

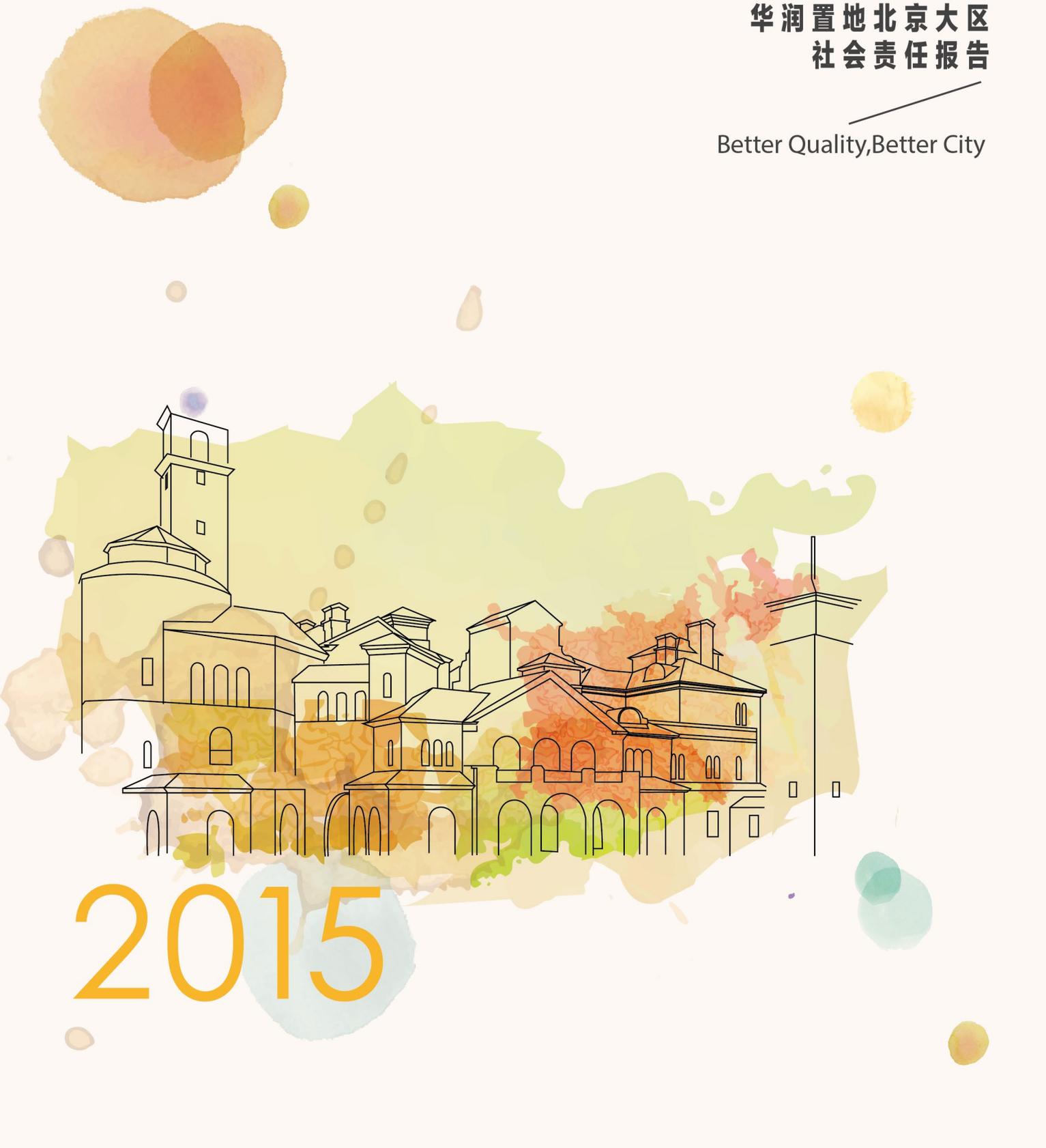


华润置地

品质给城市更多改变

华润置地北京大区
社会责任报告

Better Quality, Better City



2015

目 录 CONTENTS

报告导读	3
致辞	4
2015 年度大事记	5
关键绩效	7
公司荣誉	8
关于我们	10
(一) 公司概况	10
(二) 组织架构	10
(三) 业务分布	11
责任专题 以客户为中心	12
(一) 住宅	13
(二) 写字楼	14
(三) 购物中心	15
一、守正出新 诚信发展	16
(一) 公司治理	17
(二) 诚信经营	17
(三) 政策响应	19
(四) 责任管理	20
二、心系客户 满意服务	21
(一) 客户权益保护	22
(二) 提供优质产品	22
(三) 奉献贴心服务	24
(四) 客户导向创新	27
三、心系伙伴 合作共赢	29

四、心系员工 人本关怀	32
(一) 员工概况	33
(二) 保护员工权益	34
(三) 员工健康安全	35
(四) 助力职业发展	36
(五) 关爱员工生活	37
五、心系环境 绿色运营	39
(一) 环境管理	40
(二) 绿色建造	41
(三) 绿色建筑	44
六、心系社区 和谐共享	46
(一) 公益实践	47
(二) 帮扶弱势群体	50
(三) 支持文化事业	51
2016 年展望	53
意见反馈表	55
报告起草人员	56

报告导读 GUIDE TO THE REPORT

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 4 日。

组织范围

报告覆盖华润置地北京大区及附属 5 个城市公司，为便于表达，在报告的表述中分别使用“华润置地北京大区”、“大区”、“我们”等称谓。

报告目的

报告旨在就大区社会责任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北京大区成立以来至 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

华润置地北京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。

联系方式

华润置地北京大区品牌工作委员会

地址：北京市西城区西直门内大街冠英园 22 号楼 1 层

电话：(10)66001188

您可通过公司官网获取华润置地北京大区更多社会责任信息：bj.crland.com.cn



MESSAGE 致辞

2015年，在经济新常态的形势下，房地产开发投资增速放缓，同时受到行业政策松动的影响，购房需求逐步释放，商品房销售开始好转，但城市分化进一步加剧；购物中心受经济下滑影响，业绩增长同样受到挑战。

在回归一二线城市的行动中，北京大区全体同仁齐心协力、积极应对，在土地市场上取得突破进展，营业额、签约额双破百亿，投资物业营业收入突破十亿，新获取项目实现当年拿地当年开盘，较好地完成了全年业绩指标，圆满收官“十二五”。

与此同时，作为一名有社会责任感的企业公民，2015年，北京大区在遵循集团“通过编制社会责任报告，以编制促进管理，以管理促进践行，以践行促进融合”的特色管理模式下，坚持超越利润之上的追求，并不断尝试依靠业务优势，从管理流程、产品与服务、社会资源等方面扎实推进社会责任践行工作，携手改变更多人的生活，从客户和社会需求的角度出发，实践着品质改变城市、服务社会的宗旨。

在诚信合规方面，华润置地北京大区恪守履行《公司法》的规则要求，严格、规范实施公司管理制度，始终坚持诚信经营，强调国企高管廉洁意识，倡导透明公平的招标采购环境和制度，不断完善各类监督体系，确保各项目及企业的稳健运营。

在客户服务方面，我们始终秉持细心、耐心、贴心的服务态度，建立多种有效沟通渠道，尊重保护客户信息，不断引进优质资源丰富社区生活，对产品质量到售后服务的每一环节严格把关，施行全流程客服体系，坚持将保障客户权益作为第一要务。

在关爱员工方面，北京大区始终坚持以人为本，将员工的安全及健康放在首位，营造公平、公正、公开的工作机制和晋升通道，助力员工职业发展。

在环保节能方面，大区切实贯彻总部“绿色经营”的要求，形成北京大区环境管理体系，坚持开发节能环保新技术，妥善处理建筑垃圾，积极组织环保公益活动，传播环保理念。

在公益慈善方面，北京大区积极依托“华润慈善基金”，建设华润密云希望小镇，改善村民生活质量同时切实为村民带来了收益。2015年，当地农民在小镇就业人数为13人，较上年度同比增长62.5%。

社会犹如一条船，每个人都要有掌舵的准备。除了业务和业绩，我们也有诗和远方，我们也要为责任而行。在构建和谐社会的时代背景下，企业的功能不仅仅在于解决就业、缴纳税款和赚取利润，还应竭之所能关怀社会、改善生活、参与城市发展、推动社会进步。责任之路任重而道远，我们坚信，在集团、总部的指导带领下，华润置地北京大区定能充分发挥业务优势，对工作保持热忱，对公益保有初心，不辜负责任的使命，不辍前行。

总经理：

1

2015年1月5日，北京公司联合招商地产、平安不动产及九龙仓成功竞得位于北京市丰台区亚林西居住区位置的0501-626、627地块和0501-613、614、660地块。前者用地性质为二类居住及综合性商服用地，总占地面积54060.2平方米。后者用地性质为二类居住、其他类多功能用地及基础教育用地，总占地面积63165平方米。

2

2015年1月7日，北京公司联合首开股份、平安不动产成功竞得位于北京市丰台区花乡白盆窑村位置的1516-0665等地块。本项目用地性质为二类居住及基础教育用地，总占地面积155675.87万平方米。

3

2015年4月16日，华润置地北京大区“城市之光”品牌发布会绚丽绽放。本次品牌发布会北京大区携手旗下16个可售物业及12个投资物业重装亮相，用理想作品向城市致敬。在本次发布会上，北京大区对即将入市的7个住宅新品、2个在建商业项目进行了公开发布。

4

2015年4月19日，郑州万象城举行一周年生日派对，派对现场精彩不断。4月17日-19日万象城特举行周年庆三天活动，创下不凡业绩。三天共接待客流约11万人，总销售额突破3000万元，再一次印证了郑州万象城的非凡实力以及万象城品牌的巨大影响力。

2015 年度大事记

MILESTONES IN 2015

6

2015年8月20日，由香港《大公报》组织的第二届“范长江行动”国企行走进密云华润希望小镇参观访问。《大公报》三位老师带队，17名来自香港、澳门知名高校的的大学生参与了本次活动。同学们在密云穆家峪镇阁老峪村大学生村官的带领下，先后参观了阁老峪村史馆、新农村示范村新民居、凤凰苗圃花卉基地、五丰农业基地、木棉花乡村酒店，并对当地村民进行了入户采访，直观真切地感受到农民居住环境的彻底改变和新型农村集体经济的发展。

5

2015年5月20日，北京市房地产市场管理事务中心（暨城建研究中心）主任李盟率中心主任助理张虹波，以及七个处室的负责人到访华润置地北京公司。双方召开了座谈会，就房地产市场调控、价格监测、项目资金监管、购房资格审查等领域进行了深入交流。

7

2015年9月17日，凤凰置地广场西区A座写字楼正式迎来“国优”复评工作专家团的考评。12月22日，北京市住房和城乡建设委员会官网进行公示并于公示结束后下发了荣誉证书，评定凤凰置地广场西区A座写字楼为2015年度“北京市五星级物业管理示范项目”，继续保持“国优”荣誉。

8

2015年11月7日，华润·八号院样板展示区正式对外开放。样板展示区开放当日，中国当代著名雕塑大师隋建国的部分雕塑作品也在八号院开展。

9

2015年11月23日，北京公司联合未来科技城置业有限公司成功竞得位于北京市昌平区小汤山镇（未来科技城北区）CP05-0801-0011等地块及CP05-0801-0018等地块。前者用地性质为F1住宅混合公建、F2公建混合住宅用地，总占地面积42685.77平米。后者用地性质为F2公建混合住宅、F3其他多功能用地，总占地面积90996.1平米。

12

2015年12月31日，北京大区全年累计签约额、营业额双破百亿。

11

2015年，北京大区17个党支部中，有5个支部进行改选，8个支部增补了支部委员。党委积极开展教育、实践活动，4月和7月，分两批组织120余人参观了北京市反腐倡廉警示教育基地，开展反腐倡廉与爱国主义教育。

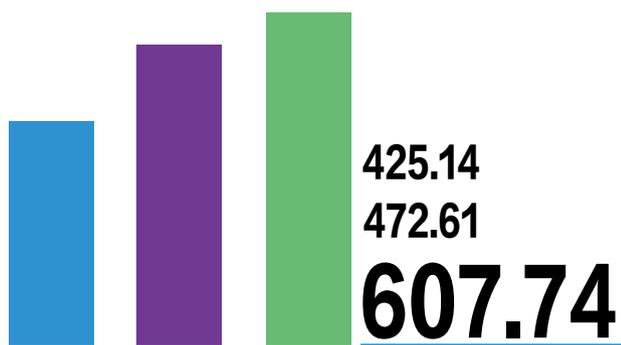
10

2015年，白盆窑项目自1月7日拿地，至7月28日提供保障房规证报审图纸，仅用6.5个月。从9月18日—10月13日，分三个批次取得相应的外审合格意见书，项目在11月23日取得所有保障房的销售许可证，实现当年开盘。

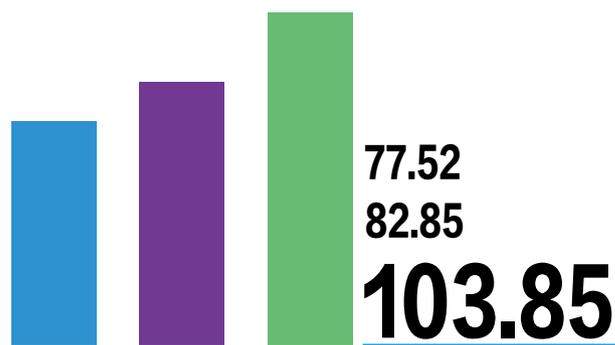
MILESTONES IN 2015

关键绩效 KEY PERFORMANCE

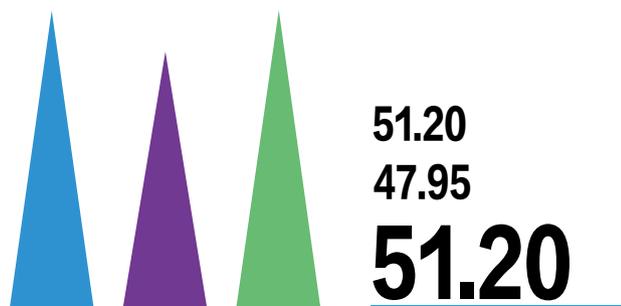
资产总额 (亿元人民币)



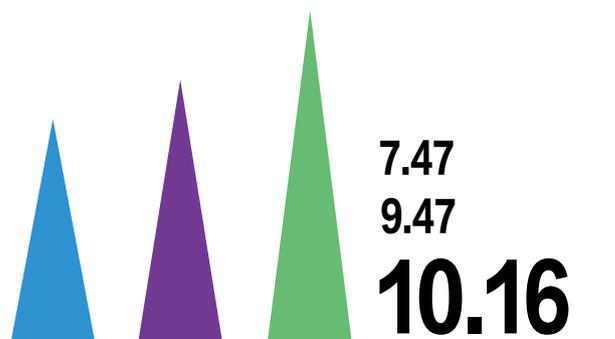
签约额 (亿元人民币)



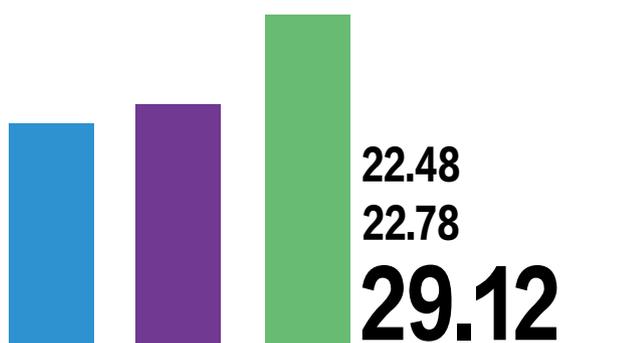
签约面积 (万平方米)



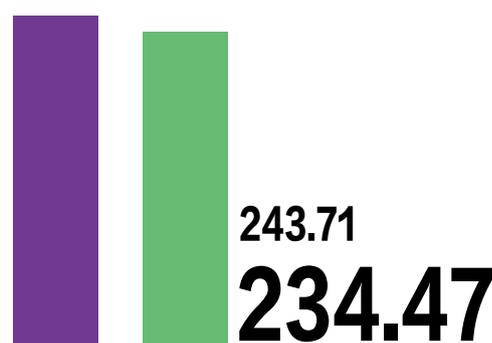
投资物业营业额 (亿元人民币)



净利润 (亿元港币)



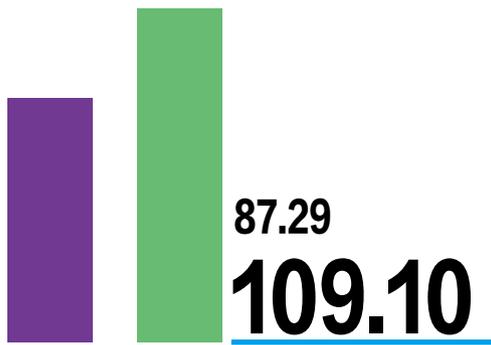
销售型物业土地储备 (万平方米)



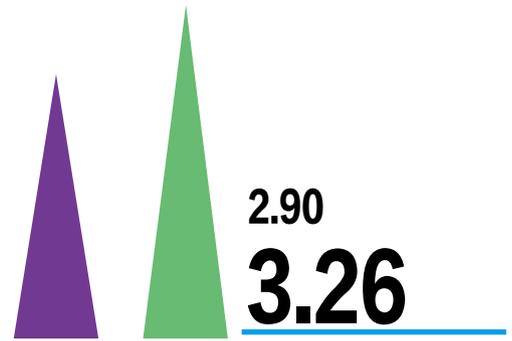
2013年 2014年 2015年



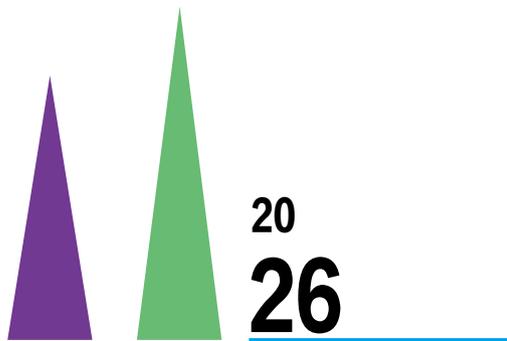
投资物业土地储备 (万平方米)



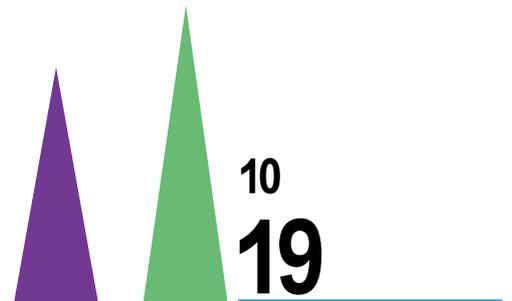
服务家庭数 (万个累计)



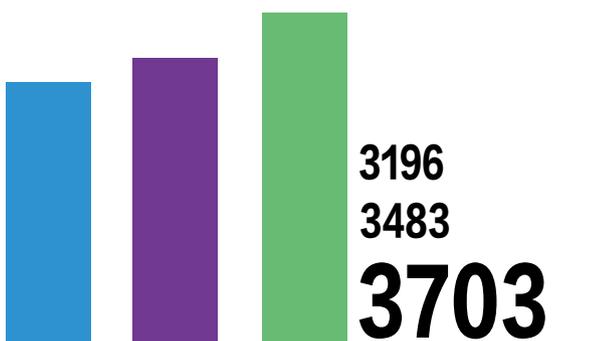
物业管理数 (万累计)



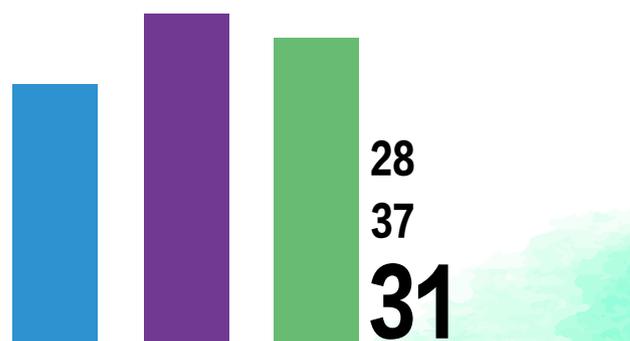
商业会员数 (万个累计)



员工总数 (人)



接收应届毕业生 (人)



公司荣誉 HONORS

奖项	获奖单位	颁奖单位
2015 年绿色建筑一星认证	密云万象汇	
2015 年度品牌影响力奖	华润置地（北京）股份有限公司	新浪乐居
2015 中国房地产新势力智慧企业奖	华润置地（北京）股份有限公司	腾讯网
2015 最具品牌价值企业	华润置地（北京）股份有限公司	人民网
2015 年新华宜居指数十大口碑房企	华润置地（北京）股份有限公司	新华网
2015 年最具品质营造力房企	华润置地（北京）股份有限公司	地产中国网
2015 年度最具影响力地产品牌	华润置地（北京）股份有限公司	京华时报
2015 年北京房地产行业标杆责任企业	华润置地（北京）股份有限公司	新京报
2015 年度北京人心中十大品牌房企	华润置地（北京）股份有限公司	北京晨报
2015 年综合实力十强	华润置地（北京）股份有限公司	北京晚报
2015 年新华宜居指数区域优秀项目	密云橡树湾	新华网
2015 年度中国房地产新势力顶豪华宅奖	萬橡府	腾讯网
2015 年度最具产品价值别墅	华润八号院	京华时报
2015 年最佳营销创新楼盘	华润悦景湾	和讯网
2015 年度品质别墅标杆楼盘	华润西山墅	网易
2015 年最宜居城市豪宅	公元九里	搜狐焦点网
2015 年度中国商业地产价值榜卓越项目奖	华润凤凰汇购物中心	经济观察报
2015 年度中国体验式中国文旅商业项目	华润凤凰汇购物中心	赢商网
2015 年度最受关注商业地产项目	华润五彩城	京华时报
2015 年最具投资价值品质楼盘	石家庄华润万象城	人民网
2015 年度“最佳文明号”	郑州万象城	共青团郑州市委
2015 年度入围全国物业行业排名 100 强企业第 11 名	华润置地（北京）物业管理有限责任公司	
2015 年度“中国金钥匙服务精选物业”奖项	华润置地（北京）物业管理有限责任公司	国际金钥匙联盟中国区
2015 年度中国物业管理高端品质项目	萬橡府	中国物业管理，城市开发杂志社
2015 年度北京市五星级物业管理示范项目	凤凰置地广场西区 A 座写字楼	北京市住房和城乡建设委员会

关于我们 ABOUT US

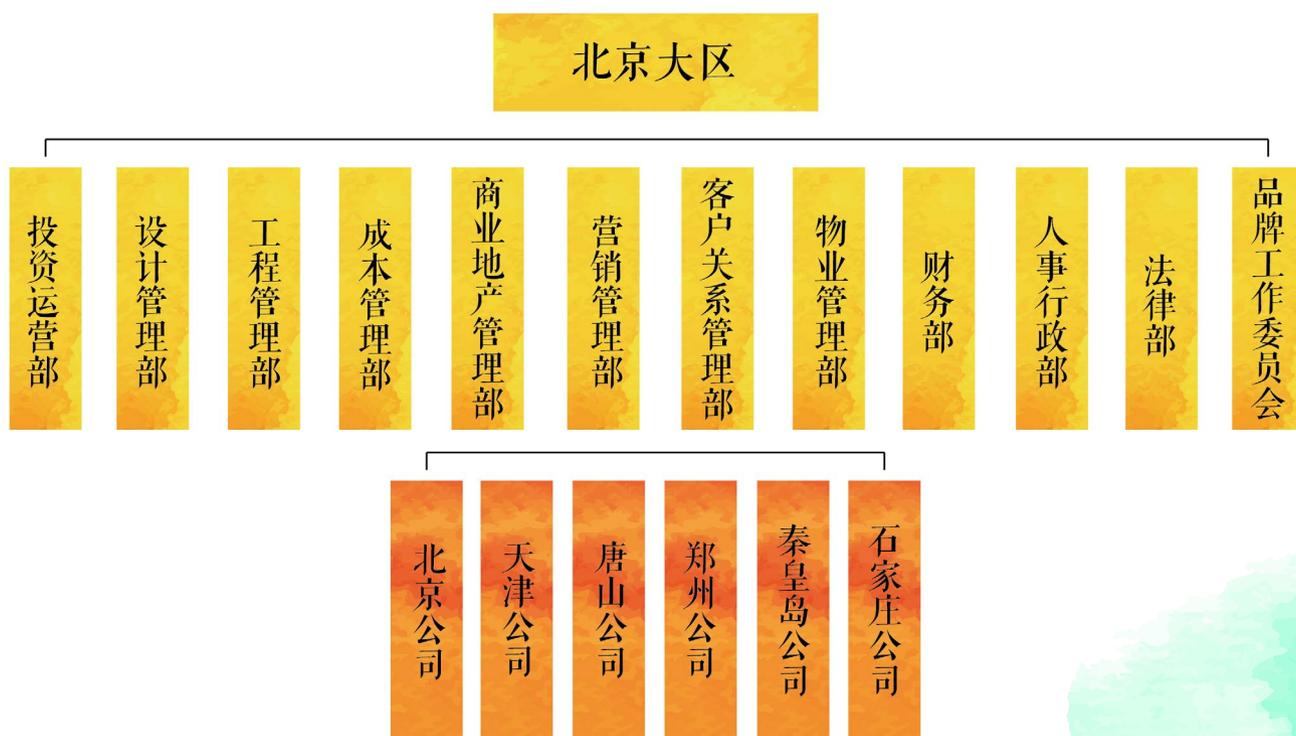
（一）公司概况

华润置地北京大区隶属于全球 500 强企业华润集团（有限）公司旗下的地产业务旗舰华润置地有限公司（HK1109），是华润置地旗下九大区域公司之一。

华润置地北京大区以北京为中心城市公司，辐射天津、河北和河南。目前已进入北京、天津、唐山、郑州、秦皇岛、石家庄六个城市，从事住宅项目以及专业化、综合性商业地产项目的开发、运营和管理。北京大区秉承华润置地“总部做强、大区做实、城市公司做精”的管理原则，在大区辖内各城市精耕细作，完美践行华润置地高品质战略，为大众传递更高追求的生活理念，缔造更加完美的生活空间。

目前，华润置地北京大区包含在售、在营和在建共有 29 个项目。其中住宅项目有 15 个，包括北京的萬橡府、西山墅、公元九里、悦景湾、密云橡树湾、首开·华润城、昆仑域、华润·八号院、天津中央公园、天津橡树湾、唐山橡树湾、秦皇岛橡树湾，以及郑州悦府、郑州华润大厦、石家庄华润中心。商业项目共计 14 个，包括北京的凤凰汇购物中心、五彩城购物中心、京通 Plus365 购物中心、门头沟 Plus365 购物中心、西单文化广场、四环项目、密云万象汇、北京华润大厦、凤凰置地广场、华润大厦西区、北京华润饭店改造项目、云景华庭、以及郑州万象城和石家庄万象城。

（二）组织架构



责任专题：

以客户为中心



北京大区在住宅、写字楼、购物中心的各个业态秉承华润置地“以客户为中心”的责任理念，遵循精细设计准则、毫厘工程标准和情感悉心服务的高品质战略，在住宅、持有物业和增值服务领域为客户提供全方位的精准服务。

(一) 住宅

1、精细设计准则——设计紧抓客户敏感点

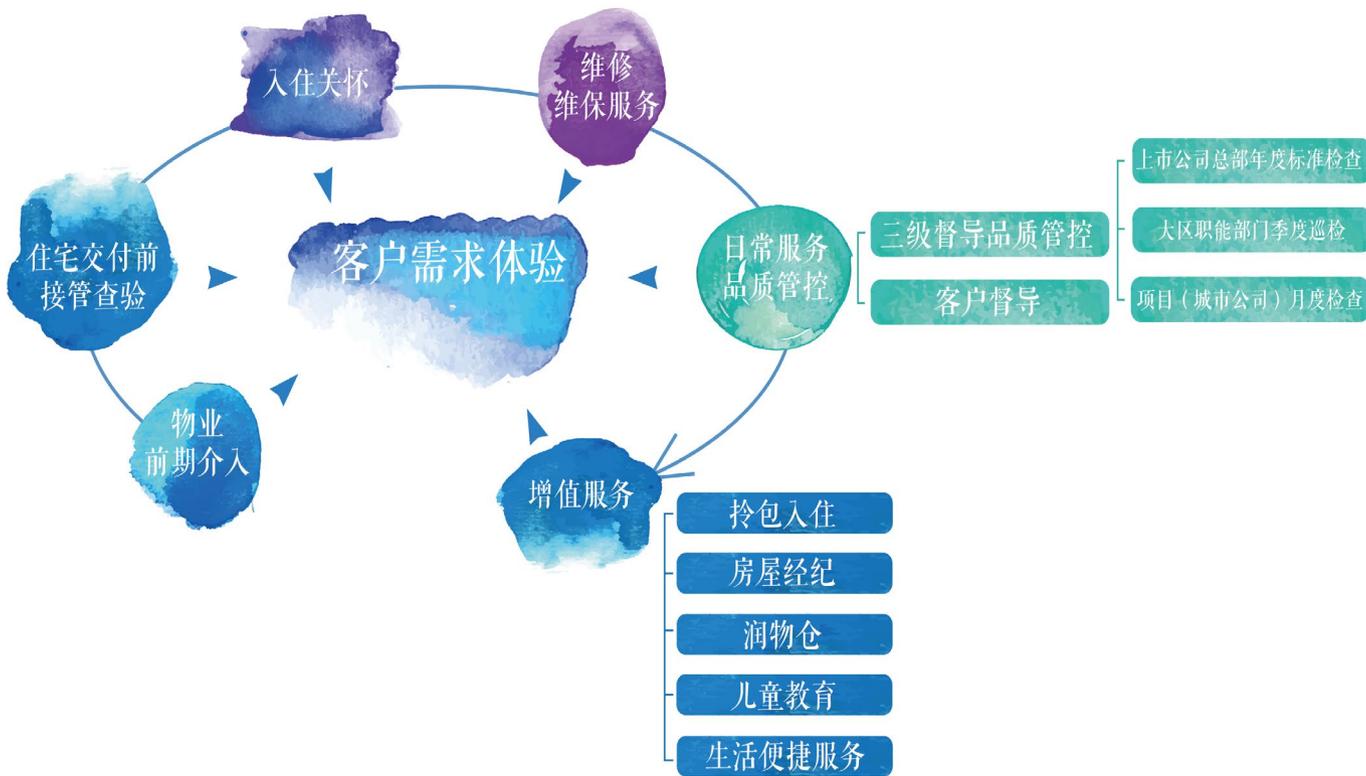
华润置地设计、工程高品质标准明确了客户对高品质标准的敏感项和敏感程度。紧密围绕客户需求，对客户敏感点重点关注。

如华润·八号院项目系改造项目，原户型只有5种，而改造要求外轮廓不变，进行内部调整。在保证全部功能和档次的前提下，充分考虑到60栋改造别墅的具体位置、朝向条件、景观资源、邻里关系、停车需求等。经过反复论证，实际出图户型20种，确保了每件产品资源效用最大化。

2、情感悉心服务——全方位对客户服务体系



持续完善以客户为导向的、覆盖产品开发全流程的客户服务体系。2015年在产品开发过程中着力落实开盘前、交付前两个重要节点的风险检查工作，通过主动发现客户关注的敏感点问题，及时予以解决；在产品售后服务中，通过建立统一的报事平台，有效促进维保完成率的提升；400客户服务热线及时聆听客户的投诉及咨询问题，风险预警、自动升级处理等机制有效提升投诉处理的及时性及投诉关闭率。



物业体系以客户需求体验为中心流程图

（二）写字楼

北京华润大厦和凤凰置地广场设身处地为客户着想，针对客观环境及客户的各种需求，为客户提供多样化的增值服务，改善环境，为客户办公、生活提供方便，增加了客户黏度。

1、应对北京重污染天气

针对北京日益严重的雾霾天气，华润大厦经过市场调研、产品比对，对大厦空调系统进行改造，安装了美国霍尼韦尔空气净化装置，提升大厦的空气质量，营造安全、健康、舒适的工作环境。北京空气质量指数 PM2.5 值 500 左右时，大厦内 PM2.5 值始终维持在 50 左右，超越了中国空气质量合格标准（PM2.5 75 微克 / 立方米）。

凤凰置地广场 2016 年 4 月也将引进新风系统，届时室内 PM2.5 值有望降低至 10-50。目前写字楼坚持在雾霾天气免费向租户发放 PM2.5 口罩等。



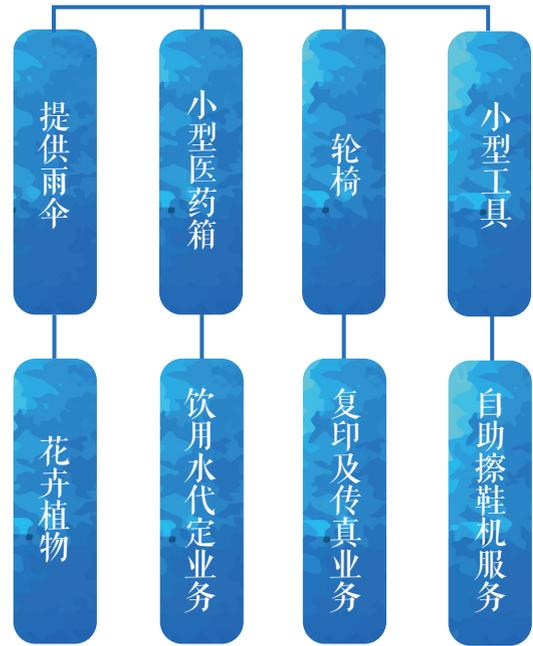
2、提供装修指南、日常小物品的增值服务

北京华润大厦和凤凰置地广场长期诚意为租户提供多种增值服务。

凤凰置地广场：



华润大厦（免费服务）：



华润大厦（有偿服务）：



除此以外，还通过日常租户回访、定期举办“租户联谊”活动及“租户座谈会”等特色服务，充分增进与租户间的情感交流，以便为租户提供更优质的服务。

（三）购物中心

北京大区从购物者和商家的需求出发,设计舒适购物空间,同时使商户的店面展示最大化,为购物者创造通透的视觉感和空间体验感,方便购物选择。对于已开业经营的购物中心,通过定期调整品牌店面、动线设置、升级改造硬件给购物者提供更加优良的环境。

1、贴近购物者及商家的设计理念

密云万象汇结构前期进行优化,中庭不设结构柱,各层购物者透过中庭可以看到不同层的店铺展示,方便购物选择。中庭拦河采用温暖的木质扶手,而非冰冷的不锈钢材质,使购物者产生亲切之感;同时针对扶手的造型、尺度、距地高度进行特别分析,抓握方便,舒适近人。

清河五彩城设计跨层扶梯(一层至三层、三层至五层),方便购物者最快到达目标楼层,增加购物便利性。

2、通过改造提供更优环境

五彩城 Snoopy Garden 2015年4月下旬进行重装改造,历经一个半月,6月1日,史努比乐园改造升级之后二次开业,绿色廊架将空间分隔为三大区域,迷宫、转马、舞台休息区。改造之后的乐园整体色彩更加丰富、空间饱和度更高。



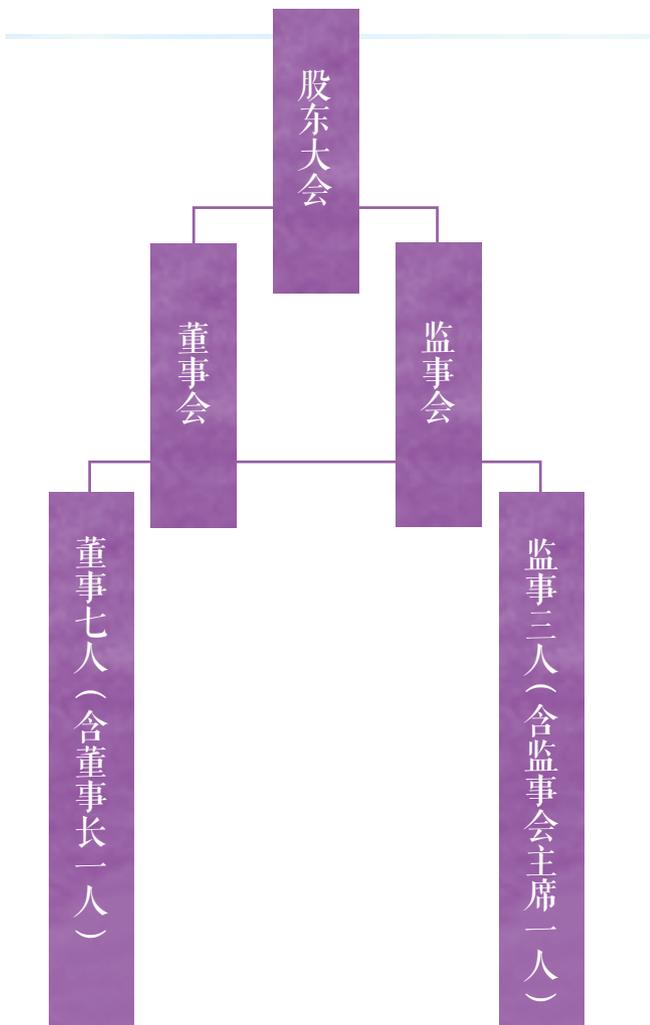
壹

守正出新 诚信发展



(一) 公司治理

华润置地(北京)股份有限公司根据《公司法》，严格、规范实施公司管理制度，每年6月召开股东大会，向股东发布上一年度董事会工作报告、监事会工作报告、财务决算、利润分配方案、董事改选等相关事项，并由公证处对现场表决予以公证。



(二) 诚信经营

1、反商业贿赂和反腐败教育

中国国有企业高级管理人员(下称“国企高管”)是国有公司、企业的经营者和管理者，在履行监督、管理国有资产等相关职责的同时，应遵守中国法律关于职务廉洁性的各项规定与要求。

据此，为强化国企高管廉洁意识，确保企业的稳健运营，北京大区以常见罪名(如：贪污罪、挪用公款罪、受贿罪、巨额财产来源不明罪等)为重点，通过梳理相关法律规定，并结合有关案例，为大区管理团队做了一场以“北京大区管理人员职务行为法律风险提示之一刑事责任篇”为主题的培训。

2、廉洁风险监督体系建设

北京大区切实做好纪检监察信访举报工作：

- 1、党委会设专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。
- 2、实行目标责任制。年初大区纪委与各支部签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核。
- 3、加强信访制度建设，推行办事公开透明度，于2014年9月26日发布《华润置地北京大区举报处理管理办法》，公开受理渠道，确保管理办法实施落地。
- 4、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。二是加强纵向和横向的协作办案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。

3、开展内部审计

为了加强对公司运转各环节的有效管控，提升基础管理工作的规范性，防范和应对可能出现的风险，大区定期接受总部审计部的审计。

2015年度总部审计部对北京大区实施了全方位的运营审计，涉及大区内全部城市公司的所有业态，全面审查各个环节的运营状况。根据运营审计发现的问题，大区内制定了详细的整改措施，为公司的合法合规运营，以及更好地满足利益相关方的诉求提供了安全保障。

华润置地（北京）物业管理有限责任公司采用财务整体管控手段，积极落实“一岗双责”，全面提高内控意识。在操作层强化“程序至上、规范操作”意识，牢记集团“十诫”，强化规章制度执行力，形成部门内部自上而下的全面风险防控机制。

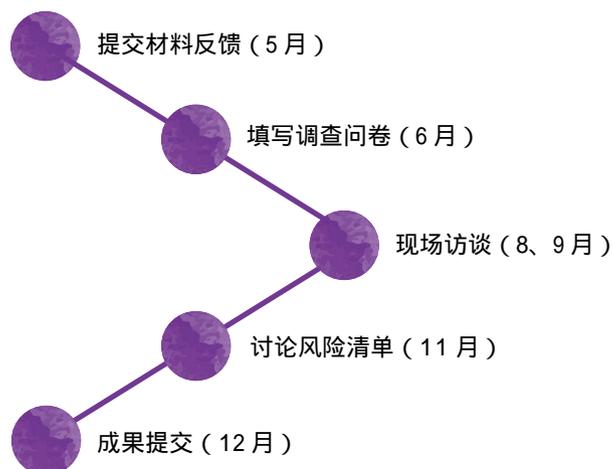
一、逐步改进内控评价方法，将内部管控前置到事前分析、事中管理、事后反馈，突出过程管理，以项目巡检、专题培训等方式多渠道、多维度引导财务内控要求，真正把精力关注评价结果转移到关注日常内控管理效果上去。将财务管控点外延，定期通报指标完成情况，并协助项目探讨不足，找差距究其原因，采取针对性的措施，有效提升非现场评价指标的质量和水平。

二、财务检查内容涵盖全部业务领域，加强专项检查力度，采取现场检查与非现场检查相结合的方式，对项目管控模型、业务活动交接、运行风险等方面进行深度分析，促进项目自我规范经营行为。

三、加强道德风险防控，以员工思想、行为动态分析为切入点，通过开展有针对性的内控教育，强化员工内控意识和自我保护意识；通报上级公司下发的内控案件通报，加强员工警示教育。加大新业务、操作流程培训和风险点提示，强化操作过程控制。

4、开展风险管理

2015年，北京大区根据总部要求落实全面法律风险管理项目。北京大区法律部协同总部法律部、建纬律师事务所开展的北京大区全面法律风险管理工作，历时8个月，动员各岗位负责人、员工数百人，完成五个阶段计划节点工作：



全面法律风险管理项目针对项目前期、合约管理、工程管理、项目销售、商业租赁、物业管理、人力资源、财税管理等八大版块进行风险点梳理，为全业务流程把脉体检，帮助公司清晰内视、健康发展。

（三）政策响应

1、保障性住房开发

2015年，公司积极响应政府号召，提供各类保障房总建筑面积42万平方米，分别为：

亚林西 613、614、660 地块 配建 45300 平米限价房	亚林西 626、627 地块 配建 41600 平米限价房	白盆窑： 配建 163300 平米限价房、 126600 平米自住房	未来科技城 0018、0020、0021 地 块 配建 26300 平米人才公 租房	未来科技城 0011、0013、0015、 0017 地块 配建 17400 平米人才 公租房
---	---	--	---	--

2、参与项目改造

西单文化广场项目是我司早期建设并持有的项目，定位为中低端市场性商业。为响应政府“疏解非首都功能，低端市场业态疏解及产业升级”的号召，承担国企社会责任，公司承担巨大的租金损失，投入大量人力、物力成本，于2015年12月31日实现项目顺利平稳停业。

下一阶段，公司将继续加大投入，对此项目进行产业升级改造，打造成符合首都功能定位的新商业业态。



3、带动就业

北京大区2015年吸收就业220人，招聘应届毕业生31人。

华润置地（北京）物业公司先后与4所大中专/职高专业院校建立校企合作关系，建立企业定制班，在校建立企业奖学金机制。2015年共计接收实习生源70余人，并为12名华润班学生颁发“华润未来之星”、“华润励志”奖共计2万余元。

（四）责任管理

1、责任治理

华润置地北京大区组建社会责任工作组，由公司管理层任负责人，品牌工作委员会作为主责部门，统筹社会责任相关工作。大区各部门、各城市公司是各项社会责任的落实和监管部门。品委会通过“以编促管”的工作思路和方法，推动社会责任各项工作的推进及改善，进而推动相关业务工作的完善及可持续发展。

2、责任沟通

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

贰

心系客户 满意服务



期待

1. 购买房屋信息透明
2. 购买后能够得到关注
3. 产品质量有保证
4. 交付后服务有保障
5. 居住后社区有生活氛围

我们的行动

1. 销售合同不利因素的提示
2. 销售后客户维护、置地会活动、工程进度信息通报
3. 严格的施工质量管理、风险检查整改、彼岸行动
4. 维保服务、投诉 400 热线
5. 置地会、物业社区活动及增值服务

（一）保障客户的权益

北京大区建立多种客户沟通渠道，将客户的诉求转化为产品设计、施工管理及服务流程的改进方向。

1、客户关系管理

业主专享的会员组织——置地会，2015 年有目的地开展丰富多彩的社区活动，包括网上商城、露天电影节、环保游等，不但为业主提供生活便利，而且创造了浓厚的社区大家庭氛围，用专业的服务能力及热情的服务态度，让客户满意，进而提升客户对品牌的忠诚度。

2、客户信息保护

尊重客户隐私，将客户信息的安全管理作为对员工职业素质的基本要求，在员工手册中明确规定，并作为入职培训的重点内容，强化员工的客户信息保密意识。客户信息使用有严格的权限管理，按内部流程进行审批，最大程度保护客户信息的安全性。

3、按合同规定交付

严格遵守合同的交付时间，将其作为项目开发的最终工作节点。在交付前 3 个月组织专题交付会，明确最终交付时间；组织专项履约验收整改工作，确保交付房屋实体质量符合合同标准；进行集中交付入住演练，确保业主交付时手续办理便捷、交付验收顺利，为业主营造乔迁新居的美好体验。

（二）提供优质的产品

华润置地北京大区秉承置地总部的高品质战略——“精细设计准则、毫厘工程标准、情感悉心服务”，从客户需求和客户体验出发，通过推行全面质量管理，推动产品设计质量、工程实现质量的系统提升，实现高品质战略落地，为客户提供有品位、高品质的产品。

1、质量标准

华润置地北京大区执行总部发布的《华润置地工程高品质标准 V2.0》和《华润置地工程高品质标准 V2.0 局部修订》，高品质标准涵盖基础与结构、屋面与外立面、内装修、机电与小市政、园林景观五大分部工程以及售楼示范区高品质亮点。

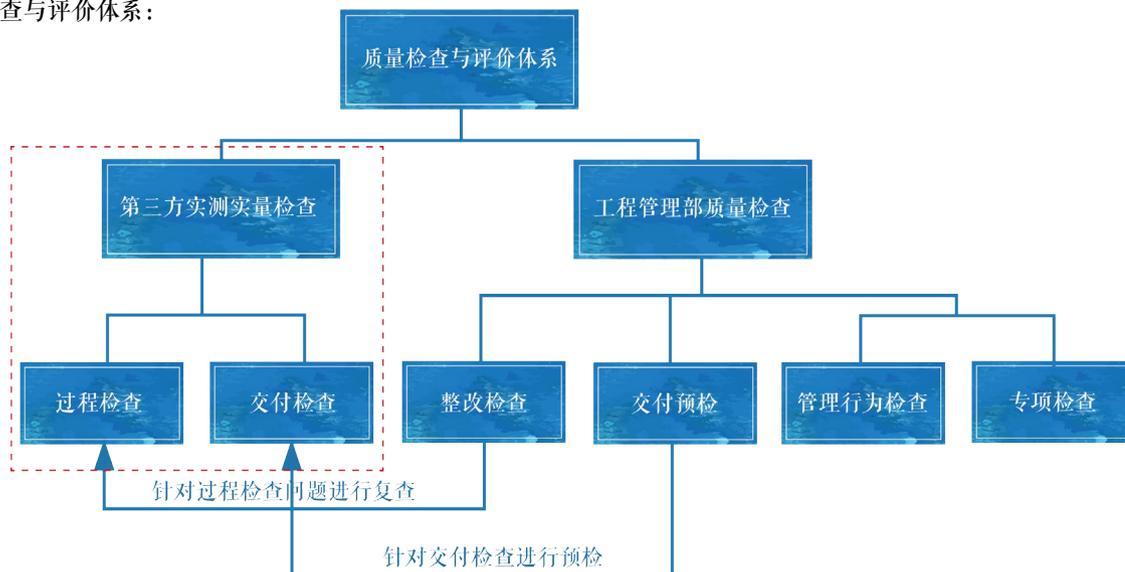
主要内容包括：高品质六维度释义及使用说明、高品质质量标准各级指标及精益管理要点、高品质标准定性表述、高品质标准定量表述。同时，大区统一了检查与评价标准、管理行为标准、质量业绩指标项标准等，通过工程经理任职资格培训、工程管理季度会以及其他内外部培训的方式加强各项标准的落实执行。

2、质量评估

为提升北京大区工程管理水平，提高交付时客户对房屋质量的满意度，北京大区自 2012 年开始聘请独立第三方单位对大区所有在施项目进行实体质量检查，检查结果纳入项目业绩合同。

大区工程管理部每季度及每年均进行数据分析、比较，形成管理措施及改进建议，做到 PDCA 质量循环，提升质量水平。自 2015 年第 3 季度开始，总部聘请国内规模最大的瑞捷咨询作为独立第三方，对 9 个大区所有住宅开发项目进行季度全覆盖质量检查。

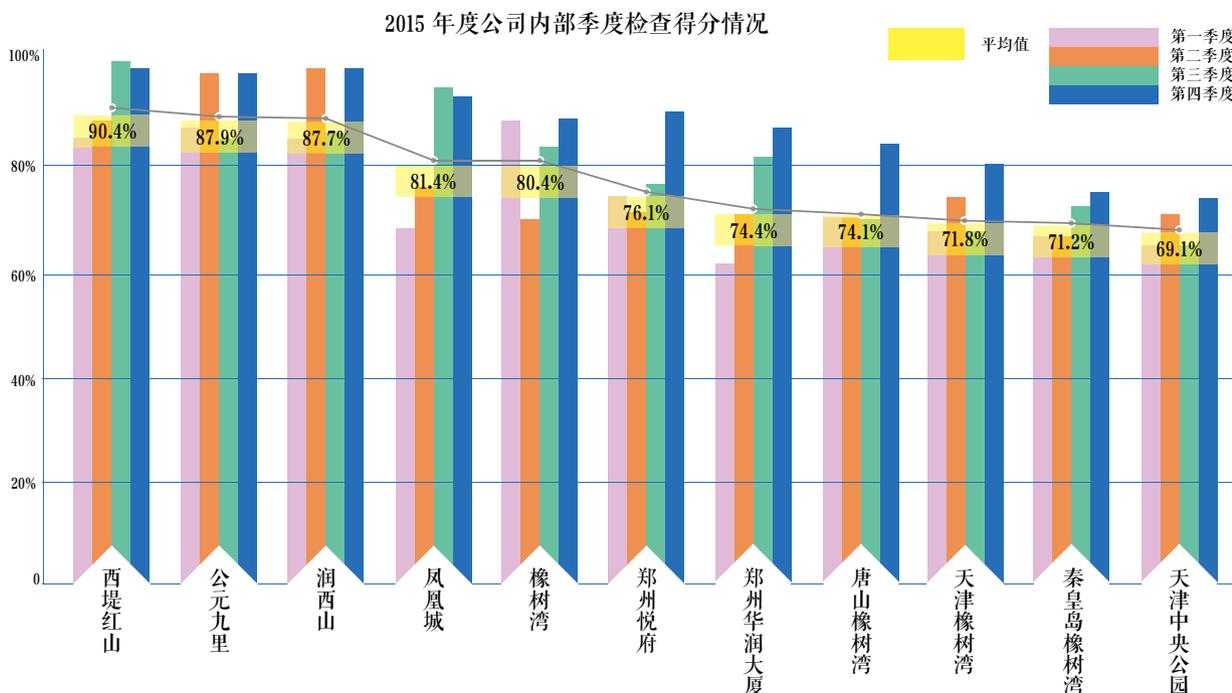
北京大区质量检查与评价体系：



物业服务质量评估：

华润置地北京物业公司承接的物业项目，接受上市公司物业部的年度物业服务综合评价、飞行检查、第三方专业机构实施的客户满意度调研、以及第三方安全检查。同时公司内部按照月度 - 季度的频次对服务质量进行项目自检和职能覆盖检查，并对检查发现的问题及时整改。

各级检查结果呈现出明显的区域差别：北京和郑州物业项目在物业服务综合评价、客户满意度、安全管理等方面达到或接近行业标杆水平，而秦皇岛、天津、唐山公司物业项目则在上述各维度呈现出明显的差距，提升空间很大。



（三）奉献贴心的服务

2015年持续完善以客户为导向的全流程客户服务体系。从客户痛点及组织痛点出发，对维保流程提出改进措施，并建立了统一的报事系统平台；加强风险预控的落地工作，2015年着重提高开盘及交付前风险排查工作的风险预判、预控及预警能力。

四项制度：

《房屋维保作业指引》（客服部主责、项目部主责）	第三方维修工程协议
工程保修协议	

14项支持文件：

北京公司维保扣款流程作业指引 2015	报事系统生成的维修单	维保日工作报表
维保月工作报表	质保期内各类工程质量问题投诉、报修通知函	第三方维修指令单
扣款通知单	维保服务人员礼仪	信息前台的接待用语及考核
维保工程师考核	标准维修工期	常见维修问题方案
房屋维修验收通知单	房屋维修催修通知单	

1、风险检查流程体系建设

打开视角，将工作向上、向前延伸，进一步完善风险预控前置工作。

（1）针对各项目发现的设计问题制定风险清单，避免重复性错误发生；

（2）针对营销阶段发现的问题，编制完成了《销售项目开盘前风险自查清单》。2015年完成开盘前风险检查9次，出具6份检查报告；交付前风险检查9次，出具9份检查报告，与2014年比风险点条数降低67%。

（3）尝试将开盘前风险检查工作前置到样板间施工阶段。

2、服务业务培训

(1) 物业体系培训

作为对客户服务的主要部门，物业公司结合置地培训管理信息化工作要求，于 2015 年 1 月完成北京大区物业 / 北京物业公司培训管理信息化上线及培训工作，并在每季度大区巡检中对各城市物业公司该项工作实施情况进行检查。

2015 年度依计划分别组织新员工入职、人才培育学校、秩序领班骨干班、企业文化 /BI、物业服务标准、安全、物业法律法规等共计 50 多项培训，参训人次达 6.6 万余人次，培训覆盖率及合格率 95% 以上。

在 2015 年华润置地物业系统（含商业）技能大比武工作中，荣获工程专业组个人赛第三名的好成绩。



(2) 销售体系培训

为提升销售服务满意度，加强销售顾问服务意识，营销管理部对销售顾问不断进行营销、市场、礼仪服务等全方位的培训。2015 年共组织“成长之旅——销售主管专业知识提升”、“产权业务知识答疑交流会”、“销售合同审核培训与经验分享会”等培训。

3、积极应对投诉

持续提升 400 客户服务热线的工作效率，通过强化及时跟踪率，建立定期反馈机制、建立处理超时事件及时预警升级等机制，2015 年共处理客户有效投诉 403 件，响应及时性 100%、投诉处理关闭率 95%，投诉回访率 100%。

北京物业公司设置物业项目部、物业公司品质管理部、地产公司客服部三个接待处理投诉层级窗口，其中物业公司品质管理部和地产公司客服部均设有独立的投诉热线电话。

4、客户满意度

(1) 2015 年满意度评分概况

2015 年持续开展第三方客户满意度调查工作，了解客户对产品与服务的意见和建议，持续改进服务工作。

2015 年客户满意度成绩有所下降，主要原因是 2015 年北京润西山、唐山、天津、秦皇岛、郑州遭遇群诉事件，对客户满意度造成严重影响。因此 2016 年需要着力加强风险预控工作，有效应对群诉事件，最大程度降低其负面影响。

同时各专业、项目根据 2015 年满意度调查报告，找出短板，制订有效的提升计划，将满意度成绩与绩效考核密切挂钩，保证 2016 年客户满意度提升目标的实现。

(2) 销售服务满意度提升举措

2015年北京大区销售服务满意度得分为87分，略高于85分的置地平均值。

北京大区各项目每周/月组织不同主题活动，邀约准业主参加各类主题活动，提高客户对于销售服务的满意程度以及对公司和项目品牌的认同感，进一步开拓客户资源。

公元九里

2015年9-10月，公元九里业主生态体系“九里RUN”计划正式启动。该活动集结业主100余户，参与业主300人。

通过九里RUN计划长期运营，取得以下阶段性成果：

- 1、增强邻里互动，带动互帮互助。
- 2、业主自造社初步形成：业主之间进行资源互换，提升生活品质。
- 3、传播正能量，部分解决业主问题，为九里树立良好口碑。



万橡府

北京华润·万橡府建立三联韬奋读者驿站，不同于以往的阅读空间形式，力求为业主与客户打造书房式的阅读氛围。同时，用心甄选近千本耐读好书，涉及文学、自然、历史、社科等各个领域；涵盖诗歌、小说、散文、纪实等多种文体，更有市面罕见的三联新知珍藏读本、三联韬奋书店库存典藏套装书籍等，为业主与客户带来一场富足的精神盛宴。



唐山橡树湾

唐山橡树湾快乐风筝节系列活动是以业主家庭为主的风筝比赛，参与比赛的业主有90户，风筝为现场创作绘画图案，激励业主的创造性，促进业主间交流，提升满意度。同时增强体质，低碳环保。

(3) 商业客户满意度提升举措

为了增进各租户间的情感交流及沟通，凤凰置地广场于2015年11月7日举行第六届写字楼租户羽毛球友谊赛。比赛与以往一样激烈精彩，租户均积极参与，意犹未尽。



华润凤凰汇购物中心植入文化业态，通过“商业+文化”的模式，将商业运营进行了体验式创新，让消费者在精神层面获得释放与满足。



图为2015年11月20日，著名书法家沈鹏的自书诗新作展暨新书《三馀笺韵》首发仪式在凤凰汇购物中心艺术沙龙举办。

(四) 客户导向的创新

在现下这个“文化经济”与“文化科技”互动共建的新文化时代，跨界资源得到广泛推广运用，北京大区也充分利用互联网+模式创新服务客户的机制，并取得明显成效。

1、创建置地会微信服务号

置地会于2015年12月10日推出了微信服务号“北京华润置地会”。

该公众号将部分基础服务如社区通告、园区周边社会公共服务资源、社区增值服务信息等按照社区分类展示；将产权咨询、会员活动报名、入住满意度调研等项目增开微信接收端口，方便会员随时随地查询、提交信息，有效缓解400热线的压力，有利于置地会进行会员标签化管理。

基于华润集团的企业背书，置地会与华润E家合作，在微信服务号中开设微商城，享受质优价美的购物体验。

服务号自上线以来，通过在试点社区的推广，共吸引粉丝近6000人，平均每周保持着近20%的活跃度，接收会员各类咨询平均每天2条；微商城成交订单累计4400余单，成交金额近10万元。



2、五彩城推出会员移动平台

2015年，五彩城顺应移动互联网发展趋势，推出掌上五彩城会员移动平台：提供一系列基于实体场景、以手机微信为依托的会员服务，解决会员办理积分不便、车场出车速度慢等痛点；同时整合会员属性及消费数据，绘制消费者地图。通过与消费者密切互动向着会员专属、区域领先的目标不断迈进。



叁

心系伙伴 合作共赢



期待：

- 1、公平公正的竞争平台
- 2、专业实用的管理流程
- 3、诚信守法的履约过程
- 4、互相提升的共赢伙伴
- 5、长期稳定的合作关系

我们的行动：

- 1、平台发布招标公告
- 2、持续完善企业制度
- 3、遵循合同照章办事
- 4、精益求精成就你我
- 5、战略集采双管齐下

北京大区努力打造责任供应链，秉承公平、公正、公开、透明的原则，推动集中采购，督促供应商提升核心竞争力，携手与供应商共同发展，实现我们与供应商受益共赢。

1、责任采购

我们一直践行责任采购原则，与供应商谨遵《华润置地阳光宣言》及《华润置地与合作方廉洁协议》，坚持选择资质齐全、管理先进、质量上乘、绿色环保的合作伙伴。

我们这样要求承包商：



物业公司依据置地总部招标采购体系文件，颁布《北京大区物业公司招标采购流程》，分别设立招标组织、评审及决策机构，实施评标、定标分离，确保业主及供应商的基本利益。

2015 年日常所需各类物料 60% 均由 3 家物资类供应商集中供应；同时，我们积极落实对节能减排有益的采购，如：LED 灯具集中采购；按北京市地标标准采购燃煤等。

2、供应链责任管理

我们致力于建立完善的供应商管理体系，包括《北京大区工程建设项目采购管理流程》、《北京大区招标采购管理实施细则》、《北京大区承包商评价及管理细则》等制度流程，并实施到供应链的各环节。

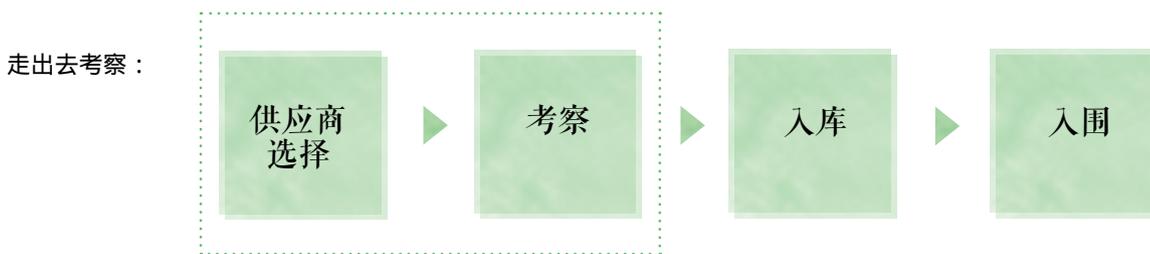
我们持续丰富大区供应商库，截止目前合作方总数为 1288 家，含承包商 1031 家，供应商 257 家，涉及 100 余专业。

我们持续完善合作方履约评估，制定多个评价模板，每半年进行一次履约评价，被评价合作商数量众多，例如 2015 年上半年评价了 428 家，涵盖所有在施专业。合作方履约评价平均分为 82.9 分，优秀率（90 分以上）达 12.9%。

在公平、公正、公开、透明的原则下，2015 年物业公司对供应商体系进行调整，分别建立《供应商合格分册》、《供应商试用分册》、《供应商不合格分册》，进行分类、分级管理，在安全、质量、进度、协调配合等方面固化统一评估指标，每半年组织对合作供应商进行履约评价。截至 2015 年底在环境、保洁、绿化、电梯、土建、给排水、消防、安防弱电等专业，共计评审收录供应商 698 家，其中合格供应商 113 家。

3、供应链责任水平提升

我们秉承合作共赢成就你我的态度，始终与供应商积极有效沟通，在打造建筑精品的过程中实现共同成长。



考察人员由多个业务部门相关领导、专业级员工组成，进行全方位考察

领进门交流：

针对技术含量较高，运用节能环保新技术的企业，邀请业内领先企业交流	传达公平竞争、廉洁诚信、绿色环保、合作共赢的理念	关注职业健康安全管理体系、农民工薪酬支付体系
----------------------------------	--------------------------	------------------------

坐下来沟通：

针对战略集采供应商，采用合同交底、定期沟通等方式密切跟踪合作情况	对履约评价得分较低的合作方，坦诚沟通存在的问题并提出改善建议
----------------------------------	--------------------------------

肆

心系员工 人本关怀



期待：

- 1、以人为本，始终将员工的安全及健康放在首位。
- 2、薪酬具竞争力，营造公平、公正、公开的工作机制和晋升通道，助力员工职业发展。
- 3、强化安全管理，落实安全措施，普及安全培训。

我们的行动：

- 1、加强安全管理体系建设，做好安全隐患的风险源排查及预案。
- 2、每年定期做好薪酬调研，建立科学的薪酬体系和激励机制，公正绩效考评规则及过程，营造健康向上的人文环境。
- 3、强化安全教育培训，提高全员安全意识，提升应对危机事件的能力。

（一）员工概况

截至 2015 年 12 月 31 日，北京大区在岗职工 3703 人。

在岗职工人数	开发系统	商业系统	物业系统	合计
15 年末	862	415	2426	3703

2015 年，北京大区整体平均年龄为 34 岁，其中开发系统为 33 岁，商业系统为 30 岁，物业系统为 35 岁。大区 30 岁以下人员占比为 43%，其中开发系统占 40.3%，商业系统占 60.2%，物业系统 41.1%。

	开发系统	商业系统	物业系统	整体
平均年龄（岁）	33	30	35	34

年龄段	开发系统	商业系统	物业系统	整体
<20 岁			2.1%	1.4%
20 岁 -30 岁	40.3%	60.2%	39.0%	41.6%
31 岁 -40 岁	42.8%	31.3%	27.6%	31.5%
41 岁 -50 岁	14.8%	6.3%	21.4%	18.1%
51 岁 -60 岁	2.1%	2.2%	10.0%	7.3%
>60 岁				

（二）保护员工权益

北京大区通过劳动保障、隐私管理、薪酬福利保障、平等雇佣、民主管理与对话沟通等多种手段保障员工的合法权益不受侵害。

1、劳动保障

北京大区招聘公开化，所有社会招聘与校园招聘，均通过招聘平台披露、发布，招聘面试过程公平、公开。经招聘正式录用的员工，北京大区严格遵守法律法规，签订劳动合同，保障员工权益。劳动合同签订率 100%，集体合同覆盖率 100%。

为维护员工权益，公司成立了工会，所有与员工切身利益直接相关的公司各项人事规章制度，均经公司管理层评审，并由工会向全体员工、职工代表广泛征询意见，履行民主程序后执行。

2、隐私管理

招聘：保护员工简历与身份信息，纸质材料定期销毁

考核：保守员工绩效考核信息，及时归档与整理

薪酬：公司严格保密个人薪酬信息，对薪酬发放过程全程监控

3、薪酬福利

北京大区有较为完善的员工薪酬福利体系，包含工资、津贴、奖金及各项福利，为了提高员工生活保障水平，除缴纳各项法定社会保险外，公司还为员工购买了包括多项医疗险种和意外险种的商业保险。

物业薪酬体系包括：基本工资、岗位/技术津贴、浮动工资、绩效奖金、年终奖金、特殊奖励、加班费、值班费等。

法定福利包括：五险一金、法定节假日、婚丧假、带薪年假、病假、产假、哺乳假、高温津贴、独生子女费等。额外福利包括：过节费、员工体检、全薪看病假、意外商业保险、补充医疗商业保险、工作餐、劳保费、防暑降温费、丧假津贴等。

4、平等雇佣

少数民族员工有 206 人，占比 5.5%，2015 年新进员工 854 人，2015 年应届生招聘 31 人，女性管理者 155 人，占比 4.8%。2015 年度，北京物业公司残疾人雇用人数 4 人。

5、民主管理

我们持续完善民主管理建设，建立工会组织，制定职工代表大会制度，定期召开民主生活会、经理人开放日等活动，广泛开展 HRBP 沟通机制，并完善员工申诉机制。

6、对话沟通

我们致力于与员工开展广泛的对话和深入、实时的沟通，在持续开展 HRBP 工作的基础上，创办了服务内部员工的微信公众号——《京润时讯》，2015 年累计发文 70 余篇，总用户数 600 左右。



（三）员工健康安全

大区重视员工职业健康管理，加强教育和培训，并有效提供劳动防护用品，减少职业健康伤害。大区职能管控从大区 - 城市公司 - 基层单位三个层级逐级开展，层层落实安全管理体系，按照 PDCA 闭环的工作方法进行，不断持续改进和稳步上升。

1、保障职业健康

每年定期组织所有员工进行常规体检，并根据近年来的发病趋势调整体检项目，关爱员工身心健康，建立健康档案。

同时对新入职或特殊工种员工告知其职业健康风险。

全年度，大区范围内未发生职业健康安全事故，未新增职业病数量，大区范围累计职业病人数为零。

物业公司：

安全检查：通过季度安全巡检，发现项目存在的安全隐患，并督促整改落实，将事故的关口前移，降低管控风险。

安全月活动：策划和组织项目开展安全月活动，并组织项目参观公元九里消防演练及西堤红山项目电梯应急演练。

通过职业健康与安全管理，职业健康安全培训绩效良好，年度新增职业病数量和企业累积职业病数量均为零，体检及健康档案覆盖率 100%。

2、安全生产管理

大区建立了完善的安全管理体系，包含综合体系和业务体系两大类，其中综合体系包括组织体系、制度体系、责任体系、教育体系、风险控制体系、监督保障体系、评价体系、文化体系、优化改进体系 9 大方面；业务体系包括开发项目业务体系、商业物业业务体系和住宅物业业务体系 3 大方面。

全年度，大区范围内未发生我方、相关方重伤及以上级别的伤亡事故，未发生我方、相关方直接经济损失超过 10 万元的生产安全事故，商场、写字楼、销售场所未发生火灾及大面积停电等 EHS 事故事件，完成了大区年度 EHS 控制目标。

3、安全生产培训

大区积极组织开展各类安全教育培训，全年度共组织各类培训 524 次，合计 21066 人次，整个培训对象涵盖大区管理团队、中高级管理层和基层员工，培训内容包含安全文化建设、安全管理方法、安全法律法规、安全专业知识等，增强了大区安全文化氛围，提升了专业人员技能水平。

北京物业公司 2015 年总计开展公司级安全培训 4 次，项目级安全培训 2974 次。

（四）助力职业发展

北京大区搭建完备的培训体系，保证管理人员与基层员工都得到良好的培训资源与培训历练，从而提升员工个人的专业素质及通用能力，提升组织能力。通过制度保障员工发展通道、晋升路径更为通畅，助力员工职业发展。

1、员工培训体系

两力双通道 体系

融合发展领导力和专业能力，推动管理人才（高中基）和专业人才（初中高）的交互流动和成长。

通用能力培养 体系

全员宣贯华润文化和开展廉洁诚信教育，全面培养和提高“华润特色”的职业化精神和素养。

平台运营 体系

系统搭建内外部师资和课程资源，卓越运营培训平台建设。

领导力发展

以华润置地领导力模型为应用基础，以领导力和塑造组织的能力为目标，以解决实际问题为导向，针对高层、中层、基层管理者设计了系统的项目发展方案。

完成首期筑坚班 45 名学员开学典礼及第一学段的培训工作。

行动学习

组织大区战略研讨行动学习，通过内部资源盘点，核心城市分析，销售及商业地产对标，形成研讨成果 13 项；

组织大区各业务单元行动学习 6 次，运用行动学习工具和方法论解决业务难题 10 个，参与学员 300 人。

精益管理

培养方式：结合精益项目推进、内训师培训，精益管理人才认证工作进行培训。

精益管理培训：6 批次，共 44 课时，228 个参训。

培训成果输出：共认证黄带精益人才 12 人次、内训师 13 人次。

北京大区住宅物业系统实施大区、公司及项目三级培训机制。规范培训管理流程与要求。完成北京物业公司内训师选拔工作，共选定内训师 31 名，初级 27 名，中级 4 名，年度累计授课近 600 课时，大区住宅物业系统内训师队伍初具规模。



2、职业发展通道

为明确华润置地北京大区员工的职业发展通道，建立规范的晋升管理规定，2015 年 10 月北京大区发布《华润置地北京大区员工晋升管理规定》，员工晋升管理坚持公平、公正、公开的原则，坚持业绩、能力并重的原则，明确员工的职业发展路径与开展程序，为大区内员工晋升与职业发展提供指引。

2015 年全年，北京大区内部职务调整 164 人次，其中晋升人数 149 人次，占总调整比例的 90%。为给员工提供更多职业发展机会，北京大区开展内部招聘工作，2015 年全年内部招聘岗位 16 个，成功完成 10 个岗位内部招聘，完成率达 62.5%。

(五) 关爱员工生活

公司也十分重视员工的工作生活平衡，关爱员工健康，帮扶困难同事，丰富文体活动，增强团队凝聚力。通过举办健康讲座、开展羽毛球运动、组织生日会活动、发放防雾霾口罩、放置小药箱等一件件小事传达对员工的关爱。

1、困难员工帮扶

华润置地北京大区通过置地关爱基金和工会困难补助两个渠道对困难员工进行帮扶，2015 年共帮扶 9 位员工。

2、工作生活平衡

2015 年公司组织员工以团队形式，开展主题为“健行华润辉煌历程，携手共创美好生活”的健步走活动，以华润各发展阶段的时间点为阶段虚拟目的地，通过团队健走，加深对华润文化的理解，养成日行万步的健走习惯。

2015 年共组织 8 次健步走，3 次讲座，3 次生日会。



2015年12月22日，秦皇岛公司全体员工于公司食堂举行了一年一度的冬至包饺子团队活动，此次活动以“冬至寒·水饺暖”为主题。除包饺子外，还穿插了包饺子大比拼、猜词游戏和光盘行动三个团队比赛。通过冬至活动，每位同事都感受到了浓浓的节日气氛和公司关怀。



伍

心系环境 绿色运营



期待：

- 1、尽快出台环境管理制度，搭建组织体系。
- 2、坚持做低碳节能环保的绿色建筑。
- 3、严格管理施工方，做到绿色施工。
- 4、大力推进环保公益事业。

我们的行动：

- 1、在总部指引下形成大区的环境管理体系。
- 2、开发节能环保新技术，提升绿色建筑低碳指数。
- 3、避免扬尘污染，降低噪音污染，妥善处理建筑垃圾。
- 4、不遗余力地组织开展环保公益活动，传播环保理念。

（一）环境管理

作为有社会责任感的企业，我们关注利润的同时，始终不忘对环境的高度关注，组织各类环保培训工作，开展环保公益活动，履行绿色办公使命。

1、环保培训

大区积极开展绿色建筑知识培训、节能减排信息管理培训、节能改造经验分享、设备设施节能培训、新员工安全环保培训等，全年度各类培训达 1050 人次。

北京物业公司组织各项目工程管理人员进行节能减排培训，中央空调高耗能设备节能管理培训等专项培训，达 60 人次。

2、绿色办公

对办公区域空调面板标注所控区域及出风口位置，节约用电。

各层大堂前台区域及部分办公区域安装走廊灯开关控制，提倡下班后关闭办公区域照明。

合理使用空调，空调调试温度符合国家节能要求。

更换部分电子镇流器代替电感式镇流器，避免因产生巨大热量导致火灾，延长灯具使用寿命。

手提袋、文件袋、信纸、信封等办公用品由公共区域摆放改为使用人领用。

提倡打印纸双面使用及重复利用打印纸，使用过的打印纸集中在打印机旁，方便循环使用。

2015 年公司使用视频会议系统召开视频会议共 399 次。

3、开展环保公益

（1）密云采摘活动：

定期组织北京各社区业主家庭前往置地会开心农场采摘游玩，借此机会鼓励小朋友进行适当的农事活动，亲身体会农业工作的辛苦，从而珍惜劳动果实，减少食物浪费。



2015年5月到9月间，累计邀请来自橡树湾、西堤红山等社区的150余户家庭。

(2) 特斯拉试驾活动:



2015年6月前后，分别在润西山都兰堡和公元九里售楼处举办了两场声势浩大的特斯拉试驾活动，甄选了50余户家庭前来试驾，了解电动汽车的模式，在讲座中沟通交流绿色减排的生活方式。有不少会员表示，这次活动打开了他们保持环保和生活品质平衡的新视角。

(3) 水公益巡展

凤凰汇购物中心于2015年9月8日至24日承办了“爱在路上 - 2015地球水公益巡展北京站”的落地活动，活动场地位于凤凰汇B1中庭。公益展以人类六感“甘饮、聆听、呼吸、瞭观、感触、记忆”作为参观线索，以“旅行”为关键词，展览中以互动、游戏及体验为主，唤起人们对水资源的珍惜。

(二) 绿色建造

大区各项目积极开展绿色施工和能源管理，采取多种形式避免扬尘污染，要求各项目节约用水、节约用电。

1、绿色施工

各项目对施工现场实行场地硬化、对裸露土地进行覆盖、对出入工地车辆进行清洗、适时对场地进行洒水。对现场施工垃圾进行分类处理，合理回收，减少建筑垃圾污染。

2、能源资源管理

大区积极推进能源资源管理工作，对各项目用水、用电等加强管理和引导，在施工建设阶段通过收集基坑降水用水、施工用水，在物业服务阶段积极开展节水节电宣传，建设节水型小区。

北京物业公司大力开展节能减排工作，加强中央空调高耗能运行管理、更换 LED 节能灯约 10000 盏、进行员工宿舍淋浴间节水改造、电梯机房加装轴流风机通风节能改造等。2015 年度电消耗量 1812 万千瓦时，水消耗量 43.74 万吨，天然气消耗量 69.24 万立方米。核减 2015 年度新增设施，电消耗量与 2014 同比减少 6%，水消耗量减少 3%，天然气消耗量减少 12%。

3、推进碳资产管理

大区积极开展碳资产管理工作，特别是对商业物业项目积极推动节能改造工程。

如五彩城开展了西区电扶梯变频改造工程，改造一次性共计投入 11.88 万元，每年节约电费约 9.66 万元。

完成冰场制冷机组精益管理节能措施工作，2015 年 4 月 - - - 11 月，共节省电量 35 万 KW/H，合计人民币 39.25 万元。

五彩城冰场 2015 年度同比 2014 年度冰场电量统计对比

月份	冰场母线（含办公区）			冰场母线（不含办公区等）		
	2014 年	2015 年	同比去年耗电量	2014 年	2015 年	同比去年耗电量
1 月	115811	114151	-1.43%			
2 月	107317	101901	-5.05%			
3 月	127535	115896	-9.13%			
4 月	151368	132023	-12.78%	139747	120402	-13.84%
5 月	185175	133163	-28.09%	173578	121566	-29.96%
6 月	197959	150401	-24.02%	187070	139512	-25.42%
7 月	222430	195804	-11.97%	208875	182249	-12.75%
8 月	234699	186066	-20.72%	218536	169903	-22.25%
9 月	185987	126325	-32.08%	175634	115972	-33.97%
10 月	153388	100843	-34.26%	142482	89937	-36.88%
11 月	131432	97791	-25.60%	119082	85441	-28.25%
12 月	117118	100395	-14.28%	103842	87119	-16.10%
总量	1930219	1554759	-19.45%	1468846	1112101	-24.91%

暖通运行根据室外天气及室内环境，对换热机组及空调机组进行适度调温及间断开机，2015 年东西区热计量同比 2014 年降低 18.8%。合计人民币 66 万元。

五彩城 2015 年同比 2014 年热计量

序号	月份	位置	2013-2014	2014-2015	同比变化
1	11	西区	390.936	287.746	-35.86%
2	12		1323.114	1331.73	0.65%
3	1		1439.39	1194.2	-20.53%
4	2		1243.4	974.896	-27.54%
5	3		411.8	306.828	-34.21%
6	11	东区	4982.286	2505.088	-49.72%
7	12		9868.864	9149.163	-7.29%
8	1		8883.708	8440.893	-4.98%
9	2		8938.739	5888.196	-34.13%
10	3		2281.313	2259.233	-0.97%
11	11	小米	295.04	90.724	-69.25%
13	12		637.715	636.651	-0.17%
14	1		591.484	556.143	-5.97%
15	2		507.735	353.742	-30.33%
16	3		199.486	109.19	-45.26%
17	总计 (GJ)		41995.01	34084.423	-18.84%

备注：2015 年比 2014 年共计节约 7910GJ (69.6 元 /GJ)，共节省费用热计量费 659268 元

完成西区 LED 灯具改造工程，照明用电量比 2014 年同比降低 6.65%。

2015 年西区公区照明(含应急照明)(同 2014 年同比)

序号	月份	2014 年	2015 年	同比去年变化
1	1	87847	85907	-2.21%
2	2	97925	78147.5	-20.20%
3	3	70426.5	87390.5	24.09%
4	4	71075.5	65997.5	-7.14%
5	5	67308.5	64617.5	-4.00%
6	6	84082	79358	-5.62%
7	7	72138	70359.5	-2.47%
8	8	81051	70885.5	-12.54%
9	9	82317.5	75807	-7.91%
10	10	70420	60238	-14.46%
11	11	62211	62987	1.25%
12	12	88473	71409	-19.29%
13	合计	935275	873104	-6.65%

此外，大区积极引进第三方碳资产管理，对大区范围的碳资产使用情况进行审核，提高管理效率。

（三）绿色建筑

密云万象汇 2015 年通过绿色建筑一星认证，认证面积 203231 平米。

设计策略：

1、节地与室外环境：

- A、场地的选择与建设符合北京市城市规划的要求，未占用保护区用地。
- B、建筑造型以实墙为主，只在入口及首层采用玻璃幕墙，不对周边建筑物及环境带来光污染。
- C、场地内无排放超标的污染源，通过合理布局和隔离等措施降低污染源的影响。
- D、合理开发利用地下空间，地下空间面积与建筑占地面积之比大于 25%。
- E、场地内机动车、非机动车全部在地下停放。
- F、绿化物种选择适宜北京气候和土壤条件的乡土植物，构成乔、灌、草及层间植物相结合的多层次植物群落。
- G、业主已委托专业机构进行室外环境风环境模拟，控制建筑物周围人行区域距离地面 1.5 米高处的风速低于 5m/s。

2、节能与能源利用：

- A、围护结构采用高性能的加气混凝土自保温，在冷热桥处粘贴挤塑聚苯板的外保温体系，性能指标优于北京市《公共建筑节能设计标准》的要求。
- B、空调采暖系统的冷热源机组能效比、综合性能系数、锅炉热效率符合节能设计标准要求。
- C、冷热源、输配系统和照明等各部分能耗进行独立分项计量。
- D、选用节能的电气产品，电梯及自动扶梯选用具有节能拖动及节能控制方式的设备。

3、节材与材料资源利用：

- A、建筑材料及制品符合北京市现行规定。
- B、建筑造型要素简约，无大量装饰性构件。
- C、采用预拌混凝土。
- D、采用预拌砂浆。

4、室内环境质量：

- A、房间内的温度、湿度、风速等参数满足标准要求。
- B、建筑围护结构内部和表面无结露、发霉现象。
- C、建筑室内背景噪声水平满足标准要求。
- D、建筑室内照度、统一眩光值、一般显色指数等指标满足标准要求。
- E、建筑入口和主要活动空间设计符合无障碍设计要求。



规划用地面积	50088.794 平米
总建筑面积	203231 平米
地上建筑面积	130231 平米
地下建筑面积	73000 平米
建筑高度	23.85-29.95 米
容积率	2.6
建筑密度	60%
绿地率	20%
机动车停车位	845
非机动车停车位	4478

陸

心系社区 和谐共享



2008年春，基于感恩回报、履行企业社会责任的价值观念，华润集团积极响应党中央、国务院“以工促农、以城哺乡”的号召，提出发挥华润多元化经营的优势资源，利用华润企业和员工的捐款，到贫困地区、革命老区建设希望小镇的想法。

华润建设希望小镇，是希冀通过环境改造，彻底改变农民的居住环境；通过产业帮扶，帮助农民发家致富；同时以农民专业合作社为平台，引导农民发展新型农村集体经济，重塑农村治理结构，使希望小镇走上可持续发展的道路。

（一）密云华润希望小镇

1、概况

密云华润希望小镇毗邻密云水库，地处密云县穆家峪镇阁老峪村，总面积约8700亩。小镇立足当地丰富的山水资源，积极探索一产、三产融合发展的道路，在已有的种植和林果业基础上，成立专业合作社，打造乡村度假、商务会议、农事体验等多产业联动的一站式旅游服务平台。

密云华润希望小镇建设遵循“党组织引领、政府支持、企业参与、农民主体”的建设模式，是我党在新农村建设道路上加强党的执政能力的一次综合性试验及探索。

整个希望小镇的规划内容可概括为“一心两带三重点”的规划结构和产业帮扶项目。“一心两带三重点”主要体现在：1）一心即新民村示范村，是整个希望小镇规划设计的核心区域；2）两带即新型农业产业示范带和创意休闲旅游带。农业产业示范带为东西走向，囊括了凤凰苗圃花卉基地、天福生态农庄和五丰农业基地。创意休闲旅游带则大体上为南北走向，包括了养生农庄及乡村酒店；3）三重点即以木棉花乡村酒店、凤凰苗圃花卉基地和天福生态农庄为重点投资开发领域。



2、产业帮扶

密云希望小镇采用“农户+合作社+企业”的方式，重点发展具有地方特色的生态环保高效的产业发展项目，并以此为基础，实现小镇整体经济的可持续增长。



五丰农业基地：打造由瓜果采摘、观赏和大田瓜菜、杂粮种植构成的生态种植观光采摘园，为久居都市的人们提供劳动种植和观光采摘的服务。

凤凰苗圃基地：充分利用自然资源的优势条件，大力推广观赏型苗木花卉种植：如银杏、白蜡、杜仲、国槐、元宝枫等。

万家果园基地：栽植种类主要以板栗、核桃、苹果、梨树为主，切实帮助贫困户脱贫致富。

木棉花乡村酒店：原有房屋加以改善后，引入先进的酒店管理模式和经营管理理念，建设木棉花乡村酒店。农民作为合作社的社员，即是酒店的股东，可享受每年酒店经营利润的分红，一方面保留了农民对土地的所有权，另一方面农民分享了土地未来增值带来的收益，能够获得持续稳定的收入。

3、支持地方经济发展，带动就业

2015年以来，小镇在带动穆家峪镇村民就业、提高就业村民收入及增加合作社分红方面都做出了长足贡献。项目接待能力也大大提升，2015年接待旅游人数较上年度大幅攀升400%。

年份	2013年	2014年	2015年
就业人数	5	8	13
增长幅度	0	60%	62.5%

项目	人均收入（元/月）	
	2014年	2015年
基本工资	1500	1700
奖金	0	100
合计	1500	1800

年份	2013 年	2014 年	2015 年
分红金额 (元 / 股)	25.8	27	29
提升幅度	24%	4.7%	7.4%

年份	2013 年	2014 年	2015 年
接待人数	0	1000	5000
提升幅度	0	100%	400%

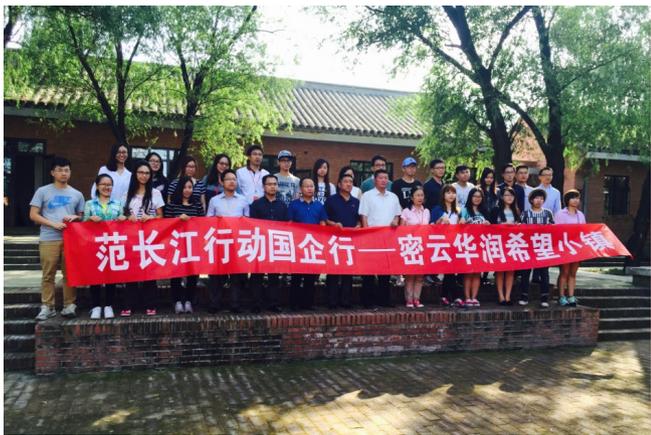
4、支持公益事业

小镇积极投身公益事业，8月，由香港《大公报》组织的第二届“范长江行动”国企行走进密云华润希望小镇参观访问。

17名来自香港、澳门知名高校的同学在阎老峪村大学生村官的带领下，先后参观了阎老峪村史馆、新农村示范村新民居、凤凰苗圃花卉基地、五丰农业基地、木棉花乡村酒店，并对当地村民进行了入户采访，直观真切地感受到新型农村集体经济的发展。

随后，穆家峪镇政府、华润希望小镇项目部和阎老峪村村民代表与同学们进行了座谈。小镇方面系统介绍了华润希望小镇项目的缘起愿景、建设模式和发展历程，详细介绍了小镇产业帮扶的规划建设和后期运营的实施方案，穆家峪镇代表也表达了党在农村的引领作用以及对华润人无私奉献大爱无疆的感恩之心。

同学们认真聆听了发言，纷纷惊叹于华润希望小镇给农民生活带来的巨大改变，并针对小镇建设发展的成本来源、后期运营的盈利模式与推广传播，以及新农村建设中的教育、养老等问题进行了采访。



（二）帮扶社会弱势群体

大区各级党支部、各商业项目均结合业务特点和地缘情况，长期开展关爱、帮扶社会弱势群体的活动，把华润的爱心送给需要帮助的老人、儿童及特殊人群等。

1、开展送温暖献爱心活动 慰问社区困难群众

春节到来之际，由商业第四支部书记带队，北京五彩城管理中心的党员和群众代表来到老街社区、四街社区、毛纺南社区和西二旗社区，看望慰问部分困难家庭，这些家庭有的因病致贫、有的是失独老人、有的残疾无业。五彩城给这些困难家庭送去了米、油、牛奶、饮料和休闲食品等节日所需物资，为这些家庭能够欢度节日贡献一份力量。



2、探望贫困山区孤寡老人

为了关爱弱势群体，北京凤凰置地广场于10月组织写字楼租户前往河北涞水县白涧区敬老院，开展以“绿色生态·拥抱健康”为主题的公益捐赠活动，为贫困村的孤寡老人和孩子送去了米、面、粮油、书包、笔、本等生活物资，也增进了租户间的情感交流。



3、关爱留守儿童

2015年二七团委授予郑州市万象城冰纷万象滑冰场“青年家园”的称号，中秋夜，郑州二七团委、二七区妇联在万象城冰场站开展“七彩童年·欢乐中秋”活动，为留守儿童送上月饼和书包，孩子们还进入冰场，尽情享受滑冰带来的欢乐。



（三）支持文化教育事业

1、我邀乡村教师来做客

每年8月暑期，北京市永源公益基金会都会选拔一批乡村老师到北京参加培训，提高自我学习的意识和能力，促进乡村学校教学质量的提高。

2015年8月9日，北京大区积极参与到“爱飞翔”乡村教师培训项目中，在北京各社区招募爱心业主家庭邀请乡村教师来京做客。从游览北京名胜古迹、品尝地道京味小吃、感受首都特色氛围，再到邀请乡村教师到家里共享晚宴等。这些活动使乡村教师体验了北京人的生活，收获了来自北京人民的热情，而成功接待这些乡村教师的家庭也收获了领悟和感动，爱的种子在所有人心中生根发芽。



2、为社会组织活动提供协助

五彩城自 2013 年 12 月开始，为海淀区彩虹之家青少年服务中心和清河地区社区青年汇旗舰店无偿提供办公场地和室外活动场地，协助彩虹之家、青年汇每年举办约 150 场公益活动，包括青少年法制教育、自护教育、亲子活动、禁毒防艾宣传、中学生志愿服务宣传、国内外青少年事务交流调研、社会工作业务培训等工作。

2015 年五彩城安排配合活动的人员 150 人次，安排无偿车位 300 余个，保障硬件设施的正常运行和活动的安保工作。



2016 年展望 expectation

责任领域	2016 年展望
创造经济价值	<ol style="list-style-type: none">1、聚焦核心城市，积极获取优质资源2、快速开发、快速周转，实现业绩持续增长3、变革组织管控模式、激励机制，保障战略落地4、推动投资、营销、商业地产、物业经营创新，培育新的利润增长点
绿色建筑与施工	<ol style="list-style-type: none">1、坚持发展绿色地产，年内力争获得绿色认证项目 3 个，绿色建筑项目面积超过百万平米2、落实节能减排指标，完善安全环保工作
始终以客户需求为中心	<ol style="list-style-type: none">1、优化设计，扩展增值服务领域2、推行全面质量管理，完善质量管理体系3、第三方实测实量检查 100% 全覆盖，系统提升产品设计质量和工程实现质量4、第三方实测实量过程检查综合平均分 85 分；第三方实测实量交付检查综合平均分 75 分；持有商业物业机电调试检查平均分 72 分5、客户满意度位于置地前列
发挥人才潜力	<ol style="list-style-type: none">1、定义人才标准、科学人才盘点2、精准人才选用、系统人才培养3、组织良性变革、提升激励与约束机制的作用4、加强团队建设，重塑企业文化5、文化强力宣导与践行、营造有助于人才发展的组织氛围

管理、引导供应商

- 1、搭建专业人员架构，对行业和供应商进行深入调研，快速对供应商入围达成共识
- 2、开发供应商资源，引入更多优秀的新供应商，建立更具竞争力的供应商队伍
- 3、将招标过程文件规范化、标准化
- 4、加强履约评价，跟踪回访；增加供应商反馈机制

助力社会公益

- 1、参与保障房建设与项目改造
- 2、带动社会就业，促进当地经济发展
- 3、积极开展社会公益活动，扶助弱势群体，支持教育文化事业发展，持续开展环保宣传与活动
- 4、在润志会的部署下开展工作

意见反馈表

参考案例：

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 010-66001718。

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：

报告起草人员

编撰机构：

品牌工作委员会

素材提供：

朱江、张策、刘晓冬、卜丹、牛博、宫钰、邢书茵、王天柏、陈帅辉、沈轶、陈一卓