



招商局蛇口工业区控股股份有限公司



扫描二维码关注更多资讯

2020年社会责任报告
Social Responsibility Report 2020

电话：0755-26818600
地址：深圳市南山区蛇口兴华路6号南海意库3号楼
网址：www.cmsk1979.com

 本报告采用环保纸张印刷

2020 | CMSK^{CSR}
社会责任报告

2020 | CMSK^{CSR}
REPORT
社会责任报告



目录

- 01 董事长致辞
- 03 责任专题
 - 03 专题一：特区40年，与深圳共生共荣
 - 06 专题二：科技引领，争当产业数字化新标兵
- 09 关于我们
- 13 责任管理

- 19 协同多元化业务
- 31 运营美好生活圈



- 45 加强党的建设
- 45 合规稳健运营
- 49 提升竞争优势
- 54 打造责任供应链



- 57 深植绿色理念
- 59 构筑绿色人居
- 67 践行绿色运营
- 69 引领绿色生活



- 73 汇聚公益爱心
- 77 赋能城市生长
- 81 携手员工成长

- 93 展望
- 94 数说责任
- 95 第三方评价
- 96 关于本报告
- 97 审验声明
- 99 指标索引



董事长致辞



“

在招商局集团建设世界一流企业的战略引领下，我们以成为中国领先的城市和园区综合开发运营服务商为愿景，致力于做美好生活的承载者，奋笔谱写新时代新篇章。

”

1979年，中国改革开放的“开山炮”在南海之滨炸响，改革开放的生命线就此打开。2020年10月，习近平总书记在深圳经济特区建立40周年庆祝大会上指出，“当年的蛇口开山炮声犹然在耳，如今的深圳经济特区生机勃勃，向世界展示了我国改革开放的磅礴伟力，展示了中国特色社会主义的光明前景。”蛇口，是深圳经济特区改革开放生动缩影。40余年来，招商蛇口保持初心、砥砺前行，以“蛇口基因”融入“招商血脉”，不断书写着敢为天下先的蛇口故事。在招商局集团建设世界一流企业的战略引领下，我们以成为中国领先的城市和园区综合开发运营服务商为愿景，致力于做美好生活的承载者，以创新谱写新时代新篇章。

响应时代呼唤，共筑美好生活。

面对百年之未有大变局与突如其来之新冠疫情，我们塑造“卓越”文化体系，赋能美好生活，在综合发展的道路上奋发进取。围绕全生命周期多元产品体系14个品类、25条标杆产品线，360度启航美好生活；以客户为中心，从家庭和个人的视角出发，启航“大湾区1号”，综合体、商业、酒店、公寓和意库等联袂绽放，推动实现城市、产业和生活方式升级的可持续发展；匠心铸造品质，打造全流程品质管理与服务保障，用热情与温暖点亮美好生活。

践行国家战略，共创美好价值。

传承家国情怀，紧扣时代脉搏，我们始终践行着实干兴邦和开拓创新的责任担当，以“招商所能”贡献“国家所需”，为践行与服务国家战略奋勇当先。加强党的全面领导，积极促进党建与经营的有机结合，以一流党建引领公司实现高质量综合发展；以“前港-中区-后城”综合发展模式服务国家发展大局，在粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、推进东北振兴等国家战略中展现新作为；融入新发展格局，推动海南、雄安、前海、漳州等重大项目建设，致力吉布提、中白工业园等“一带一路”地区的共赢发展。

推动绿色发展，共享美好生态。

绿水青山就是金山银山，从蛇口出发，我们一直是绿色人居的探路者和实践者，在建设“美丽中国”征程中奋马扬蹄。深植绿色理念，将绿色生态发展理念与实践贯穿于项目全生命周期，着力构建宜居、宜业、宜人的美好人居环境；践行绿色运营，让绿色生态文明与公司战略和企业文化紧密结合，贯彻于生产经营各环节；构筑绿色人居，从绿色建筑、绿色运营到绿色生活的层层渗透，努力追求经济、环境、社会三位一体的可持续发展。

贡献生长力量，共建美好家园。

这是个不断创造美好生活的新时代，我们坚持以综合发展激活可持续生长，在承载人民对美好生活的无限向往中奋楫扬帆。汇聚公益爱心，积极参与精准扶贫、防疫抗疫等公益事业，为城市注入温暖力量；坚持人文和谐，以尊重之心融入当地，为城市人文发展浇灌养分，支撑城市丰盛成长；坚持以人为本，将人才队伍建设摆在更加重要的位置，推动人才“能上能下、能进能出、能多能少”的六能机制，实现员工与企业的共奋斗、同成长。

喜闻钟声催奋进，更借东风展新姿。2021年是“十四五”启幕之年，是建党100周年。站在历史的新起点上，直面更加高远的明天，我们将继续以蛇口精神为引领，以只争朝夕的创业者姿态，以锐意进取的创新者角色，以勇于担当的奋斗者本色，聚力攻坚、赶超进位、争创一流，在融入新发展格局中做出更多价值贡献，奋笔书写新时代的华美乐章。

招商局蛇口工业区控股股份有限公司党委书记、董事长

责任
专题

特区40年，与深圳共生共荣

2020年是深圳经济特区成立40周年,也是粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区全面铺开、纵深推进的关键之年。40年披荆斩棘,40年乘风破浪。招商蛇口以“一根五脉”的袁庚精神（一根：责任担当；五脉：改革、开放、创新、激情、务实）和“敢闯、敢试、敢为天下先”的蛇口精神，在这片土地上勇敢探索、大胆改革，敲响变革的时代鸣钟。

蛇口
拓荒

1979-1981



中国改革开放的第一炮

先有蛇口，后有深圳。1979年，时任招商局常务副董事长的袁庚来到广东深圳，带领首批拓荒牛创办了蛇口工业区（招商蛇口的前身）。同年7月，蛇口填海建港的开山炮轰然响起，这是深圳经济特区建设的第一炮，更是中国改革开放的第一炮。从此，蛇口作为中国改革开放的排头兵，为中国的改革开放探索提供了宝贵经验。

- “4分钱”超产奖励的创举打破“大锅饭”的束缚，分配制度由此走上改革之途

破冰
前行

1982-1986

蛇口工业区以兴建港口为中心，加快“五通一平”基础工程建设和环境改造，坚持“三个为主，五不引进”，大力招商引资和发展产业，率先推进综合配套改革，创造多项全国第一，建成外向型工业区，开启中国现代化的希望之窗。

- 在全国首次公开招聘人才，开始干部人事制度改革
- 试行管理体制变革
- 推行住房制度改革
- 成立我国第一家由企业成立的社会保险机构（中国平安的前身）
- 创办的招商银行成为新中国第一家由企业创办的股份制商业银行

回归
企业

1987-1993

随着全国改革开放和市场经济的发展，蛇口工业区开始回归企业属性，产业开始转型，从“引进来”开始“走出去”，加快推进从工业区到城区（社区）的发展。

蛇口工业区的管理体制由管理委员会变革为有限公司。蛇口工业区变为经济法人实体，管理委员会则作为工业区的行政机构。

二次
创业

1994-2008

蛇口工业区加速转型升级，着力打造房地产业、现代物流业、高新科技产业、园区服务业四大核心产业，与深圳经济特区的产业结构调整步伐协同。

又立
潮头

2009-2020

随着中国特色社会主义进入新时代，招商蛇口再次站在中国改革开放的最前沿，面临新的发展机遇，肩负新的历史使命。2015年，深圳前海蛇口自贸片区正式挂牌成立，蛇口工业区换股吸收合并招商地产实现无先例重组上市，打造了国企改革的典范和中国资本市场创新标杆。



蛇口新貌

从“改革开放排头兵”到“美好生活承载者”，招商蛇口依托蛇口模式，已经成为“深圳奇迹”的重要见证者、参与者和面向国内外的推介者。未来，招商蛇口仍将坚定不移，承载**粤港澳大湾区、深圳经济特区、中国特色社会主义先行示范区、前海蛇口自贸区**的使命与担当，与深圳共成长，共创美好生活。

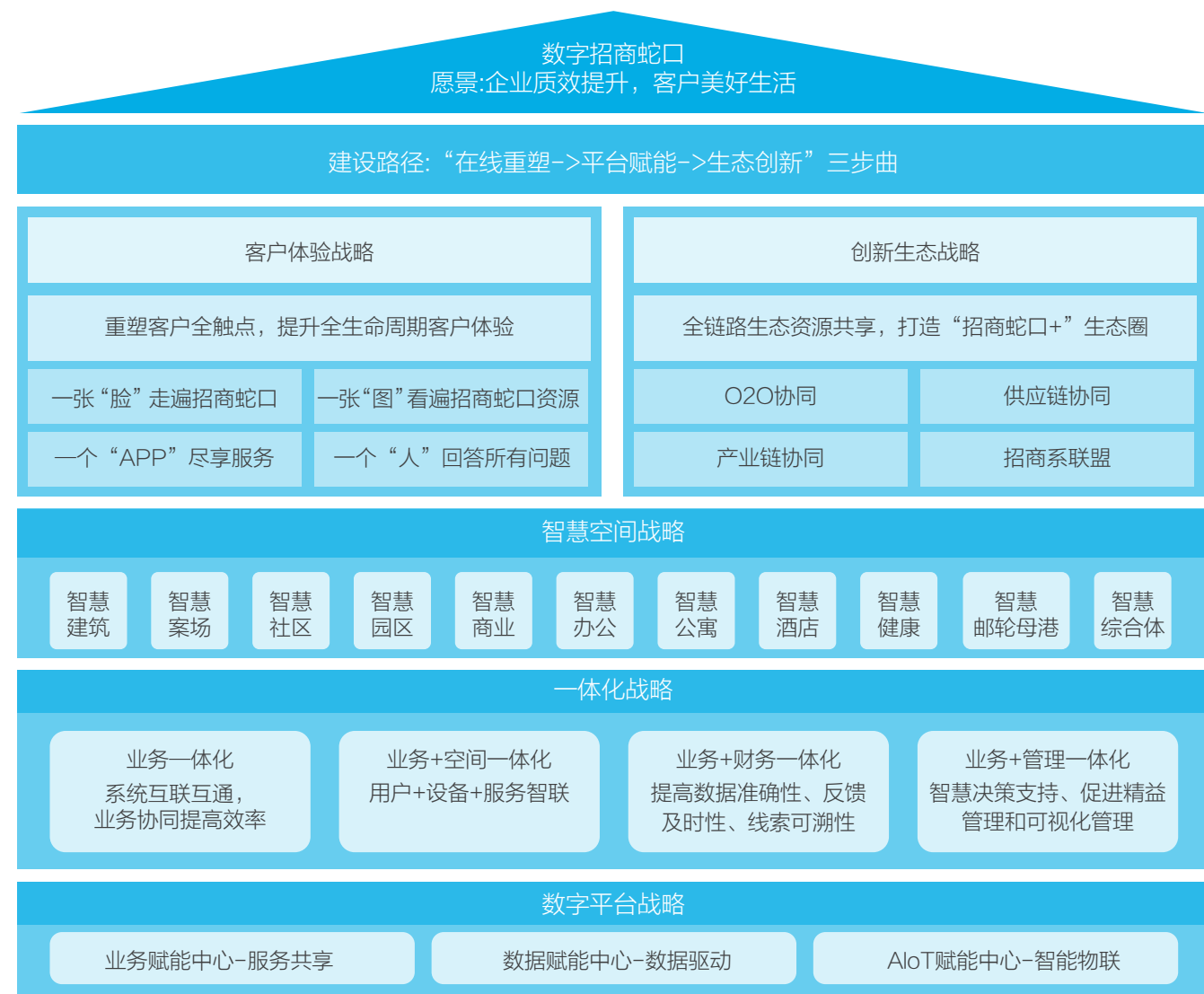
责任
专题

科技引领，争当产业数字化新标兵

数字化本质是创新，核心是融合，数字化转型意义重大。招商蛇口以招商局集团“立足长远、把握当下，科技引领、拥抱变化”的战略原则为指导，以“企业质效提升，客户美好生活”的数字化愿景为核心，构建综合发展数字化引擎，打造数字化产业生态圈，为综合发展赋能、为创新发展蓄势，争当产业数字化新标兵，用数字化成就美好生活。

科技引领，布局谋篇

我们以客户为中心，以空间、运营和生态服务为主线，以数字化红利为价值驱动，打造客户体验战略、创新生态战略、智慧空间战略、一体化战略和数字平台战略五大战略，促进企业质效提升，服务客户美好生活。



科技赋能，产业升级

我们以旗下全资子公司招商蛇口城市科技有限公司（简称“招商城科”）为依托，积极推进各领域数字化项目，充分激发数字经济与传统产业的“化学反应”，实现多业态管理模式和业务模式的转变，有力提升运营效能和推动产业升级。

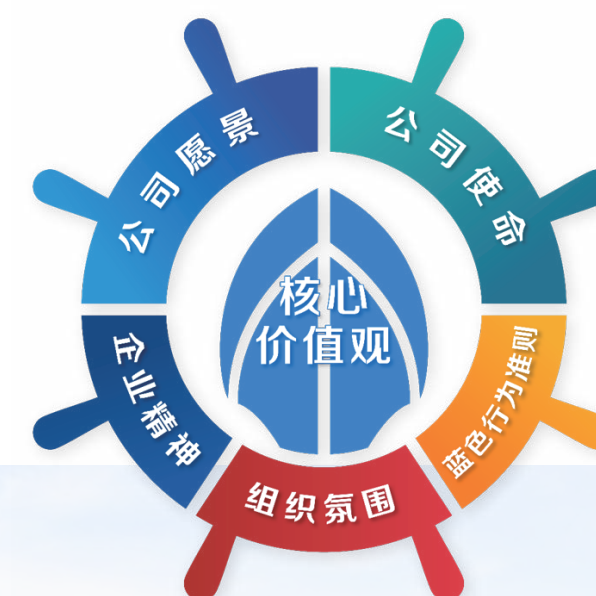


关于我们

招商局蛇口工业区控股股份有限公司（简称“招商蛇口”，股票代码001979）创立于1979年，总部位于深圳，是招商局集团旗下城市综合开发运营板块的旗舰企业，也是招商局集团在国内重要的核心资产整合平台及重要的业务协同平台。招商蛇口以“中国领先的城市和园区综合开发运营服务商”为战略定位，致力于成为“美好生活的承载者”，聚焦园区开发与运营、社区开发与运营、邮轮产业建设与运营三大业务板块，以“前港-中区-后城”独特的发展经营模式，从城市功能升级、生产方式升级、生活方式升级三个角度入手，为城市发展与产业升级提供综合性的解决方案，配套提供多元化的、覆盖客户全生命周期的产品与服务。

企业文化

招商蛇口因改革开放而生，因创新发展而兴，始终与时代相系，在发展中逐渐形成舵型企业文化体系。2020年，随着公司新的发展目标提出，我们对企业文化理念进行升级和诠释，提出招商蛇口舵型企业文化体系2.0，凝聚全员共识，践行发展战略。



核心价值观

客为先、重实效、勇担当、创卓越

公司愿景

成为中国领先的城市和园区综合开发运营服务商

公司使命

做美好生活的承载者

企业精神

创业精神、创新精神

组织氛围

简单、阳光、高效、关爱

蓝色行为准则

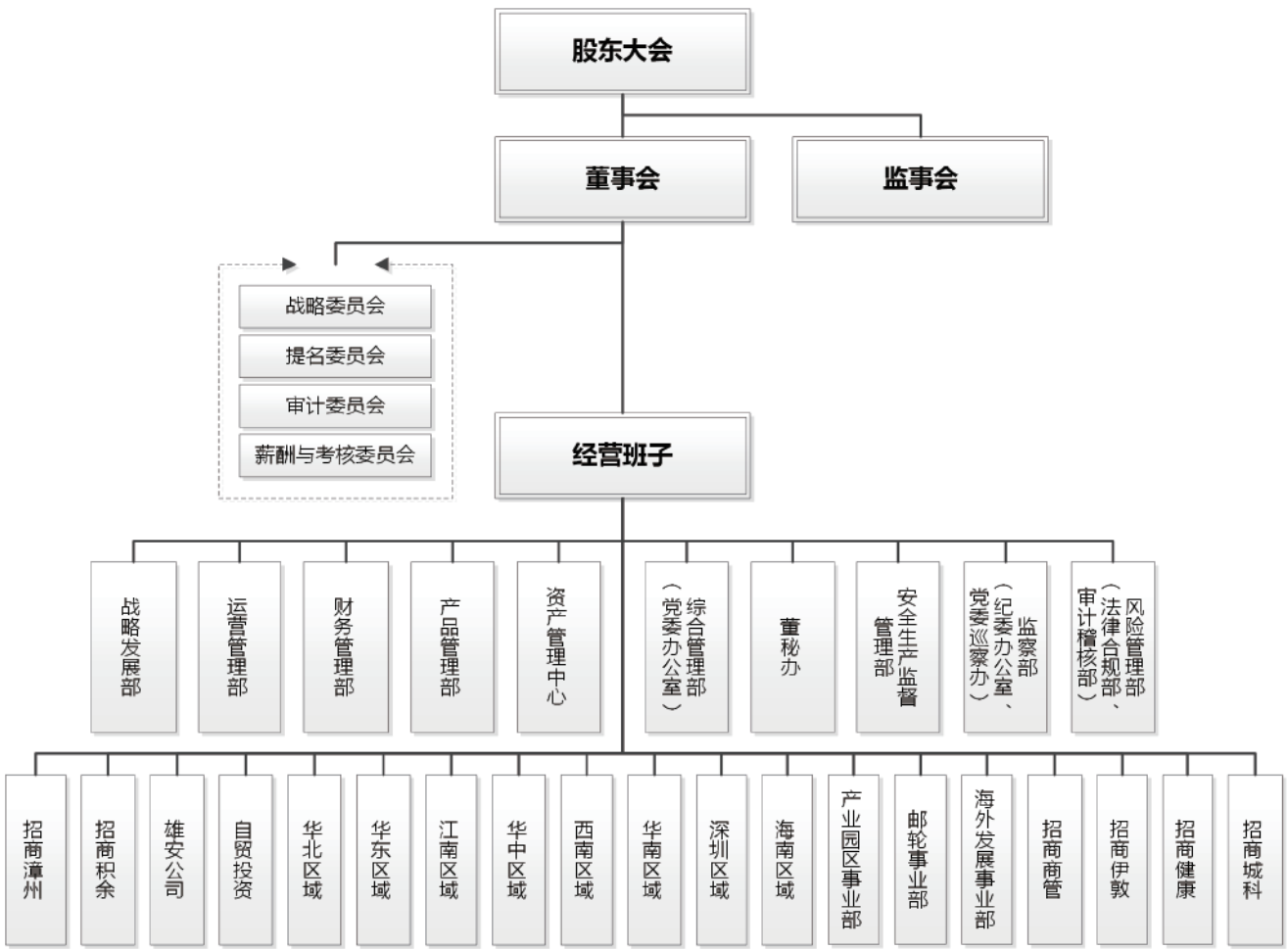
重实干 弃空谈 抓落实 拒懈怠 找差距 补短板 创卓越 忌自满
勇创新 莫守旧 攻必取 不畏难 崇清廉 守底线 常思危 勇争先

公司治理

我们严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《关于在上市公司建立独立董事制度的指导意见》《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等法律、行政法规、部门规章的要求，建立规范的公司治理结构和科学的议事规则，制定符合公司发展要求的各项规则和制度，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制。公司董事会下设战略委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会四个专业委员会，意在提高运作效率。董事会9名董事中，有3名独立董事。2020年，召开股东大会3次，董事会22次，监事会9次。

保护投资者权益

我们始终将投资者的利益放在重要位置，严格按照相关法律法规履行信息披露义务，不断提升信息披露的主动性与透明度。通过股东大会、投资者交流会、网上业绩发布会、投资者实地调研、微信公众号等渠道，展示公司的发展战略和经营情况。采用现场投票与网络投票表决相结合的方式召开股东大会，为全体投资者平等有效地参与公司治理提供条件，切实维护广大投资者的合法权益和正当诉求。2020年，公司召开2019年度业绩发布会暨投资者交流会以及业绩网上交流会，参加38场各券商组织的现场或线上策略会，接受投资者实地调研4场，持续接受投资者线上交流和电话咨询，及时回复投资者在深交所“互动易”平台上的提问。2020年，披露定期报告4份，临时报告180份，挂网文件137份。



注：2020年，招商蛇口整合商业业务，成立招商商管；整合酒店和公寓业务，成立轻资产专业公司招商伊敦；招商漳州独立运营。

我们的2020



责任荣誉

- 福布斯2020全球企业2000强榜位列348位
- 2020年《财富》中国500强位列第101位
- 2020沪深上市房地产公司综合实力TOP10
- 2020地产行业抗疫捐赠贡献榜
- 最佳投资者关系案例奖
- 中国房地产上市公司（2020）金融界“金智奖”——责任回报奖
- 2020中国上市公司品牌价值榜
- ESG最佳实践企业TOP50
- 连续十七年获得深交所年度信息披露考评“优秀”荣誉
- 金蜜蜂2020优秀企业社会责任报告·长青奖

责任管理

可持续发展背景

全球面临的经济、社会和环境挑战无时无刻不在影响着人类的生存和可持续发展。面对新冠疫情带来的更加严峻的全球经济环境与挑战，我们积极把握可持续发展机遇，坚持发挥自身专业优势，履行社会责任，为人民美好生活赋能，为社会可持续发展贡献力量。

我们的挑战

- ▶ 全球新冠疫情形势严峻，国际环境存在不稳定性与不确定性，宏观经济风险较大
- ▶ 国内对房地产的有效需求不足，地区、行业、企业的经济恢复不均衡
- ▶ 当前政策强调坚持房住不炒、租购并举、扩大保障性租赁住房供给，对普通商品房市场造成一定冲击
- ▶ 面临气候变暖、环境污染等一系列环境挑战

我们的机遇

- ▶ 我国城镇化率将继续提升，核心城市和城市群中的房地产业存在很大发展空间
- ▶ 住房消费升级空间大，健康、智慧、绿色是未来住宅产品发展的方向
- ▶ 改善型需求人口（35-44岁）有望带来中等户型产品需求的增加

可持续发展全球框架

- ▶ 联合国发布2030 可持续发展目标(SDGs)
- ▶ 《联合国气候变化框架公约》近200个缔约方在巴黎气候变化大会上达成《巴黎协定》
- ▶ 中国提出“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念
- ▶ 中国承诺二氧化碳排放力争2030年达峰，努力争取2060年前实现碳中和

我们的举措

- ▶ 坚持完善“前港-中区-后城”的综合发展模式
- ▶ 主动融入新发展格局，践行国家和招商局集团的区域发展战略
- ▶ 推进数字化转型升级，强化城市深耕能力，优化产品与服务品质，打造数字化生态
- ▶ 坚持绿色发展理念，推动建筑产业化，打造绿色建筑，助力绿色智慧城市建设
- ▶ 积极应对气候变化，提升资源管理和废弃物管理，保护生物多样性

社会责任融入

我们将联合国可持续发展目标SDGs融入日常运营和城市升级发展，以“改革创新承载者、城市活力承载者、生活空间承载者、绿色发展承载者、人文和谐承载者”推动企业和城市的可持续发展。

美好生活承载者

改革创新承载者

延续招商血脉与蛇口基因，坚持企业改革创新，变革管理；秉持招商局集团“与国家同命运、同时代共发展”的理念，积极参与国家重要区域的建设与发展，并将蛇口模式复制到“一带一路”沿线国家和地区。



城市活力承载者

不断完善“前港-中区-后城”综合发展模式，通过港、区、城的有机融合、协同发展形成产城融合生态圈，实现宜业宜居、有机共荣的城市可持续发展模式。



生活空间承载者

关注人或以家庭为单位的多元化需求，提供满足不同阶段、覆盖全生命周期的产品与服务，全方位实现人们对美好生活的憧憬。



绿色发展承载者

坚持绿色人居理念，构建舒适低耗的建筑环境、和谐生态的社区氛围以及健康低碳的生活方式。



人文和谐承载者

以尊重之心融入当地，持续探索与时代背景和社会发展相契合的公益模式，营造人文生态，促进地区发展，传递温暖力量。重视人文的力量，搭建文化交流平台，以和风细雨的方式为城市人文的发展浇灌养分。



实质性议题管理

为了增强报告的针对性、实质性，我们严格遵循实质性议题分析流程，开展利益相关方问卷调查，筛选实质性较强的关键议题，并据此持续完善社会责任管理，更好地满足利益相关方期望与诉求。

Step 1

议题识别

梳理公司可持续发展重要事项，研究利益相关方关注焦点，形成5个领域的28项议题

形成议题库

Step 2

议题调查与筛选

开展利益相关方问卷调查，对201份有效调研答卷进行分析，根据实质性原则和利益相关方参与原则，对议题进行优先级排序

得到实质性议题

Step 3

审核确认

通过内部管理层与外部专家两种渠道对筛选与分析结果进行审核

确定实质性议题

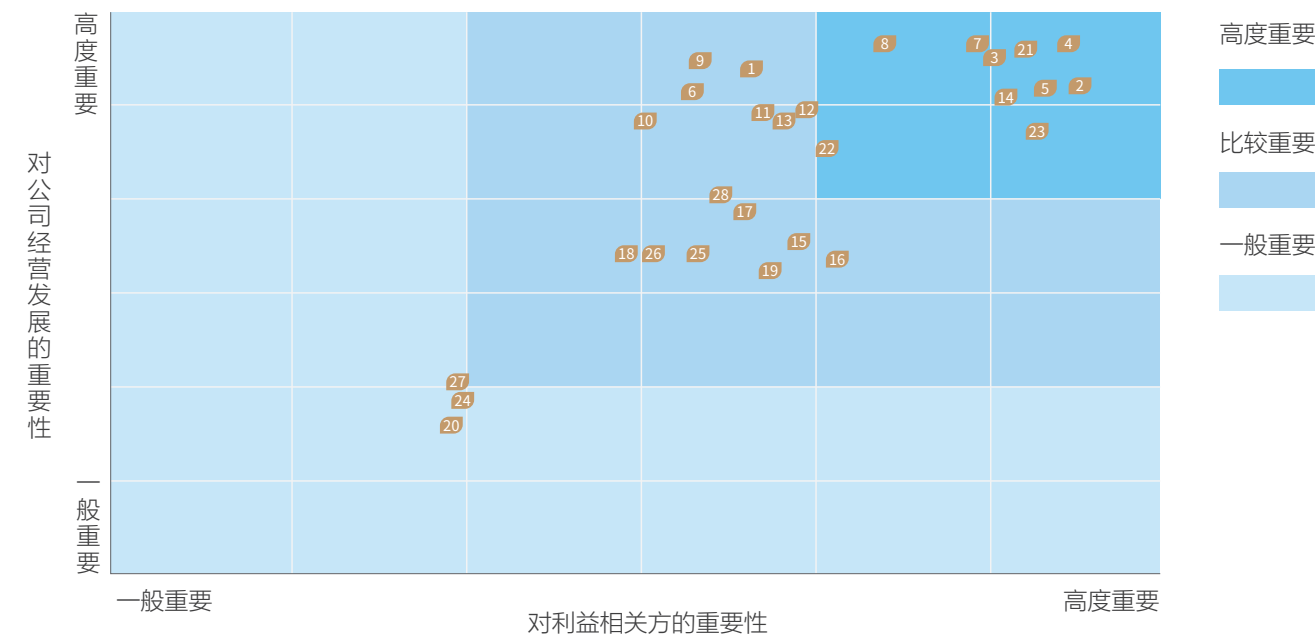
Step 4

回应议题

针对实质性议题，在报告中重点披露相关管理、实践和绩效，并阐述未来计划

披露实质性议题

议题重要性	议题类别	序号	议题名称
高度重要	多元产品及服务	2	提升产品品质
		3	保障运营安全
		4	保障客户权益
		5	提升服务品质
	稳健运营	7	加强合规运营
		8	促进质效提升
	绿色环保	14	发展绿色建筑
	员工发展	21	员工基本权益保障
		22	员工培训与职业发展
		23	职业健康与安全
比较重要	多元产品及服务	1	多元产品体系
	稳健运营	6	坚持党建引领
		9	加快数字化转型
		10	服务区域发展
		11	加强开放合作
		12	打造责任供应链
		13	拓展海外业务
	绿色环保	15	助力绿色智慧城市建设
		16	废弃物管理
		17	能耗管理
		18	水资源管理
		19	应对气候变化
	社会和谐	25	支持精准扶贫
		26	赋能城市生长
		28	抗击新冠肺炎疫情
一般重要	绿色环保	20	倡导绿色生活
	社会和谐	24	平衡员工工作与生活
		27	热心社会公益



责任沟通

谁是我们的利益相关方	对我们有什么诉求	我们如何回应相关诉求
 股东与投资者	• 透明财务信息披露 • 廉洁从业 • 创造经济价值	• 信息披露 • 股东大会 • 交流访问
 政府与监管部门	• 依法合规经营 • 支持地方发展	• 日常汇报沟通 • 论坛与交流活动
 客户	• 产品质量与安全 • 优化客户服务 • 可靠隐私保护	• 全生命周期产品体系 • 严控质量 • 健康建筑 • 满意度调查
 合作伙伴	• 诚信合作 • 共赢发展	• 采购活动 • 日常沟通 • 合作交流
 员工	• 保障基本权益 • 畅通发展平台 • 平衡工作与生活	• 薪酬福利 • 民主管理 • 系统培训 • 员工活动
 环境	• 减少对环境的影响 • 带动行业提升 • 绿色发展能力	• 绿色建筑 • 绿色运营 • 论坛与交流活动
 社会	• 促进城市发展 • 推动社会公益	• 公益活动 • 志愿者服务 • 信息公开

共筑美好生活

我们的行动

我们坚持完善“前港-中区-后城”的综合发展模式，通过港、区、城的有机融合、协同发展形成产城融合生态圈；以客户为中心，完善从启蒙成长到夕阳安养的6大生命周期产品体系，不断优化产品与服务质量，为不同群体提供多元丰盛的空间和服务，创造精彩和谐的生活。

我们的绩效

服务住宅用户

37 万个家庭

产业园区拓展至

27 个

投入客户关爱基金

3208 万元

贡献SDGs



协同多元化业务

我们通过产、网、融、城一体化发展，赋能产业和城市升级，围绕全生命周期六大成长阶段，推出14个品类、25条标杆产品线，为不同群体提供多元丰盛的空间和服务，360度启航美好生活方式。

启蒙成长

6所国际学校和蛇口海上世界文化艺术中心，为公众提供优质教育与文化资源；设计互联学院为公众提供参与、了解、学习设计的途径；深圳市设计互联文化艺术基金会推行特殊儿童服务、公共教育、志愿者发展计划三大项目，成立以来共举办特殊儿童戏剧课程73场、特殊儿童公益4场、公共教育活动16场。

生活成长

3家“海上世界”城市综合体，集“船、港、城、游、购、娱”于一体，打造城市独特名片；“九方系”和“花园系”商业产品为市民提供购物、餐饮、娱乐、运动等多元服务；运营5个城市的邮轮港口，出入境邮轮42艘次，占全国的74%，护航安心舒适旅程。

健康成长

4家美伦健康中心，全年提供医疗体验服务超过8000人次，开展公益健康讲座16场，守护个人平安健康。

事业成长

27个产业园区和13个产业新城/小镇，为24个城市的企业提供人才、技术、资金、政策等全方位支持。

家居成长

三大住宅产品系（成长系、成就系、传承系），为59个城市的37万个家庭提供优质、理想的居住空间与服务；长租公寓三大核心产品线（壹栈人才公寓、壹间精品公寓、壹棠服务公寓），布局17个城市，供应房源28565间，打造温馨居住体验。

夕阳安养

6家颐养中心，为4个城市的400名长者提供全方位照护，贴心陪伴银龄生活。

全生命周期产品体系

我们从家庭和个人的视角出发，提供全面、各具特色的多元化产品与服务，持续构建“美好生活圈”，不断满足人的全生命周期生活需求，赋能人民美好生活，最终实现城市发展与产业升级的可持续发展。

启蒙成长 创造学有优教的文化氛围

我们坚信教育与启蒙的力量，依托海上世界文化艺术中心和蛇口青少年活动中心等项目建立公共教育基地，将文化产业产品以公共教育的方式输出，为城市营造富有活力和创意的文化氛围；助力6所国际学校落户蛇口，形成国际教育集群，并与数家教育机构签署战略协议，为儿童与青少年成长赋能。

此外，我们积极开展爱心捐赠为教育发展助力。2020年，我们向湖北十堰市张湾区教育局捐赠教育资金1000万元，帮助十堰市张湾区下属的东方第一小学和张湾小学改善办学条件、升级基础设施、提高师资力量、搭建完善人才发展平台，推动十堰市教育事业的全面发展。



深圳海上世界文化艺术中心

深圳蛇口海上世界文化艺术中心举办展览活动

25场	107场
(含展览演出公教商业活动)	
演出 24场	接待访客 40万人次

事业成长 激发产业繁盛的城市活力

我们秉承“以产兴城、以城带产、产城融合、城乡一体”的系统化发展理念，立足蛇口样板园区的升级改造，积极对外复制蛇口模式，在全国范围内布局网谷、意库、智慧城等产品线以及各类科技园，因地制宜打造特色产业新城和产业小镇，助力产业和城市发展。

- “2020年度中国产业园区运营商TOP50”第一名
- 2020中国年度影响力产城发展运营商TOP10
- 蛇口网谷荣获“2020中国年度影响力科创产业园区”
- 东湖网谷获评为“全国十大优秀产城项目”

布局于全国及海外	规划和建设
24个城市	13个产业新城/产业小镇
规划开发产业新城面积	完成 管理园区面积
301平方公里	27个产业园区布局 403万平方米

案例 德国工商大会创新中心入驻蛇口网谷，打造中德产业合作样板

2020年7月30日，招商蛇口与德国工商大会联合举办的“德国工商大会创新中心入驻蛇口网谷揭牌仪式暨‘AHK路演’深圳站”在蛇口网谷招商创库举行。招商蛇口自2019年与德国工商大会建立友好合作关系以来，双方围绕国际创新孵化、产业交流、资源对接等展开深入合作并取得良好进展。未来，双方将持续加强合作，致力以蛇口网谷作为载体，搭建“中德国际创新孵化基地”，打造中德两国间的产业合作样板。



德国工商大会创新中心入驻蛇口网谷

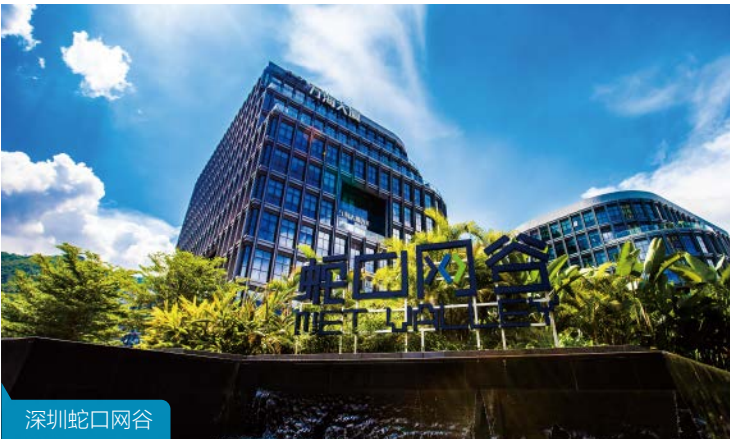
意库系列

意库系列是我们打造的文化创意类中小微企业集聚园区，聚焦文创产业主题的城市更新，围绕文化、艺术及创意等元素打造文化创意产业名片。

全国意库系列项目	运营面积
7个	49万平方米



泸州意库



深圳蛇口网谷

网谷系列

网谷系列定位为科技创新类中小微企业集聚园区，是集智慧、生态、开放、共享于一体的人文智汇互联网园区。

全国网谷系列项目	运营面积
10个	129万平方米

创库系列

招商创库是我们自主开发运营的精细化空间产品，定位为国家级首批企业双创示范基地的主要平台，承载服务“双创”的使命，为创业者提供全方位的支持与服务。

全国创库系列项目	运营面积
5个	1.36万平方米



深圳招商创库

家居成长 营造住有宜居的温馨氛围

我们关注不同人群对居住的差异化需求，从真实生活场景出发，打造各具特色的住宅产品和长租公寓，匠心塑造理想的品质居住空间，为人们营造住有宜居的美好生活。

三大住宅产品系

我们秉承“建筑美好栖居，领航生活榜样”的理念，打造各具特色的三大类住宅产品系——成长系、成就系、传承系，产品满足“从功能需求到性能需求的提升、从生理需求到体验需求的升级、从居住需求到生活需求的升级”等三大主张。

截至2020年底

全国共有 **134** 个住宅产品项目落地产品线 社区住宅业务覆盖 **59** 个城市 服务住宅客户 **37** 万户



重庆招商公园上城

成长系定位为幸福栖居的品质好房，强调功能优先，意在让客户在有限的空间内获得更多的住房功能。2020年，我们新开发昆明依云国际、武汉国著上宸等住宅。

成就系定位为犒赏人生的轻奢舒居，追求让客户在每一处空间都感受到空间、材料、绿化及服务等方面的品质尊享。2020年，我们新开发无锡雍荣府、苏州琴湖小镇二期等产品。



南通滨江道



南京樾城天地

传承系定位为家族典藏的传世资产，强调满足客户的个性化需求。2020年，我们新开发南京樾城天地、上海外滩玺等项目。

长租公寓

长租公寓具有三大核心产品线（壹栈人才公寓、壹间精品公寓、壹棠服务公寓）及其匹配的运营模式，并上下延伸至高端租赁别墅社区以及壹间Dorm企业宿舍的产品类型，为社会提供多元化的租赁产品与服务，为租房人群的品质生活提供全周期的解决方案。2020年，深圳壹栈·太子湾、深圳壹间Dorm·福永怀德、重庆壹棠服务式公寓、苏州壹棠服务式公寓等项目开业，为城市居住提供多元选择。

截至2020年底
长租公寓已布局全国 **17** 个城市
公寓总建筑面积 **143** 万平方米
房源达 **28565** 间



深圳壹栈·太子湾



苏州壹棠服务公寓

案例 优势整合，打造保障房建设事业的新模式

招商蛇口秉承“提升人民生活品质，打造世界级美好生活圈”的理念，在保障性住房领域积极探索实践，运用自身市场化程度高、房地产开发经验丰富、资金资源较多的优势，结合深圳市人才安居集团在机构设置、政策制定、资源禀赋等方面的优势，二者共同成立专职负责可售型“保障房业务”的平台公司，专注工改保、商改保、棚保、代建等业务，打造出保障房建设事业的新模式。



东莞麻涌雍华府

生活成长 提升丰盛多元的生活体验

我们持续关注日益多元化的品质生活需求，围绕邮轮母港、综合体、商业、酒店等业务，提供丰富的休闲娱乐，为人们带来或热闹繁华、或宁静安逸的多样生活体验。

全年接待邮轮旅客数量 **21** 万*人次

注：2020年受疫情影响，国内邮轮市场自1月下旬起全面停航，至报告期末仍未复航；澳门航线、香港机场水运单程航线分别于9月10日、10月28日恢复，公司邮轮母港进出港航班数同比下降55%。



深圳蛇口邮轮母港荣获“**第十一届深圳市顾客满意服务明星单位**”

邮轮母港

在深圳、上海、天津、厦门、湛江、大连、南通等7个沿海和沿江城市完成邮轮母港布局，围绕邮轮制造、邮轮运营、邮轮港口及配套服务等业务，推动“船、港、城、游、购、娱”一体化联动，构建集旅游地产、母港经济、邮轮产业于一身的高端旅游服务生态圈，让人们享受邮轮出行的高品质体验。2020年，我们新增深圳蛇口至珠海横琴、深圳蛇口至中山的航线。11月，与维京游轮正式签署合资协议，组建合资公司，共同致力于打造以服务中国高知客群为特色的中型奢华邮轮旅游产品，为客户提供不同特色的旅行体验。

案例 “大湾区一号”投入运营，打造湾区海上旅游新名片

2020年8月，由招商蛇口联合招商工业倾力打造的“大湾区一号”轮正式投入运营。这是中国首艘油电混合、豪华双体客船，混合动力直流组网电力系统及其芯片实现“中国造”，将致力成为中国标志性的湾区高端观光游船和深圳城市新名片。未来，招商蛇口将以“大湾区一号”投入运营为契机，积极探索邮轮母港4.0发展模式，加快构建以深圳为中心的大湾区海上休闲旅游度假产品体系，加快推进深圳邮轮产业和湾区海上旅游业的发展，打造高端邮轮旅游生态圈，为深圳建设全球海洋中心城市做出积极贡献。

“大湾区一号”轮

综合体

充分利用城市临水特点，打造城市目的地型滨水文旅商业，在深圳、厦门、烟台3个城市运营“海上世界”城市综合体，集“船、港、城、游、购、娱”于一体，为城市打造独特的靓丽名片。



厦门海上世界

酒店

酒店项目涵盖与国际顶尖酒店品牌的合作项目，以及自有酒店品牌产品线。2020年，我们确立了定位为高端商务及度假品牌——伊敦酒店，以及定位为精品商务及生活方式品牌——伊敦睿选酒店。截至2020年底，已开业酒店达14家，其中，国内酒店12家，海外酒店2家，分别位于白俄罗斯明斯克、吉布提首都吉布提市。酒店项目覆盖6个城市，总建筑面积达43万平方米。



深圳蛇口希尔顿南海酒店

商业

以“献给热爱城市生活的人”为理念，打造“九方系”商业；以“绿色都市优悦生活”为特征打造“花园系”商业，重视绿色低碳、商业生态化打造与环境的交流，构筑都市家庭的花园式商业，为市民提供购物、餐饮、娱乐、运动等多元服务，丰富市民生活。2020年，成都招商花园城、上海森兰花园城、宁波1872花园坊、苏州金融小镇花园天地等商业开业。



成都招商花园城

截至2020年底
商业项目达
63 个
覆盖
26 个城市
总建筑面积达
395 万平方米

健康成长 守护健康安心的人生旅程

我们积极拓展大健康产业布局，完善招商美伦健康和招商力宝两大健康管理及医疗平台，推进海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区建设，为健康生活点亮一盏暖灯、呵护一份信任。

招商美伦健康

招商美伦健康是招商蛇口旗下的健康管理机构，旨在打造以家庭医生团队为核心的健康管理创新模式，为社区居民提供全生命周期的健康管理服务。深圳美伦健康中心正由1.0版本的体检中心向2.0版本的“深度体检+专病中心”转型，为客户提供更深入、更专业的健康服务。2020年，启东美伦健康中心和乌镇美伦健康中心正式开业。招商美伦健康全年为超过8000人次提供医疗服务，公益免费健康服务接待500人次，开展公益健康讲座16场。



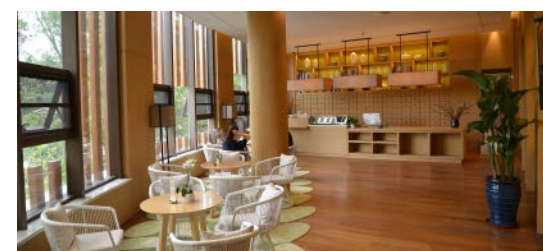
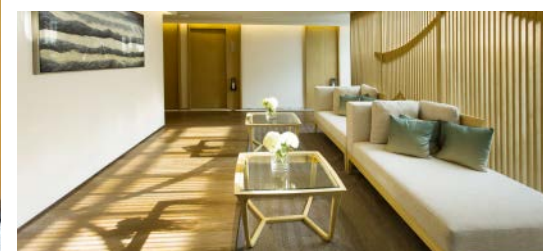
乌镇美伦健康中心

招商力宝

招商力宝是招商蛇口与印尼力宝集团成立的合资公司，专注于国内精品医院投资管理等业务，目前正在规划与建设深圳太子湾国际医院和常熟琴湖妇产医院，未来将为当地居民提供良好的医疗服务。



深圳美伦健康中心



夕阳安养 打造老有颐养的温暖桃源

我们积极布局康养产业，着力打造招商观颐之家、招商高利泽两大养老品牌，探索CCRC综合养老社区、机构养老、社区嵌入式养老、居家养老等产品线，努力实现老有颐养，让长者享受健康、幸福、安心的老年生活。深圳蛇口观颐之家、广州国际颐养中心均于2018年开业，入住率分别达90%、60%，武汉招商观颐之家于2020年9月投入运营，入住率约为20%。

截至2020年底
布局养老项目

6个

覆盖

4个城市

招商观颐之家

确立“一切以长者为中心”的服务宗旨，精心打造“观颐品牌3456”，即三百六十度照护方案、四大产品体系、五大康养主张和六颐康养服务，致力于用先进的养老理念、科学的运营管理、完善的服务体系，满足全龄段、全周期的长者照护需求。

案例 武汉观颐之家打造“六颐”康养服务体系，全方位照护长者

2020年9月19日，招商蛇口在华中区域落地运营的首个养老项目——武汉招商观颐之家在武汉市汉阳区启幕。武汉观颐之家坐落于幽静的汉阳墨水湖畔，园区总建筑面积6300平方米，设有75间品质居室、176张精品床位，建立专业级失能失智照护体系，打造“颐护、颐神、颐餐、颐悦、颐康、颐年”六大康养服务体系，从护理、心理、饮食、康复、保健到陪伴，全面悉心照护长者。



武汉招商观颐之家

招商高利泽

招商高利泽是招商蛇口与法国高利泽集团合资成立的高端机构养老运营服务公司，定位高端老年护理服务，提供阿尔茨海默专业护理以及专利技术—蒙台梭利认知疗法。2020年，招商高利泽当选法国健康产业联盟联合主席单位、广州市社会福利与养老服务协会理事单位。在经历了超过250天的抗疫全封闭管理后，招商高利泽旗下管理的两家养老机构严格遵照政府指引，给入住长者提供了高质量的国际化照护服务，客户满意度超过90%。欧洲疫情严峻期间，招商高利泽义务帮助欧洲多家企业，联系采购防疫物资。未来，招商高利泽将继续积极为中法两国的健康与养老事业贡献力量。



医护团队为法国人民送上鼓励与祝福

承载美好 笃定稳行

匠心驱动，打造全流程品质管理

我们坚持从客户出发，用心用情，从设计、采购、施工、营销到运营，打造全流程品质管理，不断优化产品与服务品质。

设计

提出“细节成就美好”“生活因你而在”以及招商蛇口住宅产品12大触点等理念，搭建精装修BIM设计系统，使得产品设计更加智能、更加符合健康人居理念。连续四年举办“匠星杯”年度产品大赛，推动产品不断更新优化，为业主提供更舒适便利的居住环境。

采购

秉承绿色、阳光、高效的管理文化，坚持质量与效益并重的供应链管理方针，对供应商管理情况、生产环境、环境保护、声誉业绩等方面进行评估，并在履约过程中对供应商进行履约评估、亮灯管理，培育长期合作的优质战略供应商。通过采购竹木纤维板、石塑地板等装配式材料替代天然木材，采购磁悬浮冷水机组节能降耗，在原材料采购、生产加工、终端消费各环节减少对环境影响，提高资源效率，实现产业链绿色升级。

运营

在园区、社区、邮轮等提供一站式便捷服务，运用互联网、大数据、AI等科技手段提供数字化智慧服务，充分考虑不同客户群体的多元化需求，提供暖心服务。

营销

开展负责任营销，规范销售动作和行为，对关键信息进行阳光公示，结合第三方客户满意度调查与投诉反馈机制，切实保障客户的合法权益。

施工

完善质量工程管理体系，提升精益管理，保障工程品质。编制《安全生产与职业健康标准化管理手册》，建立在建工程三方安全检查标准、安全文明施工协议，保障绿色、安全文明施工。

运营美好生活圈

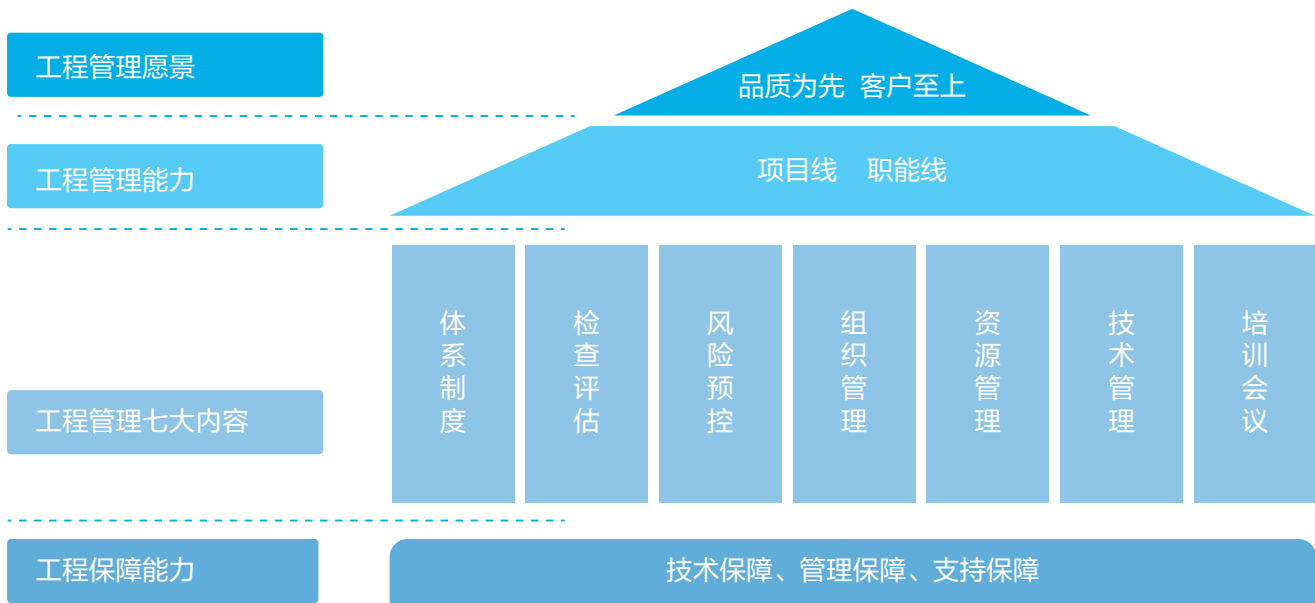
我们坚持改革创新，优化产品品质，提升服务水平，保障健康与安全，积极回应客户诉求，用热情与温暖点亮美好生活。

匠心铸造品质

我们建立完善的质量管理机制，持续开展质量改进工作，严格控制产品质量，打造健康建筑，用匠心铸造品质。

严控工程管理

我们开展工程管理体系建设，形成覆盖管理愿景、管理能力、管理内容和保障能力四大方面的工程管理体系，编制管理制度、操作指引、技术标准等管理文件体系，持续提升工程的精细化、精益化管理水平，推动工程管理四大目标（守节点、提质效、强管理、优建造）的实现，为客户提供高质量的产品。



打造健康建筑

我们密切关注人们对居住品质的需求，精心打造更加安全、健康的居住环境，让建筑具有更长久的生命力，为客户营造安心的居住体验。

空气质量

- ▶ 采用健康环保材质，并对室内空气进行检测，保持空气清新无霾。
- ▶ 太子湾瑞玺大厦等项目采用户内室内除霾新风技术；招商天璞府等项目采用安全环保、低VOC、低重金属、安全无毒无味、抗甲醛的内墙涂料。

隔绝噪音

- ▶ 改善房屋布局结构，增加隔音设备，打造静音型住宅。
- ▶ 招商贝肯山等项目结合给排水系统静音、墙体静音等多种技术；招商雍宁府等项目在布局上隔绝设备平台、电梯井等噪声源，并安装隔声窗、隔声门等设备，有效保护室内的声环境质量。

通风采光

- ▶ 优化房间的布局构造，保障室内自然通风、采光，客户居住更加舒适。
- ▶ 招商城市主场项目住宅通风开口面积与房间地面面积比达到5%以上，住宅窗地比达到1/5以上，公建主要功能房间采光系数满足现行国家标准要求。

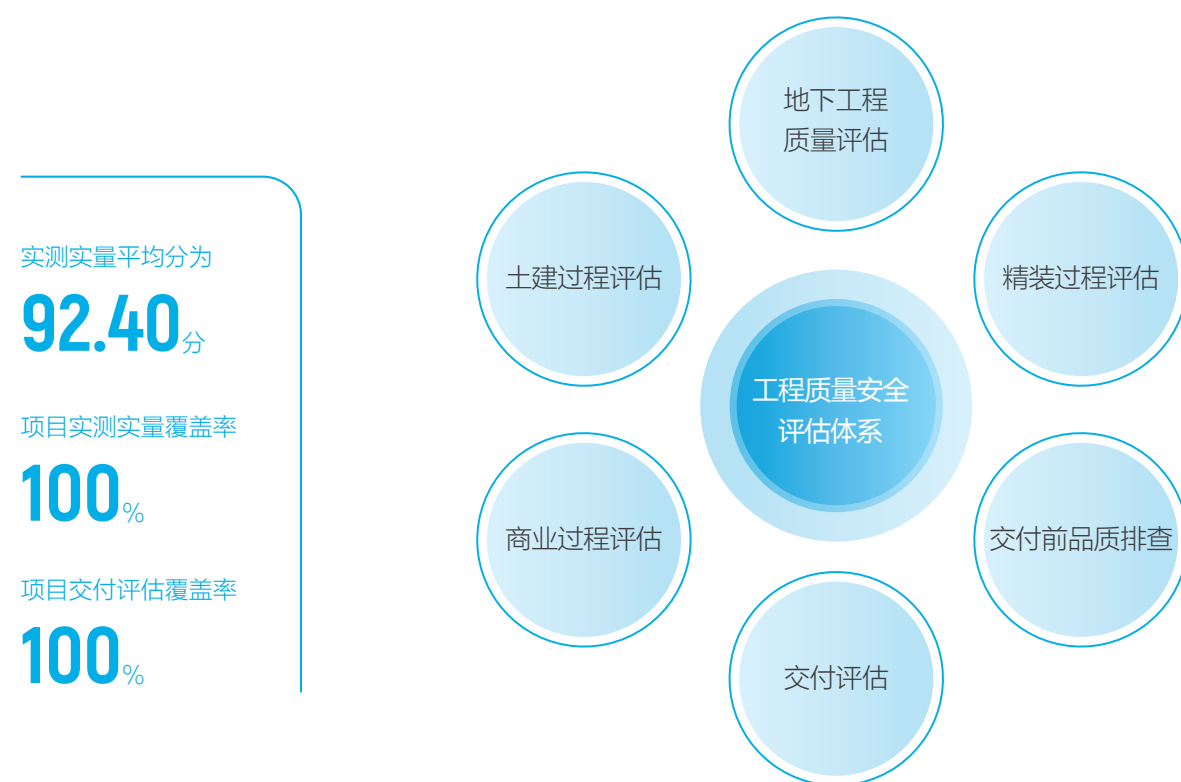
水质洁净

- ▶ 采用环保材质，满足客户洁净用水需求。
- ▶ 招商天璞府项目采用低铅铜材质的TOTO淋浴花洒组合，保证按照GB18145-2014的要求铅析出达到5ug/L以下，保障用水健康、安全。



保障交付品质

我们依据严格的工程质量检查评估标准，对总部、区域、城市公司、项目部四个层级按照不同检查频率进行检查，及时整改闭合，杜绝缺陷问题的遗留。同时，我们委托第三方专业评估机构，对在建项目实施全建造过程的检查评估管理，通过不同阶段的层层把关，保障产品最终的交付质量。



案例 工地开放日，零距离感受工程品质

2020年，招商蛇口编制《住宅类项目“工地开放日”活动操作指引》，在上海、深圳、成都等地开展“工地开放日”活动，邀请客户到工地现场参观。专业工程师从屋面、工法工序、交付标准、评估体系、精细化工程以及高标准质量要求等层面为客户详细解读，全方位、多角度展示工程与产品品质，让客户更直观、更细致地体验家的成长故事。工地开放日不仅加深了客户对产品的了解，同时有助于工程师充分了解客户的关注点，有效管控客户预期，提升产品品质。

利益相关方声音

我没有想到会有这么多的细节，这些品质完全超出了我的预期。招商蛇口，值得信赖。

——业主冯女士

买之前还会有些担心，今天看过后放心了，房子买对了。

——业主周先生

坚持责任营销

我们严格遵循《中华人民共和国广告法》《城市商品房预售管理办法》《房地产销售管理办法》《房地产广告发布暂行规定》等各项法律法规要求，制定发布《销售现场业务管理流程》《销售类项目销售物料评审会签作业指引》《销售回款管理工作指引》《招商蛇口营销案场服务标准化工作指引》等一系列内部制度文件，规范销售动作和行为，切实保障客户的合法权益。

阳光公示

对包含营销展示和服务接待的流程和标准做出清晰明确的规定，要求每个案场设置阳光公示区，公示红线内外不利因素、教育设施不确定告知书、客户付款风险提示等关键信息。

质量与风险验收

在每个营销案场开放前，总部及区域联合验收组要进行质量和风险验收，确保信息披露合法合规。

专项检查

在销售阶段，总部及区域营销、风险等条线会不定期进行巡查或专项检查。



工地开放日

保障运营安全

我们持续加强客户安全管控，强化社区、园区、酒店、公寓和邮轮母港等区域的安全管理，为客户提供更加安全、健康的居住、办公和出行环境。

施工安全

我们建立《安全生产与职业健康标准化管理手册》《建设工程安全文明施工标准化管理体系》，制定严格的安全考核办法，对在建工程开展季度安全巡检及不定期抽检，全面保障施工现场作业安全。对承包商实行准入制度，签订承包商安全管理协议，督促承包商建立健康与安全管理体系，并监督执行。施工过程中定期对承包商办公、生活、工作场所进行巡检，发送隐患整改通知，确保安全施工，并视情况对承包商提供必要的防暑降温、防寒保暖等方面的物资。

社区安全

我们持续完善安全组织机构，配置专业安全管理人员，形成上下贯通的安全管理网，保障物业安全。

重视预警

通过业主微信群、宣传栏，及时发布自然灾害预警信息，对业主进行风险防范提示。

提前部署

针对自然灾害，提前检查、布防，固定设备设施，确保将自然灾害带来的影响降到最低。

及时处理

及时出勤，处理业主户内突发火险事件，避免业主受到更严重的损失。

政企联动

开展应急演练，提高应急人员处理突发事件能力，确保更好地满足政府部门、业主的要求。

园区安全

面对新冠疫情，我们发挥央企责任和担当，携手园区企业共克时艰，一线防控，全面战疫。蛇口园区累计布控测温超过210万人次，有效保障了园区企业员工和进出人员的人身健康安全。开展安全生产月、消防安全月等活动，以宣传、咨询、演练、培训等多种形式，与街道、安监、消防等安全管理部门开展联合检查和执法，提升园区客户的安全意识。同时，持续完善应急管理，在台风高发和暴雨影响较大地区，均制定了防风防汛专项应急预案，在台风、暴雨来临前做好应急部署准备、检查和值班，并主动通知园区客户企业做好有关防御工作，全年未发生人员伤亡和较大财产损失。

出行安全

我们系统修订并发布安全体系文件，完成安全标准化达标证书年度签注、安全管理体系（SMS）有效性评价和内审，持续完善应急预案体系，完善《公共卫生专项应急预案》，新增《船舶防传染病现场处置方案》，全面提升应急应对及处置能力，守护市民与游客的出行健康安全。

新冠疫情下的邮轮安全防控措施

场站消杀

定时全面消毒，增加电梯等重点区域的消毒，电梯厅设置消毒液与抽纸；规范口罩等防护废品的收集，设置专用收集垃圾桶并及时清运。

异常处理

制定异常旅客应急处理方案、旅客应急疏散方案，协调接驳车、出租车等运力转运旅客。

疫情查验

协同驻场医生、海关进行异常旅客处理，安装红外自动测温系统，确保旅客、车辆出入口查验全覆盖。

联防联控

联合海关、边检、深圳市交通局、香港机场码头等单位，结合旅客出行特点及相关政策要求，保持密切沟通，做好旅客的信息交互、异常旅客信息跟踪、上报。

人员防护

根据防疫要求，及时调整防控措施，落实全员培训，提升全员防控能力。发放足够的个人防护用品，采取灵活的上班模式，对外来返深员工实施隔离观察，积极落实健康申报。



2020年6月24日，蛇口邮轮母港顺利保障歌诗达邮轮“威尼斯号”临时停靠，实行核酸检测和消杀，迎接310名中国籍船员安全、有序回到祖国的怀抱。

真诚客户服务

特色服务

我们深入分析不同客户群体的需求，改善服务产品，在社区、产业园区和邮轮母港升级特色服务，为客户提供便捷、一站式服务体验。

• 暖心社区

开展招商会线上及线下活动、彩虹计划、社区公益活动，为客户营造舒适、和谐、幸福的社区氛围。



截至2020年底
招商会平台会员达
222万人
全年客户关爱基金投入
3208万元



招商积余荣获
“2020物业服务企业上市公司十强”



增值服务

运用招商会平台，开展家庭日、童子军、老年大学、体育季、青年动力营、积分抽奖等形式多样的线上及线下活动，打造活力社区。2020年，招商会举办活动**3228**场，覆盖人数达**400**万人次。



青年动力营



彩虹计划

对社区的公共设施和活动空间无偿进行升级改造，如增设母婴购物车、防护栏杆、娱乐设施等，让住户享受更加便利、安全和愉快的生活。2020年，彩虹计划使用金额**1327**万元，惠及**17**万户家庭。



彩虹计划之改造架空层



公益活动

秉承“家在情在”的理念，关注社区的沟通交流、邻里的和谐友爱、儿童的快乐成长、长者的身心健康，开展“家文化节”、敬老爱老等公益活动。



招商会20周年暖冬行动

• 一站式产业园区

聚焦企业创立、发展的不同需求，协调整合多方资源，为企业提供人才、平台、资金等全方位、一站式服务与支持，助力企业发展。

促进主导产业发展

围绕新一代信息技术、智能制造、大健康和文化创意四大产业方向，根据各园区产业定位和区域产业优势引进各类龙头及优秀企业入园，强化产业招商平台建设，形成产业集聚。

推动产融发展

组建双创基金、扬帆致远产业投资基金、招商局蕲春蕲艾产业投资基金、中鑫招商信息技术基金等基金，为企业发展提供资金资源。

开放场景资源

依托国家级双创示范基地积淀，为在园科技创新企业开放实验场景资源，助力成长；搭建政企合作开放平台，举办园区产业大讲堂、线上沙龙、招商对接会、投融资路演等产业服务活动，为企业对接优质资源。

加速创新驱动

打造创新产业发展的业务闭环，推动科创服务中心建设、国际资源合作，引入优质孵化器、技术转移中心等，并与科研院校建立长期合作，赋能园区企业孵化成长。

• 无障碍邮轮母港

针对“老、弱、病、残、孕”等特殊客户群体制定《全流程爱心服务方案》，新增爱心停车位、爱心电话及盲道服务设施，通过线上产品推广和线下试运行方式，打造从进入港口到下船的全流程爱心服务。



无障碍设备

智慧服务

我们坚持数字化转型，将数字化成果用于提升服务水平，打造智慧园区、智慧公寓、智慧邮轮等，为客户带来更加智能化的服务体验。

• 智慧社区

将大数据、物联网等技术应用于客户反馈平台、设施设备管理等物业服务，打造智慧物业，提高客户生活便捷程度。

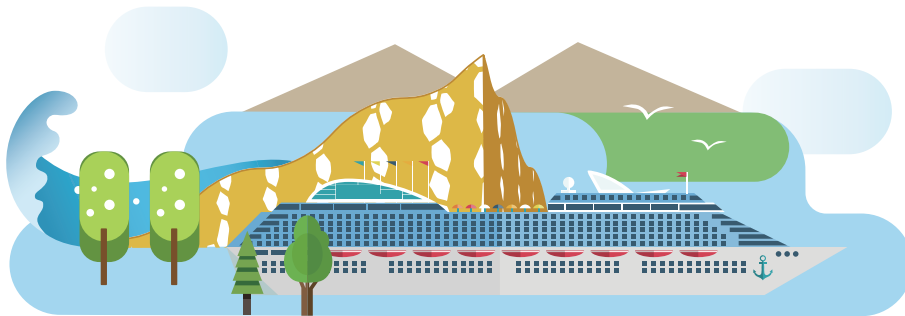
客户报事报修线上化
构建丰富的线上报修渠道，包括微信公众号、小程序、APP等，支持客户随时报单，并提供进度实时在线反馈，及时解决客户诉求。

设施设备管理智能化
对电、水、消防、电梯等系统进行智慧物联改造，将5G物联网、NBloT等新技术与智能硬件结合，自动采集、远程监测设备及周边环境数据，启动异常预警，并通过设施设备管理系统推进人机互动，实现设施设备远程可预、可视、可监、可控，减少设备故障风险。

停车场岗亭值守无人化
运用招商享停车（CMPark）进行车牌识别、扫描缴费，实现停车场出入口自动或者用户自助的通道远程管理，提高客户通行效率与体验。

• 智慧公寓

自主研发“壹间好房”系统，基本实现客户服务自助化。拓展5G智控、人工智能、IOT等新技术应用，覆盖基础智能门锁、水电、通行、安防等居住全面智能化的项目23个，智能化运营管理服务能力稳步提升，努力打造客户“无感通行+快速入住+安心居住”的全新服务体验。



• 智慧邮轮

打造“绿色、智慧、创新”邮轮母港，提高蛇口邮轮母港数字化运营能力和服务水平。筹建港口运行指挥中心，提升航班任务、泊位分配、航班跟踪与预警等环节的信息化。建设邮轮旅客自助值船系统，安装自助值船设备，实现邮轮旅客自助办理值船手续、自助打印行李条与登船凭证，提升旅客出行体验。



• 智慧园区

打造智慧园区业务管理系统（InPark），实现租赁缴费、投诉报修、装修及物品放行等服务线上化管理，简化客户办事流程，提高园区运营效率；同时，为园区客户连接优质资源，与新一代信息技术等产业领域会员单位及外部伙伴协同探索智慧城市新机遇，共建园区服务生态，助力产业园区新发展。



维护客户权益

我们全力维护客户权益，保护客户隐私，不断完善客户投诉解决机制，提升客户满意度，用心、用情回应客户需求。

客户隐私保护

发生客户信息泄露事件

0起

我们严格遵守《中华人民共和国侵权责任法》等涉及信息保护的法律法规，制定《保密管理工作制度》等文件，建立客户信息分级、分类管理制度，从内部制度建设、人员权限管理、服务商信息保密管理等方面构建全方位的客户信息保护体系，明确全员均须遵守保密制度规定，与相关岗位员工、相关供应商均签署保密协议，保护客户隐私，做好客户信息保密工作，防止客户信息泄露。

客户投诉管理

我们畅通客户投诉渠道，规范投诉处理，加强总部监管，不断完善投诉解决机制。

客户信息中心服务热线覆盖

59个城市

469个项目

37万个家庭

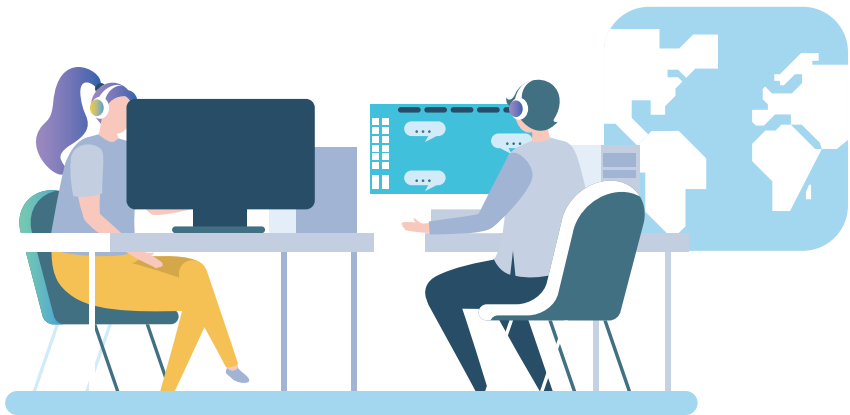
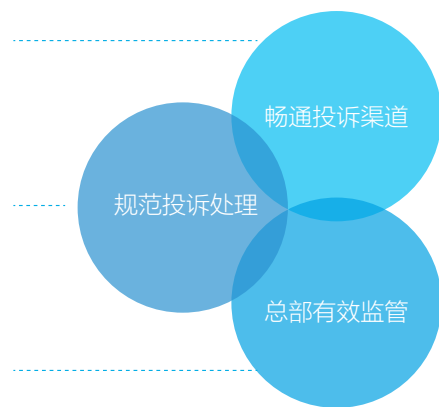
客户投诉解决率

100%

所有社区对客端设置全国统一服务热线和监督热线，确保客户可以通过来电、来函、来访、邮件、公众号等渠道进行意见反馈和咨询投诉。

对客户投诉管理明确制度规范，对投诉进行分级分类管理，注重过程管控，不断提升客诉处理效率，快速响应客户诉求。

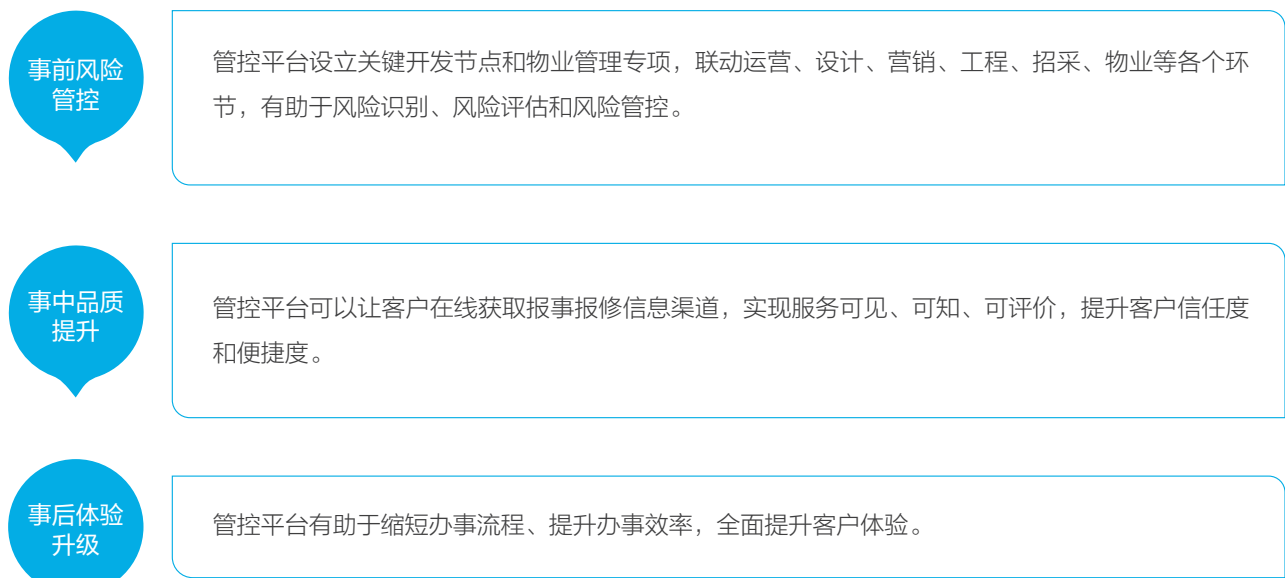
总部通过客户回访、满意度调研、日常抽查、定期通报及年度考核等形式对一线进行有效监管，确保客户诉求得到及时解决。



客户满意度管理

我们秉承“全员客服意识”客服文化，实行营销标准化服务管理，不断完善制度机制，升级数字化平台，有效管理客户满意度，提升客户服务水平。

- 心服务体系：打造数字化客户服务管控平台，通过“161全周期风控机制、9+1端口联动、精益交付、心服务数字化”全维度模型，为客户提供全维度、全周期的“心服务”。



- 满意度调研数字化管理：上线DIPS客户满意度系统，通过客户满意度评价、低分客户维护等功能，使得客户满意度更加精细化、科学化。

- 客户满意度提升行动：依据第三方客观调研结果，结合客群特征，分析客户痛点问题，通过总部、区域、城市三个层面发现分析问题，制定每月满意度提升计划，通过PDCA闭环管理形成满意度提升管理机制。

利益相关方声音

每一次的用心聆听、认真解答，都能让顾客感受到温暖、贴心。我们多一分努力，客户就多一丝愉悦，多一份满意。

——上海公司资产管理公司宝山花园城项目客服专员俞佳逸

社区住宅业主满意度调研覆盖

59个城市

271个项目

2万名客户

注：以上满意度调研覆盖全部城市、所有独立操盘的项目

共创美好价值

我们的行动

我们积极把握时代发展机遇，以党建引领发展新征程，以质效提升激发新活力，以产融协同推进公司综合发展模式，并积极融入国家重大战略、“一带一路”倡议，推动“前港-中区-后城”的成熟蛇口模式在更多地区落地生根，为区域发展贡献招商蛇口力量，不断提升公司竞争优势。

我们的绩效

营业收入
1296.2亿元

纳税总额
238.5亿元

战略供应商
1106家

贡献SDGs



加强党的建设

招商蛇口党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，加强党的全面领导，积极促进党建与经营的有机结合，以一流党建引领公司实现高质量发展。

加强思想建设

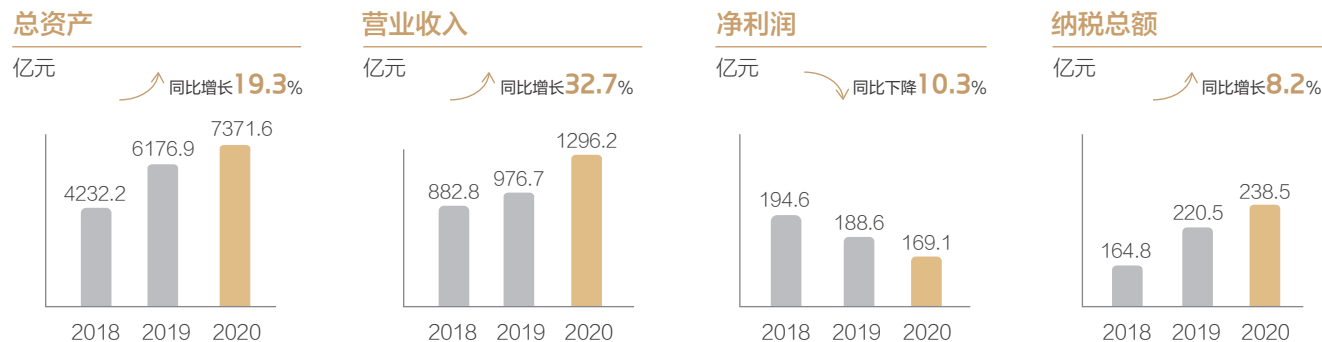
将学习贯彻十九届五中全会精神作为当前和今后一个时期的最重要政治任务，迅速掀起学用全会精神热潮。持续推进“第一议题”学习制度，深入学习《习近平谈治国理政》第三卷，推动习近平新时代中国特色社会主义思想学习不断往深里走、往心里走、往实里走。持续树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

党建融入治理

坚持党对国有企业的领导作用，根据党委工作制度和三重一大决策制度，全年召开党委常委会42次、全委会5次，前置研究和决策各类重要事项。

合规稳健运营

我们持续深化企业合规管理，创新推进产融协同和质效提升，推动公司高质量发展，不断提升综合竞争优势。



推进合规运营

全面风险管理

我们修订《全面风险管理制度》《法律合规、内控与风控管理委员会工作规范》等制度，进一步完善全面风险管理体系框架，实现法律、合规、内控、风控、审计与违规追责等各项风险管控的协同，提升风险防范和应对能力，为公司健康发展保驾护航。

全年重大经营决策、商务合同、规章制度法律审核率均为

100%
内控缺陷整改完成率为
94%

防范法律风险

充分评估新冠疫情对公司生产经营的影响，开展法律风险的研判、排查与应对，形成《疫情期间法律合规风险排查及应对措施汇总表》，进行专项风险防范。

加强合规管理

对业务开展各阶段的重要合规风险进行系统识别，准确定位、加强协同，提升合规风险防范能力；编制《物业管理和客服管理合规手册》等，开展合规培训，提升员工合规意识。

完善内控体系

按照内控全覆盖要求，通过制度梳理、内控访谈、穿行测试等手段，了解公司管理及业务变动情况，更新公司内控矩阵，识别内控缺陷，开展内控评价。

推进反腐倡廉

我们持续完善监督体系和廉洁风险防控体系，强化对权力运行的制约和监督，积极营造诚信廉洁的氛围。

● **加强反腐体系建设。**坚持标本兼治，坚持严肃执纪问责、完善体制机制、突出教育引导，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐的体系建设。

● **完善信访举报渠道。**在原有信访举报渠道的基础上新建了网络举报平台，举报人可通过OA系统或移动端进行举报，形成“信、访、网、电”四位一体的信访举报格局。

● **开展员工廉洁教育。**通过OA廉政警示平台、廉洁教育宣传周等多种方式，面向董事会成员、高管、普通员工分类分级开展廉洁教育，实现员工廉洁教育100%覆盖。

● **推进廉洁采购。**对采购过程、供应商履约和采购人员履职实施三位一体的监督，借助电子招标采购交易平台实现内外监督合力，严格执行对违规采购行为的处罚，通过制度规范、实施透明、监督到位，推进廉洁采购。

知识产权保护

我们依据《商标法》《专利法》《反不正当竞争法》等法律法规政策文件，编制公司《知识产权管理合规手册》，从管理公司自有知识产权、防止侵犯他人知识产权和保密信息合规管理三大方向，加强知识产权保护管理，全面提升公司整体的知识产权合规管理水平。

加强产融协同

在招商局集团“实业强国、金融报国、产融结合”的战略引领下，我们以产融结合创新助力公司战略落地，通过多样化手段打通资本通道，稳步推进企业的可持续发展。

● **开展（类）REITs研究。**通过合理利用资产证券化工具，凭借自身的投、融、管、退能力和金融优势，实现资产规模化扩张和增值，置换资金实现资本滚动循环，缩短了投资回报周期，降低了公司资产负债率及有息债务率，引领商业地产轻资产的新经营模式。2020年，我们成功注册50亿元储架式购物中心类REITs额度并完成发行首期南京马群花园城类REITs，完成发行泰格明华类REITs，积极申请公募REITs产品试点，领跑房地产行业资产证券化业务。

● **设立产业投资基金。**继扬帆致远产业投资基金、伊敦基金、蕲艾基金后，2020年新设立中鑫招商信息技术基金，以产业投资基金为抓手，推动园区产业生态建设和主业协同，完善投资管理制度并完成多个优质项目投资。

案例 创新发行泰格明华类REITs

2020年12月2日，招商蛇口类REITs项目“申万宏源-招商蛇口-泰格明华资产支持专项计划”成功发行并设立，发行规模为41.5亿元，产品期限为3+2年，标的物业是位于深圳市南山区蛇口的泰格公寓及明华中心。项目采用双基金架构，创造性地引入市场化投资人组成的有限合伙基金认购项目次级份额，是国内类REITs市场少见的大规模、权益性产品。

案例 首期储架式购物中心类REITs产品成功发行

2020年10月27日，招商蛇口首期储架式购物中心类REITs产品“中信金石-招商蛇口一期资产支持专项计划”在深交所成功发行。本次资产支持计划储架规模50亿元，以南京马群花园城购物中心作为底层资产发行首期类REITs7.95亿元，是招商局集团在境内REITs领域的首次尝试，为国内公募REITs的试点进行了积极探索。

承载美好 笃定稳行

质效提升，为综合发展赋能

当前全球经济增速放缓、变化频繁，对企业科学管理、精细管理提出更高要求。我们积极落实招商局集团提出的“质效提升工程”，以“聚焦重点、关注质量、自主发力、协同增效”为整体原则，将质效提升与公司转型发展相融合，切实解决工作中的痛点和难点，释放精益管理潜力，为综合发展赋能。

有序推进，激发活力

我们建立各级PMO（Project Management Office）组织管理架构，搭建了考核激励、过程跟踪等系列管理机制，深入开展质效提升工作，为企业发展注入新动能。

全年产生举措
666条
产生第三年
预计举措落袋效益
6.43亿元



员工之声



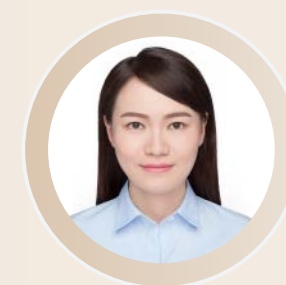
“只有切实发挥质效提升的引领作用，才能更好增强攻坚克难、创新开拓的动力，才会带来业务经营满盘皆活的大赢局。”

——邮轮事业部船务管理中心PMO小组成员颜荣彬



“质效提升更像一个行之有效的工具，让大家对‘做什么、怎么做’快速形成认知，对难点事项予以协助指导和推动落实，保质又有效率。”

——总部质效提升PMO项目组李佳樱子



“质效提升工程的核心就是对工作流程、机制和能力主动改善的举措和工具，对我而言，这也是一次学习之旅，是工作方法、学习思维不断摸索升级的重要历程。”

——总部战略发展部陆亚星



“质效提升的工作就像‘参谋员’和‘督导员’，我们最重要的就是找差距、补短板、提质效。”

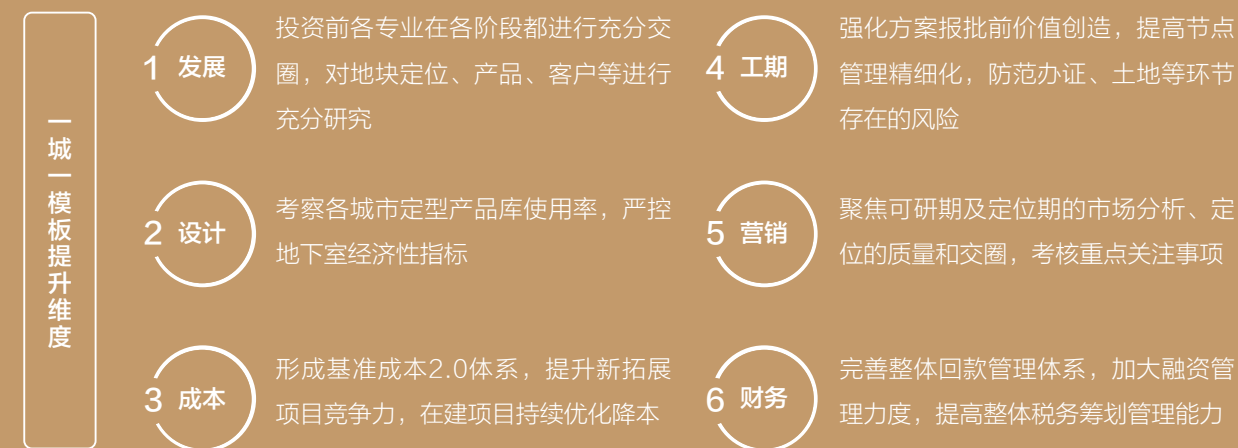
——华东区域杭州公司成本管理部李宏宇

成效显著，亮点纷呈

经过三年实践，招商蛇口质效提升工作取得显著成效，在质量、效率、效益方面均取得了阶段性成果，有力促进了企业发展转型。

案例 “一城一模板”，有效城市深耕能力和项目盈利水平

“一城一模板”是招商蛇口2020年重点推进的集团重大举措，以对标管理为抓手，通过找出各城市当前水平与当地标杆值的差距，在发展、设计、成本、工期、营销、财务等全专业维度建立业务基准目标，集中资源极致深挖项目全周期各环节的提升空间，实现项目IRR、成本利润率等显著改善，全面提升项目效益，提高公司综合操盘能力和市场竞争力。



提升竞争优势

我们深入推进“前港-中区-后城”的综合发展模式，积极融入国家发展大局及“一带一路”倡议，加强国内外重点区域的业务布局，全面提升市场竞争优势，助力区域经济社会发展，实现多方共赢。

推进综合发展模式

自2015年底重组上市以来，招商蛇口经过探索和实践，形成独有的“前港-中区-后城”综合发展发展模式，即由港口的要素集聚，带动园区的产业发展，进而推动城市的升级，实现共同繁荣。我们始终秉持综合发展的城市运营观，坚持“质量第一、效益优先、规模适度”的战略原则，通过综合发展模式深度践行公司战略。

在“产品+时间+空间”三个维度动态平衡，实现长期可持续发展

产品 维度

通过打造精品住宅、特色商业、联合办公、主题园区、邮轮母港、会展中心等产品线，实现生活方式、生产方式及城市功能的升级。

时间 维度

把握发展节奏，兼顾短中长期业务发展需要，实现“3T平衡”，即通过快周转(T+3)、阶段性持有运营(T+10)和片区综合运营(T+30)三类项目比例的合理配置，实现经营性现金流的平衡，并奠定未来发展空间。各板块业务盈利模式有差异，快周转的销售型项目是一次性兑现，持有型运营和片区综合运营项目是持续释放，发挥不同阶段的经济效应。

空间 维度

在都市圈、省会城市、省内经济强市等不同定位城市梯次聚焦、持续深耕，通过优化城市及产业布局、强化内外协同等方式，建立“美好生活圈”。



深耕国内重点区域

我们全力服务粤港澳大湾区、雄安新区、海南自由贸易港等区域发展，提升在国内重点区域的竞争力。

助力粤港澳大湾区建设

我们紧抓粤港澳大湾区建设、深圳中国特色社会主义先行示范区建设等重大机遇，加快湾区经济大动脉核心节点布局，以资本化、国际化、集群化、数字化方式提升产业园区的运营能力，打造大湾区产业孵化平台，并以项目为依托促进深圳-东莞-惠州城市圈层构建，为粤港澳大湾区建设贡献力量。

案例 创新发展，描绘前海城市新画卷

深圳前海，被称为“特区中的特区”。为推进前海开发开放和自贸区创新发展，招商局集团和前海管理局合资成立公司，共同开发、建设、运营前海妈湾片区2.9平方公里。招商蛇口发挥在城市片区运营的专业优势，在前海积极开创城市发展新路，致力于将妈湾片区打造成为前海的高质量发展样板区和新的增长极。

创新土地整备模式

突破传统土地补偿方法，确定“原合同价值由原权利主体享有，增值收益由政府 and 土地原权利主体以合理比例进行分享”的利益共享思路，为盘活城市开发建设用地创造了新经验。

一流标准调整规划

紧扣深港合作主线，按照“产城融合、职住平衡、绿色生态、高质量发展”的总体要求，启动妈湾片区2.9平方公里规划优化调整，建设前海深港国际服务城，打造前海城市新中心的产城融合典范、智慧城市标杆和理想生活高地。



深圳前海妈湾片区全景图

参与雄安新区开发

我们发挥片区开发运营的优势，积极参与雄安新区建设，成功中标雄安新区容东片区B1组团安置房及配套设施项目。项目共包括26个地块，总建筑面积约142.08万平方米，有利于进一步优化在当地的业务布局。2020年，项目建设各项工作有序推进，并以优秀的工程质量和现场管理成为片区标杆。

建设海南自由贸易港

在海南全岛建设自由贸易试验区和中国特色自由贸易港，是党中央着眼于国际国内发展大局，深入研究、统筹考虑、科学谋划作出的重大决策。我们围绕“国家所需、海南所长、招商所能”，积极建设以深海科技产业生态为核心的三亚深海科技城，精心打造博鳌乐城国际医疗旅游先行区，努力开拓新的增长极，助力区域发展。



深海科技城项目效果图

服务福建经济发展

我们将漳州开发区作为开拓海上丝绸之路核心区市场的切入点，服务“闽西南协同发展区”和“厦漳同城化”建设，以发展高端装备制造、泛信息技术、食品工业、文旅健康和现代物流等产业集群为目标，通过政企合作将漳州开发区打造成为厦门湾南岸宜业宜居的活力滨海新城，促进地方经济发展。



芯云谷

案例 屹立三亚崖州湾，建设深海科技城

深海科技城项目位于三亚市西部崖州湾，包括科技城、科教城和南山港，总占地15.6平方公里，是海南省、招商局集团、三亚市落实国家海洋强国战略，合作建设打造海南自贸区（港）先导性重点项目。项目以深海科技产业生态为核心，以技术创新和政策创新为驱动，以产学研深度融合和港区域协同发展特色，集聚全球深海科技创新资源，打造宜居、宜业、宜创的国际化滨海产业新城，成为国际深海产业发展的新高地和新标杆。2020年，已引进浙江大学、上海交通大学等37家龙头单位，围绕深海主题的产学研生态体系初具雏形。

案例 招商局·芯云谷实力起航

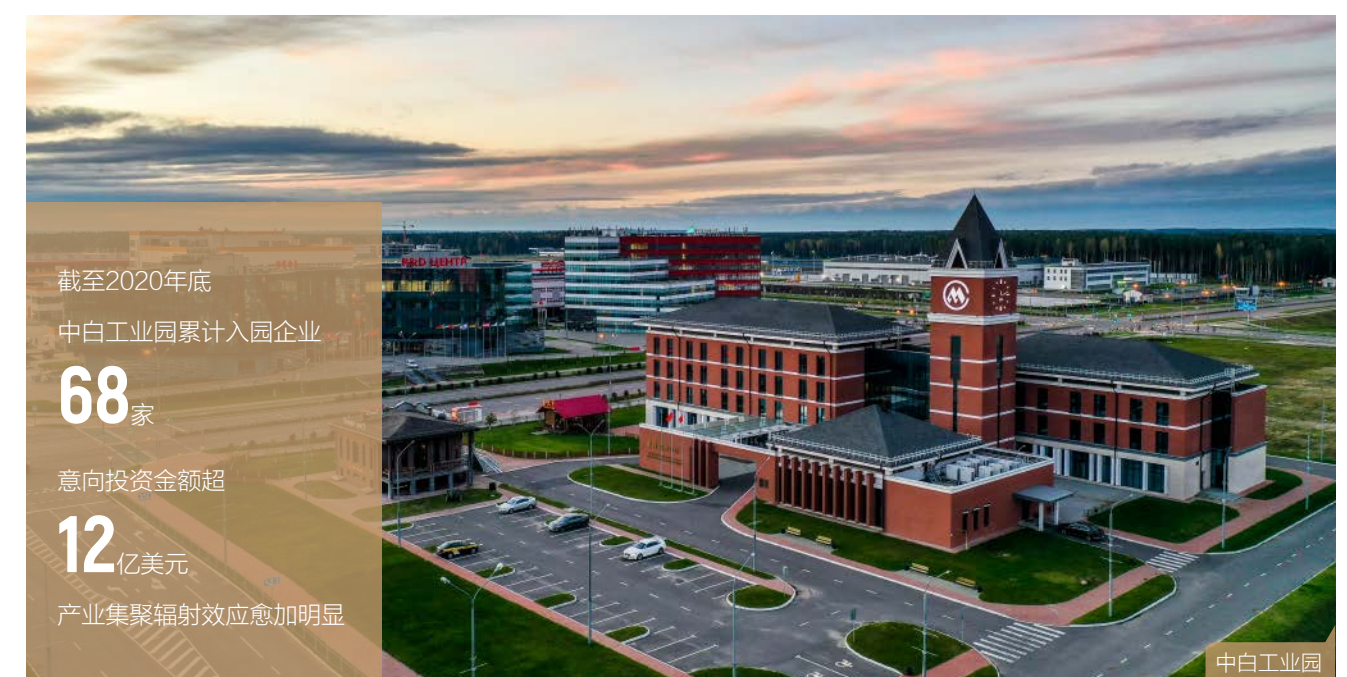
招商局·芯云谷是福建首个集低密生态型、商务公园型，智慧科技型、产城融合型的第五代泛信息技术产业综合体项目，已吸引华为、腾讯、中国移动、中关村e谷等知名企业入驻，逐渐形成龙头企业带动、中小企业成长、小微企业孵化的产业聚集态势。2020年，招商局·芯云谷举办华为产业对接大会暨产教融合助力漳州数字经济发展大会、北京航空航天大学校友企业招商对接会、中关村e谷（漳州）创新中心开园仪式暨航空航天产业创新发展论坛等活动，为客户提供全面的支持和保障。

拓展海外业务

我们积极践行国家“一带一路”倡议和招商局集团海外业务发展战略，拓展海外业务版图，推动综合发展模式在海外的复制推广，提升公司国际化运营水平，并带动当地就业和经济发展。2020年，在海外疫情形势严峻的背景下，我们在做好防疫措施的基础上，有序推进海外项目。

走进白俄罗斯，打造中白工业园

中白工业园位于白俄罗斯明斯克州，是目前中国参与投资开发的规划面积最大、开发建设规模最大、合作层次最高的海外经贸合作区，由中国和白俄罗斯两国元首倡导、两国政府大力支持推动，是招商蛇口海外推广实践“前港-中区-后城”模式的力作。中白工业园于2015年3月动工建设，截至2020年底，园区一期8.5平方公里“七通一平”基础设施建设基本完成，具备全面招商引资的条件。



截至2020年底

中白工业园累计入园企业

68家

意向投资金额超

12亿美元

产业集聚辐射效应愈加明显

中白工业园

案例 明斯克国际展会中心项目开工建设

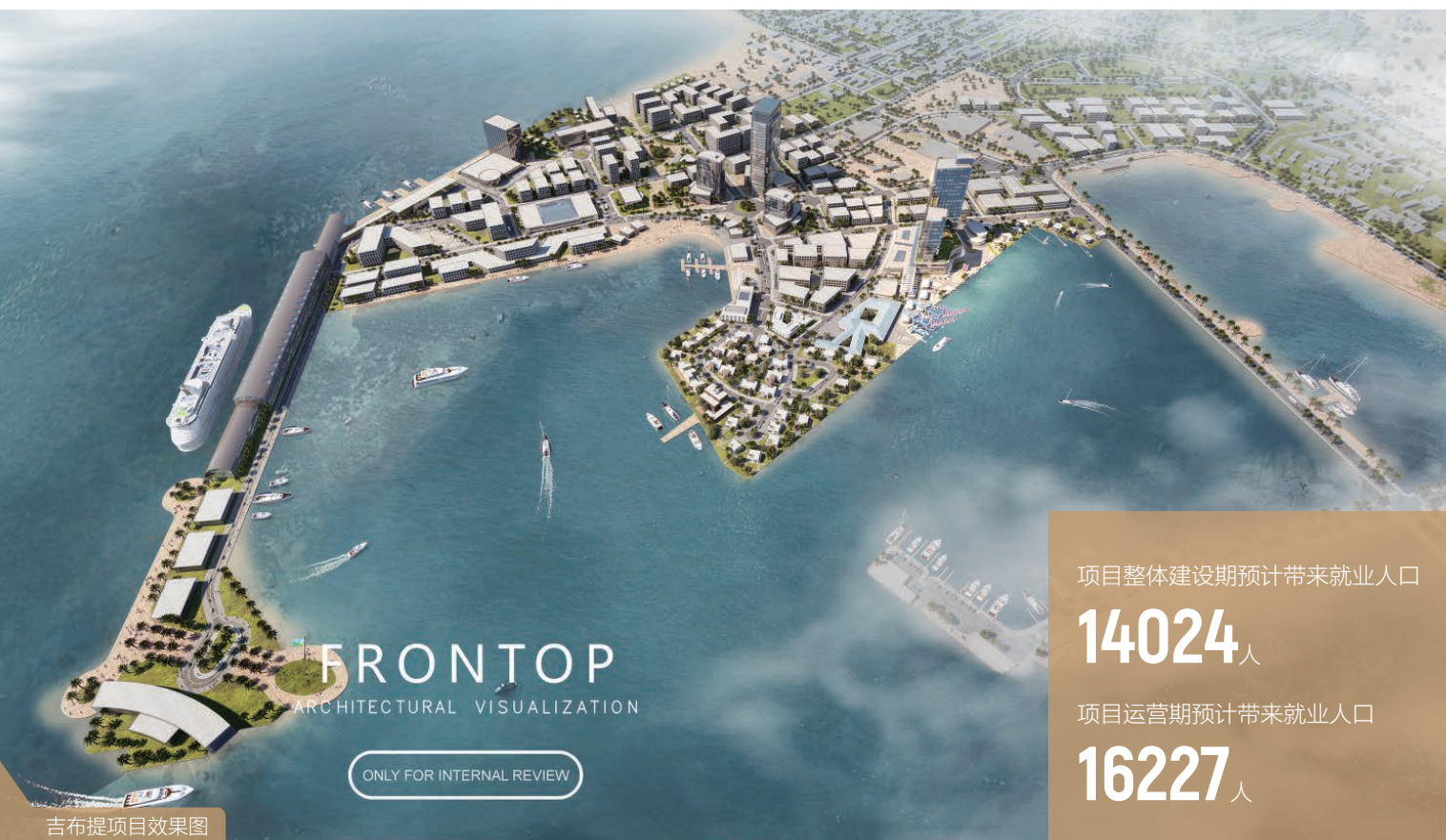
2020年12月23日，中白工业园明斯克国际展会中心项目举行开工仪式，正式破土动工。明斯克国际展会中心由招商蛇口与成都兴城人居联合投资，是中白工业园配套性项目和重要形象门户，包含酒店住宿、餐饮、会议、宴会、康体娱乐、商店等多种功能，建成后将会与园区运营形成良性互动，助力中白工业园快速发展。



走进吉布提，打造东非国际特别商务区

吉布提地处非洲东北部亚丁湾西岸，是中国“一带一路”倡议的重要参与国家。东非国际特别商务区项目位于吉布提市中心北侧的吉布提老港区，定位发展成自贸区四大功能区之一的中央商务区（CBD），计划引入金融、电子商务、会展等衍生产业，并提供咨询、餐饮娱乐、邮轮旅游等配套产业，进而增加人流及就业机会，用30年时间打造“东非蛇口”的红海世界，助力吉布提成为东非国际商贸枢纽。

2020年12月29日，招商蛇口、招商局港口与吉布提港口和自贸区管理局签署东非国际特别商务区投资协议，标志着吉布提东非国际特别商务区项目正式开启合作新篇章。



走进新西兰，打造西岗项目

西岗项目坐落于新西兰奥克兰的西门地区，该地地理位置优越、生活设施便利，毗邻大型购物中心、公园等各种便民设施。项目住宅拥有科学实用的户型设计和时尚典雅的装修风格，由下属新西兰公司负责开发建造。项目一期已基本完工，整体项目完成后，将有效提升公司在新西兰的竞争力。



打造责任供应链

产业持续发展有赖于供应商的携手创造。我们秉持“质量与效益并重”的供应链管理方针，建立规范良性的采购及供应商管理机制，通过严格的评价管理和必要的扶持举措，帮助供应商提高履约能力，改善自身经营，同时建立稳定的供应商队伍，实现双赢与共同发展。

提升供应商履约能力

我们通过《供应商管理作业指引》《重点供应商管理作业指引》等制度，规范推进供应商选、用、育、留管理，不断提升供应商能力，为公司项目建设提供优质高效的产品与服务。

规范采购管理

开发信息系统，实现从选型、签约、用料申请、下单、验收等全过程线上化管理，提高采购效率，保障供应商权益。

严格入库管理

严把供应商入库管理，从供应商管理情况、生产环境、环境保护、声誉业绩等方面进行评估，筛选优质供应商。

开展履约评价

持续优化供应商评估体系，引入客观评分，增加审批环节，对关键供应商、常规供应商等开展履约评价，并根据履约评价结果确定供应商评定级。

建立奖惩措施

对于优秀供应商，通过给予优惠政策、授予奖杯等激励措施，调动供应商积极性；对于不合格供应商，给予亮红灯、暂停投标等处罚措施，全年处罚供应商183家。

供应商总数

26949家

战略采购率

28.3%

合作供应商签订
《廉洁采购协议》比例

100%

供应商质量、环境评估比例

100%

开展供应商年度评定级

2930家

加强供应商沟通合作

我们与供应商加强沟通合作与交流，为供应商提供供货服务培训、专业技术讲座等支持，指导供应商提高产品质量、社会责任意识、经营管理水平等，共同建设可持续的供应链。2020年，我们联合举办“走进招商蛇口暨采购高管交流会”等活动，与行业伙伴及供应商代表共话供应链责任，积极推动产业链健康发展。



共享美好生态

我们的行动

绿水青山就是金山银山。从绿思想、绿建筑、绿社区到绿生活，我们持续完善绿色管理体系，不断探索总结绿色发展经验，让绿色生态理念与公司战略、企业文化紧密结合，贯穿于生产运营各环节，着力打造“宜人宜居宜业”的可持续发展生态城市。随着绿色人文内涵的逐步丰富及绿色生态圈的不断壮大，我们正联合更广泛的社会力量推动中国绿色事业蓬勃发展。

我们的绩效

绿色及科技创新投入

3.36亿元

绿色建筑面积累计

2735.77万平方米

万元营业收入综合能耗（现价）

0.0016吨标准煤/万元

贡献SDGs



深植绿色理念

绿水青山就是金山银山。从蛇口开始，我们一直是绿色人居的探路者和实践者。从绿色建筑、绿色运营到绿色生活的层层渗透，我们不断探索总结绿色发展经验，将绿色人居思想逐渐演绎为完善的绿色运营管理体系、舒适低耗的建筑环境、和谐生态的社区氛围以及健康低碳的生活方式，让绿色生态理念与公司战略和企业文化紧密结合，贯穿于生产运营各环节，努力追求经济、环境、社会三位一体的可持续发展。

2020年

绿色管理体系更加完善，绿色健康科技战略迈出坚实步伐

2016年

升级为城市研究院，提出“用对待生命成长的方式升级城市”，绿色人文逐步凸显

2014年

成立绿色研发与应用中心，并设立首席绿色低碳官，让绿色事业有了制度性保障

2009年

成立绿色地产研发中心，正式提出“绿色公司”和“绿色人居”概念，成为公司核心竞争力

2002年

正式提出“绿色地产”战略，倡导“绿色低碳生活”

1990年

提出用“综合社区开发”模式建设山海间的绿色家园的概念

1979年

原招商局蛇口工业区董事长袁庚提出“将蛇口建设成为最适合人类生活的地方”，将绿色发展深植在招商蛇口的基因中

绿色人文高度和谐



绿·生活

绿色公司整合资源



绿·社区

绿色技术整合应用
绿色技术全面应用



绿·建筑



绿·思想

能源消耗	指标	单位	2020年	同比增减（%）
	汽油	吨	360.30	-59.31
	原油	吨	0	-100.00
	柴油	吨	3493.20	-56.20
	天然气	标准立方米	1205414.51	-54.22
	电力	万千瓦时	10339.19	-19.13
	热力	百万千焦	12777	-24.42
	能源消耗总量	吨标准煤	20373.58	-37.73
温室气体排放	万元营业收入综合能耗（现价）	吨标准煤/万元	0.0016	-52.38
	指标	单位	2020年	同比增减（%）
	直接温室气体排放量（范畴一）	吨二氧化碳当量	12685.80	-56.46
	间接温室气体排放量（范畴二）	吨二氧化碳当量	54016.41	-19.27
	温室气体排放量	吨二氧化碳当量	66702.21	-30.55



荣获友绿智库和中国房地产报“2020中国绿色地产运营竞争力10强”第2名
荣获中国投资协会和标准排名“2020中国房企绿色信用指数TOP50”第2名

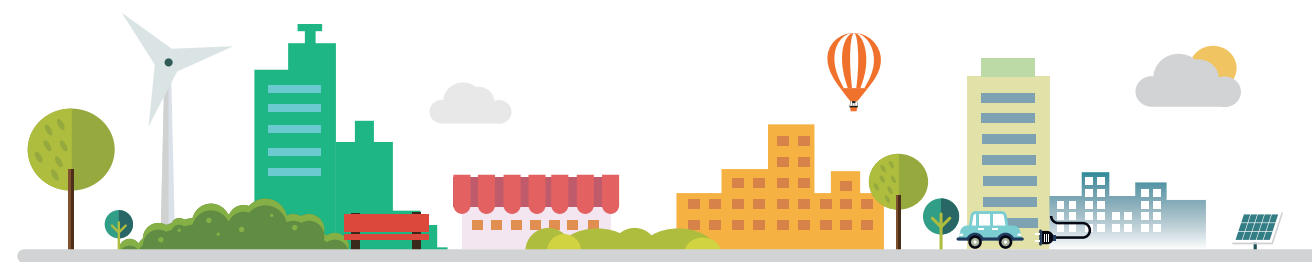
构筑绿色人居

住房和城乡建设部和环境保护部联合发布的《全国城市生态保护与建设规划（2015-2020年）》明确提出，保护和优化城市生态空间格局，提升城市生态功能，创造优良人居环境，构建“山青、水净、天蓝、地绿、城美、人和”的美丽家园。我们将绿色生态开发理念与实践贯穿于项目全生命周期，通过绿色智慧城市建设、建筑产业化、绿色技术研发与应用等，着力构建宜居、宜业、宜人的人居环境。

绿色智慧城市建设

我们将绿色可持续理念根植于城市开发和运营，聚焦“健康、科技、绿色”特色，持续拓宽城市创新研究的幅度与广度，结合不同产品线推进智慧科技、绿色健康、精工智造等建筑科技应用与科技创新项目落地，结合区域规划与城乡建设需求开发城市棕地，努力改善人居环境，赋予绿色智慧城市真正的活力。

我们参与制定实施《前海蛇口自贸片区绿色自贸区专项行动计划》，围绕绿色交通、绿色市政、绿色建筑、高效空间、智慧空间五大策略，全力推进绿色自贸区建设。



打造海绵城市

持续完善海绵城市建设技术方案和措施，更好地落实环境提升工作。湛江文保河截污及水体改造项目包括截污管道、驳岸、绿化等一系列相关工程，2020年已完成总体进度的95%，有效解决了下游段黑臭水体的污染问题，生态廊道建设使周边人居环境明显改善。



改造前



改造后效果图

建筑产业化

建筑产业化通过规模化、集约化、工业化的建筑方式，不仅可以减少误差、提高建造质量，还能有效降低能源与资源消耗，减少建筑垃圾、污水、工地扬尘等。

我们以国家装配式建筑评价标准为指引，以“提质提效、降本降耗”为总体目标，以《828新技术及快干工法补充标准》《828立体穿插技术标准》等标准为依据，将BIM技术应用贯穿设计、生产、施工及运维全过程，充分发挥建筑产业化快速可复制、可重复利用、建造拆卸方便等优势。2020年，我们进一步明晰了建筑产业化发展方向，持续推进工业化应用率和828快干工法应用率等考评，增强建筑产业化核心竞争力。



承载美好 笃定稳行

追求建筑“0”能耗化

2020年9月，国家主席习近平在第75届联合国大会期间提出，中国二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值，努力争取2060年前实现碳中和。大力发展绿色建筑势在必行，绿色建筑新技术与智慧科技、数字化相结合成为未来发展趋势，将推动实现一个更加绿色智能、更加健康舒适的居住环境。

我们编制实施《能效管理工作指引》《招商蛇口住宅绿色技术应用指引》《招商蛇口住宅绿色健康技术指引2.0》等指引，在低能耗建筑、超低能耗建筑、0能耗建筑等方面持续发力，创新“4+X”绿色健康科技体系和立体绿化技术等，推动绿色建筑向绿色健康、智慧住宅转变，努力打造与自然和谐共生的人居环境。

创新绿色技术

绿色及科技创新投入 累计获得专利

3.36 亿元 17 项

参与推动国家和行业标准编制

6 项 4 项

获得专利

参与重大课题

2 个

建筑立体绿化技术			
可持续的立体绿化系统			
技术模块体系	攀援垂吊	垂直绿墙	装配屋面绿化
	- 攀爬式绿化 - 牵引式绿化 - 檐口式绿化	- 模块式绿墙 - 铺贴式绿墙 - 仿真绿墙	- 蜂巢式坡面绿化 - 临时装配绿化
应用场景	产业园区项目	商业办公项目	社区项目

推进绿色建筑

严格遵守国家绿色建筑标准，

新建住宅项目 100 %

按照绿色建筑要求进行设计和施工

绿色建筑面积累计 2735.77 万平方米

新增绿色建筑面积 647.85 万平方米

绿色三星项目面积 45.78 万平方米

	2016	2017	2018	2019	2020
完成绿色建筑面积（万平方米）	153.4	190.4	328.5	841.40	647.85
获得绿色建筑认证项目（个）	16	19	24	61	60
已开发绿色项目年节电（万千瓦时）	11193.8	14882.7	17618.6	21650.94	24242.34
已开发绿色项目年节水（万吨）	115.8	134.5	161.8	231.95	285.94

招商蛇口绿色实践之路



荣获美国绿色建筑委员会LEED-NC银级认证，是国内第一个LEED认证的商业项目

2005 年 泰格公寓



2008 年 南海意库3号楼

荣获国际住协绿色建筑奖、全国绿色建筑创新奖一等奖，成为绿色技术应用的示范项目



2016 年 深圳蛇口邮轮中心

获得全国首批、深圳首个新国标绿建三星认证，是国家绿色建筑施工示范项目之一



2019 年 深圳国际会展中心

因地制宜应用52项全球领先的绿建技术，成为全球首个三绿色认证的展馆



2020 年 天津水岸恬园二期92#楼

应用超低能耗建筑节能设计和高效能源系统、可再生能源系统，经模拟分析计算，满足超低能耗绿色建筑的技术指标要求



荣获联合国人居署人居企业最佳范例奖（全球5家）

2009 年 广州金山谷

开启健康行动

共建共享，全民健康。建设健康环境是“健康中国”建设的重要部分。我们积极响应，开启“招商蛇口企业健康行动”，把健康建筑建设作为重要抓手，结合自身特点，开展健康建筑认证、企业健康科技系统编制、健康技术研发等，把健康融入项目规划、建设和管理的全过程，建设健康的室内外环境。将建筑和社区作为公共健康的最小公共单元，倡导积极健康的生活方式，促进主动健康，为其中生活和工作的的人们带来可感知、可体验、可量化的健康效益。

健康建筑认证

人们很早就认识到环境与健康之间的关联。WELL借鉴全球的专业从业人员、公共卫生专业人员、建筑科学家等各界人士的经验知识，形成一套以最新科学研究成果为支撑的策略，旨在通过设计干预措施、运营制度和管理政策改善人类健康状况，培育健康文化，是各类建筑业态和组织机构用于精心打造空间、提高人类健康和福祉的有效工具。WELL认证被认为是健康建筑的旗帜，具有较高的认可度和权威性。

自WELL正式进入中国以来，我们持续关注WELL标准及其发展，并于2019年注册了佛山招商依云置地中心和香港招商局项目，在2020年注册了厦门西海湾邮轮城。佛山招商依云置地中心已完成WELL文档审核，正在积极准备迎接现场检测。香港招商局和厦门西海湾邮轮城正处于设计阶段，准备进行中期认证。



厦门西海湾邮轮城

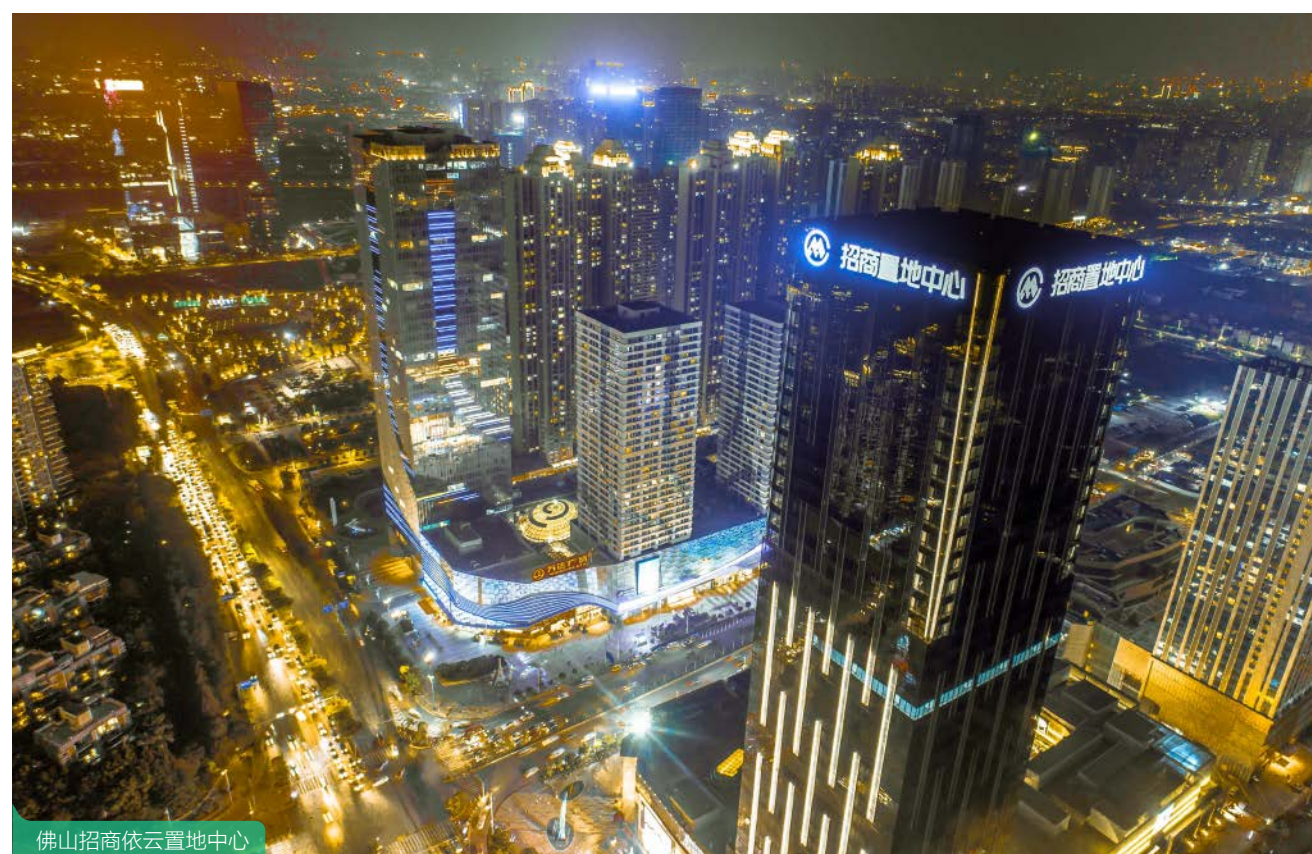


香港招商局

人口健康状况因地而异。准确有效地了解并解决公共卫生问题，需要采取适应当地情况的卫生干预措施。我们在项目设计、施工和运营中，积极应用WELL对中国公共卫生情况和流行病数据的研究，通过WELL条款和健康风险因素的关联，使用正确的干预手段对项目未来用户的健康和福祉产生积极影响。重点达成：

- 健康的室内空气品质，其中，甲醛低于27ppb，并对其他19项室内污染物进行全面检测和限制，将室内空气质量明确到可以将人体健康风险减至最低的水平。
- 健康安全的直饮水，金属离子、有机物、无机物、添加剂等含量均满足或超过国标要求，协助达成每日饮水量标准。
- 健康舒适的室内微环境和充足的新风，满足个人的微环境偏好，提高人们的工作效率，为建筑物的所有住户提供最大限度的舒适。
- 促进身体活动的公共空间，鼓励用户努力满足每周150分钟中等强度身体活动。
- 利用环境改善人们心理健康，加强社区联系。

我们将持续推进上述项目的各监控指标落地，并选择更多项目积极参加健康建筑认证。同时，针对已建成的办公项目通过住户室内健康环境调查等途径进行运营、管理等方面的改进，不断提升项目为客户带来的健康效益。

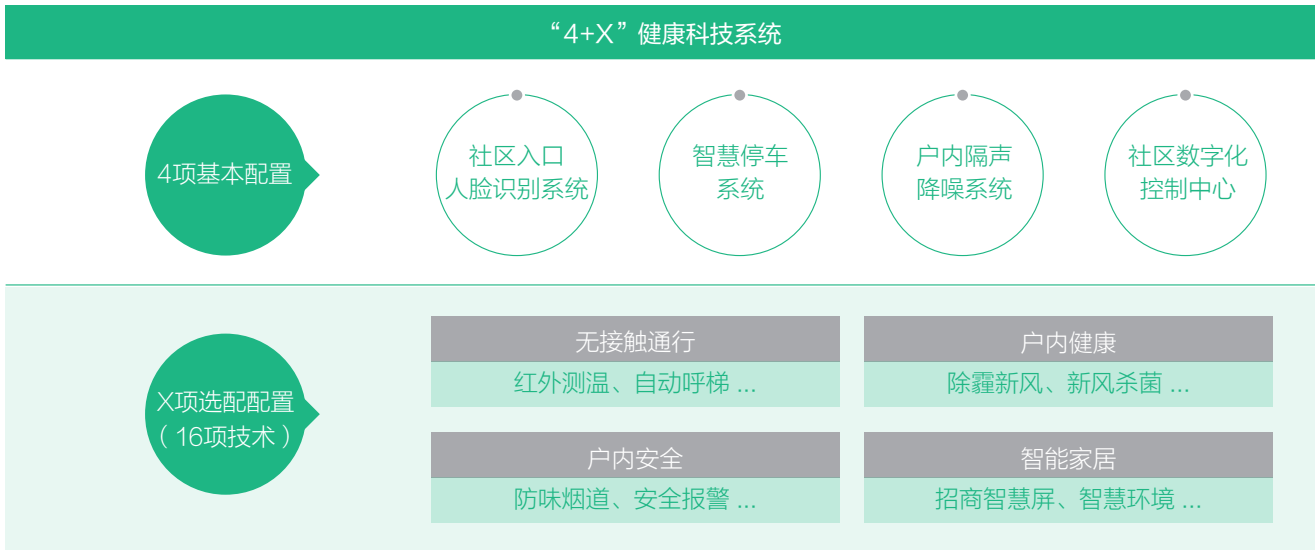


佛山招商依云置地中心

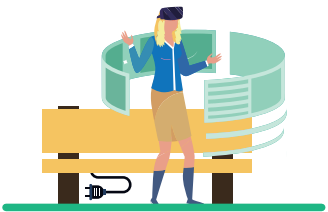
健康科技系统

公共健康是通过有组织的社区努力来预防疾病、延长寿命、促进健康和效益的科学和艺术。2016年8月，国家主席习近平在全国卫生与健康大会上指出，要把人民健康放在优先发展的战略地位，对“健康中国”建设作出全面部署，切实解决影响人民群众健康的突出环境问题，推动全民健身和全民健康深度融合，努力减少公共安全事件对人民生命健康的威胁。

我们注重倡导健康理念与智慧生活方式，制定实施《创新“4+X”健康科技系统》，全力打造健康智慧住宅，积极应对后疫情时代对住宅及社区管理的新挑战，努力打造安全舒适、智慧便捷的健康人居环境。2020年，我们在成都天府新区、深圳黄金台、乌镇璟园、无锡洋溪、南通滨江道等重点项目均已设置健康科技展厅，将健康生活理念传递给社区居民，引导人们正确使用健康科技系统，鼓励人们培养健康生活习惯。



创新“4+X”健康科技系统在新建住宅项目中 截至2020年底
100%应用 31个项目全面应用健康科技系统

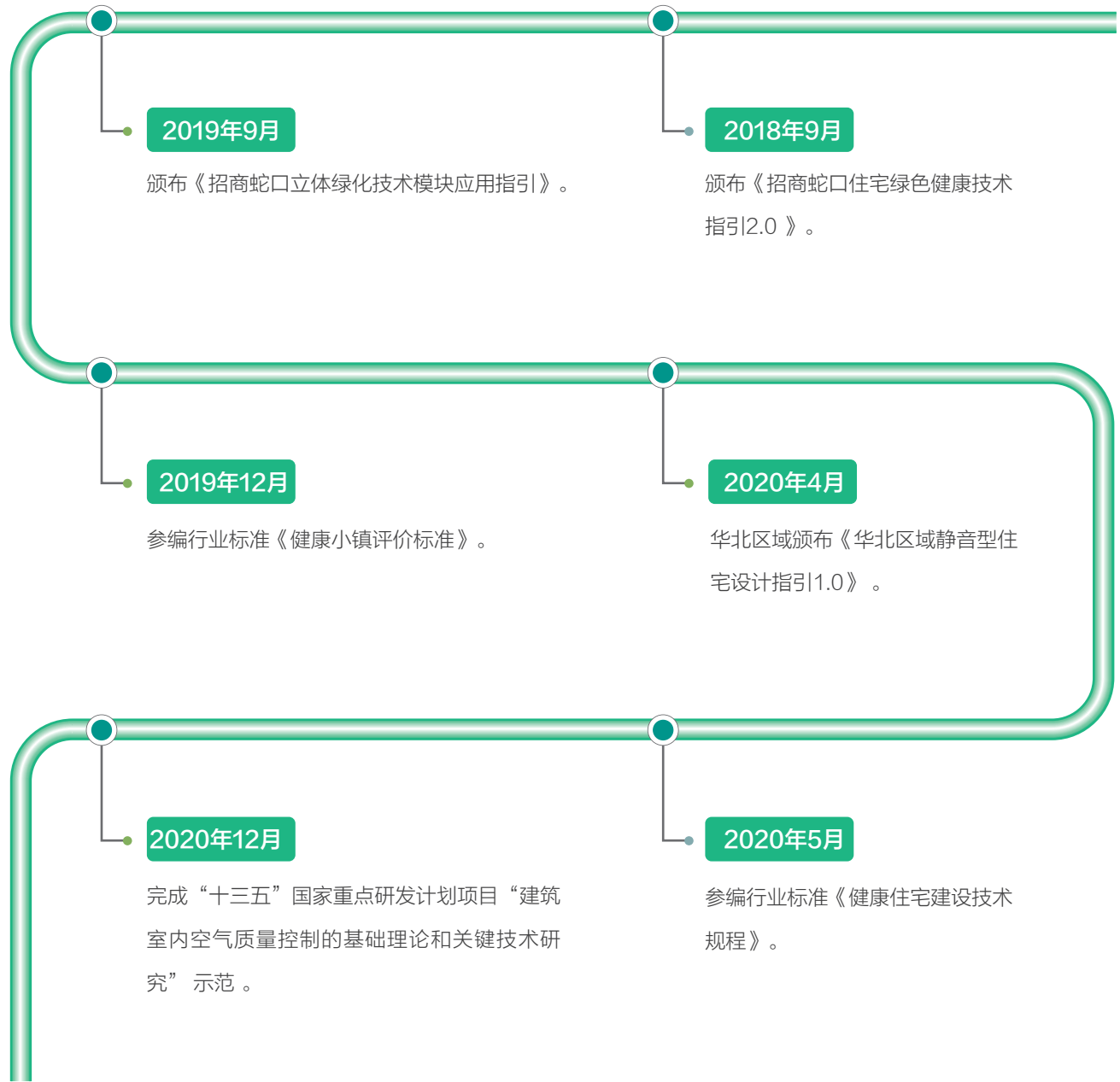


成都天府新区健康科技展示

健康技术研发

健康技术的更新迭代是招商蛇口获得核心竞争力的重要保证。自2018年至2020年，我们坚持探索健康技术研发，编制颁发多部企业健康技术指引，并积极参编行业标准，参与国家重点研发项目。

2020年12月，我们完成“十三五”国家重点研发计划项目“建筑室内空气质量控制的基础理论和关键技术研究”示范。我们以深圳蛇口工业区升级改造项目 and 深圳国际会展中心项目为示范工程，开展典型化学污染、PM2.5污染全过程控制方法工程示范，以“事前预防”为核心，采用模拟计算和检测分析相结合的手段，综合考虑影响室内空气质量的相关因素耦合作用，通过装修设计方案预评价、材料/家具采购与抽检、施工管理、验收检测、环境调试监测等关键环节进行空气污染的量化的预防管控，以合理成本降低室内装修工程引起的室内空气污染风险。示范项目室内空气质量圆满达到课题考核指标要求。



践行绿色运营

我们将绿色生态理念和可持续发展思路贯穿于项目全生命周期，形成自上而下、分级负责的绿色管理工作架构，全面加强能效管理、水资源管理和废弃物管理，提升能源资源利用效率，积极应对气候变化，促进资源节约型、环境友好型社会建设。同时，我们针对可能发生环境事故的风险进行全方位评估，制定《船舶污染海洋环境专项应急预案》等针对性预案，有效减少生态环境影响。2020年，公司范围内未发生节能环保违规现象和环境污染事件。

应对气候变化

节能减排经费投入

3256.09 万元

我们注重项目运营对城市和气候环境的影响，成立节能减排项目组持续推进公司的绿色低碳运营，按照ISO50001（能源管理体系）制定实施《节能降耗管理规定》《能源消耗管理工作规程》《物业项目节能管理指南》《能源监视和测量控制规范》《设备设施能耗管控制度》等规范指引，实现能源的可管可控，并将下属事业部、城市公司节能减排工作纳入绿色竞争能力考核，通过多元化的节能减排措施挖掘节能潜力，积极应对气候变化。



技术节能

- 招商积余对车库、园区、楼层间的照明实施改造，将灯具更换为LED节能灯，并针对老旧设备设施、机房、管网投入费用进行节能改造。
- 招商伊敦更换酒店LED照明灯源，将空调水泵增加变频装置，实施节能设备改造。



管理节能

- 建立能耗统计体系和能源管理平台，探索利用物联网、移动互联网技术将设施设备改造接入，通过对项目设备运行现状及能耗数据进行实时动态监测计量，掌握设备运行规律、优化设备运行模式，深入挖掘节能潜力。
- 严格把控主要用电设备的启停时间，提高主要用电设备的巡查频次，酌情减少主要用电设备的使用数量及使用时间，形成高效低耗的运行模式。
- 加强对公共能耗、客户能耗的统计，每月定期进行用电量对比，对能耗过高部分区域加强管理，对用电异常数据做进一步分析处理和运行优化，科学管理提高效能。



低碳港口

- 制定《船舶节能管理规定》，精准实施降低船舶航行阻力的措施，明确船舶燃油消耗控制标准、船舶节能工作考核等内容；新建两艘采用混合动力系统的湾区游船，并在红树林自然保护区、观景区等采用锂电池组给全船供电，实现“零排放、零污染、超低噪音”的环保要求。
- 有效管理中央空调设备系统主机及各楼层风柜、各区域风机盘管的运行使用，实现节能减排目标。

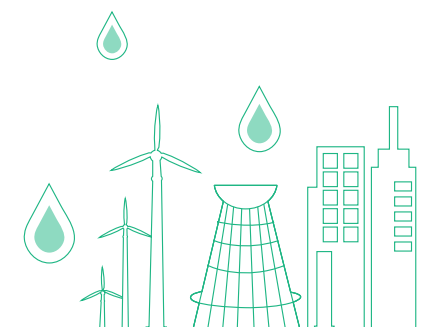


绿色办公

- 从细小处做起，严格管理办公空间、控制用电，提倡无纸化办公、循环用纸，减少设备空置待机时间，将日常节能减排的统计制度化、表单化、常态化，形成科学管理体系。
- 根据用车需求科学合理派车，尽量减少大排量车的使用，鼓励员工上下班尽量乘坐公共交通多走路，为节能减排出一份力。
- 定期组织开展节能减排专项培训，增强全员节能意识。

水资源管理

城镇人口的增长给水资源带来越来越大的压力。我们将节约用水和提升水资源利用效率视为日常运营的常规和项目设计的原则，严格遵循《城市污水再生利用城市杂用水水质》GB/T 18920、《城市污水再生利用景观用水水质》GB/T 18921等相关要求，采用多样化的绿色技术和资源化措施，持续强化节水管理力度，提升非传统水资源利用率，确保水资源可持续利用。



节约用水

- 注重各运营环节的节约用水，推广应用节水器具和节水措施，适当调整各项设施用水量，采用市政中水用于室内冲厕、室外绿色灌溉、道路冲洗等，定期做好排查尽可能杜绝设施漏水现象，减少水资源消耗。
- 按有关规定对每月用水情况进行记录，随时掌握计划用水指标的执行情况，找出用水薄弱环节，进一步调整用水结构，提高用水合理性。



雨水回用

- 科学、合理、高效地利用雨水资源不仅可以缓解城市缺水，还能涵养与保护水资源、减轻水体污染以及改善城市生态环境。我们积极研发和建设海绵城市绿色基础设施，采用雨水花园、绿色屋顶、透水铺装、雨水回收系统等组合设计，场地内收集雨水经过滤消毒处理水质达到相应要求后，回用于绿化灌溉、地面冲洗、景观补水、道路浇洒等，有效提高水资源利用效率并顺应海绵城市建设要求。

保护生物多样性

我们将保护生物多样性实践贯穿于开发运营核心环节，在规划设计和项目建设过程中注重对开发区域内原有自然植被、栖息环境的保护，充分利用地形条件和自然资源，系统修复因项目开发而受到影响的生态，使有限的绿地发挥更大的生态效益和景观效益。

- 利用原有自然地貌及生长条件、植物生长习性、建筑特性设计景观，因地制宜使用本土植物，立体多层次种植乔木、灌木和草坪，保护项目区域原生树，使绿化与周围山林形成完整的生态系统网络。
- 通过去工程化形式，以场地植物和生态浮岛创造更多涵养水源的空间，为城市生态做出贡献。



乌镇璟园项目

引领绿色生活

我们注重倡导绿色理念与绿色生活方式，积极响应国家减废要求，制定实施《垃圾处理管理规程》《垃圾分类制度》《废弃物管理指导书》《垃圾房及垃圾清运管理规定》等规定和倡议，为“无废城市”建设贡献力量。同时，我们通过搭建绿色交流合作平台、开展特色环保活动，将节能环保理念传递给更多人，鼓励人们关注环保并付诸行动，形成合力，推动中国绿色事业蓬勃发展。

倡导勤俭节约

在公司内部推行“光盘行动”和“易耗品节俭使用”倡议，向员工宣传环保理念，减少废弃物产生。



宣传垃圾分类



佛山招商依云公馆垃圾分类活动

加强宣传培训

入户开展垃圾分类宣传活动，对商户进行垃圾分类培训。

加强分类实施

设立垃圾分类宣传督导员，签订垃圾分类承诺书和责任告知书。

加强科学处理

对可回收资源有效利用，对危险废弃物无害化处理。



开展“绿萝行动”

将“绿萝行动”打造为社区的品牌活动，鼓励居民以废旧物品兑换绿植，为社区减少一处废弃物，为家庭增添一份绿色。



守卫海岸线

在深圳湾公园举办“创建美好生活，净滩行动”志愿者活动，就垃圾分类常识、垃圾处理5R原则等进行现场讲解，并沿着公园海滩捡拾垃圾。



共建美好家园

我们的行动

我们倡导人文和谐，积极运用自身优势参与脱贫攻坚，助力湖北蕲春实现“造血式”脱贫；以尊重之心融入当地，热心回馈社会，为城市人文发展浇灌养分，为城市更新贡献力量，赋能城市生长；坚持以人为本，保障员工权益，为员工打造温馨、活力的成长空间，与员工共创美好未来。

我们的绩效

招商局蕲春健康产业新城新签约项目

42^个

公益投入资金

8722.5^{万元}

员工达

48465^人

贡献SDGs



汇聚公益爱心

公益是关注人的事业，发挥着连接人与社会的重要作用。我们传承百年招商局的历史使命感和责任感，主动关注社会问题，不断寻找与社会共同发展的契合点，积极参与精准扶贫、防疫抗疫等公益事业，用点滴爱汇聚暖心长流，为城市注入温暖力量。

公益项目投入资金

8722.5 万元

精准扶贫

精准扶贫是全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴“中国梦”的重要保障。我们积极落实招商局集团的部署，参与推进在湖北蕲春、云南镇雄的扶贫工作，为打赢脱贫攻坚战贡献力量。

云南镇雄县是革命老区县、云南省27个深度贫困县之一。招商局集团于2018年与云南省人民政府签订战略合作框架协议，全力开展企业帮扶。三年来，帮扶惠及24个乡镇（街道）175个村（社区）239849户，其中卡户42607户102960人，帮扶项目覆盖基础设施、教育、住房、医疗、产业、人居环境提升等领域，重点解决了“两不愁三保障”突出短板，助力镇雄县按期脱贫。2018年至2020年，招商蛇口每年投入4000万元，全面助力镇雄人民迈向小康生活。

安心家园

“安心家园”项目是招商蛇口联合招商局慈善基金会、灵山慈善基金会共同设立与推广的公益项目，旨在为社区完善安全应急救援设施，提升市民自救互救意识与能力。

2020年12月6日，以“健康武汉 安心家园”为主题的公益品牌活动暨武汉站AED捐赠仪式拉开帷幕。活动中，我们通过灵山慈善基金会捐赠自动体外除颤器AED设备22台，其中19台铺设于武汉13个社区，另有3台覆盖宜昌、十堰和襄阳，并同步开展公益急救认证培训、社区义诊服务以及线上公益健康讲座等活动，为武汉带来一份守望互助的温暖。

“安心家园”公益项目实施以来，
已在全国公众场所和社区捐赠铺设AED急救设备

71 台

培训IAHA认证“急救侠”近

200 名



捐赠AED设备22台，由蓝天救援队武汉分队进行接收



急救技能现场体验教学，提升市民应急救援知识和急救能力



招商蛇口“安心家园”公益专列，让广大市民更好地认识AED

社区基金会

招商局漳州开发区社区基金会是由招商漳州发起成立的福建首家正式注册登记的社区基金会，自成立以来，始终以“扶贫、赈灾、助医、助学”为宗旨，扎根漳州开发区，整合区域资源，推动社区慈善事业的发展。2020年，社区基金会积极挖掘更具有本地特色的项目，开展11个公益项目，投入资金146万元，涉及扶贫、赈灾、助学、文化培育等方面，受益人数达上万人次。



设立30万专项防疫基金，号召社会各界捐赠资金55万元、防疫物资10万多件，社区基金会700多名志愿者参与到防控一线志愿服务。



连续五年开展“爱心橱窗”项目，充分发动社区居民捐赠衣物给区内困难群众，该项目荣获第二届“善行八闽——海峡公益慈善项目大赛”三等奖。



连续举办五届“亦乐之星”评选活动，累计吸引30多万人次参与，共评选出249名优秀学生，进一步扩大漳州开发区教育品牌影响力。

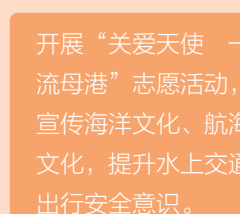


把素质教育与公益助学活动相结合，打造城市阅读空间、特色美术课、版画创作工坊等具有本地特色公益项目，将特色教育成果辐射至社区。

特色公益项目



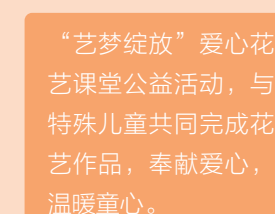
疫情期间助力湖南省道县销售大量柑橘，全力撑农。



开展“关爱天使——流母港”志愿活动，宣传海洋文化、航海文化，提升水上交通出行安全意识。



上海公司自2017年加入上海心理援助志愿服务总队以来，长期援助雅安香花小学。2020年，为孩子们带去公益助学金、钢笔、图书和



“艺梦绽放”爱心花艺课堂公益活动，与特殊儿童共同完成花艺作品，奉献爱心，温暖童心。

承载美好 笃定稳行

产融联动，实现“造血式”脱贫

产业扶贫是脱贫攻坚的根本之策，产业培育是稳定脱贫的根本出路。我们积极响应招商局集团部署在定点扶贫县湖北蕲春开展的大健康产业扶贫，立足于贫困地区资源禀赋实际情况和产业发展切实需求，将“前港-中区-后城”的空间发展模式与当地中草药种植相结合，以产融结合的经营战略激活当地造血功能，多措并举推进蕲艾全产业链的可持续、增量式发展，助力当地经济可持续发展和从根本上脱贫致富。

蕲春模式

综合开发

产融联动

一园区

把“前港-中区-后城”综合发展模式与当地中草药种植相结合，助力建设招商局蕲春健康产业新城，旨在将其打造成“国内先进的中草药产业示范区、长江中游港城联动发展新典范、武汉城市圈健康产业的生力军”，推动蕲春更好地融入国家长江经济带战略和健康中国战略。

两基金

招商蕲春医疗医药产业股权投资基金与招商局蕲春蕲艾产业投资基金双翼齐飞，并建立厘米空间蕲春健康产业孵化器，加强产融对接联动，全方位提升帮扶力度，切实为蕲春当地产业发展和经济带动创造更多可能。

一园区——打造一个园区，发展一个市场，培育一个产业

招商局蕲春健康产业新城项目规划面积14.7平方公里，是招商蛇口积极融入长江经济带战略和健康中国战略部署，从全产业链谋划文、药、旅、农融合发展的重点产业帮扶项目。

经过多年精心耕耘，招商蛇口“产业+”特色精准扶贫模式已初具成效，以李时珍医药集团为龙头，招商局健康产业（蕲春）有限公司、千年艾、李时珍臻艾、天慈酒坊、百世春、鼎盛医药、惠春蕲艾等十余家健康产业企业环绕的健康产业集群已逐步成形，有力带动蕲春当地蕲艾产业及大健康产业的快速发展。



打造产业空间

• 招商局蕲春产业促进中心

作为招商局蕲春健康产业新城启动项目，项目总投资约1亿元。自2018年5月投入运营以来，现已形成办公、展示、会议、住宿、餐饮等多功能一体的招商引资服务中心，助力招商局蕲春健康产业新城以及蕲春县招商引资。



• 招商局蕲春健康产业科技园

项目总投资额约11亿元，旨在打造集生产、办公、商务、研发、中试、展示等于一体的花园式绿色生态新型工业园区。项目一期于2021年4月竣工投入使用，将为中小企业聚集创造平台，加快产业集群集群发展。



培育产业内容

帮助蕲春研发及打造高精尖、高附加值的优质蕲艾产品，探索蕲艾烘干技术标准和仿生态种植技术标准，解决产业发展痛点。

充分调动当地合作社、种植大户参与，共同建立蕲艾种植示范基地，实现“标准化种植、科技化管理、规范化增效”。



两基金——产业投资基金双翼齐飞，为产业发展创造更多可能

基于蕲春项目入驻企业对于建立园区多种融资平台和建立园区企业合作纽带的需求，以及在招商局集团践行国家“开发式扶贫”政策的指导下，招商局蕲春蕲艾产业投资基金与招商蕲春医疗医药产业股权投资基金相继成立。截至2020年底，已实现出资项目2个（宏中药业、绚图新材），投决项目1个（千年艾），立项项目1个（中农华威），重点储备项目2个（德和生物、润邦橄榄油），产融联动打造园区产业新经济。

截至2020年底，产业新城范围内新签约项目

42^个

（包括招商局蕲春产业促进中心及招商局蕲春健康产业科技园一期项目）

累计签约投资额超

90^{亿元}

赋能城市生长

城市的发展离不开文化的支撑。我们以尊重之心融入当地，在尊重当地历史文化的基础上可持续地推动旧城改造，为创意思想和创意资源的交流与互动、聚集与提升提供平台，让城市发展的文化血液生生不息，也让文化底蕴更好地支撑城市丰盛生长。

保护城市文脉

城市文脉是一座城市的品牌和个性，是城市发展生生不息的源泉所在。招商蛇口早在十余年前已着手城市更新业务探索，与城市历史贯通融合并注入创新的视野与思维，以专业化城市更新业务平台推动战略实施，在尊重当地历史和风俗的基础上进行城市更新改造，使其绽放出时代的光华。



佛山宝华旧村居改造项目

与时代同行、与城市共生，招商蛇口的发展理念与佛山政府大力推进旧改造，促进城市升级的政策高度契合。佛山市南海区桂城夏北社区宝华旧村居改造项目占地309亩，我们挖掘融入本土文化元素，将旧村居升级为拥有大型商业综合体、休闲商业街、甲级写字楼以及更高品质的生活社区，丰富片区居民及村民的生活和居住业态。



深圳三联城市更新项目

深圳三联城市更新项目占地面积约17万平方米，计容建筑面积约96万平方米，在最大限度利用现有建筑功能的情况下进行重新规划和改造，努力让三联建成一个自立中心、自带配套、自成体系的“城中城”，让旧城从旧改中蜕变新生，成为招商蛇口“美好生活承载者”的生动诠释。

丰富人文教育

文化建设是推动社会发展和人类文明的重要力量，城市的发展离不开人文的支撑。我们搭建文化交流平台，不断延伸文化触角，以和风细雨的方式为城市人文的发展浇灌养分，让城市发展的文化血液生生不息。

青春华章

在华南理工大学开展“招商蛇口·青春华章”2020年度颁奖盛典暨第六届中国国际“互联网+”大学生创新创业大赛总结表彰大会，鼓励支持师生在抗击疫情、脱贫攻坚、支教服务、学习“四史”中的突出贡献和先进事迹。



学生社会实践基地

招商蛇口国际邮轮母港与育才教育集团共建学生社会实践基地，持续开展各类校企合作项目，为孩子们学习实践、认知社会提供平台，助力培育新时代优质人才。



全国儿童绘画大赛

举办以“野生动物，我来守护”为主题的招商会第二届全国儿童绘画大赛，将野生动物和人类生活相呼应，让小朋友们亲近自然、敬畏生命，用一笔一划勾勒出自己心中对保护野生动物的理解。

推动文化创新

创意能够让一个城市生机勃勃、精彩无限。我们以海上世界文化艺术中心为重要载体，为创意思想和创意资源交流互动提供平台，为公共文化与社会教育资源开放贡献力量，“设计互联学院Design Society Edu”品牌发布后，持续推动设计艺术教育和创新教育的发展，让更多人了解并参与到创新教育事业中。

设计互联公教项目

设计互联倡导“与社会共设计”理念，通过一系列多层次、多面向的公教项目，在独特的文化体验中为不同年龄、不同背景、不同地域的公众提供参与、了解、学习设计的途径。



举办多元化的博物馆课程，与学校课程的紧密结合，为孩子们成长开启更广阔的视野，成为国家义务教育课程的延伸和有益补充，2020年推动课程走入荟同学校。



携手多方共同策划组织《博物馆奇妙夜·夜宿之旅》等共17场文旅研学活动，营造异国风情和节日氛围，帮助孩子理解和表达自身民族节日文化。

设计互联DS+项目

设计互联DS+项目通过打造集展览、商业、休闲于一体的文化综合体验空间，推动大创意、泛艺术，促进生活与艺术融合，为美好生活增添艺术氛围，项目相继推出《自然魔法物语-新格林童话历险记》互动艺术展等精彩活动，寓教于乐，全方位激发创造性思维能力。



获得德国格林兄弟协会官方授权，举办《自然魔法物语-新格林童话历险记》互动艺术展，邀请11位当代艺术家对耳熟能详的格林童话故事进行再创作。

“设计的价值在中国”活动

“设计的价值在中国”展览由设计互联发起并策划、与英国国立维多利亚与艾尔伯特博物馆合作出品，是中国第一个综合性梳理在地设计及其对中国现代化进程影响的展览，138件展品覆盖工艺美术、设计脱贫、生态保护、乡村建设、建筑、航空航天、女性、数字化等近30个议题，铺陈当下中国设计不同切面背后的文化思考。此外，设计互联基于展览开发了主题工作坊“公共座椅大挑战”，让学生了解社区共建的意义，多维度理解以人为本的设计价值。

蛇口文化艺术季

从社会慈善、环境保护、青少年成长、可持续发展等多个层面向市民展示“蛇口文化艺术季”的人文理念，为深圳市民奉献为期一个月、贯穿五个周末的绿色、国际、智慧的艺术盛宴，举办国际时尚大展、当代艺术展、海边音乐会、美好生活嘉年华、社区智造节、蛇口无车日等活动20场，为市民带来丰富而独特的人文体验。



海上世界听音乐

“身体实验室”项目

“身体实验室”项目尝试把一系列与身体实践相关的应用，借助讲座、工作坊、艺术节及跨领域演出的方式与大众分享，让公众真正理解身体和心灵相互影响的紧密关系，增强自我观察能力，从而正向地调节与转化情绪。2020年6-11月，我们在蛇口价值工厂分别开展了接触即兴工作坊及夏令营、身心技法工作坊、TOUCH接触即兴艺术节-深圳站等活动。



携手员工成长

人才是企业发展的核心竞争力。我们将人才队伍建设摆在更加重要的位置，推动人才“能上能下、能进能出、能多能少”的“六能”机制，深入“选对人、尊重人、用好人、凝聚人、培育人、管住人”的管理举措，与员工携手前行，实现员工与企业的共奋斗、共成长。

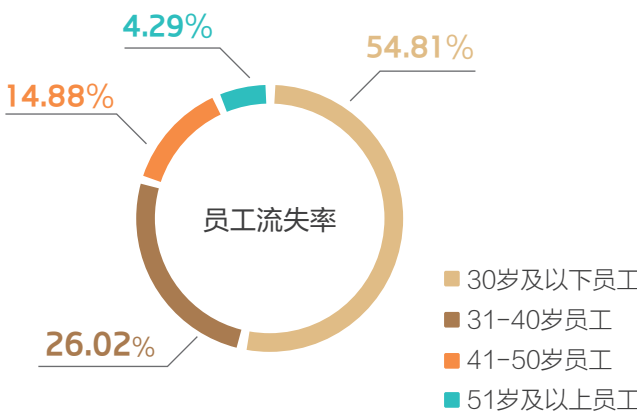
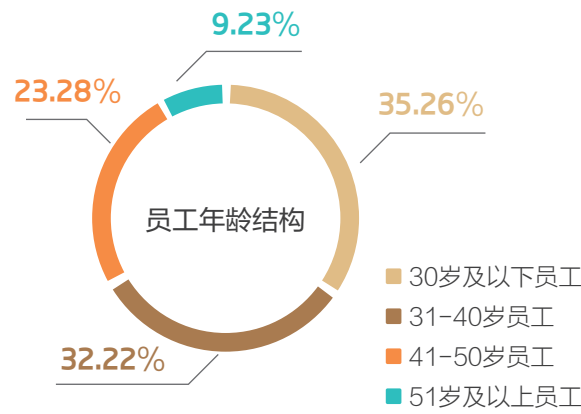
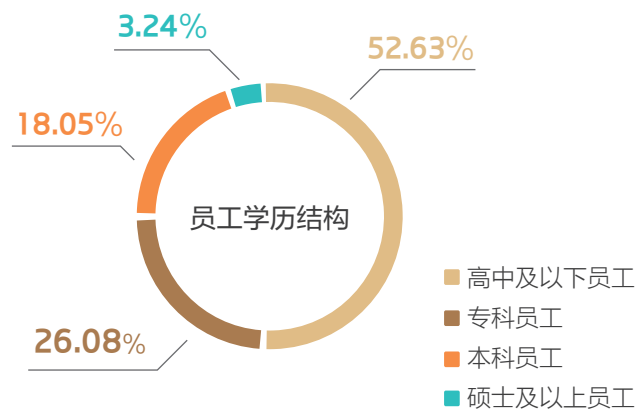
吸纳多元人才

我们面向全社会提供公平合法的就业机会，以完善的权益保障和薪酬福利体系，广泛吸纳符合公司战略发展需求、认同企业文化的高素质、专业化人才，为企业持续领跑提供保障。

促进公平就业

我们严格遵守《公司法》《劳动法》等法律法规、国际人权规范及运营所在地法规政策，坚持合法合规开展招聘，新修订了《招商蛇口招聘管理规定》，新版本中增加了入职回避、面试监督及保密等内容，不因种族、肤色、性别、年龄、信仰等区别对待，杜绝童工雇佣、强制劳动等非法用工和违反政策规定用工，严禁非法收集应聘人员个人信息，坚持男女同工同酬，全面保障招聘的公平公正性。2020年，公司劳动合同签订率100%，未发生用工违规事件。

员工结构数据



保障员工权益

我们修订并发布了《招商蛇口员工手册（2020版）》，内容涉及劳动关系、工作指引、员工安全、考核、薪酬与福利、考勤与假期、培训与发展、员工关系、员工行为规范等内容，明确了企业与员工双方的权利、责任和义务，切实保障员工合法权益。

倡导民主沟通

我们通过职代会以及“招商局蛇口工联会”“蛇口青年”微信公众号等渠道与员工沟通，确保员工的知情权、参与权和监督权。同时，创建“思享汇”线上线下相结合的建言献策平台，旨在搭建一线员工与公司领导的交流渠道，鼓励员工从追求卓越、精益管理的视角出发，对公司经营管理提出想法和建议，和公司领导直接交流互动，充分调动员工参与企业经营的热情，汇聚员工智慧，迈向高质量发展。



“思享汇”开展线下活动

24次

现场参与人数超过

600人

收到员工建言献策

400余条

公司高管与员工现场交流话题近

100个



完善薪酬激励

员工工作的积极性和创造力是企业持续高质量发展的驱动力。我们基于公司综合发展方向，对标市场优秀企业，进一步深化公司全价值链、全周期、全业态的差异化薪酬激励体系，并为员工提供多层次福利保障，提升员工生活品质，激发员工工作积极性，帮助企业吸引、激励和保留核心人才。



助力员工发展

我们重视人才的培养与发展，持续完善人才管理机制和人才培养体系，让员工尽情施展才能，成就职业发展梦想。

激发人才活力

在坚持党管干部的同时，我们建立更加市场化的方式，完善人才管理体系，强化“能者上、庸者下、劣者汰”的用人导向，强化干事创业的文化氛围，为“有能力、有意愿、有担当”的优秀人才创造干事机会，给“想干事、能干事、干成事”的奋斗者提供舞台，形成组织与人才相互成就、相互促进的良性循环。

人才培养体系

我们依托“招商蛇口学院”为人才培养平台，建立以课程体系、讲师体系、项目运营为三大支柱，以学习平台、硬件基地为两大支撑的功能架构。同时，形成领导力、专业能力、通用能力三大类人才培养项目体系，不断丰富培训项目，帮助不同层次员工提升岗位胜任能力，实现个人职业成长与发展。



年度特色培养项目

高管远航班

“高管远航班”是顺应战略需要全力打造的“复合型”领军人才培养项目。第二届“高管远航班”于2020年9月开班，从“战略思维”“市场敏锐”“投资决策”及“引领卓越”四个模块展开，运用混合式学习方式，通过课前学习、内外部品牌课程、名师名家、座谈会、交流研讨、行动学习、远航私享会、跨界考察等多种方式，推动学员转变思维观念。



新任经理培养项目

“新任经理培养项目”旨在打造一批视野阔、素质高、能力全的关键人才，已举办十期。第十期“新任经理培养项目”于2020年9月开班，包括案例讨论、工作坊、在岗实践、学习成果汇报暨结业典礼等形式。同时，顺应当下移动学习趋势，导入线上学习APP，丰富学员的学习体验。并根据公司战略和发展需要，加强企业文化、数字化及廉政类课程学习，实现对新任经理多维度的全方位培养。

新航程计划

“新航程计划”是针对校园招聘应届生的三级进阶系列培养项目，通过集中培训、导师辅导和岗位实践相结合的方式，分阶段实现启迪职场新人、熔炼蛇口新兵、培育基层骨干、塑造未来之星的培养目标，持续为公司培养和储备优秀的新锐力量。2020届“新航程·启航”集训共有126名新员工完成从校园人到社会人、企业人、招商蛇口人的角色转变。



重视安全健康

安全健康是快乐工作的前提。我们重视员工安全与职业健康，严格遵守《安全生产法》《消防法》《职业病防治法》等法律法规，建立完善的管理体系和职业健康管理机制，积极打造安全健康的工作环境，守护员工安全健康。

健全安全管理

我们以人的安全为核心，以生产安全为重点，构建安全生产长效机制，努力实现“从零开始、到零结束”的安全目标。

建立安全组织	落实安全责任
从公司总部到各事业部、区域公司、城市公司及专业公司均建立了安全生产委员会及安全生产委员会办公室，各级公司每季度召开一次安委会，研究部署安全生产工作。	建立了全面覆盖的安全生产责任制，明确从主要负责人到一线从业人员（含劳务派遣人员、实习生等）的安全生产责任、责任范围和考核标准。安全生产责任纳入受约单位和员工绩效考核，考核结果与各级领导人员奖金挂钩。
健全安全体系	加强风险防控
完善制度，规范管理，推进安全健康管理系统化。全面推行安全生产标准化建设，修订并下发公司安全生产标准化管理手册，完成《安全生产责任制》《安全生产委员会议事规则》等10份文件，编制《境外机构和人员安全管理规定》，组织招商商管建立商业综合体安全标准化体系，推进招商积余完成安全制度的融入。	开展安全风险梳理，确定管控重点目标（容易发生群死群伤及较大社会影响的重点行业或领域）和现场管控重点活动（人员密集场所消防和应急疏散、物业管理消防等），实施安全风险分类监督管理。

公司总部、招商伊敦、邮轮事业部等通过**安全生产标准化评审**

招商物业总部通过OHSAS18001*
职业健康与安全管理体系认证

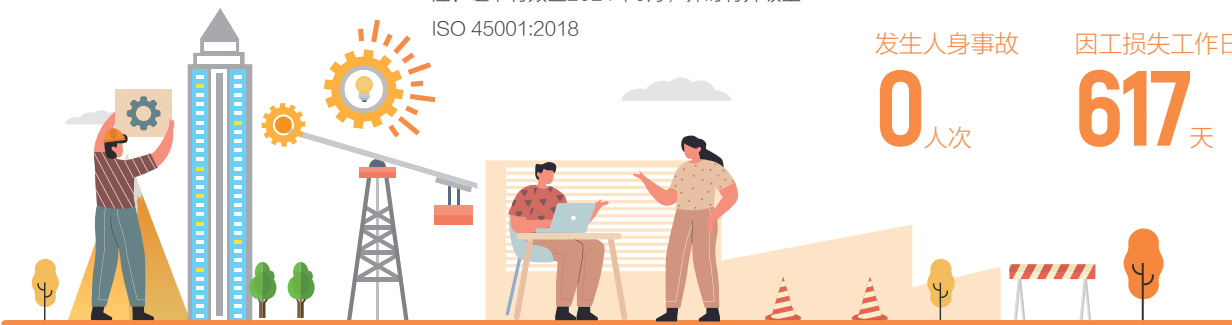
注：证书有效期至2021年9月，介时将升级至ISO 45001:2018

员工因工死亡
0人

发生人身事故
0人次

职业病发生率
0%

因工损失工作日数
617天



开展安全培训

我们每年面向全体员工开展安全培训，通过安全生产月、安全知识竞赛、安全应急演练等丰富的安全文化活动和培训，持续提高员工安全意识，加强安全风险防范能力。

安全培训员工

884204 人次

同比提升

126 %

分类分级，专业导向，多维度加强安全教育培训。组织安全管理人员参加注册安全工程师培训与考试、参加清华大学企业班组长培训、参加内部交叉检查，系统提升安全专业能力与综合管理能力。

统筹定制在线培训考核软件，编制内部消防、新员工培训教材，依据年度安全培训计划，通过线上、线下等不同方式，开展各项安全培训。



开展消防技能大比武活动



开展消防安全演练



举办基础生命支持（BLS）课程培训

关注身心健康

我们不断完善职业健康安全管理体系，通过全面体检、健康运动、合理膳食等，为员工的身心健康护航。

健康体检

组织员工每年开展健康体检，全年员工体检覆盖率达95%，平均举办体检讲座4场。



合理膳食

员工食堂遵循膳食平衡的原则，编制食谱时，按当季食材调换品种，做到荤素搭配、粗细搭配、干稀搭配，注重食物种类多样化，确保食物中含有充足的蛋白质，保证一定量的蔬菜和水果，保障员工营养。

健康运动

组织开展运动会、拓展活动等丰富的健康活动，积极鼓励引导员工开展各种类型的健康运动和体育活动，在运动中缓解压力、增强体魄。



案例 “奋斗者永远在路上” 云上健步行活动

为了让员工培养运动习惯、收获身心健康，招商蛇口开展“奋斗者永远在路上”云上健步行活动。活动于7月15日在全国启动，采用“线上平台打卡、线下团队健步”形式开展，各参赛团队在一个月中任选21天进行徒步，每天每人完成1万步打卡任务，通过21天的徒步训练养成健康的运动习惯。为了增强活动的趣味性，活动还设置了分享论坛、运动勋章、健步团队文化活力创意赛等，得到员工的广泛参与。

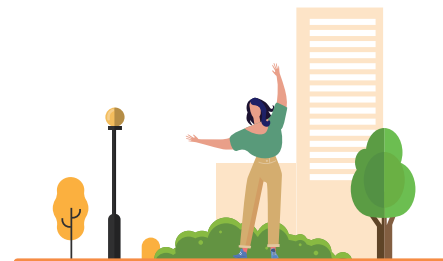


健康周

我们于每年5月组织健康周，每天设立一个健康主题，并向员工发放运动及保健用品，如弹力带、健身环、跳绳、颈部按摩仪等产品，倡导员工关注身心健康并积极参与健身活动。

健康空间

我们为员工提供了专属的健身空间、健身设备，以及舒适的休息空间及家具，通过以人为本的环境设计来推动员工身心健康。光合书屋结合员工能力发展计划，有人文社科、管理通史、历史文献、畅销读物等多方面读物，为员工提供放松和学习的平台，鼓励并推动员工的精神追求。



心理健康

我们倡导劳逸结合，为员工提供心理健康指导和支持。我们结合员工普遍关注的心理健康话题，在中秋节前开展总部员工“奋斗之约 健康之约”关爱活动，邀请著名心理学家讲解如何化解职场压力，并开展线上健康知识问答，帮助员工以积极心态面对工作和生活的挑战。



应对疫情

2020年1月新冠疫情来袭，招商蛇口根据招商局集团的紧急部署，全面启动新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作。公司迅速成立了以董事长、党委书记许永军为组长的疫情防控应急工作小组，全面统筹协调、部署和督导落实疫情防控工作开展。各单位采取各种方式做好员工关怀工作，切实保障员工在隔离期或治疗期的薪酬福利和劳动关系，对员工因疫情导致的工作生活困难想方设法给予协调解决。我们把员工健康放在首位，通过宣传教育提高员工防护意识，确保在岗员工的基本防护物资配置充足，并在疫苗上市后安排员工分批次接种，优先安排外派海外驻地的员工和自愿报名的员工。

关爱员工生活

我们希望员工拥有快乐幸福的职场生活。我们培育温馨的企业文化，用心关爱员工生活，帮助员工舒缓工作和生活压力，让每位员工充分感受家的温暖和悉心关爱。

打造快乐职场

我们举办丰富多彩的文化娱乐活动，持续营造“简单、阳光、高效、关爱”的组织氛围，促进工作和生活的平衡，打造有活力、有激情的快乐职场。全年开展各类文体活动559次。

案例 乘风破浪，招商家游

2020年11月21日，公司总部第四届“招商家游”员工家属开放日活动在蛇口邮轮母港湾区游船“大湾区一号”上举行，致敬员工奋斗者及背后默默付出的家人们。员工和家属们参观了招商局的历史文化展厅，参与了童筑家园、童绘美好、海洋大课堂等精彩亲子活动，并在歌声中穿越港珠澳大桥，感受美好生活的喜悦。



关爱特殊员工

- 关爱女性员工。设置母婴室，为哺乳期女性员工给予更多人文关怀；午餐设有孕妇加菜，满足孕妇提供营养需求；举办女性健康及母婴知识讲座等活动，发放女性员工保障用品，为女性员工提供特别呵护和支持。
- 关爱困难员工。成立“员工关爱互助会”，由员工自愿加入、自发组成，通过吸纳员工成为会员以缴纳会费的形式筹集资金，由理事会与秘书机构进行资金的规范管理与运作，将会费资金资助困难会员渡过难关。自2014年成立以来，已吸纳会员近2700名，资助了近20位受困会员，资助金额达90万元。
- 关爱外派员工。以跨国邮寄方式，持续向各海外项目部提供防疫物资支援，在前方组织海外员工参与线上心理疏导，在后方组织慰问海外员工家属及解决生活困难，让海外员工没有后顾之忧。



				1
2	3	4	5	
6	7	8		

1. 招商积余健步走活动
2. 西安公司中秋节活动
3. 户外拓展活动
4. 北京公司“嘉年华”活动
5. 合肥公司“缘聚招商”单身青年联谊会
6. 西南区域总部及成都公司“精致女神 优雅盛放”线上三大主题课程互动直播活动
7. 哈尔滨公司粽王争霸赛
8. 雄安公司赴狼牙山开展拓展活动



展望

2021年是中国共产党建党一百周年，亦是“十四五”规划的开局之年。奋楫扬帆行致远，勇立潮头谱新篇。我们将持续赋能城市生长，承载美好生活！

共筑美好生活

我们将聚焦“美好生活圈”全生命周期产品与服务体系，坚持倾听客户声音，为客户提供更加便捷、智慧与暖心的服务，为客户的健康与安全保驾护航，做好城市活力承载者和生活空间承载者。

共创美好价值

我们将坚持党建引领，延续招商血脉与蛇口基因，不断深化改革创新，推进提质增效，提升企业经营管理；助力国家区域发展战略，拓展海外布局，深化共赢合作，在改革创新承载者的道路上奋力前行。

共享美好生态

我们将秉承绿色发展理念，坚持科技创新，深入实施节能减排和绿色运营，推进建筑产业化，打造健康人居，引领绿色生活，以绿色发展承载者的角色推动城市和人民生活的可持续发展。

共建美好家园

我们将持续以真诚回馈社会，奉献爱心，为城市注入源源不断的生机与活力；为员工打造温馨、有活力、受尊重的工作环境，怀揣热心与真心，不负人文和谐承载者的使命与担当。

数说责任

绩效指标		2018年	2019年	2020年
共筑美好生活	业务覆盖地区及城市（个）	60	110	111
	服务住宅客户数量（万户）	24	31	37
	园区业务项目数量（个）	14	19	27
	全年接待邮轮旅客数量（万人次）	409	347	21
	投入客户关爱基金（万元）	1820	2139	3208
	实测实量覆盖率（%）	100	100	100

注：2020年受疫情影响，国内邮轮市场自1月下旬起全面停航，至报告期末仍未复航；澳门航线、香港机场水运单程航线分别于9月10日、10月28日恢复，公司邮轮母港进出港航班数同比下降55%。

绩效指标		2018年	2019年	2020年
共创美好价值	总资产（亿元）	4232.2	6176.9	7371.6
	营业收入（亿元）	882.8	976.7	1296.2
	净利润（亿元）	194.6	188.6	169.1
	纳税总额（亿元）	164.8	220.5	238.5

绩效指标		2018年	2019年	2020年
共享美好生态	获得绿色建筑认证项目（个）	24	61	60
	完成绿色建筑面积（万平方米）	329	841	648
	已开发绿色项目年节电（万千瓦时）	17619	21651	24242
	已开发绿色项目年节水（万吨）	162	232	286
	万元营业收入综合能耗（现价） （吨标准煤/万元）	0.0035	0.0033	0.0016

绩效指标		2018年	2019年	2020年
共建美好家园	员工总人数（人）	24791	49014	48465
	员工劳动合同签订率（%）	100	100	100
	员工培训总时数（小时）	1054338	1049278	6630779
	供应商质量及环境评估比例（%）	100	100	100
	公益投入资金（万元）	3120	11100	8722.5

第三方评价

很高兴再次受邀为招商蛇口报告进行点评。这是招商蛇口发布的第6份社会责任报告，难能可贵的是，报告在保持以往高水准的基础上，持续进行创新和突破，内容丰富、文字流畅、逻辑清晰、数据详实、图片精美，让读者深刻感受到招商蛇口为实现可持续发展的坚定态度和不懈努力。

责任基因，全面融入。

作为中国领先的城市和园区综合开发运营服务商，招商蛇口将“做美好生活承载者”作为公司使命，也作为可持续发展的目标和方向。招商蛇口以此延伸出“改革创新承载者、城市活力承载者、生活空间承载者、绿色发展承载者、人文和谐承载者”的责任理念，并与联合国可持续发展目标相结合，保障公司使命全面融入公司运营管理和业务之中，积极参与到全球可持续发展的蓝图和框架中，展现了企业的责任与担当。

创新实践，振奋行动。

报告主体部分通过四大篇章，展现了招商蛇口的一系列年度创新实践，展示了对利益相关方诉求与期望的重视与回应。令人印象深刻的是，面对疫情影响，招商蛇口依然发挥专业优势，以充裕的资源、多元的产品、创新的服务等持续开展责任行动。在报告的“承载美好 笃定稳行”板块，不仅展现了企业的年度经营主题，也介绍了打造全流程品质服务、开展质效提升工程、追求建筑“0”能耗化、开展产业扶贫等生动实践，展现了招商蛇口推进可持续发展的坚定步伐和振奋行动。

阅读友好，真诚沟通。

报告创新排版方式，页面简洁、大气，力图给读者带来更友好的阅读体验，报告平实、质朴的语言，则为我们讲述了招商蛇口在各领域的点滴实践，实现了与利益相关方的平等、坦诚、有效沟通。同时，报告中还有丰富的利益相关方声音，让我们看到了利益相关方真心实意的反馈，有力地传递了招商蛇口的责任心声。

从这本报告中，我们看到一个有活力、有担当、有作为的招商蛇口。期待未来招商蛇口不忘初心，不断精进，发挥自身专业优势，带来更多创新的责任实践，以自身商业成功，助力实现全球可持续发展。

于志宏

《可持续发展经济导刊》社长/主编

关于本报告

Who	报告主体 本报告是招商局蛇口工业区控股股份有限公司的第六份企业社会责任报告，分为中文版和英文版两个版本，如中文版和英文版内容有细微出入，请以中文版为准。 称谓说明 为了便于表述和阅读，在本报告中“招商局蛇口工业区控股股份有限公司”也以“招商蛇口”“公司”或“我们”表示；涉及“招商局集团有限公司”统一用“招商局集团”或“集团”表示。
When	报告时间范围 2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容往前后年度适度延伸。本报告为年度报告，上期报告已于2020年3月发布。
Where	报告边界 报告重点披露了2020年招商局蛇口工业区控股股份有限公司及公司所属事业部、区域公司和专业公司在履行经济、社会和环境责任方面的信息和关键绩效。
Why	报告目的 公司以开放坦诚的态度向利益相关方披露公司在可持续发展方面的理念、实践和关键绩效，充分回应利益相关方关注的重要问题。 可靠性保证 公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。
How	信息来源 报告中所使用的全部信息数据来自于公司正式文件、统计报告与财务报告，以及由公司社会责任管理部门汇总与审核的各单位可持续发展实践信息。如无特殊说明，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。 编制依据 报告编制符合全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）；社会责任国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）；深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》；香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》。 编制流程 制定报告编制方案→组建编制小组→识别利益相关方及重要议题→确定报告框架→报告撰写、修改及完善→公司领导层审核→报告发布→收集反馈意见以持续改进。 获取方式 报告以印刷品和PDF电子文件两种形式发布，欢迎登陆招商蛇口网站 http://www.cmsk1979.com获取电子版报告。 意见反馈 为不断改进报告编制工作，我们希望倾听您的意见和建议。如对报告有疑问和建议，您可发邮件至 cmskcsr@cmhk.com，或可致电0755-26818600。

审验声明

社会责任报告审验声明书

Assurance Statement of Corporate Social Responsibility Report

杭州汉德质量认证服务有限公司（以下简称 TUV NORD）受招商蛇口工业区控股股份有限公司（以下简称“招商蛇口”）委托，对招商蛇口 2020 年社会责任报告（以下简称“报告”）进行了独立的第三方审验工作。

招商蛇口负责收集、分析、汇总和披露报告中提到的信息。TUV NORD 在与招商蛇口的协议范围中认可的职权范围内实施此项工作（报告审验）。招商蛇口是本声明的指定用户。

本声明书基于招商蛇口编制的 2020 年社会责任报告，招商蛇口对报告中信息和数据的完整性和真实性负责。

审验的范围

- 报告披露的 2020 年度内的社会责任关键绩效及相关信息；
- 对报告中涉及数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价。

本次现场审验时间为 2021年03月01-03日。

审验方法

审验过程包括如下活动：

- 评审招商蛇口提供的文件信息；
- 为抗击新型冠状病毒疫情，选择线上审核，评审招商蛇口报告信息收集人员邮件沟通资料,并通过即时通讯工具进行沟通。
- 查阅相关网站及媒体公布的公众信息，通过抽样的方法对报告有关数据和信息进行核实；
- 依据《可持续发展报告标准》（GRI Standards）在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性方面的要求，对报告进行了评估；
- 依据香港联合交易所《环境、社会及治理报告 ESG 指引》
- 依据《AA1000 审验标准》（2008）；
- 根据重要性、量化、平衡、一致性方面的要求，对报告进行评估；
- 验证活动是根据 TUV NORD 社会责任报告验证管理程序进行。

验证结论

招商蛇口编制的 2020 年社会责任报告，以“共筑美好生活”“共创美好价值”“共享美好生态”“共建美好家园”为框架，全面披露了招商蛇口在 2020 期间履行社会责任的行动和绩效；客观反映了公司在 2020 年社会责任发展工作的开展状况和所取得的绩效。报告中的数据是可靠的、客观的，TUV NORD 没有发现系统性或实质性错误，符合 GRI Standards 核心方案的披露要求。

- 平衡性 报告客观披露了公司基层实际运作中检查发现的隐患和风险等绩效信息，具有一定的平衡性；
- 可比性 报告以“关键绩效指标”形式，列示了公司 2020 年的关键数据，具有一定的可比性；
- 准确性 通过抽样审核发现，报告披露的案例和数据基本客观、准确；
- 时效性 本次报告披露年限为 2020 年可持续发展绩效，时效性良好，可以使利益相关方及时获取信息，做出合理决定；

- 清晰性 报告中使用了图片，图形及汇总数据表，可使报告中的信息易于理解。且使用指标对标表，方便利益相关方找到所需的特定信息；
- 可靠性 招商蛇口运营管理部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程，使之可验证，一定程度上确保了信息的质量和实质性。

改进建议

通过审验和评价活动，我们对招商蛇口在社会责任发展的实践和管理方面有以下改进的建议：

- 建议在实质性议题筛选与确认时，扩大调查样本，以提高实质性议题选择的准确性；
- 建议在绩效披露时，能加强对承包方、分包方社会责任绩效的披露；

特别声明

本审验声明中不包括：

- 信息披露之外的活动；
- 关于招商蛇口的立场、观点、信仰、目标、未来发展方向和承诺的陈述；
- 由于经济数据经第三方审计，故报告中不做重复验证。

独立性和能力的声明

德国汉德集团是世界领先的认证机构，在全球超过 70 个国家设有分支机构，提供检验、测试和验证服务，包括管理体系和产品认证；质量、环境、社会和道德的审核和培训；环境、社会责任和社会责任报告的鉴证。

杭州汉德质量认证服务有限公司作为德国汉德集团全球的分支机构之一是独立的，确保在实施本社会责任报告的审验过程中与招商蛇口或其分支机构和利益相关方没有任何利益冲突。本报告所有信息由招商蛇口提供，TUV NORD 没有参与到报告编写过程。

杭州汉德质量认证服务有限公司



机构授权人：宋海宁

日期：2021年03月10日



审验组长：李雪梅

日期：2021年03月10日

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，请以中文为准

指标索引

指标编号		报告章节	页码
GRI 101：基础			
GRI 102：一般披露			
组织概况	102-1 组织名称	关于我们	P9
	102-2 活动、品牌、产品与服务	关于我们、协同多元化业务	P9/P19-20
	102-3 总部位置	关于我们	P9
	102-4 营运位置	关于我们	P9
	102-5 所有权与法律形式	关于我们	P9
	102-6 服务的市场	协同多元化业务、数说责任	P19-20/P94
	102-7 组织规模	数说责任	P94
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	携手员工成长	P81-82
	102-9 供应链	打造责任供应链	P54
	102-10组织及其供应链的重大变化	打造责任供应链	P54
	102-11预警原则或方针	推进合规运营	P45
	102-12外部倡议	可持续发展背景	P13
	102-13协会的成员资格	-	-
战略	102-14高级决策者的声明	董事长致辞	P1-2
	102-15关键影响、风险和机遇	董事长致辞、可持续发展背景	P1-2/13
道德和诚信	102-16价值观、原则、标准和行为规范	企业文化	P10
	102-17关于道德的建议和关切问题的机制	合规稳健运营	P45-46
管治	102-18管理架构	公司治理	P11
	102-19授权	-	-
	102-20行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	-	-
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	实质性议题管理	P15
	102-22最高管治机构及其委员会的组成	公司治理	P11
	102-23最高管治机构主席	-	-
	102-24最高管治机构的提名和甄选	-	-
	102-25利益冲突	-	-
	102-26最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	-	-
	102-27最高管治机构的集体认识	-	-
	102-28最高管治机构的绩效评估	-	-
	102-29经济、环境和社会影响的识别和管理	社会责任融入、实质性议题管理	P14-16
	102-30风险管理流程的效果	-	-
	102-31经济、环境和社会议题的评审	实质性议题管理	P15
	102-32最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	实质性议题管理	P15
	102-33重要关切问题的沟通	责任沟通	P16
	102-34重要关切问题的性质和总数	责任沟通	P16

	102-35报酬政策	完善薪酬激励	P83
	102-36决定报酬的过程	完善薪酬激励	P83
	102-37利益相关方对报酬决定过程的参与	-	-
	102-38年度总薪酬比率	-	-
	102-39年度总薪酬增幅比率	-	-
利益相关方沟通	102-40利益相关方群体列表	责任沟通	P16
	102-41集体谈判协议	实质性议题管理、责任沟通	P15-16
	102-42利益相关方的识别和遴选	实质性议题管理、责任沟通	P15-16
	102-43利益相关方参与方针	实质性议题管理、责任沟通	P15-16
报告实践	102-44提出的主要议题和关切问题	实质性议题管理、责任沟通	P15-16
	102-45合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告	P96
	102-46界定报告内容和议题边界	实质性议题管理、关于本报告	P15-16/96
	102-47实质性议题列表	实质性议题管理	P15-16
	102-48信息重述	关于本报告	P96
	102-49报告变化	关于本报告	P96
	102-50报告期	关于本报告	P96
	102-51最近报告日期	关于本报告	P96
	102-52报告周期	关于本报告	P96
	102-53有关本报告问题的联系人信息	关于本报告	P96
	102-54符合 GRI 标准进行报告的声明	关于本报告	P96
	102-55 GRI内容索引	指标索引	P99-102
	102-56外部鉴证	审验声明	P97-98
GRI 200 经济			
GRI 201 经济绩效	103 管理方法	共创美好价值开篇	P43
	201-1直接产生和分配的经济价值	数说责任	P94
	201-2气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	可持续发展背景	P13
	201-3义务性固定福利计划和其他退休计划	完善薪酬激励	P83
	201-4政府给予的财政补贴	-	-
GRI 202 市场表现	103 管理方法	-	-
	202-1按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	-	-
	202-2从当地社区雇佣高管的比例	-	-
GRI 203 间接经济影响	103 管理方法	共创美好价值开篇、共建美好家园开篇	P43/71
	203-1 基础设施投资和支持性服务	深耕国内重点区域、拓展海外业务、产融联动，实现“造血式”脱贫	P50-53/75-76
	203-2 重要间接经济影响	深耕国内重点区域、拓展海外业务、产融联动，实现“造血式”脱贫	P50-53/75-76
GRI 204 采购实践	103 管理方法	打造责任供应链	P54
	204-1向当地供应商采购支出的比例	-	-
GRI 205 反腐败	103 管理方法	推进反腐倡廉	P46
	205-1已进行腐败风险评估的运营点		
	205-2反腐败政策和程序的传达及培训	推进反腐倡廉	P46
	205-3经确认的腐败事件和采取的行动	-	-
GRI 206 反竞争行为	103 管理方法	推进反腐倡廉	P46
	206-1针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	-	-

GRI 300 环境			
GRI 301 物料	103 管理方法	-	-
	301-1所用物料的权重或体积	-	-
	301-2所使用的回收进料	-	-
	301-3回收产品及其包装材料	-	-
GRI 302 能源	103 管理方法	践行绿色运营	P67
	302-1组织内部的能源消耗量	深植绿色理念	P58
	302-2组织外部的能源消耗量	-	-
	302-3能源强度	深植绿色理念	P58
	302-4减少能源消耗量	建筑产业化	P60
	302-5降低产品和服务的能源需求	建筑产业化	P60
GRI 303 水资源	103 管理方法	实质性议题管理	P15
	303-1按源头划分的取水	-	-
	303-2因取水而受重大影响的水源	-	-
	303-3水循环与再利用	水资源管理	P68
GRI 304 生物多样性	103 管理方法	保护生物多样性	P69
	304-1组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	-	-
	304-2活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	-	-
	304-3受保护或经修复的栖息地	保护生物多样性	P69
	304-4受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	-	
GRI 305 排放	103 管理方法	践行绿色运营	P67
	305-1直接（范畴 1）温室气体排放	深植绿色理念	P58
	305-2能源间接（范畴 2）温室气体排放	深植绿色理念	P58
	305-3其他间接（范畴 3）温室气体排放	-	-
	305-4温室气体排放强度	-	-
	305-5温室气体减排量	深植绿色理念	P58
	305-6臭氧消耗物质（ODS）的排放	-	-
	305-7氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大气体排放	-	-
GRI 306 污水和废弃物	103 管理方法	水资源管理	P68
	306-1按水质及排放目的地分类的排水总量	-	-
	306-2按类别及处理方法分类的废弃物总量	-	-
	306-3重大泄漏	-	-
	306-4危险废物运输	-	-
GRI 307 环境合规	306-5受排水和/或径流影响的水体	-	-
	103 管理方法	建筑产业化、践行绿色运营	P60/67-68
GRI 308 供应商环境评估	307-1违反环境法律法规	-	-
	103 管理方法	打造责任供应链	P54
	308-1使用环境标准筛选的新供应商	打造责任供应链	P54
GRI 400社会	308-2供应链对环境的负面影响以及采取的行动	打造责任供应链	P54
	103 管理方法	携手员工成长	P81
	401-1新进员工和员工流动率	携手员工成长	P81
	401-2提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	完善薪酬激励	P83
GRI 401 雇佣	401-3育儿假	完善薪酬激励	P83
	103 管理方法	保障员工权益	P82
	402-1有关运营变更的最短通知期	-	-
GRI 402 劳资关系			
	103 管理方法	重视安全健康	P86-88
GRI 403 职业健康与安全	403-1劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	-	-

GRI 403 职业健康与安全	403-2工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	重视安全健康	P86
	403-3从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	重视安全健康	P86
	403-4工会正式协议中的健康与安全议题	-	-
GRI 404 培训与教育	103 管理方法	助力员工发展	P84
	404-1每名员工每年接受培训的平均小时数	助力员工发展	P84
	404-2员工技能提升方案和过渡协助方案	助力员工发展	P84-85
	404-3定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	-	-
GRI 405 多元化与平等机会	103 管理方法	携手员工成长	P81
	405-1管治机构与员工的多元化	携手员工成长	P81
	405-2男女基本工资和报酬的比例	携手员工成长	P81
GRI 406 反歧视	103 管理方法	携手员工成长	P81
	406-1歧视事件及采取的纠正行动	携手员工成长	P81
GRI 407 结社自由与集体谈判	103 管理方法	倡导民主沟通	P82
	407-1结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	倡导民主沟通	P82
GRI 408 童工	103 管理方法	携手员工成长	P81
	408-1具有重大童工事件风险的运营点和供应商	携手员工成长	P81
GRI 409 强迫与强制劳动	103 管理方法	携手员工成长	P81
	409-1具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	携手员工成长	P81
GRI 410 安保实践	103 管理方法	-	-
	410-1接受过人权政策或程序的培训的安保人员	-	-
GRI 411 原住民权利	103 管理方法	-	-
	411-1 涉及侵犯原住民权利的事件	-	-
GRI 412 人权评估	103 管理方法	-	-
	412-1接受人权审查或影响评估的运营点	-	-
	412-2人权政策或程序方面的员工培训	-	-
	412-3包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	-	-
GRI 413 当地社区	103 管理方法	共建美好家园开篇	P71
	413-1有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	汇聚公益爱心、赋能城市生长	P73-80
	413-2对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-	-
GRI 414 供应商社会评估	103 管理方法	打造责任供应链	P54
	414-1使用社会标准筛选的新供应商	打造责任供应链	P54
	414-2供应链对社会的负面影响以及采取的行动	打造责任供应链	P54
GRI 415 公共政策	103 管理方法	精准扶贫	P73
	415-1政治捐赠	精准扶贫	P73
GRI 416 客户健康与安全	103 管理方法	匠心驱动，打造全流程品质管理、运营美好生活圈	P29-36
	416-1对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	匠心驱动，打造全流程品质管理、运营美好生活圈	P29-36
	416-2涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	匠心驱动，打造全流程品质管理、运营美好生活圈	P29-36
GRI 417 营销与标识	103 管理方法	坚持责任营销	P34
	417-1对产品和服务信息与标识的要求	坚持责任营销	P34
	417-2涉及产品和服务信息与标识的违规事件	坚持责任营销	P34
	417-3涉及市场营销的违规事件	坚持责任营销	P34
GRI 418 客户隐私	103 管理方法	客户隐私保护	P41
	418-1与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	客户隐私保护	P41
GRI 419 社会经济合规	103 管理方法	合规稳健运营	P45
	419-1违反社会与经济领域的法律和法规	-	-