

## 筑基石于人本，履责任而前行

### ——金地集团 2011 年社会责任报告

#### 金地理解

社会对企业组织经济、法律、道德、慈善等期望的总和，即为社会责任。对社会责任的履行，关乎企业发展根基与成长可持续性。20 多年以来，履责，既是金地的必然义务，更是金地主动选择和谋求的长远发展之“道”。

凝聚企业经营和社会责任于高度统一之中，是金地所谋之道的根基性内涵。正如现代社会所逐渐形成的浩荡趋势，金地，与越来越多同样富有远见的企业，持续注重企业与相关利益群体的良性沟通和互动，从行业发展、生态环境、公众利益和社会和谐的角度出发，让企业命运与社会发展紧密结合起来，确保企业真正获得长远发展的有利空间。据此认知，金地始终努力构建社会和企业之间的共同发展关系，并作为企业经营的指导原则之一，诚恳贯彻。

专注企业行为对人本价值的关怀，实现企业行为对股东、对客户、对员工的广泛贡献，是金地所谋之道的实现途径。企业经营，随时会面临自身利益和社会责任的选择题，也随时面临何为企业根本宗旨的提问。专注于人，服务于人，这是金地的回答。不憚力量微薄，从产品、公益到战略选择，用爱心和实际行动，为周围的人群，坚定承担社责任。为社会和谐、为他人奉献自己的正面力量，这是金地的持续征程。

以践行社会责任的诚恳思虑，积极面对行业变迁，共襄经济转型和中华复兴盛举，更凸显金地所谋之道的体用价值。地产行业经过十余年快速发展，面临历史性转折。服务于人居之需的地产行业，如何踏准基业长青之道，如何在国家经济转型与文明复兴的宏大进程中找到与时俱进的恰当定位，殊为关键。企业社会责任的践行和贯彻，恰可作为金地前行的指路灯塔，指引金地从追求单一经济目标转向经济目标、社会目标和环境目标，从单一企业产品、利润的窠臼，跳脱至国家经济模式转型的历史大潮流，为社会长远持续繁荣尽力。

#### 金地建造

责任即承诺。产品责任，是金地这样一家深度耕耘于住宅领域的企业，对客户人居住需求和生活理想的郑重承诺。精益求精，以创新的产品和精细的质量来赢得认可，早已融入每一个金地人的思想之中。

融合城市历史文化脉络和现代美学气质，金地为产品赋予浓厚人文风格；回应舒适居住与便利生活的本源需求，金地打造功能丰富、设计创新的人性功能；彰显居住圈层的价值诉求，构建深度沟通交流平台，金地营造和谐顺畅的人情社区。金地希望为客户所提供的，正是一个自然健康的社区环境，惬意友好的邻里氛围，趣意横生的生活空间，以及人文气质的精神居所。

为了给客户提供高品质的产品，针对行业的工程质量管理特点，金地建立了局部超越国家规范的企业标准，并以此为依据，邀请专业的第三方检测机构对所有在建项目进行质量检查与风险评估，以降低业主入住后受质量问题困扰的可能。

在业主入住后，还通过第三方的客户满意度调研，了解业主对于金地产品和服务的真实感受，听取客户对金地产品与服务的评价与建议，并以此来修正和完善我们的产品质量，使产品质量处于不断的自我修复与完善之中。

例如，在东南区域，金地严格按照国家节能和防火要求，为项目配置相应的外保温材料、断桥隔热窗、塑钢窗、LOW-E 中空玻璃等先进技术。杭州自在城和慈溪鸿悦项目 12 层以下全部采用太阳能热水器，杭州自在城会所采用地源热泵，精装修关注到使用细节，如设置双厕纸架、座便器加热圈、垃圾粉碎机等。

金地一直是低碳环保理念的践行者，对建设可持续发展的低碳住区有持续追求。通过对资源的整合和产业链的科学管理，在选址、购地、策划、设计、工程、销售、售后服务等过程中，努力构建与生态共融的和谐人居。

在华东区域，常州天际项目 3 号地获得了国家绿色建筑二星设计标识，是常州市首个获得绿色建筑标识的项目。项目采用了大量的人性化舒适绿色节能技术，包括浮筑楼板隔音、入户玄关感应照明、主卧电视免打扰等，综合节能率达到 80%。

此外，常州天际与上海航头项目的会所都采用了地源热泵系统，舒适节能。上海航头项目在设计中将太阳能、生活热水、以及地暖集成为一个系统，既提升了生活品质，又实现了对可再生能源的有效利用。

在华南区域，深圳天悦湾一期获得了国家绿色建筑三星设计标识与深圳市绿色建筑金级设计标识，是华南地区首个获此双认证的项目。天悦湾在室外环境、热舒适与节能、用水与水环境、以及室内环境等四个方面与常规住宅相比都实现了性能的大幅提升，对自然与环境也更加尊重。

## 金地服务

金地将满足客户需求视为一切经营活动的起点和归属。客户的信赖是我们永

不停息和探索的动力。从社区规划、产品设计、销售流程、物业服务乃至整个经营过程，金地均将客户的体验和感受摆在第一位，努力通过细微而周到的服务来满足每一个准业主及业主的点滴需求，真正创造出家的温馨和归宿感。

“提升管理服务品质，提升客户满意度，培养客户忠诚度”是金地物业的战略目标，也是金地物业业主责任的核心内容。2011年，金地物业立足打造服务精品，将服务品质提升、客户满意度提升工作列为年度工作的重中之重，取得了卓著成效。公司还通过每个季度的品质检查、每半年一次的客户满意度调查，以及其他不定期的专项检查和重点工作事项督办，及时修补服务短板，持续并有针对性地提升服务品质。

在客户接触层面，金地物业重点推出对客户需求的快速反应、精细化服务、客户服务礼仪等，使得客户感受有了良好飞跃。在深化原有“全员客服”、“一站式服务”等服务模式、理念的基础上，提出了“客户代表”、“亲情服务”等新的服务模式和方法，使得服务更加有的放矢，并且给业主带来贴心的关怀和尊贵的感受。

金地物业全年持续举办丰富多彩、有益于业主身心的系列文化活动，在各小区倡导积极向上的健康氛围，倾情营造“大社区、大家庭”的和谐社区文化。在第26届大运会举办之际，以“一样的欢乐 不一样的精彩”为主题的第五届金地社区文化节活动在金地物业深圳区域20多个小区陆续展开，包括大运火炬进社区、迎大运社区趣味运动会、游泳比赛、各类球赛、红歌会、金地社区家庭趣味运动会、金地社区芒果节、金地少年团暑期活动、邻里互动倡议、露天电影节、社区书画作品展览等20多个项目，让金地业主家庭尽情体会到金地社区文化的魅力。

2011年，金地物业为满足高端客户需求而发布的高端服务品牌——荣尚荟顺利实现了从产品研发到运营落地的跨越。荣尚荟的定制式服务信息平台中，涵盖了物业服务过程中所有的项目类，分为10大类、30中类、526小类定制，其中特色定制就有170多种类。目前荣尚荟已成功在深圳天悦湾、东莞湖山大境、佛山天玺、武汉京汉1903项目落地实施。荣尚荟品牌创新的“定制式管家服务菜单”，使得金地的高端客户群体在真正意义上拥有高品质的配套服务。

在2011中国百强物业服务企业综合实力排名中，金地物业历史性地取得服务质量排名全国第一名、客户满意度排名全国第一名的优异成绩。

## 金地成长

员工是公司成长的基石，是企业的血脉。公司对员工负责，员工奉献于公司，发展于公司，实现与公司价值共同成长。

金地集团根据国家劳动用工相关法律和政策，制定了员工休假、薪酬、考核等制度，通过平台、机制、制度、流程等建设，在员工利益保护相关方面较好地

落实了企业社会责任，使员工能够规划职业生涯、安居乐业。

依托深耕于行业 20 余年的底蕴，金地也持续为员工创造出开放的、先进的成长、学习环境。围绕人力资本双螺旋开发模式，金地每年都会根据公司战略需要，制订专项人力资源规划，一方面为公司有意识地提前引进和培养各个层次的专业人才做指导，另一方面也为员工有针对性地制订职业发展规划明确方向。

2011 年初，金地启动了“人才梯队项目”，经过一年的努力取得了丰硕的成果，建立了一个贴近金地战略与业务发展的人才标准；创新了一套选拔与发展人才的方法和工具；锻造了一支善思考能战斗的人力资源专业队伍。2011 年 5 月，金地管理学院正式成立，标志着金地集团人才培养、企业文化建设进入了一个崭新的阶段。

“找人重于找地，树人胜于树楼”，人才是企业发展的基石。上述两项重要举措的实施标志着金地集团人力资源建设进入一个全新的领域。2011 年，金地举行大型培训有新员工入职培训 4 期、干部培训 2 期，拉开了批量“制造”行业专家的序幕。

在业绩考核和激励方面，金地以平衡记分卡为基础，将公司的战略和经营目标在财务、客户/市场、内部流程和学习成长等四个维度上进行层层分解，最终落实到每个基层员工的工作中。在员工能力提升方面，金地每年均进行 360 度能力测评体系和员工个性化培训。

金地还购买了国康健康管理服务作为福利发放给员工使用，国康作为金地员工医疗健康服务的供应商，为员工提供体检、健康咨询、讲座等系列医疗服务。

## 金地奉献

金地集团始终怀有一颗感恩之心，用心回馈社会。在业务发展的同时，积极履行企业社会责任，以极大的热情和慷慨的付出，在慈善捐款、公益助学等各方面进行了广范的实践。

### 培养甘陇小苗，创造网球公益新模式

2011 年 9 月 18 日，“弘金地网球基金”组织发起的甘陇贫困地区网球小苗公益选拔、培养工作取得阶段性成果。这一天，8 位网球小苗在甘肃省委省政府领导亲自欢送下，启程前往深圳，开始全新的生活、学习、训练历程。

“弘金地网球基金”由金地集团与深圳市政府于 2010 年合作成立，计划从甘陇贫困山区选拔合适的少年网球运动员进行培养。2011 年，在甘肃省与深圳市领导共同指导下，历时 9 个月，运用海选、初选、复试、夏令营、专家投票以及专业的运动科学检测等方式，最终在甘肃全省 21 个县、100 多所小学、1.5 万

名小女孩中，选拔 8 位网球小苗作为培养对象。

“弘金地网球基金”将努力培养小苗成为优秀的职业网球运动员，并将从中探索总结出市场化运作的、从娃娃抓起的职业网球培训模式。为此，“弘金地”基金承担她们的生活、教育、训练费用，提供系统、专业的训练平台，配备高水准的国际网球教练团队、生活管理团队，并安排深圳市区公立学校，保证她们同时接受正规学校教育。

在基金未来的运作过程中，金地将结合在金融领域的经验，使该项基金能够持续资助贫困儿童，期待她们成长为国际网球领域的可塑之才，为国争光。

### **携手真爱梦想，拓展公益助学新天地**

2011 年，金地集团与上海真爱梦想公益基金会通力合作，捐助两所“梦想中心”，分别是甘肃省定西市安定区东关小学及甘肃省定西市安定区交通路中学，共惠及 4968 名学生，216 位老师。

2011 年 10 月，借助“自信筑梦·分享爱”慈善义拍晚宴，金地集团再次向真爱梦想公益基金会捐赠人民币 10 万元，用于建设 10 间“梦想书屋”，该项目将在 2012 年上半年启动建设。目前，两所学校的“梦想中心”均已建成并投入使用。

在金地资金支持下，本次两所“梦想中心”已建设成为风格现代、极具亲和力的多媒体、多功能网络教育平台，面积共计约 200 平方米，配置图书数千册，电脑近 20 台。色彩鲜艳的墙壁和地板、开放式书架、支持视频实时交流的电脑设备，强烈吸引着孩子们的兴趣，极好的满足了贫困地区学生开阔视野、了解世界的渴望，并大大增强教育教学质量。

金地集团在捐资助学等方面不吝投入，尤其关注贫困山区儿童的教育公平问题。本次捐资建设“梦想中心”及“梦想书屋”，期望能为偏远贫困地区教育发展略尽绵薄之力，支持当地儿童获得更完善的成长条件与机会。

### **持续组织支教，金地关爱点燃小桔灯**

2011 年 9 月 16 日-17 日，金地小桔灯公益行——第二届助学活动如期在潮阳圆满举行。金地华南区域相关领导及义工代表看望慰问贫困学子家庭，与学校老师们了解讨论他们的生活学习情况，并现场发放了金地助学金和学习用品。

为帮助贫困学子实现读书梦想，燃起他们对人生的憧憬，2010 年，金地华南区域公司员工自发组建“金地义工联”，并在公司支持筹建“小桔灯基金会”，秉承“为需要帮助的人寻找帮助”的理念，致力于搭建爱心平台，实施“小桔灯”助学计划，帮助失学儿童重返校园。2010 年 6 月已经成功完成首届潮阳助学之行。

在“金地义工联”和“小桔灯基金会”平台持续支持下，潮阳贫困助学活动给孩子们送去了金地的爱和关怀，以及学习知识、改变命运的机会，对这些孩子、对他们的家庭、对社会的发展都具有重要意义。未来，金地小桔灯将持续倾情燃烧。

## 支持民生工程，代建保障房圆满封顶

2011年12月16日，由金地集团代建总承包的深圳最大保障性住房项目龙悦居四期工程圆满封顶，项目设计及建设进度得到深圳市政府高度评价。龙悦居保障性住房项目是深圳市十大民生工程之一，采用政府主导，企业参与的代建总承包建设模式，是深圳市城市建设的一次大胆创新，也是金地集团积极参与支持保障房建设的成功案例。

该代建项目于2010年8月由金地集团中标。项目完全按照深圳市绿色建筑评价标准“铜级”要求打造，在绿色设计方面具有区域自然通风、隔声降噪措施、屋顶太阳能建筑一体化等特点，在深圳保障性住房建设领域起到重要引领和示范作用。

加大保障房建设力度是缓解目前供需矛盾的有力途径之一，金地作为企业公民，会长期关注并积极参与保障房项目建设，并将多年来积累的项目经验运用其中，确保保障房项目建设的高效率、高品质。

## 金地回报

随着企业规模的不断扩大，金地也从未忘记对股东、对社会的回报，按规经营、依法纳税，我们认为这是体现企业公民社会责任最基本的条件。金地2011年全年纳税总额45亿元，较2010年上升36%。

## 金地承诺

我们已经看到，地产行业的持续稳定发展，与整个社会的和谐、繁荣和稳定相辅相成，与全体民众的乐观自信和生活富足互为里表。履行、承担一系列社会责任，正是金地集团所乐意为之的，也是我们持续在努力的。

责任的含义博大而宽广，它不仅意味着企业不断追求产品品质上的尽善尽美，服务上的无微不至，也意味着企业对客户、员工和社会的承诺及付出。在未来的发展历程中，金地将持续努力，不断改善利益相关者的权益质量，并对可持续发展投入更多资源，并恪守和坚持，让责任落地生根，融入血液，成为公司的天然基因。

伴随宏观经济环境和市场趋势变化，金地集团“一体两翼”战略转型稳步推进，公司的长远稳定发展将成为金地全面履行社会责任的最坚实基础。相信金地与社会的良性互动会持续加强，金地对客户的服务将精益求精，并且，伴随着所有员工的努力，公司、客户、员工以及社会价值都将持续获得最大化的实现。

## 金地收获

### 第三届中国企业诚信奖----诚信品牌奖

2011年3月15日，金地集团获《每日经济新闻》颁发“第三届中国企业诚信奖----诚信品牌奖”。

### 2011 中国房地产百强企业“综合实力 TOP10”、“规模性 TOP10”、“融资能力 TOP10

2011年3月25日由国务院发展研究中心企业研究所，清华大学房地产研究所和中国指数研究院三家单位共同主办的“2011 中国房地产百强企业研究”中，金地连续8年跻身“综合实力 TOP10”，此外入围2011“规模性 TOP10”、“融资能力 TOP10”。

### 中国房地产上市公司百强----业绩成长十强、综合实力二十强

2011年5月11日，中国房地产研究会、中国房地产协会、中国房地产测评中心联合向金地颁发“2011 中国房地产开发企业业绩成长十强”、“2011 中国房地产开发企业综合实力二十强”两项大奖。

### 中国责任地产“TOP10”“中国房地产企业社会责任 2010 年度领袖

2011年6月，《中国建设报·中国住房》举办“中国责任地产 TOP100”评选，金地集团荣获“中国责任地产 TOP10 ”第8名，以及“中国房地产企业社会责任 2010 年度领袖”称号。

### 2010 中国主板上市公司优秀董秘

2011年6月，金地集团董事会秘书徐家俊在《证券时报》主办的2010年度中国上市公司价值评选活动中，荣获“2010 中国主板上市公司优秀董秘”称号。

### 中国地产上市公司 50 强

2011年6月17日，金地集团获颁中国地产金融研究院(NIPF)与贝塔咨询中心联合发布的“中国地产上市公司 50 强”奖项。

### 中国上市公司最佳董事会

6月22日，《理财周报》发布“中国上市公司最佳董事会”评选结果。金地集团荣获2011中国主板上市公司最佳董事会，董秘徐家俊获2011中国上市公司最佳董事会秘书。该评选是由中国最具影响力的财富管理媒体《理财周报》于

2008 年发起主办的上市公司评选活动。

### **2011 年中国地产金砖奖**

2011 年 7 月 2 日，“博鳌·21 世纪房地产论坛第 11 届年会”发布“2011 年中国地产金砖奖”评选结果。凌克董事长荣获“2011 年度社会贡献个人大奖”，金地集团荣获“2011 年度最具投资价值地产上市公司大奖”。

### **2011 年度中国地产风尚大奖**

2011 年 8 月 17 日晚，在博鳌观点地产论坛“2011 年度中国地产风尚大奖”颁奖典礼上，黄俊灿总裁获颁“中国地产风尚大奖 2011 中国房地产新领袖人物”大奖，金地集团获颁“中国地产风尚大奖 2011 中国最具影响力地产企业”大奖。

### **沪深 A 股综合价值 TOP10**

2011 年 9 月 9 日，第一财经中国房地产价值榜颁发发布，金地集团荣获“沪深 A 股综合价值 TOP10 奖项”。

### **和讯·中国财经风云榜“最具盈利能力、最具影响力企业”**

2011 年 10 月 19 日在“和讯·中国财经风云榜”地产行业评选活动中，金地荣获“2011 最具盈利能力上市房企”称号和“2011 最具影响力地产企业”称号。

### **2011 中国蓝筹地产**

2011 年 11 月 13 日，由《经济观察报》主办的“跨越荆棘—2011 中国蓝筹地产第八届年会”于在北京励骏酒店举行，金地连续第 8 届获得蓝筹地产殊荣。