

LONGFOR<sup>1</sup> 龙湖

2020

可持续发展报告

FOR YOU  
FOREVER

善待  
共生



龙湖集团控股有限公司

LONGFOR GROUP HOLDINGS LIMITED

(于开曼群岛注册成立之有限公司)

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

Stock Code 股份编号: 960

# LONGFOR





# 目录 CONTENT

01 关于本报告	01
02 致辞	03
03 关于龙湖	05
04 利益相关方沟通	15

## 05 公司管治 — 健全管治, 合规经营



5.1 健全治理	19
5.2 可持续发展管理	21
5.3 合规经营	23
5.4 风险管控	24
5.5 商业道德	27

## 06 善待客户 — 品质为本, 科技为辅



6.1 匠心品质	31
6.2 美好体验	33
6.3 幸福龙民	51
6.4 科技赋能	55
6.5 安心保障	61

## 07 善待环境 — 绿色低碳, 持续践行



7.1 绿色低碳理念	71
7.2 绿色低碳建造	73
7.3 绿色低碳运营	82
7.4 绿色低碳发展策略	91

## 08 善待员工 — 培育引领, 共同成长



8.1 公平用人	97
8.2 乐育人才	98
8.3 以人为本	104
8.4 安全健康	108

## 09 善待社会 — 以善为源, 荫庇未来



9.1 公益同心	119
9.2 城市同享	123
9.3 产业共赢	127
9.4 行业共进	129

10 香港联交所 ESG 指标索引 ..... 131

11 内部制度与法律法规清单 ..... 133

12 ESG数据指标绩效表 ..... 135



## 01

# 关于本报告

本报告旨在回应利益相关方期望，展示龙湖集团环境、社会、企业管治及可持续发展方面的理念、管理、行动和成效。集团董事会负责对报告内容进行监督，并确保其不存在虚假记载，误导性陈述或重大遗漏。集团管理层负责执行相关政策及措施，确保集团在 ESG 方面的风险管理以及相应内部监控系统之有效性，促进集团的可持续发展。

## 报告标准

本报告遵循香港联合交易所（以下简称“香港联交所”）《上市规则》附录二十七所载《环境、社会及管治 (ESG) 报告指引》的有关规定与要求，并广泛参考《SDGs（联合国可持续发展目标）企业行动指南》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》等在内的国内外相关标准。

## 报告称谓说明

为便于表述和方便阅读，龙湖集团控股有限公司也用“龙湖集团”“集团”“公司”或“我们”表示。如无特殊说明，本报告中的“元”“万元”“亿元”分别代表“人民币元”“人民币万元”“人民币亿元”。

## 报告覆盖范围

本报告覆盖本集团于 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日（以下简称“报告期间”）与地产开发、商业运营、租赁住房、智慧服务、房屋租售及房屋装修等相关业务。部分内容适当追溯历史数据或延伸至 2021 年。

## 报告数据来源

除特殊说明，本报告所引用的信息与数据来自公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的环境、社会及管治信息。

## 报告获取

可以在公司官方网站企业公民栏目 (<https://www.longfor.com/social/>) 或香港联交所网站浏览或下载本报告的中、英文版本。若中文版报告与英文版出现分歧，以中文版为准。

# 致辞



**吴亚军**  
龙湖集团董事长

龙湖集团自 1993 年创建于重庆，至今已有 28 个年头。龙湖向来重视客户、员工，重视环境与社会公益，与环境共生、与同路人共赢已注入龙湖的成长基因。我们始终坚持：略高原则，即尽量超越今天的技术、管理、资源的局限，公司标准要略高于国家标准、行业标准和客户预期，是公司长期、可持续发展的路径。

ESG 工作是龙湖研发、工程、景观、装饰、供应链、智慧服务、法务、公共事务、行政、财务等上万员工，十几年坚持贯彻执行环境友好及社会责任长期目标的结果。回顾过往，许多历史时刻值得大家铭记：

1995 年的龙湖还是一家技术和经费都十分有限的初创公司，但在重庆九龙湖片区做第一个项目规划时，仍然投入资金和人力，对九龙湖周边 5 公里的地表径流和地下水开展调查，以确保所规划的雨污分流工程带来的新入库水源足以补充九龙湖的湖水，保持九龙湖的生态循环。26 年过去了，如今的九龙湖依然波光粼粼。

2000 年，依然在九龙湖畔。为了让在湖畔北岸栖息的白鹭能在工程结束后仍然返回家园，我们将湖畔原生的刺桐和竹林按照原始形态进行专门保护，还设计了生物净化方案，做好湖周边的微生态。三年后，

当九龙湖香樟林项目落成时，施工过程中飞走的白鹭也同时飞回到湖边竹林中，与龙湖业主共同生活。

2006 年，我们承接原建设部安排的编撰西南地区节能节水项目标准的任务，示范项目重庆悠山郡同年开始修建。

2019 年，我们成功打造世界上最大的近零能耗示范社区龙湖·高碑店列车新城。作为第 23 届国际被动房大会的核心示范项目，高碑店列车新城对标德国海德堡列车新城，采用绿色智慧海绵城市理念和近零能耗建筑技术体系，实现室内恒温、恒湿、恒氧及防雾霾等效果，受到来自全球各地专家的关注与肯定。

我们始终秉承“打造有生命的空间，提供有温度的服务”的理念，在产品品质、服务体验、客户交互等方面不断优化的同时，也为员工打造最好的职业舞台。

2020 年，是龙湖推进可持续发展里程碑的一年。年内，我们在董事会层面设立 ESG 委员会，并正式成立覆盖全组织范围的 ESG 工作小组，将可持续发展嵌入公司的顶层架构，相较同行有着更高的组织设置，积极推进对产品、环境、员工、社会承诺的扎实落地。当年 12 月，龙湖集团绿色金融框架搭建完成，并获得 Sustainalytics 第三方认证。

秉持“善待社会”的理念，龙湖一直积极投身公益事业。2020 年 11 月，龙湖公益基金会正式注册成立。新冠肺炎疫情期间，龙湖捐赠 4,300 万元人民币现金及医疗物资用于全球抗疫，并对全国的商场租户执行 67 天的租金费用减半。龙湖高度重视教育领域的投入，我们已连续二十余年为贫困大学生和教育事业提供资助，包括成立龙湖职业学校，或与教育机构合作来帮助渴望接受教育的学生们获得追求梦想的机会。

全球绿色复苏及中国“碳中和”目标赋予“善待你一生”新的涵义。以“空间即服务 (SaaS, Space as a Service)”为主战略，龙湖始终以客户为视角，以技术为驱动，深度参与城市空间和服务的重构，打造有生命的空间、有温度的服务，并将可持续发展的追求理念传递至各方同路人，以善相待，和合共生！

# 03 关于龙湖

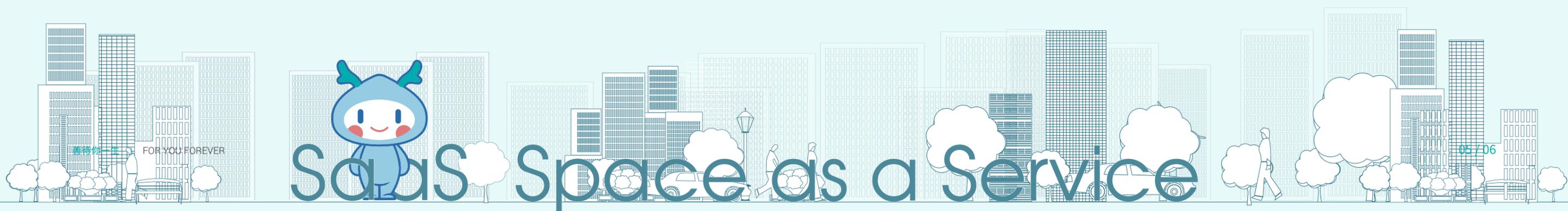
龙湖集团 1993 年创建于重庆，后发展于全国。

公司涵盖六大主航道业务，并积极试水养老、产城等创新领域。



## 2020

<b>营业收入</b> ¥ <b>1,845</b> 亿元 同比 +22%	<b>核心权益后净利</b> ¥ <b>187</b> 亿元 同比 +20%	<b>全投资级</b> 标普 BBB 稳定 穆迪 Baa2 稳定 惠誉 BBB 正面
<b>总资产</b> 7,652 亿元 同比 +17%	<b>净资产</b> 1,927 亿元 同比 +16%	<b>明晟 (MSCI) ESG 评级</b> BB 级
<b>客户满意度</b> 88%	<b>员工总人数</b> 35,426 人	<b>合作供应商总数</b> 22,834 家
<b>公益捐赠</b> 2.2 亿元	<b>志愿者总数</b> 1,166 名	<b>志愿者累计公益时长</b> 3,325 小时
<b>满足绿色建筑标准面积超</b> 7,200 万方	<b>2020 年新增绿建认证项目面积</b> 573 万方	
<b>垃圾分类项目覆盖城市</b> 25 个	<b>装配式建造工艺已试点覆盖</b> 全航道业务	



# 组织文化



# 多维航道 均衡发展

LONGFOR<sup>7</sup>  
龙湖

C1

地产开发

有质增长

历经二十几载的潜心发展，龙湖的产品覆盖普通住宅、写字楼、高层公寓、花园洋房、别墅等多种业态，成功打造了原著、香醍、春江等系列住宅品牌。截至 2020 年底，龙湖已进驻全国 63 个城市，当年合约销售 2,706.1 亿，同比增长 11.6%，全国排名 TOP11。

天街  
Paradise Walk

C2

商业运营

坚定布局

面向中等收入新兴家庭的区域型购物中心，打造集购物、餐饮、休闲、娱乐等多业态的一站式商业综合体，成为越来越多城市转念即达的欢乐入口。截至 2020 年底，龙湖商业在全国 10 余城累计开业 49 座商场（天街、星悦荟、家悦荟），平均出租率达 97%。

冠寓

C3

租赁住房

抢占先机

依托集团综合实力，围绕“匠心品质、科技智能、安全安心”，龙湖冠寓谨记企业所肩负的社会责任，坚定践行“租购并举”，深耕产品服务，助力人才安居。龙湖冠寓现已布局全国 30 余个高量级城市，截至 2020 年底，累计开业 9 万间，客户满意度达 95%。

LONGFOR<sup>7</sup>  
龙湖智慧服务

C4

智慧服务

品质优先

龙湖智慧服务从客户视角出发，以技术驱动，致力于城市空间营造与服务，秉承空间即服务战略，以“善待你一生”为理念，通过数据化、智能化手段，连接人与空间。深耕服务 23 年，“满意 + 惊喜”的龙湖式幸福是龙湖智慧服务最深入人心的标签。借助科技与互联网等技术手段，龙湖智慧服务实现了高效自主运作的科技创新。

截至 2020 年底，龙湖智慧服务已进驻 145 个城市，连续 12 年客户满意度超过 90%。

塘鹅租售

C5

房屋租赁

稳步发展

作为龙湖智慧服务中社区增值服务的重要组成部分，租售业务应业主资产保值增值的需求而生，如今已发展到第 14 个年头。截至 2020 年底，龙湖租售已在三十余座城市发展百余家门店，为客户提供更加真实、有效的房源信息和更加安心、便捷的服务。

塘鹅美装修

C6

房屋装修

稳步发展

基于龙湖 20 余年的作业经验沉淀，借助互联网、物联网、数字技术等前沿科技的开发迭代，以生态共赢机制为基础，依托龙湖体内多航道业务场景需求，逐渐内生、成长起来的即装即住的装配式整体解决方案。

## 2020企业荣誉展示



福布斯全球上市公司 2000 强，连续两年跃升超 100 位



财富中国 500 强



最具价值中国品牌 100 强，  
BrandZ™



中国房地产开发企业  
综合实力 10 强，  
中国房地产业协会



中国房地产开发企业商业  
地产综合实力 50 强，  
中国房地产业协会



龙湖冠寓获（第十届）中国  
品牌力指数 SM (C-BPI®)  
集中式长租公寓第一名，  
CHINABRAND



龙湖智慧服务获物业服务  
企业综合实力 500 强，  
中物研协



广州龙湖·天宸原著  
一期荣获“广厦奖”，  
中国房地产业协会、  
住房和城乡建设部



重庆龙湖·揽境获评“中  
国土木工程詹天佑优秀  
住宅小区金奖”



上海闵行天街龙湖蓝海引擎  
荣获金级 WELL Core &  
Shell 认证，  
INTERNATIONAL WELL  
BUILDING INSTITUTE



中国房地产大学生雇主  
首选品牌，  
中国房地产业协会



中国卓越管理公司，  
德勤中国



# 利益相关方沟通

# 04

在持续推动可持续发展工作的进程中，集团高度重视与利益相关方的沟通交流。不断完善各项沟通机制，积极倾听利益相关方的声音、了解其关注点，及时收集整理各方反馈信息，并采取应对措施，满足利益相关方的合理期望与诉求，希望与利益相关方共同成长。

## 沟通策略

主要利益相关方	主要关注点	主要沟通方式	主要回应措施
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵纪守法</li> <li>依法纳税</li> <li>支持经济发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府会议</li> <li>项目合作</li> <li>政府工作人员监察</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应政府号召</li> <li>落实国家住房政策</li> <li>依法合规经营</li> <li>助推城市发展</li> </ul>
股东和投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>投资回报与增长</li> <li>加强信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>定期报告及公司公告</li> <li>投资者关系活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续创造经营业绩</li> <li>提升公司管治及风险管理</li> <li>定期发布报告，及时披露信息</li> <li>召开股东大会，加强投资者关系管理</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升产品质量</li> <li>满足客户需求</li> <li>优质的管理服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户满意度调查</li> <li>客户关系管理</li> <li>客户走访、沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户服务流程精细化</li> <li>加强安全质量检查</li> <li>持续提高产品和服务品质</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障合法权益</li> <li>公平的薪酬和福利</li> <li>良好的工作环境</li> <li>个人职业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工培训</li> <li>敬业度调研</li> <li>员工建议反馈机制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>维护员工权益</li> <li>关注员工福利和薪酬管理</li> <li>营造舒适和谐企业文化</li> <li>提高员工的归属感与满意度</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵纪守法</li> <li>恪守商业道德</li> <li>建立长期合作关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作谈判</li> <li>评估与调查</li> <li>日常业务沟通走访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格遵守合同要求</li> <li>提高信誉度</li> <li>加强资格审核</li> <li>业务领域的拓展与持续合作</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进社区社会经济发展</li> <li>关注社会民生</li> <li>支持社会公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与社区项目</li> <li>社区代表定期沟通</li> <li>媒体沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与社区建设</li> <li>积极参与社会公益与慈善</li> <li>倡导员工投身志愿者活动</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>有效使用资源</li> <li>减少排放</li> <li>保护生态环境</li> <li>生物多样性保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>关注环保</li> <li>环保项目合作</li> <li>社会团体合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>倡导绿色建筑的设计与应用</li> <li>积极节能减排，应用环保新技术</li> <li>开展绿色办公，倡导健康生活</li> </ul>

## 重大性议题判定

### 1. 识别相关议题

评估收集涵盖环境、劳工、营运和社区四个方面的 ESG 议题，这些议题通过广泛数据源征得，其中包括香港联交所 ESG 指引、公司政策及管理策略、行业对标、ESG 评级体系分析等。

### 2. 调研关注程度

对利益相关方进行问卷调查，邀请包括普通员工、供应商、客户、投资者、政府机构、监管机构、社区代表、合作伙伴、非政府组织、媒体等利益相关方从自身角度评价各议题的重要性程度。

### 3. 分析运营影响

通过分析集团年度业务重点，向管理层征求意见，从集团角度评估议题对集团的重要性。

### 4. 确定议题排序

根据议题对各利益相关方的重要性和议题对本集团的重要性两个参数，对这些议题作出重要性排序，以矩阵形式进行披露。该重大性议题矩阵将作为今后我们 ESG 战略制定、目标设置与持续信息披露的重要参考。

根据我们在 2020 年所进行的利益相关方调研工作，龙湖集团 ESG 重大性议题判定结果如下。未来我们将持续开展重大性议题识别和分析工作，为龙湖集团可持续发展管理与信息披露提供支持。

龙湖集团 2020 年 ESG 重大性议题矩阵



# 公司管治

## 健全管治, 合规经营

在业务开展中, 本集团不断审视运营情况及风险, 并相应提升公司管治水平。通过打造高效透明的管治架构, 建立行之有效的风险管理体系及内部控制机制, 顺应内外部环境发展, 坚守合规底线, 树立风清气正的廉洁文化。集团已建立了稳健的发展体系, 为公司健康长远发展形成有效保障。

# 05

### 本章所回应的ESG重大性议题

合法合规经营

反腐倡廉

### 本章所回应的SDGs议题



# CORPORATE GOVERNANCE

## 5.1 健全治理

健全有效的公司管治架构是实现长远稳健发展的基础，是推动公司可持续发展的顶层保障。我们重视企业管治透明度及问责性，致力于达到高水平的企业管治，通过更有效的企业管治带领集团取得更好业绩，提升公司形象。

集团董事会负责领导及监管本集团的业务、策略方针及表现，以及履行企业管治职责，包括制定及检

讨本公司的企业管治政策及常规，检讨及监察董事及高级管理人员的培训及持续专业发展、公司在遵守法律及监管规定方面的政策及常规。董事会下已成立各委员会，协助董事会履行上述管理及监督职责。有关董事会职责详情，请参阅 2020 年龙湖集团年报“企业管治报告”章节。



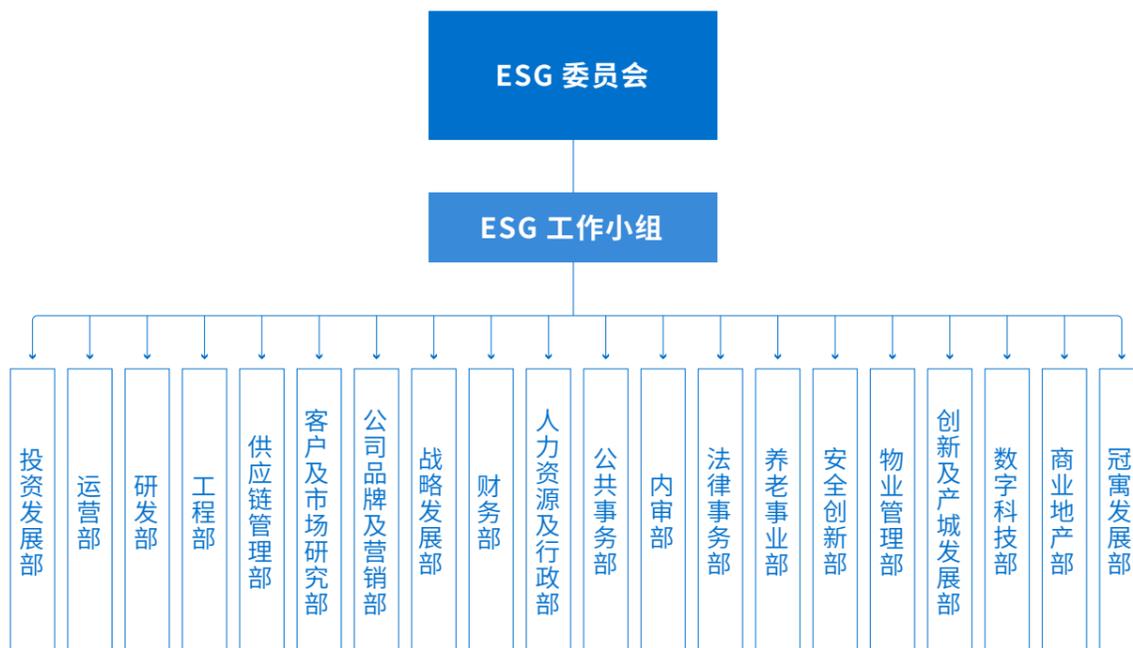
2020 年，董事会已检讨本集团的行为守则、评估本集团的风险管理及内部监控体系、评估董事及高级管理人员的培训需要并作出相应的培训安排、检讨上市规则附录十四的遵守状况。董事会满意本公司企业管治政策之有效性。

## 5.2 可持续发展管理

2020年8月，集团在董事会层面成立ESG委员会，建立了职权清晰、分层管理、定期汇报及决议的ESG管治架构。ESG委员会成员经由董事会委任，由独立非执行董事陈志安先生担任委员会主席，其他成员包括董事长及两名独立非执行董事，充分保障ESG决策的平衡性和有效性。ESG委员会是保障ESG融入业务发展的决策机构，其主要职责包括制定及检讨集团的ESG战略方向，审视ESG风险和机

遇，检讨ESG绩效等。龙湖已在ESG委员会下设覆盖集团全组织范围的ESG工作小组，体系化开展相关管控工作，确保各项政策和举措有效实施。自此，龙湖将ESG管控工作嵌入顶层组织与战略架构。

自成立至今，ESG委员会共召开2次正式会议，2次ESG相关知识培训。



在ESG委员会的领导下，2020年，龙湖制定并发布《龙湖集团环境政策》、《龙湖集团人权政策》、《龙湖集团供应商行为规范》等可持续发展政策。龙湖集团可持续发展政策由集团ESG委员会负责监督，ESG工作小组负责推进落实，各业务航道结合业务实际情况实施。

鉴于在环境保护、社会责任及企业管治等方面的突出表现，2020年8月，龙湖集团被纳入恒生国指ESG指数50家成份股。9月，MSCI ESG评级跃升至BB级。

**集团一直致力于践行绿色金融理念，依托绿色金融机遇发展绿色建筑，积极参与海绵城市、智慧城市建设。**

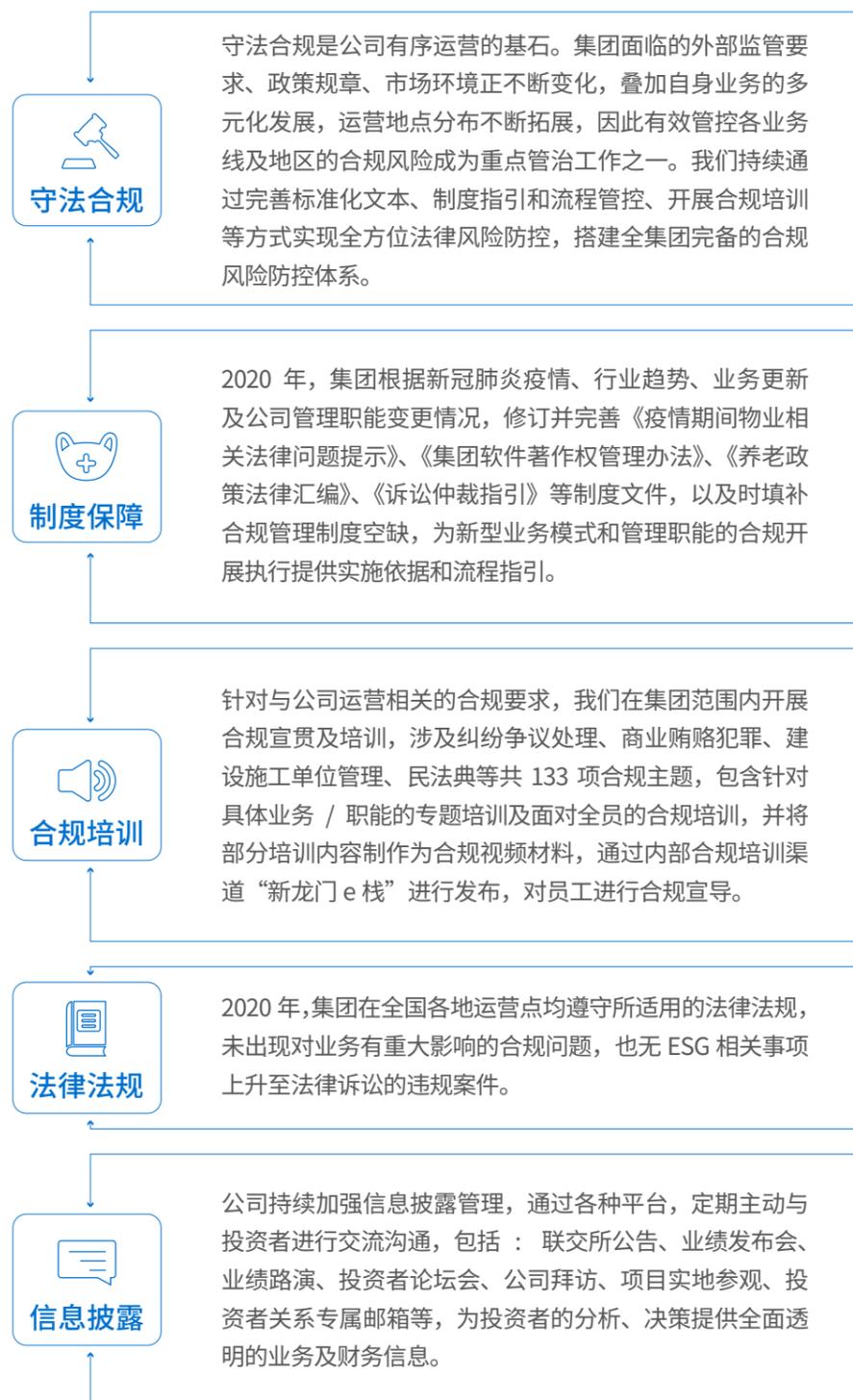
2017年，获国家发改委批复发行3支绿色债券，发行规模累计40.4亿元人民币，用于发展重庆龙湖礼嘉新项目、上海虹桥商务区核心区一期05号地块项目。

2020年12月，集团搭建绿色金融框架，凭借良好的财务信用状况和优秀的绿色建筑开发经验，成功获得第三方机构Sustainalytics的合格认证，为公司未来发行绿色债券做好充分准备。未来发行绿色债券所得全部募集资金都将严格用于合格绿色项目的融资及再融资，并将资金使用 / 分配情况在年度可持续发展报告中披露。集团已成立专门绿建工作小组，聚焦绿色建筑项目的开发和认证，体系化推行绿色项目的研发和管理。



我们亦积极参与中银香港推出的香港首个人民币企业绿色定期存款计划，助力绿色建筑、可再生资源、污染防治产业等项目，以推动经济向低碳、适应气候变化及可持续发展转型。

## 5.3 合规经营



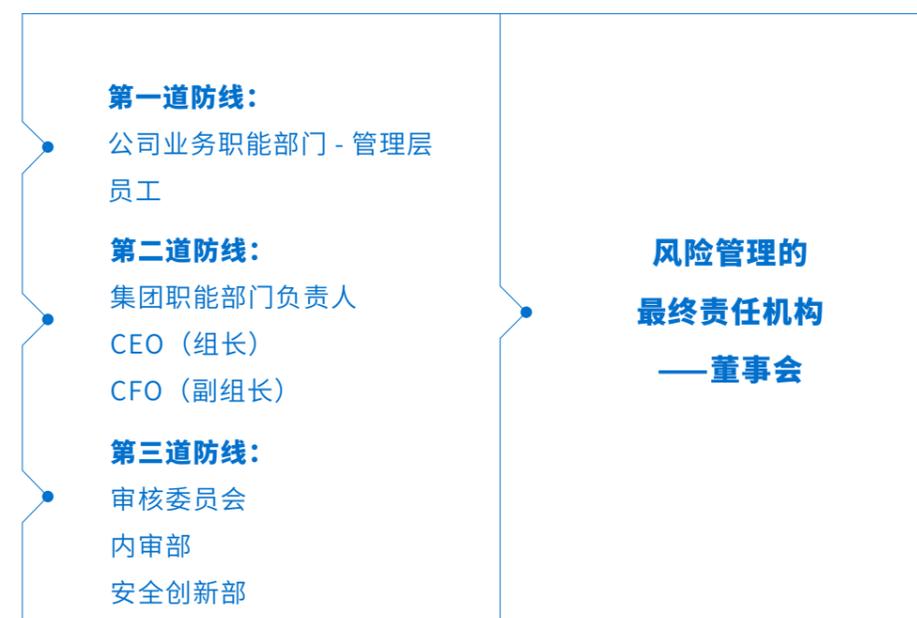
2020 年	
股东大会	1 场
董事会	4 场
线上业绩推介会	2 场
接待投资者来访和电话会议	180 余次
参加境内外机构组织的投资者电话会	220 场
公司发布公告	73 份

## 5.4 风险管控

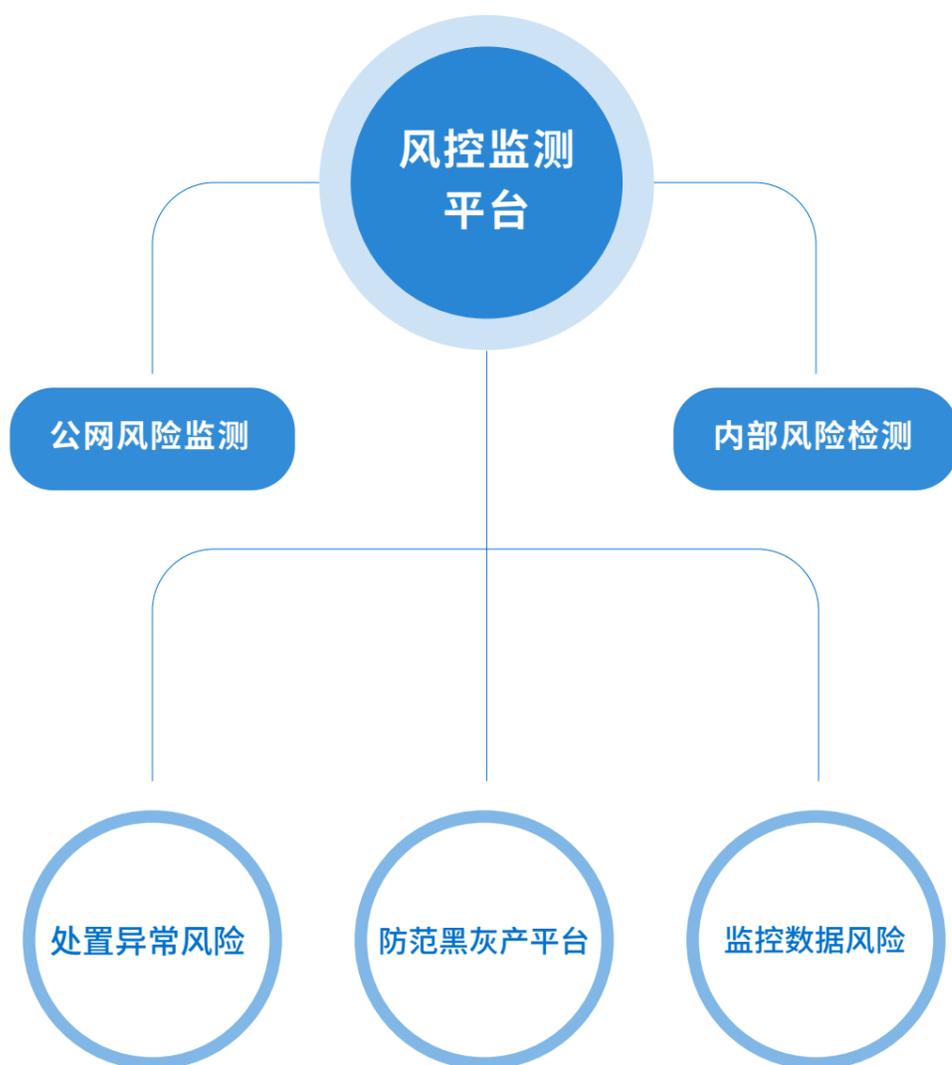
有效的风险管理是公司达成战略目标的基本及必要因素。集团遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、香港《公司条例》、《证券及期货条例》、《联合交易所有限公司证券上市规则》等有关法律、法规及行业监管规则，同时参照国际通行 Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) 发布的《内部监控—综合框架》制定《龙湖集团风险管理制度》，明确了本集团风险管理组织体系、具体职责、风险管理整体流程、风险评估方法，以及定期的风险报告机制，不断强化风险管理体系与内控合规体系建设。

### 龙湖集团风险管理组织体系

集团的风险管理组织体系是董事会领导下的三道基本防线，即公司业务职能部门的管理层和员工为第一道防线；由集团职能部门负责人组成的 CEO 为组长、CFO 为副组长的风险管理小组为第二道防线；审核委员会、内审部及安全创新部为第三道防线。其中，董事会是风险管理的最终责任机构，对集团风险管理的政策制度及应对方案进行指引和最终决策。



集团加速风险管控的数字化变革，快速迭代适应风险管控要求。2020年，我们搭建风控监测平台，形成集团整体的风控监测体系，开展公网风险监测、内部风险监测，对于含数据风险和安全风险的异常进行监控和处置，在业务开展过程中重点监测黑灰产平台。



2020年，为加强内控管理系统，集团的雀评审计风控平台全面迭代，上线雀评系统 2.0 版本。

截至 2020 年底，已实现

4 个场景      14 个模型风控预警

风控预警场景、模型进一步优化加强，各地自查情况可随时查阅，并系统跟踪整改等。

我们重视风险意识宣传

风控在线公众号累计发布      报告期内共进行了

40 篇小故事      11 场风险管理培训

提升员工风控意识，打造风险合规文化。

雀评系统 2.0 上线，新增模块实现内控功能迭代

培训驿站模块：建立内审风控学习平台，便于相关职能同事随时学习观看。

内审作业模块：支持内审开始审计工作，全流程记录、管控内审工作效率与质量。

内审自查模块：支持职能和地区开展自查工作，持续推动一二道防线自查能力的构建。

2020 年集团开展了覆盖全业务航道的年度风险确认和评估

共完成各项审计工作

22 项

各项审计发现等

160 余个

整改完成率

100%

有效推动高风险事项的管理规则及流程、管控方式和工具以及相关组织人才保障机制等方面的持续更新与迭代。

## 5.5 商业道德

集团严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》、《反不正当竞争法》、《防止贿赂条例》等国家及地方反腐倡廉、商业道德有关政策法规，制定《龙湖集团商业行为准则》，杜绝给予或索取非正当商业利益、不正当使用及侵占公司财产、以及罔顾利益冲突等情况发生，并提供了举报潜在违规行为的渠道。集团所有控股及非控股子公司的雇员均须遵从管理层订立的处理原则，并于申报系统中申报并解决潜在利益冲突。

我们通过线上线下相结合的培训、考试，以及将商业准则嵌入新入职员工的转正流程等方式确保各层员工熟知商业准则的内容，提升员工对反贪污及反洗钱的意识。集团所有员工需要在集团在线培训平台上进行商业行为准则的学习，并需满分通过商业行为准则考试。

2020年，我们新增便捷的商业准则学习渠道，全体员工可通过新龙门 e 栈 PC 端、移动端随时学习商业行为准则动画课程，并完成商业准则学习和考试。

集团已开通官网、电话、邮箱等多个渠道，接收反腐败投诉和举报，在接到投诉第一时间进行立项，开展调查。集团实施严密的举报人保护机制，严格控制举报人身份不被泄露，并制定有《集团举报人保护制度 2020 年版》。

2020 年	
共接听举报电话	通过邮件、电话、官网等方式收到有效举报共计
700+	147 条

为有效处理举报投诉案件，2020 年，龙湖建立案件线索分级标准及处置机制，通过持续查处案件对全集团员工形成反面警示和正面教育。

2020 年

全集团通过商业准则培训及考试近

34,000 人

通过率近

100%

期内，龙湖未发生系统性腐败风险。

### ■ 举报信息通道：

邮箱：ljjb@longfor.com

反舞弊举报电话：400-604-0988

官网举报渠道：<http://www.longfor.com/contact/36/1/>



06

BE KIND TO CUSTOMERS

# 善待客户

品质为本, 科技为辅

集团稳步推进六大主航道业务的同时积极探索养老、产城等创新领域, 并推动数字化进程, 已经形成“多航道并行及数字化底座”的产品及服务结构。

我们始终秉承“打造有生命的空间, 提供有温度的服务”的理念, 在产品品质、服务体验、客户交互等方面不断优化, 为客户提供安心保障。

### 本章所回应的ESG重大性议题

- 工程质量与安全
- 客户信息及隐私保护
- 服务质量与客户满意度
- 技术创新

### 本章所回应的SDGs议题



## 6.1 匠心品质

### 质量管理制度健全

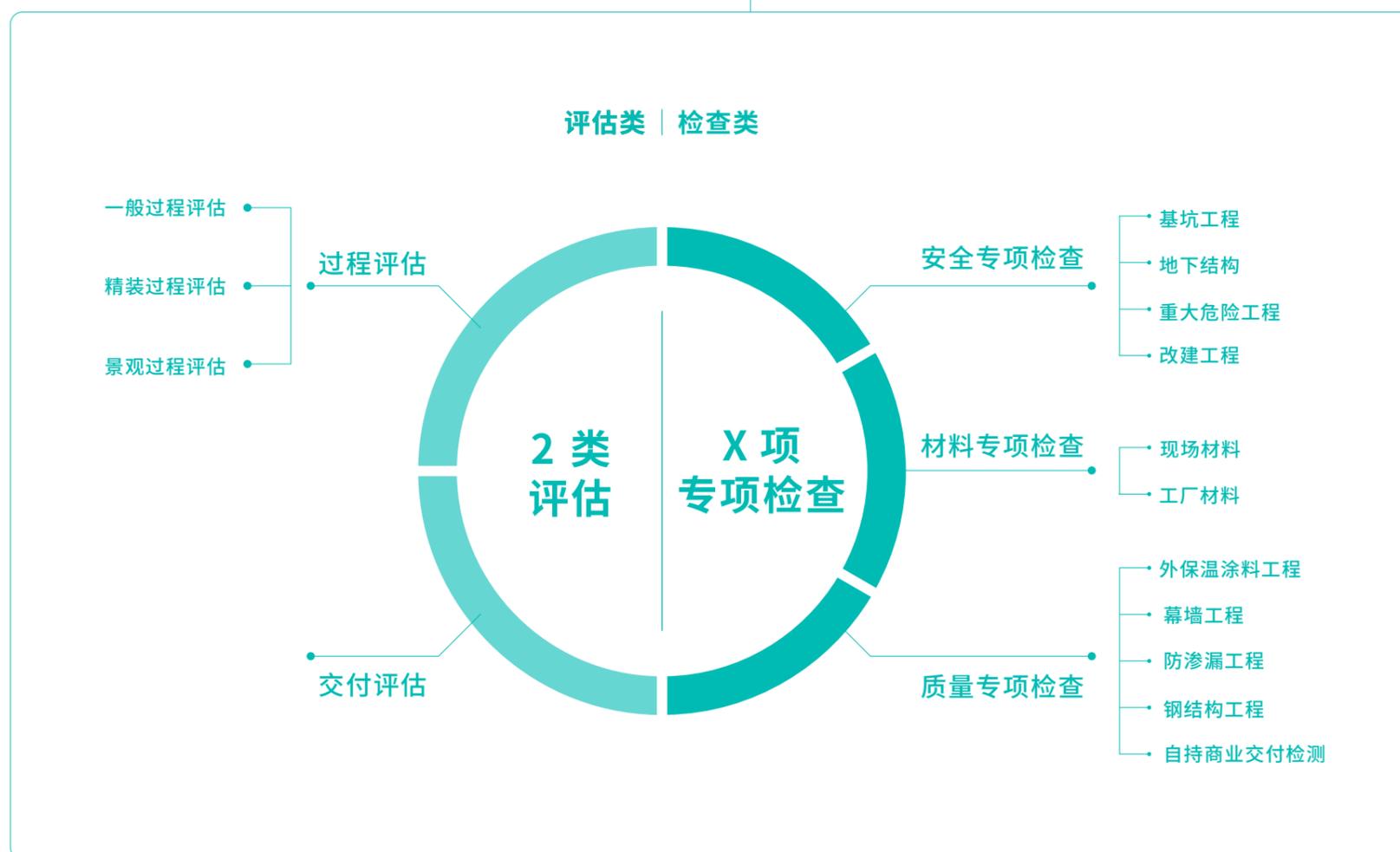
集团严格依照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国建筑法》、《建设工程质量管理条例》、《建筑工程施工质量统一验收标准》(GB50300-2013)等相关法律法规和标准开展业务,并依据业务运营特点制定了《龙湖集团工程管理制度》、《龙湖集团竣工交房项目返修管理制度》、《龙湖集团物业分户查验管理制度》、《龙湖集团混凝土质量管理规定》、《龙湖集团工程质量关键管理动作一览表》等内部制度,建立了健全的质量管理制度体系。

### 职责划分清晰

我们明确了集团工程部等主要产品负责部门的职责,以及地区负责部门和监理单位的管理范围和职责划分,以整体提升项目工程质量,实现产品高品质平稳交付,坚守龙湖“守底线”“高满意”的质量管理目标。此外,龙湖实施集团工程第三方检查,修订《集团工程第三方检查管理制度》、《集团工程第三方检查奖罚细则》,进一步防范系统性质量问题。

### “2+X”评估检查体系

集团建立“2+X”评估检查体系,通过过程评估对项目进行普查,并通过专项检查清晰识别质量缺陷和安全漏洞。联动整改消除隐患,落地执行集团安全、质量、计划、技术、工程管理制度及相关要求文件,确保项目质量、安全、品质可控。



▲ “2+X”评估检查主要内容

2021年,集团质量评估检查体系全面升级,专项检查内容纳入过程评估中,整体围绕“高满意”“守底线”开展工作。

## 6.2 美好体验

集团十分注重客户的美好体验，我们从城市功能的角度出发洞察客户需求，致力成为“基于空间的城  
市生活配套服务提供商”，让客户享受“满意 + 惊喜”的龙湖式幸福。

### 服务体系健全

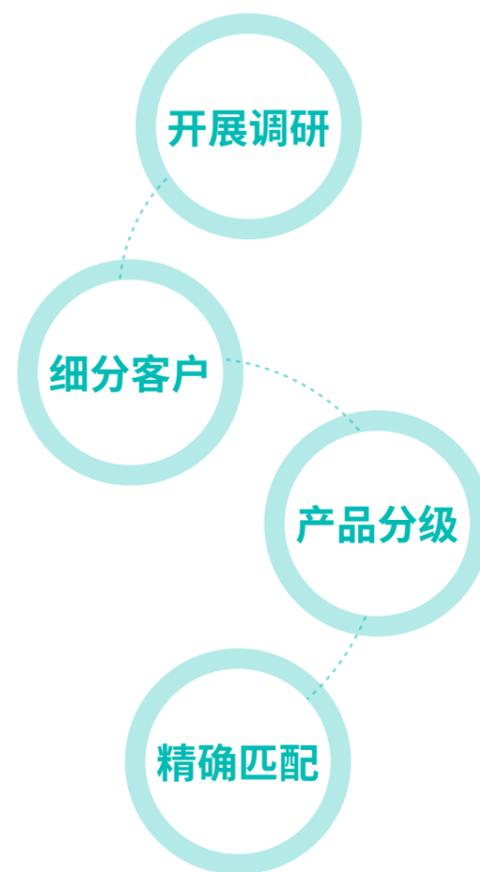
集团制定了《客户访谈操作指引》、《交房评价管理办法》、《分级服务工作标准》等。面对日益多元化的消费需求，针对不同业态和不同客群需求，设计五大服务体系—“珑之名”、“尊享”、“乐享”、“惠享”和“商写”，且不断迭代升级，让客户充分享受和体验质价相符的服务。

集团在项目开发前期，会主动根据产品和服务特点，开展客户认知调研工作，对产品和客户进行细分，以挖掘客户核心需求及关注点，提供精准匹配客户需求的产品和服务。

自 2019 年 7 月起，集团建立客户需求信息库，通过客户调研、市场调研和采买数据

累计获取三大类（客户信息类、购房偏好类、市场类）数据共约

15 万条信息



为及时了解客户需求，提升服务的及时性和便捷性，我们建立了多种客户咨询、沟通、报修和意见反馈渠道（C 端），及企业内部服务需求信息处理系统（B 端），最大限度与客户建立良好的互动联系。并通过数字化系统提升自身业务处理分析能力，打造完善的服务体系。



# LONGFOR<sup>1</sup> 龙湖

2020年，集团建立了咨询、报事及评价的全服务链能力，为多航道、多职能赋能。

产品 + 机制，推动客户关系业务变革，人效提升 130%

数据驱动业务，形成业务数字化管控及预警体系



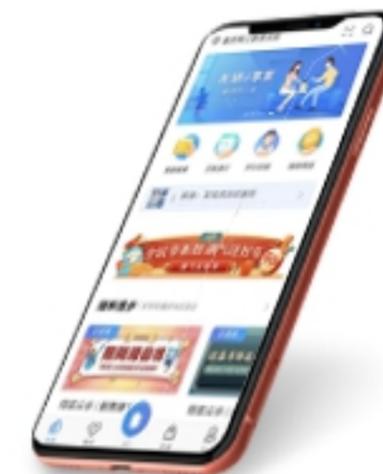
## 400 集成呼叫指挥中心

400 集成呼叫指挥中心是集团为全国业主提供日常报事、咨询服务的平台，是集对内对外呼叫系统、在线客服系统、数据运营、风控预警及分析，接待坐席于一体的全国性服务平台。其运营团队包含拥有培训、数据分析、知识库管理、系统与流程管理等管理经验的专岗人员和 200 名多年从事物业地产的客服人员，为客户提供售前售后全流程专属咨询服务。



## 龙湖 U 享家开通“在线客服”功能

为提升客户服务的及时性、准确性、便捷性，龙湖 U 享家开通在线客服服务模块，用户可通过载有 APP 的手机、平板随时访问在线客服。在线客服提供 7\*24 小时随时待命的服务，涵盖业务咨询、办理指导、政府咨询等基础服务项目，也包含客户售前咨询、售后服务、生活百科等增值业务模块。2020 年底，在线客服模块已在全国上线使用。



## 多元化服务

### 龙湖天街，转念即达的欢乐入口

龙湖商业始终秉承“空间即服务”战略，致力于为消费者提供“有灵魂的空间，能共情的服务，无边界的创新”，打造温暖走心、引领体验的社交场。始终以消费者需求为核心，持续赋能空间，链接更广泛的消费人群和更优质的品牌，成为越来越多城市的欢乐入口。

20年间，龙湖已打造出以天街为主的三大商业产品线，并在多地进行了网格化布局。



面向中等收入新兴家庭的区域型购物中心品牌



满足社区型生活购物需求的购物中心品牌



满足中高端家居生活的购物中心品牌



### ▶ 龙湖天街开展航天科普展，助力航天梦



2020年9月，“星河游记——中国航天2020科普互动展”在龙湖北京长楹天街东区开幕。这场颇具科普意义的大型互动展，是由龙湖商业 × 中国航天 · 神舟传媒首度联合，带来大量关于中国航天发展历史与航天科技成果的丰富内容。此次展览结合了实物道具、互动体验、科技手段、潮流元素等多种展览方式，涵盖了五大科技核心空间、三大太空场景还原、颜值与科普双线观展。展览充分利用科技感十足的VR、裸眼3D、球幕电影等技术，让航天知识以更加生动有趣的方式进行传递。

活动促进天街空间与文化科普内容的互动交流，与消费者建立更为深度的情感链接。



## 龙湖冠寓，让租住生活更美好

龙湖冠寓坚守“我家我自在”的品牌初衷，一直将产品与服务放在首位，致力于打造“舒适、安全、时尚、便捷、社群”的居住体验，真正的为城市青年创造温暖而明亮的节点，让租住生活更美好。

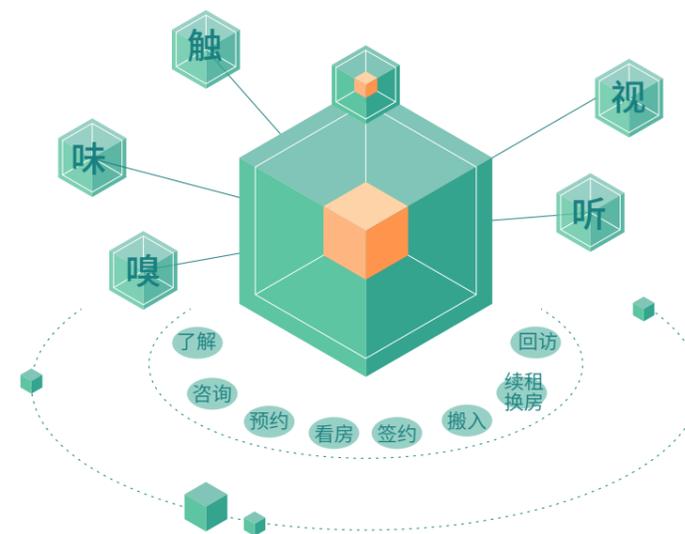
龙湖冠寓不断提升数字化水平和 O2O 的运营能力，以持续提升用户体验。



### ▶ 龙湖冠寓为客户提供暖心服务

龙湖冠寓致力于打造 37.4 度暖心服务，围绕客户全生命周期不同触点，通过五感四景给予客户加温的峰值体验。

- (1) 视：冠寓实景房源、暖心故事、社群文化故事。
- (2) 听：不同节气的问候、生日助力互动、随处可听到的余音绕梁的背景音乐、邻里般的互动沟通。
- (3) 嗅：空房无菌入住、不定期的消杀除虫、疫情期间的每日 3 次消毒。
- (4) 触：入住欢迎信、入住礼包、迎新会。
- (5) 味：四季茶礼、冠寓味道。



### ▶ 龙湖冠寓北京亚运村关庄店斩获第 16 届精瑞科学技术奖

精瑞科学技术奖是经国家科技部、国家科学技术奖励工作办公室批准，是国家社会力量设立科学技术奖的重要组成部分，更是国家人居与城市建设的最高奖项。

龙湖冠寓北京亚运村关庄店凭借其先进的设计、精美的外观以及优良的品质，获得第 16 届精瑞科学技术奖“精瑞科学技术奖”和“长租公寓全装修优秀奖”，彰显出行业内外对龙湖冠寓打造品质租住产品的高度认可与嘉许。



## 龙湖智慧服务，满意 + 惊喜的龙湖式幸福

集团深耕物业服务 23 年，“满意 + 惊喜”的龙湖式幸福是龙湖智慧服务最深入人心的标签。龙湖智慧服务从客户视角出发，以技术驱动，借助物联网、大数据、云计算等科技与互联网手段，为业主和市民提供更加安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。

目前，龙湖智慧服务已通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证及 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证。

### 智慧运营

小当家 APP  
(基础业务、增值业务线上操作，自驱动数字看板)  
智能视频 / 业主 CRM / 工单平台 / 服务者作业  
运营全景计划 / 智能客服 / 收费管理

### 智慧生活

U 享家业主 APP & 小程序 (业务自助)  
社区增值服务 (塘鹅租售、珑龙点睛、换代大师、  
田螺美家、愚公搬家、龙眼优选、团团游)  
智慧前台 (交房、证明、门禁、装修等业务办理)



### 智慧大脑

运营洞察 / 数字孪生 / 数据魔方  
商业智能分析 / MDM 主数据 /  
用户数字画像

### 智慧空间

设施设备管理系统 / 电梯云  
能源管理 / 停车云  
远程楼宇设备自控系统 / 电梯黑匣子

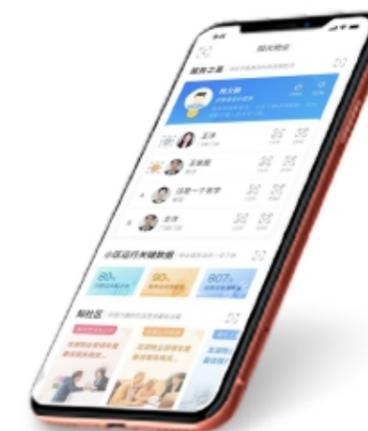
通过 **四大智慧体系、20+ 智慧产品** 的打造，龙湖智慧服务着力于提升与生活体验息息相关的每一处细节。“匠心坚守 + 科技加持”，龙湖式幸福持续升级，为广大用户提供更智慧化、更高品质的服务，创造更便捷、更美好的生活方式。

## ▶ 龙湖智慧服务打造“清风社区”

为搭建信息公开共享渠道、营造社区共建治理氛围、树立提升企业品牌形象，龙湖智慧服务依据国家及地方物业管理规定，积极响应地方政府全面推进“阳光物业”建设的号召，打造“公开”、“透明”、“互动”和“共生共赢”的清风社区。

清风社区本着有效增进业主、公司及政府三者之间联系而创立，其优势体现在：①搭建信息公开共享渠道—搭建物业和业主、业委会和业主良性透明线上互动渠道，服务显性化、信息公开透明，让客户更了解物业、业委会工作；②营造社区共建治理氛围—业主参与社区事务的决策中，形成业主、业委会与物业共建社区的主动治理氛围；③保障业主知情权和监督权，提升业主对企业的信任度，并增强业主参与社区共建的水平。

通过清风社区平台，促进社区建设良性发展，提升企业运营效率；向政府传递龙湖诚实正直的企业价值观，树立正向公众形象，提升企业品牌价值。



2020 年 11 月中旬，龙湖智慧服务“清风社区”板块在 U 享家客户端 APP 试点上线，已覆盖北京、重庆、成都、西安等 13 个地区、共涉及 16 个项目。

服务总体满意度达

90%

今天，龙湖智慧服务已经延伸到多类业态中，为更广阔的城市空间提供智慧且有温度的服务。



### ● 交通枢纽

在重庆西站，周到的疏导引导、标准的防疫消杀、智慧的中控平台，打造温暖如影随形的城市窗口。在杭州东站，3000 余个设备监测采集点，保障设施设备安全运行，守卫出入平安。

### ● 航空物业

在无锡东方航空后勤基地，为机务楼、综合楼、出勤楼、机场办公区、飞行准备室、贵宾室、员工餐厅、客房等办公、生活空间提供综合后勤保障。点滴之处见温度，细节之处见专业。

### ● 医院后勤

深度布局医院后勤，借助科技之力提供以病患为中心的便捷高效服务。截至报告期末，为重庆佑佑宝贝妇儿医院、浙江省人民医院、杭州市第一人民医院、浙江省肿瘤医院、绍兴市人民医院等 30 余家医院提供专业的医院后勤物业服务。

### ● 公建服务

已为海南省应急管理厅、重庆市消防总队、重庆市规划测绘中心、重庆两江新区管委会、内蒙古消防救援总队、牡丹江消防救援支队及福清市机关事务服务中心等公建类项目提供服务，保障后勤工作顺利运营。

### ● 农业垦区管理

当“献了青春献终身”的北大荒，遇见“善待你一生”的龙湖智慧服务，一幅描绘黑土地的新画卷正在徐徐展开。通过一站式、立体化、智慧化的解决方案，助力农业园区实现资源价值、治理水平以及民众幸福感的多向提升。

### ● 产城领域

积极探索城市服务新模式，在岳阳城陵矶新港区担当智慧管家，深耕“港产城”建设，助力提升当地运营环境和居民幸福指数，为港产城融合发展典范的打造贡献力量。

## 龙湖房屋租售，房产经纪一站式服务

龙湖租售以“智汇美好生活”为使命，以“知你想要，给你更好”为服务愿景，为客户提供一站式房产经纪业务，以及多样化资产管理整合方案，满足客户资产保值、增值的实际需求。我们严格遵循《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国合同法》、《房地产经纪管理办法》等法律法规，保护房地产交易及经纪活动当事人的合法权益，促进房地产市场健康发展。



龙湖租售体系始于 2008 年，至今已深耕行业十余年。

### 截至 2020 年底

龙湖租售体系拥有专业团队规模超过

1,000 人

在 30 余座城市设立百余家门店，提供服务的客户超过

10 万名

客户满意度高达

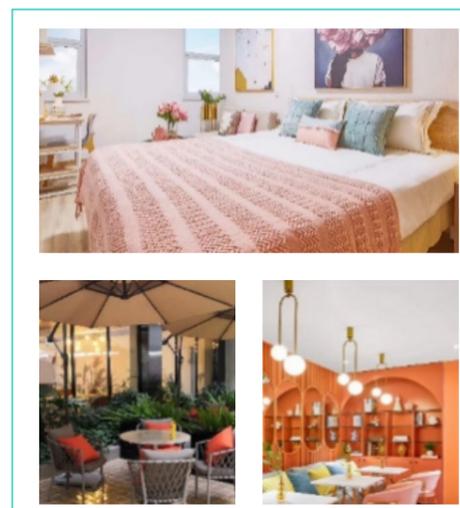
96 %

### ▶ 龙湖租售业务服务提升举措

- 全自营模式，真正贯彻服务的初心，为客户提供安心、舒心、满意的优质服务；
- 对门店人员、置业顾问设置专业的培训体系及完善的内部评级机制，确保服务基础；
- 基于自有物业服务以及一线服务人员与客户的强粘性关系，让交易更加安心、顺心，拉近客户距离；
- 基于对自有社区的了解，详细记录房屋状态，提升安心程度；
- 为托管业务等资产管理项目提供管家服务，保证资产安全。

## 龙湖房屋装修，装配式整体解决方案

龙湖装修业务借助互联网、物联网、数字技术等前沿科技的开发迭代，以生态共赢机制为基础，依托龙湖体内多航道业务场景需求，为客户提供即装即住的装配式整体解决方案。我们基于《住宅室内装饰装修管理办法》，满足客户对装修环保、高效的需求，为客户优化装修体验，创造美好的生活空间。



### ▶ 龙湖装修业务的三大组成体系

#### 智慧装饰

依托龙湖 20 余年的作业经验沉淀，借助互联网、物联网、数字技术等前沿技术的开发迭代，志在开拓互联网智能 EPC 装配式装修新格局。

#### 智慧新材

覆盖零醛防火的墙地板，石膏及自流平产品，以及木作、五金为主的板式家居、活动家居产品等健康、环保的零醛装配式建筑材料。

#### 整装设计院

从事整体装配式装修设计的专业设计院，为客户提供整体装配式解决方案。



## 龙湖健康养老，延续美好，服务未来

集团自 2017 年成立椿山万树健康产业发展有限公司，全面布局养老、健康产业。椿山万树秉持“延续美好，服务未来”的企业理念，创新商业模式和服务特色。以嵌入式社区照料中心为服务单元，进行城市网格化布局，打造社区养老服务能力；以数据力和技术驱动，实现线上、线下融合，构建养老、健康服务大数据平台，打造全场景服务输出能力。

我们严格遵守《养老机构服务质量基本规范》、《护士条例》、《北京市养老机构服务质量规范》等国家及地方的各类制度和标准，开创颐年公寓、社区照料中心、持续照护养老社区、居家照护等全业态产品，与地产、商业、智慧服务、租赁住房等业务协同共生，为客户提供专业、温暖、自在、品质的健康养老服务，助力中国大健康体系建设。



成都梵城颐年公寓



北京丰台颐年公寓



重庆新壹城颐年公寓



上海顾村镇综合为老服务中心



上海闵行颐年公寓



## 龙湖集团养老项目 人性化服务细节

**电子门锁：**简单方便，避免传统钥匙老人难以对准锁孔等问题；卡片集成老人机构内信息



**台面设计：**尺寸避免老人弯腰使用；距地 850mm，下方采用轮椅可进入式设计，方便操作



**卫生间室内外无高差：**便于轮椅老人使用，同时降低老人跌倒的风险隐患



**子母入户门：**便于老人，特别是轮椅老人无障碍通行，且满足急救的通行需求



**居室门口入户置物台：**便于老人回家时临时放置物品，同时营造去机构化的个性标识及自我展示



**卫生间采用平移门：**便于轮椅老人使用，节省空间，同时便于老人在卫生间内昏倒时进行急救



**马桶旁设置小夜灯：**夜晚照明，避免灯光刺眼，红外感应夜灯



**卫生间紧急呼叫按钮及拉绳：**倒地时亦可触及，同时规避渗水漏电风险，最大限度保证老年人安全



**可调角度的倾斜镜面：**可调整角度至 15°的倾斜镜面，考虑坐姿老人使用镜子的方便度，并配置便捷触碰开关



**地暖：**增强舒适感，感受温馨生活



**电梯内设置扶手：**沿轿厢周边设置距地约 800mm ~ 850mm 的扶手，符合老年人的使用需求



**床头紧急呼叫可对讲按钮：**方便老人随时呼叫，应急响应



**光环境的适老化设计：**防止因照度不足或产生炫光，致使老人视看不清而跌倒，减少老人行走时在地面上的阴影



**弧形角或护墙角处理：**避免直角，防止老年人撞伤



## 6.3 幸福龙民

龙湖集团重视与客户之间建立良性互动关系。2020年,我们延续性开展了“善居计划”、“小龙人计划”、“龙民节”等多项与客户互动和沟通的项目,增进公司与客户之间的感情。

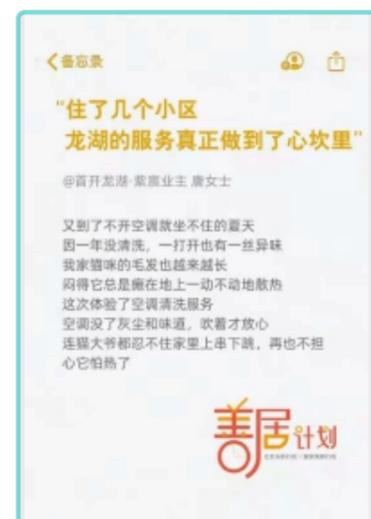
### 善居计划,助力百余社区幸福再升级

“善居计划”是我们为业主提供的免费专属增值服务,包括“社区冻龄”和“爱家焕颜”两大专项行动。“社区冻龄”致力于优化园区生态环境,打造常绿常新和更具亲和力的户外交互空间;而“爱家焕颜”

则旨在优化业主户内设施和居家管径,包括清洁保养、排查检修、入户消杀等服务,提升户内居住品质。



随着“善居计划”的持续开展,越来越多交付多年的小区实现“逆龄生长”。社区空间焕发出新的活力,业主居住更加安全、安心,点燃了更多龙民参与社区共建的热忱。在龙湖智慧服务进行的即时服务评价中,所有参与项目的业主满意度均超过95%。



迄今已连续开展九年,截至2020年底,累计投入超



100,000,000元

2020年度“善居计划”于5月启动,10月底正式收官,累计覆盖全国近

20个城市

200座龙湖社区

23万户龙湖业主



## “小龙人计划” 专属亲子夏令营，点燃火热暑期

“小龙人计划”是集团打造的青少年专属成长活动，通过引入国内外高端教育资源，培养在龙湖社区居住的青少年勇于探索和创新的精神。

2020年，“小龙人计划”进一步丰富线上活动体验，在做好疫情防控的前提下，鼓励小龙人体验户外活动、强身健体，倡导小龙人家庭亲近自然、保持健康的生活方式。本届活动吸引了超6万龙民报名及互动参与，覆盖全国40座城市，最终34组小龙人家庭齐聚烟台。活动引入高端优质教育资源，并结合北中国海公园独有的海洋、沙滩资源，定制专属的水上及综合球类户外运动课程。通过线上游戏比拼、研学体验、冠军分享等形式，让小龙人在亲子及不同家庭间的互动中收获健康与成长。

活动开展三年以来

已经累计覆盖

40 座城市

吸引近

30 万人参与

举办超

200 场次丰富多彩的活动

## 2020年“龙民节”，公益助农全新升级



自2015年起，我们于每年第三季度，围绕龙湖业主和商业会员，在社区及天街以社区文化活动或购物打折优惠的方式开展“龙民节”活动。多年来，龙民节凭借新颖多样的活动、温馨热烈的氛围，以及丰厚的专享福利在龙湖的业主与会员群体中积累了优质的口碑。

2020年度“龙民节”于10月份正式开幕。活动覆盖了集团旗下33座城市的社区、商场、冠寓以及养老、产城等创新业务，共历时20天。受新冠疫情影响，本届龙民节加强线上平台搭建，鼓励业主无接触式参加，并通过联合中国扶贫基金会旗下社会企业善品公社及龙眼优选、天街优选，首次开展“这！就是龙民”公益助农直播，给龙民带来更多福利体验。

实现公益销售额超

60 万元



## 6.4 科技赋能

公司拥有千余名行业精英组成的数字科技团队，助力业务创新，实现降本增效。以产业互联网、物联网、人工智能及大数据为手段，已打造两百余个产品，覆盖了多航道业务运营、空间及服务、管理赋能、协同办公等企业内外部经营管理场景，为龙湖“空间即服务”战略插上数字化翅膀。



### BIM

集团借助最新科技与技术手段，提升产品与服务的智能化、高效性与便捷度。我们在全集团范围内推行 BIM 技术应用，建立以 BIM 应用为载体的项目管理信息化，提升项目生产效率、提高建筑质量、缩短工期、降低建造成本。BIM 建立三维模型，可对初设图纸、施工图纸的管线路由、整体布局等提出合理优化意见，保证 BIM 与设计同时进行、同时优化、协同工作，提高设计阶段效率，避免后期施工错漏。同时，我们借助信息化手段提高施工管理水平，减少返工和变更造成的浪费。

2020 年，全集团各公司项目级 BIM 覆盖率达到

**60%**

### VR

龙湖商业采用前沿技术促进空间与内容交互，引入时下新颖的灯光秀、裸眼 3D、虚拟现实（VR）等技术赋能新商业模式，为消费者带来与众不同的场景体验。

### 智能家居

龙湖冠寓利用智能科技，包括访客自助系统以及智能门锁等方式，为租户提供安心守护；利用大数据开发智能系统，提供全景看房、电子签约、移动支付等便捷服务，实现全数字化管理。

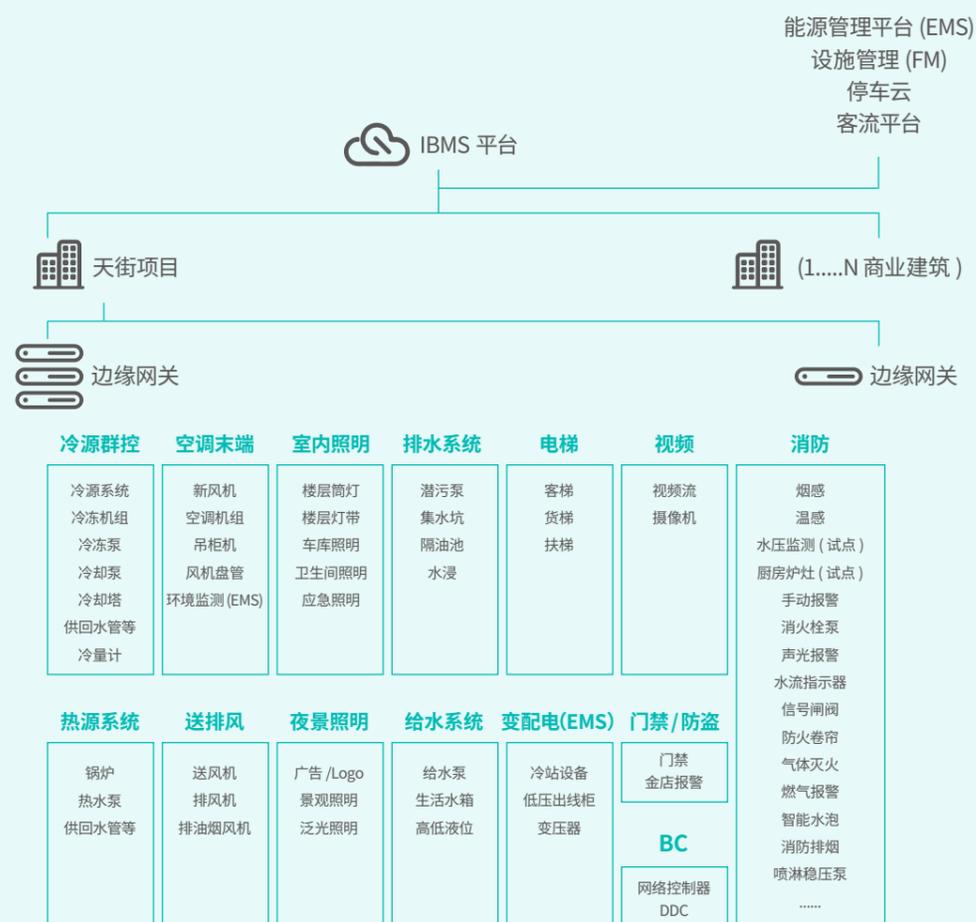
### 智慧服务

龙湖智慧服务通过智慧体系及产品的打造，致力于提升与生活体验息息相关的每一处细节。通过小当家和 U 享家 app，为业主提供智能化的服务体验；同时利用电梯云、停车云等设备管理系统，打造智慧空间。“匠心坚守 + 科技加持”，为客户提供更智慧化和高品质的服务。

## ▶ 龙湖智慧建筑管理系统高效管理建筑物运营维护

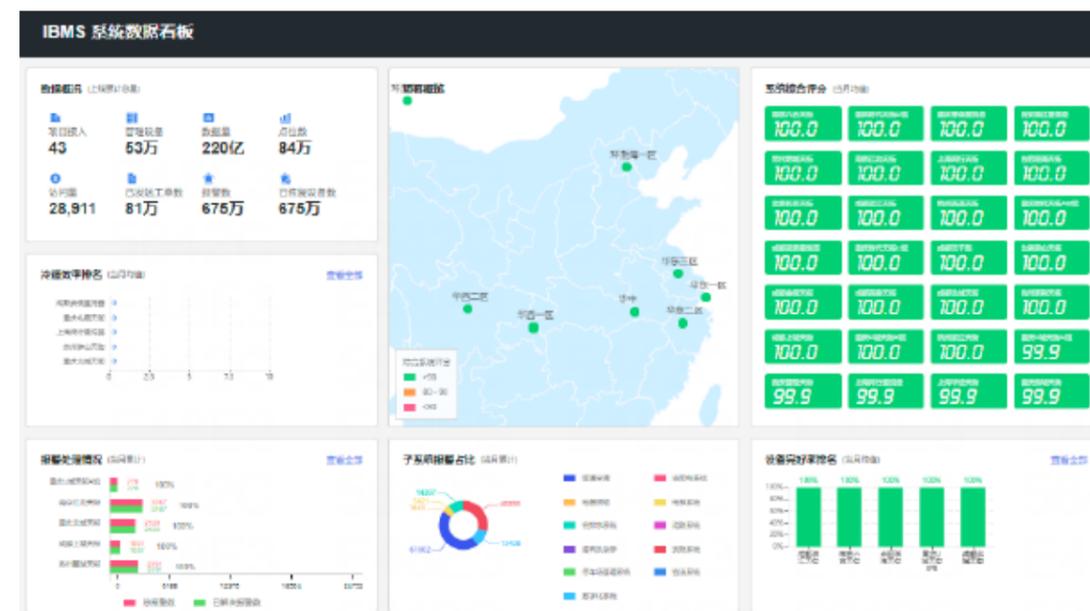
龙湖智慧建筑管理系统（简称 IBMS 智能化管理系统）是一款将传统控制技术、企业级系统集成技术和最新的物联网 (IoT) 及云技术进行深度融合的智慧建筑管理平台产品。系统能够灵活地提供以服务为中心的各类应用和基于大数据分析的专业知识，从而在实现龙湖天街运营管理流程标准化的同时提高楼宇运营效率、降低运营成本，有效提高客户满意度，在全生命周期中提高楼宇价值，有利于龙湖运营输出。

IBMS 管理平台采用模块化架构，每个模块既可独立完成相应的单一功能操作，又可与其它模块配合完成更加复杂的联合功能操作。作为龙湖天街管理系统项目运营管理的核心软件，IBMS 管理平台有机地将各个子系统整合起来集中监控、统一管理，使它们协调工作，为龙湖天街项目创造一个舒适、便捷、绿色、安全的环境。



## ▶ IBMS 场景价值呈现

IBMS 系统平台集成管理所有天街的运营项目，实时跟踪监控项目的运维状态。管理设备超 50 万台，日业务监控反馈处理超百万级。



### 秒级报警，迅速处理

故障及异常数据的报警实时推送 OSS 工单，快速有效处理。



▶ 成都西宸天街

### 集约化管理

实现机电设备运行管理的集中化，提升人员效率。



▶ 常州龙城天街

### 消防报警及水压在线，安全升级

通过消防报警及水压在线监测，保障火情信息第一时间发现，初期火情能及时扑灭。

消防水压报警	现场跟进确认处理
<p><b>报警时间：</b> 2019/06/22 20:25:59</p> <p><b>报警源：</b> SPNP_4F_wp_137_15(4F-16号管道井水压检测)</p> <p><b>报警信息：</b> 压力：水压异常报警</p> <p><b>报警源状态：</b> 正常</p> <p><b>子系统：</b> 消防系统</p> <p><b>设备类型：</b> 喷淋管网末端压力</p> <p><b>楼层：</b> 4F</p> <p><b>设备位置：</b></p> <p style="text-align: right;"><a href="#">显示点位技术信息</a></p>	

▶ 杭州滨江天街



替代人工巡检 提升设备效能 简化管理流程

### ▶ 龙湖蓝海引擎助力科技创新

蓝海引擎是龙湖集团旗下的产城业务品牌，以办公空间为载体整合集团内外部创新资源，通过城市更新、TOD 综合开发等模式，打造产业升级、产城融合发展的创新平台。

杭州龙湖蓝海引擎与高新区（滨江）科创公司共同合作打造孵化器，以蓝海引擎做为产业承载平台导入产业资源，打造医疗科技产业的集聚，推动产业发展。2020 年 10 月 12 日，获“浙江省省级科技企业孵化器”认定，获得 100 万元政府奖励，以及房产税、城镇土地税、增值税等相关税费持续减免。龙湖蓝海引擎对于孵化器、科技园等创新载体的建设运营具有重要意义，集聚创新创业要素，孵化培育战略性新兴产业源头企业和创新企业人才，实现企业与人才的双重裂变，协助传统物业向科技园、孵化器转型升级。

同时，蓝海引擎一直在追求更高的服务质量，开发了“产城智慧资管系统”，在日常管理中协同龙湖智慧服务为客户提供最优质到位的服务；2020 年度，联合数字科技部共同开发了“线上报事报修系统”，目前已经上线并正式启用，客户可以通过蓝海引擎公众号随时发起报事报修诉求，既可以追溯工单进展，还可以进行服务评价。



## 6.5 安心保障

集团重视收集并及时处理客户的反馈和意见，尊重客户知情权，并对客户隐私予以保护，为客户提供安心保障。



### 保护消费者隐私

集团注重客户隐私保护，谨遵《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《数据安全管理办法》（征求意见稿）、《儿童个人信息网络保护规定》、《个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）等与隐私保护相关的法律法规和标准，制定《集团数据安全管理制度》、《集团员工信息安全行为规范》、《集团敏感文档防泄漏工作指引》、《集团 U 盘拷贝禁用操作指引》等内部制度，并与客户签订隐私保护条款，确保客户信息安全。

各业务板块根据自身服务特点，针对性提出了相应的客户隐私管理要求，如龙湖商业的后台系统数据

对于用户敏感信息均严格实施脱敏处理，包括用户手机号、收货地址等信息，登后台的用户权限也将根据级别不同处理，保证用户信息不导出、不泄露；龙湖冠寓实施全部签约线上化，缴费线上化、报事线上化、外卖或非租户禁止入内，以避免客户信息外流及隐私泄露，并将隐私保护写入《冠寓运营红线制度》；创新及产城发展部制定有《IHG 处理个人数据政策》；养老事业部颁布《客户入住信息保护制度》和《来电来访客户信息保护制度》，并将入驻老人及家属的登记、合同、档案等私人信息归档保存，避免信息泄露事件发生。

部分业务客户隐私保护管理的方式举例如下：

地产销售客户隐私保护管理方式	
在客户到访时	在 U 享家完成扫码登记后，前台工作人员将客户信息推到拉风系统，置业顾问进行线上跟进，防止客户信息泄露。
客户成交后	置业顾问将登记客户信息的纸质版文件及时交给专人并放到专属的档案柜中保管，同时将客户信息录入到龙湖 CRM 系统，客户电话号码及身份证信息均采用隐号形式管理。

### 养老业务客户隐私保护举措

入住信息保护	对入住老人的入住信息登记、合同、档案等信息进行保密，不得以任何形式将入住老人及其家属的信息、电话随意外泄，不得随意增删、泄露有关资料；老人信息一人一档，保存于档案室，非授权人员无法调取、不准擅自将入住老人档案资料带出公寓；任何人员发现泄密情况应当迅速予以制止和举报，对将入住长辈信息外泄的人员，予以开除处理，造成严重后果的依法移送公安机关进行处理；销售人员需将收集到的所有信息及时归档，交由综合管理部进行保管；任何人员不得借阅客户合同及档案，如需查阅需向院长说明情况并提出申请，由专人查阅相关信息。
来电来访信息保护	客户来电来访应当第一时间在《来电来访登记表》中进行登记，每天将客户信息录入系统后，由销售负责人进行来电来访登记表的归档，不得以任何形式泄露客户信息。
探视信息保护	陌生人员进行探视，需要询问探视者姓名、与被探视者的关系，不得直接将探视者的房间号、姓名、电话等信息进行外泄。

### 产城业务客户信息管理

智慧资管系统上线	上线并投入使用产城智慧资管系统，将所有租户企业信息进行数据存储并使用 CRM 客户管理功能进行分权限管理。
----------	---

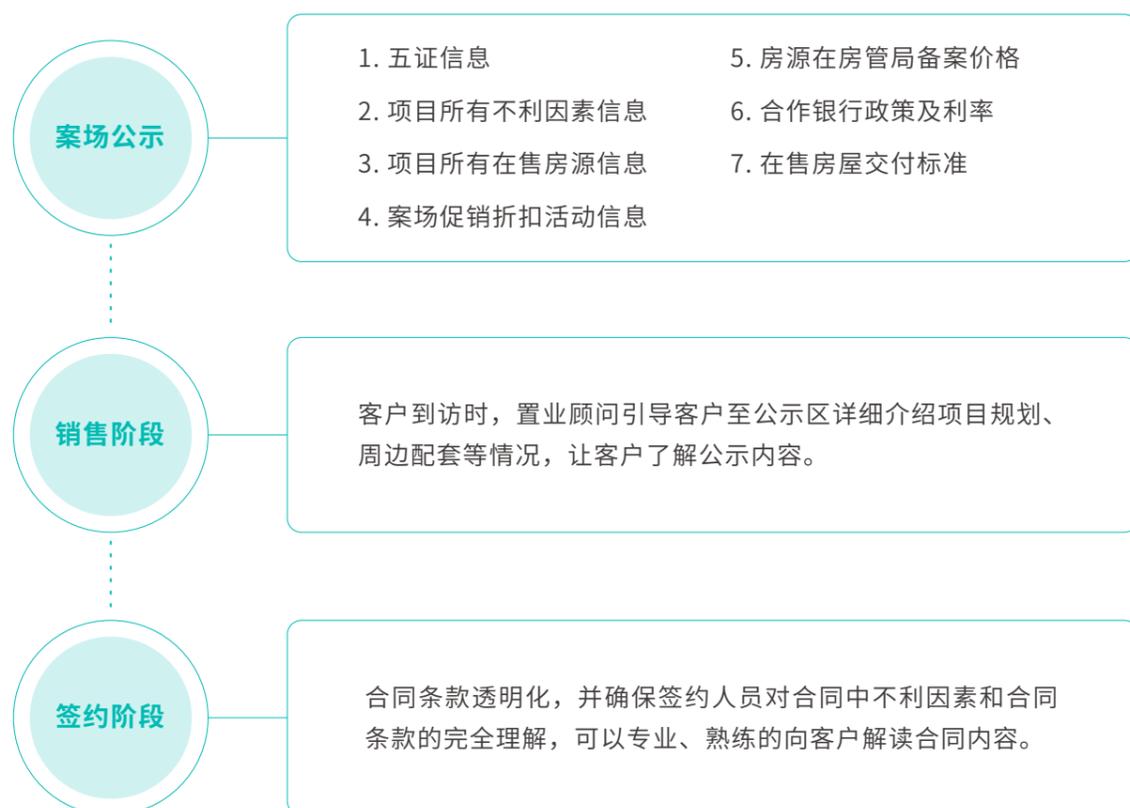
集团搭建了信息安全建设体系和安全审计体系。面对企业多航道业务变化和复杂的业务体系，龙湖组建了由众多高量级专业人才组成的高能力团队，从公网泄露、账号密码、终端防泄露等环节入手，搭建集团风控监测体系和风险控制平台，及时对数据风险和安全隐患进行监控和处置，提升了消费者隐私保护的整体水平。

在健全的制度和完善体系的基础上，2020 年，集团开展了多项信息安全保障工作，包括开展系统网络安全体检、红蓝对抗演练、安全风险评估，例行开展产品安全审计，减少黑灰产等网络安全风险。我们还创建了“龙湖安全公众号”，负责线上传播龙湖信息安全理念。

## 尊重客户知情权



我们尊重客户知情权，坚持在公平营销责任方面做到公开、透明化。以地产销售为例，龙湖要求各开发板块严格做到案场公示、销售阶段和签约阶段信息透明。



## 投诉处理及满意度提升



集团制定有《集团重大群诉及关键投诉管理办法》、《龙湖物业投诉管理程序》、《集团冠寓 400 客服声呐通报操作规范》、《集团冠寓舆情及客诉风险管理规范》、《集团冠寓危机事件处理指引》、《龙湖集团商业地产投诉处理指引》等多项客户投诉管理办法。各业务板块提出针对性的管理机制以应对客户投诉，并从源头减少投诉率。

集团为客户设立多种投诉渠道，包括 U 享家服务号、350 服务质量监督热线及 U 享家 APP，提升客户投诉处理的及时性和便利性。我们会定期对客户投诉

数据复盘分析，深入研究存在的问题并提出解决方案，以提升投诉处理和关闭的有效性。

集团制定《客户满意度管理制度》，并通过客户端数据反馈促使全集团各职能与各地区公司不断总结、改进和提升产品质量及服务水平。集团满意度调查由各职能部门协同进行，涉及业务触点、行为触点、被动触点，覆盖从签约、乔迁入住及居住生活的全周期场景。同时，我们规范了客服标准化动作，并对营销、工程等业务进行满意度管理，多层面提升客户满意度水平。

<b>客服标准化</b>	数据预警 满意度专项调研及深访	客户满意度专题会 客户交付手册
<b>营销满意度管理</b>	营销动作标准化 建立季度专题会机制	
<b>工程满意度管理</b>	强过程管控，满意度抓手前置化、即时性，对问题项目实时管控 集团工程职能赋能物业落地返修及管家类服务，助力工程满意度提升	

2020年，龙湖对满意度调查模式进行了全面升级，对评价方式、评价时间、评价内容、评价机制进行调整，只为收到更真实、更客观、更及时的业主评价。



升级后的满意度调查模式能够更加随机随时地倾听客户真实声音，我们也会更及时地对客户提出的宝贵意见进行提升改进，从而更好地提升客户体验。同时，对收集到的客户数据进行加密处理，严密保护用户安全隐私。

### 评价方式：更多元

**BEFORE**

电话调查

**AFTER**

评价多渠道触发：线上调查方式包括 U 享家 APP、服务号、小程序，同时也保留了短信、电话两个渠道。优先线上调查，避免对业主的重复打扰。

### 评价内容：更全面

**BEFORE**

涵盖内容有限

**AFTER**

涵盖签约到入住全生命周期：通过总结客户与龙湖产生的互动场景延伸出 14 个评价场景，涵盖业主从签约、交付、到乔迁及长期入住的全生命周期，让有服务的地方都能及时得到评价。

### 评价时间：更灵活

**BEFORE**

固定时间电话回访

**AFTER**

服务结束即可评价：服务结束后，及时推送评价问卷，精简问卷内容，只保留与用户体验最为密切的问题，减少调研时长。

### 评价机制：更主动

**BEFORE**

一次性评价

**AFTER**

对服务内容可持续评价：增加“追评”选项，对反馈的问题可进行持续跟进；业主可在评价问卷内选择主动联系评价报事，系统会主动根据报事内容进行任务分派及跟进处理。



为了进一步提升商品住宅项目的客户满意度，集团成立“客户满意度基金”，并订立《龙湖集团客户满意度基金管理实施办法》。

我们希望通过基金运作，深入关注客户需求，持续提供满足客户期望的产品和服务，提高社区生活舒适度及完善设施、硬件品质。加强品牌依赖，提升信任，营造“健康、互助、阳光”的社区氛围，进一步提升客户满意度。



2020年

龙湖集团客户满意度为

88%

维修整改满意度为

95%

## ▶ 龙湖集团召开业主恳谈会，用心做好客户服务

2020年，龙湖物业服务在多个社区召开业主恳谈会。在恳谈会上，我们对客服、工程等各部门的重点工作进行介绍与汇报，听取业主意见并进行回复与解答。恳谈会的具体内容涵盖社区设备设施检查、园区绿化保养、重点清洁消杀、社区装饰装点、安全巡逻及应急处理等各方面。

恳谈会是物业与业主的重要沟通渠道，建立了两者相互了解的便捷桥梁。通过恳谈会，我们邀请园区热心业主参与到园区的服务和管理中来，创建共管式物业服务模式，为全体业主提供更加贴心、优质的服务，共同创造和谐、美好的家园。



07

# 善待环境

## 绿色低碳, 持续践行

集团积极担当企业公民责任, 响应建设低碳绿色生态文明号召。总体策略聚焦于低碳、绿色、健康三大主题, 在业务各个环节履行地产开发商应尽的环境责任, 在所有项目全生命周期实现科学“碳达峰”, 中长期完成“碳中和”目标。

我们专注于以绿色连接人、建筑和自然, 持续提升产品及运营项目的节能降耗水平, 用心打造每一个绿色精品。我们倡导遍布全国的办公场所践行绿色运营, 努力将自身对环境的影响降至最低。

# BE KIND TO ENVIRONMENT



### 本章所回应的ESG重大性议题

- 废弃物管理与污染防治
- 节能减排
- 绿色建筑设计与推广
- 生物多样性

### 本章所回应的SDGs议题



## 7.1 绿色低碳理念

秉承“低碳，绿色，健康”的发展理念，我们将可持续发展与建筑全生命周期相结合，打造完整的绿色建造方法体系，确保项目从选址、设计、施工、运营到改造过程的环境与社区友好。



集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，对各部门及地区公司环境管理加以规范及指导，识别并评价控制运营活动中的环境因素，对环境风险因素执行控制程序。同时，根据国家《关于在国土空间规划中统筹划定落实三条控制线的指导意见》，集团及时跟进国家和地方对于生态保护红线、永久基本农田及城镇开发边界调整的最新进展，保障项目的合法、合规、合理开发。报告期间，集团未发生对环境及天然资源造成重大负面影响的事件，无任何违反与环境相关的法例法规情况。

2020年，我们发布《龙湖集团环境政策》，包含环境承诺及目标，以及为实现相关目标的方法路径。该政策适用于龙湖集团旗下所有部门、业务单位、龙湖集团拥有营运控制权的所有业务单位，以及产业链上下游的合作伙伴。

同时，我们启动了低碳、绿色、健康产品发展策略的制定工作，未来将以绿色建造和100%绿色健康建筑为目标，加大对于超低能耗设计、低排放建筑、智慧运维等方面的探索力度，打造健康社区，实现低碳、绿色、健康发展的愿景。



▶ 龙湖·高碑店列车新城

## 7.2 绿色低碳建造

我们遵循环保、节能、可持续发展的空间建造理念，以国际前沿的设计与材料打造绿色建筑，致力于产品与环境的有机融合；对地产开发项目从选址到建设均采取最严格的生态保护标准，执行规范化施工标准，确保项目开发在建设过程的环境与社区友好。

### 绿色建筑

我们坚持做绿色建筑的推动者和引领者，及时对接《绿色建筑评价标准》等国家和行业对于绿色建筑的新标准，推进建筑的绿色设计与运营。

我们根据建筑所在地气候特点、建筑节能类别、节能水平等进行规划，最大限度利用自然通风和采光。我们广泛应用节能技术与清洁能源，住宅节能率均满足居住建筑 65% 节能设计标准要求。此外，我们通过节地、节材、环保材料利用、室内环境质量等细节把控，致力于达到绿色建筑最高标准。

集团积极推进 LEED、WELL、BREEAM、FITWEL、中国绿建标准等相关绿色建筑认证，并参考认证体系的最高标准与最佳实践，进行建筑设计与运营。

2020 年

新项目中利用太阳能、空气能的比例超

35%

2020 年

集团获得绿色认证的项目共有

34 个

获绿色认证的项目面积达

573 万平方米

截至 2020 年底

集团累计满足绿色建筑标准的项目面积超

7,200 万方  
共计 341 个项目

### 2020 年，龙湖集团在绿色建筑领域获广泛认可

《2020 中国绿色地产指数 TOP30》中，龙湖集团以 18.6 的绿色指数位列榜单第 5 名，较 2019 年上升了 3 个名次，绿色指数同比增长了 20%。

#### 龙湖集团荣誉

2020 中国绿色地产（民企）TOP10 第二名

2020 中国绿色地产（商业）TOP10 第三名

2020 中国绿色地产（住宅）TOP10 第五名

2020 中国装配式建筑企业 TOP10 第七名

2020 中国全装修企业 TOP10 第九名

## 2020 年获中国绿色建筑三星与二星认证项目

城市	项目名称	星级	认证类型
北京	云域	三星	设计
青岛	光年	三星	设计
合肥	天璞	三星	设计
成都	宸光和悦	二星	设计
成都	紫云赋	二星	运营
广州	双珑原著	二星	设计
佛山	傲云台	二星	设计
苏州	大境天成	二星	设计
苏州	熙上	二星	设计
南通	天宸原著	二星	设计
济南	龙誉城	二星	设计
南京	河西天街 / 时代上城	二星	设计
无锡	周新天璞	二星	设计
无锡	蠡湖天著	二星	设计
无锡	区府东天钜	二星	设计
宜兴	东氿璞悦	二星	设计
西安	新壹城	二星	设计
西安	景胤天序	二星	设计
烟台	天钜	二星	设计
威海	天璞	二星	设计
重庆	舜山府 / 新江与城	二星	运营
重庆	椿山 / 长滩源麓	二星	运营
重庆	景胤久序 / 开元	二星	运营

## 龙湖云域 G-PARK 项目，构建绿色办公生态

G-PARK 龙湖·云域择址北京市海淀区北清路产业带中关村环保园内，西有大西山风景旅游带环抱，东有 30 万 m<sup>2</sup> 绿心翠湖湿地公园相邻，南有京密引水渠围绕，真正实现办公与生态零距离。

在建设设计上，项目采用光伏板、新型通风换气窗、PM2.5 监测净化、幕墙传热 1.6 等技术手段，并践行“海绵城市”理念，在充分降低建筑能耗的同时，提高室内舒适度、环境质量，提升客户舒适度和建筑性能。截至 2020 年底，该项目取得美国 LEED 金级认证、中国绿建三星认证、英国 BREEM、德国的 DGNB 认证的四大绿色建筑设计认证，成为北京首个获得 4 项国际绿色建筑设计认证的写字楼。

			
金级	三星	三星	金级



## 装配式建造

建筑工业化是建筑行业绿色发展的必然趋势。集团顺应国家政策导向，提前进入建筑工业化时代，深耕装配式精装领域，积极降低建造过程中的能耗与物料消耗。截至 2020 年底，集团装配式精装已涉及住宅、公寓、长租公寓、商业、酒店、办公等多个业态，落地多个试点项目。



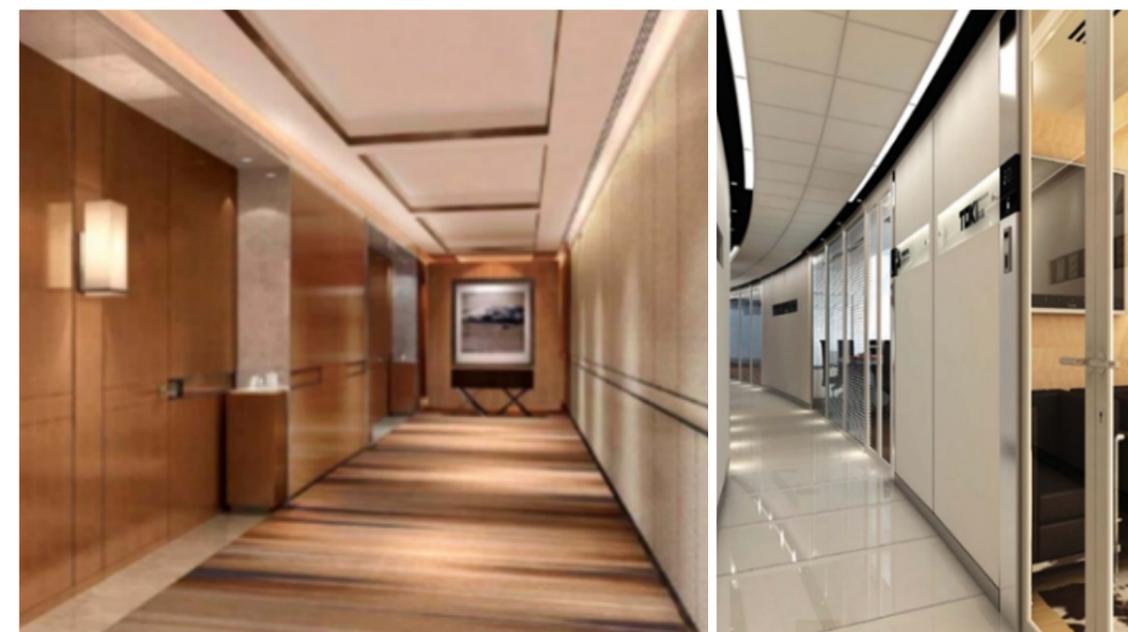
## 全新装配式快墙概念，大幅提升施工效率

龙智造装配式快墙是一种快速安装的室内隔断墙体，使用 A 级防火的植物碳纤维板为基板，用装配式的全新概念，根据客户装饰需求和现场空间要求整合设计。墙体的外观表面处理、内部结构和连接配件均在工厂生产完成，到施工现场只是简单快速装配墙体。

相比传统装修方式，施工效率可提升

50%

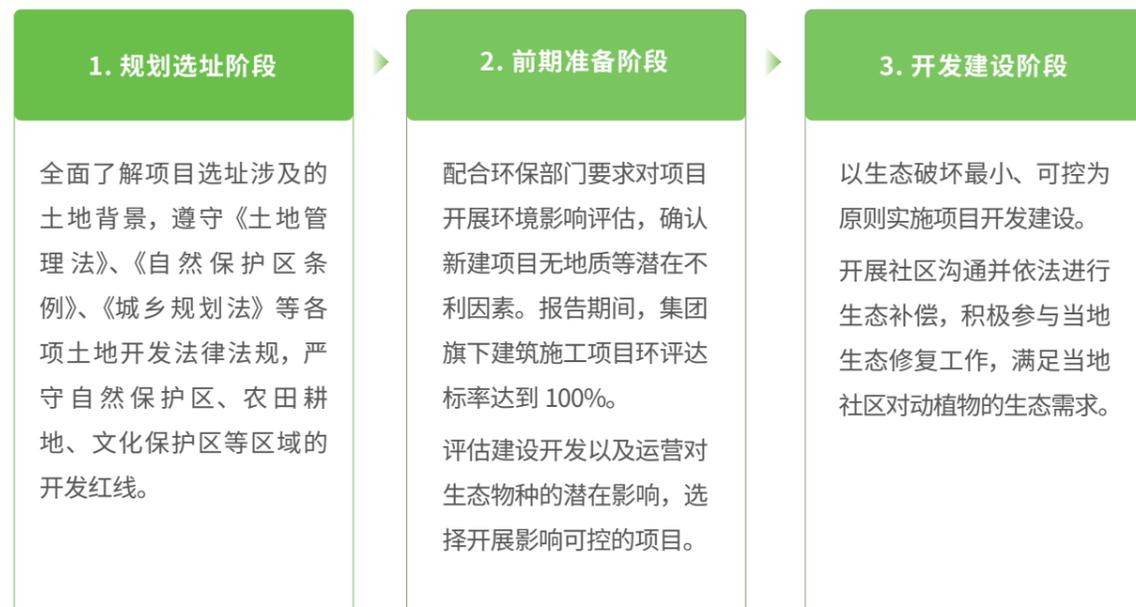
### 装配式流程：



▶ 快装隔墙效果展示图

## 生态保护

我们评估及监察各业务运作环节中的环境风险，及时采取对应的控制措施，务求保护周遭环境及天然资源。



▶ 重庆香樟林

### ▶ 构建与生态的友好桥梁，助力周边生态修复—重庆龙湖舜山府

重庆龙湖舜山府坐落于重庆市渝北区照母山森林公园山脚，与森林公园一线毗邻。为了能与森林公园的环境协调统一，优化项目的生态环境，项目搭建了衔接住宅小区与照母山森林公园的线性城市公共生态廊道——架板公园（图中 1），并且在舜山府二期修建的过程中对裸土区域进行了生态修复，形成了生态修复公园（图中 2）。具体修复措施包括：



通过土壤整治，我们使原先的一块建渣裸土区域与森林公园自然衔接，与山无界，从而成为森林公园自然生长的一部分。

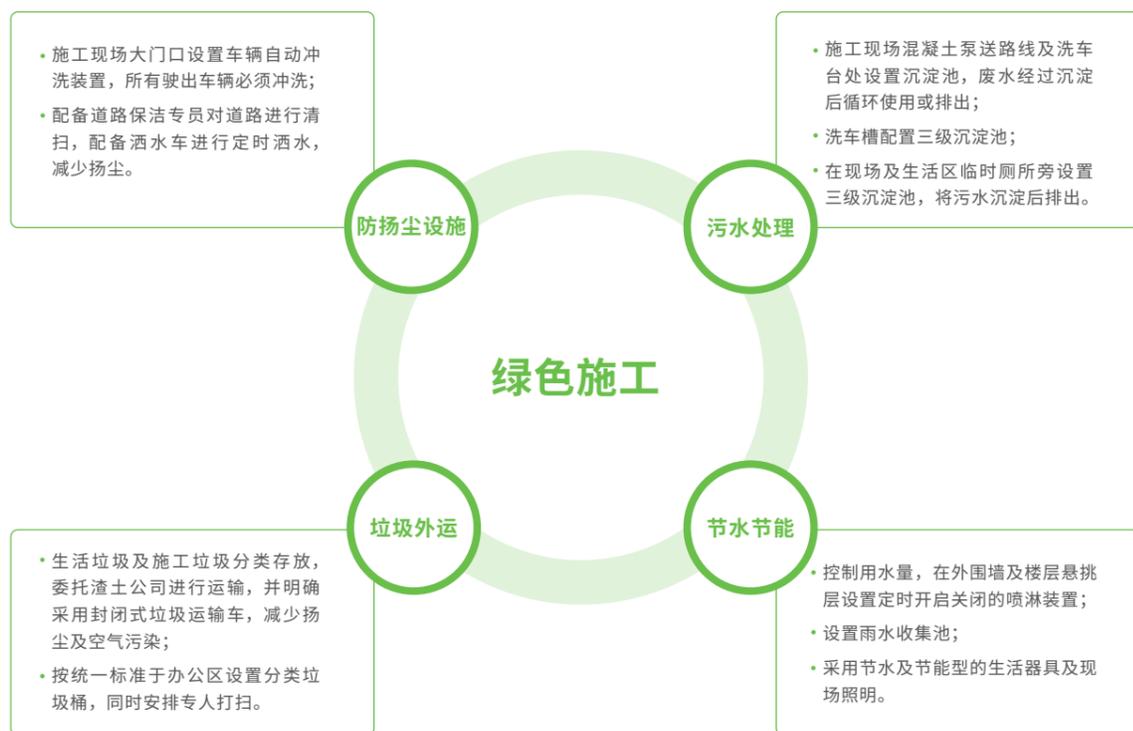


▶ 照母山森林公园

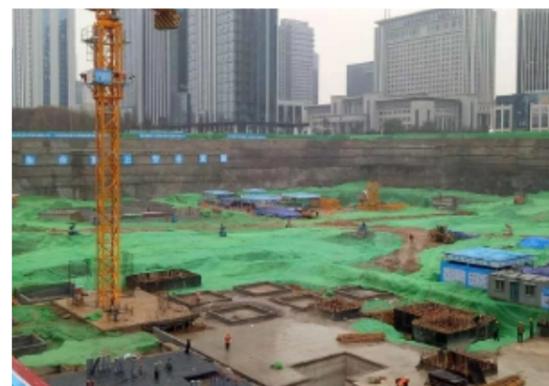
## 绿色施工

本集团所有的房地产开发工程外判予第三方承建商负责。作为一家绿色企业，肩负起监管承建商环境保护工作的责任。2020 年末，集团迭代更新并发布《龙湖集团工程安全管理制度-2021 年版》，在制度中补充明确《龙湖集团安全文明施工管理

标准化图册》使用，对防扬尘设施、污水处理、垃圾外运、节水节能等绿色施工环节进行监督检查。



▶ 洗车机



▶ 扬尘覆盖

## 7.3 绿色低碳运营

集团推广采用智慧环保系统，不断完善能耗管控制度。项目运营过程中通过实施节能技改与循环利用节约资源使用，并从源头减少废弃物产生量，节能降耗取得显著成效。

### 节能减排

集团直接能源使用主要为行政办公用车的汽油，间接能源使用主要为电力。集团建立完善的能源管理体系，各业务单位因地制宜采取精细化能源管理、节能改造、节能宣导等方式促进能源的高效利用。

智慧服务制定有《龙湖智慧服务集团能源管理制度》、养老业务制定有《集团椿山万树运营手册综合部分指引》等能源管理制度，明确能耗优化方案。基于管理制度，各业务单位进一步制定节能操作规范、年度节能降耗计划，并落实检查和责任人员。

#### 报告期间

集团所产生温室气体总量为

**549,387.33** 吨

二氧化碳当量 (tCO<sub>2</sub>e)

集团温室气体排放密度为

**0.0298** tCO<sub>2</sub>e/万元营收

范畴一温室气体排放量为

**10,775.66** tCO<sub>2</sub>e

范畴二温室气体排放量为

**538,611.66** tCO<sub>2</sub>e

#### 2020 年集团能源使用情况

能源种类	行政办公	业务运营					
		在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	健康养老	产城及酒店
外购电力 (千瓦时)	5,845,305.22	165,800,000.00	191,031,750.04	203,257,229.20	5,497,200.00	1,218,667.00	11,274,027.57
汽油 (升)	271,170.00	/	18,415.92	/	/	/	/
柴油 (升)	/	/	100,425.75	/	/	/	50.00
天然气 (立方米)	/	/	/	3,941,143.70	/	/	578,577.00

集团于商业运营中持续推进 IBMS 智慧楼宇管理系统的应用，供楼宇管理人员实时掌握能源去向，以进一步优化能源使用。

截止 2020 年底

集团完成 IBMS 智慧楼宇管理系统的安装和运行的商业项目

总计投入

43<sup>个</sup>

1.02<sup>亿元</sup>

## 龙湖杭州紫荆天街荣获“浙江省绿色商场”称号

2020 年 12 月，龙湖杭州紫荆天街荣获浙江省商贸联合会颁发的“浙江省绿色商场”，杭州获得该荣誉称号的商场仅有 3 个。

根据国家发改委《绿色生活创建实施方案》和商务部《绿色商场创建实施方案》，浙江省商务厅制定《浙江省绿色商场创建行动方案》。浙江省商贸联合会基于此行动方案进一步制定《绿色商场创建实施与评价细则》，作为评定“浙江省绿色商场”的标准与依据。

龙湖杭州紫荆天街位于杭州市西湖区古墩路 1009 号，于 2019 年 12 月开业，项目开业后积极倡导绿色商场创建，从绿色管理制度、节能设施设备（龙湖智慧建筑管理系统 IBMS）、绿色供应链、绿色服务、绿色消费、绿色回收、放心消费 7 个方面来创建达到标准，以满足消费者对绿色、环保、健康和高性价比商品服务的要求。

同时，商场不定时举行“绿色商场创建评价启动会”，使项目员工、品牌员工对绿色商场创建有一个正确认知，同时建立绿色商场创建评价领导小组，从上至下贯彻绿色商场创建。

在节能降耗方面，商场从项目基本情况及运营、环保、能源和资源管理现状等项目进行严格的自我评分机制，综合评估分析后对下一年度的能源预算进行分解，致力于最大程度降低能耗。



▶ 绿色商场宣导会

集团各地酒店严格实行各项节能措施，并将相关检查加入值班经理每日工作检查清单。2020年，集团各酒店的平均每间可售房间碳排放量较2019年均有所降低。



2020年酒店业务平均每间可售房间碳排放量及减排成效

酒店	平均每间可售房间碳排放量 (kgCO <sub>2</sub> e)	同比降低 (%)
苏州智选	7.51	23.1
杭州皇冠	32.22	14.4
上海英迪格	29.17	28.0
杭州假日	25.45	0.4

## 水资源管理

集团涉及众多用水设施，如商场及酒店卫浴设备、景观与游泳池用水、清洁用水等。集团重视水资源管理，各业务单位灵活制定并落实用水效益计划，切实降低水资源用量。

2020年集团水资源使用情况

	行政办公	业务运营					
		在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	健康养老	产城及酒店
耗水量 (立方米)	2,120.54	17,409,000.00	9,031,620.04	2,333,144.90	27,486.00	21,683.00	352,086.65

### 节水措施



### 用水管理



严格监控办公区域及运营项目的用水情况，所有的商业物业控制全年总用水量并分解至各个业务流程  
定期检查维修用水设施及管网，减少跑、冒、滴、漏等浪费  
通过告示等渠道提醒及时关闭水龙头、节约用水等

### 节水改造



安装不同的节水装置，例如使用感应式水龙头、变频式水泵等，根据实际用量自动控制供水量

### 回收利用



利用清洗水进行水系景观换水及绿化浇水  
大力推广雨水调蓄池，充分利用雨水进行绿化浇水

## 绿色办公

在绿色办公方面，集团制定《龙湖集团绿色办公管理制度》，明确分配绿色办公管理监督职责，从制度上规范节水节电节纸工作。



### 用水

针对消耗的总用水量每月由工程人员进行核对、统计和考核；

对卫生间洗手盆水龙头加装节水装置，加强用水设备的日常检查维护和管理，及时处理跑、冒、滴、漏现象，减少水资源浪费；

在卫生间、淋浴间、茶水间等位置粘贴节约用水的温馨提示，提示员工自觉养成节约用水、随手关水的良好习惯；

积极采取措施，创造条件，倡导水资源的二次利用和循环使用。



### 用电

合理调配空调开闭时间与温度及各区域照明时间；

尽可能更换并使用高效节能灯具，逐渐淘汰普通白炽灯泡；

提醒员工合理开闭和使用计算机、打印机等用电设备。



### 办公用品

加速无纸化办公，提倡使用电子文件、电子邮件等联系工作，在电子媒介上修改文稿，使用电子签章；

除机密资料及涉及客户信息的资料外，纸质资料双面利用；

日常办公用品指定专人管理，严格领用制度。



### 设备及物料管理

加强对各种仪器设备的管理，优化配置，提高利用率和使用效率；

严格控制耗材的领购和使用；

对办公设备进行定期保养，延长使用寿命，提升资源使用效益。



### 绿色出行

推广视频会议形式；

调整差旅补贴政策，优化公务车辆使用安排，减少员工交通里程数及相应碳排放。

## 废弃物管理

集团从源头处进行废弃物排放控制，并采取严格的处置控制措施。报告期间，集团三废排放均达到国家处理标准。

集团废水全部为生活污水，所有污水统一收集进市政污水管网并通过城市污水集中处理。

营运过程中产生的油烟废气主要来自于餐饮。针对此类排放，集团对排放口实施自动化监测，并配备了两级油烟净化器，有效降低废气排放量，符合废气排放相关规定。

集团产生的固体废弃物主要为纸张、办公家具、电脑等办公室及项目区耗材。依据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，集团针对打印机墨盒、废灯管等危险废弃物设置专门放置地点，设立专项回收流程。对于电子废弃物，

集团遵守《电子废物污染环境防治管理办法》进行专业处理，将电脑配件、废旧电池等电子废弃物依据分类集中进行妥善处理。

根据住房和城乡建设部等部门印发的《关于在全国地级及以上城市全面开展生活垃圾分类工作的通知》，2020年全国46个垃圾分类重点城市基本建成生活垃圾分类处理系统。集团按全国各城市不同政策进行垃圾分类收集并妥善处理，商业物业制定《废弃物控制与管理作业指导书》以规范废弃物分类、处理，确保废弃物安全、有序处理。同时积极参与垃圾分类的宣传，因地制宜采取垃圾分类模式。为资源节约型、环境友好型社会的建设做出应有的贡献。

## 绿色租赁

绿色租赁是房地产行业减少碳排放和保护环境的重要举措。我们希望通过绿色租赁，携手租户共同守护绿色地球，为更持续、更绿色的未来添砖加瓦。

集团商业地产通过租赁合同与租户达成一致协议：签约方均有进行绿色环保经营的义务，对日常废弃物明确区分可回收及不可回收垃圾；对厨余回收垃圾妥善清洁分类；使用环保节能灯具，分区配制电力开关，并宣导节能观念。

租赁住房冠寓也与租户于《冠寓住户公约》中约定节水节点举措，并且在公共区域张贴“节能小贴士”。2020年，冠寓与租户共计签署了13.5万份住户公约，时刻向租户宣传绿色环保与可持续发展理念。



2020年集团主要固体废弃物产生量

废弃物种类	行政办公	业务运营						
		在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	健康养老	产城及酒店	
无害废弃物	办公纸张(千克)	37,487.70	51,812.50	3,493.97	21,113.95	3,240.60	1,664.30	7,085.40
	生活垃圾(吨)	1,840.75	447.66	1,650.00	/	1,145.25	156.90	486.00
	土方/渣土(吨)	/	31,706,307.05	/	/	/	/	12.00
	装修/建筑/拆建垃圾(吨)	/	/	/	19.00	2,150.00	7.50	303.00
	其他(吨) <sup>1</sup>	35.52	0.14	76,555.55	4.37	/	2.06	48.35
有害废弃物	硒鼓和墨盒(千克)	444.94	692.22	349.34	356.05	1,880.00	38.72	223.50
	废弃灯管/灯泡(千克)	/	/	28,770.32	101.98	1,410.00	10.61	65.00
	其他(吨) <sup>2</sup>	1.97	/	1,520.97	0.46	14.48	4.33	2.28

1: 包括办公家具、园艺废物、金属、玻璃、电池。 2: 包括废旧计算机、隔油池废物、塑胶、废油。

## 7.4 绿色低碳发展策略

龙湖集团已启动低碳、绿色、健康产品发展策略的制定工作，未来将围绕着低碳、绿色、健康三大总体焦点，将可持续发展与建筑全生命周期相结合。策略细分八大专项、二十四项举措，完成低碳绿色健康产品体系迭代。未来将以绿色建造和 100% 绿色健康建筑为目标，同时加大对于超低能耗设计、低排放建筑、智慧运维等方面的探索，打造健康社区，实现低碳、绿色、健康发展的愿景，致力于成为业内领先的空间营造服务企业。



## 低碳理念的 TOD 开发

龙湖集团基于现有 TOD 的项目经验，将低碳绿色健康理念融入到设计过程中，并结合 TOD 设计基本原则，即步行优先、自行车网络、密集街道、公共交通、多功能社区、土地开发与公交承载、短程通行、规范道路与停车，与低碳城、生态城、健康城市等设计理念，打造健康低碳的 TOD 项目。



### 选址

围绕轨道交通站点在其辐射范围内，高密度紧凑开发，并结合商业综合体周边设置居住及办公空间，实现居住购物办公的平衡，打造方便快捷步行距离内部的生活圈；

### 设计

用设计和规划引导使用者使用步行、自行车与公共交通等方式代替驾车出行，结合绿地系统、绿色建筑与可持续基础设施，打造低碳健康的 TOD 项目；

### 施工

肩负起监管承建商环境保护工作的责任，集团迭代更新并发布《龙湖集团工程安全管理制度-2021年版》，在制度中补充明确《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》使用，对防扬尘设施、污水处理、垃圾外运、节水节能等绿色施工环节进行监督检查；

### 运营

全新的智慧运维系统，深度融合了传统控制技术、企业级系统集成技术和最新的物联网 (IoT) 及云技术，提供智慧能源、智慧交通、环境监测、日常运维各类应用和基于大数据分析的专家系统，并实现碳排放监测与管控；

### 改造

贯彻 TOD 减碳理念，实现方案设计、评审、实施及后期投用的低能耗策略，实现全生命周期成本最低。



**TOD (Transit-Oriented-Development)**, 以“公共交通为导向”的开发模式) 全生命周期碳排放监测管控，贯彻国家节能减排要求，达成企业碳中和目标。



# 善待员工

## 培育引领, 共同成长

本集团始终如一地关注人才建设、培养及员工关怀。秉持着“同心同行”的雇主价值主张, 我们充分尊重和保障每一位员工的基本权益, 践行公平、公正的雇佣机制; 通过完善的人才培养机制与职业安全管理体系, 为员工提供一个安全舒适、多元化且具备发展空间的工作环境; 不断完善薪酬管理制度与员工关怀福利政策, 提升员工的幸福感与归属感。

# 08

### 本章所回应的ESG重大性议题

职业安全与健康  
员工权益保护  
员工职业发展

### 本章所回应的SDGs议题



# BE KIND TO EMPLOYEES



## 8.1 公平用人

集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定了《集团人才推荐管理办法》、《集团招聘渠道管理指引》等内部规章制度，坚持平等合规的雇佣，完善合理多元的薪酬机制，保障员工各项合法权益。

集团抵制以任何形式雇佣 16 周岁以下未成年人以及强制劳工行为，公平对待不同性别、年龄、国籍、民族和文化背景的员工，为所有员工提供平等的工作机会。

集团始终支持联合国《世界人权宣言》及联合国契约所倡导的尊重、保护人权的标准和要求，保障员工的基本人权得到尊重，防止人权侵犯事件的发生。集团实行男女员工同工同薪，杜绝工作中任何形式的歧视行为。员工若遇到歧

视行为，可及时向人力资源部门举报，经内部审计部独立调查后，由管理层跟进及处理，确保员工的诉求得到合理解决。

集团制定《招聘手册》、《面试官认证培训材料》等培训手册，全面规范招聘流程。2020 年，我们开展了面试官赋能的培训活动，通过为面试官详细培训讲解招聘流程、结构化面试要求等内容，为面试官树立符合龙湖人才理念的招聘原则，确保一致的招聘标准，保障各个环节招聘合规。

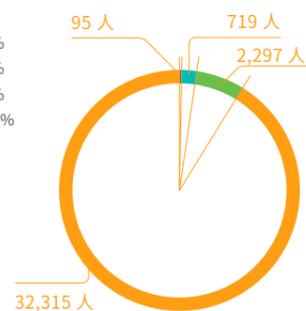
截至 2020 年 12 月 31 日

集团员工总数为

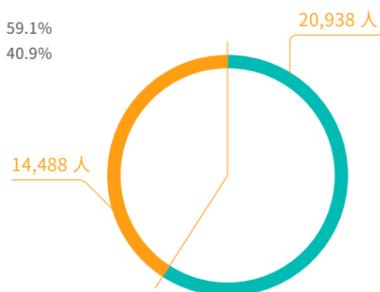
35,426 人

### 2020 年按类型、性别、年龄、地区划分的员工人数

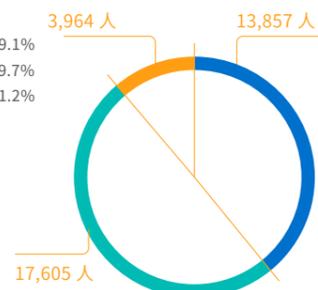
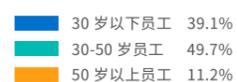
按雇员类别划分



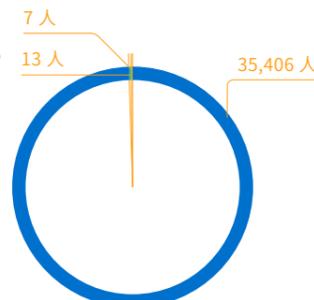
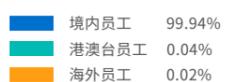
按性别划分



按年龄划分



按地区划分



### 2020 年员工离职率

类型		离职率
集团整体		24.84%
按业务线划分	地产开发、商业运营、租赁住房	20.61%
	智慧服务	33.39%

## 8.2 乐育人才

集团重视员工职业发展，为员工提供良好的职业发展体系，建立完善的员工绩效考核体系，明确员工晋升路径，并提供多元化职业发展机会。同时，集团针对不同岗位提供有针对性的

培训计划，提升员工的素质技能，全面调动员工的工作积极性。

### 完善的职业发展

集团建立了完善的发展晋升体系，明确员工职业发展路径。我们依据《员工职业序列及职业等级管理办法》等内部制度，严格规范晋升标准及晋升路径，保障晋升公平与透明。我们采用绩效考核机制，通过“晋升答辩”和“人力规划会”的方式对员工进行晋升评估决策。

推行人才活水机制，鼓励员工进行跨地区、跨航道、跨职能的“三跨活水”。员工可以通过内部“活水”系统申请工作岗位，经相关部门面试成功后，即可实现调动。2020 年，集团加大对高潜人才的活水宣传和激励，成功实现 3150 人次“三跨活水”，形成人尽其才、可持续的人才管理机制。

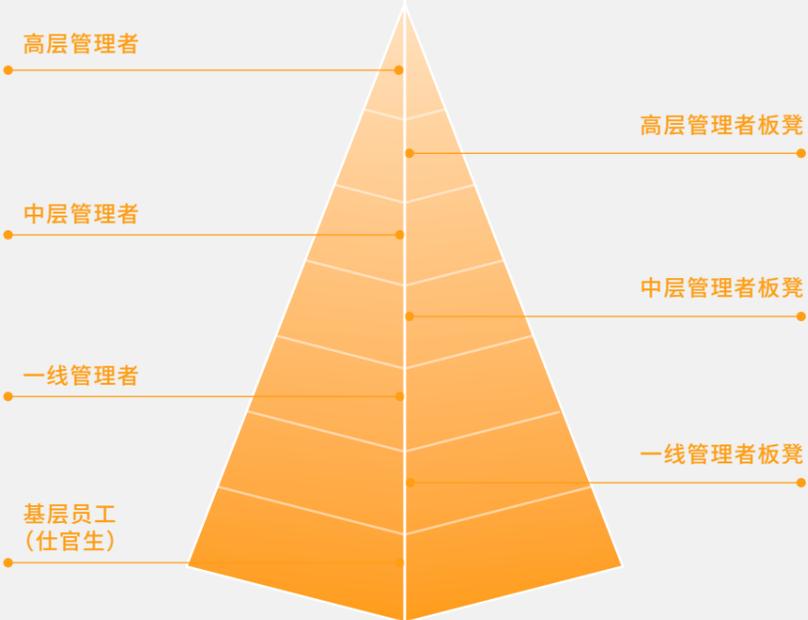
我们为员工提供多元化的职业发展机会，大力

# 全方位的人才培养

龙湖为员工搭建了全面系统的培训体系，支撑各级员工持续学习发展：

- 灵活便捷的学习平台：大量实用的职能专业课程，帮助员工掌握专业知识，夯实专业能力，年度学习人次达到 367 万人次，学习时长达到 59.9 万小时。
- 不断迭代升级的领导力发展体系：通过线上 / 线下课程、辅导、管理实践促变，关注能力的落地转化、解决业务和管理的实际挑战，助力各级管理者提升团队管理能力，激发团队效能。
- 关键岗位胜任力培养：龙湖搭建了从基层员工到集团高管的人才梯队，对关键岗位 & 人才（如项目总，仕官生）进行全集团 / 分航道 / 分职能的多维培养。

# 人才梯队培养



引导人机制：课程开发 / 案例萃取 / 讲师赋能 / 激励

在线学习平台：新龙门 e 栈

此外，集团着力打造更为灵活便捷的员工培训学习平台，实行线上线下结合的培训模式。集团建立“龙湖领导力发展中心”，推行内部讲师赋能，中心已培养内部讲师 1573 余人，并根据中心的八大职能学院，开展上百门线下课程，为集团人才需求输出能量。覆盖龙湖全生态、全职能的线上培训以在线学习平台和直播方式为主。

2020 年	截至 2020 年底		截至 2020 年底
在线学习平台新增自研课程	在线学习平台学习总人次达到	同比 2019 年提升	集团员工培训总投入
<b>2,200</b> 门	<b>367.6</b> 万人次	<b>521%</b> ↑	<b>1,922</b> 万元
其中在线学习平台“新龙门 e 栈”已搭建起自产在线课程	直播参与总人次达到	相较 2019 年提升	总受训人数
<b>4,200+</b> 门	<b>16.6</b> 万人次	<b>251%</b> ↑	<b>41,276</b> 人

2020 年员工线上培训情况

线上受训总时长

**439,097** 小时

员工类型		受训百分比	人均受训时长 (小时)
按性别划分	男员工	88.01%	9.4585
	女员工	84.30%	8.8967
按雇员类别划分	高级管理层	96.00%	0.5245
	中级管理层	96.55%	8.7631
	普通员工	85.41%	9.2934

2020 年员工线下培训情况

线下受训总时长

**159,809** 小时

员工类型		受训百分比	人均受训时长 (小时)
按性别划分	男员工	23.36%	3.66
	女员工	20.15%	2.93
按雇员类别划分	高级管理层	30.00%	2.64
	中级管理层	50.36%	8.64
	普通员工	19.09%	2.82

## “仕官生” 培养计划，培养龙湖未来领袖

龙湖“仕官生”培养计划是集团针对校招生量身定做的为期 24 个月的早期发展计划,旨在促进龙湖内部造血机制的形成。该计划遵循“70-20-10”原则,建立完善的培养体系。针对集团多元化业态的特点,公司鼓励仕官生在前两年扎根本航道,夯实行活,同时打开跨航道全局视野,以打造面向未来的商业领袖。

截至 2020 年底

集团共培养

16 届仕官生

共覆盖

1,514 人



## “70-20-10” 的原则：

70

70% 来自工作本身：给予“仕官生”有挑战性的工作，对于绩效好、潜力高的人员，敢于大胆任用并乐意为他们可能的失误买单。

20

20% 来自有好的师傅：“入职引导人”制度会将业务经验丰富和带人能力强的人指派给每位“仕官生”，并且对每位“仕官生”的入职引导人进行针对性的培训。

10

10% 来自课堂培训及各种讨论：“仕官生”在入职的前 2 年，会接受集团及各个业务板块和职能针对性训练营，同时会阶段性地参加各种形式的经验分享会。



▶ “仕官生”集体培训活动

### ▶ 中层管理者领导力提升项目，搭建企业战略与专业人才的桥梁

通过提升龙湖中层管理者的商业思维、战略管理、组织人才管理能力，促进组织能力和竞争力提升，进而支持业务持续健康发展。

截至 2020 年底

集团共计在 **11** 个地区

开设 **13** 场领导力专项培训

## 绩效管理

集团制定《绩效等级评估管理办法》，规范绩效评估等级和员工任职、薪酬、发展等方面的标准，提高绩效管理。集团对绩效优异的员工给予奖励，通过将员工业绩与公司业绩紧密结合，激发员工的创新性和积极性。集团重视每一位员工的价值奉献，制定《“榜样的力量”即时激励管理办法》、《集团年度评奖管理办法》表彰模范员工。同时，集团对在公司工作 10 年和 20 年的员工颁发长期服务奖，以感谢员工对公司的长期忠诚服务和贡献。



▶ 长期服务奖

## 8.3 以人为本

集团为员工打造有温度、有关怀的全方位关爱体系，在提供具有竞争力的、全面的薪酬福利体系的基础上，开展多元化的人文关怀活动，鼓励劳逸结合，倡导快乐工作。

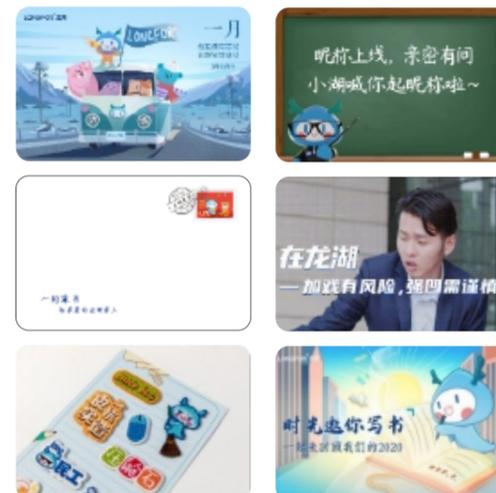
### 企业文化

面向未来，沉淀过往，龙湖文化始终是核心竞争力。“一个使命、四个核心价值观、十大原则”的精神内核是指引龙湖人前行的方向和动力。近年，企业文化工作围绕“传播与推广”、“践行与传承”、“自省与激发”，形成了极具特色的龙湖文化建设系列举措。

1. 通过描写公司内部工作圈、管理者与员工互动、员工个人分享等一系列发生在龙湖人身上的真实案例全面诠释龙湖文化，相继印刷发布了《在龙湖·龙湖文化小故事壹》和《在龙湖·龙湖文化小故事贰》。
3. “工作圈”作为龙湖的内部论坛，鼓励员工秉承着“实事求是、有理有据”的态度发表理性成熟的建设性意见，赋予每一位员工平等交流的权力，增强员工凝聚力。



2. 形成了一系列独具龙湖特色的文化产品，于润物细无声处，让员工对龙湖文化认知、认同、践行。



## 薪酬福利

集团秉持以价值为导向的薪酬管理原则，为员工提供有竞争力的薪酬水平。我们拥有完善的福利保障体系，严格遵守国家法律法规，为所有员工提供五险一金。



## 员工关爱

集团用心感知每一位员工的需求，搭建完善的沟通体系，实行民主管理，提升员工对企业的认同感。我们关注每一位员工的身心健康，并开展丰富多彩的团建活动，引导员工以健康、可持续发展的方式追求美好生活。

### 雇主品牌

为得到全面、系统的员工反馈，集团每年邀请第三方对员工进行年度敬业度调查，针对员工意见及时制定改善计划并落地实施，提升员工满意度。

2020年12月29日，集团在由亿翰智库、可研智库联合举办的“共创组织力—2020年中国房地产业组织管理峰会”上荣获“2020中国房地产最佳雇主企业”的称号。从“经营健康度”、“组织健康度”、“品牌健康度”三大维度肯定了本集团的雇主影响力。



2020 年度

集团的敬业度调研覆盖员工比例达

94%

员工敬业度得分

86%

员工满意度得分

83%

呈现逐年上升的趋势

### 身心关怀

集团关爱员工身心健康，打通年度体检与商保的VIP挂号、线上问诊以及EAP（工作生活辅导计划）心理咨询服务，向员工提供自身健康管理的整体解决方案。

我们定期为员工提供年度体检，包括检前、检中、检后各环节一站式服务，家属也可通过优惠的价格享受同样的套餐和服务。体检结束后不仅有专业的医生解读当次的体检报告，还可以根据历年体检结果，生成关键体检指标的对比和趋势，给出专业的健康管理和疾病预防的建议。

我们还帮助员工及其家庭成员应对来自工作和生活方面的心理压力。集团聘请第三方专业机构的咨询师向员工和家属提供电话或面对面形式的EAP心理咨询服务电话咨询或面对面咨询服务，主题包括工作压力、职业生涯、婚恋亲子、情绪管理等。此外，集团每年会在各地区开展结合该地区公司特点和需求的心理讲座。2020年，集团共实施EAP咨询422人次，各地组织线上/线下讲座15+场。

2020 年新冠疫情期间，除必要的防疫设备物资支持外，集团多举措、全方位保障员工身心健康：

- 联合 EAP 供应商，面向员工 / 管理层及时推出心理防护的指导和线上直播课程
- 开通 7\*24 小时热线，专业心理咨询师陪伴员工及家属度过情绪的低谷
- 推出在线问诊服务，通过线上方式为员工及家属提供 1 对 1 的疾病预防、疫情防护、疾病诊疗服务

### 员工活动

集团倡导“劳逸结合”的工作理念，从物质、精神、文化等多个方面出发，每年重要节日组织形式丰富的团队建设活动，包括三八女神节、包粽子比赛、写春联等团建活动。此外，集团每年组织中拓展团建活动，不仅锻炼员工的身体素质，还增强了员工凝聚力与归属感。



▶ 形式多样的团建活动

## 8.4 安全健康

集团始终把员工的安全健康放在首位，持续完善安全管理架构和制度。同时，为加强项目安全运营管理和施工安全管理，集团开展各类安全隐患排查与治理、员工安全意识技能培训活动，全方位保障员工的安全健康。

### 安全生产管理

集团始终坚持“安全第一”为核心，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国建筑法》、《建筑工程安全生产管理条例》，不断健全安全生产管理体系。我们在集团层面以及地区公司设置安全管理岗，明确安全责任主体以及督促日常安全管理措施能落实到位。截至 2020 年 12 月 31 日，集团全年未发生重伤及以上生产安全责任事故，全年因工死亡和因公受伤人数为 0。

#### 安全管理架构

集团高度重视安全管理架构的设置，明确安保人员配置标准。对在建 5 个项目或建设面积 100 万 m<sup>2</sup> 以上的地区公司，需严格设置至少 1 名专职安全管理人员。

2021 年，集团工程在高满意、守底线的大背景下，持续加强安全管理体系，同时在《集团工程职能组织架构与人员配置标准指引》中继续提升设置标准，对在建组团 3 个项目或建设面积 50 万 m<sup>2</sup> 以上的就需至少设置 1 名专职安全管理人员。通过以上措施，集团安全力量持续加强，地区公司安全文化氛围持续提升。

#### 安全管理制度体系

集团建立集团、地区公司、项目的三级安全管理体系，并严格按照“前期培训考核、过程检查验收、严格规范条款、后期评价”的施工安全管理流程，使项目安全生产管理有序可控。

集团持续梳理安全制度文件，制定《龙湖集团在建项目施工安全管理办法》、《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》、《集团工程安全管理制度》等内部规章制度。提炼安全重点管理动作、明确具体管控要求及职责、规范管理行为，建立起完善的安全管理制度体系，赋能项目一线。

日常安全管理			
安全管理构架	安全人员考核	安全责任签订	管控纳入合同
安全专利方案	组织安全检查	安全会议召开	召开安全晨会
阶段管控机制		建立安全应急预案	

重大危险源管理			
01 大型机械管理	02 基坑安全管控	03 高大模架管控	04 消防安全管控

集团创立奖罚星制度，旨在鼓励地区公司主动提升现场安全标准，明确安全管理处罚制刻度，强化人员安全底线意识，增强人员对安全的敬畏心。

奖励	处罚
AAA 工地奖励	安全红线项处罚
第三方检查得分 (92/95) 奖励	地基基础管理处罚
《图册》执行优秀的地区公司奖励	无梁楼盖管理处罚
	拉闸停工处罚
	安全事故处罚
	飞检处罚

### 安全管理动作体系

集团持续加强安全管理工作，通过明确责任主体、加强合约管控、深化安全教育、举办安全会议、开展安全检查、强化重大危险源管理、落实主责风险管理、严控红线项管理的八项管理工作，健全安全管理工作流程。

<b>责任主体</b>	地区公司设置安全专职人员，其职责的具体行动纳入项目工程全周期管理行为管控大表
<b>合约管控</b>	合同中明确安全管理标准和要求，推动执行标准化图册落地
<b>安全教育</b>	实行安全晨会教育，在各项目范围内推广“安全自检操 + 安全早班会”活动
<b>安全会议</b>	每个月地区开展 管理层会议安全施工情况通报和地区公司月度安全专题会
<b>安全检查</b>	调整集团第三方安全检查形式，全面刷新安全检查表，明确重点风险管控项
<b>重大危险源管理</b>	明确四大风险管控标准和原则，在原有制度基础上增加高大模架、消防和深基坑管理要求
<b>主责风险管理</b>	重点强调主责风险阶段管理，要求形成管理清单、增加安全检查频率、落实人员储备等措施
<b>红线项管理</b>	优化调整红线项至 9 条，明确内容刻度，同时将红线项全部纳入奖罚条款

### ► 青岛公司推广实施“安全晨会”

为进一步加强分供方安全管理，提升全员安全意识，尤其是分供方一线作业人员，青岛公司在各项目范围内推广“安全自检操 + 安全早班会”活动。

- 安全早班会**  
 在一线作业人员每日上岗前，通过班前早班会的形式，检查个人劳动防护用品佩戴情况、提醒当日作业区域可能存在的安全风险点、明确具体防护和控制措施、进行事故案例警示教育等，增强一线作业人员每日上岗前的安全技能和意识。
- 安全自检操**  
 结合班前早班会教育平台，以创新口号与动作相结合的教育方式，通过一线作业人员的亲身执行和体验，达到检查个人劳动防护用品佩戴情况，提醒各专业作业环境危险情况的目的。同时通过群体性培训教育活动的开展，促成“个人约束”向“团队影响”的转化，形成团队安全共识和意识，提升项目整体安全文化氛围。



► 工人们正在开展“安全早班会”

### ► 武汉江宸天街荣获建设部颁发的“AAA工地”称号

2020年，龙湖集团成功入选由中国建筑业协会建筑安全与机械分会评选的“2020年建设工程项目施工工地安全生产标准化学习交流项目名单”，充分肯定了集团大力推动建筑业施工安全生产标准化建设所做出的努力。

在中华人民共和国建设部评选的“2020年建设工程项目施工安全生产标准化工地”活动中，龙湖的武汉青年路项目——江宸天街，凭借完善的安全保证体系和规章制度、严格的安全文明施工标准、以及覆盖全员的安全培训教育工作，荣获“AAA工地”称号。



## 安全生产检查

集团全面开展各类安全隐患排查工作，对于排查出的隐患，集团积极督促其及时整改。集团要求在施工过程中使用符合《安全标志及使用导则》(GB2894-2008)要求的标志牌，以及在安全文明施工信息牌旁单独设立重大危险源告知牌，提醒施工人员在建设过程中会涉及的危险源，并明确何时发生、预计解除危险源时间。

此外，集团定期组织第三方安全检查或安全专项检查，保障全流程的施工安全。为防患于未然，龙湖建立了地区公司、项目、总包单位的三级应急预案管理体系，明确应急管理操作流程及各责任人的相应职责。



► 安全标志牌



► 施工现场危险源公示牌

## 安全文化教育

集团积极开展覆盖全员的安全教育活动，结合安全生产周、安全生产月等主题活动，切实有效地提高员工安全意识，提高风险防范能力。

集团突破传统的安全教育宣传方式，设立安全体验区，开启“了解事故、体验事故”的三维立体式新体验。

建筑从业人员可通过真实或模拟环境中的具体活动亲身体验施工现场危险行为的发生过程和后果，反思或获得改进与安全工作有关的应知应会能力。



► 安全体验区

### 2020 年度

集团采用直播和在线课程等灵活的形式进行安全创新培训，其中安全相关的在线课程有

7 门

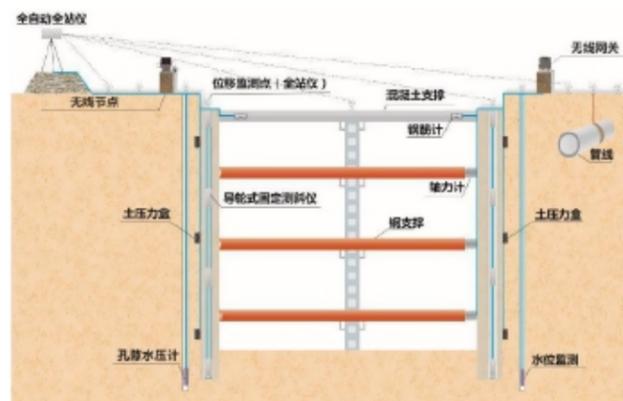
参与安全创新培训的人数共记有

6.2 万人

## 科技赋能安全建设

集团致力于科技提升安全建设水平，基于物联网 - 基坑安全监测技术，进行了项目试点探索。利用基坑安全检测系统，我们可及时综合分析状态数据，并针对施工过程中的潜在风险加以改进。通过塔基在线系统，我们可实时监控人 / 机安全状态，有效保障数据的准确性、严谨性、连续性，提高整体安全管理水平。

- **投入式水位计** 实时监测地下水水位
- **轴力计** 实时监测支撑轴力
- **钢筋计** 实时监测支护桩（墙）结构应力
- **全自动全站仪** 实时监测支护结构顶部水平位移
- **导论固定测斜仪** 实时监测深水平位移
- **无线节点 & 网关** 监测数据实时回传
- **声光报警** 当检测数据超过临界值 现场声光报警
- **手机端管理** 现场报警信息推送到管理人员手机端
- **电脑端管理** 通过智慧工地平台查看现场监测点位



▶ 基坑在线功能

**塔机结构状况信息**

配重安装情况  
垂直度监测  
螺栓松动、主肢受损  
起重机构低速档失效

**塔机司机安全操作信息**

超载  
斜拉斜吊  
打反车

**塔机安全装置信息**

风速测量装置有效性  
力矩限制装置有效性

**重大危险源监测系统作用**

重点跟踪危险塔机  
保障安全措施有效

整理管理经验  
提高管理水平

严格管理规定  
杜绝新隐患发生

规范人员操作行为  
提高整体安全度

## 职业健康安全

集团重视员工身体健康，遵循《中华人民共和国职业病防治法》、《职业及健康安全管理体系认证》等法律法规，并根据业务特色，建立针对性的员工健康安全管理体系。集团物业管理依据《龙湖物业员工安全管理》制度，明确防护措施以及安全注意事项，并每年邀请第三方公司做职业健康安全管理体系认证（OHSAS18001）。

针对工程施工相关人员，集团为他们提供符合国家标准的个人安全防护用品，并结合员工的作业方式和工作条件，提供恰当充分的职业病防护适用的劳动防护用品，包括头部防护用品、呼吸防护用品、听力防护用品等。此外，集团通过调节办公室场所的最佳室内温度、通风系统、空气

质量和照明等方式来保障员工办公环境的健康水平。

疫情期间，努力做好各项防护工作，全力保障每位龙湖人的健康与安全。集团第一时间采购口罩、红外体温枪等物资，并及时派发至一线岗位，公司各航道、职能更是迅速行动，成立保障小组。集团在办公大楼入口处安装了热扫描仪，迅速识别体温非正常的员工和访客。此外，集团使用智能办公软件，连接办公大楼的中央暖通系统，使其自动定期更换空气过滤器，并对安装了具有消毒和灭菌能力的中央暖通空调系统的建筑进行定期检查，以确保设施的顺利运行操作，防止办公区内交叉感染。



▶ 智能办公软件

# 善待社会

以善为源, 荫庇未来

集团秉持“善待社会”的理念, 积极投身公益事业, 持续践行企业社会责任, 助力社会更加健康、有序的发展。

09

## 本章所回应的ESG重大性议题

供应链管理  
社区沟通与融合  
行业发展  
公益慈善

## 本章所回应的SDGs议题



BE KIND TO SOCIETY



## 专题：用抗疫行动守护“善”的力量

2020 年疫情当前，龙湖集团密切关注疫情发展，从积极捐赠到提供归国人员的隔离住所、从抗疫复工保障租户安全到减免商户租金，我们一直在用行动践行“善待社会”的承诺。



### 火线驰援，积极捐赠

2020 年新冠肺炎疫情期间，集团及吴亚军个人向武汉市新型冠状病毒肺炎防控指挥部捐赠共计

**3,500** 万元的现金及医疗物资

龙湖集团董事长吴亚军女士经中央统战部、工业和信息化部、国家市场监督管理总局和全国工商联共同评选，被授予

### “全国抗击新冠肺炎疫情民营经济先进个人”

集团携手上海复星公益基金会，再次加入到全球抗疫的行列，援助意大利、韩国、美国、英国及法国等受疫情影响严重的国家，捐赠医疗防护物资，价值

为中国驻纽约、旧金山领事馆及圣何塞医院捐赠医用物资折人民币约

**800** 万元

**104** 万元

### 公寓战“疫”，提供港湾

龙湖天津冠寓在接到天津市和平区的政府征用函将冠寓作为归国留学生隔离点后，迅速响应并成立 6 个专项应急工作小组，以最快速度完成所有租户的转移工作以及房间内所有用品、设备的清点和消杀、电器排查维修工作，为归国的隔离人员提供安全温暖的港湾。



天津龙湖冠寓工作人员

在隔离人员顺利入住后，龙湖冠寓推出各项暖心举措，保障观察点 24 小时全天候的服务。冠寓工作人员会定时播报，提醒隔离人员开门取餐，以防上网课的留学生不能及时领取三餐；通过电话、微信形式安抚和疏导隔离人员；为过生日的隔离人员准备小礼物、手写信等。

### 抗疫复工，保障安全

疫情期间，重庆龙湖冠寓留店租客共计超过 417 户。为更好的守护留渝租户，重庆龙湖冠寓的 12 家门店全面开启线上云服务，其

门店运营官、安保 24 小时在岗，保障租客安全。全面启动体系化的防疫管理服务措施，对全体门店运营人员进行了防疫管控知识培训，积极开展防疫消杀工作。

疫情期间，集团实行多项暖心举措，守护业主安全。龙湖智慧服务联合“杏树林”私人医生团队，通过“U享家”APP 为业主免费义诊，避免就医时的交叉感染风险；推出“蔬果抢先送”，直达配送，解决购物难题等。



重庆冠寓运营官为出入人员测量体温

### 携手商户，守望相助

疫情期间，集团宣布对旗下商场的商户，在 2020 年 1 月 25 日（农历大年初一）至 2020 年 3 月 31 日期间，租金费用（含物管费、推广费）减半，其政策覆盖龙湖商业布局的重庆、成都、西安、北京、上海、杭州、苏州、常州、南京、合肥等 10 座城市在营的 39 座商场（包括天街、星悦荟、家悦荟），支持到超过 4,500 家合作品牌，减免租金超过 5 亿元。集团希望通过租金减免政策，缓解商户的经营压力，与商户一起风雨同舟、共克时艰。

## 9.1 公益同心

集团热心社会公益，积极组织志愿者活动，为所行之处带去温暖与光。集团依据《龙湖集团公益捐赠管理办法（2020年版）》，明确捐赠范围和捐赠流程，规范化管理公益捐赠。2020年10月，龙湖公益基金会正式注册成立，标志着集团在公益方面有了里程碑式的体系化进展。

2020年，集团及董事长吴亚军合计公益捐赠

2.2 亿元

### 使命：

让许多人生有一瞬间点亮一下，让许多空间有一瞬间美好一下

### 愿景：

公益很简单，慈善能体验



### 价值观：

出于良知，凝聚众力  
持续不辍，利他悦己

### 助力方向：

助学兴教、关爱儿童、助老扶贫、绿色环保、文化传承、抗疫救灾

## 助学兴教

集团自创立之初，便持续聚焦教育领域开展公益活动。2020年集团及创始人进行各类教育捐赠1.2亿元，包括发起设立“光彩·龙湖教育扶贫专项基金”，开展贵州职校“龙湖班”学生资助捐赠，持续开展

贵州晴隆县、望谟县两县职业高中贫困学生资助、教师培训、学生就业项目等。

### 重庆职校“展翅飞翔班”，用善意连接“孤岛”

自2019年开始，龙湖与重庆残疾人福利基金会合作，在重庆医药卫生学校设立“展翅飞翔班”，旨在帮扶残疾学生及残疾人家庭子女接受职业教育，让他们能够获得知识和生存技能，阻断贫困代际相传，成为一个有爱、自信、拥有追求梦想能力的普通人。首届“展翅飞翔班”学生31人，来自重庆17个区县，包括大专毕业生1人、高中毕业生3人、初中毕业生27人。入学仅一年半的时间，在学校、老师的关

心和照顾下，“展翅飞翔班”的孩子们逐渐找回了自信，找到了兴趣和未来发展的方向。

龙湖公益基金会成立后，秘书处及志愿者于2020年11月18日、2021年1月15日两次实地走访“展翅飞翔班”，与校长、老师和孩子们进行了深入的交流，见证了31个孩子的成长与改变。



▶ “展翅飞翔班”学生周德志

## 助农帮扶

集团携手善品公社、乐农社等公益平台，整合调动旗下地产开发、商业运营、租赁住房、智慧服务、房屋租售、房屋装修六大主航道的全线资源，让农产品走出偏远乡村，走进城市生活，构筑助农的渠道及生态。

我们通过线下售卖的方式，将助农帮扶的现场直接带进社区、冠寓、商场、售楼处等线下空间，“以买代帮”，消费助农。

除线下售卖外，集团各地区公司结合当地公益资源，进行更多触点、更大范围的公益帮扶，延长助农的公益链条。例如，重庆区域的龙湖优选将部分销售额用于购买助农产品及暖冬衣物，捐赠给涪陵区重庆医药卫生学校“龙湖班”的学生，实现助农助学的结合。



▶ “龙情农意”公益助农活动现场

累计覆盖全国近 **30 个城市**，帮扶超 **20 余个偏远乡村**，公益助农销售额逾 **70 万元**。

## 文化传承



▶ 龙湖集团捐赠故宫博物院签约仪式

2019 年，集团与故宫博物院、北京故宫文物保护基金会共同设立 1 亿元人民币的“龙湖 - 故宫文化发展基金”，在文物保护和修复、文化遗产研究和利用、重要藏品征集、优秀传统文化传播等领域发挥效能。

截至 2020 年底

集团已累计投入

**6,000** 万元

## 志愿者服务

2020 年 11 月 20 日，以“公益，因行动而简单”为口号，龙湖志愿者组织正式成立。截至 2020 年 12 月 31 日，集团共计报名 1,166 名志愿者，全国成立 32 个志愿者小分队，累积公益时长 3,325 小时。



▶ 龙湖志愿者公益时长分布图

2020 年，各地的龙湖志愿者活动蓬勃开展，发挥专业力量，参与龙湖公益基金会试点项目，包括凉山州民办学校硬件改善的地勘、研发、设计、工程等工作，以及孤贫学生资助家访、乡村教师培训调研等；发起“图书漂流计划”，捐赠 442 本图书至项目学校；启动“梦想职说”项目，研发、工程、人力等岗位志愿者向欠发达地区青少年展示了自己的岗位和职业发展，传播职业生涯规划理念，激发其学习热情；开展公益助农及绿色出行等。



▶ 四川凉山州民办学校——硬件改善调研



▶ 四川凉山州民办学校——贫困学生家访

## 9.2 城市同享

龙湖集团一直致力于提升土地价值，营造城市精品业态，赋予建筑更多的社会责任和无限可能性。多年来，我们持续探索 TOD 模式，积极推动新城发展、旧城更新，使得城市功能高效聚合，促进城市高质量发展。同时，我们紧跟国家、政府政策的步伐，持续推进保障性租赁住房、城市养老公寓等建设，全方位提升城市人居品质。

### 打造集约城市

TOD 模式主要以高铁、地铁、公交等交通枢纽作为中心，在周边建设商业综合体，集商业办公、购物娱乐、教育等业态为一体，充分优化城市结构及资源配置，为人民提供更便捷舒适的生活。

#### 全国首个商圈高铁 TOD，助推双城经济区发展

2020年12月30日，全国首个集高铁、地铁、公交、出租车站等为一体的“大枢纽、大商圈、大天街”交通枢纽商业综合体——金沙天街，在重庆正式开业亮相。背靠双城经济圈建设的政策红利，金沙天街助力沙坪坝进行全区域经济辐射延伸，影响整个成渝双城经济圈以及西部城市群，有力推动成渝双城经济圈建设。此外，龙湖金沙天街凭借完善综合的配套服务，充分发挥 TOD 的“磁力圈”效应，促进交通改善、产城融合和城市价值攀升，推动双城经济圈商业进入发展快车道。



▶ 龙湖金沙天街

集团已深耕 TOD 领域 17 年

持有超 **70** 个项目

覆盖 **20** 余座城市

金沙天街开业当天，总客流量突破

**32.1** 万人次

总销售额达

**3,291** 万元

### 龙湖·上城助力城市旧城改造换新颜

2020年9月25日，集团为积极响应成都政府提出的“中优”（即优化中心城区功能、降低开发强度、降低建筑尺度、降低人口密度，提高产业层次，提升城市品质）号召，全面焕新一环心，推出龙湖·上城。龙湖·上城通过一体化设计，将交通枢纽及城市功能融为一体，集社区商业等多种业态，提高换乘接驳效率，增强市民体验，为成都打造了高品质的生活宜居地。此外，集团与政府携手构建了国际商贸产业功能区，助力产业升级换代。

从原址新华印刷厂旧貌到如今的生机勃勃，龙湖·上城为整座城市注入了新的活力和带来新的机遇。

#### BEFORE



▶ 原址新华印刷厂旧貌

#### AFTER



▶ 龙湖·上城全貌

## 助力人才安居

龙湖冠寓坚守业务初心，助力城市更新与人才安居。并积极响应国家政策，开展与政府国企单位深度链接的合作模式，打造人才公寓，将长租公寓的运营能力与政府物业资源进行有机结合，发挥双方优势，优化资源配置。

自 2017 年起，龙湖冠寓配合各地人才引进安居政策，与武汉、南京、重庆、天津、苏州、青岛、厦门在

内的全国 12 个重点城市政府及相关事业单位，如房管局、公租房管理机构、国家科技园区等，合作落地超 40 个项目，提供超过 2 万套人才住房，助力提升各城市人才吸附力。此外，冠寓还以创新合作模式打造高端人才公寓，共计服务 462 家企业，其中包括 17 家世界 500 强企业。

### 龙湖冠寓长宁公寓，合肥首个政企合作租赁住房项目

长宁公寓项目是龙湖冠寓在合肥首个政企合作租赁住房项目，也是合肥高新区首个国有市场化租赁住房项目。项目共有 1,110 套房间，以“小户型、低租金”的特点吸引并服务高新区 120 余家企业，解决在项

目周边工作生活的企业职工、无房就业人员和大中专院校毕业生的住宿问题。项目深刻践行“国家引导、财政支持、市场化运作、社会化管理”的市场化机构合作模式，助力当地的人才安居。



▶ 长宁公寓公区

龙湖冠寓秉持“为城市青年创造温暖而明亮的节点”的使命，为更好地服务应届毕业生及各大企业人才安居需求，搭建了“住梦计划”、“冠企荟”的立体生态。截至 2020 年底，“住梦计划”为近 4 万名筑梦租客与近 200 所高校带来求职 + 租房双重助力；冠企荟

已累计合作企业 4000 余家，为企业打造一站式员工租房解决方案，提供 7 大 VIP 专属服务，力求为企业员工创造舒适、健康、活力的理想生活方式。

## 探索社区养老

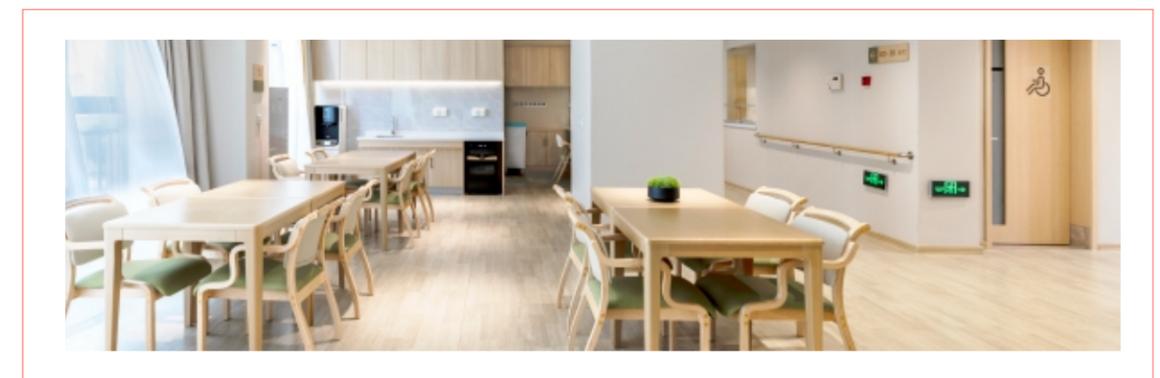
龙湖椿山万树已布局颐年公寓、社区照料中心、持续照护养老社区和居家养老等四大产品类型，以全业态的产品结构满足多元养老需求，并保持创新运

营模式，建立医护体系、照料体系、餐饮体系、社工体系等四大服务体系，全方位关照长者健康养老需求。

### 龙湖椿山万树，开启上海长者的都市养老新生活

龙湖椿山万树综合为老服务中心是上海市宝山区顾村镇党委、政府与集团旗下专业养老服务品牌椿山万树联手打造的社区嵌入式养老服务综合体，也是龙湖椿山万树首个公建民营养老项目，该中心于 2020 年 10 月 23 日开始正式运营。

椿山万树综合为老服务中心集日托、全托、助餐等多个功能于一体，满足上海长者的多样化养老服务需求，并且聚焦周边人口养老需求，将服务嵌入社区，在更好地满足附近社区养老需求的同时，也为区域养老服务工作注入新活力。同时，该服务中心有效利用周边适老资源、生活配套资源，打通养老服务“最后一公里”。



▶ 龙湖椿山万树综合为老服务中心

## 9.3 产业共赢

供应链是集团产品与服务价值链上重要的环节。我们不断规范采购流程，将企业社会责任融入到供应链管理的各个环节，积极引导供应商履行社会责任。同时，集团与供应商保持良好的沟通以及可持续的合作，携手互助同行。



### 集团招标管理制度

集团致力于构建规范、公正、透明的采购流程，制定《集团建造类材料设备供应商管理办法》、《龙湖集团分供方管理办法》、《龙湖供应商评价标准及管理原则》等内部制度，构建起覆盖供应商入库、选用、评价、分级、退出等环节的全生命周期的管理体系。

在供应商准入时，我们严格考察供应商资质、业务合规等内容。对于材料设备类供应商，我们持续加强第三方工厂检查，对所有集采品类及其原材料进行 100% 覆盖。对于施工类管控，我们会有专人对资料的真实性进行审核，审核通过是引入的必要条件。不予引入含政府黑名单、有农民工闹事等不良记录的分供方。

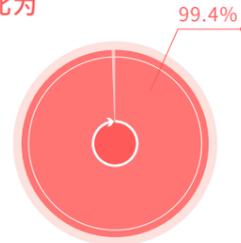
按地区划分的供应商数量

区域	数量(家)
内地	22,774
港澳台	44
海外	16

截至 2020 年 12 月 31 日，集团共有供应商

22,834 家

中国大陆地区供应商占比为



### 责任供应链

2020 年，集团制定《供应商行为准则》，并将供应链 ESG 的管理内容纳入到招标文件、过程履约检查等全周期管控环节，将可持续发展要求扩展至上下游合作伙伴，识别建筑物料、设备设施供应和包材采购各环节可能存在的 ESG 风险。同时将供应链 ESG 风险识别结果融入供应商准入及评估审核机制，优先选择 ESG 表现良好的公司以及环保绿色产品。

在招标阶段，我们会重点考核供应商的安全生产许可证、绿色建筑选用证明、环保建材证明、质量管理体系认证及其他各项体系认证文件等资料，并严格考察供应商工厂的环保（废水、废气、废料无害化处理）水平和生产安全管理体系，尽可能地降低供应商所带来的质量、安全及环境风险。目前获得 ISO9000 和 ISO14001 环境质量管理体系认证的供应商占集团集采供应商 90% 以上。

在履约阶段，集团对主要供应商和承包商进行半年及年度评估并分级管理，评价低于 60 分的供应商将被取消履约资格。评估内容主要包括合规风险、环保认证、劳工雇佣、贿赂及贪污等，引导供应商积极履行社会责任。

集团在供应链管理方面大力推行环保措施，比如：实现线上订单系统和电子签章，减少纸张的使用；持续应用人造材料替代天然材料，降低能耗等。针对所有采购品类，均依据《技术要求》中列明的需参照的国家标准或更高之技术标准进行管控。例如，木制品类的甲醛释放量不得高于国家标准 E1 级的排放浓度。

为确保合作过程中的廉洁、公平，我们要求供应商签订《廉洁合作协议》并遵循《龙湖集团商业行为准则》中廉洁合规相关内容，签署率达 100%。

## 9.4 行业共进

### 知识产权保护

集团重视知识产权保护工作，我们尊重他人知识产权，并依法保护自身知识产权，制定《集团专利管理办法》，健全知识产权管理工作。我们与外部科研机构、大学、研究院开展多项学术研究，助力产学研转化。

自 2016 年起，集团设立“未来科学大奖”，奖励在大中华地区做出具有国际影响力的原创科研工作的科学家，迄今共颁发了 16 位获奖者，获得了科学和社会领域的广泛认可。

2020 年内

集团共获得授权软件著作

39 项

专利

33 项

截至 2020 年底

集团共有授权软件著作

54 项

专利

45 项

### 行业标准制定

集团与各行业积极开展合作交流、加入行业协会以及推动合作伙伴发展，致力于推动行业创新、编写权威读本或者标准制定等，推动行业规范有序发展，引领行业共同进步。2020 年，我们主导或参与起草、通过了多项国家、行业标准，参与的部分标准列举如下：



与中国建筑科学研究院共同主编的《近零能耗居住建筑质量控制标准》经审查获批准发布，自 2020 年 9 月 1 日起施行，为近零能耗居住建筑的全过程质量控制提供了依据。

携手中国城市公共交通协会与中国房地产业协会共同组织编制《城市轨道交通 TOD 综合开发项目评价标准》，该标准于 2020 年 9 月 29 日正式发布，是中国首个 TOD 标准，龙湖是唯一参与编制的开发商企业。

参与编写国家最高等级租赁住房市场标准《租赁住房建设运营标准》，在其中的建筑规划和运营管理标准等多个模块都提出了建设性的意见。

参与由中国建筑科学研究院组织编写的《长租公寓综合性能评价标准》，该标准于 2020 年 6 月份发布。

参与编写由北京住房和城乡建设委员会提出、中社科（北京）城乡规划设计研究院组织的《租赁住房建设标准（草案）》，该标准已于 2020 年 12 月份发布。

龙湖智慧服务凭借在“社区新基建”领域的创新探索实践，参与编写国内首部新基建权威读本——《新基建：数字时代的新结构性力量》。集团携手华为、阿里、腾讯、百度、移动、联通、电信等 20 余家顶尖企业，为中国经济的“高质量投资”与“高质量发展”提供重要的依据和关键路径。龙湖智慧服务为唯一参与该书编写的物业企业。

## 10 香港联交所 ESG 指标索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		回应
范畴：环境		
A1: 排放物		
一般披露		
A1.1	排放物种类及相关排放资料	P71-91
A1.2	温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P81-82
A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P82
A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P89-90
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	P89-90
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	P71-85、P87-88、P91-92
A2: 资源使用		
一般披露		P71-91
A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P82
A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	P86
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	P81-85
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题,以及提升用水效益计划及所得成果	P86-87
A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量	N/A
A3: 环境及天然资源		
一般披露		P71-91
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	P79-80、P91-94
范畴：社会		
雇佣与劳工准则		
B1: 雇佣		
一般披露		P95-107
B1.1	按雇佣类型、性别、年龄组别及地区划分的雇员总数	P97
B1.2	按年龄性别、组别及地区划分的雇员流失比率	P98

B2: 健康与安全		
一般披露		P108-114
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	P108
B2.2	因工伤损失工作日数	N/A
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施,以及相关执行及监察方法	P114
B3: 发展与培训		
一般披露		P98-102
B3.1	按雇员性别、类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比	P100
B3.2	按雇员性别、类别划分,每名雇员完成受训的平均时数	P100
B4: 劳工准则		
一般披露		P95-107
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P97
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P97
运营管理		
B5: 供应链管理		
一般披露		P127-128
B5.1	按地区划分的供应商数目	P127
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例,向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例	P127-128
B6: 产品责任		
一般披露		P29-68
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	N/A
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P64-68
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P129-130
B6.4	描述品质检定过程及产品回收程式	P31-32
B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策,以及相关执行及监察方法	P61-62
B7: 反贪污		
一般披露		P27-28
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	P27
B7.2	描述防范措施及举报程式,以及相关执行及监察方法	P27-28
社区		
B8: 社区投资		
一般披露		P115-130
B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	P115-130
B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	P115-130

## 11 内部制度与法律法规清单

ESG 指标	内部制度	遵守法规及规例
A1 排放物	《废弃物控制与管理作业指导书》 《电子废物污染防治管理办法》	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》
A2 资源使用	《龙湖智慧服务集团能源管理制度》 《集团椿山万树运营手册综合部分指引》 《龙湖集团绿色办公管理制度》	《中华人民共和国节约能源法》
A3 环境及天然资源	《龙湖集团环境政策》	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境影响评价法》 《关于在国土空间规划中统筹划定落实三条控制线的指导意见》 《绿色建筑评价标准》 《土地管理法》 《自然保护区条例》 《城乡规划法》
B1 雇佣	《集团人才推荐管理办法》 《集团招聘渠道管理指引》 《员工职业序列及职业等级管理办法》 《绩效等级评估管理办法》 《集团年度评奖管理办法》 《员工综合补贴管理办法》 《集团员工出勤假期管理办法》 《集团养老项目员工礼金、补贴项目及标准管理办法》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》
B2 健康与安全	《龙湖集团工程安全管理制度》 《龙湖集团安全文明施工管理标准化图册》 《龙湖集团在建项目施工安全管理办法》 《龙湖物业员工安全管理》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《职业及健康安全管理体系认证》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程安全生产管理条例》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业病危害因素监督管理规定》
B3 发展与培训	《集团地产体系员工职业序列及职业等级管理办法》 《集团员工异地调动管理办法》 《集团人力资源单项奖制度》 《集团活水计划规则》	

B4 劳工准则	《龙湖集团人权政策》 《集团员工出勤假期管理办法》 《集团员工离职管理办法》	《禁止使用童工规定》 《世界人权宣言》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《全国年节及纪念日放假办法》 《企业职业带薪年休假实施办法》 《企业职业患病或非因工负伤医疗期规定》
B5 供应链管理	《龙湖集团供应商行为规范》 《供应商行为准则》 《集团建造类材料设备供应商管理办法》 《龙湖集团分供方管理办法》 《龙湖供应商评价标准及管理原则》	《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国民法总则》
B6 产品责任	《集团软件著作权管理办法》 《集团专利管理办法》 《龙湖集团工程质量管理规定》 《龙湖集团竣工交房项目返修管理制度》 《龙湖集团物业分户查验管理制度》 《龙湖集团混凝土质量管理规定》 《集团工程第三方检查管理制度》 《集团工程第三方检查奖罚细则》 《龙湖集团客户服务类客户访谈操作指引》 《龙湖集团物业分户查验管理制度》 《龙湖集团交房评价管理办法》 《集团数据安全管理制度》 《集团员工信息安全行为规范》 《集团敏感文档防泄密工作指引》 《集团U盘拷贝禁用操作指引》 《冠寓运营红线制度》 《IHG处理个人数据政策》 《客户入住信息保护制度》 《来电来访客户信息保护制度》 《集团重大群诉及关键投诉管理办法》 《龙湖物业投诉管理程序》 《集团冠寓400客服声呐通报操作规范》 《集团冠寓舆情及客诉风险管理规范》 《龙湖集团商业地产投诉处理指引》 《客户满意度管理制度》 《龙湖集团客户满意度基金管理实施办法》	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国建筑法》 《建筑工程质量管理条例》 《建筑工程施工质量统一验收标准》 (GB50300-2013) 《养老机构服务质量基本规范》 《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国网络安全法》 《数据安全管理办法》 (征求意见稿) 《个人信息安全规范》 (GB/T 35273-2020)
B7 反贪污	《龙湖集团商业行为准则》	《中华人民共和国反洗钱法》 《防止贿赂条例》 《反不正当竞争法》
B8 社区投资	《龙湖集团公益捐赠管理办法 (2020年版)》	

## 12 ESG 数据指标绩效表

### 1. 经济指标

	单位	2020	2019
总资产	亿元	7,652	6,522
净资产	亿元	1,927	1,667
营业收入	亿元	1,845	1,510
核心权益后净利	亿元	187	156

### 2. 管治指标

		单位	2020	2019
年度风险确认和评估	共完成审计	项	22	-
	审计发现	个	160+	-
	整改完成率	%	100	-
商业道德	商业准则培训及考试参与人数	万人	3.4	-
	商业准则考试通过率	%	100%	-
	签署廉洁协议书的供应商占比	%	100%	-
投诉举报	共接听举报电话	次	700+	-
	有效举报	条	147	-
反腐败	发生系统性腐败风险	次	0	0

### 3. 环境指标

#### 绿色建筑

	单位	2020	2019
绿色认证项目	个	34	-
绿色认证项目面积	万平方米	573	-

#### 能源资源使用

	单位	2020								2019					
		行政办公	业务运营						行政办公	业务运营					
			在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	健康养老	产城及酒店		在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	健康养老	产城及酒店
能源消耗	汽油	升	271,170	/	18,416	/	/	/	/	-	-	-	-	-	-
	柴油	升	/	/	100,426	/	/	/	50	-	-	-	-	-	-
	天然气	立方米	/	/	/	3,941,144	/	/	578,577	-	-	-	-	-	-
	外购电力	千瓦时	5,845,305	165,800,000	191,031,750	203,257,229	5,497,200	1,218,667	11,274,028	5,723,350	145,960,000	-	170,616,875	2,610,000	-
水资源消耗	立方米	2,121	17,409,000	9,031,620	2,333,145	27,486	21,683	352,087	5,559	15,325,800	-	2,328,906	10,304	-	-

#### 温室气体排放

	单位	2020	2019
范畴一排放	吨二氧化碳当量	10,775.66	-
范畴二排放	吨二氧化碳当量	538,611.66	-
排放总量 <sup>注</sup>	吨二氧化碳当量	549,387.33	771,826
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.0298	-

注：2020年排放总量下降主要原因为统计渠道提升，数据统计口径调整。

#### 废弃物

	单位	2020								
		行政办公	业务运营						行政办公	业务运营
			在建项目	住宅服务	商业运营	租赁住房	健康养老	产城及酒店		
无害废弃物	办公纸张	千克	37,487.70	51,812.50	3,493.97	21,113.95	3,240.60	1,664.30	7,085.40	
	生活垃圾	吨	1,840.75	447.66	1,650.00	/	1,145.25	156.90	486.00	
	土方 / 渣土	吨	/	31,706,307.05	/	/	/	/	12.00	
	装修 / 建筑 / 拆建垃圾	吨	/	/	/	19.00	2,150.00	7.50	303.00	
	其他 <sup>1</sup>	吨	35.52	0.14	76,555.55	4.37	/	2.06	48.35	
有害废弃物	硒鼓和墨盒	千克	444.94	692.22	349.34	356.05	1,880.00	38.72	223.50	
	废弃灯管 / 灯泡	千克	/	/	28,770.32	101.98	1,410.00	10.61	65.00	
	其他 <sup>2</sup>	吨	1.97	/	1520.97	0.46	14.48	4.33	2.28	

1. 包括办公家具、园艺废物、金属、玻璃、电池；

2. 包括废旧计算机、隔油池废物、塑胶、废油。

## 4. 社会指标

## 社区公益

	单位	2020	2019
公益捐赠	亿元	2.2	0.94

## 产品及服务

	单位	2020	2019
客户满意度	%	88%	89%
维修整改满意度	%	95%	81%

## 员工雇佣

	单位	2020	2019
员工总数	人	35,426	26,316
按性别划分	男	20,938	16,144
	女	14,488	10,172
按雇员类别划分	高层	95	82
	中层	719	719
	一线管理者	2,297	1,859
	员工	32,315	23,656
按年龄划分	30岁以下员工	13,857	11,876
	30-50岁员工	17,605	13,944
	50岁以上员工	3,964	496
按地区划分	大陆地区员工	35,406	26,298
	港澳台员工	13	10
	海外员工	7	8

## 员工培训

	单位	2020	2019		
线上培训总时长	小时	439,097	211,567		
人均受训时长	按性别	男	小时	9.4585	-
		女	小时	8.8967	-
	按雇员类别	高层管理者	小时	0.5245	-
		中层管理者	小时	8.7631	-
普通员工	小时	9.2934	-		
线下培训总时长	小时	159,809	98,521		
人均受训时长	按性别	男	小时	3.66	-
		女	小时	2.93	-
	按雇员类别	高层管理者	小时	2.64	-
		中层管理者	小时	8.64	-
普通员工	小时	2.82	-		

## 员工关爱

	单位	2020	2019
集团的敬业度调研覆盖员工比例	%	94%	94%
员工敬业度	%	86%	84%
员工满意度	%	83%	80%

## 安全生产

	单位	2020	2019
全年发生重伤及以上生产安全责任事故	件	0	-
全年因工死亡和因公受伤人数	人	0	-
安全创新培训在线课程	门	7	-
参与安全创新培训的人数	万人	6.2	-

注：数据口径不包含承包商

## 供应商管理

	单位	截至 2020 年底	截至 2019 年底
供应商数量	家	22,834	16,524
内地	家	22,774	16,425
港澳台	家	44	-
海外	家	16	-

## 创新管理

	单位	2020	2019
授权软件著作权	项	39	15
授权专利	项	33	-

LONGFOR<sup>1</sup> 龙湖

善待你一生  
FOR YOU FOREVER



龙湖集团官方网站



龙湖集团官方微博



龙湖集团官方微信

电话: 010-8798 4299

传真: 010-8798 4500

网址: <https://www.longfor.com/>

地址: 北京市朝阳区北苑小街8号龙湖蓝海引擎产业园

邮编: 100012

