



筑林新时代

华润置地东北大区
可持续发展报告
2017



华润置地东北大区

华润置地东北大区人事行政部

地址: 沈阳市和平区青年大街286号华润大厦9层

电话: (024)28118888

筑梦新时代

每个时代，都应该有梦
奋力实现中国梦，是这个时代的主题

匠心筑梦

以品质与责任

引领商业进步

共创美好生活

我们一直在路上

责任故事

开启我们的梦



STORY 责任故事

守护业主

七旬老人四楼坠落
两名保安徒手接住



扫一扫，了解更多

清明小长假期间，一个充满正能量的故事在朋友圈中热传。在七旬老人坠楼的生死一线间，华润置地沈阳橡树湾四期物业服务中心的2名秩序维护领班——44岁的白立金和30岁的苏明强本能地伸出双手，徒手接住坠楼老人，使老人转危为安。



随后，东北大区代表华润置地召开“正能量奖”表彰大会，为他们颁发“正能量奖”及奖金5万元，号召全体员工学习苏明强、白立金精神。



“

苏明强说：公司给予我的这份奖励非常重，我会以此作为起点和动力，继续踏实的完成本职工作，在未来的工作中尽全力做到更好，为公司争得更大的荣誉！

白立金说：我是华润人，华润是我家，业主是我的家人，我会全心全意为我的家人服务！

”



STORY 责任故事

养老服务

老吾老以及人之老



扫一扫，了解更多

在赡养老敬自己的长辈时不应忘记其他与自己没有亲缘关系的老人，我们进入养老产业，希望通过努力，为社会的老年人提供优质、可靠的服务。2016年，我们获取华润置地首个养老地产项目—沈阳小南街项目，该项目也是华润集团养老及大健康产业的试点项目。



2017年，我们分别与辽宁省金秋医院、沈阳市铁西区政府签署战略合作协议，致力于打造辽沈地区乃至全国的标杆示范性都市养老项目，为养老产业的发展提供有益探索。



如今，我们的首个社区康养项目试营业，为老人们提供提供日间照料及长期照护等服务，践行“引领商业进步，共创美好生活！”的央企责任与使命！



STORY 责任故事

华润书屋

幼吾幼以及人之幼



扫一扫，了解更多

在抚养教育自己的小孩时不应忘记其他没有血缘关系的小孩，我们用知识温暖山区的孩子，希望他们在书中汲取知识、开拓视野，拥抱理想、健康成长！



华润集团作为有着80年红色光辉历史的央企，在创造商业价值的同时，也一直在追求超越商业价值以外的更高的社会追求。



我们开展图书捐赠活动，为丹东市宽甸县杨木川镇中学、内蒙古赤峰市翁牛特旗乌丹镇第二小学送去千余本图书，建立“华润书屋”。希望孩子们能通过阅读丰富自身文化知识，未来成为国家的栋梁之才。

同行十一载，品质筑五城， 势动大东北 >

诚 — 卓越筑梦以至诚

美 — 臻善筑梦以至美

精 — 责任筑梦以至精

善 — 福祉筑梦以至善



2006

2017

目录

导读	01
致辞	02
2017年聚焦：新时代，新梦想	03
关键绩效	05
企业荣誉	06
关于我们	07
我们的社会责任	10
重大性议题判定	14



1

价值之梦

诚信经营，回报股东信任

诚信合规	17
价值共享	19
央企责任	21



2

品质之梦

匠心筑就产品，坚守品质标准

多元化产品	25
打造卓越品质	29



3

服务之梦

保障客户权益，提供贴心服务

保障客户权益	35
贴心服务客户	36



4

共赢之梦

携手合作伙伴 推动行业进步

责任采购	45
促进行业发展	47



5

人本之梦

保障员工权益，助力员工发展

员工雇佣概况	51
保护员工权益	52
保障员工健康与安全	53
助力职业发展	57
悉心关爱员工	61



6

绿色之梦

打造绿色建筑 治理环境保护

环境管理体系	65
绿色建造	66
绿色运营	69
绿色办公	71
环保公益	72



7

和谐之梦

诚信经营，回报股东信任

公益慈善理念	75
公益慈善实践	75

2018年展望	79
报告起草人员名单	80
评级与评价	81
政策列表	83
数据列表	85
可比性数据列表	87
指标索引	89
意见反馈表	91

导读

- 时间范围** 本报告涉及的时间范围为2017年1月1日至2017年12月31日。小部分内容超出上述范围。
- 发布周期** 本报告为年度报告。本年度报告于2018年8月31日获得大区管理层批准发布。
- 报告范围** 本报告覆盖华润置地东北大区及附属的5个城市公司。
- 称谓说明** 为便于表达，本报告中提及的“华润置地”、“华润置地东北大区”、“公司”、“我们”等均指作为一个整体的“华润置地东北大区及附属的5个城市公司”。
- 报告目的** 本报告旨在对公司社会责任理念、实践和绩效与利益相关方进行坦诚沟通，回应利益相关方关注的主题。
- 报告承诺** 华润置地东北大区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，对内容的真实性、准确性和完整性负责。
- 数据说明** 本报告包含信息以公司成立以来至2017年12月31日的统计数据 and 正式文件为主。
- 参考标准** 本报告主要参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》，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）》，全球报告倡议组织可持续发展报告框架GRI Standards和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。
- 联系方式** 华润置地东北大区人事行政部
地址：辽宁省沈阳市和平区青年大街286号华润大厦9层
电话：(024) 28118888

编制流程



致辞

华润作为一家红色央企，我们始终秉承“引领商业进步，共创美好生活”的企业使命，坚定的履行企业的社会责任。华润置地在华润集团的指导下，积极落实中央对房地产发展的政策要求，在坚持可持续发展的基础上，始终保持与利益相关方的良好沟通，共同进步。以品质为城市带来更多改变，以匠心共筑美好生活！

十九大后，房地产行业从经济主体逐渐向服务主体过渡，“提供保障”成为行业根本属性。2017年，华润置地东北大区紧跟置地战略方向，在沈阳、长春、哈尔滨斩获12幅优质土地，全年实现134亿签约额的卓越业绩。在产品质量方面，沈阳奉天九里项目获得詹天佑奖住宅小区金奖；在环保安全方面，沈阳万象城获得“全国绿色商场”称号；在商业发展方面，沈阳万象城销售额36亿，稳居沈阳高端商业市场第一。

华润置地东北大区自2014年起编制社会责任报告，2016年首次根据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求发布可持续发展报告。报告中披露了公司在环境、社会、利益相关方及企业内部履行社会责任取得的成果和相关数据，同时也客观评价了不足，全方位真实的展现出我们对CSR及ESG数据的管理水平及重视程度。

在诚信合规方面，我们坚持诚实守信、合法经营，始终致力于建立良好的企业管理规范，坚决执行“三重一大”集体决策。为打造廉洁置地，公司严格遵守国家法律法规，坚决反对商业贿赂，畅通举报渠道，接受各方监督。

在产品及服务方面，我们在东北布局“1+7战略”，提供多元化产品及服务，坚持“品质、品位、品牌”的追求。通过实施全面质量管理、鼓励产品创新、提升服务质量、保障客户权益等举措，将追求卓越品质进行到底。

在合作共赢方面，我们深知公司成长离不开合作伙伴的支持，一直重视维护政府、供应商、租户等利益相关方的良好关系。积极推动政府合作、投资合作、校企合作、租户合作，共同进步。

在环保及公益方面，我们围绕“责任驱动进步，绿色改变生活”的理念，落实绿色建筑、开展节能减排工作，同时积极组织环保活动、公益活动。2017年累计开展公益活动共12次，员工参与193人次，并利用华润置地的品牌影响力，号召全社会共同投入到环保及公益事业中。

2018年，华润集团以“润物耕心”作为80周年的主题，华润置地东北大区将以“匠心筑梦”为理念，积极应对未来的挑战，勇于突破，砥砺前行。我们将凭借深厚的管理基础、良好的组织文化、专业的管理团队，持续提升经营规模与业绩，努力成为城市综合投资开发运营商，助力城市发展，履行企业社会责任。

华润置地东北大区总经理

陈刚

2017年大事聚焦

The timeline consists of ten vertical orange boxes, each representing a key event. Each box contains an icon, a date, a brief description of the event, and the text '2017 MEMORABILIA FOCUSING' at the bottom. The events are as follows:

- 1月11日** (Icon: Medal): 东北大区在第三方住宅客户满意度、忠诚度调查中获得华润置地第一名, 11个维度得分均成为置地内标杆。
- 1/7月** (Icon: Building): 东北大区获取哈尔滨紫云府项目、置地公馆项目。
- 2/8月** (Icon: Flower): 东北大区获取沈阳万象府项目、八號院项目、净月臺项目、长安里项目、悦玺项目。
- 3月7日** (Icon: Handshake): 东北大区与辽宁省金秋医院正式签署战略合作协议, 打造沈阳首个“医养结合”城市中心高端养老综合体。
- 4月19日** (Icon: People): 东北大区完成OTDP人才盘点工作, 促进人才管理提升及组织架构优化、提升组织效能。
- 6月29日** (Icon: Document): 东北大区取得华润置地内首个ISO9001质量管理体系标准认证证书。
- 7/9/10月** (Icon: Building): 东北大区获取长春置地公馆项目、华润中心项目、净月臺项目。
- 10月9日** (Icon: Grid): 国务院国资委监事会李兵主席赴华润置地东北大区调研, 先后在大连、沈阳进行项目视察并听取工作汇报。
- 12月3日** (Icon: Network): 傅育宁董事长、罗熹总经理赴黑龙江省进行业务调研, 傅董实地调研哈尔滨欢乐颂项目。
- 12月19日** (Icon: Handshake): 东北大区与哈尔滨中海地产正式签署《合作协议》, 共同开发“华润·中海江城”项目。

2

0

1

7

关键绩效

经济指标

类型	2017年表现	2016年表现	较2016年进展
总资产	392 亿元	343 亿元	▲ 上升14.3%
销售物业签约额	134 亿元	113 亿元	▲ 上升18.6%
营业额	106 亿元	125 亿元	▼ 下降15.2%
净利润	20.1 亿元	20.6 亿元	▼ 下降2.4%
综合毛利率	30.6 %	24.9 %	▲ 上升5.7%
纳税总额	22.1 亿元	20.8 亿元	▲ 上升6.3%
业务覆盖	5 座城市	5 座城市	— 持平
开发项目	37 个	27 个	▲ 上升37%
获取土地	12 宗	9 宗	▲ 上升33.3%
土地储备面积	405 万平	369 万平	▲ 上升9.8%

东北大区签约额 (亿元)



东北大区营业额 (亿元)

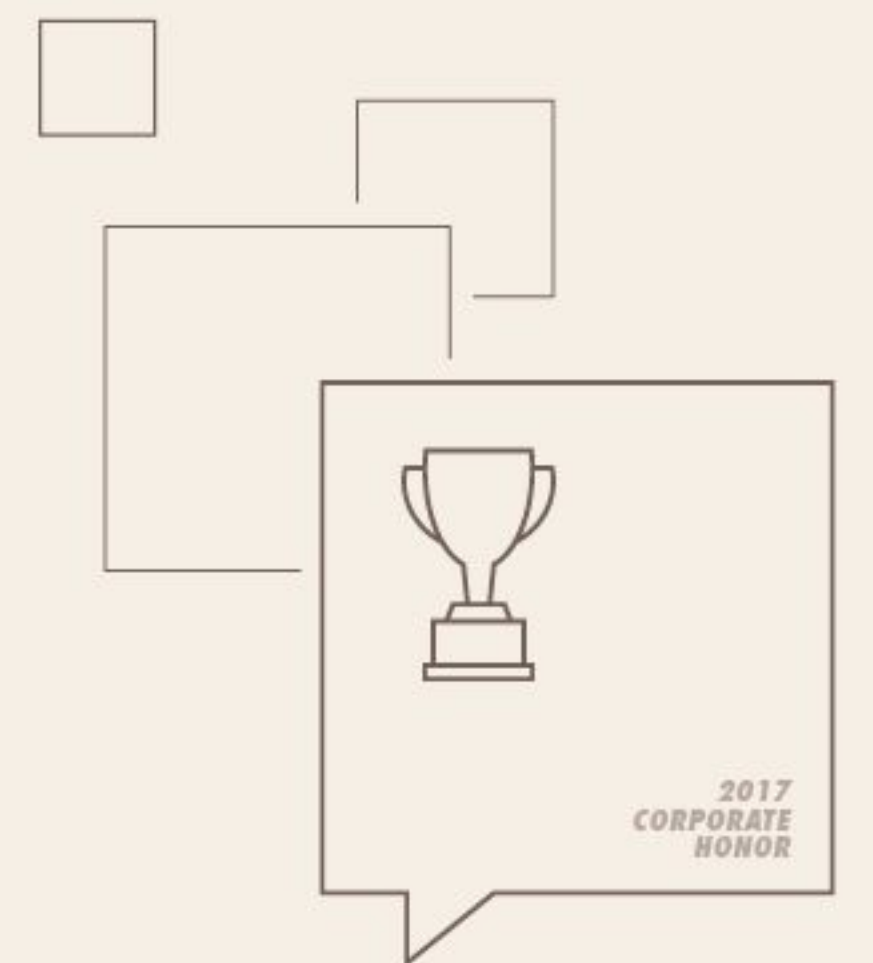


环境指标

综合能源消耗量	0.6407 万吨标煤
万元营业收入综合能耗	0.0072 吨标煤/万元
二氧化碳排放量	24,864.88 吨
万元营业收入碳排放量	0.0278 吨/万元
办公室耗水量	28.97 吨

企业荣誉

工程质量	2017中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖——沈阳华润奉天九里花园三期-1 2016-2017年度国家优质工程奖——沈阳置地广场(南区)商业工程
环保安全类	全国首批绿色商场——沈阳万象城
社会责任	詹天佑奖捐赠(向詹天佑土木工程科学技术发展基金提供捐赠人民币玖仟元)
信用评级	沈阳市信用评价AAA级企业



关于我们

一.公司概况



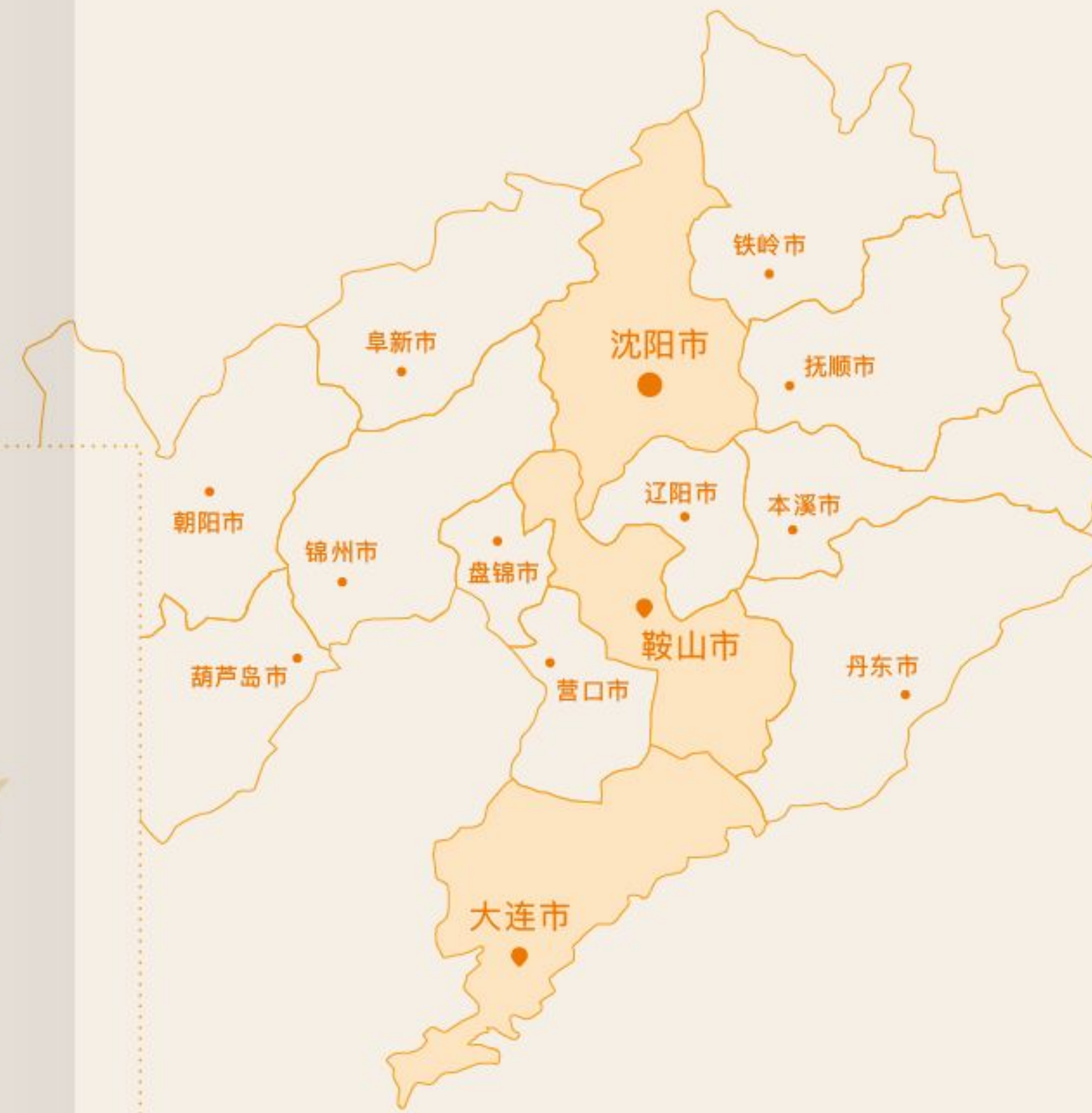
▲ 华润置地于2006年挥师东北，先后进入大连、沈阳、鞍山、长春、哈尔滨，并于2010年成立东北大区，成为华润置地东北的战略核心，布局“五城三十七盘”。经过10余年的发展，华润置地已成为东北区域内高品质的代名词，旗下项目赢得业内外一致赞誉。

截至
2017.12.31

东北大区总资产超过
392 亿元

土地储备面积达
405.6 万平方米

东北大区区位图



沈阳

- 华润中心
- 橡树湾
- 中央公园
- 崑崙御
- 小南养老
- 悦玺
- 凯旋门
- 奉天九里
- 皇姑置地广场
- 翡翠城
- 万象府
- 长安里
- 铁西置地广场
- 幸福里
- 二十四城
- 站西广场
- 八號院

鞍山

- 橡树湾
- 幸福里
- 置地广场项目

大连

- 星海湾壹号
- 考拉住区
- 海中国
- 半山悦景
- 置地广场
- 二十四城



长春

- 橡树湾
- 净月臺
- 凯旋门
- 置地公馆
- 紫云府
- 华润中心



哈尔滨

- 欢乐颂
- 紫云府
- 凯旋门
- 置地公馆
- 中央公园

关于我们

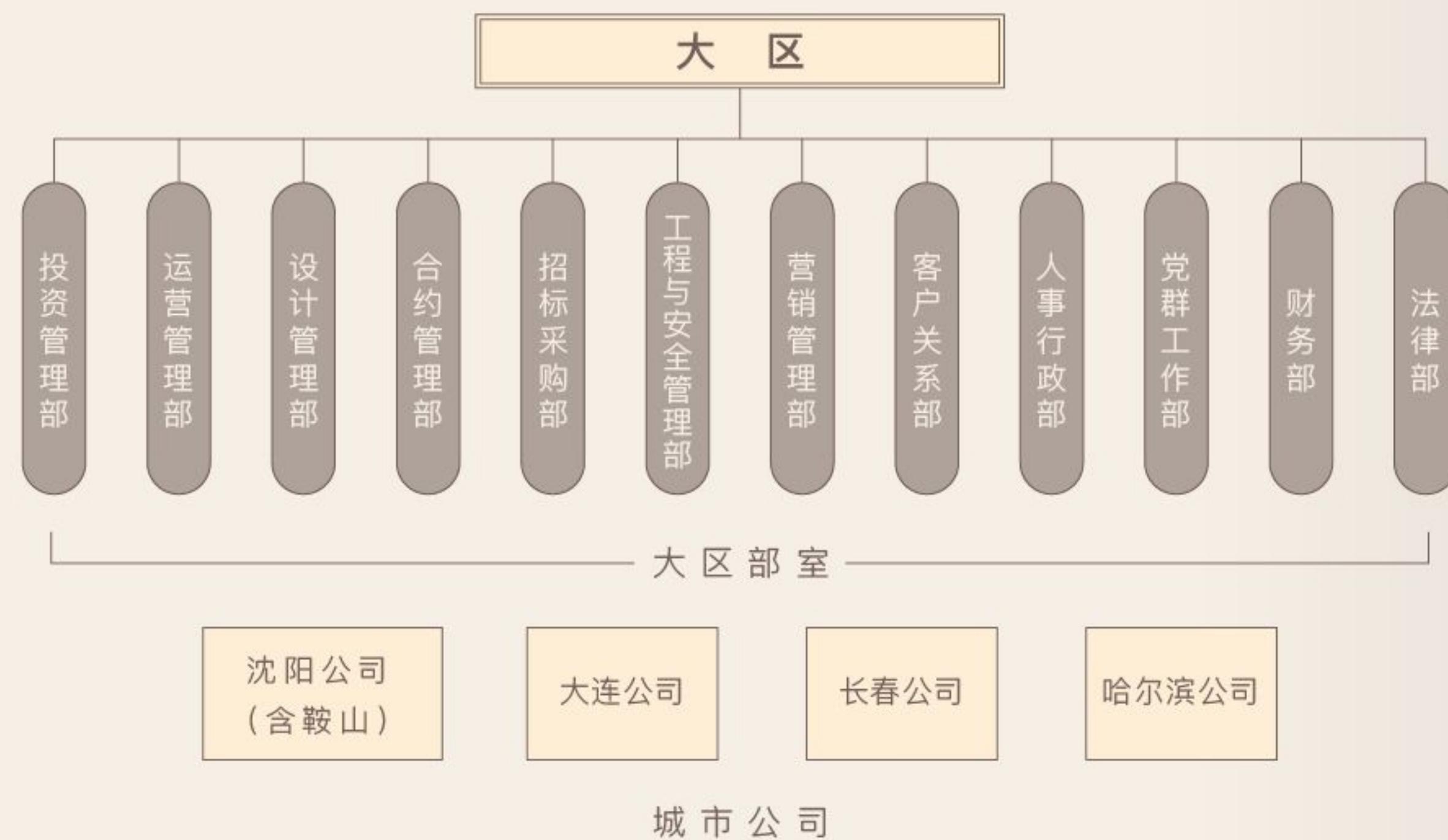
二.主要业务

根据华润置地“十三五”确立的“销售物业+投资物业+X”商业模式，华润置地东北大区在坚持销售物业及投资物业两大主营业务的基础上，积极拓宽购物中心+互联网生态系统建设、物业服务、养老业务、长租公寓等其他业务发展模式。

2017年华润置地东北大区布局“1+7战略”，即1个华润置地，7大战略业务单元，包含：住宅开发、购物中心（万象城、万象汇）、写字楼（华润大厦）、酒店（君悦酒店）、物业（华润物业）、康养地产、华润城市交通规划。

三.组织架构

东北大区根据华润置地总部要求，设置组织架构。大区总部包含12个部室，下属城市公司包含：沈阳公司（含鞍山项目）、大连公司、长春公司、哈尔滨公司。



我们的社会责任

一、责任战略

责任源于使命 责任引领未来

- 华润文化是华润在八十年的艰苦创业和辛勤耕耘中，在继承传统、不断扬弃和持续发展的基础上形成的。
- 华润始终坚持社会责任管理，把履行企业的社会责任，坚持可持续发展作为企业生存之道。
- 东北大区在华润集团的引领下，在华润置地的指导下，将社会责任理念融入企业管理，持续开展社会责任管理的创新实践。

社会责任模型



二. 责任治理

东北大区已连续3年独立发布企业社会责任报告，通过“以编促管”形成了社会责任管理的长效机制，将社会责任理念落实到日常工作。

责任治理机制

东北大区一直致力于完善现代化管理体系，保持高水平的企业管治，强化风险管理体系，实现公司的持续、稳定、高效发展。为了加强公司的管治，本公司建立了以管理团队、人事行政部、各公司/各部室组成的闭环架构。

公司管理层进行方向指导及整体把控，大区人事行政部负责实施及跟踪，各公司及大区各部室执行并反馈。

未来，本公司将建立更加完善的ESG管制架构，通过设立并不断完善领导小组的职能分工，提升领导小组的工作效率，加强政策及风险的监管，促进公司的责任管治更加高效。



提升履责能力

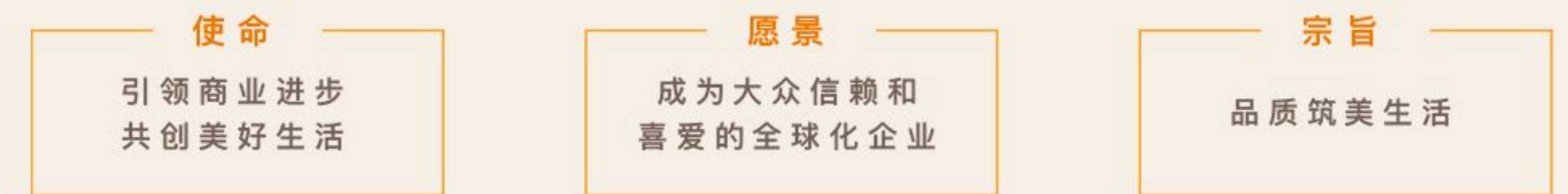
为加强履责意识，提升履责能力，我们在2017年开展了一系列的可持续发展宣导、培训和交流活动。例如，通过选派人员参加外部培训，邀请专业机构开展内部培训，东北大区持续提升相关人员的社会责任意识、社会责任管理的专业能力。



1 | 2
社会责任报告编制培训
百人讲堂第九期培训

三. 责任规划

东北大区根据《华润集团社会责任工作管理办法》的指导原则，采纳政府及监管机构、股东、客户、员工、伙伴、环境、社区等主要利益相关方的诉求，同时结合自身的业务特点，综合评估公司潜在的风险因素，在“十三五”战略发展规划框架下确定可持续发展管理策略与计划。



价值——为股东负责

确保合法合规，稳健运营，廉洁公正，进一步推动业务转型，持续培育新的价值增长点，与股东分享企业成长的价值。

臻品——为客户负责

坚持高品质战略和客户至上的价值观，在巩固主营业务基础上，拓展长租公寓等创新业务，为客户提供更加丰富的产品及服务，进一步提升客户满意度。

人本——为员工负责

以员工为本，追求企业共同价值与员工个人价值的双赢，重视员工基本权益，支持员工成长与发展，保障员工安全与健康。

价值——为伙伴负责

以“互惠互利，共同发展，合作共赢”为宗旨，不断优化供应链管理体系，严守行业规范，倡导公平竞争，全面落实阳光采购、责任采购，推动产业和行业的可持续发展。

绿色——为环境负责

坚定推行绿色健康战略，打造绿色建筑、绿色社区，确保实现“100%取得绿色建筑标识，60%取得绿色建筑运营标识”的“十三五”目标。

和谐——为社区负责

秉持“服务社会，传播文明”的宗旨，携手公众，联合社区，加大投入公益慈善与志愿服务，持续建设和运营“希望小镇”，增进公共福利，促进社会和谐。



四.责任沟通

利益相关方的沟通是履行企业社会责任的重要环节，东北大区一直重视日常工作中与各方的沟通，主动识别需求，积极做出回应。

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府 	遵纪守法 依法纳税 支持地方经济发展	合规管理 主动纳税 执行国家政策
客户 	保证产品质量 优质服务	工地开放日、第三方检查 400热线、项目客服、置地会
员工 	工资及福利保障 晋升与发展 健康、工作生活平衡	薪酬调整、五险一金、商业保险 业绩导向、员工培养体系 EHS管理，丰富的员工活动
合作伙伴 	公平公正公开 共同发展	廉洁协议、阳光宣言、满意度调查 供应商辅导、供应商大会
环境 	低碳节能 保护生态环境	碳排放统计、绿色建筑、节能改造 环保公益活动
社会和公众 	推广健康，丰富生活 帮扶弱势群体 支持文化教育事业	全民体测、商场活动、品牌宣传 公益慈善、爱心捐赠等 校企合作、冬奥进校园

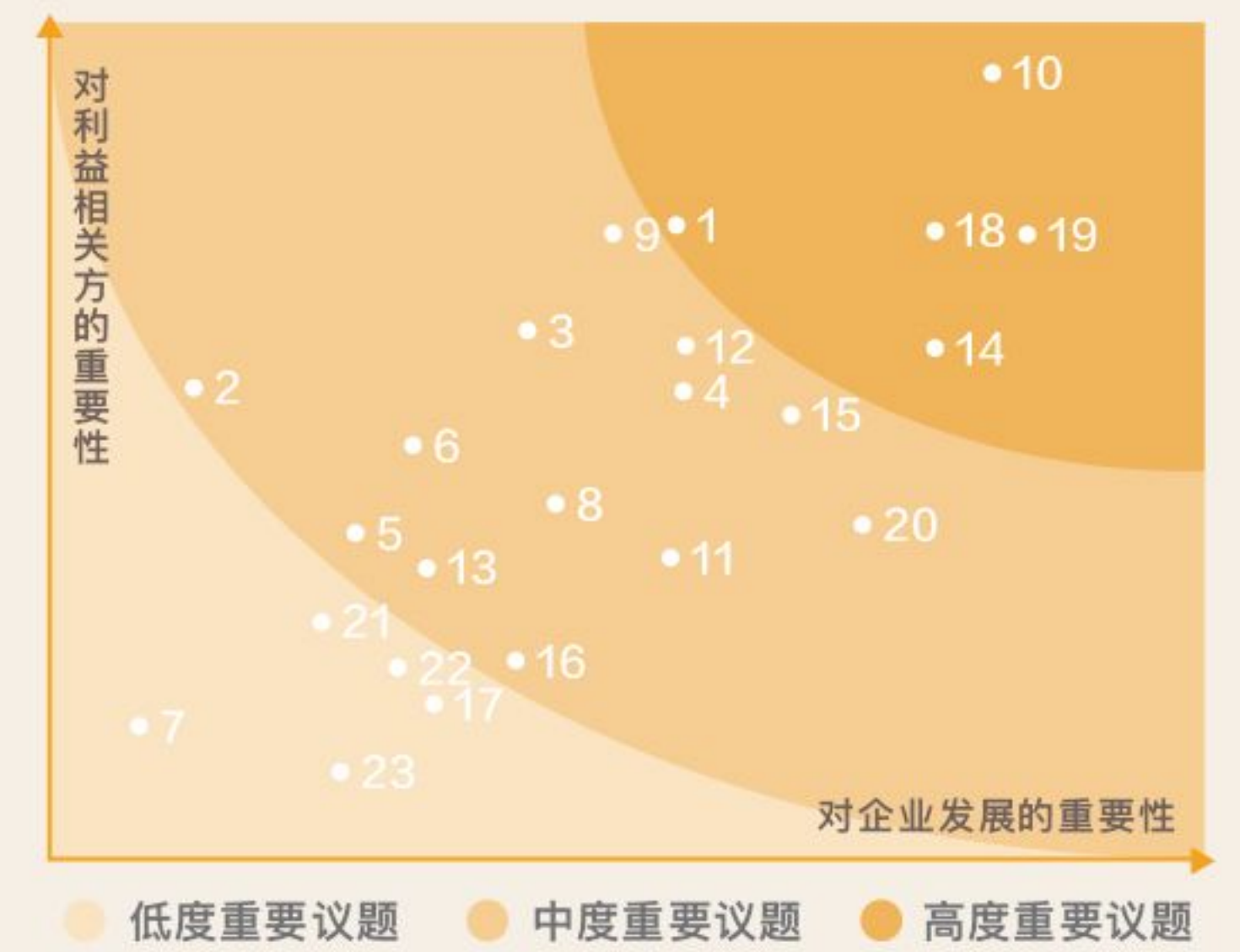
重大性议题判定

在筹备华润置地东北大区2017年度可持续发展报告的过程中，我们通过多种渠道积极获取各利益相关方群体的意见，了解他们对东北大区可持续发展工作的看法，并以此作为我们此次报告信息披露与未来可持续发展战略决策的重要参考。

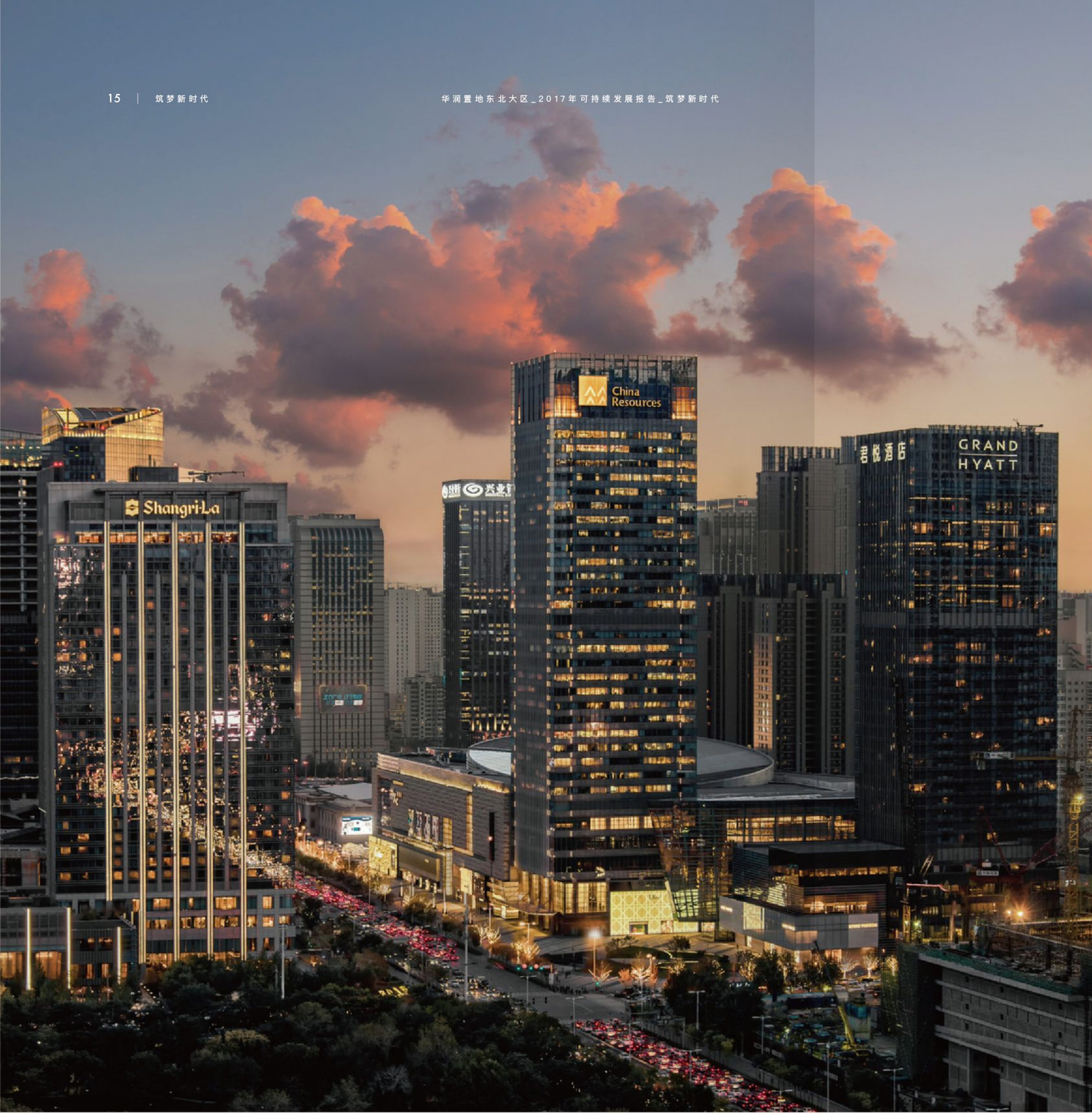
2017年，由于公司的业务架构、组织架构没有发生重大变化，经公司管理层批准，本报告依然沿用2016年的可持续发展重大性议题判定结果。

根据东北大区实际业务情况，结合往年报告编制经验，通过调研相关部门，我们对利益相关方重点关注项进行分析与识别，筛选出23项重要议题进行重点披露。

华润置地东北大区可持续发展议题分析



重要性排序	议 题	序号
1	保障员工健康与安全，避免工伤及死亡	10
2	合法合规经营，防范贪腐现象	19
3	采取措施保护客户的个人信息及隐私安全	18
4	保障产品和服务质量特别是产品安全性	14
5	保护投资者权益，与股东共享价值成长	20
6	妥善处理业户投诉，定期进行客户满意度调查	15
7	排放物披露和管理，如污水、废气等	1
8	合法合规雇佣，促进多元平等，与员工保持良好雇佣关系，防控员工流失	9
9	遵守有关防止使用童工或强制劳工的法律法规，采取措施禁止使用童工及强迫劳动	12
10	采取减排措施，减少环境污染	4
11	组织员工培训，促进员工发展	11
12	有害及无害废弃物披露和管理，如化学物质、废钢材、建筑垃圾等	3
13	节约土地等自然资源，降低企业营运及业务活动对环境的影响，如开发绿色建筑、建设绿色社区等	8
14	水资源消耗量的披露和管理，以及节水措施	6
15	采取措施保护知识产权	16
16	管理供应链的环境及社会风险，如绿色采购、本地采购等，促进行业发展及产业提升	13
17	能源消耗量的披露和管理，以及节能措施	5
18	建立并完善质量检测与产品召回程序	17
19	在企业营运及业务活动中考虑所在社区利益，支持社区发展，如本地化运营、支持新农村建设等	22
20	温室气体披露和管理，如二氧化碳、甲烷、氢氟碳化合物等	2
21	响应国家政策，如参与保障房建设等	21
22	参与公益慈善及志愿服务活动	23
23	物料消耗量的披露和管理，如装修材料等	7



第一章

价值之梦

诚信经营 管理 回报 股东 信任

“诚实守信”是华润的核心价值观，坚持规范的公司治理、坚守法律法规、打造廉洁置地、持续提升业绩、践行企业社会责任，是我们必须做到的。



我们的成绩

涉及贪污、贿赂等诉讼案件

0起

廉洁教育培训参训

2343人次

开展法律专项培训

39次

CHAPTER ONE

THE DREAM OF VALUE

一. 诚信合规

诚实守信、合法经营，坚守法律与道德的底线，是华润的核心价值观，也是华润置地东北大区一直恪守的信念。

2017年全年

开展廉洁教育培训 80次 参训 2342人次

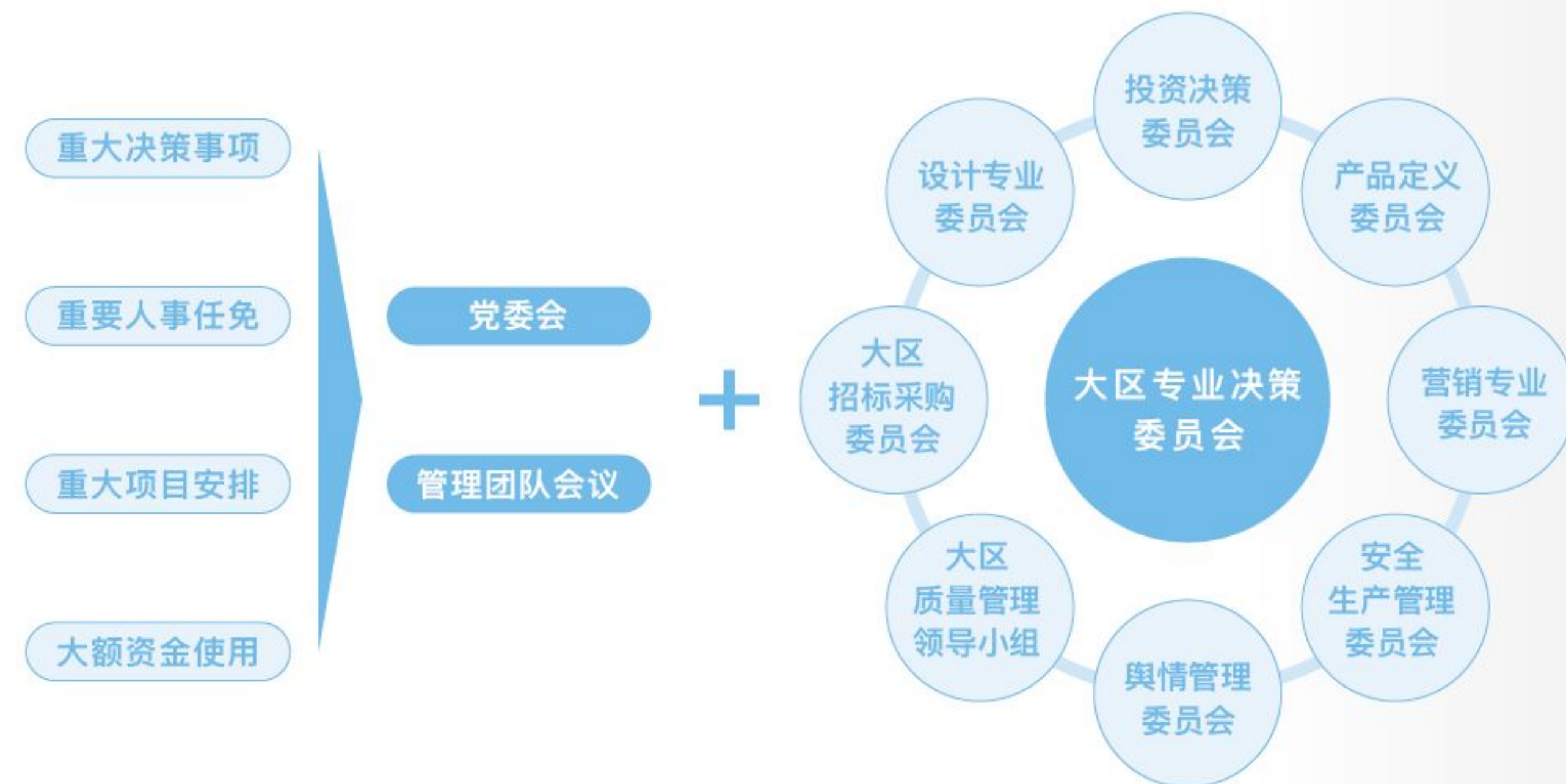
开展法律类培训 39次 参训超过 550人次

涉及贪污 贿赂等诉讼案件

0起

1. 规范公司治理

我们深知维持良好的企业管治水平对于长期健康稳定发展的重要性，始终致力于建立良好企业管治常规及程序。为保证决策的科学化、民主化，防范决策风险，秉承对股东负责、对企业持续增长保障的原则，东北大区2017年坚决执行“三重一大”事项通过党委会、管理团队会议、专业委员会会议的形式进行集体决策。



守法合规管理

2017年，东北大区不断完善法律风险防范体系，制定并发布了《法律法规知识管理指引》《应对司法机关调查工作指引》《印章管理指引》《对外函件邮寄发送指引》等制度，推动公司运营管理的制度化。

法律意识提升

东北大区积极开展公司员工层面法律培训，2017年共开展专业类法律培训29场，参训者超过350人次；普法类培训10场，参训者超过200人次，地提升了员工的法律风险意识。



法律专项培训

2. 打造廉洁置地

反商业贿赂和反腐败

除严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反洗钱法》等有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的外部法律与规例之外，东北大区始终秉承“守法合规”的信念，2017年严格遵守华润置新版《华润置地廉洁合作协议》与《阳光宣言》要求，畅通举报渠道，接受供应商监督，反对商业贿赂。

同时，我们把反腐倡廉作为提升公司治理效率的重要途径，逐步推进廉洁教育工作，要求各级经营管理人员恪守《华润十戒》《华润置地廉洁从业准则》，并针对潜在利益冲突进行申报。在2017年，没有涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件发生。

廉洁风险监督体系建设

2017年，华润置地修订了《信访办案工作指引》《华润置地廉洁合作协议》《阳光宣言》，编制了《不能腐体制机制》及《廉洁从业要点》等5项工作制度，东北大区根据制度要求，进一步规范并指导各级纪检监察组织有效开展工作。

同时，东北大区在原有的举报热线、邮箱和微信的举报渠道外，增加了信访举报箱与网络举报，全方位的开通举报渠道，营造公司良好的廉洁从业氛围。



党风廉政建设

2017年，华润置地各级纪检监察组织共计开展廉洁教育培训80次，参训者2342人次，其中警示教育活动26次，参训者超过1300人次；开展中层任前谈话2次，覆盖156人次。



廉洁谈话



廉洁培训

3. 知识产权保护

东北大区严格遵循国家知识产权的相关法律规定，维护公司自身知识产权。

一方面，通过定期收集公司相关字号、商标的使用情况，规范公司自身的知识产权应用；另一方面，监控知识产权被侵权情况，收集侵权信息，积极通过法律途径追究侵权行为，保护自身知识产权利益。

2017年，东北大区根据华润置地要求，按季度统计并反馈大区华润字号/万象城商标使用证据，配合集团及总部协同维权共6次，均按时完成工作，总部质量评分A级。

配合集团及总部协同维权

6次

总部质量评分

A级

二. 价值共享

1. 加强与投资者沟通

2017年，东北大区始终保持与股东的良好沟通，根据总部投资者管理的相关制度要求，通过持续的业绩增长，保护中小投资者利益；通过承接总部投资者路演，使股东全面了解企业经营状况与管理情况，听取股东建议；通过经营情况汇报及可持续发展报告发布，披露企业经营信息。

案例 华润置地开展投资者反向路演

10月11日，华润置地独立董事钟伟教授带领投资者一行21人赴东北大区进行反向路演，听取东北大区经营管理工作汇报并对项目进行参观。东北大区是华润置地2017年反向路演的首站，通过与投资者的双向沟通，使投资者了解公司实际经营状况，进一步坚定投资者对华润置地的信心。



2. 提升经营绩效

业绩持续均衡增长

业绩持续均衡增长

- 2017年，东北大区实现签约额 **134** 亿元，完成目标比例 **134%**，对比2016年113亿增长 **18.6%**▲
- 投资物业租金收入 **11.7** 亿元，对比2016年9.9亿元，增长 **18.2%**▲
- 营业额 **106** 亿元，完成目标比例 **107%**
- 总资产 **392** 亿元，对比2016年343亿元，增长 **14.3%**▲

盈利能力持续增长

- 综合毛利率 **30.6%**，对比2016年24.9%，增长 **5.7%**▲

资源获取持续提升

- 2017年，获取土地 **12** 宗，总计容建面 **177** 万平，同比增长 **8%**▲

三. 央企责任



1. 推行租售并举

华润置地东北大区积极响应国家政策及华润置地战略布局，全面拓展长租公寓业务，致力打造行业领导品牌，积极推动中国租赁住房市场品牌化、规模化、专业化的发展，因此成立长租公寓项目部，将大连考拉项目租赁房部分作为首批长租公寓产品，共411套，将为市民提供优质的租住体验。



长租公寓

2. 助力城市发展

2017年，东北大区获取长春市南关区原吉林省歌剧院地块，将在此建设东北第二座万象城。以打造“长春市核心”为目标，我们相信万象城的进驻一定会提高长春市购物中心档次及规模，带动长春市整体消费能力，为建设美好长春做出一份贡献。



长春万象城效果图

2017年，响应黑龙江省委、省政府关于优先支持哈尔滨市发展，打造“大哈尔滨市”的号召，东北大区启动哈尔滨商业项目研究。哈尔滨市政府于10月在香港与华润置地签署《项目开发合作协议书》，致力于把华润万象天地商业综合体项目引入冰城。



签约仪式

3. 参与旧城改造

华润置地东北大区积极响应国家号召，关注保障性住房建设政策，为参与到保障性住房建设做好准备。

- 响应大连市甘井子区政府区域规划，对占地380万平的泡崖北侧厂区进行升级改造。
- 响应长春市政府号召，积极探索棚户区与旧城区改造项目，对长春棚户区、旧城区改造方面做了政策、操作流程梳理，同时形成了一整套的项目可研、上报流程。

4. 促进公共服务提升

东北大区积极配合政府提升公共服务水平，为项目所在区域居民配建社区服务用房。2017年，沈阳净月臺、长安里项目均配建社区服务用房，极大满足周边居民的日常生活需求。



2017年，东北大区深入研究长春净月爱国水库康养小镇项目，并积极推动合作方推动项目进展，签署了爱国水库康养项目的合作框架协议，促进长春养老产业的发展。

长春爱国水库区位图

5. 建筑产业化

近年，从中央到地方，各级政府相继出台多项利好政策，装配式建筑行业迎来了黄金发展时期。同时，发展装配式建筑是提升建筑质量的有效途径，可以大幅度减少质量通病，减少客户投诉风险，提高客户满意度。华润置地东北大区目前形成了建筑产业化专项工作机制，2017年，东北大区共有装配式在建项目4个，涵盖11个标段，累计应用面积达78.7万平，预制率最高可达30%。



沈阳二十四城 装配式建筑

6. 助推创业创新

华润置地东北大区努力探索创业、创新的助推方式，组织学习助推创业、创新的政策与制度，响应“大众创业，万众创新”号召。同时通过政府对接创新、创业的公司，寻求合作机会。



第二章

品质之梦

匠心筑就产品
悉心服务客户

我们坚持用高品质的产品和服务让客户的生活更美好，在提供多元化产品的同时，打造卓越品质、坚持产品创新，各项质量检查成绩均位列华润置地各大区第一。



我们的成绩

打造多元化产品体系

1+7 战略

获得华润置地首个

ISO9001 质量管理体系认证

CHAPTER TWO

THE DREAM OF QUALITY

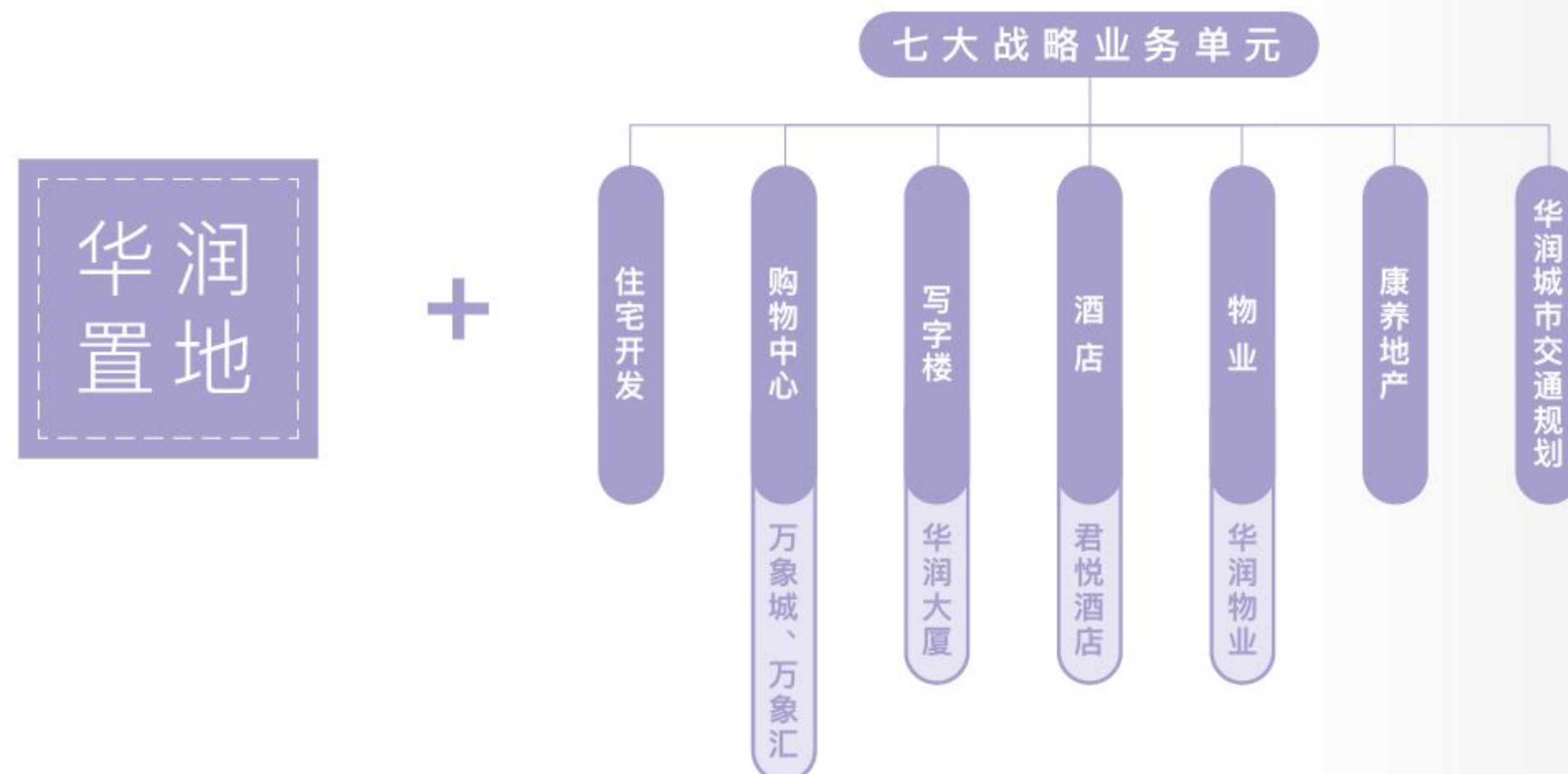
一. 多元化产品


1. 多元化产品

华润置地在东北战略布局“五城三十七盘”，凭借对高品质的不断追求，在东北大地上实践着华润置地改变城市、改变生活的理想。经过十一年的发展，华润置地已经成为区域内高品质的代名词，旗下项目赢得业内外一致赞誉。




东北大区布局“1+7战略”






住宅开发

东北大区2017年首次提出“优居4.0”概念，七大维度助力产品升级，优社区、优服务、优工艺、优精装、优空间、优环境、优配套。聚焦主流市场与客户，通过持续改善产品定位、不断完善产品标准化体系，以品质立足市场、赢得客户信赖。




大连半山悦景




购物中心

沈阳万象城、万象汇打造一站式体验购物中心，是城市生活情境的发生地。以万象商业为代表的购物中心，为华润树立了良好的品牌信誉，也成为城市首屈一指的高端商业形象。




沈阳铁西万象汇




写字楼

华润商业独创Office Easy 办公运营体系，通过世界性商务理念和国际化管理模式，以健康办公、文化时尚、品质服务、商务平台搭建、资产管理五个维度，最大化整合全球资源，打造写字楼经济生态圈。




华润中心写字楼




酒店

沈阳君悦、大连君悦，均为国际级五星豪华酒店，提供超五星级的高端体验，享受高品质居住环境的同时，体验公司会议、私人聚会，婚宴的细心服务，成为商务精英青睐的高端商务居停平台。




沈阳君悦酒店




华润城交

华润城市交通设施投资有限公司专注于停车场及配套商业设施的投资与建设，将“泊易畅行、助力交通”作为投资理念，提供先进、智能、一体化的静态交通优化方案以及优质的停车运营管理服务，缓解城市的停车难问题，改善城市静态交通效能。





沈阳站西广场项目



华润物业


华润置地物业服务公司，国家一级物业管理资质，国内领先物业管理水平，连续两年集团内业主满意度调查排名第一，全面倡导“情感悉心服务”运营模式，践行高于行业标准的服务准则。





康养地产

沈阳小南街养老项目作为华润置地的康养地产试点项目，未来将规划城市高端自理长者公寓区，康复护理区，中医疗养区等，力求打造符合高端城市规划的高端医养综合体。



沈阳小南街养老项目

2. 产品创新

东北大区在华润置地总部指导下，地围绕客户和产品两大核心主题，坚持“品质、品位、品牌”的追求，不断追寻产品的普遍规律与研究方法，进行合理的产品创新。



产品类型创新

长春净月臺项目是东北大区首个落地的别墅项目，创新产品包括合院、联排和商墅，赢得了市场口碑，获得客户认可。

长春净月臺合院别墅





产品风格创新

大连半山悦景项目大胆尝试新东方和新中式的立面风格，初次体验度假酒店风及新中式的景观风格。

大连半山悦景项目





产品标准创新

东北大区结合市场需求，研发并落地三种精装修产品标准，满足不同客户对产品品质的需求。

客户类型	产品售价(每平米)	产品标准
尊享客户	1.6~2.5万元	品质类
改善客户	1.2~1.5万元	改善类
安居客户	0.9~1.1万元	刚需类



产品创新机制

2017年，东北大区通过“场景化+陪伴式”的访谈方式，深挖客户行为习惯和潜在需求，更精准的导出设计尺度，指导户型设计。

客户调研访谈



创新投入

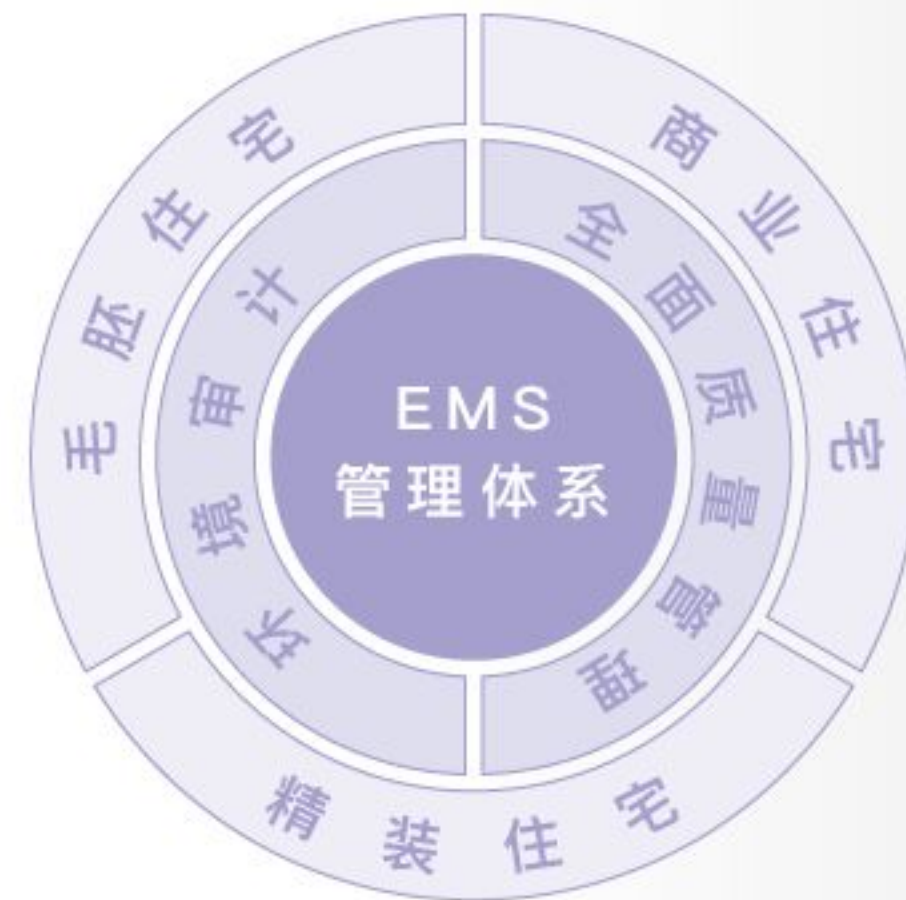


二. 打造卓越品质

1. 质量管理

东北大区长期实行全面质量管理战略，从设计、招采、施工、验收、评估等各个环节入手，对产品质量特别是其健康与安全性进行严格的把控。

2017年，东北大区以EMS环境管理体系为基础，以环境审计和全面质量管理这两个独立管理手段结合的方式，严控产品质量，建立住宅和商业工程管理体系。为大区住宅精装项目和商业项目管控管理能力提升奠定基础。



商业项目管控体系



案例 长春公司——坚守品质、稳步提升，持续强化质量管理

2017年，公司工程管理落实大区QMS体系，制度化、责任分解到人。自上而下逐层落实各项质量管理规定，结合实际制定质量管控措施。继续执行三级交底制度，将管理要求、工艺要求、质量标准交底监理单位、施工单位、直至班组，确保施工班组熟悉各项要求，并在施工过程中落实措施，提高质量管理基础。

长春公司2017年采用瑞捷检查标准，严格开展质量自查，各项目质量工作小组，根据工程开展实际情况，制定质量管控提升方案，明确质量管理目标，制定具体管控措施，并在施工过程中严格执行。将体系要求，管理目标，控制措施，奖罚标准对参加方进行交底，督促参建单位现场管控的主动性，从施工过程控制到过程监督检查，实行分级管理，将公司要求的各项管理动作落到实处。为长春公司质量管理积累了丰富的经验，为品质进一步的提升奠定基础。自上而下，层层参与的管控措施，实现了质量管理稳中向好。

长春公司2017年落地大区管控体系，追求高品质。城市公司全年呈平稳趋势。过程检紫云府项目94.38分，净月臺项目部92.73分，橡树湾92.33分，凯旋门91.18分。交付检橡树湾81.81分，凯旋门79.59分。

2. 质量标准

为确保向客户提供安全健康的产品，华润置地东北大区在遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规的同时，东北大区通过发布执行标准文件、进行标准化研究、外部考察、知识积累等方面，开展质量标准管理。对相关方施工质量奖罚制度进行优化，实施“零容忍”风险项。



3. 质量评估

东北大区执行严格的质量监督检查体系，保证产品质量。2017年，工程质量过程检查、交付检查全年平均成绩高于置地平均水平，位列置地各大区第一名。

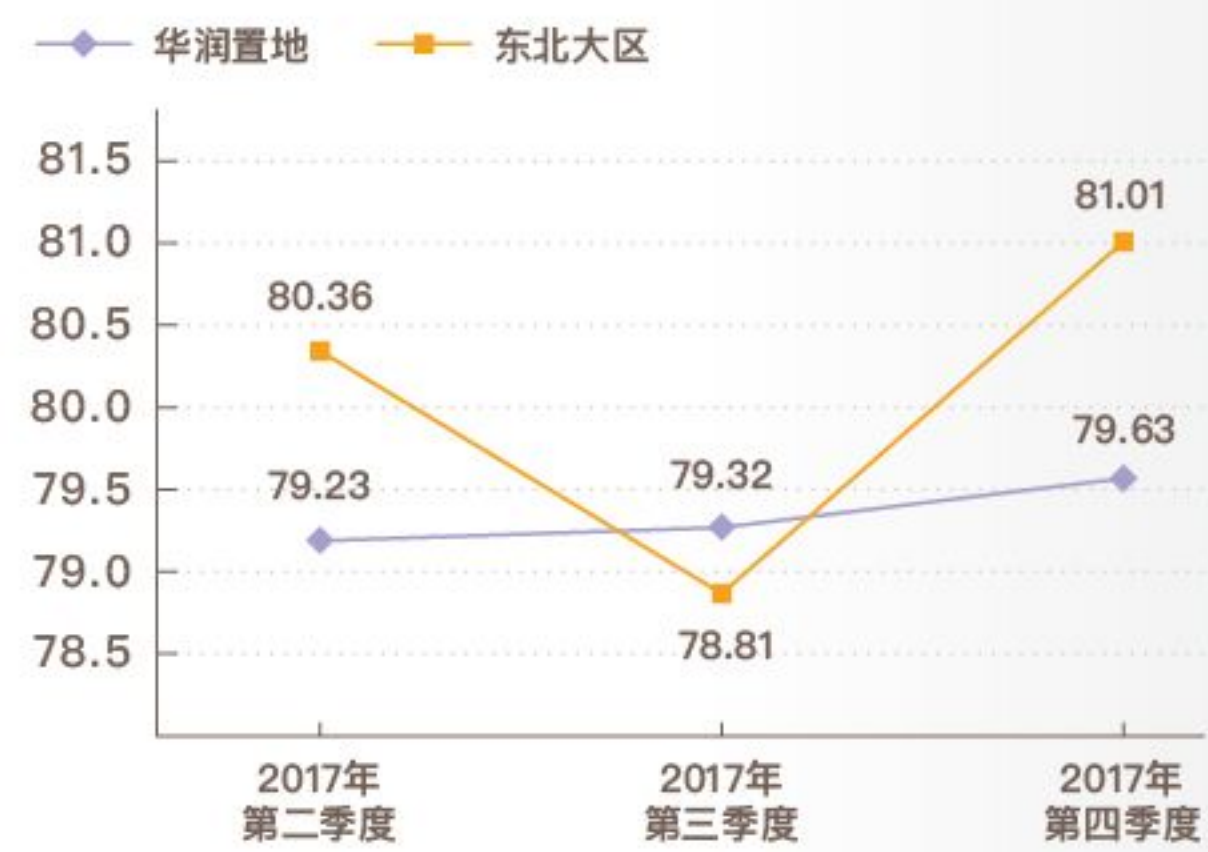


质量监督检查体系

华润置地第三方过程质量检查成绩

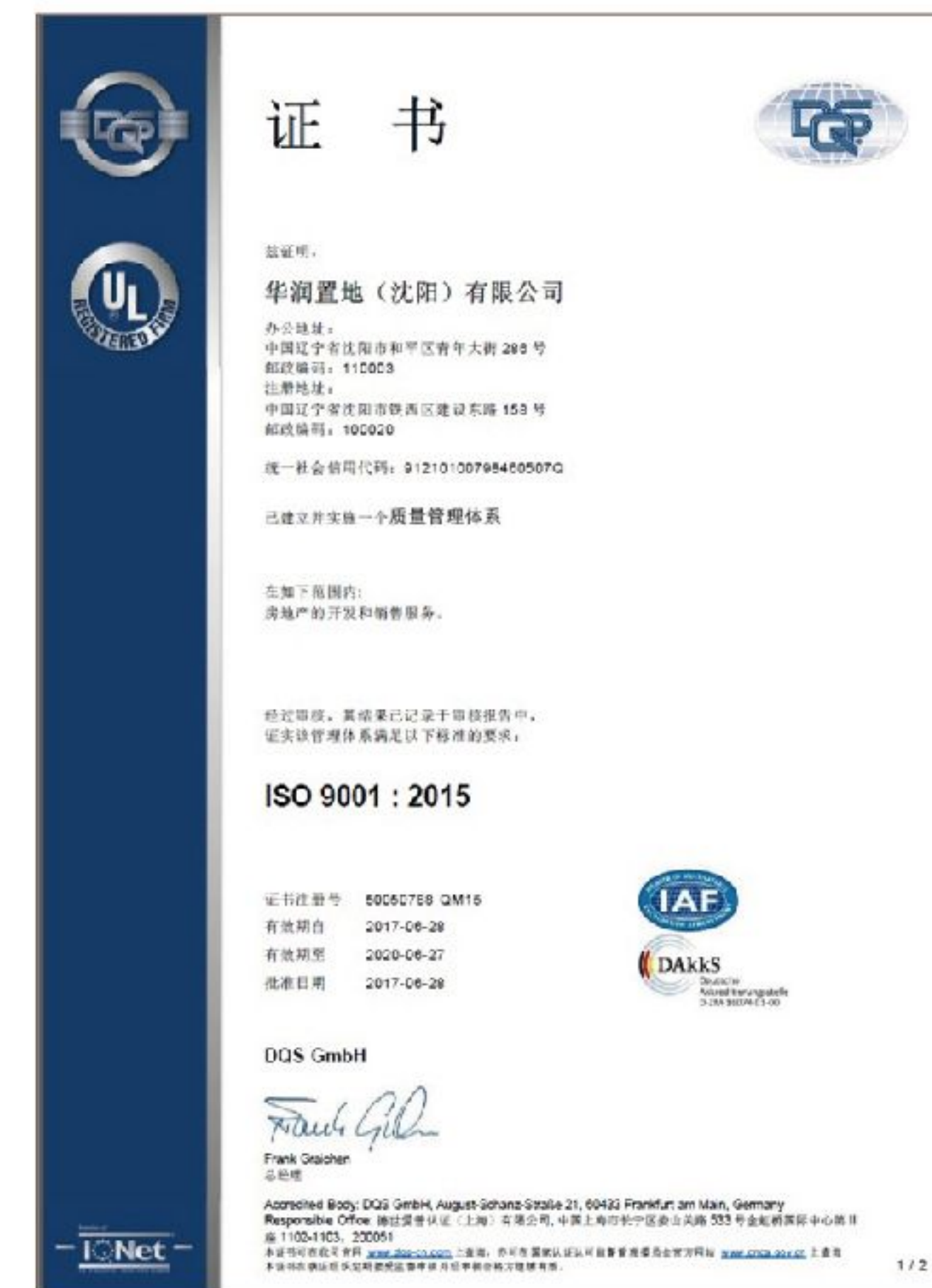


华润置地第三方交付质量检查成绩



ISO9001证书

东北大区于2017年6月取得ISO9001质量管理体系标准认证证书，标志着东北大区的质量管理水平再上一个新台阶。东北大区是华润置地内首个获得ISO9001认证的单位，但取证只是开始，未来东北大区将持续优化制度流程体系，在管理改善方面取得实质性进展。





第三章

服务之梦

保障客户权益 提供悉心服务

保障客户权益、提升服务质量、提供增值服务、积极处理客户投诉，我们始终关注客户需求，提供超越预期的高品质服务



我们的成绩

2017年累计交付住宅客户

8300 余户

住宅项目投诉关闭率达

95.32 %

商业客诉结案率、客户满意率均为

100 %

CHAPTER
THREE

THE DREAM
OF SERVICE

一. 保障客户权益

为保障客户权益，提升服务质量，华润置地东北大区严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等有关广告、标签及隐私事宜的法律法规要求，东北大区2017年制定“不合格服务管理”机制，以月度为单位进行考核，并对不合格服务进行通报，责令改正并对客户进行回访，保障每一单报事得到及时有效回复，保障客户应有权益。



1. 按合同规定交付



2017年，东北大区共计交付9个项目14个分期，累计8300余户，总体到访率90%，交付满意度达到82分。

公司	项目	户数	交付时间	产品类型	2016年到访率	2017年交付到访率	集中交付三个月收房率
沈阳	橡树湾	380	2017.7	洋房	89.90%	90.67%	98%
	紫云府	1465	2017.6-10	清水高层	92%	92.37%	99.17%
	奉天九里	676	2017.8-10	清水高层	98%	95.70%	99.30%
	中央公园	822	2017.6-9	高层/公寓	96.80%	67%	90.78%
	幸福里	630	2017.1	清水高层	91%	95.80%	99.40%
大连	置地广场	1402	2017.6	清水高层	-	95%	98.80%
	考拉住区	1269	2017.9	清水高层	96%	97.50%	99%
长春	凯旋门	549	2017.1	清水高层	89.50%	86.30%	99%
哈尔滨	凯旋门	624	2017.6	公寓	93.40%	91.60%	93%
鞍山	幸福里	492	2017.1	住宅+商铺	-	93%	99%

2. 客户风险管理

为保障客户知情权，普及必要知识，同时为防范销售风险，东北大区加强各营销案场管理，下发并执行《销售现场营销公示资料准备标准》《案场公示资料标准要求》和《销售政策风险检查全表》等相关制度文件，并开展自查、抽查工作，确保所有案场公示资料符合公司管理要求。



销售不利因素提示

3. 保护客户信息与隐私

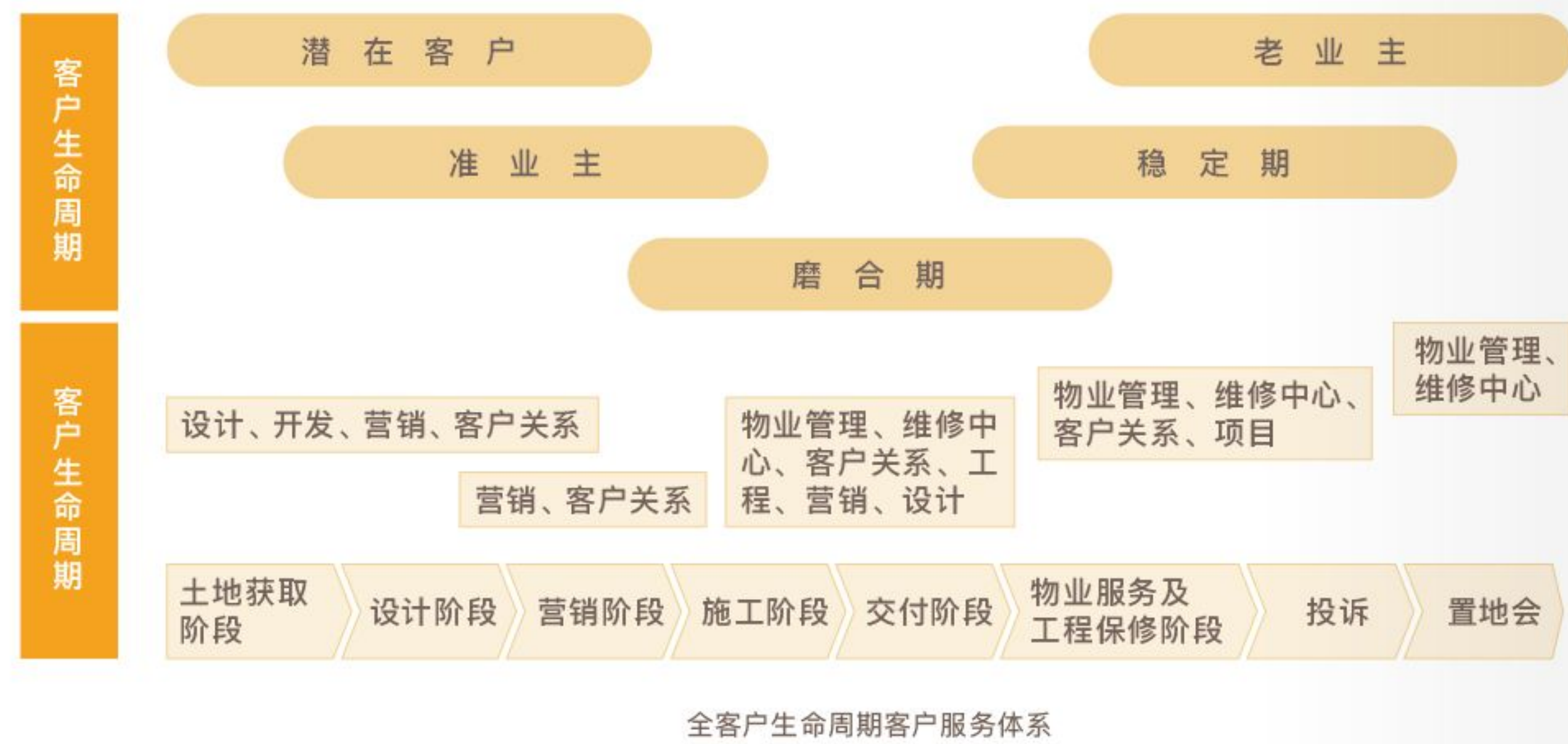
华润置地高度重视客户信息保密工作，从内部员工管理、合作商签署协议以及CRM系统防火墙设置等多维度确保客户信息与隐私安全，杜绝泄露。东北大区根据不同岗位工作职责为其配置相对应使用、查看权限，提高营销案场信息化管理能力。

关键岗位人员与客户信息保密	合作商与客户信息保密	CRM系统与客户信息保密
入职时接受客户信息保密培训，要求严格遵守公司保密协议。	与供应商合作要签署客户信息保密协议，若发生泄密事件，根据情节轻重予以处罚，直至追究法律责任。	CRM系统封闭对外的客户数据导出，严格保障客户信息安全。

二. 贴心服务客户

1. 客户服务体系

华润置地根据客户在不同阶段的关注焦点，设计形成了从预售到售后的全面客户服务体系，以CRM为资源管理平台，满意度为工具，与客户触点为抓手，以开放的心态倾听客户声音，将客户的期待与诉求融入到服务产品线，不断提升客户服务体验。



2. 积极处理客诉

华润置地强调以客户为中心，东北大区对客户报事范围进行规范，制定有分类处理流程，通过对各节点的准确控制，保证投诉处理主动、及时、有效性，从而达到持续改善服务质量、提升客户满意度。



住宅客诉

2017年，东北大区共受理客户投诉804件，投诉关闭率达到95.23%，投诉处理时长18.9天，投诉处理满意度行业标准分35分。



商业客诉

2017年，东北大区商业项目承以客户为导向的理念，立完善的客诉管理制度，标准化客诉处理流程，及时响应客户投诉。

2017年度客诉结案率100%，客户满意率100%



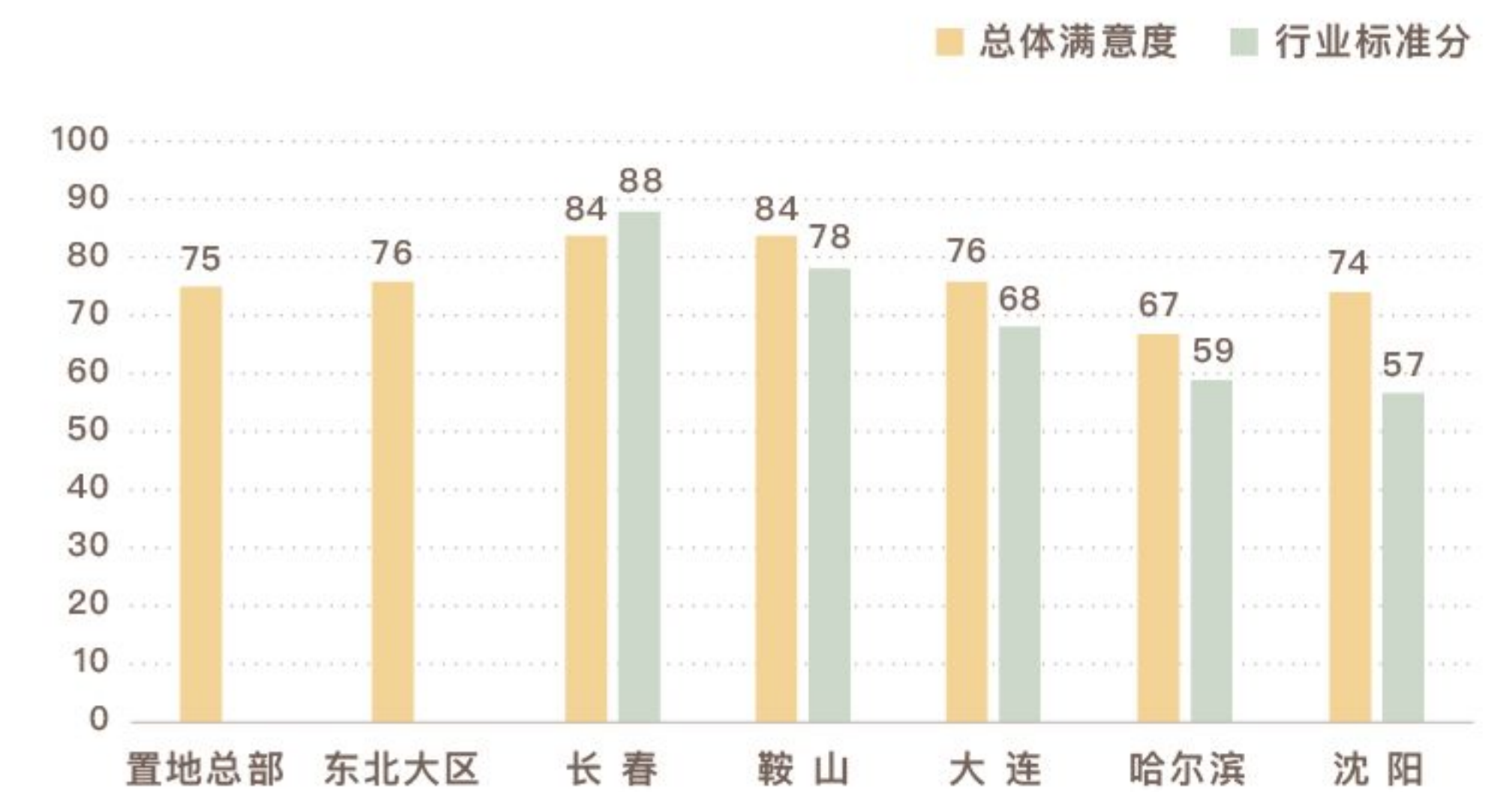
现场客诉5分钟内予以响应，电话客诉1个工作日内回复，客诉闭合期限为7日内，并定期对闭合客诉进行电话回访。



客户满意度提升

2017年，东北大区制定满意度专项提升计划839项，按时完成833项，完成率99.28%，年度满意度总体得分76分，涉及5864个样本量，包含准、磨、稳、老四类业主。

各城市公司满意度及行业标准分成绩



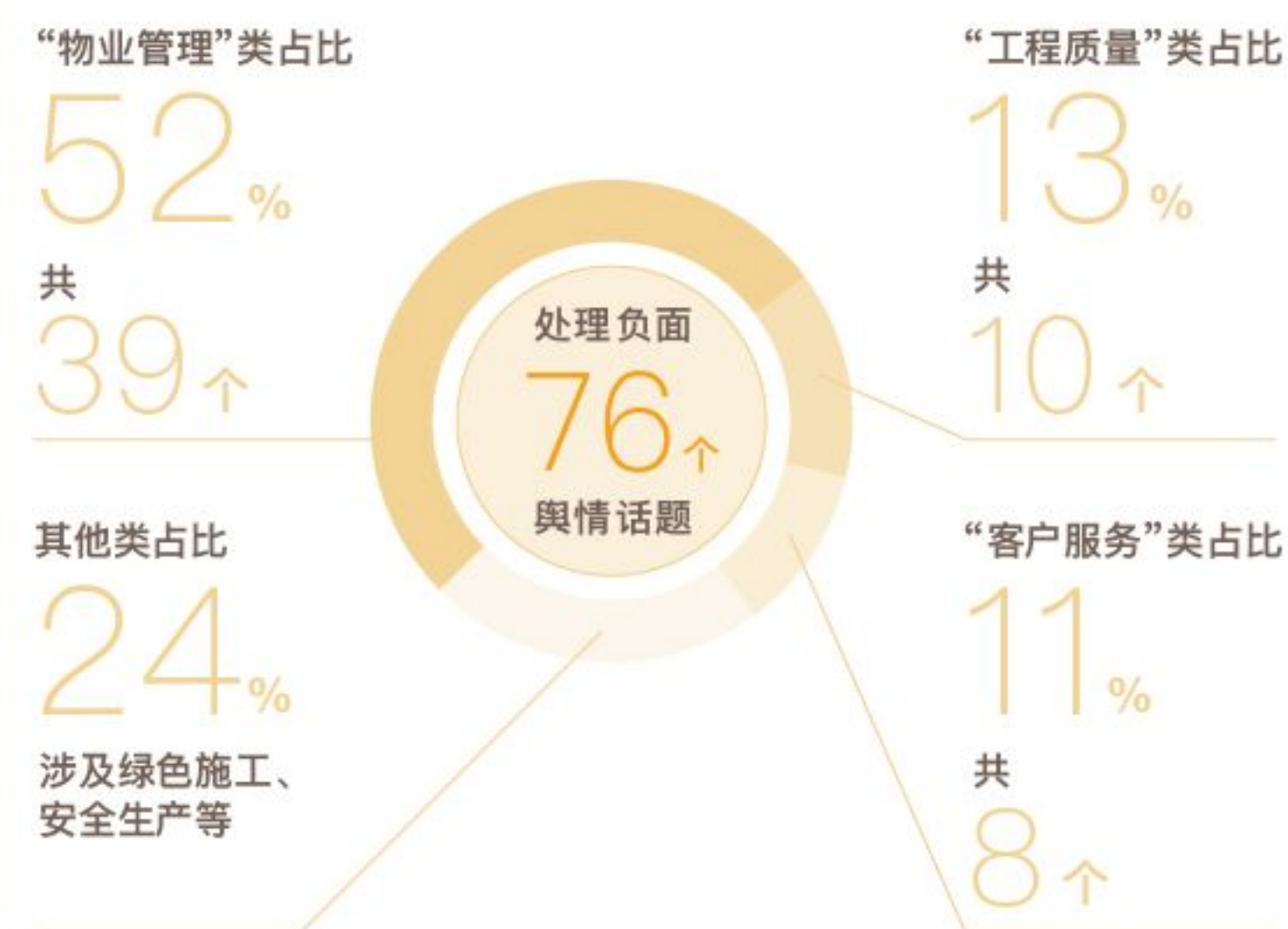


舆情管理

东北大区根据舆情管理规范，对舆情事件进行分级，不同级别事件分级处理，小事件快速处理快速反馈，需持续沟通事件建立专项微信沟通群，相关部门领导参与督办，有效提升舆情事件处理速度和效率。



2017年全年共处理负面舆情话题76个，其中“物业管理”类话题，占比52%，共39个，“工程质量”类话题13%，共10个，“客户服务”类话题11%，共8个，其他还涉及绿色施工、安全生产等。



案例 沈阳中央公园项目客诉处理

2017年9月，中央公园项目二期F栋公寓交付首日，现场集结40余位业主反映公寓大堂小、公区走廊净高低等问题。公司当即对业主问题做出了积极的响应回复，并保持与业主及群诉代表的沟通。

11月，部分业主因不满优化方案，集结至华润大厦楼下，公司接待并答复业主诉求，坚持处理原则，耐心为业主说明优化方案，及工期等相关问题，但对无理诉求明确答复不予受理。

公司充分重视业主诉求，与设计单位、施工企业分别从产品规划、定位、现场条件、服务标准等角度进行深入研讨，最终决定对公寓大堂及门口部分进行重新设计，对走廊灯具进行整改，并将优化方案以书面形式反馈业主。



3. 客户服务提升

持续提升客户满意度，提供超越预期的服务是东北大区始终的秉承的原则，无论是住宅项目业主还是商业项目客户，都能享受丰富的增值服务，感受高品质的服务标准。



置地会活动

2017年，东北大区开展置地会品牌活动。包括社区电影节、篮球赛、趣味运动会等。全年活动共涉及园区15个，开展活动26场次，覆盖业主6090人次。



社区电影节1

社区电影节2



物业增值服务

针对已入住园区，围绕居家生活、设施保障等，共开展增值服务共计**216**次，参与户数共计**135793**户；包括：磨剪子、磨菜刀、地垫清洗、修鞋、扞裤脚、秋菜晾晒节、双十一/十二快递到家、供暖期公区问题排查、入户门擦拭等。



快递到家

地垫清洗

通过升级硬件设置、提供增值服务，包括升级服务台、优化母婴室、增设广告机等，使服务更加人性化。

万象城母婴室



万象汇硬件设施升级



随着社群的兴起，对会员进行细分，开展会员社群维护也成为提升客户忠诚度的手段之一。2017年，沈阳万象城、万象汇既儿童俱乐部后，成立科技俱乐部和运动俱乐部，以维护“白领小资”及“潮流运动”客群。通过丰富的会员权益，优质的会员活动，紧密的微信群沟通。同时，携手租户共同维护，实现共赢。

万象汇科技俱乐部



万象汇运动俱乐部



案例 业主答谢晚宴

2017年10月，沈阳二十四城项目在万象城稻香酒店宴会厅邀请300户洋房业主，举办“二十四·拾秋”洋房业主答谢晚宴。将感恩的心理藏于美酒与美食之中，感谢大家的垂爱与信赖，感谢各位业主一路相伴。受邀业主感受二十四城的无微不至，这份心意，既是华润置地带给各位业主的诚挚谢礼，也成为了各位业主留给二十四城项目的珍贵记忆。



业主答谢晚宴



提升商业服务

东北大区通过提升员工专业服务水平，开展租户员工专项培训，全面提升服务人员的综合能力。2017年，开展一线员工培训**65**场，开展租户员工培训**28**场，累计参训员工超过**1200**人次。

华润大厦礼宾



客服人员培训



案例 万象童萌会

2017年，万象城儿童俱乐部更名为万象童萌会，并于10月开展万象童萌会品牌发布秀暨两周年生日会活动，开启自有品牌发展之路。2017年年底，实现俱乐部总人数2927人，入会后平均消费金额提升25%。

万象城童萌会发布会



第四章 共赢之梦

携手合作伙伴 推动行业进步

多年来，我们坚持与合作方签署“阳光宣言”，致力于构建健康、透明的供应商合作体系。我们与政府、供应商、高校、租户积极合作，共同促进整个行业的健康发展和持续进步。



我们的成绩

供应商数量

314 家

合作供应商履约率

100 %

华润置地10家A级供应商，占

8 席

CHAPTER
FOUR

THE DREAM
OF WIN-WIN

一. 责任采购

1. 规范采购

2017年，华润置地共评选**10**家A级供方，东北大区占**8**席；
2017年，与供应商签署**40**余份战略采购框架协议；
2017年，与供应商签署《华润置地与合作方廉洁协议》超过**1000**份；
合作供应商，履约率**100%**，通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率**100%**

东北大区招采秉持“公平、公正、公开”的竞争理念，采用公开招标、最低价中标。在招标文件、合同文件中均附签《华润置地与合作方廉洁协议》，注明投诉举报方式，2017年共与供应商签订**1000**余份廉洁协议，并在供应商大会上廉洁宣贯，建立供应商监督机制，诚信经营。

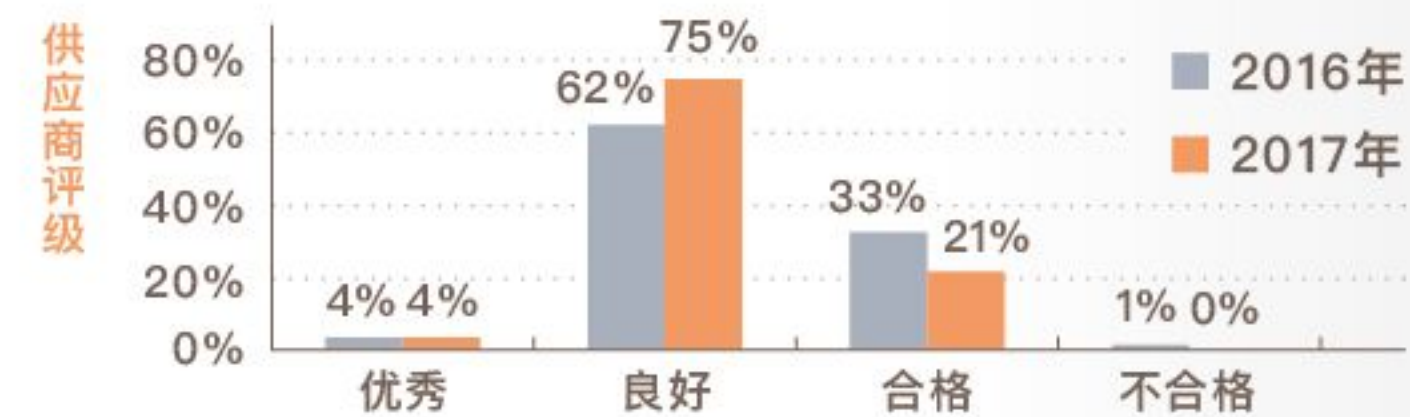


东北大区供应商管理体系



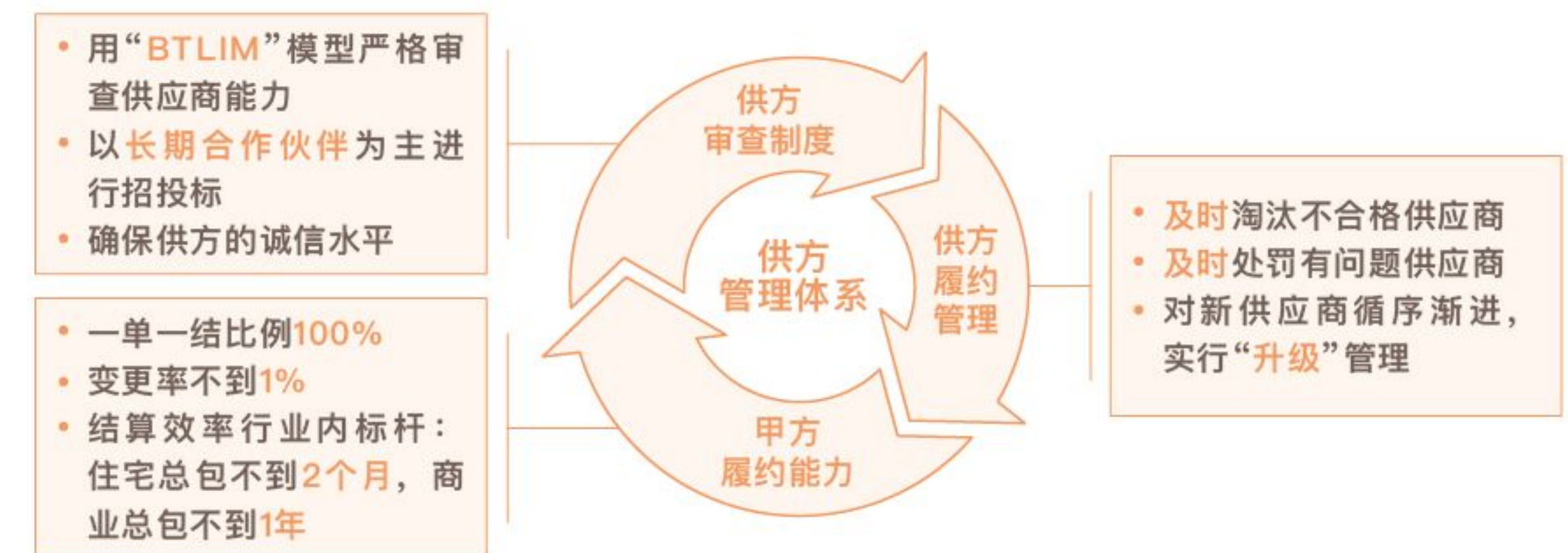
我们对供应商实施分级管理，建立了“选—用—育—留”的供应商评价及分级管理体系，严格供应商入库标准，筛选优质供方入围，通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率100%。在招标中合理应用绩效结果有效提高供方绩效及优良保有率，与优秀供应商保持长期合作，以此促进供应商在商业道德、产品及服务质量、EHS等方面的共同提升。

我们积极推动战略采购，2017年共签订**40**余份战略采购框架协议，搭建战略合作平台，促进与供方长期合作。同时组织供应商参与部品标准化体系建设，2017年共完成**30**余项部品标准化。通过做实绩效反馈、落地激励政策，优良供应商比例同比上升**13.4%**，供方满意度提升**4.5%**。



2. 打造责任供应链

东北大区建立了“供方审查制度+供方履约管理+甲方履约能力”的供应商评价及分级管理体系，通过“BTLIM”模型严格审查供应商能力，确保供方的诚信水平。



我们通过降低变更率，提升一单一结效率、结算效率等手段，提升甲方履约能力，打造良好的履约环境，供应商满意度**4.64**，较往年稳步提升。2017年华润置地共评选**10**家A级供方，东北大区占**8**席。



东北大区A级供方

2017年，东北大区共**314**家供应商，其中东北地区**229**家。

供应商大会

2017年5月，东北大区召开供应商大会，进一步完善和丰富“绩效制定—绩效辅导—绩效反馈—结果应用”的供应商绩效管理体系，重点加强供应商定级管理，细化定级方案及激励政策，营造“管、帮、带”的绩效管理氛围，系统提升供应商绩效水平。



访谈报告编制研讨

绿色采购

为打造绿色环保的供应链，东北大区根据华润置地要求，对采购类供应商实施严格的节能、环保要求。从环保角度，所有建筑材料均采购符合国家环保标准的绿色建材；从节能减排角度，积极开展各项节能改造工作。

二. 促进行业发展

推动行业合作

东北大区积极推行战略合作，通过政府合作、投资合作、校企合作、租户合作等方式，促进行业发展，引领商业进步。

政府合作

2017年8月	2017年10月	2017年
东北大区与沈阳市铁西区政府正式签署《铁西区与华润置地关于养老服务产业战略合作协议》，致力于把铁西区打造成为沈阳市养老及健康产业示范区，共同提升养老服务水平。	东北大区与哈尔滨市南岗区政府正式签署战略合作协议，致力于把华润万象天地商业综合体项目引入冰城，共同提升南岗区高端商业的服。	东北大区参与长春新区国资委下属机构龙翔投资集团达成合作意向，拟定以联合竞买方式获取长春北湖龙翔项目，目前已完成合作协议及项目公司章程的签署。

投资合作

2017年，东北大区与哈尔滨中海合作，通过增资扩股获取“华润·中海江城项目”50%权益，为东北大区首个增资扩股合作项目，拓宽土地获取方式。



校企合作

东北大区与哈尔滨工业大学合作，建立哈工大校园华润置地俱乐部，定期组织在校学生开展活动及培训，并与哈工大老师密切联系，持续提升雇主品牌影响力，为校园招聘打下基础。



租户合作

东北大区商业项目秉承“成就客户，合作共赢”的理念，通过“四个一”的管理手段，深化租户服务理念、加大资源扶持、优化项目经营条件，致力于为租户提升经营业绩创造条件，实现与租户的共同成长。



案例 商业专业访谈报告

2017年，沈阳万象城招商团队针对租户开展了每月1-2次的深度访谈，包括品牌方、代理商、托管商等，旨在梳理行业发展脉络、分享行业发展经验、补充行业知识。访谈后将结果梳理总结，共享给所有租户，希望能与租户共同成长，对购物中心经营起到借鉴及指导作用。

访谈报告编制研讨

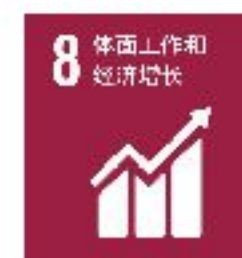


第五章

人本之梦

保障员工权益 助力员工发展

我们深知“以人为本”的重要性，每一位员工的努力，才能实现我们的目标。公司为所有员工打造公平公正的雇佣环境和广阔的平台，尊重员工价值，激发员工潜能。



我们的成绩

劳动合同签订率

100%

员工健康管理总投入

146 万元

员工培训覆盖率

100%

CHAPTER FIVE

THE DREAM OF ONESELF

一. 员工雇佣概况

截至2017年末, 东北大区员工总人数**3738**人, 其中女性员工比例**37%**, 暂无女性管理者。少数民族员工占比**14.1%**, 残疾人雇佣**1**人。2017年共招聘**283**人, 离职率**19.3%**。



员工总人数

3738人

女性员工比例

37%

少数民族员工占比

14.0%

残疾人雇佣

1人

2017年共招聘

283人

离职率

19.3%

二. 保护员工权益

合法合规雇佣

2017年, 公司劳动合同签订率**100%**, 从未有雇用童工或强制员工劳动的情况。劳务派遣用工比例低于用工总量的**10%**, 享受与正式员工相同待遇。依法足额为所有员工缴纳五险一金, 并补充商业医疗保险。

优化薪酬福利

我们秉承“业绩导向”的原则, 为员工制定具有市场竞争力的薪酬福利体系, 根据员工能力、工作表现给予不低于市场平均水平的固定薪酬, 提供与业绩表现紧密挂钩的绩效奖金, 制定全方位员工关怀的福利机制, 对高绩效、高潜力员工给予激励。



薪酬

固定薪酬、绩效奖金、浮动奖金、年度调薪等



法定福利

社会保险、住房公积金、年假、婚假、生育假、丧假等



津贴福利

通讯津贴、交通津贴、过节费、礼金等



关怀福利

商业保险、年度体检、关爱基金、福利年假、生日福利、司龄纪念等

促进民主管理

东北大区通过员工沟通、项目沟通、培训沟通、民主生活会、总经理信箱等方式, 建立双向的线上线下渠道, 使公司管理层与基层员工实现顺畅沟通, 营造良好的公司氛围。

培训沟通活动



鞍山公司新员工沟通活动



东北大区各公司均属地化建立工会组织, 覆盖团体员工, 每年度召开员工代表大会, 公布工会工作计划及费用使用情况。

三. 保障员工健康与安全

健康管理投入总额

146 万元

员工体检覆盖率

100 %

工伤事故人数

0

保障职业健康

东北大区将职业健康管理要求纳入EHS检查标准,按照风险辨识、原因分析、实施治理、效果评价的闭环流程开展各项健康管理工作,包括健康风险调研、制定健康管理方案、组织员工健康体检等,并优化完成《东北大区职业健康管理规定V4.0》。



案例 员工健康风险调研

2017年2月,东北大区开展员工健康风险调研。调研结果显示,困扰员工的身体状况中最突出的五项为:颈椎、眼睛干涩、心理压力大、办公室空气质量差和腰椎困扰。大区安委办针对问题发生的原因制定治理措施,使现状得到改善。

健康风险调研海报



开展安全生产

东北大区以EHS体系为标准,开展安全生产管理,2017年无重大安全事故发生,伤亡人数为0,一般及以下火灾事件5起。

健全EHS责任管理

健全责任架构,层层签订《环境健康和安全责任书》,2017年华润置地东北大区共签订责任书3156份。

完善EHS管理体系

对EHS管理体系进行了优化,形成《东北大区EHS管理体系V4.0》,体系共包含25个通用类文件,4个业务文件。

开展EHS文化宣传

以“提升施工现场安全、关注食品安全、推动安全月落实”等为主题,在微信公众号共推送文章22篇,累计阅读量6503次。

推进EHS示范项目建设

积极开展EHS示范项目建设,全年共完成27个EHS示范项目建设。

加强应急可视化

将各层级人员的应急动作予以提炼,形成一张便于携带的卡片,简明扼要的指出了相关人员的应急动作和信息上报的流程及要点。

EHS管理绩效表

项目	指标	单位	数值
通用指标	事故频率	千人死亡率	‰ 0
		千人重伤率	‰ 0
		工伤事故频率 (千人负伤率)	‰ 0
	损失类	火灾千人死亡率	‰ 0
		千人经济损失率	‰ 0
		百万营业额(产值)经济损失率	‰ 0
行业指标	百万营业额(产值)死亡率	‰ 0	
	百万平方米房屋建筑死亡率	‰ 0	
	营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起 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	
	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	



开展应急演练工作

921次

累计参与超过

19000余人次

消防演练

开展应急演练

2017年东北大区各单位共开展了921次应急演练工作，主要类型为消防、坍塌、触电、反恐、地震、电梯困人等，累计参与19000余人次，有效提高了全体人员应对突发事件的能力。



消防趣味竞技比赛



消防演练



应急演练

合法合规雇佣

东北大区按照分层级的模式开展安全生产培训，要求大区开展意识、责任及管理培训，城市公司开展专业培训，基层单位转训。2017年累计开展608次培训，累计参训人员13200余人次。



开展安全生产培训

608次

累计参训人员

13200余人次

1 | 2 | 3

应急专项培训
中高层安全专题培训
安全制度培训

促进职业健康

在提升EHS安全教育的同时，东北大区尤其注重员工的身体防护。

- 制定了《劳防用品配置标准》，在原有安全帽、安全鞋物理防护上新增空气质量的防护配套用品；
- 发放防雾霾口罩，并在恶劣天气时及时通报告知出行时佩戴，减少雾霾对身体造成的伤害。



案例 开展急救培训

为提升员工身体素质和健康水平，2017年9月，沈阳公司邀请市应急救援协会专家为员工开展急救培训。

急救培训



四.助力职业发展

1.员工培养

东北大区将职业健康管理要求纳入EHS检查标准，按照风险辨识、原因分析、实施治理、效果评价的闭环流程开展各项健康管理工作，包括健康风险调研、制定健康管理方案、组织员工健康体检等，并优化完成《东北大区职业健康管理规定V4.0》。



横向：以职业发展阶段为区隔，大区专项培养课程为载体，着重培养员工管理能力、通用能力。
纵向：以专业深化阶段为区隔，专业班、城市公司培训、部门内训为载体，着重提升员工专业能力。

2017年，东北大区开展公司培训课程153门，部门内训课程817门，累计参与培训9714人次，培训覆盖率达100%。培训总时长59239小时，人均受训32.9小时。



2017年东北大区员工培训数据

开发商业系统		人次	占比	时长	人均
		9714	100%	59239	32.9
按性别划分	男性	6120	63%	37321	33.11
	女性	3594	37%	21918	32.57

各公司部门内训课程数



通用/专业能力提升：提升综合能力，加速专业人才培养。



卓越工匠培训



新员工入职培训

后备人才队伍建设：持续开展高潜人员培养项目，加速梯队人才成长。

开展领导力四期

3

次课

管理进阶班

3

次

未来之星培养项目

5

次



领导力四期班

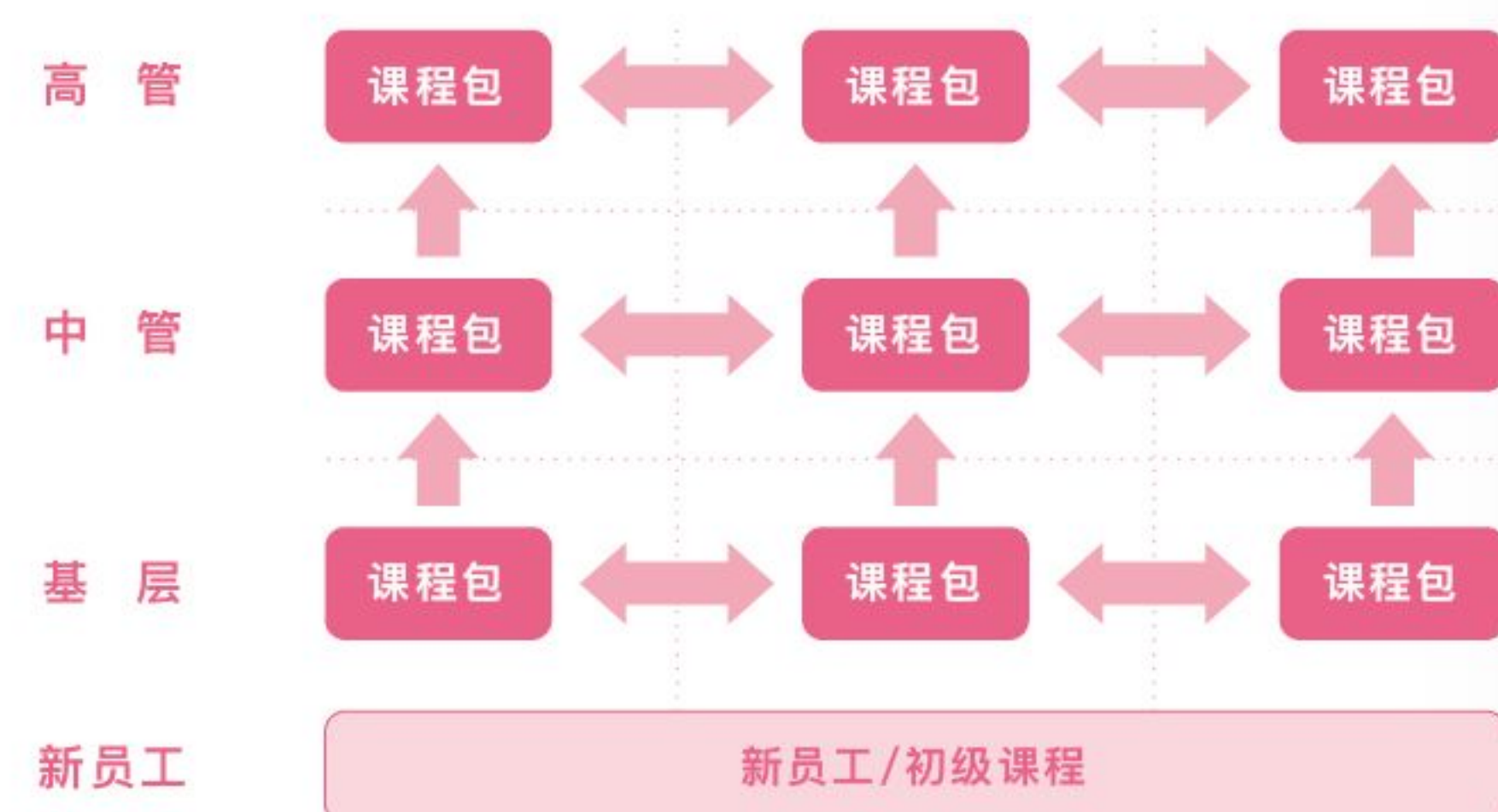


管理进阶班



未来之星培训

学习地图建设：梳理2010年以来人员培养及发展情况，总结入司五年内员工通用及管理知识学习内容，已完成工程专业、设计专业学习地图。



2. 职业发展通道

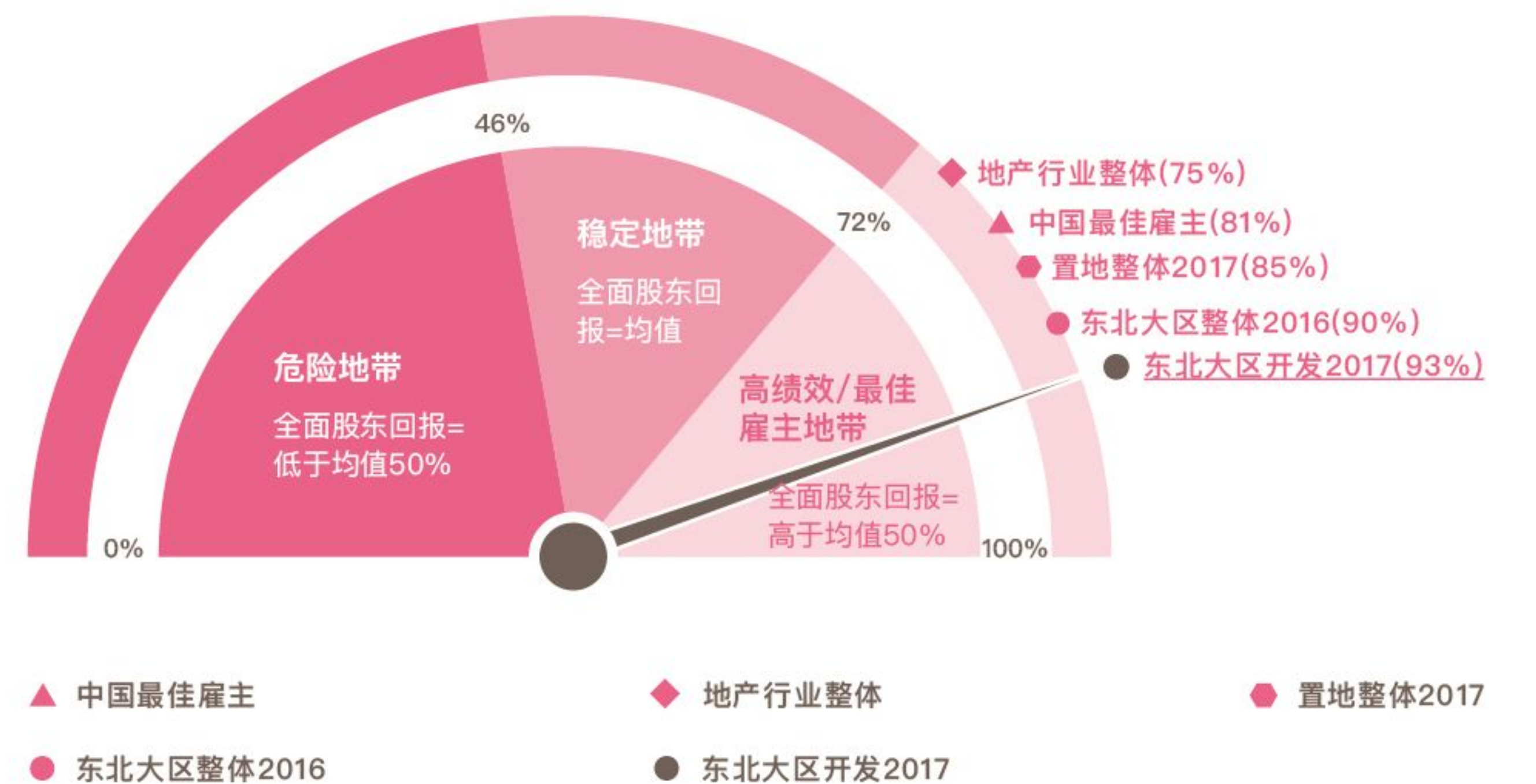
东北大区严格遵守《华润置地员工晋升管理细则》，为员工发展提供管理和专业的“双通道”，通过轮岗、内部交流、人才盘点、员工培养等手段，鼓励员工在岗位上学习成长，成为优秀的管理和专业人才。2017年，东北大区共有371名员工晋升，约占总人数的20.6%



3. 员工敬业度

敬业度调研从留任、努力和挑战三个方面透视员工敬业度行为，东北大区根据华润置地统一安排，连续多年进行敬业度调研，针对调研结果，持续落实改善举措，存进公司各项管理提升。

2017年，东北大区敬业度得分为93%，处于高绩效地带；较2016年自身得分（90%）高3%；较2017年最佳雇主（81%）高12%，较地产行业整体（75%）高18%。与华润置地整体数据对比，东北大区得分均高于置地整体，其中“宣传”“留任”“努力”三个维度留个敬业度行为均较2016年有所提升。



五. 悉心关爱员工

1. 帮扶困难员工

东北大区通过员工关爱基金、春节员工慰问等方式对困难员工进行关怀。2017年，为员工申请关爱基金帮扶3人次，累计金额70000元；春节期间慰问困难员工45人，累计金额54000元。



春节困难员工慰问 1



春节困难员工慰问 2

案例 CASE 援助白血病员工

2015年4月，东北大区客户关系部员工李良子被诊断患急性髓系白血病T(821移位)，治疗费用预计近百万元。公司第一时间启动关爱基金，并发起捐款倡议。截至2017年底，公司累计援助57.9万元。目前李良子仍在坚强的与病魔做斗争，公司将担负后续所有医疗费用。

2. 员工关怀

东北大区关注以人为本，通过节日慰问、项目慰问、生日福利、司龄纪念等让全体员工感受到组织的关怀。



项目开盘慰问

一线员工慰问

案例 CASE 司龄纪念奖

东北大区为司龄满三年、五年、十年的员工颁发司龄纪念奖奖品及证书，纪念员工与公司的共同成长。2017年，发放司龄纪念奖131人。



司龄奖颁奖仪式



3. 工作生活平衡

2017年，东北大区围绕项目慰问、体育健身、文艺手工、员工关怀四个方面，牵头组织开展大区、公司级、俱乐部（含润马会）等员工活动共计31项，共计参与7034人次。丰富活动形式，员工积极响应，热情参与，真正落实“快乐工作，健康生活”的理念。

同时，公司积极组织员工参加外部各类活动，扩展员工视野，增加对外交流机会



1. 东北大区第七届员工运动会
2. 华润80年健康跑
3. 员工生日会

4. 区域工委篮球赛
5. 省房协羽毛球赛
6. 沈阳市房协足球赛

节能有我

HEAR OUR VOICES

绿色



第六章

绿色之梦

打造绿色建筑 治理环境保护

我们从建筑的设计、施工、运营、管理的各个阶段实现对环境的有效保护，将全面实施绿色健康战略写入“十三五”规划。



我们的成绩



新建项目环境评估率

100%



节能减排改造项目投入资金

550 万元



沈阳万象城获国家首批

绿色商场



CHAPTER SIX

THE DREAM OF ONESELF

一. 环境管理体系

1. 环境管理制度

东北大区在华润置地的指导下，严格遵守《环境保护法》等国发法律法规要求，制定了《节能减排管理规定》。对房地产开发及商业运营过程中涉及的废物、废水、噪声、空气污染、光污染等环境指标，均进行统计与管控。2017年，围绕华润置地EHS管理理念“责任驱动进步，绿色改变生活”，东北大区积极开展节能减排工作。

2017年，东北大区共完成节能改造项目**62**项，累计投入改造资金**550**余万元，预计回收成本平均周期**3**年，预计年平均节约成本**140**万元。

完成节能改造项目

62 项

累计投入改造资金

550 余万元

预计年平均节约成本

140 万元



交付住宅项目能耗情况	2016	2017
管理面积	578.35万平	686.84万平
用电量	17370176 KWh	21084738KWh
用水量	223282吨	282421吨
单位面积电能耗为 (度/月/万平)	2502.84度	2558.18度
单位面积水能耗为 (吨/月/万平)	32.17吨	34.26吨
能耗总支出	1087.44万元	1403.01万元
万元营收的能耗费用占比	5.58%	5.30%

对比2016年、2017年东北大区已交付住宅项目能耗数据，万元营收的能耗费用占比下降**↓0.28%**；全年经过能源管控，节省水电费用共计**71.38**万元。

2. 环境评估

东北大区所有新建项目，均按照国家规定进行环境评估，环评达标率达100%。同时开展EHS日常检查及巡检、飞行检查等，将节能减排工作计入项目考核。

二. 绿色建造

1. 绿色建筑

2017年，东北大区绿色建筑认证面积**36.08**万平方米，根据《华润置地绿色建筑管理规划》要求，东北大区在产品阶段充分考虑客户需求，以贴近生活的方式，将产品打造成为环保、宜居、绿色的住宅小区或综合体社区。

城市	项目分期	建筑面积 (万平)	产品类型	绿色建筑标准 (设计阶段)
长春	紫云府一期	13.04	住宅	一星
	紫云府二期	14.81	住宅	一星
	净月壹一期	8.23	住宅	一星

除已认证项目，东北大区2017年总计申请绿色建筑共**175.4**万平方米，目前正在认证审核中。新建项目的绿地率均达到**30%**，装配式建筑的装配率均达到**20-30%**。

城市	项目分期	建筑面积 (万平)	产品类型	绿色建筑标准 (设计阶段)
沈阳	二十四城一、二、三、四期	71.3	住宅	认证审核中
	翡翠城一、二、三期	24.24	住宅	
	崑崙御一期	10.71	住宅	
	二十四城一期	36.3	住宅	
	半山悦景一期	19.8	住宅	
	置地公馆	9.92	住宅	
	鞍山幸福里三期	3.13	住宅	
合计		175.4		

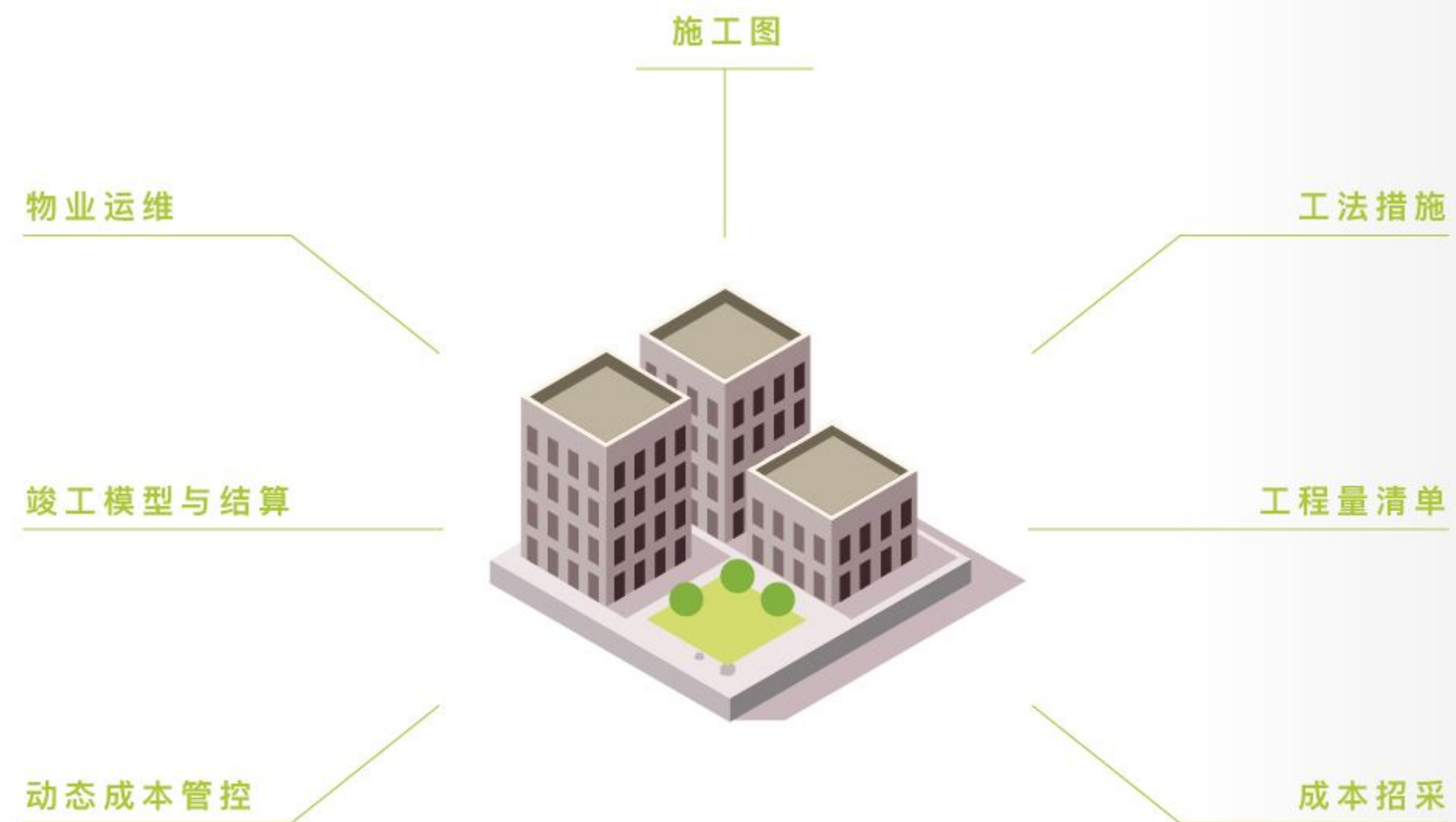
案例 BIM技术应用

东北大区作为华润置地的BIM试点大区，着力打造全专业、全链条的BIM工作目标。所有项目均使用BIM打通设计-成本-招采-施工-物业运维链条，大幅缩短项目整体开发周期，精细控制施工成本，最终实现普通设计项目线上作业、线上管理的信息化管理战略。

小贴士

什么是BIM技术？

建筑信息化模型（BIM）的英文全称是Building Information Modeling，是一个完备的信息模型，能够将工程项目在全生命周期中各个不同阶段的工程信息、过程和资源集成在一个模型中，方便的被工程各参与方使用。各专业协同工作，从而降低工程生产成本，保障工程按时按质完成。



2.绿色施工

东北大区所有在建项目，均遵守绿色施工要求，从节约土地、节约用水、节约能源、节约材料和保护环境等方面进行落实。

<p>保护水土</p> <p>根据土地特殊地理位置，针对性开展保护措施，保持水土稳定性。</p>	<p>节水节能</p> <p>合理用水，通过“选取高效灌溉装置”，“公区保洁取水点加装锁闭阀”等手段实现节约用水；节约能耗，通过“采用LED节能灯”、“照明灯由常亮改为声光控制”实现。</p>	<p>排污处理</p> <p>设置污水专用排水沟，进行污水沉淀处理后排放；对垃圾进行分类，选取具有环保资质的专业公司处理。</p>	<p>节约材料</p> <p>使用绿色建材，现场防护材料鼓励循环使用，减少浪费及建筑垃圾产生。</p>	<p>扬尘与噪音</p> <p>按照日式管理标准开展了清扫日、环境监测等工作，实时监控扬尘与噪音。</p>
---	---	--	--	--

案例 半山悦景项目水土保持

大连半山悦景项目地理位置特殊，依山而建，为了固化土壤、防止坍塌，项目积极开展水土保持措施，沿项目周边设置水泥护壁，有效的保持了项目周边山体的水土稳定性。



半山悦景项目水土保持 1

半山悦景项目水土保持 2

案例 日式管理标准落地

东北大区结合华润置地赴日研修班学习成果，选取沈阳二十四城、大连半山悦景作为试点，按照日式管理标准开展了清扫日、环境监测等工作，保证施工符合环保要求。



施工现场每日清扫

扬尘与噪音监控

三. 绿色运营

东北大区针对住宅、商业、酒店等各业态均推进绿色运营，积极打造绿色社区。

住宅项目:

我们在全年28个已交付园区统一推行节能改造计划，全部落实到位。

案例 变压器负载能耗节能改造

沈阳悦府、置地广场项目，通过对变压器负载转移，变压器合并使用的方式，停运一台1000KVA的变压器，每年可节约空载电量消耗2*54000Kwh，节省电费约56000元/年。



商业项目:

我们始终坚持购物中心的绿色运营，从打造绿色供应链、实施绿色服务、引导绿色消费、资源循环利用与环境保护等方面，打造“绿色商场”。

案例 沈阳万象城获国家首批“绿色商场”

2017年5月，国家商务部绿色商场创建办公室向25家荣获全国首批“绿色商场”的企业颁发了荣誉证书，沈阳万象城是辽宁省首家获选企业。审核从六大方面开展，万象城各项得分均超过达标分，符合“绿色商场”创建要求。



小贴士

什么是“绿色商场”?

“绿色商场”与传统商场相比，节能环保意识更强，能源使用率更高；设备设施及消防安全、污水排放、环境卫生等管理更完善；节能减排效果更明显。

酒店:

沈阳君悦酒店

近年，沈阳君悦酒店通过风平衡改造、锅炉余热回收改造、电梯风呼啸治理、玻璃贴膜、员工更衣室淋浴刷卡节水改造等项目，实现节能减排，累计投入279万元。

大连君悦酒店

大连君悦酒店推进风平衡及水流量节能改造、冬季换热系统改造、加装节水器等项目，累计投入190万元。

沈阳君悦酒店风平衡改造



沈阳君悦酒店锅炉改造



东北大区环境指标披露

指标	单位	2017年数据
排放物		
废水	立方米	144,756
生活垃圾	吨	6,240
二氧化碳排放总量	吨	24,864.88
万元营业收入二氧化碳排放量	吨/万元	0.0278
资源使用		
综合能源消耗量	万吨标准煤	0.6407
耗电量	万千瓦时	5143.8
汽油消耗量	吨	40.98
柴油消耗量	吨	17.34
天然气消耗量	万标准立方米	79.7
制冷剂消耗量	千克	120
耗水量	吨	211.97
环境责任		
环保总投入	元人民币	5500000
综合能源消费量	万吨标煤	0.6407
安全生产		
安全培训次数	次	608
生产安全事故数	次	0
员工伤亡人数	人	0

*废水、生活垃圾为酒店统计口径

四. 绿色办公

在日常办公中，我们始终践行“绿色办公”理念，通过使用OA办公系统、iland移动办公APP、推广移动租户门户及移动验房系统、使用视频会议、优化无线网络部署等举措，减少纸张使用、缩减员工差旅费用、提升办公效率，最终减少办公中能源和资源消耗。

iLand移动OA系统	2017年，东北大区全员推广使用iland APP中的移动OA使用，提升效率的同时，节省打印纸张资源。
移动租户系统	移动租户门户系统于2017年年底上线，覆盖万象城三百多家店铺，将线下业务审批转至线上操作，节约纸张的同时提高工作效率，作为内部使用的封闭系统，也杜绝了内部信息泄露以及材料销毁等后续动作。
移动验房系统	传统验房和报修动作都是将问题记录在纸张上，验房动作结束后，后续的统计和整理工作非常繁琐，2017年5月，东北大区移动验房系统上线，共计完成验房6537套，节省大量时间和资源，对后续资料整理和归档带来便利。
办公无线网络优化	2017年，东北大区进行办公无线网络优化，简化了接入流程，使大量的移动办公设备高效接入，同时节省了有线网络部署消耗的材料费和工时费。
视频会议系统	2017年全年共进行视频会议870次，对比2016年的331次，提升2.6倍，提升效率并有效降低员工差旅次数。

五. 环保公益

东北大区通过开展一系列的公益环保活动，提升员工的环保意识，同时倡导全社会践行环保理念。

2017年，我们陆续开展了“地球一小时”、“节能宣传周”、“低碳日”等节能减排宣传和实践活动。沈阳万象城承办的辽宁省“节能宣传周和低碳日启动仪式”，得到主流媒体的报道，提升了社会影响力。



“蓝色WE来 从我开启”系列活动

2017年，东北大区以“蓝色WE来 从我开启”系列活动，活动包括“绿植栽培DIY、捐书赠绿植、熄灯一小时”三个部分，号召全体员工从环保做起，在日常生活中践行可持续的生活和消费方式。



“蓝色WE来 从我开启”系列环保活动



健康跑公益活动

2017年5月，润马会东北分会开展健康跑公益活动，共200余人参与，大家全部乘坐地铁，低碳出行。活动号召大家在关注自身健康的同时，也要关注地球健康，践行环保理念，积极低碳出行，从自身做起，保护环境。



健康跑公益活动



第七章 和谐之梦

支持社区发展 助力公益慈善

我们积极投入公益事业，关注社会弱势群体，在改变区域经济面貌的同时，助理提升城市市民的生活品质。



我们的成绩

全年开展公益活动

12 次

志愿者参与

193 人次

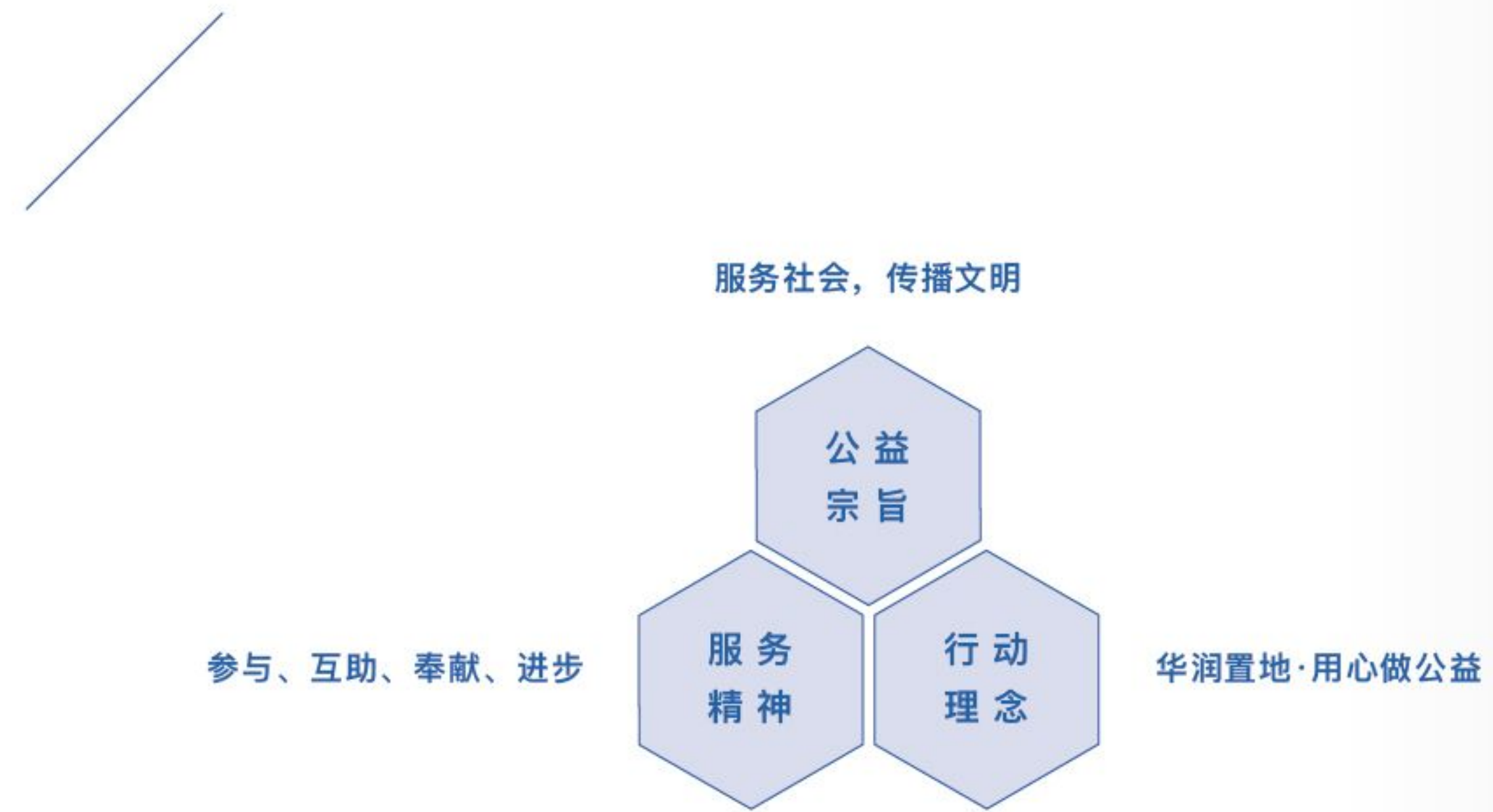
捐赠图书

1261 本

CHAPTER
SIX

THE DREAM
OF ONESELF

一. 公益慈善理念



二. 公益慈善实践

1. 社区责任

<p>回迁楼项目沟通</p> <p>东北大区对所有回迁项目，均与回迁楼代表建立畅通的沟通机制，安排专人负责对接，获取业主的需求。</p>	<p>保护社区文化</p> <p>沈阳凯旋门及置地广场项目原址为沈阳雪花啤酒厂，为保持该地域的文化特征，东北大区在项目处建造大型啤酒雕塑。</p>	<p>高校实习基地</p> <p>东北大区与沈阳华润中心项目所在区域高校沈阳鲁迅美术学院联合，设置大学生实习基地，为在校大学生提供社会实践机会，并参与学生课题研究。</p>
---	--	---

2. 公益活动

2017年东北大区累计开展公益活动共**12**次，志愿者参与**193**人次，捐赠图书**1261**本。

我们始终坚持履行企业的社会责任，热心公益。现公司内部已形成由各公司工会牵头，人事行政部配合，党团积极参与，全体员工配合的公益活动机制。同时利用华润置地的品牌影响力，公司还定期在商业项目以及住宅项目案场开展公益活动，号召社会全体参与公益活动。



①. 公益捐赠

“点亮山区少年梦想”公益活动

2017年9月，由华润辽宁区域工委发起，华润置地东北大区党委、团委组织开展了“**点亮行动**”文化扶贫公益活动。经过近两个月的图书捐赠、收集、筛选和整理，我们带着**900**余本图书对丹东市宽甸县杨木川镇中学进行捐赠，建立杨木川中学“**华润书屋**”。



杨木川镇中学『华润书屋』揭匾仪式

共建心灵家园捐书活动

2017年5月，东北大区各团支部开展以“**书**”为主题的系列活动，收集员工捐赠及采购的**247**本图书，捐赠内蒙古赤峰市翁牛特旗乌丹镇第二小学，在收到图书的第一时间，学校发来了感谢信，对爱心捐献表示了诚挚的感。



内蒙古赤峰市翁牛特旗乌丹镇第二小学

感谢信

以物唤心，让爱‘枣’到家

2017年7月，沈阳崑崙御项目发起公益号召，联合业主共同开展公益捐赠活动，数百名华润业主积极参与。

我们将捐赠的文具和书本，连同业主们的爱一起传递给陕西佳县的枣农和葫芦岛建昌的孩子们。



以物唤心，让爱‘枣’到家 公益活动海报

2. 公益捐赠

关爱自闭症儿童

我们一直心系自闭症儿童，自2010年起，公司每年都会派出志愿者参与自闭症儿童关爱活动。2017年，物业公司志愿者带着儿童读物来到太阳雨自闭症学校，在老师的带领下走进课堂、走近自闭症儿童。



爱驻夕阳，关爱老人

2017年5月，沈阳公司近20名团员带着水果、生日礼物和精彩节目来到沈阳万家宜康居家服务养老院，为五月份过生日的老人举办小型生日会。



润爱无处不在

物业公司五城联动，开展“润爱无处不在之关爱孤老”活动。共85名志愿者参与，以入户走访形式慰问孤寡老人21户。



3. 环保公益活动

“绿色小天使”公益活动

在沈阳万象城开展的“节能有我，绿色共享”环保公益活动中，公司诚邀员工子女参与“绿色小天使”公益活动，激发孩子们热爱环境，从小养成环保节约的好习惯。



高考公益活动

2017年高考之日，公司开展“十年磨剑为一搏 六月试锋现真我”公益活动，活动联合沈阳团市委在沈阳市内五区共计十五个考场外设立“高考爱心加油站”，为考生和家长们准备了帐篷、矿泉水、扇子以及休憩场所。



4. 丰富市民文体生活

推广冰上运动

沈阳万象城冰纷万象滑冰场开展2017中国·沈阳“万象杯”国际青少年冰球邀请赛，这是万象城首次将高水平的国际化赛事引进沈阳，同时也助推了沈阳冰雪运动的发展，丰富市民文体生活。

2017中国·沈阳“万象杯”国际青少年冰球邀请赛 ▶



2018年展望

2018年，改革开放进入进第40年，华润也进入第80年。

华润置地东北大区将继续维持著高水准的企业管治，为客户提供更优质的产品与服务，在保持经济业务稳定增长的同时，自觉地将环境、社会及管治理念与华润置地的使命、价值观、业务、制度等进行有机融合，追求全面的可持续发展。

同时秉承“品质给城市更多改变”的发展理念，坚持高品质战略，积极探索地产运营新模式，持续关注和提升产品与服务品质，推动城市发展，引领商业进步，充分履行对股东、客户、员工、伙伴、社区、环境等利益相关方的责任。

华润置地东北大区将以稳中求进作为经济工作总基调，坚持“精准投资、卓越运营、变革创新”的战略举措，积极探索“租购并举”的创新模式，持续培育新的价值增长点，进一步推动业务转型，实现经济业务的稳定持续增长。

大区将积极响应“美丽中国”战略，在保证质量、安全等基本要求的前提下，在经营的全过程、产品的全周期中最大限度地完善废弃物、资源、排放管理，有效减少企业营运对环境的负面影响。同时，致力于绿色建筑、绿色施工、绿色社区、绿色倡导，追求人与自然的和谐共生。

大区将延续润志会的“服务社会，传播文明”的宗旨，积极投身于公益慈善和社区建设，在精准扶贫、产业帮扶等方面继续投入。



秉承华润置地一贯的“高品质”战略，东北大区将持续以客户为中心，坚持客户导向，恪守优质、安全、绿色的质量承诺，为客户提供高质量服务，保持行业领先水准为客户。大区将继续提供更加环保、更高品质的产品与服务，提升客户满意度，为客户提供更加丰富和优质的产品与服务。

大区坚持“以人为本”的运营理念，一直将人力资源视为核心竞争力，高度重视员工权益。将继续致力于为员工建立更科学完善的人力资源管理政策，提供健康和谐的工作环境及宽广公平的发展空间。

大区将以“互惠互利，共同发展，合作共赢”为目标，不断优化供应链管理体系，严格遵守行业规范，积极引导公平竞争，推动产业和行业的可持续发展。同时，对供应链采购产品严格把控，严控供应商准入门槛，强化采购监管，打造责任供应链。

东北大区每年编制并发布社会责任报告，通过公司网站，微信等渠道向利益相关方推送，让报告成为展现公司社会责任管理实践、塑造负责任品牌形象的重要载体。2017年8月，东北大区发布首个可持续发展报告，引入ESG指标披露，全面关注企业的可持续发展。



东北大区
2016年可持续发展报告



东北大区
2015年社会责任报告



原沈阳大区
2014年社会责任报告



报告起草人员名单

东北大区可持续发展报告编制小组：

- 组长：陈刚
- 副组长：郭世清
- 执行组：李鹤男 闫颖 王德新

组员（按姓氏首字母排序，排名不分先后）

- | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|
| 代佳音 | 李春明 | 罗杨 | 梅雪 | 吴超 | 王晓萌 | 杨皓 | 赵孟娜 |
| 顾丹丹 | 李福金 | 李岩 | 彭嘉 | 王德新 | 魏榛 | 杨帆 | 郑娜 |
| 郝小雪 | 刘书相 | 刘妍 | 孙江楠 | 王楠 | 王子微 | 杨雪 | 张晓彤 |
| 李斌 | 刘天舒 | 马源媛 | 宋瑞雪 | 吴秋野 | 杨博文 | 于健 | |

《华润置地东北大区可持续发展报告 2017》评级报告

受华润置地有限公司东北大区委托，“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《华润置地东北大区可持续发展报告 2017》(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 (★★★★☆)

公司人力资源部牵头成立报告编写组，大区总经理担任组长，负责报告最终审定，副总经理负责把控报告关键环节及内容审核；企业将报告功能定位为提高社会责任管理水平、回应利益相关方信息需求、提升企业美誉度的重要工具，构建了包含全版报告、折页简版报告等形式在内的报告体系；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；计划通过公司官方网站发布报告，同时在售楼处窗口进行多次展示，并将以电子版、印刷品、H5版等形式呈现报告，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、合规拆迁与老城区保护、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，具有领先的实质性表现。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工综合流失率”、“工伤事故死亡人数”、“产品及服务投诉数量”、“贪腐诉讼案件数量”、“百万营业额(产值)经济损失率”、“百万平方米房屋建筑死亡率”等负面数据信息，并以案例形式详细阐述“沈阳中央公园项目客诉”事件的发生原因及处理措施，具有卓越的平衡性表现。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业额”、“纳税总额”、“土地储备面积”、“劳动合同签订率”、“女性管理者比例”、“员工培训覆盖率”、“技术研发投入”、“绿色建筑面积”、“安全生产培训”等37个关键指标连续3年以上的数据；并就“沈阳高端商业市场销售额排名”、“业主满意度调查排名”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“筑梦新时代”为主题，开篇设置“责任故事”专题，通过故事解读丰富报告内容，增强了报告的悦读性和趣味性；设置“同行十一载，品质筑五城，势动大东北”特色板块，呈现企业历年履责重点实践和成效，凸显了企业履责追求和责任担当；章节跨页嵌入叙述性引言与关键绩效，便于读者快速把握章节内容，并设置“小贴士”板块，解读行业专业术语，提升了报告的易读性；多处嵌入二维码对内容进行延伸解读，强化了报告的传播性和沟通力；设置“2017年大事聚焦”专题，集中呈现企业年度履责重点实践，彰显了报告内容的时代感，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》各章节页积极响应联合国可持续发展目标(SDGs)，重点回应企业在关键议题上的履责实践与成效，凸显了企业的国际化视野；设置“央企责任”板块，响应“十九大精神”“建筑产业化”等热点议题，凸显了企业对贯彻宏观政策的责任担当；首次参与报告评级，提升了企业社会责任管理意识和报告编写的规范性；以第三方证言的形式佐证企业履责成效，强化了报告编制公信力，具有领先创新性表现。

综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《华润置地东北大区可持续发展报告 2017》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四. 改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性；
2. 增强报告内容和设计的表现形式，进一步提升报告的创新性。

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 张蕙

成员：北京工商大学经济学院教授 郭毅

过程性评估员 任姣姣

魏紫川

评级专家委员会副主席

张蕙

评级小组组长

出具时间：2018年9月6日



扫码查看企业评级档案



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

政策列表

ESG 指标	政策
A1. 排放物	《华润置地污水排放管理条例》
	《华润置地置换办公设备管理条例》
	《华润置地 EHS 管理实践案例》
	《关于部署华润置地 2016 年度 EHS 管理重点工作的通知》
A2. 资源使用	《华润置地节能减排管理规范》
	《华润置地绿色 / 节能建筑管理规定》
	《华润置地商业综合体能耗、能效管理平台设计及实施指引》
	《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》
	《华润置地物业管理节能手册》
A3. 环境及天然资源	《华润置地酒店能耗计量装置设置指引》
	《华润置地绿色建筑管理规划》
	《华润置地绿建技术标准》
	《华润置地销售公建绿建策略》
	《华润置地住宅绿建策略》
B1. 雇佣	《华润置地 EHS 事故事件管理规定》
	《华润置地员工手册》
	《华润置地招聘管理规定》
	《华润置地职务职级管理规定》
	《华润置地休假管理规定》
	《华润置地总部全员绩效管理体系实施细则》
	《华润置地总部员工(香港)住房津贴管理细则》
	《华润置地基层员工关爱基金实施细则》
	《华润置地安全管理规定》
	《华润置地 EHS 管理体系建设指引》
	《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则》
《华润置地安全生产教育培训指引》	
B2. 健康与安全	《华润置地安全生产目标及责任规范》
	《华润置地劳动防护用品使用指引》
	《华润置地已开业酒店 EHS 管理工作指引》
	《华润置地安全生产目标及责任管理规范》
	《华润置地 EHS 信息报告与传递管理细则》
	《华润置地商业项目燃气安全管理工作指引》
	《华润置地 EHS 法律法规合规管理指引》
	《华润置地 EHS 档案管理细则》
	《华润置地开发项目安全管理行为细则》
	《华润置地自然灾害应急管理指引》
	《华润置地大区安全检查评价工作指引》
《华润置地事故隐患排查治理实施细则》	
《华润置地相关方 EHS 专项治理方案》	
《华润置地有限公司 EHS 诚信承诺书》	
《华润置地 EHS 事故事件管理规定》	

ESG 指标	政策
B3. 发展及培训	《华润置地培训管理规定》
	《华润置地内部讲师管理规定》
B4. 劳工准则	《华润置地员工手册》
	《华润置地招聘管理规定》
B5. 供应链管理	《华润置地招标采购管理制度》
	《华润置地总部部门招标采购管理实施细则》
	《华润置地战略采购管理实施细则》
	《中华人民共和国城市房地产管理法》
	《华润置地质量管理体系建设规定》
B6. 产品责任	《华润置地工程高品质标准》
	《工程交底管理制度》
	《工程质量管理行为细则》
	《住宅工程关键工序检查点实施细则》
	《住宅工程质量检查与评价标准》
	《住宅过程评估 / 交付评估检查标准》
	《持有商业物业机电质量检查标准》
	《质量事故年度考核管理细则》
	《华润置地设计质量管控规划》
	《华润置地键槽式模架支撑及加固工艺指引》等 27 项工艺标准
	《华润置地案场管理制度》
	《华润置地物业投诉上报作业指引》
	《华润置地知识产权管理规定》
	《华润置地保密工作实施细则》
	《华润置地阳光宣言》
	《华润置地廉洁合作协议》
	《华润十戒》
B7. 反贪腐	《华润置地廉洁从业准则》
	《华润置地信访处理工作指引》
	《华润置地廉政谈话工作指引》
	《华润置地“三重一大”决策制度实施细则》
	《华润置地纪检监察案件办理工作指引》
	《华润置地党风廉政建设责任制考核实施细则》
	《华润置地述职述廉实施细则》
《关于落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任的实施意见》	
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》
	《关于成立华润置地企业文化与社会责任指导委员会的通知》
	《华润置地志愿者管理细则》

数据列表

ESG 指标	单位	2017 年数据
A. 环境		
A1. 排放物		
A1.1	排放物种类及相关排放数据	
	废水	立方米 144765
A1.2	温室气体排放总量及密度	
	二氧化碳排放总量	吨 24864.88
	万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元 0.0278
A1.4	所产生的无害废弃物总量及密度	
	生活垃圾	吨 6240
A2. 资源使用		
A2.1	能源耗用量及密度	
	综合能源消耗量	万吨标准煤 0.6407
	耗电量	万千瓦时 5143.8
	汽油消耗量	吨 40.98
	柴油消耗量	吨 17.34
	天然气消耗量	万标准立方米 79.7
	制冷剂消耗量	千克 120
A2.2	水资源耗用量及密度	
	耗水量	吨 211.97
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	
性别划分	男性	人 2340
	女性	人 1398
雇佣类型	全职	人 3726
	兼职	人 12
职级划分	高层	人 18
	中层	人 195
	基层	人 3525

ESG 指标	单位	2017 年数据
学历划分	研究生及以上	人 243
	本科	人 1285
	大专	人 922
年龄划分	高中及以下	人 1288
	30岁以下	人 1052
	30-50岁	人 2594
地区划分	50岁以上	人 92
	沈阳公司	人 1707
	大连公司	人 750
地区划分	长春公司	人 523
	哈尔滨公司	人 519
	鞍山公司	人 238
B1.2	雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分	
	综合流失率	% 19.3
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	
	死亡人数	人 0
	千人死亡率	‰ 0
B3.1	受训雇员比例：按性别划分	
	受训雇员总数	人 3837
	男性	% 63
	女性	% 37
B3.2	雇员受训平均时数：按性别划分	
	男性	小时 37321
	女性	小时 21918
B5.1	供应商数目：按地区划分	
	供应商总数	个 314
	东北	个 229
	其他地区	个 85
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目	
	接获关于产品及服务的投诉数量	件 1077
B7.1	贪污诉讼案件的数目	
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件 0
B8.2	在专注范畴所动用资源	
	公益慈善捐赠价值	万元（人民币） 0.9

可比性数据列表

CASS-CSR3.0	单位	2015年	2016年	2017年
经济责任				
签约额	亿元人民币	103	113	134
营业额	亿元人民币	118	125	106
税后利润	亿元人民币	17	20.6	20.1
纳税总额	亿元人民币	15.6	20.8	22.1
总资产	亿元人民币	305	343	392
资产负债率	%	54	59	60
综合毛利率	%	24.2	25	30.6
项目数量	个	19	27	37
获取地块	宗	1	9	12
土地储备面积	万平方米	305	369	405
借贷总额中不同货币比例		无外币	无外币	无外币
员工责任				
全体雇员 (含物业系统)	人	3159	3516	3738
招聘新员工	人	251	255	283
招聘应届生	人	22	13	37
劳动合同签订率	%	100	100	100
参加工会员工比例	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	15.3	8.3	0
员工平均年龄	岁	31.1	30.6	30.4
残疾人雇佣人数	人	1	1	1
体检覆盖率	%	96	98	100
困难员工帮扶投入	万元	40	9	5.4
员工培训覆盖率		86	97.5	100
员工培训参与人次	人次	2137	2965	9714
员工培训效率	小时/人	17.7	26.1	32.9
员工满意度	%	86	90	93

CASS-CSR3.0	单位	2015年	2016年	2017年
客户责任				
技术研发人员数量	人	19	22	24
技术研发投入	万元	3.1	0.3	3.9
客户满意度	分	84	86	76
整体投诉关闭率	%	94.9	99.3	95.2
第三方过程质量检查	分	82.62	90.04	93.11
环境责任				
碳排放	吨	—	54638	24864
万元营业收入碳排放	吨/万元	—	0.04	0.027
绿色建筑面积	万平方米	14.5	72	36.08
节能减排总投入	万元	127	128	550
安全生产培训	次数	99	564	608

指标索引

报告目录	中国社科院 CASS-CSR3.0 指标对标
封面	
导读	P1.1/ P1.2/ P1.3/ P1.4/ P1.5/ P2.1/ P4.7
致辞	P3.1/ P3.2/ P5.1
聚焦 2017	P4.7/ P5.1/ P5.2/M1.5/M1.6/M1.7
关键绩效	P5.1/ P5.2/ S1.7
企业荣誉	P5.3
关于我们	P4.1/ P4.2/ P4.3/ P4.4
我们的社会责任	P2.2/ P2.3/ G1.1/ G1.3/ G2.2/ G2.3/ G2.4 G3.1/ G5.1/ G5.2/ G5.3/ G5.4/ G5.5
价值之梦	
诚信合规	M1.1/ M1.2/M1.3/M1.4/S1.1/S1.2/S1.4/S1.5
价值共享	M1.5/M1.6/M1.7
央企责任	S1.6/S1.8
品质之梦	
多元化产品	M2.5/ M2.7/M2.9
打造卓越品质	M2.7
服务之梦	
保障客户权益	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.6
贴心服务客户	M2.13/M2.14/M2.15/M2.16
共赢之梦	
责任采购	M3.1/M3.2/M3.9/M3.11
促进行业发展	M3.3/M3.4
人本之梦	
员工雇佣概况	P4.5/S1.10/S2.12/S2.13/S2.14/S4.6/S4.7
保护员工权益	S2.1/S2.4 /S2.5/ S2.9

报告目录	中国社科院 CASS-CSR3.0 指标对标
保障员工健康与安全	G4.4/ S2.16/S2.17/S2.18/S2.19/S3.1/S3.2 S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8
助力职业发展	S2.20/S2.21/S2.22
悉心关爱员工	S2.23/S2.25/S2.26
绿色之梦	
环境管理体系	E1.1/E1.2/E1.3/E1.4/E1.7/E1.8/E2.1/E2.2/E2.3
绿色建造	S4.1/E1.4/E1.5/E1.6/ E3.1/E3.3/E3.4/E3.5 E3.6/E5.3/ M2.8/M3.6
绿色运营	M2.8/E1.7/E1.8/E3.5/E3.7/E4.1/E4.2/E4.3/E4.4 E4.5/E4.6/E4.7/E5.1/E5.3/S4.1//S4.2/S4.3/S4.4/
绿色办公	E2.1/E2.2
环保公益	E1.7/E1.8
和谐之梦	
公益慈善理念	S4.10
公益慈善实践	S4.10/S4.11/S4.14/ S4.15
2018年展望	A1
政策列表	M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/E3.7/E3.3/E3.4/E3.5
数据列表	S2.27/ S4.13/ S4.15
可比性数据列表	S2.26/S2.27/ S4.13/ S4.15
指标索引	A3
报告评级	A2
意见反馈表	A4

意见反馈表

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。为进一步提升报告编制质量和社会责任工作水平，我们诚挚地邀请您反馈真实感受和热心建议，请您不吝赐教！

1. 相对于公司而言，您的身份是：

- 政府 投资者 员工 客户
- 供应商/承包商 合作伙伴 同行 社区和公众
- 非政府组织 媒体 其他(请注明) _____

2. 您认为本报告在披露信息量、版式设计、可读性上：

- | | | | | | |
|-------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 披露信息量 | <input type="checkbox"/> 很高 | <input type="checkbox"/> 较高 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较低 | <input type="checkbox"/> 很低 |
| 版式设计 | <input type="checkbox"/> 很合适 | <input type="checkbox"/> 较合理 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |
| 可读性 | <input type="checkbox"/> 很好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 较差 | <input type="checkbox"/> 很差 |

3. 您希望进一步了解哪些信息？

4. 您对于我们的社会责任工作还有哪些建议？

