

企業社會責任



企業社會責任管理

企業社會責任理念和戰略

瑞安房地產始終以「配合政府促繁榮，社會進步我發展」為投資理念和經營哲學，主動與政府、環境、社會、公眾、社區、客戶等各個利益相關方溝通交流，尋找回應多元訴求的最優路徑，力求集團的經營發展與各個利益相關方和諧共存，與社會共同發展。公司逐步形成了「可持續發展」「社區繁榮」和「人才成長」企業社會責任三大DNA，指導日常經營、業務開展與負責任的企業實踐，致力為城市的可持續更新描繪美好藍圖，為社會的可持續發展貢獻力量。

瑞安房地產的企業社會責任三大DNA



可持續發展

尊重自然，綠色社區

追求地產與環境，人文和諧統一，打造可持續發展的整體社區，始終堅持綠色規劃、綠色設計、綠色施工和綠色運營，持續推動城市可持續發展



社區繁榮

盡善盡美，引領未來

締造品質卓越的生活空間和愉悅互聯的社區氛圍，保持前瞻性創意思維，提升區域綜合價值，引領企業與社區共同繁榮



人才成長

以人為本，共享成果

聚攏多樣化人才，搭建人才培養與創新平台，扶持社會創業人才成長，共同推動事業發展和社會進步

企業社會責任

企業社會責任執行和推進

集團以企業願景、品牌理念與企業文化為內生動力，以企業戰略為行動核心，深刻理解房地產業所肩負的重大社會責任，重視企業與各利益相關方的協同發展。

集團于2006年成立了跨部門、跨項目的可持續發展委員會和企業文化促進委員會，實現企業社會責任內部協同推進。可持續發展委員會結合自身發展階段和外部發展趨勢，定期組織各部門討論、分析和調整可持續發展相關議題，將CSR理念和戰略貫穿日常經營。企業文化促進委員會聯動綠色辦公室、康樂會和海鷗社，組織豐富活動，使員工加深對CSR理念的認知，推動其在日常工作中踐行企業社會責任。

重要利益相關方溝通和回應

集團根據項目開發和企業運營的實際情況，主動瞭解並積極回應利益相關方的合理期望與需求，持續豐富溝通方式與渠道，攜手共創共享經濟和社會價值。

利益相關方	期望	溝通與回應方式
政府及監管機構	遵紀守法	合規管理
	依法納稅	主動納稅
	支持經濟發展	執行國家政策
	推動城市發展和復興	配合城市發展規劃，為相關部門提供建議
	文化保護和傳承	規劃、開發和運營具有人文情懷的整體社區
股東	增強盈利能力	定期披露經營信息
	加強集團治理	召開股東大會，定期發佈年度報告，同步披露ESG信息
	控制風險	加強風險管控
客戶	保證產品質量	品質管理系統，全週期質量管控，工程項目智能化發展
	優質及多元化的管理服務	定期開展客戶滿意度調研，一站式物業服務，互聯網+自動化服務管理平臺
合作夥伴	公平、公正、公開的採購	定期開展供應商審查與評估，完善供應商管理體系和範疇，推動綠色採購
	分享經驗	舉辦或參與行業發展論壇
	帶動行業發展	貢獻行業標準，率先建立綠色檔案 申請健康建築認證，探索建立瑞安綠色健康建築與社區標準
員工	工資及福利保障	維護員工基本權益
	職業發展與培訓	建立職業發展通道，激發員工創意(金點子)、開展員工培訓
	健康與安全	建立職業健康與安全管理體系
	順暢的溝通	建立多種溝通渠道
環境	資源、能源的可持續利用	升級可持續發展六大目標，堅持四大綠色環節項目全過程管理，完善能源監測平臺，倡導綠色辦公
	應對氣候變化	建立樓宇PM2.5防控管理和展示系統，降低碳排放物業管理
社會、公眾及媒體	提升社區綜合價值	制定整體社區發展原則，打造「生活、工作、休閒和學習」於一體的可持續發展綠色健康整體社區 舉辦多元化社區活動，營造時尚多元、綠色健康、人文藝術、活力創新、富有溫情的社區空間與氛圍
	關注社區群體	開展志願者服務和社區活動
	搭建公共溝通平臺	發佈官網新聞，參與日常媒體聚會，舉辦發佈會



可持續發展

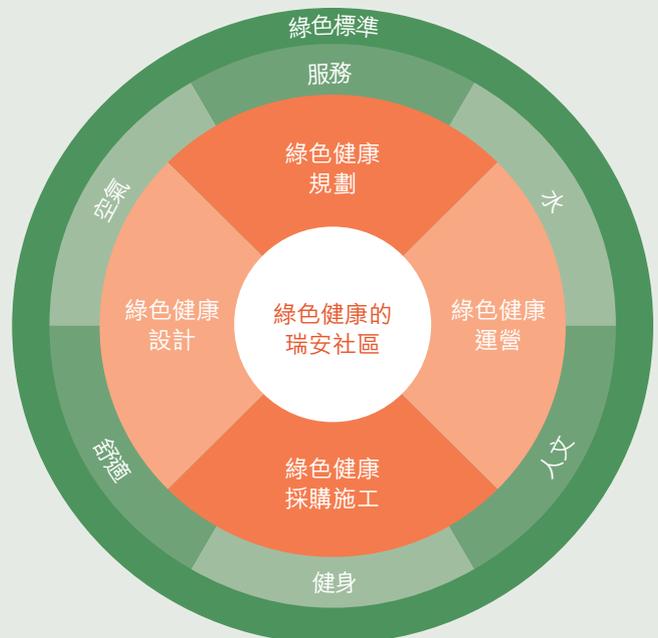
配合整個區域乃至城市的未來發展是瑞安房地產一貫堅持的規劃理念。集團在項目開發的最初階段不僅考慮建築和空間層面的需求，還結合城市發展目標、功能升級等方面的需要，實現城市的文化傳承和人們生活方式的更新，為社會創造價值，推動城市的可持續發展。

2017-2021 瑞安可持續發展目標 可持續發展六大目標

- 1 所有瑞安控股並管理的大型總體規劃項目獲得 LEED-ND 認證
- 2 積極發展健康建築認證項目
- 3 所有瑞安控股並管理的新建商業和精裝住宅項目獲得 LEED 或中國綠色建築認證，積極爭取全過程認證
- 4 所有投入營運的持有物業單位面積碳排放至 2021 年降低 1/3(以 2011 年數據為基準)
- 5 所有新建自持營運的商業項目均設置能耗及水資源監測系統
- 6 所有新建自持營運的辦公商業項目公佈環境健康指數

集團主動回應國家「健康中國」戰略等新形勢和新要求，在 2017 年 7 月舉行的第五屆瑞安可持續發展論壇上，發佈 2017-2021 年「可持續發展六大目標」及「綠色健康社區」的目標和實施計劃。

瑞安綠色健康社區發展體系圖





瑞虹新城

總體規劃獲 LEED-ND(鄰里開發)2009 Stage2 金級評級，為中國華東區首個獲該階段認證的項目



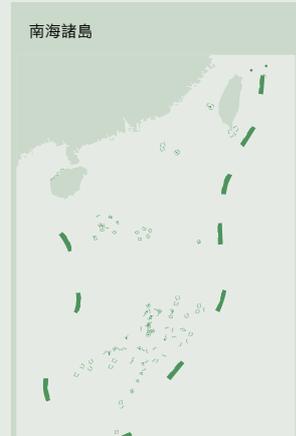
上海太平橋

獲 LEED-ND(鄰里開發)2009 Stage2 金級評級



創智天地

獲 LEED-ND(鄰里開發)2009 Stage2 金級評級

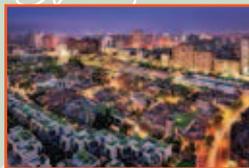


南海諸島



重慶天地

獲 LEED-ND(鄰里開發)2009 Stage2 金級評級



佛山嶺南天地

獲 LEED-ND(鄰里開發)2009 Stage2 金級評級



武漢天地

總體規劃獲 LEED-ND(鄰里開發)Pilot Stage2 金級評級(預認證)，成為中國第一個通過這一級別評定的商業開發項目

發展綠色健康的可持續發展整體社區

新增「健康」元素，升級綠色社區規劃原則

集團在2017-2021可持續發展目標中新增「健康」元素，探索建立瑞安房地產綠色健康建築與社區標準，提出「綠色健康社區」實施計劃，在綠色社區基礎之上，明確將「健康」元素融入項目全生命週期，貫穿綠色健康規劃、綠色健康設計、綠色健康採購與施工和綠色健康運營四大環節。我們圍繞社區中人的需求，探索為住戶打造更加健康舒適的室內環境、更加健康

完善的社區配套、更加健康貼心的社區運營服務。事實上，我們一貫堅持綠色社區開發原則，包括打造公共交通便捷的多功能綜合社區，尺度宜人的公共廣場、街道、綠地等公共空間，尊重本地歷史與文化，以步行為導向的街區設計等，已一定程度考慮社區對人們健康的影響。我們承諾集團控股並管理的大型總體規劃項目獲得 LEED-ND 鄰里開發體系認證，截至目前，瑞安房地產是中國獲得 LEED-ND 第二階段金級認證建築面積最多的開發商。

截至2017年12月集團LEED和中國綠色建築標識認證情況

LEED



總建築面積
245萬平方米



中國綠色建築標識



總建築面積
232萬平方米

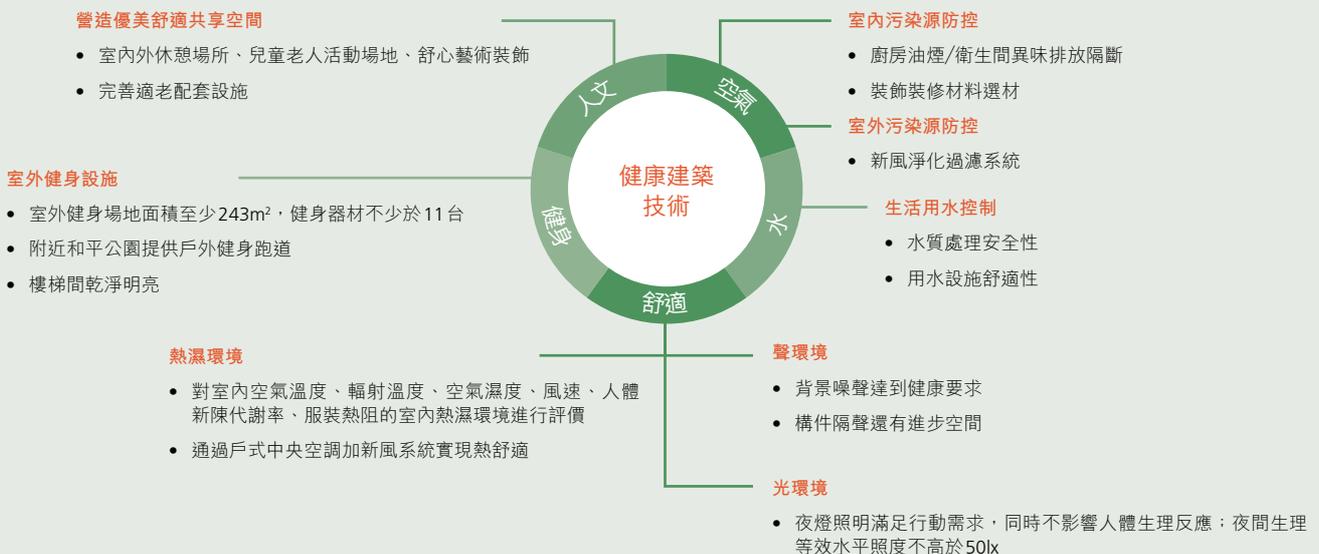


致力綠色建築全過程認證，積極推進健康建築認證

除綠色規劃LEED-ND認證，集團一貫堅持綠色設計LEED和中國綠色建築標識雙認證。截至2017年，集團共有30個新建商業項目獲得LEED認證或預認證，12個新建商業項目獲得中國綠色建築認證，13個新建公寓住宅項目獲得中國綠色建築認證。2017年，瑞安廣場商業改造項目獲得LEED-建築主體與外殼金級預認證，武漢天地B14號和B45號地塊獲得中國綠色建築設計標識一星級認證。2017年，集團進一步推進綠色運行標識認證，實現從規劃到運營的全過程認證，其中瑞虹新城銘庭、璟庭已率先獲得綠色建築二星級運行評價標識，成為上海首個獲得住宅類綠色建築運行標識的項目，獲得上海市綠色建築協會頒發的「2017年度綠色建築貢獻獎」。集團的可持續發展實踐在業界得到了多方認可，公司在2017年中國綠色建築TOP排行榜中榮獲「綠色開發競爭力10強」和「綠色地產運營10強」。

為將健康社區的理念落地，集團推進開發項目積極參與國家「健康建築評價標準」，2017年瑞虹新城1號地塊以及上海太平橋118地塊啟動申請國家「健康建築評價標準」。

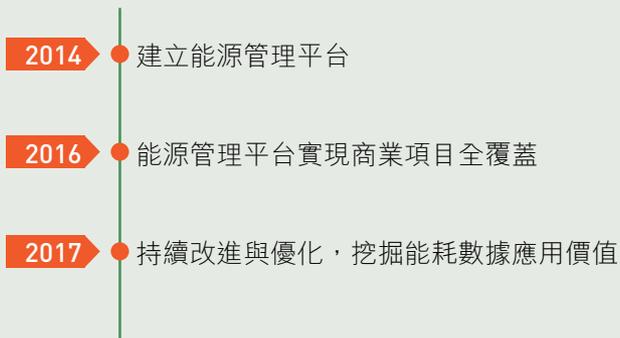
瑞虹新城1號地塊健康建築技術策劃



完善能耗管理，持續推進碳減排

集團在2017年對能源管理平臺進行改進和優化，新建項目完全接入系統，提高已有項目數據質量，挖掘能耗數據應用價值。旗下豐誠物業組織各上線項目完成了能耗系統數據與物業抄表數據的核對，針對尚在保修期內的項目，聘請專業第三方校核項目數據質量，並將發現的問題交由施工單位進行整改，提高能耗系統數據的準確性。2017年，我們在企業天地5號樓試點能耗水耗計量監測系統，基於能耗水耗數據進行精細化節能管理，開展節能技術改造；同時利用電梯內的多媒體設施，實時發佈用電、用水、空氣質量、碳排放等樓內環境要素數據，供樓內用戶隨時獲悉。

能源管理系統發展過程



2017年集團繼續推行節能減排策略，對設備進行能耗管控及改造，多個項目完成LED節能燈、水泵變頻等改造；從公司層面進行運行時刻表定期檢核和有效

授權，確保在滿足客戶舒適度、照明度體驗的前提下儘量減少能源消耗。公司通過高效的綠色運營，在連續多年能耗大幅下降的基礎上，在豐誠物業運營管理的可比項目內，2017年較2016年燃氣量又下降了12%，減少了15萬立方米；用電量再同比下降4.1%，減少4394萬千瓦時。

集團提倡節能環保理念並鼓勵員工環保行為。2017年6月，可持續發展委員會攜手企業文化促進委員會共同發起「綠色辦公室 — 瑞安總部節能行動」，號召總部同事會議結束及時關閉設施照明及空調，下班及時關閉所在區域照明及空調。行政部加強會議室及公共區管理，豐誠物業安保部加強夜間巡視及管理反饋。截至2017年12月，行動開展的6個月內累計節電37013度，同比降低9.5%，其中總部23樓超額完成10%的節能目標。

自2010年起，集團持續聘請第三方認證機構對集團持有的正常運營物業的溫室氣體排放進行量化監測。2017年，集團在過去5年間成功降低溫室氣體排放25.31%的成果基礎上，提出新的減排目標，即所有投入營運的持有物業單位面積碳排放至2021年降低1/3（以2011年數據為基準）。根據第三方認證數據，2017年瑞安房地產持有的正常運營物業的每千平方米溫室氣體排放量為65.19噸，較2011年下降了28.41%，相當於種植235.4萬棵樹木。

2012-2017集團物業每千平方米碳排放量趨勢圖



佛山嶺南天地在2011年無正常運營的物業
 虹橋天地在2015年之前無正常運營的物業
 企業天地已出售，不在2015年統計範圍內
 大連天地已出售，不在2017年統計範圍內

打造高品質空間

集團堅持以人為本，無論是項目規劃與設計，還是建設與運營都充分考慮人的體驗與需求。我們通過提升建築質量、內外部環境，優化服務品質等措施，持續為客戶帶來高品質體驗。

提升建築質量

集團致力於為客戶提供高質量的建築，所有項目均按照國際標準進行設計與建設，採用優質的材料進行建設與裝修，將客戶需求融入項目全生命週期中。集團基於ISO 9001質量管理體系，形成一套完整的建築品質管理系統，並制定《瑞安標準工料及工藝要求》《瑞安標準節點圖集及質量控制》及《產品缺陷改進手冊》等相關制度規範，細化和量化質量管理指標。我們通過引入第三方機構，定期對工程項目質量進行審核。2017年較2016年項目施工質量整體有較大提升，零缺陷交付單元實際百分比為98%，超過預定目標。

為促進建築行業的智能化發展，提升建築品質，集團在商業項目開發及管理已試點基於建築信息模型下的智能化管理(BIM)技術。武漢天地B4商業項目在施工過程中系統地實施了基於三維模型的工程協同理念，包含項目初期的總進度計劃制訂、各專業分階段建模標準完善、BIM模型與施工隊伍現場結合實施、圖紙模型版本管理與現場覆核、項目進度發佈、基於互聯網技術的管理平臺與BIM模型結合應用等。該項目獲得2017年第六屆「龍圖杯」全國BIM大賽綜合組二等獎。集團通過該項目培養了一批BIM技術人員，為公司級BIM體系的建立奠定了人才基礎。豐誠物業同期也介入BIM運營階段的需求和功能模塊開發，為BIM全項目週期使用價值最大化的可行性做好準備。

環境質量與住戶健康息息相關。集團十分關注項目室內空氣質量的提升，明確規定塗料、人造板、粘結劑、壁紙、木質門和鋼質門、塑料管材、建築砌塊、防水材料等材料必須獲得中國環境標志「十環標誌」認證。集團新提出「環境健康指數」，該指數基於現有各類空氣參數，為大眾提供一個更易解讀的指數，綜合體現室內環境的健康程度。2017年，集團成立室內空氣質量調研小組，盡可能在源頭控制建成後的室內空氣質量。

房屋質量管理途徑



優化服務品質

集團通過創建高標準的服務平臺，不斷優化服務品質，深度挖掘客戶需求。豐誠物業推出的「紫荊花尊享服務」以「尊享、貼心、無憂」為服務精髓，以「比你更懂你」為服務理念，為業主提供更具人性化的尊貴服務。從社區的環境美化、安全保障、維修維護到公共活動、人文關懷，豐誠物業力求將紫荊花服務標準落實到每一個細節。2017年，豐誠物業在紫荊花尊享服務方面加強了對內管控、對外服務及溝通。

集團通過精細化的管理，不斷增強物業人員的服務水平和整體素質。2017年，豐誠物業推行紫荊花對客服

務標準，通過理論及實操競賽的方式，全面提升物業人員的服務技能。為提高員工愛崗敬業的工作熱情，提升顧客滿意度，豐誠物業還開展了「金點子獎勵計劃」，鼓勵員工就節能、節材及部門合作等方面提出合理化建議。

為了更好地實現「紫荊花尊享服務」目標，豐誠物業除了設立「24小時呼叫」提供快速的服務響應，還推出了「紫荊花服務大使」，為客戶提供個性化管家服務。2017年，我們持續加強對樓盤負責人的管控，積極探索多元化的溝通方式，全方位瞭解客戶需求，不斷改進工作方法，提升服務品質。

豐誠物業提升服務質量的其他措施



鷹眼計劃

對重點崗位監控檢查，對重點崗位的人員是否有效執行《紫荊花對客服務標準》進行檢查



紫荊雲平台

設有先進的電子服務系統和400客戶中心，24小時接受客戶有關整改維修的投訴電話；所有住宅項目均開啟該平台



神秘訪客

從業主體驗的觸點角度出發，評估車行/人行出入口、公共區域樓棟內物業服務中心停車場等基本情況

從工作人員職能角度出發，分別考核保安、客服、維修等職能



內審

新增紫荊花分級、對客服務標準



紫荊花服務技能大比武

根據紫荊花服務標準，舉辦紫荊花服務技能大比武

提升供應鏈管理

集團嚴格遵守國家相關法律法規，實施綠色施工，節約資源，保護環境，並依據《建築工程綠色施工規範》(GB/T50905-2014)建立綠色施工管理體系，在施工過程中注重對合作夥伴進行管理，聯合價值鏈上下游夥伴打造綠色供應鏈。

集團制定《瑞安工程基本措施要求 — HSE 章節》及《瑞安標準工料及工藝要求》等制度，管理項目施工過程中產生的廢水、廢氣、固體廢棄物等排放物，通過制定目標、落實措施、監督檢查、持續改進的閉環工作機制，促進公司持續改善施工過程中的環境績效。

集團亦注重提升供應商的可持續發展能力。我們制定《企業綠色採購指南》，將綠色採購理念貫穿整個採購行為，並融入對供應商的要求。在供應商管理方面，集團主動識別與評估供應商可能存在的社會責任風險，採取積極措施管控風險。集團建立了供應商評估管理體系，對供應商在勞工、健康和環境方面作出要求，並通過日常評估、現場考察和廠房抽檢等方式，加強對供應商的管理。集團在每次內部審核中核查相關措施要求是否貫徹實施，以保證相關要求的執行。2017年，中國內地業務的活躍供應商合計966家，其中2017年新增供應商/承包商共計128家單位。





社區繁榮

集團貫徹「創新·優質·卓越」的品牌承諾，堅持打造集「生活、工作、休閒、學習」於一體的多功能整體社區，營造時尚多元、綠色健康、人文藝術、活力創新和富有溫情的社區空間與氛圍，致力改善和提升社區的綜合價值，滿足人們從物質、精神到情感層面的多層次訴求。

2017年，集團整合優勢資源更新業態，助推消費體驗升級；將健康元素融入社區運營層面，倡導和示範健康的生活方式；引入國內外一流藝術文化資源，涵養城市

精神氣質；發動集團內外多方力量關注社會公益，致力於讓更多社會群體共享社區繁榮與社會進步成果。

滿足多樣消費需求

集團充分發揮打造特色開放空間和配置多元化商戶組合的優勢，依據社群差異化帶來的多樣、細分消費需求，規劃商業佈局，調整商業業態，引入更新穎、更獨特、更具國際知名度和更符合本地市場未來潮流趨勢的品牌，成功舉辦多場知名IP（Intellectual Property）主題展覽和活動，為消費者提供豐富、新穎的場景體驗，滿足其個性化的生活需求。

瑞虹天地
月亮灣

生活·音樂·家

- **品牌定位**
樹立「音樂娛樂」標籤，體現全新的文化藝術體驗，讓每位消費者享受生活、享受音樂。
- **商業業態**
引入摩登天空上海首家門店、現場音樂酒吧、音樂主題餐廳、錄音棚等特色商戶，並提高餐飲業態比例。
- **活動體驗**
舉辦2017天地世界音樂節、摩登時代、搖擺一「夏」等音樂藝術文化活動，賦予消費者以音樂娛樂休閒體驗。



武漢天地 壹方

國際風尚

● 品牌定位

武漢首個體驗式購物中心，創造「體驗式消費」的新型購物形態、高端時尚的國際化商業綜合體。

● 商業業態

以首次進入武漢乃至中國市場的品牌為重點，引入韓國「zoo lung zoo lung」室內動物家族公園中國首店，以及國際精品時尚品牌、一流餐飲及娛樂品牌等。

● 活動體驗

全年推出品牌活動、IP展、文化藝術展覽、國際時尚展，包括華納樂一通「壹FUN樂園」、全球創意設計大獎D&AD獲獎作品展等，帶來國際風尚新體驗。



創智天地 大學路

創新創業

● 品牌定位

以「創新、創業、樂活」為發展理念，營造活力開放的創新文化氛圍，打造融合工作、學習、休閒、娛樂為一體的知識型社區。

● 商業業態

以咖啡館等休閒輕食為主、零售為輔，並引入特色創意店、時尚書店、形象店等特色店鋪。2017年，旅行主題的「大學路·下壹站」地下商業空間開業，進一步豐富大學路業態組合。

● 活動體驗

舉辦豐富的創新創業和樂活活動，包括「花漾Lady — 春蕙詠絮才」飛花令活動、「愛的馬戲團」刀刀狗動漫裝置藝術展等。



引領綠色健康生活

集團倡導綠色健康的生活方式，組織開展健康美食論壇和市集、時尚健身運動派對等豐富多樣的社區健康活動，營造社區綠色公共空間，鼓勵人與人的交流。

2017年，集團首次在旗下七大項目推出「2017天地餐廳周」，包括「Food Talk美食論壇」、「Re-PIZZA」公益項目和「Tiandi Table天地餐桌」三大主題活動，倡導全民健康餐飲。



Food Talk 美食論壇

- 以「城市與食物 — 可持續生活之美」為主題
- 倡導可持續的健康美食新主義

2017年夏季，集團攜手運動品牌阿迪達斯打造「炙夏力量·2017新天地夏練嘉年華」，激發人們對運動的興趣，倡導正能量的健康生活方式。



炙夏力量2017新天地夏練嘉年華

- 在上海太平橋人工湖設置佔地4500平方米的活動區域
- 組織戶外百人瑜伽、籃球、攀岩、射擊等活動
- 打造前所未有的時尚健身派對體驗

從荒廢的公共用地到上海市首個位於開放街區中的社區花園，創智農園打造社區綠色公共空間，開展各項綠色自然主題活動。2017年12月，「點燃城市溫度」—鬱金香種植公益活動啟動儀式在創智農園舉行，市民可以參與城市公共空間的塑造和美化。

集團在創智天地舉辦了以「快樂孩子零浪費」為主題的原創親子嘉年華「快樂童盟」，引導下一代樹立環保意識，培養綠色生活習慣。



加拿大裝置藝術家為活動設計的「零浪費」拱門



以「德智體美勞」為五大板塊，開展親子互動遊戲

創新藝術人文體驗

秉承對藝術文化的不懈追求和一貫的人文精神，集團精心打造集生活體驗、藝術感知和前沿文化於一體的創新社交空間，舉辦多種形式的高品質藝術文化活動，滿足人們對城市生活更深層次的精神訴求。

「光影上海」是集團傾力打造的公共藝術品牌，2015年首次引入上海，通過展示公共藝術作品和聯合藝術家創作大型燈光裝置，為市民帶來前沿獨特的光影藝術享受。2017年，集團聯動上海四大項目，共同帶來來自全球5個國家的十餘件光影藝術作品，通過世界級燈光表演秀打造視覺盛宴，助力「上海藝術商圈」。「2017光影上海」品牌獲上海日報頒發的「2017IDEAL Shanghai-最佳藝術獎」，虹橋天地亦憑藉該活動獲得由國際購物中心協會頒發的「2017ICSC中國購物中心&零售商大獎」營銷類金獎。



瑞虹天地：《TeamLab 水晶煙花》

- TeamLab在國內首個大型戶外藝術項目
- 參觀者可以通過掃描二維碼點亮煙花



上海新天地：《水晶球聖誕樹》

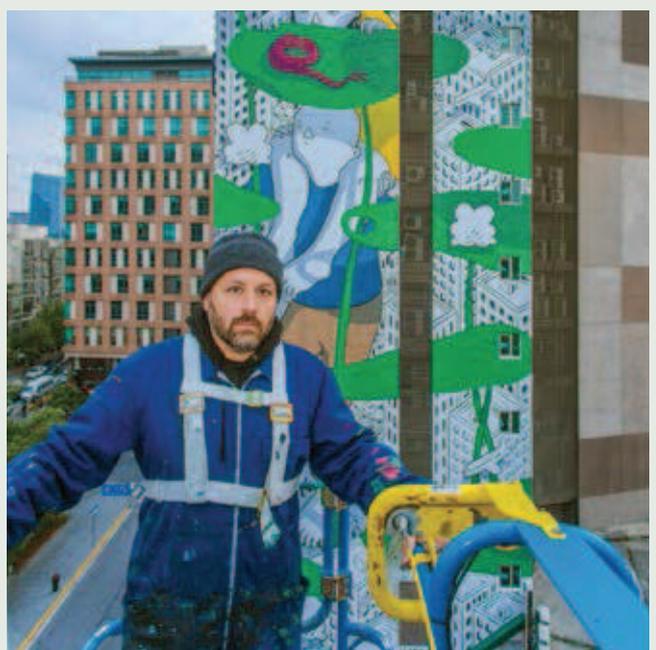
- 充滿節日氣氛的「沉浸式互動遊樂場」
- 設置旋轉趣味滑梯和海洋球池
- 參觀者可以通過觸碰「樹幹」點亮裝置



虹橋天地：系列作品與光影上海藝術論壇

- 大型漂浮燈光作品《1.26》
- 光影上海藝術論壇邀請藝術家與觀眾分享「光」的奧妙

集團邀請意大利牆繪藝術家Millo，為大學路和虹橋天地量身定制系列牆繪作品，將畫面色彩與元素和周邊建築物搭配，融入城市氛圍，改變城市景觀，為城市人文添上新色彩。其中，位於大學路和偉德路路口、高46米的巨型作品是迄今亞洲第一高牆繪。



位於大學路的亞洲第一高牆繪

企業社會責任

彙聚社會愛心力量

集團一直關愛社區弱勢群體，與公益組織機構合作開展項目，支援社會公益事業。我們鼓勵員工利用集團「志願者日」帶薪假期，積極參與志願服務活動，傳遞關懷與愛心，共同為建設和諧溫暖社區做出貢獻。

2017年，「瑞安海鷗社」秉持「同心協力、互幫互助、回饋社會、共同成長」的志願服務精神，圍繞「助學、助老」主題開展活動，志願者參與285人次，志願服務活動時長累計為552小時，員工慈善捐贈金額達9萬元。2017年，集團捐贈金額達174萬元。



9月16日，豐誠物業志願者參與「Ride In Red」城市益行活動，通過騎行綠色行動支持公益



11月18日，上海海鷗社參與「凱龍瑞公益基金城市愛心跑」，募集到的善款用於貧困助學、醫療救治等

2017年，集團翠湖天地攜手華東師範大學附屬盧灣輔讀實驗學校，啟動Lakeville Love「讓愛遇見愛」系列公益活動，聯合藝術家、媒體、翠湖業主等以志願者身份參與活動，融聚愛的能量，讓愛治癒需要被關懷的特殊兒童。



1月17日，80余名志願者與孩子們一起在6米長的畫紙上繪畫，通過藝術交流分享內心世界



12月16日，翠湖業主志願者為孩子們繪制聖誕卡片、包裝聖誕禮物



12月22日，志願者與孩子們共同觀看《尋夢環遊記》，歡度聖誕佳節

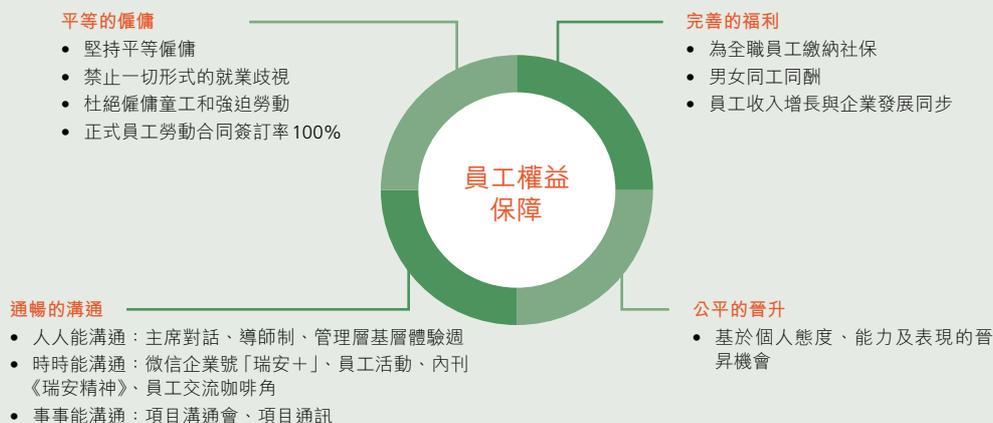


人才成長

集團本著「人力資源是我們最重要的資產」的經營要旨之一，為員工提供一個能夠發揮自身所長的环境，使員工得以在共同的信念和根基深厚的集團文化下，發揮所長，建立事業。集團亦十分關注社會人才的培育，近年來持續培育創新創業人才，打造知識型社區，持續完善「INNOSPACE+」創新創業生態系統，助力城市創新轉型，服務國家創新戰略。

2017年集團繼續強化員工權益保障，建立健全培訓體系，通過強化人才隊伍建設，全面保障和推動集團戰略目標的實現。我們進一步推進校企合作，打造創新創業課程。此外，集團聯合中國殘疾人福利基金會持續培育公益創新型人才，促進公益行業的專業化發展。

瑞安在員工權益保護方面的措施



支持員工成長

員工是企業可持續發展的源泉，我們就員工福利、待遇、平等機會與多元化發展等方面制定了全面的政策，提供豐富的培訓與發展機會，致力於打造安全、健康及友好的工作環境。

員工基本權益保障

集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，並制定相關管理制度與規範以確保平等僱傭、杜絕童工，以及保護員工合法權益。我們倡導多元化的文化氛圍，尊重個體差異，尊重女性員工，為不同性別、年齡、國籍和民族的員工提供公平的發展機會和晉升機會。

員工培訓與發展

「勇於承擔和終身學習」是集團企業文化要素之一。集團於2008年成立瑞安學院，從戰略、組織、團隊及個人層面規劃課程，對員工的意識層面、行為層面和業績層面進行改變，通過不斷提升和完善培訓體系，自上而下地形成了「變 — 習 — 學」的培訓產品體系，包括集團戰略課程、全國培訓項目和O2O學習課程。2017年，瑞安學院全新推出的在線學習平臺「鷓仔學堂」，將O2O理念運用在所有課程中，更有助於培養員工持續學習的良好習慣。

瑞安學院產品體系

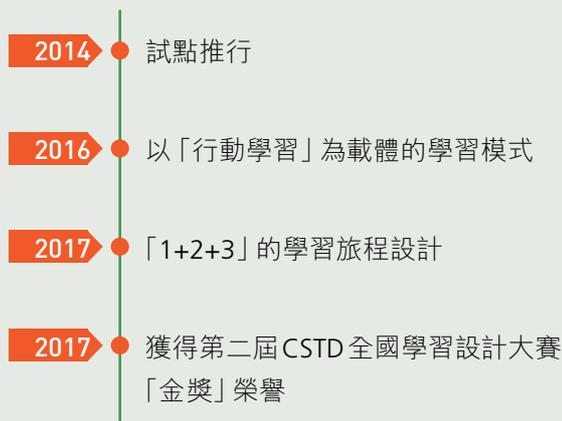
A 集團戰略課程	圍繞集團年度業務重點，促進公司學習分享，實現學習型組織的企業文化建設。
B 全國培訓項目	旨在提升員工橫向領導力及縱向專業度。 <ul style="list-style-type: none">• 新任經理人特訓營• 地產項目經理特訓營• 資產管理特訓營
C O2O學習課程	通過線上線下混合方式，讓學員不受地域、時間限制，推出全新在線學習平台「鷓仔學堂」，讓學習更加高效。



「資產管理特訓營(AMC)」是集團2017年新增的全國培訓項目之一，第一季以「星際之旅·探索資產升值」為主題，為學員帶來了大資產管理體系、資產管理視角下的財務分析與經營決策及全面運營管理三個核心模塊的培訓，通過課堂學習、階段性測試、大咖分享、應用工作坊、現場調研、微課學習等線上和線下結合的方式，讓學員建立起更加全面的資產管理知識體系，以更深入地理解公司資產管理戰略，提升商業項目運營效率和管理能力。該項目也獲得了萊頓商學院頒佈的「國際前瞻獎」殊榮。

「新任經理人特訓營」作為瑞安學院紮根多年的精品學習項目，不僅在公司內部受到諸多好評，在外部培訓市場也屢次獲獎。

瑞安學院「新任經理人特訓營」項目發展歷程



2017年，集團為各項目危機處理及負責客戶關係的員工提供了「業主投訴處理路線與衝突危機化解策略」的危機處理培訓，讓學員們瞭解房地產項目常見的危機類型和危機應對策略，並通過對實際案例的分析和模擬演練鞏固課堂知識，提升客戶溝通技巧，為日後工作中的危機辨識、預防及應對打下基礎。

集團亦針對員工進行商業道德相關的培訓，倡導誠信的企業文化。2017年，集團陸續推出了在線電子學習課件《行為與商業道德專題之採購篇》《行為與商業道德專題之管理篇》，要求新員工於入職後90天內，完成從行為與商業道德簡介篇的基礎學習到專題篇的認知升級。



建立健全培訓體系之餘，集團還為潛質優異的員工度身打造職業發展計劃，幫助員工實現更快、更好地發展。

員工職業發展計劃體系

員工健康與安全管理措施



完善
職業健康
保障體系

- 建立質量、環境和職業健康安全一體化管理體系，豐誠物業獲得OHSAS18001職業健康安全管理體系認證
- 提供醫療保險制度
- 組織健康體檢



打造
安全舒適的
辦公環境

- 每日公佈辦公室PM2.5指數
- 空調出風口增加過濾器
- 人群密集處加裝空氣淨化器
- 提供內部健身房和設施

員工健康與安全

員工的身心健康是集團一直關注的議題。集團根據國家規定建立了質量、環境和職業健康安全一體化管理體系，並不斷識別和消除工作場所潛在的安全與健康風險，例如對部分特殊崗位配備安全防範器具，制定安全操作規程等安全衛生規章制度，為員工打造安全舒適的辦公環境。

2017年，豐誠物業改造員工地下辦公室健康風循環系統，提升室內空氣質量。集團旗下瑞安建築、德基針對自身運營情況與人員特點，明確員工崗位職責，統一組織員工崗位技能培訓、管理培訓及相關考核，提升員工的技術技能及安全意識。

集團亦倡導和幫助員工平衡工作與生活，保障員工享受法定假期及額外福利年假，2017年，我們還為員工舉辦了「瑞安杯足球賽」和「金秋遊園會」等文娛活動，豐富員工生活。

培育社會人才

集團一貫重視培養社會創新創業人才，2017年持續優化「知識型社區」運營管理及社區活動，完善「創新生態系統」，升級創業孵化平臺，拓展創業者發展資源，持續推進與高校合作「創業創新課程」，為城市轉型和創新發展儲備人才。同時，集團在公益人才培養上也做出了積極的努力，助力公益行業專業化發展。

完善創新創業服務生態系統

INNOSPACE+ 是集團在楊浦創智天地打造的一個全要素、一站式創業社區，提供包括 IPOclub 創業咖啡、InnoSpace 孵化平臺、InnoMaker 硬創空間、InnoWork 聯合辦公、InnoLive 創業公寓等多種創業功能服務。同時，為了幫助創業者更好地進行孵化，INNOSPACE+ 還推出了「創業加速器 — 國際創業集訓營」和「天使基金 — 壹諾創投」兩項服務。隨著 InnoLive 創業公寓於 2017 年投入使用，INNOSPACE+ 已搭建起完整的創業服務生態體系。

INNOSPACE+ 為創業者提供良好的創業體驗和高效的創業環境，讓創業者能夠專注於自己的專業領域，耐心

打磨自己的產品，更快實現理想。立足創業者需求，INNOSPACE+ 將一站式創業社區的優勢充分發揮。

經過五年運作，INNOSPACE+ 已經成功孵化與扶持了 500 多個創業項目。旗下的「InnoSpace 國際創業集訓營」已成功舉辦八期，幫助逾 80 個優秀項目加速成長。2017 年 12 月，INNOSPACE+ 舉辦了「五週年慶典 — 精選項目創業分享會」，邀請 19 位優質創業項目的創始人分享各自創業路上的艱辛與收穫、經驗與教訓。INNOSPACE+ 亦聯合戰略合作夥伴，為校友創業者和投資人舉辦「創新集訓營」，打造創業者與投資人組隊的共創工作坊，真正把創業者與投資者連接起來。



2017年正式啟用的InnoLive創業公寓

INNOSPACE+ 為創業者提供一站式創業服務



InnoWork 聯合辦公

為創業者提供整潔舒適的辦公環境，開放式辦公位和獨立辦公室可以讓創業者根據實際情況靈活選擇



InnoSpace 孵化平台

從基本的企業註冊、人力資源、財務託管、法務諮詢，到開發支持、創業課程、融資對接等，為創業者提供管家式的貼心服務



IPOclub 創業咖啡

每天開展精彩紛呈的創業交流活動，讓創業者在學習、協作中抓住起步的機會



InnoMaker 硬件孵化

提供場地、工作台、耗材和工具，讓創意和創造更自由和不受約束



InnoLive 創業公寓

為創業者提供溫馨的居住環境

2017年，INNOSPACE+ 與科技公司Acer合作推出Acer | INNOSPACE+ 創新加速器，在上海虹橋天地1號樓正式開幕。該項目立足虹橋商務區，聚焦長三角創新發展，聯動國內外早期創投資本，搭建「智能設備垂直產業鏈孵化平臺」和「跨國企業開放創新平臺」，從而推動長三角區域科技成果的轉移轉化。未來，Acer | INNOSPACE+ 創新加速器將最大化立足以上海為中心的「高鐵一小時經濟圈」，構建一個集創新資源、創投資本、創業服務、創新氛圍於一體的創客、創意、創新、創業基地「長三角创新中心」。

INNOSPACE+ 五年發展路徑



校企合作打造創新創業課程

瑞安房地產積極融合企業和高校的優勢開展「校企合作交流」，實現知識共享，幫助高校培養更符合社會實際需求的人才，形成企業與高校共育人才的良性機制。自2011年起，集團聯合復旦大學管理學院共同開發了國內首個大學生創業創新課程，為年輕人積累創業經驗，提供理論指導，分享實戰經驗。2017年10月，集團再次與復旦大學管理學院MBA項目簽約參與「2018復旦MBA商業諮詢實驗室」項目，並申請加入

該項目下屬的「復旦—麻省理工「中國實踐」商業諮詢項目」，該項目堅持「學以致用，致用於學」的教育理念，旨在為復旦MBA學生提供管理理論與商業實踐相結合的實訓平臺，全面提升MBA學生綜合運用管理知識的能力。諮詢實踐項目從公司旗下INNOSPACE+的發展需求出發，圍繞INNOSPACE+未來的發展，為MBA學生量身定制課題，開展專項研究工作，剖析實際問題，提供解決的方案與思路，從而達到人才培養與企業發展的雙贏效果。

「校企合作交流」發展歷程

- 2011 ● 與復旦大學管理學院共同開發國內第一個系統完善、課程豐富、普及面廣的大學生創業創新課程
- 2015 ● 面向全國大學生開放「創業創新課程」部分單課。該課程目前已列入公開課平台的優質課程
- 2016 ● 與復旦大學合作開展復旦MBA諮詢實踐項目
- 2017 ● 與復旦MBA項目簽約參與2018復旦MBA商業諮詢實驗室項目

公益人才培養

集團主席羅康瑞先生作為中國殘疾人福利基金會(以下簡稱「中基會」)的理事，長期關注和關心殘疾人公益事業發展。2013年，羅先生代表瑞安房地產與中基會簽署捐贈協議，啟動「集善瑞安 — 提升公益機構領導力和執行力」培訓項目，旨在為中基會和部分省市級殘疾人福利基金會培養適合新形勢的複合型人才，以提升公益機構的管理、組織、領導和執行能力，以及資金募集和運作能力。

自2013年開始至今，「集善瑞安」項目先後組織中基會及來自25個省、市級殘疾人福利基金會的中高層管理人員到先進國家和地區學習瞭解當地的社會保障和福利的歷史沿革以及當地現行法律法規政策、社會保險體制、社會服務手段等創新理念，通過自身工作積累的實踐經驗，總結尋找出適應新形勢下的管理理念，以提升公益機構的組織和執行能力、資金募集和運作能力。「集善瑞安」公益項目不僅拓寬了殘疾人工作者的專業視野，強化了公益人才的專業能力建設，為殘疾人福利事業發展提供了人才支持和保證，同時也為促進中基會綜合水平的提升起到了積極的推動作用。

關於本章節

本章節是瑞安房地產有限公司發佈的《2017年度環境、社會及管治報告》，向利益相關方披露公司在環境、社會和管治方面的企業社會責任政策、流程、實踐和績效。集團長期深耕於企業社會責任三大DNA「可持續發展、社區繁榮、人才成長」，持續貢獻創新舉措和成果，並注重對外披露履責進展。作為年度披露渠道之一，本年度《環境、社會及管治報告》第二次與公司年報同步發佈。

編制依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司刊發的《環境、社會及管治報告指引》(2015)編制。

報告範圍

組織範圍：本章節以瑞安房地產有限公司為主體，包括兩家子公司，即中國新天地有限公司和上海豐誠物業管理有限公司，部分內容涉及瑞安建築有限公司及德基(中國)有限公司。為便於表述和閱讀，本章節中瑞安房地產有限公司也以「瑞安房地產」「集團」「公司」或「我們」表示。中國新天地有限公司以「中國新天地」表示，上海豐誠物業管理有限公司以「豐誠物業」表示，瑞安建築有限公司及德基(中國)有限公司分別以「瑞安建築」及「德基」表示。由於集團於2017年內出售公司所持有大連天地項目的權益，報告中環境績效表現披露範圍不再包含大連天地項目。

時間範圍：二零一七年一月一日至二零一七年十二月三十一日。

發佈週期：本報告為年度報告。

數據說明

報告披露信息、數據、案例來源包括瑞安房地產實際運行的原始記錄、財務報告、公開資料、主要部門訪談。

報告中涉及的貨幣金額，如無特殊說明，均以人民幣為計量單位。

2017年度關鍵績效表

環境表現

類別	單位	集團整體		太平橋項目	瑞虹新城	創智天地	虹橋天地	重慶天地	武漢天地	佛山嶺南天地	
		2017	2016	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	
排放物											
柴油消耗量	噸(ton)	13204.14	\	1648.80	0.00	3113.22	5478.12	600.00	0.00	2364.00	
汽油消耗量	噸(ton)	91639.02	\	46855.55	10349.24	10300.24	0.00	11940.96	12193.03	0.00	
柴油硫氧化物排放量	噸(ton)	0.21	\	0.03	0.00	0.05	0.09	0.01	0.00	0.04	
汽油硫氧化物排放量	噸(ton)	1.35	\	0.69	0.15	0.15	0.00	0.18	0.18	0.00	
硫氧化物排放總量	噸(ton)	1.56	\	0.72	0.15	0.20	0.09	0.19	0.18	0.04	
溫室氣體排放											
範疇1：直接溫室氣體排放量	tCO ₂ 當量	8066.06	6233.00	669.43	2282.26	504.03	1615.61	1939.20	1049.24	6.30	
範疇2：間接溫室氣體排放量	tCO ₂ 當量	100776.42	92301.00	12311.61	11980.60	5824.16	17547.29	14020.80	21647.70	17444.26	
溫室氣體排放量(範疇1及2)	tCO ₂ 當量	108842.48	98534.00	12981.04	14262.86	6328.19	19162.90	15960.00	22696.94	17450.56	
樓面面積	平方米	1669531.85	1449029.41	140151.70	176226.10	120017.74	335644.50	308023.11	263281.20	326187.50	
每千平方米樓面面積的溫室氣體排放量(範疇1及2)	tCO ₂ 當量/平方米	65.19	68.00	92.62	80.94	52.73	57.09	51.81	86.21	53.50	
無害廢棄物											
建築垃圾排放總量	噸(ton)	50877.23	49000.00	6072.68	11690.00	10125.00	2340.00	10409.00	5774.68	4465.87	
生活垃圾排放總量	噸(ton)	52050.85	28829.00	3081.00	9151.70	7499.00	1423.50	9307.50	13184.25	8403.90	
無害廢棄物排放總量	噸(ton)	102928.08	77829.00	9153.68	20841.70	17624.00	3763.50	19716.50	18958.93	12869.77	
無害廢棄物排放密度	噸(ton)/平方米	61.65	53.71	65.31	118.27	146.84	11.21	64.01	72.01	39.46	
能源消耗											
直接能源消耗	柴油	兆瓦時	131.42	104.00	16.41	0.00	30.99	54.52	5.97	0.00	23.53
	汽油	兆瓦時	800.41	975.00	409.25	90.39	89.97	0.00	104.30	106.50	0.00
	直接能源消耗總量	兆瓦時	931.83	1079.00	425.66	90.39	120.95	54.52	110.27	106.50	23.53
間接能源消耗	天然氣	兆瓦時	22549.08	13399.00	214.46	6121.20	1314.38	7572.94	7326.11	0.00	0.00
	採購電力	兆瓦時	99392.54	88858.00	15187.52	13643.41	5989.47	17461.26	14735.47	17495.23	14880.18
	間接能源消耗總量	兆瓦時	121941.63	102257.00	15401.98	19764.60	7303.84	25034.20	22061.58	17495.23	14880.18
能源消耗總量	兆瓦時	122873.45	103335.00	15827.64	19855.00	7424.80	25088.73	22171.85	17601.73	14903.71	
能源消耗密度	兆瓦時/平方米	73.60	71.00	112.93	112.67	61.86	74.75	71.98	66.86	45.69	
用水											
總耗水量	噸(ton)	1108572.75	807545.00	125806.10	180918.50	54647.90	327976.06	117811.00	232255.19	69158.00	
耗水量密度	噸(ton)/平方米	664.00	557.00	897.64	1026.63	455.33	977.15	382.47	882.16	212.02	
污水排放	噸(ton)	997715.47	726791.00	113225.49	162826.65	49183.11	295178.45	106029.90	209029.67	62242.20	

注：

- 2107年集團沒有與環境保護相關並對集團有重大影響的已確認違規事件或任何申述
- 由於集團已於2017年內售出「大連天地」項目，2017年度環境績效表現不包含大連天地數據
- 溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈現，由第三方評估審驗
- 直接能源消耗是指企業機構擁有或控制的運營點的消耗情況；間接能源消耗是指企業購買或取得的能源的消耗情況
- 能源消耗是根據電力及燃料的消耗量以及《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2008)提供的相關係數所計算得出
- 柴油與汽油的消耗量均包括用於維持車輛及其他機械設備運作的消耗總量
- 建築垃圾的統計量包括但不限於混凝土、建築用金屬廢料、電纜、塑料、建築拆卸廢料等產生的總排放量；生活垃圾的統計量包括但不限於廢紙、廢置食用油、居家垃圾、廚餘等產生的總排放量；由於2017年新增9個樓盤，總體垃圾較2016年有所增加
- 非傳統水源利用率是指利用再生水、雨水等非傳統水源代替市政自來水或地下水供給景觀、綠化、沖廁等雜用的水量佔總水量的百分比

社會績效

指標範疇	單位	2017年集團績效	2016年集團績效
僱傭			
員工總數		3199	3309
按性別劃分			
男員工總數		1746	1829
女員工總數		1453	1480
按年齡劃分：			
>50歲員工總數	人	389	374
30至50歲員工總數		2160	2117
<30歲員工總數		650	818
按僱傭類型劃分：			
勞動合同		3098	3191
勞務協議		91	/
其他		10(殘障人士)	/
員工離職率		30.34%	28.79%
按性別劃分：			
男員工流失率	%	34.71%	28.51%
女員工流失率		27.43%	30.06%
按年齡劃分：			
>50歲員工流失率		23.16%	26.70%
30至50歲員工流失率		26.79%	27.28%
<30歲員工流失率		44.24%	35.54%
健康與安全			
因工作關係而死亡的人數	人	0	0
因工傷損失工作日數	日	883	1067
員工體檢覆蓋率	%	90%	91%
發展與培訓			
男性員工接受培訓的百分比		87%	79%
女性員工接受培訓的百分比		73%	65%
普通員工接受培訓的百分比	%	84%	89%
中級管理層接受培訓的百分比		72%	90%
高級管理層接受培訓的百分比		81%	76%
全體員工每年人均接受培訓的平均小時數		15.51	18
男員工每年人均接受培訓的平均小時數		17.14	21
女員工每年人均接受培訓的平均小時數	小時	13.27	16
普通員工人均培訓時長		15.19	18
中級管理層人均培訓時長		16.23	27
高級管理層人均培訓時長		16.38	17
產品及服務			
物業整體客戶滿意度	分	93.38	93.6
住宅客戶滿意度	分	93.35	92.7
寫字樓客戶滿意度	分	94.9	95.8
商場客戶滿意度	分	91.9	92.4

注：

1. 因業務需要，公司進行了一定的整合、剝離及合併，2017年員工流失率有所波動
2. 2017年並沒有與人權及勞工措施相關並對公司有重大影響的已確認違規事件或任何申訴
3. 2017年未知悉有與健康、廣告、標籤及隱私事宜相關並具有重大影響的違規事件
4. 2017年未知悉有違反客戶隱私或遺失客戶資料的事件或截獲經證實的相關投訴
5. 2017年未知悉有任何主要供應商對商業道德、環境保護、人權及勞工措施造成任何重大實際及潛在的負面影響，又或在人權問題上出現不合規的事件
6. 2017年未發生與賄賂相關的重大風險
7. 2017年未發生有關公司的已確認貪污事件，或針對公司/員工有關貪污的公開法律訴訟
8. 2017年未發生與合作夥伴的合約因貪污違規而終止/不再續約的已確認事件

《環境、社會及管治報告指引》內容索引

環境範疇		
層面	指標內容	所在章節
A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	可持續發展
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	2017年度關鍵績效表
A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2017年度關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	不適用
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	2017年度關鍵績效表
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	可持續發展
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，減低產生量的措施及所得成果。	可持續發展
2017年度關鍵績效表		
A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源(包括能源，水及其他原材料)的政策。	可持續發展
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電，氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位，每項設施計算)。	2017年度關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位，每項設施計算)。	2017年度關鍵績效表
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	2017年度關鍵績效表
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	可持續發展
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用
A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	可持續發展
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	可持續發展
社會範疇		
層面	指標內容	所在章節
B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱，招聘及晉升，工作時數，假期，平等機會，多元化，反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	可持續發展
B1.1	按性別，僱傭類型，年齡組別及地區劃分的僱員總數。	2017年度關鍵績效表
B1.2	按性別，年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	2017年度關鍵績效表
B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	可持續發展
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	2017年度關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數。	2017年度關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	可持續發展
2017年度關鍵績效表		

企業社會責任

B3：發展與培訓		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	可持續發展 人才成長
B3.1	按性別及雇員類別(如高級管理層，中級管理層等)劃分的受訓雇員百分比。	2017年度關鍵績效表
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	2017年度關鍵績效表
B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	可持續發展
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人才成長 關鍵績效表
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	人才成長
B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	可持續發展
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	2017年度關鍵績效表
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	可持續發展
B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全，廣告，標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	可持續發展
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	2017年度關鍵績效表
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	可持續發展
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	可持續發展
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	可持續發展
B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂，勒索，欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才成長
B7.1	于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	2017年度關鍵績效表
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	人才成長
B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	可持續發展 社區繁榮 人才成長
B8.1	專注貢獻範疇(如教育，環境事宜，勞工需求，健康，文化，體育)。	可持續發展 社區繁榮 人才成長
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	可持續發展 社區繁榮 人才成長 2017年度關鍵績效表