
泛海建设集团股份有限公司

2013 年度企业社会责任报告

2014年3月

本公司及董事会全体成员保证信息披露的内容真实、准确、完整，
没有虚假记载、误导性陈述或重大遗漏

目录

关于本报告	1
序言.....	2
董事长致辞	4
关于我们	6
一、公司简介.....	6
二、治理架构.....	7
三、企业社会责任体系.....	8
价值篇	10
一、实现业绩大幅增长.....	11
二、加强风险管理	14
三、回报股东信任	16
四、所获荣誉.....	17
责任篇	19
一、创造城市新生活	20
二、助力员工新发展	29
三、打造责任供应链	33
四、传递社会正能量	37
环境篇	39
一、打造绿色建筑.....	40
二、推行绿色施工	43
三、构建绿色社区	44
四、厉行绿色办公	45
未来展望	47
GRI 指标索引	49
意见反馈	55

关于本报告

报告简介

本报告是泛海建设集团股份有限公司（以下简称“泛海建设”、“公司”、“集团”、“我们”）向社会公开发布的第六份企业社会责任报告。报告详细披露了公司2013年度履行企业社会责任的实践与绩效。

报告范围

本报告的组织范围为泛海建设集团股份有限公司，及其所属的在中华人民共和国境内运营的子公司。时间范围为2013年1月1日至2013年12月31日，部分内容根据需要适当向前或向后延伸。

编制依据

本报告的编写参考了深圳证券交易所2006年9月发布的《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》，及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持续发展报告编写指南（3.1）》。

数据来源

本报告的数据来源包括泛海建设内部相关统计报表、行政文件及报告、第三方评价访谈等。

发布周期和获取方式

本报告为年度报告，每年发布一次。本报告全文披露于公司官方网站（www.fhjs.cn）及巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn/>）。

序言

2013年12月21日，泛海建设旗下的武汉世界贸易中心开工奠基仪式在武汉中央商务区举行，建成后的武汉世贸中心将成为亚太地区规模最大、建筑最高的世贸中心项目，与武汉中心大厦共同构筑起高达438米的双子塔，成为武汉新地标。

建筑要有夯实牢固的地基才能屹立百年，对一家企业而言同样如此。2013年，泛海建设进一步推动企业社会责任理念与企业经营发展的融合，构建良好的社会生态，用责任的理念统领运营，用责任的视角审视经营，为我们的股东、客户、员工与合作伙伴创造价值，为保护和改善我们的生态环境承职尽责。

股东的信任是泛海建设持续发展的坚强后盾，以良好的经营业绩回报投资者，是我们的职责所在。2013年，在泛海一贯的品质承诺的基础上，加快项目开发节奏，创新营销思路，提升项目销售能力，在楼市调控收紧、行业风险加大的形势下，取得了良好的市场业绩。

为客户“创造城市新生活”是泛海建设不懈的追求。2013年，公司更加注重项目品质的呈现，对项目实施全程监督管理，对工程进度、项目质量、安全生产等环节实施有效控制。同时，进一步深化针对高档住宅区、5A级写字楼分别推行的“物业管家”和“超白金”服务模式，得到了众多业内专家和客户的肯定。

经过二十多年的经营发展，泛海建设业已形成了一支经验丰富的核心管理团队，并且不断的有各专业的精英补充完善着公司的骨

干队伍。公司贯彻终身学习的理念，有针对性的开展相关培训，全力支持员工专业素养的提高。

伴随经济的快速发展，当今的中国正面临严峻的环境挑战。作为负责任的地产企业，我们始终倡导建筑与自然的和谐共生，持续贯彻绿色建筑战略。2013年，在《泛海集团绿色建筑技术导则》的指导下，“绿色环保、可持续发展”的设计理念被持续落实到公司旗下各个项目中。公司多个项目也因此获得绿色建筑认证标识和奖项。武汉公司更是凭借在建设绿色CBD方面做出的努力获得武汉市绿化委员会授予的2012年度“武汉市绿化模范单位”荣誉称号。

与此同时，我们也大力推进绿色社区建设，积极开展环保知识宣传，鼓励、带动员工和客户积极参与环境保护。我们相信，点滴努力带来的环境改善或许微小，但每一个微小的改善都可能在未来凝聚成一股巨大的力量。

大厦的建成并非一朝一夕之功，泛海建设的社会责任之路也必将坚定而长远。我们期待股东的信任、客户的认可、员工的努力、合作伙伴的支持，也期待能在未来的某一天与大家一起，在蓝天白云下共赏双子塔落成后的高耸挺拔之美。

董事长致辞

“安得广厦千万间”，建筑为人们提供了遮风挡雨的居所，但建筑绝不仅止于此。“虽由人作，宛自天开”，古人对建筑的理解与领悟很早已涉及到了人、建筑与自然的关系这一层面，并启发着现时的我们。泛海建设作为构筑这三者关系的实践者，每年都通过企业社会责任报告，如实地回顾我们在过去一年中在履行社会责任方面所做的工作成绩，也剖析存在的问题和不足。

2013年，在市场环境更具变化、更加分化的大背景下，公司按照既定的经营方针，拓宽思路、加快发展，取得了较为突出的经营业绩，也奠定了企业履行社会责任的物质基础。

泛海建设致力打造质量安全、品质卓越的“百年建筑”，为此我们不惜成本的对达不到质量要求的装修工程进行返工；要做真诚服务，满足客户个性化需求的“百年知己”，为此我们精心做好客户化的服务工作；立志成为积极履行环境与社会责任的“百年企业”，从规划、设计到施工，对绿色环保孜孜以求。泛海建设所做的这一切，不是一时之功，而是每时每刻的融入到公司的日常工作中，这也体现了一家负责任的地产企业对社会的承诺。

泛海建设一路走来，不断成长，目前已经拥有18家控股子公司，3761名员工，407.38亿元总资产，并开启了国际化发展的道路。我们深知，公司的规模越大，也就意味着更大的影响与责任，也更需要以更高的视角兼济各方，以更稳健的脚步不断向前，为此泛海建设将全力以赴。

泛海建设董事长

韩晓生

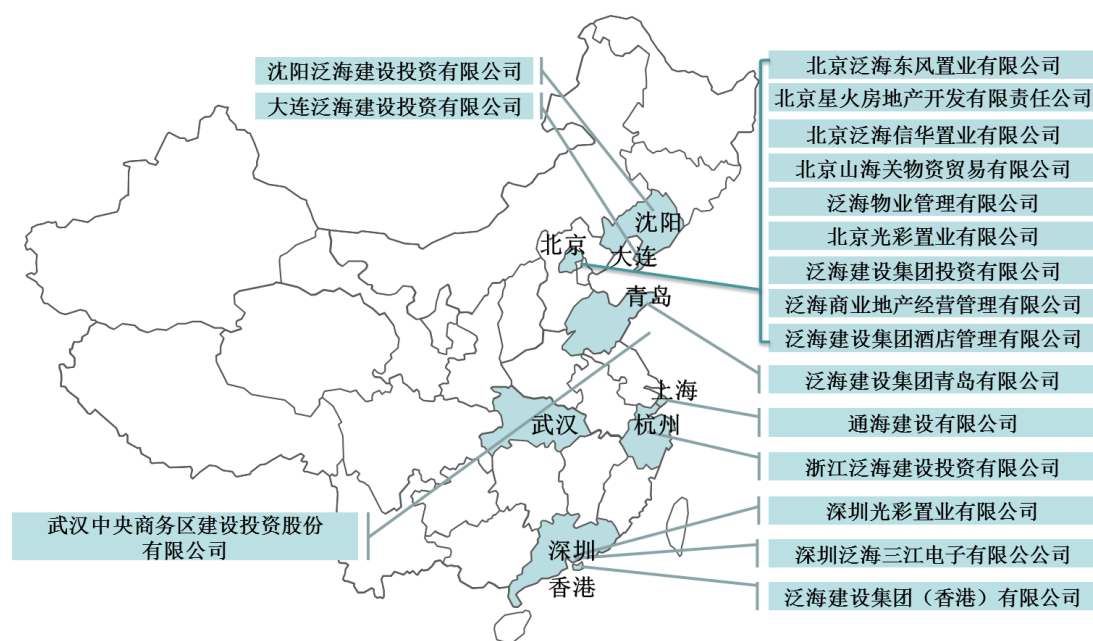
关于我们

一、公司简介

泛海建设全称为泛海建设集团股份有限公司，于1994年在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码000046。截至2013年12月31日，公司总股本4,557,311,768股，经审计的总资产为人民币407.38亿元，净资产为人民币92.36亿元，员工3761人。

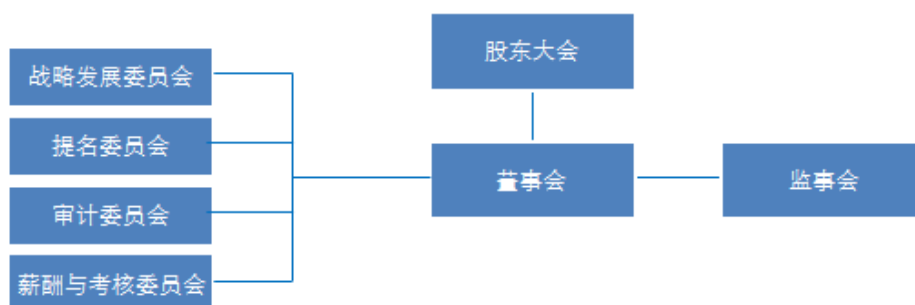
泛海建设是全国知名的地产公司之一，集投资规划、开发建设、商业管理及物业服务等于一体，产品涉及普通住宅、商务公寓、酒店、写字楼及大型城市综合体等多种业态。公司致力于开发多样化的高品质地产产品并提供优质的服务，为客户创造关于城市生活的全新体验。

公司目前拥有18家控股子公司，开发的项目分布于北京、深圳、武汉、上海、杭州、大连、青岛、沈阳及美国洛杉矶等国内外中心城市。



二、治理架构

泛海建设严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规及规范性文件的要求，建立起规范的治理结构和议事规则，形成了科学有效的职责分工和制衡机制。股东大会、董事会、监事会“三会”运作规范，各司其职行使决策权、执行权和监督权。



股东大会是公司最高权力机构和决策机构，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的表决权。董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营决策权。董事会成员的遴选严格依据证监会对资质的基本标准。董事会 15 名董事中，有 5 名独立董事。董事长不兼任行政管理职务。董事会建立了战略发展委员会、提名委员会、审计委员会以及薪酬与考核委员会四个专业委员会。董事会审议通过泛海建设年度企业社会责任报告，并对公司企业社会责任的履行情况进行监督。

2013 年，公司共组织筹办了 7 次股东大会（包括年度股东大会和临时股东大会），18 次董事会会议（含临时会议），16 次监事会会议（含 1 次现场会议）。“三会”运作正常、有序，会议形成的各项决议均得到有效贯彻落实。

三、企业社会责任体系

(一) 企业社会责任观

泛海建设致力于社会责任与经济价值的统一。公司的企业宗旨、理念、价值观都体现了这一理念。

企业宗旨	为企业创造最大效益，为社会创造最大财富
企业理念	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
企业价值观	得益于社会，奉献于社会
企业精神	敬业、守信、忠诚、奉献、开拓、创新、立志、图强

(二) 回应利益相关方诉求

泛海建设的经营发展有赖于政府、股东、债权人、客户、员工、供应商等利益相关方的参与和支持。公司重视并积极回应各利益相关方诉求，并将其融入公司经营管理的各个环节。

利益相关方	诉求	主要回应方式
政府	守法合规经营； 创造就业	严格依法纳税； 努力做好企业经营，积极扩大就业
股东和债权人	稳健、良好经营； 投资回报	加强沟通；完善信息披露机制； 定期分红、还本付息、保障权益
客户	高品质的产品和服务	严控产品质量； 提供优质服务； 构建和谐社区
员工	权益保障； 良好的薪酬福利； 创造发展空间	建立有竞争力的薪酬福利体系； 建立健全职业培训制度 人本管理
供应商	公平交易； 共同成长	严格招投标管理，认真履行合同； 建立良好合作关系，共同打造责任链

环境	消减企业运营过程对环境的影响，降低环境压力	采用节能保护技术，打造绿色建筑； 在生产、运营中注意节能降耗； 开展环境倡导，构建绿色社区
----	-----------------------	---

（三）社会责任工作推进

自 2009 年起，公司已连续六年对外披露企业社会责任报告，接受社会公众监督。

2013 年 11 月 29 日，环保部发布了首份中国上市公司环境信息评价报告，泛海建设位列第三产业上市公司得分榜第 12 名。

报告以全国的 31 个省级行政区，沪深交易所的 617 家上市公司（其中第三产业——共 191 家企业）为对象，就环境管理、环境意识与企业文化、环境绩效和优秀环境实践等方面作出评价。

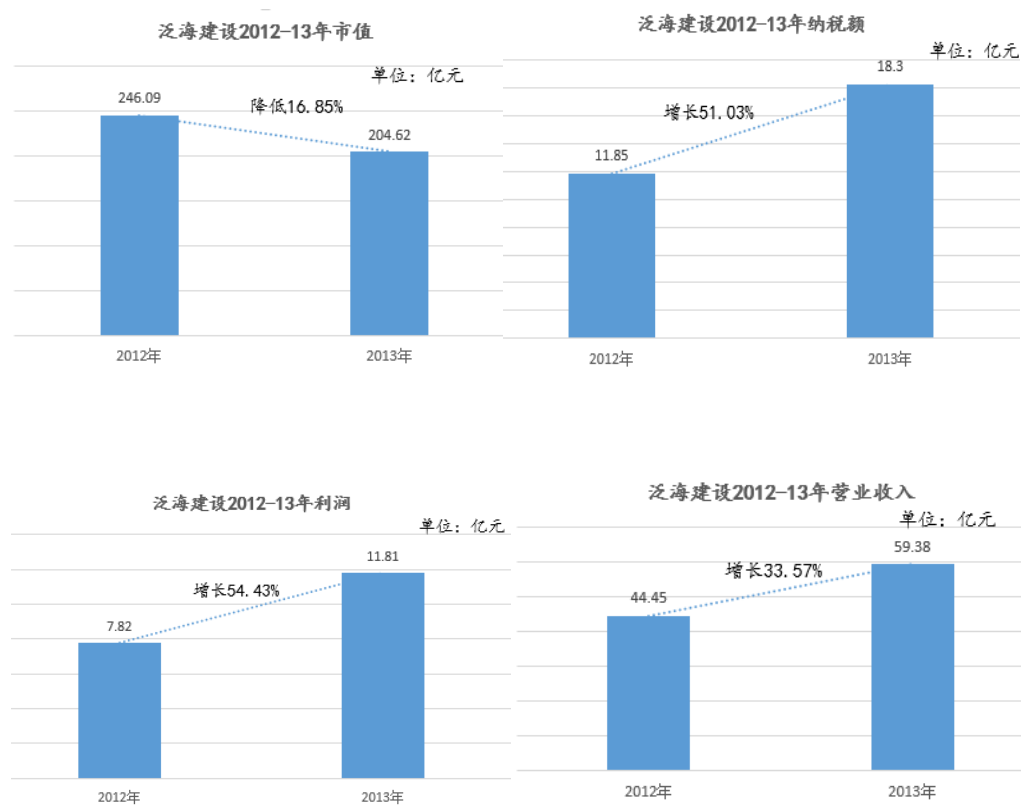
价值篇

不断推进经营发展，持续为社会创造经济价值，是泛海建设履行企业社会责任的基础。报告期内，公司加快项目开发节奏，加速释放公司资源，以良好的经营业绩回报投资者。

一、实现业绩大幅增长

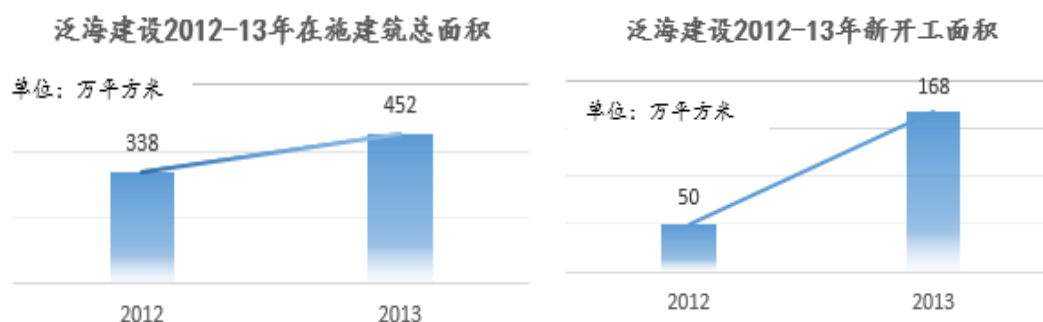
2013年，在楼市调控收紧、市场分化的形势下，公司根据年初提出的“抓住机遇、调整思路、奋发图强、加快发展、实现腾飞”发展方针，加快项目开发节奏，实现了全年业绩的大幅增长。公司资产状况、盈利状况及持续发展能力得到显著提升。

主要指标	单位	2012年	2013年	增长率
总市值	亿元	246.09	204.62	-16.85%
营业收入	亿元	44.45	59.38	33.57%
利润	亿元	7.82	11.81	51.03%
纳税金额	亿元	11.85	18.30	54.43%



（一）加快项目开发

2013年，公司全年在施总建筑面积451.62万平方米，新开工面积168.44万平方米，续建面积283.18万平方米，竣工备案面积57.64万平方米，项目建设数据较2012年有较大幅度提升。



报告期内泛海建设各主要项目开发建设进展

项目	开发建设进展
武汉中央商务区项目	开发建设全面提速，全年在建项目达22个
	樱海园二期、泛海城市广场三期（悦海园），泛海国际SOHO城一期，兰海园等项目在年内先后投入使用或竣工验收
	泛海国际中心、泛海财富中心、碧海园、泛海城市广场二期、竹海园、松海园等项目相继进入土方开挖或主体结构施工阶段
	世贸中心大厦项目在年底顺利奠基，武汉中心项目突破建设“瓶颈”进入快速施工阶段
杭州泛海城市广场	泛海国际大酒店已完成整体地下室负一层结构平面施工 泛海SOHO中心项目已全面进入收尾阶段
大连泛海国际休闲度假	A、B区填海工程已完成，C、D、G、H区已顺利开工建设，其中C区已基本实现岸壁合拢
深圳泛海拉菲花园三期	完成商业结构封顶及塔楼转换层结构施工，处于主体工程施工阶段
青岛泛海名人广场二期	外幕墙、机电工程已进入收尾阶段，在进行写字楼公共区域精装、室外环境工程施工

为确保品质，在项目开发加速的情况下，公司进一步完善了各项管理制度，在项目设计、工程建设、物资采购、成本控制、营销管理、内控建设等方面共颁布或更新制度数十项。

2013年3月11日，集团所属武汉中央商务区建设投资股份有限公司（下文简称“武汉公司”）获武汉市人民政府颁发“2012年度市重大项目建设‘立功单位’荣誉称号”。

（二）实施海外战略

2013年7月，公司投资设立泛海建设集团（香港）有限公司（下文简称“香港公司”）。2013年12月，香港公司所属通海建设投资有限公司以不超过2亿美元收购美国洛杉矶 Fig Central（菲戈罗亚中心）项目。美国时间2013年12月26日，公司完成项目完成交割手续。

设立香港公司作为海外业务发展平台和收购美国洛杉矶项目，标志着泛海建设开始推进国际化发展战略，正式进军海外市场。海外市场的拓展，将会进一步推进公司资产优化配置，分散公司经营风险，为公司的未来发展夯实基础。

泛海建设集团（香港）有限公司

注册地址：香港中环花园道一号中国银行大厦66楼

初始注册资本：2000万美元（后增资至2亿美元）

二、加强风险管理

公司业绩的增长需依托稳健的内部风险管理。2013 年，公司着力于内部控制、全面风险管理及普法教育，进一步提升风险防范能力，

声音

将风险和风控意识放到工作的第一位，既是证监局对上市公司的要求，也是公司内在管理的需要。

——泛海建设监事会卢志壮主席

确保公司快速平稳发展。

（一）内部控制

2013 年，集团及十三家所属公司内控工作进入全面实施与优化阶段，对业务流程和制度进行不断梳理，以满足内控管理及风险控制的要求。公司编制《修订及新增制度、流程汇总表》，按季度汇总各公司流程及制度的更新情况，并密切跟踪各公司内控规范进展，发现问题，及时沟通。截止 2013 年 12 月底，各公司共新增流程及制度 83 项，修订流程及制度 69 项。

同时，为强化对控股子公司的内部控制管理，2013 年公司着手构建风险控制总监委派制和报告制。目前，所属公司均已配置风险控制人员，其中部分所属公司由公司统一委派了风险控制总监，加强应对风险的能力。

（二）全面风险管理

公司实行全面风险管理制度。报告期内，公司通过《集团 2012 年全面风险管理报告》对集团 2012 年全面风险管理工作进行总结，要求各所属公司增加重要风险清单台账。2013 年 8 月，公司完成《集团 2013 年上半年全面风险管理报告》编制，整理、筛选出 61 项集团系统重要风险事件，在清单中列项，初步形成了风险的动态台账式管理。

（三）普法教育

为加强员工日常工作的法律意识和风险意识，2013 年，公司成立了以总裁为组长的普法宣传小组，通过在公司网站、OA 平台开办法制专题宣传法规、在新员工培训融入普法内容、成立“法律咨询小组”提供专门的法规咨询服务以及开展专题培训等方式，面向全体员工开展普法宣传活动。年内，公司共举办了 6 次法律系列培训，进一步提高了员工的法律意识，将学法、守法、用法融入公司的企业文化中。

（四）内部审计

2013 年，公司对所属公司内部控制设计及运行的有效性进行监督检查，开展了对下属北京星火房地产开发有限责任公司、浙江泛海建设投资有限公司（下文简称“浙江公司”）、泛海建设集团青岛有限公司（下文简称“青岛公司”）、武汉公司的综合审计工作，泛海物业管理有限公司（下文简称“物管公司”）济南分公司的专项审计工作，以及武汉公司和深圳市光彩置业有限公司总裁（总经理）的离

任审计工作。各公司根据审计中发现的风险及问题，及时进行了整改。

另外，根据日常工作中发现的经营管理和内控管理中存在的风险点，公司及所属公司共编写了 30 份风险提示函，对相关风险进行了提示及建议。

三、回报股东信任

稳定的业绩增长为股东带来了稳定的回报。2013 年 5 月 14 日，公司 2012 年度股东大会审议通过了“2012 年度权益分派方案”：以公司现有总股本 4,557,311,768 为基数，向全体股东每 10 股派现金股利 1.00 元（含税）。

泛海建设近三年分红方案			
年度	分红方案	现金分红金额 (单位: 元)	占合并报表中归属于 上市公司股东的 净利润的比率 (%)
2012	以公司现有总股本 4,557,311,768 为基数，向全 体股东每 10 股派现金股利 1.00 元（含税）。	455,731,176.80	58.27
2011	按公司总股本 4,557,311,768 股，每 10 股派现金股利 0.60 元（含税）	273,438,706.08	106.07
2010	按公司总股本 2,278,655,884 股为基数，向全体股东每 10 股送红股 2 股，派 0.5 元人民 币现金（含税）；同时，以资本 公积金向全体股东每 10 股转 增 8 股	113,932,794.20	92.75

公司严格遵循信息披露真实、准确、完整、及时、公平原则，履行上市公司向投资者披露信息的义务，并积极加强与投资者沟通，及时有效传递公司经营发展情况。2013年，公司披露定期报告和各種临时公告合计数量101份，信息披露真实、准确、完整，未出现重大补充、更正，满足了投资者了解公司经营运作状况的诉求。

13次 117% 2013年公司共接待机构投资者实地调研13次
同比增加117%

80人 40% 2013年公司接待分析师、基金经理等80人现场调研
同比增加了40%

28次 2013公司在深交所“互动易”平台投资者交流问询及时回复28次

经严格审核，公司在深圳证券交易所对主板上市公司2013年度信息披露工作的考核中，获评B等级。

四、所获荣誉

时间	评选机构	所获荣誉
1月	《新京报》	公司旗下泛海国际SOHO城项目，荣获“2012标杆生活方式案例”大奖
1月	住房和城乡建设部	公司旗下物管公司管理的民生金融中心荣获“全国物业管理优秀示范大厦”称号
2月	新浪乐居、腾讯房产、沈阳楼市	公司旗下沈阳泛海国际居住区项目荣获“沈阳最值得期待楼盘”

4月	中国房地产管理协会	公司旗下物管公司荣获“2013 中国物业管理十大诚信服务品牌企业”荣誉称号
4月	科技部、财政部、国家税务总局	公司旗下深圳市泛海三江电子有限公司荣获“国家高新技术企业”称号
5月	中国上市公司市值管理研究中心、清华大学中国金融研究中心和新浪网	公司荣获2013年度中国上市公司“资本品牌百强”和“资本品牌溢价百强”两项荣誉
7月	《21世纪经济报道》 与全国工商联房地产商会	公司荣获“2013 年度中国品质地产综合大奖”，公司旗下武汉泛海国际 SOHO 城项目获得“2013 年度商业地产大奖”
8月	《每日经济新闻》	公司旗下武汉泛海国际 SOHO 城荣获“年度价值地产企业”大奖
9月	《第一财经日报》	公司入选“2013 第一财经中国房地产价值榜”沪深 A 股综合价值 TOP20
11月	环保部	公司位列“首届中国上市公司环境信息评价”第三产业上市公司得分榜第 12 名
12月	和讯网和中国证券市场研究设计中心 (SEEC)	公司荣获第十一届中国财经风云榜“2013 年度最佳品牌影响力房企”大奖；公司旗下“杭州泛海城市广场”、“泛海国际 SOHO 城”两个项目荣获“2013 年度最具投资价值商业地产”大奖

责任篇

泛海建设的发展，离不开客户、员工、合作伙伴和社会的认可与支持。为客户创造城市新生活的体验，助力员工发展提升，与供应商伙伴携手打造责任链，参与公益活动回馈社会，承担起对各利益相关方的应尽职责，是我们履行社会责任的关键所在。

一、创造城市新生活

秉持为客户“创造城市新生活”的开发理念，公司在建设过程中严控产品质量，在服务上力推细致入微的贴心服务，旨在通过高品质的质量和服务为客户带来优质的城市生活体验。

（一）百年建筑

“百年建筑”是泛海建设在质量上的追求。2013年，公司加快项目开发节奏，工期紧、任务重，在此背景下确保产品质量尤为重要。公司重点从规划设计与工程管理入手，强化对品质的管理。

规划设计

在规划设计阶段，公司把前期创意、方案设计和市场定位相结合，采用定额设计标准，建立设计负责人制度。通过比对设计实际完成情况与设计进度计划，以及汇总月度形象照片，现场设计巡检等方式掌握实际质量和进度，对滞后设计节点预警发函、跟踪反馈信息，督促项目公司实现重要节点的进度及质量要求。

工程管理

在工程建设阶段，公司通过定期联合检查，不定期巡检等方式加强对施工过程的质量把控。同时集团还加强了对各项目公司的技术指导与支持，对有重大影响的偏差项目及时跟踪预警，并协调组织集团资源予以支持，及时有效解决项目难题与疑问。

2013 泛海建设项目施工巡查次数

项目地	武汉	杭州	深圳	北京东风	青岛	北京星火	上海	大连
巡查次数	26	2	2	6	2	4	2	2

集团在巡检时除了有针对性的进行工程施工现场进度、质量、安全的检查，对深基坑、大模板、高层脚手架等进行专项安全检查外；还对各项目公司工程进行全面检查，包括项目公司、监理单位、总包施工单位和各主要分包单位的管理体系、管理制度、保证措施、现场检查记录及施工现场等检查。

对检查中存在的质量问题及安全隐患，公司提出整改要求和合理化建议，组织相关单位现场落实，并根据工程存在的问题情况，给项目公司下发工作联系单，重点督导其及时整改，避免问题发生，确保工程达到既定质量和安全目标。

泛海城市广场一期购物中心顺延开业

2013 年，集团在巡检时发现旗下泛海城市广场一期购物中心的部分装修达不到质量要求。如若重新整改，将会影响购物中心预计的开业时间。为确保项目品质，公司决定顺延购物中心开业时间，并追加投入 2400 万元进行优化。同时，为补偿商户延期开业的损失，公司制定了租金优惠等补贴政策。

声音

“我们与泛海建设合作超过十年了。这十多年泛海建设给我的印象最深的就是对品质要求很高，始终将产品质量放在第一位，不会因为抢时间、抢工期而有任何松懈。”

——康利石材集团华北区销售副总郭建杰

公司实行月报管理，在每月 28 日及时收集各项目公司的工程月报和监理月报，对各工程项目的进度、质量、安全管理进行评价。

材料选控

过程把控是质量控制的关键，原材料选控则是基础。泛海建设高度重视原材料在采购环节的质量控制，要求重要材料的入围供应商应为厂家或厂家授权的总经销商；供应商的综合实力应在国际、国内排名前列，并具有良好的商业信誉及相关资质。

公司对原材料采购实行分类管理以加强质量控制：质量要求较高、对项目品质有重要影响的大宗物资采购为甲供招标形式，由公司直接采购；供货批次较多，比较零散的物资交由施工单位采购，但须以“甲指乙供”的方式进行；对纳入总包与专业分包的材料设备，采取“甲控乙供”的方式，但对于相对重要的物资，仍需由甲方限定品牌范围。

同时，公司对采购过程进行严格的质量控制，专人跟进整个采购合同的执行过程，包括订单下发、物资加工生产运输、后期验收等全过程。如对石材采购，从深入矿山了解矿石情况，到开板、加工、包装运输以及现场开箱验收各环节进行全程把控。

（二）百年知己

百年建筑体现了泛海建设的质量追求。服务方面，要求员工将“真诚相伴，百年知己”的理念贯穿在每一次与客户的沟通中。

诚心销售

针对客户在销售阶段的不同需求，提供针对性的服务。2013年，武汉公司推行销售服务“八步法”，取得了良好效果。

武汉公司销售八步法

步骤	客户关注点	服务举措
第一步 迎客	项目定位、品质，尊贵感的体现	预约制看房、全程一对一服务、客户车辆指引、糕点饮品准备等
第二步 看房	项目区位，整体规划、配套、质量	介绍核心商务区的整体规划，样板间实地参观，交付标准品牌的展示等
第三步 洽谈	升值潜力，价格及折扣，购买政策	市政规划的详细讲解，如“五线十站”、宝丰高架路等，积极帮助客户查询购房资格及征信情况
第四步 签约	房源的公平、公正，付款及签约手续的便捷，贷款银行服务	房源、价格公示；准备签约相关资料，预约贷款事宜
第五步 客户回馈	活动的调性、品味	成立客户会，发行客户会会刊，让业主进一步了解 CBD 建设进程和企业文化，定期邀请参与高端圈层活动
第六步 等待收房	工程进度	与准业主经常保持联系，主动告知工程进度、项目周边利好消息，天气变化提醒、节假日问候等
第七步 收房	按时交付、工程质量、保修责任及期限	工程、销售、物业三方陪同客户验房，听取客户验收与整改意见，礼品赠送
第八步 售后及增值服务	问题房屋的整改进度，入住后增值服务	跟踪整改进度并及时针对整改情况给予客户反馈，入住后及时维修；物业管家服务

贴心服务

泛海建设在住宅中提供的“物业管家服务”以及在写字楼中推行的“超白金服务”，其核心都是突破传统的以一个专业部门为服务线的管理模式，为每位业主及业户配备专门“管家”或“超白金服务专员”，全方位跟进客户需求和反馈，让客户感受高品位的生活和工作状态。

重视细节

有编号的垃圾桶

为保证民生金融中心的整洁卫生，给客户创造一个良好的工作环境，泛海物业超白金服务要求客服人员将每一个垃圾桶都编号，墙上也有编号，实现一一对应，垃圾桶有定置线，按规定地点放置。

及时响应

“在公司入驻初期，发生了一次楼层漏水事件。当时，公司办公区刚刚装修完不久，为避免更大的损失，我们第一时间就拨通了超白金服务专员曾强的电话。当时，正值曾强休息时间，但是他立即赶往现场，协调管理处工程部的工作人员迅速抢修，忙了整整一个晚上。因为抢修及时，此次漏水并没有给我们新装修的办公区造成大的损失。”

——民生金融中心客户中国东方资产管理公司总裁办温顺

11368 10846 93.20%

2013年，民生金融中心收到工程维修单：11638个，截至年底已完成10846个，工单完成率为：93.20%。

温暖关怀

李奶奶，2004 年与老伴入住潍坊泛海城市花园。由于子女在外工作，家里平常就只有老两口居住。2013 年冬天，老伴生病住院，出院时儿女一时赶不回来，李奶奶情急之下，就给管家打电话请求帮忙。管家了解到情况之后，立刻与同事一起将两位老人接回家中，并安排妥当。

谈及泛海的管家们，李奶奶内心诸多感激：“我们这些老年人，生活上真的有很多不方便，我们老两口打心眼里感谢这些物业的孩子们。”

—— 潍坊泛海城市花园业主 李奶奶

物业管家	覆盖户数	覆盖人数
	1749	2890
超白金服务	覆盖企业数	覆盖人数
	114	9455

和谐社区

无论是住宅小区，还是写字楼，泛海物业都举办了丰富多彩的活动来促进邻里租户间的沟通，构建充满温情的和谐社区。

在北京泛海国际居住区成员中，老人和儿童占总人口的 50%以上，这一群体不仅有充足的时间和精力，而且对社区活动需求较为强烈。泛海物业充分考虑到这一特点，以“老与少相结合，带动中青年人参与”的方式调动业主的活动参与积极性，塑造特色社区文化。

2013年北京泛海国际居住区中秋节嘉年华



不同于往年中秋晚会这种单一的形式，2013年，北京泛海国际居住区针对业主的年龄段和兴趣爱好，开展了一系列有针对性的活动。成功小商人的儿童跳蚤市场让孩子们学会了分享和交流；幼儿启蒙课程让孩子和妈妈一起感知音乐和舞蹈的美丽；水上游戏则让全家人一起体验运动的快乐；绘画作品展给对艺术感兴趣的业主们提供了一个相互沟通的平台；厨艺大比拼中每个家庭激情参与，体验美食带来的愉悦；幸福家庭影院则让大家追忆和回味沉淀在心中的青春记忆。

声音

“我是泛海国际居住区话剧社的成员。在话剧社里，我跟年轻的管家姑娘们、小伙们成为了忘年交。我喜欢跟这帮孩子们交流。在这里，我也认识了更多左邻右舍，有喜欢跳舞的张老师，喜爱唱歌的李大姐，还有会书法的孙老头……”

——北京泛海国际居住区业主 胡萍女士



2013年6月27-28日，山东商会大厦举办第三届商会杯体育竞技比赛，共有116人次参加了比赛。7月，大厦组织业户到临沂蒙山进行一日游。

声音

大厦的文化活动很丰富，泛海物业商会杯体育竞技比赛已经举办了三届。感谢泛海物业，通过丰富的活动增强了租户间的沟通与交流。

——武树香 山东商会大厦客户/阿斯利康制药有限公司

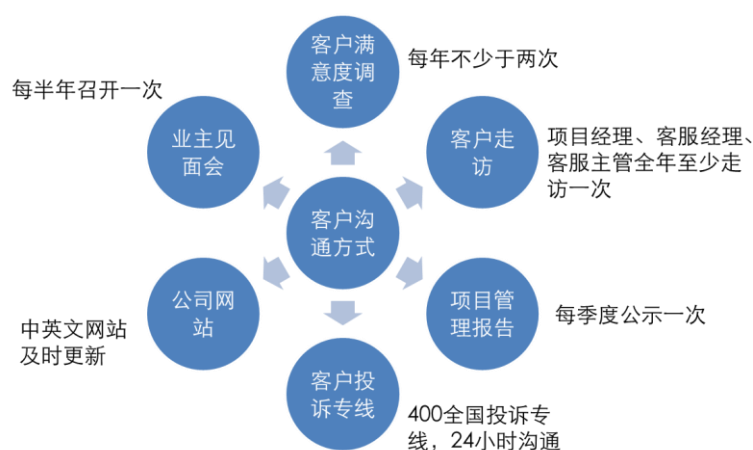
泛海社区活动列表

时间	活动	主办单位
1月	迎新春联谊会	北京泛海国际居住区物业
1月	东风地区迎新春书法笔会活动	泛海航程会
3月	家庭厨艺大比拼活动	北京泛海国际居住区物业
3月	乒乓球比赛活动	杭州泛海国际中心物业
5月	泛海国际杯业主乒乓球赛	北京泛海国际居住区物业
5月	东单体育场开展足球友谊赛	北京民生金融中心物业
5月	六一儿童节特别活动	泛海航程会
6月	金色童年，放飞梦想等系列活动	物业深圳分公司
6月	第三届“商会”杯体育竞技比赛	物业济南分公司
7月	龙争虎斗棋牌争霸赛	杭州泛海国际中心物业
7月	儿童跳蚤市场	北京泛海国际居住区物业
7月	暑假名著阅读鉴赏课	物业深圳分公司
8月	第五届游泳比赛	泛海航程会
8月	相约七夕电影之夜活动	潍坊泛海城市花园物业
9月	中秋嘉年华活动	北京泛海国际居住区物业
9月	山东商会大厦租户联谊活动	物业济南分公司
9月	第四届美食节活动	物业深圳分公司

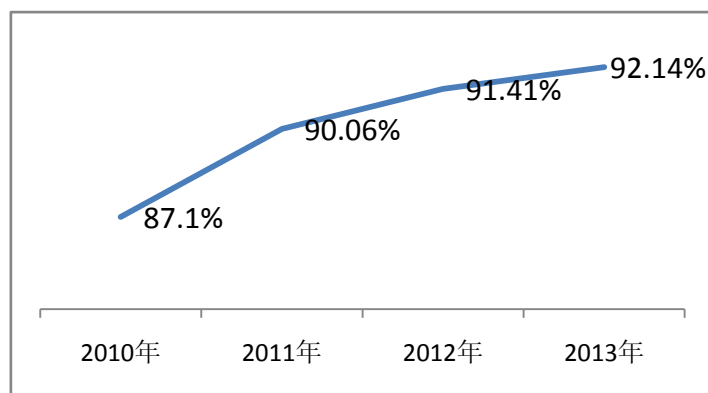
客户满意度

服务品质是一个持续提升的过程。泛海建设注重多渠道听取客户意见和建议，以不断提升服务品质。2013 年，公司客户满意度攀升至 92.14%。

泛海建设客户沟通渠道



泛海建设近 4 年客户满意度

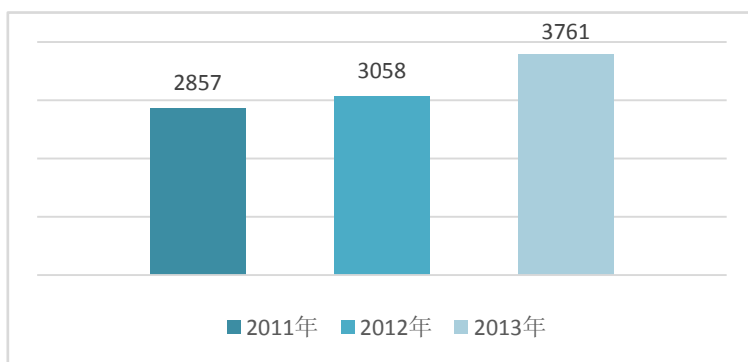


2013 年 1 月，北京民生金融中心获“全国物业管理优秀示范大厦”荣誉称号；8 月，杭州泛海国际中心项目完成“杭州市物业管理优秀示范大厦”现场考评工作；10 月，北京泛海国际居住区获“北京市物业管理（五星）示范住宅区”荣誉称号，并于 11 月完成“全国物业管理示范住宅区”现场考评工作。

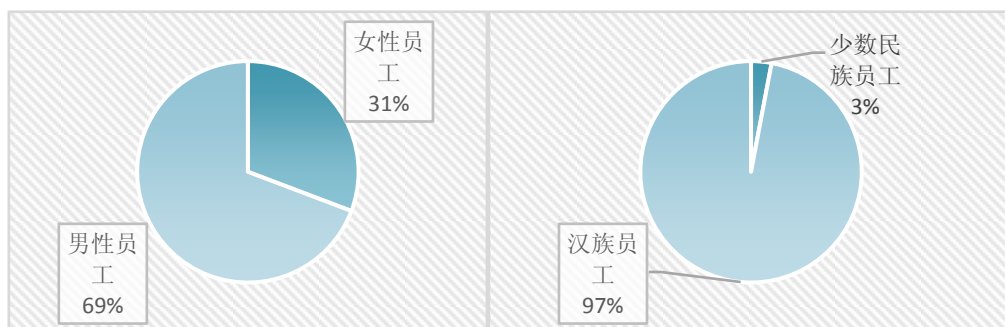
二、助力员工新发展

泛海建设坚持以人为本的人才理念，珍视员工价值。公司为员工提供良好的发展平台及畅通的职业发展通道，并通过多种培训助力员工成长。

截至 2013 年底，公司员工总数为 3761 人，比上年增长 22.99%。其中女性员工 1156 人，男女比例约 2.3: 1；少数民族员工 112 人，约占全体员工的 3%；吸纳应届毕业生就业人数 53 人。



泛海建设 2011-2013 年员工人数



泛海建设男女员工比例 泛海建设少数民族员工比例

权益保障

泛海建设注重员工基本权益保障，严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》，与全部在职员工签订劳动合同，为其办理医疗、养老、生育、工伤、失业等各项社会保险，缴纳住房公积金。

公司根据房地产开发的行业特点，充分参考市场和同类公司的薪酬水平，为员工提供有竞争力的薪酬。公司还为员工购买补充商业医疗保险，并提供健康体检（体检及健康档案覆盖率达 100%）、防暑降温费、司龄补贴、午餐补贴、通讯补贴、带薪年假等各项福利。

员工培训

2013 年，公司共举办超过 300 场员工培训，参与人员达 7000 人次，覆盖比例达 90%以上。

所属各公司依据各自情况组织了多样化的员工培训：武汉公司举办了包括管理能力提升、员工职业道德和法律法规系列培训、操作层员工业务培训等各类各级培训 50 场；物管公司举办了包括员工入职培训、一级培训、职业经理人培训、初级内审员培训、关键岗位外送培训等在内的 24 场培训，并完成 6 大专业、140 门课程的开发，建立了公司知识管理库和管理人员综合知识题库。

集团所属物业管理公司 2013 年相关培训指标

指标	统计
员工满意度	94.9
新员工岗前培训合格率	100%
入职培训合格率	100%
岗位操作培训合格率	100%
基层安全教育培训合格率	100%
一级培训完成率	100%

声音

“我觉得，泛海建设企业文化中非常重要的一点就是务实。只要把心放在工作上面，踏踏实实，一步一步做起，自身的能力就会得到提升，同时也会获得公司认可，得到更大的发展。”

——杨永强 2004年进入泛海建设下属山海天公司，现为山海天物资管理一部经理

职业通道

骨干员工队伍及后备人才梯队建设是泛海建设人力资源管理工作的重点。公司通过对员工进行系统、严格的考核，识别、选拔出业务骨干员工，并通过职务晋升、内部调配等措施为员工提供更有挑战性和创造性的工作岗位。

集团下属武汉公司全年对 118 名表现突出的员工晋升职务；物管公司组织了民生金融中心安管领班、消防领班、大堂助理及泛海国际居住区高级物业管家、物业管家、部门文员、安全主管等岗位的公开竞聘工作，为一线基层员工打开发展通道。

物管公司员工职业发展路径：入职引导——入职培训——转正面谈——职业规划——在职培训——轮岗实践——职务晋升——实现价值

关爱员工

泛海建设关心员工工作和生活的平衡，开展形式多样的企业文化创建活动，如生日会活动、球类运动等，增强员工的凝聚力、向心力和归属感。

物管公司“关爱计划”

关爱计划	关爱计划实际工作	参与情况
爱心计划	发放生育礼金、结婚礼金等	125 人次
健康计划	员工体育竞赛	9 次
	组织实施员工体检工作	——
关怀计划	员工生日会	24 次，1246 人
	“三八”节、端午节向女职工及一线员工发放节日慰问礼品	1353 人次
	中秋节员工家属邮寄月饼	1109 份
	发放福利卡	1082 人
激励计划	组织优秀、良好员工团建活动	130 人参与

武汉公司全年员工生日慰问 444 人次，员工生育、生病慰问 17 次；深圳公司定期举办员工生日会、羽毛球、篮球、足球活动等集体活动，加强员工间的了解；物业管理公司还专门发起“员工关爱计划”。

汇聚爱心 传递真情

胡昌龙，泛海物业管理武汉有限公司成立后首批入职的普通员工，三年多来一直勤勤恳恳地在武汉 CBD 营销中心担任保安工作。2012 年 11 月 7 日，胡昌龙不幸被确诊急性白血病。然而，经济上的困难使胡昌龙无力承受高昂的治疗费用。

得知消息的物管武汉公司立即行动起来，为胡昌龙办理了住院医疗互助、重大疾病申报等事宜，尽可能帮助他争取最大保障。2013 年 5 月 21 日，公司工会向全体员工发出“汇聚爱心，传递真情”的爱心捐款倡议，董事长陈贤胜及经营班子全体成员带头捐款，当天共筹善款 109685 元。在各方帮助下，胡昌龙一家最终凑齐了骨髓移植手术费用。

小胡说自己很不幸，又很幸运工作在泛海这样一个充满关爱的大家庭。他深深感谢每一位领导和同事的无私帮助。

三、打造责任供应链

供应商是泛海建设践行企业社会责任不可或缺的伙伴。公司在与合作伙伴保持互信共赢关系的同时，也一起携手保障建筑工人权益，打造负责任的产业链条。

（一）平等合作

“公平、公正、公开”是泛海建设与供应商合作的基础。公司与所有参与招投标的供应商签署《公平交易承诺书》，约束双方的商业行为。公司制定的《物资采购管理办法》对内部员工在招标期间的依法合规行为进行明确规定。如有违规行为，将会受到严厉处罚，重则追究法律责任。

在平等合作的基础上，泛海建设与供应商在工作中通过实地拜访、会议交流、定期评估等多种方式进行交流，构建双方共赢互信关系。

（二）责任采购

公司优先选择，具备质量管理体系认证证书 IS09001、环境管理体系认证证书 IS090014004、职业健康安全管理体系认证证书 GB/T28001 等相关认证的供应商作为合作伙伴。同时，公司在推行绿色建筑战略的过程中，采用了大批节能环保技术，直接推动了产业链上的责任采购。

（三）建筑工人权益保护

建筑工人的权益保障是地产行业最受关注的责任议题之一。2013年，泛海建设与126家施工单位一起，从薪资发放、工作安全、生活关怀等方面充分保障工人的合法权利，为他们创造一个安心舒适的工作环境。

薪酬保障

薪资发放关系到每位建筑工人的基本权利。泛海建设在与承包商的合同中对此做出了明确规定：乙方应确保承包其分包工程的分包单位按时足额发放其所雇佣的农民工工资，并在合同中特别附加“不拖欠农民工工资”协议。公司要求所属项目公司监督总承包单位或分包单位严格按合同约定的标准完成工程及劳务费发放。

2013年春节前，除按合同约定支付工程款外，集团下属青岛公司在施工单位资金困难时，提前支付工程款给总包单位，确保工人工资及时在节前发放。

安全生产

泛海建设高度重视安全生产。在招标阶段，公司严格审核总承包招标文件，要求所有地产项目的总承包合同必须明确要求建筑工地达到当地“安全文明工地”标准，施工过程中不得出现安全措施不到位、野蛮施工等现象。公司定期对项目工地进行安全工作巡检，确保安全生产万无一失。

2013 年，集团旗下所有开工项目无安全责任事故，多个项目获得“安全、文明施工”奖项。

2013 年泛海建设“安全工地”称号项目

所属公司	所属项目	“安全、文明施工”称号
武汉公司	兰海园	“武汉市建筑施工安全生产标准化示范工地”
	武汉中心	武汉市 2012 年度“建设工程文明施工示范工地”
	地下交通环廊工程一段标	“武汉市建筑施工安全生产标准化示范工地” 武汉市 2012 年度“建设工程文明施工示范工地”
深圳公司	泛海城市广场	深圳市“安全生产文明施工优良工地”
杭州公司	SOHO 中心	杭州市“平安工地”
	国际大酒店	杭州市“平安工地”

生活关怀

泛海建设与合作伙伴携手，从生活上为工人提供多种服务以丰富便利他们的生活。

工友们的“幸福社区”

2013 年 6 月 4 日，集团旗下武汉中心项目与江汉区人口计生委、计生协联合成立“城市之光”流动人口计生协活动中心。该中心对广大工友生活区进行了整体美化，并为项目职工书屋增购书籍，增设工友俱乐部、健康服务室和供工友与远在家乡亲人视频聊天的“亲情空间”。中心通过“五服务活动”（健康、技能、文化、亲情、便民服务）为工友们打造了一个幸福的社区生活空间。



"爸爸真了不起"

2013年8月22日，31个来自四川等省市的偏远农村地区的孩子来到了武汉。他们与武汉万松园街社区的小朋友一起参观了龙王庙和汉口江滩，感受着武



汉的繁华。这是武汉中心与泛海国际中心项目携手所在社区委员会开展的题为“大手牵小手·候鸟逛江城”关爱农民工子女实践活动。

这些小朋友的爸爸是泛海建设旗下武汉中心和泛海国际中心项目的建筑工人。这是他们第一次来到武汉，来到爸

爸工作的地方。大城市的一切都让他们感到新鲜和兴奋。尤其是看到爸爸建设起来的那些高大雄伟的建筑，小朋友们心中油然而生一种自豪感：“爸爸真了不起！”

四、传递社会正能量

“得益于社会，奉献于社会”，泛海建设积极参与社会公益活动，以实际行动回馈社区，传递社会正能量，践行企业社会责任。

武汉 CBD “红领中小学” 投入使用



2013年2月25日，武汉中央商务区首个教育配套项目——红领中小学正式投入使用。学校占地面积28亩，建筑面积12924平方米，共设36个班，由一栋4层教学楼、一栋5层宿舍楼、一层风雨操场及一系列的配套设施组成，

可容纳1600名适龄学生入学。该学校由泛海建设所属武汉公司投资建设，建成后产权无偿移交武汉市江汉区教育局。

“公益金百万行”

“公益金百万行”由深圳市关爱办、深圳市关爱基金会、深圳特区报社共同发起，活动所募善款用于救助困难环卫工人、突发灾害救助、长者关爱热线建立等。集团所属深圳市泛海三江电子有限公司连续第二年参加“公益金百万行”活动，再次得到员工的积极响应。2013年活动当天，共有60多人参加。

“同一个太阳，同一份温暖” 捐物怒江活动

2013年9月28日，集团下属泛海物业深圳分公司党支部参与了第六届“同一个太阳，同一份温暖”捐物怒江暖冬活动，组织党员和入党积极分子收集和整理管辖小区内市民捐出的书籍、衣物、粮食，送往南山区捐赠物品收集点，向云南怒江地区的小学生、残疾人和贫困老人们献上一份爱心。



为广西捐献冬衣活动



2013年10月，泛海物业深圳分公司荟芳园管理处联合深圳南山区义工联、深圳保千里有限公司共同发起了向广西贫困山区儿童捐献冬衣棉被活动。爱心业主积极参与，共募得一百多套冬衣。

环境篇

践行社会责任，环境是不可忽视的重要一环。作为负责的地产企业，泛海建设积极推行绿色建筑战略，努力减少施工过程对环境的影响，构建绿色社区，厉行绿色办公，促进人、建筑、环境和谐共生。

一、打造绿色建筑

建筑业是中国三大能源消耗行业之一。打造绿色建筑，降低建筑能耗，实现城市的生态发展，不仅是地产企业彰显环境责任的重要表现，也是地产行业未来的发展趋势。

泛海建设很早就开始着手绿色建筑理论探索和研究。公司编制了《泛海集团绿色建筑技术导则》，建立起系统的绿色建筑技术理论指导体系，为公司绿色建筑战略的实施奠定了基础。在《导则》指导下，公司采用多项节能技术，将“绿色环保、可持续发展”的设计理念落实到旗下各个项目中。

公司目前的重点项目——武汉中央商务区在建的多个项目引入多项绿色技术，节能效果显著，并因此获得多项绿色建筑认证标识和奖项。

武汉中央商务区开发项目绿色技术应用一览表

	武汉中心	城市广场一期	财富中心	国际中心	樱海园
地源热泵中央空调	●				
VAV 变风量空调系统	●	●	●	●	
水蓄冷	●	●			
空调排风热回收	●	●	●	●	
空调水系统动态平衡	●	●	●	●	
太阳能利用		●			
中水处理	●	●			
雨水收集	●		●	●	
智能化照明控制系	●	●	●	●	

统					
节能照明、节水器具	●	●	●	●	
新风系统	●	●	●	●	
楼宇自动化系统	●	●	●	●	
芯筒能源棒	●				
单元式叠状高热工 性能幕墙	●				
断热型幕墙(窗)	●	●	●	●	
中空 Low-E 玻璃	●	●	●	●	●
岩棉板外墙外保温 系统	●	●	●	●	●
建筑遮阳	●				
户式中央空调					●
地板采暖	● (酒店 泳池)	● (酒店泳池)		● (大堂、 泳池)	●
高强钢筋		●	●	●	●

武汉中央商务区开发项目绿色建筑等级一览表

项目	建筑面积	绿标等级	LEED 认证	所获荣誉
武汉中 心	36 万平米	申报绿色建筑 三星设计标识 和运营标识	已通过 LEED 金奖预认证	由公司与武汉市建委节 能办等机构合作完成“武 汉中心绿色与节能技术 体系研究成果”获得 武汉 市科学技术成果证书
城市广 场一期	30.16 万平 米		已通过 LEED 金奖预认证	被武汉市建委节能办列 为 2011 年度 武汉市绿色 建筑试点示范创建工程
樱海园	28.69 万平 米	6、7、9 号楼已 通过 3A 住宅预 审；其他楼全部 通过 2A 级住宅		获 武汉市绿色建筑试点 示范工程及武汉市建筑 能效评测二星等级标识

		预审		
财富中心	10.42 万平方米	拟申报绿标二星设计标识		
国际中心	24.4 万平方米	拟申报绿标二星设计标识		
世贸中心	36 万平方米	拟申报绿色建筑三星设计标识和运营标识	拟申报 LEED 认证金奖	

Tips! 你是否了解:

截至 2013 年底, 全国共评出 1260 项绿色建筑评价标识项目, 其中一星级绿色建筑项目标识 480 个, 二星级绿色建筑项目标识 530 个, 三星级绿色建筑标识 312 个。¹

绿色技术小科普 什么是地源热泵中央空调技术

地源热泵是利用地球表面浅层地热资源 (通常小于 400m 深) 作为冷热源, 进行能量转换的供暖空调系统。其工作原理, 具体来说就是: 冬季, 热泵机组从地源 (浅层水体或岩土体) 中吸收热量, 向建筑物供暖; 夏季, 热泵机组从室内吸收热量并转移释放到地源中, 实现建筑物空调制冷。地源热泵系统的应用每年为武汉中心节能约 71 万元。

¹数据来源: 国家住房与城乡建设部数据统计

二、推行绿色施工

绿色施工要求在保证安全和质量的前提下最大限度地节约资源和减少对环境的负面作用，实现四节一环保（节能、节地、节水、节材和环境保护）。

泛海建设与所有地产项目的总承包单位、专业分包单位都签订了《工程现场管理规定》协议，要求其至少按照地方行业标准绿色施工，并将“绿色文明工地”的取得作为项目公司业绩考核指标之一。

全国建筑业绿色施工示范工程——杭州泛海国际大酒店

泛海建设旗下杭州泛海国际大酒店项目在施工过程中，采取多种举措在节能、节地、节水、节材和环境保护方面取得了良好的环境效益。2013年5月28日，项目获得中国建筑业协会授予的第三批全国建筑业绿色施工示范工程号。

绿色施工	举措
环境保护	对场地的破坏、噪声污染、建筑施工扬尘污染、泥浆污染、建筑垃圾污染等进行采取有效措施，降低环境负荷；污水处理方面，现场设置隔油池、三级沉淀池等对排放污水进行沉淀，每月采用 PH 试纸测试 PH 值，PH 值在 6-9 之间，符合要求再排放。
节材	减少材料损耗、利用可回收资源。项目部鼓励钢筋班组将裁剪下的边角料加工为拉钩或马镫等辅助材料，减少钢筋原材料的浪费；钢筋连接多采用焊接或机械连接以减少钢筋搭接量，木工利用废旧模板方木等制作后浇带、集水井及预留孔洞的盖板。主体外架采用爬架以节省大量钢材；对混凝土的多余料进行制作各类预制构件或木砖等。
节水	使用地下水过滤重利用技术，安装使用小流量的设备和器具，采用节水型器具，利用雨水，使用废水重复、回用系统。
节能	改善能源使用结构、合理安排施工工序、采用节能电器灯具等；安装智能电表系统并且对整个系统进行细化。
节地	精确计算施工现场每寸土地，采用 CAD 绘图进行合理布局；对现场各类设施进行先行策划及样板先行；利用现场的闲置土地种植绿化。

Tips! 你是否了解:

2013年,共有435项绿色施工示范工程申报第三批“全国建筑业绿色施工示范工程”,最终288项获评,其中杭州市仅占3席。²

三、构建绿色社区

公司通过不断改善社区绿化,严格实施垃圾分类等举措为客户营造绿色生活氛围。公司旗下北京泛海国际居住区设置有专门的环境主管,负责小区环境事宜,实施垃圾分类回收,将有二次污染的有毒有害危险品、放射物品交由专业公司定期进行集中收集消纳。2013年,物管公司管辖区域内有毒有害固体废弃物100%交付有资质单位销纳,未发生因化学品存储或使用不当造成的环境事件。

同时公司还在社区内积极开展环保倡导活动,鼓励、带动员工和客户积极参与环境保护。



2013年3月23日20:30-21:30分,济南商会大厦熄灭大厦内、外部分公区照明,以实际行动支持“地球一小时”活动。同时,大厦还向客户发放了“地球一小时”活动倡议书,得到了积极反馈。客户纷纷表示愿意做一名“绿V客”,在日常生活中为环境做贡献。

2013年5月31日,杭州泛海国际中心在大厦内举行“让肺自由呼吸”世界无烟日社区文化活动,发放倡议书200余张,吸引300余人次参加。



²数据来源: <http://js.china.com.cn/rdxw/325019.shtml>。



2013年10月15日，山东商会大厦组织环保回收活动，得到客户的积极响应，共回收100节电池、13个硒鼓、6个墨盒等废旧物品。

2013年8月30日，深圳新世纪家园开展环保知识宣传活动，引导业主关注环境问题，参与环保活动。

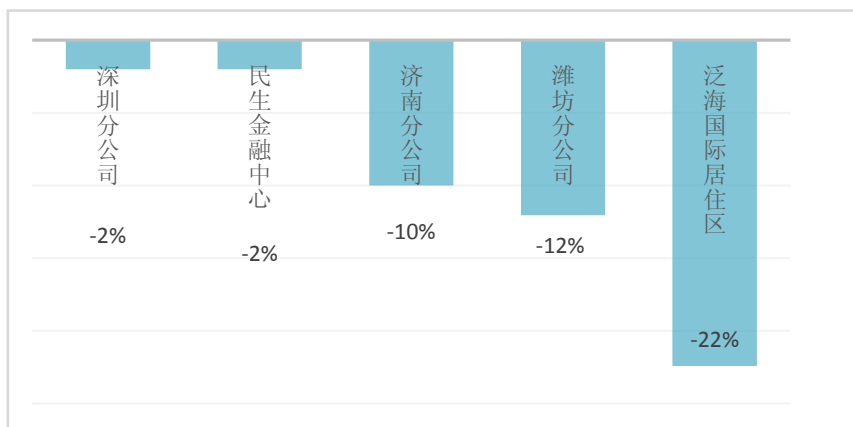


四、厉行绿色办公

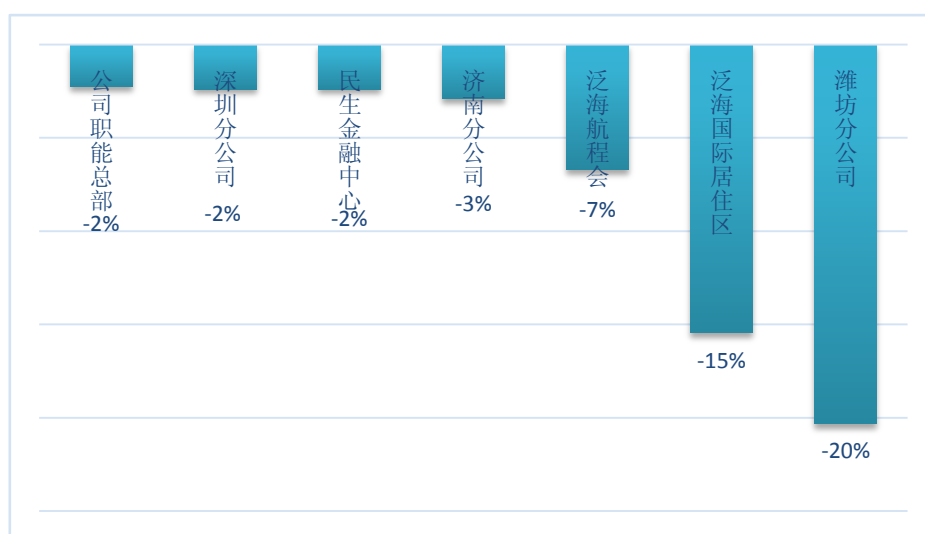
泛海建设用技术手段积极推进绿色环保的办公方式。公司通过OA系统减少办公纸张的使用；倡导绿色出行；公司还于年内开始建设工地视频监控系统，利用视频实时监控项目进展，从而可以大大减少出差次数。

泛海物业制定多项节能减排举措，成效显著，所管辖各区域水电消耗情况均同比大幅降低。

物管公司各分部水耗同比减少情况



物管公司各分部电耗同比减少情况



北京民生金融中心打造低碳写字楼

2013年，泛海建设依据 GB50016《建筑设计防火规范》及 GB50034《建筑照明设计标准》，对民生金融中心大厦内疏散楼梯约 380 余盏飞利浦 22 瓦的环形 T8 荧光灯管加装 TOP 8100AX 型人体感应开关，实现每年节电 34822.92kW·h。同年 6 月底完成大厦 C 座 22 层空调主管道加装两台 5.5kW 管道泵工程，按夏冬两季节各开启 50 天计，当年可节电 145200kW·h，今后每年节电近 29 万度。此外，公司还制定了《民生金融中心冷却塔低水位运行节能方案》、《民生金融中心空调制冷 24 小时系统利用冬季大气冷源节能改造方案》等多项节能减排方案，并在大厦内发起“环保回收日”等多项环保倡导活动，以打造一个“5A”级的低碳写字楼。

声音

民生金融中心经常举行低碳环保活动，传递低碳健康、绿色生活理念。为了让城市的天更蓝、草更绿、水更清，让我们一起加入到绿色环保的队伍中来吧。

——中兴物业东单项目部 民生金融中心业户

未来展望

作为上市公司和企业公民，泛海建设的目标始终是清晰的，那就是为股东与客户创造价值，为员工与合作伙伴共享价值，为环境与社会奉献价值。

加速释放项目潜力，实现经营业绩的进一步提升，为公司企业社会责任的实践奠定良好的基石，仍将是我们在 2014 年最为重要的目标。

在此过程中，提升工程管理能力，确保项目品质是我们工作的重点，围绕“品质管理”这一主题，我们将狠抓现场安全质量，加强技术评审，建立健全安全管理体系，落实质量责任制，用制度和责任为“品质”保驾护航。

更好地满足客户个性化的需求，为客户提供优质的城市生活体验，是我们一直努力的方向，2014 年我们将为更多的客户提供“物业管家”服务和“超白金”服务，并积极聆听客户反馈，持续优化提升。

员工的成长是我们发展的动力之源。2014 年，我们将拓展人才引进渠道，加大关键岗位核心人才招聘力度，加强内部人才梯队的建设，为公司未来各项业务的开展提供高素质的专业队伍。

2014 年，我们将进一步推动公司绿色建筑的设计开发，减少对环境的压力，为客户和社会提供环保节能的绿色建筑。

2014 年，泛海建设将继续秉承务实勤勉的实干精神，在做好企业运营的同时，从同社会责任相关的每一点、每一滴做起，更好地履

行作为一家负责的地产企业应尽的社会责任！

GRI 指标索引

相关性说明：

高：详细披露中：部分披露低：较少涉及—：未披露

编号	指标描述	相关性	所在页面
战略与分析			
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	高	4
1.2	对主要效果、危机和机遇的描述	高	2-3
公司概况			
2.1	机构名称	高	6
2.2	主要品牌、产品及服务	高	6
2.3	组织结构图	高	6
2.4	公司总部地址	高	6
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	不适用	
2.6	所有权性质及法律形式	高	6
2.7	所服务的市场	高	6
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	高	6,11,29
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面重大改变	不适用	
2.10	报告期间获得的奖励	高	17-18
报告参数			
3.1	所提供信息的报告时间	高	1
3.2	最近一次的报告的时间	高	1
3.3	报告周期	高	1
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	高	1
3.5	确定报告内容的程序	高	1
3.6	报告的界限	高	1
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	高	1
3.8	汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其	不适用	
3.9	数据计算和处理方法	高	1

3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	不适用	
3.11	报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化	不适用	
3.12	列表标明报告引用的标准；标明页码和网络链接	高	1
3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求	不适用	
公司治理			
4.1	机构的治理结构	高	7
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	高	7
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事	高	7
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	高	7
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	-	见公司 2013 年报
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	高	7
4.7	最高决策层任职资格说明	高	7
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命、价值观、行为准则和原则	高	8
4.9	最高决策层如何对机构进行监察,管理经济、环境、社会绩效	中	8-9
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	-	见公司 2013 年报
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	高	8
4.12	组织签署或者认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等	-	
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资	-	
4.14	机构利益相关方的名单	高	8-9
4.15	识别及选择利益相关方的依据	高	8-9
4.16	利益相关方参与机制	高	8-9
4.17	利益相关方参与提出的主要问题及机构如何进行回应	高	8-9
经济责任指标			
EC1	产生和分配的直接经济价值	高	11
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	高	2-3,11

EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	高	29-30
EC4	政府给予机构的重大财务援助	不适用	
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	-	
EC6	机构在主要业务运营地地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	中	22,33
EC7	机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	低	29
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	高	25-27
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	中	4
社会责任指标			
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	高	29
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	-	
LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利	高	29-30
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	高	30
LA5	有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体协议中注明	-	-
LA6	在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与	不符合	
LA7	按地区划分的工伤、职业病、损失工作日以及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	-	
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	中	30
LA9	与工会签订的正式协议中，涉及健康与安全的项目	-	
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	高	30
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	高	30
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	低	31
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分	-	
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	-	

HR1	载有人权条款或者已经通过人权审查的重要投资协议的总数及百分比	不适用	
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承包商的百分比，以及机构采取的行动	不适用	
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比	不适用	
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	不适用	
HR5	已发现可能严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权力的行动	不适用	
HR6	已发现可能会严重危害童工的作业，以及有助于废除童工的措施	不适用	
HR7	已发现可能会导致强制劳动的作业，以及有助于消除这类劳动的措施	-	
HR8	保安雇员在作业所涉及人权范围内的相关政策及程序方面受训的百分比	不适用	
HR9	涉及侵犯本土员工利益的案例总数，以及企业采取的措施	-	
SO1	与社区事务有关的评估和管理工作的核心思路、评估和管理范围以及有效性	-	
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	低	14-16
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	中	14-16
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	-	
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	-	
SO6	按国家划分，对政党、政客以及相关组织所做财务及实物捐献的总值	不适用	
SO7	企业涉嫌反垄断措施的法律诉讼的总数，及其结果	不适用	
SO8	违反法律以及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱之外的制裁的总数	不适用	
PR1	为改良而评估产品及其服务在其产品生命周期各阶段对于消费者安全与健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品或者服务的类别	中	21

PR2	按照结果划分，违反管制产品或者服务在其生命周期影响健康与安全的法规及志愿守则的次数	-	
PR3	按程序划分标签所需要的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品以及服务的百分比	-	
PR4	按结果划分，违反产品以及服务商标管理法律以及规则的次数	-	
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	高	28
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	中	23
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	-	
PR8	已证实关于侵犯客户隐私权以及遗失客户资料引起的客户	-	
PR9	违反产品或者服务推广法律法规而受到处罚的款项额度	-	
环境责任指标			
EN1	所用物料的总量或者用量	-	
EN2	采用可循环再造物料的比例	-	
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	高	45-46
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	-	
EN5	因环境保护及提高效益而节省的能源	高	45-46
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	高	40-43
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	低	40-43
EN8	按源头划分的总耗水量	-	
EN9	因耗水而受严重影响的来源	-	
EN10	循环再用水的百分比以及总用量	低	43
EN11	机构在环境保护区或者生物丰富多样的其他地区，或者是相邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用	
EN12	在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	不适用	
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	不适用	
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	-	
EN15	按其濒临绝种的风险程度，依次列出栖息地受机构作业影	不适用	
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	-	

EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	-	
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	高	40-42
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	-	
EN20	按种类及重量划分的 NO、SO 以及其他重要气体的排放量	-	
EN21	按质量以及目的地划分的总排水量	-	
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	-	
EN23	严重泄漏的总次数以及泄漏量	不适用	
EN24	按照《巴塞尔公约》附录条款视为‘有毒’的废弃物经运	不适用	
EN25	受机构排水及径流严重影响的水源及相关栖息地的位置、面积、受保护状况及生物多样性价值	-	
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	高	40-46
EN27	按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用	
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	-	
EN29	运输产品、其他货物以及物料做营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响	-	
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	-	

意见反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读泛海建设发布的《2013 年度企业社会责任报告》，泛海建设一直致力于企业社会责任工作的持续改进，并通过企业社会责任报告的撰写进行梳理和总结。报告难免存在不足之处，真诚期待您的宝贵建议，以帮助我们作出持续改进。

泛海建设企业社会责任报告编制组

2014 年 3 月

附：意见反馈表

1. 您认为报告总体上

很好 较好 一般 较差 很差

2. 您认为报告结构上

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为报告披露的泛海建设 2013 年社会责任工作的信息质量

很好 较好 一般 较差 很差

4. 您认为报告在对利益相关方的回应上

很好 较好 一般 较差 很差

5. 您对泛海建设社会责任工作的意见和建议：

联系我们

泛海建设集团股份有限公司董事会监事会办公室

地址：北京市东城区建国门内大街 28 号民生金融中心 C 座 22 层

电话：010-85259977

传真：010-85259797

邮编：100005