



履责筑善 创新产业范本

珠海格力房产有限公司 2014 年度社会责任报告

关于本报告

报告主体：珠海格力地产有限公司

报告时间范围：2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。此份报告为我司发布的第四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，上期社会责任报告已于 2014 年 6 月发布。

报告参照标准：本报告参照《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》、《广东省房地产企业社会责任指引》（试行版）编写

数据来源：报告使用数据来源包括政府部门公开数据、格力地产内部相关统计报表行政文件及报告等。格力地产保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明：为方便表述，珠海格力地产有限公司在报告中简称“格力地产”、“公司”或“我们”。

报告原则：规范性、准确性、真实性、客观性、全面性、

目录

| | |
|-------------------------|----|
| 一、前言 | 3 |
| 1、序言 | 3 |
| 2、公司简介 | 3 |
| 3、主要业务板块 | 5 |
| 4、企业核心价值 | 7 |
| 5、企业的社会责任感 | 7 |
| 6、社会责任管理体系 | 7 |
| 7、公司治理 | 8 |
| 二、发展责任 | 9 |
| 1、发展责任挑战 | 9 |
| 2、年度经营表现 | 10 |
| 3、产业升级发展 | 10 |
| 4、城市建设贡献 | 11 |
| 5、内控风险管理 | 12 |
| 6、合作伙伴管理 | 12 |
| 三、消费者责任: | 13 |
| 1、产品: 精工细作 塑造时代精品 | 13 |
| 2、服务: 全心全意 树立行业标杆 | 16 |
| 四、员工责任: | 19 |
| 1、搭建发展平台 | 20 |
| 2、注重员工福利 | 20 |
| 3、完善培训体系 | 20 |
| 4、优化育人机制 | 22 |
| 5、加强员工关爱 | 24 |
| 五、环境责任: | 25 |
| 1、绿色开发: 生态保护优先 | 25 |
| 2、绿色规划: 建筑追随自然 | 26 |
| 3、绿色材料: 注重节能低碳 | 27 |
| 4、绿色社区: 提高环保意识 | 28 |
| 5、绿色办公: 环保写入制度 | 28 |
| 6、绿色公益: 传递环保能量 | 28 |
| 六、公益责任: | 28 |
| 1、助力城市文体事业发展 | 29 |
| 2、关爱特殊儿童教育成长 | 30 |
| 3、助力宜居城市建设工程 | 30 |
| 七、结语 | 31 |

一、前言

1、序言

2014 年是中国大改革与大调整一年，也是中国宏观经济沿着新常态轨迹持续发展的一年。社会、经济、政治层面改革给中国带来生机和活力的同时，也带来诸多压力和压力和挑战。

2014 年是珠海启动第三轮国企改革起始年、关键年，也是攻坚年，公司顺应改革步伐，积极倡导推进，届以全新姿态纳入珠海投资控股有限公司新平台之上。

2014 年是我们产业升级、快速发展之年。这一年公司以继续秉承“专注城市，专筑生活”的企业理念，以“立足珠海，重点布局”的企业战略为指导，攻坚克难，锐意进取，不仅在产品营销上“跑赢大市”，实现了企业平稳而迅速的发展，并通过房地产、特色海洋经济、特色口岸经济的全面拓展以及现代服务业的板块确立及快速铺开，形成了四大产业集群发展，互为促进的大好局势。四大产业的确立、协同发展，夯实了公司的多元产业格局，这也标志着产业升级的顺利完成，实现了从房地产商向城市综合运营和服务商的转型和跨越。

2014 年，亦是我们加大社会责任践行力度，增强社会公民履责的突破之年。公司在实现企业产业升级、管理创新、业绩增长的同时，完善社会责任践行体系，设立首席社会责任执行官，并从产品打造、城市建设、低碳环保、员工责任、人才培养、社区文化、社会公益等方面全方位实践和履行企业的社会责任，实现企业与社会、经济、环境的协调发展，树立了负责任社会公民的良好形象。

树无根不久，水无源不长。企业主动承担并履行社会责任不但是建设和谐社会的要求，也是企业能够实现长久发展的必然路径。格力地产赋有远见卓识，建始之初便将履行社会责任上升至企业的战略，并通过持续的奋斗和不断的提升，探索和实践行业发展、生态环境、公众利益和社会和谐的运行之道，努力践行一个负责人的企业公民对于责任的价值追求。

2、公司简介

格力地产，坐落于南海之滨“百岛之市”珠海，是一家集房地产开发、海洋经济产业、口岸经济产业以及现代服务产业于一体的集团战略化、全国布局性企业。

作为珠海最具实力和影响力的上市房企之一，格力地产通过房地产市场化

开发和多元资源整合，锐意开拓，稳中求进，不仅取得丰厚的经营成果和瞩目的业绩，也积累了丰富的技术、管理和开发经验，凝聚了一大批专业人才和精英。在总结多年经验的同时，格力地产着力打造全新的品牌战略，树立起鲜明的行业标杆形象。

自 2009 年成功上市，格力地产呈现出强劲的发展势头，并在珠海、重庆、西安、香港、上海等地拥有 30 余家成员企业，并在品牌效应影响下，业务范围不断向纵深拓展。2014 年成功实现产业升级，形成了房地产主业、特色海洋经济、特色口岸经济及现代服务业并行发展的全新产业格局。

目前，格力地产业已走上了全国布局性、集团战略化的发展之路，进入了健康、高速、持续的发展期，并逐步实现了从本土市场向国内重点市场拓展，从住宅向城市综合体扩张，从房地产开发向相关产业经济延伸的综合发展格局，开拓创新之路，成为行业领先的住宅与城市综合体开发运营者。

未来五年，格力地产以“创新和变革”为主旋律，以“立足珠海，重点布局”为发展战略，继续加大在投资和区域重点市场的布局，使上市公司不仅仅是珠海的品牌，更成为中国的品牌。



格力地产办公楼

3、主要业务板块

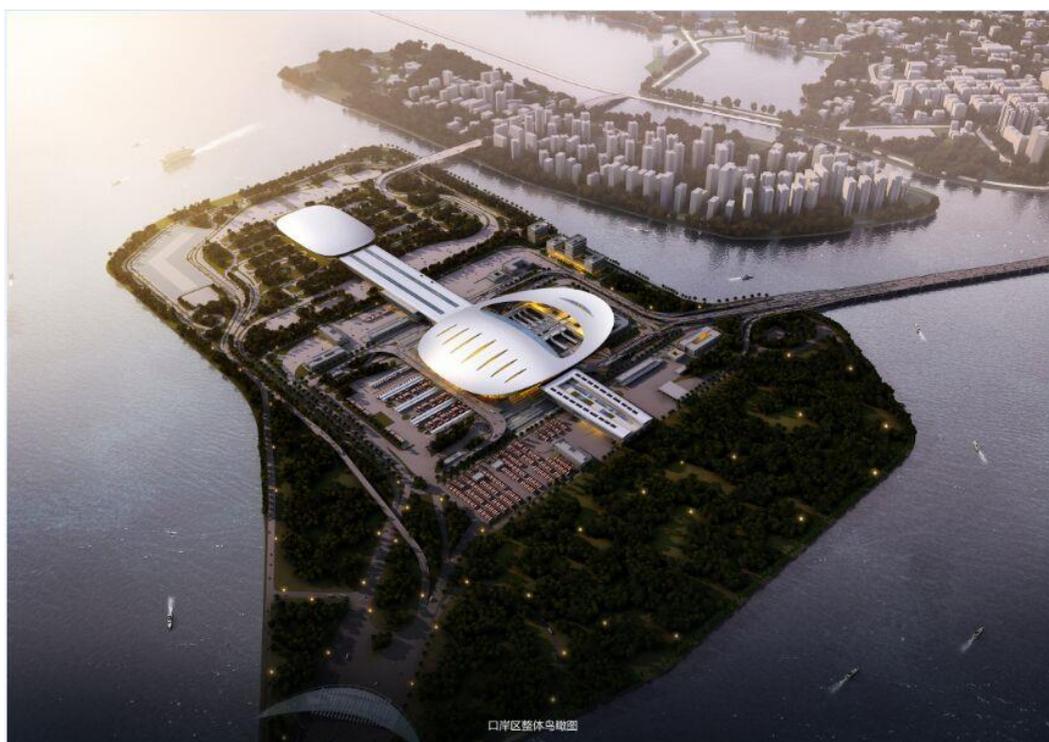
目前，公司在保持快速、稳步发展的同时，以现有产业为基础，抢抓时机，主动思变，以点带面，进行产业升级，确立了“房地产主业、特色海洋经济、特色口岸经济以及现代服务业并行发展”的全新产业格局。

房地产主业方面，公司集开发建设、工程设计、建材装饰、营销策划、配套服务等于一体，业务遍及房地产业全链条。



在城市灯光下，格力广场（左）与格力香樟（右）相互辉映

口岸经济产业方面，受珠海市政府委托，格力地产肩负港珠澳大桥珠海口岸人工岛基础建设的使命，同时承担着口岸中心商业区、配套商业区的综合建设项目，在粤港澳区域加强沟通机制、创新合作模式、探索社会管理等方面先行先试。



口岸区整体鸟瞰图

港珠澳大桥珠海口岸效果图

海洋经济产业方面，随着在洪湾渔港、香洲码头、格力海岸游艇码头等城市重点工程以及对万山、庙湾等岛屿的辐射，将形成集冷库冷链、物流配送、海洋科技、休闲旅游、幸福村居等于一体的海洋经济产业格局，并逐步开发游艇产业、港口泊位及配套服务等，为城市建设及区域交通配套发展做着积极努力。



香洲码头将成为珠海市新城市综合功能区和休闲景点

现代服务业方面，涵盖现代教育、现代金融、酒店、海岛开发、船务、物流、交通运输、建材贸易、生态农业、物业服务、健身餐饮、物业代理等内容。不同于传统服务业，现代服务业围绕高增值服务、高文化品位、高科技含量、高情感体验展开，向社会提供高附加值、新品牌特型的生产服务和生活服务。



静云山庄开业，迅速成为南海海岛酒店旗舰标杆

4、企业核心价值

企业理念：专筑城市 专注生活

专注城市——以城市运营者的姿态，将建筑与城市发展融为一体，以立足于城市之上的高度、深度和气度去构筑城市未来，以社会公民的责任感不断地推动城市进程。

专筑生活——我们始终追求的，不仅仅是呈现建筑本身，而是关注建筑所承载的生活品质，将建筑与生活进行文化融合，实现城市居民的品质生活梦想。

5、企业的社会责任感

格力地产自建立之初便将企业经营和社会责任高度统一在一起，写入企业的发展战略。“专注城市，专筑生活”是践行发展和责任关系的真实写照。格力地产在企业自身做强、做大过程中，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，始终把履行社会责任作为企业发展的一个重要方面，在其资源配置、创造财富过程中，实现经济价值、社会价值、环境价值最大化，并达成客户、投资者、员工、社会、环境等相关元素价值不断增加，同时将社会责任内化为核心竞争力，为投资者、消费者、员工、社会和环境担负起应有的责任，做出应有的贡献。

6、社会责任管理体系

格力地产倡导战略型社会责任，有机统一经济责任、社会责任、环境责任，并将其纳入企业战略框架，落实到经营管理和产品打造和输出的各个环节。对与社会责任的愿景共分为三个纬度。

一、从企业的客户维度推动社会责任。公司向客户提供的最优产品和最佳服务，使之达到行业标杆水准，并随着时代发展和社会进步做出实时更新，以致能够最大程度的满足客户的理想需求。

二、从企业自身发展纬度推动社会责任。公司遵纪守法、依法纳税、创变发展、创造价值，提供就业，对客户、股东、员工以及社会承担必须的义务。

三、从社会的维度推动企业的社会责任。公司积极参与城市建设，注重回报社会，参与公益事业，倡导环保理念，维护自然环境。

7、公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司章程指引》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》（2014年修订版）、中国证监会和上海证券交易所相关规定要求，不断加强和完善公司治理，提高公司内部控制管理，做好内幕知情人档案登记管理制度，保证内幕知情人档案的真实、准确和完整，有效地促进公司规范运作和稳健快速发展。

A、股东和股东大会

2014年，公司共召开了1次年度股东大会和1次临时股东大会。公司严格依照《公司法》、公司《章程》、《股东大会议事规则》等相关的规定和要求召集、召开股东大会，能够保证公司全体股东特别是中小股东享有平等的权利，充分行使自己的表决权；公司股东大会对关联交易严格按规定的程序进行审议，关联股东在表决时实行回避，保证关联交易符合公平、公正、公开的原则，不存在损害中小股东利益的情形；公司律师对股东大会作大会现场见证，并出具法律意见书；股东大会决议公告均在股东大会召开后及时、充分的披露。

B、控股股东和上市公司

公司控股股东行为规范，通过股东大会依法行使股东权利，并承担相应义务，不干涉公司正常的生产经营活动。公司拥有独立的业务和经营自主权，与控股股东在业务、人员、资产、机构、财务等方面完全分开。控股股东与公司之间进行的关联交易均严格按照相关规定履行了董事会、股东大会的审批程序，并依法披露。2014年度，公司亦没有发生控股股东及其关联方违规占用公司资金的情形。

C、董事和董事会

2014年度，公司共召开了10次董事会。公司董事的选举严格依照《公司法》、公司《章程》的规定程序进行选聘，各位董事能够以认真、负责的态度行使权利和履行职责。公司董事会的召集、召开程序符合《公司法》、公司《章程》以及《董事会议事规则》和《独立董事工作制度》等相关法律法规的规定，董事会下设有战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和审计委员会四个专门委员会，各委员会按照各自的工作细则履行相关职责，使公司的决策更加高效、规范与科学。

D、监事与监事会

2014年度，公司共召开了3次监事会。公司监事的选举严格依照《公司法》、公司《章程》的规定程序进行选聘，各位监事能认真履行自己的职责，能够本着为股东负责的态度，对公司董事、高级管理人员履行职责以及公司经营情况的合

法性和合规性进行监督。公司监事会的召集、召开程序符合《公司法》、公司《章程》以及《监事会议事规则》，监事会会议按照规定的程序进行。

E、高级管理人员

2014 年度，公司依照《公司法》、公司《章程》等相关规定聘任高级管理人员，公司所有高级管理人员均严格按照国家和公司相关法律法规的规定勤勉尽责地履行相关职责。

F、信息披露与透明度

公司严格依照中国证监会《上市公司信息披露管理办法》、《上海证券交易所股票上市规则》、公司《章程》和公司《信息披露管理制度》等相关规定进行信息披露，指定《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》和上海证券交易所网站为公司信息披露的报纸和网站，能做到真实、准确、完整、及时地披露相关信息；公司能够做好信息披露前的保密工作，未发生泄密现象，并确保所有股东都有平等的机会获得信息。

G、投资者关系管理

2014 年度，公司继续加强投资者关系管理工作，指定专人接听股东来电咨询，热情接待各地投资者来访、举办年报报告网上说明会，就公司的定期报告、临时公告、依法允许披露的经营情况和重大事项与投资者进行积极的交流沟通，认真听取各方的意见和建议，并做好记录。

H、公司制度完善

2014 年，为了规范公司利润分配行为，公司对公司《章程》中利润分配相关条款进行了修改。

为了规范公司董事会审计委员会运作，公司对《董事会审计委员会工作细则》和《董事会审计委员会年度财务报告审议工作制度》进行了修订。

为了建立健全公司投资者投诉处理机制，进一步规范投资者投诉处理工作，保护投资者的合法权益，公司制定了《投资者投诉处理工作制度》。

二、发展责任

1、发展责任挑战

在城市主导和政府支持的双重作用下，我国的新型城镇化呈现出人口的双向

流动和产业加速转移两个特点。作为企业公民，城市综合运营与服务商在城镇化发展与城市体系更新推动下，需直面新的机遇与挑战。城市面临着资源利用、能源消耗、环境保护以及基础设施的健康运作等挑战，产业面临着新的发展方式的转变和调整，企业则面临着市场竞争、产业完善、经营突破、管理创新、生活方式体系建立与引领等诸多挑战。

2、年度经营表现

2014 年，公司在“立足珠海，重点布局”的企业战略指导下，继续深化珠海资源整合力度，加速重点布局步伐，坚持销售为核心，加大落实“精品战略”的理念，企业经营和发展储备取得了较好的业绩。2014 年，格力地产总资产突破 1,851,876 万元，比上年增长 18.17%。

3、产业升级发展

2014 年，格力地产顺利完成产业升级，实现了房地产、特色海洋经济、特色口岸经济、现代服务业共同发展格局。这一年，公司秉承“立足珠海，重点布局”的发展战略，深耕珠海本地市场，优化产业发展结构，加速产品和服务的升级，继续加大一线重点城市的开拓力度，并在国企改革、资本市场、资源布局上取得了巨大突破。



公司顺利完成产业升级 图为新品发布现场

A、国企改革告捷。2014年2月，珠海市以格力集团为试点在全国率先启动第三轮国企改革。改革之路波折坎坷，面临诸多困境，但在政府及各方努力推进下，终迎喜报，公司正式纳入全新发展平台——珠海投资控股有限公司。公司长期被束缚压制的生产力将得到释放，是公司发展的又一里程碑事件。

B、资本市场告捷。2014年下半年，在公司上市5年后，敏锐捕捉市场信息，迅速启动了公司可转债发行项目，申购资本超额认购275倍的骄人成绩，并在发行首日大涨38%。此次可转债的发行，打通了公司资本市场融资渠道，对加强融资保障、优化资本结构具有重要意义。

C、资源布局告捷。2014年，公司在完成产业升级基础上，加速了资源集聚、整合和开发能力，使得公司稳健的效益增长储备了物质基础。房地产业成功实现西拓，实现了上海等一线城市布局突破。口岸经济板块，实现资源节约，效益最大化。海洋经济板块实现了珠海从东到西，贯穿整个海岸线的布局。现代服务业板块，成立半年后已完成资源整合，实现集群发展。并在互联网项目上崭露头角，为公司多维融合，创新增效提供良好的平台。



格力地产在珠海市的产业布局

4、城市建设贡献

在“蓝色珠海、科学崛起”发展战略影响和带动下，公司在加快产业发展

同时，积极参与到特区的现代化建设之中。在港珠海岸大桥人工岛填海工程、港珠澳大桥珠海口岸、洪湾渔港开发建设、香洲港区域综合工程整治、澳门供水河、洪湾旧村改造、高栏港作业区围海造地、联岛海底隧道等重大民生工程项目建设过程中，格力地产勇于承担，积极参与，并引入精细化管理，以高质量、高标准来促进各项目的开发建设，并以城市时代视角进行高定位的产业链条铺设。

成立伊始，公司便树立了守法经营、诚信纳税的良好形象，自 2008 年起连续多年被珠海市国税局、地税局评为“A 级纳税人”，并连续多年上榜珠海市“税收贡献百强”、“税收百强企业”。2014 年 5 月 9 日，市国税局、市地税局评选出 2011 年度珠海市“税收贡献百强”企业，下属格力房产公司已是连续五年上榜“税收百强企业”。

5、内控风险管理

公司建立完善的内部控制体系，明确了各部门、各业务公司、各岗位的控制目标、控制责任、控制类型、执行要求等，并拥有了具备了涵盖了各层级和全业务的全面性，突出重点、提高效率实用性，贴近实际，满足战略总目标的可操作性，结构简单、形式简约等符合企业运营实操的特点，为确保企业运营的合规性、管理的高效性以及执行彻底性提供了制度保证，提高了经营效率和效果，促进企业的战略化发展。

此外，公司营造了良好的企业制度文化氛围，创造了良好的内控人文环境，形成了全员遵守制度、按章办事的自觉性。内控体系以“预防为主，查处为辅，适度控制”为原则，根据企业发展不断完善。

6、合作伙伴管理

公司以互惠互利为原则，持续完善公司采购合作环节。为了确保产品的优异性与竞争力，对于合作伙伴选择，公司制定了严格的招投标及采购流程，以透明、公平、公正为原则，建立选择、履约及诚信体系，将合作伙伴提供服务及产品进行预审评估等综合评定，并登记入库。同时，为加强合作方竞争意识，提高其产品质量和服务水平，公司采取严格评定考核机制，实现优胜劣汰，通过持续完善供应商的管理，不断提高供应商的合作水平。对于能持续性提供较高市场竞争率和保增值率客户，将被纳入至公司诚信供应体系，建立平等互利的战略伙伴关系。

三、消费者责任：

格力地产秉承客户满意和客户信赖态度，以时代的视角审视和打磨产品，通过“精品战略”实施以及人本理念的实践，产学研相结合，创造细节精品、过程精品、管理精品和服务精品，为消费者提供最为优质的产品和服务。

1、产品：精工细作 塑造时代精品

A、规划设计

公司秉着对消费者负责的态度，十分注重对项目产品的研发。在产品的设计构思理念中，始终坚持以人为本、精工创新的原则，不断追求实现社会价值最大化，以期对产品的工程规划设计达到高度精深的目标。

a、户型设计

公司在项目的建设方面以“人性化”作为出发点，打造舒适、健康的生活空间。格力海岸项目户型全部采用双南向设计，室内采光条件能够满足80%以上业主的需求，并且能够保持室内空气的流通。在小高层的项目设计中，南北双阳台设计的户型居首位。从餐厅出阳台、从客厅出阳台，设计原则是北向舒适生活阳台、南向超大休闲阳台，最大限度地拓宽了室内空间，使业主生活更加温馨舒适。



格力海岸冬季版样板间

b、精装修设计

格力地产项目全部为精装修交房，避免了用户入住装修造成的建筑外立面破坏、环境噪声污染等问题。项目外墙采用蒸压加气混凝土砌块新型墙材，屋面采用挤塑聚苯乙烯保温板做保温隔热层，选用日本 YKK 铝合金门窗系统，不仅采用了高品质型材，而且在隔音、防水、防噪、节能以及外观等功能上表现出色。

项目在设计阶段已经考虑高层供水特点，在供水系统设计采用分区加压供水，保证高楼层供水水压与低楼层无区别。

c、园林设计

格力地产旗下的居住小区园林绿化充分利用区内的地形地貌特点，塑造出富有创意和个性的景观空间，并通过山林的改造，增加山林植物的多样性，丰富了山林色调，改善生态环境。

多数建筑产品采用现代简约风格，以简洁、明快的直线条为主，采取人车完全分流的交通系统，同时，采用隐形消防通道，运用绿色的植草格和鲜色的铺装作为消防通道饰面，以石材铺贴作为消防登高面，将小区的车行和人行完全分开，实现行车的快捷，又保证了行人的安全和私密。



格力海岸园林沿水系铺展，形成立体多样化园林景观

B、项目管理

格力地产将精细化的设计、制造、管理引入建筑的每一个环节，全程细化，全程标准化，对于规划、设计、施工等各个“车间”形成管理链条。

a、过程把控

格力地产在项目建设的过程中进行全过程跟踪控制，确保施工过程全程的管控精细化，在事前、事中、事后三方面都进行严格把控。

事前：主要是完善管理体系和制度，做好管理策划，认真落实设计交底和图纸会审；确定施工流程、工艺和方法；对拟采用的新技术、新工艺、新材料进行技术鉴定；检测测量标桩、定位线及高程水准点等等。

事中：严格按图纸、规范和策划文件组织施工；完善预检、技术复核、工序质量控制、工序间接检查和工总检查，做好隐蔽性工程验收工作。

事后：检验验收单位工程、单项工程、整理成果性技术材料，并编目归档。

b、细节管理

格力地产在项目施工过程中严格按照国家各项规范要求，在关键节点制定了土建及装修控制管理程序，并将各工序的检查形成标准化程序，明确规定所检项目的检查内容、检查顺序、评定标准等，形成检查工作的标准化，从而达到严格控制土建轴线偏差、标高、构件截面尺寸、钢筋的制作安装、混凝土的浇捣等项目施工质量的目的，避免造成土建施工误差在装饰装修工程中的累积；并根据电器及卫浴设备的安装和使用说明书，制定了燃气灶、热水器、卫浴等检查表格，严把好装修施工的精细关。



工作人员对项目施工进行精细测量

c、样板引路

格力地产在项目中全面实施“样板引路”的做法，坚持为每一道工序树立优秀的质量标杆样板，各施工单位再参照样板的工艺做法，按标准严格施工。样板房的意义重大，对工程质量做到事前控制、统一标准，为标准化施工提供验收依据。

d、质量检查

格力地产特设质检部，严格把控质量标准，形成了项目部、施工企业、监理单位以外的第四方质量控制力量，严把质量关，实现标准化、流程化。表格式检查，以便追踪整改；全面检查，不留死角，以达到提高产品质量的目标。



格力地产员工在港珠澳大桥珠海口岸建设现场进行工程管理

2、服务：全心全意 树立行业标杆

切实增强消费者对公司产品或者服务的信心和信任，乃至对整个消费品市场的信心和信任。格力地产建立了严格的服务质量管理体系，分为前期服务、服务过程和售后服务三部分，保证为客户提供最优质的服务。

A、前期服务

多年以来，格力地产奉行“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，夯实基础，阳光服务，贴心服务，为产品注入更高附加值，同时也为城市的发展，生活的进步以及行业高标准树立提供更多意义借鉴。

公司定期研究市场动态，不断分析总结目前房地产市场存在的问题，以科学合理的营销手法服务于社会大众，积极响应国家号召，通过改善户型设计等方式，努力促进市场供给与需求相匹配，以改善市民居住环境为己任。

在客户需求方面，终坚持“保障客户权益”的核心概念，争取做到“先客户之所想”，提前筹备客户售后所需的服务细节，使得销售环节与物业、会所等有关部门做到“无缝衔接”，努力提升客户的售后服务感受。



格力海岸销售团队为客户进行沙盘讲解

格力地产一直保障消费者的知情权，秉承“公开透明”的消息披露原则，为消费者提供最可靠、及时的产品消息和债券信息。消息披露渠道途径多种多样，包括户外媒体、网络媒体、纸媒、电视广播媒介等等，使社会大众第一时间知晓格力地产的产品消息等以便及时投资。

B、过程服务

格力地产在激烈竞争中的获胜法宝就是善待自己的消费者，全面尊重消费者的一系列权益，及时对消费者关注的问题、价值和目标做出反应和调整，及时按照消费者需求调整自己的经营思路和市场营销战略，注重在降低生产和交易成本的同时，尽可能地向消费者提供更多的实惠、便利和承诺。

把客户的满意度作为衡量公司各项工作的准绳，重视与客户的共赢关系，恪守诚信，共同构筑合作与信用的平台。以诚信守誉为立业根本，不断提取用户的意见，努力改进产品质量和品质，力求实现合作双赢。格力地产历来强调企业对

消费者的社会责任，促进了公司企业文化建设、社会诚信环境与和谐社会消费环境的改善以及社会的全面进步。

C、售后服务

服务质量伴随着公司产业集群的扩大和服务领域的延伸上升到了企业的发展战略高度，努力提升服务质量，保障消费者需求，严格履行与所有客户签订的购销合同，并为所有客户提供优质的售后服务。

物管团队落实格力地产所倡导的“要变管理为服务”的方针，以“为业主提供最优质的服务”为工作目标，在提供方便、舒适、悠闲、安全、和谐的基础物业服务之余，还为每一位客户提供更多细心周到的个性化服务。物业注重在服务的细微之处下功夫，让业主体会到无微不至的呵护和归家的感觉。



中秋节期间，物业以活动丰富居民社区生活

格力地产与客户一起成长，以开放的心态倾听客户的声音，有批评及时纠正，有问题及时解决保障其权益。力争提升工作质量，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，更好地服务消费者。

随着城市化进步的脚步不断加快，社区已经成为社会的重要组成部分，结合公司情况，售后服务部是客户关系、质量保障的最后一道关。在贴心管家服务的基础上配有专业、有素质的维保管理人员和维保施工队伍，为客户提供更加优质的服务。



为方便业主子女接受教育，公司成立了茵卓小学

D、智能服务

在基于物业公司、楼栋管家现场服务的形式下，2014年在格力海岸项目首推物业服务手机系统，该系统可为客户提供四大服务。

一是海洋生活服务，包括游艇的租赁、预约万山岛的海钓、海岛的旅游服务等，真正将海洋服务融入日常服务当中；二是一般的家政服务，具体空置房的管理、绿化服务及保洁服务，方便业主在外地时，对房屋定期开窗、通风及保养维护，对屋内绿化进行浇灌、修剪及杀虫等，让服务更贴心；三是日常便利服务，包括邮件包送、日常出行、医疗预约、餐饮推荐，出行可以选择租车、呼叫楼巴、呼叫出租车，同时也与珠海中大五院进行合作，可以手机预约挂号；四是社区活动通知，轻松查阅手机可知最近社区活动，不错过任何一场精彩的活动。

四、员工责任：

2014年，格力地产继续执行“人才强企”的发展理念及“以人为本”的人才战略，加大人才引进力度，加速创新人才培育机制，完善员工培训体制，强化人才梯队建设，同时坚持产业发展为先机，以人才发展为先导的发展策略，为有志者打造施展抱负和才华的发展空间和舞台。

1、搭建发展平台

2014年，格力地产加速产业升级步伐，完成从单一房地产开发向城市综合运营拓展，从房地产业相关链条延伸至集团化综合布局的发展格局。公司的快速发展和产业升级为广大员工提供了更多的平台和发展机会。

截至2014年12月，公司共拥有在职员工1195人；其中，综合管理类人员占23%，工程类专业人员占37%，非工程类人员占40%。此外，工程类专业技术人员中具备初级职称的人员占40%，中级职称占35%，高级职称占11%，注册类专业资格人员占14%。

2、注重员工福利

格力地产十分重视员工权益保护，按照《劳动合同法》、《公司法》等相关规定，为员工提供工作保障，员工按相关法律规定，享受养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险及住房公积金、节日慰问金，交通通信补贴，同时享有法定节假日、带薪休假、婚丧假、产假、产期陪护假等福利，并尊重男女平等工作权利和机会。另外，公司设有员工食堂，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。

公司坚持平等雇佣原则，公平、公正、公开面向社会提供平等就业机会。在用人标准上，杜绝年龄、学历、性别、民族及健康等歧视性要求，唯才是举。

3、完善培训体系

目前，格力地产已形成了涵盖专业技术及管理技能各方面的培训体系，并随着企业发展日益完善。针对公司的发展战略制定培训计划，为不同层级的员工提供完善的职业发展培训，拓宽员工的视野，为公司发展提供源源不断的动力。

A、日常培训

2014年度，公司共举办内训课程47场次，外派参观学习15场次，总参训人数2638人次。公司一直重视员工的自主培养，并充分发挥内训师的作用，结合公司经营发展需要及各部门工作开展各类专项内训。



员工在进行日常培训

B、持续提升中层领导管理能力

延续 2013 年中干领导力的外训模式，在《卓有成效的管理者》课程的基础上，选取进阶课程《领导力十律》，并结合细节管理的内训课程，从宏观到微观全方位拓宽管理人员的视野，提高中层领导的管理能力。

C、完善新员工入职培训体系

为更贴近 90 后员工的兴趣，提高对公司的企业文化的认同度及忠诚度，在原有入职培训的基础上增加趣味性更丰富的课程内容，例如职场励志影片赏析，撰写微信小故事发现身边的学习榜样等。



新员工走入公司项目现场，深入了解项目施工进度情况

4、优化育人机制

企业基业长青，育人是关键。格力地产秉承“培养精英之人，成就不凡之事”的育人理念，创新人才培育机制，创建学习型组织，锻造精英团队，打造人尽其才，才尽其用，人职相配的人才梯队。

A、核心人才定向培养

2014年，在吸取和借鉴第一批核心人才培养的优秀经验的基础上，通过扩大导师队伍、实行跨部门跨专业培养，共享课程资源等改进措施，灵活培训渠道，扩大培养覆盖面，完善管理办法，帮助更多员工成长，快速成长为公司的骨干力量。

核心人才培养工作作为员工搭建宽广的沟通、成长平台，使员工深刻感受公司对人才的重视，对员工的爱护，充分融入公司环境，熏陶企业文化，坚定与公司共同发展共同进步的理想和信念。



加快人才梯队建设，核心人才团队接受管理培训

B、789 人才培养机制

年轻员工是激发创新、创造活力的源泉，是公司未来发展的希望。为多渠道培养年轻员工，搭建合理人才梯队，公司推行“789”人才工程，自2014年开始，计划在两到三年时间，培养、带动一批优秀员工，逐步打造以“70后”为核心，“80后”为中坚，“90后”为骨干的金字塔形人才队伍。

C、入职指导人制度

为了使新员工尽快熟悉公司环境，融入企业文化，了解公司的基本制度、发展状况及战略发展目标，增强对环境和工作的适应性，公司特制订入职指导人制度，“一对一”地对新员工展开入职指导，在工作和生活给予多方面的关怀和帮助，真正起到了“带文化、带惯例、带业务”的作用。



入职指导人“一对一”地对新员工展开入职指导

5、加强员工关爱

为丰富员工的业余文化生活，提高公司核心竞争力、凝聚力和向心力，营造和谐工作氛围，2014年，格力地产举办了丰富多彩的文化活动，除组织“工作也很美设计比赛”、“营销策划大赛”、“我与企业共成长演讲比赛”外，还组建篮球、羽毛球、摄影、舞蹈、瑜伽等常规性兴趣小组，按个人爱好不同，按期分组进行活动。据统计，格力地产2014年度共进行大小活动近200场次。



公司内部活动丰富多彩，赛事不断

这些活动的举办不但丰富了员工的业余生活，增进同事之间情感，达到互信、

互帮、互助作用，建设了一支富有激情、活力、创造力的精英团队。

企业办公大楼每层的员工图书角、报刊栏，并安排了专人作为书报管理员，定期更新各类书籍杂志，目前引进文化类和专业图书近万册，不但满足了员工学习各类文化知识的需求，同时还实现了员工专业管理知识实时更新，构筑了企业优秀文化精神。

五、环境责任：

2014年，中国经济进入转型的关键时期，“新常态”成为了中国经济发展的代名词。在新常态的大环境下，环境保护也迎来了新挑战。推动形成绿色低碳循环发展新方式，绿色发展、循环发展、低碳发展，是新常态下的迫切要求。企业是城市可持续发展的重要参与者和实施者。作为企业公民，格力地产将环保使命深植于企业发展的血脉中，在房地产板块、特色海洋经济板块、特色口岸板块以及现代服务业板块的产品打造及服务提供中，始终践行着绿色环保的建设和发展理念，为城市的可持续发展提供有力支持。

1、绿色开发：生态保护优先

在海洋开发方面，格力地产在保护性开发上迈出了重要的一步。海岛是不可再生的稀缺资源，在开发过程中，尊重海岛原有的自然风貌，善待海岛稀缺资源，科学谋划海岛，是格力地产一直坚守的理念。在万山岛、外伶仃岛及庙湾岛开发中，格力地产充分考虑各个岛屿的自然特点，坚持高端规划、生态优先、特色发展，展现海岛的无限魅力。

珠海口岸项目开工建设至今，也一直注重海洋、陆地生态保护，在紧抓项目周边环境保护不放松，施工现场工作、生活产生的废品和垃圾全部由有环保资质证书的单位进行统一分类回收，来往运送物资及施工机械设备的船舶油污水也及时进行有效处理，定期在施工主干道上洒水，减少施工现场扬尘。



岛屿开发中，保持生态优先，最大程度保护海陆生态系统

洪湾渔港项目在码头泊位建设期，充分运用清洁生产原理，以尽量减少污染海洋生态环境为施工前提，通过使用先进的施工设备、采用合理的挖泥施工方式、对工人生活废弃物进行处理与管理、控制水下施工噪音等方式，最大限度地保护海洋和陆地生态环境。

2、绿色规划：建筑追随自然

“建筑追随自然”，是公司秉持的设计理念。在处理建筑与周边环境的关系时，我们充分运用自然原有的形态和特点，将建筑融入自然的同时，也使自然为建筑服务。建筑与自然，两者和谐共生。

致力打造绿色住宅建筑。其中，格力海岸，以“建筑追随自然”的设计理念，构筑延伸自然的无界建筑，建筑点缀在山海之间，与自然共融共生。为了在山海中拥有最好的清风阳光，建筑跟随半岛向南的朝向，开创稀有的纯南向大宅，户型观海率高达 95%，让海成为建筑中最美的风景。另外，在格力广场，则充分融合了周围板障山及将军山的丰富山景、水景资源，形成南北山景轴、自然水景轴、商业休闲轴三大轴线，使人、建筑、城市及大自然有机融合。

位于万山岛的静云山庄，以尊重自然、保护自然、延续自然为建设初衷，坚持“生态第一”的绿色开发模式，依据山体原有的巨型石块进行规划，从规划到落成，没有砍伐山上任何一棵树木，最大程度地维护了原有的生态资源。



万山岛静云山庄的建造过程中，保留原有生态，未砍伐过一棵树木

3、绿色材料：注重节能低碳

格力地产在各个项目中广泛采用环保节能材料，运用新兴的环保技术，打造节能、环保、低碳的绿色建筑、绿色工程。

格力地产精选环保节能的建筑材料，使环保理念充分融入建筑的每个细节中。例如，节能环保的 LED 灯具用于夜景和地下停车场照明、太阳能节能路灯用于小区公共照明；日本进口 YKK 铝合金门窗、德国贝克洛门窗 D50-TT 系列提升推拉门、LOW-3 中空玻璃，有良好的隔热保温、隔音防噪、减少热量辐射性能，有效地降低了室内空调能耗；格力地产建筑室内采用格力户式变频多联机冷暖中央空调，达到国家一级能效，节省电能的同时还能最大限度地保持用户的舒适度；使用空气能热水器，通过吸收空气中的低温热量，经过压缩机压缩后转化为高温热能来加热水温，其效能比传统的水热水器高出 3 倍；部分建筑供电变压器采用新型节能环保型非晶合金变压器（SCBH15 系列）。

格力地产也不断采用新技术、新工艺为环保保驾护航。在雨水收集系统方面，采用 ANCS “气浮+生化” 的水处理工艺以及自然生态自净的方式。通过小区公共路面铺装的透水性材料对雨水进行收集，再通过 ANCS 对收集的雨水进行循环净化处理，为人工景观湖以及绿化灌溉用水进行补充。对水资源的循环利用，极大地提高了水资源的利用率，同时也减轻了城市排水管网负担，减轻了市政雨水管线和扩建城市排洪设施的政府资金投入。

4、绿色社区：提高环保意识

格力地产除了在社区中运用环保材料及技术外，还注重营造良好的环保氛围。其中，社区居民不仅是环保社区的受益者，更是环保社区的践行者，良好的环保氛围，能够极大地提高社区居民的环保意识。在格力广场、格力海岸、格力香樟等小区中，格力地产通过定期的环保宣传海报、环保知识展板，发放环保袋及环保手册以及增设分类垃圾桶等多种方式来营造良好的环保氛围，提醒居民注重环保生活，将环保意识带到居民的日常生活中。

在社区蔬菜供给上，公司下属鼎元生态农庄，采取有机无污染的种植及养殖方式，提倡有机环保的生活方式。在生产过程中，农庄严格按照有机农业标准进行生产，生产过程中完全不使用化学合成的农药、化肥、生长调节剂等物质，虫害防治使用太阳能灭虫灯等技术，有机环保，让社区居民吃上放心、健康的蔬菜。

5、绿色办公：环保写入制度

在格力地产，公司要求每一位员工以身作则，将环保写入公司制度中，营造节能环保的办公环境。提倡节约用水用电用纸，打印复印时尽量使用双面，尽量循环利用废纸；夏季办公楼空调温度不得低于 26 摄氏度，冬季不得高于 20 摄氏度；员工饭堂使用可循环餐具；办公电器设备用电每天使用后及时切断；合理使用电梯，提倡多走楼梯等。

6、绿色公益：传递环保能量

格力地产还积极举办环保公益活动，带领企业员工践行绿色环保社会责任。如“地球一小时”、“绿色植树环保活动”、“节能创意大赛”、“快乐骑行、浪漫珠海”、“绿色登山环保行”等。通过一个个环保公益活动，不仅提醒企业员工提高环保意识，也通过实际行动传递环保正能量，为珠海环境保护、文明城市的建设贡献力量。

六、公益责任：

作为一家负责任的企业，格力认识到社会公益的重要性与紧迫性，并积极参与其中，以一企之力，调动资源，帮扶弱势，关注民生，关心公益，最大程度助力社会所需，民生所望及人民所盼，实践主流价值观，加码社会正能量。

1、助力城市文体事业发展

作为根植与珠海的品牌企业，格力地产一直致力于公共体育事业的发展，利用企业自身的力量不断传递和倡导健康、快乐、文明的生活理念和生活方式，积极推进全民健身运动，通过积极参与各类运动身体力行地带动珠海体育、文化、经济发展，不断提升珠海城市的认知度与美誉度。

2014年，格力地产赞助和承办了“格力海岸杯第十一届万山论钓赛”、“格力海岸第五届滨海风筝节”、“格力地产·2014珠海国际半程马拉松赛”等诸多大型城市体育赛事，为城市的体育事业及社会文化建设做出了积极的贡献。这些体育赛事的举办受到了全体市民的青睐及，展示了珠海美好城市的立体形象，提升了珠海城市的认知度与美誉度。



格力海岸滨海风筝节已成为珠海市民假日的“盛典”



格力地产赞助“2014年珠海国际半程马拉松比赛”，来自全国数万人参与其中

2、关爱特殊儿童教育成长

热心公益事业是格力地产多年不变的传统，公司一直积极举办参与各项公益活动，以实际行动不断回馈社会。在过去的一年里，公司组织员工无偿献血，为贫困山区的孩子捐衣捐款，继续全力扶持特殊儿童的教育事业等众多公益活动。

自 2011 年起，格力地产先后为特殊儿童学校捐建“爱心音乐启迪教室”，配备了多种乐器和多种信息教学设备、格力地产董事长鲁君驷以自身做表率为脑瘫儿童捐建了配有谢氏导平治疗仪等先进仪器的“爱心康复室”。捐赠“爱心陶艺室”，设置了整套制陶与教学工具，同时公司还每月组织志愿者，与特殊儿童们开展一对一体验服务活动，为特殊儿童送上温暖。2014 年 4 月，鲁君驷再次以个人名义捐款，用于特殊学校教育设施完善。与此同时，格力地产向珠海红十字会捐款 30 万元，作为启动“天使之翼”教师成长行动项目的爱心基金，帮助从事特殊教育学校的教师丰富理论和实操经验，让老师们获得更高水平的专业技能和职业训练。格力地产在注重自身发展的同时，始终坚持奉献爱心、回馈社会的应尽之责。



珠海特殊教育学校的老师们在重庆师范大学接受培训

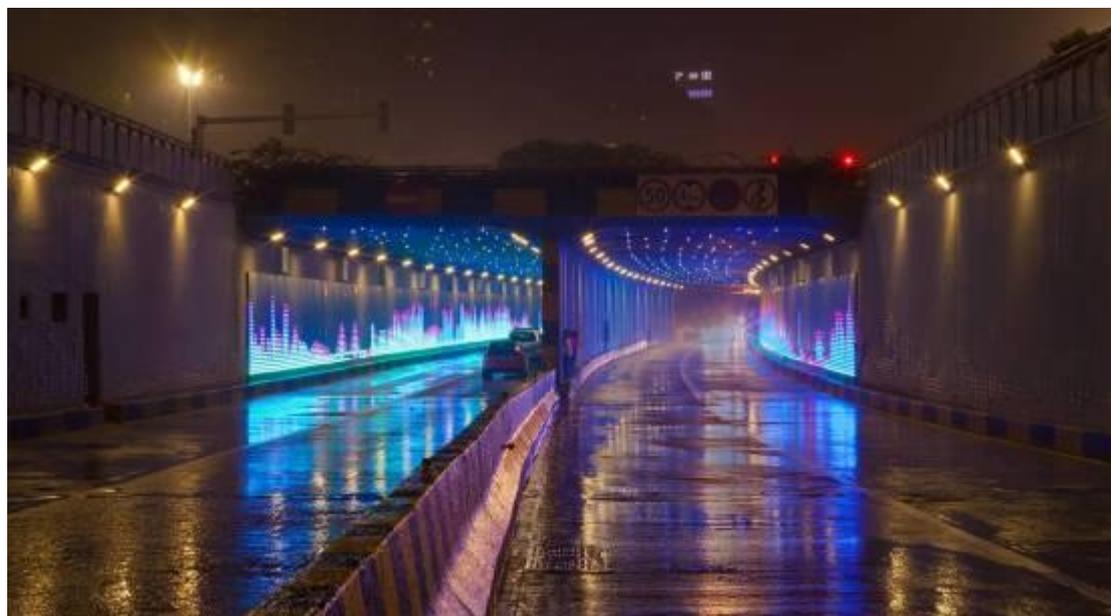
3、助力宜居城市建设工程

作为城市综合运营商，格力地产也积极投身于公共建设中，为创造生态宜居

环境做出了积极贡献。其中，通过香洲港区综合整治，改善香洲港区环境污染问题，并将香洲港区域打造成为环珠江口湾区最具魅力和人文风情的文化艺术海岸，集休闲、文化、旅游、康体等配套及相关业态于一体的世界级景观节点。

通过美丽海湾建设，美化珠海人居环境，彰显珠海城市魅力，提升宜居国际化水平，切实推进海洋生态文明建设。积极开展沙滩修复、海岸带生态修复和保护等工程，全面提升近岸海域的生态质量及公共服务功能，以期将其打造成为极具特色的浪漫海湾，成为广东省美丽海湾建设示范点。

除此以外，2011年，格力地产承建占地面积约17.5万m²格力海岸滨海公园，2014年，又加大投入对滨海公园园林、景观灯进行升级改造，努力将其打造成为集娱乐休闲、特色花海艺术、有氧运动、观海艺术、观景功能于一体的城市滨海公园。



格力地产承建的地下通道美化工程，为城市添加新的亮色

七、结语

2015年，格力地产顺利实现战略转型。立于新的运营平台之上，格力地产以房地产、特色海洋经济、特色口岸经济以及现代服务业板块为基础，以更大的责任担当为出发点，以全新的责任使命为目标，进一步推动和完善社会责任工作的科学管理，把满足股东、客户、员工、社会和环境的需要变为企业的自觉行动，为客户提供人性化、智能化、高品质产品，为股东创造更多的价值，为员工构建最佳发展平台，为自然环境增添更多绿意，为社会担当起更大责任。