

华远地产股份有限公司 2010 年履行社会责任的报告

本公司董事会及全体董事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，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

一、 前言

企业社会责任，是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对员工、消费者、社区和环境的责任。企业在经营过程中除了要考虑投资人的利益或企业本身的利益之外，还应考虑利益相关者和全社会的利益，以实现企业与经济社会可持续发展的和谐统一。随着经济的发展与社会的进步，企业的可持续发展越来越与社会的可持续发展紧密结合，企业对社会责任的承担也越来越成为全面评价企业的重要标准之一。

华远地产股份有限公司（以下简称“华远地产”或“公司”）一直秉承“来源于社会，服务于社会”的企业宗旨，在企业的持续发展过程中充分尊重与重视对社会所担负的责任，将企业的成长与对投资人及客户的价值回馈、员工的发展以及社会环境的发展等等密切结合，努力在实现自我发展目标的同时为社会创造更大的价值。

公司于 2010 年创造的每股社会贡献值为 1.22 元（每股社会贡献值的计算主要根据归属于母公司所有者的净利润 401,059,082.26

元、为国家创造的税收 506,818,154.61 元、向员工支付的薪酬 90,495,330.33 元、向银行等债权人支付的借款利息 191,470,906.06 元,合计 1,189,843,473.26 元,以公司总股本 972,661,408.00 股为基数计算),比 2009 年增长 22%。

二、 践行承诺,持续推行业权与担保制度

华远地产创新行业规则、规范自身行为,在业界创立并实践多年的“工程保证担保制度”和“业权制度”,在 2010 年度进入第七个年头,两项制度继续深入推行实施,并取得进一步成果:

业权分配,即购房业主所享有的权益不仅应包含自己所购买的房屋的权益,还应按份额与其他业主共同享有社区可经营的公共场所、公共位置广告、人防工程、地面公共停车位等公共部分的全部收益(按政策规定归政府或其他部门的权益除外)。

2010 年度,尚都、盈都两个项目业主共获得业权收益逾百万元,将用于为业主抵扣物业管理费用等。

截至 2010 年,除华远·尚都国际中心、华远·盈都大厦外,华远地产旗下华远·静林湾、华远·裘马都、华远·君城、华远·九都汇等多个项目都实行了业权分配制度,保障华远业主获得应有的权利和利益。

工程担保制度下公司为每位购房者提供一份额外的产品质量保障,即由担保公司开具的《保函》。保函中规定:当业主入住后,房屋如果出现质量问题,担保公司将始终监督并保证保修单位在房屋保

修期内，按《商品房买卖合同》约定以及其他文件的规定履行保修义务，如果经过正常的保修或维修后仍然无法修复时，业主可以利用保函向担保公司进行索赔。

继在华远·尚都国际中心、华远·盈都大厦、华远·静林湾、华远·昆仑公寓、华远·裘马都、华远·君城等多个项目实践之后，2010年度公司在华远·九都汇项目开始实施工程担保制度，为该项目高水平的工程质量提供保驾护航。

三、完善企业产品标准

2010年，公司在产品技术研究、产品标准研究、战略合作伙伴发展研究等方面也取得了较大进展，研究工作重点从项目应用角度出发，兼顾公司战略发展的需求，有效提高了研究工作的实用性、持续性、前瞻性。结合公司的业务管理流程，重点关注研究成果的内部推广及应用，并在阶段性工作成果文件中予以落实，通过列入计划考核保证了成果的落地与执行。全年共完成产品技术研究工作18项，其中“常用材料、技术、设备系统研究”1项、“模块及基础性研究”8项、“施工工艺研究”1项、“四新类专题研究”1项、“战略合作伙伴发展支持性研究”5项、“邀请供方发展支持性收集、研究”3项，并根据技术研究成果，对公司产品标准进行了补充与修订，合计新增标准条目101条、修订16条，通过不断完善、丰富产品内涵，加强了公司产品的核心竞争力，在确保为社会提供高品质产品的同时，也力求实现企业与合作伙伴的和谐共赢。

四、参与保障房建设，为改善社会民生出力

当低收入人群的购房需求与高企的房价之间的矛盾日益突出，加大保障房供应，成为当前保障民生、缓解社会矛盾的重要手段，这不仅是政府的责任，也是房地产企业的责任。

2010年，公司通过联合投标的方式取得了北京市通州区梨园镇砖厂村居住项目，该项目由定向安置房、限价商品房和普通商品房三部分组成，总建筑面积约31万平方米中包含定向安置房约8.8万平方米和限价商品房7万平方米。目前该项目已在紧密筹备建设中，华远地产将严格控制施工质量和工期，建设符合品质要求的保障房屋，为保障房建设工程出一份力。

五、持续完善各项服务工作，提供客户贴心服务体验

2010年，华远地产持续推进“全员、全程、全新”的三全服务模式，在产品开发各环节都主动前置的以客户需求为导向进行整体决策，同时公司各部门之间形成系统的客户服务职能体系，将“诚信为本、客户至上、服务为先”的服务宗旨坚持贯穿于工作始末，积极为客户提供全方位高品质的贴心服务。

华远地产一直在客户服务模式的创新之路上不断探索前进，力求通过一系列服务举措，增强客户服务触点感受并努力超越客户期望。如项目总经理信箱的建立，是主动为客户搭建透明公开交流平台的专业方式；向客户承诺“客户入住阶段房屋缺陷七天内全部解决”，为提高维修服务工作提供了有效保障；客户服务热线电话的开通，实现了与客户零距离沟通的便捷途径等。

客户满意度是华远地产始终关注的重点工作，定期组织开展所有项目的客户满意度调查工作，并借此更加全面深入的收集客户意见建议，调整工作提升方向，鞭策我们改善服务管理水平，从而提高客户对华远地产品牌及产品、服务的忠诚度与自豪感。

华远地产通过对自身客户关系管理平台使用功能的不断优化，为接收客户报修和投诉、帮助客户解决问题起到了更加高效的支持作用，功能优化后的信息显示方式更为清晰、系统报表的分析数据更为全面、操作程序随着优化的深入更为方便快捷，同时相关数据也为工程、设计、营销等多部门提供了产品提升工作建议。

2010年，华远客户俱乐部“华远会”成功推出一周年，通过我们积极开拓服务渠道、提供贴心周密服务的良好运营，对华远地产品牌提升、项目持续营销、客户互动维系起到了积极推动作用。目前会员人数已突破4千人，华远会汇同近百家品牌商户为会员提供了全方位的专属服务及会员活动。作为华远地产与业主、社会各界之间沟通的平台，华远会将继续倡导“建筑家、分享爱”的理念，发挥积极的纽带作用，以细致高效的服务，打造更多高品质产品。

六、保障员工权益，注重员工发展

2010年，公司继续实施完善的员工保障体系和员工培训与发展体系，在原有的各项安排基础上，年内公司为全员增加购置了人身意外伤害保险，为员工举办压力管理等方面的培训，组织员工参加各类文体活动，促进员工身心平衡健康发展。同时，公司从业务规模、知识结构、资源配置、人才储备等方面制定了不同层级、层次的培训计划，并从专业能力及管理基础能力两方面，组织进行了多种模式的培

训与实践，以促进公司管理和业务人员综合素质的提升。2010 年公司对 KSP（重点梯队培养计划）团队人员继续实施系统培养方案，共输送 7 名 KSP 人员参加《清华大学房地产总裁研修班》，并组织其他定向培养人员参加了公司《团队管理》、《高校经理人的选用育留》等专题内训。另外，为了提升公司管理人员的管理能力，公司在 2010 年实施了在线管理课程学习计划，公司所有管理人员以及 KSP 团队人员全部参加了为期一年的在线课程学习。通过整合资源的在线学习方式，参加学习人员在 2010 年先后学习了十几门管理类课程，为公司管理人员尤其是新任经理人提升管理意识和水平起到较大的帮助。

七、积极参与公益活动

华远地产与全国工商联住宅产业商会等六家单位共同组建 REICO 工作室，在 2010 年度继续发布专业性的市场分析报告，真实客观反映、解读房地产市场现状以及各种行业数据信息，为投资者、决策者、管理者、消费者提供具说服力的判断依据。

另外，2010 年公司组织员工志愿者参与了多项社会志愿服务活动，包括探访打工子弟学校流动儿童，组织安康灾区慰问爱心公益活动，参加“送温暖、献爱心”社会捐助活动等等，为社会贡献一份温暖和爱心。

公司连续二十多年支持中国的体育事业，特别是桥牌运动。华远女队的全部队员分别于 2009 年和 2010 年两次作为主力队员组成国家队取得“威尼斯杯”世界桥牌女子团体锦标赛和“麦考尼尔杯”世界桥牌综合锦标赛女子团体赛冠军，并受到国家体育总局、全国妇联

的表彰并授予三八红旗手团体称号。

步入2011年，华远地产将继续在追求企业经营效益，为投资人创造良好回报的同时，积极地承担企业的社会责任，在企业发展的同时，积极推动周边社会的可持续发展，力争实现经济、社会和环境的和谐共赢。

华远地产股份有限公司

董事会

2011年3月3日