



品质给城市更多改变
Better Quality, Better City

华润置地上海大区
社会责任报告

Social Responsibility Report
of China Resources Land Shanghai Region

2015



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

导读

本报告作为华润置地社会责任报告的副报告，是华润置地上海大区发布的第二份社会责任年度报告

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》。

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上海大区成立以来至 2015 年 12 月 31 日的统计数据和正式文件为主，并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。

编制流程

华润置地上海大区努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。报告编写参考国际标准、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。



报告联系方式

华润置地上海大区人力资源部

地址：上海市徐汇区桂林路406号华鑫中心3幢

电话：021-54118888



总经理致辞 1
2015 年度大事记 3
2015 年度关键绩效 4

关于我们

（一）公司概况6
（二）组织架构7
（三）产品分布及服务7

责任专题：以客户为中心

（一）住宅10
（二）写字楼13
（三）购物中心14
（四）酒店15

一、诚信合规是我们长期的坚守

（一）公司治理17
（二）诚信经营18

二、客户满意是我们不变的追求

（一）保障客户的权益21
（二）奉献贴心的服务23

三、合作共赢是我们成长的基石

（一）打造责任供应链 27
（二）促进产业发展 29

四、人力资本是我们最大的财富

（一）员工概况 31
（二）保护员工权益32
（三）员工健康安全33
（四）助力职业发展33
（五）关爱员工生活36

五、改善环境是我们创新的动力

（一）环境管理39
（二）绿色建造42

六、社区共享是我们财富的归属

（一）公益管理45
（二）社区责任45
（三）公益实践46

2016 年展望47

意见反馈表49



总经理致辞



一个企业是否有社会担当和责任，应当体现在保护员工权益、提高员工安全意识、倡导节能减排建造、使用绿色环保材料、保护居住生态环境，只有把这些融入到我们的企业战略，并贯穿到我们全供应链之中，才能真正体现华润置地的企业社会责任，也将会是我们未来可持续发展的必经之路。

2015年面对经济、政策、行业的波动和调整，华润置地上海大区紧跟置地总部战略，在全体同仁的不懈努力下，不仅实现了“十二五”的业绩与利润稳步增长的战略目标，在企业社会责任方面也倾注了大量的工作与精力，硕果累累、收获颇丰。获得了年度安全生产先进集体的荣誉称号，以及置地客户满意度最佳团队。在企业发展的同时，我们仍坚持把“常怀感恩之心，践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，通过机制引导，渗透到企业管理的方方面面，根植于基层管理的枝节末梢。

企业诚信经营

2015年，结合大区实际情况，修订了合同管理、知识产权等一系列文件，确保制度落地执行，指引公司守法合规运营。华润置地上海大区各部门积极参与并持续完善内控体系建设，根据华润置地下发的《华润置地营运审计内控要点》开展营运审计和组织内控自评，规范日常管理，保证合规经营和防范经营风险。

规避经营风险

目前华润置地上海大区已开展针对商业推广方面的风险管理工作，大区审计团队针对商业推广审计过程中发现的问题进行了梳理，依据商业推广内控要点及管理流程，提炼了商业推广过程中可能发生的风险事件、风险源、应对措施建议，并从审计报告商业推广问题中整理出典型的风险事件案例，为华润置地上海大区在今后的商业推广过程中有效识别风险，控制风险提供了较为详细的指引。

以客户为中心

借助总部开通的4001099888热线、置地会网站等联系窗口，以开放的心态倾听客户的声音，了解客户需求，听取客户的诉求、反馈的意见和建议，积极回应投诉，及时了解和掌握各类客户的动态。

节能减排，绿色环保

华润置地上海大区工程管理部建立节能减排组织体系，推动并监督绿色节能项目的应用与推广，统计检测和考核，并积极落实到位；强化各层级的节能意识培训，积极参与和推广优秀节能案例；绿色办公，倡导节水节电节油。

重视员工发展，关心员工身心健康

华润置地上海大区重视员工管理工作，为各业态员工搭建相适应的职业发展平台，为员工提供公平的职业发展机会，帮助员工个人成长；每年春节来临之际，华润置地上海大区人事行政部走访各个项目，慰问困难员工，了解员工工作生活情况，听取员工对公司的意见和建议，并送上慰问品以感谢员工一年来为公司做出的贡献。

2015年也是十三五规划的开局之年，企业社会责任，已深深扎入我们十三五规划的战略全局中。但是，在前行的道路上，我们任重道远。未来，我们华润置地上海大区将协力城市发展，旨在引领城市生活方式改变的同时，改善社区面貌，带动城市经济发展，为客户精心构筑理想生活。用诚信价值观，为客户提供满意到位的服务，为股东进行超价值创造，为伙伴实现合作共赢，为员工展现人文关怀，为环境施行绿色运营，为社区建设和谐共享，为华润置地营造更美好的明天！

大事记

2015

2月9日

召开 2015 年上海大区季度会议暨 2014 年颁奖典礼

3月20日

华润华发联合体以 70.52 亿竞得上海市闸北区市北高新技术服务业园区 N070501 单元 10-03 地块



6月3日

华润华发联合体以 87.95 亿元竞得上海市闸北区市北高新技术服务业园区 N07501 单元 09-03 地块



9月23日

上海万象城发布酒店品牌



10月12日

傅育宁董事长来沪调研华润置地

12月10日

获得申江集团旗下富浦滨江开发建设投资有限公司、富瀛滨江开发建设投资有限公司 30% 股权，合作开发上海市陆家嘴 E20 单元 E-2-1、E-3-1、E-3-2 三幅地块



关键绩效

2015年度

93.80 亿元
销售物业签约额
同比增长约 20%

106.65 亿元
各业态合计营业额
同比增长约 20%

98.78 亿元
开发物业营业额
同比增长约 22%

7.87 亿元
持有物业营业额
同比增长约 7%

51.18 平方米
开发物业销售面积

25.62%
开发物业毛利率
(2014年:21.02%)

24.77 亿元
净利润
同比增长约 75%

23.23%
净利润率
(2014年:15.94%)

45.71%
资产负债率 45.71%
(2014年:56.06%)

公司 荣誉

服务类

十强商贸服务业企业 · 余姚华润五彩城
 余姚购物节“最具特色营销”奖 · 余姚华润五彩城
 2015 年客户满意度最佳团队奖 · 余姚华润五彩城
 突出贡献型企业 · 华润新鸿基房地产（杭州）有限公司（万象城商场）
 南翔镇住宅小区二星物业服务 · 上海中央公园

安全类

2015 年度安全生产先进集体 · 余姚华润五彩城
 上海市平安示范单位 · 上海华润时代广场
 建设项目设计国家安全事项管理工作“先进集体” · 上海华润时代广场



关于我们

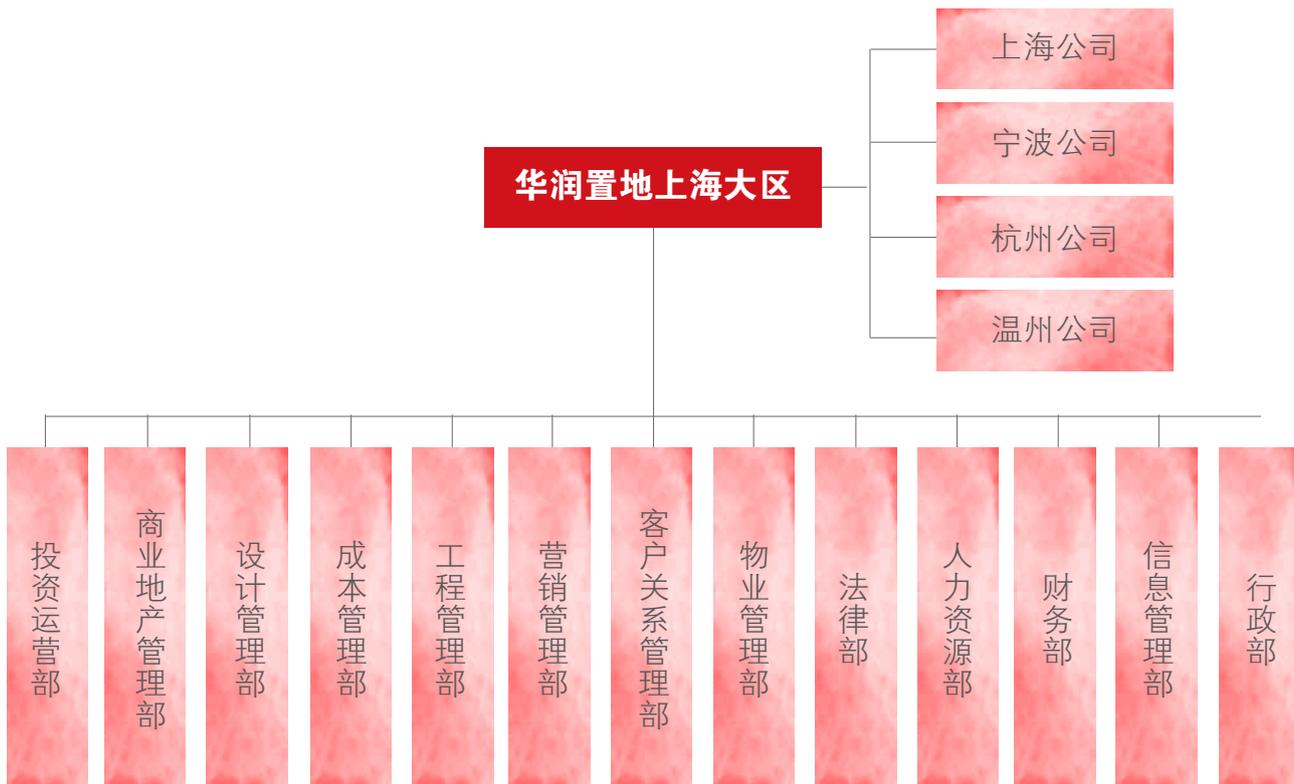


(一) 公司概况

华润置地上海大区隶属于全球 500 强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK1109），是华润置地全国布局的九大区之一。它创立于 1992 年，负责在上海、浙江省从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理，目前业务覆盖上海、杭州、宁波、温州等城市。

华润置地上海大区一贯秉承华润置地的“高品质战略”，以“品质给城市更多改变”为品牌理念，在设计上提出“精细设计准则”、在工程上提出“毫厘工程标准”，在销售和物业服务上提出“情感悉心服务”，致力于达到行业内高端客户满意度的领先水准，致力于在产品和服务上超越客户预期，为客户带来生活方式的改变。

（二）组织架构



（三）产品分布及服务

华润置地上海大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，秉承华润置地“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发。

1、住宅开发

华润置地上海大区立足上海、辐射浙江，已陆续开发包括上海新江湾九里、上海外滩九里、上海中央公园、上海佘山九里、上海静安府、上海塘桥项目、上海苏河湾项目、杭州之江九里、杭州悦玺、宁波卡纳湖谷、宁波中央公园、北仑凯旋门、湾头万象府等多个高品质住宅产品，为客户提供典范居所，奠定市场品质标杆。

2、投资物业开发与运营

在投资物业方面发展了都市综合体、区域商业中心五彩城两种模式，华润时代广场、上海万象城、杭州万象城、萧山万象汇、温州万象城、宁波湾头项目、余姚五彩城、南翔五彩城等商业项目，在引领城市生活方式改变的同时带动城市经济的发展、改善城市面貌。

上海

- 外滩九里
- 佘山九里
- 中央公园
- 新江湾九里
- 静安府项目
- 苏河湾项目
- 塘桥项目
- 时代广场
- 南翔五彩城
- 上海万象城 (在建)

杭州

- 杭州万象城
- 萧山万象城 (在建)
- 悦玺
- 之江九里

宁波

- 卡纳湖谷
- 北仑凯旋门
- 湾头万象府
- 慈溪中央公园
- 余姚五彩城
- 宁波万象城 (在建)

温州

- 温州万象城

责任专题

以客户为中心



我们将“以客户为中心”作为我们的经营理念，从房屋的质量、销售过程以及售后服务入手，始终以客户的想法为先，站在客户的立场引导我们的经营活动。“以客户为中心”不仅仅是一句口号，我们通过产品和服务作为落实客户价值的载体，实现客户价值的最大化。

（一）住宅

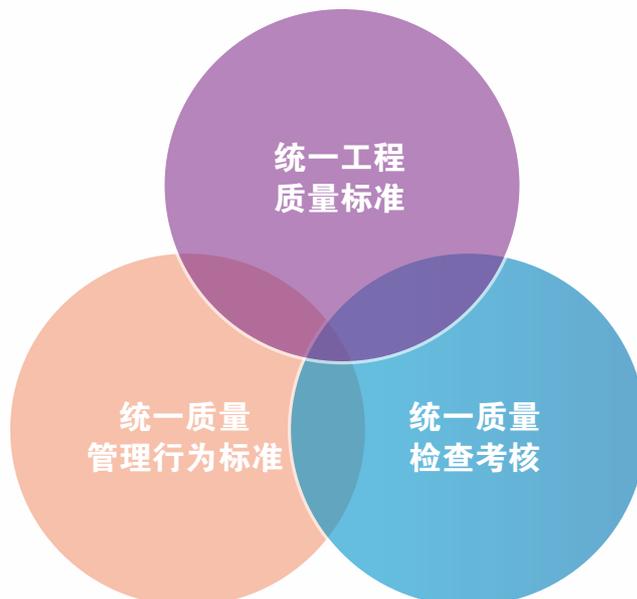
1、严格的质量管理体系



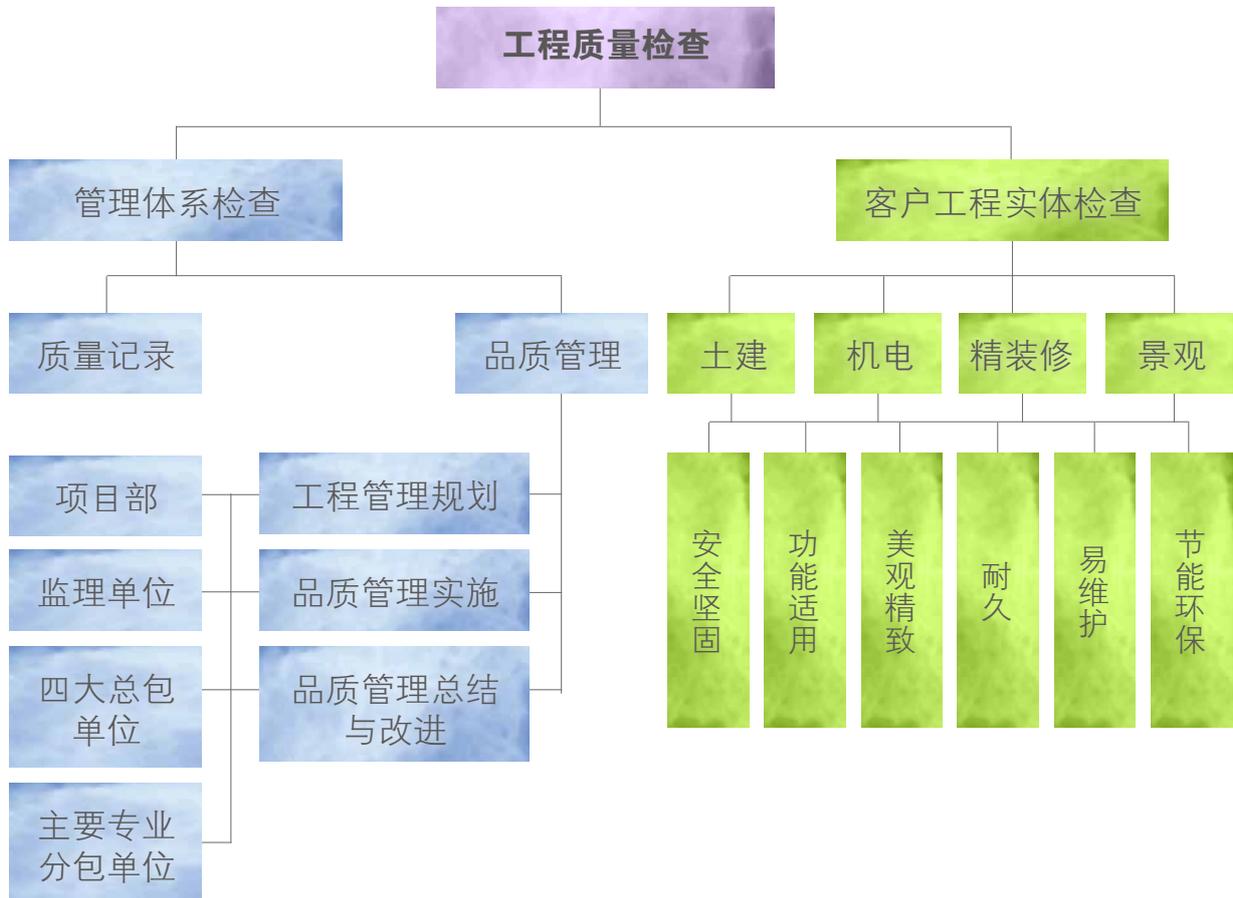
依据华润置地 2015 年 10 月发布的《华润置地质量管理体系建设规定》，华润置地上海大区正在全面提升质量管理的系统性和一致性，梳理现有质量管理文件，逐步构建体系化、系统化管理模式。

华润置地上海大区坚持高品质理念，执行高品质标准，结合华润置地工程管理之道研究成果，进一步统一工程质量检查标准、质量管理行为标准、质量检查考核标准。

华润置地上海大区通过管理组织与管理协同、质量标准化、管理标准化全面持续落地工程高品质要求，加强项目后评估管理，重视优秀经验的传承和经验积累，提高专业能力和客户质量意识，持续改进提升。



结合住宅和持有商业物业客户的不同敏感点、关注点，加强质量考核，开展季度质量检查评价工作。根据质量检查情况，设置年度质量管理奖项，表彰质量管理优秀的城市公司、项目部。同时将季度质量检查结果纳入相关方履约评价，对承包商进行分级管理，奖优罚劣。



2、细致的销售服务

在房地产销售环节，我们做的不只是简单的卖房，而是帮客户实现家庭梦想。我们认为每个客户都是独一无二的，不同客户都可能各自有不同的关注点，我们要求置业顾问时刻想着如何帮助客户完成他们的梦想，在服务中实现销售。



3、提供优质的物业服务

为打造华润品牌，提高业主满意度，我们建立了“大区——城市公司——项目”三级品质督导管理体系，持续提升住宅项目物业服务品质。

在三级品质督导体系框架下，华润置地上海大区从大区整合、加强异地公司管控、深化区域管控三个层面进行推进，统一品质管控标准及操作流程，辅导新公司建立授权体系，细化区域内的授权关系，加强项目管理，同时开拓差异化增值服务，助力品牌提升。



住宅物业三级督导体系

深化区域管控

- 开拓差异化增值服务，建立以置地公司产品线规划为基础的物业增值服务体系和服务内容，助力品牌提升
- 品质文化形成，执行统一

异地公司的管控

- 辅导新公司建立授权体系，并建立与之对应的考核体系
- 区域内的授权关系细化，大区主责事项要执行到位，分公司主责事项督导到位
- 加强项目管理，持续贯彻“销项整改、岗位落实、专业提升、请感维系”方针

大区整合

- 标准统一，整合大区通用版体系、操作流程文件
- 方法统一，整合大区资源、大区方案评审，树立区域标杆项目

持续提升区域管控

（二）写字楼

选址阶段

客户诉求：租金预算、周边配套

入驻阶段

客户诉求：模拟分割后租金的分摊、新公司注册地址使用等等，个性化需求频繁

我们的服务

对于优质客户来说，5年的预算很可能是固定的，因此需要业主有全局的考虑，提供最合适租户的整套租赁方案，除了常规的商务手段来配合，未来扩租面积的预留，面积调整的预案是这类客户更为看重的方面。

对于新客户来说，详尽的有关大厦周边交通、酒店、商业配套等情况的介绍，也是他们潜在的核心诉求，我们能主动提供办公租赁之外有效信息，使得我们的角色从简单的业主升级为优质办公配套的提供者，这是业主的核心竞争力和能力所在。

- 1、为客户提供专业周全的服务和建议；
- 2、想客户之所想，提前满足客户的需求

我们的服务

我们需要提供的是更为广泛的专业建议和帮助。在这个过程中，双方的信赖感会增强，从而租户的忠诚度随之上升。

大楼的设备更新升级也是以客户为中心的重要体现。能够提供与时俱进的办公产品，加之双方长期的信任和支持，才是客户满意度的基石。



案例分享：

华润时代广场写字楼的某跨国公司租户，我们在合同签署前就为其提供了其从代表处到中国公司成立、然后扩租的一整套租赁方案。

这是租户最终选择我们大楼并与我们长期合作的重要原因，关键点是我们能够配合客户的核心诉求，提供动态的个性方案。

（三）购物中心

购物中心方面以客户为中心的服务要旨，主要围绕租户和顾客两方面来体现。从租户层面看，以客户为中心的核心体现在：

1、与租户一起做生意，形成共赢关系；

与租户一起做生意，通过多种方式扶持品牌业绩增长，例如支持新品推介会、产品发布活动、路演活动、VIP 活动、折扣活动，同品牌一同加强在广告推广、客户邀约、客户拓展、帮助店铺维护部分 VIP，提高这些 VIP 的返店率和客单价等方面的工作。

2、服务好租户，解决租户问题；

报修能否得到及时处理亦是以客户为中心的关键，商场在流程制度、反馈机制、工作要求等方面形成完善的体系，形成稳定而高效的租户反馈沟通机制。

3、有效引导租户，使之契合商场的发展。

从顾客既消费者层面看，以客户为中心的核心，在于能否为消费者提供满意的客户服务以及舒适便利的消费环境。提供丰富的业态组合和品牌组合，满足消费者的消费需求，同时从硬件及软件上营造良好的购物氛围，从软性服务到信息技术运用等多方面，满足消费者对于体验、休闲、便利的购物环境的需求。

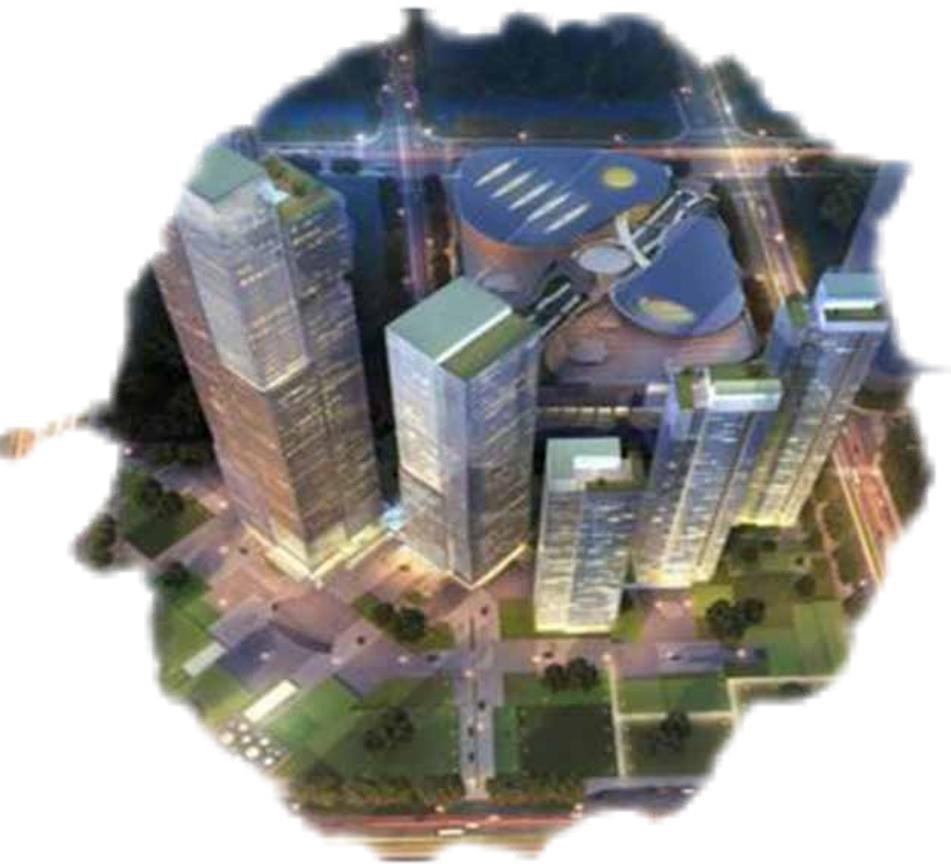
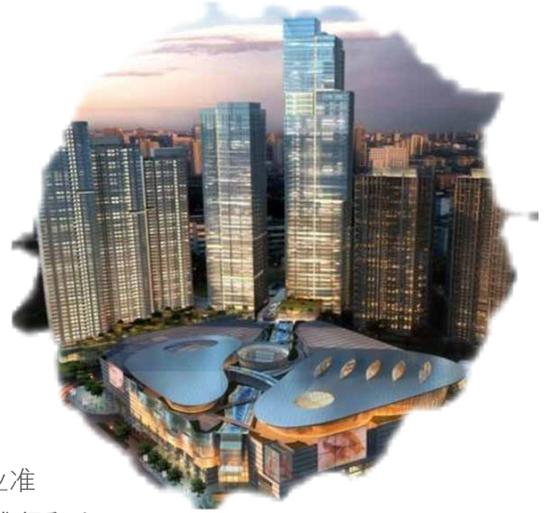


（四）酒店

上海万象城位于西上海大虹桥区域，项目定位为区域内高品质商业项目的典范，及超区域级都市综合体，同时将携手周边商业项目，打造全新的“市级商圈”。

上海万象城雅辰酒店是上海万象城都市综合体的重要组成部分，总建筑面积约 29,000 平方米。雅辰酒店集团是亚洲知名的酒店管理公司，隶属于信德集团有限公司。总部位于香港，在新加坡、上海和澳门都设有区域办公室。

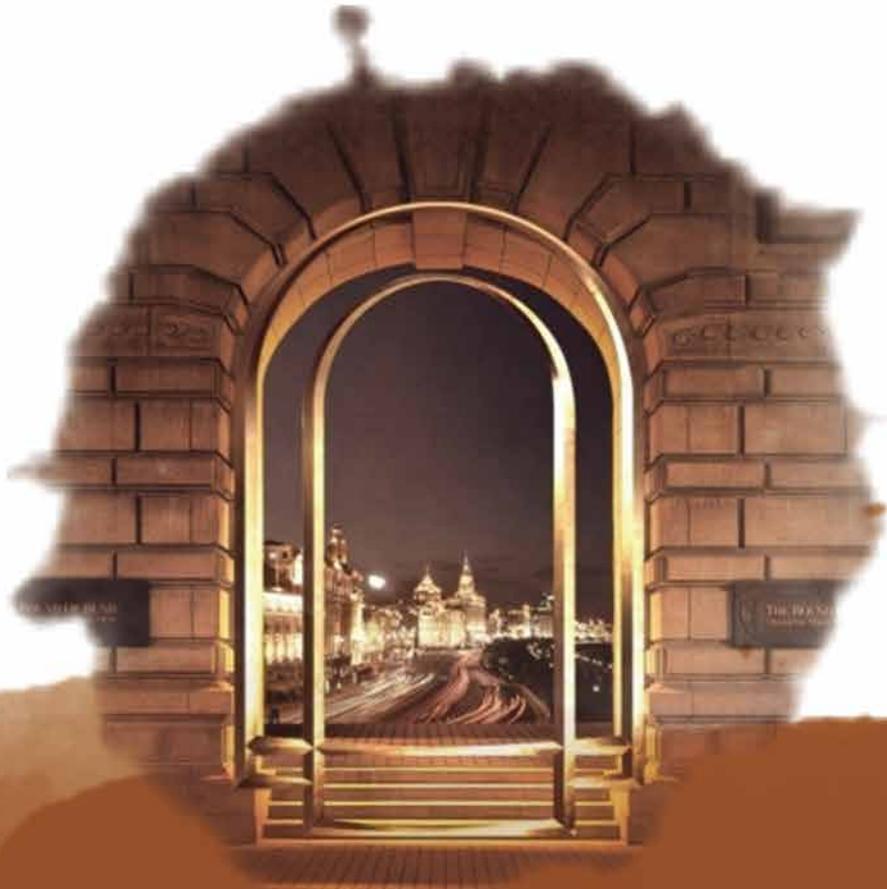
为宾客呈现臻享文化之旅和难忘体验是雅辰酒店集团坚持的商业准则之一。我们将以客户为中心的理念深入到其日常管理当中。酒店推行私人订制式的“管家服务之道”，为顾客提供全方位、周到的专人服务，致力于贵宾及其家人的健康。此外，酒店还注重与住店顾客充满创意的互动，彼此分享知识。



诚信合规

是我们长期的坚守

壹



恪守诚信，合规为本。诚信合规是企业生存的法宝，也是企业长盛不衰的根本保证。一个优秀的企业需要它的员工严格遵守国家法律法规及企业各项规章制度；在内部管理以及对外交往中，以人为本、真诚待人、诚实守信、廉洁奉公、依法经营，建设和谐企业。

（一）公司治理

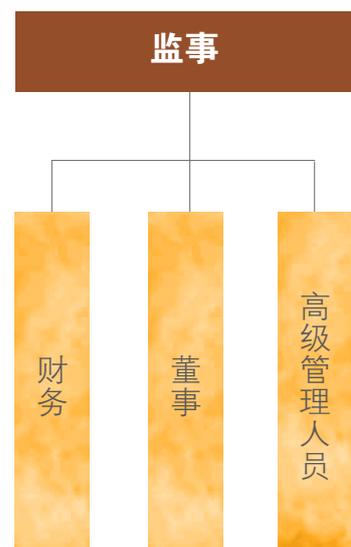
1、合资项目管理

华润置地上海大区各项目公司严格根据《公司法》等有关法律法规和公司规章要求，建立了规范的现代公司治理结构和议事规则，特别是近几年，随着土地成本的提高，开发商往往通过联合获取土地共同开发项目。在这种情况下，与合作方在公司治理方面尤其需要注意，在保证项目顺利开展的前提下，也需要按照合作协议、公司章程进行公司治理，以促进项目公司健康良性的发展。



图：华润置地上海大区塘桥中栈项目首次股东暨董事会召开

2、董监事职责



3、履约交底

华润置地上海大区严格执行总部法律部关于投后管理、填写履约交底相关信息。例如项目公司在运营过程中，当发生合作协议、公司章程所约定必须由股东会、董事会决议的事项时（例如审议批准经营的重大报告、批准年度的总体开发计划、商业计划等），需要上报是否有按约定召开股东会、董事会表决；以及合作协议、项目公司章程有约定的每年度股东会、董事会定期召开的会议（如每年度召开一次），2015年度以来是否有按约定召开等。通过填写履约信息，可以及时监控公司是否在健康的轨道上运行。

（二）诚信经营

1、守法合规

2015年，结合公司实际情况，华润置地上海大区修订了《华润置地上海大区合同管理制度》、《华润置地上海大区诉讼纠纷管理制度》、《华润置地上海大区知识产权管理制度》等一系列文件，以确保制度可以落地执行，指引公司守法合规运营。同时，华润置地上海大区法律部在置地总部法律部的指导下，根据《关于2015年置地系统继续开展商品房销售法律风险检查工作的通知》及后续补充通知的工作要求，华润置地上海大区已按时提交四季度商品房销售法律风险检查数据，防范法律风险。同时，公司也将时时跟进新法的要求，未雨绸缪，保证公司合法合规经营。例如，新广告法于2015年9月1日执行后，营销部门及时进行了自查，法律部也紧急审核，并组织了相关培训。

2、廉洁风险监督体系建设



3、反商业贿赂和反腐败

外部：定标采取“价低者得”； 合作须遵廉洁协议

华润置地上海大区招采制度明确了“价低者得”的定标原则，从制度根源上杜绝了定标的随意性和主观性；所有合作方均需签署《华润置地与合作方廉洁协议》，协议中有投诉举报电话，从而让合作公开透明。

内部：不断开展内控自查，促进良好风气形成

华润置地上海大区分部门开展内控自查，清查重点工作的合规性、时效性。例如，针对成本部，重点抽查招采过程的合规性、合约执行过程的规范性、签证变更流程执行得是否到位等。内控自查的开展不仅及时发现工作中的不足之处，更能杜绝各种不良、不诚信事件的发生。

4、开展内部审计

华润置地上海大区各部门积极参与并持续完善内控体系建设，根据华润置地下发的《华润置地营运审计内控要点》开展营运审计和组织内控自评，规范日常管理，保证合规经营和防范经营风险。

内部审计/内控自查主要划分为内控环境，投资管理，廉洁文化，惩防体系，财务管理，销售管理，招商管理，商业运营管理，冰场管理，酒店管理，苗圃管理，物业管理，计划管理，设计管理，招采管理，成本管理，合约管理，变更管理，索赔管理，结算管理，施工管理，工程后评估，人力资源管理，行政及综合管理，信息化管理，法律管理等业务流程，各业务流程下再设置对应的内控要点，针对各个内控要点逐一检查。

5、开展风险管理：

目前华润置地上海大区已开展针对商业推广方面的风险管理工作，该项工作亦有审计部牵头，审计部针对商业推广审计过程中发现的问题进行了梳理，依据商业推广内控要点及管理流程，提炼了商业推广过程中可能发生的风险事件，风险源，应对措施建议，并从审计报告商业推广问题中整理出典型的风险事件案例，形成了《华润置地商业推广风险管理手册》，为华润置地上海大区在今后的商业推广过程中有效识别风险，控制风险提供了较为详细的指引。

客户满意

是我们不变的追求

贰



让客户满意，使客户放心是我们孜孜不懈的追求，与此同时我们需要切实保障客户的权益，始终把客户的利益放在首位；与客户建立行之有效的沟通渠道是企业必胜的法宝。

（一）保障客户的权益

1、客户期待和我们的行动

客户的期待

- 希望房屋质量得到切实的保障。
- 作为业主，希望每年能享受到无偿的服务
- 作为业主，无论是保修还是咨询希望能有顺畅的平台或热线

我们的行动

- 为保证交付客户产品高品质，公司已构建最为严格的质量标准体系，在严格遵守国家规范的基础上，针对客户敏感点，制定更为苛刻的企业质量标准。
- 2015年华润置地上海大区已先后展开9次暖心行动，涉及空调、地板和门窗等免费保养活动，共计服务约900户业主。
- 华润置地已开通400热线，负责接报、投诉和咨询等。

2、多渠道客户沟通

华润置地已设立开通4001099888热线、置地会网站等联系窗口，以开放的心态倾听客户的声音，再通过多渠道品质控制监督触点服务、了解客户需求，分析客户表达的诉求声音、反馈的意见和建议，及时了解和掌握各客户的动态，以便进行后续的跟踪和管理。



3、客户信息保护

客户信息的使用情况和客户隐私保护情况，是评估一个企业是否值得信赖的一个重要指针，华润置地上海大区一直将客户信息的保护作为一项重要的工作。我们严格要求实行客户信息保密。使用科学的客户信息管理系统，通过对系统权限的限制加强对客户信息安全的保护；同时线下做好客户资料的保密和保管工作，并从自身人员管理方面做好对客户信息的重视，不断加强培养员工对维护客户信息安全的意识，从而实现客户信息的私密性和安全性。

4、按合同规定交付

房屋交付是产品履约完成的重要事宜，我们依据《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规所制定购房合同进行履约交付，并明确公布相关竣工备案验收资料、房屋面积实测数据等，确保信息公正透明。



（二）奉献贴心的服务

1、全流程客服体系

暖心行动

华润置地
品质给城市更多改变

暖心行动
—— 空调主动保养活动

尊敬的业主，您好！夏季将至，华润置地关爱您的健康，我们将免费为您家空调提供星级保养清洗服务。

请您致电 **400 1099 888-0** 预约上门保养时间。

预约时间: 即日起至6月10日
活动时间: 5月27日至6月15日

名额有限，预约从速！

*本活动最终解释权归华润（上海）房地产开发公司所有

华润置地上海大区客户关系体系建立在多触点服务（销售服务、物业服务、维保服务）的基础上设立多级客户关系管理部门，对内站在客户角度、反馈客户声音，对外代表公司形象、表达公司立场，处理客户投诉、实现产品交付、加强品质控制、提升客户满意度。通过制定、优化关键客户触点的服务标准及流程制度，对产品及服务的监控，达到管理客户满意度的目的。以客户眼光发现问题，解决问题，预控销售、交付、质量等各节点风险。

2015年华润置地上海大区客户关系管理部根据各城市公司实际情况制定了一系列空调保养、地板精油保养、门窗保养、地漏清洗等专题居家关爱保养行动，并配合活动赠送每户一个绿色植物小盆栽/华润logo保温杯等贴心礼物，活动反响热烈，得到业主的认可和好评。

2、提高服务水平培训

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

3、积极应对投诉

400 品质控制热线中心

负责接听客户电话，倾听客户声音，限时处理客户投诉。

专业部门

在规定时限内为 400 提供专业的咨询和服务。

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

1. 各投诉受理、处理、回复环节应根据投诉客户的情绪、要求、投诉问题的紧急程度等尽可能缩短投诉处理时限，确保投诉不升级；
2. 为体现快速响应原则，无论投诉是否能够在规定的时限内处理完毕，都应及时响应，确保按时回复客户；
3. 不同级别投诉的响应及首次回复时间。



7天

根据投诉处理周期，至少 7 天内跟进一次

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

4、客户满意度

华润置地上海大区每年委托第三方专业调研机构，开展客户满意度调研工作。通过电话调查、入户拜访等方式，邀请客户为公司提供的产品和服务打分，并根据分数数据统计和客户原话分析，为今后提供更切合市场需求的产品和更周到的服务，提供参考和依据。



为了有针对性的进行提升，除年度的满意度调查外，日常也进行有计划地客户回访。目前回访机制已做到“有服务必应”，无论是签约、交付还是报事报修或是投诉建议，在服务完成后都将进行服务满意度调查。除了来自第一时间的客户声音，我们还对客户的反馈关注情况进行了深入分析研究，在内控体系中形成了有代表性的风险检查、联合检查、神秘客户检查等一整套措施。同时，及时疏导群访群诉人员，全力预防可能发生的舆情，获得治安安全单位称号，维护企业和社区的稳定。

合作共赢

是我们成长的基石

叁



供应商是我们的合作伙伴，我们需要努力创造公平有序的竞争环境，建立互利共赢的合作机制，提供互相信任的成长平台，和谐共创、双赢明天。

（一）打造责任供应链

1、供应商的期待和我们的行动

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

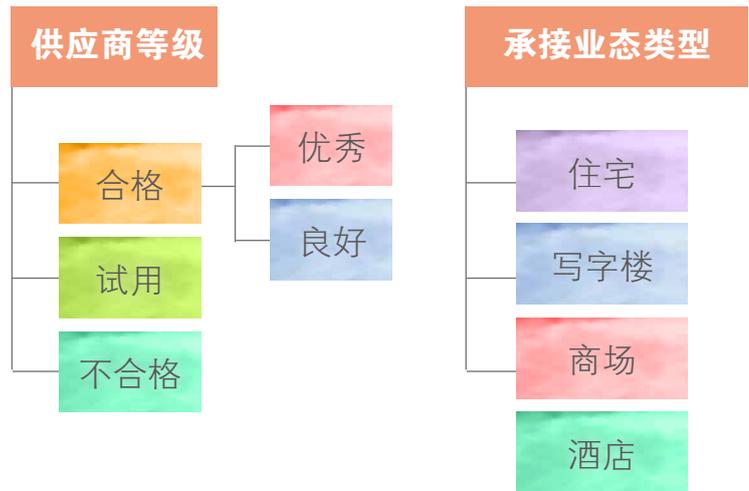


2、责任采购

- 
阳光采购：根据总部招采制度 V2.0 的要求，采用公开招标方式。随着 ERP 对外招投标系统于 2015 年全面上线，所有招标信息、中标信息一律公开透明。
- 
甲方与乙方之间是简单、双赢的企业合作关系，不存在任何个人利益动机。
- 
所有工程类合同，都必须跟供应商 / 承包商签署《廉洁协议》。

3、供应链责任管理

在公平、公开、透明的基础上，持续完善供应商评估体系，进一步细化供应商分级管理办法，合理配置及不断优化评估指标。2015年，华润置地上海大区合格/试用供应商数量+承包商数量共306家，并根据供应商管理办法对供应商分等级、分承接业态类型进行管理。



4、供应链责任水平提升

华润置地上海大区通过对供应商的培训、与供应商高层约谈以及加大供应商激励机制等各类措施和活动，持续提升供应商的管理水平，实现与供应商的共同成长与发展，实现合作共赢。

供应商培训

邀请供应商至我司进行招投标、成本管理等体系方面的培训。如2015年，对供应商进行ERP公开招投标系统的培训，以帮助供应商尽快熟悉并掌握ERP网上投标系统的操作。

供应商约谈

在供应商履约评估体系的基础上，对重点专业的供应商进行高层到访沟通，持续提升供应商履约能力。

供应商激励

加大对优质供应商的激励，如免交或少交投标保证金、履约保函优惠、分开表彰供应商等。

华润置地上海大区定期召开供应商大会，旨在宣讲华润置地上海大区供应商发展规划，并表彰优秀供应商。供应商管理是上海大区的重要工作之一，上海大区将一如既往地坚持高品质、高效率、低成本及客户导向战略，以期供应商能够与华润置地上海大区建立简单双赢的合作关系，为实现“同一幅画面”的愿景而共同努力。



图：华润置地上海大区副总经理史国庆在供应商大会上为优秀供应商颁奖

（二）促进产业发展

1、战略共享机制平台

根据项目需求，不断扩大战略采购和集中采购的数量。通过战略合作，加强与供应商的持续沟通、提升供应商的履约能力，巩固良好合作关系。

2015年起，随着公开招标体系及ERP网上公开招投标系统的建立，所有公开招标工程的中标信息一律公开，一方面体现了我司招投标工作的公开公正透明，另一方面，让所有供应商享有对中标单位的知情权，增强了双方互信合作的基础。

2、公平竞争

维护市场公平：建立公平、公开、公正、透明的公开招投标系统，维护建筑工程类招标工作的公平市场环境；

参与行业交流：经常组织有经验的供应商/承包商至我司开展产品推介会等形式的技术、服务类沟通会，有利于甲方更及时全面地了解房地产相关专业的行业最新动态，掌握第一手资料，有利于项目建设；

同行沟通交流：经常与行业标杆企业（中海、万科等）进行业务交流，进行同类项目对标等工作，持续提升业务能力。

人力资本

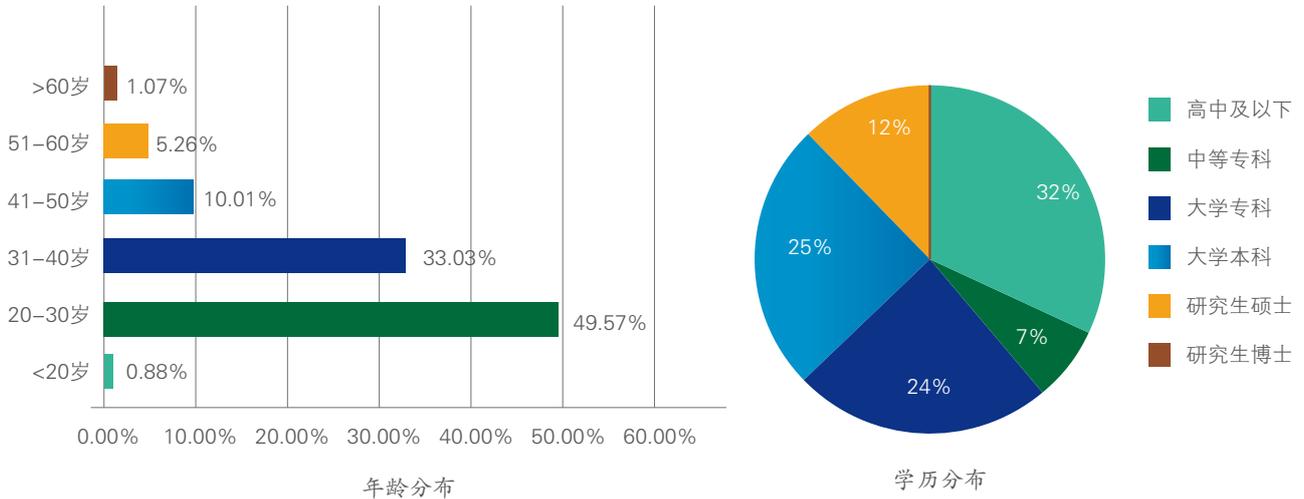
是我们最大的财富



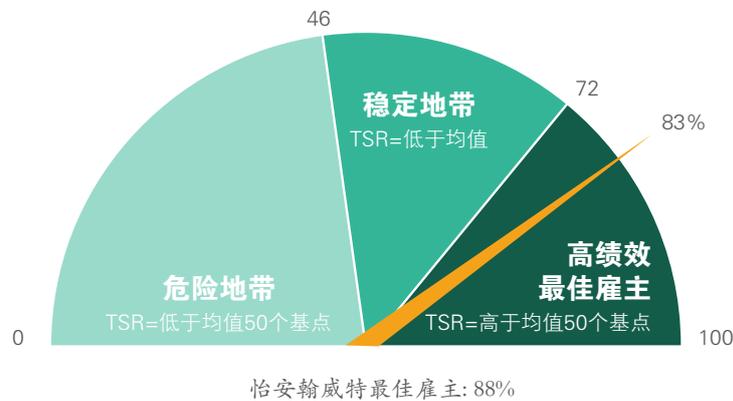
以人为本，调动和激发员工的工作热情和创新精神，并建立良性竞争机制，才能使企业在竞争中
立于不败之地，员工才得以实现自身的价值。

（一）员工概况

华润置地上海大区重视员工管理工作，为各业态员工搭建相适应的职业发展平台，为员工提供公平的职业发展机会，帮助员工个人成长。截止至 2015 年 12 月 31 日，华润置地上海大区在岗职工总数为 2361 人；相比 2014 年末增长 1.0%。



2015 年，华润置地上海大区整体员工敬业度：83 分，持续维持在高绩效 / 最佳雇主地带。



全面股东回报 (TSR) = (期末股票价格 - 期初股票价格 + 股息) / 期初股票价格

*TSR 数据来源：怡安翰威特全球敬业度研究中心 7061 家公司数据

（二）保护员工权益

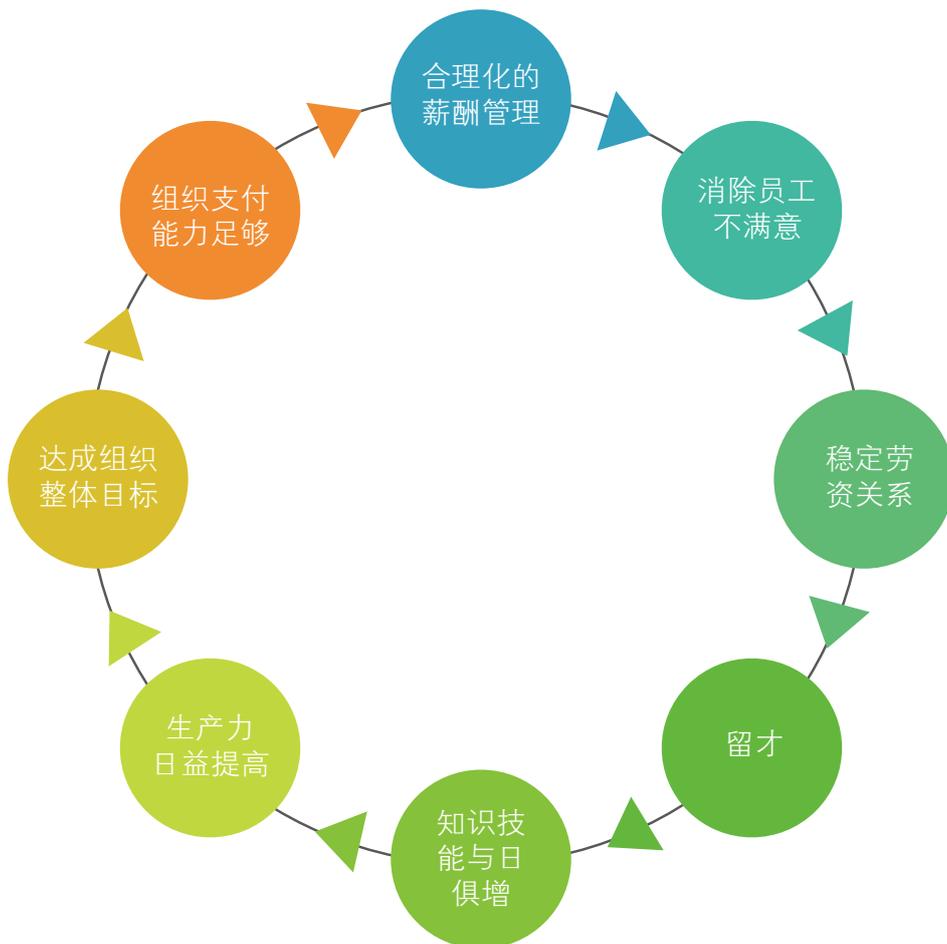
1、劳动保障

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

劳动合同签订率	100%
社会保险覆盖率	100%

2、薪酬福利

华润置地上海大区对工资的理解是体现员工的工作价值、给予员工合理的劳动报酬和维持员工较高生活水平，促进公司持续稳定发展。华润置地上海大区深入分析各岗位对企业的贡献，确定真正的关键岗位，在合理控制人工成本的前提下，保证薪酬策略对关键岗位的激励作用，也尽可能地减少薪酬的内部不公平性，提高员工的满意度。



（三）员工健康安全

1、保障职业健康

华润置地上海大区每年度定期进行员工体检，为每位员工投保商业医疗保险，有效地帮助患病住院的在职员工，减轻个人自负部分医疗费的经济负担，保障员工的职业健康。

2、安全生产培训

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

（四）助力职业发展

1、新员工帮助计划

为帮助新员工尽快适应工作环境，华润置地上海大区针对校招新员工推行“Buddy 计划”和“Mentor 计划”，通过前辈同事的帮助和辅导，为新员工提供工作、生活等方面的建议，助力新员工由学生到职业人士的转变，获得不断地成长。

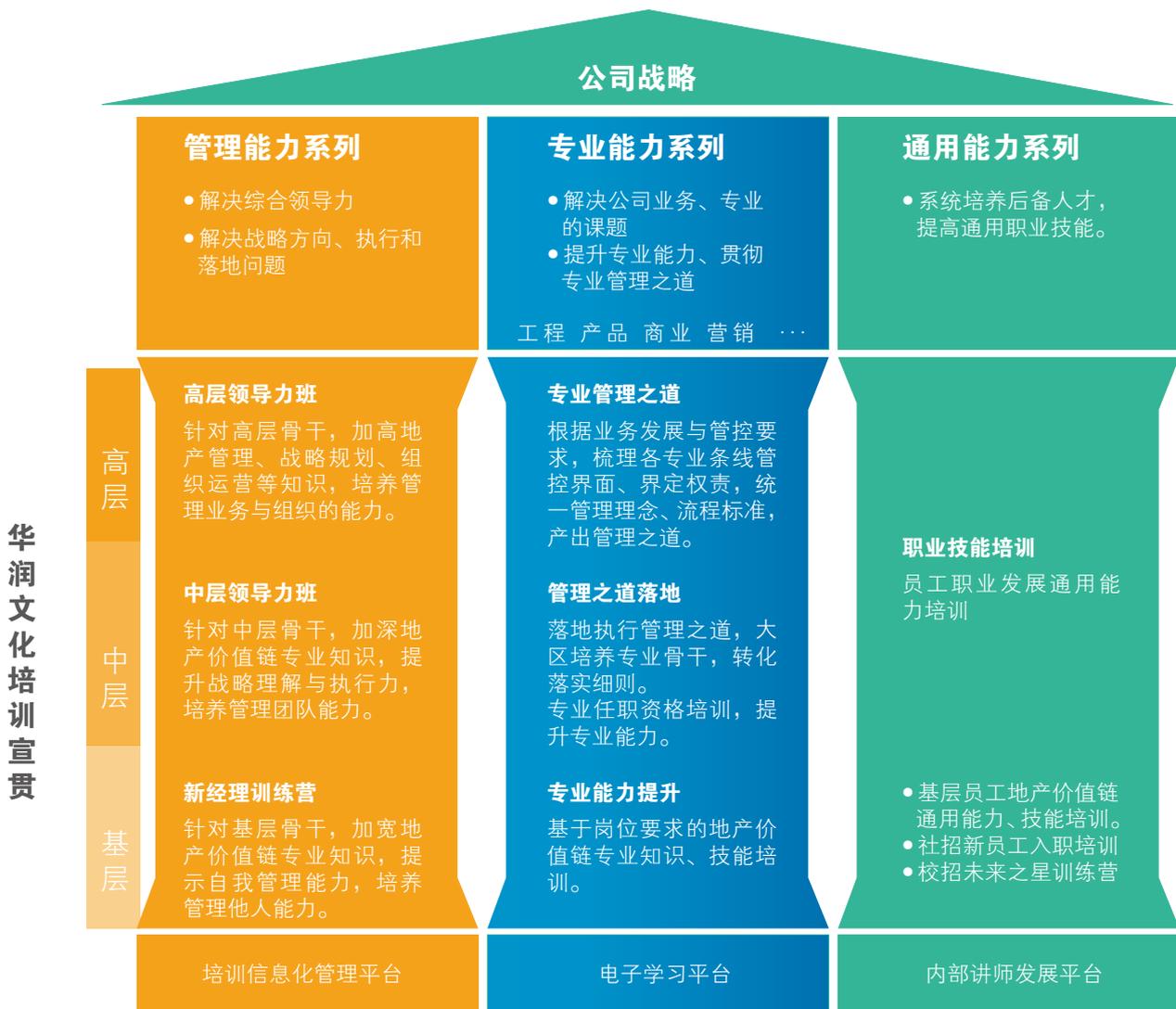
BUDDY 计划

年轻，是新学生们的标签。年轻，意味着活力和冲劲，但可能也意味着初入职场的青涩和茫然。为了帮助“菜鸟们”尽快熟悉环境、融入公司，成为合格的“华润新兵”，公司启动全新的“Buddy 计划”（良师益友项目之一），即为每位即将入职的应届毕业生安排一位“老兵”作为 Buddy，帮助他们成长，熟悉公司流程，了解企业文化。

Mentor 是指 Business Mentor，他更多向你传递职业素养、企业文化、为人处事方面的知识，给你更广泛的帮助和指导。Mentor 计划倡导多元化和多层次的指导和交流。从公司制度、企业文化到入职规划、生涯发展，甚至到衣着打扮、言行举止，只要是与你的成长有关，我们都欢迎你向 Mentor 提问。每次指导的内容，可以由你和 Mentor 协商后确定。

MENTOR 计划

2、员工培训体系



管理能力项目：

解决各级管理者综合领导力及带团队能力、解决战略方向、执行和落地问题

包括华润集团及置地学院开展的高、中层领导力班、新经理训练营，大区组织的管理论坛、专题领导力项目、教练项目等

专业能力项目：

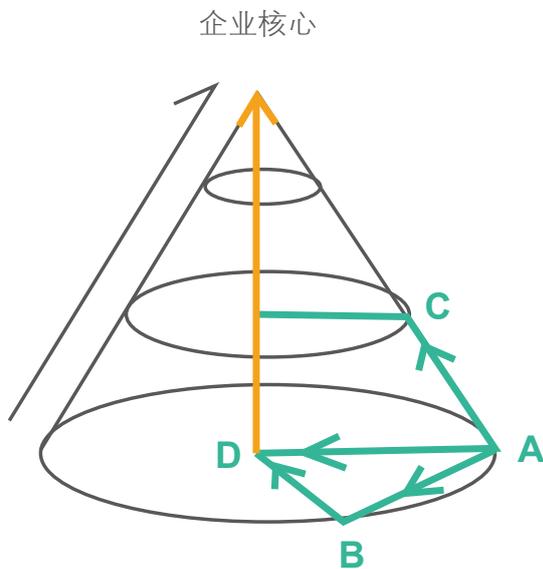
解决公司业务发展的课题，提升专业能力，贯彻专业管理之道在置地范围统一和落地；

置地学院组织开展了工程、商业、营销等专业条线管理之道，大区组织开展了各种形式的行动学习、各专业内部培训、任职资格落地、职业技能培训等

通用能力项目：

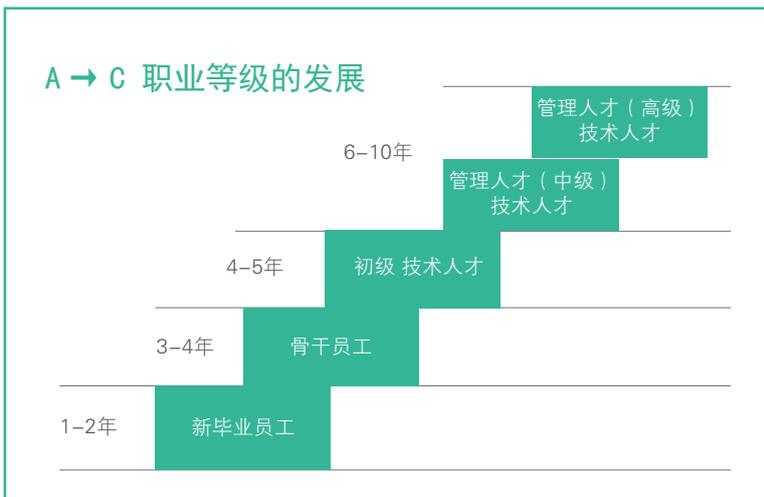
系统培养基层员工，提高通用职业技能与文化落地。大区通过新员工分级培训机制，强化文化、流程等引导，帮助新员工顺利融入；通过大区通用职业技能内训师团队建设，落实通用能力培训。

3、职业发展通道



黄色轴线：公司核心

- A → B: 横向发展
- A → D: 专业综合发展
- A → C: 纵向发展



A → D 专业综合发展

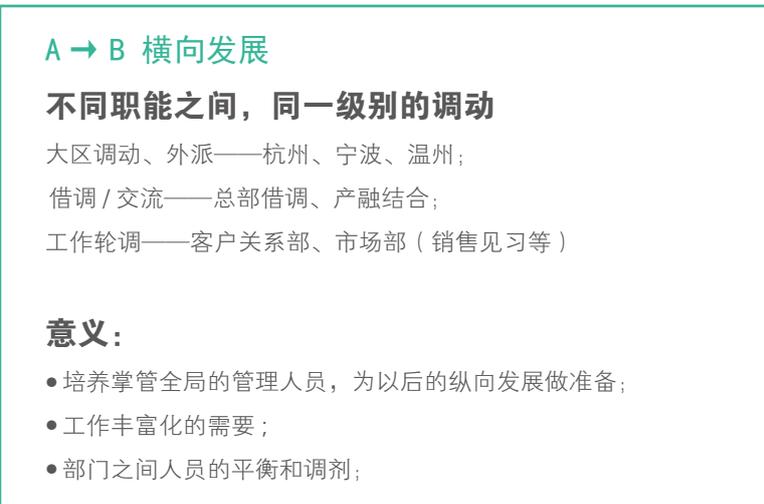
参与跨专业模块的问题讨论和决策

跨职能小组——定位小组、运营小组、流程小组、设计管理委员会、合同管理小组、安全生产管理委员会、商业地产管理委员会；

主题任务小组（解决公司目前业务链上的难点问题）——大区新经理培训、大区领导力培养计划；

意义：

- 承担的责任也更多，并且经常会参加重大问题的讨论和决策；
- 由于个人的能力和努力取得组织的认可；
- 准备让个人沿纵向上行；



（五）关爱员工生活

1、困难员工帮扶

华润置地上海大区在每年春节来临之际，走访各个项目，慰问困难员工，了解员工工作生活情况，听取员工对公司的意见和建议，并送上慰问品以感谢员工一年来为公司做出的贡献。



2、工作生活平衡



南翔五彩城面包DIY活动



我们倡导努力工作、快乐生活，在要求员工努力高效的工作的同时，我们也努力为员工创造轻松、健康的工作环境。例如华润置地上海大区在各种节庆日时，在员工餐厅为大家提供自助餐；同时我们也不定期的举办各种主题活动，例如每个月的员工生日会等，让大家暂时放下手中的工作，好好享受生活，也为增进同事间的交流创造了条件。



上海公司新春午餐会 & 圣诞午餐



南翔五彩城“HOME PAR”活动



员工生日会

改善环境

是我们创新的动力

伍



身为房地产开发企业，我们不仅为客户开发舒适宜居的小家，我们也是建造美丽地球家园的一份子，我们希望天是蓝的，地是绿的，家是彩色的。我们将保护生态环境作为企业发展过程中的重要责任之一，践行绿色发展，守护美丽家园。

（一）环境管理

1、管理制度



目标

实现在建筑的“全生命周期”内最大限度地节约能源、资源、防范与减少污染，保护环境的目标。



管理体系

大区：建立、健全节能减排相关组织体系；统计监测与考核体系、有计划地实施节能减排相关活动。

城市公司：负责统筹、协调城市公司节能相关工作；负责本地区项目各阶段的绿色技术应用和推广。



行动项

体系：协调城市公司及项目的节能手册制定与完善工作、

技术：推动、监督项目节能改造项目有效落实；

培训：强化落实各层级管理人员的节能意识培训；

文化：积极参与、推广节能优秀案例。

2、绿色办公

节约用水

加装抽水泵，引河水进入原有的绿化管网，用河水进行灌溉，极大的减少了自来水的使用量，有效减少了能耗费用。



节约用电

用 3W 的声光控 LED 灯源取代先前的 22W 环形灯管，达到节约电能的成效。改造项目成本回收快，效益显著；通过对内场卫生间安装微电脑时控开关进行夜间自动断电达到节能降耗。改造项目成本低，改造速度快。



积极响应上海市政府号召，主动申请和安装充电桩，为新能源技术的使用和推广提供便利，具有非常重要的社会效益和经济效益，彰显了企业的责任感和主人翁精神，并从宏观上可减少传统汽车的燃油消耗和尾气排放。



节约用油



华润置地上海大区工程管理部每月组织大区各单位 EHS 管理人员，召开华润置地上海大区 EHS 工作总结 / 视频会议。会议包含阶段 EHS 工作部署与开展情况汇报、节能减排相关工作推动、华润置地碳资产盘查实施工作启动等。

节能会议

3、保护生物多样性

中国自古以来就有植树的传统，并涌现了许多崇尚植树造林的趣闻佳话。而植树造林对于调节气候、涵养水源、减轻大气污染具有重要意义。3月12日为中国的法定植树节。

2015年3月12日，华润置地上海大区为迎接植树节，开展了“人人一颗健康树，争做环境小卫士”的植树节活动，有31名员工代表参加，活动地点选择在新建项目绿地，活动中大家认领树苗、翻土浇水，共完成60棵树苗的种植工作。在劳动中学习了养护树木的基本知识，更增加对环境保护的意识。



4、开展环保公益

华润置地上海大区通过动员各单位员工从随手关灯、关空调、控制水龙头等日常的一系列节水、节电细节入手，强调管理人员要身先垂范，带动员工积极行动；同时利用QQ群、微信群进行教育学习，时刻提醒、处处提醒做好力所能及的节能工作，将节能减排宣传工作宣贯到心、落实到位。

各办公室设立节能专员，做好办公室的节能宣传及节能管理



打印机张贴节能提示，双面打印，并且设置二手存放处

空调整能提示管理，为了能耗节省也为了个人健康，夏季不要低于26度，冬天不要高于20度



仓库、档案室设置节约电提醒，离开时随手关灯

卫生间内张贴节约用水温馨提示



宣传张贴节能月宣传提示



原感应水龙头电源为干电池供电，能耗较大，我们将其改造为通过电源镇流器变压直接供电，减少干电池使用



将水龙头的出水使用改为与卫生间空调同步控制，水龙头的使用时间与营业时间一致，有效的限制水源使用，节约水能耗



华润置地上海大区积极响应号召，在办公室开展“OFFICE 熄灯一小时，为蓝生活”活动，并邀请各项目、售楼处、商业项目共同参与其中，用实际行动节能减排，共同维护美好家园，共建蓝色星球！

Office 熄灯 1 小时，为蓝生活！

4月7日 (今日)

12:00 - 13:00

桂林路办公组 1f-5f (使用中的会议室除外)

【Tips】

地球一小时 (Earth Hour) 是世界自然基金会 (WWF) 应对全球气候变化所提出的一项全球性节能活动。提倡于每年三月的最后一个星期六当地时间晚上 20:30，家庭及商界用户关上不必要的电灯及耗电产品一小时。以此来表明他们对应对气候变化行动的支持、关注。



5、环保培训

华润置地上海大区 2015 年各层级对①法律法规辨识培训、②消防、燃气电梯等专项培训、③安全行为观察分享、④危险源辨识培训、⑤办公室及差旅安全培训、⑥事故事件案例分享、⑦相关安全交底培训等课题，共进行 EHS 教育培训 205 次，总计 4916 人次参加，其中相关方人员 2922 人次。

（二）绿色建筑

1、绿色施工

噪音管理

人为噪声的控制：提倡文明施工，增加全体施工人员防噪声扰民的自觉意识；

强噪声作业时间控制：严格控制作业时间，并应尽量采取降噪措施，事先做好周围群众工作；

强噪声机械的降噪措施：应尽量放在工厂、车间完成，减少因施工现场加工制作产生的噪声；

加强施工现场的噪声监测：采取专人管理的原则。



扬尘及空气污染物管理

围挡：封闭、美化现场围挡，确保严密、坚固、美观；

材料堆放：建筑材料堆放整齐、牢固，对易产生扬尘的物料和构建采取洒水、覆盖等有效措施；

控制粉尘：现场道路、作业区、生活区进行地面硬化，严格控制砂、石、水泥的使用，应随时进行洒水、覆盖等有效措施。



建筑废弃物管理

施工现场的建筑物垃圾应集中、分类堆放，及时清运；

生活垃圾采用封闭式容器，日产日清；

在施工现场出口处必须设置车辆冲刷设施，运输车辆驶出现场时要彻底清理车轮、车体，保持出场车辆清洁，运输散装货物必须覆盖，不得遗撒，避免行驶途中污染道路；

委托有资格的运输单位，确保清运到规定地点，严禁随意倾倒垃圾。



污水排放管理

施工现场应设置有效的排水系统，配备排水设施，保持排水通畅，不积存污水；

合理设置沉淀池，沉淀后的废水可合理利用。施工产生的泥浆污水经沉淀净化后方可排出，严禁污水未经处理直接排入市政管网。



2、能源资源管理

杭州万象城商场 LED 照明改造

2015 年华润置地上海大区杭州万象城共有消防楼梯 40 部，根据统计，消防应急照明吸顶灯供应 1836 只，吸顶灯灯源采用环形灯管 22W，经过 5 年使用，现维修量明显增大。现用声光控的 LED 灯源取代先前的环形灯管，达到每月节省电能：14375.88Kwh 左右、每月节省电费：12058.498 元左右；成本投入：LED 灯光材料总价 165240.00 元；预计 7 个月收回成本，效益明显。

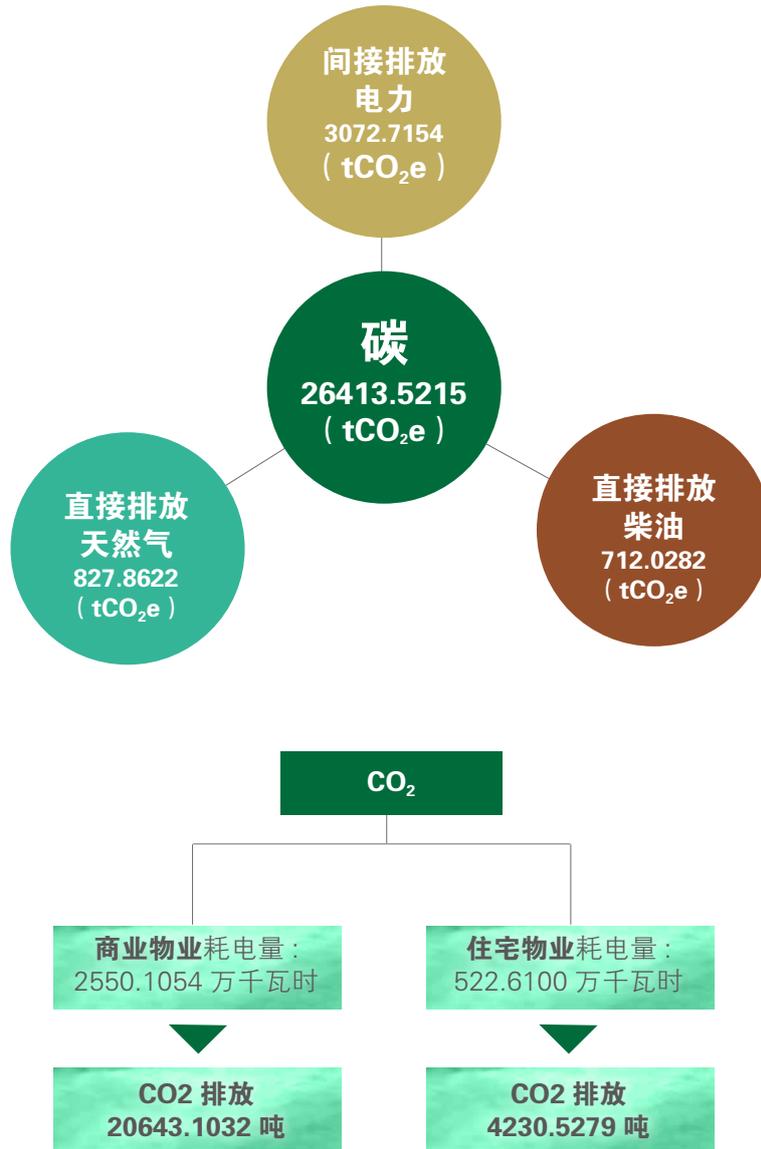


余姚住宅物业

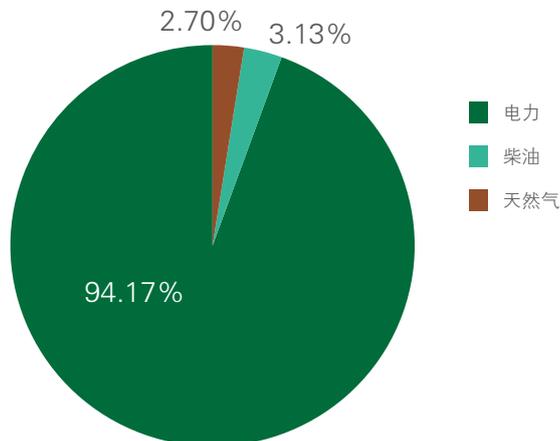
2015 年余姚住宅物业考虑到夏季开始小区绿化浇灌每天需要 2 到 3 次，使每月用水量大大提升。如今结合现场情况，加装抽水泵，引河水进入原有的绿化管网，用河水进行灌溉，极大的减少了自来水的用量。项目采用自吸式清水泵，在 7 号楼北侧加装抽水泵，引河水进入原有的绿化管网，用河水进行灌溉，极大的减少了的自来水的用量，使单位减少了开支。

3、推进碳资产管理

华润置地上海大区 2015 年碳资产盘查



华润置地上海大区 2015 年碳资产盘查结果显示：碳排放来源主要是电力。



社区共享

是我们财富的归属

陆



做好社会公益是优秀企业的价值观和永恒的一项事业，我们必须把我们所创造的财富，回馈给我们的社区、社会乃至国家。

（一）公益管理

华润置地上海大区一直秉持着“服务社区、反馈社会、不论回报、乐于奉献”的公益理念。公益活动形式较为多样，不仅坚持着多项常规公益活动，如组织每年春冬两次的员工捐衣季，同时开启创新思维，开拓不同以往的公益服务形式，如新办公楼启用时每位员工分配领养绿植。公益服务范围较广，“远亲不如近邻”，近至公司、项目所在街道，“雪中送炭”，远至西北地区的全国级贫困县，都有我们乐于公益的身影。公益活动影响力较大，除了发起内部员工的捐衣活动，在住宅项目中针对业主同时开展活动，小溪汇成河流，终将汇成大海。

（二）社区责任

作为知名企业的年轻人，更应该做思想的先行者，关注社会百态，关爱弱势群体，敢于实践，在实践中提高个人政治修养和综合素质。始终本着以“奉献、友爱、互助、进步”为口号，积极在公司周边开展社会公益活动，推动志愿者事业的发展，为社会主义精神文明建设尽一份努力。

自上海地铁二号线 2000 年通车以来，上海华润时代广场号召员工积极参加志愿者服务，每月一次每人一小时自愿前往上海地铁 2 号线世纪大道站维持出入站秩序，这项活动坚持了 15 年，志愿参与同事累计多达 1000 人次左右。



时代广场员工积极争当地铁志愿者

为共创和谐社区，华润置地上海大区联合各办公场所所在街道、居委会、派出所，竭尽大企业之绵薄之力，回馈社会。大区总部定期关爱街道孤老院老人，真诚送上节日礼物；华润置地上海大区每年组织义务献血，得到了广大员工积极的响应，年轻的热血男儿们自告奋勇，撩起了袖子，为能够帮助到社会上需要帮助的人们而感到自豪。



义务献血

（三）公益实践

2015年4月，共有22箱邮包捐往山东省泰安市，帮助特困留守、类孤儿、服刑人员未成年子女等，及23所乡村小学。2015年12月，安排捐往湖北省英山县大别山（国家级贫困县）贫困山区。

资助贫困生：通过浦东新区慈善基金会及潍坊社区慈善服务社，资助45位贫困学生，每人700元，资助总额达31500万。

支持文化教育事业：上海同济大学是国家直属的全国重点大学，不少员工为其校友，为广大同济校友筑就美好家园，制作相关文化墙一面，让广大校友了解校友会历史。

关爱留守儿童：2015年11月4日，与杭州市清波街道劳动路社区张能庆公益服务站携手，走进兰溪市诸葛镇马塘小学，为留守儿童送去温暖关爱，本次活动具体过程还在杭州青年时报刊登，题为**“草根公益”牵手“世界500强”为留守儿童送上“爱心午餐”**。



发往贫困山区的爱心包裹



“在浙江这样的经济大省，这些留守儿童丰衣足食并不是问题，他们更加渴望的是心灵抚慰，我们应该让他们做一个精神上富有的人！”张能庆的观点得到了所有人的认可。华润新鸿基房地产（杭州）有限公司党支部书记、工会主席马德功表示：“孩子们都很懂礼貌，传递微笑的主题很贴切，让孩子们吃上香喷喷的饭菜是我们的责任，我们很愿意成为传递快乐的微笑使者，我们也从孩子们简单、灿烂的笑容中得到了快乐！”最后，孩子们用一首《感恩的心》表达了感谢之情！”

——引自《杭州青年时报》

展望 2016

展望 2016，我们不仅要在提升经营业绩、促进企业发展等方面，做出表率，更要在落实企业社会责任方面率先垂范，这样，才能成为一家“受投资者信任、受员工热爱、受社会尊重、受大众称道的优秀企业”。我们要以持续发展的理念，在实践中追求企业与员工、社会、环境的和谐发展，以实际行动回报社会。

面对客户，我们要在“品质给城市更多改变”的理念指导下，继续为客户提供质量过硬、服务到位的产品和服务，强化基础服务，系统提升客户满意度，打响华润置地品牌效应。

面对合作伙伴，我们将一贯信守承诺，按照合同办事，为整个行业的诚信和健康发展做出贡献。

面对员工，我们会为员工创造良好的工作环境，提供合理的工作报酬和适当的工作保障，重视工作的安全性。

面对环境，我们会以环境保护优先于企业效益，坚持让绿色与经济和谐发展，在发展中重文物古迹的保护，在保护中求企业发展。

面对社区，我们会从实际出发，不断实践、不断创新，尽可能参与社区共同规划、建设，履行社会责任，让邻里关系友好长存。

企业是社会的一份子，我们应该鼓励我们的员工积极投身到社会公益活动中去，争当社区或社会的志愿者，帮助更多需要我们帮助的社会弱势群体，在建造美丽家园的过程中注意保护生态，坚持用节能环保型材料，为社会和谐贡献出我们的绵薄之力。

展望 2016，华润置地上海大区将坚持业务发展与承担社会责任并重，进一步推进企业社会责任理念的融入和实践的落地，完善社会责任管理体系，强化社会责任管理，优化社会责任工作，全面提升社会责任能力，与利益相关方一起，共生、共融、共发展，为美好城市生活增光添彩！



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 021-54118887。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是：

好 较好 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的影响：

能 一般 不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何：

高 较高 一般 较低 低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何：

好 较好 一般 差 不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职 业：_____

机构：_____ 联系地址：_____

邮编：_____ 网 址：_____

电话：_____ 传 真：_____

报告编制小组

组 长：蒋正明

副组长：叶晓敏 季 康

主 责：吕昱旻

特别鸣谢（按拼音顺序，排名不分先后）：

曹 车 顾榆翹 洪迎春 胡承军 花 音 李 娟 孟 娜 潘冬冰 邱吉松 宋莉莉
熊 堃 薛 娜 杨慧慧 袁 静 张培伦 张 宇 郑雨霏 周 瑛