



华润置地

品质给城市更多改变

(股份代号：1109)

社会责任报告  
2013



品质给城市更多改变

# 报告导读



本报告是华润置地(或“公司”、“我们”)发布的第一份社会责任年度报告,披露华润置地及下属企业2013年在经济、环境和社会等方面的工作绩效,作为华润置地的第一份企业社会责任报告,这份报告也将会选择性的披露华润置地2013年之前的社会责任绩效,使读者能够更加全面的了解华润置地的历史和业绩。华润置地今后将会每年发布一份年度社会责任报告。

## 参考标准

本报告撰写参照国际标准化组织ISO26000,中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南(CASS-CSR3.0)》,全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)可持续发展报告指南(G4)。其各项指标,在本报告中的披露情况可参见报告指标索引表。

## 数据说明

本报告包含的信息以华润置地成立以来至2013年12月31日的统计数据 and 正式文件为主,并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。

## 编制流程

华润置地努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。报告编写参考国际标准、同业对标、社会责任调研、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤,确保报告信息质量。

## 报告联系方式

华润置地人事行政部

地址:香港湾仔港湾道26号华润大厦46楼

电话:(852) 2877 2330

您可通过以下方式获取华润置地更多社会责任信息。

公司官网:[www.crland.com.hk](http://www.crland.com.hk)

品质给城市更多改变

# 目录

董事长致辞	04
万象十年	06
关于我们	16
责任管理	20





与合作伙伴携手共赢

52

与社会和谐共存

57

缔造可持续生态环境

64

2014年展望 72

附录 73

## 董事长致辞

践行社会责任是企业可持续发展的基石。我们认为，一个企业，在创造经济价值的同时，还应该不断实现社会价值，包括对股东、员工、客户、合作伙伴、环境以及社会承担应尽的社会责任。

一直以来，我们始终坚守华润“追求卓越发展，把华润建设成为具有国际竞争力的世界一流企业，实现超越利润之上的追求”的企业愿景，并为之努力奋斗。

华润置地作为华润旗下的地产业务旗舰，一直将社会责任纳入公司的发展战略，并通过践行社会责任，带动城市经济的发展、改善城市面貌，引领城市生活方式改变，进而实现企业与社会的和谐共存。

在高品质生活体验方面，公司坚持“住宅开发+投资物业+增值服务”的生意模式，在引领城市生活方式改变的同时，带动城市经济的发展、改善城市面貌。其中，万象城城市综合体项目已进入中国内地22个城市，并已在深圳、杭州、沈阳、南宁、成都相继开业。自2013年首座五彩城在北京开业以来，五彩城项目已布局中国内地17个城市。

在绿色建筑方面，2013年，公司正式发布《华润置地项目绿色/节能建筑管理制度》，规定公司所有新开发住宅项目全面推行绿色星级标准认证，以设计一星为起点结合当地规范、客户需求、产品线的选择及政府要求开展相应绿色认证申报工作，全年共有5个项目成功取得绿色建筑认证。

在产品质量方面，公司以高质量为项目开发的核心内涵，积极推进工程质量精益化管理。2013年，大连海中国二期、成都二十四城二期荣获“2013年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”；成都万象城一期工程荣获“2012年至2013年度中国建设工程鲁班奖（国家优质工程）”；深圳湾体育中心荣获“2012年至2013年度国家优质工程奖”。

在员工发展方面，公司坚持“对员工要善”的理念，在业务不断发展的同时，为员工提供广阔的职业发展机会，坚持业务与人才发展相互驱动，人才培养和使用紧密结合，并把人才发展放到战略高度，不断给员工提供学习、工作及挑战自我的机会。2013年，公司用于员工知识和技能提升的投入为人民币4,849万元，完成培训32,594人次。

在职业安全健康方面，公司围绕业务特点，构建建筑全生命周期的EHS管理体系，不断创新，推动各级组织落实专业化、行业化体系构建，提高控制风险能力，力争成为房地产行业职业健康安全管理的领先者。以华润置地年度安全管理评价体系为基础的《房地产开发企业安全管理动态评价系统研制与应用》获中国职业安全健康协会科学技术一等奖。2013年，公司制定《华润置地三年EHS管理规划纲要》，明确本集团EHS战略、理念和方针，开展了575次安全应急演练，实施安全监督检查6,852次。



在诚信经营方面，公司始终贯彻华润集团优秀的企业文化，努力营造简单、坦诚、阳光的组织氛围，形成了具有特色的阳光文化。2011年，公司颁布《华润置地阳光宣言》，并在公司第一次供应商大会上宣传华润置地诚信经营的合作理念，让供应商更为深刻地体会到华润置地的诚信文化，进一步规范合作方式，吸引志同道合的供应商队伍长期、健康的与华润置地形成良好合作。

在社会公益方面，公司积极参与华润希望小镇建设，公司自2008年起陆续承担了8个希望小镇的民居改造、公共配套设施及市政基础设施建设。同时，鼓励员工参加志愿者活动，2013年，公司共有2,500多人次参加义工活动，累计义工时间8,750小时。

责任引领未来！公司将继续坚持“与您携手共创美好生活”的责任理念，携手各利益相关方共同成长；对标一流企业，不断培育、提升企业的责任竞争力，努力将华润置地建设成有理想、受尊重的一流企业。

责任引领未来！华润置地将继续坚持“与您携手共创美好生活”的责任理念，携手各利益相关方共同成长；对标一流企业，不断培育、提升企业的责任竞争力，努力将华润置地建设成有理想、受尊重的一流企业。

华润置地董事长：

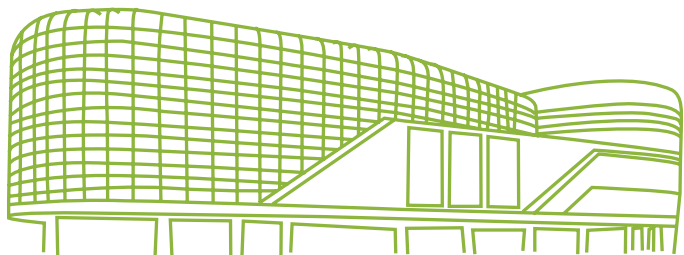


# 万象十年



## 全新的城市名片

深圳华润万象城是华润置地第一个高端购物中心，总建筑面积逾20万平方米，集零售、餐饮、娱乐、休闲、文化等诸多元素为一身，包罗万象、应有尽有，为消费者带来全新的消费理念和生活体验，是真正意义的“一站式”消费中心。万象城的成功，使之成为业界、学界、媒体学习和研究的焦点，并成为深圳市政府闪亮的商业形象名片，每年接待到访参观团体、个人不计其数，曾先后荣获“深圳地产最具影响力的商业项目(2004)”、“中国十大新地标综合体(2006)”、“国际设计与开发奖(2006)”、“优质建筑大奖(2008)”、“鲁班奖(2010)”、“广厦奖(2010)”、“中国购物中心产业功勋奖(2010)”等荣誉。







华润万象城已在国内享有盛名，目前已在深圳、杭州、沈阳、成都、南宁、郑州六个城市成功复制，并同时在国内十余个大中城市进行复制和拓展。其中，深圳万象城连续多年全国销售排位靠前，2013年销售61亿元，位居全国前三甲。万象城带动区域发展的社会效应均在万象城所在城市有所体现，2012-2013年置地商业项目共接受车流1013万人次、客流10660万人次；2012-2013年商业项目共创造就业岗位20500个，2013年商业项目共缴纳税收4亿元。

2012-2013

 **1013万车次**  
车流1013万车次

 **10660万人次**  
客流10660万人次

 **20500个**  
就业岗位20500个

 **4亿元**  
2013年商业项目共缴纳税收4亿元

# 万象十年



## 十年大事记

2004

### 2004年 深圳万象城开业

2004年12月9日，万象城在深圳正式开业，成为深圳首家真正意义的购物中心。万象城开业当日整体出租率已达90%，有300多个国内外知名品牌签约进驻。



2006

### 2006年 华润万象城赢得亚洲冰上邀请赛承办权

2006年8月，华润万象城旗下“冰纷万象”滑冰场成功赢得2006年亚洲冰上邀请赛承办权。来自25个国家和地区的1100多名滑冰高手参加了此次比赛。

2008

### 2008年 深圳华润中心二期项目全面封顶

2008年7月25日，华润中心二期项目全面封顶，此举宣告深圳首个“城市综合体”项目主体工程全面完成，标志着深圳正式进入“城市综合体”时代。

### 2005年 深圳万象城开业一年营业额即超10亿人民币

2005年，深圳万象城开业一年，成为中国内地投资回报率最高的购物中心。在深南路边上，万象城已经成为新的标志性建筑之一。



2005

### 2007年 华润万象城成都建设城市新中心

2007年12月29日，华润置地正式确立建设成都万象城，这是华润置地继深圳、杭州及沈阳后第四座万象城。成都万象城2012年开业，从成都420厂老厂区到以万象城为中心的东二环城市副中心商业圈，华润置地开启了一个城市升级的时代。



2007

### 2009年 深圳华润中心二期全面落成

2009年11月24日，深圳华润中心二期全面落成，这意味着华润置地打造的首个城市综合体项目——深圳华润中心整体面世。伴随着LOUIS VUITTON中国最大旗舰店的盛大开业，Prada、Dior、Bvlgari等国际顶级品牌旗舰店陆续登陆华润中心，深圳华润中心已成为全国国际品牌最集中的时尚潮流区域之一，是深圳又一亮丽的商业名片。

2009

## 2010 2010年 杭州万象城开业

2010年4月22日，杭州万象城正式开业。杭州万象城是华润置地继深圳万象城之后的第二个大型购物中心项目。杭州万象城地处杭州未来CBD钱江新城的核心区，借鉴了深圳万象城的选址和规划理念，是杭州首个真正意义上的购物中心。



## 2012 2012年 第五座万象城于南宁东盟商务区开业

2012年9月1日，南宁华润万象城正式开业。开业当天，共有300多个店铺、超过1000个品牌闪耀亮相，其中超过30%的品牌是首次进入广西。当日进入万象城的人流量高达21万人次。这不仅为历年来南宁单个商场单日人流量之最，而且也创下已开业的五座万象城开业首日人流量的最高记录。

## 2014

## 2014年 万象城于郑州、重庆、无锡开业

2014年4月19日，郑州万象城全面开业，在引流中原潮流风尚的同时，正式拉开了华润置地商业地产加速布局的序幕。今年内，华润置地第七座和第八座万象城也将在重庆和无锡相继开业。从2004年到2014年，万象城发挥想象的力量，给中国商业地产创造了无数惊喜。



## 2011年 第三座万象城于沈阳开业

2011年5月15日，沈阳华润中心万象城正式开业。沈阳万象城汇集了众多世界一线知名品牌。其中Hermès首次进驻沈阳，Zegna全球概念店也是东北地区的首家。华润置地在成功复制万象城模式的同时，也将不一样的精彩带到了沈阳。



2011

## 2013年 创新升级产品万象天地奠基

2013年12月6日，深圳南山华润城项目核心构成元素“万象天地”奠基。华润置地在商业地产最早扎根的深圳，正积极探索对“万象城”产品系进行创新和升级：万象天地将建设成为包含旗舰广场、精品中心、时尚高街、艺术风尚等几大主题区的创新升级版“万象城”。万象天地是华润置地人们对人们未来生活方式和商业格局的又一次重新诠释和引领。

2013

# 万象十年

## 绿色的购物空间

华润置地一直在为建造绿色建筑、践行企业责任而努力。从各项节能技术的应用，到建设综合体项目全生命周期能耗及能效管理体系，我们正在努力把打造绿色地产的理念融入各万象城综合体项目的建设过程中去。

在节能技术运用方面，华润商业项目普遍采用了高压制冷机组、水泵及机组变频控制、变风量空调系统、节水卫生器具、节能灯具、智能化自控群控系统节能技术。



▲ 万象城变频水泵

华润置地正在推动商业综合体全生命周期能耗及能效管理体系的建设。通过加强设计、招采、施工、调试、运行各环节节能管理工作，建立有系统的全生命周期能耗及能效管理体系，真正将节能工作落到实处。

目前华润置地已先后完成了《华润万象城机电设计指引》2.0版及《华润甲级持有型商业办公楼机电设计指引》2.0版的编制工作。指引的编制充分依靠

前期项目调研成果，更有针对性的优化了节能设计要求。其中有关制冷系统设备容量计算模型在新项目的应用中起到了明显效果，主机装机配置均有20~30%的降低。

为解决前期项目中存在的调试缺失问题，华润置地已经编制下发了《万象城、五彩城机电调试指引》。该指引的编制开创了国内商业地产领域的先河，它的使用将为华润商业地产项目长期节能运行奠定良好基础。

随着制定标准、搭建平台、明确节能管理要求、检查落实等一系列工作的推进，华润置地商业项目全生命周期的节能管理工作将取得更大的成绩。

上海大区杭州万象城项目 获得美国LEED认证金奖



LEED奖章



杭州万象城LEED预认证

## 独特的消费体验

### 琳琅满目的商品选择

作为华润置地商业的代表之作，深圳万象城一期共6层商用楼面，拥有200多个大小不一、功能各异的独立店铺，包括Réel时尚生活百货、Olé高端生活体验超市、嘉禾深圳影城、冰纷万象滑冰场、顺电等主力店铺，以及GUCCI、Prada、BURBERRY、FENDI、BOTTEGA VENETA、VALENTINO、miu miu等众多国际顶级奢侈品牌。作为对一期商业概念的延续、补充和升华，万象城二期在定位上更加高端，在空间上由室内延伸至室外、强调室外步行商业的特色，通过园林绿化和创意小景，进一步贴近与消费者之间的距离。二期租户包括LOUIS VUITTON、Hermès、Dior、Ermenegildo Zegna、Salvatore Ferragamo、Cartier、Bvlgari、TIFFANY&Co.等国际顶级奢侈品牌，以及生活创



▲ 深圳万象城

意、娱乐、餐饮等特色组合。琳琅满目的商品和舒适高端的购物体验极大丰富了市民的购物选择和消费体验，也正改变着市民的消费习惯。



▲ 深圳万象城店铺内陈设

## 万象十年



▲ 万象城推广活动

### 丰富多彩的推广活动

万象城作为都市综合体的核心部分，每年都会给城市带来丰富多彩，令人惊喜的各类活动。如万象城每年的圣诞主题装饰一定是所在城市的亮点；同时丰富多彩的文化活动时常在万象城发生；诸如明星见面会、冰上邀请赛、新年倒数、品牌时装周等活动也经常是城中热点话题。万象城不仅仅是一座购物场所，更是一座充满惊喜的体验空间。



▲ 万象城推广活动



▲ 万象城内景

### 打造餐饮安全示范街

深圳万象城于2013年参与广东省餐饮服务食品安全示范工程创建工作，并被评为“广东省餐饮服务食品安全示范街”。通过创建“广东省餐饮服务食品安全示范街”，深圳万象城餐饮单位食品安全和服务质量水平大幅提升，建立了食品安全公示制度，做到六个“统一”：统一亮证、统一标识、统一分类标示、统一制度上墙、统一公式宣传、统一档案管理；食品安全量化等级安全优良率提升至100%，并有6家单位食品安全量化等级达到A级。

## 贴心顾客服务

万象城全心全意为消费者提供安全舒适的购物环境，通过温馨便利的增值服务让顾客在万象城体验最佳购物感受。



购物咨询



停车服务



婴儿车租借



贴心针线包



会员积分



礼品包装



爱心雨伞租借



复印



会员礼券兑换



急救药箱



手机充电



传真

## 送货上门服务

在中国传统佳节期间(端午、中秋、春节)，万象会都会为高端客户准备精美的节日礼物，并由专属客服经理提供免费送货上门服务。

## 会员茶歇

万象会为了给会员提供更加舒适的休息环境，每天15:00-17:00期间，为在万象会办理会员业务及休息的客人准备了茶歇糕点。



▲ 万象城客服人员

# 万象十年



## 爱心的汇聚平台

华润万象城除了致力于推动城市建设，为消费者带来不一样的生活体验，亦不忘企业公民的社会责任，积极回报社会，不断投身各种慈善公益事业中。

华润万象城作为优秀企业公民将继续努力践行慈善公益，造福社会，造福人民。

### 沈阳万象城

2014年5月为沈阳万象城周年庆，项目本次与沈阳市慈善总会、时代商报社、新华书店联合举办慈善活动。商场将场内的“万象乐园”门票的所有销售所得作为慈善款，捐献给沈阳市慈善总会，本次活动共筹得近十万善款。

### 南宁万象城

2012年10月，南宁万象城举办的慈善签售会位于商场负一楼万象广场，前三百名参加签售会的歌迷均可获得古巨基亲笔签名。签售会结束后，古巨基将签售会募集所得的爱心基金捐赠给广西“爱心小饭桌”慈善公益基金。

### 深圳华润大厦

深圳华润大厦自2012年起，已连续2年组织楼内租户开展形式多样的“地球一小时”环保公益活动。通过“环保小礼品派送”、“爬楼梯倡议”、“节能明星评选”、“低碳办公倡议”等形式，使租户充分了解“低碳环保”概念，也积极参与到低碳环保事业中来。

### 深圳万象城

2009年第一届“分享·爱”晚宴在深圳万象城的香舍名流俱乐部举办，以艺术品鉴赏拍卖助力公益的方式，募得善款200多万元。



### 星巴克

上早班的环卫工人凌晨3点出发，上午10点半左右拉着满满一车的垃圾回到中转站。星巴克的志愿者在早班和中班环卫工人交接班时，带着热咖啡到达南宁市垃圾中转站，为环卫工人送上一杯热咖啡，给他们送上关怀。

### H&M

H&M陆续在上海、北京开展“旧衣回收”活动，这一活动覆盖全国45个城市，近140家门店。只要消费者将家中的旧衣服送到任意一家H&M门店，就可以获得H&M提供的一张优惠券，回收的衣物会统一发至瑞士分类处理。从旧衣回收行动中所得盈利将捐赠至“H&M环保自觉行动基金”。这些款项将专用于投资关于纺织品循环再利用的一些创新项目以及H&M整个价值链中的一些社会活动项目；每回收1千克旧衣物H&M将向联合国儿童基金会捐赠2角。

### 周大福

周大福主办的“小画家 大梦想”公益活动，专门面向小朋友，举办多年来，不仅以绘画抒发小朋友的天真童趣，更多次为贫困及残障儿童提供爱心援助。其中一次周大福特邀请中国体操世界冠军刘璇担任嘉宾评委，并将通过周大福慈善基金为中华慈善总会捐款人民币200万元，专用于“爱心助听器”项目，为生活贫困的听力受损儿童购买医疗及生活设备。

### EP雅莹

5月母亲节季，母爱无价，让爱延伸，EP雅莹联手民间公益组织“壹点爱”，招募爱心，5.1-5.11在EP雅莹杭州任一门店进行捐赠，将关爱送给四川凉山州高山贫困山区的村民和孩子们。

### JACADI

JACADI以及同属法国著名童装集团IDGROUP旗下的OKAIDI、OBAIBI携手APM(一个在中国范围内帮助孤儿和残障儿童的法国非盈利性机构)开展LOVE BAG(爱心袋)活动。将孩子不穿的衣服和鞋子送到JACADI店中，他们将会把这个袋子转给APM机构。

# 关于我们



## 公司概况

**公司名称：**华润置地有限公司  
**成立时间：**1996年  
**公司总部地址：**香港湾仔港湾道26号华润大厦46楼  
**法人代表：**吴向东  
**总 裁：**唐勇  
**公司员工数：**22105人(截至2013年12月底)

## 发展历程

时间	发展里程碑
1994年	华润创业入股北京市华远房地产股份有限公司，华润通过财务管控进入地产行业
1996年	改组为华润北京置地有限公司，并于当年11月香港联合交易所上市；后于2001年更名为华润置地有限公司
2000年	华润集团启动深圳万象城开发
2002年	华润置地确立全国发展战略，开始进入上海、成都
2005年	华润集团决定重组旗下地产业务，将北京华润大厦有限公司、华润(上海)有限公司、华润(深圳)有限公司三家公司及其持有的商业资产注入华润置地， <b>华润置地由住宅开发商转变为综合型地产商</b>
2007-2008年	华润置地收购集团旗下华润建筑有限公司、优高雅有限公司、珠海励致洋行办公家私有限公司， <b>确定了“住宅开发+投资物业+增值服务”的独特生意模式</b>
2010年	确定“两级总部、三级管控”的架构，制定“十二五”战略规划
2011-2013年	继续拓展全国布局，陆续进入泰州、哈尔滨、淄博、盐城、威海、惠州、秦皇岛、赣州、日照、济南、广州、烟台、太原、临沂等城市。截至目前，已经布局全国52个城市，发展110多个项目

## 董事会架构

**执行董事**：吴向东(主席)、唐勇(总裁)

**非执行董事**：阎飏、杜文民、丁洁民、魏斌、黄道国、陈鹰

**独立非执行董事**：王石、何显毅、阎飏、尹锦滔、马蔚华



## 组织架构

2010年底华润置地开始实行“置地总部 - 大区总部”两级总部、“总部 - 大区 - 城市公司”三级管控管理架构，按照“总部做强、大区做实、城市公司做精”的管理思想进行矩阵式管理，有11个总部部门、10个大区、3个利润中心。



# 关于我们

## 全国布局 (52个城市)

北京大区  
北京 天津  
郑州 唐山  
秦皇岛 石家庄

上海大区  
上海 杭州  
宁波 温州

深圳大区  
深圳 广州  
南宁 惠州  
柳州 汕头

成都大区  
成都 重庆  
西安 绵阳  
昆明 贵阳

沈阳大区  
沈阳 大连  
长春 哈尔滨  
鞍山

山东大区  
济南 青岛 太原  
日照 烟台 淄博  
威海 临沂

江苏大区  
南京 苏州 无锡  
徐州 常州 南通  
扬州 盐城 泰州

武汉大区  
武汉 合肥  
长沙

福建大区  
福州 厦门  
南昌 赣州

海南大区  
万宁



 产品与服务



太湖国际社区  
TAIHU INTERNATIONAL COMMUNITY  
荟萃·你世界

**FRENCH ANNECY**  
澜溪镇  
新山湖畔·法国原味小镇

# 责任管理

作为中央企业的下属公司，华润置地尊重并实现土地价值，承担起快速建设时期的社会责任。无论是过去，还是未来，华润置地会始终把“社会责任”作为企业发展战略的重要组成部分，使更多有需要的人体验到高品质的真正价值。

## 责任文化

一直以来，华润置地不断追求和创造为社会的进步与发展提供最有价值的产品和服务，成为值得信赖、受人尊敬的房地产领导企业。

### 华润置地倡导简单、坦诚、阳光的企业文化

**简单**，是指在华润人与人之间的关系要简单，同事之间是合作关系，不要有亲疏远近，要一视同仁。



**阳光**，是指身为华润人，做人做事要积极、正面，相互包容、相互欣赏、相互激励。

**坦诚**，是指华润同事之间要充满信任、坦诚交流，敢说真话，以诚待人。

## 责任组织

华润置地建立和完善社会责任工作组织体系，明确社会责任工作责任部门和人员配置，落实了经费安排。公司成立社会责任报告工作领导小组，由华润置地总裁唐勇担任组长，总部各部门、各大区、各利润中心主管领导担任领导小组成员。

华润置地积极推进社会责任管理工作，开展社会责任培训，提升员工履责能力。



▲ 中国社科院专家为华润置地进行CSR专题培训












▲ 华润集团组织召开CSR培训会议

# 责任管理

## 责任沟通

华润置地致力于与利益相关方沟通，通过多元化的沟通渠道，与利益相关方共享可持续发展的价值。

利益相关者	沟通形式及内容	2013年重要举措
与投资者沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期公告、报告</li> <li>• 股东大会、投资者会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司组织、参加了23场投资者会议</li> <li>• 公司网站及时发布上市公司信息</li> </ul>
与政府沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立政府间互动机制，推进华润置地业务发展，促进地方经济建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司参加华润集团会晤省市级政府代表团到访活动28次</li> <li>• 公司拜访地方政府并洽谈投资合作</li> </ul>
与员工沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立有效沟通</li> <li>• 加强员工培训</li> <li>• 提供有竞争力的薪酬</li> <li>• 员工双通道发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自上而下和自下而上的沟通交流机制</li> <li>• 举办各类培训，参训1407人次</li> <li>• 与外部市场对标，按市场化的原则定薪</li> <li>• 建立了系统化的晋升体系和员工双通道发展体系</li> </ul>
与客户沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展客户满意度调查，提升服务品质</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司连续十年聘请独立第三方开展客户满意度调查</li> </ul>
与传媒沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加强舆情监测，回应各界对华润置地的期望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 参加内地和香港媒体组织的活动</li> <li>• 与多家媒体建立合作关系</li> </ul>
与合作伙伴沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 重合同、守信誉</li> <li>• 平等合作、互利双赢</li> <li>• 长期稳定的合作关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通过签订廉洁合作协议，全范围落实“阳光宣言”，规范供应商管理，召开供应商大会，将环保、健康、安全的社会责任理念意识传递给合作伙伴</li> </ul>
与金融机构沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 维护金融秩序</li> <li>• 创新金融产品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守与银行合作协议，为客户提供信用担保</li> <li>• 与合作银行开展供应链融资</li> </ul>
与同业者沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 共同维护行业健康、持续发展</li> <li>• 公平竞争、诚信合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通过行业会议、交流学习沟通市场趋势及发展理念</li> <li>• 与新鸿基、中海、绿地等企业合作发展项目</li> </ul>
与社区沟通 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 参与安居工程建设，改善社区居住品质</li> <li>• 开展公益活动，提升社区生活品质</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在全国参建保障性住房逾20万平方米</li> <li>• 为边远、贫困地区的贫困儿童捐助书籍、学习用品及成长基金</li> </ul>





# 为股东 实现价值创造



# 为股东实现价值创造

## 股东权益

### 召开股东特别大会(“股东特别大会”)及于股东大会提出动议

董事会可在其认为适当的时候召开股东特别大会。股东大会亦可应本公司任何两名或以上股东的书面要求而召开，有关要求须送达注册办事处，当中列明大会的主要商议事项并由请求人签署，该请求人于送达要求之日需持有本公司附带于本公司股东大会投票权利的不少于十分之一的缴足股本。

### 股东提名董事候选人的程序

若公司股东有意提名某人在股东大会上成为董事候选人，应在本公司组织章程细则第120条规定之期限内，向公司秘书有效送达以下文件：(1)其欲于股东大会上动议一项决议案选举被提名人为董事的意向通知书，并于通知书上阐明该欲提名本公司股东的姓名，其联系方式以及其持有的本公司普通股数；(2)被提名人已签妥之通知书，证明其愿意被提名；(3)根据上市规则第13.51(2)条规定需予披露的被提名人的资料；及(4)被提名人同意其个人资料被披露的书面同意书。

### 向董事会转介股东查询的程序

公司股东可随时向董事会作出查询及表达关注，意见及查询可送交本公司投资者关系负责人。

### 投资者关系管理及投资者沟通机制

2013年，公司参加了多个投资银行安排的路演，结合业绩公告等议题，向投资者介绍公司经营业绩、发展战略及最新业务情况。

同时公司还先后参加了23场投资者会议，亦经常与香港及海外的基金经理及投资者会面，安排个别投资者参观公司楼盘及投资物业，积极创造与投资者沟通的机会，让市场及时了解公司最新业务进展及中国大陆房地产行业状况，增强对公司的了解及信心。



月份	活动
一月	法国巴黎银行香港 / 中国地产日 瑞士信贷亚洲地产投资者会议 瑞士银行第13届大中华年会 野村证券中国地产投资者论坛 德意志银行第11届中国投资者会议
三月	公布2012年年度业绩新闻发布会 香港、新加坡业绩路演 基金经理和分析员简报会
四月	星展银行亚洲脉动投资者会议 - 香港 / 中国地产日 瑞士银行2013年香港 / 中国地产投资者会议
五月	第十一届中银国际投资者会议 德意志银行2013年第4届亚洲投资者会议 巴克莱泛亚地产投资者会议 摩根士丹利第四届投资者峰会
六月	里昂证券香港 / 中国地产日 花旗银行亚太地产投资者会议
七月	美银美林大中华地产日
八月	公布2013年中期业绩新闻发布会 香港、新加坡及美国业绩路演 基金经理和分析员简报会
九月	大和香港投资者会议
十月	瑞信中国论坛
十一月	高盛2013年大中华区CEO峰会 花旗银行2013年中国投资者会议 里昂证券香港 / 中国地产日 美银美林中国投资者年会 摩根斯坦利第12届亚太投资峰会 瑞穗银行第二届泛亚地产日
十二月	野村投资者论坛

未来我们将致力于不断改进与完善与投资者的沟通，为投资者创造更多机会了解公司业务，同时让公司管理层更多地了解资本市场对公司的要求，以此实现公司内部管理、盈利能力及管治水平的不断提高。

## 为股东实现价值创造

### 品牌创新

华润置地秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，用站在行业发展最前沿的姿态、视角和专业能力大胆赋予城市区域土地新的价值，积极推动城市发展的演进历程，在改变区域经济面貌的同时促进精神理念的变革，为城市肌理建设和人们的生活理想提供更多的可能。

华润置地致力于产品的创新和升级，构建满足多层次需求的产品线，目前已经形成住宅八条产品线和三条商业地产产品线。

2011年，华润置地开展了住宅产品线研究工作，完成《华润置地住宅产品手册V1.0》的发布，形成八条产品线，万象高端系列、城市高端系列、郊区高端系列、城市品质系列、城郊品质系列、城市改善系列、郊区改善系列、旅游度假系列。2012年，在产品线V1.0的基础上，华润置地以“产品”为纽

带，建立起“产品、成本、供应商管理”的逻辑关系，实现产品升级、集中采购、成本优化，完成了《华润置地住宅产品手册V2.0》的发布。

自2004年华润置地第一个商业地产项目——深圳万象城开业以来，一直努力探索对商业产品系进行创新和升级，至今已确定三条产品线，分别为万象城、万象汇／五彩城、1234space。截至目前，已有6个万象城、3个五彩城、1个1234space在各地开业。

#### 案例

2013年10月31日，主打年轻时尚潮流概念的1234space在深圳正式开幕，标志着华润置地继万象城、万象汇／五彩城之后成功开辟出第三条商业产品线。



▲ 北京五彩城



▲ 深圳1234space

## 保值增值

### 经济效益

2013年，公司全年实现综合营业额港币713.89亿元，股东应占溢利港币146.96亿元，比2012年分别增长60.9%和39.1%。其中，住宅开发业务实现营业收入港币648.18亿元，同比增长68.3%；包括酒店经营在内的投资物业营业额达到港币46.22亿元，同比增长27.4%。

2013年，公司每股盈利为港币252.1仙，同比增长38.6%；截至2013年末，每股净资产达港币14.54元，比2012年末的港币11.86元增长22.6%。2013年，公司董事会建议派发末期股息港币36.4仙，计入中期已派股息港币7.3仙后，2013年全年每股股息为港币43.7仙，比2012年全年每股股息港币33.6仙增长30.1%。

### 稳健成长

#### 住宅开发

受益于有利的市场形势以及自身可售资源的增长，本公司期内住宅签约额和签约面积分别为663.06亿人民币和578.23万平方米，较上一年跃升27.0%和22.1%。作为我们差异化商业模式的重要一环，本公司继续扩大住宅产品增值服务推广范围和规模。对高质量战略的坚持也进一步强化了本公司的市场地位，为本公司产品赢得了良好的市场口碑。本公司大连海中国项目和成都二十四城项目均荣获“2013年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”。

## 713.89亿元

2013年公司全年实现综合营业额港币713.89亿元

## 648.18亿元

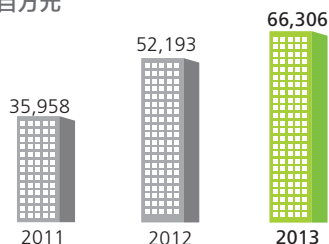
住宅开发业务实现营业收入港币648.18亿元

## 行业对标

华润置地每个战略评价期内，都会选择10家行业标杆公司作为对标单位。2013年，华润置地住宅项目的签约额人民币663.06亿元，处于行业对标的10家公司的前5位；净利润港币146.96亿元，处于行业对标的10家公司的前4位。

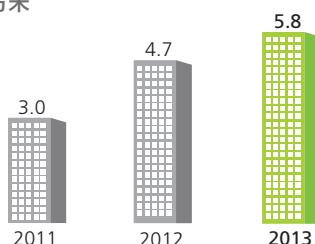
2011-2013住宅签约额

人民币百万元



2011-2013住宅签约面积

百万平方米



## 为股东实现价值创造

### 投资物业

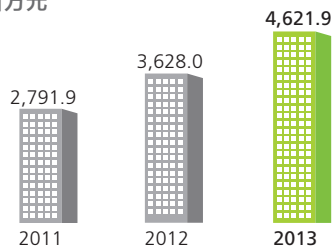
优质的投资物业资产是本公司的核心价值所在，是支撑本公司长远发展的基石，也是构成本公司差异化商业模式的核心环节。

至2013年，本公司共有五个万象城和一个五彩城投入商业运营，投资物业运营规模逐年扩大，已运营的持有投资物业建筑面积总计为228.74万平方米。受益于平均租金水平的提升，今年新投入运营的北京五彩城二期等项目的贡献，2013年投资物业营业收入达到港币46.2亿元，同比增长27.4%。

本公司具有十年商业地产的成功经验。作为中国商业地产领域的领导者，本公司仍小心谨慎地对待每一个商业项目，从设计、定位、建设、招商、运营各个环节精心把握，确保每一个商业项目的成功，努力在竞争加剧的商业地产上保持本公司的优势地位。随着未来几年在建万象城和五彩城项目的陆续开业，本公司商业地产的规模和价值将会跃上一个新的台阶。

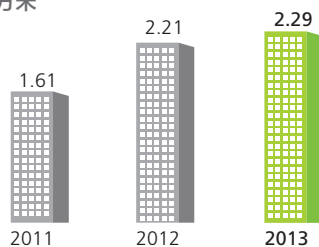
#### 2011-2013投资物业租金收入

港币百万元



#### 2011-2013在营投资物业面积

百万平方米

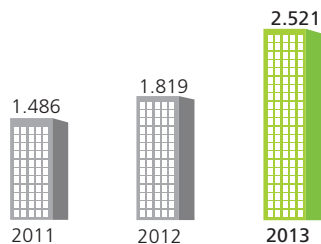


### 收益性

2013年本公司每股盈利为港币2.521元，同比增长38.6%；2013年全年本公司每股股息为港币43.7仙，较2012年每股港币33.6仙的全年股息上涨30.1%。

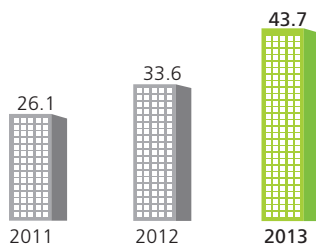
#### 2011-2013每股盈利(基本)

港币元



#### 2011-2013每股股息

港币仙



46.2亿元

受益于平均租金水平的提升，今年新投入运营的北京五彩城二期等项目的贡献，2013年投资物业营业收入达到港币46.2亿元

27.4%

同比增长27.4%

2.521元

2013年本公司每股盈利为港币2.521元

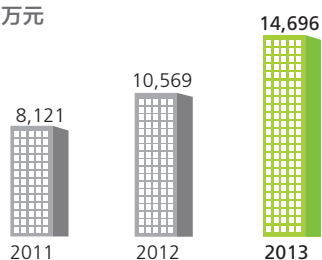
38.6%

同比增长38.6%

2013年本公司股东应占净利润为港币146.96亿元，同比增长39.1%；本公司2013年股本回报率(ROE)为18.4%，较去年同期的15.4%有显著改进。

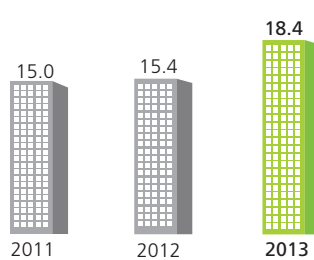
#### 2011-2013股东应占净利

港币百万元



#### 2011-2013股本回报率(ROE)

%



**146.96亿元**

2013年本公司股东应占净利润为港币146.96亿元

**39.1%**

同比增长39.1%

### 财务安全性

在核心业务实现持续高速增长的同时，本公司2013年继续2011年以来的去杠杆化，负债率在上一年基础上进一步降低，财务状况更为稳健。2013年底，总有息负债率和净有息负债率分别为41.0%和39.2%，较2012年底的43.9%和49.6%显著下降。2013年12月31日，本公司有息负债的平均融资成本为3.76%，维持在行业内较低水平。本公司2013年利息覆盖倍数为7.2倍，较2012年的5.1倍改进显著。

**7.2倍**

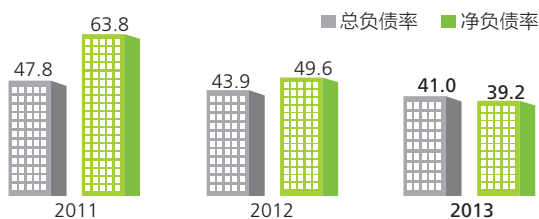
本公司2013年利息覆盖倍数为7.2倍

**5.1倍**

较2012年的5.1倍改进显著

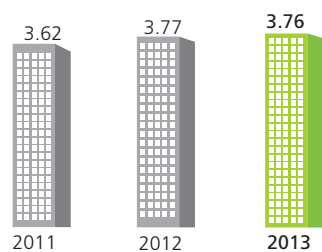
#### 2011-2013负债率

%

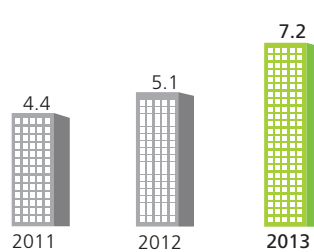


#### 2011-2013平均融资成本

%



#### 2011-2013利息覆盖倍数



# 为股东实现价值创造

## 守法合规

华润置地一贯严格遵守各项法律、法规及规章制度。作为香港恒生指数成分股之一，公司采纳并严格遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》的条例及指引，并通过及时披露公司经营资讯、财务数据及重大交易事项等加强公司对外披露的透明度。公司于2012年成立了企业管治委员会，旨在进一步优化和提高公司治理和企业管治水平，推进全价值链风险管理，不断加强合规及内控体系建设。

2013年，公司在有序开展日常法律工作的同时，重点开展了健全组织体系、完善制度建设、重大投资项目、法律风险管理、知识产权管理、诉讼纠纷管理等工作，做到法律工作的点面结合，系统防范公司法律风险。

### 健全组织体系

公司设有法律部，部门负责人为公司总法律顾问。公司法律部有法律事务、知识产权管理与保护、管理推动、团队建设等四大一级职能及18项二级职能。2013年，公司法律部还推动公司下属10个大区各自设立了大区法律部，并完成了与公司法律部的职能对接，进一步明确了华润置地系统法律事务岗位序列、名称及发展通道，并初步建立了岗位能力评价体系。

### 完善制度建设

2013年，公司修订了《华润置地法律工作手册（2013版）》，手册包含公司法律制度、外商投资房地产行业相关规定、国有股权转让操作流程四部分内容，在公司法律制度方面，新修订及更新的制度涉及法律职能管控、纠纷诉讼管理、合同管理、外

聘律师管理、知识产权管理及公司重大经营决策、规章制度的法律审核等。

### 企业管治

公司及董事会矢志建立良好企业管治常规及程序。公司深知维持良好的企业管治水平对于本公司长期健康稳定发展的重要性。2013年，本公司已采纳香港联合交易所有限公司证券上市规则中的企业管治守则。

### 重大投资项目

公司法律部于2013年全程参与了公司10余个对外股权收购、合作拿地或竞投项目，通过直接参与项目谈判、出具法律意见等方式优化合作内容和土地资源获取条件，为公司规避法律风险，保护合同权益。

### 法律风险管理

2013年，公司启动了全面法律风险管理的试点工作，以沈阳大区沈阳公司作为试点，围绕“招标采购”、“商业租赁”及“商品房销售”三大核心业务流程开展法律风险点的梳理工作。历时5个月，《华润置地沈阳大区法律风险防控报告》出台，为上述三大核心业务流程的法律风险管理工作奠定了坚实的基础。

### 知识产权管理

2013年，公司正式启动了核心商标的注册完善工作，同时积极配合集团推动的“华润”字号及商标在房地产领域的维权保护工作，公司法律部与集团



法律事务部共同成立了案件工作小组，配合集团处理焦作“华润”侵权案件。在工作小组共同努力下，案件被告已将公司名称由“焦作华润置业有限公司”更改为“焦作华清置业有限公司”，项目名及地名亦由“华润·森林小区西苑”更改为“华清森林小区西苑”，该案的处理结果达到了预期目标。

### 诉讼纠纷管理

公司法律部对重大诉讼案件给予重点关注，通过直接办理或指导大区办理等方式全面参与案件的处理。对于公司的全部诉讼案件，建立诉讼纠纷案件台帐管理，每半年对案件进行统计分析，明确法律风险防控重点。根据公司历年来发生的房屋销售纠纷案例，公司法律部编制了公司销售纠纷典型案例集，为公司防控房屋销售过程中的法律风险提供思考与启示。

### 内部监控

公司董事会对公司的内部监控系统以及风险评估管理负有整体责任，也对此极为重视。董事会力求提升本公司旗下各业务单位的风险意识，并通过制订政策和程序，建立了一个有助确立与管理风险的架构。董事会亦审阅及监察内部监控系统的成效，确保设立了足够的政策及程序。

2013年，公司内部审核部系统地提供客观的意见，并向审核委员会、主席与高级管理层汇报其评估结果，同时跟进所有报告，以确保所有问题已获得圆满解决。此外，内部审核部门还与公司的外部核数师定期沟通，让双方了解可能影响其相关工作范围的重大因素。2013年内，董事会已审阅了公司内部监控系统的有效性。



▲ 华润置地2013年法律工作会议



为员工

建设幸福家园



## 为员工建设幸福家园

### 职业安全健康

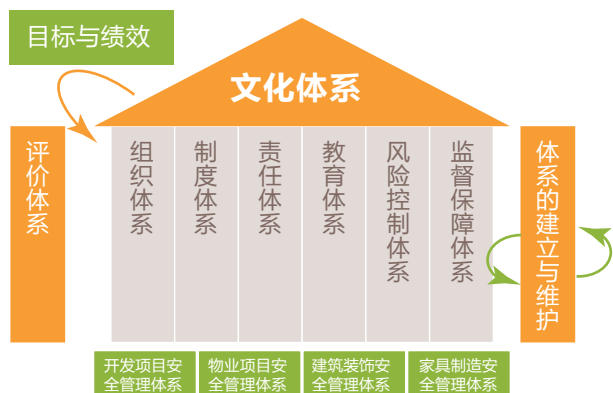
华润置地积极承担中央企业社会责任，力争成为行业职业健康安全管理标准、实践、文化的领先者，在生产经营过程中追求零死亡、零火灾事故，工程建设阶段发挥业主“引擎”作用，杜绝施工单位、分包单位死亡事故。同时积极构建房地产公司的EHS管理体系，以华润置地年度安全管理评价体系为基础的《房地产开发企业安全管理动态评价系统研制与应用》获中国职业安全健康协会科学技术奖一等奖。

#### 安全管理形势

华润置地2013年没有发生由我方责任引起的重伤及以上的一般事故；没有发生直接经济损失超过100万元的一般事故；营业场所没有发生踩踏并导致人员重伤事件；没有发生对集团市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件等，安全管理形势平稳。

#### EHS管理体系

华润置地构建建筑全生命周期的EHS管理体系，形成《华润置地安全管理制度汇编》，共25个制度文件。

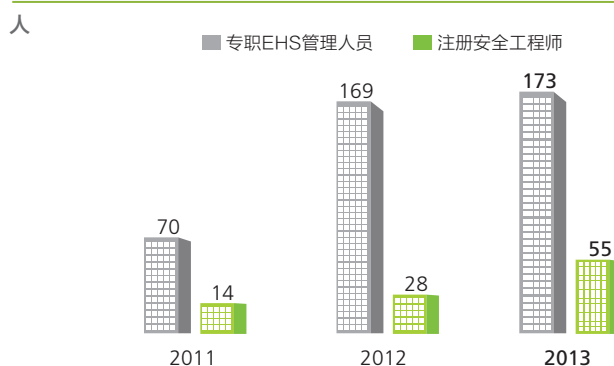


CRL-EHS管理体系结构示意图

#### EHS管理队伍

华润置地对各层级EHS管理人员配备作出明确要求，专职EHS管理人员呈逐渐递增趋势。

#### 华润置地专职EHS管理人员



#### 应急管理

华润置地构建“总部 - 大区 - 城市公司 - 基层单位”四级管控应急管理预案，2013年共开展575次应急演练，其中消防演练285次，高处坠落演练18次，防触电演练13次，深基坑坍塌演练16次，防汛演练39次，电梯困人演练53次，其他演练151次。



▲ 深圳万象城消防应急演练

## 为员工建设幸福家园

### 安全教育培训

华润置地重视安全教育培训，制定年度教育培训计划，按计划实施，培训后进行效果评估。2013年华润置地对本单位员工开展安全教育46149人次，对相关方员工开展110820人次。



▲ 员工安全教育培训

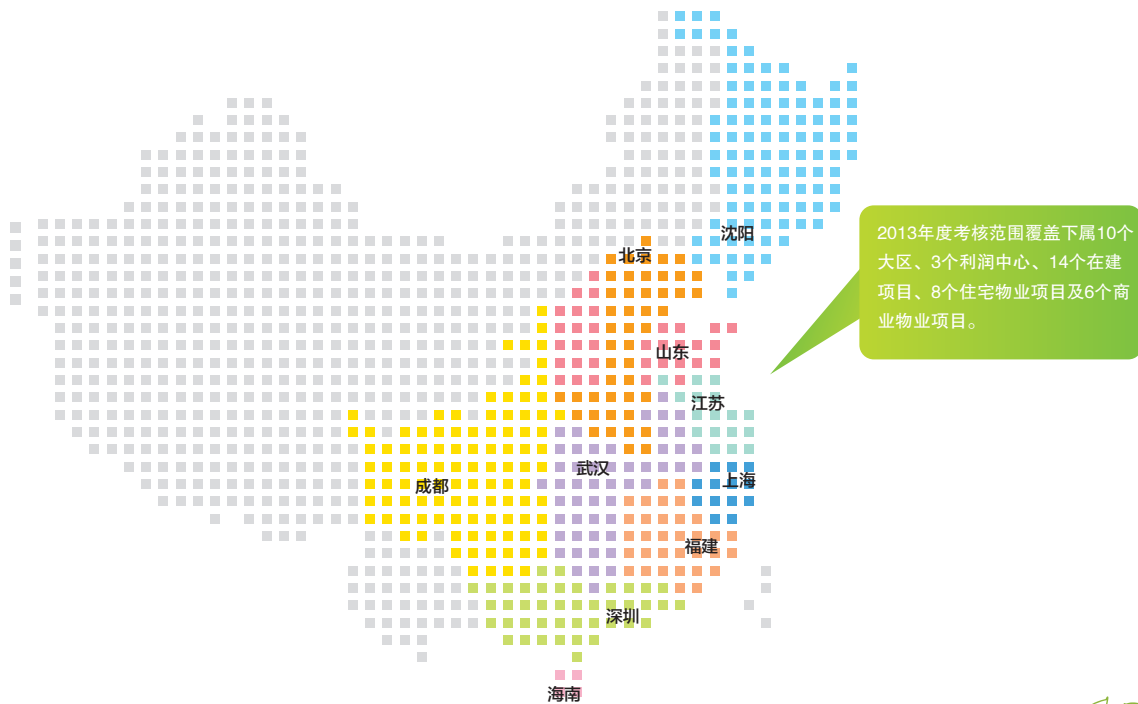
### 安全监督检查

华润置地构建“总部 - 大区 - 城市公司 - 项目”四级安全生产监督检查体系，公司开展年度安全管理考核，大区开展季度检查，城市公司开展月检、基层单位开展周检，2013年共组织安全检查6852次。

华润置地从2010年连续进行了4个年度安全管理评价，通过安全管理评价，各大区安全管理意识得到

较大提高，在人员、机构、制度等方面进行了建设，安全管理能力提高，普遍认识到应建立EHS管理体系，系统、科学地进行安全生产管理。

2013年共对10个大区、3个利润中心、14个在建项目、8个住宅物业项目及6个商业物业项目进行年度安全管理考核评价。



## 员工健康

根据国家规定，华润置地为员工提供合格的劳动防护用品，同时要求施工单位为作业人员办理各项社会保险和员工意外伤害险，做好职业健康检查和职业健康教育。同时，公司每年定期开展员工体检，为员工建立健康电子档案，覆盖率达到100%。

## 万象城、五彩城运营安全风险管

华润置地重视对万象城、五彩城运营安全风险管，定期对火灾、燃气泄漏、电梯困人等安全风险事件进行监控与监测，定期对消防、电梯、电气等设备设施开展专项检查与检测，确保万象城、五彩城运营安全。

## 开发项目安全管理

华润置地关注施工阶段安全文明施工管理，制定《华润置地安全管理要求》、《华润置地开发项目安全管理指引》等制度文件。2013年华润置地获得省、市级安全生产文明工地奖项共计20项。

## 安全费用投入

2013年华润置地安全投入共计12599.9万元。



**12599.9万元**

2013年华润置地安全投入共计12599.9万元

## 安全文化宣传

### 案例

#### 安全隐患随手拍活动

深圳华润物业开展为期8个月的“安全隐患随手拍活动”。



### 案例

#### 举办“平安杯”安全知识竞赛

华润置地山东大区淄博公司举办了第一届“平安杯”安全知识竞赛。



### 案例

#### 安全文化建设示范企业

深圳华润物业管理有限公司积极响应参加深圳市安全文化建设示范企业评审活动，获得由深圳市安全生产监督管理局颁发的“2012年度深圳市安全文化建设示范企业”荣誉证书和牌匾。



## 为员工建设幸福家园

### 案例

#### 深圳华润中心开展消防安全 宣传周活动

深圳华润中心华润大厦、万象城分别开展了2013年度消防安全宣传周活动，让员工及租户深入参与到消防安全活动中，增强员工及租户对消防安全工作的责任感。



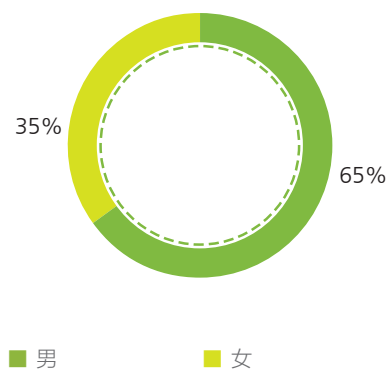
### 员工权益

公司按照国家规定为员工提供“五险一金”、法定节假日、公休日、年假、婚假、生育假、丧假、公假等带薪假期。同时，公司还为员工提供过节费、贺仪礼金、工作午餐、团队活动、年度体检等补充福利，并为员工购买补充商业保险，如意外伤害、意外医疗、重大疾病等。

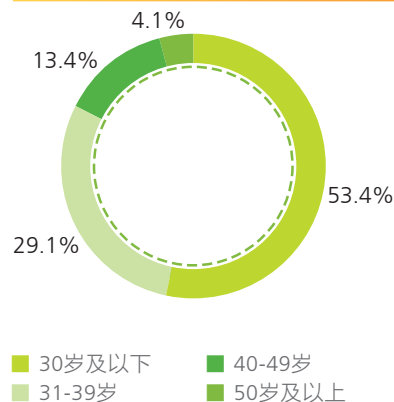
### 平等雇佣

我们不因性别、年龄、民族、国籍、宗教、文化背景不同而对员工差别化对待，严格遵守项目所在地相关法律规定，抵制雇佣童工，禁止强迫劳动。

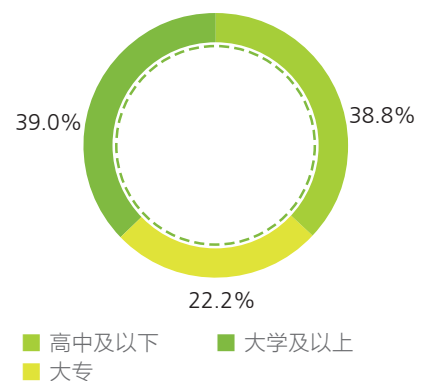
员工性别比例



员工年龄比例



员工学历比例



## 为员工提供有竞争力的薪酬

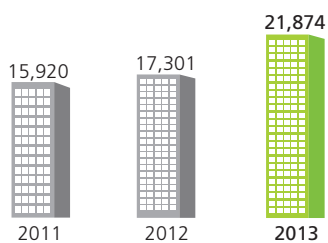
公司以职务分析为依据，确保不同岗位价值之间薪酬水平的合理性。

公司每年参加薪酬调研，与外部市场对标，按市场化的原则，根据岗位价值为员工提供行业内有竞争力的薪酬，以吸纳和保留人才。

关键绩效指标	2011年	2012年	2013年
员工总数	15920	17301	21874
新入职人数	4902	9001	10688
劳动合同签订率	98%	97%	97%
女职工比例	34%	34%	35%

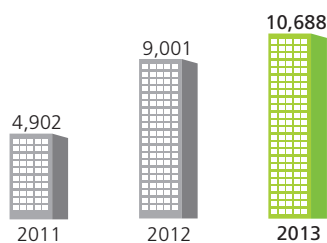
员工总数

人



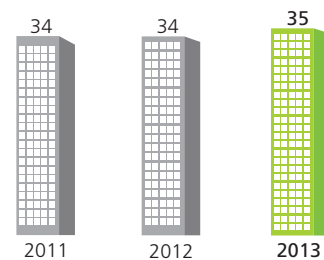
新入职人数

人



女职工比例

%



# 为员工建设幸福家园

## 员工成长

### 系统化评价体系

华润置地建立了系统化的晋升体系，包含任职资格评审、绩效考核评价、专业人力测评、360度访谈等多种考察方式，力求全方位、多角度、公平公正的对晋升候选人进行评价。

### 双通道发展体系

为满足不同类型员工的需要，华润置地建立了管理线 with 专业线并行的双通道职业发展体系。鼓励符合公司要求的员工根据实际情况选择适合的职业发展通道。

### 人才交流

#### 关注员工成长 鼓励内部流动

华润置地鼓励员工和企业“双赢”的内部人才有序流动，鼓励骨干员工通过内部交流发展提高，与组织共同成长。在发展任用方面，同等条件下，优先考虑和倾向有交流经历的员工；关注员工自我成长和发展，支持员工向更高层级或专业发展的岗位流动。



#### 提供人性化福利 解决交流员工后顾之忧

对于内部交流人员，华润置地从员工关切的需求入手，为内部交流员工提供人性化福利；对内部交流员工给予额外的津贴，同时充分考虑地区经济发展的差异给予补充津贴，以补偿其因内部交流而产生的各项额外显性成本支出或隐性成本，解决员工后顾之忧；与员工充分沟通，了解交流人员现状并为其解决遇到的困难。

#### 开展内部招聘 实现组织个人双赢发展

2014年，华润置地已计划组织开展内部招聘工作，当华润置地内部出现人才需求时，在华润置地内部以人才公开招聘方式选拔合适人选。华润置地统一搭建内部招聘平台，鼓励员工追求更符合自身发展的岗位，进一步实现员工与组织的双赢发展。





## 员工培训

2012年6月，华润大学置地学院正式成立。作为公司员工的主要培训机构，学院培训工作从业务出发，人才战略承接业务战略；立足于专业人才发展与组织能力提升，着眼于解决公司发展过程中的专业人员与组织能力的瓶颈和短板；以“务实、与业务结合”和“总部+大区协同”为培训特色；以“开发重点课程、讲师”、“推进培养项目”和“支持培训实施”为完成重点工作的三个推手。

成立至今，学院为提升公司各层级领导力，设置“领导力发展”系列培训项目，如在围绕专业能力提升并为关键价值链环节储备人才，设置“专业人才培养班”系列培训项目；为推进精益管理工作的开展，设置“精益管理人才培养班”；为推进华润文化有效落地，将企业文化课程贯穿于各类培训项目中。

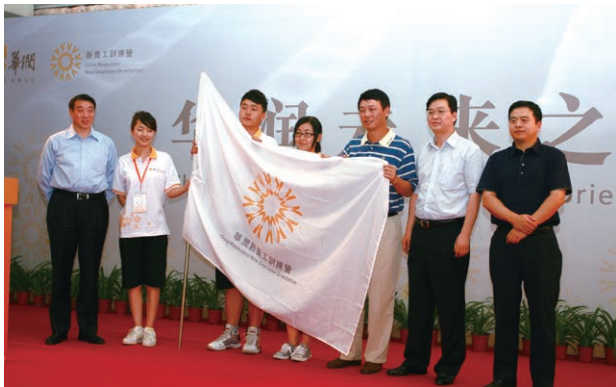
### 华润置地人才培训体系



2013年，在华润大学置地学院组织和推动下，公司开展了涵盖“中层领导力”、“基层骨干培养班”、“未来之星训练营”、“专业人才培养班”及“企业文化课”等多种类型的培训课程。为不同层级、不同专业的员工提供了多元化的学习机会，为员工在不同职业阶段的成长提供了学习支撑。

序号	名称	参训人次
1	中层领导力	679
2	基层骨干培养班	100
3	未来之星训练营	302
4	专业人才培养班	270
5	企业文化课	56

## 为员工建设幸福家园



▲ 未来之星训练营

此外，置地学院在课程开发、讲师队伍建设等方面也做了扎实的工作：

**课程建设：**建立了2013年置地课程库，包括373门可授课程（总部+大区/利润中心），包括“领导力及管理类”13门、“通用素质类”178门、“专业技能类”182门。所有课程均有对应讲师及实际使用情况。

**内训师建设：**建立了2013置地讲师库，从管理团队到各单位的主要负责人都参与到讲师队伍中，所有讲师均有明确的授课记录，适用于华润置地及大区各类领导力、专业研修及基层骨干培养项目。



▲ 设计高级研修班



▲ 中层领导力班



373门  
可授课程



293位  
内部讲师



▲ 企业文化课



▲ 管理层走访



▲ 总经理接待日

## 员工关爱

### 员工沟通

本公司通过员工意见反馈机制及沟通渠道管理机制，形成了形式多样的员工沟通渠道，在鼓励员工积极表达对公司的意见、建议的同时，也督促各级管理层深入一线了解员工的期望和需求，以简单、坦诚、阳光的组织氛围，积极维护所有员工的权益，满足员工的合理诉求。



### 困难员工帮扶

华润置地践行对员工要善的理念，以集团授予公司之绩效奖金为基础，建立起华润置地基层员工关爱基金及相关运作机制，致力于以公司的力量帮助基层员工及其家庭克服困难遭遇。自基金成立以来，公司共帮扶210名员工，发放关爱基金150.5万元。公司同时也鼓励公司员工自发组织为遇到困难的员工提供援手，在征得困难员工同意的前提下，通过工会等渠道发起内部募捐，以同事温情帮助困难员工共渡难关。

#### 案例

2012年8月，华润置地南京大区苏州公司一名同事被查出患早期白血病。公司领导和同事获悉后立即伸出援手：联系病房、联系名医、发起献血及捐款资助，两年间公司的悉心关照不但为这名同事治疗病痛解决了燃眉之急，更在精神上给予其巨大的关爱和鼓励。经过治疗，这名同事现已重返工作岗位，回到华润置地大家庭。



## 为员工建设幸福家园

### 关爱特殊群体

根据国家及地方政府相关规定，女职工依法享受产前检查假、产假、哺乳假、男员工在配偶休产假期间依法享受陪护假等。

### 工作生活平衡

公司重视员工身心健康及家庭和谐，通过支持各种形式的文体活动及特别的福利政策让员工的身体得到足够的锻炼、才艺得到充分展现、家庭得到充分的照顾。

员工协会：羽毛球协会、篮球协会、足球协会、旅游协会等；

文艺活动：户外活动、篮球联赛、摄影比赛等；

特殊福利：异地派遣员工可享受额外的假期及交通补贴等。



▲ 公司组织员工举行登山活动



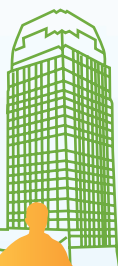
▲ 公司羽毛球协会举办活动



▲ 公司员工摄影比赛作品展

### 员工敬业度

公司每年邀请独立第三方开展员工敬业度调查，从不同视角了解员工对公司的看法及意见，了解员工的差异化诉求及多元化建议，制定、实施改善计划并进行跟踪反馈，在提升员工满意度及敬业度的同时，提升公司管理水平。公司2013年整体敬业度得分为80，一直保持在高绩效雇主区域。



为客户

提供优质产品与服务



# 为客户提供优质产品与服务

## 质量管理

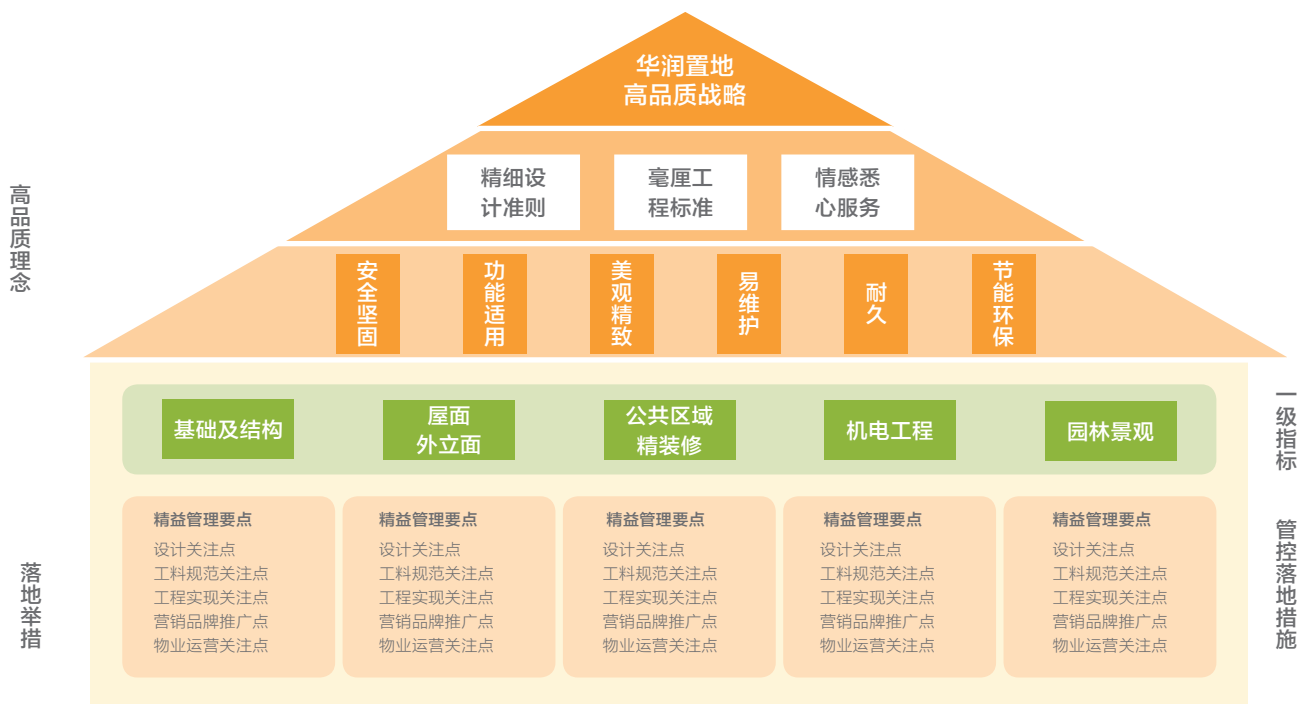
### 发布高品质战略，践行高品质标准

2009年9月10日华润置地在水立方正式发布高品质的品牌战略理念，提出“精细设计准则，毫厘工程标准，情感悉心服务”的高品质内涵，力争为客户提供高品质的产品和服务。

高品质战略发布后，华润置地通过不断实践、总结，形成一套系统的工程高品质企业标准——《华润置地工程高品质标准V1.0》，后经总结改进，于

2013年3月5日正式发布《华润置地工程高品质标准V2.0》，包括“安全坚固、功能适用、美观精致、易维护、耐久、节能环保”六个维度，内容涵盖基础与结构、屋面与外立面、内装修、机电与小市政、园林景观五大分部工程；通过标准的发布，进一步完善了华润置地“总部 - 大区 - 城市公司”三级质量管理体系，促进华润置地高品质战略落地。

### 华润置地工程高品质屋





▲ 成都二十四城荣获2013年詹天佑奖优秀住宅小区金奖

### 建立完善的质量管理体系，确保交付客户高品质的产品

结合华润置地三级管控模式，以《华润置地工程高品质标准》为指导，系统构建了“总部 - 大区 - 城市公司”三级质量管理体系，确保交付产品的高品质。

**总部层面：**(1)围绕客户工程质量，编制并不断完善《华润置地工程高品质标准》，同时研究形成系统的各专项工程质量标准及规范，下发各大区、城市公司统一执行；(2)聘请独立第三方对各大区项目在交付客户前进行系统的质量抽检，对发现的质量问题，逐一整改完善。

**大区层面：**(1)结合大区特点，对《华润置地工程高品质标准》及各专项质量标准进行细化，形成自身适用的产品质量标准；(2)组织季度巡检，对大区内所有项目施工质量进行100%全覆盖检查，保证项目施工过程中质量受控。

**城市公司层面：**严格按总部及大区要求，构建项目质量管理体系，通过样板管理、材料进场验收、关键工序验收、质量停止点检查、现场巡检等措施保证项目施工质量。

### 聘请独立第三方进行质量检查与评价，推动住宅产品质量持续改进与提升

为进一步提高产品质量水平，2008年开始聘请国内土木工程综合实力最强的同济大学作为独立第三方，每年对公司下属10个大区的交付住宅项目进行100%全覆盖抽检，重点对客户敏感的防渗漏、隔声、空间尺寸、使用功能与安全、节能环保、室内空气质量等进行全面、系统的检测，确保产品交付质量100%合格。

2009年至今，第三方已累计完成71个住宅项目的质量检查与评价工作，范围覆盖10个大区，31个城市公司。其中，2013年完成22个项目检查。



▲ 2013年第三方质量检查与评价项目分布



▲ 华润置地第三方现场质量检查小组

## 为客户提供优质产品与服务

### 室内空气质量检测

华润置地每年聘请同济大学作为独立第三方对公司交付的住宅项目进行第三方质量检查与评价，其中室内空气质量为重要检测指标，主要包括有：甲醛含量、苯含量、TVOC等。通过严格的空气质量检测，保证交付项目室内空气质量合格，让客户住上放心的房子。



▲ 室内空气检测

### 增值服务

华润置地深度挖掘品质需求，从客户起居行为出发，提供从户型布局，人性化收纳设计、活动家具、变形家具的增值服务，并在服务领域、地下车库增值服务、大堂公共空间、园林景观、商业物业增值服务等领域进行试点延展，提升客户体验。

### 收纳空间

华润置地深入研究人的起居行为，包括在客厅、卧室、厨房、卫生间的行为习惯，针对不同户型，从便利性、舒适性的角度出发，进行户型布局、器具配置、收纳空间的安排等，并结合不同档次，根据客户的共性生活需求将家庭收纳空间分为必选收纳空间和可选收纳空间，逐步形成系列标准化产品。

#### 必选项



#### 可选项

阳台收纳、生活阳台收纳、其它卧室收纳、书房收纳、客厅电视墙面收纳



## 管家服务

华润置地根据住户身份特征、个性倾向和生活习惯，分析住户的全方位需求，针对性制定服务方案，一切都是为了更好地满足住户需求，不断激发需求、超越需求、提升水准。



▲ 华润置地管家服务——“润生活”



▲ 上海外滩九里小业主生日派对

## 园林增值服务

华润置地对客户关注度较高的室外园林、架空层功能模块进行研究，结合产品线 and 项目规模，将景观功能按照通用功能和主题功能两类进行配置，并主要分为儿童游乐场地、休闲娱乐场地、体育运动场地三类。

### 儿童游戏场地

#### 儿童(1-7岁)

沙池、戏水场所、亲子游戏场所

#### 青少年(7-14岁)

轮滑场、小型足球场、器械活动场、乒乓球桌、小剧场



### 体育运动场地

篮球场、网球场、羽毛球场、门球场、乒乓球桌、健身器材场、泳池、慢跑跑道



### 休闲娱乐场地

户外客厅、棋牌场所、烧烤区、休闲广场(气功、太极、健身操、戏曲歌舞等)



▲ 长沙凤凰城三期慢跑跑道

# 为客户提供优质产品与服务

## 物业服务

### 贴心的客户服务

#### E-mover情感细致服务

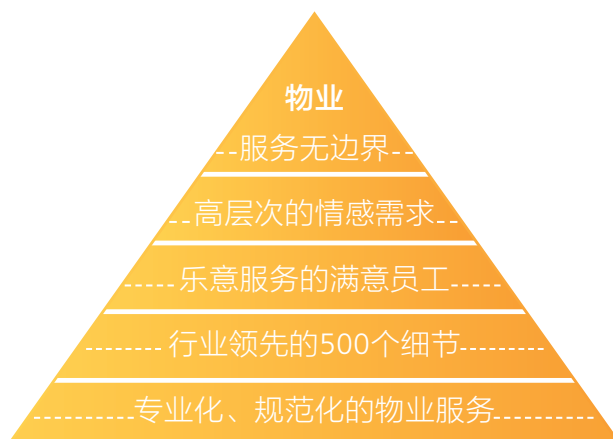
情感增值服务首次提出五个层级的物业服务深化梯度：专业化、规范化的基础服务→行业领先的500个细节→乐意服务的满意员工→高层次的情感需求→物业服务无边界，以扎实的基础服务能力、严格精细的培训和执行标准、不断升级的人性情感关怀给居住、办公、娱乐消费的客户带来多层次全方位的体验和满足。



▲ 物业服务人员合影

#### 精细化增值——行业领先的500个细节

为了在专业化和规范化的基础上进一步探究工作细节，在细节处锤炼品质，在细节中传递尊贵，华润置地专门成立物业细节研究小组，推行细节领先的理念，通过系统的调研、收集、回顾和完善，总结行业内和公司内部细节服务的成功经验并逐渐固化为华润物业的服务标准。



#### 专业化增值——专业化、规范化的物业服务

规范化、专业化的物业管理、构架体系和服务标准是情感增值服务的基本要求，同时也是公司深度品质战略的重要基石。

华润置地物业管理部指导各地物业公司建立和改进组织管理架构，规范统一操作流程和服务标准，并推动各公司之间、公司与客户之间交流平台的建立，将客户的反馈、成功的经验、创新的思路进行充分共享，整体提升华润置地物业的水平。



▲ 统一规范服务动作

### 满意度增值——乐意服务的满意员工

有满意的员工，才会有满意的服务。华润置地珍视一线员工，鼓励他们快乐服务、服务快乐，在良好的工作心态中唤起自身服务意识的主动性与自发性，实现自我满足。

公司针对不断提升的管理要求，每年为服务人员安排集中封闭式轮训，培养和激发他们良好的心理状态，引导他们挖掘工作过程中的快乐因素，发挥他们的奇思妙想，共同开发快乐服务的方式和手段，不断强化“我为您服务，我为您解难，所以我很快乐”的思想。



▲ 乐意服务的满意员工

### 人性化增值——高层次的情感需求

提供优质的标准化服务是每个物业员工的基本素质，而深入了解客户并提供个性化的关怀则需要更加真诚、体贴和用心。华润置地物业服务始终关注不同项目的客户群体特征和他们的生活状态、精神状态，了解他们对理想居住、办公、消费的个性需求，尝试探索文化艺术、社区教育、互动娱乐、老年关怀、运动健康、时尚潮流等新鲜课题，在客户群体中建立起密切的情感纽带。

与此服务理念相配合，公司在项目建造前期即介入工作指引，专门针对高品质住宅产品的设施配备及公共区域的功能和性能提出明确要求，为日后社区的个性需要、情感生活提供物质实体的充分支持。



▲ 人性化增值高层次的情感需求

### 爱的增值——物业服务无边界

华润置地提出“物业服务无边界”的理念，那些超越物业范畴的服务是爱与坚持。为了更多地满足业主的多方面需要，华润置地特设立专门基金或奖金，超越物业服务本身为业主生活更多可能性，铸就爱的本能。



▲ 爱的增值——物业服务无边界

# 为客户提供优质产品与服务

## 丰富的社区服务

2013年华润置地各物业公司共举办120次社区活动。

### 案例

#### 中老年业主春季踏青活动

2013年4月17日 - 19日，第八届华润中老年业主春季踏青活动暨悉心生活健康年启动仪式在双流玫瑰园隆重举行，来自成都大区翡翠城、二十四城、凤凰城及橡树湾、银杏华庭的1400余名中老年业主人齐聚一堂，畅享春意。本次的启动仪式通过健康慢跑的方式将“健康”的主题融合到踏青活动中，借助运动体验式的游园活动倡导老年运动健身，体验户外运动快乐，倡导大家健康运动的生活模式。



▲ 成都大区中老年业主春季踏青活动



## 客户关系管理

### 客户关系管理体系

华润置地客户关系管理体系包含客户满意度管理、CRM系统管理、会员管理及常规客户服务等业务模块。自2005年至今，已连续十年进行第三方满意度调查，涉及销售服务、收楼服务、设计质量、物业服务、社区配套、房屋质量、维修服务、投诉处理等，基本覆盖地产开发整个环节。2011年，华润置地成为业内首家试点上线专业客户关系管理系统(CRM)的地产开发商。2011年，华润置地旗下会员品牌“置地会”全新上线，为客户提供多元化、高品质的服务选择，使客户享受更多专业化置业和生活服务。全国统一的400电话报事系统，优秀的客户服务团队，“品质给城市更多改变”的服务意识为我们提供高品质的服务创造了条件。

### 客户满意度调查

精益求精只因有您，十年不懈品质追求，用心创造国际化服务，我们不断精益求精，只愿与您风雨同舟、携手并进。华润置地客户满意度调查已进入第十年，2013年全国共完成7609份住宅客户抽样调查、3486份购物中心客户抽样调查以及773份写字楼客户抽样调查，2013年公司整体满意度80分，忠诚度54分。卓越设计源自对客户理解，毫厘工程源自对品质的坚持，情感细心服务是我们持续的追求。

## 客户沟通

### 止损与赔偿

华润置地各大区客户关系管理部定期组织开展项目风险检查工作，对项目运营管理、营销管理、物业管理等进行风险检查，减少、避免公司及客户产生不必要的损失。

### 客户投诉渠道

自2012年起，华润置地开通全国统一4001099888客户服务热线，为所有客户提供报修、投诉、建议、会员管理等客户服务内容。

### 积极应对客户投诉及客户投诉解决率



2013年，华润置地启动“21315”客户服务试点，“21315”即接线员接到客户报事信息开始，“15分钟”录入CRM系统，“30分钟”内联系客户，“1天”内得到处理意见，“2天”给客户反馈意见。

截至2013年底，试点公司接听报事15分钟内录入系统达标率100%，录入报事信息约10万件；接到报事30分钟内给客户首次响应达标率97%；跨专业投诉处理中，1天内得到跨专业意见，2天内给客户第一次回复达标率99%。2013年第三方满意度调查结果显示，试点公司投诉处理客户满意度提升33%。华润置地整体客户服务工作中，客户投诉的快速反应是一项长期工作，公司目前还存在着反应不及时的现象，需要公司持续优化和努力改进。2014年，华润置地专门开展了客户投诉快速反应精益项目，以期客户服务工作的持续提升。

### 案例

华润置地沈阳大区在项目正式交付业主之前，会邀请业主提前看房，广泛征集业主针对房屋质量、园区景观呈现等方面的意见，并进行相应整改及提升。

项目建设期间，华润置地沈阳奉天九里项目推出“看着我成长”工地开放日活动，部分业主反映园区中央景观呈现不理想，未能达到预期。了解到该情况后，沈阳公司立即组建了专项研究小组，对景观方案进行了升级与整改，并与业主进行充分沟通。业主被华润置地负责任以及尊重客户的态度所感动，派出业主代表至奉天九里项目送上“敬业诚信彰显央企风范 民生民意春雨润物无声”锦旗，表达业主对华润置地的赞赏与支持。



## 华润置地会

华润置地会，是在华润置地“高品质”战略、“以客户为中心”的经营理念下，借助华润集团多元化的产业优势、依托华润置地商业资源，充分发挥协同效应，旨在“为您提供多元化、高品质的服务选择，使您享受更多专业化置业和生活服务”而设立的非盈利性会员组织。

华润置地会作为华润置地与客户之间沟通交流的重要平台，将通过丰富多彩的会员活动、全方位的置业服务、及时传达信息的会刊和更多形式的贴心互动活动，搭建华润置地会与会员之间以及会员彼此之间的沟通互动渠道，为广大会员提供更多个性化和人性化的服务。



# 与合作伙伴 携手共赢



## 供应链管理

### 战略合作 长期共赢

华润置地秉承“高品质”产品战略，倡导与合作伙伴共同发展、长期共赢的合作理念，通过战略合作的形式建立长期、稳定合作关系，有效避免建筑市场的无序竞争和不规范竞争行为。通过双方战略合作，减少了交易环节，使华润置地采购成本降低，同时，供应商降低了交易成本，稳定了订单量，更有计划地进行生产计划安排，并随着华润置地规模增加，逐渐提升其市场销售额和占有率，使合作双方在合作中达到双赢。

同时，华润置地通过年度供应商大会的平台，对长期合作的战略供应商及优秀合作伙伴进行表彰颁奖，鼓励和嘉奖在合作中表现优异的合作伙伴，倡导良性竞争的合作氛围。

### 实行供应商名册管理制度 严控合作供应商质量

2011年11月，华润置地颁布《华润置地承包商供应商名册管理制度》，在颁布当月，对10个大区，近百名招采系统人员，进行制度执行宣贯；同年底，华润置地总部层面的《合格供应商名册》、《不合格供应商名册》定稿下发。通过供应商管理制度体系的建立，对总部、大区、城市的供应商的考察、入册、评估、定级等流程及要求进行了体系化的梳理和规定，各项目的入围投标单位优先从《合格供应商名册》中选择，不得从《不合格供应商名册》中选择。

#### 案例

日立电梯作为华润置地住宅电梯战略合作唯一供应商，2004年华润置地与日立电梯(中国)有限公司进行大区集中采购，2007年签订总部战略采购。日立电梯在给华润置地住宅项目提供高品质的电梯产品同时，将“高品质”的产品及服务理念拓展到电梯的运行阶段，为华润置地住宅项目电梯提供100%的电梯原厂维保服务。华润置地通过率先应用目前行业最为先进电梯运行远程监控系统，实现了电梯产品整个生命周期的全面合作。

回顾双方战略合作，至今已有10年，在过去五年间，华润置地住宅电梯采购量逐年递增，从2009年的350台，到2010年的500台，2011年近1000台，2012年1100台，2013年1200台，双方对未来合作仍然充满信心。



### 执行华润置地招标采购管理制度 建立招标采购委员会

华润置地各层级的招标采购均须执行招标采购管理制度，建立招标采购委员会，重要节点召开联席会议集体决策，杜绝“一人决定”，更加公平、公正地开展采购工作。

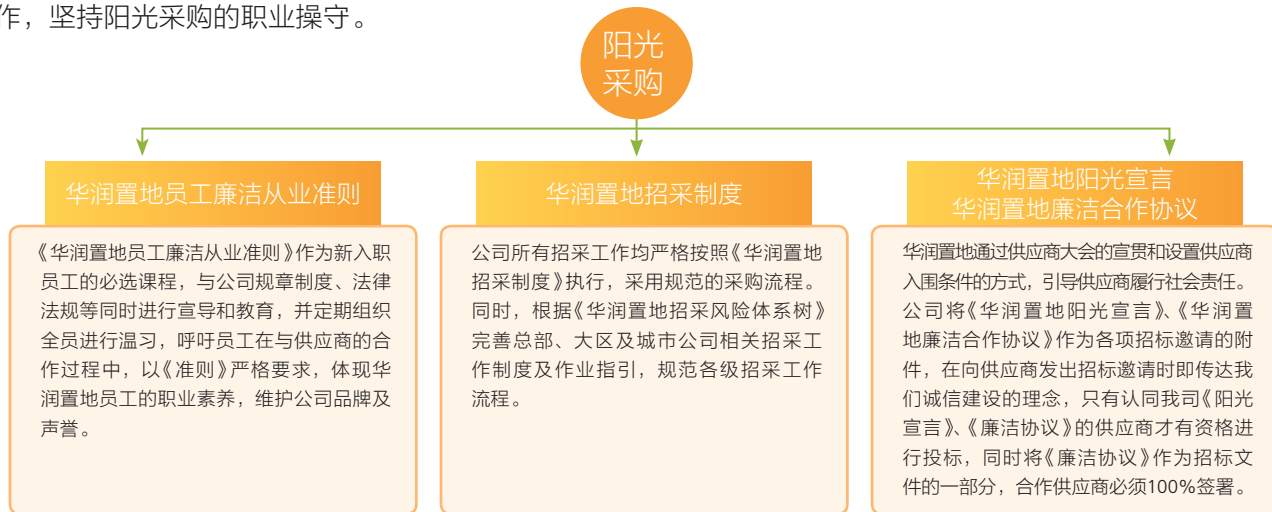
## 与合作伙伴携手共赢



▲ 华润置地发布阳光宣言

### 阳光采购

华润置地从公司员工、供应商内外两个方面，从准则和契约、理念和行为等多个层次规范公司招标采购工作，坚持阳光采购的职业操守。



### 案例

2011年8月，华润置地召开了首届年度供应商大会，华润置地管理层、大区管理层及相关专业人员、主要合作供应商及潜在合作供应商的高层近400余人参加了此次大会，大会上颁布了《华润置地阳光宣言》，公开表示接受供应商监督，倡导供应商以简单、坦诚、阳光的合作理念进行合作。



### 绿色供应链

华润置地首届供应商大会同时还发布了《华润置地发展绿色建筑现状和规划》，着重介绍了华润置地未来绿色建筑发展规划及倡议，以及公司将在供应商考察中加入绿色环保指标、综合考虑材料设备能耗指标、选择绿色节能产品的原则，倡导供应商、承包商与华润置地一起努力，开发绿色建筑，以实现经济效益与环境效益的统一。



## 共同践行企业社会责任

商业项目举办企业社会责任活动

### 寻找蓝嘴唇 ——关爱肺高压

2012年3月，五彩城与爱稀客文化中心联手举办了一场“寻找蓝嘴唇——关爱肺动脉高压罕见病患者”公益活动，旨在宣传公益，倡导社会关注慈善活动，提高公众对肺部罕见病的认识，关爱身边的TA。



▲ 寻找蓝嘴唇关爱肺高压活动



▲ 五彩爱心社筑梦计划

### 五彩爱心社“筑梦计划” ——爱心捐助，铸就梦想

“筑梦计划”是五彩城全体员工发起的一个民间爱心行动，旨在为偏远山区的孩子用各位爱心人士淘汰的旧电脑捐建多媒体教室。2014年3月，“筑梦计划”为宁夏隆德县温堡乡杜川小学捐配了多媒体教室。北京华润五彩城将员工自己捐购的27台电脑和一部投影仪、一架电子琴、5个篮球、4个足球以及图书、衣服等送到了杜川小学，经过安装调试，网络教室建成，让小学生们看到大山外面的世界。

### 商业项目与租户联合举办企业社会责任活动

深圳华润大厦自2012年起，已连续2年组织楼内租户开展形式多样的“地球一小时”环保公益活动。通过“环保小礼品派赠”、“爬楼梯倡议”、“节能明星评选”、“低碳办公倡议”等形式，使租户充分了解“低碳环保”概念，也积极参与到低碳环保事业中来。通过我们的积极引导，楼内已形成良好的环保办公氛围，各租户能够主动投入到有助于办公能耗降低的技术改造事宜中来，为华润中心整体节能降耗工作提供了有力保障。

## 与合作伙伴携手共赢

### 对租户装修材料的环保要求

环保原则。购物环境内的有害气体、超标辐射等污染一般都是由装修材料造成的，已经成为公共区域污染的一个主要方面。要选择通过国家环保认证的建材，严禁使用国家已明令禁止的或淘汰的建材。

实用原则。装饰材料并不是越高档越好，应和使用功能结合起来，以实用为根本。装饰材料不应该仅考虑装饰效果，而且还应该考虑其对购物环境条件的改善。

创新原则。要求租户在商业空间材料的选择上突出创新，选择一些新型、突破常规的材料，既可凸显设计的现代和超前，又可彰显品牌个性。

### 万象城租户积极开展企业社会责任活动

#### 案例

#### TOD'S 品牌“慈善购物周末”

每年举办一场“慈善购物周末”活动，并将本周末的部分营业额捐给慈善机构。2013年活动是与壹基金合作。

#### Exception主题天使活动

Exception例外自2005年起至今，例外于每年的母亲节和儿童节期间推出主题天使活动，寻找我们最直接、最善的一面。

#### EP雅莹慈善捐赠活动

5月母亲节季，母爱无价，让爱延伸，EP雅莹联手民间公益组织“壹点爱”，招募爱心，5.1-5.11在EP雅莹杭州任一家家门店进行捐赠，将关爱送给四川凉山州高山贫困山区的村民和孩子们。



### 媒体关系

华润置地注重维护外部媒体宣传环境和良好的公司品牌形象，制定有《华润置地有限公司新闻管理办法》，建立了公司新闻发言人、媒体沟通等机制。在新媒体传播时代，华润置地适时调整传播策略。2013年，华润置地在继续通过官方网站对外发布上市公司有关信息外，还以微博、微信、APP等新媒体的传播形式加强与媒体沟通与互动，实现了从传统平面、网络媒体，到户外媒体等单向传播的模式，到通过自媒体与媒体和客户沟通的多元传播新模式的转变。2013年，华润置地所属大区及城市公司均开通了官方注册微博账户和微信公众号。



▲ 华润置地江苏大区昆山媒体行活动



▲ 华润置地山东大区淄博媒体行活动



# 与社会 和谐共存



# 与社会和谐共存



## 政府责任

### 保障房建设

过去几年，在华润集团的领导和指引下，公司积极参与政府保障性住房和安居工程建设，在努力实现股东价值最大化的同时，通过设计优化和高品质建造，为中低收入者提供宜居的生活环境。截至2013年底，华润置地在北京、上海、深圳、成都、大连、哈尔滨、泰州等城市10个项目建设保障性住房超过21.2万平方米，涵盖廉租房、公共租赁房、经济适用房、动迁房等多种类型，可以满足不同保障性人群的居住需求。全面建成后，将为2500多户家庭提供保障性安居住房。

### 城市配套

华润置地坚持“住宅开发+投资物业+增值服务”的生意模式，投资物业发展了万象城城市综合体、区域商业中心五彩城两种模式，为城市面貌更新、消费方式转变、城市经济结构转型贡献着力量。

城市综合体：已在深圳、杭州、沈阳、成都、南宁、郑州开业

区域商业中心五彩城：已在北京、合肥开业



▲ 深圳1234space

在复制以“万象城”为主力品牌和主导产品的城市综合体的同时，华润置地也在不断探索和创新，如主打时尚轻奢概念的华润1234space也于2013年10月31日在深圳正式开业，作为创新升级版万象城的“万象天地”已于2013年底开工建设。

2013年，华润置地发布商业地产新的战略目标，致力成为“中国零售物业领导者”。经过多年探索与发展，华润置地在中国商业地产领域领先的综合能力已初步形成，未来，华润置地还将不断加大对商业地产的投入，除了从建造速度和数量、规模上超越竞争对手，还要着力培育和提升企业的综合能力，努力实现“中国零售物业领导者”的商业战略目标。



▲ 北京五彩城



▲ 深圳万象天地



▲ 华润深圳湾体育中心“春茧”

## 助力城市公共空间

### 华润深圳湾体育中心“春茧”

华润深圳湾体育中心“春茧”位于深圳市南山区后海中心区东北角、深圳湾15公里滨海休闲带的中段，占地30万平方米，总建筑面积达33.5万平方米。整座体育中心被线条柔美的椭圆形屋盖所包裹，外形恰似一只蚕茧，这正是“春茧”别名的由来。“春茧”拥有“一场两馆、三位一体”的创新设计，集可容纳20000人的海景体育场、13000人的体育馆、国际标准的游泳馆、深圳湾木棉花酒店、大众健身设施及儿童“寓教于乐”主题商业于一体，是2011年第26届世界大学生夏季运动会开幕式的举办地，于2011年8月正式投入使用。

华润深圳湾体育中心以独特的“政企合作”形式，预见性的提出了“平战结合，常用常新”的理念。在建设初期便将赛后运营充分考虑在内，从集约规

划的“三馆合一”，到运动设施的“按需配置”，再到配套商业的“主题定位”，使得“春茧”在大运会后迅速完成转型。

通过高效率协作的运营团队，春茧共引入近200场精彩的演出活动，近100场体育活动，主办33场“春茧音乐阶梯”公益活动，共吸引观众约600万人次，车流量约200万辆，极大的丰富了深圳市民的文化生活；游泳馆、羽毛球馆、室外篮球场、室外网球场及国际标准足球训练场，依托高规格打造的场馆设施，组建国家级的专业教练团队，提升了大众健身的服务品质，节假日定期的免费开放，为深圳市民创造更好的运动环境；基于高标准定位的主题商业，吸引优秀的早教培训机构，打造了一站式多层级的儿童培训平台。华润深圳湾体育中心“春茧”将不断引入更多精彩绝伦的大型体育赛事与文化活动，延续不一样的精彩！

## 与社会和谐共存



▲ 南宁华润中心：左侧民族大道广场（约8800平米）、右侧青秀路广场（约1500平米），均于2012年9月投入使用

### 投资建设教育设施、市政道路、广场、开闭所、消防站等公共设施

华润置地在多个项目投资建设幼儿园、小学，引入教育资源，满足周边居民适龄儿童教育的需求，提高教育水平；投资建设市政道路、广场、开闭所、消防站等公共设施，提升城市形象，方便居民出行；投资建设净菜超市等生活配套设施，改善居民生活质量。



▲ 厦门橡树湾康桥·红橡树双语幼儿园

### 投资建设污水处理厂，改善水环境质量

海南万宁石梅湾污水处理厂总占地面积19980平方米（30亩），厂区分两期建设，一期日处理5000吨/每日，二期再增加建设5000吨/每日。最终日处理规模达到10000吨/每日。设计进水水质为市政污水处理厂进水标准，出水达到国家杂用水标准。



▲ 海南万宁石梅湾污水处理厂



### 承担工程建设 助力环境改善

为实现华润希望小镇让村民“走水泥路、喝自来水、用清洁灶、上卫生厕、住整洁房”的目标，华润置地自2008年起陆续承担了8个希望小镇的民居改造、公共配套设施及市政基础设施建设。

## 社会公益

华润置地紧紧依托“华润慈善”的公益品牌，积极参与华润希望小镇建设。



### 扎根建设一线 共助希望成长

公司积极参与希望小镇建设，2008年至2013年共选派33名优秀的管理人员及专业人员驻扎在希望小镇建设现场工作，负责或参与小镇规划、建设及管理协调等工作。



### 积极筹集捐款 支援小镇发展

公司积极组织慈善捐款活动，邀请客户、合作伙伴、供应商共同为华润慈善基金募捐慈善款763万元人民币，以支持华润希望小镇的建设及其他慈善公益项目。

## 与社会和谐共存

### 援助灾区群众

2013年度，公司积极投身赈灾捐助，为辽宁抚顺清原县洪水灾害、宁波余姚洪涝灾害时及“4.20”四川芦山地震筹集爱心捐款约35万元，同时购买饮用水、T恤衫及帐篷等赈灾物资并运送到灾区。

### 关爱青少年

为践行“感恩回报”企业价值观，华润置地每年在不同城市开展爱心募捐、捐资助学等主题爱心活动。2013年，华润置地组织爱心团队在山东滨州市、江西南昌市等边远、贫困地区的22名贫困儿童和1所学校送上价值10万元的书籍、学习用品及成长基金。

在沈阳，华润置地举办了《爸爸的木朵》作品慈善签售会，邀请辽宁省孤独症康复中心小朋友参观儿童画展，并将签售会所得善款，全部捐赠给辽宁省孤独症康复中心。通过活动，为孤独症儿童提供了更多认知世界的机会，从精神及物质方面给予这个群体以社会的关爱。

在北京，华润置地以图书为载体，以教育为内容，立足社区服务社区建立了华润置地社区图书馆和北京华润希望小镇图书馆，为促进新农村文化建设与素质教育、改善农村阅读环境做出了贡献。



▲ 北京密云华润希望小镇图书馆

在成都，华润置地员工代表怀揣着全体员工对彝族贫穷儿童的关怀，为西昌市喜得县李子乡爱心希望小学带来了700多套冬季校服和多种糖果和公司员工的美好祝愿。



▲ 华润置地为西昌市李子乡小学捐赠校服





▲ 华润置地在青岛举办非物质文化遗产探寻摄影成果展

## 传承文化艺术

华润置地通过组织举办各种民间文化艺术活动，弘扬民族传统文化、保护民族文化空间。

在青岛，华润置地所属知名品牌“万象城”联合青岛市文化广电新闻出版局、青岛市非物质文化遗产中心和青岛大学美术学院共同发起青岛非物质文化遗产探寻之旅系列活动，通过200余幅摄影作品的记录，呈现了一场“齐鲁文脉跨越千年的行走，青岛非物质文化遗产探寻之旅摄影成果展”。

在合肥，华润置地连续两年举办独立电影展，此次第二届电影展以传神记录宁化造纸土法的艺术纪录片《玉扣纸》启幕，揭示了关于传统文化遗产如何承载于现代文明的论题，以及华润作为城市建设者对于乡村文化建设的关注与思考。

在武汉市，华润置地与地方媒体和民间协会团体共同举办首届橡树湾风筝文化节活动，展示12种不同类型，100多件纯手工风筝，其中10年以上的大型风筝5种以上，为宣扬中华风筝民俗精髓，为民间艺术的保护工作做出了贡献。



▲ 华润置地在武汉举办传统手工风筝节



# 缔造 可持续生态环境





## 绿色经营

### 建立环境管理组织体系和制度体系

#### 组织机构

华润置地成立节能减排领导小组，明确华润置地节能减排领导小组成员构成、节能减排领导小组及领导小组办公室的工作职责，并要求各大区、华润建筑、优高雅和励致家私建立健全节能减排领导机构和监督管理机构，明确节能减排信息上报联系人，并在华润置地进行备案。

#### 制度体系

华润置地制定了《华润置地项目 / 绿色节能建筑管理制度》，要求所有住宅项目按照绿色建筑标识一星的标准进行设计；下发《华润置地物业管理节能手册》，从制度建设、空调系统节能、供热系统节能、电力系统节能、水资源节能和建筑外围与结构节能6个方面介绍节能要点和措施，为各物业管理公司节能降耗工作的顺利开展提供借鉴和指引；下发大区、城市公司、商业物业、住宅物业、在建项目等不同类型的监测统计报表和节能减排总结模

板，规范大区、华润建筑、优高雅、励致家私等单位的节能减排工作总结；同时，公司也积极推进各大区、华润建筑、优高雅和励致家私进行节能减排制度的建设，参与节能减排制度的评审。

#### 考核体系

华润置地根据地产开发、建筑装饰和家具制造等业务特点，每年对大区、华润建筑、优高雅及励致家私的节能减排工作进行考核。

有持有商业物业的大区需完成万元营业收入可比价综合能耗和万元增加值可比价综合能耗均同比2010年度下降4%以上的节能指标，落实所在当地政府要求的住宅节能率指标，做好施工环节100%执行设计节能标准。

华润建筑和优高雅应在建筑施工管理环节，组织探索、经济可行的绿色施工。

励致家私实现生产过程的清洁生产，采用新技术淘汰旧有的高耗能设备。

## 缔造可持续生态环境

### 节能减排宣传活动

华润置地总部开展“地球一小时”和“节能宣传周和全国低碳日”等节能减排宣传活动。



▲ 深圳华润大厦“地球一小时”公益活动



▲ 山东大美淄博低碳骑行活动

通过开展“地球一小时”和“节能宣传周和全国低碳日”活动，华润置地希望让“保护地球，低碳生活”的理念深入人心，每个人都能从自己做起，用低碳的生活方式，以“绿V客”的姿态去热爱地球、保护地球，让地球多一分绿色、让空气多一份清新。同时也让我们的员工、我们的业主、以及我们的相关方都感受到华润置地对保护环境，履行社会责任的态度和行动！

### 节能减排宣传教育

华润置地总部组织召开节能减排监测报表培训会议和商业物业空调系统专业培训班。



▲ 节能减排监测报表培训



▲ 商业物业空调系统专业培训班

## 绿色地产

### 绿色建筑

1992年巴西里约热内卢“联合国环境与发展大会”的召开，使“可持续发展”这一重要思想在世界范围内达成共识。绿色建筑渐成体系，并在不少国家实践推广，成为世界建筑的发展方向。

华润置地至2013年以来，规范全国所有项目都应符合绿色建筑一星等级认证，已形成了以《华润置地项目绿色节能建筑管理制度2013》为主的华润

置地绿色建筑成果，指导本公司绿色建筑设计的实践。

截至2013年12月底，华润置地往年已完成绿色/节能建筑设计标识等级认证的项目(含分期)共13个，其中住宅9个，商业4个。至此，华润置地并没有停下脚步，而是迈开大步，向全面推行绿色建筑进发。

	项目名称	参评标准
住宅项目	成都二十四城4期	绿建一星设计标识
	南京悦府	绿建二星设计标识
	南宁幸福里	绿建二星设计标识
	大连星海湾壹号2期悦府	绿建一星设计标识
	石梅湾九里一期B区	绿建二星设计标识
	北京橡树湾	绿建三星设计标识
	成都二十四城5期	绿建一星设计标识
	西安二十四城1期	绿建一星设计标识
	绵阳中央公园3期	绿建一星设计标识
商业项目	杭州万象城二期写字楼部分	美国LEED金奖
	成都华润广场写字楼部分	美国LEED金奖
	成都万象城写字楼部分	美国LEED金奖
	珠海励致洋行家私办公楼	美国LEED金奖

## 缔造可持续生态环境

### 2013年发展情况综述

2013年4月,《华润置地项目绿色/节能建筑管理制度》正式发布,该制度的颁布进一步体现了华润置地大力发展绿色建筑、促进节能减排的决心。

华润置地积极开展绿色建筑项目技术管理及推广工作吸收固化内部优秀绿建项目开发实践经验,协助绿建管理制度落地,使绿建项目开发顺利进行,优化开发成本,申报工作有章可循。2013年4月华润置地产品管理部联合已取得项目认证的成都、江苏、深圳、海南、上海、沈阳六个大区对已有九个项目进行信息汇总,旨在将其项目操作的成功经验在华润置地十个大区内分享,并为将申报认证的项目提供借鉴。5月底完成了大区层面的信息汇总。信息汇总得出如下结论:为满足住宅绿色建筑设计标识一星级认证,只需要增加一项超出住宅设计规范要求的技术内容,即雨水收集回用系统,增加项目操作经济成本约50万元。

2013年8月华润置地各大区根据不同气候区的划分,以国家及地方有关标准为基础,启动不同城市绿建技术标准及项目操作指引编制工作。各大区于2013年10月初,形成了适用于本大区的绿建技术标准,作为绿建申报工作的指导。设计管理部对大区绿建技术标准进行整合,编制了适用于华润置地的绿建技术措施,并于2013年11月正式发布。

华润置地绿色建筑项目技术管理及推广工作,明确了绿色建筑发展目标,理清了项目操作思路,打消了大区和城市公司开发顾虑,有力地支持了华润置地战略目标的落实,也促进了大区管理水平的提升。

截至2013年12月,华润置地新增绿色/节能建筑设计标识等级认证的项目(含分期)共4个。



成都华润大厦认证为LEED 金级



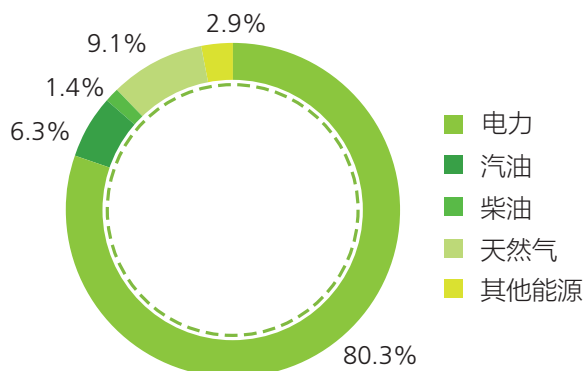
北京橡树湾三星绿色建筑设计标识证书

## 节能减排各项指标及案例

### 能源消耗情况分析

#### 2013年华润置地能源消耗分类统计图

(折算单位为万吨标准煤)



#### 2012-2013年节能减排完成指标对比

考核指标	2013年	2012年	同比2012年增减	备注
万元营业收入可比价 综合能耗(吨标煤/万元)	0.0107	0.0122	-12.30%	主要原因是万元营业收入可比价 较2012年有34.64%增长
万元增加值可比价 综合能耗(吨标煤/万元)	0.0389	0.0442	-12.38%	主要原因是万元增加值可比价较 2012年有34.40%增长

### 节能减排工作实施情况

#### 商业物业节能工作

##### 案例

##### 商业物业节能运行与改造方案研究

2012年11月份, 华润置地与清华大学建筑学院 • 建筑节能研究中心 • 公共建筑研究所合作, 开展对已运营的万象城类商业物业的节能运行与改造方案研究。课题研究从2012年12月至2013年9月份, 完成对深圳万象城、沈阳万象城、南宁万象城、成都万象城、杭州万象城等5座万象城的基础资料收集、现场实地勘察和能耗分

析, 并下发初评报告。在10月份置地学院商业地产机电设计(工程)研修班上就项目成果“落实已开业万象城能效调研成果的精益管理实践”进行研讨, 指出已运营万象城在设备选型、设备调试和设备运行等方面还存在一些不足, 并提出了提升和改善的建议, 为商业物业节能工作开展奠定了扎实的基础。



## 缔造可持续生态环境

### 商业物业节能改造项目实施

2013年，华润置地商业物业开展了对商场共区、地下停车场区域的LED灯改造，热循环泵改造、扶梯变频控制改造、租户空调改造等7项节能改造项目，共实现年节能量200.3吨标准煤。

### 住宅物业项目节能工作

2013年，华润置地有多个住宅物业管理处开展了对车库和公共区域的LED改造工程、北京物业公司开展了京通锅炉房清洁能源改造项目，共实现节能量155.3吨标准煤。

### 在建项目节能工作

2013年，华润置地有多个在建项目通过推行LEED施工、绿色施工、使用新工艺、节能材料等措施，开展在建项目的节能工作。

### 在建项目节能减排措施

单位	主要工作
上海大区	杭州万象城二期落实在建过程中LEED施工要求，设置洗车场、排水沟、沉淀池、道路硬化、沉积围墙、种植绿化等措施防止水土流失；加强施工废弃物的管理，重复利用资源以减少浪费；过往材料区域采购占比100%，并加强施工期间控制质量管理等。
山东大区	青岛悦府项目1.2期1#楼3层以上开始使用铝合金模板体系，增加材料的周转次数，减少了木材使用量。 威海湾九里项目二期使用轮扣式脚手架模板支撑体系，提高了工作效率，缩短了工期。



案例

**节能减排项目名称：沈阳万象城扶梯变频改造项目**

项目概述

2012年4月份，该改造项目开始启动，沈阳万象城物管中心对77台扶梯变频安装进行可行性分析，形成分析报告；2012年11月份，由沈阳物业公司牵头，沈阳公司合约部、招采部进行价格审核，并与安装单位迅达公司签订了合同；2012年12月份中旬所有扶梯变频到场，万象城物管中心对货物进行现场验收；2012年12月末开始安装，历经1个多月的安装调试，整体工作于2013年2月初完成；2013年5月份已改装过后的电梯通过相关政府部门的验收。通



▲ 改造后的沈阳万象城扶梯

过实际测量后，沈阳万象城年运行费用每年节约145.3万元，节省运行小时数为2655小时。



案例

**节能项目名称：北京华清嘉园物业管理处地下车库、楼内一体式LED节能灯具改造项目**

项目概述

华清嘉园2#、5#、7#车库LED节能灯具改造、楼内一体式LED节能灯具改造：将车库原有传统40W及部分T5灯管更换为LED(12W)节能灯具，将原有楼内普通节能灯更换为LED(3W)节能灯具，本次使用的LED节能灯具具有发光效率高，红外感应高低亮度变化、使用寿命长等优点。

项目实施后节能情况：

车库年节能：143752度。

楼宇电梯厅年节能：6032度。

经济效益(按年估算)：

前期投入：60730元

现阶段年节约费用：127316元

依据上述数据测算，约5.7个月收回前期投入成本。



## 2014 年展望

展望2014，华润置地将继续围绕社会及相关方对我们的期望和要求，紧跟中国经济发展和城市发展的新趋势，坚持业务发展与履行社会责任工作并重，进一步细化、优化社会责任工作，促进公司与经济、社会 and 环境的共生、共融、共发展。

强化责任管理。不断建立健全社会责任组织体系，完善社会责任管理；拓宽社会责任沟通渠道，增进企业与利益相关方的沟通，传播华润置地的责任理念和履责实践；开展社会责任调查，研究梳理社会责任议题，深入了解利益相关方的需求与期望。

优化产品和服务。不断加强科技创新，为客户提供安全、优质、可靠的产品；继续推行“品质给城市更多改变”的品牌理念，持续关注和提升产品与服务的品质，在设计、工程、物业服务等重点方面不断实践高品质，以实现企业与客户的共享价值。

完善环境管理。在坚持“品质给城市更多改变”目标的指引下，倡导绿色低碳理念，继续完善环境管理体系，推行环境保护、绿色办公等活动，创新绿色建筑开发，促进生态可持续发展。

维护员工健康与发展。秉承“以人为本、尊重人的价值”的理念，在保障员工基本权益的前提下，继续不断完善员工培训体系，优化员工培训项目，为员工创造更多更好的成长机会；加大安全施工投入力度，健全职业健康管理，推进职业健康体检，关注员工心理健康，为员工提供健康安全的工作环境。

持续践行社会公益。帮助更多弱势群体；继续开展各类公益活动，鼓励员工积极参加志愿活动，打造华润置地品牌公益，为社会和谐积极贡献力量。

2013年以来，国内外形势错综复杂，我国经济发展的严峻局面和国家严厉的宏观调控政策让我们面临着新的危机和挑战，为了企业的持续发展，华润置地将继续坚持以“十二五规划”为主导，坚持以发展为主题，以经济效益为中心的同时，一如既往的推进社会责任理念的传播，实现企业、社会、利益相关方以及环境的和谐统一。



## 附录

### 关键绩效表






指标	单位	2011年	2012年	2013年
资产总额	港币千元	184,590,161	228,255,503	281,756,606
营业额	港币千元	35,794,801	44,363,629	71,388,745
股东应占溢利	港币千元	8,121,094	10,568,598	14,696,006
所得税开支	港币千元	6,151,446	6,298,044	9,091,008
资产负债率	%	47.8	43.9	41.0
员工总数	人	15,920	17,301	21,874
接收应届毕业生	人	2,317	2,939	3,473
人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6
人均培训投入	元/年	942.2	1,040.1	950.0
土地获取面积	万平米	680.9	433.1	761.1
签约额	人民币亿元	359.6	522.0	663.1
已运营投资物业建筑面积	万平米	160.9	220.8	228.7
结算面积	万平米	216.6	260.7	499.7
客户满意度	%	82	86	80
电力消耗量	万千瓦时	未统计	22,136.2	29,875.5
天然气消耗量	万标准立方米	未统计	318.5	311.1
汽油消耗量	吨	未统计	2,603.8	1,965.0
柴油消耗量	吨	未统计	505.9	449.6
员工敬业度	%	80	77	80
工伤事故发生数	起	5	6	3
安全培训人次	人次	69,384	93,136	156,969
安全生产投入	万元	2,800.8	5,584.0	12,599.9
安全应急演练数	次	922	577	575

# 附录










## 责任荣誉

### 2010-2013年华润置地所获奖项(部分)


#### 2013年

-  中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 大连海中国二期项目
-  中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 成都二十四城二期项目
-  AAA级安全文明标准化工地 | 大连凯旋门一期
-  中国职业安全健康协会科学技术奖一等奖 | 房地产开发企业安全管理动态评价系统研制与应用(华润置地总部)
-  全国物业管理示范大厦 | 北京凤凰置地广场A座写字楼



#### 2012年

-  中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 北京橡树湾项目C2区
-  中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 成都二十四城项目一期
-  国家优质工程奖银奖 | 北京凤凰苑公建
-  房地产综合开发最高荣誉广厦奖 | 大连星海湾壹号项目一期
-  房地产综合开发最高荣誉广厦奖 | 大连海中国项目一期
-  房地产综合开发最高荣誉广厦奖 | 沈阳华润中心一期万象城
-  AAA级安全文明标准化诚信工地 | 合肥公司紫云府项目
-  AAA级安全文明标准化诚信工地 | 湖南公司凤凰城项目
-  AAA级安全文明标准化工地 | 大连星海湾壹号二期

#### 2011年

-  中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 杭州钱江新城悦府、大连海中国一期

#### 2010年

-  AAA级安全文明标准化诚信工地 | 北京五彩城西区项目
-  AAA级安全文明标准化诚信工地 | 北京凤凰城置地广场东区项目

## 指标索引

目录		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR.3.0及房地产开发业特征指标)	披露页码
报告导读		P1.1-P1.5	封二
董事长致辞		P3.1, P3.2	P4, P5
万象十年		P5.3, S1.5, S1.8, E2.2, S4.4, S4.9, REE1.8, REE2.5, REM2.8	P6-P15
关于我们		P4.1-P4.3	P16-P19
责任管理	责任文化	G1.1	P20
	责任组织	G2.1, G2.3, G2.4	P21
	责任沟通	G5.1, G5.4, G5.5	P22
为股东实现价值创造	股东权益	M1.1-M1.2	P24, P25
	品牌创新		P26
	保值增值	M1.4-M1.6	P27-P29
	守法合规	S1.1	P30, P31
为员工建设幸福家园	职业安全健康	S2.16-S2.18, S3.1-S3.5	P33-P36
	员工权益	S2.1, S2.12, S2.13	P36, P37
	员工成长	S2.24-S2.26	P38-P41
	员工关爱	S2.27-S2.30	P41, P42
为客户提供优质产品与服务	质量管理	M2.5, REM2.6, REM2.7	P44-P46
	增值服务		P46, P47
	物业服务	M2.7, REM2.8	P48-P50
	客户关系管理	M2.1, M2.4, M2.13, M2.14	P50, P51
与合作伙伴携手共赢	供应链管理	M3.2, M3.3, M3.8, M3.9	P53, P54
	共同践行企业社会责任	G3.2	P55, P56
	媒体关系		P56
与社会和谐共存	政府责任	S1.6, REM2.9, REM2.10	P58 P59, P60
	助力城市公共空间		
	社会公益	S4.9	P61-P63
缔造可持续生态环境	绿色经营	E1.1, E1.6	P65, P66
	绿色地产	E1.13, E2.1-E2.4, REM2.5,	P67-P71
2014年展望		A1	P72
关键绩效表		P5.2	P73
责任荣誉		P5.3	P74
指标索引		A3	P75
报告评级		A2	P76
意见反馈		A4	P78

# 附录

## 评级报告



### 《华润置地有限公司2013年社会责任报告》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心(以下简称“中心”)受华润置地有限公司委托,从“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组,对《华润置地有限公司2013年社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

#### 一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

#### 二、评级过程

- 1.过程性评估小组访谈华润置地有限公司社会责任部门成员;
- 2.过程性评估小组现场审查华润置地有限公司及下属企业社会责任报告编写过程相关资料;
- 3.评级小组对企业社会责任报告的管理过程及《报告》的披露内容进行评价;

#### 三、评级结论

##### 过程性(★★★★)

企业人事行政部牵头成立编写组,高层领导参与启动、推进及审定,核心部门与下属企业代表参与撰写;编写组对利益相关方进行识别与排序,并对部分相关方意见进行收集;根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析对实质性议题进行界定;计划在官方网站发布报告,并将以印刷品、电子版等形式呈现报告,具有优秀的过程性表现。

##### 实质性(★★★★☆)

《报告》系统披露了“贯彻宏观政策”、“确保房屋住宅质量”、“提供优质服务”、“积极应对客户投诉”、“员工培训和发展”、“废弃砖石、原料、土壤等循环利用”、“绿色建筑”等房地产开发业、房地产服务业关键性议题,具有领先的实质性表现。

##### 完整性(★★★★☆)

《报告》从“为股东实现价值创造”、“为员工建设幸福家园”、“为客户提供优质产品与服务”、“与合作伙伴携手共赢”、“与社会和谐共存”、“缔造可持续生态环境”等角度披露了所在行业66%的核心指标,完整性表现良好。

##### 平衡性(★★★★☆)

《报告》披露了“工伤事故发生数”、“重伤及以上的一般事故数”、“万元以上损失事故数”等负面数据信息,并以案例形式,对公司“沈阳奉天九里项目客诉事件”的过程和整改措施进行详细的披露,平衡性表现领先。



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating



#### 可比性(★★★★★)

《报告》披露了33个关键绩效指标连续3年的历史数据，并对“住宅项目签约额”、“净利润”等指标进行横向对比，可比性表现卓越。

#### 可读性(★★★★☆)

《报告》框架清晰，逻辑清楚，案例丰富；使用图片、表格、流程图等多种表达方式，与文字叙述相得益彰；排版精美，主题色调活泼明快，设计风格具有行业特色，提高了报告的悦读性，具有领先的可读性表现。

#### 创新性(★★★★☆)

《报告》以专题“万象十年”开篇，详细阐述企业在责任领域的实践亮点；多处以便笺形式展示企业责任案例，形式新颖，重点突出，创新性表现良好。

#### 综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地有限公司2013年社会责任报告》为四星级，是一份优秀的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。
2. 提高利益相关方参与度，进一步加强报告过程性管理。

#### 评级小组

组长：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：中山大学岭南学院教授 陈宏辉

《企业观察报》编辑 侯明辉

中心过程性评估员 方小静、王志敏

评级专家委员会主席  
中心常务副理事长

评级小组组长  
中心主任



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

# 附录



## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润集团社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到00852-28779068。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

好             较好             一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 and 环境的重大影响

能             一般             不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高             较高             一般             较低             低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

好             较好             一般             差             不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_

职业：\_\_\_\_\_

机构：\_\_\_\_\_

联系地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_

e-mail：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_



## 本报告编制小组

---

组长 唐 勇

副组长 孙永强

组员(按姓氏笔画排序,排名不分先后)

丁 芳 于春立 王盼盼 朱旭波 乔明启 任传耕  
刘 中 刘安媛 刘雅莉 李 玲 李斌瑜 吴文宪  
陈晓伟 陈琪瑶 罗 响 贺远飞 黄 河 黄智峰  
黄毅钧 萧玲智 程向雷



## 华润置地有限公司

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 46 楼  
电话：(852) 2877 2330  
传真：(852) 2877 9068  
网址：[www.crland.com.hk](http://www.crland.com.hk)



本报告采用  
环保纸印制