



和合共生

SHUI ON LAND
Corporate Social Responsibility Report

2016 瑞安房地產
企业社会责任报告

和合共生



和合：“和”指不同元素相容所达到的和谐状态，“合”强调融合的过程。“和合”寓意瑞安房地产与“不同”诉求的利益相关方沟通互动，达到相互“认同”的诉求共识。

共生：瑞安房地产在发展业务的同时，注重与利益相关方共享经济、环境和社会价值。

和合共生：瑞安房地产始终以“配合政府促繁荣，社会进步我发展”为投资理念和经营哲学，配合政府的城市发展规划，发挥区域资源的独特优势，结合当地人文和地理环境，独创性地缔造可持续发展的整体社区，致力改善和提升社区的综合价值和品质，为社会的可持续发展贡献力量。

目录

- 02/ 主席寄语
- 04/ 关于我们
- 06/ 瑞安与企业社会责任
- 12/ 【专题】和合共生：虹桥天地
 - 与城区共襄发展
 - 与商业伙伴合作共赢
 - 与社区群体共享生活

- 56/ 关键绩效表
- 60/ 2017 年企业社会责任展望
- 61/ GRI《可持续发展报告指南（G4）》指标索引
- 66/ 关于本报告



32/ 社区繁荣

滋养人文城市
添彩温暖社会
共享社区繁荣价值



20/ 可持续发展

营造生态和友好的社区
推动可持续的城市更新
共享可持续发展价值



44/ 人才成长

积蓄成长能量
创造舒心氛围
释放创新势能
共享人才成长价值



主席寄语

在中国经济发展的新形势下，绿色、可持续发展的时代主旋律对房地产开发商的企业社会责任提出了更多的挑战和更高的要求，企业在追求经济效益的同时，必须将自身利益与社会、环境效益协同发展。作为一家肩负社会责任感的公司，20 多年来，瑞安始终以企业愿景、品牌理念和企业文化为一脉相承的社会责任内生动力，以企业战略为行动核心，发挥行业优势，将企业社会责任理念和三大 DNA 贯穿企业战略和业务发展过程中，将企业发展与时代趋势和城市繁荣同步，对社会进步和环境改善创造了积极的影响。

可持续发展是瑞安重要的经营理念和核心竞争力。在过去的 2016 年，我们率先在行业中建立“绿色档案”，形成规划、设计、施工和运营的闭环管理和反馈机制，持续完善公司的可持续发展战略。截至 2016 年底，我们将持有的正常营运物业的每千平方米碳排放较 2011 年降低了 25.31%，超额完成 5 年下降 20% 的既定目标，成为了行业中的标杆。我们坚持 LEED 与中国绿色建筑双认证，目前瑞安是中国获得 LEED-ND 第二阶段金级认证建筑面积最多的开发商。

公司从成立至今始终以“配合政府促繁荣，社会进步我发展”为投资理念和经营哲学，基于适应未来城市发展目标，深入理解当地文化、历史、人文、地理及自然资源，发挥区域资源的独特优势，用全球化视野融入可持续发展，独创性地提出了城市更新和社区发展的解决方案。公司打造集“生活、工作、休闲和学习”为一体的可持续发展整体社区，满足人们对城市和社区生活的多样化需求，实现了经济、社会和环境同步发展。我们用“工匠精神”在上海中心城区打造的第一个城市更新项目“上海新天地”也已成为国际知名的城市地标，2016 年荣获“福布斯 2016 全球 20 大文化地标”之一的殊荣，并入选世界银行全球 Urban Renewal 经典案例。经过十几年的耕耘，公司位于上海杨浦区的创智天地项目成功探索出了“知识型社区”发展模式，成为上海重要的知识高地和创新力之源。项目中的 InnoSpace 在 2016 年成功实现了升级换代，全要素、一站式的新型创业社区 INNOSPACE+ 已经成为中国最受关注的创业平台之一。

我们今年的这份企业社会责任报告以“和合共生”为主题，重点解读和剖析瑞安的企业社会责任如何与各个利益相关方和谐共存，共促发展，共享价值。同时，这也是我们向社会各界发出的热情邀请——瑞安愿一如既往地与合作伙伴们携手合作，汇聚智慧与力量，不断创新产品和服务，共同构建经济集约高效、生态环境友好、富有精神气质与文化魅力的城市生命体，永远遵守对城市可持续发展、环境保护和社会进步的承诺。

瑞安集团 主席

关于我们

走进瑞安

瑞安房地产有限公司于 2004 年成立，并于 2006 年 10 月在香港联交所上市（股份代号：272），为瑞安集团在中国内地的房地产旗舰公司。瑞安房地产总部设于上海，在发展多功能、可持续发展的社区项目方面拥有卓越的成绩，在内地房地产市场奠定了稳固的基础。

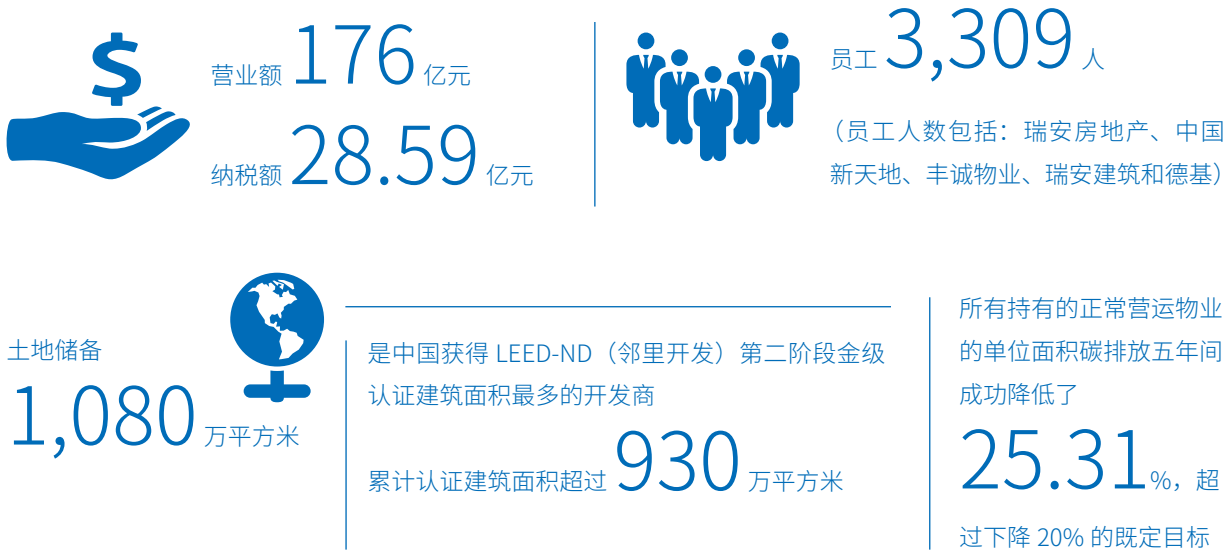
基于适应未来城市发展目标，瑞安房地产结合对当地城市的历史、文化、人文和地理环境的深入理解，积极配合政府的城市发展规划，充分发挥区域资源的独特优势，以创新独到及具弹性的手法进行项目的整体规划，力求打造一个集“生活、工作、休闲”于一体的独特环境和可持续发展的整体社区，丰富全面生活体验。

截至 2016 年 12 月 31 日，公司在上海、重庆、武汉、大连和佛山中心地段拥有八个处于不同开发阶段的项目。

企业经营哲学和文化

公司以“成为中国最优秀及具创意的房地产开发商”为愿景目标，始终秉承“尽善创新·诚信谦勤”的瑞安精神，贯彻“创新·优质·卓越”的品牌承诺，致力在各业务运作上力臻完美，锐意提升公司的管理、规划、执行及企业管治水平，竭诚为客户提供优质产品及服务，不断开创新里程，共同奋力向愿景目标迈进，让公司持续发展。

2016 年关键绩效



瑞安物业发展

城市中心总 体规划社区

针对国际商务人士，融入当地文化氛围，运用现代化设计理念与建筑设施，让城市中心老社区在现代建筑中焕发新生，再造集住宅、办公、零售、娱乐及文化为一体的综合性城市中心社区。



交通 枢纽

紧邻大型交通枢纽，连接商务与都市生活，是集展示办公、购物、餐饮、娱乐为一体的一站式生活中心和商务、休闲平台，为城市脉络注入新力量的多功能体验区。

知识型 社区

针对知识型工作者，延续悠远的学府文脉，融汇现代知识的动力，集聚科技创新精神和创意文化，融汇知识分享、创新孵化、沟通交流、休闲居住为一体，打造不设边界的大型知识型综合社区。



瑞安与企业社会责任

可持续发展挑战与瑞安回应

可持续的城市发展与管理，成为全球重视并共同采取行动的重要议题

放眼当今世界，大多数的发展中国家面临快速的城市化趋势。城市活动所引发的能源供应紧张、环境恶化、城市人口膨胀、交通拥挤、公共安全风险骤增等问题，对城市经济、社会发展及环境保护提出了严峻考验。2015 年，联合国可持续发展峰会发布 17 项“2030 可持续发展目标（SDGs）”，呼吁世界各国政府和企业共同关注全球经济发展、社会公平和生态环境。其中，目标 11“建设包容、安全、有风险抵御能力和可持续的城市及人类住区”，与房地产行业的关系尤为密切。中国正是探索与推动城市可持续发展的重要力量之一。

城市发展将更加关注品质、人文和生态等软环境，提升城市软性竞争力

上海市政府于 2016 年公布了《上海市城市总体规划（2016-2040）》草案，提出“至 2040 年建成卓越的全球城市”的目标愿景。《规划》将未来的上海定位为“更具活力的繁荣创新之城，更富魅力的幸福人文之城，更可持续发展的韧性生态之城”，对国务院 2015 年颁布的《关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》作出了进一步诠释。《意见》提出的“不再建设封闭式住宅小区、优化路网结构、保护历史文化风貌、推广建筑节能技术”等多项理念，也对中国房地产行业提出了更高的要求。在国家政策与城市规划的引导下，城市竞争力的评判标准将进一步丰富和升级。

瑞安开发可持续发展的整体社区，为城市更新贡献特色方案

瑞安房地产多年来秉持“以人为本、尊重自然、传承历史、绿色低碳”等理念，坚持创新实践，配合城市发展规划，推动可持续的“城市更新”。公司致力于在中国内地多个城市打造可持续发展的整体社区，通过创建功能丰富多元的开放式绿色社区，尊重和保存当地独特的历史人文，营造活力和创新的社区氛围，以配合当地经济发展、产业升级、城市转型、环境改善等目标。2016 年，公司提出新的“知识型社区 + 新天地”开发模式，旨在顺应城市创新创业和开放活力的发展潮流，不断提升自身的差异化竞争优势，为城市创造长远的经济价值和社会价值。

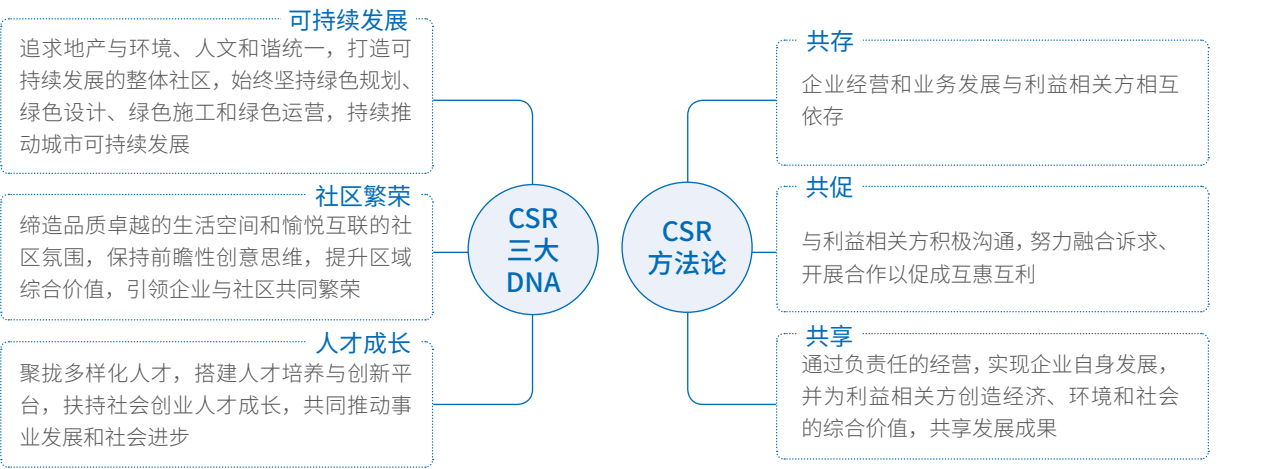


企业社会责任管理

我们的理念和战略

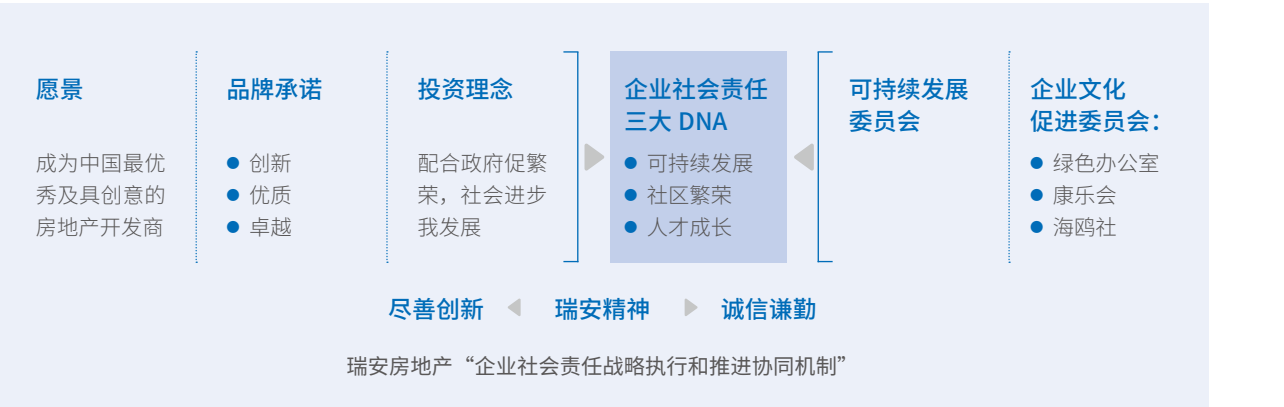
瑞安房地产始终以“配合政府促繁荣，社会进步我发展”的投资理念和经营哲学为使命驱动，积极倾听和回应政府、股东、客户、合作伙伴、环境、社区公众及媒体等各个利益相关方的诉求，在战略规划设计、开发建设流程、产品业务模式和日常运营管理的每个环节，坚持用全球化视野融入可持续发展和价值共创理念，以独创性缔造集“生活、工作、休闲和学习”于一体的可持续发展整体社区为责任创新，实现经济、环境和社会价值的均衡发展，为城市更新和社会可持续发展贡献力量。

瑞安房地产将“可持续发展、社区繁荣、人才成长”视为企业社会责任的三大 DNA。在经营过程中，公司与各利益相关方和谐共存、共促发展、共享价值，寻找回应各个利益相关方诉求的最优路径，力求将企业发展与城市繁荣和社会需求同步。



我们的执行和推进

早在 2006 年，瑞安就设立有效的可持续发展内部协同推进机制，成立了跨部门、跨项目的可持续发展委员会、企业文化促进委员会，通过定期讨论、回顾和总结可持续发展每个阶段的重要议题，把 CSR 理念和战略融入公司日常经营活动中。CSR 战略和三大 DNA 在公司各层面落地生根，并在每一个发展项目中推进实现。



实质性议题与利益相关方沟通

瑞安依据经济、环境、社会三重底线，按照自身优势和业务特点、利益相关方诉求两个维度的重要性，在 2015 年首次识别和披露了 19 个实质性议题，“绿色社区”为特色议题。2016 年，我们对应公司业务策略和模式的调整，以及“可持续发展、社区繁荣、人才成长”CSR 三大 DNA 的年度实践，对已有议题重新识别、分析和排序，新增 2 个特色议题：人文社区、创新创业，形成如下实质性议题矩阵。



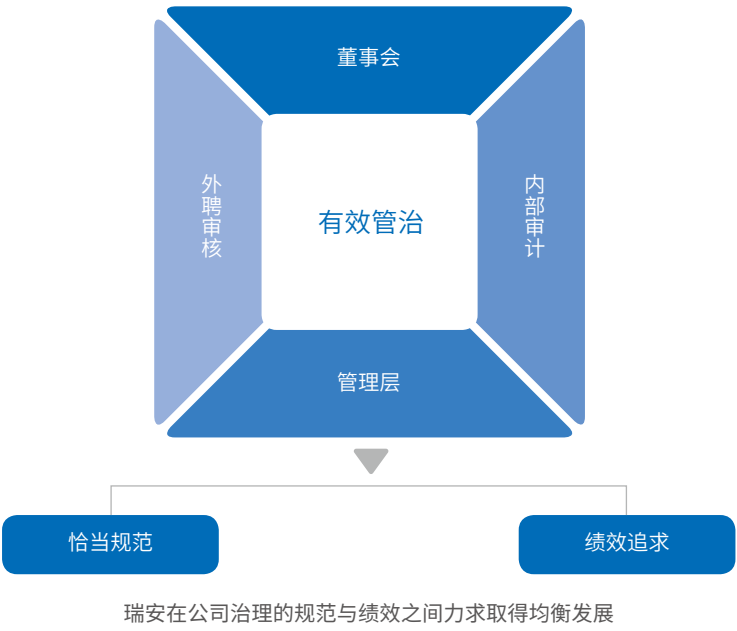
我们基于项目开发和企业运营的实际需求，主动了解并积极回应利益相关方的合理期望与需求，不断拓宽多元化沟通渠道。本年度 CSR 报告重点围绕瑞安与利益相关方如何和谐共存、共促发展、共享价值展开篇章。

利益相关方识别及沟通

利益相关方	相关实质性议题	沟通方式	报告中主要回应的位置
政府及监管机构	合规与风险管理 道德规范 反贪污 供应链管理 童工与强制劳工 温室气体排放 绿色社区 人文社区 创新创业	合规管理 主动纳税 执行国家政策 配合政府规划开发项目	关于我们 瑞安与企业社会责任 【专题】和合共生：虹桥天地 可持续发展 社区繁荣 人才成长
股东	经济表现 合规与风险管理 道德规范 反贪污	公司公告 股东大会 业绩路演 定期信息披露	关于我们 瑞安与企业社会责任
客户	产品责任 客户满意与沟通 客户隐私保护 绿色社区 人文社区	会员活动 客户热线 网络平台 满意度调查	可持续发展 社区繁荣 关键绩效表
合作伙伴	经济表现 绿色社区 绿色建筑 供应链管理 创新创业	日常业务交流 商务会见与洽谈 举报投诉制度	关于我们 瑞安与企业社会责任 可持续发展 人才成长
员工	童工与强制劳工 员工权益与福利 员工培训与发展 员工职业健康与安全 创新创业	公司年会 管理者基层体验周 培训 举报投诉制度	关于我们 瑞安与企业社会责任 人才成长 关键绩效表
环境	绿色社区 温室气体排放 用水 废弃物管理 绿色建筑	碳排放第三方核证 组织环保公益活动 申请美国 LEED 和中国绿色建筑认证	【专题】和合共生：虹桥天地 可持续发展 关键绩效表
社区、公众及媒体	社区参与 公益事业 绿色社区 人文社区 创新创业	志愿者服务活动 新闻发布会 媒体采访 新媒体互动	可持续发展 社区繁荣 人才成长

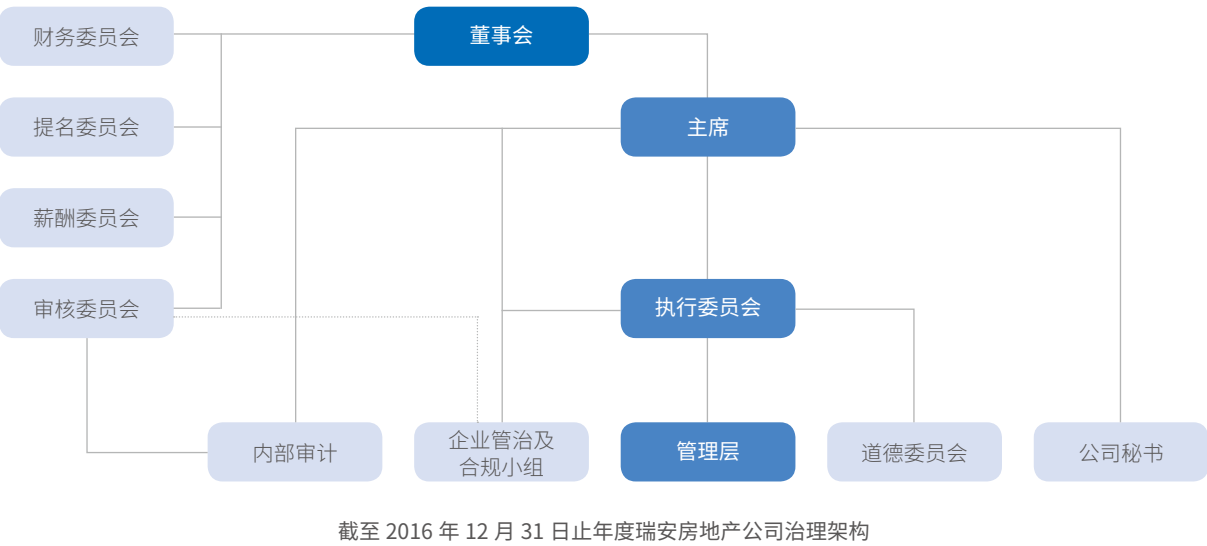
公司治理

瑞安致力于提升公司治理水平，在治理规范与企业绩效之间寻求均衡发展。我们严格遵守《香港联合交易所有限公司主板证券上市规则》附录 14《企业管治守则》的所有适用条文，提升股东价值及利益相关方对公司的信任和支持。



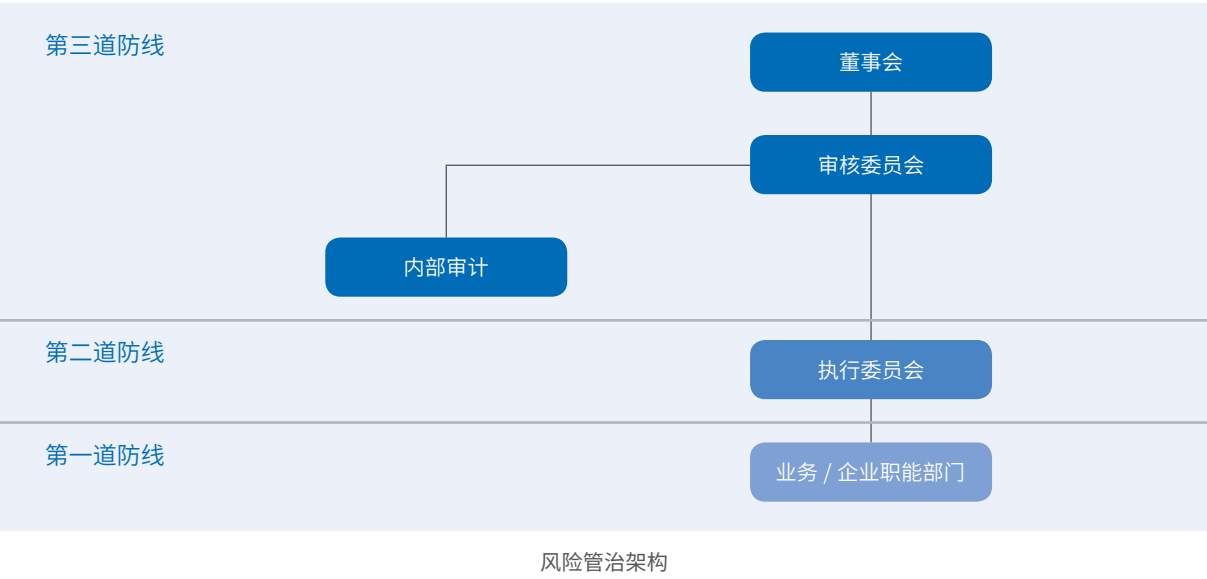
治理机制

董事会负责领导及管控公司，监察公司的业务、决策及表现，下设审核、薪酬、提名与财务四个专业委员会以监督公司的特定事务，并将公司日常营运及行政事务委派管理层处理。我们保持董事会多元化特色，以及执行董事及独立非执行董事的均衡组合，董事会现有 9 名董事，包括 2 名执行董事、1 名非执行董事及 6 名独立非执行董事。



风险管理和内部控制

公司已制定符合商业模式的包括风险审核机制的方针和方法、风险管治架构和风险管理流程的管理体系，并持续加强管理和监控的成效。我们通过定期的管理层会议磋商关键业务风险的管理策略和行动，内部审计部与相关管理层的每半年访谈记录其面临的风险和采取的行动，每年的风险评估和至少两份的风险报告等措施，推进董事会、审核委员会、执行委员会、业务及企业职能部门从上而下管控各层风险，并由内部审计部履行独立评审人员职责，以确保公司业务的可持续发展。



守法合规

公司在从事各项业务时均力争遵守最高商业道德标准，通过制定和实施《行为与商业道德规范》，指导公司所有董事及员工在利益冲突、商业行为、商业关系、财务行为、规范执行等方面的道德及行为。2016 年，公司已向员工提供了商业道德规范相关培训课程。公司所有经理级别及以上的员工，以及部分指定员工完成道德培训电子课程及声明，承诺他们在进行商业交易时遵守公司的《行为与商业道德规范》。

公司制定《违规举报政策》，公布违规行为的举报投诉办法及处理流程，畅通电话、信件、电子邮件等举报途径，保证公司员工、供应商、承包商、客户及商业伙伴的举报及对诚信方面的投诉能够直达公司高层。2016 年，未发生对公司或其员工提出的贪污诉讼案件。

专题

和合共生

虹桥天地

虹桥天地是瑞安房地产配合长三角城市群发展、上海国际贸易中心建设的“天时”，发挥虹桥交通枢纽资源优势的“地利”，融入政府、合作伙伴、客户、公众等诉求的“人和”，缔造的实现城市高效发展的“交通枢纽”模式。它成为 2015 年 5 月《上海城市更新管理实施办法》施行以来，首个展现完善城市功能、提升城市空间品质的交通枢纽商业综合体。

作为虹桥商务区内率先开发建设和首个开业运营的项目，通过直接连通交通枢纽的选址、开放式街区的整体规划、LEED 与中国绿色建筑双认证的建筑、具有创造力的商务生态系统和全新的商旅体验，虹桥天地为商务区内办公人群、上海西部市民以及高铁一小时经济圈所辐射的 7,500 万人口，提供高效率、以人为本、多元化的商业、文化和休闲的新生活中心。它充分展现了瑞安房地产对“和合共生”的理解和实践，成为虹桥商务区发展的重要推动力，为商务区助推上海国际贸易中心建设、服务长三角城市群发展国家战略、实现共同繁荣，贡献瑞安的前瞻性思考和创新实践。



与城区共襄发展

前瞻的视野：启动上海西部经济发展新引擎

中国在国际经济地位的变化将赋予上海新的任务与功能，2005 年，上海市政府提出推进“国际贸易发展区域”建设，重塑上海在长三角的区位优势，启动了虹桥综合交通枢纽规划，谋划在已建成的虹桥机场西侧，发展集城际高速铁路、城市轨道交通于一体的综合交通枢纽和配套商贸区。随着中国高铁时代的来临，高铁缩短了城市之间的距离，为“长三角城市群发展”奠定了基础，高铁时代“1 小时都市圈”半径扩大的趋势会带动上海市区重心的“西移”。

瑞安房地产在上海虹桥交通枢纽规划早期，就组织专家专题调研，并向市政府递交了虹桥交通枢纽片区的开发市场定位和可行性研究报告。基于多年经验与审慎观察，瑞安在报告中提出了如何配合虹桥商务区的国际商贸中心定位，打造一个能呈现现代城市发展活力，以及由此创造的无限创意、欢乐和想象，既具商业氛围，又提供现代商业社会带来的便利的商务项目计划。虹桥商务区既是上海连接长三角的桥头堡，又是长三角通往亚太、面向世界的新门户。依托虹桥综合交通枢纽打造上海新的中央商务区，可以更好联动长三角的潜力和优势，同时也将使虹桥区域成长为继上海中心城区和浦东新区之后的经济发展新引擎。

2009 年，虹桥商务区管理委员会（以下简称“管委会”）成立，

确立了虹桥商务区的发展思路：依托虹桥综合交通枢纽和国家会展中心等重大功能性项目，开发建设“枢纽虹桥、贸易虹桥、智慧虹桥、低碳虹桥、商务社区和城市综合体”。

2010 年，国务院发布的《长江三角洲地区区域规划》明确提出“充分发挥上海服务全国、联系亚太、面向世界的作用，进一步增强高端服务功能，建成具有国际影响力和竞争力的大都市；依托虹桥综合交通枢纽，构建面向长三角、服务全国的商务中心”。同年，虹桥商务区建设被纳入《上海市国民经济和社会发展的第十二个五年规划纲要》，并在“十三五”规划中进一步明确了商务区“大交通、大商务、大会展”融合发展方向。

“

“基本建成虹桥商务区核心区，着力打造上海国际贸易中心的新平台和长三角地区的高端商务中心。”

——《上海市国民经济和社会发展的第十二个五年规划纲要》

“

“虹桥商务区要加强整体统筹管理和功能开发，促进高端商务、会展和交通功能融合发展，打造成为服务长三角、面向全国和全球的一流商务区。”

——《上海市国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》



2016 年 3 月

虹桥天地在“地产建筑师·中国”主办的“2015-2016 地产设计大奖·中国”获得“**商办项目金奖**”以及“**室内设计类金奖**”荣誉



2015 年 12 月

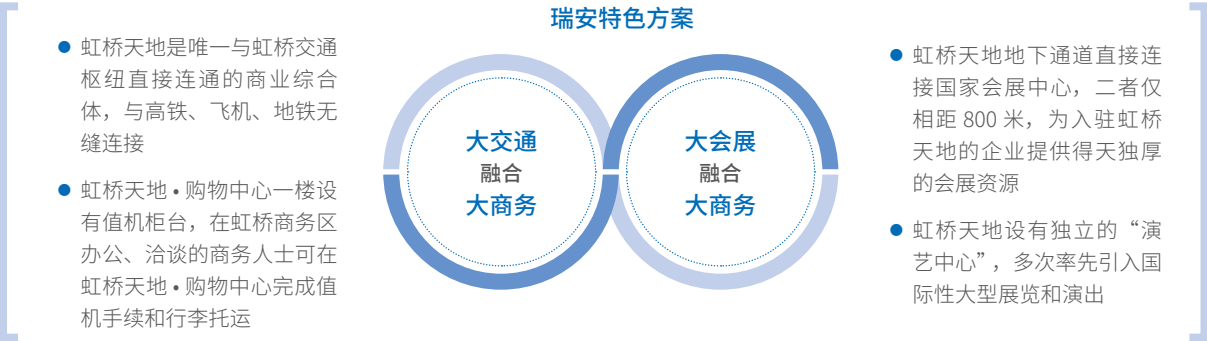
虹桥天地获得由亚太房地产领袖高峰会颁发的“**2015 亚洲最佳综合体大奖金奖**”

创新的方案：助推“大交通、大商务、大会展”融合发展

瑞安房地产发挥多年深耕可持续发展整体社区的创新理念和专业经验，重视项目开发与政策导向、区域规划的良性互动，在项目选址和规划阶段就与政府充分沟通，创新地提出了国内首个直接连接交通枢纽的商业综合体方案，并使项目定位和功能配合虹桥商务区的未来规划，以及上海城市经济未来发展目标。

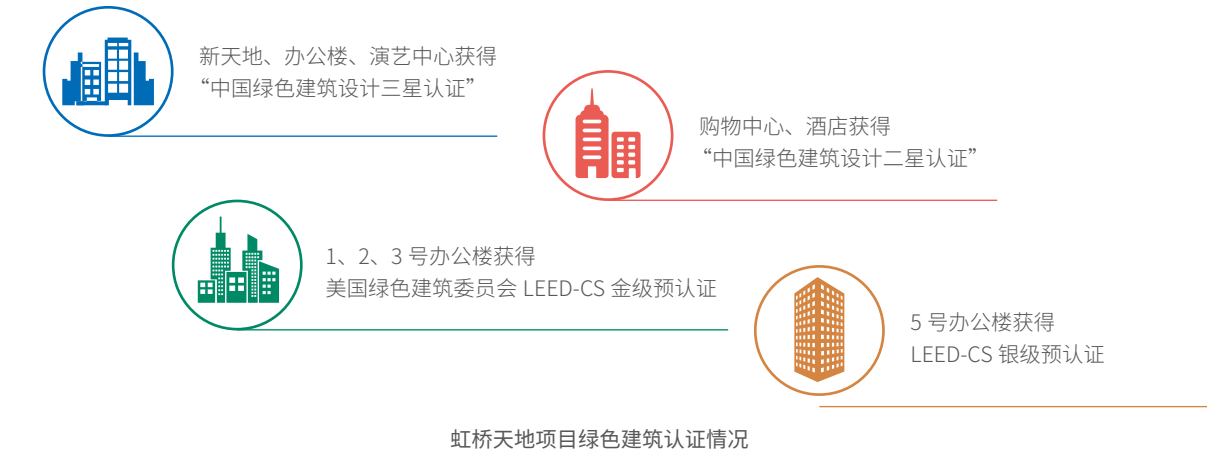
虹桥天地坐落于虹桥商务区门户位置，在虹桥综合交通枢纽中心轴线两侧，是商务区内唯一与交通枢纽直接连通的项目。它的方案设计是一个具有“交通枢纽商务区”特色的新天地，是贯通虹桥商务区、虹桥交通枢纽和国家会展中心的连接点和中转站，将交通功能、会展功能延伸至商业综合体，为来往于商务区的参展商、贸易人士提供时尚的办公和生活方式。

虹桥天地于 2015 年 9 月全面竣工并试营业，同年 12 月正式开业，成为商务区内首家全面开业的商业综合体，对加快虹桥商务区的开发建设、提升商务区的综合服务、扩大商务区的品牌影响力，发挥先行先试、标杆引领的作用。



健康的环境：打造低碳“城市绿洲”

虹桥天地秉承公司绿色健康社区和“四大绿色环节”的可持续发展理念，配合虹桥商务区打造“低碳虹桥”的目标，通过立体的公共空间规划和载体实现便利出行，采用区域能源三联供、太阳能光热、雨水收集、自然光导入、屋顶绿化和垂直绿化、垃圾分类处理、机电节能系统等多项措施，打造低碳环保、绿色健康的可持续发展项目。项目的整体绿化率达到 40%，区内建筑全面达到中国绿色建筑二星标准，50% 建筑达到三星标准，所有办公楼宇均已通过美国绿色建筑委员会的 LEED 认证。



瑞安房地产严格管理每个项目的碳排放。2016 年，虹桥天地基本实施全面碳排放盘查，并通过第三方认证机构审核，项目北部和南部两地块的单位面积碳排放分别为 60.4 千克 / 平方米和 57.9 千克 / 平方米，低于虹桥商务区内同行业平均单位面积的碳排放量。项目内还有很多绿色的创新实践和便民设施，例如 24 小时太阳能电子设备充电系统，只要连接公共区域的终端，就可利用太阳能电板为手机、电脑等电子设备充电。

虹桥天地建立实时能耗监控系统，分析物业运营情况，根据用户使用习惯优化机电系统运作模式，以提升节能减排效果；项目还设立空气质量检测系统，对二氧化碳浓度、甲醛浓度等数据进行实时监测，在浓度超标时采取措施。



2015 年 11 月

虹桥天地荣获上海市绿色建筑协会颁发的“上海绿色建筑贡献奖”



虹桥天地绿化覆盖率达到 40%



与商业伙伴合作共赢

营造高效商务环境

企业选择办公场地重视商务的便捷性、所在园区的多元化资源，以及有利于交流沟通及舒适活力的社区氛围。瑞安房地产深刻了解企业当下和未来的需求，布局混合功能社区，构建区域伙伴合作生态圈，营造高效商务环境。

虹桥天地的甲级办公楼满足多元化入驻企业的办公需求，紧邻的五星级酒店方便企业接待合作伙伴，大型购物中心和新天地商业街区为白领和游客提供丰富的餐饮和购物选择，表演艺术及展览中心的精彩活动带来充实愉悦的精神文化享受。

虹桥天地各功能部分之间、项目与商务区其它板块之间互为连通，区域内合理布局了扶梯、连廊、庭院、露台咖啡区等设施，鼓励人们高效流动和互动。结合展示办公、联合办公等布局，虹桥天地串起一条商业信息、商务资源开放和高效互动的隐形轴带，带动合作伙伴生态圈自主运转。未来，项目还将帮助零售客户开展活动，打破零售业态与办公空间的隔阂，让企业成为合作伙伴，共促商业发展。



联合办公空间

“远程值机”服务贴心

虹桥天地实现了远程值机服务功能，是瑞安在虹桥天地方案中更好发挥交通枢纽商业的功能特点、实现商务功能与交通功能对接的重要举措。

瑞安房地产与机场和航空公司积极联手，经过不懈努力，逐步解决了商场与机场之间行李运送、班车接送、航空信号和IT信息系统对接等系列难题，2014年与虹桥机场及东方航空达成合作，在虹桥天地·购物中心一层设置了700平方米的值机大厅和200平方米的行李存储区，目前可直接办理东航、上航所有航班在T2航站楼的值机手续及行李托运，并设有免费接驳班车，成为国内第一个实现行李托运远程值机服务的购物中心。

公司通过与利益相关方的跨界合作，促成创新的远程值机服务，推动虹桥天地真正实现一站式服务目标，一定程度缓解了虹桥机场的值机压力，拓展了航空公司的业务范畴，提高了游客的出行效率，获得多方赞誉。



人们可在虹桥天地·购物中心一层大厅办理值机和行李托运



“虹桥天地作为唯一一个与虹桥交通枢纽直接相连的一站式生活中心，我们希望未来能充分利用虹桥天地的地理优势及商业魅力，为东航的乘客提供更加精致的服务、创造更加精彩的体验。”

——中国东方航空股份有限公司

首创“展示办公”运营形态

结合虹桥商务区建设国际贸易区域的定位，虹桥天地的甲级办公楼在设计和定位上引入独特的“展示办公”概念，将创新的建筑设计理念与现代化的空间结构融为一体，整合企业办公、企业文化展示、特色产品陈列、业务沟通洽谈等多种功能，同时帮助部分企业最大化利用国家会展中心的大型会展带来的潜在商机。截至2016年12月31日，虹桥天地的办公楼出租率达95%，入驻企业包括众多世界五百强企业以及联合办公空间等多元化组合。

壳牌 企业文化活动室

一整层办公区成为员工活动室，员工可在此休息、活动与交流，并通过电子屏滚动播放内容，加深对企业文化的认知。



BLOCCO 5 产品展示厅

办公区一层设置产品展示厅，可作为新品发布、静态展览，或代理商和经销商进一步了解产品情况及现场下订单的场地，提高品牌与客户的沟通效率。



阿迪达斯 员工培训“练兵场”

办公区内部开设全球首个“零售学院”，打造与真实门店别无二致的模拟店铺，为学员提供实战培训场所。



展示办公的不同应用案例



2015年11月

虹桥天地值机大厅获得
**2015 第二十三届亚太
室内设计大赛之公共
空间“BEST 10”荣誉**



2015年8月

虹桥天地展示办公楼获评
**2014 年度上海市建设
工程“白玉兰”奖**

与社区群体共享生活

接轨绿色健康生活

虹桥天地具有步行友好、便利的特征，通过开放式街区、功能板块之间的连廊、地下连通的公共空间等，提升了步行途中的趣味性 with 互动性。合理设置的公交站点和自行车租赁点，强化了地块间的便捷通达性。由于项目临近机场，虹桥天地还定期检测噪音，确保环境噪声分贝值在正常数值区间内，降低噪音对人体带来的健康风险。



从虹桥天地可轻松步行到达虹桥火车站



连通虹桥天地与虹桥火车站的连廊



步行友好的环境



2016 年底，“光影上海”灯光艺术节登陆虹桥天地，《月霾》作品吸引了公众关注。作品中的月亮亮度可以根据 PM2.5 含量多少而变化，提醒公众关注可持续生活



被誉为“室内迪士尼”的“莫莉幻想亲子乐园”是世界知名的人气游乐品牌，小朋友可以与受过专业训练的卡通吉祥物人偶互动表演，寓教于乐的活动为家庭带来欢笑



2016 年 9 月起，“上海猫狗大联盟”多次在虹桥天地举办猫狗领养公益活动，为流浪猫狗寻找主人，近 100 只流浪猫狗宝宝找到了新家

和谐快乐的亲子关系也是虹桥天地着意营造的氛围。虹桥天地·购物中心设立了超过 1 万平方米的亲子专属楼层，汇集儿童职业体验馆、主题电玩乐园、儿童主题餐厅等多种业态，成为白领工作之余与孩子亲近、互动的理想场所。

虹桥天地还通过环保作品展览、绿色公益行动等社区参与活动，倡导人们关爱动物、关注生态环境、传播友爱与正能量。

虹桥天地致力于打造上海“西引力”，不断为白领、消费者和旅客带来全年精彩不断的世界级展览和文化演出，营造“生活艺术化，艺术生活化”的人文社区理念。开业以来，虹桥天地已举办近 100 场活动，仅演艺中心就举办超过 40 场活动，其中包括全球最受欢迎的电竞比赛 LOL Pro League，为上海市民呈现了一场场高规格、高水准的视觉盛宴，成为年度热议的活动话题。



2015 年 10 月，虹桥天地携手 SAVOUR 美食节，邀请 8 位海外米其林星级餐厅的主厨和誉满全球的明星主厨，为沪上美食爱好者打造“美食饕餮之旅”，活动吸引 2 万余人参与



2015-2016 年，虹桥天地演艺中心举办了“天才达芬奇”世界巡展上海站，涵盖 200 余件作品，包括 75 件原比例机械发明装置，被称为“史上最全达芬奇作品展”，吸引了数万上海市民前来观展



虹桥天地“光影上海”灯光艺术节与世界三大灯光节之一——法国里昂灯光节合作，将法国丰富的灯光作品和文化演出首次带入中国，引发全城参与热潮。图为利用环保材料制作的蒲公英灯管



可持续发展

生态环境对于城市的可持续发展日益重要。作为房地产开发商，瑞安房地产坚持将可持续发展理念贯彻于企业管理和项目开发及运营，运用完整的绿色管理体系，全方位缔造多功能、开放式绿色社区，对城市规划升级、城市环境改善和城市生活方式转变带来积极影响。

营造生态和友好的社区
推动可持续的城市更新

特色议题 | 绿色社区

我们和共存伙伴



环境

房地产项目的开发消耗资源，运营过程中有废弃物排放。瑞安房地产坚持绿色健康社区发展原则，缔造可持续发展整体社区，为城市创造宜居宜业和美好生活的社区环境。



产业链合作伙伴

瑞安要求产业链合作伙伴将建设和运营对环境的影响降到最低，形成良好互促的合作关系，有助于行业的健康发展。



政府

瑞安配合政府制定的城市目标愿景和发展规划，发挥前瞻视野、创新理念和专业优势，携手解决可持续发展的问题和挑战。

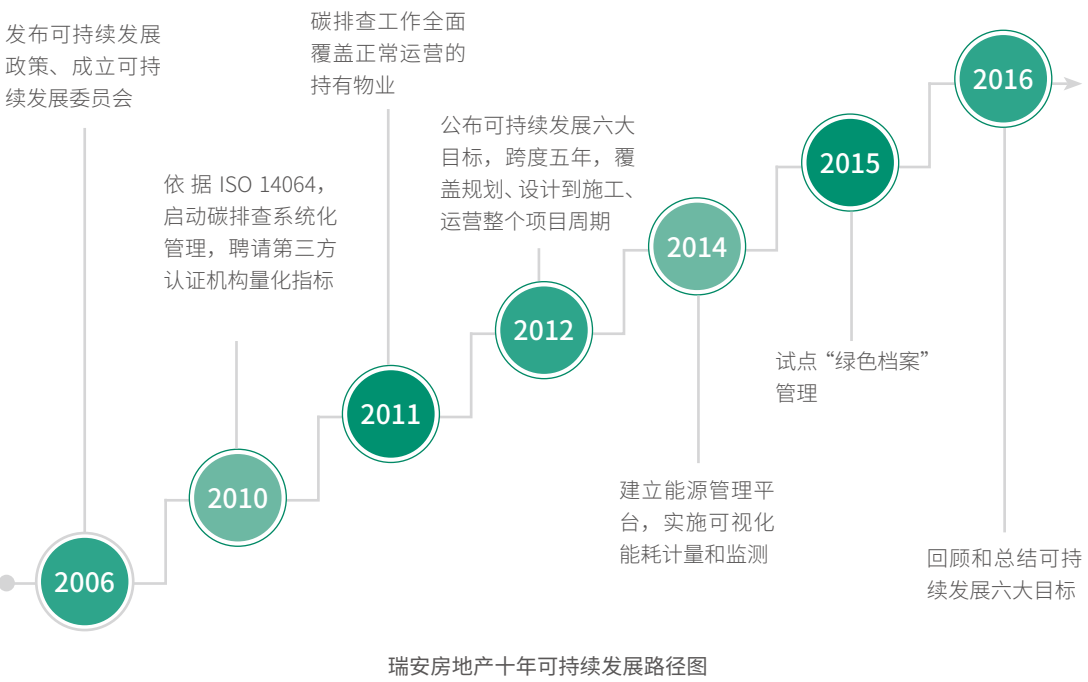
伙伴说

“城市更新建设中要重视‘人性’，即突出城市中人的地位，增添人的活力，再塑城市‘活体细胞’，减少门禁式居住小区，提倡城市社区间有机融合。”

——同济大学副校长、环境与可持续发展学院院长 伍江

“我最欣赏的是宜居尺度中的人性化，很高兴与瑞安这样有长期投资心态的开发商一起合作，把建筑融入自然、人文环境，这样才能锻造出可以长期留存的建筑。创造大于索取，才是可持续发展的真谛。”

——上海新天地总设计师 本杰明·伍德



公司自 2006 年开始发布可持续发展政策，成立可持续发展委员会，量化阶段性可持续发展目标，实施“绿色规划、绿色设计、绿色施工、绿色运营”的业务开发全过程绿色管理，在行业中率先建立“绿色档案”机制，检验可持续措施和技术的成效，以力求各项措施在实际运用中切实达成可持续发展目标。经过十年精心深耕，2016 年，公司的可持续发展内部管理机制日趋完善，在绿色建筑认证、工程项目智能化管理、行业上下游合作伙伴联动和正常营运物业碳排放管理等方面，均获得新的突破和提升。

营造生态和友好的社区

社区是城市的基础单元。瑞安房地产坚持绿色健康社区发展原则，应用可持续技术，通过社区整体空间和功能的规划、单体建筑和公共空间的设计和建造及社区的后期运营，有效管理资源使用和能源消耗，注重社区与自然和人文的融合，打造一个以人为本、活力开放、满足人们“生活、工作、休闲和学习”需求的可持续发展整体社区。

规划尺度适宜的开放式街区

公司以“开放式街区”为总体规划的核心理念之一，将混合功能、适宜地块尺度、较密路网、公共交通导向、活力街道和特色公共空间等元素，融入城市中心总体社区、交通枢纽及知识型社区三大开发模式，有利于实现社区居民的休闲交流、土地的集约化、城市空间的可持续，提升街区和城市的综合价值。截至 2016 年 12 月，公司在 8 个开发项目中改造或开发的公共街道、公共广场与公共绿地共计超过 272 个，全部向公众免费开放。

打造活力街道——创智天地大学路

在创智天地，一条 700 米长、具有创新创业氛围的特色商业街道——大学路连接起大学校区、公共社区和科技园区，让美国斯坦福大学旁的大学路所具有的环境和氛围在此呈现。

大学路的规划定位是成为创业者和知识工作者互动和交流的休闲天地。我们为街道设计了 8 米宽的步行道范围并预留外摆位，在十年开发和经营过程中，持续调整商业业态，进行景观优化、店面装饰更新、灯光效果提升等硬件改造升级，并举办丰富的创新创业和乐活活动。

作为上海唯一以“大学”冠名的商业街，街道沿线分布 70 多家商铺、60 家大型企业、600 多家中小型企业及近千家初创企业，共同构成创新和活力的街区姿态。2016 年，大学路启动各条支马路的改造计划，作为首条改造的支马路，伟德路陆续引入买手店及特色 DIY 商铺，开辟樱花树景观街道。

大学路成功营造富有活力的街道氛围，被列入上海市规划和国土资源管理局发布的《上海市街道设计导则》的案例典范。



创智天地的大学路是瑞安开放式街区及活力街道的代表作之一

共享开放空间——重庆天地湖暨生态湿地公园

瑞安汲取重庆城市“亲山水”的地域特色，根据重庆天地项目实际地貌，将原洼地改成一个规划 27 万平方米的人工湖暨湿地公园，通过抽取嘉陵江的水源及建造完善的雨水收集系统以补充人工湖用水。人工湖规划为南北湖两个区域，北湖以开放性游览、健身活动为主，南湖以静态展示湿地溢美，以增加野生鸟类和多样性植物生长生活区域。

已建成的北湖区域包含 4 万平方米的湖泊、湖岸休闲带和观赏区、特色音乐喷泉、公众广场及体育、儿童游乐设施等。天地桥位于湖泊中段，连接天地湖东西两端，是湖面唯一的步行桥，也是参观游览的亲水路径，因经常有情侣拍摄外景，天地桥又被市民称为“鹊桥”。

天地湖暨生态湿地公园已成为重庆首个绿色环保生态景观区，不仅提供充足的户外公共交往和互动空间，为社区人群创造健康舒适的工作、生活和休闲环境，还保护重庆城市珍贵的山水湿地景观，以创新实践体现所开发社区与自然生态环境、城市人文特色相融合。



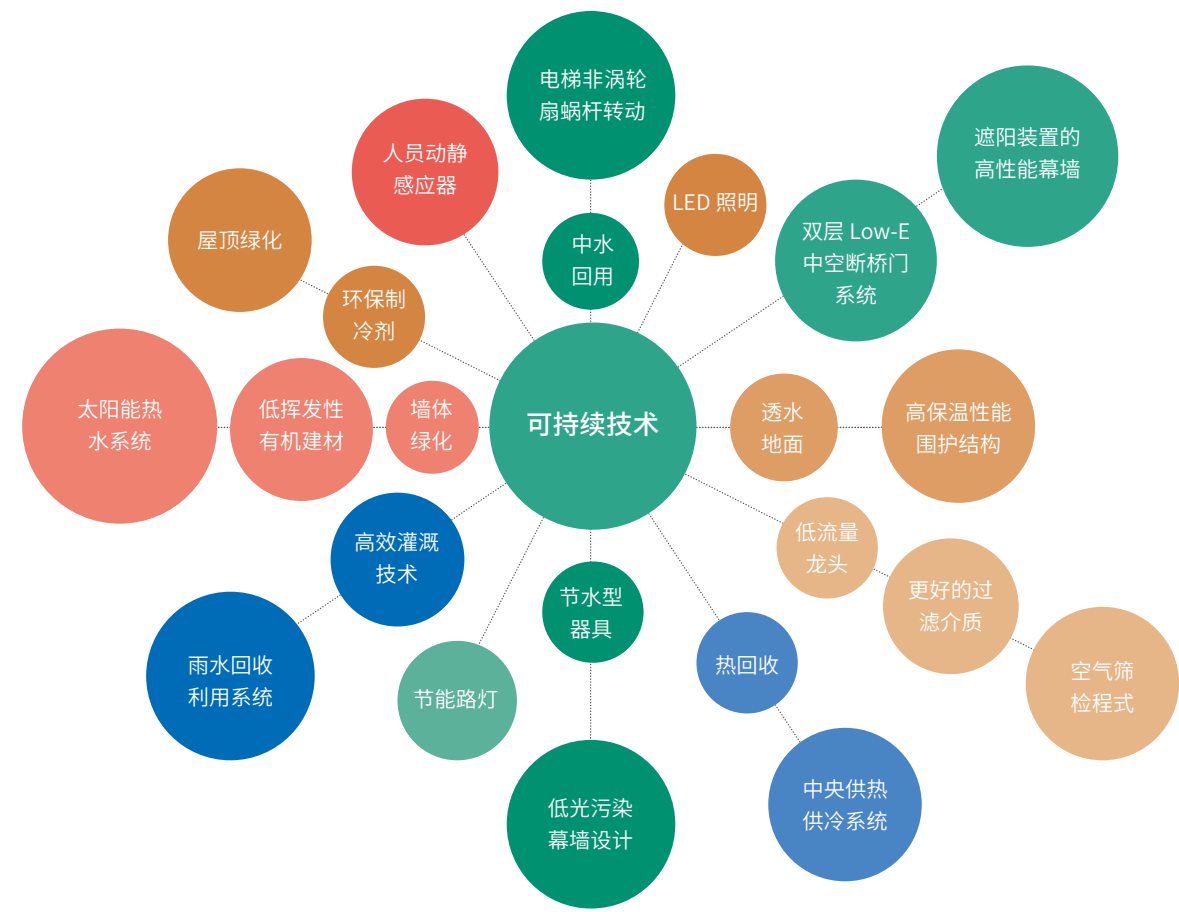
重庆天地人工湖暨生态湿地公园成为重庆首个绿色环保生态景观区

筑就双认证的绿色建筑

瑞安将“所有新建商业项目获得 LEED 或中国绿色建筑认证”和“所有新建公寓住宅项目获得中国绿色建筑认证”作为可持续发展目标之一。截至 2016 年底，公司共有 29 个新建商业项目获得 LEED 认证或预认证，11 个新建商业项目获得中国绿色建筑认证，12 个新建公寓住宅项目获得中国绿色建筑认证。公司的绿色建筑成果已高于《全国城市生态保护与建设规划（2015-2020 年）》中提出的“绿色建筑占新建建筑比例大于 50%”的行业要求。

公司还致力于从节水、节能、节地、节材、室内环境及运营方面降低能耗，减少环境污染，严格把控建筑从设计到运营各环节的环保管理，并在所有开发项目中加以贯彻和执行。

在室内舒适环境技术系统、可再生能源利用技术系统、低能耗围护结构技术系统、智能家居与低碳装修技术系统及室外环境技术系统五大技术体系中，我们实施 100 多项可持续技术，提供绿色、美观与高效的建筑和公共空间。



瑞安房地产绿色建筑中所应用的可持续技术

在施工过程中，我们明确规范“四节一环保”（节水、节能、节地、节材和环境保护）措施，围绕七个方面规范实施绿色施工管理体系与措施。2016 年，公司的绿色施工安全文明均值较 2015 年同比提升 6.2%。



绿色施工管理体系

匠心打造瑞虹新城绿色社区

公司以匠心精神将环保理念自然融入住宅的设计、用材和物业管理，最大限度地降低能耗，打造高品质绿色住宅小区，帮助住户享受健康、舒适的居住空间，同时带动他们共同践行节能减排的绿色生活。

在瑞虹新城，我们采用外墙内保温、双层中空玻璃等措施，提高建筑自身的保温性能，有效降低了空调使用频率；建立并应用中水循环处理及微灌系统，收集塔楼的生活污水，处理后变成再生水用于小区绿化微灌系统、道路洒水、车库地面冲洗、景观补水、小区垃圾回收间的地面冲洗等。通过多项绿色环保技术，瑞虹新城·铭庭、璟庭整体节能率超过 65%，成为上海市首个获得绿色建筑二星级运行标识的项目。



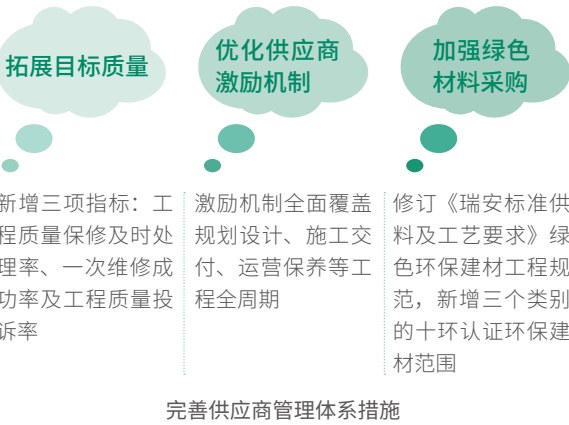
瑞虹新城·怡庭拥有近 1 万平方米的集中园林景观

公司自 2014 年建立能源管理平台，对各类能源数据实施可视化计量和检测，旨在提高建筑物的室内设备管理、能源使用和智能化控制水平。2016 年，我们将能源管理平台的应用范围覆盖所有商业项目，进一步增加了平台的展示功能，并将平台收集的数据运用到供应商管理中。

供应商的技术与产品影响着公司在设计、施工和运营环节打造绿色建筑的能力。我们坚持责任采购，帮助供应商提升社会责任意识和能力，共同推动可持续发展。公司不断完善供应商评估和管理体系，对新供应商进行严格的考察评估，在施工安全管理、施工现场环境保护、临时设施及务工人员福利、禁止雇佣童工及强制劳工等方面提出明确要求；同时以现场考察、厂房抽检、日常评估等方式对供应商进行持续跟踪管理。2016 年，公司对新增加供应商考察评估约 100 次，98 家新供应商进入公司供应商名录。

注重舒适和品质的体验

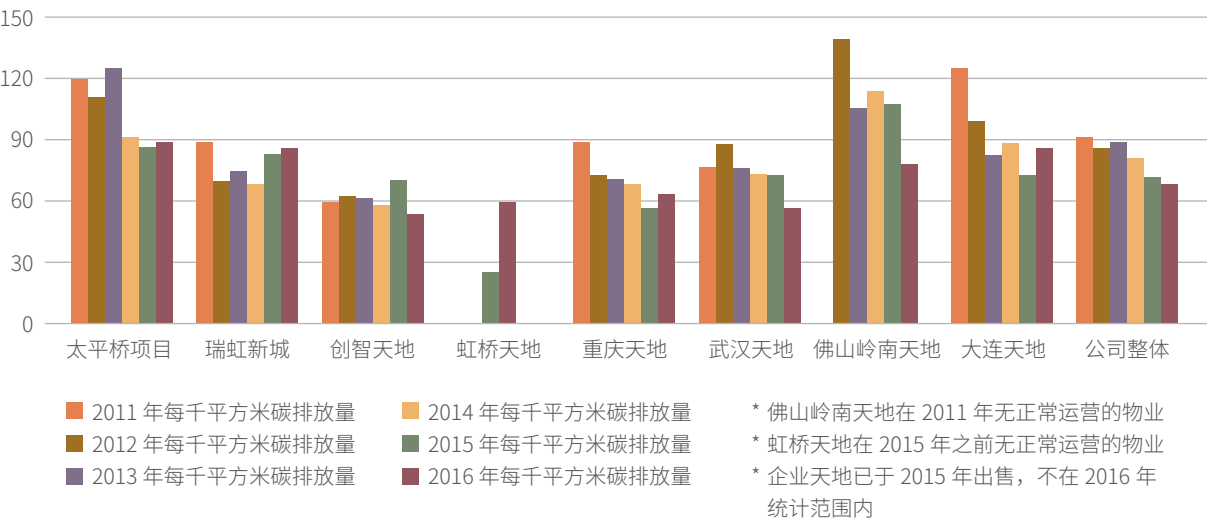
公司开发住宅和商业项目，不仅在项目规划阶段融入客户需求，按照最高的国际设计和建造标准提升房屋品质，还管控自身项目对于城市环境的影响，为客户提供更健康的生活和工作环境。



基于 ISO 9001 质量管理体系，公司已明确质量管理目标，细化和量化指标，制定房屋交付标准，形成一套完整的品质管理系统。据第三方机构质量评估，2016 年房屋的零缺陷交付单元的比例达到 96%。

室内空气质量影响生活和工作体验，我们努力减少对客户的健康危害。公司在 2015 年建立 PM2.5 防控标准、指南及防控管理流程，2016 年修订相应施工要求，在办公楼中设置建筑空气质量和能耗信息展示系统，通过电梯显示屏实时公布室内外动态空气质量对比和建筑耗电参数。

我们建立了清晰的减排目标管理机制，不断进行节能改造工程和完善能源管理，系统持续监测温室气体排放。2016 年，据第三方认证，瑞安房地产五年内降低温室气体排放 25.31%，超额完成了 5 年降低温室气体排放 20% 的目标，相当于种植 182 万棵树木。



推动可持续的城市更新

城市化快速发展引发城市规模盲目扩张、环境污染、交通拥堵、千城一面等“城市病”，影响城市的可持续发展。20 多年来，瑞安房地产秉持“以人为本、尊重自然、传承历史、绿色低碳、富有活力和人文精神”等理念，积极探索和实践城市更新和社区可持续发展的创新路径，转变城市“粗放式”发展模式，以可持续的方式实现城市布局、功能乃至生活方式的更新，使城市更加宜居宜业、富有独特个性和人文魅力，这正与国家现阶段倡导的“加强城市规划建设管理工作”的若干原则不谋而合。

促进城市发展模式转型

瑞安已在中国内地多个城市开发和运营可持续发展的整体社区，均配合国家政策导向、当地城市经济发展、产业升级、城市转型及城市规划的目标愿景，带动项目所在区域的综合价值，配合城市形象的提升，成为当地城市地标及城市更新的典范。

我们的社区重视总体规划，构筑混合功能的“开放式街区”；注重环境友好，缔造低碳绿色健康社区；满足多样需求，创造活力创新的人文社区；传承历史文脉，营造融汇过去与未来的现代社区。2016 年，武汉天地 A 地块获得“世界高层建筑与都市人居学会”颁发的“最佳高层建筑奖——城市人居奖”，成为该类别唯一获奖项目。佛山岭南天地商业街区荣获“2016 地产设计大奖·中国年度十大商业办公项目金奖”。

太平桥项目打造“城市更新”典范之作

太平桥项目是瑞安打造的第一个城市中心总体规划社区项目。项目区域原是成片石库门旧式里弄住宅区，改造后由西部上海新天地历史建筑重建区、北部企业天地甲级办公楼区、南部翠湖天地高档住宅区、东部综合性的购物娱乐商业中心、中心人工湖绿地五大功能区构成，在上海市中心创造了一个面向国际及高端商务人士的标志性的社区，成为内地最早混合功能的“开放型街区”之一。

上海新天地是太平桥项目的点睛之作。公司首创“整旧如旧”的石库门建筑开发性保护模式，首次将石库门的居住功能创新改变为商业功能，将破旧的私人空间转化为集餐饮、购物、娱乐等功能于一体的国际化休闲、文化、娱乐中心，打造成为时尚地标和上海名片，实现了百年石库门旧城区保留与城市更新的完美融合。

2016 年，上海新天地致力于打造上海城市中心独特的公共艺术空间，全年举办超过 100 场的国际化、高层次的主题艺术活动。其中，“2016 表演艺术新天地”艺术节充分利用新天地咖啡馆、博物馆、餐厅、会所、石库门弄堂和人工湖平台的空间特色，分别举办多媒体影音秀、沉浸式戏剧、咖啡剧、街头表演和观众参与性等剧目，成为内地首个利用整个商业街区室内室外空间、度身定做创新形态的艺术节。

上海新天地已入选福布斯 2016 全球 20 大文化地标以及世界银行全球 Urban Renewal 经典案例，是唯一被世界银行评价为“全世界城市更新最成功的社区之一”的中国项目，并入选美国城市土地学会（ULI）发布的“城市复兴的十大原则”报告，成为全球 20 个成功案例之一。

通过对太平桥项目的开发，瑞安极大地影响了政府对旧城改造从“拆除”到“保护再利用”的政策转型，成功促使“城市更新”理念升级，贡献城市可持续发展。



太平桥项目成为“城市更新”典范，上海新天地被评为“福布斯 2016 全球 20 大文化地标”之一

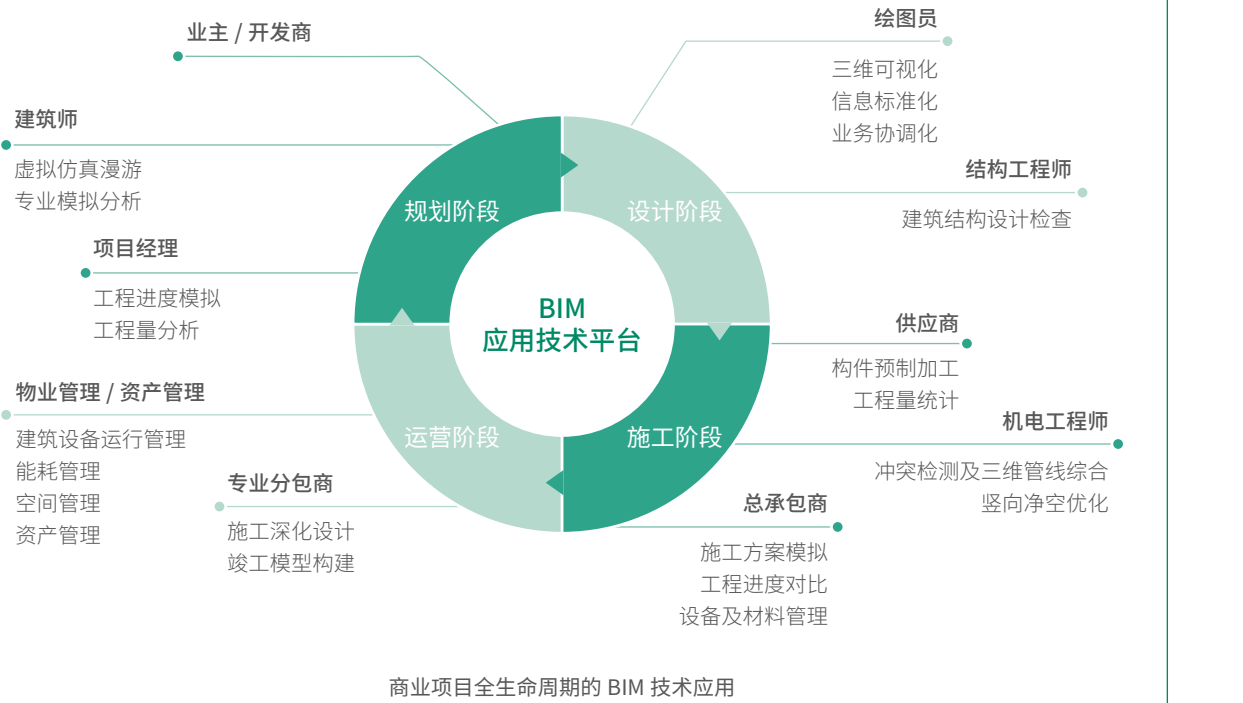
开启现代智慧生活

瑞安房地产紧跟智慧城市的发展趋势，在建筑设计和建造、物业管理和社区运营中逐步应用智能化技术与管理，将社区打造为人们与智慧生活接轨的优质平台，致力于优先成为具有较强信息技术和信息化应用创新能力的开发商。

2016 年，我们成立了总部和项目跨部门的专题研究小组，针对住宅产品和商业项目，分别开展智能家居和 BIM 技术应用的探索工作。我们新增客户反馈渠道，利用 400 热线和手机微信端服务平台，提高与住户的沟通效率，解决住宅社区从签约到交付的传统服务盲点。

商业项目的智能化发展——BIM 技术

公司在商业项目开发及管理尝试应用 BIM 技术，携手利益相关方，运用信息化手段，实施项目从规划、设计到施工、运营的全周期管理，提高项目推进效率，加强业务管理水平。



商业项目全生命周期的 BIM 技术应用

智能技术，让家居更自由

为满足居民对住宅舒适、安全、节能、方便和高效等全方位要求，2016 年，我们针对住宅的智能家居开展试点研究，在武汉天地搭建了“概念屋”。

“概念屋”选择相应的智能系统及终端产品，最大限度集成环保和高效的智能家居功能，同时在住宅中预留端口，以实现与社区和公众的数据共享。我们通过微信和现场参访的调研，形成报告并分析不同住宅产品所适用的智能家居配置，以备未来进一步推广使用。

共享 可持续发展 价值



2016 年，公司共有 **29** 个新建商业项目获得
LEED 认证或预认证，
11 个新建商业项目及 **12** 个新建公寓住宅项目获得
中国绿色建筑认证



2016 年 “世界高层建筑与都市人居学会”
将武汉天地 A 地块评为
第 15 届 **“最佳高层建筑奖——城市人居奖”**

绿色建筑设计成果已**超过**《全国城市生态保护与建设规划（2015-2020 年）》中提出
的“绿色建筑占新建建筑比例大于 50%”的**行业要求**

截至 2016 年底，
瑞安是中国获得 **LEED-ND 第二阶段金级认证**
建筑面积**最多**的开发商

2016 年，瑞虹新城**铭庭、璟庭**相继获得
住宅**绿色建筑运行评价**标识，
是上海市开展绿色建筑评审以来**首个**获得绿色建筑**二星级运行**
标识项目



截至 2016 年底，
瑞安持有的正常运营物业
每千平方米温室气体排放量为 **68.01** 吨，
较 2011 年降低了 **25.18%**



2016 年，丰诚物业运营管理的项目
用电量同比下降 **8%**，减少 **500** 万度；
用水量同比减少 **15%**，减少 **13** 万吨



所有新建持有的商业项目
均提供**能耗监测系统**



所有住宅公寓
均提供**精装修**交付单元



**瑞安为环境
创造的价值**



社区繁荣

瑞安房地产始终聚焦人们的多样化需求，打造“生活、工作、休闲、学习”于一体的综合多功能社区，丰富独特的生活体验，带动利益相关方共同营造品质卓越、活力创新、和谐繁荣的城市社区。

滋养人文城市
添彩温暖社会

特色议题 | 人文社区

我们和共存伙伴



业主、租户、消费者等客户

客户日趋多元的诉求是瑞安房地产开拓创新的持续动力之一。公司通过产品和服务的持续开发升级，为客户创造愉悦、现代、时尚的城市体验。



白领、周边居民等当地社区群体

现代都市居民重视精神追求，期待适宜的公共社交空间。公司以匠心开发项目，引导社区群体可持续生活方式，培育城市公共精神。



弱势社群

企业利用资金、人力和宣传推广等专业资源，能够改善一部分弱势社群的生活状况，也影响和带动所在社区的利益相关方，共同营造温情互助的社区氛围。



伙伴说

“我是瑞虹新城早期业主，看到这里发展越来越好，非常欣慰。比如说去年月亮湾开业后，周末带家人出来，吃喝玩乐一体化很方便，还有最近很多人参观的瑞虹新城‘天使之城’艺术展，非常棒，希望有更多这样的活动。”

——业主 西洲（网名）

“我们在这里拥有很大的设计自由度，包括裸心社的外部建筑及广场设计，以及内部整个设计。这里是我們至今见过环境最优美的地方之一，一端可眺望湖泊，另一端的长形露台则可俯瞰新天地广场，中庭设有天窗及一个悬挂鸟巢。这里将成为互动交流的不二之选。我对新天地的裸心社感到超级振奋。”

——裸心集团主席 / 首席设计官 叶凯欣

滋养人文城市

“人文城市”将是未来新型城市的重要特征之一。《国家新型城镇化规划（2014-2020）》提出，要“发掘城市文化资源，强化文化传承创新，把城市建设成为历史底蕴厚重、时代特色鲜明的人文魅力空间”。瑞安房地产尊重当地文化，倡导文化多样性，以具有人文情怀的方式为社区群体创造时尚多元、绿色健康、活力开放的社区空间与氛围，提升社区生活品质，促进城市文化核心竞争力的提升。

升级消费体验

现代商务人群、高端社区住户以及需求多元化的消费者，不仅注重物质生活的品质需求，还越来越追求精神需求。瑞安房地产紧跟城市消费的变化趋势，不断细分客户的商业需求，丰富商业业态，创新线下体验，营造时尚餐饮和购物氛围，引领新的生活理念。

湖滨道购物中心：“生活新趣处”

公司尊崇 lifestyle 概念，打造以“健康、运动、生活”为定位的湖滨道购物中心，使公共空间更具文化氛围。我们引进了全球首家以 NBA 为主题的室内家庭娱乐中心（NBA Play Zone）、倡导健康轻食概念的餐厅、知名品牌书店“言几又今日阅读”，以及上海最大专业瑜伽会所等商户，让消费者在品质生活中获得精神满足。截至2016年底，湖滨道购物中心租户达到60家，出租率高达95.5%，其中餐饮类租户占43%，零售类占20%，服务及乐园类占30%，生活方式类占7%，为到访消费者提供高品质的购物消费体验。



湖滨道购物中心

武汉天地壹方购物中心：购物新体验

武汉天地壹方购物中心是武汉首个体验式购物中心，注重为城市居民创造“体验式消费”的新型购物形态。2016年7月，武汉天地壹方购物中心开业前，公司引入AR互动装置“壹方之门”，让消费者提前感受裸眼AR空间。此外，壹方还举办了包括艺术个展、音乐节、市集、派对等在内的体验活动，持续为消费者带来“沉浸式”、艺术化的消费购物体验。



武汉天地壹方购物中心

瑞虹天地月亮湾：艺术消费新主张

公司以“生活·音乐·家”为品牌内涵，将音乐元素作为升级消费体验的载体，创新打造“音乐娱乐”主题，融合生活体验、艺术感知、前沿文化，倡导高品质、多元化的生活方式。中国最大规模的新音乐独立唱片公司摩登天空创办的 Modernsky Lab 艺术空间已签约落户月亮湾，将为消费者带来全年多达300多场的现场活动，包括乐队Live演出、电音派对、艺术展览等。消费者在购物时可欣赏根据不同季节和时段定制的商业背景音乐，还可参与“月亮音乐季”等活动，让音乐给生活带来活力。



瑞虹天地月亮湾

引领健康生活

瑞安房地产为城市中的人们创造健康工作与生活的条件，开辟“结庐在人境，而无车马喧”的空间，让忙碌的人们可以暂时忘掉喧嚣，重新听到自然的声音。

绿色出行，走向绿色明天

当人们徜徉在新天地，除了赞叹于城市历史的“昨天”与国际时尚地标的“今天”的巧妙融合，或许还能触及“明天”的城市生活的理想形态——社区的出行是节能高效的。更为重要的是，社区中的每一个人都关注绿色出行、绿色生活，为了营造与维护绿色健康社区而共同努力。

作为城市中心总体规划社区的典范，新天地的出行结构以公共交通为主。根据问卷调查统计，白领选择公共交通的比例为98%，访客和游客选择公共交通比例达到99%。其中，“公共交通便利”“慢行环境舒适”成为大多数人选择绿色出行的主要原因。

为进一步提升社区群体关注环境、绿色出行的意识，公司在上海新天地试点“绿色出行实时监测发布系统”。我们在人流集中的新天地南里商场、新天地时尚地铁口设立显示屏，实时发布当日绿色出行抵达新天地的人数和相应的减排绩效。公众还可通过新天地WIFI登录界面，获得绿色出行的实时发布信息。通过鲜明的图像与数字，人们能够直观感受绿色出行对减少碳排放和污染的作用，有利于改变高消耗的出行习惯，带动消费者和商户共同践行绿色生活方式，也对推广绿色社区模式起到了引领示范作用。

人流实时监测

车库实时监测

轨交实时监测

▶

绿色出行
模拟系统

▶

实时绿色
出行人数

▶

当日污染
减排绩效

新天地绿色出行实时监测发布系统

“创智农园” 亲近自然

公司在创智天地项目中创新再利用1,000多平方米的公共用地，建成“创智农园”。我们以农耕活动和食物分享为纽带，融入自然、可持续的生活方式，为城市居民提供回归初心、享受自然的机会，并打破邻里隔阂，提供交流空间。我们还引导商家和居民参与日常养护管理，通过阳台绿化试点，引导生活化绿植的街区推广，同时举办“创智香草园”植栽主题、盘中素食街区等主题推广活动，引领绿色健康生活。



“创智农园”是上海市第一个位于开放式街区中的社区农园

构筑情感空间

从虹桥天地的萌宝奥运会、瑞虹新城的宝贝计划，到武汉天地童年欢乐颂，公司多个项目开展的亲子活动为亲情交流缺失的现代生活创造出父母与子女温馨互动的物理空间和心理氛围。

了不起的安徒生，讲述从童话到现实的故事

6月，上海新天地、虹桥天地以及瑞虹天地联合举办的“了不起的安徒生”经典童话展，通过VR虚拟现实技术、3D全息投影、虚拟试衣间等先进技术，带领人们进入真实的安徒生童话世界，不仅实现孩子们童话梦想、唤醒大人们童年记忆，更通过童话勾连起代际之间温馨亲情。



萌宠马戏 欢乐周末

8月，虹桥天地每周末特别邀请来自不同国家和地区的国际顶尖马戏演员及一众聪明可爱的萌宠为消费者免费带来精彩纷呈的表演，受到了周边社区亲子家庭的青睐。



传统节日 VS 童话回忆

6月，武汉天地组织人偶舞台剧《白雪公主》和《小红帽》演出，并设置涂鸦墙，为家长和孩子们提供了自由挥洒创意作品的空间。



亲子集市 体验成就和乐趣

6月，重庆天地组织了“马达加斯加——亲子互动体验”活动。小朋友们不仅在真人彩绘、森林热舞T台秀等活动中获得了纯粹的快乐，还通过在集市售卖物品锻炼了交流能力，更加理解父母日常工作的不易。



走近日常艺术

随着城市发展,人们对文化艺术的需求日益增长,艺术逐步融入城市生活。瑞安房地产基于“生活的艺术,艺术的生活”理念,将艺术创意渗透社区的生活肌理,创造美好生活。

以匠心成就艺术生活之美

“居者也是艺术生活的创造者”。在瑞虹新城·悦庭,我们以纽约艺术博物馆为灵感,将艺术元素巧妙融入住宅的建筑空间和生活场景,催化居住空间实现“艺术蜕变”,为居住者提供绽放艺术氛围的生活场所。

取材八幅大师经典巨作的“大师的院子”、马赛克步道、艺术作品装置等,作为社区主要景观,使日常的建筑空间升格为艺术“画廊”。我们还严格选用建筑材料,采用繁复极致工艺打磨住宅用具,执着探寻造物之美。

悦庭充分诠释经典美学人居和艺术生活的至美本质,在2016年仲量联行发起的“年度豪宅榜”上位列第三,获得市场认可。



悦庭会所下沉庭院的艺术地铺《星空下的隐秘花园》,灵感来自梵高的名作《星空》

我们希望艺术不仅停留在瑞安房地产所构造的社区,还要融入人们的精神世界,丰富城市人文精神的内涵。我们开展丰富多彩的艺术文化活动,为居民提供参与艺术活动的平台,帮助人们在忙碌城市中寻找源自内心的丰盈感。

城市不止忙碌

2016年,公司分别在武汉天地、瑞虹天地、重庆天地等多地举办“莎翁影史展”“光影上海”及“Cracking Art 艺术展”等多种艺术活动,联结历史与现在、现实与精神世界、都市与自然、日常生活与艺术感悟,为城市居民营造城市忙碌节奏之外的诗意氛围。

重庆天地

Cracking Art 艺术展启幕,展出了395只彩色动物雕塑,全部由来自世界各地的六位艺术家用环保材料制作。重庆天地希望借由此次艺术展,营造城市文化交流的公共空间,让更多普通市民在消费体验的同时感受人与自然和谐共处的关系,唤醒公众的环保意识。图为各种颜色与造型的蜗牛、猫鼬、鳄鱼、企鹅、兔子等环保艺术装置在重庆天地展出。



瑞虹天地

岁末推出“光影上海”灯光艺术节,由知名国内外知名艺术家创作的攀月音阶、巨型蜂鸟、光音琴弦等11件创意互动灯光装置,营造了视听俱佳的光影盛宴。图为灯光艺术作品《月光依旧》。



武汉天地

携手英国文化教育协会举办“莎翁影史”展,汇集英国电影史上诸多由莎士比亚经典作品改编的电影,在繁忙的城市生活中架起了跨越时空的文化之桥,为社区居民增加涵养精神的空间。图为默片放映现场,英国音乐家史蒂芬·霍恩(Stephen Horne)现场配乐。



上海新天地

举办首届“表演艺术新天地”艺术节活动。户外多媒体影音秀、默剧、沉浸式戏剧、创意物件剧、街头表演和观众参与型剧目等17个精彩剧目,在新天地的帐篷剧场、咖啡馆、酒吧、餐厅、广场等空间上演,将新天地打造成为一个流动的艺术空间。该活动成为中国表演艺术节展领域的一次创新和突破。图为多媒体音乐绘画·影音秀。



添彩温暖社会

社区不仅是人们日常居住、工作的场所，更无形联结社会生活中的不同群体。瑞安房地产将企业社会责任进一步延伸，积极鼓励和传递志愿服务精神，通过志愿活动影响更多人，与社会共享温暖与繁荣。



食材不浪费，披萨援饥谨

圣诞蕴含“关心所有人”的节日精神。我们在新天地市集联合六家餐厅共同举办 Re-PIZZA 公益活动，收集当天安全可食用的节余食材，制作并义卖公益披萨，义卖所得都捐赠致力于缓解饥饿问题的全球非营利组织“The Global Food Banking Network”，带来市集消费和休闲的人们共同关注“消除饥饿”这一全球性议题。活动共出售 245 个披萨，1,468 人次购买，筹得善款 7,340 元人民币，大约可以分发 16,000 份餐食给遭受饥饿困扰的人们。



Re-PIZZA 活动

非遗进楼宇，文化有传承

公司一直致力推动文化传承。2016 年，我们与上海黄浦区淮海街道携手组织“非遗文化之舟进楼宇”活动，邀请非遗大师向淮海中路和新天地区域超过 18 栋商务楼宇的白领讲解传授中华传统非遗文化“剪纸”的基础技能，传承和发扬优秀的非物质文化遗产。



年轻白领们利用午间时间学习剪纸



爱心传递，海鸥社志愿者在行动



4 月，与卢湾辅读实验学校的孩子们共同制作青团，欢度端午



5 月，联合淮海中路区域跨国公司、大型国企的白领共 33 支队伍，共同参与“阳光行，健康走”活动



武汉瑞安海鸥社志愿者开展 2016 慈善步行活动

共享 社区繁荣 价值



2016 中国外商投资企业履行社会责任优秀案例评选

——发展战略贡献奖



《“创智天地”知识型社区打造》获得“价值共创”

2016 中国企业社会责任卓越案例评选 **优秀奖**



“绿色发展 共享未来” 2016 企业社会责任优秀案例评选

——CSR 贡献奖



举办《早期蒙娜丽莎发现之旅》中国 **首展**



海鸥社共组织 **319** 志愿者人次,

948 个志愿服务小时的志愿服务活动



员工慈善捐款金额 **9.5** 万元

公司慈善捐款金额达 **120** 万元



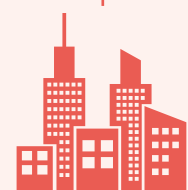
携手意大利 **Cracking Art** 艺术项目, 将
这一享誉全球的环保艺术装置 **首次** 引入中国



新天地引领绿色出行,

“公共交通便捷” “慢行环境舒适”

成为大多数人选择绿色出行的主要原因



瑞安为社区
创造的价值



人才成长

“人力资源是我们最重要的资产”是瑞安房地产经营要旨之一。公司深知人才是企业发展的核心竞争力，也是激发社会创新的重要驱动力。我们始终倾力于人才培育和共享：不仅为企业内部员工提供充实自我、展现自我的平台，还关注社会创新创业人才，为其打造知识型社区，促进城市的创新转型，服务国家创新战略。

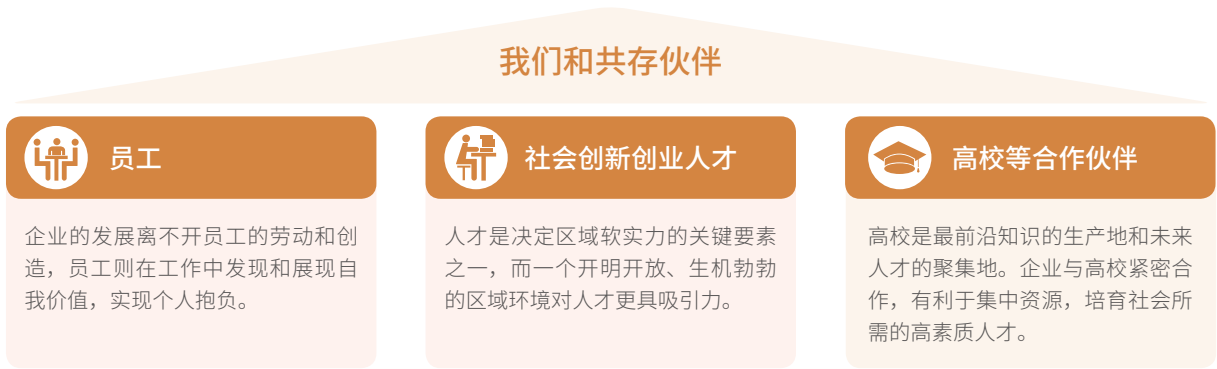
积蓄成长能量

创造舒心氛围

释放创新势能

特色议题 | 创新创业





“
伙伴说

“2016 年，是奋斗的一年，也是丰收的一年。我们积极响应企业年度行动目标，实现了卓越的销售业绩。这与公司的大力支持、罗先生的精心指导、各部门的协力合作密不可分。”

——2016 年“瑞安之星”团队（瑞虹新城·怡庭）

“我选择创智天地作为创业之路的开始，是因为这里为创业团队提供了全面周到的服务，包括工商注册、人力资源服务、市场推广和技术指导等，帮助初创公司最大程度地节约时间投入和人员费用。更重要的是，创智天地还为我们匹配了一对一的创业导师和天使投资人，而我们需要做的就是专心研发我们的产品。”

——基本概念（专注于生产智能自行车的创业团队）创始人 蒋旻宸

积蓄成长能量

公司倡导“勇于承担和终身学习”的企业文化，持续优化员工培训体系，为员工的职业成长提供开放和具有支持力的平台，创造多元、畅通的员工沟通渠道，将员工实现价值的过程与企业发展同步。

成长与发展

我们致力于为员工提供创新型的学习机会。公司于 2008 年成立瑞安学院，员工可以结合企业发展战略、业务核心和自身实际情况，科学合理地筹划培训课程，确保个人发展计划有效落地。2016 年，瑞安学院在“集团战略课程”“全国培训项目”和“O2O 学习课程”三项常规培训课程的基础上，提出了“变—习—学”的创新理念和培训产品体系，使培训体系更灵活，便于调整，服务于员工新的需求。



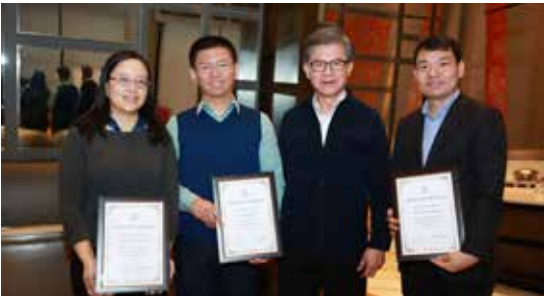
“管理见习员”选育优秀人才

公司重视人才的选、育、用、留，为应届毕业生中的优秀人才设计“管理见习员培训计划”，通过 3 年时间，将有梦想和潜力的职场新人培养成为公司未来的管理人才，承担公司发展的重要职责，为企业的未来发展注入新鲜血液。2016 年，共有 27 名高校毕业生参与了企业的“管理见习员培训计划”。

针对设计	氛围熏陶	专家指导
量身定制人才发展计划，帮助新人挖掘最大潜能	有机会与来自世界各地及全国高校毕业生中的佼佼者共同合作，取长补短	公司高层管理人员一对一全程指导
系统培养	体系化实践	企业承诺
接受系统的职业培养计划，迅速提升专业知识和管理能力	深入不同项目和部门轮岗学习，积累管理实践经验	享受有竞争力的薪酬福利和更广阔的晋升空间
“管理见习员培训计划”培养机制		

“优才发展计划”造就未来领袖

公司设立了“优才发展计划”，通过 5 年时间，帮助表现优异的业务专项管理者成长为企业综合管理者，全面提升他们的综合素质与管理能力，增强领导力。“优才发展计划”充实了企业高级管理人才梯队，保障了企业的持续发展。2016 年，共有 18 名优秀员工完成了企业“优才发展计划”。



经过 5 年培养与发展，2011 届的 3 名学员于 2016 年毕业，瑞安集团主席罗康瑞先生亲自颁发毕业证书



2016 年“优才发展计划”活动交流现场

沟通与对话

我们重视倾听员工的声音，积极回应员工的诉求，致力于打造“人人能沟通、时时能沟通、事事能沟通”的平台。员工可通过常规沟通渠道及专项沟通活动，与公司管理层对话，提出合理化建议，真正把公司事务视为分内之事。



瑞安房地产员工沟通机制

“管理层基层体验周”，凝聚企业发展的力量

为增进公司管理层与基层员工的理解互信，提高团队协作效率，提升企业凝聚力和竞争力，瑞安企业文化促进委员会连续 3 年主导开展“管理层基层体验周”活动。2016 年，共计 81 位高层参与此次体验活动，岗位涉及销售、物业管理等。

创造舒心氛围

我们提倡和重视“乐享工作与生活”，希望员工无论是工作、生活、休闲或学习，都能获得幸福感，快乐工作、健康生活。

健康与安全

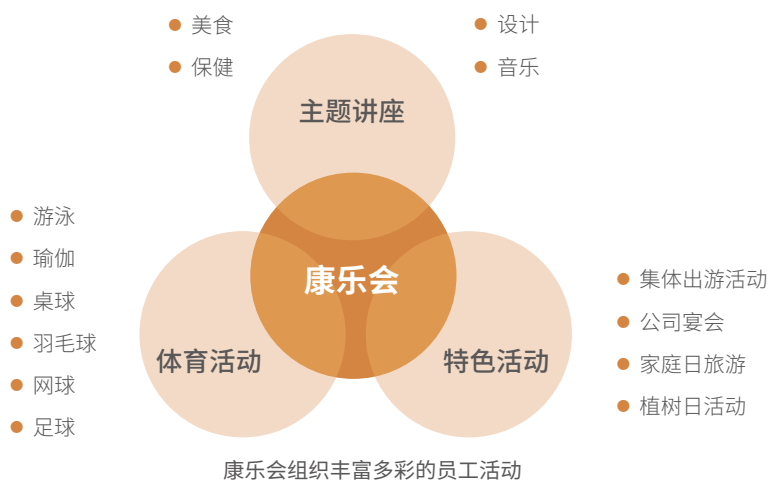
我们注重员工的身心健康，建立职业健康安全管理体系。旗下丰诚物业已获得 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证，符合国际标准。

久坐、缺乏运动容易导致亚健康，这成为白领普遍面临的健康问题之一。我们提倡以楼层间步行代替乘坐电梯的运动，专门设立内部健身房，鼓励员工合理分配时间多做运动。公司还定期组织健康体检，提供补充医疗保险，为员工提供多方面保障。

我们在各个商务楼宇营造轻松愉悦的办公氛围，推广开放式办公，通过楼宇、房间、窗棂设计让自然光最好地流入室内。室内空气质量已成为影响员工健康的重要因素之一。2016 年起，公司每日公布办公室 PM2.5 指数，在空调出风口增加过滤器并定期检查新风量标准，在日常人群密集处加装空气净化器，努力解决室内空气混浊问题，营造健康舒适的办公环境。

工作与生活平衡

我们希望员工不仅收获努力奋斗的喜悦，还能享受愉悦生活的乐趣，找到志同道合的好友。作为员工活动组织，“康乐会”在工作之余举办体育赛事、文化艺术讲座、品酒会及书法课程等特色活动，用精彩纷呈的活动为员工“加油充电”，深受员工的欢迎与支持。



“音乐午茶”进楼宇

2016 年 9 月至 11 月，瑞安与黄浦区文化局、上海音乐厅共同策划举办“音乐午茶进楼宇”活动，丰富楼宇文化。活动期间，艺术家们在瑞安广场公共区域演奏古典音乐、民乐等，并穿插生动的讲解与互动。公司员工和周边白领能零距离观赏高雅的音乐演出，放松身心，并能提升音乐鉴赏水平，陶冶情操。



“音乐午茶”活动现场

释放创新势能

创新人才是“双创”时代的宝贵资源。瑞安房地产早在 13 年前就打造了上海杨浦的创智天地项目，以大学校区、科技园区、公共社区“三区联动”为发展理念，探索出了“知识型社区”的模式，聚集创新创业人才，助推创新理念、创新技术向创新产品、创新业态转化。

公司始终配合上海市推进“科教兴市”发展战略，服务上海建设“具有全球影响力的科技创新中心”。经过十多年深耕，创智天地持续溢出创新影响，成为上海重要的知识高地和创新力之源，其中 InnoSpace 被科技部认定为“国家级众创空间”。这是瑞安房地产坚持创新、实践社会责任感的印证。

培育校园英才

公司积极寻求高校合作，为高校学生提供实习机会，也为社会创业者创造提升能力的条件，让教育更加贴合社会发展需求，让创新探索更加富含理性智慧。

校企合作开发“创业创新课程”

自 2011 年起，瑞安联合复旦大学共同开发了国内首个针对大学生的创业创新课程，为年轻人积累创业经验提供理论指导，分享实战经验。

学生通过聆听资深教授、知名学者和著名企业家联袂讲授的课程、参与智慧分享讲座与论坛，及暑期创业夏令营等一系列创业支持活动，让大学生的创业梦想落地生根。

目前，“创业创新课程”的部分单课已通过中国东西部高校课程联盟向全国大学生开放，被列入公开课平台的优质课程。同时，该课程融入复旦 MBA（工商管理硕士）和 EMBA（高级管理人员工商管理硕士）的 6 个专业方向的 100 余门单课之中，成为基础必修课之一。

“创新思想与创业热情，需要从青年开始培养与指导。相信通过‘复旦—瑞安创业家集训营’以及‘复旦—瑞安青年创业课程’的开展，会激发更多的创业热情，也会有更多的年轻人成为未来的创业者，为中国经济的持续发展助力。”

——复旦大学管理学院副院长 殷志文

引入国际资源

一个开放、多元、鼓励交流的环境将带给创新创业人才以莫大裨益。瑞安引入先进的国际经验与资源，为初创企业和创业者开拓更为广阔的发展空间。

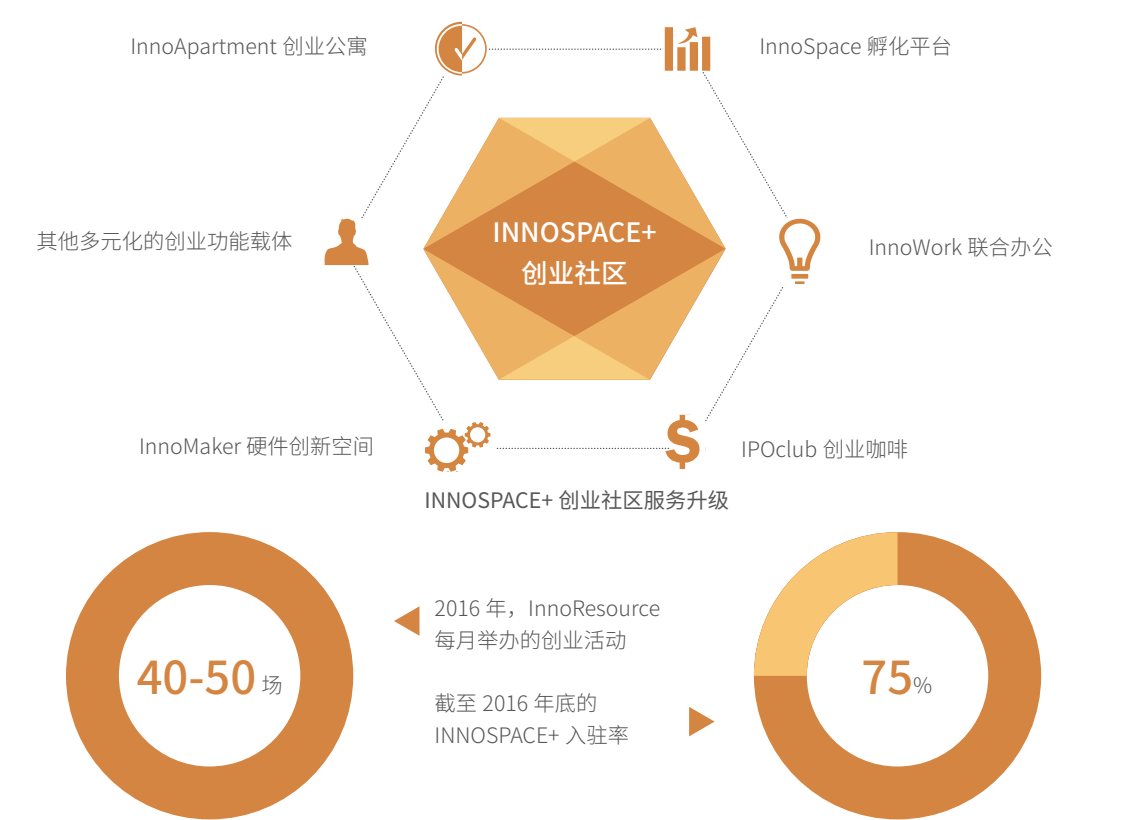
服务创新创业的国际之旅

从 2012 年公司成立上海第一个市场化机制的创业孵化器 InnoSpace，到 2016 年推出全要素、一站式创业生态社区 INNOSPACE+，我们始终致力于为创新创业团队拓展国际合作的机遇。



服务创新创业的国际之旅（续前页）

2016 年 9 月，公司整合创业咖啡 IPOclub 和孵化加速器 InnoSapce，扩大联合办公空间 InnoWork，新成立硬件孵化器 InnoMaker，增加生活配套 InnoLive，全面提升创业人才发展所需的硬件设施和服务功能，推出了全要素、一站式创业生态社区 INNOSPACE+。在杨浦区创业者公共实训基地举办的“2016 五角场创业大赛”决赛中，INNOSPACE+ 包揽了四项大奖，帮助惠租车荣获五角场创业大赛创业新锐，帮助 R2 夺得五角场创业大赛创业新苗奖项。



“InnoSpace 国际创业集训营 DemoDay”（2016 年秋季）活动在上海创智天地举行，共有 13 支国内创业团队与数百家投资机构参与活动。活动为创业企业打造了一个展示形象并对接国际资源的优质平台



2016 年，INNOSPACE+ 与宝马公司合作，联合招募汽车及移动出行相关的创业企业参与为期三个月的“宝马创新计划”

孕育创新文化

“创客”风潮席卷全球。“创客”们打破专业技术壁垒，以具有融合、开放、实践、分享等特征的创业和服务提升人类生活品质，孕育未来的颠覆性改变。公司利用创智天地广场、大学路街区广场等不同尺度的公共空间，举办丰富的创新创业和乐活主题活动，营造鼓励创新创业的文化氛围。

“创客嘉年华”掀起创新创业风潮

在创智天地，聚集了这样一批“创客”，他们积极参与创智天地举办的创新创业活动，与志同道合的伙伴交流思想、碰撞灵感、开拓创业思路，融入创智天地活力开放的创新文化氛围。

自 2012 年起，创智天地每年举办“创客嘉年华”，致力于将科技创新和实际生活紧密联系，培养人们的创新意识，实现创客教育的普及。2016 年，创智天地携手全球五大创客服务平台之一“DFRobot 机构”，联合举办第五届“上海创客嘉年华”，共有超过 100 个创客项目在此次活动中展出。



2016 年“创客嘉年华”参展项目涵盖电子、环保、生物、文化等方面，通过展示、论坛、工作坊等多种形式，鼓励公众体验酷炫科技、参加趣味游戏，启发创意思维

共享 人才成长 价值

瑞安的社会认可



InnoSpace 是科技部认定的
“国家级众创空间”

2016 年, InnoSpace 被科技部火炬中心认定为
“国家级科技企业孵化器”



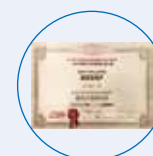
2016 年, InnoSpace 成为
“杨浦区众创空间联盟”理事单位



InnoSpace 荣获 2016 年 GCUC 全国联合办公行业
“创投孵化奖”



InnoSpace 于 2015-2016 连续两年
在上海市科委众创空间评估中排名第一



“新任经理人特训营”项目荣获人力资源智享会 (HREC)
颁发的“2016 中国学习与发展价值大奖”之
“最具价值案例奖”



2016 年, 为 3,262 名员工举办培训课程, 提供总
计 59,912 小时培训



2016 年, 共有 27 名应届高校毕业生参与
“管理见习员培训计划”,
18 位员工完成“优才发展计划”



自 InnoSpace 孵化器成立以来, 有 70 多个创业
项目进入集训营, 超过 60% 的项目获得下一轮融资,
累计产生了 8 个明星项目, 项目最高增值超过
100 倍

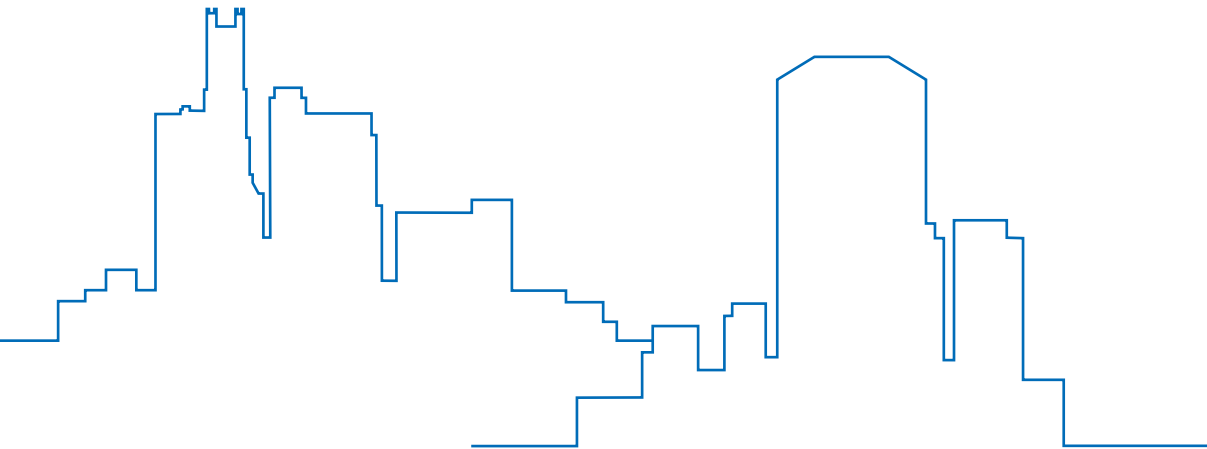
在杨浦区创业者公共实训基地举办的“2016 五角场创业大赛”决赛中,
INNOSPACE+ 包揽四项大奖, 帮助惠租车荣获五角场创业大赛创业新锐,
帮助 R2 夺得五角场创业大赛创业新苗奖项



瑞安为人才
创造的价值

关键绩效表

经济绩效					
对应 G4 方面	指标		单位	2016 年	2015 年
经济绩效	营业额	总数	人民币百万元	17,600	6,472
		物业发展	人民币百万元	15,604	4,380
		物业投资	人民币百万元	1,716	1,612
		建筑	人民币百万元	222	424
		其他	人民币百万元	58	56
	毛利		人民币百万元	5,905	1,689
	余下投资物业的公平值增值		人民币百万元	1,176	2,970
	股东应占溢利		人民币百万元	1,088	788
	集团核心溢利		人民币百万元	1,798	2,423
	每股基本盈利		人民币百万元	人民币 14 分	人民币 10 分
	采购行为	中国内地活跃供应商数目		个	838



环境绩效 (2016 年)												
对应 G4 方面	指标		单位	总量	太平桥项目	瑞虹新城	创智天地	虹桥天地	重庆天地	武汉天地	佛山岭南天地	大连天地
废气排放	温室气体 ¹	排放总量	吨	98,534	14,657	7,174	16,621	19,285	7,116	4,104	20,473	9,104
		直接排放 ² (范畴 1)	吨	6,233	971	853	1,525	47	1,186	599	911	141
		间接排放 ³ (范畴 2)	吨	92,301	13,686	6,322	15,096	19,238	5,930	3,504	19,563	8,963
	每千平方米楼面面积的温室气体排放量 (范畴 1 及 2)		吨 / 千平方米	68	88	85	53	59	63	56	77	85
能源 ⁴	能源消耗总量		兆瓦小时	103,335	17,304	10,152	25,470	16,469	7,533	6,057	16,149	4,201
	每千平方米楼面面积能源消耗总量		兆瓦小时 / 千平方米	71	104	120	81	50	66	83	61	39
	直接能源消耗	总量	兆瓦小时	1,079	374	90	45	2	180	90	180	118
		汽油	兆瓦小时	975	355	90	0	0	146	90	180	115
		柴油	兆瓦小时	104	19	0	45	2	34	0	0	3
	间接能源消耗	总量	兆瓦小时	102,257	16,930	10,062	25,425	16,467	7,353	5,967	15,969	4,084
		电力	兆瓦小时	88,858	16,930	7,793	18,609	16,467	5,544	3,463	15,969	4,084
		天然气	兆瓦小时	13,399	0	2,270	6,816	0	1,809	2,504	0	0
	水	总用水量		立方米	807,545	166,837	63,292	139,306	72,588	50,763	18,213	262,556
每千平方米楼面面积用水量		立方米 / 千平方米	557	1,002	749	445	222	447	248	994	317	
污水和废弃物	排水量		立方米	726,791	150,153	56,962	125,375	65,329	45,687	16,392	236,300	30,592
	无害废弃物	建筑垃圾	吨	49,000	3,888	2,056	4,020	6,372	7,476	12,178	9,840	3,170
		生活垃圾	吨	28,829	2,904	3,727	4,204	1,398	2,621	13,175	-	800

备注：2016 年公司未知悉与环境保护相关并对公司有重大影响的已确认违规事件或任何申诉。

1. 公司基于业务性质，其重大气体排放为温室气体排放，主要源自电力及燃料。温室气体排放数据乃按二氧化碳当量呈列，并经由第三方评估查验。

2. 直接排放包括工业用柴油、车用无铅汽油、冷机空调冰箱制冷剂 / 灭火器气体泄漏、化粪池甲烷气体排放。

3. 间接排放包括采购电力、天然气。

4. 能源消耗量是根据电力及燃料的消耗量以及中华人民共和国《中国能源统计年鉴 -2014》(2015) 提供的有关转换系数计算。

社会绩效（2016 年）				
对应 G4 方面	指标		单位	数值
雇佣	员工流失率			28.79%
	- 按性别：	男性员工流失率		28.51%
		女性员工流失率		30.06%
	- 按年龄：	>50 岁员工流失率		26.70%
		30 至 50 岁员工流失率		27.28%
		<30 岁员工流失率		35.54%
职业健康与安全	因工伤损失工作日数		日	1,067
	因工作关系而死亡的人数		人	0
	员工体检覆盖率			91%
培训与教育	受训员工百分比 - 按性别：	男性员工受训百分比		79%
		女性员工受训百分比		65%
	受训员工百分比 - 按员工类别：	普通员工受训百分比		89%
		中级管理层受训百分比		90%
		高级管理层受训百分比		76%
	员工受训平均小时数 - 按性别：	男性	小时	21
		女性	小时	16
	员工受训平均小时数 - 按员工类别：	普通员工	小时	18
		中级管理层	小时	27
		高级管理层	小时	17
多元化与机会平等	员工总人数		人	3,309
	- 按性别：	男性	人	1,829
		女性	人	1,480
	- 按年龄：	>50 岁员工	人	374
		30 至 50 岁员工	人	2,117
		<30 岁员工	人	818
	- 按雇佣类型：	劳动合同制员工	人	3,191
		退休后返聘员工	人	69
		港籍员工（中智）	人	49

社会绩效（2016 年）				
对应 G4 方面	指标		单位	数值
当地社区	集团慈善捐款金额		万元	120
	员工慈善捐款金额		万元	9.5
	志愿者服务人次		人次	319
	志愿者服务小时数		小时	948
反腐败	2016 年与贿赂相关的重大风险		次	0
	2016 年有关公司的已确认贪污事件，或针对公司 / 员工有关贪污的公开法律诉讼		次	0
	2016 年与合作伙伴的合约因贪污违规而终止 / 不再续约的已确认事件		次	0
客户健康与安全	施工第三方评估分数		分	81
	零缺陷交付单元百分比			96%
	平均每单元缺陷数		个	0.1
	3 年保修保养期内出现漏水保修的单元比例			8%
	3 年保修保养期内出现墙面开裂保修的单元比例			2%
产品及服务标识	满意度	物业整体客户满意度	分	93.6
		住宅客户满意度	分	92.7
		写字楼客户满意度	分	95.8
		商场客户满意度	分	92.4

备注：

1. 因业务需要，公司进行了一定的整合、剥离及合并，2016 年员工流失率有所波动。
2. 第 58 页的数据包含了瑞安房地产、中国新天地、丰诚物业、瑞安建筑和德基。
3. 2016 年并没有与人权及劳工措施相关并对公司有重大影响的已确认违规事件或任何申诉。
4. 2016 年未知悉有与健康、广告、标签及隐私事宜相关并具有重大影响的违规事件。
5. 2016 年未知悉有违反客户隐私或遗失客户资料的事件或截获经证实的相关投诉。
6. 2016 年未知悉有任何主要供应商对商业道德、环境保护、人权及劳工措施造成任何重大实际及潜在的负面影响，又或在人权问题上出现不合规的事件。

2017 年企业社会责任展望



企业社会责任管理

- 持续丰富企业社会责任的理念内涵
- 不断完善企业的社会责任组织架构和管理机制
- 响应中国“十三五”规划和联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）



信息披露

- 根据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（2015），提升 ESG 信息披露水平，将环境议题提升为“不遵守就解释”水平
- 建立并完善利益相关方沟通机制



可持续发展

- 设定新阶段的可持续发展目标，继续推进 LEED 及中国绿色建筑双认证，深化绿色档案管理，持续完善能耗监测系统
- 坚持绿色采购，开展供应商可持续管理评估，带动供应链伙伴进行可持续管理和实践
- 探索“绿色健康社区”的创新理念和实践，研发智能家居产品及服务，推动物业管理智能化发展



社区繁荣

- 继续营造“生活、工作、休闲、学习”的社区氛围
- 挖掘和提升“知识型社区 + 新天地”业务新模式的经济、环境和社会价值
- 探索和开展发挥瑞安品牌和专业优势的 CSR/ 公益项目
- 建立和完善可持续的公益 / 志愿者管理推进机制，提升志愿者参与公益服务的积极性



人才成长

- 设计更有针对性的人才培养模式，持续完善员工发展机制
- 继续发挥创智天地的平台作用，开发更多元化的校企合作方式
- 深化推进 INNOSPACE+ 服务“双创”，支持科技创新发展

GRI《可持续发展报告指南（G4）》指标索引

本报告依据 GRI《可持续发展报告指南（G4）》的核心方案编写。

标准内容		在报告中的位置	说明
一般标准披露项			
G4-1	a. 机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	主席寄语	
G4-2	a. 描述主要影响、风险及机遇。	瑞安与企业社会责任	
G4-3	a. 机构名称。	关于我们	
G4-4	a. 主要品牌、产品和服务。	关于我们	
G4-5	a. 机构总部的地点。	关于我们	
G4-6	a. 机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	关于我们	
G4-7	a. 所有权的性质及法律形式。	关于我们、瑞安与企业社会责任	
G4-8	a. 机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）。	关于我们	
G4-9	a. 机构规模。	关于我们、关键绩效表	
G4-10	a. 按雇佣合同和性别划分的员工总人数。 b. 按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数。 c. 按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数。 d. 按地区和性别划分的员工总数。 e. 机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担。 f. 雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）。	关键绩效表	
G4-11	a. 集体谈判协议覆盖的员工总数百分比。		不适用
G4-12	a. 描述机构的供应链情况。	可持续发展 - 营造生态和友好的社区	
G4-13	a. 报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化。		详细内容请参见公司 2016 年报 - 业务回顾、企业管治报告

标准内容		在报告中的位置	说明
G4-14	a. 机构是否及如何按预警方针及原则行事。	瑞安与企业社会责任	详细内容请参见公司 2016 年 报 - 企业管治报告、风 险 管 理 报告
G4-15	a. 机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。		报告期内尚未 参与或支持 相 关 公 约、原 则或其他倡议
G4-16	a. 机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构。	人才成长 - 共享人才成长价值	
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。	关于我们、关于本报告	
G4-18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	关于本报告	
G4-19	a. 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	关于本报告、瑞安与企业社会责任	
G4-20	a. 对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。		本报告未说明 边界
G4-21	a. 对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。		本报告未说明 边界
G4-22	a. 说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。		报告期内未发 生重订情况
G4-23	a. 说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。		报告期内无重 大变动
G4-24	a. 机构的利益相关方列表。	瑞安与企业社会责任	
G4-25	a. 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	瑞安与企业社会责任、可持续发展、 社区繁荣、人才成长	
G4-26	a. 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	瑞安与企业社会责任	
G4-27	a. 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	瑞安与企业社会责任	
G4-28	a. 所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）。	关于本报告	

标准内容		在报告中的位置	说明
G4-29	a. 上一份报告的日期（如有）。		上一份报告于 2016 年 10 月 发布
G4-30	a. 报告周期（如每年一次、两年一次）。	关于本报告	
G4-31	a. 关于报告或报告内容的联络人。	关于本报告	
G4-32	a. 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。 b. 说明针对所选方案的 GRI 内容索引。 c. 如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求。	GRI《可持续发展报告指南（G4）》 指标索引	
G4-33	a. 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。 b. 如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据。 c. 说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。 d. 说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。		本报告未进行 外部鉴证
G4-34	a. 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会。	瑞安与企业社会责任	详细内容请参 见公司 2016 年 报 - 企业管治报 告
G4-35	a. 说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	瑞安与企业社会责任	
G4-56	a. 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。	关于我们、瑞安与企业社会责任	
G4-57	a. 寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。	瑞安与企业社会责任	
G4-58	a. 举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	瑞安与企业社会责任	
具体标准披露项			
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	关于我们、关键绩效表	
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	可持续发展 - 推动可持续的城市更新 社区繁荣 - 滋养人文城市 人才成长 - 释放创新势能	
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	【专题】和合共生：虹桥天地 可持续发展 - 推动可持续的城市更新 社区繁荣 - 滋养人文城市 人才成长 - 释放创新势能	

标准内容		在报告中的位置	说明
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	关键绩效表	
G4-EN5	能源强度	关键绩效表	
G4-EN6	减少的能源消耗量	关键绩效表	
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	关键绩效表	
G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	关键绩效表	
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	关键绩效表	
G4-EN18	温室气体排放强度	关键绩效表	
G4-EN19	减少的温室气体排放量	关键绩效表	
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	关键绩效表	
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	关键绩效表	
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	可持续发展 - 营造生态和友好的社区、关键绩效表	报告期内未出现负面影响
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	关键绩效表	
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及因公死亡人数	关键绩效表	报告期内未发生因公死亡事件
G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效表	
G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	人才成长 - 积蓄成长力量	
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	关键绩效表	
G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	可持续发展 - 营造生态和友好的社区、关键绩效表	报告期内未出现负面影响
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	可持续发展 - 营造生态和友好的社区、关键绩效表	报告期内未发生该类事件
G4-HR6	已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	可持续发展 - 营造生态和友好的社区、关键绩效表	报告期内未发生该类事件
G4-HR11	供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	可持续发展 - 营造生态和友好的社区、关键绩效表	报告期内未出现负面影响

标准内容		在报告中的位置	说明
G4-HR12	经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	关键绩效表	报告期内未出现人权影响申诉
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	关键绩效表	
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	瑞安与企业社会责任	
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	关键绩效表	报告期内未发生此类事件
G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	可持续发展 - 营造生态和友好的社区、关键绩效表	报告期内未出现负面影响
G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	关键绩效表	
G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数	关键绩效表	
G4-PR4	按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	关键绩效表	
G4-PR5	客户满意度调查的结果	关键绩效表	
G4-PR7	按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	关键绩效表	
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	关键绩效表	报告期内未发生此类投诉事件

关于本报告

本报告是瑞安房地产有限公司发布的第三份企业社会责任报告。公司首次设定报告主题，以“和合共生”为主线，系统解读瑞安与社会的相互依存、相互促进的关系，披露了公司 2016 年在“可持续发展、社区繁荣、人才成长”三大 CSR DNA 的实践和绩效，分享公司与利益相关方和谐共存、共促成长、共享成果的创新经验，展现公司业务模式的前瞻性、行业引领性，以及对经济、环境和社会的综合价值。

本报告延续专题故事的特点，聚焦虹桥天地引领虹桥商务区开发、助推长三角地区一体化发展的路径与价值。报告着重呈现来自多个利益相关方的声音，从利益相关方的视角印证“和合共生”的报告主题，并相较往年增加了案例，突出展现每个 CSR DNA 下瑞安与利益相关方共创的价值，以期读者在愉悦阅读的同时，深入了解公司责任实践的亮点与绩效。

报告范围

如无特别说明，本报告内容范围涵盖瑞安房地产有限公司及 2 家子公司（中国新天地有限公司、上海丰诚物业管理有限公司），部分章节涉及瑞安建筑有限公司、德基（中国）有限公司。为便于表述和阅读，本报告中“瑞安房地产有限公司”也以“瑞安房地产”“瑞安”“公司”或“我们”表示；“中国新天地有限公司”以“中国新天地”表示；“上海丰诚物业管理有限公司”以“丰诚物业”表示。

时间范围：二零一六年一月一日至二零一六年十二月三十一日。

发布周期：本报告为年度报告。

编制依据

本报告依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（2015）编制（《企业、社会及管治报告》已与 2016 年公司年报一并发布），并参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》。

数据说明

报告披露信息来源包括瑞安房地产公开资料及报告、内部相关统计报表、主要部门访谈。本报告中所涉及的货币金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告获取

本报告以印刷版和电子版两种形式供您阅读，您可登录 www.shuionland.com 下载并阅读电子版报告。

如需获取纸质版报告，请联络以下部门：

瑞安房地产有限公司品牌及企业事务部

电话：+86 21 6386 1818

地址：中国上海市淮海中路 333 号瑞安广场 25 楼

邮编：200021



公司总部

中国上海淮海中路333号瑞安广场26楼

电话: +86 21 6386 1818

邮箱: cc-sh@shuionland.com.cn

香港办公室

香港湾道6-8号瑞安中心34楼

电话: +852 2879 1888

邮箱: corpcomm@shuion.com.hk

 本报告使用环保纸印刷