



(於開曼群島註冊成立之有限公司)  
股份代號: 01369

# WUZHOU INTERNATIONAL HOLDINGS LIMITED 五洲國際控股有限公司

## 環境、社會及管治報告 2016



## 內容

## 頁碼

1. 引言	001
2. 管理層寄語	002
3. 可持續發展管治	003
4. 人才發展	004
5. 環境保護	008
6. 科學運營	010
7. 社區投資	012

# 1. 引言

## 關於公司

五洲國際控股有限公司(「本公司」)，成立於二零零四年，並且於二零一三年在香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板成功上市(股票代碼：01369.HK)。十多年來的不懈努力，使得本公司及其附屬公司(統稱為「本集團」)現已覆蓋商業地產開發運營、倉儲物流管理、電子商務、綜合金融等商貿物流全產業鏈。

公司秉持「責任地產，健康商業」的經營理念，組建了專業強大的經營團隊，還充分利用現代科學技術，線上線下同步進行，使經營不僅局限於傳統市場，實現了多元化多層次發展。

## 關於報告

本報告是本公司發佈的二零一六年《環境、社會及管治報告》，是根據聯交所證券上市規則附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》編製而成。

## 報告範圍

本報告為本集團的第一份《環境、社會及管治報告》，涵蓋本集團二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日止年度內公司在環境、社會及管治方面的表現及進展。根據公司具體情況，選取集團於中華人民共和國(「中國」)江蘇省無錫地區的八項商業地產項目，於本報告內匯報其關鍵績效指標(「KPI」)的表現。有關我們企業管治的詳情，請參閱本公司二零一六年年報所載的企業管治報告。

## 意見回饋

儘管我們已經盡力使報告達至平實、易懂、清晰，但可能存在疏漏。我們會在未來不斷改進與完善。如果您對《環境、社會及管治報告》的內容有任何意見或建議，歡迎聯絡本公司，聯繫方式如下：

五洲國際控股有限公司

地址：香港中環皇后大道中99號中環中心51樓5105室

電話：852 2885 1369

傳真：852 2448 1369

### 核心價值

1. 企業願景：綜合商貿物流平台開發運營領軍者
2. 企業宗旨：為社會創造財富 為客戶創造價值 為員工創造平台
3. 企業精神：艱苦奮鬥 務實高效 激情有為 開放包容
4. 核心價值觀：重諾守信 成就客戶 信任夥伴 感恩社會

## 2. 管理層寄語

致各利益相關方：

本人欣然呈獻，本公司的《環境、社會及管治報告》。二零一六年是本集團發展進步的年頭，亦是企業可持續發展向前邁進的一年。五洲國際秉承「責任地產健康商業」的經營理念，主動控制項目開發節奏，加快輕資產進度，向現代化超大型商貿物流園運營商轉型。在《環境、社會及管治報告》內，我們希望利益相關方能看到為配合集團業務發展，於減低公司環境及社會影響上作出的努力。

我們根據公司業務性質設立與之相宜的環境管理制度。針對辦公室運營為主的物業管理業務，著重進行節能減廢工作。在進行能源及水資源管控的同時，通過系統化的利舊工作，使公司舊物資源得到有效利用，節約運營開支的同時減少廢棄物產生。在項目發展業務，我們嚴格遵守相關環境法律法規，建立完善環境管理體系，監管建築分包商落實環境保護措施，防止任何違規污染排放事件的發生。

此外，公司主動關心員工需要，致力為員工提供優秀發展平台。我們遵守業務所在地勞工法例，向員工提供具市場競爭力的薪酬福利。通過辦公場所安全管理規範和定期員工體檢，為員工營造安全、健康的工作環境。我們亦積極調動內外部資源，為各類員工提供針對性的課程培訓，增強員工業務能力，高效培養人才、發揮人才價值。

同時，公司攜手商戶、顧客及供應商為社會可持續發展共同作出貢獻。我們致力為顧客提供優秀的採購體驗，通過設立「先行賠償基金」，主動介入商戶與顧客的糾紛，減少顧客正常消費投訴的退款流程。我們亦著重維護與商戶良好合作關係，通過舉行各類行業展覽會及節慶活動，維持商場人流量，保障商戶經營利益。在供應商方面，我們定期監察他們的表現是否滿足公司對其的環境及社會表現要求，建立供方採購品牌庫，提升採購效率。

展望未來，我們將繼續探索公司可持續發展的道路。在公司業務決策時，考量公司業務對環境和社會帶來的影響。另一方面，我們將進一步開展利益相關方溝通工作，把握內外部利益相關方的關注議題，對重點議題進一步加強管理工作。我們將攜手各利益相關方，與員工同心協力，持續為社會提供優質的商業地產項目，實現多方共贏。

五洲國際控股有限公司

主席

舒策城

二零一七年三月三十一日

### 3. 可持續發展管治

集團的主營業務為商業地產項目開發和運營，主要業務地點位於中國境內。我們的業務運營以常規辦公文書工作為主，主要的環境及社會影響源自新項目開發建造、員工聘用、商場運營等。我們在日常運營決策中逐步納入環境及社會因素，確保業務運營沒有造成重大的環境及社會影響。公司董事會肩負領導公司環境及社會影響管理的責任，並對企業的環境及社會表現承擔全部責任。

為協助公司更好地做好對環境、社會影響的管治工作，集團亦積極聯繫各利益相關方，包括客戶、僱員、股東、當地社區、政府、非牟利機構、行業協會及供應商等。我們積極了解他們對公司發展規劃的看法，識別重點關注的環境及社會議題，認識公司自身表現並探討可行的持續改善方法。

## 4. 人才發展

**集團全面關注公司人才發展，將公司的業務發展與員工個人成長結合。公司完善透明的招聘和晉升機制，以及優厚的福利待遇，有效吸引人才、挽留人才。**

### 公平招聘

集團設立完善招聘管理制度，釐清集團與地區公司的招聘職責與權限，規範招聘工作要求及審批流程，確保招聘過程高效、公正、透明。2016年，公司進一步整合資源，拓展招聘渠道，落實招商運營、營銷、工程物業等相關業務條線的內部競聘工作。同時，集團通過系統化到崗計劃的把控和招聘資源的共享協作，提高項目公司的招聘及時性及高效性，加強對各項目公司的支持和服務。

集團多年來一直堅持校園招聘和社會招聘相結合的方式來為公司增添人才儲備，繼續推行「騰飛計劃」大學生項目，為公司豐富人才後備力量。集團通過系統專業的跟蹤培養，幫助有潛力的優秀應屆畢業生實現自我價值及企業價值，獲得職業成長生涯的騰飛，同時為集團輸送優秀人才。

在人才錄用過程中，公司與每一位建立勞動關係或勞務關係的員工均簽訂書面勞動或勞務合同，嚴格遵守中國的《勞動法》和《勞動合同法》。新員工必須按要求提供入職所需的資質證明材料原件及複印件辦理手續，並如實填寫《人員信息表》，嚴格遵守任職親屬迴避制度。通過對新員工身份信息的嚴格核查，杜絕任何錄用童工事件。

年內，我們未有發現在僱傭與勞工實務方面有任何對集團造成重大影響的違法行為，亦無發現任何與使用童工或強迫勞動有關的事件。

### 工作環境

一直以來，集團堅持為所有僱員提供一個機會平等，沒有任何歧視的平台。集團尊重多樣性，絕不因種族，性別，年齡，宗教信仰，殘疾，性向等歧視任何一位員工，絕不容許任何歧視的行為出現，二零一六年，集團並未出現任何一起歧視事件。

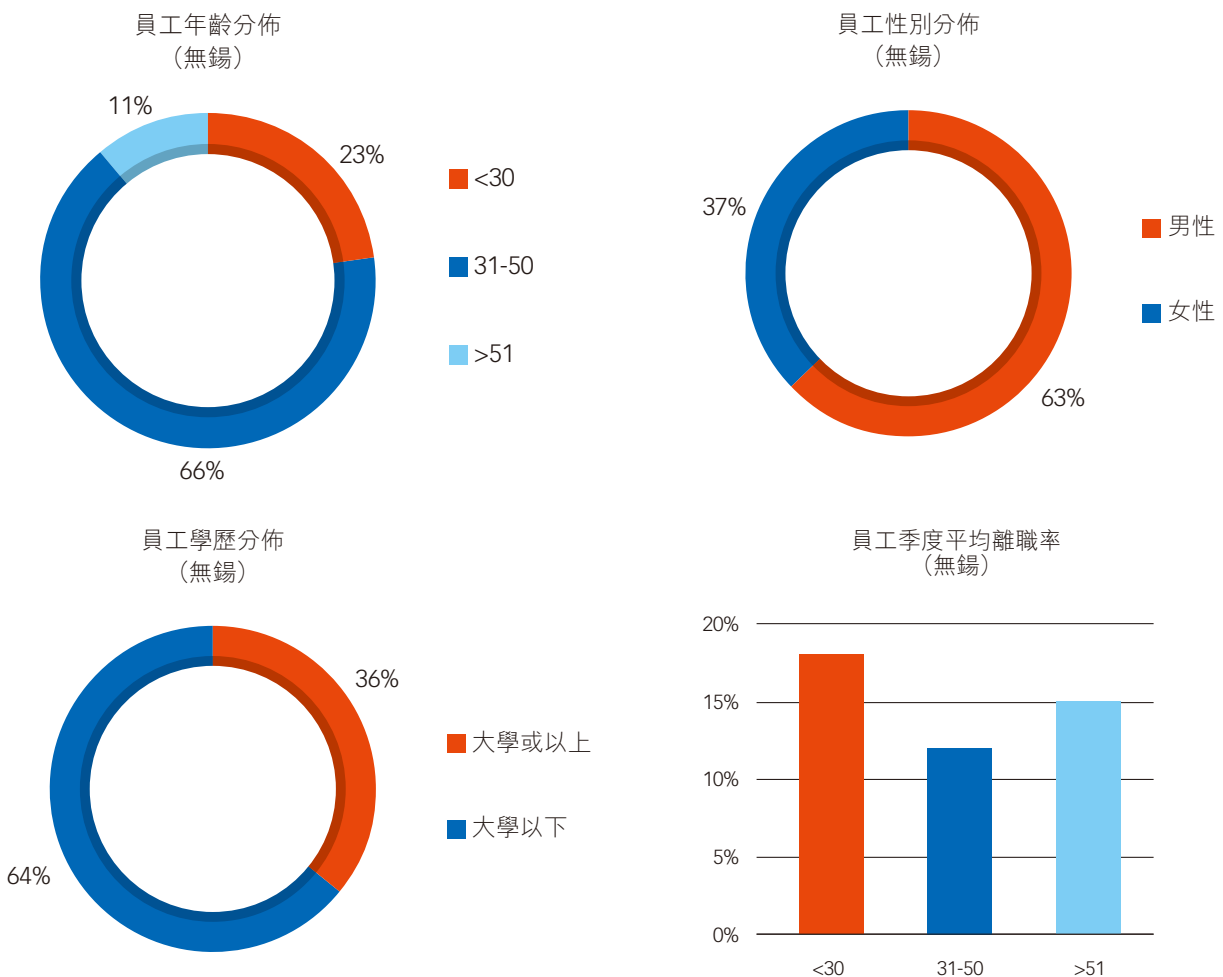
集團根據不同崗位的工作特點，實行標準工時制度和「不定時工作制」或「綜合計算工時工作制」等特殊工時制度相結合的工作時間。適用於標準工時制度的崗位實行每週工作40小時的工時制度，特殊工時崗位則根據勞動部門的批覆及勞動（勞務）合同或附件的約定執行特殊工時制度。公司嚴格控制加班，對有效加班員工將給予補休或按照法律規定提供加班工資。公司尊重每一位員工選擇職業的自由，員工離職時需通過離職審批後按照《離職會簽單》的程序和要求，及時進行工作交接及各類資料、物品的移交，即可正常離任。

4. 人才發展

集團為了吸引和留住人才，推出了一系列的福利政策。在中國「勞動法」及「工資支付暫行規定」的規限下，員工不僅享有取得勞動報酬和休息休假、接受職業技能培訓、社會保險和福利等法定權利，並於入職半年後可享受體檢福利，集團及各機構根據需要可每年安排一次員工健康體檢以及員工療養等補充福利項目。

集團一直提倡「開心工作，快樂生活」的工作理念。為了豐富員工的業務文化生活，讓員工有一個放鬆的工作環境，公司設立部門經費，成立各類型區小組或工藝團體，開展球賽、技能比賽、野外拓展訓練、聚會派對等豐富的文化活動。同時，集團堅持推行「五洲人」內部雜誌、培訓計劃和定期員工大會等，拓寬與員工溝通渠道，增強員工的參與度和凝聚力。

通過在人才管理方面的不懈努力，截至二零一六年十二月三十一日，集團共僱用員工2,530名，其中992名從事物業發展分部，1,511名從事物業經營服務分部。而集團無錫地區員工共360名，男女比例約為3：2，年齡方面則以31-50歲員工為主，學歷方面則有130人擁有大學或以上學歷。而無錫地區員工的季度平均離職率為14%，其中少於30歲及51歲以上均為12%，31至50歲為15%。



## 發展培訓

本公司深切考慮員工的長遠利益，將員工的發展納入到集團整體的發展之中，幫助員工合理定位，以及通過崗位培訓，輪崗和試崗交流來促進員工的快速成長。公司建立以職業經理人梯隊為核心，培養高素質人才為目標，提高崗位工作效率為基礎的培訓開發體系。

公司為員工提供大量培訓資源，人事部門是培訓資源計劃的制定者、培訓管理者以及培訓資源的重要提供者，而公司專業骨幹和管理人員也是培訓的中堅力量。當內部資源不能滿足培訓要求時，我們將聘請外部專家、學者以及專門的培訓機構進行培訓活動。

根據培訓需要，公司培訓類別涵蓋新員工入職培訓、在崗培訓、業務技巧培訓、管理能力培訓及證書類培訓，通過內訓及外訓方式，定期牢固人才隊伍的業務能力。

培訓類別	培訓方式	培訓內容	培訓目標／意義
新員工入職培訓	內訓	《員工手冊》、重要管理制度、公司概況、發展歷史	瞭解企業文化及相關規章制度，加強其對企業的認同感
在崗培訓	內訓	崗位職責、工作標準、作業規範和流程、專業基礎知識	使新到崗員工儘快瞭解、熟悉本崗位職責，系統掌握崗位所需的知識和技能
業務技巧培訓	內訓／外訓	專業知識、崗位知識與技巧、專業技能	促使各機構全體員工的專業技能、工作能力提升
管理能力培訓	內訓／外訓	通用管理知識、領導力提升等	促使各機構管理崗位人員的管理能力提升
證書類培訓	外訓	各級政府部門指定培訓內容	根據各級政府部門要求，按期完成指定培訓，並取得相應證書



上述培訓課程均於年內定期分散進行，截至二零一六年十二月三十一日，公司無錫地區每季度平均培訓比例達45%以上，人均培訓時數達10.7小時。

另一方面，集團擁有完善的用人機制和透明的晉升機制，一切從能力出發，採取多維度考核方式，以期準確客觀的評價員工工作。集團設立《績效考核手冊》，對績效考核的權重、指標、評估標準和考核流程等作出詳細具體的規定，使考核過程公平公正。同時，績效考核結果與員工薪酬掛鉤，也作為員工晉升等人事決策及員工職業生涯發展規劃與教育培訓的客觀依據，充分調動員工的工作積極性。

### 職業健康與安全

公司時刻關注員工工作安全與健康。由於公司工作環境以辦公室為主，我們也著重辦公室的安全管理，在員工手冊中列明安全保衛規範，要求員工嚴格遵守。公司嚴禁將任何危險物品帶入辦公場所，注重用電安全，禁止辦公室內燒煮、烹飪或私自接配電線和使用電器。同時，公司配備專人對各類設施、設備進行定期檢查，確保正常、安全運行。年內，我們未有發現在職業健康與安全方面有任何對集團造成重大影響的違法行為。

另一方面，員工的身心健康與員工對企業的持續健康發展有重大關係。公司設立「員工健康計劃」，每年均為全體員工安排常規體檢，對特殊工種崗位員工進行專門的職業性體檢，而女性員工則在常規體檢的基礎上，增加至少每兩年一次的婦科體檢。同時，公司開發了覆蓋大部分員工的健康管理信息系統，員工可及時查詢自己的健康信息。

## 5. 環境保護

**集團一直致力於環保理念的實踐落實，關注公司運營帶來的環境影響，充分調動可控資源減少污染物排放，節約能源、資源使用。同時，將節能環保理念帶給員工和客戶，共同為環境保護做出貢獻。**

### 物業管理

公司以辦公室運營為主，環保工作重點放在節能減廢方面。公司內部一直倡導環保節能理念，在日常辦公中不僅進行節能節水等常規措施，亦十分重視節約資源，如推廣無紙化辦公，建設辦公自動化系統、電視電話會議減少商務出行等等。在日常運營中，我們大力倡導「設備利舊，挖潛節支」，在編製項目可研報告時即考慮利舊問題，實現採購前先檢查庫存，把利舊工作納入到企業日常管理程序。

在設備調整或技術更新時，空餘下來的設備妥善保管，集團內實現信息共享、統一調劑，在一定程度上減少和延緩了設備報廢，減少浪費的同時節約開支。截至二零一六年十二月三十一日，公司無錫地區的用電量為48,176,941千瓦時，折合範圍二的溫室氣體排放量35,439噸，而耗水量為635,881立方米。

### 項目發展

我們亦將辦公室的環保理念帶入項目發展的全過程中。所有新建項目開工前均按要求提交環保影響評估報告，並在獲得來自環保局的許可後才正式動工。同時，我們還編製《工程環境保護管理指導手冊》，詳細列明工地生活區、辦公區管理，及建造過程的環保節能措施的要求。我們按專業分工種實行現場管理崗位責任制，把現場管理的目標進行分解，落實到有關專業和工種，實現工地標準化管理並勤於檢查，及時整改。

#### 綠色設計

作為商業地產發展商，我們注重建築項目綠色環保和節能的設計，如在住宅及公寓的設計上實施太陽能景觀照明技術、太陽能與燃氣壁掛爐集合聯動供熱水系統、公共設施中水回用系統、雨水收集利用、屋頂綠化等舉措；在辦公類產品上創新空間2變3及複式辦公，提高空間利用率。

## 5. 環境保護

009

對於建築工地的污染控制，我們嚴格執行環境保護法的要求，做好管理控制工作，要求內部員工及分包商採取切實措施防止環境污染。如實施場地垃圾區域管理，將建築垃圾及廢料的處理落實到具體的管理人員；做好現場的揚塵控制，對施工工藝、車輛清洗、渣土運輸等均有具體防塵要求；合理現場排水、排污系統佈置，工地施工污水、生活污水均進行合理處置後，再按要求排入市政污水管網。

同時，我們也在工地推行節水、節電措施，在辦公區及施工區均明確責任人員，實行責任制管理。通過安裝水錶、電錶，對資源耗用總量實施控制。另一方面，採用節水型器具、節能照明燈具及其他節能電器，提升工地用水效益及能源效益。我們亦實施對現場人員的節水、節電教育，要求現場人員及時關閉水閥，在夏季合理控制空調使用，下班時做到人走燈滅等。

二零一六年內，集團嚴格遵守環境相關法律法規，集團並未收到任何環境方面重大罰款。展望未來，我們將持續改進，繼續鑒別、評估和控制潛在的污水處理風險，全力監控施工工地與環境相關的績效指標。

## 6. 科學運營

**集團一直致力於為顧客提供更加優質的服務，追求更高水平的顧客滿意度。集團主力發展和運營商業地產項目，提供安全舒適的居住及營商環境，為商戶創造人流，為顧客提供優質購物體驗是我們一直的追求。**

### 顧客為先

我們十分注重客戶體驗，在員工手冊中對客戶服務有詳細規範，要求員工熱情接待各類客戶，耐心解答客戶問題，按規定做好客戶來訪來電記錄和客戶回訪工作，嚴禁私自截留客戶的需求信息。

公司商場管理方面則通過「三項措施」積極為顧客營造公平競爭的市場環境，包括加大市場監管力度，加強競爭監督工作，加大廣告市場監管力度，努力維護市場消費安全、公平競爭，及規範廣告秩序。我們制定了一系列客戶服務管理辦法，包括《零售業務客戶服務管理辦法》、《投訴舉報管理辦法》等，深入做好市場管理工作，規範市場秩序，避免商戶之間惡性競爭。

為進一步保障顧客權益，我們設立「先行理賠基金」，實行「消費糾紛先行賠償」機制，並與所有商戶簽認《先行理賠共保協議》，消費者協會將動用基金，對由經營者方面問題造成的客戶損失進行賠償。通過這一機制，集團主動承擔起為消費者維權的重要責任，減少了消費者退款過程中的繁雜程序。

### 合作共贏

作為商業地產項目運營者，公司與商戶緊密合作，我們致力創建一個雙贏的商務體系，集團通過組織一系列的專題研討會、展示會和大型節慶活動等，聚集某一領域的精英品牌和潛在消費者，為商戶提供充分的展示及銷售機會。通過進取的管理模式和科學的管理手段，集團無錫地區物業管理公司於年內獲得「中華人民共和國物業服務企業一級證書」的殊榮。



而為提高項目建設及運營質量，集團還實施了一系列的供應鏈管理措施，以確保在採購流程的各階段，質量檢查能夠持續跟進。集團一直堅持從嚴選擇供方（供方是各類承包商、供應商、服務商的總稱），成本控制中心組織集團相關部門，按照規範的流程和統一的標準對供方進行審定后，建立合格供方品牌庫，並進行年度評審和更新，持續監察供方的行為，以確保他們的行為符合集團理念。一旦發現供方存在圍標、串標、行賄等行為，經招標領導小組批准後將其列入黑名單。對於建造項目的分包商，公司將按照《工程環保管理指導手冊》對其提出環保管理要求，並通過現場監督，監視相關環境措施順利執行。

### 信息保密

公司要求全體員工不論是否接觸到有關保密技術和商業秘密，均需嚴格執行公司保密制度。除日常辦公的文書保密工作外，我們尤其關注客戶資料的保密工作，員工在工作中收集或涉及的客戶信息資料，會被統一納入保密範圍之內。對於存有涉密內容的計算機網絡、外存儲設備、磁盤等將按照秘密文件資料管理，並採取相應加密措施。年內，我們未有發現在保密事宜方面有任何對集團造成重大影響的違法行為。

另一方面，我們鼓勵員工在工作過程中力求創新，並積極維護公司所有創意作品、計算機軟件等發明創造，將按公司政策執行保密工作。同時，公司尊重其他企業的知識產權，嚴格禁止侵犯第三方的知識產權（包括版權、商標、商號和商業秘密），或者誘使或鼓勵其他公司的前任或現任員工做出侵害第三者知識產權的行為。

### 廉潔運營

集團的所有員工都需尊重公司的客戶、競爭者、和供應商的權利，並與他們公平交易，不得通過操縱、隱瞞、濫用特權信息，誤述重要事實或進行其他任何不當交易。我們通過員工手冊向全體員工宣傳公司商業道德準則，規範利益衝突識別、披露及處理等過程，通過培訓教育工作，防止員工在不知情情況下作出任何危害公司資產的行為。

為進一步加強廉潔建設，集團設立「廉潔自律承諾制度」，管理崗位工作人員在就職上崗前，需就企業的廉潔要求及其責任、義務等，概括成為能貫穿其管理活動始終的公開承諾。參與廉潔自律承諾的公司高、中級管理人員、涉及承擔經營責任崗位的工作人員，需與公司績效考核同步進行半年一次的廉潔考核。並需簽訂更新的廉潔承諾書，與公司監察中心領導和紀檢部談話，進行自評和他評等考核工作。通過長期嚴抓廉潔工作建設，集團內形成了廉潔氛圍。二零一六年內，集團沒有涉及任何一起貪腐案件，亦無發現任何有關賄賂、勒索、欺詐與洗黑錢並對集團造成重大影響的違規行為。

## 7. 社區投資

集團積極履行企業的社會責任，一直致力於社會福利的發展。同時，我們意識到公司的社會責任需要長期努力，而不僅僅是一次的善舉。年內，集團於全國各業務運營地舉行多次參與社區活動，例如「鄭州五洲城愛心捐贈公益行」、「五洲愛心送考車隊」活動等，通過資金、物資捐贈以及組織社區公益活動，在扶貧、教育等領域積極聯繫社區。二零一六年內，集團捐款共計128萬元人民幣。



[www.wz-china.com](http://www.wz-china.com)