



拓展 廉潔、高效 管治空間

中國海外集團的企業管治以有效而具高透明度的管理架構和制度為拓展價值之基石，致力打造廉潔的企業文化，並強化供應鏈管理機制，為客戶提供滿意的產品及服務，保障客戶私隱。

在集團規模化發展條件下，風險管理尤顯重要。集團內部風險管控以內控體系建設為重心，努力建立內部風險防範機制，以合規合法性為重點，促進集團各級單位合規性經營和內部管治；在PPP項目擴張速度加快的條件下，要把投資風險管理和現金回收作為第一要務，加強風險防範，保障投資資金安全，確保未來專案持續健康運營。

表現概覽



33%
運營點進行正式的
腐敗風險評估

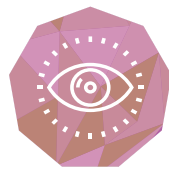


重大腐敗風險及事件

0 宗



完成編印
《中國海外集團有限公司
廉潔風險防範教育指引》



侵犯客戶隱私權及遺失
客戶資料的投訴

0 宗

拓展廉潔、高效管治空間

反貪腐與內部監控

廉潔反貪是中國海外集團企業文化的重要一環。集團設有監察審計部，負責嚴格的監察審計管理制度和指引，確保旗下各部門、各子公司、分公司、辦事機構、聯營公司以至所有地盤的廉潔操守。自2014年集團在中國海外發展及中國建築國際分別組成監察審計部，並明確作為集團監察審計部的派出機構管理營運，以確保其獨立性。監察審計人員均接受項目管理、審計、紀檢監察等專業培訓。



年內，集團監察審計部共舉辦了三場培訓，包括「SQL數據庫基礎知識及常用查詢操作培訓」、「地產業務線工程管理系平台培訓」、「物業管理行業知識培訓」，參與人次達30人

目前集團所有的營運點都受監察審計部監控。為加強內部風險管理，我們於2016年對旗下33%運營點進行正式的腐敗風險評估，全未發現重大腐敗風險，亦沒有發生已確認的貪腐事件。

我們通過各種培訓深化企業的廉潔文化，鞏固「不想腐、不能腐、不敢腐」的工作文化。為明晰集團員工的廉潔制度，集團於2016年完成編印《中國海外集團有限公司廉潔風險防範教育指引》。通過標識廉潔風險點，提出相應的防範措施及依據，將廉潔風險教育融入員工管理崗位與業務工作流程之中，成為一部實用的集團廉潔教育教材。

拓展廉潔、高效管治空間

《中國海外集團有限公司廉潔風險防範教育指引》

按崗位職責與業務流程進行劃分，全面梳理各級領導成員、職能部門人員可能面臨的廉潔風險。



案例：先鋒微行動·我為中海挺規矩

「先鋒微行動·我為中海挺規矩」是集團2016年度倡廉主題活動，以開展全體員工規矩和制度教育為主線，成為集團倡廉宣教的重點。

目前線上活動註冊會員已經突破6,640人，各級單位發佈廉政學習資料14,630餘篇，自製廉政教育微視頻40餘部。



拓展廉潔、高效管治空間

產品責任

產品及服務質素

確保物業和服務質素及施工安全是集團兩大最基本和核心的社會責任，也是業務穩健發展的基礎。集團指導各二級公司持續完善我們的品質和安全管理制度，並鼓勵他們創新，從項目規劃、施工、查收入伙交付、維修整改到物業服務都有嚴格的質量檢查。年內集團沒有因產品及服務違規而被罰款的個案。

集團房地產業務制定下發了加強產品責任管理的新制度《入伙維修暫行管理辦法》，旨在全面梳理及明確集團內地產公司、工程管理公司、中海物業各相關業務部門在項目交付後的工作職責範圍及協同事項，以進一步提升客戶滿意度。

為了聆聽客戶所需，我們與住戶設有雙向溝通平台，如業主及客戶聯誼組織「中海會」、物業管理客戶QQ群、微信群等，聆聽他們的意見，同時定期通過客戶滿意度調研了解服務表現和居民的期望。2016年內，旗下二級公司分別完成了客戶及合作伙伴滿意度調查，詳情請見各二級公司之報告。

確保建築業務中所有人士(包括員工、分判商員工、項目周邊居民或行人)的安全亦是集團的核心工作。我們以安全零事故為目標，對各營運點的施工安全設嚴格要求和監督，並每年開展多種形式高密度安全檢查，檢討安全表現。年內，集團針對地盤施工共進行超過1,100次高風險地盤檢查、高危工序檢查、夜間安全及環保突擊檢查、綜合管理內部審核、起重機械和地盤用電專項檢查等多種檢查。此外，集團定期組織前線管理人員及分判商負責人培訓，覆蓋率達100%。

保障私隱

我們重視保護個人私隱，要求集團及旗下二級公司嚴格遵守人力資源管理制度內的「公司道德守則」。對於客戶、僱員及商業伙伴所提供的一切機密或特殊資料，集團有責任替他們保密，並確保資料的完整留存和安全保管。年內集團並無發現與未能保障客戶私隱或遺失客戶資料的違規個案。

拓展廉潔、高效管治空間

申訴機制

集團旗下業務設有申訴渠道，例如在承建項目現場公告勞工問題舉報投訴電話，監督施工單位依法尊重勞工權益，確保地盤勞工健康安全及工資權益等。房地產項目亦致力加強全員客服意識，提高投訴處理的及時性、有效性，規範投訴處理接待流程，暢通客戶問題回饋機制，在項目銷售賣場、社區物業管理處前台(或各樓棟大堂)、入伙現場、線上宣傳平台等都公示投訴聯繫方式。

物業項目亦建立多種客戶訴求管道及向客戶公示，並制定了《中海物業客戶投訴管理辦法》，規範日常接待處理、跟蹤落實、協調資源及回訪驗證等環節的要求，並建立相關的考核機制，保證客戶投訴回應及驗證的主動性、及時性和有效性。

供應鏈管理

我們重視與供應鏈的友好合作關係，亦明白在整個供應鏈當中倡導及推動負責任經營方式之重要性。從業務角度來說，供應鏈對我們的成本和品質有關鍵影響；從企業社會責任方面來看，供應鏈在安全、勞工和環保上的好壞也影響我們最終在業務持續發展的表現。作為大型企業，集團期望能運用業務的影響力支持和推動供應商改進它們在環境保護和社區關懷的表現，打造與供應鏈共贏的空間。目前，集團的供應商數目總計約3,310家。

集團常設電子信箱，受理全集團各類違規舉報；旗下二級公司在供應商引進、招投標、簽訂合同過程中，向供應商公佈舉報電話和收信地址，招標全程接受監督，並於各類重大法定節假日向合作伙伴發放公開信函，重申公司廉潔從業要求，提醒合作伙伴拒絕違規操作。

拓展廉潔、高效管治空間

主要供應商類別和管理措施

業務	供應商類別	管理措施
房地產業務 	承建商、建築材料、裝飾材料、安裝材料、設施設備等	<ul style="list-style-type: none"> 制定中央採購及建築材料採購的標準化指引文件，對建造過程中用到的物料及產品質量予以逐項規範 定期對供應商進行綜合評估，實時更新合格供應商名錄，剔除不合格供應商 內地的項目設立防止供應商欠薪措施、設立薪金拖欠舉報投訴電話
承建業務 	分判商、建築物材料供應商、建築器材供應商、顧問	<ul style="list-style-type: none"> 負責中央採購的物資部制定採購工作程序，規範採購過程 為負責物資採購及管理的員工提供內部及外部培訓 在採購過程中考慮設備及材料的環保表現 通過問責、培訓以及獎賞制度提升分判商工友的安全及環保意識 每年更新合格供應商及分判商名錄，剔除不合格供應商及分判商 梳理分判商材料質量控制流程，制定食水喉安裝質量監控程序（試行版），提高對物料源頭管控，過程監督和問責的效率，按需要完善流程，並推廣至香港地區各地盤 設勞資關係專門人員處理與分判商的勞資關係事務 持續核查分判商僱傭關係管理情況，在與分判商的糧款結算中納入分判商與工人的相關僱傭文件的審核
物業管理業務 	物料供應商、保安服務供應商	<ul style="list-style-type: none"> 使用公司內部研發的「中海物業成本管控平台」，實現物料採購的線上管理和記錄，以及供應商名錄、履約評審的管理 設審計部對下屬公司的物料採購行為進行抽查 對違反公司環保規定或承諾的供應商，經評審、審批流程，列入不合格名錄，取消參與合作的資格