



荣安地产
RONGAN
PROPERTY

| 让城市提升品位

荣安地产 2019 社会责任报告

2019 Rongan Property Social Responsibility Report



前言

（一）编制说明

《荣安地产股份有限公司2019年度社会责任报告》为荣安地产股份有限公司（以下简称“公司”、“荣安”或“我们”）公开披露的第七份社会责任报告。本报告系统综述了公司及各下属公司2019年度履行社会责任的情况，包括公司治理、股东利益、客户权益、员工权益、环境保护与可持续发展、公共关系和社会公益事业等方面工作。自2013年度起，公司对每一年度的社会责任履行情况进行回顾与总结，并按相关规定及时向社会公众发布。

（二）报告范围

荣安地产股份有限公司及各下属公司。

（三）报告时间

2019年1月1日至2019年12月31日。为遵循信息披露完整性和连续性原则的要求，部分内容可能超出上述期间范围。

（四）数据说明

本报告中所引用财务数据来源于公司定期报告，其他数据来源于公司内部文件和信息统计系统。

（五）编制依据

本报告遵循《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》的相关要求，结合房地产行业特点及公司实际情况进行编制。

（六）报告获取

本报告以电子版形式发布，在深圳证券交易所指定信息披露网站巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）可下载本报告。若想了解本报告以外的其他信息，敬请参阅公司年度报告或浏览相关网站。

（七）联系方式

荣安地产股份有限公司董事会办公室

地址：宁波市鄞州区天童南路700号荣安大厦

电话：0574-87312566

传真：0574-87310668

目 录

01

综述

02

履行社会责任

一、股东与债权人权益保护

- 一、股东回报
- 二、信息披露
- 三、投资者关系管理

二、员工发展

- 一、员工发展情况
- 二、员工权益保护
- 三、工会建设

三、推动住宅产业化

- 一、标准化建设
- 二、装配式建筑

四、绿色建筑

- 一、引入新材料
- 二、参与海绵城市建设
- 三、打造防霾社区
- 四、推进垃圾分类

五、不断提升客户满意度

- 一、以人为本的产品设计
- 二、精装修交付省去业主烦恼
- 三、工地开放日让客户亲鉴品质
- 四、提升客户服务水平
- 五、严控工程质量

六、共建和谐社区

- 一、业委会
- 二、智能便捷服务
- 三、社区活动

七、合作共赢

八、公共关系与社会公益

- 一、依法纳税
- 二、社会公益事业

03

在履行社会责任方面存在的问题及整改计划

04

2020年度社会责任工作总体目标及计划

01 综 述

2019年，在新时代“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念的指引下，荣安地产在取得优异经营业绩的同时，秉持“诚挚、友善、感恩、共赢”的核心价值观，积极履行社会责任，在更深层次和更大程度上投身于各项公益慈善活动，在做好一名出色的城市人居建设者的同时，亦为城市居民创造更美好的生活倾己所能、展己所长，在加速企业发展的同时，不断为社会的和谐与进步贡献自己的力量。

公司对外高度重视股东和债权人权益保护，切实做好投资者保护工作，严格保障重大信息披露透明，切实保证股东及相关债券持有人充分行使其合法权利，努力实现股东价值最大化；公司对内以人为本，有效保障职工权益，注重人才培养，加强员工培训，为全体员工提供一所终身学习的“学校”，并建立良好的薪酬绩效管理体系，确保员工多劳多得，让员工能自由分享快乐、健康、丰盛、进步的人生，物质和精神生活更加幸福；公司注重供应商、客户和消费者的权益维护，积极创建和谐共生的企业生态链，使客户需求与企业产品形成完美契合的闭环；公司一贯秉承工匠精神，在保证品质一流的同时，从住宅产业化建设、新材料新工艺应用、海绵城市建设、绿色社区打造等方面入手，切实落实企业环境保护和可持续发展方面的责任；同时通过继续研发实用的新户型、运用科技成果增加智能化家居等让客户感受尊贵。同时，荣安物业以专业而有温度的贴心服务，为每一位荣安业主提供省心而精致的专业化服务。

“让员工分享快乐、让客户感受尊贵、让城市提升品位、让社会充满和谐”是荣安地产的企业使命，荣安地产历经25年的发展和积淀，从深耕浙江到全国布局，荣安矢志不渝，持续为城市居民提供“安居、乐居、宜居”的住宅精品。未来，荣安地产将一如既往地积极履行社会责任，并做好各个方面的工作规划，展现荣安地产良好的社会责任感，提升公司的社会形象和品牌价值，努力让社会充满爱与和谐。

让城市提升品位

荣安企业使命

报告期内所获荣誉事项

2019年荣安地产及下属单位所获荣誉有：

获奖时间	荣获奖项
2019年1月21日	中华全国总工会公布表彰了一批全国模范职工荣誉单位，荣安物业服务公司工会荣获“全国模范职工小家”称号
2019年1月25日	荣安地产旗下浙江天苑景观建设有限公司被鄞州区授予最高奖项“大力鼎”奖
2019年3月28日	荣安地产入选“中证浙江凤凰行动50指数”
2019年6月11日	公司被授予“海曙区慈善贡献奖”
2019年11月	公司被授予“宁波城市人居建设奖”



02 履行社会责任

一、保护股东与债权人权益

公司严格按照《公司法》、《公司章程》、《股东大会议事规则》的相关规定合法召开股东大会，保障股东大会召开程序的规范性，并且为中小投资者提供网络投票的参会途径，切实保护中小股东的投票权。



股东回报



为股东创造价值，让股东分享公司经营的成果，是上市公司应尽的责任和义务。在公司经营规模和盈利能力不断提高的同时，公司积极给予投资者合理的投资回报。近年来公司完善了董事会、股东大会对公司利润分配事项的决策程序和机制，以及利润分配方案实施和利润分配政策变更等程序，进一步强化了回报股东的意识，充分维护公司股东合法权益。在保证公司长期稳健发展的基础上积极以现金分红等形式回报股东。

信息披露



公司致力于公开、公平、公正地披露信息，努力提高信息披露质量，保护投资者合法权益。2019年，公司按照真实、准确、及时、完整的原则履行信息披露的法定要求，共披露临时公告96件，定期报告4件。通过上述信息文件披露及时地将公司的重大信息传递给了广大投资者。2019年，在深交所组织评审的深市上市公司年度信息披露考评中，我公司被评定为B级。

投资者关系管理



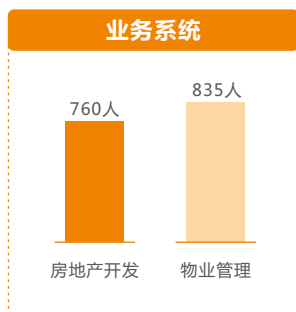
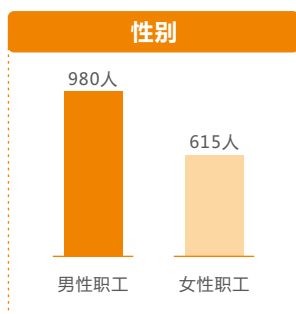
在确保信息披露及时、准确、真实、完整的前提下，公司持续提升投资者关系管理工作。2019年，公司相关部门热心接待投资者咨询，解答疑惑，报告期内共接听投资者咨询电话总计约933个，回复互动易提问38个，现场接待机构投资者3批次。在提升接待投资者质量的同时，以多种形式加强与大股东、实际控制人、分析师、机构和个人投资者、新闻媒体、证券监管机构的沟通，平等对待资本市场不同利益相关者，切实维护投资者的合法权益。

未来，公司还将继续不断完善投资者管理体系，用实际行动维护和保障广大投资者的权益，树立企业良好的资本市场形象。

二、关爱员工成长 | 员工发展情况

在职员工数量

截至2019年12月31日，公司共有在册员工1595人（女性职工：615人）。其中房地产开发系统760人、物业管理系统835人。



员工培训发展

搭建人才培养体系，提升人员综合素质。基于企业战略及年度培训计划，公司搭建了将才训练营、少将训练营、匠才训练营、尖兵训练营、新锐训练营、菁英训练营6类人才培训班。



● 荣安地产2019届菁英训练营荣誉生结业仪式

通过各类培训开拓了员工房地产专业视野，提升管理人员综合素质，同时使员工从知识、技能、工作方法等方面得到提高，从而发挥出更大的潜力，推动公司和个人不断进步，实现公司和个人双赢。

公司培训分为两个方面，一方面建立内训师培训队伍，构建荣安大讲堂；大讲堂全年共计开设14期课程，课件开发49门，参训7215人次，选定讲师57位，已成为提升公司人员素质的重要途径。另一方面与国内知名培训机构“百锐”开展合作，对公司的中层团队进行梯队化培养，配合培训开展各类专题测试，检验培训成效。



● 荣安云学堂界面

2019年公司为员工开发的线上学习平台“荣安云学堂”正式上线，年学习人数：757人、累计学习时长：33514.22小时、累计登录次数：111614次，成为员工工作之余充电提升自我的新方式，收到广泛的好评。



员工职业规划

员工职业规划是企业关爱员工的一种表现，生涯规划可以让员工在企业内找到合适的位置。公司关注员工的职业发展，鼓励员工在公司的指导和帮助下制定个人的职业发展计划。公司鼓励并希望员工以出色的业绩和高尚的职业操守赢得良好的职业声誉，以丰富的经历和杰出的专业水准获取更多的发展空间。

公司向员工提供两种职业发展道路：一是专业系列道路，是指在某一个或几个相关的领域内，持续深入的发展，追求专业技能的提升，以成为该领域内专家为目标。二是职务系列道路，是指通过协调、组织团队，在出色完成团队工作业绩的同时，使员工获得向更高职务晋升的机会。

建立内部培养为主的人才梯队，完善竞聘机制。职能负责人和项目负责人以内部培养为主，外部引进为辅，关注员工与企业共同成长，大胆任用有潜力的员工并承担过程中的成本。全年共进行了6次人才内部竞聘，晋升了一批优秀的员工。

表彰先进员工

为培养和塑造广大员工的集体荣誉感和使命感，激发全体员工的工作积极性和创新能力，引导员工团结敬业、奋发上进，形成争当先进，争为公司发展做贡献的良好氛围，公司每年都会对年度内涌现出的一大批贡献突出、工作业绩卓著的先进集体与个人进行表彰，以弘



● 图为2019年度颁奖典礼现场

扬先进、树立榜样，增强企业的向心力和凝聚力。受表彰的对象，既有奋战在销售、工程、财务、成本等一线岗位的普通员工，也有各城市公司、职能部门的管理人员；既有兢兢业业、培育团队的伯乐，也有朝气蓬勃、锐意进取的新人。

关爱员工成长 | 员工发展情况

企业文化及相关活动

● 企业文化建设

科学管理的核心就是建立优秀的企业文化。2019年，公司正式发布了《荣安企业文化手册2.0版》，并开展了形式多样的企业文化的学习。公司董事长王久芳先生更是两次亲自授课企业文化的内容，结合自己的创业经历，为荣安人上了一堂精彩的人生课、文化课、管理课，让每一位荣安人更加坚定了自己的选择，对荣安的文化有了更全面更深入的理解，为工作实践提供了丰富的精神养料。



● 企业文化活动

公司积极举办大量丰富多彩的文体活动，有益于提升职工素质、陶冶职工情操。2019年公司工会结合员工的喜好继续组织了篮球、羽毛球、户外徒步、瑜伽、健身房团体课程等多样形式的员工业余活动，强身健体之余更为员工丰富了社会文化生活。公司还组织了2次以“行走的力量”为主题的大型徒步活动。通过这一系列户外团建活动，提升和强化了个人心理素质，激发出团队更昂扬的工作热诚和拼搏创新的精神，使团队更富凝聚力，践行和弘扬了公司军队、家庭文化的精神。



关爱员工成长 | 员工权益保护

劳动用工

- 公司规范用工管理，构建良好的劳资关系，保障公司与员工的合法权益。依据《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》等相关法律、法规，本着“平等自愿、协商一致、诚实信用”的原则，与员工就劳动合同的签订、续订、变更、终止、解除等业务进行处理，建立和完善劳动合同台帐及员工花名册，对岗位职责及各项规章制度对员工进行及时告知，并不定期的进行检查和整改。公司成立了劳动争议调解委员会，定期对合同的履行情况进行专项检查，并向职工代表大会报告。
- 公司依法执行每日工作8小时，平均每周工作40小时工作制，依法保障员工的权力和义务，无强迫劳动和使用童工现象。在招聘、使用、培训、选拔、薪酬福利待遇、晋升等方面均无对性别、年龄、民族、宗教信仰、身体状况等的歧视政策，严格执行国家及省、市有关规定，按期调整员工社保及住房公积金基数。
- 公司严格执行国家相关法律、法规，加强女职工特殊劳动保护工作。未安排女职工从事国家规定的第四级体力劳动强度的劳动和其它禁忌的劳动，未安排女职工在经期、孕期、哺乳期从事国家规定的第三级体力劳动强度的劳动和禁忌从事的劳动。公司严格执行女职工在产假、计划生育假期间享受与在岗人员同等待遇（包括岗位工资、绩效工资以及各种津贴、补贴）的特殊劳动保护规定，以及孕期、产期、哺乳期的劳动时间、岗位变更、哺乳时间及其它特殊劳动保护规定。
- 公司尊重个人意愿，为离职员工办理相关手续。与拟离职员工进行离职面谈，同时对离职原因进行分析，对属于公司管理方面的问题进行及时改进。

原则

平等自愿

协商一致

诚实信用

每日工作 **8** 小时

平均每周工作 **40** 小时

加强

女职工

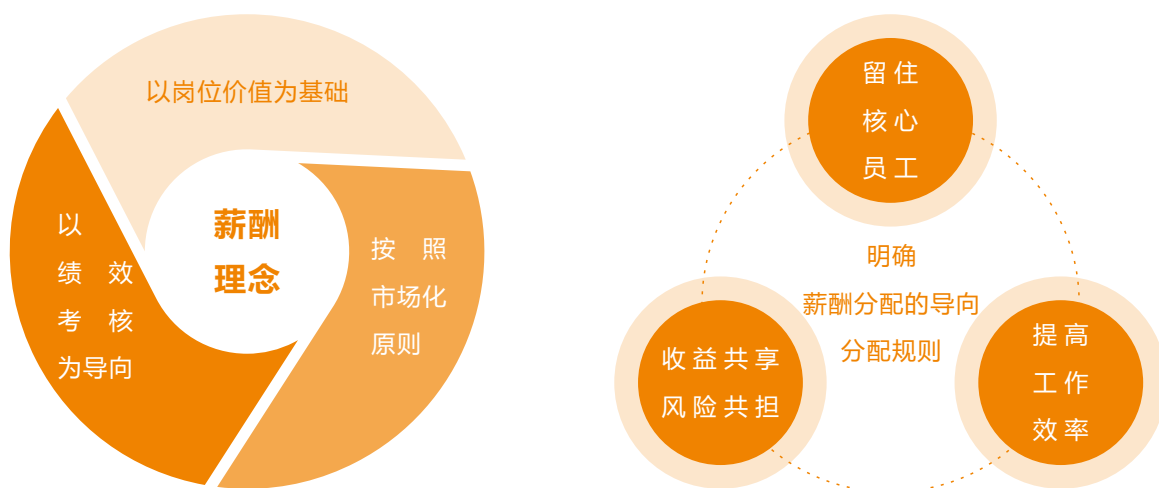
特殊劳动保护工作

公司尊重个人意愿

为离职员工办理相关手续

薪酬分配

公司的薪酬理念是以岗位价值为基础，以绩效考核为导向，按照市场化原则，向员工提供业内富有竞争力的薪酬，吸纳和保有优秀人才。明确薪酬分配的导向和分配规则，留住核心员工，提高工作效率，实现收益共享、风险共担，公司薪酬水平保持在具有相对市场竞争力的水平上，公司内部不同职务序列、不同部门、不同职位员工之间的薪酬相对公平合理，根据员工的贡献度决定员工的薪酬。公司实行并不断优化员工绩效薪酬体系，包括固定部分和浮动部分组成。固定部分主要包括基本工资等；浮动部分主要包括绩效奖金、福利等。公司实行“项目跟投+项目激励”，打造事业合伙人机制。



1

项目跟投 + 项目激励
打造事业合伙人机制

2

优化绩效薪酬体系

三、推动住宅产业化

住宅产业化是指用工业化生产的方式来建造住宅。利用工业化技术可以将建筑过程的误差减少到极致，大大提高建造质量。同时，这种规模化、集约化、工业化的建筑方式能有效降低能源与资源消耗，减少大量的建筑垃圾、污水、工地扬尘，降低施工噪音。

荣安是中国住宅产业化的积极推动者，引领行业绿色节能建筑的技术研发、标准制定和推广。自2004 年开始标准化、工业化和产业化研究以来，逐渐摸索出一条解决市场需求、符合行业发展、具备行业领先性的建筑产业化之路。

标准化建设



招采一体化

公司多次组织人员学习考察国内外标杆企业的项目，不断吸取同行先进经验，引入更多优秀的合作单位，扩大供方资源库，提高招采效率的同时，使得产品更具丰富性。



设计标准化

公司完成了《荣安地产住宅产品适配标准（V1.0版）》《项目设计评审要点（方案阶段）》以及《项目规范设计要点》等标准设计文件的编制并发布。建立了产品适配标准，明确了不同产品系列的装配标准，有利于提升产品系列的多样性。



标准工期

根据公司战略规划要求结合提升开发效率的理念，提出了新的标准工期法则。同时针对区域差异，不同区域不同管理要求，兼顾质量与效率。



技术管理标准化

施工中的技术管理工作，关系到整个工程的质量，关系到施工工程的安全生产，更关系到整个施工团队在业内的信誉和市场竞争能力，2019年公司完成了《工程技术标准及培训制度》、《工程过程管理管控制度》、《工程过程管理评估考核制度》，所有技术质量管理工作，都严格按照制度严格执行，在执行过程中，我们不断总结经验，改进方法，使得项目的技术质量管理更加标准化、规范化。



装配式建筑

荣安地产很早就设立专项资金投入到建筑节能方向的研究，并将大量的建筑节能新成果应用到新建楼盘上。装配式建筑能有效提升建筑速度，节约材料，降低工程造价，可谓一举多得。

2016 年

公司开始在荣安心尚园项目中使用预制混凝土构件之后获得了丰富的经验。

2017 年

公司大量采用装配式建筑，包含的项目有荣安心尚园、荣安星院、荣安留香园、荣安桃花源、荣安晴雪园等。

2018 年

公司选择更好质量、掌握更新技术之后，装配式建筑覆盖宁波所有项目。

2019 年

公司积极引进了牢固性，抗裂性，耐火性能更好的钢筋桁架楼承板和热工性能、隔音隔热性能更好的ALC板。



钢筋桁架楼承板适用于各种不规则、大跨度楼面建设，有利于提高铺设的质量和效率。钢筋桁架楼承板钢筋桁架楼承板里的钢筋材料排列均匀，钢筋的间距以及所铺设的混凝土的厚度都能够有所保证，相比起简单的钢筋产品，受力分布更加合理，施工质量容易得到保证，建筑的整体使用寿命更长。



● 钢筋桁架楼承板



● ALC板



四、绿色建筑

绿水青山就是金山银山。对于公司来说，绿色不仅是理想，也是客户未来的利益所在，更是未来市场竞争的核心要素。荣安一直致力于在建筑行业内进行绿色与可持续发展的研究与推广，践行环境保护及能源节约型发展，多年来，荣安在生态规划设计、绿色开发建造、绿色环保技术创新升级等方面持续探索实践，将绿色住宅理念融入产品设计与建造的全过程，推行绿色建造方式，让客户享受节能、绿色、健康的生活

引入新材料

2019年，荣安在西溪里项目，临平柳岸闻莺项目引进了粉刷石膏的使用。粉刷石膏是一种高效节能的建筑抹灰材料，相比水泥砂浆粘接力更强，大大减少了空鼓、开裂现象，凝结硬化快，养护周期短，工作效率高，材料消耗少。粉刷石膏在硬化过程中形成无数个微小的蜂窝状呼吸孔，能够维持室内湿度，具有良好的隔音性能。

打造防霾社区

2016

荣安地产开始在项目引进净水系统及新风、空气净化系统，在甬城率先推出“防霾社区”概念，提倡城市绿色生活方式，塑造宜居的绿色生态环境。

2018

公司在条件允许的精装修住宅中基本配备了新风系统、净水器、空气能热水器等系统，全面保证业主生活无忧。

2019

公司继续引入智能化产品，推广并倡导“防霾”“绿色”的现代住房产品，并荣获“宁波城市建设人居奖”。

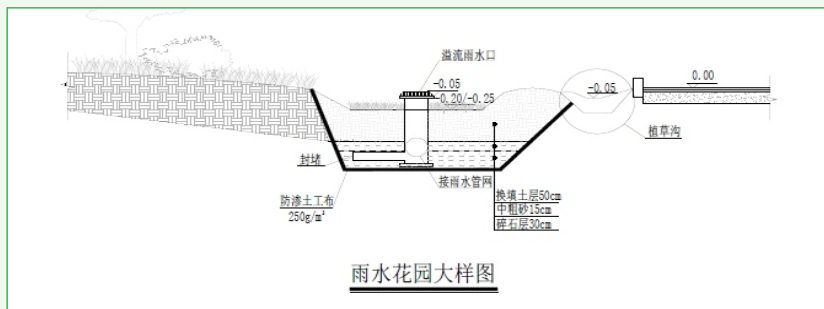
推进垃圾分类

公司在公共区域设置有分类标志的垃圾桶，张贴生活垃圾分类责任管理公示表和垃圾分类管理制度，并通过公共宣传栏、派发垃圾分类宣传册和手机微信等多渠道全方位的宣传方式，引导业主进行垃圾分类。

参与海绵城市建设

2019年，除了现有的宁波城市公司、嘉兴城市公司的全部项目以外，公司在重庆和台州城市公司的部分项目景观设计也加入了海绵体建设，设计主要包括：透水铺装、植草沟、雨水花园、生态草沟、碎石蓄水层等。

通过竖向设计，使道路、铺装雨水进入植草沟或雨水花园等生态设施，不同设施直接链接或通过管道连接，形成连续的地表排水系统；为保障小区的排水防涝安全，在每个雨水花园内均设置了溢流口，使超过降雨量的雨水排至雨水管网；停车位均采用透水路面结构，部分屋面雨水采用管道收集进入地下雨水回用池，地面雨水经过植草沟或线性排水沟经滞留排入雨水管网系统，预计年径流总量控制率：80%，对应控制降雨量为24.7mm，污染物去除率≥60%。



● 雨水花园大样图



● 嘉兴荣安府景观图



五、不断提升客户满意度

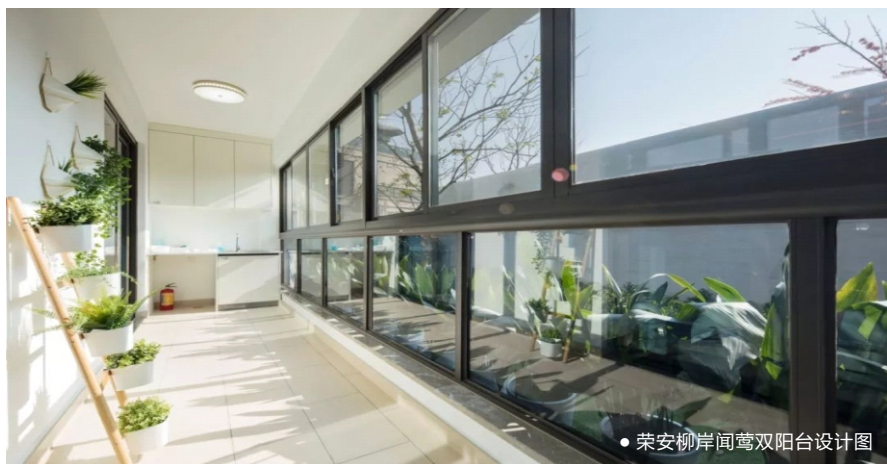
荣安开发住宅25年，对高品质居住园区的规划有着清晰的认知——寻求居住者内心深处的感动、构筑人们心中的理想家园。我们在规划设计中以人为本，寻求人与自然、人与人、人与自我的精神世界的和谐。在产品设计上，荣安普遍采用绿色环保建材、高效能设备，注重户内采光、通风，尽可能提高居住环境的舒适度，打造美好健康品质生活，不断地为我们的绿色信仰赋予更新的内涵，为客户创造价值和充满希望的未来。

以人为本的产品设计

- **无障碍通道**——得益于贴心的无障碍设计荣安的业主从出门到入户大堂到小区园林，不管是推婴儿车、拉行李箱，还是小孩滑滑板、骑自行车都可以畅通无阻。为了有效衔接各个区域，荣安园区内地面石材人行道为30mm足厚，地下车库坡道石材为70mm厚度，不易破损。



● 荣安心居无障碍通道实景图



- 双阳台——面积在110m²以上的户型荣安尽量做双阳台，让客户可以一家人一起晒太阳聊天，可以养宠物，也可以种花种草，颜值与实兼顾。

- 适合二胎家庭设计——120m²的房型增加小四房，打造四房两厅户型，130m²的房型采用“四卧+书房”模式，推出五房两厅户型。同时增加客厅的利用率，打造便于家庭活动的大横厅，该区域亦可随时切换成小型儿童娱乐区或者阅读区。



- 五进礼序——为营造充分的仪式感及私密性，荣安不惜花重金打造五进礼序，从入府门堂到迎宾林荫，从精致的私家花园到优雅的会所，再到每一幢的大堂、客梯，最后进入自己温馨的小家，一进一景，让客户充分放松心情，轻松惬意步入家门。
- 高科技设备——荣安的大部分项目都增加了梯控（刷卡到户），高端系列的小区还会配备园区无线Wifi信号覆盖、大堂门禁人脸/指纹识别等设备，大大便利客户的生活，让客户享受到私密空间。

精装修交付省去业主烦恼

精装修交付省去了业主装修烦恼，同时免去长期受左邻右舍装修污染的影响。而从成本来说，开发商统一装修，可以节省50%的材料费，质量也可以得到保证。从2008年起，荣安就开始逐步实行住宅精装修交付，是宁波最早开始精装交付的开发商。近十年来，荣安已经开发制定了多个产品标准，积累了丰富的精装修设计与管理经验，在业内形成了鲜明的特色，精装修品质得到了广泛认可。“选荣安就是选心安”的口碑就是老百姓称赞荣安精装修品质的最好例证。2019年，公司实现了绝大部分项目的精装修交付。同时采取降噪措施，加强房间与房间、房间与走廊、房间与电梯井之间的隔音效果。



左右隔墙

开关槽在开槽的时候注意不能把轻质墙打穿或者开关槽错位安装，另外在轻质加砌块砌筑及粉刷时注意顶部与梁交接处的处理。

隔音门

采用隔音门，隔音门在两层钢板之间增加了隔音吸音材料且增强了门扇与门框之间的橡胶密封条，且隔音门在开关时本身的声音也较小。

上下楼板

在地面水泥砂浆找平时满铺专业的隔音毡一道或者做在楼板的下面即下层的板顶位置，从而达到隔绝大部分音源的作用，在结合楼下吊顶能够起到理想的隔音效果。

智能化家居

智能家居系统是人们的一种居住环境，实现家庭生活更加安全，节能，智能，便利和舒适。2019年公司在宁波江南润园、江枫晓月、柳岸风荷等项目样板房中配备了全套的智能化家居，手机控制开关、照明、窗帘、远程控制空调水地暖、智能门磁等。通过与客户的多次沟通，智能化家居设备为选配，不选的用户也会为他们预留管线以备后期装配。



工地开放日让客户亲鉴品质

荣安一直相信“家”不是钢筋水泥的代名词，而是幸福和理想的出发点。真正的好房子，不仅有着外表的规整鲜亮，更重要的是房子的品质，以及藏在内部的重要结构。

2019年，本着“做得透明、住得放心”的出发点，公司继续推出精装示范单位工地开放展示的系列互动活动。在装修过程中，让业主参与进来亲鉴品质。嘉兴荣安府、翡翠半岛、荣安桃花源、香园二期等项目迎来了一场又一场的工地开放日，近千名业主受邀亲临现场，亲眼鉴证未来家的建筑细节与匠心工法，直观了解未来“家”的模样。

精装示范开放日活动一共分为三个阶段来展示：水电工程阶段、木作工程阶段、精装部品部件安装过程阶段。



不断提升客户服务水平



美好的家，不仅是一座房子，更是每一个家人感受到温暖与幸福的港湾。



对荣安地产来讲，交付是一时的成果，服务是一世的承诺。房子的交付并不意味着结束，而是服务的开始，荣安物业以专业而有温度的贴心服务，为每一位荣安业主提供省心而精致的物业服务。荣安新开发的所有小区均配备了



价值观

以人为本、以诚待人、业主至上、服务第一



服务理念

尽心为业主服务，尽力让业主满意



管理模式

贴心管家式服务模式



2019年，荣安物业深耕物业管理工作，不断改进服务要求，全面提升服务品质，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，积极参与市场竞争。用“以人为本、以诚待人、业主至上、服务第一”的价值观，遵循“尽心为业主服务，尽力让业主满意”的服务理念，致力打造物业服务企业品牌，通过服务提升、管理提升，荣安物业的各项工作充分获得了业主的认可。截止2019年12月31日，荣安物业公司现有员工835人，专业管理和技术人员持证上岗率达100%。

2019年物业公司继续着重落实服务质量的提升。进一步深化推行“客服先行”，开始实施以客服为主导的“区域工作小组”考核制度，贴心管家式服务模式。从小事着手，推行精细化服务，提高服务品质和服务质量，千方百计让业主满意，年度业主满意率达到95%以上；不断完善交付管理体系，实行“一站式”交房服务，对业主进行一对一沟通，耐心倾听，尊重客户意见，对业主提出的问题进行妥善解释并加以整改。

2019年，荣安物业公司荣获全国“模范职工小家”称号。荣安地产高度重视客户入住后的需求变化和满意度，一方面是为了持续提高住宅产品力，增加客户满意度和忠实“荣粉”。另一方面，在行业下半场的创新转型过程中，由业主满意度而来的客户忠诚度，也成为了房企拓宽业务范畴、持续性发展的基础。2019年公司客服部进一步提升客户服务水平，业主满意度调查反馈继续保持较高水平。

2019年，荣安物业公司荣获全国“模范职工小家”称号。





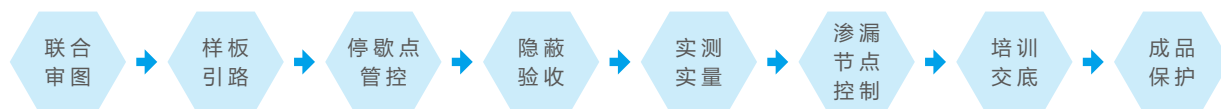
严控工程质量

荣安创业25年，无论市场如何变化，始终坚持品质立身。品质是企业发展的基石，荣安人本着匠心做好精品。严谨，一丝不苟，不投机取巧，必须确保每个环节的质量，对产品采取严格的检测标准，这些都是荣安地产的匠心所在。

为了提升项目质量、安全文明管理水平，保障工友生命安全，减少并杜绝系统性质量风险，避免因质量问题出现大的社会影响，2018年公司在以往传统的每月质量巡查月报和工程管理月报的基础上，出台了《荣安地产工程质量评估方案》，每季度对项目施工进行全方位评估，力促项目质量安全文明建设水平的提升。同时对《荣安地产土建工程技术标准做法》进行修订，建立标准工艺工法，作为土建招标时工程量清单编制依据和招标文件附件。



通过过程评估的阶段性成果分析，找出工程管理薄弱项，暴露问题突出点并制定系统性解决方案，为工程管理推进作为客观依据，逐步完善内部工程管理体系，实现各在建工程项目常态化管理。下图为各个环节中工程质量重点把控措施：



各个环节中工程质量重点把控措施

六、共建和谐社区

业委会

业主是社区建设的重要主体，荣安物业一直秉持尊重业主权利，坚持主动、平等、中立的立场，着力提高荣安社区业委会成立数量，充分尊重和发挥业委会在社区建设中的作用。截止2019年底，荣安物业在管项目新增成立业委会5个。荣安物业一方面继续稳步推进在管社区业委会建设，另一方面积极增强与外部联系，受到了业委会及政府、行业内相关人士的一致好评。

智能便捷服务

2019年，荣安物业全面推广“幸福荣安”微信公众号，所有荣安物业入驻的小区，业主只要通过手机就能接收小区停水停电公告、享受“一键服务”、“一键缴纳物业费”等进行报修、投诉以及物业费的缴纳。通过一年多的使用，“幸福荣安”微信公众号大大提升了信息荣安各个社区信息传递的快捷性和缴费的便捷性，有利于物业更好地为业主服务。未来，我们将进一步用好这个平台，做好服务让更多业主享受智能化便捷的专属服务。



开展丰富多彩的社区活动

再多的业绩光环和荣耀，都不及客户一个肯定的眼神，一抹鼓励的微笑来的重要。荣安物业积极推进园区文化建设，丰富业主园区生活，2019年结合节假日情况同金色水岸、陈婆渡社区、云乐社区、湖东社区、等社区合作举办开展园区文化活动100余次，相继举行了热粥暖胃，服务暖心的送腊八粥活动，金猪报春迎元宵，三八妇女节向女神送花，喜迎立夏活动，小鲨鱼活动，欢庆中秋活动，万圣狂欢夜活动，荣安感恩季定制拍摄全家福，浓情圣诞，平安到家活动。丰富了业主的娱乐生活，体现了物业服务的用心，拉近了物业与业主之间的距离。



案例

2019 “小鲨鱼计划”

从2016年开始，“小鲨鱼计划”正式启动，荣安地产每年都会在暑期针对小业主举行免费的游泳培训活动。2019年7月“小鲨鱼计划”暑期游泳培训活动一如既往的面向荣安小业主开启。这也是荣安物业连续第四年举行针对小业主的免费培训活动。培训共持续4周，选取了游泳池条件比较成熟的荣安和院、荣安府、荣安观江园三个小区分别开班。



案例

荣安物业暖冬“送温暖”活动

2019年，荣安物业陆续开展“暖冬”慰问，给荣安和院、荣安香园、荣安心居、荣安蝶园等7个小区的50户特殊家庭送去了礼物和祝福，并在走访过程中，与业主面对面交流谈心，促膝相谈，详细了解他们目前的生活和健康状况等，耐心听取对物业工作的建议。



案例

荣安地产“感谢有你”全家福拍摄活动

2019年感恩节期间，荣安地产开启了以“感谢有你”为主题的感恩季活动，为荣安的业主、客户、员工送上暖暖的冬日祝福。其中，感恩季全家福拍摄活动为200余户荣安府、荣安观江园等小区的“荣粉”家庭，订制“全家福”拍摄，用相机记录他们在荣安生活的幸福模样，并留下属于荣安家庭的宝贵回忆。



七、合作共赢



公司一直坚持合作共赢的原则，把供应商为合作伙伴，并在生产经营过程中关注和维护他们的正当及合理权益，坚持选择商品质量高、品牌影响力大、商业信誉好的供应商，从而形成了强强联合、优势互补的良好合作框架，努力实现合作共赢，共同发展。

2019年12月21日，荣安召开了主题为“同心同行、感恩共赢”的2019年供应商座谈会。荣安地产高管团队与近100家合作商齐聚一堂，从战略布局、发展目标、产品设计等层面进行深度交流。会上签署了《工程服务质量承诺书》，为荣安与各家供方健康长足、协同发展拉开了合作序章。

随着荣安地产不断的稳健发展，新老供方与荣安合作数量，质量也在不断提升，同时荣安通过一系列的改革举措，优化了工程、设计咨询、成本合约的管理模式，从而更有效地规范了甲、乙双方的权利和义务。



八、公共关系与社会公益

依法纳税

荣安地产一直强调依法纳税的重要性，在公司的发展过程中，荣安地产一直提倡并严格实行依法纳税，积极支持国家财政税收和地方经济建。历年来，荣安的纳税额均为纳税前列企业，为宁波市经济社会的发展和繁荣作出贡献。

社会公益事业

荣安地产多年来致力于成为一个负责任的、感恩的优秀企业公民，努力通过企业公民活动以及慈善公益活动来助力社会的发展。荣安提出“公益行为基因化”、“公益行为大众化”、“公益行为常态化”的公益理念，秉承这一理念，荣安积极参与社会各项公益事业。

在2019年“六一”儿童节前夕，荣安联合宁波美术馆等单位，联合举办荣安杯庆“六一”少儿艺术展，活动已经连续坚持了13年。从2007年开始，每年的“荣安杯”，都是留给小朋友们的最好的礼物。如今的“荣安杯”，已经成为了宁波市青少年重要的书画赛事之一，在社会上享有很高的影响力和美誉度。



2019年
1月

公司启动宁波咸祥扶贫帮困项目，先后累积捐款22万元，用于帮助咸祥区域内的老年人和贫困人员。



2019年
6月

公司出资8.5万元赞助与宁波美术馆共同举办“荣安杯少儿书画大赛”，收到社会广泛关注。



2019年
7月

公司再次启动宁波咸祥扶贫帮困，为咸祥村镇添置村镇运动、保健设施，累积捐款30万元。



2019年
9月

公司将2500余册各类新书送达贵州省晴隆县第六小学，为当地学生带去精神食粮和贴心关怀。



2019年
全年

荣安贤和奖学金7.6万元用于奖励荣安实验中学2018学年优秀学子及贫困大学生。



2020年
1月

“存一米阳光、留满心温暖”，荣安集团工会为宁波恩美儿童福利院带去了180箱的延边大米。



2020年
1月-至今

荣安全力战“疫”

2020年以战“疫”开场。一方有难，八方支援。面对疫情，荣安众志成城，全力战“疫”，再次诠释了“感恩 共赢”的企业核心价值观和荣安应有的社会担当。

1月29日，荣安集团紧急购买相关防疫紧缺物资，向武汉各大医院累积捐赠各类紧缺医疗物资189万元，包括符合防控物资国家行业标准的15000个防护面具、1000000个一次性医用口罩、4000个护目镜、1000套安全防护手术衣、各20000个检查手套和手术手套等。



为更好关爱前线的援鄂医疗人员，2月25日，一批印着“好好吃饭”四个字的餐具盒送到了宁波市援鄂医疗队的队员手中。



为进一步充实防疫物资，荣安集团又集中采购了一批维C、蒸汽眼罩、卫生巾、面膜、护手霜等生活物资合计40多万元，送抵到武汉。



疫情期间，荣安物业除了做好每日的抗疫防疫基础工作外，每天收隔离业主的生活垃圾，为业主去超市采买生活物资，构筑起最安全、最安心、最安稳的防线。



2月15日起，公司为返岗复工的员工进行核酸检测，为员工准备面包、牛奶、水果等补给，为员工准备订餐服务，贴心安排上门理发服务，企业人性化关怀备受员工和社会各界好评。



为保证项目工地的逐步复工，2月23日上午，荣安地产下属的浙江天苑景观建设有限公司组织的一辆民工返工爱心专车从宁波东驶上高速，专程前往安徽接送23名外省务工人员返鄞。



荣安集团时刻关注孩子们的快乐学习，健康成长。为配合学校开学复课做好疫情防控工作，荣安特别采购并向4所学校捐赠一批儿童口罩及免洗洗手液，献上一份爱心。



03 在履行社会责任方面 存在的问题及整改计划

作为一家负责任的公众企业，在过去一年中，荣安地产结合企业自身特点和具体实际，从多个维度积极履行社会责任。荣安聚焦城市的发展，努力提升品牌内涵，培育核心竞争力，持续创造价值，实现多方共赢，致力于成为一家基业长青、受人尊敬的优秀企业。

不过我们也清醒地认识到，荣安地产在产品的前期规划设计方面，仍有一定的提升空间，特别是在空间利用、生态环保方面，仍有继续提高的余地；在建筑节能方面，亦可有所提升；在建筑工地管控方面，荣安将继续做好降噪、防尘措施，处理好与周边环境的和谐关系。

在2019年的基础上，荣安地产将投入更多的精力到小区业主及周边居民的服务工作中，助力城市居民物质生活品质和精神生活水平的共同提升，促进社会的和谐；探索提高对于普惠教育、普惠医疗等公益性服务事业的支持力度，继续积极投身慈善和社会公益事业。

04 2020年度社会责任 工作总体目标及计划

回首2019，荣安用百个项目的匠心点亮城市的归家灯火和近十万户家庭的暖心期盼，为社会进步发挥我们的价值。展望2020，站在25年奋斗的坚实基础上，荣安将在公司经营发展过程中不遗余力的坚持履行社会责任。

一、科学经营 推进公司均衡增长

公司要在公司章程的框架内，坚持房地产为主业不动摇，坚持城市深耕，秉持工匠精神，继续通过科学管理与合规经营，实现规模与效益的均衡增长，为中小股东和债权人创造更多的利益。

二、坚守品质 提升客户服务水平

秉承工匠精神，坚守精品战略，为广大客户营造更优质的住宅产品，提供更温暖贴心的人性化服务。

三、注重环保 加大绿色建筑投入

加大在绿色建筑方面的投入，提升产品的智能化水平；在宁波、嘉兴区域装配式建筑全覆盖的基础上，继续在条件允许的区域推广装配式建筑；加强建筑施工工地的管控，重点做好防尘降噪工作，确保工地与周边环境的和谐。

四、传承文化 提供员工成长平台

不断改善办公环境，提高员工的工作满意度；提高员工福利水平，加大员工的培训力度，发现、培养和选拔具有高度文化认同、不断挑战自己的荣安人，让每一名员工在助力公司发展的同时实现个人价值的增值。

五、承担使命 体现企业社会价值

经营企业的同时，不忘承担持续回报社会的使命，在原有基础上，继续组织并参加有针对性的扶贫帮困活动，确保“荣安慈善基金”的善款投放到位；重点组织有利于社区和谐、青少年素质提升的公益活动，体现企业的社会价值。

荣安地产股份有限公司董事会

2020年4月29日

让员工分享快乐
让客户感受尊贵
让城市提升品位
让社会充满和谐



荣安地产股份有限公司

地址：浙江省宁波市鄞州区天童南路700号荣安大厦 邮编：315100

电话：0574-87312566 [Http://www.rongan.com.cn](http://www.rongan.com.cn)