

2016 Better, Quality Better City 品质生活

华润置地有限公司华北大区
可持续发展报告



CONTENTS

《《 目录

| | |
|-------------|----|
| 报告导读 | 01 |
| (一) 报告参数 | 01 |
| (二) 报告编制过程 | 01 |
| 致辞 | 02 |
| 关键绩效 | 03 |
| 公司荣誉 | 04 |
| 责任专题 | 05 |
| 关于我们 | 06 |
| (一) 公司概况 | 06 |
| (二) 组织架构 | 06 |
| (三) 业务布局 | 07 |
| (四) 业务介绍 | 08 |
| (五) 可持续发展背景 | 09 |
| (六) 责任管理 | 11 |

01

第一章 用心经营，稳健发展 16

| | |
|----------|----|
| (一) 公司治理 | 13 |
| (二) 提质增效 | 13 |
| (三) 诚信经营 | 15 |
| (四) 政策响应 | 16 |

02

第二章 匠心筑家，满意客户 22

| | |
|----------|----|
| (一) 匠心筑家 | 23 |
| (二) 满意客户 | 27 |

03

第三章 尽心呵护，绿色运营 31

| | |
|----------|----|
| (一) 环境管理 | 33 |
| (二) 绿色开发 | 35 |
| (三) 绿色建造 | 35 |
| (四) 绿色运维 | 36 |
| (四) 绿色社区 | 36 |

04

第四章 全心关爱，成就员工 40

| | |
|----------|----|
| (一) 员工雇佣 | 41 |
| (二) 权益保护 | 43 |
| (三) 职业健康 | 44 |
| (四) 员工发展 | 45 |
| (五) 员工关爱 | 47 |

05

第五章 真心合作，成就共赢 50

| | |
|------------|----|
| (一) 打造责任供应 | 51 |
| (二) 深化战略合作 | 54 |
| (三) 推动创新发展 | 54 |

06

第六章 爱心付出，造福社会 56

| | |
|------------|----|
| (一) 公益慈善理念 | 57 |
| (二) 公益慈善实践 | 57 |
| 展望 | 59 |
| 报告评级 | 60 |
| 指标索引 | 61 |
| 意见反馈表 | 62 |
| 报告起草人员名单 | 62 |

（一）报告参数



◎ 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。部分内容超出上述范围。



◎ 发布情况

本报告为年度报告。上年度报告发布时间为2016年6月4日。主报告为2016华润置地可持续发展报告相关内容链接如下：

<http://www.crland.com.hk/shzr/shzrbg/201707/P020170720690495982084.pdf>



◎ 报告范围

报告覆盖华润置地华北大区及附属8个城市公司。时间跨度以2016年度为主，适当追溯一些重要年份。年度延续性措施将不在本报告中体现，如想了解，请参考公司往年可持续发展报告。



◎ 报告目的

作为华润置地总部发布社会责任报告附属发布报告，连续第三年发布，根据“以编促管”的原则，以社会责任的编制与发布，进一步实现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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。



◎ 数据说明

本报告包含数据信息来源于华润置地华北大区成立以来至2016年12月31日的统计数据 and 正式文件。



◎ 参考标准

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



◎ 称谓说明

为了方便表述，华润置地华北大区在报告中也可简称为“华北大区”、“公司”及“我们”。



◎ 联系方式

华润置地华北大区营销管理部
地址：北京市朝阳区曙光西里甲5号凤凰置地广场G座8层
电话：(10)66001188
您可通过公司官网获取华润置地华北大区更多社会责任信息：bj.crland.com.cn

（二）报告编制过程

华北大区成立由公司领导牵头组织、营销管理部主要负责、其他职能部门和单位共同参与的可持续发展报告编制小组，积极开展利益相关方意见收集，调动公司各方力量协作编制报告。

华北大区通过公司管理会议了解公司领导层、管理层对不同社会责任议题的关注程度；召开社会责任研讨会，征求利益相关方和社会责任专家对公司议题设置的意见和建议。

华北大区基于上级单位社会责任管理需要、公司自身战略及可持续发展能力进行分析评估，依据国内外社会责任标准的相关要求，从“对企业可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度对议题进行排序，选择实质性议题在报告中披露。



公司2016年度可持续发展报告编制流程

2016年，国民经济运行缓中趋稳、稳中向好，经济下行态势逐步走缓，进入相对稳定的运行轨道，同时，随着投资增速回暖，对经济拉动作用有所加强，房地产投资累计增速稳中有升，房企投资信心增强。与此同时，华北大区在回归一二线城市的行动中，受一二线城市频频出台楼市调控政策影响，业绩增长受到极大挑战，在此形势下华北大区全体同仁齐心协力、攻坚克难，在土地市场上通过灵活打样的拿地方式接连在热点城市获取优质地块。业绩实现方面，大区采取灵活多变的销售策略，实现营业收入、签约额双破百亿，投资物业营业收入突破13亿，再创新高，较好地完成了全年业绩指标。

华北大区在报告编制的过程中，华北大区继续坚持“以编促管”的原则，勉力推动ESG指引在公司实际运营和管理体系当中的贯彻落实，同时密切配合华润集团“十三五”战略方向，不断尝试依靠业务优势，从管理流程、产品和服务、社会资源等方面扎实推进社会责任践行工作，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。

在诚信合规方面，华北大区用心经营，稳健发展，始终恪守履行《公司法》的规则要求，严格制定并执行公司管理制度，秉承诚信经营，强调国企高管廉洁意识，倡导公开公平的透明招标采购环境和制度，根据公司治理机制，不断完善各类监督体系，确保各项目及企业的稳健运营。

在客户服务方面，坚持将保障客户权益作为第一要务，建立公司与客户间多种有效沟通渠道，倾听客户意见并积极落实，为客户提供多元化、高品质的服务选择，不断引进优质资源丰富社区生活，对产品质量到售后服务的环节层层严格把关，实施全流程客服体系，不断探索、提升客户维护水平。

在关爱员工方面，华北大区始终以人为本全方位关爱员工，保护员工合法权益，搭建舞台实现员工自我价值，做大企业增加员工经济收入，关心生活丰富员工福利待遇，扶弱恤贫解决员工实际困难，打造环境改善员工工作条件。同时开展“筑将”、“筑坚”、“卓航”、“启航”、“你讲我学”、“拓展课堂”等培训项目，帮助各层管理者及基层员工提升专业能力。

在环保节能方面，根据总部“绿色经营”的要求，切实贯彻华北大区环境管理体系，积极探索互联网+公司业务创新，组织环保公益活动，开发节能环保技术，合理处置建筑垃圾，积极推进华北大区绿色开发、绿色建造工作的开展。

在公益慈善方面，华北大区积极依托“华润慈善基金”，本着与当地政府“共建家园”的理念，建设华润密云希望小镇，改善村民生活质量同时切实为村民带来了收益。2016年，密云希望小镇新增就业人数为100人。

华北大区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，持续关注和提升产品与服务的品质，在设计、工程、物业服务等重点方面不断实践“高品质”，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，通过对大区辖内各城市的精耕细作，改变区域经济面貌的同时促进精神理念的变革，为城市肌理建设和人们的生活理想提供更多的可能。

董事长： 

关键绩效

1214.73 资产总额
1214.73 (亿元人民币)

156.31 签约面积
156.31 (万平方米)

160.18 营业收入
160.18亿元

13.42 投资物业
营业额13.42 (亿元人民币)

47.39 利润总额
47.39亿元

655.22 销售型物业
土地储备655.22 (万平方米)

27.43% 毛利率
27.43%

164.7 投资物业
土地储备164.7 (万平方米)

22.54 净利率
22.54%

5.64 服务家庭数
5.64 (万户累计)

67.5 资产
负债率67.5%

14.77 物业管理数
14.77 (万人累计)

43.1 纳税总额43.1亿元,
13.3 同比增长13.3%

61 商业
会员数61 (万个累计)

263.23 签约额
263.23 (亿元人民币)

6541 员工
总数6541 (人)

36.1 净利润
36.1 (亿元人民币)

218 接收应届
毕业生218 (人)

原北京大区2014-2015年关键绩效

| | 2014 | 2015 | | 2014 | 2015 |
|------------------|--------|--------|-----------------|-------|--------|
| 资产总额 (亿元人民币) | 472.61 | 607.74 | 投资物业土地储备 (万平方米) | 87.29 | 109.10 |
| 签约额 (亿元人民币) | 82.85 | 103.85 | 服务家庭数 (万个累计) | 2.90 | 3.26 |
| 签约面积 (万平方米) | 47.95 | 51.20 | 物业管理数 (万累计) | 20 | 26 |
| 投资物业营业额 (亿元人民币) | 9.47 | 10.16 | 商业会员数 (万个累计) | 10 | 19 |
| 净利润 (亿元港币) | 22.78 | 29.12 | 员工总数 (人) | 3483 | 3703 |
| 销售型物业土地储备 (万平方米) | 243.71 | 234.47 | 接收应届毕业生 (人) | 37 | 31 |

公司荣誉

| 奖项 | 获奖单位/项目 | 颁发机构 |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------------------|
| 第十三届 (2016) 中国蓝筹地产获奖企业 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 经济观察报 |
| 2016北京地产资信20强 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 参考消息·北京参考 |
| 2016中国城市运营商百强 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 地产中国网 |
| 2016楼盘品质典范奖 | 北京首开华润城、公元九里、萬橡府 | 房天下 |
| 2016中国绿房企TOP30 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 标准排名 |
| 2016年度新浪乐居品牌影响力奖 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 新浪乐居 |
| 2016年度新浪乐居品味大宅影响力奖 | 北京昆仑城、北京公元九里 | 新浪乐居 |
| 2016年度新浪乐居品质楼盘影响力奖 | 北京首开华润城 | 新浪乐居 |
| 2016年度新浪乐居生态宜居影响力奖 | 北京八号院、密云橡树湾 | 新浪乐居 |
| 2016年度新浪乐居智慧社区影响力奖 | 北京悦景湾 | 新浪乐居 |
| 2016中国房地产年度红榜年度领军企业 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 地产中国网 |
| 2016年度最佳公益实践奖 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 21世纪经济报道 |
| 2016TOP30企业大数据传播创新奖 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 财视传媒 传播达人汇 |
| 2016品牌价值企业代表 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 和讯网 |
| 2016责任地产品牌大奖 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 网易 |
| 2016年度中国房产新势力榜行业榜样房企 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 腾讯 |
| 2016年度地产金牌企业 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 北京青年报 |
| 2016北京人心中的地产琅琊榜之十大上市龙头房企 | 华润置地 (北京) 股份有限公司 | 北京晨报 |
| 2016国家AAA级安全文明标准化工地 | 太原华润大厦项目 | 中国建筑业协会建筑安全分会 |
| 2016国家AAA级安全文明标准化工地 | 密云商务区万象汇 | 中国建筑业协会建筑安全分会 |
| 2016中国物业管理最具品牌影响力企业 | 华润置地 (北京) 物业管理有限责任公司 | 中国物业管理杂志社、城市开发杂志社 |
| 2016中国服务贡献奖 | 华润置地 (北京) 物业管理有限责任公司 | 中国金钥匙总部 |
| 2015年物业行业综合实力TOP100企业 (排名第11位) | 华润置地 (北京) 物业管理有限责任公司 | 中国物业管理协会 |
| 2016年度山东省优秀拥军企业 | 华润置地物业济南公司 | 中国社会福利基金会军民融合基金 山东省长城军地人才就业创业促进中心 |
| 2016中国商业地产年会卓越运营奖 | 北京五彩城 | 经济观察报 |
| 2016北京商业地产时尚领航奖 | 北京五彩城 | 中经联盟 |
| 第七届 (2015-2016年度) 中国房地产“广厦奖” | 青岛华润中心悦府 | 中国房地产业协会、住房和城乡建设部住宅产业化促进中心 |
| 第七届 (2015-2016年度) 中国房地产“广厦奖” | 青岛华润中心万象城 | 中国房地产业协会、住房和城乡建设部住宅产业化促进中心 |
| 中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 青岛华润中心悦府一期 | 中国土木工程学会住宅工程指导工作委员会 |
| 中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 北京公园九里住宅 | 中国土木工程学会住宅工程指导工作委员会 |
| 中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖 | 华润置地日照凯旋门二期 | 中国土木工程学会住宅工程指导工作委员会 |
| 全国建筑业绿色施工示范工程 (第五批) | 石家庄华润中心项目 | 中国建筑业协会 |
| 中国安装之星奖 | 淄博万象汇 | 中国安装协会 |

责任专题

2016年7月，为进一步优化区域布局及资源配置，整合人才和业务资源，推动管理架构的统一以及管理人员队伍的更新与调整，建立更加有力的管理核心，华北大区积极响应华润置地将原9个大区整合为华北、华东、华南、华西、华中及东北6个大区，其中原北京大区与原山东大区合并为华北大区。

新的华北大区以“融合、创新、发展”为主题，确立了“巩固一线核心地位、深耕二线确立优势、选择三线谨慎布局、寻找环北京城市机会”的发展策略，坚持参与公开市场，重视收购及管理输出，借助新业务合作模式（地铁、文化小镇、空港等），依托城市升级契机，探索旧改、棚改、工业改造等机会，以大健康、大文娱、大交通、大商业、大办公、大产业为抓手，通过智慧拿地，不断提高资源获取能力。

2016年，华北大区结合国家战略，对华北大区内重点城市及市场进行深入研究及拓展，共获取7宗土地，计容面积约147.41万平米，总地价101亿。其中投资物业面积为15.1万平米，包含北京新机场项目及青岛地铁上盖项目。

◎加强区域研究，多管齐下，创新土地获取方式。2016年，华北大区持续推动轻资产运营模式与项目落地。

◎2016年8月北京公司获取北京新机场综合服务楼经营权转让项目，成为华润置地首个BOT项目。

◎2016年12月，与青岛地铁集团有限公司合作，获取青岛地铁2号线地上物业综合开发用地，为青岛首个TOD项目，计容建面63万㎡，涵盖住宅、商务金融等业态。

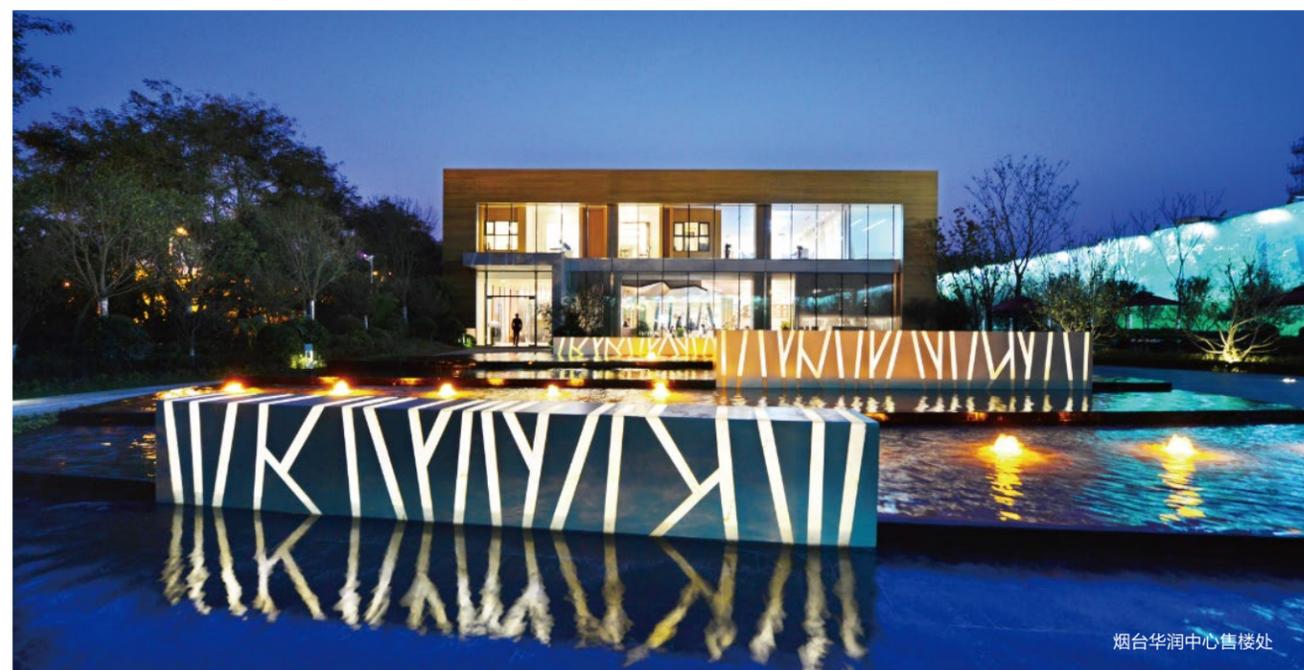
7 华北大区内重点城市及市场进行深入研究及拓展，共获取7宗土地

147.41 计容面积约147.41万平米

101 总地价101亿

15.1 投资物业面积为15.1万平米

63 青岛首个TOD项目，计容建面63万㎡



烟台华润中心售楼处

关于我们

（一）公司概况

华润置地华北大区隶属于全球500强企业华润集团旗下的地产业务旗舰华润置地有限公司（HK1109），是华润置地旗下六大区之一。截至2016年12月31日，公司资产总额达到1214.73亿元人民币，土地储备面积积达819.92万平方米。

1214.73 公司资产总额达到1214.73亿元人民币

819.92 土地储备面积积达819.92万平方米。

华润置地华北大区秉承华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚持高品质战略，在大区辖内各城市从事住宅项目及专业化、综合性商业地产项目的开发、运营和管理，为大众传递更高追求的生活理念，推动城市发展，引领商业进步。

“十三五”期间，华润置地华北大区将在华润置地“销售物业+投资物业+X”新商业模式的引领下，继续坚持销售物业及投资物业两大主营业务，同时积极拓宽购物中心+互联网生态体系建设、物业服务、老年地产、海外地产等其他业务发展模式，探索创新，缔造更加完美的生活空间。

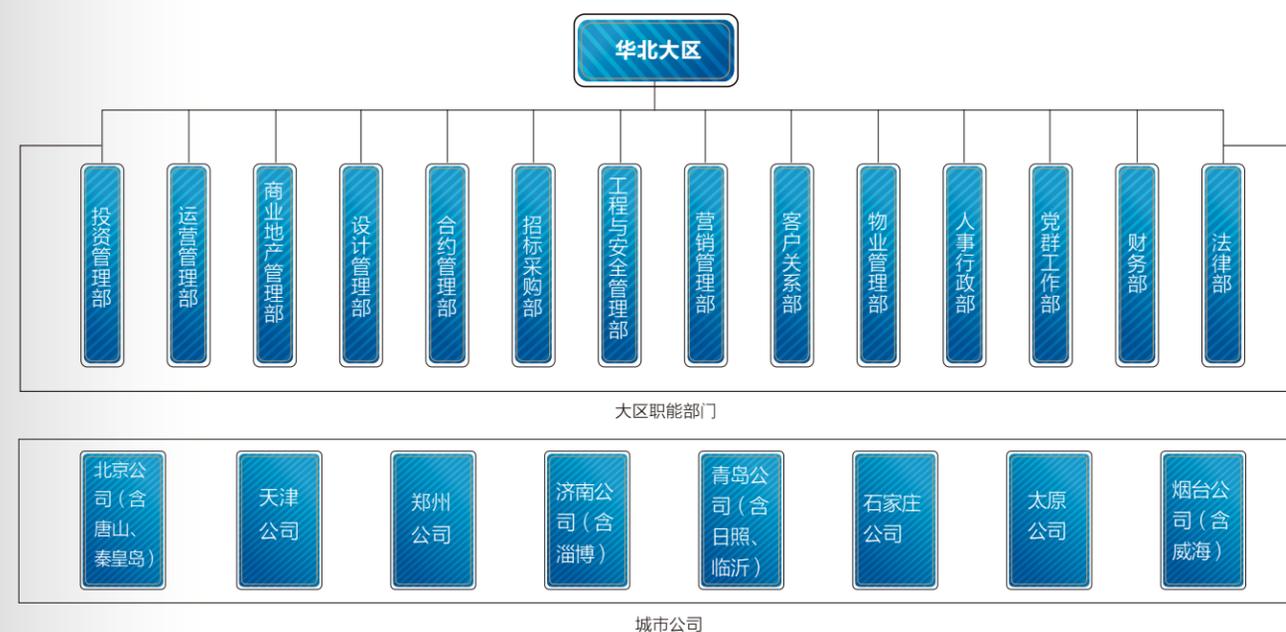
（二）组织架构

华北大区按照华润置地“总部做专，大区做实，城市公司做精”的组织管理原则，下设14个业务职能部门，8家城市公司，在职员工总数6541人。

14 下设14个业务职能部门

8 8家城市公司

6541 在职员工总数6541人。



(三) 业务布局

华北大区紧抓京津冀一体化及一带一路战略的城市脉搏，业务布局覆盖“四省两市”，以北京为中心，辐射天津、河北、山东、山西、河南，已进驻北京、天津、青岛、济南、郑州、石家庄、太原、威海、唐山、淄博、烟台、临沂、日照、秦皇岛十四个城市。截至2016年年末，大区含在售、在建和在营项目共计53个，其中住宅项目37个，商业项目16个。

截至2016年年末

53 大区含在售、
在建和在营项目共计53个

37 其中住宅项目37个

16 商业项目16个

河南省项目

【住宅项目】郑州华润中心、郑州248地块项目

【商业项目】郑州万象城

山西省项目

【住宅项目】太原华润·中海·幸福里、太原华润中心、太原师院项目

【商业项目】太原万象城

华西大区

华中大区

华南大区

东北大区

北京市项目

【住宅项目】万橡府、西山墅、公元九里、悦景湾、密云橡树湾、首开·华润城、昆仑域、未来城市、华润·八号院、丽都项目

【商业项目】凤凰汇购物中心、五彩城购物中心、京通Plus365购物中心、门头沟Plus365购物中心、密云万象汇、北京华润大厦、凤凰置地广场、华润大厦西区、北京华润饭店改造项目

天津市项目

【住宅项目】中央公园、橡树湾、天津北辰区地块项目

河北省项目

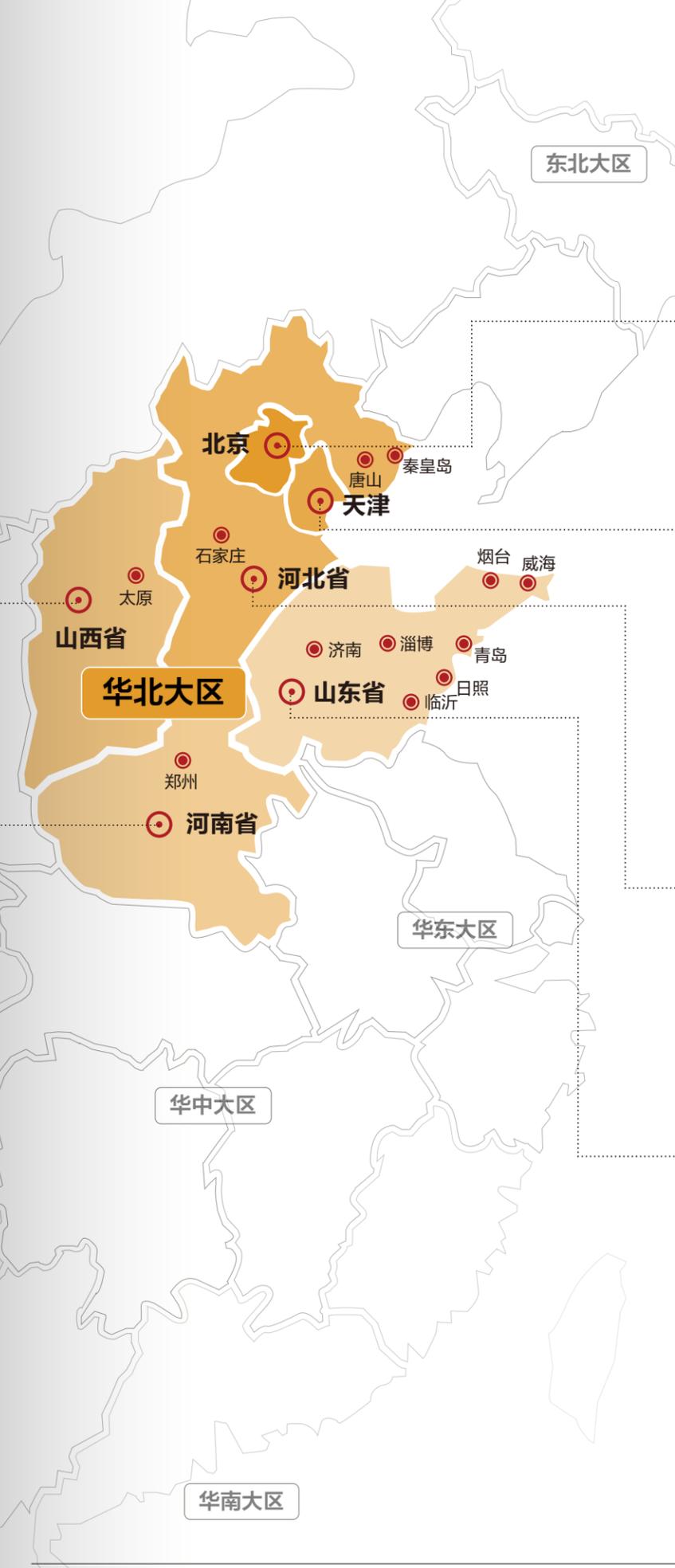
【住宅项目】唐山橡树湾、秦皇岛橡树湾、石家庄华润中心、唐山凤凰新城、唐山南湖湖地块项目、唐山友谊路地块项目

【商业项目】石家庄万象城

山东省项目

【住宅项目】济南华润城、济南华润中心、济南CBD项目、青岛华润中心、青岛地铁上盖项目、淄博华润中心、淄博橡树湾、淄博中央公园、威海湾九里、日照华润中心、日照置地广场、临沂华润中心、烟台华润中心

【商业项目】济南万象城、青岛万象城、淄博万象汇、日照万象汇



（四）业务介绍

华北大区始终秉承华润置地“以客户为中心”的责任理念，遵循精细设计准则、毫厘工程标准和情感悉心服务的高品质战略，在住宅开发、持有物业和增值服务领域为客户提供全方位的精准服务。



住宅开发

华北大区住宅地产业务产品线丰富多样，涵盖万象高端系列、城市高端系列、郊区高端系列、城市品质系列、城郊品质系列、城市改善系列和郊区改善系列等七个系列。产品设计方面，紧紧围绕客户需求，对客户敏感点重点关注，确保开发的产品资源效用最大化；工程建设方面，严格执行高品质施工标准，经过反复论证、推敲，实现开发精益化管理。



物业管理

华北大区以“情感悉心服务”为物业全方位管理的核心理念，持续完善以客户为导向、覆盖产品开发全流程的客户服务体系，关注和提升产品与服务的品质，提供整个开发周期及后期物业管理的优质服务，让城市生活的细节体验不断升级，将高品质的标准注入住宅、购物中心、写字楼、酒店、高端公寓等产品，同时提供高品质的增值服务，不断改善人们居住、商务、娱乐、购物等的生活体验。

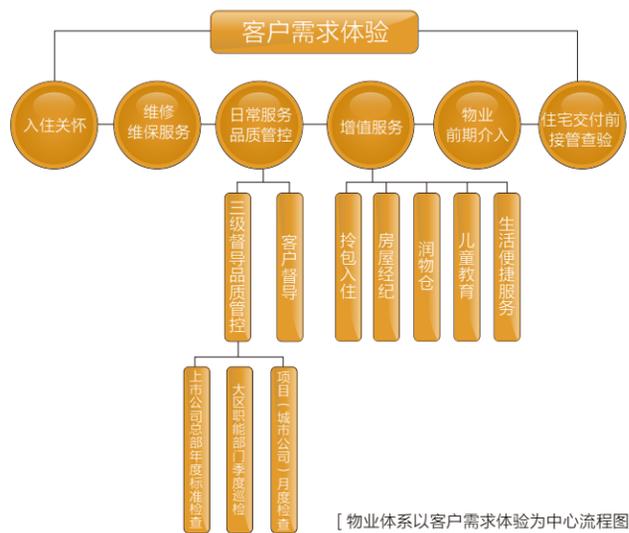


日照万象汇开业

商业经营

华北大区商业地产业务拥有万象城城市综合体、区域商业中心万象汇（五彩城）两个产品线。2016年日照万象汇携手200余家国内外知名品牌盛大开业，自此日照步入万象生活时代，为市民带来了丰富的购物体验，提升了生活品质，同时也带动了日照城市的经济发展，成为城市的新名片；同年济南万象城隆重发布，给济南城市人民带来无限期许。

2016年华北大区商业创新以“互联网+”为入口的商业运营模式，其“一点万象”APP上线发布，满足消费者在碎片时代里对便捷消费的向往，为客户创造更多的便利购物体验。



（五）可持续发展背景

2016年是“十三五”开局之年，华北大区在国家宏观调控政策日益趋紧、地方调控密集出台、市场竞争不断加剧的大背景下，主动贯彻华润置地的战略规划要求，持续关注和提升产品与服务的品质，在设计、工程、物业服务等重点方面不断实践“高品质”，促进华润置地战略目标的实现。



密云橡树湾 实景图

机遇 Opportunities

“十三五”是“全面建成小康社会”的决胜阶段；
“绿色地产”受到国家部分重视；
华润集团和华润置地的支撑与指导。

挑战 Challenge

国家房地产调控逐步升级；
地方房地产政策趋紧。

优势 advantage

明确的战略发展目标；
华润置地品牌美誉度较高；
“销售物业+投资物业+X”新商业模式；
拥有有活力的员工。

劣势 disadvantage

核心城市土地资源获取量有待提升；
客户满意度仍然存在较大的提升空间。

应对措施 response

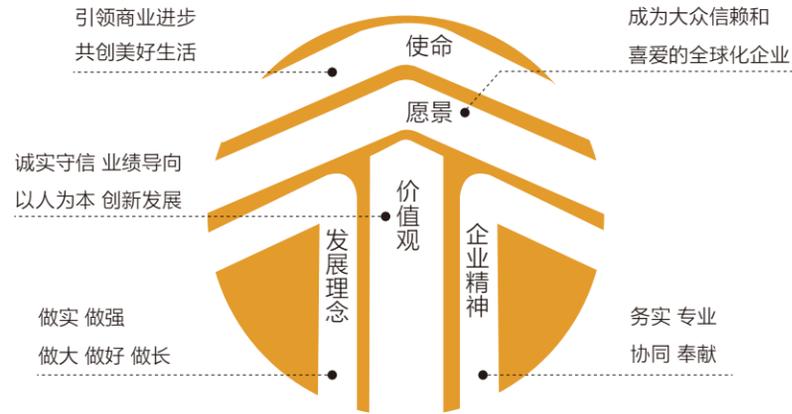
华北大区结合京津冀协同发展、中原经济区、山东蓝色半岛经济区国家战略大背景下，对内经营管理进一步优化，形成了“1（一线城市）+6（二线城市）+X（三线城市及其他）”的城市布局，从而努力推动企业进行可持续化的发展。

责任管理

1、责任战略

责任文化理念体系

华北大区在华润集团文化理念体系指导下，秉承华润置地围绕“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。

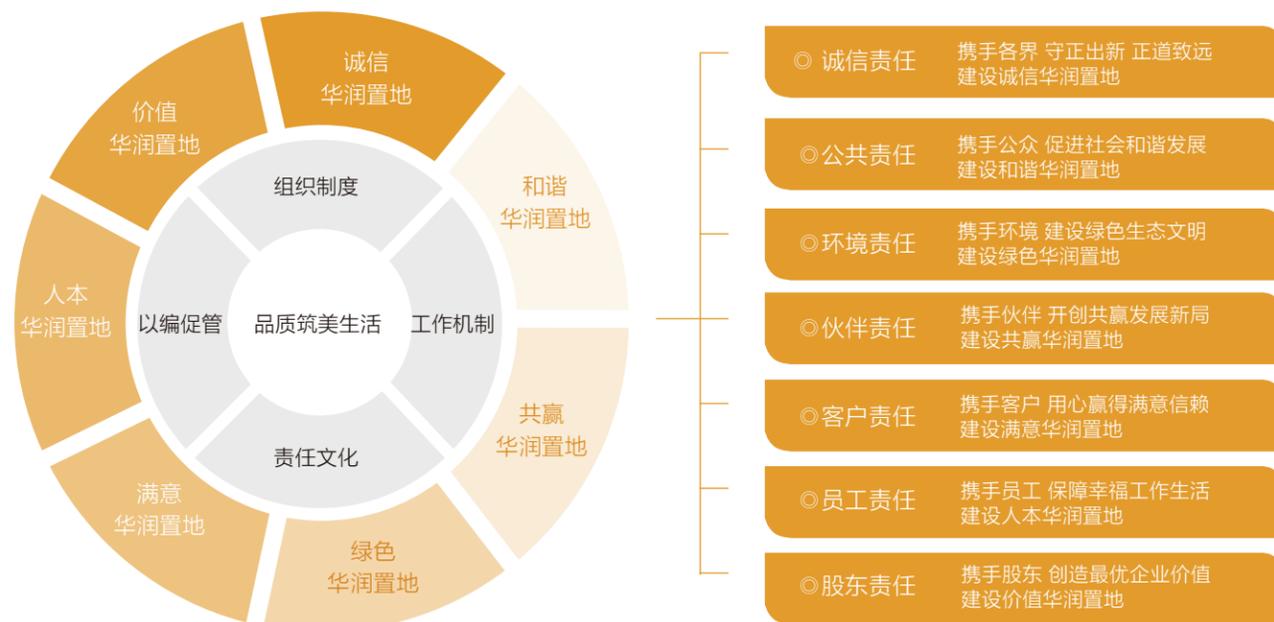


社会责任理念

品质筑美生活

华北大区尊重并实现土地价值，承担起快速建设时期的社会责任。无论过去还是未来，华北大区会始终把“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



2、责任治理

华北大区严格遵守华润集团《华润集团社会责任管理办法》的相关要求，成立由高管和部门负责人组成的社会责任委员会，负责领导公司整体社会责任工作，建立覆盖公司各层级、各领域的社会责任工作体系。社会责任委员会下设社会责任工作办公室，主要负责制定社会责任工作规划、管理制度，组织实施社会责任实践，对外开展社会责任交流，编制发布社会责任报告等。

3、责任沟通

为加强公司内部社会责任沟通，提升全员社会责任意识与管理能力，华北大区针对领导层、管理层和员工层制定多层次、有针对性的社会责任培训方案，邀请社会责任专家开展《华润企业公民建设指引》、GB/T36001《社会责任指南》等标准要求方面的培训。

| 培训对象 | 培训目标 | 培训内容 |
|------|--|--|
| 领导层 | 深入了解企业社会责任最新发展趋势，把企业社会责任理念和要求融入企业战略和重大决策 | <ul style="list-style-type: none"> ◎国内外社会责任发展现状和最新趋势 ◎企业与利益相关方的关系 |
| 管理层 | 深入了解企业社会责任理念，将社会责任要求融入到部门日常管理和项目管理中 | <ul style="list-style-type: none"> ◎社会责任基础知识 ◎社会责任现状与发展 ◎社会责任相关案例分析 ◎建筑业企业社会责任 ◎建筑业企业社会责任要求 |
| 员工层 | 了解企业社会责任基本理念，将社会责任融入到日常工作中 | <ul style="list-style-type: none"> ◎企业社会责任基础知识 ◎企业社会责任与员工日常工作的关系 |

华北大区每年编制并发布社会责任报告，通过公司网站、微信等渠道向利益相关方推送，让报告成为展现公司社会责任管理实践、塑造负责任品牌形象的重要载体，不断地增强公司的运营透明度和社会沟通能力。



4、责任融合

华北大区秉承华润集团成为大众信赖和喜爱的全球化企业的社会责任愿景，在开展社会责任工作中，努力提升责任践行能力，实现社会责任全面融入企业战略和重大决策，融入日常业务运营与职能管理之中。

5、利益相关方沟通参与

与利益相关方建立有效的沟通机制对提高公司透明度、建立市场信心起着重要作用。为此，华北大区积极学习领先企业的优秀实践，建立并保持与政府、股东、业户、员工、合作伙伴、社区伙伴等重要利益相关方的沟通机制，并不断拓展沟通渠道，提升沟通频率，丰富沟通内容，积极回应利益相关方诉求。

| 利益相关方类别 | 期望与要求 | 沟通与回应 |
|--|--|---|
|  政府及监管机构 | 遵纪守法 合法经营 支持地区经济及行业发展 贯彻执行国家经济政策 | 持续强化企业合规管理，确保公司合规运营 参与政府相关会议及项目 落实公司战略合作机制 定期专项汇报，完善报表和相关信息 |
|  股东 | 公司治理及价值创造 信息披露及风险控制 | 持续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 业务部门日常沟通 |
|  业主和客户 | 产品与服务质量 遵照合同，杜绝虚假宣传 消费者权益维护 | 落实客户满意度调查 设立客户服务热线 建立完善的客户管理体系和客户意见反馈机制 |
|  员工 | 保障员工薪酬福利 实现员工发展 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 透明晋升渠道，定期组织培训，搭建发展平台 定期和不定期征求员工意见，召开员工座谈会 开展员工活动，促进团队合作 |
|  供应商及合作伙伴 | 促进行业积极健康发展 合作伙伴互利共赢 | 实施阳光采购，打造责任供应链 参与行业组织，建立合作机制和伙伴关系 定期召开供应商大会、监理例会、结算沟通会 |
|  社区 | 支持社区公益 提供就业机会 | 积极开展慈善捐赠，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 | 实施节能减排 落实绿色施工、绿色建筑理念 发布环保相关数据，建立沟通平台 |
|  媒体 | 信息公开发布 | 根据华润置地要求，及时准确披露相关信息 优化舆情反馈机制，健全新闻发言人机制 |

用心经营， 稳健发展。

We should operate with the heart and develop steadily

Better Quality Better City

- 第一章
- ◎公司治理
 - ◎提质增效
 - ◎诚信经营
 - ◎政策响应

（一）公司治理

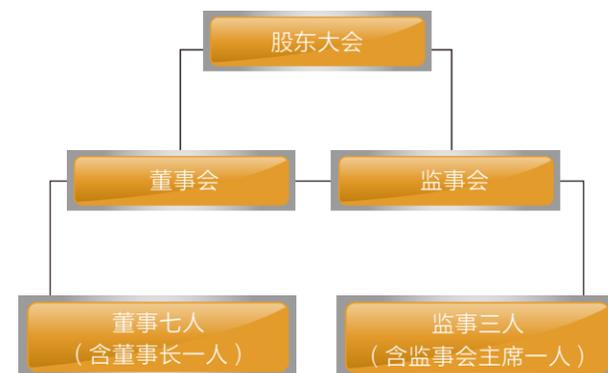
华北大区严格贯彻落实华润置地有限公司治理程序，全力保障华北大区股东和董事会参与公司治理，定期组织向股东及董事会汇报公司日常运行情况，助力提升公司运营透明度。

华润置地（北京）股份有限公司根据《公司法》严格、规范实施公司管理制度，明确股东大会、董事会、监事会及经营管理层的分权制衡结构，确保公司治理结构的规范化、科学化及制度化。

董事会负责制定本公司的战略、目标及业务计划，监督及控制本公司战略执行、营运及财务表现，并制定适当的风险控制政策与程序，以确保公司的战略目标。董事（包括董事长及副董事长）对公司负有诚信和勤勉的义务，不得从事与公司竞争或有损公司利益的活动。

监事会对董事会及其成员和总经理等高级管理人员行使监督职能。对公司董事、总经理等高级管理人员有无违反法律、法规、章程及股东大会决议的行为进行监督；检查公司业务、财务状况、查阅会计及资料，并要求公司董事和经理报告公司的业务情况，向股东大会负责并报告工作。

华润置地（北京）股份有限公司每年6月召开股东大会，发布上一年度董事会工作报告、监事会工作报告、财务决算、利润分配方案、董事改选等相关事项，邀请公证处对现场表决予以公证，保障信息披露的质量，满足监管机构和投资者的要求。



（二）提质增效

1、降本增效

华北大区根据华润置地华北大区“十三五”战略规划的卓越运营要求，以“提效率、降成本、管动态、控风险”为管理目标，对目标成本、动态成本、后评估管理方面进行深入管控。

◎目标成本管理：严格落实华润置地的限额成本体系，确保成本投入与产品标准合理适配。

◎动态成本管理：制定发布华北大区责任成本细则，以目标成本管理以成本科目和合约分判为载体，按照总部管控要求，分解控制目标至部门，建立全员成本体系。严格落实总部动态成本检查制度，定期汇总无效成本，形成无效成本案例集，沉淀管理经验，输入设计及工程端，系统推进大区降本增效工作。形成大区分级预警机制，提升成本控制预见性，及时纠偏。

◎后评估管理：围绕历次各关键点的动态成本的变化加以分析，重点分析整体结算成本与批复的目标成本、预结算成本、最后一版成本控制目标的差异原因，总结经验教训，梳理形成设计“错漏碰缺”案例、争议索赔案例库。



密云橡树湾 实景图

China Resources

QUALITY INSPECTION
THE QUALITY
OF HONOR

【案例】

密云橡树湾住宅二期项目实施降本增效

在房地产政策日趋收紧的大背景下，加强成本的管理与控制，为利润腾出上升的空间，已经成为当下迫切之需。密云橡树湾项目与同行对标，扩大成本控制的范围进行全成本、全过程控制。在管理方面，加强管理费用的审批，加强对公用车辆的使用审核，全力降低人员办公成本。在设计维度，通过成本的建议，向行业内的标杆看齐，全力关注客户敏感点，不断的优化设计。在施工领域，选择具有施工资质、施工经验的承包商，与承包商共同探讨并落实节约成本的方法。2016年，密云橡树湾住宅二期项目节约成本约2000多万。

2、全面预算

华北大区编制并下发《华润置地华北大区财务管理规定》，规定华北大区预算编制、预算执行和控制、预算结果考核的要求，按照“上下结合、分级编制、逐级汇总”的程序编制财务预算。严格把控预算执行情况，各部门若发生超出预算的审批事项，需先申请预算调整。2016年，公司实现预算系统局部优化，工作效率和使用感受明显提升。

◎战略管理部牵头：华润置地战略管理部牵头各大区投资运营部梳理组织流程，明确预算编制及报送过程中大区各部门的职责及工作时间要求。

◎业务预算先行：大区各部门做好专业条线管控，业务预算经业务部门负责人及分管领导评审后上报财务部，减少反复调整。

◎简化预算颗粒度和运营架构层级：运营架构、财务架构均由6层减少到5层；运营架构同分期间产品类型同交付时点楼栋进行合并，财务架构由分期精简至项目层级。

3、投资管理

华北大区经过整合投资管理流程，通过多种方式进行精准投资，提高资本运行效率，培育资本投资的可持续竞争力，努力为股东创造更多价值。

◎扩展项目投资决策评审范围：华北大区对投资可行性研究报告进行综合评审，对整体投资策略，以及成本、营销、设计等专业模块进行审核及评估，进一步加强投资可行性研究报告的精准性。

◎加强投资测算审核机制：2016年，华北大区对营改增后新的华润置地投资模型进行统一培训，并加强项目投资测算的审核流程，包含投资管理部内部审核及财务部外部审核双重机制，确保了投资测算的准确性以及科学性。

(三) 诚信经营

1、守法合规

华北大区持续完善法律风险防范体系，提高企业管理守法经营意识，加强对法律风险的认识、评估和管理，并将其融入到公司经营管理和法律事务管理的各项制度中，推动公司决策、经营、管理工作的合法化、制度化。2016年，公司重要经营决策的法律审核率100%，重大合同审核率100%，直接参与避免或挽回经济纠纷损失4亿元。未因违反相关法律及规定受到处罚。建立、梳理、完善公司内部的各项规章制度，实现内部规章制度法律审核率100%。

◎通过参与商务谈判、文件会签、风险检查、专项提示等形式，提升法律对公司日常运营的支持力度。全年项目法律支持次数2000余次。

◎积极开展法律普法宣传，提高员工法律意识。全年普法宣传开展次数7次、覆盖200余人。

◎在公司总部和外聘律师的帮助下，开展全面法律风险防控检查及整改。

◎公司知识产权保护，全年没有因侵犯他人知识产权而受到法律法规制裁。



2、廉洁从业

腐败会降低企业运转效率、损害内部公平，直接影响企业的生存与发展。华北大区遵守华润置地“重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争”的原则，严格遵照执行《廉洁文化建设工作方案》，深入推进责任落实，开展反腐倡廉教育，拓展廉洁文化阵地，增强廉洁从业约束力，全力让员工不想腐、不能腐、不敢腐。2016年，深入围绕“廉洁置地、清正大区”的主题，开展廉洁教育课堂活动，全年覆盖185人次；组织开展“守住第一次”警示教育片观看活动，共设置14个分会场，组织165人次参与学习。

◎不想腐：在办公场所宣传栏、会议室、办公区，设立“廉洁文化专栏”，展示廉洁从业理念，营造廉洁从业环境。将廉洁教育培训纳入培训体系，组织开展领导人员、重点岗位和关键人员廉洁培训，努力筑牢思想道德防线。

◎不能腐败：大区党委主要负责人要与下属单位主要负责人签订党风廉政建设主体责任书；各单位主要负责人部署廉洁从业工作的开展情况。

◎不敢腐：。各级纪委充分发挥廉政谈话的警示和预防作用，防止小问题酿成大问题。深度落实八项规定精神、中国共产党《廉洁自律准则》与《纪律处分条例》的监督检查，加强重点领域和关键环节的监督检查，严肃查处违纪违法案件。



廉洁教育基地参观活动

3、加强党建

2016年华北大区根据华润置地要求，深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，推动落实全面从严治党、依法治企，巩固拓展党的群众路线教育实践活动和“三严三实”专题教育的成果，从严从实抓好学习教育，开展党建培训5次，参与党建培训约220人次。

【案例：“两学一做”培训】

华北大区组织全体党员参加“两学一做”专题网络培训班，开展专题研讨，扎实深入真学实做，结合大区人才发展项目，掀起“两学一做”的热潮。目前，大区筑将班已在中国革命圣地延安成功举办了“两学一做”学习教育之延安精神教育活动。

(四) 政策响应

1、保障性住房开发

华北大区积极响应政府号召，参与政府保障性住房和安居工程建设，在平衡建造成本和现有成本体系基础上，为中低收入者打造宜居的生活环境。2016年，华北大区在北京首开华润城项目和亚林西项目中配建了保障性住房，竣工交付后预计可提供保障性住房3358套。

2、参与旧城改造

旧城改造是让城市更宜居、市民更幸福的重要方式。华北大区主动贯彻国家旧城改造的相关政策要求，深入了解市民对旧城改造的期望，依托打造旧有建筑改造的专业能力，深入充分挖掘旧改项目的潜力，积极探索新业态，创造并赋予项目新的价值，助力“人民幸福梦”的实现。2016年，公司参与了华中国、华润饭店、丽都、姚家园等项目改造。



姚家园改造 效果图

| 项目 | 保障性住房套数 |
|-----------|---------|
| 北京首开华润城项目 | 2623 |
| 北京亚林西项目 | 735 |



华润饭店改造前-实景图



华润饭店改造后-效果图

3、拉动地方经济发展

“带动就业、促进地方经济发展”是我们不可推卸的社会责任。华北大区为地方经济社会发展提供直接动力，为带动地方产业发展提供重要支撑，为当地居民提供大量就业机会。2016年，公司纳税43.1亿元，同比增长13.3%；吸收就业总数1913人。

2016年

43.1 公司纳税43.1亿元

13.3 同比增长13.3%

1913 吸收就业总数1913人

4、助推城市创新发展

2016年，华北大区积极响应国家鼓励开展业态融合的创新工作，突破传统商业、办公类物业发展的思路，深化地铁在城市发展中的引领作用，助推城市发展，创造新型的生活方式。

□□【案例】青岛地铁上盖项目促进城市发展

随着青岛市地铁建设进入快速发展阶段，地铁沿线的各类配套也在快速崛起中，特别是地铁站口周边的商业综合体项目。青岛地铁上盖项目位于崂山区辽阳东路以北、深圳路以西，是地铁M2及M4的交汇地点，包含写字楼、商业、地铁、居住等业态。该项目由华润置地与青岛地铁集团有限公司共同开发，是青岛市第一个TOD项目。华北大区获取的该宗地块，将为青岛市打造第一个地铁与综合体连通发展的新模式，突破了青岛市传统商业、办公类物业发展的思路，加强了地铁在城市发展中的引领作用，提升了城市商业氛围，丰富了区域居住、办公、购物、交通的便利性及可达性，未来这里将被打造成为一个集商业综合体、写字楼、地铁指挥中心于一体的地标性建筑群。



青岛地铁上盖项目效果图

Better
Quality
Better
City

匠心02
筑家，
满意
客户。

BETTER
QUALITY
BETTER
CITY

第二章

- ◎匠心筑家
- ◎满意客户



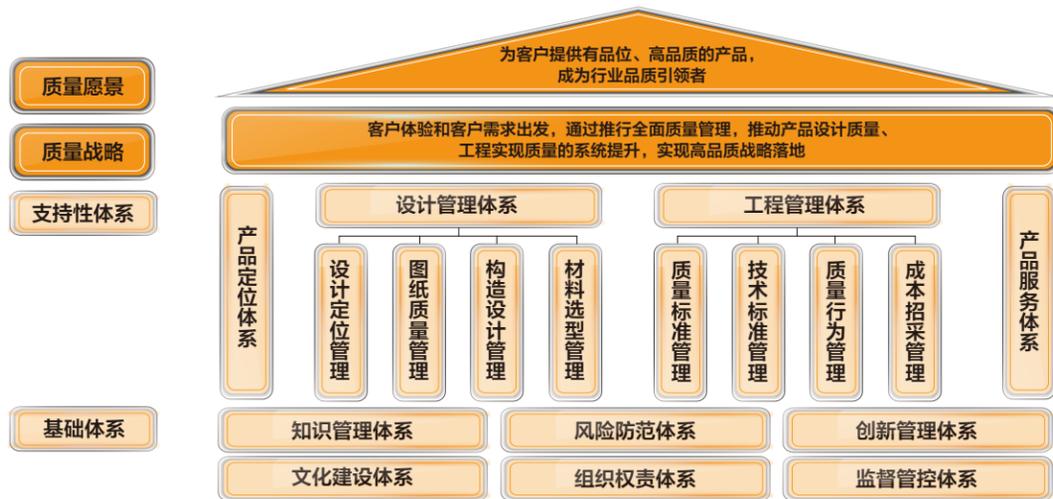
北京八号院项目实景图

(一) 匠心筑家

质量之魂，存于匠心。“工匠精神”是建筑企业对项目的通盘考量，也是细微之处的精益求精，更是对现代管理的娴熟应用。华北大区遵守国家相关政策，确保项目在限制期内开发建设，避免土地闲置，推进承包商施工质量的管理，加强过程控制，追求细节完美，全力保障客户的健康和安全，不断超越客户期望和需求。

1、质量体系

为持续保障过硬的产品质量，华北大区秉承华润置地全面质量管理体系，通过设计、招采、合约、工程等各个专业条线的协同，共同促进产品质量的不断提升。



[华润置地全面质量管理体系]

【案例】产品品质风险管控“十四步法”

为保证交付产品的高品质，让客户满意“回家”，大区推动落实风险管控“十四步法”，前介介入8个节点，产品实现过程风险控制6个节点。集中交付工作从工程质量、销售承诺、设计变更、开发报建、物业服务等方面，组织各专业制订专项工作计划，保证如期履约，实现完美交付。交付前组织实施整改及复验，最大程度保证交付产品的高品质，同时组织集中交付活动，现场交付流程便于客户快速办理手续，验房师使用移动验房软件为客户提供便捷高效的验房体验。2016年华北大区产品交付合格率为100%。



- | | |
|---|---|
| 1 | 2 |
| 4 | 3 |
1. 危险源辨识、评价及控制专项培训
 2. 质量管理工作培训会
 3. 电梯梯安全管理专项培训
 4. 质量与安全观影活动

2、质量培训

华北大区积极开展质量管理工作培训会，并配合华润置地开展质量管理工作组织及业务宣贯，通过分析研究工程质量标准，不断提升业务能力，及时发现问题，调整管理思路，保证项目高品质呈现。2016年，华北大区先后开展4次质量专项培训，累计参与人数236人。



3、品质开发

华北大区主动收集、分析客户产品需求和物业服务需求，明确产品定位，确定适宜的定价方式和产品特点，全力打造有竞争力的产品与服务，提升客户未来入住的舒适度。

◎社会自然环境考察：

调查分析项目所在地的自然环境、交通设施、区域配套以及当地的气候与当地经济发展情况。

◎产品需求调查：

开展潜在客户的产品需求调研，了解客户对商业建筑与民用建筑的不同需求。

◎产品规划设计：

将开发与城市轨道交通联合体项目作为公司未来可发展的目标之一，通过未来城市项目的开发设计，形成项目在设计方面的公共技术关联、资源关联以及对应的新型建筑技术的积累。



| |
|-------|
| 1 |
| 2 3 |
| 4 5 |
| 6 7 |

1. 北京昆仑城项目 效果图
2. 北京首开·华润城项目 效果图
3. 北京万橡府项目 效果图
4. 济南华润中心项目 效果图
5. 北京西山墅项目 实景图
6. 威海湾九里项目 实景图
7. 太原华润中心项目 效果图

4、质量检查

华北大区根据华润置地年度考核评价，组织开展大区季度考核评价、节前检查、专项检查等工作，对大区范围内的项目进行季度100%全覆盖检查，涉及在施工项目约30个、40个标段、8个商业管理中心、约40个住宅物业服务中心，排查整改安全隐患约20000条，全部实现闭环管理，有效减少了生产安全事故的发生。

| | |
|-------|-----------------|
| 100% | 100%全覆盖检查 |
| 30 | 涉及在施工项目约30个 |
| 40 | 40个标段 |
| 8 | 8个商业管理中心 |
| 40 | 约40个住宅物业服务中心 |
| 20000 | 排查整改安全隐患约20000条 |

5、质量荣誉

密云商务区万象汇项目被评为国家AAA级安全文明标准化工地；

青岛华润中心悦府项目被评为第七届（2015-2016年度）中国房地产“广厦奖”；

青岛华润中心万象城项目被评为第七届（2015-2016年度）中国房地产“广厦奖”；

青岛华润中心悦府一期项目被评为2016中国土木工程詹天佑奖；

日照华润中心凯旋门二期项目被评为2016中国詹天佑优秀住宅小区金奖。

| |
|---|
| 1 |
| 3 |
| 4 |
| 5 |
| 6 |

1. 管理层进行质量安全检查
2. 济南万象城质量安全检查
3. 汛期质量安全检查
4. 管理层进行质量安全检查
5. 春节前质量安全大检查-青岛万象城租户内消防联动测试
6. 春节前质量安全大检查-淄博万象汇巡场检查

【案例】



(二) 满意客户

客户是企业价值的提供者和最终评判者。华北大区从客户需求角度出发，提升产品品质，提高服务能力，确保按合同规定交付房屋。

1、责任营销

产品彰显精神，营销演绎情怀。华北大区走进客户，开展高端产品及客户专题研究，从8个维度对标北上深共19个高端项目、设计有111道题的问卷普访865组客户、以2-3小时的访谈方式深访客户180组、提出15个方面的改善建议，将客户需求转化为设计语言，形成不断精进的产品研发能力，展现华北大区为客户创造更加美好生活的执着与追求。



[高端产品及客户专题研究思路]

3、客户隐私保护

华北大区尊重客户隐私，将客户信息的安全管理作为对员工职业素养的基本要求，通过制定严格的客户信息使用权限管理制度，最大程度保护客户信息的安全性。

- ◎《员工手册》中明确规定客户隐私保护条例，并作为入职培训重点内容，强化员工的客户信息保密意识。
- ◎公司制定有严格的客户信息使用权限管理制度，所有客户信息需按内部标准化流程进行审批通过后后方可使用。
- ◎公司与临时聘用或实习员工签订相关保密协议。
- ◎在公司接触客户的各端口，明确要求不能泄露客户信息，如因工作失误或恶意泄露客户信息，公司将严惩不怠。

2、按合同规定交付

严格遵守合同的交付时间，将其作为项目开发的最终工作节点。在交付前3个月组织专题交付会，明确最终交付时间；组织专项履约验收整改工作，确保交付房屋实体质量符合合同标准；进行集中交付入住演练，确保业主交付时手续办理便捷、交付验收顺利，为业主营造乔迁新居的美好体验

产品价值要素 ABC矩阵

产品提升关键点

解决方案及应用

4、客户投诉

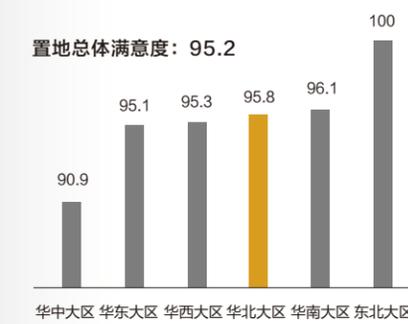
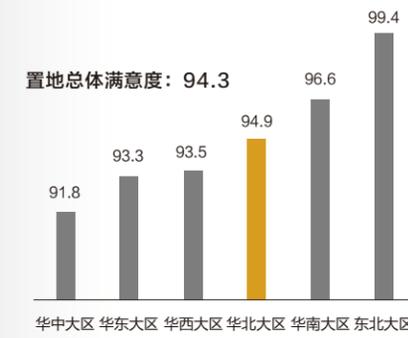
华北大区积极应对客户投诉，强化呼叫中心建设，通过400热线、微信平台、项目客服、工地开放日等多种渠道及时听取客户意见；完善并颁布《华北大区维修投诉反馈处理作业指引》，规范客户投诉处理机制，及时、有效地响应处理客户报事；在不断提升客户投诉处理完成率的同时对业主的回访情况进行详细的报表分析。2016年，公司投诉客户回访率达到100%，投诉处理完成率达到95%。

100% 公司投诉客户回访率达到100%

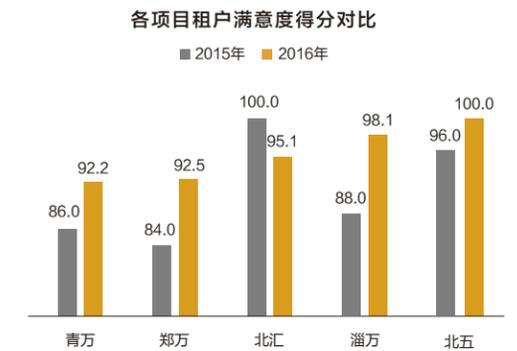
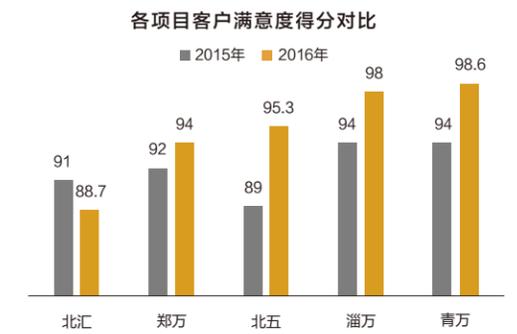
95% 投诉处理完成率达到95%。

5、客户满意

华北大区住宅地产业务建立“大区-城市公司-项目”三级客户关系管理体系，形成项目审图、项目设计、施工、销售到售后维保的全过程服务，致力于“一次性责任到人、一次性技术到位、一次性用好的材料、一次性维修满意”的四个“1”提高，推动住宅维修保养向“0”噪音、“0”损失、“0”污染、“0”烦恼的四个“0”服务迈进。2016年客户总体满意度为72%。



商业地产业务客户关系工作始终秉承“标准、细节、贴心、客户至上”的核心精神，建立涵盖会员管理、卡务销售拓展、大客户维护、顾客服务接待、客诉管理、满意度提升六方面的全方位客户服务体系，关注服务流程中的每一个细节，以客为尊，满足顾客所需，不断提高服务水平，为客户提供更好的服务体验。2016年华北大区商业管理中心顾客总体满意度94.9，租户总体满意度95.8。



【案例】青岛万象城商业团队协力租户增强会员服务

青岛万象城商业团队通过优化会员体系、丰富会员活动、提升服务质量为万象城顾客创造全新的购物体验，日均接待顾客近2000人。基础服务细致贴心，会员日特权优惠繁多，加上丰富多彩的沙龙、讲座活动，为会员带来了舒适高端的服务体验，提升了市民的生活品质。

服务台、ATM机、母婴室、残疾人卫生间、餐饮排队系统、反向寻车系统、包裹寄存、移动充电

导购咨询、便民童车、轮椅、雨伞租借、便民针线包应急药品、女士护理用品包、会员卡办理、会员积分、财务代收、代刷卡、代开发票

青岛万象城基础服务示例

6、物业服务

华北大区物业服务始终致力于向客户、公众、合作伙伴不断传递追求多层次相互关联的服务内涵，承载着社会财务、业主资产的价值增值、众多家庭的居住体验等经济责任和社会公共责任。华北大区通过制定标准规范基础性服务，打造行业领先的100个服务细节，满足客户高层次的情感需求及无处不在的服务细节体验。截至2016年底，华北大区物业人员数量为4557人，平均服务社区数量为43个。

◎住宅物业服务标准：《物业定位及通用标准目标》、《职能管理标准》、《客户服务管理类通用标准》、《工程管理类通用标准》、《安全管理通用标准》、《环境管理类通用标准》、《营销服务管理标准》、《法律法规管理要求》。

◎服务亮点：北京物业是金钥匙物业联盟成员，秉承金钥匙“先利人、后利己；用心极致、满意加惊喜；在客人惊喜中，找到富有的人生”的服务理念，致力于为顾客提供优质及个性化的服务，不断推进高品质战略，全力打造服务团队，开展金钥匙管家**增值服务模式**。

【案例】安装智能配电机器人

北京物业公司在华恒大厦、华亭嘉园两个物业项目高压配电室内安装智能配电机器人，其替代了原有的值班人员值守高压配电室，节省了部分人工成本，通过传感装置、通讯装置以及后台系统，可对高压配电室内电气设备进行实时监控，出现跳闸、用电异常等情况时会立即报警，保障了电力供应并合理利用电能。该系统设备于2016年7月安装完成并投入使用，经过几个月试运行，智能机器人系统，比原有人工值守更专业，发现故障更及时，提高了设备运行的安全性。

利益方相关评价

“围绕行业难点、重点问题，为进一步发挥和细化协会引领行业、服务企业的功能，北京物业管理行业协会面向各会员单位，公开征集各专委会主任、副主任单位及委员。华润置地北京物业作为协会理事单位，积极响应协会工作号召，全程参与协会人力资源专业委员会各项筹备工作，并配合组织‘如何应用新技术提升人均效能’课题研究及问卷调查工作，收效良好。”

——北京物业管理行业协会

利益方相关评价

“作为行业标杆企业，华润置地北京物业在物业服务品质、业主满意度、资产管理、品牌美誉度、综合实力等方面走在行业前列，自2002年7月16日加入中国物业管理协会，并率先成为《中国物业管理》杂志协办委员会委员，十几年来，积极参与并配合协会和杂志社工作，成为中国物业管理协会常务理事单位、行业发展研究中心研究员、行业标准化工作委员会委员、《中国物业管理》杂志协办单位。

感谢华润置地北京物业为行业做出的努力，祝愿华润置地北京物业在未来更好、更快的提升，为行业健康有序发展贡献更多的力量。”

——中国物业管理协会



QUALITY INSPECTION THE QUALITY OF HONOR

【案例】淄博万象汇

淄博万象汇开展“迎圣诞-华润物业帮您把橱窗点亮”活动，加强了物业管理部与租户的沟通，把环境部负责范围和租户在环境管理中的注意事项向店铺员工进行宣讲，并对租户内部清洁事宜进行培训，有效的提高了万象汇商业的环境品质。



淄博万象汇店铺玻璃清洁培训



【案例】青岛万象城

青岛万象城卫生间品质提升，经调查研究，多数顾客出于环保考虑更倾向于使用烘手器来烘干手上水分，且青岛万象城烘手器均设置在卫生间出口处，使用方便，不拥挤；增设护手霜后，提升了品质观感，更增强了客户黏性，多数顾客表示此举很贴心，尤其青岛旅游季节的到来，给更多到场的顾客高端品质体现。



烘手器旁增加护手霜

卫生间增加儿童保护座椅为青岛商场首例。目前国内多处高端商场已配备防儿童走失服务，而青岛万象城于卫生间厕格增设儿童保护座椅是更人性化得考虑带3岁以下儿童逛商场的父母的需求，有效确保父母在方便时还能兼顾照顾孩子，防止儿童不小心走失，大大减少了父母亲们的顾虑，增加客户对商场服务的满意程度。



卫生间增加儿童保护座椅 插座电源指示

青岛万象城停车证升级，为严控停车场非开放时间入场车辆，传统的老式纸质停车证易造假，且能够外借致一证多用，对车辆管理有一定的难度；采用巡更点及巡更棒的功能后，能够简单实现严管严控的作用，无法造假，且无法外借，因为巡更点内容是需要专门的软件进行写入的，具体包含车牌号/责任人等信息。当巡更棒读取巡更点信息后能准确看到里面录入的信息，避免了信息造假等不实因素。



03 尽心呵护， 绿色运营

BETTER
QUALITY
BETTER
CITY

第三章

- ◎环境管理
- ◎绿色开发
- ◎绿色建造
- ◎绿色运维
- ◎绿色社区

*Better
Quality
Better City*

(一) 环境管理

1、环境管理体系

华北大区在关注公司利润增长的同时，始终不忘对生态环境的高度关注。我们重视环境保护和节能减排工作，成立环境管理组织机构，设置相关岗位管理监控公司的环境情况；制定《华润置地华北大区节能减排管理规定》、《华润置地华北大区节能减排监测工作指南》、《华润置地华北大区健康管理规定》，同时严格遵守华润置地《华润置地绿色/节能建筑管理规定》、《华润置地绿建技术标准》、《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》等相关制度。

2、环保培训

我们积极开展环境保护教育培训工作，参与并配合华润置地开展绿色运营标识的培训和宣贯，包括针对公司各类人员的EHS培训，开展3次专项培训，累计参与者达到261人。

1 | 2
3

1. 物业管理开展企业EHS管理培训
2. 员工开展企业EHS文化理念培训
3. 公司管理层开展企业EHS文化理念培训



3、绿色办公

我们从自身出发履行环境责任，践行和倡导“绿色办公”理念，通过持续改善售楼系统、ERP系统、财务系统、OA系统，推广视频会议应用，探索互联网+与日常办公的业务创新，实现办公效率的提高、差旅费用的缩减以及对能源与资源损耗的减少。

2016年

2302 公司召开视频会议2302场

100 有效节约差旅费用100余万元

APP 推广上线移动验房、物业智慧社区APP、掌上五彩城等移动端应用

529446.43 办公用油：529446.43升
(二氧化碳排放)

3609656.99 办公用电：3609656.99度

22330323 办公用纸：22330323张

2016年，华北大区各系统数据录入的准确性和及时性得到持续改善，OA系统审批效率由2015年的5.02小时提升到2016年的3小时。公司召开视频会议2302场，有效节约差旅费用100余万元。推广上线移动验房、物业智慧社区APP、掌上五彩城等移动端应用。办公用油：529446.43升（二氧化碳排放）；办公用电：3609656.99度；办公用纸：22330323张。

4、环保公益

(1) “呼吸鲜氧 种植希望”员工活动

华北大区组织员工于威海湾九里项目开展植树活动，借此机会普及公司环保理念，同时给项目带来绿意生机。



“呼吸鲜氧 种植希望”员工活动

(2) 青岛万象城管理中心万象会亲子植树公益活动

万象会组织的植树节亲子公益活动，活动前在APP上释放粉丝签到即可由万象城出具0.1元购置树苗，植树节当日招募会员家庭代表、联盟单位超银小学学生家长及外教、万象城员工代表，共三方客群至平度市贫困小学种植树木、拥抱自然体验乡村生活、捐赠图书。



青岛万象城管理中心万象会亲子植树公益活动

(3) 北京凤凰汇全国低碳日公益活动

2016年6月14日开展“全国节能宣传周和全国低碳日活动”，在商场摆放宣传图册进行“节约一滴水”“节省一张纸”“节约一度电”的宣传。



北京凤凰汇

(二) 绿色开发

绿色开发需要在开发的过程中充分考虑低碳、节能、节地、环保节能要求。华北大区主动贯彻绿色发展理念，积极推进华润置地《华润置地绿色建筑管理规划》目标的落实，积极推进绿色开发，全力节约土地，主动应用新能源，推广使用绿色建材。2016年，华北大区共有7个住宅项目获得绿色设计认证，其中绿色一星3个，绿色二星4个，认证面积将近200万平米。



2016年华北大区获得绿色建筑认证的项目

| 项目名称和分期 | 认证等级 | 认证面积（万平方米） |
|----------------------------|------------|------------|
| 北京密云橡树湾 | 国标二星 | 20.2 |
| 北京亚林西 | 国标一星 | 17.897701 |
| 北京白盆窑 | 国标一星 | 57.4584 |
| 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 |
| 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 |

(三) 绿色建造

1、防治污染

我们倡导绿色施工理念，坚持对新建项目全面进行环境影响评估，并督促承包商采取多种形式避免扬尘污染，对施工现场实行场地硬化、对裸露土地进行覆盖、对出入工地车辆进行清洗、适时对场地进行洒水。对现场施工垃圾进行分类处理，合理回收，减少建筑垃圾污染；合理安排施工时间，尽量避免光污染。施工结束后，积极推进修复治理，努力让工程融入到原有环境中。

2、节约能源和资源

为实现节能环保，华北大区督促承包商开展建筑材料降耗工作，如模板、木方循环使用，高层建筑使用铝模，部分项目实行产业化工程。

积极推进承包商加强能源资源管理工作，对各项目用水、用电等加强管理和引导，要求承包商节约用水、用电，在施工建设阶段通过收集基坑降水用水施工用水，在物业服务阶段积极开展节水节电宣传，建设节水型小区。

积极推动承包商开展废弃物循环使用，通过多种途径宣传节能环保知识，张贴提示标识，提升各级员工的节能环保意识。

【案例】淄博万象汇垃圾分类管理

淄博万象汇设有生活垃圾房、餐厨垃圾房及建筑垃圾房，垃圾房在开放时段均有专人进行管理，严格进行垃圾分类及检查，有效地做好垃圾分类及垃圾减量管理。



(四) 绿色运维

我们积极推进建筑全生命周期的环境保护，全力降低建筑物在使用过程中的能源消耗。

我们与清华大学合作启动商业项目节能降耗专项改造工作，通过耗能分析，对耗能高的设备进行节能改造，以达成高效节能的目标。在万象城、万象汇项目中，建立了能效管理平台和电力监测系统，使商业项目和置地总部实现了对能耗能效的实时监测和管理。



(五) 绿色社区

我们将绿色发展理念延伸到社区运维中，积极倡导客户选择绿色环保、低碳节能的生活方式，引导客户使用高效的产品，努力与客户共同构筑生态和谐社区。

二氧化碳是全球变暖加剧和气候异常的根源。减少碳排放是减缓地球变暖的主要行动之一。北京华润物业管理所属在京商业项目连续三年参加了北京市碳排放核查及履约活动（2014-2016年），通过加强对设备的运行管理和监控、节能改造以及完善能源统计等措施，使得所属项目的能耗逐年降低，节能减排效果明显，三年来每年都能够及时完成碳配额上缴履约工作。



二氧化碳排放核查报告

BEA交易凭证

华润物业碳排放量统计表

| 年份 | 直接排放 (tCO ₂) | 间接排放量 (tCO ₂) | 总排放量 (tCO ₂) |
|------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 2013 | 348.29 | 12657.38 | 13005.67 |
| 2014 | 281.29 | 12530.71 | 12812 |
| 2015 | 230.49 | 11526.64 | 11757.13 |
| 2016 | 226.57 | 9413.93 | 9640.50 |

【案例】济南物业开展多种便民服务

济南物业方面借助集团品牌优势，与万象汇、华润万家开展合作，在小区内开展快递柜、直饮机、日常摆展、商品团购、大桶水等多种便民服务。各项目围绕设施设备翻新保养、全员清道夫、绿化修整养护、边角美化、触点提升等开展“春风”系列活动，提升园区环境，营造绿色社区氛围。

【案例】未来城市项目

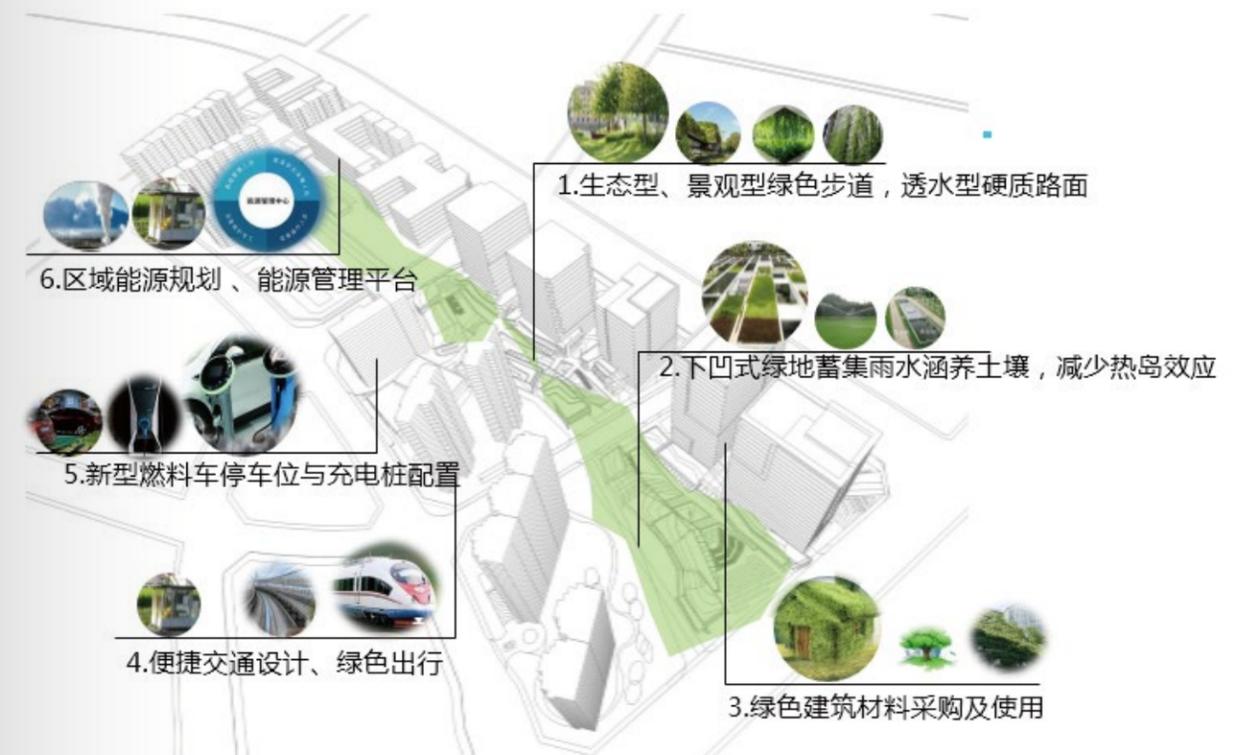
未来城市项目拟创造有个性、充满活力、以人为本、开放的城市空间。通过轨道交通和便捷的换乘设施，造就无缝衔接的都市生活；通过多样化的绿地空间，创造更宜居和可持续的生活环境；通过合理的建筑布局及退台设计等方式，优化区域风环境，使其顺应主导风向，导入微风并疏散污染物，回馈区域一个舒适、健康的绿色空间；使用低碳材料和建造方式，通过混合用途的设计减少人为的热量排放，培养宜居、生态、健康可持续的生活环境。



未来城市项目 效果图



低能耗符合绿色建筑标准



下凹式设计符合海绵城市要求

Better
Quality
Better
City

04 全心关爱， 成就员工。

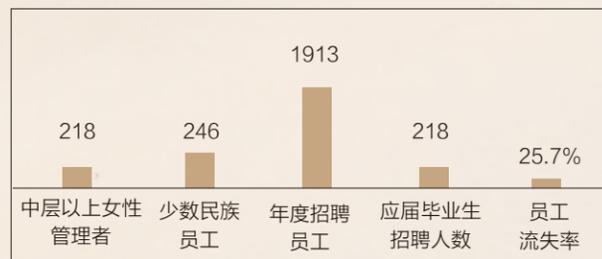
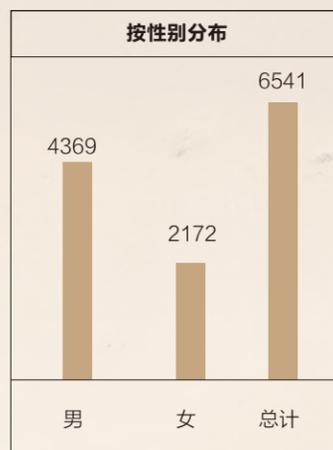
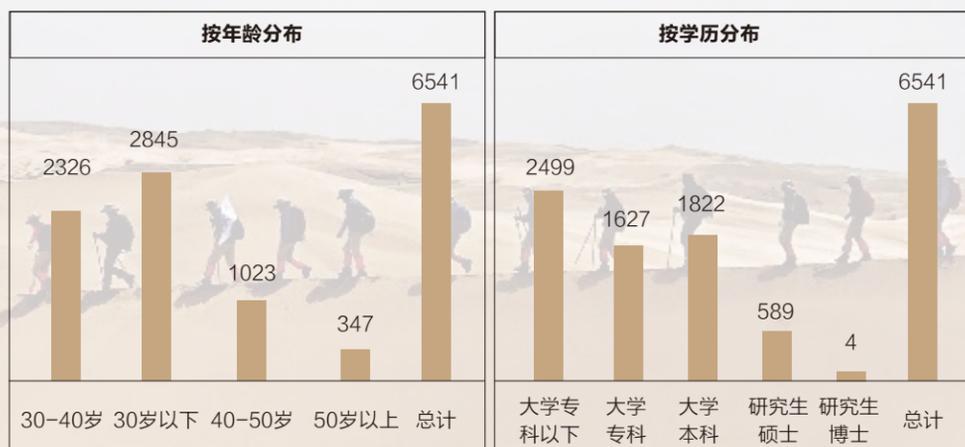
BETTER
QUALITY
BETTER
CITY

第四章

- ◎ 员工雇佣情况
- ◎ 权益保护
- ◎ 职业健康
- ◎ 员工发展
- ◎ 员工关爱

(一) 员工雇佣情况

单位：人



(二) 权益保护

1、平等雇佣

华北大区致力于成为员工信赖的企业，严格遵守《劳动法》、《工会法》等法律法规，按照公司发展需求，制定需求计划，平等招聘不同种族、国籍、地域、民族、宗教信仰的员工，杜绝一切可能的非法用工和随意性的解雇。用实际行动保障员工合法权益，与每位员工都签订正式合同。根据国家法律与公司制度管理实习生及劳务派遣，劳务派遣用工情况符合国家规定“三性”人员范围并控制劳务派遣用工比例。2016年，劳动合同签订率100%。

3、民主管理

华北大区按照合法、有序、公开、公正的原则，建立以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，推进厂务公开，主动披露与员工相关的重大的战略运营情况，全力保障员工的知情权；定期召开职工代表大会，组织员工依法实行民主选举、民主决策、民主管理和民主监督，积极开展劳动保护、女职工特殊权益保护等方面集体协商，全力保障员工的参与权，努力构建和谐劳动关系，促进公司持续健康发展。

99.2% 2016年，
公司员工入会率99.2%。

华北大区建立并完善基层员工与领导的沟通与申诉机制，提供民主生活会、经理人开放日、微信公众号等多个交流平台，让员工充分表达想法与意见，聆听各层职工的声音，打造良好的组织氛围。

4、隐私保护

华北大区建立完善细致的员工隐私管理体系，切实保护员工隐私信息。

- ▶ 应聘者信息保护：员工招聘所有简历保密处理，淘汰简历集中处理，切实保护应聘者信息安全。
- ▶ 薪酬信息保护：员工薪酬实行密薪制，工资卡采用系统自动查询，避免采用邮件发送导致信息泄露，切实保护员工薪酬信息。
- ▶ 档案信息保护：员工档案及时归档，集中存放，非员工关系同事不可翻阅员工信息。
- ▶ 谈话信息保护：员工沟通中与员工的谈话信息保密。

2、薪酬福利

华北大区按照高绩效、高激励的成长型组织的管理原则和绩效文化，建立包含工资、津贴、奖金及各项福利的薪酬管理体系，严格落实男女同工同酬，保证员工整体薪酬水平不低于市场平均水平。建立员工薪酬增长机制，按时、足额地发放员工工资，与员工共同分享利润增长。严格遵照国家法律规，除提“五险一金”外，还提供产假、哺乳假、高温津贴等其他福利。积极推动员工生活与工作平衡，为员工提供带薪休假。2016年，社会保险覆盖率100%，原北京大区人均带薪休假平均天数11天，原山东大区10.16天。



经理人开放日

(三) 职业健康

1、保障职业健康

华北大区始终秉承“以人为本”的员工理念，将员工的安全和身心健康放在首位，每年积极安排员工体检。通过调研员工需求，联系体检单位增加自选项目，满足不同需求。同时，华北大区积极开展不同课题的健康讲座，普及职业健康知识。2016年，开展6次职业安全健康培训，员工年度体检覆盖率100%、职业健康档案覆盖率为99%，无新增职业病员工。

2016年

6 开展6次职业安全健康培训，
100% 员工年度体检覆盖率100%
99% 职业健康档案覆盖率为99%
无新增职业病员工。

2016年

400 公司共组织各类培训约400次，
8000 合计约8000人次，
89% 培训覆盖率为89%

3、安全生产培训

华北大区积极组织开展各类安全教育培训，通过多种形式进行安全生产宣传教育，下发并张贴九项基本原则、安全文化理念等海报，旨在通过安全文化建设增强大区安全文化氛围，提升专业人员技能水平。2016年全年，公司共组织各类培训约400次，合计约8000人次，培训覆盖率为89%，培训对象涵盖大区管理团队、中高级管理层和基层员工，培训内容包含安全文化建设、安全管理方法、安全法律法规、安全专业知识等。

2、安全生产管理

华北大区建立完善的安全管理体系，制定并下发《华北大区层级综合应急预案》《华北大区EHS应急管理规定》，我们严格遵守《工伤保险条例》，按照PDCA闭环的工作方法落实安全管理体系，全年大区范围内未发生我方、相关方重伤及以上级别的伤亡事故，未发生我方、相关方直接经济损失超过10万元的生产安全事故，商场、写字楼、销售场所未发生火灾及大面积停电等EHS事故事件，完成大区年度EHS控制目标。2016年，公司组织开展1次安全生产应急演练。



开展安全生产管理培训班

4、承包商安全管理

华北大区积极开展承包商等相关方的安全管理工作，对安全管理工作开展情况进行月度总结，内容包含相关方前期考察、资格入围、招投标等情况，并对相关方进行分类管理，建立风险分级档案。大区各单位对相关方的安全工作开展情况定期进行监督检查，并协同招采等部门对相关方履责情况进行评价。

（四）员工发展

1、员工培训体系

华北大区在华润置地培训体系框架指导下，针对高层、中层、基层管理者开展管理能力培训；在大区范围内落地专业能力、通用能力、新员工培养等员工发展项目；搭建培训平台，全面支持人才的培养和发展。年度培训投入200余万元，培训人数16063人次，培训次数892次，培养内训师75名，实现培训平均满意度96.2%。

管理能力：开展“筑将”、“筑坚”、“卓航”、“启航”等培训项目，帮助各层管理者解决实际业务问题，实现在领导自我、领导团队和领导业务三个领域的提升与发展。

专业能力：根据专业需求，开展“工程管理研修班”等课程，开展商业系统专业课程培训，强化大区各业务条线技能，统一管理思想与管理动作，实现专业能力提升、专业视野拓展、专业价值创造和跨专业视角培养。

通用能力：公司关注员工尤其是大区各部门、各城市公司基层员工的职业生涯发展。结合员工关心的内容，融合专业技能提升与自我管理能力提升的需求，开展“拓展课堂”“你讲我学”系列课堂。

新员工培养：在华润大学统一部署下，大区每年为校招应届毕业生制定“三年培养计划”，先后经历“未来之星”训练营、转正述职汇报和后续“三年培养”等，帮助员工实现“认同华润、转换角色、树立抱负”。此外，大区每季度统一组织“聚集成成长力量”社招新员工入职培训，帮助新员工实现快速组织融合，进行制度宣贯。

□□【案例：影子团队】

大区积极倡导创新文化，推动创新变革。在人才培养工作中，把发展创新能力作为落脚点，在管理能力发展项目中大胆试点，引入“影子团队”培养方式。影子团队的成员，均来自于大区各基层岗位，大多数是入职1-3年的未来之星，年轻有活力，渴望求知、渴望成长。通过影子团队，集中优势培训资源带动培养一批团队中的新生力量，帮助青年员工快速成长；此外，通过筑坚班团队与“影子团队”的PK学习，共享学习，激荡脑力，激发创意，发展创新能力。



□□【案例：创新大赛】

面对不断变化的外部环境，为了助力华北大区的战略落地，2016年大区依托管理能力发展项目开展“创新大赛”。围绕业务战略，努力探索与研究经营创新、业务创新；围绕十三五战略，形成课题方向，各参赛团队从课题方向中选择一个方向开展研讨，角逐创新大赛。引入IDEO创新思维课程、行动学习方法论等创新方法，举办4期创新沙龙，帮助各小组收集资料、调研访谈，聆听专家智慧，助力各组创新课题推进。



2、职业发展通道

华北大区推行管理序列和专业序列双轨制的员工职业发展路径，鼓励员工内部晋升，通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、关键岗位职业生涯规划、领导力建设等政策与措施支持员工成为行业内优秀，有影响力的高级管理人才和专业人才，从任职标准体系、业绩评价体系、结果应用体系出发，助力员工职业发展规划目标的实现。

2016年，华北大区发布内部招聘岗位需求56个，内部职务调整587人次，其中晋升人数572人次，占总调整比例的97%。

2016年

587 内部职务调整587人次，

572 其中晋升人数572人次

97% 占总调整比例的97%。

□□【案例】设计管理序列任职资格标准开发

2016年，在华润置地统一指导下，华北大区开展了建筑、精装、结构、机电、幕墙、景观等设计管理序列的任职资格标准制定工作，为设计序列同事的发展提供参考。历时4个月，召开5次视频会议，7次业务部门研讨会，完成3轮模拟认证，最终形成6个专业序列任职资格标准开发。

华润置地
品质铸就更多改变

能者
你缺少的
只是一个方向
你的时代已经到来

华润置地任职资格管理体系建设
项目试点工作正式启动

试点大区：
北京、成都、沈阳大区

试点专业：
设计管理、工程管理、成本管理、招标采购

项目简介：为了构筑人才能力，支持业务发展，华润置地人事行政部协同业务部门开发专业任职资格标准，构建任职资格管理体系，从而打通员工职业发展通道，提升员工专业管理能力和职业化水平。

(五) 员工关爱

1、困难员工帮扶

华北大区通过华润置地关爱基金和工会困难补助两个渠道对困难员工进行帮扶，建立华北大区困难员工帮扶机制，明确慰问金的标准和慰问人员，对住院员工进行关照；对极困难员工给予捐助。2016年，帮扶困难员工资金投入 86000元人民币。

□【案例】

2016年6月突然去世的一名员工，为其父母开展爱心捐赠，共500多名同事捐赠约12万余元。慰问金9万元，慰问员工45人次等。

2、工作生活平衡

华北大区十分重视员工的工作生活平衡。通过组织开展丰富多彩的文体活动，增强团队凝聚力和员工归属感；通过组织健康讲座、生日会等日常活动，传递公司对员工的关爱；通过开展各类兴趣班、组织员工兴趣小组活动，提升员工参与度。活动参与率为98%。

以人为本，关爱员工

2016-06-20 公司工会 置地华北文化通讯

以人为本 关爱员工
—— 爱心华润，我们的家

大区及各城市公司累计开展各类员工活动500余次，活动涉及工作与生活平衡、公益、健康、员工沟通、员工关怀、节日等方面，覆盖员工100%。

华润置地
品质给城市更多改变

文化
宣导类

集团企业文化、大区4C组织氛围的培训及宣贯



教学相长
训战结合

员工
关怀类

健康体育活动、户外团建活动、节日关怀活动、家属开放日、周年庆活动等



沟通
学习类

经理人开放日、读书分享会、新老员工交流会、知识经验分享会等



BETTER QUALITY



□ 案例3：组织月度员工生日会活动，开展游戏互动环节，赠送生日礼物。

□ 案例1：公司组织对春节期间仍坚守一线岗位的员工进行慰问。



□ 案例4：不定期组织员工兴趣小组活动，拉近员工距离。

□ 案例2：建设公司食堂文化墙，营造温馨氛围。

真心合作，成就共赢。

BETTER
QUALITY
BETTER
CITY

*Better
Quality
Better
City*

第五章

- ◎ 打造责任供应链
- ◎ 深化战略合作
- ◎ 推动创新发展

(一) 打造责任供应链

1、责任采购

华北大区始终坚持责任采购原则，与供应商谨遵《华润置地阳光宣言》及《华润置地与合作方廉洁协议》，坚持选择资质齐全、管理先进、质量上乘、绿色环保的合作伙伴。严格审查承包商相关资质，按照合法合规原则、预先控制原则、保密原则、廉洁奉公原则进行责任采购工作，在保障质量的前提下优先选择本地供应商，全力打造责任供应链。2016年华北大区环保产品采购比率为100%，开展年度供应商大会1次，组织供应商开展环境管理培训60次，覆盖1000人次，供应商、承包商通过质量、环境、职业健康的比率为100%。

原山东大区履约评价

91.3% 2012年供应商评价合格率：91.3%

87.91% 2013年供应商评价合格率：87.91%

94% 2014年供应商评价合格率：94%

96% 2015年供应商评价合格率：96%

2016年

100% 华北大区环保产品采购比率为100%

1 开展年度供应商大会1次

60 组织供应商开展环境管理培训60次

1000 覆盖1000人次

100% 供应商、承包商通过质量、环境、职业健康的比率为100%。

原山东大区合作供应商数量

71 2012年-----71家

91 2013年-----91家

300 2014年-----300家

315 2015年-----315家



分包获奖单位：

山东泉景工程咨询有限公司
中艺建筑装饰有限公司
广东美景园林建设有限公司
沈阳华新门窗工程有限公司
天津京汉邦装饰有限公司
山市祥源家具制造有限公司



分包获奖单位

山东泉景工程咨
中艺建筑装饰
广东美景园林建
沈阳华新门窗工
天津京汉邦装
山市祥源家具制



【案例-供应商大会】



2、供应链责任管理

华北大区致力于培养长期、优秀、稳定的合作资源，针对不同类型的材料、不同类型、不同档次的项目，对供应商、分包商进行分类，保障不同层次供应商、分包商的公平竞争。通过建立供应商履约评价体系和品质采购体系，向供应商宣贯华北大区品质采购标准与要求，帮助供应商做好履约工作，实现华北大区与供应商的长期共赢。

2016年华北大区举行的供应商大会共评选出10家优秀供应商，与供应商的合同履约率为100%，同时未有供应商、承包商受到经济、社会、环境方面的处罚，中标供应商资质审核率100%，建筑材料检验合格率100%。

2016年

10 10家优秀供应商

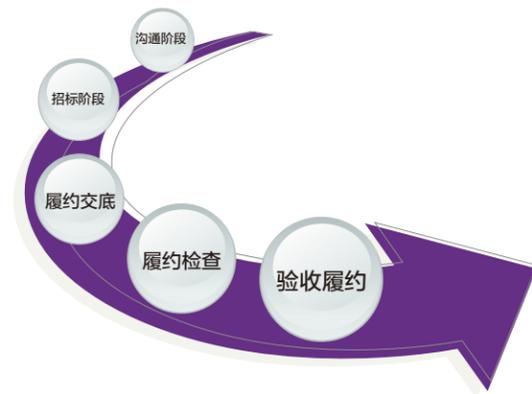
100% 与供应商的合同履约率为100%

100% 中标供应商资质审核率100%

100% 建筑材料检验合格率100%

3、供应链责任水平提升

华北大区编制并向供应商下发编制《华润置地华北大区招标采购管理实施细则(V2.0版)》、《2017年华润置地华北大区建设工程项目工程类采购管理指引》，提升采购工作流程的标准化与透明化，对相关人员进行专业培训，主动与华润置地及其它大区开展工作交流、学习，全面提升供应链责任水平。



【案例】

2016年在工程集中采购上，华北大区共进行了18项集采招标，包括木地板、户内门及门锁、入户门、金刚砂地坪、橱柜、橱柜台面、地库划线、开荒保洁、室内外标识、用地红线点恢复测量、地块可研及节能评估、总包备案招标代理、勘察设计招标代理、水影响评价咨询服务、交通影响评价咨询服务、环境影响评价咨询服务、卫浴小五金、防水材料。其中既有橱柜、入户门、防水材料等金额较大的，又有地库划线、卫浴小五金等金额较小的，既提高了招标效率，又保证了产品落地统一。

沟通阶段：在供应商选择阶段充分沟通交底，履约过程常态化履约评估反馈，工程验收履约系统评价对标。

招标阶段：履约要求进行充分交底，招标答疑中强调供应商需按合同条件要求向我司提供金额为合同金额10%的无条件银行履约保函，确保各供应商在投标阶段充分理解我司履约要求及预估履约风险。

履约交底：对于总包、幕墙、精装等重要供应商，均按照大区统一要求现场合约交底，从合同条件，变更申报，工程付款等重要合同履约要点专项交底；确保各供应商进一步了解合同履行的各个具体工作流程及合同要求。

履约检查：定期对所有履约中的供应商，从合同执行维度进行履约评价，特别是变更及付款的履约执行情况。履约评价中出现的问题，协同相关部门对供应商进行专项沟通、处理。

验收履约：联合相关部门进行单项合同履约验收，形成工程合同履约验收报告，从设计、施工及成本等多方面系统的对供应商进行履约评价，合格的供应商启动结算工作，不合格的供应商形成整改报告，整改完成后再进行履约。

(二) 深化战略合作

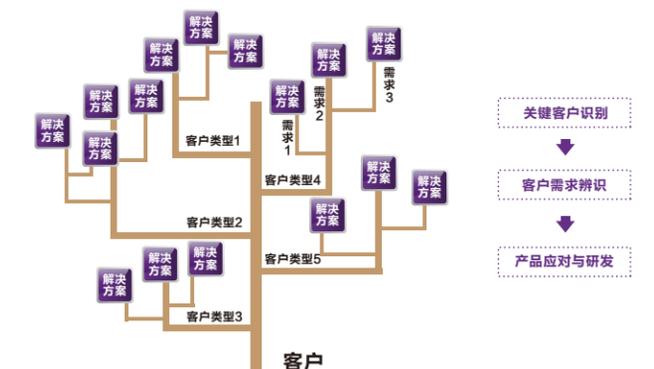
| 合作类别 | 合作对象 | 合作内容 |
|---------|------------------------|--|
| 供应链企业 | 北京车客家园网络科技有限公司 | 北京植保技术部门合作企业，置地会会员礼品采购战略合作 |
| 政府合作 | 保定市政府 | 选派人员参与区域经济开发建设 |
| 政府、企业合作 | 郑州高新实业、高新区政府 | 郑州市高新区贾庄村并城改造项目达成初步合作协议 |
| 企业合作 | 招商地产 | 针对2016年北京市供地计划，进行项目合作初步探讨 |
| 企业合作 | 首开 | 北京市中关村环保科技园HD-0303-0071地块项目、海淀北部新区住宅项目 |
| 企业合作 | 兴达 | 河北燕郊商业项目 |
| 企业合作 | 华润信托 | 北京市中关村生命科学园项目 |
| 企业合作 | 平安信托 | 探讨合作意向（北京、天津、石家庄、郑州项目） |
| 企业合作 | 未来科技城 | 北京市昌平未来科技城2016年拟上市住宅项目 |
| 企业合作 | 京城机电 | 达成战略合作协议：开发京城机电北重、北钢厂项目 |
| 企业合作 | 中储、K2、沧州天成、正荣 | 就天津市中储地块达成合作协议 |
| 企业合作 | 金融街、保利、招商 | 天津市和平区大沽北路金融城项目 |
| 企业合作 | 天一集团 | 天津科大项目、中储项目、北辰区北辰道华北集团项目 |
| 企业合作 | 首开 | 天津西青区杨伍庄地铁站2独立上市住宅项目 |
| 企业合作 | 中粮 | 天津北辰顺义道商住项目、西青区中北镇住宅项目、河北区杨桥大街住宅项目 |
| 企业合作 | 德润、鑫苑 | 探索郑州市相关项目合作及收购 |
| 企业合作 | 地铁公司 | 石家庄市鹿泉区上庄镇地铁站地块项目 |
| 企业合作 | 世茂 | 首次与世茂地产成立联合体共同竞拍济南南北康项目 |
| 企业合作 | 首开地产 | 首次与首开地产拟联合对太原医科大学用地及坞城村改造项目进行合作 |
| 企业合作 | 青岛地铁集团有限公司 | 青岛地铁上盖项目 |
| 战略合作 | 中国物业管理协会 | 常务理事、标准化工作委员会委员、行业发展研究中心研究员 |
| 战略合作 | 《中国物业管理》杂志社 | 协办单位 |
| 战略合作 | 德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）广州分所 | 年度财务审计 |
| 企业合作 | 北京首卫保安服务有限公司 | 保安服务联合采购 |
| 企业合作 | 福建恒安集团厦门商贸有限公司北京经营部 | 商用大盘纸、擦手纸集采 |
| 企业合作 | 北京柯林国际贸易有限公司 | 3M集采 |

(三) 推动创新发展

华北大区秉承华润置地产品战略要“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”，实现“为客户提供高品质、高品位的产品”的十三五愿景，遵循“以客户为原点”的产品研发脉络，坚持“以人为本，人文关怀”的产品情怀，为客户打造健康、舒适、环保的产品，满足业主高层次需求。

2016年，华北大区在华润置地积极推动、组织下，成立跨部门的产品研究小组，以专业研发中心为主体，依托优秀外部资源研发客户研究工具，完善技术标准，开展创新研究工作，2016年末有新增专利。

以客户为原点的产品研发脉络



*Better
Quality
Better
City*

爱心 06
付出，
造福社会。

BETTER
QUALITY
BETTER
CITY

第六章

- ◎公益慈善理念
- ◎公益慈善实践

（一）公益慈善理念

华北大区践行华润集团“践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，以各种方式回馈社会，体现超越利润之上的追求，积极参与华润集团华润希望小镇创建工作，通过对环境的改造，彻底改变农民的居住环境；通过产业帮扶，帮助农民发家致富，不断使希望小镇走上可持续发展的道路。

（二）公益慈善实践

1、华润希望小镇

案例：密云华润希望小镇

密云华润希望小镇毗邻密云水库，地处密云县穆家峪镇阁老峪村，总面积约8700亩。小镇立足当地丰富的山水资源，积极探索一产、三产融合发展的道路，在已有的种植和林果业基础上，成立专业合作社，打造乡村度假、商务会议、农事体验等多产业联动的一站式旅游服务平台。



支持地方经济发展，带动就业：

2016年，密云希望小镇大大带动了穆家峪镇村民的就业，较上年度就业率有大幅度提升。项目接待能力也一如既往，2016年接待客流量为5000人次。

| 年份 | 2014 | 2015 | 2016 |
|----------|------|------|------|
| 就业人数（人） | 8 | 13 | 100 |
| 接待客流量（人） | 1000 | 5000 | 5000 |



产业帮扶：

密云希望小镇采用“农户+ 合作社+ 企业”的方式，重点发展具有地方特色的生态环保高效的产业发展项目，并以此为基础，实现小镇整体经济的可持续增长。

五丰农业基地：

打造由瓜果采摘、观赏和大田瓜菜、杂粮种植构成的生态种植观光采摘园，为久居都市的人们提供劳动种植和观光采摘的服务。

凤凰苗圃基地：

充分利用自然资源的优势条件，大力推广观赏型苗木花卉种植：如银杏、白蜡、杜仲、国槐、元宝枫等。

万家果园基地：

栽植种类主要以板栗、核桃、苹果、梨树为主，切实帮助贫困户脱贫致富。

木棉花乡村酒店：

原有房屋加以改善后，引入先进的酒店管理模式和经营管理理念，建设木棉花乡村酒店。农民作为合作社的社员，即是酒店的股东，可享受每年酒店经营利润的分红，一方面保留了农民对土地的所有权，另一方面农民分享了土地未来增值带来的收益，能够获得持续稳定的收入。

2、社会弱势群体帮扶

华北大区结合业务特点和地缘情况，开展长期关爱、帮扶社会弱势群体的活动，把华北大区的爱心送给需要帮助的老人、儿童及特殊人群等。

（1）太原万象城管理中心图书捐赠公益活动：

公司秉承社会责任开展爱心捐赠公益活动，为孩子们带去精美图书、学习用品，开展互动教学，建立良好友谊。

（2）太原置地会“书香满溢”柏井小学爱心公益活动：

置地会携手华润业主前往柏井小学探望孩子，并为学校带去员工及业主捐赠、采购物资，寓教于乐，留下美好瞬间。

| | |
|---|---|
| 1 | 2 |
| 3 | |
| 4 | 5 |

1. 太原万象城管理中心图书捐赠公益活动
2. 太原置地会“书香满溢”柏井小学爱心公益活动
3. 太原万象城管理中心图书捐赠公益活动
4. 天津党支部资助贫困学生
5. 日照万象汇管理中心“爱心书屋”公益



（3）天津党支部资助贫困学生：

天津党支部对贫困学生进行物资捐赠，减轻其家庭负担，鼓励学生努力完成学业，为社会做贡献。

（4）日照万象汇管理中心“爱心书屋”公益活动：

日照万象汇联合共青团日照市委、大众网日照频道在LG层中庭举办爱心书屋启动仪式。



展望

责任领域 2017年展望

用心经营，稳健发展

- 1、聚焦中心城市，多渠道获取和整合土地资源，提高资产回报率，巩固市场地位；
- 2、坚持卓越运营，提交率、降成本、管动态、控风险；
- 3、持续完善风险防范体系，不断提高资源获取能力；
- 4、开展投资、营销、商业地产、物业创新研究，探索新的利润增长点，确保业绩持续稳定增长。

匠心筑家，满意客户

- 1、提升基础服务质量，拓展增值服务领域，达成客户多元化的服务需求；
- 2、完善质量管理体系，全面提升产品设计质量和工程实现质量，为客户提供舒适、环保、安全的产品；
- 3、升级客户隐私保护，完善客户投诉处理，全面提升客户满意度，并位于华润置地前列。

尽心呵护，绿色运营

- 1、持续落实节能减排指标，完善安全环保工作；
- 2、坚持开展环保公益活动，履行绿色办公使命；
- 3、积极进行绿色开发、绿色施工和绿色建筑管理，创建绿色环保社区。

全心关爱，成就员工

- 1、坚持平等雇佣，完善并优化薪酬福利管理体系；
- 2、营造良好组织氛围，支持职工参与企业管理，维护合法权益；
- 3、保障职业健康，进行安全生产管理，搭建完善的员工晋升体系和培训体系。

真心合作，成就共赢

- 1、持续开发供应商资源，引入更多优秀的新供应商，打造责任供应链；
- 2、加强履约评价，跟踪回访，深化战略合作。

爱心付出，造福社会

- 1、积极带动社会就业，促进当地经济发展；
- 2、开展社会公益活动，扶助弱势群体，支持教育文化事业发展。

报告评级

《华润置地有限公司华北大区 2016 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华北大区委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润置地有限公司华北大区 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（CASS-CSR 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》编写过程管理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（★★★★）

大区营销管理部牵头成立报告编写组，高层领导把握整体方向、报告框架和关键点；编写组对利益相关方进行识别，并通过问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析等识别实质性议题，计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、H5 版等形式呈现报告，具有优秀的过程性表现。

实质性（★★★★）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、确保房屋质量安全、避免土地闲置、客户服务管理、新建项目环评、责任采购、绿色建筑等房地产业关键性议题，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

完整性（★★★★）

《报告》从“用心经营，稳健发展”、“匠心筑家，满意客户”、“尽心呵护，绿色运营”、“全心关爱，成就员工”、“真心合作，成就共赢”、“爱心付出，造福社会”等角度披露了房地产业核心指标的 81.9%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★）

《报告》披露了“重伤及以上级别生产安全事故”、“新增职业病病例”、“员工流失率”、“安全隐患”等负面数据信息，平衡性表现良好。

可比性（★★★★）

《报告》披露了“资产总额”、“签约额”、“服务家庭数”、“物业管理数”、“员工总数”、“安全生产投入”、“碳排放”等 14 个关键指标连续 3 年以上的绩效数据，并就“客户总体满意度”等数据指标进行横向比较，可比性表现良好。

可读性（★★★★）

《报告》以“品质筑美生活”为主题，围绕“责任管理、客户、员工、环境、伙伴、社区”等方面展开叙述，框架语言简洁精练、系统精准，既提升了报告的整体性，又增强了报告的辨识度；封面创意和过页设计融入履责理念和建筑元素，既凸显行业特色，又与报告主题相呼应；设计风格清新，表现元素丰富，与报告内容相辅相成，一定程度上提升了报告的悦读性，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★）

《报告》以责任专题开篇，简述企业年度亮点实践，便于相关方快速了解；积极回应和披露应对气候变化等热点议题和关键数据，凸显企业责任担当和实践引领；首次引入第三方报告评级服务，有效提升了报告编制的规范性和可信度，创新性表现优秀。

CSR 中国社会科学网经济学部
企业社会责任研究中心
Research Center for Corporate Social Responsibility, Chinese Academy of Social Sciences

综合评级（★★★★）

经评级小组评价，《华润置地有限公司华北大区 2016 可持续发展报告》为四星级，是一份优秀的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 增加企业历史关键绩效数据的披露，提高报告的可比性。
2. 增加对企业履责不足之处分析的披露，提高报告的平衡性。

评级小组

组长：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武
成员：北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽
过程性评估员 黄晓娟

魏秀丽
评级专家委员会副主席

钟宏武
评级小组组长

出具时间：2017年8月8日

中国社会科学网经济学部
企业社会责任研究中心
Research Center for Corporate Social Responsibility, Chinese Academy of Social Sciences

中国社会科学网经济学部
企业社会责任研究中心
Research Center for Corporate Social Responsibility, Chinese Academy of Social Sciences

扫码查看企业评级档案

指标索引

| | |
|---------------|--|
| 报告章节 | CASS-CSR3.0 |
| 报告导读 | P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1/P2.2/P2.3 |
| 致辞 | P3.1/P3.2/P5.1 |
| 关键绩效 | P5.2/M1.5/M1.6/M1.7 |
| 公司荣誉 | P5.3/M2.10 |
| 责任专题 | P4.7 |
| 关于我们 | P3.1/P3.2/P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5 |
| 责任管理 | G1.1/G1.3/G1.4/G2.1/G2.2/G2.3/G2.4/G2.5/G3.1/G4.3/G5.3/G5.4/G5.5 |
| 第一章 用心经营，稳健发展 | |
| 公司治理 | M1.1/M1.2/M1.4 |
| 提质增效 | M1.5 |
| 诚信经营 | S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.5/S1.7 |
| 政策相应 | S1.8/S1.9/S1.10 |
| 第二章 匠心筑家，满意客户 | |
| 匠心筑家 | M2.3/M2.7/M2.8 |
| 满意客户 | M2.1/M2.4/M2.5/M2.6/M2.13/M2.14/M2.15/M2.16/S1.6 |
| 第三章 尽心呵护，绿色运营 | |
| 环境管理 | E1.1/E1.4/E1.6/E1.7/E1.8/E2.1/E2.2/E2.3 |
| 绿色开发 | E3.1/E3.4/E3.7/ E4.7 |
| 绿色建造 | E3.5/E4.1/E4.2/E4.3/E4.4/E5.3/E5.4 |
| 绿色运维 | E4.5/E4.6 |
| 绿色社区 | E4.5/E4.6 |
| 第四章 全心关爱，成就员工 | |
| 员工雇佣情况 | S2.12/S2.13 |
| 权益保护 | S2.1/S2.2/S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/S2.9/S2.11 |
| 职业健康 | S2.16/S2.17/S2.18/S2.19/ S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8 |
| 员工关爱 | S2.23/S2.25/S2.26/S2.27 |
| 员工发展 | S2.20/S2.21/S2.22 |
| 第五章 真心合作，成就共赢 | |
| 打造责任供应链 | G3.2/ M3.1/M3.5/M3.6/M3.7/M3.8/M3.9/M3.10/M3.11 |
| 深化战略合作 | M3.2/M3.3/M3.4 |
| 推动创新发展 | M2.9 |
| 第六章 爱心付出，造福社会 | |
| 公益慈善理念 | S4.10 |
| 公司慈善实践 | S4.2/S4.5/S4.14/S4.15 |
| 展望 | A1 |
| 报告评级 | A2 |
| 指标索引 | A3 |
| 意见反馈表 | A4 |
| 报告起草人员名单 | - |

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地社会责任工作及社会责任报告编制工作。我们特别希望倾听您的意见和建议。请您扫描下方二维码协助完成意见反馈表中提出的相关问题，或并传真到010-66001718，感谢您对此报告的支持。

1、您对公司可持续发展报告的总体评价是：

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： 职业：
机构： 关系地址：
邮编： 网址：
电话： 传真：



报告起草人员名单

编撰组长：张大为 **编撰副组长：**蒋智生 **编撰机构：**华北大区营销管理部

素材提供：(排名不分先后)

薛常陈王梁贺王邢刘马董徐周黄曹沈唐牛樊
红以帅兴迎洪亦书晓兰珊江航涛鹤轶珑博享
木宁辉刚春洪舒茵冬