



目录 Contents



作为一家肩负企业社会责任感的公司，瑞安一直重视企业与社会和环境的关系，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、社区繁荣、人才成长是瑞安企业社会责任（CSR）的三大 DNA。瑞安始终以“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，致力提升和改善社区的综合价值和生活质量，为社会的可持续发展贡献力量。

我们相信，瑞安的长远成就来源于此。

01 主席寄语

03 关于我们

05 【专题】创新驱动发展， 打造中国的“硅谷”

城区转型发展的先锋
创新创业空间和平台
开放的社区营造创业文化

09 企业社会责任管理

15 坚持可持续发展

绿色规划
绿色设计
绿色施工
绿色运营

25 引领社区繁荣

构筑以人为本的社区空间
创造活力创新的生活方式
尊重当地环境及人文历史

33 促进人才成长

关注员工发展
扶持创业人才
关爱社区群体

42 2015年度 企业社会责任主要成就及荣誉

44 关键绩效表

49 2016年企业社会责任展望

50 标准索引表

联交所《环境、社会及管治报告指引》索引表
GRI《可持续发展报告指南G4》索引表

58 关于本报告

主席寄语

瑞安作为房地产开发商，始终将社会责任视为公司的重要和关键使命，积极探索和实践城市复兴和社区可持续发展的创新路径，努力创造和提升社区的综合价值和生活质量。

瑞安房地产坚信可持续发展是企业和社会长远发展的基石，我们用“工匠精神”在内地开发的“天地”模式，都是基于适应未来城市发展的目标，结合对当地人文、地理环境的深入理解，配合政府的城市发展规划，充分发挥区域资源的独特优势，打造的是一个集“生活、工作、休闲”为一体的可持续发展的“整体社区”。中央在去年的城市工作会议上颁布的《中共中央国务院关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》中提到的诸多发展意见，如“以人为本、尊重自然、传承历史、绿色低碳”等理念与我们公司 20 多年来坚持的开发理念不谋而合。

我们在内地打造的第一个城市中心总体规划社区——上海太平桥新天地项目就是针对国际及高端商务人士，融入当地文化氛围，运用现代化设计理念与建筑设施，将百年石库门旧城区保留和城市更新现代化完美融合，让城市中心老社区在现代建筑中焕发了新生。公司开发的类似这样的城市中心总体规划社区瑞虹天地、武汉天地、重庆天地和岭南天地等项目，均成为了项目所在地旧城区现代化改造的成功典范和著名地标。

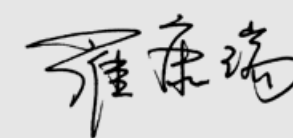
我们一直以实际行动支持当地经济和社会发展，早在十多年前，公司配合上海市政府“科教兴市”的发展战略，开发了中国第一个知识型社区——“创智天地”项目，项目倡导社区、校区、园区“三区融合，联动发展”，催化知识和科研成果的商业化，为青年企业家和初创企业者提供完善的创新生态环境，积极推动上海市政府“加快建设具有全球影响力的科技创新中心”的工程。

上海正在打造成为国际经济中心城市，并将逐步建设成为经济、金融、贸易和航运中心，高铁时代促进了区域经济一体化和城市群的兴起，历史机遇成就了虹桥商务区的建设。遵循“配合政府促繁荣、社会进步我发展”的投资理念，我们创造性地规划开发了以“交通枢纽”为中心的“虹桥天地”项目，项目

紧邻大型虹桥交通枢纽，连接商务与都市生活，是虹桥商务区第一个全新的集办公、购物、餐饮、娱乐、演艺为一体的商业、文化及休闲地标项目。全国第一个“远程值机柜台”也落户在这个项目中。

我们一直将企业发展与时代趋势和城市繁荣同步，积极在城市社区的高效与节能、城市产业的升级与转型、城市人文的传承与发扬、城市生活的和谐与活力等方面创造影响，成为内地城市发展历程的见证者、参与者和实践者。我们将一如既往地以“创新驱动城市更新”的理念继续为城市的可持续发展注入新的活力。

我谨衷心感谢与我们愿景一致的所有利益相关方，包括为缔造更佳业绩而全年拼搏的员工，不断推动瑞安前进的客户及公众，以及鼎力协助瑞安实现愿景的董事会成员、股东及商业伙伴。



瑞安集团 主席



关于我们

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）。瑞安房地产为瑞安集团在中国内地的房地产旗舰公司，总部设于上海。公司在发展多功能、可持续发展的“整体社区”项目方面拥有卓越成绩，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的目标，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 2015 年 12 月 31 日，公司在上海、重庆、武汉、大连和佛山中心地段有八个处于不同开发阶段的项目，土地储备达 1,180 万平方米（940 万平方米发展为可供出租及可供销售面积，240 万平方米为会所、停车位和其他设施）。



企业经营哲学和文化

瑞安房地产自 2004 年成立以来，公司上下员工一直秉承“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，致力在公司各运作上力臻完美，锐意提升管理、规划、执行及企业管治至世界级水平，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。

瑞安房地产的标志是一只展翅翱翔的海鸥，飞越地平线，取意公司一如李察·巴哈笔下的海鸥约纳堂拥有不屈不挠、追求真善美的精神，同时承传瑞安精神，不断创新求进，奋力向愿景目标进发。



愿景目标
成为中国最优秀及具
创意的房地产开发商

品牌承诺
创新·优质·卓越

瑞安精神
尽善创新·诚信谦勤

经营哲学与文化核心价值

【专题】创新驱动发展，打造中国的“硅谷”

作为一家集规划、开发、建设、运营管理为一体的综合房地产开发商，瑞安一直重视“创新驱动城市可持续发展”的理念，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，在“可持续发展、社区繁荣和人才成长”的企业社会责任方面大胆创新，积极实践，取得了可喜的成果。12年前公司在上海杨浦区打造的“创智天地”，以前瞻的开发理念、开放型社区的整体规划、创新生态系统的资源网络布局、市场化机制的创业孵化器，创新乐活的社区氛围，促进了杨浦区区域经济的复兴，探索出了城市转型发展中的一种新的“知识型社区”模式。

创智天地是瑞安房地产结合创新驱动发展，配合城市升级转型的一个具有代表性的全新的知识型社区。它将周边多所著名的大学校区与公共社区、科技园区融成一片，联动发展，创造了“城市的大学，大学的城市”的气氛与环境，形成了一个科技创新和创业的巨大平台，逐步建成上海发展知识经济的“硅谷”。它见证了上海这座城市从“科教兴市”的发展战略到建设具有全球影响力的科技创新中心的发展过程。

城区转型发展的先锋

在步入新世纪的最初几年里，中国希望通过科技和创新加强经济增长。2003年，上海市政府将创新型城市作为上海城市发展的战略目标，瑞安房地产积极配合政府提出的“科教兴市”的战略，向市政府提出草案：结合杨浦区内14所大学、100余家科研机构，以及历史悠久的江湾体育场，将这片区域改建成科技创新社区，创造“城市的大学，大学的城市”之新城区，发展知识型经济。这个建议与杨浦区政府希望从老工业基地向现代新型经济转型的目标不谋而合，得到市政府的重视与充分肯定。

以大学校区、科技园区和公共社区“三区联动，融合发展”的模式，瑞安房地产围绕融“生活、学习、工作”为一体的“知识型社区”的理念，相继打造了全球知名科创企业的办公区、独特的大学路创客商业街区，并将始建于1935年的江湾体育场修旧如旧、改造为周边社区服务的一站式休闲健身中心。如今，“创智天地”已经成长为上海知名的“知识

型社区”，其独特的创新生态系统为创业者提供了优质的社区平台和学习、工作的环境，营造了积极健康的创业氛围。

创智天地作为上海知识型社区的开创者，以“创新驱动发展”引领杨浦区的复兴，2003年杨浦区第三产业占比约25%，到2015年杨浦区的第三产业占比已经超过80%，它成为产业园区创新推动区域发展的成功典范。

2015年3月、5月，国家和上海相继出台了《关于加快实施创新驱动发展战略和建设具有全球影响力的科创中心的意见》，创智天地见证了上海这座城市“创新转型”的发展历程。经过十多年的耕耘，创智天地伴随着杨浦区从“工业杨浦”走向“知识杨浦”，伴随着杨浦区创建国家创新型城区示范区的建设，已经成为上海建设具有全球影响力的科创中心的标志，也被杨浦区政府定位为“大众创业、万众创新”示范区的先行区。

创新创业空间和平台

• 知识型社区的创新生态系统

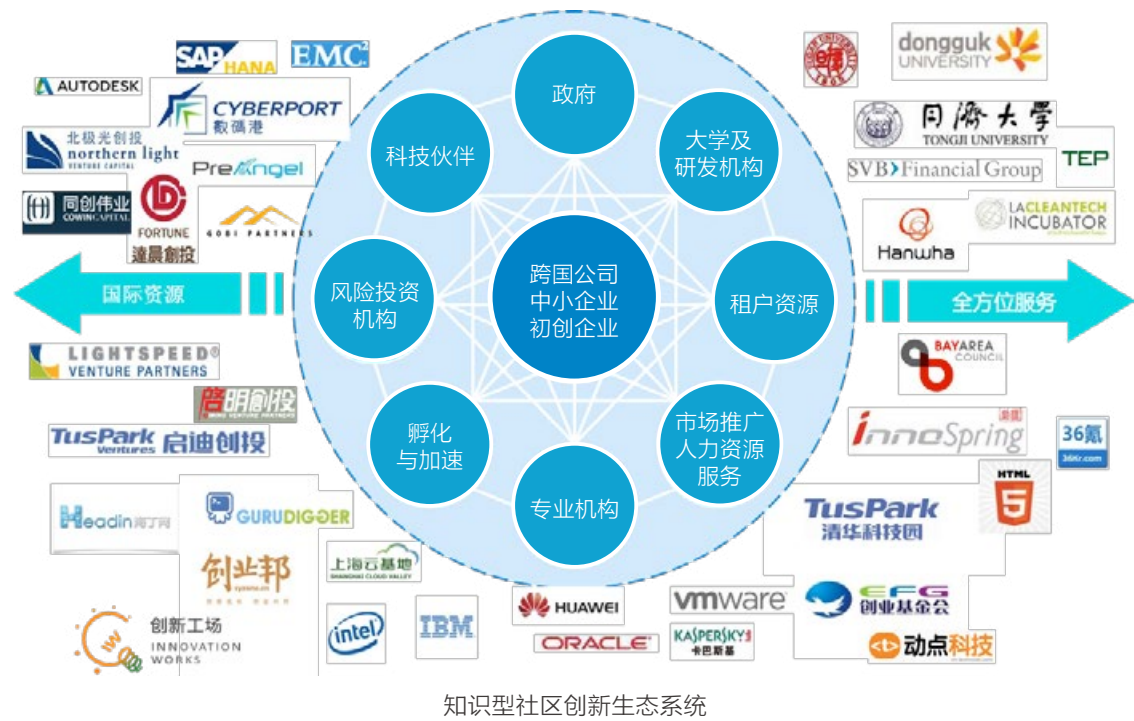
创智天地借鉴了美国硅谷和巴黎左岸的发展理念，以其独特的“大学校区、科技园区、公共社区”三区联动发展模式，打造了一个能吸引、培养和留住优秀人才的知识型社区。

创智天地作为知识型社区的典型案例，拥有一流的基础设施，以及富有活力的、完整的创新生态系统。它将城市办公区、休闲娱乐区一级综合性社区整合在一起，围绕知识和创新的主题，招募了包括高等教育机构、行业协会和机构、校友会、

企业技术合作伙伴、风险投资公司、商业公司、律师事务所、孵化器以及政府服务中心在内的各类机构。

同时，创智天地还建立了全面的投资服务平台，为进驻公司提供金融援助、推广和贷款担保，以及为中国大陆的创业公司和小型企业提供上市咨询。创智天地生态系统不仅为居住者和社区成员提供了一个社交网络，也为创新公司提供了可持续发展的服务系统。





知识型社区创新生态系统

• 创新引擎 InnoSpace

InnoSpace——上海第一个市场化机制的专业孵化器，于2012年成立。通过借鉴硅谷著名创业孵化器Y-Combinator，InnoSpace摆脱了依赖物业租金的单一经营模式，以“孵化+投资”模式打造集技术支持、融资服务、人才招聘、市场推广等服务的一站式创业服务孵化平台，旗下拥有面向种子天使阶段的人民币创投基金，以及提供有志创业加速孵化服务的国际创业集训营。

2015年瑞安房地产主导成立了4000万人民币规模的InnoSpace天使投资基金，截至2015年12月，50%的基金已投入近40个创业项目，投资项目的账面回报率约50%，属行业较高收益水平。InnoSpace目前是英特尔在国内的四个合作孵化器之一，是IBM Innovation Space国内首个合作孵化器，入选《创业邦》杂志评选的“2015中国最值得关注的创业孵化器”10强。在上海市科技创业中心2015年度众创空间服务评估中，InnoSpace在89家众创空间中名列前茅，荣获“优秀奖”第一名。

InnoSpace 国际创业集训营

InnoSpace 旗下的国际创业集训营是为互联网和移动互联网早期创业团队提供的为期3个月的创业加速计划，高度重视与国际资源网络的对接与交流，整合导师、投资机构、合作伙伴、媒体等多方资源，帮助创业者将想法赋予实践，完成早期项目从0到1的飞跃。

截至2015年末，InnoSpace已举办五期创业集训营，绝大多数入选项目获得了InnoSpace的天使投资，且项目的后续融资率约60%；累计投资孵化了120余个创业项目，累计融资金额近7亿元人民币，共孵化了5个现估值过亿的明星项目，最高增值超过100倍。InnoSpace创业集训营得到了各参与方的高度评价，创业团队总体满意度超过90%。

开放的社区营造创业文化

创智天地早在2003年开发时，提出了开放式、高密度路网、小尺度街坊的规划设计思路，以开放、包容的理念，积极探索开放与创新融合、创新与产业融合、产业与城市融合的发展方式，打造既是知识型经济的创新型社区，也是学习娱乐生活的开放型社区。这样的社区迎合了创业者工作、生活、学习相融合的生活方式，与此同时通过各种不同尺度的公共空间以及丰富多彩的文化活动，为创业者营造了创新的文化氛围，成为创客们交换信息资源、获取创新灵感的空间。

同时，瑞安致力于创造有活力的社区，倡导健康可持续的乐活社区氛围（LOHAS，全称Life of Health and Sustainability）。创智天地每年举办200-400场分别以创新创业和乐活为主题的活动，一方面为创客们提供交流、寻找合作伙伴的平台，另一方面凝聚起社区中的不同群体，走向户外，营造健康可持续的“乐活”生活模式，提升社区生活品质。

魅力难挡的创新“游乐场”——2015 上海创客嘉年华

2015年10月17日至18日，由创智天地和DFRobot主办的第4届上海创客嘉年华在上海江湾体育场举办。这场被誉为“中国最大的创客Party”和“最有影响力的动手嘉年华”由表演、市集、论坛、比赛、工作坊5大活动内容板块组成，展位数量超过300个，共吸引2万余名观众。活动不仅吸引了来自全球的创客和发烧友，更是社会大众感受科技创新和近距离接触炫酷科技的理想平台，每个人都有机会感受现代科技的独特魅力，体验创新的神奇力量，活动充分体现了创智天地“创新创业、乐活”的品牌精神。

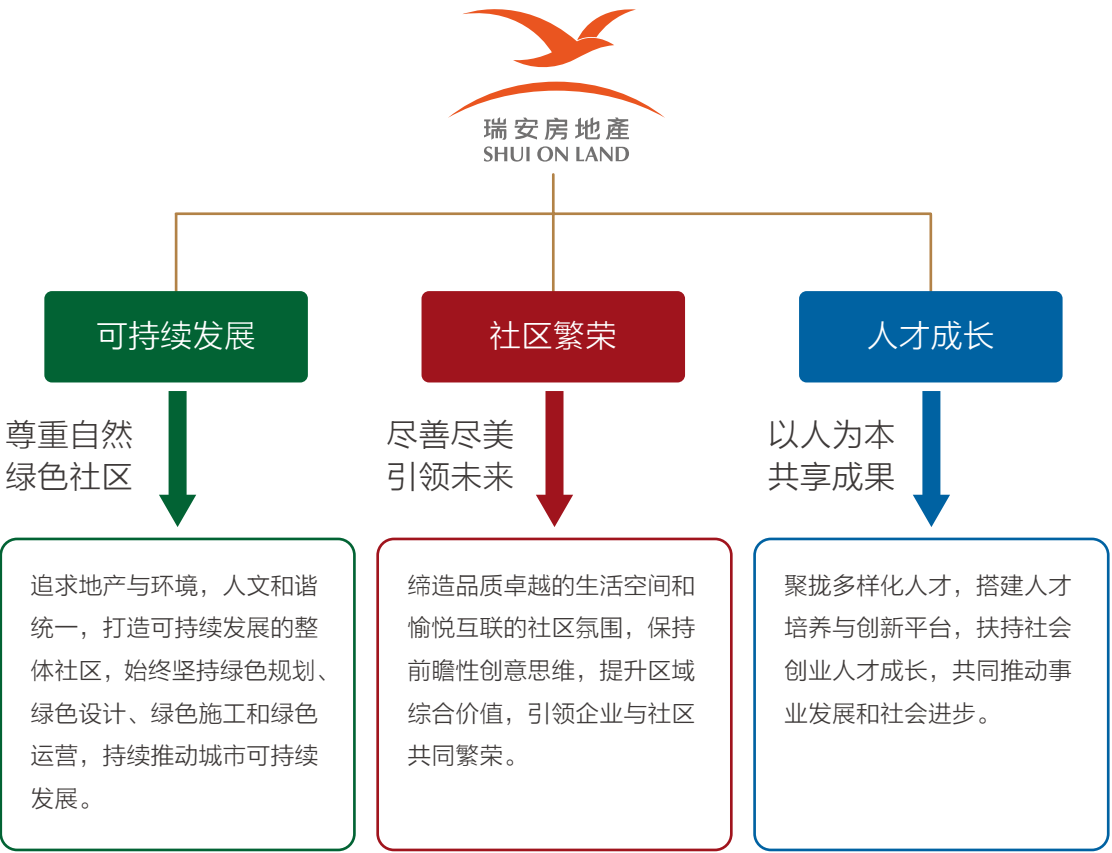


2015 年上海创客嘉年华活动现场

企业社会责任管理

CSR 理念

瑞安房地产本着“配合政府促繁荣，社会进步我发展”的投资理念，将可持续发展、社区繁荣、人才成长作为 CSR 三大 DNA。



重要利益相关方沟通

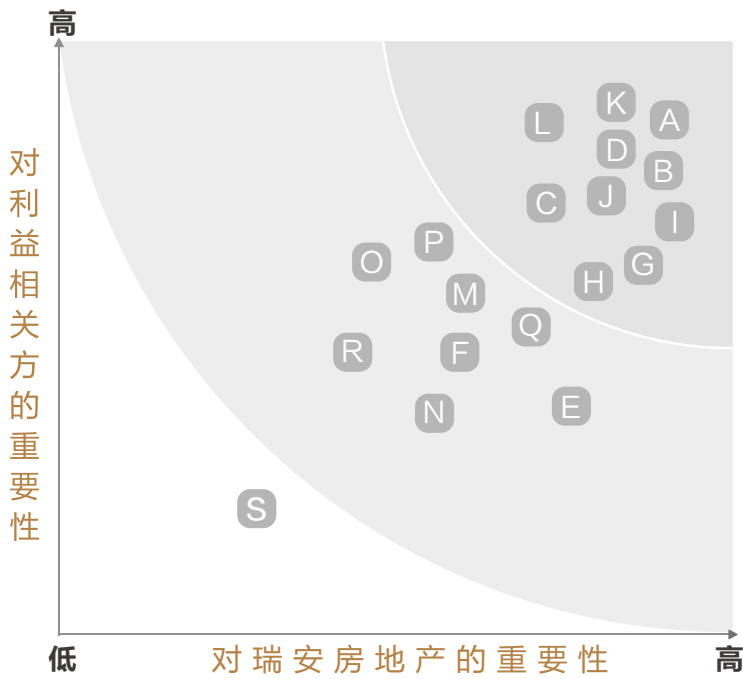
利益相关方的信任和支持推动并促进瑞安的创新发展。我们基于开发和运营实际，以客为本不断拓展多元化的沟通渠道，主动了解并积极回应利益相关方的合理期望与需求，与利益相关方共享企业创新和可持续发展价值。

利益相关方	期望	沟通与回应方式
政府及监管机构	遵纪守法	合规管理
	依法纳税	主动纳税
	支持经济发展	执行国家政策
	推动城市发展和复兴	配合城市发展规划，为相关部门提供建议
	文化保护和传承	规划、开发和运营具有人文情怀的整体社区
股东	增强盈利能力	定期披露经营信息
	加强公司治理	召开股东大会，定期发布年度报告
	控制风险	加强风险管控
客户	保证产品质量	品质管理系统，全周期质量管控
	优质及多元化的管理服务	开展客户满意度调研，定制一站式物业服务
合作伙伴	公平、公正、公开的采购	定期开展供应商审查与评估
	分享经验	举办或参与行业发展论坛
	带动行业发展	贡献行业标准
员工	工资及福利保障	维护员工基本权益
	职业发展与培训	建立职业发展通道，开展员工培训
	健康与安全	建立职业健康与安全管理體系
	顺畅的沟通	建立多种沟通渠道
环境	资源、能源的可持续利用	打造绿色建筑，倡导绿色办公
	应对气候变化	建立能源监测平台，设立绿色档案，降低碳排放物业管理，形成设计和物业闭环管理
社会、公众及媒体	提升社区综合价值	制定整体社区发展原则，打造“生活、工作、休闲”综合社区，举办多元化社区活动
	关注社区群体	开展志愿者服务和社区活动
	建立良好形象	发布官网新闻，日常媒体聚会，举办发布会

实质性议题识别与分析

依据香港联合交易所的《环境、社会及管治报告指引》（以下简称联交所《ESG 报告指引》）、全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持续发展报告指南 G4》（以下简称 GRI G4），瑞安遵循重要性和实质性原则，首先识别出房地产行业社会责任的普遍议题，

再结合公司自身业务运营特点、经营流程，对普遍议题进行评估和筛选，从而界定出实质性较强的社会责任关键议题，并将“绿色社区”作为瑞安的特色议题。本报告中披露的重点是依据近年来国家政策和相关法规以及公司内部利益相关方访谈的结果。



瑞安实质性议题识别与分析

议题范畴	经济	环境	社会
高	A. 经济表现	B. 绿色社区 C. 温室气体及其他气体排放 D. 绿色建筑	G. 合规与风险管理 H. 道德规范 I. 员工权益与福利 J. 员工培训与发展 K. 产品责任 L. 社区参与
中		E. 用水 F. 废弃物管理	M. 反贪污 N. 员工职业健康与安全 O. 供应链管理 P. 客户满意与沟通 Q. 客户隐私保护 R. 公益事业
低			S. 童工与强制劳工

我们将筛选出的 19 个关键议题分别与联交所《ESG 报告指引》、GRI G4 进行对标，并对每个关键议题所涉及的组织内、组织外的报告边界进行梳理（相关指标详细内容及披露情况详见本报告附件内的标准索引表）。

关键议题与联交所《ESG 报告指引》、GRI G4 指标对应表

关键议题	ESG 类别	ESG 指标	G4 类别	G4 指标	报告对标章节	报告边界
经济表现	—	—	治理 经济	G4-34 EC1~EC2	关于我们 关键绩效表	组织内：公司、股东、 员工 组织外：合作伙伴
合规与风险管理	管治	《企业管治守则》	治理 经济 社会	G4-14 EC2 SO7~SO8	关于我们	组织内：公司、股东 组织外：合作伙伴、 政府及监管机构
道德规范	管治	《企业管治守则》	商业伦理与 诚信	G4-56~G4-58	关于我们	组织内：公司、股东、 员工 组织外：合作伙伴、 政府及监管机构
反贪污	社会	B7.1~B7.2	社会	SO3~SO5	关于我们	组织内：公司、股东、 员工 组织外：合作伙伴、 政府及监管机构
供应链管理	社会	B5.1~B5.2	商业伦理与 诚信 环境 社会	G4-56~G4-58 EN32~EN33 LA14~LA15 HR10~HR11	绿色施工	组织内：公司 组织外：合作伙伴、 政府及监管机构
产品责任	社会	B6.1~B6.4	社会	PR1~PR4	绿色施工	组织内：公司 组织外：客户、社区 及公众
客户满意与沟通	社会	B6.2	社会	PR5	绿色运营	组织内：公司 组织外：客户
客户隐私保护	社会	B6.5	社会	PR8~PR9	绿色运营	组织内：公司 组织外：客户
童工与强迫劳动	社会	B4.1~B4.2	社会	HR5~HR6	关注员工发展	组织内：公司、员工 组织外：政府及监管 机构

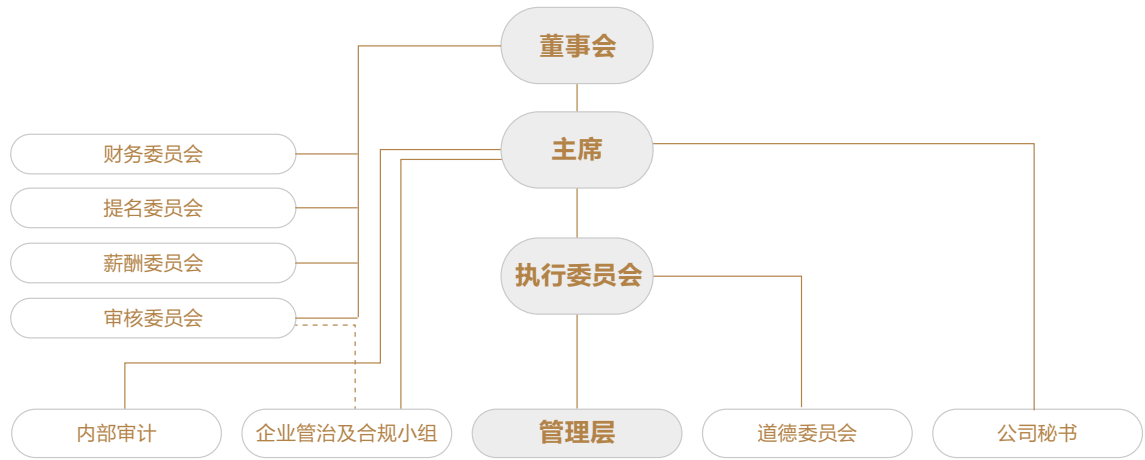
关键议题	ESG 类别	ESG 指标	G4 类别	G4 指标	报告对标章节	报告边界
员工权益与福利	社会	B4.1~B4.2	社会	LA1~LA4 LA12~LA13 HR3	关注员工发展	组织内：公司、员工 组织外：政府及监管机构
员工培训与发展	社会	B3.1~B3.2	社会	LA9~LA11	关注员工发展	组织内：公司、员工 组织外：政府及监管机构
员工职业健康与安全	社会	B2.1~B2.3	社会	LA5~LA8	关注员工发展	组织内：公司、员工 组织外：政府及监管机构
绿色社区	环境 社会	A1~A3 B8.1	环境	EN1~EN10 EN15~EN21 EN22~EN25	坚持可持续发展	组织内：公司、员工 组织外：社会及公众、 政府及监管机构
温室气体及其他 气体排放	环境	A1.1~A1.2	环境	EN15~EN21	绿色运营	组织内：公司、员工 组织外：社会及公众、 政府及监管机构
用水	环境	A2.2	环境	EN8~EN10	关键绩效表	组织内：公司、员工 组织外：社区及公众、 政府及监管机构
废弃物管理	环境	A1.3~A1.4 A1.6	环境	EN22~EN25	绿色施工	组织内：公司、员工 组织外：社区及公众、 政府及监管机构
绿色建筑	环境	A1.1~A1.2 A2.1~A2.4 A3.1	环境	EN1~EN10	绿色设计	组织内：公司、员工 组织外：社会及公众、 政府及监管机构
社区参与	社会	B8.1~B8.2	社会	SO1~SO2	关爱社区群体	组织内：公司、员工 组织外：社会及公众
公益事业	社会	B8.1~B8.2	社会	EC8	关爱社区群体	组织内：公司、员工 组织外：社会及公众

企业管治

瑞安深知优良的企业管治对公司的成功、股东价值的提升及利益相关方对公司的信心之重要性。公司不断对企业管治实践作出检讨，以确保其严格遵守《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，力求在企业管治的规范与绩效之间取得均衡发展。

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予管理层处理。董事会现有 9 名董事，包括 3 名执行董事和 6 名独立非执行董事。

有关瑞安的企业管治详情，请参阅公司年报及网站（<http://www.shuionland.com/>）。



瑞安房地产企业管治架构

内部控制与风险管理

瑞安强调内部控制与风险管理的融合与统一，通过持续完善内控体系管控各项风险。公司执行委员会、项目委员会、各职能部门从上而下管控各层风险。此外，内审部主管每半年与相关管理层就其面临的风险、采取的行动进行访谈，协助管理层汇总风险评估及管理报告，并汇报给审核委员会。

道德规范

瑞安倡导诚信的企业文化，并将其视为竞争优势之一。公司于 2007 年制定了《行为与商业道德规范》，从利益冲突、商业行为、商业关系、财务行为、规范执行等方面管理公司的商业道德及行为。新员工入职后需承诺遵守该《行为与商业道德规范》，并在试用期后参加道德培训课程。2015 年该课程新员工参与人次达 134 人，覆盖率 100%。

我们针对举报贪污舞弊设有《违规举报系统》，并颁布了《违规举报政策》。公司道德委员会基于公开、公正和尽责的原则，通过电话热线、专用电子邮箱及信箱等形式，受理对任何违反《行为与商业道德规范》的行为及对涉及员工、供应商、客户及商业伙伴诚信事宜的举报与投诉。2015 年，未发生对公司或其员工提出的贪污诉讼案件。

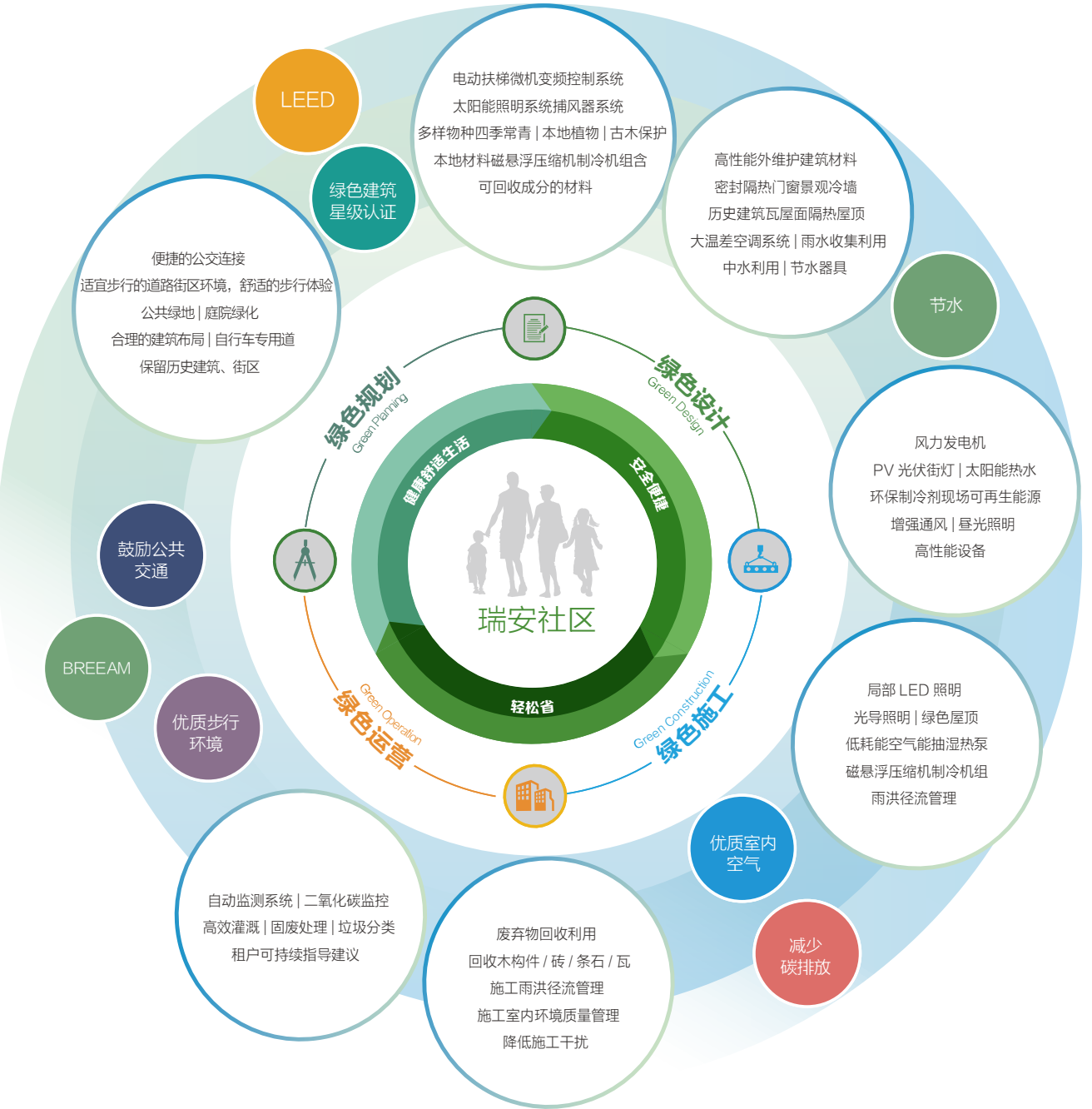
坚持 可持续发展

瑞安坚信良好的生态环境是城市可持续发展的重要元素之一，围绕“绿色社区、健康生活”主题，将绿色理念纳入企业经营管理 and 项目开发运营体系，通过绿色规划、绿色设计、绿色施工、绿色运营的四大环节打造绿色社区，积极倡导健康环保的生活态度，并不断实践和创新。公司于 2006 年颁布了《可持续发展政策》，并成立了可持续发展委员会。



2015 年，为了提升可持续发展措施和技术的实际成效，公司进一步完善了“绿色档案”，并通过“绿色档案”连接四大绿色环节，记录并跟踪具体措施的实际效果。公司建立了包括项目设计、采购、运营三个部分的 PM2.5 的防控管理流程，并在各开发项目中积极推进和实施。公司还持续优化供应商管理，严格开展供应商审核和评估工作。

公司除了在技术上和制度管理上积极落实可持续发展的策略，还与社区相关利益方定期分享整体社区可持续发展的实践经验，到 2015 年末，公司已经成功举办四届瑞安可持续发展论坛。



绿色规划

从社区的整体规划开始，瑞安就融入绿色可持续发展的理念，通过合理的规划原则打造可持续发展整体社区。我们采用混合功能、较小的地块和较密的路网、公共交通导向、合理的开放空间布局、步行导向的街道设计等手法，让生活在瑞安社区的人们享受高效便捷、低碳出行和健康舒适的生活方式。

瑞安是目前中国获得 LEED-ND（邻里开发）金级认证最多的开发商，截至 2015 年底，认证面积已达到 9,305,700 平方米。



瑞虹新城 LEED-ND 预认证证书

2015 年瑞安总体规划项目 LEED-ND 认证情况	
项目	认证情况
佛山岭南新天地 上海瑞虹新城 上海太平桥 上海创智天地	LEED-ND 2009 版金级认证（预认证）
武汉天地 重庆天地	LEED-ND 试用版金级认证（预认证）
大连天地	已注册 LEED-ND 评级系统

注：虹桥天地项目不含住宅区，故不属于 LEED-ND 评级范畴



扩展链接

LEED（Leadership in Energy and Environmental Design）认证是目前最为先进、最具实践性的国际权威绿色建筑认证评分体系，分为铂金、金、银认证级别。LEED 含 LEED-CS（主体与外壳）、LEED-CI（商业室内装修）、LEED-ND（邻里开发）等分项认证，其中 LEED-ND（Neighborhood Development）是第一个围绕邻里开发设计的认证体系，统筹了智慧发展、城市化和绿色建筑的关键指标。

绿色设计

在建筑设计方面，瑞安以所有新建商业项目获得 LEED 或中国绿色建筑认证、所有新建公寓住宅项目获得中国绿色建筑认证为目标。公司采用了 100 多项可持续技术，从节能、节地、节材、减少污染等方面倡导“环保是一种生活态度”的理念。

2015 年瑞安绿色建筑认证情况	
项目	认证情况
武汉天地 A1 号地块（办公楼） 武汉天地 B1-5 号地块	LEED-CS 金级认证（预认证）
重庆天地 B11 号地块一期	LEED-CS 金级认证
虹桥天地 D19 地块（会展及演艺中心）	中国绿色建筑设计标识三星认证
佛山岭南天地 18 号地块 瑞虹新城 2 号地块 瑞虹新城 3 号地块 瑞虹新城 9 号地块 上海太平桥 116 号地块	中国绿色建筑设计标识二级认证



3 号地块月亮宫
LEED-CS 金级预认证项目



瑞虹新城璟庭、瑞虹新城铭庭
中国绿色建筑二星级设计标识
住建部 AA 级性能住宅评定
上海节能省地型“四高”优秀小区

瑞虹新城

瑞虹新城是位于上海虹口区的大型城市核心重建项目，从 1996 年起开发至今不断升级，将打造为集办公楼、零售、酒店、娱乐、文化及住宅为一体的综合社区。其中瑞虹新城铭庭采用了多项绿色环保技术，达到整体节能 65% 的标准，空调能耗下降 50%，为居住者节省更多生活开支。

总体设计能耗较美国 SHRAE 基准低 12%
设计平均水资源节约 45%
已认证绿色单体建筑达 336,721M²



B3/01 重庆天地商业、B12-1/02
LEED-CS 金级认证项目



B11 办公塔楼 1-3、B11、B12-3/4
LEED-CS 金级预认证项目
B12-1/2 瑞安重庆天地办公室
LEED-CI 注册项目

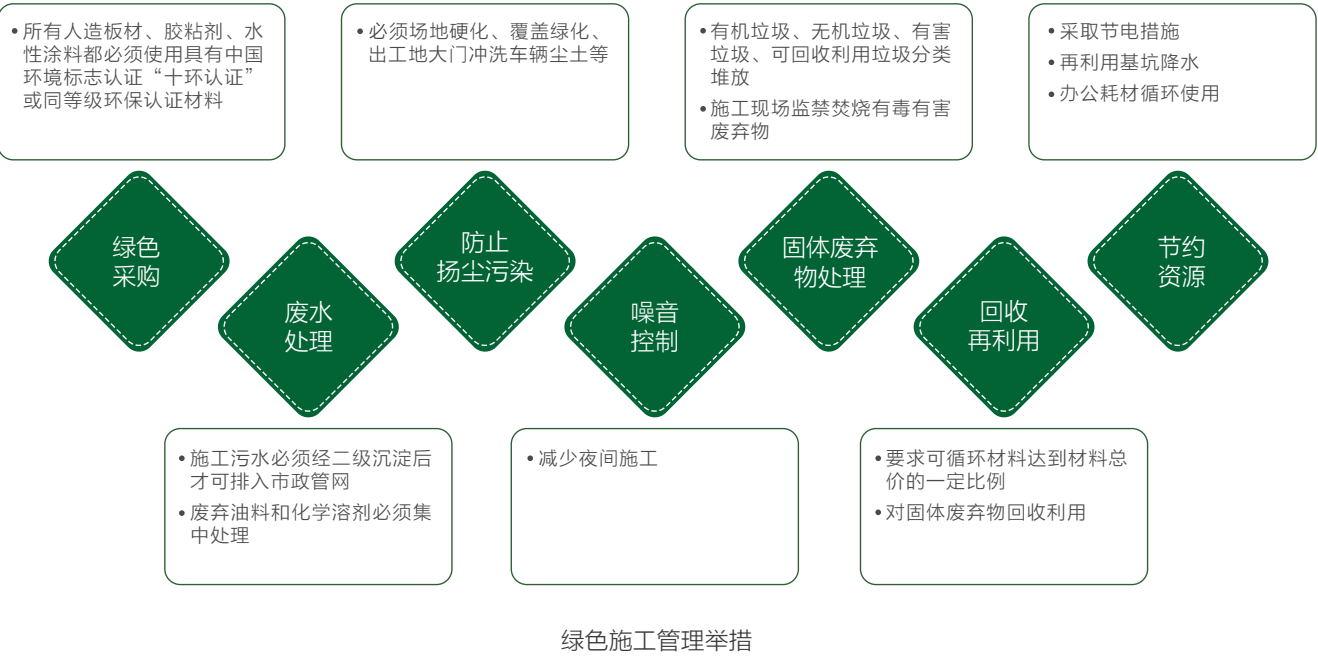
重庆天地

重庆天地位于重庆市主城渝中区核心区域，旨在成为重庆城市新中心。其中 B12-1、B12-3、B12-4 楼的节能水平超过 LEED 标准，例如比 LEED 标准节水近 50%，比 LEED 标准增加 30% 的新风。

实际完成约 10 万平方米屋顶绿化
人工湿地约 4 万平方米
重庆天地水源热泵获得重庆市可再生能源建筑应用示范工程
参照国家节水规范节水率达 17%
已获预认证单体项目达 803,854M²

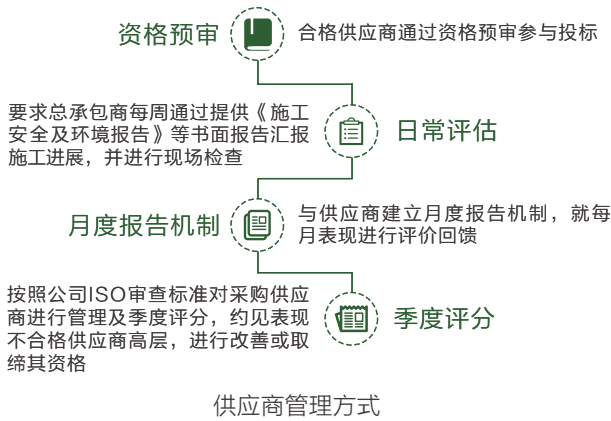
绿色施工

瑞安提倡绿色施工措施，不仅采用绿色建材，更循环利用建材，以节约资源、保护环境。我们将《 建筑工程绿色施工规范》（ GB/T 50905-2014 ）纳入对施工单位标准供料及工艺的要求，作为施工单位的筛选标准之一，并严格按照项目所在地政府的施工管理体系要求，实施现场管理。



• 供应商管理

为帮助供应商提升可持续发展能力，我们建立了完整的供应商评估体系。我们于 2008 年制定了《工地安全、环境保护及工人健康要求（HSE）》，并纳入公司的工程基本措施中。对供应商提出施工安全管理、施工现场环境保护、临时设施及务工人员福利等方面的要求，禁止雇佣童工及强制劳工。同时，我们建立了相应的管理办法，对供应商进行筛选和评估，要求不达标的供应商进行整改，对于整改后仍然不达标的供应商取缔其资格。



供应商类别及采购的产品与服务	
供应商类别	所采购的产品 / 服务（举例）
建筑承包	勘察、建造、装修、机电工程等
建筑材料供应	石材、家电、家具、卫浴及五金等
专业咨询	规划、设计、监理、造价顾问等
电子通讯产品	硬件（电脑、打印机等）及软件、网络数据通讯等电子科技类专业服务及产品
设施设备	电器、运输等
专业服务	清洁、维修保养等
行政办公用品	文具、办公用纸等

持续开展供应商审查与评估

瑞安通过对供应商的现场考察、厂房抽检、日常评估等检查方式，对供应商进行筛选和评估，我们要求所有项目在确定新供应商前必须对其业绩和工厂进行严格的考察评估。2015 年度我们持续对供应商开展审查与评估：

- 对新进供应商考察评估约 100 次，其中 57 家新增供应商入围瑞安供应商名录；
- 在后续施工过程中保持对供应商工厂的现场检查及评估达 40 余次；
- 针对项目供应商开展 ISO 审查 81 次，第三方质量检查 93 次。

• 优秀建筑品质

瑞安的每个住宅和商业项目都按照最高的国际设计和建造标准来发展，选用最优质的建材和装修用料，并将客户期待融入项目构思及规划过程中，为客户带来超越期待的房屋品质。

瑞安于 2004 年 6 月根据 ISO 9001 质量管理体系，编制了一套品质管理系统，包括品质手册、运作守则和标准工序指引等。2015 年我们持续完善该系统，严格管控房屋质量：

- 优化承包商 / 供应商合约，加强合约管理
- 加强对项目移交时的最终完成情况管理，提升项目移交质量，增加业主满意度
- 成立开发商及物业共同的维保小组团队，从而促进维保期服务质量的提升
- 优化保修保养期质量问题报修及数据收集的相关系统，提升报修处理的服务质量，帮助项目持续改善



房屋质量管控途径

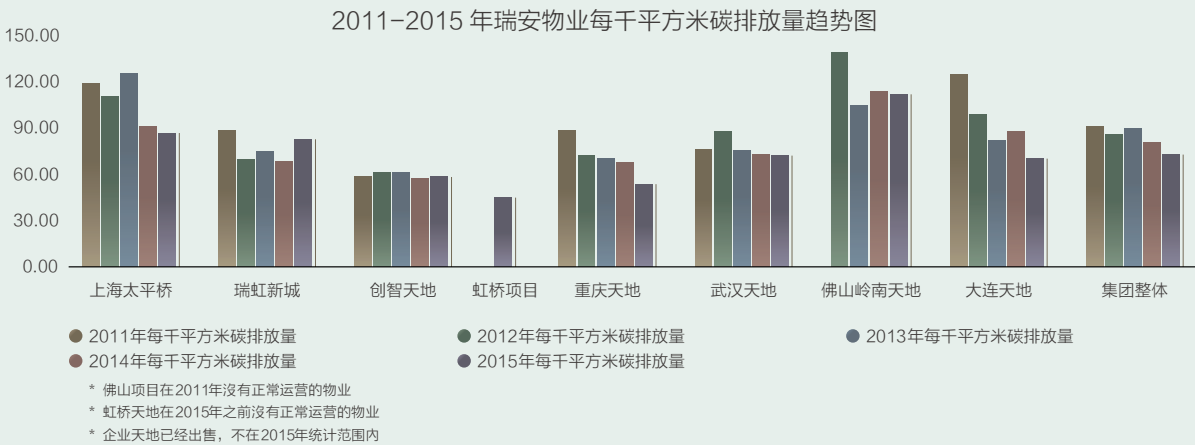
瑞安自 2011 年起对房屋质量提出明确的质量管理目标，每年围绕管理目标开展质量提升工作，并与旗下丰诚物业共同制定了房屋交付标准。丰诚物业提前 3-6 个月，对所有待交付项目进行精细化的验收，将验收时发现的问题反馈给项目部，并在最终交付环节确认整改情况。2015 年，零缺陷交付单元的比例达到 96%，较 2014 年上升 4 个百分点，交付缺陷整改完成率达 92%。

绿色运营

为了持续营造健康的生活及工作环境，瑞安房地产旗下子公司——丰诚物业不断优化和提升物业管理和运营成效，包括进一步落实及创新物业的节能减排措施，并对绿色运营措施使用的方便性、功能性缺陷进行总结，反馈到公司设计管理部门，形成有效闭环。对于已投入运营的物业的设施和设备，丰诚持续节能改造，确保运营过程中的碳排放量持续下降；2015 年，丰诚物业制定了适用不同物业类型楼宇的 PM2.5 防控管理指南。

降低瑞安的物业碳排放

瑞安深刻了解温室气体排放对全球环境的影响，因此致力于加强温室气体排放核证、提高管理水平。我们于 2010 年起，聘请第三方认证机构对公司正常运营的持有物业温室气体排放量进行具体量化，并持续监测碳排放。瑞安可持续发展六大目标之一为碳排放管理，即：到 2016 年，公司所有正常运营的持有物业单位面积碳排放量在 2011 年的基础上降低 20%。2015 年，瑞安正常运营的持有物业每千平方米碳排放量为 75.33 吨，较 2011 年降低了 17.27%。然而，预测 2016 年公司将有若干个高耗能的办公、大型商场项目投入正式运营，因此我们仍面临巨大挑战，瑞安将持续尽一切努力达成我们的公开承诺。



在楼宇中防控管理 PM2.5

为提高瑞安各项目室内空气质量、严格控制 PM2.5 含量、减少对用户的健康危害，2015 年瑞安与上海市建筑科学研究院合作，对瑞安各项目进行调研，并制定了适用于瑞安项目的《公共建筑 PM2.5 防控指南》（涵盖设计、监管和运营）和《住宅 PM2.5 净化系统设计选型及施工监管指南》，针对不同物业类型建筑设置 PM2.5 防控目标值。

根据《指南》，我们建立了瑞安 PM2.5 防控管理流程，涉及项目设计、采购、运营三个部分。2015 年已对部分项目的空调、采暖及通风系统完成改造，并在部分办公楼项目中设置建筑空气质量与建筑能耗信息展示系统，通过电梯展示屏展示室内外空气质量对比和建筑耗电参数。



企业天地电梯显示屏持续披露楼宇内 PM2.5 等环境数据

倡导绿色办公

瑞安倡导绿色办公，总部及多个项目办公室均获得 LEED-CI 认证（商业室内装修），并提倡“节水节电、健康办公”理念，定期举办各种丰富多彩的活动，将绿色健康观念深入每位员工。

- 节电：中午一小时关闭费使用中的照明灯
- 节水：张贴节水小口号，提倡科学节水的洗手方法
- 节纸：在复印机旁放置使用过的单面白纸张供再次使用



2015 年地球一小时活动

崇明东滩植树活动

• 一站式物业服务

我们始终秉持以客为本的服务原则，务求以卓越服务满足客户的多元需要。旗下丰诚物业以“比你更懂你”的物业服务理念和定制化的服务管理模式，不断提升服务标准，为客户提供定制化的一站式居住服务，创造安心无忧的生活空间和居住体验。

丰诚物业基于十余年的物业管理经验，以超前的服务理念，为客户提供基础服务、特色服务、增值服务。我们于 2014 年推出物业服务新品牌——“紫荆花尊享服务”，其核心理念“紫荆花大使的一站式服务”包括了销售前接待、看房、验收、交付、入住、租赁、转售 7 大服务环节，在产品的整个生命周期为客户服务。

我们自 2009 年起每年对所有项目开展 1-2 次客户满意调研，通过第三方调研与访谈，针对不同物业类型的住户、租户、经营商家，了解公司的物业服务水平、紫荆花大使工作质量。2015 年度整体客户满意度达 93.0 分，其中住宅客户满意度 91.60 分，写字楼客户满意度 96.00 分，商场客户满意度 91.40 分，达到第三方调研公司探访数据库中的领先水平。



400（24小时服务热线）

及时记录客户问题，及时反馈、电话访谈、监督大使工作



线上“紫荆管家云平台”

实现互联网+自动化服务管理的移动服务平台，让客户享受真正的便捷与无忧



第三方CSI客户满意度调研

每年对所有项目开展1-2次客户满意度调研，根据结果持续改善服务水平，提升客户体验

“紫荆管家云平台”打造智能化物业

2015 年我们推出全新打造的移动服务平台——“紫荆管家云平台”，将智能化与物业服务结合，实现互联网+自动化服务管理。平台通过智能化方式，实现服务环节的无缝对接，满足客户不同需求。例如：客户可以直接通过手机 APP 实现门禁管理、会所预约、交房验房、物业交费、保修报事、微装等服务，所有服务均可在线一键完成，让服务更迅速、更准确、更全面，让客户享受到真正的便捷与无忧。未来，我们将不断完善各服务功能，将智能化与个性化物业服务融合的更为紧密，通过移动平台对构建智慧小区进行探索。

• 促进城市可持续发展

瑞安积极与社会各界分享可持续发展经验，我们于 2012 年在佛山岭南天地举办了首届“瑞安房地产可持续发展论坛”，之后将论坛扩展到武汉天地、上海创智天地、上海太平桥。每届论坛通过邀请国内外权威专家，分享全球可持续发展的最新指示和动向，为可持续发展社区建设出谋划策。我们希望以瑞安可持续发展论坛为契机，和政府部门、同行企业、权威专家共同探讨绿色城市的发展方向，共同推动绿色社区、绿色城市、绿色经济的发展。

“城市更新·可持续发展”主题论坛

2015 年 11 月 6 日，瑞安于上海举办了第四届瑞安房地产可持续发展论坛，围绕“城市更新·可持续发展”主题，邀请多位国内外权威专家及业界精英，共同探讨目前中国城市更新过程中的机遇和挑战，探索城市功能规划、城市文化、生活方式等元素对于全方位促进城市更新及社区的可持续发展的意义和实践经验。

此外，我们在本届论坛上发布了首份独立企业社会责任报告，分享了瑞安多年来致力于推动城市的可持续发展、社区繁荣及人才成长的三大企业社会责任 DNA 和创新路径。



第四届瑞安房地产可持续发展论坛讨论现场

引领社区繁荣

瑞安始终保持前瞻性创新思维，将“可持续发展整体社区”理念应用于所有项目，打造集生活、工作、休闲于一体的综合多功能环境，满足人们对城市与社区的多样化需求，丰富全面生活体验，力求我们的发展项目与政府的经济发展和城市规划目标一致，同时在规划及设计中融入当地的历史文化特色，创建融汇过去与未来的现代城市社区，打造城市更新的典范。瑞安并不止步于社区开发，而是通过持续升级运营模式、创新运营方法，引领社区的发展与繁荣。



构筑以人为本的社区空间

随着中国城镇化发展及城市更新，瑞安总结出城市中心总体规划社区、交通枢纽、知识型社区三大开发模式。基于不同的社区定位，公司深入理解和发掘目标客户群的需求，通过前瞻性整体规划，创意整合资源，提供优质并差异化的产品和服务，不断满足人们对城市与社区生活的全方位需求，推动区域价值的提升。

瑞安的所有项目均从“以人为本”的角度出发，致力于打造多功能、不设围墙的开放式社区，同时通过密集路网和出行支路、舒适的步行环境、便捷的公共交通、尺度宜人的公共空间，满足人们对社区生活的全方位需求。



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、办公楼、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、演艺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。

• 创客商业新时尚——创智天地的大学路

智慧型城市的空间结构，都是以人为本。互联网时代，创客成为新兴群体，新的消费目的转为“获取创新灵感，购买体验和快乐”，新的消费行为成为一种以创业为乐的生活方式。

创智天地的大学路，是上海唯一以“大学”冠名的一条商业街，全长 700 米，从复旦大学、财经大学的校门向东延伸至历史建筑“江湾体育场”。大学路的主街区由 70 多家商铺组成，沿线坐落着 60 家大型企业、600 多家中小型企业、近千家初创企业，众创空间聚集，环境和氛围类似著名的美国斯坦福大学旁的大学路。

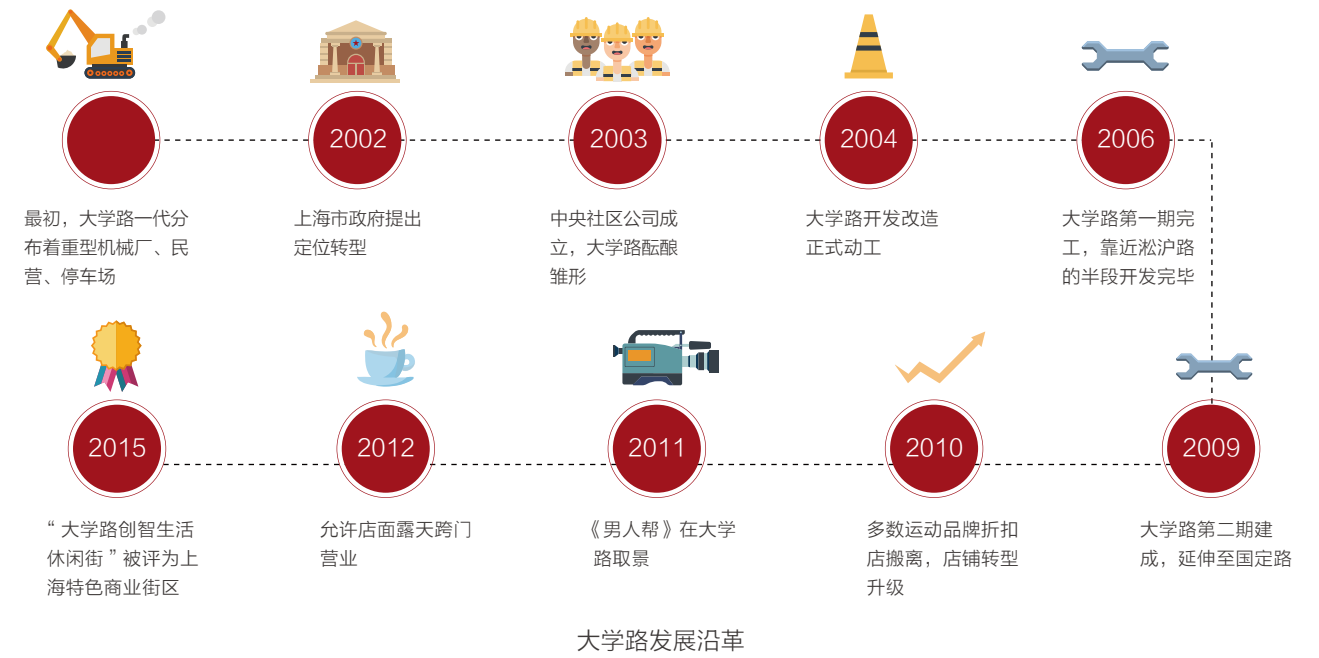
从硬件设施到环境氛围，大学路的规划设计和“创客商业”的精心培育，都是为了迎合新兴的消费市场。商业街区采用了小尺度街坊、高密度路网、开放式的设计理念，适宜步行，同时马路只有两车道，可以降低车速，减少汽车尾气污染。街面有 8 米宽，预留了户外聚会交流空间，并注重各种尺度的公共空间布局。



创智天地大学路改造前——> 改造后

大学路的商业业态是按照创客们的需求挑选和调整的，强调商业场所的沟通功能，弱化零售功能。主街区和支马路已汇集 20 余家不同特色的主题咖啡馆，还有不少创业特色小店如 IPO 餐厅。这些业态丰富了街区的商业层次，让消费者、创客们坐在户外空间，在放松的环境中感受不同体验，更好交流以激发创新思维。

2006 年建成的大学路，曾被“城管”当作违规的占道经营，经过瑞安 6 至 7 年的培育和引领，成功举办了大量丰富多彩的文化活动，逐步营造创新乐活的文化氛围。如今的大学路已成为上海知名的交换信息资源、获取创新灵感的创客商业街，是知识碰撞的空间，是上海的大学生、创业人、风险投资家、专业人才、艺术家最喜欢去消费的商业街之一。



• 便捷的商区值机服务——虹桥天地

为助推上海国际贸易中心建设，更好地服务于长三角一体化发展战略，上海市委、市政府立足全局、着眼长远，决定建设开发虹桥商务区。依托虹桥综合交通枢纽、国家会展中心等重大功能性项目，虹桥商务区将积极带动上海经济发展方式的转型，促进城市空间的布局调整。

虹桥天地配合上海虹桥交通枢纽的发展，创造性地提出“交通枢纽”业务发展模式，是虹桥商务区第一个建成开业的项目。虹桥天地战略位置独特，是唯一紧邻世界上综合度最高的交通枢纽的项目，成为虹桥商务区打造上海服务中心的重要推动力，为虹桥商务区的办公人群、西上海居民以及高铁一小时经济圈所辐射的 7500 万人口提供一站式的新生活中心。截至 2015 年末，虹桥天地商场已成功吸引了 300 多家品牌商户入驻，办公楼入驻率高达约 90%。

虹桥天地不仅是中国乃至全球首个交通枢纽型项目，更是中国首个可供乘客在机场外办理值机手续的地产项目，成为自

2015 年 5 月 1 日《上海市城市更新管理实施办法》施行以来，首个展现完善城市功能、强化城市空间品质的交通枢纽型商业综合体，并于 2015 年 12 月获得亚泰地产领袖高峰论坛（MIPIM Asia）颁发的“2015 亚泰地产领袖高峰论坛最佳多用途建筑项目金奖”。



在虹桥天地内办理值机手续

重庆天地打造国家 AAAA 级旅游景区

重庆天地位于重庆市主城渝中区核心区域，占地近 286 万平方米。为保留重庆山城显著的城市符号和独特的城市文化，项目组在设计初期走访了重庆大部分具有本土历史文化特点的地域，力图将重庆独有的地域符号提炼出来再运用到设计中，通过这些地域元素区别与千篇一律的现代建筑，开启一个保护历史、又不失城市发展的新方向。

作为大型城市综合体，重庆天地拥有滨江住宅、5A 级甲级写字楼、嘉陵中心商场、休闲娱乐区、人工湖暨湿地公园等多个区域，满足不同人群的多样化需求。2015 年，重庆天地获得国家旅游局授予的“国家 AAAA 级旅游景区”称号，获评“天地湖光—新重庆—巴渝十二景”称号，开启了重庆市内首个大型城市旅游生态圈，全面推进了渝中区旅游建设，引领当地社区繁荣与城市发展。



重庆天地夜景和特色建筑

创造活力创新的生活方式

瑞安注重社区“生活、工作、休闲”的多功能体验，让建筑回归社区精神，链接社区每一处空间，并通过丰富多元的活动叠加效应，打造宜人宜居、愉悦互联、现代时尚的城市名片。

我们持续关注客户需求，并不止步于社区开发，而是以发展的眼光持续开展商业业态的调整，精心策划和开展各类丰富的文化、艺术、体育活动，不断提升社区的活力和魅力，持续引领城市文化新风尚和城市生活新方式。

• 上海新天地持续开发升级

新天地是上海太平桥项目的“历史建筑重建区”，为石库门历史建筑注入了新的生命力，成为引领城市生活方式的时尚地标。新天地自开发以来，历经三个发展阶段，紧跟城市消费的需求变化，持续提升零售和餐饮能级，创新时尚文化，吸引人们不断聚集，感受新鲜跃动的文化、娱乐及餐饮体验。

新天地阶段发展模式

	1.0版	2.0版	3.0版
	娱乐中心	流行文化中心	国际化都市中心
零售	本地及国际知名品牌	将零售化为娱乐	引入先锋、具鉴赏性的品牌
餐饮	将食物化为社交催化剂	将食物化为热情	将食物化为艺术
文化	季节性活动	建筑、设计、艺术展览等	大型国际性活动

新天地通过精心管理社区空间、调整商家和业态构成，举办丰富活动，致力于创造多种趣味体验，让人和环境空间建立更深层次、更紧密的联系。2015 年，新天地举办了上海时装周、新天地世界音乐节、新年倒计时晚会等多项标志性活动，以及创意橱窗展、“不朽的梵高”感映艺术大展、景观城市等国际设计文化标杆活动，全年度近百场活动呈现丰富的内容与全新体验，将新天地打造为国际化都市中心。



上海时装周



“不朽的梵高”感映艺术大展



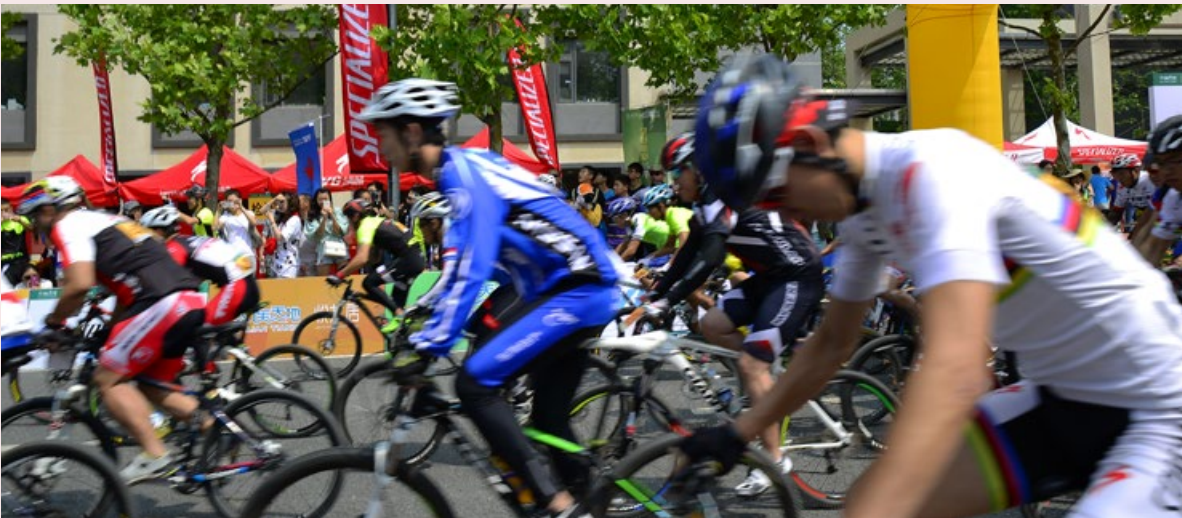
创意橱窗展

• 大连天地“乐活”社区氛围

瑞安致力于创造具有活力的社区，倡导健康可持续的“乐活”社区氛围（LOHAS，全称 Life of Health and Sustainability）。我们以大连高新区软件园为核心、打造一个可持续发展的乐活领地“大连天地”，通过开展丰富的文化、艺术、体育活动，为知识产业人群提供乐享生活、激发灵感的空间，提升社区品质和综合价值。

“大连天地”杯闪电自行车东三省联赛

2015 年 10 月 18 日，历经四个月的激烈赛程，第三届“‘大连天地’杯闪电自行车东三省联赛”顺利落下帷幕，共吸引超过 1500 人次的专业级运动员参加。通过三年联赛，以及“大连天地”连续举办的定向越野挑战赛和青年轮滑挑战赛，广大户外运动爱好者和自行车运动爱好者更加认可“大连天地”知识型社区的乐活生活理念为人们带来的崭新的生活方式。目前，“大连天地”杯闪电自行车东三省联赛已获国家体育总局和中国自行车运动协会批准，将于 2016 年升级为具有全国影响力的“中国自行车联赛（大连）分站赛”。



“大连天地”杯闪电自行车东三省联赛比赛现场

尊重当地环境及人文历史

瑞安尊重社区当地人文环境，突破传统复制模式，传承城市文脉和记忆并融入国际视野、创意手法和现代运营，创建融汇过去与未来的独特的现代城市社区，打造城市更新的典范。

瑞安深入理解每个社区所在地的环境与历史，将其融入现代规划与运营理念，在项目规划、设计、施工和运营过程中，坚持传承延续当地人文精神，并赋予其新的生命力。瑞安倡导的城市更新，不仅是建筑和空间的更新，更是一座城市的文化和人们生活方式的更新。

• 上海太平桥——新天地情系石库门

上海太平桥是瑞安首个“城市中心总体规划社区”项目，创新实现了百年石库门旧城区保留与城市更新的完美融合。

太平桥地区原是成片石库门旧式里弄住宅区，瑞安于 1996 年制订区域改造的总体规划，依托街区城市肌理，创意海派石库门建筑文化与现代建筑和时尚元素融合统一，为中心城区创造一个标志性的区域中心。

石库门承载上海人的记忆、寄托着人的情感。太平桥第一个开发项目上海新天地首创“整旧如旧”的老建筑改造方法，形成了石库门建筑开发性保护的模式，即保持历史文化街区的风貌，通过导入新的使用功能，重建新的生活形态，焕发其历史文化魅力，成为整个区域的一大亮点。

如今，上海太平桥从旧城区更新改造成为国际化的现代服务业集聚区，融合国际化购物、餐饮、住宿、休闲、娱乐、观光旅游等多功能，带动城市功能的升级发展，发挥中心城市辐射和服务周边广大区域发展的作用。

上海太平桥建设对于城市文脉与自然资源的充分利用，以及文化价值和商业价值的高度融合，为上海乃至中国的城市更新理论提供了重要的实践案例，其创造的“天地”模式，也成为国内大型城市街区改造的重要参照。



上海新天地街区改造前——> 改造中——> 改造后

• 武汉天地——昔日租界老洋房焕新生

武汉天地位于武汉市汉口中心城区，占地 61 万平方米，总建筑面积约 164 万平方米。项目所在区域原是汉口旧租界区，自古以来就是武汉的商业中心，为了让这片遗留历史痕迹、又拥有优越的自然资源和交通枢纽的土地焕发新生，瑞安于 2005 年起打造武汉天地。

项目商业部分“武汉新天地”区域内保留了九幢老洋房。改造之前，瑞安对每一幢老建筑进行全方位体检，根据体检结果确定具体的改造方法，通过实地考察、技术革新、空间重组等，多方面考虑让新建筑与老建筑无缝融合，既承载城市记忆又开启新的生活方式，使这个以老社区为基础进行改造而成的现代多功能城市综合体人文气息浓厚。

十年来，武汉天地始终致力于改变和提升武汉人的生活方式和品质，不仅打造了大体量的顶级商业配套和高端国际化住宅社区，还配套武汉首个国家绿色建筑三星标准的万方会所和武汉首个社区湿地水景公园，综合周围幼儿园、小学、中学，提供 12 年一站式教育资源。武汉天地是一个动态发展的过程，项目不断完善，与城市发展同步，引领武汉国际化生活方式，提升武汉的国际化城市形象。



武汉天地街区改造前——> 改造后

促成人才成长

人才是企业发展的核心竞争力，瑞安一直致力于人才的培养和使用，一方面坚持为公司内部员工的职业发展、身心健康提供多元化平台和丰富资源，创造工作与生活平衡的环境氛围；另一方面公司通过开发“知识型社区”项目，为社会创新创业人才提供更有力的条件，搭建更广阔的舞台。与此同时，公司还设立了“志愿者日”，鼓励员工积极参与公益活动，关爱身边人，关爱社区中需要关怀的群体。



关注员工发展

瑞安相信员工及其发展是我们获得长远成功的关键，并始终秉持“人力资源是我们最重要的资产”的信念，为员工提供一个让他们能够发挥所长的环境，使他们得以在一套共同的信念和根基深厚的机构文化下发挥所长和建立事业。

2015 年管理层基层体验

由“企业文化促进委员会（CCEC）”主导的2015年度管理层基层体验活动于2015年9月顺利举行，该活动获得了公司各项目及部门的大力支持和参与，共计74位高层参与到此次体验活动中，岗位涉及销售、物业等，这也是公司第二次在内部推行该活动。

“管理层基层体验”旨在让管理层了解基层岗位的实际需求以及工作环境，并在与员工沟通中获悉对工作的建议和看法，更好的为公司的管理做出适时的改善方案；同时员工也可以通过该活动建立与公司管理层的相互理解，建立工作中的互信关系，增强其积极性；而部门之间也可以通过这样的活动了解到不同的实际需求，以作后期改善。

在今年活动的后续回访中，高层们都对其所体验的岗位发表了积极的感想，部分项目甚至在体验完成后立即下发了调整不合理功能的指令，充分体现出公司“敬业乐业”的文化精神。



2015 年公司管理层基层体验活动

• 培训与发展

瑞安善于发掘具有优异潜质的员工，为其提供度身订造的发展计划，让其得以肩负管理及领导责任。瑞安通过各项员工培育与发展计划，推动员工与公司共同持续发展。在终身学习的企业文化倡导下，我们始终支持着每位员工的学习与成长。

为了进一步推动员工的学习与发展，我们于2008年成立瑞安学院，以瑞安文化所倡导的勇于承担和终身学习精神为指导，致力于为员工提供创新性的学习机会，不断提升员工和公司的绩效。2015年，瑞安学院继续推进各项学习项目：



项目制培训管理机制

经过2014年的试点，瑞安学院于2015年全面实施了以各项目业务为导向的培训管理机制：即各项目在深刻理解业务的基础上，开展各类特色培训活动，在帮助个人能力提升的同时，促进公司整体绩效的提升。



“新任经理人”特训营项目

经过2014年的试点，该项目在2015年以“行动学习”为载体的学习模式从心态、知识和技能三个角度综合提升了学员们的能力。此外，在关注横向领导力的同时，我们还首次开设了专注纵向专业度的“房地产项目经理”特训营，以提升负责各地块的项目经理的全局把控能力。



个人高效发展系列课程

2015年瑞安学院对该课程的内容不断优化和升级，例如我们联合内部资深专家成功开发了实用课程“双赢谈判”，在大连、武汉、上海三地开班后收到了学员们一致的积极反馈。

• 健康与关爱

瑞安通过开展丰富多样的文体活动，鼓励员工亲近大自然、实践绿色健康的生活方式，参与各项体育运动、平衡工作与生活。

瑞安代表队参加 2015 年上海国际马拉松赛

“2015 上海国际马拉松赛”于 2015 年 11 月 8 日举行，瑞安共有 23 位员工组成“上马代表队”，分别参加全马、半马、十公里和健康跑比赛，同事们用奔跑丈量城市、以勇气挑战自我，在城市间挥洒汗水，在跑步中发挥潜能，传递勇往直前的体育精神。

2015 年是上海国际马拉松赛 20 周年，全马路线涵盖更多上海的城市经典景观，公司配合赛事组委会，新增了“上海新天地”和“太平桥人工湖区域”特色路段，让参赛者感受上海国际都市的时尚和人文气息。



瑞安代表队参加 2015 年上海国际马拉松赛

在有效实施各项培训计划的过程中，瑞安学院还积极支持组织人才发展，逐步建立起了学习资源库，并开拓与世界一流商学院的合作，以配合组织人才不同素能发展的需求，促成个人发展计划（IDP）的有效落地。

为了检验培训的效果，我们持续关注员工在培训后意识层面、行为层面、业绩层面等的改变。在对总部和各项目相关参训员工调查和跟进后，我们发现：在个人的行为转变和公司业绩的影响两个方面，较 2014 年都提升了 5 个百分点左右。同时，2015 年的全年培训课程满意度达到了 98%，也较 2014 年提升了 2 个百分点。



员工培训活动

首届家庭日

2015 年 11 月 1 日，“瑞安房地产 & 中国新天地首届家庭日”活动在共青森林公园举办，近 500 名员工及其家属参与本次活动。小朋友和父母们积极参加了投篮、愤怒的小鸟、挖掘机等多项游艺活动，现场还有民间手工师傅为参与者制作头像剪影和面部彩绘，午餐时间还进行了精彩的鸡尾酒表演活动。此外，整场活动还为大家精心准备了抽奖环节，备上 IPAD 和佳能相机等丰厚大奖。由于天气原因，部分活动设施不能如期开放，但同事及其家属们并没有任何抱怨，依然在雨中很有秩序地排队参与活动和等候取餐，展现出良好的瑞安人形象。



瑞安首届家庭日活动现场

员工关爱

2015 年，丰诚物业一位员工查出身患尿毒症，公司其他员工自发为其募集捐款共计人民币 105,264 元。此外，考虑到长期治疗的需要，丰诚物业专门成立了爱心基金，计划每月捐赠 5,000 元用于日常治疗，待找到合适肾源后，再将爱心基金剩余款项全数捐赠。

扶持创业人才

瑞安一方面以开发可持续发展的整体社区推动经济发展，提升区域的综合竞争力；另一方面充分利用区域资源和企业经验，持续搭建人才培养、交流和创新的平台，吸引和聚拢多样化的人才，扶持社会创业人才的成长，共同建设美好城市。

• 与高校合作创业创新课程

瑞安积极融合企业和高校的优势，与国内外高校开展“校企合作交流”活动，帮助高校培养更符合社会实际需求的人才，形成一种与高校共育人才的良性机制。

2011 年，瑞安与复旦大学管理学院（以下简称“复旦管院”）共同策划了当时在国内第一个系统完善、课程丰富、普及面广的大学生创业创新课程。经过三年的实施，创业创新课程已成为复旦点击率最高、参与度最广的课程之一，并且从最初的选修课程成为目前每一位复旦学生的必修科目。

2015 年，瑞安与复旦管院合作的大学生创业创新课程中的部分单课，通过国内最大规模线上公开课平台——中国东西部高校课程共享联盟，面向全国大学生开放。目前该课程已被列入公开课平台的优质课程，选读的学生数量由最初的 500 名增加到 15000 名。同时，创业创新课程还在复旦管院的 MBA（工商管理硕士）和 EMBA（高级管理人员工商管理硕士）的教学中得到广泛推广，并成为基础必修课。复旦管院将创业创新课程融入 MBA 和 EMBA 的 6 个专业方向的 100 余门单课之中，供学生按体系选课。

瑞安·复旦 MBA 咨询实践项目

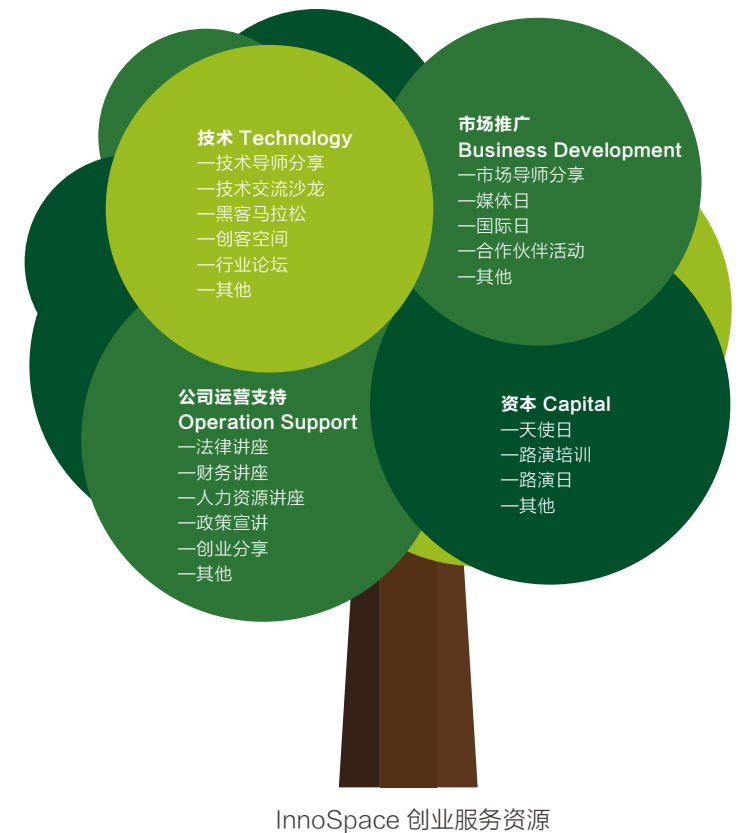
为了进一步推动“产、学、研”的有机结合，2015 年瑞安与复旦大学合作开展复旦 MBA 咨询实践项目（Fudan MBA iLab），结合企业发展的战略目标以及上海建设具有全球影响力的科创中心的发展要求，以“创业孵化服务的模式创新”为主题，为复旦 MBA 学生提供了商业咨询的实践平台。

该项目将创智天地 InnoSpace 作为研究案例，一方面为复旦 MBA 学生提供管理理论与商业实践的学习平台，全面提升学生的综合能力；另一方面从 InnoSpace 的发展出发，开展专项咨询和研究，提供解决方案与思路，为双方发展提供有效助力。

瑞安·复旦 MBA 咨询实践项目充分结合了企业的实践优势和高校的学术力量，将理论充分联系实践，在此基础上用学术指导实践，与时俱进，站在时代发展前沿。

• 打造一站式创业孵化平台

InnoSpace 作为上海首个市场化机制的专业孵化器，以“孵化 + 投资”模式，为创业人才提供物理空间和基础设施、公司营运和市场推广、技术和金融等一站式创业服务，至 2015 年已持续举办 5 期国际创业集训营，并通过瑞安房地产主导成立的 4000 万元人民币规模的 InnoSpace 天使投资基金，助力创业者的未来发展。截至 2015 年 12 月末，InnoSpace 累计孵化投资 120 家互联网和移动互联网的创业企业，其中惠租车、BiCi 基本概念、青苹果健康、游友移动、超交易五个项目的估值超过了一亿元人民币，BiCi 等 7 个企业获得国家级竞赛奖项。



与西门子合作孵化 XPOWER 智能家居电力系统

2015 年，西门子中国研究院高科技企业化中心和 InnoSpace 合作开启了首期创业加速计划，成功孵化了包括 XPOWER 智能家居电力系统在内的 4 个项目。XPOWER 由电力轨道和包括移动插座在内的一系列智能插件构成，颠覆了传统的凿墙打洞埋管穿线和杂乱的拖线板排插，让生活中的插电取电前所未有的便捷简洁。

XPOWER 经过半年的孵化时间，已成功融资 1000 余万美元，整体估值过亿，已有不少企业采用了 XPOWER 智能电力系统提供的智能家居解决方案。为了能够更好地解决智能家居的互联互通，XPOWER 积极引入中国风险投资公司等优质合作伙伴，陆续将上线更多的智能插件新品。

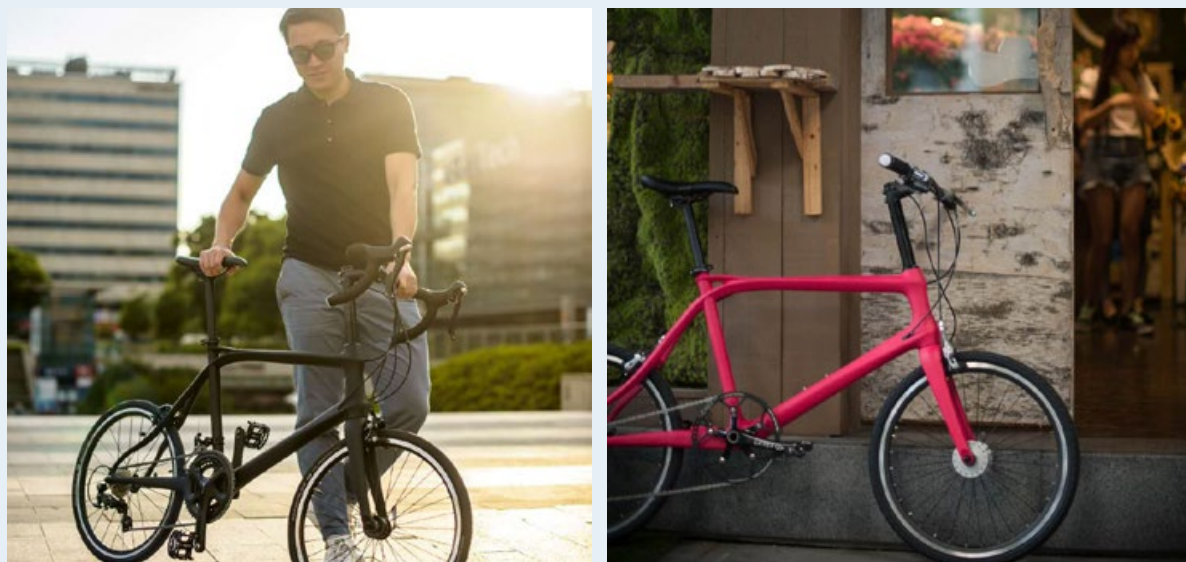


XPOWER 智能家居电力系统

基本概念（BiCi）智能自行车

基本概念（BiCi 启孜）是一个智能自行车品牌，包括国内第一辆智能自行车及骑行配件、手机 APP 两个模块，使用者将智能自行车与手机 APP 配对后，可从手机获得各类骑行数据。此外，基本概念拥有国内最大的骑行社区，汇聚 6 万爱好者、全年举办 10 万场活动、开创 50 余万条经典户外骑行路线，以互联网模式，打造了一个全新自行车行业。

基本概念通过参加 2014 年春季 InnoSpace 国际创业集训营，获得了种子投资、大量咨询建议、各类展示推广机会等，于 2014 年 11 月在创智天地主办的创客嘉年华活动上进行新车发布。目前该项目已完成 A 轮融资，整体估值过亿，较其进入孵化时的估值已翻 50 倍，InnoSpace 的早期投资也获得了超过 20 倍的投资回报。



基本概念 BiCi 智能自行车

关爱社区群体

瑞安深知我们在拓展业务的同时，更应该积极为社会谋福祉。瑞安长期关注社区群体，积极与机构和伙伴合作，志愿参与各项公益活动。

• “海鸥”志愿精神

瑞安房地产鼓励全体员工关怀他人、贡献社会。“瑞安海鸥社”由瑞安集团于 1982 年 2 月成立，该社是一个由员工组成并自行管理的志愿者团队，以“行动带来改变”为口号，致力于改善贫困儿童、残疾及不幸人士的福利。

为了进一步鼓励员工广泛参与志愿者服务活动、提高员工的社会责任感，瑞安房地产“志愿者日”管理规定于 2015 年 5 月 8 日正式启动，其中明确了公司每年为每位员工设立 2 个工作日（16 个工作时）带薪假期作为“志愿者日”。



“爱心传递”白领志愿者服务活动

作为瑞安“志愿者日”年度活动之一，“爱心传递”白领志愿者服务活动于 2015 年持续开展，受到了黄浦区淮海楼宇体育促进会的积极响应，并得到上海市志愿服务公益基金会的大力支持。该活动旨在通过联合多方力量，让楼宇白领长期参与公益服务事业，为华师大附属卢湾辅读实验学校这群特殊孩子建立可持续的志愿服务平台。2015 年，“爱心传递”白领志愿者服务贡献时间近 500 多个小时。



卢湾辅读学校“爱心传递”活动

海鸥社全国分社活动



大连分社植树活动



武汉分社儿童福利院“爱心认购”活动



重庆分社“小老师摇篮计划”培训活动



佛山分社扶贫支教活动

• 参与公益事业

我们通过组织员工进行慈善捐赠，向社会各界传递爱心，发挥集体的力量帮助他人。2015 年 6 月 8 日，瑞安海鸥社联合康乐会、瑞安企业文化促进会共同发起“瑞安杯”慈善足球赛暨慈善募捐活动。海鸥社收到来自中国银行、东亚银行、瑞安房地产等 7 只参赛球队捐赠共 20,000 元，该笔善款将全部捐赠给上海志愿服务基金会，用于卢湾区辅读学校特殊儿童爱心活动。



2015 瑞安慈善杯足球比赛

吻亮时刻 以爱圆梦

瑞安联合爱心商户，连续第三年举办将公益慈善与节日庆典、艺术设计相结合的圣诞“吻亮时刻”亮灯活动。除了对新年祝福外，更是为了助力一项公益圆梦计划，帮助残疾儿童实现其在艺术领域的梦想。上海新天地及爱心商户携手央视广视讯（CNR Charity Activities）助力其爱心公益项目“圆梦计划”（“Dream Program”），以爱点亮希望之光，每一个吻都代表着所募集的一份善款。2015 年吻亮时刻活动共收集 9,725 个吻，募集善款 10 万元。



2015 年吻亮时刻活动现场



2015 年度企业社会责任主要成就及荣誉

可持续发展

中国大型总体规划项目获得 LEED-ND（邻里开发）金级认证最多的开发商，认证面积达 9,305,700 平方米

共有 6 个新建商业项目和公寓项目获得 LEED 或中国绿色建筑认证，认证面积达 1,136,146 平方米

共有 5 个项目加入能耗管理系统

正常运营的持有物业每千平方米碳排放量为 75.33 吨，较 2011 年降低 17.27%

建立适用瑞安不同物业类型的楼宇的 PM2.5 防控管理指南，以及包括项目设计、采购、运营三个部分的 PM2.5 防控管理流程

对新进供应商考察评估约 100 次，其中 57 家新增供应商入围瑞安供应商名录

物业的整体客户满意度 93.0 分，达到第三方调研公司探访数据库中的领先水平

社区繁荣

虹桥天地是中国首个可供乘客在机场外办理值机手续的地产项目

重庆天地获得国家旅游局授予的“国家 AAAA 级旅游景区”称号

人才成长²

员工培训支出 183.51 万元，员工培训覆盖 1952 人次，课程满意度达 98%

举办文体活动超过 35 场，800 余位瑞安员工积极参与

创智天地服务创业者 10,000 余人，创业带动就业 8,000 余人

公司对外捐赠 144 万元，志愿者活动总时长达 587 小时

² 此数据仅包含瑞安房地产及中国新天地

公司荣誉

“2015 第一财经•中国房地产价值榜之港资港股 TOP10” ——第一财经
“2015 中国绿色地产运行典范 TOP10”、“2015 中国绿房企（商业地产）TOP20”以及“2015 中国绿房企（住宅）TOP25” ——《投资时报》
“2015 中国外商投资企业履行社会责任优秀案例－发展战略贡献” ——中国外商投资企业协会
“2006-2015 亚洲最佳企业管治典范” ——《亚洲企业管治》杂志
第三批上海市企业文化建设示范基地——上海市企业文化促进会
《瑞安房地产 2014 企业社会责任报告》荣获“金蜜蜂 2015 优秀企业社会责任报告•外商及港澳台企业” ——《WTO 经济导刊》杂志
旗下子公司丰诚物业荣获“安全生产标准化三级企业资质” ——国家安全生产监督管理总局
旗下子公司丰诚物业荣获“ISO9001 质量管理体系认证证书”、“OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证”以及“ISO14001 环境管理体系认证证书” ——方圆标志认证集团（国家认监委认可并具有办法认证资质的机构）

项目荣誉

虹桥天地荣获 MIPIM Asia 2015 年度“亚洲最佳多用途综合建筑金奖” ——第九届 MIPIM Asia 大奖、“上海绿色建筑贡献奖” ——上海市绿色建筑协会
瑞虹新城荣获“搜房网中国品质物业金奖” ——搜房网、“2015 第一财经•中国房地产荣耀榜之最具人气品质住宅” ——第一财经
瑞安广场荣获“黄浦区 2015 年重点节能项目” ——上海市黄浦区发展和改革委员会
瑞安广场荣获 2015 年淮海中路街道“商务楼宇社区”建设工作“突出贡献奖” ——上海市黄浦区淮海中路街道办事处
重庆天地荣获“国家 AAAA 级旅游景区”称号——国家旅游局
重庆天地“天地湖光——新重庆•巴渝十二景 ”称号——《重庆日报》
武汉天地荣获“第二届区长质量奖提名奖” ——武汉市江岸区人民政府
武汉天地荣获“2014 年度十佳休闲旅游单位”荣誉——武汉市旅游局
武汉天地荣获“2014 年度武汉房地产行业综合实力十强”称号——武汉房地产开发企业协会
大连天地•悦龙居荣获“经典宜居楼盘”称号——搜狐焦点
大连天地•悦丽海湾荣获“最具投资价值楼盘”称号——搜狐焦点

关键绩效表

经济表现

指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
营业额	百万元	9,828	10,249	6,472
利润总额	百万元	2,705	2,485	1,767
年度税项支出	百万元	2,072	1,933	2,321
资产总额	百万元	98,602	108,323	117,170
净资产负债率	%	59	79	81
每股基本盈利	元 / 股	0.28	0.22	0.10
每股股东权益	元 / 股	4.52	4.73	4.57

注：以上货币金额均以人民币为计量单位。

环境表现

1. 排放物

指标		单位	2015 年
公司整体	碳排放量	吨	78,090.57
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	75.33
上海太平桥	物业碳排放量	吨	14,481.40
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	86.14
上海瑞虹新城	物业碳排放量	吨	6,838.04
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	82.49
上海创智天地	物业碳排放量	吨	16,015.81
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	70.08
上海虹桥天地	物业碳排放量	吨	3,436.20
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	42.03
重庆天地	物业碳排放量	吨	6,319.38
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	55.60
武汉天地	物业碳排放量	吨	5,282.34
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	71.95
佛山岭南天地	物业碳排放量	吨	15,150.88
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	106.93
大连天地	物业碳排放量	吨	10,566.52
	每千平方米楼面面积的碳排放量	吨 / 千平方米	72.08

2. 资源使用

• 物业运营耗水量

指标	单位	2015 年
上海太平桥	吨	221,940
上海瑞虹新城	吨	198,365
上海创智天地	吨	117,593
上海虹桥天地	吨	14,493
重庆天地	吨	130,754
武汉天地	吨	30,930
佛山岭南天地	吨	225,697
大连天地	吨	70,788

注：上海虹桥天地数据为 D17 地块运营耗水量，D19 地块于 2015 年 12 月落成，将于 2016 年起纳入统计范畴。

• 物业运营耗电量

指标	单位	2015 年
上海太平桥	度	26,416,262
上海瑞虹新城	度	13,114,790
上海创智天地	度	15,244,477
上海虹桥天地	度	8,973,950
重庆天地	度	6,467,181
武汉天地	度	4,286,303
佛山岭南天地	度	14,081,582
大连天地	度	4,408,286

注：上海虹桥天地数据为 D17 地块运营耗电量，D19 地块于 2015 年 12 月落成，将于 2016 年起纳入统计范畴。

社会表现

1. 员工雇佣

指标	单位	2015 年
员工总数	人	3,716
按性别划分：男员工总数	人	2,096
女员工总数	人	1,620
按年龄划分：>50 岁员工总数	人	410
30 至 50 岁员工总数	人	2,223
<30 岁员工总数	人	1,083
按地区划分：上海员工数	人	2,018
重庆员工数	人	455
武汉员工数	人	548
大连员工数	人	269
佛山员工数	人	342
武清员工数	人	2
成都员工数	人	49
南京员工数	人	15
天津员工数	人	8
海外员工数	人	10
按雇佣类型划分：劳动合同制员工	人	3,711
退休后返聘员工	人	1
港籍员工（中智）	人	4

注：以上数据包括瑞安房地产、中国新天地、丰诚物业、瑞安建筑、德基。

指标	单位	2015 年
管理层男性员工总数	人	76
管理层女性员工总数	人	33
博士	人	4
硕士	人	217
本科	人	887
大专及以下文化	人	485
新进员工数	人	116
员工离职率	%	12.2

注：以上数据包括瑞安房地产及中国新天地。

2. 员工权益、健康与安全

指标	单位	2015 年
劳动合同签订率	%	100
社会保险覆盖率	%	95
劳工纠纷事件总数	件	1
公司因工作伤亡人数	人	0
公司因工伤而损失的工作日数	人	0
员工体检覆盖率	%	100

注 1：以上数据包括瑞安房地产及中国新天地。

注 2：2015 年公司发生 1 起劳动纠纷事件，经过劳动仲裁调解及最终裁决，申请人（员工）的仲裁申请不予支持，员工亦无上诉。

3. 员工培训与发展

指标	单位	2015 年
员工培训人次	人次	1,952
员工培训覆盖率	%	73
员工培训总支出	万元	183.51
普通员工接受培训的百分比	%	48.6
中级管理层接受培训的百分比	%	64.0
高级管理层接受培训的百分比	%	54.7
全体员工人均培训时长	小时	2

注 1：以上数据包括瑞安房地产及中国新天地。 注 2：以上货币金额均以人民币为计量单位。

4. 反商业贿赂（反贪污）

2015 年未发现任何与贿赂相关的重大风险。

2015 年未出现任何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。

2015 年未发生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。

5. 产品责任

指标	单位	2015 年
施工第三方评估分数：目标	分	≥ 80
实际	分	81
零缺陷交付单元百分比：目标	%	≥ 90
实际	%	96
平均每单元缺陷数：目标	个	≤ 1.5
实际	个	0.1
3 年保修保养期内出现漏水保修的单元比例：目标	%	≤ 13
实际	%	15
3 年保修保养期内出现墙面开裂保修的单元比例：目标	%	≤ 6
实际	%	3
物业整体客户满意度	分	93.00
其中：住宅客户满意度	分	91.60
写字楼客户满意度	分	96.00
商场客户满意度	分	91.40
收到的客户投诉数量	件	134
投诉处理率	%	100

2015 年未发现和记录客户信息泄露的事件。

6. 社区投资

指标	单位	2015 年
公司慈善捐款金额	万元	144
员工慈善捐款金额	万元	18
志愿者服务人次	人次	184
志愿者服务小时数	小时	587

注：以上货币金额均以人民币为计量单位。

2016 年企业社会责任展望

议题	2016 年计划
企业社会责任管理	• 持续完善瑞安企业社会责任三大 DNA，与中国“十三五”规划、联合国SDG 等国内外 CSR 发展趋势相匹配 • 完善企业社会责任组织架构和管理机制
信息披露与投资者沟通	• 根据联交所《环境、社会及管治报告指引》（2015 年版），提升 ESG 信息披露水平，建立行业对标与投资者沟通机制
可持续发展	• 继续推进绿色建筑认证，始终鉴定可持续发展的目标：所有大型总体规划项目获得 LEED-ND 认证、所有新建商业项目获得 LEED 或中国绿色建筑认证、所有新建公寓项目获得中国绿色建筑认证 • 在施工和运营过程中，加强对能源和水资源消耗总量及强度的管理和控制 • 持续监测和改善运营过程中的碳排放量，实现 2016 年的碳减排目标：16 年公司自行持有且正常运营的物业每千平米碳排放量在 2011 年的基础上降低 20% • 根据联交所《ESG 报告指引》要求，梳理公司相关环境信息 • 建立绿色供应链管理，坚持绿色采购
社区繁荣	• 不断完善物业服务功能，探索“通过移动平台构建智慧小区”的实践，将智能化与个性化物业服务融合得更紧密 • 聚焦服务水平，力求全面提升客户满意度 • 完善志愿者服务机制，提升志愿者服务精神的主动性和积极性 • 建立瑞安的社会关爱体系
人才成长	• 设计更有针对性的人才培养模式，使人才管理更为细致 • 持续关注员工安全与健康，加强对施工建筑过程的工地安全及工人健康管理 • 持续发挥创智天地的平台作用，扶持创新创业，推广知识型社区的创新孵化模式，支持科技创新，推动区域繁荣与发展 • 更深入推进校企合作，形成更加系统的联合培养人才的机制

标准索引表

联交所《环境、社会及管治报告指引》索引表

《环境、社会及管治报告指引》索引		指标相关性及报告位置	
编号	内容	相关性	章节
主要范畴 A. 环境			
层面 A1. 排放物			
一般披露 A1	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	高	绿色运营
KPI A1.1	排放物种类及相关排放数据	高	关键绩效表
KPI A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	高	关键绩效表
KPI A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	不适用	——
KPI A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	中	——
KPI A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	高	绿色运营
KPI A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	中	绿色施工
层面 A2. 资源使用			
一般披露 A2	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	高	绿色施工
KPI A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	高	关键绩效表
KPI A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	中	关键绩效表
KPI A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	高	绿色运营
KPI A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	低	绿色设计 绿色运营
KPI A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计）及（如适用）每生产单位占量	不适用	——
层面 A3. 环境及天然资源			
一般披露 A3	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	高	绿色运营
KPI A3.2	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	高	绿色运营

编号	内容	相关性	章节
主要范畴 B. 社会 雇佣及劳工常规			
层面 B1. 雇佣			
一般披露 B1	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	高	关注员工发展
KPI B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	高	关键绩效表
KPI B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	高	关键绩效表
层面 B2. 健康与安全			
一般披露 B2	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	中	关注员工发展
KPI B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	中	关键绩效表
KPI B2.2	因工伤损失工作日数	中	关键绩效表
KPI B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	中	绿色施工 关注员工发展
层面 B3. 发展及培训			
一般披露 B3	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	高	关注员工发展
KPI B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	高	关键绩效表
KPI B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	高	关键绩效表
层面 B4. 劳工准则			
一般披露 B4	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	低	绿色施工
KPI B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	低	——
KPI B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	低	——

编号	内容	相关性	章节
主要范畴 B. 社会 营运惯例			
层面 B5. 供应链管理			
一般披露 B5	管理供应链的环境及社会风险政策	中	绿色施工
KPI B5.1	按地区划分的供货商数目	中	——
KPI B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	中	绿色施工
层面 B6. 产品责任			
一般披露 B6	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	高	关键绩效表
KPI B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	高	绿色运营
KPI B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	中	关键绩效表
KPI B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	不适用	——
KPI B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	高	绿色运营
KPI B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	中	关键绩效表
层面 B7. 反贪污			
一般披露 B7	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	中	企业管治
KPI B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	中	企业管治 关键绩效表
KPI B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	中	企业管治
层面 B8. 社区投资			
一般披露 B8	有关以小区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策	高	引领社区繁荣 促进人才发展
KPI B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	高	尊重当地环境及 人文历史 扶持创业人才 关注社区群体
KPI B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	高	关键绩效表

GRI《可持续发展报告指南 G4》索引表

编号	内容	章节
战略与分析		
G4-1	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	对主要影响、风险及机遇的描述	主席寄语
机构概况		
G4-3	机构名称	关于我们
G4-4	主要品牌、产品和 / 或服务	关于我们
G4-5	机构总部的地点	关于我们
G4-8	机构所服务的市场	关于我们
G4-9	报告机构的规模	关于我们
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
G4-12	描述机构的供应链情况	绿色施工
对外部倡议的承诺		
G4-14	a. 机构是否及如何按预警方针及原则行事	绿色运营
确定的实质性方面与边界		
G4-17	a. 列出机构的合并财务报表或相当的文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或相当的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。	关于本报告
G4-18	a. 说明界定报告内容和指标方面边界的过程 b. 说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	企业社会责任管理 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。	企业社会责任管理
G4-20	a. 对于每个实质性方面，说明机构内指标方面的边界	企业社会责任管理
G4-21	a. 对于每个实质性方面，说明机构外指标方面的边界	企业社会责任管理

编号	内容	章节
利益相关方参与		
G4-24	机构的利益相关方群体列表	企业社会责任管理
G4-26	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分类的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	企业社会责任管理
G4-27	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	企业社会责任管理
报告概况		
G4-28	所提供信息的报告期	关于本报告
G4-29	上一份报告的日期	关于本报告
G4-30	报告周期	关于本报告
G4-31	查询报告或报告内容的联系人	关于本报告
G4-32	a. 说明机构选择的报告方案（核心或全面） b. 说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表） c. 如报告经过外部审验，引述外部审验报告。GRI 建议进行外部审验，但这并非根据本指南编制的要求。	标准索引表
治理		
G4-34	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、社会影响的各个委员会。	企业管治
G4-38	a. 按以下分类，说明最高治理机构及其委员会的组成： • 执行成员或非执行成员 • 独立成员 • 治理机构的任期 • 治理机构各成员担任的其他重要职位和责任的数量及相关责任的性质 • 性别 • 未被充分代表的社会群体成员 • 与经济、环境、社会影响有关的专业能力 • 利益相关方代表	企业管治
商业伦理与诚信		
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为守则和道德守则。	企业管治
G4-57	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。	企业管治
G4-58	举报不道德或不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。	企业管治

编号	内容	章节
经济绩效指标		
G4-EC1	机构产生及分配的直接经济价值	关键绩效表
间接经济影响		
G4-DMA	管理方法披露	扶持社会人才 关爱社区群体
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务及其影响	扶持社会人才
G4-EC8	重大间接经济影响，包括影响的程度	扶持社会人才 关爱社区群体
环境绩效指标		
能源		
G4-DMA	管理方法披露	绿色运营
G4-EN3	机构内的能源消耗量	关键绩效表
水		
G4-DMA	管理方法披露	绿色运营
G4-EN8	按源头说明总耗水量	关键绩效表
排放		
G4-DMA	管理方法披露	绿色运营
G4-EN15	直接温室气体排放量（范围一）	关键绩效表
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范围二）	关键绩效表
G4-EN19	减少的温室气体排放量	绿色运营
产品和服务		
G4-DMA	管理方法披露	绿色运营
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	绿色运营
供应商环境评估		
G4-DMA	管理方法披露	绿色施工
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	绿色施工

编号	内容	章节
社会绩效指标		
劳工实践和体面工作		
雇佣		
G4-LA1	按年龄群、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
职业健康与安全		
G4-LA6	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	关键绩效表
培训与教育		
G4-DMA	管理方法披露	关注员工发展
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时数	关键绩效表
G4-LA10	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	关注员工发展
多元化与机会平等		
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	关键绩效表
劳工问题处理机制		
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	关键绩效表
人权指标		
童工		
G4-DMA	管理方法披露	绿色施工
强迫与强制劳动		
G4-DMA	管理方法披露	绿色施工
社会指标		
当地社区		
G4-DMA	管理方法披露	专题
G4-SO2	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	专题

编号	内容	章节
反腐败		
G4-DMA	管理方法披露	企业管治
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	企业管治
产品责任指标		
产品及服务标识		
G4-DMA	管理方法披露	绿色运营
G4-PR5	客户满意度调查的结果	关键绩效表
客户隐私权		
G4-PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	关键绩效表

关于本报告

本报告是瑞安房地产有限公司发布的第二份企业社会责任报告。报告披露了瑞安 2015 年在企业发展和经营过程中，在“可持续发展、社区繁荣、人才成长”的三大企业社会责任方面的实践和绩效，并分享公司在推动城市更新、环境改善、社会进步的创新经验。

2015 年报告的专题以“创新驱动发展”为主题，向利益相关方分享了瑞安在“创新驱动城市更新”实践过程中的经验和体会。依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》（2015）及全球报告倡议组织《可持续发展报告指南 G4》的实质性、重要性等原则，报告对瑞安的实质性议题进行筛选，作为企业社会责任实践和报告披露的重点，报告中的数据和披露框架都是依据联交所《ESG 报告指引》（2015）完成的。

随着瑞安企业社会责任管理工作的进一步提升，我们将会在今后的报告中对披露指标进行持续调整与优化。

报告范围

如无特别说明，本报告内容组织范围涵盖瑞安房地产有限公司及 4 家子公司（中国新天地、上海丰诚物业管理有限公司、瑞安建筑有限公司、德基（中国）有限公司）的业务。为便于表述和阅读，本报告中“瑞安房地产公司”也以“瑞安房地产”、“瑞安”、“公司”或“我们”表示；“上海丰诚物业管理有限公司”也以“丰诚物业”表示。

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，并参考全球报告倡议组织《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

邮箱：cc-sh@shuion.com.cn

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

香港湾仔港湾道6-8号瑞安中心34楼

电话: +852 2879 1888

邮箱: corpcomm@shuion.com.hk