

泛海建设集团股份有限公司

2009 年社会责任报告

第一章 2009 年度企业社会责任履行情况综述

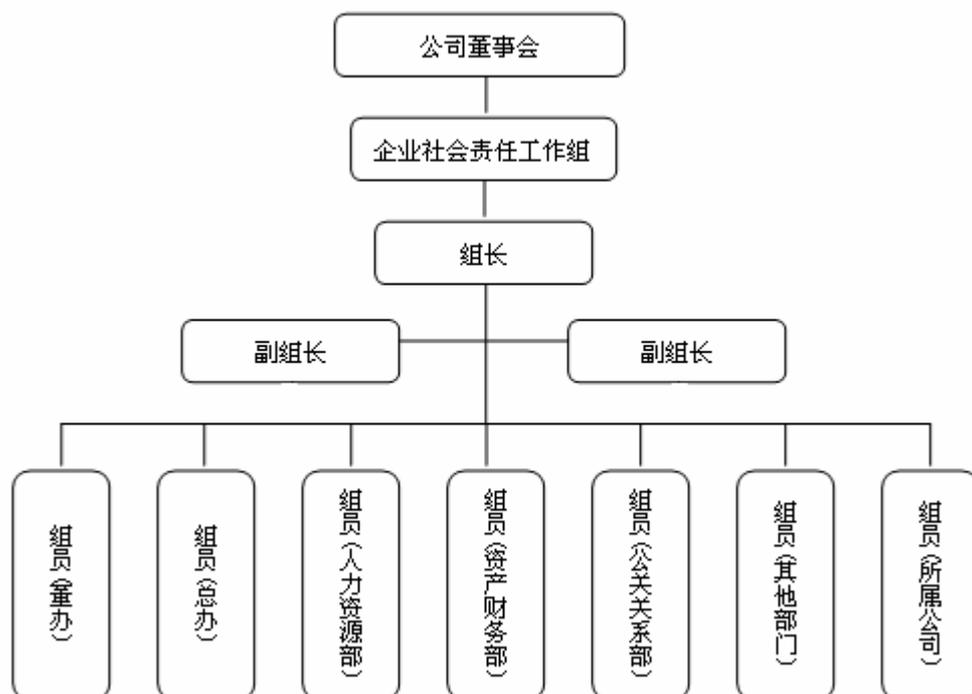
积极履行企业社会责任，与各利益相关方建立起和谐互信、互惠互利的合作关系，既是贯彻和落实科学发展观的必然要求，也是企业可持续发展的有力保证。2009 年，公司一如既往，秉承“为股东创造最大效益，为社会创造最大财富”的企业宗旨，发扬“敬业、守信、忠诚、奉献；开拓、创新、立志、图强”的企业精神，遵循“社会目标、企业目标、个人目标相统一；社会责任、企业责任、个人责任相统一；社会利益、企业利益、个人利益相统一”的发展理念，努力践行“得益于社会、奉献于社会”的企业价值观，自觉承担对社会和自然环境的责任，致力于为国家振兴、社会进步尽一份力量。

2009 年是公司上下针对企业社会责任议题进一步深化认识的一年。11 月，公司根据中共中央的统一部署，开展了学习实践科学发展观活动。公司董事长卢志强同志在动员大会上的讲话，将学习实践科学发展观和公司“三个统一”的企业发展理念结合起来进行论述，不仅更加坚定了公司坚持“三个统一”的发展理念，同时也清楚地定义了泛海建设社会责任的内涵，即“在企业的战略选择上，不仅要关注企业的经济价值、市场价值，不仅要为股东、员工谋利益，更要为社会民生谋利益，积极承担企业的社会责任”，具体表现为五个方面：一、

把企业发展好，保持企业长期良性的发展；二、履行好企业必须的纳税义务；三、通过企业的良性发展积极扩大就业；四、以实际行动投身社会公益慈善事业；五、在国家、社会需要的时候挺身而出。

此外，公司管理层还深入思考企业社会责任与企业运营战略之间的关系。公司组织召开了“市值管理研讨会”，明确提出市值管理不应仅仅讲求股东价值最大化，也应该追求“企业社会责任价值最大化”的思想。公司认识到，投资者会选择有发展潜力、公众形象好的公司作为投资对象，履行企业社会责任的水平则直接关系到企业的发展潜力与公司形象。这标志着公司在企业社会责任理念方面的一次提升，履行企业社会责任不再是对社会事件被动的反应，而是被纳为公司经营发展的根本战略的一部分。

在提升社会责任理念的同时，公司还在 2009 年将履行社会责任工作体制化、常规化。公司着手建立企业社会责任工作机制，设立公司企业社会责任工作组，制定工作组工作制度和利益相关者沟通及执行制度，建立和完善企业社会责任信息收集和管理体制。企业社会责任工作组由来自集团各主要职能部门和所属各公司的代表组成，协同开展工作，直接对公司董事会负责。作为一个跨部门的组织协调机构，公司企业社会责任工作组的建立将会有力的推进泛海建设企业社会责任战略的制定、未来工作目标的具体化，以及推动企业社会责任理念融入到泛海建设的具体业务和日常工作中。工作组的组织架构和构成情况如下图所示：



此外，公司 2009 年还对中高层管理人员开展了企业社会责任相关的业务培训，并对企业社会责任工作组进行了专业的企业社会责任理论和实务操作的培训，确保企业社会责任的理念和战略落到实处。

在社会责任的具体履行方面，2009 年公司克服了宏观经济形势和企业经营过程中的诸多困难，首先确保了员工就业的稳定性，全面贯彻落实了董事长卢志强先生提出的困难时期“不裁员，不减薪”的承诺。不仅如此，公司还在原有的人员基础上加大了招聘力度，尤其是校园招聘的力度，为缓解全社会的就业压力做出了贡献。公司持续关注员工权益，并在 2009 年下半年为全体员工上调了工资水平。

另外，公司在报告期内对投资者和债权人权益保障、供应商和消费者权益保障、环境保护与可持续发展等工作做出了卓有成效的努力，在继续发扬公司优良传统的基础上，逐步推动企业社会责任理念在产品的设计、开发、建设、销售、服务等各个运营环节中的落实和深

化，不断践行“得益于社会，奉献于社会”的企业价值观和“三个统一”的企业发展理念。

第二章 保持就业稳定性，缓解全社会就业压力

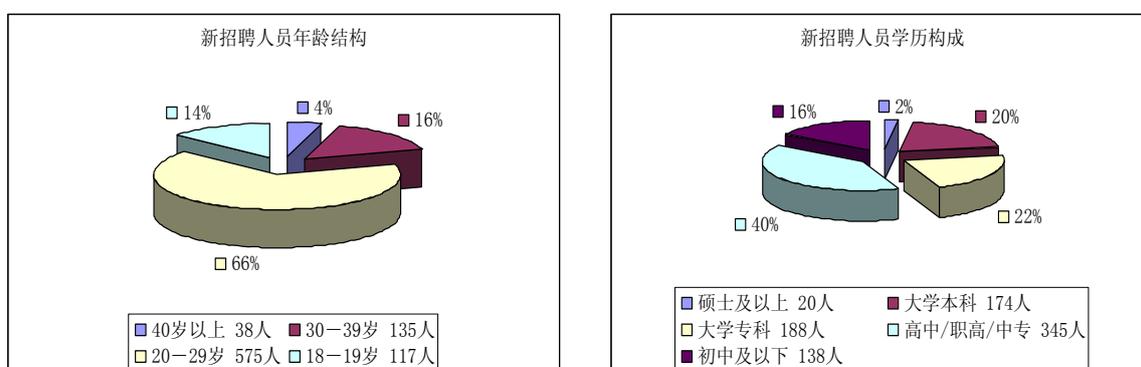
2009 年是我国宏观经济形势面临诸多不确定因素的一年。受宏观调控政策影响较大的房地产行业在 2009 年、尤其是上半年经历了艰难的时刻，不利的外部环境是对企业是否有坚定的信心和足够的能力持续履行社会责任的一个检验。

就业是衡量国家经济发展质量的一项重要指标。企业担当的核心企业社会责任之一，就是为社会不断创造就业岗位。2008 年下半年至 2009 年上半年这一段时间，受全球金融危机的冲击，国内外很多企业采取了裁员的办法来降低成本，应对危机。

2009 年 3 月，全国政协常委、公司董事长卢志强先生在参加政协工商联界别小组讨论时表示，民营企业在保就业上已经第一次处于主导地位，不裁员是民营企业的历史性使命。遵照董事长的谈话精神，公司坚持困难时期“不裁员、不减薪”的政策，确保了员工就业的稳定性，也为社会减轻了就业压力。

与此同时，公司还扩大招聘力度，积极创造更多的就业机会。2009 年，集团及所属各公司全年新增员工 865 人，其中集团总部 11 人，所属房地产项目公司 110 人，所属劳动密集型公司 744 人。从新招聘员工的年龄结构来看，40 岁以下的员工占 95.6%，其中 29 岁以下的员工占 80%，公司尤其偏重于校园招聘，为缺乏工作经验的大学生创

造就业机会；从性别比例来看，男性 597 人，女性 268 人，男女比例约为 2:1；从学历结构来看，硕士及以上学历占 20 人，本科学历 174 人，专科学历 188 人，高中/职高/中专学历 345 人，初中及以下 138 人。公司一方面注重保证员工队伍的综合素质，将“全日制本科学历”作为一般岗位的基本要求，另一方面对于基础性操作岗位适度放宽学历要求，以实际工作经验及综合素质为主要录用评价标准，为没有机会接受高等教育的人群、农民工、退伍官兵提供就业机会。



泛海物业管理有限公司所属各单位与当地高校建立起了长效的实习生引进机制，部分缓解了当地高校的就业压力。同时，公司结合自身安全管理工作实际需要，搭建起所在地区部队退伍军人的招聘渠道，解决退伍军人的就业问题。2009年11月24至12月3日，泛海物业管理公司展开了对北京武警总队某支队、北京军区顺义某师、北京军区驻昌平某部队、北京军区某坦克师等部队的退伍军人现场招聘工作。通过宣传及讲解，招聘现场吸引了不少退伍军人，双方达成初步就业意向。

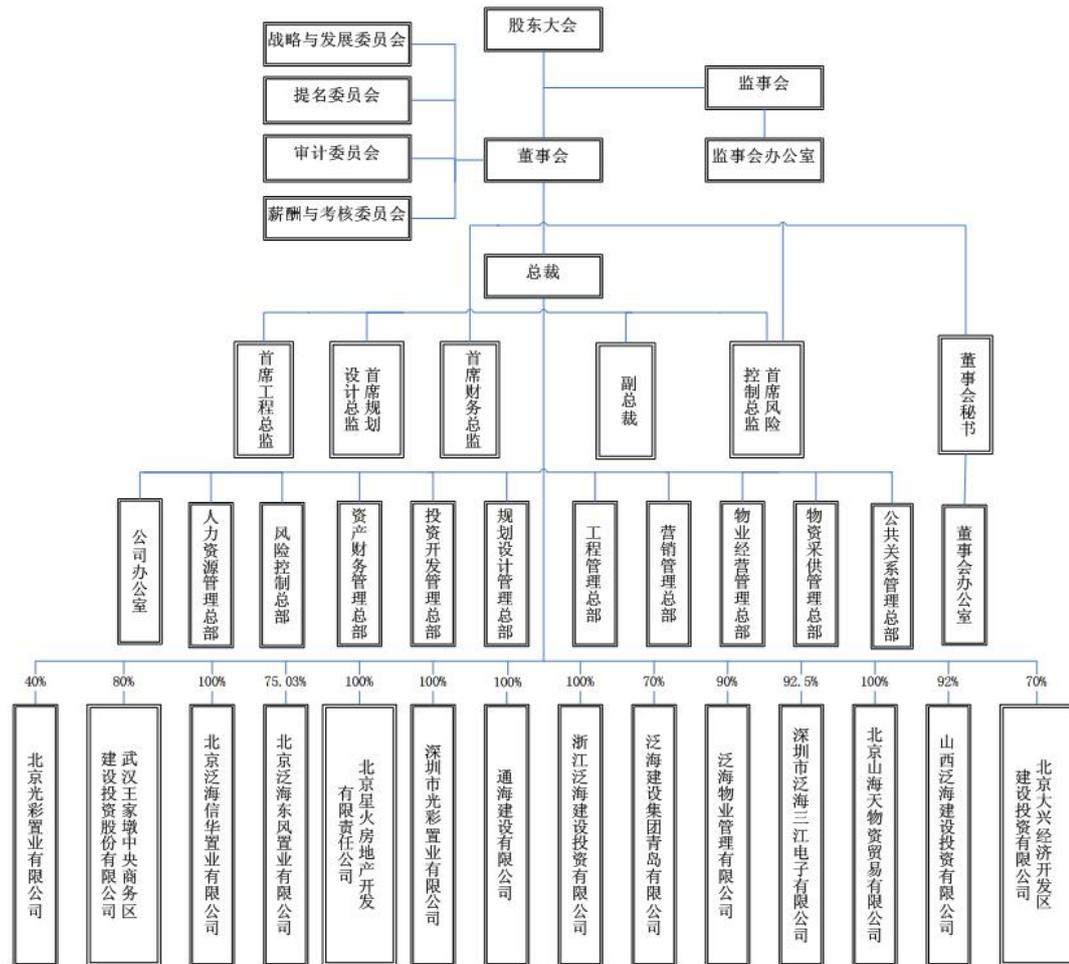
另外，公司还在 2009 年下半年统一上调了员工的薪资标准，平均加薪幅度为 7.21%，进一步凝聚了员工对公司的向心力。

第三章 投资者和债权人权益保护

公司一直秉持“公平、公正、公开”的原则平等对待所有投资者，严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规规定，不断完善公司治理结构，提升公司治理水平，保障所有股东以及债权人的权益。公司致力于与股东和债权人建立起长期信任及共赢的关系，2009 年公司持续对治理结构进行完善，以确保广大股东尤其是中小股东的权益得到切实保障。

（一）持续完善公司治理结构

完善的公司治理结构、良好的公司治理水平、科学的公司治理机制是公司规范经营、抵御经营风险和健康发展的制度保证，也是公司切实履行社会责任的制度基础。泛海建设严格遵守监管部门的法律法规，建立起了完善的公司治理结构，并坚持不懈地致力于提高公司的治理水平。公司的治理结构图如下：



在上述制度框架下，2009年，公司根据中国证监会颁布的《上市公司章程指引》对《公司章程》进行了修订，规定“非独立董事候选人、非职工代表监事候选人由董事会、监事会或持有或合并持有公司3%以上股份的股东提出”，取消了对拥有提案权的股东持股时间的限制，确保了中小股东参与公司重大决策和自由表达意愿的权利。公司还对《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》中有关股东大会关联交易的回避和表决程序、董事监事提名的方式和程序以及累积投票制等内容进行了修订，并制定了《公司累积投票制实施细则》，为中小股东行使权利提供了制度保障。另外，公司还按照《上市公司章程指引》的要求对公司股东大会的授权委托书进行修

订，将股东大会涉及议案逐一在委托书上列出，并请委托人对受托人做出明确指示。

（二）调整董事会组成，完善决策指导功能

董事会负责公司整体战略，在《公司章程》和股东大会授权范围内，全面行使公司的经营决策权限。董事会下设战略与发展委员会、提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会。2009年，为了加强公司董事会的力量，更充分地发挥董事会对公司经营管理的决策指导，董事会组成人员由9人增加为15人，相应地，独立董事增加为5人。

（三）完善信息披露制度，认真履行信息披露义务

公司以坦诚的态度与投资者沟通，认真履行信息披露义务，力求真实、准确、完整、及时、公平地向投资者披露公司生产经营管理的重要信息和重大事项。2009年，公司对《信息披露事务管理制度》进行了修订，进一步规范了公司的信息披露程序并在披露中增加了与持股5%以上股东、实际控制人相关的信息。公司还通过各种渠道加强与投资者的沟通交流，报告期内，公司对通过网站“投资者关系”栏目提问的投资者的回答率近90%，接待证券、基金公司等投资者的调研达20余次，并对投资者打来的每一个咨询电话认真接听回答。公司还积极通过路演、组织大型投资者见面会等方式与投资者沟通发展思路，聆听投资者意见。

（四）为股东创造最大效益，吸引稳健型投资者

作为一家上市公司，泛海建设一直以“为股东创造最大效益”为企

业宗旨。2009年，公司的经营理念开始从盈利管理向市值管理转变，通过科学合理的组织，通过对公司治理、产业经营、资本运营等多个层面的综合管理来实现企业总市值的最大化，从而保证股东财富价值最大化。截止2009年12月31日，公司总市值达到324.39亿元，位列沪深A股市值排名第123位，房地产板块市值排名第8位。作为市值管理举措之一，公司在“市值管理研讨会”上提出要“实施稳定的分红派息政策，以吸引稳健型的长期投资者”。公司在对《公司章程》进行修订时，专门增加了关于“现金分红政策”的条款。

（五）保障债权人权益，维护信用水平

公司在最近几年中快速扩张，但公司一直注重财务风险管理，保证资金安全，严格履约，切实维护债权人利益，维护良好资信水平。2009年9月，公司与中国建设银行股份有限公司深圳市分行签署《战略合作协议》，中国建设银行股份有限公司深圳市分行将向公司及其关联成员企业提供意向性授信额度人民币200亿元。2009年11月，公司成功发行了32亿元公司债券。经鹏元资信评估有限公司综合评定，公司的主体长期信用等级为AA-，当期债券信用等级为AA。

第四章 确保产品质量

为消费者生产质量过硬的产品，是企业的立足之本和存在的理由。作为一家专业的房地产开发建设企业，公司在报告期内共实现商品房销售90656.49平方米，出售车位434个，出租车位225个。

（一）创造城市新生活，做百年建筑

公司一向秉承“创造城市新生活”的产品开发理念，致力于满足高端房地产市场的需求，为消费者和社会打造高品质住宅。公司在项目开发上不是以数量而是以质量为目标，确保每一个工程都是精品。公司深知，土地是不可再生的稀缺资源，建房子是一件对未来负责的事业。公司的口号是“做百年建筑”，所以在选材、规划、施工等各个环节都本着符合长期使用要求的角度出发。

（一）严把品质关，精心选择建筑材料

打造高品质建筑，使用高品质的建材是根本。公司严把建材质量关。首先从机构设置上入手，在集团总部设立物资采供部和工程管理总部，把电梯、空调、门窗等大宗物资的采购权收归集团总部，统一进行招投标管理，从源头控制所采购物资的品质。公司还在实践中不断调整策略，北京泛海国际居住区项目一期施工时，施工单位为了赶工期，致使采购的石材质量出现一定的问题。随后公司从施工单位手中收回石材采购权改由公司直接供应的方式，并成立了由物资采供总部、工程管理总部和风险控制总部等人员组成的石材质量小组，在招标阶段就选择大型的有责任感的企业；生产阶段质量小组派员到工厂监制，将质量控制提前到出厂前，产品合格才允许出厂；石材进料的时候还须一块一块进行审查，经由项目公司、监理单位及质量小组三方验收合格后才可以安装。安装过程中，质量小组每周两次进行现场检查，发现不合格产品坚决换掉。

公司始终坚持原材料选择的高标准。北京泛海国际居住区的住宅外墙体全部使用外挂石材，因为价格高昂，外挂石材在住宅项目中较

少采用。但即便在房价相对于一线城市较低的城市，公司也没有因为成本的压力而降低选材的品质标准。另外，所有埋在墙体中的自来水管均采用不锈钢材质，热水管使用铜管。室内装修使用的木地板，公司也主动采用高于国家 E1 级标准的 E0 级，更低的甲醛释放水平确保了更高的品质。

（二）从规划设计开始，兑现质量承诺

公司开发的北京泛海国际居住区项目在规划设计中，注重从业主的角度出发，努力给业主营造家的感觉，在过硬的产品质量之外，给消费者最大限度的人文关怀。在社区营造方面，泛海国际居住区的规划强调“大社区”理念，在每个被道路分割开的居住区域都设计了一个小型的会所，方便业主就近前往。在每一栋住宅楼的楼下，都设计了大堂，方便业主交流会客。在考虑业主的生活便利方面，泛海国际居住区项目在公共区域的照明采用了红外线控制，避免为了使用声控开关而必须进行拍掌、跺脚等动作的尴尬。此外，公司还在诸多产品细节设计上体现了对产品质量的高度重视，及以人为本的设计理念。

（三）严把建筑质量，创优质工程

公司在项目建设过程中严把质量关，从每个细节把握建筑的品质。公司首先从选择施工单位做起，优选资质好、信誉好的建筑企业作为总包单位，避免偷工减料。在施工单位招标过程中，公司将创工程质量奖项和创建“双文明工地”作为投标的硬性要求，并写入总包合同。公司旗下各项目均在当地获得建筑质量奖项，如北京泛海国际居住区项目获得“结构长城杯”；青岛泛海名人广场项目获得“泰山杯”；

浙江泛海国际中心项目荣获“钱江杯”等。

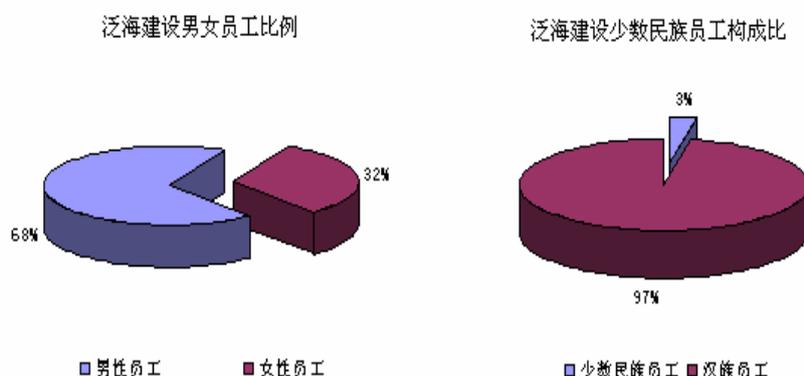
第五章 职工权益保护

人才是企业竞争力的源泉，公司视员工为企业的发展伙伴，严格遵守各项劳动法律法规，建立了一系列内部规章制度保障员工的各项合法权益。公司以人为本，关爱员工，充分调动员工工作热情，挖掘员工潜力，实现员工和企业的共同成长，在相互信任中分享企业的发展成果。

（一）尊重员工权利

公司坚持男女平等、民族平等原则，为员工提供公平竞争的就业环境，反对任何形式的就业歧视。公司的员工全部通过公开招聘的方式录用。

截止 2009 年底，公司员工总数为 2335 人，其中女性 739 人，少数民族 71 人。在公司 69 名高级管理人员中，女性 9 人，占高管总数的 13%；在本地招聘的高管 53 人，占高管总数的 77%。



公司关爱女性员工，在“三八妇女节”为女员工准备特别礼物，《公司假事制度》规定女性员工怀孕满 5 个月即可休产假。公司还将这种

关爱延伸至员工家庭，每位男性员工拥有一个星期的陪产假。

（二）保障员工基本权益和福利

公司严格遵照国家有关劳动法律法规，保障员工的合法权益和各项福利。公司根据《劳动合同法》和各地方相关法规的规定，与全部在职员工签订了劳动合同。按照《劳动法》的规定，公司为全体员工办理了医疗、养老、失业、生育、工伤等各项社会保险，足额缴纳住房公积金，落实年假、其他国家法定假日等各种带薪休假权利。此外，公司还为员工购买了补充商业医疗保险，并提供健康体检、防暑降温费、午餐补助、通讯补贴在内等各项福利。

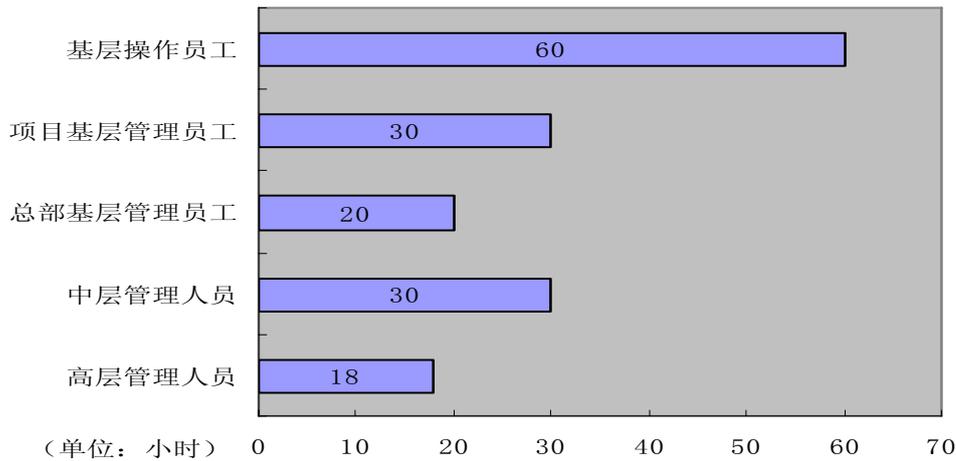
（三）注重员工职业发展，强化员工职业培训

公司重视员工职业发展，形成了多层次的培训体系。

新员工培训，每年两次、每次为期四天的新员工入职培训，让新员工快速了解公司企业文化和企业发展理念、价值观；专业技能培训，专门的业务学习培训帮助公司内部的专业人员提升工作能力；管理能力培训，特定主题的管理培训提升中高层管理人员的管理能力。

公司还鼓励员工利用业余时间进行与工作相关的自我学习，《公司人事培训制度》规定，员工自行申请并与其工作岗位、业务有关的培训待取得培训证书或资格证书后，报人力资源部审核后予以报销。

为帮助员工职业发展，提升公司核心竞争力，2009年，公司所属泛海物业管理有限公司成立了培训中心，并严格推行培训学分制度，明确规定了公司各层级员工全年必须接受的最低培训时间。（如下图所示）



(四) 以绩效考核促员工成长，推进民主管理

公司重视与员工的沟通，通过有效的反馈沟通机制建立员工与企业之间相互信任的伙伴关系。公司建立了完善的考核评价体制，制定了《员工绩效考核制度》，每个月对员工工作进行考核。绩效考核对员工的成长和工作能力的提升起到了显著的作用。员工如果对绩效考核结果有重大异议，还可以根据该制度的规定提出申述。此外，公司还积极推进民主管理，所属各公司都成立了工会。公司通过职工代表大会推选出职工监事，代表职工利益与公司进行更好沟通。

(五) 关爱员工健康，防控流感蔓延

公司以人为本，关爱员工，每年组织全体员工进行一次全面体检。2009年，甲型H1N1流感肆虐，公司为了有效预防和控制流感传播，保证员工身体健康，专门成立了以总裁为负责人的H1N1防控领导小组。小组通过制作PPT课件等方式为员工普及甲型H1N1流感防治知识，帮助员工掌握有关防护技能，提醒员工做好自我防护工作。公司还积极联系疫苗接种工作，为员工创造条件接受疫苗接种，2009

年 12 月份在员工自愿、知情同意的原则下，组织员工统一接种了甲型 H1N1 流感疫苗。

（六）重视团队建设，激发员工工作热情

公司高度注重激发员工的工作热情，努力提升员工对企业的归属感，积极开展了一系列团队建设工作。公司定期组织员工进行春游、秋游，组织羽毛球比赛等活动丰富员工业余生活。如，公司所属泛海物业管理有限公司于 2009 年 7 月组织了第一届职工羽毛球比赛，10 月组织了第七届职工篮球比赛，通过比赛促进了员工更加关注身体健康，同时也增强了员工之间的凝聚力和团队精神。

（七）为基层操作员工开辟成长通道

公司聘请的员工中，既有高学历的人才，也包括大量没有机会接受高等教育的基层操作员工。由于种种社会条件的制约，后者的职业空间和发展余地相对更小。公司注重这部分员工的成长，尽其所能为他们开辟更好的发展通道，如公司所属泛海物业管理有限公司于 2009 年推出的“星级保安服务管理体系”。一般而言，保安工作人员在工作中获得晋升、薪酬上得到增长只有一种可能，即提升为班组长。但一方面，由于管理职位的有限性，这种提升机会相对较少；另一方面，部分保安人员尽管工作认真负责，但可能并不适合担任管理工作，于是便得不到职位上的提升机会。“星级保安服务管理体系”根据保安工作人员的工作绩效考核结果来评定星级，分为从一星到五星五个级别，一年评定一次，依据工作服务水平、贡献大小进行星阶的递升，并对应相应的薪酬上的激励，为保安工作人员增加了更多的成长空

间。此外，泛海物业管理公司还在需要技术性工作岗位的时候，有意识地选拔表现优异的保安人员去参加培训，让他们学到可以受益终生的一技之长。

第六章 供应商权益保护

泛海建设的供应商主要是各施工单位和材料设备供应商。公司视供应商和合作伙伴为共生共荣的利益共同体，董事长卢志强先生在这方面对公司提出如下要求：“在企业发展过程中，妥善处理和协调好股东、员工、政府、部门、中介机构、供应商、客户等方方面面的关系，照顾各方利益关系。在社会这个大家庭中形成全方位公开透明的利益共同体，形成合作共赢的成长发展理念”。在这一理念指引下，公司在业务开展过程中始终尊重各家供应商，与供应商平等合作，共同发展。

（一）规范招投标管理，防范商业贿赂

公司建立了严格的内控制度，有效防范商业贿赂和不正当交易的发生。在招投标过程中，公司秉持“公平、公正、公开、透明”的原则，将招标公告统一在公司网站上发布，并欢迎所有资质符合入围条件的厂商参与。公司要求所有参与招投标的供应商签署“公平交易承诺书”，规范商业行为。公司在招投标操作过程中的公正透明性获得了各方供应商的好评。

（二）促进供应商社会责任水平

公司对生产过程中的各个环节进行严格控制，同时也对供应商提

出严格的要求。在与所有项目的总承包人的合同中，公司都明确要求建筑工地必须获评为当地“双文明工地”，在质量创优目标方面至少要获得项目所在地颁发的质量优质奖。材料设备的选择上，公司特别关注材料的生产是否符合社会与商业伦理以及符合环保要求。公司将具备 ISO14000 环保体系认证资质作为供应商入围的优选条件，并以此为标准严格遴选入围品牌，从源头上进行控制。目前，参与公司项目投标的供应商中，具备环保认证资质的厂家占厂家总数的比例已达到 70% 以上。

（三）与合作伙伴共同成长

公司严格按照标书和合同规定履行对供应商的责任，不故意压价、不拖延付款。此外，公司对供应商工作上的要求积极配合，保持良好的合作关系。公司尊重商业伙伴的各种合理需求，如泛海国际居住区项目的空调供应商日本大金空调公司将泛海国际居住区作为其样本工程，多次带其他客户前往参观，公司对此类要求一概积极配合。公司还乐于采用技术领先的新成果、新产品，帮助创新型的中小供应商成长发展。以防水材料产品为例，早在深圳卓宝、东方雨虹等公司知名度还不高的时候，公司就看重了他们技术上的领先性，一起合作，共同成长。七八年的合作时间，公司见证了这些合作伙伴从弱到强，这些供应商的技术标准也一步一步上升为国家标准。

公司还通过对供应商进行阶段性的评估、回访，建立起供应商数据库。公司从数据库中选择产品质量好、管理体系规范、合同履约记录佳、售后服务水平好、品牌成熟度高的供应商，建立战略合作关系。

对于战略合作伙伴，公司在有需要的时候直接下订单，在保证采购产品的质量的同时，较好地降低了交易成本。

第七章 客户、消费者权益保护

公司不仅致力于为客户提供优质的产品，同时也奉献优良的服务。泛海物业管理公司以“真诚相伴，百年知己”为服务理念，一切从业主（客户）利益出发，以客户满意度作为工作指南，努力为客户打造幸福社区。2009年，泛海物业在“品质服务提升年”的目标指引下，完善制度管理，强化员工服务意识，以客户需求为工作导向，在为客户提供满意服务方面取得了较大的成绩。

（一）深入推进管家式服务，想业主之所想

2009年，泛海物业管理在泛海国际居住区深化推进物业“管家式服务”体系，将居住区划分为四个管理区域，每个区域设有一名管家和管家助理，同时在每个单元设置一名助理管家，近距离及时地为业主提供服务。公司通过各种专项的业务培训来提升一线服务人员的服务水平，强化其服务意识，在尽职尽责完成本职工作的基础上，公司鼓励助理管家从业主需求出发，为业主提供包括钥匙托管、快递件收发、报纸订阅等免费的增值服务。“管家式服务”以其“想业主之所想”的贴身而及时的服务深受小区业主好评，多次获得业主赞扬。

（二）聆听业主意见

公司高度重视客户的投诉意见。泛海物业管理公司设立了24小时投诉专线来处理顾客投诉，并且规定3个工作日内完成投诉处理。

对于共性投诉问题公司做出公开回复，对于个性投诉问题则逐一回复并上门回访。公司每季度举办一次“总经理接待日”活动，通过公司总经理与业主面对面的沟通，不仅为业主解决实际问题，同时积极寻找服务工作中的薄弱环节并加以改进。

（三）提升业主社区责任，丰富社区生活

公司还高度重视业主对社区的拥有感与责任感。2009年5月12日晚8点，泛海国际居住区物业管理处举办了一场悼念汶川地震遇难同胞的纪念活动，通过诗歌朗诵等方式寄托哀思。此次活动得到了广大业主的广泛关注和积极响应，促进了业主社区责任意识的提升。

2009年，泛海物业还充分发挥“泛海航程会”作为小区业主沟通平台的重要作用，组织了多项社区活动。“泛海航程会”是一个以休闲健身为主题的会员制俱乐部。2009年6月，“泛海航程会”在泛海国际居住区举行首届啤酒节，为小区业主提供了精美的啤酒，并组织啤酒畅饮等活动。7月，“泛海航程会”在光彩国际公寓为小区的小业主们举办了“无敌小勇士夏日游泳比赛”，丰富了小朋友们的假期生活。“泛海航程会”还举办了“家庭高尔夫”、“名品展示会”、“神秘万圣节”、“年终答谢会”等多种活动来增进小区内家庭之间的沟通联络，构建和睦邻里关系，打造社区文化，提升小区的居住价值，为业主创建幸福社区。

（四）以客户满意程度为检验工作的标准

2009年，泛海物业管理公司全面推进执行质量、环境、职业健康安全体系管理，公司品质运营部门专门负责监督管理该体系的执

行，对管理体系文件进行审核，对客户满意度进行监管，从制度上保证工作的顺利开展。2009年进行的客户满意度调查显示：公司2009年度综合顾客满意度为89.71分，其中泛海国际居住区为93.05分。

第八章 环境保护与可持续发展

报告期内，公司在生产经营活动中共消耗钢材3.84万吨，水泥8242吨，木材1530立方米，混凝土25.90万吨，石材逾7万平方米；消耗电量806.27万度，汽油27.86万升。

中国经过三十年的高速发展，对自然环境的保护问题已经引起了社会的高度重视。由于房地产建设所涉及的产业链条长、资源耗费高，所以房地产行业的环境责任对全社会的可持续发展意义重大。2009年底，联合国哥本哈根气候会议的召开使气候变化、低碳经济等议题更加深入人心，节能建筑作为缓解资源压力的一个解决途径被赋予了前所未有的关注度。公司一向认为，房地产企业作为不动产开发和建设的主体，理应为创造一个可持续发展的环境做出自身最大的努力。报告期内，为实现这一目标，公司在多个方面扎实地推进了相关工作。

（一）使用节能产品、打造节能社区

首先从采购和使用节能产品、建造节能社区方面实现对环保的承诺，公司旗下各项目的节能指标均达到60—65%，远高于国家规定的50%的节能标准。

北京泛海国际居住区项目的外墙使用的是欧文斯科宁的保温板；窗户采用隔热铝合金材料和LOW-E镀膜玻璃，夏季将阳光反射到室

外，冬天阻止室内热量消散。深圳泛海拉菲花园项目的门窗及幕墙均采用透明中空玻璃，外墙采用加气砼砌块及保温砂浆等节能产品，叠院采用太阳能热水系统，有效地达到了节能效果；电梯采用的是使用了“永磁同步直线电机”技术的通力电梯，比传统电梯节能 50%，比同类电梯节能 20%，而且终生免润滑油。武汉 CBD 项目的住宅子项目樱海园除了使用断桥隔热铝合金型材和 LOW-E 镀膜玻璃，还在小区内设计了雨污分流系统，回收雨水用于小区的绿化用水。樱海园项目还申请了建设部的 3A 认证，并已于 2009 年 12 月通过预审认定。

浙江泛海国际中心项目和武汉泛海城市广场项目均采用了呼吸式幕墙，通过双层玻璃之间的气腔，减少室外室内的热传递，有效降低建筑的热能损耗。这两个项目还分别采用了冰蓄冷和水蓄冷空调系统，通过“削峰填谷”的原理使用谷底电力，不但节约了在用电上的开支，还达到了更有效利用能源的效果。此外，制冷机组还采用环保冷媒，减少了对臭氧层的破坏。空调冷凝水也进行了充分回收利用，进入中水系统用于灌溉周边园林。值得特别说明的是，泛海城市广场项目申请了美国 LEED（美国能源与环境建筑认证系统）认证，并已于 2009 年获得了预认证。

2009 年，武汉 CBD 项目在部分施工区域道路上采用了风光互补 LED 节能路灯，该产品使用太阳能、风能发电，达到微风启动、轻风发电，同时该产品使用节能型的 LED 灯头，灯具间不用铺装电缆，不消耗电能，在无阳、无风的极端天气下也能工作 5 至 7 天。

上述对环保材料的采用只是公司工作的一部分。使用节能产品意

味着更高的成本投入，如采用风光互补 LED 节能路灯要比传统路灯贵 6 倍左右，但公司秉承对环境负责的态度，从可持续发展的战略高度分析成本与产出，将采取高标准的节能技术列为公司社会责任理念的重要着力点之一。

与此同时，公司还与各项目总承包人以合同方式约定，不得在任何临时和永久性工程中使用任何政府明令禁止使用的对人体有害的任何材料（如放射性材料、石棉制品等）和方法，同时也不得在永久性工程中使用政府虽未明令禁止但会给居住或使用人带来不适感觉或味觉的任何材料和添加剂。

（二）尊重生态环境，高效利用土地

公司在项目规划和建设中注重保护生态，最大限度地尊重原有自然环境和最高效地利用土地资源。武汉 CBD 项目在规划之初即明确了绿色 CBD 生态景观的构想，在规划中引入了山南水北的经典城市意象。武汉 CBD 项目的总规划绿地率达到 38%，整个区域内共将规划建设 5 条都市森林带、2 个市级公园、1 个体育公园、5 个居住区级公园，以及多条宽度在十米至二十米的道路景观带。此外，项目开发中还最大限度的保留了原有的生态资源，包括一片 3.28 公顷的原始树林和拥有 2800 多棵水杉面积达 1 公顷的水杉林。对这些资源，泛海没有简单地进行砍伐，转换为开发用地，而是尽最大努力保留了文脉，维护了物种的丰富。在公司的努力下，武汉 CBD 成为国内首个通过国家环保总局专家评审组“环境影响评价”的城市 CBD

另外，公司还配合武汉市的市政规划，设计了综合管沟，所有强

电入地，避免了日后进行网线改造时重复开挖路面的情形。公司还对地下空间的规划投入了很大精力，以交通为导向，将综合管沟、地下人行道、商业系统、各个楼宇之间的衔接都进行了统筹规划设计，通过地下空间的整合，达到土地的节约和集约使用。

（三）文明施工，降低污染

公司注重在施工过程中降低噪音、降低粉尘污染等方面的工作。公司与项目总承包人在合同中约定，在施工期间，施工现场必须被当地主管部门评为“文明安全工地”，且不应有违规施工记录或被处罚的情况，并不得由于施工原因被媒体曝光，如有上述事件发生，将对承包人按照 5 万元/次扣除违约金。合同还规定，施工过程中不得有出现扬尘、消防设施不全或过期、安全措施不到位、野蛮施工等不符合文明施工要求的现象。

为防止进出工地车辆的遗洒物或轮胎夹带物等污染周边和公共道路，公司要求各施工工地在现场出入口设立冲刷池、对现场道路做硬化处理等，保证运送土方的车辆从不带泥离开工地大门。公司还要求为现场的工人和其他所有工作人员设立并维护符合卫生要求的厕所，施工垃圾和施工人员的生活垃圾采取层层收集制，每天两次定时收集，并运送出场。此外，为降低噪音对工地周边居民的影响，公司严格控制施工时间。

以浙江泛海国际中心为例，该工程在施工期间荣获浙江省建筑业管理局授予的“浙江省建筑安全文明施工标准化工地参选工程”称号，同时也是承建商中建二局在全国各地在建项目中的示范单位，中建二

局 2009 年全系统的施工现场会也选择在该项目召开。另外，该工地还是消防管理示范性单位，2009 年 9 月 29 日“杭州市大型在建工程消防灭火演习”在该工地举行，杭州市消防局组织全市施工单位前去观摩。

（四）探索新技术，循环利用资源

公司在贯彻和巩固常规的环保方式的同时，还积极研发新技术，开辟新渠道以实现能源的节约和资源的循环利用。武汉 CBD 项目建设需拆除一条旧的军用机场跑道和停机坪，混凝土面积约 25.76 万平方米、体积总量达 8 万立方米。如果按常规方式拆除填埋，不仅要浪费土地资源，还会对环境造成负面影响。2008 年，公司所属控股子公司武汉王家墩中央商务区建设投资股份有限公司与武汉有关部门、科研单位配合，共同研究“王家墩机场废弃混凝土再生利用可行性技术”，荣获武汉市科技成果奖。2009 年，该研究成果正式投入使用，共破除混凝土 32384 立方米，加工再生集料 63938 立方，其中 13377 立方米用于场平和修建临时便道，17523 立方米用于修建 CBD 中心 102、305 号路，剩余库存备用；生产步砖 70000 平方米，其中 45000 平方用于区内 101、103、202、305 号路的修建，剩余库存备用。

（五）绿色办公，节能降耗

在建设施工全过程强调节能降耗之外，公司还高度重视办公环节的环保问题，大力提倡和推动绿色办公。公司制定了《关于厉行节约降低办公费用的规章制度》，严格规定加强办公设备、设施和家具日

常保养,经维修后能继续使用的不得报废;减少纸制文件的印刷数量,所有正式文件资料,除打印上报份数和存档要求份数外,一律网上传阅,不再打印纸制文件;打印机、复印机的硒鼓、墨粉提倡重新灌装、再次使用,减少新购硒鼓、墨盒数量。

2009年,经过严格贯彻落实该制度和内部大力的环保宣传教育之后,广大员工培养起了良好的节约习惯和环保意识,尽可能双面打印文件,白天光照充足时关闭电灯,中午就餐期间将电脑待机,下班及时关闭电脑、显示屏、饮水机等。

2009年12月,为了更进一步推进绿色办公,公司有关部门提出了“低碳办公室倡议”,拟在集团公司和所属各公司实施。提出倡议书的目的是要敦促公司员工把环保、绿色、低碳理念落实到工作、生活的具体行动之中。

第九章 公共关系与社会贡献

作为整个社会、社区的一部分,泛海建设重视与媒体、社会公众、社区进行沟通,并竭尽所能在公司经营的业务范围之外的多个方面为社会做出贡献。

(一) 信息公开与媒体关系

公司严格按照中国证券监督管理委员会的《上市公司信息披露管理办法》和深圳证券交易所《上市公司信息披露工作指引》披露公司信息,2009年全年对外公告达80余份,基本涵盖了公司经营管理各个方面的重大信息。公司将公告信息及时准确地刊登在《中国证券

报》、《证券时报》、《上海证券报》及巨潮网等媒体上，确保公司信息的透明度。

此外，公司重视媒体关系建设，每年举办一次到两次媒体沙龙，邀请包括平面、广播、网络在内的数十家媒体参加。公司主动就项目开发、建设进度、资本市场运作情况、产品市场发展态势、战略规划、公益慈善及在其他方面履行社会责任取得的成就等内容与媒体进行沟通，让社会公众可以更好的了解公司。除了定期的沙龙以外，公司还会不定期地就动态事件与媒体进行沟通。

（二）关爱环境，投身环保

公司积极关注自身对所在社区的影响，参与社区环境的建设。2009年3月18日，为了美化4000亩土地现场环境，激发员工“珍爱绿色，美化环境，打造一流生态CBD”的责任感和使命感，泛海物业管理有限公司武汉分公司组织全体员工参加植树活动。3月，深圳分公司工业区物业管理处组织开展环境卫生月活动，向工业区内各企业发放卫生月“倡议书”，并在区内悬挂宣传横幅。环境卫生月活动的开展，在改善工业区环境卫生方面发挥了积极作用。

（三）关心农民工

农民工作为一个群体为城市化建设做出了巨大的贡献，但总体而言，农民工是社会中的弱势群体。从用工关系上，建筑工地上工作的农民工并不属于公司的员工，但公司高度关注他们的工作和生活状况。公司一方面通过影响建筑承包商，承担起维护农民工合法权益的责任，另一方面自身投入资金为农民工工作提供更好的环境。

为确保农民工工资按时发放，公司在与所有建筑项目总承包人的合同中特别附加“不拖欠农民工工资”的特别协议，如果发生拖欠行为，公司有权直接将款项背书给劳务企业。具体事例包括，公司所属浙江泛海建设投资有限公司在浙江泛海国际中心的总承包单位进驻场地后，首先要求总承包单位按照杭州市劳动监察部门的具体要求，编制“杭州市建筑施工现场职工花名册”、“项目劳务人员增减台账”，并及时到地方公安部门为劳务人员办理暂住证；其次，督促总承包单位项目部各劳务队与农民工签订用工劳动合同，在地方政府部门进行备案，切实保障劳务工人利益；最后，在工资的发放上，根据农民工的劳动合同和职工花名册，以及劳务队上报的“杭州市建筑施工现场务工人员考勤表”、“杭州市建筑企业员工工资发放表”，由施工单位项目部劳务管理员监督施工队按月发放工资，同时公布“杭州市建筑企业员工工资发放表”，让民工监督。浙江泛海国际中心工地现场各劳务队民工每月领取工资 1000 元以上，多的则达到 4000 元，真正做到“工完钱清”。浙江泛海国际中心自开工开始以来，没有一起劳资纠纷事件发生。

公司还充分考虑到农民工的居住环境。为确保工人起居方面的安全，公司要求所有施工人员不能居住在施工现场，同时还就农民工生活的其他方面条件对工程的总承包人做出要求，如配备的宿舍食堂的规模、水电的布置等，尽量便利农民工生活。例如，在北京泛海国际居住区中，公司特地投入资金在场地附近租了一块场地作为工人的居住区；浙江泛海国际中心施工单位以人为本，在现场设置茶水亭、在

楼层设置移动厕所，切实解决了工人基本生活需求，受到工人欢迎。

在确保农民工合法权益、不断创造和改善工人工作生活环境的同时，公司还关注农民工的业余生活。浙江泛海建设投资有限公司为农民工创办民工学校、组织工人参与卡拉 OK 比赛、安全知识有奖问答活动，还利用项目部的场内空地，设置篮球场、乒乓球桌，组织管理人员和农民工进行友谊比赛，既丰富了农民工的业余生活，也促进了管理人员和农民工之间的和谐关系，深受广大工人喜欢。浙江泛海建设投资有限公司还在中秋、春节等节假日为施工工人和项目部管理人员送上特别的关怀，为他们送去鲜肉、老酒、月饼等实实在在的礼物，让不能回家过节的劳务人员及项目部管理人员过一个祥和喜庆的节日。

第十章 履行社会责任方面的未来规划

企业社会责任的履行过程也是企业对自身责任理念与行动进行持续改善的过程。在总结成绩的同时，公司也深切地意识到在履行企业社会责任工作方面还存在不少值得提升的空间，公司将在下一年度针对以下方面有计划地进行改善。

（一）投资者和债权人权益保护方面

公司将加大与投资者沟通交流力度，引导投资者更多地参加公司股东大会，更多地参与股东大会的网络投票；建立并完善主要投资者档案、主要债权人档案，加强信息披露管理，把公司信披工作做得更充分、更全面、更准确，提高公司透明度，让投资者、债权人随时随

地都能够清楚了解公司发展情况。

（二）职工权益保护方面

公司在员工培训整体方案的体系化方面还有待完善，分层级、分专业的人才培养计划尚未完全建立起来，尤其是对基层员工的培训投入有所欠缺。公司将在未来尽快制定清晰的、分梯次的人才培养计划，严格按照有关主管部门的规定，足额提取和使用培训经费，为公司的进一步发展储备人才，为员工的成长提供更广阔的空间。

加强工会工作，建立健全工会组织体系。公司将根据《公司法》的相关规定，认真思考如何更好地保障职工权益，支持工会在促进劳资关系和谐当中发挥更重要的作用。

（三）环境保护与可持续发展方面

公司虽然在降低对环境的负面影响和探索可持续发展模式方面做出了大量的工作并取得了显著成效。但这方面的工作还不够系统化，各项具体事务偏重于仰赖各项目公司和负责人员根据公司经营理念在执行当中的经验性的判断和选择。公司计划在尊重各项目所在地实际情况的前提下，尽快制定整体的环保策略，规范生产和经营各个环节当中与环保和可持续发展有关的行为，使环境保护意识更进一步融入到公司的“血液”当中。

公司还将就环保相关议题对全体员工展开各种形式的培训，并将其纳入培训计划。

（四）社会公益事业方面

“得益于社会，奉献于社会”是公司奉行的价值观，公司将从事社

会公益事业、回报社会视为公司固有的使命，能够在国家和社会需要的时刻挺身而出。2008 年公司为汶川大地震的震后救援和重建工作所做的贡献很好地体现了这一价值观，公司董事长卢志强先生更是在“第二届中华慈善大会暨 2008 年度中华慈善奖评选表彰大会”上被授予“中华慈善奖”特别贡献奖殊荣。

公司在积极投身社会公益事业的同时逐步认识到，公益事业除了在国家和社会需要的时候挺身而出之外，还应该包括常规的、长效的与社区互动的机制，促进社会的和谐稳定。公司将在未来制定社会公益事业发展规划和员工志愿服务规划，将公益和公司的运营相结合，将公益和公司的专业技能相结合，将公益和公司文化建设相结合。

未来，公司将进一步深化企业社会责任理念、完善企业社会责任执行机制，通过守法、诚信、稳健、持续的经营为员工、客户、股东、社会创造更多价值，满足各利益相关者的期待，切实承担起时代赋予民营企业的历史责任，通过具体的行动践行科学发展观，推动经济社会的可持续发展，为创造和谐社区、和谐社会做出更大贡献。