



品质给城市更多改变

股票代码: 1109.HK



华润置地华南大区

2016可持续发展报告



品质给城市更多改变

华润置地华南大区

地址: 深圳市南山区华润置地大厦E座44楼

电话: (0755)26915956

华润置地华南大区2016年度

可持续发展报告

CONTENTS

特别策划：特色创新，服务升级	01
报告导读	04
致辞	06
聚焦 2016	07
关键绩效	09
公司荣誉	10
关于我们	11
(一) 公司概况	11
(二) 组织架构	13
(三) 社会责任管理	13

PART1 倡廉善治，筑诚信之美	
(一) 规范公司治理	17
(二) 诚信合规经营	17
(三) 响应政策导向	18

PART2 精工建造，筑品质之美	
(一) 提供多元产品	21
(二) 打造卓越品质	24

PART3 竭诚服务，筑价值之美	
(一) 保障客户权益	25
(二) 贴心服务客户	26

PART4 回馈股东，筑收获之美	
(一) 保障股东权益	29
(二) 共享价值成长	29

PART5 伙伴协作，筑共赢之美	
(一) 打造责任供应链	31
(二) 开展战略合作	32
(三) 促进产业发展	32

PART6 成就员工，筑英才之美	
(一) 员工雇佣概况	34
(二) 保护员工权益	35
(三) 员工健康安全	35
(四) 助力职业发展	36
(五) 悉心关爱员工	39

PART7 绿色营运，筑生态之美	
(一) 环境管理体系	42
(二) 发展绿色建造	42
(三) 绿色建筑开发	44

PART7 公益慈善，筑爱心之美	
(一) 积极推广健康生活	46
(二) 帮扶社会弱势群体	46
(三) 支持文化教育事业	47
(四) 关注本地生态	47
2017年展望	48

特别策划：特色创新，服务升级

2016年大区不断深化已有创新探索，稳步推进多项成果落地；与此同时进一步拓宽创新业务外延，整体创新工作由点及面快速发展。

前海运营商

2016年6月，华润集团与南山区政府签订《南山区人民政府与华润（集团）有限公司战略合作协议》。双方战略合作以“前海运营商”为切入点，就前海片区2.5平方公里综合运营、市政公园建设运营、公共文体设施建设运营、学校医院建设等领域开展全方位的合作，实现政府、社会和企业的三赢。

华南大区2016年中标7个项目的全过程代建，累计投资额65.6亿元，签署代建合同金额累计14675.7万元。

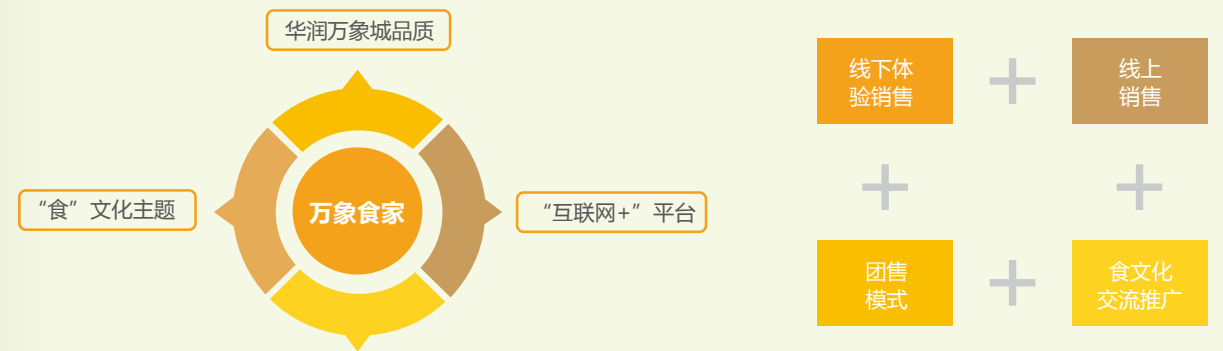
润加速

润加速是一个以华润资源为特色的创业加速器，设立于2016年初，致力于帮助优秀的创新创业项目，对接华润置地乃至集团各利润中心的产业资源，至今已经帮助12个创业团队对接华润置地、华润电力、华润燃气等版块产业资源，推动高新技术在华润产业中的应用。



万象食家

作为中国食品产业链上的重要里程碑作品以及大区万象食家系列发轫之作，“万象食家”系列首个项目选址于华润置地商业地产的发源地，华润首个万象城诞生的地方——深圳罗湖区。项目总体量为10万平米，未来这里将打造成为华南地区最具示范效应的一站式食材采购中心及特色美食体验目的地。



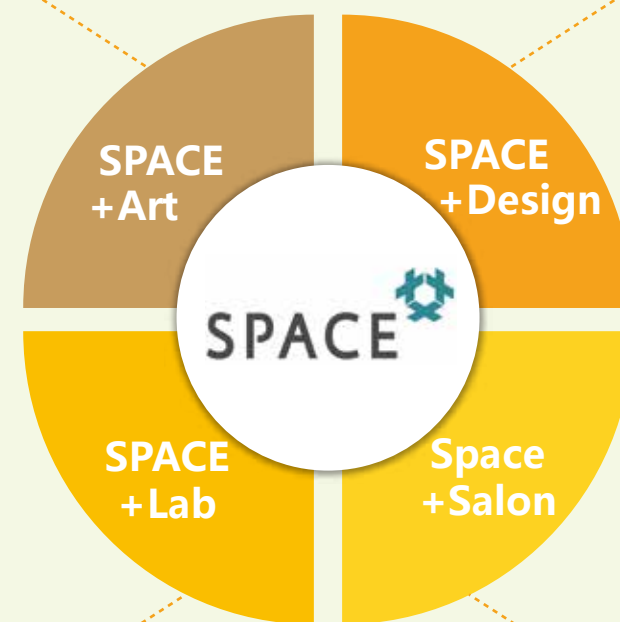
依托华润集团内部资源平台，实现线上和线下资源的整合。

SPACE+

基于对行业发展、顾客消费需求、市场竞争等方面的考虑和研究，SPACE+希望先从SPACE+Art、SPACE+Design、SPACE+Lab、SPACE+Salon 四个方面着手进行商业创新，为商业地产项目的商业空间提供更多的可能。

SPACE+访寻多位国际知名的艺术家，根据万象天地项目定位和设计特点等因素量身创作系列艺术品，希望推动项目未来成为深圳新的兼具艺术文化气息的商业地标。

SPACE+试图在传统商业空间中创造出一个能激发消费者生活创作的灵感的空间，挖掘本土创新潜能和培育深圳创作文化的平台。



SPACE+希望通过对设计中的空间功能、空间舒适性、服务设施便利性等方面补充和优化，最终给消费者呈现一个真正意义上的舒适、便捷、人性化的购物空间。

SPACE+Salon会是一个互相交流、分享想法的文化活动平台，它涉及艺术、创意、生活方式等一些列探讨，它涉及年轻人关心的时尚潮流、生活乐趣的集体分享，将逐渐发展出一个以文化生活为核心的圈层消费圈子。



报告导读

时间范围

2016年1月1日至2016年12月31日，部分内容超出上述范围。

组织范围

报告覆盖华润置地华南大区，为便于表达，在报告中“华润置地华南大区”也以“华南大区”“大区”“公司”“我们”等称谓表示。

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华南大区成立以来至2016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

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》

国际标准化组织(ISO)《社会责任指南(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《可持续发展报告指南》(GRI G4版)

《华润企业公民建设指引》

《华润集团社会责任管理办法》

编制流程

华润置地华南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

地址：深圳市南山区华润置地大厦E座44楼华润置地华南大区人事行政部

电话：(0755)26915956

您可通过公司官网获取华润置地和华南大区更多社会责任信息：www.crland.com.hk

不忘初心 吐故纳新

——2016年华润置地华南大区可持续发展报告致辞

2016年是华润置地成功登陆香港联合交易所20周年。在不断重组、转型和持续创新后的今天，华润置地已成为中国具有代表性的综合型地产发展商之一，并荣膺“香港绿色企业大奖”；营业额和签约额更双双突破千亿港币大关，沉甸甸的数字背后，是华润置地践行社会责任、参与城市更新、创建更好生活的初心。

这一年，华润置地原9大区整合为6大区，华润置地深圳大区正式更名为华润置地华南大区，业务范围进一步扩大到福州、厦门等城市。大区整合促进了华润置地进一步优化配置、整合人才和业务资源，推动了管理架构的统一和管理人员队伍的更新与调整，在加强区域深耕、引领城市变革的道路上不断精进。

这份责任报告将呈现的，是在2016年这个全新启航的历史节点，华润置地华南大区在为生活同步时代变革、与人分享美好生活、为城市运营更多可能上的努力和成果。

高品质的产品基础，构建美好的城市体验

城市的面貌升级、人的生活诉求与品质体验息息相关。品质，正是华润置地发展迄今的价值灵魂，是一切企业价值、社会价值的基础。除一如既往坚决贯彻高品质战略、优化客户服务外，这一年，华润置地华南大区在福州、海口、汕头、南宁，一次次重启万象传奇，将品质标准融入并引领当地的城市生活方式。在珠海，“粤港力量运筹横琴万象”之万象世界奠基典礼在横琴自贸区盛大举行，以产业+商业双核驱动的国际化合商综合体“万象世界”，开启粤港澳发展新纪元，同时全面提升横琴的世界商业形象。在深圳，华润集团与宝安区以城市更新为基础，以产业升级和环境改造为延伸开展深度合作，共同助力深圳城市再升级。在“引领商业进步、共创美好生活”的使命召唤下，我们在所到的每一个城市，都持续为城市居民营造可以显著感知的愉悦体验。



华南大区总经理孔小凯

特色创新的服务升级，引领城市与时代共鸣

城市是时代的样本，与城市一起改变亦需呼应时代发展的号角。2016年华南大区不断深化已有业务探索，同时进一步拓宽创新业务外延，整体创新工作由点及面快速发展：华润置地首个公共空间与营造团队——SAPCE+正在为大区商业项目的商业空间尝试更多的可能；6月，“万象食家”主题首个项目在罗湖奠基，标志着华润置地又一创新食品主题商业产品线的诞生；同一时间，华润集团与南山区政府签订《南山区人民政府与华润（集团）有限公司战略合作协议》，以“后海运营商”为切入点，就后海片区2.5平方公里综合运营、市政公园建设运营、公共文体设施建设运营、学校医院建设等领域开展全方位的合作，努力把南山区建设成为绿色宜居、低碳健康的国际化创新型滨海中心城区，实现政府、社会和三赢。

华润置地一直站在时代前沿审视并实践作为城市运营商的历史责任。信息化变革和数字化浪潮的时代洞察下，华润通、“一点万象”等数据标准化应用平台在华南大区的搭建试行，以润加速为桥头堡的创新孵化业务，都将实现大区乃至集团各利润中心的产业创新资源整合，创造一个更加轻盈、智慧的城市生活生态圈。

有温度的人文运营，守护城市的时代精神

如果说高品质与使命感是运营城市、兑现社会责任的基础，那么，对城市人文精神的守护和对生活细致入微的情感投注，则是连接我们与城市生生不息的情感纽带。因此，华润置地华南大区不仅以多元业态在人文、教育、健康、度假等诸多领域带来优质体验，更展开面向社会、社区、团体等不同层次单元的深度关怀：从年初城市“橙意分享”的行动、新年音乐会的艺术分享，到圣诞季梦想剧场营造，“回归初心”温情答谢季的感恩，再到承办南山半程马拉松赛事、华润希望小镇等绿色公益行动，华润置地华南大区将对城市的热爱、对社区的塑造、对员工的成长、对慈善公益的执著都融入其中并茁壮成长。每一次行动都如种子，如雨润大地，让发起、参与、感念到的人于当下体验更好的现在，于未来汇聚更好的可能。

回首2016，作为“十三五”开局年，我们不遗余力、大刀阔斧投身到城市发展的洪流，我们也敏锐体察城市中人的情感需求，为构筑更好的理想城市而不断自我创新和改变。2017年，我们将继续践行社会责任，进一步兑现与城市一起改变的诺言。希望未来是同属你我的舞台，也希望因这份共同的信念和真诚的连接而成为社会价值的赢家。

聚焦2016



1	4	1. 2016年元旦,华润置地华南大区“橙意分享行动”圆满举行。
2	5	2. 2016年1月,华润置地华南大区新年答谢音乐会圆满落幕。
3	6	3. 2016年1月27日,福州华润万象城一期封顶。
		4. 2016年2月26日,珠海横琴自贸区万象世界奠基典礼隆重举行。
		5. 2016年3月24日华润置地华南大区进驻海口,打造海南区域首个华润中心,再起万象传奇。
		6. 2016年6月22日,华润置地华南大区与天安数码城集团达成战略合作。

7	10	7. 2016年6月27日,深圳华润万象食家项目开工奠基典礼盛大举行。
		8. 2016年7月1日,深圳新地标华润集团总部大厦“中国华润大厦”封顶。
8	11	9. 2016年8月20日,汕头华润大厦产品发布会暨万象城招商启动会召开。
		10. 2016年10月,华润置地华南大区南宁滨江中心项目(原中山路项目)启动。
9	12	11. 2016年11月,华润置地华南大区·深圳南山半程马拉松赛盛大举行。
		12. 2016年11月,华润置地华南大区温情答谢系列活动圆满举办。

关键绩效

2016年底资产总额	2016年营业额	2016年综合毛利率
1260 亿元人民币	219.2 亿元人民币	37%
2016年净利润	2016年总纳税额	2016年底净有息负债率
52.5 亿元人民币	83.8 亿元人民币	9%
2016年签约额	2016年度销售面积	2016年土地储备总量
272.55 亿元人民币	91.90 万平米	723.53 万平米
业务覆盖城市	发展项目	在职员工数
13 个	24 个	6273 人
绿色建筑认证面积	客户满意度	节能改造项目
141.02 万平米	96.6 分	10 个

公司荣誉

华润置地华南大区2016年度公司荣誉		
	奖项名称	获奖单位/项目
绿色建筑类	香港绿色企业大奖铜奖2016	华润（深圳）有限公司
	2016年第四批绿色建筑评价标识“省标一星A”	汕头华润中心幸福里雅居项目
工程质量类	绿色建筑运营标识奖项	南宁华润大厦C座
	深圳市2016年度上半年优质结构工程奖	华润城润府
	2016年度上半年广东省房屋市政工程安全生产文明施工示范工地	汕头华润中心幸福里雅居项目
	2016年度下半年深圳市建设工程安全生产与文明施工优良工地	前海华润金融中心（3）-2工程
社会责任类	二零一六年度社会责任企业	华润沿海（惠州）发展有限公司
	南宁市体育发展热心贡献单位	南宁华润大厦
	深圳市光网城市示范小区	华润幸福里小区
	推动横琴发展杰出贡献奖	横琴万象世界
	最具城市变革推动力项目	南宁华润万象城
综合类	深圳市房地产综合实力十强企业	华润置地（深圳）有限公司
	2016“中国房产风云榜”优选楼盘	福州华润万象城
	广东省物业管理行业2014-2016年先进企业	深圳华润物业管理有限公司
	2016中国·柳州住宅产业博览会影响力风云企业奖	华润置地（柳州）有限公司
	315品质楼盘	华润石梅湾九里
	2016年度桂林优质口碑楼盘	桂林华润·中央公园

关于我们的

(一) 公司概况

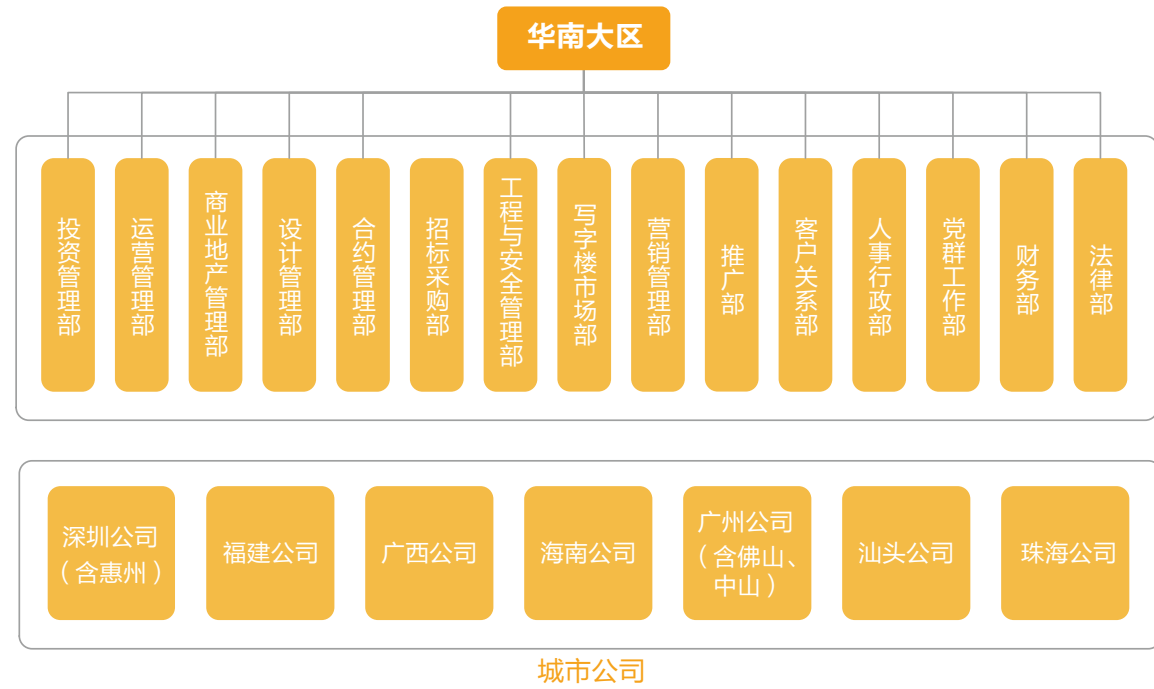
华润置地华南大区隶属于全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK1109），是华润置地在全国重要的六个大区公司之一，负责广东、广西、海南、福建区域内专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理。目前业务覆盖深圳、惠州、广州、汕头、珠海、中山、佛山、南宁、柳州、桂林、海口、万宁、福州、厦门等城市。

未来，华润置地华南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，以诚信、诚恳、诚心，为城市的居民建筑家园、改变生活！



(二) 组织架构

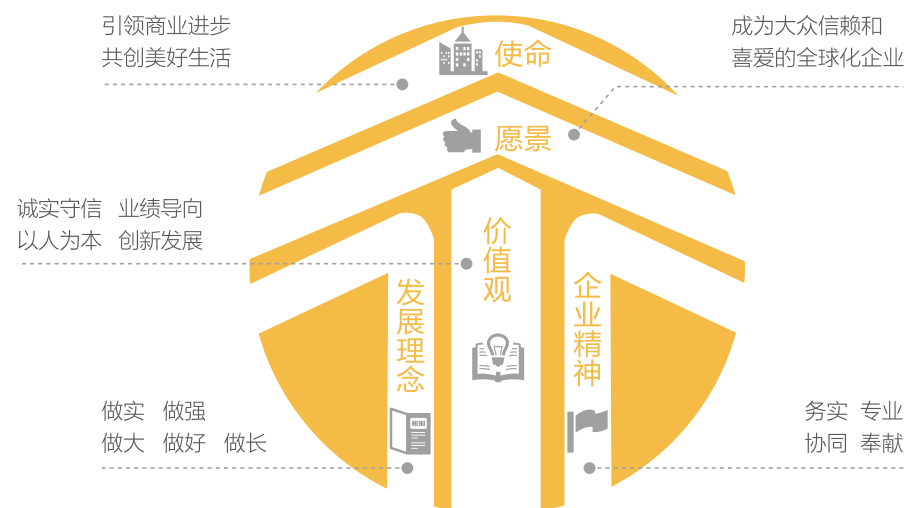
华润置地华南大区2016年完成大区组织架构设置调整，大区总部与中心城市深圳公司共用管理平台，包括15个业务职能部门。中心城市深圳公司辐射深圳及惠州；福建公司辐射福州、厦门及周边；广西公司辐射南宁、柳州及桂林；海南公司辐射海口、石梅湾；广州公司辐射广州、佛山、中山；汕头公司深耕于汕头；珠海公司深耕于珠海。



(三) 社会责任管理

(1) 企业文化

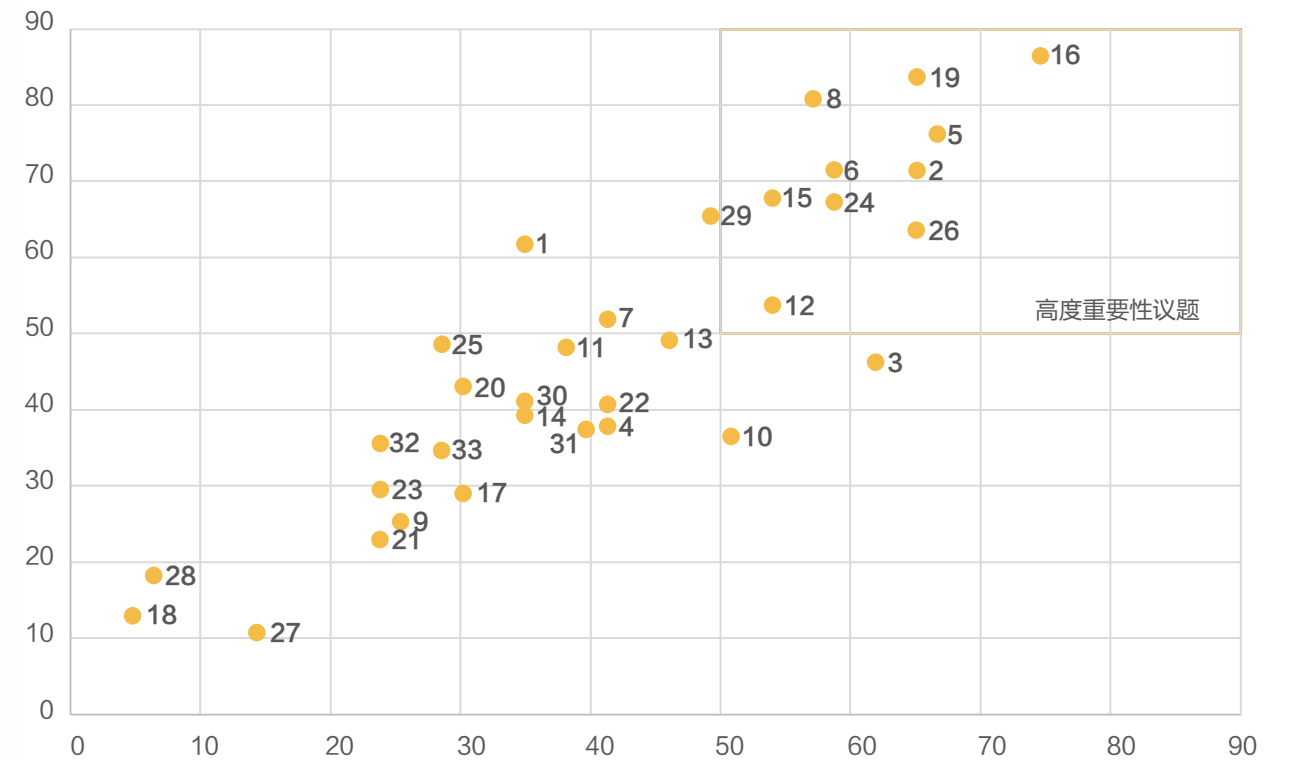
在集团文化理念体系指导下，华润置地华南大区紧紧围绕“使命、愿景、价值观、发展理念和企业精神”五大要素，开展具有自身特色的实践活动，以此展现企业的社会责任形象。



(2) 实质性议题评估

为了进一步了解利益相关方的期望与需求，提升报告的实质性和回应性，我们依托移动互联网平台，针对内外部利益相关方开展了为期7天的实质性议题问卷调查，识别并筛选出关键实质性议题，在报告中进行重点披露。

对公司经营的重要性



- | | | | |
|---------------|--------------|---------------|-------------|
| 1.规范公司治理 | 10.及时处理客户投诉 | 19.保障员工基本权益 | 28.生物多样性保护 |
| 2.诚信合规经营 | 11.加强与投资者沟通 | 20.员工职业健康安全 | 29.积极推广健康生活 |
| 3.响应政策导向 | 12.保护中小投资者权益 | 21.员工多样化与机会平等 | 30.支持医疗卫生发展 |
| 4.提供多元化的产品 | 13.规范信息披露渠道 | 22.员工培训与职业发展 | 31.帮扶社会弱势群体 |
| 5.提升产品质量 | 14.加强信息披露 | 23.平衡员工工作与生活 | 32.支持文化教育事业 |
| 6.产品质量管控 | 15.打造责任供应链 | 24.开展环境管理 | 33.支持社会公益组织 |
| 7.真诚与客户沟通 | 16.跨界合作、共赢发展 | 25.绿色施工 | |
| 8.全生命周期客户服务体系 | 17.促进行业发展 | 26.开发绿色建筑 | |
| 9.保护客户信息 | 18.保护知识产权 | 27.碳资产管理 | |

(3) 利益相关方沟通

利益相关方的信任和支持是公司持续健康发展的基础。我们建立了多元化的利益相关方对话机制，不断提升沟通频率、丰富沟通内容，积极回应利益相关方的诉求。

利益相关方类别	期望与要求	沟通与回应方式
政府	遵纪守法 依法纳税 支持经济发展	合规管理 主动纳税 响应政府政策
股东	回报与增长 控制风险 公司治理	持续增长，保证股东回报 定时披露经营信息 股东会 / 董事会 / 监事（会）
员工	工资及福利保障 健康和安 全 公平晋升和发展机会	及时足额发放工资、缴纳社保 员工心理健康制度、体检 职业发展通道、员工培训
客户	保障产品质量 优化客户服务 可靠隐私保护	华润置地华南大区质量战略 客户走访、座谈会、满意度调查 电子化系统分权限手段保护
合作伙伴	诚信合作 共赢发展	打造责任供应链 提供公平机会，促进互助共赢
环境	节能减排 保护生态	绿色办公、环保培训 绿色施工、住宅产业化
社区 / 公众	支持社会发展 关注弱势群体	公益慈善实践 志愿者服务

PART 1 廉善共治 筑成信美

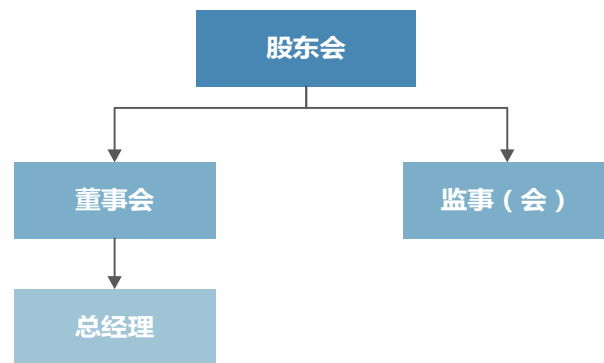
- 17 (一) 规范公司治理
- 17 (二) 诚信合规经营
- 18 (三) 响应政策导向



2016年，我们继续以“诚实守信、合规经营”为经营活动的前提，通过全面法律风险防控项目，建立廉洁风险监督体系等一系列工作规范公司治理。同时，积极响应国家政策，尽力推动城市新发展：落实保障性住房开发和安居工程建设；参与旧城改造；与政府合作办学；保护城市文化。

（一）规范公司治理

华南大区作为香港上市公司华润置地有限公司在广东、广西、福建、海南四省的地产业务旗舰，在大区内积极健全公司法人治理结构，全面规范公司治理。2016年大区重点推进董事会建设，建立健全权责对等、运转协调、有效制衡的决策执行监督机制，规范董事长、总经理行权行为，充分发挥董事会的决策作用、监事（会）的监督作用、经理层的经营管理作用，实现规范的公司治理。同时，落实和维护董事会依法行使重大决策、选人用人等权利，保障经理层经营自主权，确保不受外力干预。



为规范公司治理，确保股东会/董事会/监事（会）依法合规召开，大区根据公司法、下属法人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”）。2016年大区全面落实对合资项目三会的管控，并于会前、会中及会后三个方面全方位实现了三会管理从无到有的飞跃性突破。2016年，大区共召开6次现场董事会，19次书面董事会，形成股东会及董事会决议文件27份。

（二）诚信合规经营

1、守法合规

以“诚实守信、合规经营”为经营活动的前提，2016年大区落实全面法律风险防控项目，针对财税管理、工程管理、合约管理、酒店管理、商业租赁、人力资源、项目

前期、物业管理、销售项目9大业务板块145个风险点开展全面整改工作。经过为期一年的法律风险检查、培训、复查工作，完成了所有风险点的整改并输出了一系列公司制度及工作手册，首次建立了华南大区全面法律风险防控模型，全面支持并保障公司经营的合规性。

2、反商业贿赂和反腐败



（1）成立大区党群工作部

华润置地在全国范围内进行了业务与组织架构的调整，在集团、置地总部的整体部署下，成立了华南大区党群工作部；新一届大区党委、纪委也集体亮相，并对大区今后的党风廉政建设与反腐败斗争提出了更高的期望与要求。

（2）积极践行“两学一做”学习教育活动

我们组织干部观看《守住第一次》、《永远在路上》等警示教育片和开展“两学一做”海报、征文评比活动等，通过多层次的学习教育活动筑牢员工“廉洁规范从业”思想防线。

（3）开展党风廉政建设监督检查

我们积极开展“反四风”监督工作，推进廉洁风险防控自查，以及对海南公司开展党风廉政建设专项检查。经调查，我们处理了一起由置地纪检监察部转办的涉及大区员工的违纪违规事件，根据调查结果提出相应处理意见上报置地纪检监察部。

3、廉洁风险监督体系建设

组织建设	宣传拓展	制度建设
大区党委签订党风廉政建设主体责任书、大区纪委签订党风廉政建设监督责任书；设置晋升评审委员会、招标委员会、投资委员会。	搭建微信平台、廉洁邮件（《华润置地华南大区纪检监察简讯》、“纪律在身边”、上级交办文件）进行廉洁宣贯。	发布《华润置地华南大区阳光宣言》、《华润置地华南大区廉洁从业准则》、《华润十诫》、《华润十不准》、“三重一大”、《华润置地华南大区经理人履职待遇和业务支出管理实施细则》等制度。
反腐倡廉教育专题	监督方式	推行廉洁教育课堂
借助办公室区域的宣传栏，张贴廉洁从业宣传海报；组织党员和领导干部观看警示教育片；廉洁从业主题征文评比。	开通举报网站、举报热线、举报信件等渠道。	通过开展新员工培训、“领导力培训”、置地学院“管理之道”等,推行廉洁教育。

（三）响应政策导向

1、保障性住房开发

华南大区积极落实政府保障性住房和安居工程建设政策。2016年，我们在5个项目中配建了保障性住房，为中低收入者提供宜居的生活环境。

所在城市	项目名称	总建筑面积	套数
深圳	深圳湾·悦府	20,000m ²	96
深圳	华润城	53,600m ²	785
深圳	银湖蓝山	26,260m ²	435
深圳	凤凰岗项目	130,000m ²	> 1000
深圳	下李朗项目	80,000m ²	> 1000

2、参与旧城改造

积极响应国家政策大力投身旧城改造的同时尽力推动城市新发展，2016年大区在旧城改造方面得到突破性的进展。

大冲旧改
大冲旧改项目位于深圳市南山区深南大道与沙河西路交界处、市高新技术产业园区中区东片，占地68.5万平米，是目前广东省内最大的城中村整体改造项目。项目涉及近1000户原大冲村村民，300多户非村民的动迁，约7~8万暂住人口的搬迁及1500多栋房屋（近110万m ² ）的拆除。2013年开工至今，深圳公司克服重重困难，最终于2016年如期完成了所有回迁物业的交付；一栋栋“握手楼”转变为具有现代化时代感的甲级写字楼群和商业购物中心，一座集多功能业态于一体的新型现代化滨海新城拔地而起，为深圳建设宜居宜业的国际化海滨城市添加浓墨重彩的篇章。

湖贝旧改

深圳市湖贝旧改项目地处罗湖的核心位置，总用地面积约33.6万平方米，其中拆迁范围用地约28.6万平方米，拟拆迁的总建筑面积约75万平方米。

未来，公司将结合深圳本土特色，传承湖贝既有印记，设立古建开放街区，打造成集现代商业元素融于一体的超大型综合性商业中心。



3、拆迁补偿

大冲回迁物业交付

深圳公司自2015年1月25日启动回迁物业交付工作以来，回迁住宅物业、集体物业已完成全部的交付。大冲村民喜迁新居，幸福入住，实现了自身居住品质的提升。公司履行了对村民的承诺及社会责任，同时也为该片区的可持续发展奠定了强有力的基础。



湖贝城市更新项目拆迁补偿

截至2016年12月，深圳公司共计支付湖贝片区内业主签约奖励金3436万元（包含特殊补偿），支付过渡安置期补偿2911万元。

4、校企合作办学

南山外国语学校

根据大冲旧改协议，深圳公司负责南山外国语学校的重新建设，建成后无偿移交政府。南山外国语学校（集团）大冲学校于2016年上半年建成并投入使用，目前已开设约40个班，涵盖小学一年级至初中二年级，落实2700个小学及中学学位。



5、保护城市文化

历时3年的精心施工，具有历史文化遗产的大冲大王古庙、郑氏宗祠已完成了原址重建工作，大冲石广场也已回迁落成，实现了古代建筑与现代建筑的完美结合，大冲文化得以更好的传承及延续。



PART 2 精工建造 筑品质之美

- 19 (一) 提供多元产品
- 22 (二) 打造卓越品质
- 22 (三) 特别策划：特色创新，服务升级



为了给客户提供更好的产品与服务，我们在住宅产品方面，以质量为立身之本，全面推动质量管理体系与客户关系管理体系的完善与落地；在持有商业产品方面，开发各具创新的独特性商业产品，引领置地商业升级；在写字楼产品方面，打造全新商务生活方式，让Officeeasy为更多客户提供优质服务。

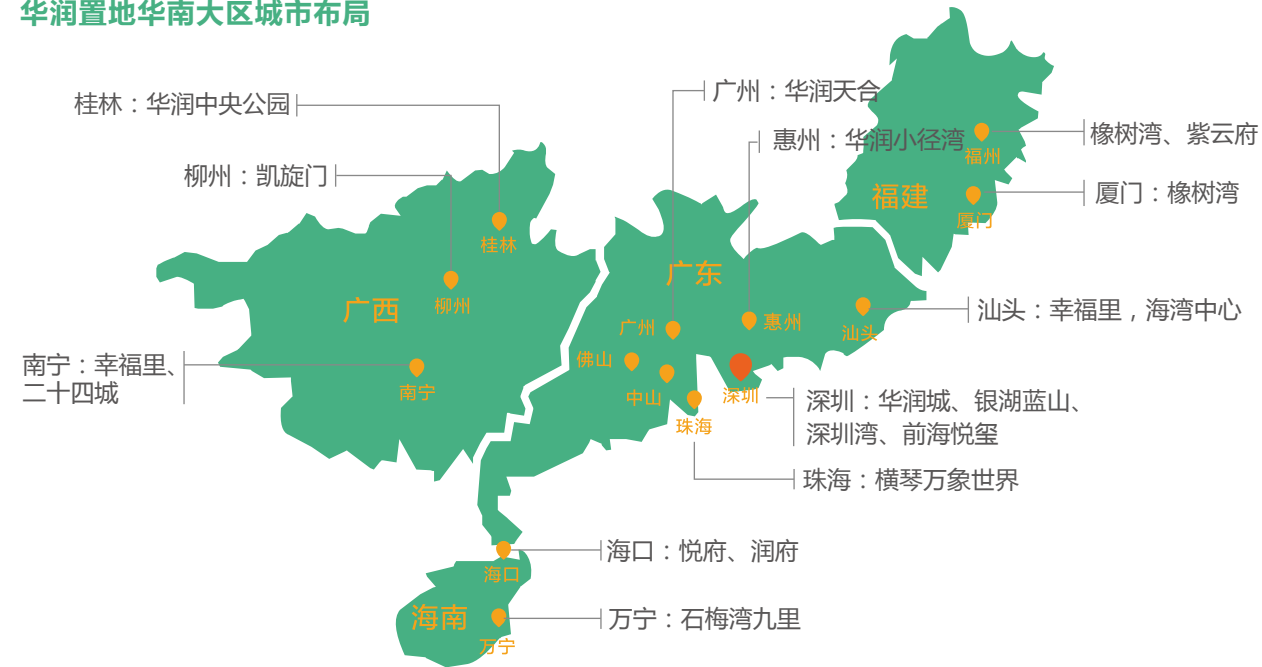
(一) 提供多元产品

1、住宅

公司秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚持高品质战略，积极探索多元创新。华南大区管辖广东、广西、海南、福建四省项目，已进驻14个城市。目前在售住宅项目16个，2017年即将入市项目3个：深圳前海中心-悦玺、珠海横琴万象世界、汕头海湾中心。

已进驻 **14** 个城市
 在售住宅项目 **16** 个

华润置地华南大区城市布局



华润深圳湾·悦府：全球时代下的城市范本



广州华润天合：天合暨级综合体



华润城：中国城市人文综合体



华润小径湾：中国滨海综合体典范



珠海横琴万象：产业+商业双核驱动的国际化合商综合

2、购物中心

公司按不同城市级别、不同功能区域，开发各具创新的独特性商业产品，旨在打造高品质、地标性商业。截止2016年底，大区商业版图已布局“四省十市”，其中在营项目共6个，包括深圳万象城、南宁万象城、深圳湾体育中心、1234SPACE、小径湾商业街和石梅湾商业街，总经营面积约39万平方米。

大区商业版图已布局“**四省十市**”

总经营面积约**39万**平方米。



深圳万象城：国内顶级购物中心



1234space：体验式时尚潮人生活馆



南宁万象城：广西地区标杆购物中心



小径湾商业街：滨海风情商业街



深圳湾体育中心：“寓教于乐”儿童主题商业



石梅湾商业街：时尚度假体验商业街

3、写字楼

(1) “LEED” 认证写字楼

大区秉承“绿色建筑”理念，在建筑施工上严格执行国际评估标准，中国华润大厦、华润置地大厦、华润前海大厦、南宁华润大厦都获得了美国“LEED”金级预认证，位于南山高新园区的华润城项目更是深圳目前最大的LEED写字楼群落。

深圳目前最大的**LEED**写字楼群落

Officeasy运营服务体系

(2) Officeasy运营服务体系

2016年公司在深圳写字楼推行Officeasy运营服务体系，运用B2B2C的全方位运营模式，打造基于办公生活的完整生态体系，已覆盖深圳华润大厦、华润置地大厦90%的租户企业。



扫一扫，到Officeasy官方APP了解更多

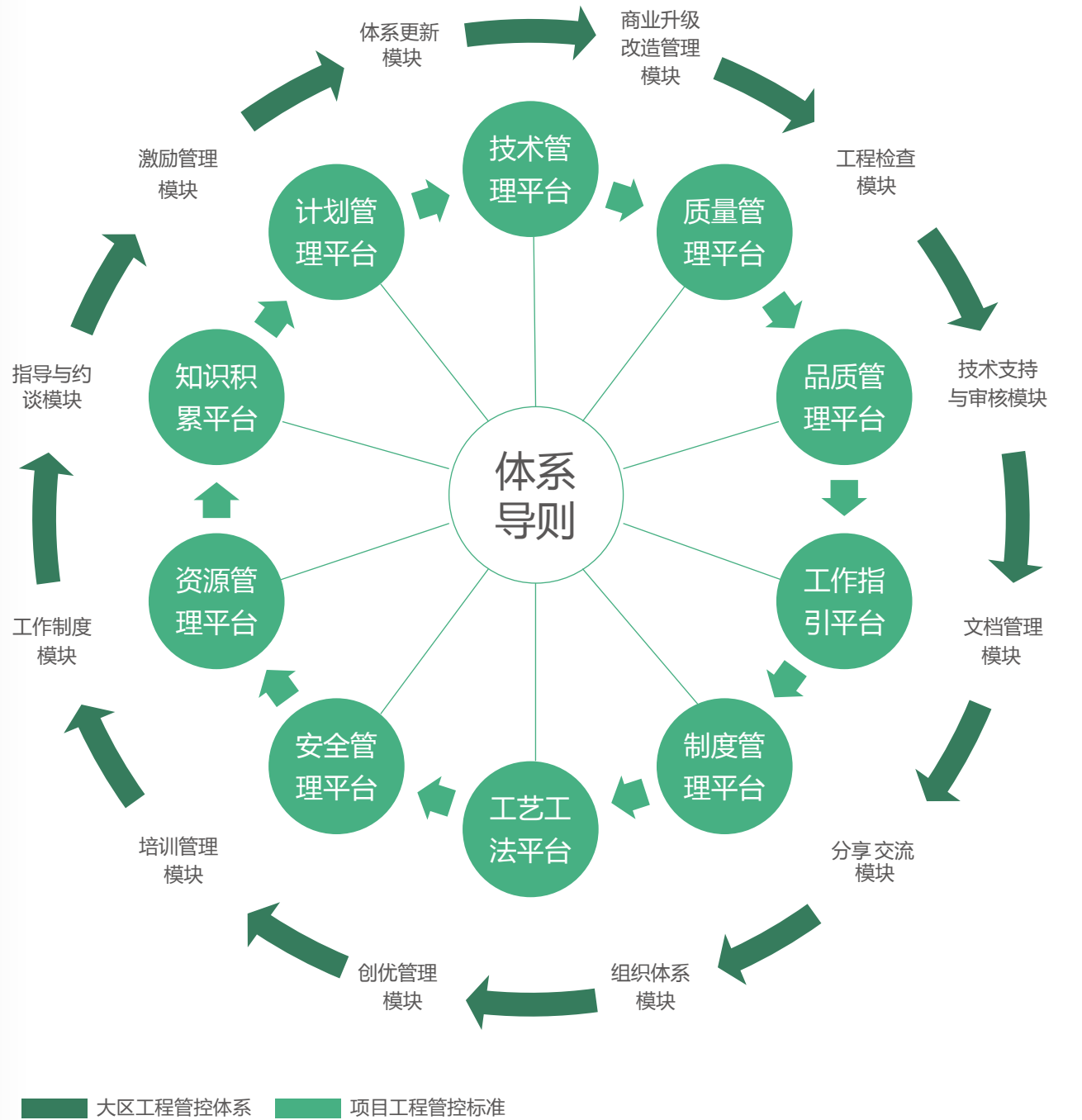
<p>资产管理</p>	<p>无纸化资产管理，让业主随时掌握投资资产的价值及租户信用情况，极大地提高了资产管理效率。</p>	<p>智慧办公</p>	<p>满足企业在整个商务周期内的需求，包括各种专业类型进修课程，行业论坛，商业活动，创业指导，助力把握行业动态，丰富员工的素质培养及发展机会。</p>
<p>健康体验</p>	<p>凭借深圳湾体育中心，华润小径湾滨海度假社区的独有优势，提供服务及资源支持，组织运动俱乐部及运动会，加强业界精英之间的交流。</p>	<p>艺术文化</p>	<p>通过举办艺术沙龙，艺术文化节，引进艺术名家资源，凝聚艺术爱好者，满足入驻商务人士提高艺术文化修养的诉求。</p>

(3) 智慧农场	都市农场	田园农场	城耕综合体
<p>秉承华润集团“与您携手、改变生活”的幸福理念，公司积极推动商业创新，试水农业地产，并计划推出三条产品线。</p>	<p>与城市商业结合，满足青少年现代农业科普教育需求的同时提供城市白领一片回归田园的精神领地；</p> <p>与绿色办公结合，实现节能减排绿色建筑，减少城市生态负担。</p>	<p>与城郊社区结合，实现社区居民零里程蔬菜供应，社区菜园促进邻里关系融合，打造安全友好社区环境；</p> <p>与城郊旅游地产结合，丰富的农事活动为城市家庭提供一番其乐融融的乡村体验。</p>	<p>与产业地产结合，集聚农业相关企业，发展农业科研、生产、加工、物流及销售等功能，解决城市居民安全蔬菜供应的同时提高周边农民收入，打造美丽农村，带动农业经济发展。</p>

(二) 打造卓越品质

1、质量体系

大区践行“发展商为主导”的工程理念，贯彻华润置地“高品质”文化理念及“毫厘工程标准”要求，在大区与项目各层级推行标准化的管理体系和要求，聚焦客户需求，不断提升客户满意度。





2、质量评估

大区持续开展第三方质量检查，包括住宅过程评估、交付评估和商业项目机电系统、幕墙系统评估，督促管理制度和工艺标准的落地。

2016年，大区共计101个标段次参加过程评估，39个标段参加交付评估。依据第三方检查结果，整体质量管理水平和工程实体质量稳步提升，目前已达到房地产行业标杆水平。

大区共计 **101** 个标段次参加过程评估

39 个标段参加交付评估

3、质量荣誉

华南大区2016年度获得质量类奖项共计4项，其中国家级2项，市级2项。

南宁幸福里一期
获得广厦奖（国家级）

南宁华润中心南写字楼
国家优质工程（国家级）

华润城润府一期
深圳市优质结构工程奖

银湖蓝山二期
深圳市优质结构工程奖

PART 3 竭诚服务 筑价值 之美

27 (一) 保障客户权益

28 (二) 贴心服务客户



我们坚持以客为先，以客为本，根据项目全周期中的客户需求，在不同阶段设计不同的服务举措，为客户提供专业、贴心、及时、优质的全流程服务。客户之声即是服务所在，通过多渠道沟通，我们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，让城市生活细节体验不断升级。

（一）保障客户权益

1、客户关系管理

大区提供多种多样的沟通平台，保持客户的粘性，积极服务客户，差异化管理，为客户提供优质服务。



（1）住宅板块

我们通过多种渠道与业主进行交流与沟通,用心倾听业主的建议和需求，让业主享有无处不在的服务体验。

业主需求	管理回应
签约流程顺畅、签约后能持续得到关注	签约回访：针对签约后客户进行电话回访
诚信透明的项目信息、高品质的接待服务	销售暗访：委托第三方调研公司，以客户身份对销售案场进行暗访
入住手续办理、产品满意度	入住后的400电话回访百分百全覆盖
维修高效、服务好	维修回访：针对维修报事已处理完的客户进行电话回访
配套齐全，居住舒适、方便，物业服务好	入户回访：针对入住半年内客户，与客户进行面对面交流

（2）商业板块

我们将“始终以顾客为先”作为经营理念，不断加强高品质管理，为购物中心顾客提供优质的购物环境及增值服务。此外，通过多个新媒体平台、现场调研问卷、专岗客服、客户深访等多个渠道，建立完整的客户交流体系。将顾客需求和期望与服务、产品和管理相结合，为顾客提供高品质的购物体验。

我们定期与租户不同层级的人员进行会面，就其需求及经营中遇到的困难及时给予反馈和帮助，为店铺更好的经营提供助力。此外，通过租户答谢晚宴及新春茶话会等活动，为公司与租户共同发展、长期共赢的合作打下了坚实的情感基础。

2、客户信息保护

大区建立严格的客户信息保护管控制度，确保客户信息严格保密，防范可能泄露信息的风险。

对业主：
在案场管理制度中对客户信息保护工作进行明文规定，推行移动端客户录入及跟进系统，实现“无纸化”客户跟进服务，确保客户信息严格保密，并责任到人；对客户信息有使用需求的人或部门应通过OA流程审批或邮件沟通后方可传阅，避免客户信息泄密。

对顾客、租户：
严格遵循入会协议的保护条款，以电子化系统分权限的手段管理客户资料，切实保护客户信息。



3、按合同规定交付

（1）大区严格依据《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规制定购房合同，并严格按照合同规定时间向买受人进行商品房交付。临近交付节点，提前向准业主寄出入伙通知书等交付相关材料，并以电话、短信及登报的形式多次通知业主入伙通知书寄送时间及交付注意事项，尽可能保障所有业主在集中交付时间内顺利交付。

（2）根据《中华人民共和国合同法》等法律法规，本着公平、自愿、协商、共赢原则，制定租赁、服务等各项合同，合同条款中明确规定交付相关的责任及义务，严格执行交付承诺，最大程度方便合作方推进各项工作。

（二）贴心服务客户

1、全流程客服体系

根据项目开发的全周期中的客户需求，在不同阶段设计不同的服务举措，努力为客户提供更便捷更全面的服務。

对业主：

服务品质提升	1、销售及签约后服务	2、交付服务	3、物业服务	4、整改服务	5、投诉处理
客户敏感点	销售承诺、不利因素告知、流程顺畅专业、售后关注服务态度与售前一致	交付前通知、过程顺畅度	安全、卫生、服务态度、装修及停车管理	响应速度、维修速度及效果	响应速度处理结果
产品优化	1、房屋质量		2、房屋设计		3、园林景观
客户敏感点	墙、地砖、木地板、渗漏、墙地面裂缝		朝向、采光、通风、层高		林木数量、种类

业主心声

每个中国人的内心或多或少的都会有东方情节，大抵也会渴望拥有一方院落，喝喝茶、聊聊天、看看书，或者就是安静的坐着。悦府满足了我对房子所有的幻想，也感谢悦府的参与者和工作人员的付出，让每次来悦府都觉得特别舒心、体贴。悦府的大小活动都有参加几次，印象最深的就是在园林举办的小型音乐会，让艺术真正成为每一位业主触手可及的生活日常。愿大家在悦府都能收获自己的幸福。

——李卓（悦府业主）

对顾客：
我们努力为客户打造一个方便、快捷的购物、经营环境，包括：在购物中心之内，从代客泊车、手机充电、雨具租用、物品寄存、礼品包装、专属休息区等线下服务到会员微信扫码积分、微信支付、微信礼品兑换等线上服务，致力于为顾客提供宾至如归的购物体验。在购物中心之外，为购物中心会员提供多家联盟合作商家优惠。

深圳万象城多彩的人文活动

全年围绕“人文艺术”展开了一系列全新体验活动，包括深圳首次国际艺术大师安迪沃霍尔作品展、万象复古车之旅、摄影大师马克·吕布离世后纪念首展等。带给客户高格调、美好舒畅的购物氛围外，也创造了客户与文化艺术近距离接触、认知的平台。此外，为丰富儿童业态体验，尝试大型亲子类室内互动体验活动——海洋球，吸引客流3.4万，创造了家庭式的欢乐空间。

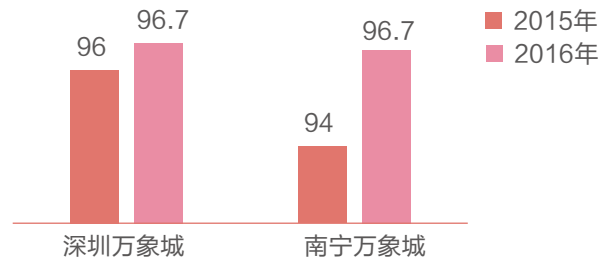


2、积极应对投诉

我们建立完善的客户投诉处理机制，设立专岗专人对接客户投诉工作，高频率地组织学习服务意识及技巧，始终将保障客户的正当权益作为工作的基本原则和落脚点。2016年大区共受理客户投诉365宗，整体投诉解决率99.45%（较2015年92.5%有所提升）。

3. 客户满意度调查

2016年，我们通过高频率、多渠道、大范围的综合调研，收集客户声音，持续改进商场硬件设施、招商品牌、店铺货品与服务、会员礼品和权益、活动与形象等多个经营问题，始终致力于为客户提供更加卓越的增值服务。



会员心声

我与万象城结缘于2004年商场开业之际，作为第一批忠实客户，多年来这里是全家人休闲娱乐的首选地。万象城拥有众多国际一线品牌，餐饮和娱乐配套齐全，各项硬件设施和服务体验都走在深圳市场前端，如TOD'S客户署名订制服务、娇韵诗直属品牌美容服务等，基本满足了家人一站式消费需求。万象城的会员活动也十分丰富多彩，我最喜欢GODIVA巧克力制作、彩妆课堂、油画课堂！最近举办的宝宝走秀活动也是别出心裁。期待之后还能举办适合家庭全员的活动。

说起最难忘的体验，万象城最吸引我的是贴心的客户服务，客户经理会热心与品牌沟通并帮我争取限量版高端品牌包包，还常常通过微信推送各类活动介绍及专项服务。在平日购物过程中我们还可以通过多种渠道反映意见和期望，如微信公众号线上交流平台、高端会员月度深度访谈以及会员活动反馈等，不论何时，客户经理都会给予及时反馈。

良好的消费体验让我更加信赖华润品牌，希望万象城的会员服务日益精进、联动更多的资源，让会员享受更全面更优质的服务。

-- Shirley Chen (深圳万象城黑金卡会员)

租户心声



我们对南宁万象城的服务非常满意。对于店铺的需求和反馈，工作人员都能做到认真倾听，专业、耐心地解答问题，还会与我们探讨解决方案，及时地给与建议。为了方便我们反馈意见，万象城还建立了商户沟通微信群和月度店长会等沟通渠道。

最令我动容的，是万象城为了帮助店铺提升业绩，总是大花心思举办活动：一是对传统节日的造势很成功（如圣诞节、跨年夜、春节等），经常会举办一些有质感和影响力的精彩活动；二是万象城经常成功地“造节”，如“惠吃节”、“海洋球狂欢节”等，在淡季提升了商场内的人气；此外，万象城经常充分利用资源帮助商户，如万象积分兑换活动、刷银行卡特惠等活动。这些活动的成功举办，为门店提升了客流（如桂小厨2016年比2015年总客流提升了9%），进而带动了业绩增长（桂小厨在去年的节日和积分兑换日中，屡破突破营业额记录）。

在宣传方面也做得很好，如对店铺的活动的申请，都能快速审批回复，并给予大力支持（如桂小厨2017年“壮族三月三”的特产展示活动，特产销售同比增长95%），在广告位的申请上，也协助和帮助我们最大化地推广品牌形象。

非常感谢华润置地广西公司一直以来的支持和帮助，祝愿我们在未来可以一起携手前行。

--邱子倩（南宁万象城桂小厨店铺，绿岛阳光餐饮机构营运经理）

PART 4 回馈股东 筑创之美

2016年，业绩全面均衡增长，股东回报进一步提升。为建设和维护良好的投资者关系，确保投资者诉求可以在股东会、董事会、监事（会）层面得到充分表达和尊重，我们通过规范董事会通知流程等一系列有效举措保障中小股东的合法权益。

31 (一) 保障股东权益

31 (二) 共享价值成长



（一）保障股东权益

1、投资者关系管理

为建设和维护良好的投资者关系，针对投资者提出的拓宽信息披露渠道、确保投资者权利实现的诉求，大区在OA办公审批系统中增设三会（股东会/董事会/监事会）用章申请，畅通三会召开渠道，并在各投资项目设专人开展三会管理工作，规范三会召开流程，确保三会顺利召开，投资者诉求可以在股东会、董事会、监事会层面得到充分表达和尊重。至2016年底，大区已落地合资项目共25个，来自社会各领域的投资者共30名。

2、保护中小投资者

我们采取一系列有效举措保障中小股东的合法权益：
1、规范董事会通知流程，确保中小股东代表列席董事会，保障中小股东对公司重大决策的知情权和话语权；
2、确保中小股东按持股比例委派董事，保障中小股东参与权；
3、根据中小股东财务监管需求，给予中小股东财务监督权，保证合资公司财务运作高度透明；
4、合理设置股权退出条件，保障中小股东合理的退股权。

3、规范信息披露渠道管理及内容管理

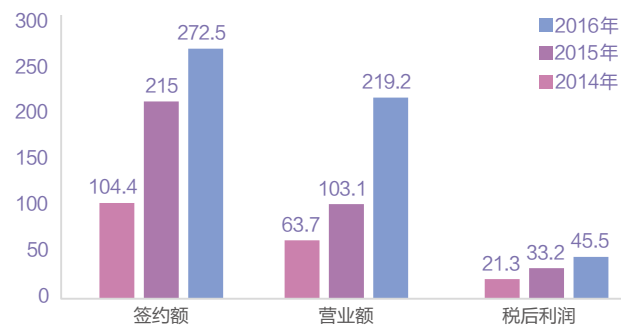
大区各项目公司严格遵照公司法规定和公司章程规定，及时向工商部门和商务部门办理变更和备案手续，定期上报公司经营动向和股权变化至董事会。对于构成上市公司披露事项的重大交易及关联交易，及时上报总部，并向股东及社会披露。



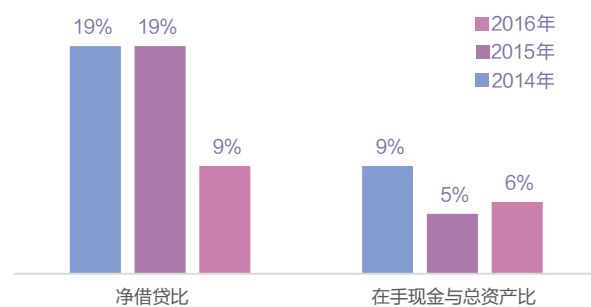
（二）共享价值成长

2016年大区业绩全面均衡增长，股东回报进一步提升。签约额、营业额、税后利润近三年保持高速增长，年复合增长率分别为62%、86%、46%。资产负债表保持健康，财务弹性增强。

2014-2016年华南大区签约额、营业额、税后利润变化情况（单位：亿元）



2014-2016年华南大区净借贷比、在手现金与总资产比变化情况



PART 5 伙伴协作 筑共赢之美

- 31 （一）打造责任供应链
- 32 （二）开展战略合作
- 32 （三）促进产业发展



为打造协作共赢的行业生态圈，我们携手伙伴共享成长：在公开、公平、透明的基础上，积极开展供应链管理，把控供应商准入条件，促进供应链履行责任；充分发挥华润的产业资源优势，推动华润集团与各大高校在国际技术转移、产业创新等方面展开深度合作；开展城市更新项目，助推深圳产业升级。



（一）打造责任供应链

1、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全线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。现已实现资格审查标准及技术评分细则的全透明化，以提高投标单位报名的准确性及有效性，同时保证投标单位市场竞争性的最大化。

2、供应链责任管理

在公开、公平、透明的基础上，积极开展供应链管理，把控供应商准入条件，持续完善供应商的评估体系，促进供应链履行责任。

（1）供应商准入

严格执行“先入册后入围”的制度规定，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；建立大区共享平台，由大区联动各城市公司开展供方库名册管理，形成完整的供方体系。

（2）供应商评价

对供方的资源能力、生产能力、合同履行、管理素质、现场管理、协作配合等维度进行评价，针对总承包、幕墙、精装修、钢结构、园林工程等重要专业供方，增设第三方质量评价体系，质量评价得分比重占合同履行评价成绩的80%，使履约评价体系更客观。

3、供应链责任水平提升

为持续提高供应商履行社会责任的能力和水平，2017年我们计划召开供方大会，帮助供应商解决实际困难，实施供应商激励机制，促进公司与合作伙伴长期合作，共同提升产品质量与服务能力，实现与供应商的共同成长和合作共赢。

（1）供应商培训

邀请供应商参加招投标等体系的培训，使供应商了解招标流程，以帮助供应商更快熟悉并掌握ERP全在线投标系统的操作，增加相互的理解。

（2）供应商约谈

在履约评价的基础上，了解目前项目的配合情况，协助解决项目实施中的困难，对履约中的问题进行沟通反馈。

（3）供应商激励

根据履约评价等级的实时更新，实现动态的激励措施管理，调动供方的积极性。

供应商心声

我司参与了华润置地华南大区2014~2016及2016~2019年度非标配电箱供应集中采购的投标，并有幸成为供货单位。几年来的工作过程中，无论是商务组价环节，技术沟通环节，还是产品供货环节，华南大区均邀请专业人员对我们开展针对性的技术培训，并召集各方合作单位就工作中可能出现的问题提前进行沟通，以提高效率，彰显招标管理的公开透明、严谨到位。华南大区员工工作作风认真严谨，体现了精湛的专业技术水平；他们认真踏实的工作态度，爱岗敬业的工作精神，不仅树立和提升了良好的企业形象，也为我南华西投资发展有限公司员工树立了良好的学习榜样。

-----纪冬梅（南华西公司商务部）



（二）开展战略合作

润加速已同近20所国内外知名高校或研究所达成战略合作，包括美国哥伦比亚大学、麻省理工大学、香港科技大学、新加坡南洋理工大学、中科院、清华大学深圳研究院、清华大学国际技术转移中心、同济大学等，充分发挥华润的产业资源优势，产业资源对接，促进科研成果与高新技术的产业化落地；与此同时，推动华润集团与各大高校在国际技术转移、产业创新等方面展开深度合作，并帮助润加速入驻项目获取创业教育资源及国际名校校友会资源对接，实现入驻项目在人才、市场、资源、服务等方面的最优配置。

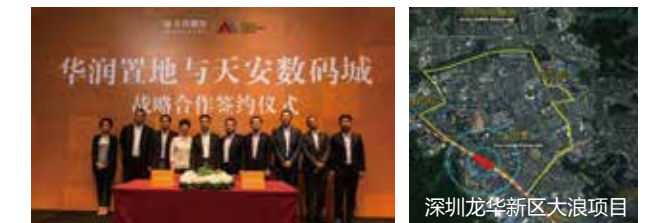


同近20所国内外知名高校或研究所达成战略合作

（三）促进产业发展

产业地产

大区紧随国家“中国制造2025”政策指引，积极布局产业地产，助力推进实业产业转型升级。2016年6月，大区与天安数码城签订战略合作协议，双方将以龙华区大浪中心区城市更新项目为合作起点，助推深圳市的产业升级；同时双方也将联合各自优势，打造更多富有核心竞争力、引领产业转型升级的产城融合项目，共同建设创新产业综合体。



产业开发形态



搭建“智能电力”

近年来，“智能电力”作为以人工智能、云计算、大数据及物联网为代表的新一代信息技术和传统电力行业的产物，一直是行业建设、发展的方向。作为润加速入驻项目，深圳极视角科技有限公司与华润电力达成深度合作，搭建了“天眼系统”，对传统的电网系统进行了全智能化改造。在华润电力和极视角的共同努力下，“天眼系统”还在不断优化中，可以预见在未来，电网各环节均能通过人工智能分析在云平台实现互联共享，信息实时透明的基础得以建立的同时，也将大大提升电力系统的安全性和稳定性。

PART 6 成就员工 筑业之美

- 36 (一) 员工雇佣概况
- 37 (二) 保护员工权益
- 37 (三) 员工健康安全
- 38 (四) 助力职业发展
- 41 (五) 悉心关爱员工



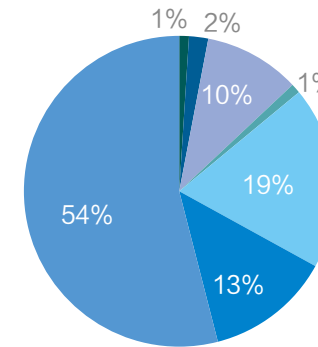
“以人为本”是我们的经营理念，健全的职业健康配套，合理的职业发展环境是员工的诉求所在，更是我们的职责所向。2016年，我们积极探索新的人才培养机制，同时不断完善现有员工权益保障体系，为员工快速成长并充分发挥才能创造最佳条件。

(一) 员工雇佣概况

截至2016年12月31日，华南大区共有6273人，较2015年底环比增长32.29%，其中开发系统1836人，环比增长36.2%；商业系统707人，环比增长22.32%；物业系统3730，环比增长32.46%。

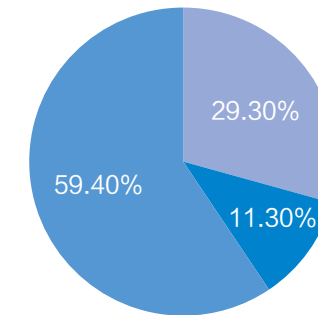
各城市公司人数占比

- 珠海公司
- 海南公司
- 广西公司
- 大区总部及深圳公司
- 汕头公司
- 广州公司
- 福建公司



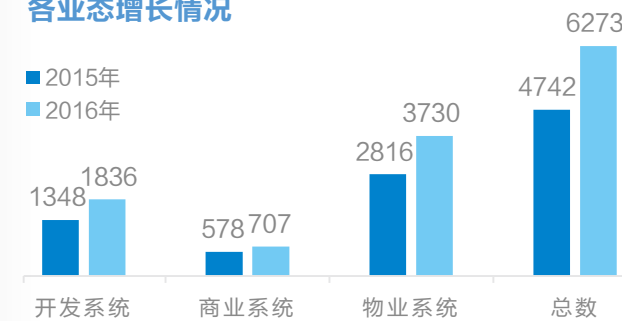
各业态人数占比

- 开发系统
- 商业系统
- 物业系统

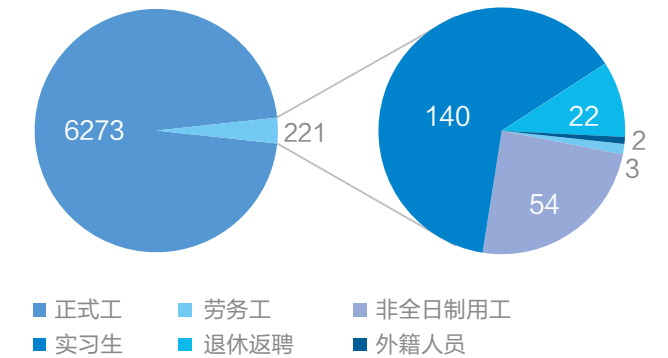


各业态增长情况

- 2015年
- 2016年



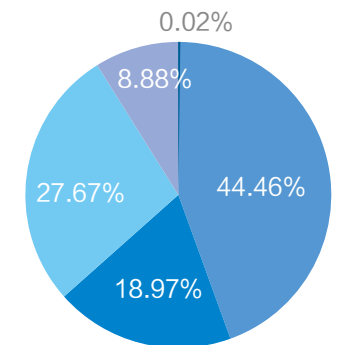
雇佣类型



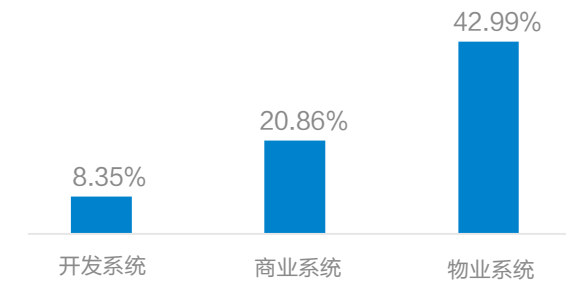
员工平均年龄	开发系统	商业系统	物业系统	整体
平均年龄	32岁	26岁	24岁	30岁

在岗人员学历分布

- 高中及以下
- 大学专科
- 大学本科
- 硕士
- 博士



雇员流失率



(二) 保护员工权益

1、劳动保障和社会保险普及

我们保障员工合法权益，和每位员工建立合法劳动关系，2016年度员工劳动合同签订率为100%，员工社保覆盖率为100%。

2、薪酬福利

我们为员工提供符合市场行情的合理报酬，每年提供两次薪酬检讨机会。除国家规定的基本保障以外，我们还为员工提供额外的福利和援助，让员工在公司更温馨、更幸福的工作与发展。



- 员工法定福利与非法福利
- 五险一金
- 餐补
- 过节费
- 礼金
- 防暑降温等补贴
- 体检、洗牙
- 生日贺仪
- 工会活动
- 商业保险

3、实行民主管理

我们及时把握员工在工作及生活中的诉求，为员工提供多条沟通渠道，提倡尊重、理解、互助，为建立协作互助的工作氛围，透明化沟通渠道。2016年一共举办两场员工座谈会及一场线上总经理线上沟通会，共收集14条员工意见，相关部门于会后及时跟进反馈，回复率达100%。



(三) 员工健康安全

1、保障职业健康

公司建立《华润置地华南大区健康管理规定》，预防、控制和消除职业危害，规范公司职业健康和员工健康管理工作。

(1) 员工体检

通过专车接送、专场体检、专家解读等各种方式吸引员工积极参加全面的健康体检；并组织对体检套餐的解读及初步健康宣导，有针对性的设置体检套餐，让员工在了解自己身体状况的前提下选择适合自己的体检套餐，提前发现疾病的苗头并采取措施，将疾病扼制在最初阶段。

体检覆盖率 **92.1%**

同比去年 ↑ 2.1%

参加体检员工人次 **5783** 人次

基础套餐+

A 防癌套餐 -肿瘤检测全项	C 核磁、CT套餐-适合经常吸烟、头部不适人员
B 心脑血管套餐 -适合40岁以上人员	D 优生优育套餐 -适合备孕人员

(2) 员工心理健康关爱计划 (EAP)

2016年度是公司启动年度EAP服务的第一年，通过开展相应的心身健康知识普及、主题培训及一对一咨询服务，为全体员工提供心理关爱服务。EAP启动初期，年度咨询共产生39个个案，咨询次数80次，年度使用率为3.9%（根据心理咨询服务机构林紫EAP所提供，国内企业客户平均咨询使用率约为3%-8%）。其中，咨询类型涵盖婚姻、职业/工作、情绪及心理、家庭、恋爱/情感等方面，为员工高效工作及生活品质的提高提供专业的支持和帮助。

EAP启动宣传	EAP月度宣传	心理咨询热线
咨询热线宣传海报、EAP热线随身卡、EAP启动宣讲会	心理月刊《紫日》、心理健康知识普及、月度职场心理漫画	365天7*24小时、员工及其直系家属、电话及面对面咨询、管理者咨询

(3) 办公室扩展及装修

华南大区于2016年8月份完成新办公区的装修及搬迁工作，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。同时华南大区利用现有资源，自行筹建和独立运营会议中心、图书室、健身房、培训室，在紧张工作的同时，践行“快乐工作，优雅生活”的宗旨。



(1) 建立城市公司EHS管理体系

根据华润置地要求，修订、新编了《华南大区大型群众性活动安全管理办法》、《商业项目租户安全管理指引》等6个安全管理体系文件。

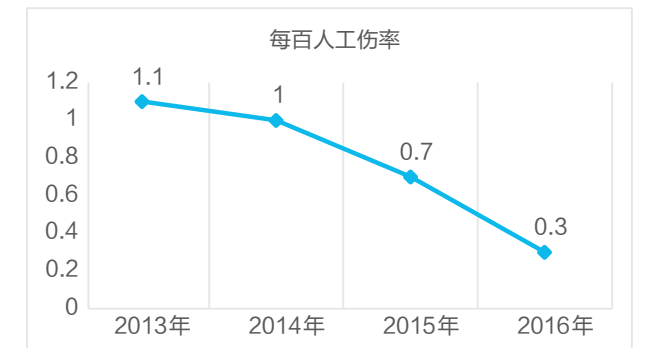
(2) 层层落实安全责任

按照华润置地安全责任制度要求，分大区、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，2016年共签订责任书33413份，实现横向到边、纵向到底。

(3) 强化安全监督和绩效考核

通过强化安全监督检查、绩效考核等措施，推动实现安全管理要求落地。安全监督方面，2016年度共开展4次季度检查。绩效考核方面，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。

2016年华润置地华南大区生产安全事故0起、重伤人数0人、火灾事故0起。



备注：数据为深圳物业公司每百人工伤率；此处的工伤指被深圳市劳动保障行政部门认定的工伤。

3、安全生产培训

公司高度重视员工和合作单位的安全教育培训工作，通过安全课堂培训、外部观摩交流和安全事故警示教育的方式，不断提高员工的安全意识和EHS管理人员的专业能力。

安全教育培训 24 次 参加员工 741 人	观摩交流 2 次 参加员工 82 人次	安全事故警示教育 12 次	累计员工安全培训 16767 人/小时 相关方培训 12870 人/小时
---	--	-------------------------	---

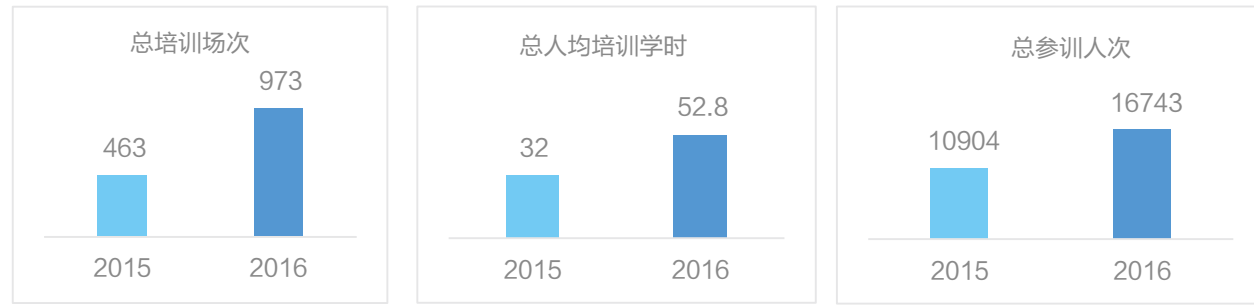


(四) 助力职业发展

1、员工培训体系

华南大区培训体系深度贴合公司业务需求，立足于组织能力提升和专业人才发展，致力于构建覆盖全员的培训项目，为员工提供丰富的学习机会。2016年我们更加紧密结合十三五战略及公司业务，以“管理能力项目运营精细化、学员活动丰富化”、“专业能力项目体系化”及“全员大讲堂多样化”为改善重点，全方位、多样化落实员工培养，加快培训平台的搭建。

2016年华南大区培训数据



华南大区培训体系

十三五发展战略		
管理能力系列	专业能力系列	通用能力系列
解决各层级领导力提升问题 解决战略方向、执行和落地问题	解决公司业务、专业的课题 提升专业能力、贯彻专业管理之道 工程 产品 商业 营销 ...	系统培养后备人才， 提高通用职业技能
高层 华润大学-华润之道 华润大学-新任经理 置地学院-高层领导力发展	置地学院-专业管理之道	通用大讲堂 专业大讲堂
中层 华南大区-中层领导力发展 华南大区-专业总监管理能力提升	大区部门专业管控培训项目 各单位内部培训	生活大讲堂 社招新员工培训
基层 置地学院-新经理训练营 华南大区-新经理培训项目	华南大区-商才精英班	华南大区-未来之星培养项目 华润大学-未来之星训练营

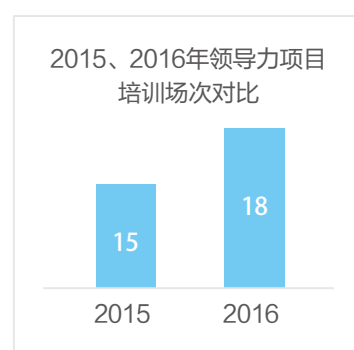
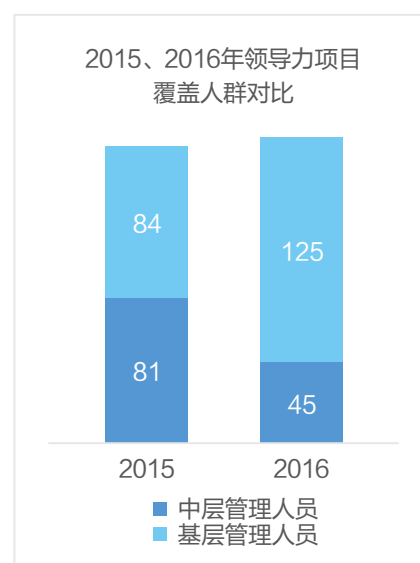
培训信息化管理平台

电子学习平台l-learning

内部讲师发展平台

(1) 管理能力发展项目

中层领导力发展项目、新经理培训项目作为大区领导力发展培训的重要内容，将为大区未来5-10年培养适应战略发展的核心人才。2016年大区继续做实管理能力培训项目，引入线上、线下相结合的多样化学习资源，采用严格的“无手机课堂”学员管理制度，开展徒步、主题沙龙等丰富的学员活动，结业设计多个环节验收成果。对往届学员进行复盘，回炉感受跨界资源，开拓创新视角。在学员们眼中，华南大区的管理能力项目意味着完善的培养体系，品质感的学员活动和满满的成长和收获。



(文章链接:新经理培训)

员工心声



通过中层领导力发展项目让我了解了自身差距，也知道了沟通也是有方法论的。同时认识了很多朋友，发现他们视野开阔，思维活跃，分析问题有层次、有深度，深深的让我感受到了与大家的差距，激励着我不断努力前行。后续我会更有意识的关注自身修养（专业能力、知识面跨度、管理能力），继续积极热情主动的对待本职工作，做好团队管理工作，努力运用培训所学管理好小团队，高质量地完成工作任务。

——胡伏良（运营管理部）

(2) 专业能力项目

及时响应公司十三五期间业务发展需求，全面构建以“商才领袖”、“商才精英”及“商业骨干”三个维度覆盖商业全员的人才培养项目，以“学习+实践”的综合培养方式，结合公司内部面授课程、微课平台资源，对各层级人才建立针对性的培养计划，强化带岗辅导，扎实推进复合型商业人才的培养及储备。

(3) 通用能力项目

以全员大讲堂形式，从通用、专业、生活三个知识类别，开展丰富化的全员职业技能培训；继续落实新员工培养，大区对应届生培养结合集团训练营，在三年培养期内，引入外部通用类课程资源，对校招招生每阶段所面临的职业问题进行有针对性的辅导，并开展丰富的学员活动。此外，坚持关注社会招聘新员工融入及发展，培训覆盖达100%，同时在交付量、活动类型、培训运营方面寻求突破。



2015年5期，覆盖200人次
2016年9期，覆盖348人次

通用大讲堂培训

2015年4期，覆盖170人次
2016年3期，覆盖146人次

新员工入职培训

2015年2期，覆盖100人次
2016年12期，覆盖316人次

未来之星
(校园招聘大学生)
培养活动

(4) 内部课程开发及讲师培养

大区2016年继续推进内部课程开发和讲师培养，新认证内部课程22门，认证内部讲师29人，讲授课程共覆盖2527人次，完善内部课程申请和讲师授课指引。

内部课程 22 门

内部讲师 29 人

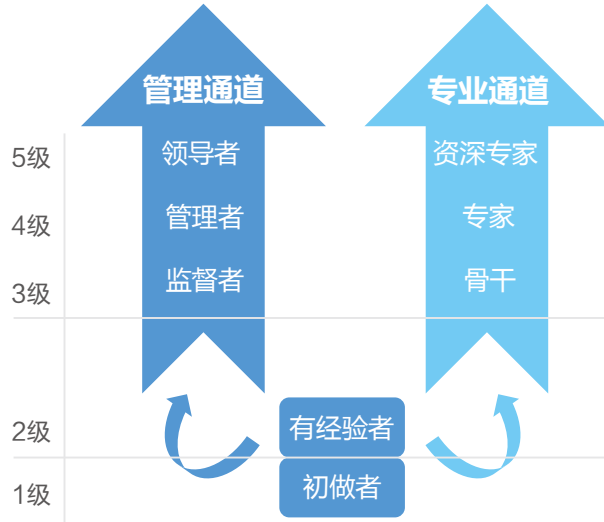
覆盖 2527 人次

(5) 普惠培训资源

适应移动时代碎片化学习的特点，充分推广在线学习平台(iLearning)，2016年共有21%的员工常在线，累积浏览量数量2420次，总计3848学时。

2、职业发展通道

公司实施现行管理与专业双通道职业发展模式，牵引员工在各自擅长的领域内做深做实，为员工提供实现自我价值的舞台。



我们积极开展调动、内部竞聘等工作，拓宽员工职业发展通道。2016年全年内部调动198人次，商调65人次，盘活人才资源，促进人才有效流动，并为其他单位输送部分优质人才；

率先在置地范围内开展内部竞聘工作，确认了一整套内部竞聘机制，并在湖贝项目总、大区招标采购部门负责人等两个重要岗位上率先实践，效果突出。



(五) 悉心关爱员工

1、困难员工帮扶

大区在2015年4月特设立“华润置地华南大区员工关爱基金”，对员工及员工直系亲属（配偶、父母或子女）因自然灾害、意外事故、重大突发疾病而造成家庭遭受重大困难进行关爱和资金扶助。截至2016年底，关爱基金覆盖率100%。

案例春节困难员工慰问会

深圳物业公司每年春节前组织困难员工慰问会。24名2015年因病、受灾的困难员工接受公司领导、第四党支部和公司工会的慰问。

2、工作生活平衡

(1) 员工活动

大区倡导张弛有度的生活方式，围绕“快乐运动、健康生活”的团队文化，组织各单位开展近200场员工活动，针对不同员工群体分别设计多类型活动，如亲子类、文化类、体育类等；通过多个员工活动俱乐部，公司员工齐参与，实现活动人群全覆盖。在集团马拉松运动爱好者俱乐部“润马会”的影响和推动下，大区掀起了一股爱跑风潮，通过健康活动传递快乐工作、优雅生活的积极信号。

200场
员工活动

1500人次
大区职工运动会

20000余人次
员工及家属参与活动

第二届华彩杯职工运动会

2016年7月，第二届华润置地华南大区“华彩杯”职工运动会顺利召开，来自各城市公司、深圳区域各项目、公司物业及华润置地华南大区总部的13支队伍，共1500人次参加了这场欢乐的体育盛宴。球类运动、田径比赛及趣味竞赛，环环相扣，场场爆满，达到大区有史以来集体活动的最大规模。



开放日活动

为了加强公司、员工与家属的沟通，表达对员工家属的感谢之情，大区多个城市公司纷纷举办开放日活动，共接待400余位员工家属，以“亲子活动+项目参观”的方式带领家属走进公司的工作环境，近距离接触品牌项目，一同分享发展喜悦。



家属心声

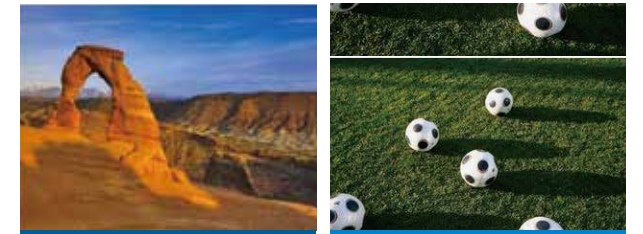


家属开放日的活动我们已经参加了三次，每次都有惊喜和收获，惊喜的是公司的活动组织做得非常到位、非常贴心，是个很有人文关怀的集体；收获的是，看到了公司在广西不断发展的前景，为员工提供的广阔平台，也了解到了女儿的工作环境、认识了她的领导同事朋友，也希望她继续加油、继续进步。员工家属开放日每年不同的活动形式，一样的温暖欢乐，明年有机会还会再来。

——周玉文（广西公司商业管理中心李潇的妈妈）

(2) 员工优惠

大区利用丰富的商业资源，定期提供多种员工优惠活动，以提升员工工作和生活品质。



旅游出行类

滴滴企业版合作
趣旅游网优惠活动
五一景区门票优惠活动
十一景区门票团购活动

教育体育类

万象城冰场优惠活动
深圳湾体育中心优惠活动
金宝贝计划优惠活动
IBOBI课程优惠活动



休闲生活类

万象周年庆活动
旅行箱团购活动
华润纺织优惠活动
春节期间酒水团购
红酒团购活动
华润员工 phototalk 优惠活动
VIA IL COIPO美发优惠活动

餐饮类

太平洋咖啡优惠活动
赣云轩优惠活动
迎禧皇官优惠活动
Hey YO!! 喜·乳酪优惠活动

PART 7 绿色运营 建筑之美

- 44 (一) 环境管理体系
- 44 (二) 发展绿色建造
- 46 (三) 绿色建筑开发



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，最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，与自然和谐共生。

(一) 环境管理体系

1、环境管理制度

大区建立完善《绿色建筑及节能减排管理规定》、《节能减排管理组织架构设置规定》、《节能减排会议管理规定》和《节能减排管理工作考核与评价细则》等绿色节能制度，推动绿色建筑建设和节能减排工作。

2、环保培训

2016年度召开4次节能减排工作会议，启动节能减排质量考核工作，开展节能管理和绿色建筑知识培训等各类环保培训，累计覆盖193人次。

组织各单位开展了节能宣传周暨低碳宣传日、“地球一小时”等活动，通过丰富的形式宣传环保知识。



3、绿色办公

大区建立完善《绿色建筑及节能减排管理规定》、《节能减排管理组织架构设置规定》、《节能减排会议管理规定》和《节能减排管理工作考核与评价细则》等绿色节能制度，推动绿色建筑建设和节能减排工作。

节约纸张	节约资源	节约水电
将原有的文件传真由纸质接收与发送方式改为电子接收与发送方式；提倡员工使用双面打印、用黑白代替彩印等方式减少纸张及墨粉用量；	2016年度总共召开26988次视频会议，降低了华南大区的差旅次数及其造成的二氧化碳排放；	优先选用通过“节能认证”的办公设备，在水龙头、灯光开关、空调开关处都贴有随手关闭的温馨提示。

4、保护生物多样性

我们一直注重对开发区域内原有自然植被、栖息环境的保护。大冲村原有的2棵近200年树龄的古榕树在华润大涌旧改项目建设中得到了完好保护。



5、开展环保公益活动

南宁华润大厦业主植树踏青活动

为倡导绿色环保的理念，丰富楼宇文化建设，拉近与业主之间的距离，提高客户满意度，3月12日，广西公司华润大厦B、C座共同组织开展了2016年华润大厦第一季度业主植树踏青活动。活动主要包含参观中国东盟青年产业园、开展树苗种植活动、参观现代农业核心示范基地，并进行草莓、蔬菜采摘活动。此次活动让广大业主感受春天的脚步，为绿色贡献一份力量。



(二) 发展绿色建造

1、绿色施工

我们开展“全生命周期”绿色建筑管理，明确建筑设计、运营认证策略，最大限度地节能、节水、节地、节材，减少污染，保护环境。

(1) 排放物

在建项目建立三级沉淀池对车辆进行清洗，设置自动化喷雾降尘装置降低扬尘污染，设置封闭砂浆池防止污染地面，减少施工过程中的污染物排放。

(2) 废弃物管理

各单位严格按照国家和地方法规要求，对公共区域及租区产生的废弃灯管、电池、油漆桶、墨盒等危险固体废物采取以下处理办法：

- 1、统一收集存放，委托有资质的公司上门进行回收；
- 2、向员工和租户宣传固定废弃物危害和环保知识，提高员工和租户环保意识；
- 3、加强监控，降低环保污染事件发生，履行社会责任。



案例：

深圳湾体育中心2016年进行废弃物分类收集，对生活垃圾、建筑垃圾、危险品废弃物分类存放，并定期清理。全年共清运200车建筑垃圾，收集清运废弃灯管560支，油漆桶6个，废旧办公用品10公斤，废弃电池10公斤。

(3) 降低噪声污染

根据地方法规要求，做好噪声污染预防措施，对产生噪声的设备进行降噪工程处理，避免在建项目发生噪声扰民事件。

案例：

华润万象天地项目在大冲城市花园小区和施工现场旁生活区实施动态监测，早、中、晚各测量一次。经监测，在结构施工阶段，噪声值白天最大值69dB，夜间最大值49dB；均符合噪声限值的要求。

2、节约能源与资源

积极推进已交付物业项目的节能改造，2016年共实施了10个节能改造项目，投入费用180万元，预计每年可节约245万元；约实现节能340万千瓦时；万元营业收入可比价综合能耗0.07吨标准煤/万元，同比2015年持平；万元增加值可比价综合能耗0.0496吨标准煤/万元，同比2015年降低30.24%。

节能改造项目	完成时间
南宁万象城公共区域边槽灯改 LED灯	2016年4月30日
南宁万象城软包天花更换 LED灯	2016年3月30日
南宁万象城配合第三方公司对空调系统进行调试	2016年4月30日
深圳君悦酒店锅炉燃烧机效率节能改造	2016年6月30日
深圳君悦酒店锅炉热回收改造	2016年6月30日
深圳君悦酒店客房 LED改造	2016年6月30日
深圳万象城商场温度、湿度的在线监测	2016年3月31日
深圳万象城制冷系统旁管道及冷却塔变频改造	2016年12月30日
深圳湾体育中心停车场照明节能改造	2016年4月30日
深圳幸福里停车场照明节能改造	2016年8月2日



华南大区获得2016年“香港绿色企业大奖”之“卓越环保安全健康奖”铜奖。

3、推进碳资产

碳资产管理是公司节能减排工作的重点工作。2016年大区积极开展碳资产管理工作，每季度组织各商业项目、住宅项目和酒店开展季度碳资产盘查，并对盘查结果进行统计和分析。

2016年，大区碳排放量为98611 tCO₂e (吨二氧化碳当量)，其中能源间接排放温室气体为93954 tCO₂e，占比95.27%；燃烧排放（直接排放）温室气体为4658 tCO₂e，占比4.73%。主要排放源为电力和天然气使用，分别占比95.10%和4.67%。

4、住宅产业化

住宅产业化是指用工业化生产的方式来建造住宅，具有绿色节能高效特点，提高住宅整体质量，降低成本，做到节能、节地、节水、节材和环境保护。大区主动承担起由传统的建造工艺向工业化建造、绿色建造转型的社会责任，以华润城润府三期项目为试点，建造6栋超高层装配式建筑，预制率15%，装配率30%，其中3栋180米高的装配式住宅为全国最高的装配和式住宅。润府三期项目积极推进设计标准化、构件部品化、施工装配化和信息化管理，全面提高产品品质，实现绿色建造。未来还将持续推进住宅产业化发展，输出技术创新和管理成果，将绿色、节能、环保的建筑成果普惠社会。

2、建筑生态宜居

我们在建筑规划、设计、施工、运行维护和拆除或再使用的全寿命过程中考虑环境影响，促进资源和能源的有效利用，保护资源和生态环境。

项目名称	申报绿建星级	认证面积 (万/平米)	
深圳湾综合发展项目	总部大厦	国家设计二星	26.5
	柏林花园北区住宅	深圳设计铜级	14.51
深圳市银湖蓝山润园项目	02地块	国家设计一星、深圳设计铜级	37.88
	10#楼		3.71
华润城项目	润府一期	深圳设计铜级	35.46
桂林华润中心	北区18-23#	国家设计一星	4.58
汕头华润中心	住宅一期幸福里	广东省绿色建筑评价标识一星A级	18.38



(三) 绿色建筑开发

1、绿色社区开发

中国华润大厦，建筑面积26.5万平方米，目前已获得中国绿色建筑二星级设计标识和美国LEED CS金级预认证标识，项目本着在建筑全生命周期内节能、节地、节水、节材，营造优质室内环境的设计原则，使用了多项绿色建筑适宜技术，主要包括：

	地下车库设置自行车库+淋浴间，鼓励员工骑自行车上班		采用中空LOW-e玻璃，结合建筑构件遮阳，降低太阳辐射得热		提供优先停车位，鼓励使用高效节能、绿色充电车辆
	独立新风系统采用排风热回收系统，进行能量回收，降低空调制冷能耗		采用冰蓄冷系统，降低机组容量，同时节约空调使用费用		采用二氧化碳浓度探测器，与空调通风系统联动，降低空调能耗
	采用微喷灌溉系统，降低灌溉用水需求		全空气系统、水系统、冷却塔均采用变频技术，降低输配系统能耗		过渡季节根据室内外焓差实现可调新风比运行
	采用市政中水，用于绿化灌溉、冲厕、道路及车库冲洗		新风系统采用粗中效过滤器+光氢离子净化装置，高效净化空气		

PART 8 公益慈善 筑爱心 之美

2016年，我们在经营活动之余，广泛关注社会责任，将社区发展与公司业务紧密结合，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。

- 48 (一) 积极推广健康生活
- 48 (二) 帮扶社会弱势群体
- 49 (三) 支持文化教育事业
- 49 (四) 关注本地生态



秉承华润置地华南大区志愿者协会（简称“润志会”）所倡导“参与、互助、奉献、进步”的服务精神及“华润置地华南大区·用心做公益”的行动理念，大区举办了多场跑步赛事及公益活动，从健康运动、生态保育、扶贫扶困等方面号召员工加入慈善义举，传递感动能量，共享社会发展的文明之道。

(一) 积极推广健康生活

2016年，深圳湾体育中心春茧球场逢法定假日、国家全民健身日以及深圳全民健身日进行公益性场馆免费开放活动，并与政府成功合作了7场公益性赛事，包括南山区家庭亲子自行车活动日、南山区极限单车表演赛、绿道健身绿道出行活动、南山足协杯闭幕仪式、深圳南山半程马拉松赛，各类活动均在社会上有良好的反响，为市民生活工作之余提供一个展示自己的平台，提高市民幸福指数。



(二) 帮扶社会弱势群体

深圳湾慈善跑

深圳湾体育中心组织南山半马活动，共有346名爱心人士购买慈善跑者名额，筹得善款121100元并通过追梦少年运动基金捐赠给广东省韶关市乐昌市五山镇山区的留守儿童，用于留守儿童足球季和山区学校的相关体育设施建设。



共有**346**名
爱心人士

筹得善款
121100元

（三）支持文化教育事业

“春茧儿童剧场”是由深圳市南山区委宣传部（文体局）主办，华润深圳湾体育中心承办的公益活动。定位为公益儿童剧类演出，面向3-12岁的儿童及其家长，以不定期向大众免费放送儿童剧的形式丰富儿童的课余生活。2016年全年共举办了20场儿童剧演出活动，得到儿童及家长的高度认可。



（四）关注本地生态

深圳公司20多个家庭一同参观福田红树林自然保护区，以游戏的方式认识红树林生态及候鸟种群，以建立对本土生态的了解。活动中由游戏胜出家庭捐赠2500元以用于红树林保育。



2017年展望

2017年，华润置地上市第三个十年已然启程，在一个继往开来的年份里，华南大区将顺承置地“精准投资+卓越运营+变革创新”的战略定位，践行置地商业模式。与此同时，依托大区现有资源及优势能力，不断丰富新型业务内涵并拓展业务外延，积极推行变革创新，以华润置地华南大区业绩担当的姿态实现可持续发展，更好地实践社会责任。

股东责任

致力建设和维持良好的投资者关系，通过拓宽信息披露渠道、提升信息披露透明度、加强向管理层反馈市场信息等方式，持续提升投资者关系管理水平。

客户责任

坚持以客为尊，持续推进工程质量提升，贴合客户需求，积极探索客户体验升级，以高品质、好服务、绿色环保的产品提升客户满意度水平。

伙伴责任

秉承高品质要求，开展责任采购，通过战略采购实现信息高度集成、广泛共享及过程公开透明，提高供应商对生产运营条件、劳工人权、产品环保性等责任意识。



员工责任

在公平的成长环境下，以系统的人力资源管理体系为人才选拔、岗位调整、薪酬管理、团队配置等决策进行客观评价，实现员工价值最大化。

环境责任

不断完善绿色建筑策略，降低能源消耗、提高能源使用效率，优化和降低开发运营对环境的影响，更好地推动绿色低碳发展。

社区责任

秉持“热心公益、回馈社会”的价值理念，积极参与社区关怀活动，助力社区发展，致力成为优秀的企业公民。

政策列表

ESG指标	政策
A1. 排放物	《绿色建筑及节能减排管理规定》 《华润置地华南大区EHS相关方管理规定》
A2. 资源使用	《节能减排管理组织架构设置规定》 《节能减排会议管理规定》 《节能减排管理工作考核与评价细则》 《绿色建筑实施操作指引》 《公务用车管理办法》 《办公用品管理办法》
A3. 环境及天然资源	《景观设计与施工管理作业指引》 《绿色建筑及节能减排管理规定》 《华润置地华南大区EHS相关方管理规定》
B1. 雇佣	《深圳大区劳动合同管理办法》 《深圳大区薪酬福利管理规定》 《华南大区全员绩效管理实施细则》 《加班管理实施细则》 《华润置地深圳大区员工关爱基金管理办法》 《走访及慰问职工管理办法》
B2. 健康与安全	《华润置地华南大区健康管理规定》 《华南大区大型群众性活动安全管理规定》 《华润置地华南大区危险源管理规定》 《华润置地华南大区安全事故隐患排查治理管理规定》 《华润置地深圳大区生产安全事故综合应急预案》 《华润置地华南大区事故事件管理规定》 《华润置地华南大区监理单位安全管理指引》 《华润置地华南大区施工单位安全管理指引》
B3. 发展及培训	《培训管理制度及实施细则》 《深圳大区员工晋升管理办法》 《深圳大区团队建设管理办法》 《华南大区置业顾问薪酬福利制度》 《华南大区内部交流员工薪酬福利管理办法》 《内部培训师管理办法》
B4. 劳工准则	《深圳大区劳动合同管理办法》

ESG指标	政策
B5. 供应链管理	《中华人民共和国合同法》 《华南大区招标采购管理制度》 《工程建设项目采购管理流程》
B6. 产品责任	《中华人民共和国城市房地产管理法》 《商业项目租户安全管理指引》 《深圳大区住宅物业交付作业指引》 《写字楼交付作业指引》 《住宅项目客户投诉处理作业指引》 《深圳大区住宅项目客户回访作业指引》 《住宅工程维保管理作业指引》
B7. 反贪腐	《法人公司股东会/董事会/监事（会）管理制度》 《华润置地华南大区阳光宣言》 《华润置地华南大区廉洁从业准则》 《华润十诫》 《华润十不准》 《华润置地华南大区纪检监察简讯》 《华润置地深圳大区“三重一大”决策实施细则》 《重大经营决策及公司规章制度法律审核管理办法》
B8. 社区投资	《华润集团社会责任工作管理办法》 《华润集团企业公民建设指引》

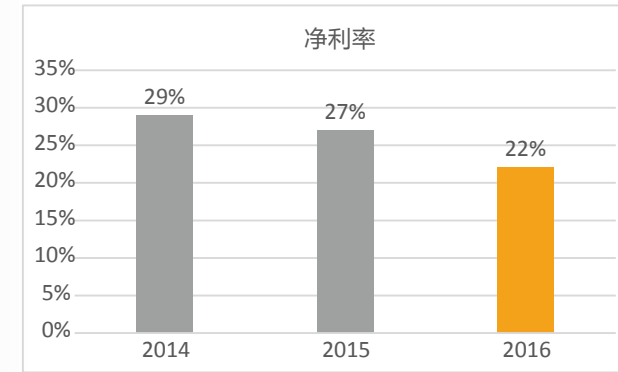
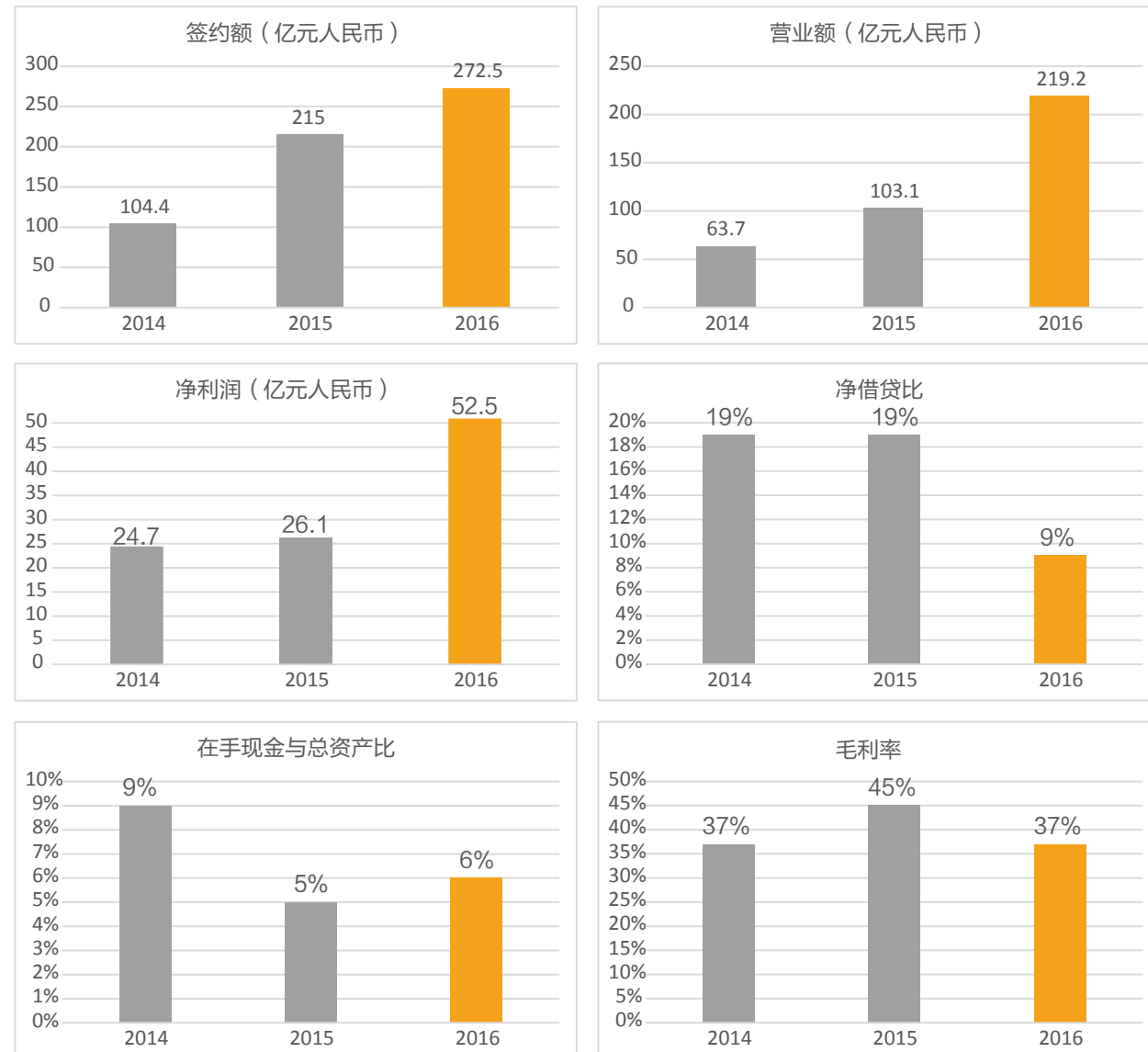
数据列表

ESG指标	单位	2016年数据
A 环境		
A1 排放物		
A1.2 温室气体排放量及密度		
碳排放量	吨二氧化碳当量	98611
A2 资源使用		
A2.1 能源耗用量及密度		
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.07
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0496
B 社会		
B1 雇佣		
B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分		
全体雇员人数	人	6273
正式工	人	6273
劳务工	人	3
雇佣 非全日制用工	人	54
实习生	人	140
类型 退休返聘	人	22
外籍人员	人	2
开发系统	人	1836
业态 商业系统	人	707
物业系统	人	3730
高中及以下	%	44.46
大学专科	%	18.97
学历 大学本科	%	27.67
硕士	%	8.88
博士	%	0.02
员工平均年龄	岁	30
开发系统	岁	32
年龄 商业系统	岁	26
物业系统	岁	24
大区总部及深圳公司	人	3376
福建公司	人	802
广西公司	人	1184
地区 广州公司	人	65
海南公司	人	655
汕头公司	人	142
珠海公司	人	49

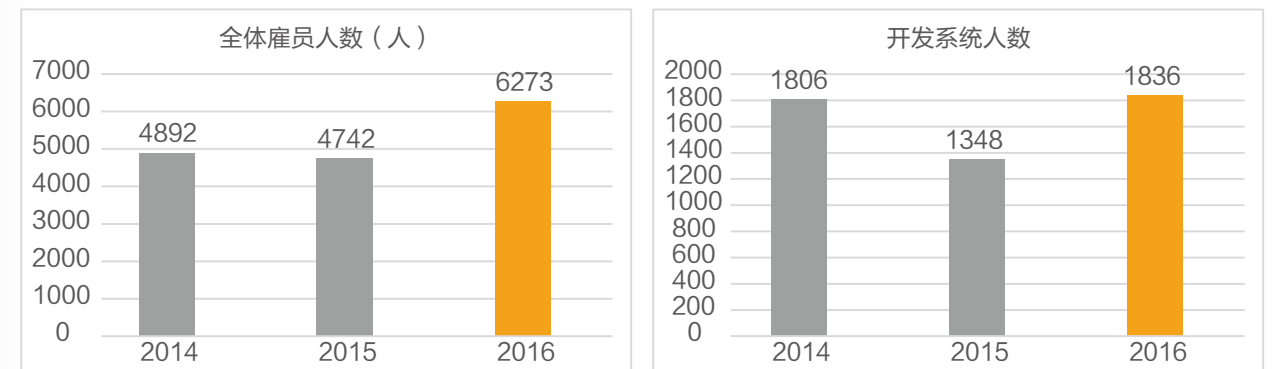
ESG指标	单位	2016年数据
B1.2 雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分		
雇员 开发系统	%	8.35
流失 商业系统	%	20.86
率 物业系统	%	42.99
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率		
重大及以上安全事故造成的供		
应商、承包商伤亡数	人	0
重伤人数	人	0
每百人工伤率（深圳物业）	%	0.3
B3.1 按性别及雇员类别划分的培训雇员百分比		
总参训人次	人	16743
通用大讲堂培训	人	348
基层管理员领导力项目培训	人	125
中层管理员领导力项目培训	人	45
新员工入职培训	人	146
未来之星培训	人	316
B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员受训平均时数		
总人均培训学时	小时	52.8
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目		
客户投诉	宗	365
B7.1 贪污诉讼案件的数目		
违纪违规事件	件	1
B8.2 在主要范畴所动用资源		
合作举办公益性赛事	场	7
深圳湾慈善跑筹得善款	元（人民币）	121100

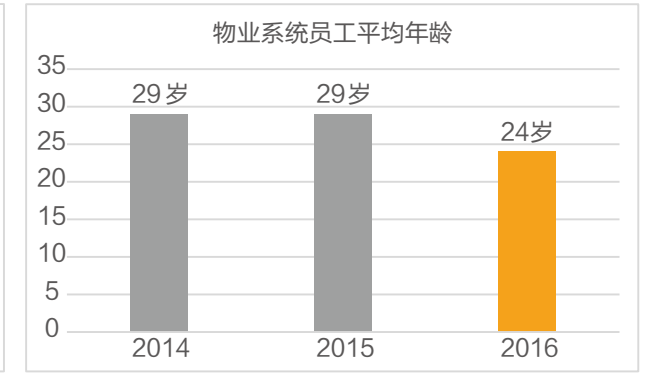
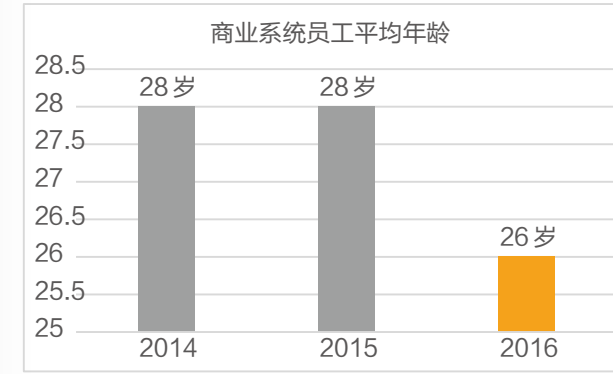
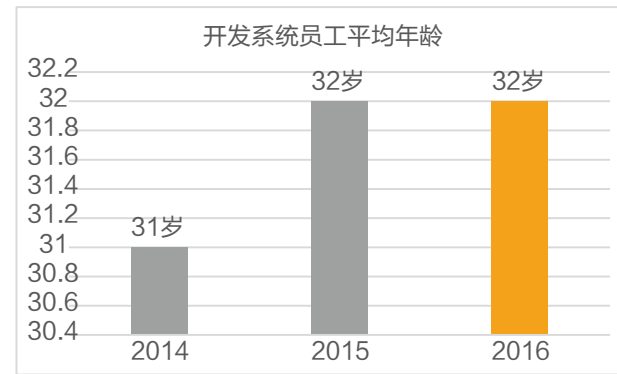
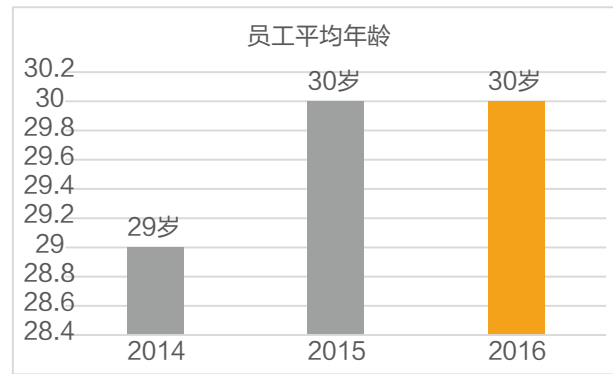
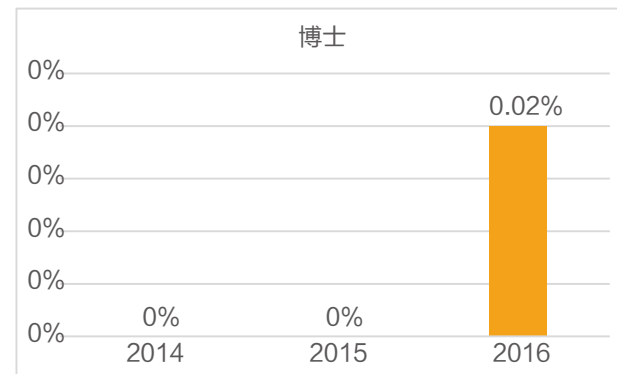
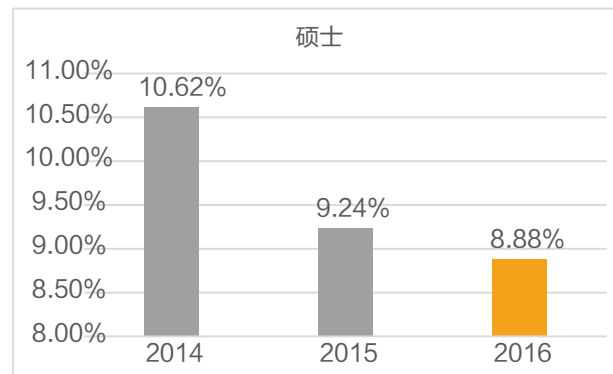
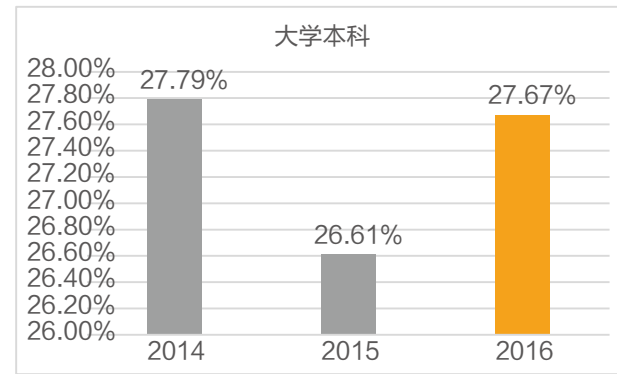
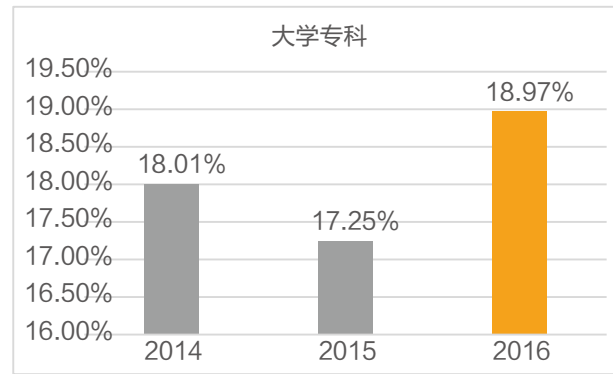
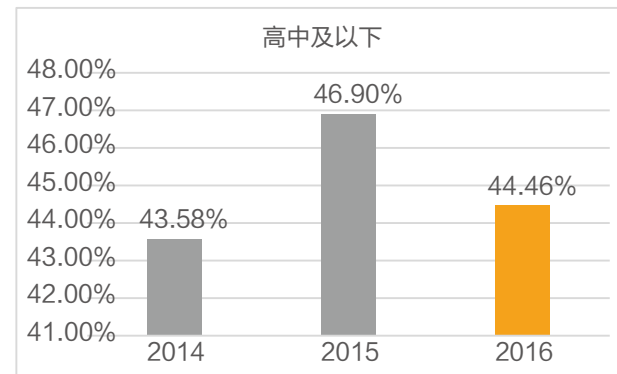
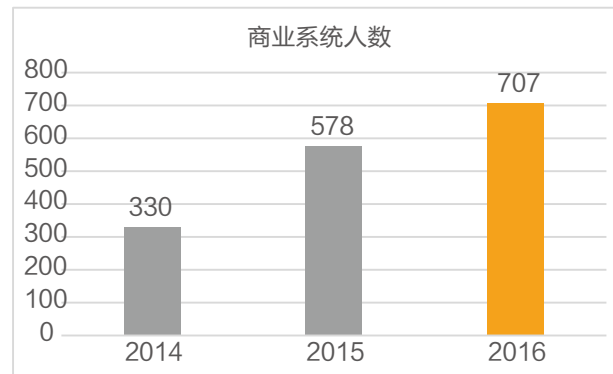
可比性数据列表

CASS-CSR3.0	单位	2014年数据	2015年数据	2016年数据
经济责任				
签约额	亿元人民币	104.4	215	272.5
营业额	亿元人民币	63.7	103.1	219.2
净利润	亿元人民币	24.7	26.1	52.5
净借贷比	%	19	19	9
在手现金与总资产比	%	9	5	6
毛利率	%	37	45	37
净利率	%	29	27	22
借贷总额中不同货币比例		无外币	无外币	无外币

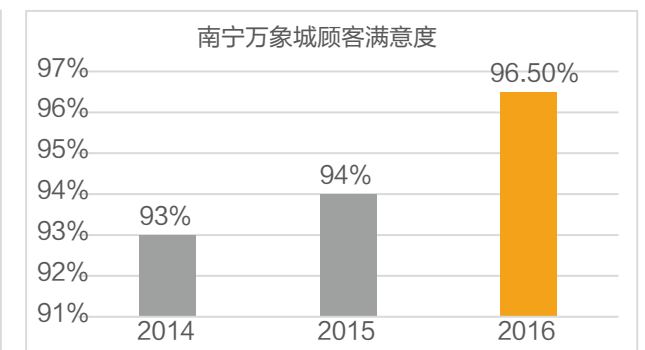
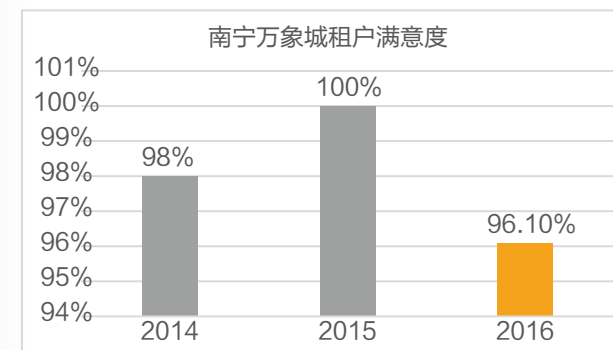
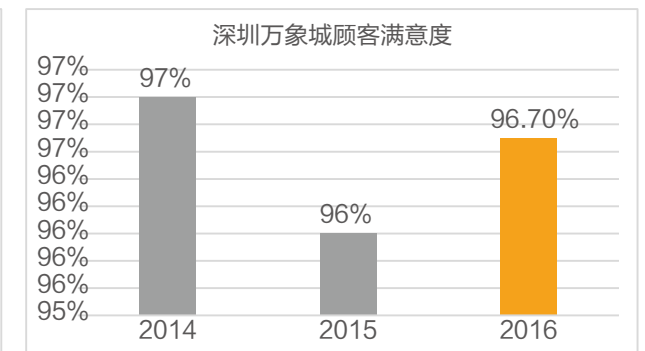
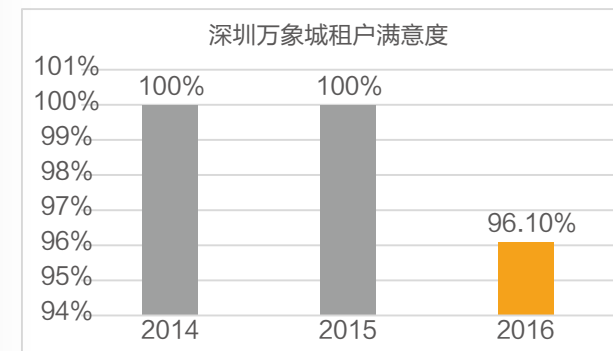


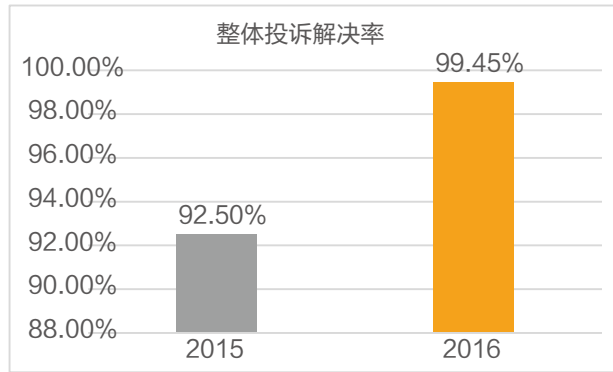
社会贡献				
全体雇员人数	人	4892	4742	6273
开发系统人数	人	1806	1348	1836
商业系统人数	人	330	578	707
物业系统人数	人	2756	2816	3730
员工平均年龄	岁	29	30	30
开发系统员工平均年龄	岁	31	32	32
商业系统员工平均年龄	岁	28	28	26
物业系统员工平均年龄	岁	29	29	24
高中及以下	%	43.58	46.9	44.46
大学专科	%	18.01	17.25	18.97
大学本科	%	27.79	26.61	27.67
硕士	%	10.62	9.24	8.88
博士	%	0	0	0.02



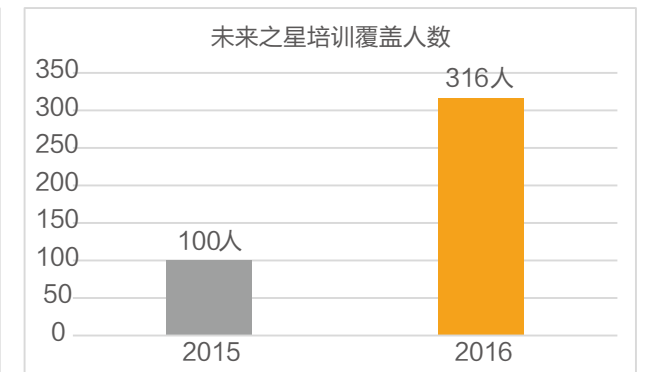
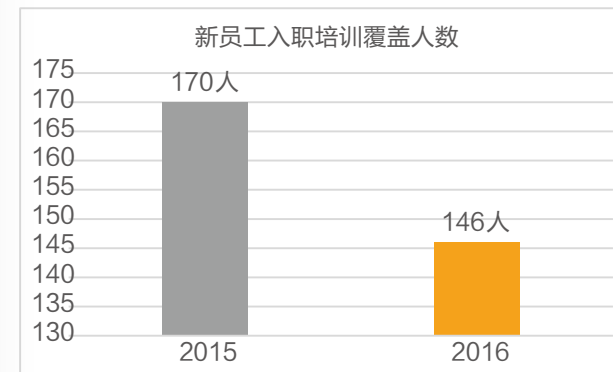
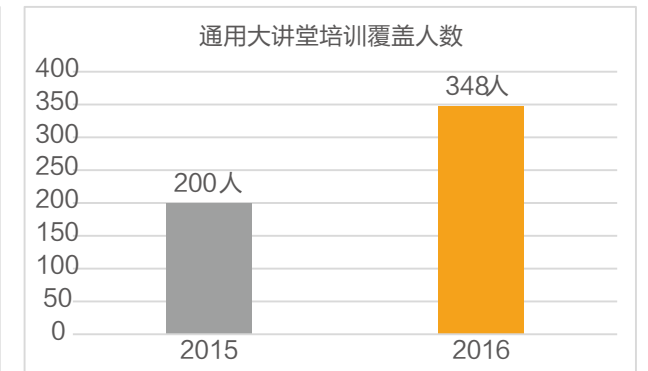
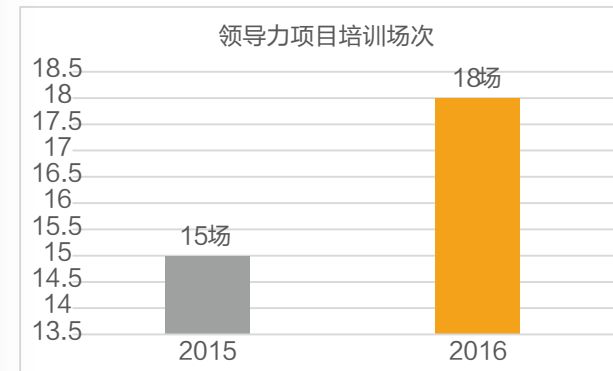
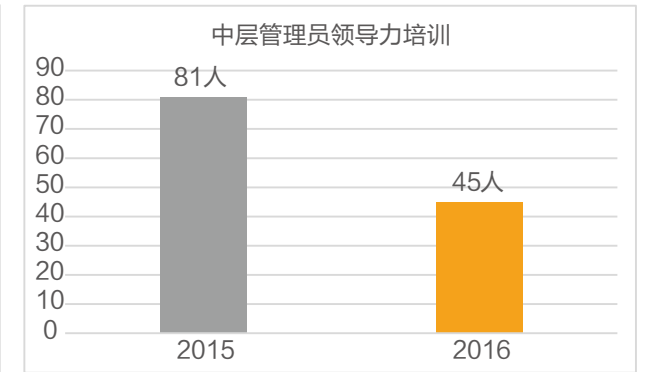
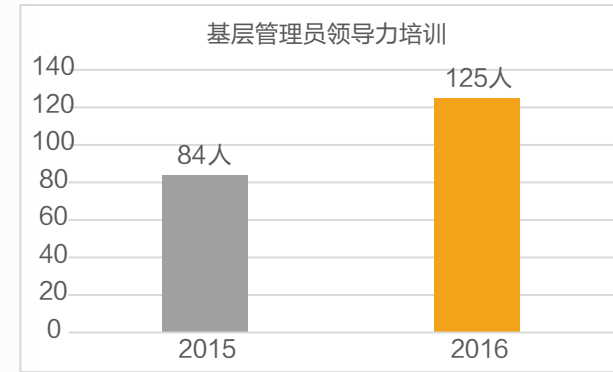
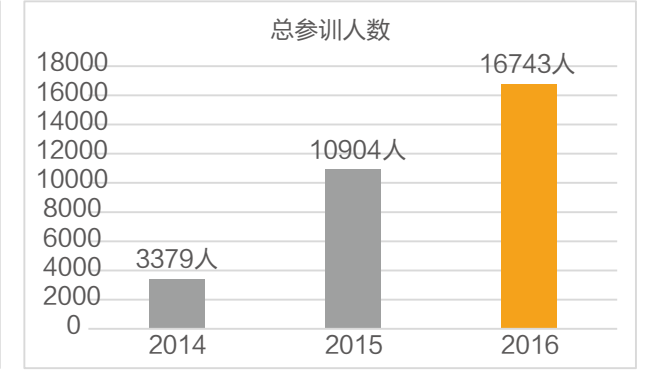
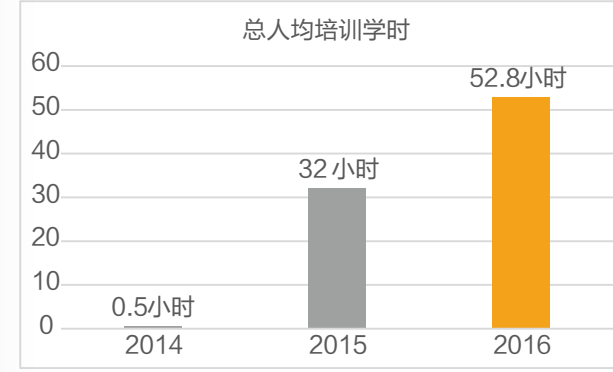
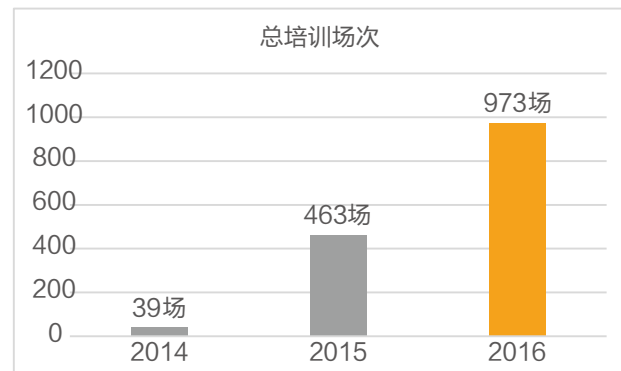
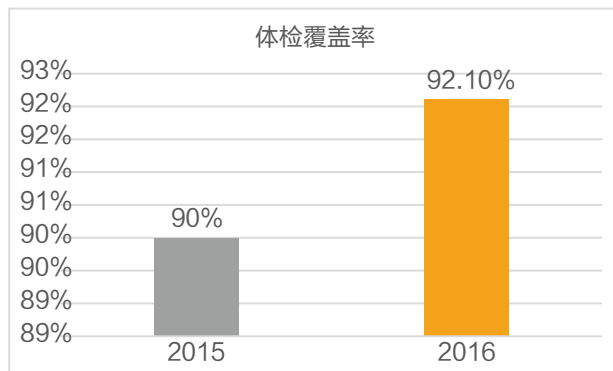


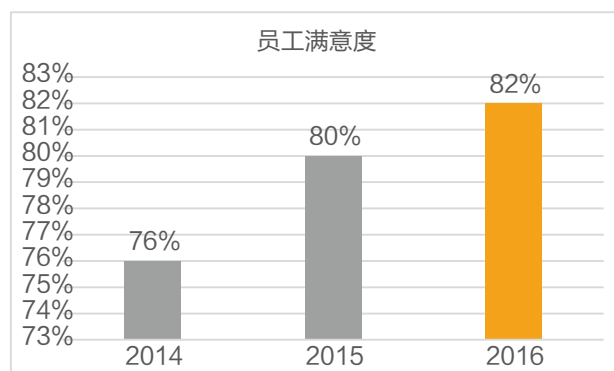
客户责任				
租户满意度 (深圳万象城)	%	100	100	96.1
顾客满意度 (深圳万象城)	%	97	96	96.7
租户满意度 (南宁万象城)	%	98	100	96.1
顾客满意度 (南宁万象城)	%	93	94	96.5
整体投诉解决率	%	/	92.5	99.45



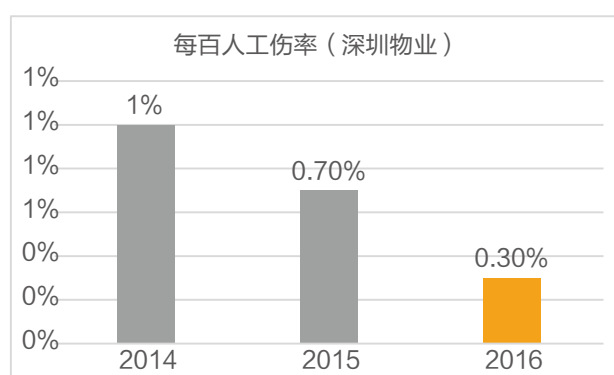


员工责任				
体检覆盖率	%	/	90	92.1
总培训场次	场	39	463	973
总人均培训学时	小时	0.5	32	52.8
总参训人次	人	3379	10904	16743
基层管理员领导力培训	人	/	84	125
中层管理员领导力培训	人	/	81	45
领导力项目培训场次	场	/	15	18
通用大讲堂培训覆盖人数	人	/	200	348
新员工入职培训覆盖人数	人	/	170	146
未来之星培训覆盖人数	人	/	100	316
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工满意度	%	76	80	82

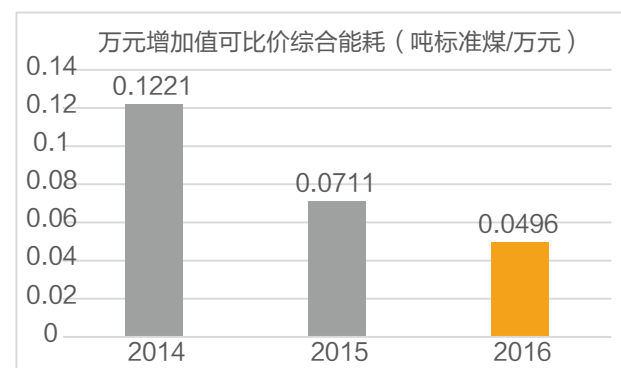
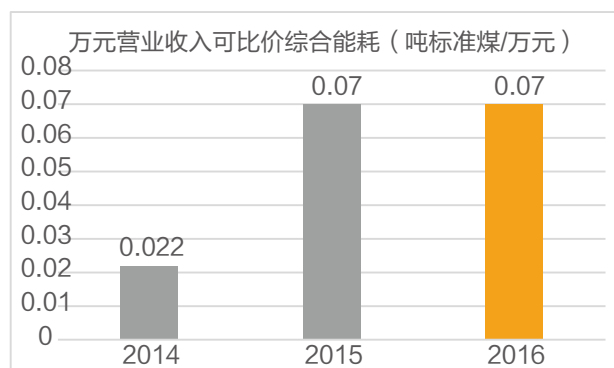




安全生产				
每百人工伤率 (深圳物业)	%	1	0.7	0.3



环境责任				
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.022	0.07	0.07
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.1221	0.0711	0.0496



指标索引

报告章节	ESG指引	CASS-CSR3.0	SGDs
报告导读	-	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1	-
不忘初心 吐故纳新	-	P3.1/ P3.2/P5.1	-
聚焦2016	-	P4.7/P5.1/P5.2 / M1.5/M1.6/M1.7	-
关键绩效	-	P5.2/ M1.5/M1.6/M1.7/ M2.16/ S1.7 / E2.3	-
公司荣誉	-	P5.3	-
关于我们	-	P2.2/ P2.3/P4.1/P4.2/P4.3/P4.4 / G1.1/ G1.3/ G2.2/ G5.1/ G5.2 / G5.3/ G5.4/ G5.5	-
倡廉善治, 筑诚信之美	B7.1/B7.2	M3.3/ S1.1/ S1.2/ S1.4/S1.5/S1.8/S4.3/S4.4/S4.5	
精工建造, 筑品质之美	B6.1/B6.4	M2.7	
竭诚服务, 筑价值之美	B6.2/B6.5	M2.1/M2.3/M2.5/M2.6/M2.13/ M2.14/M2.15/M2.16	
回馈股东, 筑收获之美	-	M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5/M1.6/M1.7	
伙伴协作, 筑共赢之美	B5.2	G3.2/ M3.1/M3.2/M3.4/M3.6 / M3.9	

成就员工，筑英才之美	B1.1/B1.2/B2.1/B2.2/B2.3/B3.1/B3.2/B4.1/B4.2	P4.5/S1.10/S2.1/S2.4/S2.9/S2.17/S2.18/S2.19/S2.20/S2.21/S2.22/S2.23/S2.25/S2.26/S2.27/S3.1/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8	  
绿色营运，筑生态之美	A1.2/A1.5/A1.6/A3.1	M2.8/S4.1/E1.1/E1.5/E1.6/E1.7/E1.8/E2.1/E2.2/E2.3/E3.1/E3.2/E3.4/E3.5/E4.1/E4.2/E4.3/E4.5/E4.6/E4.7/E5.1	  
公益慈善，筑爱心之美	B8.1/B8.2	S4.10/S4.11/S4.13/S4.14/S4.15	  
2017年展望	-	A1	-
政策列表	-		-
数据列表	-		-
指标索引	-	A3	-
报告评级	-	A2	-
意见反馈表	-	A4	-
编制小组			

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）：

白帆 蔡钦佩 曹菁 陈晶 陈曦 陈尔丹
 陈琳佳 段军 富丽 付聪 高卓尔 郭振
 龚秋烨 侯雁滨 黄俊良 黄佳文 蒋慕川 姜峰
 姜光磊 连颖婕 冷美芳 李伯晶 兰小军 李芬
 刘红青 刘嵘 龙莹 刘倩因 林强 刘婷
 刘嵘 罗忠华 刘玫 刘琴霞 马睿晗 庞慧
 祁飞 曲璇 譙莹莹 孙利昌 田君兰 谭佳玲
 吴玉坚 王艳 王庆龙 王敖君 王燕 王欢
 王静 魏巍巍 魏雪旦 晓曼 徐林 许凡
 徐媛 阳红霞 杨夏 杨贤钊 张盛银 赵荣
 张幸 张艾云 朱殊娅 赵明磊 郑伟锋 赵璧君

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华南大区可持续发展报告编制工作，提高履责能力，期待您对本报告提出意见和建议。

1、对于华润置地华南大区来说，您所属的类别是：

客户 股东 员工 供应商 政府相关部门 非政府组织 媒体 社区组织

2、对于本报告的编制质量，您认为：

	很好	较好	一般	较差	很差
报告结构	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
信息披露	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
版式设计	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
可读性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
总体评价	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3、 报告披露的议题中，您最关心的五项是：

- | | | | |
|------|--------------------------------|--------------------------------|---|
| 倡廉善治 | <input type="radio"/> 规范公司治理 | <input type="radio"/> 诚信合规经营 | <input type="radio"/> 响应政策导向 |
| 精工建造 | <input type="radio"/> 提供多元产品 | <input type="radio"/> 打造卓越品质 | |
| 竭诚服务 | <input type="radio"/> 保障客户权益 | <input type="radio"/> 贴心服务客户 | |
| 回馈股东 | <input type="radio"/> 保障股东权益 | <input type="radio"/> 共享价值成长 | |
| 伙伴协作 | <input type="radio"/> 打造责任供应链 | <input type="radio"/> 开展战略合作 | <input type="radio"/> 促进产业发展 |
| 成就员工 | <input type="radio"/> 员工雇佣情况 | <input type="radio"/> 保护员工权益 | <input type="radio"/> 员工健康安全 <input type="radio"/> 助力职业发展 |
| 绿色营运 | <input type="radio"/> 环境管理体系 | <input type="radio"/> 发展绿色建造 | <input type="radio"/> 绿色建筑开发 |
| 公益慈善 | <input type="radio"/> 积极推广健康生活 | <input type="radio"/> 帮扶社会弱势群体 | <input type="radio"/> 支持文化教育事业 <input type="radio"/> 关注本地生态 |

4、 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： _____



您可以扫描右侧二维码给予反馈意见或将上表邮寄至：

深圳市南山区华润置地大厦E座44楼华润置地华南大区人事行政部 ?

我们将认真对待您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息，不做其他用途。