

 华润置地

品质给城市更多改变

股票代码：1109



华润置地有限公司  
社会责任报告  
2015

用君之心，  
行君之意。  
品质生活，  
润地有意。

立足中华 知行世界

001

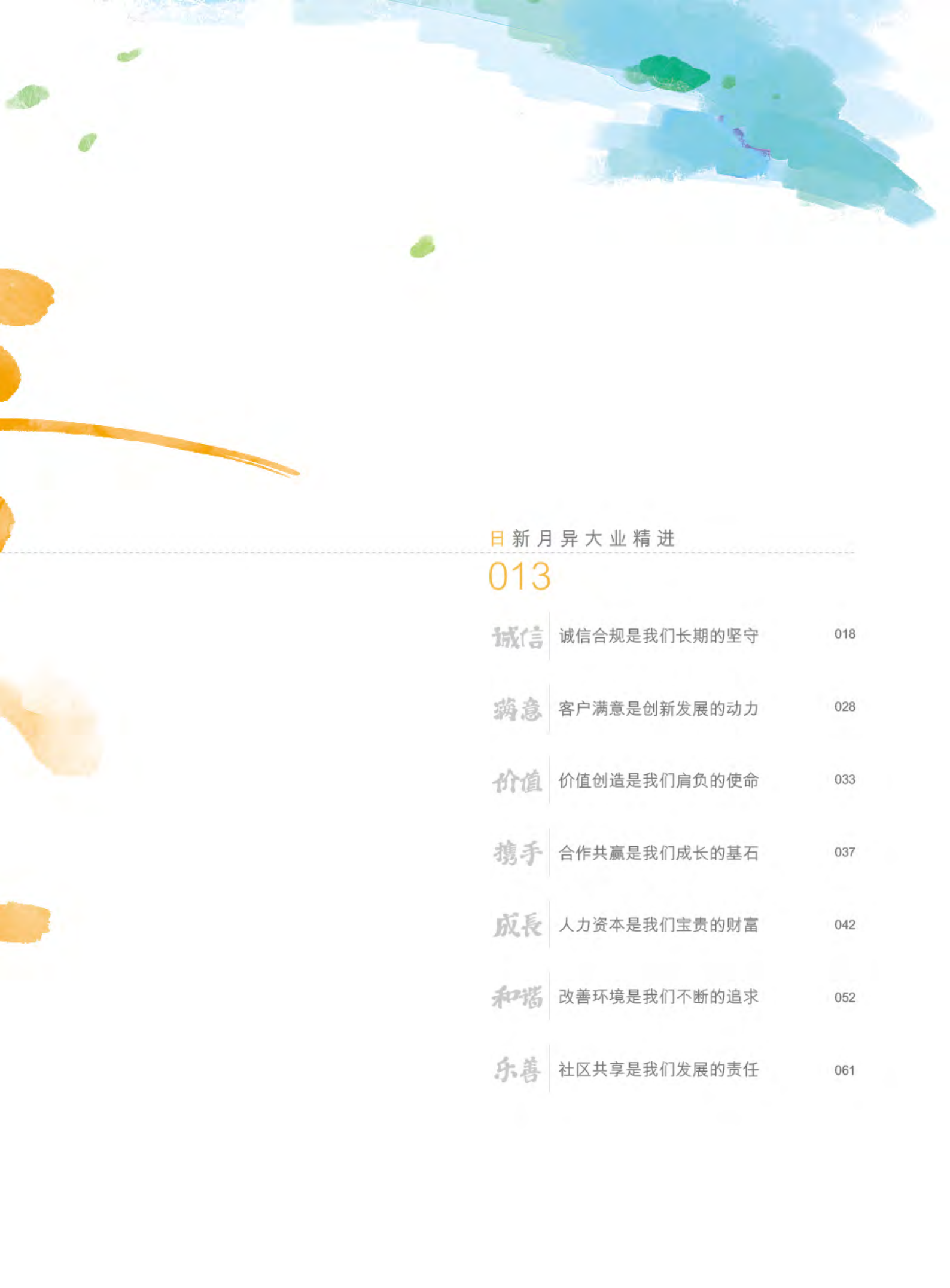
报告导读	001
致辞	002
聚焦2015	003
关键绩效	005
公司荣誉	006
关于我们	007

# 目录

心怀仁爱 携手未来

065

2016年展望	065
附录	066



日新月异 大业精进

## 013

诚信	诚信合规是我们长期的坚守	018
满意	客户满意是创新发展的动力	028
价值	价值创造是我们肩负的使命	033
携手	合作共赢是我们成长的基石	037
成长	人力资本是我们宝贵的财富	042
和谐	改善环境是我们不断的追求	052
乐善	社区共享是我们发展的责任	061



## 时间范围

2015年1月1日至2015年12月31日，部分内容超出上述范围。

## 发布周期

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为2015年6月12日。

## 组织范围

报告覆盖华润置地及附属9个大区、2个事业部，为便于表达，在报告的表述中分别使用“华润置地”、“公司”、“我们”等称谓。

## 报告目的

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，华润置地11家附属单位也独立编制了社会责任报告。

## 报告承诺

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

## 数据说明

本报告包含信息以华润置地成立以来至2015年12月31日的统计数据 and 正式文件为主，并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。

## 参考标准

本报告撰写参照国际标准化组织社会责任国际标准ISO26000，中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0）》，香港联交所《环境社会及管治报告指引（HK-ESG）》，全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative ,GRI）可持续发展报告指南（G4），《华润企业公民建设指引》和《华润集团社会责任管理办法》。

## 编制流程

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

## 联系方式

华润置地人事行政部

地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦46楼

电话：(852)28772330

您可通过公司官网获取华润置地更多社会责任信息

[www.crland.com.hk](http://www.crland.com.hk)





## 致辞

华润置地按照“战略导向、文化牵引、品牌传播”的原则，全面推动社会责任工作，检讨我们以前在工作中存在的不足以及需要完善的地方，针对这些问题结合业务加以改善，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，以此展现企业的品牌形象。

2015年，按照“以编促管”的原则，我们除发布华润置地社会责任主报告外，所属9个大区和2个事业部还发布了独立简版社会责任报告。为了全面贯彻社会责任管理工作，我们通过自上而下系统的管理，使公司总部各部门、各大区、各事业部增强对社会责任工作的认知；在开展业务职能管理工作的过程中，融入社会责任的指标管理体系和理念，促进管理提升，带动业务部门的深度参与，逐渐使社会责任管理工作实现价值创造。

在编制报告的过程中，华润置地梳理、检讨工作中存在的不足，在落实“关注客户、服务客户、成就客户”的经营理念方面，我们还需要更深入地在产品和服务中去实践，不断创新，持续改善服务。如在住宅产品定义中，要从感性认知走向客户价值引导，实现客户对产品的价值需求；在商业经营中，面对需求更加多元化的商业客户，就需要结合产品定义、客户价值和成本匹配等维度，对客户价值进行研究分析，以客户价值体系为主线，提升客户服务品质，帮助客户提高和改善经营，让客户成功。

社会责任工作是一项需要长期坚持的工作，编制报告不是目的，关键是牵引业务工作，让企业的管理更完善、更系统、更符合企业公民的形象和要求。

2016年是“十三五”的开局之年，我们将密切关注利益相关方的诉求，聚焦实质性议题，努力改进，实现企业与社会及环境的和谐发展。

未来，我们将坚持“引领商业进步，共创美好生活”的使命，积极践行“诚实守信，业绩导向，以人为本，创新发展”的价值观，结合华润置地业务的特点及社会责任履行的实际，围绕公司“十三五”战略开展社会责任工作，明确工作总体思路及推进路径，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，打造良好公共形象、实现公司可持续发展。

—— 华润置地全体员工



## 华润置地2015年度稳定增长,实现合同销售金额851.5亿

2015年,华润置地及附属公司共实现合同销售金额约851.5亿元,按照年初设定的780亿元目标,完成全年目标的109%。本年度,华润置地共实现综合营业额港币1033.9亿元,同比增长15.3%;扣除投资物业评估增值后的核心股东应占溢利港币142.0亿元,同比增长19.2%;计入投资物业评估增值后的股东应占溢利港币175.3亿元,同比增长15.8%。



## 配股筹资101亿元,华润置地优化资本结构助力长远发展

2015年5月12日,华润置地通过“先旧后新”的方式,以每股25.25港元的价格向资本市场配售4亿股股票,成功筹集股权资本101亿港元。此次配股是华润集团系内历来规模最大的新股配售,也是2015年香港房地产上市公司规模最大的配售交易。本次配售优化了资本结构,为华润置地未来实现更快更有质量的增长提供了重要的财务资源。



## 华润置地2015年度新增土地储备511万平方米

2015年,华润置地在18个城市竞得项目用地18宗,新增土地储备511万平方米。



## 华润置地完成华润集团有史以来规模最大最优质资产注入

2015年1月21日,华润置地从集团收购深圳大冲村、深圳三九银湖、深圳帝王居、济南兴隆和济南档案馆共五个项目,注资总价为186亿港元。此次注资交易于2014年5月正式启动,是华润集团对华润置地的第9次注资,也是历年来规模最大、资产最优、过程最长、交易结构最复杂的一次注资。



## “万象城”被国家工商总局认定为驰名商标

2015年3月25日,华润置地“万象城”商标被国家工商总局商标评审委员会认定为驰名商标。“万象城”商标被认定为驰名商标,是华润置地品牌战略的重大突破,进一步表明华润置地在商业地产开发和运营上建立的领先优势和卓越信誉,将为公司打击商标侵权、反不正当竞争提供有力支持。

## 华润置地7个万象系列商业项目开业

2015年,华润置地旗下7个万象系列商业项目开业,包括青岛万象城、淄博万象汇、赣州万象城、合肥万象城、沈阳万象汇、泸州万象汇和长沙星沙万象汇。截至2015年底,全国共有万象系列商业项目20个。







### 深圳华润城2015年度实现单盘销售额破百亿

2015年，华润置地深圳华润城项目整体实现销售额约129亿元人民币，其中住宅销售额约94亿元人民币，位居全国单盘销售额前列。

### 华润置地社会责任发展指数行业领先

2015年11月1日，中国社科院企业社会责任研究中心发布了《企业社会责任蓝皮书（2015）》，对房地产行业31家样本企业的社会责任发展指数排名及得分，华润置地社会责任发展指数继续保持行业领先。华润置地在编制主报告的同时，所属11家单位也同步编制发布了分报告。其中，主报告《华润置地2014年度企业社会责任报告》获得社科院四星半级评价。此外，华润置地还参与编制了《中国企业社会责任报告编写指南3.0-房地产行业》并正式出版发行。



### 华润置地六项目获国家级工程类奖项

2015年，华润置地旗下项目常州华润国际花园3.2期项目和沈阳华润橡树湾（二期）项目获“2015年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”；大连君悦酒店获“2015-2016”年度中国建筑工程装饰奖；沈阳华润中心一期万象城、北京凤凰苑公建区（东区）、成都万象城三个机电工程获中国安装工程优质奖。



### 支持举办多场国际马拉松赛事，华润置地倡导健康生活方式

2015年，华润置地在全国范围内举办多场跑步活动，有三场国际马拉松赛事，分别是华润置地深圳南山半程马拉松、华润置地汕头半程马拉松和“华润置地杯”长沙首届环松雅湖半程马拉松；其他的非赛事跑步活动包括在成都举办的华润公益梦想跑、全国巡回的海南石梅湾健康跑以及杭州举办的垂直马拉松赛等。



3892 亿港元

2015年底资产总额3892亿港元

↓ 15.7%

资产净有息负债率23%，较2014年底下降15.7%

1033.9 亿港元

营业额1033.9亿港元

675.8 万平米

年度销售面积 675.8万平米

↑ 23%

签约额851.5亿人民币，同比增长23%

↑ 19.2%

净利润港币175.3亿元，同比增长15.8%，核心净利润港币142.1亿元，同比增长19.2%

31.2%

2015年底综合毛利率31.2%

23%

2015年底净有息负债率23%

167 亿元人民币

总纳税额：167亿元人民币

31481 人

在职员工数31481人

4126 万平米

土地储备总量4126万平米

54 个

业务覆盖城市54个

120 个

发展项目超120个

438 万平米

绿色建筑认证面积438万平米

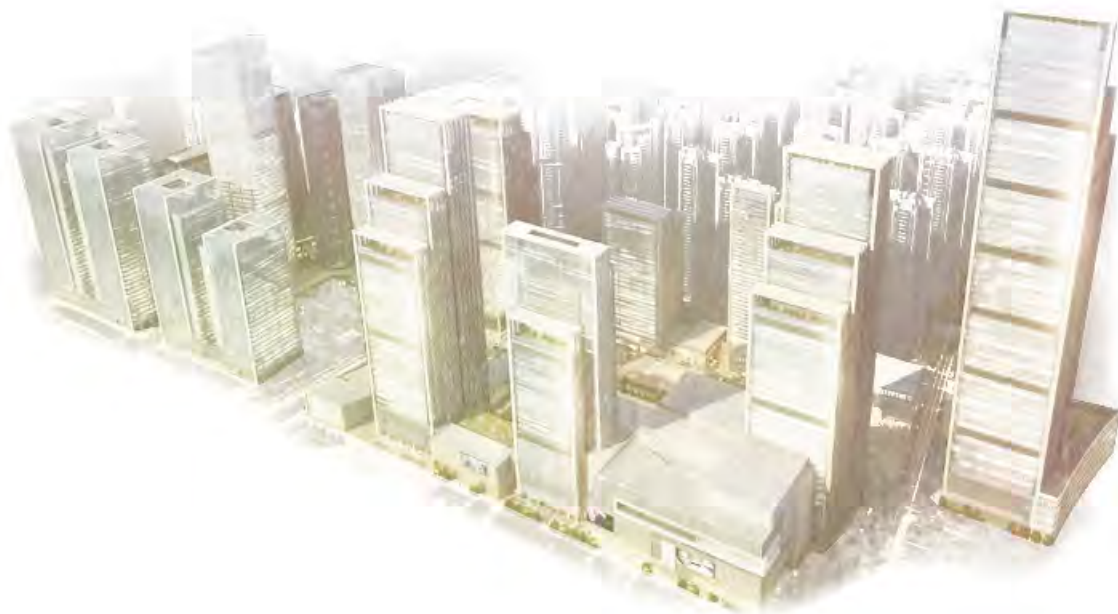
奖项	获奖单位/项目
<b>工程质量类</b>	
国家优质工程金奖	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 南宁华润中心项目一期购物中心</li> </ul>
中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 沈阳橡树湾二期</li> <li>• 常州国际花园3.2期</li> </ul>
中国建筑工程装饰奖	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 南宁华润中心项目一期购物中心</li> <li>• 大连君悦酒店</li> </ul>
中国安装工程优质奖	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 沈阳华润中心一期万象城</li> <li>• 北京凤凰苑公建区（东区）</li> <li>• 成都万象城</li> </ul>
美国第三十四届酒店室内设计金钥匙奖	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 沈阳君悦酒店</li> </ul>
<b>绿色建筑类</b>	
绿色建筑认证（共30个项目）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 北京密云万象汇</li> </ul>
美国LEED绿色建筑认证金奖	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 西安二十四城</li> <li>• 日照华润置地广场等</li> <li>• 成都万象城写字楼</li> <li>• 成都华润广场写字楼</li> <li>• 深圳大涌项目T1/2/4/5/6塔楼</li> </ul>
<b>综合类</b>	
2015中国商业地产价值榜“卓越公司奖”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 华润置地有限公司</li> </ul>
中国证券“金紫荆”奖	
获评“专注本业的聚焦型领军企业”	
香港企业可持续发展指数嘉许状	
入选“中国蓝筹地产榜”	
入选“中国责任地产TOP100”榜单	



# 关于我们

2016年是“十三五”的开局之年，我们将密切关注利益相关方的诉求，聚焦实质性议题，努力改进，实现企业与社会及环境的和谐发展。





华润置地有限公司（公司简称：华润置地，股票代码HK1109）是世界500强企业华润集团旗下的地产业务旗舰，是中国内地最具实力的综合型地产发展商之一，主营业务包括房地产开发、商业地产开发及运营、物业服务等。截至2015年底，公司在职工3万多人，总资产为3892亿港元，土地储备面积达4126万平米，进驻全国54个城市，开发项目超120个。

1994年，华润置地于北京成立，1996年在香港联交所上市。2010年，香港恒生指数有限公司把华润置地纳入恒生指数成份股，华润置地成为香港50家蓝筹股之一。

华润置地秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚持高品质战略，注重专业能力培育，积极探索创新，持续关注 and 提升产品与服务品质，致力于达到行业内客户满意度的领先水准，推动城市发展，引领商业进步。

“十三五”期间，华润置地确立了“销售物业+投资物业+X”的商业模式，即在继续坚持销售物业及投资物业两大主营业务基础上，积极拓宽购物中心+互联网生态体系建设、

物业服务、老年地产、海外地产等其他业务发展模式。

在销售物业方面，住宅开发已形成包括万象高端系列、城市高端系列、郊区高端系列、城市品质系列、城郊品质系列、城市改善系列、郊区改善系列、旅游度假系列的八大产品线。2015年，华润置地销售物业签约额人民币851.5亿元，实现签约面积675.9万平方米。

在投资物业方面，华润置地致力成为中国商业地产领导者，发展了城市综合体万象城、区域商业中心万象汇/五彩城和体验式时尚潮人生活馆1234SPACE三种模式。目前，华润置地在营购物中心22个，已进入中国内地17个城市，总在营面积达491万平方米，合作商家超1000个，合作品牌近2500个，会员人数116万。截至2015年底，包括酒店经营在内的投资物业实现营业额港币66.5亿元，商业地产项目总在营面积达491万平方米。

未来，华润置地将通过“精准投资、卓越运营、变革创新”的战略举措，培育新的价值增长点，致力于成为行业领先的综合性房地产企业。

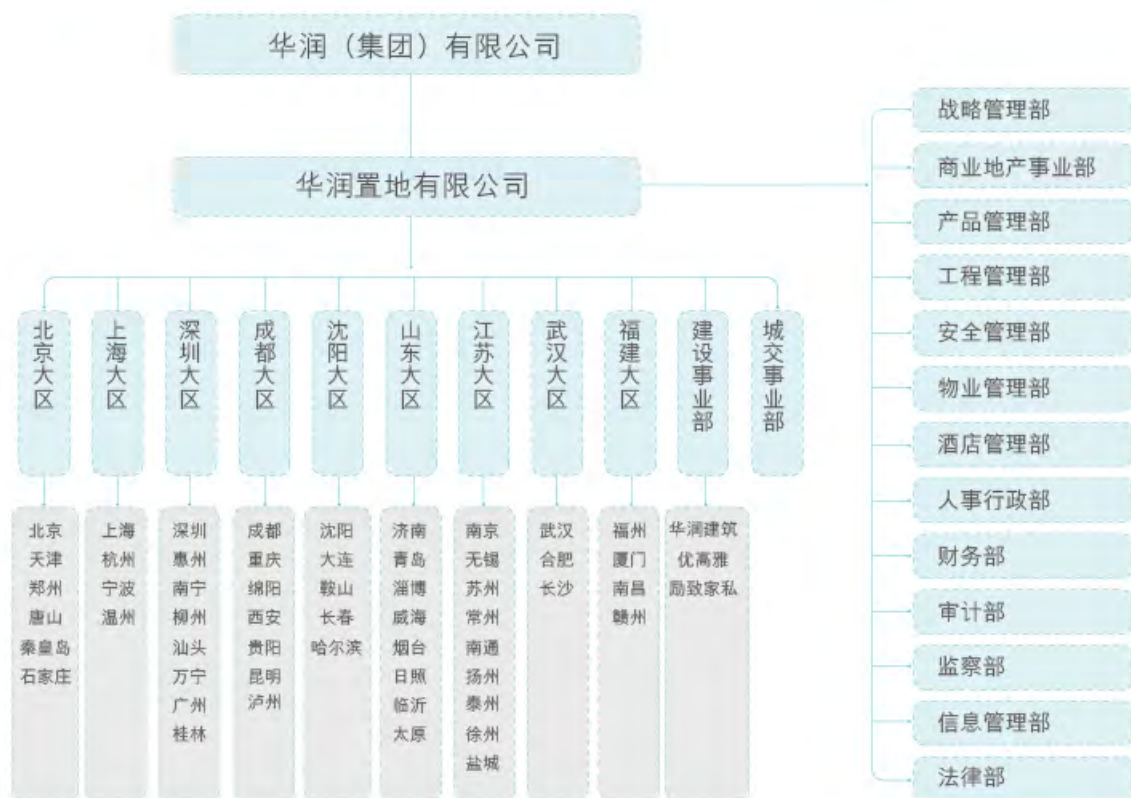
## 组织架构

2010年底华润置地开始实行“总部-大区-城市公司”三级总部管控模式，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。

2015，华润置地总部共有13个业务职能部门，9个大区、2个实体化事业部。



组织架构图表



**13个业务职能部门：** 战略管理部、商业地产事业部、产品管理部、工程管理部、安全管理部、物业管理部、酒店管理部、人事行政部、财务部、审计部、监察部、信息管理部、法律部

**9个大区：** 北京大区、上海大区、深圳大区、成都大区、沈阳大区、山东大区、江苏大区、武汉大区、福建大区

**2个实体化事业部：** 建设事业部、城交事业部

## 业务分布



截至2015年12月底，华润置地已进入中国内地54个城市，正在发展项目超过120个。已进入绝大多数一线、二线城市，并继续在准二线、三线城市拓展。

内地

54个城市

发展项目超过

120个

### 北京大区

北京、天津、郑州、唐山、秦皇岛、石家庄

### 成都大区

成都、重庆、绵阳、西安、贵阳、昆明、泸州

### 沈阳大区

沈阳、大连、鞍山、长春、哈尔滨

### 山东大区

济南、青岛、淄博、威海、烟台、日照、临沂、太原

### 江苏大区

南京、无锡、苏州、常州、南通、扬州、泰州、徐州、盐城

### 深圳大区

深圳、惠州、南宁、柳州、汕头、万宁、广州、桂林

### 上海大区

上海、杭州、宁波、温州

### 福建大区

福州、厦门、南昌、赣州

### 武汉大区

武汉、合肥、长沙



## 产品服务

“十三五”期间，华润置地确立了“销售物业+投资物业+X”的商业模式，即在坚持销售物业及投资物业两大主营业务基础上，积极拓宽购物中心+互联网生态体系建设、品牌和管理输出、物业服务、养老业务、海外业务、建筑、装修、家私业务、停车场业务等其他业务发展模式。

销售物业 + 投资物业 + X

商业模式

### ◎ 销售物业

秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚持高品质战略，积极探索创新，持续关注和提升产品与服务品质，始终保持行业内客户满意度的领先水平。已形成包括万象高端系列、城市高端系列、郊区高端系列、城市品质系列、城郊品质系列、城市改善系列、郊区改善系列、旅游度假系列的八大产品线。截至2015年底，发展住宅项目超过120个，进入54个城市。

进入

54个城市

发展住宅项目

120个



8大住宅产品系列



万象高端



城市高端



郊区高端



城市品质



足中华 知行世界



城郊品质



城市改善



郊区改善



旅游度假

## ◎ 投资物业开发与运营

投资物业以发展城市综合体为主，包括写字楼、购物中心、酒店等业务，购物中心为华润置地发展投资物业的主要业务模式。2014年确立“致力于成为中国商业地产领导者”的投资物业发展规划战略目标。购物中心有城市综合体万象城、区域商业中心万象汇/五彩城和体验式时尚潮人生活馆1234SPACE三种模式。截至2015年底，在营、在建及待建项目50多个，已开业购物中心22个，进入中国17个城市。







责任专题

# 以客户为中心

华润置地始终坚持“以客户为中心，关注客户、服务客户、成就客户”的理念，不断反思和改进对客户的服务，洞察客户需求，前瞻性地变革和创新服务模式，不断超越客户期望。



客户至上是华润置地一直以来秉承的企业文化，我们不仅致力于为客户提供优质的产品与服务，希望受到客户青睐与喜爱，还坚持客户导向，不断寻求商业模式、技术、管理、产品与服务的全新突破。

我们按照“了解客户需求、满足客户需求、超越客户需求”的逻辑，从组织上建立了专门的职能部门，制定了相应的管理制度和工作机制，并不断完善全流程的客户服务体系。

## 住宅

2015年，华润置地各城市公司总体交付房屋数量为5.6万套。置地会全年共举办300余场活动，参与人数近5万人，包括衣、食、住、行、教育、健康等多种主题活动。

### > 在产品质量方面

我们从客户体验和客户需求出发，把客户敏感的渗漏、空鼓/开裂、隔声、使用功能与安全等放在第一位，并制定较国家标准更为严苛的企业质量标准，通过100%全覆盖的第三方质量检查，确保质量标准落地，最终交付给客户高品质的产品。

### > 在客户权益方面

我们不断加强客户关系、销售、物业等相关职能部门在客户全生命周期下的权益保护，并通过“置地会”不断为客户拓宽相关增值权益，提供高品质的服务。



组织业主开展丰富多彩的活动

## 购物中心

截至2015年底，华润置地在营购物中心22个，万象城11个（深圳、杭州、沈阳、成都、南宁、郑州、重庆、无锡、青岛、合肥、赣州），万象汇/五彩城8个（五彩城4个：北京清河、宁波余姚、上海南翔、合肥蜀山；万象汇4个：淄博、沈阳铁西、长沙、泸州）和万象空间1个（深圳1234Space）；其他购物中心2个（上海时代广场、北京华润置地广场）。华润置地商业地产项目总在营面积达491万平方米，合作商家超1000个，合作品牌近2500个，会员人数116万。



华润置地的购物中心注重人性化设计，采用最先进的科学模拟技术，对商场内热环境及光环境进行模拟评估，结合科学的商场动线排布，优选最佳设计方案，全面提升顾客在购物中心中的舒适度。

2015年，我们致力于会员体系的持续建设和服务质量的提升，通过加强会员权益的精准投放，使会员能更好地获得商场经营过程中的回馈，例如在部分项目实现了消费积分可用于缴纳停车费。同时通过建设移动端的服务渠道（如微信服务号、APP等），改进传统经营的模式，使顾客能够更便捷地体验服务。



顾客是我们的朋友，真诚地倾听每一位顾客的声音，热情与顾客交流，用心提供周到的服务，是我们每天最快乐的事情。

深圳万象城会员中心 / 李玮

## 案例

### 会员微信服务号提升会员服务

2015年，华润置地深圳万象城推出微信服务号“深圳华润万象会”，针对会员提供在线入会、自助积分、在线积分换礼、自助寻车缴费等，减少客户在各个环节的排队时间，并且将会员积分有效地利用起来，可以兑换洗车券、交停车费等，极大提升了客户获取服务的便利性。



### 贴心、周到的物业服务

华润置地注重提升一线物业服务意识和工作状态，致力为业主提供贴心、周到的物业服务，不断提升安全管理、卫生清洁、绿化养护、设施设备维护、装修管理、停车管理等方面的管理水平。





## 写字楼



自1997年首个写字楼项目开业，截至2015年底，华润置地持有9个在营写字楼项目，总建筑面积40.7万平米；在建、总建筑面积95.4万平米；持有型写字楼主要分布在北京、上海、深圳三个一线城市（北京华润大厦、北京五彩城东区写字楼、北京凤凰置地广场、上海时代广场写字楼、深圳华润大厦），及沈阳、成都、南宁、杭州等二线城市（沈阳华润大厦、成都华润大厦、南宁华润大厦、杭州华润大厦）。



智慧

对企业，通过举办相关行业论坛及行业活动，搭建企业相互交流、合作共赢的平台。对员工，通过培训中心、语言及相关资格培训，满足员工自身发展需求。



健康

健康是创造财富及快乐工作的基础，对员工健康的关注体现了企业的关怀。



文化

不仅提供高品质的物业产品，而且营造一种高雅的环境从而影响入驻员工的行为方式，塑造其自身的人格品质。



品质

通过艺术展览、艺术沙龙、艺术文化节等形式，陶冶员工的文化情操，展现华润特有的人文精神。

9个在营写字楼项目

总建筑面积40.7万平米

在建总建筑面积95.4万平米

为了切实服务于写字楼客户，全面覆盖客户需求，Officeasy于2015年合计举办29场丰富多彩的活动，为写字楼客户带来多层次、全方位的极致体验，活动覆盖运动、益智、音乐、美术、讲座、兴趣培养、留言互动、专享优惠等。Officeasy活动累计服务客户2299人次，每场活动客户参与度高涨，通过Officeasy的活动，客户深度参与其中，从被动接受到主动参与，在客户紧张工作的间隙，通过Officeasy平台得到放松、愉悦的心情。



## 酒店

截至2015年底，华润置地已开业酒店5家，分别为深圳君悦酒店、沈阳君悦酒店、大连君悦酒店、石梅湾艾美酒店、深圳湾木棉花酒店；筹建酒店项目5家，分别为小径湾艾美酒店、杭州柏悦酒店、淄博喜来登酒店、深圳安达仕酒店、南宁香格里拉酒店等。

2015年，华润置地旗下各已开业君悦酒店从客户需求出发，创新提出对客服务“接触点”，覆盖客人从抵达到店的全过程，并结合酒店微信服务公众号，顾客满意度调查项目，社交媒体综合评估反馈，确保每一位客人都

能够在酒店拥有舒适的体验。

酒店一直将客人的反馈与投诉视作帮助酒店提高服务的重要资源。因此，一旦在顾客满意度项目中接受来自客人的投诉，酒店将由部门总监或经理亲自帮助客人解决问题，跟踪投诉直至客人满意。为此，酒店为员工提供款客之道服务焕新课程，旨在培训每一位员工“LEARNT”投诉解决法，以便更好地解决客人的投诉，避免相同问题再次发生。

2015年，酒店持续开展顾客满意度调查，通过HySat、二维码顾客餐饮满意度问卷、社交媒体顾客评分等途径，全方位衡量顾客满意度，收集各类消费群体反馈。酒店各部门可通过顾客满意度调查数据分析，得知当月各项服务细节的顾客满意度以及具体顾客评价，从而有效地查漏补缺，完善服务。



作为华润置地酒店事业部的一名普通员工，我们秉持“关爱每一个人，让他们尽善尽美显真我”的信念，致力为客人创造出一段与众不同的体验。酒店的每一位员工将关爱融入与客人感同身受的人际交往中，真正做到洞悉人心、识别个性差异，为客人打造个性化体验。

华润置地酒店事业部员工 / 孙 磊

### 案例

#### 沈阳君悦酒店

沈阳君悦酒店于2013年7月开业，在设施上，酒店设有超过3430平方米的会议及宴会区域，包括1个净高8米，占地934平方米的无柱式大宴会厅和10个大小不同的会议室，是举办公司会议、私人聚会、婚宴的上佳选择；在服务上，酒店提供专业的会议顾问和婚礼专员，为客户提供周到的服务。



# 信守

“ 诚信合规  
是我们长期的坚守 ”

何显毅先生

华润置地独立非执行董事

香港作为世界级的金融中心和股票交易中心，监管机构对上市公司的要求会越来越严谨，优良的企业管治对公司的长远业务发展及可持续性的重要性日益增加，而企业对董事(包括独立非执董)的培训及定期召开会议更是促进良好企业管治的重要元素。



## 公司治理

本公司及董事会致力建立良好企业管治常规及程序，深知维持良好的企业管治水平对于本公司长期健康稳定发展的重要性，已采纳香港联合交易所有限公司（「联交所」）证券上市规则（「上市规则」）附录十四所载的企业管治守则（「企业管治守则」）。

### 董事会职责

董事会负责制订本公司的战略、目标及业务计划，监督及控制本公司的战略执行、营运及财务表现，并制定适当的风险控制政策与程序，以确保实现本公司之战略目标。此外，董事会亦负责将本公司之企业管治维持于高水平。董事负责促进本公司之成功，以及客观地作出符合本公司最佳利益之决定。

为保持高效运作和经营决策的灵活与迅捷，董事会必要时亦将其管理及行政权力转授予管理层，并就授权行为提供清晰的指引，以避免严重妨碍或削弱董事会整体履行其职权的能力。管理层定

期会面，检讨本公司之战略目标、企业架构、营运程序、预算执行、主要项目及经营计划。转授予各董事委员会的职责及权力载于下文各部份。

董事会应具备平衡的技巧及经验以切合本公司业务所需。执行董事及非执行董事的平衡架构有助于确保董事会的独立性并可令董事会作出有效的独立判断。董事会的运作及管理及本公司业务的日常管理应在董事会的层面清晰划分以确保权力及授权的平衡，而该权力将不会集中于任何个人。



董事会结构图





# 诚信经营

## ◎ 守法合规

“诚实守信”是华润的核心价值观，华润置地始终坚持依法治企、诚信经营，并将反商业贿赂纳入经营管理之中。

### > 开展77场普法培训

2015年，华润置地针对公司房地产开发、工程管理、商业租赁、物业服务、广告推广及人力资源、行政等领域开展了共计77场普法培训，提升了公司业务人员的法律素养，同时深化了公司“守法合规”的经营理念。

### > 修订、编制了11项法律相关的制度

按照《国有企业法律顾问管理办法》要求，2015年华润置地不断提升公司法律事务的合规性管理。公司法律部修订、编制了《华润置地合同管理规定》、《华润置地关联交易合规管理细则》、《华润置地外聘律师管理规定》及《华润置地知识产权管理规定》等11项制度，加强了公司对外聘律师、知识产权等事务的管理，进一步健全了公司合规体系，为公司依法、合规经营提供了制度保障。

## ◎ 反商业贿赂和反腐败

自2011年正式对外发布《华润置地阳光宣言》以来，华润置地连续5年与合作单位签署《华润置地廉洁合作协议》，公开接受供应商监督，反对商业贿赂。此外，我们还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》，认真履行廉洁从业承诺，为华润置地持续健康发展提供有力保障。

## ◎ 廉洁风险监督体系建设

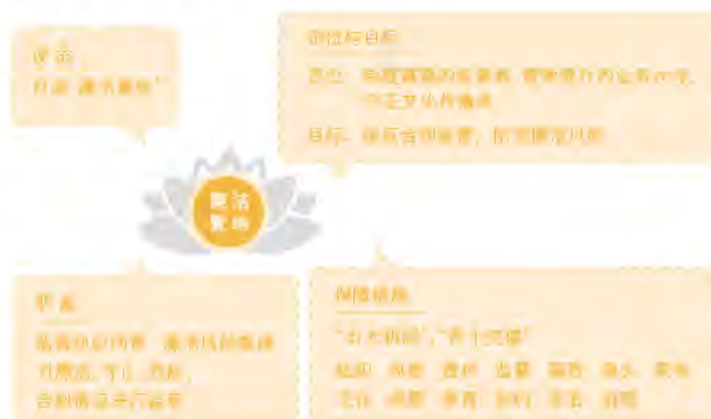
### > 打造“廉洁置地”

为筑牢员工“廉洁规范从业”思想防线，营造“风清气正”的良好氛围，2015年我们组织开展了多层次的廉洁教育活动，包括廉洁诚信、预防职务犯罪等，并在置地学院开设廉洁教育课程。

专题培训 48场次  
人员 5000人以上

全年累计开展专题培训及各类廉洁教育活动48次，覆盖公司领导、直管经理人，财务、工程等业务线管理人员与骨干员工5000人以上。

### > 深化廉洁风险监督体系



进一步推动华润置地所属各单位做实监察职能，我们建立了从总部到大区、事业部以监察、审计、人事等职能条线为保障的廉洁风险监督组织体系。在实际工作中，将廉洁风险监督融入经营管理之中，规范权力运行和业务流程，完善廉洁从业制度，最大限度地营造“不想腐、不能腐、不敢腐”的廉洁从业环境。

## > 严肃查办违纪违法案件

畅通投诉举报渠道，向社会与员工公开举报热线、举报邮箱和微信，鼓励员工积极举报和投诉与侵害公司利益违法、违规行为。坚持以零容忍的态度惩治腐败，持续深化惩处机制，严肃查处违规、违纪行为。

## > 开展内部审计

华润置地将内部审计定位成合规经营的监督者、管理提升的业务伙伴、人才的培养平台，积极履行审计监督与管理提升的职能，通过投入合理的审计资源，形成良好内控环境，控制合规与廉洁风险，提升内控和风险管理能力，保障和促进公司战略目标实现。

### 审计项目 37个

2015年我们按照审计计划开展审计项目37个，其中营运审计25个，保持了“两年一覆盖”的频次，充分发挥了审计监督作用，促进和保障合规经营；为更好的发挥审计专业能力，我们还开展专题审计、离任审计、后续跟踪审计等审计项目；同时，对公司基础内控情况持续监督，坚持开展内控自查工作，督促自查发现问题的整改，定期监控主要业务风险。

## > 开展风险管理

2015年，华润置地坚持以“事前防范、主动介入、融入管理”的工作理念，对公司下辖北京、深圳及江苏等三个大区在商品房销售、工程、合约、物业等九个业务模块开展全面法律风险梳理工作，梳理出法律风险点共计497个，为三个单位的风险控制工作提供了基础。

商品房销售作为华润置地主要业务板块，为有效防范该业务中所涉法律风险，2015年公司对当年度拟开盘、拟交付的住宅项目共计186个进行了法律风险检查。根据检查结果，梳理出法律风险点共计1031个，提出了相关的法律风险应对建议。此项工作不仅提升了公司一线业

务人员的法律风险防范意识及工作水平，而且增强了公司商品房销售工作的风险抵御能力，为公司业务发展起到了保驾护航的作用。

自启动风险管理工作以来，华润置地采取“以主题风险管理为切入点，完善内控建设为基础，逐步搭建风险管理体系”的实施路径；以解决重大风险为首要目标，逐步完成主要业务链条的风险梳理和对应的内控体系再造，强化总部管控；对重大风险进行动态预警监控、消除或降低程序合规风险；建立内控评价机制，对内控体系持续监控、循环改进、不断提升整体风险管理能力。

### 2015年，华润置地风险管理工作重点

- 年度风险管理报告——梳理华润置地十大风险及制订应对措施。
- ERP招采风险监控——28个关键风险点嵌入招采信息平台，基本实现对招采关键风险点的实时监控。
- 营销风险监控——梳理置地营销业务九大风险监控点，监控明源销售数据。
- 商业推广宣传风险管理手册编制——依据2015年对营运审计及推广专题审计，编制《华润置地商业推广结算风险管理手册（1.0版）》。



## 政策响应

### 避免土地闲置

华润置地遵守国家政策，严控项目开发节点，提升开发效率，确保项目在土地行政主管部门要求时间期限内开工建设，避免土地闲置浪费。

#### 案例

#### 海南石梅湾积极推动土地开发

海南石梅湾项目部分土地由于政府清表工作滞后和受政策影响，开发进展缓慢。针对该问题，我们一是在多规合一和生态红线划定之际，完善海边一线土地的开发条件，争取保留土地开发权，并及时跟进政策变动情况；二是协调万宁市政府加大石梅湾二线土地清表进度，提前进行地块围墙修建和修规方案设计等，做好地块总体开发计划，并按计划、分步骤分地块进行开发。

### 保障性住房开发

华润置地积极参与政府保障性住房和安居工程建设，在平衡建造成本和现有成本体系基础上，为中低收入者提供宜居的生活环境。2015年，我们在13个项目中配建了保障性住房，竣工交付后预计可提供保障性住房6,785套。

序号	项目	保障性住房套数
1	北京首开华润城项目	2623
2	北京亚林西项目	735
3	上海中央公园项目	144
4	深圳华润城项目	785
5	深圳湾悦府项目	100
6	深圳银湖蓝山项目	454
7	哈尔滨幸福里项目	32
8	哈尔滨凯旋门项目	222
9	大连考拉住区项目	411
10	沈阳置地广场项目	192
11	沈阳中央公园项目	117
12	江苏泰州国际社区项目	80
13	武汉桃源里项目	890
合计		6785

### 参与旧城改造

华润置地履行央企责任，响应政府号召，积极参与旧城改造行动。

#### 案例

#### 中央电视台《焦点访谈》报道：深圳大冲村旧改项目

深圳市南山区大冲旧改项目是深圳市、南山区两级政府着力打造的民生工程，按照“政府主导、市场化运作、股份公司参与”的模式推进，由华润置地作为实施主体，全面负责项目用地范围内的拆迁、安置、建设、开发、经营及管理各项工作。

改造前，该项目的布局缺乏统一规划，楼宇密集，城市功能缺失，土地的商业价值未能充分利用，是城市治理的难点区域。

经过我们的努力，改造后的大冲村能够满足居住、商务、办公、消费、休闲、娱乐等多种需求，提供了“一站式”生活方式。新的规划计容建筑面积为280万平方米，除了保障原地回迁物业的建筑面积，还优化了9条道路系统及绿地和公共广场，建有5.37万平方米政府保障房，及累计约6.45万平方米的公共配套设施，包含3所幼儿园、1所小学、1所九年一贯制学校、2家社康中心、1个社区警务室、1所邮局等。科学的规划极大地提高了土地利用效率，使原土地的商业价值得到了大幅提升，形成了高品质的现代化的高端商业商务区，增强了片区活力，成为全国旧城改造的典范之一。



## ◎ 拆迁补偿

在拆迁补偿过程中，华润置地始终坚持配合政府、友好协商、充分沟通、尊重社区居民意愿的原则，稳步推进拆迁、安置工作。

### 案例

#### 山东济南兴隆旅游地产项目拆迁补偿工作

华润置地在山东济南开展兴隆一村、兴隆二村、兴隆三村、白土岗村、大岭村旧居改造工程。五个村的旧居改造被列入济南市市区提升和市区旧村（居）改造的重点工程。

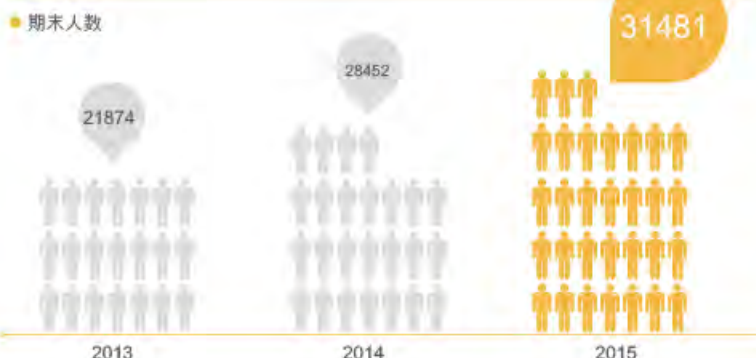
截至2015年，我们共计支付兴隆片区村民房屋拆迁补偿费25.75亿元，其中村民过渡安置费4200万元、村民房屋拆迁补偿费25.33亿元。

## ◎ 带动就业

2015年末，华润置地整体人员规模达31481人，较2014年，新增就业岗位3029个。

年份	期末人数
2013年	21874
2014年	28452
2015年	31481

### 期末人数



## 责任管理

### ◎ 责任战略

在华润集团文化理念体系指导下，华润置地围绕“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，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。

### > 企业文化理念体系



## > 社会责任使命、愿景与理念

### ○ 社会责任使命

情感悉心服务 品质改变生活

### ○ 社会责任愿景

成为大众信赖和喜爱的全球化企业

### ○ 社会责任理念

经济责任 携手股东，创造最优企业价值  
 员工责任 携手员工，保障幸福工作生活  
 客户责任 携手客户，用心赢得满意信赖  
 伙伴责任 携手伙伴，开创共赢发展新局  
 公共责任 携手公众，促进社会和谐发展  
 环境责任 携手环境，建设绿色生态文明

## > 社会责任模型



### ○ 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

## > 实质性议题界定

2015年，华润置地通过多渠道收集总部各部门、所属各单位及利益相关方的意见，对社会责任核心议题、主要利益相关方、社会责任指标体系等进行讨论和界定，筛选出利益相关方关注的核心议题，并以此作为华润置地履行社会责任的重点。



华润置地召开利益相关方座谈会界定实质性议题

## 识别阶段

通过梳理国际标准要求和公司实践，并结合各相关方与华润置地的沟通情况，共确定了15项与华润置地相关的实质性议题。

### > 标准指南

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》、中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》、香港联交所《环境、社会及管治报告指引（HK-ESG）》。

### > 行业最佳实践

对国内外房地产行业的社会责任报告信息披露进行分析，识别出与房地产行业高度相关的议题。

## 筛选阶段

在华润置地内部评估15项议题对公司可持续发展的重要程度，结合利益相关方打分情况形成议题实质性分析矩阵，确定报告重点披露的议题内容。



对华润置地的重要性

重要利益相关方	实质性议题
股东	回报股东、投资者权益保护
客户	客户服务、产品质量
员工	基本权益保护、职业发展、健康与安全
合作伙伴	战略共享、供应链管理
政府	守法合规、政策响应
环境	绿色建筑、降污减排
社区	社区公益、志愿者服务



## ◎ 责任治理

### ➤ 制度体系

华润置地执行华润集团《华润企业公民建设指引》、《华润集团社会责任工作管理办法》，在华润集团指导下，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、经费保障等问题进行了规范，通过管理体系，有效管理企业运营对利益相关方、社会和环境的影响，实现社会责任理念融入企业经营。

### ➤ 组织体系

华润置地的社会责任组织体系按照矩阵式管理的要求设置。公司成立了华润置地企业文化与社会责任指导委员会，日常办事机构设在总部人事行政部，总部各部门是各项社会责任落实的监管和推动部门。华润置地所属各大区、各事业部与总部各部门进行职能对接，接受总部的工作指导和考核评价。

## ◎ 责任沟通

在多方平台下学习领先企业的优秀实践，传递华润置地的责任理念、实践和成效；不断拓展沟通渠道，提升沟通频率，丰富沟通内容，积极回应利益相关方诉求。

利益相关方	责任要求	采取措施	沟通实践
 <p>政府</p>	贯彻执行国家经济政策，落实政府管理要求，促进社会持续发展	守法合规，诚信经营 依法纳税，增加就业 公平竞争，促进行业健康发展	参与政府相关会议，参与政府项目，落实华润集团战略合作机制，定期和专项汇报，完善报表和相关信息
 <p>股东</p>	企业合法合规 资产保值增值 满意的投资回报率 了解公司经营情况	完善公司管理体系，提高公司经营水平，防范经营风险，保障和提升股东权益	及时披露信息，加强投资者关系管理，业务部门日常沟通，专项汇总，公司年报，投资者会议
 <p>客户</p>	严格遵照合同，杜绝虚假销售宣传 提供优质产品，及时妥当处理客户合理诉求	保证产品品质，丰富服务种类，提升服务质量	客户满意度调查，客户服务热线，完善客户关系管理体系和客户意见搜集反馈机制
 <p>员工</p>	保障员工权益 实现员工发展 关爱员工健康 参与公司管理	维护员工合法权益，完善收入分配和福利保障机制，关注员工培训，改善工作条件，提供员工关爱基金，开展员工活动	定期和不定期征求员工意见，召开员工座谈会
 <p>供应商及合作伙伴</p>	诚信合作，和谐平等，互利共赢，促进行业积极健康发展	倡导阳光采购，打造责任供应链，参与行业组织，建立合作机制和伙伴关系	招投标大会，供应商大会，商业谈判，责任采购
 <p>行业协会、行业组织、媒体、社会团体</p>	遵守行业规范，促进行业发展，提供政策建议	参与行业评优，对行业规范提出建议，完善新闻管理制度，及时准确披露相关信息	健全新闻发言人机制，优化舆情反馈机制
 <p>业主与邻里</p>	合理利用资源，保护生态环境，促进社区发展	实施节能减排措施，落实绿色施工、绿色建筑理念，开展社区活动	发布环保相关数据，开展社区沟通、共建活动，积极投身社区公益

## 责任能力

### > 专业培训

2015年6月，华润置地社会责任工作研讨会在北京召开，总部及所属各大区、事业部共17人参加了研讨会。会议邀请了中国社会科学院专家作了题为《企业社会责任报告现状、趋势及创新思路》的专题培训，并对华润置地各单位的简版社会责任报告进行了评价。

同时，华润置地组织社会责任工作全体人员参加了由中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主办的“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”。



### 《中国企业社会责任报告编写指南3.0之房地产行业》



### > 参与行业标准制订

华润置地参与了中国社科院组织的社会责任行业指标体系和标准制订，并正式出版发行《中国企业社会责任报告编写指南3.0-房地产行业》。

### > 推动所属各单位编制社会责任报告

2015年，为推动社会责任与管理的融合，实现“以编促管”的目的。华润置地除发布社会责任主报告外，还推动所属11家单位发布了独立简版社会责任报告。通过总部带动各大区、事业部编制社会责任报告的工作模式充

分体现了公司对社会责任工作的重视，报告编制的过程是对企业社会责任工作梳理的过程，对今后开展社会责任工作具有较为深远的意义。

### > 积极参与香港企业可持续发展指数研究

2015年，由香港理工大学联合香港社会服务联会和香港生产力促进局共同举办的香港企业可持续发展指数启动及发布会在香港召开，会议发布了恒生指数50家成分公司的可持续发展指数，华润置地获得嘉许状。





# 意 满

“ 客户满意  
是创新发展的动力 ”

张大为

华润置地联席总裁

我们秉承“以客户为中心”的理念，深度挖掘客户需求，满足客户需求，为客户创造价值，以高品质战略兑现“品质给城市更多改变”的品牌诺言。



## 保障客户权益

### ◎ 客户关系管理

华润置地不断完善“品质”“风险”“客户价值”等管理模式的同时，还加强了与客户沟通的包括新媒体在内的多渠道平台。以开放的心态倾听客户声音，将客户的期待与诉求全面融入到服务产品线，为客户创造更为优质的服务。



### ◎ 客户信息保护

华润置地制定了信息保密管理制度，针对客户信息资料进行专人专岗管理，使用先进的信息管理系统，严格的信息查询权限管理，保障了客户信息的安全。同时，加强员工培训，不断提高保护客户信息的意识，避免客户信息泄露，切实有效保护客户隐私。

### ◎ 按合同规定交付

华润置地依据《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，并严格按照合同内容向商品房购买人进行交付。

## 提供优质产品

### ◎ 质量战略

华润置地坚持“高品质”战略，通过“精细设计准则、毫厘工程标准、情感悉心服务”三大举措，不断推动产品设计质量、工程实现质量、维保服务质量的全面提升，持续为客户提供高品质的产品。



华润置地围绕“推行全面质量管理实现工程卓越运营”的主题召开2015年质量大会

2015年10月，华润置地制定并发布《华润置地质量管理体系建设规定V1.0》，提升公司所属各大区质量管理的系统性和一致性，以实现质量管理“路同轨、车同辙”，进一步推动“工程高品质”战略落地。



## ◎ 质量标准

华润置地一直严格遵守国家质量标准和规范，并将之作为企业质量标准的底线，对客户敏感的渗漏、空鼓、开裂、隔声、使用功能与安全等指标始终给予重点关注，并制定较国家标准更为严苛的企业质量标准，严格执行。

2015年，在《华润置地工程高品质标准V2.0》的基础上，华润置地组织对质量标准进行深入研究，构建并发布更为系统的质量标准体系，包括：工程质量标准、质量管理行为标准、质量检查考核标准；并通过培训和宣贯，推动质量标准落地。



### > 统一工程质量标准

2015年4月 华润置地工程高品质标准V2.0（修订稿）

### > 统一质量管理行为标准

2015年4月 工程交底管理指引V1.0

2015年4月 工程质量管理行为细则V1.0

2015年4月 住宅工程关键工序检查点实施细则V1.0

### > 统一质量检查考核标准

2015年4月 住宅工程质量检查与评价标准（修订稿）

2015年7月 住宅过程评估/交付评估检查标准（试行版）

2015年8月 持有商业物业机电质量检查标准（试行版）

2015年10月 质量事故年度考核管理细则V1.0

## ◎ 质量评估

华润置地一直坚持聚焦客户体验和客户需求，对所开发项目进行100%全覆盖质量检查和评估，确保公司交付每一个项目都经得起检验，实现高品质交付。

### 案例

#### 质量管理体系全覆盖检查

2015年，华润置地聘请国内土木工程综合实力最强的同济咨询对下属9个大区的质量管理体系进行全覆盖检查。从检查结果来看，各大区质量管理体系逐步完善，质量管理水平逐年提高。

2013-2015年大区质量管理体系综合得分

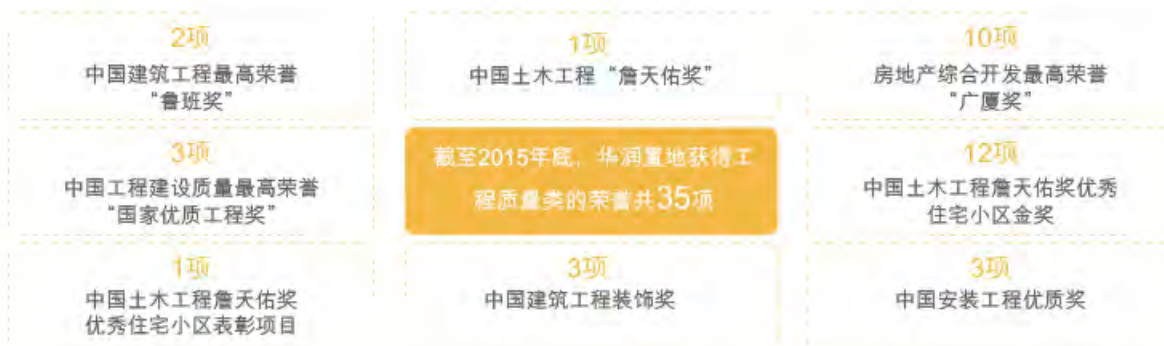


#### 住宅项目全覆盖检查

2015年第三季度开始，华润置地聘请国内知名的第三方实测实量咨询公司-瑞捷咨询对公司所有开发的项目标段进行每季度100%全覆盖质量检查，检查类型包括过程评估、交付评估；2015年过程评估共检查覆盖198个标段，交付评估共检查覆盖39个标段。



## ● 质量荣誉



## 奉献贴心服务

### ● 全流程客服体系

华润置地持续完善从预售到售后服务的全面客户服务体系，确保顾客在包括预售、售后服务到社区生活的全流程服务质量。为顺应移动互联网化的发展趋势，我们开通了基于现有客户关系系统的微信公众号，实现了客户投诉、产权查询、报修移动互联服务。

### ● 服务业务培训

华润置地以客户为导向，针对服务相关业务培训指引，要求所属各单位根据自身实际情况进行相关培训。



### ● 积极应对投诉

华润置地制定了投诉处理标准化流程，在加速投诉响应、提高投诉回访率、加快投诉处理关闭率、提升投诉处理满意度方面进行了规范、有效管理。

#### 案例

#### 华润置地提高投诉处理效率

华润置地建立有全国统一的400客户服务热线，客户通过400报事后，由呼叫中心派单，24小时内首次响应的执行率均较2014年明显提升，对响应不及时的情况定期进行汇总通报。

华润置地江苏大区400客户热线24小时响应执行情况

#### 400派单24小时响应执行率

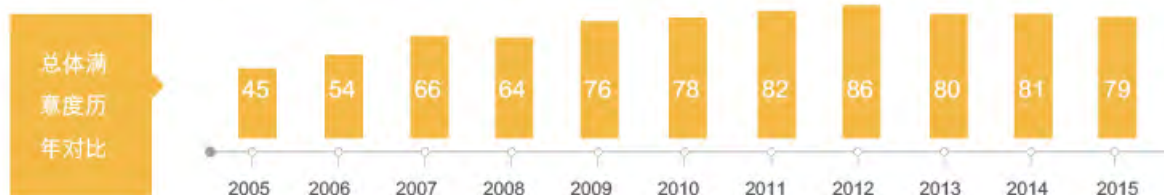
公司	2014年	2015年地产	2015年物业
苏州	71%	93% ↑	97% ↑
锡常	75%	76%	86% ↑
通盐	80%	90% ↑	87% ↑
扬泰	74%	81% ↑	82% ↑
南京	64%	78% ↑	61% ↓
徐州	88%	83% ↓	100% ↑
合计	74%	88% ↑	86% ↑



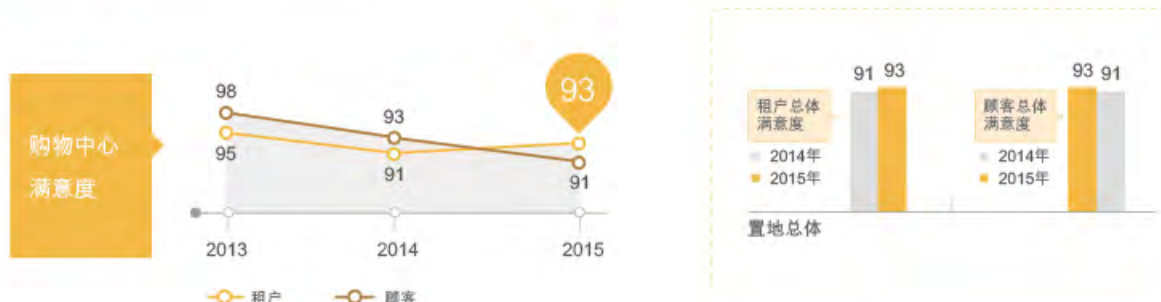
## ◎ 客户满意度

2015年，华润置地持续开展客户满意度调查工作，连续11年聘请独立第三方对下属公司住宅、商业、写字楼等项目进行检查和评价，并将项目检查评价得分纳入业绩合同进行严格考核，确保项目服务符合华润置地高品质服务标准。近五年总体表现优良，处于行业领先水平。

住宅客户满意度：2015年，客户的总体满意度为 **79%**



购物中心租户满意度：2015年，租户总体满意度为 **93%**



写字楼租户满意度：2015年，总体满意度为 **100%**

2015年客户满意度调查有效样本



- 住宅客户的总样本量为 **16067**
- 购物中心租户的总样本量为 **703**
- 购物中心顾客的总样本量为 **3868**
- 写字楼租户的总样本量为 **226**

# 价值

“ 价值创造  
是我们肩负的使命 ”

俞建

华润置地高级副总裁、首席财务官、执行董事

恪守商业伦理，维护市场规则，引领构建良好的商业生态，通过我们的努力为股东实现价值创造。



## 权益保护

### ◎ 投资者关系管理

华润置地致力建设和维持良好的投资者关系，通过拓宽信息披露渠道、提升信息披露透明度、加强向管理层反馈市场信息等方式，持续提升投资者关系管理水平。2015年，我们积极创造与投资者的沟通机会，使投资者及时了解本公司最新业务进展及战略方向，与投资者形成良性互动关系，提升公司在资本市场的可信度。

2015年，我们参加了多个投资银行安排的香港、新加坡、台湾、英国及美国等地路演，结合中期及年度业绩发布等议题，向投资者介绍公司经营业绩、发展战略及最新业务情况，并召开了一次股东周年大会及一次特别股东大会，还参加了14场分别在香港、北京、成都、东京、深圳等地举行的投资者会议。

月份	活动
一月	巴克莱中国地产投资者会议 德意志银行 2015年大中华研讨会
三月	公布 2014年年度业绩 新闻发布会 基金经理和分析员简报会 香港、新加坡、台湾业绩路演 瑞士银行 2015年香港/中国地产投资者会议
四月	英国、美国业绩路演
五月	麦格理 2015年大中华会议 里昂证券第 20届中国投资论坛 巴克莱亚洲金融及地产投资者会议
六月	大和 2015年香港及中国投资者会议 中金公司 2015年下半年投资策略会 花旗银行 2015年亚太地产投资者会议
七月	美银美林大中华地产投资者会议
八月	公布 2015年中期业绩 新闻发布会 基金经理和分析员简报会 香港及新加坡业绩路演
九月	里昂证券第 22届投资论坛
十一月	美银美林 2015年中国投资论坛 瑞穗亚洲投资者会议
十二月	瑞信亚洲地产及金融投资者会议

我们还与世界各地投资者及买卖双方分析员会面或通过电话会议沟通；组织分析员及投资者反向路演，以及安排投资者前往公司项目参观等。



1. 华润置地管理层与投资者召开沟通见面会
2. 投资者参观上海万象城展示中心



## 定期向大股东反馈资本市场信息

华润置地按照华润集团要求，拟定各项信息披露文件的时间表，严格遵守信息披露的准确性和时效性，内部信息反馈提升及时性、信息分析的深度。在按时、按质报送各类总结材料、统计数据的同时，积极做好《华润置地资本市场快报》的编报工作。《华润置地资本市场快报》全年向华润集团报送12篇，实现了数量精简、信息全面、反馈及时的目标，关注上市公司资本市场近期事项。

## 保护中小投资者合法权益

华润置地严格遵守上市条例及证券市场规定，保障中小股东和债权人的合法权益。公司进一步增加公司透明度，遵守上市规则对于股东权益平等保护的要求，不断完善公司股东大会议事规则，强化及维护中小股东利益。公司不断完善红利分配政策，保障中小股东的投资收益权。目前，公司所有关联交易均没有出现低于账面值交易

而损害股东利益的行为。华润置地始终对公众保持高度透明，多次获得最佳企业管治奖项。

华润置地2010年3月纳入香港恒生指数成份股（蓝筹股），多年来一直与众多中小股东保持着良好的合作关系，在业界拥有良好的口碑和卓越的商誉。始终对公众保持高度透明，企业管治水平持续保持行业领先评级。



1 2

1. 华润置地召开基金经理和分析员简报会
2. 华润置地荣获第五届中国证券金紫荆奖 被评为2015年最具投资价值上市公司

## 规范信息披露渠道管理及内容管理

华润置地按照真实、可靠的原则，向股东及投资者及时准确披露信息情况。上市公司通过业绩说明会、投资者调研、接受日常电话咨询等方式，向中小股东介绍公司情况，解答疑问，建立与中小投资者的良性互动关系。每年编制《华润置地财务年报/半年报》，向债权人、投资者报告经营绩效和财务情况。在加强与投资者沟通、规范信息披露过程中，公司制定投资者关系制度及投资者接待指引，引导公司、大区及项目各层级严格按照境内外上市地

的要求，履行信息披露义务。

为提升信息披露透明度，华润置地新增发布土地收购月报自愿公告至联交所；进一步完善信息披露渠道拓展；增设网上业绩发布会、微信发布业绩、公司官网投资者关系栏目同步业绩发布等新媒体渠道，让广大投资者可更加方便的了解公司业绩；不断加强公司推介，重视来访接待。

### 近三年投资者考察华润置地情况统计



2015年，投资者考察华润置地项目共计259场、接待投资者共计3,499人次，其中项目考察人次按年提升355%，重要股东及团体投资者参观陪同共计5次，提高参观陪同的沟通效率及增加与投资者的深入交流机会。

#### 项目参观考察 数据统计

住宅项目	共计130场次，2,937人次，平均22人/场
商业项目	共计129场次，562位客户到访，平均5人/场

## 共享价值

2015年华润置地签约额增长强劲，全年实现签约额人民币851.5亿元，按年增长23.0%，相比全年销售目标人民币780亿元超额完成9.2%。2015年营业额为港币1,033.9亿元，按年增长15.3%。目前，华润置地为房地产行业中的领先集团。产品能力、商业运营能力、签约额均位列行业前十名，社会责任发展指数位于房地产行业领先地位。未来公司将继续努力维持稳健增长，同时平衡规模与回报领先水平。

2005年以来置地营业额年复合增长

43.9%



股东应占溢利年复合增长近

47.9%



签约额 (亿人民币)

37.2%



投资物业营业额 (亿港元) 含酒店收入

45.2%



注：投资物业营业额含酒店收入，包括投资物业物业管理收入



# 携手

“合作共赢  
是我们成长的基石”

韩跃伟

华润置地副总裁

让我们携手努力打造“以市场为导向、适应市场竞争、遵守行业规范、尊重商业伦理”的华润商业文化，引导供应链客户共同践行社会责任。



## 打造责任供应链

### ◎ 责任采购

华润置地通过战略采购确保采购渠道正规，杜绝假冒伪劣产品的使用；通过严格制定节能、环保、达标的技术要求，提高采购供应链的环境责任意识，推动行业向绿色低碳方向迈进。

2011年开始，我们将《阳光宣言》、《廉洁协议》作为各项目招标文件的附件，向所有参与华润置地招标的潜在供应商传达诚信建设思想，中标的供应商必须签署《廉洁协议》。2015年对于违反廉洁协议和诚信经营的21家供应商，实行严格的淘汰机制。

签署《阳光宣言》、《廉洁协议》

3495份

淘汰违反廉洁协议和诚信经营的供应商

21家

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为

100%

#### > 战略采购

通过规模化采购，我们与供应商生产厂家直接建立长期稳定的战略合作关系，降低双方合作成本、提高采购效率，确保厂家正规产品直接到工地，避免中间环节。2015年开始，华润置地所有战略采购招标采用公开招标方式，对行业中实力强、品牌好、品质优的潜在供应商敞开合作大门，招标过程透明公开，且对招标结果公示。

#### > 绿色采购

我们重视采购供应链生产及运营阶段的低碳环保要求，以持有商业物业中央空调系统采购为例，采购设备的节能技术要求达到一级能效，要求制造企业管理标准达到ISO9000管理体系认证，环保标准达到ISO14000环境管理体系认证；以此推动行业全面重视生产、运营阶段的环境保护，逐步降低全行业高能耗产品使用。

### ◎ 供应链责任管理

我们通过承包商评价及分级管理的措施，推动华润置地工程质量的提升，确保在“十三五”末期达到行业标杆质量水平。



谷嘉华

#### 科勒(中国)投资有限公司

科勒作为华润置地的合作伙伴，我们非常重视节水方面的技术研发和实际应用，希望华润置地在实际采购过程中，能够将马桶节水指标4.2升（国标6升）、龙头花洒（起泡器）的节水功能作为技术要求。

#### 回应合作伙伴诉求

华润置地住宅项目将逐渐采用3/6升双冲水马桶，龙头花洒采用节水产品。对于商业持有物业，公共洗手间洗手盆龙头全面采用感应龙头，体现品质，节约水资源。

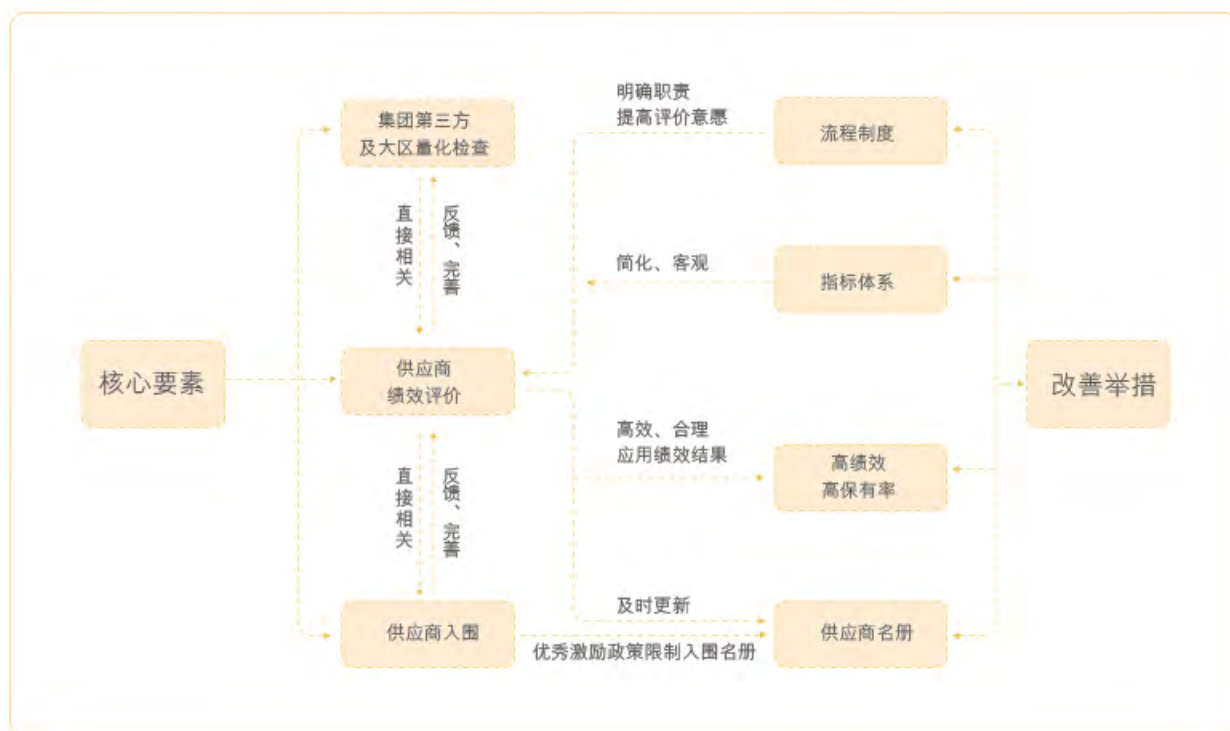
华润置地建立了供方评价及分级管理制度，形成“奖优罚劣”激励机制。2015年颁布《华润置地住宅项目承包商评价及分级管理细则》，共计53家总承包单位参与年度定级，按照由高到低排名，分为A、B、C、D四个等级，有5家A级承包商一年期内将有资格享受优质优价政策；5家D级承包商将纳入黑名单，全置地范围一年以内不得参与投标。评为2015年度A级的承包商管理层参加年度质量管理大会，并在质量管理大会上向其颁发奖牌和证书。



## ◎ 供应链责任水平提升

华润置地推行“全面质量管理、实现工程卓越运营”，建立第三方质量量化检查、供方绩效、供方入围三者的强关联性。通过供应商评价体系、制度职责明确来提高项目群人员的评价参与感。通过年度质量大会，邀请供应商高层

参加，宣贯高品质质量要求，对于优秀单位颁发质量管理奖和A级承包商证书，并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，与优秀供应商长期合作。



为规范和指导华润置地总部战略采购招标活动，保护公司的合法权益，根据国家现行招标投标法律法规，《华润置地招标采购管理制度（版次V2.0）》及公司业务实际情况，2015年，华润置地制订《华润置地总部部门招标采购管理实施细则（2014版）》、《华润置地战略采购管理实施细则（2014版）》。



## 开展战略合作



### ◎ “产学研” 战略合作

2015年，华润置地与深圳航天科技创新研究院在深圳签署了战略合作框架协议。双方将在绿色建筑材料及应用、智慧城市综合体开发、建筑节能、智能家居、高新技术产业园开发等领域深入开展合作。

### ◎ 政企合作

2015年4月，沈阳市发改委按照国务院下发简政放权改革精神，率先开展改革工作，邀请华润置地的专业人员作为业务指导赴上海、厦门、深圳等地行政审批大厅进行

业务考察，学习先进审批经验，为沈阳市开发区改革工作提供专业指导意见。

### ◎ 校企合作

华润置地通过校企合作，为企业培养专业基础扎实、动作能力强的应用型、创新型、复合型人才。自2015年起，华润置地已在东北地区录取新生35人，并已在高校上课。



## 促进产业发展

### ◎ 推行建筑产业化

为响应国家建筑产业化政策要求，2015年，华润置地成立了装配式住宅研究小组，以深圳及沈阳区域的产业化项目为基础，开展建筑产业化研究工作。截止2015年底，华润置地在建的产业化项目有5个，建筑面积约81万平米。

华润置地在建的  
产业化项目有

5个

建筑面积

81万平米

### ◎ 技术研发和专利申请

华润置地制定了科技创新机制，以项目作为试点，尝试新技术新工艺的应用，并鼓励项目在施工的过程中进行科技创新。截至2015年底，华润置地建设事业部已申请并获得专利37项。

专利 37 项



### ◎ 推动社会创新成果应用

为将社会创新成果迅速、高效地转变为生产力，培育中小型创新企业成功创业和快速成长，我们创建了华润置地创业加速器，吸纳其产品或服务能与华润自身产业商业资源形成合作的创新企业入孵，通过帮助创新企业与华润内部产业商业资源达成合作，帮助创新企业快速找到种子市场、种子用户，快速获得下一轮融资，同时也利用入孵企业的创新产品

或商业模式推动华润内部产业商业的创新升级。

华润置地创业加速器将连接创业企业，投资机构，创业媒体，华润产业商业资源，通过为创业企业提供联合办公空间，产业商业对接，投融资对接，创业教育等服务，扶持创业企业迅速成长，为社会创造新的就业岗位，帮助促进深圳市的产业转型升级。





# 成長

“ 人力资本  
是我们宝贵的财富 ”

孙永强

华润置地副总裁兼首席人力资源官

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，创造尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵的人才成长环境和工作氛围，通过持续吸收、培养和激励国内外代表地产行业先进水平的优秀人才，为公司战略的推进和实现提供人力资源保障，实现员工价值最大化。

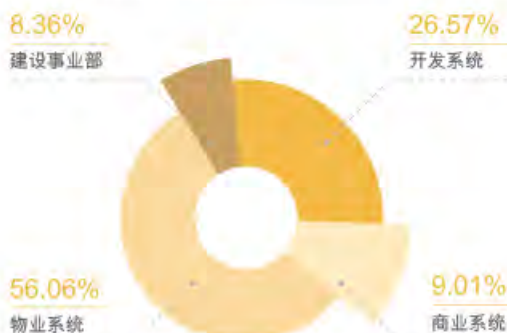
## 员工概况

### ◎ 人员规模

2015年末在岗职工人数

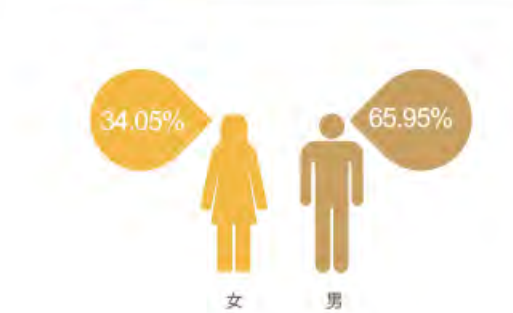
开发系统	8365
商业系统	2835
物业系统	17649
建设事业部	2632
合计	31481

2015年末各业态人员占比



### ◎ 性别结构

男女员工占比



女员工占比例

单位	占比	单位	占比
总部	42%	山东大区	36%
北京大区	32%	江苏大区	38%
上海大区	35%	武汉大区	36%
深圳大区	31%	福建大区	44%
成都大区	36%	建设事业部	24%
沈阳大区	36%		

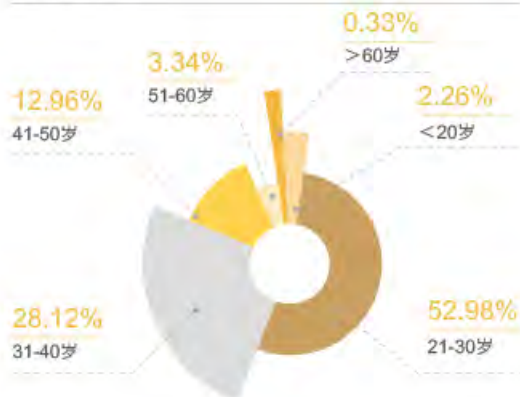
### ◎ 年龄构成

平均年龄	平均年龄 (岁)
开发系统	31.1
商业系统	28.5
物业系统	32.4
建设事业部	33.6
整体	31.8



置地整体	年龄段分布
<20岁	2.26%
21-30岁	52.98%
31-40岁	28.12%
41-50岁	12.96%
51-60岁	3.34%
>60岁	0.33%

年龄段分布



这里有着开放的文化、高效的执行力以及对他人的尊重，对待工作上公司整体呈现出认真、严谨、激情、卓越的精神。

华润置地监察部员工 / 王少军



## ◎ 学历构成

各学历人数占比

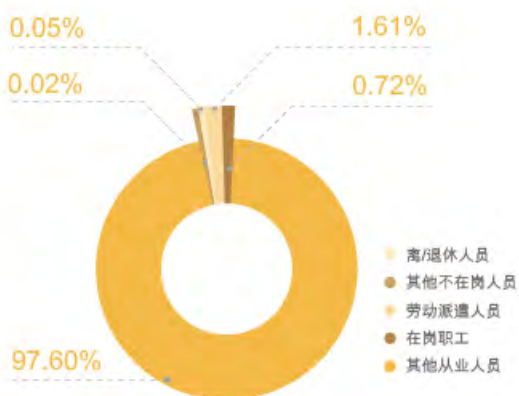


## 保护员工权益

### ◎ 劳动保障

劳动合同签订率 **100%**

人员类别构成



我们坚持平等雇佣，尊重员工多元化要求

2015年新入职员工

**10716人**

其中应届毕业生

**287人**



毕业后加入华润，六年来深刻感受到公司简单、务实的文化，感受到身边人专业且精益求精的做事态度。在这里，我们都能实现自己的价值，实现与公司共同成长。

华润置地战略管理部员工 / 王盼盼

### ◎ 社会保险覆盖率



## 薪酬福利



业态	离职率
开发系统	19.12%
商业系统	21.99%
物业系统	55.95%
建设事业部	24.75%
合计	39.68%

2015年，华润置地员工敬业度85分，满意度87分，员工敬业、满意度水平处于最佳雇主地带。员工综合流失率为39.68%，低于行业平均水平。

## 民主管理

华润置地建立了员工意见反馈机制及沟通渠道管理机制，形成了形式多样的员工沟通渠道。公司各级管理层深入一线了解员工的期望和需求，将公司的政策、管理和工作举措传递到基层，同时鼓励员工参与公司管理，积极表达对公司的意见、建议及员工的个人合理诉求。





## 员工健康安全

### 保障职业健康

#### 保障员工体质健康

华润置地积极倡导“健康工作、优雅生活”的健康理念，从营造良好职业健康环境和氛围、开展体质健康体检和关爱活动、开展健康文体活动等三个方面开展员工职业健康管理。

2015年，公司千人职业病发生率为0，体检及健康档案覆盖率100%。

#### 关爱相关方职业健康

华润置地在关注公司自有员工的同时，也积极开展农民工的职业健康管理。

##### 工人义诊活动

积极改善一线工人的作业环境，加强对相关方工人职业健康管理，开展了义诊、预防职业病宣传等工作。

##### 盛夏送清凉关爱活动

开展盛夏送清凉关爱活动，采购了针对项目工地比较适宜的防暑降温用品，并进行高温中暑急救演练。



### 安全生产管理

华润置地始终坚持“以人为本，科学发展”的管理理念，持续推动建筑全生命周期EHS管理，致力以成为房地产行业EHS管理标准、实践、文化的领先者为目标。2015年荣获国家、省市级安全生产奖项共29项，其中沈阳置地广场（南区）、太原幸福里等2个项目荣获国家“AAA级安全文明标准化工地”称号。

2015年，华润置地成立安全管理部；建立EHS专家库，共计79人；配备专职EHS管理人员206人，其中安全工程师80；新增、修订13个安全管理的体系文件；共签订EHS责任书12599份；通过飞行、专项、综合等多种监督

检查形式，100%监督全覆盖；制定全年应急演练计划共32项；开展消防、电（扶）梯伤人、深基坑坍塌等各类应急演练1392次（实战演练1066次），总参加50134人次；安全费用投入共计7061.044万元。

## 安全生产管理绩效

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
		火灾千人死亡率	%	0
	损失类	千人经济损失率	%	0.7119
		百万营业额（产值）经济损失率	%	0
百万元营业额（产值）死亡率		%	0	
行业指标	地产/建筑	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

### > 持续优化EHS管理体系文件，推动落地执行

华润置地通过签订EHS责任书、业绩合同等方式，推动各级负责人、EHS关键岗位、专职EHS管理人员落实EHS责任。2015年共签订EHS责任书12599份。

### > 签订EHS责任书，推动EHS责任落实

华润置地持续优化EHS管理体系文件，2015年新增、修订《华润置地EHS管理体系建设规定（V2.0）》、《华润置地安全生产教育培训指引（V1.0）》等13个体系文件，指导下属大区、事业部EHS管理工作。

2015年共签订EHS责任书

12599份

### > 加强EHS组织建设，提升EHS人员专业能力

#### ● 成立华润置地安全管理部

作为华润置地总部部门之一，下设商业物业、安全健康综合和节能减排等3个工作小组，配备7名专职EHS管理人员。

#### ● 加强专职EHS管理人员队伍建设

建立华润置地EHS专家库，共计79人；配备专职EHS管理人员206人，其中安全工程师80人。

#### ● 召开季度EHS工作会议和安委会会议

2015年，华润置地共召开3次季度EHS工作会议，共作了23项议题，会议满意度平均93.85%；召开了安全生产管理委员会扩大会议，部署安全工作，安委会主任、副主任带队对深圳万象城、深圳湾体育中心等项目进行安全检查。



### > 深化相关方EHS管理

华润置地建立针对工程建设阶段、物业管理阶段等相关方管理制度，推动相关方履行EHS责任，减少相关方EHS事故的发生。2015年，华润置地对原承包商履约评价表进行修订，将“EHS管理”作为对承包商履约考核评价的一个指标；编制下发《华润置地相关方EHS专项治理方案》，通过前期考察、资格入围、招投标、过程管控、履约评价、诚信建档等环节实现对相关方的有效管理，并对各大区、事业部进行宣贯，各大区、事业部均制定了本单位相关方EHS治理方案和相关方风险分级档案。

### > 启动EHS文化建设，打造行业EHS管理标杆企业

2015年，华润置地启动安全文化建设项目，以“EHS理念引领制度，制度规范行为，行为养成习惯，习惯形成文化”为总体建设思路，通过EHS理念提炼、文化体系建设和EHS示范项目建设等工作，以塑造公司EHS文化。5个项目开展了EHS示范企业建设，通过组织观摩交流，为企业树立了良好品牌形象。

### > 开展万象城、万象汇专项检查 and 检测，提升消防管理能力

华润置地加强万象城、万象汇商业物业运营安全管理，2015年对10个商业物业开展专项检查与检测，评估设备设施运行状况，为顾客提供放心、安全的购物环境。

### > 优化应急管理，全面提升应急处置能力

华润置地修订、下发《华润置地生产安全事故综合应急预案（2015版）》，制定全年应急演练计划，共32项，策划、参与大区开展应急演练工作，提升应急处置能力。2015年，开展消防、电（扶）梯伤人、深基坑坍塌等各类应急演练1392次（实战演练1066次），总参加50134人次。

工程建设阶段：开展对哈尔滨欢乐颂、厦门万象城等4个深基坑进行安全专项检查；结合年度安全管理考核评价工作，对13个总包单位和10个监理单位进行安全检查。

物业管理阶段：开展商业物业消防、燃气专项检查与检测工作，对11家消防、燃气维保单位工作质量进行检查；开展电（扶）梯安全隐患排查，对94个住宅物业和21个商业物业中涉及的迅达、日立等电（扶）梯维保单位的工作质量进行检查。



合肥橡树湾项目安全体验区建设

### > 点面结合，重点兼顾，实现全覆盖安全监督管理

华润置地通过点面结合开展安全监督管理，制定2015年监督检查工作计划，通过飞行、专项、综合等多种监督检查形式，对大区、事业部及商业物业实行100%监督全覆盖，抽检开发项目和住宅物业项目；要求大区实行季检、城市公司月检，基层项目周检，对项目全覆盖检查。

### > 安全费用投入

2015年安全费用投入共计

7061.044万元

## ◎ 安全生产培训

- 华润置地联合国家安全生产监督管理总局举办安全管理资格培训班，130名学员全部取得《中央企业安全管理资格证书》。
- 联合北京清大东方消防培训学校举办物业消防员培训班，共53名物业消防人员参加，颁发华润置地内部消防员资格证书。
- 开展《华润置地EHS管理体系建设指引（2015版）》、《华润置地EHS管理信息机制》、《华润置地生产安全事故综合应急预案》（2015版）》等体系文件宣贯和培训。
- 2015年，华润置地各级单位开展了一系列的EHS教育培训，培训内容涵盖安全生产应急与逃生培训、新安全生产法培训、深基坑工程安全管理培训等方面，对本单位员工开展59049人次，对相关方员工开展74937人次。

### 案例

#### 千人经济损失率

一相关方单位人员在施工过程中因物体坠落而导致受伤，事件发生后，项目立即组织施救并送往医院，共造成公司经济损失19.1万元（包括项目工期延误、伤者治疗费用）。华润置地总部以严格EHS事故事件管理为导向，成立内部调查组，按照事故原因不查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过的“四不放过”原则对该起事件进行了调查和处理。

## 助力职业发展

### ◎ 员工能力发展

华润置地2015年建立管理者的领导力素质模型及员工专业能力任职资格管理体系，作为牵引、指导员工和管理者能力发展的基础。

管理者的领导力素质模型包括三个维度，十个素质要素。



#### ➤ 赢得市场领先 领导业务

客户导向，价值创造  
战略思维，有效决策  
主动应变，坚定执行

#### ➤ 创造组织优势 领导团队

塑造组织，构筑优势  
领导团队，高效运作  
沟通协调，合作共赢  
忧患意识，风险管控

#### ➤ 引领价值导向 领导自我

诚实守信，正直坦诚  
敢于担当，追求卓越  
持续学习，专业提升

员工专业能力任职资格标准包括三个维度，5-8项能力要求，不同专业不同能力要求。

### 建筑设计专业能力任职资格标准



公司已将管理者和员工能力标准作为选拔、发展员工的基础，以此来牵引和引导员工提升能力，满足公司未来发展需求，实现员工能力和公司业务相匹配，相互支撑。

## 员工培训体系

2015年，华润置地共组织培训项目730场，参训人次20766人。人均面授培训时长3.76小时，培训平均满意度9.27分。针对不同人群，华润置地都有与之相匹配的培训项目。



### > 中高层管理者群体，培训项目包括

中/高层管理者领导力项目、专业管理之道研修班项目，2015年共实施领导力培训79场，参训学员1791人次，培训平均满意度9.42分；实施专业管理之道研修班18场，参训学员414人次，培训平均满意度8.70分；

### > 基层员工群体，培训项目包括

新经理训练营、社招新员工培训、“未来之星”应届生培训、通用技能培训、专业技能培训等，2015年共实施培训625场，参训学员18450人次，培训平均满意度9.29分。



7.56万  
内训师课酬



730场  
培训场次



3.76时  
人均学时



20766人  
参训人次



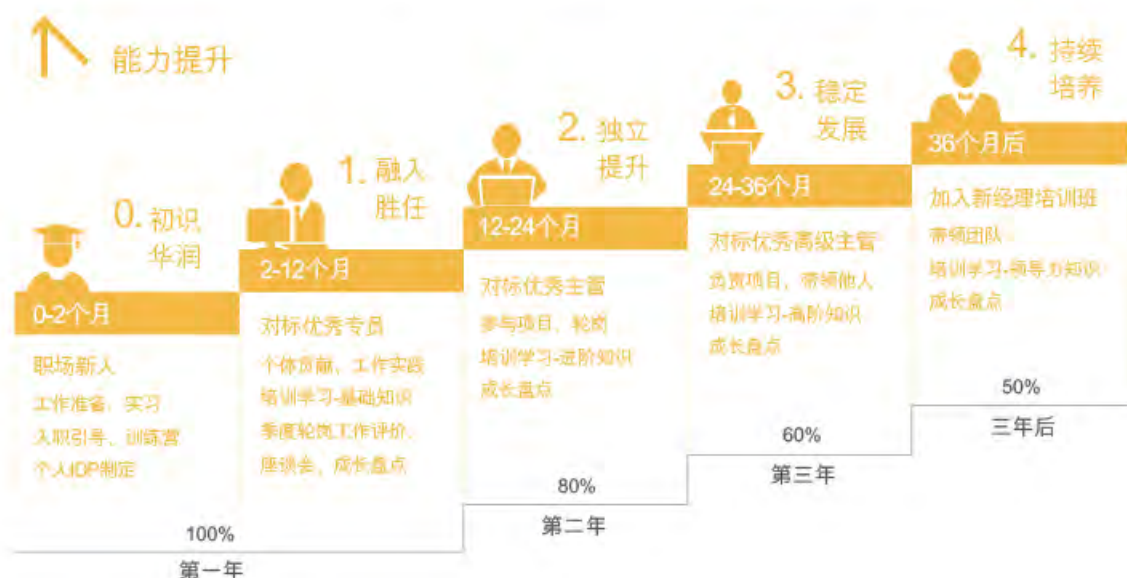
9.27分  
平均满意度



## 职业发展通道

华润置地推行管理序列和专业序列的双轨制发展路径，通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、关键岗位职业生涯规划、领导力建设等政策与举措支持员工成为行业内优秀，有影响力的高级管理人才与专业人才。公司60%以上的高级管理人员都是由毕业生直接培养和社招后内部培养成才。

以应届毕业生培养为例，2015年华润置地共招收234名应届生，开展了为期30天的“未来之星”训练营。在训练营结束后，应届生进入工作岗位开始为期三年的培养计划，帮助其快速成长，实现职业生涯发展，具体路径如下：



## 关爱员工生活

### 困难员工帮扶

华润置地设立基层员工关爱基金，为全体员工购买补充商业保险，建立“三维一体”的福利保障体系。2015年，基层员工关爱基金帮扶重大疾病员工3人，帮扶金额19万元人民币。

#### 案例

#### 员工重大疾病关怀

李良子，华润置地沈阳公司客户关系管理专员。2015年4月被确诊为急性白血病。在得知这一消息后，公司一方面通过员工关爱基金和员工内部捐款为李良子解决治疗经费；另一方面在公司内部组织骨髓配型采样，54名同事成功完成血样采集。生病期间，公司管理团队多次到医院探望李良子，为其加油打气。

### 工作生活平衡

开展丰富多彩的员工活动



# 和谐

“改善环境  
是我们不断的追求”

任传耕

华润置地安全管理部副总经理

我们将一如既往地坚持绿色建筑发展理念，尽最大能力为公众建筑生态宜居小区和提供健康、舒适的购物环境；致力成为国内地产绿色、可持续运行的标杆企业。



## 环境管理

### 管理制度

华润置地重视环境保护和节能减排工作，不断完善管理制度建设。2015年修订完善了《华润置地节能减排管理规范》、《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》、《华润置地绿色/节能建筑管理规定》等节能减排制度文件。

### 环保培训与宣传

我们组织开展节能减排、节能环保等各类知识培训全年累计达770人·次。

### 华润置地响应行动

华润置地已经建立持有商业物业的能耗能效管理平台，逐步实现对商业运营能耗的实时监控、优化方案、节能改造，并将碳排放降幅指标作为每年的经营目标之一。



董鹏

#### 施耐德电气（中国）投资有限公司

对于自持型建筑，通过建立有效的能源管理体系可以加强企业的能源管理水平，制定符合自身运行情况的节能目标和考核机制，激励企业的设备运行人员，中层管理人员及各部门领导主动投入到节能减排的工作中来。通过能源审计，电能质量管理，进一步加强节能减排工作。对于新建建筑，应适时符合ASHRAE和LEED标准的全程系统调试，其目的从系统的整体角度出发使建筑物内的各系统协调高效地运行，使业主的节能需求最终体现在项目的整个生命周期内。定期进行企业的碳披露。通过节能、绿色宣传培训，增强员工节能和生态保护意识。

### 绿色办公

华润置地OA系统从2013年上线至今已流转了上百万的审批单据，单环节平均审批效率也从2013年的23小时降低至2015年底的5小时左右，提升效率高达310%。通过推广移

动OA，使用手机或iPad登录OA系统也大大方便了日常办公的使用。

置地OA系统审批单据量

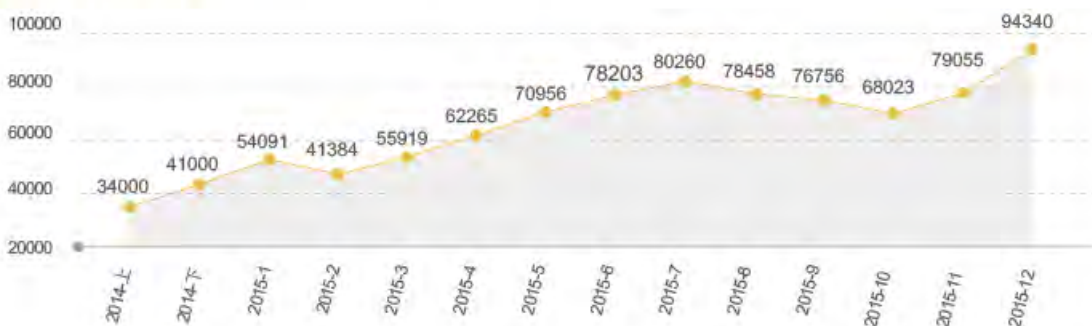




图22 单位效率大幅提升

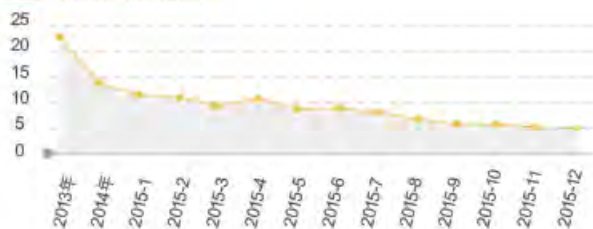
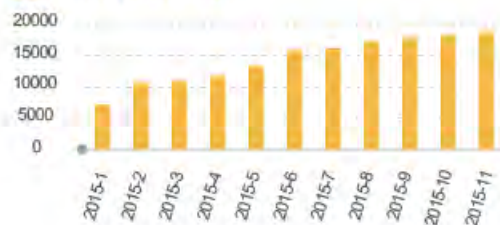


图23 移动办公便捷次数



## 视频会议绿色办公

2015年华润置地总共召开视频会议5744场。其中，江苏大区、总部、山东大区会议总量依次位列前三位。



节省差旅费



在有效提高企业的协作办公效率的同时，也极大的降低了企业的差旅成本，为企业的良性发展提供了必要的技术支撑。根据往年的差旅计费基数估算，2015年总共节省差旅费约4707万元。

4707万元

## 保护生物多样性

华润置地始终把生态设计作为贯彻设计全程的轴线，只有具备了生态观念才能朝着人与自然协调的方向发展，建立和谐的人居环境。设计中以植物造景为核心，使居住区内各级绿化层次鲜明，使绿化平均分布在居住区内的每一个角落。在选择植物搭配的时候尽量选择乡土树种，对本地区的气候和环境有着天然的适应性，能和当地的生物（包括为微生物）建立起能量循环关系，这样建立的生态链不再脆弱，又能体现景观的地域性；同时在项目规划之初，就有意保留原生态树种，有利于保护生物多样性。

### 案例

#### 华润小径湾项目保留原生态树种

华润小径湾项目三期住宅用地上有一片径东村原居民种植的荔枝林，共有荔枝树75棵，在项目规划之初，就有意保留原生态树种，作为小径湾时代变迁的见证。目前已有12棵迁移至华润大学园景，剩余63棵将保护好并视生长情况，与项目三期规划布局相结合，使其成为小径湾的一道风景。

## ● 环保宣传

华润置地连续五年参加“地球一小时”活动，连续三年组织开展节能宣传周和低碳日活动，以实际行动在公司内外部宣传节能环保理念，提升员工及相关方环保节能意识和技能。

### 参加“地球一小时”活动

华润置地积极响应 WWF 世界自然基金会发起的全球最大的环保活动“地球一小时”，沈阳华润中心、上海时代广场、泰州物业公司、青岛物业公司等多个商业物业和住宅物业开展“地球一小时”宣传和倡议，并参与熄灯活动。



### 开展“环保公益，你我同行”活动

华润置地志愿者在深圳罗湖5号绿道开展了主题为“环保公益，你我同行”的环保志愿服务活动。



### ● 环保投入

2015年，华润置地重点跟进6项节能改造项目，投入约200万元。

# 200万元

## 绿色建造

### ● 绿色施工

#### 环境达标率

2015年，华润置地共新开工82个项目，均按照当地政府要求开展了项目环境影响评价，并获得当地环保部门批复，新建项目环评达标率100%。

#### 新建项目环评达标率

# 100%

#### 案例

唐山橡树湾三期项目、太原幸福里项目、南通橡树湾四期项目等3个项目被列为第四批全国建筑业绿色施工示范工程。

## 能源资源管理

2015年，华润置地累计能源消耗量为6.1万吨标准煤，其中电力累计消耗42091.8万千瓦时，折合为5.2万吨标准煤，占总消耗量85%；天然气消耗509.9万立方米，折合为0.7万吨标准煤，占总消耗量11%；汽油消耗863.7吨，折合0.1万吨标准煤，占总消耗量2%；柴油消耗418.5吨，折合0.1万吨标准煤，占总消耗量1%；其他能源消耗589.5吨标准煤，占总消耗量1%。

指标名称	单位	2015年
综合能源消耗总量	万吨标准煤	6.1
电力	万千瓦时	42091.8
汽油	吨	863.7
柴油	吨	418.5
天然气	万标准立方米	509.9
其他能源	吨	589.5
二氧化碳排放量	吨	436197.8

### 节能减排控制指标



注：万元营业收入综合能耗和万元增加值综合能耗值均以2010年为基期。

2010-2015年，华润置地万元营业收入可比价综合能耗和万元增加值综合能耗呈逐年下降趋势。

2015年万元营业收入可比价综合能耗和万元增加值综合能耗分别为

**0.0093和0.0308**

分别较2014年同比下降

**↓ 2.98%和11.07%**

较2010年基期下降

**↓ 27.34%和33.91%**

## 支持可再生能源开发

华润置地顺应行业发展需求，积极推行建筑产业化，规划和指导“十三五”期间华润置地建筑产业化工作，2015年，华润置地开始研究编制《华润置地建筑产业化十三五战略规划》。

## 废弃材料循环利用

华润置地鼓励在施项目尽量使用可周转材料，如使用可周转的铝模板、钢板路面、市政砖路面，减少材料的消耗；同时对废弃材料进行再加工，制作成栅栏、通道地面等，重复利用。



## 节约能源

2015年，华润置地重点跟进节能项目有南宁万象城中央空调制冷系统优化测试项目、北京五彩城电梯变频改造、苏州昆玉九里住宅物业项目地库、景观节能灯改造、长沙凤凰城物业项目水泵无负压改造等7个节能改造项目，改造费用212.13万元，实现年节约标准煤223.7026吨；深圳华润中心一期通过开展能源管理体系建设和加强节能改造项目实施，2011—2015年累计实现节能3473.50吨标准煤，完成国资委下达的在“十二五”末期实现2608吨标准煤目标。

## 节约水资源

华润置地将节水理念和实践贯穿于建筑全生命周期。在项目设计阶段，要求项目采取节水设计；在项目建设阶段，要求在建项目收集基坑降水，用于进出车辆和现场道路的清洗；物业服务阶段，不断开展节能节水宣传，建设节水型小区。

## 推进碳资产管理

2015年，华润置地正式启动碳资产盘查工作，制定碳资产盘查方案，对9个大区商业物业和住宅物业开展碳资产盘查工作，为碳排放管理提供更具有实质性的参考和依据、推动公司进一步降低企业运营中的碳排放。

### 案例

#### 深圳湾体育中心获得深圳市节水型企业

深圳湾体育中心荣获深圳市节水型企业（单位）和节水先进单位双奖牌，并获得3万元奖金。

### 案例

#### 绿色社区开发

厦门华润橡树湾J2007G04-1项目位于厦门市集美区杏林北路西侧，国际学校南侧，交通便利，生活、教育配套齐全；项目用地面积：13973平米，总建筑面积77820平米。

项目建设始终贯彻自然和谐、绿色节能的设计理念，从项目的选址、规划方案直至施工图始终按照绿色建筑的设计标准执行，从节地、节材、节水、节能、环保、舒适等角度，全面打造高品质绿色建筑，并于2015年取得一星级绿色建筑标识。



项目用地面积

13973<sup>平米</sup>

总建筑面积

77820<sup>平米</sup>

## ◎ 建筑生态宜居

2015年，华润置地共有30个项目获得绿色建筑奖项，其中国家级绿色一星项目1个，LEED CS金级预认证项目4个。

30个项目获得绿色建筑奖项

国家级绿色一星

1个

LEED CS金级预认证

4个



所属大区	奖项名称	获奖单位/项目
山东大区	国家绿色一星	日照华润置地广场
	省级二星	济南兴隆南F2地块
	省级二星	济南兴隆南F4地块
武汉大区	绿建一星	淄博橡树湾1/2/3期
	绿建一星	合肥凯旋门三期超高层
	绿建一星	合肥熙云府
	绿建一星	长沙置地广场一期写字楼
上海大区	绿建一星	温州万象城
江苏大区	绿建一星	南京浦口国际社区D/E地块
	绿建一星	南京悦府三期
	绿建一星	无锡惠山橡树湾一、二期
	绿建一星	常州国际社区E地块
	绿建一星	徐州橡树湾AD地块
	绿建一星	徐州凯旋门A、B地块
江苏省绿色工地（一期）	徐州凯旋门	
福建大区	绿建一星	福州华润橡府15#楼
	绿建一星	南昌华润凯旋门
深圳大区	LEED CS金级预认证	深圳大涌T1塔楼
	LEED CS金级预认证	深圳大涌T2塔楼
	LEED CS金级预认证	深圳大涌T4/5/6塔楼
	深圳设计铜级	深圳大涌自有住宅（一期）
	绿建一星、深圳设计铜级	新大涌小学
	广东省设计二星A	惠州小径湾华润大学
	广东省设计一星A	惠州小径湾酒店
	LEED CS金级预认证	深圳前海中心写字楼
	绿建一星	柳州凯旋门一期
沈阳大区	绿建一星	长春凯旋门一期
	绿建一星	大连海中国六期
	2015-2016年度中国建筑工程装饰奖（第一批）	大连星海湾酒店
	沈阳市绿色建筑示范工程（设计阶段一星级）	奉天九里3.1期

## > 绿色建材使用

华润置地对于租户装修材料有明确的环保要求:购物环境内的有害气体、超标辐射等污染一般都是由装修材料造成的，已经成为公共区域污染的一个主要方面。要选择通过国家环保认证的建材，严禁使用国家已明令禁止的或淘汰的建材。

## > 废气、废水、废弃物管理



### 废水处理

工程前完成工地排水和废水处理设施建设，做到现场无积水，排水不外溢、不堵塞，施工废水经处理达标后方可回收利用或是排放。



### 光污染预防措施

为防范施工过程中的光污染给作业人员造成人事伤害（刺激眼球、疼痛、强光射伤皮肤、发红、灼热、脱皮等），对易产生光污染的电弧焊接作业，严格审核作业人员职业资格，检查作业人员佩戴安全防护用具，设置活动屏档等措施。



### 污水处理

海南万宁石梅湾污水处理厂总占地面积19980平方米（30亩），厂区分两期建设，最终日处理规模达到10000吨/日。设计进水水质为市政污水处理厂进水标准，出水达到国家杂用水标准。



### 废弃物处理

在项目开发时与施工单位签订环保责任书，由施工单位加强现场管理，负责施工期间固体废弃物的处理。项目部会同有关部门加强施工环保监理，发现问题，及时进行处罚和限期改正。对施工期间及物业管理阶段的生活垃圾，经垃圾箱收集以后，统一由环保部门集中处置。



### 扬尘污染防治措施

华润置地在施工过程中采取设置洗车槽、裸土覆盖、道路自动喷洒系统、塔吊喷雾、高压防尘喷雾等措施，防止施工过程中的扬尘污染。



### 噪音控制措施

为减少噪声污染，华润置地在建项目合理安排施工计划和施工机械设备的组合，避免夜间（22:00-06:00）施工；选择低噪声设备，为高噪声设备配置消声器等；在局部声环境敏感处设置临时性隔声屏障。



### 工业废水减排

华润置地励致家私将污水处理的生产水回收用于绿化及生产车间循环用水，2015年度循环节约用水近15000立方米。





## > 减少温室气体排放

为加强对温室气体排放管理，华润置地发关于开展碳资产盘查工作的通知，明确盘查范围和方法，并完成了对2015年碳资产盘查工作。

### ● 盘查范围

完成对9个大区商业及住宅项目、建设事业部励致家私和在施项目的碳资产盘查工作。

2015年度二氧化碳排放总量425126.5284吨，其中间接排放405468.5354吨，占95.38%；直接排放19657.9930吨，占4.62%。

二氧化碳排放总量

425126.5284吨

间接排放

405468.5354吨

占95.38%

直接排放

19657.9930吨

占4.62%

主要排放源是外购电力和天然气，分别占总排放量的94.98%和4.28%。

### ● 分布情况

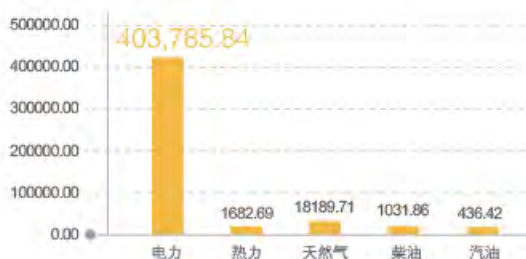
主要分布在深圳、沈阳、成都、北京和上海等5个大区，共排放二氧化碳332267.1292吨，占78.16%。

二氧化碳

332267.1292吨

占78.16%

2015年大区、事业部二氧化碳排放源排放量分布图



2015年大区、事业部二氧化碳排放量分布图



# 善乐

“社区共享  
是我们发展的责任”

陶融

华润置地志愿者

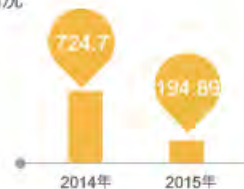
参加公司组织的各类公益活动，深刻体会到做公益，帮助他人仅有爱心和热情是不够的，还需要耐心和恒心，一直坚持下来就很有意义。



## 公益管理

华润置地依据《华润集团企业公民建设指引》和华润慈善基金会规定，由华润置地人事行政部统筹协调，各大区、各事业部组织实施的管理机制，各单位深入融入城市，参与各类、各项慈善公益活动，如旧城改造的支持、历史文化保护支持、贫困地区儿童关爱等。2015年度，华润置地对外捐赠累计194.89万元人民币。

近两年捐赠情况

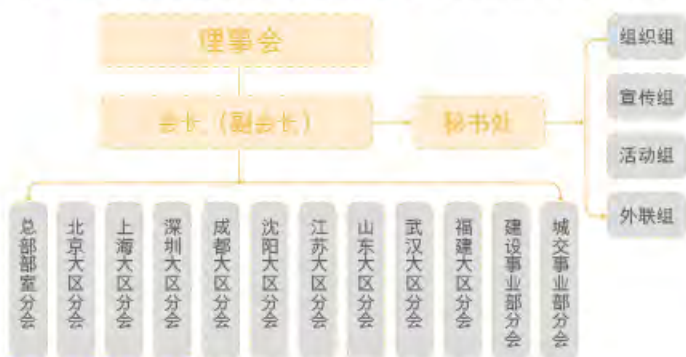


受赠对象	受赠对象 所在区域	捐赠性质	捐赠财 产类别	捐赠途径	捐赠金额 (万元)
桂林市秀峰区人民政府	桂林市	其他公益救济和公共福利事业捐赠	货币资金	通过县级以上人民政府（所属部门）	100
企业内部困难员工	深圳	向企业内部困难员工捐赠	货币资金	通过华润慈善基金	19.7936
企业内部困难员工	深圳	向企业内部困难员工捐赠	货币资金	直接向受益人捐赠	62.1
万宁市教育局	万宁市	向教育事业捐赠（助学）	货币资金	通过县级以上人民政府（所属部门）和直接向受益人捐赠	13

## 成立公益组织

### 华润置地志愿者协会

华润置地志愿者协会（简称“润志会”）成立于2015年12月31日，是在深圳市义工联合会注册、华润置地党委领导下开展志愿服务（义工）工作的组织，秉承“服务社会，传播文明”的宗旨，倡导“参与、互助、奉献、进步”的服务精神及“华润置地·用心做公益”的行动理念，自行开展或资助非营利组织开展赈灾扶贫、特殊人群关爱、环境保护及动物保护等公益活动项目，并组织公益相关的培训、论坛、交流等活动。



### 深圳市润马会跑步俱乐部

深圳市润马会跑步俱乐部(简称“润马会”)是由华润置地喜爱马拉松运动的员工自发倡议组成，由深圳市民政局核准成立，旨在通过组织跑步训练和比赛活动，为广大跑步爱好者提供服务的组织。

润马会秉持“挑战自我、超越极限、坚韧不拔、永不放弃”的跑步信仰，坚守“快乐奔跑，多少都好；一起锻炼，欢乐无限”的跑步宗旨，致力传播“科学跑步、健康生活”的跑步理念。自2015年1月创办以来，组织发展不断壮大。截止目前，已成立15个下属分会，遍及中国10余省市，总会员人数近2000人。



华润置地志愿者协会成立授旗仪式



## 社区责任

### ◎ 本地化运营

华润置地开发建设的深圳大冲旧村改造项目，除了保障原地回迁物业的建筑面积，还优化了9条道路系统及绿地和公共广场，建有5.37万平米政府保障房，及累计约6.45万平米的公共配套设施，包含3所幼儿园、1所小学、1所九年一贯制学校、2家社康中心、1个社区警务室、1所邮局等，同时还建设了集购物中心、高端

写字楼、酒店等具备不同功能的建筑集群，满足居住、商务、办公、消费、休闲、娱乐等多种需求，为当地居民提供了真正意义上的“一站式”生活。

在开发建设过程中，有着历史意义的古老文化建筑及精神寄托的大冲石、大榕树、大王古庙、郑氏宗祠等都得以完整保留，使大冲村的文化得以传承及延续。



### ◎ 参与新农村建设

华润置地在华润慈善基金会的统筹下，积极参与新农村建设，全面承担了广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、海南万宁、北京密云、福建古田、贵州遵义、安徽金寨等八个希望小镇的非盈利施工工作，并派出志愿者全程参与小镇建设，通过环境改造，彻底改变农民的居住环境；通过产业帮扶，帮助农民发家致富；同时以农民专业合作社为平台，引导农民发展新型农村集体经济，重塑农村治理结构，使希望小镇走上可持续发展的道路。

## 公益实践

### > 积极推广健康生活

华润置地在全国范围内举办多场跑步活动及赛事，如华润置地深圳南山半程马拉松、华润置地汕头半程马拉松、全国巡回的海南石梅湾健康跑等。



华润置地 · 深圳南山半程马拉松



华润置地携手香港明星足球队在贵阳举办首次“华润置地杯”慈善足球赛事（贵阳站）

## > 支持医疗卫生发展

华润置地在福建携手卫校医疗志愿者在福州橡树湾小区为业主提供义诊活动。为社区居民解答关于医疗、保健方面的各种问题，普及日常健康知识。



## > 帮扶社会弱势群体

华润置地在深圳市紫飞语自闭症儿童中心成立义工服务站，携手自闭症儿童家庭提供“喘息”服务，义工利用周末时间定期探望自闭症儿童。



## > 支持文化教育事业

- 华润置地在西安为民间歌手举办了“草根歌手公益演唱会”大型公益活动。



- 华润置地携手中国社会福利基金会“暖流计划”在成都发起“公益梦想跑”活动，善款通过中国社会基金会“暖流计划”全部转化为体育包捐赠给凉山州的贫困学校。



- 华润置地在山东发起“烛光计划”爱心助学行动，致力于搭建爱心助学众筹平台，以助学为主要目的，为困境儿童提供日常帮扶、资金救助一对一服务，截至2015年，项目共帮助20名贫困学生圆上学梦。

## > 支持社会公益组织

华润置地捐赠了一批电脑，支持深圳市12355青少年义工服务平台，助力该平台的信息化建设。





2016年是“十三五”开局之年，未来五年华润置地将深入践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展观念，秉承“务实、专业、协同、奉献”的企业精神，立足香港，依靠内地，面向世界，坚持精准投资、卓越运营、变革创新三大战略举措，进一步加强社会责任管理工作，扎实开展社会责任主题活动，全面提升社会责任能力。



### 经济责任

“十三五”期间，华润置地的商业模式为“2+X”，即公司将继续坚持已经取得一定规模及市场地位的销售物业及投资物业两大主营业务，并积极拓宽业务发展模式，推动业务转型，实现资源整合，培育新的价值增长点。

### 伙伴责任

秉承高品质要求，开展责任采购，通过战略采购确保采购渠道正规，杜绝假冒伪劣产品的使用；通过严格制定节能、环保、达标的技术要求，提高采购供应链的环境责任意识，推动行业向绿色低碳方向迈进。

### 员工责任

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，创造尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵的人才成长环境和工作氛围，通过持续吸收、培养和激励国内外代表地产行业先进水平的优秀人才，为公司战略的推进和实现提供人力资源保障，实现员工价值最大化。

### 客户责任

将坚持以客户为导向，提升工程质量，推动服务品质改善，提升客户满意度水平，关注绿色节能建筑，为客户提供质量高、服务好、绿色环保的产品。

### 环境责任

将不断完善绿色建筑策略，要求住宅项目实现绿色建筑“一星”全覆盖，在新的商业项目中推行绿色建筑运行标识认证工作，最低要求在项目开业两年内获得“绿建一星”运行标识认证。

### 社区责任

将扎实开展公益活动，建立并形成管理规范、充满活力的志愿服务组织体系，自行开展或资助非营利组织开展环境保护、教育、扶贫、救灾、助残、可持续发展等社会公益项目，并开展与这些社会公益领域相关的培训、论坛、交流等活动。



## 附录一：绩效表

指标	单位	2013年	2014年	2015年
<b>经济责任</b>				
资产总额	亿元港币	2817.5661	3303.1498	3892.3534
营业额	亿元港币	713.89	883.81	1033.93
股东应占溢利	亿元港币	146.96	147.08	175.27
投资物业营业额	亿元港币	46.22	54.36	66.5
签约额	亿元人民币	663.06	692.1	851.5
签约面积	万平米	578.23	660.09	675.9
结算面积	万平米	499.72	579.2	704
新获取土地计容建筑面积	万平米	761.18	842.38	510.6
新获取土地合同地价	亿元人民币	320.89	301.56	592.1
期末土地储备面积	万平米	3580.91	4004.41	4126
<b>社会贡献</b>				
员工总数	人	21874	28452	31481
接收应届毕业生	人	466	840	287
纳税总额	亿元人民币	96	122	167
绿色建筑面积	万平米	62.27	477.74	438
<b>客户责任</b>				
住宅客户满意度	%	80	81	79
购物中心租户满意度	%	95	91	93
购物中心顾客满意度	%	98	93	91
写字楼租户满意度	%	99	100	100

## 附录一：绩效表

指标	单位	2013年	2014年	2015年
<b>员工责任</b>				
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工敬业度	%	80	82	85
人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6
女职工比例	%	35	34.5	34.05
<b>安全生产及环境责任</b>				
工伤事故发生数	起	3	3	0
员工死亡人数	人	0	0	0
安全培训人次	人次	156969	113639	133986
安全生产投入	万元	12599.9	8561.22	7061.044
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次	575	636	1392
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤/万元	0.0107	0.0096	0.0093
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤/万元	0.0389	0.0346	0.0308

## 附录二：指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	披露页码	
	报告导读	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1/P2.2/P2.3	01
	致辞	P3.1/P3.2	02
前言	聚焦2015	M1.5/M1.6/M1.7/P5.1/P5.2/P5.3/S4.10	03-04
	关键绩效	M1.5/M1.6/M1.7/S1.7	05
	关于我们	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.7	07-12
	公司治理	S1.1	19
	诚信经营	S1.2/S1.3/S1.4/S1.5	20-21
诚信	政策响应	S1.6/S1.8/S4.1/S4.3/S4.6	22
	责任管理	G1.1/G1.3/G1.4/G2.1/G2.2/P2.3/P2.4/G2.5/G3.1/ G3.2/G4.1/G4.2/G4.3/G5.1/G5.2/G5.3/G5.4/G5.5/ G5.6/G6.1/G6.2/G6.3/G6.4	23-27
	保障客户权益	M2.1/M2.3/M2.4/M2.5/M2.6	29
满意	提供优质产品	M2.7/M2.8/M2.9/M2.10	30
	奉献贴心服务	M2.15/M2.16	31-32
	权益保护	M1.1/M1.2/M1.3/M1.4	34-35
价值	共享价值	M1.5/M1.6/M1.7	36





## 附录二：指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	披露页码	
携手	打造责任供应链	M3.1/M3.3/M3.4/M3.6/M3.7/M3.8/M3.9/M3.11	38-39
	开展战略合作	M3.2	40
	促进产业发展	M2.9/M2.11	41
成长	员工概况	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1/P2.2/P2.3	43
	保护员工权益	S2.1/S2.9/S2.1/S2.26/S2.27	44-45
	员工健康安全	S2.16/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8	46-48
	助力职业发展	S2.20/S2.21/S2.22	49-50
	关爱员工生活	S2.23/S2.24/S2.25	51
和谐	环境管理	E1.1/E1.7/E2.1/E2.2/E5.1/E5.1/E1.2/E1.3/E1.5	53-54
	绿色建造	E2.3/E3.1/E3.2/E3.3/E3.4/E3.5/E3.6/E3.7/E3.8/ S4.1/E4.1/E4.2/E4.3/E4.4/E4.5/E4.6/E4.7	55-60
乐善	公益管理	S4.10/S4.11/S4.13/S4.14/S4.15	62
	社区责任	S4.1/S4.2/S4.3/S4.4/S4.5/S4.10	63-64
后记	2016年展望	A1	65



## 《华润置地有限公司2015年社会责任报告》评级报告

受华润置地有限公司委托，“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《华润置地有限公司2015年社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

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

### 二、评级过程

- 1.过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
- 2.评级小组对《报告》编写过程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 (★★★★☆)

公司人事行政部牵头成立报告编写组，公司董事局副局长、副总裁负责报告方向、内容的把控和审核；编写组对利益相关方进行识别，并通过研讨会、问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析等识别实质性议题；计划召开专项发布会发布报告，并将以电子版、印刷品、中英文版、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、保护农民工权益、避免土地闲置、安全生产管理、新建项目环评、绿色建筑等房地产业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

#### 完整性 (★★★★★)

《报告》从“诚信合规”、“客户满意”、“价值创造”、“合作共赢”、“人力资本”、“改善环境”、“社区共享”等角度系统披露了房地产业核心指标的92.4%，完整性表现卓越。

#### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“千人职业病发生率”、“员工综合流失率”、“工伤事故发生数”、“员工伤亡人数”等负面数据信息，并以案例形式简述企业积极应对“相关方单位安全生产事故”的过程和改进措施，平衡性表现卓越。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”、“营业额”、“期末土地储备面积”、“员工总数”、“客户满意度”、“万元增加值可比价综合能耗”、“安全生产投入”等36个关键指标连续3年以上的绩效数据，并就“签约额”、“商业运营能力”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

## 可读性 (★★★★☆)

《报告》以“品质给城市更多改变”为主题，围绕“诚信”、“满意”、“价值”、“携手”、“成长”、“和谐”、“乐善”七个方面展开叙述，框架清晰，篇幅适宜；采用水墨画设计风格并融入建筑元素，凸显行业特色；使用丰富案例对企业责任理念和实践进行阐述，具有领先的可读性表现。

## 创新性 (★★★★☆)

《报告》设置“聚焦2015”、“以客户为中心”两个责任专题，深度阐述企业年度履责亮点实践；各章开篇展现利益相关方对企业履责的感悟和承诺，并多处嵌入相关方证言，提升了相关方参与度和报告可信度，创新性表现领先。

## 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地有限公司2015年社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

## 四、改进建议

优化报告文字和设计，进一步增强报告的可读性。

## 评级小组

组长：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任钟宏武

成员：中国企业联合会雇主工作部副主任、全球契约中国网络执行秘书长韩斌

过程性评估组王志敏

魏紫川

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

出具时间：2016年7月25日





## 附录四：报告编制组

2015年华润置地及附属企业社会责任报告	编制工作组
华润置地有限公司 社会责任报告	组长：唐勇 副组长：孙永强 组员：陈力、王盼盼、张天、王凯旋、刘捷、杨崇毅、陆晓淳、闫博毅、江小星、任传耕、朱旭波、张少良、刘江龙、阮琦、刘雅莉、周君翔、李斌瑜、程向雷、黄莎、陶融、赵晨轩、李玲、刘明珊、王少军、赵萍、刘净、任安敏、黄河、舒伟
华润置地北京大区 社会责任报告	主编单位：北京大区品牌工作委员会 组员：朱江、张策、刘晓冬、卜丹、牛博、宫钰、邢书茵、王天柏、陈帅辉、沈轶、陈一卓
华润置地上海大区 社会责任报告	组长：蒋正明 副组长：叶晓敏、季康 组员：吕昱旻、曹车、顾榆翹、洪迎春、胡承军、花音、李娟、孟娜、潘冬冰、邱吉松、宋莉莉、熊堃、薛娜、杨慧慧、袁静、张培伦、张宇、郑雨鑫、周瑛
华润置地深圳大区 社会责任报告	组长：孔小凯 副组长：曹敏、张伟伟 组员：艾剑锋、安琪、陈静、陈敏、陈曦、段军、富丽、高卓尔、何庆波、黄佳文、姜峰、李芬、林强、林晓驰、刘玫、罗天昕、庞慧、宋瑞振、孙利昌、王静、魏巍巍、吴凯旋、晓曼、徐林、许凡、阳红霞、杨夏、袁伟民、张幸、张艾芸、张恒远、赵娜、林强
华润置地成都大区 社会责任报告	组长：吴秉琪 执行组长：杨光 成员：杨莉萍、宋启昀、杨昊、任瑞川、李莎莎、何楠、张丹、贺威娜、李刚、李竹君、张晓明、孙磊
华润置地沈阳大区 社会责任报告	组长：李欣 副组长：向阳 执行组长：陈秀宁 组员：马小京、姜柏成、李鹤男、唐一宁、杨鹏、彭嘉、代春缘、姜明月、杨博文、李俏、邱士鑫、宋楚卉、张雪、马源嫔、张韬、仲琳、陈晨、宋丽、钱晓天、梅雪、李布衣、姚红、郑娜、田小芳



## 附录四：报告编制组

2015年华润置地及附属  
企业社会责任报告

编制工作组

华润置地山东大区  
社会责任报告

组长：张大为 副组长：邵丹丹  
组员：包伟、董珊、胡凌霄、黄婉莹、贾明翔、贾宁、江元丽、李锐、  
廖志火、莫巍、牟维政、宁静、彭杉杉、任婕、沈海松、石超、唐山、  
田晨曦、王锋、王立、吴相维、杨敬茹、杨柳、于灏、翟鹏、张鹏、张  
扬、郑天

华润置地江苏大区  
社会责任报告

组长：迟峰 副组长：王爽  
组员：王吉翔、马晋、刘明、刘加、付青柏、张威、邢晓燕、姚东、徐  
青艳、徐群、王晶、梁媛媛

华润置地武汉大区  
社会责任报告

组长：喻霖康 副组长：马洪  
组员：郭安、李莉、谢黎黎、徐长栋、胡立峰、刘英坚、戴亦然、姜重建、  
卢方晓、陈宇舟

华润置地福建大区  
社会责任报告

组长：张宝民 副组长：许松  
组员：余慧玲、陈晓玮、杨洁、张亮、周明星

华润置地建设事业部  
社会责任报告

组长：燕现军 副组长：俞敏、余建明  
组员：范在路、高卫红、贺亮、贺秋源、黄炫瑛、李晶鑫、李巍、彭  
涛、乔明启、盛凤、王瑾瑜、王生、谢敏、杨志斌、庄伟、张健兵、邹  
俊前

华润置地城交事业部  
社会责任报告

组长：赵卓英 副组长：许宗煜  
组员：王韧、朱恽之、易志强、杨志、黎大双



## 附录五：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-00852-28779068。

1、 您对公司社会责任报告的总体评价是： <input type="radio"/> 好 <input type="radio"/> 较好 <input type="radio"/> 一般
2、 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 and 环境的重大影响： <input type="radio"/> 能 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 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： <input type="radio"/> 高 <input type="radio"/> 较高 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 较低 <input type="radio"/> 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： <input type="radio"/> 好 <input type="radio"/> 较好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 差 <input type="radio"/> 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：_____



华润置地有限公司  
China Resources Land Limited

香港湾仔港湾道26号华润大厦46层

电话: 00852-28772330

传真: 00852-28779068

[www.crland.com.hk](http://www.crland.com.hk)



华润置地官方微信