

# 南京栖霞建设股份有限公司

## 2015 年度企业公民报告

本报告是南京栖霞建设股份有限公司（以下简称“栖霞建设”）连续第九年向社会公开发布的企业社会责任报告。报告内容向公众展示了栖霞建设对股东、员工、消费者、合作伙伴、资源与环境等各个利益相关者的社会责任措施和成果。

报告范围：栖霞建设及各下属公司。

报告时间：2015 年 1 月 1 日——2015 年 12 月 31 日。

报告数据说明：本报告引用的财务数据与年度报告保持一致，其他数据来自公司内部统计。

报告可靠性声明：本公司董事会及全体董事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，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别连带责任。

获取方式：本报告可登陆上海证券交易所网站 [www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn) 在线浏览或下载。

联系方式：

地址：南京市玄武区龙蟠路 9 号兴隆大厦

电话：025-85633668

栖霞建设秉承“立广厦于天地，奉爱心于人间”的企业理念，始终将履行社会责任作为企业发展战略的重要组成部分。2015年，栖霞建设继续贯彻“一业为主，多元发展”的战略部署，抢抓机遇，奋力拼搏，在保证企业各项指标稳定增长的同时，维护好股东、员工、合作伙伴等利益相关方的关系并承担相关责任。栖霞建设一贯诚信经营、依法纳税；在做好主业的同时积极参加保障房建设和棚户区、城中村改造；密切关注消费者的需求，精益建造，为客户创造价值；不断整合合作伙伴资源和竞争优势，建立了长期“合作共赢”的战略伙伴关系；持续关注员工成长，支持员工通过不断学习提升技能，关心员工健康和家庭幸福；致力于绿色建筑的研发和推广，加强绿色建筑的施工与管理，构建全生命周期的节能环保绿色社区。

## **对股东的责任**

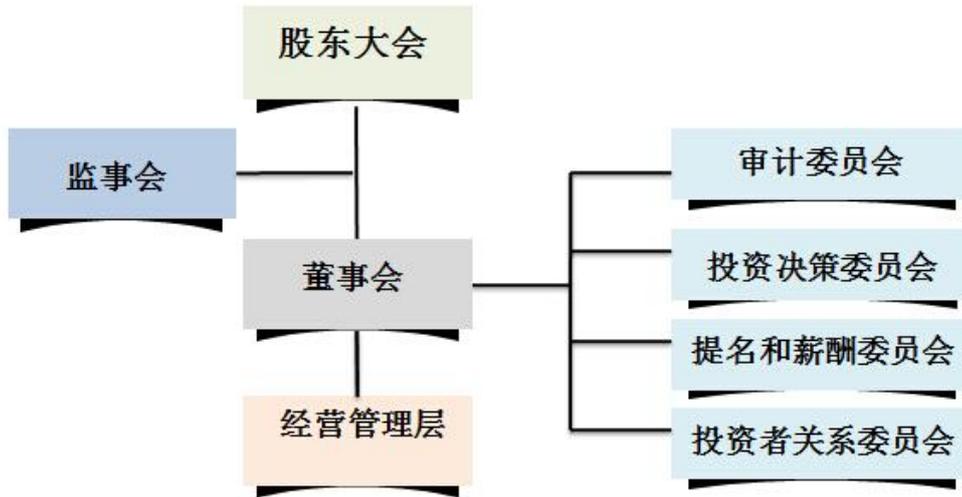
### **一、 公司治理与内控**

规范的公司治理是保证股东利益的基石。公司自成立以来，历届董事会将公司治理结构作为一项长期的系统工程，严格按照《公司法》、《证券法》等法律、法规以及中国证监会和证券交易所的规章、制度，结合行业特征，在运作中持续改进和提升治理水平。

公司决策机构、监督机构及经营管理层之间权责明确、运作规范。股东大会、董事会、监事会与经理层按照制度规定认真行使法定职权，科学决策，各机构之间权责分明、各司其职、有效制衡、协调运作。股东大会是公司的权力机构，董事会对股东大会负责。董事会负责制定公司的基本经营方针，决策公司一切重大事宜。监事会向股东大会负责并报告工作，对公司财务和董事、总裁及其他的高级管理人员的行为进行有效监督，并列席董事会会议，对董事会决议事项提出质

询或建议，同时，督促公司完善内部控制相关工作。经理层负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持公司日常经营管理工作。

## 组织结构图



公司对董事会成员的遴选严格遵照证监会相关规定，注重候选人在教育和背景上具备与公司发展和行业特征相匹配的资质和影响力。董事会由七名董事组成，其中，大股东委派三名董事；第二大股东委派一名董事；独立董事三名。公司董事会下设审计委员会、投资决策委员会、提名和薪酬委员会、投资者关系委员会，除投资者关系委员会外均由独立董事担任主任。公司全体董事工作均具备二十年以上的行业工作经验，专业水平较高；独立董事均为国内经济、财务、管理方面的知名专家和学者，使得董事会的决策作用得到了有效的发挥。

报告期内，董事会持续关注公司的风险管理和内部控制工作，由公司审计法务部组织公司内部审计相关工作的实施。2015年，公司严格按照《企业内部控制基本规范》与《企业内部控制配套指引》的规定，依照公司《内部审计工作制度》和《内部控制评价管理办法》，督促管理层不断加强内部管理与风险防范，确保公司安全、规范、稳健的发展。公司在提升经营管理水平的同时，不断加强风险识别及防范能力，保证了公司的持续、稳健发展。

## 二、投资者关系

公司一直高度重视投资者关系工作。公司制定了相关制度，明确了信息披露

以及投资者沟通工作的管理规定和重要信息的内部报告制度。公司在董事会下设立了投资者关系工作委员会，并由董事长担任投资者关系工作委员会主席，负责制定投资者关系工作的计划和方针，指导和参与重大投资者沟通活动。公司严格按照监管机构的相关规定，保证信息披露的及时、真实、准确、完整，提高公司的透明度和治理水平，保证股东、尤其是中小股东充分享有对公司信息的知情权，依法保护中小股东的合法利益。此外，公司通过完善公司网站、电话、邮件等交流渠道，建立与投资者之间的双向、及时沟通机制和平台，热情地接待投资者的咨询和来访。

### 三、经营业绩和对股东的回报

2015 年度，在“促消费、去库存”的总基调中，我国房地产市场在供需两端均获得了宽松政策的支持。公司项目所在的南京、苏州、无锡三地，2015 年的房地产市场整体平稳回暖，呈现量价齐升的良好态势。2015 年度，公司实现营业总收入 57.45 亿元，同比增加 101.68%；实现利润总额 2.64 亿元，同比增加 243.84%；实现净利润 1.76 亿元，同比增加 1323.39%；实现归属于母公司所有者的净利润 1.86 亿元，同比增加 1338.13%；实现每股收益 0.1769 元。截止 2015 年 12 月 31 日，公司存货为 81.59 亿元，可供出售金融资产为 18.93 亿元。公司目前在建和储备的南京地区项目具有较强的市场竞争力和盈利能力，能够满足公司未来可持续发展的需要。

在保证公司充分发展潜力的基础上，栖霞建设始终坚持给股东实实在在的回报，自上市以来一直保持较高的股息支付率。公司从 2002 年上市到 2014 年，连续 12 年派现，平均股息支付率达到了 62.11%。栖霞建设给予股东的高回报不仅

栖霞建设上市以来的业绩和分红情况



在同行业上市公司中处于绝对领先地位，而且也排在所有沪深两地上市公司前列。

## 对员工的责任

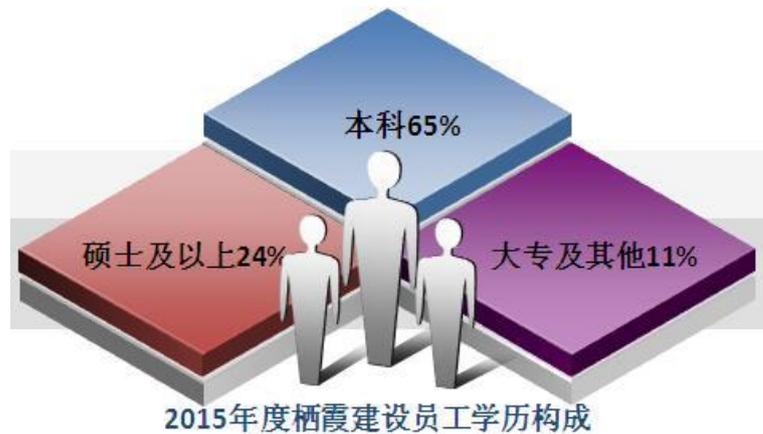
栖霞建设秉承员工随企业成长的理念，注重人性化管理，尊重知识，尊重人才，关爱和重视每一位员工。

### 一、公平公正公开地开展人才引进工作，打造畅通的员工成长渠道

栖霞建设采取标准流程化的人才选拔模式，在选拔过程中不对性别、年龄、民族差别化对待，科学合理地安排人才选拔工作。

栖霞建设为员工设计了管理与技术两种模式并举的职业发展道路，结合员工个人特点，大力支持和培养员工走上各自的发展道路，采用动态的干部聘用考核机制，

通过推荐和组织考评的方式，能者上平者让庸者下，让优秀的员工能够脱颖而出，为企业造就了一大批高素质的人才，为企业的进一步发展提供了强大的支撑。



## 栖霞建设员工职位序列

### 管理序列

承担管理团队、培养人才的职责，具有行政决策权

### 专业序列

依据员工在工作领域的专业水准及专业贡献进行提升，对专业工作的品质和进度负责

## 二、重视员工综合能力培养，帮助员工实现可持续发展

人才的培养工作是关系到企业发展战略实施的重要工作，栖霞建设高度重视培训工作的开展并在长期的摸索总结中形成了符合企业发展需求的人才培养模式，以内部自我培养为重点，外部继续教育为依托，让员工随着企业的成长而共

同进步。



### 栖霞建设的员工培养模式

栖霞建设认为员工的培训是一个长期的动态过程，必须科学管理，合理安排，综合运用。

## 三、发挥员工主人翁精神，引导员工参与企业管理

栖霞建设长期以来坚持员工为本、和谐为基、关爱为要、发展为首的信念，广开言路，积极引导员工多渠道参与企业的管理，为企业的发展建言献策。

### 栖霞建设打造多渠道让员工参与企业管理

#### ● 一年两次职代会及员工全员大会

对事关企业生存、改革、发展与稳定等重大问题进行公开；  
对职工关心的热点、难点、疑点问题进行公开；  
对涉及职工切身利益、福利待遇的问题进行公开；  
积极引导职工代表参与企业民主管理，为企业发展建言献策，体现自我价值。

#### ● 充分发挥各类员工日常沟通渠道的作用

直接沟通：同上级定期不定期沟通、职工代表提案、同企业工委会沟通  
企务公开：内部会议、刊物、网站为载体，使公开工作深入到基层，落实到一线。  
善用渠道：企业内部办公平台、qq群、微信群，不定期开展合理化建议的收集

## 四、重视维护员工的切身利益，打造完善的福利体系

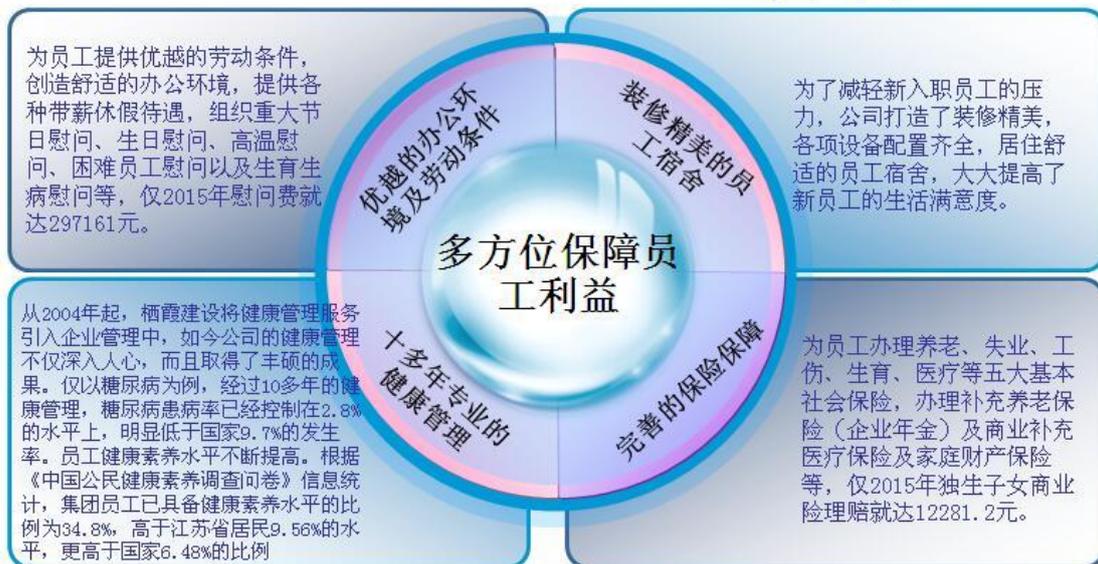
栖霞建设高度重视员工的健康安全管理，多年来一直坚持宣贯 OHSAS18000，对员工工作环境的安全进行严格的把控，不定期进行抽查；对员工的食堂用餐环境、饮食品种品质和数量做到一月一检查；每年开展安全演练及应急事故处理。

同时，注重做好员工福利管理工作，切实解决员工的后顾之忧，让员工能够全身心地投入到工作之中。

2015 年，栖霞建设积极开展丰富多彩的文体活动，比如环湖快走、登山、羽毛球比赛等；多次组织员工参加南京市栖霞区机关羽毛球比赛、围棋比赛等活动，并先后取得了 5 个冠军、两个亚军、三个季军的好成绩。

同时，开展劳动技能大赛以及管理岗位职工知识竞赛，丰富了员工的业余生活。

### ✦ 2015年度栖霞建设员工福利之道



## 五、重视员工思想政治教育，严格落实党风廉政建设责任制

企业人才队伍的思想政治教育工作直接关系到企业的健康与和谐发展。2015年，栖霞建设以严格落实党风廉政建设责任制为契机，进一步让员工的思想政治教育日常化、普及化及亲民化。

### 从严选拔聘任干部，进一步营造风清气正的干部任用氛围

按照集团“基层民主推荐、任前公示和组织考核聘任”的干部聘任制度，选拔聘任一批政治素质过硬、业务能力强、工作业绩好的干部充实到集团的各项重要岗位上去，充分调动了广大干部职工干事创业的激情和热情

#### 深化教育培训

2015年，利用职工大会、党员大会等机会，开展全公司党风、作风、行风和廉洁自律教育4次。



### 2015年度，栖霞建设严格落实党风廉政建设责任制，认真开展反腐败工作

### 加强作风建设，从严落实中央“八项规定”精神

持续抓好节日期间党风廉政建设教育和监督检查工作常态化、公务接待一律在职工食堂就餐常态化和党员领导干部密切联系群众常态化，严防“四风”现象返潮，确保中央“八项规定”和省市区委关于作风建设的各项要求落到实处。

#### 强化民主监督，真正落实各项廉政措施

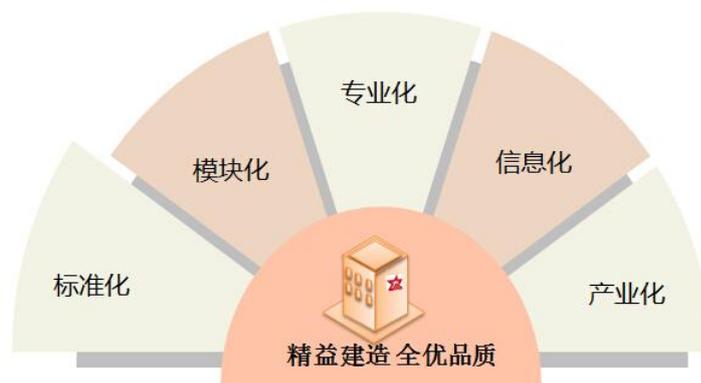
继续坚持公开招投标制度，自觉接受社会的监督；继续坚持一年两次职代会制度，自觉接受广大干部职工的监督；继续坚持质量管理体系和内部控制体系年度外部评审制度，自觉接受第三方中介机构的监督；继续坚持合同评审制度，自觉做好自我监督。同时，继续采取设置廉政信箱、公开举报电话等措施，确保干部手中的权力始终在阳光下运行。

## 对消费者的责任

在房地产开发过程中，栖霞建设通过专业严谨的工程质量管理体系，精益建造，不断提升产品品质，为客户打造优质住宅产品。同时，持续关注客户的需求，以提升客户满意度为目标，为消费者提供全面周到的一站式服务。2015年，除了及时周到的售后服务、专业负责的物业服务外，栖霞建设还为客户提供创新的一站式家居定制增值服务，帮业主打造一个“温馨舒适的家”。

### 一、精益建造 全优品质

栖霞建设一直倡导“成就优质生活空间”、“给您一个温馨舒适的家”的企业理念，为消费者打造精益优质产品。公司将“标准化、模块化、专业化、信息化、产业化”贯穿于规划设计、工程技术、项目管理、物业管理等各个环节，连续十多年通过了 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 管理体系国际认证，不断提升产品质量管理；集成应用先进适用的新材料、新设备、新技术和新工艺，确保产品的高品质和绿色环保；历经十多年的积累和历练，公司建立起来的优秀供应商体系则为企业提供了质量可靠的部品、建材和服务，同时公司还培养出一批优秀的工程管理人员，注重工程的全生命周期管理，为生产出高质量的产品提供了系统性的保障。



#### 施工查验 专业细致

为了确保栖霞建设住宅产品质量，在房源交付给业主前 1—2 个月，工程施工管理部门、相关建设单位、监理单位等对房屋进行至少 3 次的全面交叉查验，从房屋的质量、功能性、观感、公共部分以及细节等方面逐一细致排查，对出现

的问题及时反馈到相应的责任部门，迅速修正完善，以形成完整的质量管理与监督，持续提升产品品质及客户满意度。

## □交付前查验流程



### 圆满交付 质量零投诉

2015年，栖霞建设所有项目主体验收优良率达100%。苏州栖霞项目还获得苏州市优质工程“姑苏杯”，印证了栖霞建设商品房项目的卓越品质。除此之外，2015年南京枫情水岸、南京羊山湖花园近1800套房子顺利交付，业主对施工质量给予高度评价，基本无任何质量问题投诉。

## 二、专业服务 客户至上

客户是公司最宝贵的资源，持续提供超越客户期望的产品和服务，体现在栖霞建设管理的方方面面。



十多年来，公司不断健全和完善对客户的管理制度，以提升客户满意度为目标，加强与客户的沟通，持续关注客户需求，把服务贯彻于项目营销、售后服务、直到物业管理各个环节，实现服务“无盲点”，为消费者提供全面的一站式服务。

### **和谐邻里 人文关怀**

栖霞建设关爱业主的精神生活，不定期举办丰富多彩的业主活动，不仅为社区营造温馨高雅的邻里氛围，也为业主们增添了生活情趣，增进了邻里之间的沟通交流，让客户充分感受栖霞建设的人文关怀与人性化服务的理念。

2015 年，栖霞建设举办写春联送祝福、羊山湖森林跑、端午节包粽子、无锡瑜憬湾乒乓球比赛、敬老爱老茶话会、艺术沙龙、中医养生等 50 余场活动，得到了业主们的一致肯定和好评。

### **增值服务 创新专业**

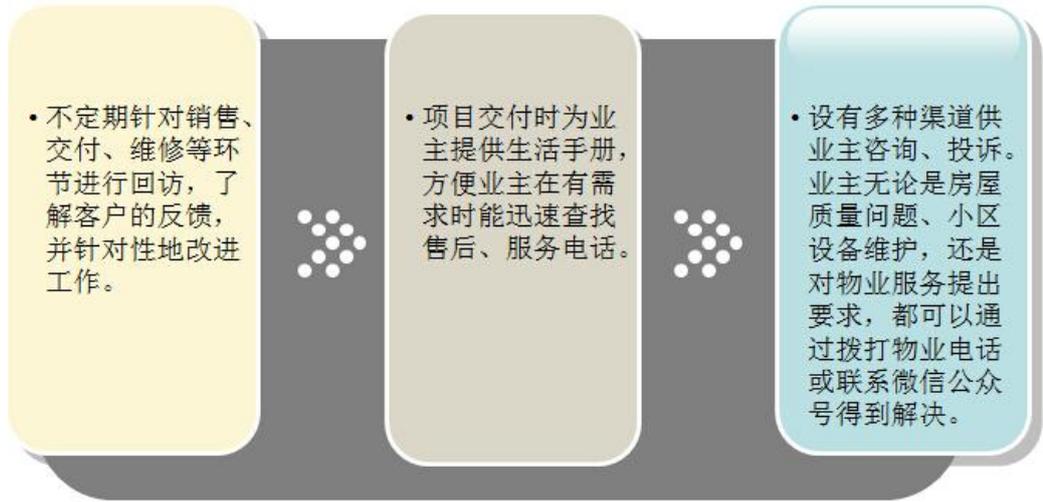
栖霞建设不但致力于为业主打造品质优良的住宅产品，更从业主需求出发，创新思维，在售后服务的基础上为客户提供更具个性化、人性化的延伸服务。2015 年 7 月，栖霞建设正式成立电商事业部，创立星叶·汇家居和星叶·汇生活（暂定名）两个子品牌，其中星叶·汇家居着力于整体家居解决方案，为业主提供一站式家装定制服务。

2015 年 12 月，星叶·汇家居产品公开展示会在南京仙林湖的星叶·枫情水岸举行，同时星叶·汇家居展示馆正式对外开放接待，多家国际国内一线家装品牌与之合作，展示会受到了业主们的极大关注，栖霞建设的精装经验和施工品质得到了业主们的一致认可。

### **售后服务 及时周到**

为了更好的服务消费者，公司高度重视客户的意见和建议，不断创新服务方式，提高业主满意度。

# 售后服务 及时周到



2015 年，顺应了移动互联网发展趋势，栖霞建设设立了微信公众账号，面向业主宣传公司品牌和项目信息的同时，微信公众账号还受理业主投诉、咨询等，已成为业主与栖霞建设互动交流的一个重要平台。

## 物业服务 便捷贴心

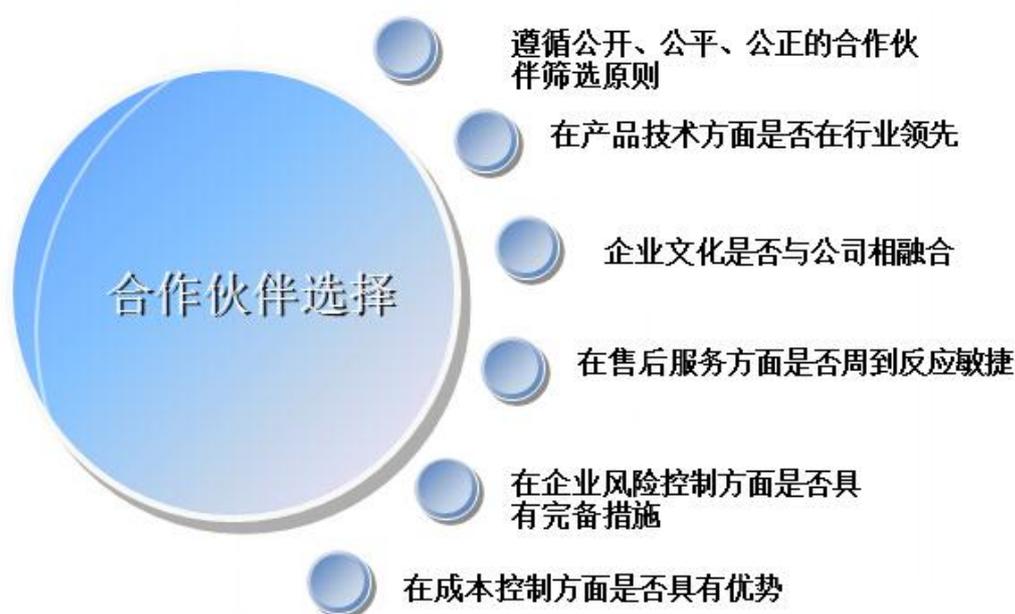
栖霞建设物业有限公司是南京最早成立的国家一级资质物业管理公司，至今已成立22周年。公司牢牢树立“以人为本，业主至上”的服务理念，以规范的服务流程和娴熟专业、快捷高效、灵活多样的服务方式，为广大业主提供周到、细致、温馨的物业服务。物业公司管理的多个小区被评为全国和省、市“物业管理优秀示范小区”。

2015 年，栖霞建设物业全面实施“形象年”建设，视服务形象为服务质量和企业形象的重要组成部分，通过一年的努力推进，物业服务形象得到了整体提升，得到了广大业主的普遍认可。南京汇林绿洲小区还获得了南京市“2015 年度市级园林式居住区”称号。栖霞建设物业荣登南京市 2015 年物业服务企业业绩信用年度“红榜”，并位居前 5 名。无锡分公司瑜憬湾花园业主委员会对小区物业服务进行了综合满意度调查，获得了 90.6% 的好评。无锡栖园管理处无锡市滨湖区物业技能竞赛中也名列前茅。

## 对合作伙伴的责任

栖霞建设通过多年来对设计单位、施工企业、材料设备供应商、监理单位、销售代理公司等合作伙伴的选择，建立了一套系统完善的合作伙伴选择、评估、管理体系，形成“合作共赢”的战略合作关系，并通过对合作伙伴的资源优势与核心竞争力的整合，获得长期稳定的信任和双赢的合作局面。

### 一、 合作伙伴的选择



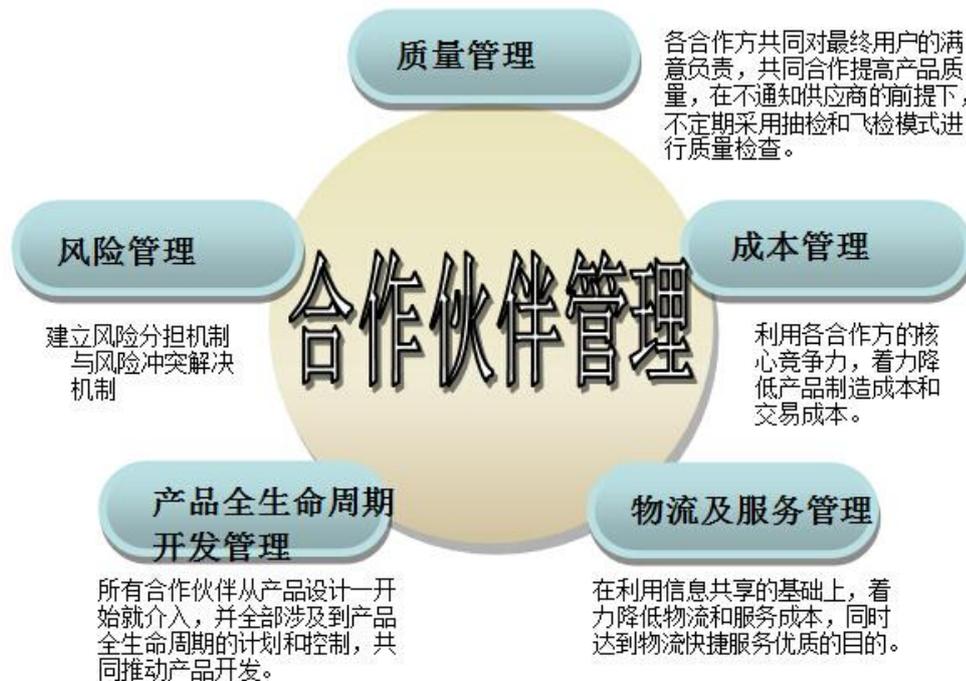
公司目前选择的合作伙伴，无论规划设计单位、施工企业，还是材料设备供应商、监理单位、销售代理公司等，这些合作伙伴的企业文化上均与公司能相融合。其本身的产品或管理能力在同行业也居于行业领先地位。在售后服务方面也是从项目伊始即介入，一直贯穿整个项目至项目竣工交付以及使用阶段，同时在风险控制方面也是历经市场洗礼的佼佼者。

### 二、 合作伙伴的评估

对于栖霞建设的合作伙伴，公司继续采取各部门全程跟踪，实施过程评估和合作效果评估相结合，通过系统，分块，调研，调查以及科学的方法进行公平公正地评估。同时引入第三方公司，强化评估。在此基础上保留了绝大部分战略合作伙伴，同时根据公司发展状况及新产品要求，适时引入了新的战略合作伙伴。

### 三、合作伙伴的管理

栖霞建设注重加强对合作伙伴的管理，最终的目的是为了让所有合作伙伴同公司同步发展。



### 四、合作伙伴关系的创新与提升

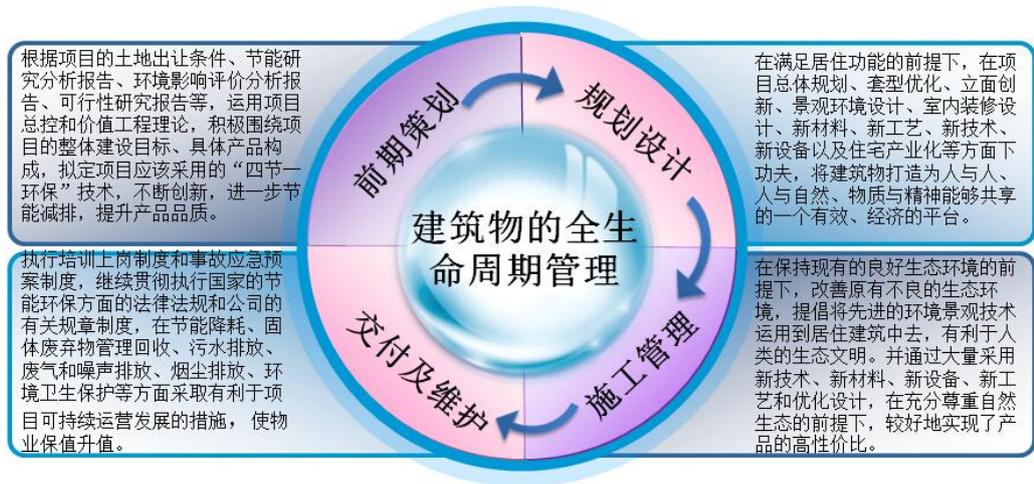
栖霞建设在维护合作伙伴关系的同时，对于一些发展势头比较好的合作伙伴，采取创新模式，加大投资力度。公司通过这一系列创新模式，既获得相应的投资收益，又进一步提升了合作伙伴关系，形成了利益共享，风险共担，合作双赢的良好局面。

## 对资源和环境的责任

2015 年，栖霞建设继续致力于绿色建筑的研发和推广，推进环境资源的保护和合理利用，加强绿色建筑的施工与管理，强化监督检查机制，努力构建全生命周期的节能环保绿色社区。

### 一、绿色建筑的研发和推广

栖霞建设坚持以客户需求为导向，从建筑的可持续发展要求出发，贯彻“3L”建筑理念，致力于绿色建筑的研发和推广。公司所开发的项目均按照绿色星级标准建设。在建筑物的全生命周期内，即从项目策划定位、规划设计、材料生产、设备选型、施工组织、验收交付，到使用和维护，直至拆除、回用的全过程中，运用项目总控和价值工程理论，实现高效率地利用能源、土地、水、电、气、材料等资源，最低限度使用资源，节约成本；同时，提高全员环保意识，实施全程污染预防和控制，尽量减少对环境的影响，有机地协调了环境保护和经济发展的关系。



### 二、绿色建筑的施工与管理

为响应国家节能减排号召，推进环境资源的保护和合理利用，栖霞建设大力推进建筑的绿色施工与管理，施工阶段注重噪音以及扬尘管理，合理利用资源，

减少建筑废弃物产生，建筑废水严格按照国家要求处理排放，减少施工阶段对环境的影响，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。我们对绿色建筑的施工管理主要体现在以下四个方面：



### 三、 强化监督检查机制

各项目在实施过程中，均严格遵守国家及地方政府制定的关于土地节约利用、建筑节能节材节水、环境保护改善等方面的法律、法规的要求。公司在各个建设项目的成果考核中，更加突出了资源环境目标的重要性，并将其细化为资源节约和环境保护两项二级指标。

公司将责任目标明确分解到各个单位、部门和个人，并加强指导和检查监督，考核结果作为评价各部门年度工作的重要依据，对未及时和妥善处置环境污染事故造成严重后果、未完成年度节能减排任务的项目和部门实行“一票否决”制，取消评先评优资格，并依此进行问责和奖励。

### 四、 构建节能环保的绿色社区

“省地、节能、节水、节才、环保”是我国的基本国策之一。作为以住宅开发为主业务的开发商，2015年栖霞建设在已交付小区对车库、电梯、道路景

观灯等照明设施进行整改，把普通灯泡换成 LED 灯泡，节能效果显著。同时积极推广垃圾分类管理，减少了对环境的污染，有利于资源的回收利用，营造了生态文明的社区环境。

## 积极承担社会责任

### 一、诚信经营，依法纳税

2015年，面对房地产调控政策转向、股市剧烈震荡的复杂形势，公司坚持稳中求进的工作基调，贯彻“一业为主，多元发展”战略部署，抢抓机遇，大胆创新，依法经营，规范运作，统筹推进各项工作，不断开辟新的利润增长点，市场竞争力进一步提高，取得了较好的经营业绩，纳税额继续居于江苏省、南京市全行业前列。在中国房地产业协会组织的中国房地产开发企业测评中，公司再次入选“中国房地产开发企业100强”。

### 二、积极参与保障房建设

栖霞建设在建设高品质商品房的同时，一直把参与保障房建设，作为房地产企业履行社会责任的重要途径。公司已建成的保障房项目总量在南京市乃至江苏省房企中首屈一指。所建保障房项目曾被联合国人居署授予“联合国城市可持续发展特殊贡献奖”，被世界不动产联盟授予“卓越奖”，被中房协授予全国优秀住宅“广厦奖”，不仅受到各级政府主管部门的一致好评，而且受到广大入住中低收入群众的信赖与追捧。

作为重点民生工程的幸福城项目，目前已全部竣工并逐步交付使用。截至2015年底，该项目已累计交付9165套。该项目在质量控制、成本控制、进度控制和项目管理信息化方面，均体现出了栖霞建设的高水平。由于综合品质优秀，幸福城项目继2014年顺利通过住建部组织的国家康居示范工程达标验收和2A级住宅性能认定后，2015年又有26栋住宅荣获“金陵杯”，并有6项单体工程正在进行江苏省优质工程“扬子杯”公示。这在全南京市所有建设项目中是罕见的，充分展示了公司在保障房建设领域的品牌实力。

### 三、热心公益，奉献爱心

随着企业不断发展壮大，公司积极投身社会公益事业，积极践行社会责任。2015年，公司继续做好与东南大学共建的“高等教育工程管理专业校外实践基

地”的日常管理工作。同时，继续积极参与栖霞区政府组织的结对扶贫工作，继续为帮扶八卦洲街道贫困农民提供资金，有力支持了当地的新农村建设。此外，栖霞建设下属物业公司明文规定，招聘基层员工，在同等条件下，必须优先考虑退伍军人和国有企业下岗工人。公司不仅被江苏省总工会授予“江苏省五一劳动奖状”，还被南京市慈善总会表彰为“南京市慈善先进单位”。在中国房地产业协会组织的中国房地产开发企业测评中，公司再次入选“中国房地产开发企业责任地产 10 强”。

展望 2016 年，供给侧结构性改革的不断深入，房地产去库存的进一步提速，城镇棚户区改造的继续实施，新型城镇化的加速推进，为中国房地产市场带来了新的发展机遇。栖霞建设将继续坚持“一业为主，多元发展”战略，在做大做强房地产主业的同时，围绕主业上下游产业，寻找和把握新的发展机会。与此同时，公司将一如既往地履行社会责任，努力为顾客提供更优质的房地产产品，为员工提供更广阔的发展平台，为股东创造更大的价值，实现与合作伙伴的互利共赢，为所在地区新型城镇化进程的推进和地方经济的发展做出新的更大的贡献。