



精細的伙伴最可靠

遠洋地產企業社會責任報告 2011

A REFINED AND RELIABLE PARTNER
Sino-Ocean Land Holdings Ltd.
Corporate Social Responsibility Report 2011





精細的伙伴最可靠

遠洋地產企業社會責任報告 2011

A REFINED AND RELIABLE PARTNER

Sino-Ocean Land Holdings Ltd.

Corporate Social Responsibility Report 2011

ABOUT THIS REPORT 關於本報告



報告簡介

本報告以企業與利益相關者的關係為線索，重點披露了遠洋地產2011年度企業社會責任踐行狀況以及相關經濟績效、社會績效和環境績效。產品責任是遠洋地產企業社會責任至關重要的組成部分，考慮到系統性與完整性，報告通過分報告的形式對其進行單獨呈現。

內容選擇

依據GRI報告指南提出的平衡性、可比性、準確性、時效性、清晰性、可靠性原則要求，遠洋地產主要通過以下方式選擇報告內容：

- 參考全球報告倡議組織GRI《可持續發展報告指南》（3.0版本）；GRI《建築與房地產行業補充指南》（CRESS）；中國社會科學研究院《中國企業社會責任報告編寫指南》（CASS-CSR 2.0）。報告指南認為重要的事項、指標。
- 企業發展戰略分析，遠洋地產認為的重要事項。
- 利益相關方溝通，利益相關方認為重要的事項（詳見報告第10頁）。

時間範圍

2011年度，部分延伸到2011年之前與2012年年初。

發布周期

企業社會責任報告為年度報告。

組織範圍

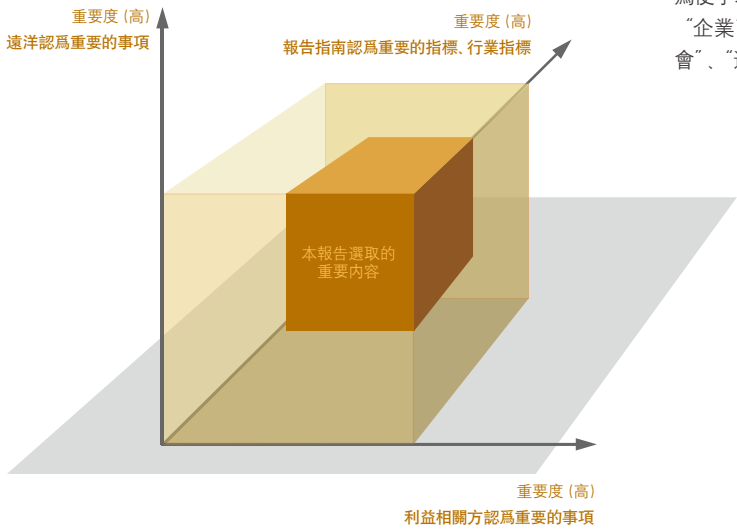
公司整體（組織結構參見“企業架構”）

數據資料來源

報告使用的數據和案例收集主要通過：遠洋地產控股有限公司2011年業績年報、遠洋地產的公司文件和統計報告、以及經由公司企業社會責任管理體系統計、匯總和審核的各職能部門、分公司的社會責任履行信息。如未特殊說明，本報告數據均未經過審計。

指代說明

為便于表述，報告中的“遠洋地產”、“遠洋”、“集團”、“我們”、“公司”、“企業”均指代“遠洋地產控股有限公司”。“遠洋之帆基金會”、“基金會”、“遠洋之帆”均指代“北京遠洋之帆公益基金會”。



報告獲取方式及延伸閱讀

本報告有中、英文版，若需獲取紙質報告，請聯系遠洋地產（具體地址見封底）
電子版獲取網址：www.sinooceanland.com
延伸閱讀：<http://www.sinooceanland.com> <http://www.laoshequxinlvse.com>

CONTENTS 目錄

1

Company Overview
開篇

總裁致辭 / 01

關於我們 / 03

公司概要

公司治理

風險控制

戰略願景與目標

關於企業社會責任管理 / 09

企業社會責任理念

企業社會責任管理模式

企業社會責任推進

利益相關方溝通

2

A Refined and Reliable Partner
精細的伙伴最可靠

股東責任: 為投資人創造經濟價值 / 13

良好的經營表現

企業經營管理精細化

透明的財務信息

客戶責任: 與客戶相伴一生 / 17

按照客戶需求打造宜居產品

完善的客戶關係管理體系

客戶滿意度調查

貼心的物業服務

員工責任: 和員工共同成長 / 22

多元化的員工隊伍

持續的職業發展

個性化的職業培訓

民主和諧的工作環境

合作方責任: 攜手供應商與承包商 / 28

供應商/承包商入圍指標要求

公正透明的採購環節

對自身與供應商/承包商的責任要求

對供應商/承包商的評估

政府責任: 遵紀守法 誠信經營 / 31

合法經營

依法納稅

公共政策建議

建設保障性住房和政策性租賃房

社區責任: 推動社區發展 投身社會公益 / 35

助社區 促發展

微公益 大價值

促教育 可持續

志願者 在行動

環境責任: 開展綠色活動 實現低碳辦公 / 41

綠色環保行動: “老社區 新綠色”

綠色辦公

綠色運營: 碳中和計劃

3

Sub-Report

分報告

產品責任 / 47

可持續發展的項目設計

打造綠色產品

實施安全生產

保證產品質量

4

Summary and Outlook
總結與展望

2011年遠洋地產企業社會責任績效與2012年承諾 / 61

展望未來 / 62

5

Appendices

附錄

GRI指標索引和注釋 / 65

中國社科院CASS-CSR2.0指標索引 / 67

評級報告: 榮譽與肯定 / 69

意見反饋表 / 70

A scenic landscape featuring a grassy cliff edge in the foreground. A single, large, leafy tree stands on the plateau. Two people are standing near the tree, looking out over the landscape. In the distance, there are rolling hills and mountains under a bright blue sky with scattered clouds. A small airplane is visible in the sky, and a flock of birds is flying near the horizon. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow across the scene.

COMPANY
OVERVIEW
開篇

CHIEF EXECUTIVE OFFICER' S MESSAGE 總裁致辭

精細的伙伴
最可靠
A REFINED AND
RELIABLE PARTNER

致各位伙伴：

2011年，對於遠洋地產所從事的房地產行業，是非常難忘的一年。嚴厲的政策調控，趨緊的信貸政策，漸行漸濃的市場觀望情緒，多元化的客戶需求，無疑都加劇了房地產行業的競爭壓力。然而，遠洋地產已經在市場中歷經過18年的磨練，遇到過至少6次大小不同的市場起伏。

一家目標為可持續發展的企業，一個承諾對各界負責的“伙伴”，必然會敢于面對任何挑戰。在復雜的自然條件下，自身越健壯的動物，生存下去的可能性越大，在復雜的市場條件下，自身機能越健康的企業，蓄勢待發的空間越廣闊。2011年，遠洋地產在內部將管理主題確定為“精細”，擬通過管理精細化提升，帶動企業全鏈條的精細行為。企業只有依靠精細化的管理和服務，扎實做產品、做服務、做品質，才能承擔起對企業與利益相關者共同發展的責任。

精耕細作方能大道有成，公司年初提出了“強化發展速度、優化運營質量、孵化支柱平臺、深化城市布局”的年度發展策略。天道酬勤，在這個特別的年份中我們取得了良好業績，各項指標不斷刷新歷史紀錄。協議銷售額達270.05億元，取得了協議銷售額和銷售收入的雙增長；公司覆蓋到19個城市，全國戰略布局初具規模；商業地產、養老地產、產業地產等新業務領域有序推進，房地產金融取得突破性進展；物業管理、建設裝飾、營銷經紀等產業鏈專業公司的專業化水平和市場競爭能力快速提升；內部運營管理精細化也取得了多項進展。在復雜的環境中取得進展，一方面要感謝員工，另一方面更要感謝其它利益相關方，沒有不同伙伴的支持，我們也無法成功。

為包括投資人、客戶、員工、合作方、政府和社區等在內的各方伙伴創造更大的價值，使遠洋地產更好地踐行企業社會責任。在產品綫研究方面，我們舉辦了“與大師面對面”系列活動，通過與國際知名的設計大師深入溝通交流，不斷提升遠洋地產產品設計研發專業能力；我們通過精細化的信息平臺，將收獲的經驗與知識固化在相應的流程中，實現產品營造能力的不斷提升。在客戶服務層面，我們通過使用遠洋“全國產品體驗中心”這一平臺，運用先進的信息化手段，讓客戶可以零距離、跨時空、親身直觀體驗遠洋地產全國近50個樓盤的卓越品質；組織异地看房活動，解決客戶在城市區域限制與自由選擇之間的矛盾，滿足客戶异地看房、購房的期望。

遠洋地產不僅着眼于提供優質的房地產物業產品及增值服務，更以全方位改善人民生活環境、建設綠色社區、投身社會公益、為社會發展做出貢獻為己任。2011年，精細化管理思想不僅貫穿遠洋地產的核心業務流程，也深入到了環保、教育、保障房建設等企業社會責任的各項實踐中。遠洋地產以“遠洋之帆公益基金會”為平臺，推動企業更加系統、高效地履行企業社會責任。自2006年遠洋地產發起“老社區，新綠色”環保公益行動至今，約有3000萬人直接或間接參與活動並受益；2011年，遠洋地產各項公益投入超過480萬元人民幣，近萬名貧困學生和老師得到直接資助，17個省市730個社區獲得環境改善支持；遠洋·潤園、遠洋沁山水上品等保障房、政策性租賃房都已順利交付使用。

一路走來，遠洋地產日益肩負起更多的社會責任。我們認為企業最大的責任就在于直接、正視維系和股東、客戶、員工、合作方、政府、社區、環境等七大利益相關方的伙伴關係，努力為各界創造最大的價值，堅持不斷發展的價值追求。2011年，遠洋地產用行動告訴各界，“精細的伙伴，最可靠”，我們正在以一貫的態度和追求，實現着企業的可持續發展。

遠洋地產控股有限公司
董事局主席兼行政總裁
2012年元月

ABOUT US 關於我們



公司概要

遠洋地產創立於1993年，並於2007年9月28日在香港聯合交易所主板上市（股票代碼03377），為內地在港上市房地產公司十強之一。2008年3月，被納入香港恒生綜合指數及恒生香港中資企業指數成分股。遠洋地產是全國領先的綜合地產開發運營商，致力於引導客戶開啓美好生活。公司擁有多區域、多元化的開發項目及投資物業組合，業務範圍涉及中高端住宅、高級寫字樓、商鋪物業、零售物業、酒店式公寓、房地產銷售及相關業務、工程及園林建設、物業管理、酒店及會所經營等。遠洋地產在北京和環渤海地區業已取得領先優勢，並積極落實“沿海、沿江”的全國性戰略布局，憑借一貫優質的產品及專業服務，已穩固樹立了“遠洋地產”品牌的知名度。

企業使命

通过客户理解和资源整合
为中高端客户创造高品质生活。

品牌定位

可靠的伙伴

品牌核心

共同成長 相伴一生

共同	表明遠洋地產與利益各方始終立場一致，是能够共謀事業的可靠伙伴。
成長	代表遠洋地產對未來的憧憬，飽含不斷努力向前的精神，是伙伴關係的核心價值。
相伴	表明遠洋地產的態度和方式，在伙伴需要的時刻，遠洋地產陪伴左右。
一生	代表無限延伸的時間概念，這是對伙伴關係最高級別的承諾。

股權結構

股權結構：截至2012年3月1日，遠洋地產已發行總股本約56.6億股。主要股東包括：中國人壽保險股份有限公司（2628.HK）持約24.45%，香港知名地產商南豐集團持約13.86%。

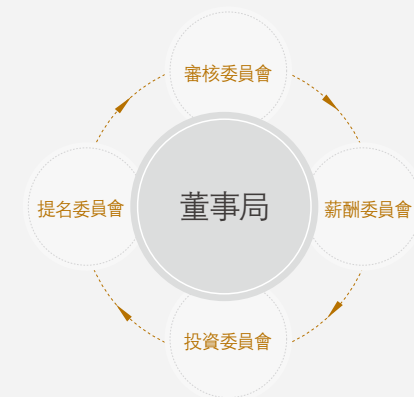
主要股東介紹：

中國人壽保險股份有限公司是中國最大的人壽保險公司，秉承“以人為本、關愛生命、創造價值、服務社會”的公司使命，將積極承擔社會責任作為核心價值觀，追求企業與社會共生共榮，和諧發展，僅2010年累計對外捐款近六千萬元。

南豐集團作為香港最具規模的地產發展商之一，不僅追求商業上的成功，更積極承擔企業社會責任，由董事局主席發起成立的陳廷驊基金會，積極支持香港與內地的各項文教、醫療、衛生與公益慈善事業。

治理結構

遠洋地產始終致力於維持完善的企業管治。早在2007年6月12日，遠洋地產就在董事局之下陸續成立了審核委員會、薪酬及提名委員會和投資委員會，以進一步提升營運透明度為目標，力求最大限度的保障股東和業務伙伴的權益以及增加股東所持股份的價值。



審核委員會

曾慶麟先生（委員會主席）、楊征先生、顧雲昌先生、韓小京先生

提名委員會

李明先生（委員會主席）、劉暉女士、韓小京先生、顧雲昌先生、趙康先生

薪酬委員會

韓小京先生（委員會主席）、顧雲昌先生、趙康先生

投資委員會

李明先生（委員會主席）、張世成先生、顧雲昌先生、曾慶麟先生

2012年集團治理結構表現

項目分布

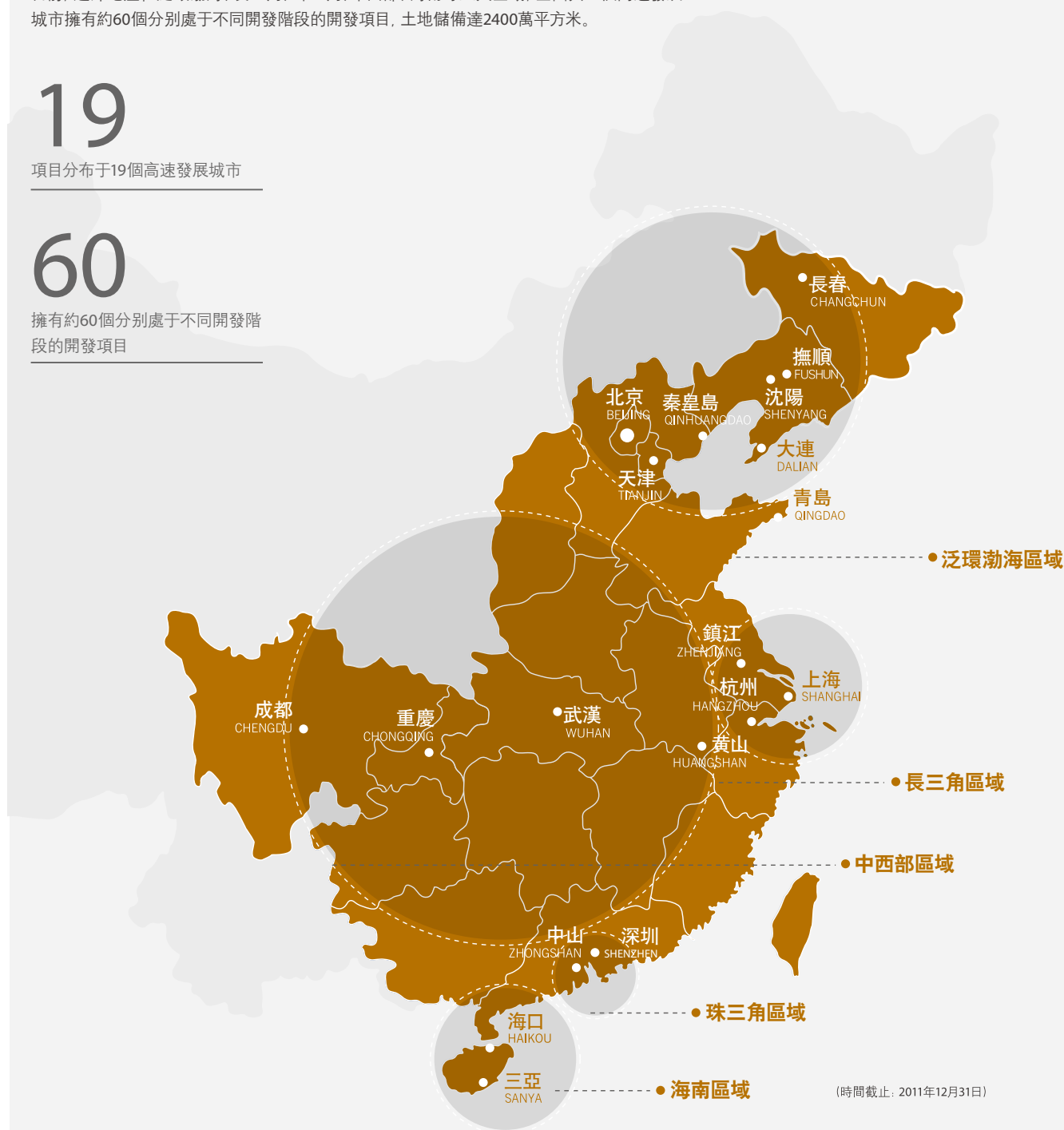
目前，遠洋地產在泛環渤海、長三角、珠三角、中西部、海南等五大區域，全國共19個高速發展城市擁有約60個分別處於不同開發階段的開發項目，土地儲備達2400萬平方米。

19

項目分布于19個高速發展城市

60

擁有約60個分別處於不同開發階段的開發項目



企業榮譽

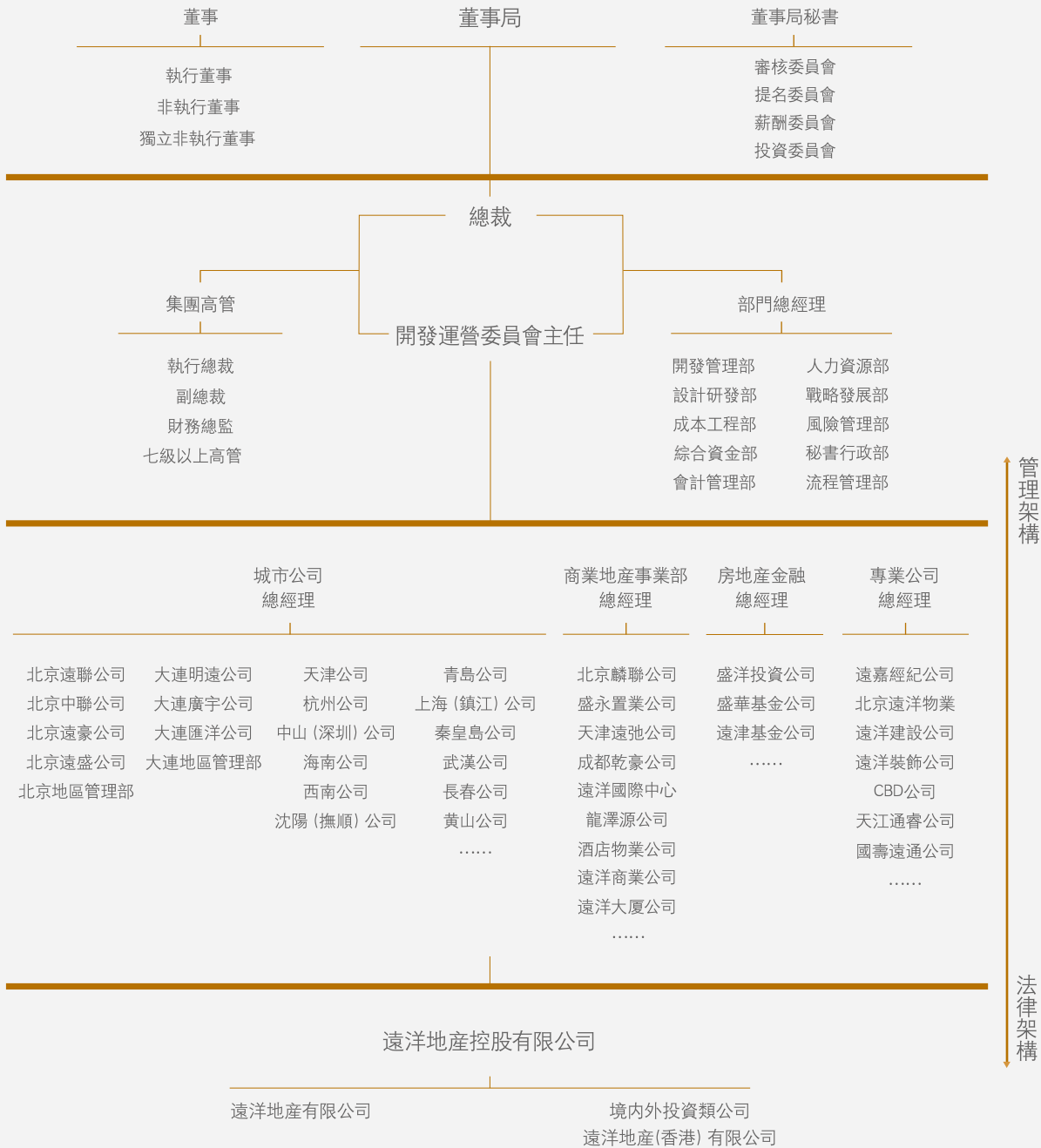
遠洋2011年度獲得的部分榮譽



(時間截止：2012年3月)

公司治理

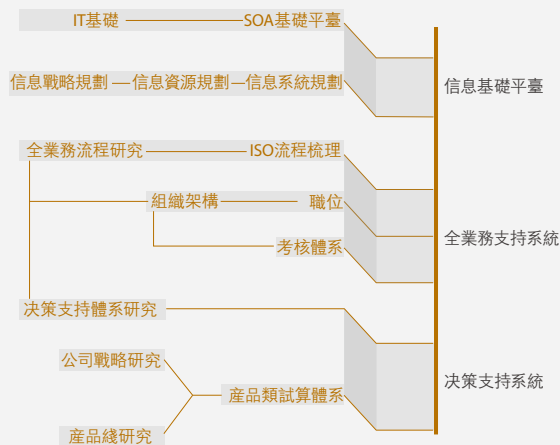
企业构架



(時間截止: 2012年5月11日)

“精细化”的管理体系

企業的成長需要管理提升支撐, 2009年起, 遠洋地產按照全球先進企業管理標準, 運用信息化系統, 啓動“海鷗II”計劃, 旨在提高企業管理效率, 促進管理流程透明, 最終實現員工圍繞專項事務, 發揮專業性開展各項工作。2011年“海鷗II”計劃通過信息基礎平臺、全業務支持系統、決策支持系統三大系統的初步搭建, 涵蓋了主線流程、服務流程、監控流程的各個方面, 為實現企業的精細化管理和長遠發展奠定了堅實基礎。



風險控制

風險管理的體制

董事局下設審核委員會, 對風險管理起到監督、控制和指導作用; 集團總部設風險管理部, 監控風險管理環境、風險管理體系的完整性及有效性, 處置風險事件, 預防和管理系統風險; 各職能部門與業務單位, 通過建立健全內部控制體系, 分級分類管理公司運營中面臨的各類風險。

審計體系

為確保內部審計實施規範、可行, 提升審計效率、控制審計風險, 2011年集團完善、制定了6項制度指引文件, 進一步明確了審計組織、審計範圍、審計程序和關鍵核查。

審計項目結果

2011年集團通過開展內部審計工作, 持續強化戰略管理、財務管理、合規管理、營運管理四方面的風險監測, 全年共完成工程審計項目991項, 審定金額50億元, 開展離任審計3項、內控審計3項, 未發現重大違規事項。

戰略遠景與目標

2010-2015 戰略:

企業願景: 致力於成為全國領先的房地產金融、實業協同發展的投資集團。

戰略目標: 保持積極擴張態勢, 躋身全國房地產企業第一梯隊; 促進公司收益水平的穩定, 進一步加快資產周轉率, 努力提升ROE (淨資產收益率) 水平。

年度戰略舉措——“精細年”

遠洋地產基于內外部環境分析、審視與研判, 在經歷“客戶年”、“品質年”、“產品年”3個主題年之后, 將“精細年”確定為2011年遠洋地產的管理主題年, 提出了企業運營全鏈條內的“精細化”管理提升實踐。

2011精細年



投資者／創造新的價值

精細化為企業科學定位擬定標準, 循序漸進提升企業核心競爭力。

社區、政府／共同履行社會責任

精細化發掘社會需求, 從細微處着手, 共同激活公益事業的建設和管理。

供應商、承包商／互信合作

精細化規範採購管理強化供需合作, 精致打造暢通于市場、暢通于客戶的管道。

員工／創造條件共同成長

精細化細分職能和崗位, 優化生產流程和管理流程, 充分挖掘人力資源, 調動員工的積極性、創造性。

客戶／相伴一生

精細化貫徹產品和服務各個環節, 全方位確保質量精品體系, 創造最好的客戶滿意度。

ABOUT CSR MANAGEMENT 關於企業社會責任管理

遠洋地產在可持續發展觀與企業文化、戰略的指導下，統籌各個部門，開展了企業社會責任體系建設，提出了以實現經濟、社會、環境價值為核心的企業社會責任戰略，建立了具有遠洋地產特色的企業社會責任管理模式。

企業社會責任理念

企業社會責任觀：遠洋地產以“可靠的伙伴”為核心定位，努力完善經營管理，提升企業價值，履行社會責任；以“共同成長，相伴一生”的態度承諾給利益相關方創造美好生活，實現經濟、社會、環境利益的協同發展。

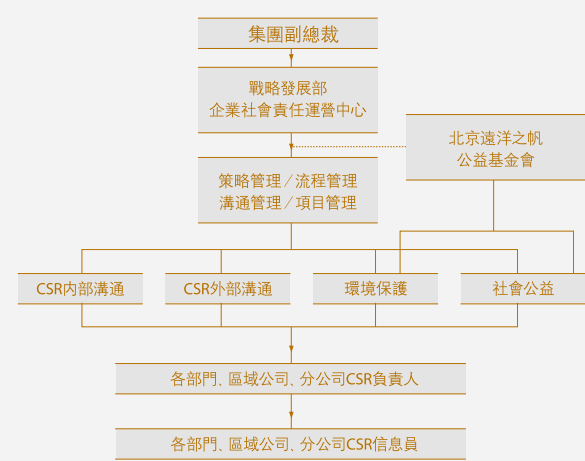
經濟：精細管理體系，優化運營管理，提高自身抗風險能力，保證產品質量，實現價值增長，遵紀守法，依法納稅。

社會：關注社區建設，推動城市發展，全面履行企業公民角色，組織員工志願服務，持續投身公益與社區關懷。

環境：強調產品綠色理念，從獲取土地、研發設計、生產、運營、后期維護的每一個環節，不斷完善綠色建築體系；保護環境，持續開展環保活動。

企業社會責任管理模式

2011年，遠洋地產成立了企業社會責任運營中心（隸屬於戰略發展部），系統確立了遠洋地產社會責任的管理架構與運營模式。在環境保護與社會公益事業方面，遠洋地產以“北京遠洋之帆公益基金會”為平臺，更加專業、系統的履行企業社會責任；在企業各部門、分公司和區域公司建立了社會責任信息員制度，信息員能够及時傳達CSR戰略方針，全面反饋CSR運營狀況，切實地將企業社會責任融入到公司的日常運營中，實現了遠洋地產對全公司CSR工作的統一組織與有效管理。



企業社會責任推進

建立企業社會責任報告指標體系，開展企業社會責任培訓

為將社會責任工作融入公司的日常經營活動中，遠洋地產以《GRI可持續發展報告指南》和《中國企業社會責任報告編寫指南》（CASS-CSR 2.0）為指導，建立了CSR報告指標體系，指引公司各部門及分公司的企業社會責任實踐。同時，面向全公司開展企業社會責任培訓，使員工的社會責任意識得到強化。

精細社會責任信息管理流程，完善利益相關方參與機制

2011年，遠洋地產企業社會責任運營部門加入了公司信息化系統流程中心，在公司網站上設立了CSR運營管理流程，推動了企業社會責任工作的高效運轉。

編制發布企業社會責任報告

遠洋地產自發布《可靠的伙伴——遠洋地產企業社會責任年報2010》以來得到了來自專家、媒體、第三方評價機構的一致好評。持續的企業社會責任報告發布，不斷地與利益相關方溝通交流將是未來努力的方向。



遠洋地產2010年CSR報告發布暨2011戰略溝通會高管問答環節，右起依次為周彤副總裁，李明總裁，陳潤福副總裁，著名主持人姚長盛

利益相關方溝通

遠洋地產將投資者、客戶、員工、供應商和承包商、政府、社區與公眾、環境等利益相關方定位為遠洋地產“共同成長、相伴一生”的伙伴，高度重視利益相關方的利益。

	溝通機制與方式	對遠洋地產的期望	遠洋地產的回應與成效
投資人	經營績效考核 信息披露 股東大會 投資關係活動	持續提高公司價值 穩健經營、風險防範 及時準確的信息披露	遠洋地產品牌推廣 風險管理 信息披露流程精細化
客戶	客戶滿意度調查 客戶關係管理 搭建“遠洋會”平臺 客戶走訪、溝通	提升產品質量 滿足客戶需求 改善服務質量	安全質量大檢查 人性化的產品開發 客戶服務流程精細化 持續提高產品和服務品質 豐富多彩的社區文化
員工	員工培訓 民主管理渠道 職工代表大會 投訴與反饋 績效管理	保障合法權益 公平的薪酬和福利 良好的工作環境與氛圍 個人職業生涯發展	遵守相關法律，維護員工權益 關注員工福利，完善薪酬管理 營造舒適和諧企業文化與環境 員工的歸屬感與滿意度
供應商／承包商	項目合作談判 評估與調查 日常業務溝通走訪	遵紀守法 恪守商業道德 平等協商,互利共贏 建立長期合作關係	嚴格遵守合同要求 提高信譽度 嚴格選擇 資格審核 業務領域的拓展與持續合作
政府	項目合作 日常管理 會議交流 監督檢查	遵守國家政策 遵紀守法 擴大經營 履行企業社會責任	響應政府號召 落實保障房建設 守法經營，依法納稅 保證安全質量 助推城市發展
社區公眾	參與社區項目 定期溝通 媒體溝通	促進社區社會經濟發展 關注社會民生 支持社會公益	參與社區建設，吸納當地人才 開展災害緊急人道援助 關注貧困孩子的生存與教育 倡導員工投身志願者活動回饋社會 支持大學生和社會大眾參與社會公益
環境	關注環保 環保項目合作 社會團體合作	保護生態環境 推動環境保護	積極節能減排 應用環保新技術 倡導綠色建築 開展綠色環保活動 改造老舊社區 倡導低碳生活 開展綠色辦公



A REFINED AND
RELIABLE PARTNER

精細的伙伴最可靠

OUR SHAREHOLDERS 股東責任

為投資人創造經濟價值 GENERATING ECONOMIC VALUE FOR OUR INVESTORS

面臨的挑戰：

自2010年4月中央政府推出調控政策以來，收緊信貸、限購限價等措施至今已成功遏止了國內房地產投機行為，政府同時大力推進保障房建設，有利于改善民生，這一系列的政策也間接促使財務狀況不穩定的中小型開發商面臨生存危機，令市場整合加速。另一方面，全球經濟仍在復蘇中，世界各國面對加息的壓力，美國經濟增長明顯放緩，歐元區主權債務危機繼續蔓延，全球通脹壓力正在加大，較為不利的發展環境給房地產企業帶來了很大的挑戰。

企業怎樣才能實現財務的穩健增長，保障股東的利益？

遠洋地產的回應：

遠洋地產認識到唯有苦練內功，提升自身能力，才能實現企業的發展。遠洋地產提出了“強化發展速度、優化運營質量、孵化支柱平臺及深化城市布局”的年度發展思路。

- 良好的經營表現
- 企業經營管理精細化
- 透明的財務信息

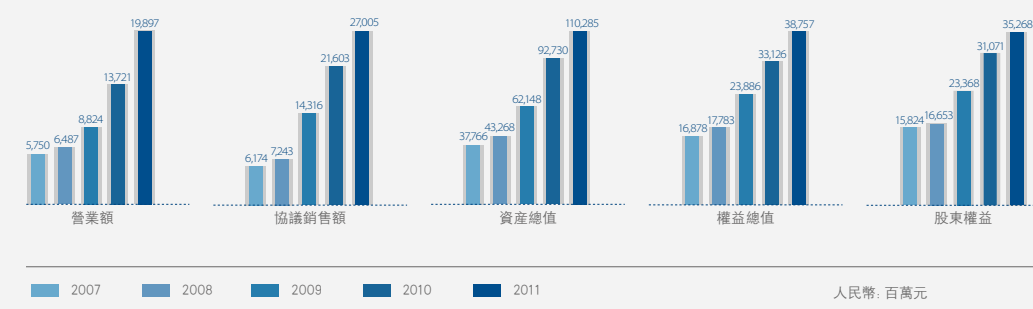
良好的經營表現

過去一年，房地產市場宏觀調控政策執行力度顯著加強，調控效果明顯，與我們在2011年初對市場和政策的判斷基本吻合。公司也相應在推出的產品結構、節奏等方面做出了適當的調整及安排，從而使2011年實現協議銷售額人民幣270.05億元。

“我們的團隊對市場環境、公司整體戰略部署、每一個有潛力的城市和產品的種類都花了多年時間做調研。平衡了公司銷售進度、財務狀況之后才逐步拓展，確保公司在營運安全的情況下將股東回報最大化。”

——李明總裁

五年財務概要（人民幣百萬元）



更多詳細內容參見《遠洋地產2011年報》

企業經營管理精細化

過去一年，公司各項工作緊緊圍繞管理主題年之“精細年”展開，精細化管理體現在戰略管理、運營管理和項目管理等幾個層面，並為公司未來可持續發展打下堅實基礎，精細化理念逐漸深入人心。

精細化戰略管理，戰略穩步推進。2011年，公司在戰略落地之深化戰略布局和拓展新業務方面均取得了實質性進展。公司在深入研究城市發展、市場機會后，新進入撫順、鎮江、深圳等城市，至此基本實現集團全國性戰略布局；此外，公司順應地產行業發展趨勢，積極拓展商業地產、養老地產及地產金融等新興業務。

精細化運營管理，業務穩健增長。2011年，為實現業務增長目標，公司在運營管理層面做足了功課。面對持續深化的房地產市場調控，公司對市場和政策變化趨勢進行了深入研究，審時度勢、果斷決策，提前作出相應安排。在嚴酷的市場環境下，實現了協議銷售額同比25%的增長，跑贏大市。

精細化項目管理，管理質量明顯提升。2011年，將精細化管理理念貫徹到項目管理各個環節的實踐得以全面、有效推進，從項目拓展、開發到后期管理各環節，實現了項目開發業務全鏈條的精細化管理。



透明的財務信息

遠洋地產恪守準確、透明、一致的信息披露准則，在任何市場環境下，都秉持誠信，以開放的態度與相關人士進行坦誠交流。2011年着重于進行更主動、細致的政策和市場分析工作，并及時向投資者傳遞最新的信息。

頻密發布公司基本營運數據	投資者通訊由季度發布改為月度發布 通過集團官網公布
參加券商主辦的投資者會	參加了23個投資者會，較去年增加2個
主動與行業分析師溝通	一如既往地與房地產分析師進行日常溝通和交流 組織召開3次分析師見面會（去年同期召開2個），每次有逾20家券商派分析師出席 在嚴峻的市場環境下，我們仍然爭取到了資本市場更多的關注度。于2011年底，覆蓋分析公司的證券機構增加至25家。而且其所予之股票評級皆令人鼓舞，評級為「買入」或「持有」的占84%
提升網站功能，豐富內容	對官網進行改版，新版網站的設計更加國際化，內容更加豐富，使用也更加便捷。 在項目介紹欄目增加了「項目分布圖」，并增設了「會見及參觀申請」和「資訊訂閱」功能
組織多次項目參觀	2011年，樓盤共接待相關人士實地參觀近110批，約330人 借助券商舉辦大型投資者會的機會，分別在北京、天津、大連、杭州等城市全力協辦了5次大型項目參觀活動
加強與個人股東溝通	2011年5月舉行的股東周年大會，有超過100位股東和相關人士出席。設立“答問時間”，安排管理層代表與個人股東在會后進行直接對話及交流

2011年新购置土地详情

城市	項目名稱	收購樓面面積(平方米)	本集團應占權益(%)
撫順	遠洋城	1,325,000	65
杭州	普福項目	171,000	63
青島	遠洋自然	147,000	100
深圳	遠洋新干綫	556,000	100
上海	遠洋七號	119,000	100
上海	香奈印象	374,000	100
鎮江	遠洋·香奈河畔	913,000	55
中山	遠洋啓宸	495,000	40
北京	CBD Z13	120,000	29
合計		4,220,000	



長春遠洋夏納小鎮效果圖

精細化案例
順應市場走勢捍衛契約精神，
從嚴產品質量

隨着2011年我國房地產調控政策的落地，房地產行業面臨着限購與限價的雙重壓力。順應市場情況，遠洋地產開發的北京“遠洋一方”二期北潤園部分產品以符合市場預期價格發售，并獲得市場認可，取得理想銷售業績。

但面對價格調整，少數前期業主開始就降價問題提出補償要求。項目按照已簽署合同條款，對“補償”、“全款退房”要求予以了回絕。行業面臨低潮，產品降價是企業正常營銷策略的一種，有不少專家和媒體對業主因降價維權表明了不支持的態度。遠洋地產也堅持捍衛以守信為核心的契約精神。

“維權”被拒后，個別前期客戶指出“遠洋一方”南潤園個別樓盤存在質量問題，以此為理由要求退房。遠洋地產從集團開展了內部質量檢查行動，嚴格標準，及時發現和解決質量問題；并要求全國各區域項目應對質量問題高度重視，積極配合集團，對尚未交付客戶的全部項目進行徹底的質量檢查，保證客戶安全居住的合法利益。



北京 遠洋一方實景圖

OUR CUSTOMERS 客戶責任

與客戶相伴一生

LIFELONG
COMMITMENT TO
OUR CUSTOMERS

面臨的挑戰：

房地產行業正經歷着最重要的洗牌時期，企業能否突出重圍的關鍵在於產品能否在打動消費者的同時實現最大價值。

遠洋如何在保障生產經營的同時保證產品質量，打造出讓客戶滿意的產品，為顧客提供貼心的服務？

遠洋地產的回應：

遠洋地產以精細化的品質，為客戶提供最有價值的產品，以精細化的服務滿足客戶多元化的需求。

- 按照客戶需求打造宜居產品
- 完善的客戶關係管理體系
- 客戶滿意度調查
- 貼心的物業服務

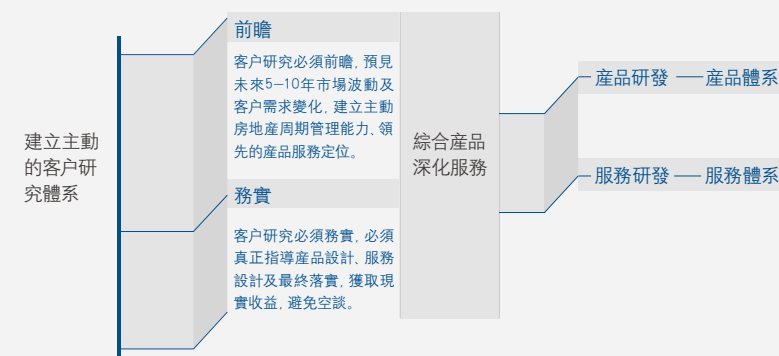
按照客戶需求打造宜居產品

為客戶打造最適宜的生活環境：遠洋地產在對每一個項目做規劃和建設之前，都會組建專門研發小組對當地地形、環境、氣候、未來業主生活習慣等做詳細分析。

為客戶呈現最具價值的產品：遠洋地產始終注重傾聽市場聲音，通過分析客戶需求、明確產品定位、確定合理定價等方式為市場提供最有價值的“差異化”產品，初步建立起從客戶需求到產品和服務相串接的精細化研發系統。

客戶需求研究是集團成敗關鍵

產品服務研發是集團競爭力的靈魂



精細化案例

客戶服務精細化：
2011遠洋地產全國一站式置業服務

2011年遠洋地產不僅在產品上做到精細，更在滿足客戶高品質需求的人性化服務方面做到精細。針對異地置業消費群體的深層需求，遠洋地產在原有銷售模式基礎上，創新了聯動銷售服務方式，新推出的產品體驗中心集品牌展示、生活體驗、媒體接待、項目信息展示、項目營銷推介、銷售簽約及客戶服務六大功能於一體。

其創意設計，為用戶了解遠洋地產所有在售項目信息，提供了有力技術保障，同時也體現出創新營銷道具對展示眾多項目信息的支撐，客戶在這裏可以零距離、跨時空、親身直觀體驗產品卓越品質。

同時，遠洋地產開通了網上房地產電子商務交易平臺，借助ipad新媒體，使客戶能及時了解到遠洋地產在全國18城50個在售項目的資訊動態。



完善的客戶關係管理體系

客戶關係信息化管理

遠洋地產提高了投訴管理、會員關係管理、客戶滿意度管理的信息化程度，促進服務品質的進一步提升。

豐富的客戶溝通渠道

兩級投訴管理體系

首先，客戶可以通過項目層面銷售中心、客服中心、物業中心的對客服務熱線、服務郵箱，方便地反饋意見和建議；在集團總部、各區域事業部、城市公司、專業公司總部還設有服務監督熱線，用于受理客戶在項目層面未能解決的投訴。利用各種管理工具：EIP投訴表單處理跟踪、對客服務溝通渠道月度抽檢等，重點對投訴處理過程中存在的問題及時監控和督辦。

發布《遠洋地產客戶諮詢、報事、投訴首站負責制管理辦法（暫行）》以提高客戶諮詢、報事、投訴的響應和處理速度，加強各服務端口客戶信息的有效傳遞，減少和避免出現客戶諮詢、報事、投訴受理不及時、推諉、客戶問題處理跟踪不到位的情況。2011年全系統共受理客戶投訴411起，截止年底已經協調、處理完成410起，月度投訴封閉率達79.56%。

“傾聽之窗”論壇

截至2011年底，論壇注册用户達到6743人，累計發貼數量達到26210篇。http://bbs.sinoceanland.com.cn

遠洋會

“遠洋會（OceanFamily）”是遠洋地產發起和建立的非盈利性會員俱樂部，截至2011年底，擁有會員超過6萬人，服務會員家庭人數超過20萬人，遍布全國15個城市，成為地產行業裏較有影響力的置業者俱樂部。www.oceanfamily.com.cn

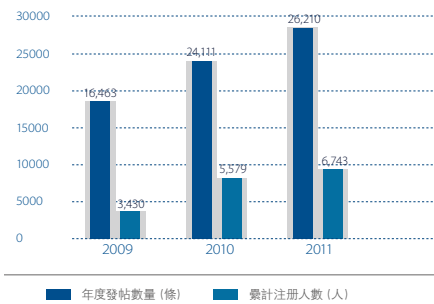
加大培訓力度，規範客戶關係管理

為進一步提升客戶服務工作質量，年度共計開展了14次內部專題交流及培訓，接受培訓人員累計超過364人次。

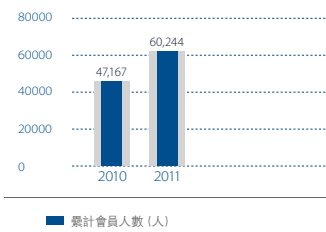
客戶滿意度調查

第三方客戶滿意度年度調查數據分析結果顯示，遠洋地產長期以來為實現“客戶專家”戰略所采取管理措施所取得的成效正在持續顯現，實現業績快速增長的同時，產品和服務品質也實現了同步提升。在市場波動干擾下，總體滿意度相較2010年基本持平，客戶忠誠度逆勢提升，與行業標杆差距縮小。

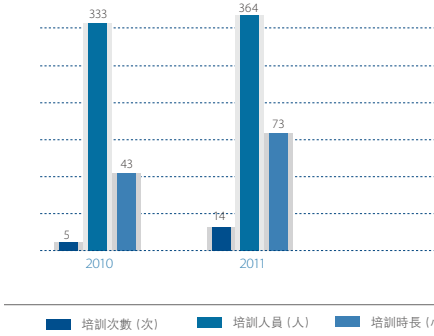
“傾聽之窗”論壇



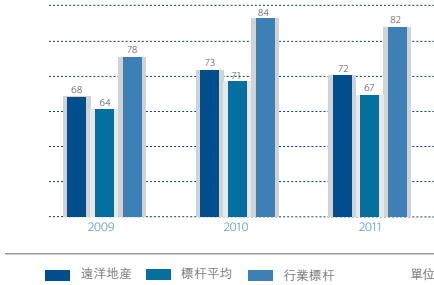
2011年累計會員發展數量與2010年的對比



客戶關係管理培訓



客戶滿意度調查



2011年度客戶滿意度忠誠度研究報告 (住宅)
——第三方 (蓋洛普) 調研結果

貼心的物業服務

將國際品牌服務組織——“金鑰匙”服務成功引入物業服務

目前，已有北京的遠洋萬和城、遠洋傲北、遠洋天著，海南三亞的奧林匹克公館等項目加入金鑰匙物業聯盟，並正在積極推行“金鑰匙管家一站式服務”。

豐富多彩的社區活動

遠洋地產組織開展社區文化節、中秋游園會、兒童夏令營等活動，客戶朋友們猶如家人一般朝夕相處

客戶對遠洋的物業服務、維修服務的認可度日益提高

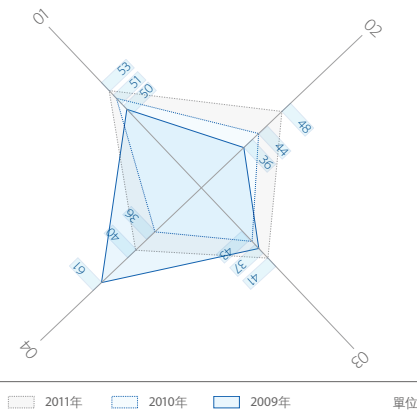


優秀物業員工：舍身忘我 用愛築家

2011年10月12日，大連紅星海世界觀項目保安員趙海濤、王偉、宮成輝、黃海旭、張永梅、周艷杰等六人不顧個人安危，機智勇敢的在第一時間控制了53-3別墅的着火點，使用滅火器撲滅火源，并在第一時間擲出易燃罐，及時切斷電源，避免了液化氣罐和氧氣瓶的爆炸，以實際行動保護了業主財產安全。

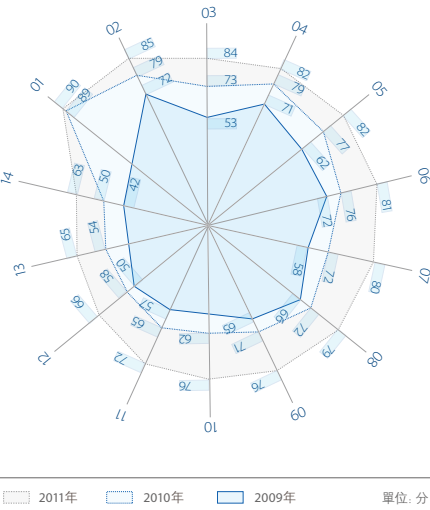
兩級投訴管理體系

01 投訴渠道 02 及時與您聯系 03 良好的溝通 04 理解您的訴求



物業服務

01 物業人員著裝及禮貌 02 綠地養護 03 物業組織的業主生活 04 保潔服務
05 社區生活氛圍營造 06 私搭亂建管理 07 裝修期間管理 08 保安服務
09 公共設施維護 10 垃圾分類等環保生活方式的宣傳與倡導 11 意見的回應和處理
12 小區地面交通秩序管理 13 寵物管理 14 車庫及停車管理



2011年度客戶滿意度忠誠度研究報告 (住宅)
——第三方 (蓋洛普) 調研結果

精細化案例

聆聽大師聲音 打造傳世精品

2011年為提升遠洋地產設計研發系統專業能力，從而為客戶創造出更多精品，遠洋地產結合精細年戰略，助力行業水平提升，舉辦了六期“與大師面對面”系列活動，邀請到六位超重量級國際建築設計大師，分享了他們在經典項目設計過程中的經驗和心得：

“理解消費者對於生活的想象和期望，并用建築的方式來加以詮釋和展現，這也是遠洋一直不斷努力的方向。”“不管是我們每位工程設計人員還是團隊，只有通過不斷的學習才能夠使我們變得更有價值，才能為我們的客戶提供更好的服務。”

——陸志軍副總裁

來自美國的國際知名超高層建築師
Adrian Smith分享了“整體環境主義”理念

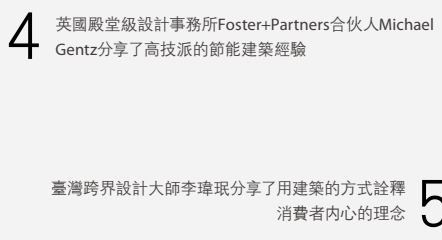
1



2 在國際享負盛名的臺灣Art Deco裝飾主義大師邱德光與
中國BDM設計師王閔就建築裝飾領域展開深入對話



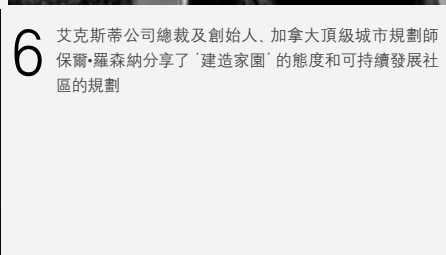
3 原KPF倫敦辦公室的創始人David Leventhal分享了現代
建築如何融入歷史名城的珍貴見解



4 英國殿堂級設計事務所Foster+Partners合伙人Michael
Gentz分享了高技派的節能建築經驗



5 臺灣跨界設計大師李瑋珉分享了用建築的方式詮釋
消費者內心的理念



6 艾克斯蒂公司總裁及創始人、加拿大頂級城市規劃師
保爾·羅森納分享了“建造家園”的態度和可持續發展社
區的規劃

OUR PEOPLE 員工責任

和員工共同成長

GROWING WITH OUR PEOPLE

面臨的挑戰：

在激烈的行業競爭中，企業核心競爭力越來越表現為人才的培養、保留和任用的能力。人才是推動企業健康發展的力量源泉。只有擁有了充足的人才，企業才能實現持續的發展。

如何在激烈的市場競爭中，吸納優秀人才，為員工提供人性化的服務與管理，實現員工與企業的共同成長？

遠洋地產的回應：

遠洋地產始終堅持“平等、合作、共贏”的理念，尊重每一位員工的個性和意願，主張在發展機會面前人人平等，為員工設計個性化的職業發展通道，提供具有競爭力的薪酬與福利，維護員工的合法權利，實現員工的自我成長。

- 多元化的員工隊伍
- 持續的職業發展
- 個性化的職業培訓
- 民主和諧的工作環境



多元化的員工隊伍

遠洋地產擁有一支深具地產經驗、國際視野的管理團隊和資深干練的員工隊伍。公司尊重和維護我國政府簽署的國際人權和勞工標準，禁止任何形式的基于人種、膚色、國際、性別、宗教信仰、職業、婚事、性取向、黨派、家世、年齡、身體殘疾、疾病等方面的歧視。

員工業務板塊	2009年	2010年	2011年
開發類板塊	1093	1658	1959
商業類板塊	310	189	173
物業類板塊	2255	2876	3553
專業類板塊	472	973	1167
總人數	4130	5969	6852

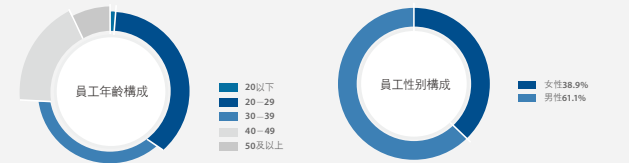
高管男女比	6:1
高管平均年齡	49
高管漢族和少數民族比	6:1
員工漢族和少數民族比	17:1
聘用當地高層管理人員占高管的比例	1:6

員工性別	2009年	2010年	2011年
男性	2013	2711	3377
女性	1253	1882	2153
總人數	3266	4593	5530

注：不含保安、保潔

員工構成	2009年	2010年	2011年
平均年齡	32	33	33
本科及以上學歷	42.7%	44.3%	48.2%

2011年員工年齡構成	2011年員工性別構成
-------------	-------------

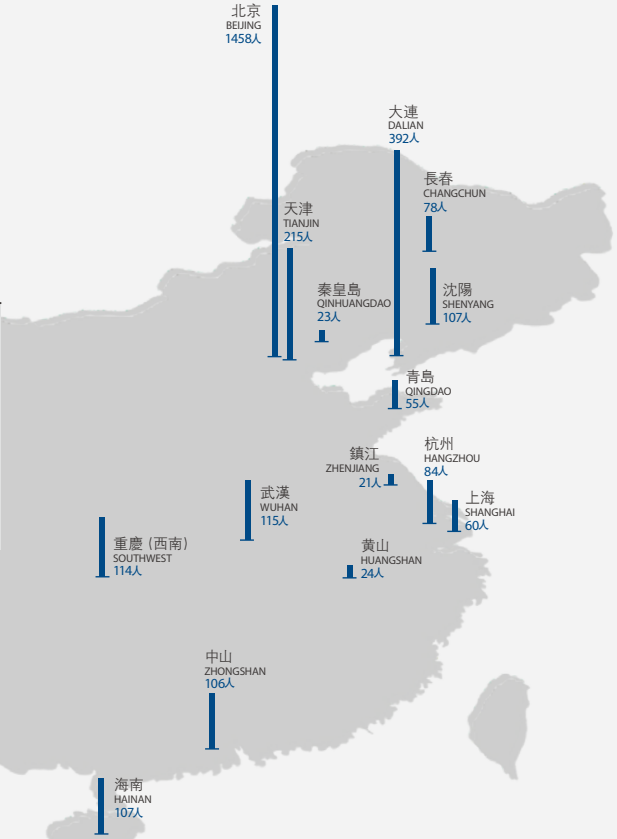


持續的職業發展

開放的就業平臺

遠洋地產為當地
提供更多就業機會(2011年)

2011年公司在社會招聘的同時也為不同專業的應屆畢業生提供較多的就業機會，為他們實現職業理想提供施展才華的舞臺。同時遠洋地產也為在校生提供了大量實習機會。2011年遠洋地產共招聘應屆生124名，招聘實習生45名。



具有合理競爭力的薪酬福利

公司以行業市場薪酬水平為依據保證合理的薪酬競爭力，不斷提高吸引外部優秀人才和保有內部核心人才的能力；內部以職級體系為基礎，合理劃分崗位職責權限，保證各崗位的薪酬水平與崗位實際價值相符合。同時，通過體現同一崗位不同任職者在職責、能力和業績方面的差異性，反映個人價值，確保薪酬體系有效執行。

根據國家有關法律、法規及當地政策，為在職員工繳納社會保險及住房公積金等；提供除法定基本福利保險之外的公司福利，如補充商業保險（年度健康體檢、補充養老保險）等。



遠洋地產2010年CSR報告發布會暨2011戰略溝通會員工團隊

個性化的置業培訓

公司致力於建設學習型組織，出臺了培訓管理作業指引、內部培訓師管理作業指引等一系列制度和規範，充分調動員工參與學習體系建設的積極性，打造遠洋地產學習型組織氛圍，實現員工的個性化發展。公司形成了以“船長訓練營”、“啓航訓練營”和“探海者訓練營”為基礎的學習體系。



針對全體管理人員的培訓項目，涵蓋入職導入、領導力提升、專業能力提升等三個核心領域。針對新任職的高級管理人員（“遠洋船長”），船長訓練營安排了公司的戰略、文化和管理理念的學習，以及公司的代表性產品參觀，而對於在職的“遠洋船長”們，船長訓練營則有計劃地導入領導力、房地產業務等方面的學習，幫助他們管理好團隊、管理好業務。截止到目前，船長訓練營已經成功舉辦3期，累計參訓學員46人，人均學時22小時。



針對全體基層員工的培訓項目，主要涵蓋入職導入、通用技能提升等兩個方面。針對新入職的社招員工，啓航訓練營幫助新同事盡快了解公司、融入公司，發揮潛力；針對全體在職員工，啓航訓練營會根據年度能力提升需求，制定詳細的課程計劃，整合內外部學習資源，提升全員通用能力。2011年啓航訓練營集中公司優勢教學資源，深入一線開發單位開展培訓，受訓人數達474人，人均學時12小時。



針對新入職校招員工為期兩周的培訓項目，內容涵蓋拓展培訓、課堂學習、“老總講故事”、專題研討、團隊展示等。為他們導入積極的工作和生活的理念，幫助其更快、更好地完成從學生到職業人的精神轉變。探海者訓練營已經成功舉辦兩期，第一期（2010年）85名學員；第二期（2011年）111名學員。

远洋地产人均学时统计（以集团总部为例）

	培訓分類	總學時	總學時小計	人均學時	人均學時小計
面授	新員工入職培訓	877	6225	20	54.5
	內部專業學習	2861		18.5	
	外部講師授課	2487		16	
在線		1540	1540	10	10
總計					64.5

注：集團總部按154人計算人均學時。



1 2011年啓航訓練營
2 2011年集團總部3月份員工生日會 右起第八位為李建波副總裁，第十位為徐立副總裁
3 2011年探海者培訓

民主和諧的工作環境

維護員工法律權益，培養員工法律意識

遠洋地產非常重視依法合規，保護員工的合法權益。公司制定了標準、合規的勞動合同範本，在各經營單位推廣執行。公司邀請專業律師，為全體人力資源管理人員進行勞動合同相關法律、法規的培訓，強化相關人員的知法、守法意識。

民主的溝通渠道

公司通過全面推廣職工代表大會制度，建立員工參與決策的合法機制，鼓勵員工參與管理，參與涉及自身利益的重大事項決策。

保證員工的健康與安全

遠洋地產保障職員獲得法律規定的勞動條件，保障勞動安全與衛生。

勞動保護用品管理	公司為職員提供必要的勞動保護用品
休假	職員符合休假條件，可按公司有關規定休假
女職工特殊保護	按照國務院頒布的《女職工勞動保護規定》做好女性職員勞動保護工作。按照勞動部頒布的《女職工禁忌勞動範圍的規定》，保證女性職員不從事有關禁忌勞動

和諧的工作氛圍

遠洋地產一直致力于為員工營造有歸屬感的企業氛圍。在基本的社保體系外，公司提供很多的充滿人性關懷的福利：

創造安全、健康的工作環境

提供早餐、午餐

提供帶薪休假福利

為員工父母提供中秋慰問金

為員工子女提供免費的醫療保障

2011年，公司每月為員工舉辦生日會，通過形式多樣、饒有趣味的團隊遊戲、學習交流、才藝展示、有獎競答、美食品嘗等活動，員工從中感受到了企業的溫暖關愛，也找到了擁有共同愛好和才藝的伙伴



精細化案例

員工管理服務流程精細化

2011年，公司對人力資源相關模塊進行了系統的流程梳理，制定了相應規範和作業指引，並實現了部分流程上線運行。如：員工入職、離職、調動的流程上線，以便及時準確統計員工信息，為高管提供決策支持；為員工提供更好的服務。新上線流程切實有效的覆蓋了全部員工入職時涉及到的各個工作環節，避免線下或郵件通知的繁瑣和滯后，有效提高了工作效率和質量。借助于信息系統的支持，人力資源相關工作更加細致全面，為員工服務的質量明顯提高，通過自身管理工作的精細化為企業做大做強提供了有力保障。

OUR COLLABORATORS 合作方責任

携手供應商與承包商

PARTNERING WITH OUR SUPPLIERS AND CONTRACTORS

面臨的挑戰：

高品質的施工單位與材料選擇，安全的產品與施工質量，是保證房地產開發項目優質完成的關鍵一步。

遠洋地產如何在復雜的市場環境中，公平、公正、公開的識別出優質的施工單位與材料供應商，與他們維護合作共贏的關係？

遠洋地產的回應：

遠洋地產通過精細化的合作流程，在質量、環境、健康、安全與雇傭實踐方面都對供應商與承包商設立一定的標準，並通過實地考察與過程評估對其進行檢查，確保每一個項目過程的精益求精。

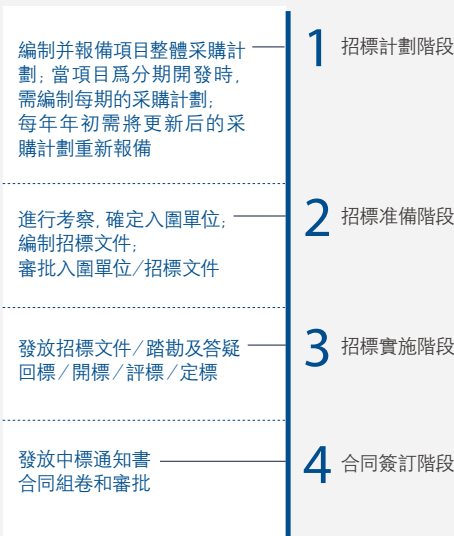
- 供應商/承包商入圍指標要求
- 公正透明的採購環節
- 對自身與供應商/承包商的責任要求
- 對供應商/承包商的評估



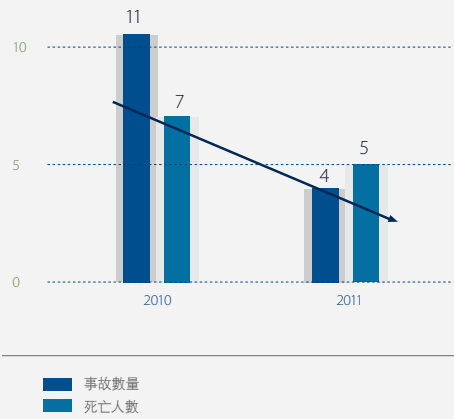
採購原則

全面招標原則	目標成本控制原則
合理低價中標原則	透明公正原則
保密與回避原則	

招標採購工作程序



安全事故减少



供應商/承包商入圍指標要求

遠洋地產訂了供應商/承包商資信初審標準，從安全、資質、環境等多個方面提出明確的指標要求：包括法人資格、企業資質、注冊資本金、近三年本地區承接同類項目數量、社會信譽、安全體系、售后維修等。

公正透明的採購環節

遠洋地產按照嚴格的採購管理制度控制採購環節，為控制產品質量、節約成本并與供應商共享規模效益，集團在2011年開始進行集團戰略採購。

對自身與供應商/承包商的責任要求

遠洋地產在與供應商/承包商的合作協議中，對合作伙伴以及自身均有社會責任方面的明確要求。

遠洋地產的責任

按照合同約定支付工程款；

不得明示或者暗示乙方購買、租賃、使用不符合安全施工要求的安全防護用具、機械設備、施工機具及配件、消防設施和器材等。

供應商/承包商的責任

提供給甲方使用的設備(產品)、服務及其任何部分不侵犯第三方專利權、商標權或其他知識產權等。

為鄰近地區的單位、公眾和其他人員提供并保證照明、防護、圍欄、警告信號，同時提供必需的臨時道路、人行道、防護棚及圍欄等。

嚴格按照國家安全標準制定施工安全操作規程，配備必要的安全生產和勞動保護設施，加強對施工人員的安全教育，并發放安全工作手冊和勞動保護用具。

采取合理措施，防止或者減少粉塵、廢氣、廢水、固體廢物、噪聲、振動和施工照明對人和環境的危害和污染；不使用政府明令禁止使用的對人體或環境有害的材料或物品。

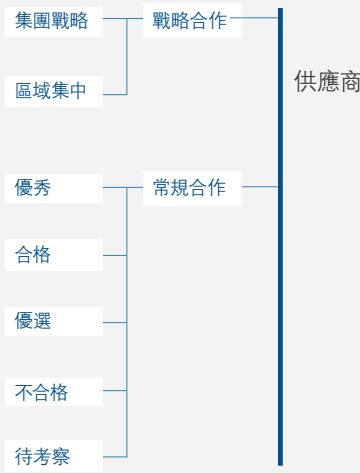
遠洋地產要求建設中廢棄物循環利用。遠洋地產要求總包單位加強現場節能環保管理，對現場施工垃圾當中的包括廢模板、廢木方、短頭鋼筋以及遺落的碗扣件等，派專人進行收集整理，實現建設中廢棄物的循環利用。不能重複利用的按照“可回收垃圾”和“不可回收垃圾”分類暫存于現場封閉式垃圾房，并定期進行消納處理。

總包單位在遠洋地產項目工地發生的安全事故

2011年總包單位施工人員中共發生四起安全事故，致使1人工傷，5人因工死亡，造成總包單位施工人員的直接原因包括高處墜落、火災、起重傷害等。事后，相關總包單位均根據當地社會保險政策對所有的工傷、因公死亡人員進行了申報并按照法律流程進行了理賠，我們在對此等事故表示最大遺憾、并對傷亡人員及其家屬表示深切慰問的同時，更堅定了我們通過携手供方嚴格管理以實現“零事故”目標的決心。

對供應商/承包商的評估

在與供應商/承包商合作過程中及履約完成后，遠洋地產會對供應商進行過程評估和履約評估，評價指標包括質量、進度、成本、安全、文明施工等方面。對於不同級別的供應商，采取不同的管理措施。



精細化案例

供應商管理系統精細化

為配合公司實現業務流程的精細化與信息化，集團開發了海鷗II“供應商管理系統”，以實現供應商信息管理的更加高效、透明。目前該系統已經開發完畢，將於2012年2月上線試運行。系統將從供應商信息錄入、資信審核、供應商考察、供應商評估、供應商等級評定、供應商關系維護、供應商重大信息通告等業務模塊，全面實施供應商管理的信息化。這將是遠洋地產在供應商管理系統精細化方面的開拓性舉措，將全面提升遠洋地產供應商管理方面的實力。



合作供應商/承包商對遠洋地產的評價：

在招標採購過程中，遠洋地產能够秉持公平、公開、公正的原則，廣泛認真聽取各個投標廠家的意見和建議，對每個項目的技術參數都能做到和每個投標廠家仔細確認。在后期的項目配合中，遠洋地產對項目進展中的各個事項能够嚴格按照合同規定辦理。在工程管理過程中，能够對工程質量嚴格把關，精益求精。在款項支付時，管理規範，按時支付，從不拖欠。

上海三菱電梯有限公司
2011年11月28日

遠洋地產在承建項目過程中，積極履約，按時付款，有效保證了項目全面推進。對進度時間節點要求嚴格，確保按時交付產品。質量監管到位，寧可加大投入，也不盲目要求搶工損質。工程設計上，大量使用新型環保材料并適時進行環境監測，使我司不斷改造傳統施工工藝，編制出多項新工法。

中國建築第六工程局有限公司
2011年11月25日

GOVERNMENT AUTHORITIES 政府責任

遵紀守法 誠信經營

BOLSTERING LEGAL AND REGULATORY COMPLIANCE AND BUSINESS INTEGRITY

面臨的挑戰：

“房地產企業履行社會責任，爭當優秀企業公民，首先要履行法定的責任，就是要重視國家的法律法規和標準規範，堅持依法開發經營，照章納稅，使開發項目在程序上，在質量、面積、功能和配套設施等方面都符合國家的規定和合同的約定，這是履行社會責任的底線。”——中國房地產業協會副會長朱中一

來源：<http://gongyi.qq.com/a/20101127/000022.htm>

“實行住房改革以來，我國的房地產企業得到了快速發展，在充分享受經濟社會發展成果的同時，也應主動回報社會，奉獻社會、通過滿足不同社會群體對住房需求來促進社會公平、促進企業與社會的協調發展。”——建設部副部長齊驥

來源：http://news.xinhuanet.com/house/2008-01/16/content_7428472.htm

遠洋地產如何在生產經營中遵紀守法、 支持國家政策，滿足群眾的合理住房需求？

遠洋地產的回應：

遠洋地產作為負責任的房地產企業，一貫堅持遵紀守法的治企理念，嚴格履行法律義務，依法納稅；在完善經營的基礎上，響應國家政策，積極參加公共租賃住房、廉租住房和經濟適用房的建設。

- 合法經營
- 依法納稅
- 公共政策建議
- 建設保障性住房和政策性租賃房

合法經營

關注法律政策

公司關注和研究政策法規變化並隨時進行更新和發布，制定了與法律政策研究相關的工作指引，保證了公司的經營合法合規。

規範合同管理

集團通過推行指引、示範文本等方法，規範銷售、開發和日常管理等各類經營活動，集團通過內審的方式對各單位的合同管理運行進行檢查和評估。

依法處理訴訟信息

集團根據訴訟性質和金額大小，分別以周、月、季度為單位進行及時的跟進和應對處理；總結系統內典型案例或共性風險，並以定期工作會議及不定期培訓形式加以宣貫。

不行賄受賄

公司邀請專業律師，為全體人力資源管理人員進行勞動合同相關法律、法規的培訓，強化相關人員的知法、守法意識。

防範法律風險

集團不定期發布風險提示，2011年度全公司經營活動未出現重大法律問題。

響應國家政策

遠洋地產積極按照土地使用權出讓合同約定的土地用途、動工開發期限進行項目開發建設。按照相關拆遷政策條例，履行規定程序，配合有關政府部門合法拆遷。



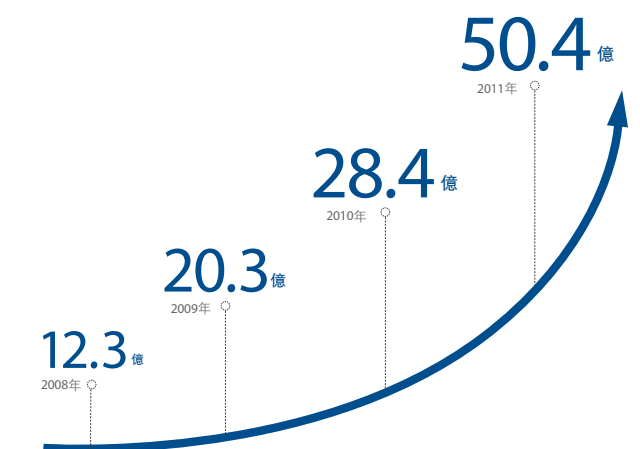
1 全國政協委員（右一）考察遠洋地產配建的遠洋沁山水上品公共租賃性住房項目
2 京港住房保障洽談交流會在遠洋沁山水項目隆重召開
3 北京市副市長陳剛（左二）視察遠洋保障房建設，李明總裁（左一）陪同介紹

保護老城區

遠洋地產項目開發過程中，堅持舊區改建和新區建設相結合的原則，保護和改善城市生態環境，保護歷史文化遺產。以北京遠洋山水水小區為例，“崇興庵”座落在魯穀村遠洋山水水小區東側，該建築為明代建築，系石景山區文物保護單位，占地1200平方米。在小區建設過程中，遠洋地產對項目進行了細緻規劃，嚴格按照相關文物法律規定，對現有用地內綠化古樹、文物進行保護與利用，甚至嚴格到崇興庵周邊二十米之內無建築物。小區竣工交付后，仍配合石景山區文物局進行崇興庵日常看護。隨着區文化委對崇興庵大修工程的啓動，遠洋地產也將積極配合維修實施單位開展各項工作，實現社區可持續發展。

依法納稅

遠洋地產自成立以來，一直遵守政府的各項相關的法律、法規，堅定支持、積極配合政府相關政策，始終堅持依法納稅。2011年，公司共計納稅504,675萬元。



公共政策建議

李明總裁政策建議

保障性住房需要實現可持續發展

就盈利模式的問題，遠洋地產正在積極研究，並願積極配合政府，摸索並完善出一套行之有效的保障房政策實施細則。遠洋地產認為，保障房項目保持合理的盈利空間，是實現市場良性發展的重要前提。然而，在現階段，一切仍處在磨合期，還需要參與各方的共同努力。保障房建設的當務之急是建立可持續的發展模式。

陳潤福副總裁政策建議

完善保障房監管機制

建立完善的保障房准入、退出機制至關重要。遠洋地產認為保障性住房的透明度需要加強，明確政府住房保障的責任與對象標準，堅決防止材料造假申請保障房福利的案例發生，而浪費公共資源。保障房的准入與退出標準應該隨着物價、居民收入水平、消費水平而制定和及時調整。

建設保障性住房和政策性租賃房

住房與城鄉建設部明確提出，2011年計劃建設保障性安居工程任務1000萬套，比2010年的580萬套增長72.4%，十二五期間完成3600萬套的建設任務。

“远洋地产主动为保持房地产市场的价格稳定和促进房地产市场的健康发展，始终紧密配合政府的政策安排，这也是房地产企业应该尽到的社会责任。”

—— 李明



北京·遠洋·沁山水實景圖

精細化案例

遠洋·潤園限價商品房、廉租房

遠洋沁山水·上品政策性租賃房

192800 m²

限價商品房16棟，
19.28萬平米，2707套

10400 m²

廉租房1棟，
1.04萬平米，252套

31790 m²

總建築面積約31790平米

550戶

為 550 戶中低收入家庭
提供了高品質居所

2011 年由遠洋地產承擔的北京市保障性住房項目遠洋·潤園率先實現交付使用，兌現了遠洋地產對政府與老百姓的承諾。

合理的戶型結構

利用多年的住宅開發經驗，遠洋地產對戶型進行多輪優化，大大提高了得房率。潤園的戶型為一居室面積約在55平方米左右，二居室75平方米，三居室88平方米，可以在滿足居民生活品質的同時，控制戶型面積從而減輕低收入購房者的負擔。

精細化的品質保證

面對保障房施工質量不高的行業問題，遠洋地產將對品質的“精細化”追求細化到外牆和每一扇窗子，力爭創建“優質工程”，另外，考慮到保障房用戶的收入較低，在周邊沒有市政熱力的情況下，遠洋地產為保障房專門投資建設了專用鍋爐房。

“遠洋地產·潤園限價房主體工程質量和商品房無差異。”

——專業驗房機構“房師傅”的工程師在驗房後表示

由遠洋地產承建的北京市首批含政策性租賃房——遠洋地產沁山水·上品項目於2011年9月交付使用，總建築面積約31790平米，共計為550 戶中低收入家庭提供了高品質居所。小區內配套有商業、社區衛生服務站等，地上配套車位約為110個。

精細化的裝修配置標準

遠洋沁山水·上品政策性租賃房項目整體建設標準根據《北京市公共租賃住房建設技術導則（試行）》的相關要求，並按照遠洋地產的“精細化營造，品質為先”的企業標準嚴格確保每一道工序的工藝質量。

戶門：鋼質防盜保溫門；

室內門：高檔木質門；

起居室與臥室：牆面、天棚面為水性內牆塗料，地面為地磚；

廚房：地面為防滑地磚，牆面為瓷磚，天棚面為鋁扣板吊頂。設整體式櫥櫃；

衛生間：地面為防滑地磚，牆面為瓷磚，天棚面為鋁扣板吊頂。配套潔具為節水型坐便器、洗手盆。

人性化的“菜單式”家具電器服務

沁山水項目成為第一個提供“菜單式”家具電器服務的公租房項目，租戶可自由選配符合公租房戶型的11種家具和4種家電。

OUR COMMUNITY 社區責任

推動社區發展
投身社會公益DRIVING
COMMUNITY
DEVELOPMENT AND
CHARITY EFFORTS

面臨的挑戰：

隨着中國經濟的快速平穩發展，房地產業作為帶動經濟發展的支柱產業，不僅在提高人們居住水平、推動城市化進程中發揮了重要作用，也日益成為保持社會穩定的重要力量，房地產業被賦予越來越多的社會責任。

遠洋地產如何在保證生產經營的同時，結合企業自身能力與優勢，參與社區建設，助推城市發展？

遠洋地產如何在不太完善的公益慈善環境中，高效透明、專業規範的履行企業社會責任，促進社會公益事業的發展？

遠洋地產的應對：

“共同成長，相伴一生”是遠洋地產對每一個利益相關方的承諾。對於社區，對於整個社會，遠洋地產都會恪守這個承諾，將這份理念精細於愛，投身到社區建設，融入到每一項公益事業中。

- 助社區 促發展
- 微公益 大價值
- 促教育 可持續
- 志願者 在行動



雲南文山縣石洞門小學的孩子們

助社區 促發展

項目本地化經營為地區做貢獻

遠洋地產在全國19個高速發展的城市擁有約60個分別處於不同開發階段的開發項目。各開發項目盡量在“人財”使用、材料採購方面實行本地化管理，使事業在當地扎根落戶，推動當地社區各方面的發展。

助推城市發展

中國農業銀行北方數據中心

為應對銀行系統全國數據集中和操作風險控制的新形勢和新要求，中國農業銀行決定在北京和上海建立“兩地三中心”的災備體系。在此背景下，遠洋地產有限公司受托代建中國農業銀行北方數據中心。

該項目位於北京市海澱區蘇家坨中關村創新園，建設內容包括軟件研發中心、清算中心、檔案中心、北京分行科技樓、數據中心等，建成后將有利於中國農業銀行業務安全穩定運行。

本項目分C6-05、C6-06兩個地塊，自2010年10月奠基開工以來，2011年兩地塊均完成了土方、護坡及降水的施工，且C6-06地塊完成了基礎底板的施工，局部地下二層頂板施工完成，C6-05地塊完成臨建的搭設與塔吊的安裝，相關設計及招標等工作也根據計劃有序完成。



微公益 大價值

遠洋地產有限公司資助成立北京遠洋之帆公益基金會，協助企業更加專業、系統的履行社會責任，推動各區域分公司企業公民角色的踐行，增強企業的社會責任觀。自2008年成立以來，基金會積極投身於教育、環保等公益事業，每年創造出新成績，2011年更凸顯了“微公益、可持續”的特點。



發展方向 遠洋之帆將結合遠洋地產相關業務領域以及社會公益需求，主要致力於環保和教育兩大公益方向。

戰略定位 遠洋之帆將由運作型基金會逐漸發展為運作型與資助型相結合的基金會。

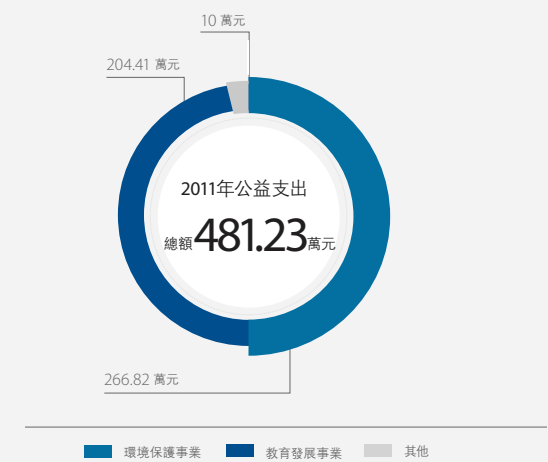
NGO合作機構

2011年基金會與NGO機構合作，成功開展了一系列公益項目。助推行業發展，邁出了基金會從運作型向資助型轉變的一小步。

北京外企志願者協會
美國環保協會
北京市環保基金會
北京市海澱區老教育工作者協會
雲南省健康與發展研究會
北京師範大學白鴿社團
搜狐公益、法制晚報、公益時報、希望旅程等

2011年公益支出

2011年遠洋之帆基金會和品牌環保公益活動“老社區，新綠色”各公益項目累計指出達481.23萬，項目主要集中在貧困孩子教育、大學生社會實踐及環保領域。



促教育 可持續

可持續發展助學計劃

由面向貧困孩子、大學生、教師等群體一些系列的公益項目活動組成，這些項目從教學環境改善、教學能力改善、經濟能力改善以及志願者行動四方面關注教育公益事業，并通過可持續發展助學網絡平臺為該計劃提供網絡推廣，為社會力量參與助學提供一種可持續發展的新模式。目前該計劃已覆蓋到四川、河北、新疆、青海、雲南等5個省份的10個城市。

地區	可持續發展助學項目
四川	助學金、愛心圖書室
雲南	教師培訓、愛心午餐、助學平臺、大學生暑期助學支教
新疆	助學平臺、冬衣捐贈
青海	太陽能照明、助學平臺、冬衣捐贈、文具捐贈
河北	教師培訓、農作物種植

可持續發展助學網絡平臺

自2011年9月30正式上綫以來，共計實現了對 426名孩子，239100元的愛心援助。

愛心助學金	2009年	2010年	2011年
資助學生 (個)	457	353	426
愛心助學金 (元)	32400	259200	239100

紅馬甲·西部温暖計劃

2011年遠洋之帆聯合中國青少年發展基金會蘭花草藝術基金、搜狐公益等多家機構發起“紅馬甲·西部温暖計劃”，累計收到8萬余件棉衣和棉襪等禦寒衣物。活動期間，遠洋之帆基金會分別在遠洋萬和城、遠洋公館、遠洋天地、遠洋新干綫等10個社區，以及公司內部開展了募捐活動，共計為新疆清河、青海玉樹等地22所學校的師生捐贈了5800件愛心冬衣物及其他物品若干。

愛心紅馬甲	2009年	2010年	2011年
資助學校 (所)	11	7	22
愛心物資 (件)	7585	4000	5800

愛心午餐

2011年5月，基金會與衆多社會愛心人士，為文山縣平壩鎮的多所小學的223名學生提供了一學期的午餐，價值44600元。

大學生社會實踐獎

是在高校中設立的，用以鼓勵高校學生積極參與社會實踐的常態項目。2011年“第三屆‘探海者’遠洋之帆大學生社會實踐獎”共有來自北京大學、清華大學、浙江大學、東南大學、同濟大學等20所重點高校335支團隊報名參與，無論是參賽團隊數量還是作品質量均有明顯提高。

大學生社會實踐獎	2009年	2010年	2011年
參與高校 (所)	5	12	20
參與團隊 (個)	91	293	335
發放獎金 (萬)	9.2	26	27.2

園丁獎

遠洋地產通過在合作的教育機構中設立“遠洋之帆園丁獎”，對在教書育人、科學研究、教育管理等方面有突出貢獻的教師及教育工作者進行獎勵。2011年共計為122名教師頒發了園丁獎，獎金總額度為27萬。

園丁獎	2009年	2010年	2011年
獲獎老師 (個)	82	34	122
發放獎金 (萬)	20	24	27

師資培訓

為幫助城鎮教師提高教學能力，實現教育的持續發展，遠洋之帆持續在全國範圍內推廣開展教師培訓活動。2011年遠洋之帆基金會，組織海澱區老教育工作者協會以及NGO教師培訓活動組織，對河北懷來土木鎮、雲南文山平壩鎮共計246名教師進行了培訓。



• 3520
3520名遠洋之帆志願者

• 1400
1400名員工志願者

• 6787
全年志願者服務時間累計達6787小時。

志願者 在行動

設立于遠洋之帆公益基金會下，由一批自願為社會和他人提供服務和幫助的，遠洋地產員工以及社會愛心人士共同組成。志願服務日益成為遠洋地產新的企業風尚，2011年有兩名遠洋之帆志願者榮獲聯合國“國際志願者十周年優秀志願者獎”。

遠洋之帆志願者	2009年	2010年	2011年
遠洋之帆志願者（個）	2500	2000	3520
員工志願者（個）	600	800	1400
志願服務時間（小時）	----	4336	6787



遠洋之帆志願者到青海玉樹囊謙縣吉尼賽鄉第二寄宿小學貧困學生家庭走訪



新疆清河縣龍爾托海小學的孩子

精細化案例

遠洋之帆志願者可持續助學“看世界”公益之旅

2011年遠洋之帆公益基金會在教育援助的方案中，除了教育基礎設施的改善外，格外強調了打開山區孩子視野的軟件提升，整個計劃被稱之為“看世界”。

在海拔4000米的青海玉樹囊謙縣，遠洋地產的員工志願者王慶德、譚躍、宋妮幫助當地小學校安裝了太陽能發電設備。孩子們通過電視電腦等設備，開始看到外面的世界。

在缺乏優秀教師資源的河北懷來，基金會委托北京市海澱區老教育工作者協會為當地教師進行了3期教學培訓，打開教師們的視野，幫助當地教師提高教學水平。

在留守兒童日益增多的雲南文山，基金會委托北京師範大學白鴿志願者團隊開展暑期活動，幫孩子們增長視野，設置了心理輔導、家長子女互動等豐富的心靈培養課程。

“看世界”的公益之旅，不僅幫助當地貧困孩子了解外面的世界，同時也為遠洋地產員工和志願者們打開了關注貧困孩子教育事業的愛心之窗。2011年的

可持續發展助學“看世界”計劃，全程被拍攝成為紀錄片并上傳互聯網，獲得了78萬次點擊量，喚起社會對中國基礎教育狀況多種問題的關注。

遠洋之帆志願者是推動遠洋公益事業持續發展的重要力量，聯合國“國際志願者十周年優秀志願者獎”也是對遠洋之帆志願者公益行動的極大肯定。

遠洋地產強調公益的可持續

“遠洋之帆一直倡導公益的‘可持續’性。基金會每年會征集志願者對受助地區進行走訪，盡可能發現并解決問題。以雲南文山石洞門小學為例，遠洋之帆根據考察到的學校具體情況，先後為其修建‘愛心水窖’、組織‘愛心午餐團購’、組織教師培訓、派遣大學生團隊短期支教等，并持續為貧困孩子提供助學金支持，希望通過改善教學環境、提升教學能力、改善當地經濟狀況和志願者行動等多方面的不斷努力，實現當地教育公益的可持續發展”。

——第二屆遠洋之帆大學生助學論壇
遠洋之帆基金會秘書長段濤

OUR ENVIRONMENT 環境責任

開展綠色活動 實現低碳辦公

ADVOCATING GREEN INITIATIVES AND A LOW-CARBON WORKPLACE

面臨的挑戰：

隨着世界工業經濟的發展、人口的劇增、人類欲望的無限上升和生產生活方式的無節制，人類社會消耗的能源在迅速的增長。化石燃料的燃燒是人類最主要的獲取能源的手段，同時帶來巨大的二氧化碳排放量。世界氣候面臨越來越嚴峻的挑戰，二氧化碳排放量越來越大，地球臭氧層正遭受前所未有的危機，全球災難性氣候變化屢屢出現，已經嚴重危害到人類的生存環境和健康安全。

遠洋地產除在自身產品中實現綠色建築、和諧宜居外，是否會對環境保護做出貢獻？

遠洋地產的回應：

遠洋地產無論是從生產經營，還是到社會實踐都非常注重環境保護。遠洋地產在打造綠色建築的同時，更把綠色視角延伸到社會，以“老社區 新綠色”環保活動為平臺，資助社區改善環境，發動社區、員工、大學生社會力量參與共建綠色環保家園；以綠色、低碳的標準要求開展企業日常辦公活動。

- 綠色環保行動：“老社區，新綠色”
- 綠色辦公
- 綠色運營：碳中和計劃



730

啓動以來，已走進全國17個省市730個社區

140

資助了近140多個社區和學校建立改善示範項目

3000萬

3000萬人因活動受益，身邊的環境得到改善

綠色環保行動“老社區，新綠色”

“老社區，新綠色”環保公益行動以“老社區，新綠色；小投入，大環保；不浪費，可持續；全社會，一心意”為口號，自2006年啓動以來，已走進全國17個省市730個社區開展了形式多樣的環保活動，並資助了近140多個社區和學校建立環境改造或環境改善示範項目。據不完全統計，3000萬人因活動受益，身邊的環境得到改善，人們的環境意識得到顯著提高。



綠色走進社區——遠洋社區公益環保獎

環境保護部宣傳教育中心、遠洋之帆公益基金會及美國環保協會於2011年聯合發起“第一屆遠洋地產社區環保公益獎申報評選活動”，在北京、上海等共14個省的17個城市設立舉行，共有70個社區報名參與。獲獎社區將在遠洋地產的資助下，根據所提交的方案實施社區環保改造項目。

綠色走進家庭——生態家庭種植大賽

2011年，“老社區，新綠色”發動北京市6個城區的128個社區的9000多戶居民家庭參與“第二屆生態家庭種植大賽”。該活動美化社區環境，豐富居民生活，促進社區鄰裏之間的和諧，受到社區居民的普遍歡迎。

生態種植大賽	2010年	2011年
參與城區（個）	6	6
參與社區（個）	37	128
參與居民（戶）	3600	9000
發放蔬菜種子/苗	57000（顆）	27000（株）
種植講座（場）	6	6

綠色走進大學——全國大學生環保創意大賽

連續六年舉辦的“全國大學生環保創意大賽”，2011年更是得到了共青團中央學校部、環保部宣教中心、美國環保協會、北京外企志願者協會和更多全國各高等院校的大力支持和參與。

大學生環保創意大賽	2009年	2010年	2011年
參與省市（個）	9	19	23
參與高校（個）	107	159	185
參與作品（件）	1753	2965	2176

北京遠洋之帆公益基金會2011年獲得
“2010年度北京市生活垃圾分類社會單位貢獻獎”

綠色辦公

2011年遠洋地產以內部員工和遠洋國際中心為對象，開展了以每月22日“綠色辦公”為主題的系列環境教育和宣傳活動：午休關燈一小時、低碳十則、綠色辦公習慣、“綠色辦公”志願者小組、“綠色辦公”電子聖誕賀卡等。“綠色辦公”活動全面提升了員工的環境意識、參與意識及社會責任意識，2011直接參與活動的員工累計超過2000人次。

綠色運營：碳中和計劃

碳中和

隨着全球變暖的加劇和世界氣候的異常，“碳”逐漸變成社會各界的焦點。碳中和（carbon neutral）是人們為減緩全球變暖所作的努力之一，也是能在較短時間內得到明顯效果和收益的碳減排措施。

在全球節能減排，倡導低碳生活的大背景下，2011年遠洋地產集團總部依據政府間氣候變化專門委員會（IPCC）于2006年發布的《國家溫室氣體排放清單指南》（該指南從能源、工業過程和產品使用、農林業和土地利用、廢棄物、其他5方面），對2010年全年各項碳排放進行了統計，2010年集團總部運營環節的碳排放量為5866.69 tCO₂e/a。

對此，遠洋地產集團提出了企業碳中和方案：通過空調能耗管理、辦公過程中能耗管理、低碳出行、節水措施、節材措施、人文低碳等措施實現節能減排。

經過內部優化，2011年集團總部運營環節的碳排放量將大幅降低，只有4299.84CO₂e/a，全年可以減少碳排放1563.35tCO₂e，為初始估算的碳排放量的27.25%。這部分的碳排放相當於95000m²的森林1年吸收的碳排放量。

碳中和前后碳排放量對比

正排放部分		
二級分類	排放量tCO ₂ e/a	采取碳中和措施后減排量tCO ₂ e/a
大樓電力供應CE_EP	885	-77.5
大樓其他能源消耗CE_EU	25.79	0
自身交通CT_IT	0	0
周邊交通CT_OT	43.05	-12.9
私人交通CT_OC	4820.06	-1476.9
用水CWW	1.33	-0.099
固體廢棄物CSW	1.19	-0.339

（由于在辦公樓周邊增加植物數量的碳中和方法實施難度較大，因此制定的碳中和措施並沒有對負排放做出貢獻，不計入上表數據）

精細化案例

“綠色北京”的精心建設：水循環四合院

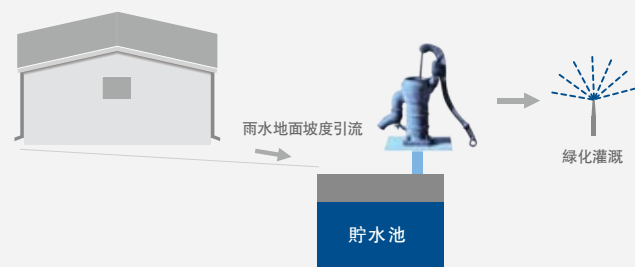
水資源短缺：目前全球淡水資源不僅短缺而且地區分布極不平衡，北京市地下水超采現象嚴重，導致地下水水位逐年下降，形成大面積的降落漏斗，水質也逐年惡化。2011年北京市出臺了北京國民經濟和社會發展第十二個五年規劃綱要，明確提出要全面實施“綠色北京”戰略，把資源節約型和環境友好型社會建設作為轉變經濟發展方式的重要着力點。

面對政府的倡導與社會環境的需要，2011年遠洋地產戰略發展部、設計研發部携遠洋地產裝飾公司，共同開展了“水循環四合院”示範項目的建設，把最新的節水理念和水處理技術應用在社區建設中，推動了公司在生態社區建設和綠色建築技術應用領域的實踐，改善了老北京四合院居民的生活居住環境。

人工濕地廢水處理處理系統



雨水收集利用系統



更多詳細內容請參見《老社區 新綠色 水循環四合院環保改造》手冊



- 1 志願者們響應“綠色辦公日”多走樓梯，少乘電梯
- 2 “綠色辦公日”綠色知識宣傳
- 3/5 2011年第二屆生態家庭種植大賽交流活動現場
- 4 “綠色辦公日”倡導員工午間節能
- 6 2011年5月16日北京市副市長劉敬民（右一）參觀遠洋之航公益基金會環保公益項目展示
- 7 2011年“老社區 新綠色”參加北京市垃圾分類系統建設與資源化處理技術經驗成果交流
- 8 “綠色辦公日”志願者在填寫互助搭乘的信息
- 9 2011年4月遠洋地產廣源福副總裁（右一）、環境保護部環境發展中心書記周松橋（右二）、美國環保協會中國項目負責人張建宇（右三）共同啟動第一屆“遠洋社區環保公益獎”，“老社區，新綠色”活動

SUB-REPORT
分報告

OUR PRODUCTS 產品責任

面臨的挑戰：

伴隨着房地產企業一個個項目進行的同時，許多社會問題也呈現在了人們的眼前：社會資源和能源的大量消耗、社區生態的破壞、建築垃圾的隨意排放、房屋質量不過關等問題對人的身心健康產生不利影響，提供綠色安全的產品是開發商不可推卸的責任。

房地產企業如何才能提供綠色、安全、高品質的建築產品？

遠洋地產的回應：

作為房地產企業，為人們提供高質量的房屋建築和綠色的生活環境是遠洋地產最重要的社會責任。2011精細年，遠洋地產無論從產品的規劃、設計流程，到開發生產流程都秉持着綠色、安全的建築理念，打造精細的建築產品是遠洋地產的核心競爭力。

- 可持續發展的項目設計
- 打造綠色產品
- 實施安全生產
- 保證產品質量

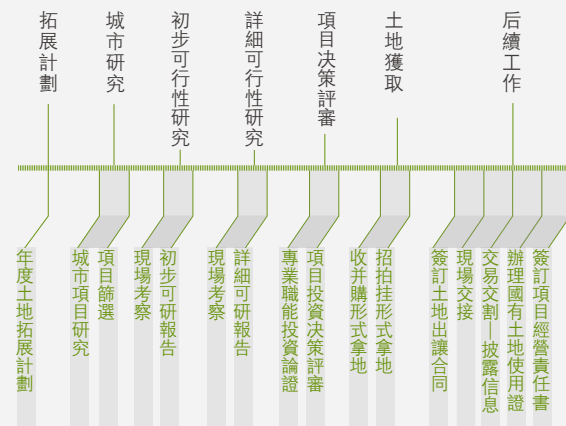


可持續發展的項目設計

可持續的土地拓展計劃

本着為投資者、顧客、員工、供應商和社會等利益相關方負責的態度，遠洋地產嚴格按照國家及地方法律法規，遵循項目與周邊環境協調與可持續發展的理念，獲取土地。

招拍掛項目流程示意圖



可持續的項目效益論證

論證項目的投資可行性，需要綜合考慮項目區位條件、區域經濟狀況、區域市場形勢及項目規劃指標。

社會效益論證

遠洋地產在進行項目論證中，充分考慮項目所帶來的社會效應，積極履行企業的社會責任，創造多元的社會價值，包括：

- 提供大量為大眾利益服務的配套設施，例如幼兒園、小學、會所及各種商業配套等等；
- 結合社區周邊環境特征，為政府代建項目周邊的綠地和大眾活動場所，顯著改善擬建設社區的生活環境和公共活動參與度；
- 在不損害股東利益的情況下，積極參與帶有保障房配建指標的住宅項目，2011年遠洋地產在其拍賣方式獲取的杭州普福項目中，保障房配建約為230套。

環境效益論證

遠洋地產在進行項目論證中，充分考慮低碳、節能、環保的要求，並以此為標準考慮項目定位，同時做好相應資金預算。例如，2011年的部分項目論證過程中，就認真研究並充分考慮了我國“綠色建築星級”認證標準。

打造綠色產品

2011年遠洋地產以“精細化”發展戰略為導向，以可持續發展為理念，精細產品研發、開發綠色產品、推廣綠色技術、打造綠色建築，實現了效率、增值、生態、環保等產品預期目標。

600萬

產品研發投入費用約為600萬元人民幣。

56.8%

2011年遠洋地產的生態住宅占到年度建設完工項目總面積的56.8%

73.46%

2011年建築節能率≥65%的項目面積占到年度建設完工項目面積的73.46%



精細研發流程 開發綠色產品

遠洋地產產品設計始終遵循持續綠色健康發展的理念，不僅着眼于提供優質的房地產物業產品及增值服務，更以全方位改善人們工作生活環境、建設社區、為社會發展做出貢獻為己任，非常重視綠色、節能環保技術的研發、實施和推廣。2011年遠洋地產投入專項資金，並配備專業團隊進行綠色技術的研究和推廣。從結構、機電、景觀、精裝等各個角度研究建築單體創新設計，為有效的提升產品品質、降低產品能耗提供技術指引。2011年產品研發投入費用約為600萬元人民幣。

推廣先進技術 打造綠色建築

公司通過運用本土植物的園林綠化、原生林保護、自然通風、夏季遮陽、太陽能利用、節能空調等環保技術，真正為購房者帶來健康和經濟上的收益。

2011年遠洋地產依托于新技術、新材料打造了一批節能環保要求的高科技型節能示範建築：北京朝陽區的頤堤港項目、遠洋地產萬和公館，大連遠佳創智中心等等。北京CBD-Z6地塊的超高層項目，也將同時按照國際和中國建設部頒布的綠色建築標準進行設計、施工和運營。

場地選擇、場地污染源控制、場地自然環境保護

場地建設不破壞當地文物、自然水系、濕地、基本農田、森林和其他保護區。建築場地選址無洪澇災害、泥石流及含氫土壤的威脅。

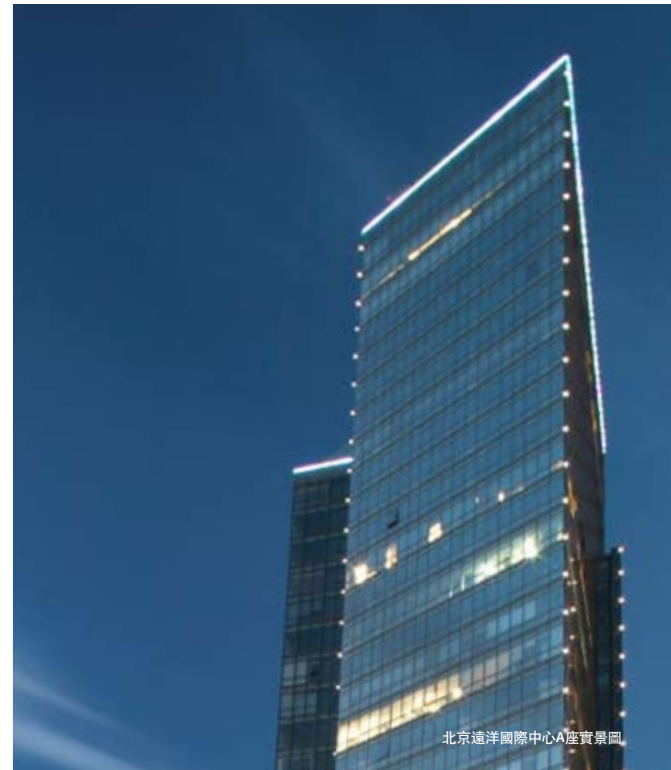
建築場地安全範圍內無電磁輻射危害和火、爆、有毒物質等危險源。

場地內無排放超標的污染源。

合理選用廢棄場地進行建設。對已被污染的廢棄地，進行處理並達到有關標準。

不對周邊建築物帶來光污染，不影響周圍居住建築的日照要求。

要考慮消除危險源和污染源。諸如電磁輻射超標、火爆、有毒物質，其它超標污染元素等。



精細化案例： 遠洋地產對綠色建築的不斷追求

北京市首座取得既有建築LEED-EB 認證的寫字樓——遠洋國際中心A座

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 是一個評價綠色建築的工具，由美國綠色建築協會建立并推行的“綠色建築評估體系”，被認為是最完善、最具影響力的評估標準。通過LEED-EB認證的建築更節能、節水，並能提供更健康的室內環境。

經過一年的努力，遠洋國際中心A座于2011年12月8日通過了LEED-EB金級認證。認證項目組攻克多項技術難，關運用領先的新風系統、冰蓄冷技術中央空調、外立面為Low-E玻璃幕牆等多項先進綠色技術實現了：

- 樓梯燈光改造 ■ 中央空調改造
- 自控能源系統 ■ 大樓煙道改造
- 樓頂保溫隔熱改造



精細化案例： 遠洋地產對綠色技術的不斷運用

遠洋創智高地—— 遠洋地產第一個產業園區項目

國家財政部和住房城鄉建設部在“十二五期間”對可再生能源建築應用推廣的要求：“開展可再生能源建築應用集中連片推廣，進一步豐富可再生能源建築應用形式，積極拓展應用領域。

位於大連的“遠洋創智高地”作為遠洋地產第一個產業園區項目，占地66萬平，建築面積92萬平，是以嵌入式軟件與服務外包為主導核心產業，以新能源、新材料等新興產業為突破渠道，以高端製造業為動力引擎，以高端服務業為載體的高技術創智產業園區。

“遠佳創智中心”作為遠洋創智高地的服務中心，位於園區入口處，面積12980平方米，是集辦公、會議、展示、服務等功能為一體的綜合性辦公樓。項目定位於北方地區首個“0+”能耗的標杆力作，在低碳節能的同時更關注使用者的舒適性和健康性。共採用包括地源熱泵、太陽能發電等可再生能源利用在內的5大節能系統，13項節能新技術應用。

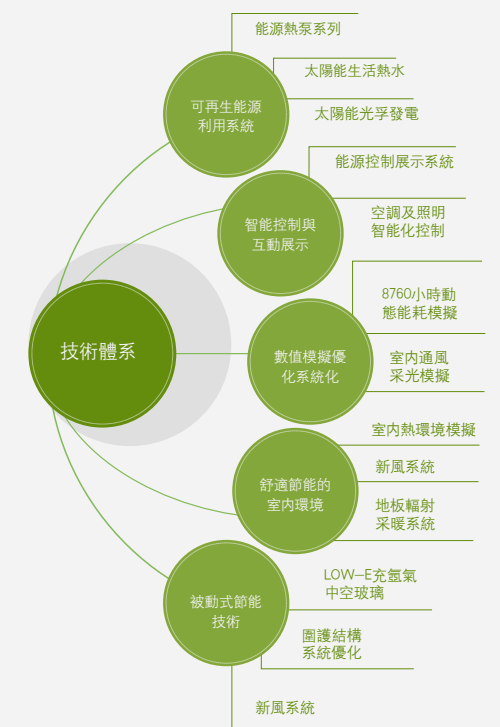
北方地區代表性“0+能耗”建築

- 相對同類建築節能80%，建築綜合節能達65%；
- 比VRV空調年平均能耗降低60%；
- 實現年CO₂減排量265.7噸，SO₂減排量2.54噸，相當於每年新增11畝森林，節省26.6萬度電；
- 運營管理費比傳統辦公樓節省20%。

舒適性與實用性的高度平衡

- 比傳統辦公樓更關注使用者舒適性，溫度20~26℃，濕度30%~70%，平均新風換氣量30m³/h*人；
- 保證室內空氣質量，進行公共空間CO₂濃度監測，保證自然通風狀態下，主要功能房換氣次數不低於2次/h；
- 80%以上主要功能房間實現自然采光。

遠佳創智中心力爭到2015年底，新增可再生能源建築應用面積25億平方米以上，形成常規能源替代能力3000萬噸標準煤。切實提高太陽能、淺層地能、生物質能等可再生能源在建築用能中的比重。到2020年，實現可再生能源在建築領域消費比例占建築能耗的15%以上。



實施安全生產

以“依法開發、持續完善過程控制、預防為主、保障全員健康安全”作為企業安全工作方針開展生產安全保障工作。

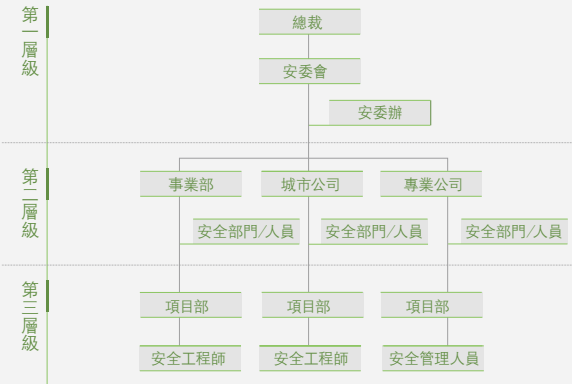
安全工作依據：

- 《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國建築法》、《中華人民共和國消防法》、《企事業單位內部治安保衛條例》等國家法律法規；
- 集團各單位所在地政府安全管理法律、法規；
- 集團《管理手冊》、《程序文件》及《安全管理制度》、《安全責任追究作業指引》、等9項安全管理制度、作業指引。



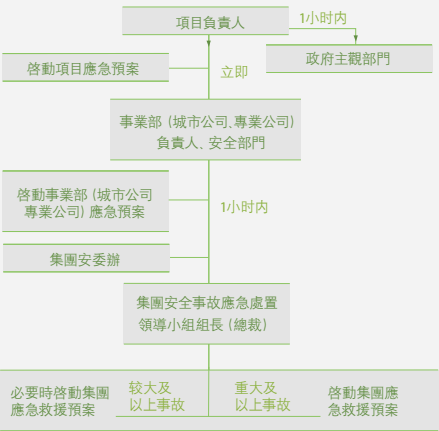
加強安全管理組織保障體系建設

- 集團運行“三級管理、層級負責”的安全監督管理體系
- 2011年配備安全管理人員268人（2010年231人），其中專職安全管理人員95人
- 本部層面配備專職安全管理人員的單位有 14 個，占二級單位總數的 66.7%
- 安全管理組織實現對所有業務單元的全覆蓋



建立應急管理體系

- 2011年遠洋地產發布了《遠洋地產安全事故應急救援預案》
- 集團共建立事故/事件預案418個
- 本部層面（含辦公區域）預案覆蓋率85%
- 項目層面預案覆蓋率98.1%



開展安全宣傳教育培訓

培訓與交流

2011年度，集團安委辦共組織安全管理專業培訓4次，培訓106人次，安全培訓對事業部（城市公司、專業公司）安全主管覆蓋率達100%。

宣傳

安委會于6月組織開展“安全生產月”活動號召在全集團範圍內開展安全專項檢查和教育培訓。

風險提示

安委辦在春節、國慶等節假日前根據往年事故案例提前進行風險識別，組織各單位提前開展危險源排查和防控措施落實。

安委辦定期根據季節變化、社會上發生的重特大安全事故（事件）案例、集團相關業務開展情況進行安全風險提示，共下發風險提示單3份，主要集中在消防、交通和模板支撐體系監管等方面。

2010年實施完成	2011年安全目標	2011年實施完成	2012安全目標
較大及以上安全事故：0； 百萬平米事故率1.89； 百萬平米死亡率1.20；	較大及以上安全事故：0； 百萬平米事故率≤3.00； 百萬平米死亡率≤1.20；	較大及以上安全事故：0； 百萬平米事故率0.42； 百萬平米死亡率0.42；	較大及以上安全事故：0； 百萬平米事故率≤3.00； 百萬平米死亡率≤1.20；

安全目標與完成情況

可以看出2011年的百萬平米安全事故率與死亡率是有所下降的，這說明集團完善管控體系和嚴格安全責任落實等基礎性工作的開展對事故防範工作取得初步成效。



大連紅星海世界觀景圖



重慶遠洋高衛夫國際社區效果圖

保證產品質量

以“把握市場, 營造優美環境; 以人爲本, 提供優質服務”爲質量方針,在生產經營中嚴格遵守, 保證產品質量。

質量管理體系建設

- 2011年專兼職質量管理成員達到209名
- 10個單位本部設立質量管理機構, 占開發類單位總數的62.5%
- 集團質量管理體系文件共計274項, 2011年新增制度、指引67項
- 各開發類單位在集團制度、指引基礎上進行管理細化
- 實現了從土地獲取、產品定位、方案及計劃到項目實施交付維保的全鏈條質量管理覆蓋

質量、環境及職業健康安全管理體系認證與審核

遠洋地產質量、環境及職業健康安全管理體系認證歷程

1997	試運行ISO9002標準體系
1997	中國商檢質量認證中心和出口商品生產企業質量體系ISO9000工作委員會CCQSEM _{NO.1} 爲公司頒發ISO9002-1994認證證書。公司成爲最早推行質量管理體系的房地產公司之一。
2003	取得方圓標志認證中心和國際聯盟組織頒發的ISO9001: 2000和ISO14001: 1996中英文版認證證書
2005	通過方圓標志認證中心和國際聯盟組織頒發的ISO9001: 2000、ISO14001: 1996和OHSAS18001:1999中英文版認證證書
目前	嚴格按照ISO9001: 2008、ISO14001: 2004和OHSAS18001:2001國際標準實行管理并獲得了體系認證證書

- 體系覆蓋集團總部及北京區域事業部, 包括: 遠洋山水、遠洋沁山水、遠洋天地、遠洋公館、遠洋東方、遠洋一方、遠洋天著項目
- 2011年組織4次體系培訓, 範圍涵蓋集團、4個事業部、12城市公司、及4個專業公司, 共計650人 (其中, 67人獲得內審員證書), 人員專業範圍覆蓋產品營造全過程。

組織人員	2010 年	2011年
持證內審員人數	12	67
三體系推進員人數	48	472

- 嚴格的內審與外審:自公司獲得認證以來, 按照《管理評審控制程序》要求開展管理評審, 每年至少完成一次內審, 並進行第三方認證審核。日常檢查采取指導、監督、抽查的方式進行。

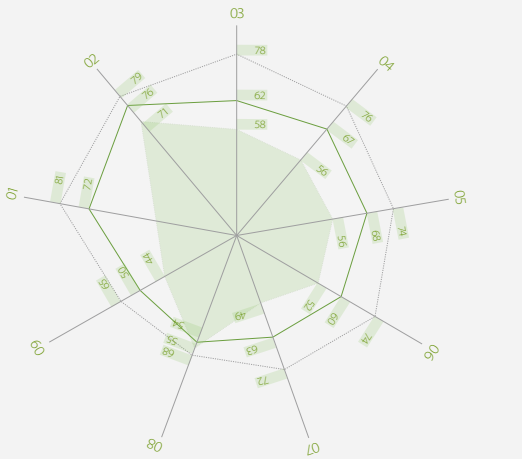
嚴把項目工程質量

遠洋地產高度重視項目的工程質量, 通過項目流程精細化管理, 實現每一項工程環節的高質量交付。

- 工程質量大檢查:2011年, 公司成立了由副總裁帶隊的工程質量檢查小組, 對13個城市共30個項目, 進行了工程質量大檢查, 并及时將問題清單和相關照片反饋給項目。
- 各單位常態檢查:北京、東北、天津等多項目管控區域均實施季度工程質量聯合檢查, 其中東北事業部對東北區域的覆蓋面內的在建工程進行了工程管理、工程質量、監理單位、安全生產及文明施工等內容的三次聯合檢查。

房屋內部質量細項全面提升

01 上下水設施 02 采暖設施 03 防水 04 煙道、排風系統 05 開關、插座、線路等
06 入戶門及配件 07 窗戶及配件 08 牆面、地面、屋頂 09 隔音



2011年度客戶滿意度忠誠度研究報告 (住宅)

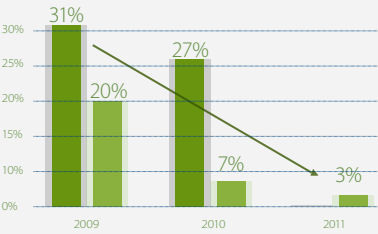
—— 第三方 (蓋洛普) 調研結果



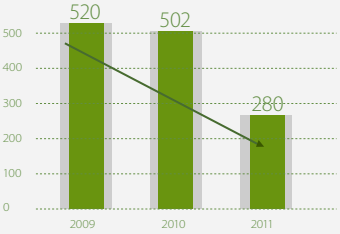
產品質量不斷提升

中山: 分戶驗收機制助推品質提升	中山公司推廣分戶驗收機制, 從產品質量的交付驗收控制延伸到全鏈條質量管理, 產品質量提升顯著, 2011年工程質量客戶滿意度超越行業標杆水平 (81分), 達到82分。
東北: 質量通病治理效果明顯	2011年東北事業部推行質量通病防治舉措, 推廣標準化施工工藝, 其中, 紅星海項目形成屋面保溫、地采暖等環節形成多項標準化成果, 目前推行的聚氨酯發泡施工工藝, 取得別墅屋面無一滲漏的成效。
北京: 返修率逐漸降低	2011年北京推行品質績效區域質量控制與考核落地, 返修返修率有效降低, 遠洋沁山水上品項目, 毛坯住宅綜合交付返修率進一步降至1.75%。

北京區域工程返修率逐漸降低



公司工程質量投訴數量呈下降趨勢



SUMMARY AND
OUTLOOK
總結與展望

2011年遠洋地產企業社會責任績效與2012年承諾

	2011我们的绩效	2012我们的承诺
股東責任	財務增長 舉行的股東周年大會, 有超過100位股東和相關人士出席 在8個城市共計獲取9個項目, 新增土地儲備422萬平方米	提升經濟價值
客戶責任	借助海鷗II系統, 實現客戶關係信息化管理 “傾聽之窗”累計發帖數量達到26210篇; 遠洋會會員累計達60244人 客服管理開展14次內部培訓, 受訓人員達364人次 遠洋地產整體客戶滿意度72.2分 遠洋地產開展了全國一站式置業服務	提高客戶服務質量
員工責任	公司總人數6852人 依據《勞務法》簽訂勞動合同, 簽訂率為100% 提供具有競爭力的福利 勞動法培訓, 召開職工代表大會 開展“船長訓練營”、“啓航訓練營”、“探海者訓練營”培訓 集團總部人均面授學時共6225小時	保障員工合法權益 推進員工個人職業生涯發展
合作方責任	2011年開始進行集團戰略採購 建立了海鷗II“供應商管理系統” 對合作伙伴以及自身提出明確的經濟、社會、環境責任要求	實現與供應商或承包商合作共贏
政府責任	依法納稅504,675萬 公司高層領導積極參與公共政策的討論 遠洋·潤園限價商品房、廉租房; 遠洋沁山水上品政策性租賃房交付使用	遵紀守法, 支持國家政策
社區責任	助推城市發展, 代建中國農業銀行北京數據中心 2011年公益支出達481.23萬; 對 426名孩子提供239100元的愛心援助; 捐贈5800件愛心衣物 為223名學生提供了一學期的午餐 發放園丁獎27萬, 發放大學生實踐獎27.2萬, 培訓教師246名 3520名遠洋之帆志願者, 1400名員工志願者, 累計服務6787小時	支持公益事業, 推動社區發展
環境責任	開展“第一屆遠洋地產社區環保公益獎申報評選活動”, “第二屆生態家庭種植大賽”, 發放27000顆蔬菜苗 23個省市的185所大學報名參加“第六屆全國大學生環保創意大賽” 開展“水循環四合院”示範項目建設 每月22日為“綠色辦公”日, 員工參與累計超過2000人次 制定集團總部碳中和計劃, 大幅降低碳排放量	推動環境保護, 開展綠色辦公, 實施低碳經營
產品責任	對新建項目進行了經濟效益、社會效益、環境效益的可持續論證 產品研發投入費用約為600萬元人民幣 生態住宅占到年度建設完工項目總面積的56.8% 建築節能率≥65%的項目面積占到年度建設完工項目面積的73.46% 共配備安全管理人員268人, 組織安全管理培訓4次 建立應急響應體系, 共建立事故/事件預案418個 較大及以上安全事故0; 百萬平米事故率0.42; 百萬平米死亡率0.42 對650個質量管理人員進行三體系培訓, 67人獲得內審員資格 對集團30個項目進行工程質量大檢查	保證新建項目的可持續 打造綠色建築 較大及以上安全事故0, 百萬平米事故率≤3.00百萬 平米死亡率≤1.20

LOOKING AHEAD TO 2012 展望未來

從精細到價值
FROM REFINEMENT
TO VALUE
OPTIMISATION

整個房地產市場在我們稱爲“嚴冬”的調控之后必然進行重新調整。我們更加關注的是, 如何順應時勢鞏固精細化管理的提升成果, 創造更多價值, 以贏得未來。這就是2012年企業經營管理的核心——“價值伙伴”。

它審視了我們與客戶、員工、股東、供應商、政府及社區之間的關係——遠洋地產如何與各方携手, 共同應對復雜的環境, 大膽迎接緊迫的挑戰, 在企業成長的同時, 爲各方創造“價值”。重點是, 我們能在哪些方面提升運營效率, 降低運營成本, 從而在解決客觀艱難問題的同時, 帶給令市場滿意的產品與服務。

盡管世界經濟的復蘇曲折, 但是中國經濟發展的動力依然強勁, 城市化發展的步伐十分有力, 人口結構需要房地產企業爲市場長期穩定地提供滿足各類人群不同需求地優秀產品。短期之內, 一線城市的消費者注重甄選可以信賴一生的優秀住宅產品, 二三四線城市市場成爲了價值增長的引擎。遠洋地產總收入的一半以上將來自這些地區, 我們已經完成研發單元的調整, 并已經准備完成以多元價格體系推出滿足不同人群的優秀產品。

在企業管治方面, 我們將着眼于企業內部運營方面尋求轉變: 嚴格控制成本, 加快項目運營周轉速度, 提升員工的潛在能力、加強產品和運營質量。改變在所難免, 在市場環境變幻莫測的時候, 我們強調遠洋地產一貫的卓越傳統, 穩健內斂, 力圖從變換自身開始。

我們將鞏固2011年提升精細化管理能力的成果, 通過精細流程的優化, 信息化手段的應用, 改進建設成本結構, 完成產品規模化採購、加快產品標準化推進, 通過效率的提高和成本的下降, 創造產品自身的價值。

遠洋地產的目光着眼未來, 同時也擁有企業公民傳統。我們是媒體和公衆眼中多年上榜“責任地產”公司。這并非因爲我們是完美的, 而是因爲我們總是不斷變革, 時刻保持清醒與活力。我們尤其在審視股東、客戶、政府、員工、社區、安全、環境和其它風險和機遇時, 重視管理層對道德、誠信和可持續性承諾和執行。2012年, 在加強內部效能提升的基礎上, 我們會繼續與各利益相關方的共同成長。

無論從北京到上海, 還是從長春到中山再到杭州, 我們均須與城市發展携起手來。通過對員工敬業度和職業度的提升, 做到對員工價值的提升, 使其能更好的傳遞“可靠伙伴”的承諾, 携手各方成爲“價值伙伴”的承諾, 讓遠洋地產成爲一個更加優秀的公司。從精細化管理提升到多方面價值挖掘策略的確定, 不僅將更有利于遠洋地產, 也將更有利于中國城市化進程和國民經濟的發展。

王曉光

遠洋地產控股有限公司執行總裁

APPENDICES

附録

附錄一

GRI指標索引和注釋
(含：GRI建築與房地產行業補充指南CRESS新建指標)

	編號	指標	所在位置
戰略分析	1.1	機構最高決策者關於企業戰略與可持續發展的陳述	1,2
	1.2	對主要效果、危機及機遇的描述	2,8,14,62
公司概况	2.1	機構名稱	3
	2.2	主要品牌、產品及服務	3,4
	2.3	組織結構圖	7
	2.4	公司總部地址	封底
	2.5	業務所在國數量以及公司業務及發展密切相關的國家	3,5
	2.6	所有權性質及法律形式	3,4,7
	2.7	所服務的市場	3,14
	2.8	公司規模（含員工數量、營業收入、市值等）	14,15,23
	2.9	公司規模、結構或所有權限的重大變化	4
	2.10	報告期間所獲得的獎勵	6
報告參數	3.1	所提信息的報告時間	關於本報告
	3.2	最近一次報告的時間	N/A
	3.3	報告周期	關於本報告
	3.4	回應關於報告或內容相關問題的聯系方式	關於本報告,70
	3.5	確定報告內容的程序	N/A
	3.6	報告的界限	關於本報告
	3.7	說明關於報告範圍限制的說明	關於本報告
	3.8	披露有關合作方、子公司、租賃設施、外包業務及其他有明顯影響實體的信息的依據	關於本報告
	3.9	數據計算和處理方法	關於本報告
	3.10	對以前報告中信息進行調整、更改的說明（包括原因和結果）	N/A
	3.11	報告在範圍、界限及評估方式上出現的重大變化	N/A
	3.12	列表標明報告引用的標準，標明頁碼和網絡鏈接	65-68
	3.13	在可持續發展報告附帶的認證報告中列出機構為報告尋求外部認證的政策以及現行措施。如果沒有列出，請解釋任何外部認證的範圍以及根據，并解釋匯報機構與驗證者之間的關係。	69
公司治理	4.1	機構的治理結構	4,7
	4.2	說明最高管理層主席是否是執行官	—
	4.3	完整的董事會體系，說明獨立董事與非執行董事的數量	4
	4.4	股東和員工向機構最高管理提供意見和建議的機制	15,27
	4.5	公司管理層、高級經理及執行主管的薪酬與機構效益的聯系	見公司2011年報
	4.6	最高管理層規避利益風險的程序	13-15
	4.7	確定最高管理層機構中成員資格和技能的程序	見公司2011年報
	4.8	與經濟、環境、社會效益及其實施情况相關的使命或價值觀、行為守則及原則	2,9,10
	4.9	最高管理層監督和管理公司經濟、環境和社會績效的程序	8-10,54,57
	4.10	評估最高管理層自身業績的程序與方式	見公司2011年報
	4.11	公司應對危機的措施（包括預防、應對、處理和總結）	8,54,57

	編號	指標	所在位置
公司治理	4.12	組織簽署或者認可的由外部機構提出的關於經濟、環境和社會等方面的章程、原則或者其他倡議等。	9
	4.13	加入的主要協會和組織	—
	4.14	機構利益相關者的名單	10
	4.15	識別及選擇利益相關者的依據	10
	4.16	利益相關者的參與程序	10
	4.17	利益相關者參與提出的主要問題及機構如何進行回應/經濟責任指標	10,61
經濟責任指標	EC1	產生和分配的直接經濟價值	14
	EC2	機構活動由于市場環境變化產生的財務問題和其他風險及機遇	2,14,62
	EC3	公司明確承諾的各種福利和補償計劃	24,25,27
	EC4	政府給予機構的重大財務援助	N/A
	EC5	機構在各主要營運地點工資的標準起薪點與當地最低工資的比例	N/A
	EC6	機構在主要業務運營地點對當地供應商的政策、措施以及支出比例	29,30
	EC7	機構在各主要運營地點聘用當地人員的程序，以及在當地社區聘用高層管理人員的比例	23
	EC8	以公共福利為主要目的的基礎設施投資和服務狀況及影響	34,43
	EC9	受到的重大的間接經濟影響，包括影響的程度、應對的措施	2,14,62
社會責任指標	LA1	按雇傭類型、雇傭合同及地區分類的員工總量	23,24
	LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的雇員流失總數及比率	23
	LA3	按主要業務劃分，只提供全職雇員（不給予臨時或者兼職雇員）的福利	24
	LA4	受集體議價協議保障的雇員百分比	N/A
	LA5	重大變化的最短通知時限，包括指出該通知期是否否在集體協議中注明	N/A
	LA6	接受職業衛生與安全指導的員工比例	27
	LA7	按地區劃分的工傷、職業病、誤工以及缺勤員工比率，以及和工作有關的死亡人數	29
	LA8	幫助勞工及其家庭或社區成員應對疾病而安排的教育、培訓、諮詢、預防和風險控制計劃。	24,27,55
	LA9	與工會簽訂的正式協議中，設計健康與安全的項目	27
	LA10	按雇員類別劃分，每名雇員每年受訓的平均時數	25
	LA11	加强雇員的持續職業發展能力及協助雇員轉職的技能管理及終生學習課程。	25
	LA12	按受定期績效考核及職業發展計劃的雇員的百分比	24,25
	LA13	按性别、年齡組別和少數族裔及其他多元性指標劃分，管理層員工和普通雇員的細分	23
	LA14	按雇員類別劃分，男性與女性的基本薪金比率	—
	HR1	載有人權條款或者已經通過過人權審查的重要投資協議的總數及百分比	—
	HR2	已通過人權審查的重要供應商及承包商的百分比，以及機構采取的行動	29,30
	HR3	雇員在作業設計的人權範圍內的相關政策及程序方面受訓的總時數，以及受訓雇員的百分比	27,55,57
	HR4	歧視個案的總數，以及機構采取的行動	—

	編號	指標	所在位置
社會責任指標	HR5	已發現可能嚴重危害結社自由及集體議價權的作業，以及保障這些權利的行動	N/A
	HR6	已發現可能會嚴重危害童工的作業，以及有助于廢除童工的措施	N/A
	HR7	已發現可能會導致强制勞動的作業，以及有助于消除這類勞動的措施	N/A
	HR8	保安雇員在作業所合計人權範圍內的相關政策及程序方面受訓的百分比	27,55,57
	HR9	設計侵犯本土員工利益的案例總數，以及企業采取的措施	24,27
	SO1	與社區事務有關的評估和管理工作，其核心思路、評估和管理範圍以及有效性	8,10,32,35-53
	SO2	已做賄賂風險分析的業務單位的總數以及百分比	29,30,32
	SO3	已接受機構的反賄賂政策及程序培訓的雇員的百分比	27,57
	SO4	懲治賄賂個案所采取的行動	N/A
	SO5	對公共政策的立場，以及在發展及公共政策理發過程中的參與	32
	SO6	按國家劃分，對政黨、政客以及相關組織作出財務及事務捐獻的總值	36
	SO7	企業設計反壟斷措施的法律訴訟的總數及其結果	8,32
	SO8	違反法律以及規則被處巨額罰款的總額，以及所受金錢之外的制裁的總數	8,32
	PR1	經過生命周期的健康與安全影響評估的產品比例 經過生命周期的健康與安全影響評估的服務比例	48-58 19,20
	PR2	違反有關健康和規定與志願性守則的事件數	58
	PR3	按評估要求提供產品信息的比例及信息類別 按評估要求提供服務信息的比例及信息類別	18,66,67 19,20
	PR4	違反產品信息及標籤相關規則和自願守則的事故總數 違反服務信息及標籤相關規則和自願守則的事故總數	8,29,55,58 19
	PR5	客戶滿意度管理措施，包括調查客戶滿意程度的結果	19,20
	PR6	為遵守市場推廣相關法律法規、資源守則而設立的計劃	19,32,53,57
	PR7	違反市場推廣法律、法規的案件總數	N/A
環境責任指標	PR8	已證實關於侵犯客戶隱私權以及遺失客戶資料引起的客戶投訴的總數	N/A
	PR9	因在營銷中違反法律法規而受到罰款的金額	N/A
	EN1	所用物料的總量或者用量	—
	EN2	采用可循環再造的物料的比例	29,51,52
	EN3	按照主要源頭劃分的直接能源耗量	43,49-52
	EN4	按照主要源頭劃分的間接能源耗量	43,49-52
	EN5	因環境保護及提高效率而節省的能源	29,43,49-52
	EN6	提供具能源效益或以可再生能源為本的產品及服務計劃，以及計劃的成效	29,43,49-52
	EN7	減少間接能源耗量的計劃以及計劃的成效	29,43,49-52
	EN8	按源頭劃分的總耗水量	43,49-52

	編號	指標	所在位置
環境責任指標	EN9	因耗水而受嚴重影響的水源	43,49-52
	EN10	循環再用水的百分比以及總用量	43
	EN11	機構在環境保護區或者生物豐富多樣的其他地區，或在其他地區，或者是相鄰地區，擁有、租賃或管理土地的位置及面積。	32,42-52
	EN12	在保護區和保護區以外生物多樣性價值較高的地區，活動，產品和服務隊生物多樣性產生的重要影響	32,42-52
	EN13	受保護或者經修復的生物棲息地	—
	EN14	機構對影響生物多樣性的戰略、當前行動及未來規劃	48-49
	EN15	按其瀕臨絕種的風險程度，一次列出棲息地受機構作業影響的以下物種數量；列入國家自然及自然資源保護聯盟下轄紅色名冊及全國保育名冊的物種	—
	EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	43
	EN17	按重量劃分的其他相關間接溫室氣體排放量	43
	EN18	減少溫室氣體排放的計劃及成效	43
	EN19	按重量劃分的臭氧消耗性物質的排放量	43
	EN20	按種類及重量劃分的N0、SO以及其他重要氣體的排放量	43,49-52
	EN21	按質量以及目的劃分的總排水量	—
	EN22	按種類以及排污法劃分的廢棄物總重量	43,49-52
	EN23	嚴重泄露的總次數以及泄漏量	N/A
	EN24	按照《巴塞爾公約》附錄條款視為“有毒”的廢棄物經運輸、進口、出口或者處理的重量以及經國際船輸送的廢棄物的百分比	43,49-52
	EN25	受機構排水及徑流嚴重影響水源及相關棲息地的位置、面積、受保護狀況及生活多樣性價值	43,49-52
	EN26	減低產品及服務的環境影響的計劃及其成效	43,48-58
	EN27	按照類別、售出產品及回收售出產品包裝物料的百分比	29,43,49-52
	EN28	違反環境法例及規則被處巨額罰款的總額，以及所受金錢之外的制裁次數	—
	EN29	運輸產品、其他貨物以及物料做營運用途，以及運輸雇員所產生的重大環境影響	29,43,49-52
	EN30	按類型說明環境保護的總體支持及投資	29,42-44,49-52
GRI建築與房地產行業補充指南CRESS新建指標	CRE1	機建築節能力度	43,49-52
	CRE2	建築用水力度	43,49-52
	CRE3	建築物的溫室氣體（二氧化碳）排放力度	43,49-52
	CRE4	新建工程、重建活動中的溫室氣體（二氧化碳）排放力度	43,49-52
	CRE5	根據法律管理和修復受污染土地	43,48-52
	CRE6	依據國際認證的健康、安全體系進行操作的機構比例	53-58
	CRE7	由于發展而搬遷、再安頓的自願與非自願的人口數量，由于項目而受傷的自願與非自願的人口數量	29,32
	CRE8	新建物、管理、活動、再發展項目等獲得的可持續的認證、等級（評級）、標籤的種類與數量	48-58

附錄二

中國社科院CASS-CSR2.0指標索引

房地產服務業社會責任報告指標體系概覽表

(注:市場績效行業特征指標編碼為: RSM;社會績效行業特征指標編碼為: RSS;環境績效行業特征指標編碼為: RSE)

	指標	所在位置	
第一部分: 報告前言 (P系列)	P1.1	報告可靠性保證	關於本報告
(P1) 報告規範	P1.2	報告組織範圍	關於本報告
	P1.3	報告時間範圍	關於本報告
	P1.4	第幾份社會責任報告	關於本報告
	P1.5	報告發布周期	關於本報告
	P1.6	報告數據說明	關於本報告
	P1.7	報告參考標準	關於本報告
	P1.8	解答報告及其內容方面問題的聯絡人及聯絡方式	關於本報告,70
	P1.9	報告獲取方式及延伸閱讀	P1.9
(P2) 高管致辭	P2.1	企業與社會責任關係的聲明	1,2
	P2.2	企業年度社會責任工作成績與不足的概括總結	1,2
(P3) 責任模型	P3.1	企業社會責任模型	9,10
(P4) 企業簡介	P4.1	企業名稱、所有權性質及總部所在地	3,4
	P4.2	企業主要產品及服務	3-5
	P4.3	企業運營地域及運營架構	3-7
	P4.4	企業規模	3-5
	P4.5	企業治理機構	4,7
	P4.6	企業董事會結構	4
(P5) 關鍵績效表	P5.1	社會責任工作績效對比表	9,10,61
	P5.2	關鍵績效數據表	9,10,61
	P5.3	報告期內公司榮譽表	6
第二部分: 責任管理 (G系列)	G1.1	企業社會責任理念	9,10
(G1) 責任戰略	G1.2	核心社會責任議題	9,10
	G1.3	企業社會責任規劃	2,9,10
(G2) 責任治理	G2.1	社會責任領導機構	9,10
	G2.2	社會責任組織體系	9,10
	G2.3	社會責任管理制度	9,10
	G2.4	社會責任培訓	9,10
(G3) 責任融合	G3.1	推進專項工作轉變	9,10
	G3.2	推進下屬企業社會責任工作	9,10
	G3.3	推動供應鏈合作伙伴履行社會責任	9,10,29
(G4) 責任績效	G4.1	構建企業社會責任指標體系	9,10
	G4.2	依據企業社會責任指標進行績效評估	9,10,61
	G4.3	企業社會責任優秀評選	6,9,69
(G5) 責任溝通	G5.1	利益相關方對企業的期望以及企業回應措施	9,10
	G5.2	企業內部社會責任溝通機制	9,10
	G5.3	企業高層領導參與的內部社會責任與交流活動	2, 9,10,44,62
	G5.4	企業外部社會責任溝通機制	9,10
	G5.5	企業高層領導參與的外部社會責任溝通與交流活動	2,32,44
(G5) 責任溝通	G6.1	開展CSR課題研究	9,10
	G6.2	與教研機構開展社會責任合作	36,42,43
	G6.3	參加國內外社會責任標準的制定	N/A
第三部分: 市場績效 (M系列)	M1.1	投資者關係管理體系	15
(M1) 股東責任	M1.2	成長性	5,14,15
	M1.3	收益性	14,15

	指標	所在位置
(M1) 股東責任	M1.4 安全性	14,15
	M1.5 股東責任負面信息	
(M2) 客戶責任	M2.1 客戶關係管理體系	17-20
	M2.2 支持產品服務創新的制度措施	17-21
	RSM2.3 確保產品、服務信息的真實和完整的制度及措施	17-20,57-58
	RSM2.4 廣告宣傳合規	17-20
	RSM2.5 確保資費透明的制度及措施	17-20
	M2.6 售後服務體系	17-20
	M2.7 客戶滿意度調查	17-20
	M2.8 客戶滿意度	17-20
	M2.9 積極應對投訴/事故	17-20
	RSM2.10 有從業資格證的人員比例	17-20, 57-58
	M2.11 保護客戶信息制度	17-20
	M2.12 客戶責任負面信息	16, 17-20
(M3) 伙伴責任	M3.1 供應鏈社會責任評估和調查	28-30
	M3.2 戰略共享機制及平臺	28-30
	M3.3 責任採購制度及（或）方針	28-30
	M3.4 責任採購比率	28-30
	M3.5 誠信經營的理念與制度保障	28-30
	M3.6 公平競爭的理念及制度保障	28-30
	M3.7 誠信經營和公平競爭培訓	28-30
	M3.8 信用評估等級	28-30
	M3.9 合同履約率	28-30
	M3.10 伙伴責任負面信息	28-30
第四部分:		
社會績效 (S系列) (S1) 政府責任	S1.1 企業守法合規體系	8,31-34,55,57
	S1.2 守法合規措施	8,31-34,55,57
	S1.3 守法合規培訓	8,31-34,55,57
	S1.4 重大守法合規負面信息	8,29,31-34
	S1.5 響應國家政策	8,31-34
	S1.6 納稅總額	32
	S1.7 偷稅漏稅相關負面信息	—
	S1.8 確保就業及（或）帶動就業的政策或措施	24,36
	S1.9 報告期內吸納就業人數	23,24
(S2) 員工責任	S2.1 遵守國家勞動法律法規	22-27
	S2.2 勞動合同簽訂率/集體合同覆蓋率	22-27
	S2.3 社會保險覆蓋率	22-27
	S2.4 參加工會的員工比例	22-27
	S2.5 禁止強迫勞動	22-27
	S2.6 保護雇員個人信息和隱私	22-27
	S2.7 確保體面勞動的制度和措施	22-27
	S2.8 社會對話機制和集體談判機制	22-27
	RSS2.9 農民工權益保護	22-27
	S2.10 向員工提供有競爭力的薪酬	22-27
	S2.11 每年人均帶薪休假天數	22-27
	S2.12 平等僱傭制度	22-27
	S2.13 男女員工工資比例	22-27
	S2.14 女性管理者比例	22-27
	S2.15 殘疾人僱傭率或雇用人數	22-27
	S2.16 職業病防治制度	22-27
	S2.17 職業安全健康培訓	22-27
	S2.18 職業病發生次數	22-27

	指標	所在位置	
(S2) 員工責任	S2.19	員工心理健康制度/措施	22-27
	S2.20	體檢及健康檔案覆蓋率	22-27
	S2.21	員工培訓制度	22-27
	S2.22	員工培訓力度	22-27
	S2.23	員工職業發展通道	22-27
	S2.24	民主管理與廠務公開	22-27
	S2.25	員工意見或建議傳達到高層的渠道	22-27
	S2.26	困難員工幫扶投入	22-27
	S2.27	為特殊人群（如孕婦、哺乳婦女等） 提供特殊保護	22-27
	S2.28	確保工作生活平衡	22-27
	S2.29	員工滿意度	—
	S2.30	員工流失率	—
	S2.31	員工責任負面信息	—
(S3) 社區責任	S3.1	評估運營對社區的影響	32,34,36,48
	S3.2	支持社區成員（尤其是弱勢群體）的 教育和學習	36-40
	S3.3	員工本地化政策	24,36
	S3.4	本地化僱傭比例	24
	S3.5	本地化採購政策	29,30
	S3.6	本地化採購比例	29,30
	S3.7	捐贈方針或捐贈制度	35-40
	S3.8	企業公益基金/基金會	35-40
	S3.9	捐贈總額（萬元）	36
	S3.10	支持志願者活動的政策、措施	35-40
	S3.11	員工志願者活動數據	35-40,42-44
	S3.12	海外公益	N/A
	S3.13	社區責任負面信息	—

	指標	所在位置		
第五部分:	E1.1	樹立環保理念	9-10,41-44	
環境績效 (E系列)	E1.2	環保培訓與宣教	42-44,57	
	(E1) 環境管理	E1.3	環保培訓績效	42-44,57
	E1.4	綠色採購	29,48-52	
	E1.5	環保公益	41-44	
	E1.6	環境責任負面信息	—	
(E2) 節約資源能源	E2.1	支持可再生能源開發的政策、措施	29,43,47-52	
	E2.2	支持循環經濟的政策措施	29,43,47-52	
	E2.3	辦公場所節約用電制度/措施	29,43,47-52	
	E2.4	辦公場所節約用電量及節約比例	29,43,47-52	
	E2.5	辦公場所節約用水制度/措施	29,43,47-52	
	E2.6	辦公場所節約用水量及節約比例	29,43,47-52	
	E2.7	辦公場所節約用紙制度/措施	29,43,47-52	
	E2.8	辦公場所節約用紙量及節約比例	29,43,47-52	
	E2.9	公務旅行節約的能源	29,43,47-52	
	RSE2.10	節能建築和環保店面	29,43,47-52	
(E2) 節約資源能源	E3.1	積極應對氣候變化	3,47-52	
	E3.2	溫室氣體排放量或減排量	3,47-52	
	E3.3	辦公廢棄物處理制度/措施	3,47-52	
	E3.4	辦公廢棄物處理量	3,47-52	
	E3.5	辦公場所生活垃圾處理制度/措施	3,47-52	
	E3.6	辦公場所生活垃圾處理量	3,47-52	
第六部分:	(A1) 展望: 公司對社會責任工作的規劃	62,62		
報告后記 (A系列)	(A4) 意見反饋: 讀者意見調查表及讀者意見反饋渠道	70		
	(A3) 參考索引: 對本指南要求披露指標的采用情況	68-68		

注: N/A、不適用

《远洋地产企业社会责任报告 2011》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心受远洋地产委托,从中国企业社会责任报告评级专家委员会中抽选专家组成“远洋地产企业社会责任报告 2011 评级小组”,对《远洋地产企业社会责任报告 2011》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中国企业联合会、中国石油与化学工业联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO 经济导刊、中国企业公民委员会联合发布的《中国企业社会责任报告编制指南(CASS-CSR 2.0)》。

二、评级结论

完整性(★★★★)

《报告》系统披露了对股东、客户、员工、合作方、政府、社区和环境的责任实践。覆盖房地产开发业核心指标的 60.24%，行业指标覆盖较为全面，完整性较好。

实质性(★★★★)

《报告》基本涵盖了房地产开发业所有实质性议题，但部分议题阐述不全面，具有一定的实质性。

平衡性(★★★★)

《报告》多处披露了企业在报告期“安全事故发生次数”、“客户投诉次数”、“交付返修率”等负面信息，具有一定的平衡性。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了 31 个指标连续多年的数据，具有很好的纵向可比性；对“工程质量”、“客户满意度”指标与行业平均水平进行了比较，具有一定的横向可比性。

可读性(★★★★☆)

《报告》篇幅适宜，全文结构清晰，语言流畅，并结合大量案例阐述责任实践；照片选取具有代表性和感染力，排版简明、清新、大方，在可读性方面表现较好。

创新性(★★★★★)

《报告》内容上以“精细的伙伴”为主线，贯穿企业所有社会责任实践。每章开篇提出面临的挑战和公司的回应，提纲挈领的回应利益相关方关注的热点问题；在形式上，报告形式新颖，创新的采用“分报告”的形式对产品责任进行了单独阐述，创新性很好。

综合评级(★★★★☆)

经评级小组评价，《远洋地产企业社会责任报告 2011》为四星半，是一份领先的企业社会责任报告。

三、改进建议

- 1、提高合规拆迁、避免土地闲置等指标披露的完整性；
- 2、增加对具体负面事件的分析 and 回应，提高报告的平衡性。

四、评级小组

组长：中心常务副理事长、国务院国资委研究局局长 彭华岗

成员：中国企业联合会雇主部副主任 程多生

北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽

中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

中国社科院经济学部企业社会责任研究中心常务副主任 张蕙

陈佳贵
中心理事长
全国人大常委会
中国社科院学部主席团代主席

陈佳贵

彭华岗
评级专家小组组长
中心常务副理事长
国务院国资委研究局局长

彭华岗

意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您抽出寶貴的時間閱讀本報告，為了持續改進遠洋地產社會責任工作及社會責任報告的編制工作，將更多來自利益相關方客觀的評價納入到我們的報告中來，我們特別希望傾聽您的意見和建議。請您協助完成意見反饋表中提出的相關問題。謝謝！

1. 報告整體評價（請在相應位置打“√”）

a. 報告全面、準確地反映了遠洋地產的社會責任工作現狀

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

b. 本報告對利益相關方所關心的問題進行回應和披露

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

c. 本報告披露的信息數據清晰、準確、完整

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

d. 本報告的可讀性，及報告的邏輯主線、內容涉及、語言文字和版式設計

☐ 很好 ☐ 較好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 很差

2. 您認為本報告最讓您滿意的方面是什麼？

3. 您認為還有哪些您需要了解的信息在本報告中沒有反映？

4. 您對我們今后的社會責任工作及社會責任報告發布有何建議？

如果方便，請告訴我們關於您的信息：

姓名：_____ 職業：_____

機構：_____ 聯系地址：_____

郵編：_____ E-mail：_____

電話：_____ 傳真：_____

請將此頁剪下并郵寄到以下地址：

北京市朝陽區東四環中路56號遠洋國際中心A座31層遠洋地產有限公司集團戰略發展部 CSR運營中心
郵編：100025
郵箱：aixin@sinoceanland.com



遠洋地產控股有限公司

Sino-Ocean Land Holdings Limited

地址：香港金鐘道88號太古廣場一座601室

Suite 601, One Pacific Place, 88 Queensway, Hong Kong

郵編：Postcode 999077 電話：Tel +852 2899 2880

傳真：Fax +852 2899 2006

地址：北京市朝陽區東四環中路56號遠洋國際中心A座31層

Tower A Ocean International Center 56

Dongsihuanzhonglu Chaoyang District Beijing

電話：+8610 5929 3377 傳真：+8610 5929 9877

遠洋地產 www.sinooceanland.com

遠洋會 www.oceanfamily.com

傾聽之窗 bbs.sinooceanland.com.cn

遠洋之帆公益基金會 www.sinooceanfcf.com