

泛海建设集团股份有限公司

2011 年度企业社会责任报告

2012 年 4 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

报告说明.....	1
序言.....	3
董事长致辞.....	5
责任之根	
筑业 —— 建设一流上市公司.....	6
(一) 关于我们.....	7
(二) 完善公司治理.....	10
(三) 提升公司管理.....	13
(四) 2011 年经营发展情况.....	14
责任之躯	
筑信 —— 积极回应利益相关方.....	16
(一) 保障投资者权益，与股东共享价值.....	17
(二) 倾听客户需求，提供高品质产品与服务.....	19
(三) 保障员工权益，珍视员工价值.....	27
(四) 文明拆迁，助力和谐社会.....	33
(五) 加强合作伙伴沟通，携手共谋发展.....	35
责任之荫	
筑益 —— 在城市留下自然.....	38
(一) 建筑与自然和谐.....	39
(二) 建筑与环境共生.....	40
(三) 施工降低环境影响.....	42
(四) 办公倡导绿色低碳.....	44
未来展望.....	45
GRI 指标索引.....	46
意见反馈.....	52

报告说明

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”、“我们”）向社会公开发布的第四份企业社会责任报告。报告将泛海建设的企业社会责任实践喻为“责任之树”，从公司的经营管理、对利益相关者的回应、以及环境友好三方面，详细披露公司 2011 年履行企业社会责任的实践与绩效。

编写依据

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》以及全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（2006 年版，简称“G3 标准”）。

时间范围

2011 年 1 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日，部分内容根据需要适当追溯以往年份。

发布周期

本报告为年度报告。

报告组织范围

本报告所涉及的实质性报告内容均取自泛海建设集团股份有限公司及所属各公司。

数据来源

报告中所涉及的数据均来自泛海建设集团股份有限公司的内部文件和统计报告。

报告获取

本报告全文披露于公司官方网站（www.fhjs.cn）及巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）。

序言

2011 年，中国历史上城市人口第一次超过了乡村人口，显示城市化进程进入了一个新的阶段。在这个快速发展的时代，繁华的城市往往意味着机会和梦想，但与此同时，便利、惬意的城市生活因为人口的涌入、交通的拥堵、环境的恶化等影响，而在一点一滴地远离环境的原生态。

城市丰富了我们的人生，却也改变了自然的面貌。作为一家地产开发企业，我们了解我们的业务给自然、环境带来的影响，以及因此而需承担的责任。泛海建设不希望城市逐渐变成一片钢筋混凝土的森林，我们力图将项目设计为自然环境的一个有机组成部分，顺自然而建，让城市与自然融合。我们致力于建筑节能环保技术的研发及应用，以削减建筑对环境的影响。

在项目规划中，我们通过因地制宜的建筑设计、多方位的品质把控、多样化的技术产品解决方案，为业主提供舒适的生态人居产品。我们研发家居高品质空气系统以帮助业主对抗 PM2.5，我们开发噪音高效隔离系统为业主提供纯粹安静的生活空间，我们斥资更换更高级别的防火外墙保温材料来确保建筑的安全等等。2011 年，在前期技术积累的基础上，公司开展了绿色建筑专题研究，明确了绿色建筑战略方向。未来，我们期待能在此方面有更大的作为。

我们不仅仅追求理念和技术进步，更致力于通过建筑和服务为我们的客户创造关于城市生活的新体验，去成就他们关于城市的梦想和生活。我们在社区中推行“物业管家服务”。从社区环境卫生的改善、房屋共用设施的维修等日

常服务，到各式便民信息查询、行李接送、快递取送等生活服务，再到特约的保洁、家政、物业代理等特约服务，我们 24 小时为业主提供细致而周到的服务。此外，我们还组织举办了丰富多彩的社区活动。泛海建设期望通过自己的产品和服务，让城市人感受到城市生活的品质以及流淌在其中的点点温情。

泛海建设同样将对环境责任的理解注入到日常办公中。2011 年，我们参与了“地球熄灯一小时”活动，在办公楼里发起“绿色上班族”步行上楼活动以及设立“环保回收日”，面向员工及客户倡导“绿色低碳”理念。我们知道，环境问题的改变需要从每个人的意识觉醒开始。同时，我们在写字楼中推出“超白金服务”，负责处理及跟进来自业户的办公场所服务需求。我们致力于通过为业户带来舒适的办公体验，助力他们事业的发展。

2011 年，在严峻的行业宏观调控背景下，泛海建设的经营面临挑战，公司通过透明的信息披露、并强化与投资者沟通，让股东清楚了解公司运营现状及公司应对战略。过去一年，股东的支持与信赖是我们得以应对挑战的关键；同样，我们也得益于以往与合作伙伴的公平合作及平等沟通。未来，我们将进一步强化内部治理，并力图通过更加稳健的经营策略以及全方位竞争力的提升来谋求更快更好的发展。

这是泛海建设的第四份企业社会责任报告。这份报告向大家呈现了我们的客户责任及环境责任观。同时，也展现了我们在股东、合作伙伴等其他利益相关方责任方面的努力。在面对每个利益相关方时，我们每个人的一言一行都传递出公司的企业社会责任理念及态度。我们每一个泛海建设人将以此自勉并为此而努力——我们知道我们还需做的更多。

董事长致辞

这是泛海建设的第四份企业社会责任报告。在这份报告里，我们尝试呈现一些变化，以更具开放的沟通姿态，向大家讲述我们对责任的理解与追求，并展示我们为此而付出的努力。

泛海建设从成立之初，就注重将公司发展的“利”与对国家、对社会的“义”结合在一起。只有与“义”结合，公司的“利”才会可持续；只有与“利”结合，“义”的广度及深度也才会更延展。我们将这一“义利兼容”的责任观融合在我们“得益于社会，奉献于社会”的企业价值观、融合在我们“三个统一”的企业发展理念以及“为企业创造最大效益，为社会创造最大财富”的企业宗旨中。

我们深知，一个优良的治理结构是公司发展的基础，同时也是我们得以践行社会责任的强大根基。2011年，面对趋紧的宏观经济形势，公司的经营发展也面临诸多挑战。尽管如此，我们仍旧通过调整经营目标，狠抓制度建设，深化管理，重点推进内部控制工作等方面的努力，使公司能够稳健运营，在力所能及的方面践行我们应尽的社会责任。

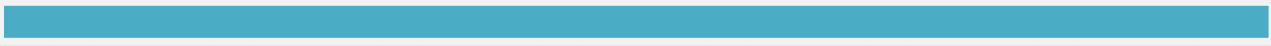
透过这份报告，我们希望可以传递这样一种信念，无论面临何种发展局面，泛海建设都将秉持“义利兼容”的理念，勇于担当、稳中求进。这种理念伴随泛海建设一路发展到今天，并将一直指引我们未来的发展！

泛海建设董事长


卢志强

责任之根

筑业 —— 建设一流上市公司



一个有远见的企业发展理念、一个良好的治理结构、一个完善的管理制度，是泛海建设成为一家一流上市公司的基础，也是我们得以践行责任的强大根基。

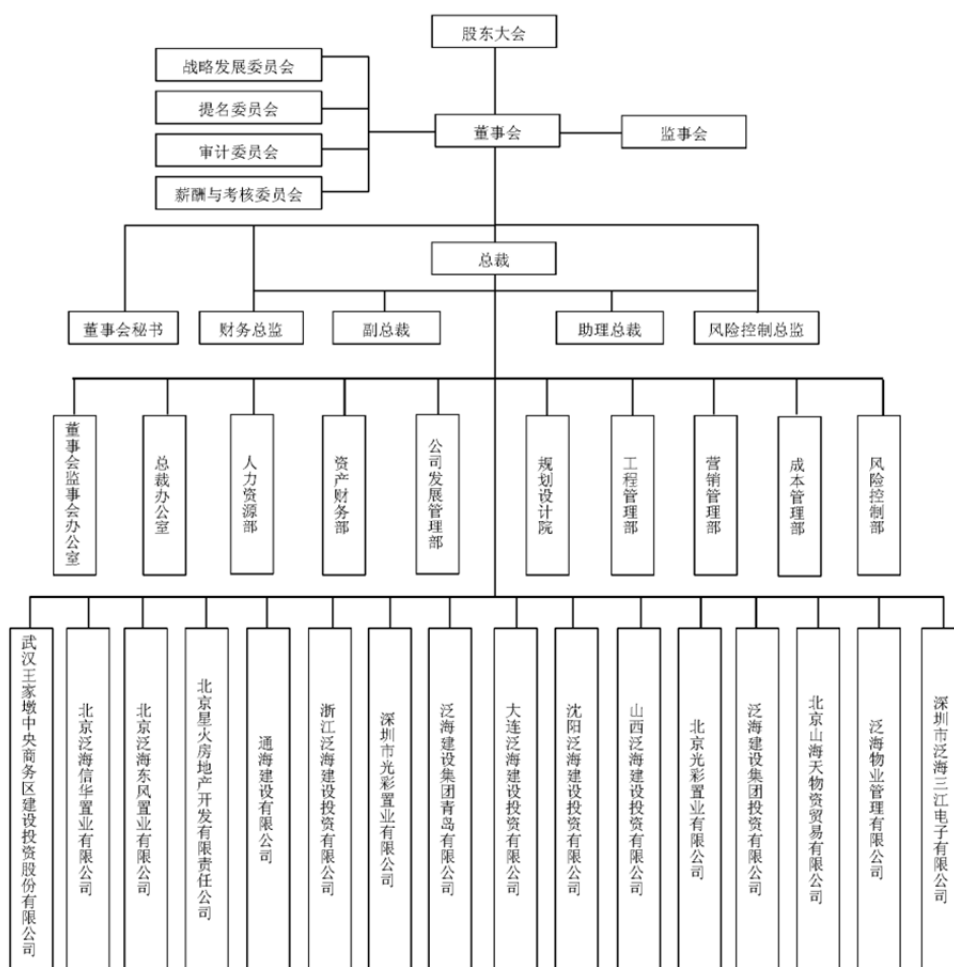


（一）关于我们

1. 公司概况

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。2011 年 1 月 11 日，公司总部迁至北京。截止 2011 年底，公司发行股本 4,557,311,768 股，总资产 2,343,713.08 万元，净资产 800,086.56 万元。

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。我们致力于通过开发多样化的高品质地产产品及提供优质的服务，为客户创造关于城市生活的全新体验。公司目前拥有 16 家控股子公司，开发的项目分布于北京、深圳、武汉、上海、杭州、青岛等中心城市。



2. 企业社会责任观

泛海建设在经营发展中，坚持“得益于社会，奉献于社会”的企业价值观，注重将企业经营的“利”与对社会的“义”相结合，以“为企业创造最大效益，为社会创造最大财富”作为企业经营宗旨。

在这一企业社会责任观的指导下，公司倡导员工发扬“敬业、守信、忠诚、奉献；开拓、创新、立志、图强”的企业精神，将企业“三个统一”发展理念“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”融入工作中，切实将企业社会

责任转化为具体扎实的行动。

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

随着公司企业社会责任工作的持续开展，公司员工的责任意识得到进一步增强，对企业社会责任的理解也更为深入，自觉将节能环保、诚信经营等理念融入日常生活和工作中。公司董事会在 2010 年审议通过《泛海建设集团股份有限公司企业社会责任工作管理制度》，开创了上市公司企业社会责任工作制度化的先河。在该制度的推动下，2011 年，公司企业社会责任工作机制信息收集体系得到初步确立，公司各主要业务部门及所属各公司定期对各自工作进展与成果进行总结梳理，并以书面形式报送至公司总部。

3. 利益相关方沟通与管理

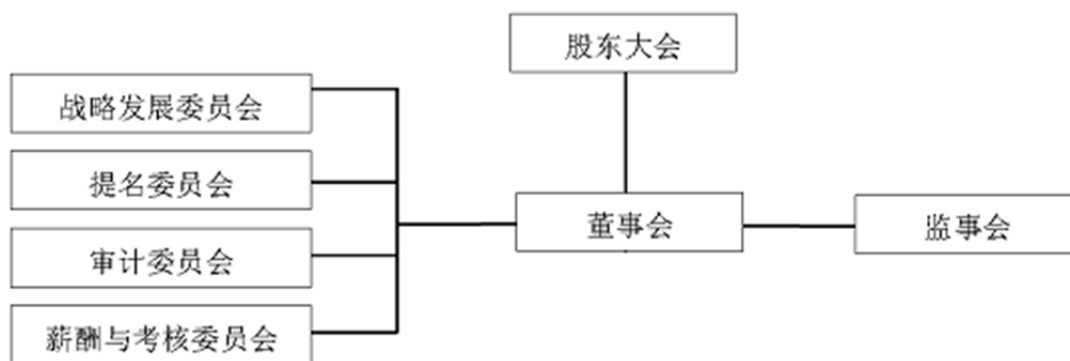
利益相关者	期待与要求	主要回应方式
政府	守法合规经营； 创造就业	严格依法纳税，确保按时、照章缴纳各种税款； 努力做好企业经营，积极扩大就业
股东和债权人	稳健、良好经营； 创造价值； 保障权益	加强沟通； 完善信息披露机制； 定期分红、还本付息、保障权益
员工	保障各项权益； 提供良好薪酬福利； 创造发展空间	建立有竞争力的薪酬福利体系； 建立健全职业培训制度
供应商	公平交易； 共同成长	严格招投标管理，认真履行合同； 建立良好合作关系，共同推动发展；

客户	提供高品质的产品和服务	严控产品质量； 提供生态的人居体验； 完善服务体系； 构建和谐社区；
环境	削减企业运营过程对环境的影响,降低对环境的压力	将自然理念融入到地产项目规划中； 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

（二）完善公司治理

1. 优化公司治理结构

作为一家上市公司，泛海建设严格按照《公司法》、《公司章程》及《公司董事会议事规则》的有关规定，建立起了规范的公司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。2011 年，公司董事会围绕股东大会确定的战略规划和年度目标，在充分研究、分析公司当前发展环境的前提下进行科学决策，指导公司经营管理活动趋利避害、有序进行，保证公司业务的发展，防范和化解各种经营风险。报告期内，公司三会运作正常、有序，会议形成的各项决议均得到有效贯彻落实。



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。报告期内，公司共召开 4 次股东大会。

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。2011 年初，公司组织召开了股东大会及董事会会议，并选举产生了公司第七届董事会。选举产生的 15 名董事中 5 名为独立董事。2011 年公司董事会全年共计召开 15 次董事会会议，对包括公司定期报告、内控建设、对外投资、对外担保、关联交易、人事变更及机构调整等多方面重大事项进行审议。公司董事均能按要求参与会议表决（含授权委托）。董事会会议的召集、召开及形成的决议均按照有关规定程序操作。关联交易事项表决时，关联董事回避了表决，由非关联董事进行表决通过。独立董事在审议议案时，积极发表意见，勤勉尽责，保障了董事会决策的科学性、严谨性。

监事会对股东大会负责，对公司财务以及公司董事、经理和其他高级管理人员履职情况进行检查监督，维护公司及股东的合法权益。2011 年初公司股东大会选举产生了第七届监事会监事。

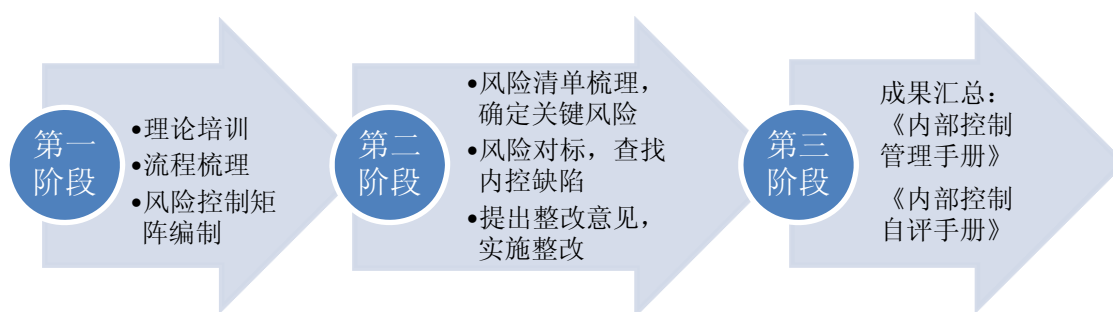
2. 加强内部控制

2011 年 2 月，根据深圳证监局《关于做好深圳辖区上市公司内部控制规范试点有关工作的通知》要求，公司成为上市公司内部控制规范试点单位之一。公司董事会对内控建设专项活动予以高度重视，成立了以董事长为组长的内控领导小组以及以风险控制总监为组长的内控实施项目组，负责推进公司内控规范建设。2011 年 4 月，公司贯彻实施财政部、证监会等五部委联合发布的《企业内部控制基本规范》以及《企业内部控制配套指引》，制定完成《泛海建设集团股份有限公司内控规范实施工作方案》，并对外披露。

通过培训、梳理流程、编制流程图和控制矩阵、整改缺陷等工作手法，2011 年泛海建设内控规范建设已初步完成，编制了《内控管理手册》和《内控自评手册》。公司将通过对后续内控执行情况的监督和评价，进一步健全和完善相关流程，促进各项流程的持续优化。

报告期内，公司现有制度及列入制订计划的制度共 120 项，公司总部共完成流程梳理 158 项，纳入实施范围的 10 家所属各公司也完成了根据本公司经营情况及业务特点制订的流程梳理计划。

泛海建设内控规范建设三阶段



在第一阶段的工作开展中，公司聘请德勤会计师事务所对内控规范建设的基本理论、实施体系、内控流程、控制矩阵编制等进行了培训，公司领导、各部门内控实施负责人及京内各项目公司内控实施负责人参与了培训，京外项目公司内控实施负责人通过视频会议系统参与培训。

第二阶段工作在初步形成的成果基础上开展。根据业务分类，公司对所有业务流程进行全面的梳理、整理，形成风险清单，确定重要及关键风险。同时，将风险清单与《企业内部控制规范》及相关指引中的相应要求及基本风险进行对标，查找内控缺陷并提出整改建议。根据整理完成的风险清单，研究对应的控制措施，判断控制措施的有效性、合理性及对效率的影响，并对未能有效控

制的风险提出新的控制措施。

在第三阶段工作中，根据试运行情况，对相应流程、制度进行最终修订并正式实施，形成完备的管理制度体系，并最终形成《内部控制管理手册》及《内部控制评价手册》，实现公司内部控制规范体系建设目标。

（三）提升公司管理

1. 推进成本管理

为优化公司成本管理，提升公司盈利能力，2011 年公司在总部增设成本管理部推进成本管理，在报告期内达成了有制度可依、有数据可参考、有目标可控制的整体目标。

公司建立起了以《成本控制管理制度》、《目标成本科目体系》、《项目开发合同管理制度》及《工程结算管理指引》为核心的成本管理体系；完成对深圳拉菲花园二期、武汉樱海园二期、杭州泛海国际中心、青岛名人广场二期、泛海城市广场、大连一级开发等项目的目标成本审核确认工作；通过实施成本信息化工程，加强了对公司合同、成本历史数据的收集整理；通过对成本科目进行修订，实现了与财务会计科目的对照；完成对现有成本业务的管理思路梳理，将成本管理制度的要求贯彻到成本信息系统中去。

2. 信息化建设初见成效

信息化系统的构建通过对业务基础信息的快速收集、处理和利用，可有效提升公司决策水平，促进公司职能管理能力的提升。公司信息化建设工作自

2010 年 8 月启动以来已取得良好进展，2011 年初见成效。

报告期内，公司 OA 系统顺利进入正式运行阶段，实现了集团内部跨公司、跨地域的协作与信息的快速发布，促进了制度的快速落地；同时通过系统进行知识传递、共享与积累，有助于建立学习型组织。HR 系统的运行为公司建立起了高效便捷、规范的人力资源管理系统，提升集团人力资源管理水平。财务系统、营销、项目成本管理系统也已完成全面培训，按计划上线试运行。

（四）2011 年经营发展情况

2011 年，国家继续加大对房地产市场的宏观调控。中央出台了一系列针对房地产的紧缩政策，其综合效应对行业影响明显，房地产市场增长速度有所放缓。

面对持续不断的调控政策和低迷的市场环境，报告期内，公司审时度势，以稳健务实的态度积极应对外部环境变化，通过采取加大开工力度，优化内部管理流程，提升团队凝聚力及执行力等方式，提高公司应变和抗风险能力。在房地产市场普遍低迷的情况下，公司 2011 年业绩仍较 2010 年实现了较大幅度上升。

截止 2011 年 12 月 31 日，公司营业收入人民币 200,269.18 万元，实现净利润人民币 25,778.72 万元。


诚信合法合规经营、照章纳税是企业经营的基本要求，也是企业经济社会价值体现的重要途径。泛海建设严格按照国家税收法规履行纳税义务。公司要求各部门及所属各公司定期自查，纠正一切应缴未缴、错缴、漏缴等情况。2011 年公司实现纳税额 249,685,866.24 元。

2011 年公司获得荣誉


时间	事件
2011-03	泛海建设荣获由人民网主办的中国房地产口碑排行榜中的房企品牌奖；同时公司武汉泛海国际居住区项目及杭州泛海国际中心荣获产品品质奖。
2011-07	泛海建设在“博鳌·21 世纪房地产论坛”荣获“2011 年度最具投资价值地产上市公司大奖”；杭州泛海城市广场项目获得了“2011 年度中国城市综合体新地标大奖”。
2011-09	泛海建设被中国建设银行总行授予“总行级重点客户”称号。
2011-10	泛海建设旗下深圳泛海拉菲花园二期项目及杭州泛海国际中心项目在第二届地产金融创新峰会上荣获“2011 年度风云地产项目”。
2011-11	泛海国际居住区通过“北京市物业管理（四星）示范住宅区”考评。
2011-11	民生金融中心通过“北京市物业管理（五星）示范大厦”考评。
2011-12	泛海建设旗下武汉泛海国际居住区·樱海园项目在“2011 标杆地产颁奖盛典”活动中荣获“2011 房地产标杆楼盘”大奖。
2011-12	泛海物业管理有限公司在由中国物业管理企业联合会、中国人居建设事业发展年会组委会共同主办的“第四届中国人居建设事业暨 2011 中国物业管理行业发展年会”上被授予“好管家杯·2011 年度中国优秀物业管理企业”荣誉称号。

责任之躯

筑信 —— 积极回应利益相关方



任何企业都不可能独立于社会各方而存在。积极回应、满足各利益相关方的期待，是泛海建设践行责任的主要内容，同时也是支撑我们发展的主干。



（一）保障投资者权益，与股东共享价值

作为一家上市公司，泛海建设深知每一位投资者对公司注入的不仅仅是资本，更是信赖和期待。我们力图通过审慎而稳健的经营，更好地保障每一位投资人的权益。

1. 透明披露信息 防范内幕交易

公司严格按照《上市公司信息披露指南》自觉履行信息披露义务，贯彻真实、准确、完整、及时的原则，在规定时间内对可能影响股东或其他投资决策的信息进行披露。报告期内，公司披露的定期报告和临时公告合计近 80 份。同时针对监管机构对信息披露工作的具体要求，公司不断加强学习、强化信息披露意识，着力提高信息披露质量。2011 年 6 月，公司在深圳证券交易所对主板上市公司 2010 年度信息披露工作的考核中，获评“良好”等级。

此外，公司还加大力度严防内幕交易风险。2011 年 9 月，公司举办防控内幕交易内部培训。公司控股股东主要负责人、在京董事、监事、高级管理人员及部分内幕信息知情人均参与培训，对《国务院办公厅转发证监会等部门关于依法打击和防控资本市场内幕交易意见的通知》、以及深圳证监局下发的《关于认真落实“深圳上市公司信息披露工作专项会议”精神的通知》进行了专题学习。

除了举办培训活动，公司在报告期内认真执行了《泛海建设集团股份有限公司内幕信息知情人登记制度》等有关管理制度，加强对内幕信息知情人的管理，以杜绝内幕交易行为。

2. 与投资者深入沟通

2011 年，在宏观经济不断趋紧的情况下，泛海建设经营面临挑战。投资者对公司的经营发展更为关切。除了及时公平地披露信息，公司更是重视通过多种渠道，与投资者进行深入沟通，确保投资者对公司运营情况、对公司未来发展计划的深入了解。



报告期内，公司共接待投资者来访 12 次。公司董事会秘书与投资者进行面对面沟通，介绍公司目前经营现状及未来经营发展策略，回答投资者问题。在接待投资者的过程中，泛海建设严格按照《泛海建设集团股份有限公司接待与推广工作制度》有关规定，以认真而审慎的态度，回答调研人员的各类问询并做好记录工作，无违反公平披露原则的情况。

2011 年 1 月，公司因一贯注重与投资者的沟通互动，在和讯网发起的“第八届财经风云榜名仕之夜”大型活动中，获得“最佳投资者公共关系上市公司”的荣誉。

3. 共享公司发展成果

为确保股东资产收益权益，实现股东投资的合理回报，泛海建设连续多年采取现金分红的方式，与股东分享发展成果。对债权人，公司在定期还本付息的同时，定期与对方沟通，汇报公司经营进展。

泛海建设前三年分红方案

年度	分红方案	现金分红金额 (含税, 单位: 元)	最近三年累计现金 分红金额占最近年 均净利润的比例 (%)
2010	按公司现总股本 2,278,655,884 股, 每 10 股 送 2 股红股; 派现金股利 0.5 元(含税)	113,932,794.20	160.87%
2009	2009 年度利润按公司现总股 本 2,278,655,844 股, 每 10 股派现金股利 1 元(含税)	227,865,588.40	
2008	按公司现总股本 2,263,695,884 股, 每 10 股 派现金股利 0.5 元(含税)	113,184,794.20	

(二) 倾听客户需求, 提供高品质产品与服务

泛海建设认为, 只有始终如一地提供高品质的产品与服务, 才能带来客户长久的满意。我们努力建造的, 不仅仅是楼盘; 我们提供的, 也不仅仅是房屋和物业服务, 更是一种城市生活的全新体验。

1. 多方位完善产品品质

2011 年, 公司继续在招标采购、施工过程等各个环节严格筛选, 层层把控, 创造质量安全, 生态宜居的卓越产品。在“人民网”主办的评选活动中, 武汉泛海国际居住区项目和杭州泛海国际中心项目皆因品质卓越而荣获产品品质奖。

材料选控

打造高品质建筑, 建材是根本。泛海建设坚持对建材的高品质要求, 从源头严把质量关。2011 年 7 月, 公司制定并试行《物资采购管理办法》, 就物资采购的分类、采购计划做出了明确规定, 以保证材料的质量。

公司将质量要求较高、对项目品质有重要影响的大宗物资采购划为甲供招标形式，由公司直接采购；对供货批次较多，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，即由公司提供同一材料三家品牌的供应商，施工单位从中择优采购；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。

在材料使用上，公司以国家或地方标准为底限，对所采购产品的安全可靠、技术先进性、成熟性、配套性都进行了更为严格的要求。

案例：武汉泛海国际居住区更换外墙保温材料



武汉泛海国际居住区·樱海园一期项目开建时，按照当时住建部的要求，采购燃烧性能为 B1 级的外墙保温材料即完全符合规定。随着国内几次重大火灾事故的发生，公安部和住建部印发规定，要求建筑的外墙保温材料需为 A 级。尽管由于樱海园开建在前，继续使用 B1 级材料也能通过审核，但泛海建设本着对业主负责任的态度，将已经上墙的约

2000 平方米燃烧性能为 B1 级的材料全部拆除更换为 A 级材料，为此增加了近千万元的材料及返工费用。此举得到了武汉市政府的高度评价，并在该项目召开了武汉市外墙外保温材料现场观摩会，带动行业共同履行客户责任。

质量创优

公司根据各地项目的具体情况，在招标时就提出明确的质量创优目标，旗下多个项目均获质量嘉奖。

公司部分项目质量创优情况

项目名称	质量荣誉
北京泛海国际居住区	长城杯
青岛泛海名人广场	泰山杯
杭州泛海国际中心	钱江杯
武汉泛海国际居住区樱海园一期工程	武汉市建筑结构优质工程称号； 湖北省 2010~2011 年度建筑（结构）优质工程奖

同时，公司总部督导各项目公司建立健全质量管理体系，并进行有针对性的现场质量巡查，确保施工过程质量处于受控状态。2011 年，公司共进行定期和不定期工程进度、质量检查 36 次。

2011 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	8	7	6	6	4	3	1	1

高质量产品的打造同样离不开技术推动。2011 年，公司加大科研投入，以技术推动质量升级。

案例：武汉公司成立技术中心

2011 年 3 月，武汉王家墩中央商务区建设投资有限公司（下称“武汉公司”）从公司内部抽调技术人才和外部聘请资深人士，成立专门的技术中心，建立起公司级技术管理与技术资源统筹平台，通过招标技术把控、设计成果审控以及聘请专业机构对设计成果进行分析优化等措施，不断提高公司设计质量、施工质量和产品品质。

2011 年，中心全年共编制技术指导书、设计及施工技术要求指引 11 项。

类别	产出
技术指导书系列	《武汉 CBD 公司住宅基坑技术指导书》
	《岩棉薄抹灰外墙保温技术指导书》
	《武汉 CBD 公司石材幕墙技术指导书》
设计及施工专题研究系列	《武汉 CBD 公司外墙保温方案专题研究报告》
	《泛海城市广场一期基坑坑壁渗漏防治技术措施及指引》
	《武汉中心基坑侧壁偏移支护技术措施及指引》初稿
	《武汉中心智能化方案专项研究报告》
	《香海园、兰海园、碧海园空调采暖初步可行性研究报告》
	《武汉 CBD 公司空腹楼板分析研究报告》
	《武汉 CBD 公司开发项目绿色节能措施》
管理制度系列	《武汉 CBD 公司设备材料招标技术要求编制指引》等



案例：三江公司加大研发投入

公司下属安防产品生产公司——三江公司每年都保持较大比重的研发投入。2011 年三江公司研发投入 1673 万元，较上年增长 29%。公司配置了先进的实验室、系统运行室、模拟环境演示室等研发

设施，建立起了完善的技术研发平台。目前公司拥有专利共 35 项，其中发明 4 项，在总线通讯控制、音视频编解码、网络化通讯、工业设计等技术领域内拥有核心技术优势。

2011 年 10 月 28 日，在第十三届中国国际公共安全博览会上，三江公司 K3 数字智能楼宇系统的最新产品——K1621 数字智能终端荣获金鼎奖。

生态人居

泛海建设倾力打造健康宜居的生态居住环境，在产品的设计和开发方面为客户营造舒适的居住体验。

案例：深圳泛海拉菲花园设计因地制宜

泛海拉菲花园二期项目在设计中，充分结合了深圳地区的气候特点，从总体规划上采用点式或条式结合的东南向布局，在部分高层塔楼底层设置了架空花园，住宅所有房间及公共部分房间均设置外窗，有限利用自然通风和采光，并在园林设计上采用集中绿化和分散绿化相结合的方式，改善内外部环境，促进空间的流通与循环。

案例：高品质家居解决方案

泛海建设致力于通过技术的研发，为业主提供生态的家居解决方案。公司下所属北京泛海东风置业有限公司（下称“东风公司”）通过对十几种技术的分析研发出家居噪音高效隔离系统及高品质空气系统。

高品质空气系统

温度	<ul style="list-style-type: none"> - 低温地板辐射采暖，冬季：室内温度控制在 $20^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ - 电热膜辅助采暖，冬季：主卧室山墙及主卫窗口外墙设电热膜辅助采暖防止局部温度不均产生不适感 - 户式 VRV 直流变频中央空调系统，夏季：室内温度控制在 $25^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ - 电热车道融冰雪系统
湿度	<ul style="list-style-type: none"> - 夏季：相对湿度控制在 40% 至 60% ； - 冬季：相对湿度控制在 30% 至 60%
清新度	<ul style="list-style-type: none"> - 新风换气系统（保证室内空气每一小时换气一次） - 户式中央吸尘系统（带清洗功能） - 室外空气过滤处理 - 室内空气光触媒消毒处理

噪音高效隔离系统

室内噪音	<ul style="list-style-type: none"> - 楼上楼下噪音：采用浮筑楼板隔声技术 - 房间之间噪音：户间墙采用钢筋混凝土隔墙有效分隔，增加户内房间轻质隔墙厚度（由 100mm 提升为 200mm） - 设备噪音：选用低噪声的空调室内外机，外机噪音约为 60DB 左右，内机噪声约为 35DB 左右。电梯井道尽量远离居室，同时在相邻隔墙采用隔音构造措施解决，并于电梯内增设减震垫 - 管道噪音：给水系统减压限流措施，减少超压出流现象。同时采用同层排水技术尽量减少管道噪音
室外噪音	- 采用三玻中空夹胶玻璃外窗系统：通过隔音窗的设计隔绝室外噪音

环保小贴士：PM2.5 的室内空气解决方案

PM2.5 是 2011 年度最受关注的空气质量指标。它是指直径小于 2.5 微米的悬浮颗粒，也被称为细颗粒物。与较粗的大气颗粒物相比，PM2.5 粒径小，富含大量的有毒、有害物质，且在大气中的停留时间长、输送距离远，因而对大气环境质量和人体健康的影响更大。世界卫生组织 (WHO) 认为，PM2.5 小于 10 微克/立方米是安全值，在我国，华北、华东和华中等地的 PM2.5 浓度甚至接近 80 微克/立方米。

东风公司在 PM2.5 刚刚引发讨论时，就注意到了 PM2.5 可能对人居环境造成的影响，并对此展开研究，初步提出加装 HEPA 高效空气过滤器的解决方案，计划通过对 PM2.5 的捕捉和吸附，净化室内空气质量，保证人居环境健康。

多样生活

泛海建设尽力为客户提供全方位的生活服务设施，让客户在社区中感受方便和快捷。北京泛海国际居住区在规划时集“国际高尚居住区”、“国际商业文化中心”、“国际商贸博览中心”、“国际商务花园”于一体，融合购物、旅游、娱乐、休闲、商务等生活体验。

案例：武汉公司兴建教育配套设施

武汉公司投资 5000 余万元在 CBD 建设教育配套项目——湖北省示范学校“红领中小学”。该小学位于王家墩中央商务区内淮海路南侧，东临商务区核心区，西接泛海国际居住区。学校占地 28 亩，总建筑面积 1.3 万平方米，由一栋四层教学楼、一栋五层学生公寓以及风雨操场和一系列配套教育、生活设施组成。该学校建设为 CBD 区域的业主子女提供了一个良好的校园学习和生活环境。

2. 持续提升服务质量

泛海建设以“百年建筑”的标准筑产品，也以“百年知己”的标准筑服务。于细微之处见真情，我们周到服务，用心付出，旨在给客户更贴心的体验。

全过程客户沟通

从开始的项目营销到售后的物业服务，泛海建设珍视每一个与客户沟通的机会，我们认真倾听客户的反馈，并将客户意见当作改善我们产品和服务的最好机会。

泛海建设全过程客户沟通方式

营销阶段

1. 合规的广告和宣传，不欺骗，不隐瞒
2. 对业务员进行企业文化、开发理念和项目本身情况的培训，制定统一答客问

案例：深圳泛海拉菲花园风险公示

泛海拉菲花园二期开售时，为充分尊重和保障客户的知情权，深圳市光彩置业有限公司（下称“深圳光彩公司”）本着诚信销售原则，严格要求销售代表向买方真实、客观、准确地介绍项目。同时为避免口头表达的不确定性带来的歧义理解，深圳光彩公司专门就相关政策法规、项目属性及其他可能存在的风险制作了展板进行公示，保证客户在完全知情的情况下做出购买与否的决策，确保客户购买决策的理性和谨慎。展板公示的内容，包括部分房屋因周边环境受到的空气、噪音、光线、视野等方面的影响。

已售未交阶段


1. 客户通讯或手机短信通知项目进度
2. 条件允许的情况下带领客户现场看房

售后（租后）阶段

1. 电话。设置全国客户投诉热线 400-000-9638，以及物业管家和超白金服务模式的一对一服务专线
2. 业主沟通交流会。泛海国际居住区每个季度举办一次，就业主关心的园区安全、绿化保洁、工程返修、社区共建等问题进行深入沟通
3. 总经理客户见面会。各个项目每个季度召开一次，会上向客户公布管理服务报告及财务收支预算
4. 客户拜访。各个项目的总经理、客服经理、物业管家、超白金专员每个季度都会依据规定的客户访谈率对客户进行拜访
5. 客户满意度调查。在京项目每季度、外地公司每半年都会进行一次客户满意度调查，全年覆盖率达 100%。2011 年公司整体客户满意度目标值为 85 分，实际达到 89.91 分

提升管家品质

2011 年，泛海物业管理有限公司（下称“物业管理公司”）秉承“真诚相伴，百年知己”的服务态度，进一步深化和落实高档住宅区“物业管家”服务模式及高档写字楼“超白金”服务模式。公司制订了服务手册，并在北京泛海国际居住区、民生金融中心、山东齐鲁商会大厦设置了关键岗位和礼宾岗位，细化了服务项目和流程。




“物业管家”服务模式

- 打破常规的以专业部门为服务线的管理模式，采取片区管理制，划分服务区域，以服务区域为单位，由物业管家带领客服人员、维修、安管员组成物业管家团队，为业主提供 24 小时全方位物业服务。包括：
 - 各式代办服务
 - 办理公共事务流程咨询服务
 - 宠物管理
 - 外籍人士服务
 -

声音

我对小区的服务还是很满意的，反应及时，服务响应快。特别是有时候不属于物业管理的工作，他们也热心帮助。有一次我要去小区外发送传真，恰巧被物业管家看到，立刻热情的帮我在物业办公室发送完毕，真的是很贴心。

——北京泛海国际居住区·樱海园业主 王女士



“超白金”服务模式

- 为每位业户安排专职的“超白金服务专员”，负责业户的全程接待，处理及跟进来自客户的一切需求，以解除业户在办理相关事宜时的多方奔波之苦。包括：
 - 商务服务：复印、打字、打印等
 - 入户工程维修
 - 机场接送服务
 - 入户清洁/消毒/灭虫服务
 - 会务服务
 -

声音

从一开始来看写字楼到最后签合同以及装修，客户专员小李一直热情周到、尽心尽力的为我们服务，相处起来感觉就像朋友一样。

——民生金融中心 D 座租户 徐女士

案例：北京泛海国际居住区生命接力

今年 60 多岁的向阿姨与老伴李先生独自居住在泛海国际居住区兰海园 5 号楼。2011 年 5 月的一个深夜，李先生突发心脏病，儿女不在身边的向阿姨一下子惊慌失措，不知该怎么办。情急之下，她拨打了物业管家电话。管家接到电话之后，立刻拨打急救电话，联系医院和救护车，并通知其他物业工作人员即刻安排车辆为救护车带道，以免耽误宝贵的救治时间。从联系救护车到陪伴老人在医院挂号、就诊，泛海国际居住区的物业管家始终陪同在老人身边，直到第二天老人生命脱离危险，并等到老人的孩子来到医院照顾。

共建幸福和谐社区

社区是人们生活的家园，邻里之间的沟通与交流，能够增进了解，结下友谊。泛海建设举办丰富多样的社区活动，为业主创造社区幸福和谐，邻里友好互助的生活。



2011 年 6 月，物业管理公司携手“中国生态第一村”留民营生态农场组织泛海国际居住区业主进行采摘活动。在有机农场里，业主们不仅享受了都市生活之外的休闲与放松，亲近了自然和土地。很多家

长还同小朋友们一起，喂养农场里的小动物和参观当地的科普馆，增进了亲子关系。

8 月举办的游泳比赛同样广受欢迎，近百位业主和小朋友报名参加了包括蛙泳、自由泳、接力赛等十二个项目的角逐。2011 年度的游泳比赛已是第三届举办，这一活动已成为泛海国际居住区的传统必备项目。



泛海国际居住区 2011 年举办的社区活动列表

时间	活动内容	组织方
1 月	“喜迎双节，温暖到家”送祝福活动	泛海国际居住区物业管理处和泛海航程会会所
2 月	“安全小区，共同创建”	泛海国际居住区物业管理处
2 月	“泛海城市花园新春京剧联欢会”	泛海物业潍坊分公司
3 月	老年人合唱团歌唱比赛	深圳分公司太子山庄物业管理处
4 月	“春天的风——广州番禺葵园一日游”主题活动	深圳分公司荟芳园物业管理处
4 月	“文明饲养宠物，共建和谐社区”主题活动	深圳分公司太子山庄物业管理处
5 月	“六一”国际儿童节系列庆祝活动	泛海国际居住区物业管理处和泛海航程会会所
6 月	“中国生态第一村”留民营农场采摘活动	泛海国际居住区物业管理处
7 月	和谐社区创建主题宣传讲座	泛海国际居住区物业管理处
8 月	泛海国际居住区第三届游泳比赛	泛海国际居住区物业管理处
9 月	“浓情中秋，情聚泛海”主题中秋晚会	泛海国际居住区物业管理处
9 月	泛海国际居住区物业管理设备机房开放	泛海国际居住区物业管理处

案例：泛海老年合唱团

泛海国际居住区樱海园的业主李先生从前学过声乐，对此十分爱好。在几次社区活动中，他发现有一些邻居也和他一样，非常喜欢唱歌。于是在他的倡议下，他们自行筹建了泛海合唱团，李先生担任团长。泛海国际居住区物业管理处得知他们成立了合唱团以后，主动提供排练场地、演出服装和租用的乐器。现在合唱团通常每个星期排练三次，丰富老年人生活的同时增加了邻里间的交流，让社区更加的融洽。

（三）保障员工权益，珍视员工价值

泛海建设深知员工选择泛海，不只是选择一份工作，更有对企业价值观的认可，对未来生活的期待。为此，我们重视给予员工发展空间，努力做到人尽其才，才尽其用，帮助每一位员工收获成长、取得成就。

泛海建设的人才理念

我们坚持以人为本的人才理念，为员工提供舒适的办公环境、完备的福利保障和充足的发展空间；

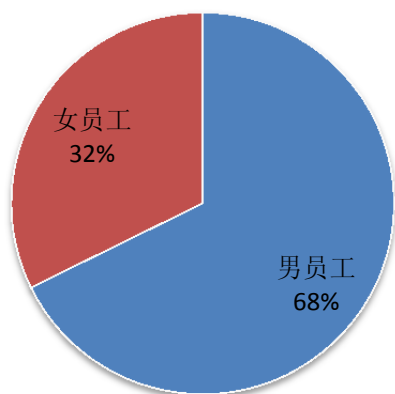
我们珍视每一位员工的价值，对每一位员工给予充分的信任，认可他们对公司的每一点贡献；

我们为员工提供良好的发展平台，完善职业发展通道，为员工提供多种多样的培训机会，让员工始终对工作充满期待。

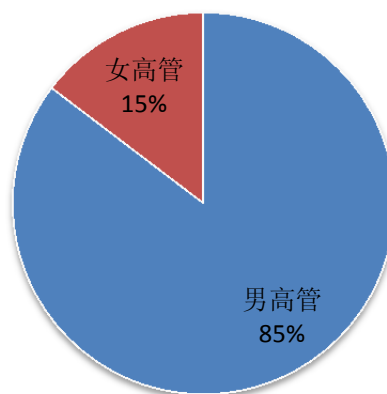
1. 保障基本权益

截至 2011 年 12 月 31 日，泛海建设共有员工 2857 人，其中女性员工 922 人。公司高管 75 人，其中女性高管 11 人，少数民族高管 1 人。公司反对任何形式的就业歧视，并遵循男女同工同酬原则。

男女员工比例



男女高管比例



公司严格遵守《劳动法》，依法保护员工的各项合法权益，与全部在职员工签订了劳动合同，为全体员工办理医疗、养老、失业、生育、工伤等各项社会保险，足额缴纳住房公积金。此外，公司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、司龄补贴、通讯补贴等各项福利。为使员工劳

逸结合，公司给员工提供带薪年假。

2. 重视员工发展

声音

我是 2004 年加入泛海建设的，在公司的这些年，自己本身收获了许多，成长了许多。泛海建设是一个可让我们不断成长和发展的平台。只要肯努力，每一个人的付出终将会有回报。

——武汉公司员工 吴汝勤

公司高度重视员工培训工作，促进员工能力的提升。公司为新员工举办入职培训，帮助新员工了解企业文化；组织各项目间的总结交流培训会，分享实践经验；公司为员工提供费用资助，鼓励员工利用业余时间在外进行与工作相关的学习培训。



2011 年 6 月 30 日，新员工入职培训让大家了解公司企业文化及上市公司运作规则

所属各公司同样采取了多样化的员工培训和能力建设举措。大连公司 2011 年举办了 11 次房地产专业知识培训，以加深员工对专业知识的认知。东风公司则结合项目特点及进度要求，组织技术人员开展专业技能培训，将“高尚精品住宅标杆”理念融入到每位员工的意识中。

物业管理公司三级培训体系

物业管理公司构建起了三级培训体系，并于 2011 年专门成立了课程研发小组开发公司培训课程体系。2011 年分别从专业知识、专业技能、礼仪及服务规范、实际案例分析四个维度开发了 56 门课程。同时，物业管理公司还推行学分管理制，规定高层管理员工不少于 18 学分，中、基层管理员工不少于 30 学分，基层操作员工不少于 60 学分。

除了三级培训以外，物业管理公司组织了公司内审员资格培训、培训师资格培训、外送物业管理师资格、物业项目负责人资格、中控员及电梯安全管理员工资格培训等。

物业管理公司 2011 年培训统计

培训类别	培训次数 (次)	参加人数 (人次)	培训满意度
入职培训 (新员工)	9	351	95
一级在职培训 (主管级及以上)	8	455	95
职业经理人培训 (经理级及以上)	3	88	97

泛海建设同时致力于为员工提供更大发展空间。公司鼓励大胆提拔使用年轻人才，以建立起一支强有力的人才梯队。公司还在系统内部进行员工工作岗位的调配，以实现“人尽其才，才尽其用”。

3. 给予员工关怀

声音

公司在员工管理的很多细节方面非常有人情味，员工之间的关系非常融洽。

——三江公司办公室 吴杰

泛海建设关心员工身心健康，关注员工工作和生活平衡。公司总部及所属各公司分别通过多种方式增进员工之间的交流与沟通，增强公司的内部凝聚力。

公司总部

2011 年 5 月，公司总部组织部分员工及员工家属一同参观新国家博物馆，观看《复兴之路》和《古代中国》两个大型展览；6 月，公司总部组织员工前往北京清凉谷风景区开展团队活动，分组挑战水上项目。



公司总部组织员工在户外开展团队拓展活动，图为队员们在水上走钢丝

深圳光彩公司 从 2011 年 4 月起，公司每个月会选择一个月五上午，为当月生日的员工举办一次简短的生日会，同唱生日歌并分享蛋糕，送上公司和同事们的祝福。

物业管理公司 公司 2011 年解决了员工宿舍区的潮湿问题，改善了员工住宿条件，并适当提高了员工的伙食标准。2011 年公司还成立了职工艺术团，组织员工参加乒乓球、羽毛球、篮球等体育比赛，还组织军事操练技能比武、维修工技能竞赛、员工趣味运动会等一系列活动，培养了员工的团队协作精神并增强了集体荣誉感。

武汉公司 员工文体活动丰富多彩，成立了羽毛球队、足球队、篮球队，并在筹办网球队，定期与银行、规划局等合作伙伴开展丰富多彩的活动，定期

举行春游、秋游，并制定广受员工欢迎的带薪旅游度假奖励制度。

三江公司 除了进行文体活动和团队拓展以外，三江公司还重视组织和引导员工参与志愿者活动。深圳市大运会期间，公司组织员工报名参加深圳大运会文化宣传志愿者招募活动。三百多名员工响应号召，投身到志愿者队伍中，在帮助传播深圳大运会文化理念、维护社会秩序、优化城市环境、倡导文明行为的同时，也收获了成就感。

4. 关注职业安全

泛海建设关注员工的职业健康与安全，严格执行国家职业安全和劳动保护规程及标准，保障员工职业安全。公司按规定配备安全生产和职业病防护设备，发放符合要求的劳动防护用品，对从事可能产生职业危害作业的人员定期进行健康检查。同时，在生产过程中设法规避生产线员工与有毒有害物品的接触。

案例：三江公司消防演习

三江公司非常重视自身的消防安全工作。2011 年 11 月，三江公司举行了年度消防演习活动。演习活动前，三江公司设计消防演习预案，认真布置灭火演习现场，并对消防演习各应急小组进行培训，侧重讲解了消防工作的重要性、灭火器材的种类及其性能、适应火种及其操作要领。演习活动的内容包括消防疏散和模拟灭火演习，强化了广大员工“预防为主，安全第一”的意识，帮助大家掌握使用灭火器的要领，提高广大员工科学逃生和自我救护的能力，为保证公司消防安全奠定了坚实的基础。



三江公司因对消防安全工作的重视，2011 年获推荐参加广东省“消防安全文化建设标杆企业”的评审。

（四）文明拆迁，助力和谐社会

公司作为黄浦区旧区改造的房地产开发商之一，肩负着旧城改造的城市职责，实行文明拆迁、和谐拆迁，积极推进旧区改造，切实保障群众的合法利益。

1. 肩负旧区改造，强化社会责任

公司上海项目中的 10 号地块为上海黄浦区的外来移民聚居地。地块内棚户简屋众多，大部分居民住在昏暗、潮湿且拥挤的危旧房屋里。公司自 2002 年接手 10 号地块项目开发任务以来，就将旧区改造、美化城市、改善居民生活条件作为企业责任，为点亮城市文明贡献一份力量。

10 号地块人群中，老、弱、病、残等特殊人群一直是动迁工作关注的重点。这一特殊人群在动迁拆安置对象中占有较高的比例，其中高龄低保、重病、残疾人士数量约为 490 人。面对这些特殊困难家庭，公司在安置中制定了相应的照顾方案，给予政策上的倾斜和经济上的援助，承担起一个企业的社会责任，帮助每个困难家庭度过难关。

10 号地块的一些棚户简屋在梅雨季节时常发生漏雨，甚至倒塌的危险情况。近年来，每逢雨季或台风季节，在街道、居委会统一指挥下，我司组织人员做好房屋的巡察工作，及时补修了未搬迁居民的漏雨屋顶，并对危房墙体进行了加固。

2011 年 8 月强台风“梅花”来临之前，公司旗下通海建设有限公司（简称“通海公司”）积极贯彻黄浦区旧区改造动拆迁第二指挥部所发的《关于切

实做好强台风“梅花”防范工作的通知》，特别组建了安全小组加班加点巡逻项目内危旧房屋，加大了对整个基地的检查力度，发现险情及时排除，杜绝安全隐患。特别加固了王家嘴角街 86 弄 28 号、王家嘴角街 80 号、王家码头路 357 号等屋面倾斜、墙基松动的房屋，帮助居民改善了居住条件，全力做好居民未搬离前的“关爱工程”工作。

公司动迁团队充分发挥“脚勤、嘴勤”的功夫上门与居民洽谈，以带领居民现场看房、邀请会谈等方式获得居民的签约支持。在拆迁中落实“以人为本”的理念，特别对弱势群体给予照顾，送上一份温暖和关爱。

2. 合理安置动迁居民，承担社会责任

企业为了能承担更多的社会责任，也必须在自身经营管理中增强企业责任，为企业的发展壮大而努力。

一是加强审核，严防造假。居民对于拆迁一直普遍存在攀比的心理，对补偿期望值较高，常会想尽各种方法以获取更多的拆迁补偿款。鉴于拆迁带来的利益，在拆迁过程中衍生出了一系列造假行为，俗称“动迁黄牛”。他们的存在严重破坏了拆迁市场的正常秩序，导致了拆迁居民的利益失衡，而且大大增加了企业的动迁成本。

二是储备房源，降低成本。10 号地块启动之后，公司及时掌握市场信息，立求主动。2009 年采购天台别韵、江桥等安置房源约 994 套房屋，2010 年采购政府配套商品房浦江镇房源约 150 套房屋。由于上海房地产市场波动变化较大，我们采购价已远远低于目前市场行情价位，降低了我们安置成本。

三是依靠政府行政支持，依法动迁。10 号地块启动之后，针对部分无理取闹、漫天要价的居民家庭，公司也紧紧依托当地政府法院，采用了相关行政强制性手段，以维护政策的严肃性、公正性，保护群众的合法权益。

（五）加强合作伙伴沟通，携手共谋发展

泛海建设坚持诚信原则，与每一位合作伙伴平等沟通，共同成长，致力于打造责任供应链，促进公司自身及产业链上下游的长期可持续发展。

声音

泛海建设重视合同、信守承诺，各个环节都会按照合同约定进行，合作非常愉快。

——迅达（中国）电梯有限公司 北京分公司 袁一鸣

在与泛海建设合作过程中，各个层面的沟通非常顺畅，效率很高。

——日立株式会社 青岛海信日立空调有限公司 鹤晓丹

泛海建设重视信誉和质量，是一个值得信赖的合作伙伴。

——威乐中国水泵有限公司 贾女士

1. 坚持公平合作

泛海建设秉持“公平、公正、公开、透明”的原则对招投标进行统一管理，与所有参与招投标的供应商签署《公平交易承诺书》以规范商业行为，建立健康的商业关系。

公司 2011 年 5 月颁布试运行的《集团物资采购管理办法》对“公平交易原则”进行了明确规定：要求供应商以真诚、负责、廉洁的态度参与投标，并作出书面承诺，严禁任何形式的公关与收受回扣行为。若发现投标单位公关或提供回扣时，立即取消其投标资格，没收投标保证金；若中标后发现有违约行为，扣除合同中约定数额的违约金，同时考虑解除合同。《办法》要求公司相关工作人员在招标期间，自觉遵守纪律，严守秘密，严禁索取回扣、私下允诺中标等行为；若投标单位采取不正当行为或给与回扣时，要及时向公司汇报并上缴相关财务。否则，一经发现，公司将严肃处理，并追究法律责任。

公司在招标文件中明确指明风险控制部为监督部门，并公布联系电话，作为投标单位提供投诉、反映情况的渠道。

2. 加强规范管理

2011 年，公司通过建立合格供应商数据库，对供应商工作进行科学化、规范化管理。报告期内，逐步建立了土建材料、机电设备、园林景观、市政等各类物资供应企业数据库。同时，收集整理以往与公司合作过的优秀企业信息，逐步建立起监理、桩基、建筑总包、幕墙、园林景观、机电总包、弱电等工程类企业数据库，并通过所属各公司对以往已合作过的工程类企业进行正式评价，最终根据评价情况建立了第一批公司工程类企业数据库，确保了公司工程类企业数据库质量。

案例：物业管理公司供应商定期沟通机制

物业管理公司在进行供应商的管理时，实行定期沟通机制。公司每季度开展供方满意度调查，对调查中发现的问题及时向供方发出整改通知书。对供方满意度低于 80 分或排名倒数 5 名的供应商，由物业管理公司召集供方召开沟通会，进行面对面问题反馈，并提出整改措施和期限。供方满意度结果会直接应用到采购部门的绩效考核。

3. 构造责任供应链

泛海建设在兼顾供应商和承包商利益的同时，加强对合作伙伴责任意识的引导，致力于构建负责任的供应链。

绿色采购

在材料设备供应商的招标选择中，公司把通过 ISO14000 环保体系认证作为供应商入围的前提条件。对节能环保材料的采购，在技术要求的编制及技术评标环节中作为重点进行推荐，并将此作为评标的重要技术指标。

农民工权益保护

对于泛海建设而言，推动责任供应链的形成，农民工权益保护是其中重要的一个部分。泛海建设在与承包商的合同中对保障农民工权益方面做了明确规定：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，为其所雇佣的农民工依法办理社会保险，乙方应为本单位员工购买人身意外伤害保险。

公司要求承包商高度关注农民工作业安全，定期对农民工安全操作水平进行考察。为避免流于形式，试卷和时间地点都进行明确规定并要求进行书面记录。公司质量安全控制中心专门负责工伤数据统计，如若发生事故，将会及时依据法律流程进行赔偿处理。2011 年，公司 80% 的项目达到安全文明工地要求。

同时，为更好的保障农民工权益，泛海建设在各个项目设立了兼职办公室，接受农民工的反馈和投诉意见，并进行处理或向上反馈。

案例：武汉公司保障农民工权益举措

改善生活环境 农民工在项目施工地居住的宿舍每间大约为 21 平米，住 6-8 人，人均 3 平米左右。公司在宿舍内配置有空调，在宿舍前设置洗手池。为工人生活区接入单独电源，一律采用 36V 安全电压。在生活区安装动力能热水器，为工人冬天洗澡提供方便。


工资足额发放 现场所有工人均与劳务公司签订劳动合同，公司承包商中建二局与劳务公司及各施工班组签订合同，合同签订率达 100%。中建二局按月督促收集劳务人员考勤表及工资发放台账，保证所有工人发放率为 100%。

安全作业 对新进场工人进行三级安全教育，并在施工前进行安全技术交底，保障农民工的施工安全。


丰富文娱生活 建造篮球场等体育设施，丰富建筑工人文娱生活，并组织与公司员工之间的篮球比赛、乒乓球比赛等，增进交流与沟通。

责任之荫

筑益 —— 在城市留下自然



建筑塑造了城市新的面貌，同时也在改变着自然。我们深深了解，建筑依存于自然之上。泛海建设将自然的理念贯穿至业务的每个环节中，力图在城市中撑起一片自然的绿荫，让人们在城市中同样感受自然的呼吸，体验城市新生活。



（一）建筑与自然和谐

在项目规划之初，泛海建设从建筑与自然和谐出发，将“绿色生态”理念植入，力图将项目作为自然环境的一个有机组成部分，融入自然。

公司在大连“泛海国际旅游度假区”项目的规划设计中，采用了先进的绿色生态理念，整合梳理了地域的环境、景观、自然等优势。对于原有的山崖、山林、湿地、沙滩等体现历史感的自然风貌，设计时遵循在保持原貌的基础上进行升级改造：对山崖上松动的岩石进行勘查加固；对山林周围松动边坡进行护坡，防止水土流失，并结合景观墙对树木进行补植；给原生湿地公园设置水下护岸保护，以增加水生动植物的生长空间，保护水生动植物的生长环境，并开辟了海水通道，以保证海水水体交换质量。



大连“泛海国际旅游度假区”项目在设计时重视在原貌基础上升级改造

公司对武汉 CBD 项目同样明确了绿色 CBD 生态景观的构想，引入了山南水北的经典城市意象。项目总规划绿地率达到 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。规划中的 2 个公园包括投资 2.08 亿元建设的王家墩山体公园，及投资 2.66 亿元建设的梦泽湖水体公园，以打造人与自然和谐相处的生态环境。

（二）建筑与环境共生

泛海建设研发及采用各项节能环保技术，降低建筑能耗，推进建筑与环境和谐共生。公司旗下多个地产建筑申请或获得了美国 LEED 体系、国家绿色建筑标识等认证。

环保小贴士：节能建筑的意义

建筑能耗是指建筑物建成以后，在使用过程中所消耗的能量总和，主要包括采暖、通风、空调、热水、照明等。数据显示，在我国建筑耗能一般占社会总耗能的 30%。建筑节能有着巨大的经济和环境效益。

泛海建设申请的绿色建筑认证列表

项目	申请或获得的认证	环保节能目标效果
武汉泛海国际居住区樱海园项目 6、7、9 号楼	已获得国家住房和城乡建设部评定的 3A 级住宅	
武汉泛海国际居住区樱海园项目	已通过国家住房和城乡建设部评定的 2A 级住宅预审	
泛海城市广场一期项目	已获得美国 LEED 银奖预认证；国家绿色建筑二星设计标识	项目投资将增加 2-4%，节能水平将达到 65-70%。
武汉中心	正在申请美国 LEED 金奖预认证及绿色建筑三星设计标识	力求达到建筑综合全能耗的费用低于美国 ASHARE90.1-2007 标准规定的基准建筑能耗费用的 10%，与 LEED 规定基准建筑相比节约市政水 30% 以上



案例：武汉中心打造超高层绿色建筑典范

武汉中心地处武汉市汉口中心王家墩地区，占地约 2.81 公顷，总建筑面积 35.927 万平方米，其中，地上建筑面积 27.265 万平方米，地下建筑面积 8.662 万平方米。建筑高度 438 米，层数为 88 层。2011 年，武汉公司以国家《绿色建筑评价标准》及美国 LEED 认证体系为指导，从七个方面开展武汉中心项目绿色生态节能技术研究，力图将武汉中心打造成为超高层绿色建筑的典范。

武汉中心项目绿色生态节能技术一览

类别	采用的主要节能技术
节能与能源环境	围护结构（单元式叠状幕墙+高性能热工设计+外遮阳+内遮阳）
	空调系统（冷水机组+锅炉+土壤源热泵+水蓄冷）
	空调形式（排风热回收+主动式冷梁+溶液除湿+全空气变风量）
	绿色照明（低照明功率密度+智能控制）
	能源管理系统
室内环境质量	室内二氧化碳监控系统、幕墙通风器
节水与水资源利用	高效节水器具、中水回用系统、雨水回用系统
室外环境与可持续场址	场址选择、超高层建筑室外环境特殊性分析、超高层建筑室内环境特殊性分析、屋顶绿化、便捷交通、地下空间利用、透水地面
节材与材料利用	本地建材、可再循环材料、认证木材、高性能混凝土、高性能钢、低挥发材料、灵活隔断
绿色施工	土建与装修一体化、水土流失及气体尘埃防治、施工废弃物管理、室内空气质量管理计划（施工期间）、土方平衡
运营管理	室内空气质量管理计划（入住前）、资源节约制度、绿化管理制度、废弃物分类收集和处理等

环保小贴士：超高层建筑节能的重要性

1972 年在美国宾夕法尼亚州的伯利恒市召开的国际高层建筑会议将 40 层以上或高度 100m 以上的建筑定义为超高层建筑。相比于普通建筑，超高层建筑通过向更高空发展为人类争取到更多的生存空间；超高层建筑将工作和生活设施适当集中，降低了对城市道路的压力；超高层建筑由于体量巨大，将各种功能进行集约式布置，提高了资源利用效率。

但与此同时，超高层建筑的运行费用可达到建设费用的 3 倍左右，其能耗是普通高层建筑的 2 倍以上。因此，超高层建筑能否实现有效节能是制约其健康发展的重要问题之一。

2011 年，公司就绿色建筑进行专题研究。通过对国内绿色建筑的发展趋势、主要技术、相关认证、成本增量、市场溢价等方面的研究，明确了公司实施绿色建筑战略的方向。

低碳节能百年建筑系统

东风公司在前期技术积累的基础上，2011 年研发并构建了公司的低碳节能百年建筑系统。

- 建筑节能率先执行 75% 节能标准（国家标准 65%）。
- 北区按国家级重要建筑进行设计：提高抗震等级（抗震设防烈度由 8 度提高为 9 度）及设计使用年限（主体结构设计使用年限由 50 年提高为 100 年）。
- 进口石材幕墙外立面。
- 紫铜饰面、实木外窗。
- 三层双银 Low-E 镀膜玻璃。北区采用防爆玻璃。
- 高防火性 A 级不燃外保温材料。
- 提高屋面保温和防水等级：发泡聚氨酯屋面保温系统。
- 倒置式屋面防水保温体系。
- 新风换气采用全热交换（热回收效率达到全热 70% 左右）。
- 空调主机采用直流变频技术。

（三）施工降低环境影响

对于地产行业而言，建筑施工具有周期长、资源能源消耗大、废弃物产生多等特点，对环境带来了诸多影响。泛海建设高度重视施工过程的环境管理。公司将绿色文明工地作为项目公司的业绩考核指标之一，给予奖惩。公司与总承包单位签订《工程现场管理规定》协议，要求承包商按照地方行业标准绿色施工，保证取得“绿色施工安全文明工地”。

绿色施工小贴士：北京住建委规定的“绿色施工”五个百分百

“工地沙土 100% 覆盖、工地路面 100% 硬化、出工地车辆 100% 冲洗车轮、拆除房屋的工地 100% 洒水压尘、暂时不开发的空地 100% 绿化”。

武汉项目在施工过程中，采取多种举措，减少环境污染，维护城市环境：

渣土管理 1) 加大投入对现场实施硬化、改造冲洗槽和沉淀池、使用密封式运输车辆、配置冲洗水枪和专职保洁员等措施,最大限度减少了渣土漏失; 2) 严格执行政府部门对施工土方按照“规定线路、夜间清运”的管理要求; 3) 全年武汉 CBD 各项目累计完成约 240 万方的渣土运输,没有出现城市环境污染事故。

噪音管理 为保证工程噪音符合国家及湖北省地方标准,项目承包商中建二局在工时,在工程红线边设置噪音控制点,定期进行测试。

武汉 CBD 项目施工采用的部分节能降耗技术措施

资源类别	节能技术或措施	方法描述
节水	1. 将降水井抽出来的水用作大体积混凝土循环用水及现场施工用水、道路清洁的洒水	将降水井抽出来的水直接接入基础底板大体积混凝土循环水管中,达到降低大体积混凝土温度的措施
节约钢材或木材	1. 地下室三层及二层普遍采用模壳作为楼盖的模板,减少了木模板的使用,节约了木材	密肋模壳代替普通木模板,密肋梁的设置跟传统主次梁比较,降低了梁高,从而节约了钢筋的使用
	2. 废木板重新切割装订后做模板	
	3. 废钢管重新切割后加固柱、梁木板	
	4. 废钢筋用来做剪力墙的定位钢筋	
减少二氧化碳或二氧化硫排放	1. 钢筋全部采用机械连接,减少了钢筋闪光对焊及电渣压力焊过程中释放的二氧化碳	
	2. 现场钢筋下料时,用钢筋静力切割机切割,严禁用氧气乙炔瓶切割,降低了有害气体的排放	

深圳光彩公司在大运会期间,积极响应政府号召,要求深圳拉菲花园二期项目主动采取措施减少大运期间的噪音施工,并通过调整施工工序,在保障项目施工正常进行的同时,减少了土方运输、垃圾排放等事项,以实际行动实现了保障绿色大运的承诺。

（四）办公倡导绿色低碳

泛海建设将低碳办公的理念融入到日常运营中，注意通过节纸、节电、节水等措施降低能源消耗。

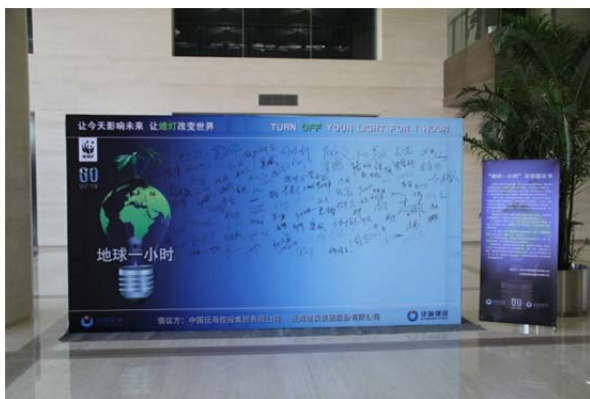
案例：物业管理公司节能降耗业绩考核目标

2011 年物业管理公司办公用电消耗比上年度同期降低 2%；泛海国际居住区公共水电气消耗比上年度同期降低 8%；深圳分公司公共水电消耗比上年度同期降低 1%；泛海航程会所、潍坊分公司公共水电气消耗比上年度同期降低 2%。

公司还发起并参与多项环保公益活动，向员工倡导绿色低碳理念。2011 年 4 月，北京民生金融中心物业管理处积极组织开展“绿色上班族”步行上楼活动，得到了广大客户的充分肯定和积极参与。同时，管理处还将每双月首个工作日定为“环保回收日”，将客户的墨盒、吸鼓、电池、灯管等易造成环境污染的废旧办公用品交至管理处回收点。

案例：让今天影响未来，让熄灯改变世界——泛海建设发起“地球一小时”公益活动

2011 年 3 月 25 日，公司与中国泛海控股集团有限公司联合发起主题为“让今天影响未来，让熄灯改变世界”的泛海“地球一小时”公益活动，号召公司员工及大厦所有业主一起熄灯，以倡导低碳环保理念。本次活动通过在公司内部张贴宣传海报、倡议书，向公司员工宣传“地球一小时”活动的宗旨和意义，提高公众节约能源的意识，积极应对全球气候变化。公司还在泛海物业管理有限公司的协助下，在公司总部民生金融中心大厦开展了泛海“地球一小时”签名征集活动，活动得到了热烈响应。公司所属各公司也同时参与了该项活动。



未来展望

面对未来，我们深知所应肩负的责任，这种责任需要我们做的更多，同时也驱动我们走得更远。在发展之路上，我们将始终向前。

进一步完善公司治理、深化内部管理仍将是我們不懈推进的重点。2012年，公司将遵循“稳中求进，顺势发展”的发展基调，采取稳健的发展策略，实现公司市值的稳定增长，为履行社会责任奠定坚实的基础。

提供高品质的产品和服务是我们始终不变的追求。未来，无论是从技术研发投入、抑或是过程的质量控制、还是全过程的服务，我们都期待通过我们在每个细节环节上的努力，让我们的客户的体验更加完美。

绿色低碳建筑是地产行业未来的发展方向。2012年，公司将贯彻绿色建筑战略，将绿色理念明确地引入我们的投资规划、项目设计、建筑施工以及推广销售各个环节中去，并增加国家绿色建筑的建设比重。

应对以上的变革和未来发展趋势挑战，员工的成长将是不可或缺的因素。我们将加大员工的责任意识培训，促使员工将责任理念更进一步的落实至工作中。同时，我们也将努力为员工提供更多实践和发展的机会。

社会责任的路很长，我们也期待与各利益相关方进行更多的对话与沟通，希望在社会各界的关爱和支持下，泛海建设在这条路上的每一步可以走得更加坚定、更具远见！

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 一：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	5
1.2	对主要效果、危机和机遇的描述	高	3-4
公司概况			
2.1	机构名称	高	7
2.2	主要品牌、产品及服务	高	7
2.3	组织结构图	高	8
2.4	公司总部地址	高	7
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	7
2.7	所服务的市场	高	7
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	高	7, 14, 28
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	15
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、国外采购业务及其他可能严重影响不同汇报期及不同机构可比性的实体的处理方式	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外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	不适用	
公司治理			
4.1	机构的治理结构	高	10
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	高	10
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的数量	高	11
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	9
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 2011 年报
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	高	11
4.7	最高决策层任职资格说明	-	见公司 2011 年报
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, 9
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	9
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	-	见公司 2010 年报
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	高	9
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格	-	
4.14	机构利益相关方的名单	高	9, 10
4.15	识别及选择利益相关方的依据	高	9, 10
4.16	利益相关方参与机制	高	18, 24, 28, 31
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	9, 10

经济责任指标			
EC1	产生和分配的直接经济价值	高	14
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	4, 5, 14
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	高	28
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	低	28
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	31
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	28
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	23
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	14
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	28
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	低	28
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	28
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	高	28
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	低	28
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安全委员会中, 员工所占比例	不符合公司实际情况	
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	28
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	29, 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	29, 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	29

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	中	28
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	-	
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	-	
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	中	28
S01	与社区事务有关的评估和管理的工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	-	
S02	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	低	12
S03	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	中	29
S04	惩治贿赂个案所采取的行动	-	
S05	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	-	
S06	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	
S07	企业涉嫌反垄断措施的法律诉讼的总数，及其结果	-	
S08	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	中	12
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	24

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	低	20
PR5	客户满意度管理措施, 包括调查客户满意程度的结果	高	23, 24
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	24
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	中	24
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投诉的 总数	-	
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	高	41
EN2	采用可循环再造物料的比例	中	40
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	高	44
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	40, 44
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, 41
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	低	40
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	41
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	中	39
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	低	39

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响的以下物种数量: 列入国际自然及自然资源保护联盟下辖红色名册及全国保育名册的物种	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	43
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’的废弃物经运输、进口、出口或者处理的重量, 以及经国际船输送的废弃物的百分比	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	中	39
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	高	39-44
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第四份企业社会责任报告，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

2011 年 4 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 2011 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