



联络我们

我们坚信利益相关方的宝贵意见有助于招商蛇口持续改善可持续发展实践，诚邀您参与公司利益相关方问卷调研（扫描二维码），或通过以下方式与公司联系：



电话：0755-26818600
地址：深圳市南山区蛇口兴华路6号
网址：<https://www.cmsk1979.com>
官网-可持续发展：<https://esg.cmsk1979.com>

本报告采用环保纸张印刷

2023

可持续发展报告
SUSTAINABILITY
REPORT

关于本报告

招商局蛇口工业区控股股份有限公司（简称“招商蛇口”或“我们”）每年通过独立报告的形式，披露可持续发展相关信息。

本报告为招商蛇口第3份《可持续发展报告》，于2024年3月15日经公司董事会审议通过，于2024年3月19日对外披露。

- ◎ 2008年至2021年，连续发布14份社会责任报告
- ◎ 2022年3月22日，发布第1份可持续发展报告

报告范围

本报告涵盖2023年1月1日至2023年12月31日期间，招商蛇口全部业务范围（开发业务、资产运营、城市服务）在环境（Environmental）、社会（Social）、治理（Governance）等方面的工作进展与成果。

数据说明

本报告中的数据（除非另有说明），涵盖招商蛇口总部职能部门、事业部、专业公司、区域以及大型产城平台。部分数据的统计口径与计算公式，按照港交所《环境、社会及管治报告指引》进行调整，并向前追溯2年以保证数据的可比性。

编制标准

- ◎ 依据全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告编写指南（GRI 2021）》
- ◎ 依据深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》的披露要求
- ◎ 依据国资委《央企控股上市公司ESG专项报告》披露指标
- ◎ 依据深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第17号—可持续发展报告（试行）（征求意见稿）》的披露要求
- ◎ 参考港交所《环境、社会及管治报告指引》的披露要求
- ◎ 参考可持续会计准则（简称“SASB”）
- ◎ 参考气候相关财务信息披露工作组（简称“TCFD”）披露框架
- ◎ 参考《中国上市公司ESG价值核算报告》

报告获取

本报告备有简体中文和英文版本以供参阅
电子版请登录公司官网 (<https://www.cmsk1979.com>) 或
巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>) 下载

目录

01

关于本报告	001
目录	002
董事长致辞	003
关于招商蛇口	005
我们的2023	007
党建引领公司发展	009
可持续发展管理	011
气候相关财务信息披露	019

31

环境：赋能绿色城市

(一) 善用自然资源	033
(二) 践行生态理念	040
(三) 打造绿色建筑	043
(四) 助力绿色发展	046

49

社会：承载美好生活

(一) 健康安全至上	051
(二) 产品质量为本	057
(三) 客户服务为旨	063
(四) 员工福祉为善	067
(五) 社会发展为重	073

83

治理：引领诚信担当

(一) 深化规范治理	085
(二) 强化风控管理	089
(三) 发扬诚信经营	091

93

报告附录

(一) ESG关键绩效表	093
(二) GRI指标索引表	100
(三) 《央企控股上市公司ESG专项报告》索引表	105
(四) 审验声明	109



董事长致辞

“

2023年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，招商局集团以历史性决心和勇气开启“第三次创业”壮丽新航程。在集团战略引领下，招商蛇口强本培新、逐梦向前，以加快转型发展持续赋能城市生长，以“蛇口所长”服务“国之所需”，用“创业、创新”的企业精神驱动高质量发展，用繁华盛丽的万家灯火一笔一划勾勒美好生活。

”

坚持党建引领，践行初心使命。从改革中来，向美好出发，招商蛇口坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，党建与生产经营深度融合，推动公司高质量转型发展。

赋能绿色城市，促进和谐共生。“自然是生命之母，人与自然是生命共同体”，招商蛇口尊重自然，致力于人与自然和谐共生，让城市更美好。善用自然资源，争当零碳先锋，办公运营、开发业务、资产管理、城市服务等场景全面实施能耗能效管理；践行生态理念，项目投资、设计、开发全过程严格遵循生态环境保护各项原则；坚持绿色管理，推动绿色建筑、绿色运营、绿色科技、绿色供应链全方位融入日常经营，深入构建有机共荣的城市可持续发展模式。

坚持以人为本，承载美好生活。以客户为中心，招商蛇口以优裕资源赋能产业，以多元产品聚力美好，以创新服务激活精彩，不断满足人民美好生活需要。健康安全至上，构建HSE风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，切实维护全体员工与相关方的健康安全；品质为先，建设“好房子”，运营“好资产”，提供“好服务”；客户为旨，呈现更为优质的空间产品和运营服务；以人为本，持续增进员工福祉，进一步增强转型发展内生动力；社会发展为重，成就人与城市的无限可能，共筑一派丰盛、幸福与生机。

持续提升治理，引领诚信担当。合规诚信是企业高质量发展的重要基石，招商蛇口坚持“商业向善”价值导向，综合发展行稳致远。深化规范治理，股东大会、董事会、监事会和经营管理层有序高效运行，连续20年获评深交所信息披露考评“A”；优化风险管理体系，持续加强全体利益相关方廉洁管理；坚持廉洁诚信经营，廉洁从业管理实践水平持续提升。

2024年是新中国成立75周年，是招商蛇口创立45周年。在招商局集团全面加速推进“第三次创业”、建设世界一流企业新航程上，招商蛇口将进一步弘扬蛇口精神，拼搏奋进、勇往直前，以高质量综合发展坚定走稳走好可持续发展之路，持续“以商业成功推动时代进步”，在中国式现代化建设新征程中展现新作为，奋力谱写“第三次创业”的新时代蛇口华章。

招商局蛇口工业区控股股份有限公司
党委书记、董事长

关于招商蛇口

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.SZ）创立于1979年，是中国领先的城市和园区综合开发运营服务商。作为招商局集团旗下城市综合开发运营板块的旗舰企业，公司坚持以“产融创新，低碳先锋，经营稳健”为特色，为城市发展与产业升级提供综合性的解决方案，致力于成为“美好生活承载者”。

开发业务

招商蛇口是综合开发专家，绿色人居的探路者、实践者和领跑者。公司打造“成长系”“成就系”“传承系”三大住宅产品，以品质升级每一位居者的生活体验。

资产运营

持有物业运营与资产管理，业态包括商业办公、产业园区、酒店公寓。

▼ 商业办公

聚焦商业地产投资开发运营全生命周期管理，塑造符合中国特色、地域文化和时代特征的特色商业，以商为势，引领城市升级。

▼ 产业园区

围绕“做企业创新成长的时空合伙人”定位，为企业成长的全生命周期提供服务，拥有网谷（科创园）、意库（文创园）和智慧城（智造园）等产品线。

▼ 酒店公寓

沉淀40余年酒店与公寓管理经验，产品线从国际品牌酒店到社区型长租公寓全覆盖，满足多层次客群的旅居需求，并提供项目前期策划定位、品牌选择、设计建设咨询、项目筹开运营及资产管理等全链条服务。

城市服务

以招商积余为代表的轻资产运营服务，业态包括物业服务、邮轮、会展、代建等业务。

▼ 物业服务

招商积余是招商蛇口旗下从事物业资产管理与服务的平台企业，业务内容包括基础物业管理、平台增值服务、专业增值服务，同时积极探索“物业+康养”社区居家业务赛道。

▼ 邮轮业务

招商邮轮是招商蛇口旗下从事邮轮港口、邮轮船队、海上客运、海洋文旅产业运营的专业化公司，以引领海上高端文旅为使命，致力于成为国内领先、国际一流的邮轮运营服务商。

▼ 会展业务

招商会展是招商蛇口旗下从事会展咨询、建设和运营的专业化公司，以场馆建设咨询、场馆运营管理、自办展会作为三大主营业务，打造会展轻资产管理输出核心能力。

▼ 代建业务

招商建管是招商蛇口旗下从事代建业务的专业化公司，依托公司开发业务高效运营管理体系，强化专业赋能支持，深化代建业务与城市更新、住宅开发、资产管理等业务的资源联动与协同发展。

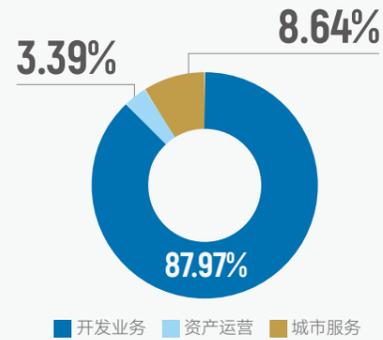


我们的2023

总资产 **9,085.08** 亿元 | 营业收入 **1,750.08** 亿元

纳税总额 **299.24** 亿元 | 上市以来累计分红* **372.47** 亿元

*注：含2023年度计划分红28.99亿元。



1 可持续发展绩效 (按业务类型)

开发业务

签约销售金额 **2,936.35** 亿元

签约销售面积 **1,223.41** 万平方米

销售金额排名第**5**位

新获取地块 **55** 宗

新获取地块总计容建面 **590** 万平方米

累计获取排他资格的城市更新项目 **23** 个

累计建设保障房数量 **39,609** 套

资产运营

商业办公

商业项目*布局城市数量 **30** 个

商业项目*数量 **82** 个

办公项目*布局城市数量 **16** 个

办公项目*数量 **42** 个

产业园区

布局城市数量 **15** 个

产业园项目*数量 **35** 个

酒店公寓

酒店项目*布局城市数量 **17** 个

酒店项目*数量 **42** 个

公寓项目*布局城市数量 **19** 个

公寓项目*数量 **84** 个

城市服务

物业服务

布局城市数量 **156** 个

管理面积 **34,489** 万平方米

邮轮业务

布局城市数量 **7** 个

港口旅客吞吐量* **513** 万人次

会展业务

承办展会 **67** 场

参展企业 **63,107** 家

代建业务

项目*数量 **500+** 个

项目*面积 **1400+** 万平方米

*注：①商业项目含在营项目38个、在建及筹开项目44个；②办公项目含在营项目32个、在建及筹开项目10个；③产业园项目在营主要项目30个、在建及筹备项目5个；④酒店项目布局国内17个城市和2个海外国家，含已开业项目18个、建设期项目24个；⑤公寓项目含已开业项目45个、建设期项目39个；⑥港口旅客吞吐量中的“港口”是指客运港，主要为水上旅客运输业务提供相关服务，暂无货运业务；⑦代建项目含已获取、在建中以及已建完项目。

环境

累计绿色建筑认证项目数量 **486** 个



超低/近零/零能耗项目 **29** 个

清洁能源耗用量 **1,288,517.95** 千瓦时

温室气体排放总量* **304,828.09** 吨二氧化碳当量

万元营业收入综合能耗（现价）**0.0050** 吨标准煤/万元

万元营业收入综合水耗（现价）**0.2548** 吨/万元

*注：温室气体排放总量包含直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量。

治理



员工廉洁从业教育/培训覆盖率 **100%**

供应商签订《合规及廉洁交易承诺函》比例 **100%**

开展内部审计次数 **31** 次

社会

供应商总数 **55,500** 家

战略采购供应商 **1,923** 家

负责任营销培训覆盖员工比例 **100%**

已获ISO45001认证的单位主体比例 **30%**

HSE投入 **16,472.70** 万元

安全培训人次 **1,863,448** 人次

员工总人数 **52,485** 人

员工培训总时长 **5,039,549.68** 小时

对外捐赠资金 **1,962** 万元

新开工保障性住房建筑面积 **205,367** 平方米

2 可持续发展绩效 (按ESG维度)

3 可持续发展荣誉

2023年中国房地产企业稳健经营榜TOP3 克而瑞	国新杯·ESG金牛奖百强 国新杯·ESG金牛奖央企五十强 中国证券报	粤港澳大湾区ESG百强榜 中诚信绿金、凤凰卫视
2023年度中国上市公司ESG最佳实践奖 Wind	2023优秀企业 社会责任报告·长青奖二星级 金蜜蜂智库、可持续发展经济导刊	可持续蓝筹价值企业 ESG典范企业 经济观察报
A股2023房企ESG第一名 中国房地产报社	2023非凡投资价值公司 2023非凡影响力公司 投资时报、标点财经研究院	房地产企业社会责任榜“年度杰出责任企业” 南方周末

党建引领公司发展

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，不断加强党的领导，发挥党建引领作用，以更加奋发有为的精神状态推进各项工作，推动公司高质量发展，朝着“一流党建、一流企业”迈出坚实步伐。

充分发挥党委的领导核心作用▶

公司党委持续把加强理论学习作为重中之重，认真落实“第一议题”制度，坚持读原著、学原文、悟原理，举办轮训班深入学习党的二十大精神，不断增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。积极推进党建要求写入公司章程，持续落实“一肩挑”“双向进入、交叉任职”，落实党委研究讨论企业重大经营管理事项前置程序，把党的领导融入公司治理各环节。



牢固树立大抓基层的鲜明导向▶

持续抓好党建规范化标准化建设，汇编《党委工作实用手册》《党支部标准化手册》并举办宣讲活动。开展党建现场督查和辅导，通过现场走访、座谈交流、查阅资料、培训辅导等手段，帮助基层补短强弱、共同提升。加大培训力度，定期组织党务干部培训、轮训，不断提高基层党建从业人员的党性修养和履职能力。



推进党建与中心工作深度融合▶

发挥党员先锋模范作用，推动基层单位建立“党员突击队”，开展“立足岗位作贡献”活动，在重大项目开盘、产品交付等关键节点发挥攻坚带头作用，推动经营目标达成和客户满意度提升。各基层党组织开展建言献策活动，组织党员深入群众听民意、访民情、提建议，积极为民办实事解难题。积极开展助残日帮扶、净滩环保实践、科普进校园等公益活动，让公益反哺企业发展，助力公益资源与企业资源接洽。

案例

乌鲁木齐事业部招商雍璟府项目获得“红色工地”称号

招商蛇口西南区域西安公司乌鲁木齐事业部积极发挥党员在公司项目建设的引领作用，推动党建工作与生产经营工作的融合，为工程质量、安全、管理做好有力保障。

为加快现代化品质城市建设提供强大支撑，助推工程项目实现党建引领、融合带动、整体推进、制度落实、规范管理、品质提升的强大动力，乌鲁木齐事业部将“红色基因”注入工程建设，以创建“红色工地”为抓手，推进打造示范房建项目。2023年6月，新疆乌鲁木齐高新区（新市区）组织部、区建设局（交通局、税务局）及三工街道管委会联合授予西安公司乌鲁木齐事业部招商雍璟府项目“红色工地”称号，也是招商蛇口及新疆维吾尔自治区首个由属地政府授牌的“红色工地”。



案例

招商积余持续打造“红色物业”党建品牌

招商积余将党建工作和物业服务有机融合，以“红色物业”为抓手，以“党建+”工作新模式助力公司经营发展。其中，招商积余深圳公司市委项目党支部通过打造党建阵地、发挥共建优势、挖掘人才潜力等举措，助力机关后勤保障工作高质量运营与发展。深入探索“1+4+5+N”党建模式，与甲方党支部联合搭建1个共



建平台，通过组织联建、党员联育、活动联办、工作联动4项重点举措，实现党建与创新、服务、安全、人文、发展5个业务板块联动，与多个部门联动结对，为市委项目提供有力的服务保障，提升了服务品质和客户满意度，增强了品牌影响力和竞争力。2023年先后接待国家机关事务管理局、中办机关服务中心等内外单位参观交流20余次。

可持续发展管理

可持续发展 (ESG) 战略



1个愿景

中国领先的
可持续价值创造者

可持续发展 (ESG) 战略愿景脱胎于公司133341战略, 以可持续发展推动企业高质量长远发展, 协同利益相关方共同实现可持续价值创造, 成为中国可持续发展的标杆企业、企业可以信赖的合作伙伴。

2个核心竞争力

绿色低碳建筑 + 卓越产品服务

2个使命

创美好生活 筑长青基业

- 创美好生活——践行低碳建造理念, 善用自然资源, 倡导绿色生活, 以产品质量为本, 客户服务为旨, 员工福祉为善, 实现企业与城市共赢发展。
- 筑长青基业——深化规范治理, 落实廉洁从业, 引领企业诚信担当, 实现组织与员工共同成长, 从而保证企业的长期利益和社会的长期福祉。

- 绿色低碳建筑——将绿色低碳生态理念融入“规划设计、施工建设、运营管理、认证融资”等业务阶段, 形成一个良性的全周期绿色生态循环体系。

规划设计阶段	有计划地铺排新建 / 已建项目设计与改造
施工建设阶段	结合科技创新采用可装配式建造, 高标准保障工程质量, 有意识地降低施工建设对项目周边环境的负面影响。
运营管理阶段	向员工 / 供应链 / 租户 / 其他利益相关方推广绿色运营理念(节能减排、绿色租赁、绿色办公等), 做好能耗管理工作, 全面推行绿色办公, 扩大绿色租赁应用场景。
认证融资阶段	做好资质认证等必要投入的预算管理, 提高高星级认证比例, 盘点绿色建筑项目形成资产目录, 利用潜在的金融创新产品(REITs等)与传统金融工具(债权 / 股权)实现低成本融资。

追求卓越产品服务——以客户为中心, 努力提供优质的空间产品和运营服务。

开发业务	践行绿色规划设计理念, 施工过程中保护周边自然生态系统, 选用绿色可循环的建材用料; 以高标准监督工程质量与安全, 保证施工相关人员的健康与安全; 严格执行责任营销政策, 持续关注并及时响应客户售后的反馈和需求, 不断提升客户满意度。
资产运营	提前规划布局建设低碳 / 零碳园区, 倡导并推动绿色租赁在长租公寓和酒店的落实; 通过节能改造等手段推动持有物业的绿色运营; 加强对食品安全、消防安全等隐患的排查治理, 切实维护客户的人身安全; 维护客户隐私与信息安全, 关注特殊群体需求, 增设便利爱心服务设施。
城市服务	从绿色环保理念出发, 提供绿色的配套物业服务和设施, 举办低碳展会, 并通过节能改造等手段推动绿色运营; 完善标准化管理制度和流程, 提高品质服务意识, 引入先进的技术与设备, 提高整体的服务效率与质量; 以客户为本, 积极打造多元服务产品以满足客户的物质文化需求, 做好日常安全管理维护客户生命健康与安全, 在服务过程中保障客户权益。

3个阶段性目标



5个行动纲领 ▶

五大纲领	核心内涵	对应SDGs
 <p>绿色发展承载者</p>	坚持绿色人居理念，推动绿色建筑、绿色运营、绿色科技、绿色供应链全面融入日常经营管理中，强化绿色认证，积极推动绿色智慧城市建设，着力构建宜居、宜业、宜人的人居环境；开展气候风险与机遇的识别工作，按计划推进“双碳”战略与减排行动；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，促进资源节约型、环境友好型社会建设。	
 <p>美好生活承载者</p>	以客户为中心，从客户的需求出发，保证健康安全，努力探索打造能够改变客户生活体验、提升幸福感的产品；强化供应链管理，加强管理体系认证，持续为社会提供绿色优质、多元化且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。	
 <p>转型创新承载者</p>	积极参与国家在重要区域的建设开发，推动招商蛇口综合发展模式在“一带一路”沿线国家和地区落地生根；构建协同发展的产城融合生态圈，为城市发展与产业升级提供综合性的解决方案；持续发展绿色创新聚焦绿色金融创新与绿色科技创新，优化资源配置，积极推进数字化转型，提升业务与科技的融合融效。	
 <p>人文和谐承载者</p>	以尊重之心融入当地，探索与时代背景和社会发展相契合的公益模式，促进地区发展，传递温暖力量；持续深化员工权益保障体系建设，打造人性化的内部管理模式，优化人才发展与晋升路径，引导公司与人才形成相互成就、相互促进的良性循环。	
 <p>廉洁诚信承载者</p>	持续提升公司治理水平，优化风险管理体系，加强全体利益相关方廉洁管理；打造高水平的商业道德，高度重视依法诚信经营；切实保障股东各项权益，树立公司良好的资本市场形象，确保公司长期稳健经营、持续高质量发展。	

3个核心任务 ▶

可持续发展（ESG）行动纲领覆盖招商蛇口全业务链条，从实施落地的角度，可以将“5个纲领”归纳为3个核心任务——ESG管理实践、ESG信息披露、ESG市场表现。其中，ESG管理实践是基石，是各类ESG信息的源头；ESG市场表现，是外界对企业ESG管理实践的反馈，能够直接帮助企业查漏补缺；而ESG信息披露，则是两者之间的桥梁。



可持续发展（ESG）管理

管治架构 ▶

我们建立了多层次的可持续发展管治架构，即“决策层—管理层—执行层”。其中，公司董事会（董事会战略与可持续发展委员会）是“决策层”，负责全面指导和监督公司ESG各项议题管理与能力发展；公司可持续发展领导小组和工作小组是“管理层”，负责制定切实可行的方案来保障董事会决策落实；公司总部职能部门以及各单位是“执行层”，在总部职能部门的带领下，在日常业务发展与管理工作中有效融合ESG管理理念，开展ESG管理实践工作。



议题体系 ▶

结合国内外主流ESG评级逻辑架构与现行监管信息披露指引，招商蛇口建立了可持续发展（ESG）议题体系。考虑到国内外ESG标准的持续迭代，我们将定期对议题体系进行审视评估与更新修订。

维度	议题体系	议题内涵	涉及业务
E 环境	E-01 应对气候变化	气候风险识别与应对 “双碳”战略	开发业务 资产运营 城市服务
	E-02 自然资源管理	能效管理 水资源管理 废弃物管理	开发业务 资产运营 城市服务
	E-03 绿色建筑	低碳设计 绿色建造 绿色认证	开发业务 资产运营
	E-04 城市发展	棕地开发 绿地开发 保障房建设 生物多样性	开发业务 资产运营 城市服务
	E-05 绿色运营	绿色租赁 绿色物业 绿色运维 绿色办公	开发业务 资产运营 城市服务
S 社会	S-01 产品与服务质量	供应商管理 承包商管理 工程质量 责任营销 客户权益保障	开发业务 资产运营 城市服务
	S-02 健康与安全	安全生产 隐患防控 安全文化建设 守护身心健康	开发业务 资产运营 城市服务
	S-03 雇佣及人才发展	平等多元化雇佣 薪酬福利保障 培训与职业发展 员工关怀	开发业务 资产运营 城市服务
	S-04 社会发展赋能	乡村振兴 公益慈善 社区发展	开发业务 资产运营 城市服务

维度	议题体系	议题内涵	涉及业务
G 治理	G-01 公司治理	信息披露 三会运作 股东权益 可持续发展治理	开发业务 资产运营 城市服务
	G-02 商业道德	反不正当竞争 员工廉洁从业 供应链廉洁管理 畅通举报渠道 举报人保护	开发业务 资产运营 城市服务
	G-03 风险管理	风险管理 内部控制	开发业务 资产运营 城市服务

政策声明 ▶

2023年，招商蛇口制定了可持续发展（ESG）政策。该政策由8项子政策共同构成，其内容覆盖了公司重要的ESG议题，部分政策适用相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）。

上述政策经公司董事会审议通过后，通过公司官网可持续发展板块（<https://esg.cmsk1979.com>）对外披露。

	子政策名称	内容覆盖的ESG议题	适用范围
环境	可持续开发政策	绿色建筑、绿地开发、棕地开发	招商蛇口
	绿色运营政策	能耗管理、水资源管理、废弃物管理、绿色办公、绿色租赁	招商蛇口与相关方（租户以及其他利益相关方）
	生物多样性保护政策	生物多样性保护	招商蛇口与相关方（租户、供应商、消费者以及其他利益相关方）
社会	健康与安全政策（HSE政策）	职业健康与安全	全体员工及相关方
	客户权益保障政策	责任营销、客户服务	全体员工与相关方（营销代理公司与其他外包营销人员）
	员工权益保障政策	平等多元化雇佣、人才发展	招商蛇口
	供应链政策	供应商管理	招商蛇口与相关方（供应商、承包商）
治理	商业道德政策	反不正当竞争、反贪腐、举报人保护	全体员工与相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）

气候相关财务信息披露

治理



策略

招商蛇口“双碳”战略目标及愿景
2030年实现碳达峰, 2060年前实现碳中和, 成为地产行业绿色转型发展的践行者和示范者。

内部策略	策略内容
开发业务	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 新建超高层项目按三星建设, 新建小型配套公寓提高一级绿色星级设计 ✓ 存量项目改造时应按照既有建筑绿色一星设计和认证 ✓ 推动超低能耗住宅建设 ✓ 新建运营项目鼓励获得绿色建筑高星级认证, 每年新增2个以上绿建认证 ✓ 统筹新建建筑太阳能光伏应用率达到30%以上
持有运营	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 持续推动能耗管理平台应用, 对能耗大的项目进行设备维护和节能改造 ✓ 存量项目开展光伏屋面改造 ✓ 推广全电厨房 ✓ 推进邮轮母港泊位岸电改造
管理	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 开展碳排放管理体系建设 ✓ 制定双碳考核机制
投融资	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 探索绿色金融产品应用 ✓ 评估公司碳资产 ✓ 推动绿色科技、数字科技相关产业投资孵化

外部策略	对象	措施
	供应商	✓ 在招标资格预审条件加入产品绿色认证要求, 持续提升绿色建材和绿色产品集采占比
	地产行业	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 发布企业双碳白皮书 ✓ 开展绿萝行动、绿色人居论坛等绿色低碳主题活动
	客户/租户	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 与签约租户签署绿色租赁公约, 逐步提升签约占比 ✓ 加大对租户的节能意识培训

风险管理

风险及机遇识别

企业面临的气候相关风险与其所属行业属性是高度相关的, 我们参考TCFD推荐的常见气候风险种类, 结合中国房地产行业及产业链的发展情况, 识别出来以下气候相关风险并评估其对公司经营的实际影响。

1 急性实体风险

急性实体风险	对业务的潜在影响	应对措施	
台风	开发业务	<ul style="list-style-type: none"> • 台风影响工程开展, 停工/工期延误导致工程进展缓慢 • 台风造成不安全的施工环境, 可能导致工伤风险上升 • 台风对工地造成损害, 导致重建与维修成本增加 	建立“安全基础信息平台”系统, 通过气象信息的实时监控, 对潜在受影响项目进行动态预警; 评定安全风险等级, 明确安全监管重点对象, 实现安全风险分类分级动态管控。
	资产运营	<ul style="list-style-type: none"> • 台风损坏建筑物及设施, 导致资产减值与维修成本增加 	通过控制建筑物造型、优化结构构件、增加减振装置, 提升高层建筑抗风能力。
	城市服务	<ul style="list-style-type: none"> • 台风损坏建筑物及设施, 并可能导致电力短缺等问题, 增加物业运维成本 • 台风影响邮轮海上航行、靠港与作业, 增加可能的安全危害风险 	在受台风高发和暴雨影响较大的运营地区与业态领域, 全面制定防风防汛专项应急预案, 督促检查各级单位的防风防汛准备与应急响应工作。
极端降水	开发业务	<ul style="list-style-type: none"> • 极端降水影响工程开展, 停工/工期延误导致工程进展缓慢 • 极端降水造成不安全的施工环境, 可能导致工伤风险; • 极端降水造成工地淹水, 导致维修成本增加 	在收到洪涝预警前, 按时启动应急响应, 安排人员现场检查及应急值守, 户外作业人员应暂停工作, 并到安全场所暂避。

急性实体风险		对业务的潜在影响	应对措施
极端降水	资产运营	<ul style="list-style-type: none"> 极端降水导致地下停车场淹水风险增加, 维修成本增加 	在收到洪涝预警前, 提前准备挡水板、沙袋、排水泵, 应急发电机等应急设备和物资; 定期组织开展“应急处置方案”培训和演练。
	城市服务	<ul style="list-style-type: none"> 极端降水导致地下停车场淹水风险增加, 并可能导致电力短缺问题, 物业抢险及运维成本增加 	在受台风高发和暴雨影响较大的运营地区与业态领域, 全面制定防风防汛专项应急预案, 督促检查各级单位的防风防汛准备与应急响应工作。

2 慢性实体风险

慢性实体风险		对业务的潜在影响	应对措施
高温天气	开发业务	<ul style="list-style-type: none"> 持续的高温天气影响施工人员身体健康, 造成施工安全隐患, 可能导致工期延误及安全风险上升 	日最高气温达到40°C以上, 停止当日室外露天作业; 达到35°C以上、37°C以下时, 采取轮换作业或者缩短连续作业时间; 向户外作业人员提供符合要求的个人防护用品; 为高温天气作业的岗位供给饮料及必需的药品, 设置有防暑降温设施的休息室; 制定高温中暑应急预案, 并定期进行演练。
	资产运营	<ul style="list-style-type: none"> 持续的高温天气可能导致员工及劳务人员身体不适, 进而影响工作效率, 造成公司经济效益损失 	
	城市服务		
海平面上升	开发业务	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升可能引发海水漫灌及洪涝等灾害, 影响沿海地区的工程开展, 造成不安全的施工环境, 并对工地造成损害, 进而导致工期延误、安全风险上升及重建和维修成本增加 	在受台风高发和暴雨影响较大的运营地区与业态领域, 全面制定防风防汛专项应急预案, 督促检查各级单位的防风防汛准备与应急响应工作。
	资产运营	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升可能引发海水漫灌及洪涝等灾害, 损坏沿海地区的土地资产及设施, 导致资产减值及增加维修成本 	
	城市服务	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升可能引发海水漫灌及洪涝等灾害, 导致沿海地区地下停车场淹水风险增加, 并可能引发电力短缺问题, 物业抢险及运维成本增加 	

3 转型实体风险

转型风险		对业务的潜在影响	应对措施
政策和法律风险	所有业务	<ul style="list-style-type: none"> 自碳达峰碳中和目标提出以来, 我国陆续出台应对气候变化政策法规和相关标准, 严格政策及法规预计会增加与碳税、碳交易相关的运营成本 	及时了解和遵守相关监管法律法规, 并根据法规要求, 规范各项业务的工作机制和展业流程; 将碳减排因素纳入供应商的选用标准。
技术风险	开发业务	<ul style="list-style-type: none"> 新建绿色建筑所需的低碳技术研发需要大量人力物力, 导致开发成本增加 	成立招商蛇口创新中心聚焦绿色科技前沿技术领域企业或创业项目孵化, 通过提前开展上下游低碳技术布局, 以降低技术成本带来的影响。此外, 公司还积极参与并牵头行业绿色低碳科技技术标准编制。
	资产运营	<ul style="list-style-type: none"> 以低碳技术/设施替代高耗能设施导致运营成本增加 	
技术风险	所有业务	<ul style="list-style-type: none"> 消费者及投资者愈加关注企业可持续发展行为及负面新闻事件。如存在负面信息, 不仅会导致企业形象受损, 还将影响消费者行为与投资者投资倾向, 可能导致融资成本增加 	积极面向公众开展各类绿色环保公益行动, 其中包括了以“品质人居, 绿色守护”为主题的“绿萝行动”; 此外, 公司以官网ESG专栏及官微为渠道实时发布公司绿色公益行动相关动态新闻, 对外打造绿色低碳的品牌形象。

4 机遇

机遇		对业务的潜在影响	应对措施
适应力: 积极应对气候变化, 在避免因气候影响所造成的损失的同时, 积极寻求环境效益及社会效益	所有业务	<ul style="list-style-type: none"> 将影响公司可持续发展整体战略方向 公司加大新建绿色建筑的研发投入、存量建筑的绿色改造技术投入、绿色运维投入, 将产生环境效益和社会效益 	公司进行资源倾斜, 加大拓展绿色建筑领域, 力争走在同业前列。在新发展项目考虑更多具气候抗御力的元素, 并持续提升现有物业的表现。
创新: 随着绿色消费观念深入人心, 绿色建造技术、绿色建材等创新技术可带来经济效益	所有业务	<ul style="list-style-type: none"> 消费者和投资者的绿色消费/投资观念将为公司带来经济收益、降低融资难度 	在绿色低碳领域加强业务探索创新, 并自主研发了针对在管物业的能源管理平台。

机遇	对业务的潜在影响	应对措施
政府 : 政府、金融机构等将对绿色产品和服务的开展提供支持	<ul style="list-style-type: none"> 政府及金融机构的助力将降低公司的融资成本, 为公司推动绿色业务开展, 实现低碳转型提供动力 	充分利用绿色中票作为可持续融资工具, 逐步提升绿色中票在整体债券融资中的占比, 实现绿色发展、降本增效。
资源效率 : 高能效建筑物可提升自然资源使用效率	<ul style="list-style-type: none"> 绿色低碳技术的应用, 在建造开发、资产运营的过程中都将提高能源使用效率, 并降低排放, 减少能源消耗开支, 成本下降 	积极推动能效管理平台在集中商业项目中的应用, 并实施节能改造项目, 通过技术手段提高运营过程中的能源使用效率。

气候情景分析 ▶

1 分析采用的物理气候情景及预估时期

我们依据“高对比性、平衡性、科学为本”原则, 选择政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 第六次报告 (AR6) 中的两个共享社会经济路径 (SSPs) ——即SSP1-2.6 (低温室气体排放情景) 和SSP5-8.5 (高温温室气体排放情景), 分短期 (2021-2040年)、中期 (2041-2060年)、长期 (2081-2100年) 三个时间段来开展本次气候情景分析。

情景	SSP1-2.6	SSP5-8.5
情景描述	假设各国按照巴黎协定减少温室气体排放, 最终控制本世纪全球变暖幅度不超过以1850-1900年为基准期的2度以上。	假设各国没有实施温室气体减排措施, 2100年碳排放量达到2015年的三倍, 致使本世纪末全球气温比1850-1900年的基准期上升4.4度。
温升幅度	小于2度	大于4.4度
预估时间	短期: 2021-2040年 中期: 2041-2060年 长期: 2081-2100年	短期: 2021-2040年 中期: 2041-2060年 长期: 2081-2100年

2 分析覆盖的实体风险与识别方法

本次气候情景分析覆盖了已识别的两项急性实体风险 (台风、极端降水) 以及两项慢性实体风险 (高温天气、海平面上升), 我们初步所使用的识别方法如下。

物理风险	识别方式
急性	台风 <ul style="list-style-type: none"> 根据 IBTrACS (International Best Track Archive for Climate Stewardship) 提供的台风历史路径数据得出基准时期公司各运营地所面临的台风吹袭风险程度 并且根据 IPCC AR6所使用的CIMP6全球未来情景逐月气象数据集数据, 结合海平面温度等数据, 预估未来不同时期和排放情景下各运营地所面临的台风吹袭风险程度
	极端降水 <ul style="list-style-type: none"> 根据 IPCC AR6所使用的CIMP6全球未来情景逐月气象数据集数据, 比较未来不同时期和排放情景下, 各运营地6个月累计降水量与同一地点基准时期长期降水量相比增量, 预估极端降水可能发生程度
慢性	高温天气 <ul style="list-style-type: none"> 根据 IPCC AR6所使用的CIMP6全球未来情景逐月气象数据集数据, 得出未来不同时期和排放情景下, 各运营地大于35度的高温天气日数, 预估高温天气危害程度
	海平面上升 <ul style="list-style-type: none"> 根据 IPCC AR6所使用的CIMP6全球未来情景逐月气象数据集数据, 得出未来不同时期和排放情景下, 中国沿海海平面较基准时期上升程度, 预估海平面上升对沿海运营地的危害程度



3 风险分析结果 (城市组别)

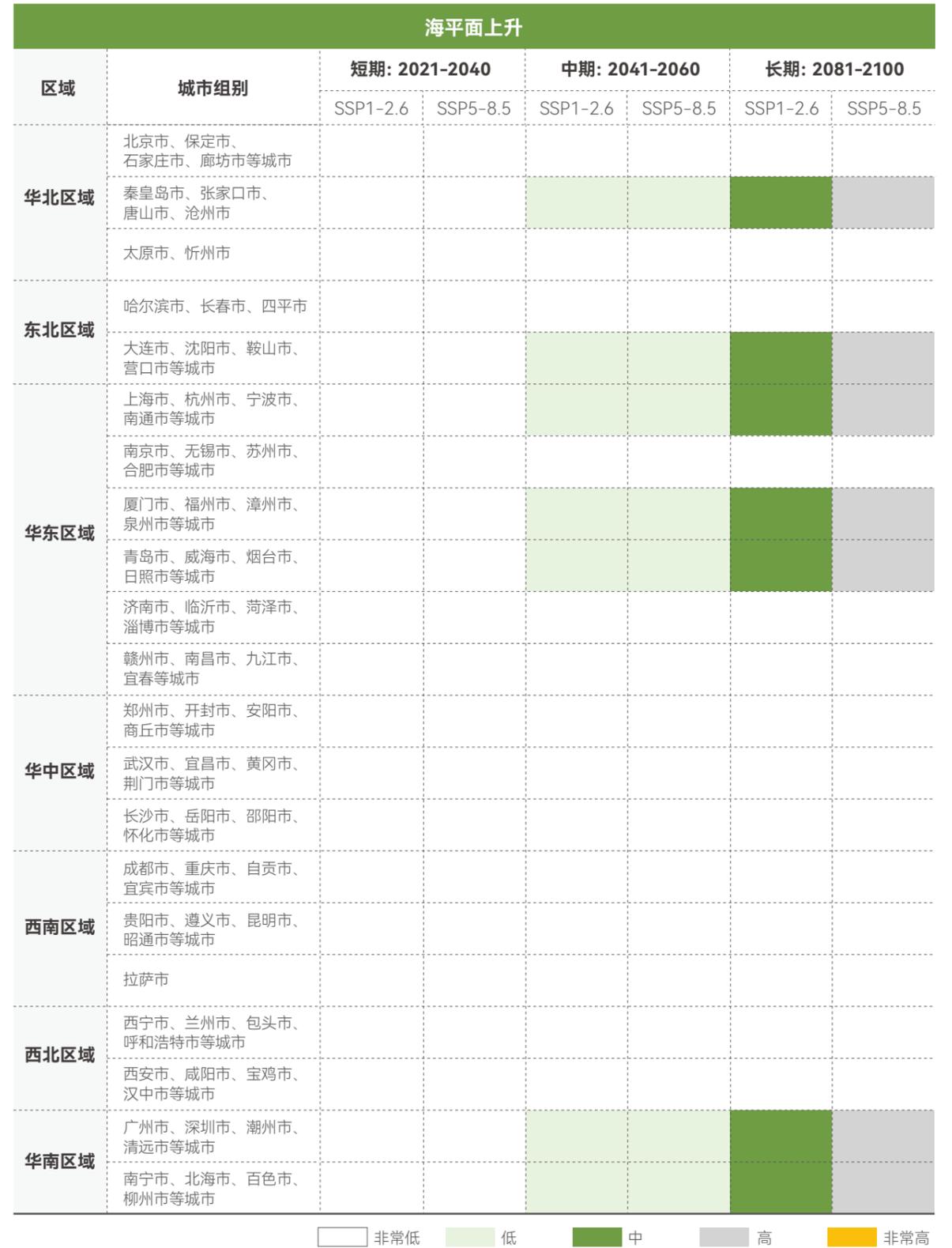
我们按照公司主要业务分布的城市地理位置, 将其按照国家行政区划进行“区域”分组并细化“区域”中的“城市组别”, 以“非常低、低、中、高、非常高”五个风险等级进行本次气候情景分析。

台风							
区域	城市组别	短期: 2021-2040		中期: 2041-2060		长期: 2081-2100	
		SSP1-2.6	SSP5-8.5	SSP1-2.6	SSP5-8.5	SSP1-2.6	SSP5-8.5
华北区域	北京市、保定市、石家庄市、廊坊市等城市						
	秦皇岛市、张家口市、唐山市、沧州市						
	太原市、忻州市						
东北区域	哈尔滨市、长春市、四平市						
	大连市、沈阳市、鞍山市、营口市等城市						
华东区域	上海市、杭州市、宁波市、南通市等城市						
	南京市、无锡市、苏州市、合肥市等城市						
	厦门市、福州市、漳州市、泉州市等城市						
	青岛市、威海市、烟台市、日照市等城市						
	济南市、临沂市、菏泽市、淄博市等城市						
	赣州市、南昌市、九江市、宜春等城市						
	郑州市、开封市、安阳市、商丘市等城市						
华中区域	武汉市、宜昌市、黄冈市、荆门市等城市						
	长沙市、岳阳市、邵阳市、怀化市等城市						
西南区域	成都市、重庆市、自贡市、宜宾市等城市						
	贵阳市、遵义市、昆明市、昭通市等城市						
西北区域	西安市、咸阳市、宝鸡市、汉中市等城市						
	兰州市、包头市、呼和浩特市等城市						
华南区域	广州市、深圳市、潮州市、清远市等城市						
	南宁市、北海市、百色市、柳州市等城市						

非常低 低 中 高 非常高

极端降水							
区域	城市组别	短期: 2021-2040		中期: 2041-2060		长期: 2081-2100	
		SSP1-2.6	SSP5-8.5	SSP1-2.6	SSP5-8.5	SSP1-2.6	SSP5-8.5
华北区域	北京市、保定市、石家庄市、廊坊市等城市						
	秦皇岛市、张家口市、唐山市、沧州市						
东北区域	哈尔滨市、长春市、四平市						
	大连市、沈阳市、鞍山市、营口市等城市						
华东区域	上海市、杭州市、宁波市、南通市等城市						
	南京市、无锡市、苏州市、合肥市等城市						
	厦门市、福州市、漳州市、泉州市等城市						
	青岛市、威海市、烟台市、日照市等城市						
	济南市、临沂市、菏泽市、淄博市等城市						
	赣州市、南昌市、九江市、宜春等城市						
华中区域	郑州市、开封市、安阳市、商丘市等城市						
	武汉市、宜昌市、黄冈市、荆门市等城市						
西南区域	长沙市、岳阳市、邵阳市、怀化市等城市						
	成都市、重庆市、自贡市、宜宾市等城市						
西北区域	贵阳市、遵义市、昆明市、昭通市等城市						
	拉萨市						
华南区域	西安市、咸阳市、宝鸡市、汉中市等城市						
	兰州市、包头市、呼和浩特市等城市						
华南区域	广州市、深圳市、潮州市、清远市等城市						
	南宁市、北海市、百色市、柳州市等城市						

非常低 低 中 高 非常高



指标及目标

招商蛇口短中长期碳排放控制目标 ▶



BAU情景¹: BAU, Business as usual, 即公司按现有发展路径, 不额外采取减碳措施。

2023年碳排放指标绩效 ▶

指标	计算单位	2023年数据
直接温室气体排放量 (范围一)	吨二氧化碳当量	81,499.45
间接温室气体排放量 (范围二)	吨二氧化碳当量	223,328.64
间接温室气体排放量 (范围三)	吨二氧化碳当量	307,171.22
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	304,828.09
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元	0.017

注: ①统计口径为招商蛇口及其下属公司的行政办公, 以及a.全国在营写字楼、购物中心的办公及公共区域 b.全国在营产业园区的办公及公共区域 c.全国在营酒店及公寓 d.全国在营会展中心 e.全国在营医疗及养老机构 f.全国在营邮轮港口、轮渡、邮轮等202家单位 (含2023年新增14家) 的电力、燃油、天然气、热力等能源使用产生的碳排放。

②范围三统计口径为写字楼、购物中心、公寓、产业园区、会展租户使用的天然气、外购电力等产生的碳排放, 温室气体排放总量包含直接 (范围1) 及能源间接 (范围2) 温室气体排放量。

③统计遵循《中华人民共和国节约能源法》《中央企业节能减排监督管理暂行办法》等相关法律法规及《招商局集团节能环保管理规定》《招商局集团能源消费和碳排放统计监测管理办法》等集团相关规章制度。能源折标准煤系数选用《综合能耗计算通则》GB/T 2589规定的数值。生活废水排放量根据《生活污染源产排污系数手册》要求。通过招商局节能环保管理信息系统对电力和热力的碳排放进行计算, 其中电力CO₂排放因子根据项目所在省进行设置。热力供应的CO₂排放因子优先采用供热单位提供的CO₂排放因子, 不能提供则按0.11吨CO₂/GJ计。

2023年气候财务影响指标绩效 ▶

财务类别	指标	2023年数据
收益	绿色建筑认证物业的总租金收入	2023年, 公司持有物业绿色认证物业总营业收入共计26亿元, 其中写字楼、集中商业及产业园区三大业态绿色建筑认证物业产生的营业收入共计20亿元。
投融资	绿色票据及绿债发行总额	截至2023年底, 公司已成功发行两期绿色中票, 余额合计9.50亿元 (占整体债券融资余额比例为1.50%)。
开支	总部战略服务商的绿色建材签约额	2023年, 总部战略服务商的绿色建材签约额为47.74亿元。
资产	累计绿色建筑认证项目数量	截至2023年底, 公司累计获得绿色建筑认证项目486个, 累计绿色建筑认证项目的总建筑面积5,792.72万平方米。
	绿化用地总面积	2023年, 公司新增招拍挂土地绿化面积约79万平方米。

E

环境 赋能绿色城市

- 善用自然资源
- 践行生态理念
- 打造绿色建筑
- 助力绿色发展



善用自然资源

目标及进度

承诺/目标	2023年度完成情况
2025年通过能耗管理系统将资产运营（商业办公、产业园区、酒店公寓）的碳排放减少20%。其中，商业项目公区碳排放较去年下降2%。	2023年累计27个持有项目接入能耗管理系统，其中商业项目2023年公区碳排放强度相比2019年下降13.30%。
加大太阳能光伏利用，2025年资产运营项目应用绿色清洁能源比例提升至50%。	新建自持商业、办公项目绿色清洁能源应用项目比例达到100%
节水卫生器具实现100%应用	新建项目节水卫生器具已实现100%应用
实现公区及租区用水数据实时采集全覆盖	2023年累计27个持有项目接入能耗能效管理平台，实现对公区和租区用水数据的实时采集。
推动垃圾分类回收在全国资产运营项目的落地	截至2023年底，全国共有145个项目已执行垃圾分类。

制度政策

2023年，我们制定并发布了《绿色运营》政策，统一明确针对能效、水资源、废弃物相关的管理要求，并结合不同业态运营情况，制定了多个专项管理制度及实施指引。在能耗管理方面，我们制定并实施《能耗能效管理系统设计及实施指引》《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》《集中商业项目能耗管理考核制度》等

规范指引，从设计、建造到运维各阶段进行精细化品质管理，实现能源的可管可控。

为提升水资源利用效率、节约用水，我们严格遵循《城市污水再生利用城市杂用水水质（GB/T 18920-2020）》《城市污水再生利用景观环境用水水质（GB/T 18921）》《海绵城市技术指引》《海绵城市技术模块空间应用手册》等相关要求，持续强化节水管

理力度，确保水资源可持续利用。

此外，我们加强废弃物管理与回收利用，鼓励员工、租户、供应商等利益相关方共商共议，携手推动废弃物实现从收集和运输再到处理和处置的全链条管理，制定并实施《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》，加强项目运营中的垃圾分类管理工作。



管理体系

公司依托双碳及可持续发展（ESG）工作小组开展节能减排工作。落实节能环保工作组织架构，组建能效提升工作小组，完善考核机制。将节能环保工作与公司可持续发展和双碳战略紧密结合，根据公司业务发展的需求，逐步制定与落实切实可行的节能减排措施，实现绿色发展、降本增效。

1 管理体系认证

我们鼓励公司下属各单位获取环境管理体系及其他绿色环保相关认证。截至2023年底，招商积余下属2家单位招商局物业管理有限公司、中航物业管理有限公司获得了ISO14001环境管理体系认证和ISO50001能源管理体系认证，并有14个项目获得包括垃圾分类示范小区、节水型小区在内的绿色物业认证；招商会展下属单位深圳市招华国际会展运营有限公司在场馆运营所涉及的业务活动获得ISO20121可持续性管理体系认证。

2 能源与资源管理

能效管理

- 清洁能源**：加大绿色清洁能源的应用比例，通过开展建筑屋顶光伏行动，利用商业项目屋面空余面积建设分布式太阳能光伏电站，酒店公寓采用热泵、应用地热能、太阳能等清洁能源等方式，加强建筑产能。
- 优化运行**：优化自控系统设计及建设标准，完善机电设计质量评估机制；明确机电系统调适指引及第三方标准，形成第三方质量检查工作机制；制定机电工程质量管控及考核制度，建立起机电交付质量检查及评估机制。
- 节能改造**：引入地源热泵、变频节能、物联网节能照明、天窗镀膜等新技术，推广应用能源耗损更少、环保性更好的产品；已交付项目定期对车库、楼层、设备房等照明灯具及其他设备设施进行节能改造。
- 智慧运营**：推进能耗能效管理平台项目工作，对设备运行现状及能耗数据进行实时监测计量。关注能源与人员的结合点，通过用能对比分析定位能源变化原因，提高物业人员能源管理意识。

水资源管理

- 水管理**：研发相应节水器具、循环冷却水处理设备和漏损控制装置，并通过工程示范验证和改进产品的适用性、合理性，实现公共建筑节水目标；通过建立能耗管理平台对用水量进行持续监测。所有新建项目均采用远传水表。
- 水循环**：积极研发和建设低影响开发绿色基础设施；新建项目在条件适宜时建设雨水或中水回用系统。
- 水处理**：针对不同的污水，设置相应的处理设施，如沉淀池、隔油池、化粪池等；污水排放委托有资质的单位进行废水水质检测，提供相应的污水检测报告。

废弃物管理

源头减废

首选环保可循环利用的物资物料；减少施工现场与设计误差，降低结构偏差带来的物料浪费。

分类处置

遵循固体废弃物减量化原则，提高垃圾分类收集设施的覆盖率，加强对垃圾分类的集中管理；对于有害废弃物设置专门的回收点进行分类收集，并联系有资质的专业公司进行处理。

回收利用

尽可能对可回收的废弃物进行回收利用，或通过技术设施手段实现部分种类垃圾资源化再利用。

3 业务管理举措

开发业务

能效管理

进行施工节能策划，采用节能型设备

水资源管理

根据工程所在地的水资源状况，制定节水措施，对施工现场雨水进行收集和利用
施工现场污水排放应达到国家标准要求

废弃物管理

对于碎石类、土石方类建筑垃圾，采用地基填埋、铺路等方式提高再利用率
推进建筑信息模型 (BIM) 等技术在工程设计和施工中的应用，减少施工现场因结构偏差带来物料浪费以及延误工期的风险，提高资源利用率
加强污染防治，通过信息化手段监测并分析施工现场扬尘、噪声、光、污水、有害气体、固体废弃物等各类污染物，控制在规范要求标准之内

资产运营

	能效管理	水资源管理	废弃物管理
产业园区	针对8个重点园区进行了能源审计工作，并在蛇口网谷、番禺科技园、南油W6、光明科技园、青岛网谷、南海意库6个项目开展光伏项目。	光明A5项目采用二级节水器具，实现节水绿化灌溉；水龙头装置选用健康管材和无铅龙头，打造健康水环境。	对废弃物进行了垃圾分类处理，并进行统计，截至2023年底，已实施垃圾分类项目26个，占比74.28%。

	能效管理	水资源管理	废弃物管理
商业办公	对9个商业项目实施了15项节能改造，主要包括中央空调系统主机更换、空调回风口改造、照明灯具更换等节能措施。推行冷站智控试点项目“成都高新招商花园城冷站智控服务”。	通过建立能耗管理平台对用水量进行持续监测，优先采用节水器具。	为规范集中商业项目规范废弃物存放、回收及清运管理，编制完成《集中商业废弃物的管理办法》。
酒店公寓	对2个公寓进行整体改造，其中空调机组选用能效更高的磁悬浮冷水机组替换老旧的螺杆机。	在空调冷却塔散热填料周围做百叶围挡，阻挡收集回用飘洒的冷却水，在有效地提高冷却效率的同时减少水资源的浪费，每年大约可节约3,600吨水。	使用大瓶装洗护用品取代一次性小包装，同时，停止免费提供塑料吸管、搅拌棒及棉签。引进专业厨余垃圾处理设备，通过生物技术将餐厨垃圾降解处理，将部分无害残渣亦可转化为有机肥料，用以养护酒店园林，培育瓜果蔬菜。

城市服务

	能效管理	水资源管理	废弃物管理
物业服务	推广物业公共部位智慧LED灯具应用，对车库和公共照明改造6.48万盏，预计年节电600万千瓦时。	推广物业公共区域绿化浇水喷灌、滴灌和自然水应用，以及其他节水设施应用，共计节水22.30万吨 增设喷灌、滴灌设施提高浇水效率，增加利用自然水、雨水储存水浇灌园林等措施达到节水减排。	对绿化养护中产生的绿化垃圾，如树枝、落叶、草渣等，通过堆肥选址-场地建设-材料处理-堆沤处理-堆肥使用的流程及方式，产出环保节约有机肥实现再利用。
会展业务	根据各展会的性质制定“一展一方案”的设备运行方案，实现设备运行最优化。运用智能化系统动态调整设备运行台数及时间，降低展会能耗14.76万千瓦时。	推进雨水回收改造利用2个节水方案的实施，共计节水1.50万立方米。	对日常办展会过程中所产生的废弃物，按照四类垃圾分类标准进行分类，并交由专业垃圾回收处理公司进行运输处理。

	能效管理	水资源管理	废弃物管理
邮轮业务	优化湾区游船动力模式，根据不同航线优化采用不同的混合动力模式，摸索不同航线节油的动力模式。2023年湾区游船通过动力模式优化运营节油5.67万升。	蛇口邮轮中心利用海水源热泵机组通过海水冷却散热，实现了淡水资源的大量节约，2023年共计节约淡水约3万立方米。	在船舶安装高级废水处理系统及油水分离器，通过减少废水中有害物质种类和数量，从而降低排污量。
康养业务	发布《招商观颐绿色运营管理规定》，开展办公设备节能管理，并严格控制空调温度。	加强用水设备的日常维护和管理，每月定期检查老化的供水管线，严查跑、冒、滴、漏现象。	各项目按医疗行业规范要求，严格落实医疗废弃物收集、消毒、清理，邀请专业第三方对医疗废弃物进行清运，确保现场清洁卫生达到要求。

4 绿色办公

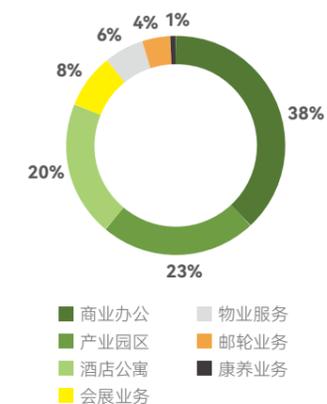
- 能效管理**
 - 通过各类绿色照明管控、办公设备省电设置、空调节能设定、会议室使用管理等举措，持续减少日常办公过程中的用电量
 - 严格公务用车管理，实行公务用车单车油耗核算；合理统筹与安排差旅计划，临近地区的差旅任务合并安排，鼓励使用远程在线会议系统，减少出差人员数量和差旅频次
- 水资源管理**
 - 倡导洗手避免空流水，洗涤茶杯减小水量
 - 尽量减少瓶装水的提供
- 废弃物管理**
 - 实行办公用品预算审批，按需采买，并优先购买高效能设备
 - 倡导无纸化办公、办公用品回收利用及废纸二次利用
 - 设置办公废弃物回收处，有效处置办公垃圾
 - 回收食堂厨余垃圾、废弃食用油脂，进行餐厨垃圾无害化处理，加工成有机肥

举措成效 ▶

1 能效管理绩效

绩效指标	单位	2023年绩效
热力	百万千焦	25,455.64
汽油	吨	446.70
柴油	吨	11,608.64
燃料油	吨	10,853.60
天然气	立方米	4,241,983.54
电力	千瓦时	385,970,907.33
清洁能源	千瓦时	1,288,517.95
综合能源消耗总量	吨标准煤	87,016.39
万元营业收入综合能耗（现价）	吨标准煤/万元	0.0050

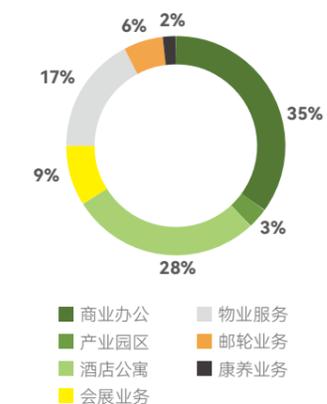
2023年招商蛇口各业态能耗占比



2 水资源管理绩效

绩效指标	单位	2023年绩效
市政供水总用量	吨	4,458,849.74
中水/雨水回用量	吨	9,711.60
污水排放量*	吨	15,091.03
万元营业收入综合水耗（现价）	吨/万元	0.2548

2023年招商蛇口各业态用水量占比



*注：招商蛇口并表范围内，有且仅有一家单位涉及排污许可管理。污水排放量来自旗下深圳市正章干洗有限公司依法取得排污许可证后，经净化处理达标后排放的污水总量。

品质人居 绿色守护

招商蛇口2023绿萝行动



3 废弃物管理绩效

绩效指标		单位	绩效	
运营项目产生的废弃物	无害废弃物弃置量	装修/拆建垃圾	吨	8,915.33
		生活垃圾	吨	62,667.56
		园艺垃圾	吨	311.94
		隔油池废物	吨	874.73
	无害废弃物回收量	厨余	吨	13,232.67
		金属	公斤	26,588.00
		玻璃	公斤	27,511.40
		纸张纸皮	公斤	570,033.00
		塑料	公斤	151,364.00
	有害废弃物处理量	废油	公斤	12,024.08
		废弃灯管/灯泡	公斤	2,988.23
		电子废弃物	公斤	632.80
		电池	公斤	1,216.13
医疗废弃物		公斤	6,164.00	
办公场所产生废弃物	纸张 (A4)	张	46,012,332	
	纸张 (A3)	张	1,289,833	
	电子废弃物	台	2,725	
	墨盒	公斤	64,859.27	
	硒鼓	公斤	1,389.67	
	电池	公斤	2,765.64	
	灯管	支	27,262	

践行生态理念

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
要求所有项目前期研究中摸排项目周边各项物理条款, 评估对社会、环境以及对项目本身可能会产生的风险。	全年新获取项目均在投前充分摸排周边环境后, 填写土地瑕疵尽调表, 评估风险并制定预案。
棕地项目100%进行前期综合治理修复。	公司所涉及棕地项目均经过环境评估, 按要求开展前期综合治理修复, 并严格按照《中华人民共和国土壤污染防治法》进行合理再利用开发。
针对绿地开发类型制定专项开发要求。	制定《绿地开发政策》, 承诺优先以保护原始绿地的山体、水体生态为考量, 在绿地上仅开发经过绿色认证的资产。
所有新建项目应对开发、建设、运营各环节生物多样性影响进行评估。	制定《生物多样性保护政策》, 承诺避免在含有重要生物多样性的地点附近开展运营活动。

制度政策 ▶

2023年, 我们制定并发布了《可持续发展政策》明确了在项目投资、设计、开发过程中应遵循的生态环境保护各项原则。公司依据《投资可研专业协同制度》对开发项目进行环境评估, 研判和风险识别。我们还在《招商蛇口住宅绿色技术应用指引》中对棕地开发做出了相关要求, 并在《招商蛇口住宅绿色健康技术指引》中对绿色开发做出相关要求。

管理体系 ▶

规划阶段

对开发项目进行环境评估, 并充分考虑各类风险项, 系统准备风险应对预案。在地块获取前, 通过多专业协同的土地踏勘协同, 对地质、土壤、噪音、光照、市政配套、文物保护等影响因素进行研判和风险识别。

施工阶段

在施工过程中, 减少土方开挖和回填量, 最大限度地减少对土地的扰动, 保护周边自然生态环境; 规定红线外临时占地尽量使用荒地、废地, 避免占用农田和耕地; 工程完工后, 及时恢复红线外占地的原地形、地貌, 使施工活动对周边环境的影响降至最低。

运营阶段

在运营地区积极开展生态保护工作, 降低业务对生物多样性和生态系统的影响。通过多样化的渠道和方式提高利益相关方对生物多样性价值的认识和保护意识, 组织开展生态保护活动。

举措成效 ▶

1 绿地开发

我们致力于保持绿地的原始自然生态，只建设符合绿色建筑要求的项目，将对自然栖息地的影响控制在最小化，推动城市生态文明建设和可持续发展。针对场地内湿地、河岸地、水体等已被相关管理部门划定的保护区域，我们在开发过程中建立相对应的保护措施，并进行生态恢复；

要求住区规划布局符合所在地城市设计风貌指引，且符合各类保护区、文物古迹保护的建设控制要求；要求住区内合理设置绿化用地，并符合城市规划规定和土地出让条件；合理采用立体绿化，科学配置绿化植物，种植区域覆土深度和排水能力满足植物生长需求。

案例

深圳微波山公园改造项目

微波山公园原有绿色面积仅约10,812m²、岩石裸露约7,130m²、有水土流失风险的约5,876m²；存在危岩体结构，有岩石滑落风险；山体无良好地被植物，生物多样性匮乏。经过多年环境治理，截至2023年底，微波山公园已完成了包含博物馆建设、山体公园原始生态保护与环境治理等项目改造。项目在保持原有风貌的基础上，通过边坡治理、垂直绿化、新增格构梁、设置主动防坠网等工程手段，实现了生态环境治理提升100%，现总绿化面积达52,754.57m²。



改造前山体岩石裸露，呈危岩体状态，且植被稀少

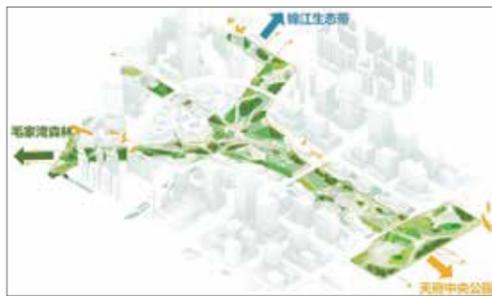


改善后植被茂密，生长态势好，生物多样性丰富

案例

成都天府新区人字绿廊

人字绿廊地处天府总部商务区西侧，承载城市最核心的商务商业和对外交往功能。项目总规模约20万平方米，与临近的低密商业项目无缝融合，是公园+商业开发的典型代表案例。整个项目将打造三百多个林水复合生境斑块，构建长达6公里的区域生态走廊，创建600余种动物的踏脚石和栖息地。生态走廊的本土植物占比达到90%，可涵盖保护超过80%的本土鸟类。此外，项目还将利用竖向多层次的碳汇森林打造零碳城市，实现人字绿廊年固碳量80.58吨。



项目效果示意图

20 万平方米 **6** 公里区域生态走廊 本土植物占比 **90%**

2 棕地开发

我们致力于实现棕地项目的前期风险评估和综合治理修复，并严格按照《中华人民共和国土壤污染防治法》进行合理再利用开发，确保二级开发阶段的物业上盖土地达到环评标准。我们规定场地土壤氡浓度应符合国家《民用建

筑工程室内环境污染控制标准》GB50325-2020的规定；对土壤氡浓度超标的场地，应采取防氡措施。如场地原为工业用地，应进行土壤化学污染检测和评估，对已被污染的土地应进行处理，使之符合国家相关标准的要求。

案例

佛山宝华旧村居改造项目

佛山宝华项目位于佛山南海区千灯湖核心板块，该片区村集体物业土地部分从1997年起长期被用于工业生产。项目前期，公司严格开展土地污染治理及环境影响评估，并委托第三方单位开展土壤污染状况调查并完成备案工作；完成《项目土地开发环境影响评价报告》并报相关单位审查。通过全面专业调查确认地块土壤环境质量符合相关的土壤环境质量标准后，方才进行下一阶段土地开发利用；在项目建设过程中也全面落实各项环保措施。项目更新建设后，将提升城市片区面貌，改善村民居住环境，并实现集体经济可持续发展，提高村集体收益及租金分红。

3 生物多样性保护

招商蛇口响应《生物多样性公约》《昆明-蒙特利尔全球生物多样性框架（GBF）》等国际号召，致力于在业务环节充分考虑生物多样性，避免在含有全球或国家重要生物多样性的地点附近开展运营活动，评估开发、建设、运营等各

环节的生物多样性风险，识别出生物多样性影响因素以及对应的保护举措，包括栖息地保护、应对气候变化、物种多样性保护、资源可持续利用、生态修复治理等。同时积极开展生态多样性保护主题的宣贯或公益活动。

案例

招商漳州海洋生态评估及保护措施

公司大型产城平台招商漳州在福建漳州开发区四区进行了填海，这对重要敏感目标、海洋水文动力和冲淤环境、海洋生物多样性存在一定影响。为了补偿项目建设对海洋生物资源造成的损失，提高项目周边海域的海洋生物资源总量和生物多样性，招商漳州开展对项目周边海域进行全面的海洋生物调查，了解现有生物种类、数量以及其生存状况；根据调查结果，选择适当的鱼类和其他海洋生物进行增殖放流；在填海过程中尽量降低对生物多样性和生态系统的不利影响，包括推广可持续使用对生物多样性至为重要的天然资源；提升员工、顾客、供应商及与公司有业务往来人士的生物多样性及保护意识。



深圳蛇口希尔顿南海酒店携手蓝色海洋环境保护协会开展护鸟+净滩公益行



招商邮轮“船奇湾区”海洋亲子研学项目通过海洋文化知识学习和港珠澳大桥巡游考察，让孩子们近距离地探索海洋知识，树立海洋保护意识

打造绿色建筑

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
新建精装修住宅项目100%按不低于绿色建筑一星级标准设计, 持有类商业、办公、产业园区等大型公共建筑(2万平方米以上) 100%按高星级绿色建筑标准(国家三星级、国家二星级、LEED铂金级、WELL金级等)设计。	新增绿色建筑认证项目数量55个
2030年起50%新建运营的酒店项目达到最高绿色建筑等级或超低能耗要求, 50%其他新建运营的项目达到最高绿色建筑等级或近零能耗要求。	截至2023年底, 累计实施26个超低能耗建筑、2个近零能耗建筑、1个零能耗建筑。
积极推动已投入使用的项目按照绿色建筑的要求实施改造, 并鼓励获得运营阶段的绿色建筑认证。截至2025年, 所有项目累计获得50个LEED认证。	截至2023年底, 已累计获得LEED认证项目42个。其中, 成都大魔方招商花园城项目获得运营阶段WELL认证; 海南招商局大厦项目获得运营阶段LEED金级认证; 深圳新时代广场项目获得运营阶段LEED铂金级认证。
2025年, 装配式建筑占新开工项目面积比例达80%	2023年, 新增装配式建筑面积462.70万平方米, 占新增建筑面积比例为90%。

制度政策 ▶

我们参考20多项国际、国家、行业和地方标准, 编制《绿色建筑技术指引》《健康低碳办公建筑技术指引》广泛应用于新建项目。适应气候特征与场地条件, 在满足健康建筑的室内环境参数的基础上, 通过优化建筑设计降低建筑用能需求, 提高能源设备与系统效率, 充分利用可再生能

源, 实现年运行碳排放较节能建筑显著下降的建筑。我们还制定了《低碳建造LCCS技术体系》将装配式建筑、装配式装修、超低能耗三项技术体系汇总, 形成招商蛇口低碳建造LCCS技术体系, 实现建筑全生命周期的碳排放减少50%以上。



管理体系 ▶

设计	低碳建造LCCS技术体系	将装配式建筑、装配式装修、超低能耗三项技术体系汇总, 形成招商蛇口低碳建造LCCS技术体系
	六大科技场景定制	将健康科技“4+X”体系升级为六大科技场景定制, 重点应用自主研发的科技设备, 提升客户科技感受, 塑造产品差异化特征。
建造	绿色建造	采用装配式建筑、智能建造、钢结构住宅等绿色建造方式, 实现工程建设低消耗、低排放、高质量和高效益。所有项目建筑材料的选用均符合国家和地方相关标准规范环保要求, 并且优先采用高强、高性能和当地适宜的建筑材料。
认证	绿色认证	积极推动已投入使用的项目按照绿色建筑的要求实施改造, 并鼓励持有运营项目获得运营阶段的绿色建筑认证。

重点项目 ▶



招商局大厦项目
获得美国LEED绿色建筑
金级运营认证



高标准项目(绿色三星+超低能耗+健康建筑等)效果图: 北京璀璨时代、璀璨公元、招商玺

案例

成都公司天府总部基地打造近零碳排放试点园区

成都公司天府总部基地项目位于成都市天府总部商务区核心区域，规划面积为1.23平方公里，目前整个园区已于2022年8月成功申报成为四川省近零碳排放园区试点园区，碳排放总量建成即达峰、运营阶段单位GDP碳排放低于成都市同类型园区30%以上。

天府总部基地项目致力于打造高星级绿色示范区，目前基地园区内40余个项目的建设开发，全部按绿色建筑标准进行设计及建造，其中高星级（绿色二级以上）绿色建筑面积占比为100%，绿建三星项目建筑面积近70万平方米，绿建三星项目占比为27%。相比传统建造项目，预计年减碳量2,011.03吨。

此外，所有项目均按装配式要求进行开发建设，其中住宅类装配式项目建筑面积约80万方，商办类装配式项目建筑面积约100万方，全面按装配式建筑要求进行建造。其中天府低密绿廊商业项目采用钢结构形式，整体装配率达到76.3%，相比传统建造项目，整体项目预计减碳量2.71万吨。

天府总部商务区西区还采用水源热泵+地源热泵+水蓄能进行集中功能，实现了供能系统冷热源端100%电气化，无化石能源燃烧及污染物排放。能源站夏季供冷可再生能源装机规模达70%以上，冬季供热可再生能源装机规模达100%。

成都公司在关注项目建造过程绿色环保的同时，更加关注项目运营阶段的节能低碳，在总部基地内各持有类项目中全面运用高效机房技术，提升制冷系统能效等级，各项目全年EER目标值均达5.0以上，相比常规商业综合体（EER值3.5左右），预计运营期每年减少碳排放1,295.40吨。在优化系统能效同时，建设项目能耗能效管理系统，辅助运营管理人员实现运维阶段的节能。



1.23 平方公里

绿建三星项目建筑面积近

70 万平方米



绿建三星项目占比 27%

供能系统冷热源端

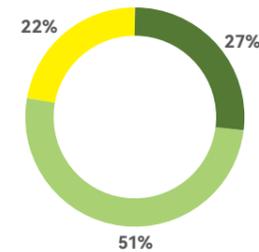
100% 电气化

各项目全年EER目标值均达

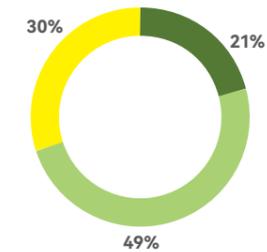
5.0+

认证绩效

绩效指标	单位	2023年数据
新增绿色建筑认证项目数量	个	55
新增绿色建筑认证项目的总建筑面积	万平方米	539.53
累计绿色建筑认证项目数量	个	486
累计绿色建筑认证项目的总建筑面积	万平方米	5,792.72
累计绿色建筑认证项目占比	%	69.43%
新增LEED认证项目	个	6
累计LEED认证项目	个	42
累计超低能耗、近零能耗及零能耗建筑数量	个	29



■ 新增绿色一星认证项目个数
■ 新增绿色二星认证项目个数
■ 新增绿色三星认证项目个数



■ 新增绿色一星认证项目面积
■ 新增绿色二星认证项目面积
■ 新增绿色三星认证项目面积

助力绿色发展

目标及进度

承诺/目标	2023年度完成情况
2025年实现商业及公寓项目新签约长期租户（租约≥12个月）绿色租赁协议签署率达到90%以上	自绿色租赁政策发布以来，招商伊敦新签约长期租户（租约≥12个月）绿色租赁公约签署率100%；招商商管绿色租赁签署率超90%。
积极参与绿色低碳可持续建筑相关论坛和交流活动	发布双碳白皮书；承办第三届房地产业碳达峰发展高峰论坛、2023年SBE23可持续建筑环境亚太地区会议分论坛“建筑绿色化改造与低碳运营”
推动绿色供应链建设，新建建筑绿色建材占比于2025年达到50%，2030达到70%。	2023年，公司总部共有94家集采供应商的产品取得绿色低碳节能相关认证，占集采供应商总量的64.83%（总部集采供应商为145家）。
2025年绿色中票余额占整体债券融资余额比例不低于5%	截至2023年底，公司绿色中票余额9.50亿元，占整体债券融资余额比例为1.50%。

绿色科技 ▶

我们持续在绿色低碳领域进行业务探索创新，致力于提供满足客户绿色发展需求的产品及服务。招商积余自主研发针对在管物业的能源管理平台，并在2023年7月投入使用，旨在通过物联技术、数字化、信息化的手段，提升能源管理水平和承接能源管理业务的能力。截至2023年底，超450个项目接入能源管理平台，实现公共项目能耗监测。

在绿色低碳科技技术标准编制方面，2023年招商蛇口围绕绿色低碳科技参编7项团体标准，包括《超低能耗建筑技术规程》《房地产企业碳中和评价导则》《商场建筑能耗与碳排放计算标准》《智能家居宜居指标评价》《低碳办公建筑技术规程》《住宅全装修工程碳排放计算标准》《建筑机电调适综合服务评价标准》。

绿色租赁 ▶

我们制定了《集中商业设备设施能耗管控与维保工作指引》，对商业设备的能耗及维修标准做出规范要求，并通过建立推广能耗能效管理平台监测各租户各阶段的能耗情况，以便及时对租户能耗使用情况提出优化改进策略。

我们制定了面向租户的《绿色租赁公约》，要求租户及相关方在承租期间内在能耗管理、废弃物管理、绿色装修、低碳节能活动及培训等方面开展绿色租赁管理实践。2023年，我们发布了《绿色租赁政策》，并正式将《绿色租赁公约》纳入租赁合同，租户需进行确认签署。2023年，新签绿色租赁公约租户数量4,447户，新签绿色租赁管理面积100.57万平方米。

新签绿色租赁公约租户数量

4,447户

新签绿色租赁管理面积

100.57万平方米

绿色采购 ▶

我们致力于与合作伙伴携手打造“碳中和”绿色供应链，在2021年发布了中国房地产行业首份供应链“碳中和”绿色质造公约，邀请供应商代表共同签署《招商蛇口供应链绿色质造公约》。

我们所有项目建筑材料的选用均符合国家和地方相关标准规范环保要求，并且优先采用高强、高性能和当地适宜的建筑材料。如管材、管线、管件选用耐腐蚀、抗老化、

耐久性能好的材料，活动配件选用长寿命产品，外饰面材料、室内装饰装修材料、防水和密封材料等选用耐久性好、易维护的材料。我们进一步扩大绿色建材产品的应用，并鼓励绿色建材的采购。通过要求各供应商提供绿色建材证书、碳足迹说明等，促使供应商重视绿色设计、绿色生产、绿色包装。试点在招标资格预审条件中加入产品绿色认证要求，同等条件下，优先入围。

绿色金融 ▶

招商蛇口积极探索绿色债券、碳中和CMBS等绿色金融产品支持工具，依托高标准建设的低碳低能耗建筑项目，为建筑行业带来绿色可持续的经济效益，推动形成绿色、低碳、循环的建设方式，为城乡建设领域完成“双碳”目标奠定坚实的基础。2023年末，招商局集团发布了《招商局集团可持续融资框架》，我们根据招商局集团可持续融资框架，凭借良好的财务信用状况和优秀的绿色建筑开发经验，充分梳理绿色建筑项目的融资需求，积极运用绿色中票产品开展绿色融资，发行的绿色中票所得全部募集资金都将严格用于合格绿色建筑项目的融资及再融资。

公司已成立可持续融资审核委员会，由审核委员会负责评估项目是否符合集团可持续融资框架标准，并监督募集资金的使用。根据公司业务发展的需求，公司充分利用绿色中票这一可持续融资工具，逐步提升绿色中票在整体债券融资中的占比，实现绿色发展、降本增效。截至2023年底，公司已成功发行两期绿色中票，余额合计9.50亿元，占整体债券融资余额比例为1.50%。其中，2023年公司注册绿色中票额度6.60亿元，成功发行绿色中票4亿元（3年期，利率2.90%），为同期同类债券最低利率，用于符合绿色标准的住宅项目的开发建设。2023年绿色中票成本低于公司平均融资成本57BP，每年可节约利息费用约228万元。

绿色公益 ▶

我们持续举办以“品质人居，绿色守护”为主题的“绿萝行动”，以公众意识先行，推动低碳社会建设。“绿萝行动”依托“招商荟”会员平台，协同招商积余组织开展“旧衣换新绿、环保科普、便民到家、旧物集市、宠物关怀、低碳出行、设施升级、漂流瓶图书馆”等客户活动，传递招商蛇口“绿色、品质、守护”的客户关怀。

自2017年起，历经多年耕耘，“绿萝行动”已成为招商蛇口积极承担央企社会责任的标志性活动。2023年，全国300+项目累计举办超640场活动，现场参加人数约10万，线上传播触达人群超500万。

案例

🔊 相关方的声音：兰溪谷小区 何女士

既清理了家里的“库存”，让每一件闲置旧物都获得新的生命，又为孩子们提供了难得的锻炼机会，让他们从小就懂得分享和独立思考，更让他们明白如何为共建更好的地球家园贡献出自己的微小力量。

2023“绿萝行动”启动仪式 ▶



S

社会

承载美好生活

- 健康安全至上
- 产品质量为本
- 客户服务为旨
- 员工福祉为善
- 社会发展为重



健康安全至上

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
不发生一般二级及以上HSE责任事故 各三级单位HSE责任事故重伤人数年度累计不得超过3人(含承包商)	2023年, 未发生任何一般二级及以上HSE责任事故或人员重伤。
相关方在受约单位生产经营场所从事生产经营活动, 不发生一般二级及以上HSE责任事故 ¹ 。	2023年, 相关方在受约单位生产经营场所从事生产经营活动未发生任何一般二级及以上事故。
招商蛇口总部开展ISO45001职业健康与安全管理认证, 二级单位不少于5家通过ISO45001职业健康与安全管理认证或复审。	2023年, 公司总部已通过ISO45001职业健康与安全管理认证, 另有下属单位5家通过认证。
安全目标责任书签订率达到100%	2023年, 安全目标责任书签订率已达到100%。

注¹: 公司将一般事故分为四级, 其中一般二级事故是指造成1人死亡, 或者3人及以上6人以下重伤, 或者船舶溢油1吨及以上不足2吨致水域污染, 200万元及以上500万元以下直接经济损失的事故。

制度政策 ▶

我们依据《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等相关法律法规制定了《健康与安全政策》, 切实维护全体员工与相关方的健康安全。公司依据《招商蛇口HSE管理制度》《招商蛇口HSE责任制》《招商蛇口HSE标准化手册》《招商蛇口突发事件总体应急预案》《招商蛇口生产安全事故综合应急预案》等制度文件, 持续强化内部HSE管理。

2023年, 公司更新修订《招商蛇口HSE标准化管理手册》, 进一步明确承包商、供应商及其相关方HSE的管理规范, 加强对承包商、供应商及其相关方HSE的管理力度。

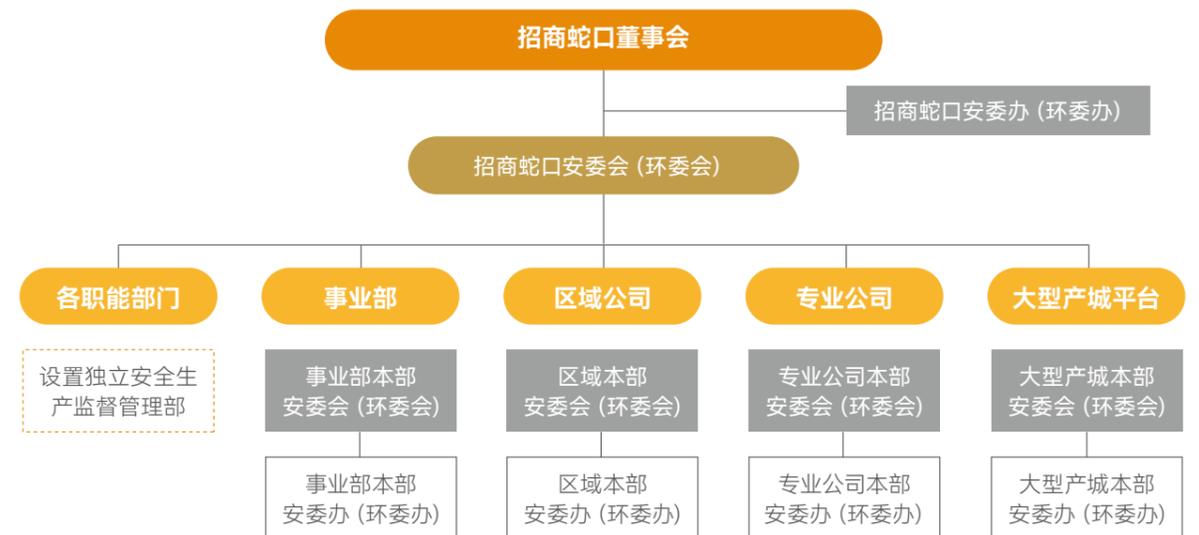


《招商蛇口HSE标准化管理手册》

管理体系 ▶

1 HSE组织架构

领导机构	<p>第一管理层级: 招商蛇口董事会 每年度听取安委会(环委会)专项工作汇报, 管控HSE工作重大风险。</p> <p>第二管理层级: 招商蛇口安委会(环委会) 由公司董事长担任主任。安委会(环委会)负责统一领导公司HSE工作, 研究决策公司HSE各类事项。下设安委办(环委办), 具体负责安委会(环委会)的日常工作。</p>
监督机构	安全生产监督管理部负责对其他职能部门、下属单位的HSE工作进行综合协调和监督; 工会负责代表群众组织监督HSE工作。
各级单位	下属各事业部、专业公司、区域及城市公司均设立安委会(环委会)及安委办(环委办)



2 HSE管理机制

公司建立“统一领导、分级管理、分类指导、主体负责、全员履责”的HSE管理机制, 将HSE工作纳入战略规划、经营计划和绩效考核管理体系, 推进HSE体系的建设与实施, 提高公司HSE管理水平。对各单位(含部门)HSE工作实行分类分级监督。依据主营业务、经营规模和HSE风险程度由高至低分为三类; 实施分级管理、属地负责, 上级对下级逐级监督、基层对现场属地监督。

公司制定《招商蛇口HSE责任制》, 覆盖公司全体员工和岗位、全部生产经营和管理过程。每年制定HSE工作目标, 对目标任务完成情况进行日常监测, 季度评估, 并进行年度绩效评定, 确保落实。公司对受约单位业务绩效(KPI)考核、对受约岗位员工绩效考核、对受约单位主要负责人直接扣减绩效奖金。此外, 我们要求高级管理人员肩负起HSE管理责任, 并将其薪酬奖金与HSE绩效挂钩。

招商蛇口HSE绩效管理机制

考核对象	各部门、各单位(事业部、区域、专业公司、大型产城平台)
评定周期	每年一次
考核标准	以《招商蛇口HSE标准化绩效评分细则》和年度HSE目标管理责任书约定为准。按照HSE目标管理指引,设计出可量化的绩效评定指标。根据HSE绩效的评定结果,进一步明确过程控制、HSE行为引导和HSE文化建设等管理措施,持续改进,不断提升HSE绩效。
评定报告	出具年度HSE绩效评定报告,提交招商蛇口安委会审定并向公司董事会报告。

3 利益相关方HSE管理体系

我们制定《承包商、供应商及其相关方HSE管理指引》,开展公司承包商安全管理强化提升专项行动,建立健全承包商安全管理制度,明确双方安全生产管理职责。公司将承包商纳入一体化管理,通过培训等举措帮助承包商相关人员提升安全意识,推动承包商逐步提高自身的安全管理水平;同时,对承包商单位及相关人员采取严格的安全监管,并将“劳务派遣人员事故指标”纳入HSE考核范畴。

公司与承包商签订服务合同时,需要签订HSE协议或条款,要求承包商单位统筹劳务人员安全教育,监督承包商建立完善安全教育培训和考核制度,并督促严格落实劳务人员三级安全教育培训;督促承包商建立健全符合承担生产作业要求的全员安全生产责任制、安全生产规章制度、岗位安全操作规程,完善应急救援预案和现场处置方案,定期组织演练;监督安全管理及作业人员等持证上岗,开展一体化监督检查,将危险作业纳入审批监管范围;要求承包商建立安全评估档案,实施动态管理,并严格进行安全考核评价。

工作举措与成果

1 安全体系认证

我们将HSE体系认证纳入工作计划,积极推进各单位通过评审认证,持续提高职业健康与安全体系认证的覆盖范围。2023年,招商蛇口总部已获得ISO45001职业健康安全管理体系认证证书,另有下属5家单位获得ISO45001职业健康安全管理体系认证证书。未来,公司还将持续推进ISO45001职业健康安全管理体系认证,并推动安全生产标准化达标建设总数持续增长。

2023年,招商蛇口总部已获得ISO45001职业健康安全管理体系认证证书



开发业务

区域及产城平台: 江南区域徐州公司获得ISO45001职业健康安全管理体系认证证书

资产运营

产业园区: 产业园区事业部下属单位重庆招商金山意库商业管理有限公司通过重庆市应急管理局的安全生产标准化二级企业(商贸)认证

城市服务

物业服务: 中航物业、招商物业及下属城市公司管理的29个项目已被纳入ISO45001职业健康安全管理体系范围;14个物管项目获得二级安全生产标准化(物管项目)证书;2个物管项目获得安全生产标准化(物管项目)三级证书。

邮轮业务: 招商邮轮下属招商局维京游轮有限公司获得ISO45001职业健康安全管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书;深圳招商蛇口国际邮轮母港有限公司、深圳招商迅隆船务有限公司、招商局维京游轮有限公司三家单位获得交通运输企业安全生产标准化建设一级达标证书。

会展业务: 招商会展下属单位深圳市招华国际会展运营有限公司获得广东省安全生产协会颁发的安全生产标准化管理AAAA级达标证书{安全生产标准化管理体系,符合GB/T 33000-2016《企业安全生产标准化基本规范》(国家标准)与T/GDPAWS6-2021《广东省企业安全生产标准化基本评价细则》(团体标准)要求}。

2 风险隐患防控

招商蛇口构建了HSE风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。我们根据公司《安全风险分级管控与隐患排查治理体系建设实施指南》,全方位辨识HSE风险隐患,动态评估、调整风险等级和管控措施;结合月度HSE监督检查计划,开展HSE风险公告栏、HSE风险告知牌专项检查。公司还编制HSE“一岗一清单”,明确各岗位安全生产责任,编制不同应用场景下的专项HSE管理标准,以此指导基层单位开展工作。

公司建立“安全基础信息平台”系统,通过气象信息的实时监控,对潜在受影响项目进行动态预警;评定安全风险等级,明确安全监管重点对象,实现安全风险分类分级动态管控;通过自定义配置HSE标准化自评流程及评定标准,提升标准化动态评估监测能力。

公司还定期组织对下属单位的安全检查,还聘请第三方专业安全机构进行开业前安全检查及其他安全专项检查。2023年,公司共计组织内部检查66次,发出通报89份,对207个项目(含单位)开展HSE督查,共计发现安全隐患或问题2,922条并全部完成整改。下属单位自查自纠隐患及时录入集团SMIS系统闭环跟踪整改,合计上传隐患107,407项,整改率99.9%(未到期隐患占比0.1%)。

公司内部检查
66次

对**207**个
项目(含单位)开展HSE督查

3 安全文化建设

公司依据《招商蛇口HSE文化建设工作方案》《招商蛇口HSE文化建设实施计划》《招商蛇口HSE文化建设示范单位评价标准》开展安全文化建设工作，结合全国“安全生产月”、“消防宣传月”等，积极开展特色HSE文化活动；开展HSE行为观察，对发现或员工上报的潜在不安全因素，应及时纠偏和处理；制定员工HSE培训和技能提升计划，有针对性地开展培训教育；建立员工自觉监督企业生产安全的激励机制，鼓励员工积极查报事故隐患，上报未造成伤害或轻微伤害的HSE事件、参与隐患整治，树立HSE先进典型，发挥示范作用。

公司还将承包商、供应商及其他利益相关方纳入安全教育培训范围，邀请相关方参与公司组织的日常安全教育培训活动。2023年，公司要求主控工程在建项目的工程全部总承包商参与安全教育培训，并组织开展建设工程领域安全大讲堂11次，合计295家相关单位，13,749人次参加培训；组织对运营阶段的3,316家主要业务外包单位安全教育培训，合计93,633人次参与。



4 施工安全管理

我们建立了建设项目开发全周期的HSE管理体系，落实监督工作机制，保障项目开发施工各环节中自有员工及供应商、承包商员工的生命安全与健康。通过施行“总部-区域-城市-项目”四级管控和“业务保障线+HSE监督线”两线管理明确各级HSE管理责任，从事前、事中、事后三个阶段全面推动公司及相关方（供应商、承包商）HSE管理体系有效运行。

我们规范各主体(含供应商、承包商)的事故报告、调查、处理、统计分析等工作,以保证事故报告的时效性及调查处理有效性，严格落实事故“四不放过”(事故原因未查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过)，防止同类事故重复发生。我们要求所有单位认真执行公司事故管理规定，严禁迟报、漏报、谎报、瞒报HSE事故,并密切监测HSE各项指标，及时采取纠偏措施。

我们建立完善过程管理监督机制，通过鹰眼行动、测评亮灯、监督检查等监督手段，加强工程文明施工管理，重点对供应商与承包商施工生产策划、HSE管理机制、资源调度保障等方面进行监督，推动现场“人机料法环”，各要素的有机结合,确保现场HSE管理始终处在良好运行状态。

5 运营安全管理

我们制定并实施《消防安全标准化管理规范》，重点关注大型商业综合体、高层建筑、养老机构、酒店、学校、医院等人员密集场所，保障利益相关方生命和财产安全。在消防安全重点单位设立消防安全委员会，配备消防安全专责人员；按国家或行业标准配置消防设施，定期对建筑消防设施进行维护保养；定期开展消防安全教育和消防演习培训活动。2023年，我们聘请了第三方安全咨询服务机构，对46个商业、酒店、公寓项目开展安全检查评估，对3个新开业商业总体开展开业前安全检查，提升基层项目整体安全管理水平。

我们持续提升应对自然灾害突发事件的能力，在受台风高发和暴雨影响较大的运营地区与业态领域，全面制定防风防汛专项应急预案，督促检查各级单位的防风防汛准备与应急响应工作。公司还成立了应急保障大队，提升企业自救自防能力。2023年，公司共组织防御台风6次、防汛3次、扑救初期火灾98起，期间无人员伤亡；组织开展消防、防汛、电梯困人、燃气泄漏等类别演练24,197次，累计参与人数共计457,454人次。



6 2023年绩效

指标	单位	2023年绩效
工伤人数（发生人身事故次数）		13
	承包商	3
	员工	10
工伤率	%	0.19%
职业病发生率	%	0%
因工死亡人数	人	2
	承包商	1
	员工	1
因工损失工作日数	日	615
	承包商	107
	员工	508
HSE投入	万元	16,472.70
已获ISO45001认证的单位主体比例	%	30%
专职HSE管理人员数量	人	307
注册安全工程师人数	人	174
安全培训人次	人次	1,863,448
组织安全演习次数	次	24,197
安全演习累计参与人次	人次	457,454
第三方安全文明测评合格率	%	100%

案例



面向业主开展消防模拟体验活动



施工现场安全检查



防汛演习

产品质量为本

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
通过推广应用工程数字化系统, 为工程质量管理进行赋能。	截至2023年底, 墨斗系统已在全国范围内累计上线385个项目分期, 月均活跃率从74%提升至94.31%, 关键工序验收及时率94.29%, 上线项目的日常检查模块应用覆盖率100%。
推动公司下属单位获得ISO9001质量管理体系认证及其他质量管理相关资质	截至2023年底, 招商会展及招商积余2家下属全资子公司均已获得ISO9001质量管理体系认证, 公司海外发展事业部下属中白工业园区开发股份有限公司还获得ISO21500:2021项目管理体系国际标准认证。
对所有一级及二级供应商质量及环保相关资质进行评估审核, 并定期进行资质有效期复核。	要求所有供应商在入库时提供环境相关认证信息, 2023年公司获得环境相关资质(如ISO14001)的供应商共计3,166家, 占全部供应商的20.57%。
每年至少开展一次覆盖全体供应商的ESG相关培训	2023年, 公司总部举办供应商培训2场, 共计参与的战略供应商达到266人次。

供应链管理 ▶

1 制度政策

我们制定了《供应商行为准则》, 从环境保护、产品质量与安全、劳工关系、商业道德等方面, 对供应商提出要求。我们携手供应商签署《绿色质造公约》, 积极倡导利益相关方践行高质量发展, 共同打造绿色、安全、阳光的行业供应链。我们依据《供应商管理实施细则》开展由“供应商引入、供应商评估、供应商退出机制”构成的供应链全周期, 建立并完善《供应商亮灯管理机制》, 在招标、履约、维保阶段对供应商进行履约评估与分级亮灯管理。

2 管理体系

我们建立了“由总部成本管理委员会负责审议决策, 由总部产品管理部统筹全国战略供应商及重点品类供应商重大事项协调管理, 由区域及城市公司成本小组会、采购部负责供应商日常管理及评估”的供应商管理体系, 形成了由“供应商引入”“供应商评估”“供应商退出”三阶段构成的全周期管理机制。

流程阶段	管理要求
供应商引入	我们为不同类型的供应商量身定制细化了12项入库考察, 全方位考察评估供应商资质与能力, 并要求供应商在注册入库时提供质量/环境/安全管理体系认证资质, 同时签署供应商行为准则、绿色质造公约、合规及廉洁交易承诺函。
供应商评估	我们优化供应商评估问卷, 推行“履约评估全覆盖”, 重视对供应商ESG相关绩效的评估考察, 并按不同材料/工程服务类别, 在供应商评估中设置10%~35%的ESG指标权重。
供应商退出	加大亮灯及时处罚措施, 如供应商在合约期内违反法律法规、未满足标书要求、行为失当或表现未达预期, 将会被亮灯警示、取消中标资格、降级或列入黑名单。

3 工作举措与成果

资质审查

我们要求供应商在注册入库时提交检测报告、环境管理体系认证、安全生产许可证、材料原产地证书等文件, 并计划逐步推行对上述文件的年度审核工作, 最终100%实现公司一级和二级供应商的年度资质审查。

我们坚持常年开展“鹰眼行动”, 聘请外部第三方机构不定期对在建项目进行建材质量抽检, 来监督入围供应商的产品质量。2023年, 鹰眼行动累计抽检材料1,567批次(出具报告1,746份), 全部抽检批次的复检、复议后合格率为96.94%。

累计抽检材料
1,567 批次

培训赋能

我们积极与供应商沟通并维系良好的合作关系, 通过每年不定期开展的供应商大会、供应商技术交流会等活动, 赋能供应链, 实现可持续的合作与共赢。2023年, 我们将供应链ESG相关主题纳入内部采购人员交流会, 并针对管理要求、质量管控、奖惩公布、反贪腐、专业技术等ESG相关专项内容, 面向不同性质的供应商开展培训和讲座活动, 共计参与的战略供应商达到266人次。

案例

华南区域建立重点供应商项目经理认证体系

招商蛇口华南区域建立重点供应商项目经理认证体系, 以提高重点供应商项目经理的综合管理能力、整体提升华南区域工程管理品质及客户满意度为核心目标, 联动工程客服成本设计采购等多专业设置课程进行为期2天的脱岗培训, 并邀请外部讲师及供应商代表进行经验分享, 设置考试环节以巩固学习效果。该项目使合作伙伴更加了解招商蛇口的企业文化, 并对品质管理要求、合同条款、制度流程更加清晰, 从而提高现场管理能力, 提高项目工程品质及客户满意度。2023年共有104名项目经理通过认证, 并通过结合工程管理实际管控举措, 最终使工程评估成绩较上年实现了全面提升。

2023年绩效

指标	单位	2023年绩效
供应商总数 ¹	家	55,500
其中:		
(1) 有效供应商 ²	家	15,393
按供应商类别分为:		
工程类供应商 ³	家	7,383
经营类供应商 ⁴	家	8,499
按供应商重要度分为:		
战略供应商	家	1,923
非战略供应商	家	13,470
(2) 潜在供应商 ⁵	家	40,107
年度新增供应商 ⁶	家	2,180
使用环境标准筛选的有效供应商的比例	%	20.57%
使用质量标准筛选的有效供应商的比例	%	22.96%
符合绿色建材认证的重点类材料战略供应商的比例	%	64.83%

注¹: 入库的供应商数量(不含公司已注销或不存续的供应商, 以营业执照号为判定标准。

注²: 截至2023.12.31与招商蛇口及其下属单位(并表范围)存在生效合同/合约的供应商。

注³: 截至2023.12.31与招商蛇口及其下属单位(并表范围)存在生效合同/合约的工程项目类供应商, 部分供应商同时为经营项目类供应商。

注⁴: 截至2023.12.31与招商蛇口及其下属单位(并表范围)存在生效合同/合约的经营项目类供应商, 部分供应商同时为工程项目类供应商。

注⁵: 入库但未签约的供应商数量(不含公司已注销或不存续的供应商, 以营业执照号为判定标准。

注⁶: 2023年1月1日-2023年12月31日期间首次与招商蛇口签订合同/合约的供应商。



工程质量管理

1 制度政策

我们编制并实施《招商蛇口工程管理制度》《招商蛇口工程管理关键动作实施指引》和多项技术标准，对工程质量进行全方位系统化管理。

2023年，公司制定了《工程检查评估操作指引》《展示区联合验收管理作业指引》《装配式住宅项目首个标准层验收办法》等项目管理及质量检查验收制度流程，增补专项类评估和质量红线等要求。

2 管理体系

我们构建覆盖“体系制度、检查评估、风险预控、组织管理、资源管控、技术管理、培训会议”等七大方面的工程管理体系，基于运营里程碑节点，系统梳理全施工流程的质量管理环节，固化标准动作、规范输出模板、明确技术要求，以考核为牵引全面提高质量管理水平。

我们严格参照ISO9001标准建立并完善产品及服务质量管理体系，实施PDCA闭环管理。我们积极推动各业务板块开展ISO9001质量管理体系认证，针对已通过ISO9001质量管理体系认证的单位，我们要求在执行过程中按年度申报复审，确保认证有效性的连续。截至2023年底，招商会展及招商积余2家下属全资子公司均已获得ISO9001质量管理体系认证，公司海外发展事业部下属中白工业园区开发股份有限公司还获得ISO21500:2021项目管理体系国际标准认证。

3 工作举措与成果

数字化赋能

公司持续推动工程管理数字化全面应用，致力于实现项目全景计划节点自动关联、工程协同管理、第三方巡检评估线上化。2023年，墨斗系统完成了智慧工地试点上线，全面推广关键工序标准化应用，实现关键工序与全景地图节点打通，为业务管理赋能。截至2023年底，墨斗系统已在全国范围内累计上线385个项目分期，月均活跃率从74%提升至94.31%，关键工序验收及时率94.29%，上线项目的日常检查模块应用覆盖率100%。

累计上线 **385** 个项目分期 月均活跃率 **94.31%** 关键工序验收及时率 **94.29%**

技术创新驱动

建筑工程施工新技术的应用，不但有助于提高建筑工程施工质量以及施工速度，而且对于提高建筑企业经济效益也有着重要的作用。2023年，公司持续推广828快干工法及四新技术应用，以新技术、新工艺、新材料、新设备等技术手段解决工程常见质量问题，提升工程品质。

品质文化建设

2023年，招商蛇口持续推进工程文化体系建设，积极开展工程质量方面的主题活动，100%覆盖全体工程人员及主控工程在建项目的工程总承包商。公司在年初进行工程评估标准宣贯，并按季度召开全国工程会议，加强内部交流，分享优秀经验。2023年8月，公司举办主题为“赓续奋斗，质造美好”的第二届工程师文化节及知识竞赛，持续打造“匠心、笃行、创新”的工程师文化。

案例



“赓续奋斗，质造美好”第二届工程师文化节及知识竞赛

质量检查评估

2023年，我们健全完善项目管理及质量检查验收制度流程，对在建项目实施全建造过程的检查评估管理。通过项目自查及聘请第三方定期检查等方式，结合数字化工程管理协同平台（墨斗系统）加强对在建项目全建造过程的检查评估管理，推动项目交付品质的提升。

2023年绩效

指标	单位	2023年绩效
项目实测实量平均分	分	90.69
项目实测实量（操盘口径）覆盖率	%	100%
移动验房覆盖全国城市数量	个	48
移动验房覆盖项目数量	个	121
移动验房覆盖住户数量	户	25,146
项目交付评估（操盘口径）覆盖率	%	100%
毛坯交付评估均值	分	77.70
精装交付评估均值	分	78.70
客户房屋质量满意度	分	88.56



对**员工**开展质量控制或产品安全相关的培训



对**供应商**开展质量控制或产品安全相关的培训

客户服务为旨

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
每年至少开展一次面向全体员工以及营销代理公司、其他外包营销人员等相关方的责任营销培训宣贯	2023年, 公司责任营销培训已全面覆盖全体员工和涉及营销业务的相关方。
全年至少开展一次覆盖全体营销业务条线的合规及责任营销巡检检查	各城市公司至少开展半年1次的专项自查自纠合规检查, 并针对客户满意度、销售展示风险等责任营销相关内容进行及时整改、优化。
每年至少开展一次覆盖住宅开发业务、商业业务、公寓业务、会展业务等全业态的客户满意度调研	2023年, 公司开展了覆盖全业态的满意度调研, 客户满意度较上一年整体提升。

制度政策 ▶

我们依据《招商蛇口营销案场服务标准化工作指引》《住宅项目展示区联合验收管理作业指引》规范案场全体员工营销行为, 建立展示区品质管理体系; 制定并实施《招商蛇口阳光公示》, 承诺所有的案场公示内容符合国家法律法规及行业相关规范, 强化项目红线内外不利因素、非标户型、教育设施不确定性、付款风险提示等客户合法权益相关营销信息的公示。同时, 我们依据《客户服务监督管理指引》对客户满意度调研、神秘顾客检查、客户投诉监测等重要客服工作环节流程进行规范, 确保为客户提供更优质服务体验。

2023年, 我们制定了《客户权益保障政策》, 承诺保障在营销过程中客户知情权, 并为客户提供全周期的服务保障。



管理体系 ▶

我们坚持健康可持续消费理念, 建立了责任营销多层管理责任制与监督巡查相结合的全面管控机制, 开展了覆盖员工与营销代理公司的责任营销专门培训, 为客户提供安心、放心的优质产品与服务。我们对营销案场进行全生命周期服务动作和服务品质的节点管控, 通过展示区开放前验收、区域季度巡查、总部抽查等监管手段, 并综合年度营销案场服务报告以及第三方机构进行的满意度调研和神秘访客等方式, 落实营销案场服务及展示的监督管控。

我们秉承“以人为本、以客为先”的服务理念, 认真聆听客户对公司产品与服务的意见和建议, 持续提升全业态客户满意度。公司建立了自上而下的客户服务管理组织架构, 由总部运营管理部统一管理, 由各单位负责落地执行; 通过客户回访、客户满意度管理、神秘访客检查、客诉处理等多种举措, 建立全面的客户服务管理与监督机制。此外, 公司还不定期开展客户回访, 了解客户建议和意见, 发现并改进问题, 不断提升公司服务质量。

工作举措与成果 ▶

1 责任营销

2023年, 公司在责任营销管理方面, 提出涉及信息披露、巡查、培训等方面的管理要求, 并落实到一线项目案场执行。为进一步防范营销宣传、签约、中介代理等全环节的风险隐患。

信息透明	发布责任营销相关政策, 并在案场进行明确公示公告, 内容包含营销规范、监督电话渠道等, 确保展示区域明显、对客输出信息一致, 公众寻求营销沟通的路径透明且畅通。
监督管控	各城市公司至少开展半年1次的专项自查自纠工作, 并针对客户满意度、销售展示风险等责任营销相关内容进行及时整改、优化。新项目案场开放前, 营销中心整体品质及销售展示道具需经过多层巡查验收后正式开放, 保证一线案场展示合法合规、达到公司统一品质输出管理要求。
培训宣贯	建立覆盖员工、营销代理公司与其他外包人员的责任营销培训体系。2023年, 公司组织开展多场营销专题合规培训, 培训内容覆盖租售风险、销售宣传、合同签署、交付维保、以案说法等多方面主题, 充分提升一线营销业务人员的合规意识。此外, 公司要求专业单位将责任营销管理落实到开发项目一线层级, 针对对外营销标准化接待、说辞等业务标准化开展培训。
合同规范	在涉及营销合作合同中, 要求广告合作、销售代理/中介渠道、新媒体代理等主要合作方签署责任营销相关声明/条款。

2 客户投诉管理

我们自上而下建立了全面的投诉管理机制(包括畅通多样投诉渠道、规范的客户投诉处理流程、开展亮灯处罚、定期开展问题梳理及分析等), 通过不定期抽查和监督, 形成管理闭环。我们建立了“总部级 - 区域级 - 城市级”投诉三级管理机制, 各级所接收的投诉均通过统一平台记录, 进行投诉响应、处理、关闭、回访等全流程规范管理。2023年, 公司投诉密度为 3.68 (每百人投诉量), 同比下降 20%。

电话: 全国统一服务热线 400-861-1979 全国统一监督电话 0755-26822222

邮件: 总部受理客户投诉工作邮箱: cmhkic@cmhk.com

微信公众号: 招商荟公众号、招商荟小程序

畅通投诉渠道	客户可以通过来电、来函、来访、邮件、公众号及小程序等多个渠道进行意见反馈、报修、咨询和投诉。
规范投诉流程	明确客户投诉处理时效及标准，客户投诉记录永久留痕，以便追溯及监督。客户对属地处理结果不满意时，可向公司总部进一步投诉，由总部督办解决。
强化闭环管理	总部通过客户回访、客户满意度调研、日常抽查、定期通报和年度考核等形式，对各单位进行有效监管，确保客户诉求得到及时有效解决

3 客户满意度管理

公司每年委托第三方机构对开发业务、持有运营等业态开展客户满意度调研；同时也运用互联网形式，开展客户全触点满意度调研。根据调研结果，了解客户需求，以客户需求为导向，发现产品和服务方面存在的问题与不足，要求相关单位进行持续改进产品和服务，提升客户满意度。开发业务“全周期线上触点调研”覆盖了“认购、签约、工地开放、交付、报修、投诉、活动”七个客户触点，通过事件自动触发满意度调研，推送问卷，收集客户即时评价。2023年，

公司新增线上节点调研，大幅增加调研样本回收比例，更全面了解客户需求、意见和建议。此外，公司还设立“客服夜校”，全年开展客户服务类培训30场，培训对象覆盖全体客服人员，全年累计参训3,224人次。通过组织培训、开展各单位之间交流学习，强化客户服务力提升，持续提升客户满意度。

4 隐私与数据安全

公司建立健全隐私与数据安全架构，由招商城科总经理和招商蛇口有关领导牵头负责，并设立数字化分会为管理组织。我们制定并实施《个人信息保护合规指引》《数据安全管理办法》《保密管理工作制度》等制度，做好人员权限管理、服务商信息保密管理等工作，所有涉密工作人员、相关供应商均须签署保密协议，全面做好客户

信息保密工作，防止客户信息泄露。

2023年，公司下属科技专业公司招商城科已完成208次信息系统安全检查。截至2023年底，共有52套应用系统完成安全等级保护测评认证，全年未发生任何因客户信息泄露导致的信息安全事件。

技术保障	<ul style="list-style-type: none"> 采取加密技术对用户个人信息进行加密保存，并通过隔离技术进行隔离 采取严格的数据访问权限控制和多重身份认证技术保护个人信息，对涉及第三方数据访问及使用设置更为严格的要求
管理规范	<ul style="list-style-type: none"> 规范客户隐私信息保密、人脸用户授权等管理流程及制度 信息安全绩效与员工薪酬绩效挂钩 每年至少组织1场公司全员网络安全意识培训
风险防控	<ul style="list-style-type: none"> 制定网络安全事件应急响应管理制度，每年至少开展1次信息安全应急响应演练 每年定期开展第三方IT审计 每年至少开展一次系统安全检查

5 服务体验优化

老旧物业改造

“彩虹计划”是我们在开发业务中，针对性开展的一项关怀活动。通过该计划，无偿对部分已入住社区的公共设施和活动空间进行优化升级，为老社区不断注入新活力，为业主营造幸福家园。2023年，全国彩虹计划共计投入2,252万元，改造社区105个，开展388项公区品质提升。

丰富社区生活

我们深度探索与创意多元的社区文化活动形式，通过不断传递品质服务理念，让客户切身感受到服务品质的优化与提升。2023年，全国各地招商荟共举办活动2,361场，活动累计参与超过74万人次。其中线上活动1,963场，累计参与人数达到601,550人次；推出线下活动398场，累计参与人数达到138,850人次。2023年，招商伊敦各项目全年累计举办120多场内容形式新颖的社群活动，包括各式DIY活动、角色剧本杀、草坪露营音乐节及传统节日习俗体验活动等，陪伴住客度过每个温馨节日，感受家的温暖，让旅居生活变得更加美好。

案例



伊敦美好生活集

便利化服务设施

我们致力于为不同服务群体提供多种便利化的服务：为方便女性消费群体，招商商管在商场设置了特色母婴室和女士专享停车位；充分考虑了家庭客群的实际需求，增设儿童洗手间及多处休息区域，在儿童楼层的游乐空间铺设了柔软防摔地垫。

香港机场航线作为招商邮轮特色高速客轮航线，以其跨境预办值机服务，为大湾区市民前往香港机场乘机，提供了便捷的交通方式。2023年，蛇口邮轮母港设立国泰航空贵宾室，再次实现了海天联运服务的全面升级。此外，“直升机+客船+客机”多式联运服务落地，也成为大湾区空海空联运的又一创新举措。招商邮轮还携手联检单位共同创新口岸功能，实现“一机双屏、一次查验”；是国内首个可以实现“口岸监管区域”与“非监管区域”切换的邮轮港口；是国内首个具有国际中转功能的海港客运口岸。



▶ 蛇口邮轮母港联合国泰航空升级打造海天联运服务

6 2023年绩效

公司全员责任
营销培训次数 **14** 次营销专业条线(含营销代理公司与其他外包人员) 责任营销培训次数 **540** 次

客户投诉 解决率	开发业务		100%
	资产运营	商业	99%
办公		100%	
酒店公寓		100%	
产业园区		100%	
城市服务	物业服务	99%	
	邮轮业务	100%	
	会展业务	100%	
	康养业务	100%	
满意度	开发业务(第三方调研交付满意度)		98.68分
	资产运营	商业(租户满意度)	91分
		商业(消费者满意度)	90分
		办公	92.18分
		酒店公寓	95分
		产业园区	97.66分
	城市服务	物业服务	94分
		邮轮业务	88.70分
		会展业务	91.60分
		康养业务	95分

员工福祉为善

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
公司依法保障员工在职期间充分享有获取劳动报酬权、休息休假权、建议权、咨询权、申诉权、保留意见等相关合法权利,为员工提供公平合法的就业机会,员工不因国籍、民族、种族、性别、年龄、婚姻、社会地位或宗教信仰而受区别对待。	公司制定《员工权益保障政策》,承诺遵守相关要求,切实维护保障员工合法权益。公司全年未出现任何雇佣童工、强迫劳动或歧视行为。
定期组织员工开展体检、职业病防治与形式丰富的文体活动,保障员工生命安全和身心健康。	员工体检覆盖率达到100%,全年完成共计38小时在线心理咨询服务,并另向4,427名职工提供心理健康相关服务。
通过多种方式加强员工沟通,畅通员工反馈及申诉渠道。	全年共计开展线下“思享汇”座谈会近20场,广泛收集员工建言献策,相关部门单位积极反馈,推动经营管理工作提升,形成良性的管理驱动。
通过健全完善人才培养体系及培训项目,推动员工能力提升,帮助员工打造终身就业能力。	员工培训覆盖率达到97.55%,员工培训总时长5,039,549.68小时。

制度政策 ▶

公司制定并依据《招商蛇口员工手册(2023年版)》《招商蛇口岗位变动管理制度(2023年版)》《招商蛇口组织机构和人员编制管理制度(2023年版)》《招商蛇口招聘管理制度(2022年版)》《招商蛇口培训管理制度(2022年版)》《招商蛇口企业文化建设管理办法(2021年版)》等制度文件,持续完善人力资源管理各项工作。

- 2023年,公司依据中国相关法律法规要求、参考国内外现行的劳工准则,制定了《招商蛇口员工权益保障政策》,承诺遵守相关要求,切实维护保障员工合法权益。
- 2023年,公司更新修订《招商蛇口员工手册》《招商蛇口岗位变动管理制度》等制度,对劳动合同、工作时长、考勤与假期及员工借调机制等内容进行完善,努力提供公平合法的就业机会和有竞争力的薪酬福利体系,为员工创造平等、多元、民主、和谐的工作环境。

管理体系 ▶

1 薪酬及福利体系

我们建立了与人力效能挂钩的工资总额分配机制，实现薪酬分配与人员编制脱钩，与人力效能、组织绩效、关键业绩等挂钩，在兼顾保障性因素与激励性因素的同时，增强薪酬激励效果。

法定福利	<ul style="list-style-type: none"> • 社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）/公积金/法定节假日/带薪年假/产假/育儿假/护理假、丧假等
个性化福利	<ul style="list-style-type: none"> • 企业年金/补充医疗保险/工作餐/安家补贴（向外派员工提供）/女工保健/优秀员工奖励/各类贺仪及慰问等
短期激励	<ul style="list-style-type: none"> • 月月赢考核激励/公建销售专项激励/已竣未售存货去化激励
中长期激励	<ul style="list-style-type: none"> • 项目跟投机制：2023年，完成超150个项目的跟投管理工作，跟投人次超2万。

2 人才发展体系

招商蛇口重视人才培养工作，以人才发展、业务促进、战略文化导向为价值定位，围绕匹配战略的人才战略，年度更新人才培养规划，持续建强课程体系、讲师体系、项目体系三大支柱，优化培训基地软硬件设施。公司已建立领导力、专业能力、通用能力三大类人才培养体系，匹配业务对组织人才的要求，持续优化人才梯队项目体系，打造和迭代精品项目，充分发挥人才培养项目在人才选拔、人才培养和人才激励中的关键作用。

我们为员工提供清晰的职业发展路径，创新建立了差异化职务职级体系，形成“两横两纵”人才管理体系以及双通道发展路径，同时制定了职业发展定期跟踪评估反馈体系，对员工职业发展路径进行全程的跟进支持。在2023年修订的《招商蛇口岗位变动管理制度》中，公司进一步明确人才“六能”导向、不同类型的员工调动的责任部门、公司挂职管理相关要求、短期学习与轮岗的期限要求、员工借调及挂职的配套机制等。

工作举措与成果 ▶

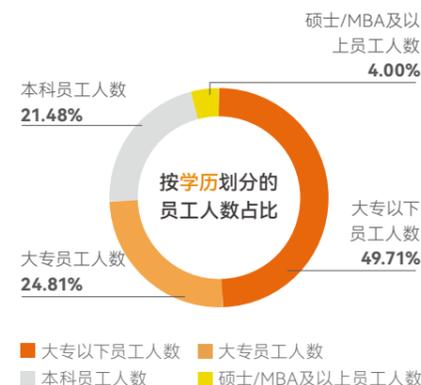
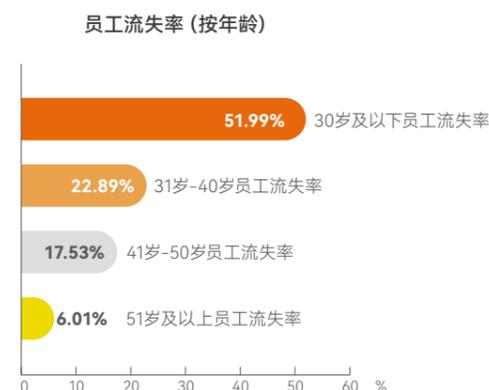
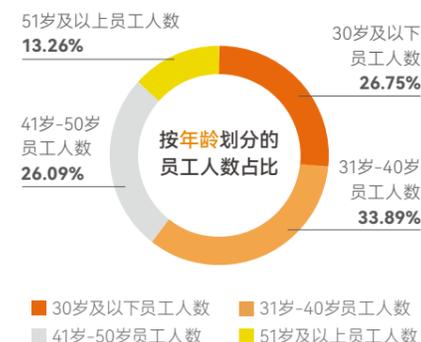
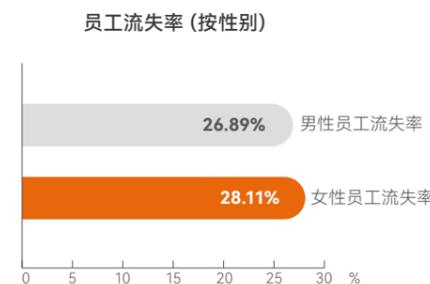
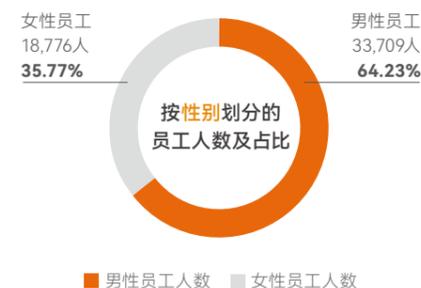
1 平等多元化雇佣

我们坚持：不得因种族、肤色、性别、年龄、信仰等区别对待；杜绝雇佣童工、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；男女同工同酬。2023年，公司修订《招商蛇口员工手册》，进一步规范雇佣管理。

2023年 绩效指标

招聘新员工	劳动合同签订率
16,888 人	100 %
女性高级管理人员占比	截至2023年，累计招聘“新航程”应届生
16.40 %	1,391 人

员工总人数 **52,485** 人



员工多元化数据	
海外外派员工人数（不含港澳台）	17人
海外当地员工人数（不含港澳台）	50人
港澳台员工人数	165人
少数民族员工	1,686人
残障员工	193人

2 员工培训与赋能

我们根据公司人才发展需要打造特色人才培养项目，鼓励员工利用业余时间提升自身专业能力，并为员工参加岗位外训课程及考取相关资质证书提供一定额度的费用支持。

领导力	<ul style="list-style-type: none"> “高管远航班” “转型先锋班” “新经理班” 	打造关键人才培养项目，形成各级管理人才供应链
专业能力	<ul style="list-style-type: none"> 商业类人才培养项目：“商业高管班”“商开项目总班”“励将计划-商场总经理班” 园区业务人才培养项目：“园动力”“园创力” 招商邮轮“深蓝旗舰班”、招商伊敦“云帆”项目、招商积余“经营领军班”“金玺计划”“丰林计划”等 	完善商业、产业园、邮轮、酒店、物业管理等多种资产运营业务的人才培养项目，进一步支撑业务转型落地
通用能力	<ul style="list-style-type: none"> 应届大学毕业生发展计划：“新航程·启航”“新航程·破浪”“新航程·驰行”三级进阶系列培养项目 “社招新员工培训”“乐学计划” 	为公司输送了大批业务骨干及管理后备，帮助新入职员工快速融入，为广大基层员工提供通用能力提升培训

绩效指标	2023年数据
员工培训覆盖率	97.55%
男性员工培训覆盖率	98.98%
女性员工培训覆盖率	96.15%

绩效指标	2023年数据
员工人均年培训时长	96.02小时
男性员工人均年培训时间	99.44小时
女性员工人均年培训时间	94.63小时

案例



招商蛇口“新航程·破浪”结业仪式



江南区域共绘企业文化蓝图

3 员工福利与关怀

我们为员工提供包括困难帮扶、家庭福利（如母婴室、带薪育儿假、护理假）、心理咨询疏导在内的关怀项目，积极开展丰富的文体活动，促进员工工作与生活的平衡，并提供健康体检、健身计划、合理膳食、健康讲座及心理咨询辅导等多元福利，为员工的身心健康护航。2023年，公司组织开展“心灵驿站”职工心理健康服务，现已推出24小时在线心理咨询、企业心理健康咨询师培训等七项服务举措，全年完成共计38小时在线心理咨询服务，另向4,427名职工提供心理健康相关服务。

向 **4,427** 名
职工提供心理健康相关服务

我们通过工会、职工服务站等交流平台深入了解员工需求，为需要帮助的各类员工提供援助。我们聚焦基层工会一线职工需求，组织开展“圆梦计划”，通过工会资助及高校学费减免，2023年共计帮助64名职工实现在岗上大学的梦想。

帮助 **64** 名
职工实现在岗上大学的梦想

- 2023年，蛇口工联会“心灵驿站”职工心理健康服务项目荣获国家心理健康和精神卫生防治中心优秀案例、广东省职工心理健康示范项目优秀奖。
- 公司员工关爱互助会会员人数3,400余人，2023年会员资助支出44万元。

案例



燃动未来，招商商家游员工及家属活动



华北区域总部及北京公司——公司日活动

4 民主沟通

我们持续推动员工建言献策，通过线上线下“思享汇”拓宽员工与管理层直接交流的平台，以主题月等形式扩大“思享汇”在一线单位的触达，鼓励全员对公司经营管理提出想法和建议，助力招商蛇口战略转型和企业文化建设。2023年，各单位结合实际开展线下“思享汇”座谈会近20场，广泛收集员工建言献策，相关部门单位积极反馈，推动经营管理工作提升，形成良性的管理驱动。

案例



招商蛇口杭州公司“思享汇”交流活动

社会发展为重：轻资产业务专题

招商蛇口致力于成为美好生活承载者，在公司“三个转变”转型要求下，围绕可持续发展宏观背景，不断积极开拓创新转型业务。在代建业务、资产运营、物业管理等轻资产业务领域整体发展成果显著，并持续通过轻资产业务的输出，为城市可持续发展贡献央企力量。

助力城市环境质量提升 ▶

轻资产运营业务不仅可有效快速对存量物业实现盘活，还能大幅减少建设工程量，进一步降低由于工程建设带来的环境污染，同时，结合城市规划要求，通过轻资产运营对存量物业实施微更新改造，包括立面形象更新、优化通达性等方面，还能有效优化存量物业形象，与城市发展保持高度协同性，助力城市形象面提升。

招商蛇口持续通过会展、公寓、产业园及商业等四大轻资产运营能力，积极赋能各地存量资产盘活业务，并有计划、有策略地实施增量发展。自2010年开始，公司进入代建领域，从承接漳州开发区的政府代建项目起步，目前已进入18座城市，累计项目数量超过500个，累计代建管理规模超过1,400万平方米，项目涉及会展、产业办公、住宅、医院、文体中心、学校、公园、道路桥梁在内的八大领域。

我们通过代建专业能力轻资产输出，传递招商蛇口美好生活的城市运营理念，并积极为城市完善配套功能，未来，我们还将通过参与绿色市政配套建设的代建工作，助力城市环境质量提升。



蛇口四海公园



博鳌乐天大桥



漳州港码头



深圳滨海栈道

累计项目数量超过
500个

累计代建管理规模超过
1,400万平方米

促进地方经济发展 ▶

随着我国城镇化从高速发展时期迈入高质量发展阶段，城市发展的重心也从“扩增量”向“优存量”的思路转变。盘活城市存量资产是实现城市高质量发展的核心路径之一。在此背景下，招商蛇口通过专业能力轻资产输出服务，结合城市规划蓝图和产业规划导向，为各地存量空间引入产业及人流，赋能资产盘活且再创产值，不断激活片区及项目的商业活力。

招商蛇口目前轻资产在营项目超过40个，在管面积超过400万平方米，涉及会展、产业园、公寓及商业等四大核心业态，从不同维度对社会效益产生积极作用。会展是社会经济发展的引擎之一，也是各行各业的重要展示平台；产业园区运营将积极带入战略产业资源，为各地政府贡献新增GDP和税收；公寓围绕民生性工程，并对市场提供多元化的居住服务方案；商业可释放市场活力，聚集消费人群，为城市居民提供更多元化的消费场所。

在营项目超过 **40** 个

在管面积超过 **400** 万平方米

近两年，公司加大轻资产运营业务拓展力度，持续拓展运营团队，也在一定程度上促进地方社会就业率。其中，招商积余作为招商蛇口旗下的物业服务平台，也是公司目前最大的轻资产服务输出平台，自有员工就达到4万多人，在促进社会就业方面做出较大贡献。

会展业务作为公司重要转型赛道之一，发挥着地方社会经济助推器的作用，能有效促进地方经济发展。招商蛇口设立专业公司——招商会展进行会展业务整体统筹管理和运营，目前招商会展已在深圳、重庆、杭州等三大国内核心城市进行业务布局，累计管理面积约250万平方米。

深圳国际会展中心2023年全年办展面积581万平方米，共计67场，其中10万平方米以上超大型展17场；通过积极与多个外部国际展览集团建立战略合作关系，致力于打造国际一流的会展场馆，对深圳市、大湾区乃至全国的经济产生积极促进效应。



杭州大会展中心一期



无锡太湖新城项目

加速业务可持续转型 ▶

轻资产运营业务不仅可有效快速对存量物业实现盘活，还能大幅减少建设工程量，进一步降低由于工程建设带来的环境污染，是房地产行业可持续发展转型的未来趋势。近年来，招商蛇口持续强化会展、公寓、产业园及商业等四大轻资产运营能力，积极赋能各地存量资产盘活业务。

为进一步提升公司转型轻资产业务的管理效率，打造轻资产品牌，招商蛇口将快速推动代建业务增量发展，有序扩大城市布局，稳步推动各地政府代建业务落地，包括市政配套工程、保障房建设等，积极参与各类商业代建项目，为业主方提供全周期服务方案，并主动与政府、各大金融机构探讨以“保交楼”为主导的资本代建的合作模式。



社会发展为重

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
在城市更新项目中积极采用保留当地的历史文化保护建筑的设计方案	上海虹口17街坊、杨浦19街坊、静安北站项目均采用保留当地历史文化的设计方案
支持国家优化住房条件及人才引进的相关政策，积极参与保障性住房建设	截至2023年底，累计承担建设保障性住房3.96万套 ¹ 、累计建筑面积335.68万平方米。

注¹: 保障性住房3.96万套包括未开工、建设中、已竣备数据。

推动城市建设 ▶

1 城市更新

我们主张高质量的城市更新，以高水平的片区综合规划能力推动城市功能升级，以高标准的产业资源集聚能力推动产业转型升级，以高品质的运营服务能力推动美好生活升级，改善周边居民生活品质。目前，招商蛇口城市更新业务已重点布局深圳、香港、上海、重庆、广州、佛山、东莞等城市，打造了深圳海上世界片区、深圳罗湖招商中环、重庆长嘉汇弹子石老街、南昌东湖意库等城市更新项目。未来，招商蛇口将继续在国家政策导向下，积极研究相关政策以及跟进后续的政策动态，高质量推进项目孵化节奏，不断加大城市深耕力度，积极拓展优质城中村项目资源，继续赋能城市生长。

案例

深圳市布吉三联旧村旧改项目

深圳市布吉三联旧改项目位于龙岗布吉三联社区中部，紧邻布吉核心区，开发建设用地17万m²，共计容建面约96万m²。2019年12月签订土地出让协议，2023年7月已完成回迁住宅370户677套交付。在项目城市更新之前，三联片区地势低洼，属于龙岗区易涝点之一，项目一期老屋村和厂房大多建于八九十年代，土地利用率低且环境差乱。城市更新之后，项目将提升整个片区城市面貌及土地利用率，打造集居住、商业、文化、教育、医疗等功能于一体的现代化社区，新建学校和医院等民生工程极大改善村民居住环境，而且提升了办公及商业配套，进行产业升级。



2 保障房建设

我们积极响应国家号召，加大力度拓展保障性租赁住房项目，积极跟进各地保障性租赁住房用地项目，截至2023年底，公司累计承担建设保障性住房3.96万套、累计建筑面积335.68万平方米。

2023年，我们在上海、合肥新获取两宗保障性租赁住房用地，总建筑面积约17万平方米，建成后可为片区人才提供超4,100套保障性租赁房源。上海和合肥项目均位于产业园区集中的区域，区内产业人口众多，租赁需求旺盛。为解决上述区域房源数量不足，居住品质较差等问题，我们以“壹间”精品租赁住宅社区标准建设，创造绿色特征明确、全生命周期环保节能和舒适高效的居住社区。在户型设计方面，我们为租户提供多种户型，可以满足不同客户的租住需求；在房间的设计上进行合理分区，以提供舒适的居住体验；在社区配套设施方面，我们打造公共厨房、休闲会客区、餐吧、会议室、健身房、休闲书吧等功能区，为租户提供高品质的休闲活动空间。

类别	套数（套）			建筑面积（平方米）		
	总体	其中可售	其中不可售	总体	其中可售	其中不可售
未开工	141	-	-	10,130	-	-
建设中	12,786	-	-	998,927	-	-
·2023年新开工	4,664	-	-	205,367	-	-
已竣备	26,682	-	-	2,347,776	-	-
合计	39,609	37,343	2,266	3,356,833	3,218,867	137,966

保障性住房布局城市：北京、上海、广州、深圳、成都、大连、东莞、杭州、合肥、济南、昆明、南京、宁波、青岛、三亚、沈阳、无锡、武汉、西安、中山、珠海、绍兴、温州、嘉兴、赣州、芜湖、乌鲁木齐以及雄安新区。

乡村产业帮扶

招商蛇口在招商局集团的统筹安排下，持续以招商局慈善基金会为统一的专业公益平台，2023年重点助力新疆叶城、莎车县和湖北蕲春县全面推进乡村振兴，开展招商局C系列公益品牌项目。项目持续聚焦人的多维需求，全方位助力人的发展，从安全保障、美好生活和自我实现三个层级围绕环境改善、产业振兴、青少年成长、青年创业就业等方面支持帮扶县提升县域社会经济发展能力，促进乡村社区长足发展、群众幸福满意。

案例

政企合作招商引资，助力湖北蕲春县乡村振兴

招商局蕲春健康产业科技园是招商局集团积极融入国家精准扶贫战略、长江经济带战略和健康中国战略，创新推动开发式扶贫的重要项目，由招商局集团旗下城市和园区综合开发运营服务商招商蛇口与蕲春县政府合作共建，以“政企合作招商引资”模式，依托李时珍文化元素和蕲艾产业，持续为当地导入产业资源、提供专业精准的运营服务、打造标杆园区，加速大健康产业发展，让蕲艾产业成为蕲春县的一张靓丽“名片”。2023年招商蛇口产业园区与蕲春县政府共同组织举办2次招商引资大会，共同完成13个招商引资项目的签约，投资额达25亿元。

产业集群孵化

公司始终坚持“一园一策”建设，助力各地区不同特色产业发展。在设计之初，我们就充分考虑了不同产业对园区的建设需求，加快推进产业园区数字化转型建设，助力企业实现绿色低碳发展，为实现中国“双碳”战略贡献产园力量。目前，公司打造的园区产品包括了科技研发类办公园区“网谷”系列，文化创意类园区“意库”系列，以及生命科学产业为主导的“智慧城”系列。

公司以园区为产业赋能平台持续服务中小企业及创业项目。2023年，我们成功引入352个项目入驻蛇口网谷孵化，通过“政策宣讲、投融资对接、业务撮合、产业活动”为入孵企业提供了全方位、多层次的产业服务，年内共有2家国家“小巨人”企业，4家省级专精特新企业，9家市级专精特新中小企业，11家国家高新技术企业成功获取相关资质。其中，作为国产毫米波雷达领军企业的清澜技术，成功闯入第十二届中国创新创业大赛决赛。此外，我们还通过租金减免等入园优惠政策减轻入园企业运营成本压力。2023年，公司产业园区事业部为下辖园区企业共计减免租金1,510.83万元，惠及531家企业客户。

公司积极响应招商局集团推进“三次创业”的号召，成立了招商蛇口创新中心作为“一站式创新孵化平台”，以技术创新和场景应用为驱动，聚焦数智科技、绿色科技和生命科技三个场景下的前沿技术领域，围绕园区主导产业生态链开展产业赋能。目前，招商蛇口创新中心已引入5个重点科研平台和15家市场技术领先项目，如中国建材总院“粤港澳大湾区新材料创新实验室”、航天科工十院梅岭电源“深圳新能源创新中心”、国家稀土功能材料创新中心、华中科大深研院“光电信息中小试基地”、中俄实验室“粤港澳大湾区创新办公室”等国家级和国际化平台；此外，还成功引入了国家科技进步一等奖获奖项目“中科睿极”，以及氢鹏科技、禹航空间、祥贞科技、众庭科技、威湃科技等高质量项目。

共计减免租金

1,510.83

万元

惠及

531

家企业客户

案例

招商局光明科技园留学生创业园

由深圳光明区政府规划布局，招商蛇口实施建设和运营的招商局光明科技园留学生创业园作为落实国家留学政策而投资设立的高新技术成果孵化基地，旨在吸纳学成回国的留学人员到区创业发展。2023年，留学生创业园成功引入15个项目入驻留创园孵化。在众多孵化创业项目中，物新智能成功中标“2023年深圳技能大赛——工业机器人视觉编程与应用技能竞赛”承办项目；闪量科技、清研锂电上榜2023大湾区高成长企业100强；华清智美获国家自然科学基金面上项目资助；科瑞达获2023年POCT年会“优秀创新技术产品”称号；光与生物和惠雨恩获得第七届光创赛生物医药行业赛二等奖；田十精材获得第七届光创赛新材料行业赛三等奖，并进入产业化阶段。

年度奖项

-  **方升研究** 2023年“中国产业园区运营商TOP50”第一名
-  **克而瑞** 2023年“全国产城发展运营商综合实力TOP30”第一名
-  **观点** 2023年“年度影响力产城发展企业TOP20”第一名
-  **亿翰智库** 2023大湾区ESG先锋园区运营商

亮点数据

布局城市数量

15个

已聚集企业近

2,300家

城市会展经济 ▶

我们充分利用会展业务板块的辐射和溢出效应，结合招商蛇口的多元业态优势，以会展展馆为核心，聚集上中下游产业要素，实现信息、资金、人才引流；同时导入酒店、商业、公寓等业态，推动会展片区开发，助力城市产业升级，拉动经济增长。2023年，招商会展成功举办第35届中国国际塑料橡胶工业展览会、第19届中国（深圳）国际文化产业博览交易会、第109届全国糖酒商品交易会等国际、国家级及行业领先的重大展览，为深圳推进高水平开放，提升全球影响力，打造国际会展之都发挥了积极作用。此外，通过各大展会上高质量科技成果共享、顶尖人才交流，还助力推动中国更多重大原始创新和关键核心技术突破，增进中外科技创新、开放和合作。

2023年亮点数据

承办展会

67 场

展出面积共计

581 万平方米

参会企业共计

63,107 家

案例



第二十五届中国国际高新技术成果交易会（宝安展区）



第19届中国（深圳）国际文化产业博览交易会

赋能社区发展 ▶

我们高度践行企业社会责任，全心全意助力人文关怀、社区健康及艺术教育等公益事业，让更多人参与到丰富多样的社区活动，让更多的公民感受到社会的温暖。

1 社区关怀

蛇口电视台作为招商蛇口旗下拥有正规广电牌照的事业单位，成立三十年来持续承担重要的社会公共服务职能属性，自2021年起开展“益启爱”公益服务，持续帮扶蛇口区域300多户残障、低收入等困难家庭，为南山及蛇口的和谐幸福建设贡献力量。活动开展至今共进行了三期，2023年，项目聚焦空巢老人、低收入及残障家庭群体，以社区协助、电视网络平台宣传的方式，通过跨越“数字鸿

沟”的公益讲堂，邀请有爱心的社会团体参与公益帮扶活动，在专业数字科技培训师的指导下，为空巢老人提供个性化的科技适老指导和陪伴。截至2023年12月底，益启爱三期公益项目活动受益家庭共计158户，支援社区闲境家庭电视网络覆盖78户，数字化公益讲堂覆盖近60户；社区公益研学覆盖近40人次。

案例



益启爱三期项目社区公益研学活动



2 社区健康

2018年起，招商蛇口携手招商局慈善基金会、灵山慈善基金会共同倡议设立了“安心家园”公益项目，旨在推行公共场所AED配置，并对来自员工和社区居民中的志愿者进行急救技能培训，组建了应急救护志愿者队伍，提升公众的应急救援能力，自2022年起“安心家园”项目已连续两年荣获公益节“年度优秀公益项目”。

2023年，我们成功举办爱行走东莞站、海口站、成都站、天津站和合肥站五城活动，累计超过5,000人参与。截至2023年底，项目共计培训通过美国心脏协会认证合格的志愿者近340名，并在深圳、东莞、成都、武汉等城市铺设AED急救设备共计135台，并举办多场公益急救培训。

相关方反馈

四川天府新区慈善会相关负责人：

“很高兴本次公益落地成都天府公园，在公益健走中提高群众对应急救援的认知，惠及更多群众，实现了企业从履行社会责任到创造社会价值的转变。”

蓝天救援队队员：

“在日常生活中，大众很少会关注到应急救援，‘安心家园·爱行走’将捐赠急救设备与向大众普及自救技能配合的模式，对向社会推广应急救援、守护生命安全，有非常积极的意义！”



“安心家园-爱行走”活动



3 人文艺术

我们聚集高等级的文化艺术类公益资源，持续为城市人文发展注入养分和活力。2023年，公司通过举办星星的孩子艺术派对、深港青少年交流音乐会、山海艺术节等一系列人文艺术活动，营造更加紧密、包容和繁荣的社区环境，促进社区成员之间的联系，提高生活质量，加强社会凝聚力。

截至2023年底，海上世界文化艺术中心开馆6年来，共举办展览194场、演出587场、活动1,517场，累计到访观众超820万人次，辐射了整个蛇口片区，形成了广泛而深远的文化品牌影响力。2023年，海上世界文化艺术中心共举办70场展览、110场演出、269场活动，吸引访客超400万，社区活动参与人数突破100万。

案例

星星的孩子艺术派对

海上世界文化艺术中心秉持着让心智障碍者在无障碍的社会里拥有平等参与的权利与机会，共享社会文明成果的愿景，联合关注心智障碍者相关权益的公益组织，邀请星星孩子及家庭为观众带来一场既特别又普通的春日星光公益音乐会演出，开放一个与心智障碍群体心灵沟通的窗口。此外，海上世界文化艺术中心还组织艺术创作工作坊，为星星孩子提供了发挥创意的机会，通过艺术表达情感，增强自我认同和自信心，并通过公益讲座的形式增加家庭、社区和公众对心智障碍者权益的认知，促使社会采取更多措施以确保他们融入社会，享有平等的权利。



案例



深港青少年交流音乐会



山海艺术节

助力海外青创

C-STAR非洲青创计划

由招商局慈善基金会资助、招商蛇口主导实施的“招商局C Star非洲青年创新创业支持计划”（以下简称“C Star”）在2022年4月正式启动，并在吉布提创办了非洲青年创新创业中心作为帮扶非洲青年创新创业的前沿阵地，致力于根植当地、服务当地，持续通过创新培训、孵化指导、产业导入等多种方式“授人以渔”，加强人力资源开发合作和技术交流，为非洲培养更多优秀人才、为非洲青年创新创业赋能，用中国发展助力非洲的发展，最终实现互利共赢、共同发展。



“2022中国企业国际形象建设十大优秀案例”

中宣部、国资委

“践行全球发展倡议”优秀案例

中国日报、国资委

“金钥匙·特别奖”“金钥匙·优胜奖”

可持续发展经济导刊

2023社会责任案例

环球网ESG可持续发展全球峰会论坛

入选《联合国全球契约十项原则在“一带一路”倡议下基础设施行业的应用：企业实践指导手册》案例

联合国全球契约组织

截至2023年6月，首期C Star以“数字创新与跨境电商”为主题，相继完成一阶段的“创业训练营”、二阶段的“云端创业训练营”及三阶段的“创业者中国行”。中国行活动期间，C Star组织学员考察了美团、传音、碧迪医疗、义乌小商品城集团、深圳跨境电商协会等龙头企业与专业协会；并搭建平台，开展中非青年创新创业圆桌会议和创投交流会，推介学员展示各自的创业项目，与企业开展一对一的深入交流。C-Star积极为非洲初创企业对接资源，赋能创业团队，推荐投资机会，助力其品牌推广，现已有多个创业项目获得实质性投资和融资，加速落地成果显著。

2022年5月以来，项目在吉布提、肯尼亚、埃塞俄比亚共

组织17场针对青年的线上线下培训和交流活动，在吉布提非洲青创中心组织超过20次的线下团组参观和交流活动。参与人员超过500人次，271名非洲青年获悉并报名非洲青创计划首期训练营，受众来自吉布提、埃塞俄比亚、肯尼亚、乌干达、喀麦隆、尼日利亚、加纳等国。

在C Star实施过程中，我们深刻认识到海外发展不仅关乎经济利益，更需要注重社会责任和文化交流，促进“民心相通”和“惠及当地”是符合各方利益的关键。我们将推动C Star的探索和推广，使更多国家和地区的青年受益，为践行联合国可持续发展目标（SDGs）及中国基于此提出的全球发展倡议（GDIs）作出更多的努力和贡献。

案例



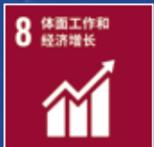
C Star第三阶段创业者中国行



G

治理 引领诚信担当

- 深化规范治理
- 强化风控管理
- 发扬诚信经营



深化规范治理

信息披露

我们严格遵守相关法律法规，持续提高信息披露质量，提高公司的透明度和公信力。公司制定并实施《信息披露事务管理制度》，及时、公平地披露信息，并保证所披露的信息真实、准确、完整，不得有虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏。2023年，公司披露了155份公告和193份挂网文件，其中包括季度报告、半年度报告和年度报告等定期报告以及公司月度经营数据等临时公告。

奖项名称: **20A**

颁奖机构: 招商蛇口是深交所唯一一家信息披露连续20年考评为“A”的上市公司

奖项名称: **最佳信披奖**

颁奖机构: RoadshowChina路演中

三会治理

我们健全治理机制，持续优化公司治理结构，构建了股东大会、董事会、监事会和经营管理层间相互制约、有效运行的公司治理架构，各主体工作体系衔接有序，权责清晰，共同保障了公司平稳健康发展。

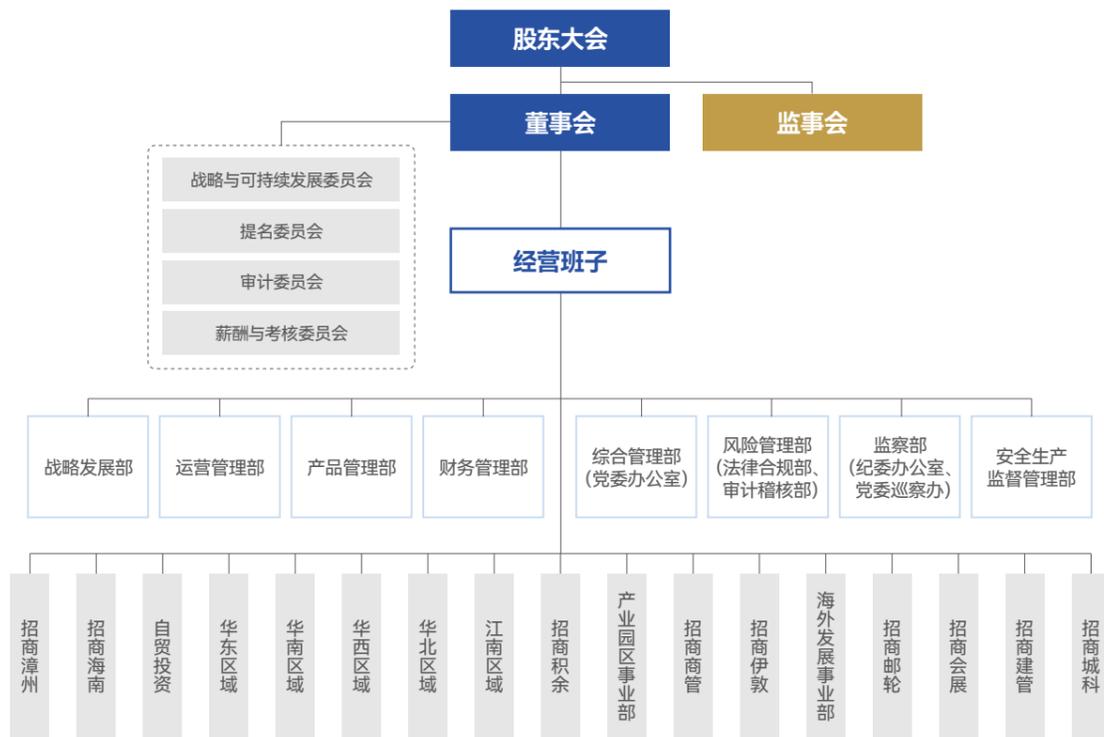
奖项名称: **2023年上市公司治理最佳实践案例**

颁奖机构: 中国上市公司协会

奖项名称: **公司治理TOP20**

绿色治理TOP20

颁奖机构: 深圳市公司治理研究会



1 股东大会

股东大会是招商蛇口的最高权力机构，分为年度股东大会（每年召开1次）和临时股东大会（不定期召开）。我们建立了完善的股东大会运作机制，平等对待全体股东。我们制定并实施《股东大会议事规则》，保证股东依法行使职权，确保股东大会高效规范运作和科学决策，完善公司治理结构。

会议召开情况	单位	2023年	2022年	2021年
股东大会	次	4	4	4
其中：年度股东大会	次	1	1	1
临时股东大会	次	3	3	3

2 董事会

董事会是招商蛇口可持续发展 (ESG) 工作的最高权力机构和最终负责机构，下设战略与可持续发展委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会。其中，战略与可持续发展委员会，由董事长作为召集人；提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会中，独立董事占多数并担任召集人；审计委员会中，有一名独立董事是会计专业人士。

奖项名称: **2023年上市公司董事会最佳实践案例**

2023年上市公司董办最佳实践案例

颁奖机构: 中国上市公司协会

我们制定并实施《董事会议事规则》，确保董事会规范、高效运作和审慎、科学决策，董事会会议的召开程序与表决方式符合相关文件规定。2023年，我们依据《上市公司独立董事管理办法》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号--主板上市公司规范运作》等文件要求，编制并实施《招商蛇口独立董事工作细则》《独立董事专门会议工作制度》，切实加强独立董事履职保障，使其职权行使透明化、履职方式常态化，进一步充分发挥独立董事在上市公司治理中的作用，促进提高上市公司质量。

董事会			
战略与可持续发展委员会	审计委员会	薪酬与考核委员会	提名委员会
蒋铁峰（召集人）	屈文洲（召集人）	蔡元庆（召集人）	孔英（召集人）
张军立 朱文凯 刘昌松	陶 武	屈文洲	张军立
余志良 屈文洲 孔 英	蔡元庆	孔 英	蔡元庆

会议召开情况	单位	2023年	2022年	2021年
董事会	次	13	17	18
战略与可持续发展委员会	次	3	1	1
审计委员会	次	6	5	7
薪酬与考核委员会	次	2	2	1
提名委员会	次	5	3	3
独立董事专门会议	次	1	-	-

2023年独立董事出席董事会和专门委员会会议的情况

姓名	单位	董事会会议	战略与可持续发展委员会会议	审计委员会会议	薪酬与考核委员会会议	提名委员会会议
屈文洲	次	13	3	6	2	-
蔡元庆	次	13	-	6	2	5
孔 英	次	13	3	-	2	5

公司董事会的人数及人员构成符合法律、行政规章、部门规章、规范性文件以及公司章程等文件的规定。董事会由9名董事组成，其中2名为执行董事（占比22.22%）、4名为非执行董事（占比44.45%）、3名为独立董事（占比33.33%）；董事会人员构成以“专业化”和“多元化”为原则，人员背景涵盖房地产开发、可持续发展（低碳经济）、金融、财务、法律、风险管理、工科等各个领域，为董事会的高效、科学运作提供了人才支撑。

姓名	性别	年龄	职务	是否为公司管理层	是否在股东单位任职	任职的股东单位名称	学位	职称/职业证书
蒋铁峰	男	50	董事长	是	否	-	硕士	高级工程师
张军立	男	55	董事	否	是	招商局集团	硕士	经济师
朱文凯	男	56	董事、总经理	是	否	-	硕士	高级经济师
刘昌松	男	47	董事	否	是	招商局集团	硕士	-
余志良	男	55	董事	否	是	招商局集团	博士	高级工程师
陶 武	男	57	董事	否	是	招商局集团	学士	-
屈文洲	男	51	独立董事	否	否	-	博士	教授、注册会计师、美国特许金融分析师
蔡元庆	男	54	独立董事	否	否	-	博士	教授
孔 英	男	63	独立董事	否	否	-	博士	教授

公司董事会薪酬与考核委员会对进一步完善薪酬管理体系进行了指导、监督，审议通过了《招商蛇口经理层成员经营业绩考核办法（试行）》的议案与《招商蛇口薪酬管理办法（试行）》的议案，在公司现有制度的基础上，融入可持续发展绩效指标（安全事故等），持续发挥薪酬资源分配的牵引和杠杆作用。

姓名	从公司获得的税前报酬总额	是否从公司关联方获取报酬	期初持股数	期末持股数
蒋铁峰	491.69万元	否	122,000	122,000
张军立	-	是	-	-
朱文凯	450.98万元	否	207,027	207,027
刘昌松	-	是	-	-
余志良	-	是	-	-
陶 武	-	是	-	-
屈文洲	20万元	否	-	-
蔡元庆	20万元	否	-	-
孔 英	20万元	否	-	-

3 监事会

公司监事会向全体股东负责，对公司财务以及公司董事、总经理及高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督，维护公司及股东的合法权益，保障股东利益、公司利益和员工的利益不受侵犯。公司制定并实施《监事会议事规则》，规范监事会的议事方式和表决程序，促使监事和监事会有效地履行监督职责，完善公司法人治理结构。公司监事会由5名监事组成（其中包括2职工代表监事、3名股东代表监事），设监事会主席1名，由全体监事过半数选举产生。

会议召开情况	单位	2023年	2022年	2021年
监事会	次	6	7	6

第三届监事会成员

姓名	性别	年龄	代表类型	是否在公司任职	是否在股东单位任职	任职的股东单位名称	学位	职称/职业证书
周 松	男	51	股东代表	否	否*	-	硕士	-
阎 帅	男	51	股东代表	是	否*	-	硕士	工程师
杨运涛	男	57	股东代表	否	是	招商局集团	博士	-
王 奎	男	38	职工代表	是	否	-	学士	注册会计师、中级会计师
裴莉莉	女	34	职工代表	是	否	-	硕士	注册会计师、中级会计师

*注：周松自2023年12月起从股东单位招商局集团离任、阎帅自2023年9月起从股东单位招商局集团离任。

投资者关系▶

我们坚持与投资者有效沟通，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益。公司制定并实施《投资者关系管理制度》，通过各种信息渠道和沟通方式，加强公司与投资者和潜在投资者的交流，促进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值最大化和股东利益最大化。

2023年，公司IR团队与投资者保持了良好关系，参加境内外券商举办的现场或线上策略会72场；接待机构投资者调研54场，组织投资者开展公司项目调研活动27场；召开年度投资者交流会1场，定期报告交流会3场；在上海、合肥、成都、重庆等地组织反向路演活动，带投资者走进城市公司进行交流，接听中小投资者电话问询200余次，回复深交所互动易平台投资者问题54条。

奖项名称： **2022年报业绩说明会最佳实践**

颁奖机构：中国上市公司协会

奖项名称： **最佳资本市场沟通奖**

颁奖机构：RoadshowChina路演中

奖项名称： **最具投资价值上市公司**

颁奖机构：金融界

强化风控管理

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
将ESG纳入公司全面风险管理体系	已经实现将ESG风险纳入公司年度“前十大风险评估”工作
强化风险合规意识 持续开展相关培训	共计开展风险及法律合规相关培训8场, 培训覆盖率达到95%以上

制度政策 ▶

我们制定并实施《招商蛇口全面风险管理制度》《招商蛇口风险管理与内部控制工作流程》《招商蛇口内部控制管理工作指引》《专项风险评估工作指引》《风险事件管理工作指引》《法律合规、内控与风控管理委员会工作规范》等制度文件, 持续优化完善风控组织与制度体系。

2023年, 公司修订《招商蛇口风险管理与内部控制工作流程》《招商蛇口内部控制管理工作指引》等制度, 调整并补充内控监督检查、流动性风险预警等工作要求及标准, 进一步完善风控内控管理。

管理体系 ▶

公司设立法律合规、内控与风控管理委员会, 作为公司法律事务管理、合规管理、风险统筹、内部控制及违规追责的管理机构, 负责统筹公司风险管理与内部控制体系建设工作, 主要成员由公司领导担任; 其下, 设法律合规、内控与风控专项小组和违规经营投资责任追究专项小组, 由公司总法律顾问担任组长。

法律合规、内控与风控专项小组作为公司法律事务管理、合规管理、全面风险管理及内部控制工作的咨询和指导机构, 指导风险管理与内部控制工作的组织和落实。

公司风险管理部作为公司风控工作主责部门, 在公司办公会及法律合规、内控与风控管理委员会领导下开展风险管理工作, 并作为法律合规、内控与风控管理委员会及其下设两个工作小组的秘书部门, 负责统筹和实施公司全面风险管理与内部控制、法律事务及合规管理工作, 独立履行内部审计监督, 同时提供业务支持和咨询。

工作举措与成果 ▶

- ✓ 风险管理实践表现与绩效挂钩: 将风险相关事项纳入各单位的绩效考核, 作为扣分项。
- ✓ 员工主动发现并进行风险上报的渠道及途径: 员工发现相关线索的, 向公司指定邮箱及联系人报送。
- ✓ 公司《风险事件管理工作指引》《专项风险评估工作指引》等文件明确了风险事件标准、专项风险评估业务的标准, 据此开展对重大经营决策、商务合同及规章制度的审核, 防范重大风险。
- ✓ 重视专业培训, 提升员工业务水平: 不定期面向员工开展风险培训, 不断提升员工的风险意识及风险管控能力。

2023年

我们深化合规管理, 年内修订公司《合规管理制度》, 在公司层面设立首席合规官, 由公司总法律顾问兼任, 并在核心三级公司及下属上市公司招商积余共9家三级单位首次设立首席合规官兼任总法律顾问, 完善合规管理组织体系建设。

我们在开展公司年度风险评估预测工作的过程中, 根据宏观环境及行业环境的趋势研判, 结合公司战略目标、年度经营现状、ESG议题管理等实践情况, 对总部各部门进行了风险访谈。根据访谈结果, 通过归纳及演绎分析, 提炼形成了公司核心风险清单20项, 并以此作为公司2024年重大风险评估的基础, 开展下一步的问卷调研工作。

我们赋能业务发展, 化解困难合作项目风险, 采取诉讼查封、股权归置、与资金方协调及寻求地方政府支持等多措并举, 解决合作僵局, 推动项目进展。

我们充分利用数字化系统ERP、EAS等开展数据分析, 简化审计调查表, 聚焦重点, 助力审计工作开展。年内首次实现了境外项目审计全覆盖, 助力提升公司国际化经营管理水平; 年内审计项目数量达到历史新高, 完成年度计划的388%。



风险管理流程

- ◆ 各单位基于专业分析、内控体系建设与评价、风险管理工作开展等手段, 组织识别本业务板块核心风险, 开展风险识别工作。
- ◆ 公司建立了风险偏好、流动性风险预警体系, 确定相关预警指标及阈值进行监测预警。

- ◆ 根据风险评估结果, 组织相关风险管理责任部门对公司前十大重大风险制定应对策略, 形成重大风险应对计划, 并定期跟踪应对措施落实情况。
- ◆ 按季度监测风险偏好、流动性风险预警指标运行情况, 及时亮灯预警及应对。

- ◆ 风险分层管理: 公司层级的风险由总部各职能部门牵头管理, 并指导各区域、事业部、专业公司开展应对; 区域、事业部、专业公司层级的风险由各区域、事业部、专业公司牵头管理, 并指导城市公司等业务单位开展应对。
- ◆ 定期跟踪前十大重大风险应对措施落实情况, 按季度监测风险偏好、流动性风险等预警指标运行情况, 并按季度报告。
- ◆ 每年编制重大风险评估报告并报告

识别与预警

控制与追踪

报告与管理

发扬诚信经营

目标及进度 ▶

承诺/目标	2023年度完成情况
员工廉洁从业承诺函签署率达到100%	2023年, 公司员工廉洁从业承诺函签署率已达到100%。
供应商廉洁承诺函签署率达到100%	2023年, 公司供应商廉洁承诺函签署率已达到100%。
廉洁培训覆盖率达到100%	2023年, 公司开展内部廉洁教育393次, 覆盖员工61,121人次, 覆盖率达到100%; 各属下单位开展供应商廉洁教育90次, 覆盖供应商13,458家, 覆盖率达到100%。
开展覆盖总部及全体下属单位的监察巡检	2023年, 公司已开展覆盖总部职能部门及各单位的监察巡检, 并对华北区域、招商海南、招商伊敦、招商会展4家单位开展了采购业务专项检查。

制度政策 ▶

招商蛇口制定了《反不正当竞争政策》《廉洁从业政策》《信访举报及举报人保护政策》，约束对象覆盖全体员工和供应商、承包商，并在《招商蛇口廉政监督管理实施细则（2021版）》《招商蛇口廉洁从业准则（2021版）》《招商蛇口党风廉政建设和反腐败工作协同办法》《反垄断合规管理指引》等制度文件的指导下，持续提升在廉洁从业方面的管理实践水平。

管理体系 ▶

我们建立了全面性、全员性、有效性的管理原则，从事前（教育警示）、事中（反腐审查）、事后（执纪问责）三个维度，落实廉洁从业的各项举措。公司最高管理层制定廉洁从业政策，各级监察机构开展落实廉洁从业管理相关工作，保障廉洁从业责任逐层落实到位。公司还建立了廉政建设和反腐败工作协同机制，根据各级实际情况，由监察、审计、巡察、财务、综合、合规、风控等职能部门，按照“各负其责、信息共享、重点协调、联动推进、手段互补、综合监督”的工作机制，实施监督。

续推进阳光采购工程。我们持续完善采购过程、供应商履约和采购人员履职“三位一体”监督机制，借助电子招标采购交易平台实现内外监督合力，进一步规范采购行为，推进廉洁采购。



我们不断加强 with 供应商、承包商以及其他利益相关方的廉洁合作，按照《招商蛇口供应商实施管理细则》规范供应链廉洁合规工作，致力于建立良性的供应链管理机制，持

工作举措与成果 ▶

教育警示

公司面向董事会成员、高级管理者、员工开展警示教育大会、廉洁教育培训等一系列活动并要求做出书面承诺，新任高管签署《公司高管人员从业承诺书》，新入职员工签署《员工廉洁工作承诺书》。

我们将《合规及廉洁交易承诺函》作为供应商/承包商需要签署的合同附件，使之具有法律约束效力；若供应商/承包商违反承诺，我们将追究其法律责任。我们邀请供应商/承包商参与公司法务大讲堂等一系列合规廉洁培训活动，并通过供应商大会，与供应商/承包商面对面签署“廉洁自律保证书”，强化其合规廉洁意识。



反腐审查

覆盖招商蛇口并表范围，重点审查采购、营销、工程等业务环节，频率为每年定期及不定期，方式为信访举报、定期巡察、不定期检查，手段为访谈交流、查询资料、现场抽查、突击检查。

执纪问责

公司严肃查处违规违纪案件,保持惩治腐败高压态势。对于经核实存在的违规违纪行为,公司将予以不同形式的处分,并将相应处分记录归入受处分者个人廉政档案。

信访人举报保护

我们依据《招商蛇口廉政监督管理实施细则》，建立了“信、访、网、电”四位一体举报平台，鼓励全体员工以及其他利益相关方使用书信、电话、电子邮件、走访等方式，进行信访举报。我们采取合理措施确保所有如实、恰当举报的举报人获得公平对待，免于遭受不公平解雇、迫害或不当的纪律处分。所有提交的信息都将以保密方式处理且都将受到严肃对待，坚决杜绝因举报而导致员工遭受威胁或负面影响的行为事件，一旦发现任何针对举报人的威胁报复行为，将保留采取适当行动的权利。

- 邮箱 zsskjubao@cmhk.com
- 来信 广东省深圳市南山区南海意库3号楼四层招商蛇口监察部（纪委办）
- 来电 0755-21617384

• 网络举报平台



报告附录

ESG关键绩效表

环境▶

温室气体排放				
指标	单位	2023	2022	2021
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	81,499.45	58,524.88	29,455.86
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	223,328.64	208,707.74	67,949.14
间接温室气体排放量（范围三）	吨二氧化碳当量	307,171.22	-	-
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	304,828.09	268,842.09	97,405.01
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元	0.017	0.015	0.006

能源消耗				
指标	单位	2023	2022	2021
热力	百万千焦	25,455.64	13,707.67	14,474.00
汽油	吨	446.70	333.67	262.61
柴油	吨	11,608.64	4,910.18	7,591.68
燃料油	吨	10,853.60	8,666.95	-
天然气	立方米	4,241,983.54	3,830,025.01	1,477,923.90
电力	千瓦时	385,970,907.33	346,099,997.08	128,908,258.35
清洁能源	千瓦时	1,288,517.95	1,114,902.63	-
综合能源消耗总量	吨标准煤	87,016.39	68,138.05	29,751.00
万元营业收入综合能耗（现价）	吨标准煤/万元	0.0050	0.0037	0.0018

水资源管理				
指标	单位	2023	2022	2021
市政供水总用量	吨	4,458,849.74	4,562,831.90	1,020,436.53
中水/雨水回用量	吨	9,711.60	11,038.00	-
污水排放量	吨	15,091.03	14,371.98	14,277.90
万元营业收入综合水耗（现价）	吨/万元	0.2548	0.2499	0.0634

原料消耗				
指标	单位	2023	2022	2021
钢筋	千克	973,836	-	-
混凝土	立方米	9,296,400	-	-

废弃物管理				
指标	单位	2023	2022	2021
运营项目产生的废弃物 — 无害废弃物弃置量				
装修/拆建垃圾	吨	8,915.33	-	-
生活垃圾	吨	62,667.56	-	-
园艺垃圾	吨	311.94	-	-
隔油池废物	吨	874.73	-	-
运营项目产生的废弃物 — 无害废弃物回收量				
厨余	吨	13,232.67	-	-
金属	公斤	26,588.00	-	-
玻璃	公斤	27,511.40	-	-
纸张纸皮	公斤	570,033.00	-	-
塑料	公斤	151,364.00	-	-
运营项目产生的废弃物 — 有害废弃物处理量				
废油	公斤	12,024.08	-	-
废弃灯管/灯泡	公斤	2,988.23	-	-
电子废弃物	公斤	632.80	-	-
电池	公斤	1,216.13	-	-
医疗废弃物	公斤	6,164.00	-	-
办公场所产生废弃物				
纸张(A4)	张	46,012,332	-	-
纸张(A3)	张	1,289,833	-	-
电子废弃物	台	2,725	-	-
墨盒	公斤	64,859.27	-	-
硒鼓	公斤	1,389.67	-	-
电池	公斤	2,765.64	-	-
灯管	支	27,262	-	-

绿色建筑				
指标	单位	2023	2022	2021
累计绿色建筑认证项目数量	个	486	431	350
累计绿色建筑认证项目占比	%	69.43%	66.82%	59.42%
累计绿色建筑认证项目的总建筑面积	万平方米	5,792.72	5,261.37	4,239.16
新增绿色建筑认证项目数量	个	55	81	102
新增绿色建筑认证项目的总建筑面积	万平方米	539.53	1,022.21	1,503.39
新增绿色基本级认证项目个数	个	3	7	11
新增绿色基本级认证项目面积	万平方米	46.98	109.75	158.70
新增绿色一星认证项目个数	个	12	22	38
新增绿色一星认证项目面积	万平方米	98.63	304.58	488.89
新增绿色二星认证项目个数	个	22	38	43
新增绿色二星认证项目面积	万平方米	230.97	447.37	728.35

绿色建筑				
指标	单位	2023	2022	2021
新增绿色三星认证项目个数	个	10	6	5
新增绿色三星认证项目面积	万平方米	146.81	86.22	72.30
累计LEED认证项目	个	42	36	29
累计超低能耗、近零能耗及零能耗建筑数量	个	29	20	-

社会

员工雇佣				
指标	单位	2023	2022	2021
劳动合同签订率	%	100%	100%	100%
员工体检覆盖率	%	100%	100%	100%
招聘新员工人数	人	16,888	19,568	-
员工平均薪酬	万元	16.29	-	-
员工总人数	人	52,485	58,037	54,735
其中，按性别：				
男性员工人数	人	33,709	37,120	35,650
男性员工占比	%	64.23%	63.96%	65.13%
女性员工人数	人	18,776	20,917	19,085
女性员工占比	%	35.77%	36.04%	34.87%
其中，按学历：				
大专以下员工人数	人	26,091	30,279	29,659
大专以下员工占比	%	49.71%	52.17%	54.19%
大专员工人数	人	13,021	14,024	13,048
大专员工人数占比	%	24.81%	24.16%	23.84%
本科员工人数	人	11,273	11,574	10,216
本科员工人数占比	%	21.48%	19.94%	18.50%
硕士/MBA及以上员工人数	人	2,100	2,160	1,902
硕士/MBA及以上员工人数占比	%	4.00%	3.73%	3.47%
其中，按年龄：				
30岁及以下员工人数	人	14,042	16,541	18,464
30岁及以下员工人数占比	%	26.75%	28.50%	33.73%
31岁-40岁员工人数	人	17,788	19,218	17,955
31岁-40岁员工人数占比	%	33.89%	33.11%	32.80%
41岁-50岁员工人数	人	13,694	14,536	12,869
41岁-50岁员工人数占比	%	26.09%	25.05%	23.51%
51岁以上员工人数	人	6,961	7,742	5,447
51岁以上员工人数占比	%	13.26%	13.34%	9.95%

员工多元化				
指标	单位	2023	2022	2021
海外外派员工人数（不含港澳台）	人	17	20	18
海外当地员工人数（不含港澳台）	人	50	59	76
港澳台员工人数	人	165	154	154
外籍员工	人	50	60	76
少数民族员工	人	1,686	1,929	1,590
残障员工	人	193	179	161
女性高级管理者	人	30	29	35
女性高级管理人员比例	%	16.40%	14.58%	14.37%
女性中级管理者	人	77	47	43
女性中级管理人员比例	%	22.10%	26.09%	23.14%

员工流失率				
指标	单位	2023	2022	2021
员工流失率，按性别：				
男性员工流失率	%	26.89%	39.31%	22.46%
女性员工流失率	%	28.11%	41.12%	27.22%
员工流失率，按年龄：				
30岁及以下员工流失率	%	51.99%	38.81%	37.55%
31岁-40岁员工流失率	%	22.89%	37.25%	20.02%
41岁-50岁员工流失率	%	17.53%	41.42%	15.24%
51岁以上员工流失率	%	6.01%	47.55%	11.13%

人才发展				
指标	单位	2023	2022	2021
员工培训总投入	万元	1,499.20	-	-
员工培训覆盖率	%	97.55%	96.41%	95.87%
其中，按性别：				
男性员工培训覆盖率	%	98.98%	96.28%	-
女性员工培训覆盖率	%	96.15%	96.65%	-
员工培训总时长	小时	5,039,550	2,393,305	5,906,443
员工人均年培训时长	小时/人	96.02	41.24	107.91
其中，按性别：				
男性员工人均年培训时间	小时/人	99.44	47.10	-
女性员工人均年培训时间	小时/人	94.63	35.90	-

育儿假				
指标	单位	2023	2022	2021
育儿假的女性员工的返岗率	%	66.44%	-	-
育儿假的男性员工的返岗率	%	97.27%	-	-
育儿假的女性员工的留任率	%	16.42%	-	-
育儿假的男性员工的留任率	%	25.34%	-	-

职业健康与安全				
指标	单位	2023	2022	2021
工伤率	%	0.19‰	0.03‰	0.60‰
职业病发生率	%	0%	0%	0%
发生人身事故次数	次	13 (轻伤)	2 (轻伤)	-
	承包商	次	3	-
	员工	次	10	-
因工死亡人数	人	2	0	0
	承包商	人	1	-
	员工	人	1	-
因工损失工作日数	日	615	126	1,019
	承包商	日	107	-
	员工	日	508	-
已获ISO45001认证的单位主体比例	%	30%	-	-
HSE投入	万元	16,472.70	12,486.81	-
专职HSE管理人员数量	人	307	299	-
注册安全工程师人数	人	174	157	-
安全培训人次	人次	1,863,448	1,562,677	1,259,608
组织安全演习次数	次	24,197	18,483	12,212
安全演习累计参与人次	人次	457,454	359,959	292,134
第三方安全文明测评合格率	%	100%	96.95%	-

供应链管理				
指标	单位	2023	2022	2021
供应商总数	家	55,500	52,281	38,203
其中:				
有效供应商	家	15,393	-	-
按供应商类别分为:				
工程类供应商	家	7,383	5,115	-
经营类供应商	家	8,499	6,164	-
按供应商重要度分为:				
战略供应商	家	1,923	1,746	174
非战略供应商	家	13,470	-	-
潜在供应商	家	40,107	-	-
年度新增供应商	家	2,180	-	-
使用环境标准筛选的有效供应商的比例	%	20.57%	-	-
使用质量标准筛选的有效供应商的比例	%	22.96%	-	-
符合绿色建材认证的重点类材料战略供应商的比例	%	64.83%	-	-

产品工程质量				
指标	单位	2023	2022	2021
项目实测实量平均分	分	90.69	89.60	89.32
项目实测实量(操盘口径)覆盖率	%	100%	100%	100%
移动验房覆盖全国城市数量	个	48	30	-
移动验房覆盖项目数量	个	121	130	-
移动验房覆盖住户数量	户	25,146	75,583	-
项目交付评估(操盘口径)覆盖率	%	100%	100%	100%
毛坯交付评估均值	分	77.70	76.70	73.90
精装交付评估均值	分	78.70	78.30	77.00
客户房屋质量满意度	分	88.56	83.70	81.60
对员工开展质量控制或产品安全相关的培训的覆盖率	%	100%	100%	100%
对供应商开展质量控制或产品安全相关的培训的覆盖率	%	100%	100%	100%

责任营销				
指标	单位	2023	2022	2021
负责任营销培训覆盖员工比例	%	100%	-	-
公司全员责任营销培训次数	次	14	2	6
营销专业条线(含营销代理公司与其他外包人员)责任营销培训次数	次	540	627	-

客户服务				
指标	单位	2023	2022	2021
客户投诉解决率				
按业态统计				
开发业务	%	100%	-	-
商业办公	%	100%(商业)99%(办公)	98.40%	-
酒店公寓	%	100%	100%	100%(公寓)
产业园区	%	100%	无	-
物业服务	%	99%	99%	98%
邮轮业务	%	100%	100%	100%
会展业务	%	100%	99.10%	-
康养业务	%	100%	100%	-
满意度				
按业态统计				
开发业务(第三方调研交付满意度)	分	98.68	91	85
商业办公	分	91(商业-租户) 90(商业-消费者) 92.18(办公)	94	-
酒店公寓	分	95	90(公寓)	-
产业园区	分	97.66	96.80	-
物业服务	分	94	89	-
邮轮业务	分	88.70	88.50	-
会展业务	分	91.60	89.90	-
康养业务	分	95	90	-

社区公益				
指标	单位	2023	2022	2021
对外捐赠资金	万元	1,962	3,513	4,033
纳税总额	亿元	299.24	307.65	292.95
参与保障房建设				
指标	单位	2023	2022	2021
新开工保障性住房数量	套	4,664	3,648	-
新开工保障性住房建筑面积	平方米	205,367	306,463	-

治理

董事会相关会议召开情况				
指标	单位	2023	2022	2021
董事会	次	13	17	18
战略与可持续发展委员会	次	3	1	1
审计委员会	次	6	5	7
薪酬与考核委员会	次	2	2	1
提名委员会	次	5	3	3
独立董事专门会议	次	1	-	-
董事会独立性及多元化				
指标	单位	2023	2022	2021
执行董事	名	2	3	3
非执行董事	名	4	3	3
独立董事	名	3	3	3
女性董事	名	0	1	0
男性董事	名	9	8	9
30岁以下董事（含30岁）	名	0	0	0
30-50岁董事（含50岁）	名	2	3	2
50岁以上董事	名	7	6	7
维护股东权益				
指标	单位	2023	2022	2021
股东大会召开次数	次	4	4	4
披露定期报告数量	份	4	4	4
披露临时报告数量	份	151	290	200
开展定期报告投资者交流会	场	3	9	9
参加境内外券商线上和现场策略会	场	72	66	30
接待投资者实地和线上调研	场	81	65	39

廉洁合规管理				
指标	单位	2023	2022	2021
内控缺陷整改率	%	100%	100%	-
全年重大经营决策、商务合同、规章制度法律审核率	%	100%	100%	100%
开展内部审计次数	次	31	23	18
员工廉洁教育培训覆盖率	%	100%	100%	100%
新入职员工签署《员工廉洁工作承诺书》比例	%	100%	100%	-
新任高管签署《公司高级管理人员从业承诺书》比例	%	100%	100%	-
供应商签订《合规及廉洁交易承诺函》比例	%	100%	100%	100%
发生重大违法违规违纪事件	起	0	0	0

GRI指标索引表

指标编号	报告章节
一般披露	
GRI 2: 一般披露 2021	
2-1 组织详细情况	关于招商蛇口
2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4 信息重述	关于本报告
2-5 外部鉴证	审验声明
2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于招商蛇口
2-7 员工	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
2-9 管治架构和组成	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理
2-10 最高管治机构的提名和遴选	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理
2-11 最高管治机构的主席	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理
2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	可持续发展管理（二）可持续发展（ESG）管理
2-13 为管理影响的责任授权	可持续发展管理（二）可持续发展（ESG）管理
2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事长致辞
2-15 利益冲突	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理
2-16 重要关切问题的沟通	可持续发展管理（二）可持续发展（ESG）管理
2-18 对最高管治机构的绩效评估	可持续发展管理（二）可持续发展（ESG）管理
2-19 薪酬政策	详见公司2023年年度报告
2-20 确定薪酬的程序	详见公司2023年年度报告
2-22 关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理（一）可持续发展（ESG）战略

一般披露	
GRI 2: 一般披露 2021	
2-23 政策承诺	详见 https://esg.cmsk1979.com/
2-24 融合政策承诺	详见 https://esg.cmsk1979.com/
2-25 补救负面影响的程序	治理: 引领诚信担当 (三) 发扬诚信经营
2-29 利益相关方参与的方法	可持续发展管理 (二) 可持续发展 (ESG) 管理
实质性议题	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-1 确定实质性议题的过程	可持续发展管理 (二) 可持续发展 (ESG) 管理
3-2 实质性议题清单	可持续发展管理 (二) 可持续发展 (ESG) 管理
经济绩效	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	关于招商蛇口 我们的2023
GRI 201: 经济绩效 2016	
201-1 直接产生和分配的经济价值	关于招商蛇口 我们的2023
201-2 气候变化带来的财务影响和其他风险和机遇	气候相关财务信息披露
201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善
间接经济影响	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (五) 社会发展为重
GRI 203: 间接经济影响 2016	
203-1 基础设施投资和支持性服务	社会: 承载美好生活 (五) 社会发展为重
203-2 重大间接经济影响	社会: 承载美好生活 (五) 社会发展为重
采购实践	
GRI 3: 实质性议题 2021	
GRI 204: 采购实践 2016	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本
反腐败	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	治理: 引领诚信担当 (三) 发扬诚信经营
GRI 205: 反腐败 2016	
205-1 已进行腐败风险评估的运营点	治理: 引领诚信担当 (三) 发扬诚信经营
205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	治理: 引领诚信担当 (三) 发扬诚信经营
物料	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	环境: 赋能绿色城市 (四) 助力绿色发展
GRI 301: 物料 2016	
301-1 所用物料的重量或体积	ESG关键绩效表
301-2 所用循环利用的进料	环境: 赋能绿色城市 (四) 助力绿色发展

能源	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
GRI 302: 能源 2016	
302-1 组织内部的能源消耗量	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
302-3 能源强度	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
302-5 产品和服务的能源需求下降	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
水资源和污染	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
GRI 303: 水资源和污水 2018	
303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
303-2 管理与排水相关的影响	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
303-3 取水	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
303-4 排水	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
303-5 耗水	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
生物多样性	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	环境: 赋能绿色城市 (二) 践行生态理念
GRI 303: 水资源和污水 2018	
304-1 组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	环境: 赋能绿色城市 (二) 践行生态理念
304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	环境: 赋能绿色城市 (二) 践行生态理念
304-3 受保护或经修复的栖息地	环境: 赋能绿色城市 (二) 践行生态理念
排放	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	气候相关财务信息披露
GRI 305: 排放2016	
305-1 直接 (范围 1) 温室气体排放	气候相关财务信息披露
305-2 能源间接 (范围 2) 温室气体排放	气候相关财务信息披露
305-3 其他间接 (范围 3) 温室气体排放	气候相关财务信息披露
305-4 温室气体排放强度	气候相关财务信息披露
废弃物	
GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
GRI 306: 废弃物 2020	
306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
306-2 废弃物相关重大影响的管理	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
306-3 产生的废弃物	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
306-4 从处置中转移的废弃物	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源
306-5 进入处置的废弃物	环境: 赋能绿色城市 (一) 善用自然资源

供应商环境评估

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本
GRI 308: 供应商环境评估 2016	
308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本
308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本

雇佣

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善
GRI 401: 雇佣 2016	
401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善
401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善
401-3 育儿假	ESG关键绩效表

职业健康与安全

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
GRI 403: 职业健康与安全 2018	
403-1 职业健康安全管理体系	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-2 危害识别、风险评估和事故调查	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-3 职业健康服务	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-5 工作者职业健康安全培训	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-6 促进工作者健康	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-9 工伤	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上
403-10 工作相关的健康问题	社会: 承载美好生活 (一) 健康安全至上

培训与教育

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善
GRI 404: 培训与教育 2016	
404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善
404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善

多元化与平等机会

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	
405-1 管治机构与员工的多元化	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善

反歧视

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善

童工

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善

强迫或强制劳动

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (四) 员工福祉为善

当地社区

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (五) 社会发展为重
GRI 413: 当地社区 2016	
413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会: 承载美好生活 (五) 社会发展为重

供应商社会评估

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本
GRI 414: 供应商社会评估 2016	
414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本
414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本

客户健康与安全

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本
GRI 416: 客户健康与安全 2016	
416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	社会: 承载美好生活 (二) 产品质量为本

营销与标识

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (三) 客户服务为旨
GRI 417: 营销与标识 2016	
417-1 对产品和服务信息与标识的要求	社会: 承载美好生活 (三) 客户服务为旨

客户隐私

GRI 3: 实质性议题 2021	
3-3 实质性议题的管理	社会: 承载美好生活 (三) 客户服务为旨
GRI 418: 客户隐私 2016	
418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	社会: 承载美好生活 (三) 客户服务为旨

《央企控股上市公司ESG专项报告》索引表

披露内容	所在章节
企业及报告基本信息	关于本报告、关于招商蛇口
ESG管理	可持续发展管理
ESG风险与机遇	气候相关财务信息披露
利益相关方沟通	可持续发展管理
实质性议题评估	可持续发展管理

环境范畴指标			
一级指标	二级指标	三级指标	所在章节
资源消耗	水资源	新鲜水用量	ESG关键绩效表
		循环水用量	ESG关键绩效表
		水资源消耗强度	ESG关键绩效表
	物料	不可再生物料消耗量	ESG关键绩效表
		能源	化石能源消耗量
	非化石能源消耗量		ESG关键绩效表
	能源消耗总量		ESG关键绩效表
能源消耗强度	ESG关键绩效表		
废水	废水管理与减排措施	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源	
	废水排放量	ESG关键绩效表	
污染防治	固体废物	固体废物处置依法合规情况	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
		一般工业固废管理	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
		一般工业固废处置量	ESG关键绩效表
		危险废物管理	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
		危险废物处置量	ESG关键绩效表
气候变化	温室气体排放	温室气体来源与类型	气候相关财务信息披露
		温室气体排放管理	气候相关财务信息披露
		范围一排放	ESG关键绩效表
		范围二排放	ESG关键绩效表
		范围三排放	ESG关键绩效表
	温室气体排放强度	ESG关键绩效表	
	减排管理	温室气体减排管理	气候相关财务信息披露
气候风险管理	气候风险管理	气候相关财务信息披露	
生物多样性	生产、服务和产品对生物多样性的影响	生产、服务和产品对生物多样性的影响	环境：赋能绿色城市（二）践行生态理念
资源与环境管理制度措施	低碳发展目标制定与战略措施	低碳发展目标制定与战略措施	气候相关财务信息披露
	资源管理措施	水资源使用管理	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源

资源与环境管理制度措施	资源管理措施	物料使用管理	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
		能源使用与节能管理	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
	节能降碳监测、统计报告和考核体系	节能降碳监测、统计报告和考核体系	气候相关财务信息披露
	绿色环保行动与措施	清洁生产	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
		绿色技改和循环利用	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
		绿色建筑改造	环境：赋能绿色城市（三）打造绿色建筑
		绿色办公和运营	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
		绿色采购与绿色供应链管理	环境：赋能绿色城市（四）助力绿色发展
	环保公益活动	环境：赋能绿色城市（四）助力绿色发展	
	绿色低碳认证	环境管理体系认证	环境：赋能绿色城市（一）善用自然资源
绿色低碳产品与服务认证		环境：赋能绿色城市（三）打造绿色建筑	

社会范畴指标			
一级指标	二级指标	三级指标	所在章节
员工权益	员工招聘与就业	企业招聘政策及执行情况	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
		员工结构	ESG关键绩效表 社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
		避免雇佣童工或强制劳动	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
	员工薪酬与福利	薪酬理念与政策	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
		工作时间和休息休假	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
		薪酬福利保障情况	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
	员工民主管理	员工民主管理	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善
	员工健康与安全	员工职业健康安全管理	社会：承载美好生活（一）健康安全至上
		员工安全风险防控	社会：承载美好生活（一）健康安全至上
		安全事故及工伤应对	社会：承载美好生活（一）健康安全至上
员工关爱与帮扶		社会：承载美好生活（四）员工福祉为善	
员工发展与培训	员工激励及晋升政策	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善	
	员工教育与培训	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善	
	员工职业规划及职位变动支持	社会：承载美好生活（四）员工福祉为善	
员工满意度	员工流动情况	ESG关键绩效表	
产品与服务管理	产品安全与质量	生产规范管理政策及措施	社会：承载美好生活（二）产品质量为本
		质量管理	社会：承载美好生活（二）产品质量为本
	客户服务与权益	客户满意度	社会：承载美好生活（三）客户服务为旨
		客户投诉及处理情况	社会：承载美好生活（三）客户服务为旨
		客户信息及隐私保护	社会：承载美好生活（三）客户服务为旨
	创新发展	研发与创新管理体系	环境：赋能绿色城市（四）助力绿色发展 社会：承载美好生活（二）产品质量为本
创新成果		环境：赋能绿色城市（四）助力绿色发展 社会：承载美好生活（二）产品质量为本	

供应链安全与管理	供应商管理	供应商选择与管理	社会：承载美好生活（二）产品质量为本
		供应商数量及分布	ESG关键绩效表
	供应链环节管理	供应链管理政策及措施	社会：承载美好生活（二）产品质量为本
社会贡献	缴纳税费情况	缴纳税费情况	ESG关键绩效表
	社区共建	参与当地社区建设的政策措施	社会：承载美好生活（五）社会发展为重
		对当地社区的贡献与影响	社会：承载美好生活（五）社会发展为重
	社会公益活动	参与社会公益活动的政策措施	社会：承载美好生活（五）社会发展为重
		参与社会公益活动的投入及成效	ESG关键绩效表
		无障碍环境建设	社会：承载美好生活（三）客户服务为旨
	国家战略响应	产业转型	社会：承载美好生活（五）社会发展为重
		乡村振兴与区域协同发展	社会：承载美好生活（五）社会发展为重
		一带一路及海外履责	社会：承载美好生活（五）社会发展为重
行业特色及其他社会责任履行情况		社会：承载美好生活（五）社会发展为重	

合规经营与风险管理	合规经营	合规经营制度	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理
		合规体系建设情况	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理
		合规审查具体流程	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理
	风险管理	风险识别与预警	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理
		风险控制与追踪	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理
		风险报告与管理	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理

治理范畴指标				
一级指标	二级指标	三级指标	所在章节	
治理策略与组织架构	治理策略及流程	治理策略制定	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		治理策略监督流程	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		治理策略批准及审核流程	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
	组织架构及职能	党建引领	党建引领公司发展	
		所有权职责	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		董事会、监事会和管理层组织结构与职能	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		董事会、监事会和管理层的任命程序及构成	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		薪酬管理	董事及监事的薪酬计划	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理
			董事会薪酬透明度	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理
规范治理	内部控制	内部审计	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理	
		内部控制结构、机制和流程	治理：引领诚信担当（二）强化风控管理	
	廉洁建设	廉洁建设制度规范	治理：引领诚信担当（三）发扬诚信经营	
		廉洁建设措施成效	治理：引领诚信担当（三）发扬诚信经营	
	公平竞争	公平竞争制度规范	详见《商业道德政策》	
投资者关系管理与股东权益	投资者关系管理	投资者关系管理战略	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		投资者沟通	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		投资者关系管理部门建设	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
	股东权益	股东（大）会情况	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		股东沟通情况	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		股东知情权和参与决定权	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
信息披露透明度	信息披露制度	财务信息披露	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	
		非财务信息披露	关于本报告	
	信息披露质量	所有披露信息定期监督、审计和评估	治理：引领诚信担当（一）深化规范治理	

审验声明

可持续报告审验声明书

Assurance Statement of Sustainable Report

杭州汉德质量认证服务有限公司 (以下简称TUV NORD) 受招商局蛇口工业区控股股份有限公司 (以下简称“招商蛇口”) 委托, 对招商局蛇口工业区控股股份有限公司2023年可持续发展报告 (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2023年可持续发展报告, 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2023年度内的可持续发展关键绩效及相关信息;
- 审核地点: 深圳市南山区蛇口兴华路6号, 即招商蛇口总部所在处, 没有拜访其分子公司及其他项目所在地;
- 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;
- 经济数据由第三方审计, 故不做重复审验。

本次现场审验时间为2024年2月26日至28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;
- 访谈招商蛇口报告信息收集人员;
- 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中有关数据和信息进行核实;
- 依据《可持续发展报告指南》(GRI Standards 2021) 对可持续发展报告在平衡性、可比性、准确性、时效性、清晰性、可靠性等方面的要求, 对报告进行了评估;
- 验证活动是根据TUV NORD社会责任报告验证管理程序进行。

验证等级

本报告的验证依据《AA1000审验标准》(V3): 类型1, 中度审验, 进行审验。

验证结论

招商局蛇口工业区控股股份有限公司编制的2023年可持续发展报告客观反映了公司在2023年度可持续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。

- 平衡性: 报告客观披露了客户投诉数量、排查隐患数量等, 具有一定的平衡性;
- 可比性: “ESG关键绩效表”中, 披露了温室气体排放、员工结构等指标三年关键绩效, 可比性较好;
- 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2023年可持续发展绩效, 公司连续17年定期发布报告, 时效性良好;

- 清晰性: 报告中使用了图片、图表、注解等多种形式, 可使报告中的信息易于理解;
- 可靠性: 招商蛇口财务管理部负责收集、记录、编排、分析编制报告时所用的信息和流程, 审验过程中抽样的数据均能提供溯源, 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, 我们对招商蛇口在可持续发展的实践和管理方面有以下改进的建议:

- 温室气体排放领域, 建议关注开发业务板块现场温室气体的排放, 对数据进行收集分析并制定相关要求;
- 对于数据变化大的数据, 建议文中有对应的案例或管理办法进行呼应;
- 实质性议题调研中, 建议提高样本群体的均衡性。

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;

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、社会和合规的审核和培训; 环境、社会责任和可持续发展报告的保证。

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局蛇口工业区控股股份有限公司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

审验组长: 黄莉

日期: 2024年03月12日

机构授权人: 宋海宁

日期: 2024年03月12日

注: 当声明的中文和英文版本有冲突时, 请以中文为准。