

华润置地（武汉）有限公司
地址：武汉市武昌区杨园街铁路5、7号
电话：(027)88862988
<http://wh.crland.com.cn/>



华润置地武汉大区 社会责任报告

2015

C R L A N D





	报告导读	01
	总经理致辞	02
>> 关于我们	公司概况	03
	组织架构	
	业务分布	
	经营业绩	
	2015年度大事记	
>> 责任专题：以客户为中心	住宅	09
	综合体	
>> 心系客户，满意服务	保障客户权益	17
	提供优质产品	
	奉献贴心服务	
>> 心系伙伴，合作共赢	打造责任供应链	25
	促进产业发展	

>> 心系员工，人本关怀	员工概况	29
	保护员工权益	
	员工健康安全	
	助力职业发展	
	关爱员工生活	
>> 心系环境，绿色建造	环境管理	39
	绿色建造	
>> 心系社区，和谐共享	社区关怀，传统节日送温暖	43
	安全管理，消防演习添保障	
	公益实践，希望小镇齐发展	
>> 2016年展望 意见反馈表		50



报告导读

时间范围

2015年1月1日至2015年12月31日。

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5日。

组织范围

报告覆盖华润置地武汉大区及附属三个城市公司。

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。

报告承诺

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

数据说明

本报告包含信息以华润置地成立以来至2015年12月31日的统计数据和正式文件为主，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

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（武汉）有限公司
地址：武汉市武昌区扬园街铁机路5、7号
电话：(027)88862988

华润置地武汉大区总经理
喻霖康



总经理致辞

这是华润置地武汉大区的第二份独立社会责任报告。

一年来，我们积极改进社会责任管理工作，通过上一年度报告的编制发现公司管治和践行社会责任中存在的不足，针对几个社会责任工作的核心议题及相关绩效指标制定专项工作计划，取得了一定的成效：

2015年，大区签约额、营业额、纳税额、竣工面积及交付户数均达到近年来的峰值，实现了“十二五”完美收官。

这一年，我们更加深入地去了解各个项目所在片区的情况，对产品进行细致研判和打磨，使项目配置、功能设计达到甚至超越客户的需求，譬如：我们为教育配套缺乏的社区引入优质教育资源，为交通不便的小区引入公交线路，等等。

这一年，我们在合肥、长沙各有一座购物中心开业。合肥万象城定位为“合肥体量最大、业态最丰富的品质体验购物中心”，快时尚、餐饮及儿童娱乐等业态占比高，广受市民喜爱；长沙星沙万象汇定位为“便捷的、品质的、服务于家庭及儿童的一站式社区购物中心”，多个业态的领先品牌首次入驻，极大的丰富了当地居民的购物体验。

我们组织召开了大区成立以来规模最大、参与单位最多的供应商大会，“阳光、诚信、品质、共赢”的主题获得供应商的广泛认可。

我们坚持在武汉、合肥及长沙的各个已交付项目开展客户关怀活动。

我们大力开展公益实践，为金寨华润希望小镇的建设做全力冲刺。

.....

过去的一年，公司在客户、供应商、员工等方方面面的关心支持下实现了良好的市场表现。2016年，我们将继续秉承与相关方共赢的协作发展思路，坚定地践行社会责任，实现公司更好、更快的发展。



>>>>

关于我们

与您携手 改变生活

|合肥|

华润万象城

开业时间：2015年9月25日

建筑面积：33万平方米

地理位置：合肥市政务区

物业形态：万象城是合肥规模最大、业态最全、最具国际视野的城市生活场所，星级酒店、写字楼及购物中心的组合为人们提供一站式服务及高雅社交体验



公司概况

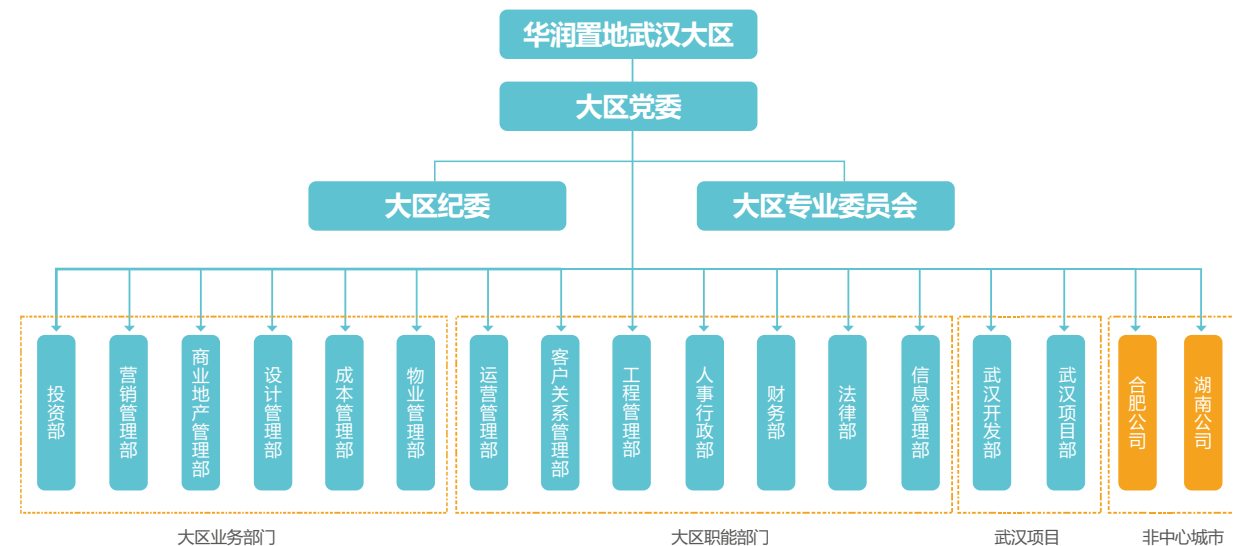
华润置地（武汉）大区是华润置地全国重要的九个大区之一，隶属于全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK1109），创立于2004年，主要负责在湖北、湖南、安徽三省从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理，目前业务覆盖武汉、长沙、合肥等城市，截至2015年12月底，大区资产总额96.64亿元，土地储备达245万方。

华润置地（武汉）大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，秉承华润置地“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发。已陆续在武汉、长沙、合肥三地开发武汉凤凰城、武汉中央公园、武汉置地公馆、武汉橡树湾、武汉悦府、武汉紫云府、武汉翡翠城、合肥澜溪镇、合肥幸福里、合肥紫云府、合肥橡树湾、合肥凯旋门、合肥桃源里、长沙凤凰城、长沙橡树湾、长沙置地广场等多个高品质产品，为客户提供典范居所，奠定市场品质标杆。在投资物业方面发展了万象城城市综合体、区域商业中心万象汇（五彩城）两种模式，其中已建成运营的商业项目包括：合肥万象城（2015年9月开业）、合肥蜀山五彩城（2014年5月开业）、长沙万象汇（2015年11月开业）；在建和即将建设的商业项目包括：合肥庐阳商业项目、武汉万象城等，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。

华润置地武汉大区一直秉承华润置地的“高品质战略”，以“品质给城市更多改变”为品牌理念，在设计上提出“精细设计准则”、在工程上提出“毫厘工程标准”、在销售和物业服务上提出“情感悉心服务”，致力于达到行业内客户满意度的领先水准，致力于在产品和服务上超越客户预期，为客户带来生活方式的改变。

组织架构

公司在决策层面设置有大区党委、大区纪委和各专业委员会，在操作层面设置有13个大区部门。



业务分布

华润置地武汉大区下辖湖北、安徽、湖南3省，业务均在省会城市，其中武汉公司、合肥公司成立于2004年，长沙公司成立于2006年。已有13个住宅项目竣工交付、3个持有型购物中心开业。



城市	项目
武汉	已交付住宅：凤凰城、置地公馆、中央公园、橡树湾、紫云府
合肥	已交付住宅：澜溪镇、幸福里、紫云府、橡树湾、熙云府
	已开业购物中心：蜀山五彩城、合肥万象城
长沙	已交付住宅：凤凰城、橡树湾、置地广场一期
	已开业购物中心：星沙万象汇

经营业绩



CRLAND

2015 年度大事记

2015 CRLAND





>>>>

责任专题 以客户为中心

与您携手 改变生活

| 武汉 |

华润橡树湾

交付时间：2015年9月20日

建筑面积：43万平方米

地理位置：武汉市武昌区

项目特点：社区规划与建筑布局，取法伯克利大学的空间结构，强调邻里、通道和步行尺度，将公共空间的创造和公共建筑的定址列为建筑规划之初的重要地位。院落式围合布局，将着力创造出社区共享空间与开放公共空间，通过塑造生动、悠闲的社区活动场景，加强住区住户的活动及非正式会面行为，形成在室内和室外、建筑和人之间、不同背景的人们之间、以及与大自然之间的相遇和交流。

>>>>

CRLAND

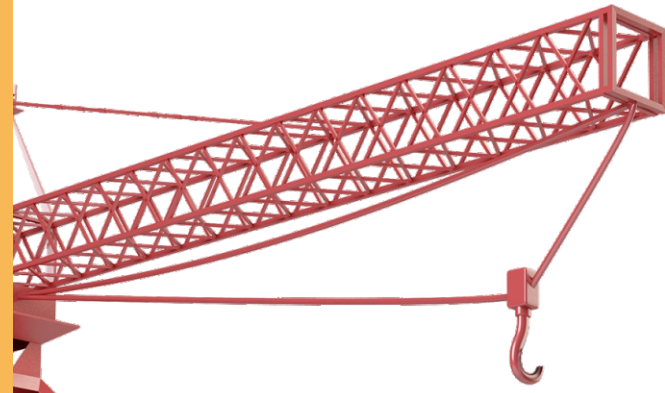
住宅

华润置地武汉大区

已陆续在武汉、长沙、合肥三地开发

武汉凤凰城、武汉中央公园、武汉置地公馆、武汉橡树湾、武汉悦府、武汉紫云府、武汉翡翠城、合肥澜溪镇、合肥幸福里、合肥紫云府、合肥橡树湾、合肥凯旋门、合肥桃源里、长沙凤凰城、长沙橡树湾、长沙置地广场等多个高品质住宅产品，

所有项目在工程质量、物业管理及创新服务等方面均按照大区统一标准进行管理。



工程质量

1、完善质量体系

以华润置地质量管理体系为基础，2015年武汉大区进一步完善了大区内部的质量管理制度，编制了《武汉大区工程质量缺陷库》、《武汉大区样板引路管理办法》、《武汉大区承包商进场交底管理指引》及《质量停止点检查管理办法》等相关管理文件。

2、过程监督、检查到位

根据制度要求，每季度开展武汉大区工程质量巡检，重点核查实测实量提升和质量风险整改情况，规范过程管控行为，预防同类问题重复发生，及时纠偏，保证工程质量状况逐步提升。从桩基、主体结构、二次结构、装饰、园林景观及机电安装等各个阶段，每道关键工序实行过程验收，确保合格后方可进入下一道工序。

3、专项工作重点论证

对幕墙、钢结构、保温等重点专项工程，组织行业内专家深化设计及施工方案进行专题论证，保证施工安全及产品质量。



物业管理

1、人员出入管控

引导客户良好的安全居家习惯形成，出入口岗礼貌提示客户刷卡出入园区，并对老弱妇孺及有需要的客户提供力所能及的服务，如方向指引、安全提示、物品搬运等；同时严格核查登记外来人员的园区出入。

3、消防安全管控

持续开展半年度消防演练及培训，提升客户及物业员工消防安全知识及技能；每月对消防设施及器材进行全覆盖检查，半年联动测试，保障社区消防设备及器材处于良好运行及使用状态。

2、交通秩序维护

启用车辆自动扫描识别系统运用现代技术提升车辆核查及识别效率，提升客户服务感受，对异常及违规停放车辆进行巡查管控及时提示并加强与交警部门协作，最大程度减少违规占用车道及他人车位的情况发生。

4、公用设施设备正常运行

依据完善严谨的年度设备设施维保计划，落实社区公共设备设施维护保养，做到预防故障于未然，实现客户财产的保值增值。

创新服务

1、微信服务平台上线

在生活服务的定位下，开发了拥有合同贷款查询、工程进度展示及投诉报修等功能的微信服务平台。



润·收益

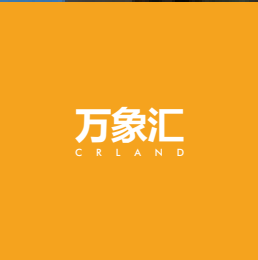


润·服务



润·生活





2015年优秀综合体案例-长沙星沙万象汇

在华润置地总部的指导及管控下，2015年武汉大区顺利完成了长沙星沙华润万象汇的招商及开业筹备工作，项目于11月28日盛大开业。星沙万象汇作为华润置地在湖南省市场的首个综合体项目，在选址、设计、定位、招商及开业筹备等工作中，关注星沙当地人民每一个生活需求，以抽丝剥茧般的细节把控与创新，实现了小体量项目的精致呈现。项目最终以35469m²的租赁面积，实现招商率100%、开业率100%、开业首日客流16.2万、首日销售733万的突出业绩，创下了华润置地体系内小体量购物中心开业效果的新纪录。截至2016年2月底，项目以持续良好的销售势头，实现开业三个月的销售坪效1528元/平米、租金坪效97元/平米/月，均大大超出预期，为华润置地在湖南商业市场打下了坚实的品牌影响力。

1、项目选址的尝试与坚持

作为湖南省首个商业项目，长沙星沙万象汇大胆选址长沙县县域经济核心区域——星沙镇。关于选择内地二线城市周边的县级城市投资首个商业项目，备受市场及各界质疑，在项目落地及前期招商摸底工作中遇到了极大阻力。针对此情况，武汉大区对项目体量、区域、物业条件等进行反复研究，得出以下结论：

- (1) 星沙万象汇所在城市处于传统百货急需向购物中心转型的迫切阶段，项目有望成为所在区域的标杆项目。
- (2) 长沙县连续全国百强县排名第8位，中部排名第1位，GDP、人口、经济增长均高于长沙市其他区及县市级城市，且各项指标每年增幅均保持在10-20%。
- (3) 星沙万象汇建筑面积为50338m²，在置地系统内属于小体量社区型购物中心，但是在星沙所处的商业环境及竞争对手比较

(通程购物广场5万m²、卜蜂莲花2万m²)，可实现区域内体量最大、业态最全、环境最优越的购物中心。

(4) 星沙万象汇落址星沙商圈核心区域，紧邻城市主干道星沙大道，周边家庭型客群28万人，80%集中在18-45岁的中产家庭、学生客群，消费能力及意识好，项目有望在开业初期共享商圈客流，及在开业后拉动商圈快速向北扩张，实现顾客消费习惯的平稳过渡及改变。

基于以上，武汉大区对项目选址仍颇具信心，此后通过不断优化项目设计细节以提升得铺率、不断优化项目成本以提升回报率、不断向市场释放正面信息以提升市场预期，最终获得了总部对该项目落址的认可，坚持了选址初心。

>>>> CRLAND 综合体

华润置地武汉大区已建成运营的综合体项目包括：
 合肥万象城（2015年9月开业）、合肥蜀山五彩城（2014年5月开业）、长沙万象汇（2015年11月开业）；
 在建和即将建设的商业项目包括：合肥庐阳商业项目、武汉万象城等。

由于武汉、合肥、长沙分别隶属三个不同省份且各具特色，客户的消费及体验需求不尽相同，我们的每一个综合体项目从前期的选址、设计、定位、招商到后期的营运及推广均充分考虑所在地客群的真实需求，并给予最大化的满足。



2、项目设计的细节优化

(1) 星沙万象汇商业使用率达70.4%：项目设计团队通过反复研究与挖掘，通过合理控制中庭尺度、采取前后场结合的疏散方式以减少疏散走道、优化机房面积等方式，最终实现项目商业使用率达70.4%，为提升项目租金回报打下了良好的基础。

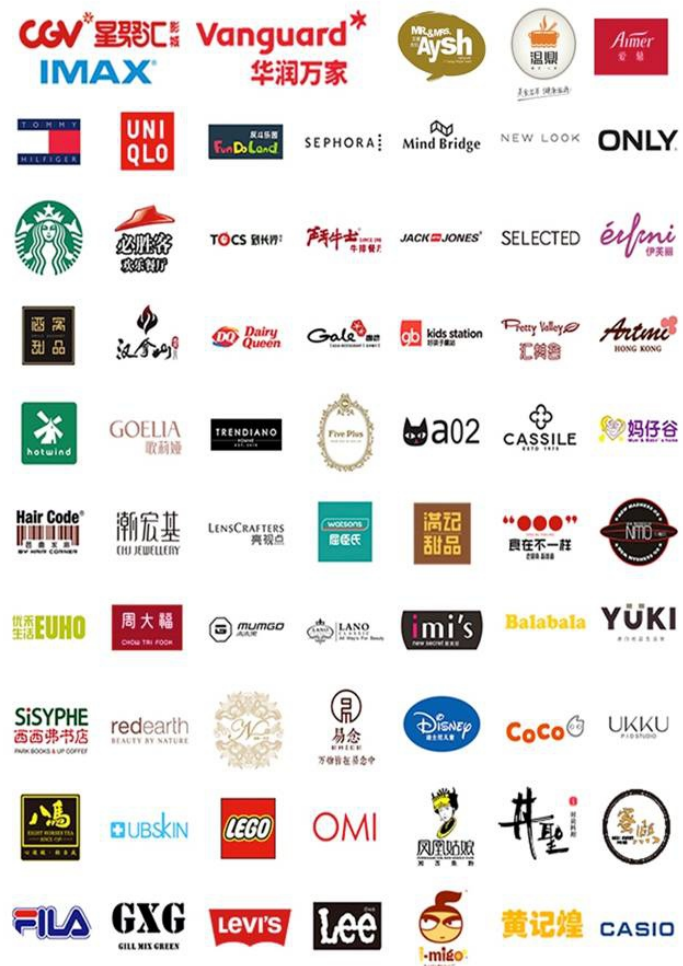
(2) 商铺精划分实现价值最大化：为最大可能的提升项目丰富度及可逛度，项目招商团队通过对各品牌合理使用面积限额的了解，与设计团队共同研究探索，优化调整铺面切分，合理实现各铺面消防规划要求、铺面空间尺寸。项目GLA为35469平米，共实现122个商铺落位，每铺平均GLA290.7平米（含超市12345平米），在较小的商业体量中实现了较多的铺位数，且无动线死角。



3、项目定位及招商的精准实现

项目招商团队根据前期市场调研及品牌摸底情况，对项目定位进行了多轮调整及优化。2014年11月，武汉大区最终确定星沙万象汇项目定位为：便捷的、品质的、服务于家庭及儿童的一站式社区购物中心。规划租赁面积3.5万平米，规划铺位数不能少于100个。大胆定位各业态重点领头品牌：华润万家超市、CGV影院（IMAX）、优衣库/C&A、星巴克、丝芙兰、周大福、tommy/CK J、满记甜品、凌志公司、百家好公司、百丽集合，这些品牌除周大福及凌志公司外，其余品牌均未进入过星沙商圈。从项目开业后的持续销售热度、会员年龄分布、客单价、品牌喜好等方面来看，前期项目定位精准。

为确保星沙万象汇定位实现，武汉大区招商团队严控招商节点、大力拓展品牌资源，于2015年11月成功实现招商完成率100%，且租赁保证金、租金、物业费收缴率均超过100%；标杆定位品牌除百丽集团外均实现落地，定位品牌实现率85%，其中首次进入星沙的品牌共计78家



4、开业筹备的精细与创新

(1) 开业率目标明确，严控节点与风险：项目团队以10月31日试营业为总控时间节点，启动与所有品牌商户的沟通洽谈，督促进场。严格按照租赁合同约定进行书面的沟通与对接，提升沟通效率及控制违约风险，提前或按照合同约定交付日进场装修店铺83家，占比68%。

(2) 交付条件优化，节约工程成本：2014年11月，通过走访长沙市已有购物中心，了解品牌商户二次装修进场时对租区条件的要求，开创性的提出星沙万象汇

全场取消玻璃门及空调风机盘管末端，改由租户承担，以保留租户装修的个性化及降低租户装修时反复拆装的成本。

(3) 严控租户装修细节，确保装修效果及销售氛围：为确保星沙万象汇在开业时“小而精”的呈现，项目团队在把控租户装修设计效果上精益求精。工作人员提前半年开始全面巡场，了解每一个店铺开间尺寸、门头高度及拐角弧度等；对每一个店铺的设计效果图进行现场核对确保每一处细节的可实现性；重点把控店铺交界面

确保门头尺寸统一且收边收口无遗漏；严格把控装修用材以确保效果的最终呈现，对不符合标准的租户要求反复拆改。此外，严格把控租户平面设计，确保仓库、后厨等区域面积合理；对租户装修的灯光效果、店内分区等给出专业化的意见，对不配合调整的租户给出实际案例加以说服。星沙万象汇自开业以来，各店铺装修标准统一但设计感及独特性保留完整、细节精致、销售氛围好，备受同行好评。

5、推广宣传的因地制宜与取舍

考虑到项目体量小、推广预算紧，星沙万象汇的推广目标始终围绕项目周边三公里范围内的年轻时尚家庭；推广节点铺排清晰，不急不躁；紧跟新媒体潮流，加大项目官方微信的运营力度及活动频次，降低线下活动次数，节约推广成本。

项目以2015年5月8日招商成果发布会为分水岭，此前助力招商打造品牌影响力，此后集中力量确保开业效果。根据这一策略，招商期仅在长沙高铁南站投放了灯箱广告，结合新媒体及项目围挡进行品牌宣传；开业前两个月才逐步进入开业信息宣传的全城轰炸巅峰时期，以星沙区域媒体渠道为主，从户外媒体、网络媒体、项目自有媒体、新媒体以及自媒体等多渠道进行全媒体立体式覆盖，在开业前1个月迅速提升项目知名度及公众对开业的期待。

截至2015年12月，星沙华润万象汇微信粉丝总量达3.2万人，通过线上转化会员1万人，文章月均阅读量14+万次，荣登湖南购物中心新媒体影响力排行榜第一名。

星沙万象汇作为华润置地在湖南省的首个商业项目，虽选址县级城市、项目体量小，但打造了一个“小而精”典范，不受常规及经验束缚，力求细节创新。开业至今，深受星沙及长沙市民青睐，销售业绩及氛围热度不减，时尚健康的属性标签也逐步形成，成为长沙商业市场最具影响力的项目之一。它的筹备历程充分体现了华润置地一切以客户为中心的价值导向。





华润置地
品质给城市更多改变

悦府



>>>>

心系客户 满意服务

与您携手 改变生活

客户的需求和期待

投诉响应快速、处理问题及时
个人资料信息不泄露
购房合同签订合法、合规
购房、收房、居住服务体验好
房屋质量优

我们的回应措施

成立专业客户服务部门
提供全流程细心服务
秉承置地高品质战略
完善质量管理体系

一、保障客户权益

客户权益不仅是一种公共约定和公认的规范，还得到了国家法律的确认及保护。华润置地武汉大区高度重视客户的安全保障、知悉真情、自主选择等权益，严格按照法律、法规开展房地产销售及经营活动。

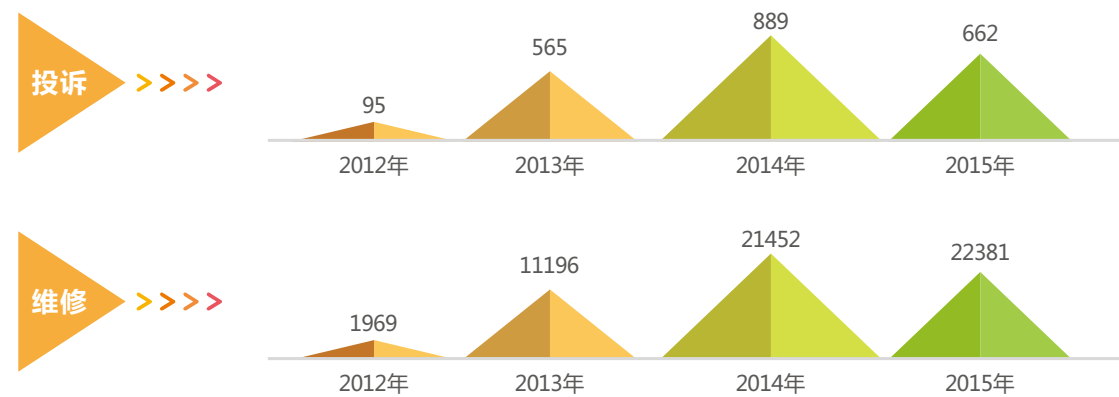
1、客户关系管理

华润置地武汉大区专门成立客户关系管理部，负责客户声音收集反馈、客户关系维护等工作，旨在真正了解客户需求。他们善于倾听，乐于沟通，是客户的好伙伴。

十二五期间，客户关系管理部职能不断优化，拓展业务，基础业务进入稳定阶段；15年，我们紧跟市场发展趋势，持续拓展客户沟通渠道，打造置地会微信公众服务平台。不断挖掘客户敏感点，通过《客户之声》将客户需求反馈至产品服务前端，持续完善、提升公司的产品及服务水平。



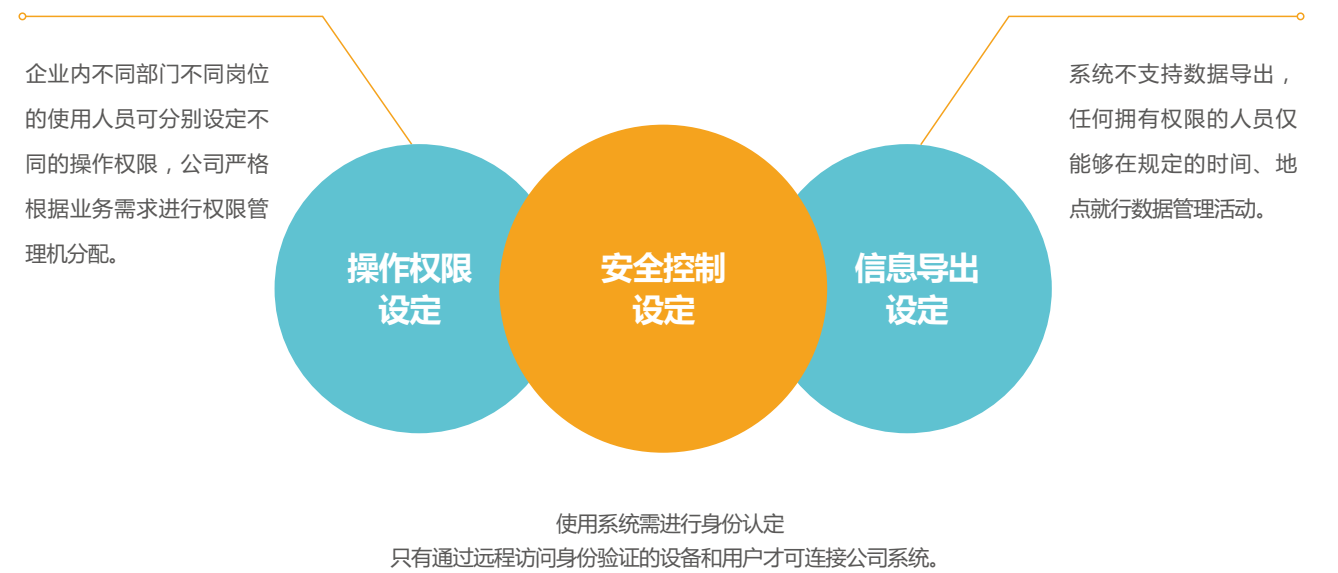
2011至2015年，武汉大区的客户数量增长至约5万户，其中武汉1.25万户、合肥1.96万户、1.83万户。客户数量的增长导致各类投诉、维修出现的频次也大幅提高，但同时我们的服务标准化成都以及风险控制能力能力也不断增强，十二五后期的投诉量及报修量呈稳步下降趋势。



*以上数据均来源CRM系统，截止于2015年12月

2、客户信息保护

华润置地武汉大区使用目前市场上最为先进的客户信息管理系统CRM (Customer Relationship Management) 实现市场营销、销售、服务等活动自动化，使企业能更高效地为客户提供满意、周到的服务。该系统能够记录从新客户接入到老客户维护和营销的每一个环节，与销售、营销、推广、策划、人事等多部门实现业务对接，从而优化各业务环节。系统本身的安全性及稳定性良好，能够最大限度地帮助我们保护客户信息。



3、按照合同规定交付

2015年，我们按合同规定交付的关注重点主要放在保护客户信息、确保交付时间以及严格执行物业费缴纳等几个方面。

01

交付信息流转规范化

理清交付信息流转，财务、营销、客关及物业部各司其职，明确规定流转顺序、发送范围等细节，避免信息流转混乱、防止客户隐私外流。

02

交付通知发送标准化

通过《温馨提示》告知业主进行交付的准确时间，将此固化为标准动作。15年所有项目的交付时间均较合同规定略有提前。

03

物业费用收取统一

结合国家法律及地方法规，所有项目统一在“次月”收取物业管理费。

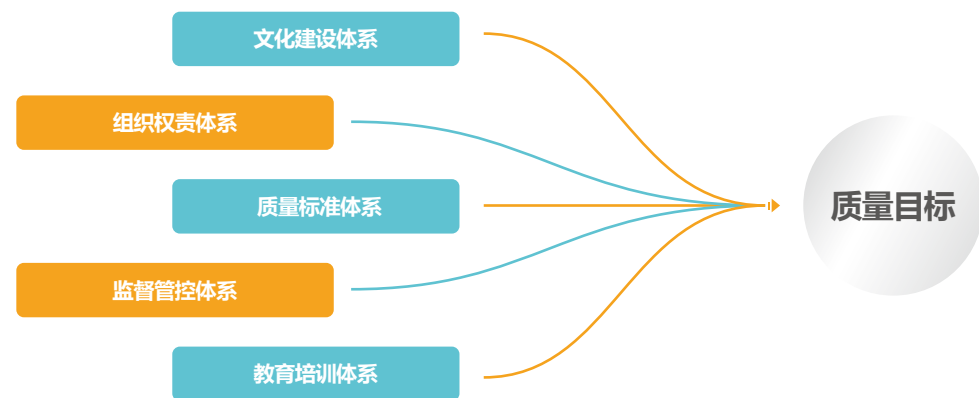
二、提供优质产品

无论是对于购房客户还是商场租户，我们的服务水平以及各类创新支持在任何时候都只能作为锦上添花的活动，客户首要看重的，也是华润置地的立身、立业之本长久以来一直是我们的房屋本身的质量。



1、质量战略

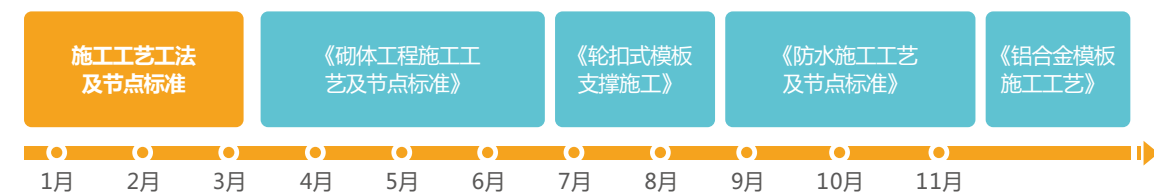
秉承华润置地“高品质”质量战略，武汉大区坚持以客户为导向，关注客户敏感问题，不断提升提升工程质量。2015年我们进一步完善工程质量管理体系，建立从文化建设、组织权责、质量标准、监督管控及教育培训一体化的质量体系。切实落实样板引路、实测实量、分户验收等管理手段，并积极应用铝合金模板体系、精确砌块及石膏砂浆抹灰等新工艺、新技术。



2、质量标准

着眼于住宅交付品质，2015年我们继续践行《华润置地工程高品质标准V2.0》。从安全坚固、功能适用、美观精致、易维护、耐久和节能环保等六个维度在工程实现的每个细节实行更高的质量标准。

着眼于客户质量敏感点，我们对空间尺寸各项指标予以实测实量，所有测量标准均满足或高于国家标准，力求精确施工，确保质量高标准。同时，在施工过程中对渗漏、空鼓/开裂、观感质量、成品保护、结构安全及规范强条等均细化工艺做法，并严格检查执行。



*华润置地武汉大区2015年工程质量标准优化轨迹

3、质量评估

华润置地聘请国内规模最大的第三方建筑工程评估咨询企业深圳瑞捷咨询作为独立第三方，每季度对大区内所有住宅开发项目进行100%全覆盖检查。涵盖施工过程检查和交付前检查，其中过程检查包括实测实量和质量风险评价，交付前检查包括实测实量、室内观感、公区精装修、园林景观、屋面及外立面等内容。从全过程、分阶段、多角度地对住宅产品实现进行检查评估，确保交付质量满足标准要求。

在此基础上，为进一步深入管控施工过程质量，2015年武汉大区聘请必维国际检验集团 (Bureau Veritas) 同工程管理部一同每季度组织巡检。重点对即将交付项目进行空间尺寸、室内观感、公区精装及园林景观等方面的检查评估，以确保高品质交付。





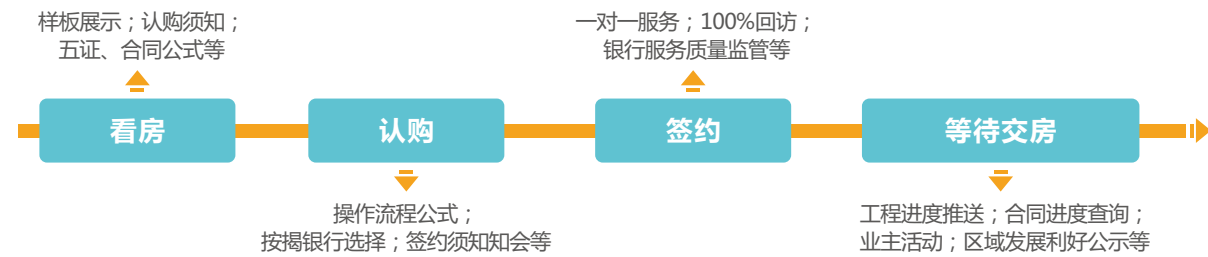
三、奉献贴心服务

在拥有了高质量的产品之后，为客户提供贴心、优质的服务成为华润置地武汉大区在竞争激烈的房地产行业中立足的又一有力“武器”。

1、全流程客服体验

我们大致将客户服务流程分为销售环节、交付环节及客户入住后的维护环节等三个主要阶段，此流程范围内，各项服务需开展的具体工作时间节点、成果质量要求等均有明确标准。

销售环节流程



交付环节流程



入住后环节流程



2、积极应对投诉

2015年华润置地武汉大区共计受理投诉760起，全部已处理完毕，关闭率100%。优质、高效的投诉处理能力主要得益于以下三个方面：

1、服务标准化的体系完善

对于工作流程的关键管理要点，如客户报事须在两小时内响应等，公司明确了对客户经理的具体要求，并制定了以此为基础的考核制度，特别是将业主的相关反馈情况也纳入考核范围中。

2、提升投诉回访效率

将投诉回访从月度回访调整为投诉关闭24小时内回访，规避了投诉处理情况失真的情况。如回访过程中，客户不认可处理结果，则回访工作人员将再次启动此投诉处理，发送至客户经理督促跟进其处理完成。

3、群诉处理能力提升

较2014年，2015年群诉从数量到规模均有所减少，处理的统筹能力加强，投诉处理周期缩短。

一级分类	二级分类	总量	已完成	完成关闭率
投诉	会员管理	1	1	100.00%
	其它	71	71	100.00%
	合同约定	3	3	100.00%
	工程质量	131	131	100.00%
	服务质量	63	63	100.00%
	权证办理	10	10	100.00%
	物业管理	274	274	100.00%
	规划设计	85	85	100.00%
	销售管理	122	122	100.00%
	总计	760	760	100.00%

3、已交付项目的房屋主动保养

在2014年武汉公司举办房屋主动保养的经验基础上，2015年我们将此项服务活动在大区范围内全面推广。各城市公司从项目特性出发，开展了入户家电保养、房屋部件检查及质量通病防治等多项服务工作，均得到业主的广泛好评。同时，借助大区置地会微信平台的上线，从活动通知到宣传都达到了广泛传播的效应。

4、管理团队面对面

为了体现公司对于客户声音的重视程度，同时也为了让客户的真实需求能够更快地传达至公司管理层，2015年华润置地武汉大区进一步推广管理团队与业主面对面的活动。大区总经理喻霖康先生、大区工程总监陈建华先生等公司高管多次来到项目开盘、销售接待、工地检查、房屋交付一线，与客户零距离接触，听取他们心声、意见。截至2015年12月，公司实际组织此类活动61次，发现问题190余条，且快速解决率高达90%以上。





>>>>

心系伙伴 合作共赢

与您携手 改变生活

合作方的需求和期待

合作方选择公平、公正、公开
沟通顺畅、平等互助

我们的回应措施

制定合法、合规的招标、采购制度及
相关工作流程；定期组织供应商大会
倾听各方意见

一、打造责任供应链

我们一直采用与供应商沟通与合作的方式，鼓励其遵守社会责任有关法律法规和准则倡议，并促使其实施有效的管理方案以使遵守行为系统化。

1、责任采购

华润置地武汉大区一直坚持以公开、公平、公正的原则开展招标工作，包括招标信息公开、评标与定标分离、一轮定标、集体决策等环节，确保招投标决策过程及结果信息透明，保障供应商基本权益。

2015年，以武汉公司招标采购为例：在招标阶段，一直按照以上原则进行，没有出现一例投诉事件，并严格按照制度约定原则选择供方入库、入围，保证供方质量；在实施阶段，没有一例因供方履约不合格而被清退出场的事件发生，合同履约率100%。

华润置地武汉大区 工程建设项目招标采购管理指引			
制度主管部门	华润置地武汉大区成本管理部		
会签部门	设计、工程、成本、财务、法律、商业		
最终审批单位或审批人	华润置地武汉大区招标委员会		
发文单位	华润置地（武汉）有限公司		
版本记录			
制度编号	版本号	发布日期	修订内容
WH-CRBLP-ZT-2015-1	V1.0	2015/07/23	无

招标采购管理指引

2、供应链责任管理

我们致力于与优秀的供应商开展长期合作。通过供应商评价机制，2015年对总包、门窗、幕墙、精装、景观、桩基等大区主控招标项供应商进行了定级评估，合格及以上等级供应商达67家，不合格供应商3家。

年底我们还将第三方质量评价纳入供应商履约评价指标中，建立供应商分级管理制度（A-D共4个等级），并建立相应的奖惩机制，以帮助供应商提升自身的运营和发展能力。



定标会议

3、供应链责任水平提升

在实行公开招标制度后，我们积极对供应商组织培训，包括投标报名方法、投标流程、评标原则、ERP招投标系统操作办法、阳光宣言及廉洁要求等，以让供应商尽快熟悉大区招标制度，减少工作中的反复。2015年我们专门通过供应商大会对供应商进行制度宣贯。

另外，针对大区商票使用的情况，主动帮助供应商打通银行贴现渠道，并组织银行工作人员对供应商进行关于商票贴现的流程培训，帮助供应商熟悉贴现流程的同时，降低相关成本。



ERP线上招标操作系统

4、供应商能力提升

- 1、倾听：组织供应商大会，通过现场交流互动聆听供应商的声音。
- 2、沟通：对重点供应商高层进行访谈，快速提升其履责能力。
- 3、激励：加大对优质供应商的激励，如履约保证金减半、供应商大会公开表彰等。还将于2016年实行A级供应商享有“投标价高于最低价2%以内可优先中标”的制度。



2015年供应商大会

5、公平竞争

我们在经营过程中倡导与供应商的平等合作关系，在招标文件及合同文件中不添加附加的限制条件，包括要求投标人承诺“投标人保证价格为区域最低”或“投标人保证价格不高于与其他开发商的合作价格”、要求供应商只能供应某些采购商等。

二、创建战略合作平台

华润集团一直与各级政府机关保持着良好的战略合作关系。2015年集团与武汉市东西湖区政府签署了《战略合作协议》，涉及置地的项目有两个：雪花啤酒厂旧改项目和城市综合体项目。

其中，雪花啤酒厂旧改项目占地约510亩，是雪花啤酒厂老厂区。华润雪花啤酒搬迁后，华润置地武汉大区将投资建设高品质居住项目，东西湖区政府表示支持华润置地获取该地块。另一宗土地为城市综合体项目，是东西湖区政府推荐的商业用地，占地约240亩左右，区政府希望引入华润置地万象系列城市综合体项目。目前，武汉大区正在积极推动项目的落地。



>>>>

心系员工 人本关怀

与您携手 改变生活

员工的需求和期待

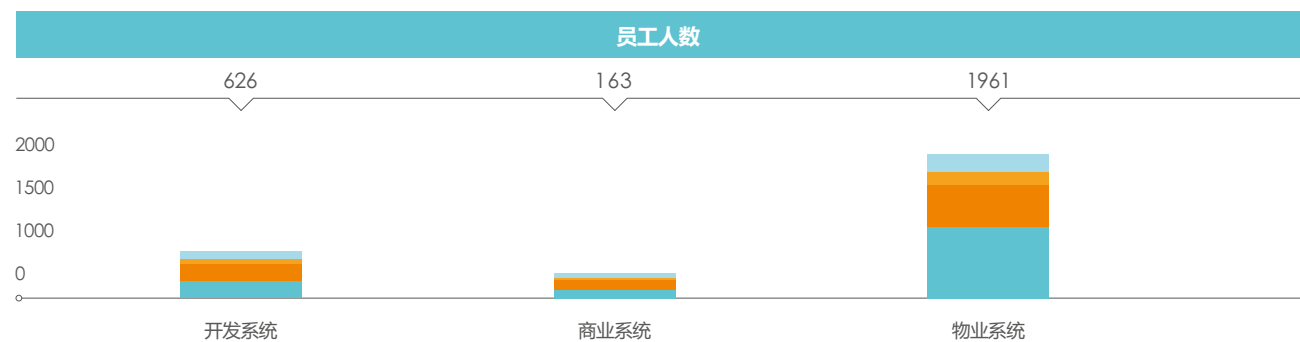
薪酬、福利水平不断提升
工作环境良好，健康、安全有保障
职业发展路径广

我们的回应措施

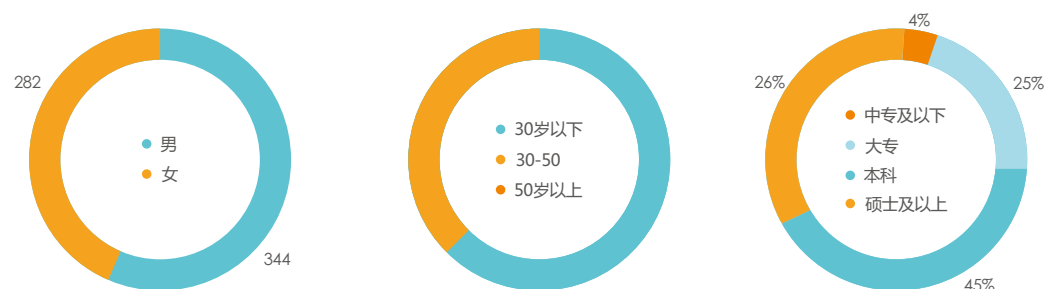
薪酬水平高于行业平均
依法缴纳五险一金
定期组织员工体检、健康活动
加强健康安全文明建设
重视员工培训与交流
明确晋升管理制度

一、员工概况

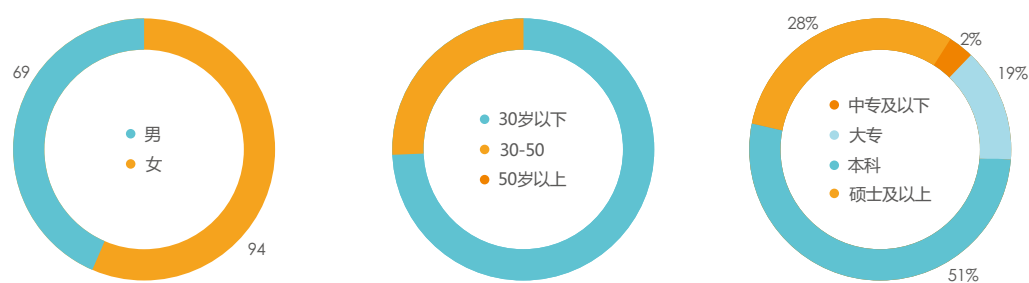
截至2015年底，华润置地武汉大区雇佣员工人数超2700人，开发系统、商业系统、物业系统男女员工比例协调，年龄层分布合理，学历水平均处于行业内较高水准。2015年底，公司对员工敬业度及满意度进行了调研，大区整体得分较高，两项指标得分分别为93分、95分。



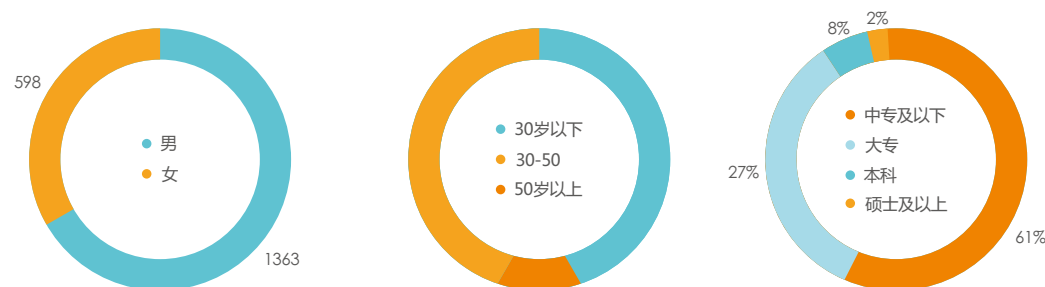
开发系统：住宅建设、销售



商业系统：商场招商、经营



物业系统：社区服务、管理



二、保护员工权益

华润置地武汉大区一直坚持以维护好员工的合法权利为出发点和落脚点，全面落实在实际工作中，从而使管理水平逐步提高，员工工作积极性明显增强。



1、劳动保障

严格遵照法律法规，与所有员工签订劳动合同，签订对象包括正式工及临时工、退休协议返聘工，劳动合同签订覆盖率达到100%

2、隐私管理

制定《招聘工作指引》，对应聘者提交的证件、工作信息、家庭情况等严格保密。与入职员工签订《员工保密协议》，约定对薪酬、绩效考核等信息不予公示和私下议论。

3、薪酬福利

薪酬体系由固定薪酬、浮动薪酬、福利津贴等构成，薪酬水平不低于市场平均水平。依法为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，员工享受法定年假、婚假、哺乳假、丧假等法定福利，同时公司还提供法律法规规定之外的其他福利，如企业福利年假、带薪病假、公假、过节费、结婚礼金、生育礼金、工作午餐、年度体检、补充商业医疗保险、下午茶等。

4、民主管理

2015年共开展总经理面对面3次，民主生活会1次、员工活动调研工作1次；对“三重一大”事项进行民主决策，全年集体决策事项共计69件。

三、员工健康安全

关注、关心员工健康是一种长远的眼光，是一种无形的投资。忽视员工健康就为企业埋下严重的事故隐患。因此，在此方面我们一直争取走在行业前列。



1、保障职业健康

我们为职工提供安全舒适的办公环境，每年选择一家公立三甲医院为职工提供一次体检，体检覆盖率100%，2015年新增对颈椎、腰椎的X光检查，关注职工职业健康。另外，公司每周组织职工体育活动两次，如瑜伽、足球、篮球、羽毛球等。2015年，公司职业病发病率为0。同时，我们还统一为职工购买交通意外险，为职工建立多重保障。

2、安全生产管理

“安全第一，预防为主，以人为本”是华润置地安全工作的指导方针，关注职工的职业健康与安全是大区安委办工作的重心。

安全生产大于天

完成安全责任书签订

2015年我们对大区安委会成员、安委办成员进行了调整，使得大区安全管理领导机构人员更符合实际管理需求。更重要的是，以城市公司、部门、个人为单位分别签订了安全责任书，确保各项责任落实到人。

成立安全监督管理机构，配置专职安全管理人员

为能够推动和执行各项安全管理工作，保障公司的日常运营安全管理，2015我们配置专职安全管理人员共计9人，包括武汉2人，合肥2人，长沙1人，住宅物业各城市公司各1人，商业物业1人。其中，5人持有注册安全工程师证书。

加强安全文化建设

2015年各城市公司和基层单位分别举办安全生产月的活动，在办公区域、物业管理区域、在建项目现场张贴宣传画报，营造安全文化氛围。同时，统一组织一系列安全培训教育、安全知识宣传、应急救援演练、安全大检查等活动。

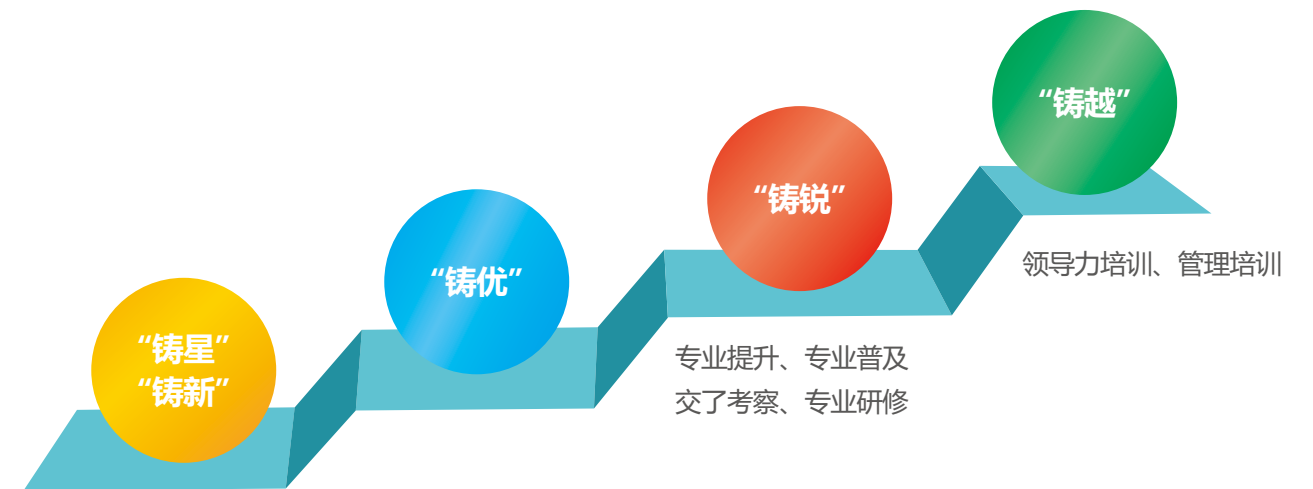
强化安全监督检查

2015年，华润置地武汉大区工程管理部共组织4次季度安全检查、城市公司自行月检、节假日检查、周检共计370次、专项检查120次，共发现4402条安全隐患，并全部快速整改完毕，项目安全管理情况可控。

四、助力职业发展

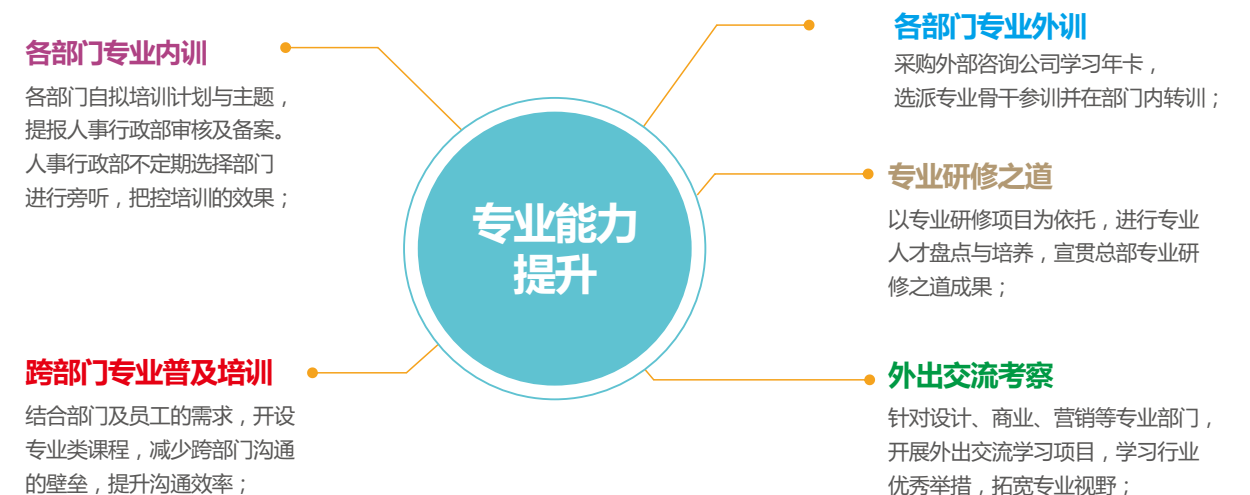
1、员工培训体系

为开展业务及培育人才的需要，我们采用各种方式对职工进行有目的、有计划培养和训练的管理活动，公开课、内训。2015年度，武汉大区在往年的培训工作的基础上，结合置地学院年初发布的《培训工作管控要点》，对大区培训体系进行了修订和完善，根据基础员工、初级管理者及中高层管理者的不同业务需求，分别制定相应的培训计划。



企业文化、商务礼仪、公文写作、办公软件
职业准则、办公系统、规章制度、绩效制度

截至2015年底，完成大区及城市公司层面培训课程/项目共计49场。



2、职业发展通道

我们推行管理序列和专业序列的双轨制发展路径，发布了《经理人晋升管理办法》、《员工晋升管理办法》等制度，规范了经理人及员工的晋升提名及晋升考察流程，并通过公司微信平台“华润置地武汉大区阳光大院”进行宣贯，2015年各系统内部晋升199人次。

建立带岗人制度、轮岗制度、人才梯队建设机制、内部竞聘机制等政策与措施，支持员工全方位、多渠道的发展，发布《员工内部交流管理办法》。2015年公司结合岗位需求和个人发展意向，共有35人通过内部招聘、交流等途径，进行岗位调动。同时，在项目资源有限的情况下，安排优秀的员工在大区内或跨大区进行轮岗学习，目前已有17人次展开轮岗学习，提供更优质的人力资源保障。

与奋斗者同行----2015年优秀员工案例

人物：戴世祥，获得2015年华润集团优秀员工称号
职务：华润置地武汉大区营销管理部助理总经理

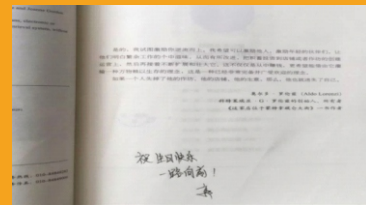
2010年的7月，那一届的世界杯刚刚战罢，作为一个刚入职华润3个月的新人，他以满心的喜悦写下了一篇《世界杯，真的跟工作有关》，诉说自己在新平台和新工作岗位上的感悟。而今在华润的大家庭里六年过去了，他也从合肥调至武汉工作，协助领导分管合肥、长沙两地的营销业务及大区写字楼组的工作。家在合肥，工作在武汉，出差在长沙，他于三地往返奔波，一路向前。这次，我们特约采访了戴总，听他述说这段皖鄂湘三地“流动的光阴”。



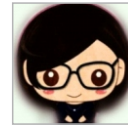
戴总您好，据我所知您是安徽人，读大学和后来的工作都在合肥。从生活工作了十多年的城市到一个相对陌生的城市工作，请问是什么因素促使您做了这个决定呢？



最大的影响因素是对企业文化的认同，以及对组织发展和团队的信任。“我们每一个人之所以选择在一个组织中长期发展，除开薪酬和平台机会外，更多的源自于内心的一种认同。一个企业有一个企业的文化，一个团队有一个团队的气质。我们以前招聘面试的时候经常开玩笑的说，这人一看就是咱们华润的人。理性、知性、创造性、力求完美、相互尊重是华润营销团队的几个特点，团队的友好氛围，直接上级的言传身教，对我的选择产生了最关键的影响。基于对企业文化的认同，对直接上级的信任，也基于自己未来职业平台的需要，并且在跟家里详细商议争取到支持之后，我最终来到了大区工作。这事一得感谢组织的信任，二得感谢家庭的理解，三得感谢自己不断追寻的内心。”



戴总的收藏：一份特别的礼物



您在武汉可能没有办法陪伴孩子过儿童节等节日。长期驻外工作，对您的生活有什么影响，您有事如何平衡家庭与工作之间的关系呢？



对家庭的责任，对组织的责任，是我们得以在这个社会存在的两大基石。“责任是人的本性之一。对家庭的责任，对组织的责任，是我们得以在这个社会存在的两大基石，不可或缺。与家人相处时间少是很多华润人的工作写照，营销岗位更是抢时间、抢节点的工作，愧疚是常态。既然在时间‘量’上无法保证，那就在‘质’上尝试做些提升吧，比如培养家庭共同的兴趣爱好、生活方式，围绕孩子做点主题策划啥的。只要不是外地出差，我礼拜天的上午一定会去陪儿子画画。过程当中我其实也不做什么，只是看着他画，偶尔竖竖大拇指鼓励一下，或者把他画的画拍照发发朋友圈。中间有一次我在外地出差是家里人陪他去的，画的不太好，这小子就抱怨‘都怪爸爸，他没来我就没画好’。



访谈告一段落，小编被戴总对工作、生活、家庭的责任感深深打动。内部交流的时光，有辛苦付出，亦有丰硕收获。对岗位的坚守、对家庭的爱，并非是对立的两面，坚守是我们爱的表达，而爱是我们坚守的动力。平衡好其中的关系，需要我们的智慧和更大的努力。

在华恩置地武汉大区蓬勃发展的今天，我们感谢每一位为了大区的明天而暂时牺牲了与家人团聚时光的华润人，他们或许长驻外地，或许短暂交流，或许各处出差，或许多地奔波；我们更感谢家人的理解与包容。

3、校园招聘

为了能让更多的年轻人拥有更好的展示自身才华的舞台，华润置地武汉大区历年来都有开展校园招聘的传统。2015年的校园宣讲会于10月19日、10月20日分别在中南财经政法大学南湖校区会计学院401会议室、武汉大学人文馆主厅隆重举行。华润置地执行董事、首席财务官喻建先生、华润置地武汉大区助理总经理马洪先生、华润置地总部人事行政部招聘总监郝捷女士出席了此次宣讲会。

主宣讲人华润置地执行董事、首席财务官喻建先生就华润集团、华润置地发展历程、财务类岗位需求、岗位职责及在华润置地的的发展平台进行了倾情讲解。华润置地总部人事行政部招聘总监郝捷女士讲解了华润置地人力资源政策，让同学们对华润置地有了更进一步的认识。

为增强同学与公司之间的交流，宣讲会设置了微信互动环节，同学们热情空前高涨。有的同学诙谐幽默地表达出对华润置地的向往。宣讲会结束后，同学们踊跃投递简历，开启了职业理想的第一步。



五、关爱员工生活



1、困难员工帮扶

华润置地总部在层面设立了基层员工关爱基金，以生活补助的形式对生活困难的基层员工进行扶助，同时购买补充商业医疗保险。2015年，武汉大区向基层员工关爱基金申请帮扶生活困难员工11人，帮扶金额5.8万元人民币。

2、工作生活平衡

我们注重员工的职业发展，更注重他们的身心健康。定期组织丰富多彩的活动来放松员工的身心，增强员工的凝聚力。比如篮球、羽毛球、足球等体育活动，让员工保持身体的健康与活力，迎接工作的挑战。家庭开放日、节日员工家属关怀等，拉近员工与家属的距离，让家属更加了解、支持员工的工作。美容讲座、沙龙等交流活动，循序渐进地启发引导员工接受一些新的健康生活的观念。2015年度，武汉大区开展员工活动17次，体育活动若干次，员工满意度为93%。





与您携手 改变生活

>>>>

心系环境 绿色运营

与您携手 改变生活

环境的需求和期待

节水、节电、节能，绿色环保

我们的回应措施

明确环保制度、加强环保宣传、
运用创新科技降低生产
及开发能耗实现绿色运营

一、环境管理

1、管理制度

我们严格遵守国家有关环境保护的法律法规规定，并坚持预防为主、防治结合、综合治理的原则，对生产过程中有可能造成的环境影响采取针对性措施，有效控制各种粉尘、废气、废水、固体废弃物、噪声等对环境的污染和危害。

住宅物业项目建立环境保护管理制度，包括环境岗位责任制、环境检查制度、环境保护教育制度以及环境保护奖惩制度等，将环境管理系统化、科学化、规范化。2015年新增或修订的管理文件有《华润置地武汉大区节能减排管理规定》、《武汉公司施工环境保护管理制度》、《华润置地武汉大区绿色建筑操作指引》等。

2、环保宣传

2015年合肥公司开展了“全国节能宣传周”、“低碳活动日”等活动。以“携手节能低碳，共建碧水蓝天”为主题，倡导节能、节约、反对浪费。要求广大员工从节约一度电、节约一张纸做起，不断提高节能减排意识。日常具体管理措施包括：各物业管理处地下车库照明实施分时控制；施工现场建立雨水收集系统，进行合理再利用；办公纸张采用双面打印、双面复印；限定空调开启温度和时限等。

合肥幸福里小区、紫云府小区以“坚持把节约用水放在首位，努力建设节水型城市”为宣传主题，积极组织开展节水工作。物业管理处对用水情况进行巡检，并设立基础台账，杜绝跑、冒、滴、漏等情况的出现。形成了人人参与节约用水、积极建设节水型小区的良好氛围，荣获“省级节水型小区”称号。



3、绿色办公

倡导绿色办公，2015年公司从节水、节电、用纸以及高效开会等四个方面实施强化管理。



节水

节约用水：要求员工自带水杯，尽可能少用或不用一次性纸杯。在醒目处张贴节约提醒标示；

节约用电：加强夜间巡查，对未关灯、未关电脑等行为进行统计，对相应责任人进行小额罚款；

节约用纸：统一收集环保纸并要求使用；按部门统一发放纸张；

绿色开会：提倡多以视频会议、电话会议的形式代替传统会议，节省出行消耗。



节电



用纸



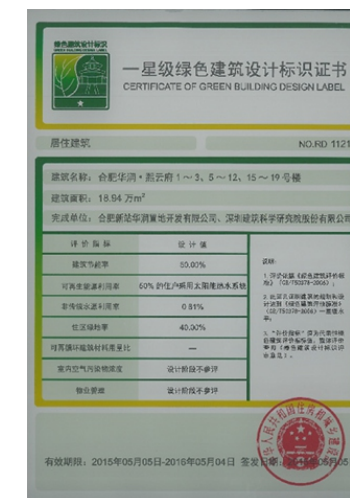
开会

二、绿色建造

1、绿色认证

公司提倡“四节一环保”（即节能、节地、节水、节材和环境保护）的绿色施工理念，在保证质量、安全等基本要求的前提下，最大限度地节约资源，减少对环境负面影响的施工活动。

2015年，新建的3个项目：武汉桃源里、武汉翡翠城以及合肥桃源里均根据政府环境影响评价报告书；持续在建的3个项目：合肥凯旋门三期、合肥熙云府和长沙置地广场一期均取得环保部门认定的绿色建筑1星设计标识证书。



2、能源资源管理

2015年华润置地武汉大区在电力、汽油、柴油等方面的消耗较2014年均有一定程度的提升：

电力消耗总计2345.7411万千瓦时，同比增长47.28%；

汽油消耗总计29.9359吨，同比增长129.44%；

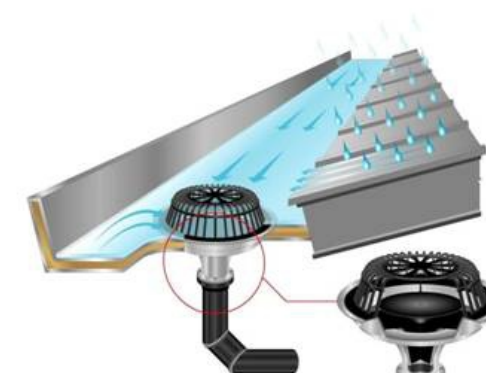
柴油消耗总计7.86吨，同比增长33.76%；

年累计能源消耗量为0.3087万吨标煤，同比2014年增长51.34%。

经过对比分析，能耗增长的主要原因为新开业购物中心电力消耗大、能源消耗统计口径发生变化以及各在建项目较为分散导致办公车辆、运输车辆消耗增多等。故属于正常增长范围。

3、绿色社区开发（标杆项目：合肥熙云府）

2015年的持续在建项目合肥熙云府，作为我们重点开发的绿色社区，在环境效益、经济效益等方面均取得了突出的成绩。该项目位于合肥市新站区淮南路和凤山路十字路口东南角，东至沱河西路，西至淮南路，北至凤山路，南至万罗山路，由5栋洋房及11栋高层住宅组成。项目定位为绿色住宅，将按照“国家住宅示范工程”的基本特征要求，建成具有国际理念、品质领先、独具特色的现代化、生态型高档住宅小区，其环保亮点主要体现在绿化率高、太阳能节电及雨水收集等三个方面。



绿化率高：绿化率达40.01%。从而减少雨水径流量，涵养建筑区域内地下水生态；

太阳能节电：采用太阳能热水，可实现年节电量1289295.KW.h，估算节约电费79.33万元；

雨水收集：雨水年利用总量为3310.m3，非传统水源利用率为0.61%，估算节约水费1.06万元。



>>>>

心系社区 和谐共享

与您携手 改变生活

社区的需求和期待

业余生活丰富多彩
社区安全保障高
人民生活水平不断提高

我们的回应措施

开展社区活动，传统节日送温暖
定期组织消防培训及演习
保障生命、财产安全
大力发展希望小镇
建设社会主义新农村

一、社区关怀，传统节日送温暖

文化内涵缺失的社区是没有灵魂的社区，为创建具有“华润特色”的社区氛围，华润置地物业一直以来都大力开展社区文化活动。2015年我们将“传统节日送温暖”作为工作重点，在元宵、端午及重阳等中华传统节日，举办了多场与之文化主题相呼应的社区活动。

元宵节：3月5日

正月十五，是中国传统节日元宵节。按照中国民间的传统，在一元复始、大地回春的日子，应天上明月高悬，地上彩灯万展，人们观灯、猜谜、吃元宵，合家团聚、其乐融融。为此，华润置地武汉大区各项目的物业服务中心特举办了“快乐猜灯谜，喜庆闹元宵”的社区活动。

准备工作：

活动开始前，物业中心工作人员对现场进行布置，火红的灯笼连同彩色的灯谜一次成排排挂在现场，场面异常喜庆。

报名预热：

活动临近，到场业主越来越多，现场人头攒动、热闹非凡。大家积极签到，有的甚至摩拳擦掌提前猜起了灯谜。

正式比拼：

活动正式开始，业主们穿行于灯笼及谜面之间，有的独自思考，有的相互讨论。许多人发动全家参与，一边看题一边上网查找或是通过电话求助。成功猜出谜语的业主纷纷排队领取各种小礼品。

活动意义：

弘扬了民族传统文化，丰富了小区居民群众的业余文化知识，让大家过上了一个温馨、愉悦的元宵佳节。



端午节：6月20日



端午节，为每年农历五月初五。因诗人屈原抱石自投汨罗江，成为华人纪念屈原的传统节日。自古有食粽的习俗。

活动宣传

活动前日，物业服务中心人员通过信息栏、短信、电话及走访等方式诚邀业主积极参与。

技术探讨

百余名业主来到现场开始排队签到，并有序地领取包粽子所需材料，分享自家的包粽子经验。

包粽实操

不会包粽子的，认真学习；有包粽经验的，则进行手把手教学。不一会，一个个粽子便棱角分明、有模有样了。

烹煮分享

物业工作人员将煮好的粽子分派到每位业主手中，大家一起品尝自己亲手包的粽子，感受温馨、祥和的端午佳节。



重阳节：10月21日

重阳节，又称重九节，相传这天所有亲人都要一起登高“避灾”。1989年农历九月九日国家将这天定为老人节，倡导全社会树立尊老、敬老、爱老、助老的风气。

活动宣传：物业人员提前一周开始在小区的大门等醒目处张贴宣传海报；

测血压：医生现场讲解如何合理科学安排日常生活从而起到降压的效果；

做推拿：专业人员为现场老年朋友进行颈椎、腰椎按摩按摩；

测视力：免费视力、青光眼、白内障咨询、讲解、治疗；

抽奖：所有参与活动的老年朋友均能得到一份精美礼品。



二、安全管理，消防演习添保障

2015年入冬以后，武汉多风少雨，天干物燥，极易发生火灾，消防隐患不容忽视。为增强员工及业主的消防意识，提高其应对突发事件的能力，华润置地武汉公司物业管理部于12月下旬在橡树湾、中央公园、置地公馆等项目陆续开展了年度消防演习活动，为客户的生活安全又增添了一份保障。

演习共包含6个关键事项：

- 1、消防器材视同介绍；
- 2、器械分项使用演练；
- 3、业主互动与答疑；
- 4、消防警示案例选将；
- 5、车辆自燃的灭火演练；
- 6、组建义务消防队



三、公益实践，希望小镇齐发展



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

迄今，华润已建成广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、海南万宁华润希望小镇，贵州遵义、安徽金寨、北京密云华润希望小镇正在建设中，已有约3100户小镇农户，12200名小镇居民直接受益，华润希望小镇所在之处，改变了原本贫穷落后的乡村面貌，初步实现了农民安居、乐业梦想。

华润置地武汉大区积极参与希望小镇建设工作，湖南韶山及安徽金寨华润希望小镇先后落地武汉大区所在省份，项目落地后，大区先后派驻2名项目负责人及4名志愿者参与小镇建设。韶山华润希望小镇已于2012年竣工落成，金寨华润希望小镇在2015年期间基本完成建设任务。

2015年是金寨华润希望小镇建设的攻坚之年，以将金寨华润希望小镇打造成“绿色生态小镇、简约现代小镇和经济活力小镇”为总体目标，在武汉大区的全力支持下，项目组在环境改造、产业帮扶及组织重塑三大方面的工作均取得一定进展，基本实现了村民“走平坦路、喝干净水、用清洁灶、上卫生厕、住安全房”的愿望。

三、公益实践，希望小镇齐发展（续）

1、环境改造显实效

村民住房条件大幅改善。年累计完成281户房屋拆改工作，其中拆除新建32户，改造247户；

公建服务设施日趋完善。由安徽省青少年发展基金会授牌的金寨华润希望小学及幼儿园已纳入“希望工程”管理，并于2015年8月20日全面建设完成并交付使用，招生数量近400人。综合服务中心于2015年11月15日全面建成交付，社区党委、社居委、润农总社已入驻办公，超市、卫生站已投入运营，金融服务室及村民活动室等正在完善中；

市政设施配套不断提升。小镇项目区道路硬化近5公里，三格化粪池污水处理覆盖率达98%以上，村庄道路太阳能路灯亮化率100%，村庄道路及民居宅前屋后绿化率达90%以上，新建村民大型活动广场3处，增加停车位70个。

2、产业帮扶成规模

发展生产、扶贫一批。吸引全村劳动力组织生产，基本完成已流转土地猕猴桃种植任务，千亩生态猕猴桃基地初具规模，村民年均收入达7860元，较13年5252元增长近50%，创历史新高。

3、组织重塑谋民生

城市社区农村化。会同地方政府整合项目区内两村七组团，以原有古堂村两委为班底成立金寨华润希望小镇社区党支部及居民委员会，目前已完成方案报备及组织调整，地名正在申报中。

壮大集体经济。以金寨华润希望小镇润农农民专业合作社为经济组织发展生产，为社区党支部及社居委提供可靠经济支撑，目前合作社主营业务为千亩猕猴桃基地及华润苏果便利超市。





展望 2016年 C R L A N D

责任领域	2016年目标
创造经济价值	创造新型经营模式：加强国家宏观经济及相关政策研究，把握市场机遇，通过多种渠道，利用灵活、合规的方式获取更多项目。
铸就客户信赖	<ul style="list-style-type: none"> ● 实测实量检查得分较15年提高5分； ● 安全文明测评得分较15年提高5分； ● 客户满意度得分较15年提高3分。
引领绿色人居	<ul style="list-style-type: none"> ● 规划先行：在项目规划阶段，注重绿色技术的考察和选择； ● 平衡设计：注重建筑与环境的平衡； ● 绿色施工：以资源的高效利用为核心、以环保优先为原则。
激发员工活力	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强党风廉政管理，开展“四风”问题整改回头看活动； ● 丰富员工关怀形式，平衡员工工作与生活； ● 员工培训覆盖率超过90%。
延伸社会幸福	<ul style="list-style-type: none"> ● 持续在社区开展节日送温暖活动； ● 金寨希望小镇建设工作完美收官，打造全国美丽乡村的典范。



意见反馈表

C R L A N D

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地武汉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(027)88844953。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响

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：_____ 邮编：_____

职业：_____ e-mail：_____

机构：_____ 电话：_____

联系地址：_____ 传真：_____

报告编写人员名单

>>>>

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



>>>>

与您携手 改变生活