



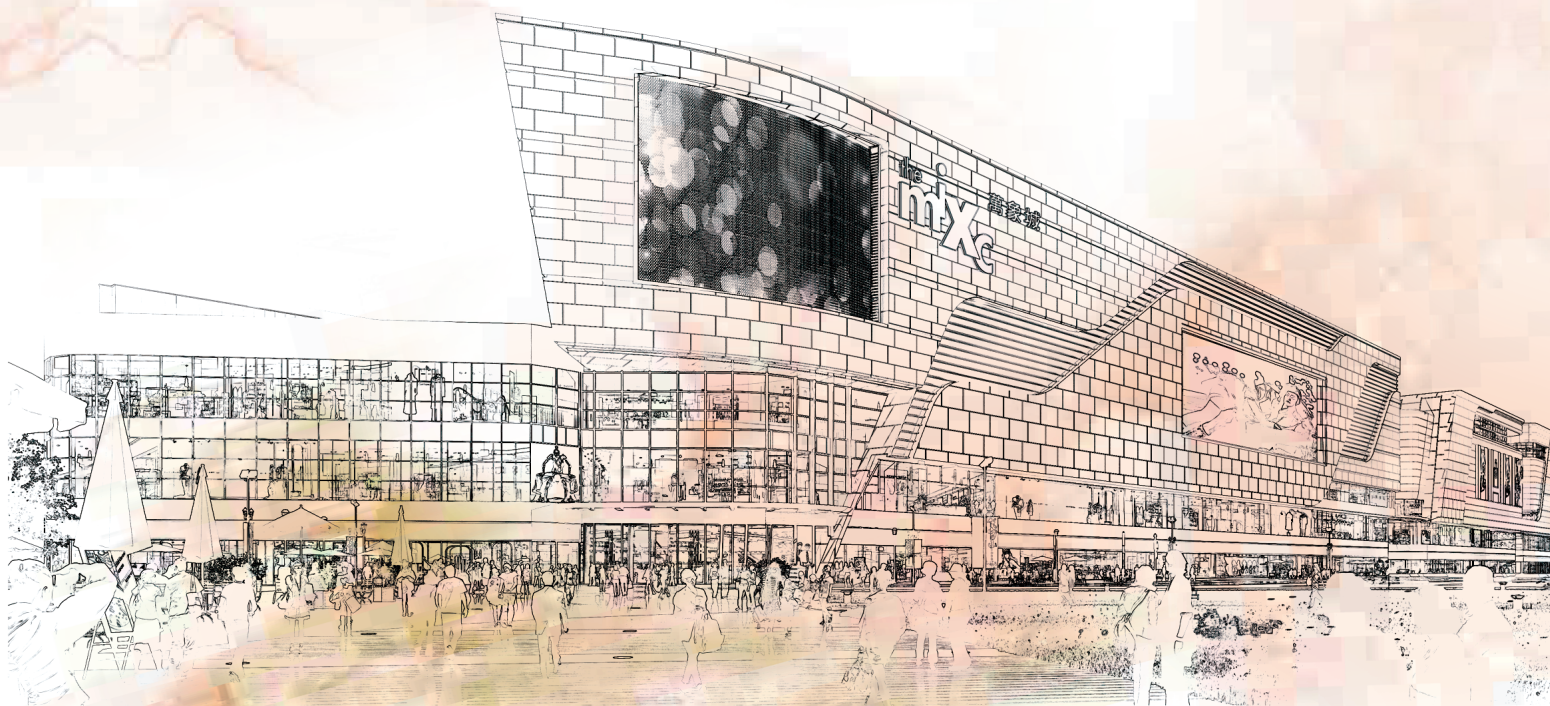
品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

(股份代号：1109)
(Stock code：1109)

华润置地上海大区
社会责任报告

Social Responsibility Report
of China Resources Land Shanghai Region

2014



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



目录

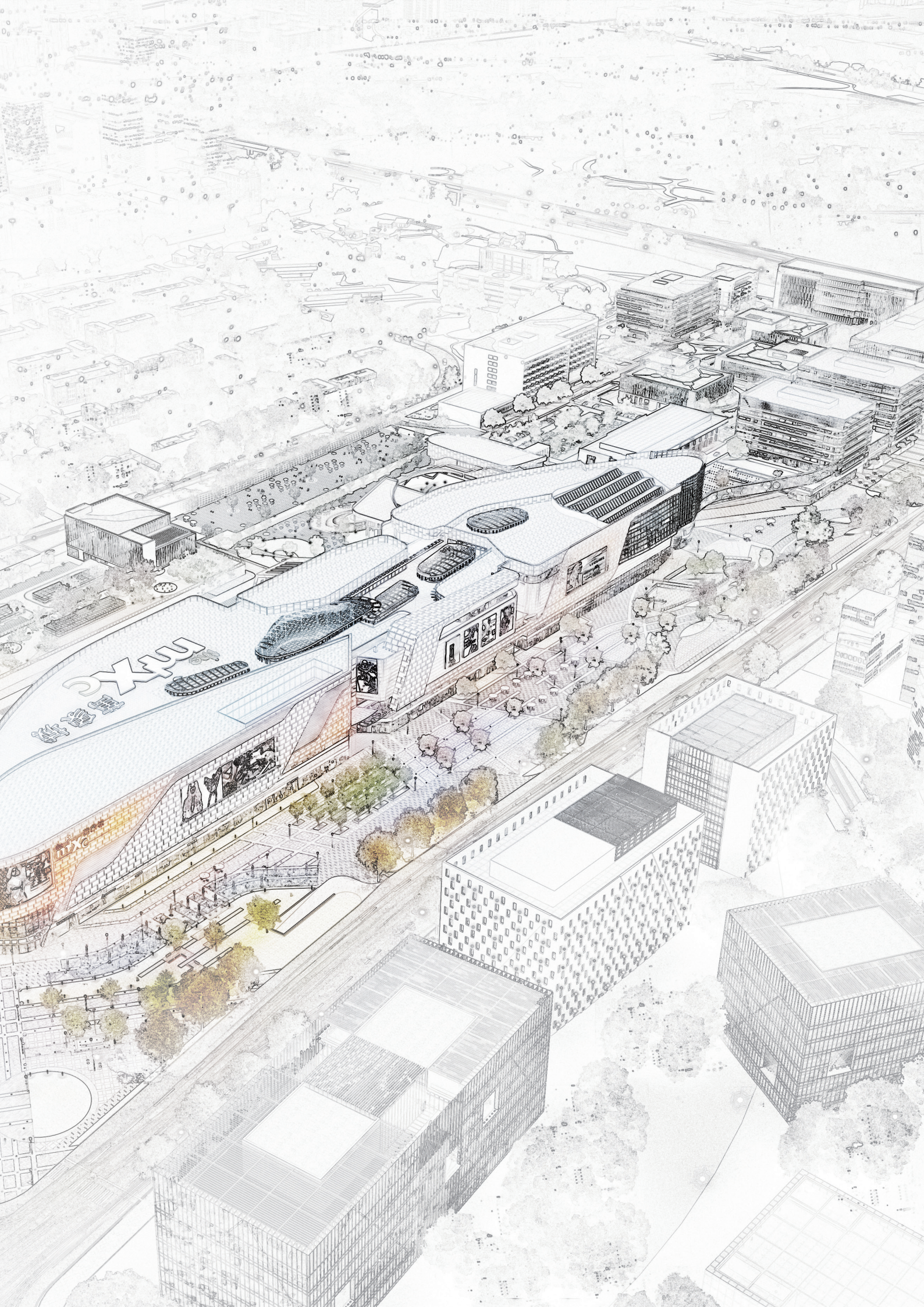
CONTENTS

关于我们

- 一、公平运营——恪守高标准的商业道德
- 二、环境保护——构建绿色未来
- 三、保护客户权益——品质给城市更多改变
- 四、人权·劳工实践——建设员工幸福家园
- 五、社区参与和发展——做值得信赖的企业公民

2015 年展望

附录：报告编制组



关于我们

(一) 公司概况

华润置地上海大区创立于1992年，隶属于全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地

(HK1109)，负责在上海、浙江省从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理，目前业务覆盖上海、杭州、宁波、温州等城市，在建住宅项目9个，商业项目7个。

华润置地上海大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，秉承华润置地“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发。已陆续开发包括上海滩花园、上海新江湾九里、上海外滩九里、上海中央公园、上海佘山九里、杭州之江九里、宁波卡纳湖谷、宁波中央公园、北仑凯旋门等多个高品质住宅产品，为客户提供典范居所，奠定市场品质标杆。在投资物业方面发展了都市综合体、区域商业中心五彩城两种模式，华润时代广场、上海万象城、杭州万象城、温州万象城、宁波湾头项目、余姚五彩城、南翔



五彩城等商业项目，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。

华润置地上海大区一直秉承华润置地的“高品质战略”，以“品质给城市更多改变”

为品牌理念，在设计上提出“精细设计准则”、在工程上提出“毫厘工程标准”，在销售和物业服务上提出“情感悉心服务”，致力于达到行业内客户满意度的领先水平，致力于在产品和服务上超越客户预期，为客户带来生活方式的改变。

未来，华润置地上海大区将协力城市发展，旨在引领城市生活方式改变的同时，改善片区面貌，带动城市经济的发展，为客户精心构筑生活理想！

（二）项目介绍

上海万象城

上海万象城位于虹桥吴中路商圈，北临吴中路，西临外环高架，与地铁10号线紫藤路站无缝连接，毗邻虹桥枢纽。总建筑面积约53万平方米，包含约24万平方米万象城购物中心、约14万平方米甲级写字楼集群、约3万平方米高端精品酒店。上海万象城是西上海大型超区域都市综合体之一，将带动虹桥吴中路商圈成为上海西南区域新的核心商圈。

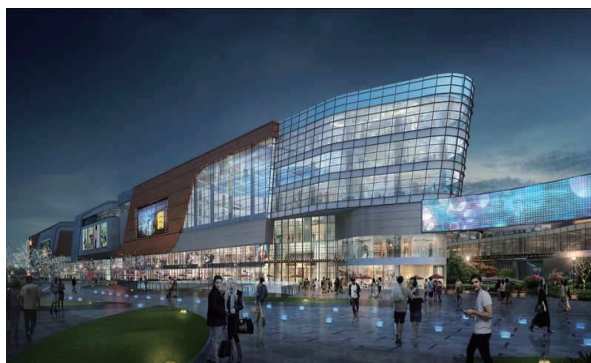


图1 上海万象城效果图

华润中央公园

华润中央公园是世界500强华润集团在上海继外滩九里、新江湾九里、佘山九里之后，携手知名设计建造团队斥资百亿打造的纯湖区高品质豪宅。项目紧邻

中环，三面围合 17 万方菁英湖稀缺资源，是城心 30 分钟通勤圈内不可多得的品质湖居。

项目总建筑面积高达 46 万方，分四期开发，产品涵盖约 80-150 平的悦湖公寓、约 188 平湖景大平层和约 260 平起价值上千万的低密度联排及类独栋产品

项目特邀设计外滩 2 号华尔道夫酒店的 HBA 前首席设计师，匠心巨制约 9000 平米殿堂级邻里中心，是集娱乐、休闲、健身、社交于一体的多功能高档会所。



图 2 华润中央公园-上海南翔



图 3 中央公园旁菁英湖

余姚华润五彩城

华润五彩城总占地逾 7.5 万方，总建筑面积超 20 万方，是华润置地延续万象城传奇，以余姚人城市梦想为蓝本，为余姚量身定制的集高品质住宅、大型购物中心、步行商业街、精品酒店和高端商务公寓为一体的地标性城市综合体。

华润五彩城位于余姚城东新城核心，项目东邻城东路，北临冶山路，西邻星光路，南接金型路，依托政府“一核、二点、三轴、四区”的大手笔规划，坐享杭州湾跨海大桥和杭甬高铁发展机遇。



图 4 余姚五彩城



图 5 余姚五彩城商业街

(三) 大区荣誉

- 2014年**
 - 橡树湾三期荣获“2014中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”
 - 2013年度大区销售奖（铜奖）
 - 2013年度创新奖
- 2013年**
 - 吴中路售楼处 米兰AWARD设计金奖（展示类）
 - 2012年度成本效益奖（税务管理）
 - 2012年度业绩贡献奖银奖
- 2011年**
 - 杭州悦府获“2011年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”
 - 杭州万象城MT塔楼获LEED铂金认证
 - 上海大区荣获2011年度业绩贡献奖金奖
 - 上海大区荣获2011年度成本效益奖
 - 上海大区荣获2011年度融资贡献奖银奖

(四) 2014 年度大事记

2014



2014年11月6日，宁波华润万象城隆重奠基



2014年10月28日，上海万象城地铁博物馆开馆试运营



2014年10月25日，上海华润五彩城满铺盛大开业



2014年9月17日，上海大区宁波公司获取湾头两幅土地



2014年4月22日，上海万象城写字楼主体结构完工暨购物中心开工庆典举行

(五) 企业文化体系

企业价值观 | 诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报

诚实守信

诚实守信是华润的核心价值观，是华润文化的基石，是华润人的崇高品质，是华润的建基立业之本。华润倡导全面的诚信观，诚信于股东、诚信于客户、诚信于员工、诚信于社会。

业绩导向

坚持业绩第一的价值观，追求均衡、全面、高质量的业绩，倡导“没有增长的业务不是好业务、没有业绩的团队不是好团队。”

客户至上

悉心维护客户和消费者的权益，严守商业道德，开展公平竞争，努力提供更为优质、更为环保、更为人性化的产品和服务，不断超越用户的期望。

感恩回报

常怀感恩之心，将履行社会责任视作“超越利润之上的追求”，努力打造“投资者信任、员工热爱、社会尊重、大众称道”的优秀企业形象，成为全社会企业的榜样。

组织氛围 | 简单、坦诚、阳光

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；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；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。

企业精神 | 务实、激情、专业、创新

务实是一种工作作风，华润人要脚踏实地；激情是一种工作态度，华润人要永葆激情；专业是一种工作能力，华润人应精于本职；创新是一种工作思维，华润人要敢于突破传统，颠覆自我，努力探索、实践新理念、新方法、新路径。

企业承诺 | 开放进取，以人为本，携手共创美好生活

开放进取,源于对生活的憧憬与期冀;以人为本,源于对社会的体察与尊重。
携手共创美好生活,是华润对股东、对消费者、对员工、对社会的承诺,是华润
实践自己庄严使命向社会的宣示。

一、公平运营——恪守高标准的商业道德

（一）打造责任供应链

1、供应链管理制度

根据上市公司颁布的《承包商供应商名册管理制度》、大区《授权手册》相关规定，编制《上海大区供应商名册管理制度》，旨在适应上市公司关于承包商供应商管理规定、落实“区域总部—城市公司”两级级管控模式，确保高品质、高效率、低成本的战略管控目标，规范承包商供应商名册管理，提高合作伙伴的稳定性，控制和减少公司在规模扩张和管控模式变化下的履约风险。

2、责任采购

阳光采购：根据总部招采制度 V2.0 的要求，采用公开招标方式。所有招标信息、中标信息一律公开透明。

阳光宣言

“简单、坦诚、阳光”是华润集团的企业文化，华润置地与合作方之间是简单、双赢的企业合作关系，不存在任何个人利益动机。华润置地员工追逐阳光下的公司利润和个人价值，以廉为荣、以贪为耻，忠于职责，恪守“廉洁从业准则”。华润置地奉行“公开、公正、公平”的招投标原则，并倡导合作伙伴遵守以下行为准则：

- 1、不以向华润置地员工及其亲属提供任何个人利益的方式谋求与华润置地的合作关系；
- 2、不迷信任何实际存在的或虚构的所谓关系，并主动如实向华润置地通报是否与华润置地员工存在亲属关系，是否有华润置地离职员工担任重要岗位；

- 3、不与华润置地员工就标底、其他单位的投标书等商业秘密及合同中的质量、价格、工程量、验收等条款进行私下商谈或者达成默契；
 - 4、不与其他单位串通投标，不采取恶性竞争等不正当手段竞争业务；
 - 5、不向华润置地员工或其请托人、代理人提供好处费、回扣、现金及有价证券、支付凭证、贵重礼物；
 - 6、不向华润置地员工及其亲属提供可能影响其公正履行职务行为的宴请和娱乐、体育、休闲、旅游活动；
 - 7、不给华润置地员工及其亲属报销任何费用；
 - 8、不向华润置地员工及其亲属提供住房、交通工具、通讯工具、家电、高档办公用品等物品；
 - 9、不向华润置地员工及其亲属的家庭装修、婚丧嫁娶、工作安排、出国、留学等提供资金及物资的资助；
 - 10、发现本单位人员有向华润置地员工行贿倾向、建议或行为的，应予制止、批评教育；发现华润置地员工有索贿、受贿行为的，应坚决拒绝，并向华润置地领导或纪检、审计监察部门举报。
 - 11、如出现违反宣言的行为，经核查属实的，双方再次合作将受到限制。
- 华润置地与合作伙伴应积极向员工宣传本宣言，使员工了解并自觉践行宣言，共同营造携手共赢的合作关系。

所有工程类合同，都必须跟供应商/承包商签署《廉洁协议》，部分截图如下：

华润置地与合作方廉洁协议

甲方：+

乙方：+

甲方指华润置地（上海）有限公司以及其控股的各下属公司；乙方指参与甲方工程招标活动的投标单位、议标单位、中标单位、合同履行单位等。参与招投标活动和合同执行过程中双方的参与人、执行人等都被视为双方的表见代理人，表见代理人的行为也受本协议的约束。

3、定量数据

供应商数量+承包商数量：截至目前，共 223 家；

供应商等级分布、承包商等级分布：分为合格、试用、不合格三个等级；其中，合格供应商/承包商分为优秀、良好两个等级；

（二）战略合作

战略合作机制和平台：政企合作、院企合作、银企合作、企企合作

招标公告（大区官网发布）：

招标编号	招标名称	发布日期	报名截止日期
	中央公园A10及A02地块老年设施工程	2014-11-07	2014-11-10
	中央公园A07号地块1号楼、3号楼精装修工程招标公告	2014-10-17	2014-10-23
	轨道交通十号线吴中路停车场地块项目商业楼-外打灯广告	2014-10-16	2014-10-22
	...		
	上海市闵行区吴中路华润万象城V4、V5及商业楼幕墙工程...	2014-09-28	2014-10-10

中央公园A10及A02地块老年设施工程

发布者：华润(上海)房地产开发有限公司 发布时间：2014-11-07

- 1、**招标人：**华润(上海)房地产开发有限公司
- 2、**招标名称：**中央公园A10及A02地块老年设施工程
- 3、**项目地址：**中央公园A10及A02地块
- 4、**工程概况：**总建筑面积约30万方
- 5、**招标内容：**中央公园A10及A02地块老年设施。开工日期及工期以甲方通知为准。
- 6、**资格预审要求：**
 - 6.1公司资质：有进口品牌老年设施供应及生产资质，符合国家法规规范要求的资质要求；
 - 6.2生产规模：注册资本在30万及以上
 - 6.3主要案例：近三年内有类似住宅老年设施工程经验，并在人员、设备、资金等方面具备相应的能力；
 - 6.4服务机构：服务范围覆盖上海；
 - 6.5企业认证：企业获得质量管理体系认证、环境管理体系认证。
- 7、**报名资料：**报名人身份证明及法人授权函(授权函请注明职位)、营业执照(复印件)、税务登记证(复印件)、资质证书(复印件)、安全生产许可证(复印件)、2011-2013年财务报表(需显示营业收入)、近三年主要类似工程业绩相关证明文件、企业管理体系认证证书，以上资料均要在有效期内且需加盖公章后装订成活页，以快递形式邮寄至：上海市赤峰路63号设计创意工场18楼1803办公室华润置地(上海)有限公司成本管理部龚海华。
报名人对以上资料真实性负责，一经发现虚假信息，将取消报名资格。
- 8、**联系人：**龚海华
- 9、**联系方式：**电话：021-60400897 邮箱：gonghahua@crland.com.cn
- 10、**招标地点：**上海市赤峰路63号设计创意工场18楼1803办公室。
- 11、**起始日期：**2014年11月7日9:00起2014年11月10日17:30止，逾期报名将不被接受。
- 12、本招标公告仅作为邀约，如具体内容与正式招标文件不同的，以招标文件为准。

(三) 促进行业健康发展

- 1、**维护公平市场环境：**建立公平、公开、公正的投标渠道，维护建筑工程类招标工作的公平市场环境；
- 2、**参与行业交流：**经常组织有经验的供应商/承包商至我司开展产品推介会等形式的技术、服务类沟通会，有利于甲方更及时全面地了解房地产相关专业的行业最新动态，掌握第一手资料，有利于项目建设。
- 3、**定量数据：**合同履约率：98%以上。

二、环境保护——构建绿色未来

（一）环境管理

1、环境政策

上海大区的环境政策是为大区各业务环节实现环境保护、节能减排而确定的工作指导原则，并表明我们的承诺：

严格遵守国家环保法律法规及行业标准；

采用环保设计、材料、设备、技术及建筑方法，实现建筑“全生命周期”内最大限度地节约能源、资源，预防与减少环境污染；

加强对供应商的环保管理，选用具有良好环保信誉的供应商；

不断提升环保表现，改造、淘汰落后产能，加强员工环保意识，改善企业环保成效；

推动员工、商业伙伴及社会大众参与环境保护、节能减排工作。

2、环境管理体系（组织、制度）

节能减排领导小组

上海大区设立节能减排领导小组，由大区总经理担任领导小组组长，领导小组负责研究部署、指导、协调上海大区节能减排工作；提出上海大区节能减排工作的重大方针政策；解决节能减排工作中的重大问题；审定和下达上海大区各下属单位年度节能减排工作考核指标，并组织进行考核评价；审定上海大区涉及节能减排工作制度；核准大区年度内部节能减排工作专项资金预算。

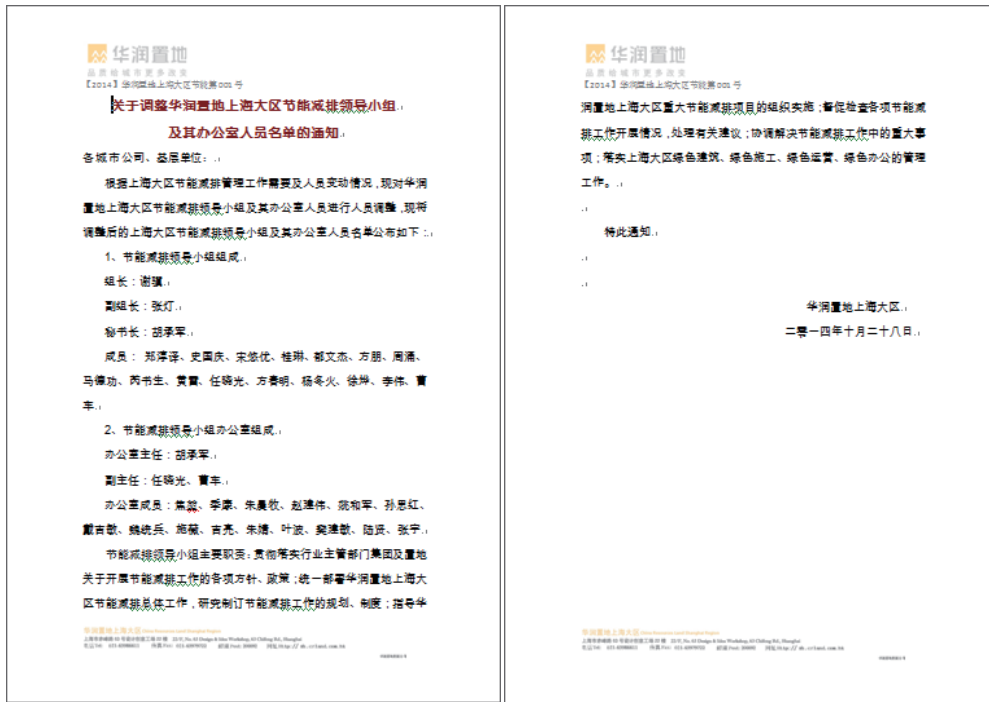


图 12 成立大区节能减排领导小组公告

制度设计

为贯彻华润置地“绿色建筑”的安全理念与方针，指导与监督华润置地上海大区各级单位建立、健全节能减排相关组织体系、统计监测与考核体系，并有计划地实施节能减排相关活动，实现在建筑的“全生命周期”内最大限度地节约能、资源，预防与减少污染，保护环境的目标，上海大区工程管理部制定《上海大区节能减排管理规定》(如下图)。

3、环保培训

上海大区定期对员工开展环保培训，涵盖环保意识培训、节能减排信息管理培训、商业物业管理节能培训等内容，提升全员环保意识，提高节能减排信工作成效。2014 年共对 539 人次进行环保培训。

以下为一些环保培训课程及案例：

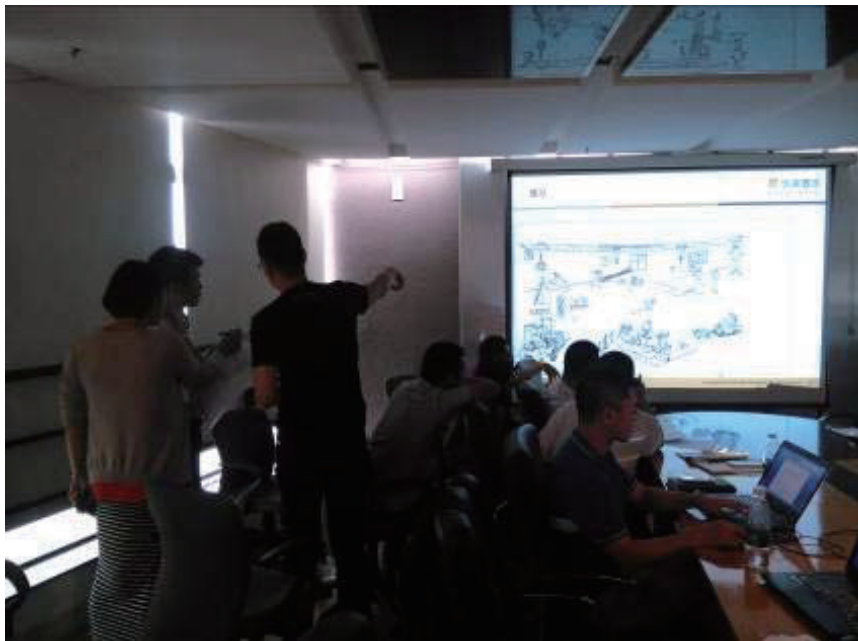


图 14 环保培训课程



图 15 环保意识培训



图 16 商业物业管理人节能培训

杭州万象城、南翔五彩城进行环保熊猫展，通过环保熊猫的展示，向公众宣传倡导自然、生态的环保理念，唤起人们对生态环境的关注。



图 17 杭州万象城环保熊猫展

节能宣传周：上海大区工程管理部印制了节能宣传海报张贴要求各商场、住宅进行张贴，展示给本部员工及公众，呼吁保护资源环境，合理使用资源，全面提高员工及公众的节能意识。



图 18 节能宣传周在各商场宣传

(二) 资源可持续利用

开发项目大量使用定型化、工具化安全防护设施，安全防护棚、临边防护栏杆、吊笼、氧气乙炔瓶小推车、电焊机防护罩等防护设施全部按定型化、工具化标准制作。采用标准方钢管、角钢等线材加工制作而成，具有安全性能良好，重复利用率高等特点。



图 19 定型化防护

开发项目重复利用废旧材料，例如对废旧模板制作现场分类垃圾桶，成品保护板；短小废料钢筋的综合再利用，利用短小钢筋制作明沟盖板、灭火器挂件，马凳筋、穿墙螺栓的焊接再利用等。

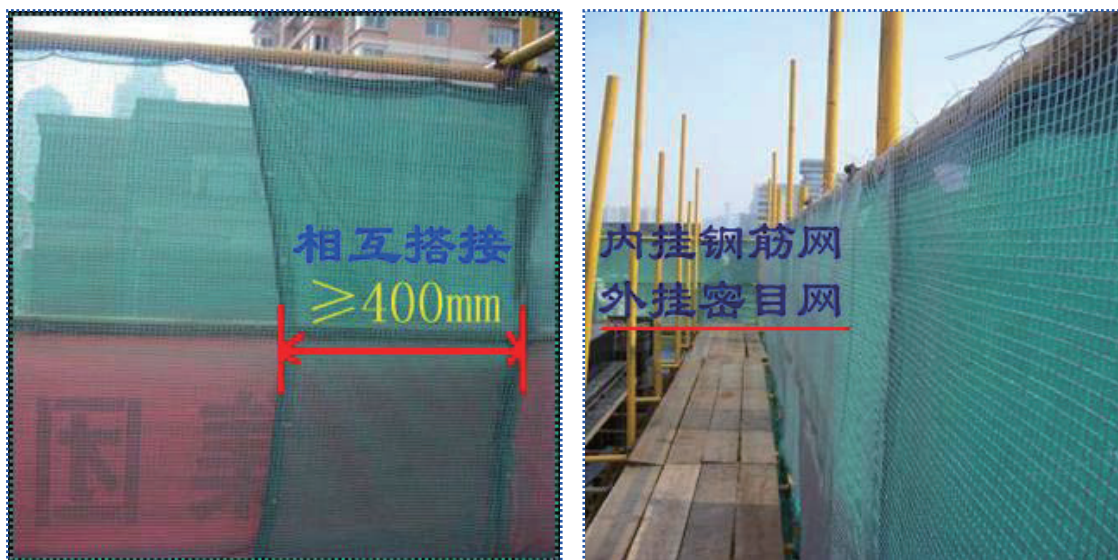


图 20 材料重复利用

(三) 污染防治

1、减少施工中扬尘污染

开发项目土方开挖阶段采取洒水以降低降尘；主体结构施工阶段外架悬挂双层高目密目网，搭接部位长度 $\geq 400\text{mm}$ ，楼层内垃圾的清运采用洒水降尘；施工区域道路全部硬化，降低扬尘；建筑垃圾的外清运采用封闭式垃圾运输车。道路周边布置绿化带起到有效降尘作用。





2、减少施工噪声污染

施工过程中合理安排时间，尽量减小夜间施工。施工场地周边布置了噪音监测点，利用噪音检测仪对施工场界噪音分贝进行分时段监测。

三、保护客户权益——品质给城市更多改变

(一) 追求产品品质

1、质量战略

华润置地高品质战略（精细化设计准则、毫厘工程标准、情感悉心服务）已颁布实施一定时间，上海大区为确保高品质落地：首先健全质量管理体系，建立标准节点做法、流程指引，进一步完善、细化质量管理标准，实现“高品质标准”系统、精准升级；其次统一管理行为：全面推行工程管理策划评审，包括各专业和专项工程管理策划，强调事前管理；确保技术先行，加强工程技术交底、专项施工方案报备、强调图纸审核、落实二次深化设计；坚持样板先行；然后强化检查与评价，上海大区对各城市公司在建项目进行月度检查、季度检查和专项检查，将检查结果与绩效、奖金、晋升等挂钩，促进质量持续提升。

2、产品质量管理制度

上海大区 2014 年已颁布《屋面防水工程施工工艺标准》、《华润置地上海大区机电技术——安装要求》、《上海大区住宅项目机电工程技术要求》、《机电工程机电管线标识作业指引》、《精装修吊顶消防喷淋头安装、公共部位消防管井暗门暗拉手安装标准节点做法》、《景观道路、截水沟节点做法》、《景观挡土条标准节点做法》、《PC 材料使用指引》、《成品保护管理制度》，以提升产品质量。

上海橡树湾三期 2014 年荣获中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖。



图 21 获奖证书

（二）追求服务品质

1、客户关系管理体系

多触点服务的客户关系体系

华润置地客户关系体系建立在多触点服务(销售服务、物业服务、维保服务)的基础上设立多级客户关系管理部门,对内站在客户角度、反馈客户声音,对外代表公司形象、表达公司立场,处理客户投诉、实现产品交付、加强品质控制、提升客户满意度。

公司已设立开通 4001099888 热线、置地会网站等联系窗口,通过多渠道监督触点服务、了解客户需求,通过分析客户表达的诉求声音、反馈的意见和建议,及时了解 and 掌握各客户的动态,以便进行后续的跟踪和管理。



图 22 置地会

置地会组建的是华润置地的会员组织,面向的会员群体包括:一手房业主、二手房业主、租户、潜在客户、持有商业客户、公司关键客户等。置地会要做的是在深入挖掘并掌握客户需求的基础上,通过建立完善的会员及积分体系,将会员权益与客户服务、物业服务、营销服务、商业服务相结合,在保障各项基础服务的同时,不断推出增值服务、组织丰富多彩的会员活动以及多种形式的会员返利,搭建置地会与会员之间以及会员彼此之间的沟通互动渠道,形成持续的会员

关怀与维系，最终形成客户粘度，打造客户忠诚度，创造置地会品牌影响力。

2、客户信息保护

公司严格要求实行客户信息保密。使用科学的客户信息管理系统，通过对系统权限的限制加强对客户信息安全管理；同时线下做好客户资料(如一户一档)的保密和保管工作，并从自身人员管理方面做好对客户信息的重视，不断加强培养员工对维护客户信息安全的意识，从而实现客户信息的私密性和安全性。

3、提供增值服务

(1) 增值服务：深度挖掘品质需求

华润置地进一步挖掘地产价值链的潜力，整合旗下优高雅、华润建筑、励致家私等建筑装修业务的专业能力，发展相应的增值服务战略，针对不同客户的功能化需求，以最大限度吻合家庭成员行为习惯的家居设计为核心，为客户提供包括室内设计、装修施工、机电改造、家具定制、配饰选择等家居整合解决方案，给客户一个高品质的“成品入住家”。

(2) 增值服务的核心：全面解决功能化需求

针对目前客户选择毛坯或精装产品面临的问题：自助装修费心费力、专业装修公司按部就班、精装修产品千篇一律等，华润置地推出家居增值服务，在对客户多年调研的基础上，提出了增值服务的核心即全面解决客户的功能化需求，让装修设计最大限度地满足生活于其中的每个家庭成员的行为习惯，并做适度引领的需求设计。

(3) 增值服务的前提：不同客户 不同需求

家居增值服务的前提是研究不同客户的生活方式，根据初次置业者、改善型置业者、多次置业者和高端置业者的差异化特点，以各异的装修产品解决不同客

户的需求细节。此外，形成特定客户类型的规模化装修服务，在保证居住品质的同时，为客户降低家装成本。

目前家居增值服务已在北京等地展开实践，在社区内建设功能齐全的体验和接待中心，形成托管式平台，业主足不出区即可享受终身服务。

未来华润置地的增值服务将更深入细致地挖掘客户的需求，优化整合更多的服务资源，并逐步在 20 个城市的品质项目推广实践，为更多客户提供流程标准化、品质精细化、服务个性化的专业增值服务。

（4）收纳空间的增值服务

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、器具配置到人性化收纳设计的增值服务。收纳空间的增值服务通过深入调研客户行为习惯，创新性地提出满足客户生活需求的“五大行为体系”，形成了面向改善型客户的收纳空间解决方案。

无论是准业主还是老业主，华润置地每年多为客户提供丰富的增值服务：如与项目资源相结合，针对不同客户群体的各类主题沙龙；倡导友好和谐的邻里文化，丰富业主社区业余生活的各式俱乐部；以及根据业主特殊需求，提供的个性化服务等等。共同搭建了客户沟通平台，丰富社区生活，给业主更多家的感觉。

2014 年上海大区“暖心行动”正式启动，各城市公司开展形式多样的特色服务。其中仅上海公司开展重点主题服务 14 项，涉及多个项目销售售后服务 1 项、物业触点 6 项、维保及主动关怀 7 项，得到业主的认可和好评。

万象会电影赏析：

活动目的：大众会员间情感维护

万象会观影集
—隔壁电影



11月14日 巴别塔

电影赏析：

文化交流，组建圈层

活动仅通过微信平台进行自主报名，每周平均4人，但到场人数不均。观影后赏析交流时间1小时，对加深与客人间的了解可以起到较佳的效果。

11月21日 99法郎



11月28日 走进礼品店



活动时间：每周五晚19:00

活动内容：观看电影
影评人剖析影片
会员交流

华润新鸿基房地产（杭州）有限公司 杭州万象城
CHINA RESOURCES SUN HUNG KAI PROPERTIES (HANGZHOU) LIMITED HANGZHOU MIX MALL

瓶罐大自然趣味沙龙：

二、11月VIP主题活动

合作目的：转变活动形式，提升专业性

活动目的：

- 提升活动调性
对万象会而言，除丰富VIP活动多样性外，用品牌的活动策划专业性塑造万象会VIP活动的格调主题，在活动形式及品牌带入感上产生新鲜话题，达到活动效果
- 对品牌而言，通过活动展示自然生机与家之美学的融合灵感，增加与高端目标客户的品牌粘性，提升其品牌美誉度；为撤场前做足品牌形象的推广



报名人数：12组白金卡
参与人数：10组白金卡
到场率83.33%（以确认后到场计算）



场地布置



到场礼品：Harbor House 绒毯

华润新鸿基房地产（杭州）有限公司 杭州万象城
CHINA RESOURCES SUN HUNG KAI PROPERTIES (HANGZHOU) LIMITED HANGZHOU MIX MALL

合作目的：课程类型开拓/品牌影响力

活动内容：

- DIY制作
专业花艺师Mikey为会员讲解微缩盆景的创意并进行DIY制作
- 创意互动
会员们充分发挥了自己的奇思妙想，在讲台上大方地展示以及介绍自己的作品，且台上台下互动也较为热情，氛围出乎意料地好



活动效果分析：

- 活动定位
本次活动邀约的对象是闺蜜，因此会员会携带自己的亲友前来参与，活动氛围相对轻松愉快，在讲师的引导下能较快融入
- 圈层维护
参与会员均为周边小区业主及白金卡会员，消费实力较强但亟需引导消费



华润新鸿基房地产（杭州）有限公司 杭州万象城
CHINA RESOURCES SUN HUNG KAI PROPERTIES (HANGZHOU) LIMITED HANGZHOU MIX MALL



荟 club 主题沙龙：

- 外滩九里艺术沙龙



● 中央公园五彩生活系列活动



● 橡树湾人文地理系列

4、客户满意度调查

华润置地每年委托专业第三方调研机构进行客户满意度调查工作，通过电话调查入户拜访等方式邀请客户为公司提供的产品和服务打分，并根据分数数据统计和客户原话分析为今后提供更切合市场需求的产品和更周到的服务提供参考

和依据。客户满意度报告宣讲会每年要求全员参加。满意度提升工作是每年工作中惯例性的重要事项，由各项目、各触点端口在年初进行过去一年的回顾，并分析设计当年的提升计划，之后有专人跟进提升计划的落实反馈情况。

为了有针对性的进行提升，除年度的满意度调查外，日常也进行有计划地回访。目前回访机制已做到“有服务必应”，无论是签约、交付还是报事报修或是投诉建议，在服务完成后都将进行服务满意度调查，日常回访覆盖率在60%左右。

除了来自第一时间的客户声音，我们还对客户的反馈关注情况进行了深入分析研究，在内控体系中形成了有代表性的风险检查、联合检查、神秘客户检查等一整套体系。

模块	题号	指标分类	2014年指标 问题类型	楼盘类型 (以交付为标准界定, 并以楼盘内大部分业主的状态为该楼盘的类型)					较2013年的调整 (如无内表示与2013年相同)	备注
				准业主	磨合期		稳定期	老业主		
					未入住	已入住				
				已签约未交付	交付1年内	交付1-2年内	交付2年以上			
满意度	A1		总体满意度 满意度5分	Y	Y	Y	Y			
	A1a/A1b		满意的原因/不满意的原因 (可以做得更好的方面) 开放题	Y	Y	Y	Y			
	A2		再次选择可能性 可能性5分	Y	Y	Y	Y			
	A3		推荐可能性 可能性5分 (对愿意推荐的人) 会推荐该项目的理由 开放题	Y	Y	Y	Y			
	A3b		(对不愿意推荐的人) 不愿意推荐的最主要原因 开放题	Y	Y	Y	Y		新增	
			满意度 (根据A1A2A3计算)	Y	Y	Y	Y			
关键指标满意度 (二级指标)	B1		销售服务满意度 满意度5分	Y	Y	-	-			
	C8		收楼组织和售后服务满意度 满意度5分	-	Y	Y	-			
	F2		小区环境和规划满意度 满意度5分	-	-	Y	Y		2013年也问已收楼未入住业主	
	E1		小区配套满意度 满意度5分	-	-	Y	Y			
	G3		房屋设计满意度 满意度5分	-	-	Y	-		2013年也问待交房业主	
	H1		房屋质量满意度 满意度5分	-	Y	Y	Y			
	J1		维修投诉满意度 满意度5分	-	Y	Y	Y			
	K1		物业投诉满意度 满意度5分	-	-	Y	Y			
	OS		投诉处理满意度 满意度5分	Y	Y	Y	Y			
				仅问最近一年购房的业主	Y	Y	-	-		
	B3		购房是否在开盘期间 是否否	Y	Y	-	-		可对开盘和非开盘的购房服务进行拆分分析	
	B1		销售服务满意度 满意度5分	Y	Y	-	-			
	B1a/B1b		满意的原因/不满意的原因 (可以做得更好的方面) 开放题	Y	Y	-	-			
			对销售现场环境和氛围的满意度 满意度5分	Y	Y	-	-		备注 B2-a 销售现场布置标准 B2-m 销售现场管理有序 B2-v 集中开盘时的销售现场管理有序	

5、积极应对客户投诉

根据华润置地 21315 投诉处理指导原则，积极宣传 400 服务热线保持投诉渠道畅通，切实落地派单速度、响应速度：

1、各投诉受理、处理、回复环节应根据投诉客户的情绪、要求、投诉问题的紧急程度等尽可能缩短投诉处理时限，确保投诉不升级。

2、为体现快速响应原则，无论投诉是否能够在规定的时限内处理完毕，都

应及时响应，确保按时回复客户。

3、不同级别投诉的响应及首次回复时间

	重大投诉	热点投诉	重复投诉	一般投诉
响应时间	0.5 小时	1 小时	2 小时	2 小时
首次回复时间	12 小时	12 小时	24 小时	24 小时
跟进时间	根据投诉处理周期，至少 7 天内跟进一次			

备注：除重大投诉外，响应时间和首次回复时间为正常工作日，遇到周末、节假日时间顺延。对于重大投诉，在上述时间内及时与客户沟通。

6、员工服务素质培训

每年不定期的开展员工服务素质培训，如部门内的技能培训、项目间的学习沟通、大区内的专业辅导、同业间的对标交流，帮助提升专业能力的同时树立较强的客户意识，从而为更好地服务客户打下坚实的基础和养成良好的习惯等。



7、止损和赔偿措施

因开发公司产品设计或施工质量导致问题，由客户关系部做好取证工作，并同事组织项目、合约、工程、法务、第三方检测单位等专业部门或机构共同进行受损评估，最终由客户关系部根据实际情况，提出赔付意见，按公司相关权限审批原则完成审批。

8、合规宣传与交付

合规宣传

好的宣传可以迅速吸引客户的关注并扩大楼盘影响力，我们每一套宣传物料及相关电子信息发布前均需经过各部门严格把关会签，确保符合政府法规，并清楚列出各有效信息，保证客户能清楚完整的了解产品详情。

销售前：确保售楼处沙盘上有红线内不利因素标识（垃圾房、变电站、地下车库出入口、小区会所等）、标注比例尺等，摆放有免责条款提示语展板、红线内外不利因素展板、投诉渠道、工程进度、购房温馨提示、华润品牌展板（内容准确，字体、位置醒目）。

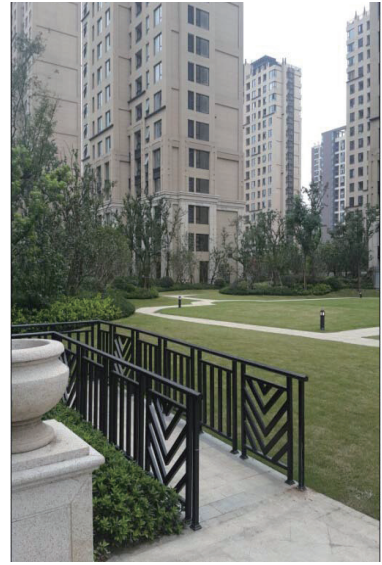
销售中：示范单位内有参观提示：温馨提示展板、非交付标准公示、名义楼层与实际楼层说明；对装修示范单位、交付标准示范单位是否分别进行提示，提示语准确，字体、位置醒目；对室内结构与交付标准显著不一致之处、赠送物品或不属于交付范围的物品特别提示。

签约时：严格按照签约流程规范操作，再次提醒业主购房合同主要条款，特别是交楼标准等。



合规交付

房屋交付产品履约完成的重要事宜。在房屋交付前，对交付计划进行倒排，以确保各项工作稳步推进以实现按时如约交付；对房屋内进行多轮一户一验检查和整改，确保房屋质量和装修标准；对小区公共部位进行接收移交，使物业能提前进场，对小区进行运营维护。在房屋交付时，我们将依据《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规所制定购房合同进行履约交付，并明确公布相关竣工备案验收资料、房屋面积实测数据等，确保信息公正透明。



四、人权·劳工实践——建设员工幸福家园

华润置地上海大区注重员工权益的保护，积极营造安全、和谐、融洽、平等的工作环境，塑造“简单、坦诚、阳光”的组织氛围，一年来在规范用工、改善薪酬福利、维护身心健康、关注职业发展、开展职业生涯规划等方面，继续采取有效措施，改进了劳资关系，提升了员工价值，实现了员工与企业共同成长。

（一）员工录用

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，基于员工平等自愿、双向选择、协商一致的原则签订劳动合同，明确员工所在岗位的责任、权力、义务及待遇等，对所有员工形成较强的激励和约束。并通过续签、继续履行、变更、解除或终止劳动合同的方式，规范全体员工劳动关系，依法用工并依法管理，从而规范企业的行为，创建和谐的劳动关系。

完善各种手续办理流程，注重规范化操作。在招聘和入职管理中，努力做好录用方案的设计和员工入职前的资格审查；在离职管理方面，尤其是与员工终止和解除劳动合同时，严格按照法律规定的程序办理。

为维护职工的切身利益和合法权益，规范公司和员工的行为，将公司经营目标及工作要求、权利和义务、劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、女职工特殊权益保护、保险福利等事项平等协商签订集体合同，并报送上海市浦东新区人力资源和社会保障局备案。公司对国家规定的法定节假日、休息日、婚丧假、探亲假、带薪休假均按相关规定执行。在国家规定的法定节假日加班的员工，公司按相关规定及时足额支付加班费。女职工孕期、产期、哺乳期和生育等待遇，均按国家有关政策、法律、法规及公司《员工手册》执行。在孕期、产期、哺乳期内未有终止和解除劳动合同女职工。

充足的就业是社会稳定的基本要求,近两年华润上海根据业务和组织发展需要,坚持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人力资源战略,积极创造就业机会,吸引招聘适合的社会人才和毕业生,为组织不断壮大储备人才,保证人才内外部供应。

(二) 薪酬福利

华润置地上海大区对工资的理解是体现员工的工作价值、给予员工合理的劳动报酬和维持员工较高生活水平,促进公司持续稳定发展。公司工资水平整体定位是依据公司战略发展和经营业绩,原则上高于同行业平均水平,具有相对竞争力,并保持相对的稳定性与增长性。华润上海能自觉执行上海市最低工资标准,根据当期物价水平、企业效益及可持续发展状况,实现员工工资增长,收入稳步提高。按时足额为员工缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、住房公积金等社会保险,依法履行代扣代缴义务。公司曾获得上海市住房公积金中心颁发的诚信缴交企业称号。

为配合市政府《上海市城镇职工基本医疗保险办法》的实施,发扬团结友爱互助互济的光荣传统,有效地帮助患病住院的在职员工减轻个人自负部分医疗费的经济负担,使他们能安心治疗早日康复。公司每年为在职和退休的员工投保《上海市在职职工、退休职工住院补充医疗互助保障计划》和《上海市在职职工住院津贴保障计划》。并在此基础上为公司管理人员及公司骨干每人办理包括意外伤害险、意外医疗险、意外住院补贴医疗保险在内的团体福利计划,得到员工的一致认可。

(三) 职业健康与安全

1、安全管理体系

按照华润置地上海大区 EHS 管理架构和业务系统，结合上市公司 EHS 体系构成，形成上海大区 EHS 管理 12 大体系（组织体系、制度体系、责任体系、风险控制体系、监督保障体系、评价体系、文化体系、教育体系、应急体系、开发项目安全管理体系、物业安全管理体系、体系建立与维护），并按照上海大区、城市公司和基层单位三个层级，对 EHS 体系文件逐级细化，形成其 EHS 管理规定、作业指导书、操作记录。上海大区建立了完整的 EHS 管理体系，共有 12 个二级文件、33 个三级文件、322 项作业表单。

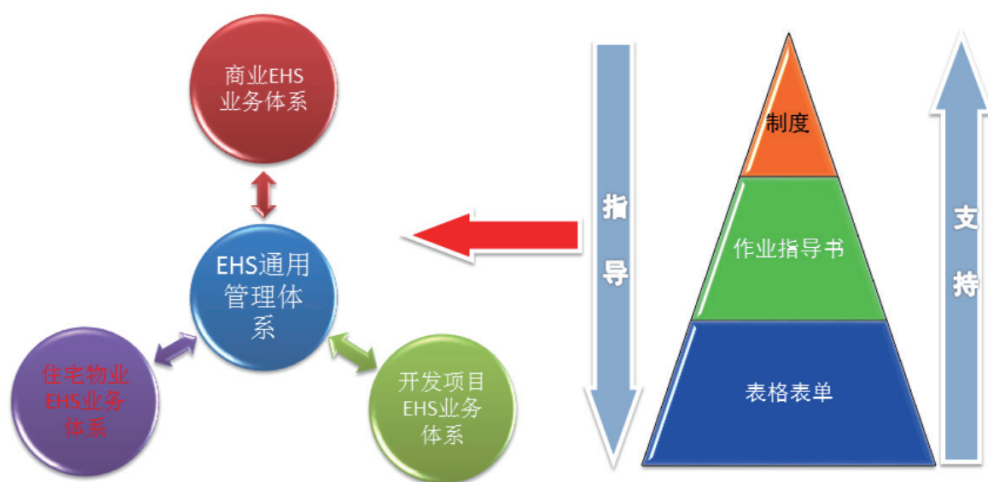


图 6 华润置地上海大区 EHS 体系

建立了上海大区各单位安全生产管理组织层级，全面覆盖大区所有业务，安全生产管理组织机构包括安全生产工作领导机构、安全生产监督管理机构和安全生产保障机构等。

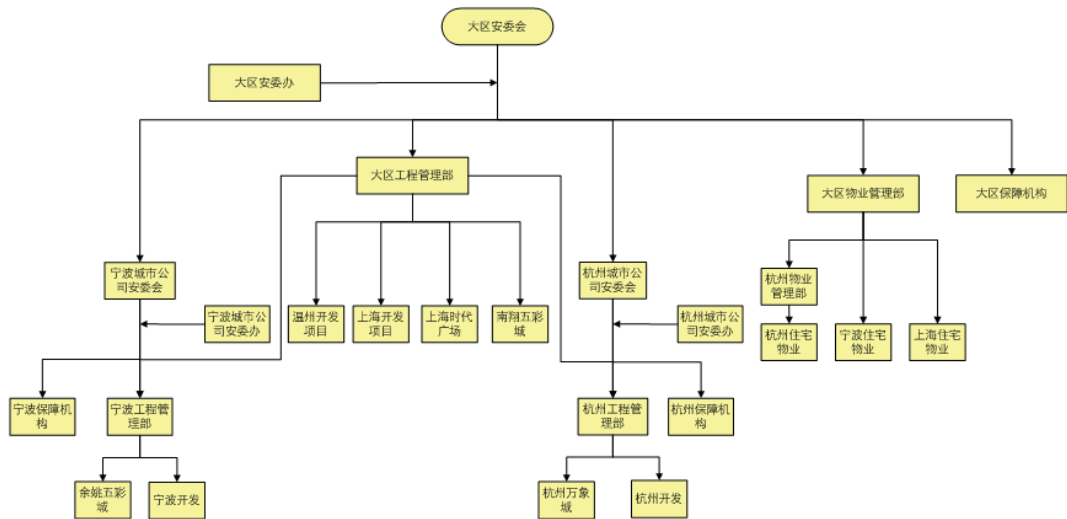


图 7 华润置地上海大区安全生产管理组织架构图

2、安全生产责任制

制定生产目标

上海大区制定年度安全生产目标。将安全生产目标分解到大区总部各职能部门及各基层单位。各基层单位安全生产监督管理部门应将安全生产目标分解到落实部门。大区及各基层单位通过制定安全生产责任书、业绩合同等方式将安全生产目标分解至各关键岗位员工。

制定工作计划

上海大区及各级基层单位均须根据本单位的年度安全目标制定本单位的年度安全工作计划，并形成有效措施与具体责任人，确保安全责任与目标的实现。大区安委办应根据大区年度安全责任目标编制安全生产责任书并组织签订；各基层单位应根据本单位第一责任人的安全责任目标制定安全生产责任书，并组织签订。

安全生产考核

上海大区每年组织 4 次季度 EHS 审核及两次 EHS 内审对各级安全生产目标

完成情况进行考核，考核结果将与工作岗位业绩、奖金、调薪、升职等进行挂钩。

3、安全生产应急机制

上海大区应急预案体系是由上海大区、城市公司、物业公司及各基层单位应急预案体系组成。应急预案体系包括综合应急预案、专项应急预案、现场处置方案。应急预案应每三年至少评审一次。

各单位应采取多种形式（如培训、宣传栏、现场演练、模拟演练等）开展应急预案的宣传教育。

各级单位根据自身特点编制应急演练计划，每月至少组织一次现场处置方案演练，应急演练一年内应覆盖所有的应急预案。应急演练结束后，对演练效果进行评估，编制《应急演练记录》，分析存在的问题，并对应急预案提出修订意见。



图8 防台防汛应急演练



消防云梯江锦路解救被困人员



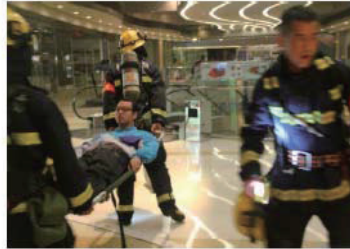
消防云梯民心路解救被困人员



省消防总队亚洲土地阳台解救人员



消防队员铺设水枪阵地



现场解救受伤人员



消防队铺设水枪阵地

图9 杭州万象城全员消防疏散演习

4、安全生产培训

上海大区安委办每年不定期组织各单位主要负责人和安全生产管理人员参加安全生产教育培训活动。新进员工初次安全培训时间不得少于2学时；主要负责人和安全生产管理人员初次安全培训时间不得少于32学时，每年再培训时间不得少于12学时。

下图为一次针对安全生产的培训：



图10 安全生产培训课程

5、定量数据:

- ◆ 安全培训次数 573
- ◆ 安全培训人次 18947
- ◆ 因工傷損失工作日數 0
- ◆ 百万平米死亡人数 0
- ◆ 百万平米事故率 0

(四) 员工培训

公司根据工作需要不断为员工提供培训机会,通过一系列与工作实际相结合的培训,来协助员工增强职业技能、规划自身发展。通过新员工培训体系、内训师体系的建立、入职引导人、Mentor-Mentee 良师益友计划增强新员工的文化认同和归属感,快速形成符合公司战略需要的工作思维逻辑。在岗位族群素质模型基础上,明确界定产生优秀绩效的行为特征,通过职业素质发展和领导力素质培训,培养更多优秀的专业人才和管理人才。

通过上海大区人力资源平台发布培训信息,进行内训资料共享:



The screenshot shows the '上海大区人力资源平台' (Shanghai Region HR Platform) interface. It features a navigation menu on the left with options like '我要吐槽' (I want to vent) and '教学相长' (Teaching and learning from each other). The main content area displays a table of training records with columns for '编号' (ID), '培训主题' (Training Topic), '培训时间' (Training Time), '培训地点' (Training Location), '讲师' (Instructor), and '所在单位' (Unit).

编号	培训主题	培训时间	培训地点	讲师	所在单位
479485247969	新环境下豪宅营销方向探究	已过期 2015-03-12 18:00	外滩九里3楼	陈怡嘉	上海
479383614618	中烟公园A02地块土建工作总结	已过期 2015-03-10 09:00	中央公园项目部大会议室	史亚洪	上海
479312233945	中央公园验收专题	已过期 2015-03-10 02:00	中央公园项目部大会议室	夏志坚	上海
478283610916	吴中路一标段电梯工程总结	已过期 2015-02-25 14:00	吴中路项目部会议室	贾蕾	上海
476983358052	财务基础评价工作方法、流程及工作组织介绍	已过期 2015-02-13 14:00	桂林路会议室501	高旭	上海
476552354279	温州公司2014年度总结	已过期 2015-02-05 09:30	会议室	各部门负责人	温州
475259007264	TTT内训师培训	已过期 2015-01-21 02:00	202会议室	樊剑敏	上海
474991341902	互联网环境下的品牌定位研究	已过期 2015-01-19 15:00	余山九里售楼处会议室	李卓航	上海

图 11 大区人力资源平台共享培训信息

（五）员工关怀

以人为本,关心员工生活,送去集体温暖。在华润标志中四个抽象化了的“人”字分别代表华润“一切以人为本、人口驱动增长、尊重人文精神、改善人们生活”的经营理念。华润倡导的是以人为本的企业文化建设,现在决策层把“员工价值最大化”放在企业庄严的使命中,也充分说明了华润企业文化中以人为本的思想。

每年春节,公司工会和人力资源部开展向困难员工送温暖活动,将慰问金送到困难员工手中,使他们感受到华润大家庭的温暖。公司每年在高温季节除了及时向每位员工发放高温补贴外,公司领导还对奋战在一线的员工进行慰问,走访工作现场并送去防暑降温用品。为维护员工休息休假权利,华润上海及时出台了《职工带薪年休假规定》,修订完善了《各类奖励标准》。

五、社区参与和发展——做值得信赖的企业公民

(一) 公益慈善管理

让公益行动既能利益社会也能利益员工，做到企业，员工，社会三赢，是华润物业上海大区开展公益慈善活动的宗旨和目标。

为此，华润物业上海大区以物业总部人力资源部一级管理网络员工关系为主线，华润物业上海大区4个片区人事（上海橡树湾片区、中央公园片区、外滩九里片区、宁波片区）为二级管理网络，13个项目物业服务中心人事（上海橡树湾片区：上海橡树湾物业服务中心、上海滩花园物业服务中心、上海佘山九里物业服务中心；中央公园片区：中央公园第一服务中心、中央公园第二服务中心、中央公园第三服务中心、中央公园第四服务中心；外滩九里片区：外滩九里服务中心；宁波片区：宁波卡纳湖谷物业服务中心、宁波北仑凯旋门物业服务中心、宁波慈溪橡树湾一期二期服务中心、宁波慈溪凯旋门物业服务中心、宁波余姚置地华庭物业服务中心）为公益慈善项目执行点，建立了华润物业上海大区公益慈善活动开展与实施的网络，自上而下地开展了多个企业员工与社区业主成功互动的公益慈善活动。





社区共建

华润上海重视与社区、行业组织的合作，近年来围绕共建和谐社区、改善社区环境，开展社区公益活动，提升了华润上海的声誉，营造了有利的营商环境。

“华润献爱心，助你快成长”帮困助学活动已持续七年，2014年华润时代广场在上海浦东潍坊社区的帮困助学的对象从以往13人增加到49人，助学金从26000元增加到98000元。“华润献爱心，助你快成长”帮困助学基金自2005年成立以来，已连续9年对社区近8个居委的贫困家庭子女进行捐助，年龄层次分布小学、中学、高中和大学，其中更有3位学员已通过大学学业，顺利踏上工作岗位。

2014年重阳节前夕，公司领导与工会一同上门慰问了潍坊社区所属的七家居委会的老人，并为家庭困难的60位老人们送去了节日的礼物以及亲切的关怀和诚挚问候。

在华润物业上海大区人力资源的员工关系管理中，通过慈善公益活动来培养员工社会责任感，提高员工凝聚力，一直是我们进行探索和实践的重要课题。

2014 年的冬日，华润物业上海大区人力资源部以“用爱心传递正能量，用感恩陪伴成长”为号召，启动了四季度的团队活动之义卖捐赠。各片区/项目积极响应人力资源部的爱心义卖号召，组织本片区爱心义卖及捐赠活动。

上海橡树湾片区的员工们在此次爱心活动中积极响应，并与浦东新区潍坊九六广场党总支长期资助的云南贫困山区——龙陵县乌木寨村小学进行了帮困结对，自愿自主的募集了三大箱冬季物资捐助给孩子们。在捐献名单中，我们看到有保洁员、保安员，他们的工资并不高，他们在平时的生活里也是勤俭节约，舍不得为自己多花钱，但是在活动中，我们的华润员工秉承着一颗炙热的心，用自己的绵薄之力献出自己的爱，在冬日立给远在云南贫困山区的孩子们送去温暖，让他们感受到来自华润的关怀，来自社会的关爱。

我们组织的一个又一个员工慈善活动规模并不大，它真正的价值不在于筹集了数字多么绝大的善款，而是通过活动为华润物业上海大区的每一位员工提供了方便快捷、力所能及的公益参与途径，很好地传递了“以善促善，人人公益”的理念。让员工们在感受爱心汇聚后的无穷力量的同时，收获无数的感动！





（二）相关公益实践

1、“点滴关怀、温暖你我”义卖捐赠活动

通过此次义卖、捐赠活动，加强员工之间的交流，将义卖及捐赠钱款用于帮助有实际家庭困难的员工或慈善机构，弘扬华润友爱、奉献、互助的人文精神。

本次活动以慈善义卖为主，义卖品向所有片区在职员工征集，并由片区人事审核，活动前期，通过活动简报宣传和活动现场宣传。

人力资源部统一处理未卖出物品。根据募集资金，明确资金用途，并向公司全体员工公示；人力资源部汇总各片区活动开展情况，制作电子杂志，并召开总结大会评估片区活动的亮点与不足。

2、龙陵县乌木寨村完全小学支教

一、基本情况

木城乡是龙陵县唯一的边境、多民族杂居的少数民族贫困山区乡。位于怒江下游，县城南部，距县城153千米。东与临沧地区镇康县隔江相望，西与潞西市中山乡山水相通，南与缅甸果敢县一江之隔，北同象达、平达二乡山水相依，有

19.71 千米的国境线，全乡国土面积 226 平方千米，100% 属于山区。

乌木寨行政村隶属龙陵县木城乡，地处木城乡东北边，距木城乡政府所在地 30 公里，距县城 123 公里，到乡道路为土路，交通不方便。辖十七个村民小组。全村人口 2931 人，农民收入主要以甘蔗、烤烟、木薯、粮食为主。

学校现有 7 教学班（含学前班），在校生 250 人，其中住校生 215 人，占在校生总数的 86%。少数民族学生 143 人，占在校生总数的 57.2%；教职工 13 人。乌木寨村完小校园占地面积为 7000 平方米，生均占地面积为 28 平方米，校舍建筑面积为 1307 平方米，生均建筑面积为 5.2 平方米；教室及辅助用房为 480 平方米，生均 1.92 平方米；生活用房为 841 平方米，其中学生宿舍 350 平方米，生均 1.62 平方米。

二、学校存在的困难

1、校舍建筑面积紧缺

乌木寨村完全小学由于覆盖村民小组较多，又比较分散，根据学校发展规划，现将全村校点全部撤并，住校生增多，又没有专门的学生宿舍楼，只住在原来的老教学楼，如果发生地震等自然灾害，将是一个很大的安全隐患；况且，住校生多，住宿比较拥挤，三个人住两张床。教职工的住宿条件更差，部分教职工还住在用石棉瓦搭建的简易房下。教室不够，和村上借用，更不用说实验室、图书室等各种功能室的紧缺。因此对素质教育极为不利，大大制约了学校的发展。

2、学生上学困难

乌木寨村完全小学覆盖乌木寨村十七个村民小组，村民居住比较分散，最远的离完小有 20 多公里。社小全部撤并后，教育资源到是可以共享了，但低年级特别是学前班学生星期五、星期日上下学就困难了。大部分学生都得走 10 多公

里的山路。随着村社道路的不断完善，有家长建议申请校车，但对于教育经费特别紧缺的山区小学来说，谈何容易。

3、教育资源紧缺

由于地处边远山区，教育经费薄弱，教育资源得不到及时的补充。图书、仪器是 10 年前配置的，好多也都破损，之后就没有得到过补充。想让学生学点课外知识，就显得非常困难了。像网络资源更谈不上。复印点材料都要到 30 多外的乡上去，找份学习资料更加困难。



3、支持慈善公益事业

作为华润集团的一员，支持与发展慈善公益事业是我们不可懈怠的社会责任。为积极响应公司“点滴关怀、温暖你我”义卖捐赠活动，华润物业上海大区中央公园片区向全体员工发起了爱心捐助倡议书，以大家义捐、义卖物品的方式，开展为上海嘉定南翔镇的“阳光家园”园的老人与孩子们送温暖活动。通过活动，引导华润员工传递真情，传递爱心，让华润同事都能有一颗关注他人、关注社会、帮助他人的善心。

活动得到了项目主管的大力支持，同时也得到了员工的积极响应，员工们积极参与，慷慨解囊、踊跃捐款捐物，通过近一周的组织募捐，共收到爱心捐款

2103元及衣物,并于12月16日带领员工代表与阳光家园的老人和孩子们开展了捐赠互动活动。活动现场气氛热烈活跃,阳光家园的学员们还表演了口琴、手语表演《感恩的心》和沪剧等,最后大家还一起合影留念。虽然,阳光家园的学员们都是些在智力、身体、精神方面存在残疾的人员,但是他们在活动中学习、作画、弹唱的积极阳光的生活态度,深深感染了华润员工。



通过一系列的华润人“献爱心,送温暖”的公益慈善活动,华润员工在弘扬华润“友爱、奉献、互助”的人文精神的同时,体会到了奉献才是我们生命中最可贵的情感,展现了强大的团队凝聚力,使我们在员工关系的业务管理上得到了诸多收获。

在今后的工作中,支持慈善公益事业,履行社会责任,是我们责无旁贷的神圣职责。

2015 年展望

员工方面：华润置地上海大区在使用员工的同时，肩负着保护劳动者人身安全、身体健康、培养和提高员工政治、文化、技术等多方面素质，保护劳动者合法权益等责任，我们会为员工创造良好的工作环境，提供合理的工作报酬和适当的工作保障，重视工作的安全性。

消费者方面：华润置地上海大区在“品质给城市更多改变”的理念指导下，将继续为客户提供质量过硬、服务到位的房子，而不是给消费者带来大量“后顾之忧”的房子。

承建商、营销代理商、咨询机构等上下游企业方面：房地产开发活动具有资金密集性和劳动密集性的特点，开发过程中涉及范围广，相关利益者多，相关合约也比较多，在我国目前市场不规范，相关法律法规不健全的情况下，双方违约的情况时有发生，每年春节的农民工讨薪就是一个最为有力的证据。华润置地上海大区将一贯信守承诺，按照合同办事，为整个行业的诚信和健康发展做出贡献。

社区方面：华润置地上海大区维护社区正常环境，适当参与社区文化教育发展、环境卫生、治安事务、支持社区公益事业。

政府方面：为促进房地产业健康发展，政府针对房地产市场中存在的投资过快、房价上涨过快、产品结构不合理、市场行为欠规范等问题实施宏观调控。华润置地上海大区积极落实政府宏观调控政策，保持房地产市场稳定。

展望 2015，华润置地上海大区将坚持业务发展与承担社会责任并重，进一步推进社会责任理念的融入和实践的落地，完善社会责任管理体系，强化社会责任管理，优化社会责任工作，全面提升社会责任能力，与利益相关方一起，共生、共融、共发展，为美好城市生活添彩！

附录：报告编制组

组长：蒋正明

组员：曹车、曹璟、洪迎春、汤龙飞、张颖



华润置地上海大区
China Resources Land Shanghai Region

上海市徐汇区桂林路406号3幢
No 406, 3 building, Guilin Road, Xuhui District, Shanghai, China

电话 Tel: 86 21 58368888

传真 Fax: 86 21 58367777

网址//sh.crland.com.hk

此年報以環保紙張印製
This annual report is printed on environmentally friendly paper