



瑞安房地產  
**SHUI ON LAND**  
2014 Corporate Social Responsibility Report  
2014 企业社会责任报告





# 目录

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品质，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。

03 主席寄语

04 关于我们

07 企业社会责任管理

09 专题：

谱写可持续发展的城市赞歌

乐章一：创造城市更新的不朽典范

乐章二：尊重当地文化与环境

乐章三：服务交通枢纽经济圈

乐章四：打造城市创新创业生态圈

34 2015年展望

35 报告指标索引

36 关于本报告

37 意见反馈

## 15 可持续发展 尊重自然 绿色社区

16 缔造绿色健康社区

20 开创合作共赢未来

## 21 社区繁荣 尽善尽美 引领未来

22 建筑品质生活空间

25 激发社区和谐活力

## 27 人才成长 以人为本 共享成果

28 构筑员工发展之路

32 搭建人才成长平台

## 主席寄语



当前中国经济进入新常态，经济发展速度放缓，转型加快，结构更加优化。新常态下需要实现经济的可持续发展，不仅对企业社会责任带来了挑战，同时也为企业社会责任的发展提供了新的要求和动力。瑞安一直遵循“配合政府促繁荣，社会进步我发展”的投资方针，在新常态下积极发挥自身优势，努力探索城市和社区可持续发展的创新途径。

瑞安早在 2006 年成立了“可持续发展委员会”，并于 2012 年提出了“可持续发展的六大目标”。我们通过规划、设计、施工、运营四大环节打造绿色健康社区，主动倡导健康的生活态度，积极带动供应链和行业的行为准则，不断优化对供应商管理，持续举办可持续发展论坛，积极分享可持续发展的理念和经验。

瑞安将企业社会责任视为重要和关键使命，为股东提供具有吸引力的利润和回报，为客户提供具有竞争力的产品和服务。我们坚持为社区的幸福生活做贡献，弘扬“海鸥约纳堂”精神，发动更多社会力量共同打造和谐社区，积极回馈社会。

瑞安深刻认识到人才对于社会进步的重要性，愿意做他们未来成功道路上的铺路石。因此我们为员工提供多元、开放的成长环境，帮助他们在职业发展中实现自我价值。我们也尤为注重培育社会创新、创业人才，为他们搭建孵化平台，提供全方位的服务，并联合政府及高校资源共育人才，储备创新创业力量。

瑞安将继续锐意改变，突破常规，凭借既有优势发现和把握机遇。这是我们发布的第一份独立的企业社会责任报告，希望可以借此加强与利益相关方的沟通，了解你们的需求。我们期待每位利益相关者提出意见和建议，与我们在未来的企业社会责任发展道路上携手前行，更好地支持和服务社会经济发展，同心实现城市的可持续发展。

罗康瑞  
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），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。瑞安房地产下设中国新天地、上海丰诚物业管理有限公司两家子公司。

瑞安房地产在中国内地开发运营了优质品质的住宅、办公楼、零售、娱乐及文化等项目。公司以创新独到及具弹性

的手法来进行项目的整体规划，力求项目发展能配合当地政府制定的整体城市规划，并把当地城市的历史文化特色融入项目的设计及业务发展策略中。我们的发展项目充分体现“整体社区”理念，力争打造一个集“生活、工作、休闲”于一体的独特环境，丰富全面生活体验。

目前，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。



13.93 亿元

2014 年纳税额

1,230 万平方米

2014 年底土地储备

3,305 人

2014 年底员工总人数（包括中国新天地、丰诚物业）

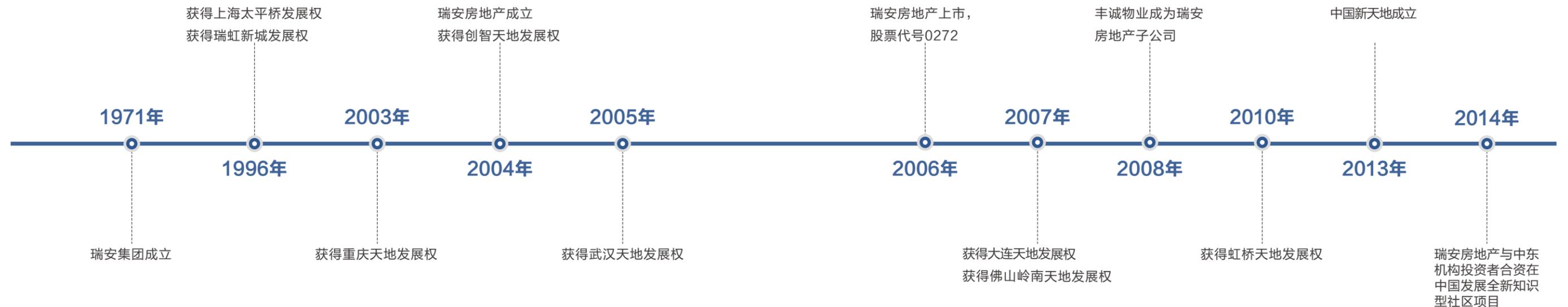
## 公司文化

瑞安房地产的标志是一只展翅翱翔、飞越地平线的海鸥，取意公司拥有不屈不挠、追求真善美、不断创新求进的精神。瑞安的企业精神与李察·巴哈笔下的海鸥约纳堂那种追求完美的精神不谋而合。《天地一沙鸥》书中的约纳堂有别于一般的海鸥，它以追求完美的飞行技巧为生存的最终目的，启发了人要超越自我局限，发挥潜能。

这种锲而不舍，力求尽善尽美的精神，正是瑞安赖以成长的原动力。这种精神也将继续带领瑞安奋发向前，精益求精。



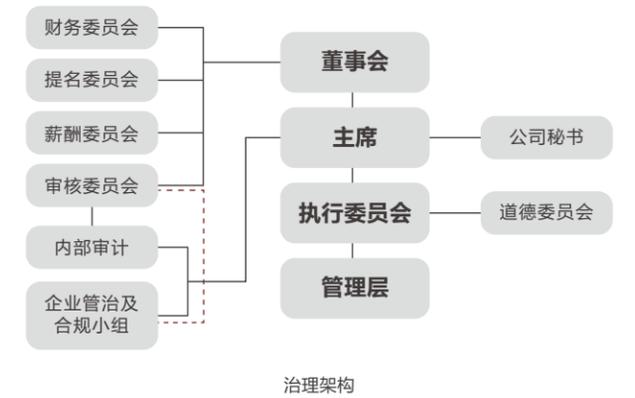
## 历史沿革



## 公司治理

董事会负责领导及管控公司，监察公司的业务、日常决策及表现，并设有 4 个董事会下属委员会以监督公司的特定事务。董事会将公司日常运营及行政事务委派管理层处理。

公司严格遵守《香港联合交易所有限公司主板证券上市规则》附录 14《企业管治常规守则》的所有适用条文，致力提升适用于业务及业务增长的公司治理实践，并力求在公司治理的规范与绩效之间取得平衡发展。



公司倡导诚信的企业文化，于 2007 年制定《瑞安房地产有限公司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。为了维护客户对我们的信任与尊重，公司公平、公正地参与市场竞争，向客户提供优质的产品与服务，不允许 / 不宽恕 / 不鼓励 / 不推动任何直接或间接的非法、不道德及违法商业行为。公司承诺为所有供应商提供一个公平竞争的平台，对所有供应商的选择均基于质量、竞争力、价格、可靠性和信誉度的综合考量。

公司为新员工提供道德培训课程，确保每一位员工清楚理解并坚定地遵守《行为与商业道德规范》；公司设立《违规举报系统》，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》行为的举报。对于任何具名、真实的，且有适当证据的关于违反该规范的举报，公司都会认真、保密地对待，并严禁对举报的任何打击报复。2014 年，公司荣获由《亚洲企业管治》杂志颁发的“2014 亚洲企业管治表彰大奖—亚洲企业管治指标”。

## 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”的投资理念和经营哲学，将可持续发展、社区繁荣、人才成长作为 CSR 三大 DNA。

#### 可持续发展

##### 尊重自然，绿色社区

追求地产与环境、人文和谐统一，打造可持续发展的整体社区，始终坚持绿色规划、绿色设计、绿色施工和绿色运营，持续推动城市可持续发展。

#### 社区繁荣

##### 尽善尽美，引领未来

缔造品质卓越的生活空间和愉悦互联的社区氛围，保持前瞻性创意思维，提升区域综合价值，引领企业与社区共同繁荣。

#### 人才成长

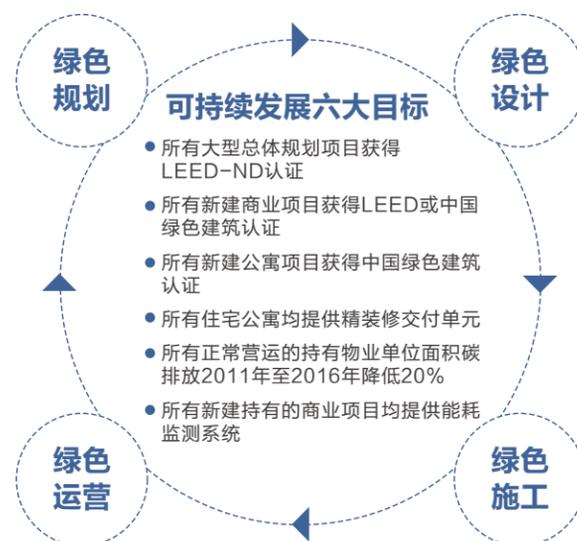
##### 以人为本，共享成果

聚拢多样化人才，搭建人才培养与创新平台，扶持社会创业人才成长，共同推动事业发展和社会进步。

### 可持续发展战略与治理

瑞安的可持续发展聚焦于地产行业的“绿色社区，健康生活”主题，并将“绿色”纳入企业经营管理体制，在组织管理和业务开发中实践和创新。公司于 2006 年颁布了《可持续发展政策》，成立可持续发展委员会。可持续发展委员会由董事会成员和各职能部门负责人组成，负责制定公司的可持续发展战略和规划，以每季度召开例会的形式，商讨公司可持续发展的重点方向。

为了更好地贯彻瑞安可持续发展理念，2012 年，可持续发展委员会宣布瑞安可持续发展六大目标，并通过“绿色规划、绿色设计、绿色施工、绿色运营”四大环节，将可持续发展目标落到实处。



### 利益相关方沟通

瑞安将满足利益相关方的合理需求、与利益相关方共享可持续价值作为自身不变的追求。我们从运营实际出发，通过多元化的沟通渠道，与利益相关方进行沟通，主动了解并积极回应利益相关方的期望与要求。

利益相关方	期望与要求	沟通与回应方式
政府	遵纪守法	合规管理
	依法纳税	主动纳税
	推动城市发展	支持城市可持续发展
	文化保护和传承	规划具有人文情怀的活力社区
股东	推动城市复兴	加强与相关部门的沟通
	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
客户	控制风险	加强风险管控
	保证产品质量	全方位质量管控
	多元化的服务	提供定制化一站式服务
合作伙伴	信息透明	开展客户满意度调查
	公平、公正的采购	开展供应商评估
	分享经验	举办 / 参与行业发展论坛，召开供应商大会
员工	合作共赢	贡献行业标准
	工资及福利保障	保护员工基本权益
	职业发展与培训	建立职业发展通道，开展员工培训
环境	健康与安全	建立职业健康与安全管理体系
	顺畅的沟通	建立透明的沟通渠道
	资源、能源的可持续利用	设定碳排放目标
社区和公众	应对气候变化	打造绿色建筑
	保护生态	传递绿色生活理念
	提升社区品质	支持社区配套建设
媒体	关注弱势群体	开展志愿者服务
	参与社区交流与互动	举办多元化社区活动
媒体	透明的信息公开	建立官网新闻、论坛、发布会等沟通机制

# 专题： 谱写可持续发展的城市赞歌

城市生活是歌。

**工作**是振奋人心的交响曲。迎着阳光步入写字楼的商业精英和激昂探讨计划书的创业才俊，纷纷演绎着城市的节奏，在交流中撞击出的思想火花和敲打电脑键盘的咔嚓声是城市跳跃的音符。

**休闲**是轻松自然的圆舞曲。无论是在具有丰富体验的城区商业中心、富含文化底蕴的建筑群、亦或是在挥洒汗水的体育中心、畅谈理想的街角咖啡店，都能舞出精彩。

**生活**是优美委婉的小夜曲。结束了一天的喧嚣，小区渐次亮起的暖黄灯光、街边露天座旁的愉悦交流、周到贴心的人居服务，那是让人们能够安居、宜人的社区。

这是瑞安为城市空间的发展谱写的曲谱，这是瑞安为城市生活的体验弹奏的乐章。作为集规划、开发、建设、运营管理为一体的综合地产商，瑞安把握时代脉络，适应未来发展目标，结合对当地人文、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，以前瞻的理念和创新的方式，独创性地缔造可持续发展的整体社区，用空间串联起人、自然与城市，用律动的音符跨越了昨天、今天和明天，高歌一曲可持续发展的城市赞歌。



## 乐章一： 创造城市更新的不朽典范

在中国城镇化发展过程中，城市的旧区改造如火如荼，老建筑街区被推倒，现代化的写字楼拔地而起，城市的样貌越来越相像。如何避免“千城一面”，保护和传承城市文化，营造宜人宜居、活力特色的城市生活，是社会越来越关注的议题之一。

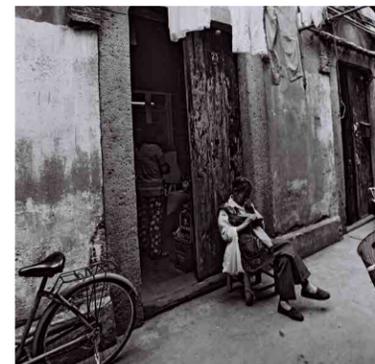
瑞安改变“粗放扩张”和“大拆大建”的城市建设模式，从开发可持续发展整体社区的高度推动城市更新，尊重和保留当地城市的环境和人文，通过合理且创新的布局，运用国际先进理念和成熟的市场化运营方式，化腐朽为神奇，在旧区土地上变化出魅力社区、典范作品，赋予其新的功能和生命力。瑞安倡导的城市更新，不仅仅是建筑和空间的更新，更是一座城市的文化和人们生活方式的更新。

### 上海太平桥

上海太平桥项目巧妙地调和了新时代城市风貌和中心区域低层高密度里弄居住模式的冲突，提出把百年石库门旧城区保留和城市更新现代化完美融合，把现代服务业的产业与其生存环境有机结合的改造思路。十多年来，上海新天地塑造了上海引以为豪的城市新地标，太平桥地区被列入上海市现代服务业集聚区之一。瑞安着力把一片旧城区更新改造成为现代服务业企业和国内外人才集聚的城市社区，集国际化购物、餐饮、住宿、休闲娱乐、观光旅游为一体的“一站式”消费场所和文化聚集区，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。



扫一扫，感受“情系石库门”的故事



石库门里弄见证了历史变迁



上海太平桥的“前世今生”



从日常生活场所到休闲购物的时尚地标



简氏别墅是佛山现存规模最大的清末民初西洋式大型建筑群，公司对简氏别墅进行了整体保留和修缮，重现了意大利文艺复兴时期的风格和明清岭南建筑细节的融合

## 乐章二： 尊重当地文化与环境

地形、地貌、气候等环境因素与历史、传统、风俗习惯等文化因素是一个城市区别于其他城市的本质原因，而这些因素在现代社会中面临着被逐渐湮没的威胁。瑞安担负起传承传统文化的使命，发扬以人为本的情怀，不做机械复制的“工匠”，而是以雕琢艺术品的态度，专注打造“独一无二”的社区。

瑞安深入理解每一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，传承延续当地人文精神，理解过去，洞悉未来，创造独特的现代城市社区，使城市特有的文化和历史气质历久弥新。

### 佛山岭南天地

佛山岭南天地正是结合佛山文化与环境，创意规划、精心开发而成的一个作品。瑞安采用“山丘和山谷”概念，在项目中心保留佛山历史建筑和街巷空间尺度，仅在边缘地带进行高密度和较大尺度的开发，并控制新建筑高度以突出历史建筑的屋顶特征和天际轮廓线，延续了传统街坊的肌理，保留了历史街区的气场。

佛山历史文化底蕴深厚，祖庙东华里片区内大批历史文物建筑，是佛山千年历史名城和古代商业重镇的缩影。瑞安运用现代化的手法保育和改造全国文物保护单位“祖庙”和“东华里民居建筑群”以及近 20 座省市级文物保护单位，同时充分挖掘佛山粤剧之乡、陶艺之乡、武术之乡、美食之乡的历史文化特色，融合时尚元素和现代化设施，通过商业、零售、娱乐、文化、艺术和开放空间等形式，勾勒出一个具有活力的现代化区域。



采用“山丘和山谷”的概念，突出老城中心区域岭南特色建筑的天际轮廓线



整体保护文会里嫁娶屋，使清中晚期至民国年间佛山盛行的婚姻嫁娶行业的传统习俗得以在现代社会中重现和传承

## 乐章三： 服务交通枢纽经济圈

上海正在打造成为国际经济中心城市，将逐步建成经济、金融、贸易和航运中心。长三角是我国经济最为发达的区域之一，高铁时代促进了区域经济一体化和城市群的兴起。经济一体化基础是交通一体化，历史机遇成就了虹桥交通枢纽的建设。

瑞安积极配合上海虹桥交通枢纽的发展契机，创造性地规划出“交通枢纽”业务开发模式，为区域内不同类型的商务人士和消费者提供多功能的体验。

### 虹桥天地

瑞安在上海虹桥商务区核心位置打造虹桥天地，这是国内唯一直接连接交通枢纽的商业综合体，同时也是上海唯一汇集五条地铁线的多功能体验社区。

虹桥天地紧邻虹桥机场和虹桥火车站，联结商务与都市生活，为虹桥商务区的办公人群、商务出行人士以及高铁 1 小时经济圈所辐射的人口提供集办公、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。



虹桥天地服务高铁一小时经济圈



虹桥天地

## 乐章四： 打造城市创新创业生态圈

随着中国经济结构的转型，经济模式将由低成本生产及出口导向型逐渐转变为以本土创新、生产及消费为导向，科技创新将成为驱动发展的“新引擎”。城市聚集智力资源、产业资源、社会资源和社会资本，是交流思想、激活资源、孕育创新创业文化的空间和平台。瑞安深刻理解创新对于一座城市转型发展的重要意义，敏锐感知创新创业需求，早在十余年前就开始发展有助于培养创新理念的知识型社区，预先布局创新创业生态圈。

知识型社区面向知识型工作者，以教育、科技、研究和企业孵化为基础，集聚科技创新精神和创意文化，融汇知识分享、沟通交流、创新孵化、休闲居住为一体，创造一个活力充沛的多功能生态社区，为创业俊才和科技人才提供发展空间及创新服务，帮助他们走向成功，配合上海市政府建设“全球科技创新中心”目标，也服务于国家新型城镇化和创新驱动的道路。



创智天地广场

### 扩展链接

InnoSpace: 是高科技创业公司的加速器，成立于 2011 年，除了提供物理空间、基础设施技术支持、金融服务、人事招聘、市场推广等系列特色服务，还依托创智天地社区的平台，注重国际资源网络的对接和交流，并探索“孵化 + 投资”的模式，旨在建设成为上海地区具有一定特色和影响力的早期互联网项目孵化基地。InnoSpace 累计孵化 80 多个早期项目，其中 20 多个项目获得外部机构投资。



大学路

### 创智天地

作为瑞安知识型社区的典型代表，坐落于上海市杨浦区的创智天地利用杨浦区雄厚的高校资源，借鉴美国硅谷创新文化和巴黎左岸氛围，前瞻性地提出“三区融合，联动发展”理念：打破科技园区、大学校区和社区物理空间的围墙和边界，使各功能区紧密融合，满足知识工作者“生活、工作、娱乐、学习”的诉求，催化知识和科研成果的商业化，在上海东北地区形成一个富有包容性、开放性文化，培育技术创新和企业家精神的知识型社区发展模式。经过十年精心运营，创智天地全要素、全方位服务的“创新生态系统”理念吸引了一批跨国企业研发中心、创业企业及服务机构，超过 600 家中国科技公司选择入驻此地，InnoSpace 成为其中高科技创业公司的孵化器和加速器。



扫一扫，看 2014 年入选城市土地学会 (ULI) 案例报告的创智天地介绍



园区内的 InnoSpace 孵化器

# 可持续发展

## 尊重自然 绿色社区



80.35吨二氧化碳当量/千平方米  
2014年正常运营的持有物业碳排放量

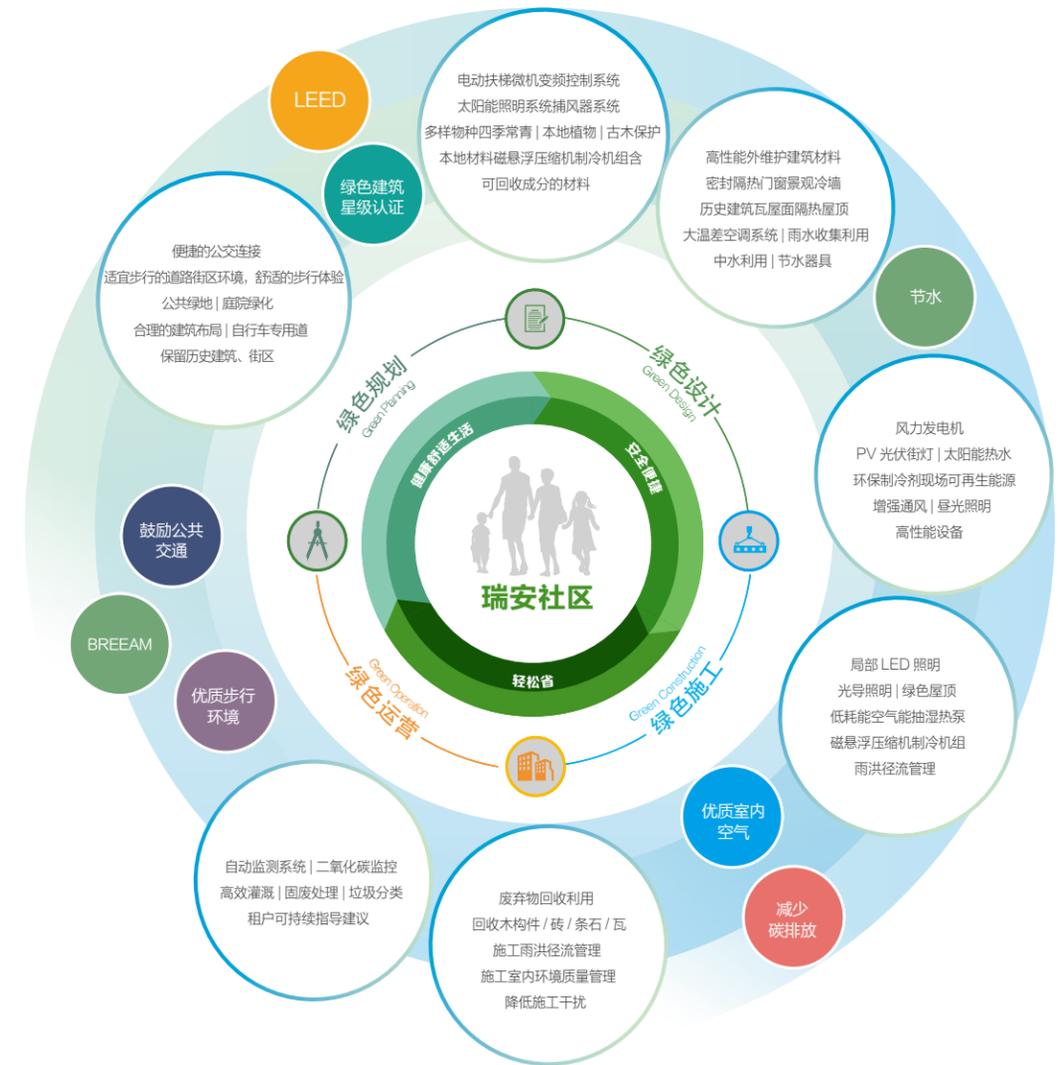
58.80%  
已达成2011-2016年间碳减排目标量

3项  
公司参与编制的行业标准



## 缔造绿色健康社区

瑞安相信生态环境是城区可持续发展的重要元素，以长远的眼光审视城市开发过程对环境带来的影响。我们以前瞻性的总体规划配合城市发展方向，以独特的绿色运营管理方式开发生态绿色社区，并在社区内倡导环保健康的生活态度。



四大绿色环节造就健康生活

## 前瞻性绿色规划

瑞安认为可持续发展是项目开发的必要条件。我们是最早探索城市发展可持续路径的领军地产商之一，早在上世纪进入中国大陆初期，就已经在上海太平桥项目中践行了可持续发展的理念。瑞安的社区开发模式贯穿着绿色健康的开发理念，通过合理的规划原则来打造可持续发展的社区，承诺所有大型总体规划项目均获得 LEED-ND 认证。同时，我们采用多项可持续技术，从节能、节水、节地、节材各个方面保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间以及与自然和谐共生的建筑和社区。

公司自 2006 年颁布可持续发展政策并成立可持续发展委员会以来，将可持续发展的理念延伸至项目发展的每个环节，在探索实践中逐步形成了绿色健康社区发展原则：

- 在中国创造世界级的综合多功能社区
- 规划和设计合理的分期开发模式确保每一期都运营良好
- 开发上尊重本地文化，设计上体现本地文化和传统材料的利用
- 适宜步行的街道环境，便捷的公共交通连接
- 节约能源、水资源和土地做到可持续发展，并且提供健康舒适的工作生活和休闲场所
- 营造富有特色的场所，包括广场、街道、绿地、开放空间
- 打造富有活力的城市生活中心
- 为地区和社会的经济发展做出贡献

佛山岭南天地项目修缮更新 **17.02** 公顷历史街

创智天地项目入选城市土地学会发布的“城市复兴的十大原则”报告，成为 **全球 20 个** 成功案例之一

上海太平桥项目人工湖绿地约 **41,600** 平方米，行道树提供至少 **50%** 遮荫

## 贯彻始终的绿色管理

我们推动绿色建筑认证，确保规划设计方案符合环境标准；加强对施工承包单位的管理，引导合作伙伴提高环保意识；持续监测运营温室气体排放量，建立健全运营能耗管理体系，不断提高运营能效，减少运营排放。

### 绿色建筑认证管理

瑞安以国际权威标准作为可持续发展的基准，所有大型总体规划项目均以获得 LEED-ND 认证为目标，要求所有新建商业项目获得 LEED 或中国绿色建筑认证，从设计开始即打造减少碳排放的建筑。2014 年，公司多个项目获得 LEED 和中国绿色建筑认证。

#### 扩展链接

LEED-ND: 全称 Leadership in Energy and Environmental Design for Neighborhood Development, 即 LEED 绿色社区认证体系。

认证	中国绿色建筑设计评价标识三星认证	中国绿色建筑设计评价标识二星级认证	LEED-ND 开发 2009 版第二阶段金级认证 (预认证)	LEED- 建筑主体与外壳金级认证	“广东省绿色住区”认定 (广东省房地产业协会)
项目	上海太平桥第 127 号地块	虹桥天地第 D19 号地块 (商业) 大连天地黄泥川板块第 E02 号地块 (一期) 佛山岭南天地 18 号地块 创智天地 C3-05 小办公地块	上海太平桥	佛山岭南天地第 1 号地块 重庆天地第 B12-3 号地块 (商业) 重庆天地第 B12-4 号地块 (商业)	佛山岭南天地·御苑

2014 年绿色建筑认证情况

## 绿色施工管理

我们加强对施工承包单位的管理，控制施工过程的环境影响。公司于 2008 年制定了《工地安全、环境保护及工人健康要求 (HSE)》，针对施工过程明确提出环境保护及节约用电等方面的要求，要求所有承包单位遵守执行，持续跟踪监督承包单位的执行情况，并将此作为未来筛选供应商的评估标准之一。



绿色施工管理举措

瑞虹新城项目 2014 年新建项目循环用水量占施工耗水总量的 **35%**

重庆天地项目有效管理 **95%** 施工废弃物

## 碳排放管理

瑞安于 2010 年起邀请第三方认证机构量化公司正常运营的持有物业的温室气体排放量，并持续监测碳排放。我们设立碳排放管理的长期目标，即到 2016 年，公司自行持有且正常运营的物业每平方米碳排放量在 2011 年的基础上降低 20%。

2014 年，公司应香港环保局及香港环境保护署邀请，成为第一批在“香港上市公司碳足迹资料库”网站公开碳足迹资料的公司之一。



2014 年各物业碳排放量

## 运营能耗管理

我们搭建能耗管理系统平台，编制《瑞安房地产能耗管理系统技术要求》规范，要求所有新建持有的商业项目均提供能耗监测系统，以使相关项目在运营初始即可全面监测能耗情况，为该建筑的运营提供节能依据，亦为以后的同类项目提供更准确的节能设计依据。通过能耗管理系统平台，我们可提供可视化的能耗计量与实时监测、碳排放量统计、设备节能诊断、室内空气质量（温湿度及有害悬浮物）监测等服务。

截至 2014 年，瑞安广场、企业天地办公楼已加入能耗管理系统，各项目共 7 个地块的能耗管理系统正在施工建设当中，还有 3 个地块已着手制定设计方案。

企业天地、瑞安广场获得上海市黄浦区政府颁发的“**黄浦区 2014 年重点节能项目奖励证书**”及节能扶持资金

## 环保是一种生活态度

除了对内部业务环节进行严格管理，我们还倡导绿色环保的生活方式。通过在社区内开展诸如旧衣改造、共同植树、素食品尝、认养植物、地球一小时、禁烟日等形式多样的活动，我们希望唤起租户、居民的环保意识，倡导绿色健康的生活态度。我们也在企业天地等办公楼建立“空气质量及能源展示平台”，展示 PM2.5、温度、湿度、二氧化碳、单位建筑能耗、单位空调能耗等指标，帮助白领们在工作中培养节能意识。

### 绿色农场

创智天地在社区内开辟“绿色农场”，用一抹绿色营造健康自然的生态氛围，鼓励社区企业、周边高校以及个人团体亲手种植绿色植物。社区内多家企业及高校热情参与，纷纷认领了绿色苗圃，为环境的改善奉献自己的力量。

重庆天地城市农场除了为客户提供菜地认种、代种服务外，还开发了“鱼菜共生”、“平菇养殖包”等一些集科学与乐趣为一体的蔬菜培育项目。



环境优美的创智天地

## 开创合作共赢未来

社会的可持续发展需要多方力量的共同参与。瑞安与伙伴建立合作机制，共同探索合作共赢模式，通过自身的可持续发展实践带动伙伴，一起为实现行业乃至社会的可持续发展贡献力量。

## 带动伙伴进步

为了帮助供应商提升可持续发展能力，我们建立了供应商评估体系，在公司的工程基本措施要求中专门设立 HSE 章节，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。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定期整改，对于整改后仍然不达标的供应商取缔其资格。另外，针对长期合作伙伴，公司每年召开沟通会议，分享绿色施工和质量管理等方面的经验，并将国际化的视角带给他们。



## 促进行业发展

瑞安深知要推动行业的可持续发展，需要撬动整个行业的力量。我们时刻关注行业发展动态，通过持续举办可持续发展论坛等活动，搭建外部交流合作平台，与社会各界分享全球可持续发展的最新知识和动向以及瑞安开发建设特色绿色社区的实践经验。此外，我们主动参与国家和行业发展研究、规划及标准制定，推进产业结构升级。截至 2014 年底，公司参与了包括《混凝土结构工程施工规范》（GB 50666-2011）国家标准在内的 3 项标准的制定。

### 分享城市可持续发展经验

2014 年 10 月，瑞安积极响应《上海市 2014-2016 年绿色建筑发展行动计划》，举办了第三届可持续发展论坛，围绕“知识社区的绿色生活”主题，与上海市绿色建筑协会等专家学者共同探讨当前国内知识社区可持续发展所面临的挑战，为创新型城市发展模式打开更多新思路。论坛创新地以“打破围墙”的方式，在社区中设立多场开放式的互动交流环节，吸引了社区中租户企业、社区业主和物业等不同主体的共同参与，从多层面展示生态城市和绿色社区建设的成果，希望借助绿色智慧助推城市的可持续发展。



第三届瑞安房地产可持续发展论坛讨论现场

# 社区繁荣

## 尽善尽美 引领未来



91.70分  
公司整体的客户满意度

92%  
零缺陷交付单元比例 超越质量目标

3年  
房屋质量保养保修期限



## 建筑品质生活空间

瑞安致力为客户提供超越期待的卓越产品和优质服务, 满足客户的多元需求, 创造持续价值, 通过打造集“生活、工作、休闲”于一体的整体社区, 帮助客户实现美好的生活体验。

## 超越期待的房屋质量

瑞安谨守建筑的最初使命, 不仅满足于为客户提供遮风挡雨的住所, 而且将客户期待融入项目构思及规划过程中, 加强对项目的全面质量管理, 为客户带来超越期待的房屋品质, 铸就理想家园。

### 质量管理体系

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。我们通过系统利用标准图纸、工艺技术、材料要求等细化和量化的质量管理指标, 定期对各部门和工程项目进行审核, 及时发现不达标项并进行停工整改, 以保证房屋质量。

公司自 2011 年起对房屋质量提出明确的质量管理目标, 并每年围绕管理目标开展质量提升工作, 以鼓励并敦促各工程项目采取措施, 持续提高房屋质量。2014 年, 公司基本达到各项质量管理目标的要求, 其中交付阶段的目标达成率尤为突出, 零缺陷交付单元的比例达到 92%。

### 全方位质量管控

公司制定了完整的内审制度, 从房屋施工到交付后整个周期进行严格的质量管控, 同时引入第三方机构, 根据国家标准、《瑞安标准工料及工艺要求》及《瑞安标准节点图集及质量控制》, 对公司的所有项目进行评估, 力求为客户提供安全、高品质的产品。此外, 公司制定了《产品缺陷改进手册》, 根据各项目年度缺陷统计集中暴露的问题, 针对性地进行成因分析, 并提供相应解决方案, 为公司新建项目提供借鉴。

施工	第三方评估分数 目标: ≥79分 实际: 81.27分
交付	平均每单元缺陷数 目标: ≤2个 实际: 0.5个
交付后	3年保修保养期内出现墙面开裂报修的单元比例 目标: ≤7% 实际: 7%
交付后	3年保修保养期内出现漏水报修的单元比例 目标: ≤15% 实际: 17%

2014 年质量管理目标及达成情况



施工

- 要求承包商和施工单位按照公司工程措施基本要求进行施工
- 定期与承包商沟通，共同探讨提升质量的措施



交付前

- 对每户进行室内空气检测，确保空气质量达标，从而保障客户健康



交付后

- 提供为期3年的保修期
- 在保修期内与物业合作，对所有缺陷进行登记
- 在房屋交付半年后，开展交付调研，形成调查报告，对存在的缺陷进行统计分析，并提出系统的解决方案

房屋质量管控途径

透明开放的客户承诺

为了满足准业主在购房等待期对所购房屋期待了解的心理需求，公司推出样板房开放和工地开放等举措，为客户搭建深入了解房屋质量的桥梁。继 2013 年举办武汉天地 B13 工地开放日之后，公司于 2014 年在该地块举办精装修开放体验活动，向包括业主、业内人士及记者在内的 300 位社会各界人士详细介绍了武汉天地的精装修工艺、工法及质量控制措施，并引导他们实地参观各阶段精装修的展示样板间。

通过向客户展示房屋建造过程和精工细节、听取他们的建议，不仅增加了客户对房屋质量的直观体验，也将他们的建议转化为动力，促使我们不断提升房屋品质。



武汉天地精装修开放体验活动

定制化一站式的客户服务

瑞安着力打造高端品质房屋的同时，更加注重服务品质。丰诚物业作为瑞安房地产的全资子公司，秉承“顾客至上”的客户服务原则，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，为客户提供蕴含丰富价值的定制化一站式的居住服务，创造安心无忧的生活空间和居住体验。

提升客户服务管理水平

我们将提供品质服务、保障客户利益、与客户建立长期情感连接纽带，视为公司客户服务的方针。公司的营销和客户管理部主要负责客户管理工作，协同内部保护客户信息、开展客户沟通活动，及时回应客户诉求。公司建立《客户关系管理流程》、《客户投诉处理作业指引》等一系列的流程和制度，确保统一的服务质量标准，并通过“瑞安荟”与客户互动。公司重视客户投诉处理，在总部设立投诉热线，由物业经理负责投诉管理，并在每个楼盘安排客服人员及时回应、处理投诉。

客户满意度调研 (CSI) 提升服务质量

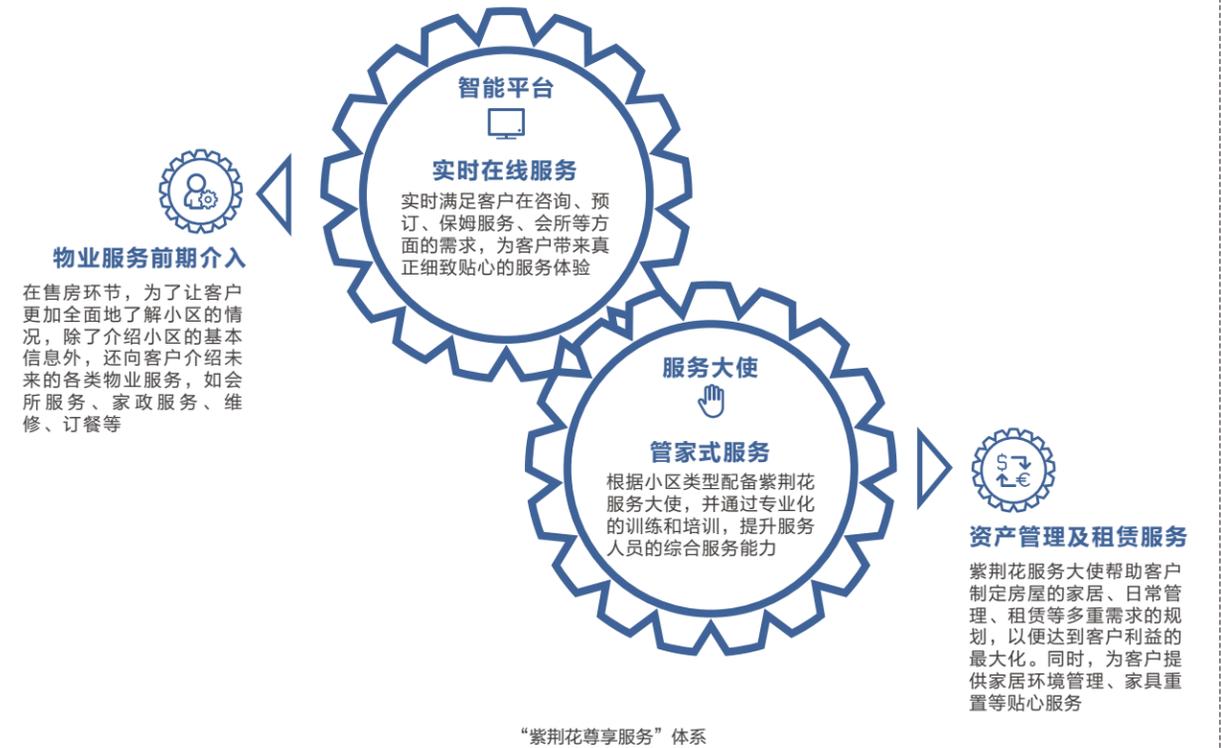
公司自 2009 年起每年对下属所有项目开展 1-2 次客户满意度调研，包括常规调研和交付调研，并通过客户调研项目报告和客户满意度年度分享会公开调研结果，督促相关改进措施的实施。其中，交付调研在交付半年后进行，针对住宅、办公和商铺三种业态设立具体的调研板块和评分标准，评估服务质量，以便及时了解客户需求并进行针对性的改进，逐步提升客户满意度。

紫荆花尊享服务

公司尤为重视服务的标准化与细节的品质，为客户提供基础服务、特色服务、增值服务以及社区文化生活服务，并通过标准化的管理操作手册、专业的服务团队和测评人员，确保每项服务的精准、专业和及时。与此同时，公司也向客户提供资产管理、房屋租赁及买卖的服务，让客户无论在任何环节都能够体验到贴心无忧的关怀。

为客户提供多样化服务体验

瑞安于 2014 年推出物业服务新品牌——“紫荆花尊享服务”，通过整合各类资源，对原先的物业服务前期介入、电子智能服务平台、紫荆花服务大使、资产管理及租赁服务等进行综合升级，打破了传统物业服务只有在房屋交付后期物业才进入的模式，囊括接待、看房、验收、交付、居住、租赁、转售 7 大服务环节，实现了对从客户看房开始到入住后的全过程的服务覆盖。公司已将这种人性化的服务体验延伸至各个项目运营点，包含甲级商务楼、高档住宅、高级会所、商场、公共物业、车库等多种业态类型。



“丰诚物业工作人员对工作认真负责、急业主之所急，为业主排忧解难的精神让我深受感动。”

——上海市瑞虹新城二期业主

## 激发社区和谐活力

社区是人们的生活共同体。瑞安的目标是为人们打造具有强烈归属感和认同感的社区。我们鼓励员工积极参与志愿活动，并开展具有国际视野的各类活动，为社区带来新的生活方式，营造富有活力的社区氛围。

### “海鸥” 志愿精神

“瑞安海鸥社”是由瑞安集团于1982年2月成立的员工志愿者服务团队，旨在向员工传递社会服务精神。瑞安海鸥社以“行动带来改变”为口号，秉持“同心协力、互助互爱、回馈社会、共同成长”的精神，利用员工的业余时间开展社会服务活动。

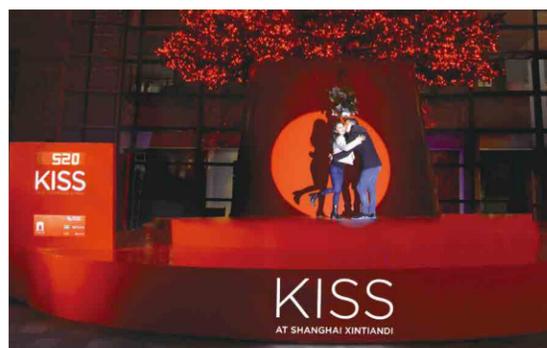
#### 关爱弱势群体

**方式：**发动商户、合作伙伴、白领和市民等各方力量，系统开展弱势群体关爱活动，期望给他们带来温暖和帮助

**2014 年活动：**开展关爱环卫工人活动、儿童福利院爱心活动、关爱无声天使活动、关爱自闭症儿童项目等

#### 发动各方力量，关爱留守儿童

瑞安联合爱心商户，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。我们携手国际知名设计工作室，打造了高达18米的“吻之树”，市民在圣诞树下亲吻便可以触动顶棚灯组将其点亮，而活动的每个亲吻都转化为善款用来捐助公益慈善项目。我们捐助了“嫣然天使基金会”、“我要上学”公益慈善项目等，将爱的温暖通过亲吻的方式传递给需要帮助的儿童。“吻亮时刻”活动从2013年开始每年举办，2013年共收到8,094个吻，2014年共收到9,264个吻，累积为慈善项目募集善款近百万元。



“吻亮时刻”上海新天地 2015 新年亮灯仪式

#### 贡献教育发展

**方式：**通过捐助和支教等形式持续贡献教育，特别是贫困地区的教育，期望通过教育改变人们的生活

**2014 年活动：**开展贫困助学活动、小老师摇篮计划、关爱外来工学童活动、农村支教活动等

#### 持续支教，贡献教育发展

从2006年开始，瑞安利用节假日组织员工赴农村支教，至今已有398名志愿者在江西、安徽等地参与支教活动。2014年10月，我们开展了为期5天的安徽省太湖县南庄小学的支教活动，为孩子们带去教学器材，帮助他们更好地学习。

#### 组织慈善捐赠

**方式：**组织员工进行慈善捐赠，传递爱心，发挥集体的力量帮助他人

**2014 年活动：**开展云南鲁甸地震捐赠活动、慈善步行捐赠筹款活动等

#### 爱心集结，慈善捐赠

2014年8月，云南鲁甸地震发生后，瑞安海鸥社立即发起“爱心行动”，号召员工为云南省昭通市鲁甸区的600多名孩子们捐赠学习及生活用品。所捐物品均于9月1日开学前顺利抵达鲁甸灾区，并由瑞安志愿者交付鲁甸小朋友手中，解决了孩子们生活和学习的燃眉之急。

## “乐活” 社区氛围

瑞安致力于创造具有活力的社区，开展丰富的文化、艺术、体育等活动，凝聚起社区中的不同群体，共同体验“乐活”氛围，提升社区生活品质。

**创新创业类活动，搭建创新创业交流平台**

如创客嘉年华、创业帮帮忙等

**节日类活动，为居民营造更浓烈的节日氛围**

如母亲节、儿童节、情人节等

**体育类活动，在轻松的活动中强身健体**

如世界杯系列活动、足球赛等

**文化类活动，增加文化体验和交流**

如“重庆与世界·2014文化嘉年华”、“中法手工艺极致对话”等

**生活类活动，丰富居民和白领的日常生活**

如美食活动、“农好农夫集市”、跳蚤市场、创意市集等

**环保类活动，倡导生态环保的生活方式**

如“虹桥天地，绿意荟聚”系列活动、城市农场服务等

丰富的社区活动

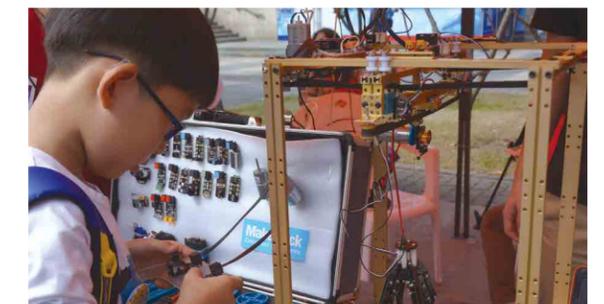
#### 创客嘉年华

伴随新科技的出现，创客风潮席卷全球，“创客运动”被称为“第三次工业革命”。瑞安顺应社会需求，联合创客界翘楚在创智天地连续三年举办了创客嘉年华活动。

2014年10月18-19日，创客嘉年华组织了包括创意市集、创客演讲、DIY工作坊、机器人比赛等内容的活动，来自不同职业、不同年龄的创客们向大家展示了各种新奇好玩的创新创业作品并分享和交流创意。游客在参观过程中可以接触和了解创客文化、体验动手创造和分享作品的乐趣。



可乐瓶作品



创新创意作品吸引孩子动手体验

# 人才成长

以人为本 共享成果



1:1.05

男女员工比例

5,000多人

创业带动就业人数

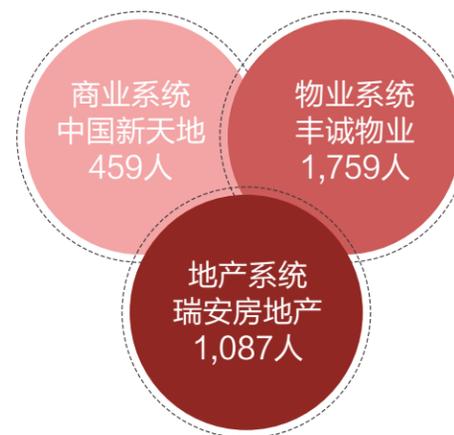
110批次

开展国际交流

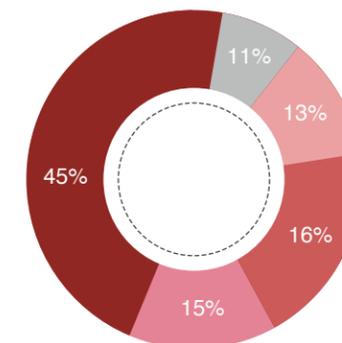


## 构筑员工发展之路

人力资源是瑞安最重要的资产。我们吸引、发展和维系具有高尚品格和卓越才能的员工，致力为力求上进的员工提供发展机会，期望每位员工都乐于肩负重任、处处主动、全力以赴、与公司并肩成长。我们使每位员工均得到应得的赏识，并对其成就感到自豪。



员工概况



员工地域分布

## 培养卓越人才

我们不仅把员工培养视为促进公司长期发展的必备条件之一，也将其作为回馈社会的一种方式。结合员工的职业发展，我们为其提供系统的培训平台和长期培训计划，设计科学的考核晋升方法，培养能够适应社会发展的综合性人才。



多样化的员工培训活动

我们秉承“702010”的人才培养原则，即 70% 的学习依靠有针对性的轮岗实践锻炼积累工作经验，20% 依靠导师和督导通过指引长期职业规划和提供经常性辅导或反馈，协助员工全方位快速发展，10% 依靠各类形式培训学习获得相关知识和技能。依托瑞安学院的系统平台，我们为每一名新进员工提供整套入职课程，为潜质优秀的员工提供加速发展的培训计划，同时为员工申请学历教育、MBA 课程和业务考察等提供支持。

### 优才发展计划

2002年成立，为至少有三年工作经验的员工提供加速发展机会，培养高级管理人才  
截止2014年结束，公司共有24人参与该项计划，15人完成培训

### 管理见习员培训计划

1997年成立，用3年时间培养应届生担任管理职位  
2014年新招3名学员，截至2014年共有8名学员正在培训中

### 专项见习员计划

用6到12个月时间培养专业职位人才  
截至2014年，该计划共有52名学员正在培训中

### 暑期实习生计划

2001年成立，为高校学生提供4-8周的暑期实习机会  
2014年共有14名大学生参加，其中3名申请并获准进入管理见习员/专项见习员计划的“绿色通道”

多样化的人才发展计划

### 瑞安学院

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型的学习机会，不断提升员工和公司的绩效。学院从战略、组织、团队及个人层面进行课程筹划，提供业务战略性课程、项目层面培训、个人高效类学习等培训内容。

2014年，学院建立了“课程地图”对所有课程进行系统规划，并针对瑞安每年的晋升机制首次试点“新任经理人”项目，旨在支持员工实现从个体贡献者到管理者的有效过渡。同时，我们进一步强化了主管对员工参加培训的指导，从而促成有效的业绩提升。

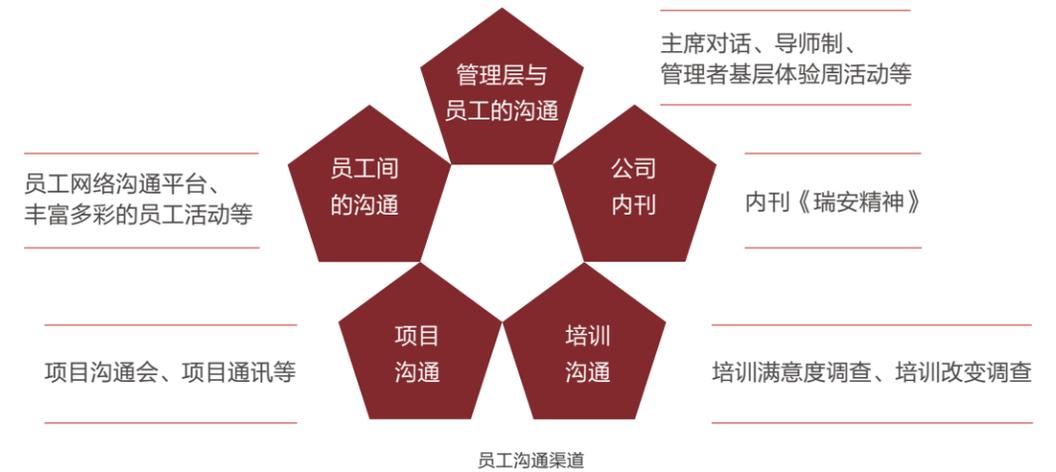
为了检验培训效果，我们对课程满意度进行调查评估，近三年总体的课程满意度达到了 96%。同时，我们更关注学员在培训后意识层面、行为层面、业绩层面等的改变，跟进调查培训后学员的改变情况。



瑞安学院实战演练课程

## 倡导沟通文化

我们致力于培养沟通交流的文化，树立全员沟通理念，创造人人能沟通、时时能沟通、事事能沟通的良好氛围，让员工充分表达诉求，分享他们对业务的见解和工作生活中的快乐，从而强化团队协作，促进相互理解，建立所有员工间的深厚友谊。

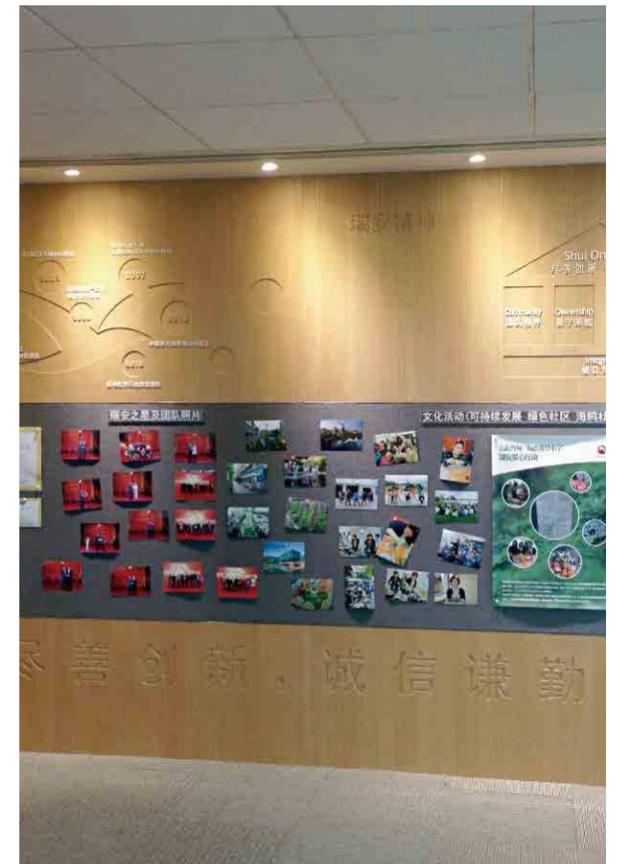


### 管理层基层体验周

2014年9月，瑞安顺利举办了管理层基层岗位体验活动，通过管理层担任基层职位的形式来获悉基层岗位的实际需求和基层员工对工作的建议，进而改善公司的管理和营造更和谐的氛围。活动收到基层员工的多项反馈。



基层体验周活动海报



公司文化墙

## 乐享工作与生活

我们关心员工身心健康，丰富员工业余生活，力图为员工打造一个快乐工作、幸福生活的环境。

我们通过员工活动组织“康乐会”组织体育、旅游等活动和理财、保健、美食、书法等主题讲座，以营造“学习、生活、工作”相融合的文化氛围。同时，“企业文化促进会”开展“瑞安之星”优秀员工评选、读书分享、外部考察等活动，增加员工的企业认同感。

我们改造会议室排风系统解决空气浑浊问题，增加了绿色植物提高办公室空气质量，局部增加玻璃墙提升安全指数。同时，咖啡角、图书角、健身房等设施为员工提供了释放压力和舒缓身心的空间。

### 读一本好书

针对市场上图书繁多且质量参差不齐、办公族因工作生活忙碌而很难有充足时间完整阅读书籍的情况，我们每年举办“读一本好书”活动，推荐书籍并由员工提交书评，评审会审议并颁奖鼓励，推广“阅读文化”。

2014年，我们推出“闪读行动”，携手专业机构实施图书导读，让员工无需通读全书即可轻松掌握书中的知识要点和精华内容，并从导读图书中选择适合自己的好书进行深度阅读。

### “楼宇十八法”保健操

结合楼宇办公特性和健康需求，瑞安联合淮海中路社区（街道）党工委、上海市练功十八法协会、上海市黄浦区淮海楼宇体育促进会共同发起“淮海健康楼宇——第一篇章楼宇十八法”项目。针对办公族常见的颈椎病、肩周炎、腰腿病等职业病，简化传统练功十八法整套练习模式，形成一套简单易学、节数自由组合的“练功十八法（Office版）”，通过线上发布微信和网络教学片、线下举办楼宇培训班等多种形式，让白领在办公间隙随时练习以加强身体健康。



员工们积极锻炼

## 搭建人才成长平台

我们以开发可持续发展的整体社区为途径，推动区域发展，提高生活质量，不断增强城市竞争力，吸引多样化的人才聚拢于城市，为他们提供发挥才干、追求理想的平台，共同建设更美好的城市。

## 储备未来人才

我们充分利用项目平台资源培育青年才俊，为社会发展储备未来人才。我们与国内外高校开展“校企交流”活动，融合企业和学校的优势，实现知识共享，帮助学校培养更符合社会实际需求的人才，形成一种与学校共育人才的良性机制，同时促进公司打造学习型团队，实现企业与学校共同发展。

2014年，瑞安与复旦大学共同策划为期三年的“瑞安—复旦”青年创业课程顺利完成。该课程通过系统、有针对性的创新创业教育，激发大学生的创新精神。其中，《创业企业战略与机会选择》选修课于2014年秋季登录国内最大规模线上公开课平台——东西部高校课程共享联盟，成为该平台中目前唯一的创业类课程，为更多怀抱创业梦想的年轻学生提供创新创业指导。

### 联合同济大学设计创意学院，持续开展创业类合作

瑞安与同济大学设计创意学院开展紧密合作，培养具有国际视野、创新型、前瞻型、研究型、综合型的设计人才与设计管理人员。



2014年与同济大学设计创意学院的合作活动

### 国际人才交流

瑞安乐于为房地产中外行业人才的交流创造平台。2014年，我们与来自纽约大学沙克房地产研究所的学员代表团、加拿大罗特曼管理学院代表团、欧盟“亚洲城市项目”代表团等国际高校和研究机构开展交流活动，向他们介绍中国房地产市场的发展情况和瑞安特有的社区开发路径。

“瑞安的细心安排让我们看到房地产中的文人和文化产业背后的商机，你们在人才招聘、房地产市场和企业精神上的分享让我们收获很多，愿这次30人的交流是瑞安和剑桥学院合作的第一步，以后进一步合作，促进共同进步。”

——剑桥学联主席 彭阳

## 扶持创新创业

创新是一座城市的灵魂，它使城市时刻保有活力并持续进步。我们在十多年前就通过创智天地项目摸索和提供各类创新创业服务，逐步建造城市创业乐土，培育城市创新之源。在当今“大众创业、万众创新”的时代背景下，创智天地为初创企业和创业团队提供全方位、一站式创业服务，园区内孵化器 InnoSpace 成为上海乃至全国排名前列的孵化平台。



我们设立了“创新服务中心”，致力于打造“一站式”创业服务平台，将政府服务中心、大学和研发机构、专业协会和校友会、技术合作伙伴、风险投资、商务服务、法律顾问、孵化器等加以整合，为企业提供孕育创新和持续发展的服务系统。



### InnoSpace 国际创业集训营

InnoSpace 国际创业集训营是创智天地为互联网和移动互联网创业团队提供的为期 16 周的创业加速计划，通过全方位、精细化的创业孵化服务，帮助创业者进一步完善商业模式、获取天使用户、对接合作伙伴，打造具有竞争力的产品技术与解决方案。至 2014 年集训营已连续举办四期，累计孵化投资了 40 多个早期互联网创业项目，超过 50% 的项目拿到了后续融资，其中游友移动、BiCi 基本概念、超交易三个项目的估值超过了一亿元人民币。

## 2015 年展望

议题		2015 年计划
企业社会责任管理		完善企业社会责任组织架构和管理机制 加强与利益相关方的沟通
	管理环境影响	继续推进绿色建筑认证 对设计中的项目做节能节水措施和节能节水率量化估算 持续对现有物业做节能改造优化 持续监测和改善运营碳排放量，达到碳减排目标 进一步推广应用能耗管理系统平台
可持续发展	伙伴合作	完善第三方工程质量评估系统，定期评估供应商的环境保护绩效 推动产业链健康、高效和创新发展的服务系统
	产品质量	聚焦产品质量，力求全面提升所有项目的品质，超出质量管理目标
社区繁荣	客户服务	聚焦服务水平，力求全面提升客户满意度
	社区服务	号召更多员工加入瑞安海鸥社志愿者队伍，倡导志愿者服务，完善志愿者服务机制 携手商户、合作伙伴、白领和市民，继续开展弱势群体关爱活动 持续支持教育发展和灾区建设
	员工培育	提升员工适应社会发展和环境变化的能力 设计更有针对性的人才培养模式，使人才管理更细致 针对 90 后员工调整管理策略
人才成长	扶持社会创业人才	进一步发挥创智天地的平台作用服务创业，推动“三区融合”，为人们打造更富创意的“乐活”天地 深入推进校企合作，形成更加系统的联合培养人才的机制

## 报告指标索引

报告内容		《环境、社会及管治报告指引》指标	
主席寄语		A3,B1-3,C1,D1	
关于我们			
企业社会责任管理	CSR 理念		
	可持续发展战略与治理	B1-3	
	利益相关方沟通		
专题：谱写可持续发展的城市赞歌		D1	
可持续发展	缔造绿色健康社区	前瞻性绿色规划	B2,B3
		贯彻始终的绿色管理	B1,B1.1,B1.2,B1.5,B1.6,B2
		环保是一种生活态度	B1.5,B2
	开创合作共赢未来	带动伙伴进步	C1,C1.2
		促进行业发展	C1
社区繁荣	建筑品质生活空间	超越期待的房屋质量	C2,C2.4
		定制化一站式的客户服务	C2.2
	激发社区和谐活力	“海鸥”志愿精神	D1,D1.1-1.2
		“乐活”社区氛围	D1,D1.1
人才成长	构筑员工发展之路	培养卓越人才	A3
		倡导沟通文化	A1
		乐享工作与生活	A2,A2.3
	搭建人才成长平台	储备未来人才	D1,D1.1-1.2
		扶持创新创业	D1,D1.1
2015 年展望			
报告指标索引			
关于本报告			
意见反馈			

## 关于本报告

本报告是瑞安房地产有限公司发布的首份企业社会责任报告。

我们希望通过这份报告，与各利益相关方沟通瑞安房地产在企业的发展过程中所面临的机遇、挑战，分享我们在实现城区的可持续发展方面的经验。

本报告的时间跨度是 2014 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，内容涵盖瑞安房地产有限公司及 2 家子公司（中国新天地、上海丰诚物业管理有限公司），披露公司在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效，部分数据或内容追溯以往年份，并体现 2015 年展望目标。

本报告依据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》编制，并参考了全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G4）及建筑与房地产行业披露指引、国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000）等国际标准。报告披露信息来源包括瑞安房地产官方文件及报告、内部相关统计数据、主要部门访谈。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；“上海丰诚物业管理有限公司”也以“丰诚物业”表示。

本报告以印刷版和电子版两种形式供您阅读，您可登陆 [www.shuionland.com](http://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：中国上海淮海中路 333 号瑞安广场 26 楼

邮编：200021

## 意见反馈

关于本报告内容的意见与反馈，请联系：

**瑞安房地产** 品牌及企业传讯部 cc-sh@shuion.com.cn

**中国新天地** 企业传讯及推广部 cxtl.corpmktcom@xintiandi.com

**丰诚物业** 企业传讯部 contactus@fengcheng-pms.com



扫一扫，浏览瑞安房地产网站



创建新天地 共寻新理想  
*Building A Future Sharing A Dream*

#### 上海办公室

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