

Gemdale

金地集团

秉科学而善筑 行善为以人本

金地（集团）股份有限公司 2013 年度社会责任报告

关于本报告

报告主体：金地（集团）股份有限公司（下称“金地集团”）

报告组织范围：金地集团及其中国境内外运营的子公司。报告中数据来源于金地集团内部相关统计报表、第三方调查及报告、第三方评价等。

报告周期：本报告为本年度报告，时间范围为 2013 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

报告发布情况：这是金地集团自 2011 年以来发布的第三份企业社会责任报告。

报道参考标准：本报告编写遵循《上海证券交易所上市公司规范运作规范指引》的相关要求，参照《广东省房地产企业社会责任指引》（试行版），同时突出金地集团的企业特点和行业特色。

报告编制部门：金地集团战略管理部

前 言

房地产行业经过多年的快速发展，当下正面临历史性转折。服务于人居之需的房地产行业，如何在国家经济转型与实现“中国梦”的宏大进程中，找到与时俱进的恰当定位，殊为关键。

金地集团认识到，企业社会责任的履行和贯彻，恰可作为回答这一命题的指路灯塔，指引金地从追求单一经济目标转向经济目标、社会目标和环境目标协调发展的综合实现。

社会责任，是外部环境对企业的根本性期望与要求，也是企业筑就长青基业的根本之道。企业需要从行业发展、生态环境、公众利益和社会和谐的角度出发，将企业命运与社会发展紧密结合，确保企业真正获得长远发展的有利空间。

秉承这一理念，一直以来，履行企业社会责任已经成为金地集团的内在基因，更成为金地集团主动谋求的长远发展之道。

金地集团继续以“人本”为核心诉求，以“服务”为切入点，着眼客户之满意、环境之友好、员工之发展，持续注重企业与相关利益群体的良性沟通和互动，努力构建社会和企业之间的共同发展关系。

这一原则决定了金地集团将“专注于人，服务于人”作为对企业经营发展宗旨的一个重要诠释维度。2013年，金地持续研究并开发“人本”产品、推进“云服务”理念落地、组织“小桔灯”公益、实施弘金地网球小苗培养，用爱心和实际行动，为社会和谐、为他人奉献自己的正能量。

这就是金地集团“人本”内涵的实践。专注企业行为对人本价值的关怀，通过“服务”的姿态，实现企业行为对股东、对客户、对员工的广泛贡献。这是金地集团企业经营发展的宏愿，也是金地为社会长远持续繁荣发展贡献力量的庄严承诺。

董事长致辞

四十年来，世界经历了经济全球化的浪潮；三十年来，中国迎来了历史上最伟大复兴；二十年来，金地见证了中国历史上迄今为止最伟大的一次城市化进程，超过3亿人实现了在城市安家、工作、生活的梦想，也诞生了世界上最大的一批地产企业。金地人把自己的梦想与国家的建设联系在一起，付出了辛勤的努力和汗水，从而助力金地成为了国内最具竞争力的房地产企业。

未来二十年，中国经济仍将由城市化驱动，全球经济的发展推力也将由发达国家转向新兴市场国家。金地将把握这一历史机遇，继续积极参与国家的城市化建设，并把业务推向全球，把中国城市化的经验与能力带向全球，把中国文化推向世界，让更多区域、更多肤色的人得到居住体验的升级和生活方式的改善，同时也能让金地分享到新兴市场国家的经济增长。金地要搭建的不仅仅是一个国际化的业务平台，更是中国连接世界的桥梁。

责任坚守

存续之本客户是企业发展的根本。我们始终将“以诚待人、以客为本”的信条贯彻其中，持之以恒为客户提供高品质的居住空间和生活环境。金地所主张的人本精神，决不仅仅是一种态度和方法，而是我们成长的基本哲学，认同人的价值和尊严，以人性和人的利益为主题，以此把人纳入自然和人文历史中去，并以这个观点来解释和发展我们的产品。

金地的稳健发展还有赖于股东的信任与支持。因为肩负对股东和股东资本的责任，金地将力求在产业结构、发展区域、经营管理等问题上始终保持理性，珍惜和善用股东资本，以保证为股东提供长久的利益回报。

随着我们实践日深，体悟越远，我们深刻理解到，责任是我们的出发点，责任不仅仅是信守承诺，而是视客户和股东为价值的源泉，承担责任不仅意味着我们要兑现承诺，更是和客户和股东共同创造价值。

一体两翼

未来之路随着经济全球化深入发展，城市化浪潮将深入到新兴经济体，全社会对住宅、商业和地产金融的需求将更加蓬勃发展。房地产产业链条上的延展与整合，将成为未来房地产行业结构化转变的重要方向。金地将致力成为最具竞争力的、国际化复合型地产企业，明确“以住宅业务为主体，以商业地产和金融业务为两翼”的战略架构，正是基于对行业趋势的准确把握。

住宅产业是金地的发展重点。未来金地将进入更多的城市，以更优化的产品系列，为客户提供最贴身的居住体验。商业地产的发展将迎合城市化生活方式的需求，提供更多集消费、休闲、娱乐为一体的现代化商业。地产金融业务将有机地将地产与金融业务结合在一起，同时为客户提供丰富的投资理财产品和服务。

在未来3-5年，住宅地产、商业地产与房地产金融将形成一体两翼的良好联动，实现主业拉动，两翼支持。金地的商业模式将成为集团发展的核心竞争力。

时代机遇

发展之跃不断新生和成长的城市，是时代前行的里程碑，叙述过去，诠释未来。城市化仍将是新兴经济体发展的重要脉络，它为我们指出，在国际化的蓝图里，地产行业依然倍具潜力、前景开阔。金地将为这个世界创造价值，分享价值，为企业赢得尊敬，为国家赢得声誉。

金地（集团）股份有限公司 凌克

一、 关于金地

1、 公司概况

金地集团（600383.SH）初创于1988年，1993年正式开始经营房地产。2001年4月在上海证券交易所挂牌上市，成为解禁后首批上市房地产企业。金地集团坚守“科学筑家”使命，在企业经营中体现“专业之道，惟精惟一”特质，已经发展成为极富特色与竞争力的全国化品牌地产公司。2010年，金地集团确立“以住宅业务为核心，以商业地产和金融业务为两翼”的“一体两翼”发展战略，稳步推进业务模式转型，正向着“中国最有价值的国际化企业”宏伟目标持续迈进。

金地集团为国内最早涉足金融业务的房地产企业之一。目前，集团旗下拥有专注于中国房地产市场投资的私募基金管理公司稳盛投资。稳盛投资团队自2006年开始探索房地产金融业务，目前已成长为中国房地产基金的先导企业，在香港、北京、上海、深圳、天津均设有分支机构，旗下管理着一支美元房地产基金和多支人民币房地产基金。2013年稳盛投资累计总资产管理规模超过100亿人民币。

2012年，金地集团布局香港资本市场，收购联交所上市公司星狮地产（535.HK），并于2013年更名为金地商置。金地商置主营业务包括城市综合体、销售物业、写字楼、产业园、酒店，为金地集团旗下独立运作的商业地产投资、开发及运营管理业务平台。未来，金地商置将专注于商业地产，依托金地集团资源以及北京金地中心、深圳大百汇等项目经验，培育城市综合体开发与运营管理的核心业务模式，成为中国精致商业地产引领者。

历经二十余年探索和实践，金地集团规模发展迅速，企业实力持续增强，是中国建设系统企业信誉AAA单位、房地产开发企业国家一级资质单位。截至2013年底，拥有多家控股子公司，总资产超过1230亿元，净资产近290亿元。

在企业信誉和业绩的基础上，金地品牌不断提升，公司连续十届荣获“蓝筹地产”殊荣；连续十年跻身“中国房地产上市公司综合实力10强”，同时，还荣获“2013中国最具价值地产上市企业”殊荣、“2013年度最具投资价值地产上市公司大奖”、“2013年度社会贡献企业大奖”、“2013中国杰出房地产商”殊荣。

展望未来，金地集团将稳步推进一体两翼战略，秉承国际化视野和标准，以价值创造为目的，开拓创新，持续发展，努力实现“做中国最有价值的国际化企业”的宏伟愿景。

2、 金地的企业核心价值观——《金地之道》

✓ 核心价值观：用心做事，诚信为人；果敢进取，永怀梦想。

用心做事，诚信为人

用心，源自热爱。全情投入，挑战自我，实现从优秀到卓越的跨越。

诚信，就是人格真诚，以信取信；说到做到，务实求真。

果敢进取，永怀梦想

进，是人生和事业的积极状态；取，是目标必达的决心和要求。进取要以客观务实为出发点，敢于打破常规，乐于包容新事物，勇于乘时而进，不断继往开来、追求卓越。

永怀梦想是不断追求优秀、追求从优秀到卓越的动力，是永葆创业激情、在路上般的执着，也是金地人对自己、对未来的承诺。梦想召唤远航，梦想指引行动，梦想成就舞台。

✓ **金地使命：科学筑家**

科学是一种尊重规律的发展思维，是一种包容多元的价值观念，是一种精益求精的理性态度，也是一种苛求完美的行为习惯。

科学的本质从关怀人性需求出发。因此，我们坚信，科学的治理结构和发展模式，将成为金地基业常青的强大支柱。金地将继续坚持以科学为指南，运用科学的工具、方法和眼光，致广大而尽精微，演绎理想生活。

✓ **企业愿景：做中国最有价值的国际化企业**

以国际化的视野和标准，以价值创造为目的，为客户提供卓越的产品和服务，为员工提供广泛的发展空间，为股东和合作伙伴创造持续稳定的收入，对社会承担应尽的责任。

✓ **发展理念：**

一，发展才是硬道理。

二，业绩决定价值，竞争决定存亡。

三，以创新求新发展，以开放求大发展，以一致求长发展。

业绩：业绩是职业经理人的天职，是金地人的价值所在。

创新、开放、一致：这是金地发展的主要推动力。保持系统创新才能开拓出新的发展空间；开放才能放大视野、做大格局；步调一致、有效协同才能形成持续战斗力，获得整体发展。

✓ **客户理念：**

一，客户，是发展之源。

二，客户满意是检验工作的最终标准。

三，客户价值决定资源配置。

四，每个金地人都是客服经理。

客户价值决定资源配置：

每位员工都是价值创造和资源配置的主体，要更加用心地去理解、洞察客户需求，并应需而变，以专业价值提升客户价值。

✓ **人才理念**

一，树人重于树楼。

二，崇尚业绩，优胜劣汰。

三，德才兼备，用人之长。

四，有胆有识，敢做敢当。

五，成就最有价值的管理专家。

用人之长：看人之长，识人之长，用人之长。

有胆有识，敢做敢当：更具进取精神和竞争能力的金地职业经理人，应当：

有追求，有视野，有能力；有激情，有担当，有贡献。

成就最有价值的管理专家：我们最大的专业就是整合资源，技术是轮，管理是翼，管理使专业更精彩；管理不仅是领导的工作，更是每位员工的必修课。

3、企业荣誉

2013 年度获奖荣誉

综合能力		
获奖时间	奖项荣誉	评选机构
2月5日	“2012年度最佳离岸人民币债券”奖	Finance Asia
5月23日	“中国上市房企综合实力前十强”、“2013年中国房地产上市公司资本运营五强”	中国房地产研究会、中国房地产业协会、中国房地产测评中心
6月25日	“2013沪深上市房地产公司综合实力TOP10”、“2013沪深上市房地产公司投资价值TOP10”、“2013沪深上市房地产公司财富创造能力TOP10”	国务院发展研究中心企业研究所、清华大学房地产研究所和中国指数研究院
6月	“中国蓝筹地产企业”	经济观察报
7月	“2012年度金牛上市公司百强”	中国证券报
7月24日	“2013年度最具投资价值地产上市公司”	21世纪经济报道
7月26日	“2013中国杰出房地产商”	香港《经济一周》
8月13日	“2012年度中国最具价值地产上市企业”	观点地产
8月24日	“2013年度价值地产企业”、“2013年度地产金融推动力企业”	每日经济新闻
9月	“2013中国房地产开发企业品牌价值20强”	中国房地产研究会、中国房地产业协会、中国房地产测评中心
11月	“最值得房地产基金信赖房地产开发公司”、稳盛投资荣获“中国最佳本土房地产基金管理机构”	中国房地产基金年会
11月	2013地产价值榜“最具社会价值上市公司”、“沪深A股上市房企TOP20”	第一财经日报
11月	“2013年度中国上市房企融资能力榜TOP10”，稳盛投资荣获“2013年度中国最具实力房地产基金TOP10”	第一财经日报
12月	“2013年度最具发展潜力房企”	和讯网
投资者关系		
8月20日	“2013中国主板上市公司最佳董事会20强”	理财周报
物业服务		
6月	“中国物业服务百强企业服务质量TOP10全国第一名”和“百强满意度领先企业TOP10全国第一名”	中国指数研究院TOP10研究组
10月	深圳市金地物业管理公司荣誉 2013中国物业服务百强企业服务质量TOP10	中国房地产研究会、中国房地产

		业协会、中国房地产测评中心
社会责任		
7月24日	“2013年度社会贡献企业大奖”	21世纪经济报道
11月	中国地产企业年度仁商实践奖	第一财经日报
11月12日	用户之声企业奖之“传播先锋奖”	零点研究咨询集团
12月21日	2013年度“中国责任地产TOP10”	《中国建设报》、住房和城乡建设部政策研究中心、住宅产业化促进中心
个人奖项		
7月31日	公司董秘徐家俊荣获“中国主板上市公司百佳董秘”	证券时报社、新财富杂志社、中国上市公司协会
8月20日	公司董秘徐家俊荣获“2013中国上市公司最佳董事会秘书”	理财周报
12月	公司董秘徐家俊荣获“金牌董秘”	和讯网

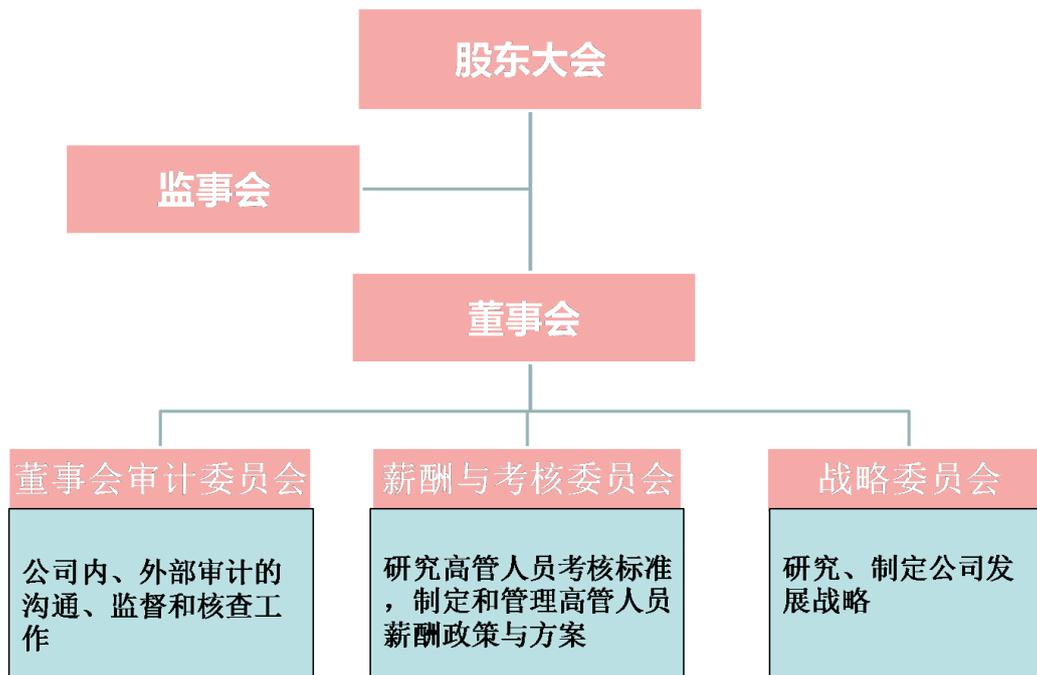
4、利益相关方

金地集团始终秉持诚信、人本、科学、理想的经营理念，通过不断拓展与地产行业相关的业务领域，在产品与服务中坚持开创性思考和对品质的不懈追求，致力于为客户提供高品质的产品和服务，为政府和公众贡献丰富的社会财富，为股东和合作伙伴创造稳定持续的收益，为员工开辟广阔的发展空间，并与利益相关各方保持良好的沟通与合作，成为利益相关群体心目中最有价值的国际化企业。

5、公司治理和监督

金地集团把坚持“稳健、规范、专业、高效”四大原则作为公司治理建设的长期工作，在董事会、监事会、管理层及全体员工的共同努力下，公司参照财政部等五部委联合发布的《企业内部控制基本规范》等相关规定，已经建立起一套完整且运行有效的内部控制体系，从公司治理层面到各业务流程层面均建立了系统的内部控制制度及必要的内部监督机制，为公司经营管理的合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实完整、提高经营效率和效果，促进企业实现发展战略提供了合理保障。

公司按照《公司法》、《证券法》等法律、行政法规、部门规章的要求，建立了一套以《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》为基础，以各专业委员会工作制度、独立董事制度、总裁工作细则、《募集资金管理办法》、《关联交易管理制度》、《内幕信息及知情人管理制度》为具体规范的完善的治理制度。明确了股东大会、董事会、监事会分别行使决策权、执行权和监督权，形成了科学有效的职责分工和制衡机制。



投资者关系

金地集团认为建立公开、透明、深层次与投资者的沟通机制是公司治理的重要部分，并制定了《投资者关系管理制度》。金地集团始终保持了与广大投资者畅通、高效的沟通关系，并通过各种方式的投资者关系活动，加强与投资者和潜在投资者之间的沟通，不断完善与投资者关系管理工作，通过真实、准确、完整、及时、主动的信息披露，使公司与投资者实现信息的双向沟通。

截止 2013 年末，公司股东 167867 户，其中个人股东 167130 户，占平均持股 5583 股，机构股东 737 户，平均持股 4801110 股。

2013 年，公司通过电话、传真、网络、电子等形式接待投资者来访、机构调研、电话会议 80 多批次共计 1700 人次，参加境内外机构组织的大型投资策略会和投资者交流会 25 场，进行网上路演 5 次。

董事会职责

董事会对股东大会负责，依法行使企业的经营决策权。对股东大会负责。召集股东大会；执行股东大会的决议；决定公司的经营计划和投资方案；决定公司内部管理机构的设置；聘任或者解聘公司管理层；董事会设立了审计、薪酬与考核、战略三个专业委员会，提高董事会运作效率。

截止 2013 年底，公司董事会 12 名董事中，有 5 名独立董事。审计、薪酬与考核委员会主任委员均由独立董事担任，涉及专业的事项首先要经过专业委员会通过后才提交董事会审议，以利于独立董事更好地发挥作用。

监事会职责

监事会对股东大会负责，对公司财务和高管履职情况进行检查监督；审核公司定期报告；检查公司财务；对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督；提议召开临时股东大会；向股东大会提出提案等。管理层负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持企业日常经营管理工作。

监督与内控

公司在内控职责方面，明确各控股公司第一负责人为内控第一责任人，督促落实各部门内控职责，同时在各区域公司和城市公司设立内控兼职人员，组织内控优化和改进，集团总部开展内控培训宣传，提升各级员工的内控意识、知识和技能。公司各职能部门和子公司负责相关内部控制的实施和日常管理，并通过自我评估和日常检查，不断梳理完善内控体系；公司战略管理部具体负责组织协调内部控制的优化、评审工作；审计监察部对各公司内控的设计与执行进行检查，并对整改情况持续跟进，推进内控体系的建立健全。

公司设立审计监察部全面负责内部控制工作。内部审计机构根据年度审计计划，通过执行内控审计或专项审计，对公司内部控制的健全性、有效性，财务收支、经营管理的合规性等发表意见，对于发现问题提出整改计划，并定期检查整改落实情况。对在审计中发现的内部控制缺陷，依据缺陷性质按照既定的汇报程序向管理层或审计委员会及监事会报告。

参照国际化企业做法，金地集团实行了年度合规反腐报告制度。由城市公司向区域公司，区域公司向集团公司每半年报告合规反腐的制度执行、宣传培训、责任追究等情况。

目前，金地集团已经建立起一套基本完整且运行有效的内部控制体系，通过内部控制评估和审计，促进各公司经营管理的规范化，提高各级管理人员自我约束、自觉接受监督的意识。

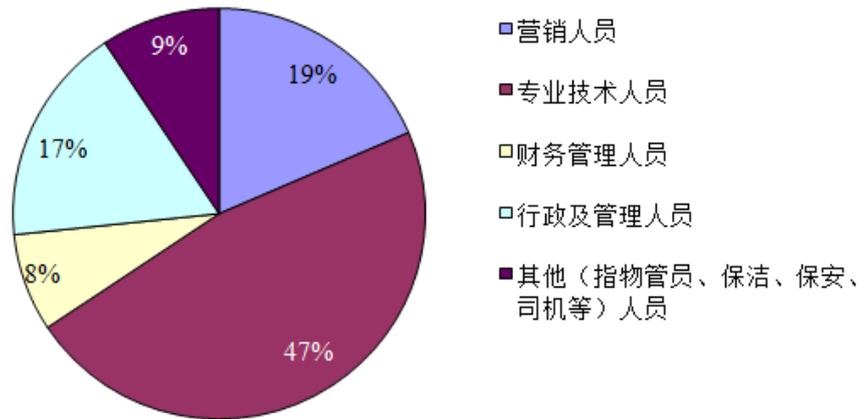
二、 优秀的员工成长平台

人才是金地集团重要的无形资产，金地的发展离不开每一位员工的努力和付出，与员工共享企业发展成果一直是金地努力发展的方向。金地集团为员工提供丰厚的薪酬，采取各种措施保障员工的职业健康和合法权益，每年为员工提供免费体检，为员工创造和谐、人性化的工作氛围。金地集团设立了员工与高层领导的沟通机制，设立不定期“总裁对话日”活动，以茶话会的形式，倾听员工的心声。此外，金地集团竭力为员工创造公平的竞争机制、成长平台和上升空间。

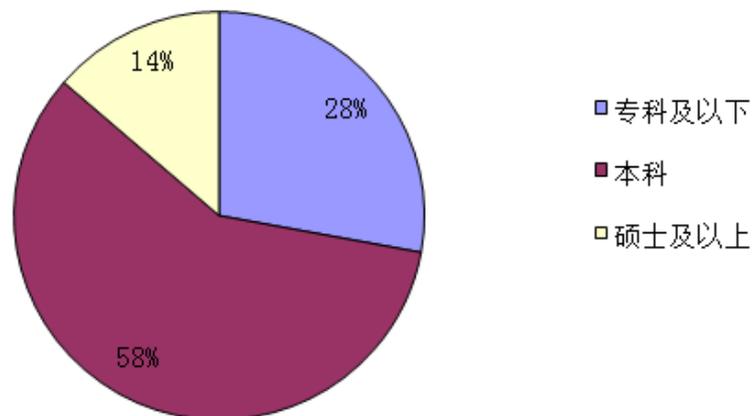
1、 员工多样性

截止 2013 年底，金地集团全职员工 13591 人，其中房地产开发系统营销人员 442 人、专业技术人员 1196 人、财务管理人员 206 人、行政及管理人员 461 人以及其它人员共 2539 人，专科及以下学历占 28%，本科学历占 58%，硕士及以上占 14%；物业管理系统员工 11052 人，专科及以下学历 10803 人，本科 240 人，硕士以上 9 人。2013 年公司新招聘房地产开发系统员工 589 人，其中专业技术人才比例持续增加。

专业构成统计图



教育程度统计图



此外，金地集团注重对各大高校学子的人才挖掘和交流，每年都会通过校园宣讲会、金地体验之旅等形式与高校学子面对面交流，以提升他们对金地集团的认可度。2013年10月金鹰校园招聘启航，行至七大区域数十所高校，所到之处无不掀起一股“金”旋风。为了夯实招聘成果，更有力地吸引学子入巢，各子公司陆续启动金地体验之旅，带领学生感受金地集团企业文化、开发项目，体验金地集团的工作氛围和人性化的关怀，并与公司高管们近距离对话、面对面交流，加强学生们对金地集团的认可度和美誉度。

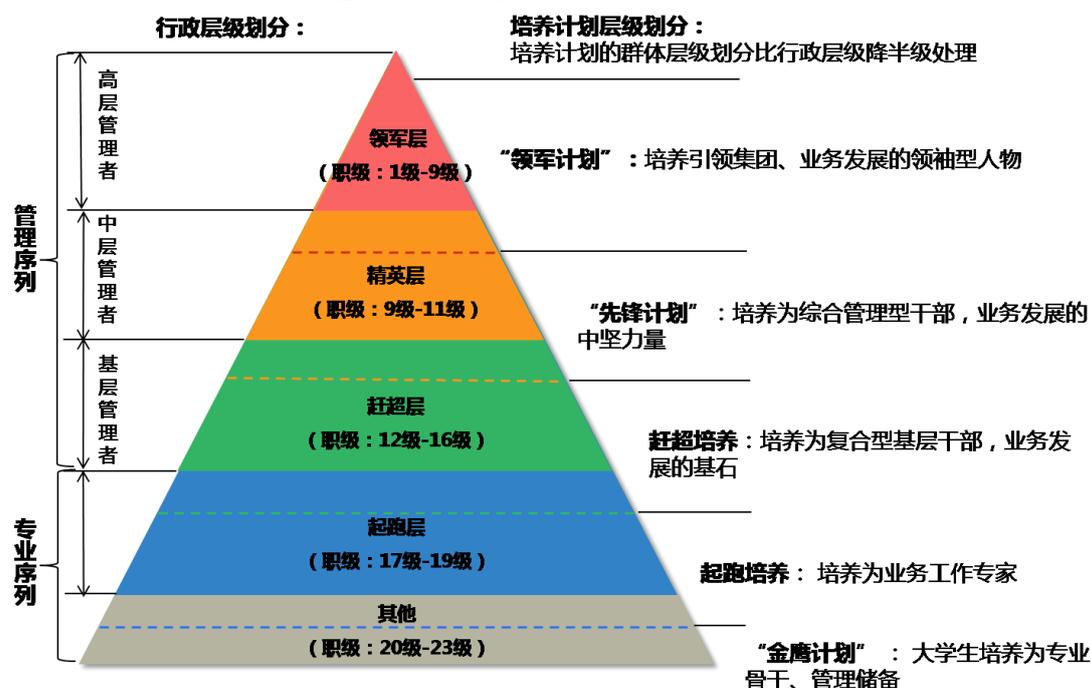
2、优秀的晋升机制和平台

为了促进企业优秀文化的传承与发展，金地集团每年都会针对员工进行各种形式的专业技能和公司企业文化的培训，为此金地集团成立了金地集团管理学院负责企业内部培训工作。

2012年，公司围绕《金地之道（第三版）》组织了覆盖全集团的多场企业文化专题宣讲；针对集团管理干部及营销、设计、商业地产、人力资源等专业人群和社招、校招新员工等特定人员，举办了一系列深入、系统的培训。

2013年，金地集团管理学院主要工作方向是培训体系的充实、设计、实践和验证。主要包括：以专业化课程开发充实培训体系内容：开发了25门专业课程，8门专业案例；以定制化项目设计助力不同岗位发展：开办了10期新员工培训班，合计444人参训，深入7个子公司，组织了17场、72学时的送课服务一线活动，开办MBA研修班，首期遴选了54名业务骨干参加为期两年的学习。以自动化项目管理提高培训运营效率——“学习平台”、“远程系统建设”，丰富了学习型组织的软硬件建设，节约了大量培训成本

金地集团还根据员工所处不同职业阶段、部门和专业岗位，进行不同的职业培养，金地全集团人才梯队建设共分为5个层级计划，总部负责领军计划、先锋计划、金鹰计划，区域负责赶超计划、起跑计划，目前只有领军计划和起跑计划未开展，其他人才梯队建设均已由总部和区域覆盖。



3、金地新生代——“金鹰计划”

优秀的企业无一不重视新加入大学生成长为企业带来的重要价值。金地集团正处在快速发展阶段，人才储备是未来发展的坚定基石。从 2003 年公司正规化运作金鹰项目起，至今已有 10 个年头。“金鹰”的培养日益得到公司高层直至各区域、城市公司及各部门的重视。

2013 年，金地集团启动了全新的金鹰培养计划，为期 3 年的培养周期共涵盖了 7 个赛马点，每个赛马点都设有明确的成长点和成长评估细则，以期金地发展持续培养出优秀的金地子弟兵。

新金鹰计划贯穿大学生的在校关注与筛选、校园招聘、假期实习、入营集训、雏鹰成长、出营放飞等全成长生命周期，三年培养期间以半年为赛马点明确各阶段的培养重点和成长要求，在高压、高节奏、高挑战的成长环境里给予优秀金鹰更快的成长机会和平台。

4、绩效管理

为规范金地集团绩效管理工作，建立集团内部统一、规范、有效的激励和约束机制，充分调动全体员工的积极性和创造性，提高集团整体经营业绩，实现集团发展战略目标，特制订并实施《金地集团绩效管理制度》。

公司倡导业绩导向的文化，对员工的工作业绩和行为表现进行客观评价，通过设立专门的绩效工作小组，本着规范统一、客观公正、严格兑现、业务兼顾的原则根据不同岗位分别参加季度和年度考核，并在考核过程中享受充分的申诉沟通机制。

薪酬与考核委员会负责监督公司高管的考核、激励、奖励，通过年度述职会，对高级管理人员的业绩状况、岗位价值和绩效达成状况进行考评。

5、薪酬政策

公司在合法前提下实施为绩效和贡献付薪的全面薪酬管理体系，鼓励高绩效、高贡献、高收入。为满足住宅、商业、基金不同业务发展的需求，遵从行业市场实践，建立以市场为导向，体现金地特色的整体薪酬管理体系。内部具有公平性，外部具有市场竞争力，以实现人才，尤其是关键人才的吸引保留和激励。公司以绩效为导向的激励原则，促使员工个人贡献和公司业绩之间紧密联系，确保公司的薪酬战略能够支持公司业务发展，将员工的利益与公司业绩、长期发展目标相结合。

6、福利保障

除了按照国家规定和标准为员工提供福利保障外，金地集团还向员工提供多种额外福利和援助，如为员工购买医疗保险外，每年为员工购买大病医疗、意外伤害等商业保险。

7、员工文化

优秀的企业文化是推动公司发展，增强员工归属感和凝聚企业向心力的润滑剂。一直以来，金地集团优秀的企业文化成功打造了金地专业、高效的团队精神。

金地集团每年都会举行“感动金地”优秀人物评选活动，提倡金地员工之间感恩文化，以达到员工之间和睦相处的目的。

除此之外，公司还鼓励员工自发组织各种体育活动协会，如羽毛球协会、网球协会、足球协会等等。自从 2003 年以来，金地集团内部每年 4 月份都将举行“金地徒步日”活动，这已经成为公司一年一度的企业文化活动。

三、 经营可持续发展

如今，金地集团已发展成为一个以房地产开发为主营业务，以商业和金融业务协同发展的上市公司，上市十多年来的探索和实践，实现了 100 倍的规模增长。

过去的一年，金地集团“一体两翼”战略进一步深化和提速，住宅、商业、金融三大业务呈现全方位增长态势。在这一年里，我们进行了全新的产品和物业服务创新，产品标准化更加完善、商业运营平台日益完善增强、房地产金融规模进一步增大。

1、“一体两翼”发展战略

2010 年，金地集团确立“以住宅业务为核心，以商业地产和金融业务为两翼”的“一体两翼”发展战略。优良的主营业务模式，能在强调各业务单元协同互动、平抑经济周期波动风险的同时，使净资产收益率稳步上升。

目前，金地集团旗下拥有专注于中国房地产市场投资的私募基金管理公司稳盛投资。

2012 年，金地集团布局香港资本市场，收购联交所上市公司星狮地产(535.HK)，并于 2013 年更名为金地商置。金地商置主营业务包括城市综合体、销售物业、写字楼、产业园、酒店，为金地集团旗下独立运作的商业地产投资、开发及运营管理业务平台。

2、稳健快速增长的业绩

自 2001 年上市以来，金地集团不断超越自我，始终保持了稳健快速的增长势头。2013 年金地集团实现销售额突破 450.4 亿元，同比增长 32%，实现销售面积 360 万平方米，同比增长 25%。

截止 2013 年底，金地集团已成功布局华南、华东、华北、华中、西北、东北、东南 7 大区域、25 个重点城市，累计为超过 16.1 万户家庭提供精品住宅。截止 2013 年底，公司土地储备超过 2500 万平方米，其中公司权益土地储备近 1900 万平方米。

自 2001 年上市以来，金地集团房地产累计销售金额超过 1948 亿元，累计销售面积 1727 万平方米。

3、践行人本生活理念，提升产品创新能力

金地集团坚持以“引领人本生活”为产品核心理念，努力回应人居本源需求，为产品赋予浓厚人文风格，打造功能丰富、设计创新的人性功能，并构建居住圈层沟通平台，营造和谐顺畅的人情社区。近年来，金地集团不仅取得骄人销售业绩，更因产品创新和产品品质获得各类专业奖项，公司品牌赢得市场认同。

目前，已推出“格林”、“褐石”、“名仕”、“天境”、“世家”5 大产品系列。未来，金地将进入更多城市，以更优化的系列产品，为客户提供更丰富的居住体验。

2013 年，金地集团将打造能够支撑跨越式发展的产品能力作为产品研发创新的重要目标。经过三年多的产品系列化、标准化工作，金地集团在产品开发效率有了明显的提升。报告期内，金地集团新增项目中产品系列总体应用率超过

90%。

金地集团持续实践对客户居住需求和生活理想的郑重承诺，精益求精，以创新的产品、精细的质量、人性的营造来赢得认可。根据刚性需求占市场主导的情况，金地集团积极调整产品结构，面向刚需市场，在 2013 年金地集团成交产品户型中，144 平米以下的中小户型占比达 75.2%。

为了更好的为客户提供高品质产品，金地集团还委托盖洛普对金地集团客户进行了产品调研。根据调研结果，金地集团从客户最本源的人性化需求出发，从而创造出更贴近客户需求的产品和设计。值得注意的是，2013 年金地集团洞悉客户需求及市场发展趋势，研发出 3 条具有东方风情，符合年轻刚需主流客群的首置首改型新产品系列，满足更多客户的住房需求。

四、 以人为本 践行责任

作为一家公众公司，金地集团始终怀有一颗感恩之心，注重承担社会责任，热心公益事业，用心回馈社会。在业务发展的同时，坚持“以人为本”的思想，积极履行社会责任，在慈善捐款、公益助学、青少年网球职业培训教育、推动行业工厂化等方面进行了广泛的实践。

2013年12月21日，由中国建设报社主办的2013年中国地产企业公民年会暨第三届“责任地产TOP100”发布会在深圳召开。金地集团秉持“用心做事，诚信为人”的企业核心价值观，因积极树立企业公民意识，在追求盈利的同时，主动践行社会责任，赢得社会各界的信赖和尊重，荣获“中国责任地产TOP10”第七名，凸显了金地集团在企业社会责任方面取得的进步，并赢得社会公众的赞誉。

1、公益创新，培育网球小苗

为了扶持贫困地区体育事业，支持中国网球运动事业发展，关爱社会，奉献爱心。2010年，金地集团与深圳市政府合作成立“弘金地爱心基金”，走访了甘肃21个县市，在参选的1500名适龄少年中公开选拔了8名贫困家庭孩子，为其配备专业国际化团队，同步进行专业网球训练和文化知识学习。

2、筹办赛事，推动网球发展

金地集团相信，网球能把健康和快乐带给更多的家庭和人群。2012年12月，弘金地国际网球学院项目正式启动，旨在通过职业、学历教育和业余网球技能培训，全面推动中国网球运动的教育和普及。

2013年12月，弘金地国际网球学院正式与西班牙费雷罗网球学校合作，建立中国目前最具规模的国际化网球学院，为中国培养网球人才。除此之外，数年来，弘金地成功运作了“金地大师赛”、“金地少儿赛”、“深圳网球团体赛”等数十次品牌网球赛事。2013年，弘金地成功协助深圳市政府承办了首届WTA深圳金地网球公开赛，目前正在洽谈引进ATP250级别的职业赛事，致力于将这两项国际职业网球赛事打造成深圳的体育赛事名片。

3、热衷公益，真情回馈社会

积沙成塔，从善如流。在企业经营快速发展的同时，金地集团始终不忘把“回报社会，热心公益”当成自己的崇高追求，积极发起和参与公益慈善事业。

2013年4月20日，四川雅安芦山县发生7级地震。灾情发生后，金地集团第一时间向灾区捐款200万元用于受灾群众心理援助项目。同时，金地集团还呼吁集团每一位员工、每一位客户、每一位支持金地社会责任理念的民众，能积极了解当地情况，通过各种方式帮助雅安地区民众。

2013年12月20日，由中国民族贸易促进会、甘孜藏族自治州委、州政府、金地集团共同组织发起的“大爱无疆，情暖中华”促进民族地区进步公益援建行动走进甘孜。金地集团向甘孜州残疾人捐赠了1000台轮椅，还为当地乡村老百姓送去健康和医疗服务，并发起在甘孜乡村卫生服务全覆盖计划，将为当地150个乡镇卫生院，每个卫生院选拔一位全科医生，成立乡村机动医疗队，为每位医生配备一台卫生医疗摩托车，手持心电图仪，急救药箱等医疗设备，还为甘孜州

巴塘县卫生院配备一台救护车。金地集团将爱心和公益正能量传播到偏远的西部贫困山区，体现了金地集团回报社会的公益精神。

4、帮学助困，为爱圆梦

爱心点燃希望。“小桔灯”公益慈善活动，是金地集团为帮助贫困儿童实现梦想而发起的公益活动。近年来，金地集团以“小桔灯”为主题，在全国 10 多个城市和地区发起了慈善公益活动。

2010 年金地集团员工自发组建了“金地义工联”，并在公司的资助下筹建了“小桔灯公益慈善基金”。“小桔灯”公益活动从 2010 年实施以来，已经在全国 10 多个城市帮助了数千名贫困家庭学生实现了读书的梦想。近年来，金地集团“小桔灯”慈善公益活动不断向全国其它省份覆盖，将金地的爱心撒播到需要帮助每个角落。

2013 年，金地集团在全国各大区域公司开展了一系列“小桔灯”公益慈善活动。8 月，集团发起“小桔灯”爱心一对一捐资助学活动，在长达一个多月的募捐过程中，“小桔灯公益慈善”活动得到了广大金地集团员工的积极响应。金地集团总部、华南区域、金地商置、稳盛投资的广大金地员工向凤东小学、井都中学 2 所学校 34 位贫困学子进行了“一对一”的现金资助。金地集团还积极改善当地学校的教学条件，在朝阳井都中学捐建了 2 个宣传栏，捐赠了 1000 多册图书，并设立了一所“金地梦想书屋”。

除此之外，2013 年 9 月华北区域公司发起“小桔灯”爱心募捐活动，并在河北蔚县贫困小学建立“金地梦想书屋”，共发起募捐电脑、图书管理软件、书架、书立、书梯、报纸架、图书推车等物资，共募集书籍 2794 本；文具 318 套。烟台公司组织了“爱的小桔灯”慈善拍卖活动，拍卖所得善款全部捐给当地贫困家庭孩子。

11 月，东南区域公司在江西省兴国县宝石小学成立“金地梦想中心”，以改善学校的教学条件，并资助贫困家庭孩子上学读书。

5、爱心徒步 援建梦想

2013 年，金地集团还以“爱心点燃梦想”为主题，在全国开展了“小桔灯”爱心徒步活动，武汉、西安、沈阳等全国有近 1000 名金地业主参加这次徒步活动。

除了“小桔灯”公益活动，金地集团一直以来关注贫困山区儿童的教育公平问题，并与专业慈善组织合作，支持贫困山区儿童获得更完善的成长条件与机会。

金地集团与真爱梦想基金于 2011 年起建立合作，在甘肃定西市安定区交通路中学、安定区东关小学建设两间梦想中心和 10 个梦想书屋，共惠及 4968 名学生，216 位老师。目前，两所“梦想中心”学校均已建成并投入使用。2013 年，金地集团通过真爱梦想建设了 2 家梦想中心，为更多孩子带去优质的教育资源。其中，金地集团在汕头市潮南区井都中学设立了一所“梦想中心”，目前正在建设之中，为当地学校进行素质教育专业培训。

五、 为客户创新服务

1、 云服务

“提升管理服务品质，提升客户满意度，培养客户忠诚度”一直以来是金地的做好客户服务的工作目标。金地将客户的体验和感受摆在第一位，努力通过细微而周到的服务来满足每一个准业主及业主的点滴需求，真正创造出家的温馨和归宿感。

值得一提的是，金地在总结以往物业服务的优秀经验上，2012年金地集团积极探索物业服务管理创新，在房地产业界首创“云服务”系统，2013年是金地“云服务”全面启动的元年，云服务平台与内容进一步丰满，其中金地天才计划、小桔灯、网球之星等云服务活动受到广大业主的青睐和好评。

“云服务”是金地集团在中国房地产界首创的深度客户服务平台，是金地基础物业服务之外的增值服务体系总称，目前涵盖了“云居家”、“云教育”、“云健康”、“云商旅”、“云消费”、“云公益”六大板块二十多项服务。依托公司的资源背景和强大的市场拓展能力，金地整合各区域、城市、项目的公司内外优质资源，构成一个庞大的服务资源池，客户通过加入金地“家天下”客户会网络，获得全方位的服务，真正享受到超越一般的出色生活体验。

根据盖洛普的调研，金地业主对云服务的知晓率为37%，业主对金地目前提供的云服务的满意度很高，达到91分。

2、 客户满意进一步提升

金地集团十分重视对客户满意度的调研，每年都聘请盖洛普针对金地业主和客户进行调研，并根据调研结果改进金地产品服务品质，满足客户的不同需求。在行业整体客户满意度下滑的大环境下，2013年金地集团的总体满意度在上一年的基础上提升3分达到77分，高于行业平均水平。客户忠诚度高于行业平均水平。

金地物业在业界首创云服务铺就金牌管家的品牌。在2013年6月份举办的中国物业服务百强企业研究成果发布会上，金地物业以绝对的优势获得“2013中国物业服务百强满意度领先企业第一”的荣誉，这是继2011-2012年金地物业荣获“中国物业服务百强企业服务质量TOP10”全国第一、“中国物业服务百强满意度领先企业TOP10”全国第一后，金地物业再次以金牌管家式的服务获得客户认同，其首创的云服务在业界也已传为佳话。

截至2013年，金地物业管理服务已在全国30余个大中型城市落地生根，服务客户50余万人。金地物业品牌价值14.78亿元，位居全国第二名。

六、金地的绿色畅想

金地公司一直以来持续加大对建筑节能技术的研究和投入力度，确保各地的项目均满足国家和当地节能设计标准的要求。

此外，金地集团还积极参与了国家科技支撑子课题——《绿色建筑全生命周期设计关键技术研究》的研究任务，从全生命周期的角度，通过居住实态和住宅状况的调查，探索并建立适合我国国情的高集成、高耐久性住宅体系，并在金地产品中予以大力推广。努力，努力实现低碳环保的时代要求

除此之外，金地集团还与其它优秀企业合作，共同推动工厂化住宅的研发建设和应用。2013年3月28日，金地集团与远大住宅工业有限公司在长沙签署战略合作协议。双方表示将利用各自优势，秉承绿色建筑的理念，从升级产品、降低能耗、控制成本、提高效率等方面深入合作，促进双方共同发展，共同抒写我国“绿色建筑”之梦。金地集团希望通过与远大住工的合作，将金地25年的产品打造经验与远大住工领先的工业化制造技术相结合，赋予建筑以高质量、高效率、低成本、低能耗，为我国的建筑工业化做出更多的贡献。

目前，金地集团正在长沙三千府项目建设中初步尝试用工厂化方式建造住宅，以推动未来建筑方式的变革。

意见反馈：

关于本报告的意见和建议，请联系 ir@gemdale.com