



品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

华润置地山东大区
社会责任报告

Social Responsibility Report of
China Resources Land Limited

2014



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



品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

目录

CONTENTS /

山东大区简介
山东大区城市业务布局图
山东大区组织架构图
山东大区业务产品介绍
山东大区2014年关键绩效指标
2014年山东大区大事记
2014年度山东大区所获荣誉

|| 报告导读
Guide to the Report

|| 总经理致辞
Message

|| 关于我们
About us

|| 诚信合规
Good faith compliance

|| 环境保护
The environmental protection

|| 安全生产
Production safety

|| 客户服务
Customer service

|| 社区可持续发展
The community sustainable development

|| 2015年展望
Looking forward to 2015

|| 指标索引
Indicator index

|| 意见反馈
Feedback

|| 编制组名单
Prepare the group list



报道导读

GUIDE TO THE REPORT

本报告是华润置地山东大区发布的第一份社会责任年度报告，披露华润置地山东大区 2014 年在经济、环境和社会等方面的工作绩效，作为华润置地山东大区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山东大区 2014 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山东大区的历史和业绩。华润置地山东大区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)》。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山东大区成立以来至 2014 年 12 月 31 日的统计数据和正式文件为主，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

华润置地山东大区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、管理层审定等步骤，确保报告信息质量。

报告联系方式

华润置地山东大区人事行政部

地址：山东省济南市市中区纬二路 51 号山东商会大厦 15F

电话：0531-66669100

您可以通过以下方式获取华润置地更多社会责任信息。

公司官网：<http://sd.crland.com.cn>

总经理致辞

GENERAL MANAGER

践行社会责任是企业可持续发展的基石，每一个基业长青的企业，必然是使命及责任共生共存的。企业在创造经济价值的同时，还应当不断实现其应有的社会价值。

2009年12月，华润置地开始布局山东。经过不懈努力，4年时间里我们进驻青岛、淄博、威海、济南、日照、烟台、太原、临沂八个城市。山东大区秉持“高品质、客户导向、执行力”的企业文化价值观，深耕细作，持续发展。在开发项目的同时，我们一直将履行社会责任纳入公司的发展战略，始终立足于企业公民的高度，奉行“践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，在不断追求更高发展目标的同时，更期望能够以积极正面的力量为社会公益事业尽一份力，进而带动区域经济的发展，改善城市面貌，引领城市生活方式改变，实现企业与社会和谐共存，成为构建城市良好形象的积极践行者和参与者。

在诚信合规方面，山东大区设置了案场销售多重管理及考核机制，保证了销售承诺诚信合规；通过多级采购、把控供应商审核、履约评价等方式严格规范供应商、供应链管理，坚持阳光采购；青岛万象城在租户合同签订、装修期和经营期规则制定、经营目标管理等方面也均有完备规范，形成了较为完善的租户管理体系。

在环境保护方面，山东大区制定节能减排管理制度，开展环保舆情信息监测，2014年度开展节能减排培训累计约509人次；与此同时，我们在办公区域加强节能管理，项目建设时重视使用清洁能源，并一直推广太阳能热水系统与太阳能路灯照明技术；另外，山东大区利用中水循环系统将生活污水再利用，采取裸土覆盖、道路自动喷洒系统等减少施工中的扬尘污染；除此之外，我们积极开展绿色建筑项目技术管理及推广，2014年度，济南仰山红叶林项目通过绿色建筑二星级评审，烟台凯旋门1.1期项目通过绿色建筑标识一星级评审。

在安全生产方面，山东大区签署了《安全生产责任书》，积极开展EHS动态评价。回顾2014年度，山东大区共编制应急预案23个，开展应急演练72次，开展安全培训97次。与此同时，各项目年度获得市级及以上安全生产奖项已达6项，其中日照华润凯旋门2期项目荣获2014年“AAA级安全文明标准化工地”。安全生产，我们在用行动努力做得更好。

在客户服务方面，山东大区健全了“1+2”模式质量管理体系，各项目2014年度共获得市级及以上安全生产奖项4项；与此同时，我们致力于构建专业、全面的“大客服”体系，积极开展各类员工服务素质培训；另外，我们努力建设安全、便捷、配套完善的社区，如青岛悦府联手政府打造垃圾分类标杆小区；除此之外，我们还



注重打造全新的购物体验，青岛万象城便充分结合当地气候环境特点，特别设计屋顶花园，配合轻餐饮店铺的设置，将为青岛市民提供室外立体的休闲、娱乐、交友空间。

在社区可持续发展方面，山东大区历来重视并努力支持慈善公益事业。2014年度，山东大区八城联动开展了“月满华润，为爱圆梦”关爱自闭症儿童公益活动，被济南自闭症儿童康复中心授予“爱心大使”荣誉称号；淄博公司联合举办“关爱从心开始·让爱温暖彼此”留守儿童关爱中心年会，青岛公司向潜艇学院老干部及湛山居民捐赠运动器材。诸多的公益活动，塑造了山东大区良好的慈善公益形象。

责任引领未来！华润置地山东大区将继续坚持社会责任理念，不断提升企业的责任竞争力，努力成长为有理想、受尊重的一流企业！

华润置地高级副总裁兼山东大区总经理



ABOUT US
关于 / 我们



品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

关于我们

ABOUT US

山东大区简介

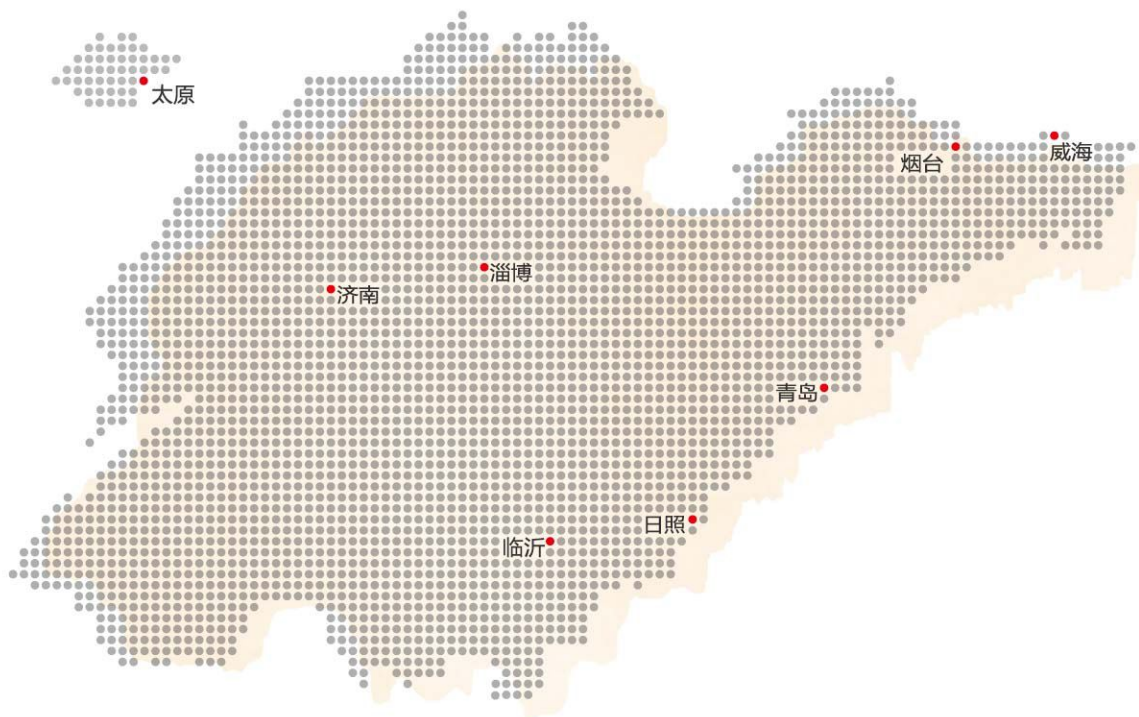
华润置地山东大区作为置地全国规划的九个大区之一，成立于2010年7月，总部设在济南，由济南公司、青岛公司、淄博公司、威海公司、日照公司、烟台公司、临沂公司、太原公司等八个城市公司组成。

在“大山东、大格局”战略以及“住宅+商业”开发模式的引领下，山东大区深耕齐鲁大地，呈现出势如破竹、锐意进取的发展态势，先后在青岛、淄博、济南、威海、日照、烟台、太原、临沂八个城市核心区位开发多个优质项目，地上面积总计超过620万平方米，涵盖华润置地8大产品线，并将创造新的旅游地产产品系列。

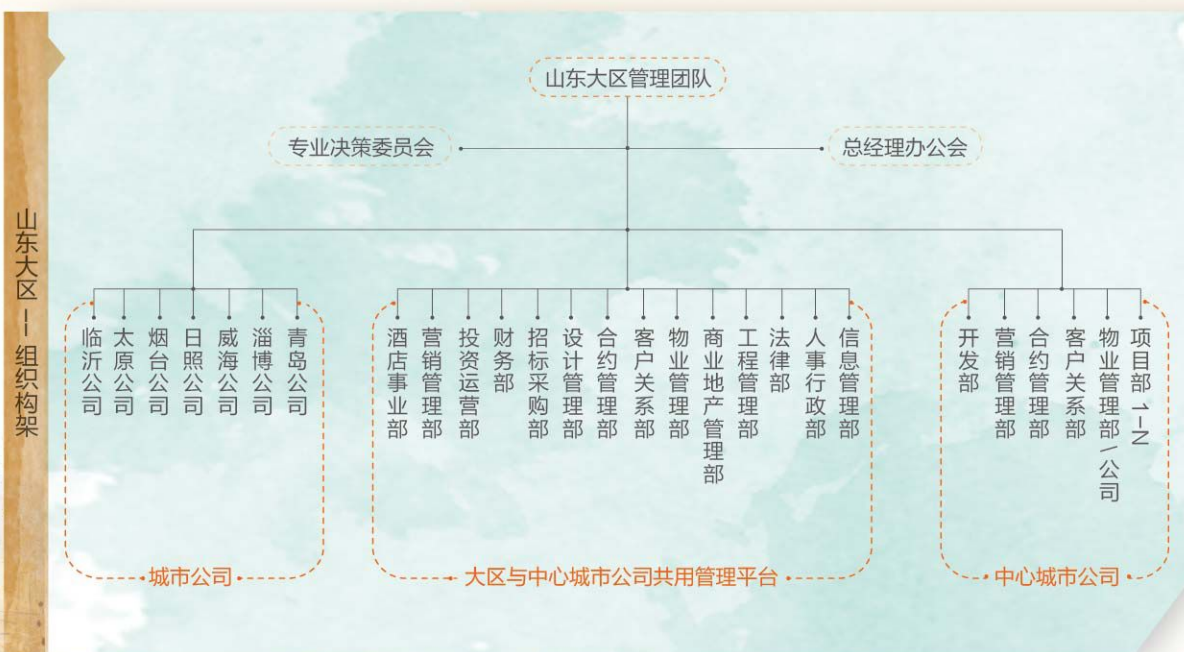
华润置地山东大区，秉承华润集团“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，崇尚“简单、坦诚、阳光”的企业文化，坚持“品质给城市更多改变”的品牌理念，以“与您携手，改变生活”为承诺，向山东大众传递更高追求的生活理念，缔造更加完美的生活空间，已经形成了“八城联动”的发展格局，彻底改变城市面貌。

华润置地山东大区未来5年内投资规模将超过800亿元，将建设3个万象城、7-10个万象汇、多个星级酒店、几十万平米的持有甲级写字楼，形成产品层次丰富的商业王国。

山东大区城市业务布局图



山东大区 --- 组织架构图



山东大区业务产品介绍



山东大区 2014 年关键绩效指标

79.53 万平米

年度销售面积

78.10 亿元

年度销售金额

11.05 亿元

税后净利润

67.67%

资产负债率

10.22 亿元

纳税总额

22.10 万平米

绿色建筑认证面积

2014 年山东大区大事记

2014

太原

2014/01/27

华润置地广场及华润中心项目
加入太原 2014 年重点工程项目名单

2014/03/12

临沂华润中心项目奠基

临沂

太原

2014/03/14

华润置地(山东)物业服务
有限公司太原分公司成立

临沂



2014/04/01

华润置地(山东)物业服务
有限公司临沂分公司成立

临沂



2014/10/25

临沂华润中心
凯旋门首次开盘

太原



2014/11/02

太原公司幸福里首次开盘

淄博



2014/04/07

淄博公司橡树湾
首次开盘

北京



2014/03/21

华润置地(北京)物业管理
有限责任公司太原分公司成立

2014 年度山东大区所获荣誉

- 济南中央公园获得项目销售奖
- 日照华润中心获得项目利润率奖
- 淄博橡树湾获得项目开发效率奖
- 与华润置地总部信息管理部、沈阳大区、江苏大区共同获得总部价值创造奖
- 济南仰山红叶林项目通过绿色建筑二星级评审
- 烟台凯旋门 1.1 期项目通过绿色建筑标识一星级评审
- 日照华润凯旋门 2 期项目荣获 2014 年 "AAA 级安全文明标准化工地"
- 青岛悦府项目获 "山东省建筑施工安全文明小区" 称号
- 淄博中央公园项目获 "山东省安全文明工地" 称号
- 济南公司兴隆北 A3 一期项目地下人防车库工程获得 "山东省建设工程优质结构杯" 奖项
- 淄博公司华润大厦获 "山东省建设工程优质结构杯" 奖项



GOOD FAITH COMPLIANCE

诚信/合规

品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

一、诚信合规

(一) 销售承诺

山东大区秉持诚信经营的理念,自 2010 年启动销售蓄客以后,高度重视所有案场销售,设置多重管理及考核机制,确保对外信息真实。

1、销售文件严格会签,确保信息真实准确

山东大区所有销售说辞、对外签订的销售文件均经过大区内部所有相关责任部门统一会签,确认所列示内容真实准确,用语严谨,并在审计过程中对会签文件进行严格审查。大区拟定《销售说辞会签指引》,对于说辞会签、变更调整等做出规定,确保承诺严肃。

2、销售人员培训上岗,考核暗访严格执行

山东大区案场销售管理制度要求:所有销售人员必须接受严格的销售说辞培训及考核后上岗;大区通过对案场访客调研录音录像方式,对销售承诺及接待的合规性进行持续检查。

案场调研说明:

大区营销管理部启动月度销售案场神秘访客调研工作,截至 2014 年底,已累计调研 23 期,共计 150 份调研资料。

调研时间:每月各案场突击暗访

调研人员:调研公司神秘访客 + 部分邀约真实客户

调研流程:电话咨询——现场暗访——跟进追踪

调研对象:销售接待(接电+接访)、案场物业服务、案场硬件环境

调研资料:电话录音、视频影像、调研问卷

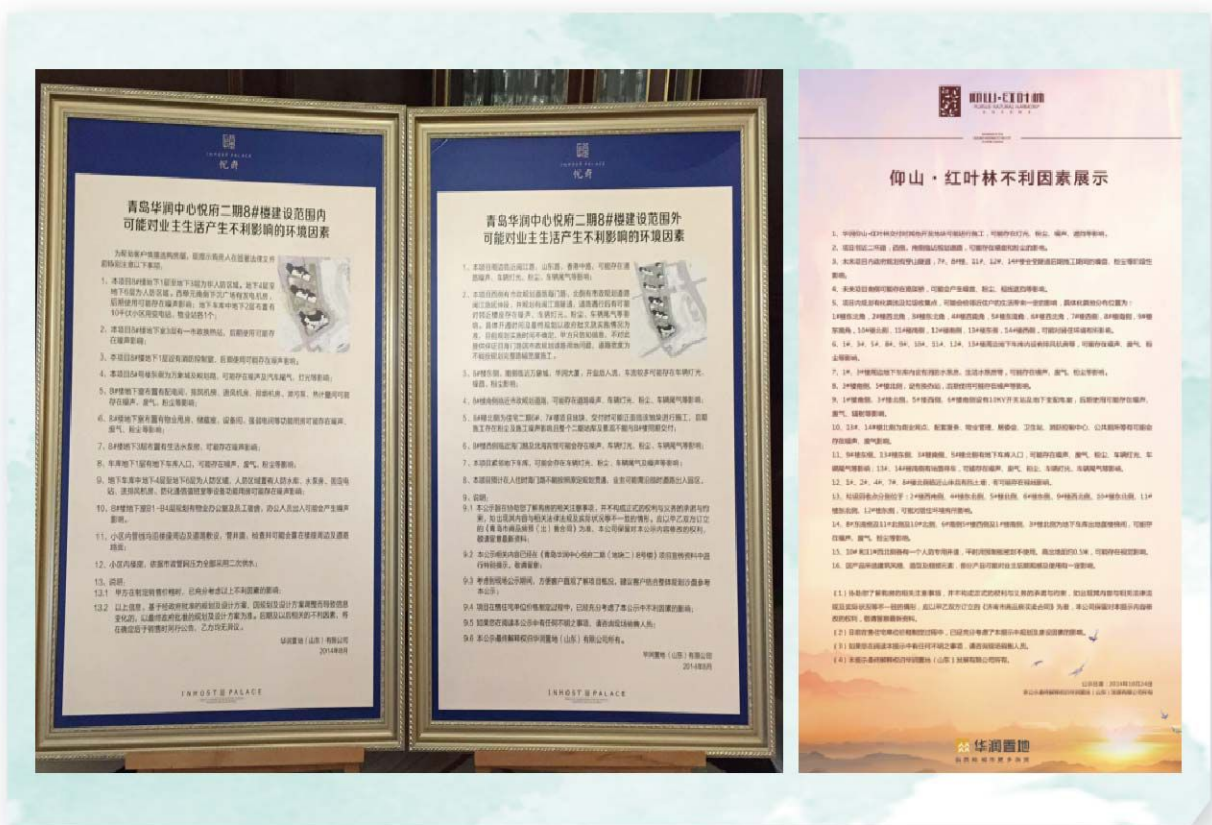
问卷结构:

考核环节	题项	考核对象	题项
电话接访	14	置业顾问	48
近场	21	物业服务	21
案场接待	45	案场环境	21
送别	8	问卷共计 90 个监测点,按照接待全流程考核销售团队和物业人员接待及案场环境。	
跟进	2		

山东大区案场暗访调研说明

3、不利因素主动告知,销售信息完备公示

山东大区所有销售案场接待环节均设置不利因素讲解,确保客户购买决策基于对项目的充分了解。除此之外,案场还设置了信息公示区域,对不利因素、政策信息进行详细公示。



项目案场不利因素公示板

(二) 打造责任供应链

1、供应商管理制度

2011-2013年,山东大区合作供应商从20余家上升到200余家,呈10倍增长。为了规范供应商管理,2014年6月,山东大区下发了《供应商名册管理流程》,从寻源入册、过程管理、名册管理等方面对供应商进行过程管理和跟踪反馈,促进项目进展顺利。

2、供应链管理

• 多级采购

山东大区多级采购分为大区集中采购、大区单项目采购、城市公司单项目采购。其中，集采项 2014 年已达到 33 项，通过集采合作的形式，减少了招标交易环节，节省了山东大区与供应商双方的交易成本。山东大区培养壮大了一批长期合作的优质供应商，双方在合作中达到双赢。

• 严格把控供应商审核

山东大区严格遵守“公开、公正、公平”的原则，正在全面实现大区层面供应商资格预审阶段的标准统一。2014 年起，山东大区进一步统一规范供应商资格审查标准。2014 年 8 月份发布了《工程承包商及供应商考察指引》，统一了总承包、精装修、景观、幕墙、铝合金（塑钢）窗、机电、空调、消防、地暖、智能化工程等 13 大类的标准考察模板并在 2014 年下半年实际应用。

• 过程跟踪，提升管理

供应商履约过程中，山东大区招标采购部牵头，协同城市公司项目部、合约管理部对供应商按季度进行供应商履约评价，并对评价结果汇总分析，形成供方评价报告。2014 年共进行三次履约评价，评价项目达 400 余项，评价项次 1000 余次，评价单位合格率逐次上升。

• 2011-2014 供应商履约评价趋势分析图 •

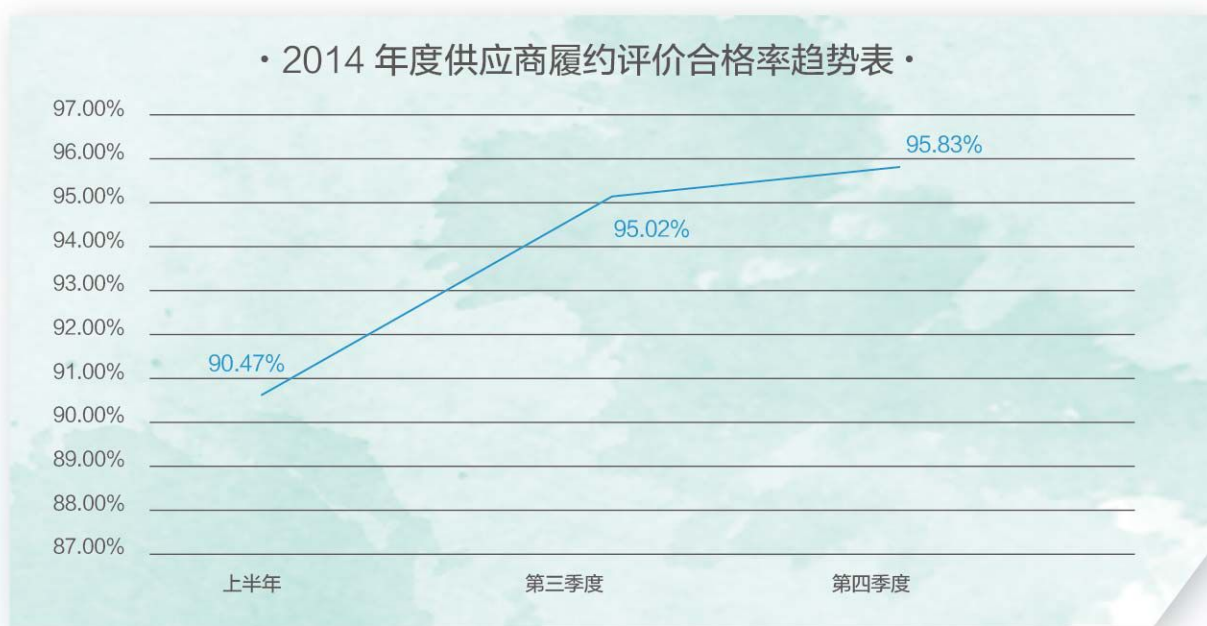


履约评价后针对评价等级不合格的单位，山东大区会对相关公司进行发函通知，并令其反馈意见，协调促进项目进展。2014 年三个季度以来，山东大区协调履约评价供应商 20 余家，对于持续评价不合格单位，列入《山东大区不合格供应商名册》，暂停其后续投标资格。

除了对供应商进行履约评价，山东大区为了听取广大供应商的意见，从 200 余家正在履约的供应商中按专业随机抽取 50 家供应商进行问卷调查，调查内容包括招采管理、合约管理、项目现场管理等方面，收取到供应商对管理流程中的建议及意见，并作总结反思。针对确实存在的问题，进行解决优化。

- 履约评价

山东大区履约评价自 2011 年起开始。2014 年下半年由半年评改为季度评,旨在更及时全面的了解现场实际履约情况,提升供应商质量。2013 年山东大区总数 91 家供应商,优良供应商比例约 46.15%; 2014 年山东大区总数 300 家供应商,优良供应商比例约 66.67%。



2014 年度山东大区供应商履约评价合格率趋势表

2014 年中旬,山东大区重新梳理大区供应商名册,专人负责信息更新与维护,所有入围项目信息每月底更新并发送部门全体同事。同时,对各工程类型根据项目业态进行分类,有效的指导后续使用,选择合适的单位干合适的工程。

3. 提高供应链的社会责任水平

在规范自身的同时,山东大区招标采购部会同项目部、合约管理部、设计管理部等部门,从最初的供应商筛选入围,到中标后供应商履约,对供应商进行多层次、多角度的全面管理,保证项目质量及高品质的呈现,达到让客户满意的最终目的。

4. 责任采购

- 制度约束

山东大区从公司员工、供应商内外两方面,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、责任采购的职业操守。现已全面执行新版招标采购流程的公开招标制度,并且已经编制完成《供方资格审查评分细则》,结合 2014 年 6 月发布的《工程承包商供应商考察流程》,全面实现招标工作中供应商入围标准的严格统一。

· 2011-2014 供应商数量增加趋势图 ·



山东大区 2011-2014 年供应商数量增加趋势图

● 阳光宣言

山东大区在编制招标文件及合同模板时,将《华润置地阳光宣言》、《华润置地廉洁合作协议》作为合同附件,只有认可我司《华润置地阳光宣言》、《华润置地廉洁合作协议》的供应商才有资格进行投标,同时将《廉洁协议》作为合同的一部分,合作供应商必须 100% 签署执行。

● 理念宣贯

山东大区每年均开展供应商大会,诸多合作供应商及潜在合作供应商高层会参加本次会议。会上山东大区会宣贯招标采购的操作流程制度与注意事项,将责任采购的精神融入其中。

(三) 规范商业租户诚信管理

华润万象城经过与商户多年合作,已形成较为完善的租户管理体系。青岛万象城在租户合同签订、装修期和经营期规则制定、经营目标管理等方面都有较为完备的规范。

在与商业租户的合作中,青岛万象城已经成为游戏规则的制定者。凭借监督为主,管理为辅的方式,青岛万象城将会更有效地整合商户资源,规范租户诚信,引领购物中心朝着更高的业绩目标迈进。

ENVIRONMENTAL PROTECTION

环,境,保,护

品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

二、环境保护

(一) 环境管理

1、节能减排管理

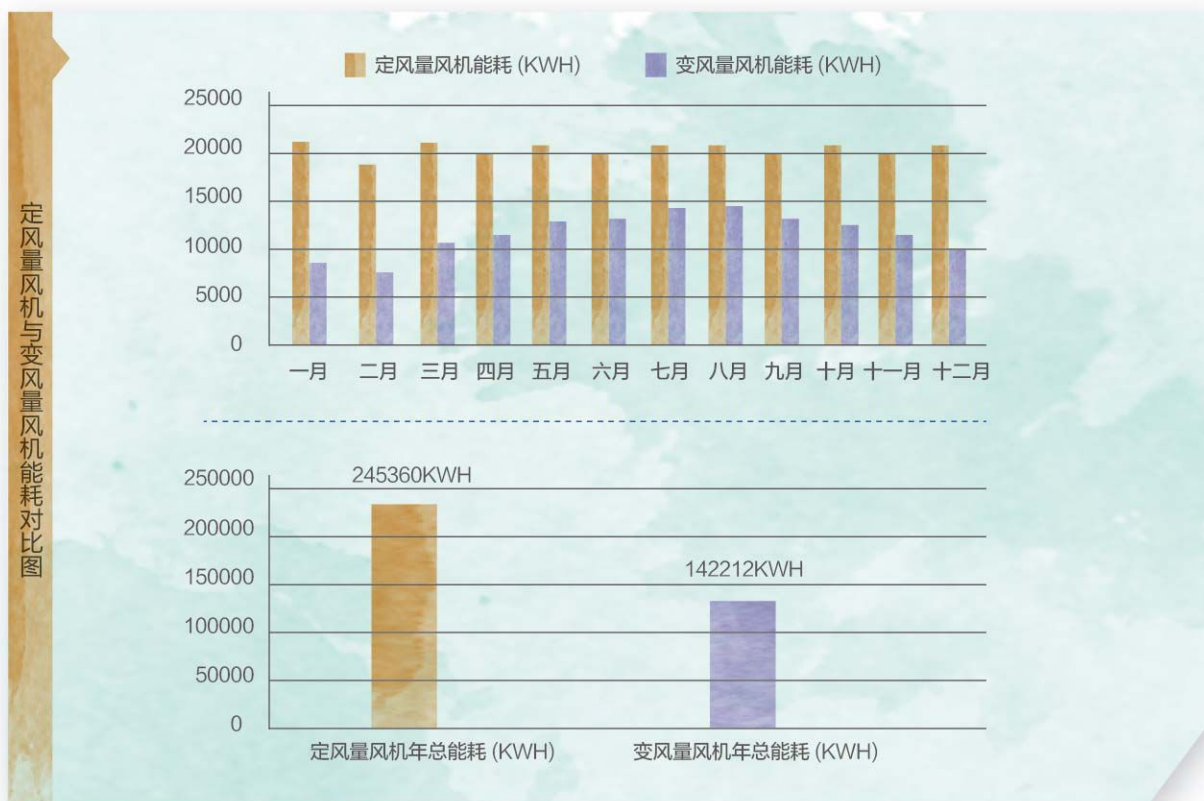
山东大区制定《华润置地山东大区节能减排管理规定》，明确节能减排领导小组、监督管理机构和保障机构；建立《山东大区绿色建筑操作指引》，解读法规对绿色建筑的要求，并介绍节能新技术，指导大区开发项目实施绿色建筑。

• 案例：青岛万象城节能管理

青岛万象城采用了先进、前沿的节能技术，节能措施主要集中在暖通空调及楼控系统。如对一、二次泵变流量系统及冷站群控系统进行优化，通过建筑能耗建模及全年冷热负荷分析，对原有机电设计进行优化调整，实现节能减排目的，具体如下：

编号	节能措施	年节能量或收益
措施一	取消冷 / 热水二次泵旁通管道	减少投资 640,000 元
措施二	一次冷冻水回路定流量改为变流量	年节约 147,794 元
措施三	优化冷站系统运行	580,000 元
措施四	节能及效率标准确定	确保节能效果
措施五	AHU 焓值控制	冷热源能耗降低 23%
措施六	AHU 变频运行	103,148 元 (仅 L2 层中庭 B、C 区)
措施七	需求控制通风	风机能耗降低 20~30%
措施八	分布式二次泵输配系统、免费供冷系统，50% 全新风系统	

如中庭 AHU 采用变频后,仅 L2 层步行街中庭 B、C 区年节约电费可达到 103148 元。一系列节能措施的运用及 BA 系统的完善使青岛万象城的节能减排目标得以充分实现。



2. 环保预警及应急机制

山东大区开展环保舆情信息监测,建立舆情信息快报机制,要求城市公司建立舆情应急响应机制,对涉及到的舆情信息及时上传下达,合理妥善地进行处理。

3. 新建项目环评

2014 年,山东大区共新开 10 个项目,均按照当地政府要求开展了项目环境影响评价,并获得当地环保部门批复,新建项目环评达标率 100%。

4. 节能减排培训

2014 年,山东大区对新社招和校招员工开展了安全环保方面的培训,累计共培训 509 人次,大大提升了员工的环保意识。其中,

大区工程管理部对华润集团 2014 年“未来之星”华东三营学员开展了安全环保培训，累计培训 365 人次；由大区人事行政部组织、工程管理部协办，对新社招的员工开展了安全环保培训，累计培训 144 人次。

• 案例：EHS 小组节能减排培训

2014 年 5 月 29 日，山东大区 EHS 管理小组正式成立。大区工程管理部进行了 EHS 信息报表、节能减排报表等相关培训，传达了置地总部在节能减排方面的工作要求，同时要求各项目部每月定期上报节能减排报表及总结。



5、节能减排宣传

2014 年，山东大区组织参与地球一小时活动、节能宣传周和低碳日活动、开展绿色出行活动，通过开展节能减排宣传与活动提升全员环保意识。

• 案例：山东大区太原公司组织开展节能宣传活动

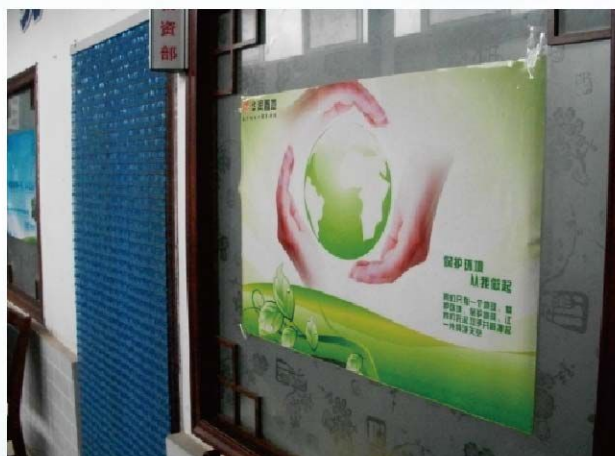
2014年3月29—30日,山东大区太原公司组织开展“牵手爱地球”活动,与太原市民一起践行地球公民的义务,在太原市内各大重要商圈及公园特地为太原市民准备了近1万只环保购物袋和4000个气球,免费发放。



(二) 资源可持续利用

1、能源管理

山东大区加强办公区域节能管理,大区人事行政部将办公节能情况纳入到每周的“五常”检查内容;在办公区域张贴节能海报,提高全员节能意识;办公方面贯彻绿色办公、无纸化办公理念,按照“不可印的坚决不印,可印可不印的尽量不印,必须印的尽量少印”的原则,充分利用网上办公系统。



2、使用清洁能源

太阳能是一种绿色无污染可再生清洁能源,山东是太阳能大省,使用太阳能系统具有十分显著的社会效益。因此,山东大区十分重视太阳能系统的使用。

• 案例 1：济南兴隆项目使用太阳能系统

济南兴隆项目所有规划商品房住宅和安置保障房均设计太阳能热水系统,其中高层、小高层设计窗式太阳能热水器,别墅项目设计屋顶集中循环太阳能热水系统。太阳能系统总投资约 1 亿元,预计年节约标准煤 3.6 万吨,其它城市住宅项目也大部分设计安装了不同类型的太阳能热水系统,或预留了相应的建筑、机电安装条件。



山东大区屋顶集中循环太阳能热水系统

• 案例 2：日照公司凯旋门项目采用太阳能路灯照明技术

日照公司凯旋门项目采用太阳能路灯照明技术,在同样亮度下,太阳能路灯耗电量仅为普通白炽灯的 1/10,荧光灯管的 1/2,其节能效益十分可观。



日照凯旋门项目太阳能路灯

3、节约水资源

山东大区重视地下水的循环利用,将基坑降水收集起来用于进出车辆的清洗和现场道路的清洗。

• 案例：济南兴隆北项目利用中水循环系统将生活污水再利用

济南兴隆北项目在住宅 A3 地块设计集中中水处理站,收集处理住宅生活污水,用于园区景观绿化、道路浇撒及部分景观用水补水,预计日回用中水 1000m³,年节约自来水约 108 万 m³。



烟台凯旋门项目洗车设施



淄博凯旋门项目冲洗设施

4、全年能源消耗总量、万元营业收入可比价综合能耗、万元增加值可比价综合能耗

2014 年度能源消耗总量 0.0406 万吨标煤,较去年增加 4.3%,原因是 2014 年山东大区新开工项目较 2013 年多 10 个,导致能源消耗总量增加; 万元营业收入可比价综合能耗 0.0013, 万元增加值可比价综合能耗 0.0043。

(三) 污染防治

1、减少施工中扬尘污染

山东大区在施工过程中采取裸土覆盖、道路自动洒水系统、塔吊喷洒等措施,防止施工过程中的扬尘污染。



淄博凯旋门土方施工专用清洗车辆



青岛悦府项目裸土覆盖

• 案例：日照凯旋门项目安装塔吊喷淋设施,减少扬尘

日照凯旋门项目根据群塔作业对施工现场全面覆盖的特点,在塔吊大臂上安装喷淋头,通过现场地下水抽取利用,经高压水泵送至“高空喷淋”,实现对施工场地扬尘进行有效控制。



日照凯旋门塔吊喷淋系统图

2、减少建筑垃圾排放

在项目施工过程中,施工单位负责施工期固体废弃物的处理,项目部会同有关部门加强施工环保监理,一旦出现问题,应及时进行处罚和限期改正。施工期生活垃圾经工地垃圾箱收集以后,统一由环卫部门集中处置。

3、减少施工噪声污染

山东大区通过多种措施减少噪声污染:

- 在建项目合理安排施工计划和施工机械设备的组合,夜间(22:00-06:00)停止施工;
- 选择低噪声设备,为高噪声设备配置消声器等;
- 在局部声环境敏感处设置临时性声屏障。

(四) 应对气候变化,推进低碳产业和技术

山东大区积极推进低碳产业和技术的发展,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,保证绿建项目开发顺利进行。

山东大区绿色建筑成果:

- 济南仰山红叶林项目通过绿色建筑二星级评审;
- 烟台凯旋门 1.1 期项目通过绿色建筑标识一星级评审;
- 淄博橡树湾 2 期、太原幸福里 1 期、威海湾九里 3 期目前也正在开展绿色建筑标识的星级认证工作。



PRODUCTION SAFETY
安,全,生,产

品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

三、安全生产

(一) 安全生产责任制

1、安全生产责任书

按照“统一领导、落实责任、分级管理、全员参与”的原则，山东大区将安全管理目标进行层层分解，建立横向到边、纵向到底的安全生产责任体系。2014年，山东大区已与主要部门、城市公司签署了《安全生产责任书》，并于年底完成了责任书评价工作。



山东大区安全宣传海报

2、安全生产奖项

山东大区各项目 2014 年度获得市级及以上安全生产奖项 6 项，其中日照华润凯旋门 2 期项目荣获 2014 年“AAA 级安全文明标准化工地”。

安全生产其他奖项：

- 济南兴隆北学校项目获“济南市安全文明工地”称号；
- 青岛悦府项目获“山东省建筑施工安全文明小区”称号；
- 淄博中央公园项目获“山东省安全文明工地”称号；
- 淄博橡树湾项目 1-11# 获“淄博市安全文明工地”称号；
- 淄博橡树湾项目一期项目获“淄博市文明小区”称号。

3、EHS 动态评价

2014 年度，山东大区共计进行 5 次季度工程检查（含 2013 年四季度），共计检查 33 个在建项目。2014 年度质量安全检查得分较 2013 年度提高 3.03 分。

(二) 安全生产应急机制

1、应急预案

为提高山东大区处置突发事件的能力,最大程度地预防和减少突发事件造成的损害,保障员工的生命财产安全,山东大区及城市公司、基层单位按照要求编制应急预案共计 23 个。其中,大区编制综合应急预案,城市公司编制综合应急预案和专项应急预案,基层单位编制现场处置应急预案。

2、应急演练

2014 年山东大区共开展应急演练 72 次,其中实战演练 41 次,总参与人数达 1294 人次。



办公区火灾演练



日照凯旋门消防演练



淄博凯旋门防汛演练



3、安全生产培训

为了把安全生产工作提升到一个新的高度,全面增强员工安全意识,山东大区及城市公司及时制定年度安全生产培训计划,并按计划开展安全培训。培训形式有区域集中授课、现场参与交流、外部资源培训等。

2014 年度,山东大区层面共计开展 13 次安全培训,总学时达 30 学时; 城市公司及基层单位层面共计开展安全培训 84 次,总学时达 170 学时。全年度,对山东大区员工开展安全培训 2069 人次,对相关方员工培训 1867 人次。

• 案例：物业消防系统专项培训

为提高山东大区专兼职安全管理人员及物业相关人员消防安全管理水平,增强对物业项目消防系统的认知程度和前介管理,山东大区特别邀请华润建筑相关同事做物业消防系统专项培训。参加培训的人员有大区安委办人员、大区 EHS 管理小组成员、大区及城市公司物业管理部同事等。



物业消防系统专项培训



深基坑安全培训



安全宣传教育培训



EHS 报表培训

4. 定量数据

指标	安全培训次数	安全培训人次	因公损失工作时数	百万平方米死亡人数	百万平方米事故率
数值	97	3936	0	0	0
说明	大区层面 13 次， 城市公司 及基层单位 84 次	我方 2069 人次 相关方 1867 人次	——	——	——

CUSTOMER SERVICE

客/户/服/务

品质给城市更多改变
Better Quality, Better City



四、客户服务

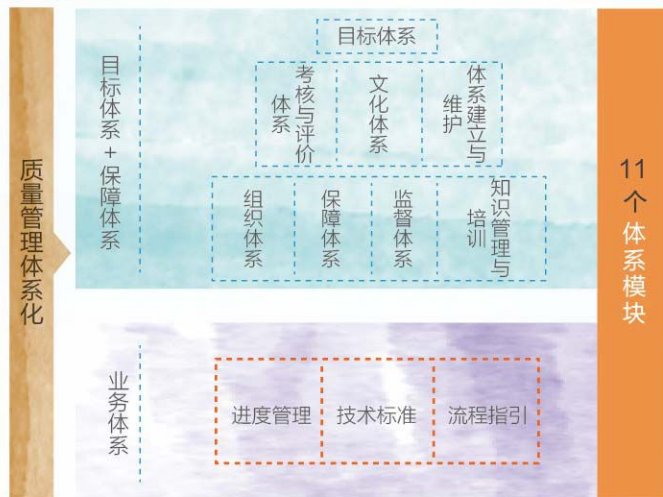
(一) 追求产品品质

1、质量战略

山东大区健全质量管理体系，建立质量管理绩效考核制度；完善、细化质量管理标准，持续推进第三方质量检查与评价；以全国质量月活动为契机，全面推动产品质量管理和工作质量提升，工程管理信息化、项目管理可视化、知识案例可视化、专业管理小组化。

2、质量管理体系

山东大区质量管理体系分为业务体系、保障体系和目标体系 3 类体系，11 个体系模块。体系的建立模式为“1+2”结构，“1”指 1 套标准文件，“2”指 2 张行为表单。通过质量管理体系的建立，将由目前的质量状态管控转变为质量行为管控，最终形成一套以发展商为核心的质量管理体系。



3、质量评估

大区对已交付项目进行工程管理后评估，分别由项目部、工程管理部、合约部、设计部、开发部、营销部、物业部、客户关系部、招标采购部、财务部十个相关部门总结工作中的不足之处并提出改进建议与措施，推动后期项目管理整体质量的提升。

公司每季度组织第三方对各城市公司工程质量、安全等方面进行巡查，依据检查结果对各城市公司的不同项目重点关注，特别对实测实量检查成绩较差项目实行月检、突击检查以及专项检查，强化实测实量数据处理并编制《项目实测实量数据处理作业指引(V1.0版)》、《项目实测实量作业指引(V1.0版)》、《项目实测实量管理流程(V1.0版)》、《实测实量数据记录分析表》，以指导实测实量工作有序开展。

质量荣誉：

- 济南公司兴隆北 A3 一期项目地下人防车库工程获得 "山东省建设工程优质结构杯" 奖项；
- 淄博公司华润大厦获 "山东省建设工程优质结构杯" 奖项；
- 淄博橡树湾 2#5#8#11# 楼获 "淄博市优质结构工程" 称号；
- 青岛万象城项目获得 "青岛市优质结构工程" 称号。

(二) 追求服务品质

1、客户关系管理体系

• 情感悉心服务。

山东大区致力于构建专业、全面的“大客服”体系，有机整合职能板块，将“客户至上”的理念贯彻到每个业务单元。



山东大区“大客服”体系构成



全程跟进产品开发和维保

山东大区各项目统一开展七个标准行动步骤，在售后服务环节建立专业呼叫中心并引进第三方维修队伍实施“4+3”保障，致力于“一次性责任到人、一次性技术到位、一次性用好的材料、一次性维修满意”的四个“1”提高，推动住宅维修保养向“0”噪音、“0”损失、“0”污染、“0”烦恼的四个“0”服务迈进。



七个标准行动步骤

● 打造专业呼叫中心

山东大区与东软集团合作，打造专业呼叫中心。2014年7月30日，4001099888服务热线上线运行。客户投诉报修咨询10分钟完成派单，同时以邮件形式传递至相关部门。工程师20分钟内与客户联系。每日对客户关系系统发布《客户之声》日报。

2、客户信息保护的措施

客户隐私的保护是客户信赖的关键。山东大区与房地产应用软件及解决方案供应商合作，打造可靠的信息管理系统，严格查询权限和审批权限，保护客户信息安全。

另外，山东大区从员工劳动合同签订开始，就贯穿入职培训、业务指引宣贯，不断强化保护客户信息意识。

山东大区还通过规范合同模板强化合作单位信息保密约束。

3、为客户提供增值服务

2014年，山东大区与华润体系单位如东阿阿胶、Ole超市等形成内部协作，为客户提供专项优惠；与济南、青岛、威海、淄博、日照等城市19家商家达成优惠协议，提供会员专享服务。



4、客户满意度调查

华润置地山东大区依托总部资源、大区呼叫中心、城市公司客服开展满意度调查。

2014年开始，山东大区每周对维修关闭工单进行回访；每月对投诉关闭工单进行回访；在工地开放日和交付活动中对活动组织、房屋质量满意度等进行调查；每季度对各城市公司不同类型的客户抽样进行综合调查，每年度配合总部完成第三方满意度调查。满意度调查纳入部门和人员绩效考核。



山东大区业主满意度调查

5、积极应对客户投诉

通过编制投诉处理管理规定，山东大区明确了投诉处理各环节时间节点和信息送达相关专业部门机制、升级机制，限时流转并与客户沟通，以保障投诉处理时效。

6、员工服务素质培训

员工服务素质培训由大区统一内训、城市公司内训、外部专业机构培训、跨大区业务交流等四种形式开展。2014年大区客户关系部组织风险管控、投诉危机处理、交付流程等专业培训6次。城市公司层面组织投诉、法律、开发流程、满意度管理、交付等内训13次。另外，参加外部机构投诉培训2次，外出综合业务交流1次。

• 案例1：山东大区满意度调查宣讲

2014年4月2日，山东大区2013年度第三方满意度调查宣讲会在济南召开。北京益普索市场咨询有限公司研究副总监周琦女士就山东大区各城市公司2013年度客户满意度调查情况进行了报告，对山东大区满意度、风险防范工作、客户忠诚度表现进行了总结评价，并提出指导意见。



山东大区满意度调查宣讲

• 案例 2：山东大区客户关系系统满意度管理培训

2014年5月16日，山东大区组织客户关系系统满意度管理培训。大区客户关系部和城市公司代表分别就交付作业、维修投诉反馈作业、客户全周期服务流程等进行了培训。通过借鉴学习业内标杆企业先进经验，分享其他大区、大区内部城市公司的优秀做法，全面提升山东大区客户满意度水平。



山东大区客户关系系统满意度管理培训

7、止损和赔偿措施

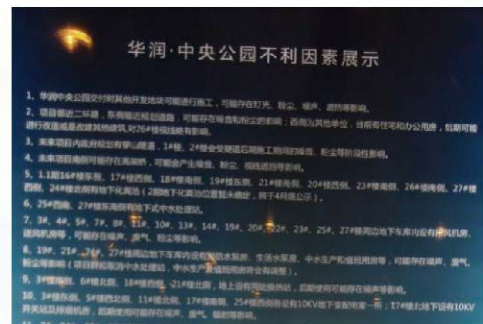
山东大区关于止损和赔偿的措施主要体现在以下方面：

- 设立专项预算，保障客户权益补偿。

- 出台专项《客户补偿管理办法》，针对业内常见的工程质量类、销售承诺类、设计类、客户服务类、工程质量类缺陷明确补偿流程和原则，下放补偿权限。

8、合规宣传与交付

- 山东大区开盘前风险检查实行“统一领导，分级管理”的原则，设置大区、城市公司开盘前风险检查小组。开盘前风险检查小组由客户关系部、营销管理部、设计管理部、法律部、开发部、项目部、物业公司等部门对开盘项目示范区布置、不利因素公示、售楼媒体宣传、销售说辞、商品房买卖合同等问题进行全面梳理会签。



华润中央公园不利因素展示



华润中央公园预售明码标价基础信息公示

- 山东大区交付前进行三级预验收，对合同约定和附图、销售承诺、房屋质量、交付说辞、交付方案等进行全面排查。交付活动全过程由专业法律顾问跟进。对于交付通知书等涉及客户隐私资料的组织、邮寄工作实行严格信息保密制度。



山东大区项目交付前三级预验收



项目交付信息公示



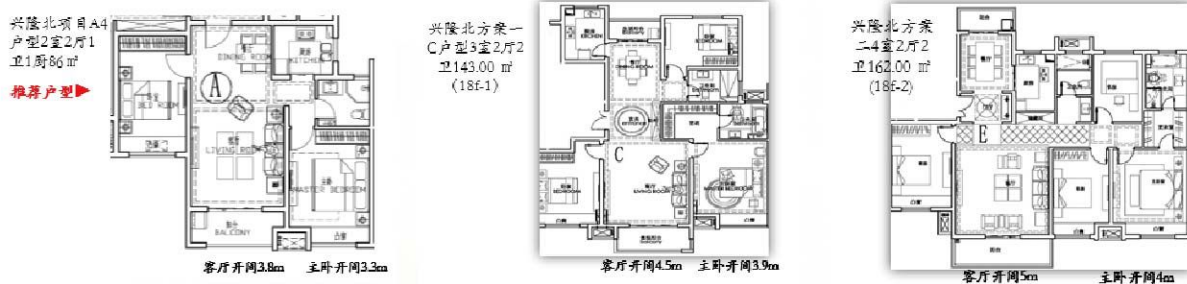
项目交付业主填写资料

- 山东大区严格依据《中华人民共和国城市房地产管理法》等相关法规，签订收房合同，并按照合同约定向客户交付。

9、提供丰富的产品

山东大区贯彻置地总部控制项目成本的战略要求，根据各城市各项目定位的调研反馈，充分考虑项目当地的市场情况并结合当地客户的使用需求，最大化地发挥设计部门的专业职能，建立并持续丰富案例库中的经典户型，实现项目的快速复制。

山东大区在产品的设计过程中，每个户型均充分研讨，与竞品全面对标，细节反复论证，发挥规划条件的最大化，实现地形条件的合理利用。



山东大区兴隆北经典户型设置

(三) 幸福社区建设

1、建设安全社区

山东大区通过以下方式建设安全社区：

- 小区施行封闭式管理，小区外围设有红外及监控探头，出现红外报警，巡逻人员能在 3 分钟内赶至现场处理；小区入口处对外来访客进行核实，外来施工人员出入施行 AB 证管理，确保无闲杂人员进入；小区秩序维护 24 小时值班，重点区域每小时一次巡逻，确保发生紧急情况能立即处理。



- 山东大区每年进行 2 次消防演习，并邀请业主积极参与，联合政府资源，做到群防群治；
- 增强物业人员对业主的熟识度，安全管理与客户服务并行，让客户居住安心；
- 装修安全管理：业主办理装修手续时，做安全交底工作，并与业主签订消防安全责任书；
- 定期开展安全实操训练及突发事件演练，提升业务能力，提高服务品质；
- 特色安保服务：部分项目设立访客停车位，采用新型物业门禁卡及停车场管理系统，有效控制了外来车辆。
- 截止到 2014 年底，山东大区各交付项目安全 0 事故，消防 0 事故，偷盗 0 事故。



山东大区社区消防演习



山东大区社区安全实操训练

2、建设便捷社区

山东大区通过以下措施致力于便捷社区的建设：

- 推行“润管家”物业服务模式，建立首问责任制，加强服务人员责任心，力争达到高品质——情感贴心服务；
- 贴心服务：微信平台、搬家绿色通道、拉卡拉便利生活、入户维修服务、保洁品质服务、绿色垃圾有奖回收；
- 惊喜服务：婚礼氛围装扮、乔迁贴心礼物、红白喜事关怀服务；
- 通过各类渠道积极收集客户信息，及时处理回应；
- 全员参与环境工作，持续发扬华润物业“人过地净”的优良传统；
- 加强绿化养护，定期开展病虫害防治工作；
- 大区于 2014 年底统一开展冬季园林保温防风材料的加装工作；

· 增值服务：临时小件物品寄存服务、代收 / 送洗衣服、代订牛奶、大堂信息咨询服务（便民服务卡：内含家教、家政、搬家、外卖等各类相关便民信息）、代订报刊杂志、代召邮政快递服务、业主绿植养护咨询服务（管家可推荐并联系花卉 / 绿植供应商或养护人员）、雨伞、手推车、数据线、充电器、转换插头等临时借用服务、便民医药箱及针线包、入户保洁（服务中心提供保洁服务，如有需要致电管家或大堂前台服务员，以便服务）。



山东大区冬季园林保温防风材料加装工作

3、配套建设

1) 垃圾分类

· 案例：青岛悦府垃圾分类工作

A. **开展时间**：2014 年 10 月 1 日

B. **开展情况**：

a) **垃圾分类物资**：2014 年 10 月份垃圾分类物资全部配齐，市南环卫免费配送 20 个 240 升垃圾桶（灰色、绿色）。入住业主到服务中心签字领取 2 个垃圾筐（灰色、绿色）和第四季度垃圾袋；

b) **宣传情况**：分发宣传资料（《垃圾分类致居民一封信》、《居民家庭生活垃圾分类指引》）、悦府微信平台宣传、大堂 LED 屏宣传；

c) **业主配合情况**：业主配合度很高，已入住业主能够按照物业要求自觉进行分类；

d) **培训情况**：环境部组织管家及保洁骨干员工进行培训，普及物业人员垃圾分类知识，提倡无业人员做垃圾分类义务宣传员。

C. **开展成果**：因交付前已与当地街道办事处和居委会协调关于悦府垃圾分类的前期工作，所以交付入住后马上宣传垃圾分类工作，掌握有利时间，收到良好效果，市南街道办与悦府携手致力将悦府打造成市南区垃圾分类标杆小区。



山东大区协同政府配发 240 升垃圾桶和垃圾分类指导员工具



环境部组织山东大区管家和保洁骨干员工进行垃圾分类知识培训



青岛悦府大堂 LED 屏宣传垃圾分类



山东大区便民充电设备

3) 便民快件柜

2014 年 12 月中旬，集团物业管理部与上海富友达成战略合作协议，预计 15 年 3 月底可实现大区范围内邮件包裹全部托收。目前济南中央公园项目已安装投入使用。



青岛悦府微信平台宣传垃圾分类



2) 便民充电设备

为方便居民电瓶车充电，2014 年淄博中央公园及济南中央公园分别配备了电瓶车便民充电设备，目前运行良好，可为物业公司创收(微小收入)，同时更方便了居民生活。

4、开展社区文化活动

山东大区为丰富社区文化，增强客户文化体验，在各城市公司社区开展了丰富多彩的社区文化活动。

案例 1：淄博中央公园“我爱我家”六一儿童节绘画比赛

为迎接六一儿童节，丰富社区儿童生活，淄博中央公园物业服务中心举办了“我爱我家”为主题的绘画比赛，比赛期间共收集儿童绘画作品 60 余幅在园区进行展示，业主用投票点赞的方式选择喜欢的绘画作品。此次绘画比赛得到小区业主的积极参与，收集了诸多优秀画作，社区少年儿童纷纷踊跃参与其中，描绘出自己心目中最美丽的家——中央公园，用最直观的方式表达了对自家小区的喜爱之情。



淄博中央公园“我爱我家”六一儿童节绘画比赛

案例 2：日照凯旋门“中秋团圆夜，齐聚凯旋门”业主联谊活动

日照凯旋门项目为增进与业主间的感情，在 2014 年中秋佳节到来之际，组织了以“中秋团圆夜，齐聚凯旋门”为主题的业主联谊活动。



日照凯旋门“中秋团圆夜，齐聚凯旋门”业主联谊活动

5、服务项目数

截止到 2014 年底，山东物业接管了 6 个项目、10 个案场，管理面积达到 96.2284 万平米，管理户数 5703 户；成立了 4 个职能部门、5 个城市物业公司、6 个物业服务中心。员工总人数达到了 696 人，各项业务全面井喷式增长。

(四) 全新购物体验

华润置地一直致力于引领崭新城市生活方式，带动城市经济的发展、改善城市面貌。华润置地山东大区所建商业项目均成为所在城市的城市名片。青岛万象城、淄博万象汇为当地居民带来琳琅满目的商品选择和舒适高端的服务体验，将极大丰富市民生活，提高市民生活品质。

· 案例：青岛万象城为青岛市民带来全新的购物体验

青岛万象城通过丰富的产品选择、高品质的推广活动、高质量的感动式服务青岛市民带来全新的购物体验。

青岛万象城为青岛市民带来丰富的产品选择。青岛万象城项目汲取“主力店 + 半主力店”组合模式精髓，由过往的四大主力店，提升为“八大主力店”。所入驻的 60 余家餐饮品牌，超过 1/3 的餐饮为首次进驻青岛；在零售配置上，引入 70 余家品牌进驻，其中 30% 品牌属首次进驻青岛；在家庭儿童配置方面，引入 30 余家儿童品牌进驻。青岛万象城更首创 Life Style 概念，增添了多样式、体验式家庭消费的业态；首次增加健康业态，更符合当今的健康绿色理念及养生热潮。琳琅满目的商品极大丰富了岛城市民的购物选择和消费体验，也正改变着岛城市民的消费习惯。

青岛万象城高品质的推广活动极大地丰富了青岛市民生活。2014 年 5 月至 9 月开展的“青岛万象城礼献城市系列公益行”活动包括“免费大巴游世园”、“单骑游青岛”、“的哥赠水进行时”等各式各样、健康低碳的活动形式，在岛城倡导低碳出行等环保公益理念，为青岛万象城树立了健康公益的企业形象。

青岛万象城结合当地舒适的气候环境，特别设计屋顶花园，穿插设置轻餐饮性质店铺，为青岛市民提供一个室外的、立体的休闲、娱乐、交友空间。

青岛万象城致力为岛城及周边消费者提供高质量的感动式服务，率先提出 5S 服务标准：SIMLE（微笑服务）、STANDARD（标准）、SPEED（速度）、SPECIALITY（个性化）、SATISFACTION（满意），让莅临青岛万象城的客人在“有声服务”和“无声服务”两个环节的相互融合中真正实现客户满意。



青岛万象城提供贴心的客户服务

THE COMMUNITY SUSTAINABLE DEVELOPMENT

社区可,持,续,发,展

品质给城市更多改变
Better Quality, Better City



五、社区可持续发展

(一) 以慈善的方式开展业务

1、拆迁补偿

为更好地履行房地产央企的社会责任，在拆迁补偿过程中，山东大区始终坚持友好协商的原则，稳步推进拆迁、安置工作。大区严格要求项目公司，规范自我行为，充分尊重社区居民意愿，对居民进行补偿和安置，尽最大努力让社区居民满意。

2、重视安置房建设

• 案例：济南兴隆南片区回迁安置房项目

2014年山东大区践行央企社会责任，推进济南兴隆南片区回迁安置房项目，项目规模约73万平方米，预计两年时间内达到交房条件。该项目解决了济南兴隆南片区内社区居民拆迁安置问题，改善了片区内的居住环境，有利于实现了企业、政府、城市的和谐共赢。

(二) 支持慈善公益事业

1、帮扶社会弱势群体

2014年，山东大区开展了多种形式的帮扶社会弱势群体慈善公益活动。

• 案例1：“月满华润，为爱圆梦”关爱自闭症儿童活动

为践行“感恩回报”的企业文化价值观，2014年8月18日-10月17日，华润置地山东大区开展“月满华润，为爱圆梦”关爱自闭症儿童系列活动。大区牵头，八城联动，在济南、青岛、淄博、威海、烟台、日照、临沂、太原八个城市协同开展关爱自闭症儿童公益活动，通过爱心

义卖、拍卖、实地探访、捐赠爱心音乐教室等形式，共筹集善款31905元。

在系列活动中，广大员工亲身参与，用自己的实际行动践行“感恩回报”的企业文化价值观，真正感受到慈善的意义和力量。同时，山东大区也被自闭症儿童康复中心授予“爱心大使”的荣誉称号。



关爱自闭症儿童活动中公司志愿者实地探访



华润置地山东大区爱心音乐教室捐赠仪式



华润置地山东大区爱心音乐教室捐赠仪式

案例 2：淄博公司联合举办淄博市留守儿童关爱中心年会

2014 年 12 月 22 日，由华润置地淄博公司和万象汇作为爱心单位在华润·中央公园营销中心举办淄博市留守儿童关爱中心年会。

本次活动以“关爱从心开始·让爱温暖彼此”为主题，目的在于帮扶留守儿童，并通过这一活动让更多的人关注留守儿童，呼吁全社会给予他们更多的关爱。活动最后进行了书画作品拍卖，所得善款都将捐赠给留守儿童。



淄博公司关爱留守儿童公益活动

案例 3：青岛万象城为贫困地区捐书献爱心

2014 年 10 月份，青岛万象城携手华润怡宝发起“你捐书，我送世园会门票”活动，为贫困地区的孩子捐书献爱心。

华润怡宝早在 2007 年就发起了“华润怡宝百所图书馆计划”，是旨在为教育资源匮乏地区的中小学校捐建图书馆的公益行动。2014 年华润怡宝在全国 30 余座城市展开闲置图书募集、华润怡宝图书馆捐建、爱心回访之旅等活动。

此次活动系青岛万象城与华润怡宝协同举办，倡导“分享、信任”的理念，鼓励城里的孩子们拿出闲置图书，捐赠给贫困地区学校，共同建立爱心图书馆。



青岛万象城为贫困地区捐书献爱心

2、支持地方经济发展

山东大区关注地区经济发展现状，在公司当地及社区内积极开展各类惠民公益活动。

案例 1：青岛公司向潜艇学院老干部及湛山居民捐赠运动器材

2014年9月11日，青岛公司向潜艇学院老干部及湛山居民捐赠运动器材。青岛公司代表，海军潜艇学院政治部政委、家委会主任，湛山街道党工委书记、纪委书记，盐城路社区居委会主任出席捐赠仪式。在众人的见证下，青岛公司为潜艇学院老干部及湛山居民送去价值7万余元的运动器材。



案例 2：绿动青岛，夏日献礼——的哥赠水进行时

为了向辛苦的“的哥”致敬，2014年7月份，青岛万象城举行“的哥赠水进行时”活动。

此次“的哥赠水进行时”活动是继“免费大巴游世博”、“自行车骑行”后，青岛万象城2014年礼献城市公益行系列活动的第三站，旨在为市民带来更轻松愉悦的绿色生活体验。



的哥赠水公益活动

3、推广健康生活

为进一步提高市民健康生活意识，让市民树立科学、文明、进步的健康生活理念，山东大区积极推广健康生活方式。

案例 1：【与万象城一起绿动】青岛万象城礼献城市系列公益行启幕

2014年5月23日，由青岛万象城筹办的“与万象城一起绿动”青岛万象城礼献城市系列公益行正式启幕，向青岛全城发起“绿色出行、绿色生活”的倡导，并提供切实可行的系列公益助力。





【与万象城一起绿动】
青岛万象城礼献城市系列公益行

案例 2：青岛公司组织“与万象城一起绿动 -- 单骑走青岛，低碳看世园”活动

2014年7月6日，“单骑走青岛，低碳看世园”活动在万象城项目地正式启动。通过免费租车自由行、低碳看世园骑行、市内循环骑行、慢骑比赛等活动，提倡健康的生活方式，邀请市民身体力行支持“低碳、环保、生态、健康”的生活，为青岛市民创造了更多绿色生活空间。



与万象城一起绿动 -- 单骑走青岛，低碳看世园”活动

案例 3：“万象起跑，临海毅行” 2014年“万象城杯”青岛迎新毅行健身大会

2014年12月，“万象起跑，临海毅行”2014年万象城杯青岛迎新毅行健身大会活动成功举办，活动当天共有超过15000人到场参加，本次活动被誉为自2008年青岛奥帆赛之后青岛举办的最成功的一次城市级别体育活动。



“万象城杯”青岛迎新毅行健身大会

未 / 来 / 展 / 望

品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

未来展望

2015 年展望

展望 2015，华润置地山东大区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。不断完善销售承诺，用多重管理及考核机制规范诚信经营理念；加强供应链管理，坚持阳光采购，不断提高供应链的社会责任水平；形成更为完善的租户管理体系，凭借监督为主，管理为辅的方式不断规范商业租户的诚信管理。

关注安全生产。规范安全生产责任制，持续推进 EHS 动态评价，健全安全生产应急机制，在应急预案编制、应急演练、应急培训等方面持续提升。

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。

优化产品和服务。不断加强创新，为客户提供安全、优质、可靠的产品；持续关注和提升产品与服务的品质，在设计、工程、物业服务、

商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。

促进社区可持续发展。重视拆迁补偿与安置房建设，持续践行社会公益，帮助更多弱势群体，支持地方经济发展，推广健康生活方式，并鼓励员工积极参加志愿活动，打造华润置地山东大区公益形象，为社会和谐贡献力量。

2014 年以来，国内外经济形势和政策变化让我们机遇与挑战并存，为了企业的持续发展，华润置地山东大区在坚持以发展为主题，以经济效益为中心的同时，将一如既往地推进社会责任理念的传播，实现企业、社会、利益相关方和环境的和谐统一。

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
报道导读			P4
总经理致辞		P3.1, P3.2	P5
关于我们		P4.1-P4.3	P6-11
诚信合规	销售承诺	G5.5、M3.2、	P13-14
	打造责任供应链	G2.5、G3.2、M3.8、 M3.9	P14-17
	规范商业租户诚信管理	G3.2	P17
环境保护	环境管理	E1.2-1.7	P19-22
	资源可持续利用	E2.1-2.9	P22-24
	污染防治	E2.11, E2.7	P24-25
	应对气候变化, 推进低 碳产业和技术	E1.10	P25
安全生产	安全生产责任制	S3.1	P27
	安全生产应急机制	S3.2、S3.3、S3.6、 S3.7	P28-30
客户服务	追求产品品质	M2.5	P32
	追求服务品质	M2.1-2.4	P32-37
	幸福社区建设		P37-43
	全新购物体验		P43-44
社区可持续发展	以慈善的方式开展业务	S4.1	P46-49
	支持慈善公益事业	S4.12、S4.13	
2015年展望		A1	P50-51
指标索引		A3	P52
意见反馈		A4	P53

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地山东大区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 0531-66669111。

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

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：

编制组名单

组 长 张大为

副组长 邵丹丹

组员（按拼音笔画排序，排名不分先后）

包伟、陈群生、董晓帆、范玄、方绍军、黄靖钦、黄婉莹、贾明翔、姜建岳、李滨、李丹、李康、李乐、李锐、李伟、梁爽、刘春宇、刘莎、马丛、莫巍、牟维政、彭杉杉、钱明阳、邵靖茹、沈玉国、孙璐璐、王波、王锋、王立、王立超、吴相维、谢岩、杨柳、于灏、云建平、张丽金、张卫强、张文秀、张鑫、张园园、赵秀杰、赵云星、郑天

华润置地山东大区
China Resources Land Limited

济南市纬二路51号山东商会大厦15F
15/F, Jinan WeiEr Road 51 shandong chamber of commerce building

电话 Tel: 0531-66669100

传真 Fax: 0531-66669111

邮编 PC: 250001

<http://sd.crland.com.cn/>