

华润置地深圳大区
2014年社会责任报告
Social Responsibility Report
of China Resources Land Limited

情感悉心服务 品质改变生活

Service with Heart, Change through Quality



导读

本报告作为华润置地社会报告的副报告，是华润置地深圳大区发布的第一份社会责任年度报告，本报告披露华润置地深圳大区2014年在经济、环境和社会等方面的工作绩效，以使读者能够对华润置地深圳大区有更全面了解。

参考标准

本报告撰写参照国际标准化组织ISO26000，中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南(CASS-CSR3.0)》，全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)可持续发展报告指南(G4)。

数据说明

本报告包含的信息以华润置地深圳大区2014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。

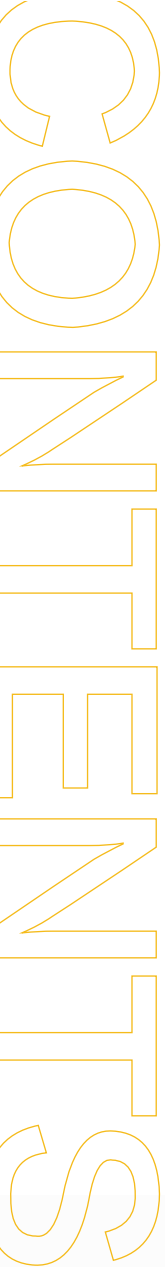
编制流程

华润置地深圳大区努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。报告编写参考国际标准、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，确保报告信息质量。

报告联系方式

华润置地深圳大区
地址：中国·深圳市深南东路5001号华润大厦14楼
电话：0755-82668277

您可通过以下方式获取更多社会责任信息。
华润置地深圳大区官网：<http://www.crcsz.com>



目录

总经理致辞.....	1
责任“万象”，“品质”生活.....	3
关键绩效.....	4
公司荣誉.....	5
关于我们.....	6
(一) 公司概况及组织架构.....	6
(二) 业务分布.....	7
(三) 产品服务.....	8
一、公司治理——追求科学的组织管理.....	9
(一) 加强公司治理.....	10
(二) 内控与监督.....	12
(三) 风险管理.....	13
(四) 反腐倡廉.....	14
二、劳工实践——建设员工幸福家园.....	15
(一) 人员概况.....	16
(二) 保护员工权益.....	17
(三) 职业健康与安全.....	19
(四) 培训与职业发展.....	23
(五) 员工沟通.....	25
(六) 员工关爱.....	26
三、环境保护——构建绿色未来.....	27
(一) 绿色建筑.....	28
(二) 绿色施工.....	29
(三) 绿色商场.....	34
(四) 绿色办公.....	36
四、公平运营——恪守高标准的商业道德.....	39
(一) 打造责任供应链.....	40
(二) 加强战略合作.....	42
(三) 公平招商运营.....	43
(四) 2014年重大舆情事件.....	44
五、保护客户权益——品质给您更多改变.....	45
(一) 追求产品品质.....	46
(二) 提升服务品质.....	48
(三) 幸福社区建设.....	50
(四) 升级购物体验.....	51
六、社区参与和发展——做值得信赖的企业公民.....	53
(一) 将慈善融入业务.....	54
(二) 支持慈善公益事业.....	58
未来展望.....	60
附录.....	61



总经理致辞

责任，是企业从平凡走向卓越的重要基因。责任塑造品质，品质创造卓越，把社会责任融入发展战略，才是企业的可持续发展之道。

筑造美好生活，引领城市发展，参与时代变革，强烈而坚定的社会责任感，是驱使我们从平凡到优秀，从优秀到卓越的内在动力。以深圳这座改革开放的先锋城市为起点，从默默无闻，到创造出享誉全国的购物中心“万象城”、享有“北有鸟巢、南有春茧”美誉的华润深圳湾体育中心，成为深圳区域内最大的综合型房地产发展商，我们一直在践行这份责任，与城市一起前行。



我们诚意呈现华润置地深圳大区第一份社会责任报告。这份报告详述我们责任“万象”，“品质”生活的理念，同时亦总结我们过往一年相关的主要工作及成绩。

以科学的组织管控提升品质。改变城市，改变生活，华润置地通过独特的生意模式，持续关注和提升产品与服务品质，而内部管控是实现“高品质”的关键，也是对企业自身及社会承担责任的体现。科学的组织管控为华润置地深圳大区注入了新的活力，也让我们以卓越品质描摹更多城市未来美好蓝图的决心变得更加坚定。

以实干的态度建设员工幸福家园。员工是企业真正的财富，企业文化建设是企业稳定发展的源泉，我们始终贯彻“对经理人要严、对员工要善”的管理理念，从员工基本权益维护、职业健康与安全、员工培训与发展等多方面切实保护员工利益、关爱员工发展。

以制度规范保障安全生产。2014年深圳大区新增编制了《工程项目安全文明施工可视化标准手册》等4个制度文件，并对原有EHS管理体系进行修订，EHS管理体系不断完善。基层单位更是积极开展各类安全检查，发现并整改安全隐患，同时组织实施多场应急演练和安全教育培训，全面提升员工安全意识。2014年，深圳大区安全投入累计1346.94万元。

以保护环境的企业价值构建绿色未来。2014年，深圳大区继续推行绿色节能建筑行动，

绿建数量和质量不断提高，深圳大区绿建申报率达到100%。其中，深圳湾总部大厦和华润城万象天地写字楼T1、T2、T4/5/6已获得由美国绿色建筑协会颁发的“美国能源与环境设计先做”（LEED金级预认证）。

以公平运营的机制恪守商业道德。2014年中，我们开始引用ERP系统，所有供应商在线注册，实施采购全过程ERP平台电子化操作，促进“阳光采购”。深圳大区始终秉承“高品质”的要求，不断减少交易环节，优化招采流程，降低公司成本，稳定供货周期，使市场更加正规化、合理化。

以高品质的工程保护客户权益。在追求产品品质方面，深圳大区发出“加强深圳大区在建项目工程管控”的通知，促进华润置地高品质战略和毫厘工程标准的实现。2014年，华润深圳湾体育中心荣获“第十二届中国土木工程詹天佑奖”，南宁华润中心西写字楼荣获“2013-2014年度广厦奖”、“2013-2014年度国家优质工程奖”，南宁华润中心购物中心荣获“2013-2014年度广厦奖”。

以持续改进提升客户服务。深圳大区于2014年3月1日成立客户关系管理部，随后，陆续建立并发布实施了开盘前风险检查、交付前风险检查、客户投诉处理等

流程、指引，并启用了置地统一的400电话报事系统及CRM系统，置地会工作亦于2014年12月正式启动，为我们持续向客户提供高品质服务打下了基础。

以丰富的活动创造全新购物体验。华润万象城作为深圳商业名片，2014年围绕“万象十年”，以“与华润一起想象”为主题，精心策划一系列回馈顾客的城市品牌文化事件，并为全市人民带来真切的人文关怀。

以感恩的情怀支持慈善公益事业。深圳大区坚持以慈善的方式开展业务，秉持实现政府、城市、业主、企业和谐共赢的原则，参与旧城改造。拆迁安置补偿标准充分尊重民意。充分尊重村民原址回迁、就地安置等需求，承诺优先建设村民回迁物业，最大限度的保障村民的权益。为支持公益事业，华润深圳湾体育中心全年承办亲子剧场演出15场，为深圳公益文化活动打造品牌性特色文化名片。2014年6月，深圳大区深圳湾项目、前海项目及物业携手参与“为爱同行”2014健行活动，员工每走一公里，即为壹基金的净水计划捐赠1块钱。

“万象”责任，“品质”生活。华润置地深圳大区将一如继往，在追求自身卓越发展的同时担当社会责任，带动城市经济发展、促进城市面貌改善，引领城市生活方式改变，进而实现企业与社会的和谐共存。



责任“万象”，“品质”生活



- 2014年1月24日，深圳大区正式进军广西省柳州市。
- 2014年5月28日，进军广东省汕头市，将建成广东省第二座“华润中心”。
- 2014年11月10日，竞得广州市地块，广东市区内再落新子。



- 2014年7月26日，举办商业地产战略发布会，提出“中国商业地产领导者”的战略目标，并对外公布全国商业战略布局。



- 2014年10月12日，华润城一期推出400余套产品，开盘三小时内全部售罄，创下了深圳乃至全国售罄的新纪录，并获得“时光盘”的美誉。11月30日第二批推出的683套“润府”产品再续“时光”传奇。
- 2014年11月8日，华润银湖蓝山润园一期产品开盘3小时内即热销超80%，不仅刷新了2014年下半年深圳高端楼盘的成交新纪录，也创造了深圳楼市的开盘新格局。



- 2014年11月21日，“万象十年感谢有你”感恩答谢演唱会举行。庆祝万象城十周年庆典，并表达对十年相伴同行的各界伙伴以及公司员工的衷心感谢。



- 2014年10月，柳州华润中心首发品质住宅华润凯旋门荣获由中国建筑学会、全国人居经典方案竞赛组委会颁发的2014年全国人居方案经典建筑规划设计方案环境金奖。表彰项目在建筑、规划、环境、科技等方面的突出表现。
- 2014年11月，华润深圳湾发展有限公司荣获第十二届中国土木工程詹天佑奖，旨在奖励和表彰在科技创新和科技应用方面的显著成绩，在设计、施工技术方面创新性和标志性，代表了当今我国同类工程中最高水平。

2014关键绩效



年度销售面积



年度销售金额



纳税总额



净利润



净资产负债率



绿色建筑认证面积

能源消费总量1.3833万吨标煤

万元营业收入可比价综合能耗0.0220吨标煤/万元，与上年同期累计值比较减少5.17%



公司荣誉

奖项名称	项目名称	颁发时间	颁奖单位
【综合荣誉类】			
2014 年全国人居经典建筑金奖	柳州华润凯旋门	2014 年 10 月	中国建筑学会、全国人居经典方案竞赛组委会
广厦奖	南宁华润大厦	2014 年 12 月	中国房地产协会
年度城市人文综合体大奖	华润城	2014 年 11 月	南方都市报“2014 第六届中国地产年会”
优质合作伙伴	华润小径湾	2014 年 11 月	凤凰优悦广播 FM105.7
年度区域传播营销奖	华润小径湾	2014 年 12 月	腾讯大粤网
2014 年度品牌价值 10 强	柳州华润中心	2014 年 12 月	柳州日报社
2014 年度城市最具影响力企业奖	柳州华润中心	2014 年 12 月	柳州日报社
【工程科技类】			
第十二届中国土木工程詹天佑奖	华润深圳湾体育中心	2014 年 11 月	中国土木工程学会、北京詹天佑土木工程科学技术发展基金会
年度国家优质工程奖	南宁华润大厦	2014 年 12 月	中国施工企业管理协会
【产品品质类】			
年度综合体大奖	华润小径湾	2014 年 11 月	南方都市报“2014 第六届中国地产年会”
2013-2014 年度城市地标	南宁华润中心	2014 年 1 月	搜房网
城市生态豪宅标杆奖	华润银湖蓝山	2014 年 12 月	腾讯大粤网
年度最佳城市人文综合体	华润城	2014 年 12 月	腾讯大粤网
2014 最佳品质滨海综合体	华润小径湾	2014 年 8 月	2014 年搜狐焦点·中国房地产品牌价值峰会
2014 年最宜居滨海综合体	华润小径湾	2014 年 12 月	深圳市房管局官方网站房地产信息网
2014 中国掌柜风云榜(深圳)最具投资价值物业	华润城	2014 年 11 月	房掌柜
年度豪宅大奖	华润银湖蓝山	2014 年 11 月	南方都市报“2014 第六届中国地产年会”
深圳最美人居奖	华润银湖蓝山	2014 年 12 月	深圳广电集团都市频道
全国豪宅典范	南宁幸福里	2014 年 1 月	搜狐焦点
五象新区标杆楼盘	南宁二十四城	2014 年 12 月	南宁晚报
2014 柳州代表楼盘	柳州华润中心	2014 年 12 月	南宁晚报、广西电台 FM950
2014 年度品质典范楼盘奖	柳州华润中心	2014 年 12 月	柳州日报社
2015 年最具投资价值项目	柳州华润中心	2014 年 12 月	柳州日报社
【业务成交类】			
2014 年楼盘成交龙虎榜之南山区成交量 TOP10	华润城	2014 年 12 月	深圳市房管局官方网站房地产信息网
2014 年楼盘成交龙虎榜之南山区成交金额 TOP10	华润城	2014 年 12 月	深圳市房管局官方网站房地产信息网
2014 年楼盘成交龙虎榜之写字楼成交量 TOP10	华润城	2014 年 12 月	深圳市房管局官方网站房地产信息网
2014 年楼盘成交龙虎榜之写字楼成交金额 TOP10	华润城	2014 年 12 月	深圳市房管局官方网站房地产信息网
2014 年楼盘成交龙虎榜之罗湖区成交量 TOP10	华润银湖蓝山	2014 年 12 月	深圳市房管局官方网站房地产信息网
2014 年楼盘成交龙虎榜之罗湖区成交金额 TOP10	华润银湖蓝山	2014 年 12 月	深圳市房管局官方网站房地产信息网

关于我们

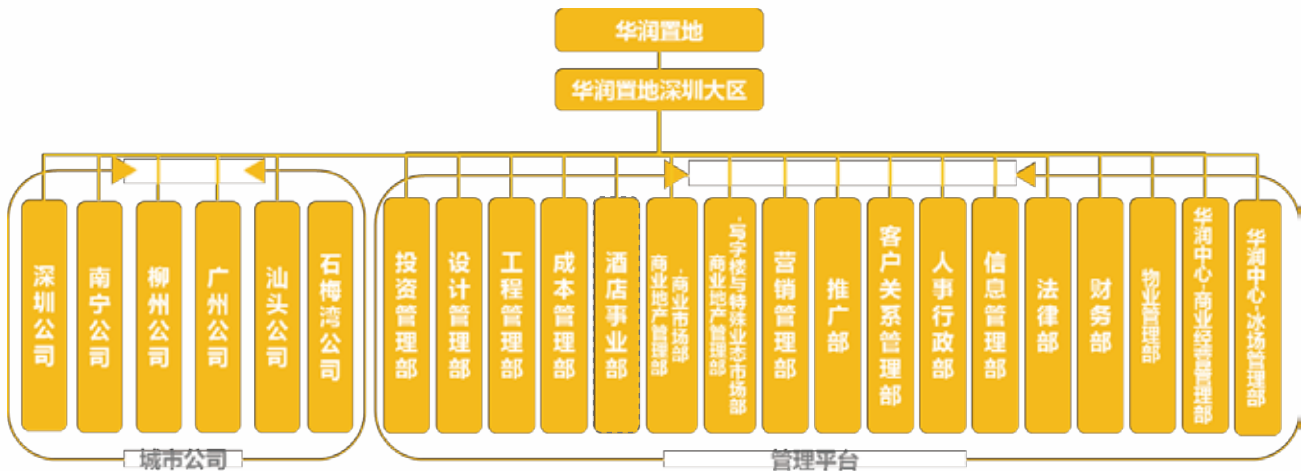
(一) 公司概况及组织架构

华润置地深圳大区是华润置地在全国重要的九个大区公司之一，负责在广东、广西、海南区域内从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理。目前业务覆盖深圳、惠州、广州、汕头、南宁、柳州、桂林、万宁等城市。



2014年华润置地深圳大区业务快速拓展，新成立了柳州城市公司、汕头城市公司和广州城市公司，并将石梅湾城市公司的业务并入深圳大区管理，继续践行“置地总部-大区总部”两级总部、“总部-大区-城市公司”的三级管控管理架构，按照“总部做强，大区做实，城市公司做精”的思想进行矩阵管理。同时根据大区业务发展和管理的需要，新成立了大区客户关系管理部和商业经营管理部，共计16个大区部门、6个城市公司。

未来，华润置地深圳大区将一如既往地秉承华润置地“品质给城市更多改变”的理念，以诚信、诚恳、诚心，为所到城市的居民构筑美好家园、创造幸福生活！



(二) 业务分布



深圳大区布局图



深圳公司项目布局图

(三) 产品服务

华润置地坚持“住宅开发+投资物业+增值服务”的生意模式，在住宅开发方面，已形成八大产品线：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。投资物业发展了万象城城市综合体、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，在引领城市生活方式改变的同时，带动城市经济的发展、改善城市面貌。

华润置地深度挖掘品质需求，从客户起居行为出发，提供从户型布局，人性化收纳设计、活动家具、变形家具、地下车库、大堂公共空间的增值服务，并在管家服务、园区服务、地下空间利用、可售商业增值服务、园林增值服务进行试点研发。



深圳大区秉承华润置地的生意模式。截至目前，华润置地深圳大区在深圳已建成运营、在建或待建项目包括华润置地全国首个城市综合体“深圳华润中心”、华润深圳湾国际商业中心一期——深圳湾体育中心“春茧”、广东省最大城中村改造项目深圳华润城、华润深圳湾国际商业中心等9个。

从深圳出发，华润置地还将在汕头建设广东省第二座华润中心。此外，华润置地在南宁已建成运营及在建项目2个，包括南宁华润中心和华润二十四城；并将在柳州、桂林分别打造柳州华润中心和桂林华润万象汇两大区域商业中心。同时，华润置地首个高端度假项目华润石梅湾已落址万宁。

一、公司治理

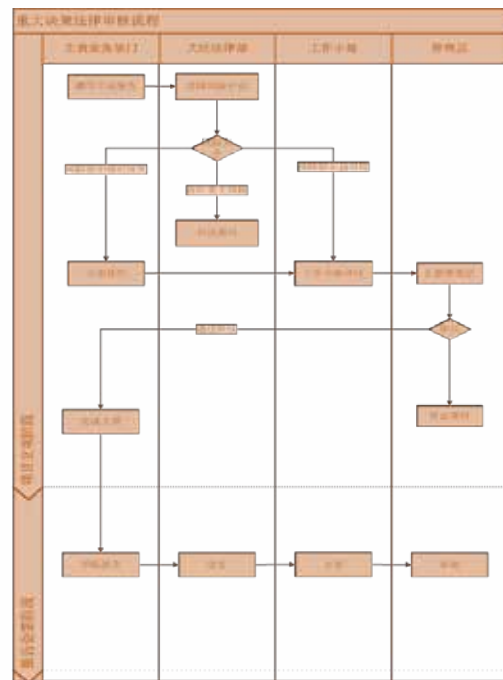
——追求科学的组织管理

根据《中华人民共和国公司法》等国家有关法律规定以及华润置地总部要求，建立健全规范的公司治理结构和议事规则，明确了相关议事程序及决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了更为科学有效的职责分工和决策机制。响应践行“置地总部-大区总部”两级总部、“总部-大区-城市公司”的三级管控管理架构，按照“总部做强，大区做实，城市公司做精”的原则，逐步加强及完善大区管控。



(一) 加强公司治理

规范重大决策



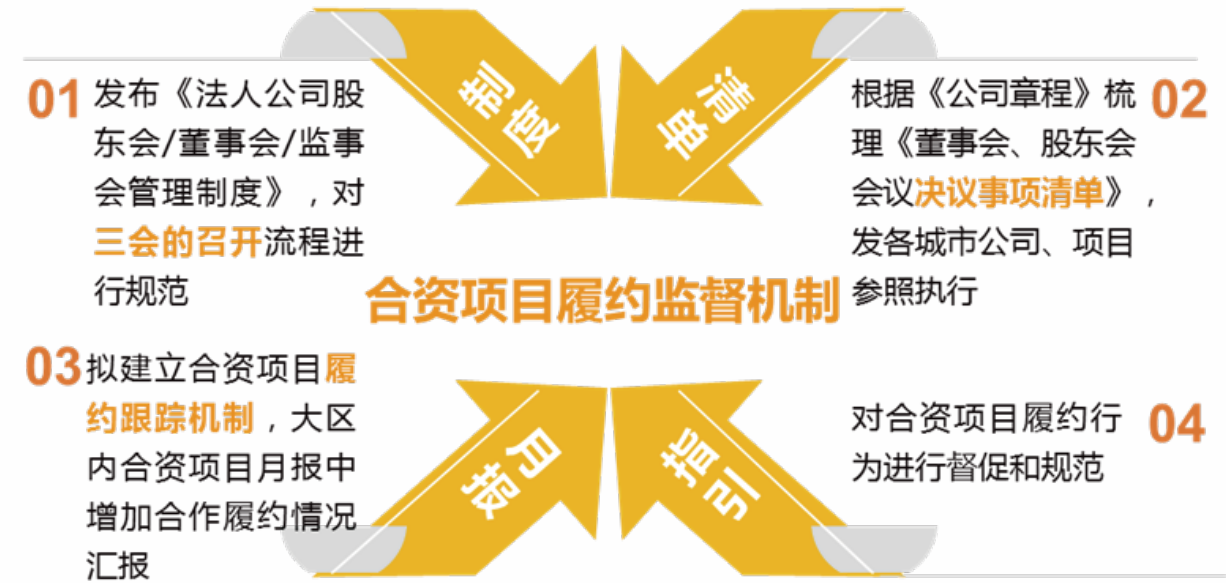
为规范大区重大经营决策，加强公司规章制度的法律审核，建立健全大区法律风险防范机制，维护公司合法权益，根据国务院国资委《国有企业法律顾问管理办法》及集团、置地总部法律工作要求，结合大区实际，制定颁布了《重大经营决策及公司规章制度法律审核管理办法》。

公司进行重大经营决策，须经过项目立项、法律评估、方案优化、工作小组评议、上报管理层、授权签批、实施跟进的法律审核程序。

投资者关系管理及维护

为建立健全大区法律风险防范机制，维护大区各项目公司与投资者关系及公司合法权益，根据《中华人民共和国公司法》、大区下属独立法人公司《公司章程》及华润集团、华润置地总部要求，结合大区实际，制定《法人公司股东会/董事会/监事会管理制度》，合资公司相关议事程序及决策、执行、监督等方面按照制度严谨执行。

合资项目履约监督



合资项目履约监督机制



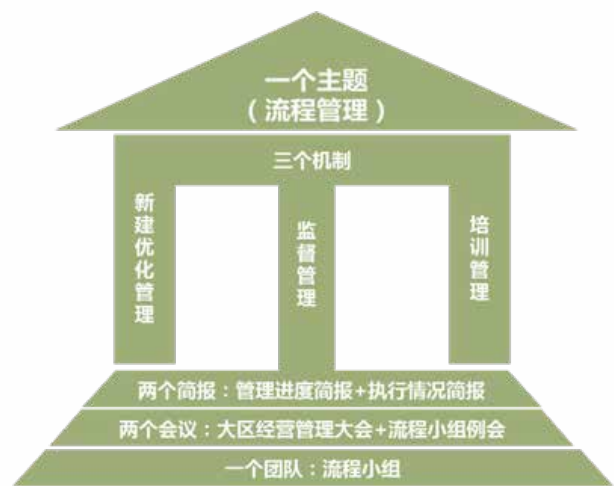
(二) 内控与监督

内控体系建设

加强法律风险控制

2014年，深圳大区根据《中华人民共和国公司法》和国务院国资委《国有企业法律顾问管理办法》，制定《重大经营决策及公司规章制度法律审核管理办法》等，建立健全法律风险防范机制。

搭建流程管理体系



监察审计

监察审计：配合华润置地总部完成对南宁公司、石梅湾公司和深圳君悦酒店的审计工作，并根据审计结果及时反馈改进意见并予以落实。

内控自查：严格按总部要求落实各模块自查和整改工作。

内部审计：对大区所属的各城市公司物业进行常规审计，确保其内部控制和业务流程符合日常管理的要求。

(三) 风险管理

风险管理制度

2014年，我们继续完善华润置地深圳大区风险管理制度，在《华润（深圳）有限公司危机管理与危机公关制度》基础上，颁布《华润置地深圳大区风险管理跨部门沟通机制》，修订完成《华润置地有限公司新闻管理制度》。

风险识别程序

通过完善360°风险防范体系，建立完整的风险识别程序，通过风险排查、舆情监测、媒体维护以及危机公关四部分形成风险识别与防范闭环，营造并维护品牌形象。

内控体系建设

风险分类管理

根据风险排查以及舆情监控的工作成果将公司潜在风险划分为安全主题、营运主题等11大类，包含建筑材料安全隐患、降价销售等57个单项风险，建立更加全面、细致的公司风险分类体系。

风险管理培训

共开展2次风险管理工作培训，涉及人数100人以上，并将在未来逐步扩大，帮助更多员工培养风险防范意识，做到全公司由整体到个人的全面风险防控。

(四) 反腐倡廉

1

认真贯彻落实《华润置地有限公司经理人职务消费管理规定》。重点督查经理人职务消费预算执行情况，开展自查自纠工作，杜绝超预算现象，建立经理人职务消费台账，每月对经理人各项职务消费预算执行情况进行对比并向各经理人报告。

2

加强公司对企业文化的宣贯，倡导简单、坦诚、阳光的企业文化。将华润历史、华润核心价值观放入员工入职培训等学习活动中；并将《华润置地廉洁从业准则》纳入华润置地深圳公司员工手册宣传。

3

全员签署《廉洁从业准则》，认真落实《阳光宣言》、《华润置地合作方廉洁协议》的签订。深圳公司成立以党委书记为组长，人事行政部及党委办公室为日常执行机构的纪检监察小组，通过内部邮件、张贴海报、支部会议、党委会、经营会等多种形式自上而下宣导，以各部门负责人作为相关宣贯工作第一责任人，形成了廉洁自律的氛围。同时将《协议》作为招标文件组成部分，与合作方签署相关合同文件时签署。

4

按照置地党委要求，落实中央《八项规定》、反对“四风”。结合置地党委要求及公司实际，采取个人访谈、召开座谈会、问卷调查、基层走访调研等多种方式，以解决领导干部“四风”问题为主线，结合公司业务发展的实际需求，重点听取基层同事、部门负责人、管理团队的意见及建议。

二、劳工实践

——建设员工幸福家园

(一) 人员概况

(四) 培训与职业发展

(二) 保护员工权益

(五) 员工沟通

(三) 职业健康与安全

(六) 员工关爱



(一) 人员概况

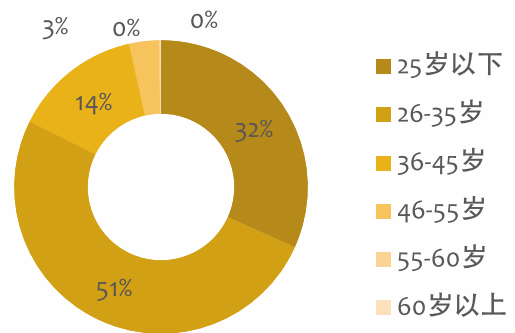


员工是最宝贵的财富，深圳大区始终贯彻“对经理人要严、对员工要善”的管理理念，从员工基本权益维护、职业健康与安全、员工培训与发展等多方面切实保护员工利益、关爱员工发展。

2014年，员工总数随着公司业务快速增长，截至年底公司员工总数达3884人，其中开发系统1406人、商业系统438人、物业系统2040人。

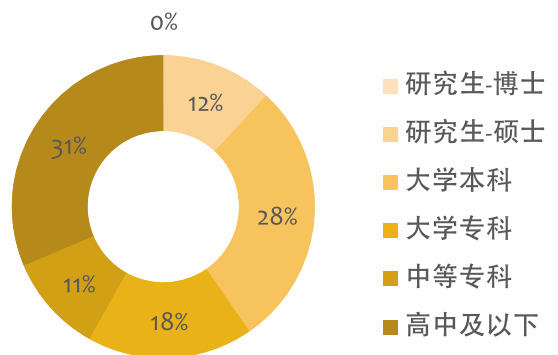
年龄构成

年龄	开发	商业	物业	总计
25岁以下	295	186	751	1232
26-35岁	831	204	932	1967
36-45岁	214	42	293	549
46-55岁	60	6	62	128
55-60岁	3	0	2	5
60岁以上	3	0	0	3



学历构成

学历	开发	商业	物业	总计
研究生-博士	1	1	0	2
研究生-硕士	341	109	10	460
大学本科	761	135	210	1106
大学专科	226	80	383	689
中等专科	26	33	350	409
高中及以下	51	80	1087	1218



(二) 保护员工权益

平等雇佣

我们不因性别、年龄、民族、国籍、宗教、文化背景不同而对员工差别化对待，严格遵守项目所在地相关法律规定，抵制雇佣童工，禁止强迫劳动。

- 少数民族或其他种族员工比例：15.11%
- 2014年新进员工数：2201
- 应届生年度招聘数量及比例：招聘176人，占年度招聘量8%。



劳动保障

- 严格执行国家法律法规，不断完善劳动关系管理
- 严格要求相关工程员工持证上岗
- 发放安全防护用具和劳动保护用品
- 保障员工社保权益的落实
- 严格管理员工入职体检和年度健康体检
- 认真落实女职工“三期”安全保护要求



- 劳动合同签订率100%
- 员工主动流失率8% (开发系统)
- 敬业度76%
- 社保覆盖率98.92% (未达到100%原因: 部分港籍员工社保在办理中, 部分同事外地缴纳)

薪酬福利

法定福利:

- 社会保险
- 住房公积金等

非法定福利:

- 商业保险
- 福利年假
- 午餐/午餐津贴
- 年度健康体检
- 年度洗牙
- 校招员工员工宿舍等

通用假期:

- 国家法定节假日及公休日
- 法定年假
- 病假
- 事假
- 婚假
- 生育假 (含产检、产假、哺乳、看护假等)
- 工伤假
- 丧假等

公司特色假期:

- 福利年假
- 探亲假
- 公假 (含三八妇女节假、乔迁假、参加子女学校活动假、六一陪护假等)



战略导向、业绩导向、效益优先、市场接轨、以职务为基础的薪酬。

- 基本工资
- 年度奖金
- 绩效奖金
- 交通津贴
- 通讯津贴
- 异地津贴
- 住房津贴
- 过节费
- 防暑降温费
- 礼金 (含结婚礼金、生育礼金、生日礼物等)

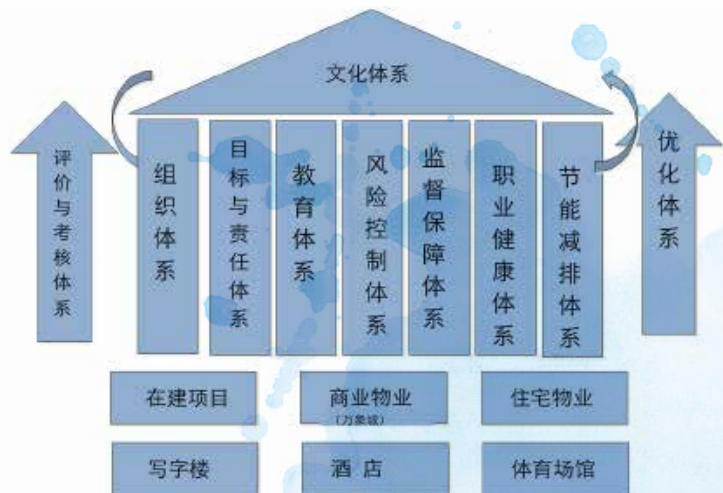
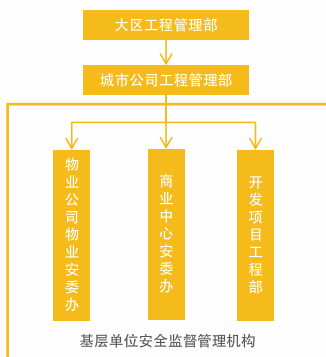
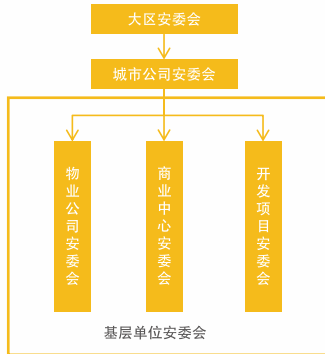
中长期激励。

(三) 职业健康与安全



安全生产管理体系

- 基于房地产项目全生命周期EHS管理思路，深圳大区在2013年建立了EHS管理体系，编写体系文件34个，重点对各层级单位的EHS管理行为进行规范和约束，文件涵盖开发项目、商业运营和住宅物业三个业态。2014年新增编制了《工程项目安全文明施工可视化标准手册》《安全专项资金管理规定》《反恐防暴安全管理规定》《安全文化发展规划》等4个制度文件，并对原有EHS管理体系进行修订，EHS管理体系不断完善。
- 建立安全生产责任体系，成立安全生产领导机构——安全生产管理委员会，并落实安全生产管理委员会办事机构。在大区安委会的领导下，现有的17个基层单位均成立了安全生产委员会，落实安全生产监督管理工作。
- 深圳大区现有专职安全生产管理人员16人，其中注册安全工程师11人。



安全生产责任制

落实安全生产责任制，逐级签订安全生产责任书，安全责任层层落实。大区层面共签订了安全生产责任书27份。

- 季度检查评价：每季度对大区内在建工程、商业物业和酒店开展季度安全检查与评价，发现安全管理行为和现场安全状态存在的问题，帮助项目持续提升安全管理水平，同时将检查结果作为年终安全考核的依据。范围覆盖下属8个在建项目共24个标段，3个物业项目，3个酒店。2014年共出具检查报告53份，并跟踪隐患整改情况直至关闭。
- 日常检查：大区安委办检查共37次，其中在建项目33次、商业物业4次。发出37份安全巡查记事，提出安全隐患215项，整改完成率100%。基层单位开展各类安全检查共875次，发现并整改安全隐患12878项。



安全生产应急机制

- 修订完善应急预案体系：根据《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639-2013，修订深圳大区《生产安全事故综合应急预案》，各基层单位修订了综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，完善了深圳大区应急预案体系。
- 组织开展应急演练：2014年深圳大区组织应急演练总计185次，累计参加6283人次。

安全生产责任制

深圳大区高度重视安全教育培训工作，根据年度安全培训计划组织开展培训工作，2014年对本单位员工开展安全教育培训3182人次，对相关方培训2964人次。

安全投入累计1346.94万元

专职安全生产管理人员16人

安全培训216场次，安全培训6915人次

因工伤损失工作日数0

百万平米死亡人数0

百万平米事故率0

签订安全生产责任书27份

出具季度检查报告53份

大区安委办日常检查共37次

基层单位开展各类安全检查共875次

应急演练总计185次，累计参加6283人次

2 职业健康

员工健康管理

为切实做到关爱员工、促进员工身心健康，将公司年度体检做到实处，深圳公司于2014年6月组织全体员工进行口腔护理，12月启动年度健康体检，体检总人数为1576人，健康档案覆盖率96%。并将组织专家针对公司总检报告情况召开健康讲座，普及健康养生知识。

办公区域扩展

2014年深圳公司、南宁公司、汕头公司、石梅湾公司等均完成办公区域的扩展或搬迁工作，加强环境改造及空气治理，加大绿植、空气净化设备的投入，为员工提供安全、舒适的办公环境。

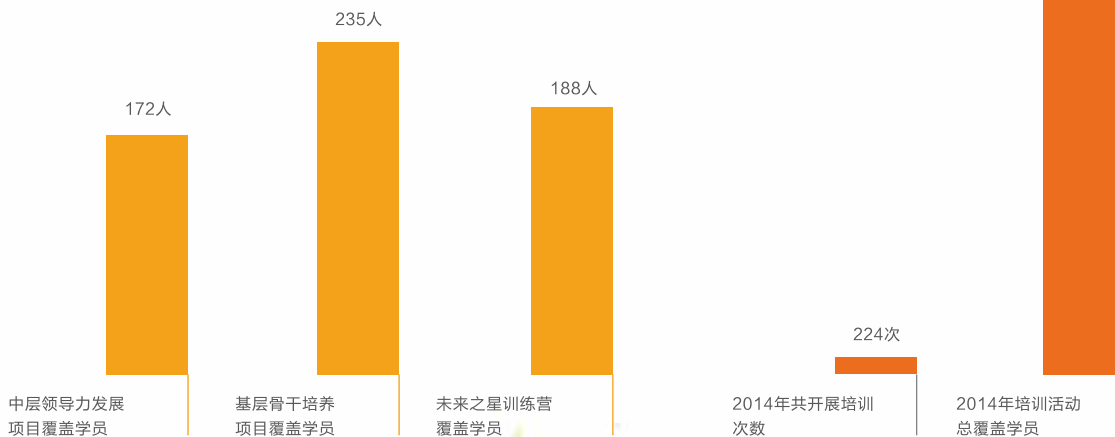
(四) 培训与职业发展

培训体系

华润置地深圳大区通过不断开展领导力发展培训、行业内考察交流、内外部学习、专业能力提升培训、行动学习等活动，逐步建立健全员工培训发展体系。大区为提升公司中层管理人员领导力，设置“中层领导力发展”系列培训项目；为围绕专业能力提升并积极储备专业人才，设置“专业人才培养”计划；为促进社会招聘大学生更快更好融入工作并提升组织认同感，设置“未来之星成长计划”；为了推进企业文化有效落地，将文化课程及活动贯穿于日常培训项目中。



2014年，在华润大学、置地学院以及大区人事行政部的组织推动下，公司开展了涵盖“中层领导力发展项目”、“组织知识沉淀课程开发暨内训师培养项目”、“未来之星培养计划”、“书径计划”等多种类型的培训课程。为不同层级、不同专业的员工提供了多元化学习机会，为员工在不同职业阶段的成长提供了学习支撑。





内部课程建设

2014年大区建立了内部课程库，包括可授课程19门，其中专业技能类课程15门，通用技能课程4门。

内部讲师队伍

建立了内部讲师库，2014年进行授课的讲师共有44位，所有讲师均有明确的授课记录，适用于大区各类培训项目。

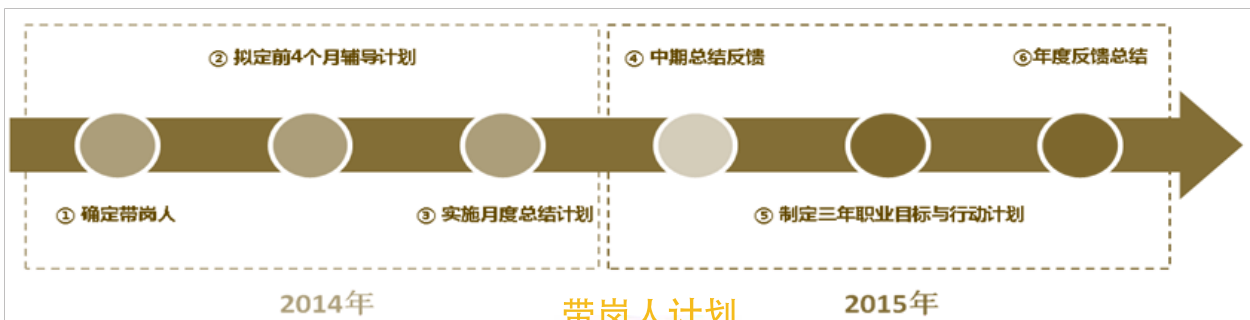
职业发展

校园招聘是华润置地补充人才储备的主要途径之一。2014年，深圳大区在置地总部统一安排下，以“百匠新人”为主题通过高校论坛、海报宣传、宣讲会、微信宣传等渠道向全国各大高校全面介绍宣传。公司先后组织并参与在清华大学、同济大学、中山大学等知名高校举办的11场校园宣讲会。

为帮助新员工尽快适应工作环境，公司针对校招新员工拟定了“未来之星”成长计划。入职培训由45天的训练营及公司内部系列培训构成，入职后通过“带岗人”计划，帮助其指定学习发展计划，给予详尽指导，帮助新员工迅速完成从学生到职业人的转变。

为满足员工多层次的职业发展需要，公司提供了横向“管理序列-专业序列”发展、纵向“专业序列”城市公司-大区公司-总部发展的双通道的职业发展路径。在员工职业能力和专业素养满足公司发展要求的前提下，公司将为员工提供多样化的职业发展路径。

物业系统在职业发展上推行安全人员“士官制”，完善员工发展通道；绘制骨干员工“成长轨迹”，开展全员职业生涯规划；完善职业生涯规划重点，建立各岗位素质模型。开展员工“内部竞聘”，鼓励员工多方向发展。



(五) 员工沟通

为打造简单、阳光、坦诚的组织氛围，督促公司管理团队面向基层，充分吸收并尊重员工意见，通过收集员工建议信息把握员工思想动态，建立制度化的沟通渠道，把团队建设和员工关怀落到实处，以提升员工敬业度，塑造团结向上协作共赢的团队文化：



该制度主要由“信息收集-分析研讨-宣讲反馈-跟踪落实”四个步骤构成。为避免员工所提意见“落空”，跟踪督办环节是保证沟通渠道落地，赢得员工信任的关键所在。深圳公司推出了月度员工问题Q&A，督促相关部门及时跟进，形成定期告知员工进展的透明机制。各城市公司依据自身实际定期开展员工座谈，积极维护员工权益，满足员工的合理诉求。



(六) 员工关爱

为贯彻集团“对经理人要严、对员工要善”的管理理念，深圳大区致力于营造融合、温馨、积极、进取的工作环境，为促进员工工作生活平衡，在法定社保体系外，提供更多充满人性关怀的活动。

深圳大区设立华润置地深圳大区员工关爱基金。资金主要来源为由深圳大区所获置地或集团奖励金、大区年度奖金分配余额或员工捐款等。其建立与华润置地基层员工关爱基金形成互补，扩大受惠范围，提高申请效率，缓解困难员工燃眉之急。

- 提供三餐；
- 提供全面的商业保险，包含意外伤害、意外医疗、疾病身故、重大疾病、住院津贴、补充医疗门诊、补充住院医疗、交通工具意外伤害等8个险种，覆盖全部正式员工，人均保额215万。同时提供商业保险讲座、服务热线、理赔指引等；
- 提供男性职工看护假；
- 开展一系列形式多样、饶有趣味的员工活动，包括文娱活动、体育比赛、才艺培养等。
- 提供一年一次体检及牙齿护理；
- 提供生育、结婚礼金及帛金；
- 提供交通津贴及通讯津贴；
- 为应届生统一提供员工宿舍，时间为两年；
- 员工生日会；
- 重大节日（事件）、一线员工、困难员工慰问；



三、环境保护

——构建绿色未来

华润置地深圳大区坚持以环境友好作为企业发展核心价值观之一，顺应绿色环保的潮流，在设计、施工、物业服务、办公等方面贯彻绿色理念。通过建立、健全节能减排相关组织体系、统计监测与考核体系，有计划地实施节能减排相关活动，发展绿色建筑，在建筑的“全生命周期”最大限度地节能、节水、节地、节材，预防与减少污染，保护环境。



(一) 绿色建筑

2014年，华润置地继续推行绿色节能建筑行动，绿建数量和质量不断提高，深圳大区绿建申报率达到100%。其中，深圳湾总部大厦和华润城万象天地写字楼T1、T2、T4/5/6已获得由美国绿色建筑协会颁发的“美国能源与环境设计先锋”(LEED金级预认证)。



项目名称		申报绿建星级
深圳华润城项目	T1 塔楼	待定国家设计一星 + 深圳设计铜级 + LEED CS 金级
	T2 塔楼	
	T4/5/6 塔楼	
	T3 公寓 商业裙房	
	自有住宅(一期)	国家设计一星 + 深圳设计铜级
	自有住宅(二期)	国家设计一星 + 深圳设计铜级
	新大涌小学	国家设计一星 + 深圳设计铜级
惠州小径湾项目	华润大学	国家设计二星
	二期住宅	(已申请免做绿建)
深圳湾综合发展项目	六星级酒店及酒店式公寓	国家绿建筑设计一星 + 深圳设计铜级 + LEED CS 金级
	华润总部大厦	国家设计及运营二星 + 深圳设计铜级 + LEED CS 金级
	万象汇	国家绿建筑设计一星 + 深圳设计铜级
	南区住宅	
	北区住宅	
华润万家大厦		
华润前海中心项目	酒店、商业、公寓	国家设计三星 + 深圳设计金级
	写字楼	国家设计三星 + 深圳设计金级 + LEED CS 金级
银湖蓝山项目		国家设计一星 + 深圳设计铜级
汕头项目		广东省设计一星
湖贝项目		待定
柳州项目		国家设计一星 + 深圳设计铜级
南宁华润中心项目	幸福里(二期)	(已申请免做绿建)
	南写字楼	国家设计二星
	东写字楼	国家设计二星

在绿色建筑项目设计与建造中，致力为客户营造接近自然的感觉，控制和减少对自然环境的使用和破坏，减少使用合成材料，充分利用阳光，节省能源。

立体绿化策略

通过多重的立体绿化设计，在美化城市环境的同时为客户增加更多亲近自然的空间。



关注风环境

根据项目所处地理位置的风环境合理组织街道、广场、主入口等，提高人体舒适性。



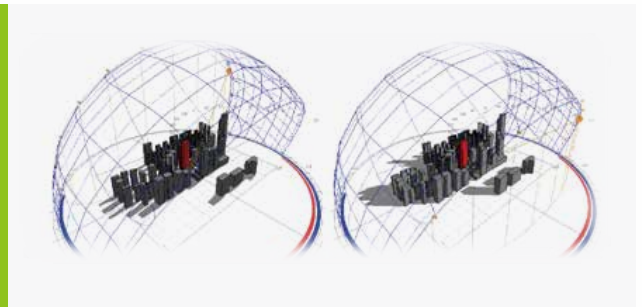
关注声环境

关注声环境通过建材的合理选择，对高频或低频的噪音进行阻断



关注热环境

按照人体健康需求，准确控制室温，在保证室温舒适的前提下尽量多利用自然光采光。



(二) 绿色施工

建筑资源可持续利用

深圳大区开发项目在建设过程中，始终坚持节约、环保的理念，充分利用工程材料，使其价值最大化，有效节约不可再生资源。

利用废旧模板制作垃圾箱，实现资源重复利用的同时，便于收集项目产生的垃圾，集中进行处理。



项目生活区使用空气能热水器代替传统热水器，有效节约能源。



建筑垃圾管理

采用活动房屋

临时建筑采用活动房屋，周转使用，减少工程垃圾。

综合利用资源

对固体废弃物充分回收和合理利用。固体废弃物综合利用的措施：工程废土集中过筛，重新利用，筛余物用粉碎机粉碎，不能利用的工程垃圾集中处置；建立水泥袋回收制度；施工现场设立废料区，专人管理。

垃圾存放区域设置

施工现场设固定的垃圾存放区域，及时清运、处置建筑施工过程中产生的垃圾，防止污染环境。在收集、贮存、运输、利用、处置固体废物的过程中，采取防扬散、防流失、防渗漏等措施。建立登记制度，在运输过程中沿途不丢弃、遗撒固体废弃物。

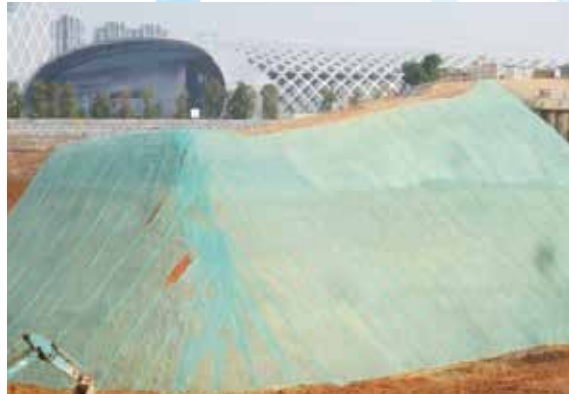
工程用车管理

混凝土罐车每次出场前清洗料斗，防止遗撒；土方、渣土自卸车、垃圾运输车采用全密闭运输车；运输车辆出场前清洗车身、车轮，避免污染场外路面。

扬尘污染治理

深圳大区开发项目严格按照法律规范做好扬尘管理，各项目采取包括场地硬化、喷雾除尘、循环水洗车槽、覆盖防尘等措施，有效减少施工生产扬尘对环境的污染。

循环水洗车槽



喷雾除尘装置

基坑通道两侧安装喷雾除尘装置，在通道两侧共安装20个喷头同时向道路中间喷射出水雾。该装置向四周喷出的“雾气”覆盖面广，能最大限度地吸附工地上扬起的尘埃，对工地的PM2.5及PM10，是“杀手锏”。喷雾除尘装置启动后，有效减少90%以上细微颗粒物，达到扬尘整治效果。



安装前



安装后

噪音污染防治

1

选用噪声和振动符合城市环境噪声标准的施工机械，同时采用低噪音施工工艺和方法。

2

作业时间严格按照当地建设工程文明施工规定要求。按照不同施工阶段施工作业噪声的限制值，安排作业时间。

3

施工现场每月进行一次噪音监测，测点选在现场围墙处，布置在场地四周，设专人做噪声监测并做记录，接受社会监督。

4

夜间不进行产生噪声污染、影响他人休息的建筑施工作业（抢修、抢险作业除外），将混凝土施工等噪音较大的工序放在白天进行。

环境因素监测记录分析表

单位：中建五局华南轨道交通项目部 使用编号：ZJW3-1A-01

监测环境因素	监测指标值	检测时间	检测值	偏差值	是否达标
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.9.28 15:00	75	0	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.10.5 17:00	70	-1	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.10.9 14:00	75	0	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.10.11 09:00	73	-2	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.10.16 08:00	75	0	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.10.17 07:00	72	-3	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.10.21 19:00	75	0	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.10.27 21:00	55	0	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.11.3 22:00	52	-3	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.11.7 11:00	77	+2	是
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.11.11 14:00	75	0	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.11.15 14:00	74	-1	否
噪声	昼间<75dB 夜间<55dB	2014.11.19 17:00	75	0	否

监测人： 记录人： 审核人：

(三) 绿色商场

商场节能改造

2014年，深圳华润中心积极开展节能改造工作，先后完成一次冷冻泵增加变频节能改造、LED或T5节能灯管改造、停车场照明时控改造等，几大工程的落实预计一年能节约电量30万度；南宁万象城设置光伏发电系统，利用太阳能发电，全年共计发电量约3万度。



资源可持续利用

深圳万象城委托清洁供方，对万象城、华润大厦区域内的租户、商家生产经营产生的垃圾进行回收利用，效果显著。

深圳、南宁万象城员工食堂的餐余废油交由餐食油处置资质的公司进行统一回收，将餐食油转化为生物柴油。

严格管理工程维修

深圳万象城在工程改造、维修中选用环保型材料，减少环境污染。深圳万象城严格落实装修施工现场管理，要求商铺装修施工中围挡封闭必须完好、施工材料符合规范，严格审核、监管噪声、异味、粉尘施工；同时提供移动式通风设备增值服务，减少异味施工对营运影响、改善施工环境。



打造无烟购物环境

根据深圳市禁烟条例，深圳万象城客服部牵头编制了《万象城公共区域控烟管理措施》并在顾客所及公共场所粘贴禁烟标识，通过一线工作人员的服务引导，整体环境质量得到明显提升。



(四) 绿色办公

2014年深圳大区将绿色办公、环保宣传不断落实到实处：

空调、电灯开关处设节约用电标语



设二次用纸箱，内部文件纸张使用二次环保纸



打印室设节约用纸标语及绿色办公小技巧



食堂设节约用餐标语



会议用水
提倡自备水杯



电脑报废时保留鼠标、键盘等完好的零部件，电脑维修时优先更换；

调动、离职人员办公用品，在不影响使用的情况下，经清洁后交新来的同事继续使用；用完的笔更换笔芯继续使用；



四、公平运营

——恪守高标准的商业道德

深圳大区秉承“高品质”产品战略，倡导与合作伙伴共同发展、长期共赢的合作理念，通过供方库管理和集采合作建立长期、稳定合作关系，有效避免建筑市场的无序竞争和不规范竞争行为。通过集采合作，减少了交易环节，使深圳大区采购成本降低，同时，供应商降低了交易成本，稳定了订单量，更有计划地进行生产计划安排，并随着深圳大区项目增加，逐渐提升其市场销售额和占有率，使合作双方在合作中达到双赢。



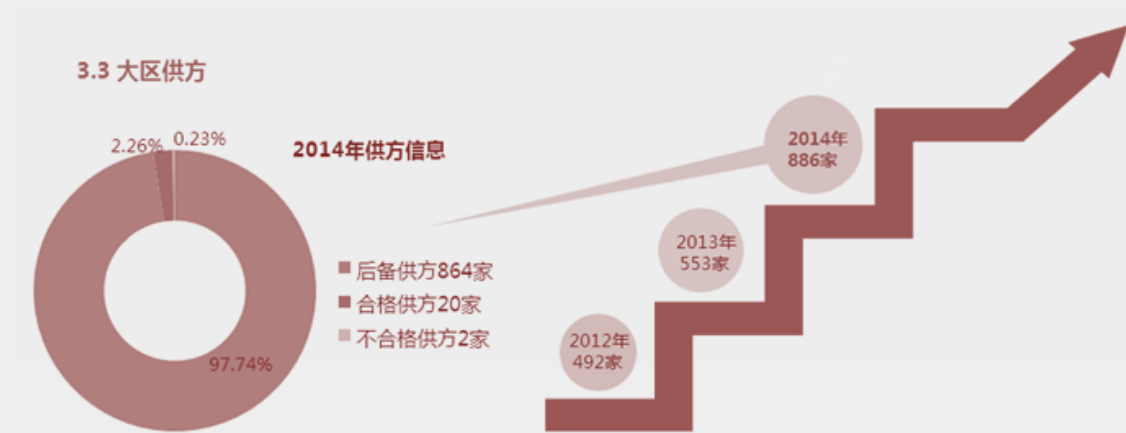
(一) 打造责任供应链

供应链管理

实行共赢供应链管理，从施工总包到材设采购、从服务咨询到第三方维保，我们有明确的供方库管理作业指引，合格供应商管理系统，明确所有参加招投标的供应商均应从“合格供方库”或“后备供方库”中选择。对拟参加投标但未列入供方名录的单位，由考察小组对其进行实地考察。

2014年中旬开始引用了ERP系统，所有供应商在线注册，实施采购全过程ERP平台电子化操作，促进“阳光采购”。

深圳大区供方库现有情况：现有98个项目类别，其中合格供方22家，后备供方871家，不合格供方2家。



承包商管理

我们有严格的“合同履行中评估”、“合同履行后评估”，由成本管理部组织项目部、设计管理部、工程管理部、物业公司进行承包商评估，对承包商的工程、质量、成本、服务等方面进行全面衡量。

责任采购

从员工、供方内外两个方面，从准则和契约、理念和行为等多个层次规范公司招标采购工作，坚持阳光采购的职业操守。

阳光采购

华润置地员工廉洁从业准则

《华润置地员工廉洁从业准则》作为新入职员工的必选课程，与公司规章制度、法律法规等同时进行宣导和教育，并定期组织全员进行温习，呼吁员工在与供应商的合作过程中，以《准则》严格要求，体现华润置地员工的职业素养，维护公司品牌及声誉。

深圳大区招标采购管理制度

公司所有招采工作均严格按照《深圳大区招标采购管理制度》执行，采用规范的采购流程。同时，根据《华润置地招采风险体系树》完善大区及城市公司相关招采工作制度及作业指引，规范各级招采工作流程。

华润置地阳光宣言、廉洁合作协议

华润置地通过供应商大会的宣贯和设置供应商入围条件的方式，引导供应商履行社会责任。公司将《华润置地阳光宣言》、《华润置地廉洁合作协议》作为各项招标邀请的附件。在向供应商发出招标邀请时及时传达我们诚信建设的理念，只有认同我司《阳光宣言》、《廉洁协议》的供应商才有资格进行投标，同时将《廉洁协议》作为招标文件的一部分，合作供应商必须100%签署。

提高供应链社会责任水平

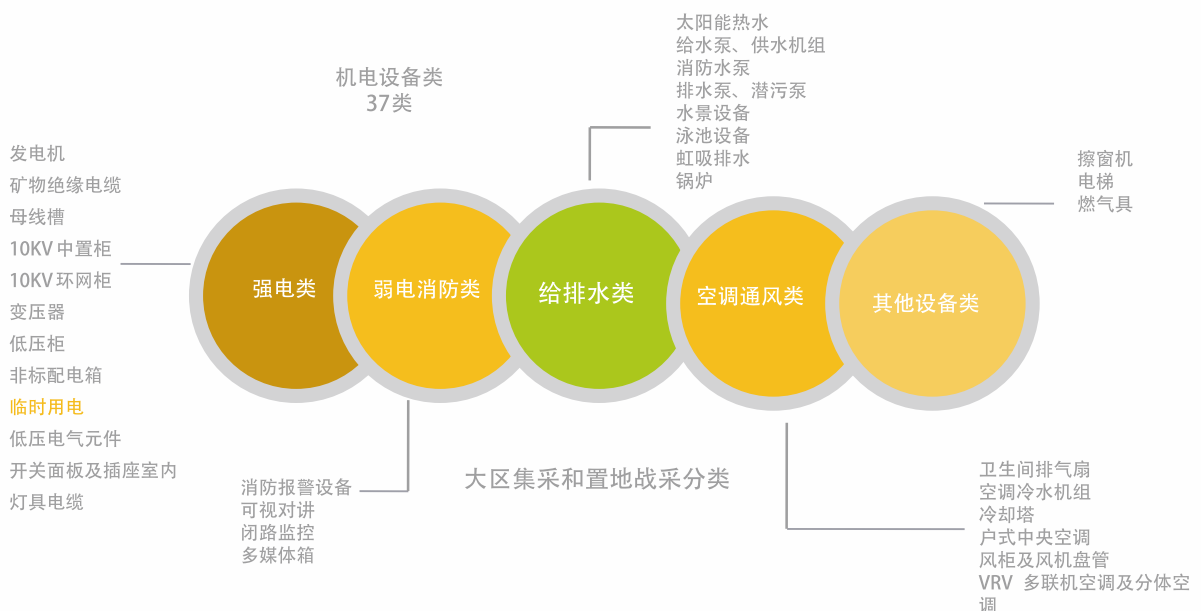
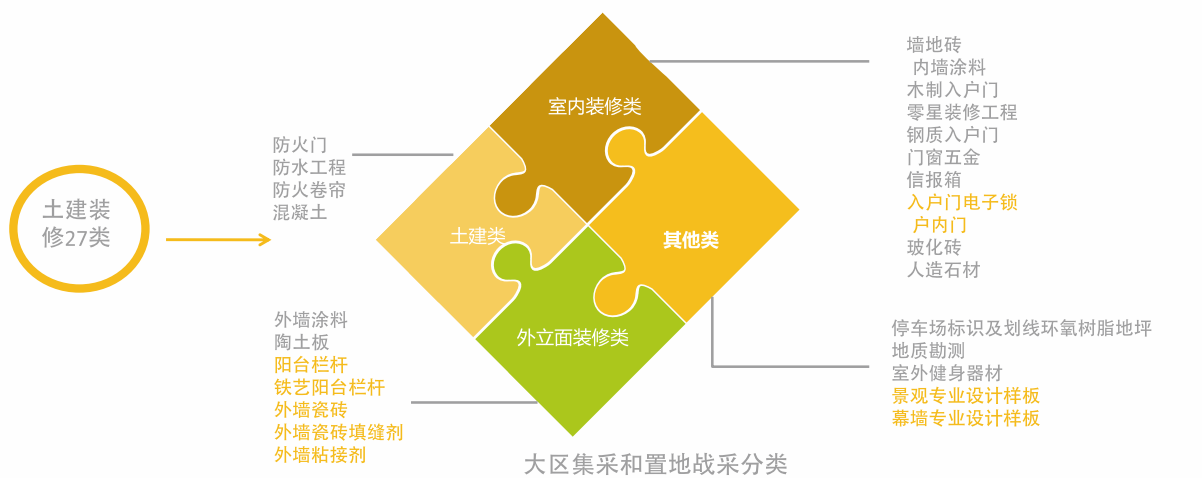
深圳大区对公司工程供方信息库进行动态管理，引进新供方，并根据履约后评估情况更新优秀供方库、合格供方库、不合格供方库：优秀供方库中的工程类供方在2年内没有参与投标或承接项目，重新列入合格供方库；合格供方库及后备供方库中的工程类供方在2年内没有参与投标或承接项目，重新对其进行信息收集及初步审查，必要时重新进行考察，合格者重新列入合格供方库及后备供方库；不合格供方库中的工程类供方在2年后要求参与投标，必须重新进行考察并对其进行信息收集及初步审查，合格者列入后备供方库……

为了更好地履行管理职能，全面深入了解施工阶段各参建单位的合同执行情况，及时反馈解决双方合作过程中所遇到的问题，有效改善及提高承建商、供应商、服务商履约水平。评价结果作为录入供方库的过程依据，针对“优秀供方”、“不合格供方”将在后期项目招标过程或合同条款中体现差异化政策。全年共完成履约评估1004份，其中过程中评估896份，履约后评估108份。

(二) 加强战略合作

华润置地深圳大区秉承着华润一直以来的“高品质”要求，寻找高质量的战略合作伙伴，减少了交易环节，优化招采流程，使得市场更加正规化、合理化。

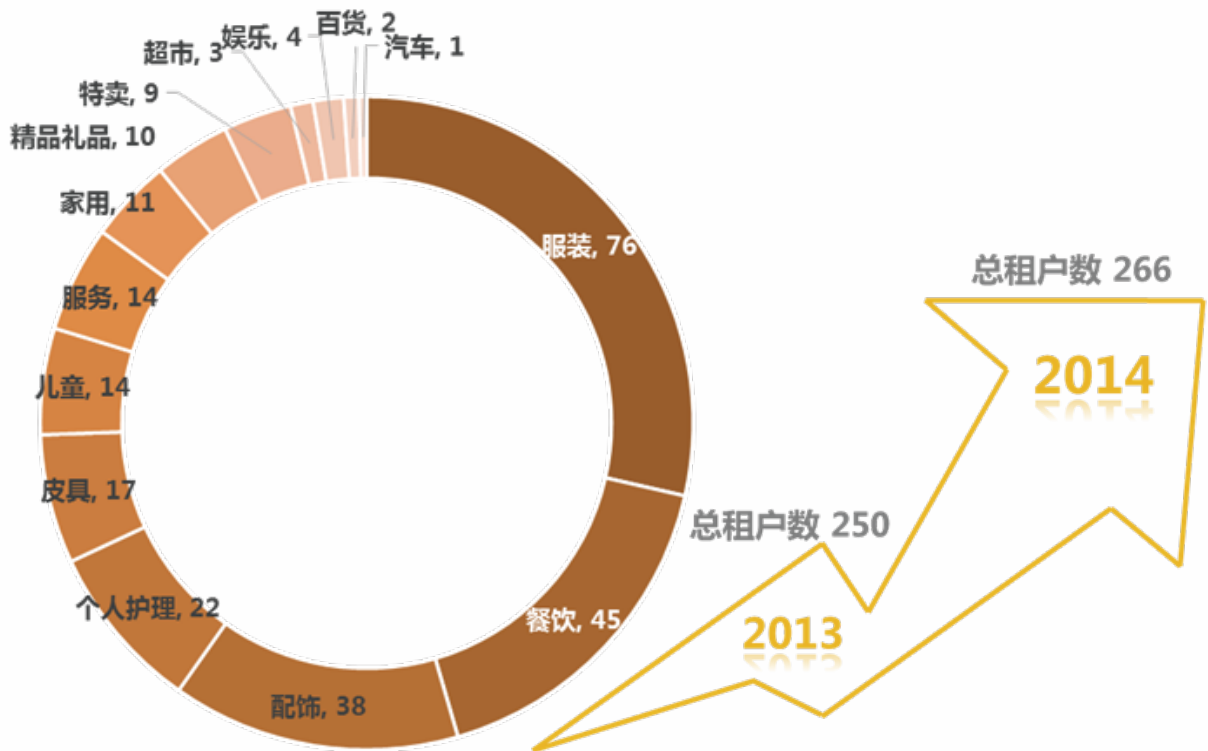
从2012年到2014年末，大区集采项数合计54项，集采合作单位合计67家。



(三) 公平招商运营

在招商工作中始终秉持着公平、公正、诚实、守信的原则，恪守职业道德和操守。严格按照商业逻辑和相关要求作出正确的选择，严禁任何人以任何形式在招商过程当中牟取私利甚至损害公司的形象。

在招商各环节中，始终遵循市场自由竞争原则，用平等姿态对待每一家租户；严格按照标准的业务规范要求，考核每一个品牌，从而遴选出综合条件最优的作为的合作伙伴；严格遵守职业规范与操守，规避利益冲突，确保一切招商决策均以公司利益最大化为依归，以经营数据及我们对市场的专业研判为依据，以实现商业项目定位、更好地服务于消费者为导向。



深圳万象城各业态租户数及租户总数



(四) 2014年重大舆情事件

石梅湾公司九里一期红线外距离约1KM处，由万宁市政府规划建设的无公害垃圾清理场引发了业主对生活环境的担忧，部分业主通过静坐、发单、拉横幅等手段进行维权活动，并在网上发布关于垃圾填埋场的相关信息，引起媒体关注，对九里住宅的品牌形象及销售造成了较大影响。



垃圾场属政府项目，其停用搬迁都由政府决定。事件发生后，公司高度重视并积极应对、主动沟通，紧急成立专项小组，负责与政府和业主进行沟通，多次召开三方会议就垃圾填埋场搬迁事宜进行研究讨论。

经过充分沟通协调，目前已取得较大进展：当地政府及相关部门已初步选定新垃圾场地址，并已开始可行性研究工作。同时，面对媒体的关注与报道，公司通过及时沟通、发布公告，对相关进展进行及时公布与说明。我们将致力于推动公司、政府、业主的共同努力，完成垃圾场搬迁工作。



五、保护客户权益

——品质给您更多改变

- (一) 追求产品品质
- (二) 提升服务品质
- (三) 幸福社区建设
- (四) 升级购物体验

(一) 追求产品品质

2014年，深圳大区加强在建项目的工程管控，要求各项目对内部工程员工及项目工程施工合作方开展置地工程高品质培训，明确华润高品质标准，促进华润高品质战略和毫厘工程的实现。

加强工程质量检查

季度检查：每年聘请独立的第三方检查机构做每季度的质量检查与评价服务，对所有项目的实体质量和甲方、各参建单位的管理行为进行检查排名，将检查结果纳入年终绩效考核；

日常巡查：依据项目实际工程进展情况，每月开展不定期巡查、专项调查及对甲方工程管控行为的检查，要求项目全覆盖。发现项目存在的质量问题，发出巡查纪事，并督促项目工程部落实整改相关质量问题。

2014年日常巡查121次，发出巡查纪事101份。

完善工程管理体系

华润置地深圳大区于实践中进一步完善工程管理体系，形成完整的管控体系与实施标准；并在实施过程中，细化、更新和完善相关体系标准文件。



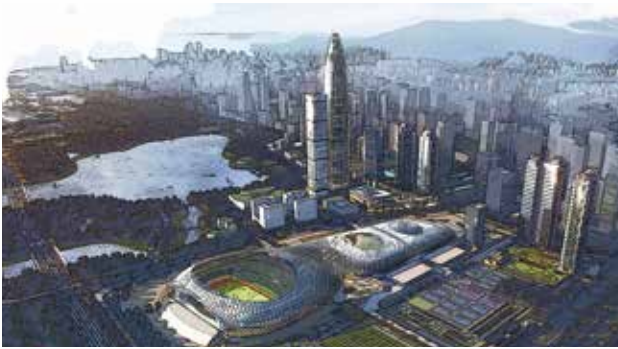
质量管理成果



深圳湾体育中心

2008年中，深圳市与华润集团着力推进战略合作，深圳湾体育中心项目成为合作切入点。从深化投融资体制改革、解决体育场馆赛后经营、探索文化与商业发展新路等多个角度出发，深圳市政府希望华润集团投资、建设和运营深圳湾体育中心。

深圳湾体育中心的施工难度不亚于“鸟巢”，工程浩大、工期紧张。项目团队克服重重困难，仅用22个月时间就高质量地完成了体育中心建设任务。在建设过程中进行了38项的技术优化工作，节省投资达两亿元。质量上按既定的目标“国优奖”执行，获得各方面好评，成功实现了“多、快、好、省、新”多个目标，被称颂为创造了新的“深圳速度”。



多：创新的将体育场、体育馆、游泳馆三个主要设施场馆包裹在一个白色的巨型网格状钢结构屋盖内，其“三位一体”的紧凑设计属全国首创。通过与商业设施、运动员接待中心结合，相对于分散设置的单体建筑场馆更能有效、灵活地利用各种配套设施。而其工程量则是独立场馆的三倍之多。

快：项目团队仅用22个月的时间就高质量地完成了体育中心建设任务，并用了8个月的时间成功将一个普通比赛场馆改造成一个举办国际性大型开幕式的场地。

好：“一场两馆”三位一体的设计开创了体育场馆设计理念的创新；唯一全开放式，面朝大海的体育场；屋面与立面自成一体的创新设计；节能又富创新的三级泵、冰蓄冷技术；全深圳水质最好的泳池水处理系统；多达三十项绿色节能技术的应用；面积超鸟巢、用钢量却是鸟巢的一半等等，均在诠释“春茧”是一个创新、前卫、富有高技术含量的体育综合体。

大运会结束后，“春茧”进入了正式运营期，一场接一场的演出活动火爆了鹏城的文艺演出市场；寓教于乐的文化、体育培训主体商业，各项大众健身项目的推出，将“春茧”变成了一个集休闲、娱乐、健身于一体的高端体育综合体。

省：“春茧”方案设计打破传统体育中心“一场二馆”独立建设的设计模式，将“一场二馆”集约连接在一个530米长240米宽的钢结构壳体中，用地集约，预留了一半用地作为城市发展备用地，极大的节约了土地，整个建设中完成了三十八项的技术优化，共节省了约1亿元成本，节约工期6个月。先后获得“第十二届中国土木工程詹天佑奖”、“2013年度国家优质工程奖”等国家级质量奖项。华润深圳湾发展有限公司并在2011年获得全国工人先锋号的称号。

新：为加快深圳湾体育中心建设速度，探索体育场馆等公共设施投融资改革，深圳市政府决定将深圳湾体育中心以BOT方式由华润投资、建设并运营50年。50年运营期满后，体育中心整体无偿移交给市政府。

深圳湾体育中心不仅帮助政府节省了建设资金，同时使城市形象得以提升；通过提供设施完备的公共健身与娱乐场所，使得市民生活环境和生活方式得以改善。企业得到了新发展，更展示了央企的社会责任感。



(二) 提升服务品质

1 商业系统

客户关系管理体系

华润置地深圳大区万象会作为会员客户体验时尚购物生活的平台，现已为深圳大区约20万的会员客户提供多项专属活动、优惠措施、礼遇及增值服务。全年举办逾220场会员客户活动，充分调动会员与万象城的互动联系，全面打造会员的万象生活。万象会以会员需求为导向，推动会员管理体系逐步实现规范化，使得整体会员满意度不断提升。

加强客户信息保护

客户隐私保护是华润置地深圳大区客户关系管理的重要组成部分。华润置地深圳大区对会员客户信息录入制定了一系列相关制度与规范，通过对员工的培训和监督提升对会员客户信息的保护意识。同时使用先进的客户关系管理系统，对客户资料进行保存和管理，设定严格的等级岗位权限，保障客户信息安全。

为客户提供增值服务

增值服务作为华润置地商业模式的内核之一，华润置地深圳大区从自身的实际情况出发，依据增值服务理念，以客户需求为基础建立了435增值服务体系。2014年，我们持续对这一体系进行丰富和完善，力求不断提升增值服务品质。

客户满意度调查

华润置地深圳大区重视客户的服务需求及满意度现状，根据顾客与会员的服务需求，持续委托专业第三方公司进行年度满意度调查。深入分析顾客的购物需求及服务需要，旨在以顾客需求为导向，持续改善服务工作中的不足，提升商城整体服务质量。2014年顾客满意度调查结果优秀。

积极应对客户投诉

为保证顾客的消费利益，增强顾客的购物安全感，建立《五级投诉处理机制》，专人专岗处理客户投诉。同时，指定专人负责客诉回访，全力保障客户正当权益；其次，组织客诉专员及现场服务人员消费者权益相关法律法规进行学习，开发有效处理货品质量与店铺经营问题方法的培训课件，提升客诉处理能力。2014年万象城客户投诉结案率达100%。

员工服务素质培训等

为了保证服务的质量，保持领先地位，华润置地深圳大区针对现场服务人员建立了一套完整的人员培训体系，力求不断加强员工的服务素质，确保服务质量优秀。

2 住宅系统

客户关系管理体系

根据业务发展需要，深圳大区于2014年3月1日成立客户关系管理部，随后，陆续建立并发布实施了开盘前风险检查、交付前风险检查、客户投诉处理等流程、指引，并启用了置地统一的400电话报事系统及CRM系统，置地会工作亦于2014年12月正式启动，为我们持续向客户提供高品质服务打下了基础。

客户信息保护的措施

客户信息的合理使用和保护体现了企业的责任感，深圳大区对客户信息保护有严格规范。使用明源及CRM信息系统，严格设置信息查询权限；严控合作方信息管理；自建对客户交流短信平台，杜绝客户信息外泄可能；从严执行员工上岗培训，从源头建立客户信息保密意识及良好习惯；日常工作中对涉及客户信息的文档材料进行严格管理，切实保障了客户信息的安全性。

为客户提供增值服务

- 利用华润集团多元化产业链优势，在项目规划建设时引入华润万家、华润医药等配套满足业主的需求；
- 根据楼盘和业主特征，引进商家为客户提供个性化硬装改造、软装定制、收房后返修整改、提前交付房产证等高端服务；
- 置地会通过丰富多彩的会员活动、全方位的置业服务，为广大会员提供更多个性化和人性化的服务；
- 在完善创新配套业态、创新服务体系的过程中，利用自身丰富的文化艺术资源策划各类活动包括：“灵泽万象”唐卡艺术展、“听音悦绘”沉香品鉴、开心麻花等。

客户满意度调查

2014年共完成217份住宅客户抽样调查、406份购物中心顾客抽样调查、109份购物中心租户抽样调查、51份写字楼客户抽样调查。卓越设计源自对客户理解，毫厘工程源自对品质的坚持，情感悉心服务是我们持续的追求。

积极应对客户投诉

为了更好的服务于客户，满足客户需求，发布《客户投诉处理作业指引》，对受理、响应、答复、回访等环节做出了明确的时限要求。2014年，深圳大区投诉渠道畅通、投诉处理人员友好耐心的满意度调研指标得分均为100。

员工服务素质培训等

深圳大区每位接触客户的员工均需要接受严格的培训包括企业文化、接待礼仪、销售业务、案场工作流程等方面，务求向客户提供更加礼貌、诚恳、专业的服务。

止损和赔偿措施

- 深圳大区客户关系管理部根据项目工作节点，组织开展项目营销管理、交付管理的风险检查工作，减少、避免公司及客户产生不必要的损失。
- 一旦遇到客户纠纷及赔偿事件，公司采取积极应对措施，不拖延不规避，通过客观分析，制定出双方满意的赔偿计划，及时解决问题。

合规宣传与交付

深圳大区已发布实施开盘、交付前风险检查指引文件啊，在项目开盘前对楼书、沙盘、不利因素提示进行逐一检查，确保合规宣传。

2014年度，深圳大区住宅客户总体满意度76，客户投诉数量94宗，客户投诉解决率100%。

(三) 幸福社区建设

信任的社区

在业主入伙之初，便要求业主签订《业主临时公约》，按照《物业管理条例》要求，每季度向业主公示小区的财务支出情况。

安全的社区

社区采取24小时巡逻，“双门禁”安保，实行出入刷卡制度，确保社区安全。

便捷的社区

物业服务采取24小时服务，全年无休，电话接访、上门拜访、定时巡逻等及时、快速接受业主的需求信息，及时响应业主需求。

参与的社区

每季度、大型节假日开展丰富多彩的社区文化活动，吸引广大业主（住户）参加，拉近邻里之间的距离，构建和谐社区关系。

绿色的社区

引进专业的绿化养护公司，养护社区的绿化，及时更新、补种过时或老化的绿化植被。培训和宣传环保责任、意识，要求公司内部员工切实履行环保责任，倡导业主尽量做到环保生活。



幸福里社区全年积极组织12次社区文化活动：老人节社区活动，“环保幸福里——马上有幸福”、“人文幸福里——母亲节特别企划”、“健康幸福里——亲子运动会”、“温馨幸福里——魔幻万圣夜”……

(四) 升级购物体验

良好的购物环境

- 优化购物空间。华润置地深圳大区致力于给顾客提供最优质的购物环境，进行高标准的硬件设施维护保养，为顾客打造洁净、明亮的高品质购物空间；
- 丰富服务内涵。实现公共区域高速无线网络全覆盖，营造更高品质的购物环境；全面延伸温馨服务项目，涵盖市场所有项目，时刻展现万象城贴心关怀。此外，深圳万象城打造了深圳市场第一家全国领先的寻车服务“智能反向寻车系统”，让顾客自助服务停车无忧；
- 推进大众健身。深圳湾体育中心游泳馆、羽毛球馆、室外篮球场、室外网球场及国际标准足球训练场，依托高规格打造的场馆设施，组建国家级的专业教练团队，提升了大众健身的服务品质，节假日定期的免费开放，为深圳市民创造更好的运动环境，2014年大众健身各类培训项目全年招生2046人次。

丰富的产品选择

- 深圳万象城作为华润置地商业的代表之作，拥有200多个功能各异的独立店铺，包括众多国际知名品牌；
- 南宁万象城涵盖服装、餐饮、配饰、皮具、儿童、休闲娱乐等多种业态，全面满足各年龄层客户的消费偏好；
- 深圳湾体育中心基于高标准定位的“寓教于乐”少儿一站式培训主题商业，吸引优秀的早教培训机构，打造了一站式多层级的儿童培训平台。



多彩的推广活动



- 深圳大区华润中心作为深圳商业名片，2014年围绕“万象十年”，以“与华润一起想象”为主题，精心策划一系列回馈顾客的城市品牌文化事件，并为全市人民带来真切的人文关怀。其中，“万象十年，马上启程”春节系列活动及“万象时光城堡”圣诞系列活动，营造出缤纷璀璨、其乐融融的节庆氛围；“春·尚”万象奢华之旅集结了全球一线奢华名品，为市民朋友带来一场媲美米兰时装周的饕餮视觉盛宴；萌萌的“泰迪来了”泰迪111周年纪念展，为深圳市民邀请价值连城的过百岁的泰迪熊家族；“十年圆愿”全国万象城大型梦幻冰上巡回表演首场表演也是为大家带来了一场国际级的冰上盛宴。深圳万象城不仅是深圳首屈一指的高端消费场所，更是深圳高大上的时尚与文化地标；
- 南宁万象城全年举办逾60场推广活动，全年客流逾2000万，成为南宁乃至广西购物中心的行业标杆；
- 华润深圳湾体育中心2014年围绕体育中心的少儿寓教于乐、大众健身、娱乐休闲的商业定位，全年自办、协办活动共5场，与电台栏目“YY魔法屋”合作的深圳市家庭成长教育会、与壹基金合作的“为爱同行”键行活动、“B.duck夏水礼嘉年华”、水世界、字在“春茧”等活动取得了不错的反响。

贴心的客户服务



- 深圳万象城以顾客服务质量为根本，以亲友式陪购、贴心暖心的代订餐位等方式打造商业管家式服务模式；
- 深圳万象城于2014年推出了“深圳华润万象会”微信服务号，实现了扫码积分、积分兑礼、参与会员活动等线上功能。自此，微信线上增值服务与万象城“435增值服务体系”共同构成一个线上线下全方位的增值服务系统；
- 南宁万象城每层楼均配备服务台、安全巡视员等，细心观察、及时帮助，为每一位前来万象城的客户提供贴心的服务。



六、社区参与和发展

——值得信赖的企业公民

- (一) 将慈善融入业务
- (二) 支持慈善公益事业

(一) 将慈善融入业务

拆迁安置补偿

华润置地深圳大区参与旧城改造，实现企业、政府、城市的和谐共赢。

华润城项目拆迁安置补偿在与村民就补偿标准的协商过程中，充分尊重民意，最终制定出当期总体最优化的补偿标准，获得大冲村民的普遍认同。在启动旧改签约工作后短短的62天里达到了97.4%的签约率。

为保障被拆迁村民利益，承诺优先建设村民回迁物业，充分尊重村民的原址回迁、就地安置等需求，最大限度保障村民的权益，最终实现部分物业在2014年底顺利完成分配和交付工作。





保护城市文化

华润置地深圳大区在项目建设过程中，对体现历史的古建筑、古文化做了最大限度的保留和修缮，华润城项目对大冲石、大榕树、大王古庙、郑氏宗祠等都得以完整保留，这些承载大冲文化和记忆的设施在新的华润城里得到传承及延续。为了更好的保护和建设古建筑，我司组织村民代表专门对大王古庙、郑氏宗祠的保护性重建方案进行专家论证，多次对周边的类似建筑进行考察和参观，并聘请专业文物研究机构参与保护和重建工作。





保障房建设

华润置地深圳大区积极响应深圳关于在项目中配建保障房的要求，共承担近6万平米保障房建设任务，并同村民的回迁物业一起作为规划为首批建设物业。





人文元素落地

在传统综合体“商业+酒店+写字楼”的组合基础上加入“国际精品公寓”及“文化艺术设施”，包括500座人文剧场、大型综合书店等；从单一购物中心发展为“购物中心+街区商业+特色主力店”品牌及店铺数将创新高，30%以上为首次进入深圳，提高科技、人文品牌比例。

华润置地深圳大区项目以不断创新的理念，努力为深圳人民打造一个与品质生活息息相关，与人文体验密不可分的创新升级版的新商圈。



(二) 支持慈善公益事业



公益亲子剧场

深圳湾体育中心承办亲子剧场，为深圳公益文化活动打造品牌性特色文化名片。2014年全年举办亲子剧场演出15场，邀请了国内众多优秀专业儿童剧团，为广大市民朋友呈现了《三只小猪》、《冰雪王国》等精彩纷呈的公益节目，场均参与顾客约3000人次。

为爱同行

2014年6月，深圳公司深圳湾项目、前海项目及物业携手参与【为爱同行】2014健行活动。员工每走一公里，即为壹基金的净水计划捐赠1块钱，用自己的脚步丈量50公里的距离。

用心传递爱，用爱传递希望，员工们的一步一行为贫困地区干渴的孩子们送去甘甜的净水。





资助贫困学生

自2012年起，南宁公司总办领导集体资助广西百色市沙里乡10名家庭贫困学生；2013年元旦，公司组织安排9名学生到南宁万象城参观、游玩，并召开座谈会；2013年至今南宁公司总经理孟小周先生一人继续资助其余9名学生，勉励同学们勤奋学习、快乐成长。



未来展望

我们以“品质给城市更多改变”为品牌理念，始终关注和提升产品与服务的品质，追求业绩之外更广泛的社会责任。在设计、工程、招采、运营、客户服务等方方面面，不断实践“高品质”，履行社会责任，用站在行业发展最前沿的姿态、视角和专业能力大胆赋予城市区域土地新的价值，积极推动城市发展的演进历程，在改变区域经济面貌的同时促进精神理念的变革，为城市肌理建设、人们的生活理想以及社会的多元发展提供更多的可能，实现企业发展与社区、城市、社会的共赢。



附录

——意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地深圳大区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0755-82668277。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 and 环境的重大影响

能 一般 不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____

机构：_____ 联系地址：_____

邮编：_____ e-mail：_____

电话：_____ 传真：_____



报告编制小组

组 长：孔小凯

副组长：曹 敏 张伟伟

组员（按姓氏首字母排序，排名不分先后）：

艾剑锋	段 军	付 月	富 丽	高卓尔
郭 振	何庆波	江慧英	姜 峰	姜凌燕
李 磊	李广学	林芳菲	刘 婧	刘 玫
刘 婷	刘弘毅	龙 莹	罗胜师	庞 慧
商碧元	宋瑞振	孙利昌	王 静	王 渊
王晨曦	魏巍巍	夏绮曼	晓 曼	徐 林
许 凡	殷其乐	张俊涛	赵 娜	钟 滢