



华润置地华东大区  
可持续发展报告

立品如山  
行道如水  
取之以善  
予之以美



# Report guidance

## 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。

### 报告承诺

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

### 数据说明

本报告包含信息以华润置地华东大区（含原上海大区和江苏大区）成立以来至2016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。

### 参考标准

本报告撰写参照香港联合交易所《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》。

### 指代说明

为便于表达和阅读，本报告中“华润集团”以“华润”“集团”表示；“华润置地总部”以“置地”“总部”表示；“华润置地华东大区”以“华东大区”“大区”“企业”“公司”或“我们”表示。

### 编制流程

华润置地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。



#### 报告编制启动会

Report preparation meeting



#### 部门访谈与材料收集

Department interviews and materials collection



#### 素材整理与报告编撰

Material arrangement and report compilation



#### 部门意见反馈

Departmental feedback



#### 报告版面设计

Report layout



#### 公司高管审核

Company executives review



#### 报告发布

Report release

### 报告说明

本报告为华润置地2016年可持续发展分报告，由华润置地华东大区编制，主报告由华润置地总部编制，可扫描二维码进行下载阅读。

#### 联系方式

华润置地华东大区人事行政部

地址：上海市徐汇区桂林路406号华鑫中心3幢

电话：021-54118888





# Catalog

## 目录

### 报告导读

致辞	1
聚焦 2016 重大事件	2
关键绩效	3
公司荣誉	4
责任专题	5
关于我们	6
(一) 公司概况	6
(二) 组织架构	7
(三) 公司业务	8
(四) 产品分布	9

### 第一章：倡廉善治，筑诚信之美

(一) 规范公司治理	12
(二) 诚信合规经营	13
(三) 响应政策导向	15
(四) 社会责任管理	16

### 第二章：精工建造，筑品质之美

(一) 提供多元产品	22
(二) 打造卓越品质	24

### 第三章：竭诚服务，筑价值之美

(一) 保障客户权益	28
(二) 贴心服务客户	29

### 第四章：伙伴协作，筑共赢之美

(一) 打造责任供应链	34
(二) 开展战略合作	36
(三) 促进产业发展	36

### 第五章：成就员工，筑英才之美

(一) 员工雇佣概况	40
------------	----

(二) 保护员工权益	40
(三) 员工健康安全	41
(四) 助力职业发展	44
(五) 悉心关爱员工	45

### 第六章：绿色营运，筑生态之美

(一) 环境管理体系	48
(二) 发展绿色建造	49
(三) 绿色建筑开发	52

### 第七章：公益慈善，筑爱心之美

(一) 积极推广健康生活	56
(二) 帮扶社会弱势群体	57
(三) 支持文化教育事业	57
(四) 支持社会公益组织	58
(五) 助力社区发展	59

2017 年展望	60
数据列表	61
指标索引	63
报告评级	64
意见反馈表	66
报告起草人员名单	67



# Speech 致辞



杭州·万象城

2016年，华润置地迎来重大变革，为加强区域深耕，进一步优化区域布局和资源配置，华润置地原9个大区整合为6个大区，原上海大区、江苏大区融合为华东大区，实现了强强联合。

新的华东大区坚持华润“常怀感恩之心，践行社会责任，做优秀企业公民”的文化理念，将社会责任工作渗透到企业管理的方方面面，根植于基层末梢。在置地总部的指导下，对土地资源的永续利用、住宅的稳定协调发展、可持续城镇发展、人居环境的改善等方面持续的进行改善。2016年华东大区全年实现签约额229亿人民币，营业额229亿人民币，净利润38.6亿人民币，为城市规划，行

业发展贡献力量；公司在绿色建筑认证面积达到246.84万方，在能源的有效利用，控制碳排放方面卓有成效；积极倡导公益活动，为贫困山区的学生捐赠衣物，举行各类社会公益活动，通过润马会等方式推广健康生活，身体力行地承担企业社会责任。

展望2017，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，增进利益相关方的认同，不断提高公司履行社会责任的能力和水平，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。

——华东大区全体员工

# Focusing 2016 聚焦 2016 重大事件

**1 “精准投资”**  
- 华东大区共获取9幅地块，计容建筑面积169万平方米

**2 “业绩实现”**  
- 华东大区签约额和营业额均达到229亿

**3 “大区整合”**  
- 原上海大区和江苏大区整合为新的华东大区，形成“1+5+3”的城市布局

**4 “党群工作”**  
- 华东大区成立党群工作部，开创党群工作新局面

**5 “温州万象城开业”**  
- 5月28日温州万象城盛大开业

**6 “杭州柏悦酒店开业”**  
- 9月28日杭州柏悦酒店正式开业

**7 “变革创新”**  
- 宁波公司与宁波轨道交通集团签署了投资合作协议



温州·万象城



# Key performance

## 关键绩效

1,070.55

总资产  
1,070.55 亿元



246.84

绿色建筑认证面积  
246.84 万平方米

229.05

营业额  
229.05 亿元



78,179

华东大区业主量（住宅）  
78,179 户

38.61

净利润  
38.61 亿元



157.32

企业公益捐赠总额  
157.32 万元

26.3%

综合毛利率  
26.3%



34.7

纳税总额  
34.7 亿元



144

销售物业签约面积  
144 万平方米



1,305

土地储备总量  
1,305 万平方米



13

业务覆盖城市  
13 座



# Company honor

## 公司荣誉



### 工程类

- 苏州昆山华润国际社区 1 期，无锡常州华润国际花园 2、3 期荣获中国土木工程协会颁发的“詹天佑奖住宅小区金奖”
- 杭州华润大厦 A 座写字楼荣获“二零一五 - 二零一六年度中国建筑工程装饰奖”



### 销售类

- 华东大区荣获华润置地销售贡献奖 - 银奖



### 投资类

- 华东大区荣获华润置地多元化投资创新渠道创新奖



### 综合类

- 上海静安府、苏州红橡世家荣获华润置地销售物业表现奖
- 温州万象城获华润置地投资物业表现奖
- 苏州金悦湾项目荣获“2016 苏州房地产品牌影响力楼盘 20 强”



南京·幸福里



# Responsibility topic

## 责任专题

2016年7月份，华东大区积极响应总部加强区域深耕，进一步优化区域布局和资源配置的导向，原上海大区、江苏大区合并为华东大区。

华东大区在“融合、精进、创新、发展”主题的指导下，开展大区融合及发展的工作，并形成了“反思、协同、担当、执行力”的文化，不断提升企业组织管理能力。

华东大区在融合期间，基于组织需要，结合测评结果，个人能力和专长，对主要管理人员任职进行了充分的酝酿和讨论，并通过置地和大区党委会一致通过，建立了更强有力的管理核心，明晰了议事规则，进一步加强了华东大区的管理和专业力量。

融合期间，根据置地总部的管控要求，本着“公平、公开、平稳、有序”的原则，开展了组织调整与人才盘点工作。人才盘点工作过程公开透明，员工充分参与，整合工作小组多次研讨，确保了盘点结果的公平与客观。此外，大区颁布了员工驻派管理办法，有效的保障了员工的职业发展和工作生活。

华东大区在“扎实做好党群和纪检工作、组织重塑与流程再造、精准投资、落地有质量的营销、提升商业经营业绩及管控能力、全面质量管理、实践创新发展、提升物业管理水平”八大战略管理主题的引领下，不断强化企业资源获取和企业业务能力，2016年全年，华东大区共计获取9幅地块，计容建面169万方，补充货值425亿元。

华东大区将带着信心和力量，形成“一致的文化导向、一致的管理目标、一致的管理语言、一致的行动队伍”，促融合、推精进、落创新、谋发展，为置地“十三五”战略的实现贡献力量。

# About us

## 关于我们

### 公司概况

2016年作为华润置地“十三五”战略开局年，华润置地做出了战略性的变革——将原有的九个大区调整为六大区，由原上海大区与原江苏大区整合而成的华东大区应运而生。

随着华东大区的确立，形成上海1个区域中心城市公司，南京、杭州、苏州、宁波、无锡5个战略核心城市公司以及温州、徐州、苏中3个战略布局城市公司的“1+5+3”的全新战略布局。

截至2016年底，华东大区进入13个城市，正在发展的项目达到53个。公司的总资产超过1070亿人民币，土地储备达1305余万平方米。合计持有18个商业项目，总建筑面积182万平方米，其中在营项目6个、在建项目12个，商业保持置地领先地位，为华东大区区域发展注入新力量。

全新的华东大区在发展中融合、在探索中前进，通过“外延式增长”和“内涵式增长”并举实现规模、效益、质量的均衡发展，在“促融合、推精进、落创新、谋发展”管理主题下，华东大区将以归零的心态，守正、出新、再创业，紧随置地步伐，绘制更壮丽的发展蓝图。



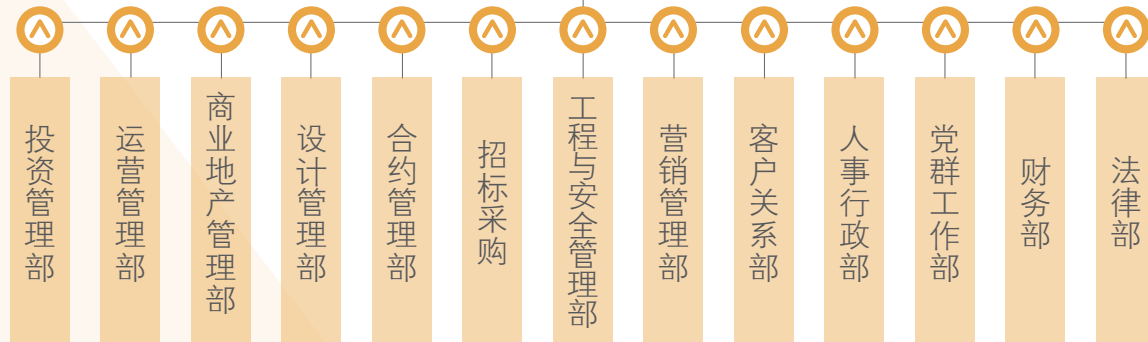
华润置地华东大区官网

上海·万象城



## 组织架构

### 华东大区职能部门



### 华东大区城市公司



## 公司业务

华东大区在置地总部“销售物业+投资物业+X”既定的战略基础上，在上海、南京、杭州积极实践资产运营服务的业务。

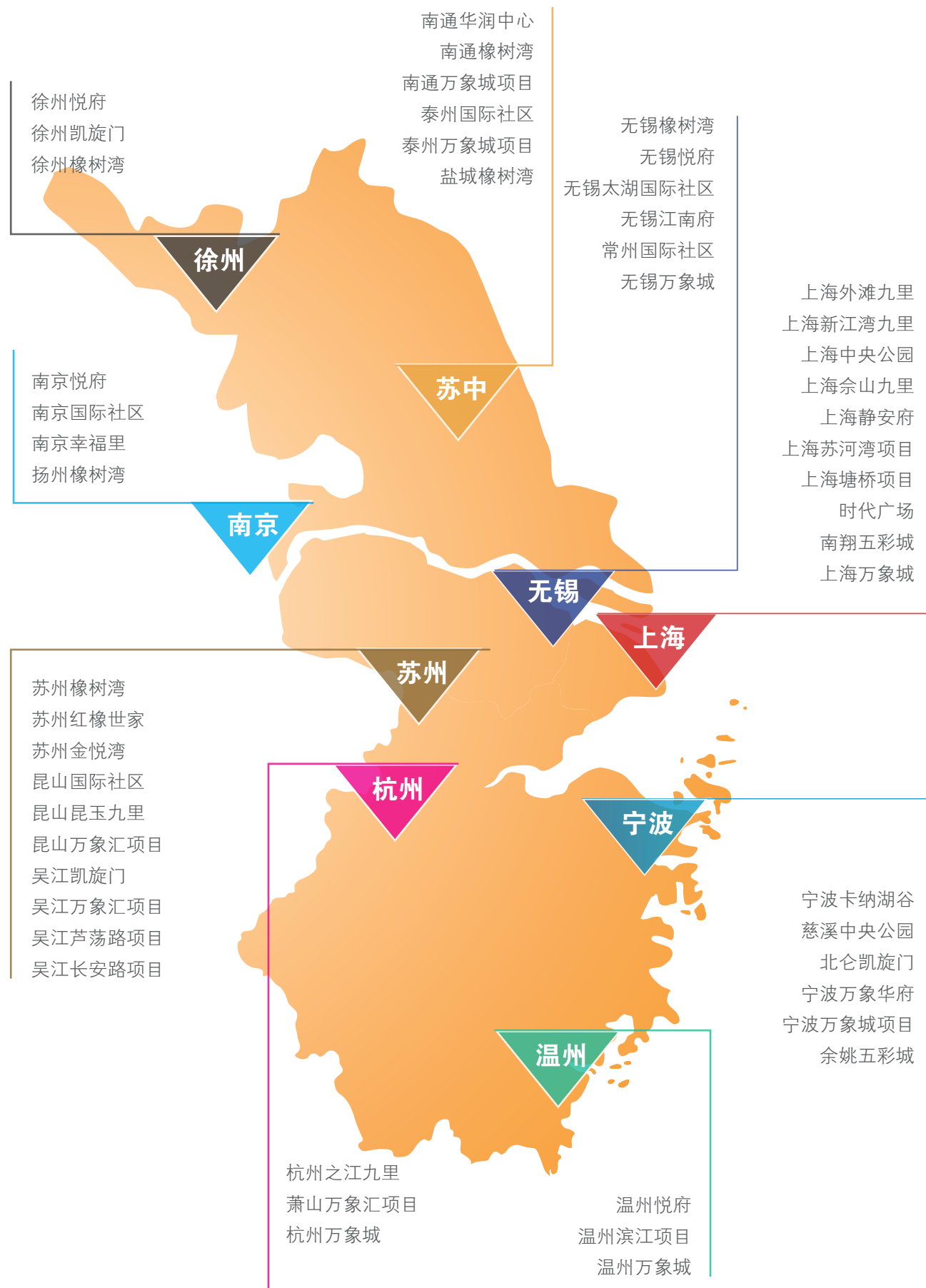
销售物业方面，通过客户调研和分析，产品线的专项研究和创新，工程质量的严格把关，打造了一批高品质项目。投资物业方面，通过“精准定位+高品质运营+业态创新”，保证项目的顺利开业和运营。在X方面，持续进行变革创新，在产业地产、养老、长租公寓、特色小镇，资产经营输出等方面落地一批创新产品与服务。



宁波·卡纳湖谷



## 产品分布 ( 16 年 在建 \ 在售 \ 在营 )





# 倡廉善治，筑诚信之美

## 本章所涉及的利益相关方



政府



股东



客户



员工

## 本章关键绩效

520

廉洁活动覆盖  
520 人次

0

商业贿赂及腐败相关  
事件 0 起

0

经理人超额及违规  
消费现象 0 起

40

党员理论学习  
40 余次

## 管理思路

坚持诚信合规经营，坚守法律道德底线，建立廉洁风险监督体系，规范公司治理。  
积极配合国家政策要求，带动社会就业，助力城市发展。

## 规范公司治理

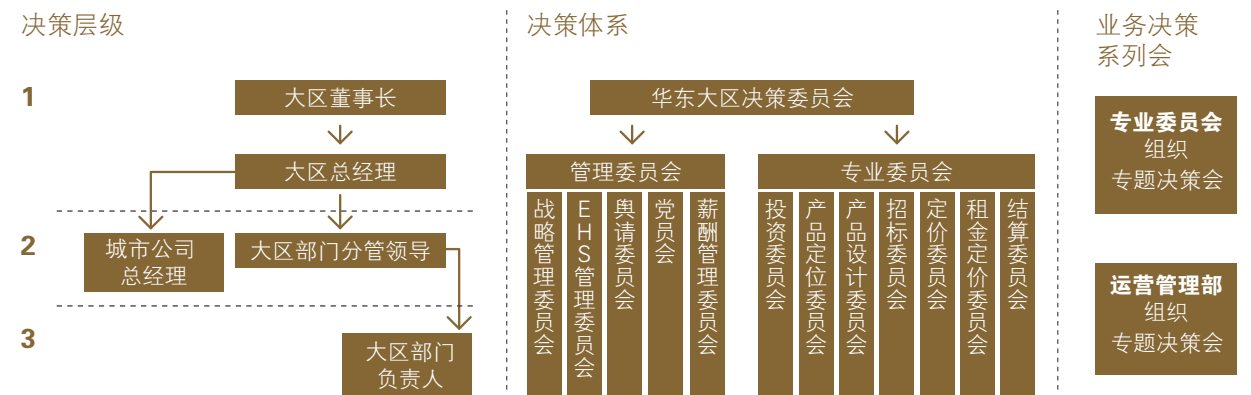
### > 决策体系

为确保决策体系民主化、科学化、制度化，华东大区根据组织管控需要，建立和完善了三重一大决策机制，关键事项权责手册，决策委员会等决策机制。

三重一大事项主要范围包括：重大决策事项、重要人事任免事项、重大项目安排事项及大额度资金运作事项，通过党委会、管理团队会议、专业委员会会议的形式，集体研究讨论决策。

关键事项权责手册是在大区决策委员会把控重点事项的前提下，充分发挥大区分管领导、各城市公司总经理主观能动性，通过分级管控实现效率与风险的平衡。

决策委员会体系包括投资、产品定位、产品设计、招标、定价、租金定价、结算 7 个专业决策委员会，对权责中需委员会决定事项进行集体决策；战略、薪酬、EHS、舆情、党委会 5 个管理决策委员会，对大区相关重要事项进行监督决策管理。



**战略管理委员会：**审批大区战略规划及执行计划。

**薪酬管理委员会：**对大区薪酬福利相关事项进行监督决策管理。

**EHS 管理委员会：**领导并监督大区 EHS 工作的开展。

**舆情委员会：**大区舆情事件监控及处理决策。

**党委会：**大区党建相关工作及重大人事任免的管理及决策。

**投资委员会：**对项目投资拓展相关事项进行最终决策。

**产品定位委员会：**对项目产品定位相关事项进行最终决策。

**产品设计委员会：**重大设计事项的最终及最高决策机构。

**招标委员会：**确定大区各专项招标委员会成员，大区招标采购原则和制度，各专业招标委员会无法决策的重大招标事项等。

**定价委员会：**对新项目定价及老项目调价进行决策。

**租金定价委员会：**对商业项目品牌落位、招商租赁情况及在营项目重大招商策略调整进行决策。

**结算委员会：**对七大标及变更比例较高的合同结算进行决策。

### > 会议管理体系

为进一步优化大区运营管控体系，提升会议管理的质量和效率，持续推动大区业务发展及战略规划落地，华东大区建立并完善了会议管理体系。



会议层级	会议名称	目的	组织部门	频率
大区会议	大区管理团队会	管理事项决策宣贯	大区运营管理部	触发 / 双周
大区会议	大区业务决策系列会	提升大区项目运营各阶段和重要事项的决策质量与效率	大区运营管理部(统筹)、各专业决策委员会(主责)	周度
大区部门会议	月度营销会	营销月度工作总结、业绩通报	总部战略部 / 大区营销部	月度
大区部门会议	月度商业项目专题会	商业月度工作总结、业绩通报	大区商业地产管理部	月度
大区部门会议	大区职能部门例会	高效推进部门内部各项工作	大区各部门	双周
城市公司会议	运营管理会	业绩、项目进度通报, 贯彻大区相关运营管理要求	城市公司投资运营部	月度
城市公司会议	部门 / 项目协调会	高效推进部门内部及项目各项工作	城市公司各部门 / 项目部	双周

## 诚信合规经营

### > 守法合规

诚实守信, 敬畏法纪、尊重制度, 坚守法律和道德底线, 是华润的核心价值观。华东大区以实现合规为目标, 以支持业务开展为宗旨, 以监督管控为抓手, 以责任、担当为自我要求, 一直致力于推动大区全面法律风险管控工作。

在企业合规宣传方面, 华东大区秉持公开透明的原则, 通过企业宣传栏、企业邮箱、OA 办公平台企业文件管理等渠道, 向员工宣传企业的政策制度, 让企业员工形成规范工作的意识, 在工作中有法可依, 有规可循。

### 6 项大区制度文件

2016年, 大区不断提高法律事务的合规性管理, 编制了《合同管理制度》、《律师函管理制度》、《诉讼纠纷管理制度》、《外聘律师管理制度》、《重大经营决策及规章制度法律审核实施细则》、《购物中心商业保险索赔流程》

### 专题培训讲座

此外, 针对财务、招采、商业、营销等重点风险应对部门, 大区通过举办“房地产企业营改增专题”、“招投标过程的法律问题及相关资料审核要点”、“商业物业运营管理相关法律问题交流”、“新广告法对房地产广告发布的影响及应对”等专题培训讲座, 提升了部门守法合规的意识, 深化了大区诚信经营的理念。

### > 反商业贿赂和反腐败

在反商业贿赂和反腐败方面, 华东大区通过廉洁从业制度建设、诚实守信文化与政策的宣贯、商业审计监督与举报监察机制并举等手段, 有效防范公司各级员工不履职和不恰当履职情况的发生, 建立和营造廉洁自律的企业文化。2016年全年, 华东大区无商业贿赂及腐败相关事件发生。

0 华东大区无商业贿赂及腐败相关事件发生

### 开展廉洁教育工作

华东大区在 2016 年积极开展廉洁教育工作, 对大区新晋升 30 位干部进行廉洁谈话, 组织廉洁培训及观影等活动, 覆盖 520 人次, 涵盖全部关键及敏感岗位。全年, 华东大区未发现经理人超额及违规消费现象。

30 30 位干部进行廉洁谈话  
520 覆盖 520 人次  
0 华东大区未发现经理人超额及违规消费现象



华东大区企业员工廉洁教育



华东大区企业廉洁从业宣传栏

### > 廉洁风险监督体系建设

华东大区一方面组织开展廉洁防范评价检查, 通过对关键环节内控情况、合资公司管理、财务管理等业务维度在管理上的要求评价及“八项规定”精神和“反四风”落实情况的梳理, 经大区党委、纪委统一部署, 严密组织、明确责任, 通过多样的工作形式, 形成常态化的廉洁机制。

另一方面, 华东大区配合总部开展的纪检和审计联合办案, 建立健全查办案件工作组织协调机制, 开创华润置地党风廉政建设和反腐败工作新局面。

### “两学一做”学习教育活动

在提高党员思想认识的教育方面, 2016 年大区党委积极开展“两学一做”学习教育活动, 按照“四讲四有”分 4 个主题, 通过授课、研讨、参观等方式组织学习, 开展党员理论教育学习 40 余次。

4 “四讲四有”分 4 个主题  
40 开展党员理论教育学习 40 余次

### 案例:

按照“两学一做”专题教育学习的安排, 9 月 4 日上海公司支部组织党员和公司中层干部 30 余人参观了位于徐汇区浦北路的徐汇区廉政教育基地。期间教育基地讲解员为大家讲述了一件件令人警醒的案例, 在基地的观影厅, 大家认真观看了廉政教育警示记录片。参观结束之后, 每一位同事都表达了自身的感受, 纷纷表示在参观中得到了深刻的启发。





## 响应政策导向

### > 保障性住房开发

华东大区以企业公民的自觉意识，积极配合政府政策导向，在上海嘉定南翔开发保障性住房 251 套，受益人群近千人。

#### 案例：上海中央公园人才公寓



上海中央公园项目

### > 带动就业

截至 2016 年底，华东大区员工人数为 5732，其中 2016 年新员工为 1426 人，83 人为应届毕业生。大区在营商业项目租户约 1116 家，带动租户 9700 多名员工就业，大区在建项目带动设计公司、施工单位等上下游企业的就业。



业态	2014 年 员工人数	2015 年 员工人数	2016 年 员工人数
开发系统	1847	1740	1684
商业系统	363	449	562
物业系统	1957	2633	3486
<b>全体</b>	<b>4167</b>	<b>4822</b>	<b>5732</b>

### > 保护农民工权益

华东大区对施工方采取了严格的管理政策，要求施工单位在管理中守法合规，在用工方面，要求施工方切实保障农民工的各项权益，包括平等就业、职业选择、取得劳动报酬、享有休息休假、获得劳动安全卫生保护等相关合法权益。

### > 保护城市文化

天后宫始建于清朝光绪九年，为上海市闸北区区级文物保护单位。华东大区为天后宫制定了修复计划，天后宫原址位于上海市静安区苏州河河南路桥北堍，将复建至山西北路天潼路地块，历史古迹和城市文化得以保存和延续。



## 社会责任管理

### > 可持续发展背景与趋势



华东大区企业可持续发展背景及应对措施

### > 责任战略

华东大区始终坚持在华润集团文化体系的指导下推行企业社会责任工作，秉承集团“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观，并逐步形成了“反思、协同、担当、执行力”的管理文化。公司不断加强团队建设，实现业绩增长，为社会提供更好的产品和服务，与利益相关方进行更友善的沟通，以此向社会展现更加良好的企业形象。

- 使命：**引领商业进步，共创美好生活
- 愿景：**成为大众信赖和喜爱的全球化企业
- 价值观：**诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展
- 发展理念：**做实、做强、做大、做好、做长
- 企业精神：**务实、专业、协同、奉献



企业文化理念体系



## 企业社会责任组织体系

为加强企业文化建设和社会责任管理工作的力度，华东大区建立了企业社会责任组织体系。组织人员由公司领导层、企业文化专兼职工作人员及各专业部门人员组成，分别负责企业社会责任决策、沟通、执行工作。



## 可持续发展重大性议题判定

在筹备华东大区 2016 年度可持续发展报告的过程中，华东大区通过与利益相关方的沟通，积极获取各利益相关方的意见，了解了他们对华润置地可持续发展工作的看法。

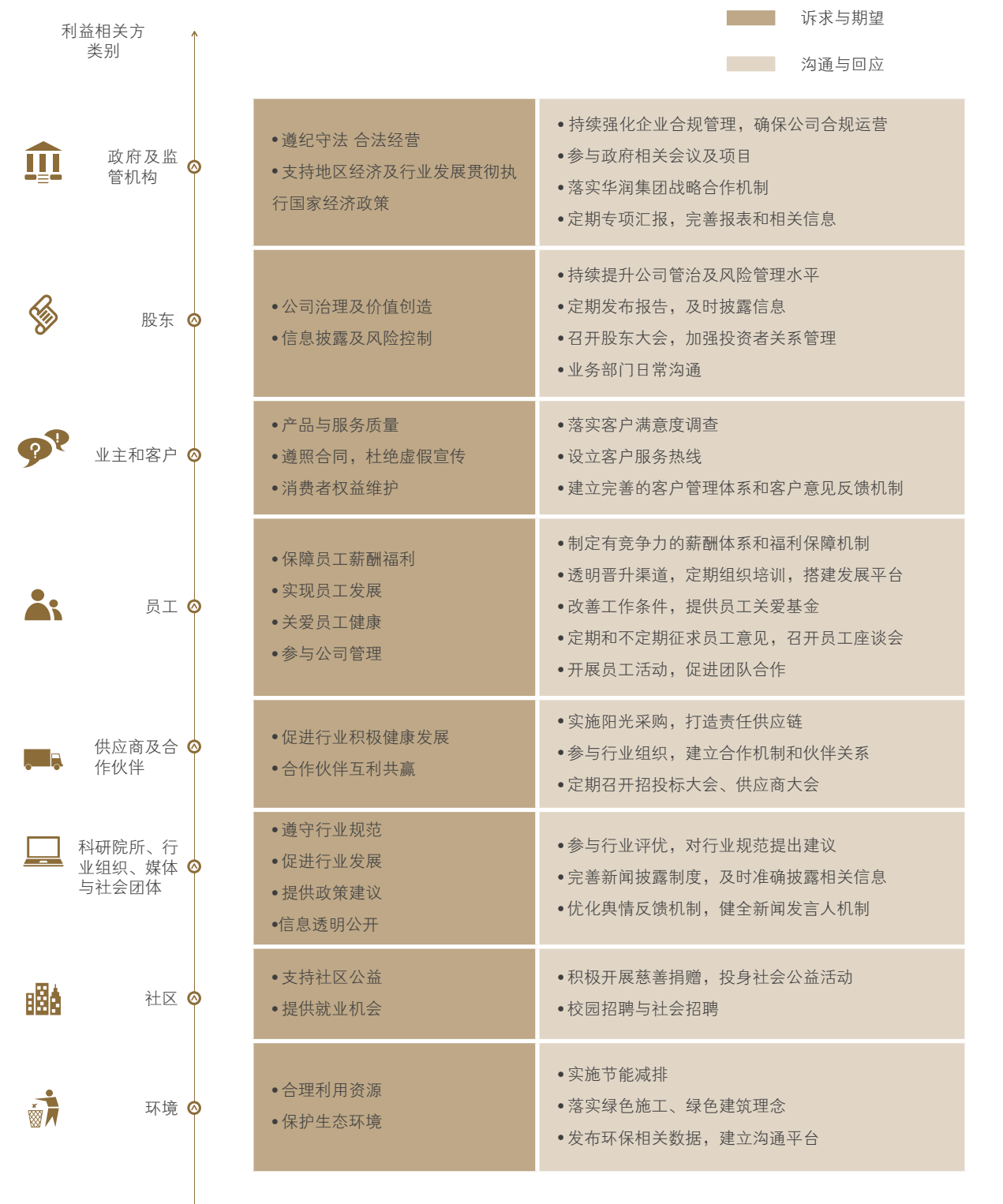
华润置地华东大区实质性议题矩阵



公司通过对公司内部和外部利益相关方关注点的分析，选取议题形成议题库，开展内外部利益相关方调研，识别出关键实质性议题，在此次报告中做重点披露，并作为未来可持续发展战略决策的重要参考。

## 责任沟通

华东大区与利益相关方建立有效的沟通机制对提高公司透明度、建立市场信心起着重要作用。为此，华东大区积极学习领先企业的优秀实践，建立并保持与政府、股东、业户、员工、合作伙伴、社区伙伴等重要利益相关方的沟通机制，并不断拓展沟通渠道，提升沟通频率，丰富沟通内容，积极回应利益相关方诉求。





## 利益相关方沟通

### 案例：

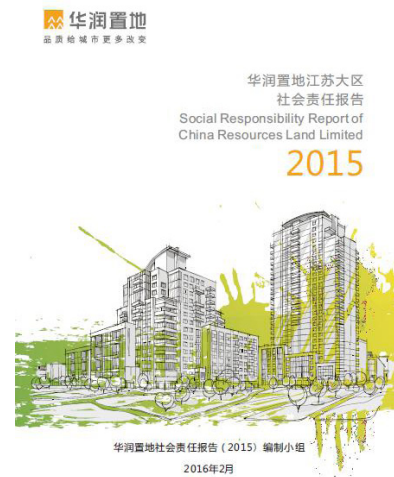
华东大区定期组织供应商大会，与合作伙伴进行交流沟通，互相促进发展。华东大区总经理迟峰先生在供应商大会上，向企业的合作伙伴介绍华润置地华东大区战略布局规划，并指出华东大区秉承华润置地的“高品质理念”，在供应商管理上，把合作伙伴放在重要位置，华东大区将本着“一家人”的管理心态和“照管”的管理原则，为供应商合作伙伴打造一个公平竞争、互惠共赢的平台。同时也共同为客户打造更优质的产品和服务，实现“品质给城市更多改变”的理念。



华东大区自 2014 年起，持续编制并发布企业社会责任报告，在实践企业社会责任的同时，不断的向社会展示企业的社会责任形象。



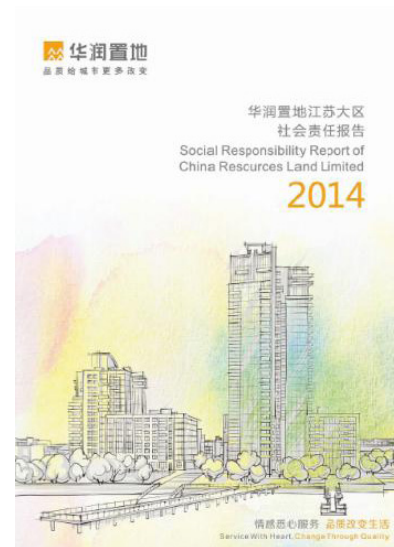
原上海大区 2015 年企业社会责任报告



原江苏大区 2015 年企业社会责任报告



原上海大区 2014 年企业社会责任报告



原江苏大区 2014 年企业社会责任报告



杭州·之江九里



# 精工筑造 品质之美

## 本章所涉及的利益相关方



业主



客户

## 本章关键绩效

36

在建 / 在售住宅项目 36 个

18

购物中心项目 18 个

9

写字楼项目 9 个

1

酒店项目 1 个

90.11

过程检查  
90.11 分

76.9

交付检查  
76.9 分

93.6

商业检查，第一阶段 93.6 分

86.49

第三阶段 86.49 分

91.94

第二阶段 91.94 分

82.59

第四阶段 82.59 分

## 管理思路

匠心独运，精益求精，为客户提供高品质和多元化产品，满足客户需求

## 提供多元产品

### > 住宅

截至 2016 年，华东大区共计 36 个在建 / 在售住宅项目，在“高品质”的目标下华东大区始终保持精益求精的品质，开发了不同群体定位的住宅产品，例如针对高收入群体的外滩九里项目，针对商务精英人士的静安府项目。与此同时，公司不断完善产品与服务，满足不同群体的需求。



36

华东大区共计  
36 个在建 / 在售住宅项目

S 提升目	面对不同年龄段和人生阶段的客户群体，应用创新理念和新科技进行针满足客户需求的针对性提升		
E 针对	60-70 客户	80-90 客户	90 后客户
P 关注	1. 空间的舒适性 2. 精装细节处理 3. 材料和配件的品质感 4. 社区绿化环境品质 5. 实体交流场所	1. 空间的功能性和实用性 2. 空间布置的人性化尺度 3. 细节设计的创新性 4. 儿童活动器材和场地	1. 空间的灵活性和多功能性 2. 立面造型和材质的现代感 3. 家具配件的智能化科技化

应用创新理念和新科技满足不同客户的需求

事项	提升措施
根据客户满意度报告结果指导 2016 年户型库更新	<input type="checkbox"/> 提升连廊户型设计合理性，提升采光通风性能 <input type="checkbox"/> 联合营销对不同城市、不同购房层级客户进行各功能空间的压力强制排序，形成报告 <input type="checkbox"/> 在精装修设计中以实用性作为主导因素
景观设计	<input type="checkbox"/> 专题研究活动设施，包含活动设施的设计深化、安装、养护全周期研究，并在年内完成设施的集中采购工作 <input type="checkbox"/> 与竞品进行对标，实时监测竞品档次，了解我司项目在竞品中的位置，及时调整产品档次 <input type="checkbox"/> 在景观设计任务书中明确：对于南京这些车位较贵的城市，建议采用人车分流
公共空间及地库设计	<input type="checkbox"/> 对标竞品的公共空间及地库设计，了解我司项目的档次及提升方向 <input type="checkbox"/> 尽量避免消防连廊作为回家流线，最好电梯直接进入户 <input type="checkbox"/> 注重地库流线，回家标识标牌设计，“花小钱，干大事。”
建筑造型	<input type="checkbox"/> 建筑风格和造型建议采用现代化风格 <input type="checkbox"/> 古典风格尽量向简约的方向设计

2016 年华东大区客户满意度提升举措



### 利益方反馈

客户对华东大区开发的住宅产品具有较高的认同度，静安府项目的客户认为，静安府交通便利，区域位置较好，产品本身具有较高的建筑品质，设计风格高端，功能合理，是一个高品质的项目。





## > 购物中心

华东大区秉承“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发和商业运营。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。

截至2016年12月31日，华东大区共计持有18个购物中心项目，总建筑面积182万平方米，其中在营商业项目6个，在建项目12个，[突出数据，进行设计]已入驻上海、杭州、温州、宁波、无锡、南京、南通、苏州、泰州九座城市，全年零售额近50亿，创收营业额10亿，实现经营利润4.1亿。华东大区在引领城市生活方式改变的同时，带动了城市经济的发展、改善了城市面貌。



### 利益方反馈

2016年华东大区在温州开业的温州万象城引起了市场的热烈反响，温州市民们普遍认为温州万象城的开业为温州人民带来了众多“第一次”，Ole'精品超市、宜家全国首家PUP店、卢米埃IMAX影院、食悦天美食广场这四大万象城主力店铺，都是第一次入驻温州，给温州人民的生活带来了极大的便利和新鲜感。

## > 写字楼

截至2016年底，华东大区共有9个写字楼项目，其中在营2个，在建7个，总建筑面积约65万平方米[突出数据进行设计]，分布于上海、杭州、南京3座城市。

华东大区写字楼以客户为中心，为租户提供专业周全的服务和建议，想客户之所想。针对写字楼租户在选址阶段和入驻后的不同诉求，公司系统性前瞻性的为租户打造个性化方案，如某跨国公司租户，时代广场就在合同签署前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。这是其最终选择时代广场并长期合作的重要原因，其本质是公司能够配合客户的核心诉求提供动态的个性化方案。



### 利益方反馈

上海万象城一期写字楼在竣工后一年内即达成80%以上的出租率，平均租金超过区域平均水平15%以上，已成为区域商务品质标杆项目。该写字楼也得到了租户一致的好评，租户们认为华润置地的写字楼，工程品质较高，注重设计细节，物业服务完善，是企业办公场所的最佳选择之一。



## > 酒店

华东大区目前持有1个酒店项目，杭州柏悦酒店，于2016年9月28日正式开业，成为全球第38家、中国第7家柏悦酒店。在设计、采购、工程各个端口，柏悦酒店均实现了置地的“高品质”要求，在成本及工期严格管控的前提下，实现了高质量交付，在置地总部的精装修质量检查中得分排名第一。



### 利益方反馈

酒店合作方认为，杭州柏悦酒店具有较好的区域优势，项目具备较高的工程设计品质，符合柏悦酒店品牌一贯的高品质要求，是柏悦酒店在中国的又一代表性产品。



## > 业务创新

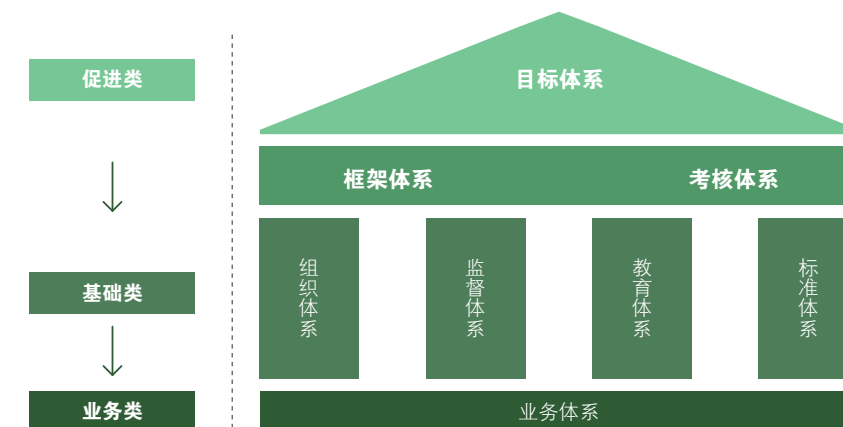
2016年，华东大区借势拓展业务外延，培育新的生意模式适应未来发展。

在“大健康”与养老地产方面，完成了生意模式研究，与杭州市政府签署了余杭健康小镇开发建设合作协议。在产业地产与特色小镇方面，形成华润大健康小镇的基础模型搭建，完成了产业资源库的建立。在长租公寓方面，抓住一线城市因高房价、高租金溢出的中偏高端居住需求，推动与上海本地资源型企业搭建“长租公寓基金平台”。在上海存量物业收购方面，不断挖掘上海存量市场投资机会，建立存量项目数据库，并协助总部设立基金平台。

## 打造卓越品质

### > 质量保障体系

在全面质量管理战略主题的引导下，华东大区在业务类、基础类和促进类三个方向上，建立了住宅项目工程质量管理体系；在标准化建设方面，全年完成了11项工程标准化课题，并编制《华润置地华东大区质量标准管理规定》，全面保障工程高品质落地。



华东大区住宅项目工程质量管理体系



## > 质量评估评优

2016年，华东大区积极配合置地总部聘请的第三方专业机构，对所开发项目进行了100%全覆盖的质量检查和评估。其中，第三方住宅过程检查平均分超过90分并高于置地平均值，第三方住宅交付检查亦高于置地平均值；在第三方商业机电检查中，南通万象城、上海万象城和温州万象城在相应的第一、二、三阶段均列第一名。

① 90.11

过程检查：住宅项目年度过程检查大区平均分90.11分，高于平均值89.98分

② 76.9

交付检查：住宅项目年度交付检查大区平均分76.9分，高于平均值75.6分

③ 93.6

商业检查：第一阶段平均93.6分，高于置地平均92.33分

④ 91.94

第二阶段91.94分，高于置地平均87.79

⑤ 86.49

第三阶段86.49分，高于置地平均83.97

⑥ 82.59

第四阶段82.59分，高于置地平均79.91分

工程评优方面，昆山国社项目获得了国家级奖项“詹天佑金奖住宅小区”，品质的责任与客户的需求得以切实结合。



南通·橡树湾

## > 新工艺应用

华东大区秉承工匠精神，追求精益求精，在工程实施阶段，推广装配式住宅、铝合金模板、薄抹灰、BIM等新技术，提高工程品质的同时提升生产效率。其中，装配式住宅的应用实现了绿色施工，符合国家绿色建筑的要求，推动了设计的标准化和管理的信息化。



pc构件 - 上海静安府



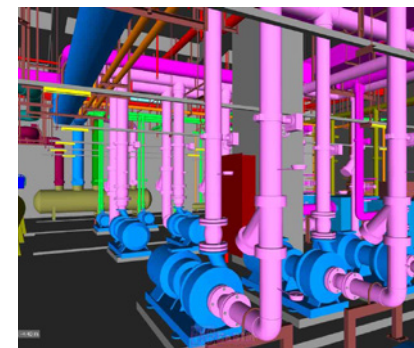
薄抹灰工艺 - 南京幸福里、常州国际、无锡橡树湾、上海静安府



绿色建筑 - 上海静安府



铝膜工艺 - 无锡橡树湾、南京国社



BIM技术 - 昆山万象汇、吴江万象汇



信息化平台 - 南京幸福里、无锡橡树湾、昆山国社

### 行业小知识：BIM

BIM，建筑信息模型 (Building Information Modeling) 或者建筑信息管理 (Building Information Management) 是以建筑工程项目的各项相关信息数据作为基础，建立起三维的建筑模型，通过数字信息仿真模拟建筑物所具有的真实信息。它具有信息完备性、信息关联性、信息一致性、可视化、协调性、模拟性、优化性和可出图性八大特点。利于项目可视化、精细化建造。

### 行业小知识：铝膜工艺

铝膜工艺，是采用特殊工艺在塑料薄膜表面镀上一层极薄的金属铝而形成的一种复合软包装材料，其中最常用的加工方法当数真空镀膜法，就是在高真空状态下通过高温将金属铝融化蒸发，使铝的蒸汽沉淀堆积到塑料薄膜表面上，从而使塑料薄膜表面具有金属光泽。由于它既具有塑料薄膜的特性，又具有金属的特性，是一种廉价美观、性能优良、实用性强的包装材料。



# 竭诚服务筑价值之美

## 本章所涉及的利益相关方



## 本章关键绩效

**4000**

购物中心吸纳客流  
4000 余万人次

**11.2**

新转化会员  
11.2 万人

**24**

总会员人数  
逾 24 万人

**78179**

住宅业主量  
78179 户

**13448**

交付总数 13448 户  
一次性交付率 99.98%

**79%**

客户满意度 79%

**100%**

处理响应率 100%

**100%**

回访率 100%

**93.4%**

维修关闭率 93.4%

**89%**

整体投诉解决率 89%

## 管理思路

重视客户关系管理，致力于为客户提供优质贴心的服务，持续提升客户满意度

## 保障客户权益

### > 客户关系管理

目前房地产业的发展已从单一产品提供逐渐扩大至产品+服务模式。华东大区客户关系体系在多触点服务（销售服务、物业服务、维保服务）的基础上设立了多级管理部门，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。

华东大区已设立开通 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。



### 2016 年华东大区在营购物中心全年



2016 年，华东大区置地会公众号于 3 月上线，在 400 客户热线的基础上增加了微信报修渠道，并推出提供居家保养和倾听客户声音的“暖心行动”、以及与业主开展互动活动的“业主福利”。经过近一年的精心耕耘，微信平台已成为展现置地品质、服务与社区文化氛围的又一个重要窗口。

### 2016 年全年华东大区交付



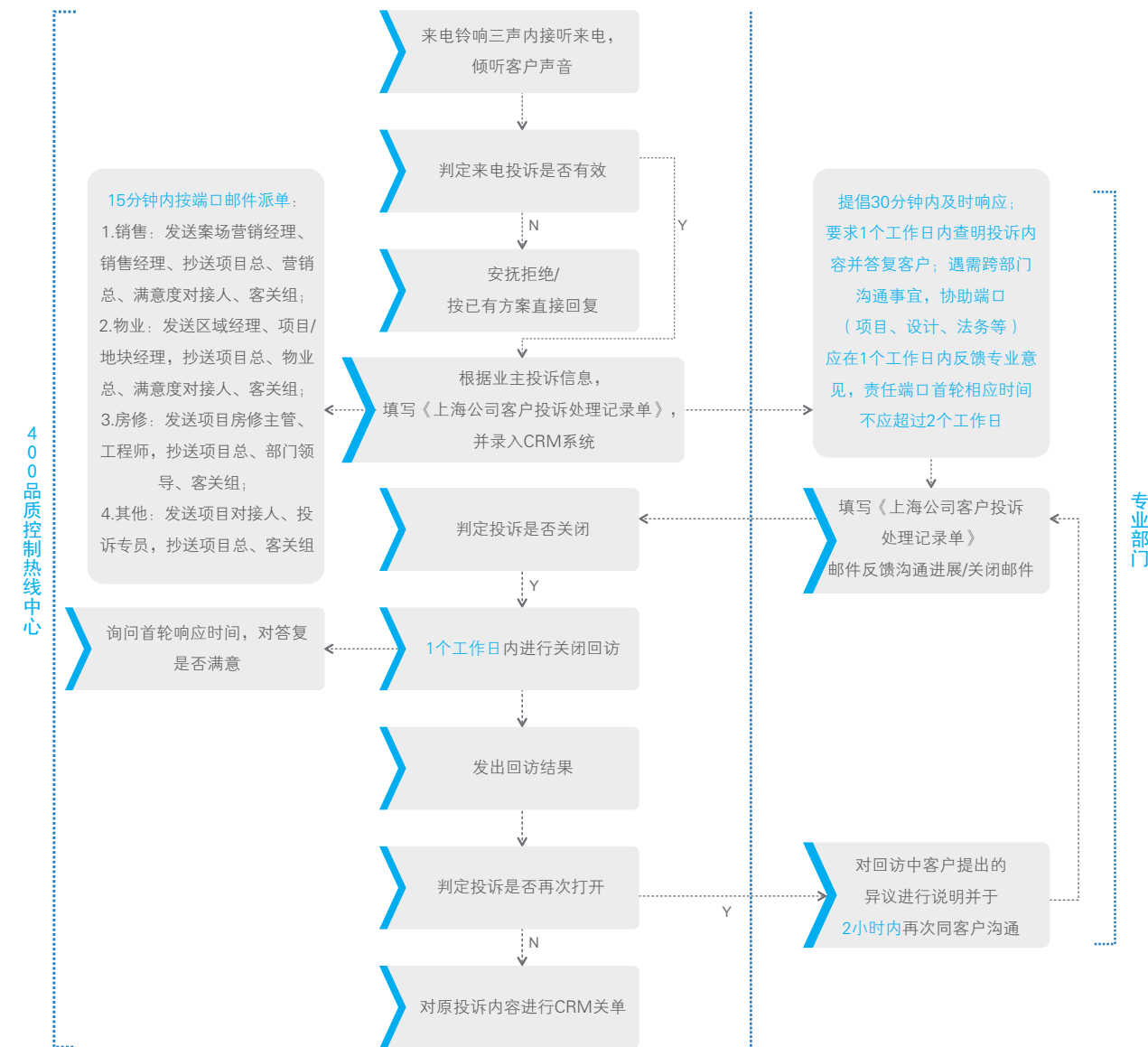
### > 按合同规定交付

房屋交付是产品履约完成的重要事宜，我们将依据《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。



# 贴心服务客户

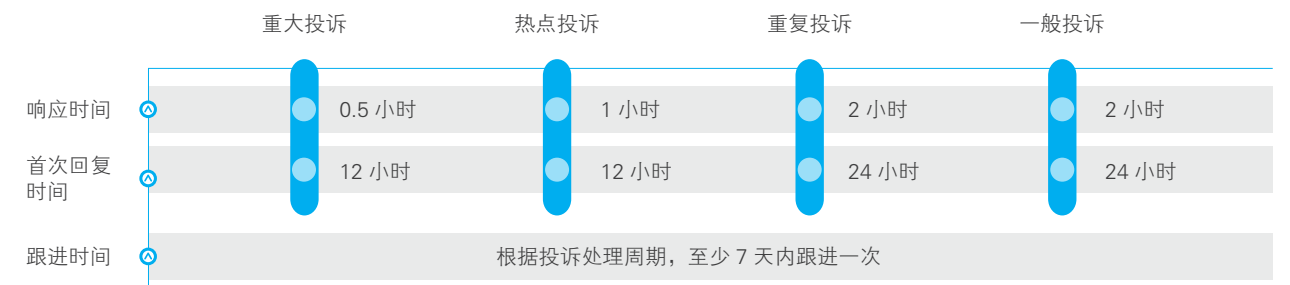
## > 积极应对投诉



积极应对客户投诉，才能了解公司在服务工作中的不足之处，通过客户的反馈，一方面可以解决客户的困难，提升客户满意度，另一方面，可以更清楚的了解企业服务中的不足，进而不断完善，保证服务质量。2016年华东大区江苏区域地产类问题响应度达97%，物业类问题响应度达96%。

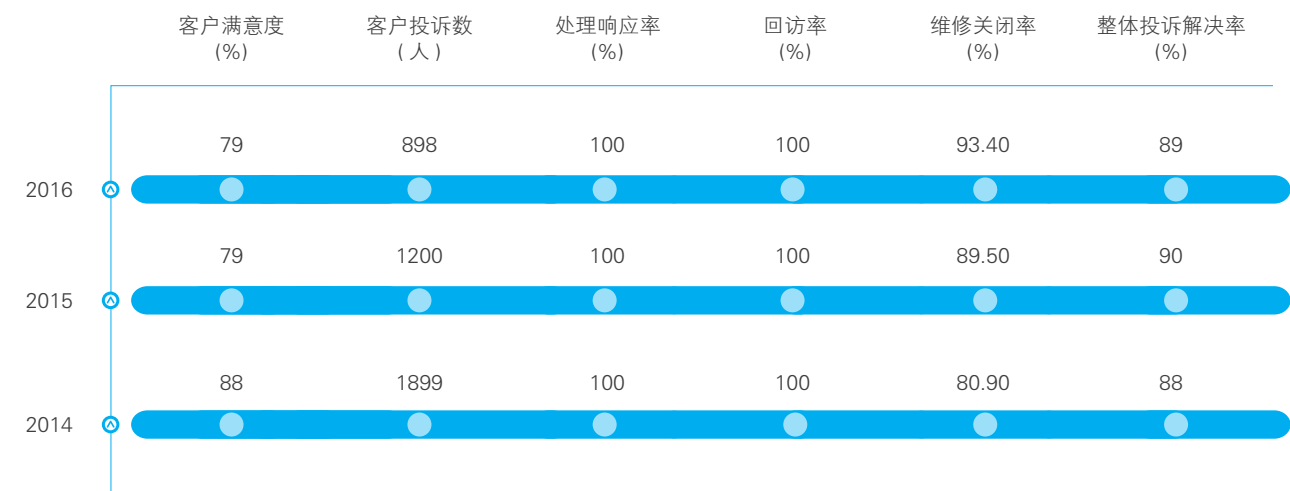
根据华润置地21315投诉处理指导原则，华东大区积极宣传400服务热线保持投诉渠道畅通，切实落地派单速度、响应速度：

- 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。
- 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。
- 公司规定了不同级别投诉的响应及首次回复时间



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。

华东大区积极应对客户投诉意见，良好的服务态度，得到了客户高度的认可，公司的专业的服务意识，保证了100%的处理响应率和回访率，维修关闭率逐年提升，得到了业主的一致好评。



### 案例：

2016年8月，华东大区外滩九里项目业主投诉住宅中央空调漏水，U型梁开裂，墙面发霉，业主对外滩九里项目的工程质量表达了强烈的不满。公司了解了相关情况之后，立即派出专业人员进行检测，经检测发现，空调漏水是因为在湿度较大的天气，空调开启温度过低，温差较大，空调出风口产生冷凝水。U型梁开裂是因业主自行装修，在梁上吊顶施工，产生细小裂缝，但并无漏筋情况。墙面发霉的原因是因为业主自行装修破坏了窗边防水层，导致装修好木饰面受潮起泡。关于墙面发霉的问题，虽不是公司的责任，但是公司也协助业主完成了维修。关于空调漏水，梁裂缝等非质量问题公司也与客户进行了解释沟通。公司及时专业的反馈，得到了业主高度的认可。



业主方赠送给大区客户关系部同事的锦旗



## > 客户满意度调查

为了有针对性的进行提升，除年度的满意度调查外，华东大区日常也进行有计划地回访。16年全年，华东大区共计成功访问样本 6156 个，占业主总量的 11.42%，回访总体满意度 79.24 分，较 2015 年提升 0.94%。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，公司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体系。

## > 客户风险管理

面向客户销售公司的住宅产品时，公司会明确向客户告知相关可能存在的风险，知悉房屋及其附近对生活使用可能有影响的东西，在交付时公司会有物业和地产工程师陪同验房，现场检查房屋强弱电，给排水及相关的部品部件，如发现相关问题，公司将派专业人员及时进行整改，将客户的风险降到最低。

## > 客户知识普及服务

公司在售楼处以展板的形式向客户公示他们所关心的相关问题，公司也会有售楼顾问向顾客介绍购房按揭流程、项目红线内外不利因素、工程进度、投诉电话、销售合同等需签署的相关材料。这些内容均为销售接待流程强制动线，是在销售过程中必须要向顾客介绍的内容。

## > 客户增值服务

增值服务是提升企业形象维系公司长久发展的重要内容之一，华东大区对公司客户提供各项增值服务，如对于已经入住几年的业主公司会提供门窗、地板及空调保养之类的服务，公司不断致力于提升业主服务品质，保障每一位业主的舒适生活。



杭州·之江九里



# 伙伴协作 筑共赢之美

## 本章所涉及的利益相关方



供应商



合作伙伴

## 本章关键绩效

100%

《廉洁协议》供应商签署率 100%

279

合格供应商数量 279 家

90

通过质量、环境和职业健康、安全管理体系认证的供应商分别为 90 家

200

供应商大会参加单位 200 余家，A 级供应商 2 家，B 级供应商 8 家

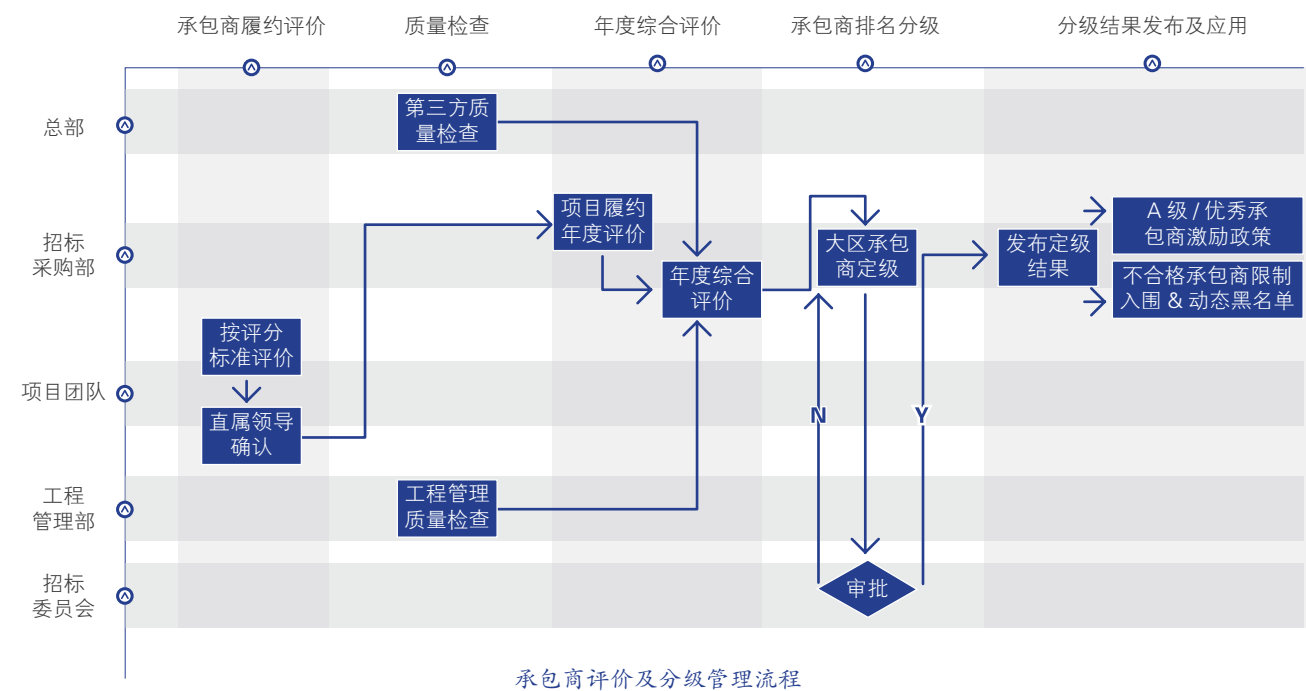
## 管理思路

严格遵循总部供应商管理制度，践行责任采购。  
持续提升供应商履责能力，打造负责任的供应链，助力行业发展。

## 打造责任供应链

### > 供应链责任管理

根据华润置地颁布的《承包商供应商名册管理制度》、华东大区《授权手册》相关规定，华东大区建立了供应商管控体系，并发布了大区供应商分级管理制度，制定了供应商履约评价模板，通过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。



在公平、公开、透明的基础上，华东大区持续完善供应商评估体系（共 42 个细分类别，详见下表），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。

序号	专业名称
1	工料测量
2	监理
3	基础单位
4	检测单位
5	土建总包
6	精装修总包
7	机电总包
8	弱电工程
9	景观工程
10	石材幕墙
11	铝合金门窗/幕墙
12	外墙涂料
13	保温工程
14	铁艺、铁艺栏杆
15	消防工程
16	标识工程
17	钢结构
18	电梯工程
19	水泵
20	发电机
21	配套工程
22	泳池系统工程
23	防火门
24	入户门
25	木制收纳系统
26	开关插座
27	净软水
28	热水器
29	空调
30	新风系统
31	地暖
32	橱柜
33	淋浴房
34	卫浴五金
35	瓷砖
36	壁纸
37	地板
38	室外灯具
39	布艺供应
40	艺术灯具
41	集采单位
42	石材供应商



## > 责任采购

公司将社会责任融入采购，提升采购的透明度，并将合规作为选择供应商的重要标准之一。华东大区以“阳光采购”为原则，根据总部招采制度 V2.0 的要求，采用公开招标方式。2015 年，ERP 对外招投标系统全面上线，推动了所有招标信息、中标信息的公开透明化。公司也注重提升供应商 / 承包商的合规意识，倡导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。在工程类合同中，100% 的供应商 / 承包商签署《廉洁协议》。

### 华润置地与合作方廉洁协议

甲方：  
乙方：

甲方指华润置地（上海）有限公司以及其控股的各下属公司；乙方指参与甲方工程招标活动的投标单位、议标单位、中标单位、合同履约单位等，参与招投标活动和合同执行过程中双方的参与人、执行人等都被视为双方的表现代理人，表现代理人的行为也受本协议约束。

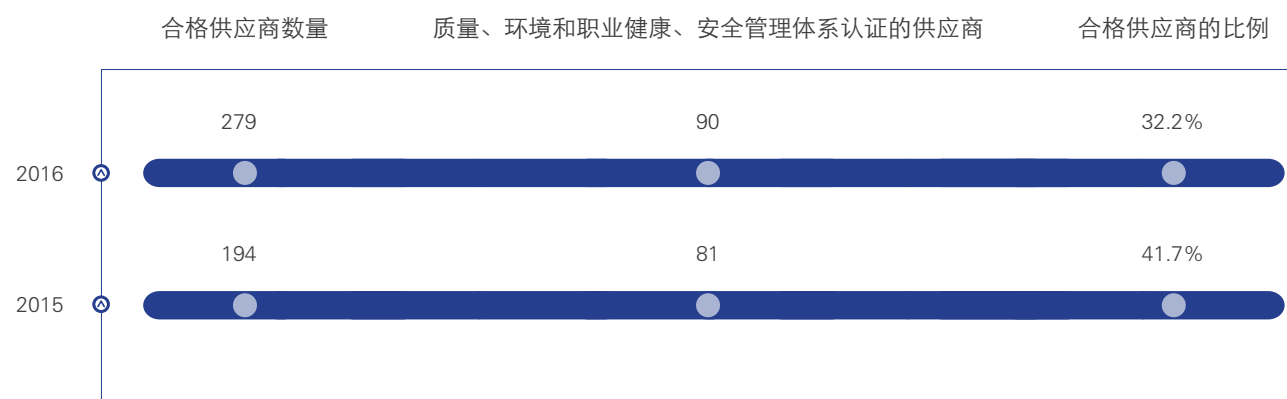
## > 供应商管理

华东大区通过对项目全生命周期的管理，对供应商进行全过程的管控，包含前期要求的工程安全策划，安全措施费用保障，施工中的文明工地建设，及后期的诚信档案建立等。

公司通过 EHS 管理体系，规范项目在日常管理工作中的管控要求，同时每季度对各项目的绿色文明施工进行监督检查，督促项目的安全、绿色文明工作落实到位。



供应商安全管理体系

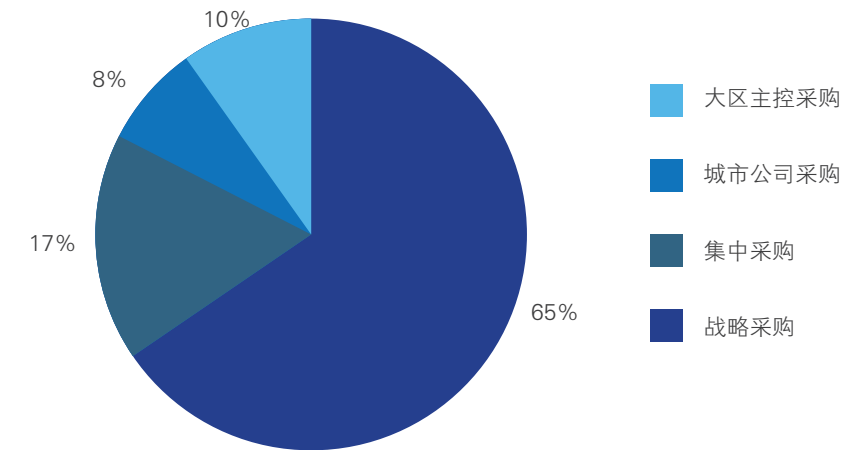


## 开展战略合作

公司根据项目需求，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。

### 案例：

战略采购：温州万象城与迅达、通力等国际知名品牌合作，达成电梯战略采购合作协议；  
集中采购：上海佘山九里项目与铃鹿公司合作，集中采购真石漆。



华东大区采购方式金额占比

## 促进产业发展

- 公司致力于与合作伙伴共同维护健康发展的行业环境，积极组织或参与行业内沟通交流活动，分享经验，促进
- 维护公平市场环境：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；
  - 定量数据：合同履约率：98% 以上。

### 🚚 供应商大会

华东大区的发展离不开供应商伙伴的鼎力支持，大区组织了供应商大会，大会共邀请了 200 余家供应商，超 300 人参加。此次大会，公司共评定了 2 家 A 级供应商，授予华东大区优秀供应商奖，评定了 8 家 B 级供应商，授予同舟共济奖。





供应商名称	定级	专业分类
江苏南通二建集团有限公司	A	住宅总包
启东建筑集团有限公司	A	住宅总包
宁波建工工程集团有限公司	B	住宅总包
宁波市华欣建设工程有限公司	B	住宅总包
华润建筑有限公司	B	住宅总包
上海华唐装饰集团有限公司	B	住宅精装修
上海秀领瀚禾景观绿化工程有限公司	B	景观
上海静安园林绿化发展有限公司	B	景观
上海东方投资监理有限公司	B	造价咨询
利比投资咨询(上海)有限公司	B	造价咨询



上海·外滩九里



# 成就筑员工英才之美

## 本章所涉及的利益相关方



员工

## 本章关键绩效

5732

员工总人数  
5732人

4.77%

员工离职率开发系统 4.77%，商业系统 2.97%，物业系统 19.11%

100%

员工合同签约率 100%  
员工社会保险覆盖率 100%

384

安全生产培训 384 次  
覆盖 19268 人次

## 管理思路

关心员工的成长与幸福，营造员工成长的良好氛围，助力员工成就个人梦想，实现员工与企业共同发展。

## 员工雇佣概况

华润置地华东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。

2016 年华东大区整体员工满意度 89%，敬业度 87%，持续维持在高绩效 / 最佳雇主地带。

**员工总数 5732**

截至 2016 年 12 月 31 日，华东大区在岗职工总数为 5732 人，其中开发 1684 人，商业 562 人，物业 3486 人。女性员工共计 2358 人，女员工占比为 41.1%。

**员工年龄 31.77**

华润置地华东大区全体员工平均年龄为 31.77 岁，其中开发系统员工平均年龄为 31.42 岁，商业系统员工平均年龄为 30.43 岁，物业系统员工平均年龄为 33.52 岁。

**经理人结构 29**

华东大区经理人共 29 人，其中女性经理人的占比为 13.8%。  
平均年龄为 36.05 岁，其中 40 岁以上经理人占 31.04%；在华润服务年限超过 10 年的占 58.62%，其中超过 15 年的占 6.90%。

**招聘新员工数 1426**

华东大区 2016 年新入职员工共计 1426 人，其中开发系统新入职员工 290 人，商业系统新入职员工 150 人，物业系统新入职员工 986 人。

**员工离职率 4.77% 2.97% 19.11%**

华东大区 2016 年开发系统离职率为 4.77%，商业系统离职率为 2.97%，物业系统离职率为 19.11%。  
物业系统的岗位多为一线基层岗位，且人数较多，员工存在较多的不稳定因素，因此离职率较高，但总体处于行业正常水平。

## 保护员工权益

### > 劳动保障

公司严格按照《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。华东大区全体员工劳动合同签约率 100%。

### > 普及社会保险

公司为员工提供养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险。

华东大区员工社会保险覆盖率为 100%，企业为每一位员工按时缴纳社会保险，每一位员工也能充分意识到社会保险的重要性。

**100%**

华东大区全体员工  
劳动合同签约率 100%

**100%**

华东大区员工社会保险  
覆盖率为 100%



## > 优化薪酬福利

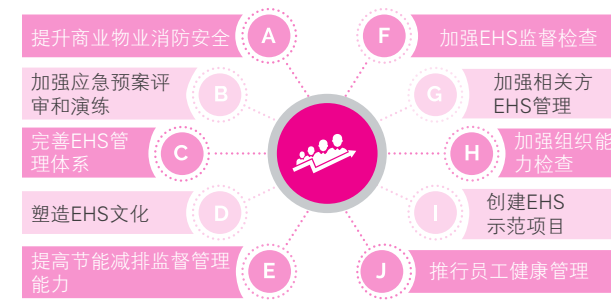
华东大区依据岗位价值，基于员工绩效和人岗匹配情况，合理设置员工的薪酬水平。

### 案例：

2016年12月，为支持公司内部人员有序流动，提高内部派驻员工工作积极性，明确各类内部派驻员工的薪酬福利待遇和保障措施，制定了《华润置地华东大区员工派驻管理办法》。

华润置地华东大区员工福利	
法定类福利	社会保险、住房公积金、防暑降温费、法定节假日、法定年假、产假、婚假
经营保障类福利	通讯津贴、交通津贴
风险保障类福利	员工商业保险、员工体检
工作与生活类福利	喜事福利、丧事慰问金、膳食福利、下午茶福利、公司福利年假、带薪病假

城市	员工最低工资(元/月)- 开发	员工最低工资(元/月)- 商业	员工最低工资(元/月)- 物业	当地最低工资标准(元/月)
上海	4500	3200	3200	2300
南京	2500	-	1890	1890
杭州	3000	3000	2900	1860
苏州	2500	-	1940	1940
无锡	4000	3200	1890	1890
常州	-	-	1890	1890
宁波	3200	-	2350	1860
余姚(五彩城)	-	3000	1700	1660
温州	3000	3000	2950	1860
南通	2000	4000	1890	1890
泰州	2000	3500	2080	1890
扬州	-	-	2200	1890
盐城	3500	-	1720	1720
徐州	2000	-	1720	1720



作为一个具有高度责任感的企业，大区根据业务的需求和自身的管理要求，建立了九大 EHS 体系，包含目标与责任体系，组织体系，教育体系，风险控制体系，监督保障体系，节能减排体系，职业健康体系，文化体系，评价与考核体系，系统性的提升公司 EHS 管理工作。

## 安全生产管理

> 华东大区 EHS 通过十项管理举措，积极倡导绿色建筑和健康生活理念。2016 年大区 EHS 管理状态平稳，处于华润置地中等偏上水平，全年未发生伤亡事故以及环境污染事件。



2016 年，公司组织各城市公司、项目开展各项应急演练工作，针对大区业务的特点，开展了 119 大型疏散演练，电梯困人应急演练等演练工作。



## 员工健康安全

### > 保障职业健康

华东大区每年定期组织所有员工进行体检，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，大区及各城市公司设置润马会等运动俱乐部 24 个，保障员工的职业健康。

### 案例：

6月17日南京公司在江宁竹海举办“奔跑吧华润”系列团队定向越野活动，既丰富了员工生活，又使员工的身体得到了锻炼。



项目	单位	2014 年数据	2015 年数据	2016 年数据
千人死亡率	%	0	0	0
千人重伤率	%	0	0	0
工伤事故频率(千人负伤率)	‰	1.68	2.28	0.52
火灾千人死亡率	%	0	0	0
百万营业额(产值)死亡率	%	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0
营业场所践踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0
对公司市场形象, 社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0	0	0



## 安全生产培训

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。

大区组织课堂教育、交流学习、实际操作等多种形式的安全生产培训，从新员工入职培训，到基层单位人员安全技术培训，再到安全专职人员管理知识培训，全方位提升大区整体的安全管理水平。同时配合总部组织各级管理人员参加企业安全负责人资格认证培训，提升公司各级负责人的安全管理意识及水平。

安全生产培训		
2016 年大区各单位共进行 EHS 教育培训 384 次，总计 19268 人次参加	各单位每月下发 EHS 期刊，宣传 EHS 文化，并组织进行相关学习近二十期	配合总部组织各级安全负责人参与企业安全负责人资格认证

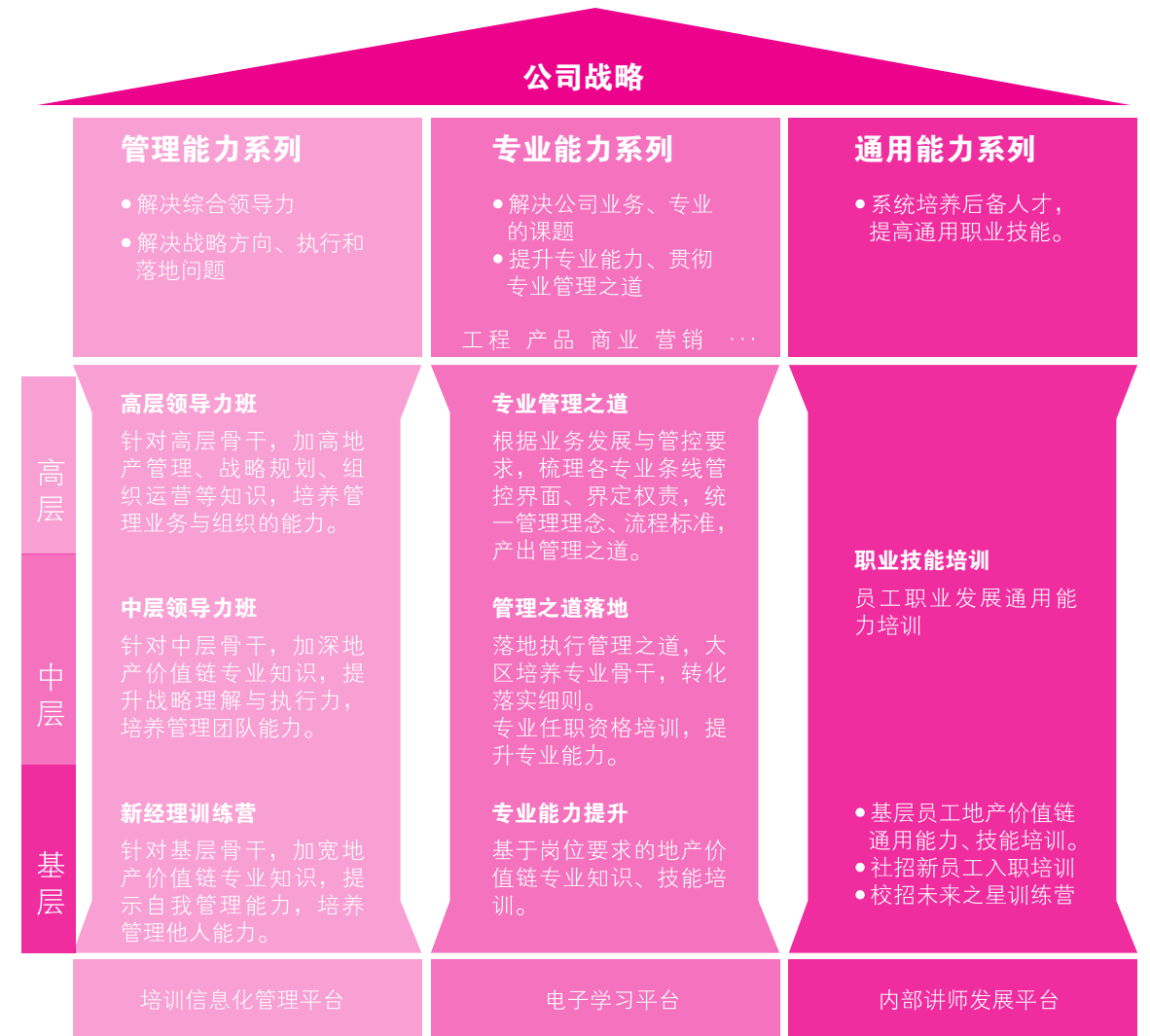
### 案例：

华东大区 EHS 委员会办公室在无锡万象城举办了华东大区首期安全技术培训营，培训营为期 4 天，共 41 名物业管理同事及 15 名 EHS 管理同事参加了本次培训营。培训设置了典型事故案例、法律法规、危险源辨识与评价、突发事件应急管理、安全行为观察、消防安全、电（扶）梯安全、燃气安全等 8 项课程，最终 54 名学员通过课程考核。



## 助力职业发展

### 员工培训体系



2016 年，华东大区持续在专业能力层面开展培训工作，通过商业研修班、工程任职资格培训班等多个项目，快速提升员工的专业能力。

### 案例：

5 月 23 日至 25 日，原上海大区工程管理部组织举行了工程序列 L1-L3 级任职资格培训班，共 47 名工程序列同事参加了此次培训。培训班针对“工程高品质标准 2.0”、“工程管理行为细则”、“住宅项目建设工期基准”等 9 个工程主题和 5 个成本主题进行了培训宣贯，学员们也都通过了最终的课程考核。





大区融合期间，为加强团队的融合效率，提升团队氛围和工作效率，公司组织了一系列的部门融合培训。参与培训的员工纷纷表示收益良多，通过培训，不仅专业技能得到了提升，原上海及江苏大区两个团队的成员在培训中得到了更好的认识，拉近了距离，为今后工作的顺利开展打下了良好的基础。



华东大区“营以突破”营销管理团队冬季训练营



“融合专研，精益求精”华东大区财务融合研修训练营



公司代表慰问南通万象城一线员工



苏州公司副总经理徐延春走访慰问困难员工

## 悉心关爱员工

### > 困难员工帮扶

公司关爱每一位员工，每逢节假日或高温天气，公司领导都会主动关心一线岗位员工。当员工家庭出现困难时，公司也会第一时间送出关怀，让每一位员工感受到企业的温暖，是企业的职责所在。

#### 案例：

南通公司物业员工顾新玉自入职以来勤恳踏实，表现优异，深获业主好评。2016年12月，他出生的孩子被查出患有溶血性黄疸，每日上千元的医疗费用，给这个家庭带来巨大的压力。在了解到这个情况后，苏中公司领导立即带着慰问品看望了他们，送上了来自公司的关怀，并祝福小宝宝健康快乐成长。



公司财务部总经理王爽慰问苏州橡树湾物业一线员工

#### 案例：

华东大区在每年春节来临之际，公司各级领导走访各个项目，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。

### > 工作生活平衡

公司注重员工生活与工作的平衡，组织了多种形式多样的活动，锻炼员工身体，丰富员工生活。



杭州公司环湖毅行活动



徐州公司员工拓展活动



# 绿色筑 营运之美

## 本章所涉及的利益相关方



## 本章关键绩效

**94524.82**

碳资产排查 94524.82 tCO<sub>2</sub>e

**246.84**

绿色建筑认证面积 246.84 万平方米

## 管理思路

在开展业务过程中重视保护环境，推广绿色建筑，开展节能减排改造项目。

组织和参与环保公益实践，倡导多方携手，共筑绿色生活。

## 环境管理体系

### > 环境管理制度



#### 目标

- 实现在建筑的“全生命周期”内最大限度地节约能、资源，预防与减少污染，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。

### > 环保培训

华东大区对各层级员工开展环保培训，培训议题覆盖：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，2016年大区各单位共进行EHS教育培训384次，总计19268人次参加。



**384**

EHS 教育培训 384 次，  
总计 19268 人次参加

### > 绿色办公



#### 节约用水

- 余姚住宅物业加装抽水泵，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，有效减少了能耗费用。



#### 节约用电

- 杭州万象城商场用3W的声光控LED光源取代先前的22W环形灯管，达到节约电能的成效。改造项目成本回收期快，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。



#### 节约用油

- 公司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。



#### 节能会议

- 大区工程管理部每月组织大区各单位EHS管理人员，召开大区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、华润置地碳资产盘点实施工作启动等。



## > 保护生物多样性

中国自古以来就有植树的传统，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。上海物业公司为迎接植树节，开展了“人人一棵健康树，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，更提升了环境保护的意识。



公司植树节活动

## > 开展环保公益活动

华东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。



保护地球熄灯一小时活动

## 发展绿色建造

### > 绿色施工

公司建立了严格的环境管理制度，控制施工过程中对环境和周边居民的各类影响。

- 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；
- 强噪声作业时间的控制：严格控制作业时间，并应尽量采取降噪措施，事先做好周围群众的工作；
- 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。

#### 噪音管理



- 施工现场的建筑垃圾应集中、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，避免行使途中污染道路；
- 委托有资格的运输单位，确保清运到指定地点，严禁随意倾倒垃圾。

#### 建筑废弃物管理



- 围挡：封闭、美化现场围挡，确保严密、牢固、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。

#### 扬尘及空气污染物管理



- 施工现场应设置有效的排水系统，配备排水设施，保持排水畅通，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。

#### 污水排放管理



## > 节约能源与资源

公司开展节能改造项目，在各个项目中节约能源与资源，多个项目取得了中国绿色建筑认证，节能成效显著。

序号	实施单位	实施时间	节能改造项目	改造效果
1	杭州万象城	2016年3月	电梯厅信息屏改造	月节约电能 1114.41kwh
2		2016年1月	商场廊桥照明、室外景观照明、等LED灯改造	月节约电能 9044.7kwh
3		2016年3月	商场空调末端翅片清洗改造	月节约电能 4583kwh
4		2016年5月	车场照明系统改造	月节约电能 11071.7kwh
5		2016年10月	仓库换气扇控制改造	月节约电能 730kwh
6	华润时代广场	2016年1月	商场部分通道LED照明改造	月节约电能 295.65kwh
7	上海橡树湾	2016年7月	车库节能降耗改造	改造后每月可降低 40%
8	外滩九里	2016年5月	车库节能降耗改造	改造后每月可降低 37%
9	中央公园	2016年1月	取消一楼大堂灯带	25616元/年
10	中央公园	2016年2月	高层疏散平台照明声光控开关改造	95908元/年
11	橡树湾	2016年3月	地库、景观、楼道、电梯等照明改造	502899元/年
12	平门府	2016年4月	地库、景观、楼道等照明改造	86469元/年
13	昆玉九里	2016年4月	地库、景观、楼道等照明改造	419361元/年
14	聆湖	2016年5月	地库照明合同能源改造	67378元/年
15	拾壹峯	2016年3月	地库照明合同能源改造	52450元/年
16	云龙湖悦府	2016年1月	地库LED灯部分改造	17863元/年
17	橡树湾	2016年4月	地库照明合同能源改造	13448元/年



**杭州万象城商场LED照明改造**

- 2016年华东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共有1836只, 吸顶灯光源采用环形灯管22w, 经过5年使用, 现维修量明显增大。现用声光控的LED光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**

- 2016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, 极大的减少了自来水的用量, 使单位减少了开支。



佘山九里二期 2016 年度上海市工程绿色施工达标工程



橡树湾小区获上海市节水型小区荣誉称号

**推进碳资产管理**

2016年, 为全面掌握碳资产总量及区域分布情况, 华东大区分级建立了碳排放基础信息库, 制定了符合实际情况的温室气体统计量化清单, 全面开展碳资产盘查工作, 不断提升碳资产管理。

**碳资产盘查:**

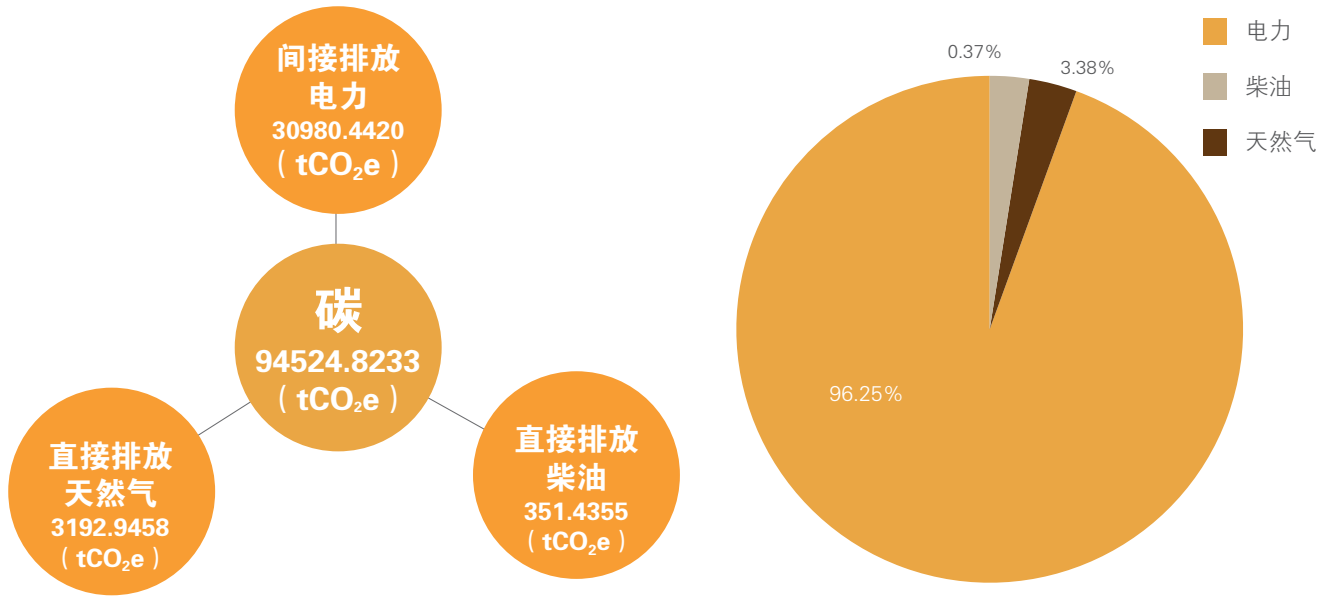
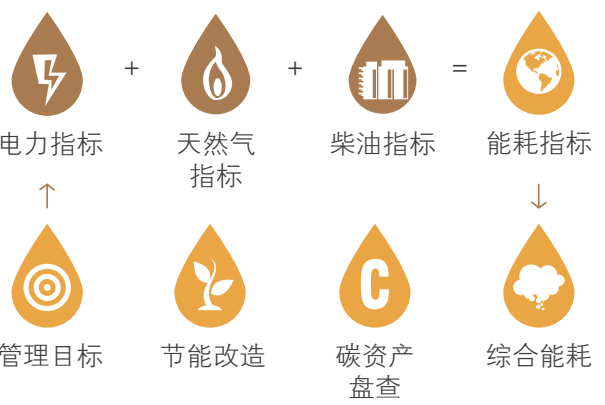
以大区 EHS 委员会办公室为中心, 联合大区财务、城市公司物业项目 EHS 专职人员以及物业项目工程人员, 组建碳资产盘查工作小组。

**节能管控:**

按月统计各单位物业管理能耗 (万吨标煤), 并进行数据分析 (环比、同比), 制定相应的节能管控措施。

**节能改造:**

按计划开展节能改造项目, 制定节能方案, 评估改造效果, 统计企业技术节能措施量。



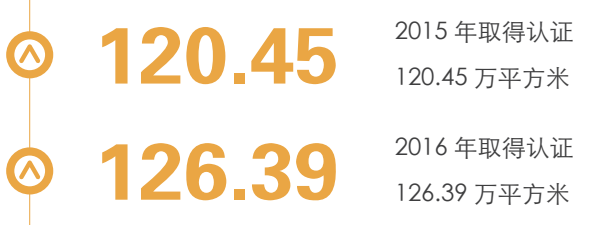
华东大区 2016 年碳资产盘查

碳排放量百分比分布图

**绿色建筑开发**

**绿色社区开发**

华东大区积极推进绿色建筑开发, 到 2016 年, 大区多个项目取得绿色建筑认证, 累计认证面积达 246.84 万平方米。2016 年申报项目基本达到绿建二星标准。



年度	项目名称和分期	认证等级	认证面积 (万平方米)
2015	南京华润国际社区 D、E 地块	国标一星	26.51
2015	无锡华润橡树湾一期 1# ~ 5# 楼住宅	国标一星	10.87
2015	无锡华润橡树湾二期 1# ~ 6# 楼住宅	国标一星	13.29
2015	常州华润国际花园四期 1~3#、5~9# 楼住宅	国标一星	16.22
2015	苏州昆山国际社区二期	国标一星	15.15
2015	徐州凯旋门 A 地块	国标一星	5.36
2015	徐州凯旋门 B 地块	国标一星	18.13
2015	徐州橡树湾 A、D 地块	国标一星	14.92
2016	南京华润国际社区二期 (C 地块)	国标二星	21.71
2016	南京华润悦府四期	国标二星	2.81
2016	南京幸福里	国标二星	22.21
2016	无锡华润橡树湾二期 7# ~ 10# 楼住宅	国标二星	12.83
2016	苏州昆山国际社区三、四期	国标一星	28.63
2016	苏州吴江凯旋门一、二期 (1#~14# 楼)	国标二星	38.2



### 案例：

南京国际社区，本项目位于江苏省南京市浦口新城核心区，东至商务东街、南至兴城路、西至中央大道、北至丰字河路。地理位置优越，发展前景广阔。项目住宅用地面积 119275.98 m<sup>2</sup>，地下总建筑面积为 124400.58 m<sup>2</sup>，地上总建筑面积为 357800.08 m<sup>2</sup>。共有住户 3298 户，总人数 10554 人，绿地率超过 31%，绿地率高，环境优美。住区及周边服务半径内可共享的公共服务设施类别包括：教育、商业服务。周边环境优美，无噪声源和污染源。居住区交通噪声的防治从小区内外道路与交通的合理组织、设置绿化带、合理布置建筑位置等方面进行。本项目住宅分为 C、D、E 三个地块，D、E 地块为绿建设计标识一星，C 地块为绿建设计标识二星。



绿色建筑充分考虑项目的特点及所处地域环境，以绿色集成设计为理念，综合采用多种绿色建筑技术，力求达到资源、能源的最大化利用，创造高效、健康、节能的新型绿色居住建筑。采用的主要绿色技术有：

- 1、低密度高容积率技术；
- 2、活动外遮阳技术；
- 3、雨水回用技术；
- 4、自然采光优化技术；
- 5、自然通风优化技术；
- 6、高强建筑结构材料。





# 公益慈善筑爱心之美

## 本章所涉及的利益相关方



员工



社区

## 本章关键绩效

157.32

公益慈善总投入 157.32 万元

200

公益活动参与 200 余人次

## 管理思路

积极开展爱心公益活动，传递温暖与爱心，与社会共享和谐发展。

华润置地华东大区一直秉持着“服务社区、反馈社会、不论回报、乐于奉献”的公益理念，坚持开展常规公益活动，如组织每年春冬两次的员工捐衣季。公司公益服务范围较广，近至公司、项目所在街道，远至西北地区的全国级贫困县，都有华东大区乐于公益的身影。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。

2016 年，公司总共投入公益慈善 157.32 万元，参与公益活动达 200 余人次。

157.32 公司总共投入公益慈善 157.32 万元

200 参与公益活动达 200 余人次

## 积极推广健康生活

华东大区积极推广健康生活项目，成立润马会、篮球、足球、羽毛球等俱乐部，组织多项健康活动，丰富员工生活的同时，也锻炼了员工的体魄。

### 案例：

华东大区携手上海市静安区人民政府大宁路街道办事处举办的“上海市民运动会之活力健康跑”，吸引广大来自各地的跑步爱好者积极参与。



### 案例：

2016 年 10 月份，公司润马会成员参加南京马拉松比赛，华东大区董事长李欣、华东大区总经理迟峰、温州公司总经理郁文杰等诸多公司高层领导均参加了此次活动。





## 帮扶社会弱势群体

华东大区不仅关注企业员工，也同样关爱社会弱势群体，看望福利院儿童，组织老年人秋游等等，体现了企业良好的社会责任担当。

### 案例：

华东大区徐州公司党支部与人事行政部一同至福利院看望福利院儿童。



### 案例：

2016年11月份，华东大区置地会组织60岁以上老人金秋出游，关爱老年人身心健康。



## 支持文化教育事业

华东大区重视文化教育事业的发展，不断帮助社会教育机构，公司每年也提供大量实习岗位，帮助学生更快成长。

### 案例：

华润置地与上海世界外国语学校联合，将“上海世外教育集团的新农村体验基地”落户金寨华润希望小镇。同时华东大区宁波公司，还为金寨希望小镇幼儿园，捐赠了四台电脑。未来，上海世外教育集团旗下的7所学校都会将金寨希望小镇作为学生课外实践的重要基地之一。



### 案例：

华东大区上海公司，成为上海市首批十家就业见习基地企业之一，为在校大学生提供多种实习岗位，帮助学生提升专业和职场技能。

## 支持社会公益组织

华东大区通过多种方式支持社会公益组织，这不仅是公司的一项公益项目，也是公司向社会公益组织传达的敬意，未来通过与社会公益组织的合作，践行公司的公益理念。

### 案例：

华东大区苏州金悦湾项目举办“为城市降温，我们在行动”送水行动，致敬苏州城市高温工作者。



### 案例：

2016年华东大区杭州公司党支部、联合工会继续携手张能庆公益服务站，组织公司员工为兰溪市诸葛镇马塘小学征集“爱心书屋”图书，为乡镇小学留守儿童送上精神食粮。





## 助力社区发展

华东大区的发展与社区的发展息息相关，公司每年都会组织丰富多样的活动，关爱社区，帮助社区的发展。

### 案例：

2016年9月，华东大区置地会组织开展“点点繁星，爱心义卖”活动，支持社区公益，并获得了政府表扬奖励。



华东大区上海公司携手静安区绿化中心、静安雕塑公园、罗浮紫艺术典藏共同举办以爱鸟为主题的社区公益活动，20个亲子家庭参与当天活动，现场欢声笑语，其乐融融。



## 2017 年展望

展望 2017，面对政策环境、外部竞争及组织变革的压力，华东大区充满信心地迎接挑战，在“促融合、推精进、落创新、谋发展”主题下，持续关注和提升产品与服务的品质，实现规模、效益、质量的均衡发展，为置地“十三五”战略的实现贡献力量。

与此同时，我们也进一步把社会责任管治理念融入企业发展中，从客户、合作伙伴、员工、环境保护、社区关系等方面不断加强社会责任意识、推动社会责任管理，实现公司的可持续发展。

**面对客户**，我们坚持为客户提供安全、优质的产品，并不断强化基础服务，系统提升客户满意度。

**面对合作伙伴**，我们坚持诚信和合作共赢理念，完善供应商管理平台，建立绿色供应链。

**面对员工**，我们本着以人为本的理念，关注员工发展，完善培养体系，关爱困难员工，让每一位员工都能在工作岗位上发挥最大的价值。

**面对环境**，我们坚持绿色低碳，推行绿色办公和节能减排，不断加强公司在环境保护意识和环境保护机制方面的工作。

**面对社区**，我们坚持与社区共享发展成果，鼓励员工积极参与社会公益事业和志愿者活动中，为和谐社会贡献力量。

苏州·平门府



## 数据列表

指标	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	190	196	229
营业额	亿元人民币	193	185	229
净利润	亿元人民币	25	28	38.61
社会贡献				
全体雇员人数	人	4167	4822	5732
开发系统人数	人	1847	1740	1684
商业系统人数	人	363	449	562
物业系统人数	人	1957	2633	3486
员工平均年龄	岁	33.28	32.57	31.77
开发系统员工平均年龄	岁	32.73	32.07	31.42
商业系统员工平均年龄	岁	31.82	31.36	30.43
物业系统员工平均年龄	岁	35.61	34.57	33.52
高中及以下	%	18.23	19.37	20.06
大学专科	%	24.22	23.47	23.16
大学本科	%	41.82	42.23	41.61
硕士	%	15.67	14.89	15.13
博士	%	0.06	0.05	0.04
纳税总额	亿元人民币	22.36	32.02	34.7
绿色建筑认证面积	万平方米	-	120.45	126.93
合格供应商数量	家	-	194	279
通过质量安全管理体系统认证的供应商数量	家	-	81	90
客户责任				
客户满意度	%	80	79	79
客户投诉数	人	1899	1200	898
处理响应率	%	100	100	100
回访率	%	100	100	100
维修关闭率	%	80.9	89.5	93.4
整体投诉解决率	%	88	90	89

指标	单位	2014年数据	2015年数据	2016年数据
员工责任				
体检覆盖率	%	100	100	100
新员工入职培训覆盖人数	人	583	388	534
未来之星培训覆盖人数	人	175	76	99
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工晋升人数	%	18.8	15.73	22.75
招聘新员工人数	人	583	388	534
招聘应届生人数	人	175	76	99
员工流失率	%	15.53	10.52	10.62
开发员工流失率	%	28.97	26.60	4.77
商业员工流失率	%	11.85	9.79	2.92
物业员工流失率	%	16.35	18.87	19.11
安全生产				
千人死亡率	%	0	0	0
千人重伤率	%	0	0	0
工伤事故频率(千人负伤率)	%	1.68	2.28	0.52
火灾千人死亡率	%	0	0	0
百万营业额(产值)死亡率	%	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0
营业场所践踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0
对公司市场形象, 社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0	0	0
环境责任				
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0135	0.0052	0.0082
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0141	0.0087	0.0141
碳排放统计量表	tCO2e	29987.29	40171.56	66703.01



# 指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	披露页码	
前言	报告导读	P1.1/P1.2/P1.3/P1.5/P2.1	封二
	致辞		P1
	聚焦 2016 重大事件	P4.7	P2
	关键绩效	S1.7/P5.2	P3
	公司荣誉	P5.3	P4
	责任专题	P5.1	P5
倡廉善治，筑诚信之美	关于我们	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.7	P6-P9
	规范公司治理		P12
	诚信合规经营	S1.1/S1.2/S1.4/S1.5	P13-P14
	响应政策导向	S1.8/S1.10	P15
精工建造，筑品质之美	社会责任管理	G1.1/G1.3/G2.3/G2.4/G5.1/G5.3/G5.5/G5.6/G6.4/P3.1	P16-P19
	提供多元产品	M2.8	P22-P24
竭诚服务，筑价值之美	打造卓越品质	M2.7	P24-P26
	保障客户权益	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.6	P28
伙伴协作，筑共赢之美	贴心服务客户	M2.5/M2.13/M2.14/2.15/M2.16	P29-P31
	打造责任供应链	G3.2/M3.5/M3.8/M3.9/M3.11/S3.2	P34-P35
	开展战略合作	M3.1	P36
成就员工，筑英才之美	促进产业发展	M3.2/M3.3	P36-P37
	员工雇佣概况	S2.1/S2.12/S2.26/P4.5	P40
	保护员工权益	S2.1/S2.4/S2.8/S2.9	P40-P41
	员工健康安全	S2.16/S2.19/S3.1/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8	P41-P43
	助力职业发展	S2.20/S2.21	P44-P45
绿色运营，筑生态之美	悉心关爱员工	S2.25	P45-P46
	环境管理体系	E1.1/E1.7/E1.8/E2.1/E5.1	P48-P49
	发展绿色建造	E1.5/E3.5/E4.1/E4.3/E4.5/E4.6/E4.7	P49-P51
公益慈善，筑爱心之美	绿色建筑开发	M2.8/E2.3/E3.1/E3.3/E3.4	P52-P53
	积极推广健康生活	S4.10/S4.13/S4.14/S4.15	P56
	帮扶社会弱势群体	S4.5	P57
	支持文化教育事业	S4.5	P57
	支持社会公益组织	S4.5	P58
后记	助力社区发展	S4.5	P59
	2017 年展望	A1	P60
	数据列表	M1.5/M1.6/S2.22/S2.27	P61-P62
	指标索引	A3	P63
	报告评级	A2	P64
	意见反馈表	A4	P65
	报告起草人员名单		P66

# 报告评级



## 《华润置地华东大区 2016 可持续发展报告》评级报告

受华润置地华东大区委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润置地华东大区 2016 可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南 3.0 之房地产业》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

### 二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程管理及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

### 三、评级结论

#### 过程性 (★★★★)

成立报告编制委员会，大区人事行政部牵头，12 个业务部门参与，9 个城市公司协助；高层领导负责报告总体方向、重点内容、关键议题、框架等方面的把控和审核；报告编写组对利益相关方进行识别，并通过业务会、经营会、客户访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策等识别实质性议题；邀请外部专家对报告进行指导；计划通过官网、直接递送、邮件推送等渠道发布报告，并计划以电子版、印刷品、H5 版等形式呈现报告，具有优秀的过程性表现。

#### 实质性 (★★★★)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、确保房屋住宅质量、合规拆迁与老城区保护、保护农民工权益、噪音污染控制、绿色建筑等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有优秀的实质性表现。

#### 完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“倡廉善治，筑诚信之美”“精工建造，筑品质之美”“竭诚服务，筑价值之美”“伙伴协作，筑共赢之美”“成就员工，筑英才之美”“绿色营运，筑生态之美”“公益慈善，筑爱心之美”等角度披露了所在行业核心指标的 81.56%，完整性表现领先。

#### 平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“商业贿赂及腐败相关事件数量”“经理人超额及违规消费事件数量”“客户投诉事件数量”“员工离职率”“千人死亡率”“千人重伤率”“工伤事故频率”“营业场所践踏并导致人员重伤事件率”等负面数据指标，并简述了“客户投诉”的解决方式及流程，具有领先的平衡性表现。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业额”“净利润”“全体雇佣人数”“客户满意度”“员工劳动合同签订率”“万元增加值可比价综合能耗”“碳排放统计量表”等 50 个关键指标连续 3 年以上的数据，并就“新开发项目质量检测与评估”“华润置地华东大区员工最低工资”等指标与同行及当地水平进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性 (★★★★☆)

《报告》以“品质筑美生活”为主题，围绕“政府、股东、客户、员工、伙伴、环境、社区”七大相关方展开叙述，框架清晰，逻辑清楚，内容详实；设计风格简洁清新，配色淡雅和谐，封面以公司特色建筑为背景，并将公司特色建筑作为设计元素，贯穿全文，立意新颖，令人耳目一新；各章节开篇均简述“涉及的利益相关方”“关键绩效”“管理思路”，对章节内容进行高度概括，总领性强，具有领先的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★)







《报告》设置“责任专题”，深度阐述了企业履责亮点，凸显企业责任担当；对关键数据进行突出显示，简洁地展现了企业的履行成效，增强了报告的传播性；多处嵌入“利益方反馈”，显著增强了报告的客观性和说服力；首次引入第三方报告评级服务，有效提升了报告编制的规范性和可信度，创新性表现优秀。

**综合评级 (★★★★)**

经评级小组评价，《华润置地华东大区 2016 可持续发展报告》为四星级，是一份优秀的可持续发展报告。

**四、改进建议**

完善行业关键性议题的识别和披露，进一步提升报告的实质性；  
增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

**评级小组**

组长：中国企业公民委员会副会长 刘卫华  
成员：中国企业社会责任智库执行秘书长 孙孝文  
过程性评估员 叶柳红

董悦

评级专家委员会副主席

刘卫华

评级小组组长



扫码查看企业评级档案

出具时间：2017年8月25日

# 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：\_\_\_\_\_



## 华润置地华东大区可持续发展报告起草人员名单

**组长**：李欣

**副组长**：陈秀宁

**执行组长**：孙强

**组员**：丁洁、于宁宇、马晋、马静静、王炜、付豪、叶波、仲诚、吕昱旻、刘祺峰、刘玉娟、余宸歆、邱中桂、邱吉松、张美超、张敏敏、张佳俊、李松、李泽仁、李倩、陈莉莉、陈思如、金华勇、姜晓芬、赵建伟、赵剑峰、赵艺杰、钱晓璐、梁寒冰、淳于中博、黄晴、焦堃、鲁琳、曾佳芸、潘阿逢

(按姓氏笔画顺序排列，排名不分先后)