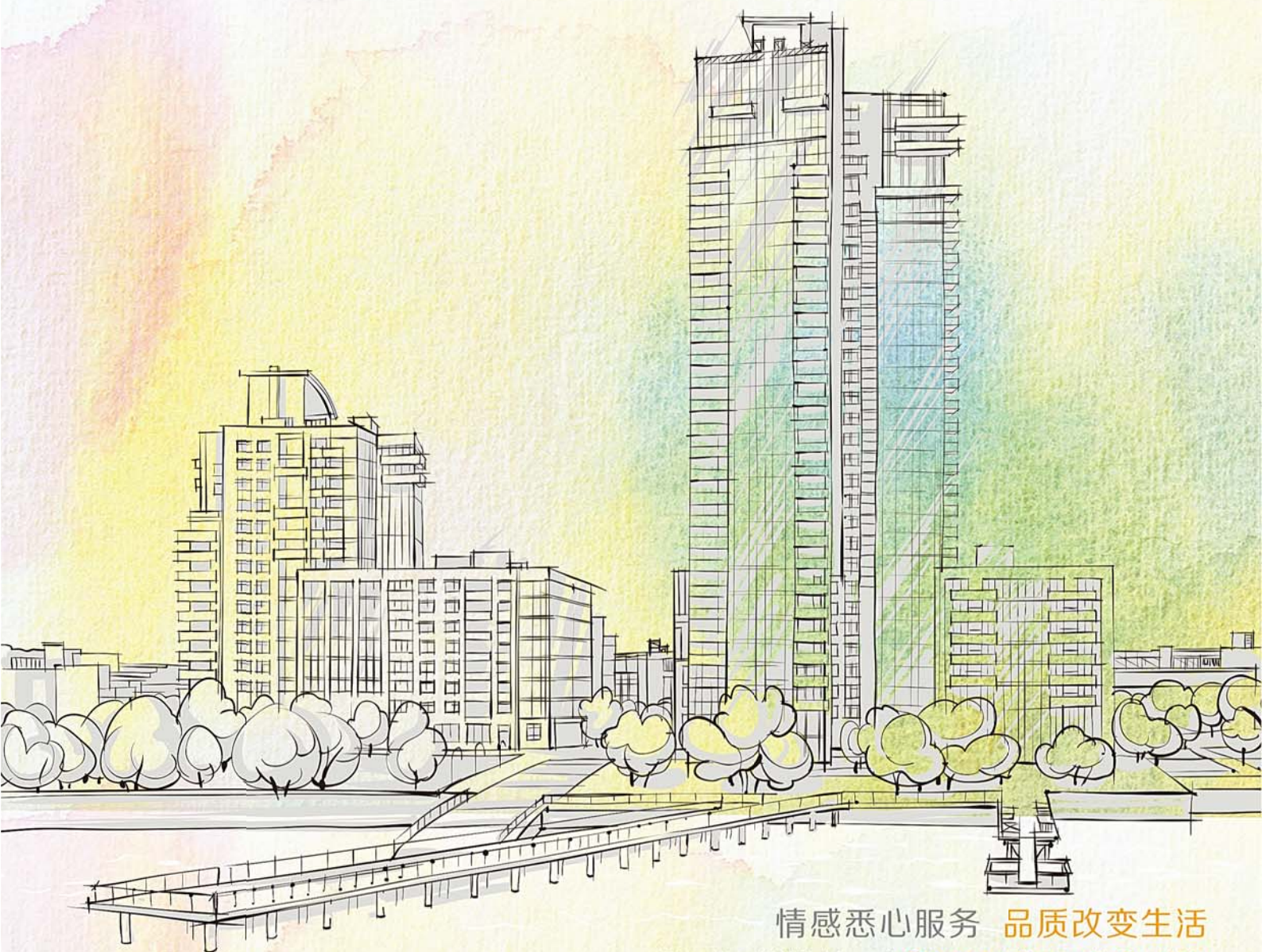




华润置地江苏大区  
社会责任报告

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

18

II. 人权·劳工实践

Human Rights And Labour Practices

13

I. 公司治理

Corporate Governance

# 目录

# CONTENTS

总经理致辞	4
关键绩效	5
公司荣誉	6
关于我们	8
责任管理	12
一、公司治理——追求科学的组织管控	13
二、人权·劳工实践——建设员工幸福家园	18
三、环境保护——构建绿色未来	42
四：公平运营——恪守高标准商业道德	52
五、保护客户权益——品质给城市更多改变	59
六、社区参与和发展——做值得信赖的企业公民	78

# 品质





42

III.环境保护  
Environmental protection

52

IV.公平运营  
Fair operation

改变生活

59

V.保护客户权益  
Protect the interests of customers

70

VI.社区参与和发展  
Community involvement and development

2015年展望 79

附录 80

## 报告导读

### GUIDE TO THE RERORT

本报告是华润置地江苏大区发布的第一份社会责任年度报告，披露华润置地江苏大区2014年在经济、环境、客户服务、营销管理等方面的工作绩效，目的是使读者能够更加全面的了解华润置地江苏大区履行社会责任的实践和绩效。

#### 组织范围

报告覆盖华润置地江苏大区以及6个城市公司，在报告中的表述包括[江苏大区]、[我们]等称谓。

#### 数据说明

本报告包含的信息以华润置地江苏大区成立以来至2014年12月31日的统计数据 and 正式文件为主，并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。

#### 报告承诺

江苏大区承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性、完整性负责。

#### 参考标准

本报告撰写参照国际标准化组织社会责任国际标准ISO26000、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0）》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》、《华润企业公民建设指引》和《华润集团社会责任管理办法》。



## 总经理致辞

### GENERAL MANAGER MESSAGE

认真履行企业社会责任是构建社会主义和谐社会的重要举措，华润置地江苏大区坚持把社会责任作为企业发展战略的重要组成部分，在创造经济价值的同时，做好安全生产、环境保护、员工发展等方面的工作，实现“超越利润之上的追求”。

2014年是中国全面深化改革的第一年，是完成“十二五”规划的关键一年，华润置地江苏大区秉承“追求卓越发展”的企业愿景，致力于引领城市转型发展、改善城市面貌，以求企业与社会协调发展，实现携手共创美好生活。截止2014年底华润置地已在江苏落地投资800多亿元，在江苏南京、苏州、无锡等9个地市均有投资项目。2014年实现总收入87.1亿元，上缴税收11.88亿元，实现了国有资产高效运行和保值增值，为江苏加快实现“两个率先”目标做出了积极贡献，履行了企业的经济责任和社会责任。

精益管理方面，江苏大区保持高度重视，在华润集团及置地总部的指导下，各城市公司共同努力，将社会责任逐渐融入日常经营管理活动中，全面提升管理效能，进一步精细规范各项目节点，加强监督指导，以达到提高产品质量、节约资源以及加强风险管控的目的。

EHS方面，江苏大区坚决贯彻集团EHS战略、理念和方针，制定了符合江苏大区业务特点的EHS管理体系，组建专业EHS小组，提高控制风险能力。2014年江苏大区已完成绿色建筑认证面积1630041平方米，在减少资源消耗、保护环境、为居民创造健康舒适的居住环境等方面做出了极大努力。

员工发展方面，江苏大区坚信人才是企业最宝贵的资源，密切关注每一位员工发展动态，为员工提供了广阔的职业发展空间，使业务与员工发展相互驱动。同时，江苏大区努力营造“简单、坦诚、阳光”的组织氛围，为员工提供良好的办公环境，提升员工感知，倡导健康生活、快乐工作。

2014年青奥会在南京成功举办，华润置地江苏大区协同在苏各产业倾力赞助，为江苏当地经济发展起到了良好促进作用。

责任引领未来，品质改变生活。华润置地江苏大区将持续致力于开发高品质产品，引领城市转型发展，携手社会各界共同创造美好生活！

## 关键绩效

### KEY RESULTS

---

# 115.3

万方

年度销售面积115.3万方

Annual sales area of  
1153000 square

---

# 6.6

亿

净利润6.6亿

Net Profit 6.6 Billion

---

# 11.8

亿

纳税总额11.8亿

Total Tax 11.8 Billion

---

# 105.2

万方

年度销售金额105.2亿元

Annual sales amount 105.2  
billion

---

## 资产负债率

资产负债率

Assets liability ratio

---

# 1630041

平方米

绿色建筑认证面积1630041  
平方米

Green building certification  
area of 1630041 square  
meters

## 公司荣誉 HONORS

### 南京华润悦府

房天下：2014-2015年中国（南京）房地产互联网年度峰会品质楼盘  
2014年西祠网友十大好评楼盘  
搜狐：2014年度十大宜居典范楼盘

### 扬州橡树湾

2014年度“三个文明”建设特别贡献奖

### 泰州华润国际社区

2014房地产年度记忆 最具影响力品牌房企

### 苏州橡树湾

2014年搜房网苏州楼市创新力楼盘  
2014新浪乐居百度搜索楼盘

### 常州华润国际社区

2014年度365地产家居网最具影响力楼盘

### 南通华润中心

南通华润中心荣膺2013商业建筑WAN奖第1名  
华润中心样板房荣获2014年度成功设计奖

### 苏州凯旋门

苏州日报报业集团：2013-2014年度第十一届苏州十大明星楼盘评选十大明星楼盘

### 徐州凯旋门

新浪：2014年度区域标杆楼盘

### 无锡太湖国际社区

无锡：2014年无锡热销楼盘  
无锡：2014年度十大名盘

### 无锡橡树湾

新浪：2014年度无锡最具人气楼盘  
房掌柜：中国掌柜风云榜（无锡）最受网受热捧楼盘

### 无锡悦府

2014年度无锡三六五网：华润悦府 品质楼盘  
2014年度房掌柜：中国掌柜风云榜（无锡）十大品质豪宅

关于华润置地

ABOUT

CHINA RESOURCES LAND





# 关于我们

## ABOUT US

### 1. 公司概况

#### 1. COMPANY PROFILE



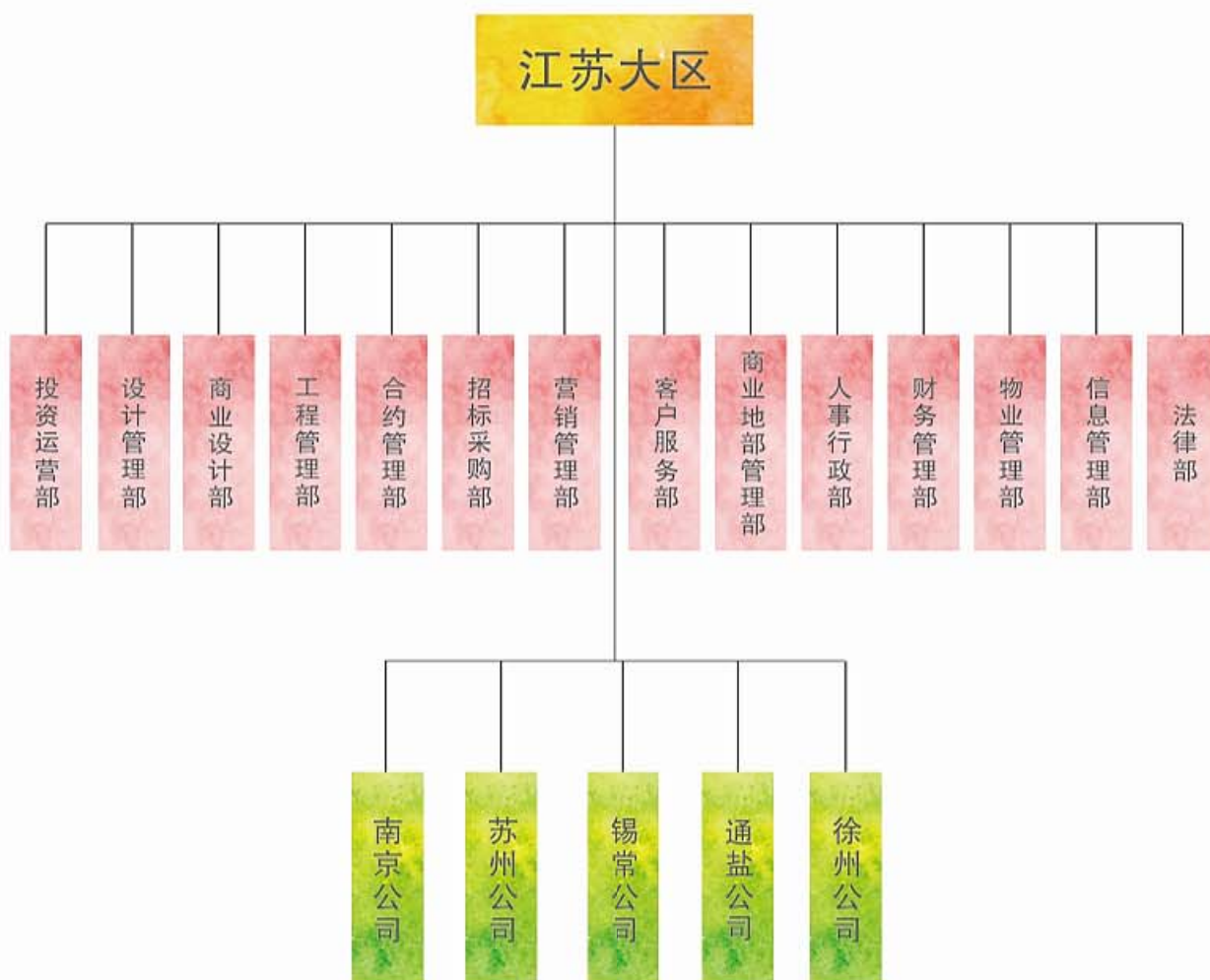
2005年，华润置地获取无锡东蠡湖畔百万平米珍贵土地，由此迈出江苏步伐。2010年，华润置地有限公司将旗下城市公司重新划分，共划分为十个大区（目前为九个），华润置地江苏大区即为其中之一。成立大区，现已扩展至全省九个城市：苏州、无锡、常州、南京、扬州、泰州、南通、盐城、徐州。拥有城市高端、郊区高端、城市品质、城郊品质、城市改善、郊区改善6条住宅产品线19个住宅项目，万象城、万象汇2条商业产品线5个商业项目。2014年实现销售额105亿，2014年江苏大区总资产达3,583,223万元，营业额达871,006万元。

华润置地深度挖掘品质需求，从客户起居行为出发，提供从户型布局，人性化收纳设计、活动家具、变形家具、地下车库、大堂公共空间的增值服务，并在管家服务、园区服务、地下空间利用、可售商业增值服务、园林增值服务进行试点研发。

为了响应置地发展战略和适应市场竞争环境，华润置地江苏大区在2011年制定了大区“十二五”战略目标：2015年江苏省签约额150亿；增值服务持续落地；持有8个投资物业项目；客户满意度达到行业标杆值。

## 2. 组织架构 ORGANIZATIONAL STRUCTURE

2014年，江苏大区持续按照“大区做实、城市公司做精”的管理思想，结合大区业务需要进行了矩阵式管理，现有14个大区部室，5个城市公司。



# 关于我们 ABOUT US

## 3. 业务分布 BUSINESS LAYOUT



南京悦府、南京国社  
南京幸福里



盐城橡树湾



南通华润中心、南通橡树湾



常州国社



苏州橡树湾、苏州平门府  
苏州昆山国社、苏州美江凯旋门  
苏州昆玉九里



无锡TIC、无锡橡树湾  
无锡悦府、无锡万象城



徐州凯旋门、徐州橡树湾  
徐州悦府

# 关于我们 ABOUT US

## 4. 产品服务 PRODUCTS AND SERVICES

### 主要业务线

公司主要业务分为销售物业和持有物业



### 销售物业

销售物业2014年实现了105亿元签约，参照总部要求，形成了悦府、国际社区、凯旋门、橡树湾等知名项目品牌在多个进入的城市处于市场领先地位。

### 持有物业

持有物业分布与无锡、南通、苏州等地，其中无锡万象城于2014年12月20日开业，开业当天700万营业额、27万客流、0.67万车流、85%店铺开业率，75%店铺面积开业率





责任管理  
RESPONSIBILITY  
MANAGEMENT

# 责任管理

## RESPONSIBILITY MANAGEMENT

### 1. 责任治理 1. RESPONSIBILITY GOVERNANCE

2014年，华润置地江苏大区人事行政部作为社会责任管理的主责部门，具有责任管理与责任践行的双重职责。本年度进一步梳理了职责范围，清晰管控边界。

明确社会责任主责部门

明确江苏大区人事行政部作为江苏大区社会责任管理的主责部门，对江苏大区社会责任相关问题进行决策、执行和推进。大区各部门、各城市公司明确相关对接人，配合大区人事行政部完成社会责任事项的实施。

### 2. 责任沟通 2. RESPONSIBILITY COMMUNICATION

公司通过媒体宣传，营造透明央企、责任央企形象。从制度建设、组织体系、内容丰富度、互动沟通等方面开展工作。

为使公司社会责任工作迈上新台阶，积极响应置地总部要求，认真落实总部的社会责任规划及相关指导。

# 一、公司治理

## I、CORPORATE GOVERNANCE



# 一、公司治理

## I、CORPORATE GOVERNANCE

### 1. 投资者关系管理 INVESTOR RELATIONS MANAGEMENT





# 1、公司治理

## I、CORPORATE GOVERNANCE

# 2. 内控与监督

## INTERNAL CONTROL AND SUPERVISION

江苏大区为充分规避内控风险，完善管理制度，由财务部审计组联合大区投资运营部依据总部最新下发的《华润置地营运审计内控要点(2014版)》，组织大区各部门梳理了专业条线内控风险点的制度完备性、执行符合性以及相应授权的完备性，并对薄弱之处提出整改意见。

### ● 内控自查：

2014年，大区财务审计组根据集团及大区的要求对大区内按项目进行专项审计工作—2013年集团审计的整改跟进、江苏所有物业公司专项审计报告与整改跟进、配合法律部进行销售法律风险检查、电商销售管理突击检查、商业内控要点专项梳理等一系列专项审计。对其中发现的问题，大区审计组与相关部门进行沟通，并制定相应的整改计划，设置整改责任人和整改期限。至此，江苏大区审计组对江苏大区的内控工作形成了以总部规定的《华润置地营运审计内控要点(2014版)》为面，各个专项审计为点的点面结合的内控体系建设。对内部审计中发现的问题进行了“整改计划-整改责任人整改期限一体化的整改方案，2015年的相关工作提供借鉴。

# 1、公司治理

## I、CORPORATE GOVERNANCE

### 4. 反腐倡廉 ANTI-CORRUPTION

2014年，我们认真学习贯彻十八届中央纪委第四次全会精神的通知，对纪检监察系统落实全会精神进行部署，推动党风廉政建设。从制度建设方面加强指导，促进各单位不断细化完善相关举措；从预算管理当加以规范，严格控制费用预算、规范报销审核。

华润置地江苏大区根据中央“八项规定”、国资委《关于中央企业深入学习贯彻中央政治局改进工作作风密切联系群众八项规定精神的通知》和《关于开展“八项规定”贯彻落实情况效果监察的通知》的要求，对置地江苏开展了经理人职务消费自查、办公场所管理、薪酬福利专项审计、招采自查等专项行动。严格按照总部规章制度的要求规范业务动作并建立了如合约巡查制度等相关制度规范。

公司还通过对经理人进行《阳光宣言》、《廉洁从业准则》的宣贯、严格落实职务消费规定、制定高管行为准则和员工投诉管理办法，监督规范经理人行为等方式。

# 1、公司治理

## I、CORPORATE GOVERNANCE

### 3. 内控与监督

#### INTERNAL CONTROL AND SUPERVISION

##### 风险管理制度

2014年以来，置地江苏大区为了更加从容、高效地应对各项风险控制/审计项目及完善内部控制有效性，建立了一个覆盖全部门的“风控/审计工作小组”，从公司层面到各业务流程层面均设立至少1名内控与风险管理的对接人岗位。

“风控/审计工作小组”主要工作职责为：

- (1) 内控制度梳理工作，确保本部门内控制度及流程符合总部要求，能够全面覆盖《华润置地营运审计内控要点（2014版）》，并协调未达标事项的制度补全或流程优化；
- (2) 负责监督本部门日常内部控制的执行情况；
- (3) 负责集团/总部/大区各项审计、检查项目的本部门对接工作，主要包括联络、访谈、审计资料收集与提供等；
- (4) 负责风险事件的初步识别、上报，参与风险事件的调查等；
- (5) 在大区审计组进行内部审计工作、专项审计时，提供专业力量的支持。

##### 风险识别

为了梳理各大区/城市公司及部门层面2015年所面临的重大风险，针对风险的表现形式，制订未来的应对措施，保证公司业务的良性运作。大区财务部审计组设计了《风险管理问卷》，按照国资委对风险分类进行了调整，并让大区管理团队等高级管理人员对公司在2015年面临的风险进行识别，并提出相应的应对措施。

##### 分类风险管理

2014年江苏大区审计组根据上述《风险管理问卷》中高级管理人员对公司在日常运营中可能遇到的10大风险点进行了梳理。同时针对可能出现的风险，即以季度或者半年度为周期，设立日常追踪机制。



二、人权.劳工实践  
II、HUMAN RIGHTS.  
LABOR PRACTICES

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

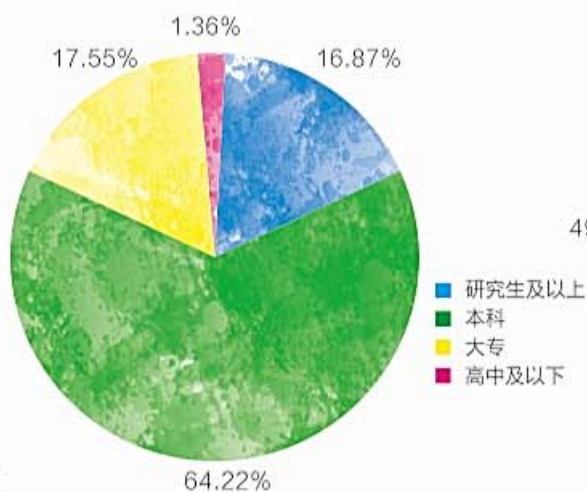
#### 1. 员工概况 EMPLOYEE PROFILE

分析

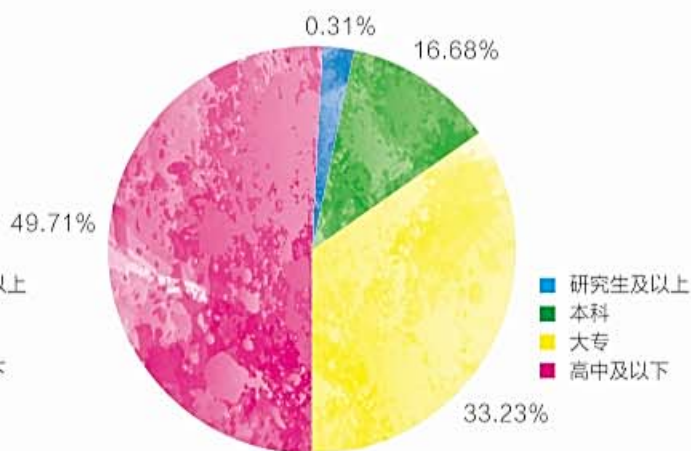
公司人员学历水平较高，“知识型员工”较多，团队文化程度较高，以本科学历为主，占比44.9%，部分为研究生及以上学历，占比9.94%。

最高学历	开发系统	物业系统	商业系统	整体
研究生及以上	16.87%	0.31%	10.87%	9.94%
本科	64.21%	16.69%	67.39%	44.90%
大专	17.55%	33.23%	17.39%	23.95%
高中及以下	1.36%	49.77%	4.35%	21.21%

开发系统员工学历分布



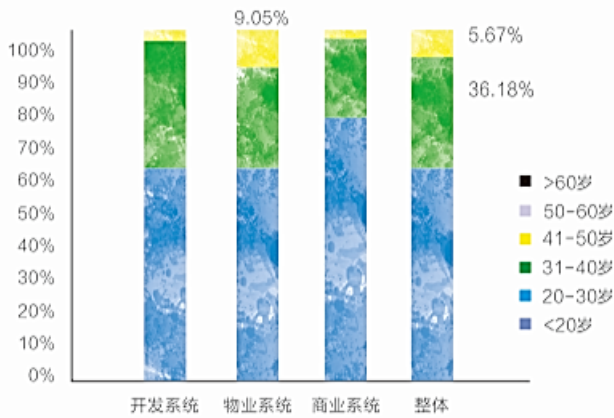
物业系统员工学历分布



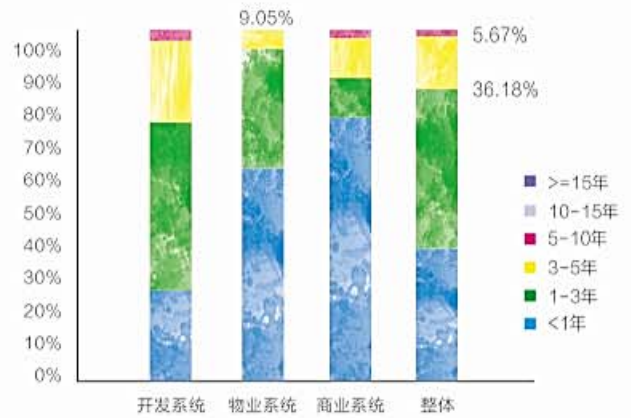
## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

各业态员工年龄分布



各业态员工司龄分布



团队整体较为年轻，平均年龄30.4；“年轻化员工”较多，以30岁以下员工为主，占比57%，30岁-40岁员工占比36%，团队整体成熟度比例较为合理。

公司团队目前在职工普遍在华润司龄时间较短，华润司龄以3年以下占比87%。

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 基本权益保护 1. BASIC RIGHTS AND INTERESTS PROTECTION

我们遵循公平、公正、公开的雇佣原则，设有全面的平等就业机会及反歧视政策，求职者和现有员工不会因性别、年龄、家庭背景、性取向、种族或宗教等原因受到不公平对待或排斥。在入职引导方面，我们会向所有员工介绍公司政策和制度，提供充足的培训机会和员工活动。我们倡导简单、坦诚、阳光的企业文化和氛围，鼓励同事相互包容和尊重。

- 少数民族或其他种族员工比例

少数民族员工人数占员工总人数的1.62%

- 新进员工数

2014年度新进员工总数为498名,应届生招聘共计69名,占比13.9%

在华润置地江苏大区，每名员工根据工龄和司龄享受法定年假和企业福利年假，人均每年享受7天左右的带薪年假；此外，员工还享受全薪病假（每月7天）、产假、陪产假、哺乳假、婚假、公假、丧假等带薪休假。



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 职业健康与安全 1. Occupational Health And Safety

##### ● 安全生产管理体系

2014年，江苏大区根据上市公司指引，聘请中瑞恒咨询公司，建立并完善了江苏大区EHS管理体系文件。体系文件由10大通用体系，3个业务体系构成，覆盖全生命周期。

#### 江苏大区安全组织架构





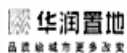
## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 职业健康与安全 Occupational Health And Safety

##### ● 安全生产责任制

2014年，江苏大区将安全目标及责任层层分解，签订安全责任书，做到纵向到底，横向到边，形成大区各部门、城市公司向大区负责，基层单位向城市公司负责，施工单位向项目部负责。覆盖全体员工的安全责任制。

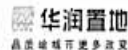


#### 安全 生产 责任 书

监管单位：华润置地江苏大区  
法律部安全生产第一责任人：

责任人：法律部兼职安全管理员

华润置地江苏大区  
2014年2月



品质城市更多选择

15.做好大区安委办交办的EHS管理工作，配合安委办开展任何相关的EHS管理工作。

16.做好本部门EHS管理信息的传递、收集和归档工作。

17.配合大区安委办分解本部门安全生产责任书并落实签订工作。

##### 三、评价办法

华润置地江苏大区安委会依据国家、华润集团、上市公司、江苏大区有关规定，对责任人未依法履行本责任书安全管理职责，导致责任事故发生，依照下列规定予以处罚：

1. 对安全生产责任书“工作要求”完成情况进行百分制评价，60分为最低值，80分为基本值，100分为标杆值，由部门负责人进行评价，评价得分纳入季度考核。
2. 凡由责任人导致的责任事故，由公司安委会视具体情况，给予相应的处理。

本责任书经双方签字后生效，执行期自2014年1月1日至12月31日止。本责任书一式两份，双方各执一份，双方责任人如有调整，接任人为当然责任人。

监管单位：华润置地江苏大区  
法律部安全生产第一责任人：

责任人：法律部兼职安全管理员

二〇一四年三月十日

##### ● 安全生产应急机制

编制了江苏大区综合应急预案，各基层单位根据综合应急预案、专项应急预案

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 职业健康与安全 Occupational Health And Safety



基层单位演习照片

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 职业健康与安全 1. Occupational Health And Safety

##### ● 安全生产培训

2014年度，江苏大区进行了多种样式的EHS培训。在大区层面，对新员工、大区各部门兼职安全员进行了专题培训，组织了EHS体系运行培训，危险源识别及应急预案编写培训，在大区季度检查中对总包、监理进行安全培训。各基层单位组织内部培训，并对总包、监理培训大区安全生产的标准，要求施工单位严格落实工人三级安全教育。

大区为提高基层单位在建项目部对施工现场安全管理水平，进行安全可视化教育。对施工现场安全隐患、安全标准做法通过图片等进行可视化培训，避免以往文字培训的枯燥，更具有操作性和指导性。

下图为施工现场可视化培训



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 职业健康与安全 1. Occupational Health And Safety

培训时间	培训专题	培训对象
3.21	施工现场安全管理可视化培训	开发项目管理人员
3.7	大区兼职安全员培训	大区各部门兼职安全员
8.21	大区EHS管理培训	常州公司全体
9.28	认识火灾、学会逃生	大区各部门兼职安全员
11.13	危险源辨识、应急预案培训	大区各部门、城市公司、物业公司专兼职安全员
11.17	特种作业安全培训	无锡惠山项目部
12.1	新《安全生产法》培训、考试	大区各部门、城市公司、物业公司、项目部全体员工
12.11	EHS体系运行培训	大区各部门、城市公司、物业公司专兼职安全员
各次季度、 专项安全检查	施工现场安全管理可视化 培训EHS工作宣贯	项目部管理人员、总包、 分包、监理
季度EHS检查	各城市公司部门负责人 EHS宣贯	各城市公司部门负责人

定量数据：安全培训：大区各级单位2014年对本企业员工培训1062人次，对相关方安全培训5182人次。2014年度未发生安全生产事故。

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 职业健康与安全 Occupational Health And Safety



培训照片

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 职业健康与安全 Occupational Health And Safety

##### • 职业健康

江苏大区制订了<职业健康管理规定>,并举行了职业健康月活动,对职业健康知识进行了普及和推广,让员工对职业健康有了更加深刻的理解。

职业健康月活动 2014年度职业病新增数量0.;

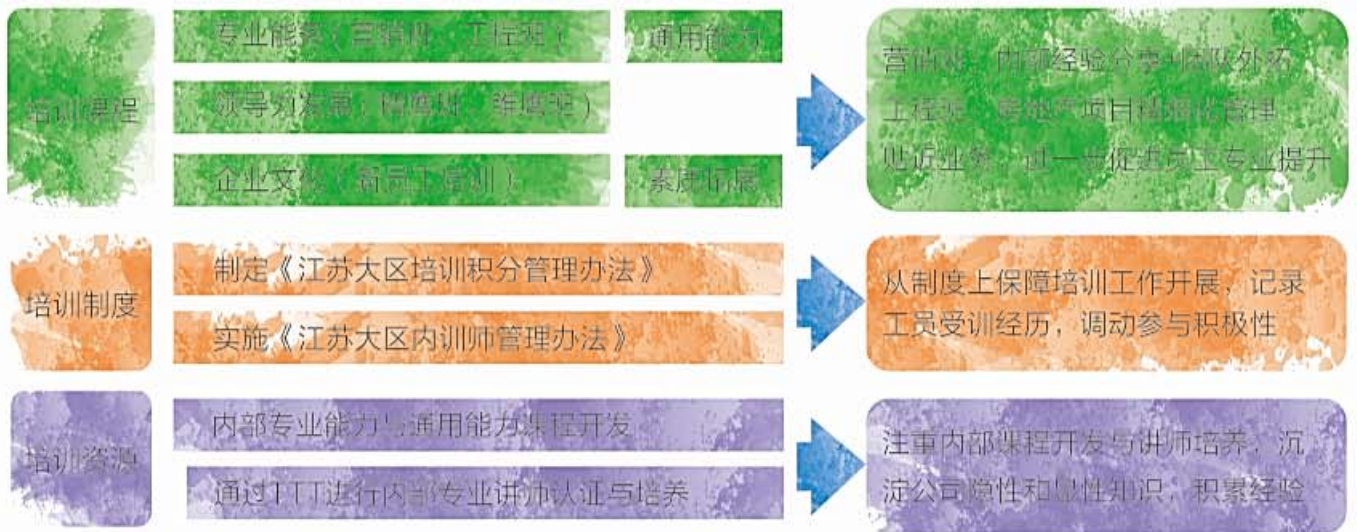


## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 1. Training And Professional Development

华润置地江苏大区重点从“培训课程”、“培训制度”和“培训资源”三个方面完善培训体系建设，并将“培训积分”与人员的评价和晋升挂钩，充分发挥“培训积分”的激励作用，提高员工参与培训的积极性。



#### 培训课程

2014年，华润置地江苏大区培训课程以“务实有效，贴近业务”为基本原则，确立了“领导力发展、专业能力、通用能力、企业文化、素质拓展”五大类培训课程体系。

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 1. Training And Professional Development



##### a.领导力发展培训

通过人才盘点、人才测评等方式确定江苏大区高层、中层、基层骨干员工，并有针对性地开展不同层次的领导力发展培训，发展潜力人才，做好人才梯队建设。

设计领导力发展课程，注重结果导向与激励性，明确不同人才发展项目的目标及内涵，结合内训、行动学习等多种培训方式，在保证培训效果的同时，提高了培训对象参与的积极性。



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 1. Training And Professional Development

项目类别	项目名称	参训人数	培养方式	平均满意度	培训成效
中层领导力培养项目	高管班 精鹰班	161	内训+行动学习	9.32	提升中层骨干员工战略思维、授权激励、自我发展能力，成为一名好的团队管理者，带领团队达成目标
基层骨干培养项目	雏鹰班	210	内训+行动学习 +室内拓展	9.21	搭建交流平台，提升基层骨干员工的基础管理、快乐工作及公众表达能力，并对房地产全流程有初步了解

开展领导力发展“高管班”（针对L5-L6）、“精鹰班”（针对L4）和“雏鹰班”（针对L1-L2）培训合计9次；平均出勤率80.60%，平均满意度9.27分。



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 1. Training And Professional Development

##### b. 专业能力培训

为促进营销、工程、商业关键和潜力员工专业能力水平进一步提升，特制定业务职能专业人才发展整体规划，在2014年先后开展了江苏大区“营销管理之道研修班”和“工程管理之道研修班”，通过内部优秀经验分享，外请讲师进行内训、团队素质拓展等方式开展培训，促进专业能力水平及团队凝聚力的提升。

江苏大区“商业管理之道研修班”将于2015年春正式开班。针对职能专业人才，多采用“送出去”这一培训理念，选拔骨干人员到DDI等外部机构学习课程（如：《目标选才》等），提升专业能力。

开展营销管理之道研修班、工程管理之道研修班各1次；平均出勤率98.08%，平均满意度9.28分。



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 培训与职业发展 1. Training And Professional Development

##### c. 通用能力培训

全年开展通用能力培训4次；平均出勤率84.91%，平均满意度9.48分。



##### d. 企业文化培训

2014年，江苏大区企业文化培训更多地落实在新员工培训上，通过室内拓展相互融合，感受团队的重要性，并通过对华润战略、华润历史、公司制度等宣讲与考试，理解并强化记忆，实现新员工培训的重要作用。

公司合计组织新员工培训四期新员工培训；平均出勤率84.91%，平均满意度9.48分。



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1. 培训与职业发展 1. Training And Professional Development

##### e. 素质拓展

2014年6月，大区人事行政部组织南京公司员工赴“宜兴竹海”景区开展了为期一天的定向越野活动，在加强团队建设的同时，更好地搭建交流平台，增加了非工作层面沟通，让大家能够放松身心并感受团队的力量。



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 1. Training And Professional Development

##### (2) 培训制度

为更好地记录员工受训经历，建立完整的员工培训档案，量化每个人的学习情况，为员工的成长提供有依据，制定《华润置地江苏大区培训积分管理办法》。

培训积分 = 培训课程积分系数 × 该培训的净课时数。

对大区领导力发展“精鹰班”和“雏鹰班”学员制定考核办法，分为纪律遵守、个人表现、团队表现3个维度，并根据积分排名进行“优秀学员”评比。

完善并执行《江苏大区内训师管理办法》，通过集中后的课程开发、小组研讨、外部学习等团队建设活动，对内训师的保有、激励与成长产生重要作用。

##### (3) 培训资源

2014年，开展TTT培训2次，新发展大区初级内训师6人；培训平均出勤率100.00%，平均满意度9.10分。

要求大区内训师在通过初步认后的三个月内，在本公司内试讲一门通用能力课程，试讲通过后进行最终认有效地提升了内训师讲课素养，确保授课质量。级别认证人数2014年授课人数课酬/激励情况平均满意度

高级讲师11 ——9.41

中级讲师4 1 ——9.43

初级讲师62 ——9.50

注重内部课程开发，2014年开发各类内部课程13门（含外部培训课程的内部转化）。

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 • Training And Professional Development

##### 2、案例工作实践

江苏大区2014年案例开发及编写相对较少，完整开发了1个的业务案例，未有完成的领导力案例。

江苏大区在2015年将通过一系列的“知识积累”活动，组织案例开发工作，促进隐性知识与显性知识的积累和沉淀。

##### 3、“未来之星”培养

江苏大区2014年招聘“未来之星”管培生67人，截止14年底，主动离职2人，试用期通过率100%。

“三年培养计划”实施情况：已完成“带岗人选拔与培训”、“管培生入职培训”和“新员工训练营培训”等阶段性工作。

现已进入管培生“融入胜任培养阶段”，通过培训读书、交流访谈、行动学习、带岗人评价等多种渠道对管培生进行培养与发展，提升管培生的工作能力与工作意识，为做好公司后备人才储备奠定基础。

##### 工作两点：

- a. 开展管培生轮岗，所有管培生分配案场，轮岗时间3个月，从事置业顾问岗位，切身体验一线工作的内容与环境，对地产行业有初步了解；
- b. 做实管培生带教制度，督促带教人从自身经验出发对管培生进行指导与关怀。

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 • Training And Professional Development

##### 4、“华润之道”协作

江苏大区2014年参加“华润之道”培训1人，为江苏大区客户服务部负责人。

##### 5、培训工作亮点

###### a. 培训课程已初步形成体系

江苏大区现已形成“领导力发展、专业能力、通用能力、企业文化、素质拓展”五大类培训课程体系，在培养员工专业能力、通用能力的同时，有重点地发展高中基层员工的领导力与潜力，做好人才培养，并兼顾了培训对象覆盖的广泛性与针对性。



###### b. 培训内容更多从“内部”发掘

江苏大区注重内部讲师培养与内部课程开发，大部分课程也是由内部高级培训讲师讲授；内部讲师熟悉公司环境及问题，极大地保证了培训的具体性与有效性，同时也有利于降低培训费用，实现资源最大化利用。



###### c. 加强培训宣传，提升培训关注度

课前大量张贴培训宣传海报，以形象化、可视化的海报对员工形成视觉冲击，有效提升培训的关注度与吸引力。



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展

#### 1 • Training And Professional Development

##### 定量数据:

2014年，华润置地江苏大区组织各类培训合计1749次，共有21792人次参加了培训，平均出勤率86.47%，平均满意度9.37分（满分10分）。

定培训类别	培训次数	受训人次	培训覆盖率	平均满意度	平均出勤率
地产类一级培训（大区）	23	942	82.20%	9.39	84.98%
地产类二级培训 （城市公司）	8	277		9.50	87.04%
商业类培训	13	471	74%	9.27	81.03%
物业类培训	1705	20102	96%	9.32	92.84%
合计	1749	21792	84.07%	9.37	86.47%



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 1 培训与职业发展 1. Training And Professional Development

##### 人才定制化培养

通过对战略实现所需要的人才的分析，借助“专业培训”，“领导力培训”，“知识积累”的齐抓并举，进行人才定制化培养，为公司经营目标的达成助力。

通过持续对精鹰、雄鹰、雏鹰班以及校园招聘员工的培养，迅速提升人才队伍的领导力。

##### 人才梯队建设

针对未来人才需求，立足人才内部选拔培养，开展人才梯队建设，分区域总部和城市公司，区分人才类别，明确继任标准和后备区域。

##### 人才任用

人才继任标准上，以绿区、黄区、红区区别继任者后备区域，其区域落位标准包含职级、培养时间、人岗匹配等级，通过梳理建立清晰的后备人才库，并形成继任培养计划。

根据绩效考核与人才评估、人才盘点的结果对人员进行落位，对绩效差且有限潜力的员工进行优化(“四个一批”)。对人才绩效考核、综合评估及分类盘点结果进行应用，对于高绩效、高潜力者给予晋升和高激励回报，对于有限潜力、差绩效者给予岗位调整或淘汰。

## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

## 2 与员工沟通 Communicate With Staff

一方面，为不同部门、不同专业的员工搭建沟通平台，提升组织凝聚力；

另一方面，为高管和员工建立沟通桥梁，畅通沟通机制，加强高层与基层的交流互动。

#### 横向沟通

以每周管理下午茶为载体，为全公司员工提供交流平台；同时，通过周期性的团队活动，打破部门和专业的壁垒，加强跨部门员工的沟通。

载体：公司拓展活动、践行社会公益、趣味运动会

#### 纵向沟通

建立自上而下和自下而上的沟通机制，作为枢纽部门做好决策传达和意见反馈工作，同时为高管和员工创造

直接沟通的机会，让高层及时获得基层员工的心声。

载体：总经理见面日、员工恳谈会、高管面对面



## 二、人权·劳工实践

### II、HUMAN RIGHTS. LABOR PRACTICES

#### 3. 员工关爱 3. Communicate With Staff

以“员工生命周期”为主线，从员工入职开始，到员工的日常工作，再到员工工作、生活中每一个关键时刻，将员工关怀贯穿始终，令员工时刻感受到公司的关心和关注。

**入职关怀** 细心、周到的入职指引，热情、真诚的入职接待，加强员工归属感。

**日常关怀** 提供各类制度、政策咨询解答，及时响应员工需求；以员工俱乐部、员工生日会等为载体，丰富员工生活。

**关键时刻关怀** 在员工生日、结婚、生育、晋升等关键时刻，送上贴心祝福和关怀，暖暖的，很贴心。

**离职关怀** 及时了解员工动态，加强离职预警机制，提升员工离职访谈的质量，深度挖掘离职原因。



三、环境保护

III、ENVIRONMENTAL

PROTECTION

## 三、环境保护——构建绿色未来

### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

#### 1. 环境管理 1. Environmental management

##### 环境政策

环保政策为各业务环节实践环保定下指引，并标明我们的承诺：

采用环保设计、材料及建筑方法，开拓创新的环保新技术新材料

公司内各部门制定相应的环保的绿色政策

采用有良好环保意识的商业合作伙伴

大力宣传环保意识

##### 环境管理体系

大区制定了《绿色建筑操作指引》，由各部门执行。

## 三、环境保护——构建绿色未来

### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

#### 1. 环境管理 1. Environmental management

##### 新建项目绿建评审

根据国家《“十二五”绿色建筑和绿色生态城区发展规划》（2013年3月）指出：

引导商业房地产开发项目执行绿色建筑标准，鼓励房地产开发企业建设绿色住宅小区，2015年起，直辖市及东部沿海省市城镇的新建房地产项目力争50%以上达到绿色建筑标准。

江苏地区积极响应国家号召：

到2015年，江苏省城镇新建建筑将全部按一星级以上绿色建筑标准设计建造。2020年，全省50%的城镇新建建筑按二星及以上绿色建筑标准设计建造。南京等苏南城市中心城区新建住房中成品住房的比例达60%以上，其他地区达40%以上。截止2013年8月30日，江苏获得绿色建筑设计标识的项目共237个，在全国各省市绿色建筑数量排名第一。

根据集团意见，江苏大区每个项目必须达到绿建一星标准，并通过评审。

##### 绿色建筑新规培训

我们定期对各部门员工进行绿色建筑的相关培训，例如绿建新老规范对比技术研讨会等。我们鼓励员工积极参与绿色建筑合作单位的日常工作及学习，例如长江都市设计研究院等。在培训后，我们继续更深层次的研究绿建和节能规范，将其中重点摘录下来，供后期参阅查看。

### 三、环境保护——构建绿色未来

#### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

## 1. 环境管理 1. Environmental management

### 绿色设计和建造

2014年江苏大区共9个项目，15个标段申报绿建，其中2个标段通过评审（昆山国社二期绿建一星、南京悦府三期绿建二星），其余13个标段准备申报。

江苏大区2014绿建项目一览表

城市	项目名称	分期标段	绿建申报情况	绿建认证面积（平方米）
苏州	昆山国社	二期	已评审通过，未拿证	116535.73
		三期	准备申报	112083.79
		四期	准备申报	100825.44
	吴江凯旋门	一期	准备申报	175236.23
		二期	准备申报	114898.27
无锡	橡树湾	一期	准备申报	66069
		二期	准备申报	144112
常州	国际社区	E地块	准备申报	162406
徐州	橡树湾	二期	准备申报	105585
		一期	准备申报	135557
	凯旋门	二期	准备申报	396
南京	浦口国社	D地块	准备申报	100068.7
		E地块	准备申报	84263
	悦府	三期	已评审通过，已拿证	73882.9
泰州	国际社区	C1地块	准备申报	138122.26
总计待认证面积				1633341.32

### 三、环境保护——构建绿色未来

### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

## 1. 环境管理 1. Environmental management

2014年江苏大区共2个项目，3个标段精装交付，精装面积共计7.99万方。

精装修情况	应用项目及期数	装修标准 (元/平米)	户型建筑面积/户型配置	套内建筑面积	应用建筑面积 (万平方米)	应用套数
常州	常州华润3.1期 10#楼	1030	87/两室 两厅一卫	67	0.57	66
	常州华润3.1期 10#楼	1030	114/三室 两厅一卫	88	0.38	33
	常州华润3.1期 10#楼	1030	116/三室 两厅一卫	89	0.38	33
	常州华润3.1期 10#楼	1030	128/三室 两厅两卫	98	0.84	66
无锡	无锡悦府 二期	2400	173/四房 两厅两卫	12	3.22	186
	无锡悦府 二期	2400	86/两房 两厅一卫	70	0.53	62
	无锡悦府 二期	2400	145/三房 两厅两卫	119	0.9	62
	无锡TIC 七期	1030	90/两房 两厅一卫	69	0.5	56
	无锡TIC 七期	1030	120/三房 两厅两卫	92	0.67	56



## 三、环境保护——构建绿色未来

### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

## 2 资源可持续利用 2. Sustainable Utilization Of Resources

#### 节地与室内环境

- 1、项目选址符合所在地城乡规划，且符合各类保护区、文物古迹保护的控制要求。
- 2、场地应无洪涝、滑坡、泥石流等自然灾害的威胁，无危险化学品、易燃易爆危险源的威胁，无电磁辐射、含氡土壤等危害。
- 3、场地内不应有排放超标的污染源。
- 4、建筑规划布局应满足日照标准，且不得降低周边建筑的日照标准。
- 5、玻璃幕墙可见光反射比不大于0.2。
- 6、室外夜景照明光污染的限制符合现行行业标准《城市夜景照明设计规范》JGJ/T163的规定。

#### 节水与水资源利用

- 1、按照使用用途，对厨房、卫生间、空调系统、游泳池、绿化、景观等用水分别设置用水计量装置、统计用水量。并按照付费或管理单元，分别设置用水计量。
- 2、采用水表分类计量，并付费或管理单元统计用水量。实现远程抄表。需在给排水施工图中体现水表分类计量，实现“用者付费”。还需在智能化图纸中体现用水远程抄表功能。
- 3、卫生器具用水效率等级达到二级。
- 4、绿化灌溉采用节水灌溉方式。对进入景观水体的雨水采取控制面源污染的措施、植物进行水体净化。

#### 节能与能源利用

走廊、楼梯间、门厅、大堂、大空间、地下停车场等场所的照明系统采取分区、定时、感应等节能控制措施。合理选用电梯和自动扶梯，并采取电梯群控、扶梯自动启停等节能控制措施。

#### 节材与材料资源利用

建筑造型要素简约，无大量装饰性构件。对地基基础、结构体系、结构构件进行优化设计，达到节材效果。

#### 室内环境质量

- 1、建筑照明数量和质量指标符合现行国家标准《建筑照明设计标准》GB50034的规定。
- 2、公共建筑中的多功能厅、接待大厅、大型会议室和其他有声学要求的重要房间进行专项声学设计，满足相应功能要求。
- 3、供暖、空调末端装置可独立启停的主要功能房间数量比例加大
- 4、避免卫生间、餐厅、地下车库等区域的空气和污染物串通到其他空间或室外活动场所。

#### 提高与创新

应用建筑信息模型（BIM）技术。

### 三、环境保护——构建绿色未来

#### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

## 3. 应对气候变化 Climate Change

##### 绿色设计和建造

2014年江苏大区共9个项目，15个标段申报绿建，其中2个标段通过评审（昆山国社二期绿建一星、南京悦府三期绿建二星），其余13个标段准备申报。

江苏大区2014绿建项目一览表

城市	项目名称	分期标段	绿建申报情况	绿建认证面积（平方米）
苏州	昆山国社	二期	已评审通过，未拿证	116535.73
		三期	准备申报	112083.79
		四期	准备申报	100825.44
	吴江凯旋门	一期	准备申报	175236.23
		二期	准备申报	114898.27
无锡	橡树湾	一期	准备申报	66069
		二期	准备申报	144112
常州	国际社区	E地块	准备申报	162406
徐州	橡树湾	二期	准备申报	105585
		一期	准备申报	135557
	凯旋门	二期	准备申报	396
南京	浦口国社	D地块	准备申报	100068.7
		E地块	准备申报	84263
	悦府	三期	已评审通过，已拿证	73882.9
泰州	国际社区	C1地块	准备申报	138122.26
绿建认证总面积				1056341.32

### 三、环境保护——构建绿色未来

#### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

## 3. 应对气候变化 3. Climate Change

2014年江苏大区共2个项目，3个标段精装交付，精装面积共计7.99万方。

精装修情况	应用项目及期数	装修标准(元/平米)	户型建筑面积/户型配置	套内建筑面积	应用建筑面积(万平方米)	应用套数
常州	常州华润3.1期10#楼	1030	87/两室两厅一卫	67	0.57	66
	常州华润3.1期10#楼	1030	114/三室两厅一卫	88	0.38	33
	常州华润3.1期10#楼	1030	116/三室两厅一卫	89	0.38	33
	常州华润3.1期10#楼	1030	128/三室两厅两卫	98	0.84	66
无锡	无锡悦府二期	2400	173/四房两厅两卫	12	3.22	186
	无锡悦府二期	2400	86/两房两厅一卫	70	0.53	62
	无锡悦府二期	2400	145/三房两厅两卫	119	0.9	62
	无锡TIC七期	1030	90/两房两厅一卫	69	0.5	56
	无锡TIC七期	1030	120/三房两厅两卫	92	0.67	56

### 三、环境保护——构建绿色未来

### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

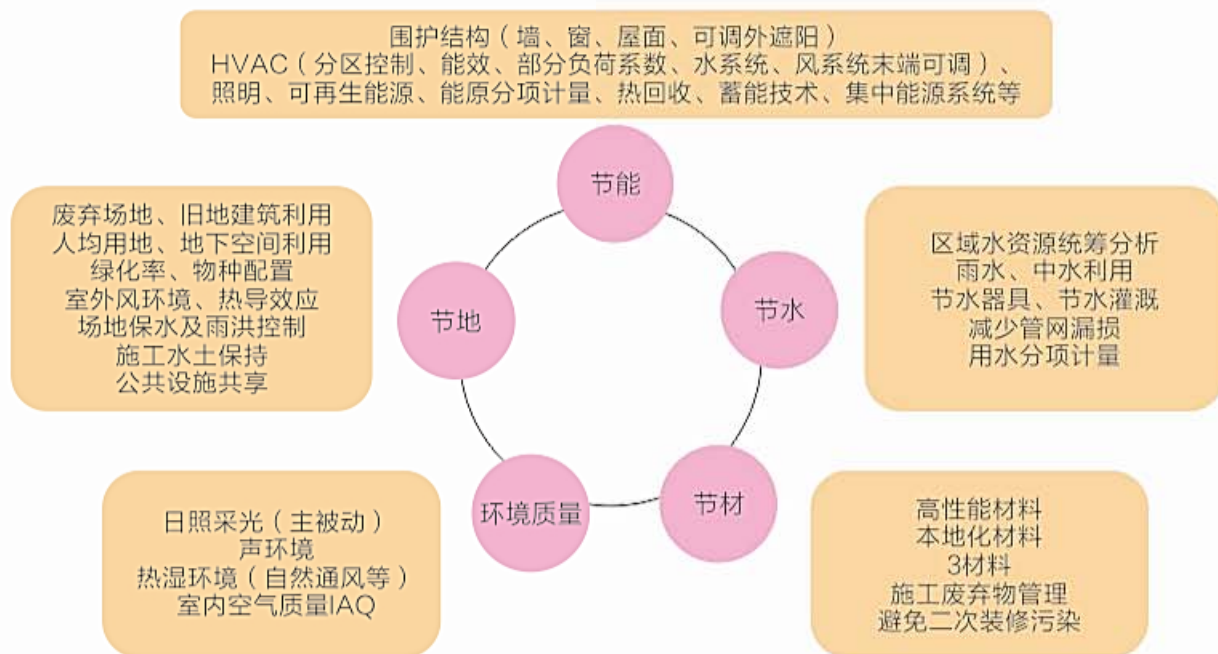
## 3. 应对气候变化 3. Climate Change

气候变化已成为全球可持续发展面临的最严峻挑战之一。我国要坚持“共同但有区别的责任”原则，积极应对气候变化，加快转变发展方式，走中国特色的低碳发展道路。

建筑业是温室气体排放的主要来源之一，对气候变化有着重要影响。全球建筑行业产生的与能源有关的二氧化碳排放大约占全球二氧化碳排放总量的1/3。我国拥有世界上最大的建筑市场，单位建筑面积能耗相对较高。随着经济的快速发展和人民生活水平的日益提高，我国建筑能耗持续增加，并将成为未来20年主要能源消费增长点。

江苏地区属于夏热冬冷地区，根据《江苏省居住建筑热环境和节能设计标准》DGJ32/J71-2008，居住建筑节能应达到50%的水平，有条件时宜达到节能65%以上。根据江苏省《公共建筑节能设计标准》DGJ32/J96-2010，甲类建筑必须达到节能率65%，乙类建筑必须达到节能率50%。

我司江苏大区积极发展低碳经济、推动绿色建筑发展，不但对缓温室气体排放、应对气候变化意义重大，而且对促进经济又好又快发展具有重要意义。



大区应对气候变化绿建管理建筑方案考虑当地资源、气候条件、场地特征和使用功能，合理控制和分配投资预算，具有明显的提高资源利用效率、提高建筑性能质量和环境友好性等方面的特征。

## 三、环境保护——构建绿色未来

### III、ENVIRONMENTAL PROTECTION THE CONSTRUCTION OF GREEN FUTURE

#### 3. 保护生物多样性 3. Protection Of Biodiversity

我们项目开发中遵循“适地适树”的原则，根据各城市不同的环境气候差异，选择适合本地生长的园林景观苗木树种，选择所在城市的本区域原生品种，减少外来异地树种的使用。每个项目中保证有三十至四十个苗木品种，从大乔木，中小乔木到大灌木，小灌木及花灌木，地被，草本植物，花境草坪等。给业主营造一个植物品种丰富，季相变化明显，区域环境优美的社区室外空间

# 四、公平运营

## IV、FAIR OPERATION



## 四、公平运营——恪守高标准的商业道德

### IV、FAIR OPERATION – ABIDE BY THE HIGH STANDARDS OF BUSINESS ETHICS

公司的目标是发展优秀的合作供应商，与供应商合作共赢。

进一步规范公司招标行为，维护公司利益和招标投标活动当事人的合法权利，提高经济效益，促进廉政建设。

招标工作遵循以下原则：

**合法合规原则：** 招标活动必须遵守国家和当地的有关法律、法规。

**预先控制原则：** 在招标前，应根据项目的目标成本及项目特征，确定招标项目的成本控制目标，编制指导价作为评、定标的参考依据。

**透明公开原则：** 属于公开招标的，招标项目的招标公告、对投标人资格审查的标准、技术要求、投标报价要求和评标标准等所有实质性要求和条件及拟签订合同的主要条款、中标结果等信息应公开，在华润置地官方网站（上市公司、大区、城市）或ERP招采系统对外网站上发布。按照地方政府要求必须在当地建设交易中心公开招标的，遵守当地交易中心的招标公告要求。无论是公开招标、邀请招标、竞争性谈判或询价，整个招标过程都必须具有充分的透明度，杜绝暗箱操作。

**保密原则：** 要做好招标内容的保密工作，保证整个招标过程的公平和招标效果。

**可追溯原则：** 项目招标、投标资料须妥善保管，完整、有效，有据可查。

**廉洁奉公原则：** 所有与招标工作相关的员工应保持廉洁，不得利用职务、职权之便谋求私利，任何个人不得影响招标工作小组和评标委员会进行客观公正的评价。

公司的目标是发展优秀的合作供应商，与供应商合作共赢。

## 四、公平运营——恪守高标准的商业道德

### IV、FAIR OPERATION – ABIDE BY THE HIGH STANDARDS OF BUSINESS ETHICS

#### 1. 打造责任供应链 1. BUILD RESPONSIBILITY SUPPLY CHAIN

##### 供应链管理

公司深明供应链管理对营运效率至关重要，因此我们与供应商及承建商紧密合作，竭诚为客户提供效率高和优质的服务，并以负责任的方式管理日常营运。

集团的稽核部与各个部门紧密合作，确保招标及采购过程公开、公平、公正。为严格监控招标过程，集团采用了清晰、透明和标准化的采购和招标指引。公司采购部设有《合格供应商名册》，我们所有分判商，均须通过公司的供应商入册手续。任何表现不达标之分判商，均可能被停用或剔除于公司之《合格供应商名册》。城市公司每季度对供应商进行履约评估，即每年的4月10日、7月10日、10月10日、1月10日之前完成季度履约考评。大区每年进行一次汇总审批，须每年1月20日之前完成大区履约考审批，总部在每年3月底之前完成上一年度的供应商汇总及复位级，审批通过后将供应商名册在系统中发布。

##### 承包商管理制度

根据上市公司颁布的《承包商供应商名册管理制度》、区域总部授权手册相关规定编制，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。上市公司级名册由上市公司工程管理部负责编制、更新，并定期下发至各区域使用。区域总部招标采购部负责区域总部名册编制、更新，定期下发至各城市公司使用，并报上市公司备案。原则上名册中各专业承包商或供应商的数量不应少于5家(战略合作、集中采购项目除外)。



## 四、公平运营——恪守高标准的商业道德

### IV、FAIR OPERATION – ABIDE BY THE HIGH STANDARDS OF BUSINESS ETHICS

#### 1. 打造责任供应链 1. BUILD RESPONSIBILITY SUPPLY CHAIN

##### 责任采购

华润置地与合作伙伴之间是简单的企业之间的合作，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：

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。

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。

不与其它单位串通投标，不采取恶性竞争等不正当手段竞争业务。

不向华润置地员工或请托人、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。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。

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，应予以制止、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。

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，是员工了解并自觉践行宣言，共同营造携手共赢的合作关系。

##### 提高供应链社会责任水平

关于承包商供应商管理规定，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。公司从资源管理能力、合同履行、素质能力、现场管理能力、成本管理能力和维保服务等六个维度对合作供应商进行评价，对六维度分别给了打分权重。评价不合格的进入《不合格分册》。《不合格分册》中的单位自名册生效日起2年内不得参与我司各类工程投标。“超越利润之上的追求”、“品质给城市更多改变”是华润置地的核心价值观。华润置地与承包商（供应商）之间是简单、双赢的企业合作关系。

2014年江苏大区新开拓供应商共计83家，目前江苏大区在册供应商/承包商共计880家，2014年供应商履约评估平均得分74分；涉及被评估单位299家、评估合同851项、评估合格率95.53%。合作承包商未发生受到经济、社会处罚。

## 四、公平运营——恪守高标准的商业道德

### IV、FAIR OPERATION – ABIDE BY THE HIGH STANDARDS OF BUSINESS ETHICS

## 2. 战略合作 STRATEGIC COOPERATION

2014年3月、4月、5月华润集团江苏区域召开三次协同会议，对产融协同、客户端协同、资源获取、集中采购、软实力、品牌协同六大版本进行梳理。

在区域协同管理委员会主导下，2014年共计16个利润中心，立项12个项目，具体情况如下：

**大客户开发转化项目：**中粮项目已成立专项组跟进。华润化工&中粮东海粮油接洽达成共识。

**置地会优质客户开发：**华润置地将置地会内高端客户转化为华润银行、信托、保险的客户，预计转化客户量4000个。项目在一季度开始启动，目前已与南京、无锡及苏州置地碰头洽谈，计划在二季度组织客户活动，进行产品推介和宣传。

**“润生活”服务平台：**“润生活”以“润生活服务系统+润生活服务小站”为载体，协同华润系商家，为业主提供购物、咨询、物业、便民等全方位增值服务系统，联合华润江苏各利润中心进行润生活服务平台的协同。

**华润燃气与华润保险协同销售民用保险：**一季度与燃气协同实现用户量达到18500户，保费共计182万元。

**盐城市与华润集团框架协议：**华润燃气与盐城经济技术开发区大丰港产业园区签订燃气项目；华润电力新能源事业部与盐城经济技术开发区大丰港产业园区签订风电场项目；两家公司已经形成具体的投资协议

**雪花、怡宝、置地6月品牌宣传协同：**制定宣传行动计划，协同雪花啤酒、怡宝水开展“巴西足球世界杯主题活动”，推动各楼盘举办营销推介会，旨在通过活动，增强华润旗下各品牌产品的知名度和市场影响力，扩大市场份额，提高产品销售业绩。

**置地、华润银行推介会：**燃气、电力、雪花等利润中心召开华润悦府认购推介会及华润银行新产品发布会

协同华润燃气公司举办第二届江苏区域篮球赛

## 四、公平运营——恪守高标准的商业道德

### IV、FAIR OPERATION – ABIDE BY THE HIGH STANDARDS OF BUSINESS ETHICS

## 2. 战略合作 STRATEGIC COOPERATION

礼安医药夏季防暑降温商品推荐（协同置地、燃气、电力、微电子、雪花、怡宝）

无锡万象城协同怡宝、“百所图书馆”公益活动：每年一期，与签署长期战略合作，活动形式分为：线上（网络平台赠书）、线下（社区驻点赠书及团体企业走访）。



华润万家协同各利润中心，签订集采合同无锡万象城提前筹备开业，与华润海南置地（石梅湾）协同合作。提供免费住宿作为开业嘉宾抽奖奖励协同华润堂、东阿阿胶、怡宝、雪花、南通置地、商业、泰州国际会所举办客户“双11”五折优购华润产品活动。

信托产品推介会：华润元大资产管理公司现发行南京浦口项目专项资产管理计划（协同置地、燃气、电力、啤酒）

## 四、公平运营——恪守高标准的商业道德

### IV、FAIR OPERATION - ABIDE BY THE HIGH STANDARDS OF BUSINESS ETHICS

## 3. 促进行业健康发展 STRATEGIC COOPERATION

提供丰富的产品

2014年，为了应对市场政策变化，迎合客户需求，公司加大了对高性价比的户型产品供应。徐州橡树湾项目全年推出的产品均以95-120m<sup>2</sup>的刚需、首改户型为主，实用率超过85%。



95 m<sup>2</sup> 三房二厅一卫



120 m<sup>2</sup> 三房二厅二卫

## 五、保护客户权益

# V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS

### 贴心服务

#### 客户关怀

- 地球一小时公益活动
- 置地业主台湾定制游
- 发现生活之美摄影大赛
- 置地会定制暑期游轮之旅
- 结婚前的家居周全的保护——家居主动保养
- 精选有机蔬菜，守护家人健康
- 华商信托产品介绍会
- 第二届置地会健康大赛
- 置地会美国西岸业主定制游
- 不羸好玉不人羸德堂——扬州玉石文化之旅
- 业主专联杂志《置地会》

#### 物业服务

- 直饮水提供
- 保安培训
- 大堂保洁
- 车库保洁
- 悦府值班人
- 水景保洁
- 建筑垃圾集中清理
- 业主托管家送锦旗
- 垃圾桶增设
- 休闲座椅增加
- 小区栏杆出新
- 小区后街车配置



# 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

## V. PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

服务理念：客户至上、感恩回报

目标：为客户提供更为优质、环保和人性化的产品和服务，不断超越用户的期望。



客户关系维护

## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

#### 1. 追求产品品质 1. PURSUIT OF PRODUCT QUALITY

江苏大区2014年质量管控不断完善质量管理体系，由以前的事后控制转变为事前和事中控制，极大地改善了施工单位的主动性。在满足国家规范的基础上，始终践行客户导向和华润置地高品质战略。在此基础上，江苏大区成本精准投入，精益深入管理，实现了适合江苏大区的适度高品质。在实际操作过程中，江苏大区引入专业第三方质量检测机构，在住宅建造过程中的混凝土，砌筑，抹灰及防水阶段进行检查和预控，同时注重我们自身的管理行为的实施和检查，有效提升了江苏大区工程质量的均好性。

##### 产品质量管理体系及通过的相关质量认证

《江苏大区质量检查考核制度》，《江苏大区第三方检查标准V2.0》，《质

##### 质量评估

江苏大区注重质量事前和事中控制，关注客户敏感点，颁布《江苏大区第三方质量检查标准V2.0》版本，细化V1.0版中客户敏感点防水检查的内容，并提高对防水，空鼓，裂缝等内容标准。颁布《江苏大区质量管理行为检查细则》，督促各个项目部规范自身管理行为，并将检查结果纳入年终考核。

江苏大区将继续以专业第三方检查机构为主导的工程质量检查，并强化城市公司及项目部巡查制度，提高巡查频率，全面提升工程质量。

##### 定量数据

江苏大区专业第三方检查机构对所有在建项目的评估在2014年取得了很大的进步。混凝土成型质量检测合格率由年初的79.23%提高到了90%；砌筑成型质量合格率由年初的60%提高到了79.33%；抹灰成型质量合格率由年初的81.24%提升到了93.72%；防水质量一直保持在80%以上，总体合格率由年初的73.49%提升到了81.29%，处于行业领先水平。

## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

#### 1. 追求产品品质 1. PURSUIT OF PRODUCT QUALITY

(一) 常州华润国际社区3.2期推荐为中国土木工程詹天佑奖。

(二) 从2012年7月开始，常州公司组织架构进行调整，将项目部、成本部、设计部、开发部合并为项目管理中心，以项目为中心，机电和水暖专业兼具设计和开发职能，精装修和景观专业兼具设计职能，一人多责，有效减少部门间沟通环节，实现项目从定位、设计、施工到后期验收全过程覆盖，无缝衔接，大大提高项目管理的整体性、系统性。

(三) 在项目中心大架构下，组建华润国际花园3.2期项目管控团队，由标段经理牵头，覆盖各专业条线，辅以技术负责人的全程技术支持，确保各项质量管控切实到位。

(四) 常州华润国际社区项目部因地制宜，结合大区标准做法、常州地方要求以及项目自身特点，明确土建、机电、水暖等质量标准，统一建筑做法，形成标准化、模式化版本，实现各道工序施工有据可依。同时以华润置地工程高品质六个维度为基础，全面落实大区2012年工程管理体系，建立和完善大区管控下的工程质量管理，实现项目质量管理标准化。

(五) 常州国际社区项目在招投标阶段就对总包组织架构进行细化和固化，项目经理、生产经理、技术负责人等关键岗位明确要求，同时，所有关键岗位必须经甲方项目部面试合格后方可上岗，通过一些列措施固化总包组织架构，使整个组织架构高效运转，保证工程高品质战略的实现。

(六) 为保证工程质量，实现工程高品质，提高客户满意度，常州国际社区项目非常重视过程质量控制，通过编制作业指引，使工程质量检查的标准化、制度化、规范化，确保工程质量处在可控状态。

(七) 为全面落实以开发商为主导的工程管控模式，常州华润国际社区项目结合建筑行业班组的特点，通过技术交底到班组、检查到班组、考核到班组，将班组的管理纳入甲方日常管理范畴内，减少中间管理环节，从源头进行质量管控。常州CIC项目重点从材料管理、样板管理、工作面移交三个方面开展对分包单位的管理。由业主方组织监理单位、施工单位完成对所有技术交底的“首次培训”工作，施工单位做好对班组的交底工作，达到参建各方对华润置地高品质标准的统一理解。



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

V. PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS  
- QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

### 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

#### 为客户提供增值服务

2014年，江苏大区继续践行高品质的服务理念，根据与客户接触的不同节点（签约后、交付前、装修时、入住中等），综合考虑客户的年龄、兴趣、爱好等多方面因素，为业主量身定制多元化的服务模式，引领业主积极参与公益事业，传播健康快乐的生活理念。随着业主人数的不断增加，江苏大区客户关系部开始尝试搭建业主资源平台，倾心打造与业主生活息息相关的全方位多层次的资源服务平台。

#### 1、根据服务节点开展的多元化客户活动

针对已签约、未交付的等待期业主，定期进行项目形象进度告知。2014年启用置地会微信平台，使客户能够及时的了解到工程进度。针对已交付业主，大区置地会在炎炎夏日推出了“心想，为您所享”系列活动，邀请专业的家居保养团队为业主提供免费的家庭保养。业主可在地板养护、空调滤网清洗、洁具五金养护中任选其一。

针对已入住业主，棋牌类比赛作为大区统筹推广的经典活动，已连续举办两届，是目前业主参与积极性最高的活动之一。

华润置地 置地会  
CUSTOMER SANGRATIFICATION  
心想，为您所享  
给最爱的家 最周全的保护  
CARING FAMILY  
华润置地会 家居主动保养 服务焕新您家

- 地板养护：专业地板保养人员指用专业的养护油为地板做保养，保养后地板焕然一新。注：非环氧地坪不适用。
- 空调滤网清洗：专业空调保养人员为屋内所有中央空调的滤网做清洗，建议空调已使用过半年选择。
- 洁具五金养护：专业保洁人员使用专业清洁剂对户内所有洁具五金件进行清洗、擦拭，并现场向业主讲解日常养护的清洗方法和注意事项。

活动细则

- 参与方式：华润悦府已签约业主，可报名参加以上三项中任一家庭保养，置地会邀请专业保养团队免费为业主做家庭养护。
- 报名时间：即日起至10月31日。
- 报名方式：a. 拨打400 1099666报名； b. 华润总服务中心或致电管家报名。
- 家庭主动保养预约上门时间：10月15日至10月30日

注意事项：报名时请预约时间，若同一时间段预约人数较多，置地会工作人员会致电告知调整时间。

心想，为您所享  
谁是扑克王  
华润悦府 业主掇蛋PK大赛

牌逢对手 牌运会友 舍我其谁

活动细则

- 比赛时间：2014年11月1日周六下午14:00时

## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

V. PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS  
- QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

### 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

2、倡导环保公益，引领健康生活

2014年3月在江苏大区开展“地球一小时”公益活动。



培养客户健康生活理念，2014年夏季开启爱心有机蔬菜的配送服务。



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V. PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质

### Pursuit Of Service Quality

#### 3. 业主资源平台搭建、共享

大区客户关系部积极发掘与开拓业主资源，使许多优质的第三方资源走进业主的日常生活。目前已成功举办“扬州玉石文化之旅”、“iRobot扫地机器人空降悦府”、“经禅和冬季养生讲座”、“试吃有机大米”等活动。



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V. PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

#### “游走四季”：打造业主专享的高品质定制旅游信息平台

从2013年开始，通过对业主兴趣的问卷调查，得出了江苏大区业主对旅游、尤其是境外游活动兴趣较大的结论。很多业主都对参加华润定制业主旅游团表达了浓厚的兴趣。以此调研结果为导向，大区客户关系部通过筛选多方旅游资源，首次尝试针对业主推广华润定制旅游行程，带业主“游走四季”。截至2014年目前成功发团“欧洲游”1次、“台湾游”2次，参与业主来自南京悦府、苏州平门府、昆玉九里、太湖国际社区、扬州橡树湾、盐城橡树湾等多个项目。



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

随着业主量的不断增加，江苏大区客户关系部一方面继续推广经典活动，另一方面不断探索新的活动形式：如顺应网络时代要求，除线下活动外，还通过官方微信、微博平台等，加强线上活动的推广力度，尽可能覆盖更多的业主群。

我们一直致力于倾听业主需求，细分业主类型，深度挖掘业主的个人兴趣和喜好，并根据业主喜好建立个性化的服务模式。我们还计划逐步建立和完善业主资源数据库，逐步提高业主对华润的粘性和依赖度，力求使大区客户关系部成为区别于其他地产商的亮点之一，努力实践华润作为央企的品牌责任感与使命感。





## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

#### 积极应对客户投诉

4001099888 服务监督热线

与中国移动合作，成立江苏大区400呼叫中心，  
作为全省的服务监督热线。

目前有一名优秀话务班长，五名星级话务员，  
12小时服务热线（8:30-20:30），全年无休

#### 投诉监督

结合CRM系统，实时监控江苏大区七个城市服务请求关闭情况。

投诉响应要求：当天联系、两天内有初步解决方案。

业主投诉、报修后15分钟内录入CRM系统，并于24小时、72小时内对其回访，跟进并监控处理进展。



#### 地产客服投诉处理流程和具体要求





## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

合规宣传与交付



南京悦府的6#、7#楼交付介绍：

南京华润悦府集中交付的时间为2015年1月16、17、18日，为保证交付工作进行顺利。客关部于2014年10月份开始组织风险检查，完成自查后，与营销、设计、项目、物业现场检查并完成交付前风险检查。同时，客关部提前制定完成交付方案并与各端口就交付节点讨论，对可能影响交付的节点排定了时间。2014年11月11日，组织交付启动会，交付方案及交付倒排计划确定。2014年11月到1月10日，客关部与项目部进行交付前细部检查、整改及二次检查，细部检查问题的整改率到达95%。2015年1月5日到1月15日，组织交付大使、陪验工程师、交付人员对二期设施设备、陪验说辞、交付流程等进行培训及走场。南京悦府二期6、7号楼总计交付121户，参与交付人员88人，集中交付一次性交付率100%，整体交付率86%。

## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

#### 幸福社区建设

华润置地秉承“情感悉心服务之专业、专注、全心为您”的服务理念，坚持客户满意度至上原则，不断以客户需求、业主感受为行动准绳，持续提升管理服务水平，倾力打造人文和谐社区。

#### (1) 安全社区

安全防范是物业服务第一要素，我们对所有项目采取“人防、物防、技防、联防”相结合的“四防”方式，全面提升项目安全性。通过全面防范与重点防范相结合，重点部门或部位加装防盗门和护栏，合理布置增设智能化监控设施，以及与辖区派出所建立警民合作，设立民警置办点等手段，在园区形成立体安防网，全方位提升综合安全防范能力。全年全项目重大安全事故0起，有效预警153次。

#### (2) 绿色社区

持续推行“绿色环保、健康生活”的居家主题，除提供标准的物业常规清洁绿化养护服务外，深化细节服务，如根据政府提倡，全项目实现垃圾分类收集；再如园区设立宠物粪便收集箱，并向业主免费发放资质的粪便收集袋，倡导文明养宠等，通过各种形式，为业主营造一个干净，整洁的居家生活环境。



分类垃圾箱



粪便收集箱



粪便收集袋

## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

#### 幸福社区建设

#### (3) 亲情社区

本着“以客为先，以心建家；携手共创美好生活”的服务宗旨，开展丰富多彩、健康有益的文化活动，并无偿向业主提供自制的低成本礼品，在丰富业主业余文化生活的同时，建立邻里、物业间的融洽和谐氛围。全年累计举办各种社区文化活动183次，参与家庭约6千户，共计涉及业主数约2万人次。



丰富多彩的社区文化活动



自制物品赠送业主

## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

#### 幸福社区建设

#### (4) 便捷社区

我们经过多年物业服务工作的实践，形成了一整套便民服务工作体系，根据客户需求，增设各类服务设备，并通过推广华润置地特有的“润生活”服务品牌，全项目复制“生活小站”，全面为外来客户及园区业主提供“一站式”服务。



润生活小站



终端一体机手机充电机



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 2. 追求服务品质 Pursuit Of Service Quality

#### 幸福社区建设

##### (5) 网络社区

随着网络科技发展的日新月异，我们充分利用现代化管理工具以更好的为客户提供优质服务，致力于打造科技化、网络化的现代社区。除继续推行400客服呼叫中心系统外，还陆续增推互动微信平台，润生活APP等，全方位掌握和解决客户的各类诉求。



微信平台的宣传扫码了解设备设施润生活上线

华润置地面向江苏区6个城市公司，15个在管项目，全面建立和打造人文和谐社区；受众近2万户家庭，约6万已入住业主，并将有更多的客户融入其中，携手共建，细品悉心。

我们期待您的到来！

## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

#### 3. 全新购物体验 New Shopping Experience

##### 良好的购物环境

我们致力于提高购物中心室内环境及公共空间的状况，中央空调系统设置二氧化碳探测器，控制购物中心新风量供应，提高室内环境舒适度；新风通过初效过滤、中效过滤进入购物中心，有效降低空气中可吸入颗粒量，提高室内空气品质。



##### 丰富的产品选择

我们打造的无锡万象城包罗万象，汇聚了全球知名品牌，类型风格多样，将全面满足顾客的购物需求，带来愉悦新鲜的购物体验。

地下一层采用“热闹集市”的概念，引入各类礼品配饰、生活超市等业态，再通过年轻人喜爱的潮流小吃打造出一个独具特色的“零食天地”。一楼零售为国际品牌，突出高端沿湖餐饮，并打造特色“下午茶时光”街区，吸引年轻消费者前来消磨时光。

二楼以女装品牌为主，打造一个独具特色的“鞋区”，吸引女性消费者。

三楼以儿童业态为主，重点突出家庭消费，打造儿童主题的“冒险乐园”。

同时加入华润万象城自营的冰纷万象真冰溜冰场，让热衷运动的人们在冰场上一展矫健的身姿，感受滑冰的乐趣。



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 3. 全新购物体验 New Shopping Experience

#### 多彩的推广活动

我们致力于打造多彩、丰富、有质感的活动，做到层次鲜明，吸引目标消费者。通过主题曲、吉祥物、品牌落地会等方式拉近与租户、媒体、第三方的距离，同时也收获了政府及各界的大力支持及关注。

2014年5月23日，“锡迎万象-无锡万象城登陆盛典暨公益梦想启动仪式”在无锡万象城举办。在品牌登陆盛典当晚，精彩纷呈的演出搭配别有风情的蠡湖景观，在水光潋滟的蠡湖之畔交相辉映出一场浓烈、绚丽、摩登且别开生面的时尚盛典。此次的无锡万象城品牌登陆盛典，同时也启动了“无锡万象城梦想助力计划”，这是无锡万象城与中国儿童少年基金会面向普通市民共同发起的公益行动，希望能够携手无锡市民共献爱心，让公益力量传递全社会。无锡万象城希望以现代化的都会综合体为城市居民创造更美好的生活。

更积极倡导关爱社会弱势群体，热心投身于公益。此番与中国儿基会的合作，正表明了无锡万象城践行企业责任的决心。活动当晚，无锡万象城揭晓了吉祥物——大象“锡锡”，而这只大象“锡锡”随后也成为了无锡万象城梦想助力计划的平台载体。



## 五、保护客户权益——品质给城市更多改变

### V、PROTECT THE INTERESTS OF CUSTOMERS - QUALITY TO THE CITY MORE CHANGE

## 3. 全新购物体验 New Shopping Experience

#### 贴心的客户服务

万象城致力于“以客为先”的客户服务理念，商场内各楼层服务台和会员中心提供多种贴心客户服务和增值服务，关爱每一位客人。

服务台贴心服务：咨询指引；会员卡积分及查询；

贴心物品租借：雨伞、童车、轮椅、充电宝、常见药品、针线包等；礼品包装；打印复印；失物招领；投诉接待等。会员中心更提供休憩茶歇、物品寄存、报刊阅读、母婴急用物品等。



增值服务-服务台



增值服务-会员中心



# 六、社区参与和发展——做值得信赖的企业公民

## VI、COMMUNITY PARTICIPATION AND DEVELOPMENT

### -- A TRUSTED BUSINESS CITIZEN

## 1. 公益慈善管理

### 1. Charity Management

1、公益慈善理念：75载红色央企华润，关注社会弱势群体，肩负企业社会责任。 领域：贫困儿童。

2、目标：改善贫困儿童生活，重拾贫困儿童上学梦想。

公益项目：爱的万象“益”起来、与您携手为爱为孩子、华润·爱德憨豆基金

3、措施：

a. 携手慈善总会，筹建慈善助学基金“万象·润基金”。加入万象会并填写问卷，南通华润中心便为润基金捐助1元钱，该基金将重点资助学业兼优、家庭困难的学生群体；

b. 昆山华润国际社区案场募集爱心物资，为贫困地区儿童提供一个温暖的冬天；

c. 南京华润悦府以帮助城市智障困难人群为目标，结合爱德面包坊的社会服务实践，组织义卖，助力智障儿童成长，筹建智障儿童成长基金，打造华润公益整体项目。

d. 苏州凯旋门举行“华润给山区小朋友的圣诞礼物”慈善募捐义卖活动，捐赠衣物、围巾手套、床上用品等保暖物资，募捐物资统一由华润凯旋门进行干洗并邮寄至贫困山区。



# 2015年展望

## PROSPECTS FOR 2015

展望2015年，世界经济呈缓慢复苏态势，中国作为全球最大的新兴经济体国家，经济发展进入新常态，在今后一个时期将继续保持中高速增长。面对外部环境带来的挑战与机遇，我们将进一步增强风险意识和责任意识，坚持依法治企，合规经营，坚定信心，更加注重提升发展的质量和效益，更加注重强化安全和环保，更加注重保障和改善民生，努力实现可持续发展。

持续推进EHS体系管理工作，坚持“对员工要善”的理念，持续提升员工素质，保障员工各项合法权益，为员工搭建良好的成长平台，积极改善员工生活和工作条件，关注员工身心健康，努力将企业发展成果惠及员工。

关心支持公益事业，通过项目开发建设促进当地就业、带动地方产业发展，实现企业与社会的协调发展。2015年是“十二五”规划的收官之年，也是为“十三五”谋篇布局的关键一年。我们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，进一步优化社会责任工作，促进企业与经济、社会 and 环境的共生、共融、共发展。

报告编制小组

Report Preparation Group

组长 王 爽  
副组长 王鹏宇  
组员 王吉翔 马 晋 秦志强 高 波 莫 玲 黄 卡  
邢晓燕 石 峰 金 劼 宗建华

——《华润置地江苏大区2014年社会责任报告》



品质给城市更多改变

华润置地有限公司江苏大区

南京市新街口汉中路2号金陵饭店亚太商务楼14层

电话：025-86880000

传真：025-83627921

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