



AGILE GROUP HOLDINGS LIMITED

雅居樂集團控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司) 股份代號: 3383



環境、社會及管治報告2019

目錄

1 關於本報告

2 主席致辭

3 關於本公司

企業簡介
業務概況
業務表現摘要

6 可持續發展管理

可持續發展理念
可持續發展管理架構
利益相關方溝通
重要性議題分析

11 雅治• 共建未來

廉政制度體系
簽署廉政承諾
強化內部監管
設立檢舉機制
廉潔文化建設

15 雅仕• 衷誠協作

多元僱傭
培訓發展
員工關懷
健康安全
安全管理體系
安全生產
職業健康

27 雅居• 樂活一生

創造美好居住環境
產品質量安全
產品設計創新
綠色建築機遇
共建海綿城市
提供優質生活服務
投訴處理
信息保護
滿意度提升
公益慈善
興學助教
救災濟困
社區關懷與扶貧

41 雅韻• 綠色生活

資源利用
建築材料回收利用
節約用水及紙張
節能減排
合規排放
固廢管理
廢水管理
廢氣管理
噪聲管理
供應鏈管理

56 附錄一 政策列表

61 附錄二 數據列表

64 附錄三 指標索引

關於本報告

概覽

雅居樂集團控股有限公司(「雅居樂」)欣然發佈第四份環境、社會及管治(「ESG」)報告(「本報告」)，本報告為年度報告，時間跨度為2019年1月1日至2019年12月31日，披露雅居樂於2019年度可持續發展表現最新情況。

報告參考

本報告已遵守香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)頒佈的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「《香港上市規則》」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「《指引》」)載列的所有「不遵守就解釋」條文，並根據《指引》中所有建議披露做彙報。《指引》內容索引載於本報告附錄二。

本報告內容是按照一套有系統的程序而制定的。有關程序包括：識別和排列重要的利益相關方、識別和排列ESG相關重要議題、決定本報告的界限、收集相關材料和收據、根據資料編制本報告、對本報告中的資料進行審閱等。

報告範圍及邊界

本報告按照《指引》中提及的「重要性原則」、「量化原則」、「平衡原則」及「一致性原則」，披露本公司的環境、社會及管治風險和管理舉措。本報告覆蓋範圍包括本公司以及其全資附屬公司和控股附屬公司。本報告範圍與本公司《2019年年報》合併報表範圍一致，應與本公司《2019年年報》一併閱讀。

稱謂說明

為了方便表述和閱讀，如無特別說明，本報告中的「本公司」及「公司」均指雅居樂集團控股有限公司；「雅居樂」、「本集團」及「我們」均指本公司及其附屬公司。

數據來源及可靠性聲明

本報告的數據和案例：主要來源於雅居樂正式文件、統計報告及有關公開資料。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

確認及批准

本公司的董事會(「董事會」)和高級管理人員團隊已審批本報告，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

獲取及回應本報告

本報告可以在香港聯交所網站(<https://www.hkexnews.hk>)、新加坡交易所有限公司網站(<https://www2.sgx.com/>)及本公司網站(<https://www.agile.com.cn/>)查閱和下載。

如有進一步查詢，或對本報告有任何意見或建議，請通過電子郵箱ir@agile.com.cn與本公司聯繫。

本報告分別以中文及英文編制。如中英文文本有任何差異，概以中文文本為準。

主席致辭

致各位利益相關方：

經過28年的發展，雅居樂集團控股有限公司(「雅居樂」)已成長為「以地產為主、多元業務並行」的綜合性企業集團。雅居樂聚焦於人們對美好生活的追求，重視經濟效益、環境效益、社會效益的可持續發展，致力成為領先的優質生活服務商，同時持續提升環境、社會及公司治理(ESG)的管理水平與表現。

我們行穩致遠，不斷優化公司的可持續管理體系。公司董事會轄下的風險管理委員會負責統籌監察公司ESG事宜，並於報告期內成立了可持續發展督導工作組，協助董事會釐定ESG風險及評估管控現狀，協同各關鍵職能部門共同推進ESG管理工作的貫徹落實。

我們立足本源，堅持為公眾創造優質的人居環境及配套生活服務。我們堅持高標準的品質管制，要求所有承建商與原材料供應商全部具備品質與安全管理資質，並通過開展品質與安全現場審驗工作，有效管控項目開發各個環節的品質標準。於報告期內，雅居樂榮獲「2019年度地產品牌企業」稱號，客戶滿意度與品牌價值持續提升。

我們聚力美好，積極打造與自然和諧共處的社區環境，詮釋「一生樂活」的理念。我們積極評估綠色建築機遇，設置綠色與節能建築設計研究的專項費用，於報告期內投入逾人民幣600萬元於綠色建築設計研究，累計已有47個綠色建築項目通過認證。同時我們持續探索海綿城市設計與開發模式，逾六成的項目設計中已融入海綿城市理念，助力構建可持續的水循環體系。

我們深耕環保，佈局危險廢物處理、水務處理及一般固體廢物處理等業務領域，助力推動自然生態環境改善。面對始於2019年末的突發公共衛生事件，我們成立疫情防控應急小組，以應對激增的醫療廢棄物處置需求，助力抗疫前線做好醫療廢棄物處理工作，保護生態環境與公眾健康安全。

我們心繫社區，堅持以「同理心」投入興教助學、救貧濟困和環境保護等公益領域。我們在多個地區與院校設置獎助學金及成立教育基金會，助力國家及地區的人才培養。我們積極出資幫助落後地區改善醫療及教育水平，設置救災濟困專項資金用於資助受災地區的重建工作。應對新型冠狀病毒疫情，我們捐贈人民幣3,000萬元，支持武漢等地的醫療物資及設備採購，以及一線醫護人員的定向扶助，助力疫情防控攻堅。

我們將繼續彙集優質資源，持續深耕多元業務領域，助力營造淨美家園，構建美好人居環境，與各利益相關方共同致力踐行可持續發展。

主席兼總裁

陳卓林

香港，2020年6月29日

關於本公司

企業簡介

雅居樂是一家以地產為主，多元業務並行的綜合性企業集團。一直以來，雅居樂秉承「一生樂活」的理念，始終關注人們對美好生活的追求，致力於成為優質生活服務商。

雅居樂集團控股有限公司(股份代碼：3383)與雅居樂雅生活服務股份有限公司(股份代碼：3319)已分別於2005年和2018年在香港聯交所主板上市。

雅居樂股份現為恒生綜合指數、恒生環球綜合指數、恒生港股通指數系列、恒生中國內地企業高股息率指數、恒生中國內地地產指數、恒生增幅指數、恒生中國(香港上市)100指數，摩根士丹利中國指數及力寶專選中港地產指數的成份股。



關於本公司(續)

業務概況

雅居樂及其附屬公司主要從事大型綜合性物業發展，同時亦廣泛涉足物業管理、環保、建設、房管及商業等多個領域，其多元化業務已覆蓋中國及海外多個城市。



地產

佈局海內外逾200多處不同發展階段的低層洋房、高層洋房、生活大盤、旅遊房地產、商業中心、星級酒店等標杆性項目。於報告期內，地產集團實現銷售收入人民幣541.77億元，於75個城市擁有預計權益總建築面積共計3,970萬平方米的土地儲備。



雅生活

業務涉及住宅物業服務、高端商業寫字樓資產管理、公共物業服務、社區商業。於報告期內，雅生活在管面積及合約面積分別為234.0百萬平方米及356.2百萬平方米。



環保

聚焦危險廢物處理、水務處理及一般固體廢物處理三大領域。環保業務每年設計最高危險廢物處理規模已逾330萬噸，安全填埋庫容逾1,800萬立方米，每日最高水務處理規模已逾220萬噸；每日最高生活垃圾焚燒發電處理規模達到4,850噸，其中危險廢物處理業務表現超卓，雄踞行業領先地位。



雅城

為中國領先的綠色生態人居服務商，以綠色生態景觀服務及智慧裝飾家居服務為兩大業務板塊，業務經營範圍覆蓋27個省及直轄市內119個城市。



房管

中國不動產開發賦能專家，通過向市場提供一站式代建服務，輸出高端上市企業品牌、核心專業團隊以及全產業鏈複合資源，業務持續穩健發展。房管項目分佈在華南、華東、西部、華北四大區域，累計可售資源貨值逾人民幣600億元。



商業

整合包括酒店、投資物業、社區商業及文旅商業等商業項目，在全國50多個城市擁有寫字樓、購物中心、酒店、文旅商業、社區商業、精品街市等項目，商業總體量超800萬平方米，在管項目逾100個。

關於本公司(續)

業務表現摘要



總資產

人民幣

2,732.32 億元

營業額

人民幣

602.39 億元非地產發展業務
收入佔比**10.1%**

預售金額

人民幣

1,179.70 億元

股東應佔利潤

人民幣

75.12 億元

股東應佔利潤率

12.5%

權益土地儲蓄

3,970 萬平方米

全年每股派息

100.0 港仙

可持續發展管理



可持續發展管理

可持續發展理念

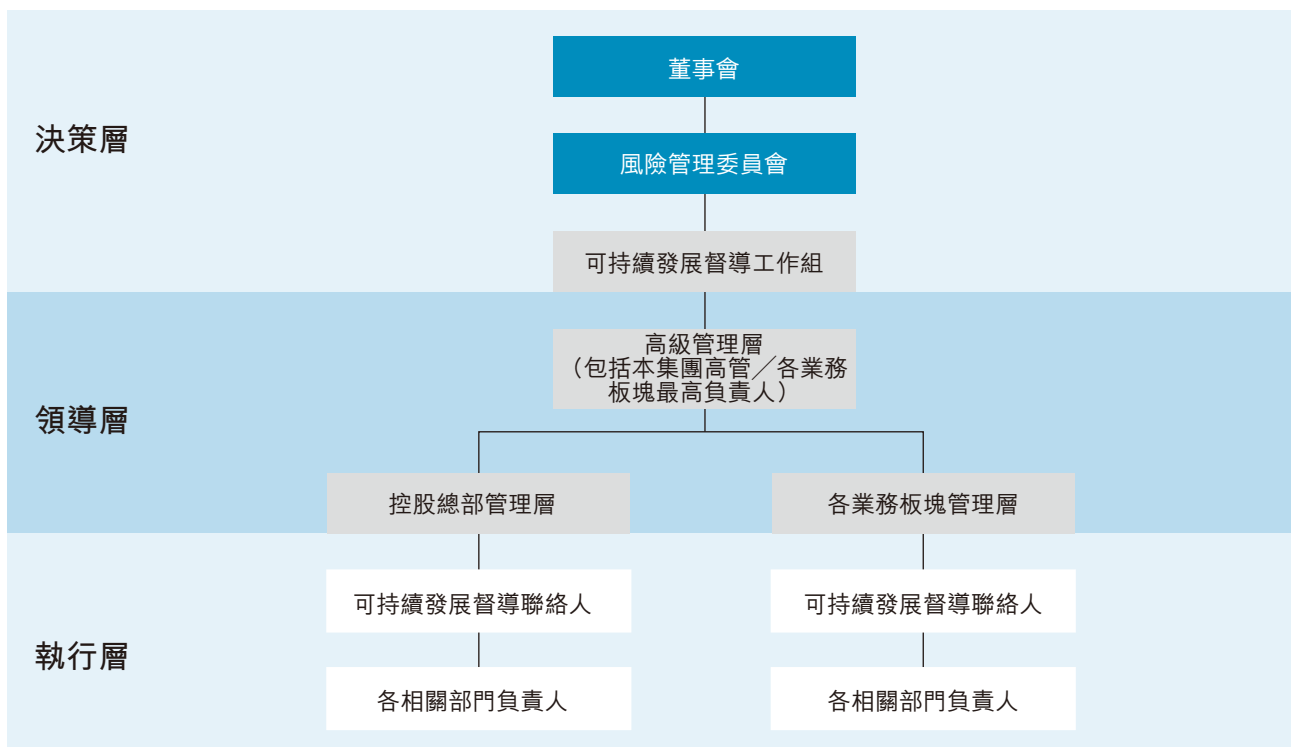
雅居樂始終關注人們對美好生活的追求，堅持「一生樂活」的經營理念，通過發展地產與多元業務，致力為公眾創造優質生活。

雅居樂在經營過程中重視經濟效益、環境效益與社會效益的可持續發展，維持良好的企業管治水平以保障股東權益，踐行綠色發展理念保護地區生態環境，創造職業發展機會助力員工實現自我價值，保持主營業務的穩健發展以實現與供應商共同成長，並積極投入社區建設承擔企業社會責任。

可持續發展管理架構

雅居樂重視可持續發展管理，積極關注國內外有關環境、社會及管治(ESG)的倡議及標準，及時評估及優化我們的管理架構與制度體系，以保障雅居樂在各個ESG議題上具備充分且有效的管理能力。

於報告期內，雅居樂進一步完善了可持續發展管理架構，由董事會授權風險管理委員會識別及應對本集團所面臨的ESG風險，並負責監督和管理本集團ESG工作的開展。同時，風險管理委員會下設可持續發展督導工作組，負責統籌本集團各產業集團的ESG管理，協助董事會開展ESG信息披露、目標制定、風險評估及政策完善工作。各產業集團均設置了可持續發展督導工作聯絡人，根據可持續發展督導工作組的指示開展ESG信息收集與匯總等執行工作，為雅居樂可持續發展戰略制定與調整提供重要依據。



雅居樂可持續發展管理架構

可持續發展管理(續)

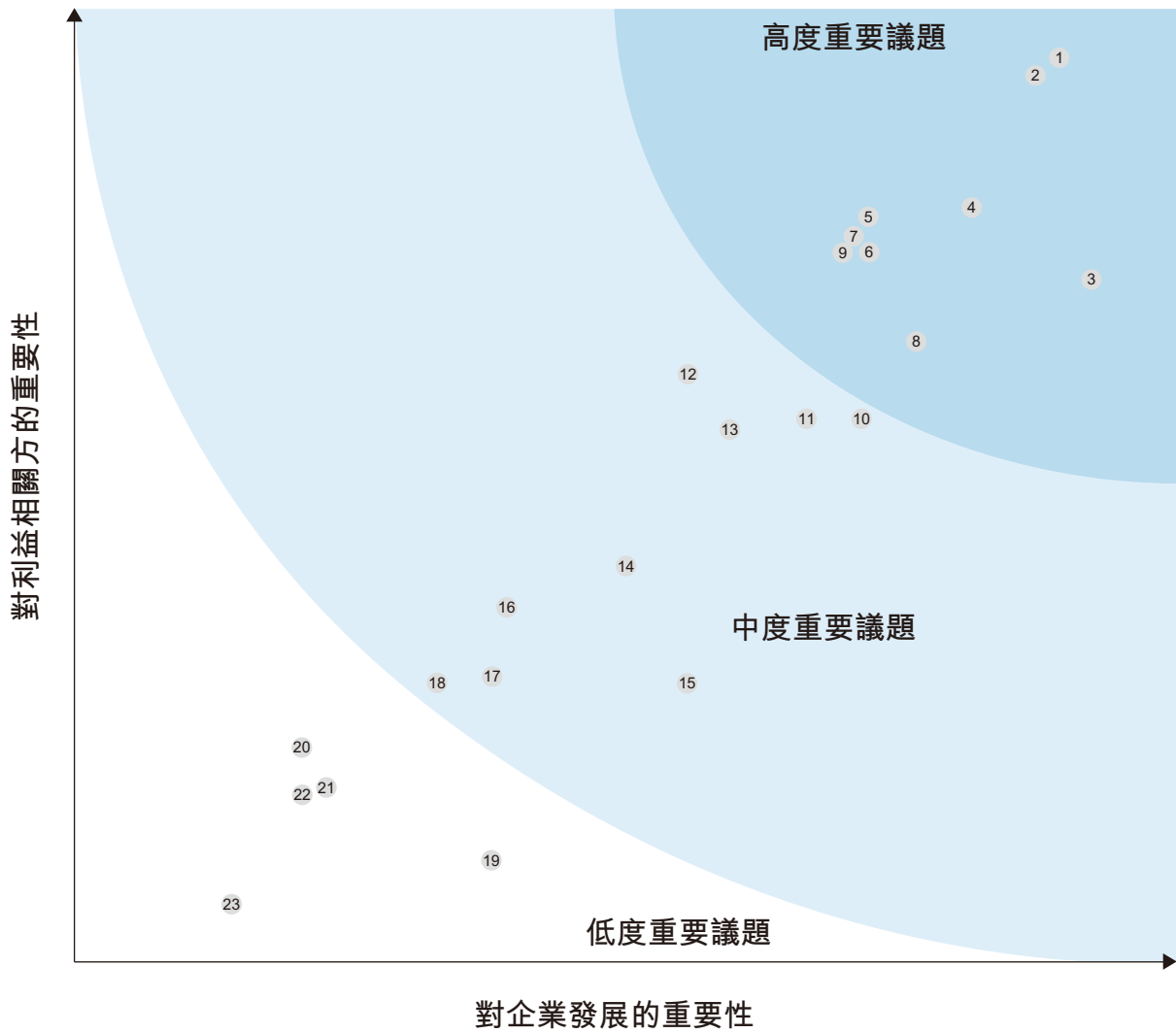
利益相關方溝通

雅居樂重視企業可持續發展，建立了與員工、投資者等利益相關方的常態化溝通機制，及時了解各相關方對我們的期望與訴求，並通過不同渠道進行溝通和反饋，持續完善本集團在環境、社會及公司治理方面的管理工作。

利益相關方類別	溝通訴求	溝通渠道
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 助力地區經濟建設 創造就業機會 依法合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> 政企座談會 監督檢查 工作報告與調研
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 長期穩定發展 合規信息披露 維護股東權益 	<ul style="list-style-type: none"> 投資者推介會 股東大會 電話信函往來
員工	<ul style="list-style-type: none"> 維護合法權益 保障安全健康 提供培訓與發展機會 	<ul style="list-style-type: none"> 員工敬業度調查 職工代表大會 意見反饋平台
客戶／業主／租戶／消費者	<ul style="list-style-type: none"> 保障產品與服務品質 提供溝通反饋渠道 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調研 客戶溝通熱線
供應商／承建商／分包商／服務承辦商	<ul style="list-style-type: none"> 保持長期穩定合作 共助行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 合作方會議 電話信函往來
業界協會／專業機構	<ul style="list-style-type: none"> 共助行業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 行業協會
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 信息公開透明 	<ul style="list-style-type: none"> 媒體發佈會 電話信函往來
社區	<ul style="list-style-type: none"> 推動社區發展 保護社區環境 	<ul style="list-style-type: none"> 社區活動開展 電話信函往來

重要性議題分析

雅居樂ESG議題重要性分析矩陣



可持續發展管理(續)

雅居樂2019年ESG議題重要性分析列表

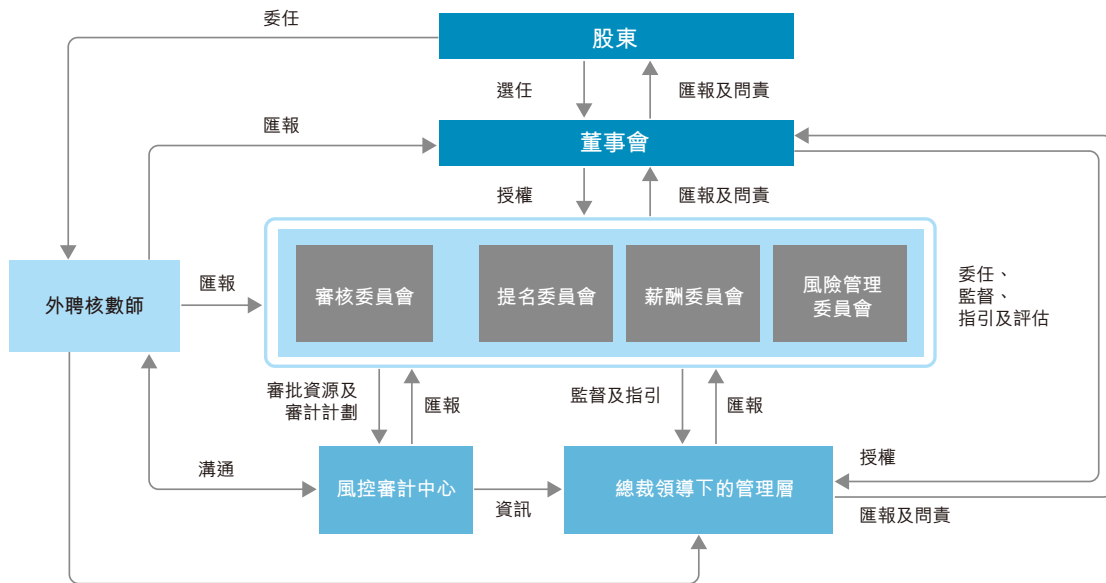
	序號	議題
高度重要議題	1	員工健康與安全
	2	薪酬與激勵機制
	3	客戶隱私安全
	4	產品品質與安全
	5	員工培訓與發展
	6	客戶服務與滿意度
	7	檢舉人保護
	8	商業道德標準遵循
	9	僱傭管理與合規用工
中度重要議題	10	信息披露透明度
	11	負責任的營銷
	12	多元化與包容性
	13	風險管理及內部控制
	14	控制運營過程污染
	15	提升能源使用效率
	16	供應鏈環境與社會風險管理
	17	政策響應與公共參與
	18	開發綠色建築與綠色社區
低度重要議題	19	公益慈善與志願服務
	20	建立環境管理體系
	21	建築廢棄物處理與材料循環使用
	22	保護項目開發及運營地區的生物多樣性
	23	識別及應對氣候變化風險

雅治·共建未來



雅治 • 共建未來

雅居樂致力於保障股東的權益，參照國內外標準及香港聯交所的企業管治守則，制定及完善《組織章程大綱》及其他企業管治章程，由董事會及下設的審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及風險管理委員會共同監管公司管治的執行、監督及建議管理層財務和業務發展策略及目標、監督涉及公眾披露事項，和評定管理層表現是否達到公司營運目標。於報告期內，本集團持續健全企業治理架構與章程，建立全面的制度體系，執行有效的內部監管，並保障透明的信息披露。



廉政制度體系

作為中國反腐企業聯盟的成員，雅居樂對貪腐行為一貫秉承零容忍的態度。本集團嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國監察法》、《中華人民共和國侵權責任法》、《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國刑事訴訟法》、《中華人民共和國合同法》、《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國治安管理處罰法》及其他經營所在地區的相關法律規定，制定並執行《廉政制度》、《商業行為準則》、《失職問責管理辦法》、《採購系統廉政管理辦法》等廉政管理制度，以降低內部舞弊和商業賄賂風險。

各業務板塊結合行業標準與運營實際，貫徹落實本集團廉政管理制度，並基於本集團的制度體系進一步制定各區域及項目公司的商業道德規範指引，形成適用於本集團整體且具符合各產業集團經營實際的制度體系。

有賴於本集團在廉政工作中的持續投入和有效的內部監管，於報告期內未發生貪污或其他形式的訴訟案件。

雅治 • 共建未來(續)

簽署廉政承諾

本集團董事會直接監管本集團的廉政建設工作，要求全體員工於報告期內完成簽署《員工廉政承諾書》，承諾遵守《商業行為準則》，杜絕謀取不正當利益的違規行為發生。同時，為防止發生各種謀取不正當利益的違法違紀行為，本集團要求相關合作單位、供應商簽署《廉政協議書》，要求合作方需遵守相關的法律法規以及《採購系統廉政管理辦法》等管理制度，確保雙方工作人員在合同履行過程中廉潔自律、誠實守信，保障合作過程的合規經營。

強化內部監管

本集團不斷健全內部監管機制，本集團轄下的風控審計中心為專職部門負責持續監控各部門的流程並評估風險，以協助董事會及高級管理層在風險管理及監督時，確保相關流程遵守已制定的監管要求及指引，從而加強內部管治機制的效率，確保內部監控機制的有效運作。

優化風險管理

本集團建立了全面的風險管理框架作為風險管理體系搭建基礎，持續完善《風險管理制度》，執行包括識別、分析、回應、監控、匯總及彙報等程序的閉環風險管理流程，對風險進行持續監控及管理。根據本集團行業性質和經營特點、戰略目標，以及高級管理層風險偏好，我們建立適用於各業務板塊的風險評估維度和標準，以契合企業實際的風險評估結果。

董事會負責監督管理層對本集團風險管理的設計、實施及監察，並對重大風險進行持續監控及定期回顧管控措施的落地執行。同時，董事會下設風險管理委員會，負責制訂風險管理框架、審閱及評估本集團風險管理框架的有效性，監察風險控制的實行情況及確保其有效實行。

完善內部控制

本集團依據廉政管理制度，由審核委員會監督管理內部審計監察工作，審閱及評價本集團內部控制程序的有效性，結合外聘核數師對內部控制的評估及管理建議及時完善內部控制流程。負責風控審計的專職部門持續監控本集團各部門的流程，有效監督本集團財務管理實施情況與資金的有效使用，避免發生職務侵佔等風險事件。

雅治 • 共建未來(續)

設立檢舉機制

雅居樂依據《廉政制度》中的檢舉管理規定，設立廉政舉報電話與廉政舉報郵箱，鼓勵員工及合作方檢舉揭發本集團內部違紀行為。本集團負責風控與審計的部門對接獲舉報信息進行登記和整理分類，對存在廉政違紀嫌疑的行為展開初步調查，經查證屬實將調查結果及處理意見上報本集團董事會，並按照本集團《廉政制度》、《員工手冊》、《失職問責管理辦法》及其他相關規定進行處理。對於輕微失職違紀事項或不涉及廉政違紀事項則轉交相關主管部門跟進處理。檢舉人受《保密制度》保護，當發生檢舉人信息洩露或檢舉人被打擊報復情況時，本集團嚴格按《失職問責管理辦法》的規定，視情況對相關人員進行相應懲處。檢舉人也可以實名舉報，本集團對實名舉報者予以鼓勵，承諾絕對保密、絕不追究實名舉報者的責任。

廉政檢舉	本集團建立了舉報人激勵制度，對及時發現、制止、糾正廉政違紀行為有突出貢獻的單位和個人，本集團按相關規定視挽回經濟損失金額大小等具體情況，對舉報單位和個人進行獎勵。
自我舉報	過往存在違紀情況的人員應向本集團如實申報自己的廉政違紀行為，本集團按照其違紀行為給予相應處罰，隱瞞不報者將從嚴從重處理。

廉潔文化建設

雅居樂重視反腐倡廉的文化建設，積極宣導廉潔合規的商業行為價值觀。本集團為全體員工提供不同形式的廉潔教育培訓項目，並於報告期內開展「正本清源、陽光反腐」廉政專項行動，持續提升員工的合規意識。

案例：「正本清源、陽光反腐」廉政專項行動

2019年1月，雅居樂成立以執行董事兼副總裁黃奉潮先生主導的專項行動小組，開展「正本清源、陽光反腐」廉政專項行動。本次行動中，本集團組織管理層參與廉潔宣誓活動，並現場簽署2019年度《廉政管理責任狀》。

此次行動中，專項行動小組通過開展廉政講座及製作宣傳影片，並確保全體員工參與及觀看，全面提升本集團的合規意識。

此外，本集團將相關培訓資料推送至合作方及供應商，並要求各產業集團需於6月30日前自行安排至少1次供應商廉政大會，向合作夥伴、供應商宣傳「陽光合作、誠信雙贏」的理念和雅居樂的廉政政策。

雅仕·衷誠協作



雅仕 • 衷誠協作

多元僱傭

雅居樂嚴格遵守《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》等法律規定，逐步完善公司的人力資源體系和管理制度。系統化管理與保障員工在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視等方面的合法權益。本集團宣導多元與包容的氛圍，秉承公平、公正、公開的原則為員工提供平等的錄用、晉升及培訓發展機會，在《員工手冊》中明確禁止涉及種族、宗教信仰、年齡、國際、性別、婚姻狀況、健康狀況等歧視行為。

2019年按類型劃分的僱員數量

劃分類別	指標	單位	2019年數據
按地區劃分	中國大陸	人	38,160
	港澳台	人	42
	中國境外	人	111
按性別劃分	男性	人	22,615
	女性	人	15,698
按職級劃分	領導層	人	17
	高級管理層	人	305
	中級管理層	人	890
	非管理層	人	37,101
雅居樂僱員總數		人	38,313

此外，雅居樂嚴格遵守《禁止使用童工規定》，對擬錄用員工前公司、相關的工作證明進行核實或進行相關的背景調查，並通過委託第三方機構進行核實，確保不發生錄用童工或其他違規僱傭的情況。一旦發現聘用童工的情況，公司將勒令其立即停工，結算工資，將其安全送回其原居地交由其監護人。如若發現強制勞工行為，本集團人事行政部將遵照相關管理章程對其所屬部門追究違規責任，並為員工提供補償。同時，本集團與所有正式員工簽訂勞動合同，與實習生及臨時工簽訂勞務合同，充分保障員工的合法權益。於報告期內，本集團未發生僱傭童工或強制勞工等勞工糾紛及違規事件。

雅仕 • 衷誠協作(續)

培訓發展

雅居樂將人才視為企業持續發展的核心動力，積極引入優質的培訓資源，為員工創造充分的職業發展機會。

本集團依據《培訓制度》、《內訓師管理指引》、《新員工入職集訓指引》、《崗輔管理辦法》等培訓相關管理制度，為不同職級及崗位的員工配備符合其職業發展需求的培訓項目，持續完善以「高管課堂」、「π隊計劃」等項目為核心的培訓項目體系，致力提升員工的領導力與管理能力。

2019年，雅居樂員工的培訓時長總計2,178,860小時，人均受訓時長56.87小時。

2019年按類型劃分的培訓時數

劃分類別	指標	單位	2019年數據
全體員工受訓時數		小時	2,178,860
按職級劃分	領導層	小時	945
	高級管理層	小時	18,231
	中級管理層	小時	57,440
	非管理層	小時	2,102,244
平均每位員工接受培訓的時數		小時	56.87
按職級劃分	領導層	小時	55.59
	高級管理層	小時	59.77
	中級管理層	小時	64.54
	非管理層	小時	56.66

雅仕 • 衷誠協作(續)

案例：「高管課堂」領導力培訓項目

「高管課堂」是雅居樂人才培養體系中最高層級的培訓項目，主要針對本集團的L2層級及以上的高級管理人員，學習內容以宏觀經濟政策研讀、案例教學與研討、標杆企業考察交流為主。雅居樂根據各位學員的學習需求，結合公司在發展過程中遇到的業務挑戰，設計專題的學習模塊，聘請國內外頂尖學術、商業與政經領域的專家學者分享趨勢或研究成果，開展交流培訓活動，以提升高管人員戰略視野與思維格局。



雅仕 • 衷誠協作(續)

案例：「 π 隊計劃」人才管理項目

「 π 隊計劃」是雅居樂的人才管理品牌，通過嚴格選拔、系統培養、動態評估等方式助力應屆生快速發展，為企業儲備新生力量。

由2007年開始，雅居樂推行的應屆生培養計劃升級演變而來，已通過崗位實踐、輪崗學習、關鍵任務、崗輔指導、集中培訓、動態評估等複合式培養機制，快速實現職業發展。十多年來，「 π 隊計劃」已培養出一批優秀的管理人才與專業人才，為雅居樂贏得了「中國大學生喜愛僱主」的榮譽。



案例：「產城學院」培訓項目

2019年6月28日，「產城學院」暨一期課程的啟動儀式在廣州雅居樂中心成功舉辦。產城研發部，產業發展部以及產城拓展部等負責人分別進行了演講，通過講述產城業務的規劃應用技巧。隨後產業發展部總監石博川先生為大家講授《產業發展工作基礎》，明確了產業發展的核心工作，也介紹了一系列的投資拓展工具，致力提升拓展工作的工具化與實用化，讓學員們收穫良多。此次課程，為雅居樂培養一支「知產城、懂經營、擅拓展」的複合型產城隊伍，也為今後持續發展提供文化動力與人才動力。

雅仕 • 衷誠協作(續)

員工關懷

雅居樂堅持「以人為本，一生樂活」的理念，積極構建專業敬業、溝通協作的工作氛圍，同時重視員工的工作生活平衡。2019年，本集團開展了形式多樣的員工關懷活動，通過「樂家、樂創、樂動」等主題活動，增強企業文化凝聚力，提升員工滿意度。

案例：三樂並舉，提升企業文化凝聚力

- **樂家**：通過品牌升級，打造有溫度的企業。通過開展「地產樂家嘉年華」、「雅生活樂享下午茶」等活動，促進員工交流與溝通，鼓勵員工提出工作生活所面臨問題並助力解決，有效提升員工歸屬感。2019年，本集團總部互助會共投入逾人民幣250萬元，項目惠及440人。



- **樂動**：推動健康樂活，激發團隊活力。「雅城集團綠動計劃」等活動的舉辦，加強了員工的身體素質鍛煉，也增強了團隊凝聚力。其中包括本集團總部舉行徒步、登山、籃球賽、工作間操等活動，逾1,000人次參與。本年度「雅運會」規模創歷史新高，參與人數超過1,500人。



雅仕 • 衷誠協作(續)

- 樂創：驅動創新，潛在效益超人民幣50億元。本集團開展首屆創新大賽「控股搭台+產業唱戲」活動，覆蓋面廣，面向本集團全體員工。2019年，本集團開展培訓48場，逾3,000人次參與，產生創新提案超過560個，潛在效益超過人民幣50億元。



案例：雅居樂地產集團獲「僱主品牌創意大賽」大獎

雅居樂地產集團通過一系列創新實踐，有效地吸引人才、提升人才。憑藉創新實踐領域的優異表現，雅居樂地產集團在「2019大中華區僱主品牌創意大賽」中脫穎而出，榮獲「最佳僱主品牌實踐獎」和「員工福利創新獎」雙料大獎。其中，最佳僱主品牌實踐獎旨在表彰企業在僱主品牌領域的持續貢獻及實踐成果；而員工福利創新獎則強調企業在原有的福利體系內容之外，所提出的創新福利方案。



雅仕 • 衷誠協作(續)

2019年，雅居樂在人才發展方面的持續投入與成效得到社會高度認可，獲得了多個人力資源管理相關的重要獎項。

控股集團

2018 — 2019年度全國企業文化優秀成果一等獎
中國企業聯合會、中國企業家協會

地產集團

2019年度最佳人才管理創新獎
廣東省人才開發與管理研究會

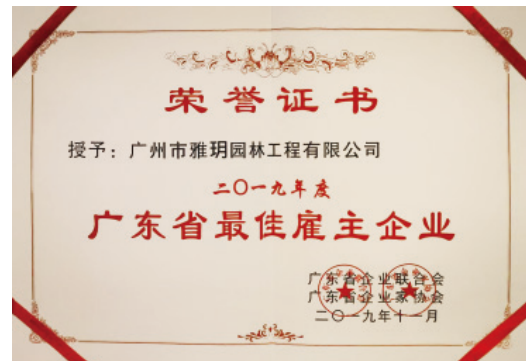
2019年創新先鋒最佳人力資源管理實踐大獎
華南美國商會人力資源協會

雅生活

2019年中國培訓週優秀企業大學獎
中國培訓週組委會、「我是好講師」系列大賽組委會

雅城集團

2019年度廣東省最佳僱主企業獎
廣東省企業聯合會、廣東省企業家協會



雅仕 • 衷誠協作(續)

健康安全

雅居樂重視安全與職業健康管理，致力為員工創造健康安全的工作環境。我們積極關注經營所在地區的安全管理相關法規與標準，定期回顧並適時調整本集團的安全管理架構，持續完善安全管理制度體系，落實安全生產責任，充分保障員工健康與安全。

安全管理體系

雅居樂各業務板塊根據業務特徵及行業標準，在地產、環保、物業管理等各業務板塊，均形成了以「產業集團 — 區域 — 項目公司」為主體的三級環境健康安全(EHS)管理架構，全面識別及管控安全風險，逐級落實安全生產責任制度。

2019年，雅居樂地產、環保等業務板塊下屬區域及項目公司均簽署《安全生產責任狀》，並分級制定公司的安全生產責任目標。雅居樂地產集團、環保集團及雅城集團設置了2019年安全管理工作目標，由工程及運營等管理部門負責推進安全管理工作的落實，持續跟進達成情況並於報告期內順利達成年度安全管理目標。

2019年安全管理目標及達成情況(部分)¹

安全管理指標	量化目標	達成情況
安全教育覆蓋率	100%	達成✓
特種作業人員持證率	100%	達成✓
建設項目施工單位安全管理體系認證通過率	100%	達成✓

1 涵蓋雅居樂地產集團、環保集團及雅城集團的部分安全管理目標及達成情況

雅仕 • 衷誠協作(續)

安全生產

雅居樂嚴格遵守《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》、《安全生產事故報告和調查處理條例》、《特種設備安全監察條例》及其他經營所在地區的法律法規，參照職業健康安全管理体系OHSAS18001/ISO45001的標準，建立並執行包括《安全生產責任制》、《安全文明施工管理制度》、《工程巡查考評管理辦法》、《工程管理問責管理辦法》、《安全底線管理辦法》、《事故管理辦法》等在內的管理制度與章程，全面涵蓋安全管理監察、考核辦法、責任追究、應急預案等，為本集團的安全管理工作提供有效的指引。

安全風險管控

為全面識別各業務板塊運營過程中安全隱患，有效管控安全風險，雅居樂各業務板塊依據安全管理相關制度制定年度環境健康安全(EHS)內部審計規劃，對下屬區域及項目公司開展安全監察督導，參照OHSAS18001/ISO45001體系標準對建設及運營項目的管理制度、操作規範、安全保障設施等維度進行評估，將所發現問題及時匯總並要求項目公司在限期前整改。

案例：雅城集團開展年度EHS評估工作

為進一步推進建設業務的安全管理標準化工作，雅城集團於報告期內聘請了第三方工程諮詢顧問，協同運營中心工程組與專業公司工程部，依照《工程項目過程評估體系》，對總承包及裝修在建項目進行安全文明生產評估。

評估結果顯示，雅城集團總承包板塊安全文明得分為85.19，裝修板塊安全文明得分為90.68，安全管理表現持續提升，評估過程中所發現的待提升事項亦於報告期內完成整改。

安全应急管理

為有效預防安全事故，提升應急管理能力，雅居樂依據《中華人民共和國突發事件應對法》、《中華人民共和國安全生產法》、《生產安全事故應急條例》等法律、行政法規和《突發事件應急預案管理辦法》及《生產安全事故應急預案管理辦法》，監督各業務板塊建立健全的安全應急預案，完善安全應急管理機制。於報告期內，雅居樂各業務板塊均已完成安全應急預案的規劃與編制，並陸續完成審批及備案工作。

雅仕 • 衷誠協作(續)

雅居樂各業務板塊不斷推進安全应急管理機制的有效落實，如雅城集團設置了由運營中心工程組統籌的安全生產及職業健康管理架構。同時，為貫徹落實安全應急工作機制，本集團各業務板塊根據業務經營特徵與安全管理風險，分別開展安全應急演練，不斷強化員工安全意識及應急能力。

案例：雅居樂地產集團組織各在建項目進行安全應急演練

2019年6月，雅居樂地產集團組織開展年度「安全月」活動。在活動中，雅居樂地產集團積極組織各在建項目開展安全應急演練，全面落實安全應急預案，提升全體員工的安全意識。

**案例：雅居樂環保集團能源事業部開展消防應急演練**

為加強經營過程中消防安全应急管理 ability，2019年，雅居樂環保集團在下屬的湖南惠明能源事業部進行了消防應急演練，參與此次演練的員工通過演練實踐初步掌握了火災隱患識別、初起火災撲救及組織疏散逃生的知識，全面提升消防安全意識和應急應對能力。



雅仕 • 衷誠協作(續)

安全培訓教育

充分的安全培訓教育是管控安全風險的重要保障，雅居樂各業務板塊根據業務特徵及崗位工作需求，為員工制定與其崗位相匹配的安全培訓計劃，由安全管理架構中相應職能部門負責監督執行，確保員工掌握與其崗位相關的安全知識與操作技能。

案例：雅居樂環保集團持續完善安全培訓體系

雅居樂環保集團持續完善安全培訓教育體系，保障全體員工均接受崗位所需的安全培訓。此外，雅居樂環保集團貫徹落實《特種設備及特種作業人員管理制度》，通過特種作業培訓進一步提升員工作業過程的安全規範，對經營過程中涉及的動火作業、登高作業、受限空間作業等特種作業開展專項安全培訓。

職業健康

雅居樂重視員工的職業健康，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《建設項目職業病危害分類管理辦法》、《職業健康監護管理辦法》及各經營所在地區有關職業健康的法律法規，參照職業健康安全管理體系OHSAS18001/ISO45001的標準，建立並執行包括《職業健康管理制度》、《職業病危害警示與告知制度》、《個人防護用品管理制度》、《職業健康體檢制度》等在內的職業健康管理制度，全面保障員工職業健康。

雅居樂各業務板塊依據《職業健康管理制度》，定期聘請第三方職業健康諮詢機構，對項目建設及運營過程的職業健康危害進行綜合評估針對存在職業健康危害的崗位，我們依據《職業病危害警示與告知制度》通過書面材料向員工告知該崗位具體風險並採取的職業病防護措施。

雅居樂為涉及職業健康危害崗位的員工根據《個人防護用品管理制度》提供充分的健康保障，配備適當的勞動保護用品並監督員工正確佩戴與使用。同時，本集團根據《職業健康體檢制度》為相關崗位員工提供年度職業健康體檢，建立職業衛生檔案並跟蹤管理。

於報告期內，本集團職業衛生管理情況良好，職業健康體檢覆蓋率與勞動保護用品配備率均達到100%，未發生職業病或疑似職業病案例。

雅居·樂活一生



雅居·樂活一生

雅居樂秉承「一生樂活」的品牌理念，始終關注人們對美好生活的追求，重視產品質量管理，同時在項目開發與設計過程中融入「綠色人居」概念，積極引入綠色建築及海綿城市等新興設計理念，致力為公眾提供優質的產品與生活服務。

創造美好居住環境

產品質量安全

品質安全是雅居樂產品的生命線，本集團嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國城市房地產管理法》及其他經營所在地區相關法律規定，參照建築行業技術規範，制定並執行標準化的質量管制制度，包括《施工統一推廣做法》、《文明施工統一標準圖冊》、《質量通病防治手冊》等。本集團設計管理部於報告期內設計管理制度進行了全面梳理，包括修訂《結構設計限額專項管理制度(2019版)》及制定《結構限額設計管理流程》等制度，確保各區域及項目公司使用最新的行業標準與規範。雅居樂地產集團、雅城集團等產業集團根據本集團的品質管制規範，結合業務經營實際進一步制定細化的操作指引，形成了規範的質量管制體系。

2019年，雅居樂持續對項目方案進行階段性強管控措施，以進一步增強項目的品質管控能力。強管控措施要求所有項目方案在設計階段需啟動條件篩查、方案提審、優化共識及彙報，經上會決策後進行深化方案預審及定案，才可開展施工圖設計，嚴控審核流程，把控方案質量。同時，本集團規劃設計部增設了設計方案專項審核，對重點項目開展多輪方案比選，確保施工圖符合行業及本集團的質量管制規範。

為及時了解客戶對項目質量的反饋，雅居樂在2019年開展了「聽客戶聲音」專項工作，從11個營銷區域、61個在售項目收集1,600條項目信息，同時從7大物業管理區域公司整理150條已交付產品客戶投訴，匯總產品共性問題，根據產品建議，全面收集內部整改意見，不斷優化提升產品品質。

於報告期內，雅居樂未發生產品質量相關的違規事件。

產品設計創新

優質的產品設計及創新的產品理念是房地產行業競爭的決定因素之一，雅居樂充分認識到房地產企業變革來臨，致力構建本集團產品標準化體系，收集、分析市場優秀產品信息、組織研究項目設計與開發方向，推進技術落地應用及評估，制定並完善各項設計管理標準，共同驅動雅居樂產品力提升。

雅居·樂活一生(續)

本集團產品研發部搭建了「5+3」產品體系，並依據「6大標準、7大維度」，落地應用於20個項目。2019年，雅居樂已有佔綜合面積84.42%的項目應用了標準化產品體系，顯著縮短設計週期，提升運營效率，並實現項目產品價值體系規範化。

不僅如此，雅居樂與國內外設計單位開展深度合作，將疊拼等前沿技術應用於項目設計與開發過程中，於報告期內，我們已有部分項目引入創新技術。

創新疊拼產品



重慶雅居樂星瀚雅府



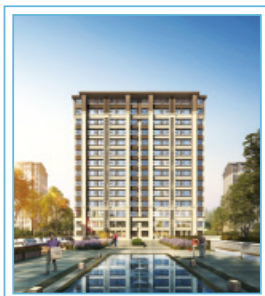
海南萬寧山欽灣項目

創新高層產品



昆明西山區項目

創新洋房產品



北京雅居樂京華雅郡

雅居 • 樂活一生(續)

創新立面研發



重慶雅居樂星瀚雅府



北京雅居樂京華雅郡

案例：雅城集團推動產業升級，整合佈局人居科技版塊

雅城集團秉承服務現代生活的理念，持續發力，不斷拓展市場，加強業務創新，致力於以雄厚實力與豐富資源，智造美好空間，築就城市綠色生態人居新時代。2019年，雅城集團著力打造「人居科技」版塊，佈局涵蓋園林景觀與裝飾家居方面的科技化創新性產品和服務，借助全產業鏈優勢，推動產業升級。

此外，雅城集團攜全新園林景觀技術研發成果亮相「2019國際金盤周」，展現了自然與現代化相融、互動性與觀賞性皆佳的園林體驗空間，以優秀設計理念與過硬工程品質斬獲「2019國際金盤周」多項大獎。



雅城集團榮獲「2019國際金盤周」多項大獎

雅居·樂活一生(續)

綠色建築機遇

雅居樂重視社區環境與自然生態的和諧共處，積極關注經營所在地區的綠色建築相關政策與技術規範，審慎評估各地區項目開發過程中的綠色建築機遇。本集團持續投入綠色建築及節能建築的研發與設計，2019年我們共投入了人民幣679.3萬元用於綠色與節能建築設計研究。截至2019年12月31日止，雅居樂累計已有127個綠色建築項目，其中47個項目獲得綠色建築認證，33個為綠色建築一星級認證。

2019年獲得綠色建築認證項目(部分)

項目名稱	認證時間	項目星級	項目效果圖
湛江雅居樂雍逸廷	2019年8月	綠色建築一星級	
三水雅居樂三江府	2019年9月	綠色建築一星級	

2019年，本集團積極在建築設計等方面開展與研究機構、行業協會及同行企業等開展合作溝通，積極推動行業內的創新和創造，建立行業標準，實現共同發展。

案例：雅居樂地產集團攜手華南理工大學，打造建築科學國家重點實驗室

雅居樂地產集團攜手華南理工大學，聯合開展住宅性能優化工作，分析雅居樂在全國各地的項目佈局，結合地理環境和氣候特徵對典型組團及典型戶型進行仿真模擬優化分析，並梳理項目組團佈局的現存問題，整理待優化問題一覽表，總結設計優化策略。

雅居·樂活一生(續)

共建海綿城市

隨著全球氣候變化趨勢所帶來的極端天氣狀況及降水量變化趨勢，維護和提升城市水循環的適應力已成為各相關行業共同關注的議題。雅居樂密切關注氣候變化相關前沿研究及節能減排倡議，評估本集團經營過程氣候變化的相關風險及應對能力，積極引入海綿城市設計理念以增強項目所在地區的水循環適應力，提升社區的宜居性。

2019年，雅居樂已在47個項目的設計階段引入海綿城市設計理念，佔總項目設計面積比例的61%。同時，本集團亦積極開展海綿城市技術研究，並將部分研究成果應用於項目開發過程。目前，雅居樂在佛山項目建立了1:1實體園林示範範本，開展海綿城市在園林中的利用的相關研發。

案例：天津雅居樂天富採用下凹綠地設計

下凹式綠地透水性能良好，建設成本與常規綠地相近，可減少綠化用水並改善城市環境。此外，下凹式綠地還具有補充地下水、調節徑流和滯洪以及削減徑流污染物的功能。遇到暴雨的時候，下凹式綠地可以臨時蓄積雨水，即使一時來不及滲透，也可以積蓄近10厘米雨水，然後慢慢滲入地下。



天津雅居樂天富

案例：珠海雅居樂國際花園採用交融透水鋪裝設計

透水鋪裝是保護地下水、維護生態平衡、能緩解城市熱島效應的優良鋪裝材料，有利於人類生存環境的良性發展及城市雨水管理與水污染防治等工作。珠海雅居樂國際花園透水鋪裝系統擁有系列色彩配方，配合創意設計，目前可針對不同環境和個性要求的裝飾風格進行全方位鋪設施工。

提供優質生活服務

本集團在市場推廣、銷售及產品交付過程中，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》及其他經營所在地區的相關法律規定。2019年，我們制定及應用了標準化產品方案，並撰寫了《工程交付管理細則(試行)》及《項目交樓工作指引》等，不斷完善客戶構架，提升服務水平。

投訴處理

我們注重傾聽來自客戶的反饋，更好地了解客戶訴求、不斷提升我們的服務品質。因客戶群屬性存在差異，客戶需求、意見及建議有所不同，為優化客戶投訴處理，各業務板塊結合自身業務特點及管理辦法，建立各自的投訴管理體系，針對性地對客戶需求做出回應。

雅居樂地產集團《客戶投訴處理標準化動作》

雅居樂地產集團營銷中心制定了《客戶投訴處理標準化動作》，將客戶投訴分為「一般投訴、緊急投訴、重大投訴／輿情」三級，嚴格依照標準處理客戶投訴及問題，迅速回應客戶需求。

- **投訴渠道：**客戶可在項目銷售中心、「移動客服APP」及客服熱線反饋疑問或異議。
- **投訴處理：**根據客戶提出的疑問或異議問題的性質由投訴發生部門負責處理，區域客戶關係管理部集中跟進統籌，本集團客戶關係管理部日常監控處理完成情況並匯總相關資料，並確保在24小時內與業務部門確認處理方案，投訴處理完畢後24小時內電話回訪客戶。

雅居樂商業集團管理客戶意見處理機制

雅居樂商業集團為租戶提供意見及投訴反饋渠道，線上公開投訴渠道，線下設有專門的物業接待辦公室，專人接待來訪客戶。酒店設有前台總機及各類OTA線上平台，球會前台區域設立會員意見簿形式，接受會員意見及建議，並及時反饋相關部門跟進處理。

接收意見及反饋後，及時與相關部門溝通，提出解決方案，徵詢客戶意見，承諾解決時限。問題解決後，對客戶記錄進行回訪，形成服務閉環。對於所有反饋意見進行定期分析，從管理機制、制度、程序上提出整改措施，防止類似事件重複發生。

雅居·樂活一生(續)

信息保護

在保障客戶資料及私隱方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》及個人資料保護相關法律法規，並制定《商標及品牌管理準則》。本集團信息部嚴控客戶資料輸出，特殊情況需要調取客戶聯繫方式需發起審批流程，流程歸檔後加密輸出，嚴格管理客戶資料庫，以保障客戶資料及私隱。

雅居樂地產集團採用信息權限管理保護客戶隱私

雅居樂地產集團信息部對系統使用權限分級管控，各區域只有特定崗位可匯出客戶電話和地址(不含身份證信息)，銷售人員僅可查看自己成交的客戶聯繫方式，其餘崗位人員均無權限匯出客戶資料。此外，每位員工均簽署保密協定，規範在職期間及離職後對保密事項負有保密責任，違約者公司保留追究責任的權利。

雅居樂商業管理設置專職人員保障客戶信息安全

雅居樂商業集團在物業管理方面，做到資料信息專人負責，專項專用。物業統一管理出入權限，外部來訪必登記，租戶對員工的人員權限進行責任制管理。在合同簽約信息方面，公司設置專屬權限，安排專人管理檔案，若客戶隱私受到侵害，將追責至專屬權限人，並根據客戶訴求進行補救。

滿意度提升

為保障客戶權益及提升客戶滿意度，雅居樂通過開展滿意度調研、客戶需求調查等方式，了解客戶滿意度現狀，並以此為契機快速回應客戶需求，提升品牌服務。

2019年，雅居樂地產集團在準業主滿意度調查得分96.25%，展示了我們對產品質量的堅持及客戶對我們的肯定。雅居樂商業集團2019年整體平均滿意度為93.51%，其中商業為94.57%，酒店為93.75%，球會為92.2%。

雅居•樂活一生(續)

雅居樂地產集團為提升客戶滿意度，提升服務品質，加強簽約後客戶關係維護，設置流程標準：

- **服務標準化**：包含儀容儀表、物業服務、行為舉止、接待禮儀等27項；
- **展示標準化**：包含售樓處及示範區五感體驗標準、展示物料規範、商標使用規範等69項；
- **管理標準化**：包含輪崗制度、早晚會制度、客戶信息管理、日常培訓考核等14項；
- **語言標準化**：包含傳播文本規範、品牌語言、項目語言、親和力語言等8項。

雅生活在物業管理運營過程中亦高度重視客戶體驗，不斷總結物業管理工作的待提升服務事項，其在客戶服務管理的持續投入獲得了外界的高度認可。

雅生活榮獲客戶服務相關獎項

- 連續三年蟬聯「藍籌物業企業」大獎
- 「2019物業服務企業品牌價值50強」
- 「2018-2019物業服務年度創新先鋒獎」



「藍籌物業企業」大獎

雅居·樂活一生(續)

公益慈善

「取之於社會，用之於社會」是雅居樂貫徹始終的公益慈善理念，遵守《中華人民共和國慈善法》的相關規定，依據《雅居樂公益基金會章程》等內部管理制度，圍繞興教助學、救災扶貧和可持續發展投入公益慈善活動，積極履行企業的社會責任。

截至2019年，雅居樂各類公益慈善捐款已經累計超過人民幣18億元。2019年，我們繼續通過教育與助學、救災濟困與可持續發展等主題開展公益慈善活動，致力與社區實現共同發展。

2018-2019雅居樂公益慈善資金投入資料

	單位	2018年	2019年
在公益慈善專注範疇內的資金投入	人民幣元	151,746,851	106,450,720

案例：雅居樂舉辦「同理同行」公益主題發佈會

2019年7月13日，「同理同行—雅居樂公益主題發佈會」在廣州舉行，共有20多家知名公益慈善機構代表在內的社會各界人士近300名參與。發佈會講述了雅居樂27年公益投入的歷程並舉辦了「同理心」公益論壇，就「同理心」這一理念的內涵以及理念如何體現在雅居樂日常的方方面面進行了深入探討，「同理心微電影」還在線上獲得了超過800萬次的播放量。

發佈會上，雅居樂董事局主席兼總裁陳卓林先生現場向雅居樂公益基金會捐款人民幣8,751,341元，並明確表示將全部用於興教助學領域，全力支持國家人才的培養與未來的科技發展。



雅居·樂活一生(續)

雅居樂在公益慈善領域的持續投入獲得了外界的高度認可。2019年，本集團獲得了多個公益領域的重要榮譽和獎項。

- 2019年11月9日，雅居樂榮獲人民日報社《國際金融報》和河南省商丘市人民政府聯合頒發的「2019年度公益創新企業」榮譽。
- 2019年11月26日，雅居樂在由《21世紀經濟報道》主辦的「2019年度中國企業公民評選」中榮獲「年度優秀扶貧貢獻企業」榮譽。
- 2019年12月18日，雅居樂的「同理同行」公益項目在「2019微博房產影響力峰會」上榮獲「年度影響力房地產公益項目」榮譽。

興學助教

案例：雅居樂青海獎教助學基金

自「雅居樂青海獎教助學基金」成立以來，雅居樂已連續8年資助師生8,740人，共計發放金額人民幣1,596.9萬元。2019年度「雅居樂青海獎教助學基金」分別在青海師範大學、玉樹州委辦公廳舉行。現場表彰了優秀老師211名、受助高中生170名，頒發了319份貧困學生助學金，發放獎教助學金共計人民幣186.8萬元。



雅居·樂活一生(續)

案例：樂訪童趣園

為了回應國家的鄉村發展戰略，讓鄉村兒童更方便地獲取教育資源，2017年開始，雅居樂聯合公益組織在全國多個省份陸續建立起多座「雅居樂陽光童趣園」。讓山區適齡兒童可以體驗學前教育、活動和各種教具。同時，我們為捐建地區提供免費的學前教育教師培訓。2019年7月，雅居樂發起「樂訪童趣園」回訪活動，從全國各地招募志願者，通過「樂活課堂」、「樂活診所」和「樂活基地」等針對性課程，將「雅居樂陽光童趣園」項目從搭建延伸至後續回訪活動。

12月4日，雅居樂地產集團「樂訪童趣園」第二站走進了四川省南充市二龍山希望小學。我們攜手芭莎公益和志願者們，開展「樂活課堂」、「樂活診所」和「樂活基地」三方面的課堂活動。用愛築起童真快樂，傳遞雅居樂的「同理心」公益理念。我們希望將心比心，通過自身一點一滴的努力，讓社會更加美好。

救災濟困

案例：助力抗擊新冠疫情

2019年末，武漢爆發新型冠狀病毒疫情，雅居樂累計捐贈人民幣3,000萬元，支援當地疫情防控所需醫療物資及設備的採購，並設立雅居樂疫情救助專項基金，用於定向扶助受損家庭、一線醫護人員及防疫救治機構。

不僅如此，雅居樂密切關注疫情發展並通過多種形式助力疫情防控工作。雅居樂環保集團緊急成立專項工作組，應對各地數量激增的醫療廢棄物，協助廢棄物的轉移和處置，保障當地生態環境與公眾健康。雅生活配合各地區政府部門，迅速建立體溫測量、公眾區域消毒等疫情防控工作機制，協助登記業主過往旅行史，並通過開展防疫知識宣傳，助力地區防疫攻堅工作。



雅居 • 樂活一生(續)

案例：饑饉三十

2019年4月，為了讓更多人關注貧困、饑餓、災禍與傷殘問題，雅居樂自2010年起連續十年首席贊助「世界宣明會」所舉辦的港澳地區「饑饉三十」活動。今年的大會主題是「餓著行，撐難民」，參加者在經過二十多個小時的捱餓體驗，與親朋好友分享感受，讓更多人知道和關心敘利亞、南蘇丹和緬甸若開邦等地的難民苦況。



社區關懷與扶貧

案例：愛築人居公益行

2019年5月，「愛築人居公益行」正式啟動。本公司牽手廣州市城市管理志願者協會，組成公益聯盟。展開對城市與人居、空間與生活的公益性探索，做「綠色生態人居服務」的踐行者。

2019年的活動主題為「愛未老」，針對急需生活空間改造，又無力實施的老年人群體，進行免費空間整體改造。將集合雅居樂專業實力，為老弱群體改善居住環境，送上關愛及溫暖。本公司率領旗下頂級設計師團隊與家裝團隊一同走進社區，以「裝配式空間煥新」的全新理念，幫扶居住空間狹小、髒亂、不適的弱勢群體，為他們改造溫暖空間，實施整裝空間煥新，讓美好進駐生活。



雅居•樂活一生(續)

案例：「雅者善助攜手樂活」

2019年，雅居樂響應國家精準扶貧號召，分別在雲南省和海南省啟動的「雅者善助攜手樂活」項目，開展住房改造，道路修復硬化，路燈安裝，修建垃圾池、公廁、污水處理池等生活衛生設備等，大大改善了當地的貧困面貌。在雲南省曼點村，雅居樂協助完成612戶農村危房的改造。針對偏遠地區醫療衛生條件狀況，我們為當地鄉村援建衛生室49個，為村民衛生醫療需求提供有力保障。同時，雅居樂一直堅持利用企業資源帶動地方經濟發展，結合當地情況開展多項農業種植活動，截至2019年6月，雲南省曼點村正式實現脫貧出列，徹底甩掉了幾十年的貧窮帽子。

案例：威海南海愛心基金會捐贈儀式

8月17日，「威海南海愛心基金會捐贈儀式」在山東威海南海新區舉行，雅居樂向南海愛心基金會捐贈人民幣5,000萬元，並設立「雅居樂創新發展基金」，用於獎勵重點科研項目及重大科技成果等，助力大眾創業，萬眾創新。



雅韻·綠色生活



雅韻 • 綠色生活

雅居樂重視經濟效益、環境效益和社會效益的可持續發展，關注人們對美好生活的追求，在經營過程中注重保護生態環境，堅持為公眾提供優質生活服務。

我們充分考量地產項目全週期的環境影響，在設計階段充分考慮項目周邊生態多樣性保護及綠色建築機會，在項目建設過程中積極採用装配式建築及其他綠色建造工藝以控制污染，在項目運營過程中關注及提升資源與能源使用效率，持續踐行節能減排的綠色發展理念。

與此同時，我們深度佈局環境保護業務，聚焦危險廢物處理、水務處理及一般固體廢物處理三大領域，致力於提供平台級的環境系統解決方案和綜合環境服務。

在各業務板塊的EHS管理架構下，雅居樂對應部門負責環境管理工作的統籌、監管與執行，結合業務特徵並參照環境管理體系ISO14001的標準，持續完善環境管理體系。我們亦設置了年度環境管理工作目標，通過收集與監控日常管理指標資料，評估目標達成情況並適時調整管理策略。於報告期內，雅居樂未發生環境污染事故，且環境排放合格率達100%。

資源利用

雅居樂積極助力循環經濟發展，通過資源減量化和再利用，提高資源使用效率。我們在建設及運營過程中遵守《中華人民共和國循環經濟促進法》、《中華人民共和國水資源保護法》及其他經營所在地區的相關法律法規，各業務板塊結合業務特徵，不斷建立健全資源管理體系。

建築材料回收利用

針對地產項目開發與建設過程中的建築材料的使用，雅居樂建立了包括《装配式建築施工技術導則》、《鋁模快拆體系技術導則》、《自營項目物資管理實施細則》等在內的管理制度，通過推廣装配式建築施工技術及其他工藝改善，實現建築材料的減量化與再利用，促進資源使用效率提升。

案例：雅城集團回收利用建築材料

雅城集團在項目建設過程中，通過多種形式的建築材料再利用提升資源使用效率，包括將混凝土餘料製成砌體施工預製塊，回收苗木遮陰網利用作製成項目現場的植物搭架，收集成品保護的彩條布作為雨季施工時搭架擋雨，以及利用水電工程材料中的聚氯乙烯(PVC)管餘料製成植物的排水透氣管等。通過施工過程中的資源回收利用，有效提升資源使用效率及減少廢棄物產生。

雅韻 • 綠色生活(續)

2019年建築材料使用情況

指標	單位	本公司及物業發展板塊
混凝土	噸	24,766,029
磚塊	噸	2,614,192
鋼鐵	噸	1,189,930

節約用水及紙張

雅居樂各業務板塊還涉及的資源使用主要類型包括辦公用紙及用水，我們在項目建設及運營過程中採用中水回用等節水技術，並積極宣導節約用水及無紙化辦公理念，鼓勵員工在辦公過程中提升節約意識，共同助力資源保護。

案例：雅居樂各業務板塊積極引入節水技術

雅居樂積極回應國家政策及相關要求，鼓勵各業務板塊在建設及運營過程中利用節水技術推動水資源的回收和再利用。

雅居樂地產集團持續推廣中水回用技術，於在建項目中設置中水循環利用設施，將回用中水用於衛生清潔、苗木灌溉等措施中。

雅城集團採用定點定時供水機制，並引入喬木滴灌以及地被草皮噴淋技術，顯著提升水資源使用效率。

雅居樂環保集團在水處理業務中將工業水廠反沖洗用水，由原生活用水改為工業用水，可實現每日節省生活用水2,000m³。

此外，雅居樂在辦公運營過程中堅持宣導節水意識，通過加強環保節水宣傳以及節水龍頭等裝置的替換，共同助力節約用水。

雅韻 • 綠色生活(續)

2019年辦公紙張及水資源使用情況

指標	單位	本公司及 物業發展板塊	雅城集團	商業板塊
辦公用紙	噸	33.00	73.62	24.67
耗水量	噸	12,248,878.30	58,754.33	884,393.38

案例：社區環保活動

本集團一直支持環保活動，為社區居民成就淨美家園。例如，我們已經連續九年參與由香港環保團體「綠領行動」主辦的「利是封回收重用大行動」，並連續四年停止印製新利是封，身體力行減少耗用紙張，並宣揚善用資源的環保信息。在2019年，雅居樂旗下逾100項內地住宅、酒店、商場及辦公物業參與此項活動。為減少因運輸而產生的碳排放，雅居樂於國內繼續實行「當地回收及重用」政策，向當地居民及員工派發所收集的「新生利是封」。



節能減排

雅居樂重視節能降耗管理，遵守《中華人民共和國節約能源法》及其他經營所在地區的相關法律法規，建立並執行《辦公節能管理辦法》、《節能降耗工作管理辦法》、《公共能耗管理規程》等管理制度，積極關注能源使用資料並適時調整能耗管控策略，致力實現降本增效。

案例：「世界環境日」雅居樂宣導綠色辦公

雅居樂積極宣導節能降耗理念，通過為員工提供節能小檯燈，統一設置辦公室空調溫度，使用企業微信代替固定電話，以及號召無紙化辦公等多種措施，持續踐行綠色環保倡議。在2019年6月5日，即「世界環境日」，雅居樂還製作了辦公節能宣傳片，進一步普及環保節能意識。

雅居樂各業務板塊持續推廣節能減排措施。雅居樂地產集團不斷普及節能設施，包括節能垂直運輸機械、新型變頻人貨梯能水泵等，目前已基本實現所有在建項目100%覆蓋，顯著降低能源消耗水平。雅居樂積極在項目中引入太陽熱水器與照明設施，替代傳統能源類型的使用。雅居樂環保集團在固廢處理工藝中利用除氧器排氣的餘熱對原料罐進行加熱，實現節約用電，並通過在垃圾處理設施中新增熱交換風機，保證垃圾發酵溫度及效果，並提升垃圾焚燒熱值以實現更高的能效轉換。

雅韻 • 綠色生活(續)

案例：雅居樂環保集團水務事業部探索節能減排運營模式

雅居樂環保集團水務事業部堅持探索節能減排的運營模式，通過實施監控水質、調整工藝等精細化管理措施，保證安全穩定生產的同時，盡力降低單噸能耗，產生的污泥通過深度脫水技術降低污泥含水率，並與發電廠煤炭摻混焚燒，實現了節能減排，資源重複利用。

此外，水務事業部各項目公司根據實際經營，對水處理及供應業務分別就單位耗電量、單位廢水排放量、單位污泥產生量等指標設置管理目標，並定期回顧目標達成情況。

管理指標	2019年海南水務項目完成情況
供水業務：每噸水耗電量	下降3%
供水業務：每噸水廢水排放量	下降1%
廢水處理業務：每噸水耗電量	下降5%
廢水處理業務：每噸水污泥產生量	下降2%

雅韻 • 綠色生活(續)

2019年能源消耗情況

指標	單位	本公司及 物業發展板塊	雅城集團	商業板塊
汽油	千兆焦耳	8,087.34	3,608.82	1,440.98
柴油	千兆焦耳	396.93	420.14	8,516.81
天然氣	千兆焦耳	—	—	5,986.88
<i>直接能源消耗量</i>	千兆焦耳	8,484.27	4,028.96	15,944.67
外購電網用電：南方電網	千兆焦耳	201,468.18	24,979.51	88,658.57
外購電網用電：華北電網	千兆焦耳	24,692.98	191.69	—
外購電網用電：東北電網	千兆焦耳	9,155.73	—	—
外購電網用電：華中電網	千兆焦耳	76,793.51	—	—
外購電網用電：華東電網	千兆焦耳	103,100.28	1,758.25	10,599.85
外購電網用電：西北電網	千兆焦耳	19,365.73	—	999.99
<i>間接能源消耗量</i>	千兆焦耳	434,576.41	26,929.45	100,258.41
<i>能源消耗總量</i>	千兆焦耳	443,060.68	30,958.41	116,203.08

雅韻 • 綠色生活(續)

2019年溫室氣體排放情況

指標	單位	本公司及 物業發展板塊	雅城集團	商業板塊
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	646.45	230.06	1,105.88
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	185,175.01	4,930.68	24,066.84
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	185,821.46	5,160.74	25,172.72

案例：聯校環保商業創新獎

自2011年，我們贊助由香港科技大學學生會環境管理及科技學系學生會主辦的「聯校環保商業創新獎」。活動為期七個月，當中包括項目參觀、工作坊、實地考察及環保商業方案設計大賽。在2019年，參加者以「綠色物業發展及物業管理」為主題，以位於江門市的台山雅居樂御賓府為藍本，在現場環境的規範下，以嶄新的概念構建一個創意兼可行的環保商業方案，將台山雅居樂御賓府及附近的台山雅居樂花園規劃成為綠色低碳社區。雅居樂帶領參賽者參觀本集團位於香港南丫島的項目，以了解項目的環保商業理念及綠色低碳社區的構建，從而豐富參賽者對環保商業創新概念的認知，為方案帶來新的創作靈感。雅居樂亦為勝出團隊提供豐厚的獎金及暑期實習機會。



雅韻 • 綠色生活(續)

合規排放

「綠水青山就是金山銀山」，雅居樂重視經營過程中的污染物排放管控，各業務板塊遵守經營所在地區的相關法律規定，建立有效的污染物及噪聲監測機制，確保其符合當地標準。在確保本集團業務經營過程中污染物合規排放的同時，雅居樂深度佈局固體廢棄物處理、污水處理等環保業務領域，助力污染物無害化處理，致力為公眾創造良好的宜居生態。

固廢管理

雅居樂經營過程中涉及的固體廢棄物主要包括在建項目的建築垃圾、物業管理及辦公過程的生活垃圾、以及環保業務運營過程產生的固體廢棄物。我們堅持《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》中「減量化、資源化、無害化」原則，遵守《城市建築垃圾管理規定》、《城市生活垃圾管理辦法》及其他經營所在地區的相關法律規定，在項目開發過程中根據《施工統一推廣做法》要求施工單位對所有建築垃圾和生活垃圾統一集中回收處理，建築垃圾定時清運至場外作無害化處理。同時，我們積極採用裝配式建築工藝，將集中生產的預製構件運輸至在建項目進行施工，有效減少建築垃圾的產生。

雅韻·綠色生活(續)

案例：雅居樂推廣装配式建築工藝減少廢棄物產生

装配式建築是通過將預製構件集中生產，運送到工地進行組裝的建築工藝。雅居樂依據《装配式建築施工技術導則》在項目設計與建設過程中持續推廣装配式建築工藝，以提高建築材料的使用效率並減少廢棄物產生。目前，雅居樂在項目開發與設計階段積極充分考慮建築材料使用效率及廢棄物的無害化處理，包括海南清水灣在內的多個項目已採用装配式建築工藝。目前，已有佔綜合設計面積近10%的項目引入装配式工藝，有效減少建築廢棄物的產生。



海南清水灣項目採用装配式工藝

同時，雅居樂環保集團全面佈局危險廢物及一般固廢處置領域，擁有廢棄物填埋、焚燒，以及等離子氣化、生物化再生利用等處置技術。對於環保業務板塊中的危險廢棄物處置業務，雅居樂環保集團依據《危險廢物經營授權管理辦法》申請及領取危險廢物經營許可證，目前已具備45大類危廢處理資質。雅居樂環保集團嚴格執行《危險廢物貯存污染控制標準》，制定了《危險廢物規範化管理制度》，對業務經營過程中產生的危險廢棄物建立台賬並依據《危險廢物轉移聯單管理辦法》委託有資質的處理機構進行轉移處置。

案例：雅居樂環保集團開展生活垃圾資源化、無害化、減量化工藝改進

雅居樂環保集團能源事業部的山東莊平項目不斷探索生活垃圾資源化、無害化、減量化的運營模式。2019年，山東莊平項目在垃圾焚燒發電作業過程中通過合理配置生活垃圾燃燒負荷，調節燃燒溫度及輔料的添加比例，有效減少約20%的有組織污染物排放量。不僅如此，良好的機械運行狀態可減少設備機油更換頻率，也減少了廢機油的產生。

雅韻 • 綠色生活(續)

2019年固體廢棄物產生情況

指標	單位	本公司及		
		物業發展板塊	雅城集團	商業板塊
辦公生活垃圾產生量	噸	1,330.71	60.62	2,239.03
建築廢棄物產生量	噸	1,074,914.00	—	—

廢水管理

雅居樂各業務板塊在經營過程中遵守《中華人民共和國水污染防治法》及其他經營所在地區的相關法律規定，嚴格執行《污水綜合排放標準》確保合規排放。

雅居樂地產集團在建項目均設置了污水收集渠道及處理設施，通過中水回用技術減少污水的產生，所產生廢水經過處理後確保其符合當地污水排放標準，排放至市政污水管網。

雅居樂環保集團水務事業部在廣東、山東、海南、雲南省等地擁有多座自來水廠和污水處理廠，為當地居民用水、市政用水、城市污水及工業廢水處理等提供系統化解決方案。水務事業部通過融入物聯網、雲計算等新技術，有效監測入水及出水的水質情況，保障出水水質符合《城鎮污水處理廠污染物排放標準》或其他經營所在地區的污水排放標準。

廢氣管理

雅居樂積極回應「打贏藍天保衛戰」的號召，嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《建設項目環境保護管理條例》及其他經營所在地區的相關法律規定，執行《大氣污染物綜合排放標準》，開展污染物監測並確保達標排放。

為積極管控建設項目產生的揚塵污染，雅居樂通過在所有施工現場設置圍牆噴淋、塔吊噴淋、樓層噴淋、洗車池等設施，採用安全網裸土覆蓋保護等措施，有效抑制揚塵污染。此外，雅居樂在建項目按照國家和地方相關標準均設置了PM2.5監控儀器，並於施工現場即時公示監測結果。於報告期內，各項監控指標均保持在優良水平，有效維護施工現場周邊的空氣品質。

雅韻 • 綠色生活(續)

對於環保業務經營過程中產生的大氣污染物，雅居樂環保集團依據《環境監測管理辦法》、《國家重點監控企業自行監測及信息公開辦法》及其他相關規定建立污染物監測方案，建立並執行《廢氣管理制度》、《環境信息公開管理制度》等管理制度，保障氮氧化物、二氧化硫等大氣污染物達標排放，並採用布袋除塵、焚燒爐改造、工藝改善等措施持續降低污染物水平。

2019年大氣污染物排放情況

指標	單位	本公司及		
		物業發展板塊	雅城集團	商業板塊
氮氧化物	千克	1,637.79	5,051.15	195.24
二氧化硫	千克	3.87	1.84	4.53

噪聲管理

雅居樂在建設項目施工過程中嚴格遵守《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》中有關建築施工噪聲污染防治的規定，根據項目所在地區《建築施工噪聲管理規定》向當地環境保護行政主管部門提交環境噪聲值及環境噪聲污染防治措施，設置噪聲監控儀器設備並即時監控，確保施工過程產生噪音滿足國家及地方標準。同時，雅居樂積極與周邊社區居民開展溝通，在施工現場提供意見反饋及投訴方式，以及時發現施工過程可能存在對周邊社區的干擾因素，並積極引入靜壓樁機等低噪聲設備，有效控制噪聲水平。

供應鏈管理

為與供應商建立長期穩定的合作，雅居樂嚴格遵守《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》、《中華人民共和國產品質量法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》及其他經營所在地區的相關法律規定，制定及完善《供應商管理制度》、《採購管理運營手冊》等制度及章程，並於報告期內對《供應商管理制度》、《招投標管理制度》、《採購管理運營手冊》、《權責手冊》根據實際運營進行了更新，有效管理採購招標及供應商審核工作。

於報告期內，雅居樂重點開展供應商線上管理系統搭建工作，實現從招標啟動到材料落地的一站式線上管理，旨在實現本集團內資源分享。採購管理部門通過供應商管理系統可即時匯總供應商數量、成本節約率等關鍵管理指標，並正在開發移動端應用程式，進一步提升供應商數位化管理效率。

雅韻 • 綠色生活(續)



供應商線上管理系統

在供應商進入階段，採購部門通過公開平台發佈招募信息，協同工程與技術部門對申報企業的企業規模、生產資質、相關項目案例等六大範疇進行綜合考察，並同時考察企業在品質、安全、環境方面的管理能力，確保其具備有效的管理體系，以期建立長期穩定的良好合作。

對於進入供應商庫的存量供應商，採購部門從品質、貨期、價格、服務四大範疇對其進行定期考評，結合各區域採購與工程部門的反饋意見，對供應商的表現進行量化評估。本集團採購部門定期開展供應商評審會議，基於評估結果將供應商分為優秀、良好、合格、不合格登記，並採用供應商紅黃牌制度，如若出現黃牌則處以評級降級處理，一旦出現紅牌則直接移除淘汰，不再具備供應資質。

為保障材料供應商的品質要求，雅居樂地產集團於報告期內將70%的材料送往第三方具有檢驗資質的機構進行檢測，結果均符合國際及地方的品質相關標準。

- 按地區劃分的供應商數目

2019年按地區劃分的供應商數目

地區	單位	供應商數量
中國大陸	個	16,852
港澳台及海外	個	157

雅韻·綠色生活(續)

案例：2019年雅居樂供應商大會

2019年5月13日，「雅眾同心，築夢未來」為主題的供應商大會在廣州隆重召開。

大會上共計357家國內外優秀供應商、600多名代表出席，範圍涵蓋施工類、設計類、材料設備類及成本管理類供應商等整個房地產開發鏈上的合作企業。大會提出了要追求「高、精、新」的合作共贏標準。在設計、施工、材料三大方面，我們將以高標準高品質、精工細作、創新發展為共同的產品目標。同時，為了推動產品品質的再度提升，雅居樂地產集團提出了工程品質的十大技術工法工藝體系。此次大會旨在增進公司與合作夥伴雙方的相互了解，建立長久、緊密的夥伴關係，也強調公司對產品品質的管控，促進供應商對高品質產品的追求。未來，雅居樂地產集團希望與合作夥伴「深化認知，合作共贏」。



案例：「同路人學院」供應商培訓活動

2019年9月6日，雅居樂攜手深圳區域工程管理部及粵東事業部河源項目部開展了「同路人學院」的活動對供應商進行培訓。本集團工程中心副總經理徐俊傑先生、工程總監黃星先生等領導同事及來自7個區域的11家土建總包合作夥伴共計38人參加了該次觀摩交流會。通過體系解讀，交付標準，技術分享等相關內容的介紹，讓合作夥伴了解「雅質精工」的品質理念及產品態度，熟識雅居樂產品毛坯交付、樣板設置、過程施工、安全文明及場布標化的要求。此次供應商大會不僅促進了與供應商之間的交流與溝通，增強了合作夥伴的理解與認同，也搭建了良好合作的前置保障機制及品質標準交流平台，更有利於實現「雅眾同心，築夢未來」的目標。

附錄一 — 政策列表

政策及指標

ESG範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
A1. 排放物	《中華人民共和國環境保護法》	
	《環境監測管理辦法》	
	《國家重點監控企業自行監測及信息公開辦法》	
	《建設項目環境保護管理條例》	
	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《環境信息公開管理制度》
	《國家危險廢物名錄》	《危險廢物規範化管理制度》
	《城市建築垃圾管理規定》	《危險廢物轉移聯單管理辦法》
	《廣東省固體廢物污染環境防治條例》	《廢氣管理制度》
	《危險廢物經營授權管理辦法》	《城市建築垃圾管理規定》
	《危險廢物貯存污染控制標準》	《城市生活垃圾管理辦法》
	《中華人民共和國水污染防治法》	《施工統一推廣做法》
	《污水綜合排放標準》	《裝配式建築施工技術導則》
	《城鎮污水處理廠污染物排放標準》	
	《中華人民共和國大氣污染防治法》	
	《大氣污染物綜合排放標準》	
	《中華人民共和國環境保護稅法》	
	《中華人民共和國土壤污染防治法》	

附錄一 — 政策列表(續)

ESG範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
A2.資源使用	《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國循環經濟促進法》 《中華人民共和國水資源保護法》	《辦公節能管理辦法》 《節能降耗工作管理辦法》 《公共能耗管理規程》 《装配式建築施工技術導則》 《鋁模快拆體系技術導則》 《自營項目物資管理實施細則》
A3.環境與天然資源	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國節約能源法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》 《建築施工噪聲管理規定》	《節能降耗工作管理辦法》 《装配式建築施工技術導則》 《文明施工統一標準圖冊》
B1.僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國勞動者權益保護法》 《中華人民共和國社會保險法》 《禁止使用童工規定》	《人力資源管理制度彙編》

附錄一 — 政策列表(續)

ESG範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
B2.健康與安全	《中華人民共和國勞動法》	《職業健康管理制度》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《職業病危害警示與告知制度》
	《中華人民共和國社會保險法》	《個人防護用品管理制度》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《職業健康體檢制度》
	《中華人民共和國消防法》	《安全生產責任制》
	《中華人民共和國安全生產法》	《安全生產責任狀》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《安全文明施工管理制度》
	《安全生產事故報告和調查處理條例》	《工程巡查考評管理辦法》
	《生產安全事故應急預案管理辦法》	《工程管理問責管理辦法》
	《特種設備安全監察條例》	《安全底線管理辦法》
	《生產安全事故應急條例》	《事故管理辦法》
	《突發事件應急預案管理辦法》	《工程項目過程評估體系》
	《建設項目職業病危害分類管理辦法》	《特種設備及特種作業人員管理制度》
	《職業健康監護管理辦法》	
B3.發展及培訓	《中華人民共和國勞動法》	《培訓制度》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《內訓師管理指引》
	《中華人民共和國社會保險法》	《新員工入職集訓指引》
		《崗輔管理辦法》

附錄一 — 政策列表(續)

ESG範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
B4. 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國社會保險法》 《禁止使用童工規定》	《人力資源管理制度彙編》
B5. 供應鏈管理	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國合同法》 《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》 《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》	《供應商管理制度》 《招投標管理制度》 《採購管理運營手冊》 《權責手冊》 《材料供應商招標管理辦法》 《甲供材品質問題判定處理辦法》 《採購系統廉政管理辦法》
B6. 產品責任	《中華人民共和國產品質量法》 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》 《中華人民共和國網絡安全法》	《施工統一推廣做法》 《工程項目過程評估體系》 《文明施工統一標準圖冊》 《品質通病防治手冊》 《項目交樓工作指引》 《工程交付管理細則(試行)》 《商標及品牌管理準則》 《結構設計限額專項管理制度(2019版)》 《結構限額設計管理流程》 《客戶投訴處理標準化動作》

附錄一 — 政策列表(續)

ESG範疇	遵守的法律法規	本公司部分政策
B7.反貪污	《中華人民共和國刑法》 《中華人民共和國刑事訴訟法》 《中華人民共和國合同法》 《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反不正當競爭法》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國監察法》 《中華人民共和國侵權責任法》 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國治安管理處罰法》	《廉政制度》 《商業行為準則》 《失職問責管理辦法》 《採購系統廉政管理辦法》 《組織章程大綱》 《員工廉政承諾書》 《廉政協議書》 《員工手冊》 《失職問責管理辦法》 《保密制度》 《廉政管理責任狀》
B8.社區投資	《中華人民共和國慈善法》	《雅居樂公益基金會章程》

附錄二 — 數據列表

環境關鍵績效指標

ESG指標	單位	2019年		
		本公司及 物業發展板塊 ²	2019年 雅城集團 ³	2019年 商業板塊 ⁴
A. 環境				
A1. 排放物				
A1.1 排放物種類及排放資料				
氮氧化物(NO _x)排放量	千克	1,637.79	5,051.15	195.24
二氧化硫(SO ₂)排放量	千克	3.87	1.84	4.53
A1.2 溫室氣體排放量及密度				
溫室氣體排放量：範圍一	噸二氧化碳當量	646.45	230.06	1,105.88
溫室氣體排放量：範圍二	噸二氧化碳當量	185,175.01	4,930.68	24,066.84
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	185,821.46	5,160.74	25,172.72
百萬元營業額溫室氣體排放強度	噸二氧化碳當量／ 人民幣百萬元	3.08	0.09	0.42
A1.4 所產生無害廢棄物				
辦公生活垃圾產生量	噸	1,330.71	60.62	2,239.03
建築廢棄物產生量	噸	1,074,914.00	— ⁵	—
無害廢棄物產生總量	噸	1,076,244.71	60.62	2,239.03
百萬元營業額無害廢棄物產生強度	噸／人民幣百萬元	17.87	—	0.04
A2. 資源使用				
A2.1 能源總耗量及密度				
汽油	千兆焦耳	8,087.34	3,608.82	1,440.98
柴油	千兆焦耳	396.93	420.14	8,516.81
天然氣	千兆焦耳	—	—	5,986.88
直接能源消耗量	千兆焦耳	8,484.27	4,028.96	15,944.67
外購電網用電：南方電網	千兆焦耳	201,468.18	24,979.51	88,658.57
外購電網用電：華北電網	千兆焦耳	24,692.98	191.69	—

² 數據範圍包括雅居樂集團控股有限公司及物業發展板塊的行政辦公及於報告期內物業發展板塊所有在建項目。

³ 數據範圍包括雅城集團的行政辦公以及於報告期內主要建設運營項目。

⁴ 數據範圍包括商業板塊的行政辦公、酒店運營及高爾夫球會運營專案。

⁵ 「—」為指標不適用或未統計該指標。

附錄二 — 數據列表(續)

ESG指標	單位	2019年	2019年	2019年
		本公司及 物業發展板塊 ²	雅城集團 ³	商業板塊 ⁴
外購電網用電：東北電網	千兆焦耳	9,155.73	—	—
外購電網用電：華中電網	千兆焦耳	76,793.51	—	—
外購電網用電：華東電網	千兆焦耳	103,100.28	1,758.25	10,599.85
外購電網用電：西北電網	千兆焦耳	19,365.73	—	999.99
間接能源消耗量	千兆焦耳	434,576.41	26,929.45	100,258.41
能源消耗總量	千兆焦耳	443,060.68	30,958.41	116,203.08
百萬元營業額能源消耗強度	千兆焦耳/ 人民幣百萬元	7.36	0.51	1.93
A2.2 水資源消耗量及密度				
總耗水量	噸	12,248,878.30	58,754.33	884,393.38
百萬元營業收入耗水強度	噸/人民幣百萬元	203.34	0.98	14.68
材料使用				
混凝土使用量	噸	24,766,029	—	—
磚塊使用量	噸	2,614,192	—	—
鋼筋使用量	噸	1,189,930	—	—

附錄二 — 數據列表(續)

社會關鍵績效指標

ESG指標		單位	雅居樂 2019年數據
B.	社會		
B1.	僱傭		
B1.1	僱員人數：按職級及地區劃分		
	全體僱員人數	人	38,313
按職級	領導層	人	17
	高級管理層	人	305
	中級管理層	人	890
	非管理層	人	37,101
按性別	男性	人	22,615
	女性	人	15,698
按地區	中國大陸	人	38,160
	港澳台	人	42
	中國境外	人	111
B3.	發展及培訓		
B3.1	僱員受訓時數		
	全體員工總受訓時長	小時	2,178,860
按職級	領導層受訓總時長	小時	945
	高級管理層受訓總時長	小時	18,231
	中級管理層受訓總時長	小時	57,440
	非管理層受訓總時長	小時	2,102,244
B3.2	僱員人均受訓時數		
	員工平均受訓時長	小時	56.87
按職級	領導層平均受訓時長	小時	55.59
	高級管理層平均受訓時長	小時	59.77
	中級管理層平均受訓時長	小時	64.54
	非管理層平均受訓時長	小時	56.66
B5.	供應鏈管理		
B5.1	供應商數目		
按地區	中國大陸	個	16,852
	港澳台及海外	個	157
B7.	反貪污		
B7.1	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	—
B8.	社區投資		
B8.2	在專注範疇所動用資源		
	資金捐獻	元	106,450,720

附錄三 — 指標索引

層面、一般披露及關鍵績效指標

ESG指標	描述	披露段落
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、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	節能減排 合規排放 附錄一
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據	合規排放 附錄二
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度	節能減排 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	有害廢棄物不屬於高度重要議 題，且雅居樂涉及有害廢棄物 的業務規模佔整體規模比例較 小，故不適用
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	合規排放 附錄二
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	合規排放
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生 量的措施及所得成果	合規排放

附錄三 — 指標索引(續)

ESG指標	描述	披露段落
層面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	合規排放
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	節能減排 附錄二
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度	資源利用 附錄二
關鍵績效指標A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	資源利用 節能減排
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	資源利用 節能減排
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位估量	不適用
層面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	創造美好居住環境 節能減排 合規排放
關鍵績效指標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	創造美好居住環境 節能減排 合規排放
層面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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	多元僱傭 附錄一
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	多元僱傭
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	未披露

附錄三 — 指標索引(續)

ESG指標	描述	披露段落
層面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	健康安全 附錄一
關鍵績效指標B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	未披露
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數	未披露
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	健康安全
層面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	培訓發展
關鍵績效指標B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	未披露
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	培訓發展
層面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	多元僱傭 附錄一
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	多元僱傭
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	多元僱傭

附錄三 — 指標索引(續)

ESG指標	描述	披露段落
層面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	供應鏈管理
關鍵績效指標B5.1	按地區劃分的供應商數目	供應鏈管理
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，以及有關慣例的執行及監察方法	供應鏈管理
層面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、標籤及私隱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	創造美好居住環境 提供優質生活服務 附錄一
關鍵績效指標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	於報告期內未發生具重大影響的產品品質事件，故不適用
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	提供優質生活服務
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	未披露
關鍵績效指標B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程序	於報告期內未發生具重大影響的產品品質事件，故不適用
關鍵績效指標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	提供優質生活服務

附錄三 — 指標索引(續)

ESG指標	描述	披露段落
層面B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (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	廉政制度體系 廉潔文化建設 附錄一
關鍵績效指標B7.1	於匯報期內對發行人及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	廉政制度體系
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	廉政制度體系
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	公益慈善
關鍵績效指標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)	公益慈善
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	公益慈善



www.agile.com.cn