

报告起草人员


成都大区2015年度社会责任报告编制小组

组 长：吴秉琪

副 组 长：杨 光 杨莉萍

成 员：

宋启昀 杨 昊 任瑞川 李莎莎 何 楠 张 丹 贺威娜
李 刚 李竹君 张晓明 孙 磊（排名不分先后）

 **华润置地**
品质 给 城市 更多 改变



2015 社会责任报告

华润置地成都大区

华润置地成都大区社会责任报告（2015）编制小组
2016年6月

目录

CONTENTS

| | | | | | |
|------------------|----|------------------|----|------------------|----|
| 报告导读 | 01 | ● ——客户满意是我们不变的追求 | 22 | ● ——改善环境是我们创新的动力 | 40 |
| 总经理致辞 | 02 | 保障客户的权益 | 23 | 绿色施工 | 41 |
| 发展历程 | 03 | 提供优质的产品 | 24 | 循环利用 | 43 |
| 关键绩效 | 05 | 奉献贴心的服务 | 25 | 绿色建筑 | 44 |
| 公司荣誉 | 06 | ● ——合作共赢是我们成长的基石 | 27 | ● ——社区共享是我们财富的归属 | 45 |
| 关于我们 | 07 | 打造责任供应链 | 28 | 公益管理 | 46 |
| | | 促进产业发展 | 29 | 社区责任 | 46 |
| | | ● ——人力资本是我们最大的财富 | 30 | 公益实践 | 49 |
| 责任专题：以客户为中心 | 13 | 员工概况 | 31 | 2016年展望 | 51 |
| ● ——诚信合规是我们长期的坚守 | 18 | 保护员工权益 | 33 | 意见反馈表 | 52 |
| 公司治理 | 19 | 员工健康安全 | 34 | | |
| 诚信经营 | 19 | 助力职业发展 | 37 | | |
| 政策响应 | 21 | 关爱员工生活 | 39 | | |

报告导读

时间范围

2014年1月1日至2014年12月31日，部分内容超出上述范围。

组织范围

报告覆盖华润置地成都大区7个城市，为便于表达，在报告的表述中分别使用“华润置地”、“公司”、“大区”、“我们”等称谓。

报告承诺

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

数据说明

本报告包含信息以华润置地成都大区成立以来至2015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。

参考标准

本报告撰写参照中国社会科学院《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》。

编制流程

公司努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性，确保信息质量。

华润置地成都大区人事行政部
地址：成都市锦江区华润路158号翡翠城4期6栋华润置地成都公司
电话：(028)86008866
您可通过公司官网获取华润置地成都大区更多社会责任信息：cd.crland.com.hk

联系方式

总经理 吴秉琪

华润置地高级副总裁、
成都大区总经理

吴秉琪



2015年，华润置地成都大区一如既往的秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，积极响应国家政策，按照华润置地统一战略布局，深耕西部市场，努力实现经济效益、社会效益、环境效益的协调统一，在引领城市生活方式改变的同时，改善城市面貌，促进经济发展。

自2002年进入西部以来，华润置地成都大区以成都为中心，将高品质的住宅物业和体验式的消费理念带入一座又一座城市。目前成都大区已开发翡翠城、凤凰城、二十四城、金悦湾等高品质系列住宅项目及万象城城市综合体项目、区域商业中心万象汇项目等。在持有物业方面，成都万象城于2012年5月11日开业，成为引领成都城东消费潮流的商业旗舰；重庆万象城作为集国际高端、时尚潮流、家庭体验三大元素为一体的一站式现代化购物中心于2014年9月19日开业；泸州万象汇于2015年11月6日盛大启幕，为泸州消费者带去了前所未有的购物体验。目前，成都大区西安西咸万象城已在建中，重庆万象汇、贵阳万象汇、绵阳万象汇项目也进入规划拟建之列。未来，我们还将持续带来更多改变人们生活方式的产品，给人们生活带来更多想象。

为消费者带来满意、放心、舒心的产品，为给城市发展带去正向、积极的力量，我们始终牢记自己的使命和肩负的社会责任，督促自身不断创造价值，以回报客户、回报股东、回报员工、回报伙伴、回报社会。

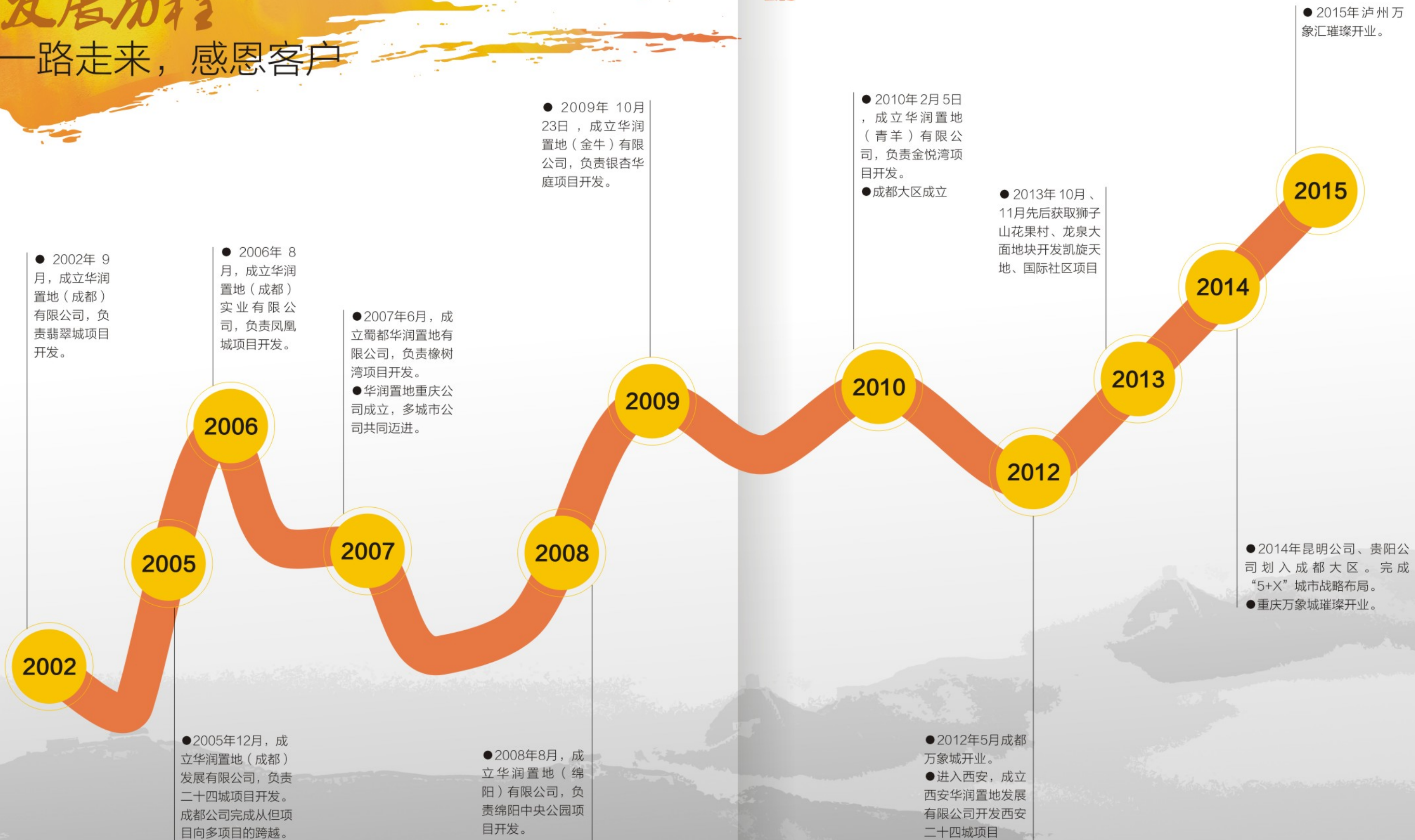
在华润置地“高品质”战略思想指导下，我们不断强化专业管理，我们持续完善大区质量标准体系，固化质量检查机制，健全工程管理体系，保障产品开发效率和开发质量；同时，我们积极响应国家推行的节能、减排、环保政策，全力推动建筑工业化，开展产品创新，推进PC工业化高层集合住宅技术的研究及应用；我们在公司内部全面加强党的建设，强化纪检监察，守护公司“风清气正”的干事创业氛围；我们积极开展内控优化和风险防范工作，以大区流程优化为主线，重点推进集中招投标、法律风险控制、财务基础管理评价检查等重点工作，把内控审计和风险管理工作常态化，严防经营风险，保证守法经营，按章纳税。

“对员工要善”，是我们一直秉承的管理理念，截至2015年底，华润置地成都大区员工总数已达4500余人，公司一方面为员工搭建成长平台，强化人才管理，关注员工职业发展需求，帮助员工实现职业理想；另一方面积极为员工营造良好的职业健康环境与氛围，创办了诸如羽毛球、篮球、足球、合唱团等多个员工俱乐部，开展了形式多样的员工康体活动。2015年，成都大区在华润置地“润马会”跑步俱乐部统筹下，成立了“润马会”成都分会，带领员工快乐健身，形成“健康工作，优雅生活”的良好氛围。

2016年是华润置地“十三五”战略的开局之年，成都大区将秉承公司“5M”发展理念，贯彻落实置地总部“精准投资，卓越运营，变革创新”的战略举措，力争实现“十三五”战略目标，努力为推动城市房地产市场健康稳定发展贡献力量，为真正成为大众信赖和喜爱的全球化企业而不懈努力。

发展历程

一路走来，感恩客户



关键绩效

| 指标 | 数值 |
|----------------------|-------|
| 2015年销售金额 (亿元) | 83.43 |
| 2015年销售面积 (万平方米) | 110.6 |
| 2015年净利润 (亿元) | 15.02 |
| 2015年纳税总额 (亿元) | 10.05 |
| 2015年员工数 | 4431 |
| 2015年底万象城会员累计数 (万) | 17.2 |
| 2015年底住宅业主户累计数 | 57970 |
| 2015年在营购物中心面积 (万平方米) | 69.4 |
| 2015年绿色建筑面积 (万平方米) | 59.12 |
| 2015年员工培训时间 (小时) | 190.5 |

公司荣誉

| | | | |
|--|---|--|--|
| 奖项名称: 中国土木工程詹天佑奖 住宅小区表彰项目奖 颁奖单位: 中国土木工程学会 获奖项目: 成都橡树湾 | 奖项名称: 中国建筑工程鲁班奖 颁奖单位: 中国建筑协会 获奖项目: 成都万象城1期 | 奖项名称: 中国土木工程詹天佑奖 优秀住宅小区金奖 颁奖单位: 中国土木工程学会 获奖项目: 绵阳中央公园1,2期 | 奖项名称: 天府杯金奖 颁奖单位: 四川省建设监理与 工程质量协会 获奖项目: 成都翡翠城1期 |
| 奖项名称: 天府杯银奖 颁奖单位: 四川省建设监理与 工程质量协会 获奖项目: 成都二十四城1期 | 奖项名称: 中国金钥匙服务精选 物业 颁奖单位: 国际金钥匙联盟中国区 获奖项目: 成都金悦湾 | 奖项名称: 2013成都楼市十大 品牌企业 颁奖单位: 成都商报 获奖项目: 华润置地成都公司 | 奖项名称: 2013榜样中国 华西房产TOP50 颁奖单位: 华西都市报 获奖项目: 华润置地成都公司 |
| 奖项名称: 2013建设工程质量 安全管理先进集体 颁奖单位: 成都市建设委员会 获奖项目: 华润置地成都公司 | 奖项名称: A级纳税信用等级 颁奖单位: 成都市国税局、地税局 获奖项目: 华润置地成都有限公司 | 奖项名称: 5·12汶川地震慈善 公益特别贡献奖 颁奖单位: 成都市慈善总会 获奖项目: 华润置地成都公司 | 奖项名称: 广厦杯成都房地产开发 优秀信用企业 颁奖单位: 成都市房地产开发 企业协会 获奖项目: 华润置地成都公司 |
| 奖项名称: 广厦杯成都房地产开发 优秀质量管理企业 颁奖单位: 成都市房地产开发 企业协会 获奖项目: 华润置地成都公司 | 奖项名称: 成都市锦江区东光街道 爱心企业 颁奖单位: 锦江区东光街道 获奖项目: 华润置地成都公司 华润置地成都物业公司 | 奖项名称: 美国LEED金奖 颁奖单位: 美国绿色建筑协会 获奖项目: 成都华润大厦 | 奖项名称: 广厦奖 颁奖单位: 中国房地产业协会、 建设部住宅产业促进中心 获奖项目: 成都万象城 |

我们

1

公司概况

SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

华润置地成都大区作为置地全国规划的九个大区之一，担负着实践西部战略布局的重要使命。目前，成都大区由成都、重庆、西安、昆明、贵阳、绵阳、泸州七个城市公司及成都商管、成都物业、重庆物业等多个附属子公司共同组成，成功实现了“5+X”的战略布局。截至2015年年底，成都大区总资产403.81亿元，累计开发项目24个，员工总数4400余人。2015年，成都大区共实现签约额83.43亿元，是西部地区最具行业领导力的综合性地产开发商之一。

成都大区始终秉承华润“务实、激情、专业、创新”的企业精神，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，以造福一方为使命，立足成都，建设西部。

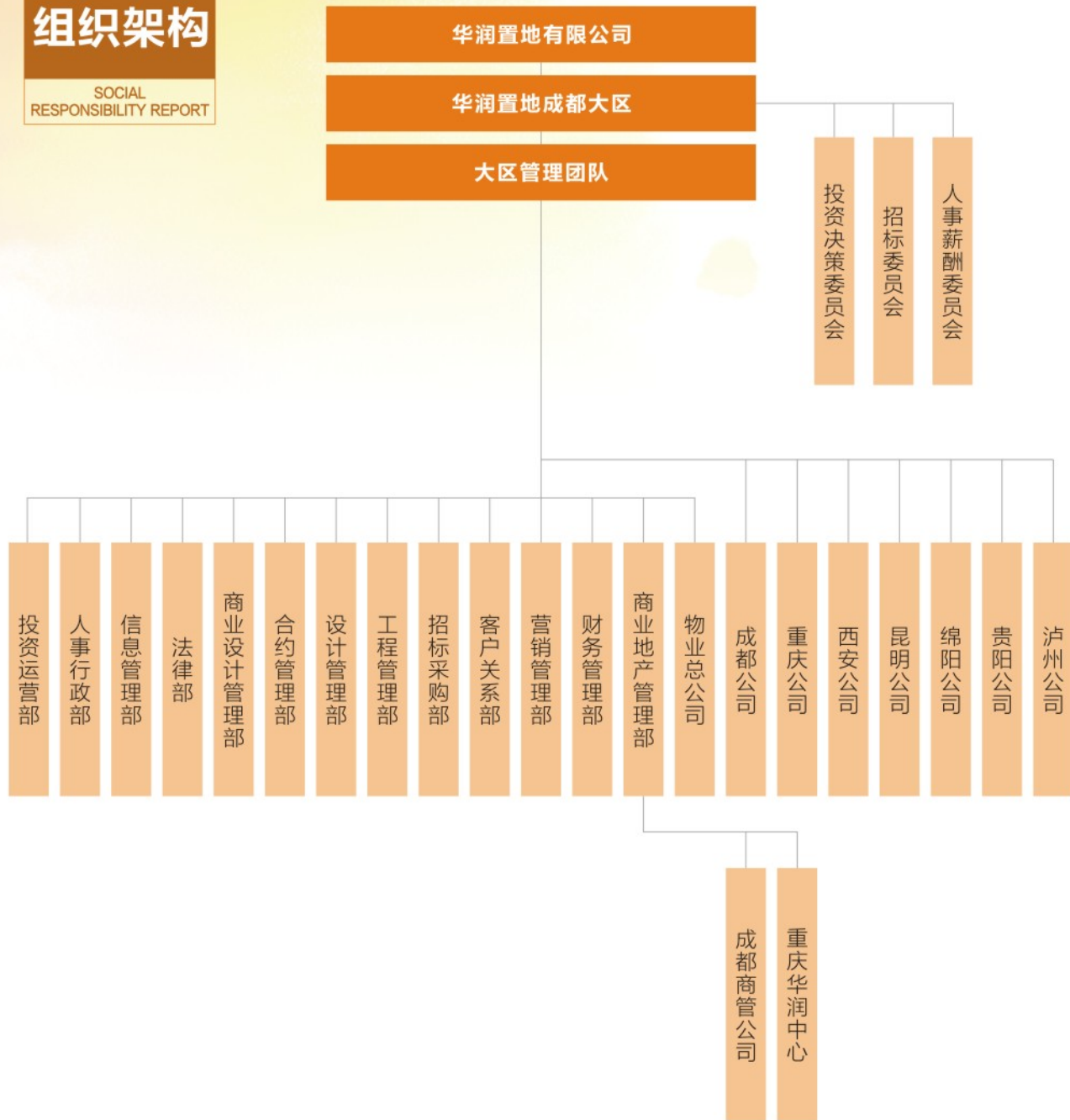
自2002年进入西部以来，华润置地匠心独运、开拓进取，为城市革新贡献着自己的智慧和力量。成都大区以成都为中心，将高品质的住宅物业和体验式的消费理念带入一座又一座城市。目前，华润置地在成都已开发出包括以“一湖两河三公园”为端点的大型城中城项目翡翠城，可容纳2万个家庭入住的成都东部高端居住中心二十四城，成都城南高品质生态居住小区凤凰城以及被誉为亚洲十大超级豪宅的成都金悦湾等多个高品质高端住宅项目。更加引人注目的是，引领城市商业未来的典范之作-成都万象城已于2012年在城东盛大开业，成为开创新商圈、引领城市消费潮流的商业旗舰；重庆万象城亦于2014年9月19日璀璨开业，并矢志成为重庆档次最高、规模最大、功能最全，集国际高端、时尚潮流、家庭体验三大元素为一体的一站式现代化购物中心；华润置地更首次在四川二线城市力推“一站式”消费和“体验式”购物，定位于泸州规模更大、业态更全、体验更新的泸州全新时尚中心-泸州华润万象汇已于2015年11月璀璨开业。



2

组织架构

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



3

业务分布

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

截至2015年年底，成都大区已进入中国西部5个省(直辖市)、7个城市，3个已开业的购物中心引领购物新风尚。



4
产品服务
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

住宅开发

成都大区住宅开发业务分布在中国西部6个重点城市，实现了华润置地在西南区域的全面布局，2015年度实现签约额84亿元。

投资物业

成都大区现有成都万象城、重庆万象城和泸州万象汇三个已开业购物中心。购物中心面积近七十万方，2015年完成零售额28.8亿元、实现客流2700余万人次。

物业服务

成都大区所属成都物业公司具有国家一级物业管理企业资质，为中国物业管理协会常务理事单位、四川省房地产协会会员单位、成都市物业管理协会副会长单位、中国物业行业综合排名200强企业之一，在成都物业行业中及置地物业系统中处于领先地位。截至2015年，成都大区住宅业主户数达到5.8万户。



5
责任理念
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

责任治理

成都大区将践行企业社会责任融入企业文化之中，把良好的社会责任治理作为运营标准之一。我们按照华润置地的统一要求，基于现有工作架构，明确了社会责任工作的责任部门，划定了年度社会责任重点跟进事项，强力推动华润置地社会责任战略在成都大区的落地。

| 利益相关方 | 期望与要求 | 沟通回应方式 |
|-------|----------------------------------|---|
| 政府 | 诚实守信 遵纪守法 依法纳税 | 充分吸纳意见 形成良性发展机制 主动缴纳税款 |
| 股东 | 控制风险 | 股东大会、通报信息 |
| 员工 | 持续受到关注 机制健全 组织氛围积极 | 以关注人才为中心 健全、创新机制 营造想干事、能干事、干成事的组织氛围 |
| 客户 | 保证产品质量 提供优质服务 | 交付前风险检查及整改 客户满意度调查、置地会活动、 维保、投诉服务工作制度 |
| 合作伙伴 | 竞争平台公平公正 履约过程诚信守法 合作关系长期稳定 | 平台发布招标公告 遵循合同照章办事 对供应商监控、沟通 |
| 环境 | 环保节能 减少碳排放和环境污染 | 节能改造 绿色建筑、绿色施工 |

责任

产品质量

交付前

成都大区在华润置地风险管控管理体系下，针对计划交付的项目在交付前进行产品质量风险检查，对产品质量问题早发现早处理，最大限度避免项目集中交付后客户问题集中出现。

交付后

对于交付后期的整改问题，成都公司2015年整改报事量为17,460条，整改报事关闭率为94.90%，为了促进房修工程师提升专业能力，提高报事处理效率及施工质量，制定房修工程师绩效考核制度，通过绩效管理，推动质量提升，

1

住宅

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

绩效管理助推质量提升 成都大区房修工程师绩效考核体系



客户服务

个性化服务方案

成都大区结合不同产品定位，从客户角度出发，具体问题具体分析，不同产品采用不同交付方案，为业主提供个性化服务。例如金悦湾为公司高端产品，交付现场的人员配置对客

户一对一服务，每位客户配对专门的流程办理人员及陪同人员，提升客户尊贵感；对交付现场布置而言，简洁高雅衬托金悦湾产品的品质感。



责任专题：以客户为中心

严格绩效管理，用绩效工具推动住宅产品质量提升，制定个性化服务方案，提供质量出类拔萃的产品和良好的居住体验。

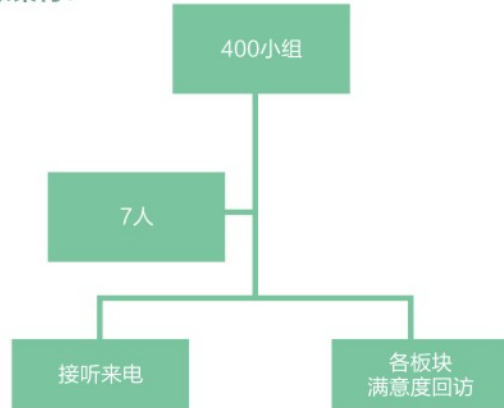
革新客服体系，提升客户服务意识，将优越的商务办公环境与悉心的服务态度细化为点滴行为标准。

打造舒适的购物环境，设置母婴室、沙龙休息区、免费茶饮区，关注不同人群消费需求，提升客户购物体验。

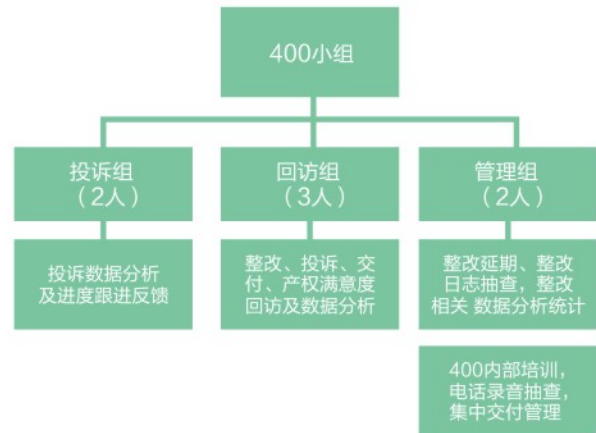
革新400客服体系

伴随着西安二十四城一期首批交付完成，成都大区2015年客户报事量显著增加，400呼叫中心话务量随之直线上升。2015年呼入量12900条，呼出量24428条，人均话务量5332条。为保证客户报事渠道的畅通和服务质量的提升，成都大区对400的业务版块分工做了革新和调整。

以前的体系架构：



改革后的体系架构：



加强权证风险管控

2015年权证办理量增加，为了降低差错率，对权证板块进行了相应风险管控。

1、量化指示

- 权证盘点表完成质量及提交及时性。每月初完成各项目盘点表，体现各项目分项的权证办理数据，实现办证量的总控。
- 问题件处理及时行。每月清查一次没有正常出征的问题件。实现电话通知和发函相结合、避免漏通知，后期有问题出现时可以有证据表明先期产权办理中所做的工作，规避法律风险

2、非量化指标

- 月度财务对账情况。权证办理涉及大量对公下账和现金请款。每月15日前完成与财务各项目会计的对账，将所欠帐目明细列出，注明每笔款项所处阶段，帐务一目了然，避免冲帐不及时造成的财务风险。
- 按计划节点完成产权办理步骤情况。根据年度工作计划对应每月工作完成情况。有风险不能按计划节点完成的及时上报，通过工作协调、加班、发工作联系函等方式规避逾期风险

截止 2015年 12月 31日，成都公司2015年共受理投诉报事323条（群诉除外），报事关闭率 99.38% 相比于 14年有所提高，为督促投诉事件的办理进度，成都大区以400为管理工具，对投诉过程的进度全程跟进，并对关闭的投诉进行回访。



产品质量

卓越的产品质量

成都华润大厦作为成都城东唯一超甲级写字楼，以一流的硬件配置为客户提供具备国际化的办公体验。华润大厦电梯系统配置瑞士迅达S7000型顶级电梯，空调系统采用四管制VAV系统，可为客户提供环保舒适的办公环境；项目系双回路供电并配置加应急发电设备，确保全天候电力不懈供应。

客户服务

不断提升的客服质量

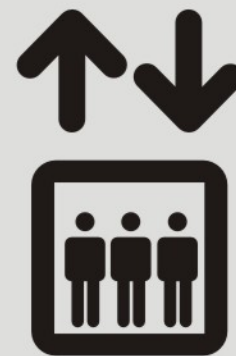
为提高客户到访体验，有效屏蔽推销行为，确保客货、快递及送餐人员的分流，我们基于大厦原有软硬件配置开展了一系列改善和优化工作：

设置访客管理一体机，为访客高效办理访客登记手续并派发访客卡；

送货、快递及送餐人员乘货梯抵达目的楼层指定通道，由客户确认后方可进入办公区域。

为缓解早高峰时段电梯运行压力，我们通过考察调研、数据采集和设备测试等工作，将早高峰时段电梯系统进行升级增加“早高峰”模式，并在电梯厅设置早高峰服务指引人员，确保客户在电梯厅快速流转，早高峰时段候梯时间平均不超过30s。

早高峰系统优化



改善前

VS

改善后

| | | |
|-----------|------|---------|
| 120—180/S | 等候时间 | 30—60/S |
| 15—30/名 | 等候人员 | 5—10/名 |

3
购物中心
SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

客户权益保护

“聆听在心，服务在行”

成都万象城客服团队秉承着“聆听在心，服务在行”的理念，为每一位顾客提供最贴心、最优质的人性化服务，商场一楼设立顾客服务中心，提供婴儿车、婴儿餐椅、轮椅、雨伞、雨衣、充电宝、爱心针线包、医药箱、购物袋等多达10余种服务产品。

案例

成都万象城配置母婴室，贴心照顾新生母亲

从今年春节期间马伊俐发表微博抱怨公共场所母婴室的缺失，到今年全国两会期间谭晶以“新生母亲”的身份提议普及及标准化母婴室的建设，都直接反馈了社会需求。成都万象城一直致力于提供优质的母婴服务，除了三楼配置了高水准的母婴室，各楼层也安排了母婴卫生间。三楼母婴室配备了7个小房间，软垫包边的小床位不用担心小宝贝会磕碰到，沙发座椅供妈妈在旁照料小宝贝，在房间墙壁上特装有电源插座，可供宝妈用电动吸奶器或温奶。母婴室内还配备饮水机、消毒液。商场还免费提供尿不湿、湿纸巾、婴儿被供顾客使用。

万象会提供沙龙休息区、免费茶饮、一对一客服经理贴心服务

成都万象城客服团队致力于为顾客营造高雅舒适、贴心周到的高标准氛围，通过对环境设施的设计与使用真正做到了绝佳的购物体验。在打造优质专属服务项目的同时，从细节处尽显华润企业文化的精髓，倡导以人为本的服务理念，将人文关怀延伸至细微的节点，譬如以突发事件的高效处理体现出较为完善的投诉机制流程，其人性化的服务品质是商业服务体系中可分享的一大亮点。



诚信

诚信合规是我们长期的坚守

持续改善公司治理，落实“三重一大”，确保决策信息透明化、公开化，降低决策风险，增强公司决策科学性、规范性。

推进全面法律风险管理项目，提高各业务板块工作流程以及操作规范的合法合规性，降低运营整体法律风险。

完善廉洁风险监督体系，落实责任、完善制度、警示教育，推动形成廉洁文化，保持成都大区“风清气正”的干事创业氛围。

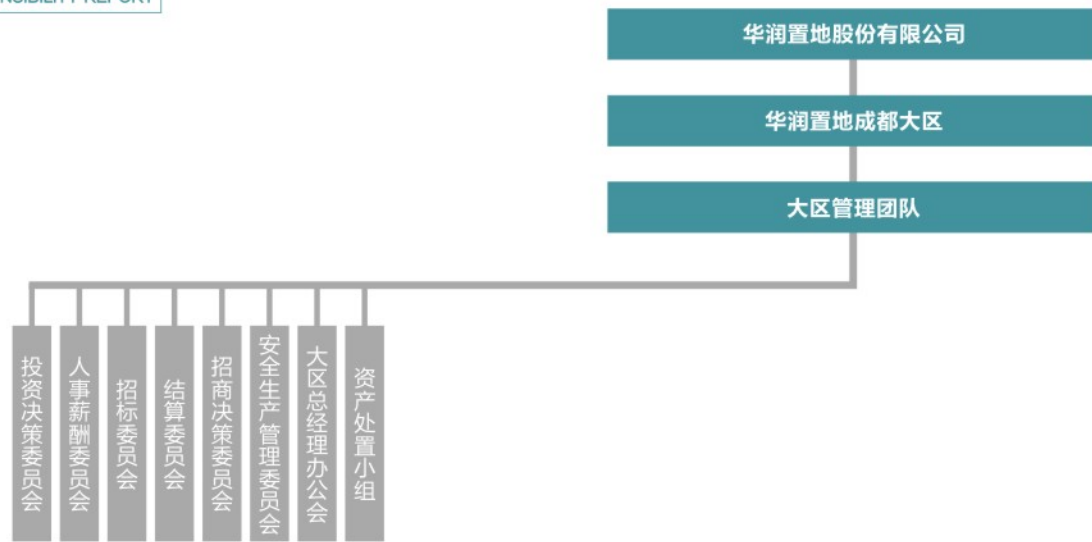
强化内控，以“四个统一”为原则，“九路并进”为方式，流程优化为主线，多措并举，防范风险，提升效率。

响应国家政策，严格按照规定进行项目开发建设，避免土地闲置，稳定市场环境。

1
公司治理
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

完善公司治理

成都大区持续改善公司治理，在原管理制度、会议机制的基础上完善议事程序，制定下发《华润置地成都大区议事规则》，确保“三重一大”事项及重要业务均按要求由领导班子集体决策，保证信息透明化、公开化，降低决策风险。通过设置多个专业咨询及决策机构，增强公司决策科学性、规范性。



“三严三实”理论研讨会



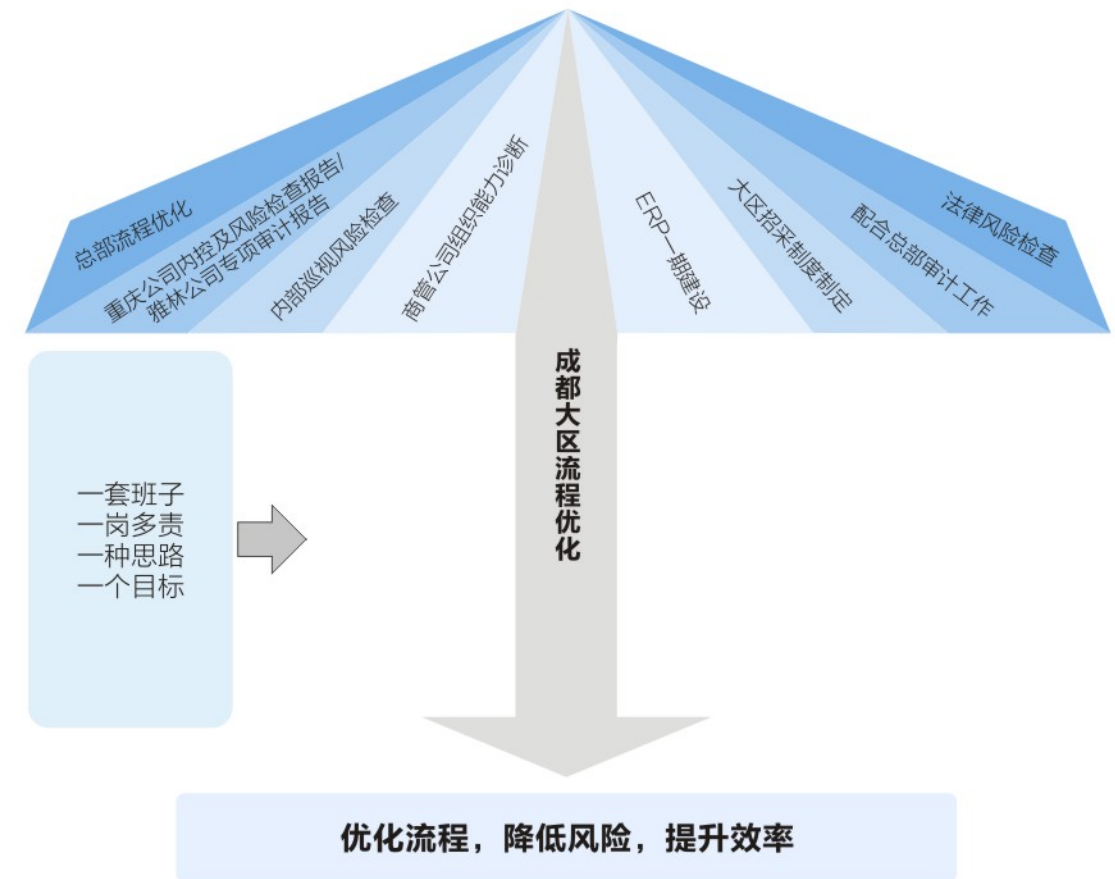
签订党风廉政建设主体责任书

3、开展内部审计

成都大区内控工作以“四个统一”为原则，“九路并进”为方式，大区流程优化为主线，致力降低风险、提升效率。

组织上：大区成立内控组织，形成内控评审组、内控推动组及多个专业组，保证整体推动，专业对位，全员参与。

实践上：大区重点推进内部巡视风险检查、商管公司组织能力诊断、ERP一期建设、大区招采制度制定、法律风险检查、实施专项审计和配合总部流程优化、总部审计等工作，多措并举，防范风险。



1, 推进法律风险梳理

2015年，成都大区继续推进全面法律风险管理项目，在项目第一阶段成果《华润置地成都大区法律风险管理报告》基础上制定《风险管理计划》，按职能板块对法律风险点进行归类，明确具体风控措施，作为2015年度成都大区法律风险管理工作的实施依据。按照计划内容，大区积极开展各职能板块风险管理措施的落实工作，显著提高了大区各业务板块工作流程以及操作规范的合法合规性，有效降低了大区运营的整体法律风险。

2, 完善廉洁风险监督体系

2015年，成都大区按照中央、集团和置地部署，以“守正出新”为目标，持续完善廉洁风险监督体系，通过落实责任、完善制度、警示教育等多种方式，推动形成成都大区廉洁文化，大区纪委积极履行纪检监察主体责任，按照置地相关要求，落实查办处理信访案件5宗，其中总部批转信访案件3宗，大区内直接投诉信访案件1宗，大区内自查案件1宗，保持成都大区“风清气正”的干事创业氛围。成都大区将“三严

三实”专题教育工作与经理人作风建设紧密结合，大区两委班子全体成员、大区管理团队全体成员、各公司管理团队全员参与，通过区域范围的“三严三实”精神传达会、“三严三实”专项基层调研座谈会、“三严三实”专题党课、主题教育参观、“作风建设永远在路上”纪录片看片会、“三严三实”专项研讨和心得分享等多种形式，强化经理人对作风过硬重要性和必要性的认识，形成大区崇廉文化。

2
诚信经营
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

3

政策响应

SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

1、避免土地闲置

成都大区各城市公司在建项目均严格按照《国有土地出让合同》具体规定进行项目开发建设，并与政府各相关部门保持紧密沟通，积极推进项目早进场、早开工、早交付，避免土地闲置现象发生。

在西安

自2012年进入西安以来，先后开发华润二十四城项目与西咸万象城项目。目前二十四城一期、二期已经实现交付，三期完成结构封顶，四期正在进行方案设计，西咸万象城计划于2017年4月开业，项目开发有条不紊。

在贵阳

贵阳华润国际社区自地块获取以来加紧开发节奏，2年来对地块一约340亩建设用地上进行全面开发，现项目一期、二期已基本全面开盘销售；目前政府虽未将地块二正式交付，但贵阳公司已多次与政府方便进行沟通，争取早日交地以避免土地闲置。

2、保障性住房开发

成都·85套公租房·4268.23平米

按照与成都市住房储备中心签订的《成都市配建公共租赁住房建设合同》，成华区翠林华庭项目中配建85套公共租赁住房移交成都市住房储备中心，总建筑面积4268.23平米。

贵阳·以资代建·2300万元

为响应国家政策，保证保障性住房的顺利建设，我司选择“以资代建”的方案执行项目公租房建设，按照相关文件规定，向政府交纳了共计约2300万元以支持政府进行公租房建设。

3、参与旧城改造

成都·积极响应北改

积极响应成都市“北改”政策的推进落实，多次与成都市委市政府、金牛区区委区政府、成华区区委区政府进行会谈交流，参与多个重点区域、重点项目的前期规划、方案设计等工作。2016年1月，与四川省成都木材综合工厂签订《府河建材市场项目投资开发合作框架协议》，启动拟将该项目建设成为集居住、商业、办公、购物、休闲、教育等业态及功能于一体的城市综合型社区。

昆明·参与城中村改造

积极推动昆明市官渡区“五里中央商务区城中村改造项目”，2016年1月与云南建工集团、昆明市三联置业有限公司签订《五里项目投资开发合作协议》，对完善城市功能、提升城市品质、带动城市实现跨越发展等方面起到的积极作用。

贵阳·积极谋划参与

我司长期重视旧城改造项目洽谈及推进工作，屡次主动赴政府部门表达参与旧城改造项目意愿。2015年，我司受南明区政府推荐，获取旧城区相关项目资料，正在对有关重点项目进行考察研判，积极协助政府推进城市更新工作计划开展。

4、带动就业

在西安

积极响应国家及地区政策，贯彻集团与置地总部的人才发展理念，有序开展招聘纳新工作。2015年，西安公司通过社会招聘吸纳员工19人，招聘应届毕业生2人。

在贵阳

成立2年以来，创造了大量工作岗位，截止当前公司员工共计84人，此外物业公司创造40余个工作岗位、各施工单位、合作方因我司项目而带动了300余人就业。未来华润置地将继续一如既往创造更多更好就业岗位，带动解决社会就业问题。

在泸州

成立以来，直接为泸州市提供了168个岗位需求。与泸州市总工会合作展开专场招聘会2次，参加应聘者超过1000；与泸州市职业技术学校、泸州化工职业学校达成校企合作，招收实习生4名。泸州万象汇租户140余家，大部分员工为泸州本地应聘者，为泸州市劳动力市场提供岗位超过1000个。其中泸州公司牵头，与泸州市就业局合作展开租户专场招聘会，参加应聘者超过3000。万象汇配套企业，如保洁外包、绿植养护、石材养护、安保、广告活动策划等，随着万象汇的开业，为泸州市提供间接岗位近200个。



客户满意是我们不变的追求

持续完善客户关系管理体系和保障体系，保护客户隐私，按照合同约定交付高质量产品和服务。

精益求精，全价值链挖掘客户需求，提升客户居住体验，创造温馨购物环境。

主动应变，悉心服务，提升客户满意度。

满意

1
保障客户的权益
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



客户关系管理

成都大区针对销售开盘前、集中交付前、权证费用及舆情四方面分别进行风险预控，并拟定了相应的管理制度及要求。

客户沟通平台

成都大区为便利客户报事途径，由原先各个项目报事统一归口为400呼叫中心，并承担整个大区各个业务部门的报事业务；除此之外为增加与大区客户群体间的互动，力求将置地会打造成为客户数据研究分析中心，现已完成成都置地会公众微信号的开发工作；同时对成都公司现有业主客户开展重复购买数据分析工作。

提升客户服务能力

针对不同受众群体，大区部门内外进行业务培训和客户服务意识的宣贯。

| 大区范围内培训 | 部门范围内培训 |
|--|---|
| 2015年共进行2次大区范围内培训——《全员客户服务意思》与《住宅项目维保板块流程宣贯》 | 共开展2次部门范围内培训——《房修工程师培训》、《如何管理好施工单位提高整改工作效率》 |
| 参训人员：128人次 培训满意度：均在95%以上 | 参训人员：全体房修工程师 |

客户信息保护

成都大区在总部的指导下，借助CRM系统，完善客户信息，完成了客户信息的有效管理。同时，所有客户信息完全记录在系统中，通过分级授权方可查询的方式，也最大程度保障了客户信息的安全性。

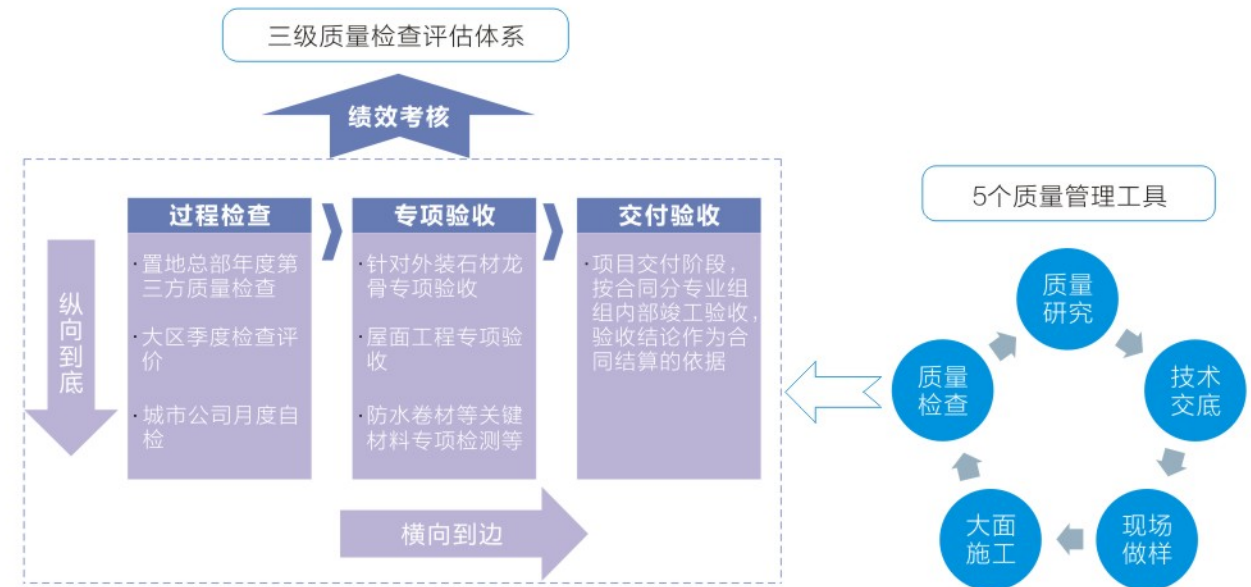
按合同规定交付

成都大区客户关系部会同大区其他主责部门共同完了针对所有开盘、交付项目的宣传合规性以及交付标准的契合度等内容的检查和整改工作，特别针对销售宣传物料、说辞以及交付标准进行了专题研讨。

2
提供优质的产品
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

质量战略

在成都大区“高品质”的战略思想指导下，大区工程部以为客户提供更高质量感受为目标，从客户敏感点角度出发，协同项目部、设计、物业共同研讨并固化了质量标准，从工程前端对质量进行把控，有效地改善了观感质量，确保了交付产品的高品质。成都大区工程部在现有五个质量管理工具的基础之上进行深化，完善检查监督，强化绩效考核，构建形成了季检、月检和专项检查的三级质量检查评估体系。

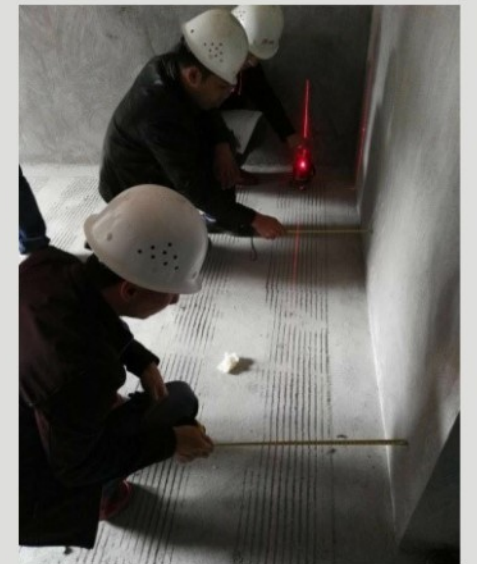


质量标准

成都大区工程部为解决城市公司之间做法标准参差不齐的现象，协同项目部、设计部商讨并制定了《住宅项目清水房做法标准V3.0》及《工程关键技术节点统一做法》，统一并固化了大区标准做法，将技术要求提在工程前端，减少后期设计变更，促进高质量的一次成型和成本节约，有效提升了项目开发效率，为实现产品高品质追求提供了强有力的保障。

质量评估

为确保每个开发项目能够合格交付，置地总部委托第三方公司深圳瑞捷建筑工程咨询有限公司按季度对置地范围内各在建项目进行质量检查评价并强制排名，并根据得分和排名情况进行供应商分级和项目各专业绩效考核。从客观和专业的第三方角度对受检项目进行实测实量检查和风险评估，为项目后期的整改和交付提供了有力的数据参考及指导意义。



客户满意是我们不变的追求

3
奉献贴心的服务
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



全流程客服体系

“尊重，因你而美”

2015年9月7日19点30分，一场以“尊重，因你而美”为主题的2015成都华润业主摄影大赛颁奖典礼在万象城喷泉广场拉开序幕。通过本次摄影展的精心策划，让更多的客户认识并感受到万象城和华润物业“悉心生活”的品牌魅力。



华润乐活绘

【一起趣旅行】于2015年10月21日组织华润业主参与了一场以“携父母登高望远谢亲恩”为主题的重阳节旅游活动。活动结束后业主们动情的说出：“感谢华润乐活绘，陪我们度过这么有意义的一个节日，当初选择把家安在华润是我们永不后悔的选择”这赞美之词是对华润物业悉心服务的肯定与鼓励。

提升客户满意度



提升举措一栏

通过对400的职责细分，充分发挥对投诉、整改、交付的过程跟进和进度监督作用，大大有效的提示了处理效率，提升满意度

推动整改房修工程师的绩效改革，提高推动业主报事整改的及时性和有效性，提升房修工程师的专业性。

开展客户服务意识及专业技能的培训，2015年共进行2次大区范围内培训——《全员客户服务意识》与《住宅项目维保板块流程宣贯》，开展2次部门范围内培训——《房修工程师培训》、《如何管理好施工单位提高整改工作效率》

共赢

合作共赢是我们成长的基石

开展阳光采购，通过网络采购平台，公开招投标信息，增强采购透明度。

加强集中采购力度，提升采购效率，减少招标次数，发挥规模优势，降低采购成本。

在项目前期调研和设计阶段与优质供方协作，优化产品设计参数，促进双方更深层次合作与研发。

在合作过程中集团引入第三方质量、安全检查，固化履约评估，拓展战略合作资源。

1

打造责任供应链

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

责任采购

责任采购

华润置地成都大区不断优化采购制度、流程，增强采购透明度。通过ERP招标系统，实现网上报名、投标、开标、定标，大力推进招投标文件无纸化，降低对森林的破坏。通过大区集采、大区主责招标，实现大区内优秀供方资源良性互动，形成合作双方互利共赢的局面。2015年完成工程类招标250项，涉及金额约18.2亿元。大区主责招标20项，涉及金额7.8亿元。

集中采购

2015年完成大区集采招标18项，涉及金额6542万元。通过产品标准化研究，减少采购种类，扩大单品采购量，有效降低供方生产成本，简化双方的库存、运输管理。

非工程类采购

通过专业打通，资源共享，价格协同，完成各个城市公司设计、营销、物业、商管领域招标共计145项，涉及金额约7392万元。

供应链责任管理

华润置地成都大区致力于与优秀供方展开长期合作，对供方实行“引入一批、发展一批、淘汰一批”的管理策略，加强市场资源分析把控能力，提高供方寻源能力，提升供方管理能力。建立供方库“工商信息数据库”，对供方入库进行股东信息、行业诚信信息查询，有效降低供方信用风险。以“管、帮、带、防”四字方针为核心，持续优化大区履约评估体系，建立供方分级和评估机制。对承包商过程评价及时进行反馈与改进，确保按照合约进度、质量、成本、安全要求顺利达成项目目标的能力，协助供方提升自身的运营和发展能力，保持供方的动态更新。

2015年成都大区合格供方450家，其中优秀供方136家。

供应链责任水平提升

华润置地成都大区秉承互利共赢、持续发展的策略，通过各类措施与活动帮助供方提升竞争实力，实现与供方共同成长与发展。

实现双方共赢

对重点供应商进行高层到访沟通，与战略采购供应商富士达、通力电梯、良信元器件、TOTO卫浴洁具及集采铃鹿涂料的技术交流。

激励供应商

按照置地总部的供方管理办法，加大对优质供应商的激励。例如获得置地年度A级的供方可降低一半的履约保证金，在2%的范围内享有优先中标权等。

2
促进产业
发展
SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

战略共享

成都公司

成都公司始终致力于深化加强与政府部门、平台公司、企事业单位、金融机构、专业咨询机构以及房企同行的交流合作。2016年1月，华润置地（成都）有限公司与成都万科房地产有限公司签订《双流九江1号地块合作开发协议》，双方通过股权合作方式联合开发运作该项目，是华润置地与万科地产开展同行合作的有益尝试。

西安公司

2015年，西安公司举办供应商大会，答谢新老供应商的支持与帮助。通过活动开展，进一步了解供应商诉求以及公司相关工作开展中需要改进的方面，保障了供应商的合理利益，提高了公司的业务效率与质量，促进了与优质合作伙伴的长期合作与往来。2015年，西安公司还多次同西北区域的品牌开发商进行业务交流，先后同中海、绿地、万科等知名房企进行专业探讨，深入地就房地产运营管理、开发报建、施工标准工期等方面交换了意见，彼此取长补短，获益良多。

昆明公司

昆明公司积极推进与当地政府及具备较强实力的本土的企业合作，于2016年3月1日在北京召开的“昆明市产业发展重点项目推介会暨项目签约活动”中与昆明市政府及云南三联置业有限公司签署《昆明五里片区城市更新改造战略合作协议》，推动区域城市更新，带动经济繁荣发展。

公平竞争

在经营过程中一直遵守国家法律法规，自觉维护市场秩序，与银行、承建商、供应商等合作伙伴始终保持着平等的合作，不定期与同行竞争对手沟通交流，开展良性竞争。



团队

人力资本是我们最大的财富

创造公平公正就业环境，平等雇佣。

按照国家法律法规为员工提供全面薪酬福利，让员工在华润工作更加愉悦。

保障职业健康，推进EHS管理，开展安全生产培训，为员工打造舒适工作环境。

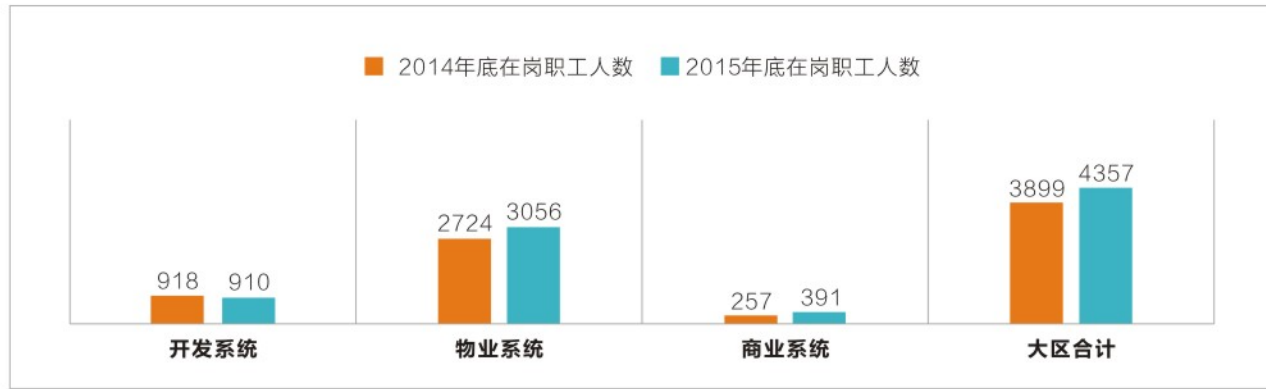
建立分层次人才培养体系，促进人的全面发展，为公司业务发展提供人才支持。

以人为本，帮助困难员工，开展员工活动，让员工感受家庭般的温暖。

1
员工概况
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

员工总数

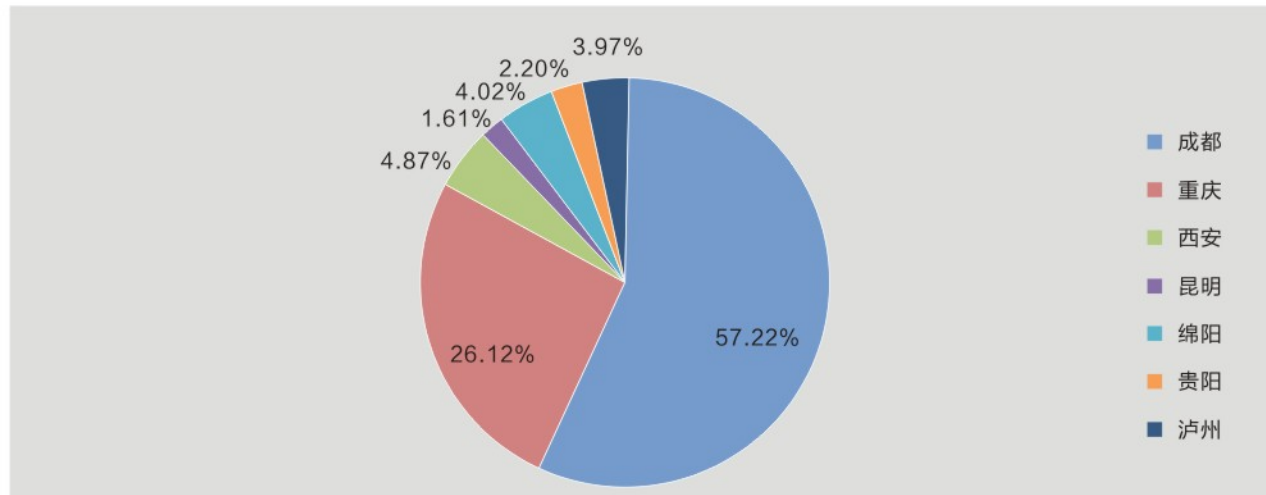
截止至2015年12月31日，成都大区在岗职工总数为4357人，相比2014年增长11.7%。其中开发系统910人，降幅0.9%，物业系统3056人，增幅为12.2%，商业系统391人，增幅为52.1%。



地区分布

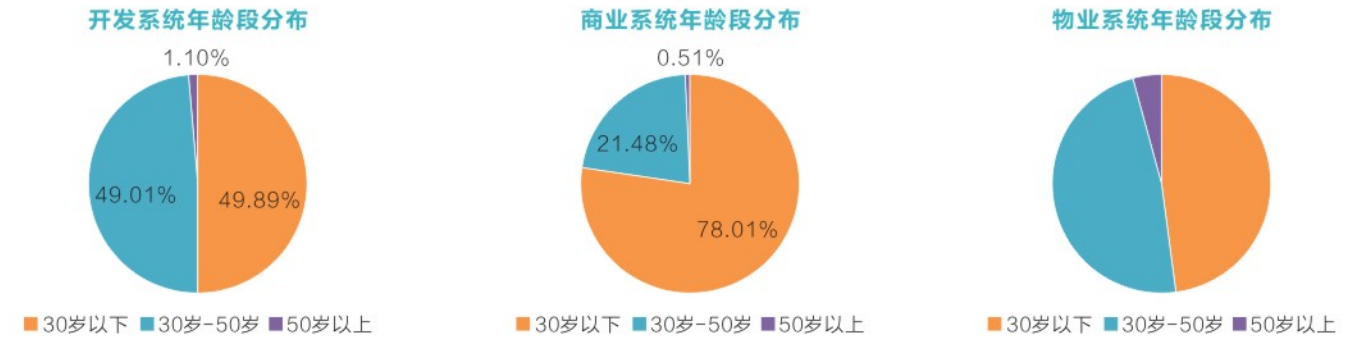
成都大区下设7个城市公司，分别为成都、重庆、西安、昆明、绵阳、贵阳、泸州，其中成都公司人员占比最高，57.22%，其次分别为重庆、西安、绵阳、泸州、贵阳、昆明。

| 地区 | 成都 | 重庆 | 西安 | 昆明 | 绵阳 | 贵阳 | 泸州 | 大区合计 |
|----|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 人数 | 2493 | 1138 | 212 | 70 | 175 | 96 | 173 | 4357 |
| 占比 | 57.22% | 26.12% | 4.87% | 1.61% | 4.02% | 2.20% | 3.97% | 100.00% |



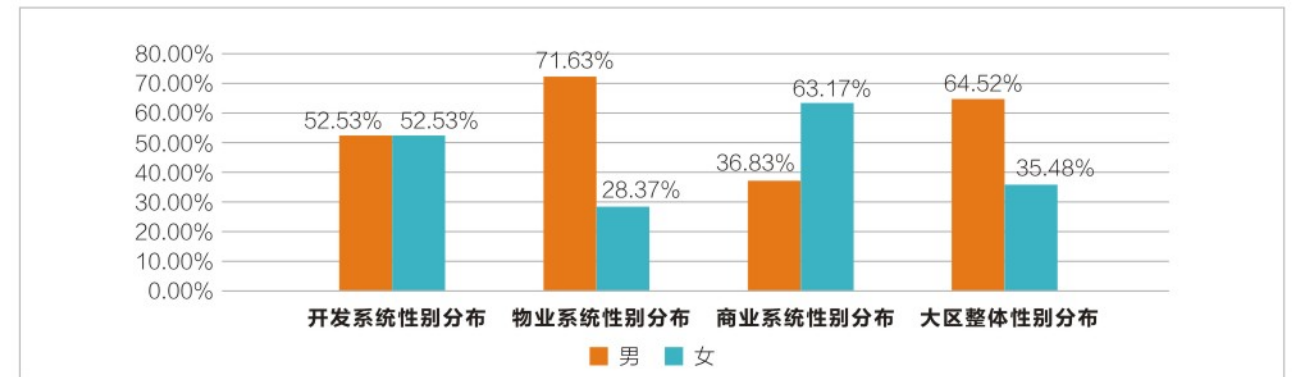
年龄段分布

成都大区开发系统员工平均年龄为31岁，且30岁以下的人员占比为49.9%。成都大区物业系统员工平均年龄为32.7岁，30岁以下的人员比例为48%。成都大区商业系统员工平均年龄为27.1岁，30岁以下的人员比例为78%。



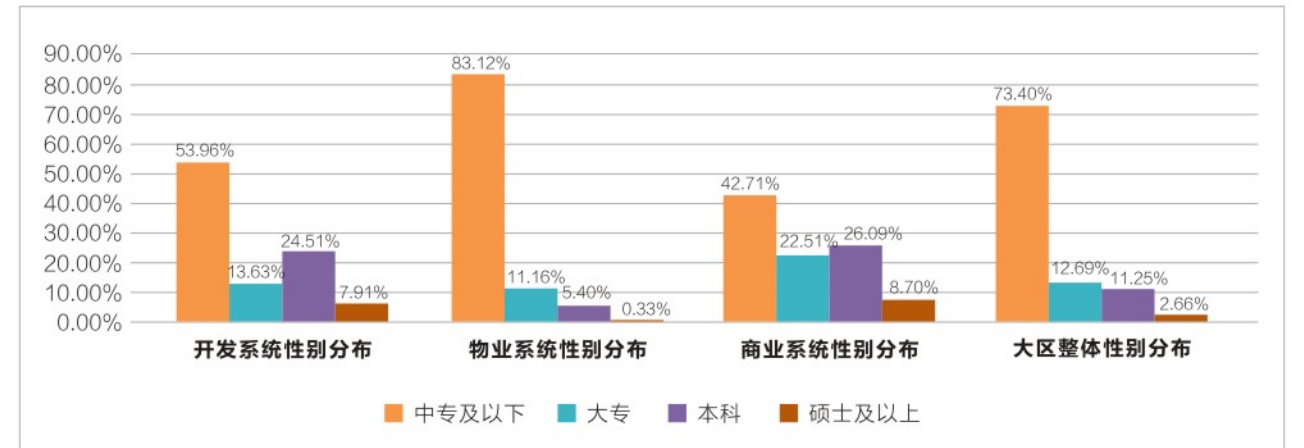
性别分布

成都大区整体以男性员工居多，人数为2811人，占比为64.52%，女性员工人数为1546人，占比为35.48%。其中，开发系统男女比例较均衡，而物业系统以男员工为主，商业系统以女员工为主。

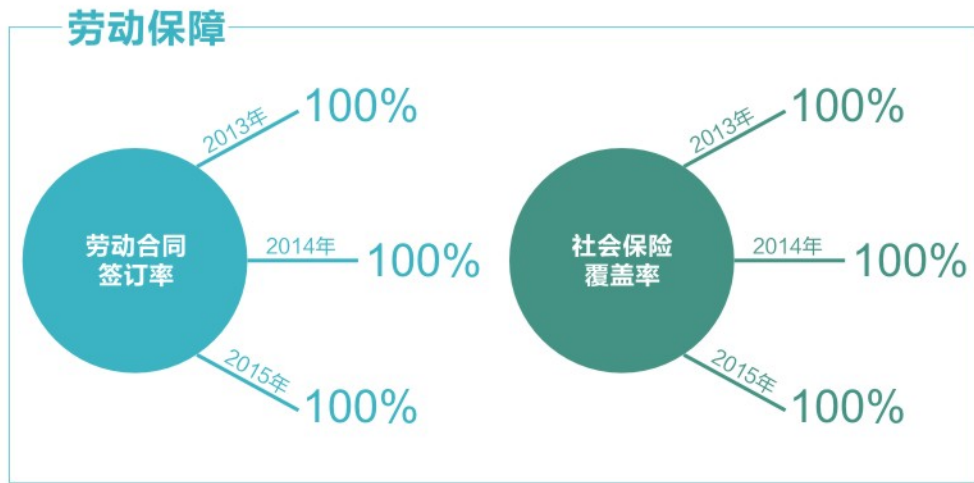


学历分布

成都大区开发系统学历水平较高，大专及以上学历占比为46.04%，物业系统、商业系统学历水平略低，大专及以上学历占比分别为16.88%、26.60%。



2
保护员工权益
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



薪酬福利

我们按照国家法律规定和标准为员工提供基本福利保障。同时，我们还会为员工提供额外福利和援助，多渠道丰富员工福利内容，使员工在华润更为愉悦、幸福的成长和发展。

法定福利

- **五险一金**：按照国家规定为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育及住房公积金。
- **其他法定福利**：员工可依法享有法定节假日、婚丧假、产假、陪护假、哺乳假，享受防寒防暑费等。

额外福利

- **团队活动**：公司不定期举行一些团队活动，如生日会、拓展训练等。
- **商业保险**：公司为每一名员工购买商业保险，员工可凭处方单、病历本、检查报告、门诊或住院发票报销。
- **员工食堂**：公司提供员工食堂，不断提高餐饮品质及员工就餐体验，利用食堂开展丰富多彩的员工活动，让员工吃得放心、开心。

平等雇佣

大区秉承“公开、公平、公正”等原则，坚持平等雇佣。截至2015年12月31日，大区整体新进人员2409人，新进率为58.4%。其中开发系统新进人员163人，新进率为17.8%；物业系统新进人员2039人，新进率为70.6%；商业系统新进人员207人，新进率为63.9%。2015届应届生（百匠新人）年度招聘数量为15人。另，大区女性管理者在职人员合计32人，占管理类人员的比例为24.6%。

公开

- 严格遵守相关法律法规，确保员工权益的公开透明。
- 组织开展内部竞聘，以公开报名、公开竞聘的方式为员工提供机会。

公平

- 提供具有竞争力的薪酬，并在法定福利的基础上，额外提供商业保险等。
- 及时根据法律法规变化修订制度，确保员工利益。普及社会保障基本政策知识，让员工明确自身享受的福利。

公正

- 以工作能力、业绩及行为表现作为标准，开展年中及年度考核，客观公正评价员工表现。
- 在考核过程中，员工享有充分的知情权和申诉权。

3
员工健康安全
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

保障职业健康

为提高员工满意度，打造一支拥有健康体魄的员工队伍，同时也为落实公司对员工健康的关爱，使员工感受公司的人性化关怀，公司每年定期会组织全体员工进行年度常规体检，并在体检完成后组织体检咨询答疑会，以便每名员工更好了解和掌握自身的健康状况，预防了疾病的发生，保障了身体健康。通过年度体检，有效地帮助员工掌握身体状况。

日常及节假日安全检查

督促各部门及各级公司做好安全生产和保卫工作，认真做好防火、防盗等工作。定期对办公区域、项目现场进行安全检查，并根据情况及时整改，排查隐患确保安全。

员工年度体检

每年定期组织全体员工进行年度常规体检，促进员工身心健康。在常规项目基础上增加重点项目，如甲状腺检查、肿瘤标志物检查等，达到“早诊断、早发现、早治疗”的防病治病目的。

补充商业保险

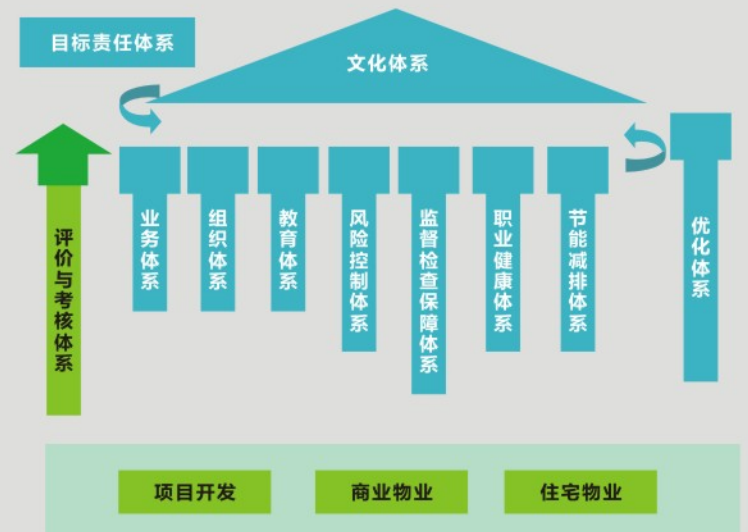
公司除了为员工办理医疗、养老、失业等常规社会保险外，还统一为全体员工购买平安商业保险。增加意外伤害、意外医疗、疾病身故、重大疾病、住院津贴、补充住院医疗及交通工具意外险，为员工提供的额外生活保障的同时，规避风险。

安全生产管理

成都大区2015年未发生由我方责任导致的重伤及以上的一般事故；未发生直接经济损失超过100万元的一般事故；营业场所未发生踩踏并导致人员重伤事件；未发生对集团市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件；未发生相关方人身死亡重伤和火灾事故等，安全生产形势总体平稳。

EHS管理体系

成都大区构建了涵盖地产开发、住宅物业、商业物业三个业态全生命周期的EHS管理体系，形成11个体系文件共49个管理制度和若干个附件、附表。通过宣贯与培训，从机构、人员、制度等方面全面得到了提升。



人力资本是我们最大的财富



安全生产责任制

为增强各级EHS第一责任人、各职能部门及其工作人员对EHS的责任感；以及在安全生产中应明确各自履责情况和应承担的责任，以充分调动各级人员和各部门生产方面的积极性和主观能动性。按“谁主管、谁负责”的原则，结合业务发展需求，将大区EHS责任书目标与责任进行了分解至各相关单位和部门，全年共组织签订了3117份公司、部门和关键岗位EHS责任书。并按计划于年底进行本年度EHS责任书履责考评。

安全生产应急机制（应急预案、应急管理）

为了规范安全生产事故灾难的应急管理和应急响应程序，及时有效地实施应急救援工作，最大程度地减少人员伤亡、财产损失，维护人民群众的生命安全和社会稳定，成都大区构建“大区-城市公司-基层单位”三级管控应急管理预案，根据业务需求和危险源分级管控组织制定了综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案；2015年共开展145次应急演练，其中消防演练83次，高处坠落演练6次，防触电演练5次，深基坑坍塌演练4次，防汛演练13次，电梯困人演练7次，其他演练27次。

安全生产培训

EHS教育培训

成都大区重视安全教育培训，制定年度教育培训计划，按计划实施，培训后进行效果评估。2015年华润置地对本单位员工开展安全教育13484人次，对相关方员工开展9398人次。



EHS监督检查

成都大区构建“大区-城市公司-基层单位”三级安全生产监督检查保障体系，按管控层级大区开展季度检查，城市公司开展月检、基层单位开展周检，2015年共组织安全检查712次，排查隐患14576条，隐患整改13837条，隐患整改率94.93%。

通过季度EHS管理评价，促进了各层级安全生产意识，提升了EHS管理人员专业能力，系统、科学地进行EHS管理。

公共卫生与职业健康

针对商场空调系统维护不及时，会滋生细菌，引发公共卫生事件。在本着为客户、为员工健康的考虑，商业物业每年委托检测公司对集中空调通风系统送风中可吸入颗粒物、细菌总数、真菌总数、-溶血性链球菌、风管内表面积尘量、表面微生物和冷却塔冷却水嗜肺军团菌进行了检测，各项结果均满足国家要求。

针对发电机噪音等职业危害，住宅物业、商业物业对涉及到噪音的岗位进行职业危害因素监测、配置个人防护用品、定期对员工进行职业健康体检，确保无职业病的发生。

食品卫生安全

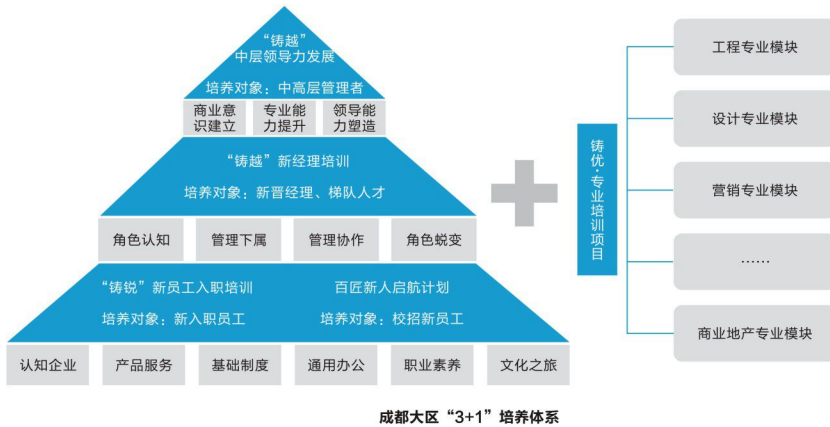
员工食品安全是营造安全工作环境的重要部分，大区各单位员工食堂建立健全了食堂卫生管理制度，明确材料配送、烹饪加工、餐后留样的要求。同时，为防止剩饭剩菜流入地沟油市场，严禁选择收购单位。



4
助力职业发展
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

员工培训体系

自2010年起，在置地总部的指导下，成都大区开始探索建立分层次的人才培养体系，并逐步形成包括“铸越”中层领导力发展项目、“铸就”新经理培训项目、“铸锐”新员工培训项目三条横向培训线，及“铸优”专业能力提升项目纵向培训线，为公司业务发展构建人才平台。



成都大区“3+1”培养体系

2015年，成都大区完成“铸越”新经理培训项目第三批次全部授课，统筹各公司开展“铸锐”新员工入职培训，规划“百匠新人”启航计划并推动2015届校招员工一线轮岗，持续开展“铸优”专业能力提升培训，为员工提供多元化的学习机会，满足员工日益增长的培训需求。

| 牵头领导 | 课程 | | 师资 | | 学员 |
|------|------|-------|------|------|------|
| | 课程数量 | 课时数 | 内部讲师 | 外部讲师 | 参训人次 |
| 铸就 | 1 | 16 | 0 | 1 | 41 |
| 铸锐 | 36 | 39.5 | 19 | 0 | 90 |
| 铸优 | 37 | 67 | 29 | 10 | 1635 |
| 外训 | 5 | 68 | 0 | 5 | 7 |
| 合计 | 79 | 190.5 | 48 | 16 | 1773 |



人力资本是我们最大的财富

5
关爱员工生活
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



困难员工帮扶

成都大区在“以人为本”的导向下，建立了完善的特殊困难员工帮扶机制，依托华润置地员工关爱基金，积极与华润置地总部对接，自基金成立至今，已累计为数十名困难员工申请数万元员工关爱基金，帮助他们解决燃眉之急。同时在内部积极号召，先后为重庆公司、成都公司、成都物业公司多名困难员工进行内部募捐，向遇到困难的同事伸出援助之手，发放爱心捐款数万元。

工作生活平衡

员工是实现企业快速发展的载体，是企业最宝贵的财富，同时也是确保企业基业长青的重要保障。成都大区积极践行对员工要善的理念，根据大区领导有关“宽严相济”的管理要求，整合各种关怀资源，举办员工集体生日会、下午茶活动，并依托传统节日开展相关活动，展示公司对员工的人文关怀，让员工在严肃的工作氛围之余，感受到公司对他们的关爱，努力让员工感受到华润家一般的温暖。

环境



改善环境是我们创新的动力

文明施工，绿色施工，最大限度降低工程施工对环境造成的影响，确保施工影响在国家标准以内。
开展资源循环利用，节能减排，降低能耗，实现企业与环境互动共赢。
设计绿色建筑，开发绿色社区，提升建筑与环境亲密度，实现建筑环境高度融合。

1
绿色施工
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



剩余混凝土制作内衬



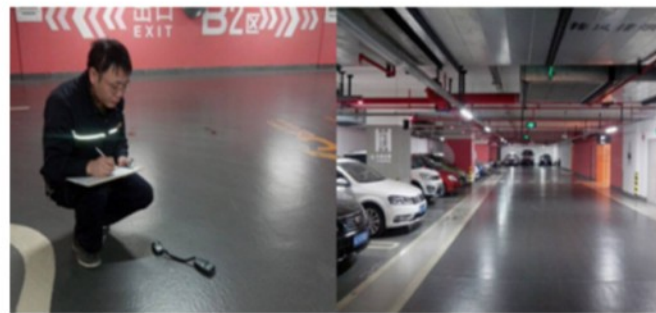
支模采用钢包木，减少木方使用

施工与改造

大区各在建项目通过对施工相关方施加影响，对施工方案进行节能组织设计，推广土方原地回填利用、支模采用钢包木减少木方使用、数字化组合模板减少扣件材料使用、剩余混凝土制作内衬、混凝土采用喷水养护方式等节能施工新工艺。

持有商业和住宅物业交付运营后，成都大区对运营期间用电、用水和用气方面进行监测分析，通过对设备设施的改造、运行模式的控制等措施进一步达到节能减排的目的。

大区持有商业通过对地下停车场车流量进行分析，采取按需、分时、分区域对照明进行控制。



持有商业地下停车场LED灯具改造
住宅物业地下室停车场LED灯具改造

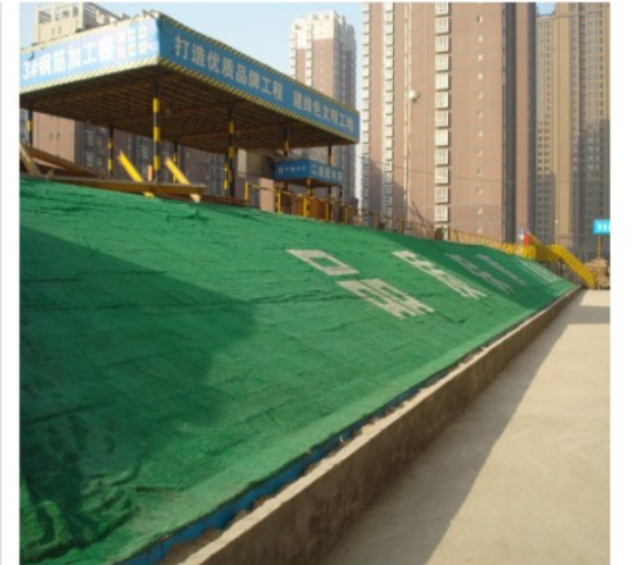


污染防治

大区施工项目和运营项目涉及的污染主要有：施工期间主要有：噪音、施工扬尘、生活污水；运营期间主要有：设备噪音、生活污水、餐饮油烟等。建设初期，大区各个项目严格按照国家要求，进行环境影响评价。得到政府部门环评批复后，严格按照环评报告中列举的环保资金投入和环保设施配置要求进行投资和施工。

施工阶段前期，在施工管理临时用房、施工工人板房建设时，规划生活污水排放管道，严格与市政污水管道接驳。施工期间，通过对设备进行改造、隔离等方式避免施工噪音对外界的影响，通过对土方进行覆盖避免扬尘产生。

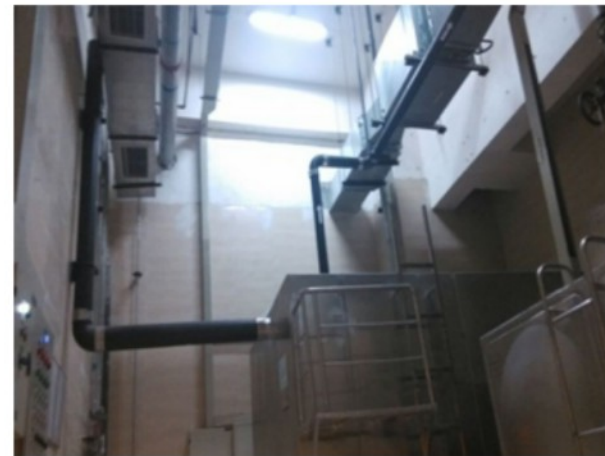
施工结束后，物业同事在承接查验过程中，严格验收所需运营项目的环保设施。柴油发电机房是否做了降噪处理，化粪池容量是否属实等等都是查验对象。运营期间，大区持有商业编制发布了《给排水系统管理作业指导书》、设置专门岗位对隔油池、化粪池等污水处理设施进行维护，保证排往市政污水管网的生活污水符合国家标准。对于雾霾成份之一的油烟，持有商业物业对餐饮租户有严格的控制，设置有专用的油烟管道，并且通过气浮油设备进行处理后由有资质的公司进行回收。



对裸露土方进行覆盖，避免扬尘



混凝土输送泵隔音棚



气浮油过滤设备



生活污水处理设施

2
循环利用
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

资源循环利用

施工现场每天都会产生大量边角料，食之无味，弃之可惜。大区各开发项目充分发挥总包单位能动性，对边角料等废弃资源进行再利用。如：碎小木方拼接成模板木方、淘汰模板木方改造成垃圾箱、灭火器箱等、废钢筋焊接成座椅、洞口防护材料等。经过粗略估算，每个开发项目通过废物再利用可节约材料成本5万元。



废旧钢筋做成首层洞口防护



施工用水集中收集循环使用

大区有持有商业面积共117万m²，每天消耗大量绿化用水，对其中的沐浴、洗衣等中水过滤后作为绿化水使用，可有效节约水资源。仅成都万象城一处，每年可节约绿化用水1500吨，节约费用6600元。



成都万象城水过滤设施

推进碳资产管理

根据总部2015年11月5日下发《关于开展华润置地2014年度碳资产盘查工作的通知》，大区及时对文件进行转化，并制定了大区碳资产盘查工作方案并下发各单位，组织碳资产盘查的培训、宣贯，开展温室气体量化清单的排放因子的选择、排放源识别、排放量的计算、汇总等工作。按总部要求及时、如实上报相关数据报表。



3
绿色建筑
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

绿色社区开发

成都大区在上市公司《华润置地项目绿色节能建筑管理制度2013》的指引下，踏踏实实践行着绿色建筑设计的实践。截至2015年12月底，大区所有在建项目完成住建部绿色建筑设计一星标识认证；重庆中央公园项目获得重庆市城建委颁发的绿色生态住宅小区认证；美国LEED绿色建筑认证金奖项目2个，包含成都万象城写字楼部分和成都华润广场写字楼部分。



西安二十四城一期获得绿色建筑设计一星标识



成都万象城写字楼部分获得美国LEED金奖认证

改善环境是我们创新的动力

1
公益管理
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

成都大区在华润“实践社会责任，做优秀企业公民”理念的引领下，以多种方式参与回馈社会和大众的慈善公益行动。

健全组织机制

我们从机制建设上下功夫，成立了由大区管理团队牵头，人事行政部统筹的公益慈善管理机制，整合公司资源，参与慈善捐助。



成都大区公益慈善管理机制

2
社区责任
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

提升本地化运营水平

成都大区物业在致力于为业主提供高品质物业服务，不断提升社区运营水平，践行社区责任。专业规范的基础服务华润置地成都物业高档定位社区——金悦湾加盟国际金钥匙联盟，并于2015年11月通过金钥匙总部综合评选及考核，荣获“中国金钥匙服务精选物业”的称号，为金悦湾业主带来国际化全新高品质物业服务体验。



社区共享是我们财富的归属

社区共享是我们财富的归属

完善公益管理机制和渠道，参与当地社区建设，不断提升社区本地化运营水平，建设人文典范社区。

持续打造悉心服务品牌，积极承担营造良好社区氛围责任。

全面参与各类社会公益，有重点有节奏开展公益慈善活动，体现企业对特殊人群关爱，惠及民生。

归属

**内驱推动
的细节提升**

成都大区物业精益办全年持续开展“跬步行动”，完成kaizen2800余件；持续进行微小改善，为业主带来更多细节服务。

小区非机动车停放点安装停放装置

进行小区垃圾分类管理

用高压水车冲洗外围路面，提高工作效率

停车场天井加装防护网，实行全封闭管理

打造情感悉心品牌

针对“悉心生活”中的情感悉心版块，为多方位满足业主不同的情感需求，提供多元化“乐活绘”增值服务，以全新的“乐享家、乐优购、乐学堂、乐易居”四大服务版块为业主提供居家、团购、教育、房屋置换等服务。



乐活绘社区生活服务中心开业



乐活绘增值服务进社区

建设人文典范社区

2015年4月公司开展了春季中老年业主踏青活动，倡导和谐、尊重、健康生活；
2015年7-8月公司分别开展“暑期小跳蚤市场”等系列活动，倡导关爱、文明、环保生活；
项目不定期开展各类主题社区活动，丰富业主业余生活；举办摄影比赛、中秋晚会等活动；
项目组建形式多样的业主社团，为相同兴趣爱好的业主提供交流沟通平台；



成都翡翠城翡翠长汀物业服务中心的志愿者一直倡导“奉献、友爱、互助”的精神，多年来这群可爱的志愿者为山区孩子捐赠物品、积极参加锦江区植树活动、对困难住户提供帮助、组织老年业主郊游、积极参加各类社区文化活动，将志愿者活动与项目日常管理相结合，让志愿服务在项目成为一种常态，对此成都市锦江区房管局于2015年12月授予了“2015年锦江区志愿服务工作”先进单位的荣誉称号。



3
公益实践
SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

牵手“暖流计划”，扶助大凉山贫困学校

华润置地成都公司华润国际社区项目主办“华润公益梦想跑”比赛，此次活动是第一次将跑步与慈善结合——联合中福利基金会“暖流计划”，为凉山州贫困学校送去运动礼包。华润联袂中国社会福利基金会“暖流计划”合作，承诺：只要任意一位参与选手到达终点，华润国际社区就捐出10元，总计善款将换成体育包，分发给凉山州的困难学校。活动结束后，成都华润举行了现场捐助仪式，最终为“暖流计划”项目捐助了16800元，这笔善款转换为2000元一个的体育包分发至凉山州的山区学校。



援手爱心驿站，帮助困难群众

华润置地成都公司面向员工发起了为所在地成都市锦江区东光街道困难群众爱心捐款倡议。公司员工充分发扬扶危助困的精神，向东光街道困难群众慷慨解囊，共募得善款17093.3元。华润置地成都物业公司以公司名义捐赠 5000元，全程透明地用到对困难群众的帮扶上。

携手香港明星足球队，举办慈善足球比赛

2015年9月中旬，华润置地贵阳公司前后香港明星足球队，主办“华润置地杯”香港明星足球队30周年全国慈善巡回赛（贵阳站）比赛，与香港明星足球队秉承共同的社会责任感，传递慈善精神。比赛在贵阳市奥体中心盛大开赛，37名香港文艺明星齐聚奥体，给冒雨到场的近3万余名观众奉献了一场精彩激烈的足球友谊赛，最终凭借香港明星队全队出色的发挥，以3:1的大比分战胜贵阳A38足球联队。



举办中国·西安华润置地草根歌手公益演唱会

“为了不再流浪——中国西安华润置地草根歌手公益演唱会”在西安音乐厅交响大厅温暖开唱。本次演唱会不仅收获了百大明星的热情支持，更有陕西省文化部门的领导及嘉宾到场观看，同时更吸引了30多家主流媒体及1300多名市民到场见证梦想的力量！这个冬夜，充满文化底蕴的古城西安，再次被年轻的梦想与真挚的热情点燃！此次公益演唱会，是以陕西省文化厅、西安市文化广电新闻出版局为指导单位，陕西省音乐家协会协办的大型公益活动。华润置地为全城有梦想的草根歌手搭台，为西安呈献了这次真诚感人的视听盛宴！华润置地，将以央企的情怀与担当，将继续以公益实践助梦城市！也祝福所有的草根歌手坚持梦想，在音乐的道路上勇敢前行！祝福所有心怀梦想的人，都能坚持到底，实现心愿！梦想不歇，公益不止！2016，华润置地，与你一同，致敬梦想。



展望 2016年

1

2015年，成都大区在华润集团和华润置地总部领导及全体员工的支撑和努力下，积极践行社会责任。展望2016，我们将以华润集团“5M”管理理念为引领，继续把“做实、做强、做大、做好、做长”与践行企业社会责任紧密结合，促进公司与社会、与客户、与环境的和谐发展：

2

进一步提高产品质量和服务，继续践行华润置地“品质给城市更多改变”的高品质开发理念，努力为客户提供高质量产品，关注客户服务满意度，加强产品在设计、工程及物业服务环节的管控力度，持续推进幸福社区建设，实现企业与客户的双赢。

5

进一步贯彻落实集团对员工要善的要求和置地成都大区领导有关“宽严相济”的文化理念，整合公司关怀资源，关爱员工生活每一天；畅通员工申诉机制，保障员工的基本权益，加强正式沟通与非正式沟通的渠道建设，充分发挥民主管理制度在公司经营管理中的作用；同时，进一步完善员工培训体系，优化员工培训项目，关注员工的职业发展。

3

进一步完善环境管理，强化环境体系建设，加强节能减排工作，提高资源的可持续利用率，防治污染，倡导绿色低碳理念；规范商业系统、住宅系统、开发系统过程中的环境保护及安全生产要求。

4

进一步加强内控自查工作，“保驾护航靠内控”，规避投资拿地、招标采购、销售、财务、工程、法律等各种风险，完善大区的内控管理体系，加强诚信合规建设，切实贯彻落实“5M”的共同追求。

6

持续践行央企社会责任，帮助更多的弱势群体，优化置地成都大区公益慈善管理机制，参与更多的社会慈善公益活动。总之，2016年，置地成都大区将从中国经济发展、城市发展和社会发展的新趋势出发，加强与政府之间的沟通和联系，坚持业务发展和履行社会责任工作并重，努力实现企业经济与社会、环境的和谐发展。

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地成都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-028-86008023。

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、社会和环境的重大影响：

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： 关系地址：

邮编： 网址：

电话： 传真：