

2014

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

报告编辑说明

本报告是上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司（简称“公司”或“陆家嘴股份公司”）发布的首份社会责任报告，阐述了公司的社会责任理念和实践，以及在经济、环境和社会方面取得的进展。

报告编辑说明

报告的组织范围：本报告以上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司为主体，介绍了公司在 2014 年业务运营中的经济、环境及社会表现，部分内容包含下属子公司。

报告的时间范围：2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

编写依据

本报告以全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告指南》（G4），以及上海证券交易所刊发的《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》为参考依据编制。

信息与数据

报告中的财务信息摘自公司《2014 年度财务报告》合并报表数据，其他信息来自公司及下属子公司运营记录；如无特殊说明，本报告中所涉及的货币均以人民币为计量币种。

报告发布

本报告以中文版向社会发布，发布形式分为印刷版和电子版。

电子版报告在上海证券交易所（www.sse.com.cn）全文披露，

并可以在公司网站下载（www.ljz.com.cn）

如对本报告有任何意见或建议

可致电官方投资者热线 33848801 或

发送邮件至官方投资者电子邮件：invest@ljz.com.cn



Contents

报告目录

1. 领导致辞

3. 社会责任管理

- 3.1 社会责任理念
- 3.2 利益相关方参与
- 3.3 实质性议题分析

5. 产品与服务

- 5.1 优质建筑
- 5.2 客户服务
- 5.3 物业管理

2. 公司概况

- 2.1 公司简介
- 2.2 公司治理

4. 经济责任

- 4.1 长期价值增长
- 4.2 区域发展
- 4.3 合作共赢

7.环境责任

- 7.1 可持续建筑理念
- 7.2 绿色环保运营
- 7.3 推广环保理念

9.未来展望

11.附录

- 2014年度荣誉
- 上海证券交易所披露建议索引表
- 《可持续发展报告指南》（GRI4）索引表

6.员工发展

- 6.1 员工权益
- 6.2 员工成长
- 6.3 员工关爱

8.社区与公益

- 8.1 社区配套服务
- 8.2 公益事业

10.2014年度社会责任 关键绩效表



■ 2014 社会责任大事记

1月

- 第二轮物业管理“钻石”行动（2014~2016）计划启动，包含 58 条具体实施项目，其中 2014 年实施或完成的项目达 38 条。

2月

- 公司联合社区街道、市质量协会、仁济东院等 13 家单位的志愿者，在陆家嘴软件园开展“2014 年社区志愿者服务万名白领”活动。

3月

- 天津陆津公司携手天津陆津物业公司、上海陆家嘴市政绿化公司、河滨花苑居委会及小区业主，开展“净化空气、共许心愿”为主题的公益植树活动。

4月

- 陆家嘴公馆举办“挑战自我的旅行体验”南极旅行分享讲座。
- 公司办公产品营销中心荣获由全国总工会颁发的“全国工人先锋号”称号。
- 陆家嘴世纪金融广场项目钢结构工程荣获 2013 年中国金钢奖（国家优质工程）。

5月

- 天津市市长黄兴国视察惠灵顿国际社区建设，给予“陆家嘴是一家负责任的公司”的高度评价。

6月

- 上海纽约大学大厦顺利竣工并交付。



7月

- 公司全面启动质量、环境、职业健康安全“整合型贯标”工作。
- 公司被授予首届浦东新区区长质量提名奖荣誉称号。

8月

- 由公司参与投资建设的上海中心大厦全面结构封顶，顺利到达 632 米最高点，刷新申城天际线新高度。
- 公司荣获浦东新区纳税突出贡献奖。

9月

- 公司参与开发的前滩中心 25-01 地块北区开工，标志着前滩地区建筑规模最大的城市综合体启动建设。

10月

- 公司于中国（上海）自由贸易试验区注册成立上海智依投资有限公司，参与临港建设。

11月

- 颁布新版《招投标管理办法》，启动合格供应商基础信息梳理工作。

12月

- 由陆家嘴物业承担编制的会展服务标准化试点项目接受上海市质量技术监督局领导考核验收，获得专家组一致认可。

■ 1 领导致词

这是陆家嘴股份公司第一份公开披露的社会责任报告。尽管它还不全面和完美，但我们依然让它和大家见面，因为：向社会、向股东、向客户、向合作伙伴、向员工展示自己，是陆家嘴股份公司作为“企业公民”的责任。同样，在未来的年度里，不断完善社会责任报告、丰富我们履行社会责任的内涵，将是我们的承诺。

2014 年，是陆家嘴股份公司主营业务转型的第十年，更是公司全面推进市场化改革，推进质量、环境、职业健康安全管理体系贯标的攻坚之年。一年来，公司以“终点即起点”为原则，“坚定不移促改革、稳中求进促营销、循序渐进促建设”，实现了各项经营指标的稳步提升。全年，实现净利润超过 16 亿元人民币，较 2013 年增长 14%。2014 年，承蒙投资者的厚爱，公司市值表现良好，更荣获了“最受投资者尊重的百强上市公司”殊荣。

展望 2015，陆家嘴股份公司将以“建筑精彩人生 创造魅力空间”为宗旨，深耕、精耕我们的核心业务，实践企业复合发展，使公司迈上核心业务适度多元化的综合性投资公司的发展轨道，实现企业利润和股东分红的稳步增长。

我们将一如既往，积极践行责任、努力回馈社会、真诚服务客户、携手合作伙伴和全体员工共同发展，并尽最大地努力回报股东！

董事长：



■ 2 公司概况

2.1 公司简介

上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司(以下简称“公司”或“陆家嘴股份公司”)于 1992 年成立,一直致力于中国唯一的国家级“金融贸易区”的开发,公司于 1993 年和 1994 年在上海证券交易所分别发行 A 股和 B 股。

经过 20 余年的发展,公司已从单一以土地开发为主,逐步向租售并举的战略格局转型,成为一家以商业房地产开发为主业的园区型开发公司。截至 2014 年末,公司拥有在营物业面积约 167 万平方米,包括办公物业、商铺物业、展览物业、酒店物业以及住宅物业五大业务板块。

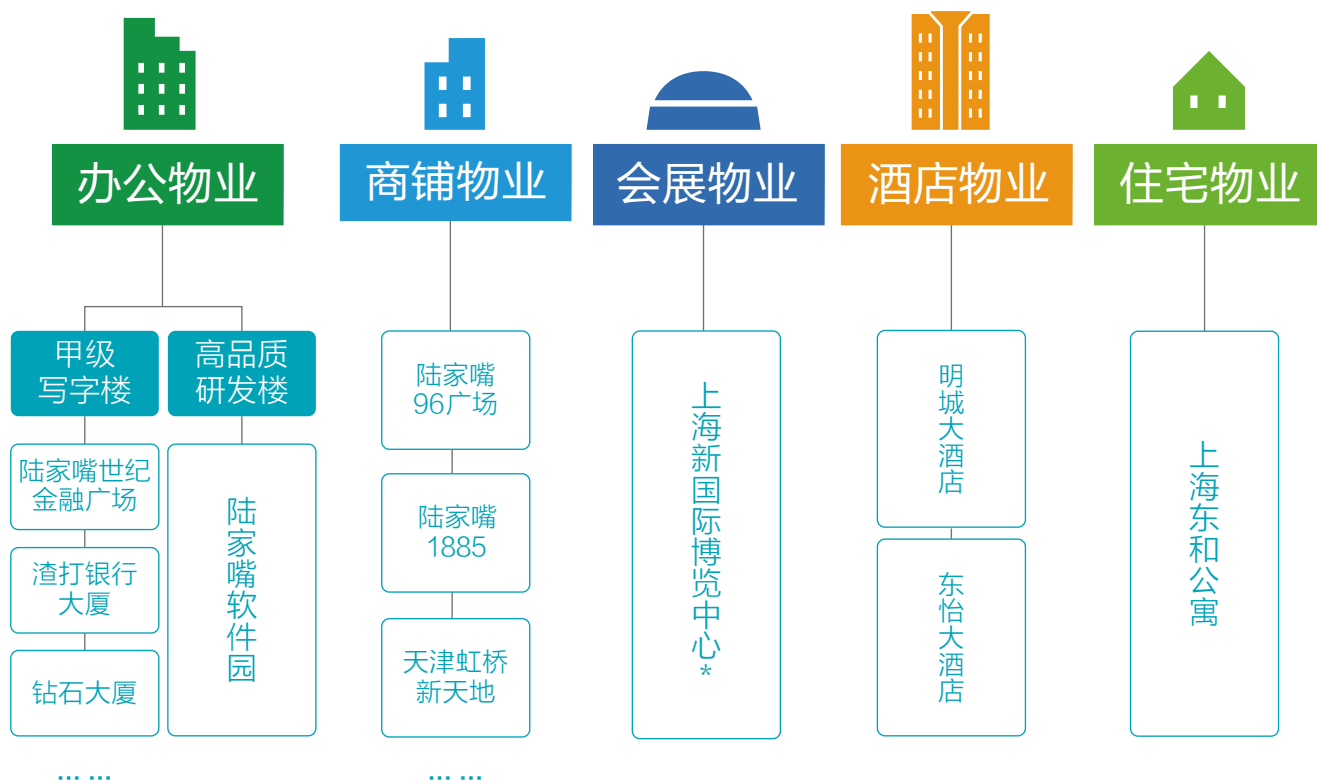


公司名称 上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

- 成立时间 1992 年
- 总部地址 上海市浦东新区峨山路 101 号 1 号楼
- 资产规模 约 456 亿元人民币(截止至 2014 年末)
- 上市地点 上海证券交易所
- 上市代码 陆家嘴 600663; 陆家 B 股 900932

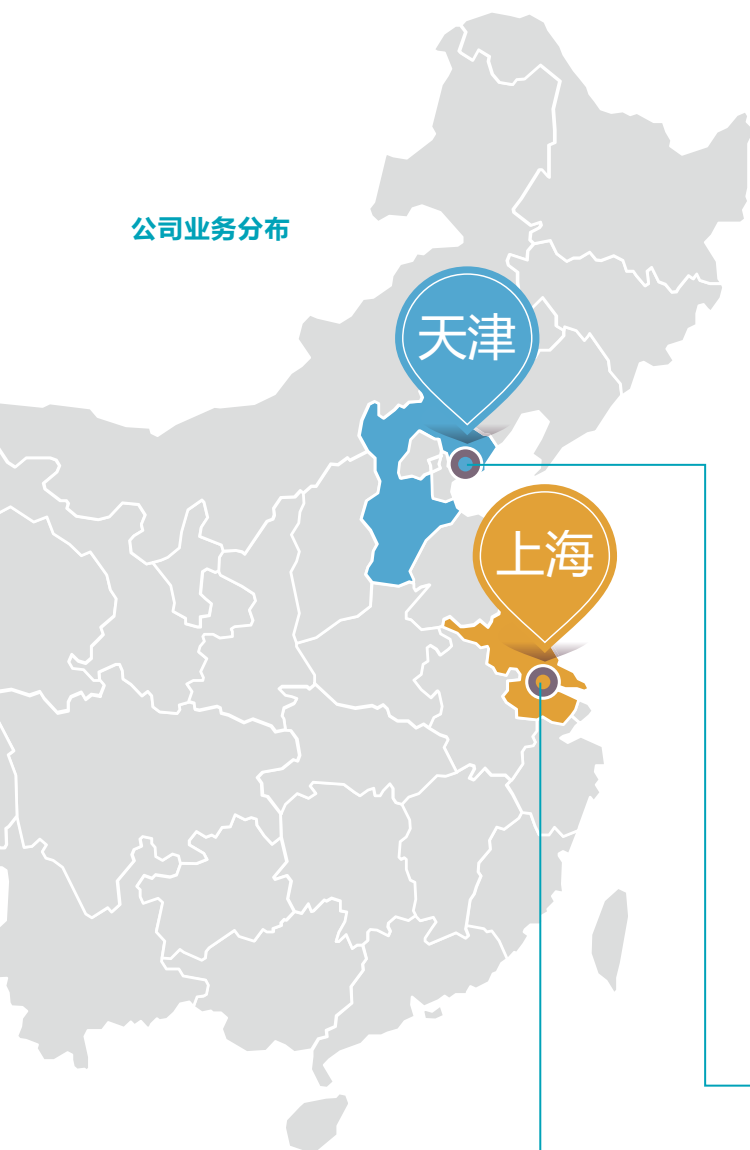
陆家嘴股份公司

商业地产物业组合



* 由公司持股 50% 的上海新国际博览中心有限公司经营管理。

公司业务分布



陆家嘴股份公司关键数字

项目名称	2014 年
员工总数	3524 人
长期在营物业面积	约 167 万平方米
在建楼宇面积	约 213 万平方米
营业收入	约 51.17 亿元
其中：房产销售收入	约 22.05 亿元
房地产租赁收入	约 16.78 亿元
总资产	456.21 亿元
总市值：	达 590 亿元人民币
陆家嘴 /600663	约 509 亿元人民币
陆家 B 股 /900932	约 13 亿美元

注：截止 2014 年 12 月 31 日



天津惠灵顿国际社区（部分建成）



天津陆家嘴广场（在建）



陆家嘴软件园



上海纽约大学大厦



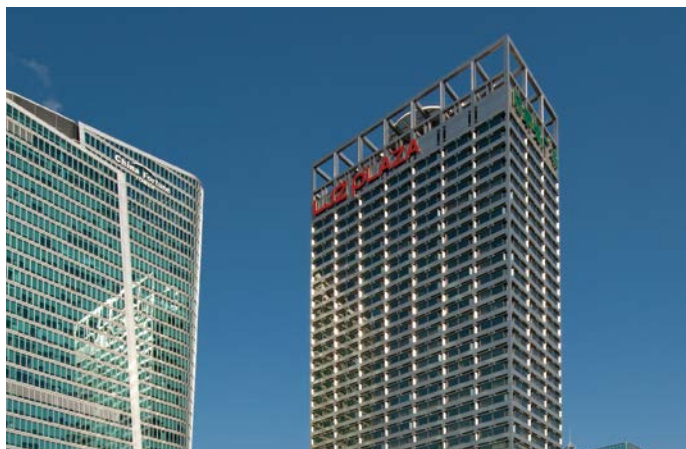
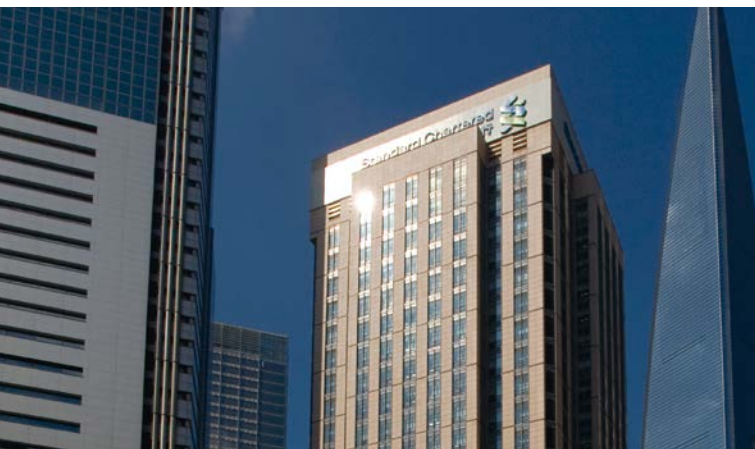
陆家嘴世纪金融广场



新国际博览中心



渣打银行大厦



陆家嘴地区

自 1992 年成立之日起，公司一直致力于陆家嘴金融贸易区重点功能区域的土地开发和城市建设，拥有渣打银行大厦、星展银行大厦、陆家嘴世纪金融广场等众多代表性楼宇，已成为陆家嘴地区总部机构、金融机构、服务贸易机构集聚效益显著的代表性楼群，为海内外投资者搭建了进驻浦东的平台。

天津红桥区

天津红桥区小伙巷地块是公司上海以外投资的首个综合性项目，总建筑规模超过 110 万平方米，功能涵盖甲级写字楼、大型商业中心、商务酒店及国际社区。

前滩中心

前滩国际商务区是上海新一轮发展的重点区域之一。由公司主导开发的前滩中心是前滩国际商务区的地标性综合体项目，更将成为上海国际社区购物休闲的新地标和上海城市未来商业中心的标杆之作。



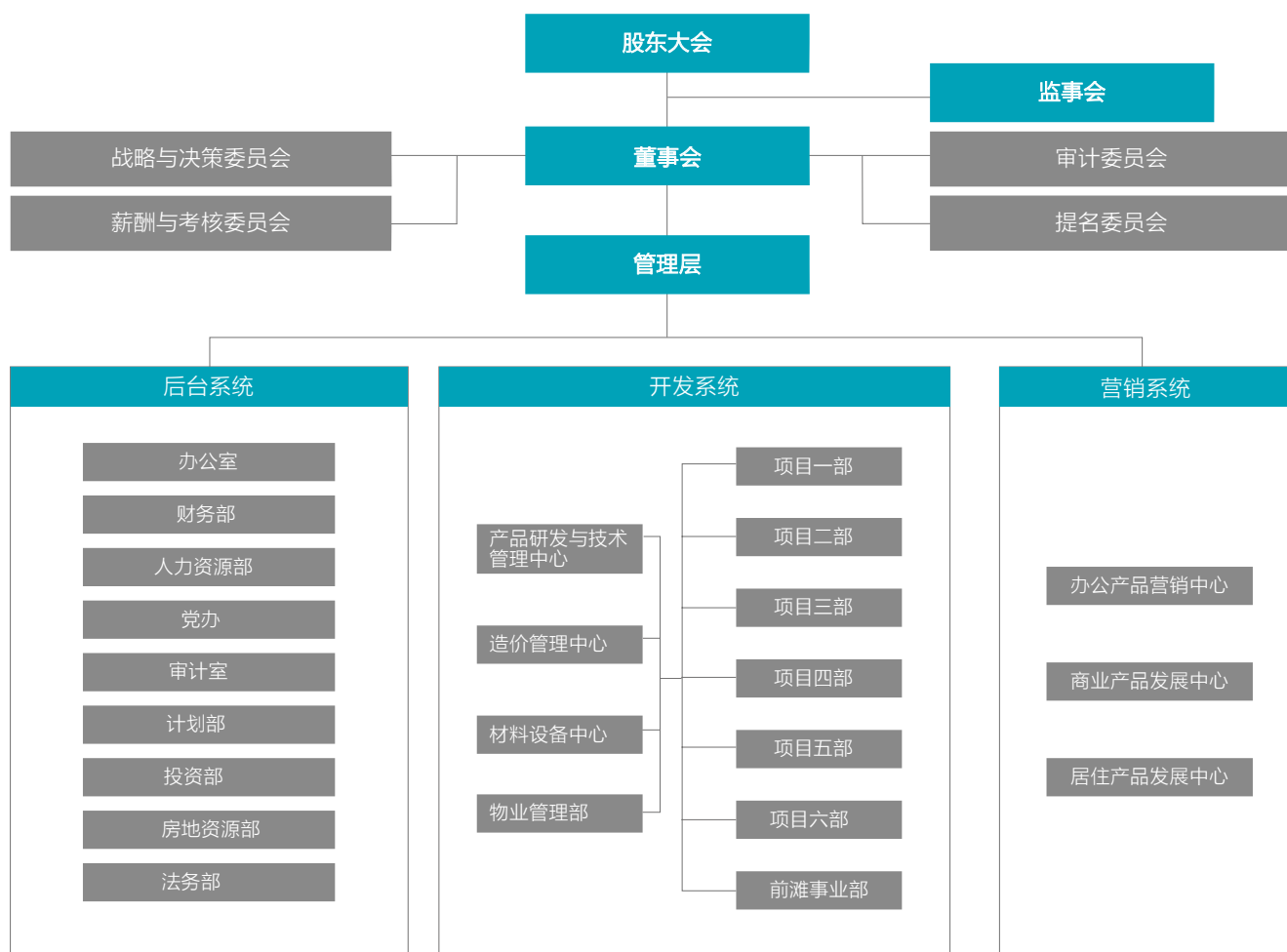
公司主要投资企业

上海陆家嘴金融贸易区联合发展有限公司	上海陆家嘴金地停车场建设管理有限公司	上海中心大厦建设发展有限公司
上海陆家嘴商务广场有限公司	上海陆家嘴资产管理有限公司	上海陆家嘴动拆迁有限公司
上海陆家嘴商业经营管理有限公司	陆家嘴东急不动产物业经营管理（上海）有限公司	上海浦东嘉里城房地产有限公司
上海陆家嘴商宇房地产管理有限公司	上海浦东陆家嘴软件产业发展有限公司	上海陆家嘴展览发展有限公司
上海陆家嘴房产开发有限公司	上海陆家嘴物业管理有限公司	上海浦东陆家嘴浦江置业有限公司
上海陆家嘴城建开发有限责任公司	天津陆津房地产开发有限公司	上海陆家嘴置业发展有限公司
上海陆家嘴开发大厦有限公司	东顺（香港）投资有限公司	上海陆家嘴贝斯特物业管理有限公司
上海东恒商务咨询有限公司	上海前滩实业发展有限公司	上海佳二实业投资有限公司
上海陆家嘴东怡酒店管理有限公司	上海富都世界发展有限公司	上海佳三资产管理有限公司

2.2 公司治理

公司根据《公司法》、《证券法》和相关法律法规，以及《上市公司治理准则》的规范性文件要求，以建立现代企业制度为目标，积极推动公司治理结构的优化，规范公司运作，确保公司股东利益最大化。

股东大会是公司的最高权力机构，董事会是公司的日常决策机构，下设战略与决策委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、审计委员会四个专门委员会。公司现有 8 名董事，其中独立董事 3 名，2014 年，公司召开董事会会议 9 次，其中现场会议 6 次，通讯方式召开会议 3 次。



投资者关系

公司深知与投资者建立起公开、透明的沟通机制是公司治理的重要部分，股东的认同对于公司非常重要，在过往的发展过程中，做好企业自身发展、区域发展、股东回报三者之间的平衡是公司获得成功的重要因素。在新一轮转型中，作为国有控股上市公司，陆家嘴开发公司仍将站在市场化发展的前列。

公司建立一系列完善的制度确保股东及相关方的利益，包括《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《内幕信息知情人登记管理制度》、《提名委员会实施细则》、《战略决策委员会实施细则》、《薪酬与考核委员会实施细则》、《审计委员会实施细则》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作制度》、《募集资金管理制度》、《信息披露管理制度》、《投资者关系管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《银行间债券市场信息披露事务管理制度》等内部规章和制度，细化管理，保护公司投资人的权益，完善公司治理结构。

公司注重信息透明及包括中小投资者在内的投资者沟通交流，2014 年，公司共接待 22 批次、51 家投资机构拜访；接听并回复投资人专线电话 28 个；在上证 e 互动平台接听并回复 9 个咨询提问，回复率为 100%。

监督与内控

公司坚持所有权和经营权的分离，构筑符合现代企业制度要求的法人治理结构。公司治理结构由股东大会、董事会、监事会、管理层四大机构之间的权利、责任及制衡关系组成。在公司治理和日常经营管理中，公司加强内控制度的完整性、合理性及实施的有效性，以提高公司经营的效果与效率，增强公司信息披露的可靠性，确保公司行为合法、合规。

随着公司主营业务转型的不断深入，工程项目建设全面展开，资金投入日益加大，对风险防范控制提出了更高的要求，为提高廉洁自律意识，增强管理实效，公司建

立健全了各项制度，包括实行财务付款双签制、资金统一管理、外派财务总监等方式，确保“生产安全、运营安全、财务安全、廉政安全”。

反腐倡廉

公司奉行严格的操守准则，坚持公平经营，以公平交易和廉洁诚实赢得良好的企业声誉。2014 年，公司组织全体员工签署《预防职务犯罪承诺书》，中高层领导签署《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》，强化全员廉洁自律意识，正确对待和行使手中的权力，切实保障职工群众合法权益。

同时，公司党委会成员签订《2014 年党风廉政建设责任书》，对党风廉政建设工作目标进行责任分解，明确各人工作内容、目标和要求，确立并健全教育、制度、监督并重的惩防腐败体系。具体举措有：公开领导个人重大事项、业务招待费、办公经费使用情况；公开礼品、礼金上交情况；公开因公出国人员目的地、出行天数、行程安排和预计花费。

2014 年领导廉洁自律情况公开统计

上交实物（次）	74
上交礼品（件）	115
上交礼金（元）	8,000
有价礼券或购物卡折合人民币（元）	34,786

■ 3 社会责任管理

公司坚持“永续经营、持续发展”的理念，将卓越绩效贯彻到公司各项管理工作。公司以“建筑精彩人生 创造魅力空间”为管理方针，建造精品建筑、丰富多彩世界；更以人为本，创造可持续的工作、生活、休憩和发展环境。这是我们对各个利益相关方的真诚承诺，也是我们不懈努力的方向。

3.1 社会责任理念

作为一家经验丰富，诚信负责的房地产企业，我们致力于商业伙伴和社会提供高品质的产品和服务，携手合作伙伴共同成长和进步。我们追求卓越，不仅拥有多元化的业务能力，而且秉承务实稳健的工作作风，为客户传递最大的价值。

陆家嘴理念：**至臻至善 至信天下**

核心价值观：**责任、诚信、思远、
创新、精致、共赢**



可靠伙伴



完美追求



永恒承诺

3.2 利益相关方参与

基于公司社会责任理念，在对过往社会责任实践总结和内部主要部门访谈调研的基础上，公司对与业务经营有重大影响，及受到公司业务影响的利益相关方群体进行了梳理。结合公司战略发展重点，依据影响力、接近度、依赖度、代表性、政策与战略意图等维度，识别了与公司有重要相互影响的社群和地区。

公司通过与利益相关方的持续沟通，倾听并回应他们的需求，建立常态的沟通机制，形成更为紧密的合作伙伴关系，并以此作为开展社会责任活动和社会责任信息披露的重要方向。



陆家嘴股份公司利益相关方关注议题及回应			
关键利益相关方	相关方说明	关注的议题	沟通与回应
投资者	对公司进行股权、债权投资的投资人	公司治理机制、经营策略与经营绩效、公司市值增长与持续分红	股东会、财务报告、经营报告、公司公告等
客 户	使用公司办公、商铺、酒店及住宅楼宇的各类客户	服务质量、服务价值、客户信息保护	客户满意度调查、售后服务与投诉、客户需求调查等
员 工	隶属于公司及各下属成员企业的员工	员工权益和福利、薪酬制度、培训与发展、工作环境、身心健康及家庭关爱	工会活动、文体活动、职代会、员工培训、员工座谈会、健康检查与咨询等
社 区	公司运营所在地社区	社区环境、社区就业与发展、社会公益	参与政府与公共事务活动、员工志愿者活动、公益资助等
政府监督方	证券交易所、行业监管机构和自律组织等	合规经营、管制透明、风险防范、稳健运行、依法纳税	监管政策执行、专题汇报、主动及时披露、内控体系建设、风险管理等
合作伙伴	国内外银行、承包商、供应商、战略合作伙伴等	商业道德和信用、公平竞争、合规经营、互利共赢的战略联盟	公开招投标会议、战略合作谈判、交流互访等

3.3 实质性议题分析

公司依据《可持续发展报告指南》（G4），在分析公司发展战略和业务运营的基础上，以对公司的战略和业务持续开展影响、对社区和环境的影响、吸引和留住人才的能力等为主要要素识别公司面对的社会责任风险和机遇。

公司通过政策法规分析、媒体沟通、投资者会议、内部访谈、客户信息反馈、行业发展报告、员工信箱、社区关系调查等多种方式，了解利益相关方所关注的重要议题，并从“对公司的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，判断公司社会责任实质性议题，在社会责任报告中对这些议题进行重点回应。



4. 经济责任

2014 年，是公司主营业务转型战略实施的第十个年头。这一年，公司完成了董事会、监事会换届与管理层调整。在董事会的领导下，以推进国资国企改革为使命，以“终点即起点”为原则，紧紧把握“改革、营销、建设”三个重点，确保改革持续推进、营销稳中求进、建设循序渐进，致力成为中国商业地产领头羊，实现企业有质量、有效益、可持续的发展。

陆家嘴股份公司拥有多元化的业务能力，秉承务实稳健的工作作风，为客户传递最大的价值。我们追求卓越，致力成为中国商业地产领头羊及国有上市公司在商业地产领域的旗舰之一。

4.1 长期价值增长

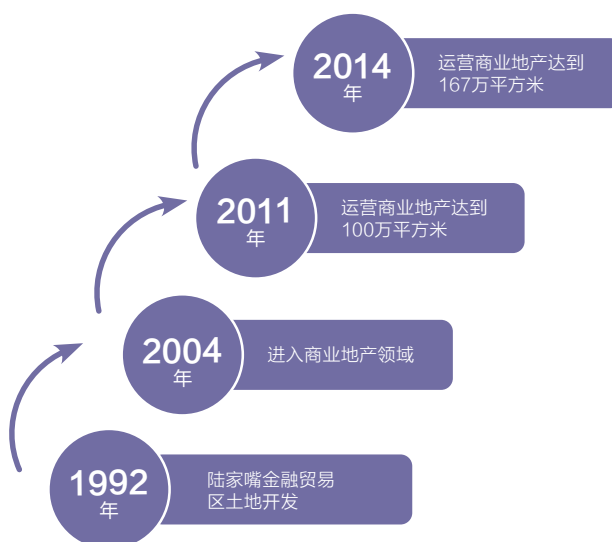
主营业务持续发展

公司成立于浦东开发开放之初期，最初作为陆家嘴金融贸易区的开发建设者，创新土地空转、成片开发、快速滚动的机制，在短时间内实现了城市形态重塑、企业产业汇集、经济功能再造，在短短数十年内成功塑造了中国唯一的国家级金融贸易区形态与功能的升级，使“陆家嘴”成为体现中国改革开放成就的一张靓丽名片。

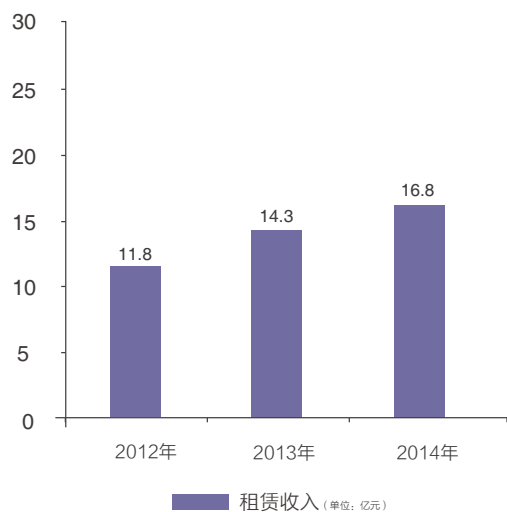
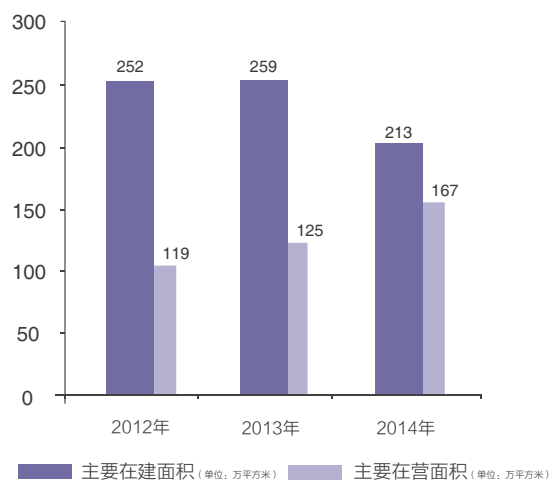
2005 年，公司确立主营业务向土地开发与商业地产项目建设并重的战略格局转型，并逐步增加公司长期持有的优质商业地产资产比重，经过十年开发，目前公司运营着大量优质的办公和商业建筑，来自租赁和物业服务的收入占到一半以上。

二十多年的发展使公司成为涵盖城市功能开发、商业地产投资经营、金融产业投资、会展的综合性投资控股公司。近年来，公司持续发展商业零售等新业态，围绕商业地

产开展适度多元化，并参与了前滩国际商务区的开发。公司经营业绩连续多年保持着稳健增长。截至 2014 年末，公司总资产达到 456 亿元，营业收入 51.17 亿元，归属于上市公司股东的净利润 16.02 亿元。



公司主要自营物业面积快速增长



注：2014 年公司各项营业收入达 51.17 亿元，其中，房产销售约为 22.05 亿元；动迁房转让约为 0.4 亿元；房地产租赁约为 16.78 亿元；酒店业务约为 1.20 亿元；物业管理约为 5.96 亿元；其他业务约为 4.78 亿元。全年共实现利润总额约 22.44 亿元，归属于上市公司股东的净利润 16.02 亿元。

【陆家嘴 96 广场】

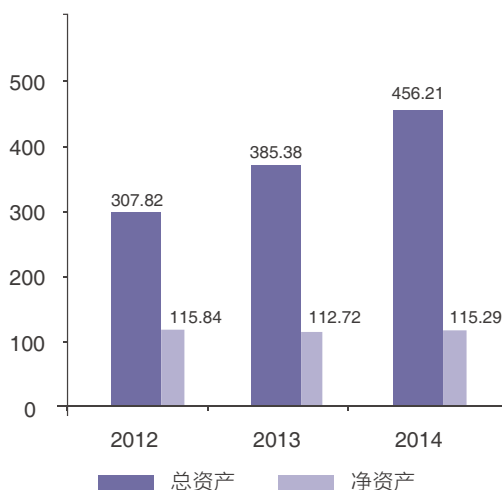
96 广场是陆家嘴商圈唯一一个开放式商业休闲广场。它不仅服务于周边商务区的企业和从业人员，为社区的居民提供一流的购物休闲场所，同时也进一步丰富“新上海商业城”商圈的业态模式，形成功能互补，共同构建浦东中心商业区的繁荣景观。



公允价值增长

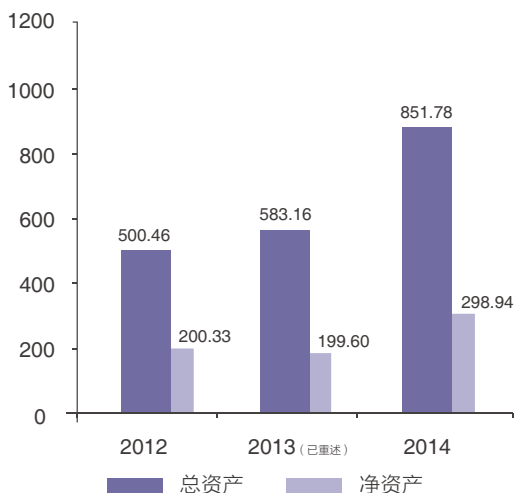
由于公司在上海核心金融区持有大量投资性房产，为在不改变会计政策的情况下让投资者了解公司的真实价值，自 2013 年起公司开始披露“特殊目的财务报表”，对投资性房产的当期公允价值进行披露。

公司账面资产状况（单位：亿元）



（注：该数据来自经审计的合并报表）

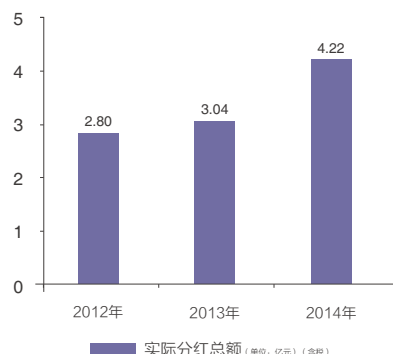
公司公允价值（单位：亿元）



（注：该数据来自经审计的投资性房地产采用公允价值模式的合并报表）

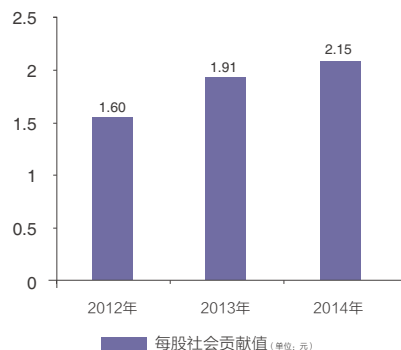
投资者回报

公司一直秉承效益优先和股东利益最大化的宗旨，注重对广大股东的良好投资回报。同时，我们高度重视中小投资者，平等回报所有股东。自 2002 年来，公司坚持每年现金分红，总额超过 24.5 亿元，占股本的 131.4%。2014 年，公司根据《上市公司现金分红指引》，进行公司章程修改，颁布了《2014-2016 年度股东回报规划》进一步健全分红机制，现金分红的派息率不低于利润的 30%。2014 年，公司入选由上市公司协会、中国证券业协会、中国证券投资基金业协会联合评选的 2014 年最受投资者尊重的百强上市公司。



每股社会贡献值

每股社会贡献值反映了公司为社会和利益相关方创造的价值，公司近三年每股社会贡献值为：



说明：参考上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》，每股社会贡献值 = (公司净利润 + 年内为国家创造的税收 + 向员工支付的工资 + 向银行等债权人给付的借款利息 + 对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额 - 因环境污染等造成的其他社会成本) / 公司股份总数”

4.2 区域发展

提升区域竞争力

作为陆家嘴区域的开发公司，我们肩负着社会开发的职能。公司的使命不仅是开发优质建筑，还要营造以金融贸易特色为核心的繁荣社区、生态社区及和谐社区。公司不仅重视设计环节的公共服务空间，而且在运营中也会优先引进银行、便利店、餐饮和文化生活等配套服务单位入驻。

陆家嘴金融城经过二十多年的运作，目前已有 700 多家金融机构入驻，这使得陆家嘴金融城成为上海市一颗耀眼的明珠。由公司投资、建设和管理的渣打银行大厦、星展银行大厦等甲级写字楼，以及陆家嘴世纪金融广场、世纪大都会、上海纽约大学大厦等一批综合型商业地产均取得了良好的社会效益。



老城区注入新活力 天津陆家嘴获肯定

红桥区小伙巷地块位于天津市老城区，北临海河源头三岔河口，具有深厚的历史文化底蕴和优越的自然环境。位于红桥区小伙巷地块的天津陆家嘴项目，与天津西站城市副中心隔南运河相望，是陆家嘴股份公司在上海以外地区投资开发的首个综合性项目，总建设规模超过 120 万平方米，包括天津陆家嘴金融广场和天津虹桥国际社区。公司量身定造，打造具有运河特色文化、设施现代、配套齐全、适合国际家庭居住的国际社区。其中，“惠灵顿”国际学校的设立进一步改善了天津的投资和人文环境，吸引更多外国优秀人才来此居住和工作。2014 年 5 月，天津市市长在视察公司项目时，给予“陆家嘴是一家负责任的公司”的高度评价。





城市文脉保护

公司尊重历史，并尽己所能保护城市文化脉络。尽管古老的历史建筑以及复杂的环境会增加施工难度，并延长作业时间，但公司愿意付出费用与时间，小心保护每一寸历史的皮肤，这是公司在发展商业项目进程中，对社会、环境的可持续承诺。

在施工过程中加强对历史建筑的保护

世纪大道 SB1-1 项目位于小陆家嘴的优越位置，同时也是较为敏感的区域。这里有东昌中学 50 年代的砖木结构教学楼；有七、八十年的老式居民楼，最近的仅有几米距离。除周边建筑物结构安全保护方面的要求高之外，地下障碍多且情况各异：场地内遗存有供东昌中学用的煤气管线，栖霞路灯供电线路以及原建筑的基础和现已探知的两处遗存地下室，环境复杂、施工难度大。公司反复计算，结合项目特点，探索新的施工方法，以尽可能安静、秩序的施工手段，既保护好学校和传统民房的建筑，又保证周边学校和居民楼的正常工作和生活。目前，上述内容大部分均已有了解决方式，个别难点正在进一步探查中。



4.3 合作共赢

供应商管理

公司致力于与供应商和客户共同实践可持续发展，在设置供应商和产品的准入条件时，公司倾向于选择具有社会责任感的企业及在品质和社会效益方面均具有较高表现的产品，包括选择安全性、舒适性以及有品牌质量保证的中高端品牌，并注重应用具有环保低碳、可回收等特性的新产品。

公司实行供应商透明化管理，从项目部发起采购开始，整个采购流程全部实现信息化管理，可以查询到包括价格在内的供应商所有信息，同时公司定期发布供应商考察报告。

2014 年供应商管理概览

- 完成合格供应商满意度评价及《工程合格服务供应商管理办法（2014 版）》修订工作，全面梳理合格供应商基础信息。
- 完成对 2014 年中标的共计 214 家供应商的公司诚信、产品质量、供货进度、售后服务等方面的综合评价。
- 新增合格供应商 16 个，撤销合格供应商 9 个。
- 迄今为止公司战略合作供应商数量 17 家。
- 加强对供应商的实地考察，新增备选供应商队伍。

2014 年合格供应商分类列表

主要专业工程服务合格供应商	数量（个）
规划设计类	3
基坑围护设计类	8
施工图设计类	15
景观设计类	8
民防设计类	4
勘察设计类	9
测绘类	3
可行性研究类	3
招标代理类	6
造价投资类	10
项目管理类	9
施工监理类	8
建筑设计顾问类	19
室内设计顾问类	9
幕墙顾问类	8
机电顾问类	6
消防顾问类	5
交通顾问类	6
弱电设计顾问类	6
桩基工程类	9
钢结构工程类	8
装饰工程类	17
幕墙工程类	11
消防工程类	8
配电安装工程类	10
园林绿化工程类	8
泛光照明工程类	7
智能化、安防系统工程类	12
基坑及管线监测类	7
物探类	5
标识工程类	5

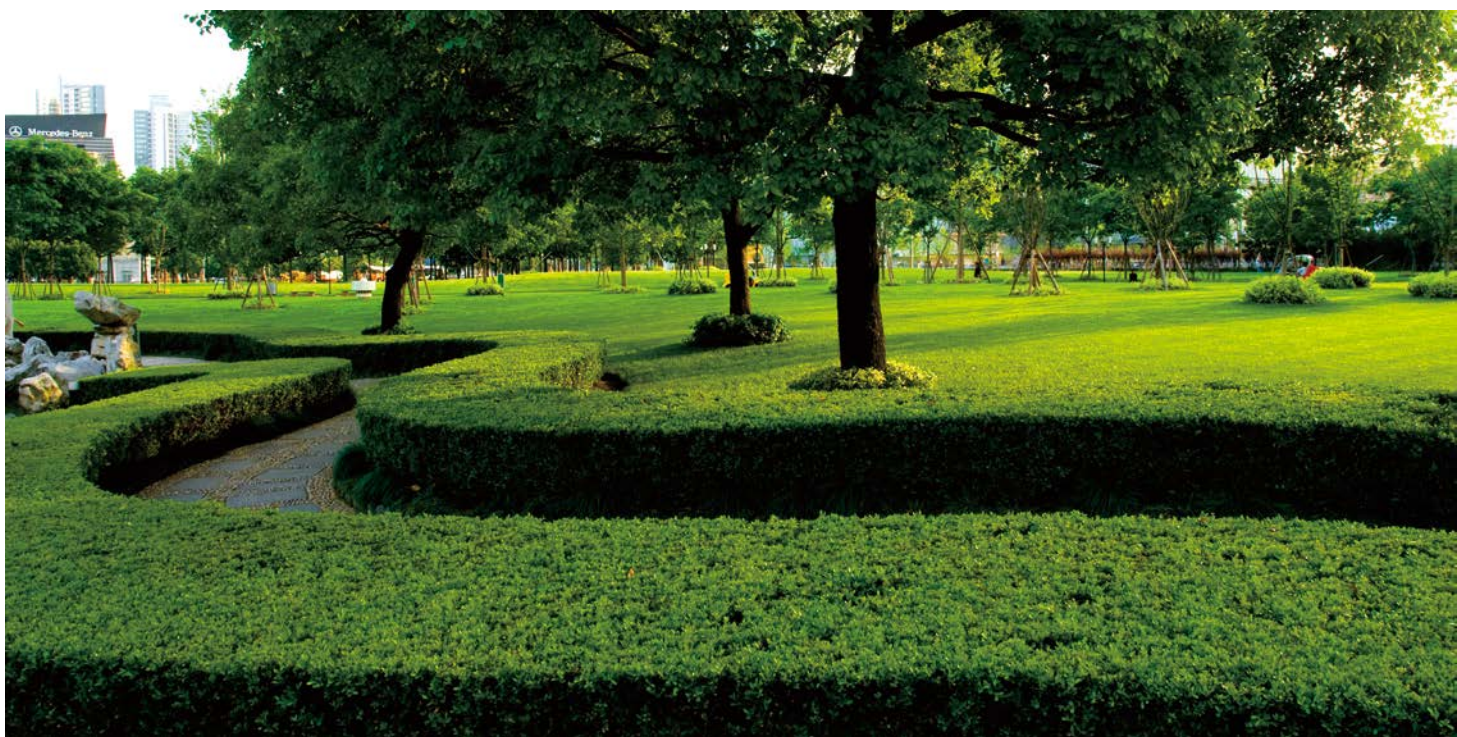
保障建筑工人权益 规范房产开发支付行为

为保障建筑工人的合法权益，公司要求建筑承包商为建筑工人购买社会保险，并提交承包商与保险公司实际发生的保险费用清单。这部分费用会纳入对竞标单位的招标要求当中，避免投标单位为了中标而刻意压缩建筑工人的社会保障费。每到年底，公司都会督促建筑承包商尽快按时结算农民工工资。多年来，公司坚持不垫资、不拖欠工程款，2014 年支付工程款约 31 亿元。

园区服务

陆家嘴软件园交通便捷、环境舒适、配套齐全，汇集了上百家研发类企业。公司切实推进《上海市陆家嘴功能区域“十一五”期间扶持软件产业发展的实施办法》，在“十二五”期间继续实施，帮助园区符合条件的 3 家企业落实做大做强补贴政策，补贴金额共计 216 万元。

为帮助园区 5 家企业完成“大张江专项发展基金”的申报，公司多次陪同走访相关部委介绍企业及项目概况，目前，已有 4 家企业通过浦东新区的初审，上报上海市科委审批。此外，公司还与各银行、证券机构合作，帮助企业解决发展中的资金问题，协助园区内两家企业推进上市工作，并帮助企业申请上市前的补贴。



■ 5. 产品与服务

“建筑精彩人生 创造魅力空间”是公司的追求，在开发楼盘时，我们始终把社会责任放在第一位，奉行“责任至上”原则。我们坚持以客为尊、服务为上，深知作为产品和服务供应商的责任，这些基本的责任包括尽量降低因使用物业设施而产生的风险，保障客户的健康、安全与隐私，满足客户个性化需求等。

5.1 优质建筑

2014 年工程进展概览

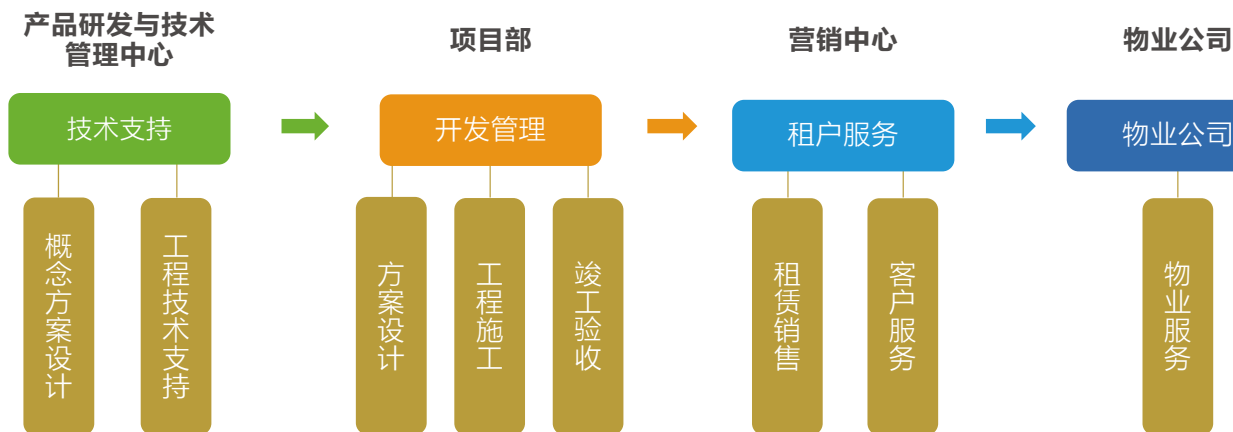
- 竣工项目 6 个，总建筑面积 50 万平方米。
- 新开工项目 3 个，总建筑面积 8 万平方米。
- 续建项目 9 个，总建筑面积 174 万平方米。

质量文化

公司通过不断优化机构设置来完善“责权利”明晰的组织架构体系，确保公司产品与服务体系的健全，严格监控项目从设计开发、建造施工、营销租售到物业服务等一系列程序。

公司所有产品均严格按照国家法律法规和国际规则规定的安全标准进行设计、建设和验收。同时，为逐步建立符合公司发展战略的甲级办公楼设计标准，编写了《公司甲级办公楼设计标准（试行）》，明确了“规划与建设、生态与健康、结构、暖通、给排水、电气、弱电”等七方面的设计要求。随着设计标准系列工作的持续推进，公司于 2014 年再次编写了《办公楼室内精装修工程做法材料清单（试行）》与《室内精装修工程材料样板标准格式（试行）》等技术标准。公司将陆续出台相关标准，持续完善各类产品标准，建立健全体现公司产品竞争力的企业指标体系。

产品与服务体系



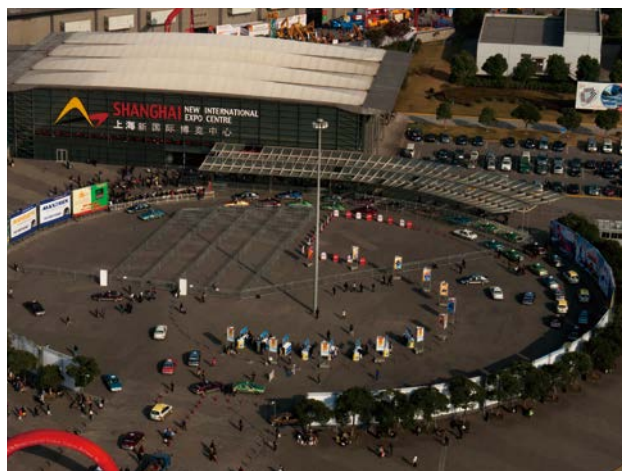
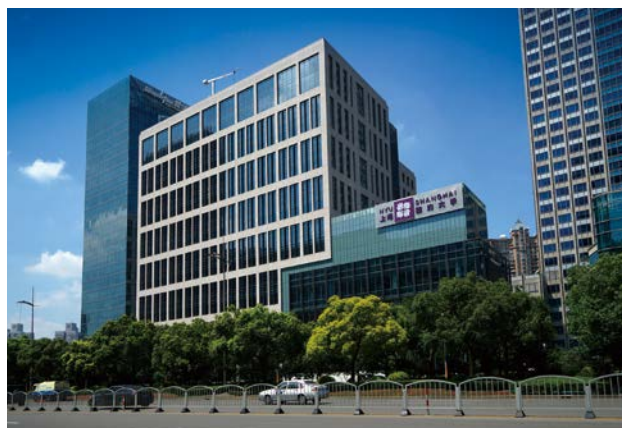
案例 Case 以世界级标准建造顶尖大学



上海纽约大学秉承纽约大学 “in and of the city” 的理念，将大学选址于城市之中，成为“没有边界的大学”。经过严格筛选，上海纽约大学最终确定落户公司竹园商贸区 2-13-4/5 地块大楼。为满足国际一流高等学府的办学需求，必须增加实验室、艺术教室、会议厅、视听教室、学生活动中心等特有的空间。为此，原有的办公楼宇设计需进行大量调整，从意向达成之日起，至交付前夕，设计的调整贯穿了整个合作过程，上海纽约大学新址于 2014 年 6 月按期交付，并于 8 月正式投入使用。

2014 年优质建筑概览

- 上海纽约大学大厦获得浦东“东方杯”优质工程奖。上海市“白玉兰”优质工程奖；第二届全国建筑绿色实施示范工程。
- 世纪大都会项目的“软土地下工程下和环境影响分析理论与控制技术”获得上海市科技进步一等奖。
- 上海新国际博览中心获得 2013-2014 中国会展标志性场馆。
- 陆家嘴·红醍半岛获得 2014 年上海十大期待楼盘。



安全生产

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的工作方针，牢固树立“安全发展”理念，实现安全生产“零事故”目标。在项目建设过程中，公司始终把安全生产作为社会责任与公众意识的体现，并作为对工作业绩考核的核心内容，坚持定期和不定期抽查在营物业安全生产及运营情况，督促总承包单位切实做好安全生产、文明施工。对于检查中发现的问题及时整改，检查报告及时在公司局域网上公布，做到“消（消除隐患）”、“防（防患于未然）”结合。



安全生产管理概览

- 建立安全生产检查考核体系，编制发布《陆家嘴股份公司安全生产、考核管理办法（2014年版）》，完成在建工程安全生产检查考核工作。
- 引入建设部权威规范及标准《建筑施工安全检查标准》JGJ59-2011等系列安全生产操作规程与规范。
- 建立在建工程与在营物业两个安全生产监管平台，实行安全生产一票否决制。
- 坚持定期检查、加大飞行检查力度。
- 完成安全督查 161 次。
- 实现全年 0 重大安全生产事故。

	2012 年	2013 年	2014 年
在建工程达到“上海市文明工地”比例（百分比）	7.6%	8.3%	30%
安全督查（次）	—	84	161
应急演练活动（次）	—	11	12
制定、修订安全管理制度（项）	1	0	4
重大安全事故（次）	0	0	0
因事故死亡员工（人）	0	0	0

楼宇定制

公司针对大型办公物业客户的特殊需求提供楼宇定制服务。不同于先有建筑、后有客户的传统招商模式，楼宇定制是在建造前即确定入住客户，在保持公司楼宇物业品质和规划目标的前提下，将客户对楼宇的个性化设计、配置要求等融入项目的整体设计和建设，通过营销、建设团队和客户的紧密配合，既提高了项目洽谈的成功率、降低后期改造成本，又可以在买方市场情况下有效提高楼宇去化率。2008 年，公司以楼宇定制的方式成功引入重量级客户——保时捷中国公司。2014 年，我们顺利完成了另一宗楼宇定制的成功案例——上海纽约大学项目。

装修定制

公司在招商过程中不断延伸服务的广度和深度，应客所需、定制装修，打破由租户自主完成承租区域装修的惯例，快速响应客户需求，推出装修定制服务，目前已成功引入沃尔沃、航天证券等企业。



5.2 客户服务

“双代表”与 24 小时客服

公司建立业主代表和客服代表“双代表”制度，分派物业人员和招商专员现场驻守在营物业，专职负责物业监管及客户服务，搭建起畅通的内外部信息传递通道和客户信息管理、沟通系统。通过主动拜访，客户来访或来电及时了解租户需求，加强客户关系维护，提高客户满意度。

公司设立了 24 小时客户服务热线，开通 400-186-0663 热线了解客户诉求和需要，同时按月度汇总客户服务中心受理与处理情况，作为建立客户投诉案例库及产品问题汇编的资料留存，为公司持续提高物业品质、提高物业管理水平、提高对客户需求的认知提供了持续改进的方向。2014 年，客服服务热线共受理来电 382 例，都在第一时间进行了调查与处理并反馈来电人。

24 小时客户热线要求

- 3 小时内回复解决方案。
- 1 个工作日内完成客户回访。
- 特殊诉求：1 个工作日内回复解决方案，3 个工作日完成客户回访。
- 实现 100% 诉求解决率。
- 2014 年客服服务热线共受理来电 382 例，其中投诉 8 例，咨询 374 例。

客户信息保护

公司深知客户信息的重要性和特殊性，为保护客户信息，着眼于构建更为高效、规范、安全、有序的信息平台，公司于 2012 年正式启动了营销租售系统。该系统为公司在营物业内所有客户建立了信息档案，给相关操作人员设置了不同级别的查看和操作权限，同时公司建立了严格的调阅制度以及泄密惩罚制度，要求每位员工掌握安全保密基本要求，签订《保密承诺书》。多年来，公司没有因客户信息泄密而被投诉的案例。

5.3 物业管理

物业管理是公司资产运营管理的重要组成部分，优秀的物业管理团队、优质的物业管理服务、优良的物业项目品质与服务的相互结合，有利于吸引客户入驻并持续合作。

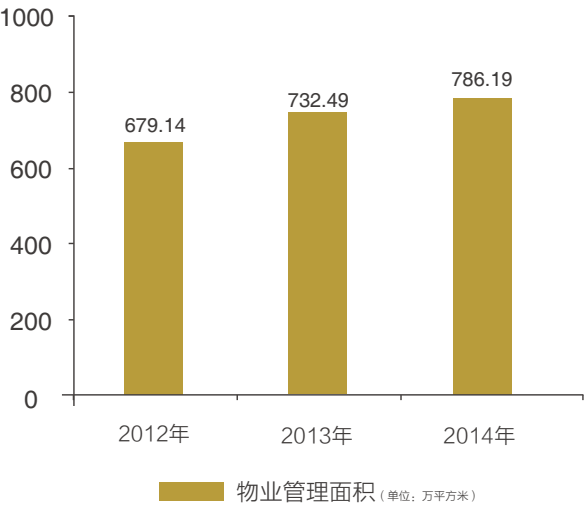
2014年,公司启动了新一轮物业管理实事活动(2014~2016) 计划，立足强化物业管理职能。5 月，公司成立物业管理部，形成专业化管理格局，在继续保持物业服务高水平的同时，着力提高服务理念建设、加强团队建设，着力追求细节管理和创新特色服务，促进物业管理水平和服务水准持续改善。

陆家嘴物业公司已经形成自身的品牌文化和行业地位，在连续多年获得上海市文明单位、上海名牌服务及上海市政府质量金奖的基础上，2014 年又获得“上海市著名商标”荣誉称号。

陆家嘴物业公司服务内容



陆家嘴物业管理有限公司物业管理面积





早期介入

公司依据早期介入以及城市综合体的管理方式和服务理念，已形成一支以设备设施维护为核心，从物业管理角度出发，帮助业主方对在建工程的现场、设备设施进行专业管理的早期介入员工队伍，涉及到公司所有的资源，不断扩大和深化服务内容。

96916 服务平台

2002 年 5 月，陆家嘴物业管理公司创立了中国第一家物业服务平台“96916 呼叫中心”。目前，96916 服务平台拥有 31 个本部座席和 4 个远程座席，面向浦东新区实行全年无休，24 小时服务，开通的服务项目主要有物业服务、家政服务、应急维修、物业咨询、投诉受理、中介，以及提供物业信息、资讯等延伸服务。

物业管理标准化

陆家嘴物业积极参与物业服务标准制定。自 2001 年起，公司即公开发行人自身的企标标准，并在实际工作中坚持动态管理，近年来又编制了《高档住宅物业标准》、《会展物业标准》等多个企标标准。

陆家嘴物业公司还参与国家标准或地方标准的编制，包括《住宅物业管理服务规范》、《办公楼物业管理服务规范》、《商业物业管理服务规范》、《公众物业管理服务规范》、《住宅小区安全技术防范系统要求》、《上海市物业管理行业名牌评价规范》等。



陆家嘴物业管理特色		
高端	大型	综合
● 智能化楼宇 ● 标准化 / 智慧社区服务 ● 管做分离 / 集成式运行服务 ● 满足客户差异化 / 小众化需求	● 面积超过 30 万平方米 ● 专业化、社会化、信息化管理模式 ● 人流量大、车流量大 ● 参与中国最高建筑“上海中心”的物业管理 ● 全国最大会展物业的管理者	● 物业形态多元化 ● 能源集成化管理

6. 员工发展

员工的辛勤付出成就了公司一次又一次的飞跃，公司不断探索人才培养机制，提供多元、包容、开放、平等、富有活力的工作环境，使员工相互尊重、彼此信任、通力合作并共享成功。

6.1 员工权益

员工权益保护

公司认真贯彻落实国家劳动法、劳动合同法等相关法律法规，员工录用程序规范、透明，劳动合同签订率达到 100%。通过签订集体合同、工资集体协商协议、职代会协商等途径，确保每一位员工享受应有的权利和保障。

2014 年，公司及主要下属公司共招聘新员工 730 人，各类人才资源得到合理配置，互为补充。公司在招用、薪酬、福利、晋升等方面无性别歧视、民族歧视、种族歧视等，严格执行国家劳动合同法；公司也严格执行杜绝使用童工及不得安排未成年工从事禁忌劳动等强制性规定。

员工信息概览（合并）

指标	2012 年	2013 年	2014 年
员工总数（人）	2053	2794	3524
上海（人）	2019	2760	3486
天津（人）	34	34	38

员工学历情况（本部）

指标	2012 年	2013 年	2014 年
员工数（人）	173	172	175
硕士及以上（人）	41	35	36
大学（人）	89	87	88
大专及以下（人）	43	50	51

民主参与

公司根据基层工会会员代表大会制度的有关规定，每年至少召开一次职工代表大会，审议通过集体合同草案、涉及员工切身利益的重要事项和企业规章制度，以及工会经费使用报告等，维护员工的合法权益。

公司领导广泛听取员工意见，积极与员工沟通交流。2014 年，公司先后召开 5 次座谈会，面对面听取青年员工、中层领导、党外人士等 50 多位员工的意见建议。

2014 年，公司 28 个党支部全部召开了专题组织生活会，完成了民主评议党员工作，切实增强了党员的思想 and 行动的自觉性。党委领导班子成员以普通党员的身份参加了所在支部的专题组织生活会，用自己的实际行动影响身边的党员干部。



6.2 员工成长

薪酬机制

公司不断完善薪酬福利机制和员工成长通道，推进公司与投资企业之间、企业与企业之间的人才交流。同时公司积极落实“薪酬与企业绩效”、“薪酬与岗位贡献”挂钩的薪酬体系和激励机制，对员工进行全面、公正、公平的评价，努力实现人尽其能、人岗相适。

2014 年，公司开展了“员工绩效考核，干部胜任能力测评”，制定并颁布了《薪酬管理手册》，以“保障性”和“激励性”结合的薪酬分配制度为核心，建立起兼顾内部公平性和市场竞争性的薪酬体系；改革后，公司中高层管理人员的收入变动更多与公司业绩挂钩，体现市场化机制，而基层员工的收入增长则与社会物价水平挂钩，体现人文关怀。公司同时对中高层管理人员中开展胜任力测评，选取核心素质、管理素质、专业素质等 13 项综合能力，对核心团队成员进行“360 度”的全方位测评，提高评价的科学性和全面性。

薪酬制度五大原则



员工培训

公司以能力培训作为员工职业规划的基础，在职工培训上制定了多层次、全方位的年度员工培训计划。2014 年，公司在保持现有员工培训广度和密度的基础上，增加高品质和个性化课程，开展了针对业务骨干的内训课程和针对全体员工的 E-learning 在线学习，同时针对财务人员、工程技术人员、法务人员、营销人员，公司开发了专业知识公开课培训课程，促进员工快速成长。

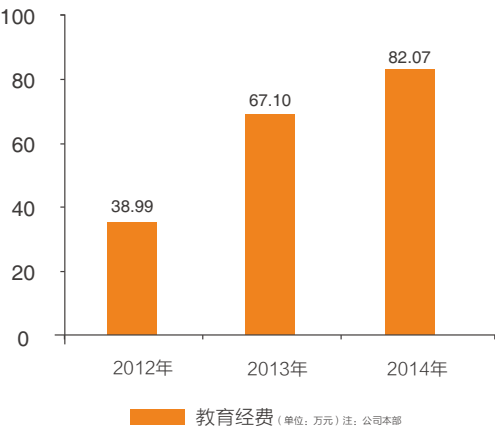
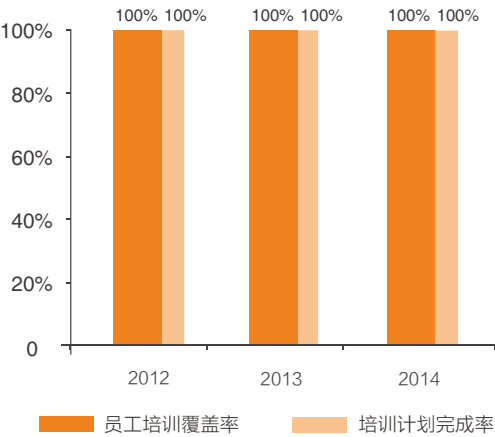


新员工入职培训

最近两年公司快速发展，新入职员工占公司员工数 35% 以上，为帮助新员工尽快顺利地适应企业环境和新的工作岗位，公司对新招录的人员开展“新进员工入职”集中培训，内容包括企规企纪、劳动人事制度、质量管理体系、企业文化建设等。2014 年，公司特邀资深讲师为新员工进行“职业竞争力”培训，帮助新进员工寻找职业方向。同时公司还将新进员工的简况和照片在 OA 网上介绍给公司员工，在让老员工及时了解新员工的同时，也使新员工及时感受到公司文化和集体的温暖。



员工培训情况



案例 Case

部门技术专业业务骨干培训

根据员工提升业务相关知识的需要，2014 年公司安排部分员工参加了《地产项目成本体系构建及实现路径解读》、《房地产项目工程实战沙盘》、《地产景观设计管理与品质提升》等 16 门公开课程的学习，参加人数共 54 人。选派和支持技术业务骨干员工参加 CCIM、CPM、注册造价师、注册金融分析师等相关课程的系统化、专业化的培训，并给予费用报销。



案例 Case

在线学习 E-Learning 平台

在线学习 E-Learning 平台，通过碎片化的学习方式，巧妙解决了员工工作与培训之间的冲突。通过不受时间、地点所限，随时在线进行各类知识技能的学习，方便员工将所学的知识技能更好地运用到工作中，2014 年参与网上学习的员工比例达 95%。



职位晋升

为调动公司员工积极性，促进人才健康、有序成长，2014 年公司修订了《员工职位晋升管理条例》。对职位序列、职位晋升的基本条件、晋升途径、管理流程等做了具体规定。根据管理和专业特点实际，以人为本，将职位分为管理职位序列和业务职位序列。职位晋升分为按期自然晋升、定期考核晋升和破格晋升。近几年，在公司重大工程项目和经营业务工作中，一大批富有潜力、专业基础扎实年轻骨干得到锻炼，表现优秀，晋升到了管理或业务岗位上。

6.3 员工关爱

关爱身心健康

公司关注员工的职业健康，为员工提供了良好的工作环境，同时也注重关爱员工身体健康。自 2013 年 8 月起在公司 OA 平台上开展“健康之路”系列讲座，涉及糖尿病预防、高血压防治、癌症的早期信号、转基因食品的卫生学问题、流行性感冒的预防、冬令保健知识等。通过医学知识的普及，使员工养成良好的生活习惯，做好疾病预防工作。截止 2014 年末，“健康之路”在线系列讲座已开展 49 期。

案例
Case

关怀一线基层员工

在盛夏高温酷暑时节，为保障员工身体健康，切实做好防暑降温工作，关心、关爱工作在一线的基层员工，保障员工平安度夏，更好地为基层办好事实事，公司领导走访慰问了在新国际博览中心辛勤工作的物业公司保安人员，以及世纪金融广场工地的一线员工。



案例
Case

微电影拍摄活动

2014 年，公司各支部书记、党员骨干 32 人采用分组拍摄微电影的新兴方式，以企业核心价值观为主题，开展团队拓展训练，并最终完成了《合伙人》、《QQ 超人之环保骑士》、《牵手》、《诚信杂货铺》等四部风格迥异的微电影。四部影片从不同的侧面反映了社会文明道德、诚信与责任同在、树立低碳环保理念、敬老助老的文明风尚。



案例
Case

丰富员工生活

公司鼓励员工在工作之余参加锻炼，公司已连续四年组织全体员工和家属参加主题文体活动。2014 年，公司开展了各项寓教于乐、有益身心健康的体育、文化、亲子等活动，使大家在紧张繁忙的工作之余放松心情，调节情绪，感受到陆家嘴大家庭的温馨和睦，提高员工的幸福指数。



案例
Case

妇女节女员工艺术培训

为庆祝“三八”妇女节，2014 年公司举办了“生活美学与插花艺术”的讲座，邀请日本花道讲师洪谷理惠老师进行插花艺术的讲课，带领近 60 名女员工学习插花作品，布置美化办公环境。同时为充分展示陆家嘴女性“职场工作充满激情，家庭生活和谐温馨”的风采，公司组织了近 30 名女员工在浦东国际培训中心进行“家庭烘焙厨艺”培训。



案例
Case

员工摄影展

“五一”劳动节前夕，党办、工会、团委共同举办员工摄影展。员工自行拍摄的 120 余幅作品充分展示了公司员工积极的生活态度、高雅的艺术情趣和丰富的业余生活。



7. 环境责任

公司在长期商业地产的开发和运营过程中，始终将环境保护、能源节约、资源综合利用等作为重要工作，推进资源节约综合利用和环保技术推广应用。同时，公司积极倡导绿色办公运营，推行办公自动化管理系统，推进无纸化办公，并加强对员工和公众的环保宣传，传递环境保护理念。

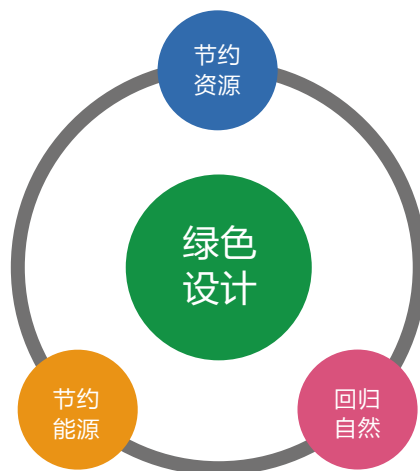
7.1 可持续建筑理念

公司注重在项目建设中运用节能新材料，实现低碳环保的目标。公司投资建设的项目都符合国家和地方的环境质量控制标准和污染物排放标准，在设计和竣工时都通过了相关专业部门的审核和验收，均符合 DGJ08-107-2012《上海市公共建筑节能设计标准》有关规定，所涉及的节能设计、能耗检测都满足要求。公司鼓励各项目部技术人员在工程建设中进行自主创新，积极探索新型节能材料的运用，实现低碳环保的目标。



绿色设计

公司将“绿色设计”理念融于每一栋楼宇的开发，在设计过程中强调建筑与周边环境的和谐与融合，同时考虑资源的合理使用和处置，力求使资源可再生利用。设计中选取高效节能的供能系统，减少能源的消耗及对环境的影响。此外，在装修环节，我们选用高品质环保材料，以确保在楼宇中办公生活的人群的健康安全。



冰蓄冷技术应用——陆家嘴世纪金融广场



日减少电耗 **1,312KWh**，节省燃气量 **2,624m³**

陆家嘴世纪金融广场地处陆家嘴金融贸易区核心区域，占地面积约 5.34 万平方米，总建筑面积约 45.78 万平方米，其中 TD4-1 地上 41 层，建筑面积约为 10.21 万平方米。塔楼冷 / 热源采用电力和天然气的双能源方式，空调冷源采用双工况电制冷机组 + 冰蓄冷系统 + 直燃性吸收式溴化锂机组，其总蓄冰量为 7,360RTh。

项目使用冰蓄冷系统相对普通电制冷，节省运行费用约 2,663.2 元 / 日，相对溴化锂机组，粗略节省 9,324.6 元 / 日。按上海一般制冷期三个月（7~9 月，高档办公实际制冷时间应有超出）91 日计，分别节省 242,350 元和 848,540 元。项目同时可错峰错谷，缓解夏季区域电网供电压力且利于周边其余企事业单位及居民用电，而不必使用高价天然气，可节省燃气量为 2,624m³ / 日。



小贴士

将冷 / 热量储存在某种介质或材料中，在另一时段释放出来的系统称为蓄能系统。通过制冰方式，以相变潜热储存冷量，并在需要时融冰释放出冷量的空调系统称为冰蓄冷空调系统，简称冰蓄冷系统。



地源热泵——陆家嘴基金大厦



每年可节约标准煤 **350.1** 吨，
减少二氧化碳排放 **864.75** 吨

陆家嘴基金大厦建设采用地源热泵系统，地源热泵是利用了地球表面浅层地热资源作为冷热源，夏季蓄热，冬季蓄冷，属可再生能源。与常规燃气锅炉相比减少了污染物的排放。如夏季制冷运行天数为 120 天，冬季采暖运行天数为 60 天，则每年可节约 97.25 万度，如果以一度电消耗 360g 标准煤计算，那么每年可节约标准煤 350.1 吨，可减少二氧化碳排放量 864.75 吨。



统一开发建设和框架逆作施工——陆家嘴世纪金融广场



项目共减少约 **19,270** 吨二氧化碳



陆家嘴世纪金融广场在施工地下基坑时，采用了独特新颖的统一开发建设模式和框架逆作施工工艺：

统一开挖：将传统的分期分批开发建设的几个地块的地下室基坑整合成一个大的基坑，这样不但使地下空间利用率高、资源整合性强、造价经济、施工周期短、安全性高，而且由于减少了个大楼地块之间的围护结构，减少了围护灌注桩的钢筋混凝土量和围护止水帷幕水泥土量，经估算，可节省钢筋混凝土 18,000 吨和水泥土 15,200 吨，约合 1,008 吨钢材和 5,400 吨水泥；合计减少 5,890 吨二氧化碳排放。

框架逆作法：用永久性钢筋混凝土梁柱代替传统的临时性支撑，用一柱一桩的永久性工程桩代替传统的临时立柱桩，从而节约了大量的临时性支撑的梁柱，经估算，可节约支撑钢筋混

凝土 20,000 吨和立柱桩混凝土 13,000 吨，约合 3,770 吨钢材和 11,550 吨水泥，合计减少 13,380 吨二氧化碳排放。同时，框架逆作法还减少了爆破临时性钢筋混凝土支撑梁柱过程中产生的建筑废渣和爆破时的烟雾废气、噪声，减少爆破时交通管制和废气噪音扰民，以及清运废渣时的油耗和对交通的干扰。

定制服务

公司推出的楼宇定制服务将客户满足需求与环境贡献相结合，客户可以在建筑前期从楼宇的建筑整体、机电要求、面积要求等各方面提出要求与建议，在双方的沟通与洽谈中，寻求平衡，最终满足其个性化的需求。通过这种针对性的客户服务方式，大大降低了楼宇交付后不必要的装修和改造，提高了设施配置使用率，减少了资源的浪费。

低碳运营

在公司日常物业运营中，为了更有效地降低能耗，公司引入多项节能技术，并且定期更换公司内部陈旧设备，改善能源供应结构，同时加强公司运营管理，践行低碳环保理念。



案例

推广 LED 灯系统应用——陆家嘴世纪金融广场 (原浦东总部基地)



每年可节约 **95,960 元**，少排
放二氧化碳 **8.7 吨**

塘东总部基地地下室建筑面积约为 14 万平方米，共三层。为了更有效地节约能耗，公司在地下二层停车区域采用 LED 日光灯（20 瓦）代替 T5 日光灯，按每层 3,000 根 LED 日光灯，每天 8 小时使用时间计算，LED 日光灯比 T5 日光灯可节约 239 度电。若每度电按 1.1 元，每度电排放 1 千克二氧化碳计算，则每天可节约 262.9 元，少排放二氧化碳 239 千克，每年可节约 95,960 元，少排放二氧化碳 8.7 吨。

案例

辐射吊顶空调系统——星展银行大厦

辐射空调是一种主要利用辐射来传递热量和冷量的空调方式，通常把在总传热量中辐射传热比例大于 50% 的供暖 / 冷系统，称为辐射供暖 / 供冷系统。辐射供暖与传统供暖方式相比，供水温度低，能耗相应较少，且该系统可以使用热泵、太阳能、地热及低品位热能，可以进一步节能。采用辐射空调系统，室内空气的流动速度处于自然通风水平，因此能创造舒适度优于其他供暖和空调系统的绿色环境。

7.2 绿色环保运营

公司坚守秉承环保节能理念，全面推行办公自动化管理系统，倡导无纸化办公理念，纸张双面用，减少纸张浪费。卫生场所设立节水和节能标识，对办公室的节能灯随坏随换，复印机等设备做到定期维修保养。

2014 年 7 月，公司下属富都物业公司在渣打银行大厦开展了“为了地球，倡议把空调温度调至 26℃”的签名活动，积极响应国家“低碳生活，节能减排我先行”的号召和上海市人民政府颁布的“夏季使用空调最低设置 26℃”行政令，付诸于个人行动。



指标	单位	2012	2013	2014
办公用纸总量	公斤	1,765	2,006	2120
办公用电总量	度	——	1,177,276	783,229
办公用水总量	吨	——	10,430	6,918
电话会议次数	次	17	20	16
视频会议次数	次	17	20	16

案例 Case 烟雾空气净化器

公司非常注重室内空气质量。2009 年，公司总部开始大规模禁烟，在每个楼层安装烟雾空气净化器；2014 年，公司进一步强化室内空气净化化管理，统一安装空调新风系统。目前，公司已要求所有新建建筑安装 PM2.5 净化系统。



7.3 推广环保理念

公司志愿服务队开展了各种形式的志愿服务，向公众倡导绿色理念。2014 年 2 月，公司开展了“学雷锋在行动志愿服务在塘桥活动”。活动为热爱公益、热爱环保的白领青年通过“绿色置换”、“垃圾分类对对碰”、“禁烟签名”等形式，以实际行动践行环保理念，摒弃陋习。5 月，公司及园区企业的 30 余名白领志愿者，在中心广场举办了“爱心环保暖童心”公益活动，以制作手绘环保包的方式弘扬环保理念，倡导绿色低碳生活。

案例
Case

“塘桥公益先锋行”活动

2014 年 5 月 29 日，公司及园区企业的 30 余名白领志愿者，在陆家嘴软件园中心广场针对两万多名园区白领，开展爱心环保公益活动，弘扬环保理念，倡导绿色低碳生活。活动当天参与者可以购买空白环保包，利用举办方提供的手绘笔、绘画模板等工具进行自主设计，把原来单调的裸包变成“潮流必备单品”，身体力行践行环保理念。



案例
Case

“携手净化空气”植树节活动

2014 年 3 月 20 日，陆家嘴天津公司携手陆津物业公司、上海陆家嘴市政绿化公司、河滨花苑居委会及小区业主，在天津陆家嘴河滨花苑小区开展了以“净化空气、共许心愿”为主题的公益植树活动。这次活动中公司员工和小区业主积极参与，共同种下了一棵棵绿色生命，既美化了惠灵顿国际社区的环境，也加深了小区业主对陆家嘴开发公司的认可。



案例
Case

“文明用餐，光盘行动”活动

2014 年，公司在陆家嘴软件园区内开展了“光盘行动”宣传，倡导厉行节约，杜绝铺张浪费，传递“我光盘，我光荣”的理念。园区内各餐饮租户纷纷响应，踊跃参加，在各自餐厅的餐桌上摆放宣传台牌，向员工倡导养成珍惜粮食、杜绝浪费的生活习惯。



8. 社区与公益

作为陆家嘴区域的主要开发者，公司积极投身于社区服务和社区公益，秉持着“开发一个区域，繁荣一个社区”的理念，不仅在房产开发和园区运营项目中注重社区服务功能完善，并且在社区建设、教育、帮困等领域开展各类公益项目，倡导员工积极参与公益活动，诠释奉献、友爱、互助的志愿者精神，仅公司本部近 200 名员工当中，就有志愿者 90 多名，并且队伍在不断壮大。

8.1 社区配套服务

小陆家嘴配套设施增建

作为陆家嘴金融贸易区的核心，小陆家嘴这块面积不足 2 平方公里的地区，已经成为中国资本密集度最高的地区。然而随着区域的繁荣，商业设施和交通压力剧增，为此，公司通过因地制宜、充分挖潜，投资建设了滨江商业小亭、小陆家嘴商业配套设施、浦东公园管理用房改造等项目。此外，作为上海的标志性建筑之一的环球金融中心大厦，自身只有极少的商业配套设施。为此，公司开发 Z4-2 地块公共绿地的地下空间，形成一个面积约 4 万平方米的地下商业城，以提高这一区域的商业配套能力。



陆家嘴软件园配套设施建设

陆家嘴软件园是公司精心打造的现代产业园区，成功实现了园区 1 - 6 号楼老厂房的升级利用，陆续投资新建 7 - 12 号楼，已成为“上海市级软件产业基地”、“上海市信息服务产业基地”、“上海市品牌园区”。公司从楼宇建设、服务配套、环境改善、公共服务等方面着手，投资数千万元建设了园区中央绿地、休闲广场、步行桥等公共设施，进一步完善了银行、餐饮等各种配套服务，投入配套服务的面积超过 6000 平米，全面提升园区运营水平。园区配套设施齐全，配有餐饮、健身活动场所、休闲生活等设施，为客户提供了优美整洁的办公和生活环境。

餐饮：园区内现有三家大型员工餐厅与 20 余家特色餐厅，提供早中晚三个时间段的餐饮服务；此外，公司还无偿提供早餐角场所，为园区内员工提供方便。

医疗：雷允上药房、卫生服务站提供基础医疗服务；

运动：园区内设有瑜伽房、健身操房、射箭馆、乒乓球、羽毛球、篮球等多类运动场地；

便利：园区内现有三家银行营业厅与一个银行 ATM 中心、4 家便利店、3 家咖啡馆、1 台图书机以及多功能会议中心与培训中心。



8.2 公益事业

促进社区发展

公司积极参与社区建设、义务献血、志愿者等活动，切实履行企业的社会责任，创建和谐社区。在公司办公地塘桥社区，公司本部现有 90 名志愿者，开展了一系列社区共建活动，获得较好的社会影响。2014 年，公司志愿者服务队与塘桥街道在软件园分别举办了主题为“志愿服务在塘桥”、“爱心环保暖童心”、“爱心相片”公益派送等多场有规模、有反响的志愿服务活动，促进当地社区健康发展。

关怀孤老，举办“温暖老人心”系列活动

2014 年 3 月 5 日，公司党办、机关工会、团委共同举办了“走出养老院、看建设成果，牵手夕阳红、温暖老人心”学雷锋志愿服务活动。公司组织金杨社区街道锦杨敬老院部分老人参观游览了滨江大道和陆家嘴中心绿地。富都物业组织志愿者走进塘桥等社区空巢老人家里，帮助老人打扫卫生，检查关键设备，排查隐患，帮其整修，切实帮助老人们解决实际困难。

关爱孩童，开展“心手相牵，快乐成长”活动

2014 年 8 月，公司志愿者队伍通过潍坊社区街道“爱心暑托班”平台，为社区孩子举办 DIY 蛋糕活动。公司自有酒店的餐饮部行政总厨现场亲自演示制作水果奶油蛋糕的过程，志愿者们也非常热心的手把手教小朋友裱花、装饰，给在暑假班的孩子们带来了味蕾的美妙和学习的欢乐。



“2014 年社区志愿者服务万名白领”活动

公司联合塘桥街道、市质量协会、仁济东院、北京银行浦东支行等 13 家单位的志愿者于 2 月 25 日中午在陆家嘴软件园举办了“学雷锋在行动志愿服务在塘桥——2014 年社区志愿者服务万名白领活动”。旨在为陆家嘴软件园园区白领提供医药保健、亚健康咨询、均衡营养饮食、食品安全检测及金融安全防范等服务，并帮助热爱环保的白领青年开展各类环保活动，宣传环保理念。

支持教育事业

多年来，公司坚持向浦东新区三林镇寿春民工子弟小学履行捐助义务。在 2014 年六一儿童节前夕，公司向学校捐助了一批功能完好的二手台式电脑及配套学习物资。9 月 12 日，在庆祝第 30 届教师节之际，股份公司董事长带领党办、团委同志前往寿春小学慰问师生，为本年度优秀学生颁发奖学金。



9 未来展望

 发展领域创新	“跨界”经营，逐步改变目前一业为主的现状，优化公司产业布局，使传统商业地产的边界逐步延伸，逐步实现投资产业适度多元化，打造以商业地产为基础，商业零售及金融投资领域并进的核心业务格局。 - 继续立足上海、聚焦浦东，在前滩、临港、迪斯尼等未来浦东发展的核心区域，寻找新的发展机会。 - 把握中国自由贸易区从上海扩展到津、粤、闽的机会，利用公司业已在天津打响的品牌效应，扩大发展领域。
 管理制度创新	- 继续推进管理精细化、制度化、规范化以质量、环境和职业健康安全三贯标为基础，全面推行企业标准化体系建设，强化过程控制，确保 2015 年 6 月底前顺利通过三贯标的第三方认证工作。 - 继续推进市场化的人力资源管理改革，实现人力资源管理持续优化，确保人力资源管理系统 6 月底前正式上线。
 员工发展	- 打通员工职业生涯的网状发展通道，培养复合型人才，将员工个人成长与企业的稳健发展有机结合，营造学习型企业氛围。 - 继续与专业培训机构合作，精选课程和师资，为员工提供针对性的专业知识和管理技能培训。 - 加强核心团队的管理，倡导干部“能上能下”“人岗相适”“薪随岗走”理念，促进中高级管理人员不断提高自身综合能力与岗位匹配度。
 绿色建筑	- 对现有建筑进行盘查，在楼宇二次装修时引入绿色装修标准，实施“一楼一策”装修改建计划。 - 对未来的新建建筑，逐步开展中国绿色建筑二星级认证，并考虑安排对新建楼宇开展 LEED 认证。 - 在楼宇运营管理中推行各类环保措施。
 社区与公益	- 努力为社会创造和提供更多就业机会。 - 发挥优势支持社区发展，热心公益事业。

10 2014年度社会责任关键绩效表

经济绩效指标（合并）				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
营业收入	亿元	34.92	45.10	51.17
总资产	亿元	303.10（已重述）	374.37（已重述）	456.21
净资产	亿元	127.21	140.85	152.44
利润总额	亿元	14.29	20.15	22.44
支付的各项税费	亿元	11.91	12.89	13.18
每股收益	元 / 股	0.5413	0.7583	0.8575
每股社会贡献值	元	1.60	1.91	2.15
从政府得到的补贴	万元	734.78	683.50	1362.59
员工薪酬福利费用	万元	26458.00	26404.25	26817.45
劳工实践和体面工作				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
员工数	人	173	172	175
新进员工总数	人	12	24	20
高级管理人员（男 / 女）	人	7/1	6/1	6/3
少数民族员工总数	人	2	2	3
按员工年龄划分				
50 岁以上	人	49	48	36
30-50 岁	人	99	96	108
30 岁以下	人	25	28	31
按员工学历划分				
硕士及以上	人	41	35	36
大学	人	89	87	88
大专及以下	人	43	50	51

按重要运营地划分				
员工总数（合并）	人	2053	2794	3524
其中：上海	人	2019	2760	3486
天津	人	34	34	38

员工权益				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
受集体协商协议保障的员工覆盖比例	%	100	100	100
参与集体协商的员工比例	%	100	100	100
劳工歧视事件总数	件	0	0	0
实际使用产假人数	人	1	5	2
休完产假回到工作岗位的女员工比例	%	100	80	100
休完产假回到保留工作岗位的女员工比例	%	100	80	100
员工休假率	%	100	100	100

培训及职业发展(本部)				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
员工培训人次	人次	227	428	424
员工培训覆盖率	%	100	100	100
接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	%	100	100	100
全体员工每年人均受训时间	小时	12	12	18
普通员工人均培训时长	小时	12	12	20
中层员工人均培训时长	小时	12	12	18
管理层员工人均培训时长	小时	12	12	16
员工培训支出	万元	38.99	67.10	82.07

产品与客户指标				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
主要在营面积	万平方米	119	125	177
客户服务热线受理数量	个	216	600	681
合格供应商数量	个	240	231	214

环境绩效指标				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
新建项目环评通过率	%	100	100	100
办公用纸总量	公斤	1,765	2,006	2,120
办公用水量	吨	—	10,430	6,918
用电量	度	—	1,177,276	783,229
电话会议次数	次	17	20	16
视频会议次数	次	17	20	16

健康与安全指标（合并）				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
安全督查次数	次	—	84	161
应急演练活动	次	—	11	12
制定、修订安全管理制度	项	1	0	4
重大安全事故	次	0	0	0
因事故死亡员工	人	0	0	0
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工职业病发病率	%	0	0	0

风险与合规管理				
指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
识别一般风险缺陷数量	个	47	13	9

■ 11. 附录

2014 年度荣誉



时间	荣誉
1 月	上海市科学技术一等奖
3 月	2013 年度中国责任品牌地产
4 月	全国工人先锋号
4 月	上海市慈善基金会成立 20 周年贡献奖
6 月	纽约大学项目获 2014 年上海市“白玉兰”优质工程奖
8 月	上海新国际博览中心获 2013-2014 中国标志性场馆
8 月	2014 中国房地产企业持有物业营业收入榜前十。
8 月	2014 中国房地产持有物业营业规模榜第 24 位。
11 月	2014 年度上海市物业管理优秀项目
2015 年 1 月	2014 年上海市第三产业贡献税收排名第 54 位。
2015 年 2 月	最受投资者尊重的百强上市公司

上海证券交易所披露建议索引表

说明：依据《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》

披露建议	章节索引
第一条	社会责任管理
第二条	领导致辞 社会责任管理 经济责任 员工发展 环境责任 社区与公益 产品与服务
第三条	已达到要求
第四条	经济责任
第五条：第（一）点	产品与服务 员工发展 社区与公益
第五条：第（二）点	环境责任
第五条：第（三）点	经济责任 产品与服务 员工发展
第六条	已达到要求
第七条	已达到要求

《可持续发展报告指南》（GRI4）索引表

说明：

- 1、索引表选用全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI 4）的核心方案。
- 2、索引表就 G4 报告指南框架与指标同公司的相关性，以及披露情况进行索引，并未涉及绩效指标的信息披露强度。

《可持续发展报告指南》索引		报告中披露情况	
编号	内容	相关性	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。	高	领导致辞
G4-2	对主要影响、风险及机遇的描述	高	公司概况
机构概况			
G4-3	机构名称	高	公司概况
G4-4	主要品牌、产品或服务	高	公司概况、产品与服务
G4-5	机构总部的位置	高	公司概况
G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	高	公司概况
G4-7	所有权的性质及法律形式	高	公司概况
G4-8	机构所服务的市场	高	公司概况
G4-9	报告机构的规模	高	公司概况
G4-10	a. 按雇佣合同和性别划分的员工总人数	高	员工发展
	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）		
G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	高	员工发展
G4-12	描述机构的供应链情况	高	产品及服务
G4-13	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	高	公司概况
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	高	公司概况
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	高	-
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	中	-

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。	高	公司概况、经济责任
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”。	高	社会责任管理
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。	高	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	高	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	中	社会责任管理
G4-22	说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因	低	—
G4-23	说明范围、指标方面边界与此前报告期间的重大变动	低	报告编辑说明
利益相关方参与			
G4-24	机构的利益相关方群体列表	高	社会责任管理
G4-25	就参与的利益相关方，说明识别和选择他们的根据	高	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为编制报告而进行	高	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	高	社会责任管理
报告概况			
G4-28	所提供信息的报告期	高	报告编辑说明
G4-29	上一份报告的日期	高	报告编辑说明
G4-30	报告周期	高	报告编辑说明
G4-31	查询报告或报告内容的联系人	高	报告编辑说明
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。	中	报告编辑说明、标准索引表
G4-33	a. 机构为报告寻求外部审验的政策和目前的做法。 b. 如未在可持续发展报告附带的审验报告中列出，则需说明已提供的任何外部审验的范围及根据。 c. 说明报告机构与验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审验。	低	—
治理			
G4-34 至 G4-55	公司治理	高	公司概况

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。	高 社会责任管理
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。	高 公司概况
G4-58	举报不道德或非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。	高 公司概况
商业伦理与诚信		
经济绩效		
G4-DMA		高 公司概况
G4-EC1	机构产生及分配的直接经济价值	高 经济责任
G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	中 环境责任
G4-EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	低 -
G4-EC4	政府给予的重大财政补贴	低 关键绩效表
市场表现		
G4-DMA		高 员工发展
G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	低 员工发展
G4-EC6	机构在重要运营地点聘用当地高层管理人员的比例。	低 -
间接经济影响		
G4-DMA		高 经济责任、社区与公益
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务及其影响	高 经济责任、社区与公益
G4-EC8	重大间接经济影响，包括影响的程度	高 经济责任
采购行为		
G4-DMA		高 供应商管理
G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购花费的比例	低 -
环境绩效指标		
物料		
G4-DMA		高 环境责任
G4-EN1	所用物料的重量或体积	高 -
G4-EN2	采用经循环再造的物料的百分比	高 -
能源		
G4-DMA		高 环境责任
G4-EN3	机构内的能源消耗量	高 环境责任
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	高 环境责任
G4-EN5	能源强度	高 环境责任
G4-EN6	减少的能源消耗量	高 环境责任
G4-EN7	产品和服务能源需求的减少	高 环境责任

水			
G4-DMA		高	环境责任
G4-EN8	按源头说明总耗水量	高	环境责任
G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	中	—
G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	高	—
生物多样性			
G4-DMA		不涉及	—
G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点。	不涉及	—
G4-EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响	不涉及	—
G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	不涉及	—
G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种数量	不涉及	—
废气排放			
G4-DMA		高	环境责任
G4-EN15	直接温室气体排放量（范围一）	高	环境责任
G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范围二）	高	环境责任
G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范围三）	中	环境责任
G4-EN18	温室气体排放强度	中	环境责任
G4-EN19	减少的温室气体排放量	中	环境责任
G4-EN20	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	低	—
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	低	—
污水和废弃物			
G4-DMA			
G4-EN22	按水质及排放目的地说明污水排放总量	高	—
G4-EN23	按类别及处理方法说明废弃物总重量	高	—
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量	不涉及	—
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运出境外的废弃物中有有害废弃物的百分比	不涉及	—
G4-EN26	受机构污水及其他径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	不涉及	—
产品和服务			
G4-DMA		高	产品与服务
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	高	环境责任
G4-EN28	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不涉及	—

合规		
G4-DMA		高 公司概况
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	高 未受到处罚
交通运输		
G4-DMA		低 -
G4-EN30	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响	低 -
整体情况		
G4-DMA		高 -
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	高 -
供应商环境评估		
G4-DMA		中 供应商管理
G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	中 供应商管理
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	低 -
环境问题申诉机制		
G4-DMA		低 -
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	低 -
社会绩效指标：劳工实践和体面工作		
雇佣		
G4-DMA		高 员工发展
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	高 员工发展、关键绩效表
G4-LA2	按主要业务地区划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	高 员工发展
G4-LA3	按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比率	高 关键绩效表
劳资关系		
G4-DMA		中 -
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	中 -
职业健康与安全		
G4-DMA		高 员工发展、产品与服务
G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占的百分比	低 -
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	高 关键绩效表
G4-LA7	面临职业病易发或高风险的工人	高 关键绩效表
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全主题	高 员工发展

培训与教育			
G4-DMA		高	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	高	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	高	员工发展
G4-LA11	按性别划分, 接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	中	关键绩效表
多元化与机会平等			
G4-DMA		高	关键绩效表
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	高	关键绩效表
男女同酬			
G4-DMA		中	员工发展
G4-LA13	按员工类别和主要运营地区划分, 男女基本薪金和报酬比率	中	员工发展
供应商劳工实践评估			
G4-DMA		中	经济责任
G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商的比例	中	-
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	中	经济责任
劳工问题申诉机制			
G4-DMA		低	-
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	低	-
社会绩效指标: 人权			
投资			
G4-DMA		低	-
G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	不涉及	-
G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序, 员工接受培训的总小时数, 以及受培训员工的百分比	不涉及	-
非歧视			
G4-DMA			
G4-HR3	歧视个案的总数, 以及机构采取的纠正行动	低	员工发展
结社自由与集体谈判			
G4-DMA		不涉及	-
G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商, 以及保障这些权利的行动	低	-
童工			
G4-DMA		低	-
G4-HR5	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商, 以及有助于有效杜绝童工的措施。	不涉及	-
强迫与强制劳动			
G4-DMA		低	-
G4-HR6	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和主要供应商, 以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	低	-

安保措施			
G4-DMA		不涉及	—
G4-HR7	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	不涉及	—
原住民权利			
G4-DMA		低	—
G4-HR8	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	低	—
评估			
G4-DMA		不涉及	—
G4-HR9	接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	不涉及	不涉及人权问题
供应商人权评估			
G4-DMA		低	—
G4-HR10	使用人权标准筛选的新供应商的比例	低	—
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	低	—
人权问题申诉机制			
G4-DMA		低	—
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	低	—
社会绩效指标：社会			
当地社区			
G4-DMA		高	社区与公益
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	高	经济责任、社区与公益
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	高	经济责任、社区与公益
反腐败			
G4-DMA		高	公司概况
G4-SO3	已评估腐败风险并发现重大风险之运营点的总数及百分比	高	公司概况
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	高	公司概况
G4-SO5	针对腐败个案所采取的行动	高	公司概况
公共政策			
G4-DMA		低	—
G4-SO6	按国家和接受者 / 受益者说明，政治性捐献的总值	低	—
反竞争行为			
G4-DMA		低	—
G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	低	—

合规		
G4-DMA		高 -
G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额, 以及所受非经济处罚的次数	高 2014 年公司未发生因违反法律法规被处重大罚款事件
供应商社会影响评估		
G4-DMA		低 -
G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	低 -
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	低 -
社会影响问题申诉机制		
G4-DMA		低 -
G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	低 -
社会绩效指标: 产品责任		
客户健康与安全		
G4-DMA		高 产品与服务
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	高 产品与服务
G4-PR2	按后果类别说明, 违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	高 产品与服务
产品及服务标识		
G4-DMA		高 产品与服务
G4-PR3	程序要求的产品及服务信息种类, 以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	高 经济责任、产品与服务
G4-PR4	按后果类别说明, 违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	低 -
G4-PR5	客户满意度调查的结果	高 客户服务
市场推广		
G4-DMA		高 经济责任
G4-PR6	市场禁售或有争议的产品	低 -
G4-PR7	按后果类别说明, 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。	低 -
客户隐私权		
G4-DMA		高 客户服务
G4-PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	高 客户服务
合规		
G4-DMA		高 -
G4-PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规, 说明相关重大罚款的总金额	低 -



电话: 8621-3384 8788

传真: 8621-3384 8818

上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

SHANGHAI LUJIAZUI FINANCE & TRADE ZONE DEVELOPMENT CO.,LTD.



陆家嘴地产
LUJIAZUI PROPERTIES