

2012年嘉凯城集团企业公民报告

CORPORATE CITIZENSHIP REPORT 2012



嘉凯城集团(运营总部)

地址: 浙江省杭州市西湖区教工路18号欧美中心EAC 19楼B座 邮编: 310012

电话: +86 571 8737 6666 传真: +86 571 8792 2209

创造价值关怀



1 公司概况

- 01 企业简介
- 07 企业文化
- 09 企业荣誉

2 经营 • 不断完善

- 13 改制提升效益
- 17 完善治理结构
- 21 管控成效显著

3 责任 • 任重道远

- 27 为顾客创造更多价值
- 31 做政府信赖的守法企业
- 33 为社会承担更多责任

4 公益 • 大善天下

- 37 概述
- 38 为公益贡献力量

5 环保 • 绿色足迹

- 43 概述
- 44 绿色产品
- 47 环保措施

6 关怀 • 铸就未来

- 51 概述
- 52 保障员工权益
- 53 促进员工发展
- 55 关爱员工生活

公司概览

About CALXON

About CALXON

- 01 企业简介
- 07 企业文化
- 09 企业荣誉

Company Profile

1.1 企业简介

关于嘉凯城

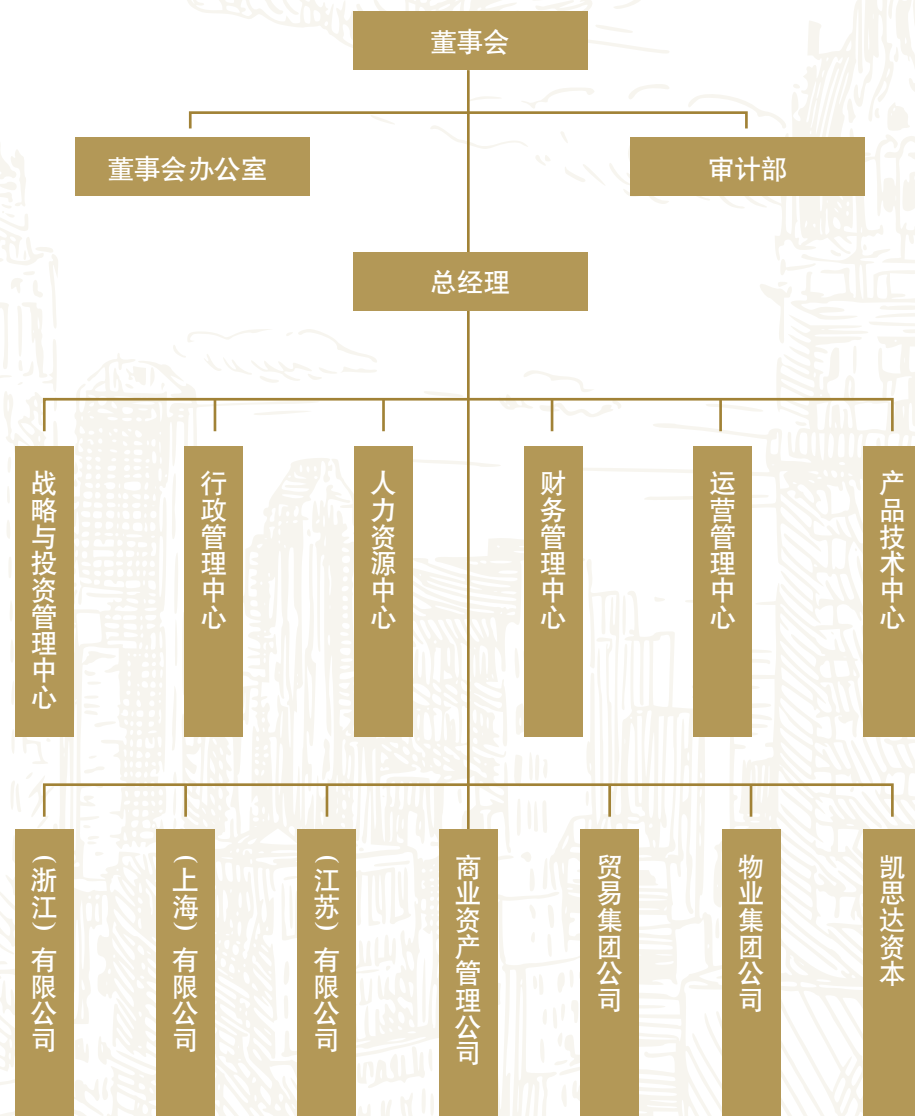
嘉凯城集团股份有限公司是浙江省商业集团（浙江省商业集团是浙江省国资委全资控股的企业）旗下的国有控股上市公司（股票代码000918.sz），以房地产投资及开发为主业兼有贸易、物业服务、商业资产经营管理、房地产金融等业务，旗下拥有十个一级企业，近三十个二级企业。集团在上海、杭州、苏州、南京等长三角经济发达地区和重庆、武汉、青岛、海口、郑州等中心城市储备大量房地产项目，无论资产规模、资产质量、盈利能力还是业务总量等，均已进入行业前列。

历经二十年发展，重组上市的嘉凯城审时度势，在市场的洪流中锐意进取，迅速壮大，开启发展新篇章。

未来，受益于上市公司规范的治理结构和便捷的融资平台，嘉凯城将在股东的支持和经营团队的努力下，成为A股市场中综合实力位居前列的地产蓝筹股。



组织架构



Company Profile

1.1 企业简介

成长历程

- 1992年，嘉凯城集团名城有限公司成立。【现更名为嘉凯城集团（浙江）有限公司】
- 1993年，嘉凯城集团中凯有限公司成立。【现更名为嘉凯城集团（上海）有限公司】
- 1999年，嘉凯城集团嘉业有限公司成立。【现更名为嘉凯城集团（江苏）有限公司】
- 2008年12月19日，中国证监会批准了ST亚华的重大资产重组和定向增发方案。
- 2009年8月13日，亚华控股董事会换届，以浙商集团为主的新股东正式入主亚华控股。
- 2009年8月31日，公司股东会同意更名为“嘉凯城集团股份有限公司”，主营业务改为房地产项目开发与销售。
- 2009年10月20日，嘉凯城集团股份有限公司上市仪式在深圳证券交易所举行，“*ST亚华”证券简称摘星摘帽变更为“嘉凯城”。
- 2010年，嘉凯城在上海、武汉、青岛、海口等地新增土地储备面积超过400万平方米，土地储备结构得到进一步优化。
- 2011年，开启嘉凯城房地产金融业务的凯思达资本成立。同年，嘉凯城（青岛）时代城、（杭州）名城公馆等项目相继开盘热销。
- 2012年，成立嘉凯城物业集团有限公司、嘉凯城贸易集团有限公司、嘉凯城商业资产管理有限公司。

聚焦主业，全产业链整合

房地产

嘉凯城主营业务为房地产投资及开发，由江浙沪三大区域公司组成，经过20多年的实践积累，持续深耕全国各大城市，精研建筑品质，从住宅开发逐渐升级为商业、办公、住宅于一体的城市综合体开发，确立了以“立足长三角，走向全中国”的战略布局，推进在长三角、中原、西南城市经济圈，辐射其他重点城市的跨地域发展模式。

房地产金融

嘉凯城旗下凯思达资本通过“银行-基金-信托-券商”等合作平台开展私募股权基金、投融资及并购业务，发现并提升被投资企业价值，为投资人创造收益。2012年，凯思达与中融国际信托合作，成功发行8亿元房地产私募股权基金，“嘉融优势发展基金”正式启动。

贸易

嘉凯城贸易集团有限公司下属控股企业6家，年经营各类钢材40多万吨，煤炭28万吨，是宣钢、唐山建龙、唐山新宝泰、常州中天等多家大型钢厂的总代理商，销售网络遍及华北、华东、华南和全省各地。代理的酒业品牌与经营的品种全部从澳大利亚、法国、意大利、西班牙等国原装进口，所有的葡萄酒均出身于优质酒庄，并荣获多项专业红酒评选奖项。

物业

嘉凯城物业集团有限公司整合了嘉凯城旗下一级资质浙江嘉业物业管理有限公司、浙江嘉杭物业管理有限公司、二级资质上海恒豪基业物业服务服务有限公司、浙江同益物业服务服务有限公司等多家长三角区域享有盛誉的物业品牌，专业从事大型集团化物业服务。

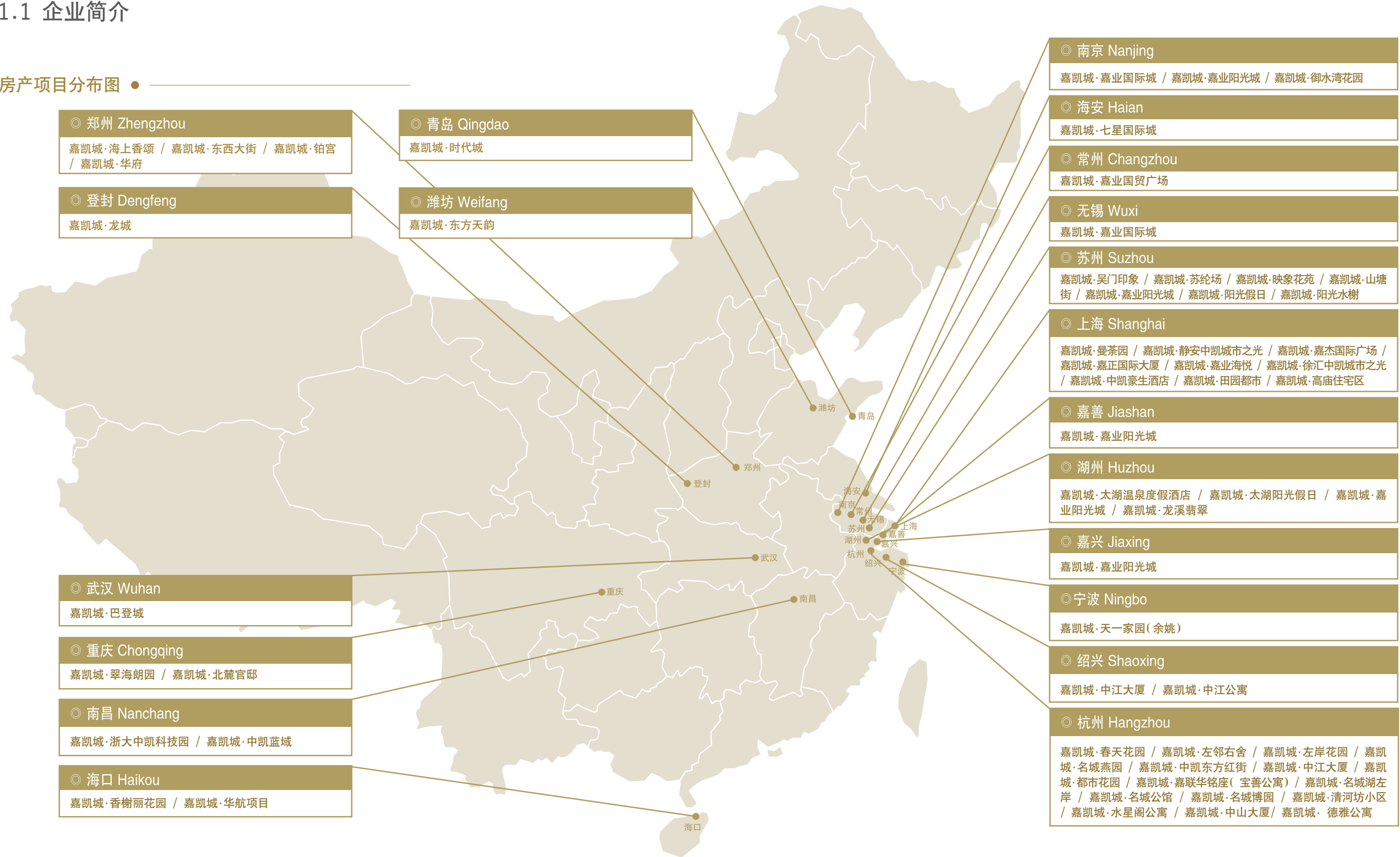
商业资产管理

嘉凯城商业资产管理集团有限公司负责嘉凯城集团商业资产运作与经营管理，采取自持、收购、合资、租赁及输出管理等投资经营方式，专注于城市综合体、新型城镇商业地产及星级酒店的投资和经营管理。现与国内外知名百货公司、餐饮连锁集团、国际品牌集合店等多家零售品牌建立了战略合作关系，并与地方成熟型商业地产经营管理公司联合进行商业地产开发及产业整合，快速挺进二三线城市，加速项目复制发展。

Company Profile

1.1 企业简介

房产项目分布图



Core Values

1.2 企业文化

嘉凯城集团核心价值观：责任、创新、精益、共赢

——以责任为先导，以创新、精益为手段，达到共赢的效果



责任：责任包含了企业公民在各方面的社会责任，并涵盖了嘉凯城一直强调的诚信为本的行为准则。

创新：创新是嘉凯城企业发展的源动力，嘉凯城人把公司上市作为“二次创业”的起点，敢于创新与超越。

精益：精益涵盖了三家下属企业追求卓越的精神，并对上市后的嘉凯城提出了更高的要求，业务、管理、营销等等各个层面，都要有精益求精的精神。

共赢：共赢有多重涵义，既传承了浙商集团的文化又保留了原有企业文化的精神，将和合精神涵盖其中，这种共赢体现在企业发展的方方面面。

企业战略方向：推动“城市区域价值的创造者”的战略落地，以消费性城镇商业和房地产金融为发展方向。

企业使命：致力于为客户营造便捷精益、绿色环保的城市生活空间，引领城市的功能升级与和谐发展，为投资者创造更优的价值回报。

嘉凯城企业公民行为模型



嘉凯城企业公民行为模型

我们深谙“诚信”对于一个企业长远发展的重要性，从企业愿景、价值观、战略管理、具体执行等层面，都将诚信“植根”进去。把“诚信”作为企业的核心价值理念，把为股东、顾客、员工、社会创造最大的价值作为企业的崇高使命。公司传承大股东浙商集团共创、共赢、共享的企业精神，融合原三家下属公司的核心价值观，构建了“嘉凯城企业公民行为模型”。

Enterprise Honor

1.3 企业荣誉

集团荣誉

2012年12月2日，连续四年荣获“中国五星级企业公民”
 2012年12月1日，荣获“中国责任地产百强TOP50”称号
 2012年10月25日，荣获“2012中国华东房地产公司品牌价值TOP10”
 2012年5月22日，荣获“2012中国房地产上市公司综合实力百强”
 2012年5月11日，获颁“企业信用AAA级”证书
 2011年12月9日，荣获“2011第一财经·中国企业社会责任榜优秀实践奖”
 2011年6月26日，荣获“中国责任地产TOP20”称号
 2011年6月22日，荣获“2010年房地产上市公司50强”
 2011年5月，荣获“浙江省红十字博爱功勋章”
 2011年2月15日，荣获第三届“浙江慈善奖”机构奖
 2010年11月，《嘉凯城集团企业公民报告》荣获“2010中国企业公民优秀报告”
 2010年5月7日，荣获“浙江省红十字会玉树抗震救灾特别奉献奖”
 2010年，荣获“2009年中国房地产新上市企业实力10强”
 2010年8月19日，(浙江)有限公司获得“2009年度浙江企业文化优秀成果奖”
 2009年，(江苏)有限公司连续两年获得中国房地产百强企业——“百强之星”
 2009年11月26日，荣获“2009中国优秀企业公民”称号；嘉凯城集团边华才总裁获得“中国企业公民特别贡献奖”
 2009年3月，荣获“2007—2008年度中国房地产诚信企业”
 2007年3月，(浙江)有限公司荣获“2007中国房地产百强企业”称号
 2006年，(江苏)有限公司获评全国房地产企业200强第44名
 2006年，(江苏)有限公司荣获“中国房地产诚信企业”称号
 2005年3月，(上海)有限公司成为第一家荣获“维护消费者权益诚信单位”的房地产企业
 2005年，(浙江)有限公司被中国企业联合会授予“中国服务企业500强”称号

项目荣誉

2012年，嘉凯城（青岛）时代城荣获4S典范楼盘城市地标住宅名盘。
 2012年，嘉凯城（南京）嘉业国际城项目通过南京物业管理市优评比，被授予“南京市优秀物业管理大厦”称号。
 2012年，嘉凯城湖州公司被湖州太湖度假区管委会提名，申报为“诚信守法企业”，并通过预选。
 2012年，嘉凯城（杭州）中凯东方红街荣获杭州市人民政府授予的2011年度杭州市来杭投资企业纳税大户第5名。
 2012年，嘉凯城（上海）徐汇中凯城市之光在“2012年上海最受欢迎楼盘”评选中，荣膺城市贡献大奖。
 2012年，嘉凯城（上海）曼茶园被评为2011年度上海市节能省地型“四高”优秀小区。
 2012年，嘉凯城（重庆）北麓官邸荣获2011年度最具传承价值别墅。
 2011年，嘉凯城（杭州）名城公馆被评为“2011年度热销楼盘”。
 2011年，嘉凯城（苏州）苏纶场荣获2010中国房地产30年最具投资价值商业楼盘金奖。
 2010年，嘉凯城（杭州）名城湖左岸获2010全国人居经典综合大奖。
 2009年6月，嘉凯城（杭州）中凯东方红街荣获“中国地产金砖奖2009年度绿色地产大奖”和“中国地产金砖奖2009年度创新大奖”。
 2008年，嘉凯城（上海）曼茶园荣获上海唯一一个“全国地产绿色节能示范项目”。
 2008年6月28日，嘉凯城（杭州）中凯东方红街获“2008年度最具投资价值住宅大奖”。
 2008年3月，嘉凯城（上海）静安中凯城市之光荣获中国房地产业最高奖项——“广厦奖”。
 2008年，嘉凯城（杭州）名城燕园获全国人居经典方案竞赛委员会颁发的2008全国人居经典方案竞赛规划、环境双金奖。
 2007年，嘉凯城（杭州）左邻右舍被中国住交会组委会评为“2007年度中国名盘”。
 2006年，嘉凯城（湖州）太湖阳光假日荣获联合国环境规划署颁发“全球国际花园”社区中国区唯一银奖。
 2006年9月，嘉凯城（上海）静安中凯城市之光被评为“2006詹天佑大奖优秀住宅小区金奖”。
 2005年，嘉凯城（杭州）左岸花园当选杭州市人民政府评选的“杭州市首届最佳人居奖”。

经营

Operate

不断完善
Operate

- 13 改制提升效益
- 17 完善治理结构
- 21 管控成效显著

Increase Energy Efficiency

2.1 改制提升效益

变，则通；通，则久。

2012年7月，嘉凯城推行了体制变革。

转型升级不仅势在必行，而且恰逢其时。随着全球经济环境的变化，以及国内宏观经济形势的严峻化，企业唯有转变观念、贴近市场需求、加快转型升级步伐才能谋求更大的发展。

嘉凯城通过一系列结构调整、科技创新、品牌整合等方式寻求转型升级，并实行了经营体制改革、资源整合、加强内控等多项卓有成效的工作，向管理要效益，以改革求发展，让嘉凯城更加朝气蓬勃、持续攀高。



经营体制改革原则

- 依据“精简、高效、适合”的集团组织架构体系原则；
- 一种管理模式的原则；
- 加强集团总部对核心业务与核心事权集中管控的原则；
- 集团总部与区域管理职能不交叉不重叠的原则；
- 区域公司对项目公司的管理实行管理主体与投资主体相分离的原则。

经营体制改革纲要

整合公司纯房地产开发以外的贸易、物业、商业资产管理三大业务板块交由集团总部直接管理，与集团现有的房地产金融、股权投资共同构成公司战略性业务和公司新的利润增长点。

将公司所有纯房地产开发业务按事权关系授权给区域公司管理，集团总部不再直接管理公司纯房地产开发业务；公司将现有直属项目按区域和现有三大区域公司的运营能力划归三大区域公司授权管理，但不作股权划转，只限管理权授权；三大区域公司由总部统一授权对项目公司进行管理。三大区域公司职能，上海区域由嘉凯城集团中凯有限公司行使，浙江区域由嘉凯城集团名城有限公司行使，江苏区域由嘉凯城集团嘉业有限公司行使。

三大区域公司在总部需要其履行法人议事权时按区域公司董事会、监事会程序办理，董事会、监事会按以下原则设置：

第一，设立董事会，设董事3人；不设监事会，设监事1人；

第二，董事会成员构成：区域公司总经理、集团总部业务部门管理人员、区域公司财务总监；

第三，监事在集团总部审计部产生。

集团总部按加强核心业务与核心事权集中管控的原则确定总部的职能定位和组织架构。主要负责：

- 战略与投资决策管理；
- 成本标准制定与控制监督；
- 计划管理与目标控制；
- 项目产品质量评价；
- 品牌管理；
- 营销整体方案、价格政策与客户管理；
- 全面预算与财务管理；
- 审计与内控；
- 制度流程制定与信息及信息化管理；
- 证券事务与投资者关系管理。
- 人力资源与绩效考核管理；
- 项目规划、定位，产品标准制定；

Restructuring In Enhancing Efficiency

2.1 改制提升效益

集团调整内容

嘉凯城积极进取，有挑战困难的决心，更有超越标杆的雄心。公司自去年下半年开始，各个部门都有标杆企业对照学习，在学习优秀企业的同时不断创新和完善自我，不平庸、不跟随，要做优秀的品牌企业，努力将业务做大做强、力争在行业中不断领先。



- 整合三家区域下属物业公司股权，形成统一运作的“嘉凯城物业管理集团公司”；
- 整合三家区域下属贸易公司股权，形成统一运作的“嘉凯城贸易集团公司”；
- 取消集团资产经营管理中心，组建独立运营的商业资产经营；
- 将杭州中江置业有限公司、湖州嘉业房地产开发有限公司、湖州嘉恒置业有限公司、嘉善嘉业房地产开发有限公司、武汉巴登城投资有限公司授权给嘉凯城集团(浙江)有限公司管理；
- 将上海嘉永实业有限公司、青岛嘉凯城房地产开发有限公司、山东潍坊房地产开发有限公司授权给嘉凯城集团(上海)有限公司管理；
- 将海南华航房地产开发有限公司授权给嘉凯城集团(江苏)有限公司管理。

Constructing Perfect Treatment Structure

2.2 完善治理结构

作为一家有责任感的上市公司，嘉凯城始终认为除了要对顾客、社会承担更多责任，更要承载起稳定的回报、资产增值的股东责任。要做到这些，必须依赖科学、规范的公司治理原则来不断完善、提高治理结构。我们一直将严格公司治理，提高透明度作为我们对股东负责的首任。我们将始终以股东的长远利益出发，为股东和广大投资者提供合理的回报。我们相信，企业只有不断优化、改进自身、完善治理，才可以更上一层楼！

(一) 公司治理情况

公司按照《公司法》、《证券法》等法律法规及规范性文件的要求，建立了以《公司章程》为基础，以《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《董事会秘书工作细则》、《内部控制制度》等为主要架构的规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会及管理层为主体结构的决策与经营管理体系。并不断完善公司治理，规范公司运作。建立了符合现代企业管理要求，保证充分行使各自职能并且相互制衡的公司法人治理结构。股东大会是公司最高权力机构。公司严格按照《上市公司股东大会规则》、《股东大会议事规则》的要求，确保所有股东，特别是中小股东享有平等地位，能够充分行使自己的权利。

董事会：公司的经营决策机构。负责执行股东大会决议，制订公司重大方针和发展规划。董事会下设董事会提名薪酬与考核委员会、战略委员会、审计委员会，各委员会依据相应的工作细则，分别承担公司重大工作事项讨论与决策的职能。

独立董事制度：现有3位独立董事，分别来自经济、法律和会计领域，具备专业能力和较高的声誉，能够对董事会的运作提供专业的帮助和起到良好的监督作用。对于需要独立董事单独发表意见的信息披露、重大投资、关联交易、对外担保、股权激励、人员选聘等重大事项均出具独立意见，独立董事的职责履行能够得到制度的保障。

公司监事会：监督公司财务和经营状况以及公司董事和管理层履行职责的合法合规性。各权力主体依据公司股东大会、董事会、监事会等议事规则、总裁工作细则等一系列规章制度，发挥董事会专门委员会的作用，实施公司治理。股东大会、董事会、监事会的职能和责任得以充分履行，并相互制衡，有效地维护了股东和公司利益，保证公司持续发展。

Constructing Perfect Treatment Structure

2.2 完善治理结构

(二) 优化治理措施

1、加强成本控制

房地产市场发展迄今市场格局已经发生了深刻的变化。此轮调控意味行业大周期的开始，过去那种靠规模增长、靠土地增值、靠房价暴涨的发展模式已经一去不返。在市场行情向下的弱市中，在开发商及消费者价值预期的趋于下降的过程中，我们必须寻找自己的优势，在行业成熟度已经进入利润平均化的阶段，我们应该向制造业学习，将成本管控作为我们的核心竞争力之一。

案例链接：

小小节约作用大

嘉凯城（武汉）巴登城公司办公室开始认真思考，在一点一滴的小事上下功夫，寻找改进空间，助企业在成本控制上一臂之力。开展了固定资产管理上实行个人责任制，所有个人使用的固定资产均由个人保管，固定资产管理员定期核查，如出现损坏由个人负责赔偿的工作。据统计，自实行上述举措后，2011年下半年，公司在办公用品的采购费用上比上半年环比下降了48.97%，共计节省了10661.97元，在低值易耗品的采购上比上半年节约了48549元，环比下降了80.7%。

如何将每一分钱花得恰到好处是企业一门重要的学问，这门学问要想做得好，关键在于培养全员的成本节约意识，让各级管理人员和每一位员工都充分认识到自己的主观能动性对降低成本的积极性和重要性。节约无大小，涓流汇成河，如果不注意，任何一件小事都可能产生巨大的浪费，千万不要忽略每个岗位在成本节约上面的潜力。这样的优化措施值得在嘉凯城全面推广。



2、集团总部建立值周领导制度

为了加强对集团总部日常工作的领导和协调，促进集团整体工作效率的提升，集团领导决定，集团总部建立值周领导制度，自2012年4月16日起安排副总裁轮流值班。值周期间，值周副总裁负责解决：

- 各部门之间日常需要协调的问题，确保集团整体运营效率的提升；
- 组织总部各部门的工作协作周例会，解决各部门季度、月度工作计划中需要协调的问题，确认各部门的协作内容；
- 接待针对经营管理工作的内外部来访，并协调落实相关事项；
- 填写值班日志，记录协调事项内容和协调结果、员工反映的管理问题与解决情况等内容；
- 每周五下班前向总裁汇报值班总结，并向下一位值班副总裁移交值班日志。

这样的举措很好的提高了集团事务的运营效率，并让高层直接参与到嘉凯城的具体事务中，也让更多的基层员工建言献策，倾听来自各方真实的声音，对于企业内部各项决策起着举足轻重的作用。

3、集团总部建立部门工作协作例会制度

为加强集团各部门之间的相互协作，提高集团工作质量和效率，切实推进各项工作顺利进行，集团本部2012年4月份建立了部门工作协作例会制度。

按照该项制度，集团各部门职责范围内，凡涉及相关部门并需相关部门协作配合的工作，但在日常协作过程中不能有效配合和解决的协作事宜，都可通过例会协调解决；凡需上会协调的事项，均视同配合部门未完成协作任务，需在考核中予以扣分。

部门工作协作例会定于每周一上午9:00在十九楼会议室召开，参加对象为各部门主要负责人。

Constructing Perfect Treatment Structure

2.2 完善治理结构

(二) 优化治理措施

4、集团制订推行《反舞弊与举报制度》

为防治舞弊，加强嘉凯城集团治理和内部控制，降低公司风险，规范经营行为，维护公司和股东合法权益，确保公司经营目标的实现和持续、稳定、健康发展，根据上市公司法律、法规、证券交易市场和监管机构的规定和要求，结合公司经营管理目标和实际情况，2012年，公司制订并推行本制度。

公司管理层负责建立、健全并有效实施包括舞弊风险评估和预防在内的反舞弊程序和控制机制，以减低舞弊发生的机会，并对舞弊行为采取适当有效的补救措施；集团公司审计委员会对公司反舞弊工作进行监督、指导。集团公司审计部作为反舞弊工作常设机构，具体组织及执行公司范围内的反舞弊工作，负责建立舞弊案件的举报电话热线、电子邮件信箱等，并予以公布，安排专人负责受理投诉、举报工作。

5、集团制订推行《重大信息内部报告制度》

为规范嘉凯城集团的重大信息内部报告工作，保证公司内部重大信息的快速传递、归集和有效管理，合法、及时、准确、全面、完整地披露重大信息，维护投资者的合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《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》等相关法律法规和《公司章程》等有关规定，结合公司实际，2012年，公司制订并推行本制度。

公司重大信息内部报告制度是指当出现、发生或即将发生可能对公司股票及其衍生品种交易价格产生较大影响的情形或事件时，按照本制度规定负有报告义务的单位、部门、人员，应当在第一时间将相关信息报告公司董事会秘书，并由董事会秘书向公司董事会报告的制度。

6、集团制订推行《内幕信息知情人登记管理制度》

为规范嘉凯城集团内幕信息管理，做好内幕信息保密及内幕信息知情人登记管理工作，有效防范内幕交易等证券违法违规行为，维护信息披露的公平原则，保护广大投资者的合法权益，公司根据《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》、中国证监会【2011】30号公告发布的《关于上市公司建立内幕信息知情人登记管理制度的规定》等法律法规及《公司章程》、《公司信息披露管理制度》、《公司重大事项内部报告制度》的有关规定，结合公司实际情况，2012年，公司制订并推行本制度。

本制度所称内幕信息是指涉及公司的经营、财务或者对公司股票及衍生品价格有重大影响，尚未在证券监管部门指定的信息披露媒体上公开披露的信息。

荣誉链接：

嘉凯城信息披露考核获评A级

2012年7月1日，深圳证券交易所公布了2011年主板上市公司信息披露考评结果，嘉凯城继2010的信息披露工作获评“优秀”后，2011年信息披露工作再次被评为最高级——A级，从而再次成为信息披露“直通车”企业，即取得一般公告免除交易所审核程序直接对外披露的资格。

Control Effect Is Good

2.3 管控成效显著

2012年，在国家针对房地产行业的宏观调控进一步严厉的情况下，公司积极采取措施，有效应对市场变化，经受住了市场的考验。在管理层和全体员工的共同努力下，公司继续推进集团化管理体系建设，加快产品销售，强化品牌质量建设，创新融资渠道，取得了一定的成绩。

一、近三年的主要会计数据

	2011年	2010年	本年比上年增减 (%)	2009年
营业总收入 (元)	6,484,530,840.11	9,177,955,316.12	-29.35	7,353,314,307.44
营业利润 (元)	325,750,677.06	1,756,756,569.13	-81.46	1,891,914,419.85
利润总额 (元)	310,855,617.39	1,742,115,425.35	-82.16	1,882,267,514.76
归属于上市公司股东的净利润 (元)	206,084,974.95	1,115,203,876.66	-81.52	1,196,884,489.49
归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 (元)	69,482,071.27	1,122,174,313.59	-93.81	1,161,016,142.18
经营活动产生的现金流量净额 (元)	-3,437,942,763.70	-2,724,957,996.19		1,424,715,411.54
	2011年末	2010年末	本年末比上年末增减 (%)	2009年末
资产总额 (元)	25,301,485,785.40	20,806,856,438.36	21.60	14,634,768,713.72
负债总额 (元)	19,480,457,044.45	14,573,287,025.67	33.67	11,087,671,502.07
归属于上市公司股东的所有者权益 (元)	4,119,073,769.30	4,012,219,326.83	2.66	2,969,753,884.39
总股本 (股)	1,804,191,500.00	1,804,191,500.00		1,443,353,200.00

二、近三年的主要财务指标

	2011年	2010年	本年比上年增减 (%)	2009年
基本每股收益 (元/股)	0.11	0.62	-82.26	0.66
稀释每股收益 (元/股)	0.11	0.62	-82.26	0.66
用最新股本计算的每股收益 (元/股)	0.11	-	-	-
扣除非经常性损益后的基本每股收益 (元/股)	0.04	0.62	-93.55	0.64
加权平均净资产收益率 (%)	5.08	32.11	减少27.03个百分点	52.00
扣除非经常性损益后的加权平均净资产收益率 (%)	1.71	32.28	减少30.57个百分点	50.00
每股经营活动产生的现金流量净额 (元/股)	-1.91	-1.51		0.99
	2011年末	2010年末	本年末比上年末增减 (%)	2009年末
归属于上市公司股东的每股净资产 (元/股)	2.28	2.22	2.70	2.06
资产负债率 (%)	76.99	70.04	增加6.95个百分点	75.76

Control Effect Is Good

2.3 管控成效显著

三、非经常性损益项目涉及项目及金额

单位：（人民币）元

非经常性损益项目	2011年金额	附注（如适用）	2010年金额	2009年金额
非流动资产处置损益	80,345,909.09	出售子公司股权收益等	256,120.21	1,736,709.74
越权审批，或无正式批准文件，或偶发性的税收返还、减免	0.00		0.00	11,060.00
计入当期损益的政府补助，但与公司正常经营业务密切相关，符合国家政策规定、按照一定标准定额或定量持续享受的政府补助除外	2,735,407.00		321,454.94	4,462,528.00
计入当期损益的对非金融企业收取的资金占用费	0.00		0.00	27,918,589.76
除同公司正常经营业务相关的有效套期保值业务外，持有交易性金融资产、交易性金融负债产生的公允价值变动损益，以及处置交易性金融资产、交易性金融负债和可供出售金融资产取得的投资收益	0.00		0.00	22,030,781.49
委托他人投资或管理资产的损益	30,066,400.00	理财产品收入	0.00	0.00
根据税收、会计等法律、法规的要求对当期损益进行一次性调整对当期损益的影响	34,805,914.88	当期所得税退税	0.00	0.00
除上述各项之外的其他营业外收入和支出	-13,977,212.27		-11,173,333.51	-13,232,659.11
少数股东权益影响额	1,081,947.73		1,616,623.42	-5,861,360.37
所得税影响额	1,544,537.25		2,008,698.01	-1,197,292.20
合计	136,602,903.68		-6,970,436.93	35,868,347.31

责任

Responsibility

任重道远

Responsibility

- 27 为顾客创造更多价值
- 31 做政府信赖的守法企业
- 33 为社会承担更多责任

For Customers To Create More Value

3.1 为顾客创造更多价值

一、以诚信求发展

以诚信对待客户,以质量占据市场;

以质量占据市场;以诚信感动客户。

信用第一,这是嘉凯城一直奉行的最重要的一条商业道德准则。

公司从产品销售到交付使用一直致力于保障产品质量,维护诚信,参与负责任的营销及客户的信息承诺,并解决产品有关的问题。在产品销售过程中,公司始终坚持透明销售的原则,所有案场设置产品展板,向客户详细介绍项目情况,展示房地产预售证等相关文书供查阅。在产品交房之前安排不同的客户进行预验房手续,让客户及时的了解产品并对不足之处进行调整。在客户入住一定时间之后,由物业公司安排对业主进行满意度调查,并进行对应的整改与提高。每年公司拨出一定的费用对已交付小区过行设施的补充与完善。

案例链接:

以中江大厦事件为始,建立诚信品牌

2004年6月,在全国房地产界引起强烈反响的“中凯现象”——中凯公司坚持诚信处理2001年5月中江预售房事件。一边是做法律(法院做出判决:中江公司向认购客户双倍返还定金并支付利息)的受益者获得千万超额利润,一边是坚守承诺——两相权衡,中凯集团毅然选择了后者——宁愿减少一千二百万利润也要履行原《认购协议书》中的约定认购房价(认购价为5000元/平方米左右,而此时的市场价已达11000元/平方米左右)。当看到中江大厦的处理方案时,不少购房户甚至激动得热泪盈眶,对中凯的诚信行为赞赏不已,赢得了来自消费者的信任、政府的支持、同行的尊重。

2004年7月,“中凯现象”高层论坛在北京召开,会上众多专家就“中凯现象”引发的诚信问题进行了研讨,肯定了中凯企业集团的正确行为。会后,《人民日报》等主流媒体就此事进行了正面报道。

2004年《中国消费者报》有一篇题为:《诚信者,必得天下之大利》的报道,有这样一段评价:只要坚持以人为本、以诚信为本的“利益观”,消费者的利益与经营者的利益,就不再是一种不可调和的矛盾,而是一种和谐发展、相互促进的“利益共同体”。这种利益的一致性,将催生出“消费者至上就是市长至上”的良好氛围。《人民日报》也有一篇题为:《商品房投诉今年能否“减肥”?》的报道,有这样一段评价:希望“中凯现象”能成为房地产市场加强诚信建设的一个契机。

二、以质量求生存

建筑是艺术品,需要美感;建筑更是生活必需品,需要品质。

质量需要的是建造者的精雕细刻,一砖一瓦都体现着企业的良心。要达到这样的标准,就需要建筑工人在工作中严格执行行业标准,并投入情感用心去做。

为保证工程质量,嘉凯城下属各企业,积极寻找有效办法,保证工程质量——要让嘉凯城出品的产品,都能傲立于风雨中,既有美感,更有品质。

案例链接:

案例一:嘉凯城(上海)徐汇中凯城市之光之质量管理措施

·建立了项目公司编制工程管理制度,建立工程部的管理架构,明确各管理架构的管理职责。成立了质量领导小组和质量工作小组,定期对现场实体工程质量进行检查和抽查,发现问题及时进行处理,对于原材料、各工序等都有明确的质量检查控制措施;

·项目公司确定了质量管理原则即对各工序全面管理,重点部位、关键工序严格监控;各专业之间要协调配合,发现问题及时进行沟通解决;各工序之间要有预见性,严格事前控制、事中控制和事后控制;

·明确了质量管理程序

(1)重视图纸技术交底,及时组织施工单位、监理单位、工程部、设计院进行施工图会审,及时澄清施工图中存在的错、漏、碰、缺等问题,并形成图纸会审纪要。

(2)项目开工前及时组织设计单位、监理单位及公司相关部门对施工单位进行图纸设计交底,明确设计意图,使各方明确施工质量要点,并形成施工图纸技术交底记录。

(3)审核施工方案,对施工单位上报的施工组织设计及施工方案进行可行性、经济合理性进行审核。

(4)要求施工单位工程样板先行,对防水层、外墙保温、铝板幕墙等影响效果和使用功能的分项工程要求先做施工样板,经三方确认后按照施工样板进行施工和验收。

(5)加强过程控制,积极发挥监理的作用,严格按照施工单位自检—监理工程师验收—工程部专业工程师检查的三检制度进行把控。

除了以上的质量管理措施外,项目公司还制定了质量事故处理程序、对监理单位的质量管理程序、专家评审制度等等。

通过以上质量措施对工程质量进行管理,使整个工程的质量处在可控、稳定状态。



For Customers To Create More Value

3.1 为顾客创造更多价值

二、以质量求生存

案例二：嘉凯城上海区域公司设立了“施工奖励基金”

- 奖金额度100万元人民币
- 工程施工工人的奖励分为工程质量、进度管理的奖励
- 奖金总体分配制度
 - (1) 奖金总数的70%奖给施工工人
 - (2) 奖金总数的20%奖给施工管理人员
 - (3) 奖金总数的5%奖给监理人员
 - (4) 奖金总数的5%作为机动资金，根据施工情况进行分配
- 参评单项工程包括：主体结构工程、装饰工程、景观工程、安装工程、现场文明标化工程。

案例三：嘉凯城（杭州）名城湖左岸之质量管理措施

· 内部验房

2012年，湖左岸土建进入收尾阶段后，项目为此专门成立了由成本质量部牵头的一房一验小组，提前介入验房工作，并要求施工单位及时整改，缩短第二轮的一房一验时间。通过上述双重验房，进一步保证项目质量，为交付创造良好条件。

· 湖左岸7#楼中间段有一个约20米的挑高，施工难度极大，为此，项目工程部和施工单位共同协作成立了QC小组，研究施工方案，经过专家多次技术论证，该工程段制模架最终采用了满堂加密式钢管式支撑体系施工，从结果来看保证了施工安全和施工质量。这项施工工艺获得了上海市工程建设质量管理协会颁发的2011年工程建设优秀QC成果一等奖。

三、以服务求口碑

嘉凯城始终秉持为客户创造价值的企业理念，集团以创新、品牌和服务致力于向客户提供完善的解决方案。高效的客户服务是高品质产品的重要元素之一，这种服务贯穿售前、售中、与售后。完善服务标准与服务流程，强化全体员工的服务意识，与客户建立公平、合理、人性化的合作关系，从而实现更远的合作。也正是一直维持的良好客户关系，推动着嘉凯城不断完善服务，提高自我。

客户管理原则

- 严格管理客户承诺
- 及时兑现客户承诺
- 微笑面对每一位客户
- 认真解决每一个问题

案例链接：

三把雨伞成交一套房



编者按：一场大雨留下了一个客户，三把雨伞成交了一套房子——下面的故事，来自嘉凯城的一名普通置业顾问。在嘉凯城，有许许多多这样的普通员工，用真诚的服务，赢得了客户，赢得了口碑。

嘉凯城·嘉业阳光城售楼处，五月的下午，赵女士把车停在售楼处门口，她带了位朋友来再看看前几天看过的房子。因为最近楼市调控的风声不断，所以她今天带了位朋友来参谋一下。

手头有其他客户在交谈，我让赵女士他们先坐会，赵女士表示一个小时后还要去市区谈个重要的合同，反正去过工地也认识路，就自己带朋友去现场房子里看看。于是赵女士他们没有开车徒步往对面的阳光城二期工地走去。

半小时后，手头的客户谈完，外面突然瓢泼大雨。猛然想起赵女士他们车在售楼处门口，没带伞徒步去工地的。雨非常大，一点没有停下来或者小下来的意思。我赶紧拿了三把伞往阳光城二期工地奔去。“赵女士等会还要去市区谈生意，不能让人家迟到了……”我这样想着。阳光城二期12幢301室，那是赵女士上次看的那套房子，我进了二期工地大门，也管不了地上全是泥浆的水坑，径直往12幢冲去。

赵女士果然在这里，“赵女士：您不是还要去市区谈生意嘛，赶紧打了伞回售楼处开车吧。”她看到我裤子和鞋子上的泥浆，眼神里有点意外，也有点感动……

第二天一早，赵女士来交钱定下了12幢301室，她说如果不是昨天的大雨，也许她还不知道会犹豫到什么时候，或者就选择其他楼盘了。

Do The Government Trust Law Enterprise

3.2 做政府信赖的守法企业

1、履行社会责任 稳定就业岗位

不论面临金融危机还是市场低迷的严峻挑战，嘉凯城集团及下属各公司努力做到不裁员不减薪，稳定工作岗位，按时足额发放工资，缴纳社会保险。

2、依法纳税

集团各企业严格遵守国家各项税收法律法规规定，依法按时缴纳税款，积极履行代扣代缴义务，如实向税务机关申报企业生产经营情况和财务状况，积极配合税务机关进行自查，按相关规定提供各种报表资料。2011年度集团缴纳税金92310.36万元。

3、银行信用

在国内金融市场上，公司与四大有商业银行及股份制商业银行，保持着长期、稳定、互信的合作关系。公司是上述银行的重点优质客户，双方在支持营运、资金需求、融资租赁、公司理财业务等各业务领域深入开展全面的合作。公司能够充分尊重和维持银行等作为债权人的合法权益，在经营决策过程中，充分考虑债权人的合法权益，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息；当债权人为维护自身利益需要了解公司有关财务、经营和管理等情况时，公司予以配合和支持。在前所未有的全球金融危机冲击，本集团面临较大经营压力的情况下，本公司采取了多种措施防范风险，保证资产及资金安全，在保证股东利益和债权人的利益，未出现为了股东利益而损害债权人利益的情况。

公司财务稳健，项目投资审核制度严格、资金管理制度健全、应收账款管理制度完善，资产负债率保持在合理水平，保障了公司资产、资金安全。



Taking On More Responsibility For The Society

3.3 为社会承担更多责任

企业作为经济活动的主要参与主体，我们嘉凯城将环境保护、环境管理纳入企业的经营决策之中，寻求自身发展与社会经济可持续发展目标的一致性。

——董事长 张德潭

我们坚信：

企业的发展与自然、社会息息相关，只有做到企业和自然、社会和谐发展，才能实现企业持续发展。

——总裁 边华才

一个企业只有在追求企业价值最大化的同时自觉履行社会责任，尽可能地为社会创造物质和精神财富，才能受到人们尊敬，获得一种无形而有力的竞争资源，实现基业常青。嘉凯城集团以做和谐社会的构筑者为已任，胸怀博爱，心系大众，为和谐社会发展添砖加瓦。

· 首推“代业主泊车”化解停车难

下班高峰，停车位很难找，有时要在小区里转悠大半个小时。即使找到了，位置也比较偏。针对停车难的问题，嘉凯城（杭州）春天花园首推的“免费代业主泊车”做法，小区保安为业主免费泊车不仅化解了这一难题，更是赢得了广大业主的好评。

· 和谐社区建设

开展社区文化活动、丰富社区居民生活，如“迎春便民服务日”活动、文娱晚会、游泳友谊赛、羽毛球赛、社区青年户外拓展活动、社区居民趣味运动会等，以此增进业主之间沟通、和谐邻里之间。

清河坊社区向嘉凯城集团（浙江）有限公司送来了一面“热心公益 共筑和谐”的鲜红锦旗。社区相关负责人表示，对嘉凯城集团（浙江）有限公司长期以来支持社区工作，热心公益事业，共建和谐社区付出的努力表示感谢。

Taking On More Responsibility For The Society

3.3 为社会承担更多责任

支持配合非政府组织，共建和谐社会

(一) 参加协会概况 ●

截止2011年底，我们共加入了11家社会团体，分别担任理事、常务理事、副会长等职务。

序号	协会名称	任职
1	绍兴在沪企业联合会	会长
2	中国房地产业协会	副会长
3	中国房地产业协会金融委员会	主任
4	中国房地产业协会商业地产委员会	副主任
5	中国社工协会企业公民委员会	副会长
6	浙江高级经济师协会	副会长
7	浙江省工业经济联合会、省企业联合会、省企业家协会	副会长
8	浙江商业总会	副会长
9	中国企业家联合会	常务理事
10	浙江省房地产协会	常务理事
11	湖南省上市公司协会	会员

(二) 积极参与协会的决策，开展符合协会宗旨的工作和活动 ●

- 积极提出有助于行业健康发展的建议，推动相关标准、规范的制定和实施；
- 切实加强与中国房地产业协会和中国消费者协会的合作，坚持不懈推动“中国房地产业诚信建设金”和“中国房地产业诚信建设基金”的发展，推进房地产市场的诚信经营；
- 与中国社工协会企业公民委员会合作，坚持不懈推广企业公民理念；
- 参与协会的决策，开展符合协会章程的活动，配合协会和社团为社会和行业的发展做出贡献。

案例链接：

案例一：做一个有责任心的开发商 很值

“亲爱的业主，你好！传统的梅雨季节已经来临，防潮防霉工作刻不容缓。为了确保您的爱居免受此类问题的困扰，近期我们将会对您的爱居进行防潮防霉的大排查。当然，如果在此期间，您发现您的爱居有任何不妥之处，也可以与我们直接联系。贵宾热线：2179001 2179002”。

这是日前嘉凯城湖州嘉业房地产开发有限公司向嘉凯城（湖州）太湖阳光假日全体业主发出的一条关于黄梅雨季防潮防霉的温馨提示短信。据悉，湖州嘉业已组织工程、销售和物业三管其下，对太湖阳光假日的全部物业进行了检查和回访，对存在的问题作了翔实的记录。

作为一家房地产开发企业，在雨季来临的时候，向全体业主发出这条温馨短信的行为虽然只是一件小事，但由此我们看到的是一种态度，这种想客户所想，急客户所急，始终把客户的利益放在首位的态度着实难能可贵，这种行为不能不让人敬重。

做一个有责任心的开发商，做一个经常想着消费者利益的开发商，很值。因为，消费者欢迎的企业，才具有生命力，消费者信任的企业，才能够永不衰落。

案例二：恒豪基业保安风雨无阻六年如一日搀扶盲人过马路

扶人过马路是一件小得不能再小的小事，但是能将这样一件小事坚持做了6年实在是令人感动。集团下属上海恒豪基业物业管理有限公司收到一封业主表扬信，表扬【城市之光AB楼】的保安每天扶社区内的一对盲人兄弟过街，至今已持续了6年。

家住大沽路368弄1号楼1805室的胡志鹏和2号楼2506室的胡志程是一对盲人兄弟，都已年过半百。2003年，胡氏兄弟做为第一批原拆原回的业主入住了【城市之光AB楼】。为了补贴家用，每天他们都早出晚归的出外工作，出门时要至马路对面乘车，小区保安看到这种情况总会主动上前去搀扶他们，这一搀扶就是6年的漫漫护送之路。6年来，无私奉献的精神在小区保安队伍中传承与弘扬，每天雷打不动地接送2位盲人过马路。

残疾人的日常生活是很不方便的，小区的保安能体恤到他们的难处，每天接送他们，这种义务付出实在难得。周围业主们看在眼里记在心上，也深为保安六年如一日扶盲人过马路的事迹所感动。做一件好事容易，但6年里坚持做同一件好事就很难了。通过这件小事也反映了恒豪基业员工的良好品德，体现了嘉凯城（上海）静安中凯城市之光和谐、互助、友爱的社区风貌。建设和谐社区需要全体业主和物业员工的共同努力，如果人人都能这样互帮互助，而且长期坚持，那么我们的社区就会更加温馨、和谐、美丽。

公益

Public Benefit

大善天下

Public Benefit

- 37 概述
- 38 为公益贡献力量

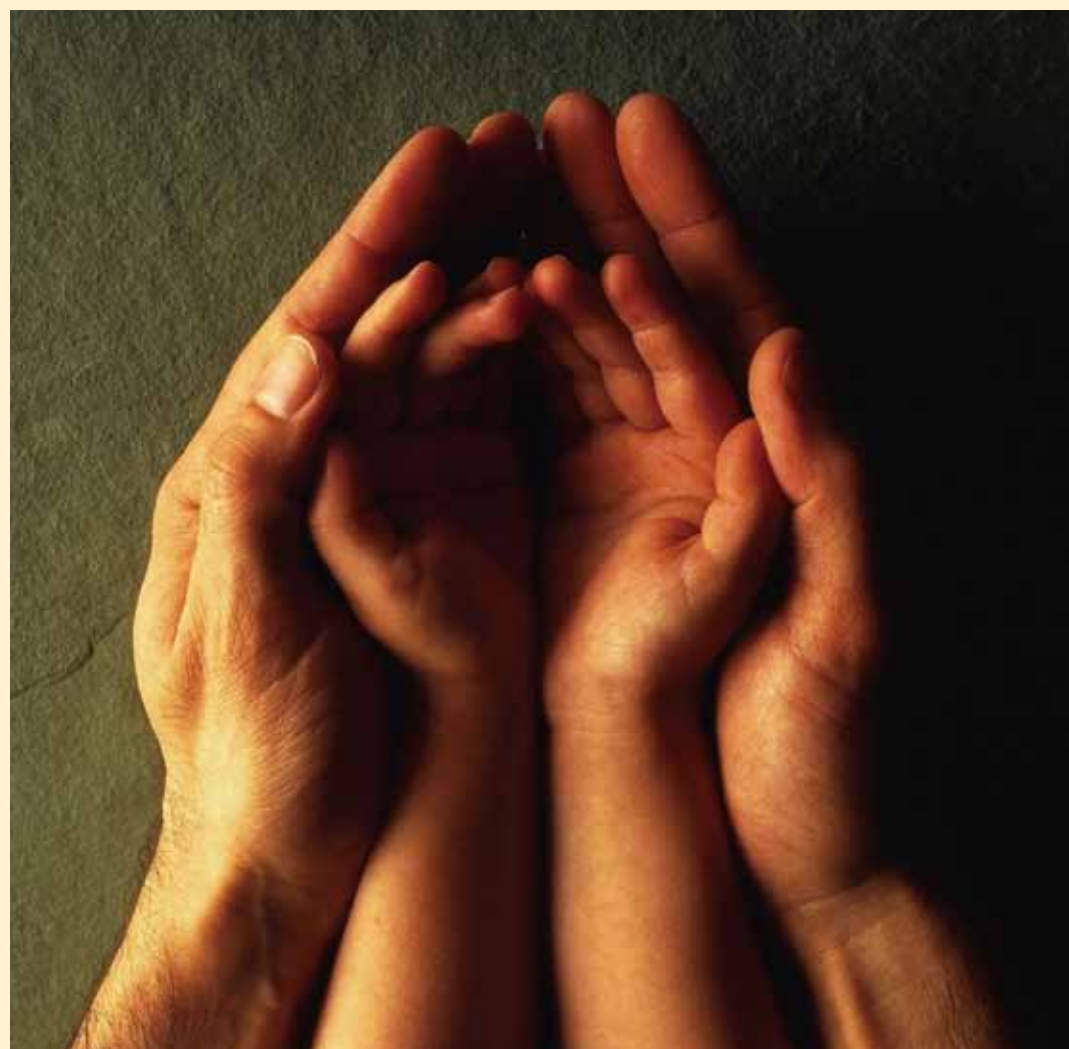
Summarize

4.1 概述

大善若水，通达天下。

嘉凯城集团心系慈善，热心社会公益事业。历年来，我们积极参与各种社会公益项目和活动，在嘉凯城企业快速发展的同时，关注社会，关注民生，关注公益和慈善，不断在企业内部深化“让奉献之花开遍神州大地，让向善的价值观深入人心”的观念。

我们一直相信，大善，才能行天下。



For public contribution strength

4.2 为公益贡献力量

情系灰坪，扶贫支教

灰坪乡是革命老区，也是个纯山区，位于浙江西部衢州市衢江区北部，距衢城66公里，在衢江区26个乡镇中排名靠后，是个比较出名的贫困乡。嘉凯城人愿尽自己的绵薄之力，奉献一片爱心，让那些山区的孩子们感受到爱的暖意。

2012年9月20日，嘉凯城集团本部党员志愿者出发前往衢州市衢江区灰坪乡中心小学开展“情系灰坪、奉献爱心”扶贫支教活动。本次活动由志愿者队伍中的3名党员代表参加，旨在体现嘉凯城集团企业公民的责任意识，了解当地留守儿童受教育的情况，特别是在中秋佳节来临之际，尽绵薄之力给山区的孩子带去嘉凯城集团对他们的关心和爱护！



搭建爱心之桥 建立交流平台

嘉凯城集团不仅在硬件上支持教育事业，还在软件建设上想方设法帮助。在嘉凯城集团上海区域公司的努力下，上海静安区教育局与资阳市教育局签定了合作协议，两地教育局互通信息、保持交流、加强课程与课堂教学改革、干部与师资队伍建设、教科研等工作的经验交流。

2012年5月13日，带着五百余名教职员工的期盼和嘱托，四川省资阳市碑记镇双山小学的八名教师，来到上海市知名的重点小学——上海市一师附小，进行了为期一周的学习交流活动。



碑记镇双山小学，是嘉凯城集团总裁边华才在其校区因“5·12地震”遭到巨大破坏后捐资助建的。2010年落成的新校区由国际领先的马达思班建筑师设计事务所设计，在规划、建设上，采用了各种先进的科技，充分考虑到了功能空间的合理运用，为师生们提供了一个更加安全的环境、更加静谧的读书氛围。

For public contribution strength

4.2 为公益贡献力量

捐衣行动，温暖无疆

5天时间，嘉凯城南京嘉业共募集到物资30箱（含文具、鞋帽、衣服等），总价值约2万元。

2011年12月7日晚间，冒着大雨，南京嘉业第一时间将该批募捐物资送交到“衣加衣”活动南京联系站。该次活动是嘉凯城（南京）嘉业国际城购物中心响应腾讯网、现代快报，携手推行的“衣加衣”活动，充分体现了南京嘉业的团队凝聚力与作为一个企业公民的社会责任感。活动组织的有序、高效也受到了包括现代快报等主流媒体的一致好评。

“双山小学中凯图书馆”捐赠图书

2011年9月，在边华才总裁捐资助建的四川碑记镇双山小学落成一年之际，由嘉凯城集团（上海）有限公司行政管理中心和工会共同发出为“双山小学中凯图书馆”捐赠图书的号召，在嘉凯城集团（上海）有限公司及下属子公司全体员工的大力支持和响应下，共募得图书近2千册，已发往四川双山小学。

知识是现代社会的财富，此次活动旨在号召大家献出宝贵的爱心，共同充实、建设好双山小学中凯图书馆。在所有员工的爱心下，中凯图书馆将不断地给予双山小学四百余名师生提供知识的滋养，为双山小学的发展提供一份绵薄之力。

嘉凯城集团积极参与各项社会公益活动，不仅获得了政府有关部门的支持与鼓励，也赢得“优秀企业公民”之美誉。

设立“青海双山土族刺绣发展中心”

2011年6月8日，由嘉凯城集团总裁边华才先生捐助100万元人民币，经青海省互助土族自治县民政局批准设立的“青海双山土族刺绣发展中心”在青海省互助县福利院正式成立。作为青海玉树地震的援建项目，“青海双山土族刺绣发展中心”将为土族盘绣的开发、培训、发展提供资金，让因地震转移安置至互助县福利院的孤儿们在成长过程中学习一门手艺，提高生活自立能力。

作为国家级非物质文化遗产的土族民间盘绣，是青海最具特色的民间手工艺品之一，在中国社会福利基金会社区发展基金和青海省民政厅的协助下，通过该项目制作出的土族刺绣作品将推入青海旅游商品市场，并将销售后的利润全部用于改善福利院基础设施和生活条件，具有广泛的社会参与性和很强的可持续性。



关注留守儿童，爱心助成长

2011年5月30日，嘉凯城（武汉）巴登城参加了武汉市江夏区政府举办的“爱心助成长，留守不孤单”关爱留守儿童“六·一”慰问活动。活动中，武汉巴登城向留守儿童赠送了总价值为32万元的3600份“爱心礼包”。武汉巴登城积极响应区委区政府的号召，并联合一批当地的爱心企业，在六一儿童节来临之际共同举办此次活动，用实际行动履行企业公民应尽的社会责任，对留守儿童生活上援助、精神上关怀、学习上支持，使众多外出务工的家庭感受到来自企业和社会的温暖。

据悉，武汉巴登城项目已被江夏区政府列为重点发展项目，旨在建成华中地区乃至全国旅游地产的标杆。预计项目完成后，可为当地提供3000—4000个就业岗位，从而更好的消化本地富余的劳动力，根本上缓解外出务工这一现象，使更多留守儿童能重获家庭温暖。



荣誉链接：

边华才总裁获评上海慈善奖“爱心捐赠个人”

2012年，第二届“上海市慈善奖”评选表彰工作落下帷幕，嘉凯城集团总裁边华才等24名个人获得了第二届上海市慈善奖“爱心捐赠个人”的荣誉称号。

“上海市慈善奖”由上海市民政局主办，旨在表彰上海市2009至2010年间在慈善事业中做出突出贡献的个人、企业、慈善组织和慈善项目等，并进一步弘扬慈善精神，激发全社会的慈善热情。根据《第二届“上海慈善奖”评选办法》，“爱心捐赠个人”荣誉称号的评选要经过申报和社会各界推荐、评选组委会审议、征求相关部门意见、社会公示等程序。

边华才总裁长期以来一直致力于回馈社会，在2008年汶川地震发生以后，他通过四川省慈善总会捐款300万元，助建了今天的碑记镇双山小学。2010年青海玉树地震后，边华才总裁又个人捐款100万元资助灾区。他一贯以来的爱心行为，也感召了公司的员工纷纷投身于公益事业中来。

环 保

Environmental

绿色足迹

Environmental
Protection

- 43 概述
- 44 绿色产品
- 47 环保措施

Summarize

5.1 概述

空气清新、环境优美、生态良好、人与自然和谐共生的美丽家园是我们每个人都向往的生活乐土。今天，我们嘉凯城人采取一系列的措施，通过影响合作单位、影响员工和影响客户来控制对环境的影响，我们力求在各个方面都能够实现绿色环保的发展。

小创举改变大地球，从今天起，做一个绿色公民，让我们走过的地方留下的都是“绿色”足迹！



Green Product

5.2 绿色产品

节能省地型四高优秀小区

位于上海徐家汇核心商圈的高端物业嘉凯城（上海）徐汇中凯城市之光名邸，被上海市住房保障和房屋管理局评为2012年度上海市节能省地型四高优秀小区。

四高小区评选，系为了推进上海资源节约型、环境友好型城市的建设，落实住宅领域节能降耗指标，按照“高起点规划、高水平设计、高质量施工、高标准管理”的要求，提高住宅的综合性能、科技含量，降低资源能源的消耗。

嘉凯城·徐汇中凯城市之光项目，在规划立项之初，针对上海高端物业市场流行的“高端等于高能耗”而进行的产品辨析和创新，在规划方案、初步设计等阶段，就按照“四高”优秀小区的建设要求、住宅交付使用许可规定等内容予以贯彻，为上海高端物业的低碳节能提供了从源头的技术保障。

同时，在保证工程质量、完善居住功能、增加科技含量的基础上，不断提高适用性、环境性、经济性、安全性和耐久性等住宅综合性能，提高节能环保技术应用的集成度。

嘉凯城·徐汇中凯城市之光，与规划中超过300米浦西最高楼“徐家汇中心”仅一路之隔。这一处于徐家汇核心地段的现代环保社区，以“徐家汇首座弧形围合建筑组团”、“徐家汇第一个布局2000平方米区内湖景”、“五重品质附加值系统工程”等突破性概念，是继十年前静安中凯城市之光后，嘉凯城（000918.SZ）十年对“城市之光”的最新诠释。嘉凯城·徐汇中凯城市之光这一融入繁华都市的“宁静家园”、“地标社区”也将成为徐家汇未来新的标签。



Green Product

5.2 绿色产品

绿色生态住宅小区

2011年4月13日，嘉凯城（重庆）翠海朗园项目成功通过“绿色生态住宅小区”终审专家评审，正式被评为“绿色生态住宅小区”。

评审团专家组通过小区实地考察、建设资料审阅、听取汇报等严格程序，经严格对照评分标准对嘉凯城·翠海朗园绿色生态各项指标予以评分，最后一致认定嘉凯城·翠海朗园小区符合绿色生态住宅小区各项指标要求，通过绿色生态住宅小区终审，正式被评为绿色生态住宅小区。

在评审会上，与会领导及专家对项目给予了高度评价，同时也希望公司在后期项目开发中，继续精益求精，多奉献绿色生态建筑，为宜居重庆建设贡献力量。

嘉凯城·翠海朗园项目为全面贯彻绿色生态宜居理念，早在项目规划之初，就提出申请对该项目进行绿色生态住宅小区评审认定，并邀专家对项目设计、建造等进行指导，使其符合绿色生态住宅小区认证体系的标准。项目的规划设计、绿化环境、空气环境、声环境、水环境等多方面都严格按照绿色生态住宅小区各项指标高标准打造。

绿色低碳环保百年建筑

2010年10月28-29日，由全国高科技节能减排中心主办的“2010全国地产、物业行业低碳节能暨新技术新材料高层峰会”在北京隆重举行。本次会议旨在解读业界最新政策法规，交流节能减排技术和经验，并对近两年在既有建筑节能减排方面做出突出贡献的企业、项目和个人予以颁奖鼓励，嘉凯城（上海）曼茶园项目荣获了“2010全国绿色低碳环保百年建筑”大奖。此次获奖是曼茶园项目继获“全国环保型人居工程”、“全国地产绿色节能示范项目”、“亚洲绿色低碳（中国）示范别墅”等奖项后，获得的又一绿色节能类大奖，也是对曼茶园项目坚持秉承打造健康节能的人居善地的理念的又一次肯定。



国际花园社区



嘉凯城（湖州）太湖阳光假日曾被联合国环境规划署评为2006年度国际花园社区，之所以能得此殊荣是因为嘉凯城·太湖阳光假日一直秉承着生态环保的理念来建设小区，比如：

生态景观岛——利用本该废弃湖中心的荒岛，养一些狗，猫，兔子，鸡等等一些动物，并且重新种上植物，形成一个景观岛，与业主家隔水相望，既满足了业主接近自然的心理愿望，又为小区增加了一抹生气，又节省了其他景观配套的费用。

绿岛——嘉凯城·太湖阳光假日一期有一颗百年香樟，为了不破坏原有的生态，在开发时围绕这颗树做了一个半岛，目前这是小区业主一个很好的聚会，垂钓的去处，深受小区业主的喜爱，并且也为太湖阳光假日节省了其他公共活动场地。

自然屏障——嘉凯城·太湖阳光假日所有的隔墙都以水系或绿化隔开，一方面节约了砖墙等围挡的费用，另一方面美化了环境，调节了自然生态，让每户业主都能最大程度的接近大自然。

生态景观湖——嘉凯城·太湖阳光假日有300多亩的自然湖泊，最大程度的体现了“生态守恒”原理，通过动物、植物、微生物等物种之间的相互作用，达到水质自净的功能。

Environmental Protection Measures

5.3 环保措施

环保不是口号，需要行动，需要持之以恒。

2012年11月，嘉凯城联合中华企业、上实城开、东方房地产学院教授团队成立上海东方低碳系统集成有限公司，主营绿色低碳科技地产系统工程咨询设计和总承包业务；公司注册资本4000万元，四方各占25%股份。

嘉凯城的环保态度即持之以恒、迅速行动、造福业主和全社会。

一、低碳建材 低碳绿色建材使用的制度及措施

- 将绿色建材用于建筑工程，推行新的“绿色建材印章”制度；
- 在建筑节能管理中，将建筑开发所涉及几乎所有单位都包括进去，特别指出：“建设单位、设计单位、施工单位、监理单位及其他与建筑节能有关的单位和个人，遵守法律、法规和建筑节能标准，依法对新建建筑符合节能标准负责”；
- 启动绿色建筑认证制度，如果节能指标未达规范所要求的节能率，相应责任人承担全部责任。

二、文明施工 噪音控制的制度及措施

- 人为噪声控制措施：施工现场提倡文明施工，建立健全的控制人为噪声的管理制度。尽量减少人为的大声喧哗，增强全体施工人员的防噪声扰民的自觉意识；
- 强噪声作业的时间控制：严格控制作业时间，晚间作业不超过22时，早晨作业不早于6时，特殊情况需连续作业（或夜间作业）的，应尽量采取降噪措施，事先做好周围群众的工作，并报工地所在的区、县环保局备案方可施工；
- 强噪声机械的降噪措施：牵扯到产生强噪声的成品，半成品加工、制作作业（如预制构件、木门窗制作等），应尽量放在工厂、车间完成，减少因施工现场加工制作产生的噪声。尽量选用低噪声设备有消声降噪的施工机械，施工现场的强噪声机械（如搅拌机、电锯、电刨，砂轮机）要设置封闭的机械棚，以减少强噪声的扩散；
- 加强施工现场噪声监测：加强施工现场环境噪声的监测，采专人管理的原则，根据测量结果，凡超过《施工场界噪声限值》标准的，要及时对施工现场噪声超标的有关因素进行调整，做到施工噪声不扰民。

三、环境保护

1. 废弃砖石、原料、土壤等循环利用的制度及措施

- 企业废弃物再利用责任制：规定施工生产企业对废弃砖石、原料、土壤等产品必须负责回收和循环利用。如果回收、再利用数量达不到规定要求，将对企业处以相应的经济处罚；
- 废弃物负担金制度：专门针对特定废弃物的“废弃物负担金制度”，规定对有害废弃物及不易于处理的废弃物征收一定数额的“负担金”，用于改善环境和废弃物处理，并借以控制排放、减少资源浪费；
- 废弃物减量化制度：在进行强制性管理的同时，以经济手段刺激废弃物减量化，对减量排放成绩突出的企业给予奖励。

2. 建筑垃圾排放的制度及措施、排放量

- 严格遵守市建设行政主管部门规定的《建筑垃圾排放标准》；
- 建设工程在规划设计阶段，优先考虑工程区域内的挖填土石方平衡或不同工程间的建筑剩余土石方的交换利用，并依照建筑垃圾排放规范及有关规定编制建筑垃圾产生量及排放情况评估报告。



关 怀

Concern

铸就未来

Concern

51	概述
52	保障员工权益
53	促进员工发展
55	关爱员工生活

Summarize

6.1 概述

我们坚信：“员工是企业最重要的资产”。员工是企业社会责任的主要承受者、重要传递者，企业行为只有首先让员工感动，才能进而感动市场、感动社会。



在嘉凯城，员工的个人发展与公司业务发展紧密相连，员工的发展已成为嘉凯城整体发展的重要组成部分。建立和谐的员工关系和良好的人才机制，为员工创造一个良好的工作环境、事业平台，让员工体会快乐工作的同时，与嘉凯城共同成长、共同进步，这正是嘉凯城一直努力的方向。



Protection Of Rights And Interests Of Employees

6.2 保障员工权益

(一) 员工雇佣

我们依法与职工签订劳动合同，签订率100%。认真履行劳动合同，无违约现象发生。认真执行《劳动法》规定的工时制度和休息休假制度，保障职工健康。

案例链接：

签订女职工权益保护专项协议书

为了进一步贯彻落实《集体合同规定》，充分发挥平等协商在依法维护女职工的合法权益和特殊利益中的作用，2011年3月10日，嘉凯城集团（上海）有限公司召开了全体职工大会。会上就进行了商讨，对女职工孕期、产期、哺乳期、更年期等进行了详细的阐述，最终经全体职工协商一致通过，后续由工会副主席帅海燕会同公司代表签订。

(二) 薪酬福利



我们的薪酬管理遵循“按劳分配、效率优先、兼顾公平”的管理原则，通过科学有效的薪酬管理提高企业的竞争力，鼓励能力提升和坚持业绩导向，吸引、激励和保留人才。向员工支付的工资、福利待遇在当地具有竞争力，并根据企业经济效益增长情况，进行年度薪酬回顾，为员工提高薪酬和奖金。除薪酬以外，公司还为员工提供各种福利，包括：社会保险、补充养老计划、商业保险、免费午餐、独生子女补贴、健康体检、丰富的文体活动、旅游、节假日慰问、生日祝贺、员工新生儿祝贺、探望生病员工、培训资助、带薪休假等。

Protection Of Rights And Interests Of Employees

6.2 保障员工权益

(三) 工会组织



我们依法在企业内部成立工会组织，员工有自愿加入工会组织的权利，员工加入工会的比例达到100%。工会依法维护职工合法权益，发挥工会应有的作用，对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险、奖惩等涉及员工切身利益的事项，工会均会通过电子邮件、问卷调查或以召开会议的形式，听取员工代表的意见。工会按照以人为本、促进和谐的要求，开展丰富多彩的文体活动，如羽毛球、乒乓球、篮球赛，组织员工旅游，员工小孩出生、生病住院均给予关心探望和问候；做好困难员工的帮扶工作，并给予适量的经济困难补助。

(四) 充分沟通

- 建立员工谈心制，公司领导“坐堂把脉”为员工分忧解难。面对面的交谈，心与心的沟通，让员工释放了压力，也使家庭或同事之间更加和睦，工作环境更加和谐；
- 设立董事长信箱 (dszxx@calxon-group.com) 和总裁信箱 (zcx@calxon-group.com)，提倡和鼓励全体员工尤其是外地员工通过“董事长信箱”、“总裁信箱”，向集团公司的主要领导反映各类情况。



Promote Staff Development

6.3 促进员工发展

员工是企业可持续发展的动力，重视员工培训是嘉凯城一贯的传统。全面而丰富的培训计划贯穿始终，陪伴嘉凯城工作的每一位员工制定全方位培训计划。

- 平台培训：包括一些比较基本的培训项目，让员工更多地了解公司文化，比如新员工入职引导。
- 技能提升培训：包括沟通技巧、项目管理等管理课程。目的在于提升全体嘉凯城员工的工作绩效。
- 领导力与管理培训：包括绩效管理、团队建设等。其目的在于培训各级管理人员的管理水平和沟通能力。
- 个性化培训：根据员工各自的弱项选学一门课程。其目的在于提高员工的专业素质。

嘉凯城与时代光华学院开通网络学院，共开通700个账号。自网络学院推行以来，公司学员踊跃参加，有效地促进了员工素质的全面发展。

培训链接：

公文培训



2011年3月28日，嘉凯城集团在公司会议室召开了公文培训会议。浙江省商业集团办公室主任助理为各区域公司，集团本部各中心、部室员工讲解了规范公文的格式、用词等。另外，会议就公司2011年开始运行的OA系统，进行了公文上报、下行的流程培训。

Promote Staff Development

6.3 促进员工发展

品牌培训



2011年3月16日，集团品牌管理部组织并举办了品牌培训讲座。培训由全球知名品牌咨询公司InterBrand主讲。参加培训的包括集团本部和区域公司及其项目公司、集团直属项目公司的营销总监、策划经理、品牌专员等共计40余人。

本次培训进一步规范了VI系统在项目及办公中的使用原则，并针对营销系统的工作人员在项目宣传中的困惑进行现场答疑。部分同事就企业文化、产品线规划等问题也提出了自己的建议。通过本次讲座，加深了集团与项目公司的双向沟通，了解了双方的需求与现状。

《目标设定与绩效管理》专题培训

2011年4月28日，由集团人力资源中心组织的《目标设定与绩效管理》专题培训在集团会议室举行。总部各个中心/部室的30余人参加了本次培训。参训人员课后纷纷表示收获很大，经过这次系统的培训，大家都觉得自己在绩效管理的系统性和实操性方面得到了很大的启发，将充分利用此次培训得来的收获用于实践，提高部门和个人的绩效管理水平。

新员工培训

为使新员工尽快融入公司，进一步了解和熟悉公司的业务流程，扩充知识面，2011年7月，嘉凯城集团（浙江）有限公司推出为期三周的2011年新员工系列培训课程。

员工拓展培训

2012年9月8日至9日，嘉凯城集团（上海）有限公司本级全体员工举办了一年一度的拓展训练活动。近几年来，每年的这个时候（上海）有限公司员工都会齐聚一堂，进行别开生面的拓展训练，既提高了团队的凝聚力，也让大家能够找个难得的机会聚在一起对工作中存在的问题进行新的启发和思考。

Care Staff Life

6.4 关爱员工生活

(一)快乐工作

我们启动“快乐工作”的员工凝聚力项目，开展丰富多彩的员工活动，如五四青年节活动、三八妇女节活动、七一红色之旅、演讲比赛、乒乓球比赛、辩论赛等活动，以加强团队建设。团队，这种融洽、团结和积极向上的氛围，无时无刻不感染着人。环境是影响心情的重要因素，快乐的工作心情来源于快乐的工作环境。和谐、团结、互助、分享的工作氛围，不但能够提高工作的效率，还能够激发人们积极向上的进取心。嘉凯城还积极为员工创造快乐的工作环境。如，建立员工休闲区，设立咖啡吧、活动室、图书阅览室等，让员工充分感受工作带来的乐趣。

案例链接一：——创新方式，满足职工多样化文化娱乐的需求

通过职工群众性的寓教于乐的文化娱乐活动，陶冶思想情操，培养坚韧意志，发扬团队精神，是凝聚人心、提升素质的载体，是企业文化建设活动方式之一。过去，采用整体性的单一式的职工文化活动的已经难以满足职工的需求。为适应职工不同兴趣爱好的需要，嘉凯城中凯公司总部工会在征求职工意见的基础上，先期建立了摄影、亲子、羽毛球、钓鱼四个职工兴趣活动小组，得到了职工的青睐，总部大多数职工参加了兴趣小组活动，改变了过去职工活动形式单一、积极性不高的局面。

兴趣小组活动方式各具特色。摄影小组活动由具有摄影专长的职工担当授课，传授摄影理论知识与技巧，并适当组织外景拍摄，增长摄影实际操作技能；亲子活动由一职工本人、配偶、子女组成一个家庭单体，工会组织十来个家庭单体进行集体郊外活动，不仅使职工之间加强了沟通，而且使职工间的育儿经验得到了交流，宝宝们也得到了一定的室外锻炼；同样，羽毛球、钓鱼活动也为职工间的沟通搭建了平台，职工兴趣爱好得到满足。

实践告诉我们，要调动职工参加文化娱乐活动积极性的关键，是寻找适合职工兴趣的活动方式。

Care Staff Life

6.4 关爱员工生活

案例链接二：——开展“我镜头中的嘉凯城”摄影比赛

为充分展示公司项目建设和员工新风貌，调动广大职工参与公司企业文化建设的积极性，嘉凯城集团工会在2011年4月1日至2011年6月20日期间开展了主题为“我镜头中的嘉凯城”摄影比赛，得到了员工的积极响应。

员工摄影作品欣赏：

特等奖	集团本部	王 申 《擦玻璃的人》	拍摄地点：嘉凯城本部办公楼
一等奖	郑州中凯置业有限公司	陈雪侠 《保卫》	拍摄地点：嘉凯城·铂宫
	中凯恒豪基业物业服务有限公司	解 菁 《儿童乐园》	拍摄地点：嘉凯城·静安中凯城市之光
	嘉凯城集团名城有限公司	徐美宁 《母子情深》	拍摄地点：嘉凯城·左岸花园



《擦玻璃的人》



《保卫》



《儿童乐园》



《母子情深》

案例链接三：——嘉凯城集团工会组织开展物业服务企业劳动竞赛活动

2012年5月15日上午，嘉凯城集团“物业服务企业”主题劳动竞赛活动启动会在集团本部召开。

本次活动是浙商集团工会组织开展的系列主题劳动竞赛活动之一，由浙商集团工会和嘉凯城集团工会联合承办。活动主题是：优质服务、争创品牌、创建“工人先锋号”服务示范小区。活动目的是根据物业服务企业的自身特点，通过自查、整改、学习、交流和竞赛，提高管理和服务水平，创建“工人先锋号”服务示范小区，争创物业品牌。活动时间5月-9月，分为自查整改和检查验收两个阶段，包含优秀物业管理小区评比、水电操作技能比赛、消防操作技能及保安形象展示比赛、物业服务知识竞答等共四项竞赛活动。

(二) 关爱员工

- 我们为困难员工开展送温暖活动，建立嘉凯城集团困难职工档案，帮助困难职工排忧解难；
- 我们每年定期为所有员工提供身体体检，为员工送上了健康和关爱。建立员工个人健康档案，掌握全体员工的身体健康状况，使有疾病的职工及时得到了治疗；
- 我们每年新年来临之际，公司各地分公司都会举行新春联谊会，全体员工欢聚一堂，迎接新年；
- 我们会在员工生日时送上礼品贺卡和美好祝福，节假日为员工发放福利；
- 我们建立了温馨家庭制度，为家在外地员工家属探亲提供交通补助。

案例链接：

嘉凯城集团公司领导慰问一线员工



时值盛夏，烈日炎炎，热浪滚滚。嘉凯城集团各个项目公司的一线员工为完成今年的工程任务，战高温冒酷暑，坚持在建设一线奋力拼搏。2011年8月初，集团公司党委书记、工会主席深入到杭州东方红街、苏州嘉业、名城公馆以及潍坊、青岛项目公司的施工、销售现场，向在高温下辛勤工作的广大员工表示慰问，并送上了防暑慰问品。

对广大员工坚持在高温下奋力拼搏的敬业精神表示肯定，并反复嘱咐大家在房地产形势特别严峻的情况下，更要抓好工程质量和进度，按照集团公司的要求努力完成各项任务，同时要合理安排生产作业时间、劳逸结合，进一步落实安全生产责任制、消除各类安全隐患，确保各项工作井然有序、有条不紊。

结 语

嘉凯城是一家以房地产为主业，以消费性城镇商业和房地产金融为发展方向、具备核心竞争能力和良好成长性的上市公司，致力于在区域内创造更多价值；更是一个牢记社会责任、有远大理想和人文情怀的优秀企业公民。嘉凯城在注重治理结构、经济指标、市场份额的企业发展过程中，承担更多的责任、把更多的人文关怀带给社会，带给广大的员工、乐善好施、关注环保……企业追求社会责任，与企业追求长期利润之间有着更加广泛和长远的一致性和融合性，未来的路上，嘉凯城将以一贯的稳健步伐和创新精神走的更远！

