

2015

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



陆家嘴地产
LUJIAZUI PROPERTIES

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.

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”）2015年度社会责任报告，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2015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：2015年1月1日至2015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《2015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 8621-3384 8801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 物业概览
- 5.2 优质建筑
- 5.3 客户服务
- 5.4 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

- 2015年度荣誉
- 上海证券交易所披露建议索引表

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

10.2015年度社会责任 关键绩效表

1 领导致词

今年是陆家嘴股份公司公开发布社会责任报告的第二年。去年，我们披露了第一份社会责任报告，向社会展示了自身作为“企业公民”的责任，并且有幸获评“首届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会2015年度合作共赢奖”，社会责任发展指数位列上海上市公司前十。这是对我们的肯定，也是对我们的激励。公司将以更高标准要求自己，持续建设、完善履行企业社会责任长效机制，自觉将可持续发展战略贯彻到公司的每一个运营环节。

2015年，是“十二五”规划的收官之年，是公司全力推行改革，积极实践主业新一轮转型的跨越之年。一年来，公司业务规模增长稳健，经营业绩持续向好，业务转型成效初显，资产质量不断提升，实现净利润超过19亿，较2014年度增长18.64%，圆满完成了“终点即起点”的持续发展目标。在内部治理方面，公司切实践行年度目标任务，梳理、整合各项标准与制度，按期取得质量、环境、职业健康安全管理体系认证证书，圆满实现了“整合型”贯标，同时成功获得了2013-2014年上海市文明单位称号。

展望2016年，陆家嘴股份公司将围绕“十三五”发展蓝图，坚持“稳健经营、持续发展”理念，始终贯彻“适应新常态、树立新目标、拓展新领域、谋求新发展”的要求，积极构建适度多元化的发展格局，推进公司转型升级，实现经营业绩提升和社会责任承担双轨并行。

我们将一如既往，积极践行责任、真诚服务客户、携手合作伙伴和全体员工共同发展。我们深信，企业的价值体现在利润上，更体现在责任上。我们将坚守责任、彰显价值，以最大地努力回报股东、回馈社会！

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2015年末,公司拥有在营物业面积约 183 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。

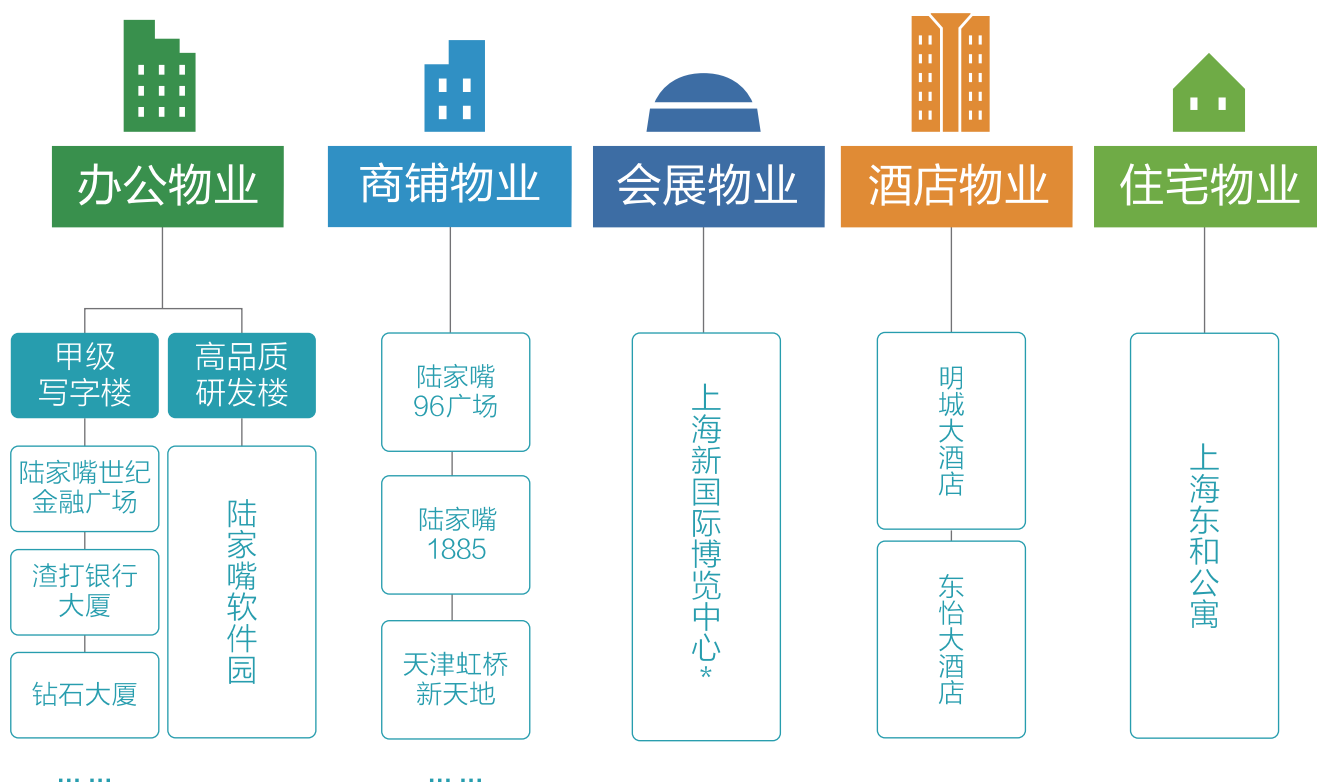


公司名称 上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

- 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 524 亿元人民币(截止至 2015 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

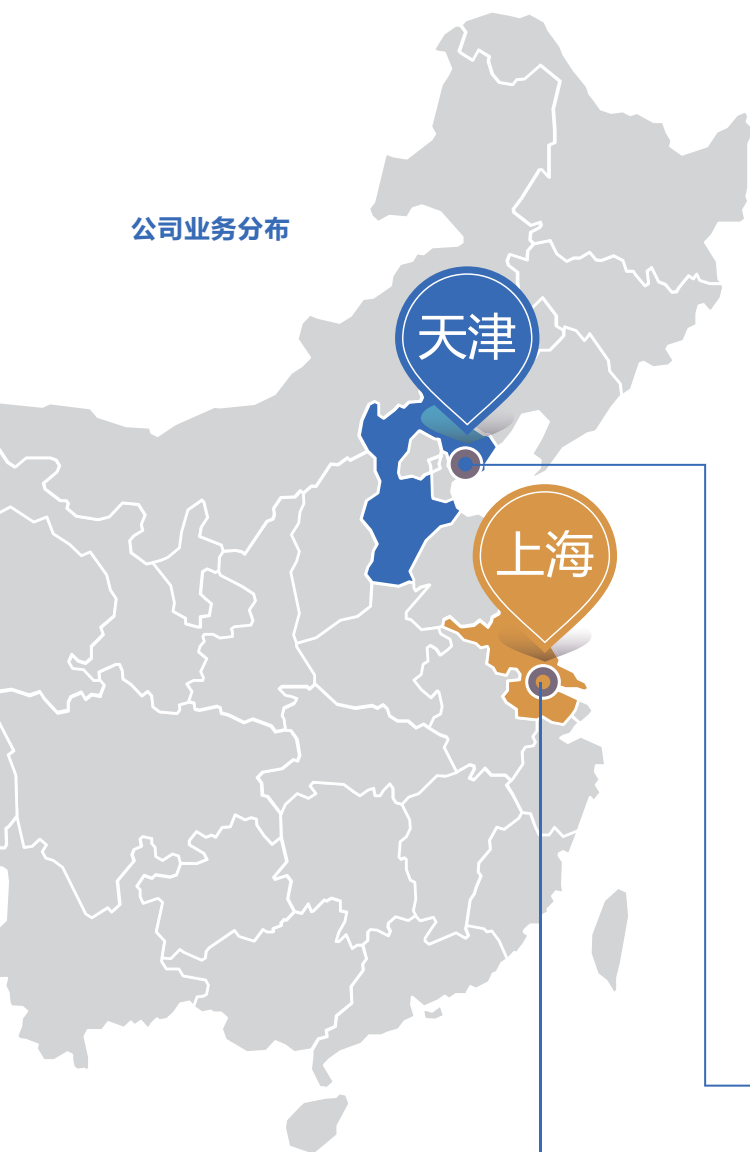
陆家嘴股份公司

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。

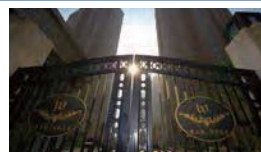
公司业务分布



陆家嘴股份公司关键数字

项目名称	2015 年
员工总数	3828 人
长期在营物业面积	约 183 万平方米
在建楼宇面积	约 262 万平方米
营业收入	约 56.31 亿元
其中：房产销售收入	约 21.93 亿元
房地产租赁收入	约 21.05 亿元
总资产	524.49 亿元
总市值：	达 816 亿元人民币
陆家嘴 /600663	约 681 亿元人民币
陆家 B 股 /900932	约 21 亿美元

注：截止 2015 年 12 月 31 日



天津惠灵顿国际社区（部分建成）



天津陆家嘴金融广场（在建）



东方汇(世纪大都会)



陆家嘴世纪金融广场



星展银行大厦



新国际博览中心



陆家嘴金色阳光



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。



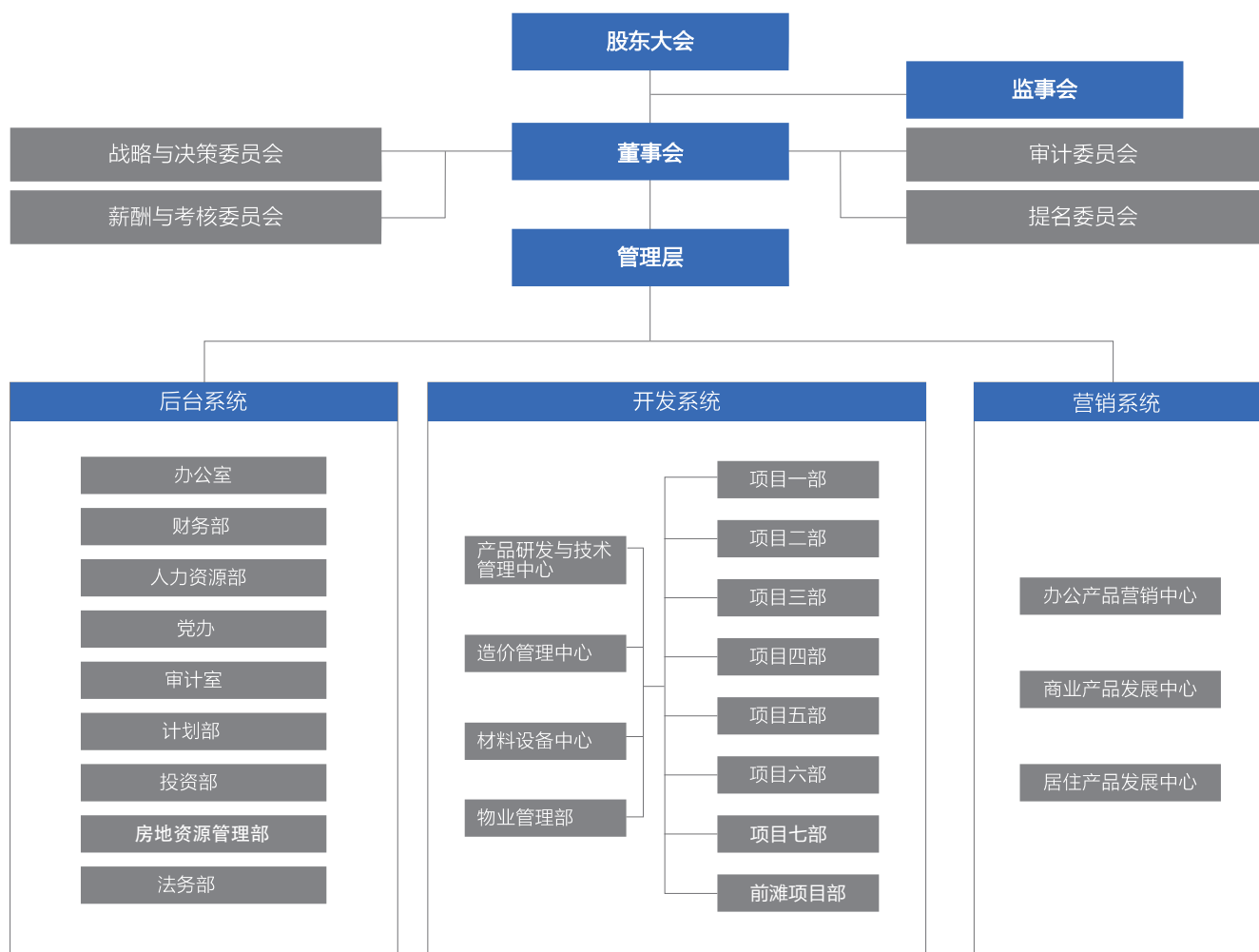
公司主要投资企业

上海陆家嘴城建开发有限责任公司	上海陆家嘴资产管理有限公司	东顺（香港）投资有限公司
上海陆家嘴开发大厦有限公司	上海陆家嘴展览发展有限公司	上海商骋商业经营管理有限公司
上海陆家嘴金融贸易区联合发展有限公司	上海陆家嘴物业管理有限公司	上海前滩实业发展有限公司
上海明城酒店管理有限公司	上海宝山陆家嘴物业管理有限公司	上海联浦资产管理有限公司
上海陆家嘴房产开发有限公司	上海陆家嘴东怡酒店管理有限公司	上海佳三资产管理有限公司
上海前绣实业有限公司	上海陆家嘴浦江置业有限公司	上海佳卫实业投资有限公司
天津陆津商业经营管理有限公司	上海浦东陆家嘴置业发展有限公司	上海佳纪实业投资有限公司
上海浦东陆家嘴软件产业发展有限公司	上海佳二实业投资有限公司	上海佳章实业投资有限公司
上海九六广场商业经营管理有限公司	上海佳质资产管理有限公司	上海佳项实业投资有限公司
天津陆津房地产开发有限公司	上海佳仁资产管理有限公司	上海智依投资有限公司
天津陆津物业管理有限公司	上海佳裕实业投资有限公司	上海纯景实业投资有限公司
上海陆家嘴商务广场有限公司	上海陆家嘴商业经营管理有限公司	上海佳湾实业投资有限公司
上海东恒商务咨询有限公司	上海陆家嘴金地停车场建设管理有限公司	上海智俩投资有限公司

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 9 名董事，其中独立董事 4 名，2015 年，公司召开董事会会议 5 次，其中现场会议 4 次，通讯方式召开会议 1 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，陆家嘴股份公司仍将站在市场化发展的前列。

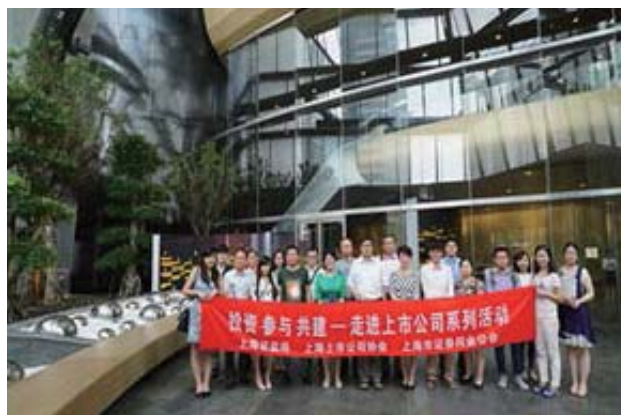
公司建立一系列完善的制度确保股东及相关方的利益，包括《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《内幕信息知情人登记管理制度》、《提名委员会实施细则》、《战略决策委员会实施细则》、《薪酬与考核委员会实施细则》、《审计委员会实施细则》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作制度》、《募集资金管理制度》、《信息披露管理制度》、《投资者关系管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《银行间债券市场信息披露事务管理制度》等内部规章和制度，细化管理，保护公司投资人的权益，完善公司治理结构。

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，2015年，公司共接待40批次、89人次投资者拜访；接听并回复投资人专线电话43个；在上证e互动平台接听并回复21个咨询提问，回复率为100%。

继公司A股入选上证180优选、沪深300优选、治理指数、国企改革指数、沪自贸区指数样本股后，公司B股在今年11月，被国际市场著名的MSCI中国指数纳为样本股。2015年度，公司先后获评“2014最受投资者尊重的百强上市公司”、“2015最受投资者尊重的百强上市公司”、“2014中国金牛上市公司百强”，先后荣获“中国房地产价值榜TOP20”、“首届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会2015年度杰出企业合作共赢奖”。

“投资 参与 共建—投资者走进陆家嘴”活动

2015年6月，为使投资者更直观了解陆家嘴的基本情况和未来投资价值，搭建投资者与公司管理层直接对话的平台，公司与上海证监局、上海上市公司协会和上海证券同业公会共同组织了“投资 参与 共建—投资者走进陆家嘴”活动。此次活动中，公司董事会秘书向投资者详细介绍了公司的经营情况、未来的发展方向以及投资者回报的具体措施，解答了投资者对于公司经营上的相关疑问，并带领投资者参观了公司的一些物业以及由公司参与投资的在建项目——上海中心大厦。



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

公司坚持公平经营实务，为保持我们以公平交易和廉洁诚实而赢得的良好的企业声誉，公司一直奉行严格的操守准则，强化领导干部廉洁自律意识，正确对待和行使手中的权力，切实保障职工群众合法权益。

公司党委成员均签订《2015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，明确各人工作任务的内容、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。

2015 年领导廉洁自律情况公开统计	
上交实物（件）	347
上交礼金（元）	10,000
有价礼券或购物卡折合人民币（元）	94,531



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	公开招标投标会议、战略合作谈判、交流互访等

3.3 实质性议题分析

公司在分析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

2015年，是“十二五”规划的收官之年和谋划“十三五”蓝图的重要之年，是上海自贸区扩容到陆家嘴金融贸易区的开局之年，是全面深化国资国企改革的关键之年，更是公司全力推行改革，积极实践主业新一轮转型的跨越之年。公司紧密围绕年度目标任务，在“闯”字上下功夫，在“破”字上做文章，强主业，调结构、促转型，圆满完成了“终点即起点”的持续发展目标，向董事会、广大股东提交了一份满意的年终“成绩单”。

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、经济功能再造等效用，在短短十数年内成功塑造了中国唯一的国家级金融贸易区形态。

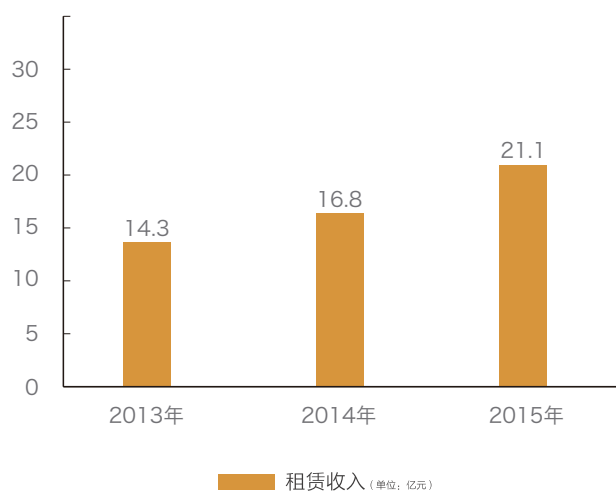
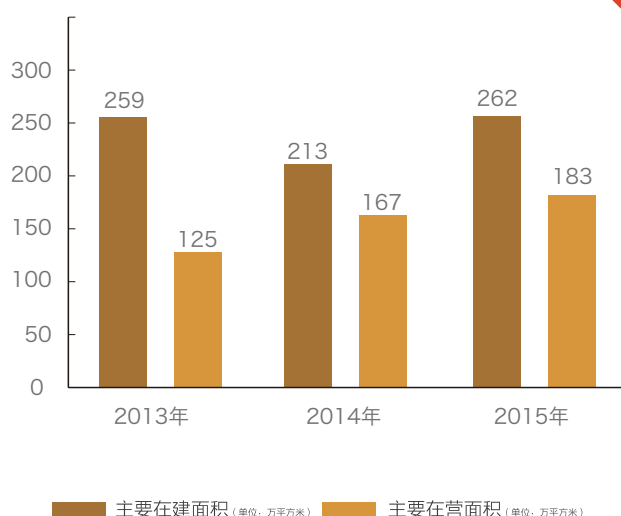
2004年，公司确立主营业务向土地开发与商业地产项目建设并重的战略格局转型，并逐步增加公司长期持有的优质商业地产资产比重，经过十年转型，目前公司运营着大量优质的办公和商业建筑，来自租赁和物业服务的收入占到一半以上。

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建设，始终保持着稳健增长。截至2015年末，公司总资产达到524.49亿元，营业收入56.31亿元，净利润19亿元。



公司主要自营物业面积快速增长



注：2015年公司各项营业收入达56.31亿元，其中，房产销售约为21.93亿元；动迁房转让约为0.88亿元；房地产租赁约为21.05亿元；酒店业务约为1.21亿元；物业管理约为8.63亿元；其他业务约为2.62亿元。全年共实现利润总额约27.75亿元，归属于上市公司股东的净利润19亿元。

【商业运营模式创新研究】

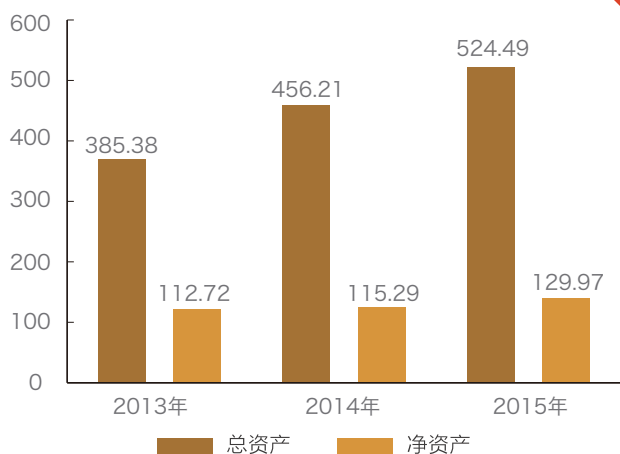
在传统实体商业模式受到同质化竞争和互联网商业模式极大冲击的大背景下，公司于2015年完成了专业化的商业运营团队组建。公司抓紧研究探索并实践新的商业运营模式，进行该模式下的IT规划，助推创新模式的可实施性。一方面，围绕建成物业营运，以预算执行与稳定运维为重点，全力做好运营管理工作，通过完善在营商业项目的经营环境和品质，来稳固与提升商业项目的价值。另一方面，围绕新项目的开发建设，积极推进项目策划及商业定位研究工作，参与项目设计与建设全过程，及时提供营销建议，并同步开展新项目的招商与前期推广等工作，为项目开业做好铺垫。



公允价值增长

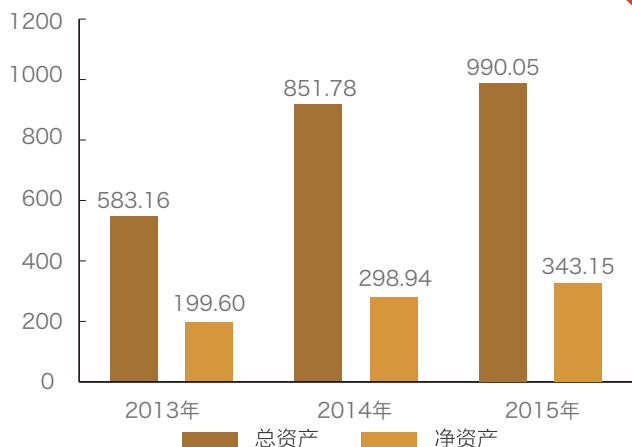
由于公司在上海核心金融区持有大量投资性房产，为在不改变会计政策的情况下向投资者揭示其真实价值，自2013年起公司开始披露“特殊目的财务报表”，对投资性房产的当期公允价值进行披露，从而让投资者了解公司资产的真实价值。

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)

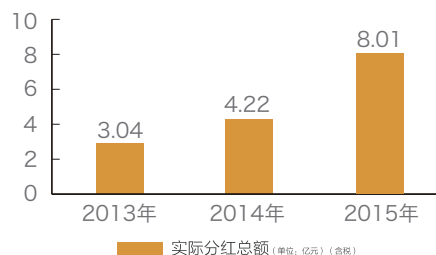
公司公允价值 (单位: 亿元)



(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

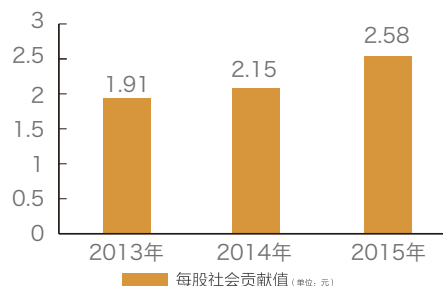
公司一直秉承效益优先和股东利益最大化的宗旨，注重对广大股东的良好投资回报。自2002年来，公司坚持每年现金分红，总额超过32亿元，占股本的174.07%。2014年，公司根据《上市公司现金分红指引》，进行公司章程修改，颁布了《2014-2016年度股东回报规划》进一步健全分红机制，在实施现金分红不影响公司的正常经营和长远发展的前提下，公司连续三年以现金方式累计分配的利润不少于三年内实现的累计可分配利润的30%。2015年，公司向股东派发2014年度分红，总额为8.01亿元，占2014年度归属于母公司净利润的50.01%，位列沪深房地产上市企业前茅。



每股社会贡献值

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。

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：



4.2 区域发展

提升区域竞争力

陆家嘴是上海国际金融中心建设的主战场和核心承载区，根据上海“创新驱动、转型发展”要求，公司紧紧抓住自贸区和国际金融中心联动建设的重大历史性机遇，服务上海国际金融中心建设国家战略，以打造新兴金融业态集聚平台为目标，将互联网金融基地引入陆家嘴世纪金融广场。公司充分、精准研判市场需求推进精准招商，实现租赁物业的高速、高质量去化，成功引进通联支付、东北证券、东吴证券、金策视野等金融客户入驻，在在物业里形成了新兴金融机构集聚的氛围，努力把陆家嘴区域持续打造成世界一流金融集聚区。



加快新兴区域投资力度和发展速度

在前滩地区，由公司主导开发的前滩中心，业态多元、功能复合，是公司实施强投资战略，努力做强、做精“陆家嘴地产”品牌的重要内容。公司加快推进“前滩中心”项目建设，全力攻坚，实现了部分项目工程建设的全面实质性推进。公司的控股子公司上海前滩实业发展有限公司和太古地产中国控股有限公司于2015年7月31日就拟合作开发前滩 25-01 地块商业项目签订《合作框架协议》。根据上述《合作框架协议》的约定，前滩实业拟成立项目公司，项目公司将持有 25-01 地块，并开发前滩中心综合体项目购物中心；待若干先决条件达成后，太古地产中国拟成为上述项目公司 50%股权的股东，双方通过项目公司合作开发 25-01 地块上的项目。



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的条件时，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、以及长期运行效率较高的中高端品牌，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，整个采购流程全部登陆OA系统，可以在查询到包括价格在内的供应商所有信息，公司定期发布的供应商考察报告。

2015年供应商管理概览

- 完成2015年度合格供应商满意度评价及信息更新工作。
- 完成四次合格供应商库的更新工作，为项目部顺利开展项目建设创造了条件。
- 组织考察了新进合格供应商，涉及装饰工程、泛光照明、消防安装、工程监理、弱电、绿化等多个专业，共计考察16次。
- 新增合格供应商数量16个，撤销合格供应商4个，暂停合格供应商资格1个。
- 迄今为止，共与17家公司签订战略供应商合作协议。

2015 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	16
景观设计类	8
民防设计类	4
勘察设计类	8
测绘类	3
可行性研究类	3
招标代理类	7
造价投资类	9
项目管理类	11
施工监理类	11
建筑设计顾问类	22
室内设计顾问类	10
幕墙顾问类	9
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	7
装饰工程类	17
幕墙工程类	14
消防工程类	11
配电安装工程类	10
园林绿化工程类	6
泛光照明工程类	10
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	6

规范总包及专业分包单位 关于交通设施及标识的施工安装

交通设施及标识工程一般情况下都在工程竣工后进行，由于行业对区域内交通标识工程施工安装单位资质及安全生产许可证无强制性规定，导致部分施工单位不遵守有关施工规范，对工程施工安全管理疏于防范，存在明显的安全隐患，尤其是进行高空标识牌的施工时。公司对此现象引起了关注，并于2015年对《项目建设管理程序》中有关交通设施及标识工程实施的管理要求进行了专门的研究并修订。将涉及交通设施工程专业纳入总包招标的范围并由总包负责实施，如需作为专业分包实施的必须满足建设工程施工管理相关规范，从而避免生产安全中的隐患和社会矛盾的发生。



园区服务

陆家嘴软件园区交通便捷、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”期间的继续实施，帮助园区符合条件的3家企业落实做大做强的补贴政策，补贴金额共计154.4万元；帮助园区企业推荐创业板上市，协助其申报上市公司政府补贴资金，并且邀请了陆家嘴管委会、浦东新区商务委等相关部门不定时组织政策培训讲座，帮助入园企业解答发展中遇到的问题并提供对应服务。

同时，公司积极发挥社区联动，推进与塘桥街道的合作，配合塘桥就业服务协会，帮助解决待业人员的就业，全年共在园区开展了3次招聘活动，为园区用人单位提供人员信息，园区共有8家企业参加，提供了上百个岗位，其中恒生聚源、金银猫、银雁、索迪斯、西科姆、星巴克等参加了招聘活动。



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 物业概览

办公物业

	项目名称	总建筑面积(M ²)	拟/竣工年代
主要在营甲级写字楼	渣打银行大厦	48,056	2007
	星展银行大厦	68,139	2009
	钻石大厦	48,438	2009
	陆家嘴商务广场	98,532	2000
	陆家嘴金融信息楼（大华银行总部大楼）	9,080	2010
	陆家嘴基金大厦	42,325	2011
	陆家嘴投资大厦	43,490	2011
	陆家嘴金融服务广场（软件园11号楼）	89,659	2012
	陆家嘴世纪金融广场	451,852	2014
主要在营高品质研发楼	上海纽约大学大厦	58,542	2014
	东方汇（世纪大都会）	192,816	2015
	软件园1号楼	14,317	1994
	软件园2号楼	23,783	1994
	软件园4号楼	10,194	1996
	软件园5号楼	1,393	1996
	软件园7号楼	17,810	2007
	软件园8号楼	32,664	2007
	软件园9号楼	47,864	2008
	软件园10号楼	28,124	2009
主要在建甲级写字楼	软件园12号楼	11,595	2012
	软件园E楼	9,810	2010
	陆家嘴金融航运大楼	12,120	2010
	上海中心大厦*	560,000	2016
	浦东金融广场（原SN1项目）办公部分	316,740	2017
	天津陆家嘴金融广场办公部分	291,649	2017
	陆家嘴软件园13号楼	28,880	2016
	世纪大道SB1-1项目	65,495	2018
	竹园2-16-2地块陆家嘴证券大厦	90,440	2017
	前滩中心25-2地块超高层办公项目	191,667	2019
	前滩中心34地块办公楼及配套项目	57,282	2018

* 注：公司占上海中心大厦权益比例为45%

商铺物业

	项目名称	总建筑面积(M ²)	拟/竣工年代
主要在营商铺物业	陆家嘴96广场	66,195	2008
	陆家嘴1885	14,268	2008
	天津虹桥新天地	6,065	2011
	陆家嘴金融城配套商业设施	6,402	2012
	Z4-2地块项目	37,064	2016
主要在建项目	浦东金融广场（原SN1项目）商场部分	137,195	2017
	天津陆家嘴金融广场商场部分	153,873	2017
	前滩25-1地块商业中心	209,255	2019



酒店物业

	项目名称	总建筑面积(M ²)	拟/竣工年代
在营酒店	明城大酒店	52,725	1996
	东怡大酒店	29,185	2009
在建酒店	天津陆家嘴万怡酒店	46,595	2017



住宅物业

	项目名称	总建筑面积(M ²)	拟/竣工年代
在营项目	东和公寓	92,639	2009
在售项目	陆家嘴公馆	48,025	2009
	陆家嘴红醍半岛	161,736	2014
	天津河滨花苑	109,256	2012
	天津海上花苑西标段	106,762	2012
在建项目	天津河庭花苑（一期）	244,796	2016
	天津河庭花苑（二期）	104,964	2018
	前滩中心34地块住宅项目	86,424	2018



会展物业

	项目名称	总建筑面积(M ²)	拟/竣工年代
在 营 项 目	上海新国际博览中心	200,000	2011



5.2 优质建筑

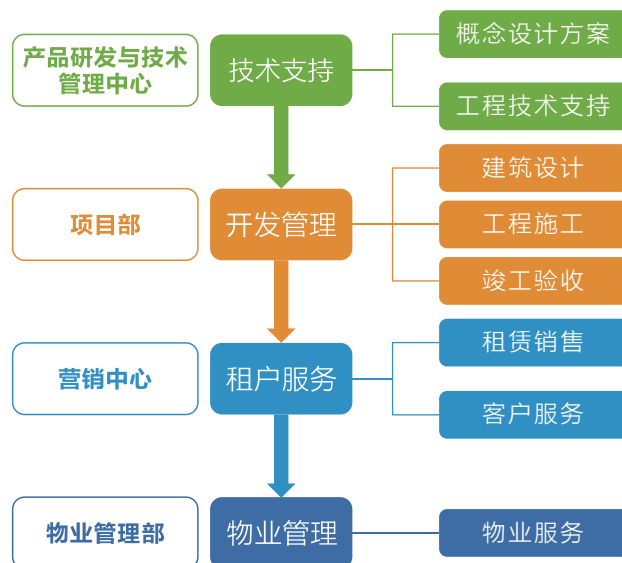
2015 年工程进展概览

- 竣工项目3个，总建筑面积26万平方米。
- 新开工项目4个，总建筑面积60万平方米。
- 续建项目8个，总建筑面积146万平方米。

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、销售服务到物业管理等一系列程序。

产品与服务体系



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。2015年，公司印发《项目建设管理程序（2015版）》、《建筑安装工程公开招投标内部工作流程》，进一步完善公司招投标委员会的决策流程；印发《关于<项目建设管理程序>中项目变更和签证管理的补充说明》，强化现场变更管理，建立更加规范有序的标准化管理模式；针对住宅产品开发建设中出现的问题，制订《住宅产品室内装饰工程施工组织管理办法》，实现住宅产品项目建设过程的精细化管理；修订《甲级办公楼设计标准》，启动《商品住宅设计标准》的编制工作。

公司始终牢固树立质量为本理念，坚持高质量施工、高水平管理、高标准验收，从方案设计优化、设备选型合理、建设管理到位等方面着手，建立健全质量管理体系，加强施工过程管理，严格物业交付验收。依托严格的项目管理、精细化的施工组织、高品质的工程质量，公司多个建设项目赢得多个奖项。



2015年优质建筑概览

- 金色阳光项目获评上海市建设工程白玉兰奖。
- 陆家嘴中心区Z4-2地块公共绿地综合改造工程获评上海市文明工地。
- 浦东金融广场（原SN1项目）获评上海市文明工地、“2015年度上海市绿色施工样板段”、全国AAA级安全文明标准化工地、T1、2、3塔楼获评“上海市优质结构”。
- 竹园2-16-2地块获评上海市文明工地、绿色施工示范工地。
- 上海纽约大学荣获2014-2015年度国家优质工程奖。
- 世纪大都会项目获评上海市文明工地。
- 陆家嘴软件园13号楼获评上海市文明工地、金钢奖。



案例 case

陆家嘴软件园13号楼

陆家嘴软件园13号楼项目于2015年9月完成钢结构主体结构施工，其中钢结构分包工程单位中建钢构有限公司申报金钢奖获得验收通过。本工程外框钢柱、钢梁皆为劲性结构，其中压型钢板搭接及劲性结构钢筋连接是施工难点所在，经项目部技术人员反复研究探讨，最终采用在劲性梁上焊接悬挑H型钢，挑出混凝土完成面，压型钢板固定在H型钢的方法有效解决压型板与劲性钢梁连接节点混凝土浇筑问题。此方式较为新颖，可为同类工程提供了良好的借鉴，同时此技术也已申请了实用新型专利。



安全生产

安全重在管理，管理重在现场，现场重在落实。公司始终坚持“安全第一、质量至上”的发展理念，加强施工现场动态安全管理，强化对重大危险源的辨识、监控。一方面，加大工地现场抽检、巡查的频次和力度，按月进行各建筑工地安全生产检查并形成书面报告，对于检查中发现的问题及时整改。另一方面，在办公会议、工程例会等会议中反复强调，不断提高广大员工的安全意识和安全责任，努力形成了“人人讲安全、事事为安全、时时想安全、处处要安全”的责任意识。



安全生产管理概览

- 调整安全检查方式，从去年的定期检查调整为定期和不定期交叉相结合，要求现场的安全工作不仅要满足定期检查的要求，也更强调安全管理是一项需要贯穿于日常现场管理的工作。
- 完成对公司在建工程（含天津）安全生产现场定次检查和评分35批次，不定次飞行检查12次
- 全年完成安全生产报告12份，督促完成整改事项 83次。

	2013 年	2014 年	2015 年
在建工程达到“上海市文明工地”比例（百分比）	8.3%	30%	25%
安全督查（次）	84	161	182
应急演练活动（次）	11	12	12
制定、修订安全管理制度（项）	0	4	0
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。

装修定制

公司通过对于租户需求的研究与把握，不断探索创新，利用定制服务模式满足不同名企的特殊需求，成功吸引了一系列国内外知名企业入驻，扎根浦东。

入驻时的装修定制服务。一般写字楼的承租区域装修由租户自主完成。而有一些公司，希望承租物业的装修事宜由业主代为完成或代为支付。针对此类客户，公司特别推出装修定制服务并成功实施。

入驻后的改善性定制服务。经过多年的写字楼开发经营经验，公司制定了一系列甲级写字楼开发标准。而面对各类客户多样化、个性化的需求，公司在基础服务的标准上，针对个别大型客户的个性化需求，对于原有楼宇的公共区域、机电等进行针对性的定制调整，以期满足不同大型客户的需求，提高客户体验。



5.3 客户服务

2015年是全面落实新一轮物业管理实事活动计划的第二年，公司继续把客户关系维护和延伸服务作为“稳商”的重要手段，倡导“服务育商，租户至上”的服务理念，提出“智慧物业”的概念，强化标准化物业管理建设。公司建立健全了在营物业安全管理检查考核机制，全年对在营物业安全检查130余次，实现检查工作全覆盖，使公司各在营物业处于良好的运营状态。以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，制订了《专项维修(更新)改造项目操作办法》、《专业服务单位选聘管理办法》、《重大修周期及更新指导文件》等操作规范和管理制度。继续实施常态化客户拜访、沟通机制，针对客户反映的情况，形成客服代表重点跟进、相关部门分工负责、管理部门跟踪推进的处理机制，确保各类投诉、建议得到实时跟踪、及时反馈。

开展满意度调查

为了全面深入了解物业服务现状，客观了解客户需求及诉求，公司物业管理部门每半年会对公司自有甲级写字楼、研发楼、商业及住宅物业，以随机抽样方式向租户发放《客户满意度测评调查表》。

2015年8月，公司物管部完成了2015年上半年在营物业的客户满意度测评，测评体系及指标与往年基本保持一致，共收回有效样本285份。据统计，公司办公、园区、商业物业满意度分别达到96.7%、96.9%、98.5%，均比往年有所提高。物管部就收回的样本进行满意度测评指数的统计和分析，从中发现强项加以巩固提高，找出短板或不足并结合问卷中《客户意见和建议》的反馈内容制订整改措施，测评报告及后续工作要求在上报公司领导的同时，以专题会议的形式传达给相关物业管理团队，要求其跟进落实。

案例 case

东和公寓大浴场水温检测

作为东和公寓的经营特色之一，面向日本客户的大浴场的水温始终是一个众口难调的投诉重心，有的客人嫌水太热，有的客人又嫌水太凉。对于这个众口难调的难题，东和公寓采购了专门的精确测温设备，对锅炉的出口水温、浴场的龙头出口水温、浴槽的中心部、边缘部、离出水口最远部的水温分别建立长时间的监测档案；同时，根据季节和客户的情况，对投诉进行分类，通过长期细致的调研，最终将水温稳定控制在了绝大多数客人都能满意接受的范围内。

大浴场在历年的顾客问卷调查中，都位居“对东和公寓最满意的配套服务设备”第一位。缘于这种完全站在顾客立场上考虑问题，对一切细节一丝不苟，全心全意做到最好的文化坚持，使得东和公寓在沪上日籍客户中积累了良好口碑。2015年，陆家嘴东急公司还受到了上海市国家安全局的表彰，获得“2015年度涉外建筑项目安全先进集体”的荣誉。这一来自政府主管部门的认可，为公司继续履行社会责任起到了最好的鼓励作用。



“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写字楼，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小时客户服务中心，开通400热线了解客户诉求和需要，同时按月度编报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方向。2015年客服服务热线共受理来电356例，所有投诉案件都在第一时间进行了调查与处理。

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个工作日内完成客户回访
- 实现100%诉求解决率
- 2015年客服服务热线共受理来电356例，其中投诉7例，咨询349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，并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。

5.4 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的相互结合，有利于吸引客户入驻并持续合作。公司在继续保持物业服务高水平的同时，着力提升服务理念、加强团队建设，促进物业管理水平和服务水准持续改善。

陆家嘴物业公司服务内容



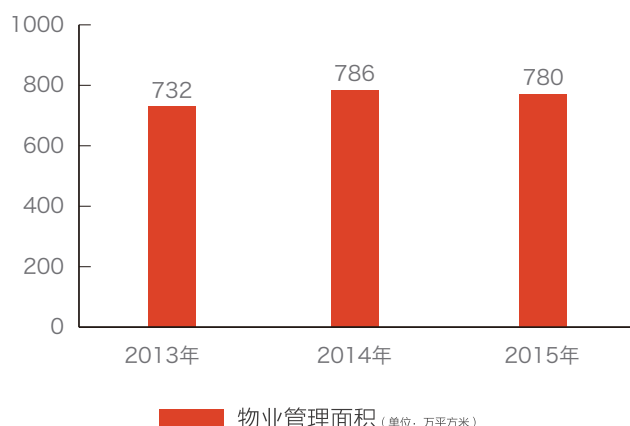
案例 case

建立甲级写字楼物业管理品质考核机制

随着物业行业的发展，楼宇的品质管理标准越来越借鉴酒店式的要求，甲级写字楼也致力营造尊贵、高雅的办公环境。公司物管部于今年3月底完成品质考核试办办法的拟定，考核内容涵盖现场检查 and 文件检查，每季度对所有酬金制楼盘检查全覆盖。自4月起，考核工作正式实施，全年共发现问题320余项。根据考核办法奖惩条例，对较好的项目进行奖励，对不符合要求的进行处罚，对部分外包保洁单位的违规现象进行书面警告及罚款。物管部每月将对检查结果形成分析报告并列排名，不仅为各项目提供了相互竞争、总结不足、共同提高的契机，也为客户提供了舒适的办公环境。



陆家嘴物业管理有限公司物业管理面积



安全检查

安全检查是物业管理中的重要环节。公司在营物业安全检查工作每季度实现全覆盖检查一次，全年共进行安全检查工作130余次。除了常规的安全台账、现场检查、二装施工现场及危险源辨识的检查外，还执行了“六打六治”专项整治行动、协调组织防台防汛工作、8月安全月大检查、消防火灾自报系统的操作梳理、软件园、陆家嘴公馆幕墙外立面热成像空鼓检测等。公司要求各项目必须保证定期的安全防范工作，杜绝安全隐患。

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。这支队伍不仅包括了早期介入队伍的本身，还涉及到公司所有的资源，不断扩大和深化服务内容。

96916呼叫中心

2002年5月，陆家嘴物业管理公司创立的中国第一家物业服务呼叫平台“96916呼叫中心是”。目前，96916拥有31个本部座席和4个远程座席的信息平台，面向浦东新区实行全年无休，24小时不间断地服务，开通的服务项目主要有物业服务、家政服务，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。



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、宽容、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。

2015年，公司共招聘新员工39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	2013 年	2014 年	2015 年
员工总数（人）	2794	3524	3828
上海（人）	2760	3486	3786
天津（人）	34	38	42

员工学历情况（本部）

指标	2013 年	2014 年	2015 年
员工数（人）	172	175	189
硕士及以上（人）	35	36	38
大学（人）	87	88	84
大专及以下（人）	50	51	67

民主参与

公司根据《职工代表大会制度》每年至少召开一次职工代表大会，审议各类规章制度和员工相关的各类事项，同时设置举报电话、举报邮箱、举报信箱、总裁信箱、合理化建议平台等多种渠道，保障职工代表民主管理的建议权、参与权和监督权。

2015年，公司24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

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。严格按照制定的《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；结合公司发展，完善公司组织架构设计和人员编制控制目标，体现“人、岗、事”三者合理匹配。

公司尤其注重对中层干部的考核与管理，定期组织开展部门负责人及以上中高级管理人员“胜任力测评”，针对测评对象的职位要求，从核心素质、管理素质、专业素质等三个维度，由受测评人的上级、下级及相关部门人员进行全方位评价，形成分析汇总报告并反馈给每位测评对象。2015年，被测评对象共计54人次，参加测评人员共计262人次。

薪酬制度五大原则

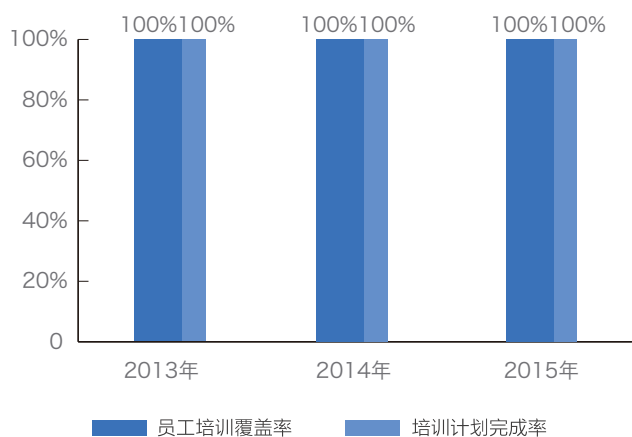


员工培训

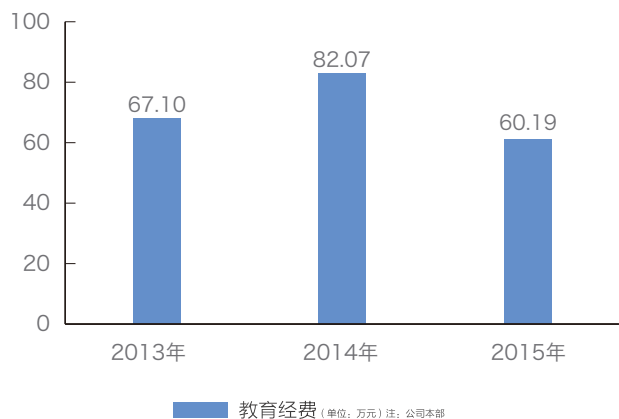
公司以能力培训作为员工职业规划的基础，在职工培训上制定了多层次、全方位的年度员工培训计划。2015年，公司在保持现有员工培训广度和密度的基础上，增加高品质和个性化课程，开展了入职培训、内训课程、以及E-learning在线学习。同时，针对财务人员、工程技术人员、法务人员、营销人员，公司开发了各项专业知识的公开培训课程，供员工自主选择参加。通过逐步搭建完善的培训制度，让员工进行系统性、针对性地学习，提升员工业务技能与综合素质，助力员工与企业共同发展。



员工培训情况



员工培训情况



案例 case

新员工入职培训

由于近几年公司快速、稳定的发展，新入职员工占了公司员工数20%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了“新进员工入职”集中培训。

2015年5月，公司以“一家公司，二座城市；两群人才，一个梦想”为主题，在天津展开了公司2015年新员工入职培训。除了常规的公司概况、规章制度介绍、档案管理专题培训外，大家实地参观了公司项目，举办了沪津两地篮球友谊赛，还开展了一次微电影拍摄体验式能力拓展训练。此次培训以讲座交流与体验式互动相结合的方法，以个体行为、个人价值与企业价值的一致性为出发点，带领新员工了解企业文化，帮助公司沪津两地的新员工建立真诚的友谊与感情，快速完成角色转换，调整心态，融入集体。



案例 case

公开课程的全面开设

根据员工提升业务相关知识的需要，2015年公司安排部分员工参加了《项目总经理视角下一经营指标分解、多层级计划制定与执行》、《PPT在采购管理中的应用》、《项目总经理视角下一土地价值判断、项目定位及拓地技巧》、《项目总经理视角下一财务管控要点与纳税筹划思维》等12门公开课程的学习，共计参加21人次，课程时间共计17天。



案例 case

在线学习E-Learning课程

在线学习E-Learning课程的碎片化学习使员工工作与培训时间的矛盾冲突得到灵活解决。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。2015年，公司参加在线学习的人数达166人,人均完成课程3门,人均完成学时5.22小时，人均获得学分4.4分，其中参加质量、安全、环境类课程学习的员工共计363人次。



员工互助

为了更好地提升员工实际工作的能力和素质，满足新老员工对不同岗位应知应会能力的需求，公司在近几年发起了“传、帮、带”活动。这是一种传统的以老带新、简便有效、培养人才的方法，目的是传授、传承，帮助、帮教，带领、带动。员工们可以根据岗位及部门，自由组合、自由结队，创建学习型组织和团队，教学相长。“传、帮、带”活动在公司已经实行多年，体现了公司和谐、互助的企业文化，创造了互教、互学、共进、和谐的工作氛围。

案例 case

技术课题研究交流会

为进一步提高公司核心竞争力，形成学以致用、用以促学、学用相长的研究氛围，公司持续深化技术课题研究工作。

2015年，公司共完成“解读商业建筑的‘体验式’”、“甲级办公楼LEED与绿色建筑认证的研究”、“公司已建办公楼各空调系统使用后评估研究及系统选择建议”等15个课题。在此过程中，公司注重课题研究成果转化运用，不定期组织开展交流会，搭建思想碰撞、智慧交锋的平台，启发新的思路，破解新的难题。目前，这些研究成果在公司在建项目或拟建项目中被采纳的达到37项次，提供针对性启示的达9项次，不仅极大地优化了公司产品设计、施工方案，对提升公司产品品质起到积极的促进作用，更在于在全公司形成了重研究、勤思考、乐分享的良好氛围，更好地促进公司整个团队的成长和进步。

职位晋升

公司现有的《员工职务晋升管理办法》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，同时也注重关爱员工身体健康。在为员工提供良好工作环境的基础上，公司每年为员工提供一次免费体检，对急救或患重大疾病的员工给予一定的经济补贴；积极鼓励员工在工作之余参加锻炼，为其提供相应活动场地，提高员工的幸福指数；为员工每人配发安全警示背心，提高交通安全意识和防范能力，保障员工出行安全。

案例 case

“健康之路”系列讲座

自2013年8月起，公司在内部网站上开展了“健康之路”系列讲座，请医生把员工关心的保健知识挂在网上，涉及海姆立克急救法、颈椎病的预防、高血压防治、癌症的早期信号、转基因食品的卫生学问题、冬令保健知识、呼吸道异物的紧急处理方法等。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。截至2015年末，健康之路系列讲座已开展76期。

案例 case

员工集体庆生活动

为更好地关爱和服务公司员工，体现以人为本的企业精神，增强员工对企业的归属感和自豪感，公司从2015年起，为当月过生日的员工集中举办简单的庆生活动，吃庆生面，放生日歌，并赠送定制的生日贺卡表达对员工最诚挚的祝福，让每位员工都能充分感受到公司的关怀。



丰富员工生活

公司鼓励员工在工作之余参加锻炼，已连续五年组织全体员工和家属参加主题文体活动，受到积极响应和热情参与，每年有近200人参加活动。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

妇女节茶会活动

为庆祝“三八”妇女节，公司于2015年3月携手南山书房举办了一场“琴茶诗话”主题茶会活动，共有80名女员工参加了此次活动。伴随着悠扬的古琴合奏，国家高级茶艺师陈霏筠女士从茶的起源、分类和功效、饮茶的注意事项、茶席布置等方面深入浅出地为大家介绍茶文化知识。大家在老师的指导下亲身体验茶道的手法：沏茶、观茶、闻茶、品茶，放松身心、舒缓神经，体会中国茶道的礼仪之美。



案例 case

微电影拍摄活动

2015年5月，来自公司沪津两地的40名员工采用分组拍摄微电影的新兴方式，围绕“一家公司，二座城市；两群人才，一个梦想”主题，开展了团队拓展训练。每组成员都设计了各自的电影海报以及宣传口号，经过一天的拍摄与剪辑工作，最终完成了四部风格迥异的电影——《收获》、《约惠》、《上海人在天津》、《桥》。四部影片采用不同的角度反映了同事间互帮互助、体谅理解以及坚持不懈追求梦想的精神品质。



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

公司大力推进科技创新，运用节能材料，实现低碳环保的目标。凡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。公司建设项目均符合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。公司对各个项目部在建设项目过程中自主创新，勇于探索的精神给予极大支持，鼓励各项目技术人员积极探索新型节能材料的运用，实现低碳环保的目标。



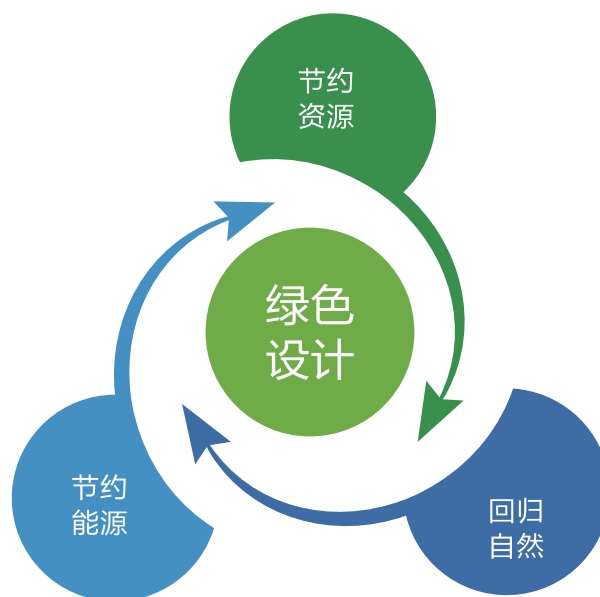
绿色设计

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，在满足环境目标要求的同时，保证楼宇应有的功能，力求实现各项资源的可再生循环利用。

设计环节中，我们选取高效节能的功能系统，减少能源的消耗及对环境的影响；装修环节中，我们选用高品质环保材料，确保在公司楼宇中办公生活人群的健康安全。

环保建设

楼宇在建设的过程中往往会对周边的环境和居民的生活带来一定程度的影响。公司关注楼宇建设实地情况，倡导环保建设，尽可能地减少对当地生态、交通和居民日常生活的影响。公司在做好建筑用地环境勘察、加强与社区百姓的交流的同时，在建设过程中采用新技术，减少建筑体量和对环境的污染。



案例 case

细化内部管理，减少建筑污染

为保护周边环境及生态、促进社会可持续发展，2015年，公司全资子公司天津陆津房地产开发有限公司通过内部管理体系的完善和持续改进，不断细化内部管理，从以下三方面减少了环境污染，取得较大成效：

施工扬尘方面：采取有效措施防止施工现场和装卸、运输过程中产生扬尘污染，危害周围环境，教育施工人员严格遵守环境保护和文明施工管理法规。

噪声控制方面：在施工周围设置隔音围挡，将产生噪声设备安装在地下室加装隔音罩，同时选用小功率设备。

机动车尾气方面：加强地下车库管理，着重加强地下车库排风系统养护，做到机动车尾气无聚集，提高居民生活质量。

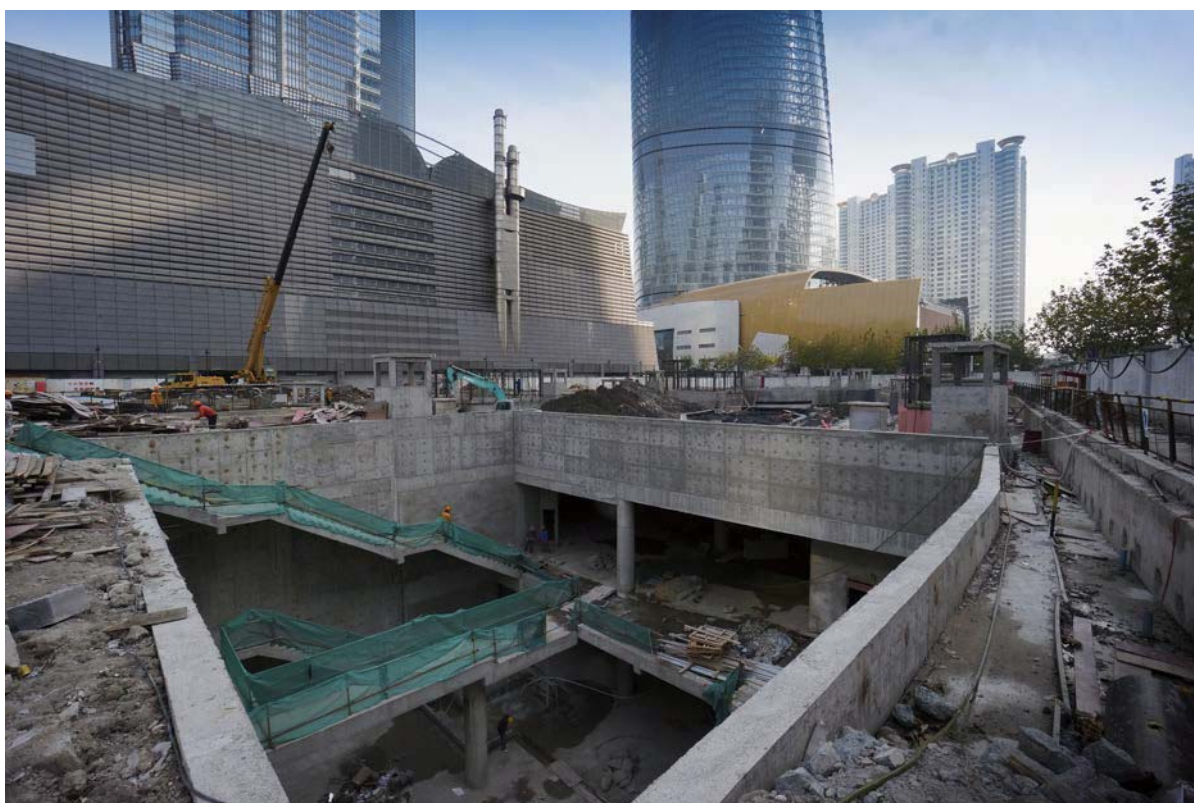


案例 case

地下结构逆筑法——陆家嘴中心区Z4-2地块公共绿地综合改造工程

全逆作法施工工法，是一项新兴的基坑支护技术，能节约施工用地，在基坑开挖时，减少对周围建筑物以及空气质量的影响。实践证明，利用逆筑法施工具有良好的经济效益和社会效益。其特点主要为：①采取双向同步施工，可缩短工期；②基坑变形较小，有利于抵抗结构水平力，有利于周边环境保护；③可节约材料，绿色低碳。

陆家嘴中心区Z4-2地块公共绿地改造项目位于寸土寸金的小陆家嘴，项目地下结构施工法选择是否合理将直接影响到工程的建设工期、成本。同时，周边环境复杂，地下管线纵横交错，环境保护要求高。从项目本工程Ⅰ区地下结构逆筑法施工的情况来看，选择全逆筑法施工工艺能保证工程本体质量，尽早恢复路面交通，最大程度缓解人、车出行的矛盾，减少对中心区的空气污染。



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 case

推广LED灯泡的应用——东和公寓

东和公寓的客户以高端日籍人士为主，故硬件标准均参照日本的高级住宅，长期以来各层楼道内的空调、照明、大浴场及泳池的锅炉等均保持长时间持续开启，能源物资的消耗极大。2015年，东和公寓提出节能减排的口号，将长时开启的公共区域数千个白炽灯泡更换为LED灯泡，预计该部分年间照明用电能够节省29%的能耗。此举更是激发了一些客户自主提出将自己公寓内的灯具也更换为LED灯泡，有效推广了低碳运营、绿色生活的理念。



7.2 绿色环保运营

多年来，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。

指标	单位	2013	2014	2015
办公用纸总量	公斤	2,006	2,120	2,370
办公用电总量	度	1,177,276	783,229	623,376
办公用水总量	吨	10,430	6,918	5,146
电话会议次数	次	20	16	22
视频会议次数	次	20	16	22

案例 case

陆家嘴世纪金融广场设立PM2.5 试点

近年来，由于城市工业的发展，导致环境污染，空气质量变差，PM2.5成为了社会关注的焦点。公司秉持“关注租户健康，共建绿色安全的办公环境”服务理念，经多次调研，决定将陆家嘴世纪金融广场1号楼作为PM2.5试点进行改造施工。改造后，办公楼将能够有效净化80%以上的微尘颗粒，室内空气品质远优于外部空气。目前该施工已完成，经测试运行良好，室内空气品质始终保持在“优良”阶段。



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。2015年3月，公司开展了“牵手青春·公益筑梦”系列活动。结合市政府实事项目“百万家庭低碳行”的相关要求，通过“绿色置换”、“家庭低碳环保套圈”、“禁烟微博益起来”等园区白领喜闻乐见的活动形式，宣传人人参与环保、爱护环境、节约资源的公益氛围，引导热爱公益、热爱环保的白领青年用实际行动践行环保理念，摒弃陋习，使其更好地融入塘桥社区建设。



案例 case

“绿化环境，美化人生”活动

2015年3月12日，富都物业团支部来到浦东滨江大道开展了以“美化环境，清新空气”为主题的植树节除草公益活动。参加活动的员工们领取了防护手套及挑草刀，在绿化工人的指导下，清理了附近大片绿地的杂草。此次活动不仅让员工体会了绿化工人为营造绿色舒适环境所付出的辛劳，也加深了对环境保护的认识。



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。

8.1 社区配套服务

陆家嘴世纪金融广场配套交通接驳班车

由于陆家嘴世纪金融广场所处的位置没有轨道交通站点，最近的站点也要步行十五分钟才能到达，造成楼内较多白领出行不便。公司与现场管理中心经过前期调研、商讨及方案制定，在2015年5月4日陆家嘴世纪金融广场接驳班车正式开通，运营时间为7:30-9:30、17:00-19:00，接驳线路行驶于陆家嘴世纪金融广场、人才公寓及科技馆地铁站。为陆家嘴世纪金融广场附近上班的白领们提供便利的交通方式，大大提高了上下班交通的便捷度。



陆家嘴世纪金融广场配套全面升级，为打造全新自贸商务区护航

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、生态社区和谐社区。公司充分认识到完善的商业配套对于区域发展的重要性，重视设计环节的公共服务空间部分，在运营中优先引进银行、便利店、餐饮和文化生活单位入驻。2015年，公司在陆家嘴世纪金融广场成功引入商户19家。在去年的基础上,加强了餐饮、便利店、水果吧、食堂等业态，并争取增加餐饮的细分品类以及服务类的业态，为满足区域内业主的日常生活需求，也为该区域打造浦东全新自贸商务区保驾护航。



8.2公益事业

促进社区发展

公司积极参与社区建设、保护环境、节约资源等活动，切实履行企业的社会责任，创建和谐社区。今年年初，公司向全体员工招募志愿者，把具有服务意识、有奉献精神、热心公益事业的员工吸收到志愿者队伍中来。员工们纷纷主动报名加入志愿者队伍并开展了一系列社区共建活动，并获得了较好的社会影响。



案例 case

“牵手青春 公益筑梦——第四届社区志愿者服务万名白领活动”

2015年3月，公司志愿者服务队与塘桥街道在软件园举办了主题为“牵手青春 公益筑梦——第四届社区志愿者服务万名白领活动”。本次活动分为绿色置换、家庭低碳环保套圈、禁烟微博益起来、道德承诺树、塘桥公益理念宣传、亚健康咨询、金融安全防范、幼儿教育咨询等17个服务项目。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、交通安全防范及金融安全防范等服务。



案例 case

传承雷锋精神系列活动

2015年3月，为传承和弘扬雷锋精神，传递志愿服务意识，公司及下属公司积极响应，纷纷开展“学雷锋”系列活动。

公司第二党支部来到锦杨养老院开展敬老活动，为老人举办迎春联欢会，支部党员自发捐款购买日用品送到每位老人手中，切实给予老人物质上的帮助；富都物业在海富花园小区免费为小区老年业户提供水电维修、空调保养、室内保洁等便民服务；陆家嘴物业组织了“上海新国际博览中心陆家嘴物业管理处”的入党积极分子和团员青年，分别在新国际博览中心服务区设立了南入口大厅学雷锋问讯服务岗、商务中心学雷锋服务岗和制证中心学雷锋服务岗；明城酒店团总支携手潍坊街道团工委以“邻里守望志愿服务活动”为主线，为泉东二小区的老人们举办了一场题为“团团圆圆·欢歌笑语，泉东二小区元宵·三八联欢会”活动。



案例 case

固定服务点志愿者

为建立志愿者服务长效机制，弘扬乐于奉献的企业文化，履行企业社会责任，公司于2015年确定了二个固定志愿服务点——1、道路停车收费管理；2、锦杨敬老院志愿服务。安排公司员工每月前往以上两个服务点担任义工，提供包括收费停车、发放餐食、清洗餐具、慰问老人在内的各种帮助。



支持教育事业

公司党委与塘桥街道党工委正式签订共建协议已逾5年，约定积极参与社区公益事业，并与蓝东居委两名家境贫困的学生结对。公司党办和志愿者服务队经常在工作之余，通过走访、电话等形式，关心慰问助学对象的学习和生活，在经济上给予资助、思想上给予疏导、学习上给予鼓励，并指派青年志愿者作为辅导老师，结成长效的助学新形式。

9 未来展望

发展领域

- 优化产业布局，使传统商业地产的边界逐步延伸，变单纯的“同质扩大”为关联产业的“异质扩张”。积极推进商业物业运营模式创新，打造既能满足消费者需求、引领消费者意愿，又能发挥陆家嘴地产特长、提升陆家嘴商业产品竞争力的现代商业运营模式。
- 立足上海、聚焦浦东、拓展天津，寻找符合公司发展理念的投资机会和信息，为公司发展注入新动力，把有质量的增长打造成为陆家嘴股份持续发展的新常态。
- 在金融板块的布局上有实质性突破，发掘商业地产的金融属性，利用房地产信托或房地产基金的方式运行项目，从传统的重资产开发模式向轻资产的地产金融领域转变。

管理制度

- 继续推进管理精细化、制度化，继续以质量、环境和职业健康安全三贯标为基础，以高于行业要求的内控制度持续规范企业管理，强化过程控制。

员工发展

- 继续提高员工队伍建设和加大人才培养力度，创新人才培养模式，推进核心人才建设力度。
- 继续推进人力资源管理市场化改革举措，完善员工绩效管理制度，深入开展中高层管理人员胜任力测评，为公司可持续发展提供人才保障和智力支撑。

绿色建筑

- 对在建项目进行盘查，研究公司新建建筑中通过LEED认证以及“中国绿色建筑”的可行性，加快通过绿色建筑认证步伐。
- 进一步推进办公楼宇空气集中净化管理。

公益责任

- 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 2015年度社会责任关键绩效表

经济绩效指标（合并）				
指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
营业收入	亿元	45.10	51.17	56.31
总资产	亿元	374.37（已重述）	456.21	524.49
净资产	亿元	140.85	152.44	129.97
利润总额	亿元	20.15	22.44	27.75
支付的各项税费	亿元	12.89	13.18	14.25
每股收益	元 / 股	0.7583	0.8575	1.0173
每股社会贡献值	元	1.91	2.15	2.58
从政府得到的补贴	万元	683.50	1362.59	1029.09
员工薪酬福利费用	万元	26404.25	26817.45	37090.19

劳工实践和体面工作				
指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
员工数	人	172	175	189
新进员工总数	人	24	20	39
高级管理人员（男 / 女）	人	6/1	6/3	6/3
少数民族员工总数	人	2	3	2
按员工年龄划分				
50 岁以上	人	48	36	44
30-50 岁	人	96	108	130
30 岁以下	人	28	31	15
按员工学历划分				
硕士及以上	人	35	36	38
大学	人	87	88	84
大专及以下	人	50	51	67

按重要运营地划分				
员工总数（合并）	人	2794	3524	3828
其中：上海	人	2760	3486	3786
天津	人	34	38	42

员工权益（本部）				
指标	单位	2013 年	2014 年	2015 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
劳工歧视事件总数	件	0	0	0
实际使用产假人数	人	5	2	4
休完产假回到工作岗位的女员工比例	%	80	100	100
休完产假回到保留工作岗位的女员工比例	%	80	100	100
员工休假率	%	100	100	100

培训及职业发展（本部）				
指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
员工培训人次	人次	428	424	476
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	18	16
普通员工人均培训时长	小时	12	20	8
中层员工人均培训时长	小时	12	18	63
管理层员工人均培训时长	小时	12	16	20
员工培训支出	万元	67.10	82.07	60.19

产品与客户指标

指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
主要在营面积	万平方米	125	167	183
客户服务热线受理数量	个	—	382	356
合格供应商数量	个	231	214	269

环境绩效指标

指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
新建项目环评通过率	%	100	100	100
办公用纸总量	公斤	2,006	2,120	2,370
办公用水量	吨	10,430	6,918	5,146
用电量	度	1,177,276	783,229	623,376
电话会议次数	次	20	16	22
视频会议次数	次	20	16	22

健康与安全指标（合并）

指标	单位	2013 年	2014 年	2015 年
安全督查次数	次	84	161	182
应急演练活动	次	11	12	12
制定、修订安全管理制度	项	0	4	0
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	2013 年	2014 年	2015 年
识别一般风险缺陷数量	个	13	9	13

11 附录

2015 年度荣誉



2 月	2014中国最受投资者尊重的上市公司
4 月	2014年度浦东新区房地产开发企业诚信承诺先进企业（四星级）
4 月	2013-2014年度上海市文明单位
6 月	质量、环境、职业健康安全 “三标一体化” 贯标认证
6 月	陆家嘴中心区Z4-2地块公共绿地综合改造工程、世纪大道SN1地块、竹园2-16-2、世纪大都会获评2014年度上海市文明工地
7 月	2014年度浦东新区纳税突出贡献奖
8 月	2014中国主板上市公司价值百强
8 月	2014年度金牛上市公司百强
11月	2015中国最受投资者尊重的上市公司
11月	2015年浦东新区消防工作先进单位
11月	竹园2-13-4/5地块纽约大学项目荣获2014-2015年度国家优质工程奖
12月	“2015第一财经·中国房地产价值榜” 沪深A股TOP20
12月	首届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会合作共赢奖
12月	天津住宅项目位列2015年天津全市商品住宅总销金额之冠

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 员工发展 产品与服务 社会责任管理 环境责任 经济责任 社区与公益
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



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