



立责于心 履责于行

珠海格力房产有限公司 2015 年度社会责任报告

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：2015 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。此份报告为我司发布的第五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、公司内部相关统计报表、行政文件及报告等。我司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，我司在报告中简称“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	4
二、关于我们	4
(一)、企业概况	4
1. 企业简介	5
2. 企业战略	5
3. 产业布局	5
(二) 企业核心观念	8
1. 企业理念	8
2. 企业社会责任观	8
(三) 公司治理	9
三、发展责任	11
(一)、企业历程	11
1. 关键绩效	11
2. 大事记	12
3. 企业荣誉	13
(二)、可持续发展	13
(三)、合作共赢发展	14
1. 政企合作	14
2. 企企合作	14
四、社会责任实践	15
(一)、股东及投资人责任	15
1. 重视投资回报，保持良好业绩	15
2. 创新经营模式，提高资本运作能力	16
3. 双向有效沟通，提高市场透明度	17
(二)、消费者责任	17
1. 产品：恪守精工品质，打造精品形象	17
2. 服务：细节打动客户，真情赢得信任	20
(三)、员工责任	23

1. 维护员工权益，完善员工福利	24
2. 重视人才培育，拓展晋升渠道	24
3. 健全培训机制，拓宽员工视野	25
4. 关爱员工生活，丰富业余文化	26
(四)、环境责任	27
1. 环境保护，开发秉持“生态第一”	27
2. 生态修复，重塑城市生态文明	27
3. 节能新材，科技创新助力降耗	28
4. 绿色人居，环保深入工作生活	29
(五)、公益责任	30
1. 持续捐助特殊教育学校	30
2. 驰援“12·20”深圳滑坡事故	31
3. 获红十字会“爱心捐献奉献奖”	31
4. 助力城市文体、环保事业发展	32
五、结语	32

一、前言

2015年，是格力地产里程碑式的一年。在这一年，格力地产通过国企改革进入全新发展平台，实现了跨越式发展。

作为责任型企业，格力地产始终坚持以人为本、科学发展、服务社会的价值取向。在保持自身稳定、健康发展的同时，格力地产从更深层次、更大程度、更宽领域主动承担起国家、社会、员工、消费者、环境等方面的社会责任。

与城市共融，与自然共生。格力地产在港珠澳大桥珠海口岸人工岛填海工程、珠海口岸工程、洪湾渔港工程、香洲港区域综合整治工程等重大民生工程项目中积极响应政府号召，一路攻坚克难，鼎力推动城市建设及区域发展；从海岛开发、口岸建设到建筑规划、产品设计，格力地产秉持“生态第一”“建筑追随自然”的开发原则，对自然生态环境进行有效保护、优化和合理利用。

“精工质本”铸品质，“人才强企”共发展。格力地产通过“精品战略”的实施为消费者提供更优质、环保、人性化的产品和服务；同时保障员工权益与福利，注重企业文化建设，丰富员工业余生活。通过实施“789”人才战略，完善员工培训体制，为员工提供充足的发展空间和舞台。

心怀善念，身体力行。格力地产心怀对善的坚持，多年来坚持不懈地做公益，并不断丰富公益实践内容，在教育文化、公益慈善、赈灾救援、环境保护及文体事业方面，以实际行动不断回馈社会。

履行社会责任是企业基业长青的根本之道。格力地产成立之初便将企业命运与社会发展紧密结合，以高度的责任感和使命感积极履行社会责任。2015年，格力地产不断丰富社会责任实践内容，将社会责任转化为企业核心竞争力，为投资者、消费者、员工、环境和社会担负起应有的责任。为此，格力地产也收获了“中国责任品牌地产”“广东省房地产企业社会责任示范企业”“爱心捐赠奉献奖”等诸多荣誉。

二、关于我们

（一）企业概况

1. 企业简介

格力地产股份有限公司（600185）是一家集房地产业、口岸经济产业、海洋经济产业以及现代服务业、现代金融业于一体的集团化企业。

自 2009 年成功上市以来，格力地产逐步从珠海本土市场向国内重点市场拓展，从房地产开发向相关产业经济延伸，呈现出强劲的发展势头。目前，格力地产在珠海、上海、重庆、西安、香港等地拥有 30 余家成员企业、40 余项在建项目，业务范围涉及房产、口岸、海洋、旅游、金融、教育、农业、酒店等多个领域，构建了产业融通的战略新版图。

未来，格力地产将继续依靠精准的产业布局、丰富的项目资源及灵活的资产运营，通过资本和产业的有效联动，打造“大海洋、大金融、大健康”的产业集群，进一步扩大企业的竞争力，成为深具影响力的优质上市公司。

2. 企业战略

在“立足珠海，重点布局”的企业战略指引下，格力地产稳健发展房地产业，积极拓展口岸经济产业和海洋经济产业，创新开展现代服务业及现代金融业，形成“3+2”全新产业格局。2015 年，格力地产从“资本战略”“资源战略”“‘+互联网’战略”“人才战略”着手，全面构建产业融通、高效联动的新产业发展模式。

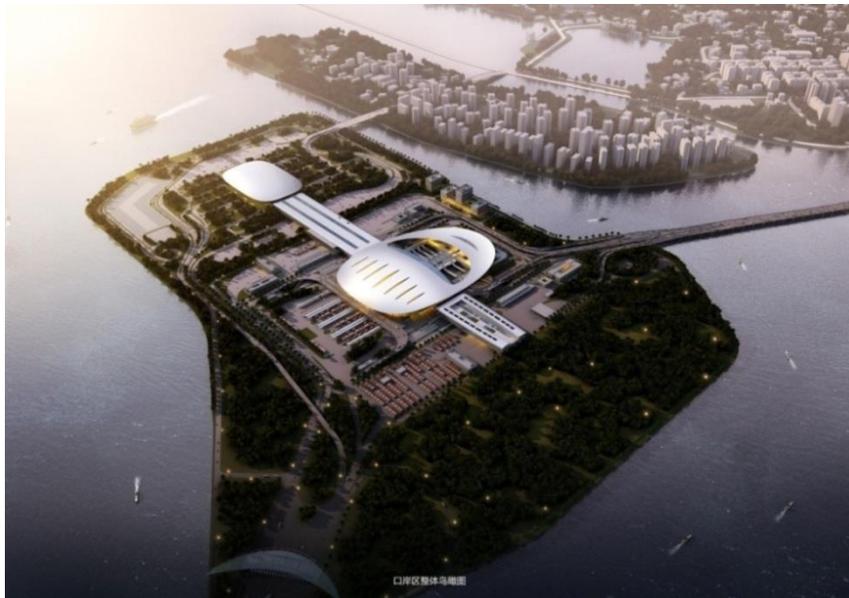
3. 产业布局

房地产业：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，格力地产潜心研发产品，狠抓工程质量，开发的项目问鼎“詹天佑奖”“全国优秀示范小区”“全球人居环境生态社区”等大奖，树立了精品工程的标杆形象。



格力海岸项目全景图

口岸经济产业：肩负港珠澳大桥珠海口岸人工岛基础建设的使命，承担珠海口岸、交通中心、配套商业区的综合建设项目，格力地产在粤港澳区域就加强沟通机制、创新合作模式、探索社会管理等方面先行先试，通过深化区域合作，承接产业优化，为城市发展提供了强大动力。



港珠澳大桥珠海口岸效果图

海洋经济产业：从沙滩修复到港湾治理，从通关中心到海岛开发，从游艇码头网络搭建到海洋产业链条铺设，格力地产海洋经济产业逐渐形成集冷库冷链、物流配送、海洋科技、休闲旅游等于一体的格局。



洪湾渔港效果图

现代服务业：创新服务理念，扩大服务半径，格力地产致力于提供特色现代服务, 涵盖物业服务、物业代理、健身餐饮、高端教育、海岛酒店、物流交通、生态农业、休闲旅游等业务。



接霞庄古建筑群生态旅游区全景图

现代金融业：创设互联网相关金融业务，形成企业内部与外部的有机融合，格力地产致力于打造“无边界”金融系统生态圈，积极推动产业链、价值链和供应链的一体化变革，实现产城结合、产融结合及产服一体的发展部署。



海控金融网站

（二）企业核心观念

1. 企业理念

建筑城市，健康生活

格力地产秉承专筑之精神、专谨之态度、专业之品质，致敬城市建筑，精筑城市生活，持续提升城市宜居品质与品位，成为缔造健康生活模式的典范。

建筑城市：坚守责任与情怀，致力于产业、产品与城市建设的融会贯通，运用市场化的机制和手段，发挥企业产业和资源优势，将开发项目与城市发展建设有机结合，创建宜居环境，构筑城市未来。

健康生活：以全面健康为目标，以人本为理念，科学发展个性化医疗及特色养生等项目，将“自然、生态、健康”注入城市生活，为大众提供科学优质养生体验，让健康生活时刻相伴。

2. 企业社会责任感

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。“建筑城市、健康生活”是践行发展和责任关系的真实写照。格力地产在企业的发展过程中，始终坚持服务社会、造福大众的价值取向，始终把履行社会责任作为企业发展的一个重要方面，并将社会责任内化为核心竞争力，力求做

到经济效益、社会效益和环境效益的和谐统一，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。

（三）企业治理

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》《企业内部控制基本规范》以及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结构，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，有效保证公司规范运作和稳健快速发展。2015年，公司共召开了1次年度股东大会、4次临时股东大会、15次董事会、7次监事会。

公司治理情况如下：

1. 股东和股东大会

公司严格按照《公司法》、公司《章程》以及《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照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，并出具相关的法律意见书；股东大会决议公告均在股东大会召开后及时、充分的披露。

2. 控股股东和上市公司

公司控股股东为珠海投资控股有限公司，其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。报告期内，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。

3. 董事和董事会

公司董事会由 9 名董事组成，其中 3 名为独立董事，人数和人员构成符合法律法规的要求。公司董事均能够认真负责、勤勉尽责，诚信行事，熟悉有关法律法规，切实维护公司和全体股东的利益。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。

4. 监事与监事会

公司监事会的人数和人员构成符合法律、法规和《公司章程》的要求。监事会成员能够认真履行自己的职责，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。

5. 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。

6. 信息披露与透明度

公司严格按照中国证监会《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》以及《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。

7. 投资者关系管理

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。

8. 公司制度完善

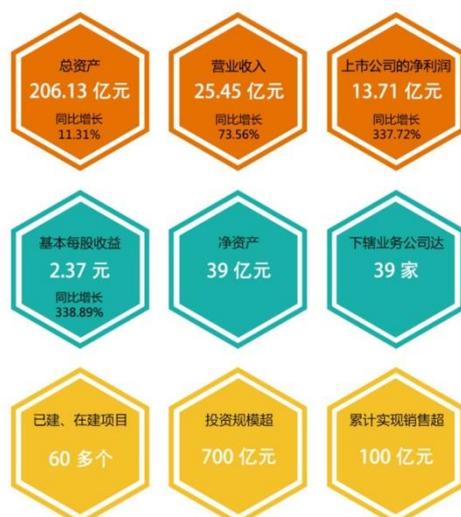
为了建立健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，积极回报投资者，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，根据中国证监会《上市公司监管指引第3号—上市公司现金分红》《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》以及上海证券交易所《上市公司现金分红指引》的规定要求，公司制定了《未来三年股东回报规划（2015年—2017年）》。

公司根据自身实际情况及中国证监会《上市公司章程指引（2014年修订）》《上市公司股东大会会议事规则指引（2014年修订）》，对公司《章程》和《股东大会会议事规则》的相关条款进行了修订。进一步强化公司治理意识，完善公司治理结构。

三、发展责任

（一）企业历程

1. 关键绩效



（注：数据截至 2015 年 12 月 31 日）

2. 大事记

点映辉煌 筑梦发展	
前身源起 雏形初现 (1985-2003 年)	
1985 年 3 月	格力地产 (前身) 成立
1985-2003 年	积极参与特区建设, 先后建设了一批包括北岭工业园在内的工业厂房、大型生活社区、安居房以及商业地产项目
厚积薄发 蓄势而动 (2004-2009 年)	
2005 年	御枫美筑项目启动, 以小项目撬动大发展
2006 年	提出“专注城市, 专筑生活”的企业理念, 品牌 VI 体系确立, 着力打造全新的品牌形象
2007 年	御枫美筑项目启动, 以小项目撬动大发展
	格力广场项目启动, 打造国家级精品工程
2008 年	格力香樟项目启动, 格力地产倡导的精工品质得到认可
2009 年	成功上市, 拓宽融资渠道, 为公司发展奠定基础
	承建港珠澳大桥人工岛项目, 口岸经济产业确立
	创新“两代居”户型获国家实用新型专利
转型升级 跨越发展 (2010-2015 年)	
2010 年	格力海岸项目启动, 是南中国高端品质住宅的样板
2011 年	格力广场项目获中国土木工程最高奖项——第十届“詹天佑奖”
2012 年	重庆两江新区总部基地项目启动, 迈出“立足珠海, 重点布局”的重要步伐
2013 年	洪湾渔港公司成立, 海洋经济产业确立
	万山静云酒店、格力船务公司成立, 现代服务业确立
	港珠澳大桥珠海口岸人工岛验收, 填海工程正式完工
	格力港珠澳大桥人工岛发展有限公司获颁“全国五一劳动奖状”
2014 年	平沙项目启动, 进驻珠海西区
	茵卓小学落成, 进军教育产业
	上海项目启动, 布局一线重点城市
	海控金融上线, 现代金融业确立
	珠海竹洲水乡项目启动, 布局斗门旅游产业
2015 年	从格力集团剥离, 纳入新国资平台珠海投资控股有限公司, 公司掀开新发展篇章
	企业理念升级为“建筑城市, 健康生活”
	格力房产公司债券发行成功, 成为珠海首家非上市公司发行公司债券的企业
	沙滩修复工程亮相新闻联播, 成为珠海生态文明建设的典范
	与珠海斗门区就白藤湖整治提升综合开发、斗门生态农业园两个项目达成合作

3. 企业荣誉（部分）

时间	奖项名称	颁奖单位
2007年	格力广场项目荣获“全球人居环境生态社区”奖	联合国友好理事会（FOUN）评估委员会
2008年	格力广场荣获“中国人居10年·建筑设计示范奖”	中国房地产报社与世界不动产联盟
2011年	格力广场荣获“詹天佑奖”	中国土木工程学会和詹天佑土木工程科技发展基金会
2012年	格力香樟荣获“广东省绿色住区”称号	广东省房地产业协会
2013年	格力地产荣获“中国房地产开发企业品牌价值50强”	中国房地产研究会、中国房地产业协会、中国房地产测评中心
2013年	格力地产荣获第三届“中国责任地产TOP100”称号	住房和城乡建设部政策研究中心、中国建设报
2014年	人工岛公司获2013年度“全国五一劳动奖状”	中华全国总工会

（二）可持续发展

格力地产坚持“立足珠海、重点布局”的发展战略，抢抓时机，主动思变，在原有单一房地产业基础上，从珠海本土市场向国内重点市场拓展，从房地产开发向相关产业经济延伸，逐步确立了“房地产业、口岸经济、海洋经济以及现代服务业、现代金融并行发展”的“3+2”多元化产业格局，实现了公司从房地产建筑商到城市综合运营商再到综合型投资控股集团的成功转型和跨越。

在产业升级、融通发展的过程中，格力地产注重质量，拓展中高端市场，抢先布局与海洋、健康、金融、旅游、生态农业等极具发展潜力的相关产业，注重资源整合，以金融、互联网为手段，谋求全产业的融会贯通、可持续发展。

根据公司产业升级及战略转型的实际需求，格力地产提出“资本战略”，通过证券及金融市场，实施资本扩张战略，增加资产规模，健全资本运营体系，融通资源合理配置。同时，加快产业资本化速度，形成母公司在主板市场发展，二、三级公司在新三板等发展的双向资本扩张模式，并在市场的考验和监督下，不断优化治理结构，提升业务能力，推动产业发展。

2015年，格力地产基于已有产业升级格局，深入布局“大金融”战略，成立海控金融、海控小贷、海控保理三家公司，发展全新的金融平台和培育新业务增长极。并配合“+互联网”战略，探索“互联网+实体产业+创新金融”的发展

新模式，进一步助推产业联动发展，最终实现市场拓展、盈收增加、提质增效、品牌提升的良性可持续发展态势。

（三）合作共赢发展

1. 政企合作

在加快产业升级发展的同时，格力地产通过承建或捐建的方式，积极参与政府的重点工程和城市的现代化建设。近年来，格力地产先后承担起港珠澳大桥珠海口岸人工岛、珠海口岸、洪湾渔港、香洲港区域综合整治等重大工程项目的建设使命，并捐建斗门文化健身广场、滨海公园、九州大道下穿隧道改建等市政工程项目，为区域发展和珠海城市建设贡献企业之力。

2015年12月，格力地产与珠海斗门区人民政府、斗门生态产业园管理委员会就白藤湖整治提升综合开发、斗门生态产业园两个项目达成合作，将在充分保护原有生态环境的基础上，把斗门白藤湖打造成为珠海的“杭州西湖”，把斗门生态产业园打造成为立体化生态、文化、旅游综合体和产业发展平台。



白藤湖整治提升综合开发、斗门生态产业园签约仪式

2. 企企合作

格力地产非常重视企业间的紧密合作，通过关键资源的优势互补，增强企业竞争力，共同创造和开拓新市场。对于供应商企业，公司以互惠互利为原则，持

续完善公司采购合作环节，先后与三菱电梯、西门子、日本 YKK 铝合金门窗、圣象集团、科勒卫浴、道格拉斯瓷砖等国内外知名企业达成战略合作，以高品质的供应链成就高品质的建设工程。对于配套服务企业，格力地产本着合作共赢的原则，在教育、医疗等领域与三鑫永成等知名机构建立长期稳定的战略合作关系，为客户提供更便捷、超值、多样化的服务，促进产品和服务创新。

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。

四、社会责任实践

作为社会公民，格力地产秉承“建筑城市，健康生活”的理念，实现企业与社会、经济和环境目标的协调发展，推动企业将社会责任融入企业发展战略、文化和商业运营中，坚定不移地履行企业公民承担之责任。

作为责任型企业，格力地产始终坚持以人为本、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、产品品质、低碳环保、员工关怀、人才教育、环境保护、公益慈善等多方面参与和举办各类社会公益活动。

（一）股东及投资人责任

1. 重视投资回报，保持良好业绩

自 2009 年成功上市，公司坚持平等对待所有股东，与股东分享收益、共同成长。

公司严格按照相关法律、法规的要求完善内部控制制度，规范“三会”运作，规范信息披露，不断夯实管理基础，推动公司治理朝着规范、创新的目标发展。

公司实行持续、稳健的利润分配政策，重视对股东及投资人的合理投资回报，并兼顾公司的可持续发展，为投资人树立信心。

2015年，公司实现营业收入25.45亿元，同比增长73.56%；实现归属于上市公司股东的净利润13.71亿元，同比增长337.72%；基本每股收益2.37元，同比增长338.89%。利润分配及资本公积转增股本预案，以母公司为主体进行利润分配，每10股派发现金股利2.00元（含税）；以资本公积向全体股东每10股转增18股。

2. 创新经营模式，提升资本运作能力

2015年，格力地产积极创新经营模式，通过国企改革进入全新发展平台，突破发展瓶颈，加速战略转型。同时提升自身资本运作能力，多款债券产品深受投资者热捧，在资本市场大放异彩。

（1）国企改革纳入全新运营平台

2015年1月12日，格力地产控股股东珠海格力集团有限公司与珠海投资控股有限公司签署《国有产权无偿划转协议书》，海投公司成为格力地产控股股东。格力地产从传统的资产管理者逐渐转型为资本管理者，以全球化经营的视野和多样化资本运作手段，迅速提高全新国资运营平台的资源整合能力，加速企业产业布局 and 战略转型，强化市场竞争力，提升品牌影响力，释放出新的活力和生命力，迎来全新一轮的跨越发展。

（2）可转债、“15格房产”成功发行

2015年1月13日，格力地产可转债正式上市交易，成为当年珠海地区第一家成功在证券交易所公开市场取得融资的上市公司，新增可转债价格开盘即上涨38%，触发临时停牌，收盘价达138.26元，成为当时国内资本市场一道靓丽的风景。9月17日，格力房产（格力地产全资子公司）获准在资本市场公开发行总额不超过7亿元的公司债券（名为“15格房产”），吸引了超过27亿元的认购资金，成为珠海首家非上市公司成功发行公司债的公司。

格力地产可转债和“15格房产”的成功发行，彰显投资者的十足信心以及企业强大的综合实力，有助于通过设计更合理的资金使用方案，提高企业资金使用效率，节约资金成本；同时创新了企业融资方式，进一步拓宽了融资渠道，为格力地产储备了资金力量。

3. 双向有效沟通，提高市场透明度

公司认真做好投资者关系管理工作，通过接待投资者来访、举办年度报告网上说明会，指定专人以联系电话、传真和电子邮箱等方式，就公司的定期报告和临时公告、依法可以披露的经营信息和重大事项、企业文化建设等方面与投资者进行沟通，并认真听取投资者的意见和建议，提高公司在资本市场的透明度，维护公司形象和投资者利益。

（二）消费者责任

消费者是企业重要的利益相关者，是推动企业健康持续发展的重要力量，离开了消费者，企业便成了无源之水无本之木。企业只有对消费者履行社会责任才能带来各项绩效的提高，赢得消费者的信任。

格力地产秉承“精工细作，标准严谨，控制有序，追求创新”的精神，通过“精品战略”实施以及人本理念的实践，努力为消费者提供更优质、更环保、更人性化的产品和服务。

1. 产品：恪守精工理念，树立精品形象

格力地产坚守“精工质本”的产品价值理念，全面实施“精品战略”，潜心研究产品，狠抓工程质量，通过人本化的设计研发、标准化的建设施工、精细化的精装选材，树立了精品工程标杆企业形象。

（1）设计研发

在产品设计研发方面，格力地产本着让消费者放心、对社会负责的态度，以市场和消费者需求为导向，对产品设计和研发进行不断构思和创新。

a. 户型创新

为满足消费者日益增长的多元化、个性化住房需求，格力广场“量身定做”了数十种户型，其中“创新两代居”户型获得国家实用新型专利（专利号：ZL 200720056711.6）。为了让户型分布合理，更具实用价值，格力广场仅一期户型设计研究会就开了 100 多次，为使楼梯的核心筒再紧凑 2 厘米，提出过若干完善方案，最大化提高住宅使用率和附加值。

b. 园林创优

在园林与建筑关系的处理上，格力地产秉承“为住户缔造优质社区园林生活”的理念，聚合国际知名规划设计机构，将世界先进的设计理念融入本土文化。格力海岸项目内有日本景观设计大师户田芳树打造的“风”“水”“绿”“光”四大主题花园，承接自然赋予的使命，创造自在的生活享受；外与占地约 17.5 万平方米格力海岸滨海公园相辉映，参差多态的植被，既打造出满足功能需求的空间，又营造出舒适宜人的园林景观。



格力海岸园林景观

(2) 建设施工

格力地产在建设过程中设置机制方法，保证产品质量。在过程控制方面，形成全程精细化、标准化的管理链条，掌控每一个生产环节；在质量标准方面，建立全方位的管理机制和质量控制体系，规范各工序的质量要求，并采用标准体系对每个环节进行检测、控制。

a. 样板引路

格力地产在项目施工建设中建立了高于行业标准的企业标准、施工制度和《标准化指导书》，并坚持主要工序都必须树立优秀的质量标杆样板，对水电预埋、层面工程、装修装饰工程、铝合金窗等 30 道主要工序采用“样板引路”的做法，先做出样板工程，严格按照规范要求，检查通过后，再让各施工单位参照样板的工艺做法来施工。



质量样板示范区

b. 自检把控

格力地产在国内率先成立房屋“自检系统”的质检部，作为独立于项目部、施工单位、监理单位之外的第三方质量监控力量。质检部严格遵循“质量第一”“以预防、预控为主”的原则，在施工中的关键工序、重要部位、薄弱环节及使用新工艺、新技术、新材料时设立质量控制明细表格，形成报表列出具体控制内容、控制要点名目、检验标准及方法。坚持表格式全面检查，以便追踪整改，不留死角，以达到提高产品质量的目标，为工程质量的把控增加了一道防护网。

(3) 精装选材

格力地产住宅项目均为品质过硬的精装修产品，极大减少了业主自行装修而产生的装修垃圾、尘土、噪音等污染，为业主提供了良好的生活环境，同时也避免了业主装修造成的建筑外立面破坏等问题。

a. 装设一体

精装修项目要求设计与施工无缝配合，在项目规划设计阶段，格力地产装修

专业人员就参与户型评审，配合提供精装方案，装修要求的砌体定位、水电定位等反映在建筑施工图中，所有管线、洞口等全部预埋预留完成，保证设计与施工的一体化。

b. 细致环保

在建材选择方面，格力地产充分考虑到业主生活细节，以打造健康装修为己任，严格选用符合和高于环保标准的材料。与水打交道的卫生间、阳台、厨房的地面均采用防滑地砖；为避免雾气，卫生间与厨房采用防雾筒灯；实木复合地板使用低游离甲醛的防水环保胶，甲醛释放量达到欧洲 E1 环保标准，保障用户身心健康。



精装房实景图

2. 服务：细节打动客户，真情赢得信任

服务无小事，需要每一位员工尽心、尽力及尽责，认真做好每一个环节的工作。服务工作不是百米冲刺，而是马拉松，需要注重细节，长期的、点滴的进行积累。格力地产服务部门先客户之所想，变管理为服务，以客户满意为准绳，为客户提供更加专业化、个性化、智能化的高标准服务，以细节打动客户，以真情赢得信任。

(1) 换位思考，问题前置解决

为提供令客户满意的产品，规避和减少项目缺陷，格力物业会提前介入项目建设，从立项到房屋集中交付使用，在项目的规划设计、施工建设和营销策划阶

段，站在客户角度，从管理需求和使用合理性、管理成本、可发展性（更新、改造、升级）、后期维护等方面，提出建设性意见。

在规划设计期间，格力物业组织专业人员了解项目设计方案，从管理需求角度对小区的环境、安全、设备设施的安装、硬件配套等方面提出建设性意见。在施工过程中，格力物业定期与公司项目部召开现场会议或参加工程例会，分组进行了解和跟踪工程进展，熟悉和记录隐蔽工程的管线位置和走向。工程接管验收过程中，格力物业、项目部、质检部、及售后服务部对各类工程进行联合验收检查，建立工程遗留问题整改计划、工作流程和责任分工并规定完成时限，确保接管之前的工程质量。



格力广场客户服务中心

(2) 以人为本，转变服务方式

物业服务的是人，管理的是物，做好人的服务，也才能更好地做好物的管理。格力物业积极落实格力地产所倡导的“变管理为服务”的方针，转变服务方式，以“为业主提供最优质的服务”为工作目标，加强“主动服务意识”，规范工作流程，实行标准化管理，实现物业工作的专业化。

另一方面，和谐社区的良性循环是建立在良好的、相互尊重的人际基础上的。为实现物业和业主之间相互的尊重，格力物业以积极的服务态度，准确把握和处理与业主间的角色关系，应用恰当的方法和技巧来开展物业工作，提高服务质量，持续提升业主的满意度，实现物业工作的人性化。



公司物业团队

(3) 客户至上，个性化定制服务

客户需求日益多样化，在提供方便、舒适、悠闲、安全、和谐的基础物业服务之余，格力物业还为每一位客户提供更多细心周到的个性化服务。

针对差异化的客户需求，格力物业客服人员会与客户进行详细沟通，站在客户角度思考，商讨制定出有效的解决方案，并根据客户意见与建议反复调整，最终实现定制化服务的最佳效果。

此外，格力物业还将客户个性化的需求作汇总分析，不断听取客户的意见，把客户的满意度作为衡量公司各项工作的准绳，努力改进产品质量和品质。售后服务部建立了客户投诉档案和售后回访制度，制订了售后服务工作流程和可行的实施措施，最大限度地了解和满足客户的需求，给客户更好的居住体验。

(4) 便捷智能，一“手”掌控生活

为提高服务效率与水平，增强居住的舒适度与安全感，格力地产各住宅小区项目均采用了彩色可视对讲系统、家庭紧急报警系统、车辆自动识别系统等多项先进的智能化家居系统。



格力物业服务 APP

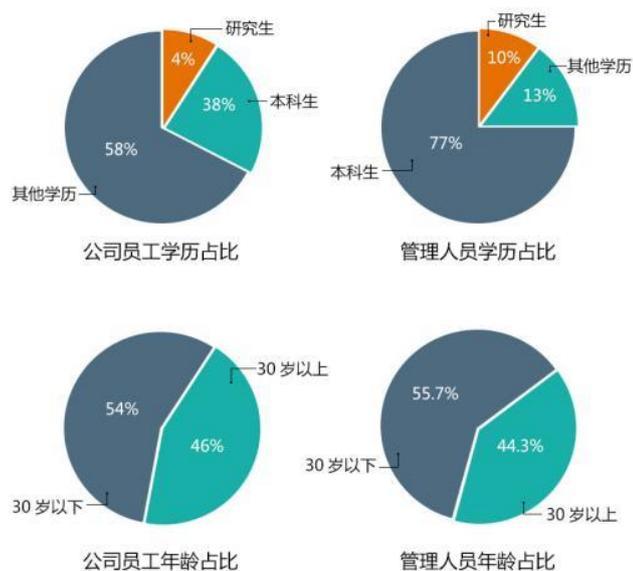
顺应移动互联网时代用户新需求，2015年9月，格力地产试行通过手机下载海控商城APP，工作人员登记、输入业主信息，通过审核后，可实现APP远程开门。此外，格力物业服务APP等智能化社区管理系统能为业主提供贴心的居家、游艇租赁、交通、社区文娱、医疗、餐饮、邮包和超市等服务。互联网与线下服务深度结合，为用户提供移动端的便捷服务。

（三）员工责任

员工是公司最大的生产力。格力地产执行“人才强企”“以人为本”的发展理念，不断创新人才培养机制，强化人才梯队建设，以产业发展聚集人才，以人才带动产业兴旺。

2015年，随着格力地产通过“3+2”产业延展成功转型城市综合运营商，格力地产的人才队伍日益壮大，凝聚了一大批专业人才和精英，并与高校保持良好的人才培养合作。人力资源管理工作朝着更加系统化、专业化的方向发展，人才培养和储备工作更为细致和专业，促进员工全面发展，让员工在与企业的共同成长中实现自身价值；积极为员工创造健康丰富的文化生活，完善员工权益与福利制度，为员工创造和谐、人性化的工作氛围。

截至2015年12月31日，格力地产员工人数达1306人，其中，管理岗位人数占14%，基层员工人数占86%；其学历构成以大学本科为主，中高级以上职称150人次。



1. 保护员工权益，完善员工福利

格力地产坚持平等雇佣关系，公平、公正、公开面向社会提供平等就业机会，杜绝年龄、学历、性别、民族及健康等歧视性要求，唯才是举。公司重视员工权益保护，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、带薪假期、婚丧假、产假、产假陪护等福利。另外，格力地产还设有免费工作餐、定期免费健康体检、生日蛋糕券等福利。

2015年8月，格力地产公布了股票期权激励计划，涉及股票1148.8万股，约占公司总股本的1.99%。其激励对象除6名中高层管理人员之外，还特别适当向154名年轻的基层骨干和对公司成长有贡献的老员工倾斜。



格力地产股权激励方案获得全票通过

2. 重视人才培育，拓宽晋升渠道

(1) 深化实施“789”人才培养战略

自格力地产2014年度经营工作会议首次提出“789”人才战略，公司计划用三年时间搭建以70年代员工为核心力量、80年代员工为中坚力量、90年代员工为骨干力量的人才梯队。

为深入推动格力地产“789”人才战略实施，全面加大青年人才培养、选拔、考察、任用力度，2015年，公司在内部推出公开选拔德、能、勤、绩、廉兼备

的 80 后青年担任格力房产副总经理等重要职位。通过竞聘报名、资格审查确定入围名单，入围人员通过担任项目负责人，以实战的方式全面展示个人统筹把控、有效推进、沟通协调、团队建设、专业水平等综合能力。

（2）完善岗位竞聘机制

为深化用人机制改革，从企业内部挑出最适合、最匹配的人才，充分发挥员工的能力，不断提高人力资源的开发和利用水平，格力地产运用市场化的竞争理念，将各产业板块紧缺的管理岗位在公司内部面向全体员工进行公开竞聘，力求对人才的合理开发、合理配置和最佳使用。

2015 年，根据格力地产各板块业务发展需求，提供海岸影院经理、各板块项目标段经理及标段助理等管理岗位的内部公开竞聘机会。在此过程中，涌现出一大批的优秀储备管理人才，为公司可持续发展提供了人才保障。

3. 健全培训机制，拓宽员工视野

结合产业布局的转型发展，格力地产制定了适合各专业岗位的培训计划，为不同层级、不同专业的员工提供更完善的职业发展培训，以此拓宽员工的视野，同时为公司发展提供源源不断的动力。

（1）日常培训

2015 年度，格力地产共举办培训 50 场次，总课时达 370 学时，总参训人数达 2721 人次。

（2）持续提升中层领导综合管理能力

延续 2014 年中层领导力外训模式，在完成德鲁克领导力课程体系后，结合公司实际情况，开发全新课程《4D 领导力及卓越团队建设》，通过学习外部优秀经验，打造更具发展潜力及更具凝聚力的管理团队。

（3）创新新员工入职培训体系

结合目前应届毕业生的年龄及性格特点，为提高 90 后员工对格力地产企业

文化的认同感及忠诚度，2015 届校招新员工入职培训新增了“通关卡”体系，从运用企业文化理念自编自演小品剧、以往工作中的优秀案例学习、采访入职指导人等通关任务，更深层次了解格力地产的发展历程，切身感受公司的工作氛围，帮助新员工快速融入企业。



格力地产 2015 年新员工拓展训练营

4. 关爱员工生活，丰富业余文化

为丰富员工业余文化生活，格力地产每年都会举办诸多丰富多彩的文化活动，同时还组建篮球、羽毛球、足球、瑜伽等常规性兴趣社团，按个人兴趣爱好，定期开展活动。

2015 年，公司组织了“风帆杯”员工篮球赛、鼎元斗门生态游等一系列企业文化建设活动，丰富了员工的业余文化生活，增进员工间情感，达到互信、互帮、互助作用，建设了一支富有激情、活力、创造力的团队。



格力地产“风帆杯”员工篮球赛

（四）环境责任

生态型发展是现代城市提升竞争力的重要标准。作为城市综合运营商，格力地产强调在城市运营规划中对自然生态环境的有效保护、优化和合理利用，倡导文明友善的人际关系和节约环保的行为，通过可利用资源的优化整合，创造高品质、低成本、舒适节约的绿色生活工作方式。

1. 环境保护：开发秉持“生态第一”

格力地产在大万山岛、外伶仃岛和庙湾岛的开发建设工作中，秉持“生态第一”的开发理念，坚持不破坏原始的自然环境，尊重原场地地形地貌，顺应自然纹理，共融共生。在每个海岛开发伊始，格力地产就结合各海岛独特的生态环境，针对性地制定了生态环境保护方案，对部分生态较为脆弱的海岛，甚至提出了“先保育、再开发”的原则。

在港珠澳大桥珠澳人工岛及珠海口岸项目建设中，格力地产紧抓项目周边环境保护不放松，施工现场产生的废品和水上垃圾全部由有环保资质证书的公司进行统一分类回收，并聘请第三方海洋环境监测单位，长期监测各项指标。

由于人工岛施工区处于珠江口海域，要穿过中华白海豚生态区，围绕中华白海豚的保护，格力地产在疏浚、抛石、吹填等施工过程中，采取有效措施，减少海水浑浊污染，避免因环境条件恶化等导致白海豚摄食和生存困难等问题。



外伶仃岛整岛开发

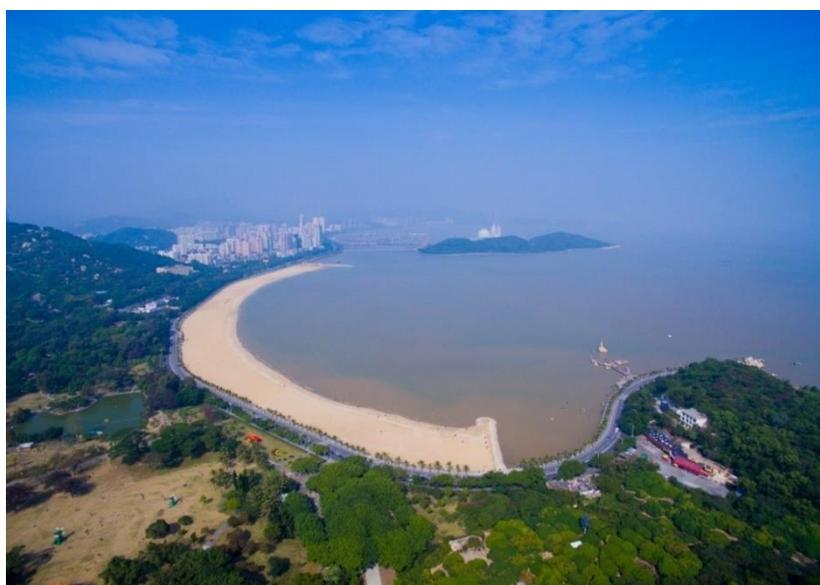
2. 生态修复，重铸城市生态文明

作为城市综合运营商，格力地产在政府的号召与支持下，担负起了诸多海岸

修复工程项目，包括香洲港改造工程，唐家湾、凤凰湾、香炉湾等沙滩修复工程，海岸游艇码头等诸多项目。

在香炉湾的修复工程中，格力地产借助巴塞罗那人工沙滩建设经验，最大限度地将规划设计与现状自然生态融合，将香炉湾沙滩打造成长达 1.5 公里、“凹”字形“黄金沙滩”。在还原良好生态环境的同时，保持自然和生态的可持续性发展，植入功能活动，营造山、海、城市栖息地，满足人与自然的充分对话。

2015 年 10 月 27 日，央视《新闻联播》用近 5 分钟报道珠海生态建设，其中重点介绍包括香炉湾沙滩修复在内的海岸修复工程，充分肯定了格力地产在城市生态文明建设和区域发展中所做的贡献。



修复后的香炉湾沙滩

3. 节能建材，科技创新助力降耗

环保推进需要有坚强的科技做支撑，格力地产在各个项目中广泛采用先进新兴建材，加大节能技术运用与技术创新，降低建筑能耗，打造环保、低碳的绿色建筑、绿色工程。

在建材选择方面，格力地产依据城市气候特点，住宅建筑采用日本进口 YKK 铝合金门窗、德国贝克洛断桥铝合金系统门窗、low-e 中空玻璃等，不仅提高了门窗的隔热、隔声、保温性能，还具有防紫外线、热光辐射等特性，减少紫外线对室内家具的伤害和降低空调的使用率；外墙保温隔热系统营造 24 小时稳温环境，降低建筑能耗，打造恒温居室；智能设备采集环境数据，根据光照度对公共

区域照明进行智能开关和调节，减少灯具开启时间。

格力地产创新雨水管理系统，强调再生水资源在城市中间的导流、源头净化、储存、缓慢排放至下游的过程，将其融入城市环境和生态修复中。如，通过雨水花园、透水路面、集水草沟、河口人工净化湿地等系列措施，增强水资源对城市的作用。此外，在满足行洪需求的前提下，格力地产还结合周边现有绿地，使用生态工法技术恢复河道的生态性，增强其自净化能力，并在非洪涝期间为城市提供绿色生态休闲空间。



格力地产住宅产品门窗系统

4. 绿色人居，环保深入工作生活

格力地产在住宅、酒店等项目的建设过程中，最大程度维护原有自然资源和生态环境，打造建筑与自然和谐相处的绿色人居。格力海岸以海湾半岛自然为蓝本，顺山、顺水、顺自然、顺纹理，让山、海、居真正协调统一；格力香樟通过下沉式庭院保留原场地的百年古榕，虽然施工更难，成本更高，但却为居住者提供了与自然、历史对话的空间；静云山庄酒店在施工建设中不断调整设计图，从规划到落成，未曾砍掉山上任何一棵树木，每一栋树边的建筑都需要“量身定做”。

除了建筑追随自然，格力地产还注重营造良好的环保氛围。格力广场、格力海岸、格力香樟等小区会通过定期的环保宣传海报、环保知识展板、发放环保袋和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，将环保意识带到居民的日常生活中。并且，格力地产要求每一位员工以身作则，将环保写入公司制度中，提倡节约用水用电用纸，营造节能环保的办公环境。

格力地产提倡有机环保的生活方式，下属鼎元生态农庄采取有机无污染的种植及养殖方式，严格按照有机农业标准进行生产，不使用化学合成的农药、化肥、

生长调节剂等物质，不使用转基因工程技术，以综合的方式进行病虫害的防治，在保护当地土壤水质的同时，为广大市民提供绿色健康、安全营养的农副产品。



鼎元生态农庄

（五）公益责任

心怀善念，身体力行。作为企业公民，格力地产心怀对善的坚持，多年来坚持不懈地做公益，并不断丰富公益实践内容，在教育文化、公益慈善、救险救灾、环境保护及文体事业方面，以实际行动不断回馈社会。

1. 持续捐助特殊教育学校

怀揣着“幼吾幼以及人之幼”的信念，格力地产连续多年为珠海特殊儿童提供援助和关心，不断传播爱的种子，传递爱的力量。2015年7月2日，格力地产董事长鲁君驷再次探望珠海特殊教育学校师生，并以个人名义为学校捐赠爱心善款，这已是鲁董事长为该校倾情奉献爱心的第五个年头。

早在2011年，在鲁董事长的关心下，格力地产为珠海市特殊教育学校捐赠建立了“爱心音乐启迪教室”；2012年至2013年，鲁董事长先后个人捐赠设立了“爱心康复室”和“爱心陶艺室”；2014年至2015年，格力地产通过“天使之翼”教师成长行动帮助特殊教育学校的教师获得更高水平的专业技能和职业训练。这五年来，特殊儿童们得到帮助和康复的好消息不断传来，点燃了他们背后一个个家庭的希望之光。

此外，12月3日，格力地产与斗门区签署项目开发合作协议时承诺：向斗

斗门区特殊教育学校捐资 100 万元，帮助斗门区特殊教育学校进一步完善教学设备和软件，为西部地区残疾儿童创造更好的就读环境。



在爱心陶艺室，鲁君驹董事长与孩子们亲切交谈

2. 驰援“12·20”深圳滑坡事故

大爱无疆，面对重大自然灾害，格力地产充分利用自身在技术人员、设备物资方面的专业资源，参与赈灾救援工作，努力帮助受灾区域尽快恢复正常生产生活，积极履行社会。

2015 年“12·20”深圳山体滑坡事件发生后，灾难现场牵动亿万人心。对此，格力地产迅速行动，紧急联系调度救援所需，调度了 90 台工程泥头车、35 台勾机和推土机等大型工程机械设备，连夜紧急出发支援灾难现场，为抢险救灾、挽救人民生命财产贡献力量。

3. 获红十字会“爱心捐赠奉献奖”

2015 年 12 月 26 日，珠海市红十字会对红十字会志愿者及积极支持红十字事业的企业和个人予以表彰。格力地产及其董事长鲁君驹分别获颁“2005—2015 年度爱心捐赠奉献奖”企业及个人殊荣。

据统计，自 2005 年至今，格力地产在支援藏区援建、支持教育文体卫生事业、捐助灾区重建等方面共捐款捐物超过 1600 万元，体现了良好的社会责任感和构建和谐社会的热情，赢得了社会各界的高度赞誉。

4. 助力城市文体、环保事业发展

格力地产一直致力于公共体育事业和环保事业的发展。2015年，通过积极参与、赞助和承办亚太杯花式直升机国际邀请赛、全国象棋甲级联赛、滨海风筝节等各类活动，身体力行地带动珠海体育、文化、环保、经济发展，不断提升珠海城市的认知度与美誉度。

2015年10月，格力海岸第六届滨海风筝节盛大举办，吸引了世界各地的风筝高手和成千上万的爱好者齐聚一堂，这已是格力地产持续六年举办风筝节，已经成为珠海影响力最大、关注度最高的特色运动之一，成为珠海一张亮丽的名片。

在公益环保领域，格力地产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，通过实际行动传递环保正能量。



格力海岸第六届滨海风筝节之千人彩绘

五、结语

责任是一种约束，也是一种力量。2015年，格力地产克勤克勉，通过持续的奋斗和不断的提升，积极履行社会责任，实现了企业与社会、经济、环境的协调发展。与此同时，社会各界的关心与支持也时刻鼓舞着格力地产以坚定的信心和昂扬的姿态，在市场变局和技术挑战中破浪前行。

2016年，格力地产将秉持“建筑城市、健康生活”的全新企业理念，继续依靠精准的产业布局、丰富的项目资源及灵活的资产运营，通过资本和产业的有

效联动，打造“大海洋、大金融、大健康”的产业集群，进一步扩大企业的竞争力，打造成深具影响力的城市运营商。同时，格力地产也将进一步加大社会责任践行力度，丰富实践形式与内容，并使之成为一种文化传承，在每个格力地产人心中播下善与责任的种子，以实际行动践行这份责任和使命。