



陆家嘴地产  
LUJIAZUI PROPERTIES

2018

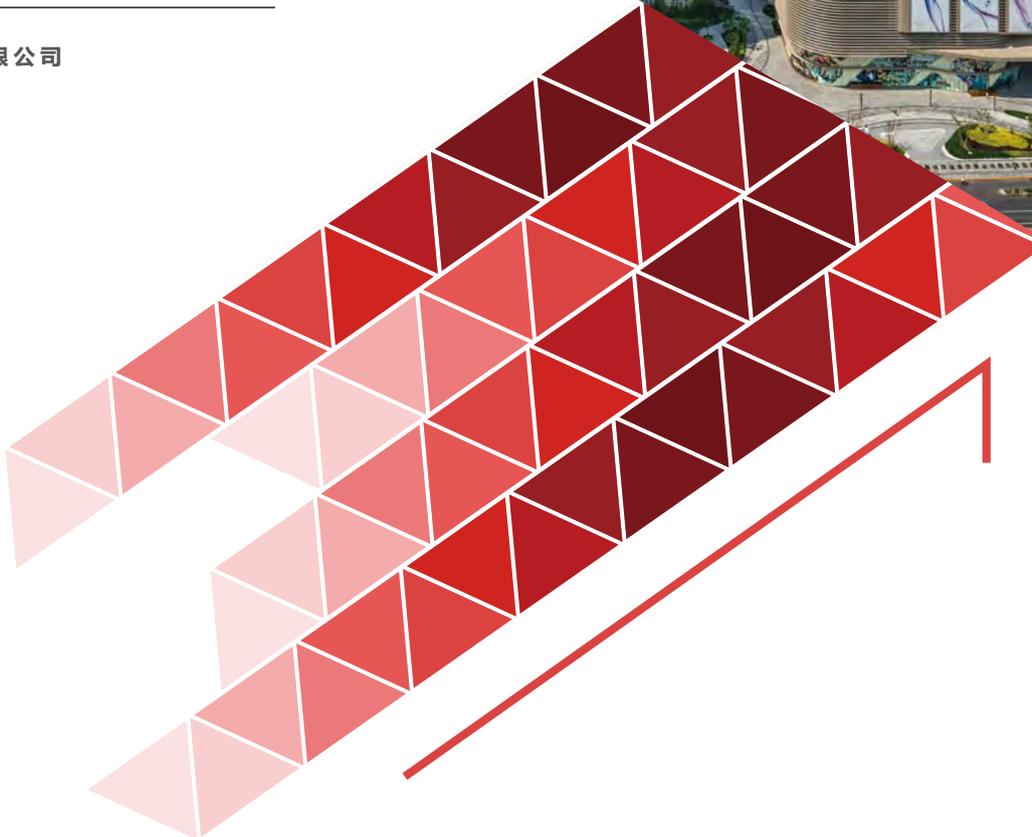


CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT

# 企业社会责任报告

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”）2018 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 2018 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：2018 年 1 月 1 日至 2018 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《2018 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算币种。

## 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](http://www.sse.com.cn)）全文披露，并可以在公司网站（[www.ljz.com.cn](http://www.ljz.com.cn)）下载。

## 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](mailto:invest@ljz.com.cn)

# 目录 Contents

1	<b>领导致辞</b>
2	<b>公司概况</b> 2.1 公司简介 2.2 公司治理
3	<b>社会责任管理</b> 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
4	<b>经济责任</b> 4.1 长期价值增长 4.2 合作共赢 4.3 区域发展
5	<b>产品与服务</b> 5.1 物业概览 5.2 优质建筑 5.3 安全生产 5.4 客户服务 5.5 物业管理
6	<b>员工发展</b> 6.1 员工发展 6.2 员工成长 6.3 员工关爱
7	<b>环境责任</b> 7.1 可持续建筑理念 7.2 绿色环保办公 7.3 推广环保理念 7.4 科技创新
8	<b>社区与公益</b> 8.1 项目配套服务 8.2 公益事业
9	<b>未来展望</b>
10	<b>2018年度社会责任关键绩效表</b>
11	<b>附录</b> 2018年度荣誉 上海证券交易所披露 建议索引表

## 1 领导致辞

2018 年，是“十三五”规划纵深推进的关键之年，是公司改革创新促转型的发展之年，也是深化建设陆家嘴品牌的奋进之年。一年来，公司上下团结奋进，砥砺前行，经营业绩稳步提升，地产与金融板块共同布局，可持续发展能力不断增强，实现与客户、股东、员工、合作伙伴等利益相关方携手共赢的局面。

展望 2019 年，公司将坚持“稳健经营、持续发展”理念，搭建专业化运作平台，优化商业地产多元产品线服务，坚持以工匠精神打造陆家嘴项目，立足新起点、扬帆再起航。

作为企业公民，我们也将一如既往地践行责任、服务客户，携手各方一起奋斗、一起耕耘，以“终点即起点”为发展目标，更加积极地履行社会义务，努力回报公司股东及各利益相关方，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

董事长：



二〇一九年三月

## 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”）自 1992 年成立以来，一直致力于中国最具有影响力的金融区“陆家嘴金融贸易区”的重点功能区域土地成片开发和城市功能开发，公司分别于 1993 年和 1994 年在上海交易所发行 A 股和 B 股。

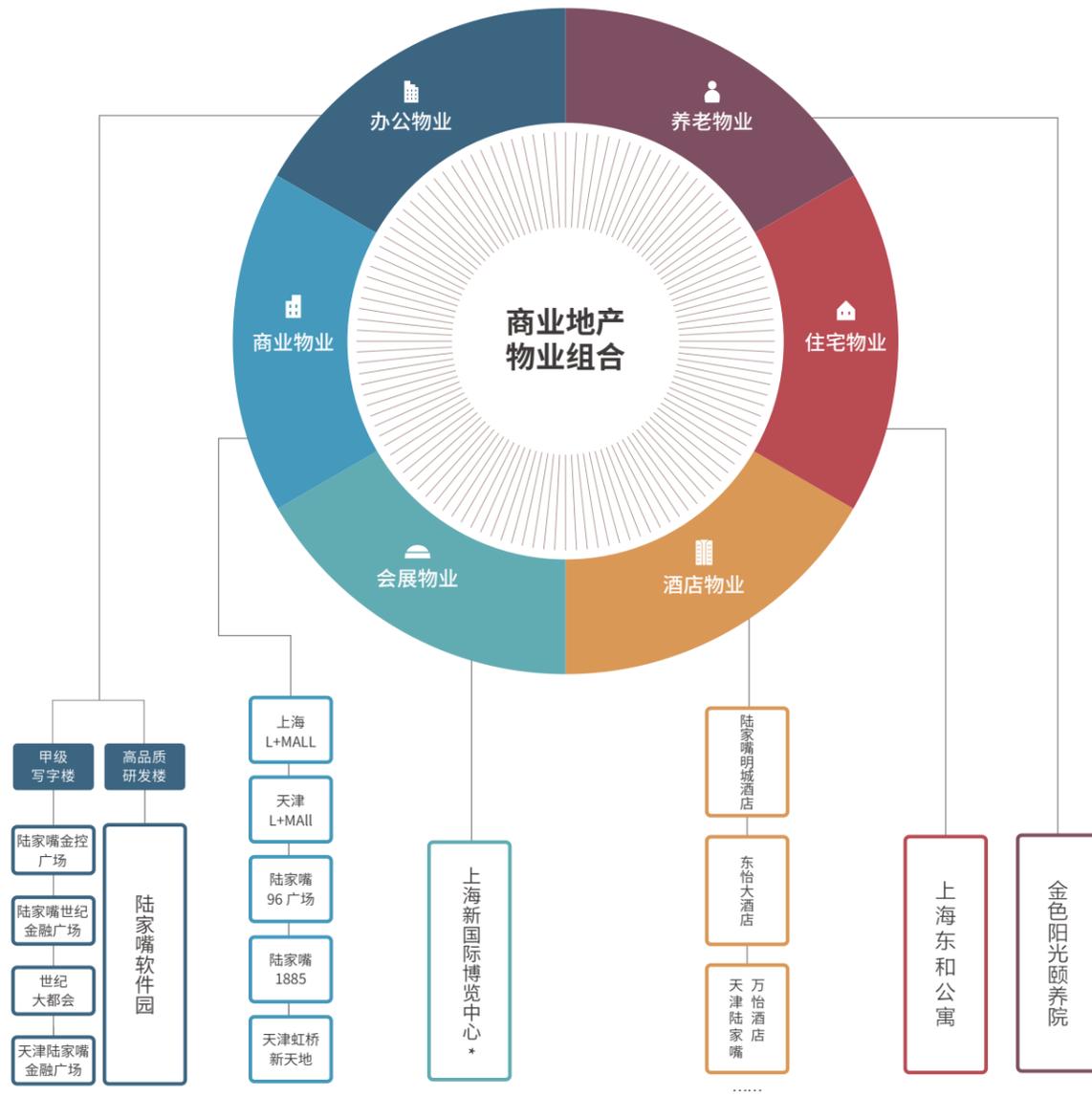
经过 20 多年发展，公司不仅完成了从单一土地开发向土地开发与租售并举的转型，更在 2016 年初全面启动“地产+金融”的双轮驱动战略，于 2017 年底完成上海陆家嘴金融发展有限公司 100% 股权的收购，一举获得 3 家持牌金融机构，构建起“商业地产+商业零售+金融服务”发展格局。截至 2018 年末，公司拥有在营物业面积约 259 万平方米，包括办公物业、商业物业、展览物业、酒店物业及住宅物业五大领域。同时，公司拥有证券、信托、保险三个持牌金融机构。

公司名称 上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

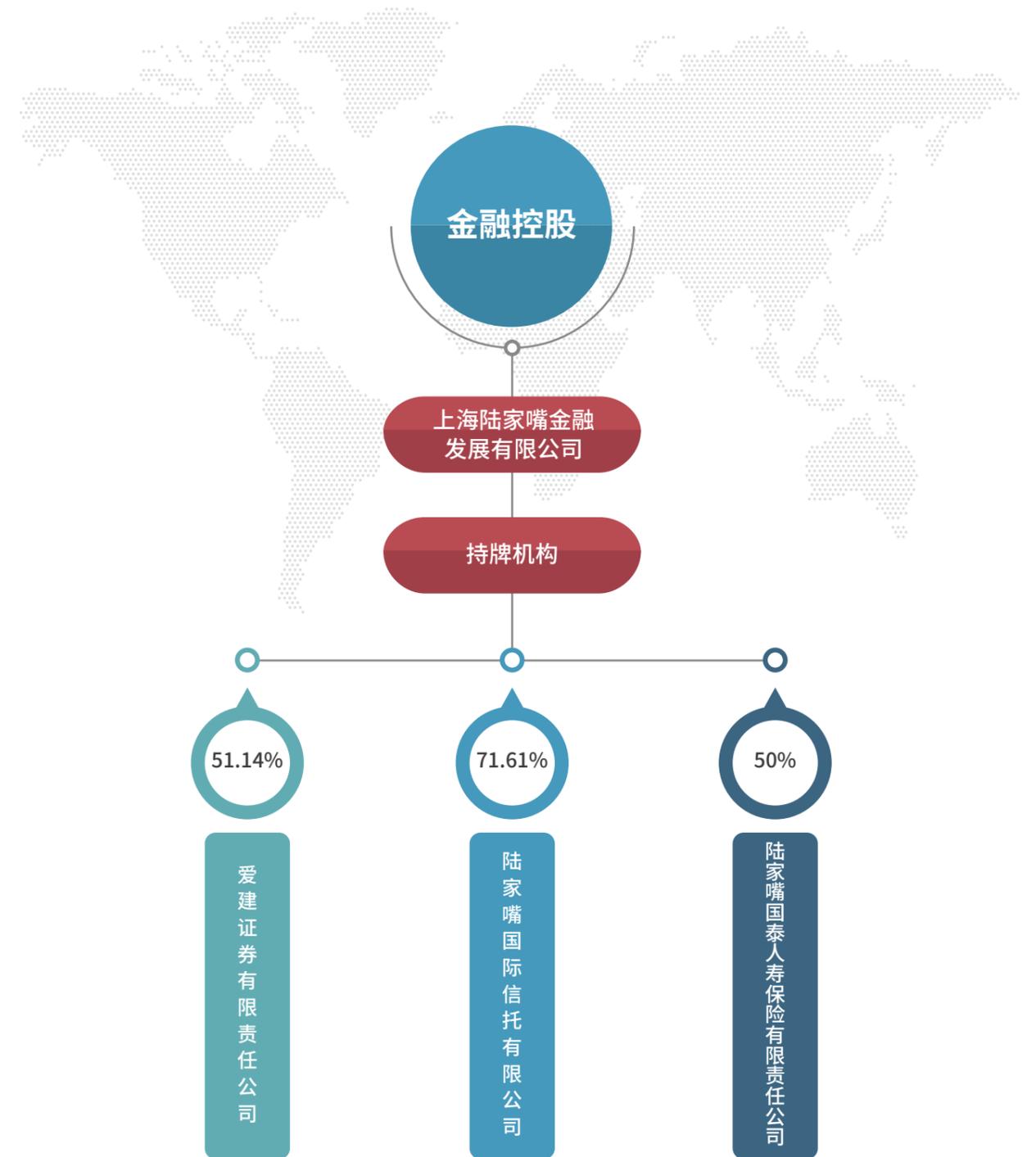
- 成立时间 1992 年
- 总部地址 上海市浦东新区东育路 227 弄 6 号前滩世贸中心（二期）D 栋
- 资产规模 约 781 亿元人民币（截至 2018 年末）
- 上市地点 上海市证券交易所
- 上市代码 陆家嘴 600663；陆家 B 股 900932

# 上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司

“一核两翼” “双轮驱动”



\* 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

### 商业房地产及园区开发

#### ▶ 陆家嘴地区

在上海，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投资建设，“深耕陆家嘴，助力区域发展”。由公司投资、建设和管理的陆家嘴金融广场、世纪大都会、钻石大厦、纽约大学、星展银行大厦、陆家嘴世纪金融广场、陆家嘴软件园等已成为陆家嘴地区总部机构、服务业机构集聚效益显著的代表性楼宇，为各类企业搭建了进驻浦东的平台。

#### ▶ 前滩中心

上海前滩国际商务区是近年来上海新一轮开发建设重点板块，公司根据前滩要打造成为上海浦东“重点区域整体开发”的示范区、“中央公共活动区”的样板区、上海加快迈进“全球城市”的试验区的战略规划和功能定位，一直坚持国际化的开发视野，充分借鉴全球先进开发经验，着力将公司主导开发的前滩中心打造成地标性综合体项目。这一项目对前滩核心区迅速集聚人气，快速营造城市商业氛围有着举足轻重的意义。

#### ▶ 天津红桥区

在天津，公司投资约 150 亿人民币，在红桥区建造包括陆家嘴惠灵顿国际社区、天津惠灵顿国际学校、陆家嘴金融大厦（南楼、北楼）、天津陆家嘴万怡酒店、天津陆家嘴 L+MALL、虹桥新天地等项目，总建筑面积约为 120 万平方米，是陆家嘴成熟、完整的“城市综合体”产品在天津的成功移植。

#### ▶ 苏州绿岸

“陆家嘴·锦绣澜山”项目位于苏州市中心城区西北侧，是苏州高新区首个百万方城市区域综合体项目，距离苏州市中心约 15 公里，总建筑面积约 108 万平方米，规划目标为“以生态为驱动、以商业为特色、体现苏沪人文特征的宜居宜业的新型现代化城区”。公司将利用独特的工业遗址文化和自身发展优势，将其打造为高品质的集时尚商业、智慧办公、潮流奢居、艺术文化、国际教育为一体的宜居宜业的新型现代化城区。



## 金融服务



### 上海陆家嘴金融发展有限公司

上海陆家嘴金融发展有限公司（简称“陆金发”）是上海浦东新区按照国务院关于建设上海国际金融中心的战略要求，以具有综合经营能力和国际竞争力为目标，设立和培育的开展金融创新与综合经营的金融控股企业。自 2009 年初成立以来，陆金发通过先后收购了爱建证券、陆家嘴国际信托、陆家嘴国泰人寿，同时参股投资基金，形成了“证券 + 信托 + 寿险 + 基金”的公司基本业务架构。

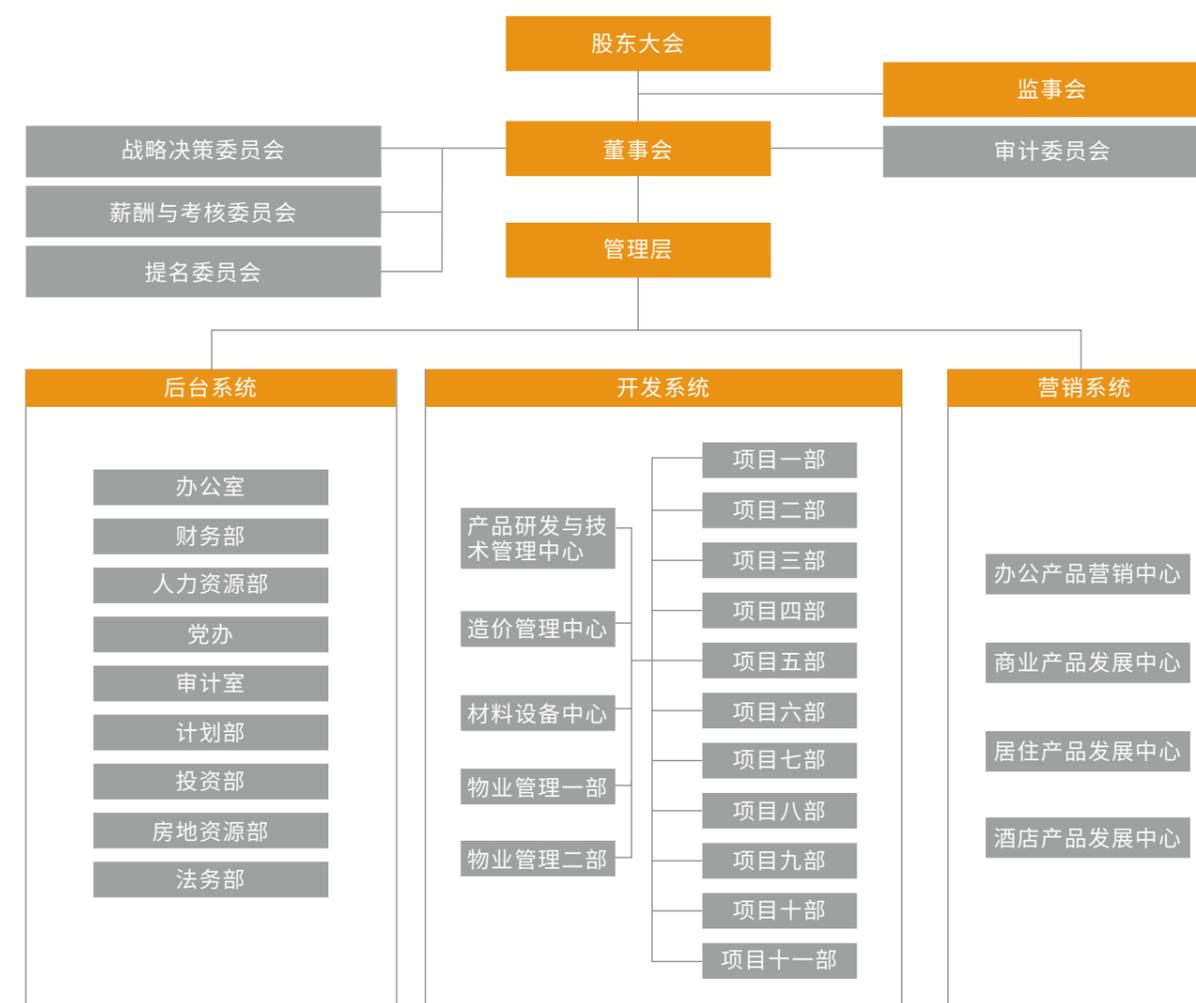
#### 公司主要投资企业

上海陆家嘴金融贸易区联合发展有限公司	上海陆家嘴房产开发有限公司	上海陆家嘴资产管理有限公司
上海九六广场商业经营管理有限公司	天津陆津房地产开发有限公司	上海陆家嘴浦江置业有限公司
上海东恒商务咨询有限公司	天津陆津物业服务服务有限公司	上海陆家嘴商业经营管理有限公司
上海佳二实业投资有限公司	上海宝山陆家嘴物业管理有限公司	东顺(香港)投资有限公司
上海佳裕资产管理有限公司	上海佳仁资产管理有限公司	上海佳卫资产管理有限公司
上海联浦资产管理有限公司	上海佳三资产管理有限公司	上海佳项资产管理有限公司
上海瑜锦颐养院有限公司	上海佳纪资产管理有限公司	上海佳湾实业投资有限公司
上海智依投资有限公司	上海智俩投资有限公司	上海佳精置业有限公司
上海前绣实业有限公司	上海纯景实业发展有限公司	上海陆川建设发展有限公司
上海商聘商业经营管理有限公司	天津陆津商业经营管理有限公司	上海明城酒店管理有限公司
爱建证券有限责任公司	天津陆家嘴酒店管理有限公司	上海陆家嘴金地停车场建设管理有限公司
天津陆家嘴置业有限公司	上海浦东陆家嘴置业发展有限公司	苏州绿岸房地产开发有限公司
上海陆家嘴商务广场有限公司	上海申万置业有限公司	上海陆家嘴展览发展有限公司
上海陆家嘴贝思特物业管理有限公司	上海陆家嘴东怡酒店管理有限公司	上海陆家嘴金融发展有限公司
上海陆家嘴软件产业发展有限公司	上海前滩实业发展有限公司	陆家嘴金融(香港)有限公司
上海陆家嘴物业管理有限公司	LJF PAYMENT COMPANY LIMITED	
陆家嘴国际信托有限公司	上海陆家嘴城建开发有限责任公司	

## 2.2 公司治理

公司根据《公司法》、《证券法》等相关法律、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，以确保公司股东利益的最大化。

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。2018 年，公司共召开股东大会 1 次，董事会会议 11 次，专门委员会会议 12 次。其中，审计委员会会议 6 次、薪酬与考核委员会会议 3 次、提名委员会会议 2 次以及战略决策委员会会议 1 次。专门委员会对于董事会在公司战略制定、定期报告编制、内控检查评价、激励机制完善、制度体系优化等事项决策过程中发挥了重要作用。





### 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树立品牌形象非常重要，在过往二十多年的持续转型中，做好企业自身发展、区域化产业升级、重视股东回报三者之间的平衡是公司获得成功的重要因素。在新一轮发展中，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。

公司建立了一系列完善的制度，确保股东及相关方的利益，包括《公司章

程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《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》、《重大信息内部报告制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》等内部规章制度，细化管理，保护公司投资者的权益，完善公司治理结构。

公司高度重视投资者关系，通过各种渠道和投资者们保持沟通，包括电子

邮件、电话、传真及上证 E 互动等。公司以投资者角度考虑信息披露的公开、透明和真实性，强调公告的准确性和规范性。公司不定期接待机构和投资者调研，高度重视公司的股价波动和市值管理。2018 年，公司共回复投资人专线电话以及电子邮件等超过 50 人次，在上证 e 互动上回复了 38 个投资者的提问，分别接待 9 批次机构投资者拜访以及咨询，包括中金公司、同花顺、海通证券、大和资本、三菱日联证券、安信证券等机构。

### 2018 年上海辖区上市公司投资者集体接待日

为进一步加强与投资者的互动交流工作，公司于2018年10月31日下午参加了由上海上市公司协会、上证所信息网络有限公司在上证路演中心网站共同举办的“2018 年上海辖区上市公司投资者集体接待日”主题活动，公司管理层通过网络在线交流形式与投资者就公司治理、发展战略和经营状况等投资者关注的问题进行沟通，取得了较好的反响。

### 中国上市公司高质量发展在行动”大型系列采访



2018年7月，公司受邀主流媒体证券时报，参与“中国上市公司高质量发展在行动—走进陆家嘴访谈”的采访与报道。本次采访通过深入走进陆家嘴股份公司，全方位探访公司核心竞争力，多角度了解公司开拓历程、经营理念以及发展愿景，积极传播陆家嘴商业地产品牌影响力。



陆家嘴明城酒店

### 公司荣誉

2018 年，公司在房地产行业受到各方关注，主营收入、发展规模、业务稳健、运营效率等方面受到了肯定。当年，公司成功跻身中国房地产开发企业 500 强榜单，排名第 232 位。

此外，公司荣获 2017 年度最受投资者尊重的上市公司百强企业、位列 2017 年度上市公司丰厚回报榜单第 73 位、荣登 2018 中国房地产上市公司综合实力榜 60 位。

同年，公司荣获第四届中国（上海）上市公司企业社会责任峰会“投资者回报奖”和浦东新区房地产开发企业四星级诚信承诺先进企业。



### 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、外派财务总监等手段，确保“生产安全、运营安全、财务安全、廉政安全”。

## 3 社会责任管理

公司始终秉持“永续经营、持续发展”的理念，将经济发展、环保运营和社会和谐三者合一的标准贯彻到企业各项管理工作，努力为股东创造更大的价值，为客户提供更满意的服务，为合作伙伴搭建更良性的合作机制，为社区营造更美好的环境，实现企业和利益相关方的共同发展。

### 3.1 社会责任理念

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

作为一家经验丰富、诚信负责的房地产企业，我们致力于为商业伙伴和社会提供高品质的产品和服务，与大家共同成长和进步。

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。

#### 可靠伙伴



#### 永恒承诺



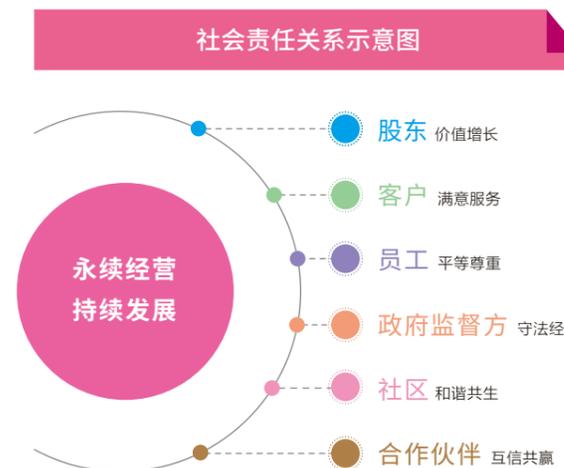
#### 追求完美



### 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
股东	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，稳定盈利与投资回报	股东会、财务报告、经营报告等
客户	租用公司办公、商铺、酒店及住宅楼宇的各类租户	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
政府监督方	公司运营所在地政府	社区环境，社区就业与发展，社会公益	社区活动、员工志愿者活动、社区公益资助等
社区	公司运营所在地社区	遵守法律法规，足额纳税，社会公益	拜访互动、政府考察、纳税资料申报等
监管机构	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	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、证券公司等投资机构、承包商、政府等	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

公司参考《可持续发展报告指南》(GRI4) 标准, 在分析公司发展战略和业务运营的基础上, 以业务持续性、对企业声誉的影响、符合公司的战略、对社区的影响、吸引和留住人才的能力、监管影响等为主要指标识别公司的可持续发展风险和机遇。

我们还通过政策法规分析、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, 了解重要利益相关方所关注的重要议题, 并从“对陆家嘴地产的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度, 判断筛选公司 2018 年实质性议题, 以便在年度社会责任报告中对这些议题进行重点回应。



## 4 经济责任

2018年，是“十三五”规划纵深推进的关键之年，是公司改革创新促转型的发展之年，也是深化建设陆家嘴品牌的奋进之年。一年来，公司上下团结奋进，砥砺前行，经营业绩稳步提升，可持续发展能力不断增强，商业零售与金融服务板块有效布局推进，实现与客户、股东、员工、合作伙伴等利益相关方携手共赢的局面。

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帜之一。随着金融板块的注入，2018年公司“以商业地产为核心，以商业零售和金融服务为两翼，以上海、天津、苏州为三城”的“一核两翼三城”发展格局稳步推进。

### 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、成长开发、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、经济功能再造等效果，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。

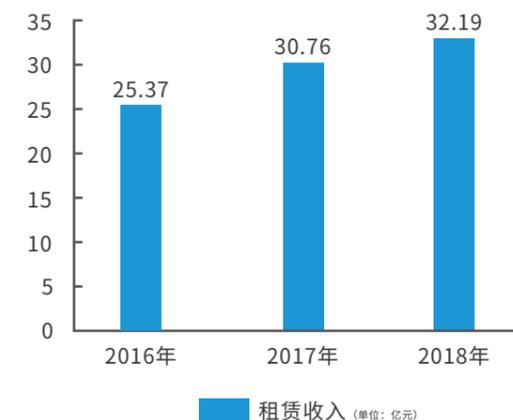
作为浦东新区第三批国资国企改革的重点，公司在2016年初全面启动国资国企改革，以现金方式收购了集团持有的陆家嘴金融发展公司88.2%股权，初步构建“地产+金融”的双轮驱动战略，并于2017年完成其剩余11.8%股权的收购。

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、金融服务的综合性公司。公司将通过实施双轮驱动战略，实现“产融结合”，在获得信托、证券、保险三张金融牌照的同时，将业务领域从商业地产拓展至金融板块，构建起“商业地产+商业零售+金融服务”的新业务格局。截至2018年末，公司总资产达到781亿元，营业收入126亿元，净利润超过33亿元。

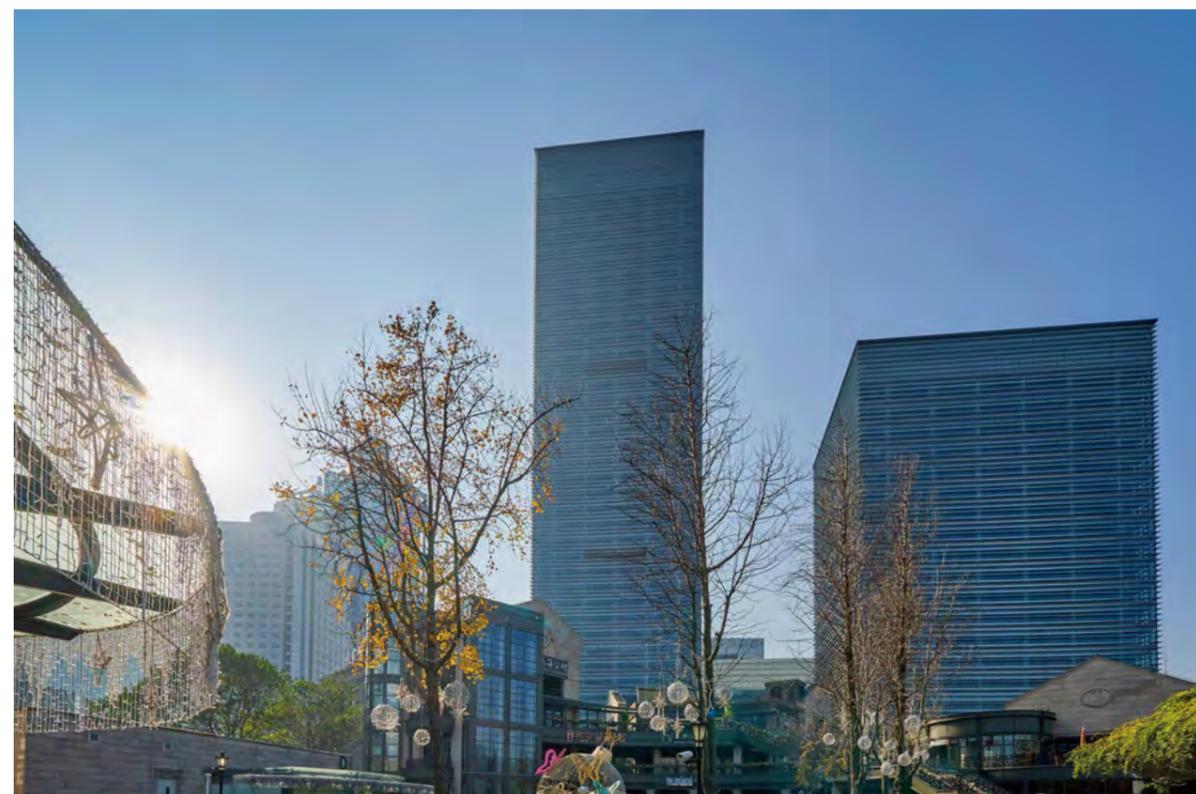


#### 商业运营模式创新实践

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。近年来陆家嘴智能商业系统的整体规划与蓝图设计方案正根据规划方案具体落实各系统实施商的招投标工作，以确保项目稳定推进。



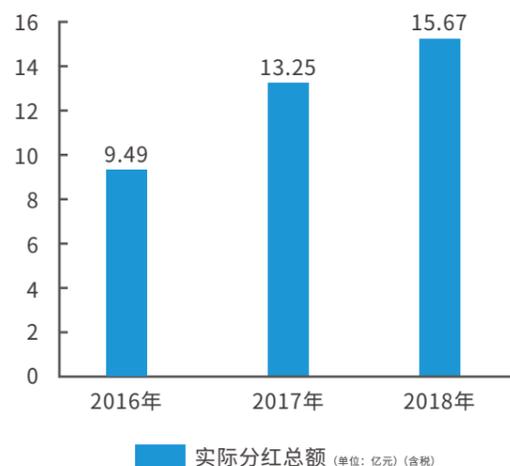
注：2018年公司各项营业收入达126.39亿元，其中，房产销售收入约为61.07亿元；房地产租赁约为32.19亿元；酒店业务约为1.58亿元；物业管理约为13.30亿元，全年共实现利润总额约为54.59亿元，归属于上市公司股东的净利润33.50亿元。



## 投资者回报

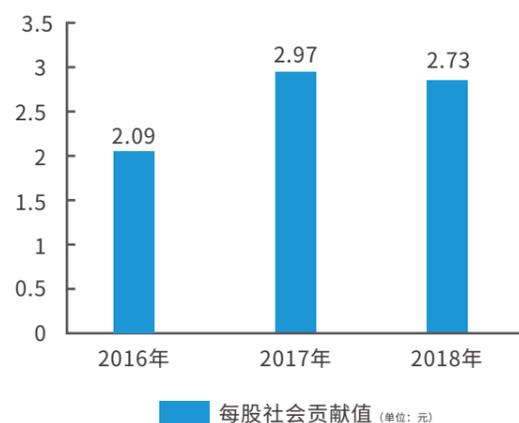
公司一直秉承效益优先和股东利益最大化的宗旨，注重对广大股东的良好投资回报。自2002年来，公司坚持每年现金分红，且近三年连续现金分红达到净利润的50%，总额累计超过70亿元。公司结合自身业务发展目标以及实际经营情况于2017年颁布了《2017-2019年度股东回报规划》，要求公司连续三年以现金方式累计分配的利润不少于该三年内实现的年均可分配利润的50%，进一步优化股东投资回报。

2018年，公司严格按照《2017-2019年度股东回报规划》进行利润分配，以2017年末总股本 3,361,831,200 股为基数，按每10股向全体股东分配现金红利人民币4.66 元（含税），共计分配现金红利人民币1,566,613,339.20 元，占2017年度归属于母公司净利润的50.05%，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 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，做好合格服务供应商的日常维护工作，持续提高合格服务供应商管理水平。

### 2018年供应商管理概览

- 完成2018年度合格供应商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，涉及招标代理、幕墙工程、施工监理、装饰工程、消防顾问、弱电工程、总承包工程等多个专业，共计考察45次。
- 通过接受推荐或供应商库统筹整合，新增合格供应商数量89个，撤销合格供应商14个，暂停或限制合格供应商20个。
- 迄今为止，共与2家公司签订战略供应商合作协议。

### 2018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)		数量
BIM 咨询顾问	6	人防设计	5
PC 顾问	3	幕墙工程	20
安全评估、房屋检测	4	幕墙顾问	5
标识工程	4	能效、空调检测	5
泛光照明工程	12	配电安装工程	13
防雷装置检测	3	弱电 (智能化) 设计顾问	6
防汛影响论证	4	设计文件审查	12
钢结构工程	6	施工图设计	12
工程材料检测	5	施工总承包	27
工程测量	2	市政工程	12
工程施工监理	17	室内环境检测	4
规划设计	3	室内设计顾问	8
环境评估及验收	9	卫生学评价	4
机电顾问	9	物探	6
基坑及管线监测	9	项目管理 (PM)	10
基坑围护设计	6	消防工程	14
建筑方案设计顾问	17	消防顾问	5
降水工程	1	园林绿化工程	7
交通设施	4	造价投资顾问	10
交通影响评价	6	招标代理	7
节能、绿色顾问	7	照明顾问	3
结构顾问	2	智能化安防系统工程	17
景观设计	2	桩基工程	8
勘察设计	7	桩基检测	7
可行性研究	1	装饰工程	28
		<b>总计</b>	<b>404</b>

## 4.3 区域发展

### 提升区域竞争力

公司的使命不仅是开发优质建筑，还要营造以商业办公为核心的繁荣社区、生态社区和和谐社区；此外，公司不仅重视设计环节的公共服务空间部分，在运营中也会优先引进银行、便利店、餐饮和文化生活单位入驻。

由公司投资、建设和管理的星展银行大厦、陆家嘴基金大厦、钻石大厦等甲级写字楼，以及陆家嘴世纪金融广场、世纪大都会、上海纽约大学等一批综合型商业地产均取得了良好的社会效益。以世纪大都会项目为例，公司以核心客户为切入点，采用灵活方式，成功引入苹果公司、浙商银行、太保安联、裸心社集团等客户入住，努力提速产业集聚，提升和拓展楼宇经济的服务功能和带动作用。

#### 案例：陆家嘴世纪金融广场“最美物业团队”

##### 项目概况

陆家嘴世纪金融广场由上海陆家嘴金融贸易区开发股份有限公司投资开发，由上海陆家嘴物业管理有限公司负责物业管理工作。该项目总占地面积约5.34万平方米，总建筑面积约45万平方米，其中地下车库（三层）13万平方米，绿化率超过30%。入驻企业和餐饮商铺总数近250多家，从业白领近3万人。

##### 项目物业

世纪金融广场管理中心于2011年7月前期介入，2013年接管项目。服务项目有客服接待、设备管理、维修服务、二次装修管理、环境卫生、秩序维护服务、车辆管理、绿化养护等。目前管理中心人员150人，实行中心模式，充分利用人力资源，提高人员效率，节约了一半的人力资源。管理中心各项指标均达标，物业管理费收缴率近100%。

世纪金融广场管理中心围绕公司使命和价值观，秉承“成为最可信赖和最受尊敬的商办及会展物业管理的引领者”企业使命，坚持以“质量第一”为价值导向，以打造“重需求、抓质量”为管理核心，聚焦质量提升工作并由此提升顾客满意度和忠诚度。

##### 物业荣誉

2018年，该项目物业团队荣获上海市物业管理行业2018年度建设先锋示范服务窗口。



## 5 产品与服务

“提供优质产品服务 让客户们放心满意”是公司追求的目标。在开发商业地产、打造精品项目上，我们坚持以客为尊、服务为上；同时深知作为产品和服务供应商的责任，始终奉行“责任至上”原则，把社会责任放在第一位，尽可能降低物业设施的风险，保障客户的健康、安全与隐私，提升客户体验度。

### 5.1 物业概览

#### · 办公物业

主要在营甲级写字楼	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
星展银行大厦	68,139	100%	2009
钻石大厦	48,438	55%	2009
陆家嘴商务广场	98,532	77.50%	2000
陆家嘴金融信息楼	9,080	100%	2010
陆家嘴基金大厦	42,325	55%	2011
陆家嘴投资大厦	43,490	55%	2011
陆家嘴世纪金融广场	435,603	100%	2014
上海纽约大学大厦	57,663	55%	2014
东方汇 (世纪大都会)	194,589	55%	2015
天津陆家嘴金融广场办公部分	268,553	100%	2017
陆家嘴金融广场 (原 SN1 项目办公部分)	136,848	100%	2017
陆家嘴富汇大厦 (世纪大道 SB1-1)	65,623	100%	2017
陆家嘴金控广场 (竹园 2-16-2)	90,440	55%	2018
<b>合计</b>	<b>1,559,323</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>1,322,528</b>	-	-

主要在营高品质研发楼	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
软件园 1 号楼	14,317	100%	1994
软件园 2 号楼	23,783	100%	1994
软件园 4 号楼	10,194	100%	1996
软件园 5 号楼	1,393	100%	1996
软件园 7 号楼	17,810	55%	2007
软件园 8 号楼	32,664	100%	2007
软件园 9 号楼	47,864	100%	2008
软件园 10 号楼	28,124	100%	2009
陆家嘴金融服务广场 (软件园 11 号楼)	89,325	100%	2012
软件园 12 号楼	11,595	100%	2012
陆家嘴金融服务广场二期 (软件园 13 号楼)	28,107	100%	2017
软件园 E 楼	9,810	55%	2010
陆家嘴 981 大楼	12,120	100%	2010
<b>合计</b>	<b>327,106</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>314,677</b>	-	-

主要在建项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	拟 / 竣工年代
前滩中心 25-2 地块超高层办公楼项目	195,441	60%	2019
东方广场一期 (前滩 34 地块办公楼及配套项目)	56,931	60%	2019
陆家嘴滨江中心 (黄浦江 E16-2)	113,979	100%	2019
<b>合计</b>	<b>366,351</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>265,402</b>	-	-



#### · 商业物业

主要在营商业物业	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
陆家嘴 96 广场	66,195	55%	2008
陆家嘴 1885	14,268	100%	2008
陆家嘴金融城配套商业设施	10,139	100%	2012
陆家嘴公馆商铺	3,434	100%	2009
天津虹桥新天地	6,065	100%	2011
天津惠灵顿小街	4,191	100%	2016
上海 L+MALL	187,526	100%	2017
天津 L+MALL	151,652	100%	2017
<b>合计</b>	<b>443,470</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>413,682</b>	-	-

主要在建项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
前滩 25-1 地块商业中心	207,783	30%	2020
陆悦坊 (花木 04-15)	15,152	100%	2019
苏州 9 号地块配套商业	27,845	95%	2021
<b>合计</b>	<b>250,780</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>103,940</b>	-	-



### · 酒店物业

在营酒店	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
明城大酒店	48,831	55%	1996
东怡大酒店	29,185	100%	2009
天津陆家嘴万怡酒店	71,524	100%	2017
陆家嘴明城酒店	19,635	100%	2018
<b>合计</b>	<b>169,175</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>147,201</b>	-	-

在建酒店	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	拟 / 竣工年代
前滩 25-2 酒店	90,994	60%	2020
<b>合计</b>	<b>90,994</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>54,596</b>	-	-



### · 住宅物业

在营项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	竣工年代
东和公寓	92,408	2009

主要在售项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	竣工年代
前滩东方逸品 (前滩34地块住宅项目)	86,849	2019
天津海上花苑东标段	141,854	2020
苏州 15 号地块一期	48,938	2018
<b>合计</b>	<b>277,641</b>	-

在建项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	备案价格区间 (元/M <sup>2</sup> )	拟竣工年代
天津海上花苑东标段	141,854	41,808-48,370	2020
前滩 34 地块住宅项目	86,849	71,612-90,512	2019
苏州 15 号地块二期	37,628	-	2019
苏州 14 号地块	140,792	-	2021
<b>合计</b>	<b>407,123</b>	-	-

### · 养老物业

在营项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
金色阳光颐养院	17,589	100%	2016
<b>合计</b>	<b>17,589</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>17,589</b>	-	-



### · 会展物业

在营项目	总建筑面积 (M <sup>2</sup> )	权益比例	竣工年代
上海新国际博览中心	200,000	50%	2011
<b>合计</b>	<b>200,000</b>	-	-
<b>权益总面积</b>	<b>100,000</b>	-	-

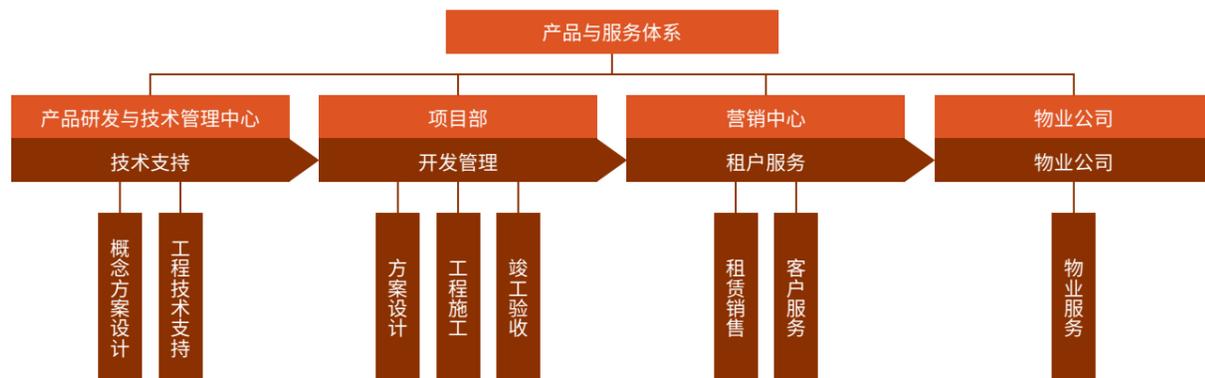
## 5.2 优质建筑

#### 2018年工程进度概览

- 竣工项目4个，总建筑面积26.40万平方米。
- 新开工项目3个，总建筑面积16.86万平方米。
- 续建项目8个，总建筑面积94.66万平方米。

### 质量文化

公司在长期的生产经营活动中，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，以质量方针和质量目标为先导，以质量管理体系为依托，以质量审核评价为手段，开展规范化管理，建立起以客户为中心，内外沟通、交流和协调顺利，有序、高效的工作团队。

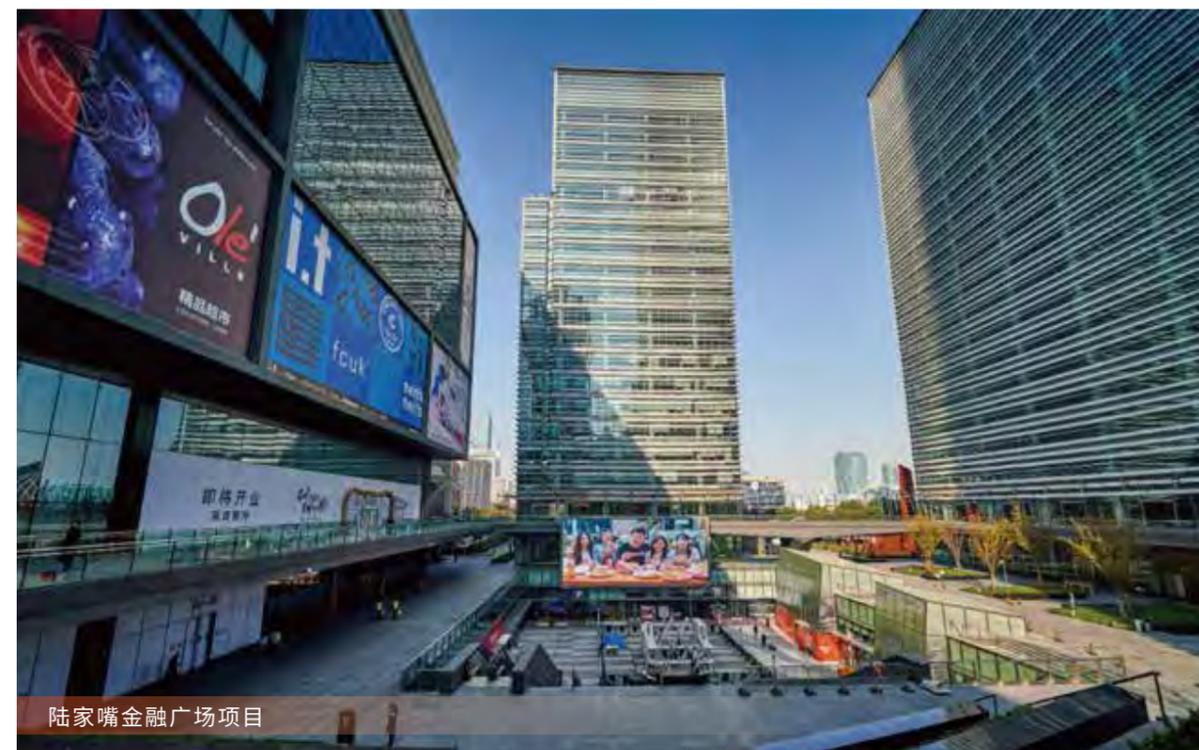
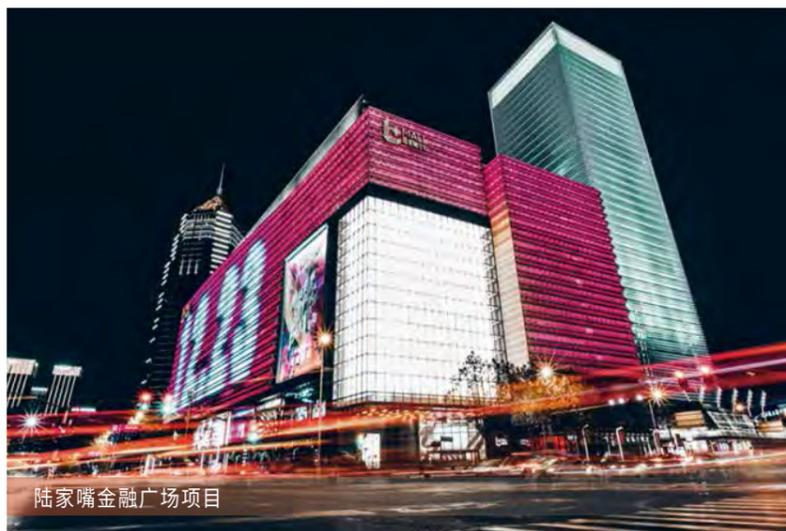


公司产品均严格按照国家法律法规和国际规则规定的安全标准进行设计、建设和验收。2018年，公司修订完成《在营物业维修、中大修及更新改造、外包服务审批管理办法(2018版)》、《2018年在营物业专项维修（更新）改造工程项目审价流程时刻表》，提高了审批效率，优化了审批流程，明确了物业、报价单位、审价顾问的职责及时间要求，同时将外包服务审批首次正式纳入制度管理；编制《在营物业户外招牌、悬挂物及其他设置物相关指导手册》，明确了在经营工作中设计的户外招牌实施中各相关单位的职责及管理要求和工作标准；根据目前公司新建项目全面应用BIM技术的情况，公司编制《陆家嘴股份BIM设计建模企业标准》。

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。

### 2018年优质建筑概览

- 世纪大道陆家嘴金融广场项目商业&塔楼夜景照明工程项目荣获第十三届中照照明工程设计二等奖
- 世纪大道陆家嘴金融广场项目荣获2017年度上海市建设工程白玉兰奖
- 天津陆家嘴金融广场项目（办公、商业、酒店）获得了2017年度天津市建设工程“金奖海河杯”奖。





天津陆家嘴金融广场项目

### 5.3 安全生产

公司坚持以“重大安全生产责任零事故”为安全生产目标，以预防为主、治理为先的方针，建立健全安全管理制度，明确安全生产责任，加快安全文化建设。在安全责任制考核中，将安全目标分解到每个子公司，形成逐级负责的机制。同时，近年来公司不断加大工地现场抽检、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，公司加强开展安全生产教育培训，提高一线员工安全意识和岗位安全技能；加强安全生产检查力度，消除各类安全隐患，确保开发建设、生产经营平稳有序，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。

2018年，公司继续完善、健全《安全管理制度汇编》、《安全生产责任制》、《安全生产事故应急预案》等相关管理制度，重点是细化责任目标，强调现场管理。

#### 安全生产管理概览

- 2018年，公司对在建项目的安全检查工作采用“第三方安全检查+计划部飞行检查+项目部自查”的组合形式，检查的力度与频次较去年有大幅提升。第三方安全检查频率从每季度全覆盖，提高到每月全覆盖，同时加强了对总包、监理、PM等参建各方安全管理行为的检查与考核。
- 年度内，第三方共对在建项目检查186次，检查出隐患问题共计1703项，隐患整改率为99.24%，无法整改项均采取补救措施直至自然整改。公司自身根据第三方提供的数据，结合安全生产实际情况对在建项目进行飞行检查共计102次。
- 公司每月组织在建项目安全生产例会，通过分析安全隐患与典型事故案例，提供项目部管理人员对于安全生产管理意识与水平。

#### 案例一

2018年公司积极落实开展消防专业知识培训工作，参与培训的在管物业项目经理及安全负责人共计120余人，旨在提升消防管控人员的专业水平，深化消防安全意识及重视程度，强化消防安全现场检查的专项能力。



案例二

2018年6月，公司各在营物业全体参与，组织开展一系列的“安全生产月”活动，确保活动得到圆满完成。据统计，安全生产月主题横幅展示24幅、宣传张贴画51张、安全宣传教育片播放场次36场、相关安全演练及培训场次18场。此次安全生产月活动还邀请了政府职能部门，项目楼宇内客户等互相关联，共同参与，各界反响热烈，受到广大好评。



## 5.4 客户服务

公司把客户关系维护和延伸服务作为“稳商”的重要手段，积极倡导“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体系建设。

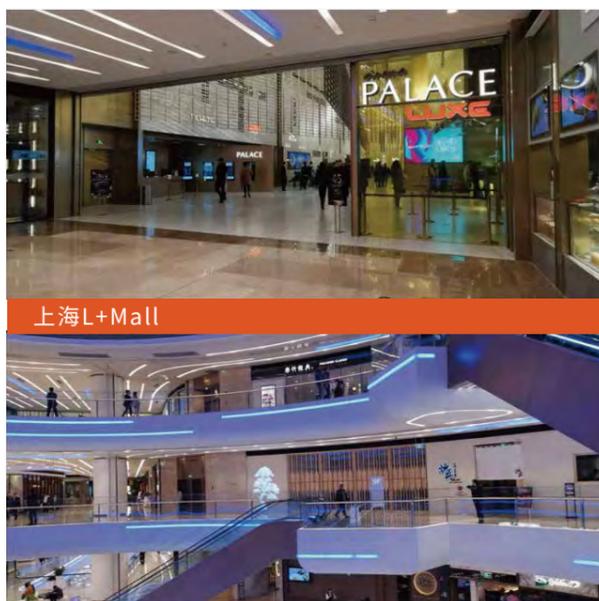
### 楼宇定制

公司按照客户的要求提供个性化的服务，满足不同客户的不同需求。针对有定制需求的客户，公司在项目建设过程中积极与客户进行沟通协商，从项目建设的目的性、功能性、特殊性进行综合分析评估及考量，追求在圆满完成项目建设的同时最大限度地满足客户的个性化定制需求。楼宇定制服务是对“先有建筑、后有客户”的传统招商模式的颠覆和突破。

### 装修定制

装修定制服务的特点是可以缩短装修周期，提前客户入驻房屋的时间节点。部分租户对于装修方面并不专业，需要在市场中寻找合适的第三方装修企业，完成装修需要的时间较为冗长，成本亦比较高昂。公司针对此类情况为客户提供装修定制服务，既为客户解决了装修的难题，又缩短了相应物业的空置期，实现双赢。

对于一些公司财务的轻资产需求，公司特别推出装修定制服务，最大程度的贴合企业的个性化要求。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。



### 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》。2018年，公司邀请了第三方机构对公司在营的12个管理处的16个项目进行了满意度测评（发放问卷560份，其中78份为入户面谈），测评平均得分为90.40分，达到比较满意的程度，较上年有所提升。公司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。

### “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，同时按周报、月报制度反馈客户服务中心受理与处理情况，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。

2018年，累计客户拜访人次717次，沟通租赁相关问题432次。

作为客户与我们联络的渠道之一，400热线全年共接到电话33例，其中招商咨询28例，投诉5例，投诉均已及时跟踪处理。

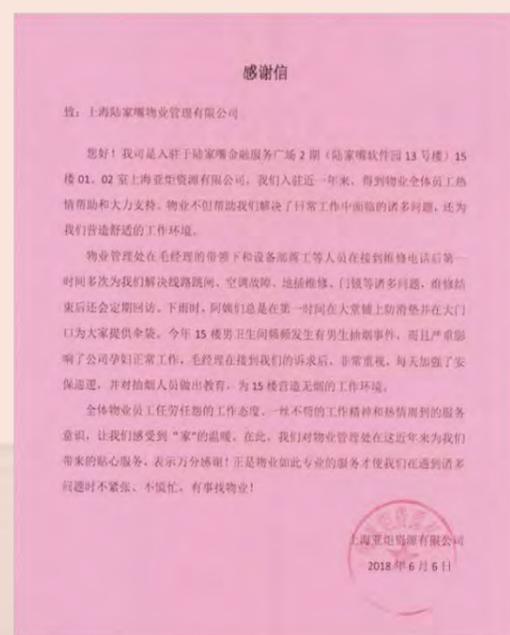


### 24小时客户热线要求

- 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个工作日完成客户回访
- 实现100%诉求解决率

### 案例：以客户为中心，不断优化服务

2018年，公司收到一封来自上海亚炬资源有限公司的表扬信，称赞公司物业软件园管理中心第五管理处（软件园13号楼），在日常的物业服务中始终做到以客户为中心，想客户之所想、急客户之所急，全心全意为客户营造了一份舒适、温馨的工作环境。



## 5.5 物业管理

物业管理是公司资产运营的重要组成部分，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



### 1、在营物业安全监管常态化

公司物业管理部门坚持贯彻公司关于《在营物业安全管理办法（试行）》的相关要求，监督和落实各在营物业按“周、月、季、专题”开展四级安全管理工作，以项目管理处为工作重点，重点抓好安全月度工作。同时，公司重视安全应急演练工作，2月份完成突发火灾应急预案演练和疑似爆炸物应急预案演练，5月份完成防台防汛应急预案演练，9月份完成突发火灾应急预案演练，12月份完成特种设备应急预案演练(电梯关人)。

### 2、在营物业安全生产检查、监管职责

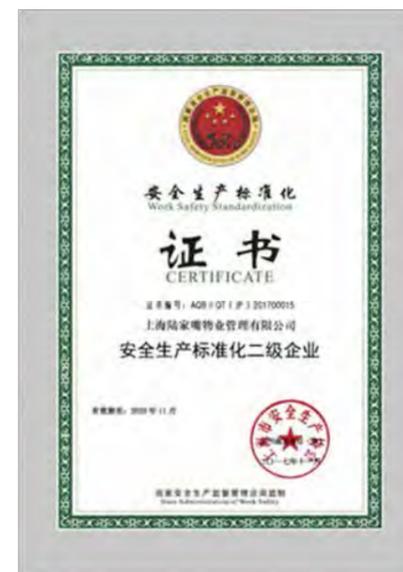
按定期、专项、飞行抽查等形式对各类在营物业项目安全生产工作履行检查、监管职责。截至2018年，公司物业管理部门共计实施监督、考核约196次，共查出安全类问题424项，同时对各在营物业进行安全评分，梳理各类安全问题，确保安全“通病”得到全面常态化治理，并针对重点安全问题及风险防控点落实好相应措施。

### 3、组织第三方安全检查工作落实

组织第三方安全检查组对公司全业态进行安全专项检查。截至2018年末，第三方安全检查组查出各类问题共计488项，累计整改469项，整改完成率96.1%，并对相关安全隐患落实持续跟踪回访。

### 4、完善物业更新改造工作，提高客户品牌满意度

全年物业改造更新工作累计完成额850万元，项目共70余项，涉及物业提升25项、改造完善37项、技术革新8项。通过此项工作，完善了公司办公楼宇物业管理的标准化建设，提高了客户品牌感受度。2018年，上海陆家嘴物业管理有限公司共计获得“上海市物业管理优秀示范项目”称号奖状十次。



案例

对标一流 做精做强 努力打造物业管理的“金字招牌”——陆家嘴物业承担首届进博会的物业服务工作

2018年11月10日，为期6天的中国首届进口博览会胜利闭幕。本次首届进博会的物业服务工作由公司下属陆家嘴物业负责。

陆家嘴物业作为进博会承办馆“国展中心”的物业管理服务方，自2018年初就开始在物资、人力、进博会专项服务方案等全方位做好筹备，陆续调动2100余人进行服务保障（为历年承接项目保障人数最高），提出了将“保安、保洁、礼仪客服的服务标准、公司形象+应急处置方案”做到极致的“4+1”的物业管理极致目标，并制定了《首届中国国际进口博览会物业极致服务保障方案》，充分预估了可能遇到的各类情况，做好预案。

11月4日进口博览会布展以来，陆家嘴物业上至党政班子、下至具体工作人员，昼夜不休，通宵巡视，确保展馆施工安全。展期6天期间，物业公司在现场秩序维护、交通疏导、人员接待、礼仪指引与环境服务等方面提供了高质量物业服务，安全有序接待国内外展商、观众847350人次，接待贵宾1500人次，接待国外及省市领导参观任务约150次。

中国国际进口博览会将每年一次在上海召开，这对公司系统各家单位的服务能级、动员能力、精细化常态化提出了新的挑战和要求。为此，公司已在认真研究各项常态化管理机制，以持续不懈地为进博会、为国家深化改革开放，做出新的、更大的贡献。



推动先进管理技术运用，智“慧”管理，智“慧”生活

为进一步提升楼宇智能化管理水平，构筑双方合作新格局，积极开展智慧城市建设活动，2018年，公司联合上海纽约大学推出的楼宇智慧管理平台在纽大校园内正式启动。

该“智慧管理平台”是依托上海纽约大学校园设施运营部和信息技术部提供综合技术支持，以及陆家嘴物业的服务技术支持，并通过搭建基于微信端的数据管理系统，将手机端的客户、服务端的工程师以及后台管理人员紧密联系在一起的新系统。在新系统下，用户一旦发现设施故障，可以通过手机端拍照，填写并提交报修申请；服务端的工程师会在第一时间接受任务，及时处理故障并进行反馈。值得一提的是，故障解决后，用户可以通过系统评价工程师的服务；与此同时，管理者也可以通过后台系统，实时监控整个智慧管理平台的运行状况。

同时，智慧管理平台已在公司管理的中国钻石交易中心、基金大厦两处甲级办公楼成功运行。



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”。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

公司坚持以人为本，探索人才培养机制，搭建员工发展平台。公司致力于为员工提供多元化、创新型的工作环境，促进员工与公司共同成长。

### 6.1 员工发展

#### 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。

2018年，公司本部共招聘新员工28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，严格执行国家劳动相关法律法规，亦严格执行杜绝使用童工及不得安排未成年人从事禁忌劳动工作等强制性规定。

员工信息概览（合并）

指标	2016	2017	2018
员工总数（人）	4593	4704	5431
上海（人）	4081	3989	4656
外地（人）	512	715	775

员工学历情况（本部）

指标	2016	2017	2018
员工数（人）	190	197	200
硕士及以上（人）	60	58	60
大学（人）	102	113	113
大专及以下（人）	28	26	27

#### 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。

2018年，公司24个党支部均召开了专题组织生活会并完成了民主评议党员工作，切实增强了党员的思想自觉和行动自觉。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。

公司党委召开班子民主生活会，出席成员结合思想和工作实际，开展批评和自我批评。

### 6.2 员工成长

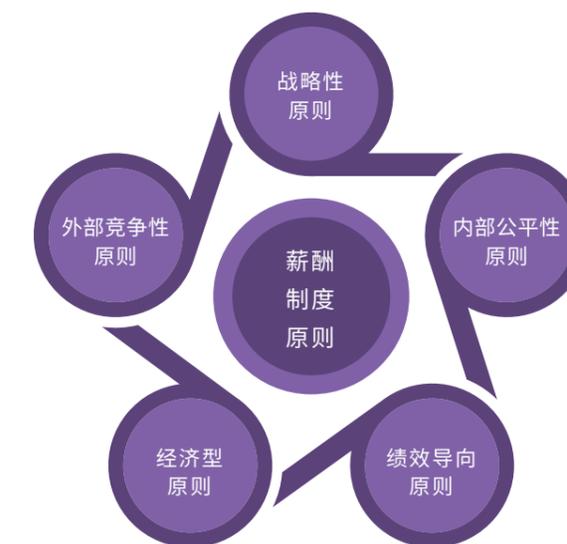
公司不断完善薪酬福利机制和员工成长通道，推进公司与投资企业之间、企业与企业之间的人才交流。同时公司积极落实“薪酬与企业绩效”、“薪酬与岗位贡献”挂钩的薪酬体系和激励机制，对员工进行全面、公正、公平的评价，努力实现人尽其能、人岗相适。严格按照制定的《薪酬管理手册》，以“保障性”和“激励性”结合的薪酬分配制度为核心，建立起兼顾内部公平性和市场竞争性的薪酬体系；结合公司发展，完善公司组织架构设计和人员编制控制目标，体现“人、岗、事”三者合理匹配。

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。2018年，被测评对象共计51人次，参加测评人员共计327人次。

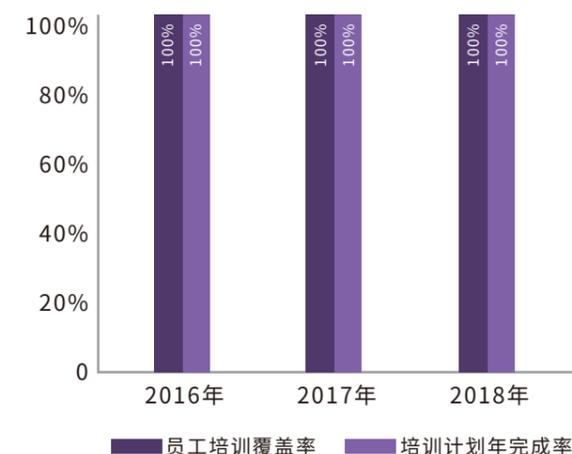
#### 中高级管理人员胜任力测评



薪酬制度五大原则



员工培训情况



## 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。2018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。

### 案例

#### 新员工入职培训与拓展活动

近两年新入职员工比例占公司员工数达16%（公司本部），为帮助新入职员工尽快顺利地适应企业环境和新的工作岗位，建立对公司的忠诚度，公司连续七年开展“新进员工入职”集中培训。今年举办了以“携手并进，共筑未来”为主题的2018年新员工拓展培训暨新老员工交流活动。陆家嘴本部和陆津、苏州公司的52名新老员工共同参与。为期两天的活动圆满结束，上海、天津、苏州三地的新员工也结下了深厚的情谊。



#### 针对部门技术专业业务骨干的公开课培训

根据员工提升业务相关知识的需要，安排部分员工参加的公开课程有《商业地产工程精细化管理与经典案例解析》、《标杆房地产企业成本控制12大阶段管理体系层级划分关键点控制》、《跨区域（多项目）物业品质QPT管控体系建设》、《运营为王-如何运用专业运营技术实现购物中心稳场旺场》、《房地产客户投诉处理与风险预控》共5门，共计参加16人次。

#### 主题丰富的课程培训

公司后备管理人员的培训。为加强对高潜人才管理意识、效率与方法提升等方面的培养，以期更好地迎接公司面临的新挑战、新机遇，今年举办了《非人力资源经理的人力资源管理》、《非财务经理的财务管理》、《房地产项目管理领导力提升》3次内训，共计参加53人次。

### 案例

**非人力资源经理的人力资源管理：**帮助学员树立人力资源管理理念，掌握关键的人力资源管理技能，理解人力资源管理与企业战略之间的密切联系以及业务经理在人力资源管理中的角色作用，将人力资源管理融合在直线经理的工作之中，从而提升其管理意识及企业人力资源效能。



**非财务经理的财务管理：**通过丰富的案例分析和讨论、资料点评、角色扮演等高效的培训方法，清晰生动的阐述财务管理，使中高层管理人员能够全面理解财务管理、建立与财务沟通的平台，有效的进行成本控制，把握预算的制定和执行，有效提升管理能力和水平。

**房地产项目管理领导力提升：**从思考、行为、学习方式的改善着手，加速“跨专业、懂技术、善管理”复合型人才的培养，从而帮助公司优化项目管理流程，实现项目建设质量和标准化的进一步提高。



### 案例

#### 在线学习E-Learning课程

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。2018年在线学习人数超过100人，279门课程，494学时，其中参加质量、安全、环境类课程学习的员工共计160人次。



## 员工互助

作为公司“品牌活动”项目，公司“传、帮、带”活动开展已有8年。这种以老带新的培养人才的方法，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”活动是一个为新进员工提供业务学习、尽快融入公司文化、提升企业凝聚力的平台。



### 案例

#### 持续推进公司课题研究

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，公司以项目建设为载体，以运营管理为核心，以技术创新为动力，以增强成果的适用性和可操作性为原则，持续深化技术课题研究工作。全年，共完成《预制装配式建筑工程建设经验及技术要点》、《酬金制下物业管理模式探究与分析》、《联合办公产品的发展趋势与经营模式研究报告》、《项目开发的环境治理工作》等课题。这些研究成果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了积极的作用，特别在全公司形成了重研究、勤思考、乐分享的良好氛围，更好地促进团队的进步与成长。

#### 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

#### “三八”妇女节讲座活动

2018年3月，公司举办了主题为“共创美好生活、成就美丽梦想”三八妇女节讲座活动，活动主题为《个人色彩诊断与丝巾搭配技巧》。通过这次生动轻松、有趣精彩的活动，使女职工们在轻松愉悦的氛围中获得了美的知识，多了一项“美”的技能，带回了“美”的心情和“美”的愿望，女职工们反响热烈。



### 丰富员工生活

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，感受到公司的温馨和睦，提高员工的幸福指数。

### 案例

#### “砥砺前行，筑梦前行”共建拓展活动

为贯彻落实“不忘初心，牢记使命，贯彻落实党的十九大精神”学习主题实践活动的精神，公司与浦东交警双方共建党组织于5月19日在浦东滨江森林公园开展以“砥砺前行，筑梦前行”为主题的党建共建拓展活动。

警企共建双方的党员代表近70人参加了本次拓展活动，在活动过程中，通过开展团队体力与脑力活动，凝聚集体的力量与智慧，发扬团队拼搏协作的精神，攻克了一个又一个“难关”，从而激励共建双方党员在本职岗位迎难而上，砥砺前行，多做贡献，发挥党员的先锋模范作用。



## 7 环境责任

人类社会是生态系统和经济系统有机结合形成的。企业的经济活动属于经济系统范畴，它与生态系统范畴相互作用、相互影响。所以，企业的经济活动不仅要遵循经济规律的法则，还要受到生态规律的制约。

现在，环境问题已经发展成为了影响人类生存和发展的社会问题，企业在发展自身业务的同时亦会对周边环境带来不可避免的影响。因此，企业作为社会经济活动的主要组织体，对环境问题应加倍重视，对环境责任应积极承担。

公司始终贯彻“永续经营、持续发展”的理念，从绿色设计、环保建设、低碳运营等多方面推进环境责任的落实和生态文明建设，努力维持业务发展和环境保护间的平衡。



### 7.1 可持续建筑理念

可持续建筑是“原料、建筑和城市区域按比例运作的一个可持续议程，它还必须包括对于功能性、社会性、经济性和生态性因素的考虑。达到一个持久建筑环境的策略必须反映不同的地域优势和不同的执行模式”。公司以可持续建筑理念为基础，在工程项目的各个环节努力降低环境负荷，以完成与环境相契合、有利于居住者健康的建筑成果。公司通过减少能耗、严控污染、保护生态、科技创新等方式，与客户协力创建良好的生态化建筑。公司投资建设的项目符合国家和地方的环境质量控制标准和污染物排放标准，在设计和竣工时顺利通过了相关专业部门的审核和验收。公司建设项目均符合 DGJ08-107-2015《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、能耗检测皆满足要求。在项目建设过程中贯彻落实可持续建筑理念，是推动建筑行业实现绿色、稳定发展的关键。



### 绿色设计

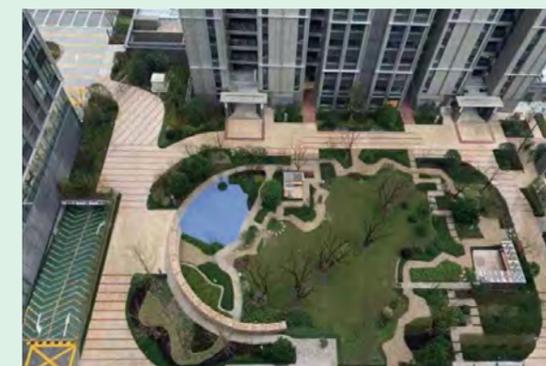
建筑设计是建筑工程项目中的基础阶段，通过不断的进行修改、完善，不仅能够确保建筑功能满足人们的需要，而且也能够优化资源配置，减少资源浪费。近年来，国家加强了对环境保护和资源利用的重视程度，为推动建筑行业的可持续发展提供了制度保障。构建绿色、环保的生态环境，已经成为现代都市人群的共识。建筑设计中遵循生态环境的可持续理念，既是推动城市建设工作稳定开展的客观需要，也是保障用户健康的必然要求。



#### 案例



前滩东方逸品小区中心绿地



### 环保建设

根据国家发展和改革委员会、住房城乡建设部《绿色建筑行动方案》的要求，公司大力发展绿色建筑，始终致力于在项目建设的全周期内，最大限度地减少污染、保护环境。

#### 案例

公司位于浦东新区黄浦江沿岸的陆家嘴滨江中心于2018年5月获评2017年度上海“明星工地”业主推荐奖。



## 绿色环保运营

公司提倡绿色环保运营模式，努力建设“绿色物业”。在项目日常运营管理过程中，公司主动加强对资源与能耗的管理，积极推行各项节能降耗措施，力求为客户提供健康、绿色、高品质的用户体验。

### 案例

陆家嘴基金大厦能源管理体系评审



2018年下半年度，公司邀请上海质量体系审核中心对陆家嘴基金大厦进行了能源管理体系再认证审核工作。本次评审工作通过收集能耗数据，综合分析了项目的能源利用状况，针对项目运营过程中能源管理方面存在的问题进行了挖掘，从而提出了切实可行的节能措施和建议，提高了能源管理水平。为实现“十三五”总体节能目标，促进经济和环境的可持续发展迈出了坚实的一步。



### 案例

天津陆家嘴万怡酒店



创建“绿色饭店”品牌，秉承“绿色服务”理念，践行“绿色环保”行为。

天津陆家嘴万怡酒店所有客房均采用节水型洁具，大大减少水的浪费。空调制冷泵及制热泵均采用变频器控制，节省能源，延长使用寿命。锅炉采用负压热水燃气锅炉，节省能源。严格根据制冷制热负荷，随时调整冷机开启时间，锅炉设定温度，水泵频率等指标，大大降低能耗。酒店拥有冷却塔免费制冷设备，在制冷处于低负荷期间，开启免费制冷，避免能源浪费。聘请专业的水处理公司对酒店空调及锅炉水水质进行实时监控，防止发生结垢而影响热交换，保证热交换效率，提高能源利用率。天津陆家嘴万怡酒店将继续践行环保、健康、安全理念，为宾客打造舒适的环境。

酒店于8月份，荣获“中国绿色饭店”的荣誉称号。



## 7.2 绿色环保办公

公司倡导绿色环保的运营模式，推行节能降耗措施，注重服务细节。通过以下方法努力实现生产体系的低碳环保：

- 1.对办公用水、用电、用纸情况进行记录，及时分析用量异常的原因并执行相应的改善措施；
- 2.使用节能设备，尽可能让每一份资源的利用达到效益最大化；
- 3.积极推行信息化办公及培训平台的建设，在提升办公及培训效率的同时，减少不可再生资源的消耗；
- 4.合理利用视频会议、电话会议设备，减少差旅出行带来的温室气体排放；
- 5.对办公设备进行定期保养，对故障做到“及时发现、及时处理”；
- 6.减少独立文印设备，对文印设备进行统一化、网格化管理，减少文印工作带来的纸张浪费和环境污染。



## 7.3 推广环保理念

公司在发展业务改革、打造企业自身环保形象的同时，也开展了多种多样的环保理念推广活动。

### 案例

#### 美好社区、精细生活，从垃圾分类开始

为积极响应国家生活垃圾分类的号召，提倡精细的居民生活，公司物业管理团队对在管物业“涵云雅庭”的垃圾分类进行了深入探索，开展了多项举措，初步成效显著。

#### 一、实施两级分拣，引导居民自觉开展生活垃圾分类

首先逐步减少分布于各楼层的垃圾桶，改为定点设立垃圾桶进行管理，并根据分类要求，做好垃圾桶的垃圾类别标识。此举，很好的引导了居民主动的进行垃圾分类，同时也减少了垃圾桶、垃圾袋等物品的消耗，起到了一定的资源节约效果。

在业主进行垃圾投递后，管理处的二级分拣也开始实施。保洁人员对业主投递的垃圾按照“干”、“湿”标准进行分拣。利用分拣将一些废纸、废塑料、废金属等资源型垃圾分出来进行集中处理，减少了每日垃圾的输出。通过第二次的分拣，可以简化垃圾清运机构的工作便于他们分类处理，从而使得社区垃圾做到“日产日清”。



垃圾分类，举手之劳。

#### 二、加强垃圾分类配套设施的建设

“工欲善其事，必先利其器”，公司物业管理团队为使垃圾分类工作得到进一步完善，对垃圾回收车、垃圾箱房等配套设施进行了集中改进。其中在对垃圾箱房改造时，根据最新的垃圾分类要求，采取外部统一标识、资料上墙；设立两网融合服务点、内部防水处理、贴瓷砖；垃圾箱房内电源插座及电器开关加装防水装置，安装防水灯、对所有涉及垃圾箱房垃圾分拣人员的职责、制度进行资料上墙等措施，使得垃圾箱房不管从视觉效果上还是功能上都得到了很大的提高。



## 7.4 科技创新

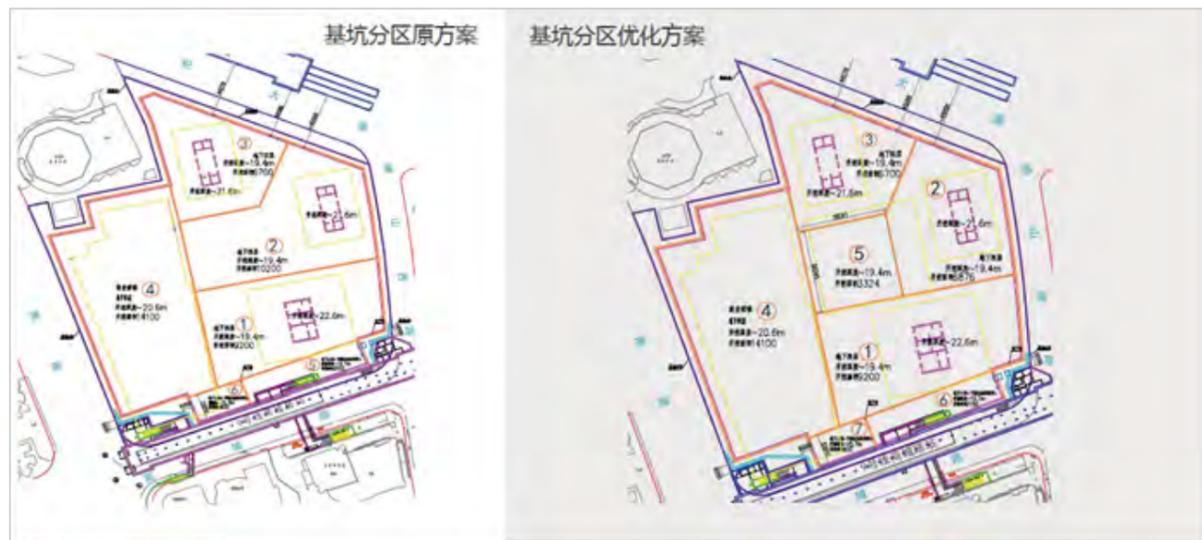
高质量是新发展理念的本质要求。经济发展加快从要素驱动向创新驱动转变，是高质量发展最鲜明的特征和路径选择。科技创新是引领高质量发展的核心驱动力，为高质量发展提供了新的成长空间、关键的着力点和主要支撑体系。

公司以“建筑精彩人生，创造美丽空间”为方针，坚持在出产高质量产品的同时，不断深入挖掘、改良项目建设的各个环节。

公司建设的大型综合体项目——浦东金融广场位于浦东新区南泉北路，包含三幢甲级写字楼、一栋大型高级商业中心、一个大型交通枢纽及下沉广场。历经65个月紧锣密鼓的建设工作后，该项目终于顺利完工。项目荣获上海市建设工程“白玉兰”奖、上海市建设工程安装优质观摩工程、第十三届中照照明奖二等奖等多个奖项。

该项目的建设过程中困难重重，但也不乏亮点：

### ● 1. 基坑分区、施工方案优化



项目基坑位于地铁施工保护区。根据传统基坑划分方案，基坑分为4区，预计总工期72个月。经评估测算，公司最终将基坑划分方案优化为5区，从而实现两侧工程同时实施，大大缩短了工程建设的周期。

### ● 2. 新型阻燃装配式整体提升脚手架



浦东金融广场项目地处陆家嘴区域中心地带，周边为高端商业体、写字楼及居民区，现场安全文明施工的标准极高。为满足绿色施工的要求，公司决定采用新型阻燃装配式整体提升脚手架。

这种脚手架具有防火性能好、结构适应性强、放穿透能力强、密封性能良好、操作便捷的优点，有效提升了项目工程建设的效率及可靠性。

### ● 3. GRG材料的应用



项目商业中心部分中庭流线型方案主要靠GRG（玻璃纤维加强石膏板）材料实现。

### ● 4. 商业中心采光顶方案改进



商业中心屋顶原采光天窗为蛋壳型，后公司决定改为平天窗，如此设计增加了屋面景观绿化，为保护环境添砖加瓦。

### ● 5. 商业中心外立面灯光效果

商业中心外立面灯光效果设计采用变幻效果，幕墙灯光的动态变化能在不同的时间赋予建筑不同的内涵。



## 8 社区与公益

公司积极承担企业社会责任，主动投身于社区服务和社区公益，不仅在项目的开发和运营中完善周边配套服务，并且在教育、扶贫、助学等方面开展活动，倡导员工参与公益活动，将公益发展理念融入企业文化中。

### 8.1 项目配套服务



#### 案例：因地制宜-人性化管理为客户提供方便

东方汇（世纪大都会）地处世纪大道繁华地段，晚高峰车辆在出入口处拥堵严重。公司在现场进行多次勘探，根据地理位置及道路通行情况，将入口的左侧车道改造为潮汐车道。早高峰时与右车道作为单向双车道入口，晚高峰时左车道作为出口车道与右车道形成双向出入口，极大缓解了车辆拥堵的实际情况。同时公司物业增设地下四层车库指示牌、优化色标体系目视化管理、开通微信支付，将地下区域科学分区，提高人性化体验，满足客户需求。



#### 案例：陆家嘴世纪金融广场消防联合演习

2018年10月，公司陆家嘴世纪金融广场项目举行了消防联合演习，本次演习由上海陆家嘴物业管理有限公司组织和指挥，进行了全面策划，动员了楼内客户、商铺餐饮等相关工作人员一起参加。通过演习使客户与员工进一步了解疏散逃生路线、避难场所和灭火器使用等，从而提高了自救及遇险整体配合的能力。同时邀请了浦东新区红十字会志愿者到现场进行心肺复苏、除颤仪使用的现场演示和培训指导。

本次演习涵盖了消防救援处置的各个环节，参演人员的消防安全意识、应急处置和自我保护能力得到进一步提高。同时，本次演习也提醒各方要“紧绷安全弦、紧拧安全阀、紧把安全关”，进一步把安全工作做实、做细、做严。



### 8.2 公益事业

#### 促进社区发展

公司坚持与社会共同发展，热心于对公益事业的投入，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，弘扬社会风尚。

#### 案例：“牵手青春 公益筑梦—第七届社区志愿者服务万名白领活动”

2018年3月，由公司与塘桥街道、软件园联合工会、软件园金领驿站、仁济医院东院、儿童医学中心等28家单位共同举办的第七届塘桥社区志愿者服务万名白领主题活动在陆家嘴软件园1号楼中厅顺利举行。塘桥社区和陆家嘴软件园的40多名志愿者们热情参与，他们温馨细致的服务受到了园区白领们的交口称赞。活动分为公共服务进社区、绿色环保置换、现场医疗义诊、专业咨询四大板块和文明出行、万人签名、慈善义卖、道德承诺、文明游戏等24大服务项目。



案例：2018陆家嘴软件园趣味运动会

2018年5月，由公司、陆家嘴软件园党总支、联合工会举办的2018陆家嘴软件园趣味运动会在软件园8号楼广场顺利举行。作为陆家嘴软件园的传统文化活动，本次趣味运动会已是第三届举办，吸引了园区内8家公司、14支队伍、近百名公司白领参与。本届运动会设6大项目：赶猪回家、海底传月、心心相印、巨人脚步、呼啦圈过山车、滚雪球，项目各具特色，融合了体育、文化、趣味、智力等多重元素，既有良好的参与性，又有相当的观赏性。



扶贫帮困

案例：爱建证券与英山县政府结对帮扶

公司下属企业爱建证券有限责任公司与湖北省黄冈市英山县建立了结对帮扶关系。

一、捐赠并协助布局英山云雾茶低温保鲜自动售茶机。

在爱建证券金融扶贫领导小组的统一部署下，围绕促进英山县支柱产业经济发展，爱建证券出资捐赠20台英山云雾茶低温保鲜自动售茶机，为推广英山云雾品牌和扩大茶叶销售量等方面提供协助，助力当地特色产业壮大发展。



## 二、开展投资者教育活动，引导树立正确的投资理念

爱建证券湖北分公司联合英山农村商业银行，在英山县购物广场开展打非宣传活动，一对一进行宣传讲解，把一些典型的案例分享给当地投资者，分析和解答投资者疑问，倡导投资者积极学习防范非法证券活动的的相关知识，拒绝参与非法证券活动，并主动增强防范能力，树立正确的投资理念。



## 三、募集百万资金捐赠英山县社会关爱医疗救助基金

英山县长期以来因财政匮乏，缺乏专项资金对非建档立卡贫困人口医疗费用予以相应保障，县委、县政府决定向社会募集资金，设立“英山县社会关爱医疗救助基金”。爱建证券募集100万定向捐赠该基金，对住院自付费用在5万元以上的“卡外”人口进行资金救助，每年可解决200多户因重大疾病住院而导致经济困难或因此致贫返贫的问题。

## 四、依托党员工作室，将服务业务发展与践行社会责任有机结合

爱建证券罗晨党员工作室通过发挥分公司党支部自身人才优势、资源优势和党员先锋模范作用，积极与英山县的多家私营企业进行了接洽，提供企业融资方案，同时也致力于为英山县贫困人口的帮扶公益事业，策划了两期“英山公益行”捐赠活动，发动号召员工、客户及合作伙伴一同加入到扶贫济困的行动中。



## 支持教育事业

### 案例：寿春小学关爱慰问活动



2018年6月1日，公司第十二党支部代表前往结对单位——三林镇寿春小学，参加了学校组织的一年一度的庆“六一”活动。学校师生准备了丰富多彩的节目表演，我们则用手上的相机为他们的节日记录下美好的回忆。此外，公司党支部还准备了额外的儿童节礼物，给学校图书馆赠送了多本经典有趣的课外书籍。全校师生对我们连续八年的定期来访和资助表示感谢，双方希望这个结对活动能不断地推陈出新，贴近学生需求，给予农民工子女们更多的关怀和帮助。

爱心  
让希望延续



## 9 未来展望

### 发展领域创新

- 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“适度多元扩张”。积极推进商业物业运营模式创新，与知名品牌强强联手，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、发展前滩、开拓天津和苏州，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。
- 继续推动“地产+金融”的双轮驱动战略，发掘商业地产的金融属性，从传统的重资产开发模式向轻资产的地产金融领域转变。

### 管理制度创新

- 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 2018年度社会责任关键绩效表

### 经济绩效指标（合并）

指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
营业收入	亿元	128.07	93.25	126.39
总资产	亿元	798.26	811.80	781.13
净资产	亿元	136.58	143.19	160.95
利润总额	亿元	42.89	49.21	54.59
支付的各项税费	亿元	21.35	20.73	29.83
每股收益	元/股	0.7879	0.9310	0.9966
每股社会贡献值	元	2.09	2.97	2.73
从政府得到的补贴	万元	5842.14	8098.45	2991.38
员工薪酬福利费用	万元	103574.2	96572.38	102710.65

### 劳工实践和体面工作（本部）

指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
员工数	人	190	197	200
新进员工总数	人	25	18	28
高级管理人员（男/女）	人	4/3	5/2	5/1
少数民族员工总数	人	2	1	2
按员工年龄划分				
50 岁以上	人	33	34	38
30-50 岁	人	124	138	140
30 岁以下	人	33	25	22
按员工学历划分				
硕士及以上	人	60	58	60
大学	人	102	113	113
大专及以下	人	28	26	27
按重要运营地划分				
员工总数（合并）	人	4593	4704	5431
其中：上海	人	4081	3989	4656
外地	人	512	715	775

### 员工权益（本部）

指标	单位	2016 年	2017 年	2018 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	8	8	8
休完产假回到工作岗位的女员工比例	%	100	100	100
休完产假回到保留工作岗位的女员工比例	%	100	100	100
员工休假率	%	100	100	100

培训及职业发展 (本部)

指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
员工培训人次	人次	488	490	540
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	16	15	16
普通员工人均培训时长	小时	10	12	17
中层员工人均培训时长	小时	60	55	42
管理层员工人均培训时长	小时	18	18	24
员工培训支出	万元	64.5	54.8	60

产品与客户指标

指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
主要在营面积	万平方米	164	262	259
客户服务热线受理数量	个	137	129	33
合格供应商数量	个	280	329	404

环境绩效指标 (本部)

指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
新建项目环评通过率	%	100	100	100
办公用纸总量	公斤	3,512	2,259	4,738
办公用水量	吨	5,023	3,835	3,543
用电量	度	610,112	241,392	329,999
电话会议次数	次	15	25	74
视频会议次数	次	17	23	16

健康与安全指标 (本部)

指标	单位	2016 年	2017 年	2018 年
安全督查次数	次	181	204	288
应急演练活动	次	23	18	22
制定、修订安全管理制度	项	4	1	3
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	2016 年	2017 年	2018 年
向董事会提交的识别一般风险缺陷数量	个	13	33	31

# 11 附录

## 2018年度荣誉

三月

·前滩中心25-2地块酒店项目取得LEED金级预认证证书。

六月

·公司顺利通过2018年管理体系第三方再认证审核。

八月

·世纪大道陆家嘴金融广场项目荣获2017年度上海市建设工程白玉兰奖。

九月

·9月22日，天津陆家嘴中心L+MALL盛大开业。  
·世纪大道陆家嘴金融广场项目商业&塔楼夜景照明工程项目荣获第十三届中照照明工程设计二等奖。

十一月

·苏州陆家嘴锦绣澜山项目启动仪式、上海陆家嘴地产与苏州伦华教育签约仪式暨苏州雷丁学校奠基仪式圆满举行。

十二月

·上海陆家嘴中心L+MALL商场华彩启幕。  
·公司荣获上海上市公司协会、第一财经、上海市经济团体联合会共同举办的第四届上海上市公司企业社会责任峰会，2018年度“投资者回报奖”。



## 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	<table border="0"> <tr> <td>领导致辞</td> <td>员工发展</td> <td>产品与服务</td> </tr> <tr> <td>社会责任管理</td> <td>环境责任</td> <td></td> </tr> <tr> <td>经济责任</td> <td>社区与公益</td> <td></td> </tr> </table>	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	
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	<table border="0"> <tr> <td>产品与服务</td> </tr> <tr> <td>员工发展</td> </tr> <tr> <td>社区与公益</td> </tr> </table>	产品与服务	员工发展	社区与公益						
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	<table border="0"> <tr> <td>经济责任</td> </tr> <tr> <td>产品与服务</td> </tr> <tr> <td>员工发展</td> </tr> </table>	经济责任	产品与服务	员工发展						
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									

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.

股票代码: A股600663  
B股900932

地址: 中国上海市浦东新区东育路227弄6号前滩世贸中心(二期)D栋18-21楼  
电话: +86-21 33848801  
邮箱: invest@ljz.com.cn  
[www.ljz.com.cn](http://www.ljz.com.cn)