

杭州滨江房产集团股份有限公司

2009 年度社会责任报告

前 言

对企业而言，社会责任首先体现在做强做大企业上，公司良好的、持续的经营是企业履行社会责任的坚实基础。2009 年度，公司取得良好的业绩，实现营业收入 283,361.42 万元，比上年增长 21.83%；实现营业利润总额 84,317.98 万元，比上年增长 7.19%，实现归属于母公司所有者的净利润 64,367.25 万元，比上年增长 6.52%。

对于一家上市房地产企业而言，社会责任意味着要在国家的房地产市场中起到良好的导向作用，在市场悲观时坚定信心、在市场亢奋时保持理性。2008 年，面对百年一遇的经济危机，面对全国房地产市场量价齐跌的萎靡态势，面对众多开发商在土地市场上持观望态度，公司在 2008 年 9 月 16 日以 24.6 亿元获得重机厂地块，以行动向市场传递了信心；2009 年，面对火爆亢奋的楼市、面对地王频出的土地市场，公司始终保持着高度的清醒和理性，以理性的价格进行土地储备。

2008 年，在不少企业以裁员做为应对经济危机之手段的情况下，公司不仅做出了“不裁员”的郑重承诺，而且着眼于企业长远发展的需要，对全员薪酬保持了合理增长，并以此为契机进行了适度人才储备，；2009 年，公司更是以调整薪酬体系、增加员工收入作为“与员工共享企业发展成果”的最佳诠释。

2009 年度，公司秉承“真诚、卓越、完美”的理念，一如既往追求“社会认可度、客户美誉度、员工满意度”，信奉合作共赢的发展之道，一如既往积极履行社会责任，被评为“2009 浙江购房者最信赖的地产品牌”、“浙江经济 2009 年度十佳诚信房地产企业”；荣获“2009 年中国华东房地产公司品牌价值 TOP10”、“2009 年中国区域房地产公司品牌价值 TOP10”、“2009 年浙江房地产企业 20 强”、“杭州市社会主义新农村建设贡献奖”、“杭州市第九届春风行动特别贡献奖”；公司网站被评为首届中国上市公司网站评选最受投资者欢迎上市公司网站。

第一章 股东和债权人利益保护

2009 年度，公司在股东利益保护方面的主要情况如下：

1、实现良好业绩、积极回报股东

保持公司快速稳健发展、实现良好经营业绩是保护股东利益的题中要义，也是履行股东信托责任的最佳体现。2009 年度，公司实现营业收入 283,361.42 万元，实现营业利润总额 84,317.98 万元，实现归属于母公司所有者的净利润 64,367.25 万元。

在保持公司快速稳健发展的同时，公司积极回报股东，2009 年 4 月 29 日，公司实施了 2008 年度“每 10 股派送红股 3 股并派发现金红利 1.22 元”的利润分配方案，共向股东分配利润 126,880,000 元，给股东切切实实的回报。

2、加强公司治理、保护股东权利

2009 年，公司结合公司的实际情况，根据相关的法律法规，对《公司章程》进行了修订，修订后的《公司章程》明确规定公司“最近三年以现金方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十”，从而通过“公司宪法”进一步保障股东的收益权。除修订《公司章程》外，2009 年，公司还制定了《高级管理人员薪酬考核制度》、《董事会审计委员会年报工作规程》、《独立董事年报工作制度》、《对外提供财务资助管理办法》等一系列制度，进一步健全公司内部控制制度，进一步提高公司治理水平。

2009 年度，公司遵守相关规范性文件的要求，严格按照“真实、准确、完整、及时、公平”的信息披露原则，披露 4 份定期报告和 47 份临时报告，不存在选择性信息披露，在切实保护投资者的知情权的同时，也严格坚守证券市场公开、公平的神圣原则。

2009 年，公司共召开了 3 次股东大会。公司以方便股东参会为原则选择召开股东大会的时间和地点，并积极采用网络投票的方式，股东大会召开程序合法，从而为股东行使表决权提供有力保障。

3、加强投资者关系管理、与投资者充分沟通

2009 年度，公司进一步加强投资者关系管理，与广大投资者进行充分沟通，使其对公司的经营情况、管理团队、发展战略、公司愿景有更全面和深入的了解。

1) 公司指定专人一如既往地认真细致地做好投资者的来电、传真、电子邮件、网站留言的回复工作；做好公司网站和投资者关系互动平台信息的及时更新，使广大投资者能及时充分了解公司情况；积极利

用投资者关系互动平台和网上业绩说明会与投资者沟通。

2) 认真接待投资者来访，主动带领投资者对公司项目进行实地考察，使投资者对公司高性价比中档产品和高附加值高端产品两大系列产品的品质、公司项目的区域位置和发展潜力有更深刻的了解。

2009年度，公司接待投资者来访共计 72批，188人次。

4) 利用召开股东大会的机会，公司管理层积极与参会股东进行面对面的交流。

4) 积极参加机构组织的投资者交流活动和投资策略会，与投资者进行交流。

2009年，公司网站被评为首届中国上市公司网站评选最受投资者欢迎上市公司网站。

4、合作共赢、保障债权人利益

公司信奉合作共赢的发展之道，十分重视债权人利益的保护。公司坚持稳健的财务政策，在公司迅速发展的同时不断加强公司财务风险管理，保障公司资产、资金安全；公司在经营决策过程中，充分考虑债权人的合法权益，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益；当债权人为维护自身利益需要了解公司有关财务、经营和管理等情况时，公司在保证相关信息的提供符合信息披露要求和相关法律法规规定的前提下予以积极配合。

公司已连续多年被评为信用等级 AAA 级企业。

第二章 职工权益保护

员工是公司宝贵的财富，“员工满意度”是公司追求的目标，“与员工共享企业发展成果”是公司一贯坚持的理念。公司一直致力于为员工创造愉悦的工作环境，并为其提供施展才能和发展平台，使员工在公司的大家庭里有收获、有成长、有进步。

公司在职工权益保护方面的具体情况如下：

1、依法用工、保障职工权益

公司严格遵守《劳动合同法》，与员工（包括正式员工和试用期员工）的劳动合同签约率为 100%。

公司按国家和地方的有关规定，为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险和住房公积金，并按规定的缴费基数和缴费比例缴纳应由公司承担的社会保险费。员工患病或非因工负伤，公司将按国家和地方的规定给予医疗期和医疗待遇，按医疗保险及其他相关规定报销医疗费用，并在规定的医疗期内支付病假工资。在带薪假期方面，按劳动合同规定，员工可享受法定休假日、年休假、婚假、丧假、探亲假、产假、看护假等带薪假期。并且对于项目公司一线女员工还给予了更为人性化的待产假和高于国家政策的哺乳假。

2、积极开展职工培训、为职工发展提供更多机会

公司建立了完善的职业培训制度，按照国家规定提取和使用职业培训经费，积极开展职工培训。公司职工培训涵盖新员工入职培训、全员基础课程培训和根据部门需要的专项业务培训，培训形式包括：

1) 公司内部课程培训：公司管理层、高级技术人员或专业技术人员与公司员工分享经验。

2) 公司外部课程培训：为进一步提高管理水平和业务水平，聘请外部教育机构、培训中心开展相关短期培训课程、交流会。

3) 考察学习：为拓展视野、增长见识，组织员工到境内外优秀小区、优秀企业或机构考察。

公司除了积极开展职业培训外，还鼓励和支持：

1) 员工相互学习：公司充分利用局域网做为信息分享的工具和平台，将专业知识、经验总结、动态信息共享，为员工相互学习的创造条件；

2) 员工业余培训：公司鼓励员工到大专院校或专业机构进修培训，对于业余培训结业（毕业）的员工，公司给予奖励。

3、关心职工身心健康、丰富员工生活

公司严格执行国家劳动安全卫生制度，为员工提供健康、安全的工作环境，并定期组织员工进行体检以保障员工的身心健康。对孕产期女员工给予岗位工作进行适当调整。夏季做好防暑降温措施，按规定发放高温费；并做好伤病探访、婚庆祝福、生日问候等工作。

公司定期组织员工旅游、拓展等户外运动，2009年3月8日，公司组织员工到安吉进行拓展活动，让员工在活动中放松身心、增强团队精神。

鼓励员工根据兴趣爱好组织协会，公司目前已成立了篮球协会、英语协会、羽毛球协会，公司对员工自发组织的活动予以经费支持。

4、建立职工监事选任制度、支持工会工作

公司根据《公司法》和《公司章程》的规定建立职工监事选任制度，通过职工监事对公司的财务状况，重大决策、内部控制制度的建立与执行情况以及公司董事、高级管理人员履行职务情况进行了严格监督，确保职工在公司治理中充分行使权利。同时，公司积极支持工会依法开展工作，对工资、福利、劳动安全卫生、社会责任保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议的形式听取职工意见，关心和重视职工的合理需求。

第三章 供应商、客户和消费者权益保护

公司追求客户美誉度。在公司十几年的发展过程中，公司始终坚信客户的口碑比金杯、银杯更有价值的信念，始终致力于为客户提供高品质并能保值增值的产品。

1、塑造精品、为客户提供高品质产品

为保证产品的质量，公司确立了以“以人为本、诚信为基、技术领先、塑造精品”为质量方针，结合公司多年的房地产项目开发经验，编制了统一的质量手册以及配套程序，内容涵盖了开发设计、工程管理、销售、交付等房产项目开发所有环节，为塑造精品提供制度保障。

公司坚持以一流的施工质量保证产品质量，任何一个小区，在土建、景观、安装等各个环节，尤其是一些隐蔽工程，一些各工种交叉实施的环节，公司都严格有效地加以管理控制。

公司坚持在管理和技术上不断领先和创新，注重细节，深入细致地沉浸到每一个项目的具体实施中去，用专业的眼光对每一个细节如小区的建筑布局、道路的组织流向、多角度的视觉景观、各种材料的选择进行把握。

2、让利客户、给客户留增值空间

房产品具有居住和投资双重功能，客户在购房时既注重产品品质，又希望产品能有增值空间。公司在注重产品质量，为客户提供高品质产品的同时，本着让利客户的原则理性确定项目的销售价格，给客户留一定的增值空间，使广大客户购买公司产品后能保值增值。

3、透明销售、诚信经营

为了使购房客户充分了解楼盘的信息以便客户作出理性选择，公司销售人员在向客户介绍楼盘情况时，将项目红线内外不利因素向客户进行说明。对于已取得商品房预售许可证的项目，公司均通过透明售房网向社会公众公示所有房源，并及时将已预售房源通过透明售房网进行公示，使客户能全面、及时了解楼盘的销售情况。

4、倾听业主意见、重视客户投诉

客户的意见、建议、投诉是公司完善产品的重要途径。公司通过服务于社区的物业服务中心，受理客户投诉、收集业主的意见和建议。对业主投诉的问题，公司本着诚信和积极解决问题的态度，制定切实可行的解决方案，尽快、尽善地解决业主的问题。

2009 年度，公司一如既往本着合作共赢的原则，与供应商建立了良好的战略合作伙伴关系，严格按照公司与供应商签订的合同履行

义务。

2009 年公司被评为“2009 浙江购房者最信赖的地产品牌”、“浙江经济 2009 年度十佳诚信房地产企业”。

第四章 环境保护与可持续发展

公司在十几年的房地产开发历程中，在环境保护和可持续发展方面面不断探索和实践，积极采用节能环保材料，进行节能环保设计，努力打造“绿色房地产”。具体情况如：

精装修：公司通过打造精装修产品，避免因二次装修带来建材资源浪费，噪音、粉尘等污染。

门窗系统的节能环保：研究表明，门窗系统在住宅保温节能中已起到重要作用，处理不当会造成很大的能源浪费。经过对前期普通铝合金窗、塑钢门窗等的使用比较发现，断桥隔热中空玻璃门窗对节能最有利。公司从 2001 年起就开始在万家花园项目中采用双层玻璃铝合金窗的做法。目前，断桥隔热中空玻璃已经在本公司项目中大面积使用，赢得了较好的社会效益和品牌价值。

外墙、屋顶保温：公司在外墙、屋顶保温系统等方面进行了处理和改进，如外墙采用了铝板及外墙内保温的双层保温系统、屋顶双层保温系统、屋面绿化系统等，有效的节约了能源。

景观环境：公司坚持使用循环系统或者采用过滤水，既确保景观效果又节约水资源；在灯光控制方面，公司大量使用节能灯具，在控制系统如公共部位的楼梯、大堂、电梯厅等部位，利用多路布置，在

确保照明度的同时又最大限度的节能。

地下室柱帽结构：在地下室设计和施工时，合理利用园区内外标高，适当抬高地下室顶板标高，既有利于车辆进入车库方便，又可减少地下室挖土的深度。

日常施工：加强对施工单位环保措施的管理，确保施工中无扬尘、不扰民，文明施工。

第六节 公共关系和社会公共事业

2009 年，公司的公共关系和社会公共事业情况如下：

1、参与社会公益活动、积极回报社会

2009 年度，公司积极向社会提供与公司发展相吻合的公益性捐助，具体情况如下：

1) 公司于 2007 年与建德市大同镇结成对子，每年向大同镇捐款支持当地的建设。2009 年，公司向大同镇捐款 100 万元。

2) 向杭州市第十次春风行动捐款 100 万元。

3) 向淳安县举办的 2009 中国·杭州千岛湖秀水节赞助 100 万元。

4) 向杭州市江干区残联捐款 20000 元。

5) 向黄山市歙县希望工程捐款 19600 元。

6) 参加杭州市“联乡结对”帮扶活动，向建德市莲花镇里芳村捐款 13600 元，用于支持贫困学生。

7) 向杭州市江干区凯旋街道慈善分会捐款 10000 元。

2、提供优质物业服务、打造和谐社区

2009 年度，公司子公司杭州滨江物业管理有限公司共为 8 个楼盘提供物业服务。2009 年杭州滨江物业管理有限公司推出了“三大价值服务体系”，基于楼盘特色而提供的公共性服务，基于业主需求而提供的个性化服务，基于物业作为投资产品而提供的物业资产管理服务。通过重点抓秩序维护员队伍建设，特别强化了对门岗人员的要求和规范，以及进一步加强员工培训提高员工素质，开展丰富多彩社区文化活动等一系列举措，提升公司的服务品质，打造和谐社区。

2009 年杭州滨江物业管理有限公司提供物业服务的庆春发展大厦被建设部评为全国物业管理示范大厦，新城市广场被评为省优，金色家园和御景苑被评为市优小区称号。

3、关注媒体报道、积极改进工作

公司十分关注社会公众及新闻媒体对公司的报道，指定专人每天做好媒体监测工作，对符合实际情况的负面报道，公司抱着积极、主动、认真的态度，不回避、不推诿，以批评报道来改进公司的工作；对有违信息披露公平性、真实性原则的言论等作出及时反应和妥当处理，以维护广大投资者的利益。

2009 年，公司荣获“杭州市社会主义新农村建设贡献奖”、“杭州市第九届春风行动特别贡献奖”。

2009 年，公司一如既往积极履行社会责任，取得社会各界一定程度的认可。但比照《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的要求，尚存在一定的差距。今后，公司将在做大、做强、做长、做优企业，实现持续、良好业绩增长的同时，进一步加强社会责任实践，实

现经济效益与社会效益的和谐统一。

杭州滨江房产集团股份有限公司

二〇一〇年三月十八日