

碧桂園控股有限公司 2021 年度可持續發展報告

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號: 2007



目錄

01 | 關於本報告

P / 001

- 報告簡介
- 報告範圍
- 報告標準
- 報告流程
- 信息來源
- 發佈方式

02 | 董事會聲明

P / 003

03 | 碧桂園是什麼

P / 004

04 | 2021 年度寄語

P / 005

05 | 責任專題：積極響應碳中和

P / 006

- 科技助力碳中和—擁抱綠色科技
- 創投助力碳中和—碳中和版圖持續擴展

06 | 數說碧桂園

P / 010

07 | 「碧」穩·管治從嚴

P / 013

- 創造價值
- 企業管治
- 可持續發展管理

08 | 「碧」信·品質為先

P / 031

- 匠心築造
- 專題：「人人管安全」——安全管理深入人心
- 智慧創新
- 竭誠服務
- 多方共贏

09 「碧」守·綠色環保

P / 051

- 專題：生態人居——助力碳中和城市發展
- 環境管理
- 可持續建築
- 綠色施工
- 綠色營運
- 綠色租賃
- 綠色辦公
- 綠色產品
- 應對氣候變化
- 生物多樣性保護

10 「碧」伴·以人為本

P / 069

- 專題：榮耀堅守，生生不息
- 選才以德
- 敬才為重
- 育才為先
- 愛才用「心」

11 「碧」惠·共享和諧

P / 089

- 專題：雙體共促，全面支持鄉村振興
- 助力鄉村振興
- 公益慈善與社會服務
- 社區投資與社會影響

12 展望 2022

P / 107

- 附錄一：榮譽碧桂園
- 附錄二：可持續發展關鍵績效指標
環境類績效指標列表
社會類績效指標列表
- 附錄三：政策及法規列表
- 附錄四：《環境、社會及管治報告指引》內容索引
- 附錄五：GRI 準則內容索引——核心選項
- 附錄六：意見及反饋

關於本報告

報告簡介

碧桂園控股有限公司（下稱「碧桂園」「集團」或「我們」）（港交所股份代號：2007）欣然發佈集團第十三份可持續發展報告（下稱「本報告」）。在往年可持續發展報告的基礎上，集團希望以更全面的方式，客觀地披露集團在可持續發展道路上的願景、策略和實踐，以增加利益相關方對集團的了解與信心，促進我們持續提升可持續發展表現。

報告範圍

本報告匯報期覆蓋由 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分內容向前後適度延伸。本報告闡明碧桂園整體業務範圍重大可持續發展範疇的管理方針和實踐。其中，本報告所披露的經濟和社會關鍵績效指標覆蓋整體業務範圍；而環境關鍵績效指標覆蓋範圍是房地產開發業務和酒店經營業務的相關數據。

報告標準

本報告遵照香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》（下稱「ESG 報告指引」）編制，同時參考全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative)《可持續發展報告標準》（下稱「GRI 準則」），以及《廣東省房地產企業社會責任指引》。本報告最後部分詳列《ESG 報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

集團參照國際綜合報告委員會 (International Integrated Reporting Council) 的倡議，保持可持續發展報告與財務報告的一致性，並在本報告概述財務資料，以連貫地呈現財務及非財務表現，以便讀者對集團工作予以更全面的評價。除另有說明，本報告以人民幣為貨幣單位。

報告流程

本報告的編制流程參照上述標準的要求，按照同業對標、業務訪談、實地調研、利益相關方溝通、信息收集、信息覆核、報告協作、管理層審定等步驟進行。

信息來源

本報告披露信息來自集團及其附屬公司正式文件、報告或有關公開資料，董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

發佈方式

本報告有中英文兩個版本，並以電子版形式發佈。若本報告的中英文版本有歧義，請以中文版為準。

您可訪問集團官方網站 www.countrygarden.com.cn 或香港聯交所網站 www.hkexnews.hk 獲取本報告的電子文稿。



董事會聲明

碧桂園董事會高度重視企業可持續發展，根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，我們設立了行之有效的環境、社會及管治架構，加強董事會於本集團環境、社會及管治事宜的監督及參與度。

ESG 管治

董事會負責集團 ESG 層面的戰略及策略制定，將 ESG 因素納入業務決策流程。本集團已於 2020 年 5 月成立了 ESG 委員會，由三名執行董事及三名獨立非執行董事組成，並以書面訂明職權範圍。我們在 ESG 委員會下設立 ESG 工作委員會，由集團總裁擔任 ESG 工作委員會主席，負責統籌把控 ESG 工作委員會的整體事宜安排。ESG 委員會負責制定及檢討本集團 ESG 責任、願景、策略、框架、原則及政策；加強重要性評估及匯報過程；審視環境、社會及管治的主要趨勢以及相關風險及機遇；監督及檢討集團 ESG 工作委員會的工作和評估集團的可持續發展表現，並向董事會匯報等。

ESG 風險管理

碧桂園重視 ESG 事宜可能對本公司產生的潛在影響和相關風險，結合監管要求、宏觀政策及行業 ESG 相關風險等因素，通過開展利益相關方調研、專家評估、董事會討論等方式開展 ESG 議題的重大性評估。董事會非常關注 ESG 議題的重大性排序，已參與 2021 年度本集團 ESG 議題的重大性評估，並對本年度重大性議題的分析結果進行審批及確認。

ESG 目標管理

碧桂園已據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，設定環境績效相關目標。董事會已就該類目標設定進行審閱及討論，並將持續監督並檢討目標達成進度。

碧桂園是什麼

碧桂園是為社會創造幸福生活的高科技綜合性企業。

我們積極投身機器人產業

科技發展日新月異，機器人時代已經到來。我們投身科技創新大潮，廣納人才、博採眾長，集 20 萬名員工、1,000 多名博士的智慧，用科技的力量為社會創造美好生活，助力國家科技進步。

我們成立博智林機器人公司，研發應用以建築機器人、新型裝配式建築、BIM 技術為核心的智能建造體系，努力實現安全、質量、速度、環保和科技的完美結合，引領建築行業的變革，並同步推進餐飲、醫療、農業、社區服務等各類機器人的研發、製造與應用。

我們成立千璽機器人公司，打造國內外領先的機器人餐廳，向社會提供好吃、衛生、營養、健康、實惠的美食，創造全新的餐飲體驗。

我們打造好房子、好社區

我們堅持做中國新型城鎮化的身體力行者，以工匠精神反覆推敲房子的安全、健康、美觀、經濟、適用和耐久，為社會提供裝修精美的好房子、風景宜人的好園林、設施完備的好配套、貼心周到的好物業，迄今已為超過 1,400 個城鎮帶來現代化的城市面貌，超過 450 萬戶業主選擇在碧桂園社區安居樂業，為中國的城鎮化和現代化做出貢獻。

我們積極參與農業現代化和鄉村振興

我們成立農業公司，用先進的無人化裝備發展大農業，提升農業生產效率、糧食產量和品質，助力解決世界糧食問題。

我們成立碧優選公司，組織農民開發種養殖基地，搭建城鄉商業橋樑，把豐富、安全、好吃、實惠的產品從田間地頭直接帶到城市社區，服務每一個中國家庭到幸福生活。

希望社會因我們的存在而變得更加美好

精準扶貧和鄉村振興也是我們的主業之一。立業至今，碧桂園創始人及集團累計參與社會慈善捐款已超百億元，並主動參與全國 16 省 57 縣的精準扶貧和鄉村振興工作，已助力 49 萬人脫貧，未來將繼續為鞏固拓展脫貧成果，實現鄉村振興貢獻力量。

作為一家自 2007 年就已已在香港上市的恒生指數成分股公司、《財富》世界 500 強企業，碧桂園年度納稅額超 600 億元人民幣。我們將堅持做有良心、有社會責任感的陽光企業，為人類社會的進步而不懈努力奮鬥。

碧桂園——給您一個五星級的家。

2021 年度寄語

2021 年是不平凡的一年，疫情反覆、極端天氣頻發牽動全國人民的心。全國房地產行業在 2021 年經歷了「前熱後冷」，更是不平凡的一年。碧桂園直面挑戰，逆勢攀登，再創佳績，在《胡潤中國民營企業可持續發展百強榜》中榮列第三位，亦在《財富》世界 500 強排名榮登 139 位，實現連續 5 年攀升。

我們高度重視可持續發展，在整個業務價值鏈中貫徹可持續發展行動，以維持和加強長遠的經濟、生態和社會資本。我們始終秉承著「對人好，對社會好」的初心，致力於造好房子、建好社區，深度參與社會責任活動。

● 逆風而上、堅毅前行

這一年，我們恪守「房住不炒」，服務國家城鎮化進程，持續深耕三四五六線城市；我們行穩致遠，堅持高質量發展，連續 3 年將「全競提升」作為企業管理主題。我們以客戶為中心，啟動強基行動，提升產品品質；我們堅持常態化培訓，聚焦一率五力，全面系統提升各條線競爭力，致力於打造高品質產品，為客戶提供優質服務。

● 百折不撓、勇攀高峰

這一年，我們堅定不移地向綠色高科技綜合性企業轉型，集中火力攻克技術難關，推動高科技新業務助力國家碳中和戰略目標。博智林機器人的產品逐步投入實戰應用，推動智能建造體系不斷走向成熟；現代農業公司自主研發的無人駕駛農機亦取得諸多突破，為進軍海外業務而準備；我們持續為碳中和行業注入資本，致力於培育碳中和領先科技企業。我們堅信科技將為主業插上騰飛的翅膀，推動集團迎來高質量發展。

● 不忘初心、踐行使命

這一年，我們在鞏固脫貧攻堅成果的同時，持續奮進鄉村振興新征程。我們聚焦產業、人才、生態、文化和組織五大振興，助力實現農村現代化。立業至今，我們累計參與社會慈善捐款已超 100 億元，已助力超 49 萬人脫貧。我們秉承「希望社會因我們的存在而變得更加美好」的初心使命，為促進共同富裕貢獻力量。

● 征途漫漫、惟有奮鬥

2022 年，是碧桂園三十而立之年。我們抖擻精神，滿懷信心，攜手各方共同前進，積極踐行社會責任，向著為社會創造幸福生活的高科技綜合性企業奮勇前進，實現綠色可持續發展。

責任專題：積極響應碳中和

當前，全球正處於從高碳向低碳甚至淨零碳轉型的重要歷史時期，國家碳達峰碳中和戰略也正加速推進。後疫情時代下，在推動經濟綠色復甦的過程中，房地產、能源、科技等眾多行業的價值鏈加速重構，以實現綠色可持續的經濟高質量發展。碧桂園矢志不渝地推動社會可持續發展，通過綠色智造、綠色投資等實踐來切實助力國家碳中和目標的實現。

科技助力碳中和—擁抱綠色科技

綠色科技賦能建築業轉型升級

建築業是碳排放的主要來源之一，建築行業的綠色化轉型升級對國家碳達峰碳中和目標的實現至關重要。碧桂園積極探索建築行業高質量可持續發展路徑，通過科技和模式創新推動建築業綠色轉型升級，實現兼顧效率、質量、安全、環保、成本等多要素的精益建造，對行業探索「碳中和」路徑有著積極意義。

碧桂園依托高質量、穩定的施工，以及數字化、智能化的智慧工地管理，提高了作業效率，大幅度減少施工的返工率，減少建築材料的浪費，有效降低建築工業碳排放及污染物排放。智能建造作為解決建築行業低效率、高污染、高能耗問題的有效途徑之一，高度契合建築業、製造業轉型升級的時代需求，是推進建築行業高質量發展的重要舉措。

博智林機器人（以下簡稱「博智林」），聚焦建築機器人、BIM 數字化、新型建築工業化等產品的研發、生產與應用，打造並實踐新型建築施工組織方式。我們通過技術創新和模式創新，探索行業高質量可持續發展新路徑，助力建築業轉型升級。目前已形成混凝土施工、混凝土修整、砌磚抹灰、內牆裝飾等 12 個建築機器人產品線。

關鍵績效

截至 2021 年末，碧桂園在研機器人近 **50** 款，
已有 **18** 款建築機器人投入商業化應用並對外開展租售業務，
服務覆蓋 **25** 個省份（直轄市、自治區）超 **350** 個項目；
累計交付超 **730** 台，累計應用施工面積超 **700** 萬平方米。

案例：室內噴塗機器人實現智能高質量噴塗

2021 年，碧桂園博智林在全球首次實現了噴塗機器人智能化參數調節技術。基於現場環境與大數據實現參數智能化預測，調節噴塗參數，實現最優噴塗質量。同時，噴塗機器人作業效率高，乳膠漆噴塗效率約為人工輥塗的 4 倍，乳膠漆自動噴塗覆蓋率可達 95% 以上。



碧桂園室內噴塗機器人在工作

2021 年 10 月，博智林的室內噴塗機器人在佛山完成了一次樣板間乳膠漆噴塗作業。經項目檢驗，我們的室內噴塗機器人塗飾顏色和光澤均勻，光滑無擋手感，未產生浪費和重複噴塗現象，施工質量突出且可以減少資源消耗。

案例：首次完成「BIM+FMS+WMS+ 建築機器人」多機施工系統



2021 年 12 月 30 日，博智林在汕頭首次完成「BIM+FMS+WMS+ 建築機器人」多機施工系統的驗收，標誌著博智林建築機器人已經進入了多機協同系統化應用的新階段，在探索高質量、智慧化的智能建造新路徑方面再度取得重大成果，在國內乃至全世界建築行業內均屬首創，具有重要的標杆示範意義。多機施工系統將原本獨

立的單機設備通過集成調度，首次跑通了裝修階段端到端的智能建造生態實踐，初步構建了完整的全週期施工閉環，大幅提升了施工效率，使得施工過程更安全和更環保，是我們利用科技賦能碳中和的一大實踐。



創投助力碳中和—碳中和版圖持續擴展

隨著國家碳達峰碳中和目標的提出，國內產業結構、能源結構以及經濟發展方式轉型愈發緊迫，氣候領域投資需求規模將不斷擴大，存在大量融資缺口。實現碳達峰碳中和目標離不開社會資本的大力支持，碳中和相關的新興技術和產業需要創投資金去培育和發展。

碧桂園創投是碧桂園於 2019 年成立的股權投資事業部，以「產業賦能、價值共創」為戰略牽引，將綠色可持續發展理念視為自身長遠發展的

重要保障，通過前瞻性的產業研究，持續加大對新能源、綠色低碳技術等領域的投資佈局。

2021 年，碧桂園創投在「碳中和」賽道斬獲頗豐，收獲了蜂巢能源、墨睿科技、極電光能等項目，並入榜獵雲網 2021 年「最佳碳中和領域投資機構 TOP 10」。未來，我們將繼續積極推動綠色低碳產業的培育與發展，持續助力國家碳達峰和碳中和目標的達成。

2021 年碧桂園創投碳中和主題重要投資（示例）

投資企業	企業該輪融資總額	融資階段	核心優勢	投資模式
蜂巢能源	102.8 億元	B 輪融資	全球動力電池行業的高科技企業，其獨特的高速疊片工藝、高安全性無鈷電池、長壽命固態電池、車規級 AI 智能製造等方面在全球處於領先水平	聯投
極電光能	2.2 億元	Pre-A 輪融資	全球領先的鈣鈦礦產業化技術開發企業，其所代表的鈣鈦礦技術方向，具備能源效率與成本優勢，發展潛力巨大	領投
墨睿科技	數千萬元	/	首家實現氧化石墨烯全鏈條量產石墨烯導熱膜的企業，積極佈局石墨烯在增強複合材料、生物醫療、新能源等方面的產業化應用	獨家投資
藍晶微生物	4.3 億元 (B2 輪)	B2、B3 輪融資	基於合成生物技術從事分子與材料創新，實現生物可降解材料 PHA 規模化生產	領投 B2 輪， 聯投 B3 輪

案例：助力碳中和時代的能源革新

一聯投新能源龍頭企業蜂巢能源

2021 年 7 月 30 日，蜂巢能源完成總額為 102.8 億人民幣的 B 輪融資，碧桂園創投參與聯合投資。

蜂巢能源是全球動力電池行業的高科技企業，在日本、韓國、美國、印度、無錫、保定、上海等地建立了七大研發中心，公司累計申報專利超過 2,400 項，其中發明專利 800 項，PCT 國際專利 50 項。

碧桂園創投管理合夥人代永波表示：「碧桂園創投期待與新能源行業的龍頭企業、創新企業一起參與新能源時代的變革演進與高速發展，以產業資本助力產業鏈碳中和及碳達峰的全面實現。」



蜂巢能源 B 輪融資交割儀式現場

除了新能源與新材料行業外，碧桂園創投積極佈局綠色地產產業鏈。我們整合產業鏈上下遊的優質資源，提高建築全生命週期的綠色化程度。

案例：佈局綠色地產產業鏈

一聯投萬華禾香板業有限公司

2021 年 11 月，由碧桂園創投聯合其他機構設立的保碧基金領投萬華禾香板業有限責任公司。萬華禾香板採用天然農作物秸稈代替木材，近 5 年已使用了約 200 萬噸的秸稈類剩餘物，節省了大量木材。此外，其板材以聚氨酯生態膠為原料，真正做到根源無醛添加。

未來 3-5 年，萬華生態計劃在全國建設 20 個產業集群，每個產業集群均以「零醛智能家居產業園」模式建設，整合「無醛添加刨花板」「板材飾面」「智能定製家具」「綠色工業化定製家裝」四大製造體系。

碧桂園創投管理合夥人牛若磊表示：「萬華板業通過技術研發投入，用農業剩餘物做板材不僅控制了成本，還滿足綠色持續健康發展的要求。我們期待與萬華板業團隊合作，一同助力雙碳目標早日實現。」



無醛添加的人造木板

查看詳情請掃描二維碼



數說碧桂園

業務數據

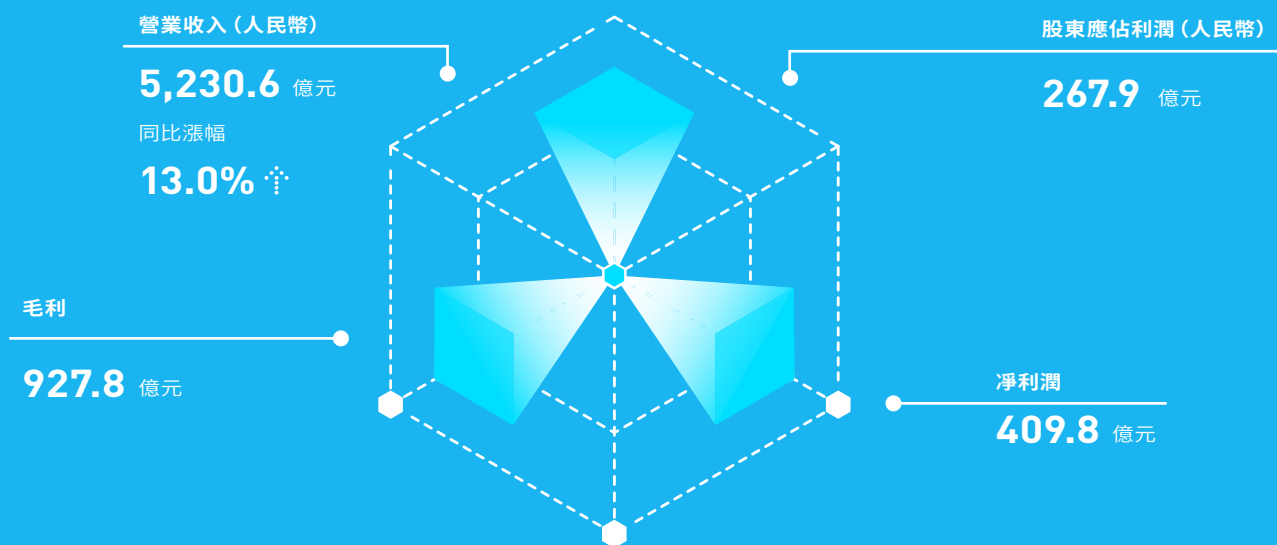
權益合同銷售額
5,580 億元

權益合同銷售面積
6,641 萬平方米

項目佈局中國內地城鎮數量

1,425 個縣 / 城鎮區 **299** 個地級市
31 省 / 自治區 / 直轄市

財務數據



❖ 社會數據



員工總人數 **100,705** 人

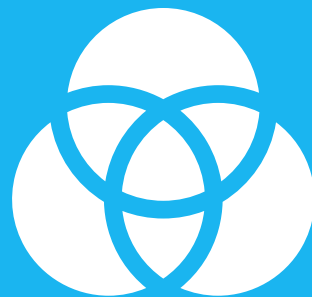
合作供應商總數 **21,811** 家

研發投入 **330,800** 萬元

累計獲得專利授權數量 **2,600** 項

安全培訓覆蓋率 **100%**

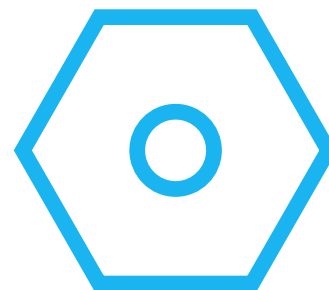
累計社會捐贈總額超過 **1,000,000** 萬元



❖ 環境數據

新增綠色建築認證數量 **61** 個

新增綠色建築認證面積 **915** 萬平方米



新增 LEED 預認證標準建設項目 **1** 個預認證

新增 LEED 預認證標準建設項目面積 **39,454** 平方米

新增海綿城市項目 **124** 個

新增海綿城市項目面積 **8,654,864** 平方米

2021 年，碧桂園老舊照明設備進行節能改造，共節約 **500** MWh

改造照明的覆蓋比例達 **86%**

2021 年太陽能發電量 **698** MWh

07

管治從嚴

• 「碧」穩

【章節概述】

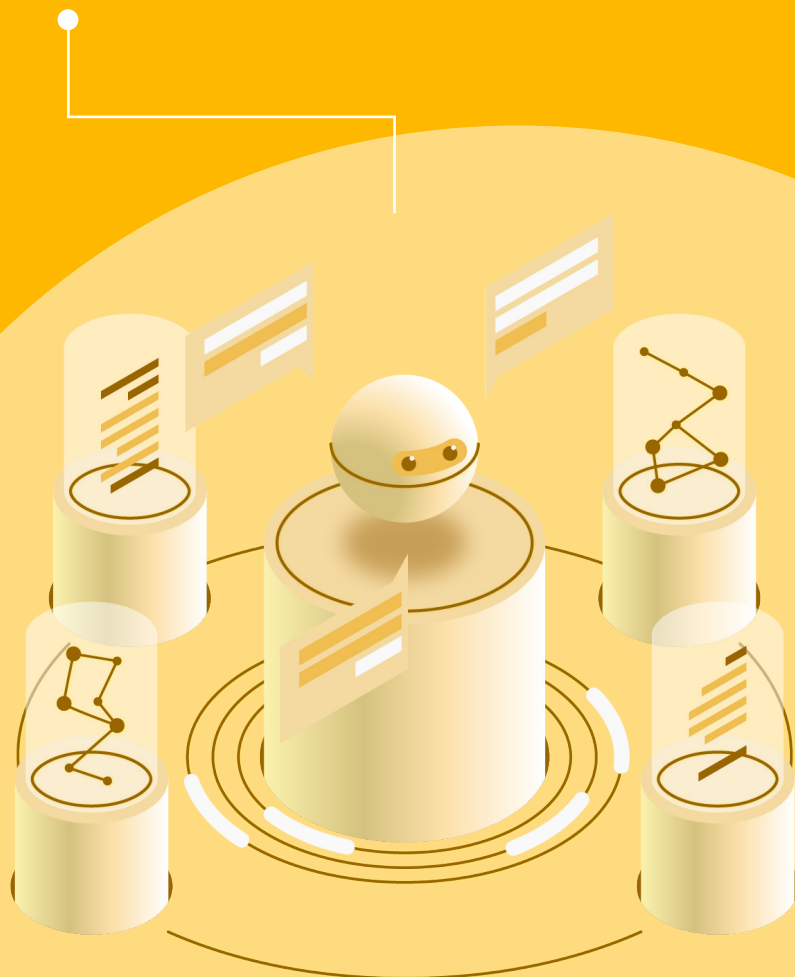
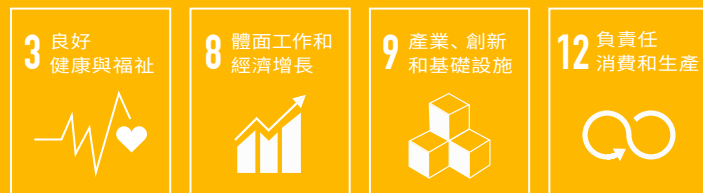
2021年是碧桂園堅持「行穩致遠、全競提升」戰略的第三年。在這不平凡的一年，我們在取得良好經濟效益的同時，不斷完善企業管治，堅持透明、合規營運，健全企業的風險管控體系，營造陽光廉潔的企業氛圍。我們亦專注於完善可持續發展的組織架構，聆聽各方對企業環境、社會及管治方面的建議與期望，堅定不移走可持續發展道路，與社會各界攜手打造更美好的社會。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的 可持續發展議題：

合規管理與廉潔建設
知識產權保護
制定可持續發展目標
經營績效及投資者權益
利益相關方溝通
風險管控
產業發展

本章所回應的 SDGs 議題：



❖ 創造價值

❖ 經營績效

2021 年，房地產市場形勢嚴峻，銷售去化低迷，碧桂園逆風而上，直面逆境，恪守「房住不炒」的原則，堅定不移向高科技綜合性企業轉型。我們奮鬥在途，堅毅前行，取得了亮眼的成績。

關鍵績效

- 2021 年，《財富》世界 500 強排行榜中碧桂園排名第 **139** 位，較 2020 年提升 **8** 位，在行業名列前茅。
- 2021 年，穆迪維持碧桂園的發行人評級和高級無擔保債券評級評定為投資級「**Baa3**」。
- 2021 年，惠譽維持碧桂園的發行人評級及高級無擔保債券評級評定為投資級「**BBB-**」。
- 2021 年，標普維持碧桂園長期主體信用評級「**BB+**」評級。

❖ 透明運營

碧桂園高度重視來自股東及資本市場的聲音，並持續建設覆蓋全球範圍的線上、線下溝通渠道，保證企業信息透明、合規運營。

保障投資者權益

2021 年，我們致力於提升信息透明度，打通線上線下、橫跨全球的投資者溝通渠道，及時向不同投資者群體介紹本集團經營業績、發

展戰略、最新業務情況以及可持續發展表現，以增進投資者對本集團的了解及信心。同時，本集團亦有專責團隊對資本市場各類信息及時總結和分析，系統地反饋至管理層。

多維溝通渠道

通過網絡、實地考察、會議等方式進行多維度密集溝通，實時響應股東和投資者的各類要求。

加強信息披露

在官網創建「投資者關係」欄目，公開告知股東重要事項，完善月度公司通訊和業績演示文稿，加強信息細分披露。

開放、針對性溝通

組織業績媒體及分析員會、反向路演、高管交流、投資者開放日等活動，參加了多家金融機構於亞太、歐洲地區舉辦的路演。

積極回應 ESG 問詢

積極回應國內外投資者 ESG 問詢，向投資者闡釋公司治理、EHS 管理等最新進展，同時推動自身 ESG 管理健全完善。

關鍵績效

2021 年，碧桂園共參加由境內外主流賣方機構組織的 **29** 場投資者交流活動。

企業管治

合規經營

碧桂園嚴格遵守香港、中國內地和開曼群島等有關法律法規、香港聯合交易所有限公司證券上市規則和公司章程的要求，不斷完善合規治理結構，持續提高企業管治水平，著重於達到及維持優質的董事會、優良的風險管理及內部監控、及對股東的高透明度及問責性。董事會及管理層均堅守良好的企業管治原則，以求達致穩健管理與提升股東價值的目標。我們亦不斷提升信息披露管理工作，加強及完善內部治理，以規範企業運作。

2021年，我們嚴格執行既有企業管治政策，確保在信任及公平的原則下做出所有決策，並以公開及透明的方式發佈，保護全體股東、尤其是中小股東的利益。

有關碧桂園合規經營的詳情，可參閱2021年年報《企業管治報告》。

董事會責任

董事會肩負領導及監控本集團的責任，並由董事會成員共同負責指導及監督集團的事務。董事會是集團的最高管治機構，負有對集團的整體治理、監督和定期檢討責任，以確保為集團和利益相關方帶來長遠利益。我們定期召開董事會會議，以評估及考慮集團擬進行的各項交易，審議和批准集團的中期及全年業績。

關鍵績效

- 2021年，碧桂園召開董事會會議 **9** 場
- 董事會會議董事平均出席率 **100%**

為加強董事會的功能，董事會下設七個委員會，包括財務委員會、執行委員會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、企業管治委員會以及環境、社會及管治 (ESG) 委員會。ESG 委員會由三名執行董事及三名獨立非執行董事組成，通過書面訂明職權範圍。ESG 委員會主要負責制定集團環境、社會及管治層面的目標策略及政策、ESG 工作計劃及實施路徑，同時通過加強與利益相關方可持續發展議題溝通工作，提升環境、社會及管治的治理水平。

有關碧桂園董事會及委員會的詳情，可參閱2021年年報《企業管治報告》。

董事會多元化

碧桂園董事會採用董事會多元化政策，通過考慮多項因素，包括但不限於性別、年齡、教育背景、專業經驗、技能和知識、行業經驗、種族及族裔、文化背景以及不時相關之其他因素，務求達致董事會的多元化。我們相信此舉能促進董事會在觀點、經驗、角度等方面的多樣與平衡，提升應對複雜環境的能力，實現企業的均衡與可持續發展。

關鍵績效

- 截至2021年末，碧桂園董事會由 **13** 名成員組成，包括 **7** 名執行董事、**1** 名非執行董事以及 **5** 名獨立非執行董事
- 女董事 **2** 名
- 董事會成員平均任期 **11** 年
- 具有 **2** 名行業經驗的獨立非執行董事

風險管控

風險管理及內部控制體系

碧桂園自成立以來，一直高度重視風險管理和內部控制（以下簡稱風險管控）的體系建設與完善。我們參照 COSO 風險管理和內部控制框架搭建集團風險管控體系，明確董事會及各級管理層負責維持並確保集團風險管控系統的有效運行，集團風控審計部負責維持並確保集團風險管控質量保障及監督系統的有效運行。

風控管控架構

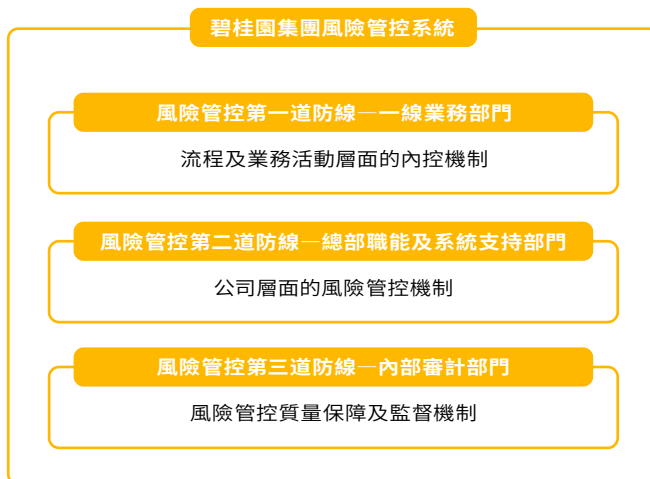
碧桂園建立了由風險管理內部委員會、風險管理執行機構及風險管理監督機構組成的風險管控架構，實行從集團層面到各業務流程層面的「決策 - 執行 - 監督」機構相互分離的組織約束機制，以保障集團風險管控系統的有效運行與持續提升。



風險管控系統

碧桂園集團根據「三道防線模型」理論構建了風險管控系統，包括流程及業務活動層面的內控（一線業務過程管控）機制、公司層面風險

管控（總部職能與系統管控）機制、風險管控質量保障及監督（內部審計獨立監督）機制三道防線。

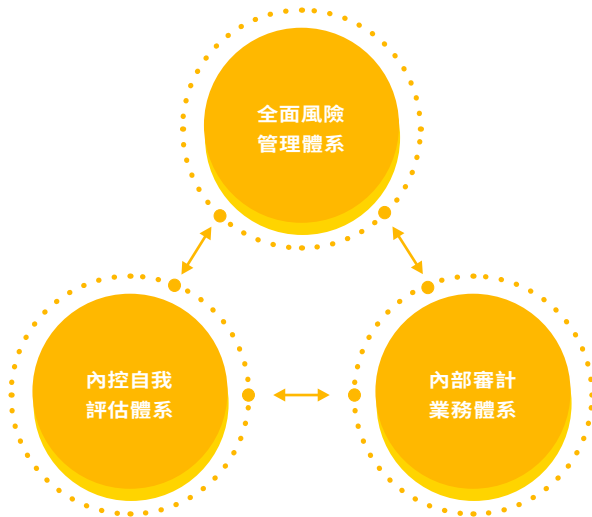


風險管控質量保障及監督系統

碧桂園集團的風險管控質量保障及監督系統包括三個子體系，一是全面風險管理體系，集團管理層與內外部風控專家定期識別公司層面的重大風險，並持續跟蹤回顧風險應對方案及管控措施的實施狀況及運行效果；二是內控自我評估體系，集團及附屬公司各級管理層定期開展關鍵業務流程內部控制質量自我評估，促使業務管理人員不斷提升風險防範意識及內控缺陷識別能力，落實內控缺陷整改責任，形成良好的內控文化；三是內部審計業務體系，風控審計部開展多類型的內部審計業務，包括專項審計、內控審計、經營審計、經濟

責任審計、信息系統審計等，識別集團層面風險管控缺陷，推動系統性管控問題及時整改。三個子系統之間相互作用，大大提升了風險管控質量保障及監督系統運行的效率和效果。

碧桂園風險管控質量保障及監督系統框架圖



全面風險管理體系

碧桂園不斷優化集團全面風險管理體系，主要措施包括：

- 逐步構建公司層面與重要業務領域及流程層面的關鍵風險指標體系，以動態化、數字化、可視化方式，不斷提升系統識別及風險預警的能力；

- 開展敏感性分析和壓力測試以應對極端情況和非常見風險，已執行關於匯率和利率等金融風險、盈利、資本和流動等運營風險以及氣候變化風險的敏感性和壓力測試以檢討集團的抗壓情況；
- 關注新興風險對集團業務的影響，已識別地產市場 ESG 風險和氣候變化風險為對未來業務有最重大影響的長期新興風險，並制定相應的緩解措施。

潛在風險及其影響

碧桂園識別出氣候變化帶來的負面影響，包括全球變暖、洪澇等災害高頻發生以及極端天氣可能影響的資產價值等

應對措施

- 積極發展智能化產業，盡可能減少企業運營過程中的溫室氣體排放
- 已制定適用於物業的一系列應急預案目錄，包括《生物災害應急預案》《洪澇災害應急預案》
- 致力於實現碳中和並制定合理的科學減碳目標

環境、社會及管治風險是碧桂園集團全面風險管理體系關注的重要風險類別之一。已識別的重要 ESG 風險議題包括賄賂與貪污、商業道德、產品質量與安全、職業健康與安全、氣候變化等，均已納入定期風險評估及監控流程。

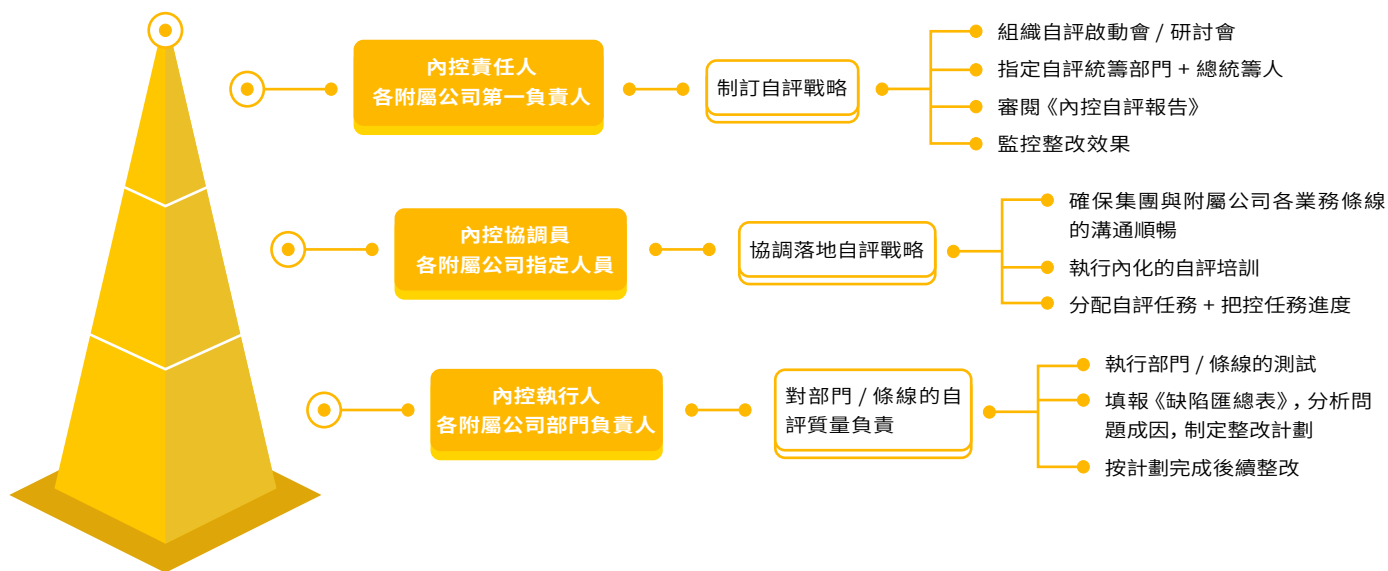
本集團風控審計部亦定期結合行業風險、政策變化、集團戰略調整及風險事件情況，通過管理層研討、數據分析、問卷調查等形式，對集團層面重大風險進行識別和評估，並建立風險導向的內部審計計劃，跟蹤回顧風險事項應對及管控措施的實施效果。

內控自我評估體系

自 2015 年以來，碧桂園集團每年至少實施兩次內部控制流程質量自我評估（簡稱內控自評），並建立「風控一體化」信息系統支持該業務的高效運行，目前已全面覆蓋地產板塊關鍵業務領域及各級組織單位，

形成了「內控質量，人人有責」的內控文化。集團對內控自評體系進行持續優化，聚焦關鍵業務風險管控點的自查自糾，不斷提升內控自評工作的效率和效果。

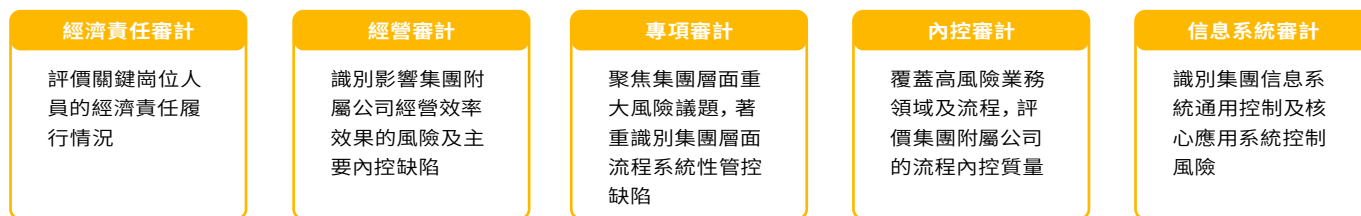
碧桂園集團內控自評工作框架



內部審計業務體系

碧桂園自 2000 年設立審計部至今，不斷發展和完善內部審計業務體系。2014 年以來，集團進一步加強風險管控監督職能，提升內部審計組織能力，實施風險導向的內部審計業務，從開展以內控審計為主，到如今同步開展多種類型的審計，並已開啟數字化審計的探索之

路。集團內部審計著力識別集團層面系統性問題並推動整改，促進集團層面及關鍵流程與系統管控機制的建立與完善，並對關鍵崗位人員實施經濟責任審計，推進集團落實問責機制，重點開展的審計類型包括：



碧桂園集團內部審計工作框架



關鍵績效

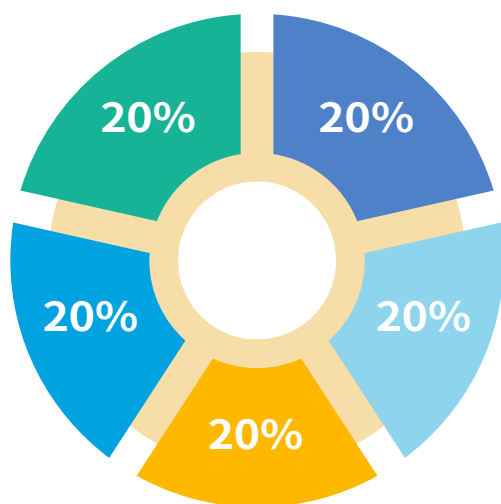
開發反貪腐政策線上培訓課程 **12** 門

針對全集團各區域及各業務條線開展廉正培訓 **215** 場次、

實現在職人員 **100%** 覆蓋率



集團圍繞陽光文化理念，自主構建「碧桂園陽光指數評價體系」，通過問卷、資料收集、獨立評價等方式，對集團附屬公司廉潔風險管控情況進行評價，並發佈《碧桂園集團陽光指數白皮書》，引導各附屬公司持續加強廉潔陽光文化建設、關注合規風險、持續提升內控質量。

碧桂園集團陽光指數評價體系**陽光指數評價體系****● 領導力與承諾**

- 區域管理層的重視度與參與度
- 區域員工對陽光文化的感知度和認可度

● 運營和維護

- 人員招聘
- 人才發展
- 員工關係的維護
- 利益相關方的關係維護

● 設計與架構

- 組織架構設置的合理性
- 績效考核、獎懲體系及薪酬福利體系設置的合理性

● 預防和改善

- 內部控制質量
- 內部控制缺陷整改

● 培訓與程序

- 培訓資源的開發情況
- 學習型組織的建立情況
- 主題培訓的開展情況

反不正當競爭

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，鼓勵和保護公平競爭，制止不正當競爭行為，保護經營者和消費者的合法權益，保障社會主義市場經濟健康發展。本集團尊重他人知識產權，並建立風險管控體系，對使用的商標、產品名稱進行篩查，杜絕一切偽造、冒用、發佈虛假信息等不正當手段從事市場交易，損害競爭對

手利益。我們制定信息安全制度，規定不得侵犯他人的商業秘密，對他人的技術信息和經營信息採取保密措施。此外，我們致力於維護市場經濟秩序穩定，不以排擠競爭對方為目的，也不以低於成本的價格開展惡意競爭。

知識產權保護

碧桂園重視知識產權成果的保護，通過集團與子公司的協同推進，有序開展知識產權申請、登記等工作，取得了豐碩的成果。2021 年，碧桂園旗下廣東博智林機器人有限公司完善知識產權管理程序，明確知識產權工作的主要責任人，監督知識產權工作的開展；同時，我們強化對涉密信息、項目專利風險以及外部合作知識產權的管理，結合業

務發展擴大知識產權管理範圍，為發明創造提供保障。此外，碧桂園堅定支持行業規範知識產權管理，部分子公司加入了廣東省知識產權保護協會和佛山知識產權協會，與合作夥伴共同為科研成果保駕護航。

截至 2021 年底碧桂園知識產權成果

	專利		商標		著作權
	申請	已獲授權	申請	已獲註冊	登記
集團總部	/	/	1,218	899	15
千靈公司	1,178	767	476	430	64
博智林	3,637	1,661	1,585	614	264
碧桂園農控 (含下屬控股子公司)	325	172	180	86	9

可持續發展管理

可持續發展方針

碧桂園堅持不懈地普及可持續發展理念，致力於將企業可持續發展作為一項長期發展的事業而為之奮鬥，不斷加強自身管理，踐行企業社會責任，主要包括：(i) 將可持續發展提升到集團戰略層面，納入經營發展規劃中；(ii) 緊密結合自身業務情況，開展形式多樣的可持續發展行動示範；(iii) 逐步建立完善可持續發展政策，在整個業務價值鏈中貫徹可持續發展理念。

● 可持續發展願景

希望社會因我們的存在而變得更加美好。

● 可持續發展使命

維持和加強集團長遠的經濟、生態和社會資本，以實現可持續增長；妥善管理和應對可持續發展風險。

可持續發展管治架構

加強董事會參與

碧桂園高度重視企業可持續發展，我們設立可持續發展管治架構，由董事會層面的委員會、管理層面的部門及各業務單位組成。首先，董事會明確對環境、社會及管治風險管理和信息披露負責，以全局觀念建立集團整體可持續發展治理與監督方針。環境、社會及管治委員會按需要制定和組織召開集團有關推動可持續發展工作的會議，並通過進一步提升董事會、各部門負責人協作程度與實際效果提出完善與改進意見，由此推動集團可持續發展建設，為企業發展與利益相關方謀求持續利益。其次，我們對外建立常規可持續發展信息溝通與披露機制，通過及時和負責的信息對外發佈，回應監管要求和利益相關方期許。最後，通過各層級實施層層監管的可持續發展管治架構，形成從決策、溝通到實際執行的全流程打通。

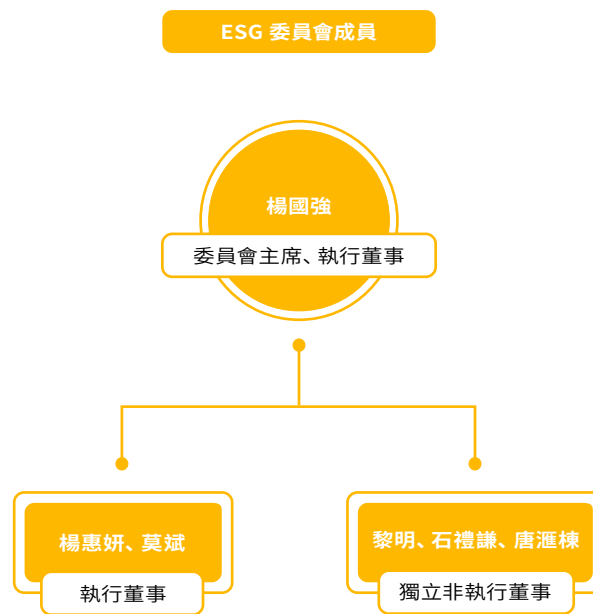
可持續發展管理架構



環境、社會及管治委員會 (ESG 委員會)

碧桂園持續完善可持續發展管治架構，2020年5月設立由董事會監督的ESG委員會，具書面訂明的職權範圍，由三名執行董事與三名獨立非執行董事組成，主要負責集團環境、社會及管治層面的策略及政策制定，加強集團與利益相關方的溝通及環境、社會及管治方面相關風險和機遇的識別等工作，並每年召開不少於2次會議向董事會匯報工作進展。

截至2021年12月31日止，環境、社會及管治委員會召開3次會議，討論可持續發展事宜。



環境、社會及管治工作委員會 (ESG 工作委員會)








碧桂園在 ESG 委員會下設 ESG 工作委員會，由集團總裁莫斌擔任 ESG 工作委員會主席，負責統籌把控 ESG 工作委員會的整體事宜安排。2020 年，碧桂園修訂並更新《碧桂園環境、社會及管治 (ESG) 工作委員會管理制度》，明確 ESG 工作委員會的職責，並對議事規則作出了規定，為加強集團可持續發展的戰略研究和戰略規劃工作、提高集團環境及社會風險的應對和管理能力提供指引。ESG 工作委員會通過下設工作小組為日常辦事機構，負責籌備會議並執行 ESG 工作委員會有關決議。




同時，為提高董事會對可持續發展事項的參與度，我們聘請第三方專業顧問為董事會開展 ESG 專項培訓。培訓過程中，董事會充分了解投資、評級與監管機構對 ESG 披露的關注，深入理解碧桂園 ESG 治理現狀、可持續發展對企業經營的提升等關鍵議題，並積極參與互動交流環節，切實提升 ESG 管治水平。

支持聯合國可持續發展目標

全球契約是聯合國發起並倡導的全球性框架，旨在通過負責任和富有創造性的企業表率行為，推動社會可持續發展，共同促進社會效益提升。作為聯合國全球契約成員，碧桂園承諾將以實際行動遵守和支持全球契約倡導的人權、勞工權益、環境保護和反腐敗四個領域的十項原則，並以此原則指導我們的社會責任實踐。

根據聯合國全球契約精神，我們制定可持續發展目標，矢志為利益相關方在五大範疇創造價值，包括產品責任、環境責任、人才責任、夥伴責任及社區責任。這一年，我們為達成目標而不懈努力，不忘初心，在新時代，踐行企業社會責任，推動碧桂園品牌的可持續發展。

可持續發展範疇	所響應的 SDGs 目標	戰略目標 (定性的長期化目標)	採取的行動	2021 年進展
產品責任	  	打造「過程精品，人居典範」的美好生活產品，通過跨界發展和產業多元化，提供智能、便捷、溫暖的產品及服務	客戶滿意度調查 加強知識產權管理 合規營銷審核 供應商評估標準 供應商管理體系 供應商溝通交流	<ul style="list-style-type: none"> ● 碧桂園積極打造安全文明施工示範工地，共獲得 967 個國家級、省級、市級安全文明標準化稱號與獎項 ● 碧桂園產品、服務類的客戶滿意度結果均有 3 到 11 分的提升 ● 截至 2021 年末，碧桂園已申請知識產權專利 5,140 項，已獲授權 2,600 項
環境責任	   	以健康人居為目標，打造綠色建築和綠色社區，引領建築行業的綠色發展和變革升級	大力發展綠色建築 推廣綠色施工 踐行綠色運營 應對氣候變化 注重生物多樣性保護	<ul style="list-style-type: none"> ● 建設綠色建築並獲得 61 個認證項目，總建築面積達 915 萬平方米 ● 打造綠色智慧工地，博智林機器人在研機器人 50 款，18 款已投入使用，累計應用施工面積超 700 萬平米 ● 制定中長期目標，為全裝配式建築、儲能等問題提供碧桂園方案

可持續發展範疇	所響應的 SDGs 目標	中長期目標	採取的行動	2021 年進展
社區責任		做有社會責任感的陽光企業，發揮企業優勢回饋社區、扶危濟困、解決社會問題，攜手各方實現成長共贏	響應國家鄉村振興戰略 開展公益捐款 開展志願者活動 開辦公益教育 協辦公益體育活動 關愛弱勢群體	<ul style="list-style-type: none"> ● 碧桂園為全社會捐款累計超 100 億元，參與 16 省 57 縣精準扶貧與鄉村振興工作，助力超 49 萬人脫貧 ● 碧桂園開發多個保障性住房項目，建築面積達 1,172.0 萬平方米
人才責任		將可持續發展理念融入企業管理和業務發展，實現企業長期、穩定、健康發展，激發員工潛能創造更大價值	平等就業 消除職業歧視 制定員工培養計劃 多元職業發展通道 科學薪酬體系 職業安全健康培訓 職業安全健康保障	<ul style="list-style-type: none"> ● 碧桂園打造出多個具有影響力的僱主品牌活動 ● 2021 年，碧桂園升級打造「幸福員工體驗平台」，提升服務員工的質量
夥伴責任		做國家新型城鎮化的身體力行者，用科技賦能產業，打造智慧多元化生態圈	供應商評估標準 供應商管理體系 供應商溝通交流	<ul style="list-style-type: none"> ● 碧桂園重視打造合規供應鏈，2021 年開展月度重點項目抽檢，覆蓋 48 個區域 90 個項目，合格率为 99.2%

利益相關方溝通

碧桂園相信，與利益相關方攜手共進是驅動公司轉型發展的長期動力。為全面了解利益相關方需求，聽取社會各界對碧桂園的期待，我們打造多元溝通渠道，建立實時的、有效的、長期的溝通機制，並以實際行動對利益相關方作出針對性回應。

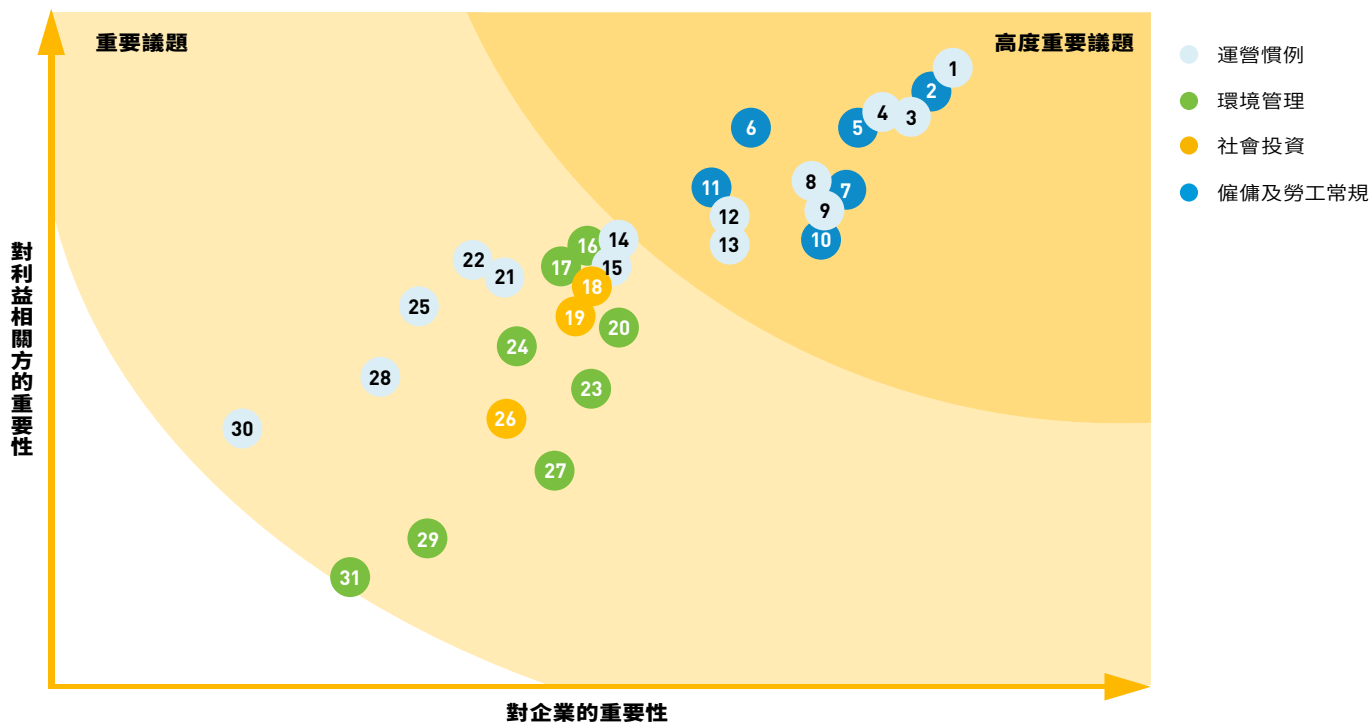
利益相關方	期望與需求	溝通回應方式
員工	權益保障 健康與安全 晉升與發展 平衡工作與生活	員工意見徵詢 員工關愛活動 員工培訓 公司內網、員工論壇及企業文化微信公眾號
投資者和股東	風險管理 信息披露 回報與增長 企業管治 參與決策程序	上市公司信息披露 股東來訪 投資者見面會 股東週年大會
業主和客戶	產品質量與安全 優質的服務 隱私保障	客戶滿意度調查 客戶投訴渠道 社區活動 社交媒體和公司刊物
供應商和業務夥伴	公平、公正、公開採購 供應鏈資金安全 供應商扶持	供應商評估 供應商大會 走訪和調研 座談和培訓
當地社區	打造健康人居 愛心回饋社區	社區活動 公司刊物
同行企業和行業協會	公平競爭 行業經驗交流 樹立發展共識	企業文化交流 行業交流
公益機構和非政府組織	了解社區影響 公益慈善 社區交流	實地訪問 社區服務 公益活動
政府部門和監督機構	遵紀守法 依法納稅 合規經營	實地訪問 參與政策及建議制定 政府項目
公眾	信息公開透明 支持社會發展 扶貧濟困 關注弱勢群體	社會公益活動 信息披露 社交媒體和媒體溝通 輿情監測

重要議題的策略性管理

碧桂園重視重要議題的策略管理，我們每年聘請第三方開展內外部利益相關方調查，了解利益相關方認為公司經營需關注的重大性議題，對相關議題進行優先級排序的同時，收集各方對可持續發展的建議與期望，為集團可持續發展管理提供重要參考。

- **識別議題及覆蓋範圍：**綜合考慮公司發展戰略、行業發展趨勢、機構監管要求、資本市場期望以及國內外社會責任披露標準等因素，從經濟、環境、社會、管治四個維度出發，細化重大性議題的清單。
- **開展重大性調研活動：**設計在線調研問卷，以議題評分與開放式問題相結合的方式收集內外部利益相關方對議題的評價與建議。我們通過國寶 APP、集團內網、集團企業文化等微信公眾號、微信群渠道發放調研問卷，力求聆聽各個層級、條線員工的聲音。
- **釐定重要性：**對於調研結果進行統計，匯總員工建議並根據議題得分，將可持續發展分為高度重要以及重要議題，將初步的重大性議題結果匯報至董事會討論，最終披露重大性議題以及重要性矩陣。

碧桂園 2021 年可持續發展議題重要性矩陣





通過分析，對於碧桂園較為重要的議題（包括高度重要和重要議題）已經覆蓋 9 大利益相關方的訴求與期待，並回應聯合國可持續發展目標、GRI 核心指標，充分回應相關方關切，符合集團發展方向，體現出較高合規性。同時，我們匯總利益相關方對可持續發展管理的建議及評價，經分析發現，得到較多認可的是集團的社會公益等工作，集團可持續發展的報告披露與工作表現獲得利益相關方的廣泛認可。

重要議題列表與相應的範疇及影響

	議題序號	重要議題	利益相關方	範疇及影響		本議題覆蓋章節
				集團內部	集團外部	
高度重要議題	1	產品質量與安全	監管、客戶、公眾、NGO、員工	●	●	8.1
	2	員工健康與安全	員工	●		10.2
	3	客戶服務與滿意度	客戶、公眾	●	●	8.3
	4	客戶隱私與信息安全	監管、客戶、公眾	●	●	8.3
	5	員工權益與關懷	監管、員工	●		10.4
	6	禁止僱傭童工與強制勞工	監管、NGO、當地社區	●	●	10.1
	7	人才引進與團隊建設	員工	●		10.1
	8	風險管控	投資者、員工、客戶、公眾	●		7.2
	9	合規管理與廉潔建設	投資者、員工	●	●	7.2
	10	員工培訓與發展	員工	●		10.3
	11	平等僱傭與僱員溝通	監管、員工	●	●	10.1
	12	制定可持續發展目標	監管、當地社區、投資者	●	●	7.3
	13	供應鏈環境與社會風險管理	供應商和業務夥伴	●	●	8.4

重要議題列表與相應的範疇及影響

	議題序號	重要議題	利益相關方	範疇及影響		本議題覆蓋章節
				集團內部	集團外部	
重要 議題	14	經營績效及投資者權益	投資者、員工、客戶、公眾、監管	●	●	7.1
	15	產業發展	監管、同行、公眾	●	●	8.2
	16	碳中和	監管、投資者、當地社區、客戶、公眾	●	●	5
	17	水資源使用與污水處理	監管、當地社區、公眾	●	●	9.4
	18	政策響應與公共參與	監管、公眾、NGO	●	●	8.4
	19	社區發展與社會影響	當地社區、公眾、NGO	●	●	11.3
	20	節能減排與綠色營運	監管、當地社區、公眾	●	●	9.4
	21	利益相關方溝通	員工、投資者、客戶、供應商和業務夥伴、當地社區、同行、NGO、監管、公眾	●	●	7.3
	22	知識產權保護	監管、同行、供應商和業務夥伴	●	●	7.2
	23	綠色建築與綠色社區	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	9.2
	24	廢棄物處理與循環使用	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	9.4
	25	合理的營銷與推廣	客戶、公眾	●	●	8.3
	26	公益慈善與社會服務	當地社區、公眾	●	●	11.2
	27	綠色技術創新	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	5
	28	環保物料的使用	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	9.3
	29	應對氣候變化	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	9.8
	30	綠色租賃	客戶、投資者、當地社區	●	●	9.5
31	生物多樣性	監管、當地社區、客戶、公眾	●	●	9.9	

08

品質為先

「碧」信

【章節概述】

碧桂園以安全生產為前提，積極推動智能建造的發展，探索建築業生產方式的系統性變革。我們相信科技改變一切，智能製造大有可為，與社會各界攜手合作，積極佈局數字化建設、機器人和現代農業，賦能碧桂園高質量發展，最終將更好的產品、服務和社區呈現給居民和消費者，為其提供最優質的服務體驗。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的 可持續發展議題：

供應鏈環境與社會風險管理
產品質量與安全
客戶服務與滿意度
客戶隱私與信息安全
合理的營銷與推廣

本章所回應的 SDGs 議題：



匠心築造

面對行業新形勢帶來的挑戰與機遇，碧桂園始終堅持將安全和質量要放在第一位，要求速度和效益讓位於安全和質量。我們科學謀劃所有項目進度，在保證安全質量、守法守規的前提下穩步推進項目進展。我們也十分關注客戶對健康生活的追求，用心為客戶打造更加健康、安全的建築產品。

產品質量管理體系

質量管理體系認證

碧桂園重視把控產品質量，在項目推進的同時不斷追求卓越品質。我們秉持著「客戶至上、質量第一、長期主義」的管理理念，嚴格把控產品質量安全。我們用心打造高品質產品，引入最先進的產品質量管理體系，並通過 ISO 9001 質量管理體系認證。我們持續加強質量管理體系方面的認證，為確保所有產品通過 HACCP 及 ISO 9001 等質量認證體系而不斷努力。



質量管理體系認證——ISO 9001

碧桂園持續完善集團產品質量管理制度體系建設，加強設計、採購、施工、驗收及交付等各環節的管理手段，確保高質量的項目及產品交付。為了加強集團各區域、各項目的質量管理，我們制定並遵守《項目質量管理手冊》《材料進場驗收管理制度》《樣板先行管理制度》等內部制度。

2021 年，碧桂園更新並發佈《碧桂園集團運營管理制度》，明確集團工程、質量管理制度體系內容，以及從開工至交付全週期各階段工程管理要點及重點。此外，我們發佈樁基礎施工、主體結構施工、精裝修施工、機電施工等多項施工指引。通過對質量管理體系的不斷優化和完善，提升產品質量和交付品質。

2021 年，我們新增制定多種質量管理相關制度，不斷提升質量管理能力。

加強地勘與基礎工程

編制並發佈《碧桂園集團地勘管理辦法》，梳理和明確了勘察單位的選用、方案及成果的審查、地勘過程的管控、後評估相關要求，形成了對地質勘查工作全鏈路閉環管理。通過提升地質勘查方案、過程及成果質量，為建設工程後續工作提供可靠依據。

樁基飛檢

編制並發佈《碧桂園集團樁基飛檢管理辦法》，開展樁基飛檢專項工作，針對樁基礎工程中存在問題或可能存在問題的項目，對其管理行為、實體隱患等進行檢查，提升樁基礎工程質量水平，護航產品質量。

材料聯合抽檢

編制並發佈《碧桂園集團「材料聯合抽檢」管理辦法》，持續開展「材料抽檢」專項工作，實現對材料全鏈條管理，嚴管前端材料供應商入庫，過程中實行月度材料例行抽檢和集團材料飛檢，全面加強管理力度，提升材料合格率，確保流程合規，助力產品質量持續提升。

第三方 工程巡檢

修訂並發佈《碧桂園集團工程巡檢管理辦法》，擴大了對實體質量和管理行為的檢查範圍，優化巡檢體系檢查科目以及工程巡檢工作內容。

工程區域 聯檢

編制並發佈《碧桂園集團工程區域聯檢管理辦法》並啟動集團工程區域聯檢工作。採用「集團+區域」聯合檢查組模式進行檢查。在第三方巡檢受檢標段中，按照一定原則抽選數個標段，核對第三方巡檢的工作質量、驗證第三方巡檢要求的整改結果及評估開盤、交樓等關鍵節點風險。

交付評估

碧桂園從 2021 年開始實行交付評估，檢查點涵蓋室內、公區、屋面、外立面、園建綠化等內容，共計 800 項。

編制並發佈《碧桂園集團交付評估管理辦法》，邀請第三方專業工程諮詢單位，在全集團啟動交付項目交付前風險評估工作，明確交付底線，持續提高交付標準，倒逼項目嚴控產品交付質量，實現集團交付品質提升。

所有交付批次在交付前均要通過集團委託的第三方進行評估，評估不達到集團設置的底線分數均不允許進行交付，且底線分數每季度不斷提升。設立相應的考核機制，包括對區域、項目及參建單位，發現問題及時整改，確保問題不遺留。

規範承接 查驗及維 保工作

編制和發佈了《碧桂園集團承接查驗及維保工作指引》，在項目交付前，由項目部、項目維保中心聯動多部門在項目交付前三個月分別開展三輪承接查驗工作。針對經政府主管部門批准實施的規劃、設計、建設方案，相關建設工程質量驗收法規標準，建設單位移交的相關圖紙資料，商品房買賣合同及交付標準，以及《碧桂園集團交付觀感標準手冊》等方面進行檢查，實現集團項目完美交樓目標、提高產品質量和交付品質。

建立 專家庫

編制和發佈《碧桂園集團工程專家委員會管理辦法》，在全集團範圍內組織專業集團工程技術人才，經面試、考核、調研方式，評選出覆蓋 7 個專業專家共 62 名，組建集團專家庫，為集團、區域、項目提供技術諮詢方案評審、現場幫扶、授課等服務，助力集團實現產品質量提升。

產品質量培訓

2021 年，我們強化產品質量培訓，通過開展線上線下培訓、常態化培訓等多種培訓活動，提升員工的產品質量意識。

2021 年產品質量培訓碩果纍纍

線上培訓

- 混合計劃（複合型工程師培養賦能）：
每半年一期，全年開展兩期，共計 27 場，9,203 人次參與培訓與考核
- 天空大講堂：
平均 2 次 / 週，面向集團所有員工週期性開展線上工程技術方向培訓賦能，累計實現 45,600 人次線上學習
- 運營賦能培訓：
每週開展一次，2021 年共計開展培訓 43 期，分享 66 門專題課程，累計實現 12.9 萬人次學習記錄

線下培訓

- 項目總培訓班：針對項目總開展定期培訓，共計開展培訓 10 期，順利結業 577 人
- 候任者計劃（未來工程總監班）：定向培養大運營組長後備人才隊伍，打通「人才識別 - 培養 - 儲備」鏈條，共計開展 2 屆培訓，共有 88 人參與線下培訓，其中 7 人結業後走上大運營組長崗位
- 「拆解一棟樓」專題行動：面向全集團智慧建造相關單位、試點項目、區域分享行動成果和最新實踐結論，推動建築工程傳統建造模式向智慧建造模式的轉型升級，並為相應崗位管理人員賦能。2021 年我們共計開展培訓 24 期，共有 10,645 人次參與培訓並通過考試
- 巡迴小課堂：深入一線交流分享，開展靶向培訓 183 場，實現所有區域的垂直培訓全覆蓋。同時，邀請第三方單位在全國範圍內針對工程巡檢、交付評估專題開展巡迴培訓會 15 場，覆蓋所有區域，共有逾 15,000 人參加培訓

產品質量成果

碧桂園依據《碧桂園集團運營管理制度》等制度建立內部產品質量安全標準，對產品質量管理進行了嚴格要求，通過融入了生產、驗收及售後過程中需高度重視的關鍵點，並以此為基線嚴格要求監督質量管控環節。我們要求各區域及項目嚴格遵守此套內部質量標準，對施工標準化操作、產品驗收標準等內容進行了明確規定。同時，我們要求區域需對「5+5+3」類問題（5 類結構問題、5 類客戶敏感問題、3 類客戶關注問題）進行建章立制，包括管理制度及技術標準，以保證 100% 的產品與項目全部通過質量標準，為客戶提供安心產品。

2021 年，碧桂園在產品質量方面獲得多個國家級、省級及市級獎項，共獲得省級質量獎項 162 個，廣廈獎候選項目 11 個。

關鍵績效

- 材料聯合抽檢：2021 年，共覆蓋 **80%** 的區域，發現問題 **100%** 督辦整改；
- 集團樁基飛檢與區域樁基巡檢：2021 年集團樁基飛檢共覆蓋 **95%** 的區域，全國各區域樁基巡檢 **100%** 落地；
- 交付評估：在獲得政府頒發的竣備證基礎上，集團對所有我司工程操盤的交付批次 **100%** 全覆蓋評估，全年累計評估 **1,580** 個交付批次，助力產品質量與交付品質提升。

案例：柳州碧桂園獲廣廈獎

2021 年 4 月 8 日，由中國房地產業協會、住房和城鄉建設部住宅與產業化促進中心共同主辦的第九屆「廣廈獎」表彰暨 2020 年房地產信用企業頒牌活動在南寧隆重舉行。桂北區域柳州碧桂園一期項目喜獲第九屆「廣廈獎」以及「廣廈獎」產業化技術應用優秀獎。碧桂園憑藉從項目科學的建築規劃、嚴格的工程安全質量管理到合理戶型設計、人性化的公共空間與動線規劃到精裝精工細節，秉承初心、良心、匠心，深度打磨產品，不斷夯實提升產品力。



「廣廈獎」獲獎證書

專題：「人人管安全」——安全管理深入人心

「護航者」文化關注一線工友、班組長的所思所想，將家人的影響融入現場安全管理。在全集團所有項目推行「親人寄語、安全小分隊、志願安全官」安全管理行動。

親人寄語，家人管安全

站在人性的角度思考，如果總是被動式接受強硬的安全指令，很多工人的內心可能會充滿對管理者與安全制度的抗拒、抵觸，對正確操作的認同就會大打折扣。從一開始不經意的犯錯，會逐漸轉變成意識上的抗拒和對安全操作的漠視，施工過程容易導致安全事故的發生。為了提升工人的自覺安全意識，集團要求工人入場前由其家人拍一段「親人叮囑安全」的視頻，經過甄選後在工地主入口、工人生活區等場所循環播放，讓工人們時刻銘記自己是家裡的「頂樑柱」，喚醒工人的家庭責任感，強化自我驅動的安全意識。



親人寄語

為了讓更多的工人參與到安全管理中來，項目總每月和有親人視頻的工人代表進行茶話會式座談並表彰先進。使工友們認知到，「我的安全我負責，別人的安全我有責」。達到由工人幫助我們提醒工人注意安全的目的。



安全座談

安全小分隊，班組長管安全

班組長是建築施工最基層的管理者，往往是一線作業人員的長輩、同鄉、好友。班組安全管理是建築安全管理的薄弱點和短板，如何加強對班組長的管理是全行業一直探討的一個話題。我們每一個項目都成立了以班組長為核心的安全小分隊，通過班前教育、班中巡查、班後總結活動的形式強化班組安全管理，讓企業和項目的安全管理理念深入到作業層。



安全小分隊

志願安全官，領導層管安全

集團要求建設單位、監理單位、施工單位非專職安全管理人員身著專用紅色馬甲深入一線參與安全管理，查找安全隱患制止違規行為，這也是「全員安全管理」的一個體現。項目每月制定安全官巡視計劃表，安全官巡視前要在「安全官承諾牌」前承諾亮相，巡視時要面帶微笑善意提醒工人注意安全，當天巡視完畢要進行總結，並談論感受。



志願安全官

產品安全管理

安全管理體系

碧桂園以「重預防，強管控，嚴制度」為安全生產的核心，圍繞「安全第一，以人為本」的安全生產指導方針，相繼發佈並完善多項管理制度、標準和舉措，建立隱患問責、事故約談機制，不斷強化安全生產管理能力。

2021 年，碧桂園不斷完善安全管理體系，我們嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《中華人民共和國安全生產法》《建築工程安全生產管理條例》及《建設工程質量管理條例》等國家法律法規，新增制定《碧桂園集團安全崗位設置及安全保障激勵辦法》《碧桂園集團項目重大

安全隱患處罰辦法》《碧桂園集團區域施工單位安全聯檢激勵管理辦法》等多項內部制度，並更新修訂《碧桂園集團運營管理制度》等內部制度，聚焦於提升自身產品安全管理水平與監管力度。

在施工現場隱患排查方面，我們制定《關於實施集團安全飛檢的通知》《關於實施區域施工單位安全聯檢的通知》等內部制度，並制定《建築起重機械管理指引》《基坑安全管理指引》《腳手架安全管理指引》《專業分包安全管理指引》等 13 項內部安全管理指引，強化安全事故預防控制能力。

安全管理「四個一」原則

2021 年，碧桂園推出「四個一」原則，從文化建設、機制建立、手段實施以及標準完善等四大維度全面提升集團安全管理表現。

- **一個機制：**即隱患問責機制。我們明確要求在集團、區域、項目分別制定各層級的隱患問責機制，一旦檢查發現重大安全隱患或重大違規行為，將對相關責任人進行問責。
- **一個手段：**即強抓關鍵崗位、關鍵人員、關鍵動作的管控手段。我們明確要求關鍵崗位的安全生產責任，簽訂安全生產責任書，大力提升關鍵人員的安全領導力，發揮其安全領導責任。同時，我們明確了各單位的具體管控動作，要求各區域各項目嚴格履行建設方法律責任。檢查發現重大安全隱患，倒查十大關鍵動作是否到位。
- **一個標準：**即安全管控標準。我們通過梳理以往事故案例，找出其中規律，制定出「6+4+6」建設方法律責任、「3+3」重點管控內容、八項基本管控內容以及 16 個關鍵節點的安全管控標準，要求策劃、交底、旁站、驗收等管控動作到位。
- **一個文化：**即安全護航者文化。我們組織開展護航者計劃，大力營造全員管安全的安全文化氛圍。護航者計劃包括親情寄語、志願安全官、安全小分隊三項活動，全面落實安全管理文化。

安全管理架構

碧桂園將施工中的安全生產視為施工中最關鍵一環。我們於 2018 年成立安全生產委員會，集團總裁莫斌擔任安全生產委員會主任，委員由集團各職能中心負責人、區域總裁代表、物業公司總經理、特聘知名學者等組成。安委會負責從安全管理各環節作出指示和決策，定期對碧桂園的健康安全政策執行、安全工作開展情況等職業安全表現進行審核、評估，並以此為依據部署未來安全工作、更新相關的政策制度。此外，各區域和子公司也成立了由區域總裁、子公司總經理為主任的安全委員會。我們每季度召開一次安委會，2021 年全年共召開 4 次安委會會議。

健康安全戰略和績效也由集團 CEO、高級執行官莫斌管理，同時莫斌亦是環境、社會及管治 (ESG) 委員會委員，健康安全戰略和績效亦通過 ESG 委員會進行管理，定期對碧桂園健康安全戰略和績效進行審核、評估，並做出風險管理。執行機構是集團運營中心，定期在集團高管會匯報健康安全戰略和績效的實施情況。

集團採用集中式安全管理，對區域和項目的管理做到全覆蓋、不留死角：

- 採用安全飛檢、第三方巡檢的方式監測全集團的管控動作落實情況；
- 要求區域公司每個月將職業健康安全管理情況上報運營中心；
- 制定《信息上報制度》，嚴格落實風險分級管控，並按照級別上報集團和區域公司，對隱瞞不報或謊報情況採取處罰。

為了督促落實安全生產委員會的工作，碧桂園集團總裁與各個區域總裁簽訂長期有效的安全生產責任狀，明確要求各區域全面提升安全生產管理水平，以安全生產「零傷亡」作為企業追求的長期目標。

關鍵績效

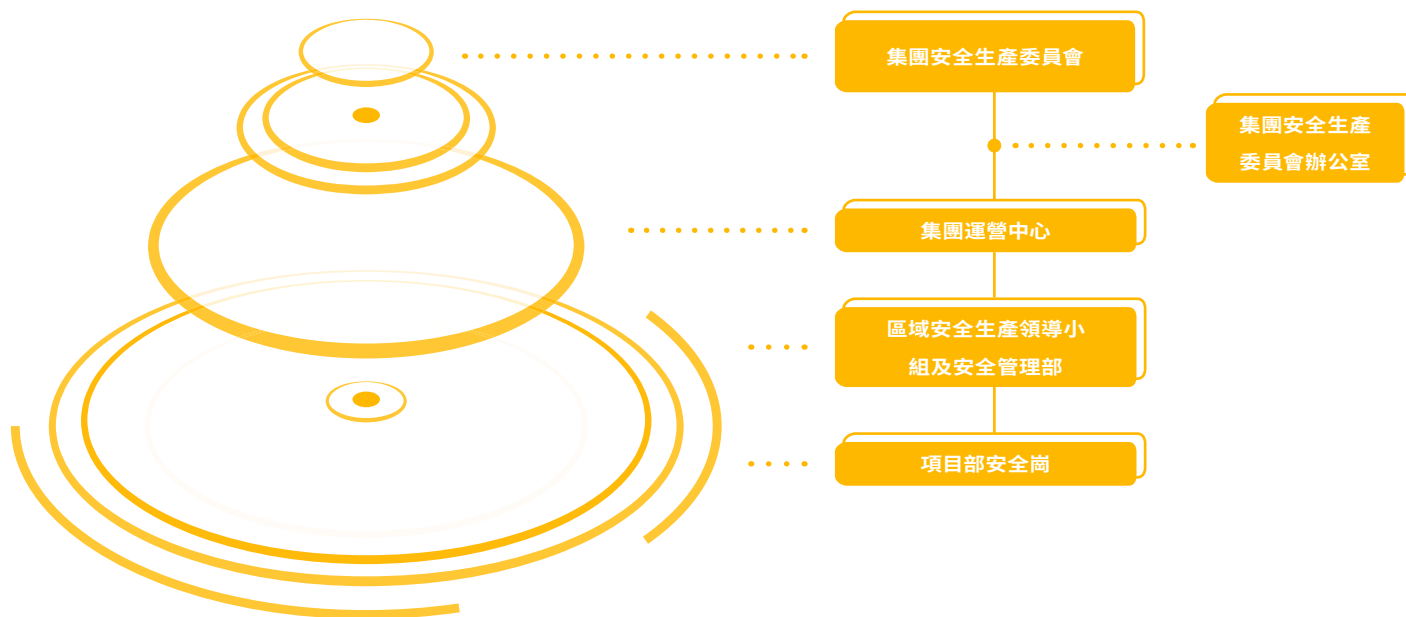


2021 年，碧桂園範圍內較大及以上等級安全事故¹ 0 發生

- 百萬平米事故率² 為 **0.05** (含供應商及承包商)
- 集團 2021 年員工因工死亡人數為 **0**，連續 **4** 年死亡人數為 **0**
- 2021 年因工受傷人數為 **3** 人，工傷損失工作天數為 **243** 個工作日
- 2021 年安全檢查整改合理率 **100%**，實現安全隱患閉環管理

- 1、較大及以上等級安全事故指造成 3 人及以上死亡，或者 10 人及以上重傷，或者人民幣 1,000 萬元以上直接經濟損失的事故；
- 2、百萬平米事故率 = 事故數量 / (年開復工面積 / 1,000,000)。

碧桂園安全管理架構



關鍵績效

- 截至 2021 年末, 集團總部設置專職安全總監或經理共 **4** 人, 各區域平台設置安全經理合計 **65** 人
- 在建項目每個項目設安全經理 **1** 人, 共 **1,877** 人
- 三級機構設置安全管理人員共 **1,946** 人

安全管理措施

為推動集團各區域、項目更好的落實執行安全管理要求，碧桂園根據施工關鍵環節、易發生安全事故的部位，制定一系列安全管理數字密碼。

- 「6+4+6」建設方法律責任：包括工程管理 6 項，包含報批報建、工期保障、工程資料、費用保障、招投標及發包、工程監理六大項工程管理責任；質量管理 4 項，包含材料保障、設計保障、圖紙會審、過程監督四大項質量管理工作；安全管理 6 項，包含制度建設、人員架構、合同管理、安全文明施工措施費、實名制管理、過程監督六大項安全管理工作；
- 安全重點管控「3+3」：包括安全組織架構、實名制管理、工人體檢等工作要求，以及對電梯井及腳手架等重點施工工具進行安全管控。

全員安全培訓

碧桂園定期組織面向全體員工的安全培訓，包括季度安委會全集團培訓、區域總裁每半年安全授課、運營生產條線每週安全培訓等。

- 每到重要節假日前就要下發安全函並進行培訓和部署；
- 集團總部和區域每月按照年初制定的月度專項行動，進行培訓和提醒，目的是預防各類事故類型以及暴雨、颱風高溫等突發事件；
- 項目總每季對項目管理人員、相關方施工管理人員進行安全盤點與技能提升培訓。

碧桂園注重提升員工安全意識，積極開展覆蓋全體員工和相關方施工人員的質量安全培訓，持續加強安全管理能力。

- 針對全體集團員工：集團每季度召開一次安委會，總結上季度集團安全管控情況，對下季度工作重點進行部署，並對國家的安全法律法規及行業標準及時進行宣貫；區域總裁每半年對區域管理員工進行安全授課；
- 針對集團運營條線人員：我們每週舉行質量安全例會宣貫，包括對國家政策及集團質量管理要求的解讀，優秀的安全質量管理經驗與工藝做法分享等內容；
- 針對區域大運營組長、工程負責人：開展不同層級的線上集中培訓，分享質量安全管理知識，集團最新制度等。

關鍵績效

2021 年度：

- 安全生產月期間，碧桂園有安全管理風采展示項目 **666** 個，開展警示教育培訓 **3,373** 次，開展應急演練 **2,110** 餘次
- 碧桂園安全培訓覆蓋率達到了 **100%**
- 在建項目共組織第三方工程安全質量巡檢 **5,329** 次
- 項目總經理親自組織並參與安全教育大會 **1,800** 次，安全盤點提升 **1,703** 餘次
- 安全聯檢與聯保落實 **100%**，隱患整改閉合率 **100%**

安全生產檢查

碧桂園深知安全施工離不開完善的產品檢測體系的監督與指引，在強化項目日常安全檢查的基礎上，進行多維度、常態化的安全檢查，以確保將安全隱患消滅在萌芽狀態。我們通過開展集團第三方巡檢、集團安全飛檢、區域施工單位安全聯檢、項目安全專崗經理安全聯保、區域月度巡檢、項目總週巡盤等工作，加強安全生產檢查能力，提升安全施工管理水平。

施工現場檢查

我們注重施工現場中建設產品的監測，對質量安全管理與安全作業活動的實現，開展多種現場檢測工作，確保施工現場安全與產品質量。

安全飛檢

集團成立安全飛檢組，對第三方巡檢上報風險突出的項目、項目總更換項目、第三方趕工項目、停工或緩建項目、交樓風險項目、隱患突出的項目以及需重點關注的區域和項目，採取二不一直的方式，即不打招呼、不聽匯報、直去現場，進行突擊安全檢查。

安全聯檢

各區域施工單位實行安全聯檢制度，聚焦施工現場的安全隱患檢查、預防安全事故。聯檢小組成員由區域人員與總包單位人員共同組成，以循環方式進行，檢查覆蓋區域所有項目，有效彌補第三方檢查過程中的遺漏點。

安全聯保

區域對項目安全專崗經理進行合理分配聯合結隊，促進項目安全專崗經理之間相互協作檢查，共同查找隱患、及時整改銷項，達到預防安全事故的目的。

月度巡檢

各區域開展月度巡檢，覆蓋區域所有在建項目，檢查涵蓋項目建設方合法合規、各參建方管理行為、現場實體安全狀況三個方面的內容，針對巡檢情況召開總結點評會，提出整改措施並形成檢查報告。

第三方巡檢

碧桂園採用第三方專業機構進行每季度覆蓋所有運營項目和場址的工程巡檢。工程巡檢除了「物」的安全狀態外也對管理行為進行檢查，包括機械設備、臨電、基坑、高處作業、腳手架、爬架、卸料平台、文明施工，以及甲方、總包和監理的管理行為。第三方專業機構對查出的重大隱患直接下發「拉閘」通知單，對隱患部位進行「拉閘」。隱患整改完畢，經區域審核通過後方可「合閘」，需向集團相關部門進行報備。

關鍵績效

碧桂園發佈首份《安全生產管理白皮書》，對 2021 年度集團安全生產管理工作的制度規範、管控舉措及實際成效進行了全面總結。我們以「提質降速、行穩致遠」為戰略，不斷完善產品安全標準與管理措施。

2021 年，碧桂園在生產安全管理方面取得了一系列成果，安全事故發生率顯著下降。碧桂園集團 2021 年總計有 **24** 個項目獲得了國家級安全文明標準化獎項，**353** 個項目獲得了省級安全文明標準化工地稱號，**590** 個項目獲得了市級安全文明標準化工地稱號，紮實提升安全管理水平，助力集團邁向高質量與可持續發展。

安全隱患排查

碧桂園不斷關注自身及其他房企新出現的安全問題、政府新頒佈的制度要求等，及時利用各種培訓機會進行宣貫防範治理措施，並在集團工程巡檢等相關檢查中增加相應檢查點。2021 年，碧桂園新增制定多項安全管理指引，包括《預防高墜安全管理指引》《電梯井安全管理指引》《消防安全管理指引》等，明確現場全封閉、特種作業人證合一等 8 大項安全基本管理行為，電梯井、腳手架等 6 大管控重點以及基坑支護、塔吊、臨建等 16 大關鍵節點，嚴格開展質量安全隱患排查工作。

為保障盡可能消除項目中的重大安全隱患，預防安全事故的發生，碧桂園發佈實施項目重大隱患處罰機制，並由第三方每季度對全集團所有項目進行檢查，針對檢查過程中發現的觸碰項目重大隱患的現象進行處罰並督促整改。此外，碧桂園積極開展多項巡盤檢查及監督工作：

項目總週巡盤

我們要求全集團範圍所有在建項目使用數字化「帷幄運營管理平台」，每週開展 1 次項目總週巡盤，由項目總經理親自帶隊檢查項目現場存在的安全隱患和質量瑕疵，線上發起整改單，並由責任單位銷項閉合；

施工單位月檢及週自檢

我們要求全集團所有在建項目施工總承包單位每週、每月對承建項目現場進行檢查。通過此舉，激發供方主觀能动性，自源頭杜絕安全隱患和質量瑕疵的發生；

自我「拉開」

針對項目安全隱患，鼓勵進行自我「拉開」，落實隱患整改並舉一反三；

監督旁站及驗收

針對項目危大工程施工，督促監理及施工單位落實旁站監督及驗收，確保安全措施到位；

消防管理

合理佈置消防器材，有序管理易燃易爆材料，落實動火審批手續。

關鍵績效

- 安全帽專項行動中發現不合格安全帽共計 **11,259** 頂，完成不合格安全帽 **100%** 回收集中銷毀；
- 安全帶專項行動中發現不合格安全帶 **1,307** 條，對不合格的安全帶進行銷毀並發放合格安全帶；
- 大型設備專項行動中對大型設備管理行為共計抽查 **51** 個區域、**91** 個標段、**92** 台塔吊 **70** 台施工電梯，共發現問題 **80** 餘條，實現區域 / 項目按要求完成 **100%** 整改；
- 大型設備滅火器配備及安全值班表專項行動中，在 **5,536** 台塔吊司機駕駛室配置滅火器以及 **1,630** 份安全值班表。

智慧創新

面對傳統建築業生產管理較為粗放，管理標準不一及信息不對稱等問題，借助數字化手段提升管理水平顯得極為重要。碧桂園致力於數字化建設，提升科技力發展，憑藉豐富的經驗積累及科技產業資源支持，積極探索科技手段以提升工程管理水平，提高產品品質。

帷幄運營管理平台

我們持續推進數字化管理工具在工程管理的實踐應用，推廣和使用獨立自主研发的帷幄運營管理平台，著力於打造工程管理一站式操作平台，實現管理行為、計劃協同、工程檢查、策劃會議、樁基管理等業務場景由傳統的紙質資料傳遞轉化為線上流程記錄。該系統沉澱包括管理行為記錄、計劃協同記錄、週巡盤整改單及閉合銷項紀錄、工程巡檢數據及問題單、策劃會議資料及會議紀要、樁基施工數據及檢查數據等多維度數據逾 1,481 萬條。同時，我們在系統內嵌入智能問答 FAQ 功能，利用 AI 技術分析和識別用戶實際操作和工程管理過程疑問，累計解答 2.71 萬條問題。除了提升業務效率、助力精細管理，借助數字化工具還大量節省了工程管理中的辦公耗材消耗和人力投入。

智慧工地應用

2021 年，我們在智慧工地的管理上更加趨於精細化。從協助施工現場管理的 6 個業務模塊，逐步迭代升級為 12 個模塊，包含勞務管理、塔吊、升降機、環境、智能水電、臨電箱安全監測、材料管理、安全整改、安全教育、AI 隱患識別、帷幄對接、BIM 數據分析大屏，助力現場管理精細化，全面提升產品力。

鳳桐花園 項目等 8 個項目

我們嘗試將智慧工地與帷幄運營管理平台融合，智慧工地通過智能化、信息化技術採集施工勞務、環境、大型設備及部分安全管理行為數據，實現數據一次採集多次複用，為一線業務人員提效、減負；

汕頭金平 項目

我們嘗試將機器人 WMS 系統、計劃排程系統、成本算量系統、BIM 應用服務平台、BIM 協同平台等多個系統打通，助力項目 6 款機器人多機聯動作業，跑通全面的端到端智能建造生態實踐，構建完整的機器人與材料管理的全週期閉環。

2021 年，在「2020 年度中國數字化轉型與創新評選頒獎盛典」上，碧桂園旗下博智林數字科技項目從上千份參評項目中脫穎而出，斬獲了 5 個獎項，包括 3 個典型案例獎和 2 個產品獎 & 解決方案獎，獲獎項目涵蓋了 IT 能力共享、企業辦公、數據門戶、材料質量管理、數據倉庫等多個領域，體現了碧桂園集團數字化建設取得明顯成效，數字化創新發展得到進一步提升。

竭誠服務

負責任營銷

碧桂園謹遵《中華人民共和國廣告法》等法律法規，嚴格把控廣播電視、紙媒、門戶網站、流媒體等輸出渠道的信息口徑，確保對外宣傳信息的準確性、合法性、真實性，避免因為不恰當的輸出對品牌造成不良的社會影響和法律風險。

由於銷售顧問的口頭介紹具有差異性，在銷售交易進行之前，我們將提醒消費者仔細閱讀購房合同、優居公告、優居指南、溫馨提示，並充分考慮市場波動、政策變化等風險，確保購買商品房是充分自願的商業行為，做到誠信銷售、提升客戶滿意度。對在購房洽談過程中出現的任何違法違規營銷行為，我們提供多個舉報熱線，按照內部管理政策予以及時、公平、公開處理。

負責任營銷培訓

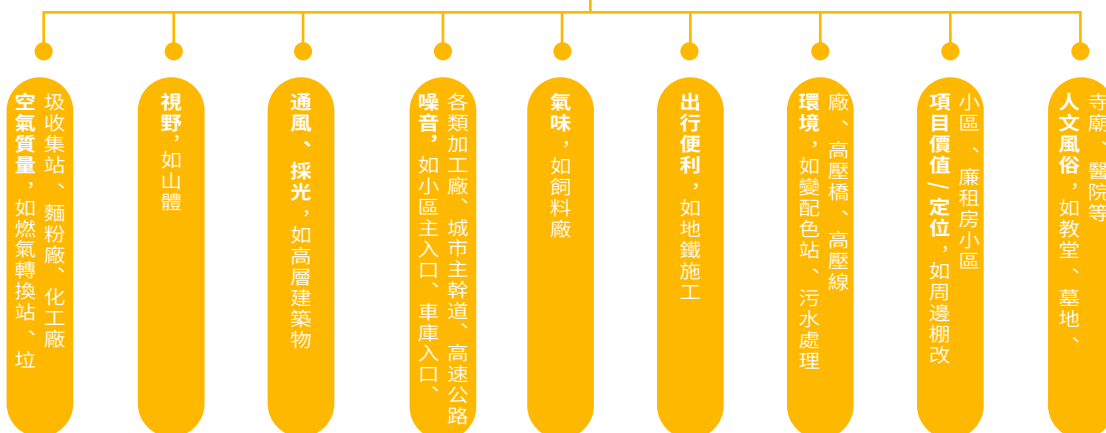
碧桂園注重保護消費者的合法權益，我們面向全體員工開展以負責任營銷為主題的培訓，不斷規範員工的營銷手段。

此外，我們加強合規營銷宣傳，以避免出現虛假或誇大營銷的現象，並通過在售樓部設置標識牌以有效保障消費者的知情權。

碧桂園售樓部模型風險標識 及優居公示區展示規範

標識牌內容

(包括但不限於以下信息)



我們要求不利因素標識牌將項目紅線內及紅線外 1 公里範圍內存在的會影響業主居住使用或項目評價的所有因素在模型上進行如實輸出，並作相應標識牌進行展示。

碧桂園設立了多個公開舉報途徑，便於消費者、客戶隨時監督、反饋：

碧桂園集團客服熱線：**400-8919-338**

碧桂園集團審計監察中心監察部舉報熱線：
0757-26395969 0757-29916100

碧桂園集團試行 3 對 1 的業主專屬企業微信服務群，實時接受業主意見。

讓客戶滿意

碧桂園秉承著「一切以客戶為中心」的服務理念，我們嚴格遵守《銷售前客戶風險檢查作業指引》《客戶投訴處理實施作業指引》等制度或指引，不斷提升客戶服務管理能力，為客戶提供更貼心的服務。

全週期客戶服務體系

碧桂園秉承「始於客戶需求，終於客戶滿意」的服務理念，制定了《全週期家園服務體系》《客戶觸點服務標準指引》《全週期客戶風險管理辦法》《客戶投訴管理辦法》《全週期滿意度管理辦法》等制度或指引，並搭建了線上管理平台，提升客戶服務管理能力，不斷規範客戶服務標準，持續提升服務質量。

2021 年，碧桂園延續邀請第三方開展滿意度調研，我們採取業界內最嚴謹的調研方式，通過電話了解客戶最真實的需求與建議。調研面向住宅業主，包括準業主、磨合期業主、穩定期業主及老業主，以確保實現全週期、全覆蓋的調研。本年度，集團整體客戶滿意度呈上升趨勢，是對碧桂園在客戶服務質量方面的充分肯定。

關鍵績效

2021 年年底較年初，碧桂園各維度客戶滿意度結果均有提升：

- 產品類：房屋設計滿意度提升 **6** 分；區內規劃和公共區域設施滿意度提升 **3** 分；園林綠化滿意度提升 **7** 分；房屋質量滿意度提升 **11** 分；
- 服務類：交付服務滿意度提升 **8** 分；維修服務滿意度提升 **8** 分；物業服務滿意度提升 **3** 分；投訴處理滿意度提升 **3** 分。

優質的酒店客戶管理

碧桂園酒店以「用愉悅旅居體驗點亮美好生活」為使命，積極適應市場發展變化、不斷創新突破，打造個性化、強互動、強聯繫的優質客戶服務，為消費者帶來基於住宿的多元休閒體驗。

碧桂園酒店全方位以客戶體驗為導向，將外部評價與內部檢查評估相結合，形成了服務品質體系。同時，通過客戶與評管理（慧評、在線反饋）和服務品質檢查兩方面實現客戶服務品質督導工作，同時輔以服務品質考核方案激勵措施，實現內部監督自檢，從而保證酒店的健康持續運營。

關鍵績效

2021 年，碧桂園酒店業務客戶整體滿意度為 **96.48** 分，較 2020 年提升 **2.54** 分。

積極應對客戶訴求

碧桂園主動傾聽客戶的心聲與訴求，我們要求客服人員收到客戶投訴或意見後，安排區域層級負責投訴的經理主導處理，負責經理接到投訴單後進行調查並於 24 小時內（緊急問題 2 小時內）聯繫客戶協商處理，處理過程及結果定期反饋至統一的客服平台系統，由呼叫中心人員進行回訪確保客戶訴求已解決後進行關單處理，為建立和諧溫暖的服務品質管理體系而努力。2021 年，我們制定了滿意度目標，致力於在 2020 年滿意度結果的基礎上提升 10%。

關鍵績效

2021 年，碧桂園共處理約 **14** 萬件客戶投訴，關閉率達到 **77%**。其中包括 **45%** 的工程維修類，**23%** 的物業服務管理類投訴，**19%** 的銷售服務管理類投訴。

❖ 信息安全和隱私保護

碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《通用數據保護條例 (GDPR)》和信息安全合規制度，以滿足合規合法要求，並制定《碧桂園集團信息安全管理制度》等制度規範客戶信息的輸出、傳播、使用、處理等各類行為，杜絕個人信息濫用，有效維護客戶隱私權。2021 年，我們新增《提升辦數字化信息安全事件管理辦法》等內部文件，規範信息安全事件處理流程，健全安全事件應急處理機制。

我們建立信息安全團隊負責把控集團對外客戶信息輸出，專職負責信息安全事件的管理與評估，並提供相關技術支持。我們將信息安全事件進行分類及定義，包括有害程序事件、網絡攻擊事件、信息破壞事件、設備設施故障、災害性事件以及其他事件等六大類，並從經濟損失、運營影響和機密性影響等維度將信息安全事件劃分為四個等級，包括輕微事件、一般事件、重大事件以及嚴重事件，針對不同等級的事件採取相應的處理解決措施。

2021 年，碧桂園採用「管、辦、服」三層管理模式，建立數字化管理平台，統籌指導數字化戰略規劃與管理。

關鍵績效

2021 年，碧桂園遵循 GDPR，個人信息保護法，嚴格落實業務合規要求及信息安全技術保護措施，未發生個人信息洩露事件。

2021 年，碧桂園數字化管理中心對 **16** 個業務場景進行數據安全風險排查，組織並參與 **14** 場業務場景數據安全風險排查溝通會議，完成 **28** 個系統數據安全影響評估並輸出報告。

❖ 多方共贏

碧桂園致力於與多方合作夥伴攜手並進，相互扶持，合作共贏。我們不斷加強與供應商夥伴的溝通與交流，努力為供應商提供一個公平、公開、透明的合作平台。同時，我們積極參與行業交流，探索行業創新發展的邏輯和路徑。我們也非常重視產學研合作，與多家高校及科研院所開展多種形式的科學技術合作，在合作共贏的基礎上實現共同進步。

❖ 供應鏈管理

供應商管理體系

碧桂園與建築師、設計師、顧問、服務供應商、承建商及供應商等不同類型的供應商緊密合作，致力於建立公正、透明、可持續的供應鏈。我們制定了《供應商資源管理流程》《供應商後評估體系》《供應商處罰機制》等一系列制度，構建起各類供應商從開發、准入、履約評估和風險管理到廢止退出的全生命週期管理流程，對供應商的硬件設施及運營能力持續考察和評估。2021 年，我們新增《碧桂園集團「材料聯合抽檢」管理辦法》每月通過對材料現場檢查和抽樣送檢的方式，保障集團在建項目的材料質量，持續提升產品力。

同時，碧桂園設置內控組及供方管理組，不斷完善供應鏈履責過程，對供應商入庫、考察及管理進行嚴格監督與流程把控。

內控組

- 負責制定供應商管理相關規範及制度並及時宣貫，做到質檢執行時有據可依；
- 利用信息化手段確保制度落地實施，根據執行情況不斷完善制度；
- 負責收集投訴信箱內容，嚴謹對待接到的舉報案件，對相關人員進行全面核查。

供方管理組

- 對供應商准入資質相關資料進行審查與管控；
- 對招標採購中心日常檢查中、集團第三方巡檢過程中發現的問題項目以及有提供不合格材料歷史的供應商進行抽檢工作。

關鍵績效



2021 年，碧桂園合作的材料類供應商和工程類供應商共 **21,811** 家。

供應商准入

在進行供應商入庫評估時，集團制定並遵循《供應商管理辦法》中對於供應商入庫時的篩選要求，2021 年新增《房產板塊材料質量管理辦法》等內部制度，明確新材料研究入圍工作流程，產品抽檢標準等內容。對於通過 ISO 14001 能源管理體系、ISO 9001 質量管理體系及 OHSAS 18001 職業安全管理體系的供應商予以適當加分。而對於有不良記錄的供應商，我們會不予錄用。

在供應商考察時，我們重視建立綠色供應鏈。2021 年，碧桂園不斷加強對供方環境、社會風險因素的考慮，優先選擇環境和社會表現符合要求的供應商：



- 應用環保採購監測系統，統計辦公室用品、屋宇裝備及建築物料的環保採購情況；

- 分析採購項目是否符合特定環保標準，例如產品是否有具權威性的獨立第三方授予的環保認證或認可。

供應商履約

供應商審核

履約評估與審核是構建良好供應鏈的必要條件。2021年，碧桂園對不同供應商採取不同審核方式，以確保供應商能夠提供合規產品與服務。我們開展材料聯合抽檢工作，覆蓋48個區域90個項目。查出材料問題254批次，查出材料管理問題115批次。對於不合格供應商，我們根據違規程度採取警告、罰款和停貨等處罰措施，對於不配合的供應商採取剔除措施。在集團每季度對所有在建項目的工程巡檢中，均包含對材料是否合格的檢查，材料送檢資料需包含材料成分、材料性能、材料質量等。

此外，我們開展供應商認證計劃。持續深化開展材料質量管理工作，制定了《碧桂園集團「材料聯合抽檢」管理辦法》，要求所有區域、項目對施工單位的乙供材進行監管。此外，所有主要的乙供材進場時，我們要求由施工單位組織監理、甲方進行材料進場前驗收。同時，我們亦拓展材料抽檢覆蓋材料範圍的廣度，將乙供材納入常規抽檢計劃，並由集團多個中心聯動開展聯合抽檢工作，針對現場所有材料進行檢查，重點關注施工單位採購的材料也即「乙供材」材料質量，也會現場抽取在使用材料，送至權威第三方國家實驗室等機構進行檢測，根據國家標準判定是否合格。

供應商培訓

碧桂園致力於打造「責任共同體」，將企業社會責任理念融入供應鏈各個環節，更引導供應商履行社會責任。碧桂園總部每年至少均開展一次面向全部供應商的培訓及交流大會，以不斷提升供應商的產品質量，共同為客戶提供安全、可靠的優質產品。

- 每半年組織供應商對我們的信息化系統進行培訓；
- 每週二召開質量安全等運營條線培訓，所有供應商均可參加。所有供應商進場前，項目會對供應商進行質量安全交底和培訓；
- 每年組織面向所有供應商在內的全國巡迴培訓，針對工程巡檢、交付評估等集團主要質量安全檢查要點做宣貫，2021年共舉行15場；
- 每季度對所有在建項目進行全覆蓋質量安全檢查，並會針對現場發現問題對項目供應商等相關人員進行培訓。

2021年，碧桂園面向所有供應商開展可持續發展培訓及質量提升，同時，各區域按需組織有關產品質量、安全管理等方面的培訓以及供應商交流大會，在強化責任供應交流的基礎上，攜手供應商成長。

案例：同心同行，合作共贏

2021 年 4 月，碧桂園皖東南區域開展供應商大會。皖東南區域總裁王軍、以及各職能部門負責人共同參加了會議。同時，還有來自區域內合作的 70 餘家供應商代表參會。大會上，我們開展了工作總結與未來展望，致力於與供應商攜手共進、互利共贏，竭盡所能為城鎮建設貢獻力量。



皖東南區域供應商大會

促進供應鏈履責

碧桂園作為房地產採購供應鏈協會「優採」的核心正式成員兼主要組織者，積極參與協會活動，在行業綠色供應鏈管理、優秀材料供方資源共享、先進供應鏈管理經驗分享等方面，發揮重要作用。

廉潔採購

碧桂園採取了一系列由內及外的措施預防供應商貪腐行為的發生：

- 從內部防範供應商貪腐行為：要求每一名新入職招標採購中心員工簽署《碧桂園廉潔協議》，規範員工與其近親屬設立的企業之間的業務關係。
- 從供應商方防範供應商貪腐行為：要求每一家供應商簽署《碧桂園供應商廉潔合作》，針對貪腐行為設定了相應的整治措施。
- 從業務過程防範供應商貪腐行為：於開發考察時關注供應商資質，有不良記錄者不錄用；定價時嚴控成本，細拆價格，不予供應商貪腐之機。

打擊假冒偽劣

碧桂園重視打擊假冒偽劣原材料和產品，集團制定了《假冒偽劣產品現場鑑別手冊》，作為甲指甲供材料現場檢查依據。碧桂園在材料採購機制上要求甲指、甲供在指定供應商、指定渠道進行採購；另外供應商巡檢制度也要求供應商核查自身材料是否存在問題。

我們要求全國各區域負責採購人員在進行項目巡查的時新增對材料進行巡檢。根據合同要求施工方必須與我們指定的材料供應商簽訂三方合同，並明確要求合作關係建立後不可自行變更供應商。若施工方與碧桂園指定範圍外供應商購買材料，會構成違約，而我們會要求整改並將材料退貨處理，並處以 30%-100% 該批次材料採購金額作為違約金。

應急計劃

碧桂園針對重點材料做到保證供應，結合原材料市場行情變化、疫情管控以及工廠生產情況，提前準備備選的優質供應商，確保項目材料

推動行業發展

碧桂園致力於利用自身優勢推動行業發展，通過積極開展外部合作與交流，把握新型合作機遇。2021年，我們與多方企業構建戰略合作夥伴關係，共同改造升級行業產品及服務，攜手同行，實現互利互惠。

案例：校企合作

2021年6月7日，碧桂園農業控股有限公司與華南農業大學簽署《海外農業開發項目合作框架協議書》，雙方將探索建設「無人化農場」示範基地，打造「種養加貿」於一體的「無人化」現代農業全產業鏈集群，為糧食安全提供有力支撐。融合碧桂園農業和華南農大的優勢創新資源，共同做好高精尖技術的研發、試驗、轉化、孵化和產業化應用，形成完整的產學研產業鏈條，助力碧桂園農業打造海外現代農業產業集群。



簽約代表簽署合作框架協議

09

綠色環保

「碧」守

【章節概述】

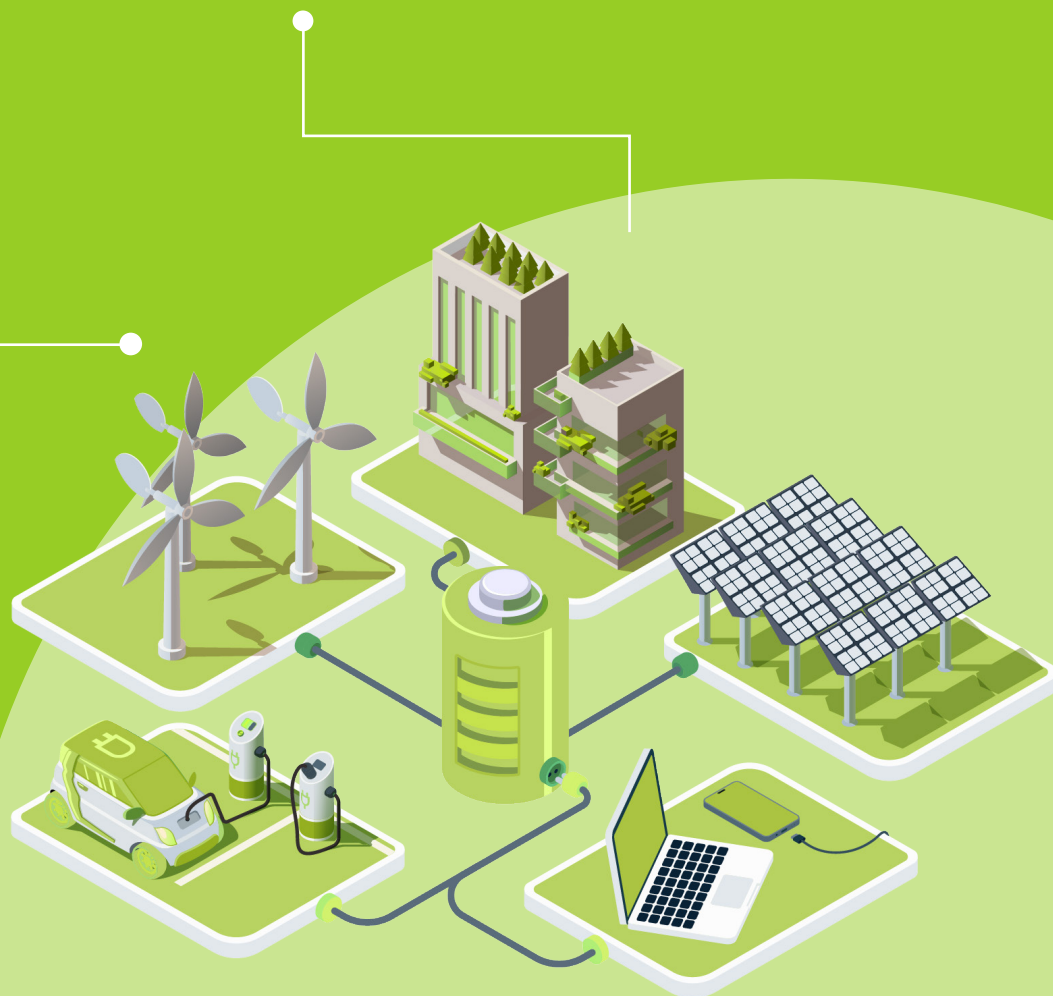
在國家提出 2030 年前實現碳達峰、2060 年實現碳中和目標的背景下，作為碳排放主要來源之一的建築行業亟待綠色低碳轉型，降低行業碳排放。作為房企龍頭，碧桂園從綠色化、智能化、數字化等維度不斷探索房地產行業綠色可持續發展路徑，積極主動履行作為企業公民的環境責任。我們不斷加大對綠色建築的研究和開發力度，並將綠色探索與實踐覆蓋到施工、營運、租賃、辦公及產品等全產業鏈條中，採取積極有效的手段應對氣候變化、保護生物多樣性，守護我們共同的綠色家園。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的 可持續發展議題：

綠色建築與綠色社區
綠色技術創新
節能減排與綠色營運
廢棄物處理與循環使用
水資源使用與污水處理
生物多樣性
應對氣候變化
環保物料的使用
綠色租賃
碳中和

本章所回應的 SDGs 議題：



專題：生態人居——助力碳中和城市發展

綠色發展，究其要義來講，是要解決好人與自然的和諧共生問題。碧桂園一直以來秉承人、城市、自然和諧共生的設計理念，在項目開發過程中堅守綠地開發承諾，遵循生態紅線，促進人、城市與自然的和諧共生。我們一直積極研究探索能夠在建築全生命週期中節約能源資源、減少污染、提高健康舒適程度的技術，例如能耗水平遠低於常規建築物的被動式超低能耗建築，致力於最大限度地實現人與資源和諧共生。

我們在項目設計中首先考慮的就是環境因素，並且遵循兩大設計理念：

- 充分利用地形、保護自然景觀不受現代化建設破壞；
- 與周邊原有生態結合，利用原始山川河流作為項目景觀。

我們在項目施工過程中採取多項措施保護生態環境：

- 植被選擇中優先選擇適合本地土壤及氣候條件的鄉土植物，保證植物生長的生態環境；
- 例如，海綿城市設計中，我們會選擇耐旱耐澇的物種，保證植物在降雨季及平時均可良好生長，並可實現海綿措施的調蓄能力；
- 栽種多種類型植物，喬、灌、草結合成多層次的植物群落，豐富生態系統內的生物多樣性；
- 部分項目採用從地面到屋頂的多維立體綠化系統，實現了植物固碳、減少熱島效應、降低溫控系統能耗的效果。

案例：英德市魚咀民宿村生態建設項目

魚咀村位於廣東省英德市浚洸鎮南面，小北江從旁蜿蜒而過，是個歷經 800 多年的古村落，古風貌尚存。碧桂園基於環境保護、延續文脈以及可持續發展的理念，充分發掘魚咀村的自然資源稟賦，規劃打造文旅民宿基地。在建築設計中注重保護鄉村傳統文化，尊重村民意願，不搞大拆大建，對鄉土元素進行藝術化利用，僅對局部進行改造提升，以達到修舊如故，以存其真的效果。此外，通過疏通山水景觀廊道，充分利用山水景觀視線，沿河建設碼頭文化廣場、花海梯田生態駁岸，既可作為村莊生態防洪堤岸，也成為了村莊景觀岸線。



魚咀古村全貌鳥瞰



魚咀古村全貌鳥瞰



花海梯田



建築垂直綠化

案例：森林城市

碧桂園森林城市項目於 2021 年重點推進城市精細化營運及城市配套升級工作，例如，森林城市漁人碼頭及海之貝展示中心已啟動太陽能光伏電站安裝項目，裝機量預計為 405kWp，每年預計可供電 48 萬 kWh。未來，森林城市計劃在其他地塊安裝太陽能電池板供應公共區域的用電，以提高可再生能源利用比例。

2021 年，森林城市憑借水資源循環利用、生物多樣性保護等多項綜合可持續解決方案，獲得 Construction21 國際「綠色解決方案獎」國際獎入圍獎。憑借低碳綠色發展理念，森林城市斬獲「可持續城市與人居環境獎盛典 (SCAHS·颯颯獎)」頒發的「全球低碳城市規劃設計範例獎」。



環境管理

碧桂園堅持將綠色低碳環保作為經營管理的指導原則，積極響應國家碳達峰碳中和的目標，秉承「做有良心、有社會責任感的陽光企業」的企業文化，加強環境管理，務求將業務發展所產生的環境影響降到最低。2021 年，我們充分利用企業在技術、科技資源等方面的優勢，在綠色建築、綠色施工、綠色營運、綠色租賃、綠色辦公等方面持續推動企業可持續發展，並不斷重視和落實應對氣候變化工作和生物多樣性保護計劃。

環境管理體系

2021 年，碧桂園嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，在集團內部完善《環境保護管理辦法》，對節能、節水、污染防治、垃圾分類、環境綠化、生物多樣性保護等環境議題均做出了指引。此外，我們通過了 ISO 14001 等環境管理體系認證，將規範化環境管理貫徹業務流程。



ISO 14001 環境管理體系認證

可持續建築

可持續發展建築標準體系

碧桂園持續積極參與並落實國家綠色建築、低碳建築和可持續建築相關標準，為打造綠色生態健康人居環境，不斷完善自身綠色建築標準，將低碳理念和可持續發展思路全面融入到建築全生命週期中，為減少建築全生命週期能耗和碳排放貢獻力量，在切實滿足人民美好生活需求的同時，助力中國碳達峰碳中和目標的實現。

我們在開發綠色建築項目過程中嚴格遵守國家頒佈的一系列行業標準，並響應地方政府綠色建築政策。同時，我們積極探索內部可持續建築相關標準指引的制定和完善，2021 年，我們完成《「建築節能與可再生能源利用通用規範」GB 55015-2021 新規範解讀》以及《被動式超低能耗建築設計延伸服務指引（2021 年 V1.0 版）》更新工作，並制定《嚴寒和寒冷地區被動式超低能耗居住建築規劃與建築單體方案的設計原則》《河北省被動式超低能耗建築施工圖設計指引》《裝配式設計質量管控要求及技術規定》及《常用預製構件深化設計指南》等多項指引和技術規定。

《建築節能與可再生能源利用通用規範》新規範解讀

- 節能率要求
- 建築主要圍護結構熱工性能新舊對比
- 碳排放要求
- 建築節能設計 & 安裝太陽能系統
- 系統調試 & 節能工程質量驗收
- 能源系統管理
- 綠色建築影響分析

被動式超低能耗建築設計延伸服務指引（2021 年）

- 前策規劃，配合其他部門前期立項
- 被動式超低能耗建築設計要點及報審
- 被動式超低能耗建築施工要點及技術支持
- 被動式超低能耗建築使用說明

可持續發展建築認證

2021年，碧桂園不斷加快綠色建築開發步伐，綠色建築認證數目和建築面積持續增加。

關鍵績效

- 2021年，獲得二星級綠色建築認證 **23** 個，總建築面積 **325.3** 萬平方米；獲得一星級綠色認證的項目共 **38** 個，建築面積共 **590.2** 萬平方米。
- 2021年，一個項目獲得 **LEED** 預認證。
- 2021年，新增 **124** 個海綿城市項目，總面積 **865.5** 萬平方米。

案例：博智林機器人創研中心總部辦公樓

博智林機器人創研中心總部辦公樓，綠色建築二星級，榮獲「2019-2020年佛山市優秀工程勘察設計獎（綠色建築專項）」二等獎。



博智林機器人總部大樓



案例：宜興梅林鳳鳴府獲國家二星級建築認證

宜興梅林鳳鳴府由碧桂園博意設計院設計，位於江蘇省宜興市梅林地區宜浦路北側，東至規劃經三路，北至緯一路，西側與南側為林地。項目設計重視節能和能源利用以及室內環境質量，採用了圍護結構保溫隔熱技術、高效節能設備、節能照明、太陽能熱水、可調節外遮陽、CO₂ 濃度監測、室內自然採光模擬優化、室內自然通風模擬優化設計等主動式和被動式技術，根據基地的環境特點和規劃要求，將本項目建設成了一個綠色、宜居、健康的居住小區。



項目效果圖

二星級綠色建築設計標識證書
CERTIFICATE OF GREEN BUILDING LABEL

居住建築 NO. RD21021233

項目名稱：宜興梅林鳳鳴府1-7、9-24號樓
建築面積：13.05 萬平方米
申請單位：宜興市冠鴻房地產開發有限公司 廣東博意建築設計院有限公司

评价指标	設計值
建築節能率	65.00%
可再生能源利用率	84.94%的太陽能熱水量
非傳統水利用率	6.74%
綠地率	30.01%
可再循環建築材料用量比	6.64%
室內空氣污染濃度	設計階段不參評
物業管理	設計階段不參評

說明：
1. 評價標準《綠色建築評價標準》(GB/T 50378-2014)；
2. “評價標稱”值為代表性綠色建築評價標稱。實際評價參照《綠色建築評價標識證書》。

發證日期：2021年4月30日

二星級綠色建築設計標識證書
CERTIFICATE OF GREEN BUILDING LABEL

公共建築 NO. PD21021232

項目名稱：宜興梅林鳳鳴府8、25、26號樓
建築面積：1.24 萬平方米
申請單位：宜興市冠鴻房地產開發有限公司 廣東博意建築設計院有限公司

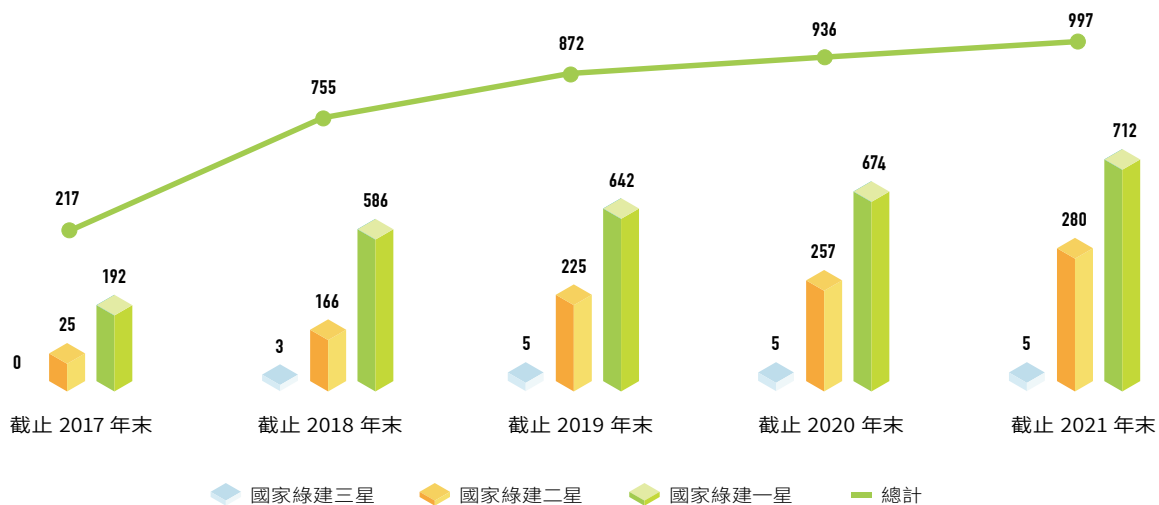
评价指标	設計值
建築節能率	65.00%
可再生能源利用率	—
非傳統水利用率	6.74%
綠地率	30.01%
可再循環建築材料用量比	10.15%
室內空氣污染濃度	設計階段不參評
物業管理	設計階段不參評

說明：
1. 評價標準《綠色建築評價標準》(GB/T 50378-2014)；
2. “評價標稱”值為代表性綠色建築評價標稱。實際評價參照《綠色建築評價標識證書》。

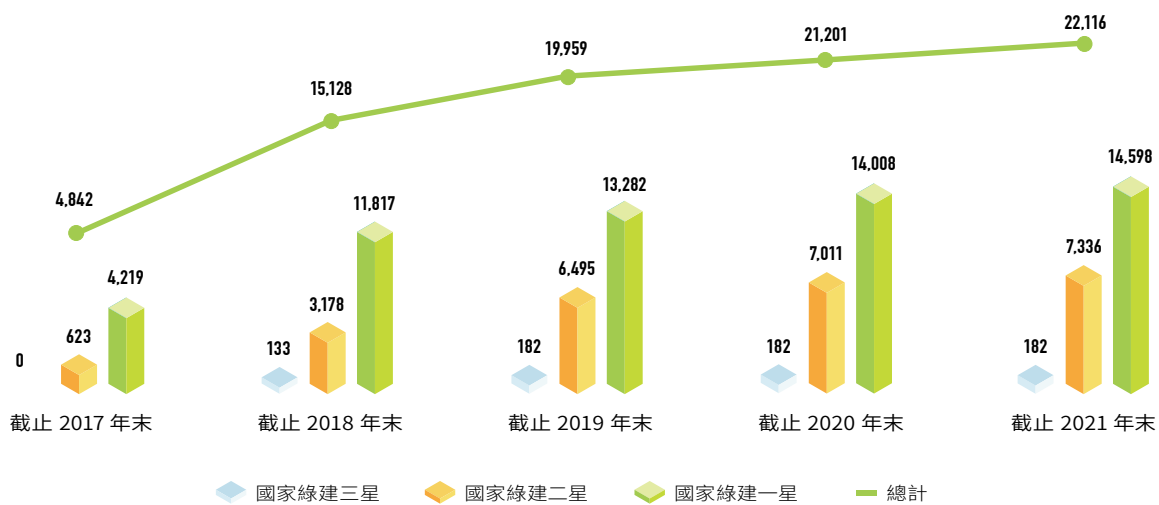
發證日期：2021年4月30日

綠色建築二星設計標識證書

滿足國家綠色建築評價標準建設的項目累計數量 (個)



滿足國家綠色建築評價標準建設的項目總建築面積 (萬平方米)



可持續發展建築研究及培訓

碧桂園致力於借助可持續發展建築研究，通過先進適宜的技術以及前沿的生態設計實現建築品質提升、能源資源節約、環境保護的平衡，讓居民真實感受到綠色價值為生活帶來的改變。2021 年我們繼續加強可持續發展建築方面的前沿研究和培訓，為我們開展綠色建築工作和未來拓展業務提供強有力的技術支撐。

同時，我們致力於打造宜居舒適的居住環境，提升人們的滿意度與幸福度。在「健康中國」的戰略指引下，我們從「健康」出發，以人類居住健康的可持續發展的理念，滿足客戶生理、心理和社會多層次的需求，為其營造健康、安全、舒適和環保的高品質住宅和社區。同時，隨著我國人口老齡化的加劇，我們在產品設計的過程中也更加注重改善居住環境以及社區無障礙老齡化設施的建設，為老年客群帶來更加健康、安全、適用的居住環境。

我們的博意設計院持續深度拓展可持續發展建築方面的研究，2021 年度刊發了核心期刊論文 6 篇，發表於《施工技術》《建築節能》等行業知名雜誌。同時，我們積極與政府、高校和研究院所開展產學研合作，2021 年與清華大學合作開展了「適配 6 層裝配式混凝土結構體系研究」，與中國建築科學研究院合作開發了「基於 BIM 裝配式一體化設計軟件 PKPM-BGYPC」，榮獲 2019-2020 年佛山市優秀工程勘察設計（計算機軟件）二等獎，與廣東工業大學合作開展了「被動式

超低能耗建築設計標準化研究」。我們還即將參與 2022 年住建部《高品質住宅評價標準》的制定。

2021 年，我們組織員工參加多項綠色建築相關的技術交流及會議論壇，譬如《中英可持續發展社區與建築高峰論壇》《大灣區綠建築節能會議》《第四屆全國節能及綠色建築創新大會》《2021 年廣州綠色與功能建材產業發展應用高峰論壇》等，並積極參與「廣東省綠色與裝配式協會」各場技術交流。為了提高員工的專業技能，我們還組織了多項內部培訓，包括《2021 年綠建大會轉訓》《綠色建築設計標識申報材料評審及設計閉環培訓》《被動式超低能耗居住建築重點控制項》等。同時，我們積極組織參與了外部同行交流和培訓，例如《LEED 申報技巧及技術專項培訓》《隔聲樓面材料研究》等。

關鍵績效

- 2021 年，碧桂園博意設計院新增專利 **23** 項；
- 2021 年，碧桂園博意設計院就可持續建築相關的內部培訓 **22** 場，參與培訓員工達到 **285** 人次，共計 **37** 小時。

可持續建築發展規劃

碧桂園制定了短期及中長期可持續建築發展規劃，更好的為推動我們的綠色建築工作提供強有力的支撐和保障。

· 短期目標 ·

碧桂園博意設計院將持續推進可持續建築標準化工作，加快推動可持續建築工作流程、戶型產品、材料和部件的標準化建設。同時，碧桂園將以集團產品體系和供應鏈體系為基礎，深入研究各個氣候區域的技術體系，打造適合於碧桂園的標準化的被動式技術體系。

· 中長期目標 ·

碧桂園將以服從國家戰略為主，為實現碳達峰碳中和目標推動社會可持續發展貢獻力量，為裝配式建築、超低能耗建築發展提供碧桂園方案。同時，碧桂園將密切跟蹤綠色建築低碳科技和應用，不斷拓展低碳建築形式。

案例：被動式超低能耗建築技術持續優化

2021年，碧桂園博意設計院首次在上海經濟發達地區開展超低能耗建築設計工作，並落地了實際項目，逐步拓寬服務範圍。在不同氣候區建設被動式超低能耗建築同時，我們堅持用性能化設計辦法，在不同氣候區量化技術的使用程度且做到具體項目具體分析，避免技術的堆砌，以達到建築節能最佳效果。

提出被動式超低能耗建築新風系統採用分室控制，實現室內充足氧含量，保證室內健康環境，具體項目案例有上海南翔鎮被動式超低能耗建築及邢台隆堯樾江山部分住宅樓等項目。

夏熱冬暖氣候區，是碧桂園的深耕地區，在此氣候地區進行了技術探索並建設了一項別墅項目作為被動式超低能耗建築實施案例。



上海嘉定區南翔被動房項目



河北邢台隆堯樾江山被動房項目

綠色施工

為最大化降低施工活動對資源的浪費及環境的污染，2021年，碧桂園實施了多項綠色環保措施，對施工方案和技術進行優化，在保障工程質量及建築環境安全等前提下，實現在施工中節約能源、水源及原材料，實現對環境保護的目的，落實綠色建築的各項重點內容。

我們計劃，通過在集團內部項目中盡可能的利用建築機器人，減少施工現場廢棄物，通過流動製磚車等將廢棄物再次創造價值。

通過外牆噴塗機器人、牆板安裝機器人等機器人在項目中的應用，不斷減少建築施工尤其是高危、高強作業對人工的依賴，保障施工安全。

節約用水與污水合理處置

- 施工場地排水系統採用雨污分流、設置沉澱池、隔油池防止水資源污染
- 種植草皮以減少水土流失
- 對施工廢水進行沉澱淨化後循環利用
- 通過推廣鋁模、塑料模板提倡減少濕作業工藝（如免抹灰、薄抹灰等）減少水資源利用

節約能源

- 部分項目施工照明使用太陽能路燈
- 部分項目施工照明採用限時照明裝置的鎢燈集中照明

減少揚塵污染

碧桂園高度重視施工揚塵污染，通過一系列的措施將揚塵帶來的環境負面影響降到最低，主要包括：

- 所有項目工地出入口設置車輛沖洗池
- 進出施工場地渣土車料斗全封閉
- 施工場地圍牆設置噴淋降塵措施
- 施工現場裸露土方進行覆蓋降塵
- 在工地附近種植草皮

減少揚塵污染

我們在施工中做到「六個百分百」：

- 施工現場圍擋率達到 100%
- 進出道路硬化率達到 100%
- 工地物料篷蓋率達到 100%
- 場地灑水清掃保潔率達到 100%
- 出入車輛清洗率達到 100%
- 項目全工期做到噴霧除塵機除塵應用率達到 100%

此外，我們積極探索和實踐通過前置穿插進行園建、市政、綠化工程，相對傳統工序穿插提前 12 個月完成室外園區施工，通過提前完成園區建設縮短裸土暴露問題。川中區域眉山天譽項目通過該方法實踐探索，獲市住房和城鄉建設局通報表揚並多次因該實踐接受市長帶隊進行行業觀摩學習。

建築廢料處置及回收利用

- 施工過程中所產生的建築廢棄物會先在現場分類放置
- 交由專業機構回收，合規處理
- 建築廢棄物再利用流動製磚車將建築垃圾直接轉化為園林路面磚、植草磚、盲道磚等再建材製品，即產即銷，變廢為寶

以人為本，減輕施工勞動強度

施工過程中充分利用預製化構件與智慧建造減輕勞動強度，改善施工作業條件。例如，我們投入使用機器人預製牆板安裝工藝，減少傳統工藝隔牆砌築過程產生的材料浪費和濕作業量。

節約材料及使用環保物料

- 項目建築設計選材時選擇鋼筋、鋼材等可循環材料
- 鼓勵所有項目採用鋁模 + 爬架工藝體系，並要求在條件允許的建設項目 25 層及以上樓棟使用鋁模，減少木方與木模板的使用與損耗
- 預製化構件在現代建築開發中佔據比較大的比重，包括預製剪力牆、預製疊合板、預製樓梯板等
- 施工過程通過推廣使用具有更高可周轉次數的塑料模板，降低周轉材料損耗
- 施工過程全部採用預拌混凝土和商品砂漿，減少現場施工帶來的環境污染及材料浪費
- 研究可行性並推廣包括高低標號混凝土攔截氣囊施工技術、市政管井 PC 化施工技術、建築廢料二次綜合利用技術等 109 項技術創效工藝成果，致力於提升周轉材料周轉效率、建造材料環境友好性
- 使用智能鋪貼機器人，精準控制瓷磚膠結材料用量，減少人工施工時產生的材料損耗
- 部分項目充分利用建築土建裝修一體化設計，並採用整體化定性設計的廚房及衛浴間

關鍵績效

2021 年，碧桂園及旗下建築施工項目環評覆蓋率達到 **100%**

案例：建築廢棄物再利用流動製磚車

碧桂園建築廢棄物再利用流動製磚車可提供建築垃圾減量化、資源化、無害化一站式解決方案，將建築垃圾直接轉化為園林路面磚、植草磚、盲道磚、各種實心混凝土磚等再建材製品，即產即銷，變廢為寶，節省建廢清運費、磚類建材採購費，減少粉



建築廢物再利用流動製磚車

塵污染和運輸排放。流動製磚車在住建部辦公廳首批智能建造試點項目鳳桐花園投入使用，累計消納建築垃圾 450 噸，生產路面彩磚 (230*115*60mm) 超過 20 萬塊。



流動製磚車生產的路面彩磚

綠色營運

碧桂園不僅在建築開發和施工過程中貫徹落實節能減排降污等可持續發展理念，同時在物業管理、酒店營運、文商旅項目營運等各項業務中全面推行各項綠色低碳營運措施，推動國家實現碳達峰碳中和目標的同時，讓客戶切實體會到綠色美好舒適的服務體驗。

能源節約和降低碳排放

節能減排是實現碳達峰碳中和目標的重要途徑之一，碧桂園高度重視在各項營運過程中的節能減排工作，2021 年，我們通過應用各項節能管理辦法及應用新能源技術等措施控制能源消耗，以降低碳排放，實現綠色低碳營運。

我們承諾，逐步優化辦公樓營運管理制度，努力減少營運能耗，盡可能根據實際條件提高太陽能系統建設比例。

鳳凰酒店能耗比例控制在 6.25% 以內，積極響應國家碳達峰碳中和目標，大力推進清潔能源、儲能、水汽能空調項目。

案例：酒店板塊積極推行節能減排工作

碧桂園酒店全面貫徹「倡導綠色，節能減排」的宗旨推動日常營運工作，嚴格按照《綠色飯店管理標準》進行節能減排管理。為切實推動員工開展節能減排工作，碧桂園酒店將能耗佔比列入《2021 年職能部門績效考核書》，將節能效果與員工績效掛鉤。碧桂園酒店從時間、環境及設備三個層面進行節能管理：

時間層面

通過時間上可操作性的控制措施減少酒店日常能耗成本，包括使用酒店室外泛光和景觀照明節能控制模式，及大堂、餐廳、公共區域、客房走廊空調以及洗衣房設備節能控制模式。

環境層面

利用自然環境優勢，結合酒店營業需求，充分利用自然資源減少酒店能源消耗成本費用，包括會議室、西餐廳、客房走廊採用自然通風、採光節能措施。

設備層面

利用酒店設備運行性能採用科學的管理措施，結合酒店營業需求，把設備運行成本控制在合理的最低能耗成本範圍內，包括採用熱水鍋爐設備、太陽能設備、冷水機組中央空調以及採暖鍋爐設備節能控制模式。

2021 年，碧桂園酒店還實施了多項節能改造，包括酒店房間熱水系統改造、在 46 家酒店上線使用能效管理平台等。

水資源和廢水處理

2021 年，碧桂園持續關注水資源短缺問題，在營運過程中重視對水資源的高效利用，實現節約水資源的目標。

我們承諾，倡導節約用水，加強廢水回用、提高水資源的使用效率。酒店集團進行水資源日常有效管控，節約每一滴水，在營酒店項目有條件的推行採用湖水灌溉綠植。

使用用水效率高的衛生器具，提高水資源的利用率

採用節水型管道及配件，選用密閉性好的法門，耐腐蝕、耐久性能好的管材

在雨水資源豐富的區域，合理設置雨水集蓄利用系統，並將收集的雨水在規範允許的範圍內用於建築工程施工、工地揚塵治理、綠化噴灌、道路澆灌

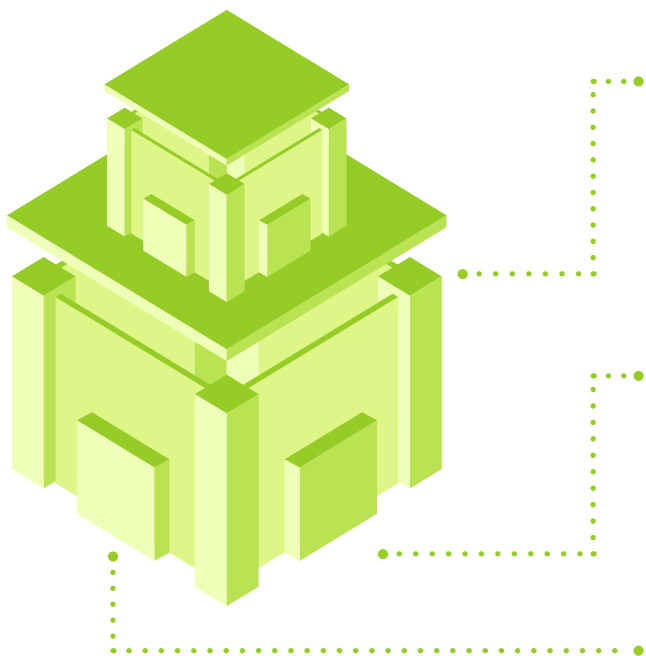
採用噴灌設備和滴灌設備組成的高效節水系統來滿足社區綠化灌溉

在日常洗滌、清潔等化學試劑上採用無毒無害高性能的產品

同時，我們重視對營運過程中廢水的合理合規處置，項目排水系統採用雨污分流，雨水通過雨水管道收集排入城市雨水幹管，最終排入市政雨水排水管網。居民生活污水經三級化糞池消化處理，達到三級排放標準（污水綜合排放標準 GB 8978-1996）後接入市政污水管道，由市政污水處理廠統一處理。

綠色租賃

2021 年，碧桂園繼續積極推廣綠色租賃，制定切實可行的綠色租賃目標。



打造綠色租賃產品

通過老廠房、倉庫、宿舍等舊房的重新設計、改造和功能調整，以及安裝智慧計量系統和節能照明系統等方式，提高租賃建築使用效率、支持租賃建築能效改善，實現城市功能再造、產業轉型升級、與周邊環境和諧共生。

創新綠色租賃服務

鼓勵業主和租戶雙方圍繞可持續發展目標展開合作，提倡租戶共同改善物業的環境表現（如節能減排等），不斷向租戶、合作方等利益相關方宣傳可持續發展理念；將能效指標寫入租賃合同，針對租戶在節能降耗方面的成本節約給予相應的補貼和激勵；通過聯合環保管家，整合環保設計、健康標準、環保顧問等資源，助力企業綠色轉型。

貫徹綠色經營理念

在租賃空間整體營運過程中，通過綠色建築、綠色施工、綠色營運服務多舉並進的發展模式，履行產品責任、服務責任、供應鏈責任、環境責任、社會責任等，完善 ESG 風險管理和內部監控系統，攜手各利益相關方實現租賃業務的可持續發展。

綠色辦公

2021年，碧桂園積極踐行可持續發展理念，在公司營運各個辦公室中全面實行了多項綠色辦公措施，盡可能地節約資源和能源。

節約用電

- 張貼公共辦公區節能趣味提示標識，提醒員工工人走燈滅
- 每日進行夜間巡邏，通報未及時關燈情況，保證人離能耗最低
- 優化改造多區域照明方式和工具，如地下車庫照明優化、茶水間照明由手動控制方式改為時控加人體感應，迎賓大道照明開關智能精準管控等
- 公共冰箱每週五下班前斷電
- 部分電梯晚上十點關閉，週六日電梯全天關閉，並關閉空調
- 嚴格管理製冷機組，控制冷凍出水溫度，保障樓層辦公室溫度在 26 度左右

節約辦公耗材

- 切實執行《集團辦公室無紙化辦公管理辦法》，持續推行無紙化辦公
- 減少辦公用品採購，例如只能申購筆芯，筆殼重複使用，減少辦公用品浪費
- 對辦公設備進行定期保養，延長使用壽命，提升資源使用效益
- 減少獨立打印機，設定雙面列印為標準設置，減少辦公用紙消耗
- 使用森林管理委員會 (FSC) 認證紙張用於名片列印

節約用水

- 水龍頭增加起泡器，減少閩出水量
- 調整水箱出水量，控制出水量
- 洗手間採用易溶紙，節約沖水水量

綠色出行

- 加強公務車用車管理，鼓勵使用公共交通、拼車出行，定期進行維修保養工作
- 鼓勵盡可能利用線上會議，減少不必要的差旅出行，從而降低差旅產生的溫室氣體排放

資源回收利用

- 在辦公區域回收外賣袋和快遞袋
- 定期回收電池
- 「暖冬計劃」再升級，實行以廢代捐，回收衣帽鞋包、書籍課本和數碼產品等物品，送達合法合規的回收機構進行環保處理，扣除成本所得的資金，購買全新的溫暖包為留守兒童送去溫暖

綠色產品

2021年，碧桂園持續加大對綠色產品的研究及開發，推出業界領先的綠色產品，通過多項措施不斷降低產品的碳足跡，最大限度減少有害物質的使用，支持和助推綠色發展。我們遵循業界領先的環保產品標準，確保集團旗下家具、衛浴等產品 100% 符合國家環保標準，同時在產品的整個生命週期內，著重考慮產品環境屬性（可拆卸性、可回收性、可維護性、可重複利用性等），並將其作為設計目標，優先選用綠色環保材料與先進技術，降低產品整個生命週期對環境的負面影響。

❁ 應對氣候變化

作為多元業務綜合發展的企業，碧桂園致力在整個營運過程中有效地管理和應對氣候變化風險，一方面積極主動採取多項措施減緩氣候變化，另一方面制定策略適應氣候變化，從而降低氣候變化對業務的影響。

我們根據氣候相關財務諮詢披露工作組（TCFD）的披露建議匯報，2021 年所開展的相關進度如下：

TCFD 披露範疇	進度摘要
管治	<ul style="list-style-type: none"> ESG 委員會向董事會匯報氣候變化議題 面向利益相關方採集的議題重大性評估融入氣候變化議題
策略	<p>適應氣候變化</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估氣候變化帶來的風險與機遇，並加深了解氣候變化對業務營運的影響及其相關財務風險與機遇 持續提升項目設計，以預防或減少氣候變化對於新建項目可能造成的破壞 制訂極端天氣管理方案以應對因氣候變化導致的更頻繁的極端天氣事件 制訂合適的工作流程和措施，以預防或減少氣候變化對公司現有資產和業務可能造成的破壞；並把握氣候變化所帶來的機遇 <p>減緩氣候變化</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強綠色建築的研究和實踐，提高建築的能源使用效益。碧桂園開發的項目，從設計過程中即將綠色建築理念融入到建築中，以被動優先、主動優化原則，建築圍護結構、設備選型、建築整體設計以國家節能設計標準為準則 在採購過程中考量氣候變化因素，鼓勵使用低碳環保物料 鼓勵員工、供應商、業主、租戶及其他客戶在日常業務活動中減少碳排放 增加可再生能源的使用，如在屋頂和立面設置太陽能光伏系統，增加太陽能的使用
風險管理	開展全公司的風險管理和重大性評估，識別和評估氣候風險
指標和目標	未來考慮訂立碳減排目標來減少碳排放

🌿 生物多樣性保護

2021年，碧桂園嚴格遵守國家《中華人民共和國土地管理法》等各項土地開發法律法規，在土地投資開發建設前，對開發地進行盡職調查和生態評估，加入對動植物棲息地與生態紅線的考量，確保項目推進全過程均符合可持續開發原則，不會對生物多樣性產生不利影響。

在項目開發中，如果涉及綠地開發、棕地開發、自然保護區、文化保護區等區域的項目，我們嚴守底線，僅對經政府相關部門評估後對生物多樣性無不良影響的地塊開展建設及商務業務，避免對生物多樣性產生任何不利影響。

在項目施工中，我們合理選擇景觀植物，盡量選擇適應當地氣候和土壤條件的鄉土植物，選用少維護、耐候性強、病蟲害少、對人體無害的植物，並根據當地的氣候條件和植物自然分佈特點，栽種多種類型植物，喬、灌、草結合構成多層次的植物群落。

案例：建設生態公園

為迎接2021年在昆明舉辦的聯合國生物多樣性大會，同時為了給市民提供更好的居住環境，碧桂園雲南區域在昆明市碧桂園北城映象立春苑門口代建了佔地6萬多平方米的生態公園。整個公園投資3,000餘萬元，種植了藍花楹、雲南櫻花、昆明海桐等70多個品種的植物，還有雲南名貴樹種滇樸，以更好的保護雲南省生物多樣性。公園內建設亭子、椅子等便民設施，另外建設了兩條800多米的環形步道。

關鍵績效

2021年，碧桂園**未發生**對環境及天然資源造成重大負面影響的事件。

聯合作夥伴踐行生物多樣性承諾

碧桂園積極在世界範圍內參與生物多樣性保護工作，與行業內外合作夥伴以及學界，如環境顧問AES、水文顧問DHI、馬來西亞博特拉大學等多家專業科研機構，共同探索森林城市項目、保護自然區域生態環境。碧桂園在中國昆明、馬來西亞等地的項目中切實落實了生物多樣性保護措施。



生態公園實景圖

綠色開發與棕地修復

碧桂園在項目開發中始終踐行綠地開發承諾，避免開發佔用農田及綠地。如遇到必須開發的情況，我們會提前申請政府相關部門的批文，並在後續開發過程中對綠地及周邊生態系統的影響降到最小。對於

存在土壤污染問題的廢舊工業廠區等棕地區域，我們積極與政府部門對接，按照規定構建污染地塊風險評價體系並實施土壤修復方案，在經第三方審驗通過後再合規開發棕地項目。

10

以人為本

• 「碧」伴

【章節概述】

人才是企業發展最寶貴的資源，硬實力、軟實力歸根到底要靠人才實力。碧桂園始終堅持人才驅動發展的思想理念，秉持「對人好，對社會好，對員工好」的精神，為員工營造平等、共融、溫暖、積極的職業氛圍，提供全覆蓋、全週期的培訓體系，促進人才網格化發展，用心關愛每一位員工。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的
可持續發展議題：

人才引進與團隊建設
員工培訓與發展
員工健康與安全
員工權益與關懷
平等僱傭與僱員溝通
禁止僱傭童工與強制勞工

本章所回應的
SDGs 議題：



專題：榮耀堅守，生生不息

2021 年，碧桂園開展司齡徽章頒獎活動。活動在家屬答謝會首次舉行，為服務企業 3-25 年不等的長期員工頒發定制司齡徽章及禮盒。在集團員工家屬的見證下，碧桂園 CEO 莫斌親自為兩位超過 25 年司齡的老員工頒發司齡徽章，同時各中心各區域也自行組織了授徽儀式，有效宣傳企業文化，提升員工歸屬感。



司齡徽章設計的靈感源自碧桂園品牌標誌「鳳凰」，寓意豐滿的羽翼承載著碧桂園的願景，也賦予碧桂園人騰飛的力量。羽翼上方佈滿象徵著希望的麥穗，訴說「和有大貢獻的人分享」文化，同心同行，同心共享。徽章右上角鑲嵌一枚紅色寶石，象徵著一團火，生生不息，彰顯員工的榮耀堅守。



❖ 選才以德

「聚天下英才共事，集眾人智慧而行」，是碧桂園集團董事局主席楊國強先生提出的宏大願景。碧桂園堅持以優秀的品牌文化、平等包容的企業氛圍匯聚各方英才，打造充滿陽光、活力的人才發展舞台。

❖ 公平僱傭

碧桂園始終堅持公平合法的僱傭關係，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等相關政策，持續完善並落實《碧桂園招聘管理制度》等內部管理機制。我們承諾招聘過程中不以性別、年齡、宗教、民族、家庭與健康狀況等因素進行差別化對待，禁止僱傭童工和強制勞動，確保各項僱傭環節公平公正、合法合規。

關鍵績效

- 2021 年，碧桂園**未發生**違法僱傭、使用童工或強迫勞工的案件

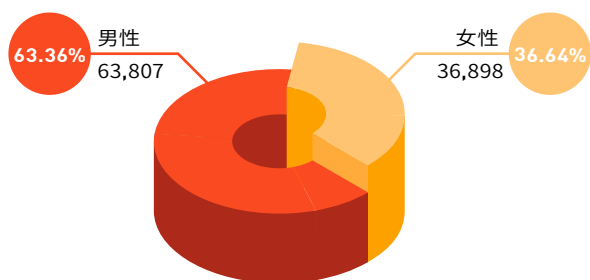
- 100%** 簽訂勞動合同



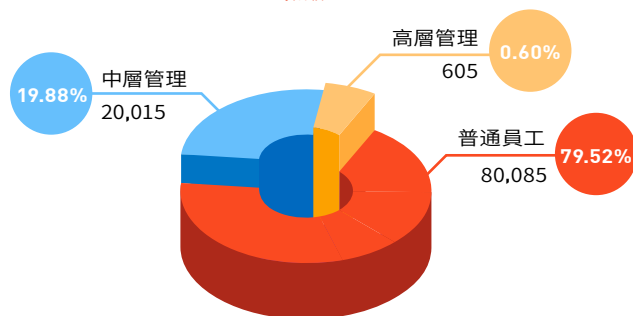
2021 年，碧桂園已建立起一支多元、專業、包容的人才隊伍：

碧桂園 2021 年僱傭概況

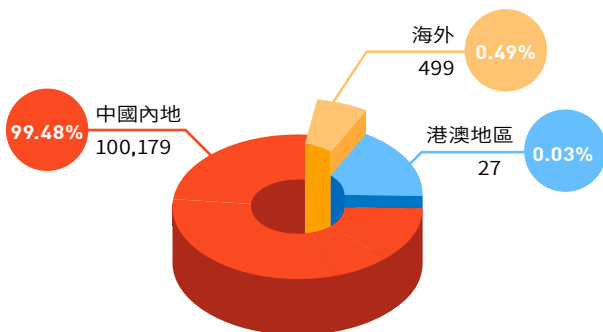
性別



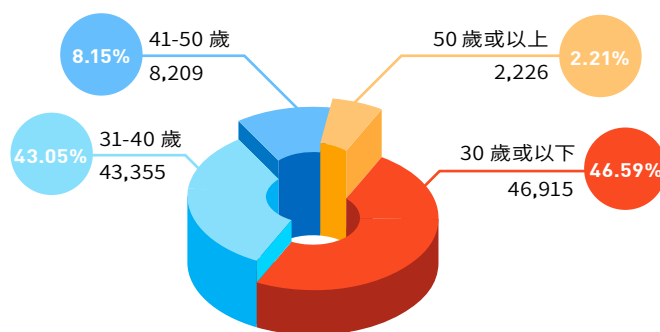
職級



地區



年齡



關鍵績效

截至 2021 年末：

- 碧桂園管理層、高級管理層中女性員工佔比分別為 **20.73%、15.54%**
- 男女員工薪酬比率 **1: 1**

多元共融

碧桂園致力於為員工營造一個多元共融的工作環境，反對一切歧視行為，努力為特殊人士創造職業發展機會，並積極落實員工人權保障工作。

平等多元

我們致力於創造平等、多元的職業發展空間。我們倡導性別平等，堅持男女員工同工同酬，並不斷提升女性員工在高級管理層中的比例；我們尊重不同民族員工的文化習俗，在飯堂設置民族窗口，使少數民族員工的飲食習慣得到尊重。

反歧視

我們承諾為員工提供無歧視的工作場所。我們已在員工手冊、員工行為守則以及《員工違規違紀責任追究辦法》中列明相關條款，明確員工享有自由與尊嚴，並明文禁止任何形式的歧視及騷擾（包括性騷擾與非性騷擾）行為。我們嚴格落實上述規定並積極向員工開展宣貫，為新入職員工就以上規定進行深度解讀，同時強調相關違規行為的處分以及上報與申訴流程，以保障員工合法權益。

僱傭特殊人士

我們努力成為包容性與多元化的典範，吸引多元化的人才，致力於為殘障人士提供平等就業機會，以及向他們提供可發揮各自所長以及天賦的平台。集團總部及各區域公司與當地社保局、居委會保持密切聯繫，

對口幫扶地區殘障人士就業。我們會結合自身各業務線需求，為殘障人士安排合適的工作崗位，並提供相關培訓。

人權保障

碧桂園作為聯合國契約組織成員之一，積極參考「聯合國全球契約組織」基本原則等國內外有關人權、員工權益的倡議，在企業營運過程中注重員工人權保障與企業營運的結合。碧桂園每年均會進行聯合國契約進度的溝通，披露我們在人權方面的承諾與行動。同時，我們將員工的工作時間、工作環境等人權保障相關內容寫入《勞動合同》，在相關制度中引入有關人權保護的內容，進一步落實人權保護工作。此外，碧桂園尊重員工結社自由權利，保障員工依據當地法律法規加入社團、工會、職工代表會等員工組織的權利。目前，碧桂園已成立工會及多個員工社團組織，員工的結社自由權利得到充分保證。

關鍵績效

- 截至 2021 年末，本集團房產板塊僱傭殘障員工 **162** 人，較 2020 年 **151** 人增加 **7.28%**
- 今年 **未發生** 歧視及騷擾相關事件
- 集團工會員工入會率達 **75%**¹

1. 統計範圍覆蓋總部及附近子公司的員工。

招賢納士

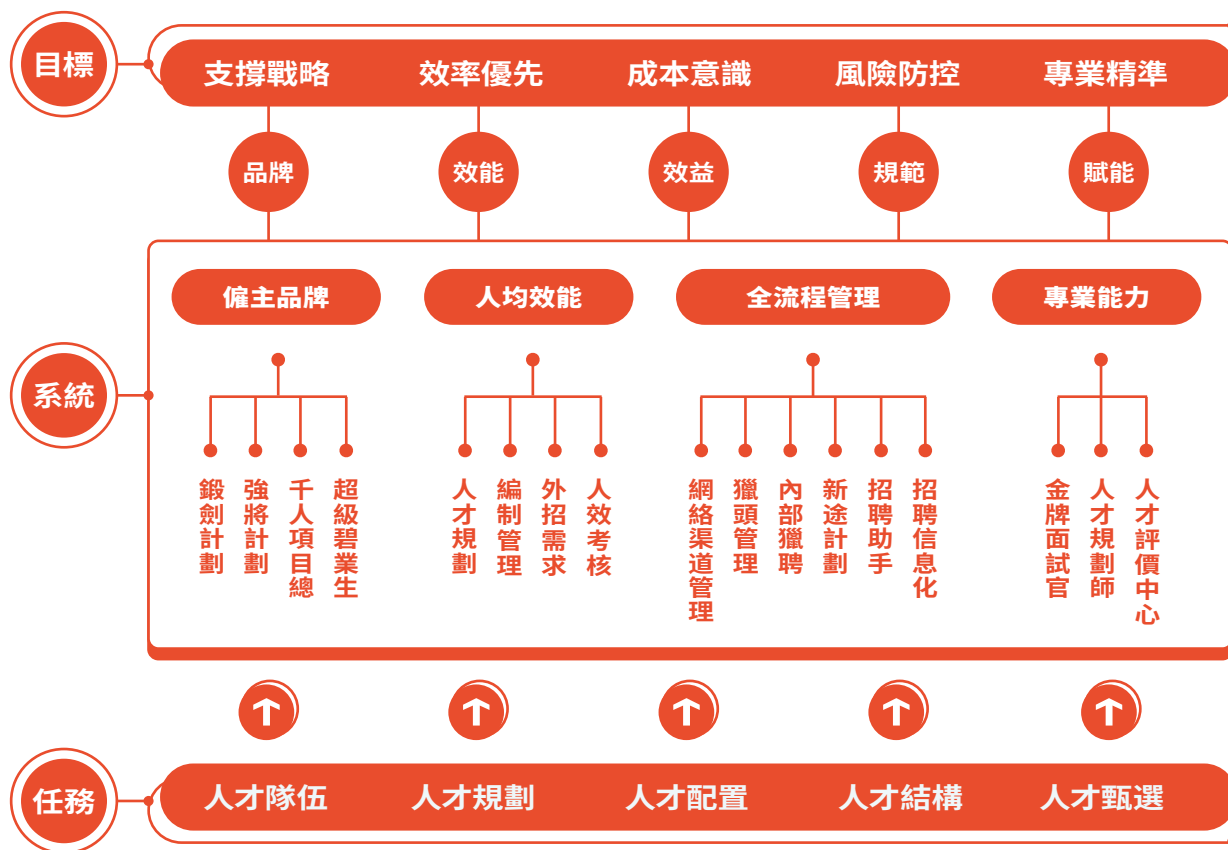
碧桂園將人才視為最寶貴的財富，已建立起成熟、完善的招聘體系與流程。我們通過「敏捷」招聘營運管理體系開展校園招聘與社會招聘，明確人才招聘的目標、任務與系統；面向校園及社會招聘分別推出了超級「碧業生」發展計劃及「百川計劃」，持續增強碧桂園的人才厚度；設立合理的招聘崗位與人才發展規劃，結合信息化招聘手段，著力精準招聘、高效招聘。與此同時，我們積極為當地社區創造就業機會，結合企業營運實際推動本地化招聘。

關鍵績效

截至 2021 年末，碧桂園房產板塊（海外及香港區域）的本地化僱傭比例達 **81.5%**。



「敏捷」招聘營運管理體系



敬才為重

碧桂園視員工為最寶貴的財富，以人才為中心營造敬才、愛才的工作氛圍，讓人才感受到全方位的尊重。我們不斷完善各項薪酬福利制度，持續深化職業健康安全工作，構建暢通無阻的員工溝通渠道，努力為員工創造良好的員工體驗。

完善薪酬福利

碧桂園持續完善企業薪酬與福利體系，以公平、富有競爭力的薪酬待遇與員工福利，吸納並保留優秀人才。

薪酬激勵

我們充分發揮薪酬制度對人才的激勵作用，依照《碧桂園集團薪酬管理制度》實施薪酬管理與績效管理；並以崗位、市場、績效、能力四個維度建立起完善的評價體系，兼顧價值與公平，對員工薪資進行充分合理的評估，吸引和保留優秀人才。

員工福利

我們為員工提供覆蓋廣泛的員工福利，致力於提升員工的幸福感和歸屬感。2021年，我們修訂、完善了《國內地產板塊員工福利補貼管理辦法》《考勤及請休假管理辦法》等薪酬福利相關制度，進一步規範並完善員工福利待遇，構建了全週期、全方位的員工福利體系。我們嚴格遵守《全國年節及紀念日放假辦法》《職工帶薪年休假條例》《企業職工帶薪年休假實施辦法》等法規條例，依法落實帶薪產假、陪產假等帶薪休假，並在國家標準上持續提高員工福利水平，履行碧桂園尊重人才、尊重勞動的承諾。

2021年，我們持續推動員工福利與管理的數字化建設，打造「幸福員工體驗平台」，榮獲 IDC「未來工作領軍者」大獎。

案例：碧桂園「幸福員工體驗平台」榮獲 IDC「未來工作領軍者」大獎



作為碧桂園打造的員工全生命週期管理閉環系統，「幸福員工體驗平台」以員工體驗及組織管理效能為起點，保障員工成為高效且優質的人力資源服務的受益者，真正服務員工、關愛員工。目前，「幸福員工體驗平台」為員工提供友福、雲入職、雲自助等 7 大服務共計 29 項產品，致力於打造員工的幸福體驗。

在今年由國際組織 IDC 舉辦的數字化轉型年度盛典中，碧桂園「幸福員工」數字化體驗平台在眾多競爭者中脫穎而出，榮摘「未來工作領軍者」大獎，體現了業界專家及第三方機構對碧桂園人力數字化的認可。



IDC「未來工作領軍者」頒獎現場及獎杯

職業健康安全

碧桂園將員工的職業健康安全放在首位，建立健康與安全戰略並制定目標，相繼發佈並完善多項管理制度、標準和舉措，聚焦強化職業健康安全

碧桂園職業安全措施	
健康與安全戰略	以「重預防，強管控，嚴制度」作為安全工作核心，圍繞「安全第一，以人為本」的指導方針開展安全保障工作，做到全員安全管理。
職業健康安全指標與目標	<p>碧桂園以安全生產「零傷亡」作為企業追求的長期目標。2021年，我們完善職業健康安全指標管理，監管包含承包商員工在內的工亡率指標，強化全體員工職業安全監督工作；超額完成職業健康安全目標，並設立新一年度的職業健康安全非零目標：致力於將工亡率在2020年基礎上降低20%。我們亦設立中長期非零安全目標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2025年目標：較大及以上等級安全生產事故0發生，年度百萬平米事故率持續控制在0.05以下； 2) 2035年目標：杜絕發生因工傷死亡責任事故，年度百萬平米事故率控制在0.03以下。 <p>我們的職業健康安全指標管理除覆蓋自身員工外，也覆蓋承包商員工。我們採取的監管方式包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 採取安全飛行檢查、第三方工程巡檢、安全聯檢、安全聯保等檢查措施進行監管； 2) 發生安全事故後，集團將立即開展調查，對事故責任單位約談副總級別領導並做「舉一反三」的排查整改動作；根據管理行為是否到位，做出半年至一年停止投標或列入集團黑名單的處罰決定。
高管督導安全工作	我們定期開展高管深入基層的安全督導工作，提升高管對安全工作的重視，同時更好地了解基層實際工作中的挑戰。每個季度，集團總裁帶隊下工地巡盤，宣傳集團安全文化並對區域和項目進行安全生產督導；每個月，區域總裁、區域大營運組長帶隊下工地巡盤，督促、指導項目落實集團各項安全管控動作和安全管理制度，有效強化碧桂園集團對項目安全工作的管控。
安全績效薪酬激勵	我們要求高管肩負起安全管理責任，並將高管薪酬與安全績效掛鉤。如發生安全事故，視事故嚴重程度，依據《安全生產管理制度》對區域總裁、區域安全分管領導、區域安全負責人、項目總等進行不同程度的經濟處罰（扣除獎金等）和行政處罰（降職或免職等）。若發生安全事故，我們會執行一票否決，取消當期營運激勵、區域項目取消成就共享、取消評先創優資格。

碧桂園職業安全措施

安全政策審核機制

我們每年對安全生產制度進行審查，評估相關制度的落實情況並及時新增、完善有關政策制度。2021 年，我們完善多項安全管理制度，修訂《碧桂園集團營運管理制度》（安全篇），制定安全飛行檢查、施工單位安全聯檢的通知，發佈多項安全工作激勵及處罰辦法，從安全管理體系、監督機制、績效激勵等多個角度為安全管理工作提供全面的制度支持。

健康安全管理認證

我們致力於提升健康安全認證的數量與質量，不斷推動集團旗下所有業務取得健康安全管理認證，並計劃進一步擴大包括 OHSAS 18001 / ISO 45001 在內的安全認證的認證數量與覆蓋範圍。目前，集團旗下的碧桂園農業、博智林機器人、廣東騰越等子公司已通過了 OHSAS 18001 體系認證。

促進承包商安全管理

我們重視承包商員工的職業健康安全保障工作的落實情況。在與承包商簽署合同中明確健康安全標準，並採取白名單機制，各區域每月對承包商健康安全落實情況進行評比和紅黑榜通報，對較差的承包商進行約談。若發生安全事故或未按信息上報機制落實工作，我們會採取通報批評和處罰的措施。合作過程中，風控審計監察中心對承包商健康安全工作持續監督，審計條線會根據安全事故的上報和處罰情況開展有效干預與監督工作，實現閉環管理。

安全文化宣傳

我們在日常工作中強化員工安全文化的培育工作，確保安全意識深入人心。我們推出「四個一」原則，定期開展安全教育，推行「護航者」文化，讓員工真正重視每一項安全工作的細節，充分發揮員工在安全工作中的主動性與積極性。

案例：碧桂園「護航者」文化



為營造濃厚的安全文化氛圍，促進安全管理工作，碧桂園組織開展護航者計劃，大力營造「全員管安全」的安全文化氛圍。護航者計劃主要包括親情寄語、志願安全官、安全小分隊三項活動：

- 親情寄語——親人協助管安全：我們要求總包單位各班組工友都拍攝一段親人對自己安全囑託的小視頻，在工地門口、食堂等地方循環播放，以此提醒各工友注意安全生產。
- 志願安全官——管生產（業務）必須管安全：集團、區域、項目的所有管理者到項目現場，均需穿戴「安全官」馬甲，檢查督促安全工作。
- 安全小分隊——班組長管安全：將所有班組長納入安全小分隊行列，建立安全小分隊工作群；所有班組長在現場必須佩戴「安全監察」紅袖章，督促、提醒班組工人注意安全，制止違章作業。

與此同時，「護航者」文化還包含了多種管控措施，如「靈魂三問」「安全提醒三合一」「哨子的三個作用」以及「安全三項鐵律」等，助力安全管理入心。

聆聽員工聲音

碧桂園主動傾聽員工聲音，關注員工關心的議題，持續暢通員工溝通機制，為員工提供發聲、交流與學習的平台。我們已持續多年開展「總裁面對面」「高管面對面」等系列交流活動，以打破層級面對面交流的方式傳遞員工聲音、解答員工關心的問題；搭建「瘋狂智酷」內部發聲平台，營造廣開言路、暢所欲言的企業氛圍。

案例：2021年碧桂園總裁面對面活動

2021年第一屆工程師文化節下午，碧桂園總裁莫斌及集團副總裁黎曉林出席總裁面對面活動，與來自各區域的93位優秀工程師現場交流，現場解答關於職業生涯管理、工作經驗分享、企業未來戰略構想等方面的員工提問並分享經驗。



2021年總裁面對面活動現場

育才為先

碧桂園堅持高質量的人才培養工作，打造成熟、完善並不斷更新的員工培養平台，依據企業與人才的發展需要建設人才評價體系，拓寬企業內部人才發展空間，為人才茁壯成長提供肥沃的土壤。

加強員工培訓

碧桂園面向企業與人才的發展需要建設了全方位、全覆蓋的人才培養體系，通過培訓體系的橫向延伸、縱向生長，為每一位員工提供全週期的職業培訓資源，加速人才成長。

人才培養體系



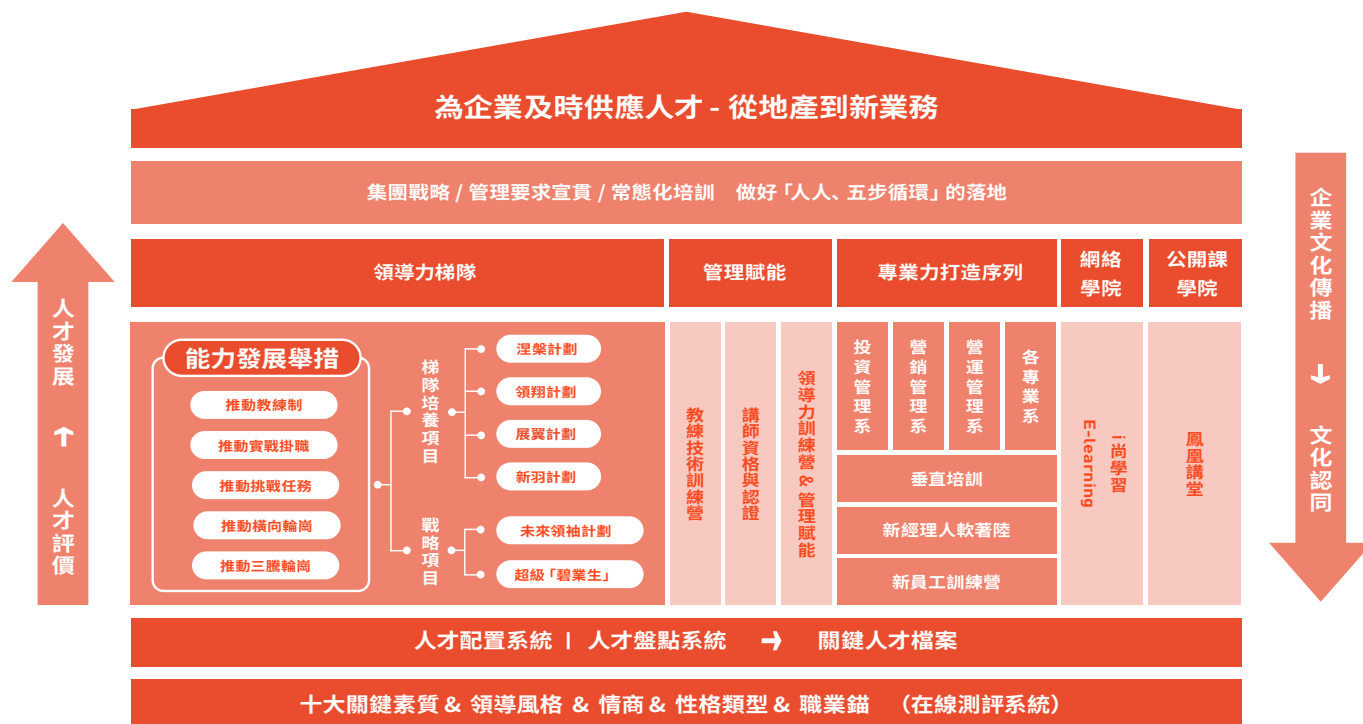
橫向延伸

我們的培訓體系致力於為員工提供全面的培養機會，打造四級培訓體系，設立「領導力學院」「專業院系」「網絡學院」以及「公開課大課堂」，全方位滿足人才在成長過程中的不同需求。



縱向生長

我們的培訓體系為人才發展貼心護航，通過新羽計劃、展翼計劃、領翔計劃、涅槃計劃、高管領教班等項目實施分層級的梯隊培養，建設從基層主管至高層管理者的進步階梯。



關鍵績效

累計在線課程 **1.2 萬門**

累計認證課程 **2,537 門**

累計在線學習人次 **1,086 萬**

直播最高同時在線人次 **21.2 萬**

2021年，碧桂園持續引入高質量內外部培訓資源，堅持組織賦能、梯隊培養，實施常態化培訓，並針對管理人才開展專項培養計劃，推動人才高質量成長。

組織賦能

碧桂園倡導「人人是老師，人人是學生」，通過「引擎計劃」、講師資格(TTT)認證等方式充分挖掘內部培訓資源、培養內部講師隊伍，堅持以授人以漁的方式實現「老師」「學生」的雙向成長，傳承企業智慧、沉澱發展經驗。

關鍵績效

截止 2021 年，碧桂園累計共有認證講師 **2,528** 名，
認證課程 **2,537** 門

梯隊培養

碧桂園始終堅持人才梯隊培養，打造屬於碧桂園的「子弟兵」隊伍。我們已推出以超級「碧業生」發展計劃為代表的多個人才培養項目，通過不同階段的歷練實現人才關鍵能力的提升，建設持續發展的人才梯隊。

案例：超級「碧業生」發展計劃

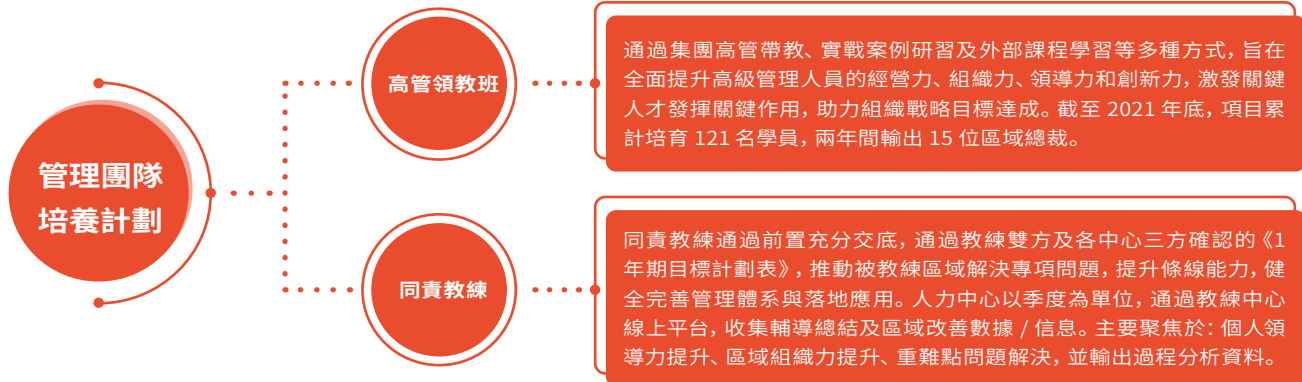
碧桂園為超級「碧業生」發展計劃傾注大量心力，通過高規格的人才培訓、科學的人才發展規劃，幫助「碧業生」快速蛻變為碧桂園的優秀人才。

- 邀請碧桂園 CEO、CCO、區域總裁參與人才培養項目。
- 設立「246 進階之道」人才發展規劃，以 6 年、3 個階段的方式幫助人才階梯式成長。

2021 年，碧桂園通過超碧「預科班」項目開展人才的提前招募與培訓，實現人才梯隊培養的向前延伸。

管理團隊培養

碧桂園致力於建設卓越的管理人才團隊，推出「高管教練」「同責教練」等因地制宜的管理團隊培養計劃。



激勵員工成長

碧桂園堅持以「公平、公正、公開」的原則開展績效考核評估，強調人人價值創造，人才選拔由崗位價值評估轉為能力價值評估，促進人才多域跨域成長、多專多能。

閉環激勵評價系統

碧桂園已形成以目標管理、績效評估、績效輔導與回饋為閉環的人才激勵評價系統，覆蓋人才發展過程的前、中、後期，激勵人才更好地成長。

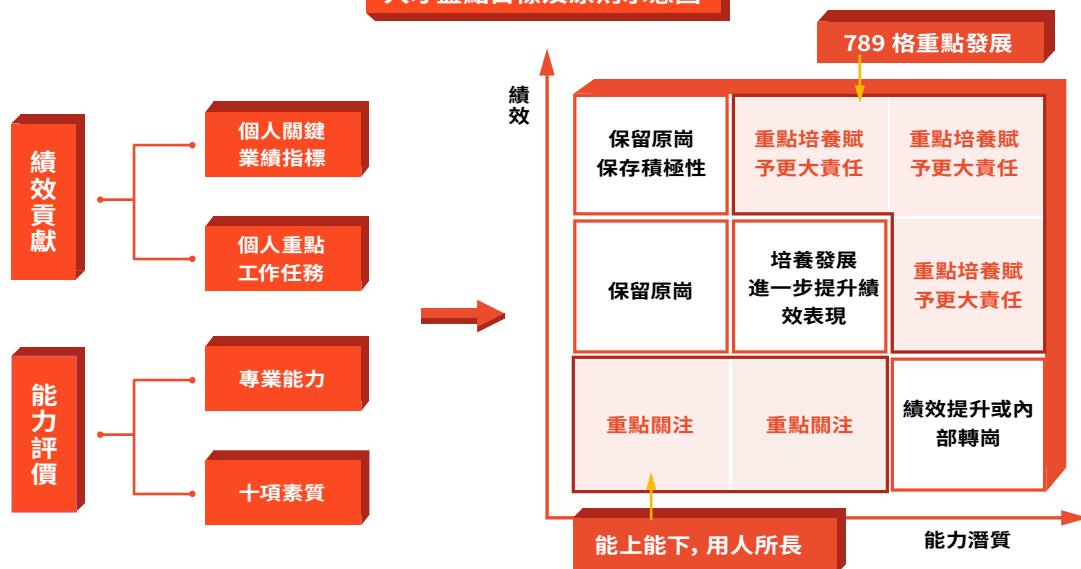
人才盤點制度

人才盤點工作已成為碧桂園人才管理的常態動作，依照完善的制度與指引開展 100% 區域覆蓋的人才盤點活動，持續聚焦組織人才需求。2021 年，碧桂園進一步校準人才盤點範圍，根據行業現狀與企業經營要求升級人才標準，並將關鍵人才檔案與 eHR 系統打通，持續優化人才盤點機制。

關鍵績效

2021 年，碧桂園共開展 **106** 次人才盤點活動。

人才盤點目標及原則示意圖



數字化人才管理系統

碧桂園以 SAP、人才雲、學習雲為核心人力資源信息平台，通過大力推動人力資源數字化平台建設持續提升人力資源管理效率，幫助員工快速成長、實現智慧決策，並支撐企業的經營戰略落地和可持續發展。

● 人才檔案系統：

建立「關鍵人才檔案系統」，有效提升關鍵人才的信息管理效率，助力人才成長與發展管理。

● 人才雲系統：

建設全新人才配置系統，通過聚合招聘渠道、統一人才配置流程、共享人才資源、AI 賦能招聘等核心功能，實現碧桂園人才配置全場景線上化；同步搭建碧桂園招聘官網、微官網，構建完整的人才配置生態體系，實現人才配置全面數字化變革。

● 學習雲系統：

支持線上學習、集中培訓、O2O 混合項目等各類學習場景，隨時隨地滿足員工的學習需要；涵蓋知識管理、培訓管理、認證管理等一系列學習管理工具，全面提升學習管理效率。

● 人才盒子：

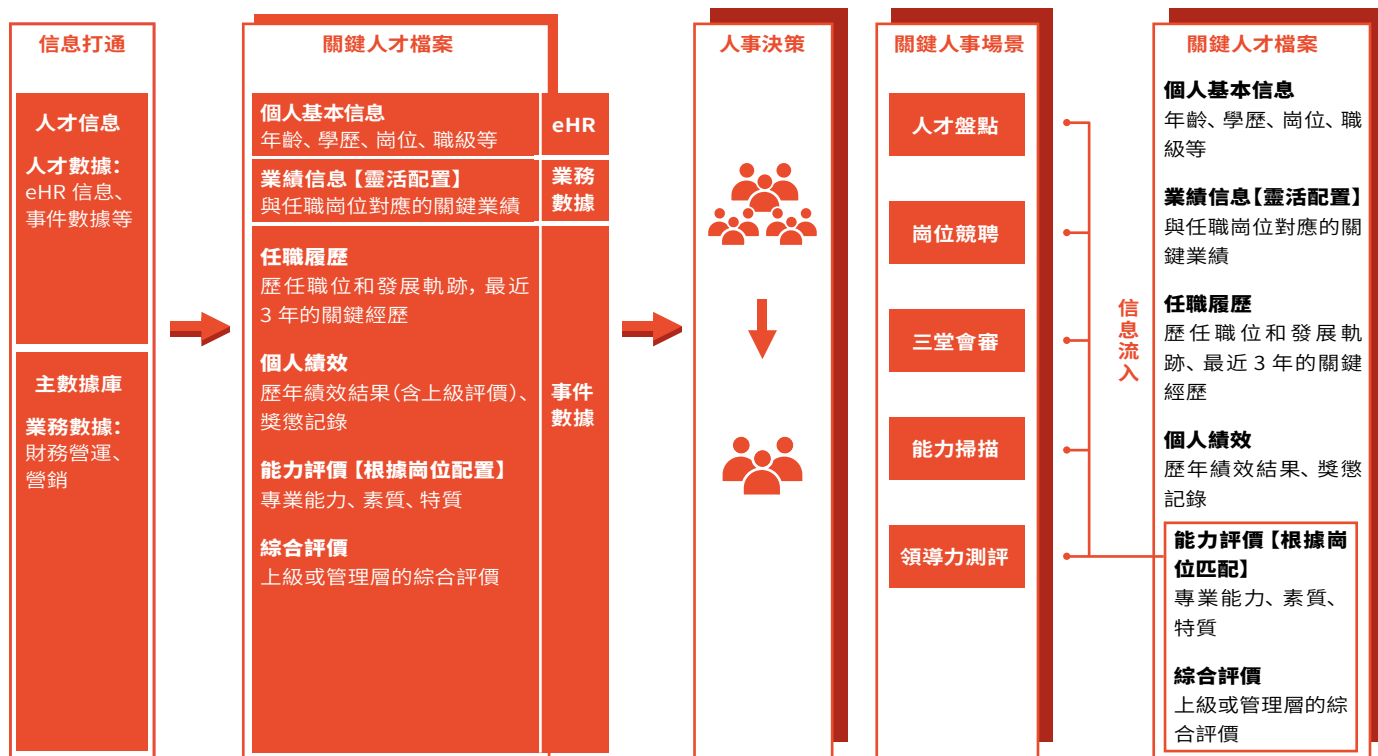
推出「人才盒子」工具，實現人才活動的全流程在線管理、無紙化辦公並形成業務線上閉環，在落實人才選拔公開、公平、公正原則的同時規範人才活動管理；大幅降低人工耗時，評委、員工、HR 組織活動均提效顯著，各環節提效均在 80% 以上。

關鍵績效

學習雲在線課程達 **1.2** 萬門。

人才盒子開展人才活動 **725** 場，累計 **8,270** 人次參與。

數字化人才管理系統



職業資格認證機制

為持續提升項目負責人的專業能力和崗位勝任匹配度，碧桂園於2021年3月發佈職業資格認證機制。能力認證基於分級管理，通過基礎素養、關鍵經歷、過往業績及底線要求等方面進行全面賦分，以此全面啟動項目負責人的任職資格評估，同時配套上線職業資格認證系統，做到認證運作高效且精準，確保項目做一成一。

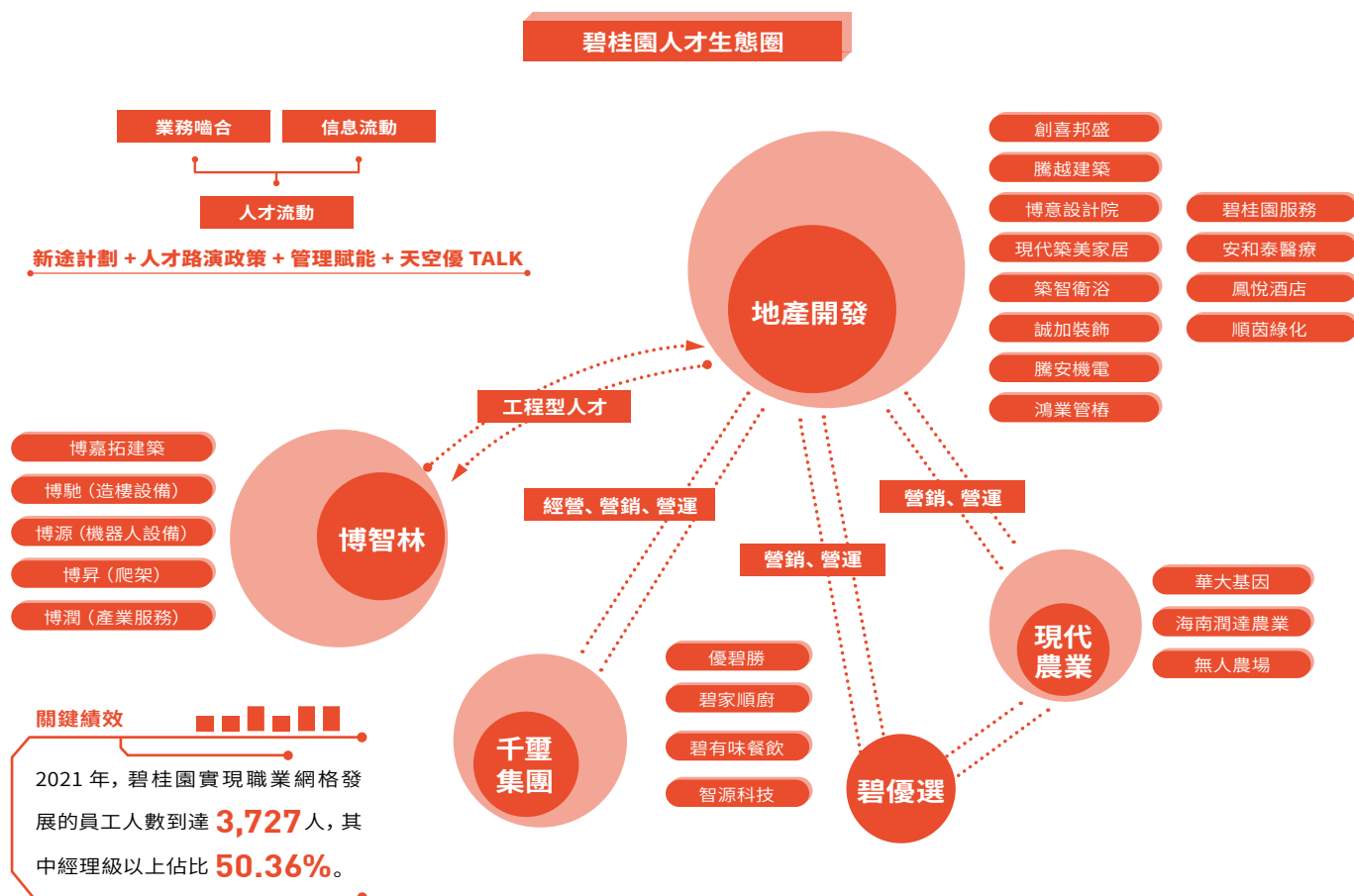
關鍵績效

2021年，碧桂園共開展4期認證，累計認證2,007人次，實現項目第一負責人隊伍100%覆蓋。

暢通職業通道

碧桂園為員工提供廣闊的職業發展平台，鼓勵人才良性競爭，確保員工的才華在碧桂園得到充分發揮。我們宣導競聘文化，定期以公開招聘的形式選拔經營管理人才，依據職位發展需求不定期發佈競聘公告，暢通人才職業發展通道。

同時，我們提出職業網格化的發展理念，通過暢通全方位人才流動通道，讓人才不僅在地產主業縱向發展，也可以實現跨領域、跨專業的多維橫向發展，為人才的職業發展創造更多可能性，塑造碧桂園人才生態圈。



❖ 愛才用「心」

碧桂園用心關愛每一位員工，為員工打造陽光、活力的工作生活，提供富有溫度的企業關懷與堅實支持，建設廣泛認同的企業文化，將每一位員工凝聚在碧桂園大家庭之下。

❖ 平衡工作生活

碧桂園相信，打造一支更健康、更積極、更有活力的人才隊伍，將進一步放大碧桂園的人才推動力。我們鼓勵員工平衡工作與生活，建設「鳳廠俱樂部」社群，舉辦家屬答謝宴、中秋遊園會、鳳廠女神節等多項

福利活動，幫助員工在工作之餘放鬆身心、發現自我，提升員工的幸福感與歸屬感。目前，精彩紛呈的福利活動已成為碧桂園員工生活的標誌性體驗之一。

案例：多姿多彩的碧桂園員工生活



鳳廠女神節



家屬答謝宴

案例：多姿多彩的碧桂園員工生活



「緣聚順德」交友活動



鳳廠俱樂部嘉年華

關鍵績效



- 截止 2021 年末，碧桂園全國範圍共成立 **391** 個社團，
相比 2020 年新增社團 **41** 個
- 其中總部俱樂部 **16** 個，
106 個區域俱樂部旗下共有 **375** 個社團
- 覆蓋及吸納超 **4** 萬員工，
合計開展超過 **3,110** 次線下活動

用心幫扶關懷

碧桂園致力於為員工營造溫暖的工作環境，同時，作為員工堅實可靠的後盾，我們關注特殊群體需求，將碧桂園建設為互幫互助的溫暖之家。

員工幫扶基金

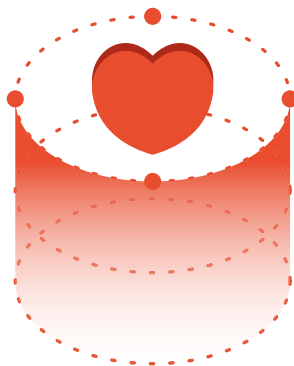
為進一步落實「對人好，對社會好，對員工好」的企業精神，增強員工的幸福感、歸屬感及團隊凝聚力，我們於 2008 年設立員工扶助基金，幫助因意外傷害、重大疾病致困的員工及其直系親屬；並於 2020 年投入 1 億元設立員工關愛基金，向員工提供醫療基金、教育基金、住房基金、文旅基金和見義勇為基金共五大方向的支持。

關愛女性員工

碧桂園嚴格遵守《女職工勞動保護特別規定》《廣東省人口與計劃生育條例》等法律法規，致力於為女性員工提供貼心周到的工作環境，依法為女性員工提供產假、生育津貼等多項福利，協助女性員工更好地實現生活與工作的平衡。

關鍵績效

- 員工扶助基金共計為 **101** 位員工及其直系家屬發放 **229.97** 萬幫扶金，平均幫扶金額 **2.27** 萬元 / 人。
- 員工關愛基金共計為 **351** 名員工提供 **182.35** 萬元獎勵資金，為員工教育、住房、文旅等方面提供資助。



完善女性員工關愛設施，設立孕婦停車位及母嬰室，為特殊時期女性員工提供便利；

關注女性員工需求，提供女性健康講座、女性員工生活用品、「女神餐」等各項專屬福利；

設立「鳳廠女神節」，為女性員工派發禮品並推出一系列專屬活動，強化女性員工的幸福感與驕傲感。

凝聚企業文化

優秀的企業文化，能夠為優秀人才提供施展才華的廣闊舞台。碧桂園始終堅持讓企業文化深入人心，以高度的企業文化歸屬感與認同感將人才凝聚在碧桂園，引領並支撐碧桂園的變革與發展。我們以春風化雨、潤物無聲的方式在員工中培育企業文化，重視員工精神培育，

傳遞碧桂園企業價值觀；開展家屬答謝宴、工程師文化季等各類企業文化活動，在一次次活動中拉近企業與員工的心靈距離。2021 年，碧桂園持續強化企業公眾號營運，並啟動「強基固本匠心築家」首屆工程師文化季，積極傳播企業文化、傳遞碧桂園企業價值觀。



案例：強化集團公眾號文化輸出，打造企業文化陣營

2021年，碧桂園進一步加強「STOC 思道未來」「i尚學習」兩大集團公眾號的建設營運工作，有效提升企業文化的輸出與傳播效果。

- 「STOC 思道未來」公眾號粉絲量超過 **10** 萬，通過形成互動機制，擬邀請知名媒體人、專家走進碧桂園，洞察變化，內省外學。
- 「i尚學習」公眾號粉絲量超過 **13** 萬，主張「萬物皆可 i 尚」，提倡向上生長，建設在有序中發現未知自我和生命無限可能的交流對話平台。



案例：「強基固本 匠心築家」工程師文化季

2021年2月20日，碧桂園啟動「強基固本 匠心築家」工程師文化季，在3個月的時間內，通過一系列活動讓強基行動深入人心，並希望員工堅守並傳承匠心精神，實現「強基固本、匠心築家」的目標。



工程師文化季



黎曉林副總裁出席啟動儀式



可以不玩阴阳师，但一定要用阴阳角尺



斤斤计较，才能没有死角

工程師文化宣傳標語

工程師文化宣揚

我們圍繞安全、質量、施工規範等方面的工作細節，歸納出多項工程師文化並製作宣傳標語。

工程師文化激勵

我們設立 20 個「完美交樓獎」，從按期、保質、保量、交付體驗良好、維護及時高效 5 個維度進行評估，以激勵一線員工。

技能比賽開展

我們設計了大量的技能比賽，近 2 萬名甲乙方工程師將參與各種活動。我們通過項目與項目之間的「比學趕超」，強化工程師的榮譽感，使工程師在房地產競爭中的地位進一步獲得價值提升。

11

共享和諧

「碧」惠

【章節概述】

飲水思源、反哺社會，是民營企業心懷的社會責任感。碧桂園一直秉承「希望社會因我們的存在而變得更加美好」的初心使命，致力於先富帶動後富，鞏固脫貧攻堅成果，有效銜接鄉村振興。碧桂園攜手國強公益基金會，積極投身於社會公益事業，聚焦產業、人才、文化、生態、組織的五大振興，推動鄉村振興共同體和鄉村振興綜合體「雙體共促」的幫扶建設機制，堅持走鄉村振興的可持續發展道路。

【本章節覆蓋議題】

本章所回應的
可持續發展議題：

社區發展與社會影響
政策響應與公共參與
公益慈善與社會服務

本章所回應的
SDGs 議題：



專題：雙體共促，全面支持鄉村振興

2021 年是鞏固脫貧攻堅成果，全面銜接鄉村振興的一年。碧桂園、國強公益基金會響應國家鄉村振興戰略和加強東西部協作的政策，推出「雙體共促」幫扶建設機制，結對幫扶廣東、甘肅東鄉、貴州台江和雷山、廣西等多地鄉村振興，為促進共同富裕添磚加瓦。

雙體共促，贏造未來

碧桂園、國強公益基金會創新「雙體共促」幫扶建設機制，打造「鄉村振興共同體」，聯動社會力量搭建資源協調平台；建設「鄉村振興綜合體」，實現鄉村的「三個融合」發展，持續推進五大振興，描繪鄉村振興規劃藍圖。

鄉村振興共同體

建立合作夥伴關係，以優勢民營企業為核心，關注三農工作的開展，持續完善鄉村發展的資源要素配置，讓更多社會資源流入鄉村振興工作，建設富有社會責任感的企業聯盟。

鄉村振興綜合體

因地制宜描繪鄉村規劃藍圖，結合當地的自然資源、人文風情、特色產業等優勢，整合社會資源，以村、鎮為載體融合三大產業，打造可持續發展的新型鄉村。

「1+5+N」全面推進鄉村振興

碧桂園、國強公益基金會圍繞「1+5+N」的鄉村振興模式，積極參與甘肅東鄉、廣東英德、貴州黔東南州兩縣、廣西等多地鄉村振興工作，推動各幫扶縣結對共建，大力推動聯農帶農，提高農民增收。

關鍵績效

貴州幫扶成果

與黔東南州人民政府共建台江鱒魚三產融合產業園，助力稻漁綜合種養；

捐贈 15 萬元用於鄉村教育與公益。

實施 21 個項目，惠及 143 個幫扶村超 6.3 萬人；

苗木產業累計銷售額 4,306.29 萬元，帶動 50 位村民當地就業，戶均增收 8.9 萬元。

廣西幫扶成果

案例：東鄉三寶，開拓鄉村振興新模式

東鄉羊·特色產業升級

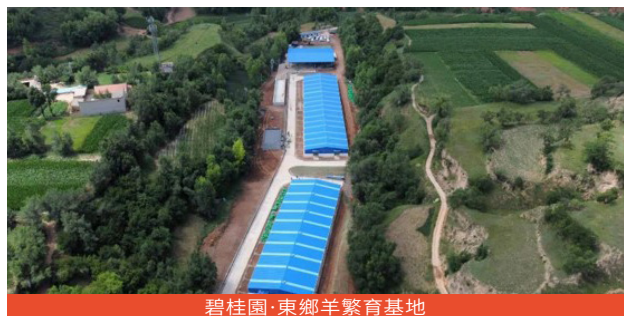
2021年，碧桂園、國強公益基金會建設甘肅東鄉羊種羊繁育基地，基地佔地30.33畝，羊舍面積4,800平方米，通過供應優質種羊、提供基地就業崗位、成立養殖合作聯盟、開展現代化養殖技術培訓等方式，助力東鄉羊產業的升級，提升當地農戶養殖效益。目前項目聯農帶農30戶，連續三次為合作社社員分紅共計13萬餘元。

東鄉刺繡·鄉村非遺傳承

碧桂園、國強公益基金會深耕東鄉刺繡公益品牌項目，培養一批技術過硬的繡娘隊伍，持續打造東鄉刺繡自有品牌——「塞昂花兒」。2021年，繡娘和刺繡產品登陸上海時裝週、北京王府井等，亮相央視，有效帶動農村女性發展，提升社會對非物質文化遺產傳承的關注。目前項目已覆蓋超1,000名東鄉婦女，累計幫銷繡品260萬元。



東鄉繡娘再登時裝週舞台



碧桂園·東鄉羊繁育基地

東鄉土豆·持續惠農增收

自2018年開始，碧桂園助力東鄉馬鈴薯產業發展，為6,000多戶農戶免費提供馬鈴薯籽種和種植技術指導，通過種薯改良、品牌宣傳、合作社扶持、馬鈴薯幫銷等方式，助力銷售東鄉土豆6,600多噸，惠及約5,000戶農戶，幫助種植戶增收致富。



東鄉土豆製成的特色月餅

❁ 助力鄉村振興

2021 年是「十四五」的開局之年，也是鞏固脫貧攻堅成果、持續奮進鄉村振興新征程的起步之年。碧桂園、國強公益基金會響應國家共同富裕的號召，堅持「1+5+N」的鄉村振興模式，即堅持黨建引領，聚焦五大振興，配套實施因地制宜、不同檔次的 N 類項目，持續助力產業發展、鄉村建設、鄉村治理、人才建設等方面的發展，鞏固與拓展農村地區脫貧成果。

關鍵績效

立業至今，碧桂園創始人及集團，
累計參與社會慈善捐款已超 **100** 億元，
並主動參與全國 **16** 省 **57** 縣的精準扶貧和鄉村振興工作，
已助力 **49** 萬人脫貧。

案例：積極參與廣東扶貧濟困日，助力廣東鄉村振興

為積極響應「千企幫千鎮，萬企興萬村」的行動號召，碧桂園在 2021 年「廣東扶貧濟困日」上認捐 3.5 億元，目前碧桂園的認捐總額已達到 39.7 億元，持續助力廣東鞏固與拓展脫貧攻堅成果。



碧桂園在 2021 年廣東扶貧濟困日認捐 3.5 億元

組織振興

組織振興是鄉村振興的保障條件，培養造就一批優秀農村基層人才為鄉村振興注入源源不斷的活力。碧桂園堅持發揮百強企業的產業和管理優勢，堅持「一戶一策」精準幫扶、培養鄉村基層幹部的同時，在鄉村基層引入市場合作機制，推動村集體、村民與市場的有效銜接，助力集體經濟長遠發展。

關鍵績效

- 培訓村支書等鄉村人才 **3.5** 人次，
選聘 **140** 名老村長
- 間接覆蓋貧困人口約 **15** 萬人次，
聚焦 **1,400** 戶深度貧困戶
- 參與覆蓋 **18** 縣的村集體產業項目，
項目累計營業額 **2.23** 億元，
村集體經濟增收 **2,426** 萬元，
聯動農戶近 **4.4** 萬人

案例：攜村民共享鄉村振興紅利

碧桂園發揮基層組織的帶領作用，創新業態模式，推動集體經濟組織發展，在清遠英德魚咀村創新「公司+鎮政府+村委+合作社+村民」文旅業態，利潤按「1234」的分配比例，即鎮政府享有 10%、村委享有 20%、運營公司享有 30%、合作社享有 40% 的模式，確保農民的土地租金收入、務工收入與分紅收入，與村民共享鄉村振興的發展紅利。



清遠魚咀村建設現代化書吧

產業振興

發展高效特色產業，帶動一方經濟，富裕一方百姓。碧桂園、國強公益基金會因地制宜，將鄉村自然生態、特色產業資源、獨特文化底蘊等資源結合，打造符合市場定位的特色產品，建立產業振興的長效機制，鞏固拓展脫貧致富奔小康成果。

關鍵績效

構建「企業（合作社）+ 基地 + 致富帶頭人 + 農戶」的共建共享產業模式，幫扶產業項目 **95** 個

扶持超 **20,000** 名返鄉紮根創業青年

間接帶動近 **40,000** 名農村人口增收

轉化助農產品超 **690** 款

累計銷售助農產品約 **4.1** 億元

助力超 **17.5** 萬名農戶增加收入

案例：技術升級，農業插上科技翅膀

產業幫扶為鄉村振興注入血液。碧桂園、國強公益基金會在 2017 年進駐連樟村開展產業幫扶，帶動 9 家當地企業打造「連樟村果菜茶省級現代農業產業園」產業項目，大力發展茶葉、麻竹筍、果蔬等優勢經濟作物種植、深加工工作。2021 年，連樟村現代農業科技示範園及其果蔬採摘示範園綜合年產值達到 600 萬元，為村集體支付土地租金及分紅 16.8 萬元。



村民在連樟村現代農業產業示範園作業車上工作

案例：打開需求，建立消費幫扶穩定機制

碧桂園借助集團社區新零售品牌「碧優選」與助農品牌「臻碧鄉」，通過創新助農美食節、農產品產銷對接簽約、消費助農直播、短視頻帶貨等「以購代捐」的方式，將優質農產品輸出，與農民共享發展紅利。

「臻碧鄉」品牌



累計幫扶產品約 **690** 款

農產品累計銷售約 **4.1** 億元

累計幫助超 **17.5** 萬農民增收



人才振興

人才振興是鄉村振興的關鍵因素。大力培養本土人才，引導城市人才下鄉，推動專業人才服務鄉村，為農村現代化提供有力的人才支撐。碧桂園、國強公益基金會以產業發展為導向，以穩定就業為目標，同步推進鄉村校長成長計劃、「智能建造產業工人」技能培訓、返鄉創業帶頭人等就業項目，培養綜合素質出眾的人才隊伍，推動城鄉均衡發展。

關鍵績效

2021 年啟動智能建造產業工人培訓以來，

開展了 **29** 期培訓

累計結業 **667** 人

610 人上崗

從 2012 年至今，為貧困戶提供免費技能培訓與就業崗位，

共培訓 **93,093** 人

實現就業 **50,426** 人

截至目前，開展技能培訓班 **1,648** 期

招聘會 **159** 場

吸引 **10.7** 萬人參加培訓

幫助 **6.5** 萬人實現就業

鄉村人才振興案例

鄉村校長成長計劃

碧桂園、國強公益基金會聯合清華大學開展鄉村校長成長計劃並組織 3 期線上課程，吸引來自全國各地超 2,000 名鄉村校長參加，打造鄉村教育專業人才隊伍。



「智能建造產業工人」技能培訓

啟動智能建造產業工人培訓班，共開展 29 期培訓，推動 610 人上崗，其中 14 人被選拔進入 63 畝試點項目，工人綜合素質備受肯定。



「返鄉紮根創業」青年清華研修班

舉辦「返鄉紮根創業」清華研修班，培養 20,000 多名返鄉紮根創業帶頭人，帶動鄉村特色產業蓬勃發展。



文化振興

文化振興是鄉村振興的重要一環，是農民提高自身素質、增強幸福感的需要，更是推動鄉村振興的內在強大力量。改變鄉村落後風貌需要經濟上的扶持，更需要加強精神文明建設。碧桂園、國強公益基金會積極為鄉村文化振興貢獻力量，幫助農民提高思想道德水平和科學文化等各方面素質，賦予鄉村生活以價值感、幸福感和快樂感，在提高鄉村居民文化素質的同時，不斷推進鄉村物質財富的增加和鄉村的整體進步。

案例：舉辦雕塑藝術百村展，助推鄉村文化振興

碧桂園、國強公益基金會聯合全國政協委員、廣州雕塑院院長許鴻飛舉辦雕塑藝術百村展。雕塑展體現藝術與鄉村自然風光、文化風情、旅遊業有機結合，助推鄉村文化振興，活動在新華網、人民日報等 30 餘家媒體吸引超 100 萬瀏覽量。



廣東連南雕塑藝術百村展

生態振興

生態振興是鄉村振興的重要著力點。碧桂園在全國開展美麗鄉村建設，打造庭院經濟的同時，開展人居環境整治、風貌提升、文化景觀打造等活動，營造健康、舒適、人與大自然和諧共生的鄉村人居環境，助力生態振興。

關鍵績效

- 在廣東、海南等 **108** 個村參與美麗鄉村建設
- 廣東省內率先開展鄉村振興探索，此外還有湖南平江田園綜合體項目、河北秦皇島界嶺口村項目等，覆蓋 **16.5** 萬人

案例：改善鄉村環境，提升鄉村精神面貌

生態宜居是鄉村振興的關鍵。完善鄉村基礎設施建設、改造鄉村風貌是村民幸福感的來源。碧桂園在清遠市、惠州市、河源市等地實施 19 個生態振興項目，從基礎設施建設、鄉村環境整治等方面實現美麗鄉村蛻變。



梅州市新嶺村河道改造前後

案例：改善鄉村環境，提升鄉村精神面貌



清遠市魚咀村村巷小道改造前後



清遠市連樟村風貌改造前後

公益慈善與社會服務

碧桂園、國強公益基金會助力鄉村振興的同時，積極投身到公益慈善事業中去，不斷提升社會服務的質量，走在助學、救災、志願服務的前線，用企業力量為教育事業、公共安全、社區服務帶去高質量資源。

此外，注重加強行業交流，提高社會服務質量。2021 年，在以「讓公益更有力量」為主題的中國公益年會中，我們與社會各界共同解讀年度公益領域的重要議題，分享在社會發展、社會責任、社會創新、社會服務和社會倡導等方面的精彩觀點和實踐案例，促進社會公益事業繁榮發展。

碧桂園集團創始人、國強公益基金會榮譽會長語


「我曾經一貧如洗，是國家給了我助學金，讓我讀完高中，是黨和國家的改革開放政策，讓我有機會成就事業。滴水之恩當湧泉相報，我永遠都充滿著感恩，財富本來就是源於社會，回報社會也是應盡的責任。」

——碧桂園集團創始人、國強公益基金會榮譽會長語

助學行動

碧桂園、國強公益基金會致力於向家庭困難學子提供力所能及的資助，為努力學習的學生創造受教育的機會，設立仲明大學生助學金、惠妍教育助學基金等二十餘項教育助學專項基金，創辦國華紀念中學、廣東碧桂園職業學院以及臨夏國強職業技術學校，並捐贈支持清華大學、香港科技大學、中山大學、北京師範大學等多所高校發展。截至 2021 年末，共投入助學資金 28.9 億元，惠及經濟困難學子超過 50 萬人次。

碧桂園助學行動碩果累累

助學形式	主要工作	獲得成果
<p>仲明大學生助學金</p>  <p>仲明助學志願服務促進會成立</p>	<p>碧桂園自 1997 年創立仲明大學生助學金以來，集團董事局主席楊國強先生資助廣東省 22 所高校品學兼優的貧困大學生，倡導大學生「受惠社會，回報社會」，鼓勵受資助的學生回饋社會。</p>	<ul style="list-style-type: none">● 截至 2021 年末，助學金累計資助 1.2 萬名大學生，同時帶動大學生參與公益，間接服務社會超 10 萬人次；● 其中，仲明薪火計劃帶動 500 餘名大學生參與公益，服務鄉村超 5 萬人次。

碧桂園助學行動碩果累累

助學形式	主要工作	獲得成果
<p data-bbox="242 480 422 504">惠妍教育助學基金</p>  <p data-bbox="212 783 469 831">惠妍教育助學金「陽光少年」 心理健康培訓項目</p>	<p data-bbox="603 587 981 756">2017年碧桂園、國強公益基金會捐贈1億元啟動惠妍教育助學基金，以解決順德區困難學子「能上學、上好學、促成長、造環境」四層面問題為目標，促進學子全面成長，逐步形成了「資金+服務+創研」的助學體系。</p>	<ul data-bbox="1054 608 1449 735" style="list-style-type: none"> ● 截至2021年末，我們已投入5,000萬元支持順德區教育公益事業發展； ● 累計資金助學4,523人，服務幫扶4.3萬人次。
<p data-bbox="220 951 446 975">臨夏國強職業技術學校</p>  <p data-bbox="212 1246 469 1270">臨夏國強職業技術學校校訓</p>	<p data-bbox="603 995 981 1222">臨夏國強職業技術學校成立於2020年5月，是國強公益基金會投資創辦的一所非營利性、全日制、民辦慈善普通中等職業技術學校。學校開設建築工程施工、物業服務、城市軌道交通運營服務、汽車美容與裝潢、會計事務、高星級飯店運營與管理6個人才緊缺型特色優勢專業。</p>	<ul data-bbox="1054 1043 1465 1155" style="list-style-type: none"> ● 截至2021年末，學校在校生共計1,146人，教職工118人，其中「雙師」素質教師佔專任教師總數的81.4%，師資配備優良。

應急救援

碧桂園、國強公益基金會密切關注社會大小事，及時為社會突發事件提供人員、物資等幫助，助力受災地區順利渡過難關，體現企業的社會擔當，獲得社會各界的認可。

案例：河南暴雨災害搶險前線

碧桂園持續關注河南暴雨災情，為幫助受災地區渡過難關，2021 年 7 月，碧桂園集團、國強公益基金會捐贈 2,800 萬元設立河南救災專項基金，並通過中國青年志願者協會捐贈 200 萬元，支持志願組織的救災搶險行動。在救災前線，我們迅速響應，在河南 8 個受災區域公司緊急採購了防汛救災、生活、醫療等物資，助力防汛救災及災後重建活動。

碧桂園、國強公益基金會的救災支援行動獲得了當地政府、慈善組織、主流媒體等社會各界的積極評價和認可，當地政府表彰、慈善組織發出感謝信共 12 份。



志願者搬卸救災物資

志願服務

2021 年，是碧桂園志願者服務隊伍成立的十週年。2011 年至 2021 年，碧桂園的志願者隊伍從 10 餘人擴大到超 60,000 人，從內部員工擴大到合作企業、供應商以及客戶。目前，碧桂園志願者協會在全國有 116 個分會，組織上萬次志願服務活動，累計數十萬志願時，幫助百萬群眾。

關鍵績效

- 志願者協會全年開展 **2,185** 場志願服務活動
參與人數超 **40,000** 人，服務人數近 **100,000** 人；
- 開展「共創美好社區」「暖冬行動」等系列志願服務活動，累計超 **1,060** 個社區參與。

案例：「共創美好社區」青年志願者服務社區活動

國強公益基金會與團中央青年志願者行動指揮中心、中國青年志願者協會秘書處共同發起「共創美好社區計劃」，支持基層志願服務開展「青年志願者服務社區行動」。2021年，我們以湖北、廣東為試點，為60個試點單位分別捐助5-10萬元，探索社區治理的社會參與路徑，構建集志願服務項目、隊伍、人才於一體的社區志願服務新模式。

- 湖北、廣東兩省志願者參與人數34,190人次，受益人數56萬餘人。
- 幫助社區組建常態化志願服務隊伍216支，形成志願服務項目183個，累計開展志願服務活動3,306次。



兒童友好社區建設志願服務



社區志願服務隊伍

此外，碧桂園於2019年啟動「愛自然，愛森林城市」——「GO GREEN」居民、員工環保計劃，聯結森林城市員工、居民、周邊原住民、NGO組織以及周邊學校院所。以環保精神為紐帶，森林城市聚合了眾多志願參與綠色環保行動的人士，共同塑造綠色生態環保的森林城市文化。該計劃實施三年期間，定期組織環保志願者活動、講座等。2021年，鑑於新冠疫情影響，森林城市聯合MNS、UTM及周邊院校，推出了森林城市「Go Green」環保教育課堂，開展10期共計11個話題的分享，課程共計超千人在線參與，曝光覆蓋超200萬人。

❖ 社區投資與社會影響

碧桂園、國強公益基金會始終堅持「對人好，對社會好」的理念，在社區推進健康運動、藝術文化的公益活動，向公眾傳遞積極向上的生活理念的同時，將公益理念融入文體活動，在每個人心中播種公益的種子，推動社會公益事業發展。

❖ 保障性住房建設

伴隨著國家共同富裕與保障性住房政策的持續深化，碧桂園作為「中國新型城鎮化的身體力行者」，在全國範圍內積極推動保障房建設，踐行民生地產的社會責任感，彰顯企業的社會價值。我們在深圳等城市，建設保障房、安置房、人才房，為千餘戶家庭解決了改善住房問題。這是碧桂園積極參與新型城鎮化建設、做「對人好、對社會好」責任企業的原動力。

碧桂園大力推動多個安居房項目實施，切實為實現百姓安居樂業貢獻自己的力量。同時，碧桂園關心民生，致力於為國家人才提供安心公寓，幫助有志青年解決住房難的問題。我們將持續推動開發建設，履行相應社會責任。未來，我們將持續加強保障性房屋的建設，履行相應社會責任，不斷改善城市的居住條件。

關鍵績效

- 截至 2021 年 12 月 31 日碧桂園在多地建設福利性住房項目，
累計建築面積 **1,172.0** 萬平方米
- 其中，保障性住房累計建築面積 **188.1** 萬平方米，安置房累計建
築面積 **558.6** 萬平方米，人才房累計建築面積 **51.7** 萬平方米

健康運動

碧桂園、國強公益基金會致力於向公眾傳遞健康生活的理念，積極支持徒步等全民健康運動，將運動與公益相結合，號召更多的社會力量參與公益事業，感受運動與公益帶來的積極力量。

案例：夢想益行者·心願 100 夢想空間計劃活動

為號召社會大眾關注家庭困難的學生，碧桂園集團和國強公益基金會聯合發起「夢想益行者·心願 100 夢想空間計劃」活動。2021 年，線上線下雙渠道的形式展開徒步活動，線上吸引 145,822 人參與，運動總里程數達 2,900,459 公里；線下大區賽已在華東、華南、華中、華北等地區相繼開展，參賽人數超 20,000 人。

在開展徒步健體活動的同時，我們還開展募捐活動，為學生提供包括書本、書桌、椅子、護眼燈、智能陪伴機器人在內的「心願 100·夢想空間計劃」學習設備，活動吸引 140 萬人次參與，並籌得 478 萬元。



「夢想益行者」活動現場

藝術文化

碧桂園致力於向社會傳遞有高度、有態度、有溫度的人文關懷，為社區提供豐富的業餘文化生活，積極支持彩繪等藝術文化運動，並將藝術與公益相結合，豐富社區美好生活。

案例：「大手拉小手，志願向前走」碧桂園親子志願活動

2021年10月16日，碧桂園志願者協會開展「大手拉小手，志願向前走」活動，本次活動對點幫助四川省松潘縣毛兒蓋鎮草原中心的中心學校，該所學校是松潘縣海拔最高、條件最艱苦的一所農村學校。親子志願者在帆布鞋上發揮藝術創作，將平凡的帆布鞋定制為充滿童趣、祝福的禮物。本次活動，志願者共計繪製219雙鞋子，並捐贈一批適齡書籍，如少兒百科全書、繪本等，融藝術創作於公益，在社會播種公益的種子。



「小手拉大手 志願向前走」活動現場

❁ 展望 2022

2022 年是國家「十四五」規劃實施的第二年、也是開啟全面建設社會主義現代化國家新征程的奠基之年。恰逢碧桂園創立 30 週年，房地產行業和市場形勢急劇變化，面對新的機遇和挑戰，碧桂園將堅定不移地強化自主科技創新能力，大力推動集團向綠色智慧建造體系轉型。新的一年，碧桂園必將乘勢而上，為「第二個一百年」奮鬥目標不懈努力，響應國家碳達峰和碳中和戰略，努力將集團打造成為社會創造幸福生活的高科技、綠色可持續的綜合性企業。

優化管治模式 提升全週期競爭力

我們將繼續優化集團組織架構和管理水平，有序推進區域資源整合，實行全面預算管理，圍繞「一率五力」，通過「強基行動」「爭優行動」「歸零行動」和「合力行動」，將持續提升全週期競爭力落實到位，不懈推動企業高標準、高質量、高效率發展。

倡導綠色經營 打造可持續新業態

我們將可持續發展理念充分融入產品全生命週期和企業管理運營中，借助綠色科技賦能，深入貫徹落實環境管理、綠色建築、綠色施工、綠色營運、綠色租賃、綠色辦公等多項措施，積極響應國家提出的 2030 年前碳達峰、2060 年前碳中和的戰略目標，打造美好、綠色、健康的人居環境。

建設人才生態圈 陪伴企業共成長

我們將繼續完善人才發展戰略，精簡人才組織架構，優化薪酬福利體系，保障全員職業健康和 safety，全方位拓寬人才發展渠道和人才流動通道，實現優秀人才的「內循環」，打造碧桂園一流人才生態圈。

煥新產品服務 建設美好生活

我們將繼續堅持以客戶為中心的理念，踐行「實用主義、碧 U 好房、有溫度、有態度的社區」的煥新產品概念，將人性關懷與科技創新結合併融入到產品與服務之中，提升產品服務質量和客戶滿意度，努力做到完美交付、讓客戶口碑相傳，為客戶建設更美好的生活。

攜手合作夥伴 推動行業發展

我們將繼續加強可持續供應鏈體系的建設，積極推動供應鏈 ABS 產品的發行，創新融資方式，幫助上游企業拓寬融資渠道、降低融資成本、提高經營效率，構築互利共贏的產業鏈合作體系，與合作夥伴攜手推進行業高質量發展。

履行社會責任 助力共同富裕

我們將鞏固拓展脫貧攻堅勝利成果，有效銜接鄉村振興，積極回應共同富裕的要求，踐行新型城鎮化、綠色建築的先進地產理念，通過推動行業發展、高質量就業、納稅、構建公益共同體等積極履行社會責任，與社會各界共建美好社會。

❖ 附錄一：榮譽碧桂園

獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
行業		
「2021 中國上市房企百強」TOP1 「2021 中國上市房企開發經營能力十強」TOP1 「2021 中國上市房企投資價值十強」TOP1 「2021 中國上市房企 ESG 發展標桿十強」TOP1	億翰智庫	2021 年 5 月
行業年度聚力煥新獎	克而瑞	2021 年 6 月
安全		
柳州碧桂園項目廣廈獎	中國房地產業協會住房和城鄉建設部住宅產業化促進中心	2021 年 4 月
全國安全生產標準化工地 2 個（雲南隆盛華府項目、河南碧桂園天璽灣居項目）	中國安全產業協會建築行業分會	2021 年 12 月
中國安全產業建築行業安全生產標準化項目（國家 3A）	中國安全產業協會	2021 年 12 月
廣東省建築工程優質結構獎	廣東省建築業協會	2021 年 12 月
科技		
德國 IF 獎（七軸協作機械臂等 10 項獲獎）	IF 獎組委會	2021 年 3 月
德國紅點獎（七軸協作機械臂等 7 項獲獎）	紅點獎組委會	2021 年 3 月
美國 IDEA 設計獎（樓層清潔機器人等 4 項獲獎）	IDEA	2021 年 3 月

獎項名稱	頒獎單位	獲獎時間
環境、社會及管治 / 社會責任類		
2021 中國企業 ESG「金責獎」——年度可持續發展獎	新浪財經	2021 年 9 月
公益、扶貧		
全國脫貧攻堅先進個人	中共中央、國務院	2021 年 2 月
第七批廣東省學雷鋒活動示範點	廣東省委宣傳部	2021 年 3 月
2019-2020 廣東省脫貧攻堅突出貢獻集體	廣東省脫貧攻堅領導小組	2021 年 4 月
廣東省脫貧攻堅先進集體	中共廣東省委、廣東省人民政府	2021 年 5 月
廣東扶貧濟困日紅棉杯金杯	中共廣東省委農村工作領導小組	2021 年 6 月
2021 中國福布斯慈善榜 TOP4	福布斯中國慈善榜	2021 年 7 月
中華慈善獎	民政部	2021 年 9 月
粵桂扶貧協作先進民營企業	廣西壯族自治區工商業聯合會、廣西壯族自治區鄉村振興局、廣東省工商業聯合會、粵桂扶貧工作隊	2021 年 10 月
「南粵慈善公益同行」活動愛心企業	2021「南粵慈善公益同行」活動組委會	2021 年 12 月
抗疫		
新冠肺炎疫情防控捐贈突出貢獻獎	湖北省慈善總會	2021 年 3 月

❁ 附錄二：可持續發展關鍵績效指標

❁ 環境類績效指標列表

ESG 指標		單位	2021 ¹	2020 ²	2019 ³
A1.1 排放物 ⁴	氮氧化物 (NOx) 排放量	千克	357.38	1,809.55	11,902.71
	二氧化硫 (SO ₂) 排放量	千克	12.12	14.61	29.96
	顆粒物排放量	千克	25.08	126.96	1,094.26
A1.2 溫室氣體排放量及密度 ⁵	二氧化碳 (CO ₂) 排放 (範圍 1)	噸	23,175.91	27,178.98	23,638.20
	二氧化碳 (CO ₂) 排放 (範圍 2)	噸	465,865.22	449,743.12	526,767.27
	二氧化碳 (CO ₂) 排放 (範圍 1 及 2)	噸	489,041.13	476,922.10	550,405.47
	百萬營業收入二氧化碳排放量	噸 / 百萬元	0.93	1.03	1.13
A1.3 有害廢棄物及密度	廢棄墨盒和硒鼓	噸	42.72	30.13	95.96
	廢棄電子產品	噸	9.49	10.39	21.24
	廢棄電池	噸	6.72	9.54	16.32
	回收電子設備	噸	5.89	12.46	4.97
	有害廢棄物密度	噸 / 百萬元	0.0001	0.0001	0.0003
A1.4 無害廢棄物及密度	其它辦公垃圾	噸	3,179.46	2,497.17	3,414.08
	廚餘垃圾 ⁶	噸	1,200.98	3,558.62	7,967.99
	無害廢棄物密度	噸 / 百萬元	0.01	0.01	0.02
A2 資源使用	辦公室用紙量 (噸)	噸	319.50	553.15	707.39
	甲醇	噸	41.65	150.85	175.37

ESG 指標		單位	2021	2020	2019
A2 資源使用	煤炭	噸	271.32	153.49	20,482.30
A2.1 能源耗量及密度	天然氣	立方米	8,981,729.11	9,210,813.70	7,623,598.15
	汽油	升	824,560.36	899,774.59	1,609,176.50
	柴油 ⁴	升	210,980.22	509,916.90	688,912.95
	液化石油氣	噸	251.70	2,597.32	575.13
	外購電量	千瓦時	394,530,688.04	368,592,154.42	498,702,187.78
	外購熱力 (供暖)	吉焦	2,146,064.29	1,212,632.83	952,834.43
	直接能耗量	吉焦	371,826.83	505,429.46	376,308.65
	間接能耗量	吉焦	3,565,158.84	2,538,873.33	2,747,635.11
	總能耗量	吉焦	3,936,985.67	3,026,527.63	3,123,943.76
	能耗強度 ⁷	吉焦 / 百萬元	7.53	6.58	6.43
A2.2 水資源用量及密度	用水量	立方米	17,850,923.21	18,794,724.70	42,170,258.72
	用水強度	立方米 / 百萬元	34.13	40.61	86.79
A2.5 包裝材料量	包裝紙箱使用量	噸	58.73	83.06	61.46
	包裝塑料袋	噸	220.40	42.31	/
	包裝使用密度	噸 / 百萬元	0.0005	0.0003	/
A3 環境及天然資源	太陽能發電量	千瓦時	698,450.84	213,333.00	9,854,093.00

2021 環境關鍵績效指標說明：**1) 2021 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：**

集團總部辦公區，地產板塊 73 個區域公司辦公區及其下屬共 2,123 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂；酒店板塊 13 個區域公司辦公區及其下屬共 52 個項目公司的辦公區與經營區。

2) 2020 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：

集團總部辦公區，地產板塊 113 個區域公司辦公區及其下屬共 1,883 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂；酒店板塊 16 個區域公司辦公區及其下屬共 52 個項目公司的辦公區與經營區，以及商管公司辦公區及其下屬共 5 個項目公司的辦公區與經營區。

3) 2019 年度環境關鍵績效指標數據收集範圍為：

集團總部辦公區，地產板塊 81 個區域公司辦公區及其下屬共 1,924 個項目公司的辦公區、營銷中心、非外包員工食堂；酒店板塊 16 個區域公司辦公區及其下屬共 50 個項目公司的辦公區與經營區，以及商管公司辦公區及其下屬共 8 個項目公司的辦公區與經營區。

4) 排放物主要來源於公司自有公務車消耗燃油帶來的排放。2021 年排放物有所下降是由於公司倡導綠色出行，減少了中型及重型車輛的使用，從而柴油使用量大幅下降。

5) 本年度我們根據香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2022 年修訂版）》《IPCC 第五次評估報告》以及《中國 24 個行業溫室氣體排放核算方法與報告指南》中建議的計算系數與公式進行計算二氧化碳排放。電力排放因子來源：中國內地電網的溫室氣體排放因子參考生態環境部《關於做好 2022 年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》，中國香港特別行政區電網排放因子參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，澳大利亞電網排放因子參考澳大利亞國家環境與能源局（Australian National Department of Environment and Energy）《Australia Government National Greenhouse Accounts Factors Australian National Greenhouse Accounts 2021》。2020 年由於計算方式及因子優化，數據有所調整；

二氧化碳（範圍 1）排放主要來源於公務車燃油耗量以及各級辦公區固定源燃料耗量；

二氧化碳（範圍 2）排放主要來源於外購電力和外購熱力。

6) 由於公司 2021 年部分自有食堂外包，同時公司倡導《中華人民共和國反食品浪費法》，鼓勵員工實行光盤行動，廚餘垃圾產生量較 2020 年有所下降。

7) 2021 年溫室氣體密度、能耗強度、有害及無害廢棄物密度、用水強度及包裝材料密度均為本年度百萬營收消耗量。

❖ 社會類績效指標列表

B1 僱傭

僱傭		2021 年		2020 年		2019 年	
		員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)	員工人數 (人)	佔比 (%)
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數							
員工總人數		100,705	100%	93,899	100%	101,784	100%
性別劃分	男	63,807	63.36%	58,911	62.74%	63,082	61.98%
	女	36,898	36.64%	34,988	37.26%	38,702	38.02%
年齡劃分	30 歲或以下	46,915	46.59%	47,396	50.48%	56,484	55.49%
	31-40 歲	43,355	43.05%	36,841	39.23%	35,106	34.49%
	41-50 歲	8,209	8.15%	7,763	8.27%	8,191	8.05%
	50 歲或以上	2,226	2.21%	1,899	2.02%	2,003	1.97%
職級劃分	普通員工	80,085	79.52%	75,024	79.90%	80,375	78.96%
	中層管理	20,015	19.88%	18,093	19.27%	20,588	20.23%
	高層管理	605	0.60%	782	0.83%	821	0.81%
僱傭類型劃分	全職	100,705	100%	93,899	100%	101,784	100%
	實習	0	0%	0	0%	0	0%
	其他	0	0%	0	0%	0	0%
地區劃分	中國內地	100,179	99.48%	92,579	98.59%	99,197	97.46%
	港澳台	27	0.03%	34	0.04%	38	0.04%

僱傭		2021年		2020年		2019年	
		員工人數(人)	佔比(%)	員工人數(人)	佔比(%)	員工人數(人)	佔比(%)
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數							
地區劃分	海外	499	0.49%	1,286	1.37%	2,549	2.50%
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 ¹							
員工自願流失總人數		4,817	100%	7,082	100%	8,503	100%
員工自願流失總比率 ²		14.79%		17.58%		16.80%	
按性別	男	3,364	69.84%	5,136	72.52%	6,074	71.43%
	女	1,453	30.16%	1,946	27.48%	2,429	28.57%
按年齡	30歲或以下	2,059	42.74%	3,416	48.23%	4,388	51.61%
	31-40歲	2,490	51.69%	3,305	46.67%	3,652	42.95%
	41-50歲	242	5.03%	336	4.75%	412	4.85%
	50歲或以上	26	0.54%	25	0.35%	51	0.60%
按職級	普通員工	3,412	70.83%	5,038	71.14%	6,119	71.96%
	中層管理	1,376	28.57%	1,990	28.10%	2,324	27.33%
	高層管理	29	0.60%	54	0.76%	60	0.71%
按地區	中國內地	4,504	93.50%	6,701	94.62%	7,781	91.51%
	港澳台	3	0.06%	11	0.16%	19	0.22%
	海外	310	6.44%	370	5.22%	703	8.27%

僱傭關鍵績效指標說明：

- 1、員工自願流失人數數據統計範圍為集團房產板塊(含海外區域)。
- 2、員工自願流失總比率 = 房產板塊主動離職人數 ÷ (房產板塊期末員工總人數 + 房產板塊離職人數)

B2 健康與安全

健康與安全		2021 年	2020 年	2019 年
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率 ¹	因工受傷人數(人)	3	2	10
	因工死亡人數(人)	0	0	0
B2.2 因工傷損失工作日數	因工傷損失工作日數(天) ¹	243	818.5	1,886.5

健康與安全關鍵績效指標說明:

1、因工受傷人數、因工死亡人數統計範圍為集團總部，因工傷損失工作日數統計範圍為碧桂園房產板塊，工傷數據來自於得到地方社會保障局認定的工傷數據。對於其他範圍的僱員工傷數據，我們正在努力優化相關數據的統計方式，相關信息將於未來披露。

B3 發展及培訓

發展及培訓		2021 年	2020 年	2019 年
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 ²	總受訓僱員百分比 ¹	100%	100%	/
	按性別劃分 - 男性僱員受訓百分比	63%	63%	/
	按性別劃分 - 女性僱員受訓百分比	37%	37%	/
	按僱員類別劃分 - 高級管理層僱員受訓百分比	1%	1%	/
	按僱員類別劃分 - 中層管理層僱員受訓百分比	19%	19%	/
	按僱員類別劃分 - 基層員工僱員受訓百分比	80%	80%	/

B3 發展及培訓

發展及培訓		2021 年	2020 年	2019 年
B3.2 按性別及僱員類別劃分,每名僱員完成受訓的平均時數 ³	僱員平均受訓時數	35.2	34.6	/
	按性別劃分 - 男性員工平均受訓時數	35.4	34.7	/
	按性別劃分 - 女性員工平均受訓時數	34.9	34.3	/
	按僱員類別劃分 - 高級管理層人均受訓小時數	124.7	127.8	/
	按僱員類別劃分 - 中層管理層人均受訓小時數	41.6	40.0	/
	按僱員類別劃分 - 基層員工人均受訓小時數	33.0	32.3	/
其它員工發展及培訓數據	總受訓僱員人次(萬人次)	118.56	129.70	101.42
	培訓滿意度(分)	97.9	96.7	97.2

發展及培訓關鍵績效指標說明:

1. 總受訓僱員百分比 = 受訓僱員總人數 ÷ 員工總人數
2. 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比 = 該類別的受訓僱員總人數 ÷ 受訓僱員總人數
3. 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數 = 該類別僱員受訓總時數 ÷ 該類別僱員總數

B5 供應商管理

B5.1 按地區劃分的供應商數目						
供應商所在地區	2021 年				2020 年	
	材料供應商	工程類供應商	供應商總數 (個)	佔比 (%)	供應商總數 (個)	佔比 (%)
中國內地	10,780	5,386 ¹	16,166	74.12%	18,733	77.29%
港澳台地區	47	344	391	1.79%	322	1.33%
海外	2,406	2,848	5,254	24.09%	5,183	21.38%
總計	13,233	8,578	21,811	100%	24,238	100%

供應商管理關鍵績效指標說明：

1. 由於疫情及集團戰略調整，該類別供應商入庫數量減少

B7 反貪污

	反貪污	2021 年	2020 年
B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	提出或已審結的貪污訴訟案件總數	0	0
B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	接受反貪污政策相關培訓的員工人數或百分比	100%	100%
	接受反貪污政策相關培訓的董事會成員、高級管理層人數或百分比	100%	100%
	簽字承諾遵守反貪污政策的員工人數或百分比	100%	100%
	簽字承諾遵守反貪污政策的高級管理層人數或百分比	100%	100%

B8 社區投資

B8.2 在專注範疇所動用資源		2021 年投入金額(人民幣萬元)
社會捐贈	清華大學國強科技基金	10,000
	清華大學化學系新系館建設基金	2,000
	北滘中學委託管理合作項目	1,771
	河南防汛捐款	2,800
	630 扶貧濟困日捐贈	35,000
	惠妍教育助學基金	1,000
	順德區國強慈善基金	1,000
	中山大學附屬第一醫院大灣區精準醫學大科學平台領軍人才引育項目	1,000
	中山大學惠妍人才基金	1,000
	2021 年廣東扶貧濟困日捐贈資金	35,000
其它社區投資及公益活動投入		19,129
總計 (人民幣萬元)		109,700
總計 (人民幣億元)		10.97

❁ 附錄三：政策及法規列表

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
<p>層面 A1: 排放物</p> <p>層面 A2: 資源使用</p> <p>層面 A3: 環境及天然資源</p> <p>層面 A4: 氣候變化</p>	<p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國環境保護法》</p> <p>《中華人民共和國環境影響評價法》</p> <p>《中華人民共和國水污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國固體廢物環境污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》</p> <p>《中華人民共和國防治陸源污染物污染損害海洋環境管理條例》</p> <p>《國家危險廢物名錄》</p> <p>《「十三五」控制溫室氣體排放工作方案》</p> <p>《中華人民共和國土地管理法》</p> <p>《中華人民共和國土地管理法實施條例》</p> <p>《中華人民共和國城鎮國有土地使用權出讓和轉讓暫行條例》</p> <p>《建設項目環境保護管理條例》</p> <p>《規劃環境影響評價條例》</p> <p>《中華人民共和國文物保護法》</p> <p>《中華人民共和國文物保護法實施條例》</p> <p>《歷史文化名城名鎮名村保護條例》</p>	<p>《環境保護管理辦法》</p> <p>《新能源技術應用工作指引》</p> <p>《新能源供應商准入和考核管理制度》</p> <p>《環境、社會及管治內部委員會管理制度》</p> <p>《生物災害應急預案》</p> <p>《洪澇災害應急預案》</p> <p>碧桂園酒店《綠色飯店管理標準》</p> <p>《2021 年職能部門績效考核書》</p> <p>《集團辦公室無紙化辦公管理辦法》</p> <p>《被動式超低能耗建築設計延伸服務指引 (2021. 年 V1.0 版)》</p> <p>《極端天氣 (颱風) 預警工作指引 2021 版》</p>
<p>層面 B1: 僱傭</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》</p> <p>《中華人民共和國勞動合同法》</p> <p>《中華人民共和國促進就業法》</p> <p>《中華人民共和國社會保險法》</p> <p>《最低工資規定》</p>	<p>《碧桂園招聘管理制度》</p> <p>《薪酬管理》</p> <p>《入職及異動管理》</p> <p>《考勤及休假管理辦法》</p> <p>《員工手冊》</p>

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
	<p>《禁止使用童工規定》 《住房公積金管理條例》</p>	<p>《勞動關係管理》 《員工違規違紀責任追究辦法》</p>
層面 B2: 健康與安全	<p>《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《建設工程安全生產管理條例》 《職業病分類與目錄》</p>	<p>《安全生產制度及操作規程》 《施工現場安全紅線管理制度》 《項目安全事故應急機制》 《防控新型冠狀病毒肺炎員工手冊》 《碧桂園集團運營管理制度（2020 年試行版）》 《安全生產管理白皮書》 《碧桂園工程安全標準化圖集》 《關於實施集團安全飛檢的通知》 《關於實施區域施工單位安全聯檢的通知》 《碧桂園集團安全崗位設置及安全保障激勵辦法》 《碧桂園集團項目重大安全隱患處罰辦法》 《碧桂園集團區域施工單位安全聯檢激勵管理辦法》 《建築起重機械管理指引》 《基坑安全管理指引》 《腳手架安全管理指引》 《專業分包安全管理指引》</p>
層面 B3: 發展與培訓	--	<p>《員工手冊》 《碧桂園集團培訓管理制度》 《導師制管理》 《碧桂園優秀人才十大關鍵素質》</p>

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
<p>層面 B4: 勞工準則</p>	<p>《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》 《全國年節及紀念日放假辦法》 《職工帶薪年休假條例》 《企業職工帶薪年休假實施辦法》 《女職工勞動保護特別規定》 《廣東省人口與計劃生育條例》</p>	<p>《關於按時足額發放民工工資的承諾書》 《員工手冊》 《入職及異動管理》 《勞動關係管理》 《薪酬管理》 《碧桂園集團薪酬管理制度》 《考勤及請休假管理辦法》 《國內地產板塊員工福利補貼管理辦法》</p>
<p>層面 B5: 供應鏈管理</p>	<p>《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國民事訴訟法》 《中華人民共和國城鄉規劃法》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例》 《建設工程勘察設計管理條例》 《國有土地上房屋徵收與補償條例》</p>	<p>《關於優選總承包單位的通知》 《工程招標合約管理辦法》 《專業工程供應商評估辦法》 《施工單位後評估體系》 《總承包工程實際承攬人管理細則》 《廉潔合作協議書》 《各類材料供應商准入門檻》 《關於制定碧桂園集團供應商入圍條件和規範推薦流程的通知》 《供應商資源管理流程》 《供應商後評估體系》 《供應商處罰機制》 《招標採購中心關於如何處理與供應商關係的內部規定》 《營銷包裝供應商後評估手冊》 《關於執行營銷物料後評估方案的通知》 《關於加大材料質量管控力度的告知函》 《供應商處罰機制》 《關於中止或取消供應商合作資格及推薦供應商的規定》</p>

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
		<p>《供應商廉潔合作須知》</p> <p>《新能源供應商准入和考核管理制度》</p> <p>《碧桂園集團「材料聯合抽檢」管理辦法》</p> <p>《房產板塊材料質量管理辦法》</p>
層面 B6: 產品責任	<p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國民事訴訟法》</p> <p>《中華人民共和國城鄉規劃法》</p> <p>《中華人民共和國證券法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《計算機軟件保護條例》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國城市房地產管理法》</p> <p>《中華人民共和國建築法》</p> <p>《中華人民共和國防震減災法》</p> <p>《建設工程質量管理條例》</p> <p>《城市房地產開發經營管理條例》</p> <p>《建築設計防火規範 GB 50016-2014》</p> <p>《國務院辦公廳關於大力發展裝配式建築的指導意見》</p> <p>《裝配式建築評價標準 GB/T 51129-2017》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《保安服務管理條例》</p> <p>《鋼結構工程施工質量驗收規範 GB 50205-2001》</p> <p>《商店建築設計規範 JGJ 48-2014》</p>	<p>《關於「規避貨不對版、杜絕群訴」的通知》</p> <p>《關於嚴格按國家要求執行預售政策的重申》</p> <p>《關於完善銷售中心誠信銷售公式文件的操作指引》</p> <p>《關於國內項目沙盤展示相關注意事項的操作指引》</p> <p>《品牌宣傳推廣規範》</p> <p>《工程安全管理制度》</p> <p>《安全文明措施標準化手冊》</p> <p>《銷售前客戶風險檢查作業指引》</p> <p>《銷售前客戶風險檢查計劃表》</p> <p>《客戶投訴處理實施作業指引》</p> <p>《項目質量管理手冊》</p> <p>《知識產權手冊》</p> <p>《知識產權管理程序》</p> <p>《知識產權保護程序》</p> <p>《知識產權獎勵和報酬管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團安全生產管理制度》</p>

ESG 指標	遵守法律及法規	內部政策
	<p>《城市居住區規劃設計規範 GB 50180-93 (2016 年版)》</p> <p>《中華人民共和國安全生產法》</p> <p>《通用數據保護條例 (GDPR)》</p>	<p>《碧桂園集團安全文明措施標準化手冊》</p> <p>《運營風險管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團信息安全管理制度》</p> <p>《客戶資源調用平台和智能脫敏外呼平台操作指引》</p> <p>《材料進場驗收管理制度》</p> <p>《樣板先行管理制度》</p> <p>《碧桂園集團運營管理制度》</p> <p>《碧桂園集團地勘管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團樁基實施方案優化管理辦法》</p> <p>《全週期家園服務體系》</p> <p>《客戶觸點服務標準指引》</p> <p>《全週期客戶風險管理辦法》</p> <p>《客戶投訴管理辦法》</p> <p>《全週期滿意度管理辦法》</p> <p>《碧桂園集團信息安全管理制度》</p> <p>《提升辦數字化信息安全事件管理辦法》</p> <p>《假冒偽劣產品現場鑑別手冊》</p>
<p>層面 B7: 反貪污</p>	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國刑法》</p> <p>《中華人民共和國刑事訴訟法》</p>	<p>《碧桂園員工守則》</p> <p>《碧桂園員工利益衝突管理規定》</p> <p>《碧桂園員工職務行為管理規定》</p> <p>《碧桂園員工違規違紀責任追究辦法》</p> <p>《碧桂園供應商廉潔合作須知》</p> <p>《碧桂園廉潔協議》</p> <p>《內容審計監察管理制度手冊》</p> <p>《廉潔自律承諾書》</p>
<p>層面 B8: 社區投資</p>	<p>--</p>	<p>--</p>

❖ 附錄四：《環境、社會及管治報告指引》內容索引

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分
A. 環境		
A1: 排放物	一般披露 有關廢物及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	9.「碧」守·綠色環保
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄二：關鍵績效指標
A1.2	直接(範圍 1)及能源間接(範圍 2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效指標
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效指標
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效指標
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	9.3 綠色施工 9.4 綠色營運
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	9.3 綠色施工 9.4 綠色營運
A2: 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	9.「碧」守·綠色環保
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效指標
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	附錄二：關鍵績效指標

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	9.2.4 可持續建築發展規劃 9.4 綠色營運 9.6 綠色辦公
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達這些目標所採取的步驟。	9.4 綠色營運 9.6 綠色辦公
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	附錄二：關鍵績效指標
A3: 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	9.9 生物多樣性保護
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	9.9 生物多樣性保護
A4: 氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	9.8 應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	9.8 應對氣候變化
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
B1: 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (a) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	10.1.1 公平僱傭
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄二 可持續發展關鍵績效指標
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄二 可持續發展關鍵績效指標
B2: 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	10.2.2 職業健康安全

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄二：關鍵績效指標
B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄二：關鍵績效指標
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	10.2.2 職業健康安全
B3: 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	10.3 育才為先
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	附錄二：關鍵績效指標
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄二：關鍵績效指標
B4: 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	10.1.1 公平僱傭
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	10.1.1 公平僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	10.1.1 公平僱傭
營運管理		
B5: 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	8.4 多方共贏
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	附錄二：關鍵績效指標
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	8.4.1 供應鏈管理

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	8.4.1 供應鏈管理
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	8.4.1 供應鏈管理
B6: 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	8.3 竭誠服務
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	8.3.2 讓客戶滿意
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	7.2.5 知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	8.1 匠心築造
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	8.3.3 信息安全和隱私保護
B7: 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	7.2.4 道德操守
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	附錄二：關鍵績效指標
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	7.2.4 道德操守
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	7.2.4 道德操守 附錄二：關鍵績效指標
社區		
B8: 社區投資	一般披露 有關以社區參與了解運營所在社區需要和確保其業務活動考慮社區利益的政策。	11.「碧」惠·共享和諧

ESG 指標		本報告載有相關資料的部分
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	11.「碧」惠·共享和諧
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	11.「碧」惠·共享和諧 附錄二：關鍵績效指標

❖ 附錄五：GRI 準則內容索引——核心選項

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
機構概況			
102-1	機構名稱	1. 關於本報告	
102-2	活動、品牌、產品及服務	3. 碧桂園是什麼	
102-3	機構總部的所在地	不適用	
102-4	營運活動地點	不適用	
102-5	所有權與法律形式	不適用	
102-6	服務的市場	3. 碧桂園是什麼	
102-7	機構規模	3. 碧桂園是什麼	
102-8	員工及其他工作者的資料	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
102-9	對供應鏈的描述	8.4.1 供應鏈管理	
102-10	組織規模、架構、所有權或供應鏈的重大變化	不適用	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
機構概況			
102-11	講述如何按謹慎的方針行事	3. 碧桂園是什麼	
102-12	支持的約章	不適用	
102-13	參與的組織	不適用	
策略與分析			
102-14	決策者的聲明	2. 董事會聲明	
道德與誠信			
102-16	描述機構的價值觀、原則、標準和行為規範	3. 碧桂園是什麼	
管治			
102-18	管治架構	7.3.2 可持續發展管治架構	
與持份者溝通			
102-40	機構接觸的持份者	7.3.4. 利益相關方溝通	
102-41	集體談判協議	不適用	
102-42	識別和選擇持份者的基準	7.3.4. 利益相關方溝通	
102-43	與持份者溝通的方式	7.3.4. 利益相關方溝通	
102-44	持份者提出的關鍵議題和關注事項, 以及機構的響應	7.3.4. 利益相關方溝通	
匯報實務			
102-45	財務報表包含的實體; 提及本報告沒有涵蓋的實體	不適用	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
一般標準披露			
匯報實務			
102-46	界定報告內容和議題邊界	1. 關於本報告	
102-47	重大性議題列表	7.3.5 重要議題的策略性管理	
102-48	為何重申某些在之前的報告已提及的數據，以及此舉的作用	1. 關於本報告	
102-49	報告範圍 / 範疇界限的重大改變	1. 關於本報告	
102-50	報告期	1. 關於本報告	
102-51	上一份報告的日期	不適用	
102-52	報告週期	1. 關於本報告	
102-53	聯絡數據	1. 關於本報告	
102-54	依循的 GRI 選項	1. 關於本報告	
102-55	GRI 內容索引	附錄五: GRI 準則內容索引 ——核心選項	
102-56	外界認證	不適用	
管理方式			
103-1	解釋重大議題的描述及邊界	7.3.5 重要議題的策略性管理	
103-2	管理方式及其要素	7.2 企業管治	
103-3	管理方法的檢討	7.2 企業管治	

GRI 準則指標		詳情	引用	備註
經濟議題				
經濟表現				
	管理方法		3. 碧桂園是什麼	
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值		3. 碧桂園是什麼	
202-2	僱傭當地居民為高階管理階層的比例		不適用	
間接經濟影響				
	披露管理方法		11. 「碧」惠·共享和諧	
203-1	開展基礎設施投資與支持性服務及其影響		11. 「碧」惠·共享和諧	
採購實務				
	披露管理方法			
204-1	來自當地供應商採購的支出比例		不適用	
反貪污				
	披露管理方法			
205-3	已確認的貪污事件及採取的行動		不適用	
反競爭行為				
	披露管理方法			
206-1	涉及反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟		不適用	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
環境議題			
能源			
	披露管理方法	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
302-1	組織內部的能源消耗量	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
302-3	能源強度	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE3	建築物能源強度	不適用	
水			
	披露管理方法		
303-1	依來源劃分的總取水量	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE2	建築物水強度	不適用	
排放			
	披露管理方法	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
305-1	直接溫室氣體排放 (範疇一)	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
305-2	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
G4-CRE3	建築物溫室氣體排放強度	不適用	
污水廢棄物			
	披露管理方法		
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	附錄二: 可持續發展關鍵績效指標	
有關環境保護的法規遵守			
307-1	違反環境方面的法律和規定	不適用	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
環境議題			
污水廢棄物			
土地退化、污染及整治			
G4-CRE5	根據適用的法律指定，已整治及需要就現有或擬定土地用途進行整治的土地	9.9. 生物多樣性保護	
社會議題			
僱傭			
披露管理方法		附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
401-1	新入職員工和離職員工	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
職業健康與安全			
披露管理方法		附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
403-2	工傷類別和工傷頻率、職業病和損失工作日數及缺勤率，以及因工作有關的死亡人數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
培訓與教育			
披露管理方法		附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	附錄二：可持續發展關鍵績效指標	
員工多元化與平等機會			
披露管理方法		10.1.2 多元共融	
405-1	管治組成和員工的多元性	10.1.2 多元共融	

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
社會議題			
本地社區			
	披露管理方法	11.「碧」惠·共享和諧	
413-1	進行社區參與、社會影響評估及社區發展計劃的營運活動	11.「碧」惠·共享和諧	
顧客健康與安全			
	披露管理方法	8.3 竭誠服務	
413-1	違反有關產品及服務的健康和安全法規的事件	不適用	報告期內沒有相關的違規事件
客戶隱私			
	披露管理方法	8.3.3 信息安全和隱私保護	
418-1	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	不適用	報告期內無關於與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數
申訴機制			
	披露管理方法	8.3.2. 讓客戶滿意	
遵守法規			
419-1	違反社會方面的法律和規定	7.2.1 合規經營	我們視遵守法規為基本要求，並要求所有員工及供應商遵守所有適用的法律和法規。報告期內並無違反法律和法規。

GRI 準則指標	詳情	引用	備註
社會議題			
遵守法規			
產品及服務標籤			
G4-CRE8	與新建築項目、物業管理、物業使用及重建有關的可持續發展認證、評級及標誌計劃的類型和數目	9.2.2. 可持續發展建築認證	

❁ 附錄六：意見及反饋

關於舉報碧桂園員工或單位違反職業道德準則的行為，
請聯繫風控審計監察中心：

jtjcb@countrygarden.com.cn

關於產品安全質量、服務質量、銷售，
請聯繫客戶關係管理部：

400-8919-338

關於投資者關係，
請聯繫投資者關係辦公室：

ir@countrygarden.com.cn

關於廣東省國強公益基金會，請登錄：

<https://www.guoqiangfoundation.com/>

關於本報告的意見，請聯繫環境、社會及管治委員會：

bgycsr@countrygarden.com.cn

更多可持續發展報告，請登錄：

<https://bgy.com.cn/sustainability.aspx>



碧桂園

— 世界500强企业 —