



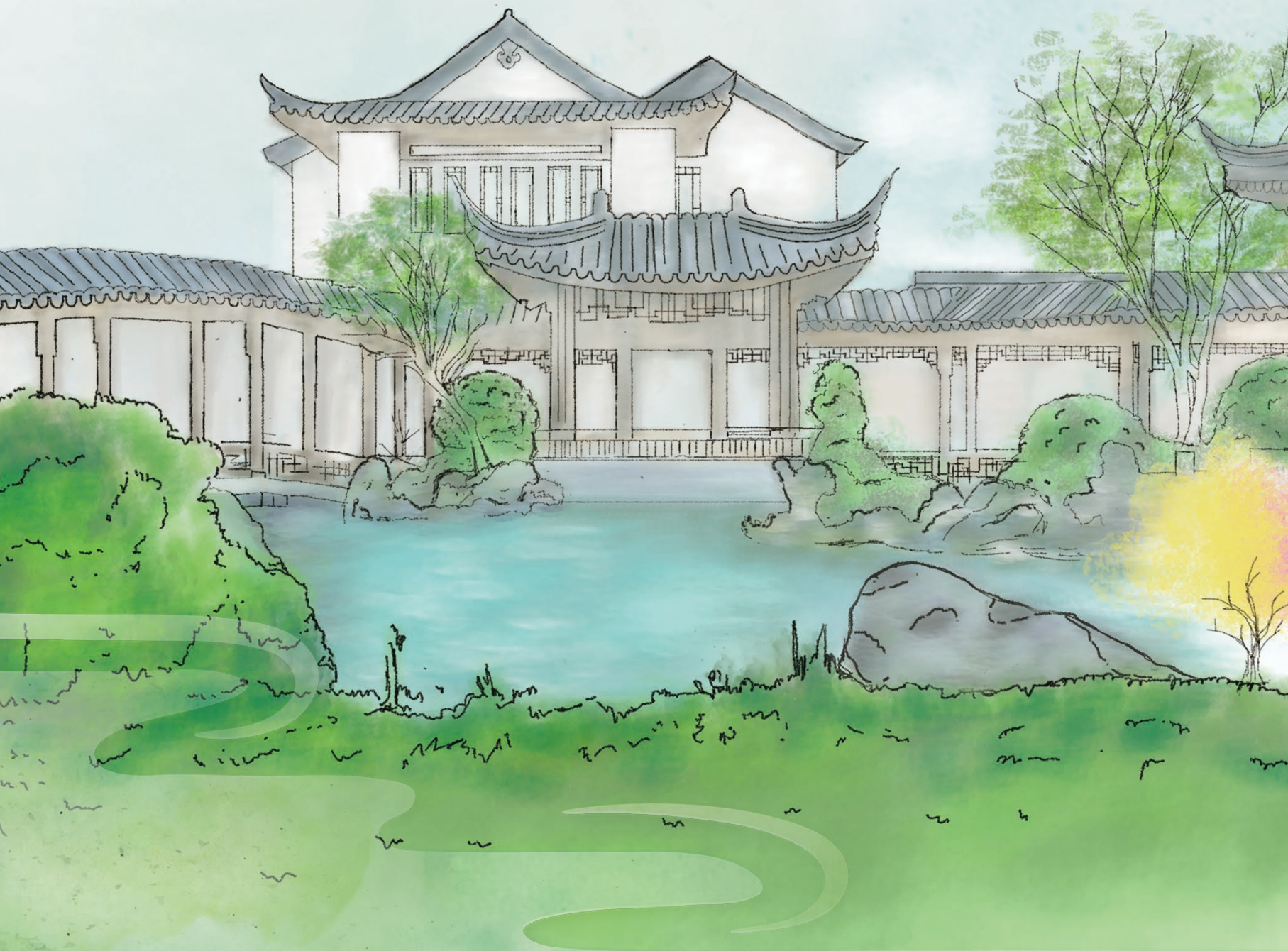
綠城中國控股有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股票代碼: 03900

環境、社會及管治報告

2021



目錄

002	關於本報告	044	環境：踐行綠色，和諧共生
006	走進綠城中國	044	2.1 綠色建築
006	公司簡介	046	2.2 綠色運營
007	主席報告	062	社會：以人為本，攜手共進
009	榮譽獎項及亮點績效	062	3.1 關愛員工
014	產品主義	075	3.2 關愛社會
014	(一) 質量篇	080	3.3 公益慈善
016	(二) 設計篇	090	3.4 客戶服務
018	(三) 服務篇	096	3.5 合作共贏
020	(四) 綠色篇	101	附錄 I：香港聯交所 ESG 內容索引
024	管治：持續改進，行穩致遠	106	附錄 II：ESG 數據指標績效
024	1.1 ESG 治理		
030	1.2 責任經營		
034	1.3 品質管控		

關於本報告

概覽

本報告是綠城中國控股有限公司(「本公司」)發佈的第六份《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「ESG」報告或「報告」)，且為本公司發佈的第一份獨立版「ESG」報告。面向公司各利益相關方，重點披露本公司及其附屬公司(以下統稱「本集團」「綠城中國」或「我們」)在ESG相關問題的管理、實踐與績效。

報告時間範圍

本報告覆蓋的周期為2021年1月1日至2021年12月31日(即「報告期內」)，部分內容追溯以往年份。

報告範圍

本報告覆蓋本集團直接控制的業務範圍。其中少部分數據涵蓋範圍少於以上範圍，已另行說明。

編製依據

本報告編製參考香港聯合交易所有限公司(「聯交所」或「香港聯交所」)上市規則(「上市規則」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》進行編製。

本報告按照識別和排列重要的利益相關方，以及ESG相關重要議題、決定ESG報告的界限、收集相關材料和數據、根據資料編製報告和對報告中的資料進行檢視等步驟進行釐定，以確保報告內容的完整性、實質性、真實性和平衡性。

資料來源

本報告披露的信息和數據來源於本集團統計資料和正式文件，並通過本集團相關部門審核。

關於本報告

報告語言及形式

本報告設有中文和英文版，並以電子版形式供參閱。如想瞭解更多關於綠城中國的背景、業務發展和可持續發展理念，歡迎瀏覽綠城中國官方網站(<https://www.chinagreentown.com>)。

報告編製流程

本報告經過工作小組組建、資料收集、利益相關方訪談、利益相關方問卷調研、框架確定、報告編寫、部門與高層審核等環節完成編製。

確認及批准

本報告經管理層確認後，於2022年3月22日獲本公司董事會通過。

獲取及回應本報告

我們十分重視利益相關方的意見，歡迎讀者通過以下聯絡方式與我們聯繫。您的意見將幫助我們進一步完善本報告以及提升我們的ESG表現。

郵箱：ir@chinagreentown.com



義烏桃花源



走進綠城中國

走進綠城中國

公司簡介

綠城中國控股有限公司是中國領先的優質房產品開發及生活綜合服務供應商，以優秀的產品質量、獨特的建築美學、以人為本的服務保持行業領先地位。公司連續十八年榮獲「中國房地產百強企業綜合實力TOP10」，客戶滿意度連續十一年全國領先，獲多家行業主流機構「產品力第一」的權威認可，多年榮獲「社會責任感企業」等殊榮。

綠城中國控股有限公司於1995年1月在中國杭州成立，2006年7月在香港聯交所上市，並先後引入九龍倉集團有限公司（「九龍倉」）、中國交通建設集團有限公司（「中交集團」）作為重要股東。截至2021年12月31日，綠城中國的最大單一股東中交集團持有本公司已發行股本總額約28.34%的權益。

「真誠、善意、精緻、完美」是綠城中國的基本價值觀，是公司的質量方針，也是公司企業文化的核心部分、精粹部分。綠城中國「六品」即內外出「品相」，過程求「品質」，工作有「品位」，結果樹「品牌」，隊伍講「品行」，精神顯「品格」，是對綠城中國文化的具體實踐。

歷經二十七年的發展，公司秉持「品質為先」的發展戰略指引，佈局房地產上下游業務，形成重資產、輕資產和「綠城+」三大板塊。重資產板塊聚焦房產開發業務，輕資產板塊強化代建業務，「綠城+」板塊為兩者提供強力支撐，上游加強產業整合，下游延展服務內涵。2021年，公司各項經營指標創歷史最佳：合同銷售額人民幣3,509億元，位列行業第七，同比增長21%；新增貨值達約人民幣3,137億元，綜合融資成本持續降低，為公司的可持續發展奠定堅實基礎。

作為中國精品物業營造專家，綠城中國一直堅持創新，不斷探索人居關係，在營造美麗建築的基礎上，致力於為更多人打造美好生活。公司立足於浙江，聚焦中國五大核心城市群及重要節點城市，深耕一二綫及優質三四綫城市。在傳統開發業務基礎上，大力發展特色房地產業務，包括小鎮、TOD及城市更新等相關業務。綠城中國憑藉豐富的土地儲備、優秀的人力資源、高效率的管理架構，在業務所及的城市成功樹立優秀的品牌形象，並累積了大量高質量項目的開發經驗和卓越的營運能力，為未來發展提供了強勁動力。

代建業務自2010年9月啟動，公司於2020年7月正式分拆綠城管理控股有限公司於聯交所主板上市（股票代碼：09979.HK），鞏固其代建業務龍頭地位的同時，加快公司輕資產板塊的業務模式創新及規模增長。

公司「戰略2025」規劃明確，以打造「TOP10中的品質標杆」為目標，以「最懂客戶、最懂產品」為戰略支點，重點佈局九大房地產相關業務，堅守主業的同時，兼顧體制機制創新和新興業務拓展，努力在未來實現全品質、高質量的發展。面向未來，公司將繼續堅持混合所有制的創新與實踐，以精誠之道、精深之術、精湛之為，努力打造中國「理想生活綜合服務商」第一品牌。

主席報告



董事會主席及執行董事
張亞東先生

2021年，是綠城中國全面推進「戰略2025」規劃的第一年，以打造「TOP10中的品質標杆」為目標，面對行業底層邏輯變化，綠城中國及時應變，順勢而為，產品力保持行業領先，產品設計、營造榮獲多項國內外大獎；銷售規模增長超人民幣3,500億，投資突破人民幣3,000億，交付規模創新高；客戶滿意穩居第一，在第三方機構的2021居民居住滿意度調查中，綠城中國在14個城市位居滿意度第一、9個城市忠誠度第一；發展更加均好，綜合融資成本保持低位。

2021年，綠城中國始終弘揚「真誠、善意、精緻、完美」的企業文化，持續鞏固和完善環境責任、社會責任及企業管治責任，在董事會層面成立環境、社會及管治委員會，發佈獨立的ESG報告，推進公司可持續發展理念落到實處。

和諧共生，做綠色理念的踐行者。綠城中國將「綠色」及「健康」作為公司長期發展的戰略，依托節能技術及環保設計，賦能產品綠色轉型。我們大力推進節能環保試驗與研究，獲評綠色建築在建項目百餘個；我們積極參與浙江省未來社區建設，在城市更新中實踐低碳節能理念；我們關注綠色運營，不斷完善對環境、資源和排放物的管理，設定應對氣候變化風險的舉措。

攜手共進，做社會責任的推動者。綠城中國一直以來將「優秀企業公民」作為公司立身基礎，在公司發展的同時，重視對客戶、員工及社會的權益保障。我們始終傳承產品主義，打造具有人文精神、美學價值並高度匹配市場需求的標杆產品；我們持續優化客戶研究體系，提升服務響應能力，致力於保障客戶權益、提升客戶滿意度；我們構建了員工的全職業生命周期的培養體系，以及涵蓋薪酬福利、權益保障、職業健康與安全的保障體系；我們積極參與保障房建設和城市更新，改善原住民居住環境；我們積極投身足球、養老、教育、醫療、環保等公益事業，由綠城創辦的浙江職業足球俱樂部於2022年重返中超，以綠城為班底的浙江男子足球隊獲得西安全運會冠軍，於甘肅省民勤縣捐種近10萬棵梭梭樹的「綠城林」用於共建沙漠綠洲。

持續改進，做企業管治的建設者。綠城中國堅持「改革、改變、改進」，夯實企業管治基礎，向公司治理要效益。為完善公司治理結構，綠城中國董事會層面成立了環境、社會及管治委員會，致力於提升公司在ESG方面的表現。持續推進組織變革和體系優化，不斷完善現代企業管理制度；持續優化運營管理模式，提升項目運營效率，匹配業務發展訴求；持續夯實風險防控體系，建立風險管理數據庫，保障公司健康發展。

展望2022，我們將均衡協調的「全品質、高質量」可持續發展作為企業發展的目標，堅守品質信仰，以理想為驅動，堅持穩健發展，以「六品」為基，「七弦」協奏，努力成為「最懂客戶、最懂產品」的「理想生活綜合服務商」。

榮譽獎項及亮點績效

2021年榮譽獎項

在過去的2021年，我們堅持「真誠、善意、精緻、完美」的基本價值觀念，致力於營造美麗建築，創造美好生活，以實力獲得各方認可，贏得各方讚譽。

2021年綠城中國所獲主要榮譽獎項：

獎項及榮譽	頒獎機構
綜合類	
中國企業500強*	中國企業聯合會
2021中國房地產百強企業綜合實力TOP10	中國指數研究院
《財富》中國500強	《財富》
產品類	
2021中國房地產產品力優秀企業第1名	中國指數研究院
2021年中國房地產企業產品力TOP10	克而瑞
2021中國房企超級產品力TOP1	億翰智庫
2021中國房企建築匠造力TOP10	億翰智庫
2021年度房地產企業優秀產品力榜樣	和訊
2020年度品質人居突出貢獻企業	浙江省房地產協會
品牌類	
2021中國房地產品牌價值TOP10	中國房地產報社
2020中國房地產顧客滿意度領先品牌	中國指數研究院
2021中國房地產公司品牌價值TOP10(混合所有)第一	中國指數研究院
2021年度價值地產企業	每日經濟新聞

* 綠城中國全資附屬公司綠城房地產集團有限公司

獎項及榮譽	頒獎機構
管理類	
中國地產金磚案例－2021年度卓越影響力地產企業	21世紀經濟報道
2021中國房企社群運營力TOP10	億翰智庫
2021年度房地產上市公司十大經營能力榜樣	和訊
社會公益類	
2020-2021中國房地產年度社會責任感企業	中國指數研究院
2021中國綠色地產TOP10	中國投資協會
2021中國綠色地產指數(商業)TOP10	中國投資協會
2021中國ESG責任地產企業	樂居財經
社會責任踐行獎	中國經營報
2021中國企業ESG最佳社會案例獎	財聯社
2021中國十大地產年度品牌公益案例 (「種春風」沙漠綠洲共建行動)	樂居財經
人才類	
2021中國房地產大學生僱主首選品牌	中國房地產業協會
2021中國房地產最佳僱主企業	億翰智庫
2021年度中國區最佳僱主	中企聯合
2021中國人才管理卓越典範獎	北森人才管理研究院

2021年亮點績效



* 綠城中國附屬公司綠城管理控股有限公司

產品主義





銘萊美

德清鳳栖雲廬

產品主義

我們始終把產品品質作為綠城中國的「一號工程」，逐漸走出高質量發展企業的成長路線。報告期內，共獲得十餘項綜合性的全國大獎，包括億翰智庫頒發的「2021年度中國房企超級產品力第一名」，中指院頒發的「2021中國房地產產品力優秀企業第一名」，產品力備受行業及客戶認可。我們堅守質量，以提升產品核心競爭力履行企業的責任，做到「堅守初心，立足時代」；我們重視設計，通過兼顧城市的文明與藝術觸動客戶的情感，做到「大美之道，行則將至」；我們精於服務，通過滿足客戶需求為出發點和落腳點，做到「以人為本，以誠相待」；我們關注綠色發展，通過助力綠色建築行業和生態環境的可持續發展回饋自然，做到「環境友好，科技賦能」。

（一）質量篇

綠城中國以品質立身，以產品創新、制度建設、品質管控、降本增效為抓手，不斷增強產品核心競爭力。綠城中國嚴守產品紅線，在多年實踐的基礎上形成「綠式」工程管理體系，強調工程營造安全、精緻、智能、提效，搭建工程智慧數字化平台，有效保障產品質量。

品質保障房：提升原住民居住水平，推動城市文明共享

近年來，依托全產業鏈優勢，綠城中國陸續打造出一批「最美保障房」，大力提升當地農民及回遷戶的居住水平。在浙江省高質量發展建設共同富裕示範區的大背景下，提升整體居住水平。綠城中國做保障房可以追溯到2005年，首次介入江干區城中村改造，建造了第一個保障房項目。當時，開發商代建保障房的案例並不多見，綠城中國照著商品房標準建保障房的做法更是超前。項目交付後，委託方和老百姓都喜出望外。

綠城中國持續探索保障房高品質實踐，致力於創造安定、美好、和諧的人文環境，為城市化進程留下優秀的建築作品。作為綠城中國典型的品質保障房項目，杭州明德明理府成為了廣大居民生活場景和家庭溫度的載體。



杭州明德明理府

北京西山燕廬：推進先進工藝革新，形成品質標杆效應

北京西山燕廬於2021年榮獲中國土木工程詹天佑獎優秀住宅小區金獎，為中國土木工程學會設立的最高獎項。北京西山燕廬是綠城佈局北京的重點項目，採用綠城經典的二代高層，在簡潔挺拔的現代建築立面上增加古典細部。它最大的特點是大面寬、窄進深，體現「超扁平」的建築美學。在園區規劃與建築設計方面，採用「中軸」對稱、外部圍合、內部方正的設計手法，建築排佈北高南低，層次分明。

綠城中國在北京西山燕廬項目試點推進鋁模工藝、爬架體系、穿插施工等工業化新技術，提高工程質量，提升作業效率，縮短施工周期。



北京西山燕廬

(二) 設計篇

綠城中國持續做好產品設計，注重用現代建築符號系統、藝術審美的語言系統，營造精神空間。經過數年設計創新的積累和發展，形成了「標杆創新」「專項創新」「屬地創新」的設計創新體系，持續引領行業。本報告期內，綠城中國獲得美國MUSE大獎、艾鼎獎等超過40項國內外建築設計類獎項，以高質量研發成果保障綠城中國的穩進發展。

杭州鳳起潮鳴：結合城市風貌，融合傳統審美與現代生活

杭州鳳起潮鳴在「亞太房地產大獎」獲得「高層住宅室內設計獎」和「樣板房室內設計獎(中式宅邸)」兩項桂冠。杭州鳳起潮鳴位於杭州主城區的核心，該項目臨河而建，建築的排佈既考慮從公寓望向河景的視線，也兼顧了從城市看項目的視覺美感。通過在地塊下方及相鄰進出綫處鋪設鋼彈簧浮置板道床等方式，最大限度地避免了地鐵運營所產生的共振。

項目採用了中式合院搭配現代高層住宅的組合形式。高層住宅部分採用了極乾淨的造型與利落的現代化材料。印度藍的石材、銀色鋁板，搭配高透光的玻璃，與周圍的城市風貌更為貼合。中式合院的部分，在延續江南傳統大宅樣式與元素的同時，引入了現代化的建築設計理念與用材。依托中魂為體、西技為用，綠城中國實現了傳統與現代生活的二重奏。

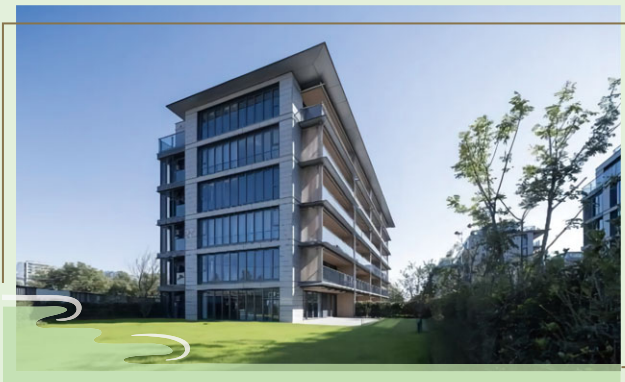
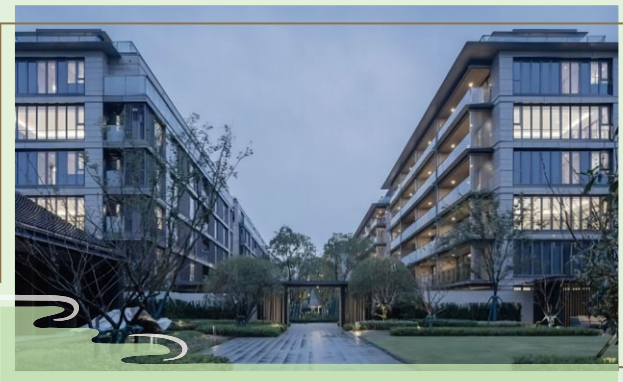


杭州鳳起潮鳴

杭州湖境雲廬：構建設計與美學範本，傳遞人文情感

杭州湖境雲廬獲克爾瑞評選的「2021年度全國十大高端產品」和「2021年度杭州十大交付力作品」。杭州湖境雲廬項目落址於杭州未來科技城核心地帶，是引領杭州未來產業、打造未來城市樣板的核心區域。在規劃層面，綠城中國面向未來城市發展和高層次人群身心需求，對低密度住宅設計標準進行整體性、系統性的提升，形成收放有致的社區空間，打造具有城市價值的高端居住地標。在建築層面，湖境雲廬在簡潔的整體形態中，將空間、色彩、構件、材料等要素整合於結構之中，形成細緻的豐富體驗。

連續的陽臺界面、鋁質型材的銀灰色與橡木紋轉印的淺木色的冷暖搭配、與綠色植物景觀映襯，營造溫馨、舒適的氛圍。杭州湖境雲廬落成至今，已成為國內高端疊墅的新範本，也是低密度住宅產品的又一次系統性革新。設計和美學的進化仍將繼續，承載著綠城中國對於人文地理的深厚情感以及對未來潛力的無限期待。



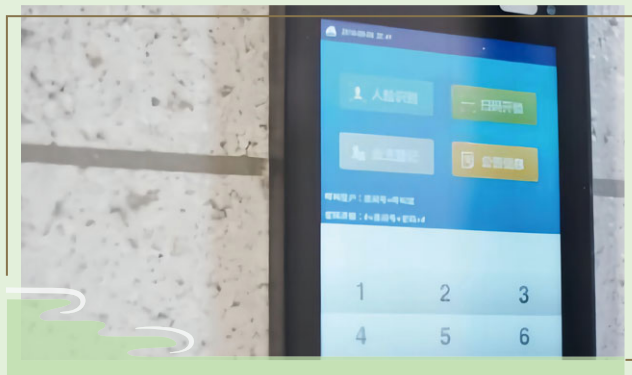
杭州湖境雲廬

(三) 服務篇

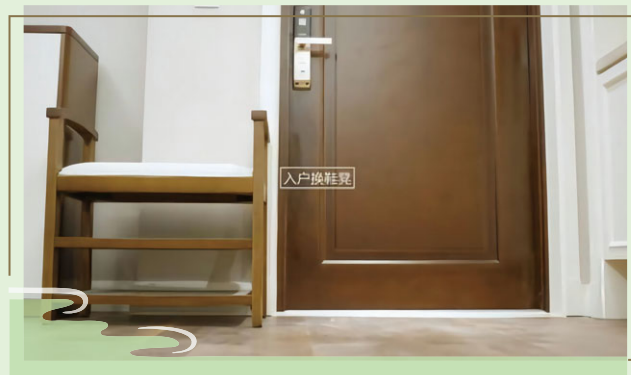
綠城中國以客戶導向思維，優化客戶研究體系，已連續10年獲得「中國房地產顧客滿意度領先品牌」、連續11年在「中國城市居民居住滿意度」調查中領先。產品服務的升級，不是根據綠城中國的審美，而是根據客戶的真實需要。我們堅信，只有細分客戶市場，才能精準滿足客戶需求。本報告期內，綠城中國面向2019-2020年交付的五萬餘組業主深入調研，著力提升客戶滿意度，全面提升服務質量。

舟山如心小鎮銀杏園：專注長者生活需求，護航「銀齡」生活

舟山如心小鎮銀杏園於2019年正式交付，於2021年榮獲中國建設工程魯班獎(國家優質工程)。銀杏園位於如心小鎮鎮中心，毗鄰頤樂學院，踐行「老吾老，以及人之老」的東方傳統。考慮到長者對生活關懷的高度需求，銀杏園從日常居住、生活習慣等角度出發，在精裝戶型空間中設置多重適老化設計。室內配置水地暖、戶式中央空調，空間內各項妥帖的設計，皆是綠城中國對於長者的貼心關懷。頤養，不僅在於設施的完備，更在於情感的關懷與承載，綠城中國致力於為長者提供更美好的人居體驗，從多維度護航「銀齡」生活，讓長者安享溫馨時光。



門禁採用智能人臉識別系統
入戶門應用卡式密碼鎖和可視對講



放大入戶空間及室內通行寬度
玄關處放置帶扶手的換鞋凳



將開關高度設置為110厘米



櫥櫃免彎腰設計

杭州翡翠未來社區：集成區域特色服務，提升居民幸福感

2021年5月，杭州翡翠未來社區入選浙江省第三批未來社區「整合提升類」創建項目。由於翡翠城項目面積較大，各個區塊根據基礎條件和創建特點，有各自的特色側重：東南區以鄰里為特色；西南區以創業為特色；東北區以商業和教育為特色；西北區以康養為特色；通過數字化平台讓全體居民實現四區的資源共享。

為進一步提升居民美好體驗，翡翠城公益組織星火志願隊精心推出系列正能量文化傳播行動計劃，由70名志願者結對34位空巢、孤寡老人，為老人排遣孤獨、進行精神慰藉，卓有成效地提升翡翠社區居民的歸屬感、舒適感和幸福感。



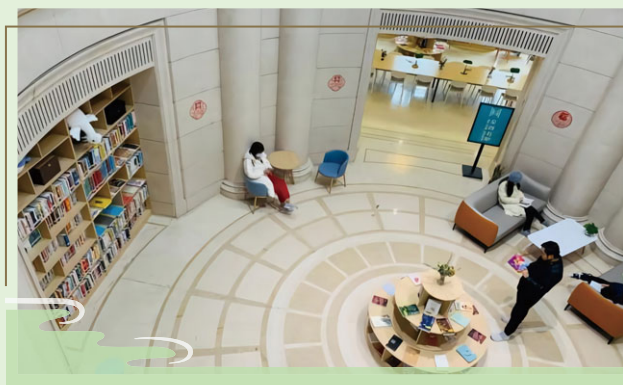
鄰里百家宴活動



鄰里服務周活動



一碗長壽麵活動



未來社區共享圖書室

(四) 綠色篇

作為綠色建築探索者，綠城中國在貫徹落實「綠色」與「健康」理念的基礎上，積極探索、不斷創新。綠城中國關注人與自然、與城市的關係，要求環境要更有溫度。我們認為，城市更新成為趨勢，居住模式轉型在即；國潮文化呈現復興，城市文脈需要彰顯；雙碳目標提上日程，居住體驗與之適應。

衢州禮賢未來社區：錨定低碳發展，打造節能建築

衢州禮賢未來社區南向窗戶及客廳陽臺移門均採用三玻兩腔中空玻璃，其表面的鍍膜可大幅提升對紅外線的反射率，根據節能訴求不同，局部填充氬氣，進一步降低熱傳遞，減少室內熱量流失。同時，外牆內無機保溫板採用加厚規格，進一步提升外牆冬天「保暖」、夏天「隔熱」的性能。品質生活離不開舒適溫度的「製造」，暖氣、涼風、熱水等供能形式，產生的能耗也存在差異。衢州禮賢未來社區鄰里中心的自持商業區域，就採用了地源熱泵+水源VRF系統，相比普通中央空調，可減少約30%的能耗。



衢州禮賢未來社區

杭州海潮雅園：倡導環保理念，助力城市棕地重建

綠城中國在生態景觀設計、環保及科技化維度有很強的優勢，介入到城市棕地重建的歷史較早，近年來也有一些非常成功的棕地再開發案例。例如杭州海潮雅園項目，原為杭州橡膠廠所在地，在經歷了充分的環境評估和土地污染恢復等舉措後，該地塊被成功開發為高品質的保障性社區和高標準的幼兒園，其設計開發品質、城市公共形象和居民實用滿意程度等指標均領先國內同類項目，並成為了杭州市的棕地類公共示範工程。在這個過程中，綠城中國倡導的環保理念、對場地環境的理解、複合技術的應用、合理的規劃設計、業態的權衡植入都成為了棕地成功再生過程中重要的因素。



杭州海潮雅園



西安全運村



管治

持續改進，行穩致遠

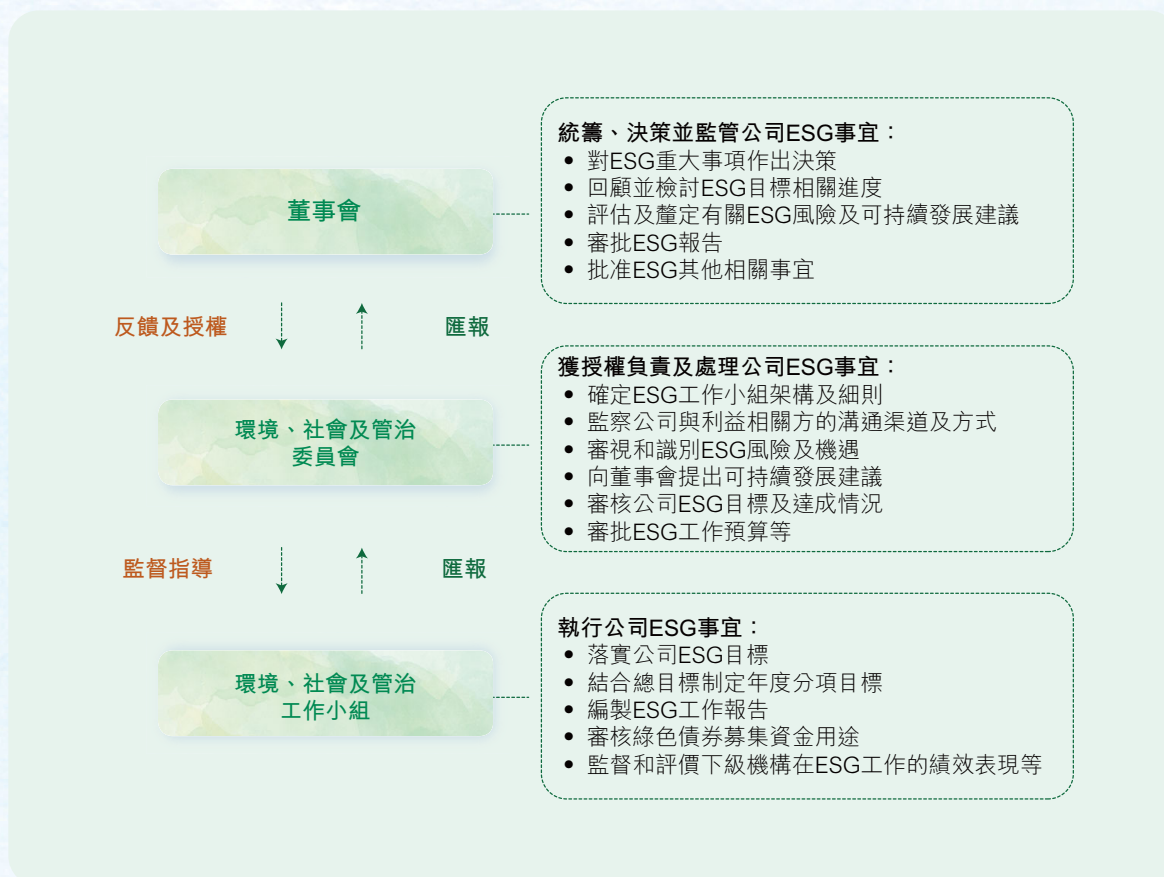
管治：持續改進，行穩致遠

1.1 ESG治理

綠城中國堅信積極承擔ESG責任、推動行業和社會的可持續發展是企業基業長青的基本前提，也是貫徹「為員工創造平台，為客戶創造價值，為城市創造美麗，為社會創造財富」的企業使命的重要手段。因此，綠城中國設立了管理ESG事務的三級治理架構，保障企業環境、社會與管治工作的落地實施，並積極與各類利益相關方建立多元、及時、有效的溝通渠道，幫助企業更好地回應各方關切，實現綠城中國的可持續發展。

1.1.1 ESG治理架構

為完善公司治理結構，進一步規範公司環境、社會及管治的制度及實踐，推動可持續發展，2021年8月，綠城中國在董事會層面成立了環境、社會及管治委員會（以下簡稱「ESG委員會」），主席由董事會主席兼任，指導和監督公司ESG工作的管理與實踐，並在委員會下設ESG工作小組，工作小組由各職能部門組成，組長由董事會秘書擔任，負責落實集團ESG日常工作，致力於提升公司在ESG方面的表現。ESG委員會和工作小組定期向董事會進行匯報，以助其評估及釐定本集團環境、社會及管治的戰略制定、行動方案、風險管理及內部監控系統是否合適及有效。



綠城中國ESG治理架構

綠城中國通過「決策—管理—執行」三級管理架構—即以董事會為核心的決策層，以ESG委員會為核心的管理層，以及以ESG工作小組為核心的執行層—明確各層級權責分工，確保ESG管理的各項要求有效執行落地，推動公司可持續發展。

董事會聲明

董事會總體責任

董事會對綠城中國 ESG 工作的表現負有最終責任，下設 ESG 委員會負責制定及檢討公司的環境、社會及管治的責任、願景、目標、策略、框架、原則、政策及重要風險等。ESG 委員會須由至少三名董事組成，定期召開會議，監督、管理公司 ESG 工作，並向董事會提出建議。

ESG 工作執行

ESG 工作的實施與落實主要由 ESG 工作小組負責。ESG 工作小組負責確保董事會通過的環境、社會及管治目標、制度、政策得到執行和落實，將可持續發展融入日常運營。ESG 工作小組定期向 ESG 委員會匯報工作，為董事會定期審閱和制定 ESG 整體戰略提供支持。

ESG 風險管理

董事會負責評估和釐定公司在環境、社會及管治工作方面的風險。ESG 委員會負責根據公司業務內部和外部情況來識別與評估業務風險和機遇，由董事會審閱並決策風險應對和減緩戰略以及風險框架，確保公司設立合適及有效的可持續發展管理和內部控制系統。

重要的 ESG 議題

ESG 委員會負責監察公司與其利益相關方的溝通渠道及方式，並確保設有相關政策有效促進公司與其利益相關方之間的關係。同時，基於各利益相關方關切的問題，識別重要的 ESG 議題，建議 ESG 具體行動或決策以供董事會考慮。

1.1.2 利益相關方溝通

我們深知利益相關方的意見對制定與推行短期及長期可持續發展策略十分重要。為了幫助本集團找出業務營運的潛在風險，更好地回應利益相關方對可持續發展事宜的關切，我們積極與利益相關方搭建常態化、多元化的雙向溝通機制，通過多種渠道同利益相關方展開更深入、更廣泛的溝通與交流，及時瞭解各方訴求與期望並作出戰略規劃，以幫助本集團實現長期可持續發展。

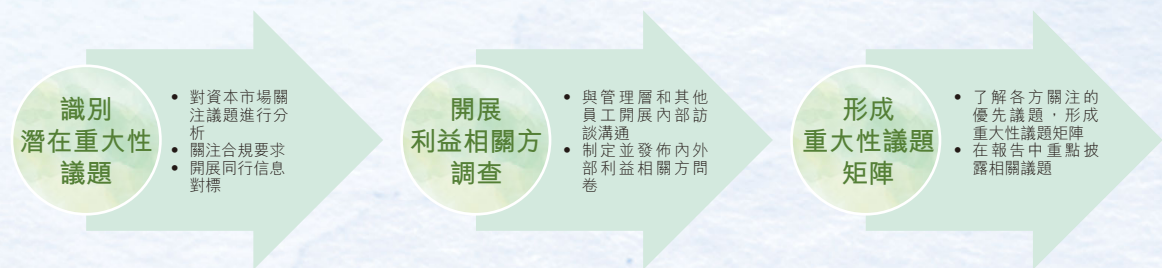
我們所識別的利益相關方包括客戶／業主、政府及監管機構、股東及投資者、員工、合作夥伴以及社區。下表列出報告期內不同利益相關方重點關注的議題及相應的溝通途徑。

利益相關方	重點關注議題	溝通途徑
客戶／業主	產品質量與安全	公司網頁
	客戶服務品質	客戶活動
	保障客戶隱私及信息安全	客戶滿意度調查 微信公眾號
政府及監管機構	合法合規經營	定期溝通
	反腐倡廉	合規報告
	排放物管理	
	應對氣候變化	
	創造就業與經濟發展	
股東及投資者	風險控制與合規經營	股東大會
	經濟效益	投資者會議
	綠色建築機遇	業績公告
	應對氣候變化	年度報告、中期報告
		公司網頁 微信公眾號

利益相關方	重點關注議題	溝通途徑
員工	員工權益保護 員工薪酬福利 員工培訓與發展 平等與多元化 健康與安全	部門會議 培訓需求調查 發佈公告信息 工會活動
合作夥伴	合法合規經營 行業發展 供應商管理 知識產權保護	公開招標 實地考察 供應商大會
社區	創造就業與經濟發展 社會關愛與志願服務 資源使用	公益慈善活動 社區建設

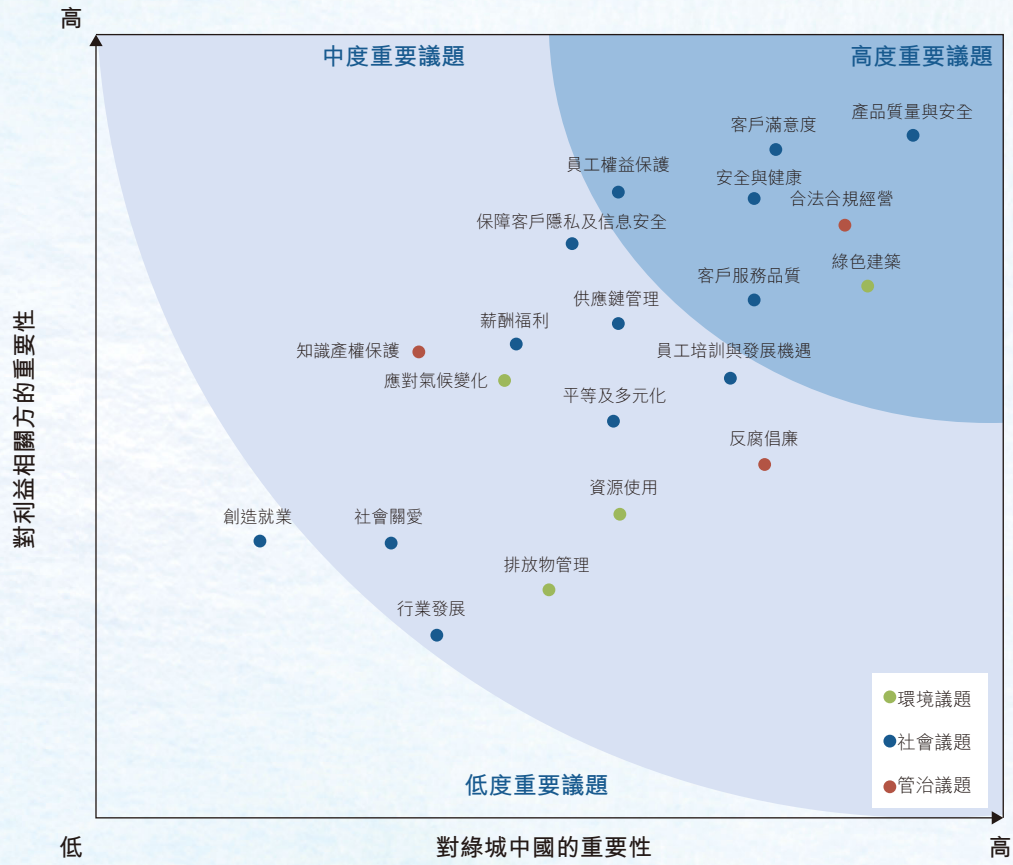
1.1.3 ESG重大性議題

報告期內，基於多種形式的利益相關方溝通，綠城中國開展了重大性議題的識別工作。一方面，我們參考了聯交所披露指引、資本市場評級機構關注的可持續發展議題，且開展了同行披露情況對標分析。另一方面，我們進行了多場內部利益相關方深度訪談，向內外部利益相關方發放並收集了近200份重大性議題調研問卷，瞭解內部和外部各方對綠城中國在應對及披露環境、社會及管治議題的期望，以此整理、分析及歸納主要利益相關方關切的議題。報告期內，本集團通過以下評估過程對重大性議題進行評估與分析：



綠城中國重大性議題分析過程

根據分析結果，我們從對綠城中國可持續發展的重要性以及對利益相關方的重要性兩個方面，對各項議題的重要程度進行排序，識別出高度重要性議題7項，中度重要性議題12項，以及1項低度重要的ESG議題。高度重要的ESG議題將構成本報告內容的重點部分，我們將會在本報告各個章節對議題詳細內容進行披露。



1.1.4 綠色金融

綠城中國長期致力於踐行綠色發展理念，積極推動綠色建築和生態環境的可持續發展，關注社會發展變化，堅持合規經營，積極投身教育、醫療、環保等公益事業。

為有效落實本公司的可持續發展理念，積極順應綠色產業的發展趨勢，綠城中國於2021年8月訂立了符合國際資本市場協會發佈的2021綠債原則的綠色金融框架，並由獨立第三方評級機構Vigeo Eiris對框架提供綠色認證並出具第二意見書。

根據此框架，綠城中國將通過發行綠色債券、籌集綠色貸款等形式，投資符合資格的綠色項目，涵蓋綠色建築、可持續水資源管理、可再生能源、清潔運輸以及氣候變化應對措施等，積極響應聯合國可持續發展目標中的綠色發展議題。

綠色項目類別



報告期內，綠城中國已於董事會層面成立ESG委員會並下設ESG工作小組，定期審閱及甄選合格的項目，確保選定的項目符合綠色金融框架中所述的資金用途且符合適用於綠色債券原則及綠色貸款原則項下的環境指引，並負責管理框架在未來的發展和更新，包括該框架的用途和範圍擴展等。

1.2 責任經營

綠城中國在戰略層面恪守「講道義、走正道、得正果」的企業宗旨，在不斷拓展自身業務佈局的同時，始終堅持並追求更高的企業管治水平，努力踐行「精緻品質，穩健運營」的經營理念，培育誠信、公平的企業文化，營造透明有活力的營商環境。

1.2.1 合規管理

精益求精、嚴防風險是綠城中國提升自身合規建設、保障企業穩健發展的工作方針。綠城中國嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《企業內部控制基本規範》及配套指引、香港聯合交易所《上市規則》等有關規定，制定及實行企業管治政策與措施。

為了保障企業治理的合規性，我們發佈了《責任追究管理辦法》和《組織管理手冊》，以加強對企業合規管理，規範員工行為並保障公司穩健發展。我們以國家法律法規、綠城中國規章制度為準繩，通過制度建設對員工的負面行為進行追責。本集團制定了《負面行為清單》，對違規違紀行為和責任追究形式進行了清晰的歸類。

此外，為了提升風險管理工作的有效性，我們制定了《全面風險管理辦法》，建立權責分明、各司其職的風險管理架構。綠城中國董事會下設審核委員會，負責監察和評價公司的內部監控和風險管理制度。在此基礎上，綠城中國形成了由風險前台、風控中台及風控後台組成的風險管理組織體系，形成完善的風險識別、信息收集和分析系統。對於日常運營中的ESG風險，已納入本集團風險管理系統中。

我們建立了規範的風險審計流程，並不斷完善風險清單。基於主要業務風險的分析，我們於報告期內進一步完善了《重資產板塊風險管理數據庫》，涵蓋企業管治、風險管理、業務營運、法務、財務及審計等各個方面。此外，為了實現風險管理數據庫的有效運用，綠城中國進一步推進風險控制的可視化、智能化管理，逐步推進OA門戶流程中心風控改造工作，將風控數據庫融入審批流程，推動流程審批與風險管控相結合。

報告期內，內部審計部門一共開展了27項審計工作，其中委託外部第三方開展了8項審計工作，審計結果表明綠城中國風險控制情況良好，未見重大異常。根據審計結果，綠城中國要求被審計單位限期整改相應問題，並要求相關部門完善制度。在此基礎上，綠城中國進一步加強制度宣貫，避免同類問題重複發生。

1.2.2 商業道德

綠城中國嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規，並於內部制定了《員工廉潔自律管理標準》及《停職檢查措施》等反貪腐制度，持續加強本集團廉潔誠信管理，杜絕賄賂、勒索、侵佔公款等不法行為的發生。

此外，本集團制定了《監察管理標準》及《監察工作標準》等制度標準，構築了完整的監察體系，同時結合業務流程標準和追責辦法，消滅權力真空，確保對全集團業務工作中的舞弊和貪腐等行為進行針對性的處理。我們在各類審計業務開展過程中納入對商業道德的監督，在經濟責任審計程序和專項審計程序中均包含商業道德審計程序，對可能存在的違規違紀問題、因各類商業道德情況產生的經濟利益損失問題予以高度關注。

報告期內，本集團未發生貪污腐敗訴訟案件。

為了貫徹落實誠信經營的原則，我們制定了《廉政舉報獎勵制度》，對揭發、檢舉違反綠城中國規章制度行為，提供調查線索的有功人員給予獎勵。為了支持員工對本集團的經營活動和廉潔環境進行監督，我們設置了多種投訴舉報的渠道。此外，我們根據《責任追究管理辦法》，通過制度約束對舉報人信息進行保密，並對打擊報復舉報人的行為進行制止和嚴厲處分。



我們深知員工的反腐敗意識和企業的廉潔氛圍對我們營造公正、透明、陽光的營商環境至關重要。報告期內，我們共開展「反腐倡廉」宣傳和培訓10場，涵蓋3,000名員工。

開展「廉潔主題月」活動，營造廉潔企業文化

在2021年11月開展的「廉潔主題月」系列活動中，通過觀看警示視頻、開展誠勉教育、加強員工互動等舉措，營造廉潔的企業文化。

一封「倡廉信」進家園

向公司骨幹員工家屬寄送「倡廉信」，發出「以廉為榮、以貪為耻」和「以德治家、以廉養家」的主題倡議，綠城中國總部及各子公司活動的參與率超過99%。

觀看一次廉潔警示教育片

通過集中觀看廉潔警示教育片，旨在為全體員工敲響警鐘，警示員工努力提高法律意識，嚴格遵守法律法規和各項公司規章制度。綠城中國及各子公司觀影培訓覆蓋率達到100%。

一次「身邊人身邊事」案例分享會

綠城中國紀檢監察部門赴各子公司開展現場廉潔教育授課，於報告期內累計開展10場培訓。



1.2.3 知識產權

綠城中國在不斷進行產品創新的過程中，高度注意保護自身的知識產權，同時確保不侵犯他人的知識產權。我們嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》及《中華人民共和國專利法》，及時對公司的知識產權成果進行保護，截至2021年12月31日，綠城中國持有註冊商標761個，取得專利授權560項，完成著作權(美術作品、匯編作品等)登記141件。

為構建知識產權保護的管理體系，綠城中國制定並持續更新內部《知識產權管理辦法》及《關於加強知識產權保護和使用規範》等內部制度和文件，對商標、著作權的使用原則進行了規範化管理。報告期內，我們通過了國家知識產權管理體系(GB/T 29490-2013)認證的第二次年審，彰顯了我們在知識產權規範化管理、運用和風險防控方面的水平。

在構建體系保障的基礎上，我們通過知識產權管理培訓不斷推進相應流程管理舉措的落實。報告期內，我們在內部培訓的基礎上，進一步邀請外部專家為員工講解企業知識產權的基礎知識，推動員工提升知識產權管理能力，從內部保障知識產權工作的合規性。

1.3 品質管控

綠城中國堅持「品質為先、兼顧其他」的發展戰略，向實現「戰略2025」規劃「最懂客戶、最懂產品」戰略支點砥礪前行。我們通過優化研發鏈條實現「提效率」，通過發揚設計優勢實現「保品質」，通過統一意識與標準實現「強團隊」，為優質產品的誕生與推廣保駕護航。

1.3.1 產品研發

綠城中國以產品迭代引領業務發展，用不斷進化的認知和持續創新的產品，一路引領中國城市和建築前進的方向。在全面研發能力的推動下，逐漸形成多維度、立體化、可持續的產品譜系，成為綠城中國構建新時代美好生活的重要依托。

研發理念與目標

創新是實現傳承與發展的必由之路。綠城中國以當下為依托，以未來為暢想，以洞察客戶最深層次的需求為構建研發理念的依據，綻放出一個又一個美好作品。2021年，我們秉持著「生活，有溫度」的研發理念，全方位保障產品創新與客戶需求的契合。



綠城中國2021年研發理念

為了堅持並落地品質標杆引領的創新基本面，綠城中國實行目標導向的研發工作管理機制。同時，我們以前瞻性的戰略眼光佈局產品研發路徑，建立了長期研發目標，實現產品研發對客戶需求的長期保障，並不斷擴充和發展綠城中國產品譜系，以「人文、美學」作為綠城中國產品的強IP¹，以「綠色、智慧」作為綠城中國產品內涵再提升的重量級起點，持續推動綠城中國人居方式的進化與升級。

¹ IP：Intellectual Property(知識產權)，廣義上指可以形成無形資產的象徵物。

研發管理

為實行全面有效的研發管理，綠城中國將研發管理機制按制度化、體系化、常態化的特徵進行了部署與優化，為研發工作提供多重堅實保障。

在制度保障方面，綠城中國嚴格遵守所在運營地的法律法規及管理辦法，並建立了《知識產權管理辦法》，明確了知識產權的管理流程及使用要求，為研發成果提供堅實保障。為了確保研發成果的落地，綠城中國形成了「設計一代、生產一代、儲備一代」的良性循環。針對研發方向把控，我們以設計為先導，多條綫協同推進。2021年，綠城中國搭建了分層級、成體系的研發矩陣，為下一步創新落地奠定了基礎。針對研發成果應用，綠城中國通過在一綫城市設立標杆試點，形成了研發成果的落地性與投資條綫的強關聯。

綠城中國自成立之初便一貫注重可持續的建築設計策略和建造技術，並積極推進技術落地和呈現，堅持以高標準為行業做出引領和示範。推動綠色研發的發展，我們在設計階段對研發項目實行全面的低碳技術與資源節約考量，以產品為媒介踐行對社會及環境的企業責任感。為了體系化增強研發成果的綠色屬性，綠城中國在2021年全面啟動「綠城綠色智慧體系」，通過綠色智慧促進服務升級、感受升級，從而到人居產品內涵的升級，進一步拓寬理想生活的邊界。

綠城中國建立「綠城綠色智慧體系」

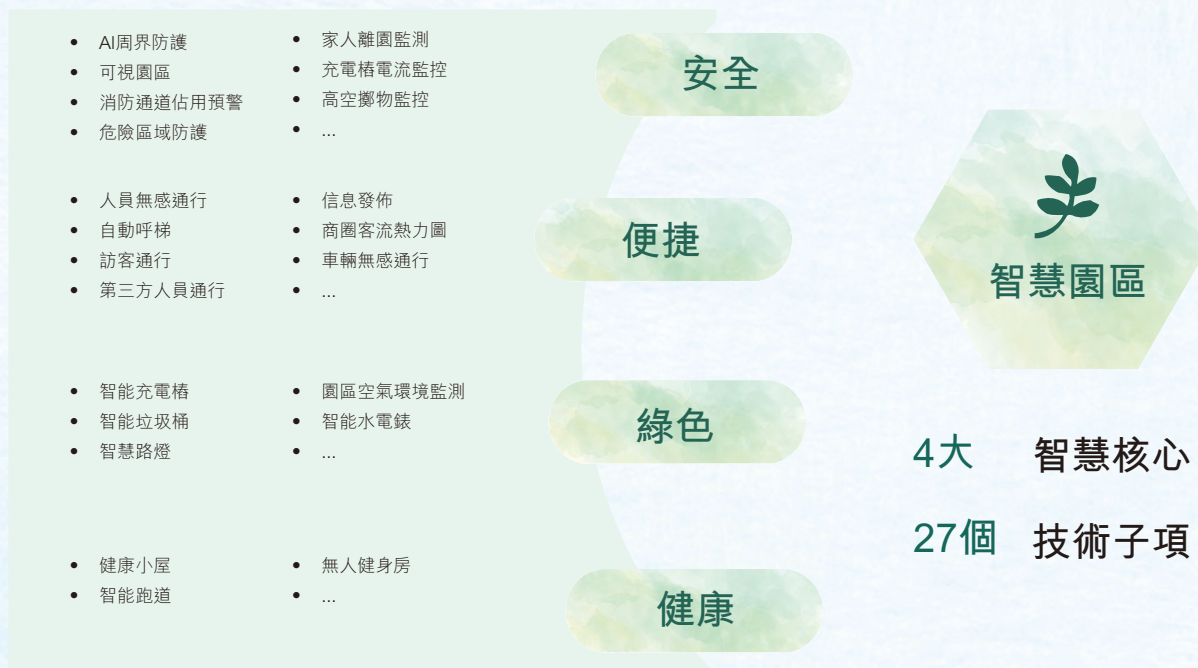
2021年初，綠城中國綠色智慧創新研發啟動會召開。會議強調，要將綠色智慧提升到產品戰略高度，綠城中國產品將構建以綠城人文主義為核心的綠色智慧體系，通過綠色健康和智慧科技的雙重加載，拓展新的能力拼圖，實現內涵的再出發。

自2021年起，綠城中國落地住宅項目的現場會、深化會、終稿會方案評審文本中，必須加入「綠色智慧專篇」，其內容包括綠色智慧分析、綠色健康方案、綠色／智慧分檔及成本標準、心理／物理健康配置標準清單、綠色／智慧樣板間要求及配置清單、智慧園區要求及配置清單、智能家居配置分檔等內容，要求綠城中國各項目在設計階段就將相關內容納入考慮，並於落地階段執行。

研發成果

創新是綠城中國的內在基因，我們致力於通過前置創新的方式，研發創新產品並產出豐富的研發成果。本報告期內，實現23個創新項目落地，形成36項前置創新成果。截止2021年12月31日，綠城中國研發設計中心共計申請了46項專利項目與83項版權項目。

綠城中國專注於前沿領域與建築相結合的創新研發，在智慧科技、健康、低碳等方面開展潛心研究，以理論結合實際的方式驗證效用。作為科技方向的研發成果，綠城中國經過努力實踐，精心研發了「安全、便捷、綠色、健康」四大產品服務包，在未來生活服務的迭代中賦予房產品更多的想像空間和意義。



綠城中國智慧園區研發成果

作為健康方向的研發成果，綠城中國在本年度聚焦於健康智慧住宅室內物理場景搭設，從與生命息息相關的空氣、陽光、聲音、水四大生命元素出發，聚焦綠色節能、智慧科技，打造了一個健康智慧住宅展廳，全方位展示會呼吸、會思考的健康舒適室內環境。



健康智慧住宅展廳

1.3.2 質量保障

綠城中國確立了「品質為先」的發展戰略，致力於建立以客戶需求為本源的品質保障體系，強化並落地標準化產品傳承的品質基本盤。我們持續優化質量管控架構與管理模式，提升整體品質；探索應用質量優化舉措，形成內外部管理的「組合拳」。在隊伍建設上，我們將加強建設打造「務實高效」的組織氛圍，以行穩致遠的態度為客戶提供質量保障。

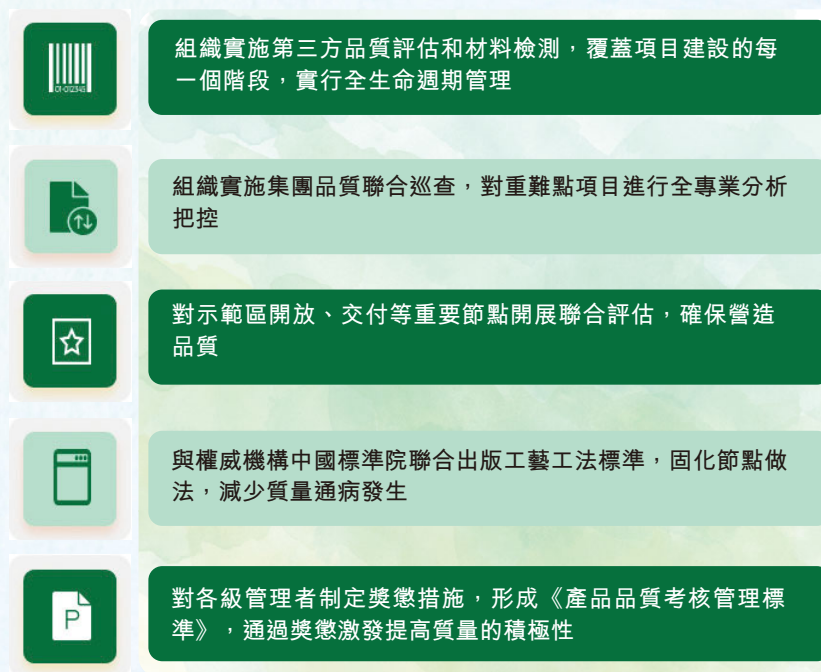
質量管理

綠城中國嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《建設工程質量管理條例》《中華人民共和國民法典》《房屋建築工程質量保修辦法》及《最高人民法院關於審理建設工程施工合同糾紛案件適用法律問題的解釋》等所在運營地的法律法規與相關標準。

在制度保障方面，綠城中國建立了涵蓋技術標準和管理標準的「綠式精工工程標準體系」，對下屬單位的基本工作流程和政策做了詳細說明，構建了綠城中國質量管理的「定海神針」。報告期內，我們修訂了「智能化導則」及「實測實量規範」等方面的技術標準，通過巡查驗證各項標準的落地性。同時，我們修訂了「產品品質考核」及「第三方品質評估」等方面的管理標準，為精品工程質量體系提供堅實的保障。

質量提升

為了實現綠城中國質量管理工作的穩步提升，我們持續強化質量保障，並細化流程監督，持續踐行質量的標準性、可控性與可靠性，聯合行業或合作夥伴共同優化質量管理舉措，為綠城中國的優質產品生產與迭代保駕護航。



綠城中國內部質量提升舉措

為了更好的落實品控管理，綠城中國建研中心成立了自己的實驗室，打造「綠品」檢測體系，構建了強化品質管控的重要管理工具。隨著實驗室的投入使用和正常運營，綠城中國有效提升了所轄項目在空氣、水質、材料等方面的監測能力。

「綠品」實驗室

綠城中國創建的自有檢測中心「綠品」實驗室，建立了環境實驗室(空氣環境、水質、裝修材料)、材料實驗室(人造板材、塗料、管材)、智能化實驗室(智慧園區、智能家居、智慧連接、機電產品)，其中環境實驗室已具備CMA資質，具備水質、空氣、材料三大領域的檢測能力，成為綠城中國項目品質把控的有力後盾。

自2020年以來，「綠品」實驗室對綠城中國重資產板塊在建項目所用材料做質量把關，守護產品品質底綫。作為綠城中國對外唯一的材料與環境品控平台，「綠品」實驗室以區域、項目品控需求為導向，整合社會檢測資源，以數字化平台為支撐，為綠城中國集團、區域和項目公司提供科學、準確、高效的檢測服務，賦能綠城產品品質管理。



「綠品」實驗室

質量培訓

強化員工質量意識與能力是綠城中國建設質量水平的重要保障。我們堅持以質量管理要求為指引，全面促使員工在質量方面與集團的要求同步和一致。我們針對新員工與各專業條綫員工開展了特色培訓項目，通過多元化的質量培訓形式與內容，針對性地提升內部人員的質量保障水平。質量培訓已達到100%全員覆蓋。



新員工專業培訓

所有新員工接受專業培訓，對綠城的管控體系和技術要求有全面的認識



專題培訓

借助網絡課堂開展各類專題培訓，讓各級管理者和基層工作者隨時地獲取專業學習資源

綠城中國質量方面培訓項目

An aerial photograph of a city with a grid street pattern, viewed from a high angle. The city is mostly in shadow, with some buildings and streets catching the light. On the right side of the image, there is a large, semi-circular graphic element in a light blue color, resembling a stylized 'C' or a partial circle. Through this graphic, a modern building with many lit windows is visible, suggesting an urban environment at night or dusk. The overall color palette is cool, dominated by blues and greys.

環境

踐行綠色，和諧共生



環境：踐行綠色，和諧共生

2.1 綠色建築

綠色建築已然成為建築行業綠色環保化的轉型標志，推動綠色建築的普及化，優化綠建技術是房地產企業肩負的重要責任。作為綠色建築的積極探索者，綠城中國將「綠色」及「健康」作為綠色建築的長期發展戰略及理念，依托節能降耗技術及綠色環保設計，賦能產品綠色轉型，實現建築與環境共同發展。我們嚴格遵守國家法律法規及行業相關條例，制定並實施《綠色建築實施手冊》《綠色地產綠色健康建築設計技術導則》及《綠城中國綠色健康住宅技術標準工作指引》等集團內部指引文件，進一步規範綠色建築全生命週期中各項執行及管理工作，確保綠建保質達標。截至報告期末，綠城中國在建項目獲得綠色建築認證具體情況如下²：

綠色建築認證	項目數量
綠色三星建築 ³	3
綠色二星建築 ³	30
綠色一星建築 ³	79
國際綠色建築認證 ⁴	5

- 雨水回收系統：運用「海綿城市」的雨洪管理概念體系，將雨水回收並再利用至園區，如水景用水均優先採用淨化後的雨水。代表項目：舟山長峙島如心小鎮多個園區
- 綠色屋頂技術：充分利用屋頂空間位置，進行屋面雨水收集。代表項目：衢州禮賢未來社區



舟山長峙島如心小鎮 梧桐園

用水

- 因地制宜，就地取水：根據周邊天然生態環境，對用水需求進行針對性優化，如充分利用周邊湖泊水對草坪澆灌養護。代表項目：舟山長峙島如心小鎮
- 智能化設備：在園區澆灌地段加裝土壤濕度感應裝置、小型氣象站等智能化設備，實現定時、遠程、氣象情況自動調節功能，合理控制澆灌用水量。代表項目：寧波楊柳郡



舟山長峙島如心小鎮

節水

- 智能水錶：可實現水錶數據實時傳輸，免除人工抄表的耗時耗力，並可根據數據及時發現水量異常，以進一步排除是否存在管道破裂、閥門漏水問題。代表項目：衢州禮賢未來社區
- 綜合用能管理體系：以數據為基礎進行用能優化，通過能耗分析對比，制定優化方案，實現智能高效的設備運維和用能管理。代表項目：衢州禮賢未來社區



衢州禮賢未來社區用能管理示意圖

管水

² 綠色建築認證僅包括重資產板塊。

³ 該認證為中國綠色建築設計標識。

⁴ 包括LEED能源與環境設計先鋒評級(Leadership in Energy & Environmental Design)以及WELL建築認證計劃。

為實現節能降耗的環保效果，大幅度降低建築產品從設計到運營對環境的影響，我們努力推進各類自然資源的高效應用，提升資源使用效率，優化資源實時管理。在水資源方面，我們以建立良好的水循環系統為目標，充分運用「海綿城市」的雨水回收系統理念，設立各類集水措施，滿足適用的用水需求；我們借助天然地理優勢，因地制宜，就地取水，減少不必要水資源消耗，我們利用科技智能化設備實現高效水資源監控管理，全面提升水耗管理效率。

低能耗建築是綠色建築的重要體系，也是綠城中國持續探索的新型建築模式，我們重視低能耗建築的環保效力，利用建築圍護結構、能源和設備系統、照明、智能控制、可再生能源利用等方面的節能技術，實現該類建築能耗水平遠低於常規建築。



光伏發電系統

綠城中國目前多採用晶矽材質屋頂作為太陽能光伏發電媒介，通過太陽能得到的清潔電力能源將用於補充園區公區照明用電，如樓道、地下車庫等。代表項目：寧波楊柳郡



遮陽降溫設計

在立面設計中，綠城中國根據立面風格，採用不同材質造型的「屋簷」為建築體降溫，有效減少太陽輻射進入室內，降低夏季室內空調製冷負荷。代表項目：衢州禮賢未來社區

綠城中國自主研发「極愛」系統，門窗自帶完整的外遮陽系統，採用金屬或織物材質，在窗戶外部形成遮光體系。



自然採光結構

綠城中國通過「採光頂」的設計形式，「打開」屋頂，引入更多自然光源，減少人工光源的能源消耗。代表項目：蘇州柳岸曉風生活美學館



智能照明系統

在地下車庫、鄰里中心走廊等公共區域採用智能照明系統，根據當日天氣、車輛人流情況，設置合理的場景模式，減少「無用」照明，實現智能節電。代表項目：衢州禮賢未來社區

綠城中國低能耗建築技術應用

裝配式技術是幫助實現綠色建築的重要施工工藝，通過在施工現場直接組裝預生產的建築構件幫助大幅度提升施工效率及質量，同時避免傳統施工工藝帶來的粉塵及噪音污染。綠城中國不斷優化已有裝配式技術並努力擴增裝配式建築比率，借助裝配式技術達成低排放，微浪費，小污染的綠色建築效果。我們在項目中大量採用裝配式混凝土、鋼、木結構以及裝配式內裝技術，幫助減少大量建築垃圾。截至2021年12月31日，綠城中國在建項目應用裝配式技術佔比超70%。



住宅樓採用裝配整體式剪力牆結構，地上各層採用預製豎向構件和水平構件，所有住宅樓滿足裝配率>91%的要求

北京沁園項目—裝配式技術應用

綠城中國的每項綠色建築施工項目都嚴格按照各類認證要求標準進行設計、施工及運營，在保證建築品質、居住環境的前提下，最大化發揮綠色建築對環境的積極影響，實現安全舒適與環境友好兩者兼得。



1. 高窗地比，充分利用自然光和自然通風，開窗面積達到8%；
2. 節水節材，室外景觀水體利用雨水的補水量大於水體蒸發量的60%，且保證景觀用水的生態化處理；
3. 海綿城市，採用了低影響開發（LID）設施，如雨水花園、下凹式綠地、透水鋪裝、屋頂綠化。

綠色建築案例：長沙桂語雲峰

2.2 綠色運營

綠城中國始終推行綠色可持續發展理念，堅持踐行綠色運營，倡導節能降耗，以實際行動承擔企業肩負的環境保護責任，幫助共建綠色低碳的美好家園。

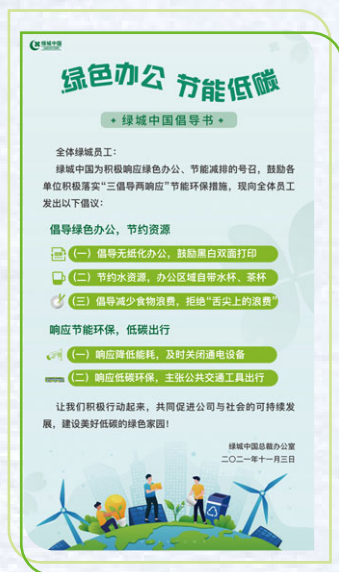
2.2.1 環境管理

綠城中國高度重視自身環境管理能力，在遵守法律法規的基礎上制定對內管理政策制度，通過搭建環境管理架構落實環境管理工作的開展。我們嚴格遵循相關法律法規，包括《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國環境影響評價法》《國務院關於落實科學發展觀加強環境保護的決定》《建設項目環境保護管理條例》及《建設項目竣工環境保護驗收管理辦法》等，同時制定並發佈了《關於規範公司管理的通知》及《關於加強辦公區域管理的通知》等一系列環境管理的內部政策以加大內部環保管理力度。為保證環境管理工作高效開展，本集團搭建了完善有效的環境管理架構，包括董事會，ESG委員會以及ESG工作小組。

2021年，本集團制定了五大環境目標為未來環境管理的工作方向，我們將在既有管理舉措的基礎上實施更高效的环境管理舉措以提升工作效率，強化工作效果，幫助達成環境目標。



在制定環境目標並踐行環保舉措的同時，綠城中國也重視提升員工的自主環保意識，營造綠色辦公的企業文化氣氛。報告期內，我們發佈了「綠色辦公，節能低碳」倡導書來調動員工行動的積極性，號召員工從小事做起，共同建設美好低碳的綠色家園。



綠城中國「綠色辦公、節能減碳」倡導書

2.2.2 資源使用

綠城中國珍惜各類資源的汲取使用，積極踐行節約資源舉措，我們不斷深化綠色辦公理念，多維度加強電力、水資源的管理監督，優化能源使用效益，減少非必要能源損耗，以實際行動實現節能降耗。

節電措施

- 充分利用晴天自然光綫，減少白天照明燈使用，避免關閉窗簾開燈情況的出現。
- 員工下班前需檢查所有電源處於關閉狀態。
- 定期清潔燈泡、空調等電器設備，確保其有效運作。
- 確保高效率使用空調，辦公室無人時應及時關閉空調。

節水措施

- 回收雨水作為灌溉用水，並採用節水型灌溉設備澆灌綠植，如散射噴頭。
- 採用節水設備，如感應式水龍頭。
- 定期檢查衛生間、洗手台等用水區域是否漏水，避免造成水資源浪費。
- 張貼節水標語，並利用郵件、辦公OA系統發送節水貼士，宣貫節水理念。

本集團在企業運營中產生的資源消耗主要來自辦公場所中的各類資源使用⁵，具體使用情況如下：

指標名稱	單位	2021年
電力消耗總量	千瓦時	48,347,455.22
汽油消耗總量	公升	526,435.74
柴油消耗總量	公升	7,946.17
液化石油氣消耗總量	公升	51,199.68
天然氣消耗總量	公升	46,420.94
直接能源消耗總量 ⁶	噸標準煤	732.39
間接能源消耗總量 ⁶	噸標準煤	5,941.90
綜合能源消耗總量	噸標準煤	6,674.29
綜合能源消耗密度 ⁷	噸標準煤/平方米建築面積	0.04
總耗水量	公噸	191,987.19
總耗水密度 ⁷	公噸/平方米建築面積	1.02
總節水量	公噸	4,447.35

⁵ 因新冠疫情等其他不可抗力因素，各類資源使用數據不包括海外項目。
⁶ 能源消耗量參考《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》進行標準煤折算。
⁷ 計算密度所採用的分母為綠城中國直接控制業務範圍內的辦公面積。

2.2.3 排放物管理

秉持綠色運營的可持續發展理念，綠城中國在大力倡導節約資源的同時，高度重視減少排放物⁸的環保目標。本集團嚴格遵守相關法律法規對排放物的排放要求及處理標準，嚴格規範有害及無害廢棄物的收集處理，避免對環境造成二次污染。我們努力提升各類資源的使用效率，倡導減少廢棄的環保觀念，鼓勵員工節約使用辦公生活用品，避免食物資源浪費，降低生活垃圾和廚餘垃圾的產生排放量。



無害廢棄物

- 強調無紙化辦公，文件雙面打印，減少不必要的紙張浪費
- 鼓勵員工自帶水杯、午餐盒等可循環使用物品
- 提倡「光盤行動」，提醒員工按需取用，珍惜食物資源，減少食物浪費



有害廢棄物

- 採用可充電循環使用電池代替一次性電池，減少電池廢棄量
- 專人回收處理廢棄熒光燈管
- 硒鼓至少二次加粉使用，並由專人回收處理

綠城中國廢棄物減量舉措

⁸ 因新冠疫情等其他不可抗力因素，各類污染物排放數據不包括海外項目。

減排降廢活動－最美辦公室

2021年，綠城中國開展了「最美辦公室」的評選活動，以評比形式傳遞綠色辦公，減少廢棄的環保觀念。評選維度以四大類別展開，包括辦公桌櫃整理、辦公區域整頓、自查辦公區域安全以及辦公物品使用。在辦公區域整頓方面，我們要求員工需做好垃圾分類，及時整理廢舊文件以做好回收工作；在辦公物品使用方面，我們倡導物盡其用，節約使用辦公物品，同時鼓勵員工自帶水杯，減少瓶裝水、一次性水杯的耗用。



報告期內，我們的污染物排放⁹情況如下：

指標名稱	單位	2021年
汽車空氣污染物排放—NO _x 排放量	千克	39.75
汽車空氣污染物排放—SO _x 排放量	千克	1.64
汽車空氣污染物排放—CO排放量	千克	954.91
汽車空氣污染物排放—PM _{2.5} 排放量	千克	14.21
汽車空氣污染物排放—PM ₁₀ 排放量	千克	14.25
汽車空氣污染物排放—HC排放量	千克	75.60
廢水排放總量	噸	153,589.75

⁹ 汽車空氣污染物排放計算僅包括綠城中國集團自有車輛，不包括子公司以及其項目公司。計算方法參照中華人民共和國生態環境部發佈的《道路機動車大氣污染物排放列表編制技術指南(試行)》。

報告期內，我們的有害廢棄物產生量情況如下：

指標名稱	單位	2021年
熒光燈管產生量	噸	0.93
廢電池產生量	噸	0.59
墨盒產生量	噸	0.63
設備維護廢液產生量	噸	0.32
有害廢棄物產生總量	噸	2.47
產生有害廢棄物的密度 ⁷	噸/平方米建築面積	0.000013

報告期內，我們的無害廢棄物產生量與回收量情況如下：

指標名稱	單位	2021年
紙張回收量	噸	9.04
金屬回收量	噸	1.18
塑料回收量	噸	0.38
玻璃回收量	噸	0.17
無害廢棄物回收總量	噸	10.77
紙張使用量	噸	274.03
金屬使用量	噸	5.81
塑料使用量	噸	2.22
玻璃使用量	噸	3.99
廚餘垃圾	噸	672.34
建築垃圾	噸	93.65
無害廢棄物產生總量	噸	1,052.04
產生無害廢棄物的密度 ⁷	噸/平方米建築面積	0.0056

2.2.4 應對氣候變化

綠城中國將應對氣候變化視為重要的環境管理方向，將氣候變化風險的管控視為企業的必備能力。報告期內，我們依照TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures氣候變化相關財務信息披露指南)的指引建議，基於兩種典型溫室氣體濃度途徑(RCP2.6與RCP8.5)下的對比情境識別出將對本集團產生影響的轉型風險及實體風險參數，並評估了各類風險的影響程度與應對舉措，將氣候變化應對與業務運營逐步融合，支持公司的未來可持續發展。

我們將技術風險－低排放技術要求，政策及法規風險－產品監管要求及標準變化，市場風險－原材料成本上漲，市場風險－消費者對綠色產品的青睞，急性風險－颱風等五類風險列為綠城中國2021年重大氣候變化風險，並通過採取相應舉措，減緩氣候變化對業務的影響，適應氣候環境變化，同時，我們將定期根據內外部環境的變化，動態更新重大氣候變化風險的識別及重要性排序，不斷加強公司抗禦氣候變化的能力。

風險類型	風險參數	應對舉措	
轉型風險	政策與法律	溫室氣體排放定價升高	<ul style="list-style-type: none"> 在產品開發階段中將低碳、節能及綠色納入考量，評估項目是否具備應用可再生能源或其他超低能耗技術、低碳技術的條件； 將減排要求納入供應商及合作商的選用標準，推動綠色供應鏈榜單上的企業優先入圍。
		強化排放量報告義務及合規要求	<ul style="list-style-type: none"> 追蹤並瞭解監管及投資機構對碳排放的披露標準，根據香港聯交所《指引》規範信息披露； 完善綠城中國現有數據收集體系和流程，制定具有挑戰性且合理的企業碳目標。
	產品監管要求及標準變化	在產品中廣泛採取提升能效、減少排放的舉措，例如運用光伏、地熱等可再生能源、超低能耗構造等技術；	<ul style="list-style-type: none"> 持續更新和完善公司的產品標準和原材料採購標準，參考國家綠色建築標準，形成「綠色健康住宅產品技術標準體系」，規範設計管理和工程營造； 積極取得綠色建築評定，不斷提高装配式結構建築比例； 及時瞭解和遵守相關監管法律法規，並聯合供應鏈共同滿足產品及原材料的監管要求。

風險類型	風險參數	應對舉措
轉型風險	技術 低排放技術要求	<ul style="list-style-type: none">在「人與自然」的設計理念中將雙碳目標考量在內，尋求綠色環保與居住體驗兩者的平衡；在設計前期評估項目運用可再生能源或低碳技術運用的可能性，根據評估結果展開針對性設計。例如，在北京沁園中，運用被動式技術、冷熱源系統，達成節能降耗的效果；持續將節能減排理念納入產品設計及研發的過程中；制定符合公司現狀的節能減排目標並定期監控完成情況；整合供應鏈資源尋找低排放產品的原材料及供應商，控制上游成本增加的風險；及時瞭解政府和資本市場對低碳技術的激勵政策，相應地抵消新產品開發成本；通過評估項目使用低排放技術的可行性，減少投資失敗及效果不穩定等風險。

風險類型	風險參數	應對舉措
轉型風險	市場	<ul style="list-style-type: none"> • 探索綠色產品及低碳產品的開發與上市，滿足消費者需求； • 持續公開披露產品的綠色及低碳屬性，形成良好的市場印象； • 調整對綠色產品的轉型進度，從而最大程度減少市場風險； • 持續關注政府對綠色產品的扶持項目，以抵消成本增加的風險。
	市場信號不確定	<ul style="list-style-type: none"> • 及時瞭解和遵守相關監管法律法規； • 在產品開發及項目管理的過程中將低碳納入考量； • 持續更新和完善企業的產品標準和原材料採購標準。
	原材料成本上漲	<ul style="list-style-type: none"> • 通過供應鏈交流與資源整合建立戰略合作關係，降低採購風險； • 評估材料價格敏感度並制定採購應急預案； • 全面分析綠色產品原材料的價格差異與趨勢，降低成本增加的風險。

風險類型	風險參數	應對舉措
轉型風險	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> • 持續完善可持續發展及氣候變化相關披露，優化企業社會責任的對外傳播渠道，例如，通過官方微信號向消費者宣傳ESG相關內容，包括公益活動、綠色建築成果等； • 將節能環保作為產品的重要品質屬性，開展相關的研發設計和落地推廣，並加大此方面的價值解讀和宣傳力度。
	利益相關方對負面反饋日益關切	<ul style="list-style-type: none"> • 加強關注可持續發展及氣候變化相關披露要求以確保合規； • 將降低環境影響和氣候變化風險納入企業戰略和措施制定的考量； • 持續關注並參與市場認可度高或適用性強的國際和國內綠色認證和倡議，提升行業競爭力； • 持續關注並提升資本市場評級結果。

風險類型	風險參數	應對舉措
實體風險	急性 颱風、洪水、極熱	<ul style="list-style-type: none"> 推行應對極端降水的遮蔽保護設施，例如風雨連廊、加長型出入口雨棚等，保護基礎設施和業主安全； 通過室內外地坪高差的設置，加強型排水暗溝等工程做法使建築具有防洪功能； 全面評估項目受極端氣候事件影響的潛在風險，制定極端天氣(強颱風、暴雨洪澇、冰凍雨雪等)應急預案，發佈應對極端天氣的工作通知，做好應急準備； 緊密關注高溫天氣預警，制定防暑工作預案，落實防暑舉措，合理調整作業時間，發放降溫物品藥品等； 規劃安全庫存，與供應商保持溝通，提前制定面臨供應鏈中斷風險的應對計劃。
	慢性 降雨量變化和天氣模式極端波動、平均氣溫上升、海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> 通過查閱區域的水文地質資料及勘察實測水位資料，並將相關風險納入產品設計參數的考量，減少極端降雨及洪澇相關風險，例如：風雨長廊、加長型出入口雨棚、合理的室內外地坪高差、加強型排水暗溝等； 制定極端天氣(強颱風、暴雨洪澇、冰凍雨雪等)應急預案，發佈應對極端天氣的工作通知，做好應急準備，保障員工安全； 完善運營管理流程並確保提供必要的備用系統，如備用電力系統等； 持續關注運營所在地的氣候變化趨勢引發的慢性風險及未來地區規劃，並將其納入物業開發的考量； 將供應商對氣候變化相關風險的應對和管理能力納入准入考量，以提升供應鏈抵禦氣候變化風險的能力。

本集團格外關注極端氣候對各方帶來的影響，在產品營造過程中，我們始終將氣候應對措施作為設計和營造管控的關鍵要素進行考量。在綠城中國落地項目的設計初期，我們會對項目所在的地區進行地域氣候特徵評估，從而調整具體的設計內容，使得產品能夠具備很強的落地性及抗風險性。

防汛防洪

- 綠城中國充分考慮項目周邊市政雨、水河道等綜合情況，合理設置園區正負零標高、室內外地坪高差，避免發生雨、污水倒灌等安全問題。
- 在部分項目中增加強排措施，在外圍河道水位高於市政雨水管網時，關閉園區雨水管，將雨水強排至河道內。
- 在地下室設計中，預先取得專業地質勘察單位出具正式報告的最高抗浮設計水位，按照《建築工程抗浮技術標準》及其他相關規範計算，採用安全可靠的抗浮措施，保證地庫在極端情況下的抗浮安全。

極熱嚴寒

- 在部分項目中設置高性能非透明圍護結構、高保溫門窗、無熱橋設計等，使得建築的保溫性能全面提升，加強了建築應對嚴寒天氣的能力。

強風天氣

- 設置高氣密性防水門窗，外側黏貼防水透汽膜，強度高、耐久性好，加強了建築應對強風天氣的能力。

綠城中國致力於實現低碳綠色的運營，通過減少碳排放，緩解全球變暖趨勢進而減緩由全球變暖誘發的各類氣候變化。在公務用車方面，本集團在報告期內更新了《車輛管理標準》中的部分條例，規定非特殊情況，在公共交通可抵達的條件下不再派遣車輛，提倡綠色出行。同時我們對集團車輛進行了優化調整，處理了7部閒置公務車以減少汽車產生的碳排放量。我們大力倡導新能源汽車，通過對接各大新能源汽車生產和銷售商，在辦公OA系統不定期發佈優惠購車信息，鼓勵員工使用新能源汽車。

報告期內，我們的溫室氣體排放¹⁰情況如下：

指標名稱	單位	2021年
溫室氣體排放—範圍一 ¹¹	噸二氧化碳當量	1,459.79
溫室氣體排放—範圍二 ¹²	噸二氧化碳當量	32,136.42
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	33,596.21
溫室氣體排放密度 ⁷	噸二氧化碳當量／平方米建築面積	0.18

¹⁰ 溫室氣體排放量參照《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》進行計算。因新冠疫情等其他不可抗力因素，溫室氣體排放數據不包括海外項目。

¹¹ 溫室氣體排放(範圍一)的主要來源為汽車使用的汽油柴油以及食堂使用的天然氣燃燒產生。

¹² 溫室氣體排放(範圍二)的主要來源為外購電力產生的溫室氣體排放。



德清觀雲小鎮



社會

以人為本，攜手共進

社會：以人為本，攜手共進

3.1 關愛員工

綠城中國深知高質量的員工隊伍是企業穩健發展的重要基礎。科學發展，人才先行。在綠城中國發展壯大的過程中，我們堅持根據自身的經營發展需求開展人才隊伍建設，持續提升員工管理水平和專業水平，通過推動公平公正的僱傭、保障員工權益、採取科學的考核激勵措施、提供具有競爭力的薪酬和員工福利、搭建全周期人才培養體系、創建多渠道溝通機制，助力公司在經營管理能力上更具行業競爭力。

3.1.1 員工僱傭

本集團堅持「人是綠城的第一資產」的用人理念，力求廣泛吸收來自各行各業的優秀人才，持續拓寬招聘渠道，致力於打造多元、包容的人才隊伍。我們充分尊重並保護員工的人權，堅持合法用工、依法管理，基於充分協商的前提構建合規的勞動關係。

招聘管理

綠城中國遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，並制定了《招聘管理標準》《組織管理手冊》及《員工離職管理細則》等制度，不斷規範員工招聘和管理流程，吸引、招募、保留符合公司要求的人才，並促進公司的健康發展。

報告期內，綠城中國重點實施2021年校園招聘項目，對招聘形式進行創新。一方面走進高校舉辦校內宣講會，另一方面邀請高校師生到綠城中國參加師生座談會和體驗之旅，進一步探索校企合作新模式，提升公司的人才結構和人才儲備。截至報告期末，擬錄用校招生中，碩博研究生佔47%，總人數佔全年招聘員工的18%。

校企合作

走進全國
30 餘座城市



與浙江大學、
東南大學等
14 所高校

簽訂戰略
合作協議



收取 **30,000**
多份簡歷，發放近
1,000 份
錄取通知



直播空宣

組織
3 場校招直播
累計破
50,000
萬觀看量

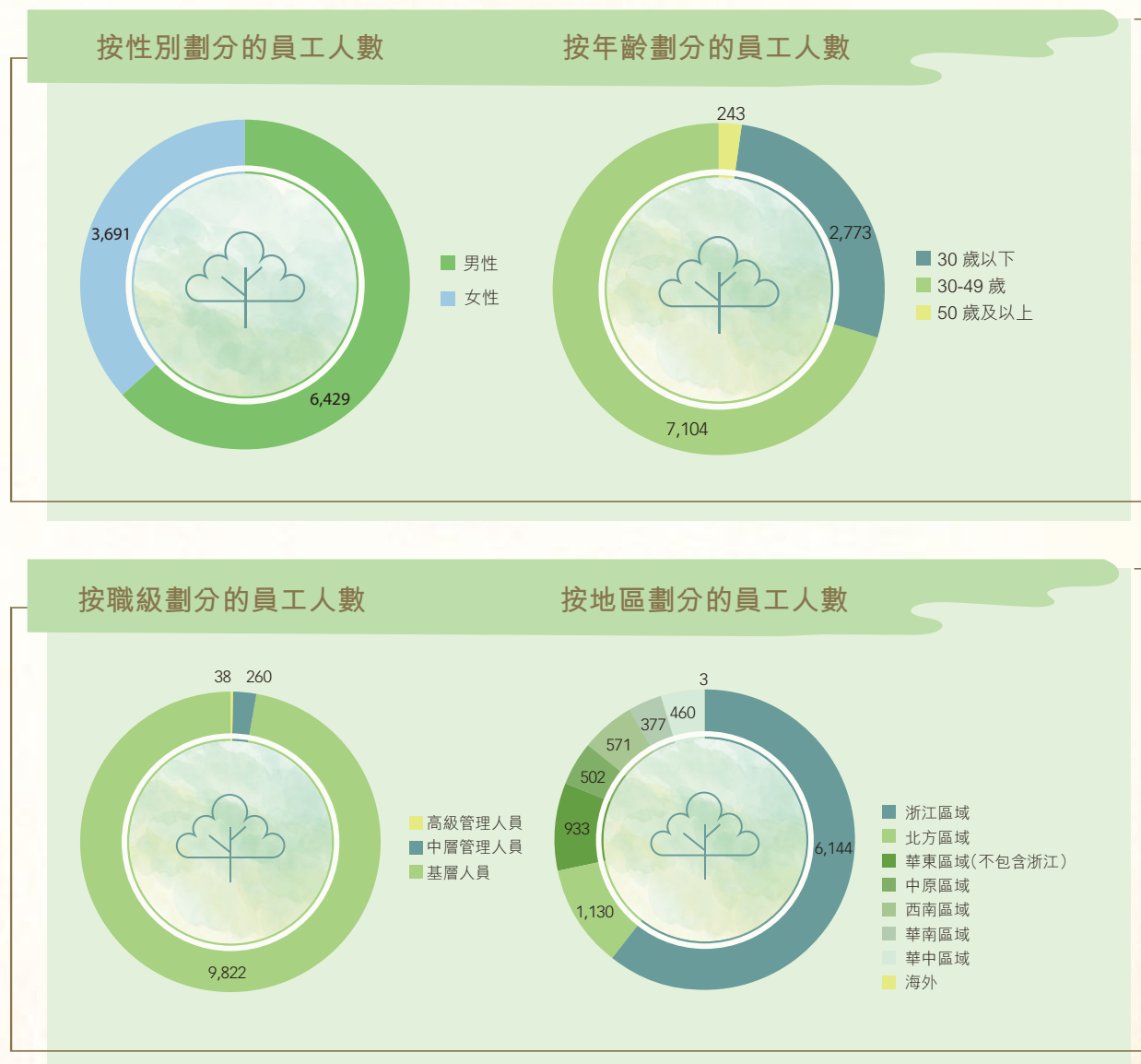


空中宣講會
超過
110,000
萬觀看量



綠城中國2022屆校園招聘項目亮點

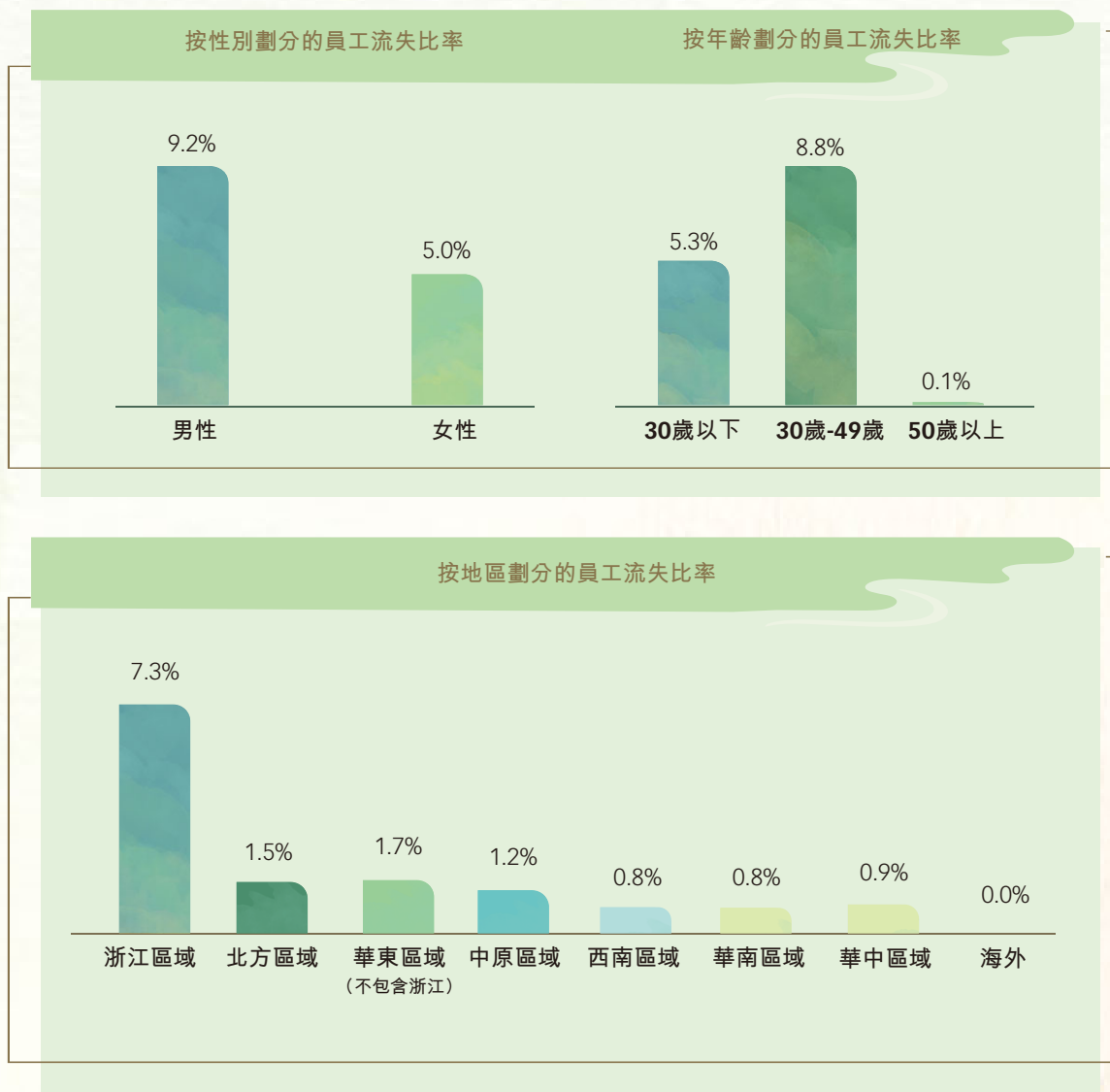
截至2021年12月31日，本集團的僱員總數為10,120人，具體的劃分如下：



勞工權益

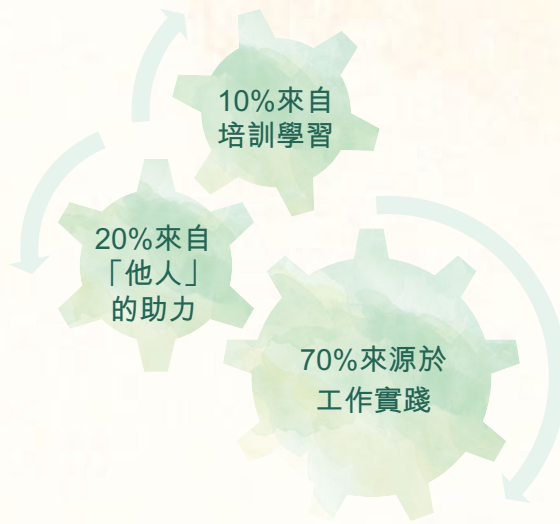
為維護員工合法權益，構建和諧勞動關係，我們根據《中華人民共和國工會法》《浙江省集體合同條例》和《集體合同規定》等法律法規和相關規定、經過與綠城中國工會平等協商，簽訂了《集體合同》，且通過了杭州市西湖區人力資源和社會保障局備案。《集體合同》中明確規定了公司依法保障離職員工的合法權益，並接受綠城中國工會的監督。與此同時，我們嚴禁招聘童工、禁止強制勞動、杜絕員工歧視，致力於通過公正透明的人才僱傭和管理模式保障每一名員工的權益。

報告期內，本集團的員工流失情況如下：



3.1.2 人才發展

打造「所有成員發現、提升、實現自我價值的公共平台」是綠城中國的企業定位。我們堅持踐行「把企業還原為學校，帶動員工和企業共同成長」管理理念。報告期內，我們不斷完善人才「選育用留退」的管理和培訓體系，升級培訓平台和培訓項目，提升各級員工的專業水平和管理水平，為員工實現個人價值提供渠道和機會。



我們秉承「70-20-10」的培養理念，採用圍繞業務、訓戰結合的方式，將課堂學習與崗位實踐進行結合。

在職場中，員工的成長70%來源於工作實踐，包括工作經驗、工作任務與問題解決等。行之有效的培養方式包括在崗訓練、職務調任、工作任務委派、參與短期工作項目、公司內部及社會活動等。

個人能力提升有20%是來自於「他人」的助力，在培養方式上可以是教練或導師的方式。

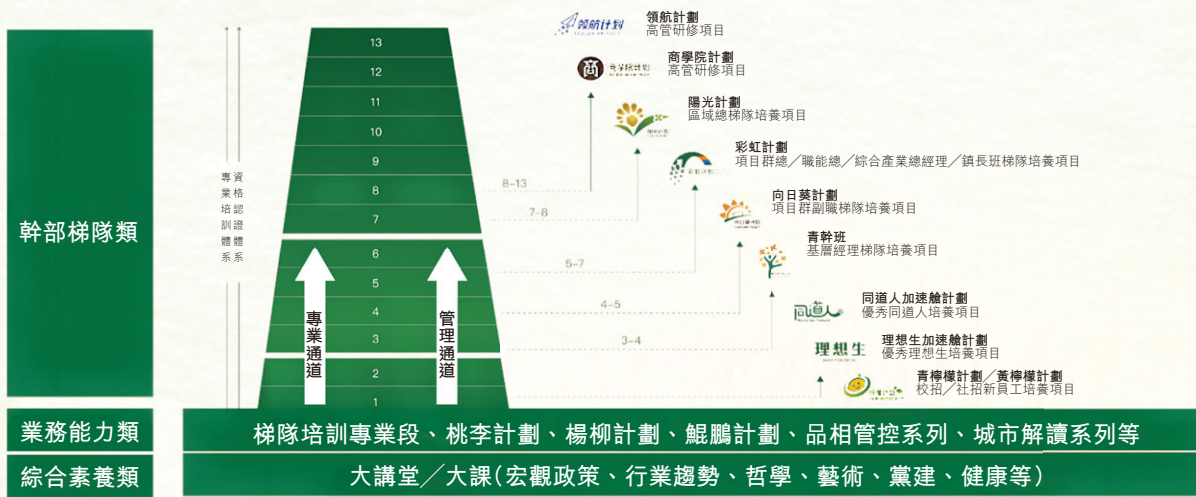
10%來自於培訓學習，但這10%也是牽引人才發展的關鍵，因此，公司一直非常重視並持續雕琢培訓體系和培訓形式。

綠城中國「70-20-10」人才培養法則

培訓體系

報告期內，綠城中國積極通過完善內部員工培訓體系、開展梯隊建設項目、優化資格認證體系，從而為處在不同職業發展階段的員工提供了全方位的培訓支持，豐富員工的專業知識，幫助其提升工作技能水平。

具體來說，在培訓體系方面，基於20多年人才培養的積累與沉澱，並通過綠城大學三年的體系性建設，綠城中國基本形成了覆蓋員工全職業生命周期的培訓體系，設置了從校招新員工的「青檸檬計劃」到促進高管研修的「領航計劃」等覆蓋所有職級的培訓項目。報告期內，邀請專業律師向全體董事、高級管理層及相關專業人員就聯交所《環境、社會及管治報告指引》進行解讀與培訓。



綠城中國培訓體系

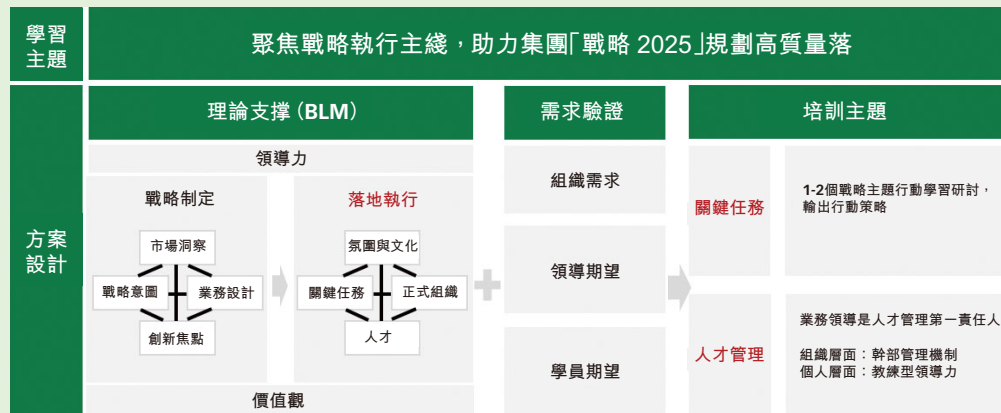
領航計劃

2021年是集團「戰略2025」規劃的開局之年，為了保障高質量的戰略落地，綠城大學組織開展了「領航計劃」學習項目，提升核心幹部的領導能力和組織戰略執行能力。綠城中國執行總裁、綠城大學常務副校長親自擔任班主任，全程參與辦學。



領航計劃培訓現場

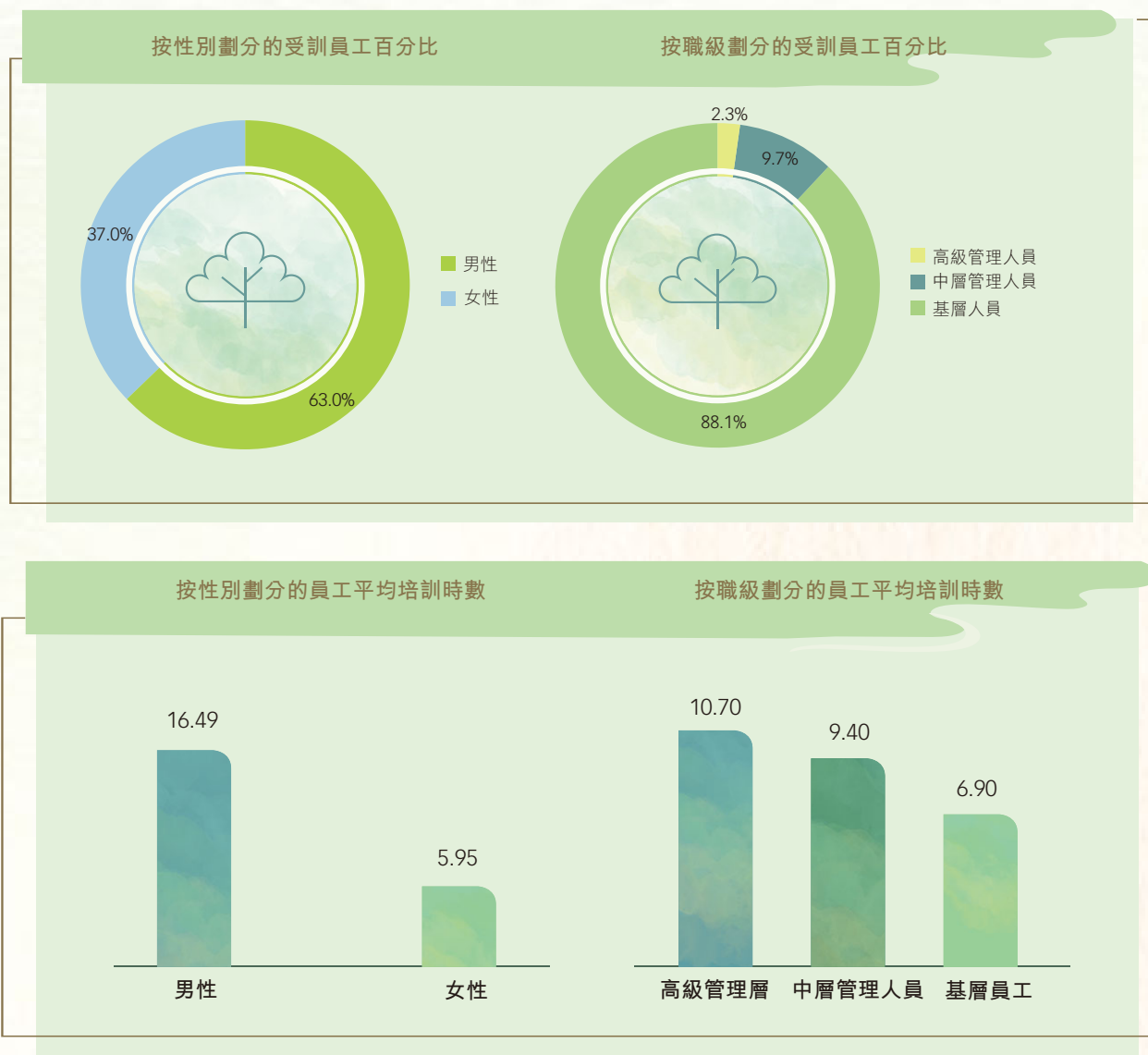
基於BLM(Bussiness Leadership Model)模型理論，領航計劃聚焦人才管理及重點任務落地兩大模塊開展教學。通過大咖理論講解、外部標杆參訪交流、董事會主席座談交流、行動學習課題研討等多種形式，綠城中國在有效提升幹部領導力的同時，輸出了商業、小鎮、康養三大戰略主題的總體規劃以及關鍵舉措，將理論與實踐進行結合，有效助力集團「戰略2025」規劃執行落地。



在梯隊建設方面，我們針對梯隊人才開展訓練式教學，以過程更加實戰、成果更加有效的創新培訓形式，幫助員工在實現技能提升的同時，解決業務問題。基於梯隊人才培訓項目，幫助員工為企業未來的發展需要儲備能力，實現空缺崗位的人才內部供給，為公司未來發展保駕護航。

在培養體系的基礎上，為了進一步明確員工的成長路徑，細化每個員工年度學習的計劃和方向，綠城中國還建立了資格認證體系。報告期內，我們對資格認證體系進行優化，通過劃分管理與專業崗位，建立更加清晰可衡量的資格認證標準，明確不同崗位、不同層級的認證要求。以資格認證為指引，員工可以根據知識地圖開展自主學習，實現更高層次的崗位認證，進入人才預備池。從2003年開始至今，綠城中國的資格認證已經基本實現管理崗位和專業崗位的全覆蓋，平均持證上崗率達93%。

報告期內，我們向不同層級的員工提供了多種培訓，受訓的具體劃分情況如下：

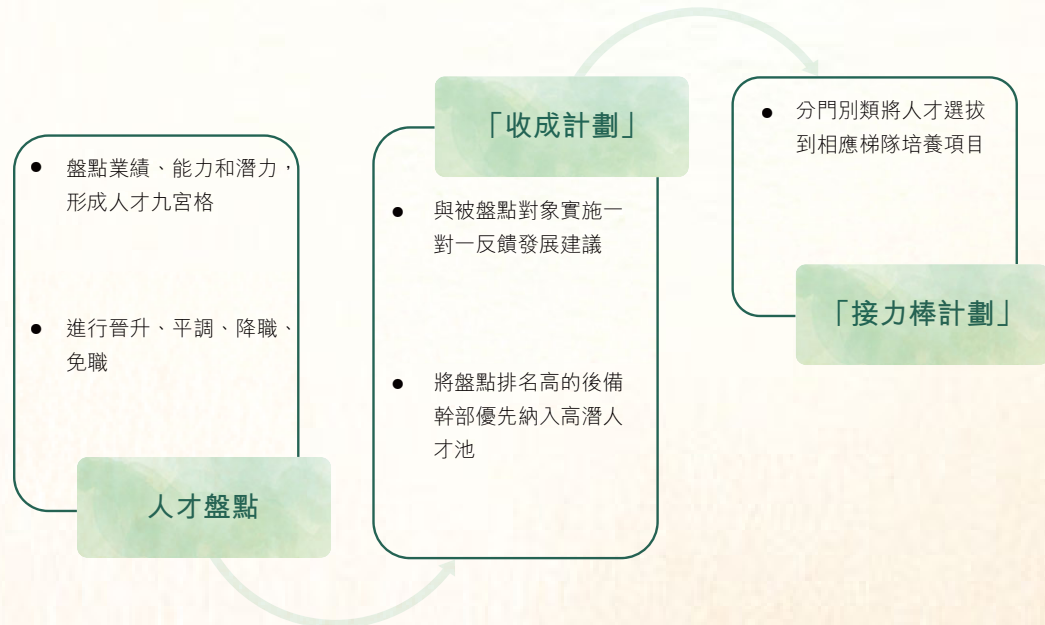


員工晉升

我們重視人才的內部成長和晉升，為員工提供了多通道的職業發展機會，分為經營管理、職能管理、專業管理序列三個渠道，形成橫向發展和縱向晉升的立體通道，給員工提供了多維發展的路徑和持續成長的空間。報告期內，我們發佈了新的職位體系政策，將員工崗位序列按組織分類進行設置，構建更加科學合理的職位體系，為員工提供更寬的職業發展通道，有利於激發員工的積極性和主動性。



在員工考評方面，本集團於報告期內開展了全員盤點校準工作。此次盤點覆蓋面近100%，從業績、能力和潛力三部分對人員進行評估，形成人才九宮格，從而為員工的職級變動提供依據，幫助不同類型的員工制定有針對性的發展計劃。



3.1.3 員工關懷

我們為員工提供多方面、富有競爭力的薪酬機制，推行「共贏」的人才激勵辦法。為員工提供多方面的額外福利，包括各類補貼、補充商業保險等，致力於為員工打造溫暖、人性化的工作氛圍。我們同樣關注員工的精神激勵，讓有貢獻、有能力、有理想抱負的員工在崗位上實現自我、獲得尊重。綠城中國尤其重視員工及其家屬的福利，為員工的家人提供了健康福利、教育活動、交流座談等多種形式的關懷。

薪酬福利

綠城中國構建了科學合理的薪酬福利體系，該體系由固定薪酬、浮動薪酬、津貼福利等構成，並且結合公司運營情況，每年進行市場薪酬對標，持續為員工提供有市場競爭力的薪酬及福利。

此外，我們十分重視員工福利，在提供國家和公司所在城市社保福利的基礎上，我們還為員工提供多方面的額外福利，例如節日禮金(春節、端午節、中秋節、勞動節等)、健康體檢(員工本人及家屬)、補充醫療保險(員工本人及家屬)等。

為了滿足員工對福利品的個性化需求，綠城中國推出了全新福利發放解決方案—「關愛通」福利平台，通過海量福利消費通路，實現了生日福利、節日福利、活動獎品、用餐補貼等採購體驗全升級，滿足員工個性化的選擇。

榮譽激勵

綠城中國始終重視文化傳承，鼓勵員工成為綠城文化的踐行者。自2018年起，每年舉辦「感動綠城年度人物」評選，作為公司最高級別的榮譽，授予積極踐行綠城核心價值理念、作出重大貢獻的員工這項榮譽。我們視品質為生命，鼓勵員工追求產品主義情懷，將工匠精神融入到綠城人的血液中，自2021年起設置「桂月獎章」榮譽，專門激勵打造第一品級產品的員工。我們堅持與員工同行共進、繼之久遠，設置「理想同行獎」榮譽，讓不同司齡的員工都有獨特的「綠城記憶」。我們重視每個員工的價值創造，為表現優異、品行端正的員工授予「六品獎」「金牌講師」「暖心管理者」「閃亮之星」等榮譽，提升員工的歸屬感、榮譽感和使命感，凝聚奮鬥熱情，創造更大價值。

關愛活動

綠城中國十分關注員工及其家屬，積極開展家屬傷病身故關愛等活動。報告期內，本集團繼續開展「家人基金」救助活動，對因病因災而致困的員工家庭進行幫扶，自「家人基金」成立以來，已救助26組員工家庭，撥付救助款超過人民幣184.36萬元，以解員工家庭燃眉之急，表達公司對員工的人文關懷。

多姿多彩的員工家屬活動

為營造和諧、溫馨的企業工作氛圍，增進員工與家人的互動和交流，更好地平衡工作與生活，綠城中國每年為員工和家屬舉辦形式多樣的「家庭日」活動，具體包括「六一兒童節」親子活動、外派員工家屬座談會、家屬開放日、項目參訪等系列活動，進一步促進家屬瞭解綠城中國，理解員工，感謝他們在背後的支持與奉獻。報告期內，我們繼續為員工子女提供在綠城中國園區中開展的暑期「海豚計劃」，為員工子女承擔基礎班費用，2021年報名參加該活動的員工子女達500餘人。



綠城中國家庭日活動現場

各式各樣的職業技能培訓

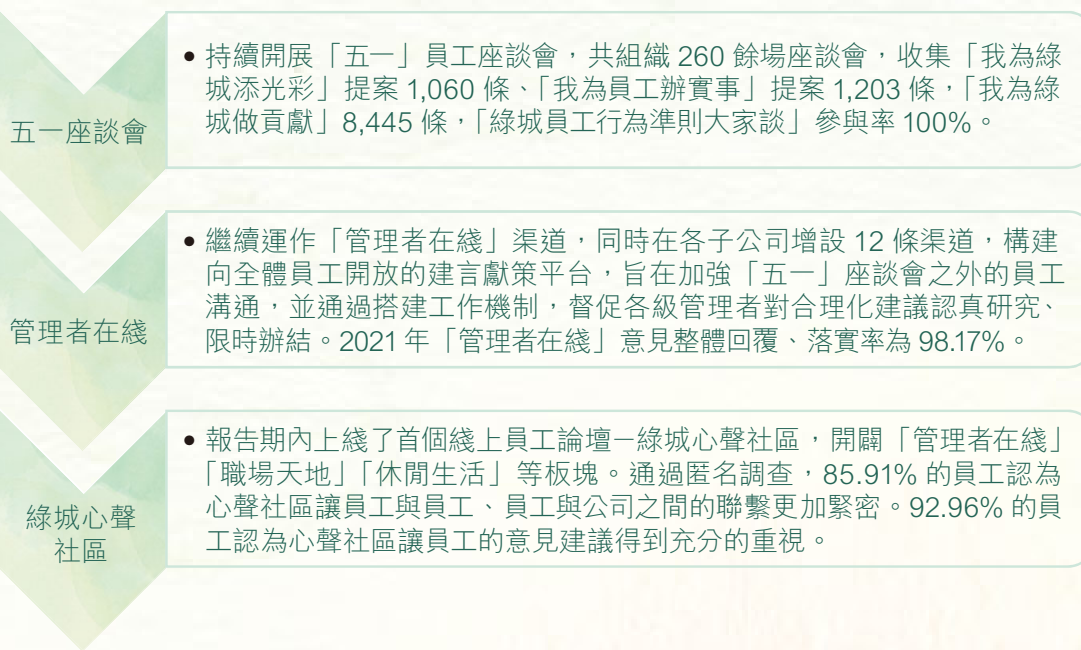
綠城中國為員工提供各式各樣的職業技能培訓，先後開設「綠城專班」10個，360餘名綠城中國在杭員工參加，其中約300人獲得茶藝、花藝、烘焙、汽修、電工、美容、早教育嬰、救護員等職業技能證書。



綠城中國廚藝師班

員工溝通

本集團尊重並積極聆聽員工的想法，鼓勵員工發揚主人翁精神，共同推動公司的長遠發展。報告期內，綠城中國繼續堅持召開「五一」座談會，設立「管理者在綫」平台和綫上員工論壇，督促管理者傾聽員工心聲、對合理化建議進行認真研究和處理。2021年，綠城中國組織年度敬業度調查總分為87.1%，行業領先。



3.1.4 健康安全

本集團高度重視員工的健康與安全，致力於為員工締造安全和受保障的工作環境。在遵守《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國職業病防治法》等有關法律的同時，我們制定了一系列措施和管理舉措，以保證辦公室和施工的健康與安全。報告期內，綠城中國於董事會層面成立了ESG委員會並下設ESG工作小組，負責設定健康與安全的目標並監督各項行動計劃和政策的落地實施，從組織上保障員工健康與安全管理工作的有效性。本集團過去三年未有因工傷而導致的死亡事件。報告期內，本集團未發生工傷事件，因工傷損失工作天數為零。

員工安全

根據《綠城中國員工關愛工作指引》的規定，我們每年組織員工健康體檢，並提供體檢報告解讀、體檢狀況白皮書發佈等服務。同時，我們也為員工提供日常健康管理，通過專業機構為員工提供健康關愛服務，開展健康諮詢、中醫養生、VIP掛號、住院安排、送藥等全方位的健康360°服務。

報告期內，綠城中國積極開展健身俱樂部並全新推出「陽光心」計劃，為員工提供心理健康篩查服務，幫助員工更好地瞭解自身的心理健康狀況，並學習正確的應對方法。在此基礎上，「陽光心」計劃已通過熱線服務、心理科普、社群服務、療愈活動、危機干預等多重手段開展員工關愛服務，促進員工重視自己的心理健康。

施工安全

本集團始終重視項目建設過程中的安全管理，制定了《綠城中國日式管理指導圖冊(安全文明篇)》等安全生產規範，通過多種安全檢查舉措，保障項目施工安全。針對極端天氣、新冠疫情等可能的突發狀況，我們搭建了快速響應的應急政策，發佈了《安全應急預案》《關於進一步做好當前新冠肺炎疫情防控工作的通知》《關於進一步做好防颱防汛工作的強調通知》及《關於加強冬季防寒防凍應對工作的通知》等文件。

我們制定了集團、區域、項目等不同層面的安全檢查要求。在集團層面，我們對所有在建項目進行不定時飛行檢查和第三方檢查。要求對有重大安全隱患的項目及時通報和整改。在區域層面，開展項目群及項目的巡查。在項目層面，根據《日式工程管理實施標準》的要求，項目公司定期開展安全教育和安全自查工作，通過每日晨會對作業安全隱患進行告知和提醒，每天派出安全員對施工現場進行檢查指導，每周三聯合甲方、監理和施工單位進行安全大檢查。

為了強化施工現場的安全管理，綠城中國於各項目中定期開展安全施工學習系列活動，包括安全問答、安全文明施工觀摩活動以及安全演練活動，培訓範圍覆蓋項目全體工程人員和施工人員。



安全問答積分超市



救援演練



杭州項目安全生產現場觀摩會

3.2 關愛社會

自創立以來，綠城中國始終堅守人文理想，積極履行社會責任，促進社會和行業的正向發展。我們積極參與政府保障性住房建設，開創綠城特色鄉村振興模式，營造以文旅康養、居住生活為代表的多個小鎮項目，並通過立面修繕、景觀提升、功能完善等工程界面的修復，開展「微更新」綜合整治項目。此外，作為房地產行業的引領者之一，我們積極與行業內外夥伴開展合作交流，分享發展經驗，引領行業的未來趨勢促進共同發展。

3.2.1 保障房建設

安居，是老百姓最基本的生活訴求。作為城市建設的一份子，實現老百姓的安居，就是最美麗的城市建設。綠城中國積極參與保障性住房建設與城市更新進程，通過代建服務方式，解決各地政府建設中的難點，成為優質資源的整合者、美好生活的營造者、城市文明的傳播者，助力共同富裕。截至2021年12月31日，綠城中國附屬公司綠城管理控股有限公司累計受政府委託的代建項目達到233個，合約總建築面積超過3,443萬平方米，累計交付面積超過3,150萬平方米，改善將近20萬戶原住民的居住環境。

綠城中國樹立安置房建設「樣板」

麗水市武村欣苑項目位於麗水市聯城街道，總建築面積93,613.68平方米，綠城中國通過配備完善的社區設施，設計層次豐富多樣的小區景觀，為安置房居民的美好生活帶來了更多可能性。該項目也憑藉過硬的產品品質，在第三方綜合品質評估中獲得第一名，成為綠城中國管理標杆項目，被授予「優秀觀摩工地」稱號。同時，綠城中國在麗水武村欣苑項目建設過程中，推行「樣板先行」模式，全面提升安置房工程質量，獲得來自政府、居民和媒體的多方認可，形成了可推廣的安置房項目建設經驗。



麗水市武村欣苑項目

3.2.2 鄉村振興

鄉村振興是國家的重要戰略。作為理想生活綜合服務商的實踐者，綠城中國附屬公司綠城小鎮集團(「綠城小鎮」)多年來潛心鑽研小鎮創建，整合體系內外多種產業資源，助力國家鄉村振興戰略，賦能鄉村振興。報告期內，綠城小鎮榮獲「2021中國房地產鄉村振興標杆品牌企業」、「中國特色小鎮運營商品品牌影響力TOP1」等多項榮譽。

作為美好小鎮締造者，綠城小鎮早在2003年就開始了小鎮的嘗試，有著豐富的產業小鎮開發經驗，並通過多年的自身實踐，對小鎮的營造理念以及產業運營都有了更深層次的理解。綠城小鎮以產業運營為核心，以生活服務為基礎，構建生產、生活、生態相融合的小鎮平台。截至2021年12月31日，綠城小鎮已經累計進入22城，在營在建項目28個，確權規劃總建面1,263萬平方米，依靠強大產業運營能力和優質的產業小鎮項目，在行業中保持領先地位。

同國內其他進行小鎮運營的企業相比，綠城小鎮不僅擁有國內外優秀的規劃策劃團隊，打造出一個個優秀樣板小鎮項目，還具備強大的產業運營能力。依托綠城中國強大的品牌優勢，綠城小鎮整合內外優質產業資源，針對康養、頤養、教育、文旅、科創、文創、農業等重點領域賦能小鎮產業運營、創新，實現多元產業協同發展。通過多年的實踐發展，深化產業，開創綠城特色鄉村振興模式，營造以文旅康養、居住生活為代表的多個小鎮樣板。

3.2.3 城市微更新

城市更新，是時代賦予土地、建築、資產與生活的綜合大命題。從早前推倒重建式的傳統更新模式，到如今以人為本的生態有機更新。

秉承綠城對每一座城市、每一片土地的敬畏與熱愛，綠城中國附屬公司綠城房屋4S公司（「綠城房屋4S」）積極投身到城市更新的行列中。通過立面修繕、景觀提升、功能完善等工程界面的修復，喚醒遺失的社區生活價值，推動城市更健康、生態、有機地美好發展。截至2021年12月31日，綠城房屋4S已累積參與城市微更新約150萬平方米。報告期內，綠城房屋4S憑藉在城市微更新領域的深耕實踐，在「2021澎湃城市更新大會」上榮獲「最佳微更新機構」獎。

杭州南班巷小區微更新

南班巷為杭州市核心城區中的一個老小區，1958年第一幢居民樓拔地而起，至今已六十餘載。作為一個「高齡」小區，除了亟需升級更新的硬件空間，更重要的改造內核是長者生活的人性化關懷與鄰里關係的修復重塑。

南班巷小區「微更新」綜合整治項目是綠城房屋4S從探索研究邁向實踐深耕的重要一步。三個月的改造，從外立面到景觀，從停車位到鄰里公園，綠城房屋4S構築在牆瓦柵欄中的重重用心再次煥發了南班巷的勃勃生機，原本淡薄疏遠的鄰里溫情再次成為小區裏一道亮麗的風景綫。該項目獲評「2021年度中國城市更新和既有建築改造優秀案例」。



杭州南班巷小區改造後實拍

3.2.4 行業共建

成為「理想生活綜合服務商」是鼓勵綠城中國砥礪前行、不斷發展的願景。面對快速變化的市場與行業，以及不斷湧現的新興消費需求和生活理念，綠城中國積極與同行、政府以及供應商等利益相關方開展交流合作，引領行業的發展方向。

在政府合作方面，綠城中國積極開闢「政企研學」合作的新渠道，不斷深入與政府機構、科研學校的合作，在促進共同富裕的大背景之下，投身安居計劃，助力推進「浙裏安居」品牌打造。

近年來，智慧城市建設不斷提速，智慧社區也成為了房地產行業的新興熱門話題。作為中國領先的優質房產品開發及生活綜合服務供應商，綠城中國率先開始了以數字化、網絡化、智能化為核心的「未來社區」的探索。因此，我們與華為達成了戰略合作，借助華為以雲為基礎的大數據底座，搭建智慧園區數字平台，探索了「如心小鎮」這一成功的未來社區樣板，為同行提供了「未來社區頂層設計」「未來小區治理」「未來服務」等模式參考。

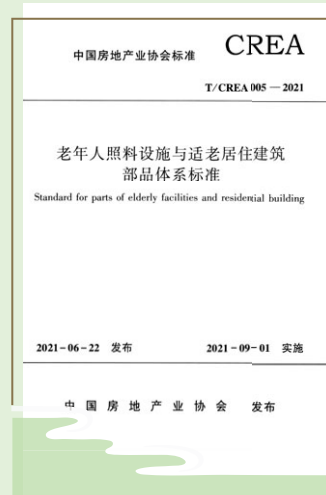
在推動行業發展方面，綠城中國積極參與各項行業標準的制定，充分發揮自身的發展優勢，與其他房地產企業共同探討行業發展的方向和挑戰，助力房地產行業的可持續發展和同行的共同進步。報告期內，綠城中國與中國建築標準院合作編製了《綠城中國裝配式內裝修技術指導手冊》，將綠城中國企業標準上升至行業標準。

報告期內，綠城中國參加了由中國房地產業協會主辦的第十二屆中國房地產科學發展論壇。綠城中國董事會主席張亞東分享了綠城中國在提升產品質量發展方面的經驗。會上，綠城中國參與編製的《老年人照料設施與適老居住建築部品體系標準》發佈。

綠城中國參與制定《老年人照料設施與適老居住建築部品體系標準》

為積極應對人口老齡化，解決當前適老部品體系缺失，質量參差不齊，智能化、精細化程度不夠等問題，中國建築標準設計研究院有限公司牽頭，聯合中國房地產業協會，綠城中國以及其他房地產企業共同開展調研，編製了《老年人照料設施與適老居住建築部品體系標準》(以下簡稱「《標準》」)。

《標準》首次構建了老年人照料設施與適老居住建築部品體系頂層設計，將在建築工程全產業鏈具有頂層引領作用，有助於中國適老化住宅部品體系的完善。



3.3 公益慈善

依托強烈的社會責任感，綠城中國自創立以來，始終堅守人文理想，履行社會責任，傳遞人間大愛。我們立足於城市的養老、運動、教育、環保與社區服務等需求，在公益慈善的各個領域持續發力。承載著全體綠城人的公益理想，綠城中國堅持以責任澆灌行動，以使命引領發展，以文化傳播未來。

3.3.1 康養服務

綠城中國的康養服務從2010年開展至今，形成了集機構運營管理、教育培訓、商務諮詢三大主營業務條綫。到目前為止，綠城自身開發或參與的養老產品類型有醫院、護理院、養老機構、養老社區、養老公寓、康養小鎮、居家養老、日間照料中心等八大類。做養老，是綠城中國回饋社會的方式，也是綠城養老人發自內心的美好與堅守。

綠城中國附屬公司綠城康養集團旗下「大愛天下」榮獲「2021中國養老十大品牌」，「綠城暖君」榮獲「2021中國養老創新十大品牌」。從過去到未來，綠城堅定地為長者開啟高品質的生活方式，創造下一站的美好生活。截至報告期末，康養服務內容600餘項，運營獨立機構10個，籌開機構11個，總床位數6,000餘張，服務康養小鎮住戶60,000餘戶。

綠城中國打造養老地產典範

綠城烏鎮雅園作為養老地產經典案例，榮獲「十大醫養結合典範」「老年大學亞洲區永久會址」「養老產業十大創新品牌」等多項殊榮。

綠城烏鎮雅園以「頤、樂、學、為」為核心理念的「學院式養老」模式橫空出世，被業界譽為中國養老新模式、新範例，領先一個時代的中國養老小鎮開發樣本。烏鎮雅園根據現有的自然環境與新民國的建築風格，汲取江南園林造園手法，探究適老化的設計細節，建立與長者的情感連接，真正讓「老有所養、老有所依、老有所樂」的理想成為現實。



3.3.2 體育運動

運動，是一座城市永葆青春與活力的秘訣，而大型體育賽事，則催生了運動主題的開發。全運會是中國國內水平最高、規模最大的綜合性運動會之一。2009年第一個全運村在濟南開村，自此，全運村成為全運會不可或缺的配套項目，為所在區域注入強勁發展動力。綠城中國憑藉「更高的品質，更快的效率，更強的團隊」，包攬了濟南、瀋陽、天津、西安四屆全運村的開發，成為運動主題物業的營造專家，以長達10餘年的經驗與始終如一的产品品質，護航一座座城市的全運夢想。

綠城中國全運村開發時間軸



綠城中國打造特色全運村項目

西安全運村，作為綠城中國傾力打造的第四座全運村，為第十四屆全運會交出了一份完美答卷。西安全運村總佔地680畝，建築面積91萬平方米，分設運動員村、技術官員村和媒體記者村，是我國全運會史上規模最大、設施最完備的全運村，可為入住人員提供住宿、餐飲、商業、醫療、交通等多元化服務。基於賽事期間各方面的需求，綠城中國在承建之初，便考慮到未來的賽時場景，以高標準設計和前瞻性規劃，為賽事提供全維服務保障。



西安全運村

綠城中國一直以推動浙江足球、中國足球發展為己任，深耕足球公益事業，為中國足球事業的進步貢獻力量。1998年，我們正式成立綠城足球俱樂部，並於2004年，興建綠城中泰足球訓練基地，建立了以「文化開啟心智，心智引領技術」為理念的足球學校。2021年，以綠城足球為核心的浙江全運隊奪得第十四屆全運會U20男足決賽冠軍，成為浙江足球全運參賽史上的首個冠軍。因在2021年全運會上取得的優秀成績，浙江職業足球俱樂部首次被浙江省人民政府授予集體二等功，U20隊主教練、隊員被授予個人二等功。

秉承最初的理念和初心，綠城足球已經在青訓上走出了一段長路，用二十餘年如一日的堅守，為中國足球培養了大量人才儲備。同時，綠城中國發揮自身在房產開發與生活服務方面的優勢，積極推動足球產業化進程，多個足球小鎮項目正在有序推進中；舉辦「踢球去」社區公益足球聯賽，七年來賽事規模擴大至全國近200支球隊。依托使命感與業務發展，綠城中國持續推動體育事業的發展。



浙江U20男足奪冠現場



浙江奧運全運健兒凱旋總結表彰大會



綠城足球在校園和社區開設公益示範課



「踢球去」比賽精彩瞬間

3.3.3 發展教育

十年樹木，百年樹人。綠城中國始終將發展教育作為公司應盡的社會責任，進行持續的投入和創新。辦學建校，是我們踐行社會責任，聚焦教育發展的重要陣地。開展公眾心理健康教育是我們關注社區，助力廣大人民追求美好生活的重要途徑。

辦學建校

綠城中國一直將教育視為歸宿事業。我們致力於打造特色教育項目，擁有民辦全日制寄宿學校舟山綠城育華(國際)學校等院校。我們成立了綠城教育基金會，連續十餘年開展對浙江大學、浙江師範大學的助學活動。我們認為，學校不僅是建築，更承載了孩子與家庭的未來，要以匠心品質為孩子創造以人為本、創新、環保、科技的學習場所。綠城中國還在偏遠鄉村代建了一批標準寄宿制學校，對學校校舍進行改造，推動小規模學校撤併，讓更多鄉村孩子有機會在條件更好的學校就讀。自2018年至今，綠城中國已交付超50所學校，截至2021年12月31日，在建幼兒園、小學等教育設施共115所。

舟山綠城育華(國際)學校

投資人民幣8億元建成的舟山綠城育華(國際)學校，是綠城在中國投資興建的第11所學校，舟山市首個民辦國際化學校。學校共設置小學36班，初中12班，高中12班，學生人數可達2,000人。

做教育和做產品一樣，綠城堅定地認為「產品即人品，人品即產品」，在歷時四年的打磨過程中，堅持融合優秀的規劃、設計、營造、運營團隊，集聚綠城教育近二十年的先進辦學經驗，用環保的材料、優質的資源，傾力打造舟山綠城育華(國際)學校。

作為一所民辦全日制寄宿學校，舟山綠城育華(國際)學校由綠城育華教育集團的骨幹教師隊伍、管理團隊組成，堅持以人為本，突出學生多元選擇、個性成長和未來發展。



關注公眾心理健康與教育公平

報告期內，由綠城中國捐資的綠城愛心基金會正式成立，樹立行業標杆及公益典範。我們高度關注周邊社區建設，推動社會關注心理健康。我們已經連續8年捐贈「杭州春風行動」，並於報告期內捐贈人民幣100萬元，設立「杭州春風行動」專項基金，專項用於「綠城春風心理關愛」項目，旨在推動杭州市心理健康事業發展。

項目期間，該基金用於對杭州市廣大市民及符合條件的精神障礙人群開展心理健康科普、關愛和幫扶工作。同時，通過開展「綠城春風心理關愛」活動，我們協助開設社區心理科普講座、設立心理關愛站、資助心理障礙困難家庭、開設家長學校、培訓志願者、印發科普材料等一系列社區心理健康關愛活動，獲得了杭州市2021年「春風行動」愛心獎單位的榮譽。

此外，綠城愛心基金會捐贈人民幣100萬元，由杭州鬱金香助醫公益服務中心承接全國性心理健康「無鬱中國行」項目，共同舉辦第三屆「無鬱中國」抑鬱康復論壇暨920鬱友節、全國「百城萬人健心接力跑」活動等，在全國範圍內的各大城鎮社區開展心理健康關愛及抑鬱科普項目。

無鬱中國行

「無鬱中國行」是落地中國的線下公益活動，主要形式為講座+個體輔導。2021年，在各城市共開展線上、線下公益活動超過800次，發佈健康科普文章2,000多篇次、印發心理健康手冊20餘萬份、分赴70多個城市開展心理健康科普及抑鬱防治幫扶工作，全國共有2,500餘名志願者投入愛心互助活動，受益人群超過300萬人次。



綠城愛心基金會「無鬱中國行」心理健康講座

此外，本集團鼓勵各子公司結合當地實際情況，選擇區域內合適的貧困學校開展員工捐贈、幫扶助學活動。以「童心築夢、攜手未來」為主題的「綠苗計劃」公益活動已連續開展5年，有1,000多名綠城中國員工熱心參與，捐款捐物超過人民幣80萬元。

華南區域公司再次赴韶關開展「綠苗計劃」

報告期內，綠城中國華南區域公司組成了「綠苗計劃」小分隊，再次奔赴韶關市曲江區大塘鎮新橋村開展捐資助學活動，當地相關部門及受捐助的學生和家長共40餘人參加了活動。

韶關市新橋村經濟發展滯後，學校留守兒童多、貧困學生多的情況一直未得到明顯改善。自2019年起，綠城中國華南區域公司與新橋村結對連線，開啟了貧困學生幫扶合作，踐行幫助品學兼優的寒門學子完成學業的初衷。2021年，共有14名員工志願者參與新橋村幫扶活動。



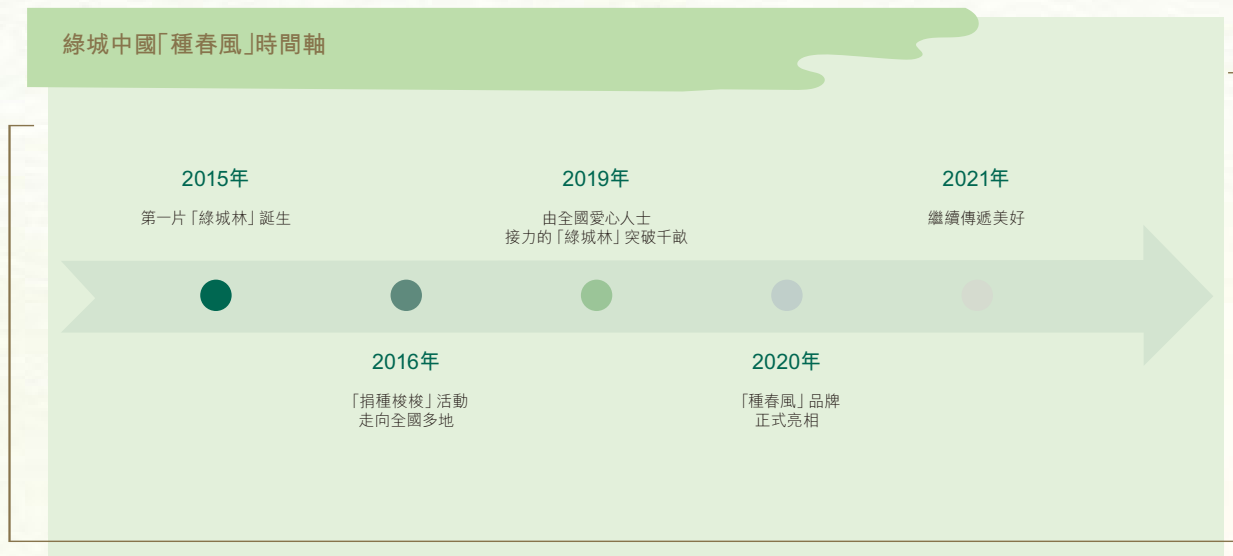
綠城中國華南區域公司開展「綠苗計劃」

3.3.4 公益活動

綠城中國在文化教育、體育足球、心理健康、助貧、助學、濟困、救災、扶老等領域全面開展公益慈善事業，實現「理想生活、健康人生」的願景，樹立行業標杆及公益典範。報告期內，我們共慈善捐贈人民幣1,150萬元。

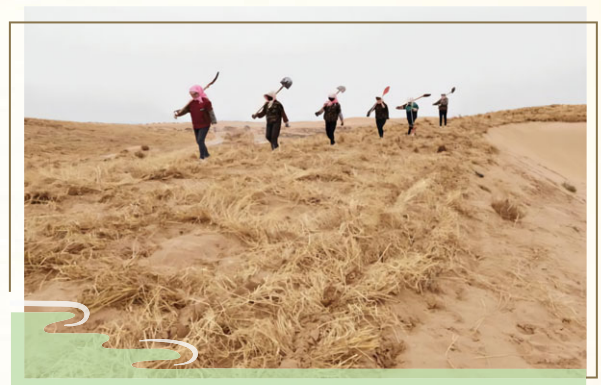
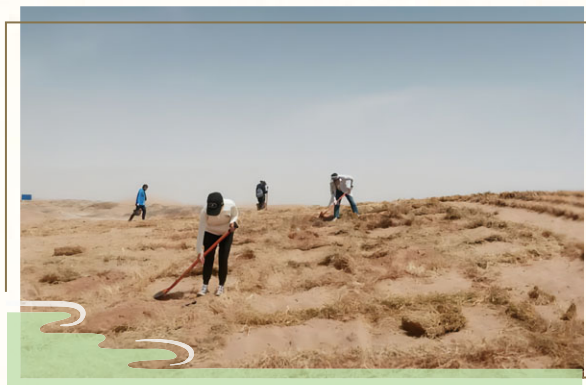
傳遞綠色，共築美好

自2015年起，綠城中國持續開展「種春風」沙漠綠洲共建行動，在中國四大沙塵暴策源地之一的甘肅省民勤縣打造出一整片「綠城林」，共有約10萬棵梭梭樹連綴成綠洲，扎根民勤沙漠抗擊風沙。歷經7年的愛心捐種，「綠城林」面積近1,500畝，是民勤最大的企業公益林。同時，開展助農行動。



與往年一樣，報告期內，我們於三月啟動了「種春風」活動，來自中國各地的綠城員工和業主，以及其他愛心人士紛紛參與梭梭捐種。出於新冠疫情的影響，同時響應共同富裕的號召，今年的「種春風」行動再次發起線上愛心義賣，將民勤盛產的枸杞、紅棗以及特色的羊肉、肉苁蓉，通過網絡直播的形式進行義賣，讓更多人認識、關注民勤的同時，也為當地民眾增收，助力鄉村振興。

未來，綠城中國將堅持開展「種春風」公益行動，呼籲更多人士參與向民勤捐種的「種春風」活動，種下荒漠裏的綠洲，傳遞美好的綠色接力行動。



綠城中國「種春風」公益行動

團結一心，共擔風雨

疫情與災害等突發事件是對社會全體的考驗，也是對綠城中國的考驗。自新冠疫情爆發以來，綠城中國積極參與共同抗疫，在成立疫情防控小組積極防控的同時，集全集團之力，設立專項疫情公益救助基金，用於支援全國多地抗擊與防控疫情工作，為全社會戰勝疫情增加砝碼。此外，我們也時刻關注自然災害對社會的影響，積極展現社會責任擔當。報告期內發生的河南汛情時刻牽動著我們的心，綠城中國秉持「眾志成城」的信念，在積極開展捐款捐物工作的同時，還持續投入到災後建設工作中。報告期內，面對新冠疫情在各地的集中反復爆發，我們也積極回饋當地社區，協助當地社區應對突發狀況。2021年11月25日，杭州突發新冠疫情，浙大紫金港校區封閉管理，物資短缺。綠城中國第一時間組織清點在杭單位備用防疫物資，籌集到近萬個口罩、近百個防疫護理包，於24小時內快速響應，將物資送至校區，為校方管控新冠疫情解了燃眉之急。

援助河南

報告期內，得悉河南突發洪災後，綠城中國第一時間安排物資和款項。通過綠城中國總部、廣大員工及綠城愛心基金會等共同籌措，我們共捐款捐物達人民幣1,006萬餘元。



綠城中國向河南受災地區捐贈物資和善款

考慮到災後重建的重重困難，綠城愛心基金會心系受災群眾，開展了線上公益講座，通過網絡直播，幫助災民做好災後心理重建科普工作，災區參與人數達到將近800人次。



綠城中國河南洪災災後民眾心理重建講座

組織志願者活動，回饋當地社區

綠城中國積極發展員工志願者隊伍，鼓勵員工親身踐行公益，截至報告期末，我們的員工參與志願服務活動累計達6,000小時。

我們的「綠益行動」每年開展不少於2次的自閉症兒童關懷活動。在浙江愛貝兒童康復中心，我們組織員工志願者開展自閉症兒童關愛日活動，讓員工志願者陪伴自閉症兒童繪畫、遊戲，傳遞公司與員工對社會的關愛，使員工成為社會公益活動的踐行者。同時，在活動開始前為所有志願者普及自閉症及孤獨症的知識，保障志願者們在活動中與孩子更好地交流和互動。此外，我們定期組織員工為社區孤寡老人、養老院老人、護理院老人開展一對一陪護、聯誼活動。



綠城中國關愛自閉症兒童



綠城中國探訪敬老院

3.4 客戶服務

綠城中國不斷夯實營銷專業化、服務全景化、業務多元化三大核心能力。通過推動服務體系升級，追求客戶滿意度第一；通過開發制度工具與方法論賦能，激活一綫作戰；通過打造數字生態，加快營銷服務數字化建設，促進綠城中國向美好生活綜合服務商轉型。

3.4.1 服務保障

綠城中國堅信，交付是美好生活的開始，亦是品牌承諾的兌現。我們致力於為客戶提供堅實的服務保障，通過合規營銷與信息保護落實品質服務的基礎保障，通過標準化，助力高效服務周轉，呈現綠城中國兌現人居承諾的現實表達。

合規營銷

綠城中國切實踐行合規營銷，通過統籌下發《不利因素規範要求》，保證購房客戶能夠提前判斷受到的影響及程度，在銷售前端降低可能出現的不利因素引發的交付風險。為了確保實行全面有效的營銷風險管理，綠城中國建立了日常風控機制與紅黃牌巡查機制，持續強化內部在營銷方面的合規意識與風險管理能力。

紅黃牌巡查機制

綠城中國制定「紅黃牌巡查要點清單」，針對在營銷活動中過度承諾、浮誇、虛假宣傳的行為，明確列入「黃牌」處罰事項；引發負面輿情造成公司品牌和經營受損的，明確列入「紅牌」處罰事項。紅黃牌處罰事項，具體根據情節嚴重程度給予警告、記過、扣除績效、降免職、解除勞動合同等處罰措施

日常風控機制

綠城中國制定針對宣傳推廣物料的專項審批流程，宣傳內容在正式發佈前，須經過營銷、品牌、法務條綫負責人員審核確認。我們不定期組織品牌策劃類宣傳推廣風控的理論與案例培訓，強化預警意識和風控能力

綠城中國合規營銷管理機制

為了提升一線業務人員的合規營銷能力，綠城中國針對各項營銷內容提供了全面的培訓與宣貫。基於宣傳合規與品牌標準化的兩大支柱，綠城中國確保全方位履行營銷活動中對客戶的責任。合規營銷相關培訓在營銷人員中已達到100%覆蓋率。



綠城中國合規營銷方面培訓與宣貫內容

信息保護

綠城中國嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》及《中華人民共和國網絡安全法》等所在運營地的法律法規與監管要求，建立《計算機信息安全管理標準》及《營銷業務系統(銷售管理系統)管理制度》，為一線業務人員提供實務操作依據。為了保障客戶信息的全鏈條安全，綠城中國針對信息的獲取、使用、儲存與交換等環節建立了堅實的保護措施。

同時，我們持續強化內部人員的信息保護意識與能力，通過為全體員工提供客戶信息安全及隱私保護相關的培訓，最大程度降低源自人員側信息安全的風險。

個人信息獲取

綠城中國確保客戶授權下的合規合法採集，並明確告知客戶採集信息的內容及用途

個人信息使用

綠城中國建立了分層分級的數據查看權限，從源頭杜絕客戶信息洩漏風險。綠城中國針對信息使用設立了嚴格的審批制度，並對客戶信息實行加密處理，全方位保障客戶隱私安全

個人信息儲存

綠城中國增加了網絡、設備、機房等多方面的安全投入，確保自行建設或採購安全服務

個人信息交換

綠城中國建立了客戶數據輸出安全機制，並在客戶數據交換時進行信息加碼處理，僅輸出加密後不可還原的客戶信息

綠城中國客戶信息保護舉措

服務標準化

在保障服務合規性的基礎上，我們建立了標準化的服務流程，以確保服務的規範化與目標化，從而為客戶提供可量化、可優化的服務保障。我們以客戶需求為核心，加強客戶體驗為綱領，通過簽約前、簽約後至交付前及交付後三個階段提供12大類，29個必做項及12個選做項服務內容，打造客戶體驗感的服務觸點。從產品使用角度，圍繞客戶訴求，提供從設計到營造、交付、使用的產品服務，構建房屋全生命周期產品服務；從業主生活角度，以活動為主要形式，通過客戶關懷、生活福利等方式，促進關係提升，構建客戶全維度生活服務。

為了強化服務內容中的「綠城特色」，傳遞「綠城文化」，我們推出了「美好心服務」與「綠城5G心服務」等特色服務理念，並分別制定了標準化文件與實施規範，確保客戶能夠獲得專業化的服務過程與卓越的服務體驗。

美好心服務

- 綠城中國下發《項目營銷美好心服務實施標準》，通過美好心服務預體驗體系，助推綠城品牌在各城市的落地與深耕。美好心服務包括美好心公益、美好心聲音、美好心案場、美好心樣板、美好心交付5大內容。

綠城5G心服務

- 我們認為在綠城的園區內「人人都是服務者、人人都是被服務者」，服務體系不僅僅是單維度平面的架構，而是一個不斷橫向、縱向延伸的立體模型。綠城5G心服務包括G-HOUSE、G-LINK、G-BOX、G-SPACE、G-CLUB，共同構成綠城社區未來生活場景。

綠城中國特色服務標準化

3.4.2 服務優化

綠城中國致力於持續提高客戶滿意度，讓業主切實感受到「客戶至上」的服務理念，擁有和維繫綠城中國最核心的忠實客戶群體，以實現和保持「客戶滿意度行業第一身位」的目標。我們搭建了客戶服務線上化系統，實現線上線下互動，打造客戶服務新模式。

客戶溝通

綠城中國將客戶反饋視為持續優化服務質量的原動力。在客戶投訴回應方面，綠城中國建立了《客戶投訴管理基礎規範》《關於實施「客訴一票否決」機制的通知》《第三方客戶滿意度調查管理標準》及「95059」呼叫平台管理標準，對所屬項目客戶投訴及投訴風險分為普通投訴、重要投訴、重大投訴三個級別並進行定義明確、責任層級、處理要求等，以確保客戶投訴風險能得到有效預控，客戶投訴能得到及時、有效處理，促進客戶服務品質的提高，保障客戶權益，從而提高客戶滿意度與忠誠度。

為了確保全面收集客戶反饋，綠城中國設立了多元化的客戶投訴反饋渠道，通過主動建立客戶溝通渠道，深入瞭解客戶意見與需求，實現與客戶的有效溝通。報告期內，綠城中國共計收到客戶投訴5,768起，其中因產品質量的投訴3,440起，因服務問題的投訴2,129起，因其他問題的投訴199起，已經回應客戶並妥善解決投訴比例達到99.1%。

服務提升月主題活動

- 綠城中國每年5月、10月組織服務提升月主題活動，建立主動服務客戶渠道、積極聆聽客戶需求，從「前置客服工作、深化服務維修、落地綠城項目的獨立物業服務體系、創新精誠服務」四大專項，推進服務品質提升、創新、提高客戶滿意度水平

客服系統平台

- 通過微信、官網、95059、APP、項目物業管家等多渠道收集客戶反饋，由客服統一錄入95059客服系統平台生成對應工作流程單，後續客服跟進責任部門並第一時間進行說明處理，完成後由客服統一進行滿意度回訪，並積極聽取業主給予的相關意見並反饋對應項目

綠城中國客戶投訴反饋渠道

樹立客戶投訴反饋標杆

綠城中國舟山項目群以扎實的基礎客戶服務，有效的風險預控動作，樹立了客戶投訴反饋的標杆。報告期內，舟山項目群交付項目3個，交付後共計接收到因為服務問題的投訴2起，因為產品質量的投訴12起，已經回應客戶並妥善解決投訴比例達到100%。為豐富業主生活，舟山項目群以「眾籌、共建、自治、分享」為理念創立了「如心鄰里十二社」，豐富業主居家生活；以「提前預判、過程聯動、處理及時」創新理念強化前端管控、過程管控、結果管控，由被動客服轉型主動客服，高效服務創滿意度佳績，贏得業主高度好評。



綠城中國客服人員帶業主實地解決投訴問題

在迅速回應客戶投訴的同時，綠城中國積極開展主動溝通，通過客戶滿意度調查及時瞭解客戶需求。我們開展了「春曉」客戶調研，通過調研全面瞭解客戶對於產品和服務的需求，將調研結果進行成果轉化，進一步聽取、吸納客戶意見與建議。

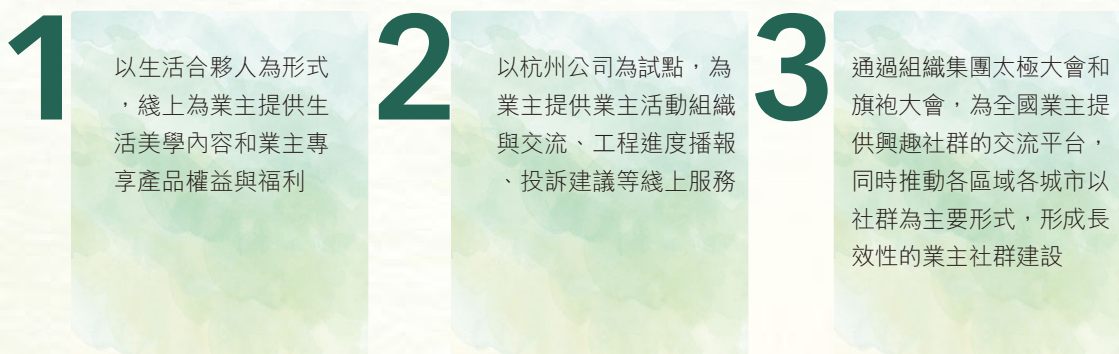
2021年，綠城中國在「中國城市居民居住滿意度調查」中取得總體滿意度得分88.7，行業領先。在杭州、蘇州、鄭州、合肥、濟南、青島、西安、大連、寧波、嘉興、紹興、珠海、舟山、金華等14個城市滿意度位居城市首位。

數字化助力

綠城中國致力於通過數字化營銷與服務的應用，集成前端一線業務人員與後端多元化服務類型。通過提升服務效率與質量，我們持續回應客戶的深度訴求，滿足客戶的多方面需求。

在數字化營銷方面，綠城中國以「綠城雲小程序」「置業綠城公眾號」作為線上窗口，建設綠城中國官方銷售平台，持續提升客戶服務的效率與營銷吸引力。

在數字化服務方面，綠城中國以「綠城+APP」「綠城+小程序」為平台搭建線上客戶體系，以數字化平台集成多元化用戶服務，提升服務豐富程度。



綠城中國數字化服務內容

3.5 合作共贏

綠城中國將供應商視為共同構建行業高質量供應鏈的夥伴。我們全面落實供應鏈管理，以風險意識為導向，提升上游供應鏈保障能力。我們聚焦供應鏈賦能，以客戶需求為指引，優化供應產品品質與響應效率，攜手推動行業的負責任觀念建立。

3.5.1 供應鏈管理

綠城中國致力於打造負責任供應鏈，以嚴格把控上游質量為源頭，積極履行環境及社會責任。我們建立了完善的供應商全周期管理流程，以前瞻性風險管理意識，持續加強供應鏈的穩定性與保障性，全面提升供應鏈平台的競爭力。

供應商管理

綠城中國嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等運營地的法律法規與監管標準，並制定了《材料設備類物資採購管理標準》《材料設備類戰略供方管理標準》及《材料設備類戰略集採管理標準》等內部管理制度，建立了各類供應商在准入、履約、評估等環節的全周期管理流程。報告期內，綠城中國共計開展97次審查工作，對供應商的合規經營、質量管理等工作進行監督及審核。

供應商入庫

- 綠城中國建立了嚴格全面的供應商入庫標準。供應商入庫標準根據不同品類設置不同標準，從生產服務能力、行業內地位、標杆企業合作經歷、近三年業績、財年報表方面對准入庫供應商進行考察評估，合格者進入正式供應商庫

供應商審核

- 綠城中國根據不同類型供應商建立了針對性的審核機制。區域及以下級別供應商審核流程在項目-區域層級完成，集團戰略級別供應商在集團產品中心及產品分管領導完成審核

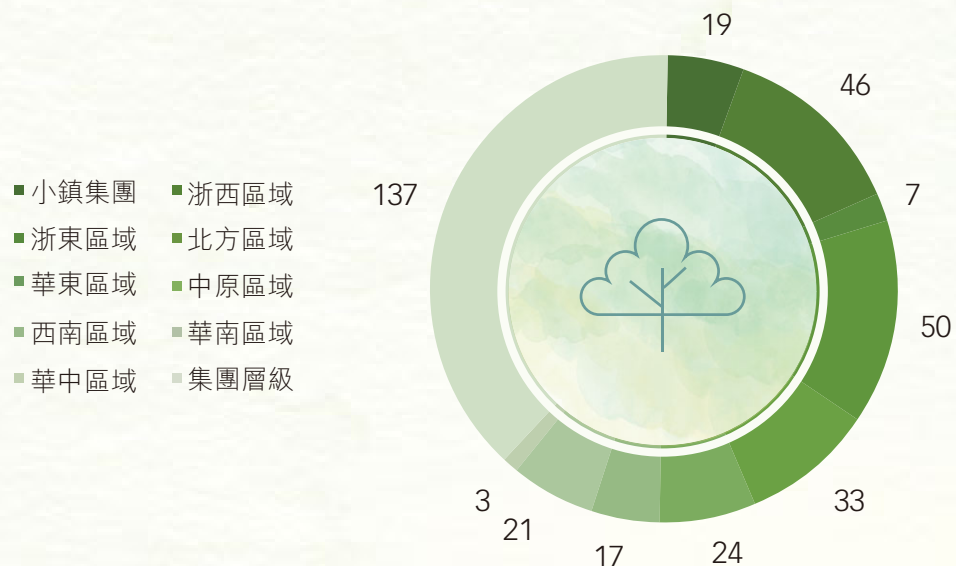
供應商分級管理

- 為了實現高精細度的常態化供應商管理機制，綠城中國已引入供應商分級分類管理機制。在分級方面，我們從集團層級、區域層級、項目層級三方面進行區分。在分類方面，我們從戰略合作優秀供方、戰略合作一般供方、一般合作供方及合作評級不合格供方三方面進行區分，構建了供應商分級管理模式

綠城中國供應商全周期管理流程

為了帶動本地經濟發展，促進本土供應商戰略合作，綠城中國持續增加本地供應商比例，在各區域均設立本地化合作單位，參照綠城中國戰略合作模式建立相對穩定合作關係。

截至2021年12月31日，綠城中國合作的供應商數量共計326家¹⁴，按地區劃分的供應商數目如下表所示：



綠城中國2021年按地區劃分的供應商

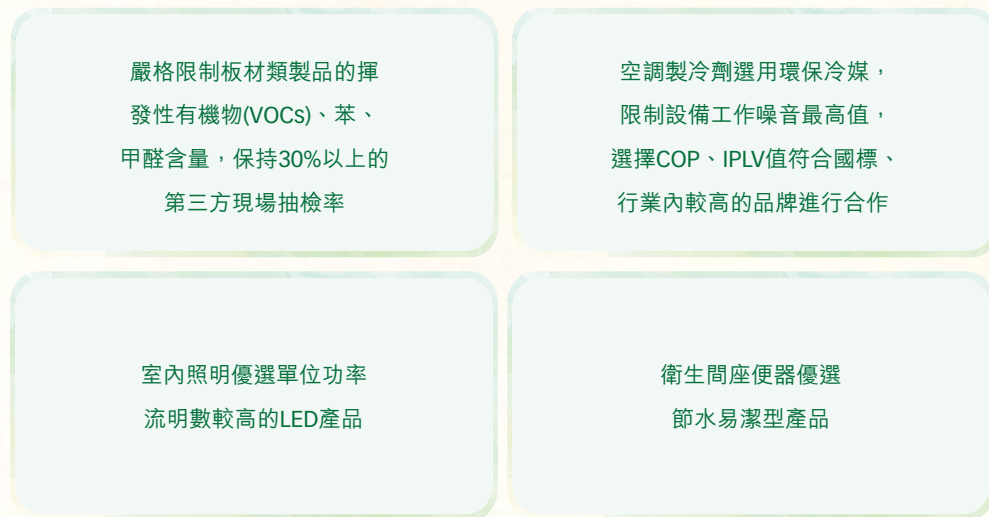
供應商風險管控

綠城中國全面落實採購過程中各個環節的風險管理，並致力於在與供應商合作過程中充分考慮對社會及環境的績效及責任，全方位構建負責任供應鏈。

對於社會相關風險的管理，綠城中國通過資質審查嚴格落實對供應商的合規性審核，確保供應商在商業道德、勞工規範等方面的表現符合集團要求。我們確保涉及招標與比價方式的採購過程在陽光招採平台進行，並要求全體供應商簽署戰略協議及《廉潔協議書》。綠城中國董事會辦公室下設監察部，負責接受各合作單位廉潔方面問題投訴，對招標過程合規性進行監督抽查。同時，綠城中國的招標公告中明確公示了監察部的投訴電話號碼，鼓勵內外部相關方對綠城中國供應鏈的公平誠信進行監督。

¹⁴ 在326家供應商中，有31家供應商為集團層級與其他區域共享。

對於環境相關風險的管理，綠城中國在合作協議中對牆地磚、塗料等供應商作出明確要求。供應商必須取得當地政府部門的環評證明作為必要的資質證明文件。同時，綠城中國對符合煤改氣等清潔能源政策、具備良好通風、除塵以及排污達標的單位給予優先合作機會。在嚴格把控供應商環境風險的基礎上，綠城中國積極採購綠色產品，致力於攜手外部合作夥伴，共同推動綠色供應鏈的構建。



綠城中國採購綠色產品舉措^{15,16}

3.5.2 供應鏈賦能

強化供應鏈的保障能力是綠城中國持續提升產品競爭力的重要途徑。綠城中國重視供應商的能力建設，通過開展積極的供應商溝通活動，切實瞭解供應商意見與反饋，助力雙方更高效率、更順利的合作達成。

綠城中國常態化開展供應商溝通，確保採購合作的順利開展。為了提升長期合作的契合程度，綠城中國以供應商大會的形式與供方建立溝通渠道，確保供應商及時瞭解並跟進綠城中國在各方面的要求及期待。

¹⁵ COP：Coefficient of performance，即名義工況性能系數。指在規定工況下，機組以同一單位表示的製冷(熱)量除以總輸入電功率得出的比值。

¹⁶ IPLV：Integrated part load value，即綜合部分複核性能系數。指用一個單一數值表示空氣調節用冷水機組的部分負荷效率指標。

綠城中國2021年度供應商大會

綠城中國於2021年5月28日召開了集團層級的供應商大會，40餘家優秀供方參會。通過此次會議向供方宣講了綠城中國的發展戰略、供方管理新舉措，也邀請了部分供應商代表發言，聆聽供應商建議。



綠城中國2021年度供應商大會

在與供應商展開溝通的基礎上，綠城中國及時回應供應商反饋的問題與意見，並協助供應商進行問題解決，持續優化供應鏈協同能力。報告期內，綠城中國根據各項目、各區域統計匯總分析，最後確定10餘家存在問題的重點合作夥伴進行面談，制訂解決方案，逐一解決供應問題。

為了進一步提升供應商能力與供貨質量，綠城中國持續開展面向供應商的培訓項目。報告期內，綠城中國組織開展了以供方培訓為主的鯤鵬計劃，對長期與綠城中國合作的供方單位主要管理者進行培訓，讓供應商更加深入瞭解綠城中國的品質要求。

提升上游供應鏈質量是各供應商前進的目標，也是綠城中國主動承擔的責任。在報告期內，我們與上游供應商共同研發「極愛」鋁合金系統門窗，極大程度提升門窗氣密性能、隔熱、隔音性能，共同攜手為客戶提供優質產品。

附錄I：香港聯交所ESG內容索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
環境			
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	2.2 綠色運營
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	2.2.3 排放物管理
	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)	2.2.4 應對氣候變化
	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)	2.2.3 排放物管理
	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)	2.2.3 排放物管理
	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	2.2.1 環境管理
	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	2.2.3 排放物管理

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
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	2.2.2 資源使用
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	2.2.2 資源使用
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	2.2.2 資源使用
	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	2.2.1 環境管理
	A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目所採取的步驟	2.2.1 環境管理
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	主要業務不適用
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	2.2.1 環境管理
	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	2.2.1 環境管理
A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	2.2.4 應對氣候變化
	A4.1	描述已影響及可能對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	2.2.4 應對氣候變化
社會			
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	3.1.1 員工僱傭
	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	3.1.1 員工僱傭
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	3.1.1 員工僱傭

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
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	3.1.4 健康安全
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	3.1.4 健康安全
	B2.2	因工傷損失工作日數	3.1.4 健康安全
	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	3.1.4 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	3.1.2 人才發展
	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	3.1.2 人才發展
	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	3.1.2 人才發展
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	3.1.1 員工僱傭
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	3.1.1 員工僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	3.1.1 員工僱傭

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
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	3.5 合作共贏
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目	3.5.1 供應鏈管理
	B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	3.5.1 供應鏈管理
	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	3.5.1 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	3.5.1 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	1.3 品質管控
	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	1.3.2 質量保障
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	3.4.2 服務優化
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	1.2.3 知識產權 1.3.1 產品研發
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	1.3.2 質量保障
	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	3.4.1 服務保障

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
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	1.2 責任經營
	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	1.2.2 商業道德
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.2.2 商業道德
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.2.2 商業道德
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	3.2 關愛社會
	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)	3.3 公益慈善
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	3.2 關愛社會

附錄II：ESG數據指標績效

管治績效

商業道德	2021年	單位	聯交所指標
貪污訴訟事件	0	件	
商業道德培訓培訓次數	10	次	B7：反貪污
商業道德培訓參與人數	3,000	人	

環境績效

綠色建築認證 ¹⁷	累計項目數量
綠色三星建築 ¹⁸	3
綠色二星建築 ¹⁸	30
綠色一星建築 ¹⁸	79
國際綠色建築認證 ¹⁹	5

溫室氣體排放 ²⁰	2021年	單位	聯交所指標
溫室氣體排放－範圍一 ²¹	1,459.79	噸二氧化碳當量	
溫室氣體排放－範圍二 ²²	32,136.42	噸二氧化碳當量	
溫室氣體總排放量	33,596.21	噸二氧化碳當量	A1：排放物
溫室氣體排放密度 ²³	0.18	噸二氧化碳當量／平方米建築面積	

¹⁷ 綠色建築認證僅包括重資產板塊。

¹⁸ 該認證為中國綠色建築設計標識。

¹⁹ 包括LEED 能源與環境設計先鋒評級(Leadership in Energy & Environmental Design)以及WELL 建築認證計劃。

²⁰ 溫室氣體排放量參照《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》進行計算。因新冠疫情等其他不可抗力因素，溫室氣體排放數據不包括海外項目。

²¹ 溫室氣體排放(範圍一)的主要來源為汽車使用的汽油柴油以及食堂使用的天然氣燃燒產生。

²² 溫室氣體排放(範圍二)的主要來源位外購電力產生的溫室氣體排放。

²³ 計算密度所採用的分母為綠城中國直接控制業務範圍內的辦公面積。

附錄II：ESG數據指標績效

廢棄物處置量		2021年	單位	聯交所指標
有害廢棄物	熒光燈管產生量	0.93	噸	A1：排放物
	廢電池產生量	0.59	噸	
	墨盒產生量	0.63	噸	
	設備維護廢液產生量	0.32	噸	
	有害廢棄物產生總量	2.47	噸	
	產生有害廢棄物的密度 ²³	0.000013	噸/平方米建築面積	
無害廢棄物	紙張回收量	9.04	噸	A1：排放物
	金屬回收量	1.18	噸	
	塑料回收量	0.38	噸	
	玻璃回收量	0.17	噸	
	無害廢棄物回收總量	10.77	噸	
	紙張使用量	274.03	噸	
	金屬使用量	5.81	噸	
	塑料使用量	2.22	噸	
	玻璃使用量	3.99	噸	
	廚餘垃圾	672.34	噸	
	建築垃圾	93.65	噸	
無害廢棄物產生總量	1,052.04	噸		
	產生無害廢棄物的密度 ²³	0.0056	噸/平方米建築面積	

廢氣排放 ²⁴		2021年	單位	聯交所指標
	汽車空氣污染物排放—NO _x 排放量	39.75	千克	A1：排放物
	汽車空氣污染物排放—SO _x 排放量	1.64	千克	
	汽車空氣污染物排放—CO排放量	954.91	千克	
	汽車空氣污染物排放—PM2.5排放量	14.21	千克	
	汽車空氣污染物排放—PM10排放量	14.25	千克	
	汽車空氣污染物排放—HC排放量	75.60	千克	

廢水排放		2021年	單位	聯交所指標
	廢水排放總量	153,589.75	噸	A1：排放物

²⁴ 汽車空氣污染物排放計算僅包括綠城中國集團自有車輛，不包括子公司以及其項目公司。計算方法參照中華人民共和國生態環境部發布的《道路機動車大氣污染物排放列表編制技術指南(試行)》。

附錄II：ESG數據指標績效

能源消耗 ²⁵	2021年	單位	聯交所指標
電力消耗總量	48,347,455.22	千瓦時	
汽油消耗總量	526,435.74	公升	
柴油消耗總量	7,946.17	公升	
液化石油氣消耗總量	51,199.68	公升	
天然氣消耗總量	46,420.94	公升	A2：資源使用
直接能源消耗總量 ²⁶	732.39	噸標準煤	
間接能源消耗總量	5,941.90	噸標準煤	
綜合能源消耗總量	6,674.29	噸標準煤	
綜合能源消耗密度 ²³	0.04	噸標準煤／平方米建築面積	

水資源消耗	2021年	單位	聯交所指標
總耗水量	191,987.19	公噸	
總耗水密度 ²³	1.02	公噸／平方米建築面積	A2：資源使用
總節水量	4,447.35	公噸	

社會績效

員工僱傭	2021年	單位	聯交所指標
僱傭人數	10,120	人	B1：僱傭
按性別劃分員工人數			
男	6,429	人	B1：僱傭
女	3,691	人	
按年齡劃分員工人數			
30歲以下	2,773	人	
30歲－49歲	7,104	人	B1：僱傭
50歲及以上	243	人	
按職級劃分員工人數			
高級管理人員數	38	人	
中層管理人員數	260	人	B1：僱傭
基層員工人員數	9,822	人	
按地區劃分員工人數			
浙江區域	6,144	人	
北方區域	1,130	人	
華東區域	933	人	
中原區域	502	人	B1：僱傭
西南區域	571	人	
華南區域	377	人	
華中區域	460	人	
海外	3	人	

²⁵ 因新冠疫情等其他不可抗力因素，各類資源使用數據不包括海外項目。

²⁶ 能源消耗量參考《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》進行標準煤折算。

附錄II：ESG數據指標績效

員工保留	2021年	單位	聯交所指標
員工流失率	14.2	%	B1：僱傭
按性別劃分的員工流失率			
男	9.2	%	B1：僱傭
女	5	%	
按年齡劃分的員工流失率			
30歲以下	5.3	%	B1：僱傭
30歲－49歲	8.8	%	
50歲及以上	0.1	%	
按地區劃分的員工流失率			
浙江區域	7.3	%	B1：僱傭
北方區域	1.5	%	
華東區域	1.7	%	
中原區域	1.2	%	
西南區域	0.8	%	
華南區域	0.8	%	
華中區域	0.9	%	
海外	0	%	

安全生產	2021年	單位	聯交所指標
因工亡故人數	0	人	B2：健康與安全
因工傷損失工作日數	0	天	

員工培訓	2021年	單位	聯交所指標
按性別劃分的人均受訓時長			
男	16.49	小時	B3：發展與培訓
女	5.95	小時	
按職能劃分的人均受訓時長			
高級管理人員	10.70	小時	B3：發展與培訓
中層管理人員	9.40	小時	
基層員工	6.90	小時	

附錄II：ESG數據指標績效

供應商管理	2021年	單位	聯交所指標
供應商總數 ²⁷	326	家	B5：供應鏈管理
按地區劃分的供應商數目			
小鎮集團	19	家	
浙西區域	46	家	
浙東區域	7	家	
北方區域	50	家	
華東區域	33	家	B5：供應鏈管理
中原區域	24	家	
西南區域	17	家	
華南區域	21	家	
華中區域	3	家	
集團層級	137	家	

產品與服務	2021年	單位	聯交所指標
投訴總數	5,768	件	B6：產品責任
客戶投訴解決率	99.1	%	

研發創新	2021年	單位	聯交所指標
現取得專利授權總數	560	項	
現持有註冊商標總數	761	個	B6：產品責任
現有著作權登記	141	件	

社區公益	2021年	單位	聯交所指標
慈善捐贈	11,500,000	人民幣	
當期在建教育設施	115	所	B8：社區投資
累計「綠城林」種植面積	約1,500	畝	

²⁷ 在326家供應商中，有31家供應商為集團層級與其他區域共享。

綠城中國控股有限公司

杭州總部

中國浙江省杭州市杭大路 1 號，
黃龍世紀廣場 A 座 10 樓（郵編：310007）
電話：(86-571) 8898 8888 傳真：(86-571) 8790 1717

香港辦事處

香港中環皇后大道中 16-18 號，
新世界大廈 1 期 14 樓 1406-1408 室
電話：(852) 2523 3138 傳真：(852) 2523 6608

www.chinagreentown.com



敬請關注綠城官方微信公眾號
獲取公司更多資料