



# 筑 梦 新 时 代

2017华润置地华东大区  
可持续发展报告



> 卓越筑梦以至诚

> 臻善筑梦以至美

> 责任筑梦以至精

> 福祉筑梦以至善



报告导读 .....	1
关键绩效 .....	6
公司荣誉 .....	8
关于我们 .....	10
(一) 公司概况 .....	10
(二) 产品服务 .....	11
(三) 组织架构 .....	12
(四) 公司业务 .....	12
(五) 产品分布 .....	13
我们的社会责任 .....	14
(一) 责任战略 .....	16
(二) 责任治理 .....	17
(三) 责任沟通 .....	18

# 目录

CONTENTS

## 1 梦创价值 筑信任之美 ..... 22

- (一) 规范公司治理 ..... 24
- (二) 诚信合规经营 ..... 26
- (三) 央企责任担当 ..... 28

## 2 梦育品质 筑精益之美 ..... 30

- (一) 提供多元产品 ..... 34
- (二) 打造卓越品质 ..... 42

## 3 梦享服务 筑赤诚之美 ..... 44

- (一) 保障客户权益 ..... 46
- (二) 贴心服务客户 ..... 47

## 4 梦建共赢 筑和谐之美 ..... 54

- (一) 打造责任供应链 ..... 56
- (二) 促进行业发展 ..... 59

## 5 梦聚英才 筑育林之美 ..... 62

- (一) 员工雇佣概况 ..... 64
- (二) 保护员工权益 ..... 65
- (三) 员工健康安全 ..... 67
- (四) 助力职业发展 ..... 72
- (五) 悉心关爱员工 ..... 74

## 6 梦绘生态 筑家园之美 ..... 76

- (一) 环境管理体系 ..... 78
- (二) 开发绿色建筑 ..... 79
- (三) 推动绿色建造 ..... 80
- (四) 打造绿色社区 ..... 82
- (五) 践行绿色办公 ..... 86
- (六) 环保公益倡导 ..... 86

## 7 梦圆公益 筑大爱之美 ..... 88

- (一) 帮扶社会弱势群体 ..... 90
- (二) 支持文化教育事业 ..... 91
- (三) 准确落实民政扶助 ..... 93

## 2018年展望 ..... 94

数据列表 .....	96
指标索引 .....	97
评级报告 .....	98
意见反馈表 .....	100
报告起草人员名单 .....	100



# Report Guidance

## 报告导读

### 🕒 时间范围

2017年1月1日至2017年12月31日，  
小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2017年1月1日至2017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）之房地产行业》、《联合国可持续发展目标企业行动指南（SGDs）》和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

### 📑 指代说明

本报告覆盖华润置地华东大区，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

华东大区努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。报告编写参考国际标准、按照同业对标、社会责任调研、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，确保信息质量。



#### 报告编制启动会

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2017年可持续发展分报告，由华润置地华东大区编制，并通过印刷报告分发各部门、电子版邮件发送、微信公众平台推送关键信息等渠道进行披露。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

华润置地华东大区党群工作部  
地址：上海市徐汇区桂林路  
406号华鑫中心3幢  
电话：021-54118888



# Speech 致辞



华润置地执行董事、联席总裁、华东大区董事长 李欣

促融合、推精进、落创新、谋发展，是华东大区2017年的主基调。

这一年，整合后的华东大区重塑新生。华东大区紧跟华润置地总部“精准投资、卓越运营、变革创新”三大战略举措，在上海、南京、杭州、徐州、温州、宁波、嘉兴陆续斩获19幅优质土地，全年实现了签约额328亿，营业额223亿，税后利润48亿，签约额同比增长43%。

这一年，地产行业进入发展新周期。华东大区全面部署八大战略管理主题（扎实做好党群和纪检工作、组织重塑和流程再造、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）成效显著。在推动业务转型的征途中，大区不断创新商业模式、优化产品服务、深化技术应用，将规划布局的高度、业务覆盖的广度和精耕品质的深度充分融合，将“品质给城市更多改变”的理念赋予每座城市无限可能。

## 立品如山，汇聚变革的驱动力

品质，是华润置地发展的生命之源。华东大区在推进城市建设、改变城市生活的过程中，始终关注和提升产品与服务的品质，在设计、工程、物业服务等重点方面不断实践“高品质”，用站在行业发展最前沿的姿态、视角和专业能力大胆赋予城市区域土地新的价值，积极推动城市发展的演进历程，在改变区域经济面貌的同时促进精神理念和人民生活方式的变革，为城市建设和人们的生活理想提供更多的可能。

立足住宅，从高端系列的上海外滩九里和苏州平门府，到以综合体的方式改变区域能级的南京国社和上海中央公园，再到打造区域品质改善的苏州吴江新城万象府，我们紧贴客户需求，秉承“私人订制”；立足商业，从上海万象城、泰州万象生活馆的盛大开业，到温州滨江万象天地“纽约之窗”国际示范区的华丽亮相，我们让万象的种子在更多的城市土壤中扎根发芽，绽放出集商务、时尚、人文、艺术于一体的璀璨华光；立足更好的优质服务，无论是Officeeasy写字楼生态服务平台的全新发布，还是基于无锡江南府项目全生命周期微型别墅的匠心开发，我们不竭创新，上下求索，赋予城市生态新的气象；立足业务的不断拓展，无论是南京河西鱼嘴金融聚集区，还是徐州泉山区欣欣路地块，这些地块的竞拍成功都标志着华东大区的业务扩张再谱新篇，让华润置地的品质传承如火星般燎原。

我们以实际行动，为每座城市的可持续发展履行社会责任。我们以回报社会的感恩之心，丈量城市发展的未来之路，不断丰富人民对未来生活的期许。

## 多元并进，积聚增长的推进力

围绕华润置地“引领商业进步，共创美好生活”的企业使命，坚持落实“销售物业+投资物业+X”商业模式，华东大区高度重视创新业务快速推进，努力尝试多元化的创新拿地模式，紧跟着因消费升级而带动起来的地产领域变化大潮，并以更前瞻的视角推动城市向前发展，与人民日益增长的对美好生活的向往产生越来越多的紧密联系。

随着华润集团首个健康小镇正式落户杭州，华东大区完成了“地产+康养”的实质性跨越。在中国进入老龄化社会、传统养老方式面临挑战、国内养老设施已满足不了当下人民需求的背景下，这一落子如同甘霖，在健康养老领域盛开一番盎然新绿。而上海新静安体育中心的正式营业和杭州奥体中心主体育馆、游泳馆、综合馆PPP项目的成功中标，标志着华润置地体育业务在华东大区生根发芽，“地产+体育”的模式，进一步有效促进城市健康生活以及地区经济、置地业务的高质量发展。



租售并举是党的十九大报告中确定的房地产长效机制核心内容，华东大区紧跟置地总部步伐，积极拓展公开市场、城中村改建、公寓改造、工改住、商改住等多种类型项目，打造舒适多元租住生活，构建城市精英生活圈，让在各个城市中打拼的年轻一代青春有梦，生活有巢。

## 生态共鸣，凝聚人文的向心力

党的十九大报告中提出“加快生态文明体制改革，建设美丽中国”，华润置地始终努力构建“人与自然的生命共同体”，将改善城市生活和环境可持续发展紧密结合。作为央企，我们积极响应国家关于绿色建筑、绿色施工、绿色社区的号召，从绿色建筑认证到节水节电节材再到排放物、能耗、碳资产管理，华东大区坚持将绿色、环保、节能的要求贯彻到底，推动我国在建筑生态领域的可持续发展，将绿色生态融入到产品的钢筋铁骨中。

华东大区秉承华润置地“以人为本”的企业价值观，无论是从温州万象城“室内海洋生物馆”到“一点万象”APP及“华润通”上线，还是用奔跑传递绿色健康生活主张的“跑进华润80年”马拉松，华东大区积极以人文的力量为城市生活注入温度，用更贴近生活的方式开展品牌行动，让钢筋水泥浇筑的住宅、商圈、楼宇与城市里的每个个体都深度关联，焕发无限活力。

2018年，华润集团迎来80周年华诞，对于所有华润人来说，这都将是荣耀的一年，也是进一步彰显社会责任，促进可持续发展的飞跃之年。华东大区将着力练好内功，满怀信心去迎接新一年的挑战，创造新一年的辉煌。我们将切实加强党群纪检工作，持续强化团队建设，夯实基础管理工作，落实全面质量管理，深化落实创新业务，以实现产品高品质、安全高品质、服务高品质，快速决策、快速开发、快速周转，引领华东大区坚定的走进新的发展时代，开启更壮丽的华美篇章，以辉煌业绩为华润80周年献礼！



# Focusing 2017

## 2017 年聚焦： 新时代，新梦想

2017年  
7月



苏州公司昆山国际社区喜获华润集团“六星级标杆住宅项目”，成为置地唯一获此殊荣的住宅项目。

2017年  
2月



南京河西南部鱼嘴金融聚集区 G97 地块竞拍完成，地块内将建设一栋 500-550 米的超高层标志性综合体，项目总建筑面积 88.8 万平米。

2017年  
12月



华润集团与杭州市余杭区国土局签订健康小镇首期地块土地协议出让合同，集团首个健康小镇正式落户杭州。

2017年  
11月



南通橡树湾四期获 2017 詹天佑奖优秀住宅小区金奖。

2017年  
9月



上海万象城盛大启幕。12月23日，泰州万象生活馆顺利开业。

2017年  
10月



华润置地 Officeeasy 写字楼生态服务平台以上海万象城为开端正式对外发布。

2017年  
10月



“华润-中建八局-东南网架”三家联合体成功正式中标杭州奥体中心主体育馆、游泳馆和综合训练馆 PPP 项目。

2017年  
11月



华东大区长租公寓项目部正式成立，已落地长租公寓项目 12 个，合计 4600 套。

# Key performance 关键绩效

1498.78 总资产  
1498.78 亿元

223.04 营业额  
223.04 亿元

48.69 净利润  
48.69 亿元

32.24 综合毛利率  
32.24%

45.25 纳税总额  
45.25 亿元

196.3 销售物业签约面积  
196.3 万平方米

328 销售物业签约额  
328 亿元

1133 土地储备总量  
1133 万平方米

## 2017 年 关键绩效

14 业务覆盖城市  
14 个

77 项目总数  
77 个

66.07 绿色建筑认证面积  
66.07 万平方米

85611 华东大区业主量(住宅)  
85611 户

73.66 大区公益捐赠总额  
73.66 万元



# Company honor 公司荣誉

## 社会责任类：

- 杭州公司荣获杭州市“突出贡献企业”称号
- 苏州公司荣获苏州市吴江区“2017年‘手拉手、送温暖’爱心企业”称号
- 无锡万象城荣获无锡市“2017年消防宣传教育先进单位”称号
- 常州公司荣获常州市“2017年明星企业”称号
- 温州公司荣获温州市瓯海区“优秀房地产开发企业”称号



## 环保安全类：

- 无锡万象城获得无锡市“2017年消防安全管理、教育先进单位”称号
- 上海时代广场、上海滩花园获得“上海市平安示范单位”称号
- 杭州万象城获得杭州市“G20杭州峰会消防安保工作特殊贡献奖”
- 杭州万象城获得浙江省“节水型企业”称号
- 常州CIC、南京国际社区、惠山橡树湾和苏州金悦湾4个项目获得江苏省“文明工地”称号
- 温州滨江项目获得温州市“平安工地”称号
- 余姚五彩城获得余姚市“优秀微型消防站”称号



## 工程质量类：

- 南通橡树湾四期获2017年詹天佑奖优秀住宅小区金奖。
- 昆山国际社区获得华润集团“六星级标杆住宅项目”荣誉
- 南京悦府项目9号楼荣获2017年南京市建筑工程“金陵杯”优质工程奖
- 上海万象城项目荣获“2017年上海市建设工程优秀项目管理成果”、“2017年上海市建设工程优质结构安装工程奖”荣誉
- 上海静安府荣获“静安区优质结构工程”、“静安区绿色施工工地”、“上海市装配式建筑示范项目（入围）”荣誉
- 苏州吴江凯旋门一期、昆山国际社区一期和二期、获得苏州市“姑苏杯”优质工程荣誉
- 盐城橡树湾花园荣获盐城市城南新区2017年城市建设先进单位奖
- 温州万象城获得2017年温州市建设工程瓯江杯奖、浙江省钱江杯优质工程奖





# About us 关于我们

## 1 公司概况

华润置地有限公司 (HK1109) 是华润集团旗下的地产业务旗舰，中国内地最具实力的综合型地产发展商之一，总部位于深圳。1994 年，华润置地成立于北京，1996 年在香港联交所上市，2010 年被纳入恒生指数成份股，成为香港 50 家蓝筹股之一。华润置地以“品质给城市更多改变”为品牌理念，致力于达到行业领先的客户满意度水准，为客户提供超出预期的产品和服务，并为其带来生活方式的改变。

2016 年 6 月，华润置地原上海大区与原江苏大区合并，成立华东大区，总部设在上海，在上海市、浙江省、江苏省从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理。华润置地华东大区一直秉承华润置地的“高品质战略”，以“品质给城市更多改变”为品牌理念，在设计上践行“精细设计准则”、在工程上践行“毫厘工程标准”、在销售和物业服务上践行“情感悉心服务”，致力于达到行业内客户满意度的领先水准，致力于在产品和服务上超越客户预期，为客户带来生活方式的改变。



2622

销售物业 2622 万平方米

1892.8

持有物业 1892.8 万平方米

1148.2

已运营投资物业 1148.2 万平方米

截止 2017 年末，华东大区土地储备面积达 1133 万平方米，销售物业 2622 万平方米，持有物业 1892.8 万平方米，已运营投资物业 1148.2 万平方米。

## 2 产品服务

通过十三五战略研讨，华东大区形成了以聚焦三大核心城市及都市圈，重点关注五个强内生型城市，以及一些机会发展型内生城市的“3+5+X”的全新战略布局。



		城市
3	环沪	上海 环沪（昆山、太仓、嘉兴、嘉善、平湖）
	环杭	杭州 环杭（富阳、临安、绍兴）
	环宁	南京 环宁（扬州、句容、镇江）
5		苏州（含常熟）
		无锡+常州
		宁波
		徐州
X		温州
		苏中（南通、盐城、泰州）

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，在八大战略管理主题的引领下，华东大区将以归零的心态，守正、出新、再创业，紧随置地步伐，绘制更壮美的发展蓝图。



华润置地华东大区宣传片

# 3 组织架构

华东大区按照“总部做专，大区做实，城市公司做精”的原则，进行矩阵式管理，截止目前，华东大区共有14个业务职能部门，9个城市公司，积极落地置地“销售物业+投资物业+X”商业模式，快速推进创新业务。

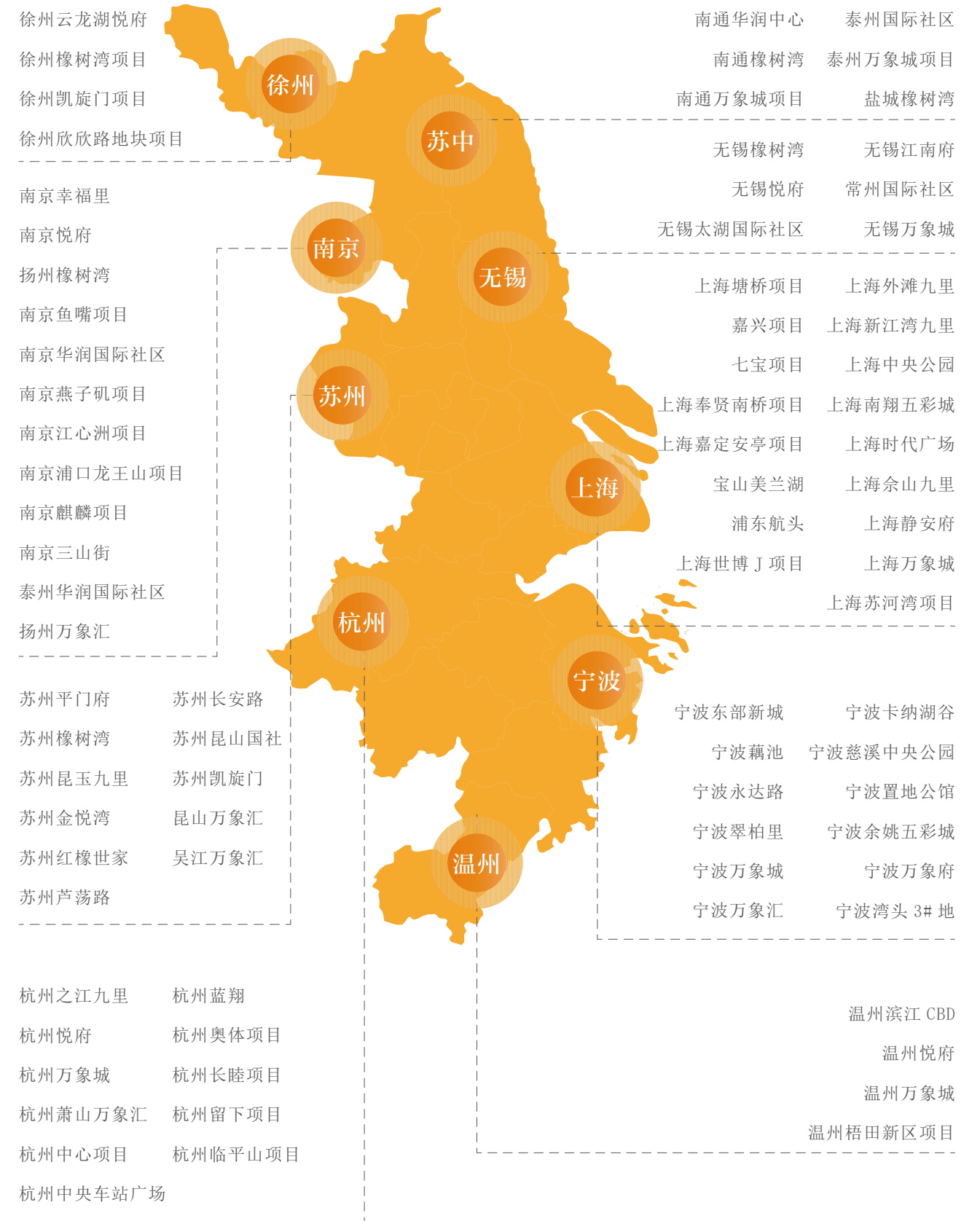


# 4 公司业务

2017年，华东大区在华润置地十三五战略的基础上，制定和明晰华东大区区域战略，包括区域投资布局战略、重点城市投资战略、创新业务布局战略、区域差异化战略等。依据华东大区十三五战略规划，进一步加快周转、提高项目投入产出，确保战略目标实现。



# 5 产品分布





我们的

社会责任

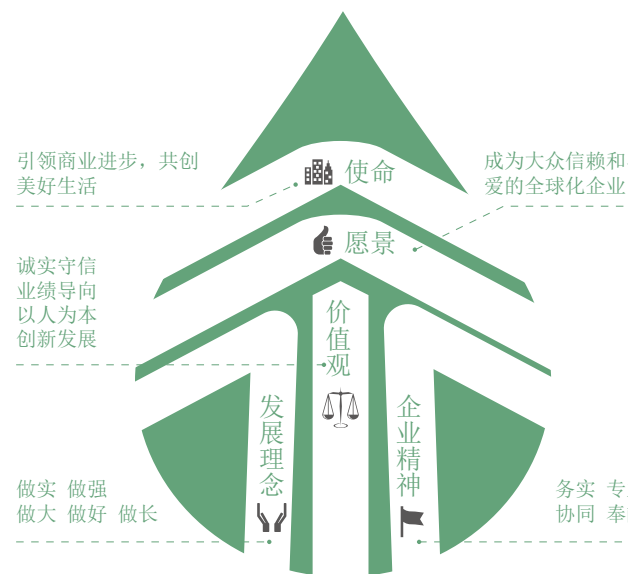
OUR SOCIAL RESPONSIBILITY



# 1 责任战略

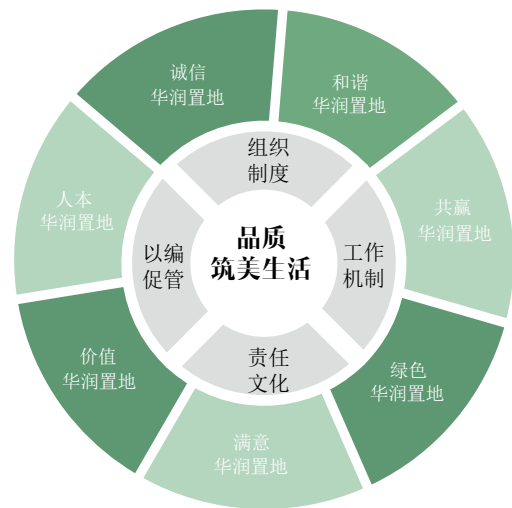
## 责任文化理念体系

在华润集团文化理念体系指导下，华东大区紧跟华润置地总部步伐，紧紧围绕“使命、愿景、价值观、发展理念和企业精神”五大要素，按照“战略导向、文化牵引、品牌传播”的原则开展社会责任工作，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，以此展现企业的社会责任形象。



## 社会责任使命、愿景与理念

无论过去还是未来，华东大区始终把“社会责任”作为企业发展战略的重要组成部分，使更多人体验到高品质生活的真正价值。



- ◎ **诚信责任**  
携手各界 守正出新 正道致远 建设诚信华润置地
- ◎ **公共责任**  
携手公众 促进社会和谐发展 建设和谐华润置地
- ◎ **伙伴责任**  
携手伙伴 开创共赢发展新局 建设共赢华润置地
- ◎ **环境责任**  
携手环境 建设绿色生态文明 建设绿色华润置地
- ◎ **客户责任**  
携手客户 用心赢得满意信赖 建设满意华润置地
- ◎ **员工责任**  
携手员工 保障幸福工作生活 建设人本华润置地
- ◎ **股东责任**  
携手股东 创造最优企业价值 建设价值华润置地

• 责任使命：  
引领商业进步，共创美好生活

• 责任愿景：  
成为大众信赖和喜爱的全球化企业

• 责任理念：  
品质筑美生活

# 2 责任治理

## 完善社会责任管理制度

在华润集团和华润置地的指导下，华润置地华东大区贯彻执行《华润集团社会责任工作管理办法》，对社会责任的组织保障、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、绩效评估、经费保障等问题进行了规范，将社会责任理念融入企业运营，有效管理对利益相关方的影响。

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。公司领导层、企业文化专职人员、各专业部门人员分别负责企业社会责任决策、沟通、执行工作。



## 加强社会责任宣传教育

华东大区坚持对公司各个层级员工进行责任教育，加强社会责任意识、普及知识和不断提升能力。2017年，华东大区邀请外部 CSR 专家为大区各部门、各城市公司员工代表开展了一次社会责任专题培训。





# 3 责任沟通

## 可持续发展背景

领域	可持续发展背景与趋势	华东大区应对措施
经济	房地产是我国基础性、支柱性产业之一，在扩大内需，保持国民经济健康、持续、稳定、协调的发展中起着重要作用。	公司配合政府用地规划，开发商业、住宅、人才公寓等项目，形成“住宅开发+商业投资运营+X”的业务模式。2017实现签约额328亿，营业额223亿，税后利润48亿，为城市规划，行业发展贡献力量。
环境	目前房地产行业开发面临着土地资源浪费，生态环境破坏，能源利用不环保等环境问题。保证绿色可持续地开发环境，是房地产未来发展的趋势。	合理规划用地，有序环保的进行土地资源开发，2017年公司绿色建筑认证面积达到66.07万平方米，在能源的有效利用，控制碳排放方面卓有成效。
社会	房地产企业承担社会责任是经济发展、社会发展以及企业自身发展的需要，未来的行业发展，需要企业承担更多的社会责任，为构建社会主义和谐社会贡献力量。	公司积极倡导公益活动，为贫困山区的学生捐赠衣物，主动招收应届毕业生106人，解决高校毕业生就业难题，身体力行地承担企业社会责任，全年华东大区企业公益捐赠总额73.66万元。

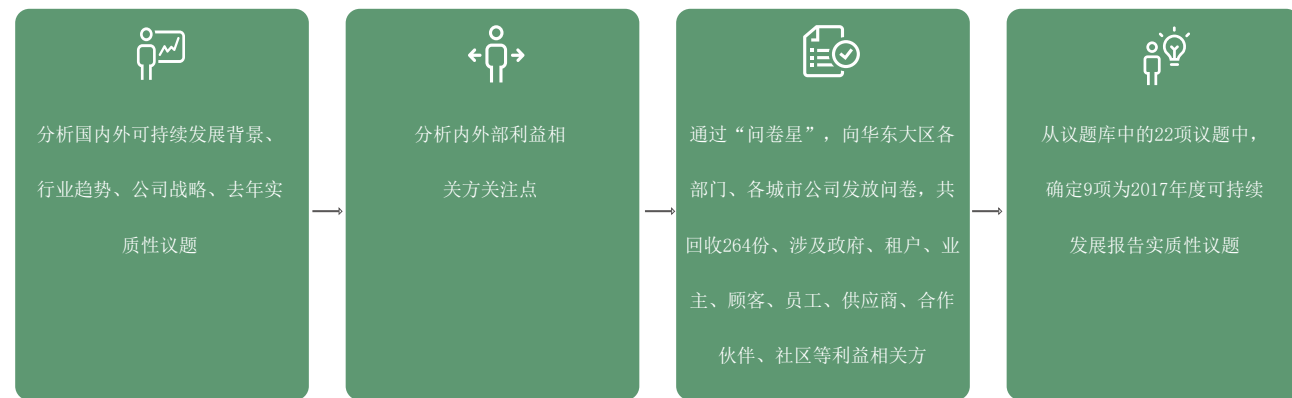
华东大区企业可持续发展背景及应对措施

## 责任沟通

华东大区与利益相关方建立了有效的沟通机制，大区高层领导亲自参与EHS工作宣贯培训会、供应商大会、与政府共建项目仪式、住宅/商业项目开业等工作，大区积极学习领先企业的优秀实践经验，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。大区还通过“精彩华润”企业微信号不定期推送环保、公益、绿色社区等社会责任相关的工作和活动资讯，形成全员践行社会责任的热切氛围。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	遵纪守法，合法经营支持地区经济及行业发展 贯彻执行国家经济政策	持续强化企业合规管理，确保公司合规运营 参与政府相关会议及项目 落实华润集团战略合作机制 定期专项汇报，完善报表和相关信息
股东	公司治理及价值创造 信息披露及风险控制	持续提升公司管治及风险管理水平 定期发布报告，及时披露信息 召开股东大会，加强投资者关系管理 业务部门日常沟通
业主和客户	产品与服务质量 遵照合同，杜绝虚假宣传 消费者权益维护	落实客户满意度调查 设立客户服务热线 建立完善的客户管理体系和客户意见反馈机制
员工	保障员工薪酬福利 实现员工发展 关爱员工健康 参与公司管理	制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制 透明晋升渠道，定期组织培训，搭建发展平台 改善工作条件，提供员工关爱基金 定期和不定期征求员工意见，召开员工座谈会 开展员工活动，促进团队合作
供应商及合作伙伴	促进行业积极健康发展 合作伙伴互利共赢	实施阳光采购，打造责任供应链 参与行业组织，建立合作机制和伙伴关系 定期召开招投标大会、供应商大会
科研院所、行业组织、媒体与社会团体	遵守行业规范 促进行业发展 提供政策建议 信息透明公开	参与行业评优，对行业规范提出建议 完善新闻披露制度，及时准确披露相关信息 优化舆情反馈机制，健全新闻发言人机制
社区	支持社区公益 提供就业机会	积极开展慈善捐赠，投身社会公益活动 校园招聘与社会招聘
环境	合理利用资源 保护生态环境	实施节能减排 落实绿色施工、绿色建筑理念 发布环保相关数据，建立沟通平台

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。



华东大区自 2014 年起，持续编制并发布可持续发展报告，在实践企业社会责任的同时，不断展示企业的社会责任形象



原上海大区 2014 年可持续发展报告



原江苏大区 2014 年可持续发展报告

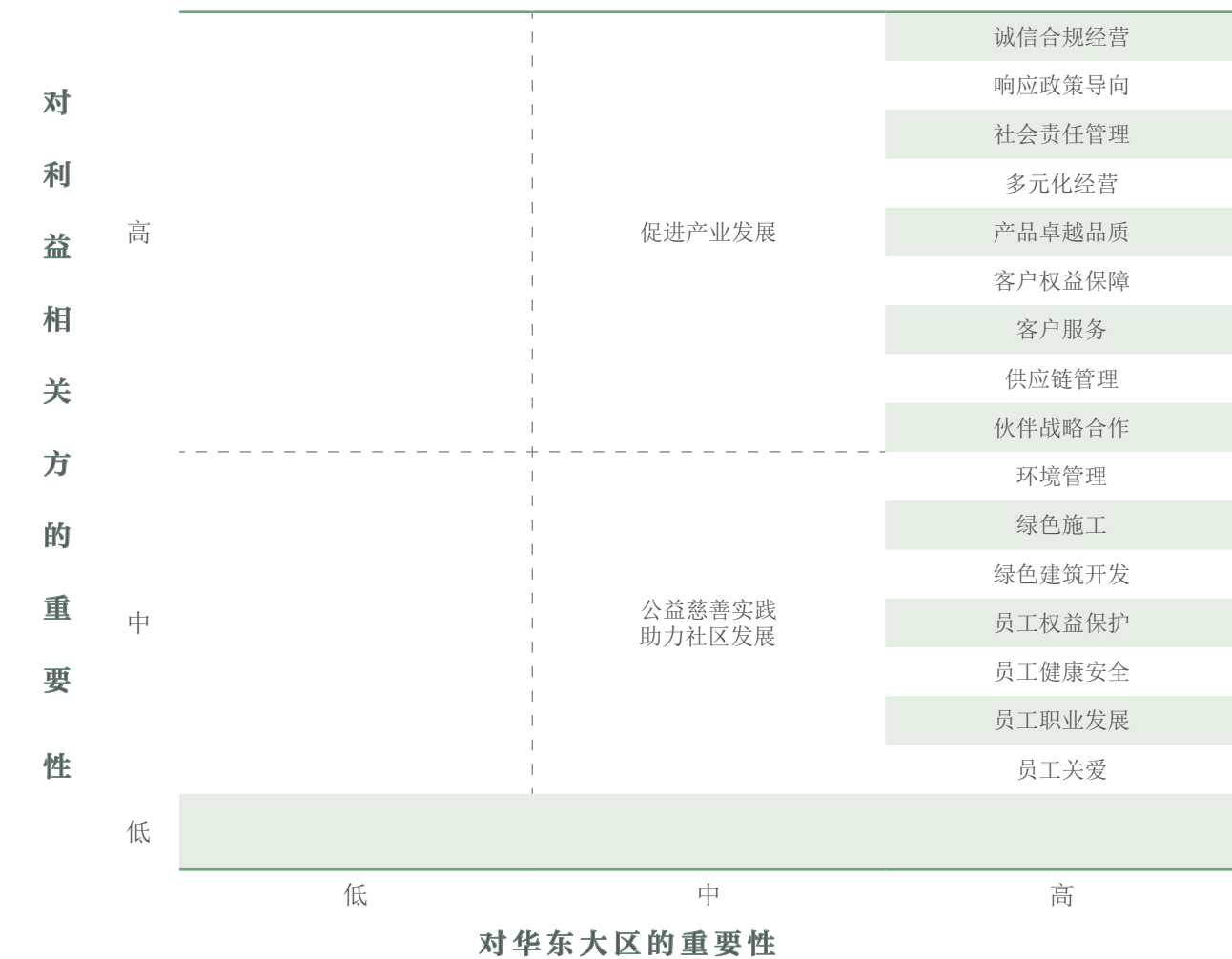


原上海大区 2015 年可持续发展报告



可持续发展重大议题判定

在筹备华东大区 2017 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。



原江苏大区 2015 年可持续发展报告



华东大区 2016 年可持续发展报告





# 梦创价值 筑信任之美



◎ 客户  
◎ 政府  
◎ 员工  
◎ 股东

本章所涉及的利益相关方：

## 本章关键绩效：

- > 廉洁活动覆盖 **3000** 余人次
- > 党员、干部理论教育学习 **14** 次
- > 廉洁文化宣传 **49** 次
- > 向供应商发送节日廉政提醒 **1200** 余人次
- > 全年查办信访案件 **11** 件，案件核查率达 **100%**
- > 商业贿赂及腐败相关事件 **0** 起
- > 经理人超额及违规消费现象 **0** 起

## 管理思路：

- > 规范公司治理，坚持诚信合规经营，坚守法律道德底线，打造廉洁置地。
- > 保障投资者权益，共享企业业绩成长。
- > 积极配合国家政策要求，树立央企责任担当，深入贯彻十九大精神，着力改善民生，带动社会就业，助力城市发展。

## 责任聚焦：

为使得中低收入者“居者有其屋”，改善中低收入居民的居住条件，提高生活品质，华东大区积极参与政府保障性住房和安居工程建设。2017年，大区在上海中央公园、静安府等项目中配建了保障性住房，其中中央公园和静安府共提供保障性住房 **379** 套，促进社会稳定和谐。





# 1 规范公司治理

## 保障股东权益

华东大区按照《公司法》等相关法律法规要求，指导大区内公司建立健全现代公司治理体系，设立股东会、董事会、监事会等公司治理机构，督促公司治理机构照章办事，确保公司合法合规运行。

结合大区内合资公司日渐增多的情况，大区制订《华润置地华东大区合资公司合规及风控管理办法》，制作股东会、董事会所需全套会议资料模板，并按照大区统一要求适用于各公司。2017年，华东大区深度参与投资并购项目50个，组织合资公司股东/董事会14次，形成决议文件63份，全面开启合资公司合作协议签署后的履约交底及合规风控工作。

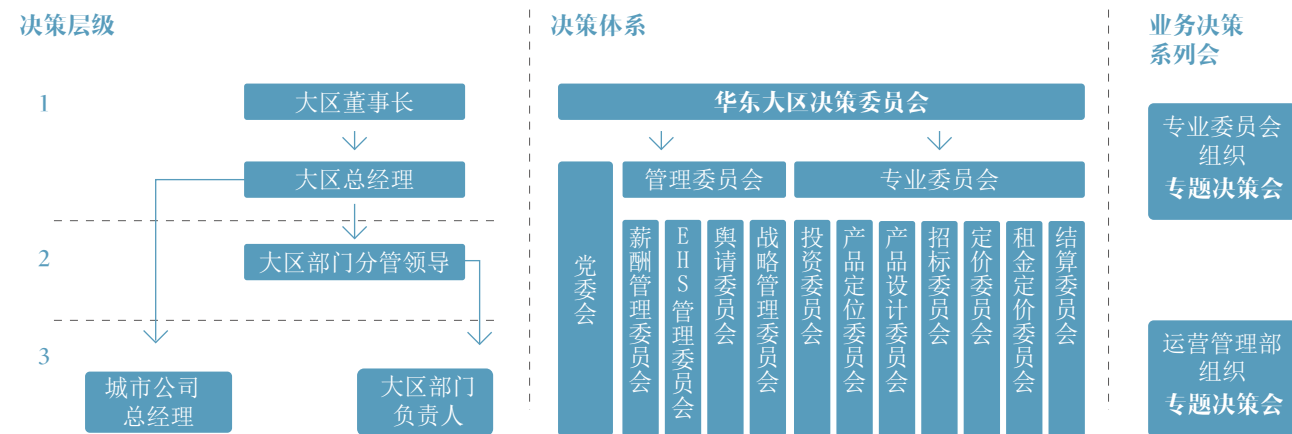
## 决策体系

为确保决策体系民主化、科学化、制度化，规范信息披露，华东大区根据组织管控需要，制定了《华东大区关于落实总部“三重一大”决策制度的工作指引》，建立和完善了“三重一大”集体决策机制、关键事项权责手册、决策委员会体系等决策机制和形式。

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：党委会，即对各项“三重一大”事项进行集体决策；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，即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4个管理决策委员会，即对大区相关重要事项进行监督决策管理。



**党委会：**对各项“三重一大”事项进行集体决策。

**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。

**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。

**大区招标委员会：**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	大区党委会	三重一大事项	大区党群工作部	不定期
	大区管理团队会	管理事项决策	大区运营管理部	不定期
	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）、各专业委员会（主责）	每周
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
	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
	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



# 2 诚信合规经营

华东大区严格遵循华润置地工作要求，将守法合规经营视为不可逾越的底线。大区积极贯彻置地总部公平竞争的理念及制度，在经营过程中遵守国家有关法律法规，遵守行业规范和商业道德，自觉维护市场秩序。

## 守法合规管理体系

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。



2017年，华东大区法律部完成《重大经营决策及公司规章制度法律审核管理规定》、《法律职能管控规定》、《合资公司合规及风控管理办法》、《华东大区印章管理制度》等11项制度修订，进一步完善合规管理体系，使合规及风控工作有章可循；大区法律部共审核合同9407份，投资并购类合同192份、商业运营类合同4825份、建筑工程类合同3349份、融资担保类合同104份、其他类别合同937份。

此外，大区法律部对各业务部门开展了印章管理制度、合同管理制度、广告发布法律风险、集团法律部关联交易等专题培训10场，深化业务部门对风险控制的认识，严守底线，合规经营。

## 打造廉洁置地

### 反商业贿赂和反腐败

2017年，华东大区按照总部纪检监察部工作要求，以“坚持完善组织架构、坚持健全制度体系、坚持反腐倡廉教育”、“落实纪检专项检查、落实中央八项规定、落实举报线索核查”和“拓宽廉洁宣传渠道和举报渠道”为抓手，完成纪检监察工作体系的建设，完善纪检监察人员配备；全年共向供应商发送节日廉政提醒1200余人次；查办信访案件11件，案件核查率100%，促进了公司的合规经营，规范了员工的行为标准，营造了风清气正的工作氛围。在2017年，没有涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈等诉讼案件发生。



### 廉洁风险监督体系建设

2017年，华东大区发布了《华东大区党风廉政责任制实施意见》、《华东大区“三重一大”决策制度实施细则》，修订《经理人履职待遇和业务支出实施细则》，各党支部纪检人员签订《党风廉政建设监督责任书》，进一步规范和指导各级纪检监察组织有效开展工作。

同时，华东大区畅通电话、电子邮箱等多种举报渠道；积极创新监督执纪方式，通过“智慧党建”实现对纪检监察的线上线下相结合。通过制作廉洁文化展板、依托地方党委纪检平台、设立大区微信公众号“微党课”栏目等方式，着力提升廉洁氛围。

### 党风廉政建设

2017年，华东大区开展“清风伴我行”廉洁宣传教育，组织纪检人员、党员观看《央企领导人员违纪违法警示录》，邀请总部纪检监察部开展《诚实守信，合作共赢》、《守正出新，防微杜渐》廉洁教育专题宣讲，全年开展纪检类培训14次，廉洁文化宣传49次，覆盖人员3000余人次。

#### 案例

2017年5月25日，华东大区召开集中警示教育学习会议，大区党委委员、纪委书记陈秀宁同志先后传达集团党委纪委《关于开展集中警示教育的通知》、中央纪委《关于六起落实全面从严治党主体责任和监督责任不力被问责典型案例的通报》和国资委党委关于《中国铁物、中冶集团国有资产重大损失案件的通报》，其后带领大家学习国资委党委书记郝鹏同志在中国铁物、中冶集团国有资产重大损失案件通报会上的讲话摘录，并观看驻国资委纪检组制作的《央企领导人员违纪违法警示录》。



### 知识产权保护

在遵守知识产权保护的国际公约和我国法律法规的基础上，华东大区遵循国际贸易通行规则，信守企业间有关知识产权保护的合同、承诺，尊重合作方知识产权，亦注重对自己知识产权的保护。在日常生产经营中严格依法办事，积极宣传知识产权保护意识，并配合总部进行“万象城”、“华润”商标的维权工作。2017年下半年所申请的“全生命周期微型别墅”专利正在公示过程中。

# 3 央企责任担当

## 响应十九大号召

党的十九大会议于2017年10月18日-24日胜利召开，华东大区党委根据集团党委、置地党委工作要求，掀起学习宣传贯彻党的十九大精神热潮，并通过一系列活动丰富学习模式，固化学习制度、深化学习效果。



压实安全责任方面，十九大召开期间，华东大区及时开展信访应急工作专题会议，各城市公司成立专职安保小分队，采取日常巡查及结合“十九大”期间安全专项维稳巡查“双重巡查”的方式，并与反恐应急演练等形式相结合，对车库、楼面、外围、天台、消防等区域严格检查；

加强精神学习方面，华东大区通过集中观看十九大开幕式、发放学习材料、开展党委中心组学习（扩大）会议、邀请专家宣讲等方式学习宣传贯彻党的十九大精神，并为每位党员发放《党的十九大精神学习笔记》；积极开展以“喜迎十九大 党员一句话”为主题的留影活动；通过十九大精神图解展板，商业购物中心LED屏展示十九大精神等形式，着力营造喜迎十九大氛围，做到线上线下大力宣传。

## 助力城市发展

华东大区紧扣时代脉搏，深耕城市发展，围绕市政建设的核心要求和广大人民的迫切需求，努力推进富有时代意义的高品质建设，在为各城市人民生活不断提升的征途中发挥引擎作用。



### 案例

2017年9月8日，华润置地与上海大宁集团合资改造运营的“新静安体育中心”正式营业，标志着华润置地体育业务首次落子上海。

2017年12月22日，浙江省与华润集团签署全面战略合作协议，由华润置地与华润健康联合开发，合力打造杭州余杭国际健康特色小镇，深化医药、医疗领域合作，建设以医养康护为特色的国际医学院。华润置地联合体中标杭州奥体中心主体育馆、游泳馆和综合馆PPP项目，共同推进杭州亚运会场馆建设、运营和亚运村综合开发等，促进浙江经济和华润业务高质量发展。

## 促进公共服务提升

华东大区致力于为各城市缔造多元化的公共服务平台，以养老、医疗等新兴产业为抓手，从中发挥业务优势，注入创新元素，引领时代发展。

2017年9月1日，大区与杭州市金色年华养老机构签署《项目合作框架协议》。杭州金色年华养老机构为国内最早的养老机构之一。双方达成战略合作意向，将为后续养老业务深度合作开启新篇章。

2017年12月12日，大区与宁波柏庭养老签署战略合作协议。柏庭养老旗下包括柏庭、和庭、小柏家护三大品牌。通过华润置地与柏庭养老战略合作，促使双方进一步整合各自优势资源，加快实现双方未来市场扩张策略、提升康养业务综合服务能力。

2017年12月21日，大区与苏州倍磅签署全面合作意向书。作为当地知名的二级综合性康复医院，通过双方战略合作的达成，可将苏州倍磅作为华润医养战略的核心基站，为康养业务提供技术支撑，形成当地乃至华东区域性品牌，实现快速扩张。

## 推行租售并举

华东大区积极响应国家租售并举的经济发展方向，于2017年11月正式成立长租公寓项目部，目前已落地长租公寓项目12个，合计4600套。以“1+9”的多元化核心优势，积极拓展公开市场、城中村改建、公寓改造、工改住、商改住等多种类型项目，为生活在各个城市中的百姓提供更为精致的住宅空间。



## 保障性住房开发

华东大区根据置地总部要求，积极参与政府保障性住房和安居工程建设，在平衡成本的基础上，为中低收入者提供宜居的生活环境。2017年，大区在上海中央公园、美兰湖、南京龙王山等项目中配建了保障性住房，包括经济适用房、两限房、廉租房、公租房等，保障房为无偿待建性质，建设完成后将移交政府。

### 案例

上海中央公园：保障房225套，总建筑面积22003.73平方米。

上海美兰湖项目：保障房72套，总建筑面积4450.56平方米。

南京龙王山项目：保障房137套，总建筑面积13831.26平方米。



### 本章关键绩效：

- > 在建 / 在售住宅项目 **67** 个
- > 在建 / 在营购物中心项目 **21** 个
- > 在建 / 在营写字楼项目 **12** 个
- > 住宅项目工程质量第四季度过程评估得分 **94.08**
- > 住宅项目各季度过程评估得分 **94.08**
- > 住宅项目交付评估平均得分 **79.81**
- > 公建项目（大商业和写字楼）工程质量全年平均成绩 **87.66** 和 **85.42**

### 管理思路：

- > 精益求精，追求卓越，为客户提供高品质的产品。
- > 匠心独运，创领共赢，为客户提供多元化的服务。



◎ 业主、◎ 客户  
本章所涉及的利益相关方：

# 梦育品质 筑精益求精之美

### 责任聚焦：

现有别墅产品存在着人均居住面积大、布局不科学、缺乏中国传统院墅特色等问题，华东大区深入研判市场及客户需求，从城市设计及城市发展的高度出发，基于无锡江南府项目研发“全生命周期微型别墅”。该项目在自身容积率、室内室外设计等方面进行优化，节地效果明显，符合未来城市化理念，弥补了别墅产品的种种缺点，引领更新迭代，是**华润置地第一个**申请国家专利的户型产品。





# 1 提供多元产品

华东大区秉承高品质理念，践行全面质量管理，各项检查成绩不断提高，实现了瑞捷住宅过程检查全年第二，年度工程质量客户满意度置地第一的好成绩。

检查类型	2017 年度（全年情况）	
	平均成绩	置地排名
住宅过程检	91.94%	第 2
住宅交付检	79.81%	第 3
商业综合体过程检	88.34%	第 1
写字楼过程检	86.23%	第 3
商业综合体交付检 (全年共受检 2 次)	泰州华润中心 A2 地块 64.76%，置地排名第 2； 上海万象城 64.42%，置地排名第 3	
公建机电专项检 (全年共受检 3 次)	泰州华润中心 A2 地块机电第一阶段 91%，置地排名第 1 泰州华河中心 A2 地块机电第二段 87%，置地排名第 1 上海万象城机电第二阶段 81.5%，置地排名第 3	
公建幕墙专项检 (全年)	写字楼全年平均成绩 86%，置地排名第 1 商业综合体全年平均成绩 85%，置地排名第 3	
工程客户满意度 (全年)	工程质量客户满意度 79%，置地排名第 1	

## 住宅

截至 2017 年，华东大区共计 67 个在建 / 在售住宅项目，在“高品质”的目标下始终保持精益求精的品质，不断完善产品与服务，开发了针对不同群体定位的住宅产品，满足不同群体的需求。

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，对客户的需求进行针对性的提升：

<b>S 提升目</b>	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，对客户的需求进行针对性的提升。		
<b>E 针对</b>	<b>60-70 客户</b>	<b>80-90 客户</b>	<b>90 后客户</b>
<b>P 关注</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空间的舒适性</li> <li>2. 精装细节处理</li> <li>3. 材料和配件的品质感</li> <li>4. 社区绿化环境品质</li> <li>5. 实体交流场所</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空间的功能性和实用性</li> <li>2. 空间布置的人性化尺度</li> <li>3. 细节设计的创新性</li> <li>4. 儿童活动器材和场地</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 空间的灵活性和多功能性</li> <li>2. 立面造型和材质的现代感</li> <li>3. 家具配件的智能化科技化</li> </ol>

## 利益方反馈：

客户对华东大区开发住宅产品的品质具有较高的认同度，苏州悦府项目的客户认为，悦府交通便利，配套设施齐全，临近芦荡湖湿地公园等生态景观，是一个具备高品质和生态环境的项目。



## 购物中心

华东大区商业地产板块依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，秉承华润置地“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的企业价值观，致力于专业化、品牌化的地产开发。在投资物业方面发展了都市综合体万象城、区域商业中心万象汇/五彩城两种模式。截至2017年末，华东大区商业已布局10个城市、21个项目（不含宁波轨交），体量约214.2万平方米，其中：

在营购物中心共计7个，包含4座万象城、2座五彩城及1座万象生活馆，分别入驻上海、杭州、无锡、温州、余姚、泰州。在营购物中心总建筑面积达72.7万平方米，全年零售额60.34亿，总营业额9.43亿元，总经营利润3.95亿元，总客流量5354万人次，日均客流14.7万人次，会员总数突破56.2万人，总消费笔数1323万，一点万象注册用户数41.57万。

在建购物中心共计14个，分布于上海、宁波、南京、南通、泰州、萧山、昆山、吴江。在建购物中心总建筑面积达141.5万平方米。

10

华东大区商业已布局10个城市、  
21个项目

7

在营购物中心共计7个

14

在建购物中心共计14个



上海万象城团队系列访谈第一期  
推文+宣传片



上海万象城团队系列访谈第二期  
推文+宣传片

## > 利益方反馈 1:

2017年华东大区上海万象城于9月23日开业，市场对上海万象城极高的开业率、精彩的开业活动以及成熟的运营水平给予了热情的认可，居民们普遍认为上海万象城的开业极大地改变了周边中高端购物中心匮乏的现状，形成以零售、餐饮、儿童、品质生活等多重主题业态为主导的创新组合。

——上海万象城周边居民



## > 利益方反馈 2:

2017年华东大区泰州万象生活馆于12月23日开业，泰州市民及媒体对泰州万象城抱有极大的期待，并认为随着未来万象城的整体开业，泰州万象城将以城市商业新地标之姿，整合周边商业项目形成更成熟的“城南商圈”，项目所在地未来也将成为泰州商业新核。

——泰州市媒体



## 写字楼

华东大区致力成为华东区域写字楼高品质开发、智慧办公及卓越运营领导者。截止2017年底，华东大区在建及运营写字楼项目共计12个，建筑面积超150万平方米。2017年10月，华东大区Officeasy运营服务体系正式发布，通过信息科技手段，打造智慧办公完整生态服务体系及写字楼服务品牌。



苏河湾项目



陆家嘴滨江项目



杭州中心项目

## > 利益方反馈 1:

作为上海万象城写字楼的租户，无论是从基础的设施配套，到息息相关的物业服务，再到客户的关怀活动，我们都感受到了华润品牌的高品质服务。作为西上海首席商务综合体之一，不愧是虹桥商务区域中的商办标杆。

——上海万象城写字楼租户

## > 利益方反馈 2:

作为杭州华润大厦的租户，深切感受到华润置地为都市高端白领在办公闲暇提供的个性化、多元化的商务生活体验。写字楼同时依托于万象城商场，其醇厚的商业氛围、优质的配套设施、卓越的服务团队，都是吸引我们入驻的原因。

——杭州华润大厦租户



## 酒店

华东大区目前持有 1 个酒店项目，杭州柏悦酒店，自 2016 年 9 月开业至今，成为杭州及中国区业界口碑甚佳、宾客评价优异的奢华酒店，共获得 35 项餐饮及酒店大奖。柏悦酒店致力于为宾客提供更加安全舒适的服务环境，同时积极联袂优质网络资源及意见领袖，结合“酒店+”指导原则，积极开展母婴护理中心项目、热门剧影视拍摄、网络推广等跨界合作。

### > 利益方反馈：

杭州柏悦酒店具有较好的区域优势，管理理念与时俱进，能准确把握客户需求。项目具备较高的工程设计品质，走在时代前沿，是柏悦酒店在中国的又一代表性产品。

——杭州柏悦酒店合作方



## 业务创新

华东大区在住宅、购物中心、写字楼等各项产品中，积极致力于创新创造，面对激烈复杂的市场环境，积极应对、求新求变，不断探索新型业务模式，实现多元化发展。

### 商业案例

#### 商场中的海底总动员

温州万象城积极挖潜空铺资源，创新推广活动及营运管理形式，引入海洋生物展览。合作方引进澳洲、印尼、夏威夷等地的 200 种逾 10000 只海洋生物，50 种珍稀珊瑚，注入 600 吨海水，打造 1000 多平方米的室内萌系海洋生物馆。通过创新，提高了出租率，丰富了儿童业态，获得了客流、营业额、市场影响力的提升。



### 写字楼案例

#### 办公区里的生态服务

随着人们生活水平的提高，对工作环境及设施的需求也日益成熟，办公需求呈现多样化。华东大区写字楼管理部针对办公客户多样化的需求，创新性提出写字楼产品定位体系及生态服务标准，打造前瞻客户需求的、价值与情感深度相连的写字楼生态服务平台。



城市地标

塑造城市顶尖商务名片



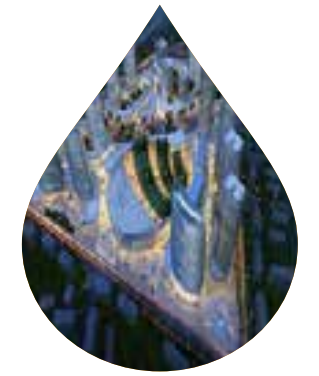
区域标杆

打造区域商办价值高地



品质先锋

构造高型价比办公空间



产业引领

创造垂直产业生态群聚

#### 产品定位体系



## 全生命周期微型别墅

华东大区深入研判市场及客户需求，针对现有别墅产品人均居住面积大、布局不科学、缺乏中国传统院墅特色等问题，基于无锡江南府项目研发“全生命周期微型别墅”（简称“90墅”）户型。

与现有别墅产品相比，该户型在容积率性能、面积控制及使用舒适性方面均有很大提升。自投入市场以来，“全生命周期微型别墅”前后接待了15家主流媒体参观拍摄及各大开发商的观摩学习。现已申请国家知识产权局专利（专利申请号201721167189.9），成为华润置地第一个申请国家专利的户型产品。

### > 专业知识科普

新型全生命周期微型别墅产品主要针对两代居或三代居居住需要，可以满足除睡眠、烹饪、娱乐、就餐、如厕等基本生理需求之外的多种复合型居住功能诉求，更加顺应现代人生活习惯。此外，从城市设计及城市发展的高度出发，本户型在自身容积率方面的极致表现符合未来城市化理念，弥补了别墅产品的种种现实缺点，引领更新迭代。



- 1、在不同楼层形成面向不同家庭成员套房，满足多代同居、互不影响的需求。
- 2、LDK（客厅、餐厅、厨房）呈“L”型布局，餐厨紧密联系，一体化设计使送餐动线最优。
- 3、厨房、卫生间通过户间的创新型天井实现自然通风。
- 4、面向创新型别墅天井的2F露台，与邻户相对，复现传统的里弄式邻里关系，体现产品优势。
- 5、本户型从省去别墅正面间距的角度出发，推敲户型平面逻辑，跳脱出传统的“I”型平面形式，采用“C”型。
- 6、居室通过内院采光，套型南北拼接不影响采光。

7、结合对南向面宽进行极小值控制，可以极大的提升节地效果，自身容积率达到0.6。

8、本户型从人体工学及居住心理学角度出发，详细分析别墅各功能空间的面积使用情况，在保证居住舒适的前提下，最小化房间面积，使单套面积在90 m<sup>2</sup>以内，控制总价。

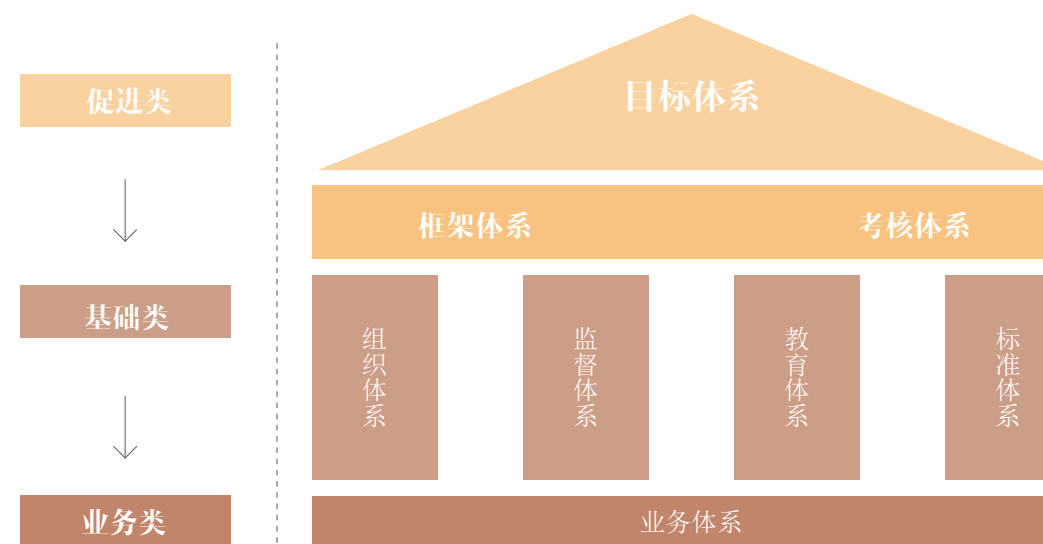
9、本户型以围合的设计手法实现领域感极强的私属院落，是真正的“独门独院”。设计灵感取自传统宅院中正房与厢房的布局手法，中正方直。有别于传统别墅的屋前庭院。



## 2 打造卓越品质

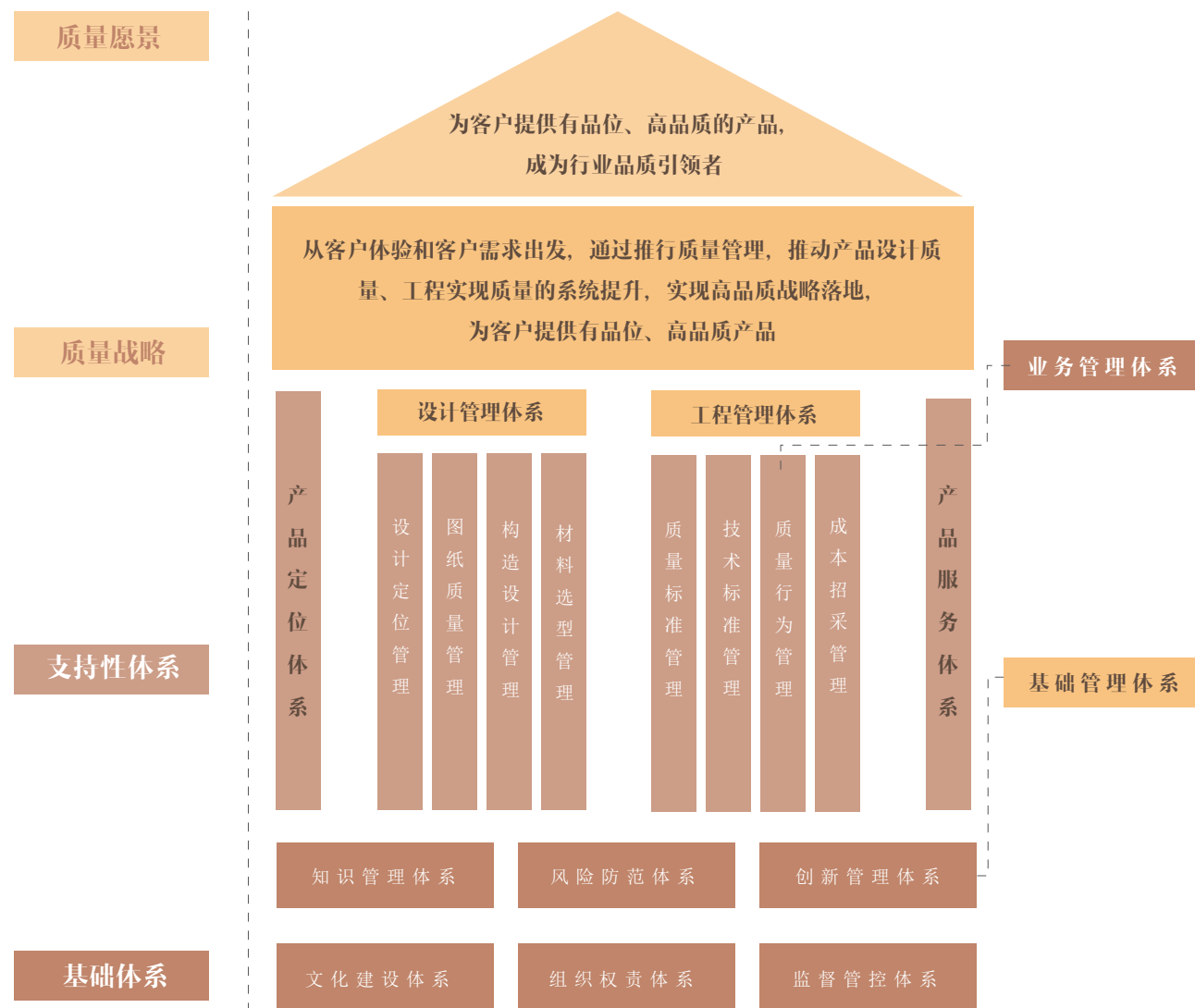
### 质量管理

为了向客户提供有品位、高品质的产品，在华润置地总部全面质量管理战略的基础上，华东大区在2017年分别建立了住宅项目工程管理体系和商业项目质量管理体系。其中住宅项目工程管理体系包含8项大区层面的QMS管理规定和19项项目层面的EMS管理指引；商业项目质量管理体系包含6项基础管理规定和12项业务管理指引。通过这两大体系的建立，明确了大区和项目层面的质量管理思路和行为标准，指导大区质量管控工作的开展及项目质量管理落地，促进质量管理水平不断提升。



华东大区住宅项目工程质量管理体系





### 质量标准

为落地华润置地高品质标准，针对华润置地总部的工艺工法标准、产品缺陷库、“客户之声”工程通病，华东大区在 2017 年编制了设计说明、部品部件、工艺工法等 3 大类的 16 项标准化文件、2 项专项工程管理指引，统一了大区做法，完善了华东大区品质标准。

### 质量评估

除接受华润置地总部聘请的第三方专业机构的质量检查和评估之外，2017 年，华东大区成立了质量管理小组，引进机电、幕墙和材料检测等大区第三方检查机构，进一步加强质量检查和评估的力度。

### > 住宅项目质量评估

在接受总部第三方质量检查的基础上，由大区质量管理小组每季度对开发项目进行全覆盖的质量评估，并在交付前 2 个月对交付项目进行交付预评估；全年检查 150 余次，辅导项目近 200 次。

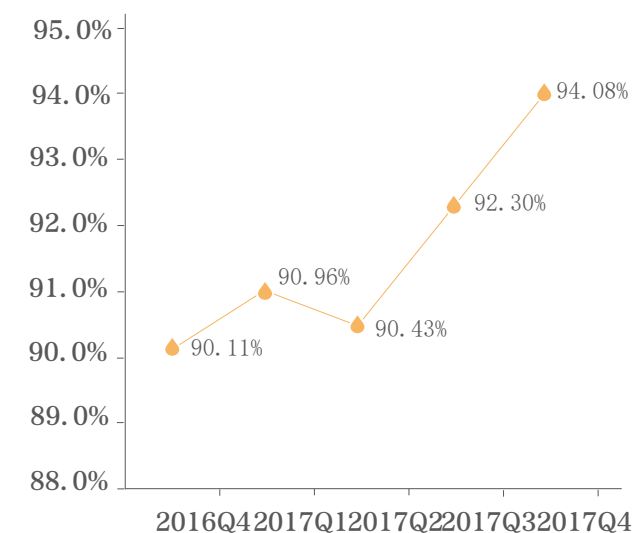
### > 商业项目质量评估

根据项目阶段，由总部第三方质量检查机构开展机电和幕墙专项检查。

### > 材料质量评估

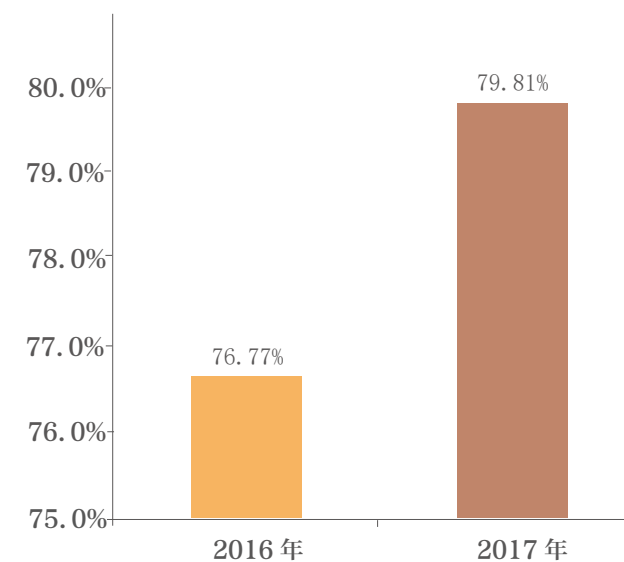
结合每季度的质量评估，对工程物料进行现场取样抽检。

华东大区住宅项目 2017 年各季度过程评估得分整体向上趋势明显，说明工程施工质量持续提高。



图：大区历次项目质量过程评估成绩

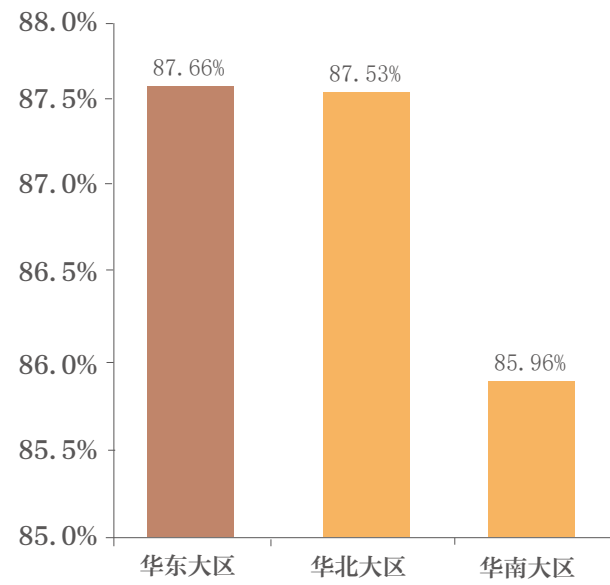
华东大区住宅项目 2017 年交付评估平均得分较 2016 年得分提高 3.04%，说明 2017 年项目交付品质有显著提高。



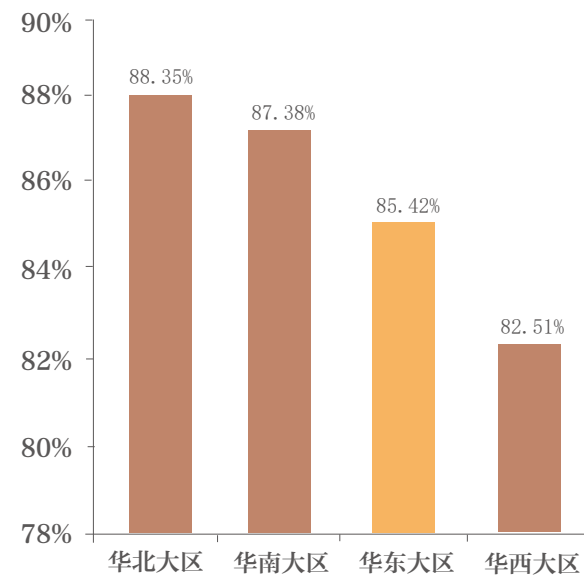
图：大区历年项目质量交付评估成绩

华东大区商业项目工程质量处于华润置地前列，写字楼项目工程质量仍有进一步提升的空间。

针对不足，华东大区积极制定提升方案，提出更高的管理要求，如进一步完善工程后的评估报告、提升第三方质量检查排名、整改幕墙、精装问题等，全面提升工程质量。



图：大区商业 2017 年平均成绩及排名



图：写字楼 2017 年平均成绩及排名

## 推进建筑产业化

为分享华润置地的装配式住宅项目工程管理经验，减少质量通病和质量风险，指导装配式住宅项目选择合适、经济的门窗预埋方式，并减少质量通病和质量风险，华东大区在 2017 年发布了《建筑产业化装配式住宅门窗预埋性研究报告》，其中对于预埋主框、副框、预埋形式描述、成品保护、施工便利性、成本比较、防渗漏性、安装质量及整改难度等方面进行了详细研究。

根据上海静安府装配式住宅外墙拼缝注胶施工经验，华东大区形成了《华东大区装配式外墙拼缝注胶施工指引》，以指导装配式住宅项目外墙拼缝注胶的施工管理，对外墙拼缝施工、外墙拼缝与外立面施工、外墙 PC 构件缺损修补等方面形成了明确指引。





### 本章关键绩效：

- > 购物中心吸纳客流 **5354** 万人次，会员总数突破 **56.2** 万人
- > 住宅业主量 **85611** 户
- > 交付总数 **7640** 户，一次性交付率 **86%**
- > 处理响应率 **100%**，回访率 **100%**，投诉关闭率 **99%**，住宅客户满意度 **78%**，自持写字楼客户总体满意度 **96%**，购物中心租户满意度 **98%**，购物中心顾客满意度 **97.6%**

### 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

### 责任聚焦：

为持续向客户提供优质贴心的服务，不断提升客户满意度，华东大区积极推广 400 投诉热线和排查针对老项目安全隐患、施工质量、品质提升、设计缺陷四类问题的“春风行动”，及时倾听客户声音，对客户诉求做到百分百的响应，并形成了《华东大区客户投诉处理流程指引》，针对问题的响应处理明确了相应的标准及流程，保证服务质量。2017 年，华东大区投诉关闭率同比提高 **11%**。



本章所涉及的利益相关方：  
◎ 业主  
◎ 客户

# 梦享服务 筑赤诚之美



# 1 保障客户权益

## 客户关系管理

房地产行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，对外代表企业形象、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。

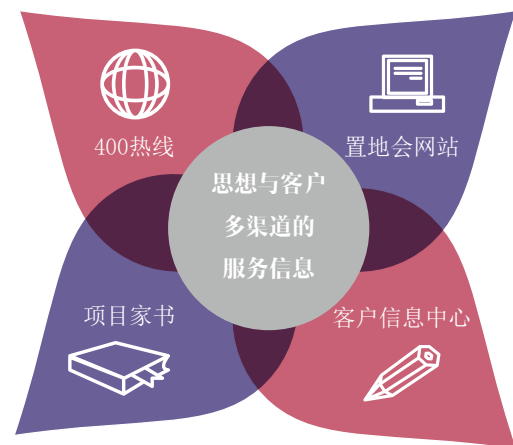
华东大区设立开通 4001099888 热线、置地会网站等联系窗口，以开放的心态倾听客户的声音，再通过多渠道品质控制监督触点服务、了解客户需求，分析客户表达的诉求声音、反馈的意见和建议，及时了解和掌握各客户的动态，以便进行后续的跟踪和管理。

  
2017 年，华东大区各住宅项目的业主量已达 85611 户。

## 按合同规定交付

华东大区严格依照《中华人民共和国城市房地产管理法》等相关法律法规，制定购房合同，切实履行交付标准。同时，根据《华东大区房屋交付管理制度》，组织拟交付项目的交付前风险检查，确保交付质量及交付进度。

2017 年全年华东大区交付总数 7640 户，客户零投诉，一次性交付率 86%。



## 客户信息保护

客户信息的隐私保护情况是评估一个企业是否值得信赖的重要指针，华东大区一直将客户信息的保护作为一项重要的工作，制定《华东大区员工工作规范与行为准则》，对客户信息保密进行了明确规定。



# 2 贴心服务客户

## 全流程客户服务体系

2017 年华东大区充分贯彻落实“客户权益、客户体验、客户关系”三个层面的认识，通过项目全生命周期的产品实现维度与服务维度，梳理客户关系工作的相关节点，作为安排各业务条线重点工作的指导原则，通过风险检查、工地开放、交付活动、房屋维保、置地会等手段建立产品反馈机制，通过服务回访、第三方检查、自查等手段，建立服务监督机制，提升服务质量。

**案例**  
2017 年华东大区根据各城市公司实际情况，针对老项目安全隐患、施工质量、品质提升、设计缺陷四类问题开展“春风行动”，制定 361 条改善项。截止 2017 年底，完成率达 99%，受到了老业主的一致好评。如扬州橡树湾小区地库出入口墙体、洋房花园围墙开裂问题、无锡悦府一二期小区道路维修等问题都得到了整修处理。



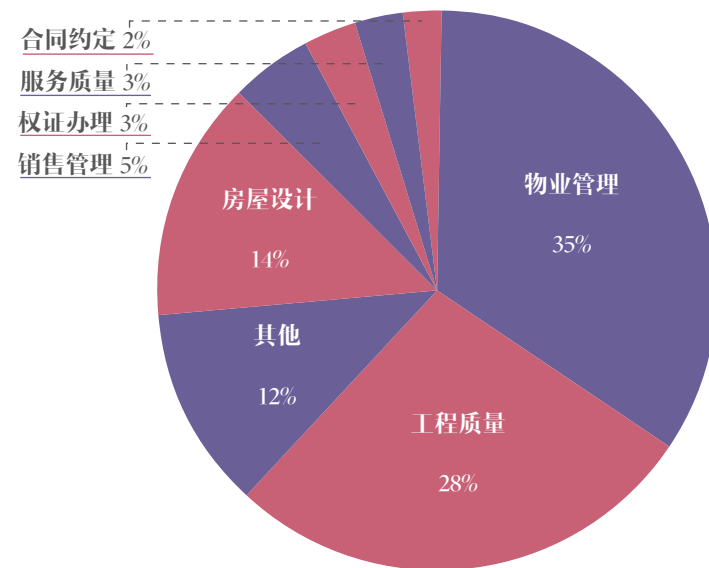
购物中心客户服务方面，2017 年华东大区各购物中心秉持“顾客至上、体验为王”的工作理念，以消费者需求为导向，不断提升服务品质、维护会员满意度与忠诚度，并重点推动大区内各项目“一点万象”APP 及“华润通”上线。目前，华东大区 7 个在营项目已全部实现“一点万象”APP 上线，利用线上平台，全天候为顾客提供优惠资讯、线上支付、会员服务等功能。通过“华润通”将华润集团旗下各业务整合，各项目、各事业部之间实现了积分共通共享，更加方便快捷的为顾客提供多样化服务。



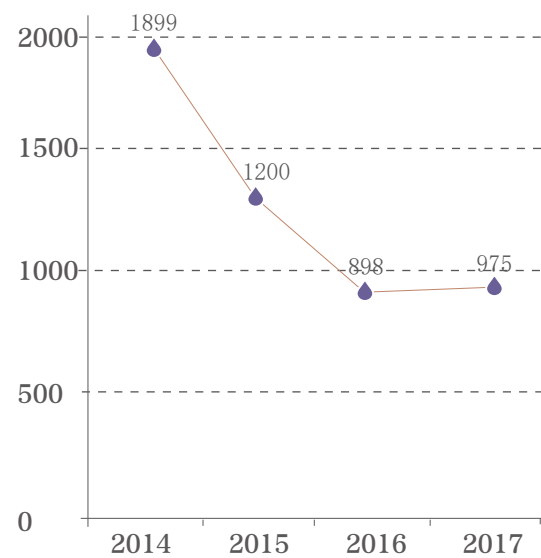
## 积极应对投诉

积极宣传推广大区 400 投诉热线，及时倾听客户声音，对客户诉求做到百分百的响应，并形成了《华东大区客户投诉处理流程指引》，针对所有的客户投诉问题，规定了相应的处理标准及流程，保证服务质量。

### 投诉分类及占比

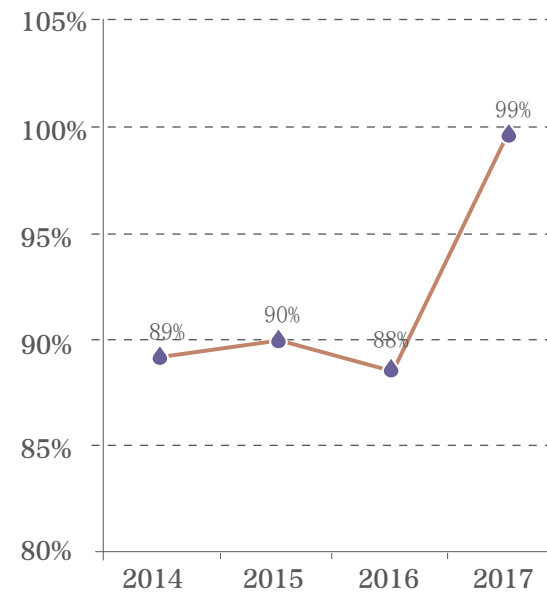


### 投诉量



图：华润置地华东大区客户投诉量

### 投诉关闭率



图：华润置地华东大区客户投诉关闭率（投诉关闭量 / 全年投诉量）

### 案例

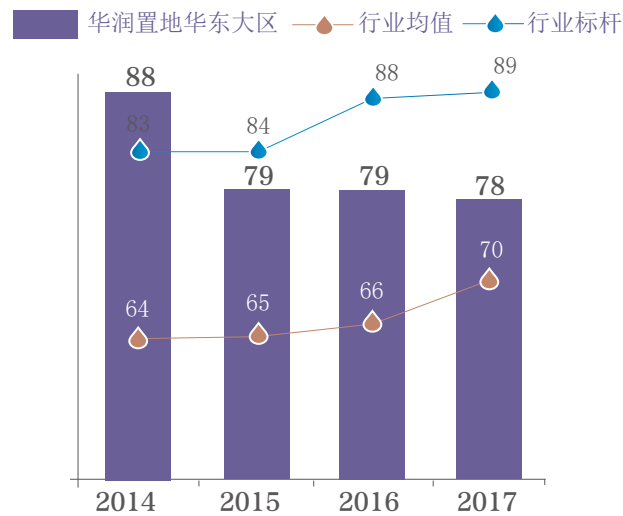
2017 年 11 月 25 日，上海佘山九里 10-201 业主王先生向 400 热线报修，客户进户门框顶无横梁、南次卧阳台渗水且卫生间下水管道出现返水。接到报修后，客户关系部立即组织人员上门查看，并与客户协商确定了维修方案。维修期间，客户关系部每天向客户反馈维修情况，并于 2017 年 12 月 7 日完成维修。王先生对客户关系部的服务及专业给予极大认可，赠予锦旗一面以表谢意。



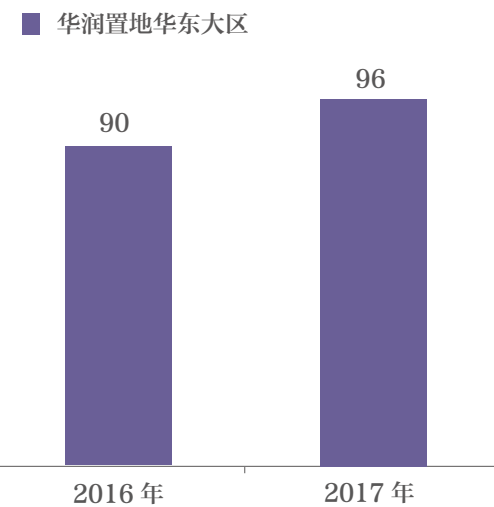
## 客户满意度调查

在住宅客户满意度上，为及时、有效、真实的了解客户需求，更好地服务客户，华东大区于 2015 年正式引入第三方满意度调研，主要针对“总体满意度”、“忠诚度”、“再购意向”、“推荐意向”、“物业服务”、“销售服务”、“房屋质量”、“整改维修”、“小区规划和园区配套”、“投诉处理”等维度进行咨询调研。

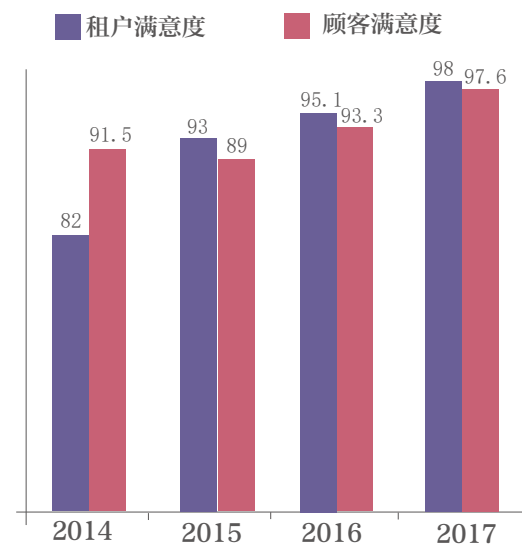
此外，2017 年起，华东大区将住宅客户从年度调研转变为节点滚动式调研，即针对准业主（还未交付）、磨合期业主（交付时间 1 年内）每月进行调研，稳定期业主（交付时间 1 年至 2 年间）和老业主（交付时间大于 2 年）在年中和年末进行两次集中调研，在工作频率上更为集中，对客户需求的把控也更加及时。



图：华润置地华东大区住宅客户满意度



图：华润置地华东大区自持写字楼客户总体满意度



图：华润置地购物中心客户满意度

在购物中心客户满意度上，华东大区购物中心客户满意度 97.6 分，位列华润置地各大区第三，较 2016 年提升 2 名，尤其是温州万象城、余姚五彩城进步显著。华东大区购物中心租户满意度得分 98 分，位列华润置地各大区第四，较 2016 年提升 1 名。

## 客户风险管理

在住宅产品的销售阶段，公司向客户明确告知相关可能存在的风险；在住宅产品交付阶段，公司有专门人员陪同验房，检查房屋强弱电、给排水及其他的部品部件，如发现问题，由公司安排人员进行及时整改，最大限度的降低客户风险。

## 客户知识普及服务

各项目销售案场严格按照《华润置地华东大区现场公示物料工作指引》执行，对客户应了解的商品房销售预售许可证、房地产开发企业资质证书等法规文件，对客户所关心的项目基本信息、红线内外不利因素等内容要求现场公示，同时购房过程中要求售楼顾问向客户介绍购房资格、按揭流程、工程进度、投诉电话、销售合同等相关材料内容。

## 客户增值服务

华东大区旗下住宅、购物中心、写字楼、酒店等常年组织各种类型的活动，邀请业主、租户及客户、消费者参与，定期或不定期提供生日会、家年华、讲座、派对、团队拓展等丰富的增值服务，以提升广大业主、客户对于华润品质的认同感和华润服务的获得感。

### 案例 1

#### 童梦创想，九城共绘

为增进孩子与家长之间的交流与沟通，激发孩子们潜在的艺术想象力和创造力。2017 年 8 月 10—27 日，在客户关系部的精心策划下，“以梦为马，与梦童乐”亲子绘画季活动风靡华东各大城市（上海、南京、杭州、苏州、宁波、无锡、温州、徐州和苏中）。

一城一主题，九城共绘彩！活动在上海、浙江、江苏等城市引起广泛关注。挥洒创意，感受童真，孩子们用一支支小小的画笔，描绘了暑期亲子家庭最欢乐的画卷。





案例 2

### 购物中心，多点开花

无锡万象城在一点万象 APP 上线期间，开展全员地推活动，努力带给客户多样化的感知渠道，增加客户触点，为客户提供全天候的服务支持，提升客户体验，并将每周三固定为会员日，主动让利、回馈客户。

杭州万象城 2017 年共计举办会员活动 105 场，定向维护 3621 组会员，共开设 4 个圈层，分别为萌宝会、美学社、时尚圈和运动吧，为客户提供多样化的体验。



案例 3

### 缤纷生活 幸福大家

泰州国社项目举办“华润暑期消防军事夏令营”活动，吸引了众多小业主前来报名。本次活动丰富了小业主的暑期生活，锻炼了小业主的身心，得到了家长的一致好评。



案例 3.4

温州公司着力开展破冰行动 - 倾听客户心声、邻里有约 - 社区主题活动、暖心行动 - 房屋保养活动，传递华润置地品牌价值，携手业主，共建美好家园。





# 梦建共贏

## 筑和谐之美



◎ 供应商  
◎ 合作伙伴

本章所涉及的利益相关方：

### 本章关键绩效：

- > 供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率 **100%**
- > 在工程类合同中，供应商 / 承包商《廉洁协议》签订率 **100%**。
- > 定级参评单位约 **440** 家，
- > 被列入华润置地 D 级（黑名单）的总承包商 **0** 家
- > 受到经济、社会或环境方面处罚的供应商 **0** 家
- > 供应商大会参加单位 **300** 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

### 责任聚焦：

合作伙伴是华东大区持续发展道路上不可或缺的重要支持，华东大区尊重伙伴利益，也致力于提升合作伙伴履行社会责任的意识和能力。2017 年 5 月，华东大区召开以“匠心同行、携手共贏”为主题的第一届供应商大会，与会单位 **300** 余家，参会人数 **500** 余人。华东大区表彰激励优秀单位，宣贯高品质质量要求，并与优秀供应商保持长期合作，为供应商的发展提供有力支持。





# 1 打造责任供应链

随着全球经济一体化进程的加速及互联网的蓬勃发展，与供应商之间的伙伴关系、供应商的供货周期及产品质量已成为影响公司资源获取的重要因素，对公司生产经营产生极大影响。

华东大区在供应商管理上始终把合作伙伴放在重要位置，充分合作、互利共赢，树立对供应商管理的照管意识，帮扶供应商建立持续的高品质工程管理能力，表彰激励，促进供应商绩效的提升，为实现高品质战略保驾护航。同时为供应商打造一个公平竞争、互惠共赢的平台，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。

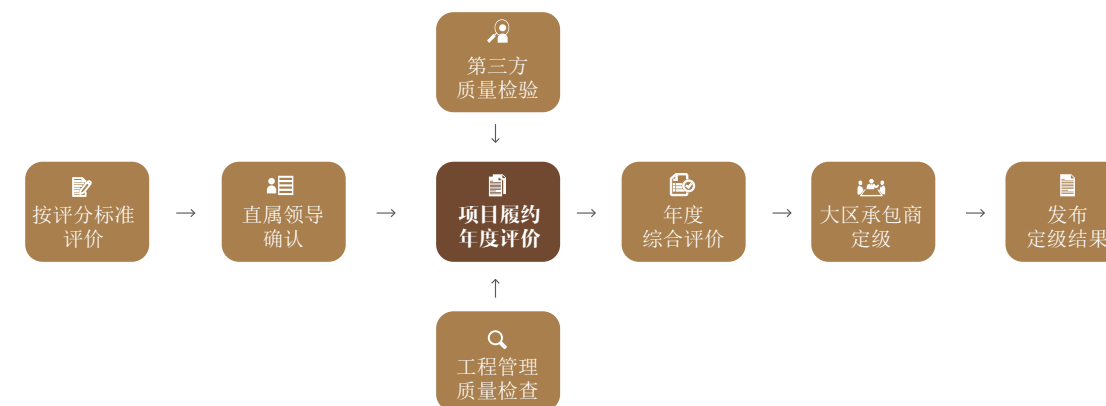
## 规范采购

为规范华东大区的招标采购工作，根据国家现行招标投标法律法规，我们编制了《华东大区工程类公开招标实施细则》、《华东大区大区主责城市公司招标作业指引》、《华东大区营销类主控类招采实施细则》等工程类及非工程类共计 17 项招标、供方管理、巡检等方面的实施细则及管理办法。

序号	业务模块	新增制度名称
1	招标采购部	《华东大区供应商入围管理指引》
2		《华东大区供应商绩效管理细则》
3		《华东大区招采专家库管理办法》
4		《华东大区招标采购管理巡检细则》
5		《华东大区营销类集采招标实施细则》
6		《华东大区营销类主控类招采实施细则》
7	招采管理	《华东大区工程类公开招标实施细则》
8		《华东大区工程类邀请招标实施细则》
9		《华东大区工程类竞争性谈判实施细则》
10		《华东大区工程类询价实施细则》
11		《华东大区工程类公开招标资格预审作业指引》
12		《华东大区大区主责城市公司招标作业指引》
13		《华东大区集中采购实施细则》
14		《华东大区履约保函（保证金）及预付款保函管理细则》
15		《华东大区承包商评价及分级管理实施细则》
16		《华东大区非工程类招标采购管理实施细则》
17		《华东大区履约档案记录管理实施细则》

## 落实供应商管控

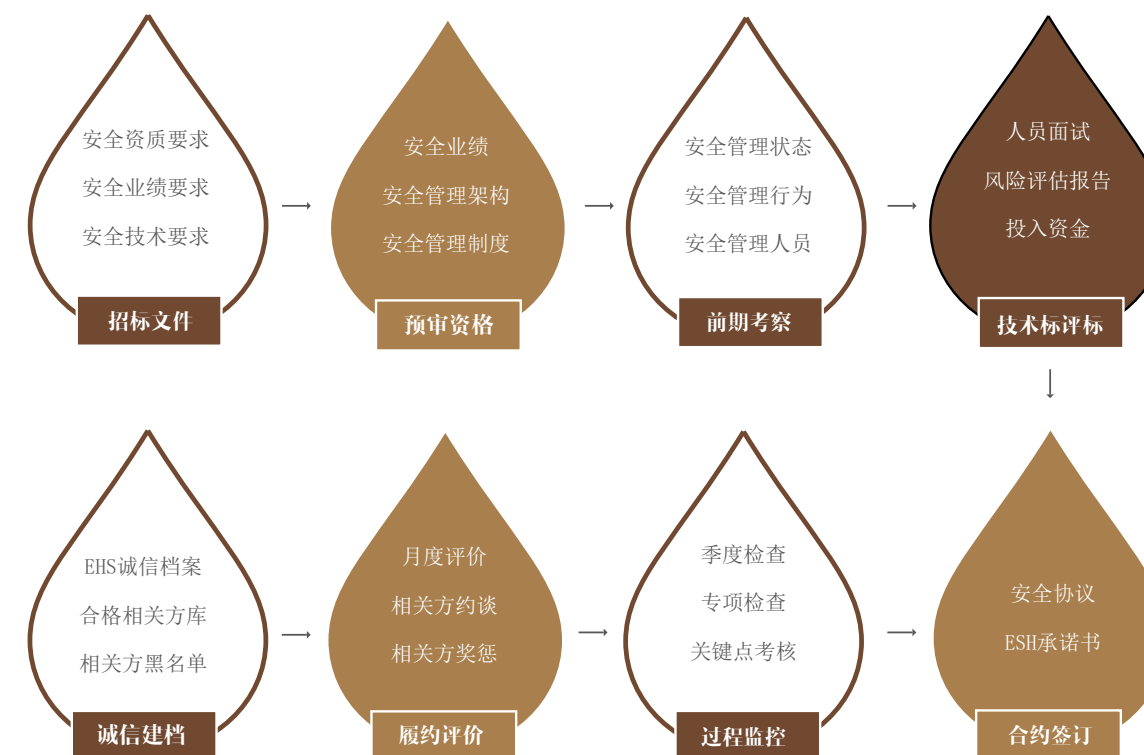
根据华润置地颁布的《承包商供应商名册管理制度》、华东大区《授权手册》相关规定，华东大区建立了供应商管控体系，发布了大区供应商分级管理制度，制定了供应商履约评价模板，通过规范承包商供应商名册管理，提高合作伙伴的稳定性，控制和减少公司在规模扩张和管控模式变化下的履约风险。同时，通过对项目全生命周期的管理，对供应商进行全过程的管控，包含前期要求的工程安全策划、安全措施费用保障、施工中的文明工地建设，及后期的诚信档案建立等。



华东大区供应商评价及分级管理流程

## 规范项目管控

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

为及时发现招采过程中的风险事项，协助提升招采管理水平，除内控自查外，我们还建立了大区招采管理巡检制度，2017年11月-12月，以抽检方式进行，完成对大区内9个城市公司、大区各职能部门工程类及非工程类采购全面巡检及评分。

**【业绩数据】**

2017年，华东大区完成21项集中采购，定标金额7.16亿。执行集中采购共35项，2017年集采落地签约额共计约3.57亿元。通过规模化的年度战略合作，加强了与供应商合作的密切度，经过持续地磨合与交流，供应商可以更好地为项目服务，并实现良性的战略合作关系。

**案例 1**

2017年8月-9月，华东大区组织召开了3次供应商管理制度宣贯会议，进行供应商绩效辅导和社会责任专题宣导，并设立了供应商绩效管理、履约评价、分级管理及履约档案管理体系，强化供应商诚信合作的社会责任。



**案例 3**

2017年5月，华东大区召开以“匠心同行、携手共赢”为主题的第一届供应商大会，与会单位300余家，参会人数500余人。通过举办年度供应商大会，表彰激励优秀单位，宣贯高品质质量要求，颁发质量管理奖和优秀承包商证书，与优秀供应商保持长期合作。



**绿色采购**

为提高供应链的环境责任意识，华东大区针对供应商制定了严格的节能、环保技术要求，均要求供应商企业管理达到ISO9000管理体系认证，环保标准达到ISO14000环境体系认证。优先与环保业绩良好的供应商合作，提升供应商在可持续发展方面的意识和绩效，优选高能源效率和高资源效率的产品和系统，从需求端推进节能环保技术的研发和推广，致力于共同打造绿色产业链，向社会提供环境绩效优良的产品和服务。

**2 促进行业发展**

**组织参与行业交流**

2017年，华东大区与标杆房企如万科、龙湖、中海、融创、旭辉、世茂等同行进行了对标，主要从供应商管理、招标质量、招标计划管理三个方面，分析自身的优势与不足，促进业务能力的提升。

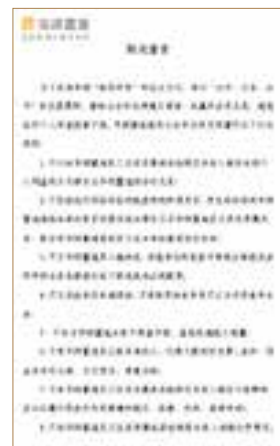
此外，华东大区招标采购部积极参与行业交流，通过邀请优秀供应商到我司开展专业培训、产品推介会、行业动态会等形式，及时地追踪房地产行业最新动态，保持与时俱进，并实现创新领先。

**案例 2**

2017年，华东大区与供应商签订《廉洁合作协议》，落实《阳光宣言》，100%全覆盖；并开展2次供应商满意度调研，了解合作过程中的短板与不足，以采取针对性措施以改善供应链环境。



廉洁合作协议



阳光宣言



## 推动行业进步

华东大区积极响应国家政策，主动使用环境友好型新型材料及施工工艺，调研新型材料市场，建立知识库，包括装配式应用、新型模板系统、砌筑材料、保温工程等。



铝模施工现场



PC 施工现场

## 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，切实保障农民工的各项权益，如平等就业、职业选择、劳动报酬、休息休假、劳动安全保护等。

2017年12月24日，置地总部下发《关于转发落实〈国务院办公厅关于印发保障农民工工资支付工作考核办法的通知〉的通知》，华东大区根据通知要求，开展大区内农民工工资支付保障工作，确保农民工都能拿到工资，回家过年。



### 案例

华东大区温州公司项目部在施工现场及生活区张贴《建筑业农民工维权公示牌》，保障农民工的知情权、检举权及控告权。

温州公司严格按照政府相关部门要求，建立农民工资金专用帐户，缴纳农民工工资保证金，确保农民工工资按时足额发放。



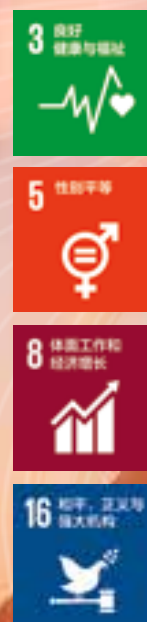


### 本章关键绩效:

- > 员工总人数 3686 人
- > 员工合同签约率 100%
- > 员工社会保险覆盖率 100%
- > 安全应急演练 552 次
- > 员工安全生产培训共 27188 学时, 覆盖率 100%
- > 千人职业病发生率为 0

### 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

本章所涉及的利益相关方:

# 梦聚英才 筑育林之美

### 责任聚焦:

保障员工安全与健康是我们的责任和使命。华东大区为保障员工安全与健康, 发布《华东大区 EHS 管理体系》, 内容覆盖 EHS 目标和责任、EHS 培训教育、节能减排、健康管理、EHS 文化等十个方面的内容以及开发、住宅物业、运营商业三个业态, 指导大区各单位的 EHS 管理工作。2017 年, 华东大区员工安全生产培训总学时 27188 学时。





# 1 员工雇佣概况

华东大区始终以求贤若渴的姿态，根据自身岗位需求和规划，广泛接纳来自五湖四海、各个专业领域的人才加入，为员工提供公平的职业发展机会，帮助员工个人成长，致力于支持运营所在地的经济发展，为当地创造更多的就业机会，培养本土化人才。

2017年，华东大区员工总人数3686人（不包含物业系统），其中全职员工3681人，员工流失率21.81%。女性员工比例约为39.75%，管理层当中的女性比例约为21.21%。共招聘新员工人数1465名，其中应届毕业生106名、男性员工900名、女性员工565名、30岁以下员工842人、30-50岁员工618人、50岁以上员工5名。

按地区划分，大区总部招聘新员工37名、上海公司511名、杭州公司231名、南京公司56名、无锡公司111名、宁波公司144名、苏州公司69名、温州公司159名、徐州公司47名、苏中公司100名。

2017年华东大区整体员工满意度86%，敬业度83%，持续维持在高绩效/最佳雇主地带。

表：2017年华东大区的雇员人数

雇员类别	人数(人)	
全体雇员	3686	
按性别划分	男性	2221
	女性	1465
按雇佣类型划分	全职	3681
	兼职	5
按职级划分	高层管理者	33
	中层管理者	511
	普通员工	3142
按学历划分	研究生及以上	524
	本科	3119
	大专	43
	高中及以下	0
按年龄划分	30岁以下	1587
	30-50岁	2042
	50岁以上	57
按城市公司划分	华东大区总部	345
	上海公司	769
	杭州公司	668
	南京公司	208
	无锡公司	477
	宁波公司	311
	温州公司	257
	苏州公司	272
	徐州公司	122
	苏中公司	257

# 2 保护员工权益

## 劳动保障

公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规和《华润置地华东大区劳动合同管理规定》，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，形成对员工的激励及约束机制。同时，通过劳动合同续签、变更、解除或终止等，规范劳动关系管理，创建和谐的劳动关系。华东大区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%，为每一位员工按时缴纳社会保险。

## 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，并按照《华东大区薪酬福利管理规定》严格执行。

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	结婚礼金、生育礼金、丧事慰问金、膳食福利、下午茶福利、公司福利年假、带薪病假

华东大区严格遵守各城市最低工资标准，保障员工的工资收入。

城市	当地最低工资标准 (元/月)	员工最低工资 (元/月)
上海	2300	3633
南京	1890	2195
杭州	1860	-
苏州	1940	2220
无锡	1890	3030
常州	1890	1890
宁波	1860	2775
温州	1860	2983
南通	1890	2630
泰州	1890	2527
扬州	1890	2200
盐城	1890	2610
徐州	1720	1720

以上表格中的“员工最低工资”，取的是开发、商业、物业三个系统的均值

### 落实民主管理

华东大区注重企业民主管理工作，通过工会代表，组织员工民主参与到企业的经济活动和管理活动，落实群众监督，促进企业决策民主、员工团结和谐，使民主管理成为构建和谐企业的强大动力。

2017年12月8日，在工会和人事行政部的牵头组织下，华东大区通过前期的民主选举产生92名职工代表，并召开职工代表大会，大会实到71人，集体审议表决通过了《华润置地华东大区加班管理规定》、《华润置地华东大区奖惩管理办法》、《华润置地华东大区考勤管理规定》、《华润置地华东大区劳动合同管理规定》、《华润置地华东大区离职管理规定》、《华润置地华东大区薪酬福利管理规定》、《华润置地华东大区休假管理规定》、《华润置地华东大区员工工作规范与行为准则》。



## 3 员工健康安全

### 树立 EHS 管理理念

华东大区坚持华润置地对 EHS 工作的高境界、高标准要求，提出“责任驱动进步，绿色改变生活”的 EHS 理念，建立覆盖全员、全业务的 EHS 责任体系，以负责任的态度促进员工与公司的可持续发展。



图：华东大区 2017 年安全生产月宣传海报

#### 案例

2017 年，华东大区通过开展安全生产月知识竞赛、消防月消防知识宣传、EHS 信息期刊等工作，丰富大区的 EHS 文化建设工作，提升大区全体员工的 EHS 意识，创造良好的 EHS 文化环境。

### 健全 EHS 管理制度

为构建建筑全生命周期的 EHS 管理体系，2017 年，华东大区发布了《华东大区 EHS 管理体系》，包含 EHS 目标和责任、EHS 组织建设、EHS 培训教育、风险控制、监督检查、节能减排、健康管理、EHS 文化、评价考核和优化改进十个方面的内容以及开发、住宅物业、运营商业三个业态的业务体系，指导大区各单位的 EHS 管理工作。

同时，华东大区新增及修订了《华东大区酒店项目 EHS 管理规定》，完善大区各业态的 EHS 管理工作。



华东大区发布了  
《华润置地华东大区  
EHS 管理体系》

### 完善 EHS 责任制度

根据公司 EHS 管理体系的要求，华东大区自大区总经理至各部门负责人、城市公司负责人等，分别签署 EHS 责任书，各部门、基层单位也自上而下层层签订 EHS 责任书，确保 EHS 责任全面分解到各个关键岗位及人员。



各部门、基层单位  
自上而下层层签订 EHS 责任书，  
确保 EHS 责任全面分解到  
各个关键岗位及人员



行为有规	EHS 责任	完成大区与职能部门、城市公司、运营商业的责任书签订
	EHS 组织	4 次 EHS 季度大会；月度专业线会议；16 次专题会议
	EHS 体系	建立完成大区 EHS 体系；体系宣贯；2 次城市公司体系内审工作
	EHS 培训	开展需求调研；10 次大区范围的领导层及专业线 EHS 培训
	EHS 文化	开展 4 次 EHS 文化活动；知识竞答；12 期期刊；4 个示范区建设
监测有窗	监测系统	配合总部完成无锡万象城系统上线
	直报系统	完成 12 次信息上报
检查有效	季度检查	4 次全覆盖季度检查
	专项检查	2 次商业 b 类检查，2 次开发专项检查
控制有力	商业安全	时代广场改造管理、上海万象城开业前管理
	相关方安全	建立相关方季度考核并纳入合同
	风险管控	2 次危险源管理分析，1 次法律法规搜集辨识
	健康管理	联合人事建立 9 个健康俱乐部，大区运动会，体检及体检咨询
	节能管理	完成 7 项改造工程，月节约电能约 114000KWH
奖罚有度	事故管理	统计分析安全事故，做好四不放过
	考核奖罚	开展评价考核，年度优秀团队个人评比，相关方考核奖罚



图：余姚五彩城消防应急演练

### 案例 2

2017 年，华润置地华东大区完成对 6 个万象城、五彩城的运营安全专项检测，建立了商业项目风险数据库，开展新开业项目开业前安全检查，各运营商业项目同公安消防联动，组织开展消防应急演练。

## 开展相关方 EHS 管理

大区及城市公司对各承包商签订《安全生产协议》以及《安全生产奖罚协议》，开展相关方的评价考核工作，奖优罚劣，促进公司相关方的 EHS 管理工作。2017 年，华东大区相关方员工开展安全生产培训总学时为 14299 学时，安全培训覆盖率 100%。

### 案例

2017 年，华东大区对所辖所有开发项目开展季度安全管理综合考核评价工作，其中对总包单位和监理单位安全履责情况进行监督检查，通过季度大会对优秀及较差相关方给予对应的表彰及处罚。



图：召开安全大会

## 强化应急管理和隐患排查

华东大区根据安全管理系统要求以及华东大区实际需要，在华东大区所辖范围内制定不同等级的应急管理预案，确保发生事故时基层到大区的信息沟通顺畅，现场单位能快速有效进行处置，降低事故的影响和损失。大区及各单位定期开展隐患排查治理工作，聘请专业第三方，对所有在建项目和运行商业项目开展检查工作，确保项目日常管理符合规范，设备设施状态可靠有效。

大区制定《华东大区 EHS 监督管理规定》、《华东大区事故隐患排查治理管理规定》、《华东大区 EHS 管理体系内部审核实施细则》等制度文件，定期对大区内所有项目进行考核评价，重点落实发现隐患的整改工作，确保所有项目的安全隐患消除，提升项目安全状态。

### 案例 1

2017 年，华东大区员工安全生产培训总学时数 27188 学时，并针对不同业态及不同岗位的人员，开展 EHS 专项培训，提升员工的安全生产意识及安全操作水平。



图：华东大区开发系统 EHS 管理培训

## 促进职工职业健康

华东大区倡导“快乐工作、健康生活”的健康理念，重点围绕全员健康和职业健康两个方面开展健康管理工作。2017年，大区组织开展员工体检健康咨询、员工健康讲座、运动常见损伤事项等培训。



图：华东大区员工健康讲座



图：徐州橡树湾项目健康体检活动

对于工伤事故，华东大区制定《工伤认定》、《工伤人员工伤保险待遇申领》、《工伤劳动能力鉴定》等指引文件和制度标准，有效指引员工在发生工伤后，能按照流程及时得到补偿，保障员工人身健康的基本权益。

### 案例

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。为庆祝华润80周年，华东大区于2017年11月，在上海世纪公园开展了“跑进华润80年”润马会活动，吸引大区各部门的跑步爱好者积极参与。



## EHS 管理绩效

2017年，华润置地华东大区安全应急演练次数552次，没有发生重大伤亡事件。

项目		指标	单位	2015	2016	2017
通用指标	事故频率	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）	%	0.12	0.12	0.12
		火灾千人死亡率	%	0	0	0
	损失类	千人经济损失率	%	0	0	1.06
		百万营业额（产值）经济损失率	%	0	0	0.00165
行业指标	地产/建筑	百万元营业额（产值）死亡率	%	0	0	0
		百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0
	其他	营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0
		写字楼、酒店、商场供电系统故障造成的大面积停电事故	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	1



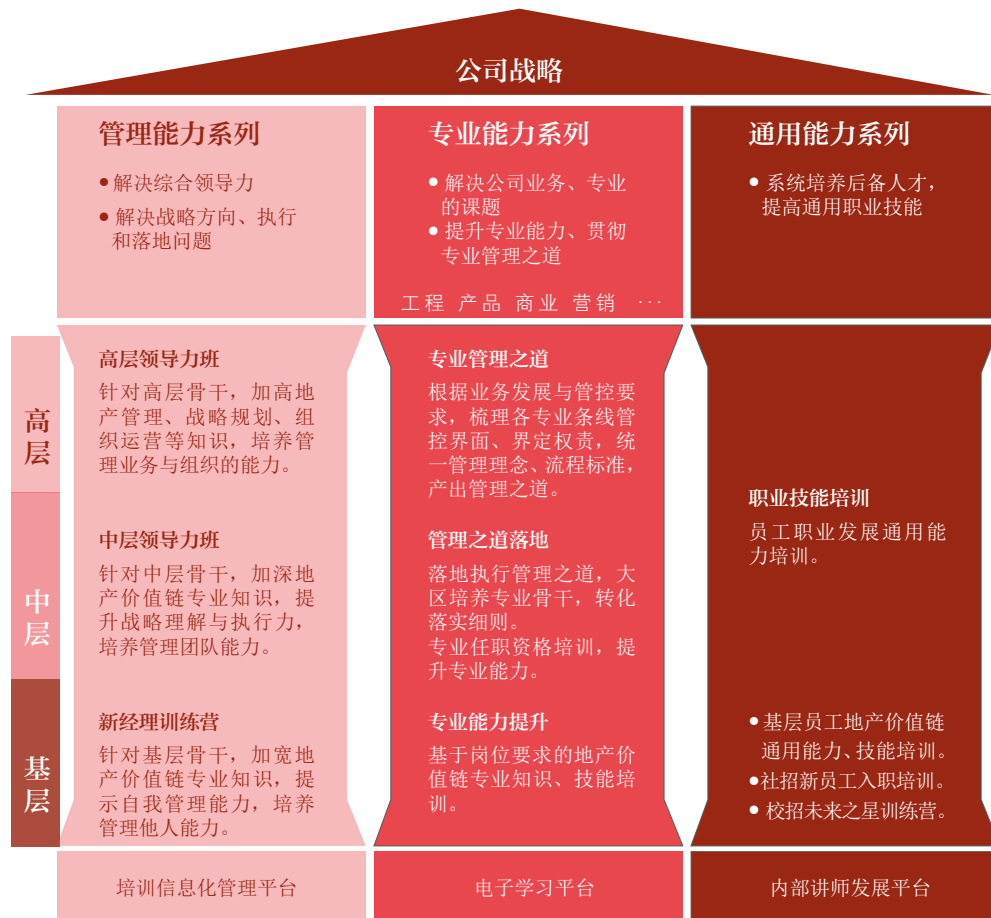
案例

2017年12月18日，上海时代广场发生火灾，当时时代广场正处于全面停业，现场拆除的工作当中。火灾发生后，大区立刻启动应急预案，组织人员积极开展灭火救援工作，顺利疏散楼内所有人员，同时119消防队到现场开展灭火工作，此次火灾过火面积约170平方米，直接经济损失34.88万，无人员伤亡。事后，置地总部、大区管理层高度重视，多次开展事故反思，要求积极配合政府调查，妥善处理事故现场，安排好受影响写字楼区域的租户，大区全面开展隐患排查治理工作，同时组织大区各级人员到现场开展警示教育，确保大区不再发生同类事故。

# 4 助力职业发展

## 员工培训体系

2017年，华东大区员工培训工作围绕“组织融合 专业精进”的宗旨，协同区域各专业推进“团队融合培训计划”，促进业务团队的深度融合与凝聚，并针对项目总经理、项目经理、营销经理、设计经理等关键岗位，开展“核心人才培养计划”，助推业务核心问题的解决与员工专业能力的有效提升。



2017年，华东大区共计有2315名员工接受培训，平均培训时数11.57小时。

表：2017年华润置地华东大区员工培训数据

雇员类别	培训人数 (人)	人数占比 (%)	培训时数 (小时)	平均培训时数 (小时)
全体雇员	2,315	100%	26780	11.57
按性别划分	男性	66%	18408	11.57
	女性	34%	8372	11.57

案例 1

为响应华东大区战略号召，落实大区财务部年度管理主题，华东大区财务部协同人事行政部，以“融合专研 精益创新”为主题，启动了华东大区财务融合研修训练营项目，邀请华东大区副总经理王爽总担任班主任，于2017年2月26日在苏州正式启动。



案例 2

2017年4月5日，华东大区工程管理部协同人事行政部，正式启动华东大区项目总经理训练营。训练营以“提士气 促融合 强能力 推落地”为主题，在推进团队融合、促进自我诊断的基础上，推动岗位成功素质与高品质的研讨落地。

## 员工发展晋升

2017 年全年，华东大区获得晋升的员工总数达到 1089 人

员工类别	2017 年员工晋升人数 (人)	
全体员工	1089	
按性别划分	男	653
	女	436
按学历划分	研究生及以上	224
	大学本科	594
	大学专科及以下	271
按年龄划分	<30 岁	478
	31-40 岁	550
	41 岁及以上	61
按职务划分	管理类	158
	专业类	811
	操作类	120

# 5 悉心关爱员工

## 困难员工帮扶

公司关爱每一位员工，华东大区设有基层员工关爱基金，作为员工福利保障体系的一部分。2017 年，基层员工关爱基金帮扶重大疾病员工 5 人，帮扶金额共计 40 万元人民币。

华东大区党委和各城市公司工会，每年落实对困难员工、困难党员的帮扶慰问工作，2017 年共帮扶员工 36 人，帮扶金额共计 36000 元人民币。

**案例** 春节前夕，华润置地联席总裁、华东大区董事长李欣带队到上海华润时代广场物业部困难员工家中慰问，送上慰问金和慰问品，并致以新春的祝福和问候。



## 丰富员工生活

员工是企业最宝贵的财富。华东大区通过建立俱乐部、群团组织，结合时下热门的活动方式，着力凝聚员工团队，为广大员工打造和谐阳光的工作、生活氛围，为员工的身心健康担起责任。

### 案例 1

2017 年 10 月 21-22 日，华东大区在上海新静安体育中心举办“华翎杯”首届羽毛球大赛。12 支城市公司及项目代表队参加了本次大赛，参赛人员共计 200 余人。



### 案例 2

2017 年 10 月 29 日，华东大区首届员工运动会在上海华师大二附中举行，共计 1800 人参加本次运动会。会前进行了“火炬传递跑”的预热活动，首站从南京出发，经由 9 个城市公司，最终抵达上海。星火相传，火炬炫动在整个华东。



### 案例 3

华东大区及各城市公司纷纷开展员工生日会、润马会、读书交流会、健美操等活动，受到员工的热烈好评。



员工生日会



健美操活动



杭州公司春季、秋季毅行活动



南京公司三八妇女节插花活动



苏中公司元旦员工家庭日



苏州公司环金鸡湖马拉松比赛



### 本章关键绩效：

- > 二氧化碳排放总量 104852.14 吨
- > 绿色建筑认证面积 66.07 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



本章所涉及的利益相关方：

- 环境
- 客户
- 员工
- 业主
- 供应商
- 社区

# 梦绘生态 筑家园之美

### 责任聚焦：

为持续响应国家绿色建筑实施的保障，贯彻绿色、环保、节能的要求，华东大区启动了关于绿色建筑及美国 LEED 标准的大区集采工作。2017 年，华东大区共有 4 个项目获得绿色建筑认证，其中，3 个项目获得一星级认证，1 个项目获得二星级认证，项目平均绿地率达 33.79%，为推动建筑生态领域的可持续发展贡献华润智慧。





# 1 环境管理体系

## 环境管理制度

华东大区重视环境保护和节能减排工作，制定《华东大区节能减排管理规定》，有计划的开展节能改造工作，组织开展地球一小时、节能减排周、低碳出行日环保公益活动。



### 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。

## 环保技术

在开发项目，华东大区引入新型环保泥浆分离系统、塔吊喷淋、外架喷淋系统、防尘雾炮等技术，降低项目扬尘对环境的影响。



雾炮系统

# 2 开发绿色建筑

2017年，华东大区启动了关于绿色建筑及美国 LEED 标准的大区集采工作，意在落实标准化、经济化、效率化三大原则，目前华东大区所有住宅项目均做到了绿色建筑一星及以上的全覆盖，商业项目大多在绿色建筑二星以上，响应国家绿色建筑实施的保障，贯彻绿色、环保、节能的要求，推动在建筑生态领域的可持续发展。



项目名称	项目地址	项目规模	项目类型
绿地集团·苏州湾国际商务区(T1-T4)项目	苏州湾国际商务区	约 100 万平方米	住宅
绿地集团·苏州湾国际商务区(T1-T4)项目	苏州湾国际商务区	约 100 万平方米	住宅
绿地集团·苏州湾国际商务区(T1-T4)项目	苏州湾国际商务区	约 100 万平方米	住宅
绿地集团·苏州湾国际商务区(T1-T4)项目	苏州湾国际商务区	约 100 万平方米	住宅
绿地集团·苏州湾国际商务区(T1-T4)项目	苏州湾国际商务区	约 100 万平方米	住宅





## 绿色建筑认证

2017-2018年，华东大区共有4个项目获得绿色建筑认证，认证总建面达到66.07万平方米，项目平均绿地率达到33.79%。

### ★ 一星级认证

已有3个项目（地块）取得认证，累计面积

**43.97** 万平方米。

5个项目计划申报取证，累计面积**76.7**万平方米。

### ★★ 二星级认证

已有1个项目（地块）取得认证，累计面积

**22.1** 万平方米。

2017 华东大区获得绿色建筑认证项目表

项目名称和分期	认证等级	认证面积（万平方米）
温州滨江万象天地 1~18 号楼	国标一星	18
宁波湾头 JB05-04-10 地块一期	国标一星	15.97
温州万象天地 1~16 号楼	国标一星	10
南京幸福里	国标二星	22.1

# 3 推动绿色建造

## 绿色施工

为贯彻华东大区发展绿色建筑的理念，落实集团与置地总部建设资源节约型和环境友好型企业的要求，华东大区工程与安全管理部制定了《华东大区开发项目节能减排管理指引》，规范大区所有在建项目绿色施工及节能减排的人员职责、管理动作以及绿色施工的技术要点。

此外，华东大区各城市公司按照当地政府要求，开展了项目环境影响评价，在规划和决策中充分考虑项目对社区及自然环境的影响，对规划和建设项目实施后可能造成的环境影响进行分析、预测和评估，提出预防或者减轻不良环境影响的对策和措施，并开展环境影响公示，诚恳征求公众意见和建议，尽量将项目对社会、环境的影响降到最低。新建项目环评达标率 100%。



## 噪声管理

- 人为噪声的控制:** 提倡文明施工,增加全体施工人员防噪声扰民的自觉意识;
- 强噪声作业时间的控制:** 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。



## 扬尘及空气管理

- 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。



## 建筑垃圾管理

- 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,运输车辆在驶出现场是要彻底清理车轮、车体,保持出场车辆清洁,运输散装货物必须覆盖,不得遗撒,避免行驶途中污染道路;
- 委托有资格的运输单位,确保清运到规定地点,严禁随意清运到规定地点,严禁随意倾倒垃圾。



## 污水排放

- 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。



## 节地、节水、节材与生态保护

华东大区要求各项目在施工过程中最大限度做到节地、节水、节材和保护环境。例如,通过优化工艺,做到精确施工,减少材料损耗;采用泥浆处理器等先进施工机械,循环使用施工用水,减少水资源消耗;通过合理布局绿地及植物群落,优化建筑密度、朝向与设计实现科学用地;废弃材料在不改变所回收物质形态的前提下进行材料的直接再利用或经过再组合、再修复后进行循环利用。

## 扬尘治理

大区建立全方位喷淋系统,针对扬尘多的施工工序开启喷淋系统。例如,增设自动洗车系统,对现场出入车辆清洗车轮;设置外架、防护棚、围墙、塔吊喷淋系统,做到定点扬尘治理的目的;设置移动式喷雾机,做到移动降尘的目的。以上措施可以有效的降低施工过程中的扬尘现象,同时可以起到节水、节能的作用。



降尘炮



外架喷淋系统



自动洗车系统



泥浆处理器



项目场内绿化



废旧模板木方制作花盆

# 4 打造绿色社区

## 排放物管理

对于排放物的管理，华东大区狠抓固废、废水、噪声、空气、光污染的综合治理和材料循环利用，制定了《华东大区开发项目节能减排管理指引》，并设立《项目能源台账》，在推进各项产品建设的同时，努力打造绿色社区，为人类最美家园践行社会责任。

2017年，华东大区所产生土方、钢筋等无害废弃物总量379.72万吨；产生生活垃圾、建筑垃圾、厨余等无害废弃物总量6.85万吨；产生废油渣等有害废弃物总量188.5吨。



### 固废处理

根据“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾和生活垃圾分别清运、统一处理，将灯管、电池、硒鼓碳粉等危废品交由专业第三方处理或回收。



### 噪声治理

对产生噪声的设备进行降噪工程处理。现场设置噪声检测仪，实时对噪声进行监控。



### 光污染防治

对从事易于遭遇到光污染的作业人员进行严格的资格审核，并督促作业人员佩戴安全防护用具、设置屏挡设施等。



### 废水治理

对于商业物业等处所产生的废水，主要采取雨污分流、中水回用等方法进行治疗。对于化粪池及隔油池则聘请专业第三方机构进行清掏、收集和无害化处理。



### 空气治理

对于商业物业的室内空气质量，主要采取空调调控、送风排风、停车场空气质量管控举措，同时对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。



### 材料循环利用

鼓励在施工项目及社区内的废弃材料循环利用，如使用可周转的铝模板、钢板路面、市政砖路面等，使用废旧的模板制作景观花坛、消防灭火箱体等。

#### 案例 1

### 雨水回收利用节水系统

华东大区宁波湾头3#地块一期一标段项目设置雨水收集再循环系统在非干旱季节每月收集利用雨水及施工废水。





案例 2

### 新型环保泥浆分离系统

华东大区杭州中央车站项目钻孔桩施工阶段，项目创新采用新型环保泥浆分离系统（泥浆固液分离技术），处理废弃泥浆，废弃泥浆经系统分离的渣土含水率 10%，可以直接外运处理用作郊外场地回填用土。分离的清水，一半用以泥浆重复稀释使用，一半用以施工用水，重新循环使用，可节约施工 70% 用水。



## 能耗管理

### > 建设能耗管理平台

华润置地自 2015 年开始建设商业项目能源管理平台，旨在促进能源管理专业化、数据化、科学化。2016 年全面启动既有及在建商业项目能耗平台上线工作，全年完成 6 个商业项目平台建设及总部平台数据上线，另有其他超过 20 个商业项目也正在进行前期准备等工作。

华东大区积极落实总部《华润置地酒店能耗计量装置设置指引》《华润置地 EHS 管理实践案例》等制度文件，促进节能减排规划的贯彻落实。大区开展各类节能改造项目，在各个项目中节约能源与资源，节能成效显著。

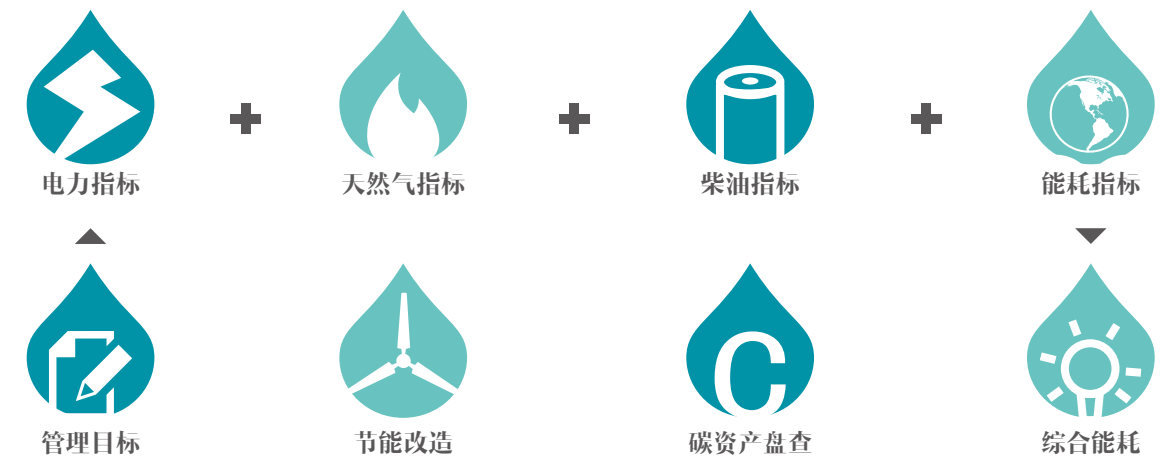
序号	实施单位名称	节能改造项目名称	实施时间	完成时间	投入资金(万元)	实施后效果	目前完成情况
1	无锡万象城	无锡万象城制冷机及冷却水泵工频改造	2017 年 4 月	2018 年 6 月	270.00	每月节能：约 8750kwh	目前处于定标合同阶段进度约 60%
2	温州万象城	室内照明系统改造	2018 年 6 月 1	2018/9/1	230	改造预期效果： 月节约电能 50166kwh； 月节约费用 42887.5 元。	过方案阶段
3	杭州万象城	杭州万象城垃圾房清理垃圾改造	2018 年 4 月	2018 年 6 月	7.00	每月节能：233116.7 元	目前处于前期准备阶段进度约 5%
4	杭州万象城	杭州万象城能源上线改造	2017 年 2 月	2018 年 5 月	100.00	每月节能：/	目前处于各分项安装实施阶段进度约 90%

2017 年，华东大区共完成对余姚五彩城等的节能减排改造项目 7 项，据测算每年可节约能耗约 114370.74KWH。

指标	单位	2016 年	2017 年	2017 年较上年同期对比
综合能源消费量	万吨标煤	0.8915	1.4505	62.70%
电力消耗量	万千瓦时	6536.0228	10176.2068	55.69%
柴油消耗量	吨	113.3663	137.6988	21.46%
天然气消耗量	万标准立方米	53.9097	135.1703	150.73%
二氧化碳排放量	吨	66703.0077	104852.1398	57.19%
万元营业收入综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0082	0.0080	-2.5%
万元增加值综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0141	0.0164	16.31%

备注：以上表格，以 2015 年为基期进行数据统计。

2017 年，华东大区二氧化碳排放总量 104852.1398 吨，主要排放源是外购电力，占比约 98.16%。直接排放包括柴油和天然气，共 397.2284 吨，占比 1.84%。



## 生态恢复与治理

为了保护自然生态环境和生物多样性，华东大区根据项目环境影响评价建议，优化施工设计方案，合理安排施工进度，合理管理取土弃土。在不影响建筑安全的条件下，增加绿化面积，使用喷淋系统和噪声检测仪，并优先选择枝叶较为茂密的乔木和灌木，削减噪声和吸附飘尘的同时，增加环境景观的美感。

# 5 践行绿色办公

在日常的办公环境下，华东大区也始终注重践行“绿色办公”理念，通过搭建OA办公系统、视频会议系统，实现工作人员差旅的缩减，并减少了办公过程中的能源和资源消耗。

2017年全年，大区视频会议约2570次，电话会议约850次，节省了差旅次数。

类别	单位	全年消耗量
电	度	1324257.25
纸(A4)	张	9179377
水	吨	15100.98

## 案例

植树节期间，推行绿色办公活动——“植物大战僵尸”，评选员工最美办公位。



# 6 环保公益倡导

华东大区动员全体员工，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。

## 案例

2017年3月23日，华东大区通过海报张贴和室外大屏幕播放等形式宣传“地球一小时”活动。3月24日活动当天，华鑫中心、杭州万象城等地切实落实“地球一小时”活动，关闭室外泛光照明、装饰灯、院内路灯、草坪灯、景观灯、办公室、电脑等一切不必要的电源。



## 案例

2017年12月6日，温州公司员工开展了一场徒步环保旅行，不但宣传了绿色、环保的精神，而且呼吁更多的人爱护大自然环境。



## 环保感悟和宣言

用环保提升华润品质，为城市生活带来更多改变。——华东大区工程与安全管理部 叶波  
 绿水青山都是金山银山，环保同心共筑美好河山。——华东大区党群工作部 胡安东  
 我们用实际行动践行华润置地的生态文明。——华东大区人事行政部 干雯婧



### 本章关键绩效：

- › 公益慈善总投入 **73.66** 万元
- › 公益活动参与 **200** 余人次
- › 公益服务 **750** 小时

### 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

### 责任聚焦：

在华东大区首届职工运动会上，组委会特定制运动会特色纪念章套装和企业文化衫，面向大区全体义卖，共集得 **6** 万余元，并购买乒乓球桌、移动足球门、运动跑鞋等运动器材，捐赠给井冈山罗浮学校、井冈山华润希望小镇幼儿园。

### 责任聚焦：

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，倡导员工积极参与公益活动。从公司、项目所在街道，到西北地区的国家级贫困县，都有华东大区员工们乐于公益的身影。2017年，在华东大区首届职工运动会上，组委会特定制运动会特色纪念章套装和企业文化衫，面向大区全体义卖，共集得六万余元，并购买乒乓球桌、移动足球门、运动跑鞋等运动器材，捐赠给井冈山罗浮学校、井冈山华润希望小镇幼儿园。



本章所涉及的利益相关方：

◦ 员工  
◦ 社区

# 梦圆公益 筑大爱之美



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、参加无偿献血日活动等。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，都有华东大区员工们乐于公益的身影。

2017年，公司总共投入公益慈善73.66万元，参与公益活动达200余人次，共服务750小时。



公司总共投入公益慈善

**73.66** 万元，

参与公益活动达**200**余人次，

共服务**750**小时

## 1 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 1

华东大区动员全体员工先后向湖北省黄冈市英山县大别山及青海省玉树县结古镇捐赠衣物，共募集衣物共34箱，为贫困地区人民献出绵薄之力。



### 案例 2

六一儿童节，杭州公司志愿者们前往浙江省儿童早期干预中心，为孩子们布置一个童话世界，与孩子们一起DIY陶艺创作。

### 案例 3

徐州公司带领全体党员、干部员工赴徐州市鼓楼区夕阳红敬老院开展爱乐敬老活动，给敬老院的老人们带去夏日的问候。



### 案例 4

苏州公司积极贯彻集团公司“常怀感恩之心，努力回馈社会”的责任理念，多次参与苏州当地慈善捐款活动，2017年向吴江经济技术开发区捐款10万，吴江太湖新城管委会捐款20万，昆山市慈善总会捐款20万。

## 2 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 1

华东大区召开首届职工运动会，运动会组委会特定制运动会特色纪念章套装和企业文化衫，面向大区全体义卖，筹得款项六万余元，并购买乒乓球桌、移动足球门、运动跑鞋还有各种球类等运动器材，捐赠给井冈山罗浮学校、井冈山华润希望小镇幼儿园。

2017年，华东大区资助井冈山希望小镇建设篮球场工程46217元，并捐赠了3台电脑。





## 案例 2

2017年6月，杭州公司公益志愿者携杭州的华润置地业主、万象城VIP客户、杭州柏悦酒店同仁等在内的7组家庭以及杭州行知幼儿园的4位老师前往井冈山希望小镇重温革命历史，感受华润文化，见证老区新生。



## 案例 3

华润集团利用企业资源着力解决“三农”问题，创建华润希望小镇，该举措是积极参与社会主义新农村建设和城镇化建设的一次有益探索和尝试。自2008年起，华润陆续在革命老区和贫困地区选址建设希望小镇。通过统一规划，就地改造、重建，彻底改变农民的居住环境，同时利用集团自身的产业和资源优势，帮助农民成立专业合作社，发展新型农村集体经济，把华润希望小镇建设成为生态、有机、绿色，与当地自然环境保持和谐一致，具有农业发展活力、鲜明地方和民族特色的社会主义新农村。

2017年，华东大区无锡公司、苏中公司前往金寨华润希望小镇参观学习，并向希望小学捐赠了校服、图书。



# 3 准确落实民政扶助

华东大区积极支持社会上各类民政扶助项目，以己之力帮助政府推进各类城市重大活动项目，为改善人民生活，提升城市形象，践行社会责任贡献力量。

## 案例 1

2017年7月，经华东大区研究决定，以上海华筵房地产开发有限公司名义向上海市静安区体育总会赞助80万元，成为2017中国·上海静安·绍兴皮划艇的合作支持单位，充分体现华润作为央企的社会责任。





# 2018 年展望

2018年是地产行业政策更加收紧、竞争愈发激烈的一年。展望2018,面对政策环境、外部竞争及组织变革的压力,我们勤练内功,满怀信心迎接新一年的挑战。在“夯基础、保安全、高品质、快开发”的主题下,积极落实“3+5+X”的投资战略布局,以“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”,落地战略管理主题,为置地十三五战略实现贡献力量!

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,致力于强化责任传播、打造责任品牌、抓紧精准扶贫三大战略布局,不断增强责任意识、深化责任管理、推动责任践行、促进责任融合,实现公司长远的可持续发展。

## 经济责任

华东大区在经济上追求长期的、可持续、有质量的增长,将坚持“3+5+X”的投资战略布局和“精准投资”的方向,多渠道获取和整合土地资源,同时开展创新研究,提高资产回报率,巩固市场地位,并进一步推动业务转型。

## 客户责任

我们将继续以客户为中心,恪守品质承诺,强化服务品质,为客户提供舒适、环保、安全的产品。同时,我们将继续扩大商业地产规模,积极探索业态创新,提升客户消费体验,强化服务品质,保持行业领先优势。

## 伙伴责任

华东大区始终以高品质为追求,严控供应商准入门槛,加强采购监管,完善采购流程,倡导阳光采购和绿色采购,打造责任供应链,推动行业低碳化、永续化发展。

## 员工责任

华东大区一直将人力资源视为核心竞争力,未来我们希望建立科学、系统的人力资源管理体系和有竞争力的市场化薪酬体系,尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵,为公司战略的实施提供智力支持。

## 环境责任

华东大区将把ESG管治的理念和要求融入经营的全过程,在建筑的全生命周期最大限度地节约资源、保护环境和减少污染,落实绿色施工,打造绿色建筑,创建绿色社区,为人们提供健康、适用和高效的使用空间。

## 社区责任

华东大区将秉承置地总部“服务社会,传播文明”的宗旨,更加用心地投身于公益慈善与志愿服务行动。





# 数据列表

指标	单位	2015年数据	2016年数据	2017年数据
总资产	亿元人民币	1,054.16	1,074.15	1,498.78
营业额	亿元人民币	185	229	223.04
净利润与股东应占溢利	亿元人民币	23.83	40.70	48.69
纳税总额	亿元人民币	32.02	34.7	45.25
全体雇员人数	人	4822	5732	3686
员工平均年龄	岁	32.57	31.77	31.51
高中及以下	%	19.37	20.06	0
大学专科	%	23.47	23.16	1.16
大学本科	%	42.23	41.61	84.62
硕士及以上	%	14.94	15.17	14.1
绿色建筑认证面积	万平方米	120.45	126.93	66.07
合格供应商数量	家	194	279	319
通过质量管理体系认证的供应商数量	%	100	100	100
客户满意度	%	79	79	78
客户投诉数	人	1200	898	975
处理响应率	%	100	100	100
回访率	%	100	100	100
整体投诉解决率	%	90	89	99
体检覆盖率	%	100	100	100
新员工入职培训覆盖人数	人	388	534	1465
未来之星培训覆盖人数	人	76	99	58
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	%	15.73	22.75	29.54
招聘新员工人数	人	388	534	1465
招聘应届生人数	人	76	99	58
员工流失率	%	10.52	10.62	18.19
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)	‰	2.28	0.52	0.12
火灾千人死亡率	%	0	0	0
千人经济损失率	%	0	0	1.06
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
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0052	0.0082	0.0080
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0087	0.0141	0.0163
碳排放统计量表	吨	40171.56	66703.01	104852.14

# 指标索引

目录	章节	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、P1.4、P1.5、P2.1、P2.2、P2.3	
	致辞	P3.1、P3.2	
	聚焦2017 关键绩效		
	公司荣誉	P5.3	
	关于我们	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4	
我们的社会责任		G1.1、P5.1、P5.2、G1.4、G2.1、G2.3、G2.4、G2.5、G3.1、G4.1、G5.4、G5.5、G5.6、G6.1、G6.2、P4.7、G1.3、G2.2、G5.1、G5.2、G5.3	
	诚信合规经营	M2.2、M3.3、M3.4、M3.5、S1.1、S1.2、S1.3、S1.4、S1.5	
倡廉善治, 美在立信	央企责任担当	S1.8、S1.9、S1.10	
精工建造, 美在至品	提供多元产品	M2.9、M2.10、M2.11、M2.12、S1.6	
	打造卓越品质	M2.7	
用心服务, 美在竭诚	保障客户权益	M2.1、M2.3、M2.4	
	贴心服务客户	M2.5、M2.6、M2.13、M2.14、M2.15、M2.16、M2.17、B6.2	
携手伙伴, 美在共赢	打造责任供应链	G3.2、M3.1、M3.8、M3.9、M3.10、M3.11、S4.9、B5.1	
	促进产业发展	M3.2、M3.6、M3.7	
成就英才, 美在育人	员工雇佣概况	P4、S2.1、S2.2、S2.12、S2.13、S2.14、S2.27、S4.6、S4.7、S4.8、B1.1、B1.2	
	保护员工权益	S2.3、S2.4、S2.5、S2.6、S2.7、S2.8、S2.9、S2.10、S2.11	
	员工安全与健康	G4.4、S2.15、S2.16、S2.17、S2.19、S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5、S3.6、S3.7、S3.8、B6.1、B2.1、B2.2	
	助力职业发展	G4.2、G4.3、G6.4、S2.20、S2.21、S2.22、B3.1、B3.2	
绿色环保, 美在生态	悉心关爱员工	S2.18、S2.23、S2.24、S2.25、S2.26	
	环境管理体系	E1.1、E1.2、E1.3、E1.4、E1.5、E1.6	
	开发绿色建筑	M2.8、E2.3、E5.1、E5.2、E5.3、E5.4	
	推动绿色建造	E3.1、E3.2、E3.3、E3.4、E3.5、E3.6、E3.7、E3.8	
	打造绿色社区	S4.1、E4.1、E4.2、E4.3、E4.4、E4.5、E4.6、E4.7、A1.3、A1.4、A1.5、A1.6、A2.1、A2.2	
	践行绿色办公	E2.1、E2.2	
公益慈善, 美在大爱	环保公益倡导	E1.7、E1.8	
	公益慈善实践	S4.10、S4.11、S4.12、S4.13、S4.14、S4.15、B8.2	
后记	2017年展望	A1	
	报告评级	A2	
	指标索引	A3	
	意见反馈表	A4	
	报告起草人名单		

### 《华润置地华东大区 2017 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华东大区委托，“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 2017 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（CASS-CSR3.0）之房地产业》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

#### 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（★★★★☆）

公司党群工作部牵头成立报告编制工作组，大区董事长担任名誉主编，人事行政部、党群工作部总经理担任主编，党群工作部副总经理担任副主编；负责把握报告整体内容、风格及关键节点；企业将报告定位为完善责任管理制度、满足信息合规披露的重要工具，构建了包括全版报告、电子版报告等形式在内的基础报告体系；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过企业官方网站发布报告，同时嵌入公司品牌发布会进行二次发布，并将以电子版、印刷品、新媒体传播等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

##### 实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、确保房屋住宅质量、保护农民工权益、避免土地闲置、噪音污染控制、新建项目环评、废弃材料循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

##### 完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“梦创价值，筑信任之美”“梦育品质，筑精益之美”“梦享服务，筑赤诚之美”“梦建共赢，筑和谐之美”“梦聚英才，筑育林之美”“梦绘生态，筑家园之美”“梦圆公益，筑大爱之美”等角度系统披露了所在行业核心指标的 86.1%，完整性表现领先。

##### 平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“客户投诉数”“商业贿赂及腐败相关事件数”“受到经济、社会或环境方面处罚的供应商数”“千人职业病发生率”“员工流失率”“百万平方米房屋建筑死亡率”“营业场所踩踏并导致人员重伤事件数”等负面信息数据，并详细阐述“上海时代广场火灾事故”“上海佘山九里业主报修事件”的发生原因及处理措施，平衡性表现卓越。

##### 可比性（★★★★★）

《报告》披露了“总资产”“纳税总额”“全体雇员人数”“绿色建筑认证面积”“合格供应商数”“客户满意度”“体检覆盖率”“员工劳动合同签订率”等 46 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“瑞捷住宅过程检查排名”“工程客户满意度排名”等数据进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

##### 可读性（★★★★★）

《报告》以“梦”为主线贯穿全文，框架结构清晰，在呼应“筑梦新时代”主题的同时回应各利益相关方期望，彰显了企业履责的实践引领；开篇设置“2017 年聚焦：新时代，新梦想”专题，聚焦企业年度履责重点实践，提升了报告的悦读性；章节跨页呈现关键绩效、管理思路及责任聚焦，便于读者快速把握章节内容，提纲挈领，提升了报告的易读性；多处

嵌入二维码进行影像化延伸，扩展了报告内容，增强了报告的沟通性；多处嵌入“利益方反馈”，以第三方证言的形式佐证企业履责成效，强化了报告编制的公信力，可读性表现卓越。

##### 创新性（★★★★☆）

《报告》积极响应联合国可持续发展目标，重点回应企业在关键议题上的履责实践与成效，凸显了企业的全球视野与责任引领；回应十九大报告内容，响应国家大政方针，彰显了企业对贯彻宏观政策的责任担当，创新性表现领先。

##### 综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《华润置地华东大区 2017 可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

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：中国社科院企业社会责任研究中心常务副主任 张蕊

成员：中国人民大学商学院教授 刘刚

过程性评估员 张轩、王晓妍



评级专家委员会副主席

评级小组组长

扫码查看企业评级档案

出具时间：2018 年 8 月 27 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：\_\_\_\_\_ 关系地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ 网 址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传 真：\_\_\_\_\_

## 报告起草人员名单

组 长：李欣

副 组 长：姜可伟

执行组长：易晋

组 员：邓春根、王蕾、王衍、甘明珠、史梦瑶、叶波、刘晶、李凯、李晓雪、李泽仁、吉玮、季敏、邱奕番、苏卫卫、汪洋、张悦颖、张佳俊、张慧娟、周碧莺、於云、胡安东、郝子漪、赵剑峰、淳于中博、耿雪芹、贾迪、倪婷蝶、唐晓茜、黄晓燕、谢文惠  
(按姓氏笔画顺序排列，排名不分先后)



华润置地华东大区

华润置地有限公司华东大区  
上海市徐汇区桂林路406号华鑫中心3幢  
邮编: 200233  
电话: (86)21-54118888  
传真: (86)21-54118887  
网址://sh.crland.com.hk