



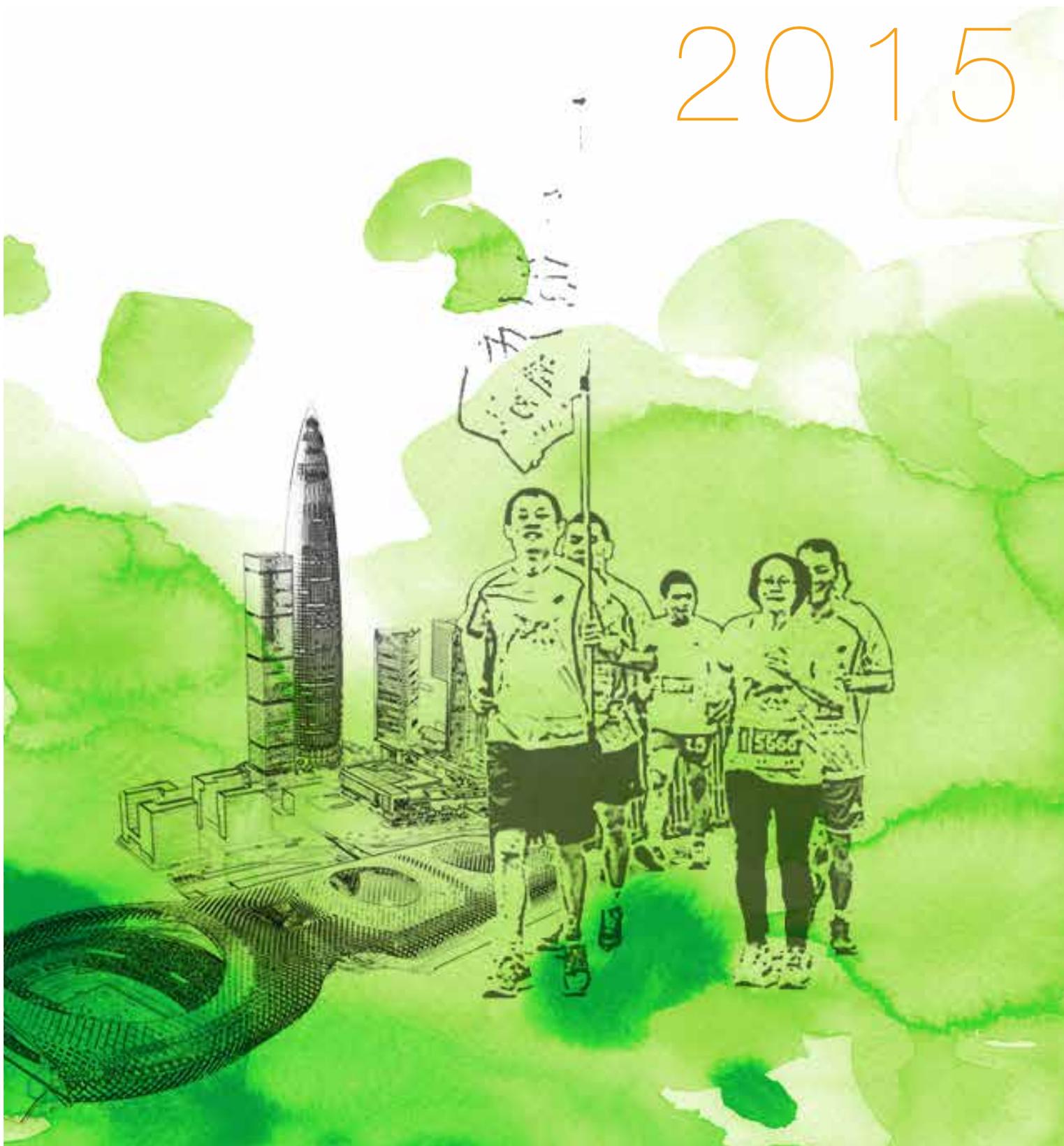
华润置地

品质给城市更多改变

华润置地深圳大区
社会责任报告

Social Responsibility Report
of China Resources Land Limited

2015



目录

● 报告导读	001	● 携手·合作共赢是我们成长的基石....	032
● 致辞	002	(一) 打造责任供应链	033
● 2015年度大事记	004	(二) 促进产业发展	034
● 关键绩效	005	● 成长·人力资本是我们最大的财富....	035
● 公司荣誉	006	(一) 员工概况	036
● 关于我们	007	(二) 保护员工权益	038
(一) 公司概况	007	(三) 员工健康安全	039
(二) 组织架构	008	(四) 助力职业发展	041
(三) 业务分布	008	(五) 关爱员工生活	043
(四) 产品服务	009	● 和谐·改善环境是我们创新的动力....	045
● 责任专题：以客户为中心	011	(一) 环境管理	046
(一) 住宅	012	(二) 绿色建造	048
(二) 写字楼	013	(三) 绿色建筑	050
(三) 购物中心	015	● 乐善·社区共享是我们发展的责任....	051
(四) 创新业态	018	(一) 社区责任	052
● 诚信·诚信合规是我们长期的坚守....	019	(二) 公益实践	053
(一) 公司治理	020	2016年展望	054
(二) 诚信经营	021	意见反馈	055
(三) 政策响应	023	编制小组	056
● 满意·客户满意是我们不变的追求....	025		
(一) 保障客户的权益	026		
(二) 提供优质的产品	028		
(三) 奉献贴心的服务	029		
(四) 客户导向的创新	031		

导读

○

时间范围

2015年1月1日至2015年12月31日，部分内容超出上述范围。

发布周期

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为2015年6月3日。

组织范围

报告覆盖华润置地深圳大区6个城市公司，为便于表达，在报告的表述中分别使用“华润置地深圳大区”、“公司”、“我们”等称谓。

报告目的

报告旨在对公司社会责任理念、实践和绩效与利益相关方进行坦诚沟通，回应利益相关方关注的主题。

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深圳大区成立以来至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（Global Reporting Initiative ,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。报告编写参考国际标准、按照同业对标、社会责任调研、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，确保信息质量。

联系方式

华润置地深圳大区人事行政部

地址：深圳市罗湖区宝安南路1036号鼎丰大厦17F

电话：(0755)22921881

您可通过公司官网获取华润置地深圳大区更多社会责任信息：<http://www.crpsz.com>

——《华润置地深圳大区2015年社会责任报告》

致辞



2015年，华润置地社会责任指数位列31家样本房地产企业第一名，同时获得香港企业可持续发展指数嘉许状。对我们而言，这是一份社会责任报告，亦是一个城市发展商的使命宣言。这份报告记录了在过去的一年中华润置地深圳大区面对每一个人、每一片土地、每一种城市生活所付诸的行动、收获的成果。

作为深度参与城市运营的综合型地产发展商，责任是令我们从平凡走向优秀的不竭动力，品质是令我们从优秀走向卓越的核心竞争力。将对社会的责任践行到每一个细节之处、怀着与城市一起改变，一起成长的愿景、以充满责任与尊重的使命感去履行一个负责任企业的承诺、去尊重城市的每一片土地，是华润置地一直以来孜孜不倦的事业。

以高品质的产品，去尊重每一个人的诉求

“品质”是华润置地发展迄今的核心关键词，我们相信品质将带给城市更多改变，相信只有当高品质的产品与服务建立在满足人的诉求之上，才能将企业的价值转变为社会的价值。因此，我们以精细化准则、毫厘工程标准以及悉心情感服务去构建华润置地以人为原点的高品质价值体系；我们以可持续发展观不断创造更加环保的绿色产品。2015年，华润置地深圳大区在追求品质的路途中再次留下了新的足迹。我们共襄以高品质著称的华润深圳湾·悦府的开盘盛举，我们共同见证华润城置地大厦获得LEED预认证的时刻。

以发展的眼光，去尊重每一片土地的过去与未来

一直以来，华润置地深圳大区将自身的发展与城市的进程紧密相连，用行动兑现着与城市一起改变的诺言。在新的时代发展与城市发展背景之下，华润置地不遗余力的参与到城市更新项目的建设之中，致力于城市功能的升级规划和生活品质的改造提升。华润置地深圳大区在大涌旧改项目的开发中，凭借合理的规划和有序的建设，在2015年初尝硕果。大涌村民喜迁新居、市政道路规划建设中将大涌石、大榕树、大王古庙、郑氏宗祠等历史古迹完善保留，再次兑现了华润置地与城市一起改变的承诺，以尊重城市，尊重历史的责任感，共同书写着这片土地与时代新篇章。

以多元化的内容，去尊重城市生活的无限可能

城市经济飞速增长，城市人对生活内容与品质的需求日新月异。2015年，华润置地深圳大区在发展多元业态的基础上，深入探索城市生活的方方面面，在人文、健康、



教育、商务等诸多领域为人们带来全新的高品质体验，用创新与改变去回应社会群体的诉求。2015年，我们战略签约台湾诚品生活，将经典文化品牌首次引入深圳以及华南地区，共同守候深圳的温情脉脉；我们倡导绿色的生活方式，在深圳、汕头、万宁等多地赞助并发起了马拉松赛事，与城市人一起不断探索健康生活的多种可能；我们发布了华润置地首个写字楼运营服务体系Officeasy，将快乐工作与优雅生活相结合，创造全新的工作体验。

不积跬步无以至千里，华润置地深圳大区的每一次社会责任行动，将涓涓细流融汇成江海，成为我们关注人、关注土地、关注城市生活的缩影。2016年，我们将继续关注社会责任的履行，以尊重与善意将企业自身的发展融入社会的脉搏，兑现与城市一起改变的诺言。回首2015，一路走来我们始终不遗余力地投身到城市的发展之中。我们希望，对社会的责任感能够成为不断创新和进取的源泉，也让你我因身为华润置地的一员而感到骄傲和自豪。



2015年度大事记

1月
17日

华润石梅湾获“海南最美海湾”称号。该活动由海南省委宣传部、省旅游委、省海洋与渔业厅指导，海南广播电视总台发起。

1月
21日

华润置地7.93亿摘得位于桂林秀峰区琴潭CBD片区,将建设广西第三个华润中心。

3月
27日

华润置地首个写字楼运营服务体系Officeasy盛大发布，标志着国内写字楼首次进入品牌化运营管理新阶段。

4月
20日

华润城华润置地大厦LEED预认证颁发发布会隆重举行。

7月
21日

新浪乐居联合克尔瑞数据公布2015年上半年写字楼销售排名，南宁华润大厦以单盘成交总面积第一、单盘成交金额第一的双料冠军，成为2015年上半年南宁市场办公物业的销售冠军。

8月
29日

华润深圳湾悦府产品发布暨营销中心盛大开放。

8月
31日

汕头华润中心营销中心举行首个展览“海上传奇——1860-2015汕头商业印记展”。

9月

华润笋岗项目正式对项目场地现有建筑进行清拆工作，计划于2016年4月进入施工开发阶段。

9月
11日

“与城市一起改变——华润置地与诚品生活战略签约暨深圳区域2015产品发布会”隆重举行。

11月
1日

2015华润置地·深圳南山半程马拉松赛在春茧举行。

12月
12日

“2015海南华润石梅湾健康跑” mini马拉松全国5城6站巡回赛总决赛在海南华润石梅湾隆重举行。

12月
13日

2015华润置地·汕头半程马拉松赛圆满落幕。

12月
24日

华润置地以9.41亿拿下汕头东海岸新城首宗商业综合用地。项目将规划建设东海岸新城及中国（汕头）华侨经济文化合作试验区首个购物中心。

12月
26日

华润深圳湾·悦府盛大开盘首开告捷，完美惊艳深圳湾。

关键绩效

83.76

年度销售面积

单位：万平方米

215.63

年度销售金额

单位：亿元

103.08

营业额

单位：亿元

33.15

净利润

单位：亿元

70.29

资产负债率

单位：%

42.45

纳税总额

单位：亿元

0.0649

万元营业收入可比价综合能耗

单位：吨标准煤/万元

同比降低38.56%

0.0711

万元增加值可比价综合能耗

单位：吨标准煤/万元

同比降低40.89%

公司荣誉

奖项名称	获奖项目	颁发机构
年度品牌贡献力奖	华润置地	搜狐
深圳最具品牌影响力地产企业奖	华润置地	深圳广播电影电视集团-都市频道
2015南山区单一项目销售金额、面积龙虎榜-冠军	华润城	深圳房地产信息网
2015深圳单一项目销售金额龙虎榜-冠军	华润城	深圳房地产信息网
年度城市风采人文奖	华润城	搜狐
最具人文价值城市综合体	华润城	深圳房地产信息网
华润深圳湾悦府-年度人居标杆奖	华润深圳湾	搜狐
华润深圳湾悦府-全国最具地产价值奖	华润深圳湾	搜狐
上半年深圳单一项目成交金额龙虎榜-前十名	华润银湖蓝山	深圳房地产信息网
上半年罗湖区单一项目成交金额、面积龙虎榜-冠军	华润银湖蓝山	深圳房地产信息网
年度人居标杆奖	华润银湖蓝山	搜狐
2015深圳单一项目销售金额、面积龙虎榜-前十名	华润银湖蓝山	深圳房地产信息网
2015罗湖区单一项目销售面积、金额龙虎榜-冠军	华润银湖蓝山	深圳房地产信息网
华润小径湾 2015深圳十大最美人居楼盘奖	华润小径湾	深圳广播电影电视集团-都市频道
华润小径湾——2015年国际住区的滨海实践	华润小径湾	深圳房地产信息网
华润小径湾——年度度假物业标杆奖	华润小径湾	搜狐
2015年度特别贡献企业	华润置地(南宁)有限公司	广西电视台
华润万象城——2015年度最具影响力营销创意奖	南宁华润万象城	广西电视台
华润万象城——2015最具影响力城市综合体	南宁华润万象城	搜狐焦点
2015年商品房单盘、住宅单盘销售面积TOP3	南宁华润二十四城	广西电视台科教频道 克尔瑞信息集团
2015年广西地标标杆楼盘	南宁华润二十四城	南宁晚报 广西电台FM950
2015年度畅销名盘	南宁华润二十四城	搜狐焦点
2015年度豪宅典范	南宁华润幸福里	地产移动互联星光榜
2015年度典范大盘	南宁华润幸福里	搜狐焦点
2015年城市顶峰奖	南宁华润幸福里	广西电视台
南宁房地产年中权威数据排行榜办公类项目销售冠军	南宁华润大厦C座	克尔瑞数据
2015年南宁写字楼测评榜十佳写字楼	南宁华润大厦B、C座	克尔瑞数据
2015年度广西商务价值标杆	南宁华润大厦B、C座	搜狐地产
2015年度商务地标项目	南宁华润大厦B、C座	广西电视台
2015年南宁市特色商务楼宇	南宁华润大厦B、C座	南宁市工商局
建设工程质量“优质结构”奖	南宁华润大厦C座	南宁市建设工程质量安全协会
建设工程安全文明标准诚信工地	南宁华润大厦C座	南宁市建设工程质量安全协会
柳州市2015年度精品楼盘奖	柳州华润凯旋门	柳州市房地产业协会
柳州城市建设特别贡献奖	柳州华润凯旋门	柳房网
海南十大最美海湾	华润石梅湾	海南广播电视总台、海南省委宣传部、旅游委
2015年旅游地产最美楼盘	华润石梅湾	新浪乐居
2015新浪乐居年度品质楼盘影响力奖	华润石梅湾	新浪乐居
2015海南旅游地产互联网明星楼盘	华润石梅湾	搜房网

关于我们



华润置地深圳大区，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），是华润置地在全国重要的九个大区公司之一，负责在广东、广西、海南区域内从事专业化、综合商业地产及住宅项目



的开发、运营和管理，目前业务覆盖深圳、惠州、广州、汕头、珠海、南宁、柳州、桂林、万宁等城市。

华润置地深圳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、积级、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发。截至目前，在深圳已建成运营、在建或待建项目共9个，包括华润置地全国首个城市综合体“深圳华润中心”（2009年落成）、华润深圳湾一期——华润深圳湾体育中心“春茧”（2011年落成）、华润1234space（2013年开业）、广东省最大城中村改造项目华润城、华润深圳湾二期、华润小径湾、华润银湖蓝山、华润前海中心、华润湖贝中心、华润笋岗项目、华润莲塘统筹项目等。

华润置地深圳大区在汕头在建项目两个，包括华侨

经济文化合作试验区东海岸新城项目华润海湾中心以及广东省第二座华润中心。还将在珠海横琴自贸区建设华润置地首个国际化商贸综合体一万象世界，在中山市建设西区旧城改造项目。

此外，华润置地深圳大区在南宁已建成运营及在建项目2个，包括南宁华润中心和华润二十四城；并将在柳州、桂林分别打造柳州华润中心和桂林华润中心。同时，华润置地首个高端度假项目华润石梅湾已落址海南万宁。

未来，深圳大区将一如既往地秉承华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚持高品质战略，注重专业能力培育，积极探索创新，持续关注和提升产品与服务品质，始终保持行业内客户满意度的领先水准，推动城市发展，引领商业进步。

2 组织架构



3 业务分布



4 产品服务

华润置地秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚持高品质战略，注重专业能力培育，积极探索创新，持续关注 and 提升产品与服务品质，始终保持行业内客户满意度的领先水准，推动城市发展，引领商业进步。



“十三五”期间，华润置地确立了“销售物业+投资物业+X”的商业模式，即在继续坚持销售物业及投资物业两大主营业务基础上，积极拓宽购物中心+互联网生态体系建设、物业服务、老年地产、海外地产等其他业务发展模式。

在销售物业方面，住宅开发已形成包括万象高端系列、城市高端系列、郊区高端系列、城市品质系列、城

郊品质系列、城市改善系列、郊区改善系列、旅游度假系列的八大产品线；在投资物业方面，华润置地致力成为中国商业地产领导者，发展了城市综合体万象城、区域商业中心万象汇/五彩城和体验式时尚潮人生活馆1234space三种模式。

华润笋岗项目

华润莲塘统筹项目

华润城

城市人文综合体



效果图



效果图



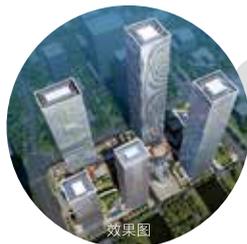
效果图

华润1234space

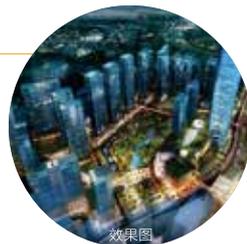
mini万象城 潮·领东门



实景图



效果图



效果图

华润前海中心

华润首个金融综合体



实景图

华润湖贝中心

商业名片 文旅胜地



效果图

华润深圳湾

全球时代的城市范本



效果图



实景图

华润小径湾

中国滨海综合体典范

华润银湖蓝山

城市生态高尚住区

深圳华润中心

永不落幕的时尚舞台



责任专题：以客户为中心

为了给客户提供更好的产品与服务，在保持现有业务规模稳定增长的同时，未来我们在住宅产品方面，推进能力建设，以质量为立身之本，完善市场及客户研究体系、产品研发及设计管理体系，全面推动质量管理体系、客户关系管理体系的完善与落地；在持有商业产品方面，保持置地商业标杆的同时，引领置地商业升级；在写字楼产品方面，打造最具引领性的商务运营品牌及商务产品，让Officeeasy为更多客户提供优质服务。





深圳大区以客户为中心，致力于提供高品质的住宅产品。打造大服务格局，坚持服务文化，完善销售至入住全流程服务规范。同时加强客户权益保护、优化服务渠道、缩短服务反应时效、加快服务功能创新等多方面提升工作。严格要求案场服务人员，从严培训服务规范，以提高客户的满意度和忠诚度为目标，把服务质量当做头等大事，不断优化服务流程及制度规范，从每一个细节着手，将日常规范服务落实到每个案场人员的每个时段、每项工作中来。

我们通过多维度对产品质量、客户服务质量的把控，保护客户权益，并倾听客户声音，了解客户需求，有针对性的解决缺陷，提高客户满意度。

产品质量



(1) 交付前检查：坚持交付前实施三轮预验收，100%覆盖交付房屋，确保按商品房买卖合同约定，按时向业主交付质量合格的房屋；

(2) 精装产品风险排查：以交楼标准样板间为参照，围绕功能缺陷、安全及维保隐患等方面，确保向客户提供的产品是符合客户需求；

客户服务



不断完善、丰富客户报事平台，并引入CRM系统实施闭环跟踪。2015年，已在深圳、惠州两地全面实施销售暗访、签约回访、维修回访、入户回访，对销售、维修服务满意度进行全面监控，确保客户报事得到及时响应和妥善解决。

2 写字楼

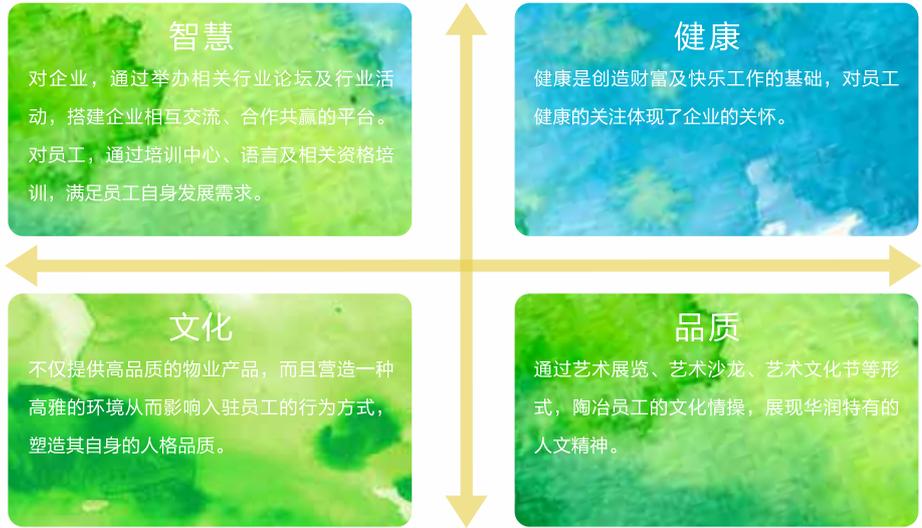


为更好的服务华润置地写字楼客户，华润置地于3月27日发布首个写字楼运营服务体系“Officeasy”。Officeasy以“Enjoy Work”为理念，志在开创商务办公新模式、新格局和新体验，也标志着国内写字楼首次进入品牌化运营管理新阶段。

Officeasy从“以人为本”的角度出发，以办公人群的需求为原点，集约优质硬件及软件资源，将写字楼产品资产管理系统化，整体运营服务标准化，创建出一种

全新的工作生活模式，让写字楼不仅是一个办公的地方，更是一个能够提升自身价值，感受到尊重、关怀并在工作实现人生目标的立体化时空。Officeasy提供多样化的增值服务，引导并进一步增强员工对工作的全情投入和不懈努力；充分激发员工的热情，提高员工的创造力和工作效率，使员工视工作为实现自我的必由之路，在践行梦想的过程中专注于并享受这长时间工作的过程。

为切实服务于写字楼客户，全面覆盖客户需求，Officeasy于2015年合计举办29场丰富多彩的活动，累计服务客户2299人次，活动覆盖运动、益智、音乐、美术、讲座、兴趣培养、留言互动、专享优惠等。客户参与度高涨，在紧张工作的间隙，能得到放松。



3 购物中心

我们的购物中心旨在为顾客提供最舒适的购物环境，最放心的产品，最满意的购物与服务体验，最具保障的客户权益。



不断优化品牌及业态组合，不断更新公共区域设备设施，不断提升安全环境维护，不断创新服务形式，践行科学管理节能责任。

提供最全面的增值服务项目，营造高品质的憩息之所，提供丰富的会员活动与购物生活，进行定期的消费者与租户回访并紧密结合第三方客户满意度调查结果以聆听客户意见，始终以客户感受作为服务工作提升的第一出发点。

建立专门的投诉处理机制，设立专门的消费服务岗位，以及定期进行消费者权益法律法规学习，致力于为客户的正当权益提供最直接有力的保障。

1、放心的产品质量

不断更新的公共区域设备设施

注重设计与经营的人性化；优化商场导视、公共区域灯光、室外雨棚、室内外景观；为顾客和租户提供惬意的购物与工作环境。

不断提升的安全品质

建立反恐应急分队、反恐巡逻队伍定期演练、24h安全巡逻、安装互联网报警按钮等安全保障设施设备；聘请专业公司定期消杀与清洁；完善管理制度，营造室内无烟环境；采用先进技术及管理，节能减排；为客户和租户提供舒适、安全、卫生的购物经营环境。

不断优化的品牌及业态组合

引进区域性唯一性品牌；不断进行品牌调整和业态组合优化。

2、贴心的客户服务

(1)全面的现场服务

我们致力于为万象城顾客提供市场上最全面的增值服务项目、最满意的购物体验。

(2)温馨的憩息之所

通过设立会员专属空间，配备专职服务人员，不断优化硬件设施及软件服务，为万象城会员提供尊贵而专属的服务。

(3)丰富的购物生活

通过提供专享优惠折扣、举办沙龙活动等形式不断提升会员权益，满足会员精神需求。2015年举办会员专属活动上百场，内容涵盖健身、早教、美食、艺术等方面，让会员顾客感受到更加新颖的生活方式以及更加细致入微的客户关怀。

(4)创新的服务形式

实现公共区域高速无线网络全覆盖，营造更高品质的购物环境；全面延伸温馨服务，涵盖市场所有项目，时刻展现万象城的贴心关怀。引领潮流，打造了深圳市场第一家全国领先的寻车服务“智能反向寻车系统”，方便顾客自助停车，扫二维码缴停车费，也大大节省客户的时间。

(5)定期租户拜访

通过租户月度拜访机制与第三方客户满意度调查结果的紧密结合，了解并解决租户在经营过程中遇到的环境、设施设备、安全等各方面问题，2015年就物业服务情况进行了600余次拜访，解决事宜200余件；同时举办丰富多彩的租户活动，融洽客户关系，以实际行动践行将客户感受作为服务工作提升第一出发点的经营理念，得到租户广泛好评。





3、客户权益保护

- 建立专门的《五级投诉处理机制》；
- 设立消费者服务专员，保证在第一时间响应消费者投诉，及时解决顾客问题；
- 健全专人回访制度，跟踪顾客需求，保障顾客正当消费权益，增强顾客购物安全感。

此外，定期组织客诉专员及现场服务人员消费者权益相关法律法规进行学习，通过总结客诉协调中的经验，开发有效处理货品质量与店铺经营问题方法的培训课件，提升客诉处理能力。拟定万象城微信投诉处理流程，增加客诉受理途径。





4
创新
业态

打造以人为本的人文剧场——深圳大区在建的人文剧场，秉承国际化高端定位，承载市场化运营理念的独立商业体，集结世界顶级精英团队打造。其国际顶尖的硬件设备与高端优雅的视听环境，致力于为观众提供无与伦比的舞台盛宴与高品质的艺术享受。



为了更好地提升客户体验，拉近观众与舞台的距离，剧场设计选择了剧场观看黄金比例——15米距离，即坐在看台最后一排的观众，距离舞台表演区的距离也不超过15米，拥有极佳的观演体验。

未来，人文剧场将打造以话剧、音乐剧、亲子剧演出为主，辅以戏曲、舞剧、小型演唱会、交响音乐会等多元化艺术呈现形式，同时兼具承载商务会议、综艺晚会、时尚发布会、展演交流、艺术普及教育等复合的综合性功能，为客户提供身、心、灵全方位体验与享受的艺术体验场。

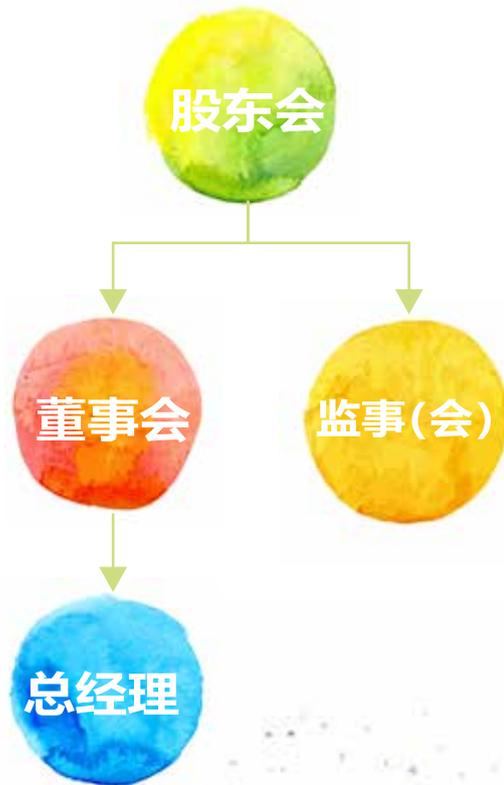
诚信·诚信合规是我们长期的坚守

在2015年，我们更加关注公司治理、规章制度建设、反商业贿赂反腐败管理、风险管理等工作，让公司的经营活动有章可循、合法合规。同时，我们以1个制度、3个流程及4个指引为基础，统筹大区内19个执行部门落实招采流程体系，通过健全招采流程体系、增加签约集采项目，加强采购管理。



华润置地深圳大区作为香港上市公司华润置地有限公司在广东、广西、海南三省的地产业务旗舰，在大区内全面规范公司治理，以《中华人民共和国公司法》及各项目公司章程为基础，落实股东会、董事会、监事（会）职权，其中股东会为公司最高权力机关，决定公司重大经营与投资事宜；董事会向股东会负责，执行股东会的决议，是公司的最高决策机关；监事（会）是公司的监督机关，代表股东会行使监督职能。大区内各公司董事会、监事（会）成员人选均由公司股东委派，按照公司法及公司章程行使职权，置地方委派董事均根据置地总部的统一管控要求设定，严格遵守华润置地廉洁工作准则。

为规范公司治理，确保股东会/董事会/监事会正常召开，华润置地深圳大区根据《中华人民共和国公司法》，大区下属法人公司《公司章程》及华润集团、置地总部法律工作的要求，结合大区实际，制定并发布《法人公司股东会/董事会/监事（会）管理制度》（以下简称“三会制度”），制度适用于深圳大区内所有下属法人公司，包括各城市公司、各项目公司、各物业公司等。2015年，大区已召开董事会12次，通过决议25项。通过严格执行三会制度，确保股东各方合法利益，建立了全面有效的公司治理结构。





1、守法合规

2015年，华润置地深圳大区秉持守法合规的企业经营理念，相继制定和修订了《深圳大区股东会/董事会/监事(会)管理制度》、《深圳大区合资项目履约管理指引》、《深圳大区法律纠纷案件管理操作指引》、《华润置地深圳大区合同管理作业指引》多项法律制度，并大力宣贯文件内容及精神，在大区各城市公司、项目及部室内开展26次制度宣贯。

2、反商业贿赂和反腐败

夯实反腐倡廉教育基础，锤炼清廉正义之师

“千里之堤，溃于蚁穴。九层之台，起于垒土”。深圳大区在2015年积极践行“守正出新，防微杜渐”理念，全员宣贯《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》；组织观看《作风建设永远在路上》专题纪录片；加强公司对企业文化的宣贯力度，大力倡导简单、坦诚、阳光的企业文化。将华润的光辉历史、核心价值观放入员工入职培训等活动中，并将《华润置地廉洁从业准则》纳入华润置地深圳公司员工手册进行宣传。

培本固元，保持协同合作良好态势

2015年，深圳大区积极组织纪检工作人员参加业务培训，提升纪检工作人员的专业素质与业务水平；加强与深圳市委市政府、上级纪委的良好合作关系，参加其协同工作，圆满完成各项任务。参加深圳市第六次党代会选举工作、市委六届一次会议、市委六届二次会议，完成深圳市党代会党员代表选举工作；参加深圳市纪委调研会议，为提高深圳市政府工作效率和服务水平建言献策；传达学习深圳市纪委领导讲话精神与政策文件。

3、廉洁风险监督体系建设

深圳大区始终把诚实守信，促进反腐倡廉工作作为重要抓手。公司在2015年组建成立深圳大区纪委，为诚信合规、依法治企提供坚强的政治保障。

2015年,我们认真贯彻落实《华润置地经理人履职待遇和业务支出管理实施细则》、《深圳大区非经理人业务招待实施细则》、《深圳大区非经理人差旅实施细则》。监督职务消费预算执行情况，开展自查自纠工作，杜绝超预算现象。

2015年,我们实行了重要假期节点廉洁提醒制度。各重大节假日通过发送廉洁邮件、廉洁教育短信等，杜绝出现公款旅游、公款吃喝、公车私用、公款购赠节礼等违反中央八项规定精神的“四风”问题。



4、开展内部审计

为检查和评价公司经营管理是否合理规范、内控制度及流程是否健全有效、财务处理是否真实完整、资产管理是否安全有效，2015年我们积极开展内部审计，力求通过审计，发现相关的管理问题和风险，并提出相应改进建议。

----- 内部控制 -----
深圳大区已在逐步完善内部控制建设，例如，在2014年华润置地总部颁布《华润置地招标采购管理制度》的基础上，2015年年初深圳大区发布了《深圳大区招标采购管理制度》，并逐步增添了工程与非工程项目采购作业指引等一系列操作指引与相应表单，完善了采购循环的内控体系，也为日后招采方面的审计提供了依据。

----- 内部审计 -----
· 配合华润集团审计部对华润置地深圳大区开展近三年的运营管理审计，覆盖各大业务及职能板块，并依据审计结果及时反馈意见并落实整改；
· 应华润置地总部的要求，梳理并上报了非核心资产、低效无效资产情况，完善了低效资产处置方案，提升了资本运作效率，同时针对问题原因做了相应环节的整改；
· 2015年年初和年末分别对2014及2015年度深圳大区各城市公司开展了内控自查，并进行跟进及整改，减少了内控缺陷。

5、开展风险管理

2015年开展全面法律风险防控项目，针对大区财税管理、工程管理、合约管理、酒店管理、人力资源、商业租赁、物业管理、项目前期、项目销售9大业务板块开展法律风险调查和梳理，整理出9大板块法律风险清单并形成华润置地深圳大区风险管理报告。除此之外，公司还从客户出发、为客户负责，2015年度赴石梅湾、南宁、深圳湾等16个开盘项目和交付项目进行检查，梳理出拟开盘、拟交付项目法律风险点145个并全面整改，保证商品房销售合法合规，提前防范法律风险。

2015年，深圳华润物业公司制定了《危险源识别与评价控制程序》。每月进行风险排查，发布风险预警，同时每季度开展潜在风险源排查，形成季度总结报告。共组织14次安全生产检查，发现隐患817项，整改率100%。

物业公司组织各项目安全生产专兼职人员开展两次危险源辨识与评价，针对辨识评价出的危险源，形成物业公司的重大危险源清单，编制重大危险源管控方案，实施动态跟踪管控，全年未发生一般及以上安全生产事故。组织各项目安全生产专兼职人员30人开展了《商业物业安全风险管控》培训，对商业物业的安全风险进行了全面的阐述，分享了商业物业运营中的案例、商业物业安全风险的管控措施，经过该培训，安全生产专兼职人员对于商业物业中存在的安全风险以及管控有了清晰的认识。

3 政策响应

1、避免土地闲置

深圳大区海南石梅湾项目部分土地由于政府清表工作滞后和省市政策影响，涉嫌土地闲置。针对该问题，公司及时与省市政府进行协调，并与万宁市政府沟通形成解决措施，避免土地闲置：一是借助多规合一和生态红线划定之际，完善海边一线土地的开发条件，争取保留土地开发权，并及时跟进政策变动情况；二是协调万宁市政府加大石梅湾二线土地清表进度，提前进行地块围墙修建和修规方案设计等，做好地块总体开发计划，并按计划分步骤分地块进行开发。

2、保障性住房开发

2015年，我们在深投资建设的多个地产项目包含保障性住房资源，在建保障性住房总建筑面积约10万平方米，总套数约1300套，均在年底顺利封顶，并将于2017年底完成全部交付。随着新项目逐步启动，由华润置地负责建设的保障性房源将进一步增加，将更好地实现华润置地经济效益和社会效益的统一。

2015年华润置地深圳大区保障房建筑情况

所在城市	项目名称	保障房类型	总建筑面积	套数
深圳	深圳湾·悦府	人才公寓	20,000 m ²	98
深圳	华润城	保障性住房	53,600 m ²	785
深圳	银湖蓝山	人才公寓	30,139 m ²	454



3、参与旧城改造&集约用地

深圳大区大冲旧改项目规划用地68.5万平米，原有村民和村集体的物业的建筑面积约为114万平米，改造前的布局缺乏统一规划，握手楼密集，城市功能缺失，土地的商业价值未能充分利用，是城市治理的重难点区域。

改造后的大冲是包含各种不同功能建筑集群，能够同时满足居住、商务、办公、消费、休闲、娱乐等多种需求，提供了真正意义上的“一站式”生活方式。新的规划计容建筑面积为280万平米，除了保障原地回迁物业的建筑面积，还优化了9条道路系统及绿地和公共广场，建有5.37万平米政府保障房，及累计约6.45万平米的公共配套设施，包含3所幼儿园、1所小学、1所九年一贯制学校、2家社康中心、1个社区警务室、1所邮局等，还将有商品房、创新升级版商业、高端写字楼、酒店、公寓等多种物业业态组合。科学的规划极大地提高了土地利用效率，使原土地的商业价值得到了大幅提升，形成了高品质的现代化的高端商业商务区，增强了片区活力，成为全国旧城改造的典范之一，在今年中央电视台焦点访谈栏目关于全国土地日的报道中得到重点宣传和推广。



4、拆迁补偿

深圳大区大冲旧改项目本着充分沟通、友好协商、兑现交付承诺的原则，全面启动旧改回迁物业分配及交付工作。

· 回迁自住物业：2015年组织866户业主进行抽签分配工作，共交付回迁物业21栋，总计2503套住宅，交付面积31.6万平米；

· 回迁集体物业：交付集体物业共计6栋写字楼，交付面积达34万平米。回迁总交付面积达65.6万平米；

· 回迁出租物业：已于2015年底竣工，即将启动交付工作。

华润城项目将于2016年度完全兑现向政府及村民所做的承诺。大冲村民喜迁新居，幸福入住，实现了自身居住品质的提升，股份公司也走上了物业经营的可持续发展轨道。得益于深圳市的城市发展及物业市场价值的提升，村民自住物业和集体的办公物业大幅增值，不仅满足了村民个人安居乐业的需求，也为大冲村集体经济的可持续性发展奠定了坚实的基础。

5、完善公共设施，保留历史古迹

2015年，华润全面履行承诺，积极完善旧改项目的社会公共配套设施，按照与政府签订的协议，已完成一期7条总长约4.4公里市政道路的建设，缓解了科技园片区的交通拥堵状态，规划为54班的新大冲学校建设竣工，已于2016年2月22日正式开学，目前开办33个班，提供了超过1600个学位。共计785套的政府保障房也已全部建设完工，将于2016年底正式交付使用，社区健康诊所、邮政支局、社区文化站等政府公共配套设施均已建设完工，即将投入使用。片区内社会公共配套设施的完成改善了片区环境，极大地提升了城市功能及周边居民的生活品质。

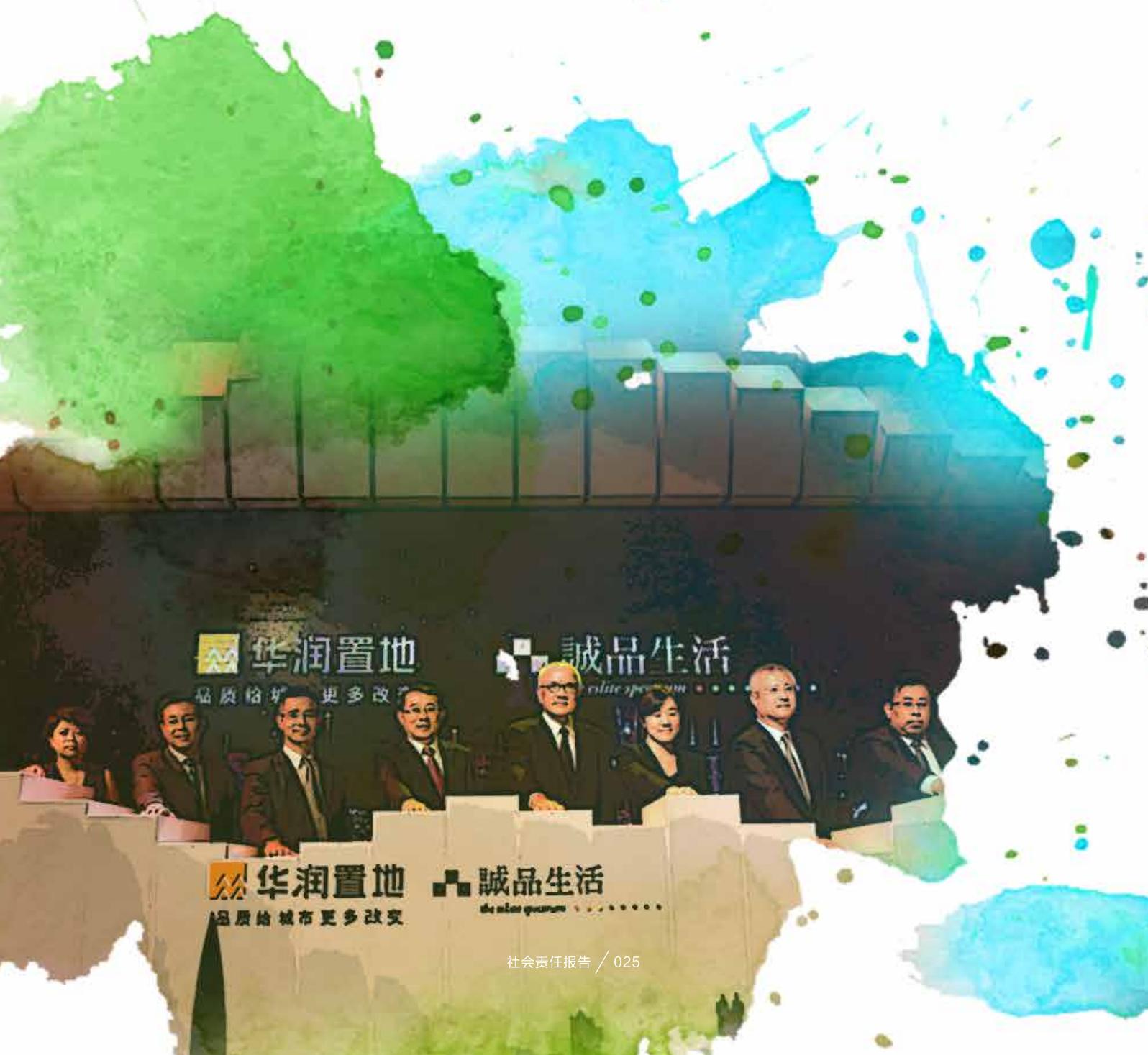
2015年，项目同时开工建设的面积达280万平方米，完成整体投资达26.5亿元，项目合作企业多达160多家，平均每天参与建设人员约6500人，上交利税12.98亿，为南山区经济的可持续性发展及社会就业做出了贡献。

有着历史意义的古老文化建筑及精神寄托的大冲石、大榕树、大王古庙、郑氏宗祠等都得以完整保留，重建过程由大冲业主全程参与并监督，在新的华润城里继续着大冲文化的传承及延续。



满意·客户满意是我们不变的追求

我们以客为尊，以客为本，为客户提供专业、优质、及时、安全的售前、售中、售后服务，让城市生活细节体验不断升级。提供多种渠道与客户进行交流与沟通，用心倾听客户对公司的建议和要求，悉心营造无处不在的服务体验。



 华润置地
品质给城市更多改变

 誠品生活
the urban quest

 华润置地
品质给城市更多改变

 誠品生活
the urban quest



1、客户关系管理

(1) 商业板块

----- 租户 -----

深圳大区秉承“高品质”产品战略，倡导与合作伙伴共同发展、长期共赢的合作理念。公司每年都会进行第三方满意度调研，用开放的心态倾听租户的声音及客户的诉求，通过解读租户原声进一步思考满意度改善方向并编制提升计划。日常工作中非常重视与租户的沟通交流，积极搭建交流平台，建立分层沟通机制，以求思想的一致和感情的交融，为更进一步的合作打好坚实的情感基础。

----- 顾客 -----

万象城始终将顾客体验作为产品升级与服务优化的第一出发点，竭力为顾客提供行业领先的优质服务。设立多个热线接收顾客咨询及建议，线下建立首问责任制，配备专业顾客服务团队，各楼层配备服务台及时为顾客提供帮助和服务；线上开通微信与微博平台接收顾客意见和建议。同时，委托专业第三方公司进行顾客年度满意度调查，深入分析万象城顾客的购物需求及服务需要，以顾客需求为导向，持续改善服务工作中的不足，提升商城整体服务质量。同时，以会员需求为导向，推动会员管理体系渐趋成熟，逐步实现会员管理的规范化，使得整体会员满意度不断提升。

(2) 住宅板块

我们以客为尊，以客为本，为客户提供专业、优质、及时、安全的售前、售中、售后服务，让城市生活细节体验不断升级。提供多种渠道与客户进行交流与沟通，用心倾听客户对公司的建议和要求，悉心营造无处不在的服务体验。

2015年，统一客服热线（4001-099-888）继续为客户提供保修、投诉、咨询、会员服务等多重服务功能；并通过电话回访客户签约和维修完成后的真实感受，为销售、维修等客户服务工作的不断改善提供明确且有针对性的建议。

入户回访已入住客户的入住感受，为住宅产品的设计、质量、服务的不断改善提供明确且有针对性的建议；惠州华润小径湾项目每月月初开展“小径湾花园沟通面对面公开日”活动，项目总、物业总、项目客服及话题相关部门参加，倾听客户声音，解决客户需求。



各已交付项目现场设立直接面对客户的窗口，接受现场报事

启用深圳华润置地会微信服务号，利用交付、开盘、产证发放等节点积极吸粉，截至2015年底粉丝达2449人，提供联盟商家查询、报事受理、客户关怀信息推送等多种功能



2、客户信息保护



公司制定了一系列信息保护制度及规范，通过对员工的培训和监督提升对租户信息的保护意识，严格要求保管租户合同及信息的岗位人员，以保障租户信息安全。



利用信息系统对顾客资料进行统一管理，并依据系统功能设置分级权限，在相应业务开展过程中，要求员工严格遵守入会申请协议中对会员信息的保护条款，定期对顾客信息保护进行风险自查。



万象城商业系统包含了科传POS-MIS系统、CRM会员系统、BI系统、冰场系统、客流系统、网站系统、店务系统、微信公众号后台系统等，对于这些重要商业系统及核心数据，深圳大区建设先进的一体化备份平台进行备份，保证数据的安全。



3、按合同规定交付

为确保商品房按合同约定交付业主，深圳大区在销售及交付阶段，形成多角度、节点式风控体系，检查包括与开放、开盘、持销、交付等重要节点性工作相关的销售口径、合同资料、交付产品等内容，基本覆盖了深圳大区住宅项目。

2015年，共组织22次开放/开盘前风险检查，覆盖所有新售住宅项目营销中心、样板房；共组织5次交付前风险检查，共计查验约10900套房，每项目至少组织两轮检查，并100%覆盖交付房源。



2 提供 优质产品

1、质量战略

为确保服务质量，物业公司建立了“总公司-城市分公司-项目”三级质量督导体系，并采用过程控制方法对服务提供的各过程进行管理。结合公司实际情况，建立并认证通过ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系及ISO50001能源管理体系。根据体系质量标准，制定、更新公司质量方针、目标、制度、文件，确保所建立的各类质量体系得以正确实施、保持与改进。

同时，在购物中心招商过程中，我们始终遵循市场自由竞争的原则，公平公正对待每一家租户。严格遵守职业规范与操守，规避利益冲突，确保一切招商决策均以双方利益最大化为依归，以实现商业项目定位、更好地服务于消费者为导向。通过每月预算进度跟进制度，重点店铺经营质量分析等手段，实现优质的商业运营管理质量。

2、质量标准

伙伴遴选

始终严格按照标准的业务规范要求，考核每一个品牌，从而遴选出综合条件最合适且符合万象城定位的商家作为合作伙伴。

场地审核

为达到高质量的交付条件，对场地移交制定了严格的工程验收标准，在交付前营运将组织土木、强电、弱电、给排水等各项工程专业人员进行验收。针对场地消防安全设施，不仅严格按照国家法律法规要求，在验收时检查消防安全设备配备情况，在前期图纸设计阶段针对装修材料及通道宽度等进行严格审核把控，彻底落实高质量交付条件的要求。

3、质量评估

为保证万象城店铺的经营水平，定期从人员、货品、场地环境对万象城店铺的经营水平对店铺进行评估，并形成经营报告，同时将经营情况与品牌方进行沟通，保证店铺的高质量经营。

为确保交付条件，使之合格交付，开业前协助租户进行验收，开业后督促施工方进行问题整改，保证租户的切实利益。





3 奉献 贴心服务



1、全流程 客服体系

为了给顾客提供最时尚新潮的购物体验，我们积极创新服务形式与渠道。深圳万象城推出了“深圳华润万象会”微信服务号，实现了扫码积分、积分兑礼、餐饮排队、停车支付、参与会员活动等线上功能。微信线上增值服务与万象城“435增值服务体系”共同构成一个线上线下全方位的增值服务系统，提升了会员及顾客的购物体验及满意度，增强了万象城与顾客之间的亲密关系。

为了解和获取客户需求，公司制定月度物业服务租户满意度走访计划，认真听取租户意见，专责部门跟进改善措施的整改实施，及时反馈租户，确保租户意见有跟进处理结果。

2、服务 业务培训

深圳物业公司积极开展对现场服务人员的培训以及服务质量检查，加强员工服务素质，提升服务质量。组织全体员工进行岗位行为礼仪、业务流程、服务意识、品牌知识、服务案例及各项业务操作等培训共逾百场次，培训合格率、培训覆盖率均达到100%。

同时，为提升整体环境品质，全年组织环境服务供方驻场人员开展54项安全生产培训课程，课程内容主要有：设备安全使用、药剂使用、公共防护等内容，全年未发生供方人身伤亡等安全事件。

3、积极应对投诉

(1) 商业板块

面对顾客在万象城遇到的货品质量、店铺经营、服务态度及商场管理问题，客户关系部通过现场接待、客服电话、万象会微信服务号、红盾网等平台，安排2名专职客诉专员，根据五级投诉处理机制主动参与协调解决；结合消费者权益保护知识积累及典型客诉案例库制度开发顾客投诉处理内部培训资料，对客诉专员进行持续培训；与当地消费者协会及政府监管部门保持良好互动，及时宣传学习消费者权益保护法律法规等文件。2015年共受理顾客投诉百余起，做到了100%客诉及时响应，对愿意接受回访的顾客回访率达到100%，投诉处理关闭率达到100%，投诉回访满意率达到85%。

(2) 住宅板块

2015年，深圳大区不断完善客户报事平台，开通400客服热线、项目现场客户关系中心、置地会微信报事平台、物业服务中心等多条投诉渠道，强调营销、物业、客关三个端口的首问责任制，并利用CRM系统强化闭环跟踪机制，有力保证了业主报事的通畅和及时、妥善处理。

深圳大区全年通过400电话、客关中心、微信平台、物业转接、总部转办等渠道受理投诉364条，处理完成336条，整体关闭率92.3%。12小时内及时跟进率100%。



4、客户满意度

2015年继续委托专业第三方公司进行年度满意度调查，深入分析客户的购物需求及服务需要，旨在以客户需求为导向，持续改善服务工作中的不足，提升商城整体服务质量。此外，每月还会自行组织进行顾客满意度调查和租户拜访，并形成月度满意度调查报告和租户意见分析报告。

商业运营
住宅营销

在住宅营销时，深圳大区始终强力推动全员客户意识的建立，并落实于各项工作之中。2015年，共制定满意度提升计划97项，完成93项，完成率96%；客户满意度指标继续纳入各城市公司、大区相关职能部门业绩合同，引导各部门以客户导向为中心开展工作。持续开展满意度调查工作，2015年共成功访问797户住宅客户，总体满意度71分，高于行业总体水平（65分）。

2015年3月，华润小径湾项目实施集中交付。但因园林景观因天气原因而呈现效果欠佳，且户内保洁不到位、质量瑕疵较多，部分业主进行了维权行动。

事件发生后，华润置地管理层高度重视，紧急成立由大区工程、设计、法律、客关等职能部门与项目共同组成的专项工作小组，积极、坦诚与客户沟通，并集中大区工程力量，加快整改，同时对园林、公共走道等公共区域进行交楼标准之外的品质提升，获得了业主的理解与认可。



4 客户 导向创新



为了提升客户体验，我们每年都投入大量的人力物力进行新技术调研、建设与落地工作。2015年，为了适应新媒体以及移动支付全民普及的大潮流，开发了基于微信的在线停车支付功能，实现顾客通过手机微信应用扫码即可随时随地的完成停车费支付，同时也在万象城店铺推广微信支付、支付宝支付，大大提升顾客在万象城的购物体验。

携手·合作共赢是我们成长的基石

2015年，我们在健全招采流程体系、增加签约集采项目的基础上，对供方进行了动态管理，高质量的供应链对深圳大区打造品质项目有着重要的意义，我们在维护供方关系及利益，提高供应链的责任感及荣誉感方面的工作一直没有停步。





1 打造 责任供应链

1、责任采购

-----责任采购-----
大区采用公开招标、评定分离、集采决策的招标采购体系，在ERP电子化招标平台进行责任采购，以保证整个招标采购过程的规范化、标准化、集中化及信息化，接受社会的监督。

通过编制公平合理的资格审查标准，以保证投标单位市场竞争性的最大化，经过客观公正的技术评比选出技术合格供方，再依照“价低者得”的原则确定中标人。

-----集中采购-----
推进集中采购物料配置标准化，提升采购规模化，降低采购成本，提高工作效率。截止2015年度大区已完成土建、机电、精装修等集中采购共32项。

-----绿色采购-----
我们在公开招标的资格预审环节，均要求投标单位满足质量体系认证，此外重要的招标工作，还必须满足安全、职业健康两个认证。为了配合绿色建筑的实施，我们进行了“雨水回收系统”集中采购；此外我们对木地板的环保要求为：甲醛排放限值为E1级别，也体现绿色环保的要求。

2、供应链责任管理

我们对供方进行动态管理并引进新供方。截止2015年度，深圳大区供方库分97个类别，供方数量共计1008家；其中总包工程、精装修工程、钢结构工程、幕墙工程、铝门窗工程、园林工程、机电工程等。七大类供方达到125家，占整个供方数量的12.5%。

我们采用供方履约评价及分级管理制度，落实优秀供方激励政策、发布供应商名册、建立履约问题处理机制，使供方管理得以落地执行并提升优良供方保有率。

对履约中评估不合格供方：将暂停其近六个月参与深圳大区各类工程的投标资格，六个月后将对其进行复评，若复评为合格可重新参与深圳大区各类工程的投标工作；若仍不合格，将继续暂停其六个月参与深圳大区各类工程的投标资格，直至评估合格为止。

对履约后评估不合格供方：将取消其两年内参与深圳大区各类工程的投标资格。

3、供应链责任水平提升

高质量的供应链对深圳大区打造品质项目有着重要的意义,我们在维护供方关系及利益,提高供应链的责任感及荣誉感方面的工作一直在不断改进:

1 聆听供方的声音，定期约谈，了解项目配合情况，协调解决项目实施中的困难，对履约中问题及时沟通反馈。

2 定期对供方年度履约评价结果进行发布，并对年度履约优秀供方进行表彰，且在后期招投标过程中给予相应激励政策，以此提升优秀供方的保有率。

3 对供方贯宣华润的企业责任制度，新工作模式，让供方有参与感，共谋发展，实现共赢。



2 促进 产业发展



作为具有社会责任的央企，为将社会创新成果迅速、高效地转变为生产力，培育中小型创新企业成功创业和快速成长，我们创建了创业加速器，吸纳其产品或服务能与华润自身产业商业资源形成合作的创新企业入孵，通过帮助创新企业与华润内部产业商业资源达成合作，帮助创新企业快速找到种子市场、种子用户，快速获得下一轮融资，同时也利用入孵企业的创新产品或商业模式推动华润内部产业商业的创新升级。

创业加速器将连接创业企业，投资机构，创业媒体，华润产业商业资源，通过为创业企业提供联合办公空间，产业商业对接，投融资对接，创业教育等服务，扶持创业企业迅速成长，为社会创造新的就业岗位，帮助促进深圳市的产业转型升级。

成长·人力资源是我们最大的财富

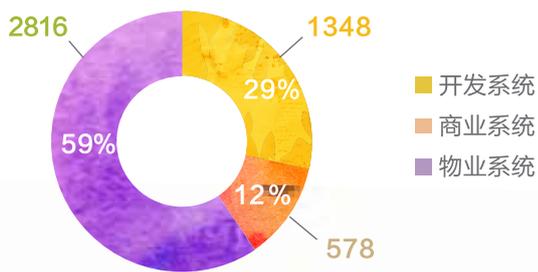
员工是公司最珍贵的财富，在过去的一年里，我们更加关注员工的职业发展，帮助员工在合适的岗位上实现自我价值。2015年我们开展了覆盖范围更广的培训、组织了形式更丰富的活动、提供了更悉心的福利、也更加关注员工的诉求。“通用大讲堂”提升员工职业素养，“兴趣养成班”给员工更丰富的生活，“管理圆桌会”让员工与管理者零距离、”HR小伙伴告诉你“让员工全方位知晓信息……



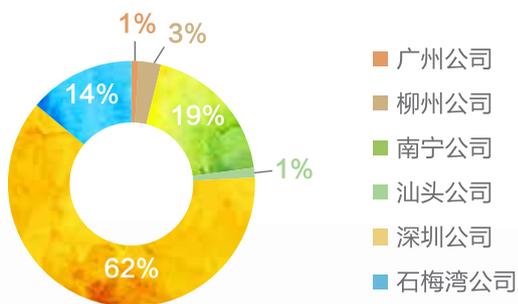
员工概况

截止至2015年12月31日，深圳大区在岗员工总数为4742人，相比2014年增加18.85%。其中开发系统1348人，商业系统578人，物业系统2816人。

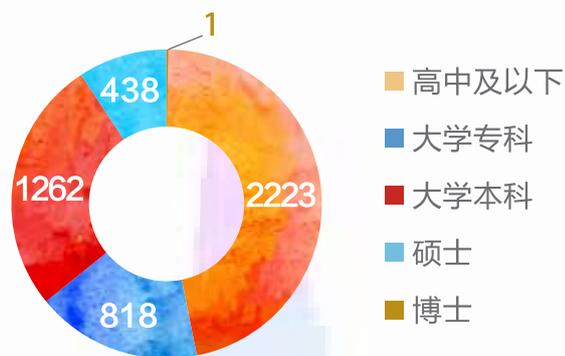
各业态人数及占比



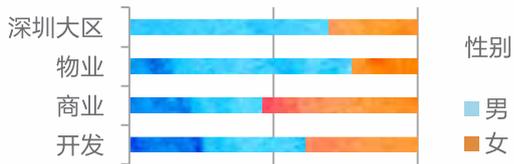
各城市公司人数占比



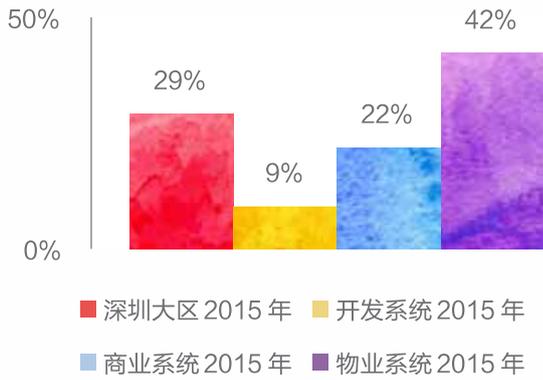
深圳大区在岗员工高中及以下人数占46.9%，主要分布在物业系统；大学本科占26.61%，主要分布在开发系统



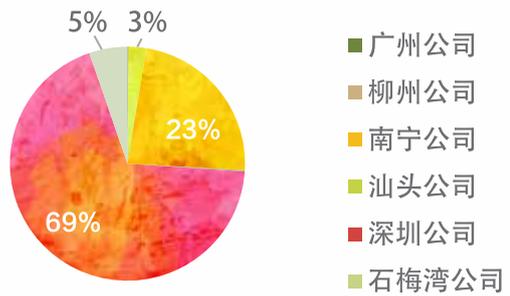
平均年龄	开发系统	商业系统	物业系统	深圳大区
平均年龄	32岁	28岁	29岁	30岁



深圳大区男女比例为7:3，其中开发系统为6:4，商业系统为4:5，物业系统为8:2。



2015年离职率



离职人数占比



2 保护员工权益

① 劳动保障

我们持续关注员工的劳动保障问题，大区劳动合同签订率及社会保险覆盖率达100%。除社会保险外，为员工增加补充医疗保险，保障在编员工及实习生除工作以外的健康与安全。

② 薪酬福利

我们按照国家法律规定及标准为员工提供基本福利保障，为员工提供多种非法定福利和援助，充分体现以人为本的理念。我们不断审视、检核薪酬福利体系，让员工在公司更温馨、更幸福的工作与发展。

04 为充分保障员工工作、生活平衡。除法定节假日外，我们按照国家规定，实行带薪年假制度，年假分为法定年假及公司福利年假，员工根据司龄可享受1-7天的福利年假。同时，周末加班及法定节假日加班均按照国家规定给予调休或发放加班工资。

03 我们为员工提供符合市场行情的合理报酬，每年公司提供两次薪酬检讨机会。



01 足额、按时交纳社会保险（五险一金齐全）、住房公积金（比例适中）。法定节假日、年假、婚丧假、产假、陪产假、哺乳假、防暑降温费等。

02 福利假期包括福利年假、异地探亲假。除按国家规定为员工购买社会保险外，公司每年为全体员工购买商业保险（意外&医疗）、组织全体员工进行年度体检、年度洗牙。以上三项均提供家属购买渠道，以更优惠的价格供家属自愿购买。

③ 平等雇佣

我们不因性别、年龄、地域、宗教信仰、文化背景的不同差别对待员工，严格遵守当地法律法规，坚决抵制雇佣童工、非法劳工等行为。



3 员工健康安全

1、保障职业健康

日常安全检查

我们督促各部门、各单位做好安全生产和保卫工作，定期对写字楼和项目现场进行安全检查，尤其对水、电等安全隐患进行全面排查，认真做好防火、防盗等工作。

员工健康管理

深圳大区根据国家规定为员工提供合格的劳动防护用品，要求施工单位为作业人员办理各项社会保险和员工意外伤害险，做好职业健康检查和职业健康

教育；

根据公司相关员工福利政策，深圳大区各城市公司每年定期组织所有员工进行年度常规体检，促进员工身心健康，健康档案覆盖率达100%；2015年体检人数为830人，年度健康档案覆盖率约90%（部分同事因怀孕、休假或因个人身体原因已自行体检，故不参加公司年度体检）；体检结束后组织医学专家来公司进行一对一体检报告讲解，开展有针对性的健康培训，普及健康养生知识。

办公区扩展及装修

深圳公司于2015年10月份完成新办公区（建筑面积约700平米）的装修及搬迁工作，在搬入前先后进行了3次办公区除味，同时加强办公区绿植及除味设备的投入，尽可能的为员工提供一个安全、舒适的办公环境；



2、安全生产管理

不断完善EHS管理体系

深圳大区建立了EHS管理体系并不断完善，包括组织体系、目标与责任体系、风险控制体系等九大通用体系和覆盖在建项目、运营物业项目等各个业态的业务体系。2015年我们在原有体系的基础上进行了修订与完善。

分解落实安全责任

深圳大区承接华润置地EHS管理要求，并按照大区、城市公司、项目、岗位4个层级，层层签订EHS责任书，分解落实EHS责任，2015年共签订责任书3131份，实现横向到边、纵向到底。

实现安全管理要求落地

通过监督检查、业绩考核等措施，推动实现安全管理要求落地。大区层面每季度对所有在建项目、运营物业项目开展一次全覆盖的季度安全检查评价，并出具评价报告，监督落实问题整改；同时，通过日常巡查、专项检查、节前检查等，推动各单位落实安全管理要求。将各单位EHS绩效纳入业绩合同，EHS绩效直接与业绩考核结果挂钩。

2015年物业公司职能部门、各项目共组织234起应急救援演练，其中现场演练205起，桌面演练29起，演练内容涉及消防、治安反恐、自然灾害（暴雨、台风）、电梯、燃气、公众活动等，提升了公司应急救援能力。按年度安全生产目标开展安全生产月活动、每季度开展一次不同主题安全宣教，营造良好安全文化氛围。

达成年度目标

生产安全事故：0起；

重伤人数：0人；

火灾事故：0起；

死亡人数：0人。

3、安全生产培训

深圳大区通过安全培训与交流推动落实大区安全管理要求，提升整体安全知识水平和专业能力。同样重视对合作单位人员的培训教育，并把提升相关方人员的安全意识和技能作为一项重点工作。为做好培训工作，深圳大区组织专职安全管理人员，成立了安全培训讲师小组，根据各自专长开发培训课程，开展培训工作。

大区安委办组织开展EHS管理人员培训19次，覆盖458人次；

深圳大区2015年对本单位员工培训12041人次，对相关方人员培训10511人次。

2015年物业公司组织6次不同主题安全培训，内容涉及行为安全观察、安全生产案例剖析、物业公司EHS体系文件、职业健康安全讲座、商业物业安全风险管控等，共508人次参加；共组织12批次新入职员工，共922人开展安全生产教育培训，同时组织参观深圳市安全教育基地，新入职员工100%通过安全考核。

4 助力职业发展



1、员工培训体系

深圳大区培训体系坚持从业务出发，立足于专业人才发展与组织能力提升，着眼于解决深圳大区发展过程中的专业人员与组织能力的瓶颈与短板。

2015年持续推进覆盖全员的培训项目，以“开发重点专业课程、培养重点讲师”、“丰富推进培养项目”和“人才培养与业务改善相结合”为推进大区培训工作的重要推手，组织开展各类培训活动，建立起覆盖全员的培训管理体系。



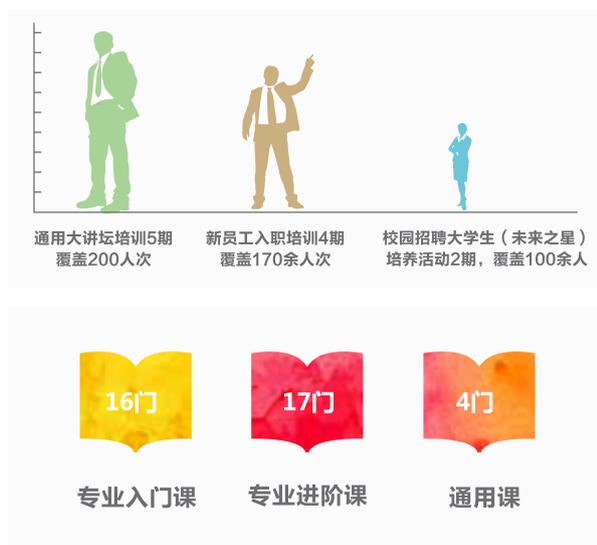
(1) 领导力发展培训

中层领导力发展项目、新经理培训项目是深圳大区领导力发展培训的重要内容，领导力培训将为深圳大区培养未来5-10年适应战略发展的核心人才。



(2) 通用能力发展培训

从通用能力提升系列大讲堂、新员工入职培训以及未来之星三年培养项目这三个方面重点培养发展员工职业化能力。



(3) 内部课程开发及讲师培养

2015年推进内部课程开发项目第二期，新开发优质内部课程20余门，总体形成了内部课程37门，具有优秀的内部预备讲师45名。



2、职业发展通道

为了促进内部人才配置，提供更多职业发展机会，结合置地总部在置地整体范畴内进行的内部招聘工作，大区人事行政部推出深圳大区范畴内的内部招聘，2015年共计进行3次内部招聘，共涉及30余个岗位，地域范围涵盖深圳、广州、汕头、柳州、石梅湾，共有8人次通过内部招聘在新的岗位上得以发展。

在物业系统，我们从“管理”和“专业”两个条线打通员工的职业发展路径。通过“内部竞聘”、“技能大比武”和“物业好讲师选拔赛”等方式甄选、辨别、录用合格的人才，扩宽晋升通道，提升员工成就感和满意度。



5 关爱 员工生活

1、员工关爱

面对规模不断扩大，结构日渐多元化的员工队伍，本着以人为本的精神理念，深圳大区积极开展关爱行动，把握员工在工作及生活中的诉求，提倡尊重、理解、爱护，建立互信互助的工作环境：

开展75次慰问员工行动，66场员工生日会，第一时间传递暖心祝福及关怀；	组织家属开放日，通过参观项目、工作环境，让家人多份理解及支持，让员工多份安心及温暖；
整合公司资源，推出“员工特惠”、“信息集合”等福利信息十余次，涵盖运动类、娱乐休闲类、饮食类等；	启动EAP员工关爱计划，通过心理月刊、减压漫画、宣讲课堂、咨询专线等形式，为高效工作及生活品质的提高提供专业心理咨询服务；
	推广深圳大区员工关爱基金，及时响应生活困难员工需求，帮扶率达100%；



为建立通畅的沟通渠道，坚持打造协作共赢的团队文化，2015年持续落实员工沟通渠道与反馈机制，在固化会议平台的基础上，强调快速响应意见，积极推动改进举措的落地：

会议	全年共开展半年度总经理沟通会2次、双月度管理圆桌会6场，共计250余人参加
机制	跟进相关部门施行改进，并于会后、季度及半年度定期回复，切实解决、落实员工意见，落实率达81.25%
HR小伙伴告诉你	开发“HR小伙伴告诉你”系列，开展员工关爱基金、绩效管理、内部招聘、员工活动、敬业度提升、年终奖等知识传递，广受好评

2、工作生活平衡



“快乐运动、健康生活”，深圳大区致力于营造和谐温馨、积极开放的团队氛围，组织亲子类、运动类、兴趣类、节日类活动达98场，更有员工自发组织20个文体俱乐部，定期开展研修活动。形式多样的活动在丰富员工业余生活的同时，也传递着高效工作、轻松生活的理念。



----- (1) “华彩杯”运动会 -----



2015年6月，第一届华润置地深圳公司“华彩杯”职工运动会顺利召开，来自华润置地深圳公司本部、华润物业、深圳区域各项目联队和华润置地总部的11支队伍，共1500人次参加了球类运动、田径比赛及趣味竞赛。场场热情如火，激情跃动！

----- (3) “润马会”参赛 -----



----- (2) 华润置地·深圳南山半程马拉松 -----



2015华润置地·深圳南山半程马拉松是由中国田径协会和深圳市南山区人民政府共同主办，由深圳市南山区委宣传部（文体局）、华润深圳湾发展有限公司和深圳奔跑者马拉松俱乐部有限公司共同承办的南山最大规模的路跑赛事。深圳南山半程马拉松是南山区近年着力打造的全民健身运动之一，每年在市民长跑日举办。此次赛事以“奔跑南山，悦动深湾”为主旨，展示南山国际化海滨城区的新貌以及多元化的宜居生态。起终点位于深圳湾体育中心，赛事分设男女半程马拉松及男女十公里四个项目，总规模为15000人。



石梅湾公司趣味运动会

和谐·改善环境是我们创新的动力

在2015年，我们把环保的理念贯穿到生产经营活动的方方面面，从绿色设计、绿色施工到绿色运营、绿色办公，都贯穿环保理念，在建筑设计的过程中我们综合应用多项国内外先进绿色建筑技术，从节能、节水、节材、室内外环境优化和智能化系统等方面综合考虑。





1、管理制度

深圳大区制定了《深圳大区节能减排管理规定》，成立了深圳大区节能减排领导小组和节能减排办公室，推进节能减排工作。



2015年新开在建项目9个，新建项目环评达标率:100%

万元营业收入可比价
综合能耗0.0649吨标准煤/万元，同比降低:



万元增加值可比价
综合能耗0.0711吨标准煤/万元，同比降低:40.89%

2、环保培训

深圳大区组织开展了节能降耗管理培训、“低碳生活、宜居城市”培训、碳资产盘查培训等各类环保培训，累计覆盖117人次。大区还组织各单位开展了节能宣传周暨低碳日活动，通过丰富的形式宣传环保知识，例如，深圳湾项目开展了节能低碳知识竞赛，共25人参加。

3、绿色办公

----- (1) 服务器虚拟化技术推广 -----

传统信息化基础架构中，每个系统均由多台物理服务器支撑，多个系统背后则可能有数十台服务器。这些服务器通常都未满载运行，占用了机房制冷空间资源，消耗了电能。服务器虚拟化技术整合服务器硬件，可消除超额配置、提高服务器利用率和限制IT对环境的影响。

深圳大区利用服务器虚拟化技术，将数十台低利用率的商业系统服务器整合为数台高利用率动态资源调配的服务器。从而减少了深圳大区服务器及配套设备的数量，直接减少了采购、运算及制冷能耗，提升了能效，间接的减少了公司碳足迹。运用该技术，在5年内减少了30%的能耗，效果明显。故推广到了深圳公司办公系统、南宁公司，响应置地减少碳足迹号召。

----- (2) 绿色贯穿每个办公细节 -----

节约用水

鼓励开会自带水杯，各单位办公区及大会议室均设置饮水机，尽可能的减少一次性纸杯和瓶装水。

节约用电

优先采购通过“节能认证”的办公设备，适用前系统设置节能或省电模式。随手关灯，人少灯少。少用空调，空调温度夏季不高于26度。

资源节约

深圳大区总部2015年度召开视频会议共831次，充分减少出差次数。

资源节约

打印机、电源开关、水龙头等处均贴有节能贴士，时时提醒节约。

- 环保文印设备的选择：选择的文印设备采用了非食用性木质生物塑料，与传统的生物塑料相比更能抑制温室气体的排放。
- 优化文印设备数量和功能：通过将数量众多的单功能文印设备整合为多功能一体机，不仅让办公空间更加宽敞整洁，而且能明显降低电力消耗。经测算，在进行单功能设备整合后，文印设备电力月消耗量降低约75.23%。
- 通过5S管理法改善文印办公环境：为文印办公区域制作统一改善标准，即清晰的环保宣传标识、统一位置粘贴的保修指南和简易操作说明、固定区域的纸张库存摆放、安全不留隐患的电源线规整等。
- 统一回收处理废旧耗材：配备专门废旧耗材回收仓库，统一定期处理，以实现废弃物的“零废弃”和“再利用”。
- 通过双面打印/刷卡二次确认等方式减少纸张浪费和木材消耗：经测算，深圳大区总部2015年度双面打印率/多合一打印率达到44.23%，共计节省纸张输出张546,864张，若以纸张制作工艺计算，共减少木材消耗182棵（一棵20年树龄木材可制作3000张A4纸张）。

4、保护生物多样性

深圳大区小径湾项目三期住宅用地上有一片径东村原住民种植的荔枝林，共有荔枝树75棵，在项目规划之初，就有意保留原生态树种，作为小径湾时代变迁的见证。



目前已有12棵迁移至华润大学园景，剩余63棵将保护好并视生长情况，与项目三期规划布局相结合，使其成为小径湾的一道风景。

5、开展环保公益

由深圳大区石梅湾公司组织并开展的“保护碧海蓝天，传承蓝色文明”清洁沙滩垃圾业主公益活动，于2015年6月启动，每周四下午16点举行。自活动举行以来，除因天气等客观原因外，共开展活动21次，先后850人次参加公益活动。此外，深圳大区和简爱基金展开合作，180余位大学生志愿者登临加井岛清理沙滩垃圾，共清洁沙滩垃圾200余袋，总计4吨，活动得到湾区业主和游客的高度认可。

2015年3月，深圳湾项目组织参与“2015年传递绿色梦想，你我正行动第九届公益植树活动”，于南山区西丽果场植树30棵，普及保护森林，增种树木的意义，号召员工关注环境恶化问题，为改善环境做力所能及之事。

2015年6月，华润前海项目组织员工，参加了壹基金主办的“2015为爱同行公益健行活动”，在户外徒步运动的同时向身边人推广公益理念，为公益项目筹集捐款，帮助困境中的儿童。



2 绿色建造

1、绿色施工

深圳大区把发展绿色建筑列入工作规划目标，在建筑的“全寿命周期”最大限度地节能、节水、节地、节材，减少污染，保护环境。

（1）避免扬尘污染

施工期间对路面进行硬化处理并定期洒水降尘，对项目周边道路积极参与保洁，在各施工出入口设置洗车池、高压水枪对进出车辆进行冲洗。鼓励有条件的项目设置喷雾除尘装置，降低扬尘污染。



（2）减少污水排放

严格控制污水排放，在施工区域设置沉淀池收集污水，对生产污水进行沉淀后排放，生活区域设置化粪池、隔油池等对生活污水进行处理。



小径湾项目工人生活区，虽然已经有了三级沉淀池，但为了使生活污水排放达到环保标准，排污路由加装了一体化污水处理装置，生活污水经一体化地理式污水处理设施处理后，确保达到《广东省水污染物排放限值标准》DB44/26-2001中的第二时段的一级排放标准及当地政府提供的相关出水水质要求。

序号	污染物名称	DB44/26-2001 一级标准	排放水质指标
1	CODcr	90mg/L	≤90mg/L
2	BOD5	20mg/L	≤20mg/L
3	SS	60mg/L	≤60mg/L
4	NH3-N	10mg/L	≤10mg/L
5	动植物油	10mg/L	≤10mg/L
6	磷酸盐（以P计）	0.5mg/L	≤0.5mg/L
7	pH	6~9	6~9

（3）建筑垃圾处理

建筑垃圾严格按政府部门要求处理，生产垃圾定期清运至指定处理场所，生活区域安排人员进行保洁并经常清理。对于能够回收利用的建筑废弃物进行充分回收利用。

（4）建筑噪声处理

根据建筑施工场界噪声限值标准，合理安排作业时间，采取定期监测等措施，降低噪声污染。

2、能源资源管理

深圳大区在已运营物业项目积极推进节能改造，2015年共实施了6个节能改造项目，投入费用187.9万元，预计每年可节约费用212万元。

----- (1) 节能 -----

南宁万象城空调系统调试项目，对中央空调系统进行了冷机参数、能效的测试优化，对系统设备及各个水路系统进行深度清洗，水蓄冷系统运行调试及程序优化，冷机、泵群控制系统及运行策略的优化等内容，共投入资金42万元。实现2015年8~12月同比2014年8~12月，中央空调系统用电量减少了62万千瓦时，节省电费51万元。

----- (2) 节水 -----



大冲旧改项目由于工程体量大，工期长，用水需求量大，测算约35万立方，费用较高；再有，工程降水量和深圳地区降雨量大，地下水源充足，因此具有重大节水潜能。为此，项目组织成立了水资源循环利用QC小组，攻关采取措施降低自来水用量，并制定了用水量降低15-20%的节水指标。QC小组首先对项目主要用水量（生产、生活用水；屋面降温用水；绿化浇灌用水；消防用水；其它用水）进行了统计分析，发现生产和生活用水是关键，决定通过开发利用现场水资源和循环用水

来达到绿色施工和节能降耗目标。截止目前，参考自来水是否有效利用检查表可以计算出自来水用水量降低了30.06%，已超过了最初设定的节水目标，达到节能降耗的目的，收到了明显效果，最终得到了中国建筑业协会评审专家的高度评价和认可。水资源循环利用QC小组荣获2015年全国工程建设优秀QC小组活动成果一等奖。

深圳湾体育中心加强节能管理工作，制定节能目标和节能管理措施，组织员工培训并加强供水系统设备、设施的维保，完善体育中心雨水收集系统设备的功能，2014年全年节水达2.8万方，2015年3月份顺利通过深圳市水务局检查评比，中心荣获2014年度节水型企业（单位）和节水先进单位双奖牌，并将获得3万元的奖金。

3、推进碳资产管理

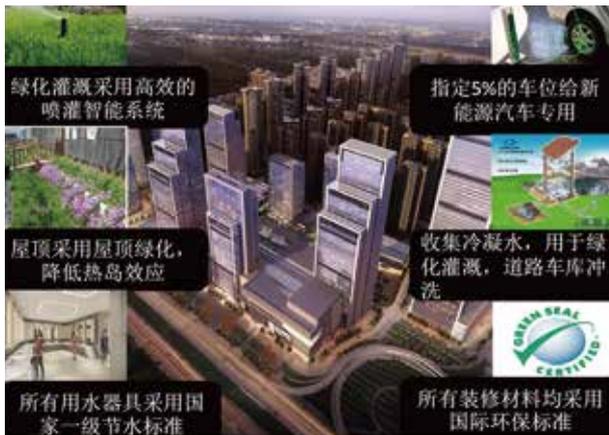
2015年深圳大区开展了碳资产盘查宣贯培训，根据工作安排，建立了碳资产盘查工作小组，从碳排放源的识别、活动数据的收集、汇总分析等方面，开展了2014、2015年度碳资产盘查工作，以建立碳排放基础信息库，为碳足迹管理做好准备。

2014年碳排放量102117.68吨二氧化碳，2015年碳排放量104803.92吨二氧化碳。

3 绿色建筑

1、绿色社区开发

华润城写字楼和华润前海中心分别获得LEED CS金级预认证，两个项目总建筑面积超过61万平方米，综合应用多项国内外先进绿色建筑技术，从节能、节水、节材、室内外环境优化和智能化系统等方面综合考虑，并根据建筑主体及周边场地环境特点，建立相应技术控制要点，目前正在实施中。以华润城写字楼为例，主要采取了以下环保措施：



2、建筑生态宜居 2015年已获得绿色建筑认证的项目如下：

项目名称		申报绿建星级	获得时间
华润城项目	公建区（一期）	T1 塔楼 T2 塔楼 T4/5/6 塔楼	LEED CS 金级预认证
	自有住宅（一期）		深圳设计铜级
	新大涌小学		国家设计一星、深圳设计铜级
惠州小径湾项目	华润大学		广东省设计二星 A
	酒店		广东省设计一星 A
前海中心项目	写字楼		LEED CS 金级预认证
柳州项目			国家设计一星

乐善·社区共享是我们发展的责任

2015年，我们在经营活动之余，关注更广泛的社会责任。将社区发展与公司业务紧密集合，并鼓励员工积极参与社会公益活动，用实际行动送给更多人温暖。





2016年2月，有业主反映小径湾一期旁边市政规划路旁有大量的垃圾堆放，影响环境美观，尽管不属于小区范围内，但小径湾物业从本着为客户负责的态度，协调大亚湾城市管理执法局，对垃圾进行了清理。

(清理前后对比)



此外，小径湾区域内晓联河河道淤积，污染严重，严重影响环境及业主、游客、客户观感，为改善环境，小径湾项目自2015年11月起，对晓联河周边环境进行了一系列的改造，并对三公里景观道和景观湖进行一系列的环境美化提升改造工程。



2 公益实践



1、积极推广健康生活



深圳公司前海项目、深圳湾项目是深圳大区马拉松爱好者的主力，2015年分别参加了首届深港运动嘉年华、南山半程马拉松、深圳国际马拉松及汕头半程马拉松，引领“快乐工作、优雅生活”新风尚。此外，两个项目一如既往地支持由壹基金主办的【为爱同行】公益健行活动，用踏实的步伐帮助灾害地区和贫困地区儿童的实现权利保障，获得有尊严的生活和全面发展的机会。

2、帮扶社会弱势群体



2015年9月，为做好万宁市贫困大学生资助工作，确保贫困学生按时入学，石梅湾公司在万宁市开展的“践行三严三实·助跑贫困学子”希望工程中捐款人民币10万元，助梦青年，履行帮扶困难群体的社会责任。

2016年展望



2016年作为“十三五”战略规划的开局之年，是至关重要的一年。深圳大区一方面要继续做好华润置地的业绩担当，另一方面要通过创新业态等方式引领行业发展，更好地践行社会责任，实现可持续发展。

在住宅方面，推进能力建设以质量为立身之本，提供客户满意的产品和服务。以为客户提供高质量的住宅为目标，完善市场及客户研究体系、产品研发及设计管理体系；落实成本管理体系；以客户满意为目标，全面推动质量管理体系、客户关系管理体系的完善与落地。

在写字楼方面，秉承“品质给城市更多改变”的理念，致力于服务品质的同时，更承担广泛的社会责任。完善Officesay社区平台建设，打造写字楼运营标杆品牌，在搭建垂直服务社区、提供多样化增值服务、加强客户便捷性及体验性等方面做出努力，站在专业的视角赋予其更大、更广的价值。2016年，我们将启动创业加速器，以共享空间、共享服务为基础，通过加速转化自行创造客户，以客户为中心与客户共同成长。

在商业地产方面，作为顾客与租户信赖的购物中心，我们将持续发掘国内外优秀品牌资源，进一步优化现有品牌组合，主动应对市场的变化和挑战；并一步落实会员精细化服务，开展丰富多样的活动，保持高满意度。通过商业信息化手段，提升顾客体验。作为商业地产的引领者，不断进行购物环境的优化升级，营造更加优质的商业氛围，不断给客户提供更更新更舒适的购物环境外，还需不断探索消费退税、O2O等新的商业模式，为传统商业注入新活力。作为社会责任的践行者，持续稳定地为地方区域贡献税收和就业机会，推动地方区域经济发展；树立商业项目标杆，致力于打造与保持高端商业的典范。

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深圳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8675522934509。

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、您认为本报告所呈现信息、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：_____

编制小组

组长：孔小凯

副组长：曹敏 张伟伟

组员（按姓氏首字母排序，排名不分先后）：

艾剑锋	安琪	陈静	陈敏	陈曦
段军	富丽	高卓尔	何庆波	黄佳文
姜峰	李芬	林强	林晓驰	刘玫
罗天昕	庞慧	宋瑞振	孙利昌	王静
魏巍巍	吴凯旋	晓曼	徐林	许凡
阳红霞	杨夏	袁伟民	张幸	张艾芸
张恒远	赵娜			