






持份者溝通

根據中國海外集團的業務性質，我們識別不同界別的持份者，並制定合適的溝通和回應方式；透過持份者溝通及交流，深入了解他們對集團的意見和期望。

中國海外集團與持份者的常規溝通方式

主要持份者	期望與要求	溝通與回應方式
股東／投資者 	<ul style="list-style-type: none"> • 收益回報 • 滿意市值 • 權益保護 • 了解公司經營情況 	通過定期投資者會議、年度股東大會、公告等形式，與持份者保持緊密、透明、高效的溝通
客戶 	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信履約 • 訊息透明 • 高質量產品及服務 	通過項目售樓處、物業管理處、微信及網站平台、電話及郵箱等渠道，與客戶溝通及收集意見反饋
員工 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬與福利保障 • 機會平等 • 職業發展 • 健康與安全 • 人文關懷 	設立有關僱傭及員工福利的年度專項優化工作，通過培訓加強員工職業健康與安全的意識，以及提升不同工作崗位及職級員工的職業發展，並依託聯誼會平台豐富員工企業文化生活，增進全員凝聚力
合作夥伴與供應商 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開採購 • 合作共贏 • 資源共享 	通過持續加強公司招標、履約流程規範化建設等，促進公開透明的招標採購政策，與供應商互利共贏
社區 	<ul style="list-style-type: none"> • 促進就業 • 公益慈善 • 環保綠化 • 社區協同發展 	以集團捐建的11所希望小學為基點，持續開展「童夢同想」藝術交流計劃、「歡樂童學會」夏令營、愛心探訪等各類公益活動，帶動員工參與義工活動，並協助青少年教育及社區建設

持份者溝通

要深入了解持份者的意見，集團認為常規的溝通方式並不足夠。2014年，我們在出版參照GRI指引的《企業社會責任報告》時，首次系統化地進行了持份者溝通，並透過關鍵性矩陣分析識別企業社會責任事項。我們非常理解，持份者溝通是一個動態的過程，而社會對企業社會責任的期望也不斷提升。為此，集團今年開始由傳統的《企業社會責任報告》向《可持續發展報告》轉型，更實在地探討把保護環境和關懷社會的管理方針與集團的發展策略融合。我們再次委任第三方顧問公司協助進行獨立的持份者溝通，更深入地了解不同持份者對集團可持續發展的意見及期望，從而識別和優先處理對集團發展最重要以及持份者最關注的議題。

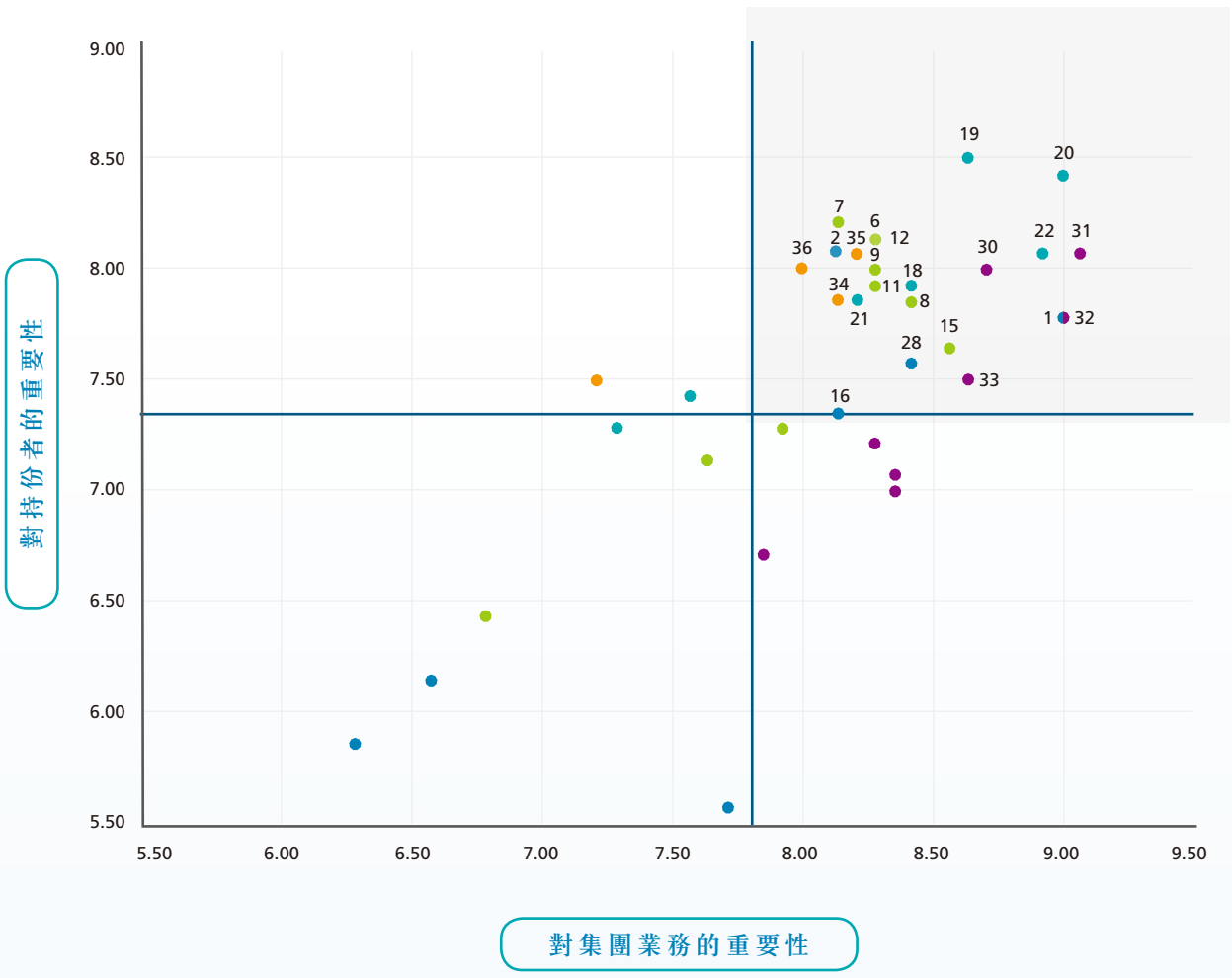
集團旗下三大業務板塊包括房地產業務、承建業務和物業管理業務，分別由旗下三家二級公司負責營運。由於各二級公司已按實際需要，透過現有的溝通機制並自行安排持份者溝通活動，以收集持份者意見，我們此次的持份者溝通聚焦於集團層面的持份者。

我們委託獨立顧問公司，根據集團的業務性質及過去的持份者溝通結果，選出37項與集團業務及其影響最密切相關的議題，涵蓋「經濟績效」、「環境保護」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」和「社區投資」五大範疇，並以此作為是次持份者溝通的基礎。顧問公司分別與集團的內部持份者，包括來自不同部門的員工，以及外部持份者，包括商業以及社區項目的合作夥伴，分別進行了訪談、工作坊和焦點小組討論，並結合問卷調查的形式，深入且全面地了解持份者的意見。

持份者溝通

綜合內部和外部持份者的意見，顧問進行了實質性評估，協助集團識別了最關鍵的23項議題。

中國海外集團可持續發展實質性矩陣



持份者溝通

顧問向集團匯報了持份者的意見和分析結果，再由集團內部就所有議題與集團的相關度進行了討論，確定《可持續發展報告》的關鍵報告範圍。由於集團嚴格遵守與競爭法相關的法律法規，防止反競爭行為為一項將不在本報告的關鍵性議題列表內。22項「實質性議題」按重要性由高至低排列如下表，而今年新增加的議題以星號標示：






經濟 績效	1 增加收入及減低營運支出	營運 慣例	31 防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢
	2 管理可持續發展議題帶來的財務風險及／或機會*		30 保障客戶資料私隱*
環境 保護	6 減少並妥善處理空氣污染物和溫室氣體排放	33 建立有效的營運管理申訴機制*	28 向客戶提供滿意的產品或服務，保障其健康與安全
	12 節約用水並提升用水效益*		
	7 減少並妥善處理污水和廢物		
	9 增加環保物料的使用*	社會 投資	35 實行社區參與及影響評估，確保業務活動得到社區的接納及／或滿意
	8 減少並優化原材料的使用		
	11 節約能源並提升能源效益		
	15 將產品及服務對環境的負面影響減到最低		
16 分配更多資源於環境保護*	36 支持慈善捐獻和員工義務活動*		
僱傭 及 勞工 常規	20 提供健康和安全的工作環境，令員工免受職業危害	34 了解營運所在社區的需要，並確保業務活動考慮社區利益	
	19 消除工作場所的歧視及促進平等機會		
	22 防止聘用童工及強制勞工*		
	18 建立全面的僱傭管理制度		
	21 提供發展及培訓機會，支持員工持續發展		

註：今年的持份者溝通沒有把「合規」作為一個獨立的範疇進行討論，而是在「經濟績效」、「環境保護」、「僱傭及勞工常規」、「營運慣例」和「社會投資」五大範疇中分別提出與依法合規相關的議題，從而更具體地了解持份者在不同議題上對集團依法合規的意見和期望。

除了識別「實質性議題」外，我們也針對持份者特別關注的事項或意見逐一作出回應，並在報告各章節進一步補充說明，及時回應持份者的訴求。

持份者溝通

持份者的關注以及集團的回應

範疇	對集團業務重要的議題	對持份者重要的議題	中國海外集團的回應
經濟績效 	增加收入及減低營運支出	管理可持續發展議題帶來的財務風險及／或機會	集團憑藉多年累積的經驗，成功建立堅實的經濟基礎。未來，集團將繼續加強企業管治，為可持續發展的風險及機會作好準備。
環境保護 	將產品及服務對環境的負面影響減到最低	減少並妥善處理污水和廢物	集團近年在辦公室和工地推行各類環境管理措施，涵蓋綠色建築設計、施工、物業管理及綠色辦公，致力將業務營運對環境的影響減到最低。未來，我們將把環境保護工作提升至集團的整體戰略層面，從項目規劃開始，積極支持使用環保物料及應用綠色科技，推動低碳、綠色建築的發展。
僱傭及勞工常規 	提供健康和安全的工作環境	消除工作場所的歧視及促進平等機會	員工對集團的成功及持續發展非常重要。我們關心員工的身心健康，除了為員工提供健康安全的工作環境外，亦會繼續採取同工同酬的僱傭條件以及在晉升、調職、培訓等範疇中採用「劃一甄選準則」，並依託聯誼會平台豐富員工企業文化生活，增進全員凝聚力，致力為員工締造一個平等、共融的工作環境。
營運慣例 	防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢	保障客戶資料私隱	集團去年實施廉潔風險管理、制定廉潔風險防範教育指引及開展全體員工教育工作，努力建設廉潔企業文化。我們將定期檢討及披露措施成效。為進一步完善客戶信息隱私保護工作，集團旗下房地產業務按照《關於加強客戶資料管理的通知》的要求，對客戶信息資料進行專人專崗、專用電腦、定期維護等多項管理措施，加強客戶資料的安全保管，避免泄露客戶個人信息的風險。
社區投資 	實行社區參與及影響評估，確保業務活動得到社區的接納及／或滿意	實行社區參與及影響評估，確保業務活動得到社區的接納及／或滿意	我們深明旗下發展項目與當地居民的生活及社區經濟息息相關。日後，集團將會更積極參與項目規劃及投入資源進行地區諮詢工作，收集居民的意見，及增加項目對社區建設的積極作用。

集團重視與持份者的溝通，積極鞏固彼此緊密、互信的關係，實現有建設性的互動交流。我們將會在未來開展長遠的持份者參與策略，針對報告內容進行深入溝通，定期收集各持份者對集團在可持續發展方面的最新意見；同時，透過不定期的工作坊讓持份者更了解集團在推動可持續發展方面的工作，共同討論集團所面對的挑戰和各持份者在有關方面的角色。