



## 传承工业精神 践行社会责任

### 珠海格力房产有限公司 2011 年度社会责任报告摘要

#### 关于本报告

**报告主体：**珠海格力房产有限公司

**报告时间范围：**2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。此份报告为我司发布的第一份企业社会责任报告，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息内容将适当向前或向后延伸。

**报告周期：**本报告为年度报告

**报告参照标准：**本报告参照《广东省房地产企业社会责任指引》（试行版）编写

**报告编写部门：**本报告由格力地产品牌管理部负责编写

**报告原则：**真实、客观、全面

**报告发布情况：**本报告为格力地产的第一份企业社会责任报告，更多信息可在格力地产官方网站上浏览及下载：[www.greedc.com](http://www.greedc.com)



格力广场

## 一、 关于我们

### 1、公司概况

格力集团有限公司成立于 1985 年 3 月，是珠海目前规模最大、实力最强的企业集团之一，连续多年在中国 500 强企业名列第百位左右。经过 20 多年发展，格力集团形成了工业、房地产两翼齐飞、综合发展的格局，旗下格力电器（000651）、格力地产（600185）均为上市公司。地产板块是格力集团的支柱产业，目前，格力地产已发展成为一家集房地产开发、营销、服务于一体的大型企业，在珠海、西安、重庆等地拥有 10 余家下属公司，业务范围遍及房地产开发的全链条，并于 2009 年 9 月成功上市。

格力地产成立于 1985 年，是最早从事商品房开发的企业之一。20 多年来，格力地产积极参与特区建设，不仅建造了许多工业厂房、配套用房，也建造了许多大型社区、生活小区以及安居房、民生房，还成功推出了多个商业地产项目，建筑项目遍布全珠海，曾荣获“第十届中国土木工程詹天佑奖”住宅小区唯一大奖、“全国优秀示范小区”、“詹天佑优秀住宅小区金奖”、“全球人居环境生态社区”等大奖。截至 2011 年，已累计开发面积超过 500 万平方米，赢得了业界和消费者的高度认同。

## 2、格力地产的企业社会责任观

作为珠海知名的品牌房产企业，社会责任是格力地产在不断发展壮大过程中坚守的核心价值观，格力地产一直秉承“专注城市，专筑生活”的企业理念，始终坚持以人为本、科学发展、造福大众、服务社会的价值取向，在企业自身做强、做大、做好的实践过程中，始终把履行社会责任作为企业发展的一个重要方面，努力为广大股民、为消费者和员工、对环境担负起应有的责任，做出应有的贡献。

**对于投资者：**格力地产作为上市公司，保障股东特别是中小股东的利益，维护债权人的合法权益，是公司最基本的社会责任。公司一直致力于将企业做大做强，追求可持续的发展模式，始终坚持透明化、制度化管管理，建立顺畅的沟通机制，最终实现投资者利益的最大化。

**对于消费者：**格力地产认为“企业最大的社会责任就是对产品负责”，在产品建设过程中，以“工业精神”为指导，始终把产品质量摆在第一位，以安全、健康、舒适、质量过硬的产品为载体，实施“精品战略”。

同时公司以服务为法宝，紧贴市场形势，深入进行价值挖掘，以“促销售，抓质量，谋发展”为主题，真心诚意地为客户服务，以精准化、人性化服务为目标，增强客户服务意识，提升客户服务质量。

**对于员工：**格力地产坚持“人才为企业发展的源动力”，并充分贯彻“以人为本”的人才观，坚持业务发展以人才为先导的经营策略，营造有利于人才成长并充分发挥其积极性的良好环境。

**对于社会：**格力地产一直狠抓工程质量，为城市建设提供精品工程；不遗余力的投身城市建设、教育事业、环保事业、社会公益事业和慈善事业等，为社会的和谐、可持续发展贡献自己的力量。

## 3、格力地产企业战略规划

“立足珠海，重点布局”是格力地产发展的核心战略。格力地产制定包括全国化战略、产品战略、资本战略和工业化战略在内的战略规划。

**全国化战略：**公司将以上市公司为总平台，“立足珠海、重点布局”，逐渐形成“上市公司——区域中心——项目公司”三级治理结构，形成以珠海为核心的珠三角区域、中西部和环渤海三大区域稳步拓展的发展格局，成为全国知名的房地产开发企业。

**产品战略：**格力地产主营业务是房地产开发与销售，今后将主要从事中档住宅的开发，用于满足城市居民的住房需求；兼顾高档产品，用更优异的业绩回报股东；同时还要争取主动承担一批经济适用房的建设，帮助解决困难群体的住房问题。

**资本战略：**充分利用上市公司资本运作的优势，打通国内资本市场融资渠道。同时，充分利用格力集团内部资源平台，为未来几年公司保持高速发展提供足够的资金支持。

**工业化战略：**格力地产一直致力于把“见细入微”的工业精神应用于房地产行业。公司将继续注重研发和技术创新，同时，推行“住宅工业化”模式，继续坚持“质量是企业的生命，成本是竞争的核心原则”，从用料、设计、工艺、流程等各个方面的对住宅产品实行全面标准化。

#### 4、2011 年企业奖励荣誉

- 2011 年 2 月，格力广场项目获中国土木工程最高奖项——2010 年度第十届“詹天佑奖”，并成为本届詹天佑奖住宅小区领域的唯一获奖项目。
- 2011 年 4 月，格力地产旗下格力房产、格力置盛双双荣登珠海市 2010 年度税收贡献百强榜，分别位列第 13 位及第 26 位。
- 2011 年 6 月，格力地产获首届中国“责任地产 TOP100”称号。
- 2011 年 6 月，格力房产荣获广东省“守合同重信用企业”称号。
- 2011 年 12 月，格力广场项目荣获“广东省绿色住区金奖”。



## 二、做市场规则的忠实捍卫者

自 09 年成功上市以来，格力地产一直保持着稳健的发展步伐，主营业务收入及税收逐年增长。2011 年，在严厉的宏观调控和疲弱的市场环境下，依靠公司全体员工的共同努力，格力地产完成了年初制定的销售目标，各项经营指标保持增长势头，为广大股民交上了一份满意的成绩单。同时，格力地产自上市以来严格遵守上市公司法律、法规，完善企业管理制度，坚持透明规范的管理制度，多方面保证投资者的合法权益，严守一切对客户的承诺，维护行业形象，坚持做一名市场规则的忠实捍卫者。

### 1、业绩、税收保持稳健增长

面对 2011 年复杂多变的楼市情况，格力地产积极迎接挑战，坚持“多条腿”走路，加快销售回款的同时，加强融资，据初步统计，2011 年公司上缴税收共计 4.48 亿元，公司保持良好的经营发展态势。

### 2、不断完善的公司架构

建立科学合理的公司架构是格力地产维护股东利益的一个重要方面。2011 年，公司加强内部管理，通过完善公司组织架构和岗位设置，加强部门的内部建设，建立起一系列的企业标准管理规范。

### 3、一贯坚持透明化管理

让每一位投资者都对自己的投资有全面的了解和把握，让企业的每一个动作都在透明化的机制中进行，这是格力地产不可推卸的社会责任。格力地产一直坚持完善、透明化的信息发布机制，以求为客户提供全面、细致的企业信息。

#### **4、建立良好的投资者沟通机制**

为更好地实现与投资者的良好沟通，格力地产开通了投资者关系热线，通过网络、电话及现场接待等方式开展投资者关系管理。在投资者关系中，公司积极听取投资者对公司经营发展的相关建议和意见，充分尊重广大投资者对于公司发展的建议和思路。

#### **5、共同维护行业形象**

作为珠海品牌房企，格力地产坚决抵制不正当交易行为和商业贿赂，积极配合中国证监会查办相关违法违规行，建立健全反对不正当交易行为和防治商业贿赂长效机制，做到诚实守信，规范经营，共同发展，切实保护投资者利益，维护房地产业整体形象，努力创造房地产业和谐发展的环境。

### **三、 树立行业产品质量标杆**

住房建设质量事关人民群众生命财产安全，随着我国经济社会的发展、人民生活水平的不断提高，群众对住房质量的要求越来越高，政府监管部门、开发、施工等企业要承担起更大的责任。对于格力地产而言，我们产品的消费者即为购房者，为购房者提供优质的住宅产品，保证产品质量既是企业的质量目标，更是企业对购房者的社会责任。

#### **1、以“工业精神”锻造精品建筑**

格力地产经过多年努力探索出一条在城市中建造精品工程的经验之道——以见细入微的“工业精神”来锻造精品建筑，以达到提高建筑整体品质的目标。简单地说，“工业精神”就是以满足顾客需求为出发点，以科学的态度、严谨的管理、务实的作风、创新的意思，勇于承担社会责任，不断追求技术进步的精神。

#### **2、全过程标准化管理**

格力地产各项目部将各工序的检查形成标准化程序，实现全过程标准化管理。根据《混凝土结构工程施工质量验收规范》、《建筑装饰装修工程质量验收规范》等国家规范要求，按照施工工序在关键节点制定了土建及装修控制管理程序，包括施工控制重点、检查流程及检查表格，检查表格包括钢筋、混凝土浇捣、瓷砖铺贴、吊顶等检查项目。

#### **3、严格控制材料进场**

对产品质量负责，材料是基础保障。从产品建设伊始，格力地产就把好了产品质量的“第一道门”。在材料进场时格力地产各项目部会组织专人严格控制各种材料的进出场，并建立

严密的材料进出场手续和严格的材料送检制度等专项管理措施。

#### 4、全面实施“样板引路”

严格把控工程质量，让业主放心，格力地产在工程建设过程中全面实施“样板引路”。目前，格力地产在所有施工项目现场均设立了包括质量样板展示区、交楼标准样板间、安全施工展示区等三个标准统一、规范严谨的“样板展示区”。格力地产实施的“样板引路”做法在行业中带来了积极的影响，在省、市房地产行业起到了很好的示范作用。

#### 5、不让客户做产品的“检验员”

为了全面把控产品质量，不留检验死角，格力地产特别在公司内部设立了独立的质检部门，形成项目部、施工单位、监理单位以外的第四方质量控制力量。公司各项目的每一套房产在交楼前先接受项目部的全方位检查，再接受质检部的第二道把关，最后物业公司再次进行验收，只有三关全过，才可以交付业主。

#### 6、追求技术创新实现可持续发展

格力地产坚持适用技术与高新技术相结合、技术创新与制度创新相结合、自主创新与引进吸收再创新相结合，不断追求产品创新，加强具有自主知识产权的专利技术与产品的研究和开发，提高住宅建设使用过程中的节能、环保水平。

#### 7、节能环保是对客户最贴心的承诺

格力地产一直将打造节能、环保、高效率的建筑作为自己不可推卸的使命。项目在规划设计上，格力地产从户型、建筑、选材、外立面等方面都要反复推敲，多为客户着想；对材料更是精挑细选，不惜加大资金投入。对于目前消费者普遍关注的装修材料甲醛污染问题，格力地产始终坚持精选最优质的环保装饰材料。



格力海岸



格力香樟

#### 四、以优质服务树品牌

与打造项目产品的“工业精神”一致，格力地产营销、物业、会所、格力地产会等服务也秉承格力地产所倡导的“树精品服务”理念，以细致化、精细化服务的精神，真心诚意地为客户服务，以精准化、人性化服务为目标，增强客户服务意识，提升客户服务质量，为业主和客户提供最为人性化的贴心服务。

##### 1、营销服务——阳光销售赢口碑

格力房地产营销策划有限公司成立于2008年12月，目前下设营销、策划、会员管理、客户服务等职能部门，营销公司秉承“一切以客户为中心”的服务理念，使得各个服务环节有条不紊的衔接进行，增强客户的舒适感与尊贵感。

##### 2、格力地产会——倡导品质生活理念

格力地产会成立于2007年11月发起，是由关注格力地产的人群本着自愿和平等的入会原则而组成的非赢利性的会员组织。格力地产会致力于沟通社会各界和格力地产之间的联系，通过内联自有资源，外联其他组织，努力为会员搭建一个共同交流、分享的平台。格力地产

会倡导积极、向上的生活态度，提倡健康、舒适的生活方式，提供多元化高品位的服务。

### 3、社区服务——创精品服务营造“家”感觉

格力地产物业服务有限公司成立于2009年11月，物业公司奉行“营造品牌、先树口碑，坚实基础、后拓规模”的工作思路，集中优势资源，确保为地产公司开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理服务。物业公司不断地提升管理水平，完善管理制度，优化人员配置，强化业务培训，并于2011年建立ISO内部质量管理体系，完善物管“五化”工作，实现物业服务信息化。

### 4、格力会所——“微笑服务”见真情

格力会所管理有限公司成立于2009年12月，是格力地产为业主和会员倾心打造的专属会馆，也是位于珠海功能与设置最为齐备的星级会所之一。格力会所为业主和会员搭建了一个扩大社交圈的平台，也创造了一种全新的生活方式，令每一位客人享有高品质的、个性化的、充满人文关怀的尊贵服务。2011年，会所把提高服务质量置于所有工作的中心地位，从年初提出的树立“微笑服务”的服务理念，坚持“以宾客为中心”搭建会所服务体系。

## 五、 与员工共同成长

人才是企业发展的源泉与动力，格力地产注重员工能力与素质的发展，把人才引进和培养作为一项重要任务，格力地产本着“以人为本”的人才观，积极探索和实践有利于企业人才积聚的新方法、新途径。随着公司人力资源管理力度的加大，2011年9月，格力地产正式成立了人力资源部，人力资源工作朝着系统化、专业化的方向发展，人才培养和储备工作更为细致和专业。



格力地产 2011 首届羽毛球团体赛

## 1、成熟的招聘体系

自 2005 年起，格力地产启动人才计划，连续 6 年前往国内众知名高校进行校园招聘，除了每年一度的校园招聘外，还根据每个阶段的实际人才需求情况举行社会专场招聘，使得公司人才数量不断增多，人才素质不断提高，为促进企业发展奠定了坚实的人力资源基础。

## 2、前瞻性的人才战略——“311”人才战略

针对应届毕业生，格力地产还提出了人才培养计划“311”人才战略，为每一位员工提供不断发展进步的机会、不断提升自我的空间，以实现个人与企业同步成长、不断超越的目标。

## 3、具有自身特色的培训体系

格力地产建立起了一套较为完善培训机制，包括针对新员工的入职培训、“周五学习日”活动、与华南理工大学土木与交通学院进行合作开办工程硕士专业学位班等内容。2011 年，公司还大力拓宽培训渠道，包括邀请专业人士开展专题培训，外派人员参加公开课程、按不同岗位层级举办不同类型的课程。

## 4、良好的员工福利

格力地产重视人才的开发和利用，为每位员工建立一个良好的薪酬福利体系提供良好的晋升空间。公司员工享受“五险一金”、企业年金、带薪年假、节日慰问金、交通及通讯补贴等福利，并设有员工食堂，提供免费工作餐，定期组织员工参加免费健康体检、发放生日蛋糕券等各项福利。



格力地产摄影兴趣小组黄杨山金台寺采风活动

## 5、丰富的企业文化活动

为丰富员工 8 小时以外的业余文化生活，努力营造积极向上的企业文化氛围，格力地产

举办了丰富多彩的企业文化活动，除了一年一度的迎春晚会、羽毛球赛、摄影采风活动之外，还有包括篮球、羽毛球、摄影小组、舞蹈、瑜珈等再内的常规兴趣小组活动。

## 6、畅通的内部沟通机制

格力地产提倡坦诚的沟通与合作，公司特开设内部邮箱、特设总经理信箱、设立员工沟通日，搭建知识管理平台、推行工作建议管理办法，并通过座谈、交流来了解员工的思想动态以及工作、生活中所遇到的困难，并帮其分析解决。为充分调动员工积极性，激励员工努力工作。人力资源部 2011 年从员工培训、员工关怀、招聘、劳动关系以及薪酬绩效等方面不定期的进行员工满意度问卷调查。通过调查发现，公司员工对公司的满意度、认可度比较高。

## 7、规范的员工健康与安全管理

为了确保员工的健康与安全，公司就员工健康与安全管理开展各项培训。2011 年，共开展以下四种培训：岗位知识技能培训、岗位健康安全防护知识和技术培训、企业健康安全文化培训、健康安全意识和态度培训。公司每年都会组织员工定期进行免费的健康体检，同时为项目部员工配发安全帽、工地鞋，还针对工地人员购买了商业保险等。



2011 格力地产“光荣与梦想”迎春晚会

## 六、以大爱之名热心公益慈善

作为社会公民，格力地产秉承“专注城市，专筑生活”的理念，始终坚持以人为本、科学发展、造福大众、服务社会的价值取向，在保持自身稳定、健康发展的同时，从城市建设、抗震救灾、人才教育等多方面参与和举办各类社会公益活动，努力为社会和民众做出应有贡献。



“格力地产爱心音乐启迪教室”揭幕

### 1、积极参与和关注城市建设

作为珠海本土品牌开发企业，格力地产不仅建造了许多工业厂房、安居房、民生房，推出了多个高品质楼盘，还通过举办规划展、无偿捐赠体育广场等活动积极参与城市建设。格力地产尽企业的力量为社会公益积极奉献，也因此获得了“支持红十字事业特别贡献奖”、“热心公益奖”等多项荣誉。

### 2、第一时间参加抗震救灾

“患难见真情，大灾显大爱。”格力地产在国内各地灾情发生后，高度重视，迅速反应，积极捐款，援助灾区，尽最大能力帮助受灾地区重建家园和恢复生产。同时，格力地产积极响应我市“广东扶贫济困日”活动，从活动开始截止 2012 年 2 月共计捐款达 590 万元。

#### 附：近年公益数据

类别 \ 年份	2009 年	2010 年	2011 年
各类公益活动支出额	50 万元	476 万元	253 万元
占营业额比重	0.10%	0.41%	0.19%

### 3、高度关注和支持教育事业

格力地产通过捐赠物品、建立专业教室、设立奖学金等各种实际行动不断地关注和支持教育事业的发展。如 2011 年 5 月，向珠海市特殊教育学校捐赠“爱心音乐启迪教室”和 10 万元爱心捐款；2011 年 8 月，举办“琴动心弦 情暖珠海”慈善义卖音乐会。



### 支持教育事业

近年来，格力地产通过与各高校建立教学实习基地、设立奖助学金、冠名学院学生社团活动、联合办班、科技合作等多种途径促进校企合作。目前，已与吉林大学、华南理工大学、北京师范大学等分别签署了《校企合作框架协议》、建立了“教学实习基地”、“研究生社会实践基地”、设立了“格力地产奖助学金”等，形式多样、机制完备的双赢合作方式使格力地产校企合作硕果累累。

### 七、环保先行 行业先锋

节能、环保、高效率是未来建筑以及可持续环境的最终载体，在这方面，格力地产走到了前列，也使得建筑外部的环境消耗和内部的合理使用达到了真正意义上的持续统一。格力

地产积极组织参与活动用心倡导绿色环保理念，这也是格力地产用实际行动履行社会责任的最佳体现。

### **1、细琢生态和谐、绿色节能产品**

格力地产是产品创新的行业领跑者，在项目开发方面致力于节能和“绿色”环保建筑的开发。格力地产旗下的项目楼盘在建筑材料、配套设施、门窗阳台等充分考虑节电节水、隔音降噪、遮阳防水等节能环保措施，除了采用太阳能路灯、遮阳隔栅等节能环保设施，更积极推进新型环保材料、工艺和设施的使用，获得了社会各界的认可和肯定，如 2011 年 12 月，格力广场项目荣获“广东省绿色住区金奖”。

### **2、积极参与并推行节能环保活动**

格力地产时刻铭记企业的社会责任，历来把低碳减排作为企业发展的一项重要工作，重视环境保护，推行建筑节能，倡导低碳排放，坚持可持续发展战略，积极响应并举办环保公益活动，曾在 2010 年获得了由珠海市环保局颁发的“热心公益、囊助社区”的纪念牌匾。

2009 年 4 月，与珠海电视台联合举办“世界地球日—珠海青少年节能环保创意大赛”。

2010 年 6 月，与珠海市高新区后环社区结成对子，共同开展减碳环保活动；

2010 年 6 月，举办“低碳环保之星”儿童绘画大赛，展示孩子们心中最美的绿色家园。

2011 年 3 月，带头参与由 WWF 世界自然基金会发起的“地球一小时”公益活动。

2011 年 5 月，开展“环保小天使”艺术大赛，旨在提供一个平台培养少儿良好的环保意识和动手能力。