

# 招商局蛇口工业区控股股份有限公司

## 可持续发展（ESG）政策

「关于“本政策”」招商局蛇口工业区控股股份有限公司（以下简称“招商蛇口”或“公司”）可持续发展（ESG）政策（即“本政策”）由各项子政策共同构成，其内容覆盖了公司重要的 ESG 议题。

「关于“子政策”」健康与安全政策（HSE 政策）、商业道德政策、可持续发展政策、绿色运营政策、生物多样性保护政策、客户权益保障政策、员工权益保障政策、供应链政策等，以上均称为“子政策”。

「决策机构」本政策经招商蛇口董事会战略与可持续发展委员会审议通过

「执行机构」本政策由招商蛇口可持续发展领导小组指导可持续发展工作小组落地执行

「适用范围」子政策均在招商蛇口全公司范围内适用公司员工，部分子政策同时适用相关方。

「审议频率」本政策每年审议一次，并根据审议结果适时更新。

健康与安全政策（HSE 政策）	2
商业道德政策	8
可持续发展政策	11
绿色运营政策	14
生物多样性保护政策	19
客户权益保障政策	21
员工权益保障政策	27
供应链政策	29

## 1. 健康与安全政策（HSE 政策）

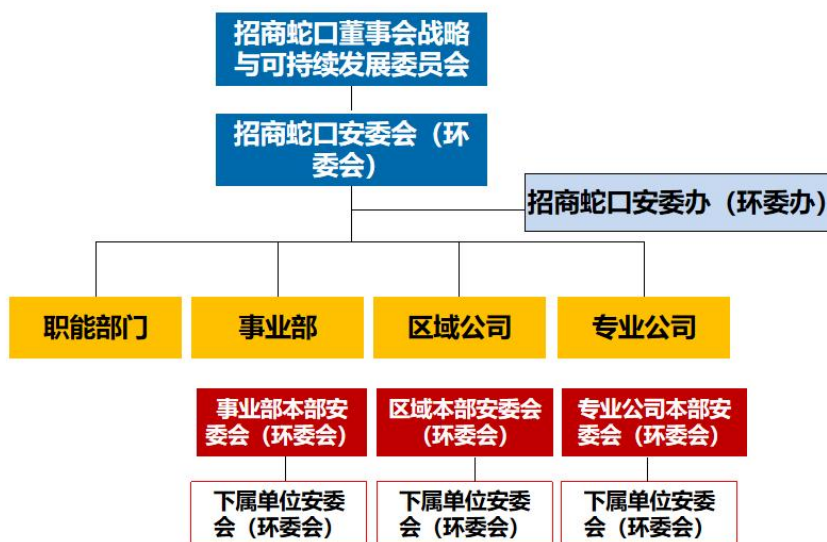
「适用范围」全体员工与相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）

招商蛇口依据《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》《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，持续推进公司 HSE 标准化管理工作思想认知更适情，组织机构更健全，执行落地更实效。

### 1.1 HSE 组织架构

- 1.1.1 领导机构：（1）第一管理层级为招商蛇口董事会战略与可持续发展委员会，每年度听取招商蛇口安委会（环委会）专项工作汇报，管控 HSE 工作重大风险。（2）第二管理层级为招商蛇口安委会（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。其中：安委会设主任 1 名、常务副主任 1 名、副主任若干名，主任由公司董事长担任、常务副主任由公司总经理担任、副主任由公司其他领导班子成员和安全总监担任，其他委员由公司相关部门负责人、下属单位主要负责人担任。安委会下设安委办（环委办），具体负责安委会（环委会）的日常工作。
- 1.1.2 监督机构：分为 HSE 综合监督机构及 HSE 群众监督机构。其中公司安全生产监督管理部是 HSE 工作的综合监督机构，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；工会是 HSE 群众监督机构，代表群众组织监督 HSE 工作。
- 1.1.3 各单位：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）负责 HSE 工作落地执行。

### 1.1.4 组织架构图



## 1.2 HSE 目标

1.2.1 公司 HSE 工作总体目标：防风险、除隐患，零事故、零污染；打造行业 HSE 标杆，提升 HSE 绩效。

1.2.2 事故分级：公司将事故等级分为 4 类，特别重大事故、重大事故、较大事故、一般事故。一般事故又分为四级（一般一级、一般二级、一般三级、一般四级），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。

1.2.3 HSE 目标具体：

- 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
- 相关方在受约单位生产经营场所从事生产经营活动，不发生的一般二级及以上 HSE 责任事故。

### 1.3 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。

- 1.3.1 公司对各单位（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。
- 1.3.2 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。
- 1.3.3 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。

### 1.4 HSE 绩效管理

每年验证公司HSE标准化体系文件的符合性和体系运行的有效性，系统评定HSE目标、指标完成情况，开展HSE标准化绩效评定工作。

- 1.4.1 评定对象：各部门、各单位（事业部、区域、专业公司）（含相关方管理）。
- 1.4.2 评定周期：每年一次。
- 1.4.3 评定报告：结合HSE管理要素要求，出具年度HSE绩效评定报告，提交招商蛇口安委会审定，并向公司董事会战略与可持续发展委员会报告。
- 1.4.4 绩效管理的原则：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。评定结果与单位绩效和个人收入、晋级、评优等挂钩。

## 1.5 相关方 HSE 管理

1.5.1 相关方是指供应商、承包商以及其他利益相关方。

1.5.2 公司建立承包商、供应商及其相关方 HSE 管理指引等文件，按照“谁管理、谁负责”、“谁承办、谁负责”、“谁接待，谁负责”的原则，将相关方 HSE 工作纳入公司 HSE 管理范畴，实行严格的 HSE 准入审批、检查、评价、考核和变更管理。

■ 事前准入管控：按照公司现行的准入制度严格审查劳务分包单位的资质、业务能力、安全业绩以及安全管理体系；签订服务合同时，应同时签订 HSE 协议或在合同中列明 HSE 条款，明确各自的 HSE 管理职责。

■ 事中过程管控：对相关方 HSE 工作实行分类监督管理，依据相关方主营业务、经营规模和 HSE 风险程度由高至低分为三类；加强作业过程的管控，做好劳务分包单位使用过程中的评价和动态管理工作。

■ 事后考核管控：每二年或服务结束时，至少组织一次对相关方服务期间的 HSE 评价；对于评价不合格的相关方，不再续用。

1.5.3 公司将劳务派遣人员纳入一体化管理，强化“事前预防”，最大限度减少作业现场生产安全事故的发生：通过培训等举措帮助劳务分包单位和劳务人员提升安全意识，推动劳务分包单位逐步提

高自身的安全管理水平；同时，严格劳务分包单位和劳务人员的安全监管，并将“劳务派遣人员事故指标”纳入HSE考核范畴。

## 1.6 HSE 宣贯与培训

- 1.6.1 覆盖的对象。包括公司全体员工和相关方。公司将劳务分包单位人员和劳务派遣用工、灵活用工人员纳入HSE宣贯与培训范围，分级分类开展HSE宣贯与培训，未经安全知识培训（且考核合格）的人员不得上岗。
- 1.6.2 计划的制定。每年年初，根据法律法规及公司内部制度的相关要求，制定HSE宣贯与培训计划，内容包括但不限于HSE管理的法律法规和专业知识、HSE意识提升、HSE操作技能、风险辨识评价与控制以及新工艺、新技术、新材料、新设备的HSE技术特性与防护措施等，并组织开展应急演练。
- 1.6.3 计划的实施。严格落实HSE宣贯与培训计划，培训对象、培训学时、培训内容应符合计划要求（地方政府有规定的，从其规定）。
  - 新员工岗前安全培训时间不得少于24学时。
  - 从业人员在本单位内调整工作岗位或离岗6个月以上重新上岗时，应当重新接受部门级、岗位级安全教育培训，培训考核合格后方可上岗。
  - 各单位主要负责人、HSE管理人员、特种设备管理人员、特种设备操作人员、特种作业人员、消防控制室值班人员等相关人员应参加专门的HSE培训，并按规定要求取得相应的资格证书。

- 其他从业人员根据工作性质进行安全培训，保证其具备本岗位安全操作、应急处置等知识和技能。
  - 使用被派遣劳动者和临时雇佣人员的单位，应按本单位员工 HSE 培训要求，对其进行统一管理。
  - 进入本单位生产经营场所从事服务和作业活动的相关方人员，应由本单位承办部门进行进场 HSE 交底、培训。
- 1.6.4 效果的评价。跟踪培训效果，了解受训人员的个人感受，听取受训人员提出的意见与建议，不断改进培训方案来实现持续进步。
- 1.6.5 档案的建立。建立 HSE 培训管理台帐和档案，如实记录 HSE 宣贯与培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况。

## 1.7 HSE 文化建设

- 1.7.1 公司最高领导自上而下开展安全承诺，并建立健康、安全和环境三位一体的综合管理体系。
- 1.7.2 HSE 文化建设是招商蛇口企业文化建设的重要组成部分，公司致力于创建“思想有意识、管理有标准、行为有习惯”的特色 HSE 文化，并积极向相关方进行 HSE 文化推广。
- 1.7.3 通过 HSE 会议、HSE 宣贯培训、HSE 竞赛、HSE 实地演习等各类安全文化活动，以及微信公众号、OA 新闻、宣传栏、网络媒体及电视台等各类渠道，向公司全体员工和相关方广泛宣传招商蛇口的 HSE 文化，持续营造良好的 HSE 氛围。

## 2. 商业道德政策

### 2.1 反不正当竞争政策

「适用范围」招商蛇口与相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）

2.1.1 公司遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规，约束自身的各类商业行为，坚决维护市场的公平竞争秩序；同时，公司要求相关方遵守合规承诺，即在合作过程中不实施任何影响公平竞争的行为。

2.1.2 公司认定的“不正当竞争行为”包括但不限于：参与操控市场价格；采用财物或者其他手段贿赂相关单位或个人，以谋取交易机会或竞争优势；以不正当手段或违反协议约定获取或交换会影响公平竞争的商业秘密、敏感信息；编造、传播虚假信息等诽谤行为，损害竞争对手商誉和信誉；实际控制人、董事、监事、高级管理人员以不正当方式参与关联交易；对客户、供应商等合作方实施不正当限制或威胁；利用不正当竞争手段破坏市场秩序的其他行为。

### 2.2 廉洁从业政策（反贪腐与反贿赂）

「适用范围」全体员工与相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）

2.2.1 公司制定了明确的反舞弊、反腐败与反贿赂政策，要求全体员工遵守公司运营所在地的法律法规和公司各项管理制度，不得利用职权和工作便利谋取不正当利益或损害公司利益。

2.2.1.1 公司从事前教育警示、事中反腐审查和事后执纪问责三个维度，落实廉洁从业管理举措，要求：

- 新入职员工 100%签署《员工廉洁工作承诺书》



■ 新任高级管理人员 100%签署《公司高管人员从业承诺书》

2.2.1.2 公司严肃查处违规违纪案件，保持惩治反腐败高压态势。

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廉政档案。

2.2.1.3 公司结合不同背景、不同岗位、不同层级员工特点，有针对性制定廉洁教育课程，通过廉洁教育课和廉洁教育活动对全体员工进行廉洁从业培训。

2.2.2 公司不断加强与相关方（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，持续推进阳光采购工程。

2.2.2.1 公司持续完善采购过程、供应商履约和采购人员履“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。

2.2.2.2 公司将《合规及廉洁交易承诺函》作为相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）需要签署的合同附件，使之具有法律约束效力，若相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）违反承诺，我们将追究其法律责任：

■ 相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）不得向招商蛇口员工承诺或给予回扣、优惠、现金、酬金、不当娱乐或任何不当价值，以从招商蛇口获得优惠待遇。

■ 相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）不得掩盖或隐瞒任何不当付款的情况。

■ 相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）不参与反竞

争行为或滥用市场支配力或操纵投标安排等。

2.2.2.3 邀请相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）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，与相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）面对面签署“廉洁自律保证书”，强化其合规廉洁意识。

## 2.3 信访举报与举报人保护政策

「适用范围」全体员工与相关方（供应商、承包商以及其他利益相关方）

2.3.1 公司依据《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、传真、电子邮件、走访等方式，进行信访举报。违规举报渠道如下：

■ 邮箱：zsskjubao@cmhk.com

■ 来信/来访：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

■ 网络举报平台二维码



2.3.2 公司制定了明确的举报人保护政策，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、迫害或不当的记录处分。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。

## 3. 可持续发展政策

### 3.1 绿色建筑政策

#### 3.1.1 绿色认证

- 新建项目认证：所有新建项目 100%取得中国《绿色建筑评价标准》认证，其中全装修住宅项目取得中国《绿色建筑评价标准》（一星级及以上）认证。
- 新建资产运营项目认证：新建商场、写字楼、产业园区、酒店等资产运营项目进行更高等级绿色建筑标准（如中国《绿色建筑评价标准》（二星级及以上）、《能源与环境设计先锋》（LEED）金级及以上、《WELL 健康建筑标准》（金级及以上）、《近零能耗建筑技术标准》等）认证。
- 示范项目认证：积极推动示范项目参考认证体系的最佳实践进行设计，并申请如零能耗、零碳或其他可持续建筑相关最高等级认证，改善环境效益、健康与福祉。
- 存量资产运营项目：已投入使用的资产运营项目逐步实现 100%绿色建筑认证并持续更新。

#### 3.1.2 绿色设计及建造

- 绿色设计：在建筑的设计、施工层面，融入绿色可持续（包括能源、水资源使用效益及废弃物管理）、安全健康及应对气候变化的措施；对所有新建项目开展碳排放计算分析，并采取减少全生命周期单位建筑面积碳排放强度。
- 绿色建造：积极采用装配式建筑、智能建造、钢结构等绿色建筑方式。2025 年，新建装配式建筑比例达 80%；制定施工

建设过程中的环境管理计划及应急救援预案，采用节能型设备，并对施工现场雨水进行收集和利用，实现建筑垃圾源头减量、过程控制、循环利用，加强施工建设过程中的污染防治，通过有效措施降低对周边环境造成的影响，保护地下设施和文物等资源。

- 绿色建材：优先使用具有绿色环保相关认证的建材产品，并优先采购 500KM 以内生产的建筑材料和可循环利用材料，减少生产、运输过程的资源和能源消耗，降低对环境的影响。目标到 2025 年，新建项目绿色建材占比达 50%，到 2030 年提升至 70%。

## 3.2 绿地开发政策

招商蛇口致力于保持绿地的原始自然生态，充分考虑水源涵养及耕地、林地、城市绿地保护等问题，优先以保护原始绿地的山体、水体生态为考量，避免对绿地的扰动开发，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。

3.2.1 生态恢复：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。

3.2.2 风貌保护：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。

3.2.3 绿化保障：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。

### 3.3 棕地开发政策

招商蛇口致力于实现棕地项目的前期综合治理修复，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。

3.3.1 治理修复：在前期环境评估中，如发现存在污染或严重破坏等问题，我们将根据棕地治理的法定权责要求和各地建设用地土壤污染状况调查与风险评估相关工作指引，提供风险管控方案或治理修复方案，沟通政府、原业主等相关单位，开展土壤防氡等修复工作，确保二级开发阶段的物业上盖土地达到环评标准。

3.3.2 集约化利用：我们还致力于棕地修复处理后的集约化利用，依托有机运营和精细化全链条管理，推动城市综合生产力全面提升，为城市美好生活焕新赋能。

## 4. 绿色运营政策

### 4.1 能耗管理政策

- 4.1.1 招商蛇口制定并践行长远的能源管理目标，坚持能耗总量和强度双控，积极应用行业最佳实践来提高能源使用效率。
- 4.1.2 加大绿色清洁能源的应用比例：在新建和存量项目共同开展建筑屋顶光伏行动，利用商业、住宅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。
- 4.1.3 落地能效提升管理举措：组建能效提升工作小组，建立能耗能效管理平台和智慧空间 IOC 系统，探索利用物联网、移动互联网技术，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。
- 4.1.4 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。
- 4.1.5 采用新技术新模式减少能源消耗：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；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，制定各航线节油的动力模式。

## 4.2 水资源管理政策

- 4.2.1 招商蛇口将节约用水和提升水资源使用效率视为项目设计和日常运营的工作原则，严格遵循水资源利用及排放相关的法律法规要求，持续强化节水管理力度，确保水资源可持续利用。
- 4.2.2 水资源集约利用：采用节水器具、循环冷却水处理设备和漏损控制等节水装置，并不断改进产品的适用性、合理性。在条件适宜时建设雨水或中水回用系统，对水资源进行循环利用。
- 4.2.3 用水管理：针对不同项目制定相应的节水目标，通过能耗管理平台对用水量进行持续监测。
- 4.2.4 节水宣传：面向员工、客户、租户、供应商等利益相关方开展节水教育和倡议，培养节水意识。
- 4.2.5 污水处理与排放：施工现场污水排放应达到国家标准要求，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；在船舶安装高级废水处理系统及油水分离器，并在满足含油污水排放标准后才可进行排放。

## 4.3 废弃物管理政策

- 4.3.1 招商蛇口承诺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。
- 4.3.2 建筑垃圾处理、回收与再利用：在施工现场生活区设置封闭式垃圾容器，施工场地生活垃圾实行袋装化，并及时清运；对建筑垃圾进行分类，并收集到现场封闭式垃圾站，集中运出；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。

- 4.3.3 生活垃圾分类与回收：遵循生活固体废弃物减量化原则，并布置垃圾分类收集设施，尽可能对可回收垃圾进行回收利用；
- 4.3.4 有害废弃物分类与回收：废弃电器电子产品、有害物质含量高的废旧电池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；
- 4.3.5 厨余垃圾分类与回收：引导健康用餐、文明用餐，减少厨余垃圾的产生；针对厨余垃圾进行重点垃圾分类，有条件的单位可通过餐厨垃圾处理设施将餐厨垃圾资源化。

#### 4.4 绿色办公政策

- 4.4.1 办公区域的绿色用电：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。
- 4.4.2 办公区域的绿色用水：定期对供水设备、管道进行检查，及时维修更换陈旧设备，杜绝跑、冒、滴、漏等现象的发生。
- 4.4.3 办公区域的废弃物管理：开展垃圾分类，对可回收垃圾、其他垃圾、有害垃圾和餐厨垃圾进行分类收集，规范处置废弃物。
- 4.4.4 出行与差旅：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。
- 4.4.5 办公用品采购：由专人管理办公用品采购，规范采购流程；减少采购一次性办公用品，推广可再生办公用品的使用；提高办公用



品的重复使用率（如信封、公文袋等），优先购买高能效设备（如新能源车辆、节能冰箱、节能空调等）。

- 4.4.6 绿色办公宣贯与培训：通过布置节能标识、张贴宣传海报、开展主题培训与特色活动等形式，在全公司范围内宣贯绿色办公理念，要求全员从源头降低办公区域的能源消耗与废弃物；通过开展绿色办公倡议活动等举措，向租户等相关方推广绿色办公理念，共同助力资源节约型、环境友好型社会建设。

## **4.5 绿色租赁政策**

「适用范围」招商蛇口与相关方（租户以及其他利益相关方）

- 4.5.1 为更好地利用绿色建筑，公司倡导与租户共同积极践行绿色环保、节能减排，共同助力资源节约型、环境友好型社会建设。
- 4.5.2 公司所有租赁业务均与租户签署《绿色租赁公约》，从能耗管理、废弃物管理、绿色装修、绿色租赁理念的宣贯和倡导等方面开展绿色租赁管理实践。
- 4.5.3 能耗管理：公司对公共区域全面配备了节能灯具和灯源，定期检查、调适公共设施设备，不断维护和提升建筑的绿色性能；公司要求租户遵守招商蛇口对于节能、节水管理的相关要求，共同实现节能减碳目标。
- 4.5.4 废弃物管理：公司设立装修垃圾回收专区和厨余垃圾专用回收区，要求租户按照招商蛇口废弃物管理的相关要求，进行垃圾分类并有序投放至对应垃圾桶；对于厨余垃圾，公司采用专用车辆运输至生化处理设施。

- 4.5.5 绿色装修：公司提供绿色装修指导，帮助租户提升经营空间的性能，减少对环境的影响；倡导租户在装修/翻新过程中，选择满足国家或地方相关环保标准的建材、设备，使用绿色建材及产品。
- 4.5.6 绿色租赁理念的宣贯和倡导：公司定期组织低碳节能活动，开展绿色低碳相关培训，帮助租户挖掘节能潜力；公司定期或不定期开展一系列绿色环保宣贯活动，帮助租户提高在废弃物管理、绿色装修等方面的绿色租赁实践水平，携手全体租户共同推广绿色环保理念。

## 5. 生物多样性保护政策

「适用范围」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）

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，致力于在开发、建设、运营等核心环节采用基于自然的解决方案（Nbs），保护、养护、恢复、可持续利用和管理自然或改良的陆地、淡水、沿海和海洋生态系统的行动，有效和适应性地应对社会、经济和环境挑战，同时为人类提供福祉、生态系统服务和复原力以及生物多样性效益。

### 5.1 风险识别和评估

- 5.1.1 评估开发、建设、运营等各环节对生物多样性的影响，识别出生物多样性影响因素以及对应的生物多样性保护行动领域，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。
- 5.1.2 针对这些实质性问题，结合自身商业活动所涉及的价值链，确定企业参与生物多样性保护的优先级目标，并融入到企业核心业务和管理机制中，将业务对生态环境的影响降至最低。

### 5.2 行动方案制定与实施

- 5.2.1 在新建项目设计过程中，采用基于自然的解决方案，充分考虑生物多样性保护和生境营造，使用本地物种进行生态修复，建设绿色基础设施，尽量避免对生态环境的影响。
- 5.2.2 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。

5.2.3 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。

### 5.3 利益相关方参与

5.3.1 积极采纳并吸收利益相关方的意见，更好地识别招商蛇口在参与和实施生物多样性保护战略中对外部环境的影响。

5.3.2 通过多样化的渠道和方式提高员工、租户、供应商、消费者等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。

5.3.2 与国际国内生物多样性保护平台、组织及相关部门等开展合作，共同为生物多样性保护贡献力量。

## 6. 客户权益保障政策

### 6.1 责任营销政策

「适用范围」全体员工与相关方（营销代理公司与其他外包营销人员）

6.1.1 公司遵守《中华人民共和国广告法》等法律法规，严格把控广播电视、纸媒、门户网站等输出渠道的信息口径，确保对外宣传信息的准确性、合法性和真实性，避免因不恰当输出造成的客户误解、对品牌造成的不良社会影响及法律风险。

6.1.2 公司坚持公开透明、平等交易理念，建立了责任营销多层管理责任制与监督评价相结合的全面管控机制，根据《招商蛇口营销案场服务标准化工作指引》、《招商蛇口阳光公示》等核心管理文件开展责任营销管理实践，旨在为客户提供安心、放心的优质产品与服务体验。

■ 《招商蛇口营销案场服务标准化工作指引》：规范案场全体员工营销行为，形成系统化、标准化对客规范；强化项目不利因素的梳理流程及展示要求，增加销售透明度；严控销售现场对客输出信息审核，包括销售手册、销售物料、销售说辞的内容拟定、变更；通过多专业校核杜绝过度承诺，使消费者全面、准确的了解项目信息，减少后期销售纠纷，提升客户满意度。

■ 《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利益相关营销信息的公示。

- 6.1.3 培训宣贯：公司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开展责任营销培训宣贯，培训主题包括但不限于“诚信守法”“廉洁从业”“产品信息输出注意事项”“营销广告宣传法律风险”“产品合规展示”等相关内容，帮助责任营销从业人员梳理营销意识、提高专业经验积累。
- 6.1.4 监督管控：公司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，贯穿售前、售中、售后各阶段营销服务标准化要求。
- 售前：案场开放前，销售展示道具需经多专业部门多层级评审检验才可对客开放；案场团队均通过标准化培训与业务考核，考核不过关则不予接待客户。
  - 售中：通过定期的专项自查自纠工作、月度会议通报等措施开展内部管理，及时督办与整改；通过月度舆情报告，督办与整改经由外部通路反馈的案场问题；通过第三方机构定期开展的满意度调研和神秘访客等措施开展外部监督，帮助销售案场及时发现问题。
  - 售后：通过定期的专项自查自纠工作以及不定期的抽查或专项检查，结合年度营销案场服务报告，开展内部监督工作；外部监督则通过第三方机构独立进行的满意度调研和神秘访客等形式来开展，保障各项责任营销举措切实落地。
- 6.1.5 监督举报：公司设立了公开的客户投诉渠道【招商蛇口全国统一服务热线 400-861-1979】，并在所有销售案场阳光公示区进行展示，客户可直接致电反馈建议与意见；同时，公司接受工商局、房管局、街道办等相关政府主管部门不定期监督巡检，根据政府工作及法律法规最新要求，严格规范案场营销展示。

6.1.6 考核问责：公司面向区域、城市公司营销部门，开展年度营销专项测评考核，按照责任营销成果进行不同等级的考核奖励加分；公司根据年度客户满意度管理打分情况，对全体案场人员的年度绩效予以酌情评分考量；公司根据业务工作违规的轻重程度以及对客户造成不良影响或经济损失的轻重程度，落实责任与处罚到个人；公司根据相关方（营销代理公司与其他外包营销人员等）合同工作目标的完成情况与销售服务满意度的达标情况，对相关方进行综合履约评价，并以此作为后续合作的重要考量标准。

## 6.2 客户服务政策

6.2.1 组织架构：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。

6.2.2 服务目标：公司秉持“以客户为中心”的服务理念，坚持“以客为先”服务宗旨，加强与客户沟通，持续改进产品和服务，不断提高客户满意度。

6.2.3 管理机制：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。

6.2.4 客户回访：公司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。

6.2.5 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。

- 客户满意度提升：要求各单位结合满意度报告等调研数据分析问题及原因，针对调查中存在的不足提出改进措施，制定整改提升措施，并落实执行；公司定期晾晒满意度调研数据，对各单位提出具体改进方向、目标；并通过收集客户意见、持续调查客户满意度，对改进方案的实施进行验证。
- 考核与问责：客户满意度纳入总部对各单位的 KPI 考核，并要求各单位依据实际情况制定内部考核指标，分解满意度二级、三级指标，明确责任主体，落实到责任部门/责任人；公司针对调研结果每月实施亮灯管理，由相关单位落实处罚；针对年度客户满意度低于红线值的单位，取消参与公司级奖项评选资格；如发现提供虚假信息、认为干扰满意度调查等违规行为，则该单位年度满意度调研成绩为零，取消该单位参与公司级奖项评选资格，并进行通报批评，按照公司相关规定严肃处理。

6.2.6 神秘访客：公司通过聘用第三方人员扮演顾客，对各业态服务场景进行实地暗访，以客户视角对公司各服务项目服务状态进行真实体验和评价，以客观反映服务执行过程中的不足，督促各单位严格按照服务标准提供服务，保障公司整体服务品质。

- 服务品质提升：要求各单位要根据检查结果制定优化整改方案，并在整改完成后开展内部自检自查，形成管理闭环。
- 考核与问责：定期发布检查结果，督促相关单位提升整改。设立复查机制，对整改不力责任单位、责任人进行重点通报；公司对检查结果实施亮灯管控，责任单位落实考核与奖惩；年度检查结果作为各单位考核依据。



6.2.7 客诉处理：公司自上而下建立了投诉管理机制，包括畅通多种投诉渠道、规范客户投诉处理流程、提升客户投诉处理效率、开展问责与处罚等，通过不定期抽查和监督，形成管理闭环。确保客户投诉能得到及时妥善处理，提升客户服务质量。

■ 客诉分级管理：公司客户投诉施行三级管控原则，总部运营管理部为公司客户投诉的监督管理部门，负责监督管理公司客户投诉处理工作；各区域、各事业部/专业公司执行总部客诉管理要求，负责本单位客户投诉处理的督办、核查，参与客户群诉和重大客户投诉处理；城市公司及相关责任单位负责处理本单位客户投诉；对客诉问题落实责任到部门和责任人。

■ 畅通客诉渠道：公司设置全国统一服务热线及总部监督服务热线，同时通过微信公众号、小程序等开通线上报事及投诉等服务，形成统一对客服务窗口和接诉渠道。总部设立“客户信息中心”，客户也可通过邮件、来函、来访等方式向公司反馈意见和建议。投诉渠道包括：

◇ 【电话】全国统一服务热线 400-861-1979、监督电话 0755-26822222

◇ 【邮件】受理客户投诉邮箱 [cmpdcic@cmhk.com](mailto:cmpdcic@cmhk.com)

◇ 【来访】到访公司

◇ 【来函】邮寄或快递信函至公司

◇ 【电子平台】招商荟公众号和小程序在线客服平台

■ 投诉处理原则：投诉处理实行属地管理原则，即一般投诉信息转到相关专业公司、区域、城市公司处理，投诉处理遵循

国家相关法律法规，同时应符合公司制度、流程规范，遵守契约精神、符合社会道德标准和公司维护良好客户关系理念等原则，力争在最短时间内解决客诉问题。

- 投诉处理标准：客户投诉要求责任单位在 2 小时内响应客户，48 小时内回复处理方案，过程中及时告知客户处理进展，不同类型客诉问题要在规定时间内处理完成进行关闭。
- 考核与问责：因投诉管理不规范、处理不及时、不得当给公司造成不良影响或损失的，公司将进行责任追究；对于重大客诉，公司采取亮灯预警或招商赢积分等处罚方式，确保责任落实到部门和责任人；定期对各单位的客诉情况进行日常抽查，如发现在投诉处理过程中存在不规范行为且情节严重的，将予以通报批评，并由总部客户信息中心督办，保证客诉处理的效率和质量；客诉管理相关指标纳入对各单位的年度考核。

6.2.8 培训宣贯：公司设立客服夜校，面向各级客服管理者和客户服务人员定期组织开展相关工作培训、标杆案例学习等活动。定期对客诉问题及案例进行复盘总结、分析，强化客户服务岗位人员的服务意识，不断提升公司整体客户服务管理水平。同时要求各单位定期组织满意度提升总结与分享，交流先进工作经验，不断提升公司产品力和服务力。

## 7. 员工权益保障政策

- 7.1 公司坚持“以人为本”的精神，关爱员工身心健康，维护保障员工合法权益，将员工作为促进企业健康可持续发展的重要资源。公司强调以人文关怀与能力发展激励员工价值创造，倡导组织与员工相互成就、共同成长。
- 7.2 保障员工基本权利：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、保留意见权等相关合法权利，杜绝一切雇佣童工及强迫劳动行为。
- 7.3 保障平等多元化雇佣：公司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，坚持男女同工同酬。
- 7.4 保障员工身心健康：公司为员工提供符合健康、安全、环保法规标准的工作环境和劳动保护用品，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。
- 7.5 保障员工薪酬福利，为员工提供符合法定要求的劳动报酬和多层次的福利保障：建立与绩效挂钩的薪酬分配机制，兼顾保障性因素与激励性因素的同时增强薪酬激励效果；在合法合规的基础上创新、用好、用足福利费，提高福利费使用效率，充分增强员工幸福感。
- 7.6 促进员工能力发展：公司建立完善领导力、专业能力、通用能力三类人才培养体系，打造出涵盖公司中高层、基层经理人、普通员工系列人才培养项目，通过组织开展针对性的人才培养项目，

结合丰富、多元、立体的培训模式，覆盖各层级员工群体的学习需求，推动员工能力提升，帮助员工打造终身就业能力。

7.7 民主沟通与监督：公司通过多种方式加强员工沟通，为员工营造一个健康、公平、公开、公正的工作环境；员工有权对认为不合理、不公平的处理向公司人力资源部门、部门分管领导、职工监事、工会或公司领导提出申诉。

7.8 公司依法组织工会，员工依法享有加入工会、参加工会组织的各项活动的权利，并通过工会维护自己的正当权益。

## 8. 供应链政策

### 8.1 供应商行为准则

招商蛇口致力于携手供应商共同将可持续发展理念贯穿到双方合作中，积极打造绿色、安全、阳光供应链，赋能供应商可持续管理，实现高质量发展的共赢。

#### 8.1.1 环境保护

- 供应商应遵守《招商蛇口供应链“碳中和”绿色质造公约》的相关倡议要求，承诺在生产经营过程中减少碳排放。
- 供应商应开展环境监督管理行动，监测业务范围内环境风险，发生环境事件后迅速响应、报告和披露环境影响及处理进展，与招商蛇口及其他利益相关方保持协助沟通。
- 供应商可改进设计、操作及流程以加强业务及运营中所使用的物料循环，减少不必要的物料物料的采购，减少业务营运对环境的影响。

#### 8.1.2 产品质量与安全

- 供应商应建立健全内部质量管控机制，积极推动 ISO 9001 质量管理体系认证等标准化体系认证。
- 招商蛇口将对上游供应商的产品质量进行严格管控和审验，与上游供应商合作共同推动质量提升。

#### 8.1.3 职业健康与安全

- 供应商应建立健全职业健康与安全管理体系，积极推动 ISO 45001 职业健康安全体系认证等标准化体系认证。
- 供应商应构建安全健康的工作环境，为员工及利益相关方身

心安全提供保障，降低安全生产风险，预防员工职业病危害。

- 供应商应开展职业健康安全相关培训宣贯，强化员工职业健康安全意识。

#### 8.1.4 劳工关系

- 供应商应遵守国家法律法规要求，不得聘用任何形式的童工、强迫劳工、威逼劳工或抵债劳工。
- 供应商内部不得因性别、种族、国籍、年龄、婚姻状况、子女状况、性取向、宗教或身体残障等因素而出现对员工的不平等对待和歧视行为。
- 供应商内部应提供畅通的沟通及申诉渠道，切实维护员工的合法权益。

#### 8.1.5 商业道德

- 供应商需遵守运营所在地所有适用的反腐败法律及规定。
- 供应商应制订反贿赂、反贪污的相关政策、行为守则及作业流程，以杜绝任何形式的贿赂、贪污、腐败、诈骗、滥用职权和浪费行为，并确保严格执行。
- 招商蛇口杜绝不正当竞争，供应商不得通过虚假信息及不正当手段获得竞争优势。

#### 8.1.6 可持续发展管理

招商蛇口鼓励供应商建立自身可持续发展管理体系，完善可持续发展治理架构，制定落实可持续发展政策，对外披露可持续发展信息，持续提升可持续发展管理水平。

## 8.2 供应链管理政策

招商蛇口制定并实施《供应商管理实施细则》，开展由“供应商引入、评估、认证、培训与合作、退出”构成的供应链全周期管理。

### 8.2.1 供应商引入

为不同类型的供应商量身定制细化 12 项入库考察，全方位考察评估供应商资质与能力，打造优质供应商库。

### 8.2.2 供应商评估

- 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。
- 逐步将供应商 ESG 表现纳入年度评估考察，加大对供应商生产环境、职业健康与安全、环境保护、商业道德等可持续绩效的评估力度。

### 8.2.3 供应商认证

- 聘请第三方对供应商进行质量检查，保证入围供应商产品质量。
- 在入库阶段，要求所有供应商提供其产品质量的资质认证。
- 在采购阶段，对所有供应商提供的产品质量资质认证进行复核；合同期限超过 12 个月的供应商，对其产品质量资质认证进行年度检查；战略采购供应商，还需要提供二级供应商产品质量资质认证。
- 鹰眼行动的抽检频率不低于 2 次/项目。

### 8.2.4 供应商培训与合作

- 每年开展供应商大会、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。

- 针对管理要求、质量管控、奖惩公布、反贪腐、专业技术等专项内容，面向不同性质的供应商开展培训和讲座活动。
- 未来将探索更多合作赋能形式支持供应商在健康安全、绿色低碳、产品质量等方面取得相关认证或行业荣誉。

#### 8.2.5 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。