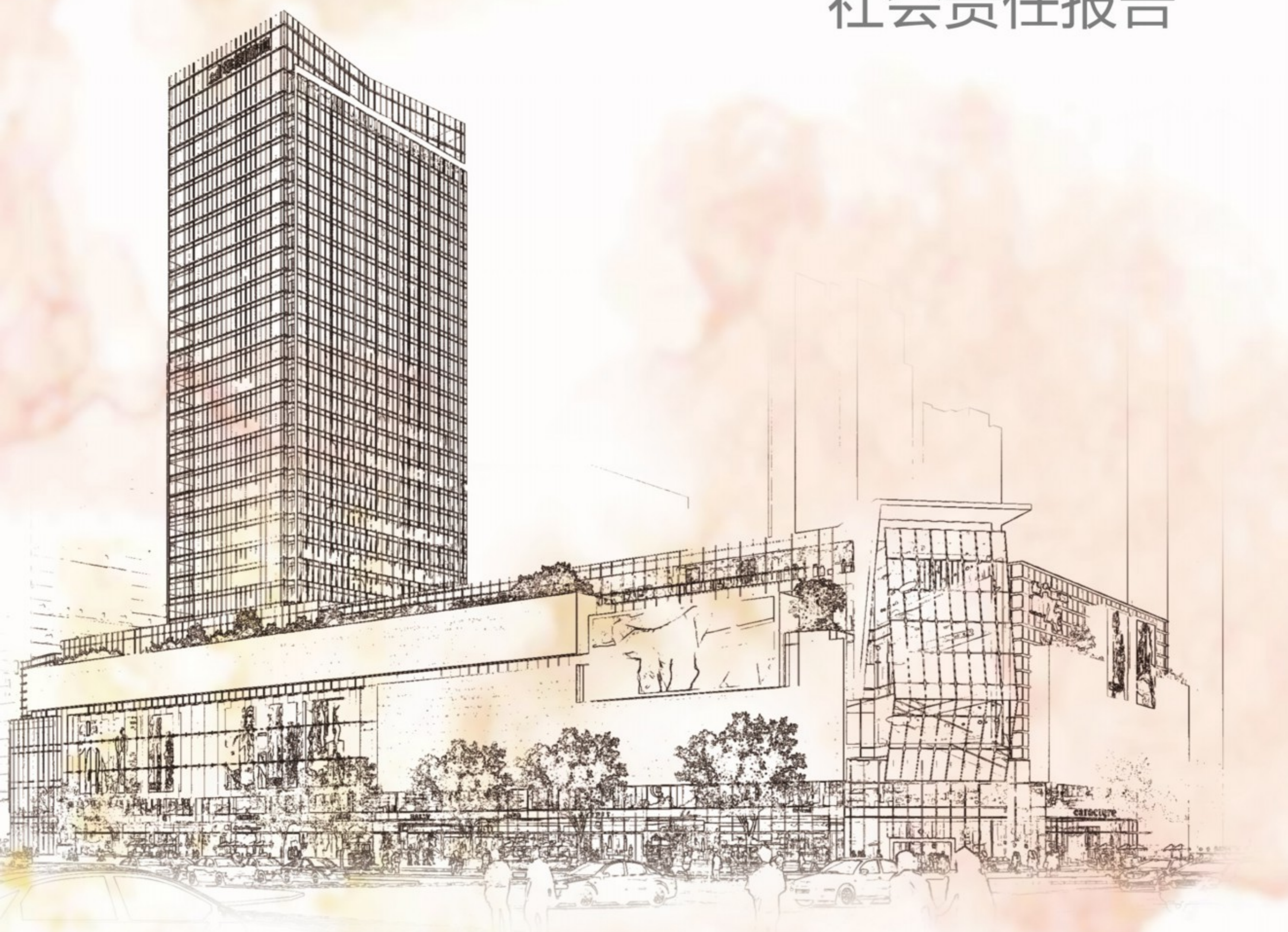


**2014**

**华润置地福建大区  
社会责任报告**



**情感悉心服务 品质改变生活**  
Service with Heart, Change through Quality

# 目 录

## CONTENTS

<b>报告说明</b>	03
<b>前言</b>	04
一、总经理致辞	04
二、企业介绍	05
华润置地福建大区简介	
华润置地福建大区业务分布图	
华润置地福建大区组织架构图	
华润置地福建大区2014年关键绩效	
华润置地福建大区2014年大事记	
华润置地福建大区2014年大区荣誉	
<b>诚信合规篇</b>	09
一、诚信合规理念与承诺	10
二、诚信合规相关政策与制度的完善	10
营销类	
1、完善销售人员日常行为指引	
2、注意销售风险的管控	
招标采购类	
三、诚信合规落实机制与行动	10
营销类	
1、销售员不利因素培训及承诺	
2、不利因素告知	
3、样板间展示	
招标采购机制完善及行动	
案例：福建大区招标采购管控	
<b>环境保护篇</b>	11
一、福建大区环境理念、战略和目标	12
二、环境管理	12
环境管理体系	
环保培训和宣传	
案例1：福建大区为推广绿色出行展开宣贯培训	
施工管理	
三、资源可持续利用	12
能源管理	
节约水资源	
四、污染防治	13
减少施工中扬尘污染	
减少废水排放	
减少建筑垃圾排放	
减少施工噪声污染	
五、节能环保	15
绿色设计和建造	
案例2：厦门华润中心环境保护及防尘控制	
绿色建筑	

案例3: 厦门G05地块获得了绿色建筑一星认证  
绿色办公

<b>客户服务篇</b>	16
一、客户关系管理体系	17
二、客户信息保护的措施	18
案例1: 厦门公司完善客户信息保护体系	
三、为客户提供增值服务	19
案例2: 2014年“感恩有礼 让爱回家”置地会会员回馈季	
案例3: 2014 赣州公司举办贺业主交付百万大抽奖活动	
四、提升客户满意度	20
<b>安全生产篇</b>	21
一、安全生产	22
安全生产管理体系	
案例1: 赣州公司开展赣州万象城幕墙精益管理课题	
安全生产责任制	
案例2: 赣州公司建立、健全安全生产责任制	
安全生产应急机制	
案例3: 赣州公司开展应急演练	
安全生产培训	
案例4: 福建大区“湖北武汉“9.13”一建筑工地升降机坠落事故”案例分析	
安全文化	
案例5: 编制“华润置地(赣州)有限公司EHS专刊”	
安全绩效	
二、员工责任	27
基本权益保护	
关爱女员工	
职业健康	
案例6: 福建大区根据季节气候调整上下班时间	
案例7: 夏季防暑降温药品发放	
心理健康	
<b>社区建设篇</b>	28
社区服务理念	29
推广健康生活	
案例1: “健康有活力、生活更美丽”大型义诊活动	
树敬老之风, 促社会文明	
案例2: “缘聚华润、爱在金秋”重阳节登高主题活动	
贴心的客户服务	
案例3: 赣州华润物业拜访业主活动	
案例4: 南昌橡府住宅小区首次社区文化活动	
<b>附录</b>	30
一、2015年展望	30
二、指标索引	31
三、意见反馈	32

# 报告说明

## REPORT SHOWS

本报告是华润置地福建大区2014年简版报告，主要介绍本公司诚信合规、环境保护、客户服务、安全生产和社区发展等方面的信息。

### • 报告可靠性保证

本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

### • 报告时间范围

2014年1月1日至2014年12月31日，部分内容超出此范围。

### • 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。

### • 报告发布时间

华润置地福建大区简版报告为年度报告，于5月下旬发布于置地总部网站。

### • 报告编写协同部门

华润置地福建大区人事行政部 \ 华润置地福建大区工程管理部  
华润置地福建大区营销管理部 \ 华润置地福建大区招标采购部  
华润置地福建大区客户服务部 \ 华润置地福建大区物业管理部



### » 总经理致辞

华润置地福建大区以福州为中心，辐射福建、江西两省，已进入福州、厦门、南昌、赣州四城，拥有三个品质住宅项目、三座华润万象城在建。

华润置地福建大区始终坚信：一个企业，在创造经济价值的同时，还应不断实现社会价值，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。践行社会责任是企业可持续发展的基石。

2014年度大区通过积极开展精益管理活动，进一步优化、提升了大区综合管理能力。共完成了22个大项，135人次参加了精益培训，累计完成1091个KAIZEN跬步行动案例。经过总部评审，共有3个项目获得华润置地精益管理项目奖励。

2014年大区参加置地和大区组织的培训共计2759人次。当年度福建大区员工敬业度得分为92%，高于大中华区最佳雇主7%，且高于地产行业整体18%。

大区始终秉持华润集团“诚信守信”的企业价值观，始终坚持华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，恪守客户承诺，要求每位员工严格遵守法律法规、公司制度、行业规范，确保公平竞争，诚信合规地开展工作。公司与所有外部合作单位、供应商签署廉洁协议、阳光宣言，开通廉洁诚信专项监督邮箱。

在经济新常态的要求下，华润置地福建大区将用心探索，努力践行集团“做实，做强，做大，做好，做长”的发展要求，把握好之间的辩证关系，不断丰富内涵，实现企业有关社会责任的郑重承诺。



## » 企业介绍

### • 华润置地福建大区简介

华润置地福建大区是华润置地全国性战略布局的九个大区公司之一。以福州为中心，辐射福建、江西两省，已进入福州、厦门、南昌、赣州四城。

### 三座万象城，永不落幕的时尚舞台

从2011年起，华润置地福建大区加快商业项目布局，赣州万象城、厦门万象城、福州万象城、福州城市广场项目先后落地，引领时尚消费潮流，打造城市商业新地标。

赣州华润中心万象城总占地285亩，总建筑面积逾85万<sup>m</sup>²，是集购物中心——万象城、写字楼——华润大厦、住宅——幸福里、风尚商业街区——幸福汇、星级酒店组成的大型都市综合体项目。全方位满足购物、办公、餐饮、娱乐、商务等各种需求。

厦门万象城位于厦门市岛内核心地段、地铁和城际快线交汇的滨南宝地，占地94.5亩，地上总建筑面积25万平方米，地下商业建筑面积5万平方米，根据规划未来将引进25个国际一线品牌和国际顶级品牌，以及全国排名前5位的酒店管理公司。

福州万象城项目位于福州传统的政治、经济、文化中心，人口密集，配套完善，寸土寸金，1.5公里范围内涵盖福州大学、市政府、西禅寺、万宝商圈及高级住宅社区和写字楼群。项目占地面积9.08万平方米，建筑面积达46.3万平方米，未来将建设成为集购物中心、SOHO、办公、住宅为一体的大型都市综合体，以丰富的业态、成熟的品牌引入及运营能力为城市消费者带来不一样高端时尚消费体验。

### 三个品质高尚住宅项目，缔造品质生活

目前，华润置地福建大区建设有厦门橡树湾、福州橡树湾、南昌橡树湾住宅项目，品质卓越，均为区域内的标杆产品。

“学府人文” 厦门橡树湾项目占地141.9亩，总建筑面积

38万平方米，由高层、小高层及多层住宅组成，并规划有超市和独立商业等社区配套。建筑风格传承美国斯坦福百年人文神韵，塑造以钟楼为代表的校园精神堡垒，再度延续华润置地浓郁的学府文化和人文情怀。

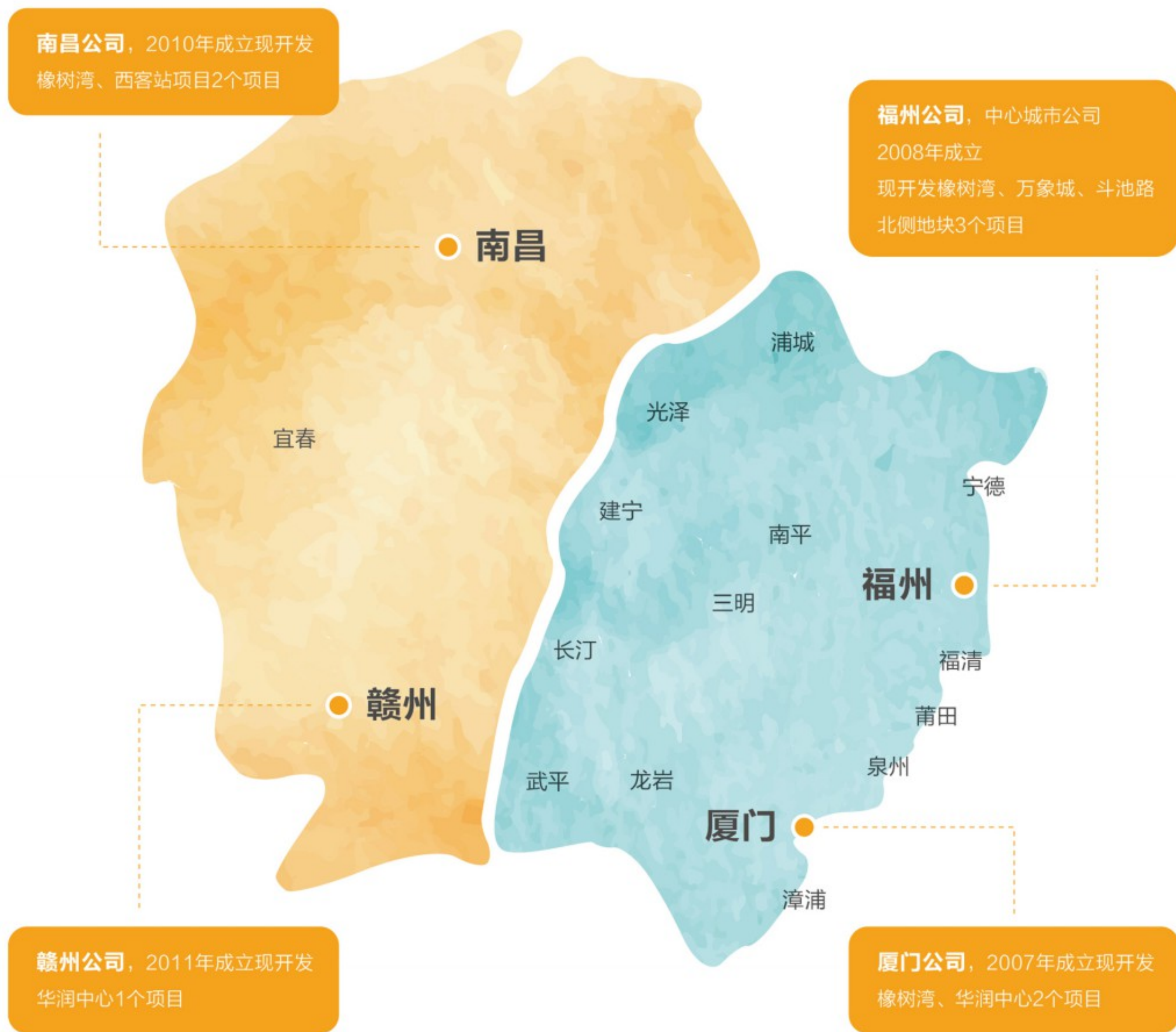
“英伦风情”福州橡树湾项目总占地540.18亩，建筑面积约90万平米，整体规划有七期产品，包括联庭House、大平层豪宅、精装高层、毛坯高层等产品。其中，英伦系联庭HOUSE和法式风格的低密度大平层豪宅，产品特色鲜明。福州橡树湾背山面水，占据城区优质自然资源，距离全省最大的体育中心海峡奥体中心仅3分钟车程。从清新怡人的自然景观到休闲健身的运动会所，从下一代的教育传承到高品质的居住生活，福州华润橡树湾从Shop、School、Sight、Sport等多个方面，营造原汁原味的精品生活方式。

“法式尊贵”南昌橡树湾总占地约190多亩，分二期开发，包括高层、小高层及多层住宅等产品，继承了橡树湾系列的经典建筑文脉，整体风格强调高尚典雅尊贵气质。周边景观资源丰富，毗邻南昌知名重点中学南昌一中，医疗、文化、教育服务设施等系列重点配套设施完善。

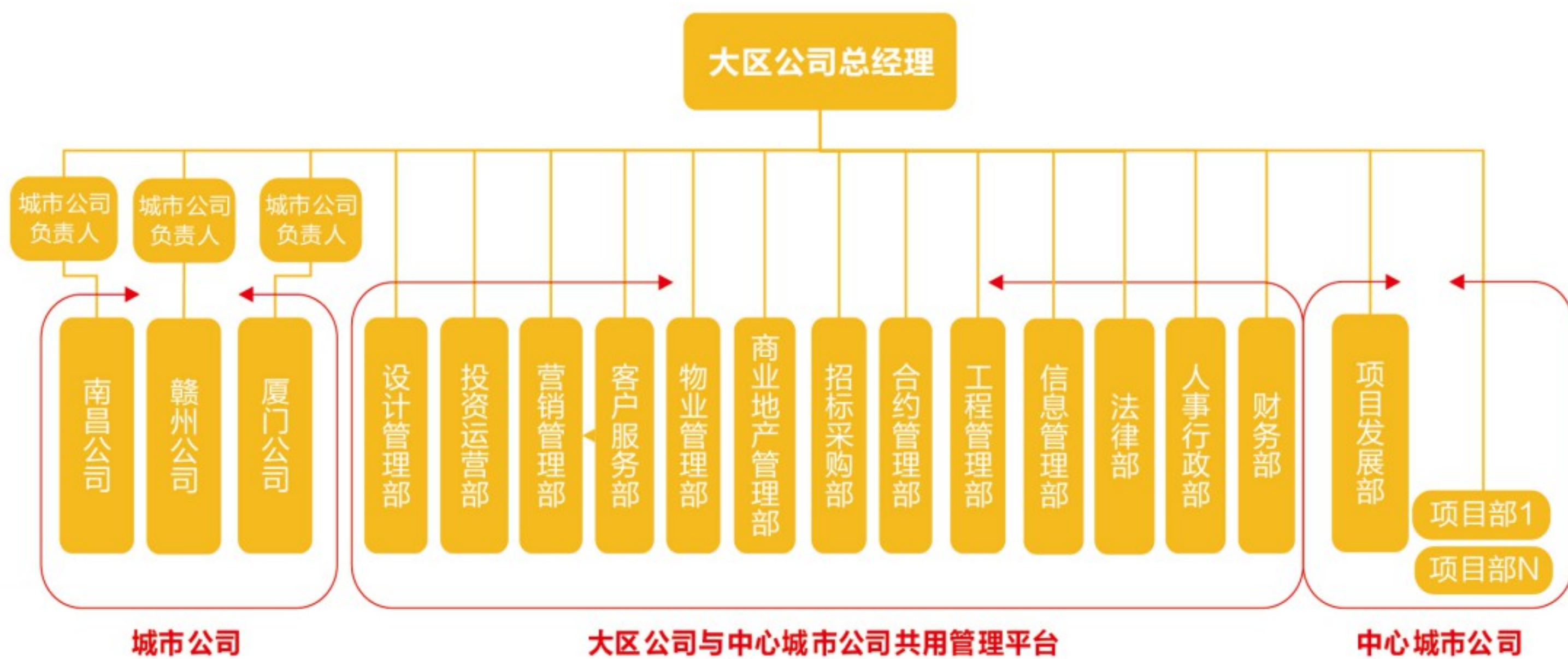
另外，福州城市广场项目位于鼓楼核心城区，毗邻万象城综合体项目，占地4.51万平方米，建筑面积22.52万平方米，包括SOHO公寓、5A甲级写字楼、Sky Mall，项目将以顶级的产品硬件及软件配置，为城市企业和市民提供高素质的购物办公环境和优质的物业服务。

福建大区以“携手共创美好生活”为社会责任使命，遵从华润集团“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，实现超越利益之上的追求”的社会责任愿景，将社会责任工作与企业文化建设相融合，将社会责任工作贯穿于企业战略、组织和文化之中，使之成为打造建设和谐企业的有效工具。

• 华润置地福建大区业务分布图



• 华润置地福建大区组织架构图





## ● 华润置地福建大区2014年关键绩效

### 1、经营业绩大幅提升

大区全年实现签约额43.44亿元，对比2013年增长9.0%；  
大区全年实现净利润9.00亿元，对比2013年增长103.6%。

### 2、资源获取：福州成功获取2块中心城区地块

2014年6月20日，大区分别以29.14亿元和9.2亿元竞得福州洪山园地块及斗池路北侧旧改地块，标志着万象城都市综合体在福州的成功落地。

## ● 华润置地福建大区2014年大事记

### 1、福建大区在福州召开经营计划会

2014年3月13日，福建大区2014年度经营计划会在福州召开。会议回顾了2013年度福建大区经营业绩，对2014年福建大区重点工作进行了汇报，并对2013年福州橡树湾三期工程质量、大区2013年客户满意度和交付投诉、福州公司维保问题及大区签约回款等精益管理主题开展了专项总结。

### 2、成功摘得福州鼓楼核心区两幅地块 实现福州万象城项目落地

2014年6月20日，华润置地福建大区分别以29.14亿元及9.2亿元的总价，竞得了福州市鼓楼区洪山园旧改地块及斗池路北侧地块两宗土地，其中洪山园旧改地块将用于福州万象城的开发建设。

### 3、傅育宁董事长、乔世波总经理视察福州橡树湾及万象城项目

2014年6月23日，傅育宁董事长等集团领导参观了华润置地福州橡树湾项目，并在福州“万象城”都市综合体地块考察了项目规划设计情况。并拜会福建省尤权书记、苏树林省长，双方就进一步加强战略合作进行了深入交流和探讨。

### 4、福建大区2014年精益管理工作顺利开展

2014年福建大区与科理咨询顾问公司开展了精益管理咨询合作，开展并完成了22个精益项目。其中，黑带项目1个，绿带项目6个，黄带项目15个，共有3个项目获得总部精益管理项目奖励。

### 5、福州橡树湾·橡府一期高层及大平层集中交付

11月8日-17日及12月26日-28日，福州橡树湾·橡府一期分别进行高层与大平层集中交付。集中交付期间，高层实际业主签到318套，实际交付271套，一次性交付率85.2%；大平层实际业主签到43套，实际交付41套，一次性交付率高达95.3%。

### 6、厦门橡树湾二期房屋正式交付业主

2014年11月22日，厦门橡树湾二期房屋正式交付业主。截止12月31日，橡树湾二期具备交付条件户数为827套，实际到访811套，实际交付户数为779套，到访交付率为96%，总交付率为94.2%。

### 7、南昌橡府一、三标段交付完成

2014年12月15日，橡府开展集中入住工作。截止2014年12月31日，共集中交付437户，交付率达83.88%。

### 8、赣州华润中心一期正式交付

11月3日始赣州华润中心一期住宅集中交付给业主。截至11月30日，赣州华润中心具备交付条件住宅792套，完成交付659套，交付率83.21%。

## ● 华润置地福建大区2014年大区荣誉

福州橡树湾家园三期荣获2014年中国土木工程詹天佑奖住宅小区金奖

福建大区荣获2014年度上市公司成本效益奖

厦门橡树湾三期获得“一星级绿色建筑设计标识证书”

厦门橡树湾二期景观工程获得第四届厦门市园林优质工程“大金奖”

华润置地（福州）有限公司荣获福建省2013年纳税百强

福州物业公司取得物业服务企业二级资质证书

赣州华润中心A区获江西省“建筑施工安全文明工地”奖和“建筑施工安全文明工地”奖。

赣州华润中心获得赣州地产“商业地产城市综合贡献”奖

# 诚信·合规篇

» GOOD FAITH COMPLIANCE REPORT



## » 诚信合规理念与承诺

华润置地福建大区始终秉持华润集团“诚信守信”的企业价值观，始终坚持华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，“讲规则、走正路、说真话、办实事”，恪守客户承诺，要求每位员工严格遵守法律法规、公司制度、行业规范、确保公平竞争，诚信合规地开展工作。

## » 诚信合规相关政策与制度的完善

经多年实践，福建大区制定了较为完善的诚信制度体系，涉及行为准则、风险防范等。

### • 营销类

#### 1、完善销售人员日常行为指引

2014年，大区发布《销售日常行为规范》，明确了客户接待、楼盘讲解、客户资料记录等内容，以制度形式对相关内容进行约定，明确奖惩，提升销售行为的专业性，避免不合规行为发生。

#### 2、注意销售风险的管控

大区首先确立了《不利因素公示管理办法》，对销售承诺中“不利因素提示”的主要风险源进行管控，要求项目对特定范围内对商品房买受人利益有负面影响的因素都进行公示，最大程度保障了客户的利益，体现一个诚信企业对客户利益的保护。

为确保诚信行为落地，公司还发布《销售风险检查管理办法》，对销售过程中可能存在的违规行为进行排查，并确定相关部门跟进处理，确保从销售道具到客户服务，从软件到硬件均能符合规范要求，保证对客户的承诺符合实际情况，确保客户的利益。

### • 招标采购类

1、2014年5月，大区修订了《招标采购管理制度》、《承包商供应商名册管理制度》、《苗木采购管理流程》；新增《甲供材料管理制度》、《钢筋管理办法》、《招标采购部门章管理办法》等。同时修订了权责手册，使大区管控界面更加清晰，招标工作能够更加高效合规地开展。

2、2014年8月，总部下发招标制度V2.0版，大区积极参与制度实施细则的制定讨论，并遵照V2.0版制度中的原则开展新的招标采购工作。

## » 诚信合规落实机制与行动

### • 营销类

#### 1、销售员不利因素培训及承诺

福建大区重视培养销售员诚信理念和行为。在项目开盘时，对销售团队进行不利因素培训，包括会议室培训和房屋周

边不利因素的实地考察。不利因素的内容将作为销售员说辞考试的重要方面。

#### 2、不利因素告知

为了对每一个客户实现真实的销售宣导，福建大区为每一个客户都准备了对应项目的不利因素说明书。在案场，每个项目均进行了不利因素的展示，要求客户在签署认购协议的同时也签署不利因素说明书，体现了企业对每一个客户负责的诚意和决心。

## 华润置地服务确认单

尊敬的客户，您好：

祝贺您即将成为华润置地福州橡树湾大家庭的一员，在感谢您选择我们项目的同时，我们也会一如既往地执行华润置地高品质战略，在您置业的整个过程中，情感悉心服务是我们不变的追求。因此，我们严苛地要求我们的置业顾问在为您服务之时，务必向您说明及传达以下信息，请您予以确认：

- 知悉《商品房买卖合同》条款，了解“交房标准”
- 已认真阅读《签约\按揭须知》(附件一)
- 已认真阅读《楼盘不利因素》公示版、《不利因素告知书(07-A地块)(附件二)》
- 华润置地福州公司按月度将向您邮寄业主快讯，向您通告项目进度等相关信息

图1：客户签署的《不利因素告知书》

#### 3、样板间展示

样板间作为客户认识了解产品最直观的地方，福建大区十分重视其对项目产品的真实反映，最大程度地体现未来产品的实际效果。因此，样板间在尺寸上是最大程度地接近产品实际情况。对于结构差异处，项目均在显眼的地方体现差别，避免客户的误解。

### • 招标采购机制完善及行动

1、大区对城市公司招采工作实施动态管理，城市公司按月上报招采月报、工程管理月报，每季度风险管控报告，大区对城市公司招采管理情况进行跟踪，同时形成反馈机制，增强大区与城市公司沟通机制，管控招标风险，确保招标采购工作合规进行。

2、针对大区修订制度及总部下发的《招标采购实施细则》，召开大区范围内相关部门专题会议，进行培训宣贯，深入学习制度精神，为后期招标工作的诚信合规打好坚实基础。

3、与供应商、承包商签署廉洁协议书，向华润所有的供应商、合作伙伴声明不得通过不正当的手段与华润的企业开展合作，公开承诺自身的廉洁诚信，并公布监督方式，接受供应商、承包商监督。

#### 案例：福建大区招标采购管控

2014年，福建大区落实总部三级管控，严格执行总部战略采购，因特殊原因未能执行总部战略采购的按照管控要求上报总部工程管理部审批后执行；严格执行总部重大招标项目备案制度，大区2014年上报重大招标项目4项（2个1亿以上总包工程，2个4000万以上专项工程），无不合规项目，重大招标项目合规性100%。

# 环境·保护篇

» ENVIRONMENTAL PROTECTION ARTICLE



## » 福建大区环境理念、战略和目标

福建大区根据《中华人民共和国环境保护法》及大区制定的《环境保护法管理规定》，明确“保护和改善环境，防治污染和其他公害，保障公众健康，推进生态文明建设”的环境理念、“坚持可持续发展”的战略和目标，结合保护环境是国家的基本国策，为保护和改善环境，防治污染和其他公害，保障公众健康，推进生态文明建设，促进经济社会可持续发展。

## » 环境管理

### • 环境管理体系

福建大区保证实现项目施工环境目标的管理计划，在企业环境管理体系的框架内，针对项目的实际情况，并参照《环境管理体系要求及使用指南》GB/T24001-2004进行编制。包括以下内容：

- 1、环境管理目标；
- 2、环境管理的组织机构及职责；
- 3、环境保护资源配置；
- 4、重要环境因素；
- 5、现场环境检查制度。

### • 环保培训和宣传

1、福建大区定期组织绿色施工教育培训，增强施工人员绿色施工意识；定期对施工现场绿色施工实施情况进行检查，做好检查记录。项目部由劳资部门组织对进入施工现场的所有自有员工、工程承包单位的领导及所有施工人员进行绿色施工知识及有关规定、标准、文件和其它要求的培训并进行考核，特别注重对环境影响大（如产生强噪声、产生扬尘、产生污水、固体废弃物等）的岗位操作人员的培训，以保证这些操作人员具有相应的环保意识和工作能力。

2、在施工现场的办公区和生活区应设置明显的有节水、节能、节约材料等具体内容的警示标识，并按规定设置安全警示标志。开展绿色建筑知识培训、节能减排信息管理培训和节能改造经验分享、商业物业管理节能培训、地球一小时、节能宣传周和低碳日活动。组织开展绿色出行活动（太原、北京、青岛等）、环保熊猫展览、参观“第五届中国（深圳）国际节能和新能源产业博览会”等。

### 案例1：福建大区为推广绿色出行展开宣贯培训

福建大区为推广绿色出行展开宣贯培训。绿色出行就是采用对环境影响最小的出行方式，即节约能源、提高能效、减少污染、有益于健康、兼顾效率的出行方式，如多乘坐公共汽车、地铁等公共交通工具，合作乘车，环保驾车，或者步行、骑自行车等。只要是能降低自己出行中的能耗和污染，就叫做绿色出行、低碳出行。



推广绿色出行

### • 施工管理

1、分包单位应服从总包单位的绿色施工管理，并对所承包工程的绿色施工负责。总包与进入施工现场的各工程承包方签订《环境、职业健康安全保护责任书》。

2、管理人员及施工人员除按绿色规程组织和进行绿色施工外，还应遵守相应的法律、法规、规范、标准、上级的相关文件等。

## » 资源可持续利用

### • 能源管理

福建大区根据能源管理要求，从体系的全过程出发，遵循系统管理原理，依据的能源管理的标准、规范，在组织内建立起一个完整有效的能源管理体系，注重建立和实施过程的控制，使组织的活动、过程及其要素不断优化，通过例行节能监测、能源审计、能效对标、内部审核、组织能耗计量与测试、组织能量平衡统计、管理评审、自我评价、节能技改、节能考核等措施，不断提高能源管理体系持续改进的有效性，实现能源管理方针和承诺并达到预期的能源消耗或使用目标。

### • 节约水资源

福建大区在住宅及商业建设中节约用水，建设“绿色住宅”。就地处理污水，建立水循环系统，将污水用于浇花、洗车及洒水防止扬尘等。

1、实行用水计量管理，严格控制施工阶段的用水量。施工用水必须装设水表，生活区与施工区分别计量。及时收集施工现场的用水资料，建立用水节水统计台帐，并进行分析、对比，提高节水率。

2、施工现场生产、生活用水使用节水型生活用水器具，在水源处应设置明显的节约用水标识。盥洗池、卫生间采用节水型水龙头、低水量冲洗便器或缓闭冲洗阀等。

3、施工现场设置废水回收设施，对废水进行回收后循环利用。冲车池及洗车池设沉淀池及清水池，对洗车、冲车污水进行重复循环利用。

4、施工工艺采取节水措施，如下图：



混凝土养护采用覆盖保水养护 墙体采用混凝土养护剂或喷水养护，节约施工用水。

## » 污染防治

### • 减少施工中扬尘污染

防尘措施：

1、对施工工地内堆放的水泥、灰土、砂石等易产生扬尘污染的物料，在其周围设置不低于堆放物高度的封闭性围挡；工程脚手架外侧使用密目式安全网进行封闭。

2、在工程项目竣工后30天内，平整施工工地，并清除积土、堆物。

3、不使用空气压缩机来清洗车辆、设备和物料的尘埃。

4、施工工地的地面进行硬化处理。

5、在进行产生大量泥浆的施工作业时，配备相应的泥浆池、泥浆沟、做到泥浆不外流，废浆采用密封式罐车外运。

6、使用预拌砂浆。

7、施工工地周围设置不低于2米的硬制密闭围挡。

8、在施工工地内，设置车辆清洗设施以及配套的排水、泥浆沉淀设施；运输车辆除泥、冲洗干净后方可驶出施工工地。

9、建筑垃圾、工程渣土在48小时内不能完成清运的，在施工工地内设置临时堆放场，临时堆放场采取围挡、遮盖等防尘措施。

10、在建筑物上运送散装物料、建筑垃圾和渣土的，采用密闭方式清运，不高空抛掷、扬撒。



出入口设置洗车池，抑制扬尘



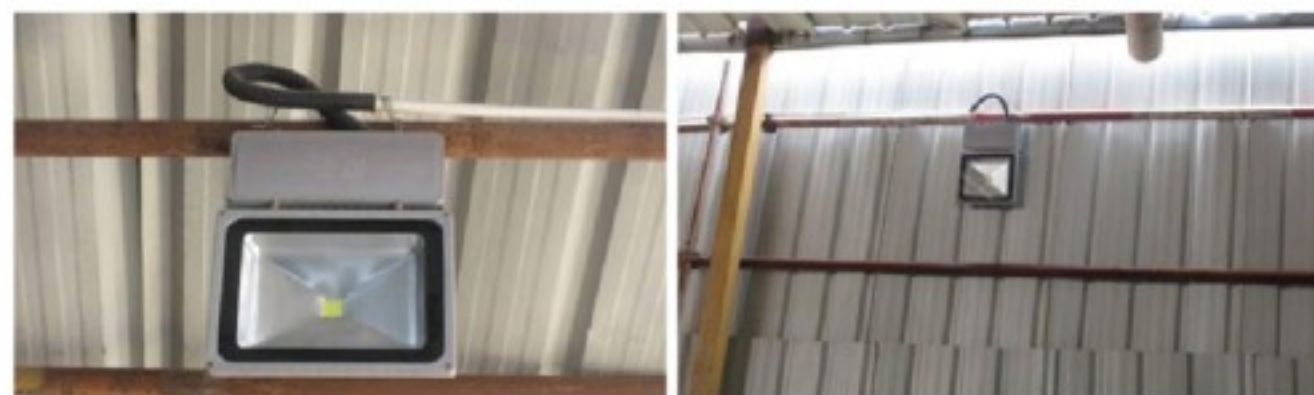
施工现场清扫、洒水，整洁美观



材料码放整齐规范



集中清扫与日常清扫相结合，确保项目形象



施工现场推广使用节能灯具

### • 减少废水排放

1、施工现场搅拌机前台、混凝土输送泵及运输车辆清洗处设置沉淀池。废水不得直接排入市政污水管网，二次沉淀后循环使用或用于洒水降尘。

2、施工现场存放的油料和化学溶剂等物品设有专门的库房，地面经过防渗漏处理。废弃的油料和化学溶剂集中处理，不得随意倾倒。

3、食堂设隔油池，池上设盖板。盖板方便开启，便于隔油池的清掏。

4、施工现场设置的临时厕所化粪池做抗渗处理。

5、食堂、盥洗室、淋浴间的下水管线设置过滤网，并与市政污水管线连接，保证排水畅通。

### • 减少建筑垃圾排放

1、固体废弃物分类堆放，并有明显的标识（如有毒有害、可回收、不可回收等）。

2、危险固体废弃物分类收集，封闭存放，积攒一定数量后由各单位委托当地有资质的环卫部门统一处理并留存委托书。

3、对油漆、稀料、胶、脱模剂、油等包装物可由厂家回收的尽量由厂家收回。

4、对打印机墨盒、复印机墨盒、硒鼓、色带、电池、涂改液等办公用品应实现以旧换新，以便于废弃物的回收，并尽可能由厂家回收处理。建立保持回收处置记录。

5、可回收再用的一般废弃物须分类收集，并交给废品回收单位。如能重复使用的尽量重复使用（如双面使用废旧纸张、钢筋头再利用等）。对钻头、刀片、焊条头等一些五金工具应实现以旧换新，同时保留回收记录。

6、加强建筑垃圾的回收利用，对于碎石、土方类建筑垃圾可采用地基填埋、铺路等方式提高再利用率。施工垃圾按指定地点堆放，不得露天存放。应及时收集、清理，采用袋装、灰斗或其它容器集中后进行运输，严禁从建筑物上向地面直接抛撒垃圾。生活垃圾应及时清理。垃圾清运过程中，易产生扬尘的垃圾，应先适量洒水后再清运。

7、固体废弃物清运单位必须有准运证，并让其提供废弃物收购、接纳单位资质证明和经营许可证，与其签订《固体废弃物清运协议》。复印准运证、资质证明、经营许可证与《固体废弃物消纳登记表》一并存档。

### 减少施工噪声污染 •

1、施工时间应安排在6:00—22:00进行，因生产工艺上要求必须连续施工或特殊需要夜间施工的，必须在施工前到工程所在地的区、县建设行政主管部门提出申请经批准后，并在环保部门备案后方可施工。项目部做好周边居民工作。

2、施工场地的强噪声设备宜设置在远离居民区的一侧。尽量选用环保型低噪声振捣器，振捣器使用完毕后及时清理与保养。振捣混凝土时禁止接触模板与钢筋，并做到快插慢拔，应配备相应人员控制电源线的开关，防止振捣器空转。

#### 3、人为噪声的控制措施

3.1 提倡文明施工，加强人为噪声的管理，进行进场培训，减少人为的大声喧哗，增强全体施工生产人员防噪扰民的自觉意识。

3.2 合理安排施工生产时间，使产生噪声大的工序尽量在白天进行。

3.3 清理维修模板时禁止猛烈敲打。

3.4 脚手架支拆、搬运、修理等必须轻拿轻放，上下左右有人传递，减少人为噪声。

3.5 夜间施工时尽量采用隔音布、低噪声震捣棒等方法最大限度减少施工噪声；材料运输车辆进入现场严禁鸣笛，装卸材料必须轻拿轻放。

3.6 每年高考、中考期间，严格控制施工时间，21:00—次日7:00不得施工，学校周边200米全天候禁止震动施工。

4、减少施工噪声影响，应从噪声传播途径、噪声源入手，减轻噪声对施工现场地外的影响。切断施工噪声的传播途径，可以对施工现场采取遮挡、封闭、绿化等吸声、隔声措施，从噪声源减少噪声。对机械设备采取必要的消声、隔振和减振措施，同时做好机械设备日常维护工作。

施工现场场界噪声应符合下表规定：

施工阶段	主要噪声源	噪声限值 (dB)	
		昼间	夜间
土石方	推土机、挖掘机、装载机等	75	55
打桩	各种打桩机等	85	禁止施工
结构	混凝土搅拌机、振捣棒、电锯等	70	55
装修	吊车、升降机等	65	55

## » 节能环保

### • 绿色设计和建造

福建大区从项目定位阶段开始即对绿建增量成本进行有效控制。2013年起，所有新开发住宅项目（以方案审批通过时间限定）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建认证申报工作；所有新开发持有项目（以方案审批通过时间限定）应重点关注节能措施，可参考绿建星级标准采取相应技术措施，根据客户需求及政府要求决策是否进行绿建认证申报工作。

#### 案例2：厦门华润中心环境保护及防尘控制

厦门华润中心(2013P16地块)项目属于厦门市重点建设项目，同时也是重点管控项目；厦门公司秉承节能环保，绿色施工的理念，针对环境保护及防尘控制方面，在桩基与土石方施工阶段采取了以下施工措施，取得良好效果。

- 1、严格控制渣土车的装载高度
- 2、工地出入口设置冲浪池及高压水枪，对土方车进行冲洗
- 3、出入口地面及附件路面冲洗
- 4、工地围墙设置喷雾器，降低粉尘
- 5、工地门口混凝土搅拌车冲洗

### 显成效 | 岛内多工地落实整改措施



◀ 厦门华润中心(2013P16地块)工地在围墙上装喷雾器，降低粉尘。

工地围墙设置喷雾器，降低粉尘



#### 多措并举 重拳整治违规渣土车

工地出入口设置冲浪池及高压水枪，对土方车进行冲洗

### • 绿色建筑

#### 案例3：厦门G05地块获得了绿色建筑一星认证

项目在方案设计、景观及建设过程中全面融入绿色、低碳、环保的理念，因地制宜地采用多种先进、成熟的绿色低碳技术，在建筑的全寿命周期内，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，与自然和谐共生的绿色一星建筑。



### • 绿色办公

福建大区积极响应国家号召，使用节能灯具，做到人走灯灭；工作结束后关闭电脑、打印机；打印纸做到双面打印；尽量少开空调，将空调温度适当调高，尽量选择公共交通工具出行。大力提高职工思想素质，从点点滴滴做起；从日常工作、生活做起，积少成多，长抓不懈。

福建大区2014年度开展节能减排会议次数16次，并多次使用视频和电话会议减少公务旅行，采用信息化办公，减少办公用纸。



# 客户 服务篇

»» CUSTOMER SERVICE REPORT



## » 客户关系管理体系

为给客户提供方便、顺畅的沟通渠道，华润置地福建大区建立多个对客沟通渠道及官方信息传递平台，如设立客户服务热线、客服邮箱，开通短信平台及公司微博等，致力于为客户提供最直接最便捷的沟通方式。

- **彼岸行动：**各期项目交付验收前，福建大区均举办彼岸行动，主动邀约业主参观施工现场，让业主对橡树湾建筑材料、施工流程、工艺标准、质量管理等方面有更为直观、清晰的了解。截止2014年，福州公司累计209户业主报名，接待118户业主参观。



- **置地会建设：**置地会作为一个与业主沟通交流的重要平台，福建大区通过丰富的会员回馈活动，向业主提供多样的会员服务。我们每年定期组织主题活动、社区文化活动、置地会会员礼品回馈等活动，促进与会员的良性互动，并通过每月置地会会刊的及时送达，在社区建设、物业服务、施工进度等方面与业主保持沟通。

- **社区APP开发：**通过对业主服务需求的深度挖掘，福建大区从不同视角挖掘客户需求开发了社区智能APP—橡“速”，以移动互联O2O的模式，在福州率先启动试点，为业主提供快速、方便和省心的一站式服务。该APP包含会员活动、便民生活、交付保修、便捷缴费、装修指引、一键反馈六大功能，涵盖业主从购房、交房、装修、入住各阶段的主要需求，为业主提供更加便捷、舒适的智能化服务体验。





## » 客户信息保护的措施

客户信息的收集、管理、传递、使用的规范及客户隐私保护情况，一直以来都是我们管理监控的重要内容。

我们通过建立严格的信息传递流程、客户信息管理制度，组织员工入职培训，签订入离职保密协议等方式以增强对客户信息的保护；我们与合作单位签订信息保密制度限制合作单位的行为，以防止失密、泄露及窃密事件的发生，进而维护客户及公司的合法权益。

### 案例1：厦门公司完善客户信息保护体系

2014年，厦门公司积极完善客户信息保护体系，持续加强对信息保护的硬控制。

#### 1、人员管控

所有员工入职后均需与公司签订《保密协议》，以明确双方责任，约束员工行为。

#### 2、电子信息管控

电子版客户资料由项目专人负责保管，所有资料均设置密码保护。若因工作需要，销售经理可授权给他人使用，同时设定权限只能查看，不能打印、复制、转发。

#### 3、纸质信息管控

除客户档案外不得保留任何形式的纸质客户信息。特殊情况需经销售经理授权后方可打印，打印时需加使用人姓名的水印，打印件盖“受控文件”字样。



## » 提升客户满意度

公司依据合同及地方政策，合规宣传与交付。在取得《项目竣工验收备案表》及《面积实测报告》后向业主寄发《入住通知书》。除此之外，公司还通过微信、短信、电话预约等形式多渠道告知，以确保客户顺利交付；在交付现场提供上述政府批文，并将相关文件查阅提醒作为交付的标准流程；对交付现场进行精心布置，让动线更流畅，客户体验更舒适；我们对客人员进行专项培训及整体演练，确保客户交付过程愉悦。

公司加大前期风险及品质管控力度，尽量降低客户投诉的索赔风险，就已发生的客户投诉进行原因分析，严格执行客户投诉快速响应机制，积极应对客户投诉，进行专人对接，定期跟进，持续沟通，让客户感受到服务的承接性及悉心服务。同时定期整理客户意见，向各专业模块反馈，以便于各专业部门对产品及服务进行持续优化。

2014年，我们开展提升客户满意度及一次收房率的精益管理。为了解客户满意度的情况，福建大区每年委托第三方进行客户满意度调研，我司根据往年的客户满意度调查的情况，分析每一个三级指标的得分情况及客户原话，针对每一个指标的得分情况及客户反馈，各专业模块进行反思及总结并制定改进方案，循序渐进地改善产品及服务，以保持或持续提升客户满意度。

# 安全·生产篇

»» PRODUCTION SAFETY ARTICLE



## » 安全生产

### • 安全生产管理体系

2014年，华润置地福建大区在置地总部的指导下，根据EHS管理体系建设指引重新梳理了大区的EHS管理体系，与中瑞恒咨询机构合作，编制完善大区EHS管理体系，目前已完成了大区通用体系、开发项目EHS管理体系、住宅物业EHS管理体系，并编制了大区商业物业安全管理规定。大区在第四季度发布了福建大区业务管理体系，目前正在根据置地总部第三方安全检查的意见对体系进行修订和完善。

### Environment（环境）和Health（健康）、Safety（安全）

#### 开发业务（大区）

开发项目：相关方安全监督管理、合规管理

商业物业：运营安全管理

住宅物业：社区安全管理

#### 建筑施工业务（华润建筑、优高雅）

建筑施工安全

#### 生产制造业务（励致家私）

生产安全

EHS与情事件与自然灾害应对



岗位环境分析、特殊员工保护

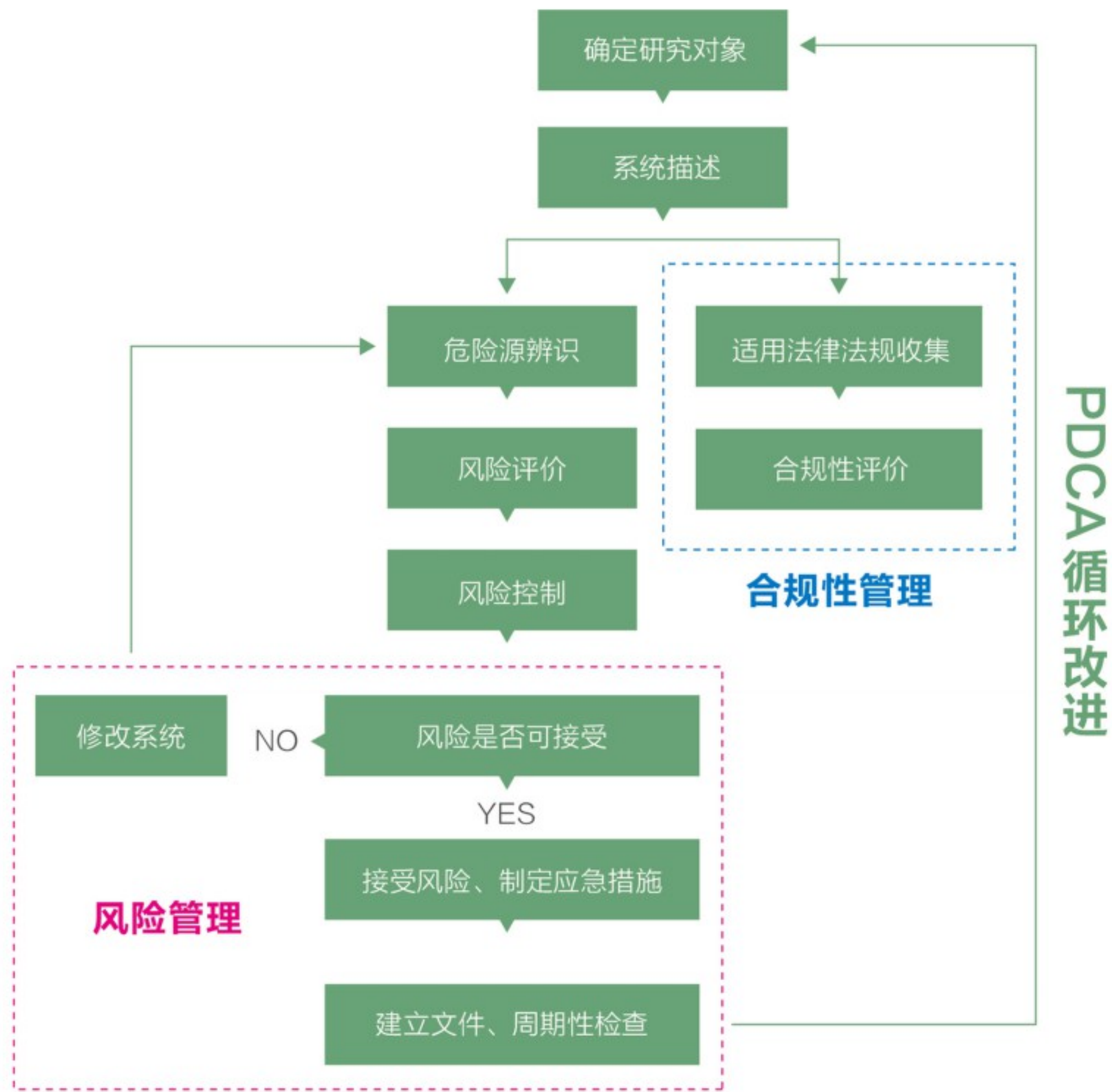
既有建筑节能减排（商业物业与住宅物业）

绿色建筑、绿色施工、生产节能

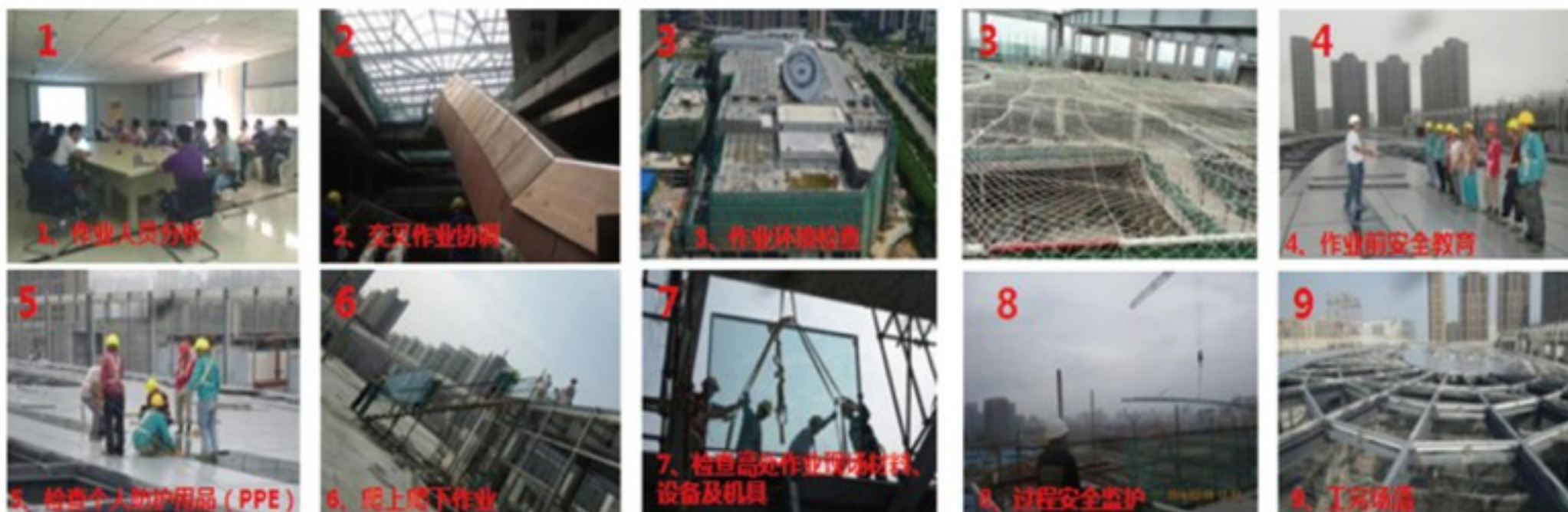
**案例1：赣州公司开展赣州万象城幕墙精益管理课题**

2014年度，结合赣州万象城项目实际，赣州公司开展赣州万象城幕墙精益管理课题（安全部分）。

万象城幕墙精益管理（安全部分）项目研究和开展流程如下图：



结合JSA（工作安全分析）方法，以万象城中庭采光顶玻璃安装为对象，形成标准化的安全管理步骤，有助于规范安全管理活动，确保施工过程安全、顺利进行。





## ● 安全生产责任制

2014年，福建大区在2013年大区与置地总部的安全生产责任书的基础上，将安全目标层层分解，编制并签订了城市公司、基层单位、各业务部门、各岗位的安全生产责任书。下半年因为大区业务拓展，人员增加，大区又组织补签安全生产责任书，大区及各城市公司2014年共924人签订了安全生产责任书495份。

大区（29份）			福州（124份）			厦门（95份）			南昌（158份）			赣州（89份）		
城市公司	各部门	关键岗位	各部门	关键岗位	物业公司	各部门	关键岗位	物业公司	各部门	关键岗位	物业公司	各部门	关键岗位	物业公司
4	11	14	11	74	39	11	72	12	9	50	99	11	56	22

福建大区在部门和员工的绩效合同中都包含了年度安全绩效考核的内容，为减分项，对各兼职安全员制定了考核措施，年底进行考核。

为了完成各项目标，福建大区制定了安全生产培训计划、会议计划、巡检计划、信息上报计划、资金投入计划等，要求各城市公司也按照大区的形式制定各自的安全计划。

### 案例2：赣州公司建立、健全安全生产责任制

根据《安全生产法》及华润置地、福建大区等上级单位要求，赣州公司建立、健全安全生产责任制，严格贯彻落实“管生产、管安全”、“谁主管、谁负责”的原则。2014年度，结合赣州公司各部门、各岗位安全生产职责，将公司年度安全生产控制目标层层分解，形成各部门、各岗位安全生产责任书，年度安全生产责任书签订率100%，并与业绩合同挂钩，将责任书考核纳入绩效考核当中。

## ● 安全生产应急机制

2014年，福建大区根据置地总部要求组建了安全生产应急机制并修订了《法律法规合规性评价管理规定》、《危险源识别、评价及控制管理规定》及《生产安全事故事件管理规定》、《应急管理规定》、《消防安全管理规定》及《行为安全观察管理规定》，对EHS风险进行管理。

### 案例3：赣州公司开展应急演练

根据华润置地“总部-大区-城市公司-基层单位”四级应急管控架构，完善公司综合、专项应急预案及现场处置方案，2014年华润置地赣州公司结合“安全生产月”等主题活动及项目施工实际，累计开展消防、治安、触电、中暑、高处坠落5次应急演练。



中暑应急演练



触电应急演练



高处坠落应急演练



消防演练



## • 安全生产培训

2014年福建大区组织安全培训共计64次，并邀请中瑞恒咨询公司安全专家对本质安全、行为观察、合规性评价及危险源识别进行培训，编制了EHS员工手册（常识篇）。



体系建立后，福建大区积极展开体系的宣贯及落地，加大教育培训力度，结合案例视频，开展员工下现场活动，在现场进行实体讲解及操作，形成安全生产标准动作。

### 案例4：福建大区“湖北武汉“9.13”一建筑工地升降机坠落事故”案例分析

福建大区编制了《房地产行业典型事故案例汇编》，对“湖北武汉“9.13”一建筑工地升降机坠落事故”案例展开分析，从中了解事故案例发生的原因、救援措施及事故对建设单位的教训与警示等相关知识。



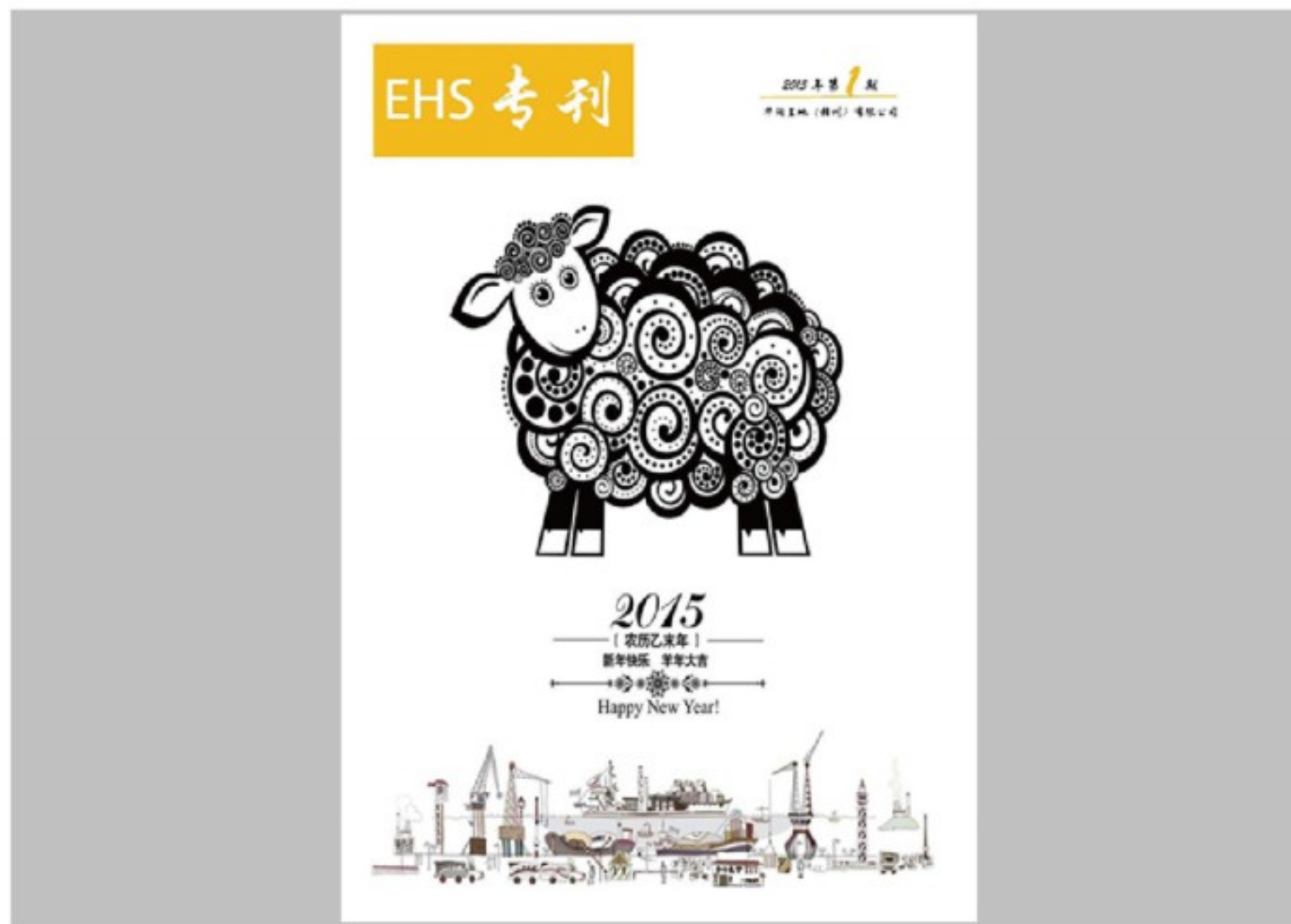
“湖北武汉“9.13”一建筑工地升降机坠落事故”案例分析

- 安全文化

福建大区开展形式多样的安全文化宣教活动，以期逐步形成全员参与、团队互助型的EHS文化氛围。

**案例5：编制“华润置地（赣州）有限公司EHS专刊”**

为进一步丰富公司EHS宣传载体，切实做好EHS管理体系、行为和状态三方面的持续改进，营造浓厚的安全氛围，保障公司EHS管理的顺利进行，赣州公司安委办每季度组织编制“华润置地（赣州）有限公司EHS专刊”，并利用公司OA平台进行共享发布，EHS专刊主要分为近期EHS活动简报、EHS知识知多少、EHS法律法规及事故案例启示四个板块。华润中心项目每月编制并下发项目安全专刊。



- 安全绩效

2014年度，福建大区编制了年度安全巡检计划，加强了安全监测力度，已完成2014年度巡检任务，并在检查后发出巡检通知单，本年度累计检查安全隐患2198条，督促整改率98.6%。

通过公司全员、参建相关方的积极参与和配合，未发生生产安全事故、道路交通事故、食品安全事件、工伤等事件、事故，工伤死亡率0%、重大设备事故0%、火灾、重伤事故0%、轻伤率1‰；一般隐患整改率98.6%，重大隐患整改率100%；按《建筑施工安全检查标准》检查合格率100%。没有发生对集团市场、社会形象造成负面影响的安全生产事件，安全管理形势平稳。赣州万象城还荣获了“省级安全文明示范工地”及“市级安全文明示范工地”。

## » 员工责任

### • 基本权益保护

福建大区严格执行国家、地方有关劳动用工的法律、法规和制度，依法与员工签订劳动合同，合同中有劳动保护、劳动条件和职业危害防护，社会保险等条款；按时缴纳社会保险；严格执行员工带薪休假的规定，保障员工休息休假权利。

### • 关爱女员工

福建大区严格遵守有关女工保护的法律法规，不断改善女员工的工作环境和工作条件，落实女员工孕产期、哺乳期休假规定，同时，保障女员工和男员工享有平等而具有竞争力的薪酬福利，提供平等的职业发展机会。

### • 职业健康

根据国家相关规定，结合房地产行业生产特点，公司为员工提供合格的劳动防护用品。每年定期开展员工体检，体检及健康档案覆盖率达到100%，年度内无职业病等事故事件。

同时要求项目各参建施工单位为从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活动。

#### 案例6：项目施工现场根据季节气候调整上下班时间

2014年福建大区加强职业健康知识的宣贯，让员工所有员工了解职业健康知识，根据季节气候调整项目施工现场上下班时间，同时要求项目施工现场从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活动。

### 2.3 公司危险有害因素提示及应对措施

#### 办公区风险提示

#### 办公区风险提示

- 滑倒、绊倒、跌倒
- 火灾
- 用电安全
- 设备安全使用
- 财产安全
- 办公室保健



- 视觉疲劳
- 颈椎病
- 腰腿痛
- 痔疮
- 失眠



#### 案例7：夏季防暑降温药品发放

公司关注相关方一线作业人员健康。夏季天气炎热，公司除了下发通知要求相关方做好夏季项目安全施工管理外，特利用安全资金购置凉茶颗粒、藿香正气口服液等防暑降温药品，发给各施工单位一线作业人员，给施工人员在炎炎夏日带来了阵阵清凉。



公司安委办领导向施工单位代表发放药品



施工单位领取防暑降温药品

### • 心理健康

公司高度关注员工的心理健康、身心和谐，注重人文关怀和心理疏导，缓解员工压力，增强员工的归属感；同时建立健全沟通机制，要求管理人员了解员工的思想动态，想方设法为员工解决实际问题。

# 社区建设篇

» COMMUNITY CONSTRUCTION PAPER



## » 社区服务理念

华润置地福建大区物业管理部力行“与您携手，改变生活”的挚言，提供超越期望的服务和品质，努力创造自然、和谐、文明、环保的人文小区，秉承“情感悉心服务”的理念，以专业的物业知识、扎实的基础服务及严格精细的培训和执行标准、不断超越人性化情感关怀，给您带来最温馨的居住体验。

### • 推广健康生活

#### 案例1：“健康有活力、生活更美丽”大型义诊活动

华润置地福建大区始终把“社会责任”作为企业发展战略的重要组成部分，使社区中老年人体验到高品质的物业服务。福州公司秉持传承公益理念在2014年3月举办“健康有活力、生活更美丽”大型义诊活动。由十余名社区医生组成的义诊队伍为现场的百余名社区中老年业主讲解健康知识，义诊内容有血压、血糖血脂、耳鼻喉眼、甲状腺等检查。我们将持续倡导健康生活，为社区中老年人提供保障。



### • 树敬老之风，促社会文明

#### 案例2：“缘聚华润、爱在金秋”重阳节登高主题活动

华润置地福建大区始终秉持公益理念，福州公司组织“缘聚华润、爱在金秋”重阳节登高主题活动，2014年9月29日橡树湾家园百余名业主参加福清天生农庄游活动，游览观音山、生态福橘园、参与剪窗花DIY、娱乐游戏等活动。我们将弘扬尊老敬老的优良传统，为老年人创造幸福的晚年生活，让爱心闪烁！



### • 贴心的客户服务

#### 案例3：赣州华润物业拜访业主活动

为了关注和提升业主的居住体验，全面践行赣州华润物业“主动服务”的理念。让客户感受华润优质服务，公司委派A区客服人员拜访已入住业主，赠送礼品。

活动开展前，在小区进行了宣传，得到了广大业主的积极响应。此次活动让广大业主对华润物业的主动服务、优质服务赞不绝口。业主李大爷说，华润物业的服务，让我们得到了实惠，更让我们感受到了华润物业的真诚和全心全意为业主服务的意识，也更加肯定当初购买华润置地的住宅项目是睿智的选择。

#### 案例4：南昌橡府住宅小区首次社区文化活动

为增进业主对橡府住宅小区的归属感，给小区业主营造春节喜庆的氛围和气息，让业主感受高品质的社区环境，2015年2月14日在这浪漫的日子里南昌物业公司举办了橡府住宅小区首次社区文化活动，虽天公不作美，却阻挡不住橡府服务中心工作人员与业主之间的热情，更加体现了物业与业主之间心连心的“鱼水情”。



### >> 2015年展望

<p><b>诚信合规-营销模块</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、加强销售培训，真诚积极服务客户，提升客户满意度。</li> <li>2、关注客户权益，加强客户隐私保护，理解客户需求，提醒客户关注可能影响生活的因素。</li> <li>3、借助新媒体开展公益活动，提升品牌形象，承担社会责任。</li> <li>4、围绕责任践行的薄弱环节，完善理念宣传，开展主题活动，带动工作有效突破。</li> </ol>
<p><b>诚信合规-招标采购模块</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、加强最新招标制度宣贯培训，严格根据制度要求开展具体招标工作。</li> <li>2、深入开展廉洁建设，进一步提高员工自律。</li> <li>3、加强供应商诚信考察及履约评价，营造诚信合作氛围。</li> <li>4、落实大区管控，开展城市公司巡检，保证项目合规性。</li> </ol>
<p><b>环境保护</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、完善大区节能减排管理文件，在大区《节能减排管理规定》基础上，制定目标管理、监督管理流程、制度，监督物业项目开展节能减排管理。</li> <li>2、明确节能减排领导机构、监督管理机构，明确相关机构的节能减排职责。</li> <li>3、制定节能减排年度工作计划和节能项目实施计划，并监督年度工作计划和节能减排项目落实效果。</li> <li>4、完善节能减排信息机制，确保节能减排信息流转的畅通、节能减排监测统计数据的完整性和准确性。</li> </ol>
<p><b>客户服务</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、加强客户管理体系建设，通过定期举办“彼岸行动”等客户活动，促进与客户的良性互动。</li> <li>2、深入挖掘客户需求，依托会员体系与移动互联网发展趋势，为客户提供丰富、便捷、舒适的增值服务。</li> <li>3、秉承情感悉心服务，以服务客户为工作开展方向，致力于提升客户的居住体验，提升客户满意度。</li> </ol>
<p><b>安全生产</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、完成华润置地福建大区建筑全寿命周期安全管理体系的健全和落地，推动城市公司转化大区的安全业务管理体系，基层单位展开安全管理行为。</li> <li>2、完善安全风险管控，提高安全管理人员的专业能力，充分发挥安全生产监督管理机构职能，形成福建大区安全文化，提高消防管理专业能力。</li> <li>3、通过季度巡检对各城市公司、基层单位的安全行为及状态根据体系表格进行评比，形成检查报告。</li> <li>4、开展风险控制管理进行大区合规性评价及危险源管理。</li> </ol>
<p><b>社区可持续发展</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、加强洞察客户需求能力，积极响应业主需求。</li> <li>2、加大参与对象的多样性，开展优质专题活动，提升客户满意度。</li> <li>3、加强与社区沟通交流，听取意见，开展共建活动。</li> <li>4、完善重点环节的安全生产管理，推动安全生产开展。</li> </ol>

## » 指标索引

目录		CASS-CSR3.0指标	页码
报告说明	报告说明	P1.1, P1.2, P1.3, P1.4	P3
前言	一、总经理致辞	P3	P4
	二、企业介绍	P4, P5	P5-P8
诚信合规篇	一、诚信合规理念与承诺	G1.1, M3.2	P10
	二、诚信合规相关政策与制度的完善	M3.3, M3.8, S1.3	P10
	三、诚信合规落实机制与行动	M3.3	P10
环境保护篇	一、福建大区环境理念、战略和目标	G1.1	P12
	二、环境管理	G6.4, E1.1, E1.6, E1.10	P12
	三、资源可持续利用	E2.2,E2.13	P12
	四、污染防治	E2.7, E2.9,E2.11	P13
	五、节能环保	G4.4, E1.12, E1.13	P15
客户服务篇	一、客户关系管理体系	M2.1	P17
	二、客户信息保护的措施	M2.3	P18
	三、为客户提供增值服务	M2.13, M2.14	P19
	四、提升客户满意度	M2.13, M2.14	P20
安全生产篇	一、安全生产	G6.4, S3.1, S3.2, S3.3, S3.4, S3.5, S3.6	P22-P27
	二、员工责任	S2	
社区建设篇	社区服务理念	M2.2, S4	P29
附录	一、2015年展望	A1	P30
	二、指标索引	A3	P31
	三、意见反馈	A4	P32



## >> 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改善华润置地福建大区社会责任工作及社会责任报告的编制工作，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的相关问题，并传真到0591-88263591。

1.您对福建大区社会责任简报报告的总体评价是

好 较好 一般

2.您认为本报告能否正确反映华润置地福建大区对安全生产、环境保护、诚信合规、客户服务、社区发展等方面的影响

能 一般 不了解

3.您认为本报告所披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

4.您认为公司在客户服务、保护相关方利益方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

5.您对福建大区社会责任工作及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：

\_\_\_\_\_

Email：

\_\_\_\_\_

邮编：

\_\_\_\_\_

联系电话：

\_\_\_\_\_

职业：

\_\_\_\_\_

联系地址：

\_\_\_\_\_



**华润置地**

品质给城市更多改变

**华润置地福建大区**

福建省福州市仓山区花溪南路36号

电话：0591-88263555

传真：0591-88263591

网址：[fj.crland.com.cn](http://fj.crland.com.cn)

**福建大区社会责任报告编制组名单**

<b>部门</b>	<b>姓名</b>
福建大区人事行政部	许松
福建大区人事行政部	余慧玲
福州公司人事行政部	邓毅锋
厦门公司人事行政部	杨洁
南昌公司人事行政部	张亮
赣州公司人事行政部	肖妤