



联合国全球契约组织年度进展报告

2013. 3—2014. 6

目录

领导致辞.....	1
一、人权原则.....	3
成果衡量及未来展望.....	6
二、劳工原则.....	7
成果衡量及未来展望.....	10
三、环保原则.....	11
成果衡量及未来展望.....	14
四、反腐败原则.....	16
成果衡量及未来展望.....	17

领导致辞

自 2013 年正式加入联合国全球契约组织以来，龙湖地产恪守承诺，严格遵循并支持联合国全球契约，将全球契约在人权、劳工、环境及反腐败领域所推崇的十项原则全面贯彻到公司的战略、运营及文化中，致力于为客户提供优质的产品和服务并影响他们的行为，在此过程中，成为卓越的企业并创造机会。

在过去的发展中，龙湖始终秉承“善待你一生”的经营理念，真正做到以人为本，以优质的产品和服务赢得了股东、客户、合作伙伴、业内同行的尊重和赞誉，集团先后获得“中国驰名商标”、“中国房地产开发企业综合实力十强”、“企业信用评价 AAA 级信用企业”等国家和行业组织权威认证，并于 2012 年入选“福布斯亚太最佳上市公司 50 强”。

龙湖的十几万业主，也成为龙湖“善待”理念最直接的受益者。龙湖的物业服务把“善待你一生”落实到每一个细微之处，以“满意+惊喜”的服务给业主以独有的尊重和关心，实实在在地研究业主的感受和需求，看什么是业主最需要的，什么是业主最敏感的、最在乎的。多年来龙湖的物业与业主之间形成了相互信赖、和谐共生的鱼水关系。

在居住领域，龙湖一直践行对于生活的善待哲学；在商业领域，龙湖则已打造出“天街”、“星悦荟”、“家悦荟”三大商业地产战略品牌，并在多地复制建设。在龙湖商业版图中，除目前已运营的 11 个项目外，未来 3 年每年都将有至少 1 个区域型购物中心开业。

经过十几年的潜心发展，龙湖形成了系统、高效的多业态综合开发能力、大规模快节奏规划建设能力，产品覆盖了普通住宅、写字楼、商务公寓、花园洋房、别墅、商业及大型城市综合体等多种业态，每一种业态都拥有城市标杆性的代表作品。龙湖集投资规划、开发建设、商业管理和物业服务为一体的全过程运作能力不仅保证了产品与服务的高品质，也促进和加快和谐的城市人居环境建设和城市综合体的功能提升。

龙湖把“为客户提供最优质的产品和服务”写入自己的使命，认为给业主提供满意的房子既是龙湖的经济责任，更是龙湖的社会责任。龙湖在经营管理原则中，始终要求企业的质量标准应略高于行业标准、国家标准以及市场期许标准；

在经营原则中，给自己提出了无数个“更”高的要求：不断寻找更好的产品或服务替代目前的产品或服务。正是由这样的理念和实践基础，龙湖的产品与服务赢得了用户高满意度和社会的认可与赞誉，三次获得“全国住宅用户满意度测评”第一名，连续十年、五次获得重庆市“十佳住宅小区”第一名，获得建设部、中国房地产协会评选的“中国房地产诚信企业”称号。

龙湖不仅向客户提供优质的产品和服务，还坚持以优秀企业公民角色自觉承担社会责任，长期致力于住房保障、扶贫救灾、生态环保、就业促进、和谐社区等公益事业。作为房地产行业的一份子，龙湖积极参与保障性住房建设，目前已累计建成 15000 套，建筑面积约 150 万平方米。此外，集团已形成“龙湖年货”等特色公益品牌，每年持续开展扶贫济困活动。龙湖通过与政府合作，提供职业培训以及商业基金，迄今已累计帮助 3 万余人解决了就业问题，龙湖培训学校免费向社会输送了超过 8000 余名专业技能人才。截至目前，龙湖慈善公益事业投入已累计超过 3 亿元人民币。

龙湖成立十几年来，精耕细作，稳健发展，在遵守联合国全球契约原则的基础上，真正做到了以人为本、规范运营、和谐环保，并承担社会责任，在未来的发展道路上，龙湖将继续秉承传统优良品质，更加坚定支持联合国全球契约，以更高的标准要求自己，同时激励更多的企业，在可持续发展的道路上贡献更大的力量。



邵明晓

首席执行官

龙湖地产有限公司

一、人权原则

原则 1：企业界应支持并尊重国际公认的人权；

原则 2：保证不与践踏人权者同流合污。

龙湖以“为股东、客户、员工和社会，努力从有限资源中创造更大价值”为宗旨，在考虑企业自身利益的同时，必先满足他们（股东、客户、员工、社会）的利益。在满足他们利益的同时，无论是分供方还是合作方，龙湖均对其进行事前资格审查，要求对方遵守人权原则，保证合作对象符合国家要求标准，遵循人权原则。

龙湖始终坚持维护员工权益，保障员工身心健康。报告期内，公司在内部开展了多项工作生活辅助的服务项目，关爱员工和家人心理健康，辅助内容涵盖工作压力、个人成长与发展、恋爱与婚姻、亲子与家庭，以及心理健康等项目。该服务活动帮助员工解决了个人生活和职业成长中的困惑，获得了员工高度好评。

龙湖商业所构建的城市中产阶层全家庭生活平台，是容纳亲情、友情、成长、交流的容器。在这里，“老、中、小”三个家庭单元的消费需求有了一站式解决方案。集合“职、游、住、学、食、艺、灵、乐”等全方位生活机能，龙湖的商业正将城市生活圈打造成家与办公室外的好去处，将日常生活 8 大生活机能浓缩为“3 分钟生活圈”，以一种全新的商业地产模式定义的城市生活，潜移默化中改变着中国城市生活格局。



2012年，龙湖物业发布了《龙湖物业标准白皮书》，是国内首个物业标准白皮书。17年来，龙湖物业共修订了8次服务标准，涉及到63个文件，涵盖人力资源、服务流程、安全防护、园区环境等7个专业领域的2578条标准。最新龙湖物业手册从“新增、升级、细化”三方面对标准进行了完善，其中新增57条、升级43条、细化150条。物业标准白皮书的发布，完美诠释了龙湖“善待你一生”理念，为万千“龙民”营造出了专属的“龙湖式幸福”。

除此之外，疆域日渐广阔的龙湖，十分重视不同地域与业态的差异，针对不同项目差异化量身定制物业服务，真正做到为业主服务。例如，在重庆和成都，为方便老年业主在冬日晒太阳，水晶蒯城小区特别在花园中设计了一排环状玻璃幕墙，既挡风又不影响欣赏园景。在沈阳项目中，为方便业主安全使用地暖，物业人员都会提早上门为其进行灌水、加压测试、空置房排水等服务，深受好评。沿海地区台风较多，物业制定了严密的台风防范应急预案，并在台风期间增加各种信息化提示与疏散服务。上海人假期大多喜欢旅游，为此，上海物业特在假日前集中进行设备隐患排查，并加强空置房巡检力度，保卫业主财产安全。

草坪修剪平整	保持园区干净整洁
区分冷季、暖季草修剪，根据草坪生长高度，剪去草叶1/3长度	楼梯扶手擦洗一周一次，使用干净毛巾正反对折两次使用，主管要戴白手套测试是否干净
园区草坪上草的高度不得超过12厘米，每平方米杂草数量不得超过3株	楼梯扶手擦洗一日一次，垃圾筒烟碗内烟头不超过5个，区分擦拭对象，使用四色毛巾




在社会责任方面，龙湖坚持以优秀企业公民的角色自觉承担社会责任，积极参与社会各项公益事业和城市改造开发，并把人权思想贯穿业务的各个环节，在构建和谐社区方面贡献着自己作为一个企业公民不可小觑的力量。

多年来，龙湖主动投入市政建设和城市公共事业，龙湖建设和管理着三个城市公园和一个体育中心，面积达到700余亩。除此之外，龙湖目前已经建有9

所幼儿园，6 所小学。

龙湖还在开发城市地域价值的同时兼顾当地经济发展，并尽力为对当地百姓就业提供岗位和相关帮助。按照龙湖一贯的做法，每进入一个区域，都会适时吸纳当地居民进入相关的物业服务企业，并通过龙湖职业学校进行全面、专业的技能培训。龙湖曾为顺义近 200 名当地村民与农转非成员举行就业分享会，还参加了顺义区龙湾屯镇“一助一”联手共建活动，积极为项目所在地经济发展献计献策。

如今，龙湖已经为数以万计的农村人口提供就业机会，并为他们提供专业培训和实践经验。龙湖集团通过与政府合作，提供就业培训以及商业基金，累计帮助 3 万余人的解决了就业问题。

龙湖积极解决低收入者住房的住房问题，努力保障当地社区的和谐稳定。2007 年，龙湖获得北京通州“两限房”项目建设用地，通过“两限房”开发，帮助政府解决中低收入居民的购房需求，同时承诺以一贯的负责任精神和专业能力为居住者提供低价但绝不低质的“两限房”产品，以实际行动为和谐民生做出努力。

龙湖积极参与公益事业，在汶川地震、玉树地震、绿化长江重庆等活动中，龙湖集团都慷慨解囊捐献巨资。据统计，龙湖集团从成立至今，已累计向社会公益事业捐款逾 3 亿元。

【赈灾济困 大爱无垠】

捐赠 100 万元，帮助重庆地区洪水受灾群众

2007 年

捐赠 600 万元，帮助汶川地震受灾群众

2008 年

捐款 300 万元，帮助青海玉树地震受灾群众

2010 年

捐款 500 万元，帮助四川芦山地震受灾群众

2013 年



龙湖不仅自身遵循人权原则，还鼓励龙湖居民和企业员工投入到公益行动中。2011年3月，由奉献爱心、志愿从事公益事业的龙湖居民、龙湖企业员工共同成立了一个非盈利性的社区公益组织——龙湖义工团，义工团积极活跃在重庆市的各大公益事件中，先后组织并参与了为留守儿童捐赠字典、冬日送温暖、雨露助残、社区便民公益活动等众多活动，通过多次活动号召全社会关注爱心公益。

其中，在龙湖启动的“雨露助残”计划中，共捐赠500万元用于潼南、武隆、丰都、北碚、合川、大足以及酉阳等区县300户农村贫困残疾人的危房改造。

自2009年启动的“龙湖年货 温暖万家”活动以来，龙湖每年都拿出500万元用于重庆地区的慈善关爱行动。随着该活动的持续开展，其涉及的活动内容、关爱人群数量和社会影响力都在不断增长，已经成为重庆的社会公益品牌活动。



成果衡量及未来展望

在过去的发展历程中，龙湖秉承“善待你一生”的理念，始终负责的对待每一个利益相关方，对员工负责，对消费者负责，对社区负责，对合作方负责，通过多方面的不断努力，把对人权的关系落实到企业生产实践中。

龙湖将继续遵守全球契约中关于人权的原则，在全体员工中宣传维护人权的意识，将保护人权落实到全体员工的权益维护上，同时积极承担社会责任，努力回馈社会，为更多的需要帮助的人奉献力量。

二、劳工原则

原则 3：企业界应支持结社自由及切实承认集体谈判权；

原则 4：消除一切形式的强迫和强制劳动；

原则 5：切实废除童工；

原则 6：消除就业和职业方面的歧视

龙湖始终坚持将员工利益放在与公司发展同等的地位上，支持员工言论自由，并支持建立工会组织。公司根据《中华人民共和国劳动合同法》实行劳动关系管理。职员自入职之日起即与公司签订劳动合同或其它用工协议，保证公司和员工权益。

龙湖建立了完善的薪酬和奖励机制，富有竞争力的薪资水平，对员工起到了保障和激励作用。



薪酬

每半年，所有员工都有一次薪酬回顾的机会。

福利

基本福利：

养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、大病统筹、工伤保险、住房公积金。

额外福利：

团体意外伤害险、团体意外伤害医疗险、团体医疗险、团体住院医疗险、团体重大疾病险等。

特别福利：

优惠购房；生日礼金；男员工有陪产假；每年为员工安排健康体检。

员工购买私家车并市内公用时公司每月提供至少1000车补。

外派员工享有外派福利（包括异地工作补贴、搬迁补贴、带薪探亲假及探亲路费报销等）。

新员工入职第一年至少可以享受10个工作日的带薪假期，并逐年增加。

公司在加班制度上不断完善，控制加班时间，充分保证员工休息的权利，消

除一切形式的强迫和强制劳动，尊重员工自由权益。同时，龙湖有完善的假日福利，除国家法定节假日外，新员工入职第一年就可以享受至少 10 个工作日的带薪假期。

在个人职业成长空间方面，龙湖始终注重人才培养，并在报告期内开展了“龙翼制造”计划，即，参加“龙翼制造”的学员是龙湖的龙翼，通过个人的腾飞实现龙湖的腾飞。该计划主要对初级管理者进行培训，利于员工深入理解公司体系，学习先进管理理念，并以全新的视角审视工作中的问题和突破点，更富智慧的平衡挑战和压力，事业与生活。为此，工作成立了四大训练营，分别对运营经理、销售经理、他职能经理和营销主管进行集中训练，提高员工职业水平，全面提升公司的中坚力量，并使员工在未来工作过程中不断实现自我价值的认同。

在高端人才培养上，龙湖物业则连续 3 年斥资百万元，进行“管理之星”高端服务培训，派遣近千位公司中高层管理人员前去迪拜、新加坡等地学习高端物业服务标准。不少业内人士慨叹，在楼市环境并不理想的当下，恐怕鲜有房企肯花这样的大价钱进行物业人才的培养。

龙湖提供开放平等的全国化的平台，不断吸引和聘用有企业家精神的职业经理人和操心员工加入公司；敢于任用年轻人，提供简单的人际关系环境和平等的文化氛围，明确了龙湖提倡和反对的关键行为和原则，并有完善的职业和薪酬晋升制度，保证员工劳有所得，真正做到以人为本。

龙湖提倡的

- 持续把“爱干活”当作龙湖选人用人的重要标准。
- 内部员工之间，能不叫“总”就不叫“总”。
- 对员工高标准严要求，帮助员工成为有真才实学的中产阶级。
- 员工明确表达自己的职业发展兴趣及目标，对自己的发展负责。
- 对新员工，尤其是应届毕业的新员工，在入职初期要有特殊关怀。
- 可以越级汇报或越级指令，但要让中间层级的人知道在发生什么事。
- 员工随时可在内部员工论坛上自由发言、匿名发言。
- 即使司龄再长、经验再多也不随意以“老龙湖”自居。
- 做重要业务讨论时，职位最高的最后发言。

龙湖反对的

- 领导的办公室大于20平米，而且是楼层里光线最好的位置。
- 下级给上级提包、开车门、扶电梯、点头哈腰、送礼、请吃饭。
- 开大会时让领导层坐到主席台上面向员工。
- 公司内部制度、政策用政府红头文件的样式颁布。
- 超越了一般意义上的谦虚要求，要求员工“夹着尾巴做人”。
- 年会表演等非严肃活动中不敢“恶搞”领导。
- 领导不下班，下属就不敢下班。
- 老婆在产房，自己还在工作岗位上。
- 员工把不休年假当作操心、敬业的标志。

龙湖认为，愿意在某个岗位上工作，又能在较长一段时间内符合岗位工作标准的人就是人才。若热爱工作，经常超过标准、主动研究、发展新标准并能执行的人，就是可能晋升或晋升的人才。

龙湖通过提供具有行业竞争力的薪酬和完善的个人发展计划来吸引优秀的人才，充实管理团队。龙湖在全国范围内启动了“仕官生”招聘及发展计划，从国内最优秀的高校挑选和储备未来发展需要的中高层管理人才。

在对待物业员工方面，龙湖始终坚持按照国家规定为员工缴纳三险一金，切实保证员工权益。除此之外，还积极建设物业培训体系，为物业员工提高了广阔的学习空间和发展平台，包括：59 专业课件，98 培训讲师，龙湖职业培训学校，总经理训练营，项目经理训练营，前期介入专业团队，物业专家“飞行团”，“4+1”团队等等。

龙湖承诺并坚持不雇佣童工，与此同时，在 2012 年 5 月 30 日，龙湖启动“阳光暖心”龙湖留守儿童关爱中心计划，捐赠 600 万元陆续在酉阳、潼南两地建立起“龙湖留守儿童关爱中心”。在关爱中心，除了配备影视室、图书室、电脑室、健身房等硬件设备外，龙湖地产邀请专门心理工作者对乡村教师进行培训，还组织集团员工和龙湖业主前往关爱中心和贫困地区参加公益活动，保证儿童公益活动具有连续性。

成果衡量及未来展望

要想让员工对企业文化产生认同感，就必须真正做到对员工的尊重与关怀。在劳工原则上，龙湖始终从人本的角度去看待和尊重人的需求，用善待的理念去面对员工、客户及其他关联群体，使得每一位员工都愿意，并且能够发挥其最大潜力。

龙湖强调：没有满意的员工就没有满意的服务。为员工的成长和发展做投资是一个非常有价值的行为，让员工从细节上都可以体会到企业对他们的尊重和关怀，这是龙湖‘善待你一生’理念的要求，也只有这样，企业也才能取得长足的发展。

三、环保原则

原则 7：企业界应支持采用预防性方法应付环境挑战；

原则 8：采取主动行动促进在环境方面更负责任的做法；

原则 9：鼓励开发和推广环境友好型技术

龙湖在成立初期，就树立了追求健康生态、和谐居住的目标，在商业体系和住宅体系中，从项目初期拿地到最终的物业管理，整个过程均严格遵循环保、绿色、节能的目标和原则，并保证实现标准化管理，避免不必要的能耗和浪费。

重庆北城天街所在地块曾是客车修理厂，周围荒芜一片。龙湖接手这里后便将这块原本脏乱差的城乡结合部，打造成为与解放碑并驾齐驱的商业中心。仅仅几年时间，被重庆市民评选为重庆八大新地标。

城市土壤承载着一定的生态、环境和经济功能，关系到城市生态环境质量和人们的健康。龙湖在规划项目实施前，即最初的拿地环节，必须进行土壤检测，确保土壤质量符合国家标准。与此同时，龙湖非常重视原场地内种植土的保护，在重庆礼嘉二期建设前期，龙湖将原场地内土壤就近开挖堆放于场地附近，待场地地库实施完成后回填入场地内，并在种植实施时掺入珍珠岩，透气袋，进行土壤改良，以保持土壤的透气性，成分与肥力。

在施工前期，龙湖会对分供方进行劳务和建筑资质的严格审查，确保通过 ISO9000 认证和 ISO14000 环境质量认证，同时，对供应商所供应的原材料进行环保监测，确保符合国家规定的环保标准。

在研发和规划方面，公司配备专业的研发人员，在外墙保温技术和建筑节能玻璃等方面，不断进行创新性研发。在规划中，确保办公室使用面积合理、不浪费，室外草地规划建设雨水回收再利用系统，切实做到合理利用资源。

为保证建筑产品安全环保，龙湖对选材有着严格的要求：板材要求甲醛释放量为 E1 级；装饰用胶的甲醛含量有严格要求；内墙涂料通常为水溶性；花岗石在室内大面积使用需要做辐射量的测试；洁具马桶会选择低排水量；照明选择节能照明等等。

在路面设计上，龙湖普遍使用防滑、亚光、不积水的页岩砖，在重庆礼嘉二

期的路面建设中，红砖园路铺装面积为 2300 m²，所有园路 100%为红色页岩砖席纹铺贴，在符合整体英式风格的同时满足了透水性好

的要求。在施工过程中，龙湖推广使用新风系统和

中水利用系统，在绿色环保节能的同时，提高生活舒适度。同时，为确保标准化生产，并使各项指标符合环保标准，龙湖对木地板、门窗、衣柜、橱柜等均使采用工厂预制化现场组装的方式，减少了生产垃圾，避免浪费。施工进行中，车辆出入要进行洒水除尘，并定期清洗，以减少空气粉尘污染。对于施工过程中产生的噪音、喷漆、粉尘、材料废弃物等均会集中处理。

在项目后期，龙湖会聘请有资质的实验室整体检测，就过去的项目来看，龙湖项目各项检测指标均高于国家环保标准。

此外，龙湖还注重屋顶绿化，不仅为城市增添了绿色，而且能减少建筑材料屋顶的辐射热，改善局部地区小气候环境，减弱城市的热岛效应。



绿色、环保、节能的生活环境不仅需要在建设施工过程中的各个环节进行严格把控，在后期的物业维护方面，同样需要做出行动。龙湖物业向来在业内外有口皆碑，堪称房产界的物业鼻祖。为了宣传社区环保，新龙湖物业出资 20 多万元

整治九龙湖水域、推行社区环保，并联合市环保局将“节能减排行动”请进社区。

“尊重自然、保护自然”是龙湖一直以来的行为准则。龙湖的每一个产品开发过程，都会最大限度保持与生态环境的和谐共生，甚至会优化改造区域内原本脆弱的生态基底，让居者保持大自然的亲密接触，身心回归自然。

在景观设计上，独步地产界、人人争相传诵模仿的“5重垂直绿化”，已成为龙湖作品的标准配置。通过5重垂直、立体绿化，打造远超绿化率指标的景观效果，为居住于此的人们绘制自然起伏的绿意画卷，营造富有浪漫气息的生活场景。

植物是建筑的外立面，龙湖不仅考虑到植被的视觉层次、叶色质感、树形冠幅、四季色彩的搭配，甚至关照到植物的香气、鸟类昆虫的习性。通过五重植被的丰富配置、亲密共生，着力打造景观的生物多样性，生态宜人性，生活环境舒适性，不仅从视觉，更从感官上全面感受四季变幻的完美景致。

景观龙湖 QUINTIC VERTICAL GREENING A FEAST FOR EYES

5重垂直绿化 5重感官生态

第1重：高7-15米、冠幅5-10米的大乔木

第2重：高4-6米、冠幅3-6米的小乔木、大灌木及果树类

第3重：高2-4米、冠幅1-3米的花灌木

第4重：球类及部分小型花灌木

第5重：花卉、草坪等地被



在重庆礼嘉二期的植被搭配过程中，龙湖尤其注重植物的耐阴与喜阳习性，根据场地内的日照情况，在建筑阴角与背景处多种植耐荫的八角金盘，麦冬等喜阴植物，在阳光充足的中庭及水体区域种植喜阳的紫薇，红枫等植物，让园区内的植物生长能更充分。

在垂直绿化上，龙湖在挡墙及围墙，花架处种植攀爬及垂吊的紫藤，九重葛，迎春等植物，对生硬的建筑立面及墙面进行柔化。

360度视角植物定位 房子长在花园里



除上述环保措施之外，龙湖集团各分公司一直以来也在要求员工从小事做起，提高环保意识，倡导节约，杜绝浪费。例如，北京公司要求临窗走廊灯不开，无窗走廊灯隔一个亮一个，这一举措使得廊灯节电 70%；杭州公司则一直坚持废旧电池回收，每年可回收大约 200 节左右的废旧电池；大连公司要求擦手纸每次使用一张，每月节约擦手纸十包，等等举措都在践行着联合国全球契约的环保原则。

在环保社会责任方面，龙湖同样不遗余力，低调参与社会公益事业，在 2010 年 10 月，为“绿化长江 重庆行动”捐资 3000 万元。

为在“生态”与“人居”当中寻求平衡，龙湖总投资近 8000 万元，沿星云湖、抚仙湖修建的全长 9.5 公里的景观生态长廊。包括规划 3—5 年时间建成的以保持水土、生态恢复为主要目标的石漠化治理示范区；调节气候、保水固土，容纳森林群落、湖滨湿地、悬崖绿化等 20 多个小品景点的湖滨湿地公园。

这三大保护工程，既是为了抚仙湖的未来，也是为了龙湖自己，从实质上兑现了龙湖“尊重自然，创造全生态低碳环境”的承诺。

成果衡量及未来展望

在环保方面，龙湖始终遵循“以人为本呵护健康舒适”、“资源的节约与再利

用”、“与周围环境相协调融合”的三大绿色住宅原则,实行标准化管理和精品化施工,在环保健康耐久的同时,充分体现人性关怀。

作为绿色建筑的践行者,龙湖的绿色建筑除具备遮蔽风雨、采光通风等基本功能外,还具备了协调环境、保护生态的特殊功能,其成果得到了业主的高度认可。龙湖关于绿色环保的梦想从来都没有停歇,“绿色地产,生态人居”将成为龙湖未来发展的必然趋势。

四、反腐败原则

原则 10：企业界应努力反对一切形式的腐败，包括敲诈和贿赂。

对于腐败行为，龙湖一向持零容忍态度，无论是在公司的设立还是日常运作的实际工作中，都把遵守法律法规放在第一位，严格遵照国家政策、法律及地方政府规定依法合规经营，加强反腐倡廉教育，同时制定相应的规章制度。

在《龙湖商业行为准则》中，对于腐败事件有着明确的界定。对工作中可能涉及到的非正当利益、业务回避、佣金与回扣、交易应酬等情况提供了清晰的行动指南和可量化的标准，以指导员工恰当地处理具体情况。

龙湖坚持守法合规的廉洁从业，积极推进廉洁文化和法律体系建设，将廉洁文化理念融入生产经营和员工日常行为中，要求公司职员信奉守法廉洁、诚实、敬业的职业道德。职员的一切职务行为都必须以维护公司利益，对社会负责为目的。任何私人理由都不应成为其职务行为的动机。因违反公司规章和职业道德规定，给公司造成经济损失者，公司将依法追索经济赔偿；情节严重，公司怀疑其涉嫌犯罪的，将提请司法机关追究刑事责任。

龙湖规定，员工在经营管理活动中，严禁索取或收受业务关联单位的利益，否则将构成受贿。若遇价值 200 以下的礼品、礼金，如果拒绝会被视为失礼的情况，则可在公开的场合下接受，但接受后必须在返回公司后交人力资源及行政部统一处理，现金则交回计划财务部处理。职员在与业务关联单位的交往中，应坚持合法、正当的职业道德准则，禁止以贿赂及其他不道德的手段获得利益。严禁职员泄露公司机密；利用内幕消息损害公司利益或处于比公司以外人士较为有利的情况下时谋取个人利益。严禁职员挪用公款谋取个人利益或为他人谋取利益，职员不得用公款购买各种俱乐部会员卡或者供自己从事高级消费。

为此，公司提供了廉洁举报专线。员工可以通过电话、邮箱联系内部审计职能，对违反《龙湖商业行为准则》的员工进行投诉。公司内部审计职能负责维护公司舞弊举报的邮箱及电话，对相关举报进行处理。之后，针对舞弊事件，形成了既定的调查处理办法。最后，对于查实的舞弊事件龙湖集团将进行严肃处理，情节严重时将提交司法机关处理。

对于相关的举报信息，由公司内部审计职能直接向董事长汇报工作，定期进行反舞弊工作述职。

2013年，龙湖内部进行了三次例行审计，有效的避免弊端和腐败事件的发生，同时，以这种形式要求公司人员严格按制度程序办事，杜绝权钱交易的腐败机会。

成果衡量及未来展望

企业反腐败是我国工业化的要求，对于企业来说，要紧密结合生产经营实际情况，不断加强反腐倡廉建设。龙湖严格恪守联合国全球契约反腐败原则，规范经营，反对一切形式的腐败，对于腐败行为零容忍。

龙湖未来将继续坚决执行、遵循全球契约关于反腐败的原则，切实防范各类商业贿赂等员工腐败行为的发生。