



珠江实业

PEARL RIVER INDUSTRIAL
— 证券代码: 600684 —

2016 广州珠江实业开发股份有限公司社会责任报告



2016

广州珠江实业开发股份有限公司
社会责任报告



珠江实业

PEARL RIVER INDUSTRIAL
— 证券代码: 600684 —

广州珠江实业开发股份有限公司

联系地址: 广州市环市东路362-366号好世界广场30楼

联系电话: 020-83752450

传 真: 020-83752663

邮政编码: 510060

公司网址: <http://www.gzzjsy.com>

关于本报告

• 报告主体

广州珠江实业开发股份有限公司（简称“珠江实业”“公司”或“我们”）。

• 报告范围

如无特别说明，报告中所涉及的信息均来源于广州珠江实业开发股份有限公司及其子公司。

• 时间范围

2016年1月1日至2016年12月31日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息内容适当向前或向后延伸。

• 发布周期

本报告为年度报告，是广州珠江实业开发股份有限公司发布的第2份企业社会责任报告，前一份为2015年度社会责任报告。

• 数据来源

本报告所使用的数据均来自公司正式文件、统计报表或有关公开信息。

• 参考依据

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》；
中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》；
全球报告倡议组织《可持续发展报告编写指南（GRI4.0）》；
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》；
广东省房地产业协会《广东省房地产企业社会责任指引》（2015版）

• 可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

• 报告获取

您可在公司官方网站上浏览及下载本报告电子版，如需要纸质版报告请与我们联系：gzzjsy@gzzjsy.com 或 ir@gzzjsy.com。

CONTENTS

目录

- 01 高管致辞
- 03 关于我们
 - 公司简介
 - 企业文化
 - 组织架构
- 05 十二大事迹
- 07 我们的2016
 - 关键绩效
 - 主要荣誉
- 09 责任管理
 - 社会责任理念
 - 社会责任工作体系
 - 利益相关方沟通
- 11 经营之美
 - 创造股东价值
 - 合规稳健运营
 - 筑造优质精品
 - 专题：多元业务 成就经营之美
 - 成就满意服务
- 25 环境之美
 - 绿色管理
 - 绿色建筑
 - 专题：绿色住区 成就环境之美
 - 绿色施工
 - 绿色生态圈
- 33 社会之美
 - 专题：精准扶贫 成就社会之美
 - 提升员工幸福感
 - 打造责任供应链
 - 践行慈善公益
- 45 展望2017
- 46 指标索引
- 47 意见反馈表



高管致辞



郑暑平
董事长

2016年是珠江实业聚焦“十三五”战略规划，围绕改革发展，为“十三五”期间又快又好发展奠定坚实基础的重要一年。面对复杂的经营环境，我们坚持以“成就蓝图之美”为使命，以“实现客户居住梦想，促进城市和谐构建”为目标，按照“抓目标、抓责任、抓落实、抓实效”的思路，扎实开展各项工作，圆满实现“十三五”开门红。

创造价值，成就经营之美。做专主营业务，以住宅、商业地产开发为主，物业经营并进，推进健康养生、旅游地产优质项目开发，全年实现营业收入410,103万元，同比增长23.19%；做优盈利模式，创新并购投资模式，成功收购广州创基、安徽中侨、三亚金水湾及广州嘉福酒店，充分发挥“房地产+金融”盈利模式的乘数效应；做强组织管控，完善营销管理平台和财务信息平台建设，导入OKR-J绩效管理体系，提升公司运营效率，夯实企业发展基础。

绿色发展，成就环境之美。主动践行国家倡导的绿色发展理念，用心打造绿色建筑，在各个环节最大限度节约资源，实现住宅空间与功能低碳化。珠江颐德大厦获得广东省一星级A绿色建筑设计标识，珠江璟园获得广东省绿色住区



罗晓
总经理

（三星）称号；做好绿色文明施工管理，努力降低施工对周边自然环境、社区生活产生的影响，为城市生态文明建设作出贡献。

和谐社区，成就社会之美。响应国家精准扶贫号召，落实专项扶贫、产业扶贫和社会扶贫三位一体的扶贫方式，对口帮扶梅州市三个相对贫困村，投入扶贫资金110万元，帮助脱贫人数55人。重视员工发展，建立完善的培训体系和职业发展通道，帮助员工实现人生价值，提升员工幸福感。组织员工开展关爱智障儿童、社区植树等丰富的志愿者活动，助力和谐美好社区建设。

使命重在担当，实干铸就辉煌。展望未来，我们将巩固良好的发展格局，以积极进取、踏实稳健的作风，推进企业与经济、社会、环境和谐发展，携手利益相关方共同创造珠江实业改革发展更大的辉煌！

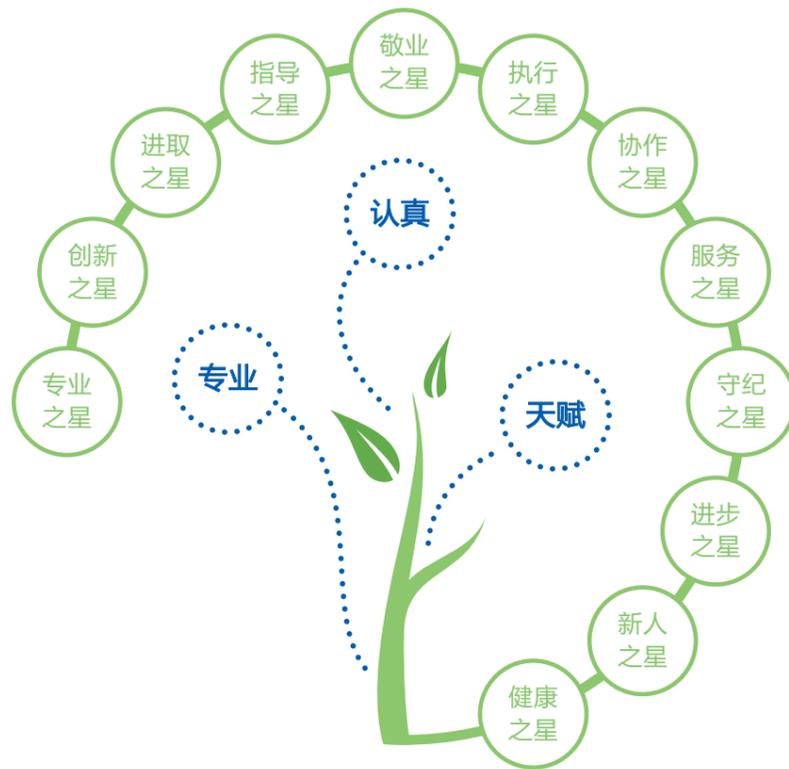
关于我们

• 公司简介

广州珠江实业开发股份有限公司（简称“珠江实业”，600684，SH）系于1992年10月经广州市经济体制改革委员会体改股字【1992】10号文批准，由广州珠江实业总公司(后更名为广州珠江实业集团有限公司)作为发起人，由全民所有制企业改组成立为股份有限公司。公司1993年10月28日在上海证券交易所上市，是广州市成立最早的房地产综合开发企业之一，也是广州市第一批上市公司之一。公司主营房地产开发，下属全资、控股子公司共10家，分别涉及物业经营、商业地产、健康产业等业务。经过多年的发展，珠江实业已经成为广州市房地产开发的骨干企业，截至2016年12月31日，公司总资产为127.57亿元。

• 企业文化

公司秉承“认真、专业、天赋”的企业文化核心价值，以12个单维度诠释公司多维度的企业文化价值，丰富企业文化内涵。每年公司开展12个单维度员工代表评选，鼓励员工积极践行公司文化。



• 组织架构

公司多年来不断完善机构设置，改善公司内部控制环境，建立结构清晰、规则明确的制度体系，为公司的规范运作打下了坚实基础。



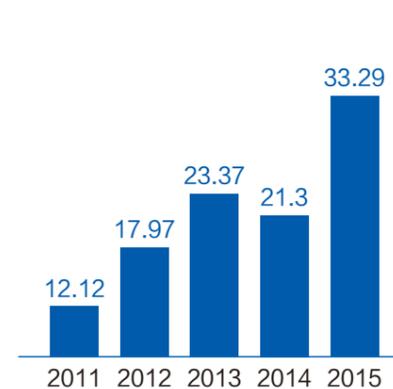
十二五大事记

“十二五”期间，面对不断变化的市场环境，珠江实业积极应对，通过深化改革、转型升级，不断攻坚克难，全面推动项目发展，深耕广州、发展湖南、布局海南、进军安徽，以“改革创新、敢为人先”的珠江精神开拓进取，实现跨越式发展。

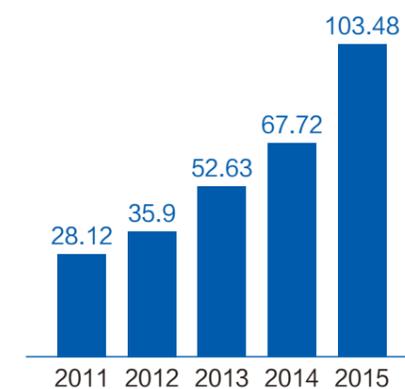
| 2011年 | |
|-------|---|
| 1月 | 获国家统计局广东调查总队颁发的2010年广东房地产价格调查先进企业奖状。 |
| 3月 | 获中国房地产研究会、中国房地产业协会、中国房地产测评中心2011中国房地产开发企业500强。 |
| 4月 | 获广东省扶贫基金会颁发的荣誉证书。 |
| 5月 | 获广州市建设职工思想政治工作研究会2009-2010年广州市建设系统精神文明建设先进单位。 |
| 6月 | 获国家统计局2010年度全国重点房地产企业联网直报工作先进企业。 |
| 9月 | 由工商行政管理局颁发的守合同重信用企业。 |
| 2012年 | |
| 2月 | 珠江实业东风路（S8）项目考古动土仪式顺利启动。 |
| 7月 | 获越秀区人民政府越府[2012]37号文颁发优质企业绿色通道服务卡。 |
| 8月 | S8项目取得建设工程规划许可证。 |
| 2013年 | |
| 8月 | 与香港佐田集团签订战略合作框架协议，正式建立双方战略合作伙伴关系。 |
| 8月 | 与广州市朗筑房地产投资有限公司、广州万熙房地产有限公司签订合作意向协议。 |
| 9月 | 与彩运达公司签订战略合作框架协议。 |
| 9月 | 与海南陆侨集团有限公司签订海南海口五源河休闲度假区项目的合作合同。 |
| 9月 | 获得由广州市房地产业协会颁发的“2013年广州房地产阳光企业”大奖，颐德公馆(珠江璟园)被评为“2013年广州年度高端楼盘”。 |
| 9月 | 参加以“幸福置业 筑梦广州”为主题的2013年广州住房博览会，会上展示珠江颐德公馆、长沙珠江郦城等明星楼盘。 |
| 10月 | 与广州市朗筑房地产投资有限公司、广州万熙房地产有限公司分别签订《广州市萝岗区萝峰街萝峰社区经济联合社集体经济留用地项目合作合同》。 |

| 2014年 | |
|-------|--|
| 1月 | 国务院第三次全国经济普查领导小组副组长、国家统计局局长马建堂一行，亲临公司开展经济普查现场登记工作督查。 |
| 5月 | 凭借2013年度创下的优异经营利润，获得珠江实业集团公司颁发的“2013年度利润贡献奖”。 |
| 7月 | 公司控股的海南珠江锦绣实业有限公司在“抗击威马逊 我们在一起”海口市大型赈灾义演活动中，为赈灾捐款人民币100万元，用爱心和实际行动支持海口灾后重建。 |
| 2015年 | |
| 2月 | 物业经营工作受集团公司表彰，荣获2014年度集团物业经营综合考评第一名。 |
| 4月 | 与平安银行广州分行建立战略合作伙伴关系。 |
| 5月 | 收购广东嘉德丰投资发展有限公司其余20%股权，该公司成为公司全资子公司。 |
| 9月 | 与广州中侨置业投资控股集团有限公司签订安徽合肥“中侨项目中心”合作合同。 |
| 11月 | 珠江实业（600684）入围“2015中国最受投资者尊重的上市公司”。 |
| 11月 | 与广州威德投资咨询有限公司、广州市创基房地产投资有限公司签订增城“丽江国际花园项目”合作合同。项目为商住项目，占地109,081平方米，总建筑面积433,972平方米。 |

营业收入（亿元）



总资产（亿元）



我们的2016

• 关键绩效



总资产
125.57 亿元



营业收入
41.01 亿元



纳税总额
4.95 亿元



净利润
3.33 亿元



节能环保项目投入
6667.23 万元



项目平均绿地率
38.06 %



工地重大伤亡事故
0 起



供应商数量
332 家



精准扶贫资金投入
(截至2017年1月)
110 万元



员工总人数
999 人



员工培训支出
89.45 万元



每股社会贡献值
1.83 元

• 主要荣誉

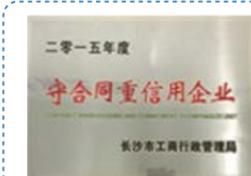


国家守合同重信用企业

广州珠江实业开发股份有限公司获国家工商行政管理总局颁发的“国家守合同重信用企业”称号。

广东省守合同重信用企业

广州珠江实业开发股份有限公司连续二十一年(1995-2015)获广州市工商行政管理局颁发的“广东省守合同重信用企业”称号。



2015年度守合同重信用企业

湖南珠江实业投资有限公司获长沙市工商行政管理局颁发的“2015年度守合同重信用企业”称号。

2016年度房地产风尚企业

湖南珠江实业投资有限公司获新浪乐居颁发的“2016年度房地产风尚企业”奖项。



2016年度“潇湘房地产风云榜”标杆企业

湖南珠江实业投资有限公司获湖南省房地产业协会颁发的“2016年度‘潇湘房地产风云榜’标杆企业”称号。

2016年度“潇湘房地产风云榜”开发实力企业十强

湖南珠江实业投资有限公司获得湖南省房地产业协会颁发的“2016年度‘潇湘房地产风云榜’开发实力企业十强”称号。



责任管理

公司把可持续发展视为经营之基，将责任理念全面融入企业文化，结合发展战略和运营模式持续完善社会责任管理体系，推动社会责任深度融入职能管理与业务流程，努力满足股东、政府、客户、合作伙伴、员工及社区等各利益相关方的期望。

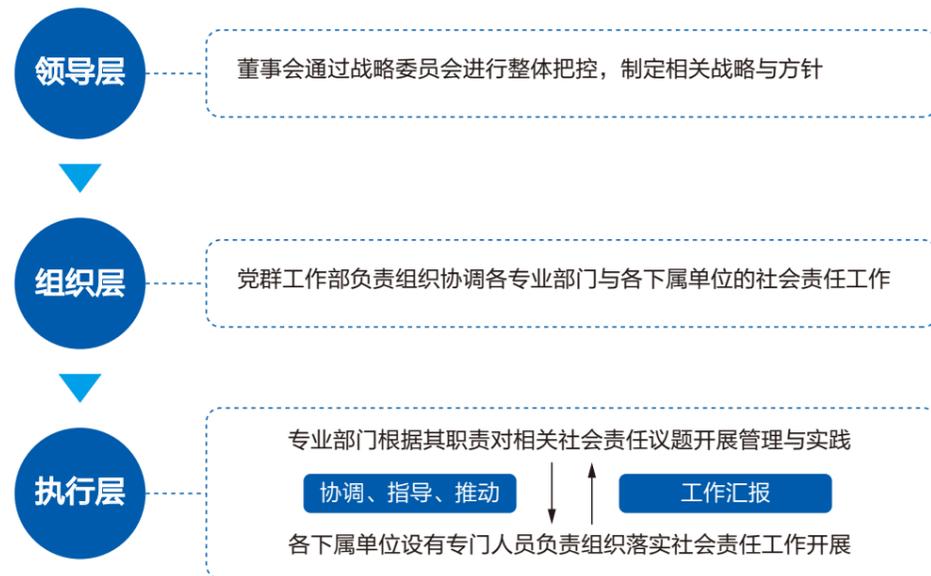
• 社会责任理念

我们秉承“以人为本，追求卓越”的发展战略和“信誉为重，品质为先”的服务宗旨，不断深化社会责任管理理念，将社会责任理念有机融入企业使命、文化和价值观。构建以“成就蓝图之美”为核心的社会责任理念体系，打造“经营之美”“环境之美”“社会之美”，实现经济效益、社会效益和环境效益相统一，与利益相关方共创共赢、共享价值。



• 社会责任工作体系

我们建立管理层深度参与、专业部门横向协同、各层级纵向贯通的社会责任工作体系，推进社会责任工作规范化和常态化，促使社会责任纳入战略、进入管理、融入运营。



• 利益相关方沟通

我们注重与利益相关方建立常态沟通机制，通过多渠道、多形式的沟通活动，了解不同利益相关方对公司的要求、期望及建议，并以此作为制定可持续发展战略和行动计划、对外信息披露的重要参考。

| 利益相关方 | 对公司的期望 | 公司回应举措 |
|---------|----------------------------------|--|
| 股东与投资者 | 透明财务信息披露 创造经济价值 | 加强信息披露 保持业务和盈利能力增长 |
| 政府与监管部门 | 依法合规经营 廉洁从业 支持地方发展 | 落实监督政策，依法纳税 利用专业优势主动承担社会责任 |
| 客户 | 保障产品质量 优化客户服务 举办相关活动 | 建立质量管控体系 提供基础服务与增值服务 开展业主活动 |
| 合作伙伴 | 公开、公平、公正采购 透明供应链 | 公开采购信息 开展责任采购 |
| 员工 | 提供工资与福利保障 提供公平晋升与发展机会 关爱员工 | 及时足额发放工资 缴纳社保 建立公平晋升机制 帮扶困难员工 |
| 环境 | 减少经营活动对环境的影响 带动上下游节能减排 | 推动绿色建筑发展 引导公众参与环保 |
| 社区与公众 | 支持地方发展 热心社会公益 | 支持民生建设项目 开展社区活动 |
| 媒体 | 诚信运营 主动接受媒体监督 | 信息公开透明 邀请媒体参访 |

经营之美

珠江实业整合优势资源，推进精品住宅、物业经营、商业地产、健康地产等房地产业务多元化发展，努力为股东创造更多共享价值、为客户提供优质精品与至臻服务，构筑健康有序的生活空间，营造丰富多彩的居住文化，成就价值创造的经营之美。



营业收入

41.01 亿元



净利润

3.33 亿元



纳税总额

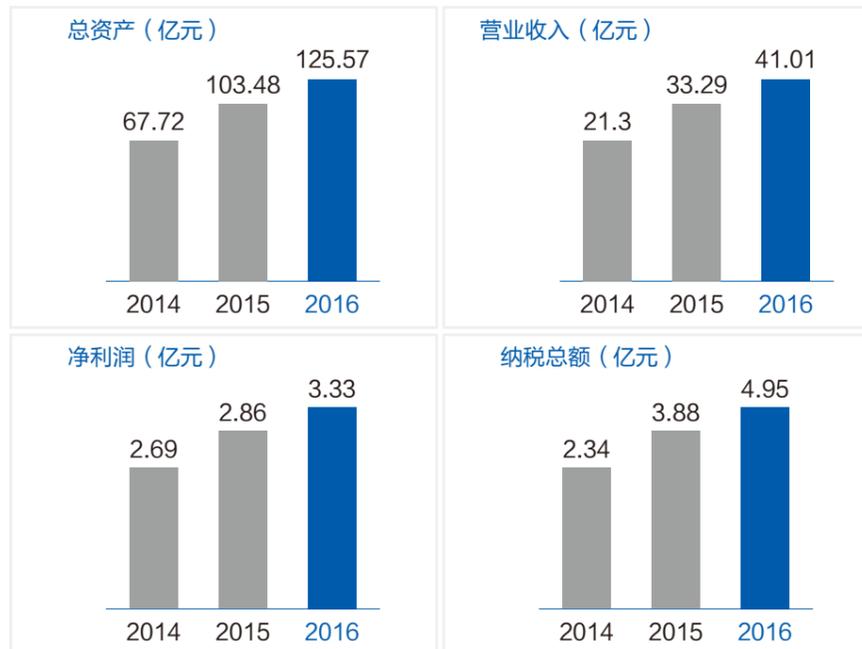
4.95 亿元



创造股东价值

我们保护股东各项合法权益，确保股东有效行使各项权利，努力为股东创造更多价值，共享公司发展成果。面对复杂的市场环境，公司攻坚克难，持续提升经营管理水平，公司经营业绩与利润回报显著提升。

每股社会贡献值
1.83 元
同比增长
22%



注：净利润为归属于上市公司股东的净利润。



• 保护股东权益

我们按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规要求，开展公司治理与规范运作，完善相关制度，强化信息披露，使股东权益得到有效保障。

完善制度保障

修订《公司章程》、《股东大会议事规则》，制定《投资者投诉处理工作制度》等制度，明确股东利润分配政策及沟通机制，为股东权益落实提供制度保障，提高投资者保护以及为股东负责的意识。

加强信息披露

推进“三会”规范有序运作，按照真实、准确、完整、及时的基本原则开展信息披露。全年召开股东会会议6次、董事会会议16次、监事会会议4次，披露定期报告4份，临时公告55份以及其他文件共101份。

规范股权管理

明确企业经营管理各层级决策主体、决策事项及标准、决策程序，有效规范公司本部与控股公司、参股公司的层级管理，编制对外投资项目合作合同关键节点台账，提高决策效率，促进股权管理规范化、制度化。

全年召开股东会会议
6 次

对外披露文件
101 份

• 拓宽沟通渠道

我们重视与股东的沟通，积极拓宽与股东的互动渠道，形成有效的常态沟通及反馈机制，努力构建良好的投资者关系。

- 设置专门负责投资者关系管理的部门，安排专人专岗开展沟通工作。按照《公司章程》、《投资者关系管理制度》以及相关监管规则的要求，积极接待投资者、回应投资者的各项诉求。
- 利用“业绩说明会”“公平在身边”“投资者关系管理月”等活动，促进公司领导与投资者充分沟通，增进公司与投资者的相互了解。2016年召开业绩说明会1次。
- 开通投资者沟通专线（020-83752439）、投资者沟通邮箱（ir@gzzjsy.com）、公司官网投资者关系专栏、上证E互动平台、全景网投资者关系互动平台等多个沟通渠道。

全年接待股东咨询约
200 人次

连续三年投资者投诉率为
0

合规稳健运营

我们坚持依法治企，促进反腐倡廉和内部审计工作常态化、制度化，提升运营效率，推进精益化管理，确保企业合规稳健运营。

• 加强党风廉政建设

我们建立“123456”党建工作体系，积极开展“两学一做”党员教育活动，认真履行“两个责任”，强化监督执纪问责，努力营造守纪律、懂规矩的氛围，为公司顺利实现“十三五”战略目标提供坚实纪律保障。

| | |
|------------|---|
| 不敢腐 | 落实企业党风廉政建设主体责任和监督责任，运用好监督执纪问责，开展任前、任中廉洁谈话、提醒谈话、诫勉谈话，对全体领导干部实施教育、管理和监督。2016年公司开展各类谈话26次。 |
| 不能腐 | 组织各部、室及下属二级公司签订《2016年党风廉政建设责任书》，将党风廉政建设贯彻到最基层。 |
| 不想腐 | 以“学党章强党性、讲规矩守纪律、树正气促发展”为主题，集中开展纪律教育学习月活动，唤醒党员干部党章党规党纪意识。6个支部共计83名党员参加了学习教育活动。 |

• 深化内部审计

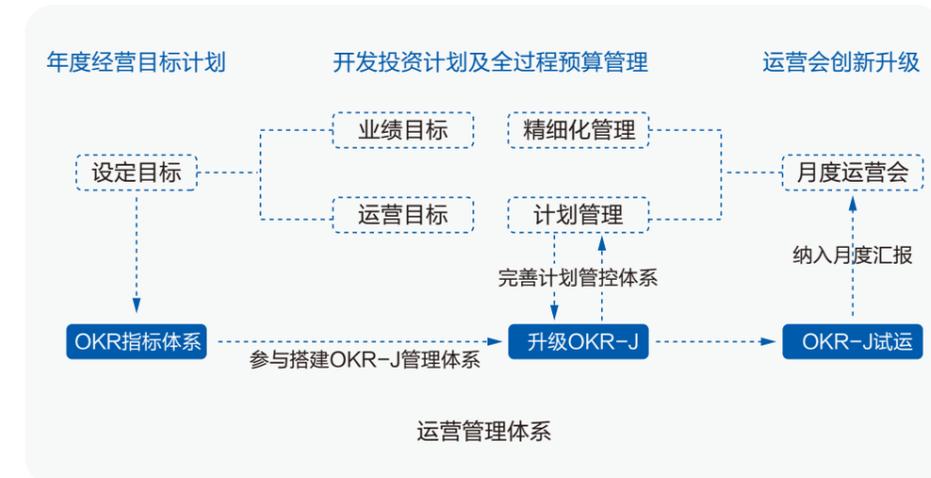
2016年，我们增加了工程建设方面的专项审计，扩大审计范围，深化审计工作，提高公司风险管控能力。

- 完成《工程结算监察工作指引（试行）》、《问责制实施细则》、《招投标监察工作指引》的编撰，以及“三重一大”制度修订
- 增加工程建设方面的审计，完成璟园项目园林绿化及生态建设景观工程结算的监察
- 完成广隆项目销售与回款流程专项审计工作，推动电商合作销售模式的规范化



• 提升运营效率

2016年，公司搭建OKR-J绩效管理体系，完善信息化管理平台建设，提升目标管理能力和业务管理效率，加强运营管控，定期跟进经营状况，全面提升企业经营管理水平。



| | | |
|--|---|--|
| 搭建OKR-J管理体系 结合公司年度经营计划，完成总经理、分管领导、部门三级OKR目标设定，将OKR-J体系与信息化系统结合，实现总经理、分管领导、部门OKR的在线计划编制、计划汇报、计划执行分析，深入推进目标管理工作。 | 推进精细化管理 推进开发投资计划和全过程预算管理，将审核通过开发投资计划作为项目启动会完成的标志，并在开发投资计划的基础上，对每一季度的变动进行跟踪测算，进行货值分析和投资收益分析。 | 加强运营管控与督办 通过每月提报《公司月度运营报告》，对未完成经营指标进行预警，针对总经理决策事项的跟进机制升级创新“会议监控事项备忘录、运营监控任务单、督办事项工作进展周报”三部曲的督办机制，有效促成工作任务落地。 |
|--|---|--|

案例 “双检讨、去痛点” 提升运营效率

2016年3月，公司组织开展“双检讨、去痛点”专项工作，以痛点为着力点，检讨现有制度是否完备，检讨制度是否可行，最终目标是去掉整个公司运营不协调、低效率的痛点，解决在经营过程中对企业有重大影响的问题。截至2016年底，各部门已完成“痛点”的识别，下一阶段将根据对痛点的分析，对症下药，解决“痛点”。

延伸阅读

我们在传统OKR（目标与关键成果管理）创造性地引入了J, job, 形成OKR-J, 即目标与关键成果引领工作任务。运用OKR-J管理手段，激发员工提升专业能力与责任心，实现“自我管理”。

筑造优质精品

专题 多元业务 成就经营之美

公司坚持多元化地产开发战略，以住宅、商业地产开发为主，物业经营并进，推进健康养生、旅游地产优质项目开发，业务分布广州、湖南、海南和安徽四个区域。



住宅地产

代表项目：颐德公馆（广州）

项目定位：高端住宅，位于广州珠江新城CBD核心，正望珠江新城唯一“城央绿地”——珠江公园。南区颐公馆为多层洋房，北区德公馆为超高层大宅，具备稀缺的景观资源、优质的产品的设计，绿化率达41%。



住宅地产

代表项目：珠江郦城（湖南）

项目定位：长沙主城区双地铁口物业。将城市溪湖资源贯穿其中，打造精装公馆、精装华宅、阔院叠墅三大类产品，为精英阶层提供城市理想生态栖居。



商业地产

代表项目：中侨中心（安徽）

项目定位：全新城市复合体，位于合肥政务区，紧邻合肥市政府，集五星级酒店、甲级写字楼、商业于一体的商业综合体。



旅游地产

代表项目：海南五源河休闲度假区（海南）

项目定位：大型高端人群终极性居住及商务度假旅居地，位于五源河森林公园和火山口世界地质公园之间，城市及景观资源丰富。



融入智能建筑、绿色建筑、健康管理等新元素，营造更好客户体验，打造健康、智能房地产升级版

住宅地产

商业地产

集高端写字楼、商务酒店、旅游地产、城市综合体等多种业态，打造具有特色的新概念精品商业

四大业务

通过资源重组、物业改造和价值挖掘，打造优质的人居物业服务 and 商业经营管理服务

物业经营管理

健康产业

结合健康养生理念，打造与房地产开发、物业管理协同发展的健康配套产品，提供优质的健康管理服务

• 质量管理

我们严格把控项目质量，完善工程管理，定期组织项目巡检，努力为客户提供高品质的产品。

完善工程管理

全年针对广州区域项目
审核发布联合巡检报告

8份

提出进度建议

28条

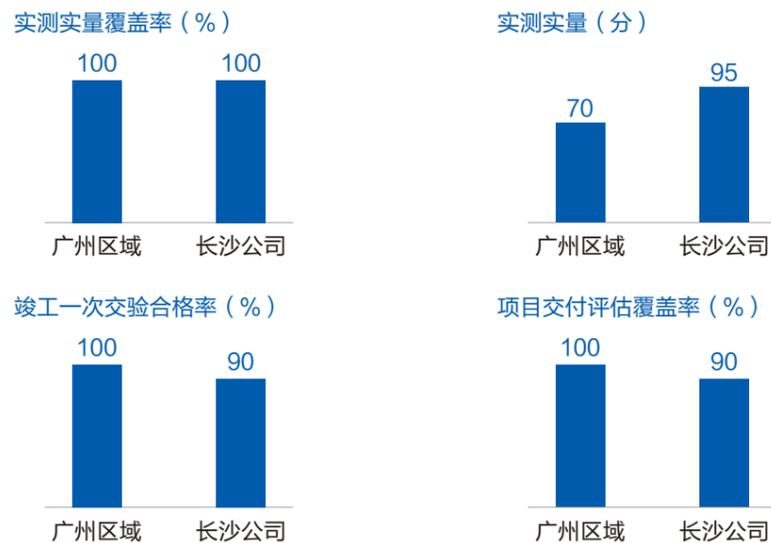
现场巡检问题建议

93条

制定《工程管理流程》、《建设工程质量管理办法》等管理制度，严格检查、控制工程产品质量，确保项目的施工过程处于受控状态，使项目的质量、进度、成本及资源得到最合理的控制。

开展联合巡检

建立项目联合巡检机制，优化巡检内容，针对项目施工进度、质量、安全、销售现场管理、项目销售工作安排和进展情况等维度进行深入巡检，在巡检过程中发现问题、提出分析建议、给出解决方案。2016年共组织11次月度例行质量巡视和检查。



案例 搭建移动验房APP，提升交房满意度

2016年，公司创新引入“移动验房”模式，完成移动验房APP多平台数据整合和开通，实现验房数据统一规范管理。“移动验房APP”模式，即采用移动终端进行验房，通过标准化交房流程操作指引、一站式交房功能提升客户收房体验，对问题进行排查、整改，提高一次交房成功率。这是公司借力“互联网+”摸索交楼工作标准化、数字化和移动化的又一举措。广隆项目成功运用移动验房APP，公寓单元验房通过率超过98%。

• 安全文明施工

我们制定《安全文明施工管理办法》，推进项目现场安全文明施工管理标准化、规范化和制度化，全力保障建设一线工作者的安全与健康。

完善安全生产制度

公司以“组织到位、责任到岗、追责到人”为工作导向，制定、完善了《安全生产管理责任制度》等六项安全管理制度，将安全生产责任层层分解落实。

组织项目安全检查

每月组织安全大检查，每周组织安全专项检查，安全检查以查管理、查隐患、查整改、查落实为主，对安全检查中发现的重大隐患填写整改通知书，进行限期整改，整改结果由项目部验收。

落实安全评价及奖惩

月末根据周检查结果对工程进行考评，考评内容包括安全、现场管理两项，根据考评结果进行通报奖励或惩罚。

开展安全教育与消防演练

公司面向项目人员开展安全教育，不定期举行大规模消防巡演，提升项目人员安全意识。珠江嘉园项目2016年至今已举办安全教育12期，参加安全教育人员480人次。

十大安全文明施工标准

1. 围墙及入口标准
2. 施工场地及道路标准
3. 成品、半成品及原材料的堆放标准
4. 现场住宿及生活设施标准
5. 材料加工区域管理
6. 施工现场环境保护管理
7. 施工现场消防、安全管理
8. 脚手架安全管理
9. 治安综合治理标准
10. 保健急救标准

工地重大伤亡事故

0起



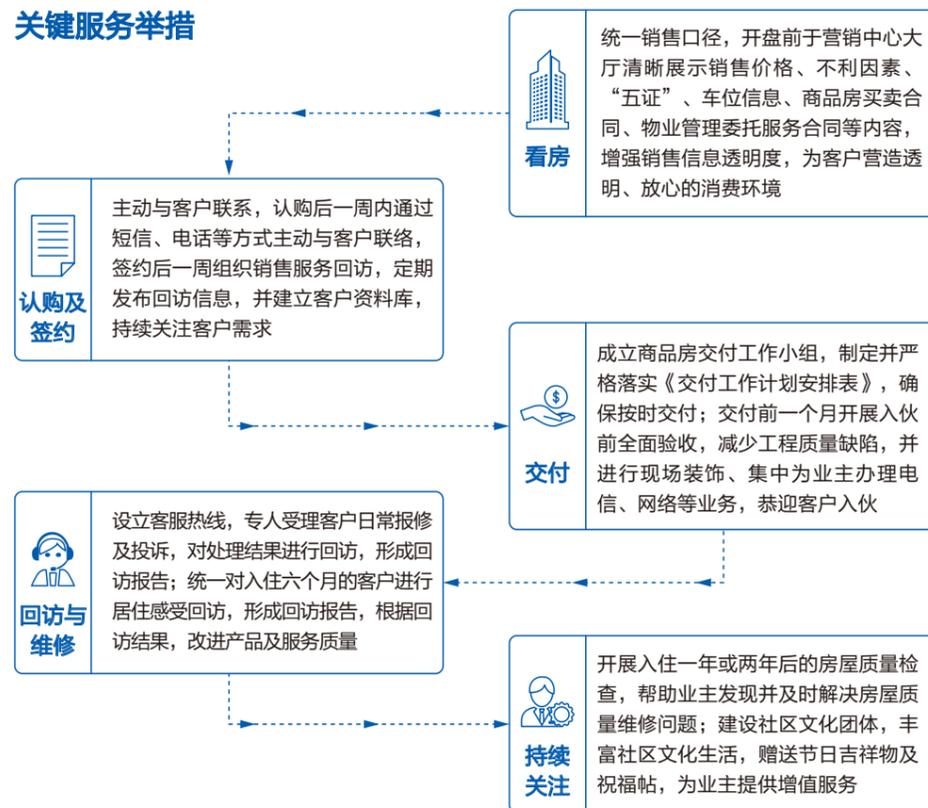
成就满意服务

我们秉持“尊重客户、理解客户”的服务理念，努力向客户提供超越期望的优质服务，帮助客户实现美好的居住生活体验，成为让客户满意、信赖的伙伴。

• 客户关系管理

我们持续完善客户关系管理体系，优化售前、售中、售后服务，始终关注客户感受，倾听客户声音，让客户享有更好的购房体验。

关键服务举措



珠江璟园客户总满意度

98.36%

客户满意度调查

2016年，公司持续开展客户满意度调查工作，通过上门访谈或电话访谈形式，了解客户对公司产品及各项服务的综合满意情况，并对收集的信息进行研究和分析，每季形成《客户满意度调查分析报告》，深入了解客户心声并持续改进服务。

客户投诉反馈机制

我们完善客户投诉反馈机制，确保客户投诉及处理有章可依、有门可诉、有道可循。

有章可依

制定《危机事件处理制度》、《客户投诉处理制度》及相关作业指引，在公司OA系统上设置客户投诉处理流程，确保客户投诉处理有章可依。

有门可诉

公开客户服务热线，实施专人接待（记录）、处理、跟进机制，畅通客户投诉渠道，认真倾听客户声音。

有道可循

建立完整的客户投诉管理体系，通过“分析客户反映问题是否合理——确定合理问题所属部门——将合理问题归属不同板块系统处理——跟踪问题处理结果”，及时解决客户问题给予客户反馈。

• 健康管理服务

我们融合现代健康养生理念，打造健康管理/疗养保健中心，提供优质的健康管理配套服务，帮助客户进行健康管理，成就健康人生。



案例 举办脊柱健康讲座，传递健康管理理念

2016年6月，颐德公馆健康管理中心举办《关爱脊柱，创建美好生活》脊柱健康讲座，向业主传递保健养生、脊柱保养等健康知识，通过互动体验及各部位病理讲解，促进客户对健康管理的了解，培养健康的生活方式。



• 物业服务

我们从客户需求出发，有效利用各类优质服务资源，为客户提供贴心、便捷服务，不断丰富社区文化生活，让客户感受到家一般的关怀及温暖。



物管人员培训

物业管理全年投诉事件
78 件

我们重视物管队伍的专业化和规范化，定期组织业务培训和消防安全演练，提高物管人员的服务意识和能力。

投诉解决满意度
96 %



消防安全演练

保安业务培训

服务沟通技巧培训

社区物业改造

我们针对服务多年的社区，围绕配套设施、设备的磨损与缺陷提供改造方案，帮助老社区焕发新活力。

案例 旧梯换新梯，小区焕发新活力

华侨乐园小区是我们服务20多年的社区，由于电梯各项配件老旧故障频发，经常出现停梯困人的情况。考虑到业主出行和安全，我们从2015年起与业主积极沟通，征求业主对更换电梯的意见。物管人员利用休息时间先后5次组织业主代表开会协调，耐心细致地听取意见建议，合理协调各个环节，终于使业主对电梯品牌、费用分摊方案等达成一致意见。截至2016年底，华侨乐园小区已顺利完成三栋楼5台电梯更换使用，其它电梯更换工作仍在进行中。业主们用上了新电梯，出行更加安全放心。



金满楼新电梯

建设幸福社区

我们用心付出，充分考虑业主需求，推出多元增值服务，丰富社区文化，开展多彩社区活动，为每一位业主筑造温馨和谐的幸福家园。

多元增值服务，方便社区生活

在社区设置E客栈快递柜、盖鲜生自动售货机等便民服务设施，满足业主多元化的生活需求，促进社区生活更便捷。



E客栈快递柜

盖鲜生自动售货机

多彩社区活动，促进社区和谐

组织丰富多彩的文娱活动，丰富社区生活，营造美好的节日氛围，重视青少年健康成长，促进家庭亲子和谐。



美术书法
作品展

中秋游园会

圣诞嘉年华

六一亲子活动

环境之美

珠江实业深刻认识到打造绿色人居对于推动生态文明建设和可持续发展的重要作用，将绿色发展理念融入房地产开发运营的各个环节，加强绿色建筑全过程管理，尽可能减少运营环节对环境的影响，成就绿色低碳的环境之美。



节能环保项目投入

6667.23 万元



项目平均绿地率

38.06 %



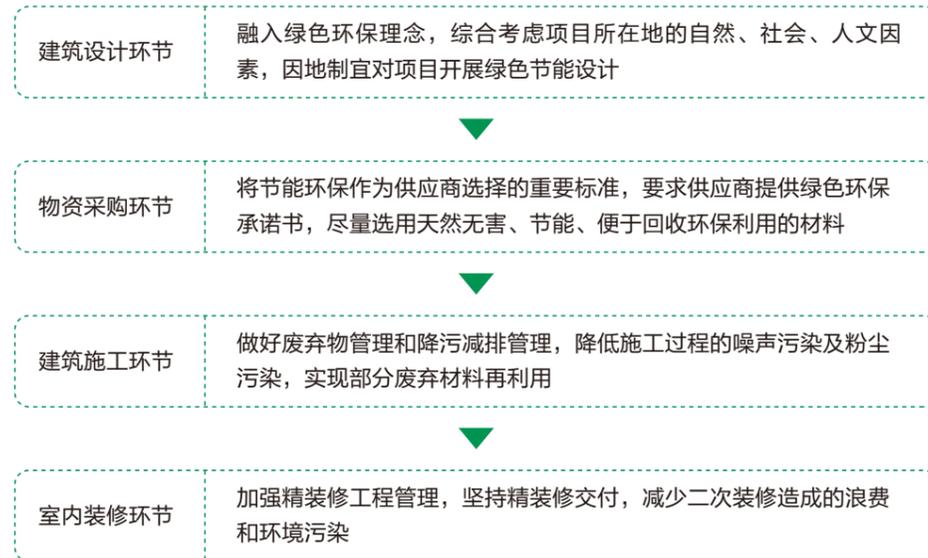
供应商通过ISO14000环境管理体系认证的比例

80 %



绿色管理

我们充分考虑建筑与城市环境的有机融合，将绿色生态开发理念与实践贯穿于项目全周期。我们严格按照国家政策和法规要求，组织对项目周边环境、社区的影响进行全面评估，通过环保部门环评、节能等专项审批后开工，并按批复意见进行设计、施工、组织专项验收。



融入绿色设计理念，让建筑与自然有机结合

珠江·颐德公馆（长沙）总建筑面积逾23万平米，整体设计以江景资源利用最大化为价值取向，总平面规划采用板楼布局，为住宅产品争取更多的采光面和景观面。建筑布局上最大程度与当地地形地貌特征及文脉相吻合，提高土地利用效率，保护原生态。前后两个层次的弧线设计，满足每户望江的景观价值取向，在规划形态上也避免形成屏风楼，充分尊重城市的整体形象，实现景观设计与建筑风格、现代设计理念与当地人文的有机融合。

开展绿色采购，规范供应商环境履责要求

我们坚持开展绿色采购，按照ISO9001、ISO14001、3C认证、节能环保要求等标准选购材料，严格审核供应商在环境管理等方面的资质，要求供应商作出环保承诺，推进材料供应商遵循产品的节能环保标准，提升供应商环境履责水平。



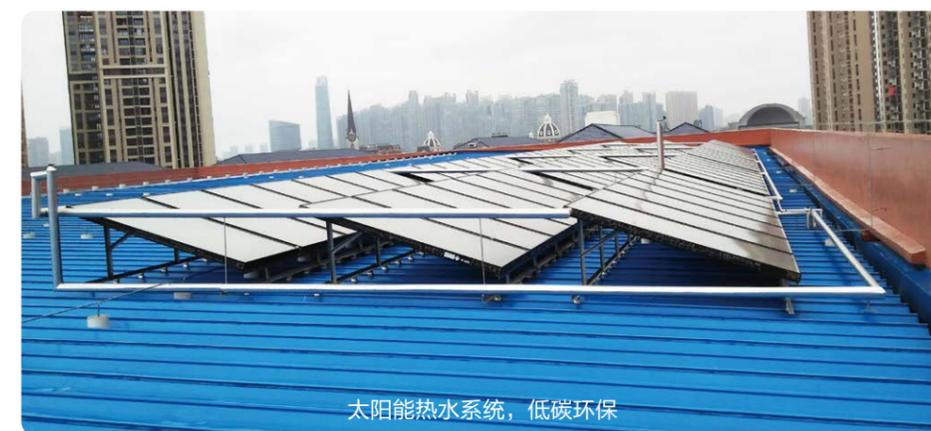
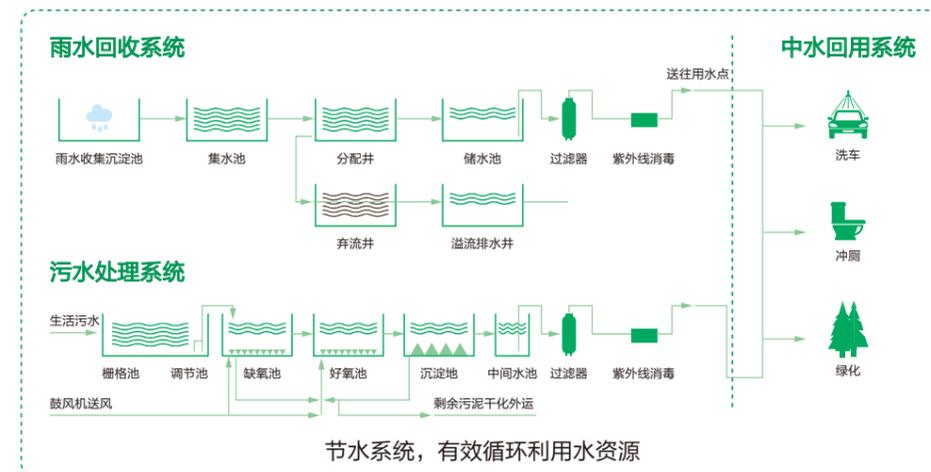
绿色建筑

我们推进绿色建筑的研发及应用，大力推广节能造能技术及设备在各项目的应用，有效促进节能减排，打造绿色建筑。



珠江颐德大厦获得
广东省一星级A绿色建筑标识

建筑节能率
50%
可循环建筑材料用量比例
12.33%



延伸阅读

绿色建筑是指在建筑的全生命周期内，最大限度节约资源，节能、节地、节水、节材、保护环境和减少污染，提供健康适用、高效使用、与自然和谐共生的建筑。

• 建筑节能

我们在项目的规划、设计及建设过程中，执行节能标准，采用节能型的技术、工艺、设备、材料和产品，加强建筑物用能系统的运行管理，尽可能降低能耗。

| | |
|-------------|---|
| 材料节能 | <ul style="list-style-type: none"> 项目的墙体材料、外墙玻璃、顶板隔热材料等严格按照节能规范、标准，选用导热性能符合节能标准的新型材料；外墙材料颜色优先采用浅色，有利于降低建筑能耗。 |
| 设备节能 | <ul style="list-style-type: none"> 项目的空调、通风、供水设备选用高效、节能的变频设备，可根据实际使用需求调节运行功率，最大程度降低能耗。 |
| 照明节能 | <ul style="list-style-type: none"> 项目的公共区域照明标准按照国家标准执行，所有灯具采用节能灯具和光源，通过分成多条回路以满足不同模式的使用需求。楼梯间灯具带有感应及定时自熄开关。 |

• 建筑节水

我们通过采用雨水回收、污水处理利用等技术，使用节水型卫生器具和配水器具等举措促进项目节水，减少水资源的浪费。

- 采用雨水回收、中水回用系统，有效循环利用水资源，减少对自然水系统的污染；
- 选择节水器具，公共卫生间采用自动感应式冲洗阀，水龙头采用自动感应式龙头；
- 绿化用水采用微喷滴灌方式浇洒，并设置单独用水计量装置；
- 水池、水箱溢流水位设置报警装置，防止进水管阀门故障时，水池、水箱长时间溢流排水。

• 建筑环保

我们通过噪声控制、废水废气处理、绿化美化等方式提升社区空间的环保舒适度。

| | | |
|--|---|--|
| <p>噪声及振动控制</p> <p>项目空调、通风、供水设备选用低噪声变频设备；设备安装采用隔振基础减振；管道与设备采用柔性减振接头连接，并采用减振支、吊架安装；设备机房墙壁、顶板、机房门做必要的隔音处理。</p> | <p>废水、废气处理</p> <p>采用雨污分流、污废分流的排水系统；部分空调冷凝水回收加以利用；地下层潜水泵坑均采用防臭密闭孔盖；公共卫生间排水设专用及辅助透气管，避免不良气体进入室内。</p> | <p>生态环保设计</p> <p>项目绿化选择栽种本土植物，最大程度保留项目所在地原生态自然环境。</p> |
|--|---|--|

专题 绿色住区 成就环境之美

每一座建筑，有如生命。我们在珠江璟园（颐德公馆）开发时注重挖掘其绿色品质，将绿色理念融入规划、建设和服务，实现住宅空间与功能低碳化，打造完美绿色住区。

珠江璟园获评为
广东省绿色住区（三星）

科学规划设计

- 规划布局合理，楼距大，日照充足，通风、采光一流，且不影响周围建筑日照。
- 设置多处水景，大幅减少雨水径流量对市政基础设施的冲击，更接近自然水文生态。



住宅产业化

- 室内装修、门窗、厨卫、栏杆等均标准化、系列化，且分多种档次定型设计、施工。
- 室内管线按统一标准设计、施工，实现规范化、程序化。



低碳环境建设

- 对名贵树种予以标示，既便于业主了解植物的品种、特性，又起到警示、保护作用。
- 倡导垃圾分类处理；设置“宠物便纸屋”，方便业主清理宠物排泄物。



绿色施工

我们加强施工管理，减少施工过程的物耗、能耗与水耗，努力降低施工对周边自然环境、人文环境、社会环境造成的影响。

粉尘控制

- 松散颗粒材料采用砌筑砖墙围挡堆放，表面用隔网遮盖防止刮风粉尘弥漫
- 土方堆积时间超过一个月，进行覆盖、固化或绿化；短存时由环保队进行洒水降尘
- 工地大门口设置蓄水池、沉淀池，并配置专用水枪，及时冲洗出入工地车辆

噪声控制

- 尽量将施工机具和加工房设在远离生活区和办公区的的地方，减少噪声影响
- 加强噪声作业时间控制，尽量将作业时间控制在早晨8点到晚间22点之间
- 对强噪声源头制定控制措施，强噪声作业例如搅拌机进行全封闭作业

降污减排

- 专人清运现场建筑垃圾，将垃圾铲入特制加盖的斗车内，集中运至地面后及时处理
- 加强用电管理，每天对现场配电箱进行检查，做好记录，发现损坏的电器立即更换
- 排水不外溢、不堵塞，排水水质达标，施工废水经处理后回收利用

▶ 案例 珠江嘉园项目连续三年开展水土保持监测

珠江嘉园项目十分注重水土保持，通过地面平整、道路广场硬化、景观绿化美化、设置洗车池、沉沙池和排水沟等举措维护水土。公司从2014年起委托第三方机构进行水土保持监测，2016年1月-9月共进行3次监测，未发生水土流失事件。



沥青硬化、排水



坡面绿化

绿色生态圈

我们将绿色低碳理念融入公司办公和社区物业服务中，积极传播绿色办公和生活理念，让低碳环保意识深入员工、社区居民心中。

• 践行绿色办公

我们将推行绿色办公作为提高员工绿色低碳意识的重要措施，倡导员工从身边的小事做起，形成自觉节电、节水、节纸、节油的习惯。

办公场所采用节能灯具，倡导员工养成“人走灯灭”的习惯



夏季办公室空调温度不低于26摄氏度，办公场所及时关闭办公设备电源

逐步实现无纸化办公，充分使用OA系统、电子邮件等工具，减少了大量纸张的使用；大力推行电话视频会议，减少出差次数，2016年共召开视频会议290场



更换打印、复印多功能一体机，推行文印管理系统，减少无效文书输出量，降低墨盒更换数量

• 传播绿色生活

我们主动向业主传播绿色环保、低碳生活理念，组织开展垃圾分类、旧物回收等环保活动，助力客户形成低碳环保的生活方式。



垃圾分类宣传



旧物回收

社会之美

珠江实业始终坚持以人为本，关心支持员工发展、提升员工幸福感，主动响应国家精准扶贫政策、积极践行慈善公益，与供应商合作共赢，为构建和谐社区贡献力量，成就和谐幸福的社会之美。



扶贫资金投入

110 万元



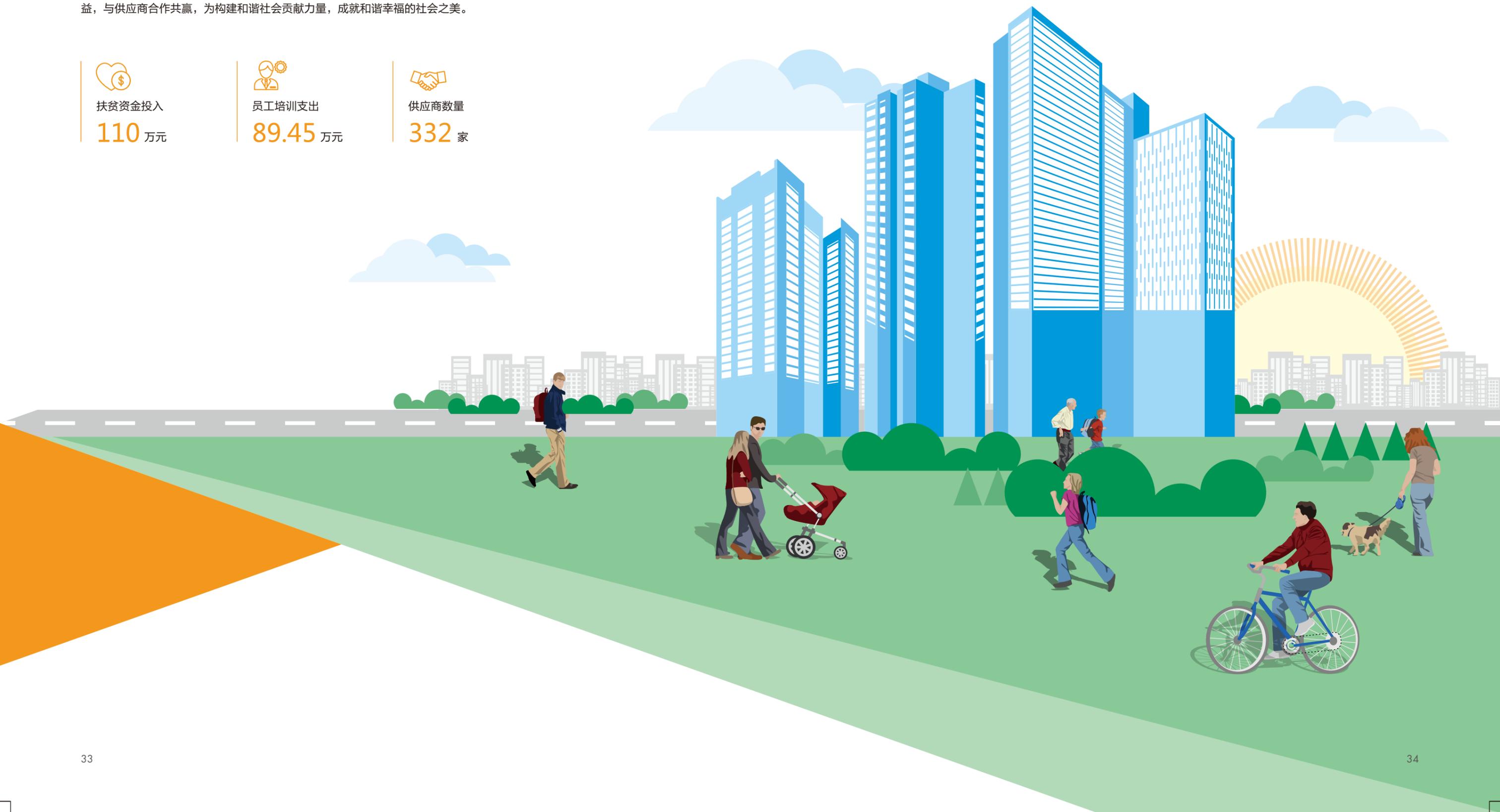
员工培训支出

89.45 万元



供应商数量

332 家



专题 精准扶贫 成就社会之美

截至2017年1月
公司精准扶贫投入

110 万元

帮助建档立卡的脱贫人数

89 人

公司积极响应国家号召，落实国家精准扶贫战略，在贫困地区采取专项扶贫、产业扶贫和社会扶贫三位一体的扶贫方式，全力推进扶贫开发工作，助力当地经济社会发展。

2016年4月至2019年3月，公司与集团公司形成合力开展精准扶贫，对口帮扶梅州市兴宁3个相对贫困村：龙田镇曲塘村、羊岭村、碧园村，截至2017年1月，共投入精准扶贫专项资金309.5万元，其中公司投入110万元。

基础帮扶

帮助贫困地区基础设施建设，修建交通运输道路，建设医疗卫生站，改善当地医疗卫生环境，造福当地民生。

健康扶贫投入
4.5 万

生态保护扶贫投入
1.5 万

专项扶贫

将贫困户信息录入省扶贫管理系统，建立电子档案，做到“一户一档，一寸一册”定点扶贫。援助生活困难居民，发放生产帮扶金、生活补助金、大病补助金；积极进行教育帮扶，资助贫困学生，公司部分岗位对贫困户子女开展定向招聘。

资助贫困学生人数
38 人
教育资助总投入
3.9 万元

帮助“三留守”人员数
68 人
帮助贫困残疾人数
40 人

产业帮扶

公司积极推广“公司+基地+贫困户”的模式，在贫困地区进行特色种养殖基地建设。在羊岭村、碧园村进行肉鸽养殖基地建设，在曲塘村进行桑蚕基地等。通过开展产业项目帮扶，促进当地就业，帮助贫困户增收，促进当地农业产业发展，切实带动经济发展。

建立产业基地
2 个

产业扶贫项目投入
93.1 万元

帮助脱贫人数
89 人

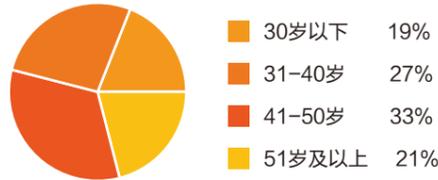


精准扶贫，任重道远。做好扶贫工作，要有爱心、信心、决心，还要有感恩的心。助力扶贫开发，是珠江实业时刻不忘肩负的社会责任。

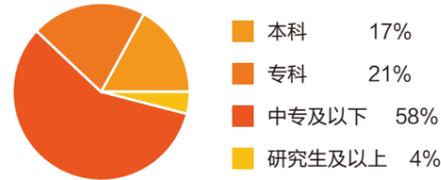
提升员工幸福感

我们秉承“尊重、实干、成长、共赢”的人才理念，维护员工权益，畅通员工发展通道，平衡员工工作与生活，全方位提升员工幸福感。

员工年龄结构



员工学历结构



注：员工年龄结构和学历结构统计范围为珠江实业及其子公司

公司员工总人数
999人

招聘新员工
209人

女性员工比例
43%

• 权益保护

我们严格执行国家相关法律法规，维护员工权益，保障员工薪酬福利，健全民主管理制度，用切实行动保障员工权益。

员工流失率

16%

长沙项目本地化用工率

73.7%

安徽中侨公司

本地化用工率

77.19%

透明招聘

我们坚持公平公正原则开展招聘工作，根据岗位素质要求招聘员工，从招聘信息、招聘流程、招聘结果三方面实现透明招聘。

透明招聘体系：

公司建立“校园招聘+网络招聘+猎头+内部推荐+同行推荐”五位一体的招聘体系，严格按照公平公正、公开透明原则开展招聘。发布招聘简章时均注明岗位职责、招聘条件和福利待遇等内容，实现招聘信息的透明化；制定完整规范的招聘流程，清晰地告知每一位求职者，同时及时与求职者沟通下一阶段安排，实现招聘过程的透明化；招聘流程结束后公布录用结果，实现招聘结果的透明化。

平等雇佣

我们尊重人权，不因员工性别、年龄、民族、户籍、宗教信仰不同而区别对待，关心女性员工，杜绝使用童工。

薪酬福利

我们严格遵守国家各项法律法规，为员工提供有市场竞争力的薪酬福利体系。员工薪酬包括基础年薪、补贴津贴和各类奖金。福利包括社会保险，住房公积金和企业年金等。

2016年员工最低工资与当地最低工资比例

| | 男 | 女 |
|--------------|---------|---------|
| 本部 | 3.14: 1 | 3.52: 1 |
| 湖南珠江实业投资有限公司 | 3.66: 1 | 3.53: 1 |
| 广州广隆房地产有限公司 | 5.66: 1 | 4.58: 1 |
| 广州珠江投资发展有限公司 | 2.7: 1 | 1.8: 1 |
| 广州珠江物业管理有限公司 | 1.47: 1 | 1.47: 1 |



民主管理

- 坚持以职工大会为基本形式的民主管理机制，公司涉及员工切身利益事项均由职工大会审议通过，切实保障员工的知情权、参与权和监督权。
- 制定《员工沟通管理办法》，定期召开员工意见座谈会、党组织生活会。
- 通过发放征求意见表，设置征求意见邮箱，个别访谈等方式，广泛听取职工意见，并积极反馈。

劳动合同签订率

100%

社会保险覆盖率

100%

员工人均年休假

9天

女员工产假后返岗率

100%

公司召开职工大会

1次

通过议案

3项

• 职业发展

我们把员工成长视为企业发展的重要基础，采取激励政策激发员工成长，畅通员工职业发展通道，完善培训体系，为员工成长打造没有天花板的舞台。

建立员工激励机制

- 推行目标关键成果与工作项（OKR-J）绩效管理机制，以重结果、强执行为导向，从业绩和运营两大维度进行考核，将员工自身绩效与公司业绩相结合。
- 通过设置“珠江之星”“专项任务奖”等奖项，在晋升、培训、调配等方面优先考虑优秀绩效员工，有效激励员工，营造努力进取、积极开放的工作氛围。

畅通职业发展通道

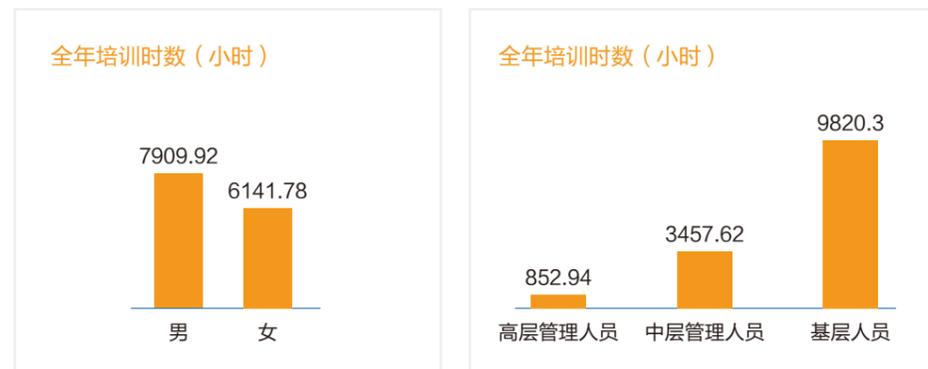
- 为员工提供规范畅通职业发展双通道（管理、技术双通道），对于管理能力或技术能力突出的人才，均可由基层员工晋升到部门副职，再到部门负责人，再到总经理助理级。晋升依据为年度及各季度绩效考核结果，为每位员工创造公平公正的成长环境和发展机会。



完善培训体系

公司培训支出
89.45 万元

- 积极开展培训体系建设，初步形成了覆盖高级人才、中基层管理人员、新员工的培训结构，全方位提升各层级员工的职业素养，加快企业人才梯队建设。



注：全年培训时数统计范围为珠江实业及其子公司

高层管理人员培养

通过“地产项目总经理高阶培训”“目标和关键成果考核办法培训”“头脑风暴”交流讨论会、各分公司及同行业间交流学习等形式，提高公司高层管理者管理能力和综合素质。

中基层管理人员培训

举办“阳光心态培训”“服务沟通技巧培训”“办公技能培训”“法律专业知识培训”等，以公司业务内训和聘请专家外训相结合的方式，提升员工专业能力和职业技能。

新员工培训

通过“导师制计划”“轮岗制”“传帮带”等机制，帮助新员工了解公司制度、业务流程及企业文化，提高新员工适应能力和岗位胜任力。



• 温馨职场

我们关注员工工作和生活，注重解决员工关心的问题，不断改善员工工作环境、丰富员工业余生活，努力为员工营造温馨融洽的职场氛围。

关爱特殊员工

职工济难基金投入
20万元

■ 关爱女性员工

- ▶ 保障女员工权益。保障女员工在孕期、产期、哺乳期的合法权益，为女员工购买《广州市安康互助保障计划》，开展生育慰问等。2016年共慰问女员工16人。
- ▶ 组织各项培训及文体活动。开展“书香股份”读书活动、“三八”妇女节活动、歌唱技巧培训、踢踏舞技巧培训等，为女员工的进步和成长搭建平台。



■ 关爱离退休员工

- ▶ 我们关爱离退休职工，组织退休职工迎春茶话会，发放春节贺年金和生日蛋糕费，上门慰问患病退休职工，组织退休女职工外出参观在建项目，丰富退休职工业余文化生活。



■ 帮扶困难员工

- ▶ 开展送温暖活动。在元旦、春节、中秋、国庆期间开展送温暖慰问活动。2016年累计慰问困难职工、伤病职工87人次，异地员工家属6人次。
- ▶ 设立职工济难基金。为帮助困难职工，公司设立“广州珠江实业开发股份有限公司职工济难基金”。2016年投入职工济难基金20万元，帮助困难职工4人，发放慰问金共计2.54万元。

关注员工健康

员工体检覆盖率
99%

| | |
|------------|---|
| 定期组织员工体检 | 对体检机构进行调查评估，选择优质机构。了解员工健康状况，为员工制定个性化体检项目。2016年员工体检覆盖率99%。 |
| 举办健康管理讲座 | 举办“从健康源头做起 提高生命的质量”等健康科普讲座，解答员工健康问题。 |
| 为员工购买的保障计划 | 为员工购买双份额的职工特种重病保障计划、职工住院保障计划和女职工安康保障计划。 |

丰富员工生活

我们为员工开展丰富多彩的文体活动、丰富员工业余生活的同时，为员工提供展示才华和个性的舞台。员工通过参与这些活动，形成团结友爱，积极向上的良好氛围，增强了团队凝聚力。



打造责任供应链

供应商
332家

战略合作伙伴

13家

广州地区
项目工程材料设备类
本地化采购率

70%

我们开展责任采购，建立供应商评估体系，完善供应商管理，带动供应商履行社会责任，实现与供应商的共赢发展。

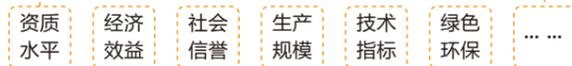
公开招标,保障供应商平等参与权

我们坚持阳光采购，加强监察监督，制定相应行为规范，建立投标人投诉追究机制，杜绝采购腐败，保障采购过程透明，以公开公平原则选择供应商。

责任采购,让负责任供应商脱颖而出

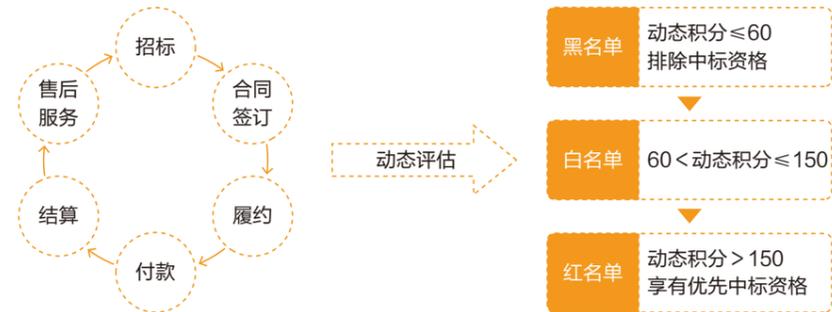
我们坚持“优质、低碳、环保、先进”招标采购理念，完善《直接采购管理作业指引》，通过文件评审、现场评审等方式对供应商进行评估，全面衡量供应商各方面的履责表现。

供应商资质评估



考核评估,促进供应商持续提升履责能力

我们制定供应商管理红白黑评估体系，采用打分制对供应商进行全过程考核评估。根据评估结果将供应商分为红、白、黑三类，对不同颜色供应商进行管理和激励。



案例 与合作伙伴明源软件互相促进、合作共赢

明源软件是我们重要的供应商之一。在使用明源信息系统过程中，我们发现系统存在须改进的地方，并进一步与明源软件沟通，根据实际工程项目管理需要对软件系统提出改进建议，帮助明源软件完善产品性能，在提升公司信息管理系统工作效率的同时，使合作伙伴的产品更适合市场需求，实现互相促进、合作共赢。

践行慈善公益

我们主动投身公益慈善事业，通过组织志愿服务、回馈社区居民等多种形式，广泛开展扶老助弱、扶危济困等活动，为构建和谐社区贡献力量。

开展志愿服务

我们通过公益捐赠、与慈善组织合作的形式，组织员工开展丰富的志愿服务活动。鼓励下属分公司积极发挥所长，鼓励青年员工加入志愿者行列，践行社会公益，关爱弱势群体。

案例 关爱智障儿童 共同制作母亲节礼物

2016年4月，公司青年志愿者来到广州慧灵服务机构，探望智障儿童。志愿者们给孩子们送去日常生活用品，与他们一起制作母亲节的礼物，包括手工纸艺、陶艺品、绘画制作等等，现场充满欢声笑语。通过活动，孩子们的动手能力得到了锻炼，还感受到来自他人的善意和温暖。



创建美好社区

我们积极开展社区服务工作，营造良好的社区文化氛围,开展了一系列打造健康、绿色、和谐、美好社区的活动。



展望2017

2017年，是全面推进“十三五”规划的关键之年。珠江实业将贯彻“房地产+”的核心战略，积极挖掘房地产“钻石时代”的发展机遇，强化改革创新，加快转型升级，积极适应经济新常态，做品质生活的缔造者，重塑珠江人的自豪感与荣誉感。

我们将坚持“房地产+金融”战略，推进融资拓展和并购投资，形成多元化的业务结构，以高起点、高标准、高质量打造特色产品体系，铸造竞争优势，锤炼产品价值，用心筑造“钻石时代”的工匠级精品。

我们将坚持绿色发展道路，着力推进绿色建筑、绿色住区的创建，推广节能环保新技术、新工艺、新设备，推广城市农耕、健康环保的绿色生活理念，推动城市生态文明建设和可持续发展。

我们将坚持以人为本、和谐共生，为员工创造快乐成长的工作氛围，搭建职业发展、价值实现的平台；带动合作伙伴一起履行社会责任，实现合作共赢；继续深入推进精准扶贫工作，积极回馈社会，携手共建美好社区。

指标索引

| 报告目录 | GRI 4.0对标 |
|-------------|---|
| 关于本报告 | G4-1、G4-28、G4-30、G4-31 |
| 高管致辞 | G4-2 |
| 关于我们 | G4-3、G4-4、G4-5、G4-6、G4-7、G4-8、G4-9、G4-34、G4-38 |
| 我们的2016 | G4-9 |
| 责任管理 | G4-24、G4-25、G4-26、G4-27 |
| 经营之美 | |
| 创造股东价值 | G4-9、G4-DMA、G4-EC1 |
| 合规稳健运营 | G4-14、G4-56、G4-57、G4-58、G4-SO4 |
| 筑造优质精品 | G4-DMA、G4-PR2 |
| 成就满意服务 | G4-DMA、G4-PR3、G4-PR5、G4-SO11 |
| 环境之美 | |
| 绿色管理 | G4-DMA |
| 绿色建筑 | G4-DMA、G4-EN7、G4-EN27、G4-EN31 |
| 绿色施工 | G4-DMA、G4-EN27 |
| 绿色生态圈 | G4-EN27 |
| 社会之美 | |
| 专题精准扶贫 | G4-DMA、G4-EC7、G4-EC8、G4-SO1 |
| 提升员工幸福感 | G4-DMA、G4-9、G4-10、G4-11、G4-EC3、G4-EC5、G4-LA2、G4-LA3、G4-LA4、G4-LA6、G4-LA7、G4-LA8、G4-LA9、G4-LA10、G4-LA12、G4-LA13、G4-HR2 |
| 打造责任供应链 | G4-12、G4-13、G4-DMA、G4-EC9、G4-EN32 |
| 践行慈善公益 | G4-EC7、G4-EC8、G4-SO6 |
| 展望2017 | G4-2 |
| 指标索引 | G4-32 |
| 意见反馈表 | G4-31 |

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教，这将成为我们改善和提升报告质量的重要依据！

选择性问题：（请在相应的位置选择打“√”）

- 1.您对本报告的总体印象： 很好 较好 一般 较差 很差
- 2.您认为本报告所披露的社会责任信息质量： 很高 较高 一般 较低 很低
- 3.您认为本报告结构安排： 很合理 较合理 一般 较差 很差
- 4.您认为本报告版式设计： 很合理 较合理 一般 较差 很差
- 5.您认为本报告可读性： 很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

1.您对我们社会责任工作有哪些建议？

2.您认为本报告存在哪些不足？

3.您认为本报告还需要披露哪些社会责任信息？

 请来函：广州市环市东路362-366号好世界广场30楼

 请来电：020-83752450

 请电邮：gzzjsy@gzzjsy.com或ir@gzzjsy.com

 请传真：020-83752663

 请登录：<http://www.gzzjsy.com>

