



新城地产
让幸福变得简单

让幸福与您相伴

——新城地产 2012 年度社会责任报告





新城地产
FUTURE LAND

让幸福与您相伴

——新城地产 2012 年度社会责任报告

报告概述

关于本报告：

《让幸福与您相伴——新城地产2012年度社会责任报告》是江苏新城地产股份有限公司发布的第二份企业社会责任报告。报告以企业与利益相关方为线索，重点阐述新城地产2012年度相关的社会责任履行实践和绩效。

报告范围：

2012年1月1日-2012年12月31日，部分延伸到新城地产过往发展历程。

发布周期：

本报告为年度报告。

数据来源：

除特殊说明外，本报告使用的数据和案例均来自新城地产内部，其主要收集渠道包括：江苏新城地产股份有限公司2012年年报、新城地产的公司文件和统计报告、各职能部门及各城市公司社会责任履行信息。

编制依据：

本报告参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G3中文版）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR2.0）编写。

指代说明：

为便于表述，报告中的“新城地产”、“新城”、“公司”、“我们”均指代“江苏新城地产股份有限公司”。

报告获取：

本报告为中文版，以印刷品、电子文档形式发布。其电子文档可在新城地产网站（<http://www.900950.com>）下载阅读。



目 录

01

总裁致辞

9

关于我们

新城荣誉
新城地产概况

13

02

社会责任理念与管理

新城新标识：真诚、真心

新城社会责任推进
新城价值观

17

03

合法经营 依法纳税

遵纪守法 履行合同
业绩持续增长

21

04

成为股东幸福投资的源泉

多种渠道 高效沟通
利润增长 持续分红
稳健经营 防范风险

27

05

为客户传播『家』的幸福

高品质的产品
人性化的服务
客户管理规范 精细化
新城@幸福社区

37

06

真诚关爱员工

维护员工权益
关注员工自身发展
完善薪酬管理，提高员工福利
提升员工归属感与满意度
民主管理和司务公开

49

07

与合作伙伴共成长

严格筛选与审核
安全生产管理
优化采购机制

53

08

积极投身社会公益

开展公益慈善活动
促进城市发展

57

09

做负责任的绿色地产

绿色地产建设体系
节能降耗 绿色办公
社区绿色公益与文化活动



让幸福与您相伴

2012年，在经历了连续两年的政策调控后，中国房地产市场迎来了温和复苏，新城地产则凭借着顽强斗志和对市场的精准判断，实现了年度经营目标的全面完成和超越。

市场调控带来的压力和磨砺，于新城并不陌生。在一次次的冬去春来、冷暖更迭中，新城勤练内功，步伐愈发稳健和自信，虽几经沉浮，却从未停止前进的步伐。

新城从未停止的，还有对社会责任履行。2012年3月，新城地产发布了首份社会责任报告《让幸福变得简单——新城地产2011年度社会责任报告》。“幸福”是新城的品牌主张，也是新城对包括股东、政府、客户、员工、供应商与承包商、社会等在内的各利益相关方不变的承诺。因此新城宣告，今后每年都将发布一份社会责任报告。

2012年，为了更好地让“幸福”与客户相伴，新城地产着力于打造“守望相助、健康文明”的社区氛围。从设计、建筑、销售、交房到后期的物业管理，新城用心做好每一个环节。新城为客户提供的，不仅是高品质、长寿命的房子，更有人性化的关怀、无微不至的服务。全面提升业主居住的幸福感，这是新城对客户的一贯承诺。

2012年，为了更好地让“幸福”与员工相伴，新城地产首次将“员工职业计划达成率”设定为各部门年度考核指标，并积极筹备实施项目经理制，以便给员工提供更多发展机遇、更宽广的舞台。除了保护员工权益，关注员工发展，新城还组织开展了形式多样、丰富多彩的团建活动，帮助员工在紧张的工作之余强身健体，放松心情。真诚关爱员工，这是新城一贯的态度。

2012年，为了更好地履行对社会的“幸福”承诺，新城用于慈善和公益的直接捐助达到了400余万元。保护环境、节约能源更成为了新城上下的共识：绿色环保理念贯穿绿色建筑技术、绿色采购、绿色生产和物业服务的全过程；社区绿色环保行动和节能降耗办公，让更多的员工、业主与新城一起共同实现节能环保。实现社会、自然的可持续发展，这是新城不懈的追求。

在社会责任的履行上，新城还可以做得更好：建立健全企业社会责任管理机制、对慈善捐助款进行精细化管理、关注新城间接雇用的数以万计的农民工生存状态……这些是新城在2013年，乃至未来岁月中努力的方向。

一个企业在漫长的发展历程中，必定会有所有所不为，有所求有所不求。发展是新城的“所求”，更好的履行社会责任也是新城的“所求”。在未来的日子里，我们将会一如既往，辛勤耕耘，实现企业的可持续发展，将“幸福”带给与新城携手并进的各方面的利益相关方。



01 关于我们

新城地产概况

江苏新城地产股份有限公司创立于上世纪九十年代初，是以房地产开发与经营为主营业务的中国上市公司，股票简称：新城B股，股票代码：900950。公司具有房地产开发企业壹级资质。

新城地产坚持“专业创造价值”的经营理念，始终致力以专业化的管理团队和业务流程为客户提供满意的产品与服务，并通过标准化、规范化、信息化的控制体系专注于产品质量的不断提升，为客户、股东、员工和公司创造最大价值。

新城地产业务范围涵盖上海、苏州、无锡、常州、南京五大城市，目前已经开发建造了50多个住宅小区，为8万个家庭、近30万业主提供居住产品和服务。



2012 年新城获得的主要荣誉

1 月

新城获“全国文明单位”称号

3 月

中国房地产研究会、中国房地产业协会及中国房地产测评中心联合发布《2012中国房地产开发企业500强测评研究报告》，新城列2012中国房地产开发企业百强榜单第19位，并居“发展潜力10强”第1位及“运营效率10强”第4位
新城获评2011-2012年度江苏省诚信单位

5 月

经测评，新城B股（900950.SH）列“2012中国房地产上市公司综合实力五十强”第28位，同时荣获“2012中国房地产上市公司发展速度五强”称号

6 月

新城地产获评“2012沪深上市房地产公司财富创造能力TOP10”
新城物业蝉联“2012中国物业服务百强企业”，同时荣获“2012中国物业服务百强企业服务质量TOP10”及“2012中国物业服务百强满意度领先企业”称号

11 月

新城地产旗下“新城首府”项目获评2011—2012年度“广厦奖”
新城地产在第九届精瑞科学技术奖评选中再获殊荣，常州新城“香溢澜桥花园”获评建筑设计优秀奖、上海“新城碧翠园”获绿色住区优秀奖及室内设计优秀奖

12 月

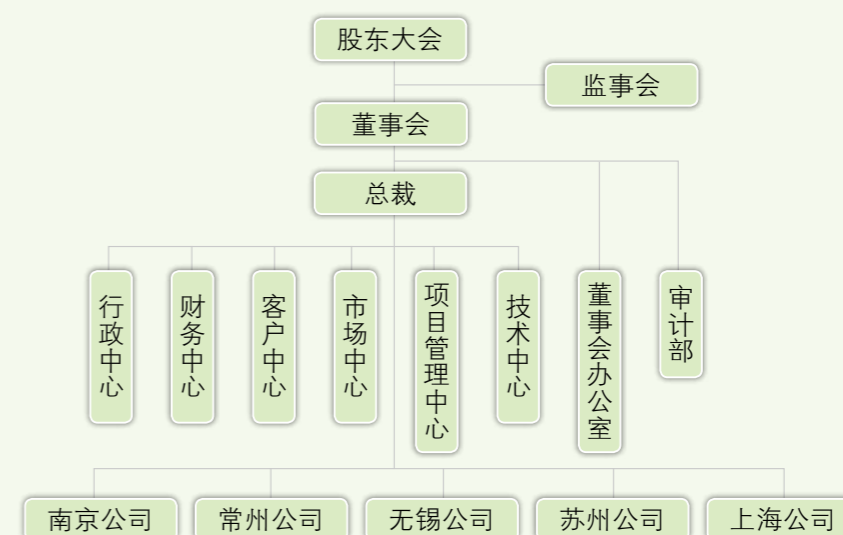
新城连续八年获评“中国优秀雇主企业”
新城获2011年度江苏省房地产企业“五十强”第1位

公司治理

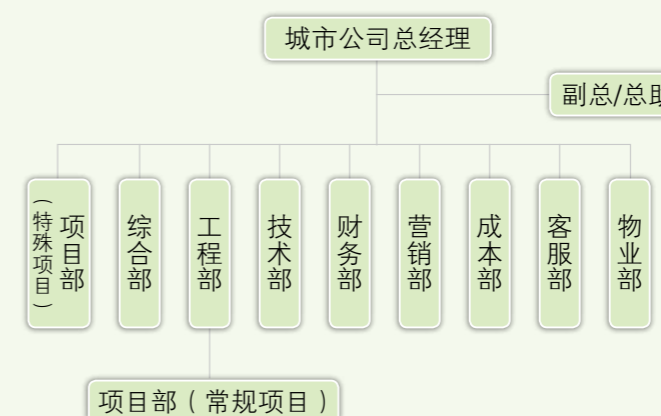
企业架构

新城地产目前采用总部与城市公司的两级架构，在总部设立六大管理中心、十二大职能部门。

新城地产组织架构图



新城地产城市公司组织架构图





02

社会责任理念与管理

新城新标志：真诚、真心

2012年6月，新城地产标志实行了突破性的更新：将以往红色标志改变更活跃的绿色球状型标志。



新城地产
让幸福变得简单

新城新标志的设计概念为“心成圆满”：标志圆形的图形标识由两颗心组成，寓意新城真诚、真心的文化传统和与客户无限沟通连接的美好愿望。

标志中的绿色部分代表着生命力、可持续和对外来的展望，灰色代表现代化的建筑，寓意新城将秉持绿色可持续发展理念。

标志整体为流畅的立体球体状，呈现出新城不断完善自己，为实现生活“圆满”一直在努力。

新城价值观

企业使命：让幸福变得简单

企业愿景：丰富的城市生活 可持续的价值 共同繁荣和成长



丰富的城市生活 我们将为未来城市奉献多元化的生活空间，提供专业化和多样化的地产产品形态，营造舒适的人居生活和完备的商业环境，引领城市生活发展的潮流，构筑美好广阔的未来。

可持续的价值 成为一家具有开拓性并受人尊敬的企业，我们将赢得领先于市场平均增长速度的利润和价值，凭借创新性、高品质、多样化的产品和服务，持续创造稳健的回报和卓越的价值。

共同繁荣和成长 我们助推城市发展的同时，也建设优雅而高尚的社区环境，引导城市与人的成长，实现和社会发展的共同繁荣、和谐共生。

企业社会责任理念：实现经济、社会和环境的可持续发展



经济可持续发展：具有良好的运营效率和风险管控能力，在不同的发展阶段都保持持续的价值创造和持续的发展力，打造一家“百年老店”。

社会可持续发展：不以损害利益相关方为代价谋取自身发展，为推动社会文明进步、促进公平与共享做出贡献。

环境可持续发展：保护环境，节约资源，实现人与自然的和谐共存。

新城社会责任推进

成立CSR项目小组

新城地产以《GRI可持续发展报告指南》和《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR2.0)为指导，成立新城地产CSR项目小组，指引公司各职能部门及各城市公司企业社会责任实践，以及收集社会责任履行情况的各项资料。同时，通过项目小组的日常宣传，使员工的社会责任意识得到强化。

编制发布企业社会责任报告

2012年3月底，新城发布《让幸福变得简单——新城地产2011年度社会责任报告》，这是新城地产发布的第一份社会责任报告。持续发布企业社会责任报告，积极的与利益相关方开展沟通交流是新城未来努力的方向。

与利益相关方的沟通

新城地产的利益相关方包括政府、股东、客户、员工、合作方和社会（公益与环境）。针对不同的相关方群体，新城地产建立起常态沟通机制，以及时了解相关方的期望、诉求并作出回应。

公司与各利益相关方责任关系

	沟通机制与方式	新城履行的责任
政府	日常管理 会议交流 监督检查	遵纪守法，依法纳税 保证安全生产 确保产品质量 创造就业岗位 助推城市发展
股东	股东大会 信息披露 投资关系活动 投资者关系内部建档	持续提升公司价值 稳健经营，防范风险 及时准确披露信息
客户	客户满意度调查 4008 服务热线 搭建“幸福会”平台 业主活动	提供性高质优的产品 人性化的服务 客户管理规范化精细化 丰富多彩的社区文化
员工	员工培训 内部沟通平台 员工关怀 绩效管理	维护员工权益 关注员工自身发展 完善薪酬管理，提高员工福利 营造和谐进取的办公氛围 提升员工归属感与满意度
合作方	项目合作谈判 评估与调查 合作过程沟通 日常业务沟通走访	严格筛选与审核 严格遵守合同要求 提高信誉度
公益	参与公益事业 慈善捐款	促进城市发展 开展公益慈善活动 促进社区和谐发展
环境	关注环保 绿色活动	积极节能减排 应用环保新材料、新技术 倡导绿色建筑 开展绿色环保活动 开展绿色办公



03

合法经营 依法纳税

新城立志于做成“百年老店”，把企业做大做强，从而实现税收、就业可持续增长。合法经营，依法纳税，是新城地产作为一家上市公司的本分，同时，也是新城处理对政府、对社会等利益相关方关系的立足点。

遵纪守法，履行合同

新城地产自成立以来，严格遵守政府的各项相关法律、法规，坚定支持政府的各项政策。

遵守国家政策

公司成立专门部门负责办理房地产开发过程中所必需的登记、备案、证照等相关手续工作，以保证运营的合法合规性。

针对涉及施工资质、房屋质量标准等法定强制性要求，公司通过招标程序，严格确定施工单位，确保施工单位具备施工资质，同时在施工及销售过程中通过定期召开例会，定期现场检查等方式确保施工质量。

房屋交付过程中，依法向业主提供《住宅使用许可证》、《住宅质量保证书》，并出示竣工验收备案材料。

劳动关系方面，公司拟定了劳动方面的专门示范文本，囊括了全日制、非全日制等各类劳动形式，在合同中明确约定了用人单位的法定义务，以合同的形式保证公司用工的合法性。

规范合同管理

公司法务部门关注和研究政策法规的变化，完成示范合同文本的修订，拟定示范合同文本库，保证合同内容的全面性和一致性，同时通过严格的合同审批流程，确保合同内容的合法性。

依法处理诉讼

对于经营活动中出现的法律问题，公司本着合法、合规、审慎、有效运行的原则进行处理。对于诉讼信息处理采用及时、合法、有效的处理原则，通过多元化的法律手段来维护公司及公司利益相关方的合法权益。

员工守法合规培训

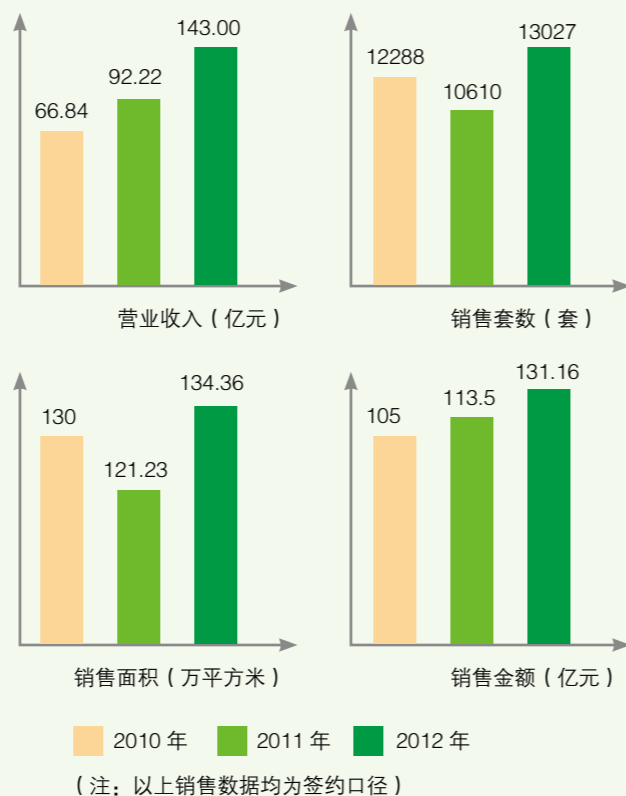
2012年，新城共举办50余场守法合规类培训，内容包括：法律知识学习、房产案例分析、物业服务提升、合同风险规避、工商操作程序、工程质量规范等。培训覆盖到了地产及物业全体人员。



业绩持续增长

2012年，新城地产采取各项措施积极应对市场变化，销售额较上年实现了15.55%的增长。

新城地产3年业绩增长概况



新购置土地7处

2012年，新城地产新开工面积179.44万平方米，全年累计实现分期交付项目24个。新增地块7处，宗地面积合计37.6696万平方米，可建面积达76.8258万平方米。

新城地产2012年新购置土地

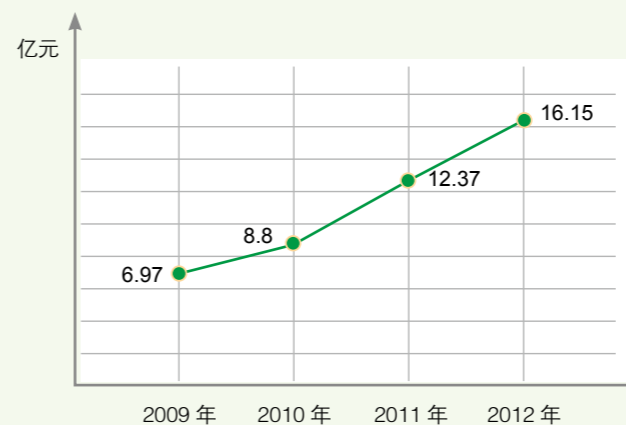
(截至2012年12月31日)

城市	地块位置	宗地面积 (m ²)	可建面积 (m ²)
上海	金郡 A11-4 地块	35,259	56,414
苏州	枫津路地块	74,810	187,024
苏州	苏街地块	82,596	189,970
上海	宝山月浦地块	64,911	91,575
上海	洪德路 A06-1 地块	48,569	97,138
上海	洪德路 A06-2 地块	32,186	64,372
上海	嘉定复华园地块	38,366	81,765
合计		376,696	768,258

依法纳税

新城自创建以来，一贯主张依法纳税，并将其视为企业经营的底线，并通过严谨的财务制度保证依法纳税。2012年，公司共计纳税16.15亿元。

新城地产近四年纳税额



15.55%
销售额增长

24
个新分期交付项目

7
个新增地块

37.6696
万平方米宗地面积



16.15
亿元纳税额





04 成为股东幸福投资的源泉

作为一家上市公司，新城致力于企业成长的同时为股东创造合理丰厚的盈利空间。新城通过有效经营和良好的公司治理水平，为股东提供丰厚的回报，并恪守透明、一致的信息披露准则，与股东保持着高效沟通。

稳健经营，防范风险

公司治理结构

新城地产按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》及其他法律、法规的要求，依照《公司章程》和其他公司规范管理制度，坚持规范运营，不断完善公司治理结构，建立健全内部管理和控制制度，深入加强信息披露工作，积极开展投资者关系管理，规范公司运营和提高公司治理水平。公司董事、经理层根据各自职能，严格执行公司经营计划，努力应对市场环境的变化促进公司业务发展。

股东大会 公司股东大会享有法律法规和公司章程规定的合法权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事件的表决权。



临时股东大会照片

董事会 董事会对股东大会负责，依法行使企业经营决策权。公司董事会的人数和人员构成符合法律、法规的要求。公司共有独立董事3名，占董事会总人数的1/3，独立董事在公司及股东关联方未担任任何职务。公司按中国证监会及相关要求，成立了董事会下设提名委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会和战略委员会，并制定了相关工作规则。



监事会 监事会对股东大会负责，检查公司财务，对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督。



审计部 配合公司董事会完善公司内部控制制度，协助公司管理层实施内部管理制度，组织内部风险评估工作。对在审计或调查中发现的内部控制缺陷，依据缺陷性质按照既定的程序向董事会、管理层、审计委员会及监事会提交相关报告，并督促相关部门采取积极措施予以改进和优化



风险控制

为更好的实现内部控制和风险管理，2012年公司全面开展内控规范建设和实施工作。各职能部门和城市公司开展风险评估工作，梳理流程、识别风险因素、评估风险，完成了第一轮风险清单的编制。公司对照风险清单，查找内控缺陷，制定内控缺陷整改方案，完成《举报和反舞弊工作机制》、《控股子公司管理制度》的修订。新城地产全面启动对现有制度流程的梳理和完善工作，物业公司组织在各小区推广《风险管理手册》。

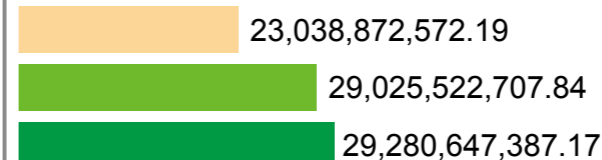
审计部门在组织对业务活动的风险评估基础上，把风险点和对应控制措施纳入《内控手册》。制定和发布了《公司内控评价办法》，确定了内控缺陷的评价标准，指导内部控制评价工作。

法务部门组织日常法律风险预防和监控，根据风险控制模型评估及相关案例，修订了公司标准化法律合同及各类示范文本，将风险控制点和公司管理要求内化为合同条款。2012年度新城地产诉讼案件中，主动维权起诉案件比例为83%，应诉案件大幅下降。

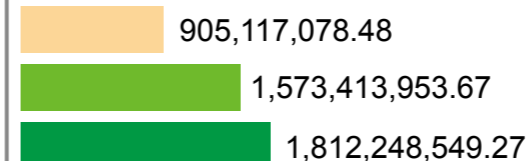
公司三年主要财务概要

(单位：人民币元)

总资产



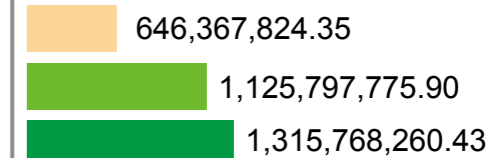
利润总额



利润增长，持续分红

2012年，新城通过强化计划的制定和落实，持续推进产品标准化，加强市场研究，及时将研发成果运用到项目上，达到同一系列产品同一品质，有效的节约了时间，降低了成本，提高了产品品质，使经营利润最大化。

归属上市公司股东的净利润



2010年 2011年 2012年

公司自上市后历次分红、送（转增）股份记录

利润分配期	当时总股本（万股）	利润分配方案	
		分红	送（转增）股
1997年度	25145	每10股派发现金红利人民币0.50元(含税)	以资本公积金每10股转增1股
1998年度	27659.5	无	无
1999年度	27659.5	无	以资本公积金每10股转增2股
2000-2003年度	33191.4	无	无
2004年度	33191.4	每10股派发现金红利人民币1元(含税)	无
2005年度	33191.4	每10股派发现金红利人民币1.8元(含税)	无
2006年度	33191.4	无	每10股送6股
2007年度	53106.24	无	每10股送10股
2008年度	106212.48	每10股派发现金红利人民币0.5元(含税)	无
2009年度	106212.48	每10股派发现金红利人民币0.8元(含税)	无
2010年度	106212.48	每10股派发现金红利人民币0.6元(含税)	每10股送5股
2011年度	159318.72	每10股派送现金红利人民币0.50元(含税)	无

多种渠道，高效沟通

新城地产高度重视与投资者的交流，设置形式多样的沟通渠道，确保股东获取信息的一致性、透明性和高效性。

股东大会

股东通过股东大会依法行使经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的表决权；通过股东大会获取公司的相关信息，如公司过去发展的总结，和未来发展的规划等。在会议现场，股东可与公司高层进行面对面交流，就自己关心的问题向高层提问，也可以就公司的发展进言。

2012年，公司共召开了1次年度股东大会和1次临时股东大会。

完善投资者关系网站

新城将公司网站作为传递公司信息的有效渠道，定期完善公司的投资者关系栏目建设，对投资者关系工作起到重要的推动作用。

日常投资者沟通

公司日常IR工作包括投资者的来访接待，建设投资者互动平台，按月发布业绩报告，以及与分析师、投行人员的沟通。

投资者的来访接待

公司设立8小时工作时间内的热线电话，以及专门的投资者电子互动平台。投资者可以拨打电话进行咨询，也可以通过公司投资者关系平台进行咨询，一般在两个工作日内，即可获得答复。

按月发布业绩报告

公司形成了定期报告业绩发布的惯例。公司采用公告形式发布经营月报、季度报告、半年度报告和年度报告。投资者可以从上海证券交易所网站、公司网站及相关媒体获得公司的业绩报告。

公司年度报告的编制

公司每年年末开始准备年度报告编制的工作。在董事会秘书的领导和协调下，确定年报披露日期。在董事会审计委员会的领导下，确定公司年度审计工作计划安排。同时，全面梳理年度行业信息，对外部市场环境做出分析。

公司年报编制按照上海证券交易所年报披露要求，力求多角度真实全面地反应公司的经营业绩、经营状况、市场环境以及公司的发展等信息。年报编制完成后，按时在上海证券交易所网站进行披露。投资者可以从上海证券交易所网站、公司网站还有相关媒体获得公司的年度报告。

与分析师、投行人员的沟通

公司会积极与分析师和投行工作人员就公司的经营状况、经营策略进行沟通，以期投资者可以更好的了解公司的运作状况。

公司宣传资料

公司每年组织编写中英文对照的年报、年报摘要、宣传画册、公司实录等系列宣传资料，发送给投资者。

夯实投资者关系的基础工作

对投资者进行内部建档，以促进公司内部信息的有序交流。

多种渠道

高效沟通



稳健经营 防范风险 利润增长 持续分红 多种渠道 高效沟通

稳健经营 防范风险 利润增长 持续分红 多种渠道 高效沟通



05 为客户传播“家”的幸福

新城地产的使命是让（客户的）幸福变得简单，懂得客户需求，为客户创造价值，在为客户提供高品质产品的同时，提供人性化的服务。

高品质的产品

精细化战略，四大产品线

新城地产标准化体系的建设以客户需求为核心，对消费者进行了全面分类与需求梳理，在消费者需求分类的基础上完成了“幸福启航、幸福乐居、幸福圆梦、幸福尊享”四条产品线规划。

产品线的丰富性有利于新城更好地提供市场所需要的房子。新城会根据市场变化，对四大产品线进行调整，在灵活应对市场需求的同时，也能满足更多购房者对精致生活的要求。

幸福启航



幸福乐居



幸福圆梦



幸福尊享



98.15%

标准化生产达成率

5.64%

户均缺陷率

23

个新增研发户型

标准化生产达成率98.15%

2006年起，新城地产开始实行房地产产品标准化生产，是国内为数不多的建有国家产业化示范基地的开发商。目前，新城已形成了4大产品系列、7大专业、20种品类、80余种住宅产品的设计标准。2011年，新城产品标准化达成率为95%，2012年标准化达成率为98.15%。

全年新增研发户型23个

在标准化工艺的基础上，新城地产不断追求技术的完善、优化和创新。

2012年，新城地产新增研发户型23个，类型覆盖高层、多层、别墅（联排及叠拼）等多种业态，覆盖70平方米~250平方米各个面积区段，户型库较以往更加丰富完善。2012年实现面世的全通透高层小户型、小面积电梯洋房在南京香溢紫郡、苏州香溢澜桥、上海新城金郡A11-4等项目进行了运用，以其功能全、产品附加值高的特点赢得了市场的认可。



户均缺陷率降至5.64%

为了促进公司产品、服务的优化，2011年新城编制并发布《产品缺陷管理流程》。该流程对新城地产以往的产品和服务缺陷进行管理，是防止类似问题重复发生的问责制度。新城的每位员工发现了任何缺陷，都可以向公司提出相关问题，经公司审核确认后进入缺陷案例库，如果已经进入案例库的问题在相关服务或产品上再次发生，将追究相关负责人责任。新城地产通过这样的一套制度，保证了产品和服务的持续改进与品质提升。

2012年新城地产毛坯交付项目集中交付期间的户均缺陷率为5.64%，低于2011年度户均缺陷率。

新城住宅品牌及产业化展示基地

2011年，经过国家级专家的评审、中华人民共和国住房和城乡建设部的批准，新城正式成立了“国家住宅产业化基地”。为了让参观者对技术有更直观的体验，新城投资上千万元，升级建造技术品牌馆——幸福三次方。幸福三次方技术品牌馆是新城地产的产业化、标准化研究、实验和展示基地，兼具员工培训、客户体验功能。它以互动技术为主，让每一个到访者通过交互式体验对新城技术与品牌有一个全面的了解。

人性化的服务

新城坚持认为产品与服务是企业赢得市场的制胜法宝。在瞬息万变的行业局势中，我们唯有以品质取得信任，以品牌提升价值，以创新制造差异，以成本赢得竞争。而客户满意是检验企业产品、服务、质量好坏的唯一标准，是企业发展的动力。



新城客户价值理念

新城视客户价值为企业的行为指南，具体体现在：企业将关注重点由产品转向客户；

企业从仅注重内部业务的管理，转向内部业务管理和外部业务——客户关系的管理并重；

在处理客户关系方面，企业从重视如何吸引新的客户转向全客户生命周期的关系管理，以及关注现有客户关系的维护；

企业开始将客户价值作为绩效衡量和评价的标准。

合理定价

新城一贯坚持合理定价原则，主张追求合理的利润空间。

为了达到合理定价，新城首先是通过标准化的产品生产和业务管控，实现成本的节约，其次是规定了新开盘项目必须达到的去化目标，最后在价格审批上，新城采取价格评审会制，所有价格都需要走评审会和网上会签流程，以使公司定价决策符合市场规律。



阳光销售

新城认为，对很多客户来说，购买一套理想居所，是生活中最重要的事情之一。购买时是否能充分了解房屋的各方面优缺点，是客户最为关心的。因此，在售前、售中、售后乃至交付后，是否持续提供产品的详细信息，将决定我们是否能够以诚信和体贴赢得客户的认同和尊重。为此，新城做到：

购房时：“阳光宣言”、“红线内外不利因素”提示，让客户明明白白消费。

购房后：定期在销售案场公告房屋施工进度照片，让客户了解每一天的变化。

交付前：“工地开放日”活动，让客户亲临施工现场，提前感受并检验房屋质量，我们会以客户的合理化意见为准绳，在交付前及时为客户做最后的整改，以期为客户奉献最完美的作品。

交付后：针对精装修项目，编制《精装修房使用保养指南》，让业主在日常生活中对房子的维养和部品部件的保养有更清晰的认识，并掌握一些科学简便的方法，成为一个关爱生活、节能环保的生活达人。

4008服务热线 全年接访量3.7万人次

新城地产全国服务热线4008-900-950从2010年1月1日起开始正式运营，作为推进客服工作的组织和体系保障，形成了以总部呼叫中心坐席、城市公司客服专员以及物业服务中心前台人员为基础的投诉、报修、咨询业务的受理和跟进处理平台，实现了从7:00-22:00的电话接听和信息受理。

4008一站通通过规范的流程和专业的品质，将新城地产细致入微的贴心服务延伸到售前、售中、售后的每一个环节。

2012年，4008继续以技术的完善为基础，积极打造新的平台和功能，推出了在线客服平台，主要设置了及时沟通、文本传输、对话转接、在线会议室、留言及服务评价等功能。

2012年，4008服务热线全年接访量达到37347人次，其中，投诉类接访处理及时率达到97.84%。



3.7万

4008服务热线全年接访量

97.84%

客户投诉限时关闭率

89.38%

92.77%

97.84%

2010年 2011年 2012年

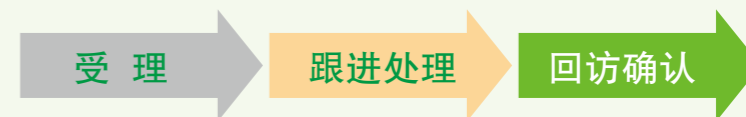
近三年客户投诉限时关闭率

客户投诉限时关闭率达97.84%

新城认为投诉不一定是麻烦，投诉也可能是赢得客户满意度的契机。新城地产处理投诉的基本原则是以“客户为中心”，做到“有理，有利，有节”，且客户投诉的问题也要在限定的时间内予以解决。

对投诉问题的责任判断 对于责任在我方的问题，新城从不逃避，而是积极主动地去沟通、协调、以最大努力去解决问题；对于责任不在我方的问题，本着“以客户为中心”的服务理念，新城会根据具体情况在能力范围之内帮助客户解决问题；对于无理的投诉，则做好沟通解释工作。

处理投诉的程序



责任人的确定 对于一般性投诉由小区客服人员处理，投诉问题较为严重的由小区经理处理，超出小区物业能力范围之外的投诉问题由城市公司客服部协调处理。

近三年客户投诉关闭率：

2010年限时关闭率为89.38%，2011年限时关闭率为92.77%，2012年限时关闭率为97.84%。

售后服务体系

新城于2010年5月发布试运行《售后房屋维保服务操作指引》，对于公司规范房屋维保工作、提升维修效率及维修服务质量起到了一定的促进作用。后续新城对该文件进行了相关修订，通过《售后房屋维保服务操作指引》的严格执行，做到了维保响应更为及时，维修服务质量显著提升。

客户管理规范精细化

客户关系管理部门

2009年新城地产客服品牌部成立，随即成立覆盖上海、苏州、无锡、常州、南京五大城市的城市公司客服部，以全面负责公司的客户关系管理和执行工作。

客服品牌部以“客户价值是我们的行为指南”为宗旨，建立起一套相对完善的客户关系管理体系，并不断从体系架构和职能机制上进行升级和完善。新城由客服品牌部负责主导和统筹，以理论和经验研究为基础，制定公司全程服务体系标准，并指导和监督各城市公司予以操作和应用。

客户俱乐部——幸福会

幸福会成立于2006年，是新城地产的客户俱乐部。幸福会在“让幸福变得简单”的企业愿景下将服务、利益、沟通、情感等因素进行有效整合，旨在为客户提供会员待遇和多元化增值服务，搭建新城与业主、业主与业主、业主与社会的和谐交流平台。幸福会目前除了通过《幸福会》双月刊、幸福会微博与客户互动外，还会组织各类丰富多彩的客户活动，引导幸福、健康的现代生活方式。



新城物业与业主的日常沟通

截至2012年年底，新城地产旗下物业公司共为47个住宅小区提供专业规范的物业服务，管理面积达1117万平方米。

新城物业及物业服务中心按要求每年对业主进行访问和需求调查，请业主对物业中心工作的改进提出合理化建议：

入户及电话拜访 小区业主拜访工作覆盖了90%以上的业主，按照月度进行分解。通过主管层以上员工与业主的入户及电话拜访，进一步了解业主的需求与服务需要改进、提升的地方。

周末小区经理接待日活动 该项工作于2010年在上海各小区率先试点，2011年，推广至全公司所有管理项目。接待日活动利用双休日，在小区主出入口及广场处，由小区经理层员工负责业主的现场答疑。

召开业主恳谈会 公司按照产品线每季度或半年度需由小区经理亲自召开业主恳谈会，向业主代表汇报近期工作及下一阶段的工作计划，同时征求业主代表对服务中心的服务改进建议。每次恳谈会，均形成会议纪要。对于成立了业委会的小区，同时还要求居委会、业委会成员参加会议。



上下班期间，管理人员现场值班 公司规定各小区主管以上人员需利用上下班高峰期，在出入口增加与业主的接触和沟通机会，同时处理上下班高峰期的一些紧急事件。

书面沟通 每半年，公司统一组织各小区业主满意度问卷调查工作，年底聘请第三方调查机构进行全年物业满意度测评与调研。

社区文化活动 各小区利用每季度、每月的主要节假日，组织小区业主结合各区域定期开展社区文化建设活动。

客户满意度83分

2012年，新城邀请盖洛普咨询公司进行年度客户满意度调研。在市场环境不佳的情况下，2012年新城地产客户总体满意度再度提升，由2011年的78分提升至2012年的83分，该分值远超过盖洛普满意度调查的均值，已与行业标杆企业齐平。

新城地产2012年客户总体满意度再攀新高

	2010年	2011年	2012年
总体满意度	67	78	83
与盖洛普标杆的差值	-17	-4	0
与盖洛普均值的差值	-4	+11	+15

对于新城来说，客户满意度是衡量工作的重要指标。客户满意度调研通过抽样调查的方法，让客户对新城地产的满意度、忠诚度等方面进行打分，新城从中总结出目前的优势和不足，为以后的长远发展提供客观依据。



高品质的产品人性化的服务客户管理规范精细化新城幸福社区

新城 @ 幸福社区

新城以“幸福”为使命，满足的不仅仅是客户的居住梦想，更是生活梦想。我们着眼于“生活”的大空间——社区。新城认为，现代的幸福社区应该是一种“成长的”、“智能的”、“亲密互动的”新居住文明。

2012年新城从“让幸福变得简单”的品牌理念出发，确定年度推广主题为“新城@幸福社区”——我们为业主不仅是一个房子，更重要的是为业主提供了功能齐全、设施先进、服务周到、和谐融洽的幸福社区，给予每位业主以社区认同感和归属感，让幸福在社区中交融传递。



新城之夏与“8.18幸福社区活动”

“新城之夏”是新城拥有多年历史的客户类主题活动，从2002年以来，如今已经伴随着新城的业主们走过了许多个难忘的夏天。

2012年的“新城之夏”，不仅五城联动，规模宏大，还确立了全国首个业主专属的社区节日——“8.18幸福社区日”。幸福社区日覆盖了新城旗下所有小区，活动规模庞大，形式多样：各社区纷纷推出各种形式的庆祝活动，“大家来找茬”、“捞鱼乐”、“奥运知识竞猜”、“西瓜啤酒大赛”、“儿童书画比赛”、“露天电影”等亲民活动得到了业主们的积极参与和好评；各地小区安排的修鞋、修伞、磨刀、理发、缝补、配钥匙、量血压等十几项便民服务，现场专设小区经理接待台，更是为解决业主生活难题、增进相互了解提供了方便。





「真诚关爱员工」

06

真诚关爱员工

新城坚持“员工是企业最宝贵的财富”，在鼓励员工参与企业经营活动的同时，始终关注员工自身的成长，为员工提供发展就业、培训学习、专业提升、成果分享和获得认可的各种机会，培养员工成为有正气、有激情、讲团队、知责任、善学习的人才。

新城地产员工基本结构表（不含物业员工）：

	2010	2011	2012
员工总数（人）	709	827	829
女员工总数（人）	246	299	302
管理层构成（%）	8.46	7.38	7.6
培训投入（万元）	190	268	288
健康体检覆盖率（%）	100	100	100
本地化员工比例（%）	75	76	61
困难员工帮扶投入（万元）	1.5	2.5	4
员工带薪休假天数	6	6.8	7.6

「维护员工权益关注员工自身发展完善薪酬管理，提高员工福利」
提升员工归属感与满意度「民主管理和政务公开」

提升员工归属感与满意度(民主管理和司务公开)

维护员工权益(关注员工自身发展完善薪酬管理,提高员工福利)



维护员工权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等国家相关法律法规,建立了完善的用工管理制度体系,尊重和保护员工的各项合法权益。依法加强劳动合同管理,及时办理就业登记手续,劳动合同签订率达100%。对于与公司建立劳动关系的员工,均缴纳法定社会保险和福利,包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金。

遵守劳动法律法规

公司建立了健全的工资制度、绩效考核制度与培训制度,确保员工收入稳步增长,致力于员工职业素养的提升及职业发展,让员工与公司共成长。

公司严格遵守《劳动法》等各项法律法规,高度尊重员工的人权及其他权益,确保员工在自愿的基础上参加工作或劳动。

公司在招聘过程中,坚持以公正、公开及公平为原则,禁止以任何欺骗或强迫手段招聘员工,及时与员工协商后签署劳动合同,在入职后明确告知公司相关政策规定及各项管理制度。



保护雇员个人信息和隐私

公司人力资源部是员工个人信息的管理部门。保护员工个人信息的隐私权是人力资源部应尽的基本职责,也是对人力资源部从业人员素质的基本要求。人力资源部在日常工作当中,时刻遵循着保护每个员工隐私权的基本原则,具体做法为:

1. 员工入职填写的员工登记信息表,由专人进行管理。
2. 员工信息电子数据库,由专人维护。如果其他部门有数据需求,经过人力资源部负责人同意后,方可提供。提供内容以工作相关信息为主,一般个人生活等信息,将列为隐私信息,不作为数据服务提供给其他部门。
3. 在提供数据服务时,严格进行文件加密,并遵循数据和密码分开发送的原则,最大限度避免信息的泄漏。

确保体面劳动

公司在激励员工达成工作目标的同时,积极倡导员工成长为“爱学习、会工作、懂生活”的优质员工。

公司一直致力于塑造员工良好的精神面貌,打造独具特色的企业文化墙,培养员工良好的工作习惯,鼓励员工提高风险意识,维护安全清洁的工作环境,培养员工和国际接轨的商务礼仪,树立良好的企业形象。

2012年,新城工会组织进行每月一次的“文明科室评比”活动,号召全体员工为营造整洁卫生、和谐高效的工作环境而努力。

工会对员工权益的维护

新城尊重工会的自主权,配合并大力支持工会工作,切实发挥其自身作用;同时加强与工会的各项沟通,共同构建更加和谐的劳资关系。

在2012年,工会牵头开展了“新城杯辩论赛”、“新城杯乒羽赛”等大型企业文化活动,充分发挥工会的组织协调、沟通作用,加强了企业与员工之间的沟通,丰富了员工的业余生活。

公司工会及时与人力资源部及其他部门保持沟通,确保信息畅通,为新婚、生育、住院员工等送上贺仪及慰问,同时也为生活困难的员工送去困难员工帮扶金。

公司工会定期召开工会代表大会,倾听广大员工的声音,提交改善提案,保障员工的权益。



提升员工归属感与满意度(民主管理和司务公开)

维护员工权益(关注员工自身发展完善薪酬管理,提高员工福利)

关注员工自身发展

公司在完成销售目标的同时，也对员工的培养与成长给予重视。通过完善、灵活的成长路径和培养体系为员工成长搭建了广阔的平台，也为员工开辟了管理和专业发展的双通道。

重视职业规划

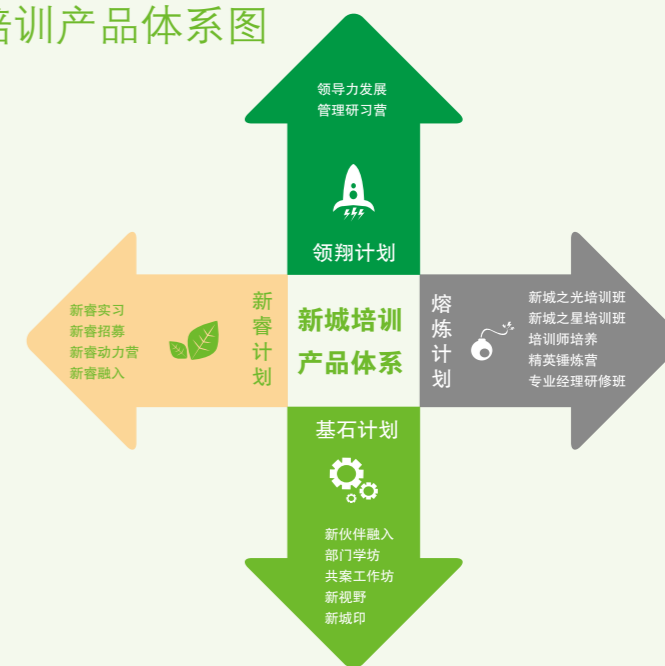
2012年，公司注重和强调员工的职业规划，将“职业规划达成率”设定为用人单位的年度KPI指标。人力资源部通过调研、专业指导和后期跟踪，监督和帮助用人单位重视员工的职业规划和成长。

完善人才成长通道

随着经营规模的不断扩大，新城逐步打造学习型企业，致力于在公司内部构建长效的学习体系，有效地提高员工能力和企业绩效。目前，公司已建立起完善的培训机制和管理方法，并设计出成熟的培训体系。针对校园招聘新入职员工的“新睿计划”；针对全员的“基石计划”；针对后备骨干的“熔炼计划”；针对公司中高层管理人员的“领翔计划”。这些培训路径涵盖了公司全体员工，在内部构建了长效的学习体系。



新城地产培训产品体系图



公司通过E-learning网络学习平台，规范培训管理过程，及时共享各类培训资源，大大提高了培训管理的效率和效果。

2012年，新城地产员工参与培训课时累计26116.5小时，人均培训课时近40小时（该数据不含对销售员开展的培训）。

建立内训师队伍

新城大力营造“师文化”，通过内训师培训，组建起新城的内训师队伍，其中获得“星级讲师”称号的达到了58名。2012年，内训师运用自身丰富的专业知识和工作经验，自行研发内训课程225门，其中价值链课程52门，涵盖工程、技术、营销、财务等数十个专业。内训师队伍的建立，不仅是对内训师自身能力的锻炼，还让员工的专业知识及工作经验在内部得以快速传播。

26116.5

小时员工累计培训课时



225

门内训课程





完善薪酬管理，提高员工福利

好的企业和完善的薪酬体系是分不开的。新城认为每个岗位和每个员工的作用都影响着企业的发展，新城在为员工提供具有竞争力的薪酬的同时，也在不断完善、提高员工的福利。

向员工提供有竞争力的薪酬

公司为员工提供稳定的、持续优化的保障性收入，还根据公司业绩和个人绩效考核发放年度效益奖金。

为保证公司薪酬水平具备市场竞争力，公司与全球知名的人力资源咨询公司进行合作，建立起完善的薪酬体系和制度。为了确保薪酬水平兼具内部公平性，公司建立了职位评估体系和绩效评估体系，确保高绩效、高能力的员工能够得到更加丰厚的回报。

员工福利多样化

新城给予员工实实在在的福利，让员工切实感受到来自公司的物质、精神的双重关怀。

员工购房制度 为进一步增强公司凝聚力，拓宽员工优惠享受对象的范围，新城制定了《员工购房优惠管理办法》，规范员工购房制度具体操作的实施流程。员工可根据自身在公司的工作年限享受相应的购房优惠额度。

阳光福利 面向全体员工，提供午餐补贴，春节、端午和中秋三节的节日津贴；面向特定员工提供通讯补贴、车辆补贴；面向特定员工，推行结婚、生子贺仪的申请和发放，住院慰问金的申请和慰问；为物业的保安保洁绿化人员发放高温补贴。

职业病防范 公司一直重视职业病的预防和控制。通过建立工程质量安全管理规范、安全操作规程、事故应急预案等措施，避免职业病的发生，确保员工的身体健康。

每年3-4月公司组织全员体检，帮助员工了解个人健康状况。另外，公司组织的乒乓球、羽毛球、篮球等兴趣小组活动，可以预防及缓解常见的办公室职业病，帮助员工强身健体，提高身体素质。

2012年，全公司组织1200人（含部分物业员工）参加体检，总费用为38万元。

健康与安全培训 为了不断提高员工的安全健康管理意识，培养良好的健康工作习惯，公司定期组织各类健康与安全培训。尤其是针对现场工程人员，加大培训力度，要求严格遵守工地安全管理规范，人人建立施工安全意识。

1200

人参加体检

38万

体检费用



提升员工归属感与满意度

公司注重员工关系，通过360°沟通和各项企业文化活动的开展，让员工在紧张的工作之余放松心情，增加员工归属感，增强团队凝聚力。



360° 沟通

新城积极为员工提供与公司高层进行沟通互动的平台，建立了多样化的沟通渠道，具体如下：

满意度调查 在每年年末，新城都对全体员工进行满意度调查，了解员工对公司制度、管理和组织氛围等的总体评价。

与高层聚餐 每季度安排一次基层员工与公司高层领导的聚餐，晚餐时员工可就工作、生活等话题与高层进行沟通。

员工访谈 2012年，新城通过推行试用期员工访谈、骨干员工访谈、绩效面谈、员工日常访谈等沟通方式，及时了解员工工作状况和思想动态。对于员工在访谈中反映的问题，能够给予当场解答的，将给予当场的解答和宣导；不能给予当场解答的，将于一个月内给予及时反馈。

其他沟通渠道 《新城人》内刊是新城人自己的杂志，是企业文化工作的重要宣传阵地，在新城员工之间、员工与高层管理人员之间搭建了沟通、学习的桥梁。此外，新城的员工还可以通过CKM邮件、Out look平台、Lync、内部论坛总裁信箱、员工访谈等实现与高层管理人员的直接对话与沟通。

提升员工归属感与满意度 民主管理和司务公开

维护员工权益 关注员工自身发展 完善薪酬管理 提高员工福利

提升员工归属感与满意度 民主管理和司务公开

维护员工权益 关注员工自身发展 完善薪酬管理 提高员工福利



文化活动

丰富的团建活动 新城的团建活动形式多样，丰富多彩，开展得有声有色。2012年4月公司举办徒步营活动，7月在全公司范围内举办辩论赛；9月中秋前夕举办中秋聚餐；10月举办乒羽赛；11月举办感恩节活动；12月举办“幸福酒吧”辞旧迎新活动等。另外，总部各单位及各城市公司根据员工意愿和自身需要，每年安排2-3次的团建活动。

兴趣小组活动 新城员工自发组织了篮球队、足球队、羽毛球队等兴趣小组。公司鼓励各兴趣小组在业余时间开展各项活动，并设专项经费用于资助各项友谊赛。新城还组织形式多样的兴趣小组活动，得到了员工积极、广泛的响应。

民主管理和司务公开

为了稳定员工队伍，促进企业和谐发展，构建和谐劳动关系，公司逐渐加强民主管理，注重司务公开。司务公开为员工参与民主管理提供了平台。为推广民主管理和司务公开，新城实施的举措如下：

公司规章制度的新设和修订，均在内部OA平台进行公示发布。

公司内部中高层人员变动及任免，均在内部OA平台进行发布公示。

经营会议：公司每月初举行月度经营工作会议，总结上月工作，明确本月工作目标。分别在1月和7月举行年度和半年度经营工作会议，由总裁发表年度或半年工作报告，公布公司经营的重大事项。会议中的重要信息、精神会在内刊上进行刊登，让全体员工了解公司最新状况。

建立公司与员工间的双向沟通机制，通过上传下达、监督、提案、建议等，让员工参与到企业的日常经营管理中。



07 与合作伙伴共成长

新城的发展和成长离不开合作伙伴的支持，与合作伙伴建立良好的合作关系是新城迈向成功的基石。

严格筛选与审核

公平竞争 严格筛选

新城在供应商的选择上采取多种方式，不局限，不垄断，根据项目和市场不同需求选择优质供应商。

新城地产对核心部件件的采购实行招标制度，扩大供应商选择范围，凡产品符合国家规范、满足设计和施工要求的供应商，均可参与公司招标。

在供应商的筛选上，推广多部门联合招标的采购模式，公司项目部、成本、技术、采购等多部门联合参与招标过程，确保全过程公开、公正、公平。

公司审计部定期或不定期对采购供应商资质、供应商合作情况和价格水平进行公司内部城市对标和行业对标，确保供应商确定过程的公平公正。

严把过程质量关

新城要求对建筑用材实施全过程监管制度，建立了全供应链的建筑材料品质保障工程，严控原材料质量，完善了材料进场交底制度。材料首次进场时，由工程、技术、采购、总包、监理联合进行首次进场验收，验收通过方可使用；过程中，每月至少四次对材料进行过程检查，确保材料质量。

供应商综合评价体系

本着对公司、客户和社会负责的态度，新城地产建立了供应商产品质量、施工配合、维保和服务质量的全生命周期综合评价体系。在项目建设中对供应商实施即时的评估，一旦发现供应商不符合评估要求，按照合同规定要求供应商及时整改；若问题严重或者得不到及时解决，则坚决纳入黑名单。

优化采购机制

责任采购

为提高采购管理工作效率，新城采取采购责任分区制度，由分管副总裁主管，采购管理部主责，各城市公司采购工程师分区负责的采购责任制度。新城要求各城市公司采购工程师全面负责所辖区域材料设备采购的供应协调、计划管控、质量监控，严控原材料质量关，从源头确保工程质量。

本地化采购

新城在开发项目时，优先选用项目所在地的合格供应商进行供货，对材料供应的及时和售后服务的保障都有较大优势，更能对当地经济的发展和就业起到带动作用。本着服务当地经济、融入当地社会发展的经营理念，新城已将本地化采购作为各分公司业绩考量的重要指标。

战略共享机制

战略采购作为新城地产主要采购方式之一，不仅有利于公司本身提升部品部件质量、降低采购成本、提高运营效率，对提高双方行业品质、降低社会人力物力成本、增强合作双方社会信誉也至关重要。

新城地产2012年进一步扩大战略采购范围，新增太阳能热水器、防火门和开关插座类战略供应商，全年实现战略采购22项，与29家供应商签订战略采购协议，战略采购已达到公司采购金额的22.7%。2012年公司多

次参加由中国房地产报、中国住交会组委会等组织的中国房地产工程采购联盟创新大会，扩大优质供应商选择范围。还与上海工商联房地产商会合作，建立联合采购平台，通过联合采购实现资源共享、提高行业交流。

廉洁合作

新城与所有供应商均签订廉政管理协议，同时加强本公司的廉洁管理，公司采购人员须签署《新城集团采购人员利益冲突申明》（内容附下），从而杜绝往来人员收受贿赂、徇私舞弊，确保合作过程的廉洁高效。新城审计部在《内控手册》及《举报和反舞弊工作机制》中对廉政管理设有相关条例，审计部的工作为新城的廉洁合作起到了进一步的推动和督促作用。



安全生产管理

落实安全责任人

2012年新城实行《新城地产项目施工安全责任制》，落实各级人员安全管理责任，针对不同项目特点，组织制定安全施工和安全技术措施，提出有针对性的安全管理要求，消除事故隐患，确保安全生产工作的顺利实现。督促各项目参建方加强三级安全教育、安全交底与过程安全控制，确保按规程作业，对施工现场明显存在的安全隐患及时通知并落实整改。

事故分级应急机制

《新城地产安全事故上报制度》将事故分为A、B、C三个等级，明确相应的响应及岗位职责要求，严禁谎报、瞒报或对安全事故拖延不报，规定各级人员在第一时间积极应对、采取必要措施，最大程度降低损失和影响。

安全生产具体措施

安全防范 做好安全预防工作，尤其是防坠落、防火、施工用电、机械设备，加强有毒与腐蚀性材料和其他危险品的管理。制定专项检查方案，每月不定期组织施工安全检查和纠偏，消除安全隐患。

机械设备 严格大型机械设备准用制度，定期维护和保养，现场落实专人指挥和看护，禁止无证上岗和违章作业。严格落实各项机械设备的防护措施。

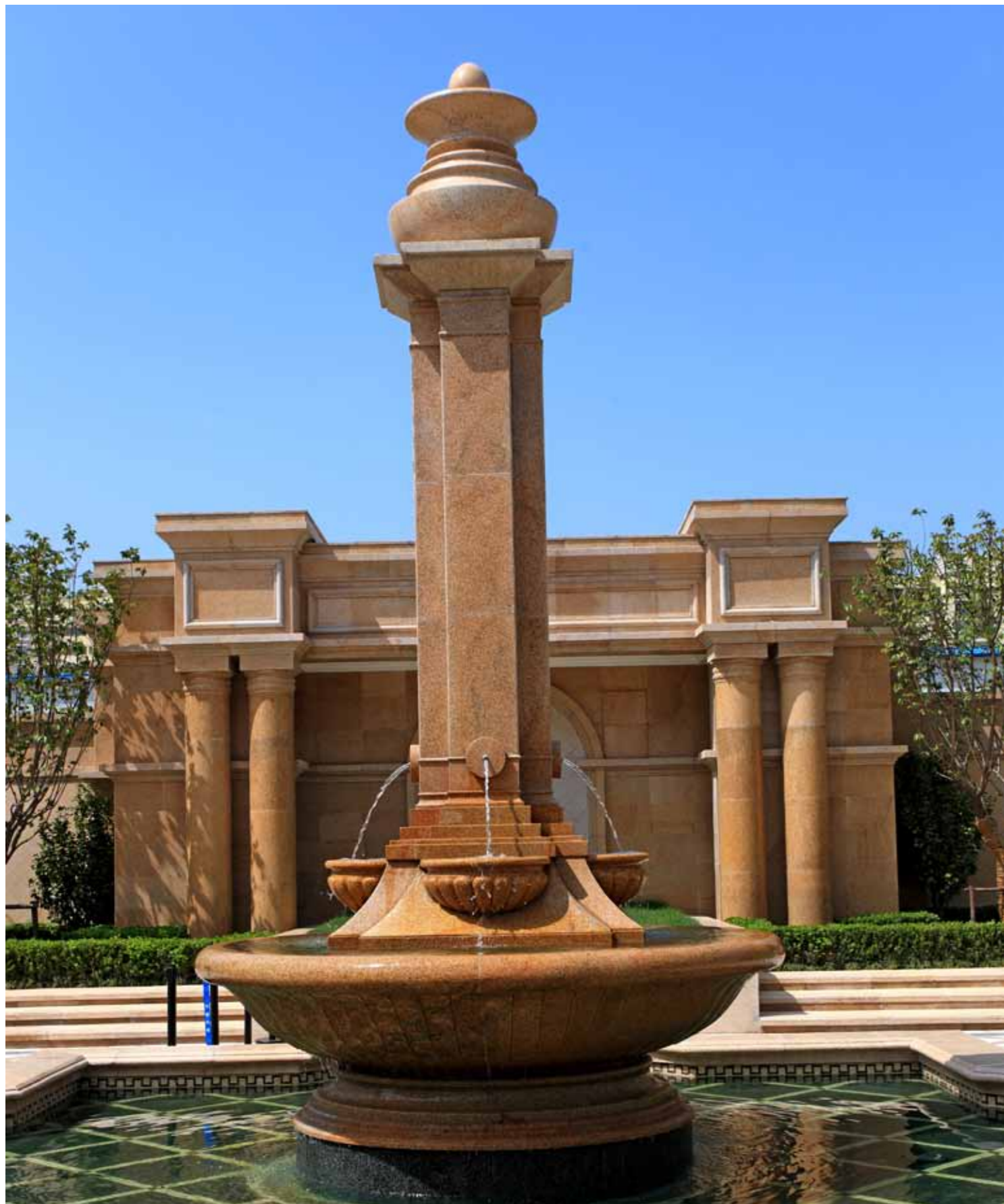
人员安全 禁止外来人员随意进入施工现场；定期督促参建方开展施工人员的安全教育，发放《安全手册》和劳动保护用具；做好安全技术交底，完善现场安全警示标志。

场容场貌 保持道路清洁，材料堆放有序，及时清理垃圾，减少扬尘和污染。

公共环境 对项目周边环境状况进行评估，按照当地法律和规定，绿色施工，制定方案，采取必要处理，减少固体、液体的排放，维护周边环境和公共卫生安全，降低噪音等对人和环境的影响。



严格筛选与审核优化采购机制/安全生产管理/



08

积极投身社会公益

作为一个企业公民，新城始终保持“饮水思源，回馈社会”的意识，对社会抱有感恩之心，关心社会发展、关注人与自然的和谐。历年来，新城以各种形式对中国教育、扶贫、救灾、拥军等社会公益事业的捐助累计超过1.3亿元。2012年，新城主要通过参与社区公益建设、关注贫困孩子教育、推动业主和员工参与公益活动等具体措施积极投身于社会公益事业。

促进城市发展

项目开发经营对地区发展的贡献

新城在南京、常州、无锡、苏州和上海5个城市已开发建造了50多个住宅小区，2012年在5座城市全年累计实现分期交付项目24个。新城在5大城市扎根落户，项目开发中尽量做到人员使用、材料采购本地化，推动当地各方面的发展。

新进入市人口提供住房保障。

在南京，新城地产2012年开盘的香溢紫郡项目，是桥北唯一的“全配套精装成品示范城”。社区自配30000平方米商业街区，引进品牌小学和幼儿园，此外，还建有江北唯一的全天候运动健身中心。

助推城市化进程

新城起步于常州，曾一度占据常州商品房市场20%的份额，目前在常州的市场占有率仍为13-15%。常州的城市发展史上，新城留下了浓重的篇章。

在上海，新城地产在嘉定新城、青浦新城、浦东新区每年交付面积数十万平方米，为上海各新城的城市化进程提供基本的住宅、商业、配套建设，为庞大规模的

优化小区基础配套设施

新城地产在新开发及交付的小区中，结合物业管理反馈建议，对规划中的基础设施和配套设施做了调整和优化：在各小区主出入口增设便民小推车、雨伞等，方便业主上下班之需；针对部分小区周边配套不足问题，与当地公交公司、大型商场多次沟通，开设公交线路，同时增设超市免费购物车站点，方便业主出行。

开展公益与慈善活动

2012年公益与慈善支出

2012年新城地产各项慈善与公益捐助累计达到407.5万元，捐助支出主要集中在慈善、体育、贫困孩子教育、消防、科技、民生等领域。

407.5万
全年公益捐款

100万
体育发展捐赠



赞助文体事业

新城一贯重视地方体育事业发展。常州奥林匹克中心是常州地区最大的体育健身、运动休闲，文化娱乐活动基地。从2009年开始，新城对常州奥体中心场馆进行赞助冠名，其场馆分别被冠名为“新城游泳跳水中心”、“新城体育场”、“新城体育馆”、“新城乒羽中心”。2012年，新城用于体育发展的捐赠高达100万元。

组织业主与员工参与公益事业

新城不仅良好的履行了一个有理想、有道德、有价值的企业公民应尽的社会义务，还将更多的公益理念传播到新城员工和新城业主中。

案例一：业主爱心捐助

2012年5月27日，新城地产常州物业公司所辖小区新城首府举办以“感恩—分享—牵手”为主题的少儿物品交易会。

孩子们从家里带来了各式各样的闲置物品进行交易。活动还设置了慈善捐助环节，现场展板上贫困山区孩子的图片引起了在场业主的关注。活动结束后，许多业主整理了家中的衣物送到服务中心，要求捐赠给山区孩子。

分享不分地域，爱心没有界限。小区公益活动不仅促进了业主间的交流，更为业主关心他人、互帮互助提供了一个渠道，也对小业主们产生耳濡目染的作用。

案例二：感恩主题活动

2012年11月，新城地产上海公司组织“感恩父母 感恩同事 感恩企业 感恩社会”的感恩主题活动。公司全体员工通过向父母写一封家书、寄一份礼物、向同事发一条短信、做一件公益事情等形式，表达一份感恩之情。

活动期间，员工们积极响应感恩倡议，开展了形式多样的感恩活动：员工恳谈会、员工集体生日会、畅读家书、邮寄礼物、小区绿化清扫、环保公益行动、敬老院送爱心等活动接连不断，气氛火热。由悠活城和金郡小区组织的上海东方老年公寓献爱心活动受到了老人们的热烈欢迎。而许多父母在收到真情洋溢的家书后，也纷纷回信表达了对儿女的寄望和对新城的祝福。

截止12月5日，本次活动共寄出员工家书231封，寄发礼物包裹297件，举办员工恳谈会、集体生日会、公益行动等主题活动16场次，收到了较好的主题教育效果，也营造了和谐团结的公司氛围。

促进社区和谐与发展

对社区成员教育和学习的支持

2012年，新城物业在支持业主教育和学习方面开展了以下工作：组织业主开展物业知识讲座，帮助业主了解物业管理知识及最新的物业相关法律条文；借助小区居委会和业委会、辖区派出所的力量，开展消防知识讲座，开设夏季防盗讲座、在小区派发安全知识便条，增强业主自我防盗意识。

案例 苏州新城域有了自己的图书馆

为了丰富业主业余生活，新城地产联合新城域业主委员会开办新城域社区图书馆，并出资购买数千本图书供新城域业主阅读，得到了业主的一致好评。

对社区社团活动的支持

为丰富小区业主的业余生活，为业主才艺展示和邻里互动创建平台，2012年新城地产在各住宅小区内开展了形式多样的业主活动：“新城达人秀”、庆祝元宵节活动、母亲节感恩活动、城市运动会、幸福会周年庆活动和中秋专题活动等等，并支持社区自办邻居节，少儿书画技艺大赛等。



促进城市发展 开展公益与慈善活动 促进社区和谐发展



09 做负责任的绿色企业

新城认为，绿色低碳地产就是要符合可持续发展理念，在开发过程中将经济效益、社会效益和环境效益三者结合起来，为人们提供健康舒适安全的居住生活和活动空间的同时，还要保护环境，尊重自然，节约资源，实现人与自然的和谐共生。

新城地产打造绿色建筑，更把环保和节能理念，延伸到社区环境改善、日常办公等领域，取得了良好的经济效益和环境效益。

绿色地产建设体系

新城地产于2008年建成“新城建筑技术研究中心，致力于绿色地产建设，开展住宅产品标准化、绿色建筑科技研究。

节能、节地、节水、节材技术研究

新城地产建筑技术研究院根据公司的特点与需求，对绿色产品节能、节地、节水、节材技术进行了研究，并将研究成果陆续应用在了各绿色项目中。

地源热泵技术 属可再生能源利用技术，利用地球表面浅层地热资源作为冷热源，进行能量转换。

雨水回收利用系统 收集小区内雨水，结合生态净化系统、气浮工艺、人工湿地、膜过滤和炭吸附结合技

术，将雨水处理后再利用。

被动式自然通风系统 通过对自然气流的引导来达到建筑物自然通风的目的，减少能耗，降低碳排放。

电控智能外遮阳 采用机翼性电控遮阳系统，在太阳辐射强烈的时候打开，遮挡太阳辐射，降低空调能耗。

智能建筑照明系统 会自动打开和关闭的智能化照明系统。

地下车库自然采光 引用采光井进行自然采光，对于建筑死角部位采用光导照明进行自然采光，同时引用太阳能照明系统代替传统灯具照明。

绿色低碳技术效益分析

新城对绿色节能技术的采用，将会带来巨大的绿色改变。

设计、施工、装修一体化

实现设计、施工、装修一体化，新城交付项目每年可带来绿色成效：

减少装修垃圾18万T

减少碳排放2100万kg

减少二氧化碳排放量812万T

被动式建筑设计

实施被动式建筑设计，利用自然光照明，利用自然风调节室温，新城交付项目每年可节约电量1065KW：

充分利用自然光，每户每日可减少开灯1小时

充分利用自然风，每户每年可减少开空调20天

雨水回收技术节能

新城交付项目中，每年的雨水汇水面积约20万平方米

华东地区年降水量按照1000mm计算，雨水回收技术可带来自来水节约量20万立方米

太阳能发电的利用

利用太阳能发电提供室内照明，按每户照明2KW，每天照明时间为4小时，新城每年交付项目利用太阳能发电可节约用电量29,200,000KW

可减少碳排放量794万kg

可减少二氧化碳排放量2911万kg

浅层地能利用节能

地源热泵系统比传统空调节能至少30%，新城交付项目每年利用浅层地能技术

可减少碳排放量43.3万kg

可减少二氧化碳排放量158.7万kg

五年计划——新城2016

到2016年，公司拟实现所有住宅开发项目的设计、施工、装修一体化，达到100%的绿色生态建筑，其中50%的住宅项目为国家绿色建筑一星级标准，30%的住宅项目为二星级标准，20%住宅项目为三星级标准。

十年计划——新城2021

到2021年，公司拟实现所有住宅项目的被动式建筑设计，达到100%的绿色生态建筑。其中30%的住宅项目为国家绿色建筑一星级标准，40%的住宅项目为二星级标准，30%为三星级标准。

二十年计划——新城2031

到2031年，实现所开发住宅项目100%的绿色生态建筑，其中50%为国家绿色建筑二星级标准，50%为三星级标准。



新城未来绿色建筑图景

在未来的新城绿色建筑畅想中，将会呈现这样的图景：

绿色环保

建筑对环境无害，充分利用自然资源，不破坏生态环境，建筑本身成为生态循环系统的有机组成部分。

节约能耗

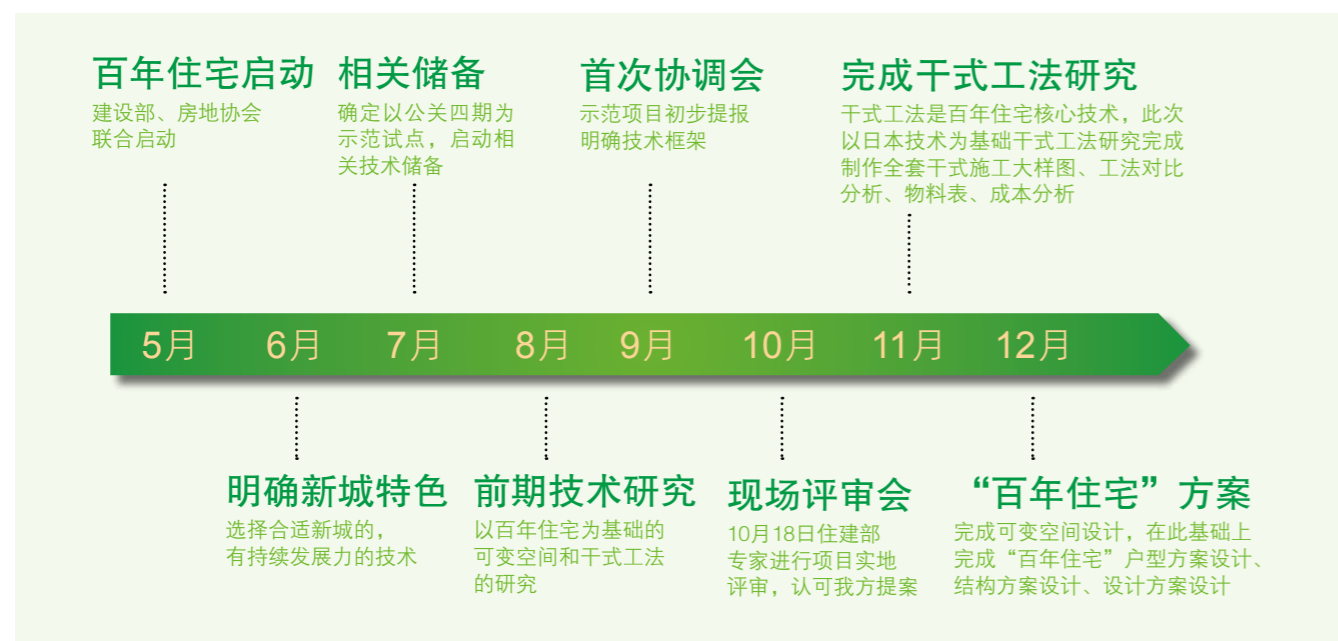
全生命周期中，实现建筑最大限度的节能、节地、节水、节材、保护环境和减少污染，实现新城对地球的绿色使命。

健康舒适

让建筑与科技完美结合，实现更加健康、实用和高效的建筑空间，提升人居舒适度。

打造“百年住宅”

新城将“长寿命、高品质”的百年住宅纳入绿色建筑研究范畴，百年住宅项目在2012年取得了实质性进展。



绿色采购

新城地产是绿色采购理念的坚定践行者，不仅注重绿色部品部件的选择，更是从房地产开发采购环节注重节能产品、绿色产品的使用，以节约资源。

2012年新城绿色采购新举措

进一步完善了临时电缆回收制度，使资源可以在公司范围内循环利用，减少不必要的浪费。

推广扩大内外墙无机保温材料的使用量。无机保温砂浆材料保温系统无毒、无味、无放射性污染，对环境和人体无害，同时其大量推广使用可以利用部分工业废渣及低品级建筑材料，具有良好的综合利用环境保护效益。

进一步加大外遮阳的使用面积，并将手动外遮阳调整为电动外遮阳，提高了业主使用的便捷性。

与太阳雨太阳能公司签订战略合作协议，进一步扩大清洁能源产品在公司的使用。

中央空调选择中，要求使用R410新型冷凝剂，减

少对环境臭氧层的破坏。

幕墙玻璃、建筑门窗采用中空玻璃，减少噪音对业主生活的影响。

主动减少对具有辐射的天然石材使用数量，取而代之使用质量、观感均与天然石材相近，利用建筑废料生产而成的人造石材。在不降低产品品质的同时，节约了社会资源，减少了对自然资源的破坏。

引入亚士保温饰面一体化板，在外立面使用石材的项目，通过一体化板的使用，不仅减少石材用量的1/2，还将保温与石材饰面有机融合，提高了饰面效果。

产品本地化采购率47.5%

公司在开发项目时，采用项目所在地的合格供应商进行供货，不仅对供应的及时、质量保证、后续采购变更、超量供应都有较大优势，而且有效缩短部品部件的碳足迹。2012年，新城本地化采购率达到了47.5%。

47.5%

产品本地化采购率

20.66%

精装修房占新开工项目比例

绿色生产

提高精装修房建设比例，减少建筑垃圾

基于低碳环保的施工理念，新城地产逐年扩大精装修房在项目开发中的比重。2012年，精装修房占新开工项目比例达到了20.66%。

名称	单位	2010年	2011年	2012年
精装修房占新开工项目的比例	%	2.60%	12.38%	20.66%
精装修房面积	平方米	37154.04	283523.29	490671.21
精装修房套数	套	223	2411	4391
精装修房减少建筑垃圾的数量	立方米	500	5000	9000



精装修房在节能减排上的贡献

环保节能 住宅一次性装修，比个体的、手工作坊式的装修，更节省原材料和资金，也更节省人力、财力和能源。

将污染减少到最低 减少大量的建筑垃圾，消除结构隐患，保障了住宅的品质和安全；从源头对污染加以控制，避免了二次污染；减少工程重复量，避免装修噪音污染，有利于小区物业管理和环境保护。

废弃砖石、原料、土壤等循环利用

目前，公司建筑项目废弃的主要材料有：轻钢龙骨、石膏板、石膏线条、细木工板、大理石碎裂余料、墙地砖边角料、木制品边角料以及各种材料包装袋及成品保护层。对于上述各种废弃材料，各总包单位设有专门的材料仓管员，分管施工工地各种废弃物料的分类回收和利用。主要用于：

- (1) 施工工地临时建筑物（含工棚、职工宿舍、项目办公室、临时仓库等）的装修；
- (2) 各种废弃的包装袋、包装盒、包装膜被回收分类后，做成木制器具、小五金件的成品保护；
- (3) 已竣工工程的后续维修。

污水、粉尘、噪音等的处理

污水的处理与排放 做到施工现场所有生活或其他污水经处理后排入市政排水管道；杜绝运输中泥浆外漏、流体物料撒漏；施工产生的泥浆，未经沉淀不得排入市政管网或河流。

粉尘控制 督促施工单位做好扬尘管理和烟尘管理，工地严禁焚烧垃圾和废弃物，不得释放有毒、有害和恶臭气味等物质，安排专人及时清理垃圾。

噪音控制 推广低噪音施工工艺和方法，通过设置围墙和合理安排施工时间等，对建筑噪音进行有效控制。



社区绿色环保行动

两年来，新城对5大城市40几个小区进行了基础设施的检查与整改。对于部分年代久远小区出现老化现象的基础设施开展了及时的环保维修：更换破损的墙砖、道闸，对小区的设施设备进行油漆养护，更换小区内破损的玻璃，定期清理小区景观池，清洁小区商铺玻璃。

为了实现垃圾分类处理，公司投入大量资金将小区的垃圾桶全部更换为可分类垃圾桶，同时开展广泛的宣传，指引业主按照垃圾的不同成分、属性、利用价值以及对环境的影响，并根据不同处置方式的要求进行分类收集。

节能降耗绿色办公

2012年，新城地产以内部员工为对象，开展“绿色办公”活动，节约能源，每天午休关灯一小时。并继续保持了公司以往绿色办公习惯，它们包括：

在每个办公室统一放置饮水机，员工自带水杯，尽量减少使用一次性纸杯；会议室和独立办公室配备保温水壶，即节能又节约用水。

推行无纸化办公。会议讨论、内部培训100%采取投影、视频等方式；采取电子档案系统进行归档，减少纸张使用；即使是必需的打印用纸，一般采用双面打印方式；对于作废的纸张，用碎纸机粉碎后统一回收。

办公室采用节能灯具，打印机、复印机、传真机原则上考虑多功能一体机；电脑开启屏保模式，人离开10分钟后自动黑屏节约用电；下班后要求关闭办公室内所有的电脑主机、显示器、照明灯、打印机、复印机、投影仪等。

信息反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《新城地产2012年度社会责任报告》。报告在编写过程中难免存在不足和疏漏，若有问题，请与我们联系，邮箱：lisy@900950.com。我们欢迎您的意见和建议，请不吝赐教！
谢谢！

新城地产社会责任报告编写组

2013年3月

江苏新城地产股份有限公司

地址：上海市中山北路3000号长城大厦22楼

邮编：200063

电话：021-52668888

传真：021-32522900

公司主页：www.900950.com



新城地产

让幸福变得简单