



分享·信任
你我的怡宝

2013 | 华润怡宝饮料(中国)有限公司
社会责任报告

目录

公司概况	2
责任专题	6
责任管理	13
为股东实现价值创造	16
为员工建设幸福家园	18
以客户为依归提供优质产品与服务	27
与合作伙伴携手共赢	30
与社会和谐共存	32
缔造可持续生态环境	35
附录	39



公司概况

(一) 华润怡宝概览

华润怡宝饮料(中国)有限公司(以下简称“华润怡宝”)隶属华润集团旗下华润创业有限公司,总部位于深圳市高新技术产业园区(北区)。1989年,华润怡宝在国内率先推出纯净水,是国内最早专业化生产包装饮用水的企业之一,主营“怡宝”牌系列饮用纯净水。致力为每一位消费者带来优质的产品和真诚的服务,以顾客满意为目标,以员工责任感为基础,追求卓越管理,创造完美品质,并始终坚持以带给消费者健康、时尚的生活体验作为其品牌的精神内涵。

华润怡宝也是《瓶装饮用纯净水》国家标准的主要发起和起草单位之一。华润怡宝始终以优于“国标”的生产标准为消费者提供健康满意的优质产品,并通过良好的服务,赢得消费者的认同。多年来被认定为中国驰名商标、最具市场竞争力品牌、广东省著名商标、深圳知名品牌等。

“品牌基石,责任为先”,一直以来,华润怡宝深入细致地发掘市场增长潜力,旗下拥有自有品牌“怡宝”、“加林山”、“魔力”及日方授权的“午后红茶”、“午后奶茶”、“火咖”系列等多个著名品牌;产品品类包括纯净水、矿泉水、奶茶、红茶、咖啡、功能性饮料等,现售SKU达到30个。华润怡宝致力于为消费者提供更多元化的选择及高品质的产品。

2013年华润怡宝荣获“深圳工业百强企业”、“影响中国2013年度消费者依赖品牌”称号,获得“深圳市知名品牌建设杰出成就奖——十周年特别荣誉奖”、“全国优秀外商投资企业质量进步奖”、“全国优秀外商投资企业和谐劳动关系促进奖”、“全国优秀外商投资企业双优企业奖”。

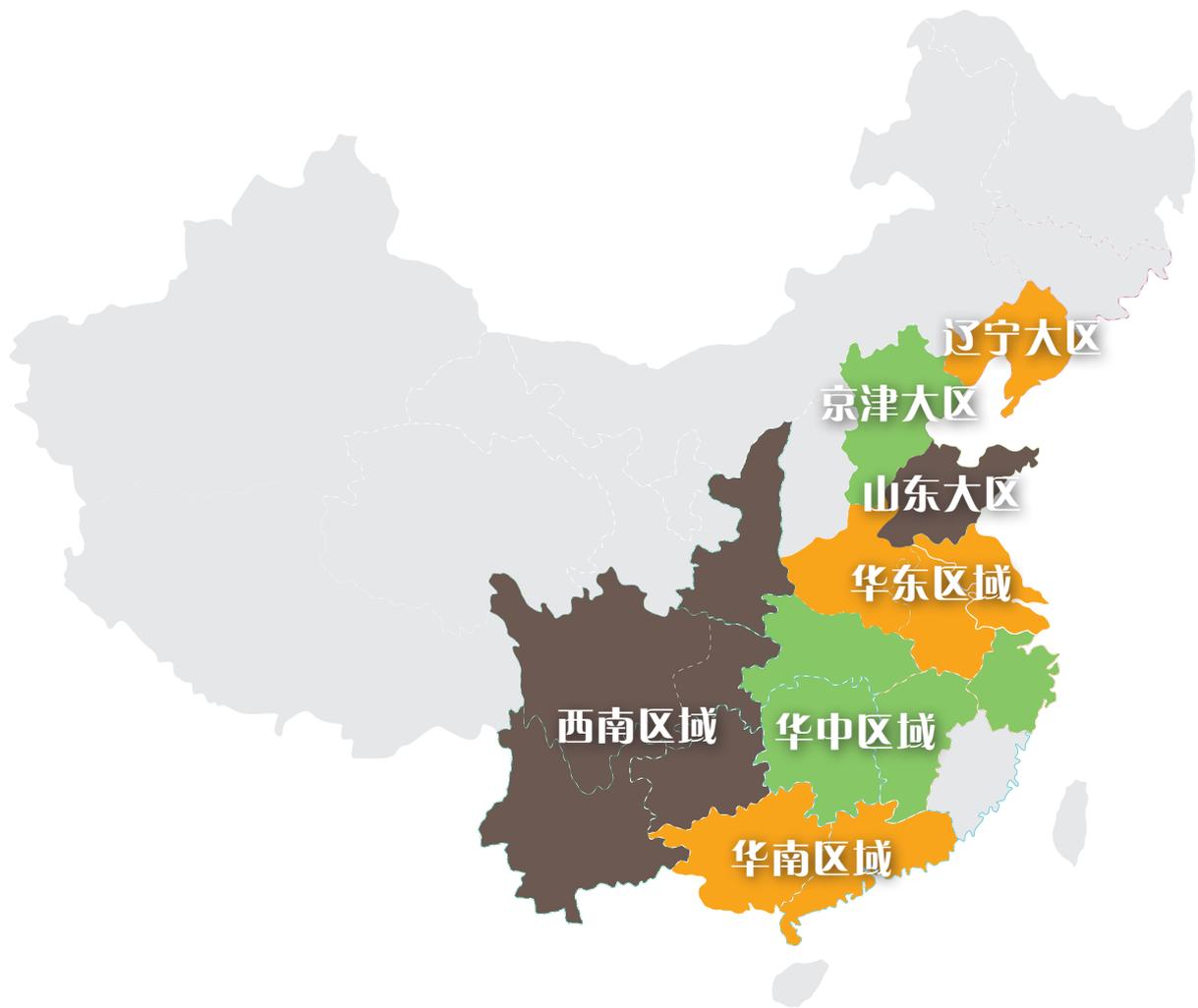
华润怡宝作为中国包装饮用水行业的知名企业,始终牢记社会责任,2013年率先发布《中国瓶装水企业责任倡议书》,与社会分享企业责任与品牌的成长。从2007年开始,华润怡宝开展“怡宝百所图书馆”以及“1+1中华强”等公益活动,截止2013年已捐建怡宝图书馆105所,体育课堂26个;同时,关注社会弱势群体,积极开展“水知道幸福”、“水系邻里”等关爱一线送水员、构建和谐社区的公益活动,这些活动让怡宝的事业不仅是销售一瓶瓶单纯意义上的水,更是一种回馈社会的情感体验。

发展至今,华润怡宝的销售网络已遍及全国大部分省市、香港、澳门等地区。未来5年,华润怡宝必将保持自身的包容性与前瞻性,不断以品牌创造力,给予消费者更多惊喜和体验,将更多高品质、时尚生活理念传递至广大消费者心中。

(二) 组织架构

华润怡宝总部有14个职能部门，下设7家分公司、11间自有工厂、27间OEM工厂，7998名员工。

华润怡宝业务区域范围示意图



(三) 产品介绍

• 加林山矿泉水



• 午后奶茶、红茶系列



• 怡宝纯净水系列



• 火咖系列



• 魔力系列



(四) 华润怡宝在2013

序号	时间	事件
1	3月	召开华润怡宝第一届供应商大会，与供应商同发展，共创百亿辉煌。
2	4月	持续加大信息化投入，建设信息化的华润怡宝。
3	4月	华润怡宝肇庆工厂奠基，此举是公司强化华南市场的重要一步。
4	4月	积极参与四川雅安抗震救灾，第一时间赶赴灾区参与救灾，捐赠怡宝水、衣物、帐篷等物资，价值81.56万元。
5	7月	召开华润怡宝三年战略检讨研讨会，配合集团做好三年战略评价体系建设工作。
6	8月	“怡宝水”和“火咖”产品品牌重新定位，“午后奶茶”新包装成功上市。
7	11月	全面推行精益管理，全员参与微小改善，完成微小改善4211件。
8	11月	华润怡宝荣获“中国工业饮料协会二十年优秀企业”。
9	12月	华润怡宝获“影响中国2013年度消费者信赖品牌”，是行业内唯一获此殊荣的品牌。
10	12月	业务增长创历史新高，较去年增长51%，高于行业平均增速。

(五) 企业荣誉

内容提要	颁发单位
2012年度深圳工业百强企业	深圳市经济贸易和信息化委员会、深圳统计局
2012年南山区纳税百强企业	深圳市南山区人民政府
品牌建设杰出成就奖：华润怡宝荣获深圳知名品牌十周年特别荣誉奖	深圳知名品牌评价委员会
履行社会责任、推进诚信建设	广东省瓶装饮用水行业协会
华南区域湖南大区：中央企业先进集体	中华人民共和国人力资源和社会保障部、国务院国有资产监督管理委员会
华润怡宝食品饮料(深圳)有限公司中国饮料业20年优秀企业	中国饮料工业协会
影响中国2013年度消费者信赖品牌	中国企业领袖与媒体领袖年会组委会
全国优秀外商投资企业质量进步奖	
全国优秀外商投资企业和谐劳动关系促进奖	中国外商投资企业协会深圳外商投资企业协会
全国优秀外商投资企业双优企业奖	

责任专题

一份关注，会产生一个创想；一份责任，会激发一个信念。为了更好地诠释华润集团“超越利润之上的追求”的社会责任理念，华润怡宝结合自身品牌核心理念“信任、分享”，发起“百所图书馆计划”，用责任与爱心为乡村的孩子撑起一片梦想的天空；同时，无论是雅安地震，还是东北地区、潮汕地区等地的洪涝灾害，都能看到华润怡宝人在灾区、在一线奔波的身影。华润怡宝致力于推动慈善公益事业，履行企业社会责任，积极为构建和谐社会出一份力。

（一）“1+1，书送爱”——华润怡宝“百所图书馆计划”

华润怡宝“百所图书馆计划”于2007年启动，旨在为教育资源匮乏地区的中小学捐建公益性质的图书馆。以“分享知识，解渴心灵”的项目理念为己任，项目提出“用一瓶怡宝水换一本闲置书”的方法，启动书籍的城乡循环利用，鼓励市民捐出闲置书籍，赠予贫困地区中小学校，共同建立华润怡宝图书馆，关注贫困地区孩子们的成长，改善他们的阅读现状，启迪心智，开拓视野。

从广东梅州石圳小学的第一所图书馆，到广东电白那霍中学的第一百所图书馆。七年间，华润怡宝人走访了几百所乡村小学，只为找出最需要帮助的学校和孩子们，跋山涉水，旅途劳顿的疲惫感被孩子们的读书梦和肩负的企业责任所冲淡。

2013年，“1+1，书送爱”华润怡宝“百所图书馆计划”完成了32所怡宝图书馆建设，累计捐建公益图书馆105所，捐赠图书约73万册。



1. 华润怡宝“百所图书馆计划”成长年轮

• 爱的萌芽期

2007年 华润怡宝“百所图书馆计划”启动，广东省梅州市石圳小学建成第一所怡宝图书馆。项目提出“用一瓶水换取一本书”的方式，鼓励城里孩子捐赠闲置书籍给山区孩子，传递信任，分享快乐！

2008年 四川省发生“汶川地震”，为鼓励孩子们战胜困难，华润怡宝推出“1+1中华强”计划，号召城市孩子关爱灾区小朋友，当年为汶川灾区捐建两所怡宝图书馆。同年，华润怡宝体育课堂计划也同步开展，捐建体育课堂26间。

2009年 将“百所图书馆计划”融入华润怡宝“责任中国、绿色行动”年度公益活动，并开展“责任中国创作大赛”图片展。截止2009年捐建39所怡宝图书馆。

• 爱的青春期

2010年 华润怡宝“百所图书馆计划”紧随华润慈善基金的步伐，在华润百色希望小镇上捐建图书馆。同年，面向所有捐建的图书馆开展“优秀馆”和“优秀管理员”评选活动。

2011年 华润怡宝“百所图书馆计划”经过几年的探索实践，逐步开展规范化管理和操作，并形成有效的标准化操作流程，2011年完成了图书馆VI系统的设计和规范指引。同年，开展“讲书日”活动，丰富项目内容。截止2011年，累计完成65所怡宝图书馆建设。

2012年 华润怡宝“百所图书馆计划”开启“图书跟踪系统”，加强图书借阅管理，并推出图书漂流活动，各馆所在学校之间互换图书，使书籍得到最大化的分享。同年，在西藏拉萨儿童福利院捐建了图书馆。为增强项目互动性，2012年开展“爱心小天使”分享之旅，回访华润韶山希望小镇上的怡宝图书馆。

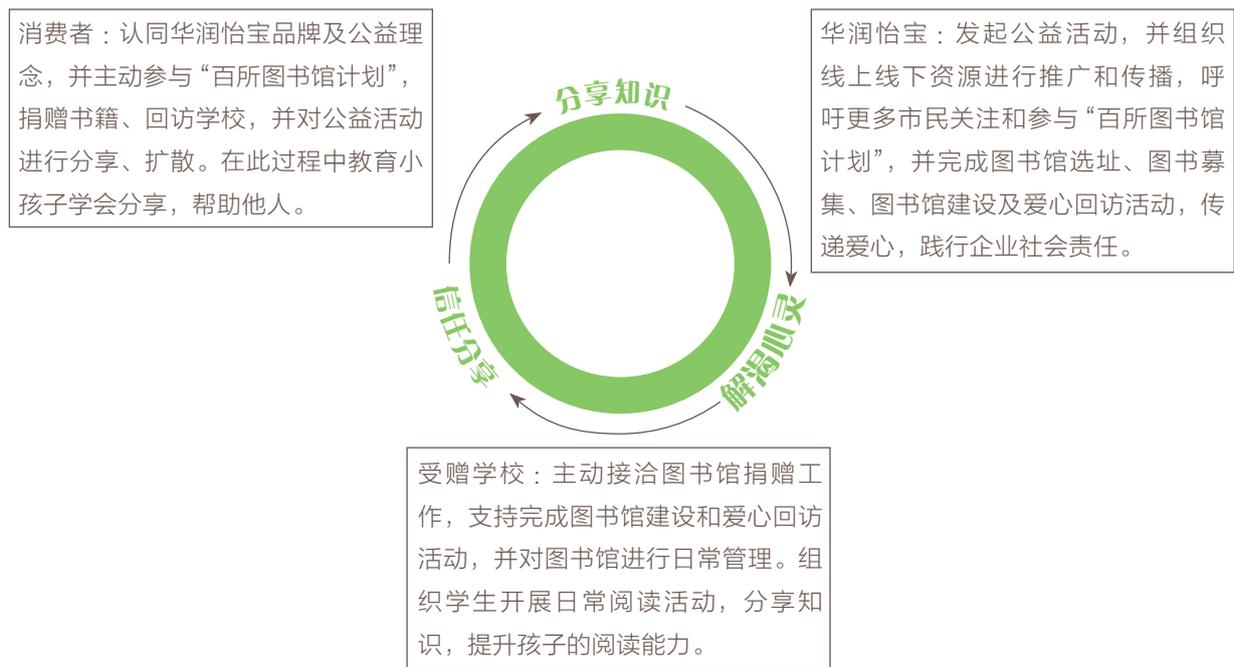
• 爱的爆发期

2013年 经过七年的摸索与实践，逐步完善建馆标准、优化捐赠流程、加强书籍管理，“百所图书馆计划”的项目管理如今日趋规范。结合公司整体部署和要求，项目组整合各执行单位建议和想法，制定了《华润怡宝百所图书馆计划项目执行手册》发到各区域，对项目中各个执行环节和细节进行了详细说明和指引，各区域同事在执行过程中能够很好地依据手册来落实和完成工作，提高了工作效率。

2. 华润怡宝“百所图书馆计划”参与各方的责任和行动

与我们一起走在这条公益之路的，还有许多的合作伙伴，他们都在为项目出谋划策，用自己的行动支持着怡宝的公益行为。他们从华润怡宝人身上强烈地感受到践行企业责任的不变承诺和默默付出。

以“百所图书馆计划”为平台，华润怡宝号召更多的爱心市民参与到对乡村孩子的关注和关爱中来，用旧书循环加资金投入的方式，帮助广大贫困地区孩子改善阅读环境，提升阅读能力。



2013年6月至8月期间，华润怡宝就在全中国超过15个城市，组织线下图书募集活动1993场，约90万人次参与活动，募集书籍约38万册。

2013年9月，华润怡宝图书馆计划启动了“爱心回访活动”，10个城市共约360名志愿者分别到全国10余所学校，开展回访与交流。“爱心回访活动”不仅起到对项目进行监督的效果，同时也让更多社会人士了解、熟悉华润怡宝的这一公益活动。

华润怡宝首次与腾讯、新浪等互联网媒体开展合作，启动线上捐书，捐赠者可报名怡宝志愿者，亲历图书馆参建和维护，与贫困地区的孩子进行面对面交流。我们把这一尝试称为“互动慈善”，它是相对于企业单方面的捐赠来说的，就是企业搭建平台，通过网络互动，让更多人参与进来。

七年来，该计划已经为安徽省、湖南省、江西省、广东省、河北省、广西省、河南省、福建省、海南省等全国15个省市的贫困地区捐建了105所华润怡宝图书馆，捐赠了约73万册图书，该计划正努力圆更多乡村孩子们的读书梦。

2013年针对“华润怡宝百所图书馆计划”的消费者调研结果显示，超过9成消费者通过此项目了解了华润怡宝的社会责任形象，肯定了华润怡宝的社会责任感。另外，2014年华润怡宝“百所图书馆计划”项目也入围了中国艾菲奖，获得业界的认可。全国20多家报纸、10多家电视台、电台及80多家网站对华润怡宝的“百所图书馆计划”做了报道，肯定了华润怡宝对中国农村教育，尤其是扩大儿童书籍阅读范围所做出的努力。



消费者的现场留言与祝福



那霍的见证：华润怡宝七年捐建百所图书馆

记者：甄悦

地处山区的那霍中学，约八成学生寄宿在学校。寄宿的学生或来自外地，或父母在外打工，这意味着，他们的中学时光大部分都将在这所校园中度过。

山区经济的落后，反而造就了农村学生格外强烈的求知欲。

“读书求出路的观念在我们这里很重。”那霍中学校长罗玉锋说。如何让这些学生获得更多课本以外的知识，丰富他们的知识面，成为学校方面一直思考的问题。在得知“华润怡宝百所图书馆计划”后，那霍中学便开始主动联系华润怡宝，提交申请。

2007年，华润怡宝发起“百所图书馆计划”，这个公益活动的宗旨十分清晰，就是为教育资源匮乏地区的中小学校捐建图书馆。华润怡宝曾在那霍镇中心小学捐建了一所图书馆，对当地并不陌生，而那霍中学的坚持不懈，最终为他们争取到了第100所华润怡宝图书馆落户学校。

随着华润怡宝捐赠的图书以及相关设施设备陆续到达，学校方面如今正对书籍进行扫描、编码、录入系统，以期早日向学生开放。

注：文章摘自2013年12月12日《第一财经日报》。

一座座城市，一个个社区，一处处乡村，华润怡宝的脚步从未停歇，我们的目标不仅仅是“100所华润怡宝图书馆”，而是能够通过自身的行动，切实改善乡村地区孩子的阅读环境，用责任传递爱心，用书籍分享知识、分享爱。我们深深地感到每一本书中承载的不仅仅是知识，更多的是信任与分享。



(二) 抗震救灾、抗洪救灾

情系雅安，大爱情怀

2013年4月20日，四川省雅安市芦山县发生7.0级地震，突如其来的灾难牵动着华润怡宝每一位员工的心，公司在第一时间启动了灾害应急捐助响应机制。

地震灾害中，饮水问题是关乎灾区人民生命安全的重要问题。雅安地震中，华润怡宝深感责任在肩，以保障灾区人民饮用水安全为己任，第一时间启动饮用水支援项目，一如既往地协调分配、调度运输，只为确保安全健康的饮用水在最短时间内抵达灾区。地震当天，华润怡宝便召集组建救灾小分队连夜奔赴灾区，灾后第二天，怡宝第一批800箱饮用水已经以最快的速度，由救灾小分队亲手送抵灾区，成为最早进入震区提供援助物资的企业之一。

此后华润怡宝持续支援，累计捐赠饮用纯净水35500箱，同时捐赠帐篷、衣物、日常用品等物资，合计价值815600元。

捐赠物资合计价值

143.865万





抗洪救灾，彰显责任

2013年8月，东北地区发生特大洪涝灾害，华润怡宝召开紧急会议，全面部署抗洪救灾爱心工作，并向华润集团其他兄弟单位发出倡议书，号召更多的企业在灾区人民最需要援助的时刻，伸出援手、献出爱心。

作为生产饮用水的企业，为受灾群众和抢险人员提供安全清洁的饮用水是我们责无旁贷的责任。因此，华润怡宝华南分公司、辽宁分公司紧急筹集怡宝饮用水、衣物、帐篷等救灾物资，并派救灾团队连夜出发，以最快的速度分别奔赴受灾一线。华润怡宝与华润水泥、华润万家、华润置地等协同向辽宁抚顺灾区捐赠怡宝纯净水2.6万箱、T恤2000件、帐篷10顶(小计302600元)，向黑龙江省同江、绥滨、嘉荫、萝北灾区捐赠怡宝纯净水1.3万箱、T恤1000件、帐篷20顶(小计292450元)，向其它灾区捐赠物资14.5万元，华润集团共计捐赠74万元救灾物资，为缓解当地灾情奉献了华润的力量。2013年8月，广东潮汕、客家地区多地发生洪涝灾害，华润怡宝同样在第一时间联系梅州市政府向灾民送去1000箱怡宝纯净水，小计28000元。

从2008年“5·12汶川地震”到2013年“4·20雅安地震”，从东北洪涝到潮汕地区洪涝灾害，华润怡宝都在最短时间内向灾区提供了大量急需的饮用水、衣物、帐篷等物资。2013年，华润抗震、抗洪救灾共捐献物资、资金合计1438650元。

这已经不是华润怡宝第一次启动灾害应急捐助响应机制，多年大灾救援经验，让华润怡宝早已形成了一套完善的灾害援助快速响应机制，正是这些，保证了华润怡宝在灾害发生后第一时间能够及时将灾区急需的纯净、安全的饮用水送进去。

责任管理

(一) 责任文化

社会责任理念是指导华润怡宝责任实践的行动指南。华润怡宝社会责任文化与华润文化一脉相承，遵循《华润集团社会责任工作管理办法》，将华润怡宝社会责任工作与企业战略发展、企业文化建设相融合。

华润怡宝社会责任理念：

- > 倡导的责任文化：品牌基石，责任为先。
- > 为客户提供更为优质、环保和人性化的产品服务，不断超越用户的期望。
- > 恪守诚信，力求双赢发展，尊重专业，培养消费忠诚。
- > 以顾客满意为目标，以员工责任感为基础，追求卓越管理，创造完美品质，奉献至诚服务。

(二) 责任推进

华润怡宝社会责任矩阵式管理组织体系

1. 责任组织体系

2013年，华润怡宝对社会责任组织体系的领导决策机构、各职能部门、各区域、直属大区的职责进行梳理，构建起华润怡宝社会责任矩阵式管理组织体系，推动落实社会责任。

华润怡宝：组织、领导、决策						
华南区域	华东区域	西南区域	华中区域	京津大区	辽宁大区	山东大区
公司事务部	社会责任日常管理责任部门					
人力资源部	责任管理、诚信文化					
战略管理部	员工权益、成长与培训、员工关爱					
法律部	投资发展、战略规划、管理报告					
综合管理部	守法合规、权益保护					
财务部	社会责任中有关效能监察与风险管控工作					
质量部	资本 / 资产管理、股东权益、依法纳税					
工厂管理部	食品安全、优质服务					
公共关系部	安全生产、节能减排、绿色环保					
采购部	媒体关系					
工程部	客户与供应商管理、阳光采购					
	绿色工程					

2. 宣传与培训

> 专业培训

参与集团组织举办的社会责任报告编制会议，清晰社会责任管理的重点和方法，提升企业社会责任报告编制能力，推动企业社会责任整体工作水平。

> 开展宣讲活动

利用优秀员工访港、新员工训练营、内部宣讲会等场合，将社会责任理念融入日常培训中，使广大基层员工进一步感知、认同华润及怡宝的社会责任理念，推动社会责任工作落地。

(三) 责任沟通

通过构建全方位、多层次的沟通渠道，建立互信机制，了解诉求，加强沟通，转化为行动，指导企业社会责任工作。

2013年，我们联合中国饮料工业协会、新华社发起了2013《中国瓶装水企业社会责任倡议书》，我们倡议，国内瓶装水企业应该为消费者提供安全、放心的饮用水作为核心责任，严格按照国家相关标准生产销售饮用水，饮用水生产企业应按照相关标准和法规对水源地进行严格保护，行业内的企业还要担负起科学宣传、正面引导消费者的消费观。针对有恶化趋势的自然环境，水源污染问题，我们倡导行业内的企业有义务从自身做起，推动低碳、环保的生产经营方式，投身到保护自然环境的社会大潮中，为社会公益事业尽一己之力。

沟通类型	沟通形式及内容	2013年重要举措
与股东沟通	> 总结报告、信息报送、公司网站、专题汇报	> 2013年，召开两次董事会、两次沟通会。 > 公司网站及时发布行业信息。
与政府沟通	> 建立政府间互动机制，推进华润怡宝业务发展，促进地方经济建设	> 怡宝总部全年接待来访的省级、地方及兄弟企业代表团11个。 > 荣获“2012年南山区纳税百强企业”称号。

沟通类型	沟通形式及内容	2013年重要举措
与传媒沟通	<ul style="list-style-type: none"> > 通过与重要媒体和门户网站加强沟通交流，加强舆情监测，及时回应各界对华润怡宝的期望，传递正能量，树立良好形象 	<ul style="list-style-type: none"> > 2013年，华润怡宝获各类荣誉奖项26个，涉及经营业绩、品牌形象、诚信经营、环境保护、社会公益等。 > 4月9日，由华润怡宝、中国饮料工业协会、新华社／新华08网共同发起的2013国内《中国瓶装水企业社会责任倡议书》发布会于钓鱼台国宾馆隆重召开，旨在共同维护打造“更安全、更放心、品质更有保证的饮用水”。 > 7月16日，华润怡宝获广东省瓶装饮用水行业协会颁发“履行社会责任、推进诚信建设”企业荣誉称号。 > 8月，华润怡宝公共关系部对华南、华东、西南、华中、京津等数十家媒体进行拜访，分区域策划组织媒体沟通活动。
与社会公众沟通	<ul style="list-style-type: none"> > 发挥华润网站“社会责任”专栏作用，编制发布社会责任报告华润怡宝分报告 	<ul style="list-style-type: none"> > 出版2012年华润集团社会责任报告——华润怡宝分报告。 > 及时公布企业相关社会责任信息，让供应商、客户、消费者、员工、媒体等了解企业的社会责任工作开展情况。
与合作伙伴沟通	<ul style="list-style-type: none"> > 建立SPM体系 > 重合同、守信誉 > 平等合作、互利双赢 > 长期稳定的合作关系 	<ul style="list-style-type: none"> > 通过建立SPM体系，将管理半径放大，上游扩展至供应商工厂，下游延伸至消费市场，将要求融入到供应商、消费市场，加强质量安全意识，渗透社会责任理念。 > 通过签订廉洁协议，全范围落实“阳光采购”，规范供应商管理，推行供应商考核制度，召开全国供应商大会，将环保、健康、安全的社会责任理念意识传递给合作伙伴。

为股东实现价值创造

(一) 管理提升

1. 精益管理

2013年，结合集团、华创精益推进工作的要求，华润怡宝搭建起从“总部—区域—大区／工厂”的精益推进组织，明确各级职责，落实到人，通过强化目视化管理、建立精益作战室、分发精益知识手册、邮件推送精益动态、常态化例会报告、成果分享复制、开展各类培训等推进措施，共完成微小改善4211件。

1) 销售精益管理

①在花都试点的基础上，进行总结改善，并选择济南、青岛、北京、沈阳、大连5个高潜力城市，继续实施精益销售试点，落实由点到面的精益推广策略。

②对精益销售试点5个城市销售模式进行优化，扁平化为3级或2级，减少1层级可节约2-4元／箱的销售毛利，能增加公司利润或加大终端投入而且加强了业代对终端的直接掌控能力。

③按商业计划建立了济南、青岛、北京、大连、沈阳区域管理墙报，推广路线本、三联订单、业绩版等销售工具，使过程和管理得以体现在日常工作中，为实现健康、持续的目标结果提供保障。

④按照商业计划，建立了济南、青岛、北京、大连、沈阳5个模范作战室，使销售和团队管理更加精益、规范，而且提升主管／经理的管理水平和业务能力。

⑤对北京、济南、青岛进行售点普查，为路线优化和分级管理提供支撑。

⑥在花都，建立终端销售信息报表，为CRM提供业务和样板支持。设立月度销售会议机制，让主管／经理每月对业务进行总结分析，并为其他试点城市推广月度销售会议提供帮助。

2) 生产精益管理

①7个自有工厂全面启动，将精益管理推向新的高潮。

②参加华创组织的培训168人次，获得黄带认证人数60人，绿带认证中8人；公司各工厂转训234场次，9692人次，人员覆盖率88%。

③响应华创激励，荣获6个优秀团队、40个人奖励，在全公司范围发文通报表扬，标准化工具使用，形成最佳实践案例18个。

④采购优化流程，集中公开招标、就近供应；分析市场行情，关键大宗原材料择机采购。

2. 控制运营风险

华润怡宝围绕各项职能，加快完善6S管理体系，大力推动5C财务管理体系落地，深入推进全面风险管理体系建设，继续夯实人力资源、法律、行政等基础管理。在集团统一组织安排下，积极开展内控体系建设，梳理了7个职能部门和8个业务部门的职能框架、部门定位、职责和管控界面、管控流程图及描述、控制矩阵、关键管控流程清单及制度等，完成《华润集团管控手册—怡宝分册》；通过流程优化的方式，促进内控制度的完善，优化了《工程项目招采制度》，使华润怡宝管控进一步成熟和规范，管控能力进一步增强，有效地控制了运营风险。

(二) 协同发展

2013年，华润怡宝秉承“双赢诚信 互动分享”的理念，在产融、产产等各项协同工作顺利开展。

【案例：产产协同】

华润怡宝与华润建筑，于2012年底启动协同，成立协同组织架构，形成协同制度，通过设计协同、招采协同、项目管理协同等方式，优化设计方案，节约成本，实现项目管理精细化、高品质价值化，并充分利用怡宝、建筑和置地已有的较好资源，降低工程风险，提高分判定标效率；此外，协同在人员培养及调配方面，能精简人员，提高个人综合工作能力，同时从协同角度进行组织管理、高品质服务，落实每一个环节，发挥集团资源、利用集团优势做到协同价值最大化。

为员工建设幸福家园

(一) 权益保护

2013年，华润怡宝认真遵守员工权益保护各项政策规定，落实平等就业，改善福利待遇，开展民主科学管理，严格落实企业对员工的责任。

1. 遵守劳动法规

华润怡宝严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，按时缴纳社会保险、及时发放薪酬，薪酬调整向一线员工倾斜，严格执行国家有关员工带薪休假的规定，保障员工享有休息休假的权利。

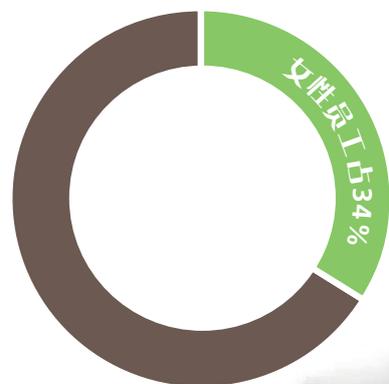
2013年，结合业务爆发式增长，华润怡宝梳理优化现有薪酬管理体系并完善相关薪酬制度，秉承“以业绩为依据，向业绩优秀员工倾斜，绩效越好调幅越高”的原则，进行了年度薪酬调整，公司整体调薪幅度为10%。

2. 平等雇佣

华润怡宝提倡平等雇佣，不因性别、年龄、疾病、种族等差异区别对待员工。截至2013年底，华润怡宝在职员工近8000人，新增就业2642人。

3. 关爱女员工

华润怡宝员工中，女性员工占34%。公司严格遵守《女职工劳动保护特别规定》，为女员工创造平等、良好的工作环境。同时，严格执行女员工在怀孕、生育、哺乳期间劳动保护特别规定，在员工体检时为女员工特别增加检查项目。



4. 民主科学管理

华润怡宝通过拓宽员工沟通渠道，召开员工沟通会、座谈会，高管领导深入基层，听取合理化建议等不同形式，广泛建立了员工沟通机制，完成了薪酬策略、薪酬福利、考勤休假等人力资源制度修订。同时，从制度和组织两方面搭建起人力资源数据管理体系，开展了人力资源数据清理工作，更正和补充共4.2万条数据，确保清理后组织架构、职务职位、人员信息和薪酬信息完整、准确和及时性达99%以上。开发并完善了多维度测评工具，通过性格、工作价值观、创造及计划性、团队角色及DISC等综合考察，对员工评价更趋科学；制定了关键岗位主动管理方案，规范关键岗位和关键人才管理，促进组织效率和组织能力提升。

在业绩合同全面覆盖各层级组织的基础上，将组织目标分解落实至个人，实现全员考核，建立绩效管理循环实施的流程标准，搭建形成了多层次、多维度、多手段、多结果的多元激励体系，设计实施了“月度之星奖”、“大区竞赛奖”、“季度加油站”、“超利润分享”等多元激励项目，使公司职能系统、销售系统、生产系统分类分层的绩效考核体系有效运行。

结合集团全面预算系统的要求，梳理了公司的人工成本预算架构、人员分类及预算科目，制定了《人工成本预算管理制度》；以季度报形式，每季度检视分析预算执行的情况，加强对人工预算的管控和分析；通过季度人工成本报表，掌握各区域的人工成本预算执行情况，及时分析和发现问题，反馈并督促各区域及时整改与调整。

权益保护关键绩效指标统计表

关键绩效指标	2011年	2012年	2013年
员工总数(人)	5309	5356	7998
新增就业人数(人)	1557	47	2642
劳动合同签订率(%)	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100
女性管理者比例(%)	12	16	19
人均带薪休假天数(天)	3	3	4

(二) 员工成长

员工的素质与活力是企业发展的根本动力。2013年，华润怡宝继续加强各项人才培养，努力拓宽员工职业发展通道，建设三级人才培养体系。

1. 员工职业发展通道

根据员工岗位及员工个人特点，建立了员工个人发展的双通道及人才选拔机制。建立的员工发展方案包括勾勒成长台阶、制定运作流程、配套支持措施共三部分，为员工量身订制合适的职业发展通道。同时，华润怡宝建立了有效的内部人才选拔机制，建立了富有自身特点的人才选拔标准（诚信、以身作则、激情、授权、业绩、学习能力等）。同时，在关键岗位的建设上，我们建立了关键岗位人才库信息维度，支持人才选拔。

2. 人才培养体系及发展项目

按照集团三级人才培养体系要求，结合华润怡宝业务实际，形成了纵向高、中、基层管理干部的领导力培养系统；形成了横向的职能序列专业人才培养体系。总部主要负责关键岗位及核心专业人才的培养，负责培训体系、内部培训师的搭建；区域负责一线业务人员的专业培训。

3. 实施“打造卓越高管团队项目”

打造高管团队项目是针对公司核心管理团队成员开展的系列团队建设项目。2013年，围绕华润怡宝组织变革与组织能力的提升，从文化、组织、能力三个方面系统推动高效团队的建设。2013年先后开展了高管“6条行为准则”专业检讨、“情商管理”课程的主题培训、邀请外部顾问观察高管行为的观察辅导。

4. 开展高级领导力发展项目

2013年，华润饮料高级领导力项目实施完成了第一模块“战略与组织”的全部课程。第一模块的学习旨在提升学员的战略落地能力与构建组织的能力，课程内容包括完成3次主题学习、1次主题作业和主题作业汇报会。下一阶段将进行“团队与领导力”第二模块课程。

5. 实施职能专业能力提升训练营

2013年，公司针对营销系统共开展了4期职能训练营，开展了1期采购训练营和1期质量训练营。能力提升训练营旨在通过专业技能讲授、主题业务研讨、外部标杆学习和团队活动四个主要内容，全面提升职能人员的业务能力，更好的为业务提供专业的支持和帮助，也为个人的学习提升提供帮助。



6. 开展应届大学毕业生训练营

开展“水润青春”2013年应届大学毕业生训练营，对来自区域公司及直管大区共46名应届毕业生开展了为期8天的新员工训练营，训练营分为“认识怡宝、成功之路、文化之旅、职业素养”四大模块，通过训练营的学习，加速了学生自我角色的转化，加强了对公司的认知。



7. 开展内训师赋能培训

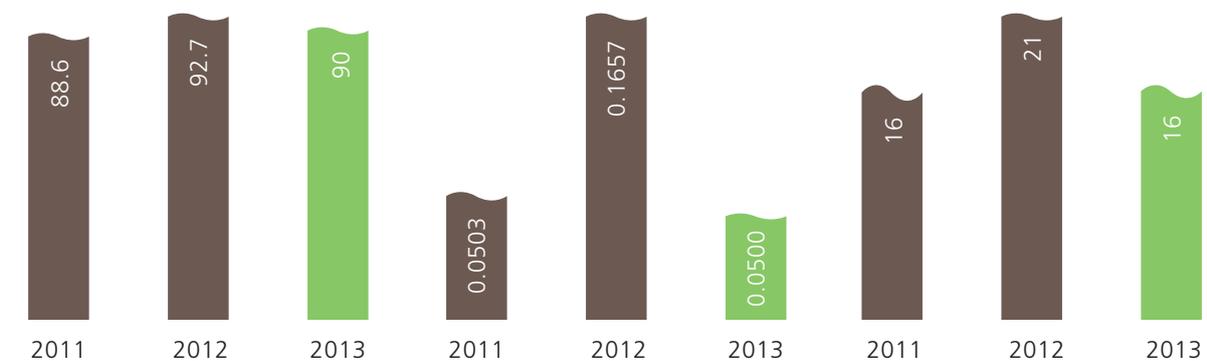
2013年总部人力资源部与总部市场营销部共同开展内部培训师赋能培训。首期内训师培训聚焦公司营销系统人员，计划培养出一批给一线业务员讲授公司文化及基础销售技巧的专业讲师。赋能培训对来自各区域首批26名种子内训师进行了为期3天2夜的专题培训，从课程开发、讲师技巧及基础催化技术三个方面进行了培训。

员工发展关系绩效指标统计(2011-2013年)

员工培训覆盖率(%)

人均培训投入(万元/人)

人均培训时间(小时)



(三) 职业健康

2013年华润怡宝继续加强员工职业健康工作管理，预防、控制和消除职业危害对员工健康的损害，切实保障员工身心健康。

1. 职业健康

华润怡宝严格遵守国家《职业病防治法》，健全员工健康管理制度，加大安全健康投入，保证安全的作业环境和作业条件；加强职业病危害因素监测，有效预防职业病；开展职业健康教育培训，提高员工安全意识和自我防护能力；优化员工商业保险，加大保险的保障功能。

2013年，华润怡宝在2012年度保障内容基础上更加关注员工的重大疾病、疾病身故、意外疾病及身故，提高了对员工的保障力度，同时重新梳理了理赔流程，提高了理赔的效率。全体员工实现重大疾病、疾病身故、意外身故等保障；协同华润医疗完成了总部员工的健康体检，并建立了员工健康档案。定期组织员工健康体检，员工体检覆盖率100%。

2. 心理健康

开展职工心理健康教育 and 咨询，注重人文关怀和心理疏导，缓解员工压力，增强员工归属感；公司高层领导深入基层，了解员工的思想动态，想方设法为员工解决实际问题。

(四) 员工关爱

2013年，华润怡宝通过帮助困难员工，开展丰富多彩的文体活动，将公司的关爱传递给全体员工，努力为员工营造幸福家园。

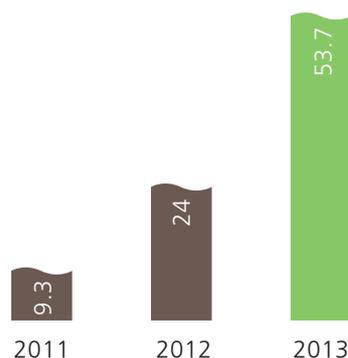
1. 困难员工帮扶

按照集团制定的员工关爱工作指引，华润怡宝设立了员工互助基金，及时为员工提供疾病治疗捐助和困难救助，解决员工后顾之忧，2013年对《员工互助基金章程》进行了修订，扩大了受益范围，上浮了援助金额，调整了重大疾病申请的流程。全年累计帮助困难员工16人次，帮扶金额合计53.7万元。

困难员工帮扶绩效指标统计

(2011-2013年)

困难员工帮扶投入(万元)

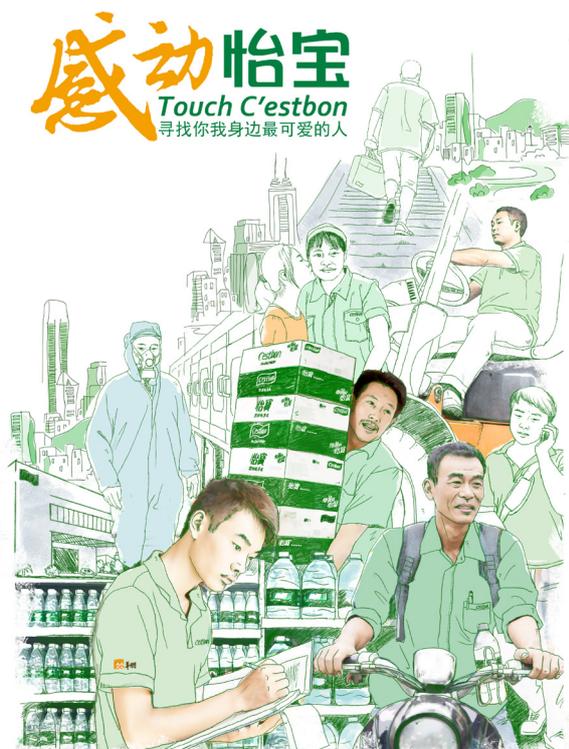


2. 员工活动

2013年，华润怡宝开展丰富多彩的文体活动，丰富员工业余生活，为员工提供展示才华和个性的舞台，增进彼此间的情谊。通过这些活动，形成团结友爱、积极向上的良好氛围，企业凝聚力得到增强；通过互助基金帮助困难员工，将公司的关爱传递给全体员工，努力为员工营造幸福家园。

1)感动怡宝——寻找你我身边最可爱的人

2013年，华润怡宝将“党的群众路线教育实践活动”与公司业务及企业文化建设相结合，积极开展“感动怡宝——寻找你我身边最可爱的人”等一系列深入基层员工的主题活动，挖掘怡宝基层员工点滴故事。项目历时3个多月，走访华南、华东、西南三大区域和京津、辽宁、山东三大直属大区，遍及深圳、上海、成都、沈阳、泰安等20多个城市，共采访基层员工百余人，收集到心愿卡片近百张，拍摄图片上千张，其过程已制作成“感动怡宝”画册，分为上下两册，共印制2300册，已寄往各区域、大区基层员工的手中，同时也在公司OA系统上以电子刊物的形式发布，让更多的一线员工可以直观地感受华润文化和怡宝精神。



公司内网活动宣传截图



2)内地优秀员工访港

2013年2月26日, 一年一度的内地优秀员工访港春茗晚会又拉开了帷幕, 华润怡宝12名优秀员工代表怀着喜悦的心情踏上了前往香港华润集团的旅途。

集团同事们热情的接待、亲切的笑容, 如家人般的温暖让员工代表们心里暖暖的。员工代表们认真听取了集团领导从历史、文化、人力资源政策、发展战略等方面的专题讲座。

晚上员工代表们观看了“华润达人秀”联欢会, 华润好声音、好曲艺赢得了阵阵掌声, 好功夫、好舞姿赢得了声声喝彩, 每一位表演者都是多姿多彩的“华润达人”, 表演者当中有一位来自我司西南区域80后销售人员, 蹇登江, 一曲《天路》唱出了怡宝人的务实勤勉, 唱出了怡宝人在平凡中的不平凡。



3) 员工趣味运动会

2013年2月2日，华润饮料举办了以“凝聚合力，同心筑梦”为主题的总部员工趣味运动会，总部员工及家属共150余人参加了此次活动。



4) “相聚小径湾 协同创佳绩”

2013年10月19日，华润怡宝总部及华南分公司56名员工参加了由华润集团驻深控股举办的“相聚小径湾 协同创佳绩”团队活动。在拔河比赛中，通过员工们齐心协力的努力，华润怡宝取得亚军的好成绩。此次活动不仅加强了员工之间的团队意识，还缓解了员工日常的工作压力。



以客户为依归提供优质产品与服务

(一) 产品创新

华润怡宝积极推动产品和服务创新，认真研究消费者需求，依据消费者的口味喜好、购买习惯等，努力研发新产品，以满足消费者对高品质生活的需求。同时，通过各种途径围绕品牌创新，聚焦服务对象，开展渠道变革，力求为消费者提供更良好的品牌体验。

1. 品牌重新定位

上善若水利人天，厚德载物润心田。2013年，华润怡宝重新定位怡宝水的品牌，统一消费者认知。强调了纯净水产品的核心利益“纯净”，加强社会对食品安全的关注，呼吁消费者对环保的关心；在品牌核心价值“信任”的基础上，进行梳理并提炼出“关爱”的概念，新的slogan：“点滴纯净，滋润我心”。



怡宝作为一个纯净水品牌，“点滴纯净，滋润我心”清晰地概括出怡宝产品的特性。为消费者提供健康安全的饮用水，满足并超越消费者的期望，是我们时刻践行的承诺。关注健康，关注生活，怡宝一直在路上。

2. 推出新产品

通过对消费者的购买习惯、潜在需求等方面的洞察，为了更好地缓解当下年轻人的工作和生活压力。华润怡宝与知名卡通轻松小熊形象绑定，午后系列产品推出极具趣味性的轻松小熊特别版包装。午后奶茶与轻松小熊进行全方位的联合推广，增加消费者对华润怡宝产品的关注度及喜好度，实现与消费者之间的互动沟通与情感共鸣。并根据消费者口味喜好，推出巧克力口味、港式鸳鸯口味产品，深受消费者喜爱。



(二) 确保产品品质

华润怡宝严格执行国家法律法规和标准，从原料采购、产品生产到销售，不断改进技术、改善生产工艺流程、严格供应商管理、完善质量管理体系和标准、开展质量管理体系认证等，为广大消费者提供高品质的产品和服务。

华润怡宝始终以优于“国标”的生产标准为消费者提供健康满意的优质产品，全面执行ISO9001-2000及HACCP质量管理和控制系统、6S管理体系，并创建自己的SPM全过程质量管理体系，通过良好的服务赢得消费者的认同。2013年引入ISO22000食品安全管理体系，进一步强化质量管理。提出以体系标准、质量抽检系统、工厂考核系统、技术支持系统四方面建立良性PDCA循环，从标准化、系统化提升质量管理。

2013年，华润怡宝完善水质量控制计划及审核表、饮料质量控制计划及审核表和供应商审核表，从食品安全与追溯、基础设施与管理、实验室管理、5S、质量控制计划5个方面对现有26个工厂进行了质量审核，给出整改意见，跟进督办并取得一定成效。举办全国工厂的实验室比对工作，全面了解各工厂的检测水平；对驻厂品控、新OEM工厂检测人员、微生物检测等进行培训工作，编制完成水质量培训教材。通过对供应商审核评比、三级（总部/区域/工厂）抽检、客诉分析等手段，将质量管理落实到供应商、经销商、分销商等客户。

(三) 提供优质服务

华润怡宝坚持以顾客满意为目标，以员工责任感为基础，追求卓越管理，创造完美品质，奉献至诚服务。

1. 华润怡宝客户服务中心服务概况

名称	2011年	2012年	2013年
服务总次数	26003	34774	41121
投诉受理量	6991	4939	2990
投诉处理率	100%	100%	100%
客户满意度	83	85	84
客户投诉反馈处理数占投诉数比重(%)	100	100	100

华润怡宝在提供优质产品的同时，一直致力于向消费者提供优质、贴心的服务。公司的全国消费者服务热线号码为4008884933及8008304933，对于咨询的客户，我们热情解答；对于有误会的客户，我们耐心解释；涉及合作方的询问，我们全力协调；个别产品服务的投诉，我们积极跟进联系处理、认真溯源改进。2013年，我司热线在话务量大幅上升的情况下，做到了量涨服务质量不降，不仅实现了热线服务的全年“零”投诉，而且争议和解工作也获得了深圳市消费者委员会的高度肯定。



根据《深圳市消费者委员会消费争议和解示范企业管理办法(试行)》有关规定，你司在2013年下半年能够自觉承担企业社会责任，诚信经营，积极和解消费者投诉，和解成功率达标，起到了良好的示范作用，特此提出表扬。

——《关于深圳市消委会消费争议和解示范企业和解率达标的表扬函》

2. 加强专业培训

为了让消费者享受到更加贴心、满意的服务，公司非常重视服务性岗位人员综合素养的提升。2013年，公司针对热线客服人员及客诉处理骨干开展了《客户服务意识提升》、《产品生产工艺》、《客诉处理与预防技巧》等专项培训，累计参训86人次。培训方式采用外部讲师与内部讲师相结合、理论与实践相结合的形式，有效提升了人员的服务意识、业务水平、操作技能，为实现服务的优质化提供了有力的保障。

3. 提升服务规范性

华润怡宝非常重视来自消费者的意见和建议，为了提高客户的满意度，2013年我司编写了《怡宝客诉处理问答》手册，指导一线人员有效地解答消费者的疑问，及时、规范、妥善地处理客户投诉。手册实用性强，下发后受到了同事们的欢迎。



与合作伙伴携手共赢

企业的发展必须建立在与合作伙伴互利共赢的基础上，这样才能营造有利于自身发展的和谐商业环境，实现可持续发展。在当前营商环境尚需进一步规范的情况下，华润怡宝更加重视从自身做起，以坚定的行动捍卫自己的信念，引领廉洁诚信的商业价值观。我们期望通过开展阳光采购、责任采购，将华润怡宝的整体社会责任理念和方针推广至供应商的生产和服务中，杜绝贿赂腐败行为，实现公平竞争。

（一）供应链管理

1. 阳光采购

华润怡宝在采购及聘用咨询服务机构等过程中，严格遵循公开透明原则，规范招标，科学评估，在采购合同中增加诚信条款。

全范围落实“阳光采购”，规范供应商管理，推行供应商考核制度；通过评审考核促进供应商自身产能、管理、生产质量的提高。

根据《合格供应商考核及结果引用规范》，完成对吹瓶、注坯、瓶盖等主要物资供应商进行上半年日常审核，并提出整改意见等。同时，采购部和质量部还对供应商的生产环境和条件进行不定期检查或抽查。2013年9月-11月组织各相关部门开展了对我司主要供应商的年度审核。现场审核中，在进行质量、商务、工厂环境等多方面进行审核后，对不合格供应商责令整改。

2. 廉洁经营

华润怡宝在设备采购过程中，将《廉洁协议》作为采购合同的附件，100%签署，与供应商建立简单、双赢的企业合作关系，不存在任何个人利益动机。协议中约定，双方员工廉洁自律，不得在招标、议标、中标、合同签订、合同履行、合同付款、合同结算等过程谋取私利、进行商业馈赠往来，获取不应得到的合法和非法利益，或采用不正当手段竞争业务，并严厉打击不诚信行为，肃清反腐。通过与供应商签署廉洁协议，推动华润怡宝诚信的核心价值观落到实处。

(二) 与合作伙伴共发展

1. 建立客户管理机制

上游：供应商管理机制

建立供应商管理标准：定期召开供应商大会，举办采购系统培训；发放供应商管理文件、标准实施；定期通报供应商考核结果，促使主动改善。

优化供应商选择模式：通过产能、价格、运输方式、供货距离、设备、实力等多维度分析，选出最优供应商，进行集中采购；通过对供应商的议价及综合成本分析，设立主、辅、备供应商，保障供应，稳定物料价格。

供应商信息库优化：运行BI采购统计分析系统，为供应商管理、采购决策提供信息支持。

下游：经销商等客户开发及管理标准

明确客户管理标准：对渠道客户安全库存、资金实力等标准进一步明确，形成统一客户开发标准；对终端客户进行标准化分类，进行路线优化，执行差异化销售动作。

2. 建立基于CRM系统的经销商协同平台

实现ERP、经销商平台、CRM的高度集成，提高经销商协同功能，获取方便、准确的监控与分析渠道客户的进销存数据，提升对渠道的监管能力。

提高现代渠道客户专业化水平：变革混合式经销模式，将现代渠道从传统经销商、传统销售大区中分离，实现专业化KA经销商管理，明确设立价格、门店表现、活动执行等标准。

[案例：2013年华润怡宝供应商大会]

2013年3月25日，华润怡宝2013年供应商大会在深圳成功举行，共有53家主要供应商92位代表参加。会上华润怡宝分别对供应商管理政策和供应商制度管理做了全面的宣讲，致力于维护公开、阳光的采购环境，致力于与供应商一起生产健康安全的优质的产品。让广大供应商更加全面的了解华润怡宝今后的规划与发展，坚定彼此的合作信心。希望带动供应商一起践行企业的社会责任。



与社会和谐共存

华润怡宝始终坚持企业可持续发展与社会和谐建设相融合，通过积极响应国家政策，依法足额纳税，努力创造就业机会等措施；通过健全管理体系，完善应急机制，落实监督管理，做好教育培训等途径，确保“不以牺牲员工健康和生命来换取企业发展经济效益，不以经济效益掩盖安全生产管理方面存在的问题”的安全生产理念落到实处；通过开展慈善捐助，参与抗震救灾、抗洪救灾等，建立良好公益形象。

（一）规范经营

1. 依法纳税

2013年华润怡宝5C财务管理体系落地，深入推进全面风险管理体系建设，加强对政府税收政策的跟踪研究及对各区域公司的纳税风险管理。推动各公司持续改进和优化税务风险管理。2013年华润怡宝纳税总额为人民币51240万元。通过优化税务风险管理，节税49.04万元。

（二）社会公益

1. 慈善公益

作为生产饮用水的企业，为受灾群众和抢险人员提供安全卫生的饮用水是华润怡宝责无旁贷的责任。无论是2013年发生的雅安地震、东北地区及广东潮汕等地发生的洪涝灾害，华润怡宝都在最短时间内向灾区提供了大量急需的饮用水、衣物、帐篷等物资价值143万。

时间	事件	金额 (万元/人民币)
2013.4	四川雅安地震	81.56
2013.8	辽宁省、黑龙江省发生特大洪涝灾害 (与华润水泥、华润万家、华润置地等分公司共同捐赠)	59.505
2013.8	广东潮汕、客家地区发生洪涝灾害	2.8
合计		143.865

(三) 安全生产

1. 安全生产管理体系

在集团安委会的工作指引下，华润怡宝建立了EHS组织和管理机制，完成EHS管理体系建设，包括组织体系、制度体系、责任体系、教育体系、风险控制体系、监督保障体系、文化体系、评价体系、体系建立与维护共9个方面内容，构建起“总部、区域、工厂”三级管控机制。

2013年，华润怡宝共修订完善EHS管理制度125项，识别EHS法律法规300余项，使EHS管理工作逐步走向规范化、标准化和科学化。

2. 安全生产应急管理

加强应急管理是提高预防和处置突发事件能力的重要措施。2013年华润怡宝开展安全检查48次，发现各类安全隐患714项，采取多种措施，积极组织整改，整改完成率达99%，使各种危险源始终处于受控状态。加强应急管理，认真做好应急预案的修编、评审、培训、演练和应急救援队伍建设，落实应急物资和装备，提高应急处置能力。2013年华润怡宝共修订完善《安全生产事故综合应急预案》及配套专项应急预案和现场处置方案20份。

3. 安全生产监督管理

安全生产监督是推动各项安全生产管理活动有效开展的重要手段，关键在于对产品实现过程中人、机、环境、管理等因素的监督，重点在于现场作业安全、法律法规、职业健康、危险源与隐患排查、事故和事件处理、应急管理等内容的监督检查。

2013年，华润怡宝共
修订完善EHS管理制度

125项



2013年华润怡宝对新建工厂施工基地及部分重点OEM工厂和材料供应商开展专项审核10余次；常态化开展行为安全行为观察150多次，行为纠正216项；常态化开展本质安全活动67次；组织在各工厂开展安全生产合理化建议活动，共收集合理化建议共169项并跟进落实。

4. 安全生产事故管理

事故管理是确保安全生产的重要内容。对于发生的生产安全事故，严格按照“四不放过”原则进行处理，依照集团《安全生产管理处罚条例》和《安全生产年度考核办法》严格执行，对相关责任人追究责任，并吸取事故经验教训，及时采取改进措施，提高设备安全和提升作业人员的安全行为，避免事故再次发生。

5. 安全生产教育培训

扎实有效地开展安全生产教育培训工作是提升全员安全意识和能力的重要手段。2013年，华润怡宝与总部、区域、工厂层层签订安全责任书2305份，实现“全员参与，人人有责”；组织开展二次安全负责人及管理人外部培训15人次，以提升EHS负责人及管理人员业务素质；组织各区域工厂开展各类EHS培训，参与人数达4340人；制定发布《安全行为观察手册》，使员工重视不安全行为、杜绝习惯性违章作业；制定发布《设备本质安全手册》，提升设备本质安全，降低员工作业时的安全风险。

2013年，华润怡宝与总部、区域、工厂层层签订安全责任书

2305份



缔造可持续生态环境

随着公司业务快速发展，企业规模不断扩大，公司能源消费总量逐年上升，如何提高能源利用效率，降低单位产品能耗，有效控制污染物排放总量，公司面临严峻挑战。公司始终贯彻华润集团“不以牺牲环境为代价谋求企业发展；不以牺牲环境的长远利益换取企业的短期效益；不以损害员工健康为前提美化工作空间”的理念，努力降低产品生产过程中的资源和能源消耗，消除或减少生产经营过程中的环境污染，提高全员环保意识倡导绿色低碳生活、生产方式。

（一）绿色管理

1. 绿色管理体系

按照《华润集团EHS管理“十二五”规划》的工作指引，华润怡宝以“你我健康安全，共享绿色生活”的EHS理念为指导，修订和完善了EHS管理体系，增加了环保与节能减排管理制度，建立了具有华润怡宝特色的价值型创造型节能减排管理体系，明确了管理组织架构、制定年度目标与计划，落实环境保护、节能减排各项重点工作。

2. 环保培训与宣传

加强节能减排与环境保护的培训与宣传，提高全员节能环保意识，倡导清洁生产，宣传低碳生活典型，树立绿色低碳的价值观、生活观和消费观。

华润怡宝积极参与集团组织的EHS管理会议及培训，通过网站、集团颁发的节能减排管理制度，学习宣传国家有关环境保护与节能减排的法律法规，制订节能减排指标并列入评价考核体系，加强监管，降低能耗，提高资源综合利用水平；同时，全面开展节能减排活动周和环保宣传活动，在办公区、工厂车间、食堂等地张贴宣传画册，加强宣传教育，利用例会宣传节能、环保知识，借助精益生产的开展，将节能减排意识融入日常工作的点滴改善之中。

(二) 绿色经营

1. 节能减排

华润怡宝作为一家多年来致力于节能环保的企业，不断推行可持续包装理念，在桶装水产品的外包装上，积极推行采用可循环使用的环保布套代替传统使用的一次性塑袋。

积极开展对标学习，查找与先进标杆企业的差距，制定改进措施和实施计划，不断提高节能减排的管理水平和技术水平，大力推广精益生产、节能减排等工作。

重点开展的节能减排项目

序号	项目	节约水 (吨/年)	节约电 (千瓦时/年)
1	宝山厂RO浓水回收项目	3.4万	-
2	宝山厂臭氧机循环冷却水回收利用项目	1.2万	-
3	宝山厂仓库照明改造项目	-	12万
4	深圳厂LED灯具替代高压汞灯照明改造项目	-	52.8万
5	广州厂瓶装水4条线洗盖水回收利用项目	16万	-
6	广州厂桶装水热水炉容器改造项目	-	8万
7	江门厂大功率水泵变频改造项目	-	42.6万
合计		20.6万	115.4万

2013年，产品主要能耗同比下降5%，其中饮用水单位耗水同比下降8%，单位耗电同比下降6%；饮料单位耗水同比下降5%，单位耗电同比下降9%。

[案例：“世界水日”]

每年的3月22日是联合国确定的“世界水日”，旨在唤起公众的水意识，加强水资源保护。为了提高城市居民节水意识，增强全民用水的法律意识和法制观念，自觉地运用法律手段规范各种水事活动，自1994年开始，中国水利部将“世界水日”之后的一周确定为“中国水周”。2013年开始，华润怡宝秉承“关爱”的品牌理念，积极践行企业社会责任，每年举办“世界水日”公益宣传活动，号召广大市民保护水生态，节约水资源，合理高效的利用水资源。



[案例：饮用水净化工程]

在华润慈善基金的统筹下，华润怡宝利用自身的技术优势，积极参与希望小镇饮用水净化工程的建设工作。现已完成河北西柏坡希望小镇饮用水净化工程，福建古田华润希望小镇饮用水净化工程还在最后收尾中。

具体工程进度如下：

一、西柏坡华润希望小镇饮用水净化工程进度

2011年5月7日，华润怡宝项目组赴河北西柏坡希望小镇实地考察。

2011年5月26日，华润怡宝项目组确认净化水工程技术方案。

2012年6月8日，饮用水净化工程开工建设。

2012年9月4日，华润怡宝项目组与西柏坡华润希望小镇项目组共同确认供水方案及造价。

2012年11月，工程已初步完成，可满足临时供水需求。

二、古田华润希望小镇饮用水净化工程进度

2013年7月3日，华润怡宝项目组与古田希望小镇项目组共同确认方案及预算。

2013年7月9日，华润怡宝项目组与古田镇政府召开协调会。

2013年7月10日，华润怡宝项目组现场考察水箱放置条件。

2013年7月15日，华润怡宝项目组与古田镇政府确认施工方案。

2013年7月26日，华润怡宝项目组完成基础用地征地，饮用水净化工程开工建设。

2013年10月1日，净化水箱及过滤器已完成安装并投入使用。

2. 绿色办公

华润怡宝积极推行绿色办公，鼓励员工从点滴做起，养成良好习惯，倡导绿色办公，节约资源和能源，建设绿色舒适的办公环境。

采取的主要措施：

- 核算人均办公用品限额，尽量减少使用一次性用品。
- 使用办公信息系统，使用电子邮件代替纸质公文，已逐步实现无纸化办公。
- 尽量多地采用视频会议、电话会议，节约差旅费用。
- 张贴节约用纸宣传，尽量使用双面打印和环保纸。
- 夏天使用空调时，最低温度控制在26度以上。
- 设立回收箱，加收废电池、旧书、旧报纸、旧电子产品。
- 张贴节水标识，推广应用节水龙头并定期检查维护。
- 张贴节电标识，办公区域使用节能灯及其他节能电器，减少待机设备的用电能耗。
- 改善员工就餐环境，对员工食堂进行维护翻新，菜品多样化，丰俭由人。

3. 绿色发展绩效

在集团的号召下，积极参加全国首批绿色低碳承诺企业申报工作并通过了审批，获“21315全国绿色低碳承诺企业”殊荣称号。

参加中国饮料协会节水节能考核活动，获得5项节水或节能奖；申报节能技改项目，获上海市20万奖励。

嘉定工厂	获节水企业、节能企业奖
深圳工厂	获节能基地奖
江门工厂	获节水企业、节能基地奖
成都工厂	获节水企业奖
嘉定工厂	机械抓瓶手改造项目获上海市节能技改奖励20万

附录

(一) 2014年展望

经济责任

- 密切跟踪宏观经济形势和行业趋势变化，开展行业对标，加强分析研究，增强快速反应和灵活应变能力。
- 深化精益管理，构建精益体系，推动生产精益、销售精益，持续进行精益管理的微小改善；严格控制成本费用，提升运营质量，打造行业竞争优势。
- 通过组织变革，实现三级矩阵管理落地；以协同为抓手，推动业务创新。

员工责任

- 继续推进人才培养工作，加强关键岗位序列梳理，完善员工职业发展通道，推进人才交流制度落地。
- 持续推进全员绩效管理，完善薪酬激励政策，搭建多层次、多维度、多手段、多结果的多元激励体系。
- 倾听基层员工诉求，开展困难员工帮扶，关注员工职业健康、心理健康。

客户至上

- 搭建CRM体系建设，加强客户管理，提升产品和服务质量。
- 开展客户满意度调查，加强客户权益保护。
- 完善产品质量安全机制。
- 推动品牌创新、产品创新、技术工艺创新。

和谐共赢

- 加强华润怡宝社会责任理念在供应链的传播推广，加强阳光采购、责任采购工作，带动供应商及合作伙伴共同履行社会责任。
- 坚持“诚实守信”的价值观，恪守商业信用，反对不正当竞争。
- 恪守“华润十戒”，杜绝商业活动中的腐败行为。

环保安全

- 推进企业安全生产标准化达标工作。
- 加强企业环境保护工作，加强项目建设中的环境评估、生态工作。

社会公益

- 在华润慈善基金会的统筹下，多渠道募集公益善款，开展救灾、扶贫、教育等慈善公益活动。
- 配合华润希望小镇项目组，积极参与希望小镇的建设工作。
- 持续开展“怡宝百所图书馆计划”及关爱自闭儿童的“为爱飞奔”公益活动。

责任管理

- 宣贯《华润集团社会责任管理办法》，增强全公司社会责任意识，提升社会管理能力。
- 加强社会责任评价考核，加强社会责任薄弱环节、继续完善社会责任组织体系。
- 梳理完善华润怡宝社会责任理念，提炼总结社会责任实践，促进社会责任内外部沟通与交流，加强社会责任知识的宣贯普及。

(二) 关键绩效表

关键绩效指标	单位	2011年	2012年	2013年
经济责任				
资产总额	万元	171176.3	200519.06	358398.54
净资产	万元	113042.24	124401.12	126100.19
净资产收益率	%	12.3	8.3	11.5
营业收入	万元	258283.56	387854.91	583514.23
利润总额	万元	16705.36	15569.56	20258.5
净利润	万元	14253.78	11972.26	14422.89
总资产报酬率	%	8	6	6
纳税总额	万元	25580.76	35091.96	51240.39
社会贡献				
员工总人数	人	5309	5356	7998
新增就业人数	人	1557	47	2642
慈善公益支出	万元	76.3	175.23	143.86
员工责任				
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
人均带薪休假天数	天	3	3	4
女性管理者比例	%	12	16	19
员工培训投入	万元	267	887	337.4
员工培训覆盖率	%	88.6	92.7	90
困难员工帮扶投入	万元	9.3	24	53.7

关键绩效指标	单位	2011年	2012年	2013年
客户责任				
客户满意度	%	83	85	84
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
责任采购比率	%	95.8	96.6	97.6
产品出厂合格率	%	100	100	100
研发投入	万元	500	524	560
研发人员数量	人	20	18	13
新增专利数	个	2	4	2
安全生产及环境责任				
工伤事故发生数	次	10	6	7
员工死亡人数	人	0	0	0
安全培训	人次	4022	4200	9854
安全生产投入	万元	76	99	108
安全培训覆盖率	%	95.7	95.3	96.6
节能减排技术改造投入	万元	73	140	190
万元工业产值能耗	吨标煤	0.0143	0.0307	0.0302
万元工业产值水耗	吨	19.02	24.28	23.736
自有工厂水资源使用量	吨	5056797	5517209	5914182
水资源循环使用量	吨	1011359	1103441	1182836

(三) 关于本报告

本报告是华润怡宝饮料(中国)有限公司首次发布独立的社会责任报告。报告根据《华润集团社会责任工作管理办法》主要介绍华润怡宝开展的责任管理,履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。

1. 报告可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏,并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

2. 报告时间范围

2013年1月1日至12月31日,部分内容超出上述范围。

3. 报告发布周期

华润怡宝社会责任报告为年度报告。

4. 报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

5. 报告参照标准

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR3.0)

《华润集团社会责任管理办法》。

6. 报告称谓说明

“华润(集团)有限公司”以“华润集团”、“华润”、“集团”表示;

“华润创业有限公司”以“华创”表示;

报告中“华润怡宝饮料(中国)有限公司”以“华润怡宝”、“怡宝”、“我们”、“我司”、“公司”表示。

7. 华润怡宝2013年社会责任报告起草小组成员

王成伟、向君、宋蓓、郭庆斌

8. 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润怡宝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0755-8662 0508。

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、社会和环境的影响

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

能 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：_____



深圳市南山区高新技术产业园（北区）朗山路22号
华润怡宝饮料（中国）有限公司公司事务部 收