



LANDSEA朗诗
- 引领绿色生活 -



2017年度朗诗绿色集团企业社会责任报告



2017年度
朗诗绿色集团
企业社会责任报告
LANDSEA CSR REPORT





P02

董事局主席致辞 P02

关于朗诗绿色集团 P04

各项业务销售额及利润情况

公司组织架构

贯彻守法经营

2017年度外界主要评价 P06

朗诗绿色集团

朗诗项目

朗诗的环境与社会友好经营理念 P08

“以人为本”的企业理念

推行发展绿色战略

【专题】升级型产品理念第四代人居产品 P11

健康 舒适 智能 环保

目录

CONTENTS

P19 贡献环境与社会友好型业务

打造健康舒适的绿色建筑

为都市年轻人提供绿色舒适品质居所

“老有所安”为长者提供绿色舒心养老服务

绿色金融助力城市焕新

P28 身体力行绿色经营

绿色供应链 朗诗寓绿色运营

绿色地产全流程开发 常青藤绿色健康设计

绿色物业 绿色办公 员工发展 反贪污

P61 社会价值共创

公益事业 推动责任投资

推动房地产行业可持续发展

推动商业道德的发展

P68 数据篇

利益相关方沟通 | 社会责任实质性议题

环境报告 | 社会报告

P75 索引表

联交所《环境、社会及管治报告指引》索引表

《可持续发展报告标准》(GRI 标准)索引表

P78 关于本报告



引领新时代的 绿色生活

回顾2017年，全球经济持续缓慢复苏，中国经济和市场环境也经历了深刻变化。中国经济所处的特定发展阶段，全社会对于绿色可持续发展理念的广泛认同显著提升。我们充分体会到，新时代经济和社会发展的方向是实现人民对美好生活的追求和推动人与自然的和谐共生。面对新时代的新变化和新发展，朗诗绿色集团选择继续秉持绿色可持续发展的信念，积极践行企业社会责任，坚持以绿色科技为核心，致力于成为覆盖客户全生命周期的绿色生活引领者。

朗诗绿色集团的企业理念和经营哲学是“以人为本”。朗诗秉持“人本、阳光、绿色”的价值观，旨在贡献环境与社会友好型业务，构建“百年绿公司”，即推



崇人、社会、环境和谐共生的理念，倡导并坚持探索企业与环境和社会可持续发展道路，实现服务社会和基业长青。

纵观朗诗绿色集团十多年的长足发展，朗诗坚定地实施聚焦差异化竞争战略，逐步从专注绿色科技住宅开发的开发商，发展到以绿色建筑技术为依托，以地产、长租、养老、金融为主要业务的综合型绿色集团。多年来，朗诗专注绿色科技的创新和升级，使得朗诗在产品和服务维度上，更加关注人性的需求，以及环境和社会可持续发展的内在需求。2017年，朗诗积极研发第四代住宅产品，从健康、舒适、智能、节能、环保五个维度着手，让住宅服务于更加绿色、更加美好的生活。同时，绿色地产资产轻型化不断深入，朗诗吸引了越来越多的长期战略合作伙伴；国际化开发服务商定位更加明确，海外业务实现健康增长。此外，朗诗适时布局长租公寓业务，为解决城市高房价与年轻人住宅需求迫切的社会问题贡献力量。在关切城市住房供给和需求矛盾的同时，朗诗对于“老有所安”这一重要社会议题同样给予了关注。朗诗绿色集团经过五年的摸索，逐步梳理形成养老业务体系，并将成为朗诗未来

重点布局和发展的多元化业务板块。朗诗的绿色金融业务不同于单纯服务于传统房企的财务投融资定位，而是聚焦绿色金融和城市更新等议题，积极配合朗诗与金融机构的合作，实现对企业转型升级战略的支持和落地。

随着朗诗绿色集团的发展壮大，朗诗从单一的地产开发公司，已经发展成为以绿色环保为核心，由多种业务组成的纵向一体化综合型绿色集团，拥有了更多不同业态的公司和事业部，更广阔的业务版图，更多的员工、客户和合作伙伴。所以，企业的可持续发展也不再仅仅是一家企业的事情，而是关乎更广泛的利益相关者的发展和福祉。我们努力让企业成为社会的“健康细胞”，积极保护自然生态环境，持续创造价值，积极投身社会公益，推动社会进步。因此，朗诗绿色集团社会责任的实现分为三个层次：第一，实现企业的健康运转，合理获利，回报股东，回馈客户，实现员工发展，与环境和社会和谐共存；第二，关注更广泛的大众福祉，即便不是直接利益相关方，但是对于需要帮助的相关方，对于环境或社会亟待解决的重要议题，

朗诗愿意贡献力量；第三，通过企业切实的言行，感召凝聚更多的人，参与改进社会大众的福祉，做有利于环境、社会可持续发展的事情



**朗诗正是这样一家企业：
一家高举理想主义旗帜
重视企业社会责任
坚持可持续发展的绿色企业**

朗诗集团
董事局主席兼CEO

田明

朗诗绿色集团有限公司(简称“朗诗集团”或“朗诗”)是朗诗集团绿色住宅发展业务的唯一上市平台。朗诗集团创立于2001年,中国地产百强企业,是一家具有绿色环保、纵向一体化专业能力的国际性开发服务商。朗诗集团自2004年就已开始实施绿色科技差异化发展战略,目前主营业务为住宅地产开发。同时,集团正积极开展绿色养老、绿色金融服务、绿色设计、物业服务、绿色装饰、长租公寓等相关业务,并在美国和德国积极拓展海外地产业务。朗诗集团是中国绿色建筑委员会创始会员,同时也是德国、美国绿色建筑委员会成员。

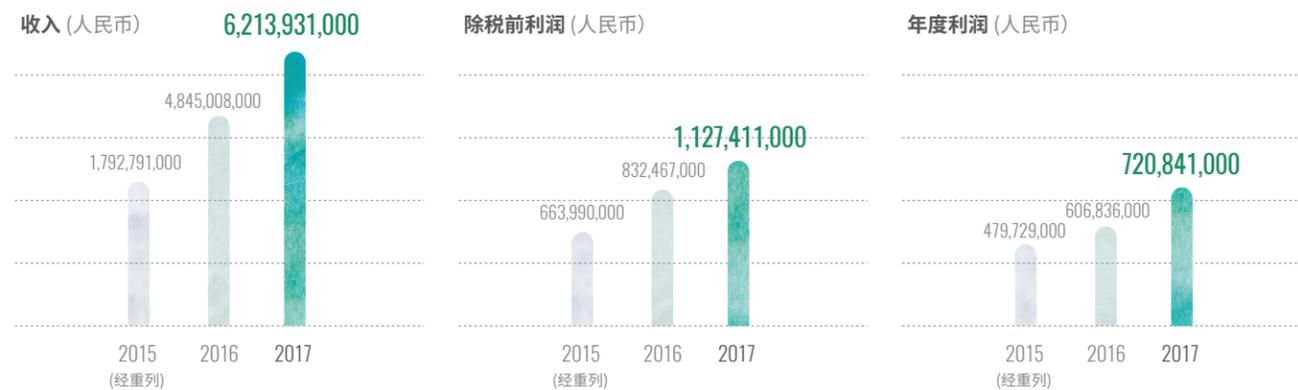
朗诗秉承“人本、阳光、绿色”的价值观,至今已在中国近30个城市、开发100多个绿色科技地产项目,已为30万业主提供了健康、舒适、节能、环保的绿色住宅产品及完善的绿色物业服务,开发总面积逾1,600万平方米。



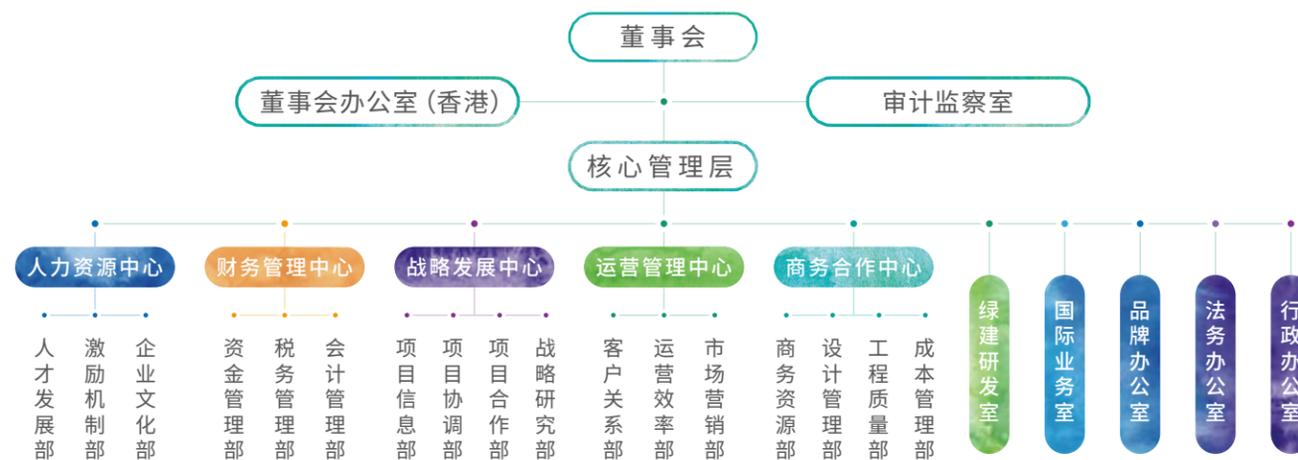
公司名称	朗诗绿色集团有限公司
股份代码	香港联合交易所: 106
注册地址	Clarendon House, 2 Church Street, Hamilton, HM11, Bermuda
香港总办事处及主要营业地址	香港中环皇后大道中99号中环中心51楼5103室
成立日期	2001年12月24日
资本金	人民币31,800,000元

已发行股票总数	3,917,571,961股
总市值	39.5亿元
员工人数	2,402人
土地储备 总建筑面积	7,386,735.6平方米; 权益下计算: 2,898,492.8平方米
业务范围	覆盖北京、上海、深圳、天津、重庆、南京、杭州、武汉、成都、西安、广州等全国30多个主要城市, 以及美国主要一线门户地区

各项业务销售额及利润情况



公司组织架构



贯彻守法经营

守法经营的理念

朗诗认为,守法经营指的是“在遵守法律的基础上,坚持环境与社会友好的经营理念”,并将其定义为用于确保基业长青的持久性经营课题。

2017年度,公司重点围绕风险管理与内部控制等问题设计相关内控政策和制度,结合多种方式确保相关政策 and 制度的实施,切实贯彻守法经营活动。

守法经营的体制保障

朗诗专门成立了监察审计室,在董事会的领导下,对包括管理层在内的公司上下的各类贪腐、违法乱纪等行为进行不间断的监察审计,从组织层面保障公司的守法经营。

同时,为规避因客户信息的泄露而导致客户诉讼纠纷等不必要的法律风险,公司还加强了对上下各类信息的管理,不仅在总部和一线公司层面建立起信息“上传下达”机制,同时还发布了《信息安全管理制度》及《员工保密制度》等,从制度层面保障公司的守法经营。2017年,公司在客户资料和隐私方面未发生诉讼和违法违规事件。

朗诗绿色集团



截止2017年底
获得**32个**三星级
绿色建筑标识
绿色建筑三星是中国
《绿色建筑评价标准》
中最高等级的标准



8月17日
朗诗斩获
**2017中国年度绿色
地产运营商**



9月6日
**朗诗·中国ESG
景气指数
正式发布**
Landsea · ESG Development
Index, 简称ESGDI
9月28日
朗诗绿色物业蝉联
中国蓝筹物业企业



10月14日
朗诗位列房地产行业
**绿色供应链CITI指数
第一名**
10月23日
朗诗**绿色蓓蕾行动**
获得第二届
“α社会价值共创”
企业社会责任案例
优秀奖



12月8日
朗诗获得第一财经
频道举办的
**中国职业菁英计划
——价值共创奖**
12月13日
朗诗绿色集团荣膺
**2017年度绿色开发
竞争力十强
优秀奖**

朗诗项目

朗诗太湖绿建研发基地

7月24日，朗诗太湖绿建研发基地被授牌为“绿色建筑研发示范基地”。

2017年12月，朗诗项目摘得第14届精瑞奖五项大奖

朗诗人民路8号项目荣获精瑞奖最高殊荣“精瑞奖金奖”，该项目也是绿色三星级标识项目；
中北朗诗·熙华府获评“精瑞可持续社区优秀奖”；
朗诗寓·上海北苏河湾店获得“精瑞·长租公寓社区优秀奖”、“精瑞全装修项目奖”；
南京朗诗·熙华府荣获“精瑞全装修项目奖”。

美国Avora项目

4月，荣获“2017年度最佳社区”称号，并包揽新泽西建筑商协会 (SAM) 颁发的十项大奖

2017中国绿色建筑产业链主题峰会暨第19届CIHAF中国住交会

朗诗乐府项目荣获“CIHAF2017年度十大绿色项目”
上海朗诗设计院获得“CIHAF2017年度绿色先锋企业奖”

“以人为本”的企业理念

“以人为本”，即指对人的尊严、价值、命运的维护、追求和关切。朗诗绿色集团秉持“以人为本”的企业理念，用对环境和社会友好、可持续的经营模式，遵循建筑全生命周期总资源消耗最小化的原则，为客户提供健康、舒适、节能、环保、智能的产品和服务，倡导绿色健康的生活方式。

朗诗专注于客户价值，并在实现为区域提供企业经济价值的同时，注重环境价值以及社会价值。

五项核心价值

在“以人为本”的企业理念指导下，持续切实开展环境与社会友好型经营，朗诗绿色集团依旧不断贯彻并严格执行5项核心价值，通过5项核心价值的循环和协同活动，设定环境与社会目标，根据此对每年设定的工作计划及开展情况进行评估验证，并以此作为新的目标设定的依据。

朗诗是一家不断创新的公司
朗诗为社会所贡献的价值也将以技术创新、产品创新、营销创新、管理创新、经营创新，以及商业模式创新等形式全面体现。

朗诗所推崇的创新，也应该体现在生活理念上，是一种追求积极的、健康的、领先的绿色生活。朗诗的创新将以可持续为特色，绿色在朗诗从来就不是一种颜色，而是一种可持续的发展模式。



- 经济价值**
 - 可持续的合理化利益
 - 区域与行业经济贡献
- 环境价值**
 - 资源与能源利用
 - 生态系统维护
 - 空气污染监控
- 社会价值**
 - 互利共赢
 - 人才培养
 - 倡导环保理念 促进低碳生活方式
 - 推动相关政策和行业标准的制定
- 创新价值**
 - 技术与研发
 - 智能化
 - 商业模式
- 客户价值**
 - 健康
 - 舒适
 - 节能
 - 环保
 - 智能

推行发展绿色战略

经过近十七年的发展，基于朗诗自身的不断成长和能力的提升，朗诗已经从一家绿色地产公司，发展成为一个拥有丰富相关多元化业务的绿色集团。作为中国领先的绿色开发运营商和生活服务商，朗诗绿色集团致力于为用户打造覆盖全生命周期的绿色生活体系。



在战略深入转型的背景下，朗诗在相关多元化的维度上进一步纵横发展。为此，2017年底，朗诗的上市主体HK106，正式采用“朗诗绿色集团有限公司”为公司的中文第二名称，以取代其原有中文第二名称“朗诗绿色地产有限公司”。新的名字，带给朗诗新的希望和全新的发展愿景。

朗诗在深耕国内绿色地产的同时，积极拓展国际化市场，并致力于在美国市场长期发展，进入美国本土主流开发商的行列。面对中国房地产市场市场存在的不确定性及风险，朗诗基于绿色地产有序开展榕树林计划和事业部发展(包括长租公寓事业部、常青藤事业部、金融服务事业部、美国事业部)，打造物业运营公司、装饰公司、设计院公司、营销公司等品牌体系，形成地产业务以外的其他新战略发展支柱，纵向拓展朗诗作为绿色集团的相关多元化业务。



尽管公司进入的业态和领域越来越多，朗诗始终坚持倡导绿色环保。因为这不仅是朗诗实现竞争优势的差异化主轴，更是深入朗诗血脉的DNA。朗诗将继续以绿色地产业务为主体、持续展开相关多元化业务，逐步构建以客户需求为导向、健康、绿色、可持续的商业生态圈。展望未来，朗诗将以健康、规范、可持续发展为导向，成为行业的麦田守望者，成就一家百年绿公司。



SPECIAL REPORT:
NEW CONCEPT OF
FOURTH-GENERATION
HOUSING PRODUCTS

专题：升级型
产品理念第四代
人居产品 05



2017年,朗诗绿色集团联合全联房地产商会、中城联盟、中国建筑节能协会、国际WELL建筑研究院、朗绿科技公司提出“新一代城市住宅标准”——第四代城市住宅标准。第四代城市住宅标准兼顾了人、自然、社会可持续发展等多重维度,更加注重人本身的需求。

在满足人们对住宅基本居住功能和审美需求的基础上,朗诗第四代产品更加注重健康、舒适、节能、环保、智能等维度的综合平衡。朗诗第四代产品从一代的简单功能性优化至二代的功能改善型,发展成三代的综合配套

型,再升级到目前第四代人本生态型。

朗诗早在2004年开发的住宅产品,就已经具备了第四代城市住宅的很多基本特征。经过多年探索和实践以及经验积累及技术的不断提升,朗诗在新一代住宅中实现了各项国际健康标准的中国本土应用。通过被动式建筑技术和可再生能源技术实现建筑节能,在实际应用中践行“以人为本”的企业理念,确保社会、环境和企业的可持续发展。



四代住宅实景图

简单功能性

功能改善型

综合配套型

人本生态型

第四代人居产品理念及要求概览

满足人们对住宅基本居住功能和审美需求的基础上,更加注重健康、舒适、智能、节能、环保等独特的综合平衡

- 健康**
 - 空气健康
 - 微生物污染物
 - 化学污染物
 - 物理污染物
 - 水健康
 - 厨房补风
- 舒适**
 - 温湿度
 - 声光环境
 - 温差控制
- 智能**
 - 环境可视
 - 远程控制
 - 自动调控
 - 情景模式

- 节能**
- 环保**

维度	标准	朗诗标准
化学污染	会引起过敏症的化学物质的浓度很低	芬兰S1标准(全球最严苛) 甲醛 $\leq 0.03\text{mg}/\text{m}^3$ TVOC $\leq 0.2\text{mg}/\text{m}^3$
装修材料	尽可能不使用容易挥发出化学物质的胶合板、墙体装饰材料等	
通风排气	安装性能良好的通风换气设备,能将室内污染物质排出室外;在厨房、卫生间或吸烟处,要设置局部排气设备	100%新风、室内微正压 厨房、卫生间设置排气设备
温度调节	在起居室、卧室、厕所、走廊、浴室等温度要全年保持在17-27°C间	18 - 26°C
湿度调节	室内的湿度要全年保持在40-70%之间	30 - 70%
CO ₂ 浓度	二氧化碳的浓度要低于1000ppm	$\leq 1000\text{ppm}$
空气质量	悬浮粉尘的浓度要低于0.15mg/m ³	PM2.5过滤能力达95%
噪声	噪声要小于50分贝	白天不超过40db 晚上不超过35db
光	一天的日照确保在3小时以上;设有具有足够亮度的照明设备	适光、健康照明
抗自然灾害	住宅具有足够的抗自然灾害能力	满足要求
人性化	具有足够的人均建设面积,并确保私密性;住宅要便于护理老龄者和残疾人	满足要求

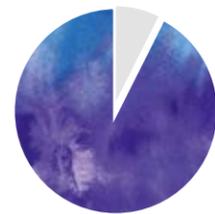
健康

控制室内甲醛浓度

研究发现,当室内空气中甲醛含量为每立方0.1毫克时人就会有不适感;当室内空气中甲醛含量为0.2毫克时可引起咽喉炎、结膜炎、哮喘;当室内空气中甲醛含量为0.5毫克时可刺激眼睛引起流泪;当室内空气中甲醛含量为0.6毫克时引起咽喉疼痛。甲醛还是世界卫生组织确定的致癌物质,人在一定甲醛浓度中暴露会致癌。据统计,90%以上的婴幼儿白血病患者都是住进新装修房一年内患病的,科学研究表明6岁以下的儿童对甲醛没有抵抗力。

世界卫生组织提出室内空气中甲醛含量的安全标准是每立方米0.1毫克。国际WELL建筑研究院(IWBI)发布的WELL认证体系中,要求室内甲醛浓度每平方米低于0.0324毫克,这个值与芬兰S1标准是很接近的。

甲醛是世界卫生组织确认的致癌物质



90% 以上

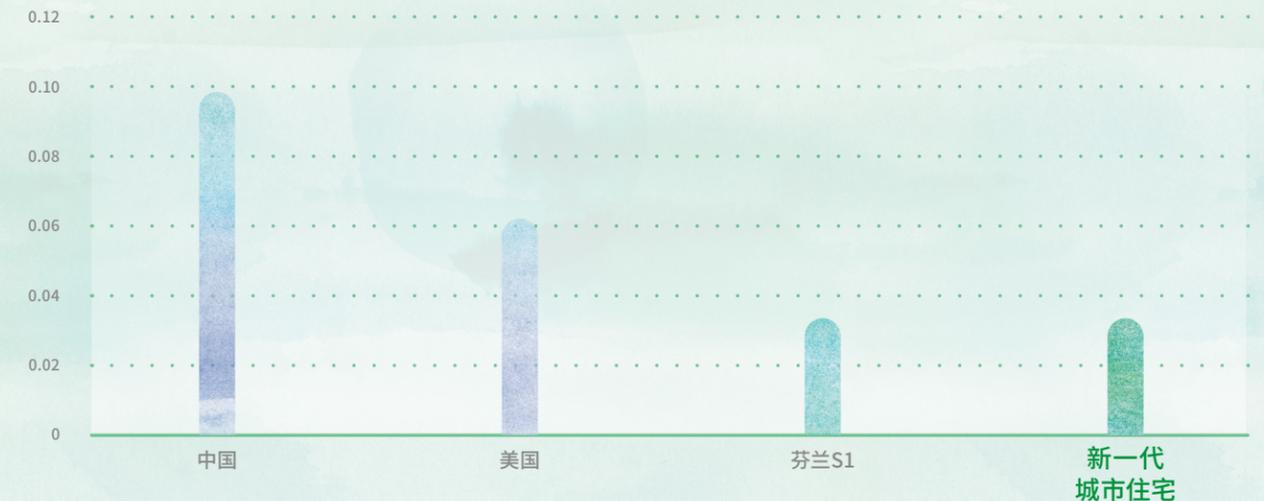
幼儿白血病患者
住进新装修房一年内患病

当室内空气中甲醛含量过高会引起不适或疾病



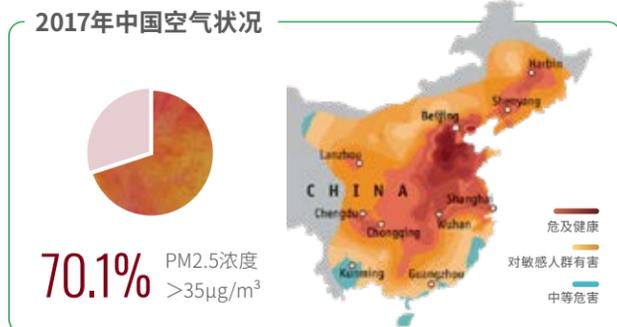
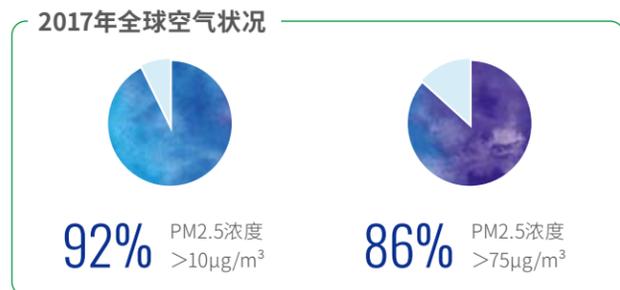
经过多年探索和实践,朗诗在新一代住宅中实现了各项国际健康标准的中国式运用,不需要在交房后经历漫长的散味期,拎包就可以入住,也不需要入住后,担忧甲醛等化学污染的伤害。以朗诗熙华府为例,这个项目对甲醛的管控从图纸设计、装修材料就开始了,并且通过施工控制、专项检测,把甲醛浓度控制在芬兰S1级甲醛标准。

芬兰S1标准控制室内甲醛浓度



高气密性建筑与新风系统过滤PM2.5

《2017年全球空气状况》报告显示，92%的世界人口居住在超过世界卫生组织规定的年平均PM2.5浓度10微克每立方米的地区。国际环保组织绿色和平数据显示，2017年，中国356个城市中有256个城市的PM2.5年均浓度超出国家二级标准(35微克/立方米)，占总数的70.1%。



在新一代城市住宅探索中，朗诗通过实现建筑的高气密性，也就是保证门窗和外围护结构的密不透风，给房子穿上了一件防护服，把PM2.5牢牢挡在房屋之外。同时，还通过新风系统高效过滤空气中的PM2.5。在杭州朗诗乐府项目上，室内PM2.5过滤效果可达95%。

检验项目	单位	铭牌参数	技术要求	检验数据	单项评价
排风量	m³/h	/	/	354	/
送风量	m³/h	/	/	398	/
制冷量	W	6100	≥5795	6060	合格
制冷消耗功率	W	1380	≤1518	1435	合格
能效比	W/W	4.40	≥2.75	4.22	合格



控制室内CO₂浓度

新一代城市住宅需要有效控制室内CO₂浓度。我国对室内CO₂浓度的健康标准是低于每立方米1000毫升，即空气中的CO₂含量低于0.1%，而朗诗乐府的新风系统的基本风量能够实现每2小时室内空气完全更新一次，即使室内多达8人时，CO₂浓度也可以控制在每立方米800毫升以内。



厨房补风减少油烟危害

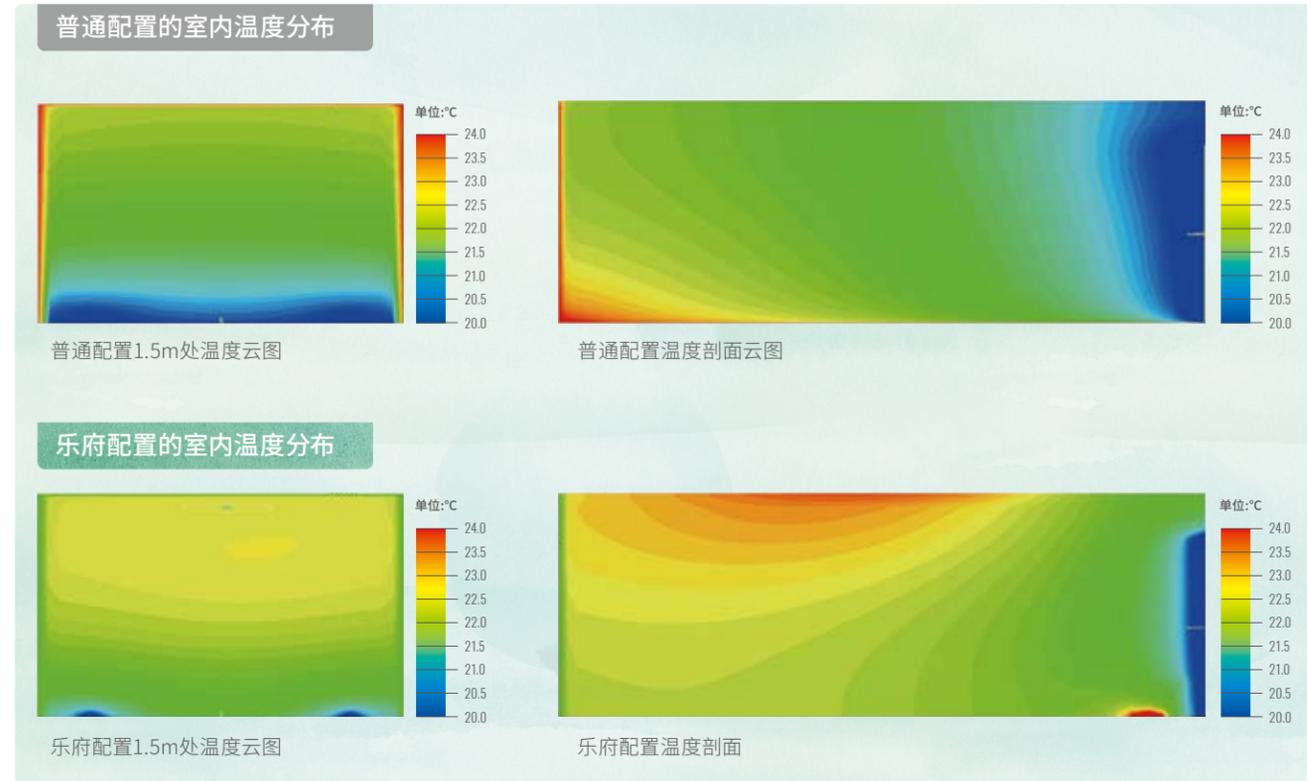


为了营造一个健康的烹饪环境，朗诗在新一代城市住宅产品中，针对中国人的烹饪习惯，在厨房设置了补风装置，确保烹饪时产生的油烟会迅速被油烟机带走，不会对厨房以外的功能房间造成污染，减少了吸入有害物质的可能。

舒适

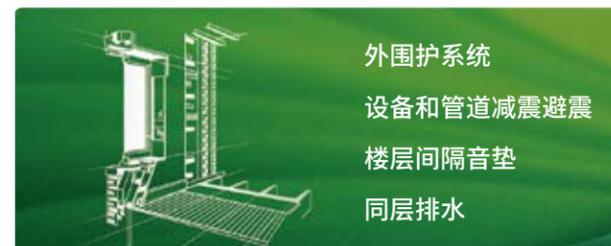
温湿度

朗诗在新一代城市住宅的探索中，借鉴了世界卫生组织对健康住宅的要求，通过建筑本身优异的保温隔热性能，结合高气密性，加上可以控制温度和湿度的新风系统，能把室内相对湿度保持在40%-60%之间，为客户提供润而不燥的环境。



声光环境

在隔音降噪方面，主要通过外围护系统、设备和管道减震避震、楼层间隔音垫、同层排水等，为客户打造一个静谧的生活空间。



在室内光环境方面，我们在项目规划设计时，就模拟一年四季中太阳运行的光照角度对建筑的影响，使整体的规划布局达到朝向佳，冬季日照更充分，夏季遮阳效果更优等。同时，还采用外遮阳措施，避免阳光直射进入室内造成的光污染。





智能

智能是当下社会发展的大势所趋，新一代城市住宅也将为客户提供更为方便智能的人居体验。朗诗的产品中有一块显示屏，这块屏可以实时显示室内的温湿度、CO₂浓度、PM2.5浓度、甲醛浓度等等。

朗诗屏就好比是人类的大脑，它可以对室内的系统进行监管和操控，同时，我们可以通过手机移动端实现远程控制，所有与健康舒适相关的指标都会实时显示在朗诗屏上，客户可以随时了解继而进行调控。而且客户还可以启动自动调节模式，当室内PM2.5过高，系统会自动增强空气过滤效果；如果室内二氧化碳高于设定值，系统会自动增大新风量。



温差控制

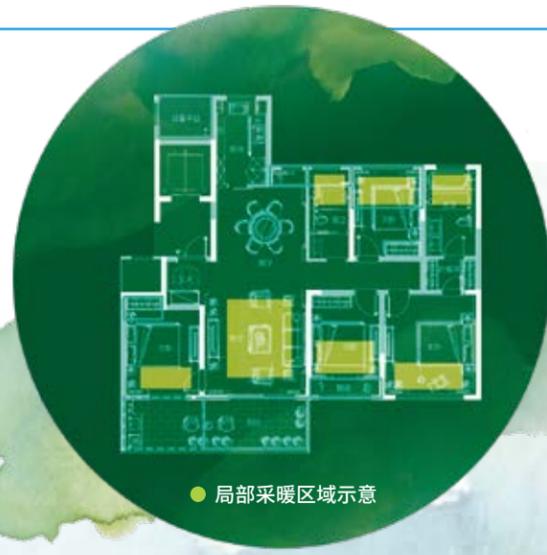
在室内经常遇到冬季下半身体感更冷、窗边体感温度低的情景。

朗诗我们采用新风系统下送上回，使整个住宅内部自下而上形成气流的均匀更换，不会有传统空调那种强烈的吹风感，也不会有靠太近过于凉快，离太远没有效果的现象。



客厅地面局部采暖

淋浴房地面局部采暖



同时，我们将房间内各个面的温度和人体的感知温度差控制在3°C的范围之内，从而保证温度感受更加均匀。冬天你伏案工作，身体和桌面接触时会同样暖和，在窗边看室外的风景，也不再会有寒意。



当室内CO₂达到设定的警戒数值
智能联动系统自动调节



我们还可以在朗诗屏上设置各种情景模式



朗诗在新一代城市住宅的实践中，通过建筑节能、新风热回收等手段，降低了建筑能耗，减少对环境的影响，这与德国绿色建筑委员会 (DGNB) 和被动住宅研究所 (PHI) 的理念是一脉相承的。



德国DGNB认证体系

基于建筑整个生命周期，从环境、经济、社会文化和功能性进行综合评价



PHI认证体系

节能率达到90%以上

朗诗通过“被动式建筑技术”和“可再生能源技术”，实现了80%以上的建筑节能率，远超国家标准，目前朗诗运用科技系统面积折算每年可节省碳排放47,374.21吨,相当于波音747上海往返洛杉矶国际航班2万多次飞行距离的碳排放。

按照这个节能水平来计算，如果我国每年12亿平方米的新增建筑面积都达到这一节能水平，那么每年能节约用电量300亿千瓦时，CO₂减排量将达到18亿吨。



乐府 4.0

朗诗的技术创新基于“因地制宜、因人制宜”产品打造理念不断升级。2017年底推出自主研发的新一代产品，在被动式建筑基础上采用可独立控制的户式化系统，实现更人性、更自由、更智能的产品理念和健康、舒适、智能、节能、环保的客户价值。4.0该产品的面市标志着朗诗首个自主研发的项目，打造全球领先的绿色住宅产品能力。

杭州乐府项目位于杭州市中心金三角之一的文晖板块核心区，总建筑面积为80204.4。项目四周交通便利，四通八达，距离武林广场3公里，距离西湖5公里。朗诗乐府项目在拥有市中心的繁华，又保留了其杭州的深厚文化底蕴。作为朗诗4.0的首发产品，乐府项目在健康、舒适、智能、节能、环保方面进行了升级并提出相对应解决方案。

被动式建筑

- 最大价值：除少数极端气候天气，可不开启空调，仅开启新风机就可保证舒适，更加节能

健康家居

- 芬兰S1装修污染控制系统
- 空调无冷凝水，远离霉菌

4效新风机 + 小型家用中央空调

- 高效除霾：PM2.5过滤≥95%
- 置换式新风，换气效率更高
- 湿度控制：全年湿度30%-70%，夏季除湿无冷风感
- 温度控制：冬季20°C，夏季26°C

智慧家居

- 全屋信息中心，居住环境全掌握
- 机器学习智慧模式、远程控制
- 居住信息大数据，更好为全体业主服务



当下中国面临的环境以及社会问题,即是成长的烦恼,也将对未来发展带来影响深远。朗诗认为妥善处理好企业发展与环境和社会议题之间的关系,即是可持续发展本质的内在诉求,也是关乎企业自身基业长青的重要条件。所以,朗诗致力于贡献环境与社会友好型业务。

面对城市就业群体“租房难”的问题,朗诗涉足长租公寓领域,为城市白领和城市新移民提供健康、舒适、节能、环保的居住体验。面对社会老龄化加剧的问题,朗诗积极开拓养老服务业务,为“老有所安”贡献力量。面对城市存量资产总量增大,运营效率低下的问题,朗诗的金融业务也在城市更新方面积极助力。



第1代住宅

第2代住宅

第3代住宅

第一代住宅
上世纪
90年代之前
简单功能型

拥有一套属于自己的房子

关键词:无功能分区、基本无装修
户型单一,面积狭小;空间功能不合理;
建筑保温、隔热、隔音等物理性能差;
基本无装修

第二代住宅
1998-2008
功能改善型

舒适家

关键词:百变户型、初步的功能划分
房型设计百花齐放;新空间实现动静分离、干湿分离;
电器空前丰富;
开始讲究室内装修,并开始使用绿色环保材料;
大型社区出现物业公司

住宅产品配套开发与应用不足

第三代住宅
2009-2016
综合配套型

适合全家人的家

关键词:品牌装修、注重社区配套、建筑景观设计、全年龄段、基础的智能化
从需求侧考虑户型设计和社区整体规划;
各空间功能更人性化和完善;
优美的社区环境和景观;
装修材料大多采用知名品牌并保证售后服务,社区配套更完善

住宅内部灵活性不够,环境不友好

打造健康、环保的绿色住宅

基于“以人为本”的企业理念,结合系统的市场调研,朗诗按照客户的使用需求和支付能力,对客户群体进行细分。历经十多年的学习积累、优化创新,朗诗绿色地产不断更新迭代绿色科技住宅产品,并基于不同客户群体选用产品,采用相应的绿色建筑技术。本着因地制宜、因人制宜的原则,服务客户,创造价值。



第4代住宅

第四代住宅
2016-未来
人本生态型

环境友好型的健康舒适生活

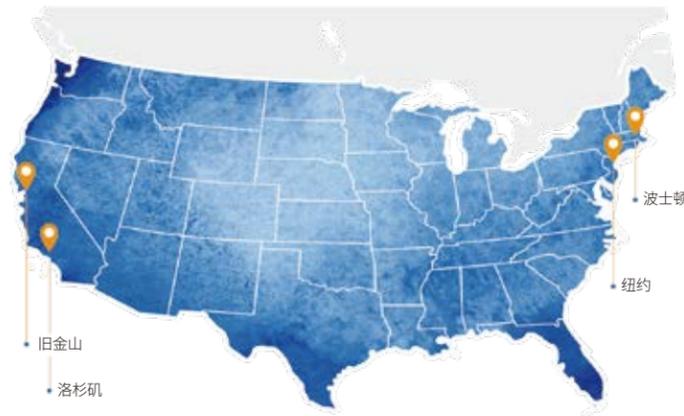
关键词:节能环保、绿建科技
考虑环境保护和可持续发展;
降低雾霾等危害性天气对身体的影响;
建筑在适用性、环境性、
经济性、安全性和耐久性方面有很大提高;
智能化为家庭生活提供更多便捷

住户对健康舒适的居住环境需求强烈,有利于绿色建筑的迅速普及好

绿色地产品牌“走出去”

朗诗绿色集团2013年进入美国房地产市场，并致力于在美国市场长期发展，跻身美国本土优秀开发商行列。利用中美经济和市场发展周期的差别，能够很好地对冲中国房地产市场可能存在的风险和不确定性，为企业的永续发展提供有利条件。

朗诗美国公司布局纽约、波士顿、旧金山、洛杉矶等一线城市，为首次置业和改善型置业客户提供优质、舒适及节能的住宅社区，并倡导健康的生活方式。产品类型，涵盖城市高端公寓和近郊别墅。朗诗美国的运营团队由拥有丰富房地产开发和管理经验的董事会及本土管理人员组成。



秉承绿色地产的文化及价值观，朗诗在美国的项目始终严格遵循当地节能规范。

The Vale项目位于加利福尼亚州桑尼维尔市，即硅谷中心地区。该项目是一个总体规划的社区，共有450座精装联排别墅。该社区占地25英亩，其中包括近2英亩的开放空间，游乐场，步行道和社区中心。此重建项目将原来的工业用地改造成了一个高质量的，有总体规划的，并融入城市的居民住宅区。该项目适应了城市预期人口和就业的增长，提供了现有和未来的城市居民对住房所有权选择的机会。

根据当前的地方和国家环境法规，该项目将利用“绿色技术”和可持续发展的元素进行开发。

执行绿色建筑标准



- 将按照州CalGreen法规建造，以尽量减少能源的消耗和浪费
- 拟满足GreenPoint要求，大致相当于超过2013年加州第24号能源法规要求的标准

签订项目施工协议



- BAAQMD CEQA空气质量指南“最佳管理实践”(BMP)
- 将使用符合EPA Tier 3标准的设备

为都市年轻人提供易得、舒适的住所

大城市房价高和就业人群迫切的居住需求，已经凸显为整个经济和社会发展面临的严峻社会问题。2017年，朗诗在对市场审慎研判的基础上，积极寻求针对“租房难”这一社会议题的解决方案，并决定积极发展长租业务。依托朗诗在绿色住宅领域多年的积累和优势，朗诗长租业务从诞生开始就深深打上了绿色的烙印。

绿色舒适公寓

朗诗寓通过长租业务，把朗诗绿色集团的经营理念、绿色科技能力和运营能力，介绍给了更广大的客群受众和相关利益方。朗诗寓从筹建之初，就主张为客户提供“绿色、环保、健康、舒适”的生活体验。区别于传统的公寓设计模式，朗诗寓根据产品定位，研究客户的生活需求，空间、尺度、流线、规划出合理的空间布局。并依托完善的管理体系，对选材、采购、施工等各个环节进行管控，通过严格的供应商管理，从设计源头来解决长租公寓的空气污染、光污染、声音污染等问题，致力于打造更绿色、更健康朗诗长租公寓产品。



业务布局

截至2017年底，朗诗长租公寓业务已进入北京、上海、广州、深圳、杭州、南京、苏州、成都、西安、无锡、宁波等城市，获取项目55个，行业排行Top5。其中，14家门店进入稳定运营阶段，已交付房源1,208间，入住919间。在高度重视客户体验、门店运营质量的同时，也积极进行业务创新和增值服务，为打造绿色健康社区贡献力量。

朗诗寓上海北苏河湾店荣获

2017年第14届
精瑞科学技术奖
公寓产品创新
优秀奖



2017中国房产风云榜
理想居住生活
年度品牌公寓
运营典范



“老有所安”为长者提供绿色舒心养老服务

面对城市中高端客户多层次、多元化的养老需求，朗诗在系统研判的基础上，选择了“就近养老”模式。具体而言，“就近养老”由两条“就近”原则构成，充分体现了朗诗对人的尊重，对家庭的关注，对亲情的关爱。

“就近养老”原则

就长者近：长者不远离自己一直生活的地方，就在长者熟悉的环境中，仍然可以天天看到身边相伴多年的老友与邻居，保持原有生活状态，持续安稳的老年生活；



就子女近：常年由子女照顾的长者，为便于子女照顾及探望方便，也为子女缓解照顾压力与精力，子女为长者选择靠近其居所的养老机构。



“常青藤”养老服务体系

常青藤致力于为长者提供理想的生活居所及优质的服务环境，并通过专业服务帮助长者提升生活自理能力，让长者拥有健康、舒适的高品质生活。历经6年的学习摸索和沉淀积累，朗诗常青藤已逐步形成覆盖长者全龄段、满足长者多元化照护需，持续为长者提供亲情化、专业、优质的养老服务。

长者	需求	养老方式	服务提供	服务内容	专业配置
 低龄 60-69岁	娱乐生活、协助性、生活照护	居家自主式养老	社区服务站	常青藤老年大学 居家养老服务 社区长者五助	社工 居家服务员 康复师 理疗师 志愿者
 中龄 70-79岁	居家阶段性专业照护	居家自主式养老	社区服务站		
 高龄 80岁以上	因身体状况需有人照护	机构照料式养老	养老机构	长期入住照护 短期入住照护(节假日、喘息式等) 日间照护、个性照护(医院照护、康复照护等)	介护士/护士 康复师 营养师 厨师 社工

业务发展

朗诗常青藤养老根据老年客户不同养老方式，提供居家、社区、机构、一站式养老产品服务，解决不同养老方式的痛点，提供居家上门、社区托管、机构照护、一站式养老等综合解决方案。

2017年，基本完成以南京为城市样板的养老服务基础经营布局，共实现17个颐养家，4个颐和苑，4个康苑坊，总床位数达1,167床，共承接政府公益创投项目7个，受益人次28,064人次。提供入住服务210人，助餐服务60,069人次，助餐、助浴、活动覆盖160,542人次。通过城市网络化、连锁化的布局，提供从康复到护理的全面养老服务，初步形成覆盖长者全生命周期的产品线，并建立了相应服务标准化的框架，进一步深化对长者需求的研究。



绿色金融

朗诗绿色集团的金融业务青杉资本成立于2012年，是朗诗绿色集团下聚焦绿色产业链的专业投融资管理机构。

青杉资本致力于成为绿色金融及资产管理平台；探索绿色金融投融资一体化模式，整合项目和金融资源，打造基金管理、资产管理和资本经营能力；形成对外部市场的投融资及金融服务能力。截止至2017年底，青杉资本管理的基金规模达到60亿元。

城市更新

率先进入存量房时代的北京、上海、广州、深圳等一线城市，新房开发进入低位徘徊期，而大量的城市中心区域的存量物业，存在着设计落后、设施陈旧、管理落后的问题。另一方面，随着市场对高质量的商业、办公和居住的需求不断增加，低品质的存量物业不能满足需求。一线城市及部分强二线城市的房地产行业正在从土地加开发模式，扩展到以“旧楼改造、存量提升”为核心的城市更新模式。

青杉资本要挖掘价值被低估、定位错误、低效、或使用率低的存量资产，通过收购并整合社会金融资源，利用朗诗绿色差异化产品改造，提升资产使用价值，资源充分发挥社会使用效能，在节约社会资源，满足市场需求的同时，提升城市整体效能。



2017年5月
第二届地产股权投资与REITs年会

青杉资本荣获

- 2017年度TOP10 房地产股权投资基金
- 最受市场认可 存量地产投资基金

青杉资本在存量资产改造提升、城市更新等方面的努力获得市场的认可。



存量物业改造投资平台

青杉资本投资改造的城市更新项目，涵盖多种业态，包括住宅项目、商业办公项目、长租公寓项目。自2016年9月起，分别与中信资本、平安不动产、中融信托成立城市更新投资平台，探索一线城市的存量物业改造，规划2016-2019年三年内分别打造成100亿的资产管理规模。

合作伙伴	基金类别及投资方向	三年资产管理目标	首批落地项目
中信资本	城市更新类	100亿	上海朗诗藏峰项目
平安不动产	持有长租公寓	100亿	上海森兰等项目
中融信托	长租公寓	100亿	广州解放大厦项目

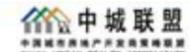
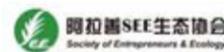
注：改造为长租公寓租赁运营的房间数约1100间



绿色供应链

中国房地产行业绿色供应链行动

2016年，朗诗与阿拉善SEE、中城联盟、全联商会、万科共同发起了“中国房地产行业绿色供应链行动”，号召中国房地产企业管理自身供应链，坚持绿色采购，绿化上下游产业链条，提高环境效益和资源利用效率。



截至目前，绿色供应链同行者已从最初的48家扩大到89家，这些企业在2016年的销售额总计近1.9万亿人民币，约占行业总规模的17%。

自2017年1月以来，朗诗持续带动地产行业共同对上游供应链追溯检索环境影响。通过严格的检验追溯流程，发布了519家钢铁水泥企业、42家铝型材制造企业、12家木地板企业的白名单。

2017年1月

朗诗牵头发起“绿色供应链公开网站”的建立，推动绿色供应链机制的公开、透明，实现白名单的公众监督机制

2017年6月

朗诗在中城联盟联合采购中，推动绿色采购标准落地，牵头12家地产企业联合采购地板品类，采购额共计4.4亿元。同时，朗诗持续完善木材追溯体系，并推动了两家地板企业加入世界自然基金会下属的全球森林贸易网络，促使其不断增加从木材来源合法的林地采购木材的比例。

2017年
99公益日

朗诗与阿拉善共同发起“不绿色，不购买”的公益筹款，带动内部员工、各类商务合作伙伴形成43支筹款队伍，在该项目共募集73万元，该款项将全部用于绿色采购标准的制定、独立第三方检测、推动环境信息公开。





2017年
11月11日

第23届世界气候变化大会期间，朗诗代表中国企业介绍联合行业推动供应链减排的实施经验，为绿链行动获得更多国内外环境机构的支持和肯定。

2017年11月

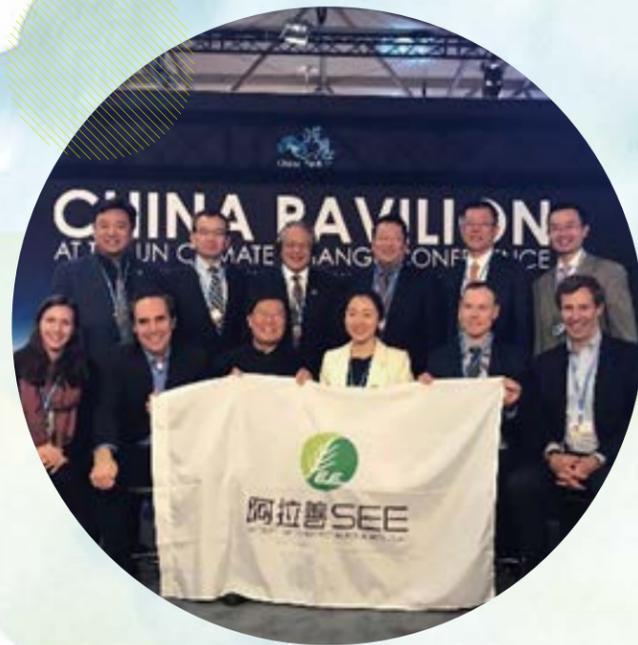
朗诗发布了《绿色地产住宅项目甲醛控制体系工作指引》，参照世界严苛的室内空气质量标准（芬兰S1标准）建立室内空气甲醛控制标准，并在设计、采购、施工等装饰装修全过程中对室内空气甲醛进行严格控制。

2017年
绿色供应链行动

朗诗在2017年绿色供应链行动中，提出了针对HBCD*阻燃剂有害性控制的方案，旨在减少甚至终止HBCD*阻燃剂在聚苯乙烯类保温材料中的使用，目前，朗诗在建项目已经有南京熙华府项目和苏州人民路项目中使用了不含HBCD*的保温材料。

六溴环十二烷 (HBCD) 是一种持久性有机污染物，对人体健康和环境具有严重危害，但是HBCD作为一种阻燃剂被广泛用于聚苯乙烯类保温材料中。

朗诗对供应链的管理包含了环境、社会风险方面，通过检索供应商的信用情况，来规避其环境、社会风险。



朗诗的绿色住宅产品以“健康、舒适、节能、环保”为特色，注重客户价值的提升，并不断融入创新技术。朗诗在产品开发中坚持“绿色开发全流程”，通过联合各种内外部资源，从拿地、规划、设计、采购、施工、运营等各个环节把控项目的绿色技术实施。

绿色建筑规划与设计

2017年，朗诗设计院在原有绿建设计中心之外，新设立了绿建技术中心，下设绿建研咨室、暖通技术室、方案创作室等，旨在强化绿建技术导向、打造绿建技术能力、厘清绿建技术路径。绿建技术中心，通过典型项目的研究，在绿建设计方面做了深入的探索和实践，为后续发展积累了宝贵的经验并打下坚实的基础。

绿色技术中心，以更加专业的视角对设计进行绿色建筑的引导，同时也在绿色建筑产品和技术方面做一些前瞻性的探索。因此，绿建技术中心除进行绿色建筑设计的课题以及专利和技术研究之外，主要围绕绿色建筑产品打造进行体系化工作。

中欧商学院（深圳）改造项目

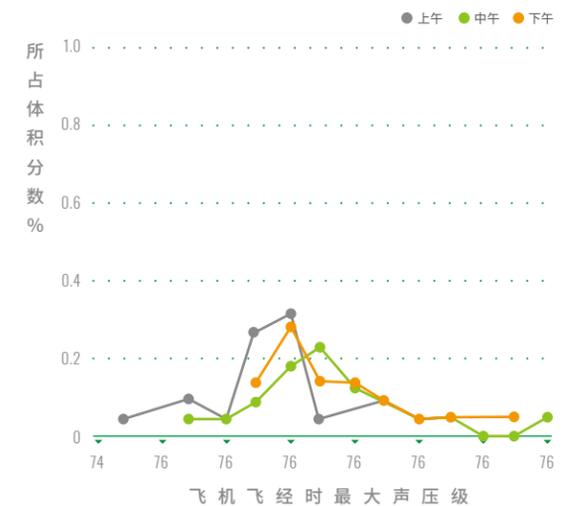
中欧商学院深圳校区项目属于既有建筑改造，存在以下不利条件：

- 1 该项目原建筑功能为厂房，要改造为教学建筑难度不小；
- 2 该项目毗邻深圳机场，飞机起降噪声对教学影响较大；另一方面，原建筑的玻璃幕墙、外门窗的隔声效果极差，也是影响该项目改造的重大不利条件；
- 3 该项目业主为了保持整个园区的一致性，要求不改变现有外立面和屋面；
- 4 机电系统要求利用原有设备。

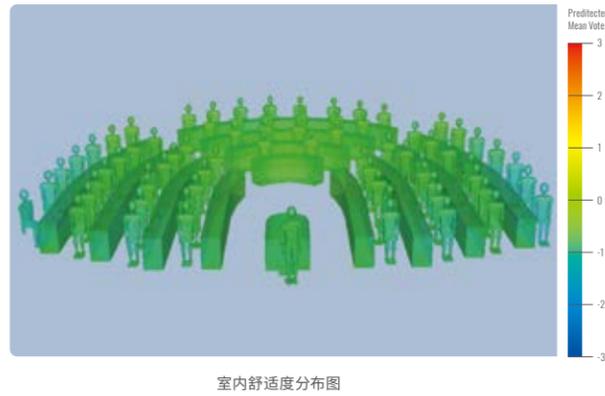
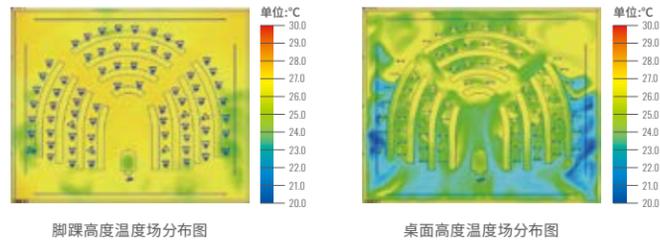


为了应对以上不利条件，在设计时我们采取了如下措施：

- 1 对室内空间做了重大调整，使其在建筑平面功能上满足教学建筑的使用要求；
- 2 针对现有建筑内外进行噪声测试，确定降噪方案，保证降噪措施切实有效；



3 合理设计空调系统，做到原有设备充分利用；采用CFD技术对空调设计方案进行优化，以保证室内各个区域舒适的均好性。



通过传统设计技术与新的绿建设计技术相结合，中欧商学院深圳校区改造项目从建筑使用功能、噪声及室内舒适度等方面均得到较好地反馈，该项目已经投入使用。

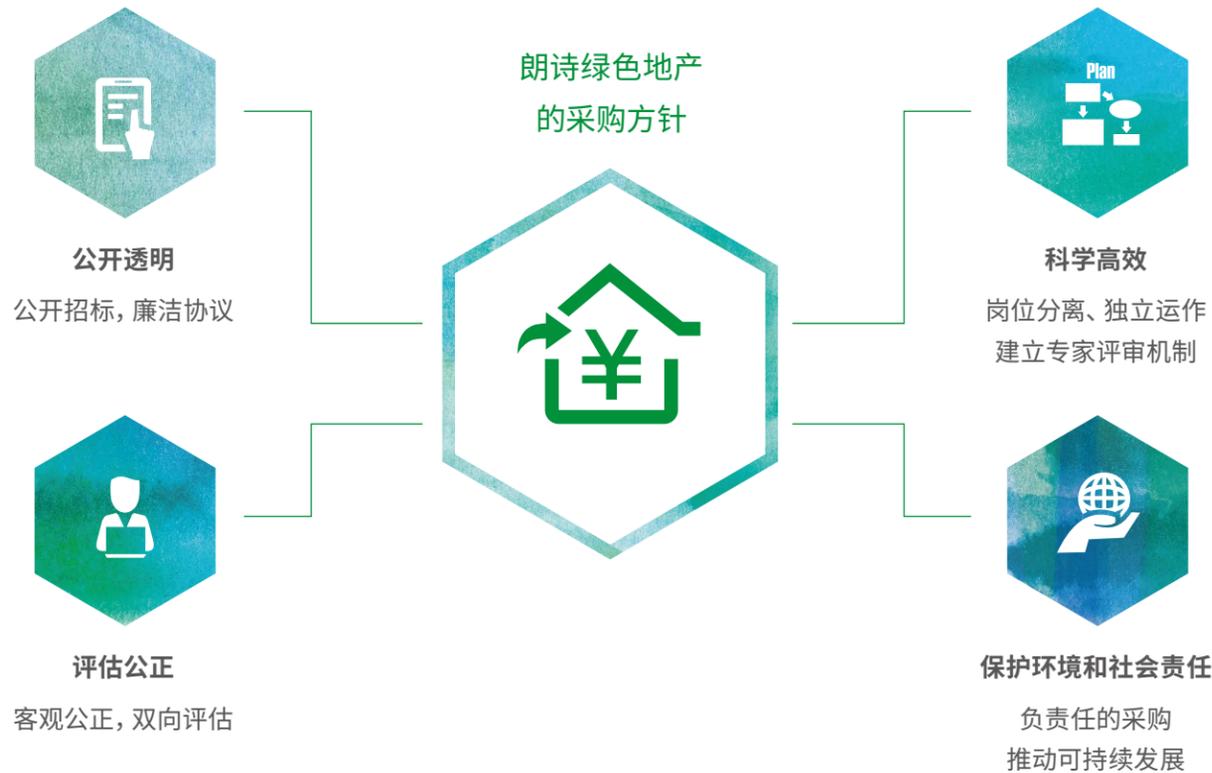
绿色采购

随着社会进步，人们开始越来越多的关注自己所生活的自然环境。为转变能耗高、排碳多、污染重的经济发展模式，众多国家都转变了发展理念，推进经济发展的持续优化转型，不断通过高科技研发来支持低碳经济发展。在此背景下，朗诗持续推行聚焦绿色科技的差异化发展战略，作为战略实施的重要环节，绿色采购也成为朗诗差异化战略落地的重要组成部分。

绿色采购理念

朗诗协同优秀合作资源、建立开放互动平台、携手绿链战略同盟，打造全生命周期绿色生活体系。以“公开、透明、科学、高效”的模式实施阳光采购。朗诗也在推动上游供应商可持续发展、生产工艺先进、生产排污合规，共同提供健康人居产品。

在2017年公众环境研究中心发布的“绿色供应链CITI指数”排名中，朗诗与苹果、阿迪达斯等国际知名企业同时进入榜单的TOP 30，朗诗位列地产企业绿链指数TOP 1。



供应商管理方法

- 朗诗的供应商均通过朗诗官网办理注册手续，通过审核后入库。
- 朗诗每年会对合作供应商进行履约评估，涉及质量、进度、配合等维度，并依据评估结果进行评级。
- 为促使供应商的方针政策与朗诗的采购方针保持一致，增进相互理解，朗诗每年召开供应商大会，通过介绍本公司的经营概况、产品战略、最新经营计划、采购计划，与供应商信息共享，并对优秀的合作供应商予以表彰。

绿色采购品类的实施与监查方法

- HCHO** 朗诗在3.0、4.0的项目中，全部使用甲醛释放量低于0.5mg/L的地板，从源头上预防甚至消除室内装修所导致的污染问题，营造健康舒适的室内环境。每批次供货前，由第三方检测机构对甲醛释放量进行检测，检测合格后方可使用。
- 朗诗加入世界自然基金会下属的全球森林贸易网络，遵守木材来源合法化的原则，每年接收SGS对地板供应链进行审核，遵守木材来源合法化约定。
 - 不采购来自战乱地区、高保护价值林区的木材
 - 不采购《濒危野生动植物国际贸易公约》所列树种
 - 不采购通过转化耕地作为用途的木材及转基因木材
- 朗诗向非营利组织公众环境研究中心提交105家供应链上游生产性合作伙伴清单，通过环境合规记录检索，其中81家无环境违规记录。对存在环境违规记录的24家企业，朗诗发函正式通知，要求其提交文件进行公开说明或记录撤除。其中4家公司通过提交公开说明撤销了记录，如其余单位未采取整改措施，将取消其下一次投标资格。

绿色施工

品质管理体系

我们建立有品质管理体系，并涵盖精细化的过程控制和严格的结果验收。其中有品质管理体系主要包括总级、区域公司级、项目部的三级管理体制。

总部	<ul style="list-style-type: none"> 统筹朗诗出品项目的评估工作并对工程安全、质量、进度进行管理 组织并委托第三方评估公司开展第三方评估工作，根据评估结果对一线工程管理状况进行评价 组织召开工程体系会，持续提升工程组织、管理能力
区域公司	<ul style="list-style-type: none"> 负责区域内朗诗出品项目质量、安全管理工作的组织、实施 配合中心产品质量部组织、协调区域内项目工程巡检评估和月度督导工作 制定管理细则，依据管理细则和检查结果对相关责任人员进行奖罚
项目部	<ul style="list-style-type: none"> 督促施工和监理单位采取有效措施，落实产品质量自查和复查，及时全面整改评估单位提出的质量问题及质量高风险项 负责对本项目总包、监理等单位进行第三方评估质量评估检查的宣贯、培训和交底 负责落实本项目评估检查问题的整改

精细化的过程控制主要包括项目开发过程中的质量综合评估、防渗漏专项评估、精装修过程评估以及交付评估。

 <p>质量综合评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> 分为实测实量、安全文明及质量风险三部分 识别高质量风险项目，跟踪和落实质量风险管理措施，消除质量隐患组织召开工程体系会，持续提升工程组织、管理能力 判断一线公司工程管理状况，提出更具针对性的提升和改进管理要求
 <p>防渗漏专项评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> 包括地下室、厨卫间、外墙、外门窗、屋面等部分的渗漏评价 编制《朗诗出品防渗漏标准》，规范项目的防渗漏做法
 <p>精装修过程评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加强精装修的观感和品质 每个精装项目至少做两次精装修过程评估，分别于防水、墙地砖作业完成30%和墙地砖大面完成，木制作完成30%时进行 包括实测实量，观感工艺质量，成品保护，材料等
 <p>交付评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在交付前对问题进行梳理、整改，提高待交付产品的质量，降低交付风险，提高交付阶段客户满意度 包括户内，公共部位，园林景观，外立面等

此外，朗诗也始终遵守《中华人民共和国广告法》在产品广告和营销、标签等方面的要求。

绿色施工

朗诗作为绿色地产领跑者，在施工过程中，除了做到常规部分的“四节一保”，还更多关注于差异化的绿色施工及绿色精装修。其中常规部分的“四节一保”即指“节能、节地、节水、节材和环境保护”，是目前中国住宅小区建设中的最高标准之一。



节能

针对施工现场制定节能措施，并对能源消耗大的工艺制定专项降耗措施



节地

施工现场平面布置中优化土地利用，现场临设要根据施工人数和场地要求



节水

建设工程施工用实行用水量管理，严格控制施工阶段用水量



节约材料与资源利用

优化施工方案，选用绿色材料，积极推广新材料，促进材料的合理利用，节省施工材料的实际消耗量



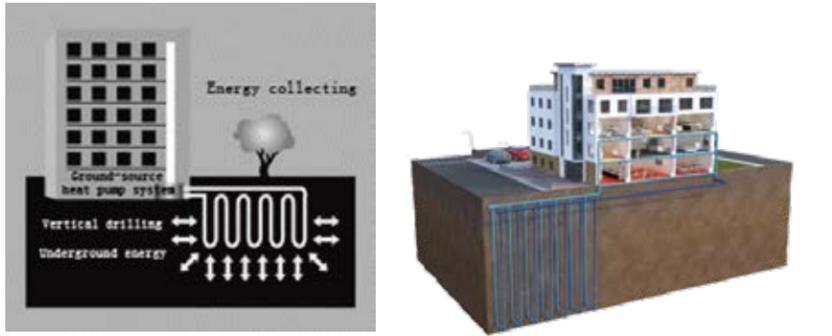
环境保护

对扬尘污染、有害气体排放、水土污染、噪声污染、光污染、施工固体废弃物及环境影响进行控制

朗诗绿色地产的差异化绿色施工主要体现在对地热能的充分利用，从而降低能耗，主要包括地源热泵、天棚辐射和新风系统。



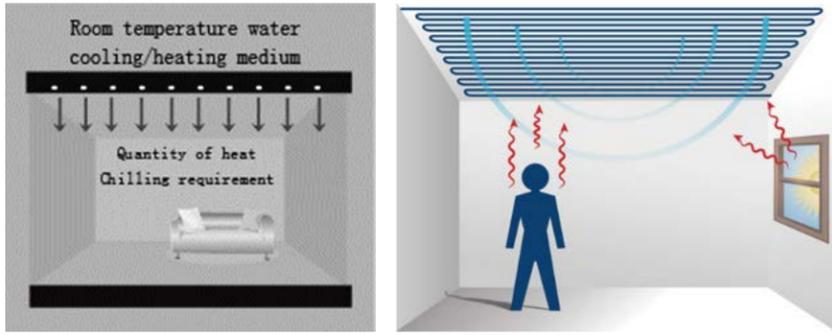
地源热泵



Energy collecting
Ground-source heat pump system
Vertical drilling
Underground energy



天棚辐射



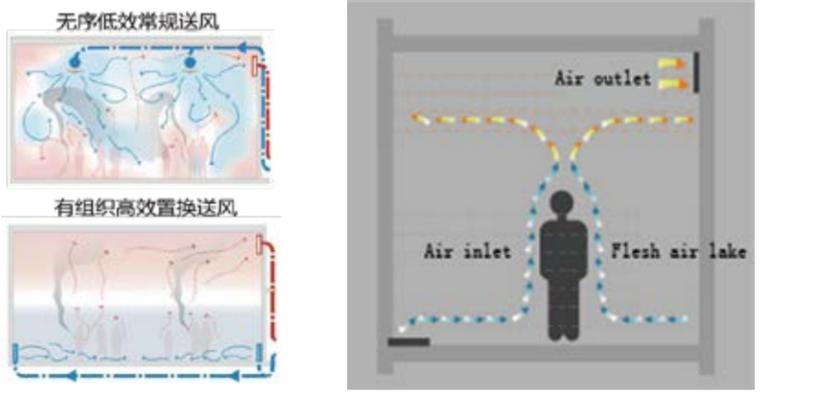
Room temperature water cooling/heating medium
Quantity of heat
Chilling requirement



新风系统



高效新风系统



无序低效常规送风
有组织高效置换送风
Air inlet
Fresh air lake
Air outlet

绿色精装修 体现人文关怀——全流程甲醛控制

进场材料控制 实验室送检	<ul style="list-style-type: none"> • 样板房施工时所有材料经实验室甲醛检测合格后大批量下单 • 未通过检测的材料, 包括所有主材与辅材禁止进入施工现场
关键节点甲醛检测 九个停歇点甲醛检测	<ul style="list-style-type: none"> • 停歇点: 进场交接、水电施工完成、室内墙地砖施工完成、腻子批刮完成、木基层安装、乳胶漆喷涂、地板安装、裱糊与软包工程、木制品安装 • 在九个停歇点甲醛检测合格, 才继续下一道工序施工
绿色督导 每周巡检检测	<ul style="list-style-type: none"> • 对室内空气甲醛检测和材料检查
竣工验收检测	<ul style="list-style-type: none"> • 施工结束以后按照GB 50325-2010 (2013年版)《民用建筑工程室内环境污染控制规范》验收 • 验收应在工程完工至少7天以后, 工程交付使用前进行 • 采用集中空调的建筑工程, 应在空调正常运转的条件下进行 • 采用自然通风的建筑工程, 应在对外门窗关闭1小时后进行 • 气密性检测

精装修全过程甲醛控制流程图



气密性保障之工程实施

朗诗将气密性保障贯穿整个施工过程, 在施工工法、施工程序、材料选择各环节均应考虑, 尤其应注意外门窗安装、围护结构洞口部位、砌体与结构间缝隙、及屋面檐角等关键部位的气密性处理。



1 项目工程建设实施前

由项目总组织设计、施工、监理验收、检测等单位进行气密性保障技术实施的专项交底和培训, 明确各方的气密性保障职责, 界定工作范围, 确定验收时间和奖惩原则。

2 项目工程建设过程中

施工过程中应进行气密性检测, 保障气密性。气密性检测可采用鼓风门法。鼓风门法通过鼓风机向室内送风或排风, 形成一定的正压或负压后, 测量被测对象在一定压力下的换气次数, 以此判断是否满足气密性要求。

3 项目工程建设完成后

应进行气密性测试, 及时发现薄弱环节, 改善补救。



朗诗绿色装饰公司积极践行朗诗绿色集团“人本、阳光、绿色”的核心价值观，在十余年的经验和房地产产业服务基础上，以“人与自然和谐共生、可持续发展”为理念，持续研究国内外健康环保、品质装修装饰技术和客户需求，将绿色装修科技与建筑空间、业态、使用场景、绿色价值进行有效融合，为追求健康环保、关注品质的房地产发展商、上市公司、影响力企业以及绿色家庭提供“多快好省精、健康、环保、人性化”的绿色装修装饰解决方案以及差异化绿色价值。



朗诗绿色装饰拥有行业自主研发知识产权、建筑装饰装修一级专业资质、建筑装饰工程设计专项资质、绿色装饰产业蓝领工人和培训学院、绿色装饰项目管理实践等行业先进技术和知识成果。

朗诗绿色装饰公司与行业组织和商业合作伙伴一起，通过现代化信息技术加强、行业标准制定和研究、产品研发、技术进步、资源共享、品牌合作、分工协作等方面持续推动产业绿色升级。

参与的行业组织

中国房地产企业精装修
特约战略合作伙伴

中国建筑装饰协会
成员单位

中城联盟绿色供应链
组织成员

宜居中国住宅产业化
和绿色发展联盟
专家委员会
副主任委员单位

绿色选材

- 严选** 天然、无机建材，保证材料质量、环保等级
- 精择** 自有专业实验室实时分析，把关精选材料品质
- 检评** 对每批次材料进行严格监测和绿色评估
- 量购** 组建绿色生态建材库，形成绿色材料供应链进行批量化采购

绿色设计

- 遵** 简洁实用设计原则
- 创** 室内外通透开敞的流动空间
- 融** 绿色植物于室内合理搭配装修材料
- 测** 检测并在设计方案中避免室内空气氡、甲醛、苯等有机挥发物带来的危害

绿色施工

引入绿色督导
施工全程控制管理
实时监测
确保绿色环保装修

- 准备施工
- 进场材料检测
- 现场施工前交底及文明施工保护
- 水电、防水工程施工及验收
- 瓷砖石材铺贴，地面找平及验收
- 墙面工程施工及验收
- 安装工程施工及验收
- 预验收，室内空气检测，精保洁
- 竣工交付

绿色交付

- 1 欢迎问候客户，介绍交付接待团队及流程
- 2 核对客户携带信息
- 3 进行现场交付情况讲解，出具权威机构检测验收合格单
- 4 介绍保修内容及注意事项等
- 5 协助客户完成各项表单填写
- 6 完成验收手续，收缴尾款，并转交竣工验收资料
- 7 交还门卡、钥匙
- 8 赠送伴手礼，完成交付

全流程客服体系

朗诗坚持以客户为导向，以满足客户的需求为己任，建立了涵盖从“项目前期产品定位到入住后”一系列关键服务触点的全流程客服体系。



2017年以来，随着资产轻型化战略的持续深化，传统的重资产项目开发模式化下的客服工作也产生了比较大的变化。如何向合作方传递客户理念、如何让合作方充分意识到规范化标准化的重要意义、如何保护朗诗自有品牌？这些问题在使得改变传统的客服工作模式显得尤为重要及紧迫。

“工作前置、动态风险管控、充分沟通”，是2017年客户服务工作中提及最多的关键词。把问题考虑在前面，主动把工作前置到项目定位阶段及审图阶段，确保在设计环节不存在客户风险。

同时，严控销售示范区内可能存在的风险因子，通过“政府部门报规图对标、沙盘模型对标、销售说辞对标、人居馆情景对标、样板间交付标准对标”等方法，规范展示区内销售物料所释放信息，确保无夸大宣传的风险。对于存在问题的销售示范区，坚决要求整改，否则不允许对外开放。

2017年，客服条线反向审查小组累计完成：

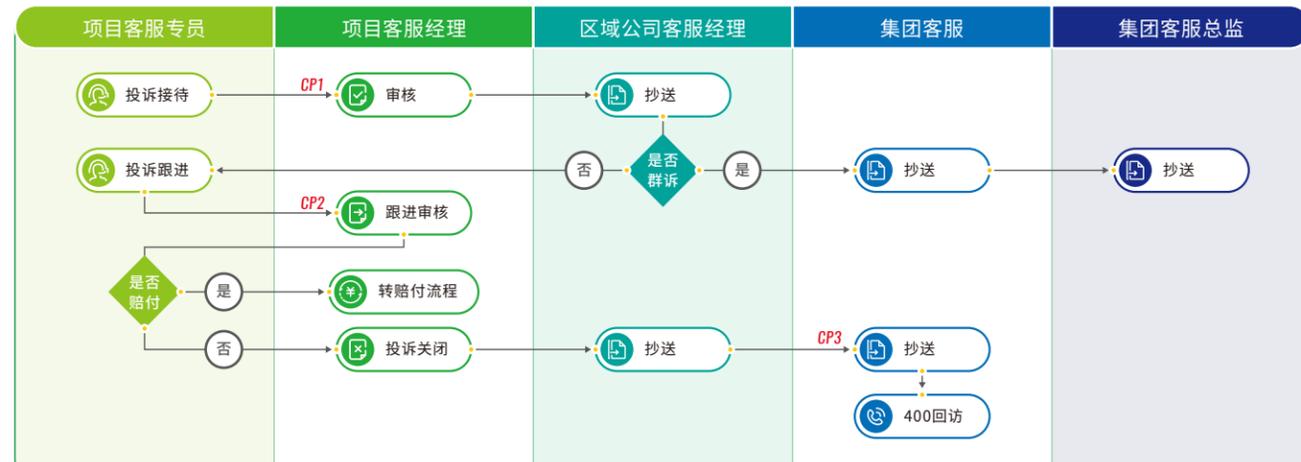
34个
项目
反向审查工作
(销售类及交付类)

41份
检查
报告

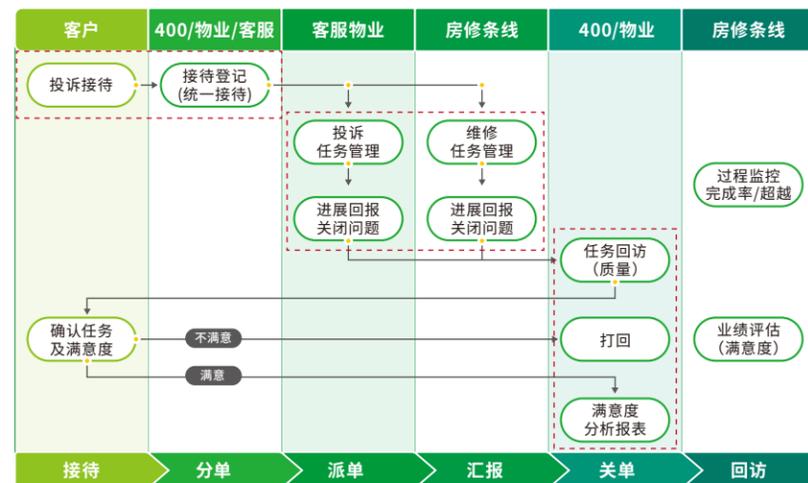
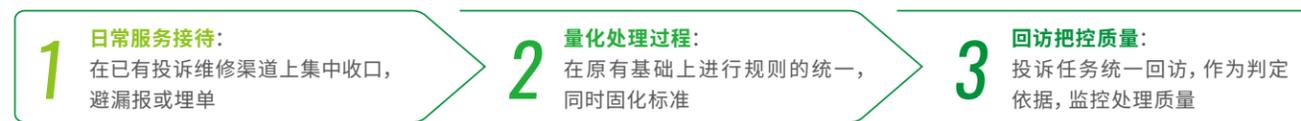
3次
行使一票
否决权
针对销售示范区的
开放申请



投诉业务整体流程



在日常客户服务管理工作中，与合作方的充分沟通也是非常重要的环节之一。个别合作方对销售风险存在一定的侥幸心理，对后期可能存在的客诉风险缺乏应有的重视程度。在这方面，客服人员从保护项目到保护双方品牌的角度出发，通过与合作方加强沟通、分析利弊，促使合作方对客户意识有了较新的认识，积极配合项目客服工作。



物业“铁三角”

2017年，朗诗物业加强升级“管家+环境+工程”的“铁三角”服务系统。我们作为和业主接触交流最密切的管家；成为社区里最亲密、最灵活的“移动前台”，任务物业服务都以管家作为触点。业主遇到任何问题只要通知管家，管家就能根据实际情况展开服务工作。



朗诗寓绿色运营

朗诗寓通过设计源头控制以及施工过程把控，使其产品在绿建方面既能满足国家环保标准，同时又能满足朗诗内部对于甲醛控制、室内空气质量等相关绿建技术指标，将健康、舒适、节能、环保理念体现到产品中去，在产品打造上超越同类竞品。

绿色设计、施工及运营



绿色设计理念

依托完善的设计管理体系
在设计源头对于
材料、采购、供应商等
各个环节进行把控



绿色施工

施工管理过程中
全闭环质量监管
实现绿色装修的目的
最终通过室内环境质量检测
验证其落地性



绿色运营

提倡绿色、节能、环保
的生活方式

绿色设计

依托完善的设计管理体系，在设计源头对于材料、采购、供应商等各个环节进行把控。

墙面装饰材料	墙面装饰尽量不大面积使用木制板材装饰，大部分墙面使用环保涂料，背景墙选用无污染PVC环保型墙纸或者彩色乳胶漆。
地面装饰材料	地面材料的选择面较广，如地砖、木地板、地胶垫等。地砖一般没有污染，避免使用天然石材，局部使用应选用经检验不含放射性元素的板材。选用的强化地板以及地胶，将严格调查产品化学成份，并送检测试。
顶面材料	长租公寓原则上不吊顶除入户玄关空间。若局部或整体吊顶，使用用轻钢龙骨纸面石膏板、铝扣板（卫生间）等材料，禁止使用木龙骨夹板。
软装装饰材料	窗帘、床罩、枕套、沙发布等软装装饰材料，选择含棉麻成分较高的布料，并注意染料应无异味，稳定性强，易清洗且不易褪色。
木制品涂装材料	木制品最常用的涂装材是各类油漆，白领和精品公寓产品基本少用和回避使用涂装材料，选用环保型PVC与环保型木基板材进行替代，有效控制油漆类木制品的使用，若需使用均不采用含苯稀释剂，并且刺激性气味较小，挥发较快的环保性油漆。人造板材严格要求使用E0级。

绿色施工

施工管理过程中全闭环质量监管,实现绿色装修的目的。最终通过室内环境质量检测验证其落地性。



朗诗寓对于材料供应商制定严格的控制管理体系

施工过程中严格控制材料的环保,全程不间断控制。对总包在招标阶段严格贯彻朗诗寓工程环保监控体系,对于施工阶段环保不达标单位采用重罚机制甚至无条件解除合同。



供应链管理

- 产品化学成分信息
- 化学品安全技术说明书



有害物质限量

- 第三方检测
- 验证性抽检



合规自我声明

- 质量安全承诺
- 法律责任

主要材料采用甲供或者甲指乙供地方式,尽量保证材料的来源可靠性。施工阶段分节点验收,材料采用抽检以及对家具厂家采取不定期“飞检”。

已投入运行的门店,甲醛均符合国家标准,由具有国家认证资质检查单位检测并出具数据。

绿色运营

公寓资源消耗有两大方面:水和电,其中以电为主。电力消耗中空调耗能就占总能耗的一半。公寓作为能源消耗大户,节约使用能源、降低基本耗损,不仅意味着降低经营成本,能够提高营业利润,而且能够促进生态的可持续发展,意义重大。

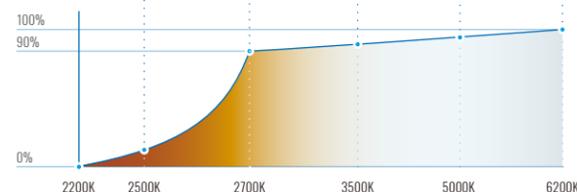
兼顾舒适、环保的绿色照明

光线运用不恰当,会刺激到视觉神经,长时间可能引起神经的疾病。所以灯具选择中,选择接近阳光效果的灯具,再辅以间接照明方式,避免光源直接照射眼睛。灯具的选择以暖色光为主,根据空间和时间两个维度,来控制灯的色温和光照强度,并通过开关控制创造出舒适的情景模式。

在选择灯具方面严格要求选择LED光源,户内照明每个光源控制在5瓦。公区照明可适当放宽。公区走道照明采用分时分回路控制。

灯具照明色温调数值

光色	暗黄色	暖黄色	温白色	昼白色	昼光色
色温度	2500K	2700K	3500K	5000K	6200K
客厅 餐厅 厨房	温馨 休闲时刻 影视模式	舒适惬意 晚餐	聚会	清洁 料理	学习 早餐 白天
卧室	就寝前	短时阅读 其它		挑选衣物	起床



朗诗寓运营实施节能降耗的措施,主要体现在如下方面:

在门店公区用电能耗方面,朗诗寓门店公共区域是门店工作人员的工作场所,亦是长租公寓业主们休闲和社交的主要生活和社交空间。这部分空间,面积和功能性多样化,公区用电器数量多、功率大。朗诗寓根据运营一线需求及实际工作场景,在门店户外店招、公区照明加装时间控制器,进行分片(区)分时(间)管理,消防疏散楼梯改为声控照明,以智能化技术手段实现有效节能管理。



加强运营中受人为影响较大的用电日常管理,制定管理规范及使用标准,基于满足客人的舒适度要求,公区、办公场所空调夏季设定温度不低于26°C、冬季设定不高于20°C;办公室等后勤区域在非必要气温条件下,尽量减少空调使用,以确保室内空气品质。



环保小贴士

- 离开会议室请记得随手关灯、关空调、关电视显示屏
- 下班离开公司,请检查电脑是否关机、所在区域空调、灯是否关闭
- 办公用纸使用双面打印,节约用纸人人有责
- 请勿在吸烟区以外区域吸烟
- 为防止水池堵塞,请勿将残渣倒入洗手池水槽中
- 废物再利用,创新又环保
(小妙招:报销裁下的纸收集制成小本子)
- 水笔没墨别急扔,更换笔芯可再用

规范和强化公寓电气设备维护保养,以空调设备为例,每季度对空调滤网及室外机散热片除尘清洗,保证空调设备经济运行。

图为朗诗寓杭州文晖店

积极培养门店工作人员节电的意识,倡导员工减少使用电梯设备,提倡“上下楼梯时,四层以内采用走楼梯方式”,不提重物尽量不使用电梯等。

在降低公寓房间内用电能耗方面,朗诗寓门店积极向诗友宣传环保意识、传授节能技巧,引导诗友培养良好的使用习惯。在降低门店用水方面,门店公用卫生间马桶储水箱放置注水矿泉水瓶等,最大程度减少卫生间水排放。并宣传、引导诗友在租住房间内节水意识及小技巧。组织供水管网定期检测漏损,及时发现更换漏水龙头及管道。



组织诗友“寓”见不一young的运动会及绿色跑团，号召诗友低碳出行及组织社会公益活动，倡导追求健康的生活和工作方式。让越来越多年轻人融入新型的、具有前瞻性的社区文化中，不断提升朗诗寓品牌影响力和粘性。



图为苏州陆慕店诗友运动会

常青藤绿色健康设计

中国是世界上老年人口最多的国家，养老问题逐步加剧。朗诗目前提供长者全周期、连续性的一站式养老服务。2016年朗诗常青藤获选十大养老服务知名品牌，截止目前业务足迹涉及国内30多个颐养站点。

常青藤养老业务中对于绿色建筑、健康建筑的应用主要体现于室内健康体系和室内无障碍设计两个方面。

在室内健康体系方面，朗诗健全完善的健康室内体系为老年人能够享受高品质的晚年生活提供有力保障，同时，先进的绿色建筑技术为室内健康体系的实现提供技术支持。

先进的绿色建筑技术

健康的空气环境



- 取风口精心设计，确保源头空气品质
- 过滤PM2.5，有效降低室内物理污染
- 全景置换通风，室内2小时内内部换风一次



健康的温度环境



- 室内温度均匀，夜间起夜不着凉
- 上下温度梯级符合人体健康要求



健康的湿度环境



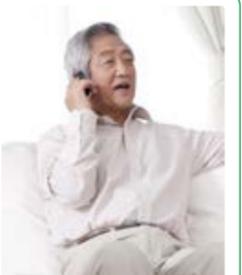
- 全年湿度低于70%，满足人体健康需求
- 湿度适宜，可舒缓关节炎等疾病



健康的声环境



- 外部隔音好
- 内部噪音低



健康的光环境



- 有效阻隔阳光及有害光线
- 白天也可以营造跟夜晚一样的睡眠环境
- 室内光源避免点光源，降低光污染



健康的精装修



- 严格选材标准，源头控制VOC
- 严谨的设计、施工过程控制VOC



此外，无障碍设计是绿色建筑和健康建筑设计里的重要环节，作为养老建筑的常青藤养老在设计上更是着重考虑了无障碍设计的内容。



适老化设计

常青藤在项目建造之初就加入便于未来灵活改造的相关设计。在施工建造全过程，以及项目交付后的长期维护运营中，实现适老化设计的动态完善、实时更新。

常青藤养老项目，适老化设计展现的是一种以可持续发展的眼光在现在的养老住宅设计中解决未来可能产生的问题。从建筑领域提出有效应对人口老龄化危机的解决方法，增强养老住宅适老化设计的当前时效性和未来前瞻性。



绿色社区

2017年9月，中国房地产TOP10研究组在北京雁栖湖国际会议中心，召开了“2017中国房地产品牌价值研究成果发布会暨第十四届中国房地产品牌发展高峰论坛”，会上隆重发布了《2017中国房地产服务品牌价值研究报告》，朗诗绿色物业在此峰会上获得了“2017中国物业服务特色品牌企业（绿色物业&绿色社区）”以及“2017中国华东区域物业服务品牌企业”的荣誉。

朗诗的绿色社区是独特的，此次峰会是朗诗绿色物业第一次受邀参加，并夺得了两个奖项，而就在2017年6月，朗诗绿色物业就获得了中国物业服务百强企业以及中国特色物业服务领先企业的荣誉。



促进资源节约是绿色社区的重要举措。朗诗在社区废物回收、垃圾分类等方面积极开展工作，此外，也为建筑提供能源使用及节约管理咨询服务。



蓝筹物业

朗诗绿色物业作为集团战略转型的组成部分和重要力量，密切配合集团，强调客户导向，提升服务品质，拓展品牌价值。

2017年9月26日，“2017中国物业蓝筹年会”在北京隆重召开。朗诗绿色物业凭借业内广泛认可的绿色·健康的企业品牌价值、绿色社区物业服务行业标杆的综合实力，蝉联“中国蓝筹物业企业”。朗诗绿色物业所体现的“匠心”精神与创新精神，正与大会主题“创新与本源”契合。



金钥匙授牌（金钥匙国际联盟-南京首个住宅社区授牌）

2017年10月26日，金钥匙国际联盟与朗诗绿色物业举行了授牌仪式，朗诗钟山绿郡成为金钥匙国际联盟在南京的首个授牌的住宅类社区。

钟山绿郡独具一格的帕多瓦建筑，无论是建筑初期对环境的一次又一次的模拟实验，还是建筑后期对客户需求的解读，作为朗诗2.0科技系统的典范，钟山绿郡都是极其出色的。

朗诗绿色物业从社区建设初期就参与其中，充分了解系统的属性，对业主入住的一系列问题不断地研究、学习、模拟、实战，一次又一次的满足了业主合理而又近乎于苛刻的需求。历年的高满意度和区域二手房房价No.1证明了朗诗绿色物业的服务水平。



社区文化节

相较2016年，朗诗绿色物业社区文化节活动更加精准和精致。围绕“健康、安全、环保、便利、人文”五大主题展开多场多地文化节活动。

不仅针对名俗节日、郊游出行、体育运动、环保公益、智能生活等方面，还针对性的推出了“工程大比武”、“秩序大比武”等，让业主能够充分认识物业，理解物业服务，搭建双向桥梁，使物业服务从简单的“满足需求”升级为“共同建设”。

社区文化节系列活动的开展，使朗诗绿色社区逐渐正在的社区融合、打成一片，形成了共建绿色社区家园的独特目标和氛围。

“520”家庭告白日

在众多的社区文化活动中“520家庭告白”的意义尤为突出，对于全国参与活动的3000多个家庭而言，“告白”和“家”一样，不一定要高大上，简单和普通往往最有力量。让我们把生活中最质朴的话说出来，与所爱的人分享我们的精神家园。

家庭，在朗诗绿色物业的定义中一直是物业服务的连接节点和聚力平台，绿色物业服务的“人文”部分一直是物业服务的重中之重，朗诗绿色社区属于那些热爱家庭的绿色新贵。



物业杂志

2017年，朗诗物业隆重推出《HOME》物业杂志，这是面向所有朗诗绿色社区全新的媒体平台。虽是全新，却采用了复古的浓浓墨香的纸质读物的形式。在广大业主中，取得了巨大的反响，每期业主积极投稿参与，其中不乏让人走心落泪的文字。

比起“短、平、快”的新媒体，纸质读物给了朗诗绿色社区的广大业主更沉淀更浓郁的表达平台，其中《北大清华毕业、北漂13年，他们为何最终选择回到武汉？》一稿，更是给人一种由内而外的“雪飞炎海变清凉、此心安处是吾乡”的幸福感。



健康

- 房屋检查** • 建立房屋健康预警机制，推进社区数字化
- 移动验房** • 通过网络直播向业主传播健康绿色的生活方式利用专业的物业知识，集思广益的选题，将所谓抽象的“绿色生活”通过直播直观方斌啊的传达给业主



环保

- 垃圾分类** • 提供垃圾分类活动里，推广宣传垃圾分类概念



人文

- 社区文化节** • 针对不同节日节气，公益日，热点事件等主题，共举办社会活动若干次。
- 全民阅读** • 2017年朗诗绿色物业持续推广社区“阅读仓”，并自备图书超过4万余册，并提供“以书易书”功能



便利

- 管家呼叫** • 提供在线物业、在线社区、线上商场等主要功能
- 生活顾问** • 除了承担常规管家工作，朗诗绿管家还通过培训和后台商业运营部门的支撑，逐步打造“生活顾问”角色



安全

- 责任感强** • 坚守“为业主提供安心安全的社区”的服务目标



绿色办公

朗诗通过绿色建筑、绿色供应链实践减少其产品和供应链上的环境影响。此外，朗诗自身运营对环境的影响主要源于办公产生的资源消耗和废弃物，为此，朗诗积极推行绿色办公。朗诗推崇节能降耗的绿色办公方式，将节约资源、保护环境的理念融入办公细节中，从小处着手，努力成为社会的“健康细胞”。

节能减排

公司注重水、电等资源能源的管理，通过一系列节能、节水措施减少对于能源、水资源的消耗。同时，公司鼓励员工低碳出行，减少碳足迹。

节约用电

- 规定空调使用：冬季不高于20度，夏季不低于26度
- 规定电梯使用：单层停靠，其他楼层就近层走楼梯
- 规定照明使用：白天尽可能利用自然光，不开或少开照明灯，杜绝“长明灯”
- 对于打印机及复印机，采用租用代替采购方式
- 对于照明、空调、电脑等设备做到人离电断

加强水电设备巡查

- 确保水电设备的完好性，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象发生。

节约用水

- 提倡员工自带水杯，取消一次性纸杯，减少公共水杯使用量
- 对于瓶装水，使用记号笔做好相关标记，避免浪费

加强公车管理

- 鼓励低碳出行，要求员工采用公共交通方式上下班及出差；
- 提倡拼车出行，提高车辆使用率。

资源管理

严格控制办公用品费用，每月按需采购，提倡使用再生纸、可替换内芯的笔、碳粉盒和充电电池等可循环使用的物品，鼓励部门内共享或部门间共享。及时做好各项设备的维护工作，延长设备寿命，减少新设备采购量。除重要文件及必须要求外，鼓励员工尽量双面打印，有效降低纸张的使用量。

大力推进电子化办公，相关业务事项采用线上审批流，并鼓励员工采用无纸化沟通方式。2017年，累计完成线上审批流程18万条，极大降低纸张消耗，提升办公效率。同时，部分宣传和传播工作由线下转到线上，通过APP、公众号、官网等进行相关信息传播，降低纸质资料的使用量，节省实物存储空间。2017年7月，正式启用移动视频会议系统，全年召开移动视频会议738次，累计会议时长超过3,800小时。

2017
累计完成
线上审批流程 **180,000** 条

2017
全年召开
移动视频会议 **738** 次 | 累计会议时长超过 **3,800** 小时

公司食堂全面取消纸质餐盒，采用不锈钢及可降解餐具，并按需定量，杜绝浪费，并将厨余交由清运公司定期回收，部分转换为堆肥。

绿色理念宣传及倡议

朗诗将绿色理念贯穿于办公环节，在办公区张贴环保标识，提醒并鼓励员工从小事做起。此外，公司通过参与开展各项环保活动，积极传播绿色理念，提高员工环保意识。

朗诗2017“地球一小时”主题宣传

2017年3月25日，朗诗积极响应世界自然基金会(WWF) 的号召，结合“地球一小时”，以“可持续生活指南”组图，呼吁全体员工及社会各界关注可持续发展问题。



员工发展

员工是朗诗的核心资源。公司有义务营造阳光的职业环境，为员工成长提供公平的机会；公司鼓励员工奉献，但决不让奉献的员工吃亏；公司重视培养员工的工作能力，为优秀员工搭建事业舞台。



员工权益与公平就业



守法

- ✔ 严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》等法律法规，禁止雇佣童工及强制劳工
- ✔ 招聘时核查员工年龄，未发生招收童工和强制劳工的情况
- ✔ 实行每周5天工作日，每周40小时工作时间制度。员工依法享受国家法定假日、婚假、丧假、产假、护理假、哺乳假，在公司工作满一年后，按规定享受年休假

平等

- ✔ 严格把控招聘流程，坚持公平、透明、公开的甄选原则，拒绝种族、肤色、性别或年龄上的歧视，创造机遇均等的工作环境
- ✔ 保障女性员工和男性员工享有平等的薪酬福利，提供平等的职业发展机会

融合

- ✔ 重视培养海外当地员工，促进不同文化背景员工间的相互尊重、理解和融合



公司向员工提供专业序列路径和管理序列路径两种职业发展路径：

1

专业序列路径

指在某一个或几个相关的领域内，持续深入的发展，追求专业技能的提升，以成为该领域内专家为目标

2

管理序列路径

指通过协调、组织团队和团队成员工作，完成团队工作目标、实现业绩的方式

薪酬福利

朗诗按照市场化原则，为全部员工提供业内富有竞争力的薪酬，保有和吸纳优秀人才，根据员工工作岗位、能力、业绩和市场水平支付薪酬。

法定福利：国家规定五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育保险、住房公积金）法定节假日、婚丧假、产假、哺乳假、高温补贴、独生子女费、防暑降温费等。

额外福利：包括优秀员工境外旅游、额外带薪年假、各类喜丧仪礼等。除按国家规定为员工购买医疗保险外，公司每年为员工购买补充商业医疗保险。此外，公司提供家属医疗险渠道，员工可根据家人的身体健康状况自愿投保。

职业环境

朗诗营造工作上严肃、人际上轻松的氛围；提倡简单融洽的人际关系，同事之间可以不是好朋友，但必须是工作上的好伙伴；不说假话，不溜须拍马，不搞小山头，不推诿扯皮；倡导对事不对人，反对“台上握手、台下踢脚”，鼓励把任何问题拿到桌面上进行讨论；反对官僚主义和形式主义；不提倡内部互称“官衔”。

顺畅沟通

为员工提供多种沟通渠道，确保员工能够采用最适宜和最有效的沟通方式与公司管理层交流，充分保障员工维护、主张和申述自己的合法权益。

员工内部沟通渠道



(上级经理)
门户开放



员工大会



工会



工作面谈



工作讨论
和会议



E-MAIL
给任何人



网上论坛



员工敬业度
调查



公司的信息
发布渠道

健康与职业安全

员工从事的日常业务及工作场所中涉及到职业健康及安全风险相对较低，公司亦不断完善员工健康及安全方面的制度与日常管理，为所有员工营造安全、健康、舒适的工作环境。

公司为员工提供年度体检，依照公司相关员工福利政策，每年定期组织所有员工进行年度常规体检，促进员工身心健康。公司还进行日常及节假日的安全检查，督促各部门及各级公司做好安全生产和保卫工作，定期对写字楼、项目现场进行安全检查，尤其对水、电等安全隐患进行全面排查，认真做好防火、防盗等工作。

公司还通过工作环境的设施改造为员工营造良好的办公环境。2017年，朗诗将部分办公场所进行改造升级，采纳了员工多项建议，如新式桌椅、绿植摆设、新风系统、LED灯等，为员工打造更好的绿色工作环境。



打造良好的工作环境

- 办公桌添置水培绿植，减少办公区土培绿植盆景，降低绿植维护成本
- 办公区全面禁烟，在楼道处设置吸烟区，净化办公环境
- 设立图书角，提倡推荐或捐赠书籍，并统一编号进行借阅管理，节约资源，提倡分享，鼓励学习

养老事业部最美办公桌评比活动

2017年12月，养老事业部开展“最美办公桌评比”活动，参与评比人次312人，最终评比出30人参与公开线上投票，投票次数3,939次，访问量26,657次，有效宣传了绿色办公理念，促进工作环境的提升。

员工培训

人才是企业最重要的持续发展动力。朗诗以吸纳、培养和成就优秀人才为目标，为员工提供富有价值的培训课程和良好的事业发展前景，为员工成长创造最广阔的平台。

朗诗倡导不断学习，学习是进步的“最优路径”，公司在成立筹备期，就在会议室里贴了标语：“善于学习的团队更具竞争力”。

2017年公司适配战略转型深入期的组织能力，进行优化升级，围绕培训体系搭建、覆盖全员、品牌打造全面展开，探索员工长效培养机制。



双轨道打造人才供应链、内部造血机制

管理序列	领导力发展	核心人才发展干部教导团		专业提升	专业序列
高管	领军计划	虎贲营 (项目总)	龙骧营 (轻资产)	建筑	成本管理 人力资源
总助级以上	亮剑计划			暖通	
中层管理	砺剑计划			投资拓展	
储备经理	铸剑计划	陶朱营 (营销经理)	总部专业俱乐部+各公司 专业能力提升	各级 专业人才	
	源动力				
		师者堂(内训师培训)	导师培训		
新员工培训					
专项培训(朗诗文化、战略、产品宣贯)					



经过2-3年培养，完善人才梯队建设，形成人才辈出机制
为公司战略发展提供人力支持

- 业务支持**
人才储备能支持业务规模的发展要求
- 管理能力**
提高各级管理人员管理意识与思维
- 专业力量**
拥有充实的满足转型需求的专业人员队伍

公司重点输出朗诗培训品牌项目，通过与中欧等外部机构合作，组织高层管理人员入读EMBA，参与外部交流、项目考察等多种外部学习机会，提升管理能力、领导力；干部教导团塑造核心骨干，持续打造虎贲营、龙骧营，新成立陶朱营、鲁班营；新员工培训传承企业文化、输出价值观；专业俱乐部建立交流，分享、创新、学习的平台。



2017年 全集团组织
开展各类培训

480次 共计 4,088 课时

14,844 人次参训

培训
覆盖率达
100%

虎贲营

- 完善招聘、选拔、评价、盘点、发展体系，进一步推动虎贲营建设。
- 依据朗诗项目总素质模型，在综合素质和价值观方面严把入门关。从关键经验、个性特质、专业与管理能力以及长期绩效四方面明确人才胜任标准，开展全面盘点，输出人才九宫格分布示意图，形成发展与任用的决策。依据盘点报告与相关人员逐一沟通、反馈、辅导解读。
- 将成员分梯队培养。在专业能力、管理技能提升两方面邀请业内专家开展5次集中培训，合计80课时，开拓视野，提升能力短板。

龙骧营

- 龙骧营持续适配公司战略转型，积极探索符合未来市场要求的2.0版商业模式，深入培养轻资产运作人才，打造组织纵向一体化能力，推动战略落地。以小股操盘、地产基金及新的商业模式：资产运营、长租公寓、朗诗寓为重点，围绕新业务知识和能力要求开展5次集中活动。结合项目参观等形式，扩大活动地点。同时，持续整合各专业资源，组建项目团队负责轻资产项目运作的实战，以战代练，在实战中积累经验、提升能力。

陶朱营

- 陶朱营采取小班办学的培养模式。围绕大数据时代下的营销创新与变革、品牌定位、体验式营销主题，开展3次集中培训，通过理论授课、内部研讨和推演，加强内功修炼，快速学习标杆企业各种新玩法，提升人员素质，强化2.0版商业模式下营销体系能力建设。

鲁班营

- 鲁班营培养胜任的工程管理人员，采用滚动开发、分期办班的模式。完成课程体系设置，针对行业趋势、专业模块（常规+差异化）、管理模块、实践模块等内容完成3次集中培训，48课时，提升朗诗项目整体开发水平。

新员工培训

■ 应对组织规模扩大，新员工激增，持续优化集团新员工入职培训，对课程实施标准化及更新工作，组织637人次参训，合计96课时。通过团建、高管面对面、专业授课、标杆项目参观讲解、三册考试等环节，传承企业文化，强势输出朗诗价值观，使新人更快融入，增强归属感。

专业俱乐部

■ 建筑师、暖通、人力资源俱乐部持续开展活动，建立专业条线分享经验、取长补短、互通有无的学习交流平台，以外部专家授课、行业交流、标杆项目参观、案例研讨等形式成功开展活动。

源动力项目

- “新绿”实习生训练营作为“源动力”人才发展计划的前置项目，是一个从校园人到职业人的快速成长计划。
- 源动力培训项目通过入职引导人机制、轮岗机制、源动力训练营等方式，有针对性地培养新加入朗诗的应届大学生，为其职业航程扬帆助力。通过3-5年培育出适配度高、专业技术优秀、管理潜能突出、支撑朗诗高速发展的新一代优秀骨干。

常青藤学院

公司考虑要保持高品质的服务水平，高素质的服务人才，常青藤自建常青藤学院，2017年，公司完成了朗诗常青藤五级培训体系：源动力培养、正式员工晋级教育、后备管理队伍先锋营、管理干部外部培训、专业体系培训；培训形式有集中授课、岗上带教、定岗见习、外部交流等，全年共完成员工队伍引入303人，新员工培训率100%，各体系各类培训共2000人次，内部培养组长15名，设施长8名，满足业务发展需要的人力配置要求。2018年，公司将持续细化养老各专业方向系统培训，建立分级培养体系，着重加强自有管理干部内部培养。



朗诗海外员工关爱及发展

朗诗美国为员工提供平等的工作机会，一贯遵守美国联邦、各州或地方的相关法律，所有人力资源的文件都符合美国联邦和州的法律合规要求。每个员工在入职过程中都会收到一份完整的员工手册，包括薪酬和劳工法132a条例，有助员工全面了解与工伤有关的各项联邦法律和公司制度。

朗诗美国致力于招募并留住顶尖的行业人才，为美国市场的所有员工提供有竞争力的薪资和福利待遇。朗诗美国接纳不同性别和种族的员工，公司政策明确禁止对受联邦法律保护的员工进行任何形式的歧视。



为了加强沟通，促进每个员工的安全意识和道德行为，朗诗美国为所有员工提供了NAVEX全球伦理系统，在这套第三方系统的帮助下，每个员工都可以说出他们觉得无法直接向主管经理表达的任何问题和关切。

每一个全职员工（每周30小时）都有权享受病假日、自愿退休计划、健康保险福利和每年10天的带薪年假。所有员工都可以根据岗位相关工作任务报销个人手机费用。朗诗美国的各个部门和职能条线积极进行团建活动，包括教育午餐、绘画、五公里跑和夏季烧烤等。

人才培养和发展

朗诗美国的雇员100%接受他们的直属上级和同级员工的培训，帮助他们更好了解他们的角色和责任。

美国朗诗的建筑、销售、管理和辅助人员每人每年的额外培训时间平均为15小时。在公司任职一年后，朗诗美国向所有全职员工报销整个自然年度的教育培训费，最高可达2000美元。

员工职业安全与健康

在朗诗美国，每个项目工程上的雇员都接受现场安全培训，并确保所有的贸易伙伴也遵守公司的安全标准。

2017年度，朗诗美国共有工伤3例，缺勤2天，无员工因工作关系死亡，没有发生任何法律违规事件而受到起诉。

朗诗美国为每个员工提供了健身房锻炼的机会，并为每个月的个人体育锻炼安排提供便利。人力资源部每月在办公聚集区张贴有关健康和安全的通知。



朗诗绿色地产奉行严格的防止贪污政策，严格遵守四不铁律：不行贿受贿、不做假账、不偷税漏税、不欺骗客户，并对任何违反四不铁律的人员进行追责，必要时诉诸法律。

作为主营房地产业务的公司，朗诗不涉及洗钱方面的风险；未发生因洗钱、欺诈、勒索而被监管部门处罚或诉讼、仲裁案件。

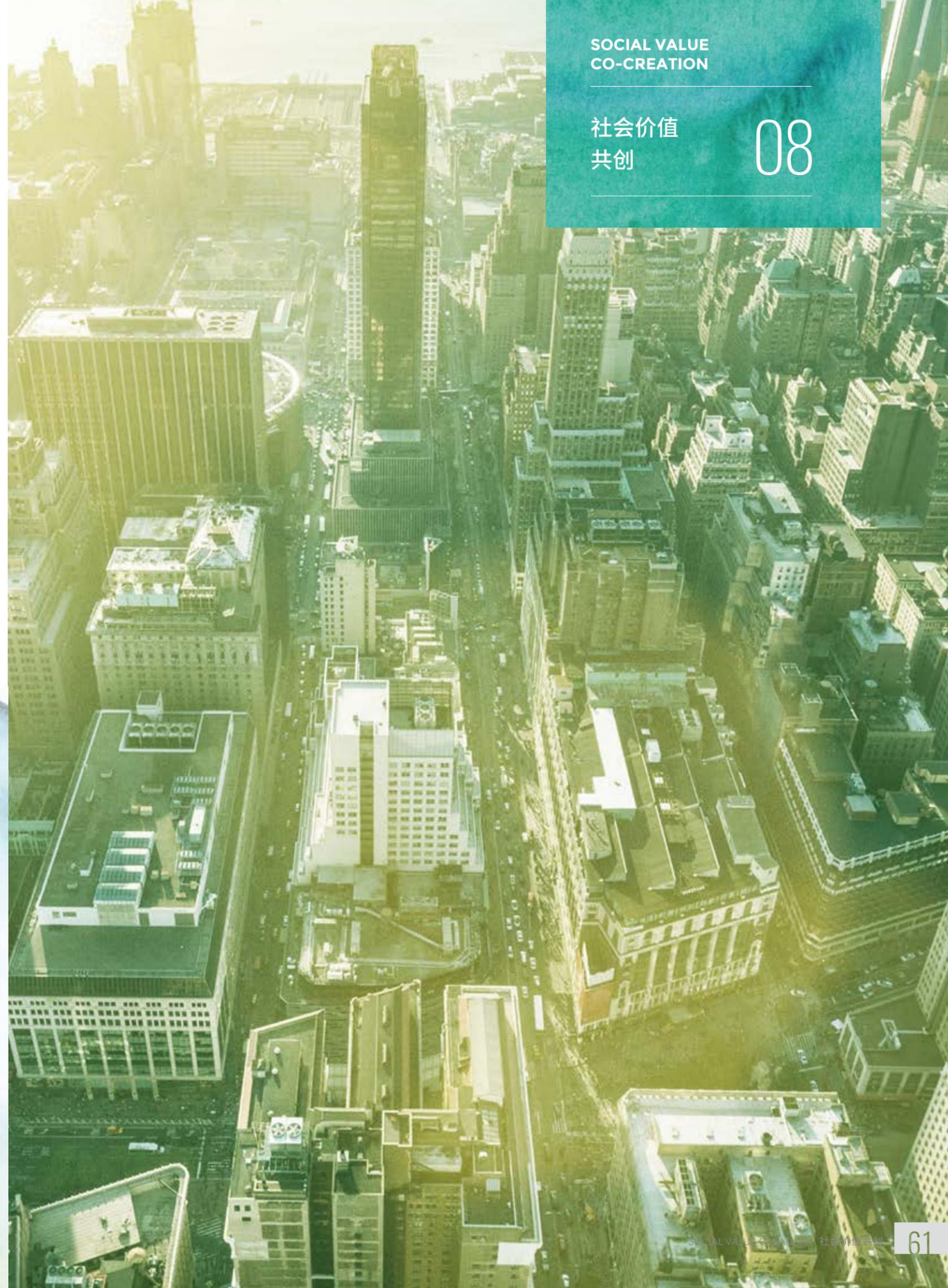
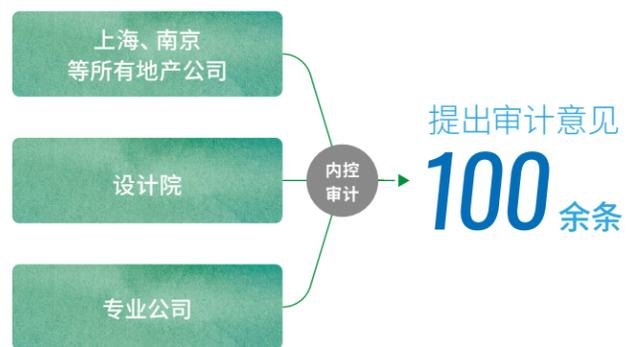
公司对腐败始终坚持零容忍原则，设有举报邮箱、总裁信箱、举报电话、微信公众平台等多种举报渠道，并对内部和外部进行公布。对任何腐败事件，一经发现，即刻报案，绝不姑息，对于涉事人员进行实名公告，查处一起公告一起，并于朗诗绿色地产官方网站和企业微信号公开发布。不管任何渠道接到有迹可循的举报，百分之百接收，坚决清查，一经查实严格按照公司规定严肃处理。

朗诗对腐败始终坚持惩教结合的态度，在公司企业文化中对于员工行为准则进行了详细的规定，并定期进行宣讲和案例分享。监察审计室定期对各区域公司进行例行和专项审计，并聘请外部机构对公司内控进行审计，以弥补内部控制上面的漏洞，降低腐败事件发生概率，从源头上控制腐败事件发生。

公司公示朗诗绿色集团廉洁公告，并设立专门的廉洁账户，员工在公务或社交活动中，因为各种原因，曾经有或将来有收受礼金行为的，可将未能拒收的礼金存入廉政账户。员工应妥善保管汇款凭证备查，并作为拒收礼金的依据。礼品及有价证券按照礼品上交制度办理。

2017年共1起完成一审判决、2起已向公安机关报案、涉案人员被政法机关采取强制措施。进行10项专项监察，除移送司法机关外，另处理违规违纪事项7起10人。

2017年对各区域公司2015年、2016年电商管理等进行专项审计，提出审计意见并要求相关单位整改。2017年全年对上海地产公司、南京地产公司等所有地产公司，设计院等专业公司进行内控审计，已提出审计意见100余条并要求责任单位整改。



公益事业

“绿色蓓蕾行动”

除了家庭以外，儿童在幼儿园逗留的时间最长，一旦遇上雾霾天，不仅无法室外活动，室内开窗也难以实现。2016年11月，朗诗绿色集团携手朗诗公益基金会共同发起“绿色蓓蕾抗霾幼儿园公益行”行动（以下简称“绿色蓓蕾行动”），为幼儿园提供的除霾方案包含新风换气、高效除霾、智能监控、节能降耗、超低噪音五大功能，在高效改善室内空气的同时，还配备了可视化的智能集成控制面板，做到家长、老师对室内空气质量的实时监控。

蓓蕾之行 十城绿色联动

截止2017年12月31日，“绿色蓓蕾行动”已相继落地北京、天津、上海、苏州、南京、合肥、杭州、成都、武汉和保定10座城市，共计12家机构，目前，11家经过改造的幼儿园已投入正常使用。

武汉直属机关曙光幼儿园	天津生态城海利达幼儿园	苏州市实验小学幼儿园
北京蓝天领航国际双语幼儿园	南京鼓楼区江东街道幼儿园	河北保定剑桥幼儿园
四川师范大学龙城实验幼儿园	上海长宁区贝尔幼稚园	北京晨光脑瘫康复中心
杭州东新实验幼托园	合肥放飞鸟江南幼儿园	上海青聪泉儿童智能训练中心

朗诗以爱之名将“会呼吸的幼儿园”送给孩子们，每一站“绿色蓓蕾行动”的落地，都是朗诗用实际行动向社会展现自己的公益决心和力量。2017年11月23日，在第二届“ai社会价值共创”中国企业社会责任优秀案例评选中，“绿色蓓蕾行动”在众多案例中脱颖而出，荣获企业社会责任案例“优秀奖”，这是专业组织从专业性角度对朗诗实现“价值共创”能力与“跨界合作”管理水平的肯定。未来，朗诗也希望有越来越多志同道合的企业参与其中，在企业社会责任领域实现价值共创。



积极投身公益

公益创投项目案例

项目名称	项目内容
夕阳红，朝阳升 ——独居老人关爱项目 (2017.5.1—2018.4.30)	<ol style="list-style-type: none"> 1 建立独居老人基本资料手册，有针对性的突出独居老人支持重点 2 实行健康跟踪与安全守护，提高独居老人的居家安全保障 3 组织独居老人形成自助互助会，定期开展团体活动，丰富日常生活，满足精神需求 2017年度开展活动22场，实际 受益人数200人
您老了，有我在 ——凤凰花园社区微公益项目 (2017.6.1—2018.5.30)	<ol style="list-style-type: none"> 1 精神慰藉：上门走访、建立健康档案、各类主题活动 2 助医类：免费测血压、血糖、医疗咨询 3 中西医康复：艾灸、推拿、拔火罐及各种西医康复训练 4 生活护理：安全排查、药物管理、助浴、修脚等 5 老年大学：微信课、手工课、音乐课 6 健康宣教：中医养生座谈会、营养配餐座谈会、健康手册等 2017年度共计服务近 5,000人次
让晚霞更美好 ——老年精神关爱支持服务 (2017.10.1—2018.10.30)	<ol style="list-style-type: none"> 1 面向中、高龄人群通过建立老年文艺团队、开设老年大学课程、激励引导低龄老人帮助高龄老人共建互助式邻里小组，让老年人感受到政府及社会的关注、丰富其精神文化生活。 2 以“孝贤文化”为主题编写故事分享手册、招募低龄老人作为文化传播使者，每季度向社区长者发放传统文化美文，形成尊老、敬老的“孝贤文化”氛围。
建邺、鼓楼区适老化改造 (2017.7.8—2018.6.30)	安装扶手、报警器、坡道改造、居家安全指导 2017年度共计服务 400余户
玄武区90岁以上高龄老人生活料理服务 (2017.10.25—2020.10.24)	<ol style="list-style-type: none"> 1 生活保障服务：买菜做饭、上街购物、陪同看病 2 精神陪护服务：交谈陪聊、读书读报、心理疏导、精神慰藉 3 安全保障：防暑、防寒、水电气检查 4 特殊求助服务：紧急援助、联系亲友

此外，2017年度，朗诗美国45%的雇员积极参与了多项慈善活动，共计筹款超过70,000美元。朗诗美国也与贸易伙伴和分包商合作，参与了希望城市的募捐活动。

推动责任投资

朗诗·中国ESG景气指数 (China ESG Development Index, 以下简称ESGDI) 是中国新经济指数NEI最新诞生的子指数, 不同于新能源汽车指数、消费升级指数和数字经济指数, ESGDI是从可持续发展的维度分析各企业、行业乃至整个社会对国家新经济增长的影响和价值贡献。

朗诗·中国ESG景气指数



传统ESG指数研究大多从单一上市公司出发, 分析考察该公司在环境、社会及管理方面的绩效。与传统上市公司分析或研发的ESG指数不同的是, ESGDI不再只关注单一企业, 而是通过科学的指数模型构建, 运用先进的大数据搜集方法, 客观地反映一定区域内 (全国或各省市) ESG的宏观状态, 从而让ESG拥有了更广泛的宏观参考价值。可以说, ESGDI是当

期区域内ESG发展的“晴雨表”。

具体而言, ESGDI的主要价值体现在, 它不仅可以使公众、媒体等利益相关方了解所在区域内的ESG整体发展状况, 还可以为金融监管机构和金融投资机构提供决策参考, 并能够通过提高企业管理水平, 提升全社会的可持续发展水平。



2017年朗诗作为战略合作方积极推动ESGDI的研究。通过推动ESGDI指数研究, 公司将企业绿色发展的核心理念推向社会、国家层面, 肩负起企业对于社会、环境发展变革的重任。

随着ESG投资理念对投资环境的影响越发深远, 朗诗将继续与合作伙伴一起, 建立起足具政策价值的ESG指标评价体系, 对接国际ESG资本市场, 更好地服务于政府政策制定和市场投资决策, 推动企业和社会经济的转型发展。



朗诗·中国ESG景气指数的价值

企业

除财务表现外, 综合非经济因素的数据表现, 才能真正支撑企业的可持续发展

- ✔ 传统企业粗放式的发展, 缺乏责任投资和环境投资意识
- ✔ 传统企业转型, 决策者掌握的信息过于程式化, 缺少环境社会和公司治理的复合数据
- ✔ 企业社会责任在品牌形象的塑造过程中愈发重要, 亟需掌握行业新的话语权

投资者

获得除财务表现外的非经济数据, 从而实现投资的抗风险性和长期稳定性

- ✔ 价值投资和责任投资趋势明显
- ✔ 传统投资理念过度局限在单一财务维度

朗诗·中国ESG景气指数论坛

2017年9月, 首期ESG景气指数发布并获得朗诗集团冠名。数十家知名媒体参与并报道了该次发布会, 在会后媒体发表的文章中均提到: “当前学术研究表明ESG时间的财务影响显著, ESG表现不佳的企业将会面临更高的资本成本和更高的波动性, ESG的正向价值链将有效促进投资价值取向变化。朗诗·中国ESG景气指数的发布, 有望填补国内在该项研究领域的空白。”



政府

为国务院、发改委等提供必要的参考依据

- ✔ 弥补了中国宏观层面ESG指数的空白
- ✔ 区域可持续发展监测及预警
- ✔ 行业/产业结构变迁监测
- ✔ 企业扶持政策的精准投放及持续评估

推动房地产行业可持续发展

朗诗始终致力于推动绿色建筑、绿色人居的发展，每年都会以实际行动支持绿色建筑在中国的发展和落地。



2015年朗诗当选为中国被动式建筑联盟轮值主席单位。

2017年在联盟的工作推进中一直致力于开展被动式建筑开发、设计、施工、产品和运行调试等方面等全生命周期、全方位的经验交流，并对被动式建筑不断的研究、宣导，极大程度的推动了中国被动式建筑的发展。

2017年3月

在国际绿色建筑与建筑节能大会上，朗诗通过分享在绿色建筑发展上的实际标志性案例，来探讨绿色建筑产品的未来发展形态，为目前还处于绿色建筑探索阶段的企业指明了方向。

2017年4月

朗诗作为国内领先的绿色开发企业代表受邀参加中国绿色建筑与节能委员会德国事务部在法兰克福城市宫殿召开成立庆典，并参加了同期举行的中德绿色建筑技术研讨会。本次德国事务部的成立将为中德两国在绿建领域的交流合作中德双方绿色建筑技术和信息的交流与互通发挥积极作用。

2017年10月

朗诗作为中国建筑节能协会副会长单位，以及绿色供应链行动的倡导者及践行者，与中美两国企业代表及学者共同参加由中国国家发展和改革委员会同美国能源部联合主办的第八届中美能效论坛，为达成能源安全、环境保护，应对全球气候变化做出重要贡献。朗诗美国公司首席执行官何英绅先生(John Ho)作为朗诗方的代表，与对方签署《“中国好建筑行动”中美框架协议》合作备忘录。在绿色建筑可持续发展方面，朗诗受邀成为城市更新分会的副会长理事单位，并在“全联房地产商会城市更新和既有建筑改造分会成立大会暨2017中国城市更新峰会”上与参会人员展示了朗诗在城市更新和既有建筑改造领域先行先试、身体力行的宝贵经验和丰富成果，畅谈“城市更新的绿色发展之路”。

2017年7月

朗诗太湖绿建研发基地被授牌为“绿色建筑研发示范基地”。这是继2014年第十届绿建大会之后，朗诗太湖基地再次被授牌为国家级绿建研发基地。作为华东地区第一个绿色建筑实验示范基地，朗诗太湖绿建研发基地专注研发节能、绿色无污染的绿色建筑，现已拥有被动房实验基地、装修试验基地、户型研发试验基地等多个实验功能区。同时，朗诗及多家绿色建筑领域知名企业、全国知名建研院与中国建筑节能协会签署了“中国好建筑行动”协议，承诺在未来5-10年实践建筑能效提升10%-20%的目标。这一协议的签署不仅是对绿色建筑发展的规范和约束，更是企业勇于承担社会责任的体现。

推动商业道德的发展

作为中欧校友会的校友企业，朗诗绿色集团积极践行企业社会责任，并致力于推进商业道德的发展。2017年朗诗绿色集团董事局主席田明，当选为中欧国际工商学院校友总会会长，积极投身中欧校友的社会责任议题的多项工作，同时也积极推动朗诗在企业社会责任各个方面持续贡献力量。

2017年8月18日

中欧校友会发布校友企业社会责任的倡议书。当日下午，由中欧国际工商学院校友总会主办的，中欧国际工商学院校友企业社会责任倡议书发布暨主题论坛及成果展览开幕系列活动，在中欧国际工商学院上海校园石化厅隆重举行。

作为校友企业，朗诗参与到《中欧企业社会责任（CSR）报告》访谈、撰写及整合工作，这份《中欧企业社会责任（CSR）报告》在全球和中国范围内对国企一年在企业社会责任的形式与趋势做出分析的基础上，重点展示了中欧校友企业在社会责任方面的典型案例，强调他们的引领和示范作用。



商业文明的价值再造，企业社会责任的实践与探索，是摆在每个当代企业家面前的时代命题。商业改变世界，责任引领未来，企业家精神正在成为一个国家前行的动力，而朗诗将一如既往地走在前面，做好推动商业道德的支持，与其他中国企业家并肩前行，应对挑战。



利益相关方沟通

公司重视利益相关方的识别与沟通，通过邀请重要职能部门、一线员工代表及外部专家，系统梳理了公司的内外部利益相关方群体，包括公司的员工、客户、股东与投资人、供应商、当地社区，以及行业联盟、科研院所等合作伙伴等。

公司与利益相关方建立了常态化的沟通机制，深入了解各方意见和建议，通过一系列的应对措施，积极回应利益相关方的诉求和期望。

主要利益相关方	交流互动活动	关注议题	措施
关于客户	<ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 业主活动 	<ul style="list-style-type: none"> 提升舒适度 室内PM2.5 服务质量提升 	<ul style="list-style-type: none"> 新风机置换 风险控制管理 产品质量推动 神秘客户暗访 年度入户调查+年度报告
关于合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 商务合作交流大会 战略合作伙伴定期交流会 供应商评估 	<ul style="list-style-type: none"> 工程质量第三方评估 公开透明 科学高效 评估公正 	<ul style="list-style-type: none"> 工程管理APP 开发朗诗网招平台 成立“朗诗专业技术资源库” 建立供应商反向评估机制
关于员工	<ul style="list-style-type: none"> 聘用制度 多样化培训 劳动安全保障 心理健康管理 权益福利及员工关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 推进女性劳动者就业 平衡员工工作与生活 促进雇佣关系和谐发展 	<ul style="list-style-type: none"> 人才多元化发展:双通道发展体系 开展多种形式的培训 组织各种体育活动 基本福利保障+额外福利
关于股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 发行业绩公告 发行《中报》及《年报》 进行路演 公告 	<ul style="list-style-type: none"> 全面系统阐释经营 战略和经营计划 	<ul style="list-style-type: none"> 通过新闻稿、公告或年报 与股东或投资者沟通
关于行业	<ul style="list-style-type: none"> 参与行业协会组织 参与房地产行业绿色 供应链行动 	<ul style="list-style-type: none"> 推进建筑健康、舒适、节能、环保 带动行业绿色发展、促进合作共赢 提高环境管理能力 推动政府相关政策的制定 	<ul style="list-style-type: none"> 健康建筑标准编制和评价参与 发起建立“绿色供应链公开网站” 中城联盟联合采购 参与绿色供应链白名单评审规则的制定
关于当地社区	<ul style="list-style-type: none"> 推进绿色社区 开展社区公益活动 支持教育 	<ul style="list-style-type: none"> 建设健康、便利、环保、安全、人文的绿色社区 保护儿童的健康 	<ul style="list-style-type: none"> 爱家app 全国大型社区文化节 《HOME》物业杂志 绿色蓓蕾行动



2017年，朗诗在地产业务的基础上，大力推进常青藤养老、长租公寓、绿色金融等多元化业务的发展。因此，公司对新业务涉及的利益相关方进行细分，并对各利益相关方的诉求与期望进行回应。

主要利益相关方	交流互动活动	关注议题	措施
朗诗·常青藤 常青藤养老业务	<ul style="list-style-type: none"> 60岁以上的长者 长者家属 	<ul style="list-style-type: none"> 应对老龄化 保障和改善长者生活品质 	<ul style="list-style-type: none"> 常青藤老年大学 居家养老服务 社区长者互助 成立膳食委员会 设立楼层、房间负责人 第三方满意度调查介入 专业口径人员共同参与客户沟通会
朗诗寓 长租公寓业务	<ul style="list-style-type: none"> 都市追求生活品质年轻人 	<ul style="list-style-type: none"> 提供以居住生活为核心，融合商业、办公、文化娱乐等功能生态圈 	<ul style="list-style-type: none"> 成立长租公寓事业部 发展长租公寓“朗诗寓” 提升对客服务人员专业技能 公寓产品线定制化服务项目 女神节/恋爱季/其他主题活动 诗友文化年系列活动 诗友人物专访 满意度问卷调查+专项整改 租金分期 便民物品租借 自助购物消费
朗诗·青杉资本 绿色金融业务	<ul style="list-style-type: none"> 地产项目开发商 投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融 助力城市发展 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色金融事业部 投融资及金融服务 分别建立基金合作平台 逐步拓宽合作领域 增加高层互访频次

社会责任实质性议题管理

为了使报告更好地回应利益相关方的诉求与期望，公司开展报告的实质性议题识别工作，界定出具有较强实质性的社会责任议题作为公司管理和报告的披露重点，以期持续提升报告价值。

实质性议题及边界识别

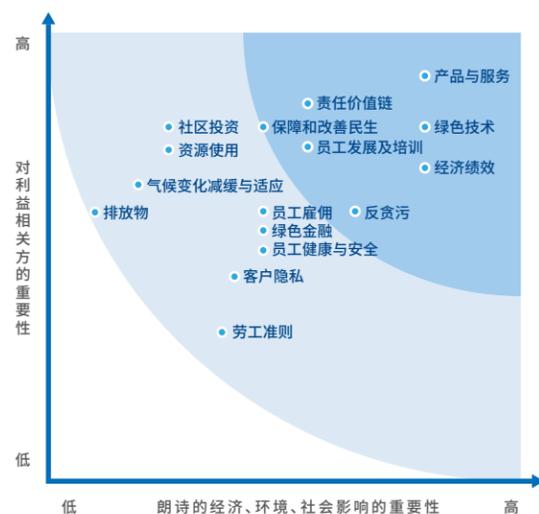
公司依据香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》和全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》，结合朗诗的社会责任理念、战略和业务重点，对标国内外同行业优秀报告，识别出16个与公司密切关联的实质性议题及其边界。

2017年公司大力推进的常青藤养老、长租公寓业务与改善民生息息相关，今年增加了识别了保障和改善民生议题。此外，考虑到公司绿色金融业务的发展，也将绿色金融纳入今年的实质性议题中。

实质性议题	公司内部边界	公司外部边界		
		客户	供应商	社区
经济绩效	✓	✓		
气候变化与减缓	✓			
资源使用	✓			
排放物	✓		✓	
绿色技术	✓		✓	
绿色金融	✓			
员工雇佣	✓			
员工发展及培训	✓			
员工健康与安全	✓			
劳工准则	✓			
产品与服务	✓	✓		
客户隐私	✓	✓		
反贪污	✓			
责任价值链	✓		✓	
社区投资	✓			✓
保障和改善民生	✓			

实质性议题分析

在充分考虑利益相关方诉求和关注重点的基础上，结合专家判断，从对利益相关方的重要性和朗诗的经济、环境、社会影响的重要性两个维度，确定实质性议题的优先级，以更好地在本报告中回应高实质性议题。

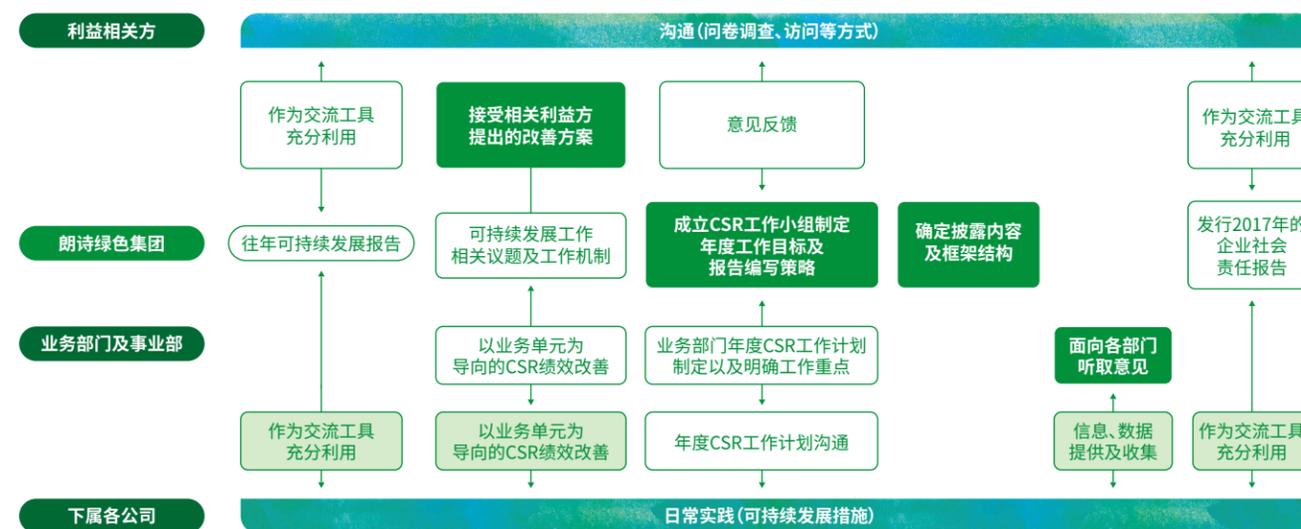


朗诗绿色集团社会责任议题实质性分析图

社会责任报告编制

为了更好地向各利益相关方传递我们的可持续发展理念、披露相关绩效，朗诗自2016年起独立成册发布社会责任报告，旨在使其成为朗诗提升透明度、加强可持续发展管理的重要工具。

本报告在朗诗绿色集团可持续发展委员会的指导下，依据香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》，并参考全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》编制。报告以重大性、准确性、平衡性、一致性为编制原则，通过文本呈现、数据比对、流程展示、案例剖析的多元化呈现方式，结合企业战略布局和开展业务，阐述朗诗绿色地产的CSR管理方法、策略、重点及目标。全面呈现朗诗绿色集团的转型升级背景下，其他相关业务模块的CSR策略。期望与各利益相关方加强沟通交流，引导朗诗相关管理业务的可持续发展。



环境报告

指标 ¹	单位	2016年	2017年
资源使用 ²			
办公耗电量 ³	兆瓦时	1,056.16	1,113.02
办公耗水量	立方米	7,439.20	8,639.81
文印纸使用量	吨	11.16	11.71
其他纸制用品使用量 ⁴	吨	1.72	2.46
文印纸及其他纸质用品重复使用量	吨	1.76	1.99
自有车辆汽油用量	升	87,928.18	103,698.55
自有车辆柴油用量	升	9,209.29	9,882.04
单位面积耗电量	千瓦时/平方米	120	110
单位面积耗水量	立方米/平方米	0.87	0.84

指标 ¹	单位	2016年	2017年
排放物			
温室气体排放总量 ⁵	吨二氧化碳当量	1,037.45	1,119.92
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	231.58	270.56
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	805.87	849.36
单位面积碳排放量	吨二氧化碳当量/平方米	0.12	0.11
办公产生有害废弃物总量 ⁶	吨	1.28	0.88
办公产生无害废弃物总量	吨	20.68	18.83
无害废弃物回收及再利用的量	吨	1.32	0.91
无害废弃物弃置量	吨	19.36	17.92

[注] 1. 2016年环境数据包括公司总部、香港、南京、上海、杭州、武汉、成都、北京区域公司，2017年新增西安区域公司数据；
2. 2017年各项数据比2016年均有所上升，主要原因为2017年公司业务规模扩大，项目及人员数量增加，资源消耗量相应增加；
3. 公司办公用水来源主要为市政用水，废水经处理后排放至城市污水处理厂处理；
4. 其他纸质用品包括办公过程中产生的名片、笔记本、纸杯、纸袋、海报及宣传手册等；
5. 温室气体排放量包括范围一和范围二的温室气体排放，范围一的温室气体排放来自公司自有车辆汽油、柴油消耗量，范围二的温室气体排放来自公司外购电力产生的温室气体排放；
6. 有害废弃物及无害废弃物数据包括公司总部、南京、上海、杭州、成都、北京区域公司。有害废弃物及无害废弃物数据包括公司总部、南京、上海、杭州、成都、北京区域公司。有害废弃物包括废灯管、废电池和电子废弃物等，无害废弃物主要是废纸。部分废弃物被回收，其他由物业处理。

项目名称	废水排放量 (m ³)	有害废弃物总量 (ton)	无害废弃物总量 ¹ (ton)
保利朗诗蔚蓝	16,629.00	36.35	34.30
常州新北绿郡	11,845.00	23.43	25.20
南京熙华府	45,500.00	99.50	94.30

[注] 1. 无害废弃物包括生活垃圾及废金属、废木材、废石材、废玻璃等建筑垃圾

员工责任

指标	单位	2016年	2017年
员工雇佣			
员工总数 ¹	人	1,612	2,402
男性员工	人	1,031	1,395
女性员工	人	581	1,007
劳动合同制员工	人	1,612	2,400
劳务派遣制员工	人	0	0
退休返聘制员工	人	0	2
30岁以下的员工	人	644	901
30岁至50岁的员工	人	919	1,479
50岁以上的员工	人	49	22
在中国大陆工作的员工	人	1,531	2,290
在港澳台及海外工作的员工	人	81	112
员工流失率	%	12	15
男性员工流失率	%	14	16
女性员工流失率	%	10	14
30岁以下员工流失率	%	8	15
30至50岁员工流失率	%	18	20
50岁以上员工流失率	%	6	10
在中国大陆工作的员工流失率	%	13	18
在港澳台及海外工作的员工流失率	%	7	6
健康与安全			
因工作关系而死亡的员工人数	人	0	0
工伤发生次数 ²	次	1	0
因工伤损失的工作日数	日	0	0
员工培训			
员工培训覆盖率	%	100	100
培训覆盖的女性员工的比例	%	100	100
培训覆盖的男性员工的比例	%	100	100
培训覆盖的高级管理层员工的比例	%	100	100
培训覆盖的中级管理层员工的比例	%	100	100
培训覆盖的基层员工的比例	%	100	100

指标	单位	2016年	2017年
员工接受培训平均小时数	小时	35	38
女员工接受培训平均小时数	小时	38	44
男员工接受培训平均小时数	小时	32	32
高级管理层接受培训平均小时数	小时	35	38
中级管理层接受培训平均小时数	小时	42	46
基层员工接受培训平均小时数	小时	28	30
员工权益			
受集体协商协议保障的员工比例	%	0	0

[注] 1、2017年，新业务长租公寓和养老服务迅速发展，因此2017年员工总数大幅增长。
2、2016年员工工伤未致残或死亡。

产品责任

指标	单位	2015年	2016年	2017年
接获关于产品及服务的投诉数目	条	743	1113	747
投诉处理率	%	100	100	100

营运惯例

指标	单位	2015年	2016年	2017年
反贪污				
报告期内对公司或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件数	件	—	—	1
供应链管理				
供应商总数	家	396	282	327
其中，大陆地区的供应商数	家	396	282	327
海外及港澳台地区的供应商数	家	0	0	0
接受环境合规检索，并对环境影响作出改进承诺的供应商数目	家	—	9	5
公司就环境问题与其进行沟通的供应商数目	家	—	35	17

社区

指标	单位	2016年	2017年
社区投资总金额	千元	400	500
志愿者活动小时数	小时	100	200
志愿者活动员工参与人次	人次	160	220



合规经营

朗诗以合规经营为履行社会责任的基础。2017年，公司在环境、员工雇佣、薪酬、福利、反歧视、平等机会、工作时数、假期、解聘，职业健康及安全、产品和服务信息与商业标识、市场营销等方面依法合规经营。公司未获悉主要供货商在商业道德、环境保护、人权及劳工措施上出现重大违法违规经营事件。

2017年法务条线共处理诉讼仲裁案件78起，与2016年82起基本持平。其中4起案件为2016年未处理完延续至2017年的，74起案件为2017年新发。随着2017年投拓类业务的大量增加和长租公寓、资产运营事业部等业务的发展，2017年法务条线共处理工商事务117件。

联交所《环境、社会及管治报告指引》索引表

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
层面A1.排放物	
一般披露A1	绿色办公 环境报告
KPI A1.1	社会报告
KPI A1.2	环境报告
KPI A1.3	环境报告
KPI A1.4	环境报告
KPI A1.5	环境报告
KPI A1.6	绿色办公 绿色办公
层面A2.资源使用	
一般披露A2	绿色办公
KPI A2.1	环境报告
KPI A2.2	环境报告
KPI A2.3	绿色办公
KPI A2.4	环境报告
KPI A2.5	不适用
层面A3.环境及天然资源	
一般披露A3	绿色办公
KPI A3.1	绿色办公
层面B1.雇佣	
一般披露B1	员工发展 社会报告
KPI B1.1	社会报告
KPI B1.2	社会报告
层面B2.健康与安全	
一般披露B2	员工发展 社会报告
KPI B2.1	社会报告
KPI B2.2	社会报告
KPI B2.3	员工发展
层面B3.发展及培训	
一般披露B3	员工发展
KPI B3.1	社会报告
KPI B3.2	社会报告

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
层面B4.劳工准则	
一般披露B4	员工发展 社会报告
KPI B4.1	员工发展
KPI B4.2	员工发展
层面B5.供应链管理	
一般披露B5	绿色地产全流程开发 绿色供应链
KPI B5.1	社会报告
KPI B5.2	社会报告
层面B6.产品责任	
一般披露B6	绿色地产全流程开发 贯彻守法经营 社会报告
KPI B6.1	社会报告
KPI B6.2	社会报告
KPI B6.3	—
KPI B6.4	绿色地产全流程开发
KPI B6.5	贯彻守法经营
层面B7.反贪污	
一般披露B7	反贪污
KPI B7.1	反贪污 社会报告
KPI B7.2	反贪污
层面B8.社区投资	
一般披露B8	公益事业
KPI B8.1	社会报告
KPI B8.2	社会报告

编号	报告章节
基础	
101-1	关于本报告
组织概况	
102-1	关于朗诗绿色集团
102-2	贡献环境 与社会友好型业务
102-3	关于朗诗绿色集团
102-4	关于朗诗绿色集团
102-5	关于朗诗绿色集团
102-6	关于朗诗绿色集团
102-7	关于朗诗绿色集团
102-8	社会报告
102-9	绿色供应链 绿色地产全流程开发
102-10	推行发展绿色战略
102-11	身体力行绿色经营 关于本报告 公益事业
102-12	关于本报告
102-13	绿色供应链 绿色地产全流程开发
战略	
102-14	董事长致辞
102-15	董事长致辞
道德和诚信	
102-16	关于朗诗绿色集团 “以人为本”的企业理念
管治	
102-18	公司组织架构
利益相关方参与	
102-40	利益相关方沟通
102-41	社会报告
102-42	利益相关方沟通
102-43	利益相关方沟通
102-44	利益相关方沟通

编号	报告章节
报告概况	
102-45	关于本报告
102-46	社会责任实质性议题管理
102-47	社会责任实质性议题管理
102-48	不适用
102-49	社会责任实质性议题管理
102-50	关于本报告
102-51	关于本报告
102-52	关于本报告
102-53	关于本报告
102-54	关于本报告
102-55	《可持续发展报告标准》 (GRI 标准)索引表
102-56	公司尚未进行外部鉴证 后续将逐步纳入
经济	
103-1	社会责任实质性 议题管理
103-2	各项业务销售额 及利润情况 贡献环境 与社会友好型业务
103-3	各项业务销售额 及利润情况 贡献环境 与社会友好型业务
经济绩效	
201-1	各项业务销售额 及利润情况
间接经济影响	
203-1	贡献环境 与社会友好型业务
203-2	贡献环境 与社会友好型业务
反腐败	
205-3	反贪污

编号	报告章节
环境	
103-1	社会责任实质性议题
103-2	身体力行绿色经营 绿色办公 绿色供应链 绿色采购 身体力行绿色经营
103-3	绿色办公 绿色供应链 绿色采购
能源	
302-1	环境报告
302-3	环境报告
302-5	身体力行绿色经营 绿色办公
排放	
305-1	环境报告
305-2	环境报告
305-4	环境报告
环境合规	
307-1	环境报告
供应链环境评估	
308-2	社会报告
社会	
103-1	社会责任实质性 议题管理
103-2	员工发展 绿色供应链 绿色采购 绿色地产全流程开发 贯彻守法经营
103-3	员工发展 绿色供应链 绿色采购 绿色地产全流程开发 贯彻守法经营

编号	报告章节
雇佣	
401-1	社会报告
401-2	员工发展
职业健康与安全	
403-1	
403-2	社会报告
培训与教育	
404-1	社会报告
404-2	员工发展
多样化与机会平等	
405-1	社会报告
反歧视	
406-1	社会报告
童工	
408-1	员工发展
强迫与强制劳动	
409-1	社会报告
供应商评估	
414-2	绿色供应链 绿色地产全流程开发
产品及服务标识	
417-1	绿色地产全流程开发
417-2	社会报告
417-3	社会报告
客户隐私权	
418-1	贯彻守法经营

本报告是由朗诗绿色集团有限公司（朗诗绿色集团，股票代码：HK106）发表的独立成册的社会责任报告。我们希望借由本报告向相关利益者和公众介绍并分享朗诗绿色集团在可持续发展方面所做的努力和贡献。也希望通过本份报告与所有关心朗诗绿色集团的朋友、同仁和相关利益者增进交流与沟通。



本报告可于以下网址浏览：<http://www.landsea.hk/c/csr.php>

朗诗绿色集团已连续三年在年报中披露可持续发展报告，并且已经连续两年单独发表企业社会责任。本报告不仅延续以往报告中的可持续发展经营理念，同时展现了朗诗绿色集团的绿色生活引领者的新战略方向。本报告比较全面地呈现了朗诗绿色集团主要工作所涵盖的工作范畴和工作进度，包括绿色住宅业务与可持续发展理念在实践中的融合、业务拓展与绿色社区的构建、顾客价值导向与绿色供应链体系，员工培养和发展，海外业务拓展，公益和企业社会责任等。

为了更加全面系统地披露朗诗绿色地产在绿色建筑技术和可持续发展领域所作出的努力，本报告依据香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》，并参考了全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）进行撰写。

- 报告的时间范围：2017年1月1日至2017年12月31日。
- 报告的发布周期：本报告为年度报告，上一份报告发布日期为2017年6月。
- 如对报告有任何意见建议，可发送邮件至：csr.report@landsea.cn