



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

2016 可持续发展报告



华润置地

品质给城市更多改变



华润置地官方微信

华润置地有限公司  
China Resources Land Limited  
深圳市南山区大冲一路华润置地大厦E座48楼  
电话: 0755-25856668  
www.crland.com.hk

华润置地有限公司

可持续发展报告

立品如山，行道如水。

取之以善，予之以美。

华润置地，持续关注和提升产品与服务，以行业引领的姿态，卓越高效的追求，匠心匠造的精神，臻善臻美的服务，感恩社会之心，环境建设之友好，为城市建设、生活理想提供更多可能，企业、社会、环境，生生不息。

为企者，应立品如山；践行者，当行道如水；  
于社会，应取之以善，致环境，当予之以美。

# 目录

## CONTENTS

报告导读	05
致辞	06
关键绩效	07
企业荣誉	12
关于我们	13



### 重点导读

01

责任专题一  
我们的责任故事

08

责任专题二  
2016年十件大事

23

### 心正而后修品

第一章：为企之品 23-30

第二章：精工之品 31-38

10,816套

在16个项目中配建保障性住房，预计可提供10816套

74场

华润置地开展普法培训74场，参训者超过1300人次

126次

华润置地共计开展廉洁教育培训126次，参训者3663人次

49

### 诚真而后行品

第五章：协作之品 49-52

第六章：英才之品 53-64

100%

华润置地实现员工社会保险全覆盖100%

33,939人

2016年末华润置地员工总人数33939人

14,822人

2016年新入职员工14822人，其中应届毕业生338人

39

### 意坚而后立品

第三章：笃责之品 39-44

第四章：创赢之品 45-48

94.3分

顾客总满意度94.3分

79%

华润置地住宅客户总体满意度

1,080亿元

置地签约额增长强劲，全年实现签约额人民币

65

### 德善而后齐品

第七章：天道之品 65-72

第八章：取予之品 73-77

220万元

完成酒店节能减排项目5项，每年可节约能耗费用220万元

629万平方米

28个项目获得绿建认证，认证面积629.67万平方米

2017年展望 78

附录 79



# 我们的责任故事

## 北京橡树湾业主

橡树湾业主  
清华大学教授  
周祖成



### 华润橡树湾业主采访

#### 背景资料

北京橡树湾承袭海淀百年文脉，以学院式建筑传承人文精神，倡导中国人文居住理念。社区配套、商业、医疗等一应俱全。同时它的设计因地制宜，吸引了众多教授和高素质人群，最重要的还是产品规划设计充分考虑客户的需求。十年与时俱进，每一期都不一样。

## 与时俱进的设计、人居理念、和谐社区给了我们更人居的生活享受

我一九五八年就到了清华，明年就六十年了。在清华有两类人，一类是搞技术研究的，是屁股不离板凳一定要想办法搞出大名堂来，引领大的变化；还有一类就是我们这种理工为主的教授，一定追新，你的责任是看到别的发展，最新的东西一定要为国家服务。我觉得华润置地就有这种“为人先”的理念。

我们这一代人是荡起双桨的一代，见证了中国住房的发展，50年代国家解决的是工人阶级的住所问题；60年代国家通过筒子楼解决住房问题；70年代遇上文化大革命，北京开始建设高楼，但质量非常差；80年代是改革开放时期，高层比较少，大部分是多层建筑，现在遇到问题，80年代盖的房子现在又不能拆，但里面住的人年纪很大，没有电梯下不了楼；90年代，一座一座高楼大厦拔地而起，但只解决了住的问题，品质没有改善，

教育医疗不配套。2000年以后，经过改革开放，中国的经济好起来了，随着老百姓物质生活水平的提高，我认为不能老是停留在吃饱穿暖这个层面，居住的应该是一个人文、和谐的社区，给老百姓提供的不仅仅是简单的设计，而应更先进、更文明，通过建筑引领我们的文化生活。如华润置地橡树湾的房子，小孩能在社区荡秋千、在泳池游泳、在草坪玩耍；老人每天能在小区里散步，还有地方休息，而且生活方便，包括社区的配套服务也很周到。这样的社区很温暖，很和谐，也代表了我国第六代的住房。

橡树湾一期有一颗大树，走到大树就是我们的家，夏天很热，你绕着社区的路一直走，到了大树底下温度立刻就降下来了，进来小区还能闻到一股泥土的味道，这符合我们现在对人居生活的条件。我们的学生来家里看我，都觉得这里太好了，就像在国外一样，包括装修、外观、园林风格完全像欧洲，社区居住的人群素质也都比较高。这里像一个独立的小镇，生活非常方便。还记得2008年的时候，晚上你在橡树湾周边走一走，就像在香港中环一样的感觉。而且华润置地设计理念很先进，一直在变化，每个区域都不一样。橡树湾反映了华润置地十年来在房地产方面与时俱进的设计理念。

除此之外，华润置地的物业服务也非常好。经常会组织一些社区活动，还会帮助我们解决问题，维护我们业主的权利。这个时候你就会觉得这是一个家，你有困难的时候，就会帮你解决问题，让我们挺感动的。

## 万象城商户

满记甜品股东  
Dickson



### 华润万象城满记甜品采访

#### 背景资料

1998年满记在香港开第一家店，目前在香港有18家分店。满记甜品在大陆有410多家分店，员工超2500人，设有9个工厂。满记甜品于2006年与华润万象城签署第一份合同，

迄今为止已在万象城10年。在全国万象城商场店有8家，未来满记还将继续在其它即将开业的万象城开店，如大冲万象天地、厦门万象城。

## 跟万象城合作是幸运的，是它成就了满记甜品的品牌影响力

满记甜品创立于1998年，当时什么经验都没有，在香港开了20家店铺后，开始往大陆发展。2002年，大陆的第一间满记甜品开在上海，生意好到爆。于是就考虑在深圳开店、开工厂，在深圳宝安开了一个工厂，投资几百万，没半年就关了；当时听说深圳福田华强北很多人买东西，第二个店开在了华强北，由于店铺换了业主，又要关门，一年不到赔了几十万。后来又去深圳罗湖春风路，开了一年多，没什么生意。当时已经心灰意冷，准备收拾回香港了。本来我是个香港人，跑来大陆做什么，心想为什么深圳会是这样呢？这时候香港太兴的老板跟我说，在大陆开店位置非常重要。

在我们准备返回香港的最后三个礼拜，深圳万象城的招商负责人来到春风路找我们，问你们有没有兴趣去万象城开店，我的第一反应就是万象城在哪里？万象城招商负责人带我们去看万象城。当时觉得在深圳花了钱，也建了工厂，于是就

跟万象城签了56平方的店，第一次与万象城合作是2006年。还记得开业第一天是跨着新年，第二天是2月14日情人节，当时我们觉得5个人足够了，肯定没什么生意的感觉；没有想到，现场一下子爆满，人们都是推门而入。第一天做了1.6万的生意，第二天排队的队伍一直到厕所，做到2.6万，第三天就只能间歇性开门做生意，从香港调了同事过来帮忙。

万象城对于满记甜品是一个转折点。这是我们的成功案例，后来海岸城、益田假日都主动来找我们去开店，我们复制了万象城的经营模式。目前在大陆已经开了410多家店。跟万象城合作，做什么事情都有一个流程，还会帮助我们解决很多管理上的问题。我们开业之后牵涉到很多东西，无论是在运营管理还是跟政府报批报审等方面，华润置地万象城的同事都会帮到我们。后来，我们在益田假日广场遇到了问题，我还会去找万象城的同事帮忙。

现在满记甜品已经发展为一个国际化品牌，我们在大陆取得成功，又在东南亚、新加坡、印尼、韩国等很多国家开店，去年在加拿大也开店了。但我们最大的市场还是在中国大陆。

万象城对于满记甜品在中国大陆的发展给予了非常大的支持和帮助。如果没有万象城，我们一定是回香港，也没有今天的满记甜品在中国大陆的发展。



## 管理者

深圳湾体育中心  
总经理 兰小军



## 华润深圳湾体育中心采访

## 背景资料

深圳湾体育中心占地30万平米，总建筑面积33.5万平米。包括体育场、体育馆、游泳馆等配套设施。春茧开启了帮政府代建代运营模式，帮助政府解决公共建筑项目管理中过往存在的问题，用市场化的运作实现了运营管理模式的创新，在全国同类场馆中保持领先水平。

从点滴小事做起，让政府放心，  
让客户满意、让用户舒心

体育场馆是以政府主导建设的文化体育设施，主要是为老百姓提供体育文化消费和体验的场所。公共场馆的经营核心就是要保障公益性，但公益不是免费，是为最需要的人群提供性价比最好、最舒适的服务。在运营过程中，华润置地配合政府做了很多公益性活动。在一些非黄金时段，如早晨会将一些场所开发给深圳市老年人协会免费使用。

但场馆日常维修的费用非常高，春茧为了保证场馆常用常新，需要适度的市场化运营来维持。在场馆运营取得较好效益的情况下，公司还会拿出一部分资金去做大型的公益品牌赛事，如从2015年开始承办南山半程马拉松赛事。

合作商和消费者选择春茧更看重服务，我们运营场馆始终秉承一个理念“让客户省钱省心，为客户排忧解难”。如华润置地充分考虑客户需求，在黄金时段提供性价比最好的场地，如深圳夏季天气很热，一般的羽毛球馆是不开空调的，空调一个小时的成本就需要1500元，一天八个小时下来，基本上就没有任何收入了，但在夏天最热的季节春茧会开放空调，还提供热水澡和换衣服的场所，目的就是为消费者提供舒适的体验感。近两年，浙江卫视跨年晚会都会在春茧举办。我们会帮着企业做文化报批、公安报批等各项工作，包括售票，推广等，从一个简单的场地租赁服务衍生出其他五六个增值服务，尽量让演出方省心。在遇到突发事情的时候，如浙江卫视去年跨年晚会的票卖了几百万，在演出前不到一个月，广电总局突然宣布要控制跨年活动，取消了很多跨年晚会，很多赞助商要退票。我

们从客户角度出发，帮忙退票并主动去帮助客户做好安抚工作，帮助客户克服突发情况带来的困难。最终，我们的服务获得了浙江卫视的认可，他们非常满意，今年继续在春茧举办跨年晚会。对我们来说提供这么多服务，客户满意，经营的效益和社会效应都会好，这也是一个多赢的合作。

经过这些年的运营，政府把场馆交给我们运营，他们放心。其实，最重要的是我们帮着政府做专业化的工作，替政府节省财政补贴。虽然我们现在做的是很小的一件事，对于社会的贡献和政府的支持也只是点点滴滴，但我们尽量把点点滴滴的事情做到完美，让政府满意，让客户满意，这就是我们最大的贡献。

## 设计师

华润置地  
商业地产事业部  
结构设计总监  
蓝彩霞



## 中国华润大厦（春笋）采访

## 背景资料

中国华润大厦（春笋）获得绿色建筑美国LEED金级认证，春笋是黄板遮阳与建筑结构一体化的遮阳建筑。因为采用的是三层中空LOW-E玻璃，K=1.61传热系数，SC=0.33遮阳系数值越小越好，围护结构建筑节能率达到了52.6%。

绿色建筑与设计都是服务于人，  
以人的感受和需求出发才是根本

整个春笋无论从建筑设计本身还是施工环节，每个细节都是以人和生态为根本。从建筑上，我们选择56根密柱的圆形结构，通过反复的对比、计算、商量才确定下来，因为圆形是最省材料的。春笋的设计因地制宜，注重与环境的自然融合，如在整个深圳湾无论哪个视角看过去都是一个地标建筑，成了湾区一道靓丽的风景线。

另外也可以分享一个关于景观设计上的事，我们曾在景观区设计过一个很美观的石凳，可是一个具有良好观赏性的石凳，如果不能让人更舒服地坐享其中，它的设计就是有缺陷的。任何一项设计，除了观感效果外，以人为本的良好体验感同样是品质设计的重要一环。在设计研究过程中，设计师曾在

悦花园中结合小品设计了一组清雅的石凳，然而在深圳夏天高温冬天湿冷的气候特点下，原设计的光滑石材材质，对于在花园中日常使用率最高的老人和小孩来说，确实难以更好地实现闲坐、休憩的舒适性需求。最终我们就要放弃这个设计，要求设计师寻求更合适的材质与设计效果的组合。在设计中更设身处地考虑未来使用者的感受，以微见著，在细节中贯彻华润置地的品质，也是我们作为设计管理者的职责追求。

## 项目员工

城市更新经理  
何素卿



## 华润大冲旧改项目采访

## 背景资料

广东省的城中村改造项目，是深圳“十二五”期间五大标志性城市更新项目之一，华润大冲旧改项目的占地面积达68.4万平方米，总建筑面积近300万平方米，是深圳市最大的旧改项目。2010年1月23日大冲村民签约，2011年12月大冲项目奠基仪式启动。

八年时间把事做好，  
让最抵触村民变成了最支持我们的人

大冲村民对我们的态度从开始到后来发生了截然不同的变化。最初村民是很抵触的，像骂人、拿扫把等这种行为经常发生。在村头看见我们就跑，那时候我们在他们眼中是恶人。他们以为华润只是一个超市，有情节的老人们担心家族就此分家、邻居从此分散、房子也可能烂尾等问题，另一部分年轻人则希望旧改给他们带来更多钱和机会去闯荡。在这些声音中我们通过七八年的宣传，让原来脏乱差的大冲变成了一个有大冲外国语学校、万象天地等这样的新城市面貌，实现了大变迁。就这样一步步让他们了解华润的实力，给他们信心，最终97.4%的人同意签约，现在逢村民们有集体活动他们都会邀请我们参加，逢年过节还送礼物给我们。最重要的是当年迁居香港的原住居民现在也都带着小孩重新回到内地，在

大冲生活。

大冲旧改中，我们尊重当地文化的传承和保护，把大王古庙和郑氏宗祠这些当地村民的精神院落完整保留，另外还有大榕树等也都完整保留下来。正是这些点滴事件逐步改变着村民对华润的看法，那些当初最反对我们的村民也变成了最支持我们的人，他们说“七八年来，我们的租金华润一天都没拖欠过”，“旧改让我们有好房住、有好车开，给我们的生活带来很多变化”。这些村民口中的肯定，让我们这七八年来做的努力得到了肯定，也让华润的品质和服务深入人心。

## 物业员工

无锡太湖国际二街区  
客服领班王瑞



## 华润凯旋门项目采访

## 背景资料

华润·凯旋门一线靠湖占位，天然淡水湖泊，赋予业主“私藏一片湖”的舒适居住感。依托天然靠湖资源，以精工手法打造比肩世界的湖居豪宅，成就其推窗观湖的奢阔视野。推开窗，近赏9.5平方公里的浩渺烟波，舒心情、宽胸怀，生活就此不凡！

我们的付出是分内之事  
得到的却是人生财富

人与人之间的感动其实是相互的，在我很平凡的工作中经常能有这样的体会。前不久，我在午饭时间帮一位业主送快递上门，对我来说这只是一件小事。但是那位阿姨坚持要送我家特产，她说“你们平时工作已经很忙了，送快递这种事还亲自来，真的是很难得”，这位阿姨在业主微信群里也总是鼓励我，带领大家一起支持我的工作，这样一种人与人之间发自内心的信任，让我有了像亲人一样的感触。我也常常审视自己，作为一名管家，我的付出都是份内之事，这也是作为华润置地的员工应尽的一些义务，但在得到客户满意的同时还收获了一份真心。



## 导读



### 时间范围

本报告涉及的时间范围为2016年1月1日至2016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。上年度报告发布时间为2016年7月15日。本年度报告于2017年6月30日获得董事会批准发布。



### 报告范围

本报告覆盖华润置地及附属的6个大区、5个事业部。



### 称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华润置地”、“公司”、“我们”等均指作为一个整体的“华润置地及附属的6个大区、5个事业部”。



### 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。华润置地各附属单位也将独立编制并发布报告。



### 报告承诺

华润置地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，公司董事会对内容的真实性、准确性和完整性负责。



### 数据说明

本报告包含信息以华润置地成立以来至2016年12月31日的统计数据和正式文件为主。



### 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）》和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。



### 编制流程

本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、问卷调查、利益相关方访谈、社会责任调研、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。



### 报告获取

本报告提供简体中文及英文两个版本供读者参阅，并以电子文件方式发布，可在公司官方网站获取。



### 联系方式

华润置地人事行政部  
地址：深圳市南山区大冲一路  
华润置地大厦E座48楼  
电话：0755-25856668  
官网：www.crland.com.hk

## 致辞

华润置地始终将履行社会责任作为企业发展战略的重要组成部分，秉持“诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报”的价值观和“战略导向、文化牵引、品牌传播”的原则，追求超越利润之上的发展，致力于与利益相关方携手共创美好生活。

这是华润置地连续第四年以独立报告的形式进行履责信息披露。我们将报告的编制过程作为检视自身履责行为和沟通利益相关方的重要手段，由总部带动公司所属各大区、各事业部实现对履责信息较为全面、量化的披露，并因此获得中国社科院颁发的“五星级社会责任报告”和“金牛奖——最佳报告完整性奖”。2016年，华润置地首次根据香港联交所《环境、社会及管治》（简称“ESG指引”）的要求发布首份可持续发展报告，以进一步实现“重大”“量化”“平衡”“一致”的履责信息披露。

在报告编制的过程中，我们继续坚持“以编促管”的原则，推动ESG指引在公司实际运营和管理体系当中的贯彻落实。在环境层面，公司注重将环保理念融入项目开发及企业运营的过程中，通过加强排放物管理、节约能源和资源、采用环保材料及低碳设备等举措，最大程度降低企业运营行为对环境的不利影响。2016年，华润置地旗下有28个项目获得国内外的绿色建筑认证，另有多个项目实现节能减排和除霾新风系统改造。在社会层面，公司亦十分重视防范贪腐现象，保障产品和服务质量，推动供应链履责，保护知识产权，尊重客户隐私，推动社区发展，以及维护员工权益，促进员工成长。

为此，公司制定并实施了《华润集团社会责任工作管理制度》，并将社会责任纳入“十三五”规划，为公司的履责工作建立行动纲领。此外，我们还在2016年成立了华润置地企业文化与社会责任指导委员会，以及由总部各职能部门和各大区、各事业部专兼职人员组成的社会责任工作组，以确保履责工作的贯彻落实。

只有持续的履责，方能真正增进利益相关方的认同，塑造正面的企业品牌形象，提升企业管理水平和市场竞争力，最终促进企业的可持续发展。2017年，我们将把改进和提升的重点放在ESG信息披露与管理、公益慈善品牌项目建设等方面。我们将继续秉持“引领商业进步，共创美好生活”的企业使命，传承“品质筑美生活”的责任理念，不断提高履责能力和水平，将华润置地打造成为一个“接地气，有温度，靠得住”责任品牌。

——华润置地全体员工



## 关键绩效

**4,270** 总资产  
4,270亿港元

**155** 纳税总额  
155亿港元

**1,093.3** 营业额  
1,093.3亿港元

**733** 销售物业结算面积  
733万平方米

**195** 净利润与股东应占溢利  
195亿港元

**1,080** 销售物业签约额  
1,080亿元人民币

**33.7%** 综合毛利率  
33.7%

**4,485** 土地储备面积  
4,485万平米

**23.8%** 净有息负债率  
23.8%

**57** 业务覆盖城市57个  
(注：包括管理输出项目)

**546,467.18** 二氧化碳排放量  
546,467.18吨

**0.05** 万元营业收入碳排放量  
0.05吨/万元港币

**7.4254** 综合能源消耗量  
7.4254万吨标准煤

**0.0078** 万元营业收入综合能耗  
0.0078吨标准煤/万元港币

**0.0229** 万元增加值综合能耗  
0.0229吨标准煤/万元港币

**0.08** 万元营业收入耗水量  
0.08吨/万元港币

**832,817.84** 办公室耗水量  
832,817.84吨

**629.67** 绿色建筑认证面积  
629.67万平方米

**77** 公益慈善捐赠价值  
77万元人民币

**>1,000** 参与志愿服务人数  
>1000人



# 2016年十件大事

华润置地2016年业绩突破

## 双千亿

截至2016年12月31日，华润置地及附属公司共实现营业额继续突破千亿港元，合同销售金额1080.4亿元人民币，合同销售建筑面积约776万平方米，公司业绩实现“双千亿”。

## 20周年

1996年11月8日，华润置地成功登陆香港联合交易所。2010年3月8日，华润置地被纳入香港恒生指数。20年来，华润置地已成长为中国具有代表性的综合型地产发展商之一。

九大区整合为

## 6大区

2016年7月，华润置地原9个大区整合为华北、华东、华南、华西、华中及东北6个大区，促进华润置地进一步优化区域布局和资源配置。

建设

## “数据化置地”

2016年，华润置地围绕“数据化客户交互、数据化运营和数据化洞察”，启动商业信息化、物业信息化、财务系统优化、数据标准化和移动办公五大核心项目，并成立信息化管理委员会。

成功发行房地产行业首单

## 熊猫债券

2016年5月30日，华润置地于中国银行间债券市场成功发行50亿元人民币中期票据，成为首家在中国债券市场公开发行熊猫债券的房地产企业。

开创党群工作

## 新局面

2016年，华润置地落实从严治党要求，加强党风廉政建设，推进“两个责任”的有效落实。同年，华润置地设立党群工作部和团委，加强党建和团建。

开启首个养老

## 地产项目

2016年12月9日，华润置地获取沈阳市某养老中心地块，标志着华润置地正式进入养老地产行业。

新增土地储备

## 千万平米

2016年，华润置地积极参与一、二线城市土地公开出让，审慎定价，参与竞拍并成功获取二十多个项目，另外通过合作并购等方式获取十多个项目，全年新增土地储备达千万平方米。

工程项目荣获

## 质量大奖

2016年，华润置地聚焦质量管理，构建从产品定位至产品交付全过程、全系统、全员参与的质量管理体系，先后有6个项目获得广厦奖、詹天佑奖等重要质量荣誉。

社会责任发展指数

## 持续领先

2016年，华润置地持续推动社会责任管理提升，成立华润置地企业文化与社会责任指导委员会。在中国社科院发布的《中国企业社会责任研究报告（2016）》中，华润置地的社会责任发展指数持续稳居房地产行业30家样本企业第一名。《华润置地2015年社会责任报告》被中国社会科学院企业社会责任研究中心综合评定为“五星级”，并被授予“金牛奖——最佳报告完整性奖”。



## 企业荣誉

	<b>奖项</b> 获国际三大信用评级机构授予的稳定展望评级： 标普BBB+、穆迪Baa1 惠誉BBB+、中诚信AAA	<b>获奖单位/项目</b> 华润置地有限公司
	<b>奖项</b> 中国土木工程詹天佑奖 优秀住宅小区金奖	<b>获奖单位/项目</b> 青岛华润中心悦府一期 北京公园九里住宅 日照华润中心 昆山华润国际社区一期 大连凯旋门二期
	<b>广厦奖</b>	青岛悦府 南宁幸福里一期
	<b>中国安装之星奖</b>	合肥万象城 淄博万象汇
	<b>奖项</b> 香港环保促进会“卓越环保安全健康奖”银奖	<b>获奖单位/项目</b> 华润置地有限公司
	<b>国家2016年度AAA级安全文明标准化工地</b>	福州华润中心一期项目 太原华润大厦项目
	<b>奖项</b> 绿色建筑认证（共28个项目）	<b>获奖单位/项目</b> 石家庄华润中心项目
	中国建筑业协会“全国建筑业绿色施工示范工程（第五批）”称号	
	<b>奖项</b> 中国社科院“金牛奖”及“五星级报告奖牌” 《WTO经济导刊》杂志社 2016金蜜蜂企业社会责任·金蜜蜂奖 责任采购奖	<b>获奖单位/项目</b> 华润置地有限公司
	<b>奖项</b> 中国城市轨道交通协会“中国城市轨道交通资源经营卓越合作奖”	<b>获奖单位/项目</b> 华润置地有限公司

# 关于我们

ABOUT US

## 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。1994年，华润置地于北京成立，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。截至2016年12月31日，公司总资产超过4,270亿港元，净资产超过1,000亿港元，土地储备面积达4,485余万平方米，在中国内地57个城市发展项目超过150个。

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。

## 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，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+互联网生态体系建设、品牌和管理输出、物业服务、养生业务、海外业务、建筑、装修、家私业务、停车场业务的等其他业务发展模式。

### 商业模式

销售物业+投资物业+X

**4,270** 公司总资产  
超过4,000亿港元

**1,000** 净资产超过  
1,000亿港元

**4,485** 土地储备面积达  
4,485余万平方米

**150** 在中国内地57个城市  
发展项目超过150个





## 组织架构

从2010年开始，华润置地实行“总部-大区-城市公司”二级总部、三级管控模式，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。

截至目前，华润置地共有13个业务职能部门，6个大区，5个实体化事业部。

组织架构图表

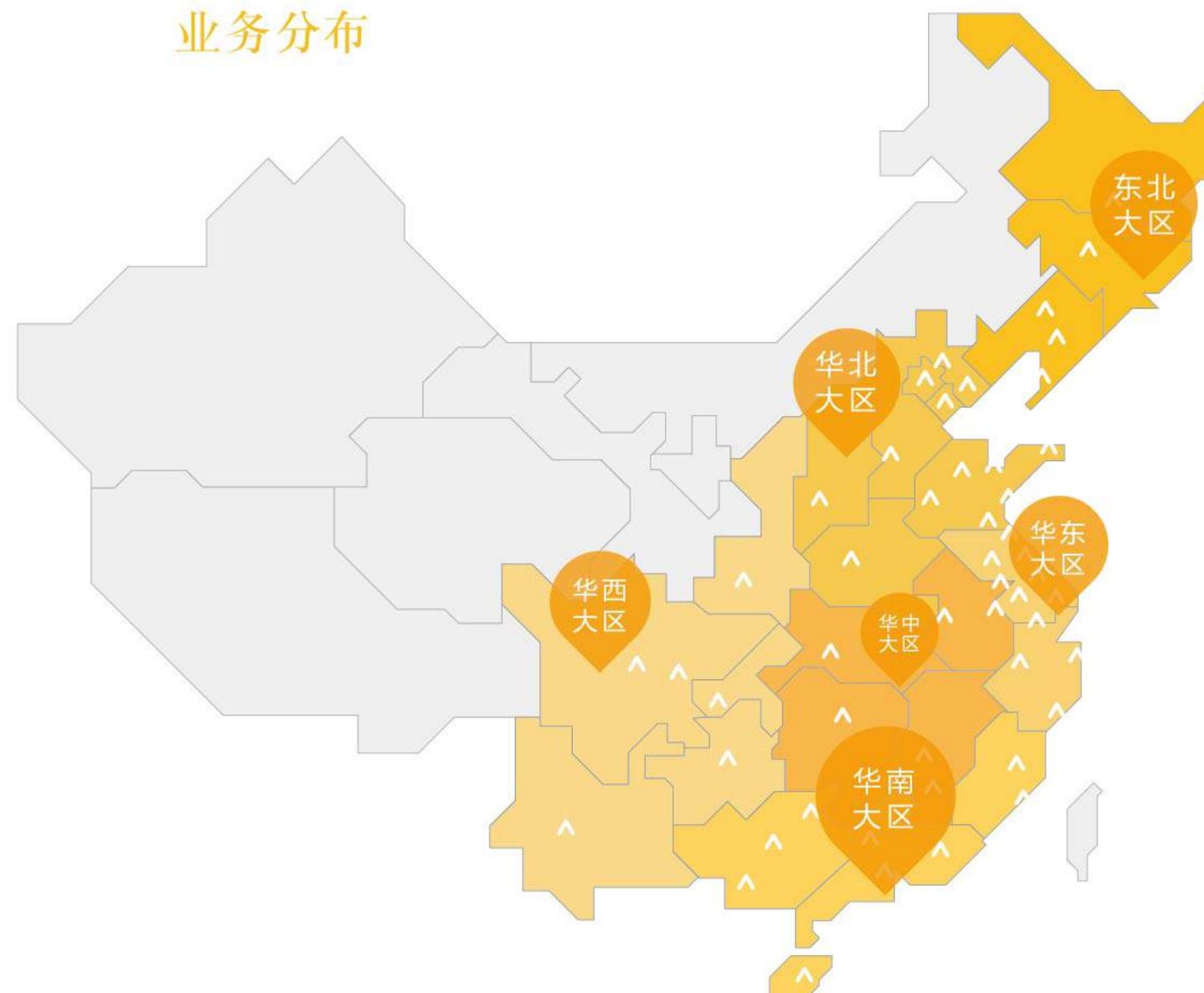


**13** 个业务职能部门 | 战略管理部、产品管理部、工程管理部、安全管理部、酒店旅游与健康事业部、海外事业部、人事行政部、财务部、审计部、党群工作部、监察部、信息管理部、法律部

**6** 个大区 | 华北大区、华东大区、华南大区、华西大区、东北大区、华中大区

**5** 个实体化事业部 | 商业地产事业部、建设事业部、城交事业部、商服事业部、物业总公司

## 业务分布



截止至2016年底

### • 华北大区

北京 天津 郑州 唐山 秦皇岛 石家庄 济南 青岛 淄博 威海 烟台 日照 临沂 太原

### • 华南大区

深圳 惠州 南宁 柳州 广州 桂林 万宁 福州 厦门 佛山 汕头 海口 珠海

### • 东北大区

沈阳 大连 鞍山 长春 哈尔滨

### • 华东大区

上海 杭州 宁波 温州 南京 无锡 苏州 常州 南通 扬州 泰州 徐州 盐城

### • 华西大区

成都 重庆 绵阳 西安 贵阳 昆明 泸州

### • 华中大区

武汉 合肥 长沙 南昌 赣州



# 我们的社会责任

OUR SOCIAL RESPONSIBILITY



## 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。

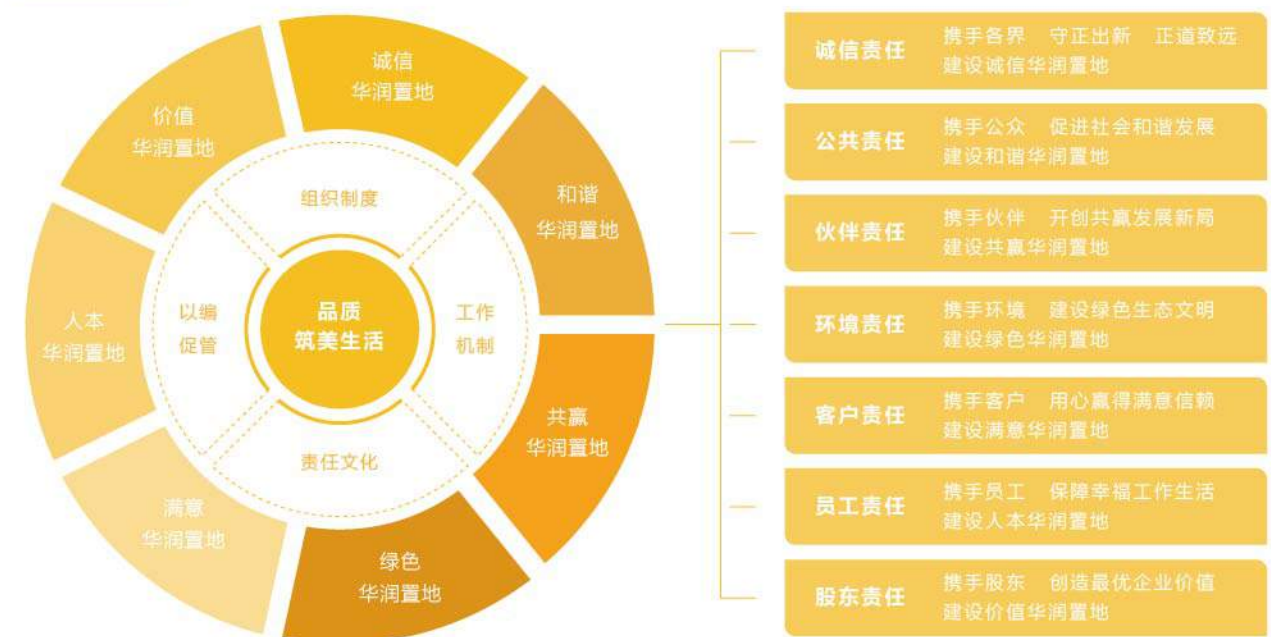


### 社会责任理念

责任理念  
品质筑美生活

无论过去还是未来，华润置地会始终把“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。

### 社会责任模型





# 责任治理

## 完善社会责任管理制度

在华润集团指导下，华润置地贯彻执行《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。

## 健全社会责任领导机制

为加强企业文化建设和社会责任管理工作的指导力度，华润置地于2016年正式成立华润置地企业文化与社会责任指导委员会，统一领导企业文化建设和社会责任管理工作。

### 华润置地企业文化与社会责任管理组织架构图



## 加强社会责任宣导教育

我们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。2016年，华润置地邀请外部专家为包括公司管理团队在内的总部各部门、所属各单位社会责任管理人员开展了社会责任专题培训，并组织所属各单位负责人参加了中国社科院组织的“第八期公益大讲堂”培训。



## 参与社会责任行业标准制定

华润置地与中国社科院社会责任研究中心共同开展课题研究，编制出版了《中国企业社会责任报告编写指南3.0之房地产行业》，将华润置地的履责经验面向行业进行推广。

# 责任沟通

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	守法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策	持续强化企业合规管理 参与政府相关会议及合作 响应相关国家政策
股东	创造市场价值 加强信息披露	持续创造经营业绩 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
业主和客户	产品服务质量 保护合法权益	落实客户满意度调查 建立健全客户服务体系 完善客户意见反馈及投诉处理机制
员工	保障员工权益 促进员工发展 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 组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台 改善工作条件，关爱困难员工 开展员工活动，加强员工沟通
供应商及合作伙伴	促进行业发展 合作互利共赢	实施阳光采购，打造责任供应链 参与行业组织，推动行业可持续发展 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 促进产业创新 信息透明公开	加强对外交流与合作，参与产业创新研究 参与行业评优，对行业规范提出建议 完善新闻披露制度，优化舆情反馈机制
社区	支持社区公益 提供就业机会	积极参与慈善捐赠，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	落实绿色施工，打造绿色建筑，建设绿色社区 提高能源和资源使用效率，落实节能减排 加强环境数据披露，管理环境相关风险



### 可持续发展重大性议题判定

在筹备华润置地2016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，了解他们对华润置地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。

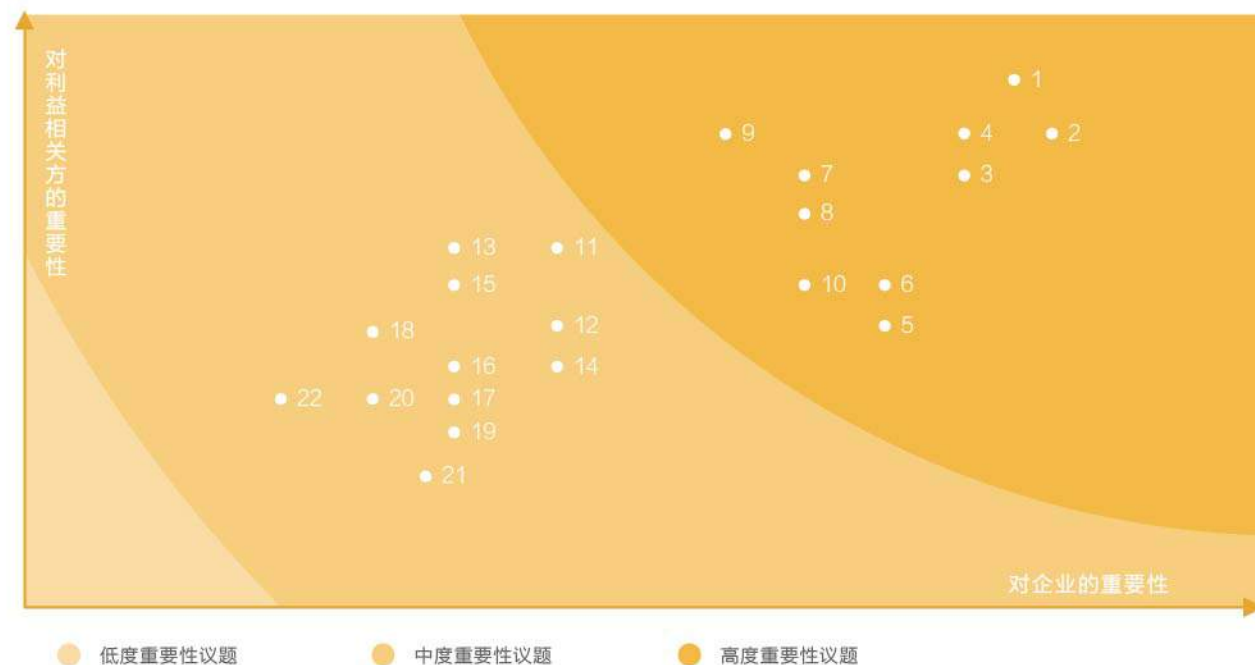
为此我们聘请了专业第三方机构，通过问卷调查、面对面沟通、电话访谈等多种形式与各利益相关方群体进行全面沟通。通过4,967份问卷调查及18场内外部利益相关方访谈，我们充分了解了公司管理层以及各个利益相关方的需求与期望，并根据对问卷调查数据的分析结果，绘制出华润置地可持续发展议题重大性分析矩阵，为华润置地2016年度可持续发展报告选取22个最受利益相关方关注的重大性议题进行披露。

4,967 通过4967份  
问卷调查

18 18场内外部利益  
相关访谈

我们充分了解了公司管理层以及各个利益相关方的需求与期望。

### 华润置地可持续发展议题重大性分析矩阵



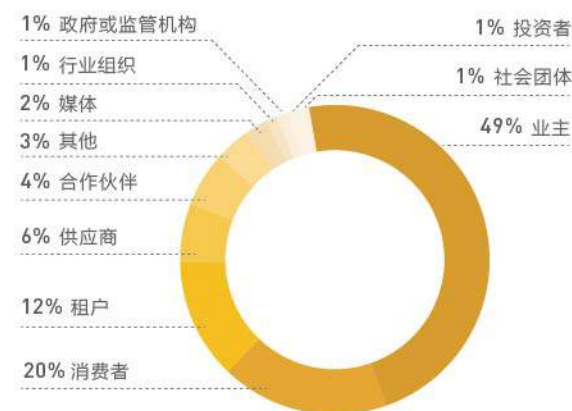
#### 议题重大性排序(由高到低)

高度重要议题		中度重要议题	
1、雇员安全与健康	2、守法规及反不正当竞争	11、固体废弃物管理	17、产品售后管理与服务
3、客户信息与隐私保护	4、产品质量与安全性	12、绿色建筑与绿色社区	18、能耗管理与节能举措
5、经营绩效与投资者权益	6、客户满意度及诉求管理	13、碳排放管理	19、社区发展与社会影响
7、反童工与强制劳工	8、降污减排与环境保护	14、知识产权保护	20、政策响应与公共参与
9、平等雇佣及雇员沟通	10、雇员培训与发展	15、水耗管理与节水举措	21、公益慈善与志愿服务
		16、供应链管理及相关行业	22、物料及包材使用管理

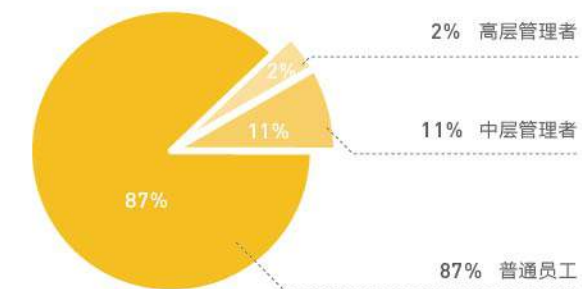


中国社科院授予华润置地“金牛奖”及“五星级报告奖牌”

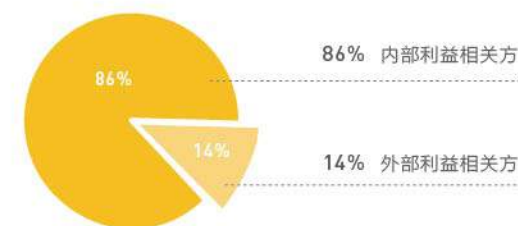
### 外部利益相关方参与者构成



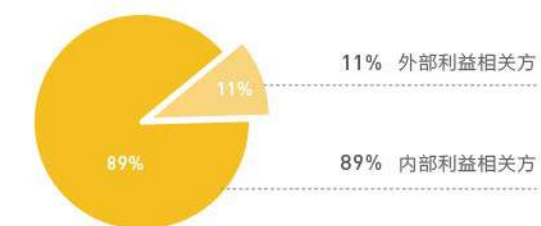
### 内部利益相关方参与者构成



### 问卷调查参与者构成



### 利益相关方访谈对象总体构成





第一章 为企业之品

- ◎ 规范公司治理
- ◎ 诚信合规经营
- ◎ 响应政策导向

心而后正  
修而后品  
Integrity

本章节包含的可持续发展议题

守法规与反不正当竞争



政策响应与公共参与



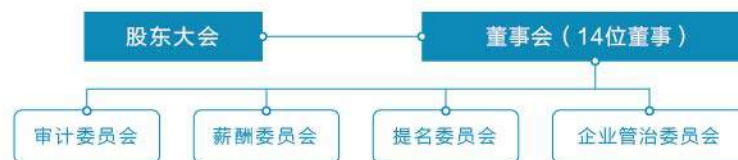
- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



## 规范公司治理

华润置地及其董事会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。本公司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」），并持续检讨董事会及各董事委员会情况，以维持良好的企业营运状态。

华润置地公司治理架构图



## 诚信合规经营

### 守法合规管理体系

华润置地将守法合规经营视为不可逾越的底线。2016年，在继续深化落实《国有企业法律顾问管理办法》以及公司既有的各项规章制度的基础上，我们新编制了《华润置地外聘律师备选库管理细则》《华润置地外聘律师备选库名单》《华润置地关联人士清单》及《华润置地内幕信息合规管理细则》等4项制度，进一步完善合规管理体系。

此外，华润置地坚持将法律风险纳入关键管理流程，全面梳理公司九大业务模块中相关法律风险点，并制定相应的风险防范措施及风险整改跟踪机制，形成《华润置地法律风险数据库（1.0版）》及相关板块的风险检查工具。

数据

74 74场普法培训 1,300 参训者超过1300人次

2016年，华润置地共计开展74场普法培训，参训者超过1300人次

## 打造“廉洁置地”

### 反商业贿赂和反腐败

华润置地严格要求公司各级单位在业务开展中坚持“重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争”的原则，自2011年正式对外发布《华润置地阳光宣言》以来，已经连续6年与合作单位签署《华润置地廉洁合作协议》，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》。在2016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

在《华润置地信访处理工作指引》的基础上，于2016年修订编制了《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》等5项工作制度，进一步规范和指导各级纪检监察组织有效开展工作。

同时，华润置地建立了畅通的投诉举报渠道，设立了公开的举报热线、邮箱和微信。

## 党风廉政专项检查

为推动华润置地党风廉政建设和反腐败工作深入开展和落到实处，华润置地于2016年启动对各单位的专项检查，并计划在两年时间内覆盖所有大区 and 事业部。

数据

126 廉洁教育培训126次 3,633 参训者3633人次

26 组织各类警示教育活动26次 1,400 参训者超过1400人次

2016年，华润置地各级纪检监察组织共计开展廉洁教育培训126次，参训者3633人次，组织各类警示教育活动26次，参训者超过1400人次

## 响应政策导向

### 助力城市发展

华润置地积极探索城市运营商的发展道路，着眼于提升城市品质，改善城市环境。2016年，华润集团与南山区政府签订《南山区人民政府与华润（集团）有限公司战略合作协议》，围绕南山区打造“深圳双中心”的发展目标，致力于把南山区建设成为绿色宜居、低碳健康的国际化创新型滨海中心城区。

与此同时，华润置地遵守国家相关政策，严控项目开发节点，提升项目开发效率，确保项目在限期内开工建设，避免土地闲置。





## 参与旧城改造

华润置地积极履行央企责任，响应政府号召，助力旧城改造。2016年，华润置地在深圳区域参与了龙华大浪、莲塘、凤凰岗、民治、罗湖村、笋岗、湖贝等7个旧城改造项目。

**7** 7个  
旧城深圳改造项目

## 配合拆迁安置

华润置地按照“友好协商、充分沟通、尊重社区居民意愿”的原则，积极配合政府开展拆迁安置工作。

2016年，在深圳大冲旧村改造项目中，回迁住宅物业、集体物业全部完成交付，回迁商业亦完成竣工。



广东省巡视组视察大冲旧改拆除



深圳大冲村回迁自住B区村民抽签

## 保护城市文化

华润置地在项目开发过程中，注重保护城市文化，传承历史文脉。在深圳大冲村旧村改造过程中，我们对大王古庙、郑氏宗祠等进行原址重建，使得原住民文化得以更好传承。

## 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，在平衡成本的基础上，为中低收入者提供宜居的生活环境。2016年，我们在北京首开华润城、上海中央公园、深圳湾悦府、哈尔滨幸福里、大连考拉住区、沈阳置地广场、武汉桃源里等16个项目中配建了保障性住房，预计可提供保障性住房共计10,816套。

**16** 16个项目中  
配建了保障性住房

**10,816** 预计可提供保障性住房  
共计10,816套

## 2016年华润置地保障性住房开发项目情况

项目	保障性住房套数
北京首开华润城项目	2,623
北京亚林西项目	735
上海中央公园项目	251
深圳华润城项目	785
深圳湾悦府项目	100
深圳银湖蓝山项目	454
哈尔滨幸福里项目	32
哈尔滨凯旋门项目	222
大连考拉住区项目	411
沈阳置地广场项目	249
沈阳中央公园项目	117
江苏泰州国际社区项目	80
武汉桃源里项目	890
赣州蓉江新城棚改安置房项目（代建）	1,867
深圳凤凰岗项目	1,000
深圳下李朗项目	1,000
合计	10,816



北京首开华润城项目



上海中央公园项目



北京首开华润城项目

## 教育基础设施建设



南山外国语学校（集团）大冲学校

深圳南山大冲村在实施整体改造后，华润置地参与南山外国语学校（集团）大冲学校和华润城学校的建设，将其打造为深圳片区学校建筑的标杆之作，助力解决大冲片区居民入学问题。



## 推进建筑产业化

2016年，华润置地积极响应国家建筑产业化发展政策，成立建筑产业化研究小组，开展装配式课题研究，产出《华润置地装配式建筑工程管控指引》、《华润置地装配式建筑设计技术标准》等技术标准和“铝模免抹灰工艺”“轻质隔墙板应用”等研究成果。所属各单位积极推行建筑产业化，均有项目采用装配式施工。

## 探索智慧城市

近年来，华润置地以基础设施智能化、公共服务便利化、社会治理精细化作为切入点，整合运用现代信息技术，积极参与“智慧城市”建设。2016年，华润置地与沈阳市铁西区就合作开展区域静态交通规划签订战略合作协议，提升该区智慧交通水平。

积极参与  
“智慧城市”建设

## 助推创业创新

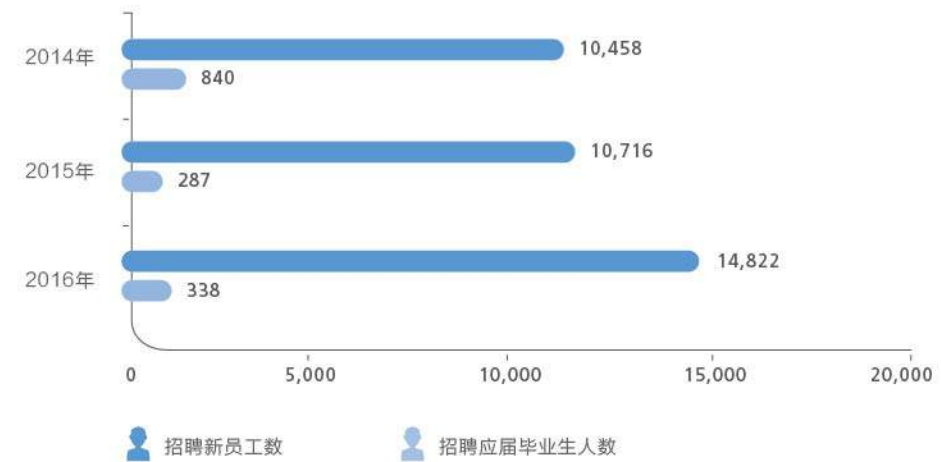
为响应“大众创业，万众创新”号召，华润置地于2016年成立“润加速”创业加速器。截至2016年末，已帮助12个创新创业项目成功对接华润产业资源，与超过60家机构建立战略合作关系，主办“润加速私董会”等创投活动近20场。



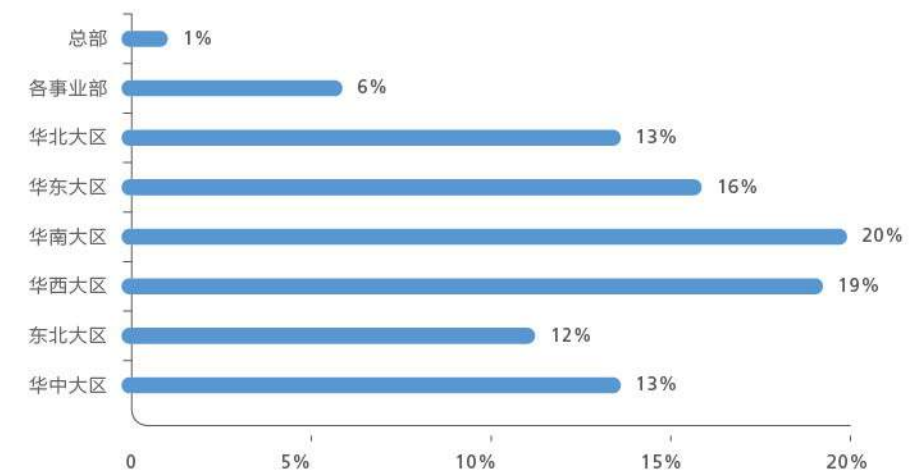
## 创造就业岗位

2016年，华润置地招聘新职工人数14,822人，其中包括应届毕业生338人。

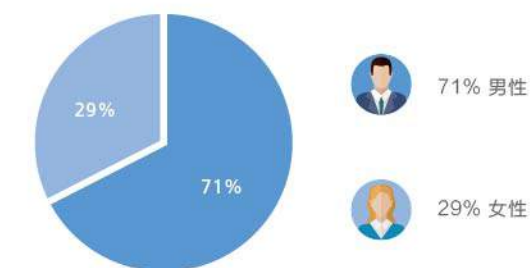
### 华润置地招聘新职工人数



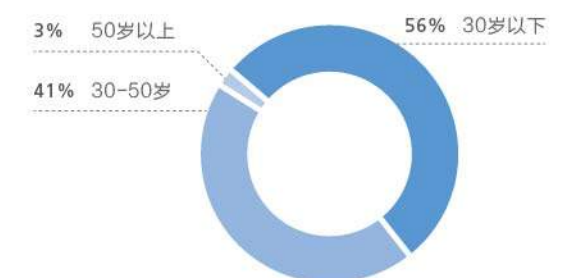
### 按地区划分的新员工（2016年）



### 按性别划分的新员工（2016年）



### 按年龄划分的新员工（2016年）





## 第二章

### 精工之品

- ◎ 打造卓越品质
- ◎ 提供多元产品

心而后修  
正后品  
修品

Delicious Food

本章节包含的可持续发展议题

产品质量与安全性



- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



## 提供多元产品



33



### 住宅 RESIDENCE

2016年，华润置地新分期、新开工住宅精装修产品规模达到487万平方米，占住宅总体开发量的41%。



### 写字楼 OFFICE BUILDING

华润置地写字楼产品致力成为智慧办公运营的未来引领者，2016年，华润置地在深圳写字楼推行Officeeasy运营服务体系，运用B2B2C模式打造基于办公生活的完整生态体系。



### 购物中心 SHOPPING MALL

截至2016年末，华润置地旗下在营购物中心共计24个，商业地产项目在营投资物业总建筑面积达555万平方米（不含管理输出项目），会员人数201万。



### 酒店 HOTEL

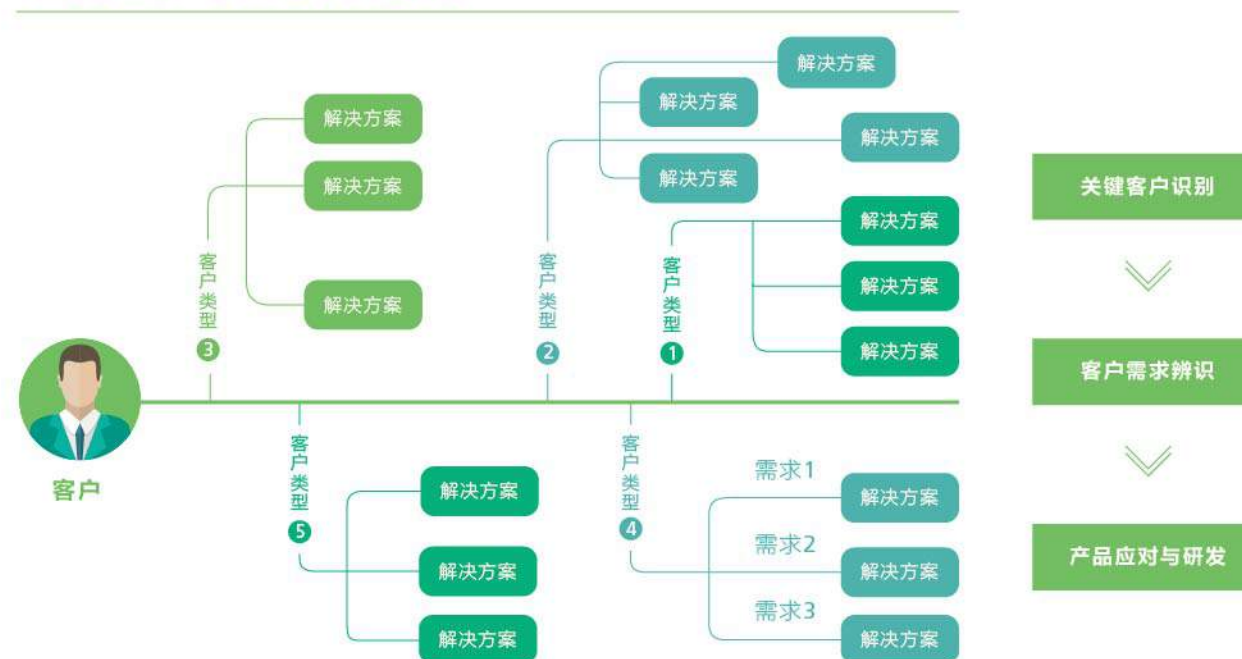
截至2016年末，华润置地已开业酒店8家，筹建酒店项目4家。

## 产品创新

### 从客户需求出发的产品研发体系

华润置地明确了产品战略要“从客户需求出发，以安全、健康、舒适、智能为核心，建立行业领先的产品定义能力”，形成“以客户为原点”的华润置地产品研发脉络。

#### 华润置地以客户为原点的产品研发脉络



34

### 产品创新研究

2016年，华润置地重新梳理“十三五”可持续发展战略，进一步创新研发思路，以各专业研发中心为主体开展创新研究，并在各大区建立跨部门的研究小组。

2016年，华润置地重点开展了对长生命周期住宅以及公寓产品的创新研究。

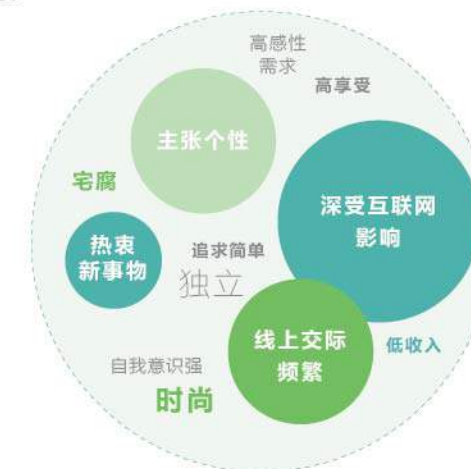
#### 案例

##### 公寓产品创新尝试

华润置地通过调研发现，公寓的使用者正呈现出虚拟与现实结合的群体交际特性，以此为基础建立新的公寓使用者需求模型，探索出公寓产品的新模式：共享空间、互联网+、精致套内、软性服务。

##### 长生命周期住宅创新研究

2016年，华润置地设立长生命周期住宅专题研究小组，完成华润置地长生命周期住宅设计指引，并在深圳华润城润府四期开始项目试点。华润置地希望通过该项研究实现住宅长生命周期内的“进化”，充分满足每一个家庭及其成员在不同生活阶段的不同需求。



华润置地研究发现，公寓使用者正呈现出新的群体交际特性



# 打造卓越品质

## 质量战略

### 全面质量管理战略

为持续保障过硬的产品质量，华润置地长期实行全面质量管理战略，通过设计、招采、合约、工程等各个专业条线的协同，共同促进华润置地产品质量的不断提升。

### 华润置地全面质量管理体系



### 全周期设计质量管理体系

设计管理体系是华润置地全面质量管理支持体系的关键板块之一。我们以全周期设计质量管理体系提升为目标，通过价值链分析，梳理出总部和大区在设计各阶段的31个质量控制要点和流程改善要点，形成公司设计质量管理策略，系统性提升定位设计、设计图纸、构造设计和材料选型四个方面的设计质量。2016年，我们在此基础上制定了《华润置地设计质量管控规划》《2017年设计质量工作计划》。

**31** 通过价值链分析，梳理出总部和大区在设计各阶段的31个质量控制要点和流程改善要点

### 全周期设计质量管理体系提升路径



### 精益管理与精益改善

华润置地从2012年开始全面推行精益管理。2016年，我们通过开展多项精益改善项目，持续提升住宅产品品质以及服务水平，培养精益管理人才，培育工匠精神，提升管理水平，实现卓越运营。

### 华润置地精益管理方法论



### 华润置地精益管理及精益改善成果统计

华润置地2012-2016年开展的精益改善项目		华润置地2012-2016年培养的精益管理人才	
黑带: 25项	黄带: 300项	精益内训师: 40人	精益绿带: 339人
绿带: 261项	KAIZEN活动: 超过10,000项/年	精益黑带: 2人	精益黄带: 400人



【案例】华润置地打造的精品项目



1	3
2	4

- 1、北京万象府项目
- 2、惠州小径湾项目
- 3、上海静安府项目
- 4、大连星海湾项目

质量标准

在严格遵守国家质量标准和规范的基础上，华润置地针对检查发现的质量薄弱点，编制了涉及结构、二次结构、防渗漏、外立面、装饰和装饰机电6个大类的27项工艺工法标准，对建筑质量提出了更高要求。

**27** 27项工艺工法标准  
对建筑质量提出了更高要求

质量评估

华润置地多年坚持聘请第三方专业机构对所开发项目进行100%全覆盖的质量检查和评估。2016年，华润置地进一步扩大质量评估范围，提升对产品线的覆盖率。



住宅质量评估

强化全覆盖的第三方质量检查，包括过程评估、交付预评估和交付评估；



商业物业质量评估

开展商业机电检查和幕墙检查，涵盖购物中心、酒店、写字楼等物业类型；



材料质量评估

结合第三方质量检查，对工程物料进行现场取样抽检。

数据

华润置地住宅项目2016年第四季度过程评估平均得分89.98分，较2015年第三季度首次评估提升11.22分，说明工程施工质量持续改善。

**89.98** 第四季度过程评估  
平均得分89.98分

**11.22** 较2015年第三季度  
评估提升了11.22分

2016年度华润置地过程评估共覆盖6个大区215个标段，年度标段平均得分86.80，其中东北大区得分90.17分，排名第一。

**6** 覆盖  
6个大区 **215** 215个  
标段

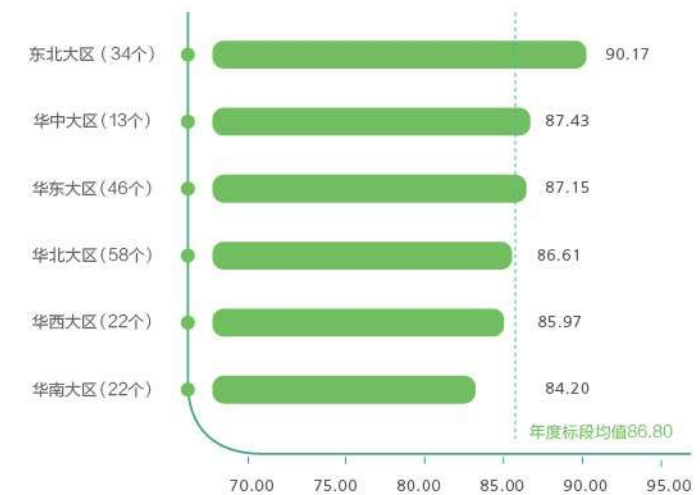
**86.80** 年度标段  
平均得分86.80分

**90.17** 东北大区得分90.17分  
排名第一

历年过程评估得分趋势图



2016年度过程评估大区得分排名





### 第三章

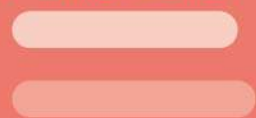
## 笃责之品

- ◎ 保障客户权益
- ◎ 贴心服务客户

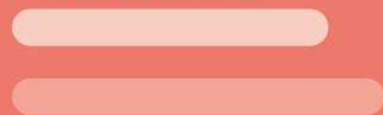
# 意而坚后 立品

本章节包含的可持续发展议题

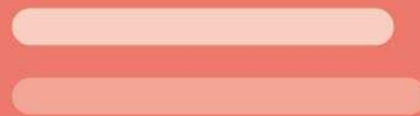
#### 产品售后管理与服务



#### 客户满意度及诉求管理



#### 客户信息及私隐保护



- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



# 保障客户权益

## 按合同规定交付

华润置地严格依照《中华人民共和国城市房地产管理法》的相关法律法规制定购房合同，并严格按照合同要求切实履行交付标准，定期组织重点项目的开盘前风险检查，确保交付进度。

## 客户信息保护

《华润置地保密工作实施细则》《华润置地员工手册》《华润置地案场管理制度》等对于客户信息的保护均做出了明确的规定，要求员工加强保密意识。我们对信息管理系统设有专人、专岗和专用电脑，通过严格的信息查询权限管理制度加强对客户资料的保管，切实保护客户信息安全。

# 贴心服务客户

## 全流程客服体系

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。我们亦通过多种渠道进行产品和服务资讯的宣传和普及，供客户及潜在客户了解我们的产品和服务，并提供意见和建议。

### 【案例】“一点万象”手机客户端及微信平台

围绕客户在万象城的消费全流程场景，华润置地打造了“一点万象”App及微信平台，为客户提供寻车缴费、商场活动、会员特权、投诉建议等服务。

### “一点万象”服务平台



### 【案例】“出彩物业人”物业员工技能大比武

2016年，华润置地举行了第三届“出彩物业人”物业员工技能大比武，来自华润置地全国6个大区的72名基层员工进入全国总决赛。

6 华润置地全国6个大区 72 72名基层员工进入全国总决赛



## 积极应对投诉

华润置地制定了《华润置地物业投诉上报作业指引》，将客户投诉按照专业性分为9个大类，并针对客户投诉的具体事项处理情况进行“无缝衔接”跟进，在不断提高投诉处理关闭率的同时定期进行回访工作。

### 华润置地物业投诉上报作业流程图



### 【案例】东北大区2016年投诉数据

2016年，东北大区共受理客户总投诉量1470件，投诉关闭率达到99.38%，投诉处理时长降至17天，投诉满意度为54分。





【案例】东北大区2016年投诉数据

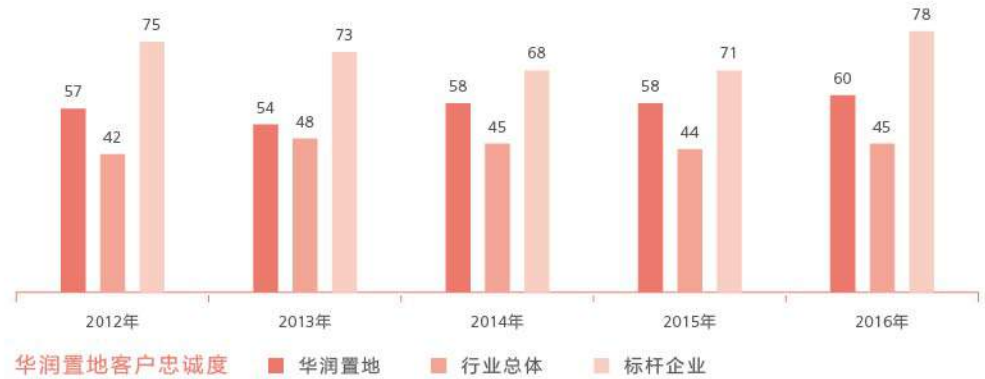
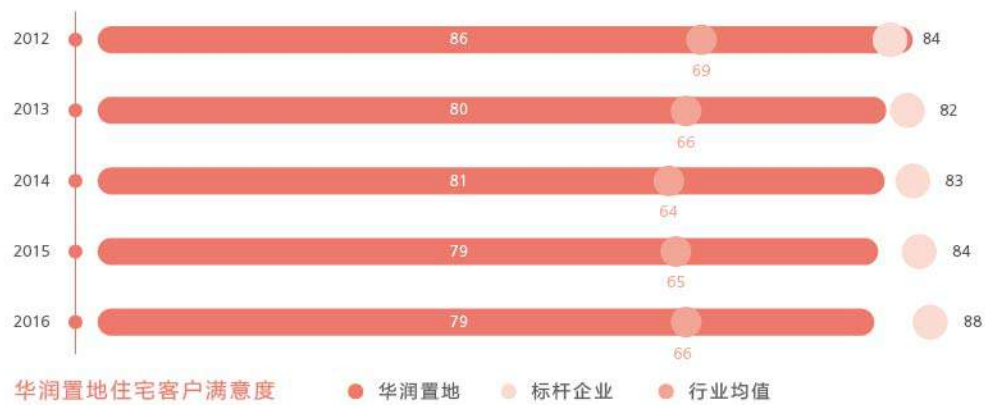


客户满意度调查

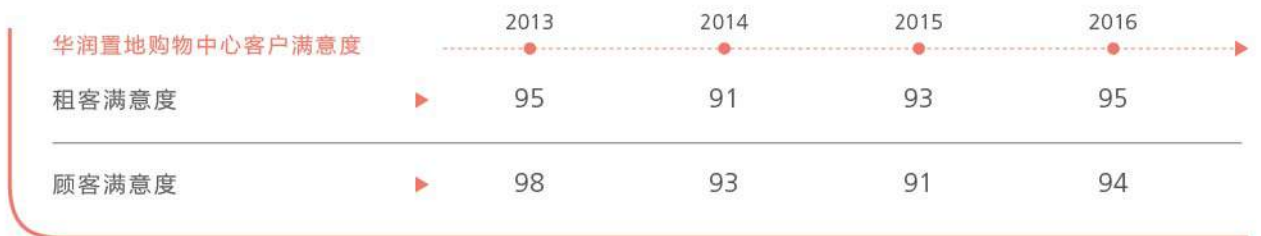
到2016年，华润置地已持续12年开展客户满意度调研工作。2016年，华润置地尝试执行节点式满意度调查工作，组织了客服人员培训、会员权益告知等共计约300项满意度整改提升方案，客户总体满意度达到94.3分，较去年提升2.3分。

**94.3** 客户总体满意度达到94.3分，较去年提升2.3分

客户满意度



客户满意度



丰富的增值服务

华润置地旗下住宅、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，为其提供丰富的服务体验。



大连华润置地广场泡泡跑



# 第四章 创赢之品

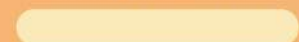
- ◎ 保障投资者权益
- ◎ 共享价值成长

意而坚后品  
立

value

本章节包含的可持续发展议题

经营绩效与投资者权益



- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



## 保障投资者权益

### 加强信息披露与投资者沟通

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。我们制定了投资者关系制度及投资者接待指引，每年编制《华润置地财务年报/半年报》，并通过业绩说明会、投资者调研、接受日常电话咨询等方式为股东解答疑问。为进一步提升信息披露效率，我们在2016年新增发布土地收购月报，并增设了网上直播业绩发布会、微信H5发布业绩、公司官网投资者关系栏目等。

#### 2016年，华润置地主要投资者关系活动

月份	活动
一月	法国巴黎银行金融、房地产及物流行业投资者会议 巴克莱中国地产投资者会议，瑞士银行2016年大中华研讨会
三月	公布2015年年度业绩 · 新闻发布会 · 基金经理和分析员简报会 香港、新加坡业绩路演
四月	瑞信第19届亚洲投资者会议 英国、北欧业绩路演 摩根大通2016年伦敦大中华研讨会，瑞士银行2016年大中华香港研讨会
五月	麦格理2016年大中华香港研讨会，联昌国际香港中国投资者会议
六月	大和香港中国投资者东京论坛，花旗银行2016年亚太地产投资者会议 赣州、杭州投资者反向路演
八月	公布2016年中期业绩 · 新闻发布会 · 基金经理和分析员简报会 香港业绩路演
九月	新加坡、英国及美国业绩路演，里昂证券第23届投资论坛
十一月	花旗银行2016年第11届中国投资论坛，摩根斯坦利13届亚太投资峰会
十二月	华泰证券深圳投资峰会

### 保护中小投资者权益

一方面，我们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；另一方面，我们不断完善红利分配政策，保障中小股东的投资收益权。

截至2016年末，华润置地所有关联交易均没有出现低于账面值交易或其他损害股东利益的行为。

## 共享价值成长

### 业绩全面均衡增长，股东回报进一步提升

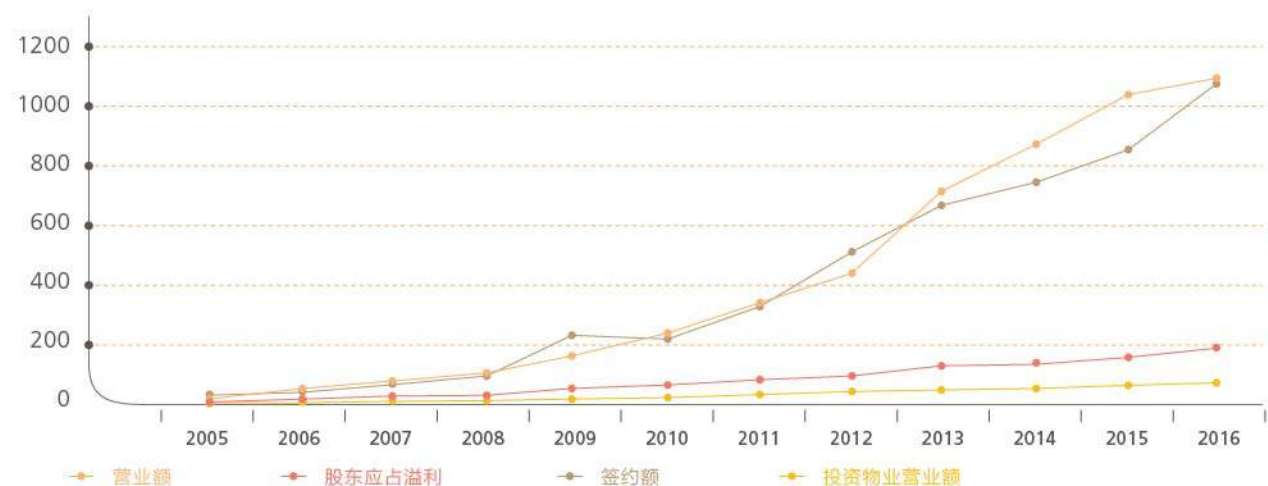


### 盈利持续增长，毛利率提升

各板块业务营业额均实现理想增长，带动综合营业额的增长：



### 资产负债表保持健康，财务弹性增强





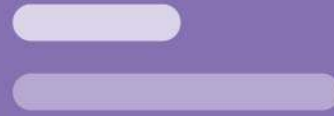
- ◎ 促进行业发展
- ◎ 打造责任供应链

# 诚而真 行后品

Collaboratively

本章节包含的可持续发展议题

供应链管理及行业发展



知识产权保护



- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



# 打造责任供应链

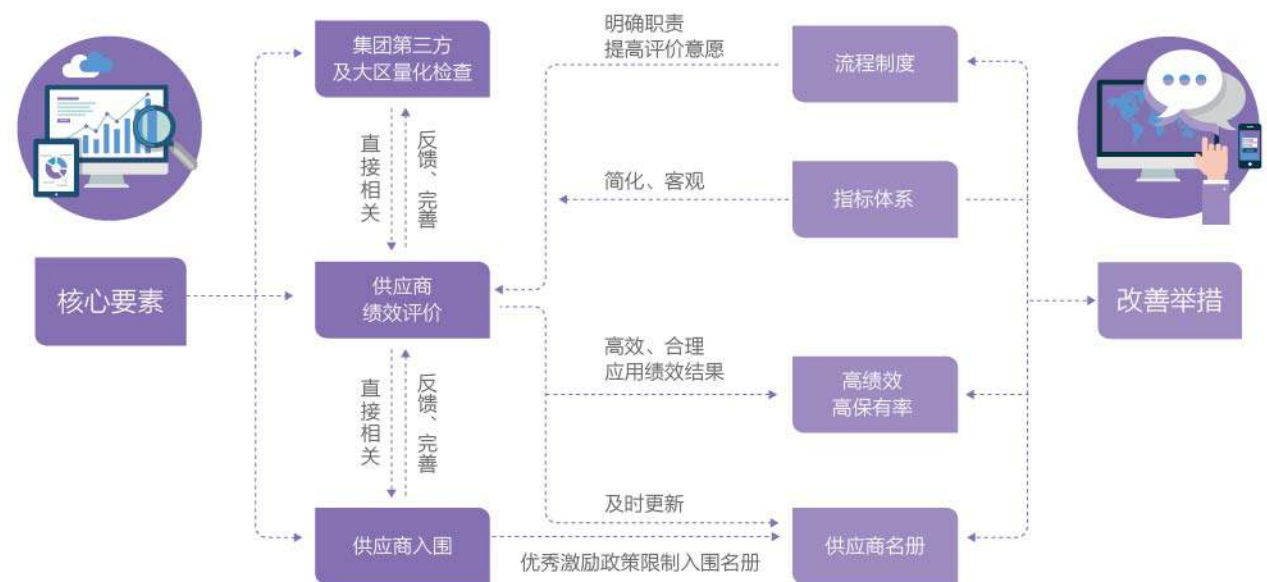
## 规范采购

为规范华润置地的采购招标活动，我们根据国家现行招标投标法律法规，制定了《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》等制度。从2015年开始，华润置地所有战略采购均采用公开招标方式，并逐步推进供应商的多元化和本地化。

我们设立了承包商评价及分级管理体系，通过供应商评价体系、制度职责划分来提高项目人员的评价参与感。同时通过举办年度质量大会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，与优秀供应商保持长期合作。



华润置地招标采购流程图



## 绿色采购

为提高供应链的环境责任意识，华润置地针对采购供应商制定了严格的节能、环保技术要求。

以持有商业物业中央空调系统采购为例，我们要求采购设备的节能技术达到一级能效；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环境体系认证。

## 促进行业发展

### “产学研”战略合作

华润置地与同济大学交通运输工程学院开展长期合作，联合开展静态交通专项课题研究。2016年，双方协作完成了“北京新机场停车楼项目可研咨询项目”“静态交通需求模型优化及预估未班软件开发咨询项目”等项目的研究与交付。

## 知识产权保护

在遵守国际国内知识产权保护相关法律法规的基础上，华润置地通过审查合作方资质、授权许可、签署知识产权保护性文件、商标监测、商标异议、规模诉讼等方式，维护自身知识产权利益；同时我们也充分尊重合作方的知识产权，严格在授权范围内使用合作方知识产权，并对侵犯合作方知识产权的行为给予维权协助。



## 参与行业组织

华润置地是中国物业管理协会的理事单位，同时也是中国城市轨道交通协会会员。2016年，华润置地在中国城市轨道交通协会首次召开的资源经营运营商代表大会上荣获“中国城市轨道交通资源经营卓越合作奖”，是地产开发企业中仅有的三家获奖单位之一。



## 第六章

### 英才之品

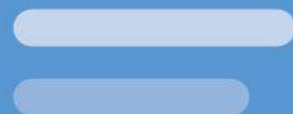
- ◎ 员工雇佣概况
- ◎ 保护员工权益

- ◎ 员工安全与健康
- ◎ 助力职业发展

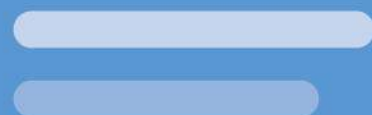
诚而真  
行后品  
Talents

本章节包含的可持续发展议题

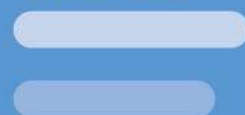
#### 平等雇佣及雇员沟通



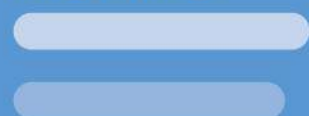
#### 雇员安全与健康



#### 雇员培训与发展



#### 反童工与强制劳工



- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



## 员工雇佣概况

**33,939** 截至2016年末，  
华润置地员工总人数为33,939人

**33,524** 其中全职员工33,524人，  
员工流失率27.13%

**34.34%** 女性员工比例  
约为34.34%

**28%** 管理层当中的女性  
比例约为28%



### 2016年华润置地的雇员人数

雇员类别	人数 (人)
全体雇员	33,939
按性别划分	
男性	22,286
女性	11,653
按雇佣类型划分	
全职	33,524
兼职	415
按职级划分	
高层管理者	270
中层管理者	502
普通员工	33,167
按学历划分	
研究生及以上	2,711
本科	9,625
大专	7,687
高中及以下	13,916

雇员类别	人数 (人)
全体雇员	33,939
按年龄划分	
30岁以下	16,112
30-50岁	16,364
50岁以上	1,463
按地区划分	
总部	524
华北	6,734
华东	5,378
华南	6,378
华西	4,870
东北	3,516
华中	3,673
事业部	2,866

### 华润置地员工平均年龄

年份	平均年龄	开发系统	商业系统	物业系统	建设事业部	整体
2014年	平均年龄 (岁)	30.4	28.4	32.5	32.7	31.6
2015年		31.1	28.5	32.4	33.6	31.8
2016年		31.7	29.16	32.69	33.86	32.2

## 保护员工权益

### 基本劳动保障

华润置地建立了完善的人力资源制度和管理体系，保障员工在招聘、薪酬、福利、晋升、休假、离职等各方面的合法权益，反对任何形式的歧视、使用童工或强制劳工。为此我们制定并实施了一系列规章制度，包括《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》等。

2016年，公司在各用工环节均无歧视、使用童工或强制劳动的情况出现，劳务派遣情况亦符合国家规定“三性”人员范围及10%的用工规模（比例）。

数据

**100%**

2016年，华润置地全体员工劳动合同签订率100%，社会保险覆盖率100%。

### 优化薪酬福利

#### 有竞争力的薪酬体系

华润置地按照高绩效、高激励的成长型组织管理原则和绩效文化，制定了由薪金、福利、奖金、中长期激励构成的薪酬体系，在保证员工整体薪酬水平不低于市场平均水平的同时，对关键岗位员工、市场紧缺专业人才给予适当的激励。

在常规工作报酬之外，对于确因工作需要而延长工作时间或加班的，履行公司审批手续并经审批备案生效后，公司依法支付加班工资（或安排补休）。

#### 有人情味的福利制度

在为员工提供有竞争力的薪酬回报的基础上，我们也结合相关法律法规的要求和员工的具体需要，制定了有人情味的福利制度。

#### 华润置地员工福利

法定福利	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	节日补助（春节、端午节、中秋节）、喜事（结婚、生育）、丧事慰问金、膳食福利、下午茶福利、公司福利年假、全薪病假、员工活动、异地福利、应届生住房租金补贴、员工购房优惠



华润置地员工亲子活动





华润置地总部召开职工代表大会

数据

26,000 人 1,600 万元

截至2016年末，华润置地为员工购买商业保险的人数达2,6000人，员工通过商业保险进行理赔的金额超过1,600万元。

## 促进民主管理

华润置地建立了“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，通过工会、民主生活会等在公司管理层和员工之间建立多重沟通渠道。

公司工会成立于2009年8月，隶属深圳市财贸金融工会，是华润置地在深圳唯一一家社团法人组织，下设23个工会小组，采取“入司即入会”的会员制度。



华润置地“双向沟通”体系图

## 员工安全与健康

### 安全生产管理

#### EHS管理理念

华润置地坚持对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。

#### 健全EHS管理制度

为构建建筑全寿命周期的EHS管理体系，华润置地先后发布《华润置地EHS管理体系建设指引》和《华润置地大区EHS管理体系文件编制指引》，明确规定了华润置地EHS管理体系层级、结构和内容，实现华润置地各单位体系文件编制的标准化。

2016年，华润置地新增及修订了《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》等11个EHS管理体系文件。

此外，为建立健全EHS诚信体系，华润置地还制定颁布了《华润置地有限公司EHS诚信承诺书》。



华润置地EHS诚信承诺书

### 举措与案例

#### 开展EHS文化建设

通过开展EHS内部调研和外部对标、编制EHS实践案例集、创建EHS示范项目、举办EHS文化大使认证培训等工作，营造全员参与的EHS文化氛围。



华润置地EHS文化大使认证培训

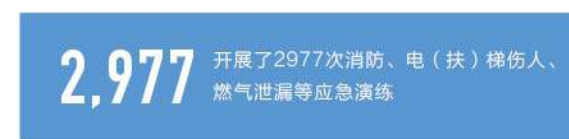
#### 组织安全生产培训

2016年，华润置地对本单位员工开展安全生产培训总学时数为95,990.5学时，对相关方员工开展安全生产培训总学时数为96,831学时，安全培训覆盖率100%。



#### 强化运营安全检查与应急管理

2016年，华润置地完成对18个万象城、万象汇的运营安全专项检测，建立了商业项目风险数据库，制定了新开商业项目消防系统预警标准，开展了2,977次消防、电（扶）梯伤人、燃气泄漏等应急演练，共计80,853人次参与。



#### 加强相关方EHS管理

2016年，华润置地总部对各大区展开2016年度安全管理综合考核评价工作，对总包单位和监理单位安全履责情况进行监督、检查和通报，并将相关方安全履职检查结果纳入履约评价范畴。

#### EHS管理绩效

2016年，华润置地安全费用投入共计11,063.86万元，全年雇员普通工伤总天数为23天，没有发生重大伤亡事件。

#### 2016年华润置地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）	% 0.18
	损失类	火灾千人死亡率	% 0
千人经济损失率		% 0.01	
百万营业额（产值）经济损失率		% 0	
行业指标	地产/建筑	百万元营业额（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





## 促进职业健康

华润置地倡导“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。

2016年，华润置地下发了《关于开展华润置地全员健康活动的通知》，转发集团《关于贯彻落实国务院〈全民健身计划（2016-2020年）〉暨加强全员健康活动的通知》等。



## 案例



1 | 2

- 1、员工开展减压操等健康文体活动
- 2、西安万象城项目免费给工人体检

## 助力职业发展

### 员工培训体系

为促进员工个人成长与职业发展，华润置地在制定《华润置地培训管理规定》的基础上，建立了一套与企业的发展以及员工个人成长相配套的培训管理体系、培训课程体系、培训师资质体系以及培训实施体系。

华润置地培训体系以华润文化的宣导和贯穿为前提，由三类培训系列项目、三个支持系统共同构建而成。





数据

2016年，华润置地共计有20,990名员工接受培训，平均培训时数6.42小时。

2016年华润置地的员工培训数据

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	20,990	100%	134,771	6.42
按性别划分	17,841	85%	114,555	6.42
	3,149	15%	20,216	6.42

案例



1 2 3  
1、华润置地管家训练营  
2、华润置地物业催化师技能提升培训  
3、华润置地物业秩序维护员训练营

职业发展通道

华润置地推行管理序列和专业序列的双通道发展路径，牵引员工在各自擅长的领域内做深做实，成就公司的同时成就自我。通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、关键岗位职位生涯规划、领导力建设等政策与举措支持员工成为优秀的管理人才与专业人才。2016年全年，华润置地获得晋升的员工总数达到4,459人，较2015年增加约5%。

**4,459** 华润置地获得晋升的员工总数达到4,459人，较2015年增加约5%

华润置地员工双通道发展路径示意图



华润置地2016年度员工晋升数据

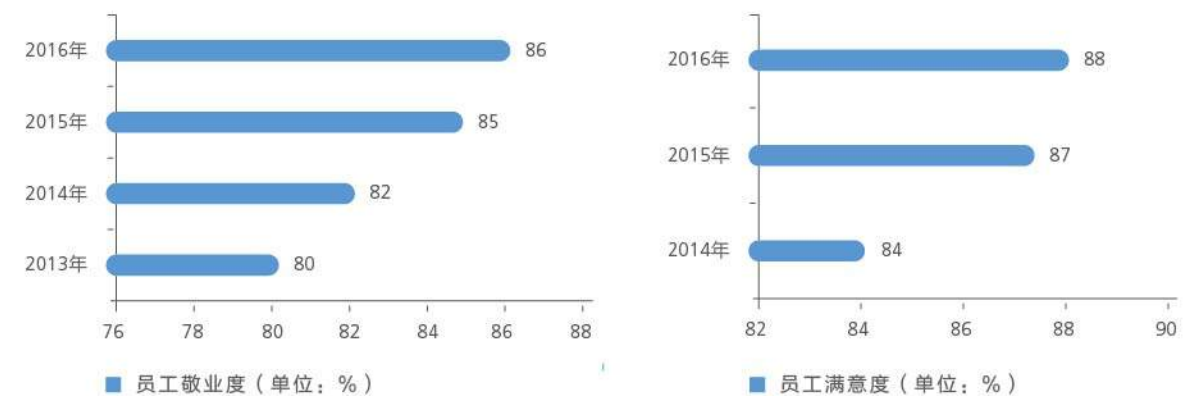
员工类别	2016年晋升人数 (人)	2015年晋升人数 (人)
全体员工	4,459	4,265
按性别划分	男	2,771
	女	1,688
按学历划分	研究生及以上	946
	大学本科	1,910
	大学专科	884
	高中及以下	719
按年龄划分	<20岁	7
	21-30岁	2,590
	31-40岁	1,537
	41-50岁	295
	51-60岁	30
按职务划分	管理类	1,289
	专业类	2,527
	操作类	643

华润置地2016年员工晋升比率

年份	单位	开发系统	商业系统	物业系统	建设事业部	整体
2016年	%	25.5%	17.4%	7.6%	16.1%	13.8%

员工敬业度调查

十余年来，华润置地持续通过第三方咨询公司平台进行员工敬业度调研，根据客观的调研结果，研究各项举措的具体措施，进而促进员工工作绩效的整体提升。2016年，华润置地员工敬业度调查共计回收有效问卷样本13,648份，最终得分为86%。通过对调研数据进行分析，已形成了薪酬、福利、职业发展机会等六个维度的具体改善举措。

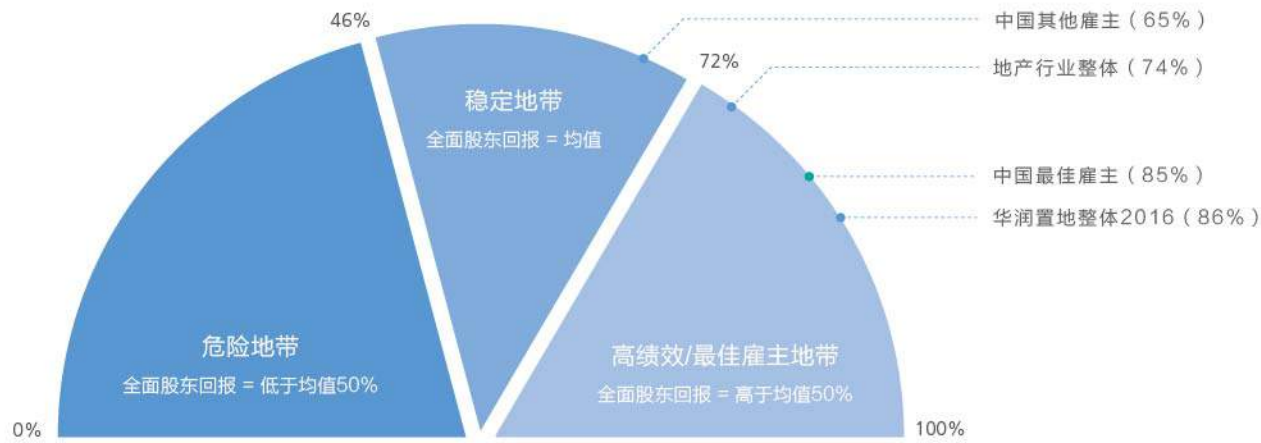




## 2016年华润置地整体敬业度得分

2016年敬业度得分86%，高于2015年得分（85%）1%，出于高绩效地带较2016年大中华区最佳雇主高1%，且高于行业整体12%

对标数据来源于翰威特中国区最佳雇主和房地产行业调研



## 悉心关爱员工

### 帮扶困难员工

华润置地设有基层员工关爱基金，作为员工福利保障体系的一部分。2016年，基层员工关爱基金共计帮扶重大疾病员工5人，帮扶金额共计400,000元人民币。

**400,000** 帮扶金额共计  
400,000元人民币

### 关注心理健康

#### 【案例】华润置地华南大区EAP服务

2016年是华润置地华南大区启动年度EAP服务的第一年，通过开展相应的身心健康知识普及、主题培训及一对一咨询服务，为员工提供心理关爱服务。本年度EAP咨询共产39个个案，咨询次数80次，年度使用率为3.9%。



婚姻（10个个案）：沟通冲突  
情绪及心理（9个个案）：压力、焦虑、愤怒管理  
职业/工作（9个个案）：压力/倦怠、职业规划  
家庭（8个个案）：沟通、家庭计划、子女教育  
恋爱情感（2个个案）  
法律（1个个案）



## 丰富员工生活

### 举措与案例



1
2
3   4

- 1、参加华润集团优秀员工颁奖活动
- 2、组织2016年南山半程马拉松赛事
- 3、组织员工开展网球俱乐部活动
- 4、组织员工定向越野活动



## 本章节包含的可持续发展议题

### 碳排放管理



### 固体废弃物管理



### 降污减排与环境保护



### 能耗管理与节能举措



### 水耗管理与节水举措



### 物料及包材使用管理



### 绿色建筑与绿色社区



- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度

## 第七章

## 天道之品

- ◎ 环境管理体系
- ◎ 开发绿色建筑
- ◎ 推动绿色建筑
- ◎ 打造绿色社区
- ◎ 践行绿色办公
- ◎ 环保公益倡导

Green  
德而善后  
文齐品



# 环境管理体系

## 环境管理制度

华润置地重视环境保护和节能减排工作，已制定《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》等制度。

数据

1,021.9747

2016年，华润置地投入环境保护的资金总额达到1,021.9747万元

595

节能、环保相关培训参与者共计达到595人次

# 开发绿色建筑

## 绿色建筑规划

2016年，《华润置地绿色建筑管理规划》出台，提出了十三五期间建设绿色建筑的工作愿景和目标。

同时，我们还完成了《华润置地销售公建绿建策略》《华润置地住宅绿建策略》的编制更新，并积极推动对健康舒适标准（美国well标准）的研究和应用。

### 华润置地所采纳或借鉴的绿色建筑建设标准



绿色建筑关注项		WELL标准关注项	
🌿	节地	节约集约利用土地	空气净化系统
🌿	节能	外窗可开启比率	入口灰尘捕捉
🌿	节水	节能率	房间气密性测试
🌿	节水	节水器具	自来水水质优化
🌿	节水	非传统水源利用	光品质
🌿	节材	主要房间墙面反射性优化	人体健康
🏠	室内环境	土建装修一体化	小区步行配套设施
🏠	室内环境	工业化	自行车专用停放点
🏠	室内环境	隔音	室内舒适
🏠	室内环境	采光	温湿度
			采暖或冷吊顶系统

## 绿色建筑认证

2016年，华润置地共有28个项目获得绿建认证，认证建面达到629.67万平方米。2016年销售项目的平均绿地率达到30.56%。

30.56%

2016年销售项目的平均绿地率达到30.56%

## 2016年华润置地获得绿色建筑认证项目表

所在大区	项目名称和分期	认证等级	认证面积（万平方米）
华北大区	北京密云橡树湾	国标二星	20.2
	北京亚林西	国标一星	17.90
	北京白盆窑	国标一星	57.46
	济南兴隆片区二环南路南侧F-2地块1—23#住宅项目	山东省二星级绿色建筑	28.83
	济南兴隆片区二环南路南侧F-4地块1—22#住宅项目	山东省二星级绿色建筑	29.03
	日照华润置地广场1号楼	山东省一星级绿色建筑	6.02
华东大区	淄博华润橡树湾1~11#、20~28#、30#楼	山东省二星级绿色建筑	23.57
	苏州昆山国际社区三、四期（12~23#楼）	国标一星	28.63
	苏州吴江凯旋门一、二期（1#~14#楼）	国标二星	38.2
	无锡华润橡树湾二期7#~10#楼住宅项目	国标二星	12.83
	无锡华润橡树湾一期1#~5#楼住宅项目	国标一星	10.87
	无锡华润橡树湾二期1#~6#楼住宅项目	国标一星	13.29
	常州华润国际花园四期 1~3#、5~9#楼住宅项目	国标一星	16.22
	南京华润悦府四期	国标二星	2.81
	南京华润国际社区二期	国标二星	21.71
	汕头华润中心住宅一期（幸福里）	广东省绿色建筑评价标识 一星A级	18.38
华南大区	深圳市银湖蓝山润园（02地块）	国标：一星；深标：铜级	37.88
	深圳市银湖蓝山润园（10#楼）	国标：一星；深标：铜级	3.71
	润府一期（毛坯交楼）	深标：铜级	35.46
	华润深圳湾综合发展项目	1.总部大厦：获得LEED CS预认证及国家绿建二星设计标识 2.柏宁花园（北区住宅）获得深圳市绿建铜级	21 11
	桂林华润中心北区18-23#	国标一星	4.58
	绵阳中央公园4期	国标一星	19.77
华西大区	成都二十四城6期	国标一星	24.61
	重庆中央公园4期	绿色生态住宅小区（国标2星）	5.41
	贵阳国际社区一期	国标一星	35.48
	贵阳国际社区二期	国标二星	36.11
华中大区	武汉翡翠城项目一期	国标一星	32.71
	南昌凯旋门项目	国标一星	16
合计	28个		629.67



## 推动绿色建造

### 绿色施工

对于华润置地旗下的建筑施工项目，我们多年坚持对新建项目全面进行环境影响评估，并切实执行对于固体废弃物、污水、扬尘、噪声以及生物多样性等环境影响因素的管控和治理标准，保证项目环评达标。

在2016年，华润置地及旗下建筑施工项目环评达标率达到100%，未发生对于环境及天然资源造成重大负面影响的事件。

**100%** 华润置地及旗下建筑施工项目  
环评达标率达到100%

### 节地、节水、节材与生态保护

在施工过程中，我们要求最大限度做到节地、节水、节能、节材和保护环境。例如，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；推广住宅产业化和精装修，更好地推动节材与材料资源整合，并优先选用通过国家环保认证的绿色建材。

我们始终将生态设计作为贯穿建筑设计全程的轴线之一，注重对生物多样性的保护、水土保持以及生态恢复与治理。例如，在园林设计当中，我们有意保留当地的原生态树种，并尽可能选用当地乡土植物，从而更好地实现对生物多样性的保护。

我们始终将

### 生态设计

作为贯穿建筑设计全程的轴线之一



1 | 2 | 3  
1、场内绿化  
2、降尘炮  
3、自动洗车系统

### 【案例】开展精装修材料对室内空气影响的研究

2016年，华润置地与深圳航天科技研究院在深圳大涌润府二期进行精装修材料对室内空气影响的专项检测，研究装修材料对住宅室内空气质量的影响，试行材料季度抽检覆盖20种住宅项目常用材料。2016年第三季度开始与深圳航天科技研究院试行材料季度抽检工作。

**20** 试行材料季度抽检覆盖  
20种住宅项目常用材料

## 打造绿色社区

### 排放物管理



#### 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。



#### 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。



#### 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理。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。



#### 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、设置屏蔽设施等。



#### 噪声治理

对产生噪声的设备进行降噪工程处理。例如对冷却塔风机进行噪声定向导流屏蔽工程改造。



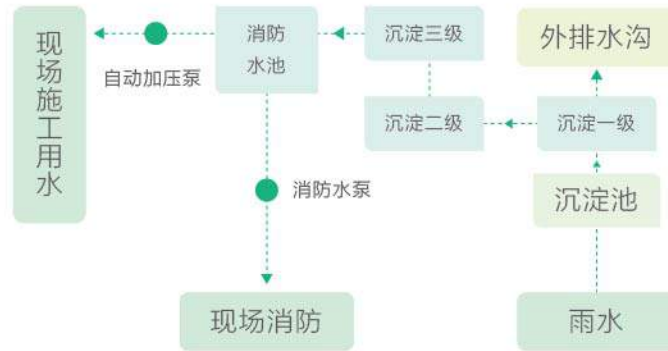
#### 材料循环利用

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。



### 雨水回收利用节水系统

长沙华润置地广场二期A区雨水回收利用节水系统在非干旱季节每月可收集利用雨水及施工废水约500立方米。



### 除霾型新风系统

华润置地东北大区率先引进除霾新风系统，具有减少雾霾、输送新风以及热交换功能。截至2016年末，该系统已经在沈阳所有新项目上推广试点。

### 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个商业项目也正在前期准备等工作。

此外，我们还编制并下发《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。

数据

5 2016年共完成对深圳君悦酒店等的节能减排改造项目5项

220 据测算每年可节约能耗费用约220万元

#### 华润置地节能指标完成情况

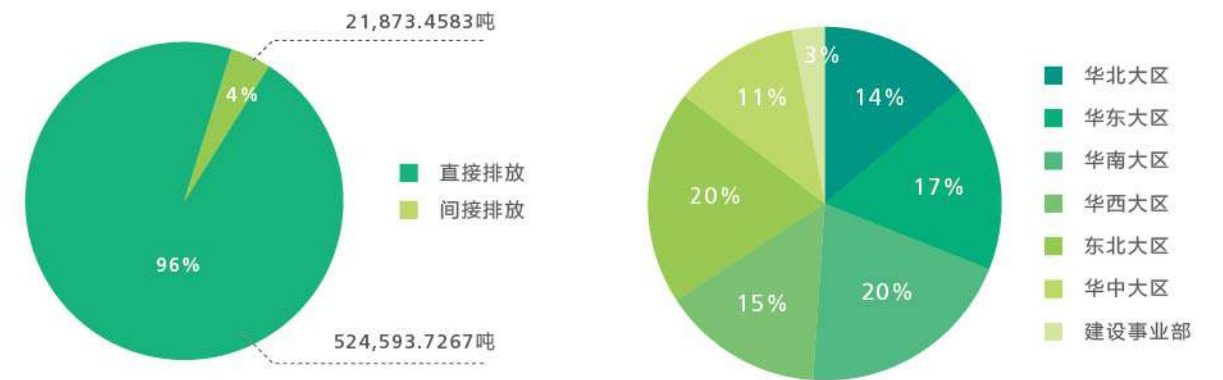
指标名称	单位	2013年	2014年	2015年	2016年	2016较上年同期对比
综合能源消费量	万吨标煤	—	4.73	6.0983	7.4254	21.76%
耗电量	万千瓦时	—	33,633.96	42,091.8424	51,909.6055	23.32%
汽油消耗量	吨	—	1,192.92	863.7235	488.7984	-43.41%
柴油消耗量	吨	—	555.53	418.5135	319.1610	-23.74%
天然气消耗量	万标准立方米	—	219.63	509.9322	661.0159	29.63%
其他能源消耗量	吨标准煤	—	482.71	589.4841	482.1779	-18.20%
二氧化碳排放量	吨	—	346,666.24	436,197.8	546,467.18	25.28%
万元营业收入综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0107	0.0096	0.0078	0.0078	持平
万元增加值综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0389	0.0346	0.0259	0.0229	-11.58%

备注：2013年、2014年万元营业收入综合能耗和万元增加值综合能耗是以2010年为基期进行数据统计；2015年、2016年万元营业收入综合能耗和万元增加值综合能耗是以2015年为基期进行数据统计。货币单位为人民币

### 碳资产管理

2016年，华润置地二氧化碳排放总量546,467.18吨，每万元（港币）营业收入产生排放约为0.05吨，主要排放源是外购电力，占比约91.87%。

#### 2016年华润置地碳排放总量



### 践行绿色办公

在日常的办公环境中，华润置地也始终注重践行“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。

#### 2016年华润置地办公场所的能源及资源消耗数据

类别	单位	全年消耗量	密度（每万元营业收入）
电	度	6,171,633.81	0.56
纸（A4）	张	2,266,667,993	207.38
水	吨	832,817.84	0.08

备注：货币单位为港币。

### 环保公益倡导



环保公益画展

在推进绿色营运的同时，华润置地亦不忘参与或发起各类环保公益倡导活动，以号召更多人共同参与到保护生态环境的行动中。



第八章

取予之品

- ◎ 公益慈善组织
- ◎ 公益慈善实践

# 德而善后 文齐品

Charity

本章节包含的可持续发展议题

社区发展与社会影响



公益慈善与志愿服务



- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



## 公益慈善组织



### 润马会

润马会由华润置地喜爱马拉松运动的员工自发倡议组成，自2015年1月创办以来，全国已陆续成立27个润马分会，会员规模逾4,500人，其中200余人完成全程马拉松，500余人完成半程马拉松，通过组筹赛事、集训、讲座、公益等方式累计影响受众达百万人之巨。

### 润志会

华润置地志愿者协会（简称“润志会”）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，并组织工艺相关的培训、论坛、交流等活动。

### 润书会

润书会是华润置地为了提升员工个人能力、开阔员工视野、建设学习型组织创立的读书平台。

## 公益慈善实践

### 公益慈善捐赠

华润置地根据《华润集团企业公民建设指引》和华润慈善基金会的相关机制，由华润置地人事行政部统筹协调总部及各大区、事业部公益慈善及志愿服务活动的组织、实施和管理。2016年度，华润置地对外公益慈善捐赠金额共计达到77万元人民币，最主要的投入方向为扶贫济困。

**77** 对外公益慈善捐赠金额共计达到77万元人民币

## 参与志愿服务

2015年，华润置地志愿者协会正式注册成立。2016年，华润置地志愿者协会在北京、深圳、天津、青岛、沈阳、大连、鞍山、淄博、太原、武汉、合肥、赣州、南昌、宁波等14个城市举行志愿服务活动超过60场次，参与人数超1,000人。

**60** 14个城市举行志愿服务活动超过60场次

**1,000** 参与人数超1000人

## 助力新农村建设

华润置地在华润慈善基金会的统筹下，深度参与新农村建设，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、安徽金寨等8个华润希望小镇的非盈利性建设工作，累计派出40多位志愿者全程参与小镇建设。

2016年，华润置地参与建设的有宁夏海原定点扶贫项目、井冈山和剑河希望小镇项目。通过在环境改造、产业帮扶、组织重塑这三个大方向上的持续运营，我们帮助当地村民重塑乡村精神，重整村镇组织，让村民参与到社区发展的过程中，共同促进当地的新农村建设事业。

## 关注社会弱势群体



**1**  
**2** | **3**

- 1、组织金寨希望小镇“画画夏令营”活动
- 2、参加华润慈善基金会“六一”捐书日活动
- 3、参加睿智学校师生共度教师节活动



## 丰富市民文体生活



1
2
3

1、组织华润2016年鲁迅文化跑活动。

2、“春茧儿童剧场”由深圳市南山区委宣传部主办，华润深圳湾体育中心承办，面向3-12岁的儿童及其家长免费放松公益儿童剧，2016年共计演出20场次。

3、沈阳“冰纷万象”滑冰场“冬奥进校园”系列公益活动。

## 2017年展望

展望2017年，国际环境错综复杂，但我国经济仍将维持稳定增长，地产调控政策强调房屋回归居住属性，供需关系将呈现阶段性调整。华润置地将继续秉承“品质给城市更多改变”的发展理念，保持开放学习的心态，践行敢闯敢试的精神，不断做大企业规模，精进专业管理，提升运营能力，为客户提供更高品质的产品和服务，为企业探索新的业绩增长点，进一步强化行业竞争优势，确保企业持续稳定增长。

与此同时，我们也将进一步把社会责任治理理念融入企业发展，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

华润置地在经济上追求长期的、可持续、有质量的增长。本集团将坚持“销售物业+投资物业+X”的商业模式和“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

华润置地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

华润置地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

华润置地要把ESG管治的理念和要求融入经营的全过程，在建筑的全寿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

华润置地将继续润志会的“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。同时，我们也将持续运营已有的八个希望小镇，在环境改造、产业帮扶、组织重塑这三个大方向上加大力度，实现“望山见水，记得住乡愁”的目标。



## 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》 《华润置地酒店能耗计量装置设置指引》
A3.环境及天然资源	《华润置地绿色建筑管理规划》、《华润置地绿色建筑技术标准》 《华润置地销售公建绿色建筑策略》、《华润置地住宅绿色建筑策略》 《华润置地EHS事故事件管理规定》
B1.雇佣	《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》
B2.健康与安全	《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》、《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》
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》
B6.产品责任	《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》 《华润置地工程高品质标准》、《工程交验管理制度》、《工程质量行为细则》 《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》
B7.反贪腐	《华润置地阳光宣言》、《华润置地廉洁合作协议》 《华润十戒》、《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	2016年数据	ESG指标	单位	2016年数据
A. 环境			华东	人	5,378
A1.排放物			华南	人	6,378
A1.2 温室气体排放量及密度			华西	人	4,870
二氧化碳排放量	吨	546,467.18	东北	人	3,516
万元营业收入 二氧化碳排放量	吨/万元（港币）	0.05	华中	人	3,673
A2.资源使用			事业部	人	2,866
A2.1 能源耗用量及密度			B1.2 雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分		
综合能源消耗量	万吨标准煤	7.4254	综合流失率	%	27.13
耗电量	万千瓦时	51,909.6055	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率		
汽油消耗量	吨	488.7984	死亡人数	人	0
柴油消耗量	吨	319.1610	千人死亡率	%	0
天然气消耗量	万标准立方米	661.0159	B2.2 因工伤损失工作日数		
其他能源消耗量	吨标准煤	482.1779	普通工伤日数	天	23
万元营业收入综合能耗	吨标煤/万元（港币）	0.0078	B3.1 受训雇员比例：按性别划分		
万元增加值综合能耗	吨标煤/万元（港币）	0.0229	受训雇员总数	人	20,990
A2.2 水资源耗用量及密度			男性	%	85
办公室耗水	吨	832,817.84	女性	%	15
万元营业收入耗水量	吨/万元（港币）	0.08	B3.2 雇员受训平均时数：按性别划分		
B. 社会			男性	小时	6.42
B1.雇佣			女性	小时	6.42
B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分			B5.1 供应商数目：按地区划分		
全体雇员人数	人	33,939	供应商总数	个	6,340
性别			华北	个	1,537
男性	人	22,286	华东	个	1,467
女性	人	11,653	华南	个	1,127
雇佣类型			华西	个	742
全职	人	33,524	东北	个	723
兼职	人	415	华中	个	744
职级			B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目		
高层	人	270	东北大区	件	1,470
中层	人	502	B7.1 贪污诉讼案件的数目		
基层	人	33,167	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0
学历			B8.2 在专注范畴所动用资源		
研究生及以上	人	2,711	公益慈善捐赠价值	万元（人民币）	77
本科	人	9,625	志愿服务人数	人	≥1,000
大专	人	7,687			
高中及以下	人	13,916			
年龄					
30岁以下	人	16,112			
30-50岁	人	16,364			
50岁以上	人	1,463			
地区					
总部	人	524			
华北	人	6,734			



CASS-CSR3.0	单位	2013年数据	2014年数据	2015年数据	2016年数据
<b>经济责任</b>					
资产总额	亿元港币	2,818	3,303	3,892	4,422
营业额	亿元港币	713.89	883.81	1,033.93	1,093.30
净利润与股东应占溢利	亿元港币	146.96	147.08	175.27	195
销售物业签约面积	万平方米	578.23	660.09	675.9	733
销售物业签约额	亿元人民币	663.06	692.1	851.5	1,080
投资物业营业额	亿元港币	46.22	54.36	66.5	73
期末土地储备面积	万平方米	3,580.91	4,004.41	4,126	4,485
<b>社会贡献</b>					
全职雇员总人数	人	21,874	28,452	31,481	33,524
招聘新员工人数	人	—	10,458	10,716	14,822
招聘应届生人数	人	466	840	287	338
纳税总额	亿元人民币	96	122	167	158
绿色建筑认证面积	万平方米	62.27	477.74	438	629.67
<b>客户责任</b>					
客户总体满意度	分	—	—	92	94.3
住宅客户满意度	分	80	81	79	79
自持写字楼客户满意度	分	99	100	100	99
自持写字楼客户非常满意度	分	80	80	86	80
购物中心租户满意度	分	95	91	93	95
购物中心顾客满意度	分	98	93	91	94
<b>员工责任</b>					
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
员工敬业度	%	80	82	85	86
员工满意度	%	—	84	87	88
员工平均年龄	岁	—	31.6	31.8	32.2
女性员工比例	%	35	34.5	34.05	34.34
年人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6	>6
员工综合流失率	%	—	—	39.68	27.13

CASS-CSR3.0	单位	2013年数据	2014年数据	2015年数据	2016年数据
<b>安全生产</b>					
千人死亡率	%	0	0	0	0
千人重伤率	%	—	0	0	0
千人负伤率（工伤事故频率）	%	—	0.12	0	0.18
火灾千人死亡率	%	—	0	0	0
千人经济损失率	%	—	0	0.71	0.01
百万营业额经济损失率	%	—	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0	0
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	0
安全应急演练次数	次	575	636	1,392	2,977
安全生产费用总投入	万元	12,599	8,561.22	7,061.044	11,063.86
<b>环境责任</b>					
综合能源消费量	万吨标煤	—	4.73	6.0983	7.4254
电力消耗量	万千瓦时	—	33,633.96	42,091.8424	51,909.6055
汽油消耗量	吨	—	1,192.92	863.7235	488.7984
柴油消耗量	吨	—	555.53	418.5135	319.1610
天然气消耗量	万标准立方米	—	219.63	509.9322	661.0159
其他能源消耗量	吨标准煤	—	482.71	589.4841	482.1779
二氧化碳排放量	吨	—	346,666.24	436,197.8	546,467.18
绿色建筑认证面积	万平方米	62.27	477.74	438	629.67
万元营业收入综合能耗	吨标煤/万元港币	0.0107	0.0096	0.0078	0.0078
万元增加值综合能耗	吨标煤/万元港币	0.0389	0.0346	0.0259	0.0229



## 指标索引

报告章节	ESG索引	CASS-CSR3.0	SGDs
导读	-	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1	
致辞	-	P3.1/P3.2	
聚焦2016	-	P4.7/P5.1/P5.2 M1.5/M1.6/M1.7/M5.1/M5.2/M5.3 /S4.10	
关键绩效	-	M1.5/M1.6/M1.7/S1.7	
企业荣誉	-	P5.3/M2.10	
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/G1.4/G2.1/G2.2/G2.3 /G2.4/G2.5/G3.1/G4.1/G4.2 /G5.1/G5.2/G5.3/G5.4/G5.5 /G5.6/G6.1/G6.2/G6.3/G6.4	
第一章	B7.1/B7.2	M2.2/M3.3/M3.4/S1.1/S1.2/S1.3 /S1.4/S1.5/S1.6/1.8/S1.9/S1.10 /S4.2/S4.3/S4.4/S4.5	
第二章	B6.1/B6.4	M2.4/M2.7/M2.9	
第三章	B6.2/B6.5	M2.1/M2.3/M2.5/M2.6/M2.13 /M2.14/M2.15/M2.16	
第四章	-	M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5/M1.6 /M1.7	
第五章	B5.1/B5.2/B6.3	P4.6/G3.2/M2.11/M3.1/M3.2 /M3.6/M3.7/M3.8/M3.9/M3.10 /M3.11/S4.9	
第六章	B1.1/B1.2/B2.1/B2.2/B2.3 /B3.1/B3.2/B4.1/B4.2	P4.5/G4.4/S2.1/S2.3/S2.4/S2.5 /S2.9/S2.10/S2.12/S2.16/S2.17 /S2.18/S2.19/S2.20/S2.21 /S2.22/S2.23/S2.24/S2.25 /S2.26/S2.27/S3.1/S3.2/S3.3 /S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8	
第七章	A1.1/A1.2/A1.5/A1.6/A2.1 /A2.2/A2.3/A2.4/A3.1	M2.8/S4.1/E1.1/E1.2/E1.3/E1.4 /E1.5/E1.6/E1.7/E1.8/E2.1 /E2.2/E2.3/E3.1/E3.2/E3.3 /E3.4/E3.5/E3.7/E3.8/E4.1 /E4.2/E4.3/E4.4/E4.5/E4.6 /E4.7/E5.1/E5.2/E5.3/E5.4	
第八章	B8.1/B8.2	S4.1/S4.2/S4.3/S4.4/S4.5 /S4.10/S4.11/S4.13/S4.14 /S4.15	
2017年展望	-	A1	
政策列表	-	-	
数据列表	-	-	
指标索引	-	A3	
报告起草人员名单	-	-	
报告评级	-	A2	
意见反馈表	-	A4	

## 报告起草人员名单

2016年华润置地及附属企业可持续发展报告	编制工作组
华润置地有限公司 可持续发展报告	组长：唐勇 副组长：张立强 主编单位：华润置地总部人事行政部 组员：李金鑫、郝鹏、李书方、黄远超、曲雅文、任传耕、朱旭波、刘江龙、阮琦、周君翔、王卓力、程向雷、张伟嘉、陶融、李玲、刘明珊、钱茵茵、姜可伟、任安敏、黄河、舒伟
华润置地华北大区 可持续发展报告	组长：张大为 副组长：刘师迅 主编单位：华北大区营销管理部 组员：邢书茵、刘晓冬、王亦舒、黄涛、曹鹤、贺洪洪、梁迎春、沈轶、王兴刚、唐珑、牛博、陈帅辉、常以宁、薛红木、周航、徐江、董珊
华润置地华东大区 可持续发展报告	组长：李欣 副组长：陈秀宁 主编单位：华东大区人事行政部 执行组长：孙强 组员：丁洁、于宁宇、马晋、马静静、王炜、叶波、吕昱昱、刘玉娟、余宸歆、张敏敏、张佳俊、李泽仁、李倩、陈莉莉、陈思如、金华勇、姜晓芬、赵剑峰、赵艺杰、钱晓璐、梁寒冰、鲁琳、曾佳芸、潘阿莲
华润置地华南大区 可持续发展报告	组长：孔小凯 副组长：曹敏、张伟伟 主编单位：华南大区人事行政部 组员：白帆、蔡钦佩、曹菁、陈晶、陈曦、陈尔丹、陈琳佳、段军、富丽、付聪、高卓尔、郭振、龚秋焯、侯雁滨、黄俊良、黄佳文、蒋慕川、姜峰、姜光磊、连颖婕、冷美芳、李伯晶、兰小军、李芬、刘红青、刘嵘、龙莹、刘倩园、林强、刘婷、罗忠华、刘玫、刘琴霞、马睿晗、庞慧、祁飞、曲璇、谯莹、孙利昌、田君兰、谭佳玲、吴玉坚、王艳、王庆龙、王敦君、王燕、王欢、王静、魏巍、魏雪旦、晓曼、徐林、许凡、徐媛、阳红霞、杨夏、杨贤钊、张盛银、赵荣、张幸、张艾云、朱殊娅、赵明磊、郑伟锋、赵璧君
华润置地华西大区 可持续发展报告	组长：吴秉琪 副组长：梁健、杨莉萍 主编单位：华西大区人事行政部 组员：何凌举、李刚、魏与、李鑫、何楠、方芳、涂鑫、周鑫、雍华、刘柳、李洪鑫、黄睿、王妍怡、杜钰元、蔡巧、钟康水、杨明儒、何钧贤、唐文龙、阚珂嘉、熊叶灵、石丽伟
华润置地东北大区 可持续发展报告	组长：陈刚 副组长：郭世清 执行组长：李鹤男 组员：吴秋野、彭嘉、杨帆、王晓萌、吴超、罗杨、罗杨、刘天舒、李春明、杨博文、宋瑞雪、赵孟娜、孙江楠、李岩、李斌、杨雪、张晓彤、魏榛、杨皓、刘书相、于健、马源斌、郝小雪、郑娜、王子微、王楠、许莉、顾丹丹、刘妍、代佳音、梅雪、李福金、王德新
华润置地华中大区 可持续发展报告	组长：孟小周 副组长：黄崇起、田苑 主编单位：华中大区人事行政部 组员：谢黎黎、姜重建、陈宇舟、金喆、黄双琳、于敬涵、陶欢、秦凡、张卫滨、刘适
华润置地建设事业部 可持续发展报告	组长：孙永强 副组长：俞敏、余建明 主编单位：建设事业部人事行政部 组员：曾金辉、褚莉莉、范益、洪先煜、何晓刚、黄斌、黄冬妹、蒋文玲、李波、李登超、李巍、刘晓鑫、刘玉宝、罗福轩、罗紫君、马月兰、陈玲、毛东旭、毛海红、彭涛、乔明启、邱皖南、拾晶、苏美丝、谭文彬、田中华、王冕、王倩、王生、王盼盼、吴昊、夏进、谢敏、徐立、杨发、杨宏宇、杨盛、杨志斌、郁钦、张建兵、庄伟、邹俊前
华润置地城交事业部 综合管理部 可持续发展报告	组长：赵卓英 副组长：许宗煜 主编单位：城交事业部人事行政部 组员：王初、朱恽之、徐龙彪、易志强、杨志、李彦、周奕炜、钟坤伟



## 《华润置地有限公司2016可持续发展报告》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2016可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

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

### 二、评级过程

- 1.过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
- 2.评级小组对《报告》编写过程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，高层领导把控报告方向、内容，并由董事会负责报告终审；编写组对利益相关方进行识别，并通过研讨会、问卷调查、访谈等形式收集内外相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、中英文等形式呈现报告，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、避免土地闲置、客户服务管理、保障安全生产、新建项目环评、材料循环利用、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》主体内容从“为企之品”、“精工之品”、“笃责之品”、“创赢之品”、“协作之品”、“英才之品”、“天道之品”、“取予之品”等角度披露了房地产业核心指标的94.3%，完整性表现卓越。

#### 平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“千人负伤率”、“员工综合流失率”、“千人经济损失率”、“全年雇员普通工伤总天数”、“客户投诉量”等负面数据信息，平衡性表现领先。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业额”、“净利润与股东应占溢利”、“纳税总额”、“绿色建筑认证面积”、“万元营业收入综合能耗”等55个关键指标连续3年以上的绩效数据，并就“客户满意度”、“净有息负债率”、“客户忠诚度”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性 (★★★★☆)

《报告》以责任理念“品质筑美生活”为主题，报告内容和设计形式融入“品”元素，彰显了企业本质责任，既提升了报告的整体性，又突出了报告主题；框架语言简洁凝练且底蕴深厚，框架结构相互独立又层层推进，既体现了企业对履行社会责任的深刻理解，又勾勒出企业履行社会责任的完整生态；封面创意融入履责理念和建筑元素，凸显企业行业特色，增强了报告辨识度，具有领先的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★★)

《报告》开篇通过六个责任故事呈现企业履责亮点实践，既增强了报告阅读的趣味性，又提升了报告的沟通价值；设置“2016年十件大事”专题，深度聚焦企业年度重点实践，有利于相关方快速了解企业履责成效；广泛开展问卷调查和访谈，强化了内外部利益相关方参与深度，提升报告实质性议题识别的有效性；对标联合国可持续发展目标（SDGs），一定程度上提升了报告的引领性，创新性表现卓越。

#### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地有限公司2016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

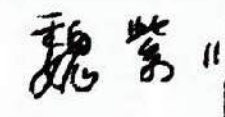
增加对企业履责不足之处分析的披露，进一步提高报告的平衡性。

#### 评级小组

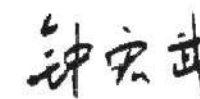
组长：中国社科院企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽

过程性评估员 王志敏



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：2017年6月27日