



银亿股份有限公司 2017 年度社会责任报告

前言

2017 年对银亿股份是意义重大的—年，面对复杂的国内外经济形势，全体银亿人积极响应国家新发展理念，坚守岗位，砥砺前行，稳抓经营管理各项工作的同时，成功收购美国 ARC 集团和比利时邦奇集团，全力推动双轮驱动战略稳步前行。同时，银亿股份恪守—位企业公民应尽的责任与义务，坚持将社会责任融入公司战略，融入日常生产运营，为客户提供质优的产品和满意的服务、为股东创造持续合理的投资回报、为员工打造不断进步发展的平台、为社会承担更多的公共责任。能力越大，责任越大，在做好本职工作的同时，公司积极投身公益慈善事业，努力把公司打造成具有品牌优势且值得尊敬的国际化企业。

2017 年，公司社会影响力和品牌知名度不断提升，获得了社会各界的高度认可，并荣获了多项荣誉：公司连续十五年蝉联中国房地产百强企业；荣获中国房地产百强企业盈利性 TOP10 等，同时，公司股票亦成功入选“深成指”、“中证 500”、“深股通”等样本股，进一步提升了企业的综合形象。

—、回馈股东，稳健发展

1、诚信经营，推动企业持续健康发展

2017 年底公司总资产达到 439.39 亿元，较上年同期增长 19.88%；净资产为 185.26 亿元，较上年同期增长 34.50%，其中归属于上市公司股东的净资产为 179.50 亿元，较上年同期增长 39.38%。公司全年实现净利润 16.64



亿元,较上年同期增长 88.45%,其中归属上市公司股东的净利润 16.01 亿元,较上年同期增长 134.75%。

公司 2017 年创造的每股社会贡献值为 1.37 元(每股社会贡献值的计算主要根据归属于上市公司股东的净利润 160,129.33 万元、为国家创造的税收 96,801.33 万元、向员工支付的薪酬 141,242.57 万元、向银行等债权人支付的借款利息及向少数股东支付的红利 153,636.87 万元/对外捐赠 519.15 万元,合 552,329.25 万元,以公司总股本 4,027,989,882 股为基数计算)。过去一年,国际经济形势充满不确定性,国内房地产市场迎来了史上最严格的政策调控,在此背景下,公司通过积极实施“双轮驱动转型升级”发展战略,保持了稳健发展态势,持续优化资产负债结构,2017 年末公司资产负债率较年初继续下降 4.59 个百分点。

2、完善公司治理,维护广大股东利益

(1) 健全内控体系,强化风险控制

报告期内,公司严格按照中国证监会《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》等法规要求,进一步建立健全内部控制体系,不断完善公司治理结构、规范公司运作。公司股东大会、董事会、监事会各行其责、运行有效,切实维护了全体股东和债权人的利益。

目前,公司从战略规划层面到各业务流程层面,从各业务条线运营层面到公司管理层面,打通并建立了全方位的内部监督机制。同时,公司坚持风险导向原则,结合公司双主业发展的实际情况,以及面对不断变化的外部环境和内部管理要求时,不断改进和优化公司法务、财务等内部控制体



系，为公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息的真实、完整提供合理保障。

（2）做好信息披露，提升规范运作

公司严格按照《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规及公司《章程》、《信息披露管理制度》等制度的规定，积极履行在信息披露事务中应尽的职责，努力提升信息披露质量。2017 年度，公司累计完成 4 份定期报告以及涉及收购资产、对外投资、获取房地产项目、对外担保、与重大资产重组和公司债券相关事项等 179 则临时公告的编制和披露工作，及时、准确、规范地将公司经营动态进行了充分披露，为投资者决策提供了充分的投资依据。

（3）稳步战略规划，重视股东回报

一直以来，公司着眼于长远、可持续的发展，根据公司确定的“双轮驱动转型升级”的战略部署，不断提升公司经营规模、盈利能力，让全体股东分享公司发展的成果，并通过《公司章程》和股利分配政策进一步明确了利润分配政策，不断建立健全对投资者持续、稳定的回报规划与机制，不断强化服务股东、回报股东的意识。

报告期内，公司共召开了 1 次年度股东大会、9 次临时股东大会，在合法合规的基础上，公司尽量让会议召开的时间、地点、形式等安排上提供更多股东参与的机会。同时，公司严格按照《公司章程》及《股东大会议事规则》等有关规定，对股东大会上的各项议案进行认真审议、表决，决议结果及时进行披露，进一步提升了公司决策的科学、民主和公正、透明。



二、回报社会，促进和谐

1、诚信纳税

公司秉承诚信纳税宗旨，始终贯彻执行国家税收政策，加强与税务部门的沟通与配合，在企业健康稳定快速发展的同时，自觉履行依法纳税义务，诚信纳税，回报国家、社会和人民。

2、公益慈善

造福桑梓、回报社会。在兼顾公司和股东利益的情况下，公司积极关注并支持社会公益事业，2017 年公司继续在董事会及董事长的带领和率先垂范下，积极参加社会公益活动，投身社会公益慈善事业，扶助弱势群体，以实际行动回报社会，全年累计捐款达 519.15 万元，扶助弱势群体，以实际行动回报社会，主要包括：

- 向宁波市海曙区慈善总会捐款 50 万元；
- 向余姚中学设立奖学金 200 万元；
- 向浙江传媒学院教育基金会捐款 100 万元；
- 向宁波市鄞州区慈善总会 30 万元；
- 向余姚郎霞街道新南王村股份经济合作社 98 万元；
- 向宁波市鄞州区潘火街道 38 万元
- 向宁波市其他所属各区慈善机构等单位捐款 3.15 万元。

多年来，在慈善与爱心事业上不遗余力，公司累计捐款过亿元（其中包含公司全资子公司银亿房产捐赠情况），获得国家和社会各界的高度评价和认可。



三、关爱员工，共同成长

公司始终坚持以人为本，以“聚一流人才，创一流业绩”为企业宗旨，聚集了一大批来自世界各地的优秀人才。在“人企合一、共同成长”的企业理念倡导下，以沟通为纽带、以激励为导向、以关怀为基础、以发展为前提，始终致力于创建安全、稳定、和谐的工作环境，在追求企业持续、高效发展的同时，实现员工个人价值。

1、积极推进制度建设，构建员工发展通道

随着双轮驱动的开启，为落实“科学、规范、高效”的人力资源管理要求，公司已逐步建立完善人力资源制度体系，切实维护员工合法权益，构建和谐劳动关系，报告期内陆续修订与拟定了《人力资源管理权责》、《职务职级体系管理办法》、《员工调配管理办法》、《福利管理办法》等系列制度。同时，为使“岗得其人、人适其岗”，真正做到“人尽其才、才尽其用”，根据《职务职级体系管理办法》逐步完善与规范职务职级体系，保障员工纵向、横向多通道职业发展路径，进一步完善和创新干部人才选拔机制，提拔了一批优秀人才进入各级管理岗位和后备队伍，以干部年轻化、管理扁平化为目标，大力推进干部队伍优化建设。

2、优化完善薪酬体系，建立中长期激励机制

为实现员工价值和企业价值的和谐统一，搭建更具吸引力和竞争力的平台，结合公司双主业经营的实际情况，进一步完善薪酬福利体系、优化绩效考核办法与指标设置，强化了以经营成果为导向、个人收入与公司业绩挂钩的绩效文化。同时，进一步改革创新激励机制，针对不同产业、不同区域、



不同层级，逐步建立起短期、中期、长期相结合的长效考核激励体系，充分调动了全体员工的积极性、主动性、创造性。

3、创建学习型企业，促进人才健康成长

公司始终致力于创建学习型组织，并提出了“认同公司文化和战略，支持公司发展和转型升级”的总体人才培养目标，一是统筹利用公司内外部培训资源，组织开展了各类主题培训、专项培训与外部考察交流活动、论坛讲座等；二是为有效整合内部人才资源，促进内部优秀管理经验与专业技能的传播、分享，初步建立了一支内部讲师团队，有力地增强了内部师资力量，更好地满足了企业内部培训需求；三是积极组织企业文化、工作指引、领导力课程等培训，并通过工会平台创建“创新工作室”，报告期内共完成多项课题的研究成果落地，促进了各专业线的交流与融合。

4、倾听员工心声，提高员工满意度

公司关注员工需求、注重员工身心健康，已搭建起多维度的沟通反馈渠道，一是持续开展合理化建议活动，鼓励员工在公司运营过程中发现的问题及时提出意见或建议，促进员工与管理层的无缝交流；二是通过《员工谈心谈话管理办法》等制度保障了管理层与各级员工有效对话，及时了解员工的思想动态与工作家庭情况，架起心与心的沟通桥梁；三是对员工不定期进行满意度调查，有助于管理层对公司情况进行全面审核，及时采取措施帮助员工提高工作效率，最终实现企业与员工的共同发展。

5、健全安全保障体系，保障员工生产安全

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，认真落



实安全生产责任，无论是在高端制造生产方面均还是房地产开发建设方面均制定了一整套有效的安全管理制度与计划，建立起安全生产、劳动保护、职业卫生等多方面的规章制度，并采取多种安全防范措施，降低工作中的危险因素，及时消除安全隐患，致力于改善员工作业条件，为员工提供安全健康的工作环境。

6、丰富员工业余生活，深化企业文化建设

为营造舒适、愉悦的工作氛围，丰富员工业余生活，公司组织开展了丰富多彩的企业文化活动。在中国共产党成立 96 周年之际，组织开展“两学一做”系列党建活动，充分发挥党员的先锋模范作用；组织开展员工生日会、传统节日慰问、高温慰问等活动，关爱员工、增强员工的归属感；组织青年员工座谈会、春日徒步、山地马拉松、职工运动会、趣味健身、志愿者服务等各种文化活动，进一步增强了团队凝聚力，激发员工以更加饱满的热情投入到工作，助力公司发展。

四、爱戴客户，优化服务

公司始终秉承“创亿生活，筑就梦想”的品牌宗旨，注重客户的经营和维护，重点围绕提升客户服务水平和客户满意度开展工作。报告期内，公司不断加强体系建设、提升服务意识、提高服务水平，获得了客户的广泛好评，实现银亿品牌形象与影响力的提升。

1、客户至上，加强客服体系建设

2017 年，公司持续推进客户服务体系建设，进一步梳理和完善客服组织框架、服务标准，修订客服相关管理办法，制定相关指引、模本和权责手册



等。高端制造业板块，坚持“跟客户面对面”的沟通原则，以客户为中心，挖掘沟通渠道，多点开花，通过网站、热线、微信等现代通讯手段，做到及时了解客户产品动态，对客户技术需求、成本问题做到快速反应。房地产板块，多次组织开展客服体系相关研讨会，深入探讨银亿会平台建设思路，使物业、维修单位、房产工程、客服各职能部门环环相扣，实现有效的联动。

2、强化执行，将服务落到实处

报告期内，公司不断加强客户服务过程管控，深入推进客服标准化工作落地。高端制造业板块，组织专门团队，积极主动地对重要客户进行多层次、周期性交流，实时了解客户需求，深化合作。房地产板块，开发上线了投诉维修管理流程，制定了维修标准化相关制度并实施全程管控；同时启动物业服务巡检机制，从项目前期物业服务标准的确立到交付阶段的实施、服务质量的管控，全程跟进。

3、重视质量，提升客服满意度

公司通过开展客户满意度调查，及时了解客户对公司产品及服务的满意程度，全面提升客户满意度。高端制造业板块，一是不定期组织销售团队回访客户，及时了解客户产品匹配方面存在的问题，通过前段数据采集，后端协同调整，通过终端数据反馈循环，不断提高产品匹配度；二是定期现场组织双方技术人员和工程师的面对面交流，严把质量关，做到同客户想在一起、干在一起，不断提高客户满意度。房地产板块，一是每月开展客户满意度调研，制定有针对性的售中、售后满意度问卷，通过电话和在线问卷的形式，了解客户的需求，及时作出响应和反馈；二是委托第三方专业调研公司，专



项对销售服务、工程质量、维修服务和物业服务等方面进行细致深入的调研，分析各阶段服务的客户满意度情况，保持长处、补足短板。

4、积极主动，构建客户互动平台

公司以加强与客户沟通协作为原则，积极开展各项客户服务工作，致力于构建与客户的沟通交流平台。高端制造业板块，全心全意为客户着想，对客户需求，积极寻求替代解决方案，不定期召开客户见面会，积极主动推荐新产品，着实解决在产品匹配过程中的技术盲点、产品痛点，加强沟通，向客户高效传达相关信息。房地产板块，“银亿会”成立至今已吸纳会员近 10 万名，2017 年以“百强银亿，大企匠心”为主题，实现编辑发行“银亿会”会刊 4 期，同步发行电子杂志，提高了点击率和传播量，扩大了覆盖面、提升了影响力；同时，组织以“携手筑梦，共赢未来”、“元宵佳节，亿家团圆”等为主题的活动共 35 场，展示了银亿与时代并行的风貌。

5、整合资源，打造“大服务”体系

公司充分利用“客户服务中心”机制，围绕客户服务全周期、个性化需求，利用服务标准化、技术现代化、业务多样化和人才专业的新“四化”举措，打造极致的“大服务”体系。通过整合互联网技术、资金、合作对象等各方资源，以客户数据库为依托、以客户价值为主线、以客户满意度为目标，精细化服务内容、提升服务深度，扩大服务范围、延展服务长度。

五、携手伙伴，合作多赢

2017 年，在充分尊重并保护供方合法权益的前提下，公司不断完善采购管理体系，优化供方管理模式，进一步巩固、拓展长期及战略合作供方，建



立更加紧密的合作关系，互惠互利，携手共进，为公司可持续健康发展提供保障。

1、评估筛选，优化合作供方资源

在合作供方评估已例行化和常态化的情况下，继续对合作供方进行过程评估和履约评估，通过评估结果的反馈交流，倾听合作供方的声音和建议，促进双方合作的提升。高端制造业板块，通过长期合作与拓展，已打通产品链供应体系，与多家供应商签署长期合作协议，并通过合作信息反馈及专项评估，提高供方服务水平、降低合作风险。房地产板块，公司延伸合作评估周期至售后阶段，对售后服务和产品使用情况进行专项评估，以更全面反映合作状态，不断筛选信誉佳、质量好、实力强的供方进入公司供方资源管理库，充实供方管理平台，保证了项目的顺利开发和产品品质。

2、完善优化，创造良好竞争氛围

基于公司现有采购管理体系，继续系统性优化采购管理作业指引，严格按照体系文件规定积极推进采购工作。高端制造业板块，严格执行采购管理标准的同时，做好原材料常规年降工作。房地产板块，重点推进当场开标，同步细化评标办法，为合作伙伴营造良好的“公平、公正、公开”竞争氛围，和阳光、透明的采购竞争平台。另外，公司通过监督、投诉、举报管理办法及相关工作细则的实施，为合作伙伴提供有效的申诉途径，与合作伙伴在合同协议中签署廉洁合作责任书，保证招投标过程的廉洁公正。

3、严控流程，建立长期合作关系

为减少供需双方合作过程中可能产生的分歧，公司始终坚持充分沟通，



相互理解，在保证双方利益的前提下达成双赢的解决办法。公司严格按照采购管理体系文件中的合同管理作业指引等相关规定，全面补充、完善标准化招标文件和合同示范文本，根据 ERP 审批流程系统层层把关审核，努力从文本和制度上做到签约零风险。同时，抓好合约履行中的跟踪和各个关键环节的落实，采取有效措施使履约风险在萌芽状态就予以消灭，并根据合约过程履行情况不断修订、完善合约文本，与供方建立了长期默契的合作关系。

结束语

2017 年，公司在立足“高端制造+房地产”双主业的同时，一如既往地秉承银亿企业文化，积极履行社会责任，维护员工、合作伙伴、债权人、股东等合法权益的同时，积极投身环保、慈善等公益事业，为社会发展做出了应有的贡献。

企业要发展，责任是根本。2018 年，公司将继续把履行企业社会责任贯穿到经营管理的各个环节，不断深化双轮驱动转型升级发展战略，不断坚持以社会经济效益为中心，切实把企业社会责任与高质量发展紧密结合，创造更多的价值回报社会，全面推进新时代银亿与社会的和谐新发展。

银亿股份有限公司

二〇一八年四月二日