

2016
Better
Quality
Better
City
筑
更
美
生
活

华润置地东北大区
可持续发展报告

立品如山 行道如水
取之以善 予之以美

目 录

心正而后修品

- 01 报告导读
- 02 致辞
- 03 聚焦2016
- 04 关键绩效
- 05 公司荣誉
- 06 关于我们

意坚而后立品

诚真而后行品

- 09 第一章 倡廉善治，筑诚信之美
- 14 第二章 精工建造，筑品质之美
- 19 第三章 竭诚服务，筑价值之美
- 24 第四章 回馈股东，筑收获之美
- 25 第五章 伙伴协作，筑共赢之美
- 28 第六章 成就员工，筑英才之美
- 39 第七章 绿色营运，筑生态之美
- 42 第八章 公益慈善，筑爱心之美

45 2017年展望

46 指标索引

德善而后齐品

47 报告起草人员名单

报告导读

时间范围

2016年1月1日至2016年12月31日，部分内容超出上述范围。

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。

参考标准

本报告撰写参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》，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）之房地产行业》，《联合国可持续发展目标企业行动指南（SGDs）》和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

发布周期

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为2016年9月7日。

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。

编制流程

本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、报告写作、管理层审定等步骤进行，努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

报告范围

报告覆盖华润置地东北大区，包含5个城市公司，为便于表达，在报告的表述中分别使用“东北大区”、“公司”、“我们”等称谓。

数据说明

本报告包含信息以华润置地东北大区成立以来至2016年12月31日的统计数据 and 正式文件为主，并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。

联系方式

华润置地东北大区人事行政部
地址：沈阳市和平区青年大街286号华润大厦9层
电话：(024)28118888

致辞

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

华润置地东北大区在置地总部的指引下，自2014年起开始独立编制社会责任报告。2016年，华润置地首次根据香港联交所《可持续发展报告指引》（简称“ESG指引”）的要求发布首份可持续发展报告，东北大区也将按照华润置地指示发布的第三份独立报告。

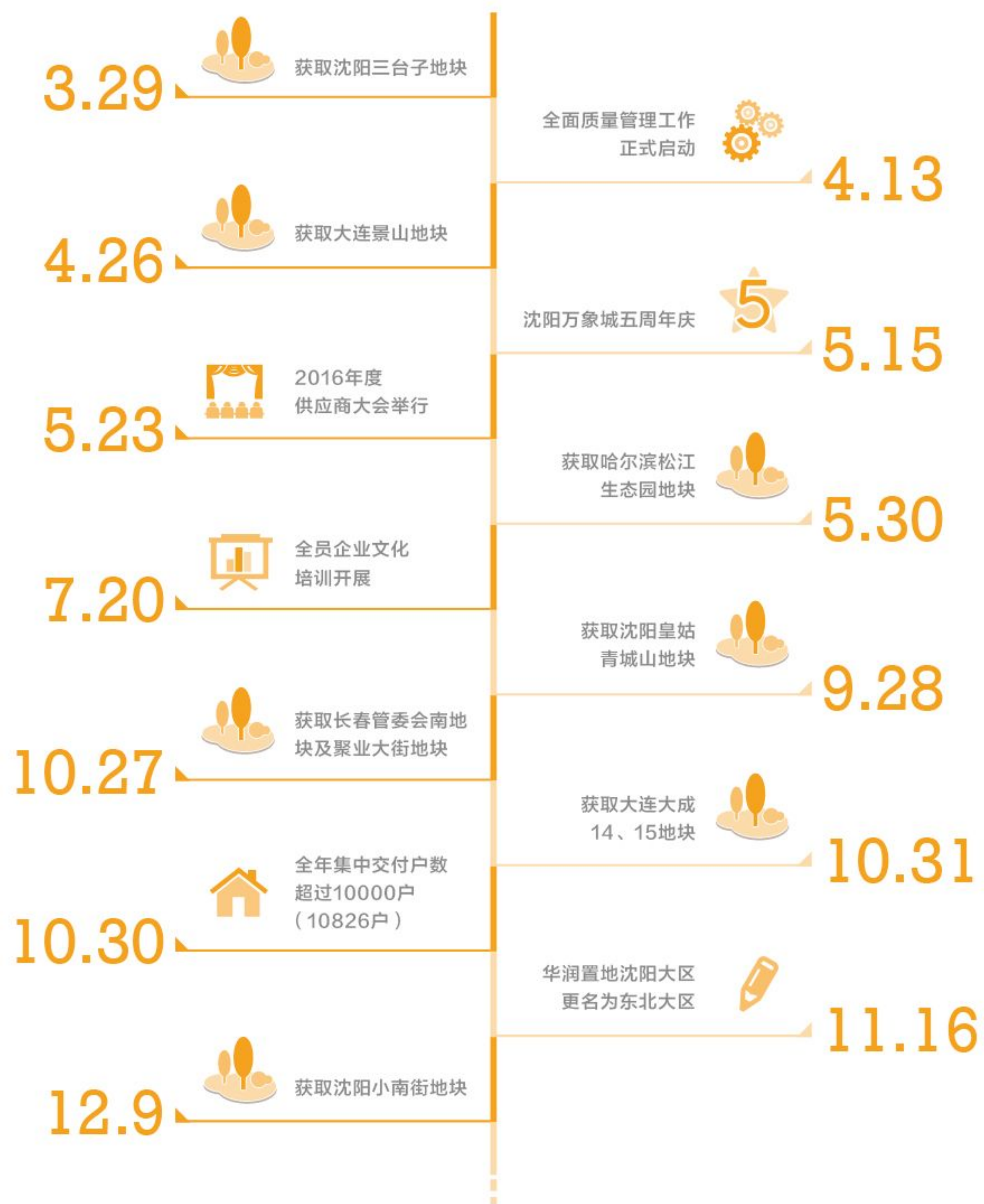
2016年是“十三五”的开局之年，截止2016年底，东北大区已形成“五城二十七盘”之势，始终践行“品质给城市更多改变”的品牌理念。我们在环境、社会、企业内部及利益相关方等方面一直积极履行企业应尽的责任，保障产品和服务质量，推动供应链履责，保护知识产权，尊重客户隐私，推动社区发展，以及维护员工权益，促进员工成长。

社会责任是一个组织对社会应负的责任，只有持续的、积极的履行社会责任，企业的品牌形象、品牌价值、社会影响力才会逐步提升，企业才能实现长久的发展。我们将通过不断完善社会责任管理体系、加强社会责任活动宣传与投入、推广社会责任理念等举措，将践行社会责任与企业自身发展紧密结合，携手客户、携手股东、携手员工、携手伙伴、携手社会、携手环境，用品质给城市带来更多改变，以责任筑就信任。

——华润置地东北大区全体员工



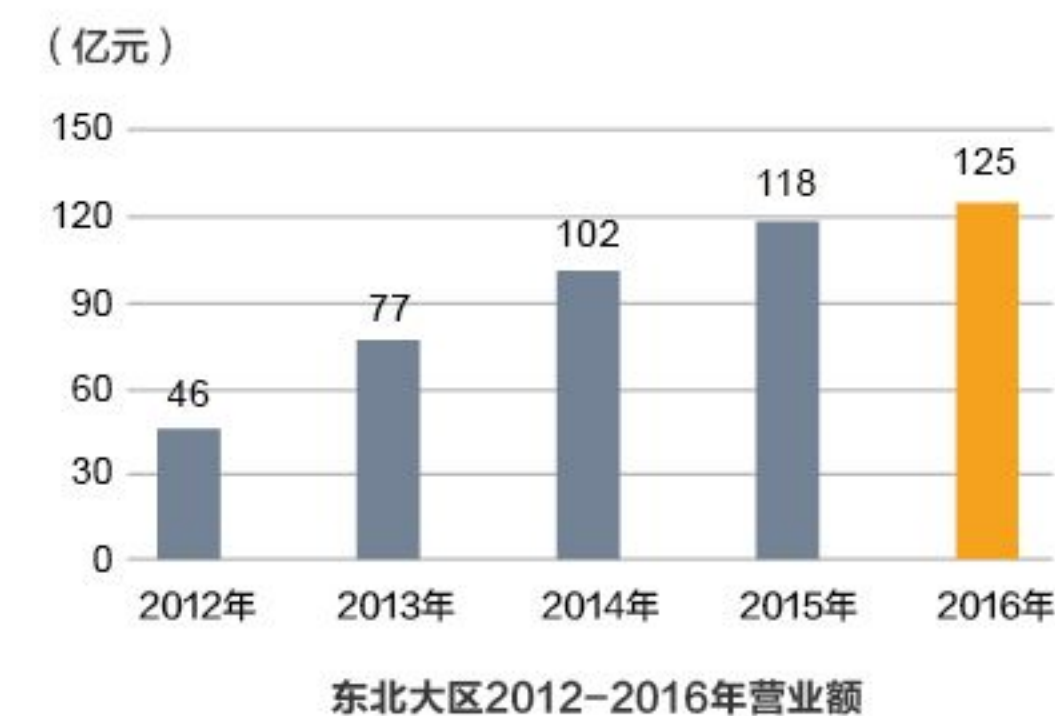
聚焦2016



关键绩效



2016年，东北大区实现签约额113.1亿、营业额125.4亿。2016年营业额完成全年预算112%，整体税后利润完成全年预算122%。



东北大区各城市公司在当地市场份额保持领先，2016年沈阳公司签约额位居当地市场第三，大连公司签约额位居当地市场第四。

公司荣誉



建筑设计类

奖项

中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖
2015—2016年度 中国建筑工程装饰奖
“中国结构设计（住宅）评价参考标准”作品登记证书

获奖单位/项目

大连凯旋门二期
大连君悦酒店
东北大区



绿色建筑类

奖项

2016年沈阳市重点项目绿色证书

获奖单位/项目

沈阳公司皇姑置地广场



综合类

奖项

中省直企业“2016年经济发展工作先进单位”

获奖单位/项目

东北大区

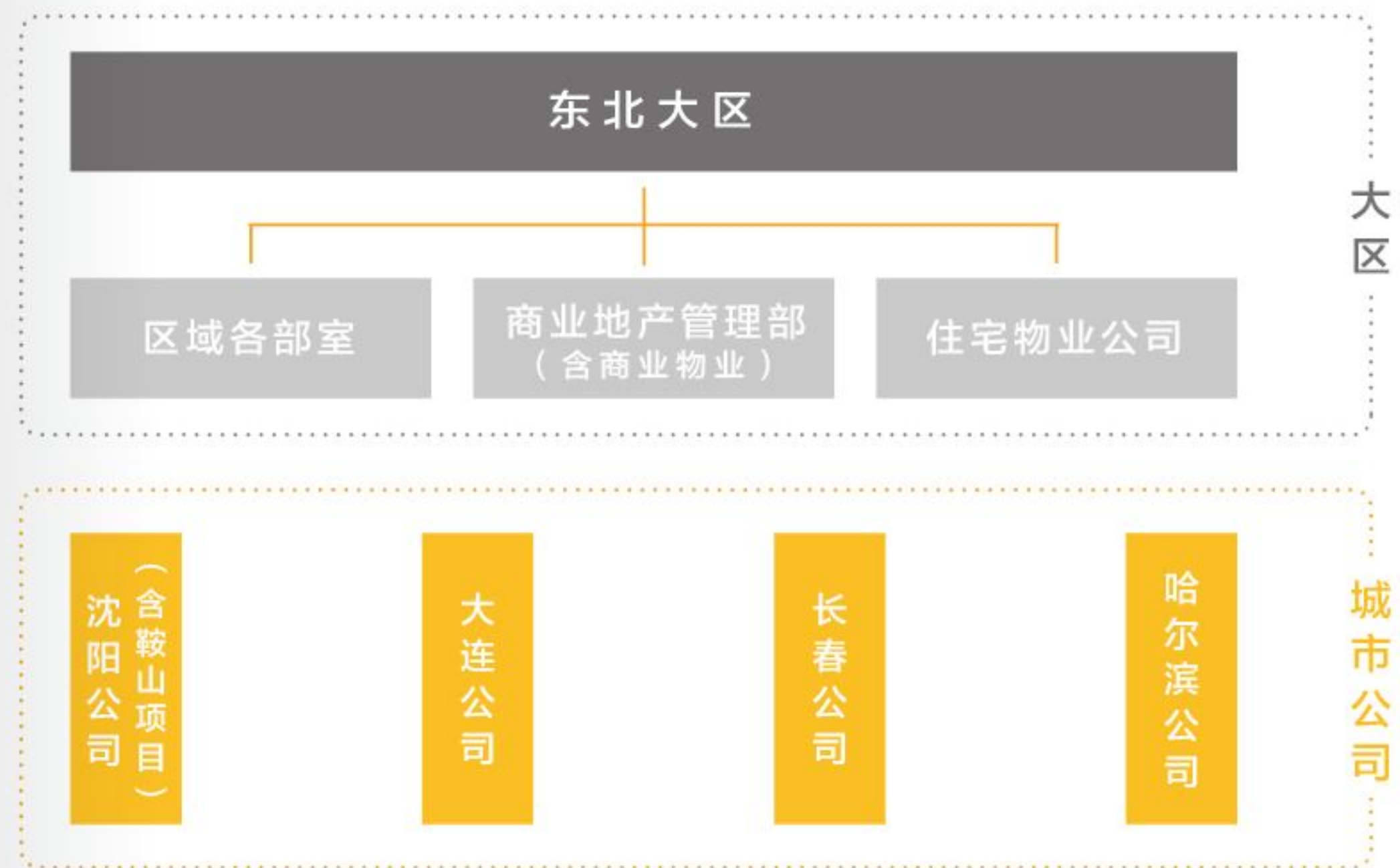
关于我们

公司概况

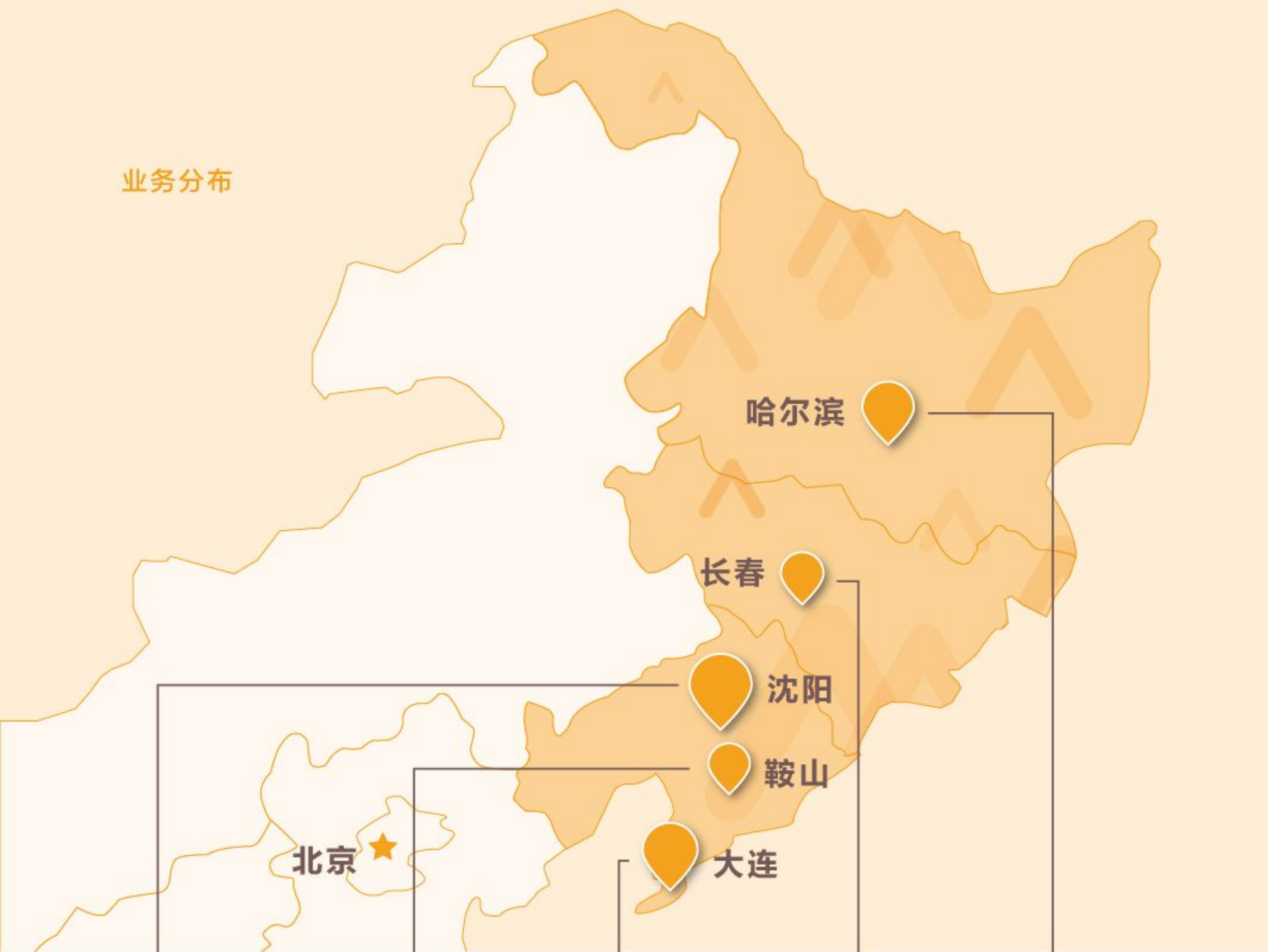
华润置地东北大区是华润置地六大大区之一，于2006年进入大连，随后相继进入沈阳、鞍山、长春、哈尔滨。截至2016年，东北大区共开发27个住宅项目，4个商业项目，总资产超过340亿人民币，土地储备面积超过360万平，已成为东北区域最具实力的综合型地产开发公司。

组织架构

在华润置地管控的要求下，东北大区实行“总部—大区—城市公司”的三级管控模式，按照“大区做实，城市公司做精”的原则，进行矩阵式管理。



业务分布



沈阳

华润中心
凯旋门
铁西置地广场
橡树湾
奉天九里
幸福里
中央公园
皇姑置地广场
二十四城
崑崙御
翡翠城
小南项目

鞍山

橡树湾
幸福里

大连

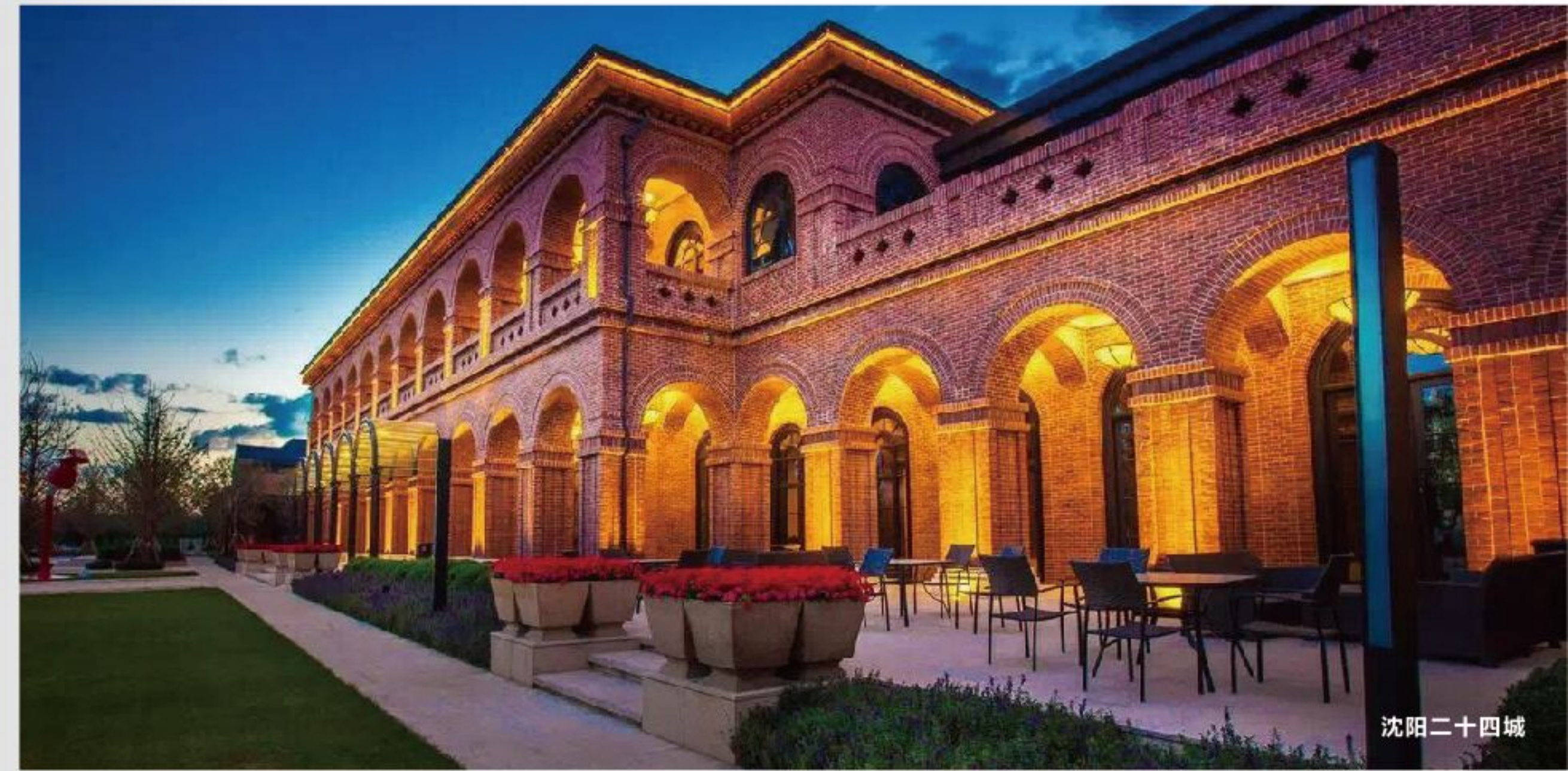
星海湾壹号
海中国
置地广场
考拉住区
半山悦景
二十四城

长春

橡树湾
凯旋门
紫云府
净月臺

哈尔滨

欢乐颂
凯旋门
中央公园



产品服务

东北大区根据华润置地生意模式，业务涉及“销售物业+投资物业+X”，在坚持销售物业及投资物业两大主营业务的基础上，2016年首次获取养老地产地块，为华润置地探索新的生意模式。



01

心正而后修品

第一章 倡廉善治，筑诚信之美

第二章 精工建造，筑品质之美



第一章

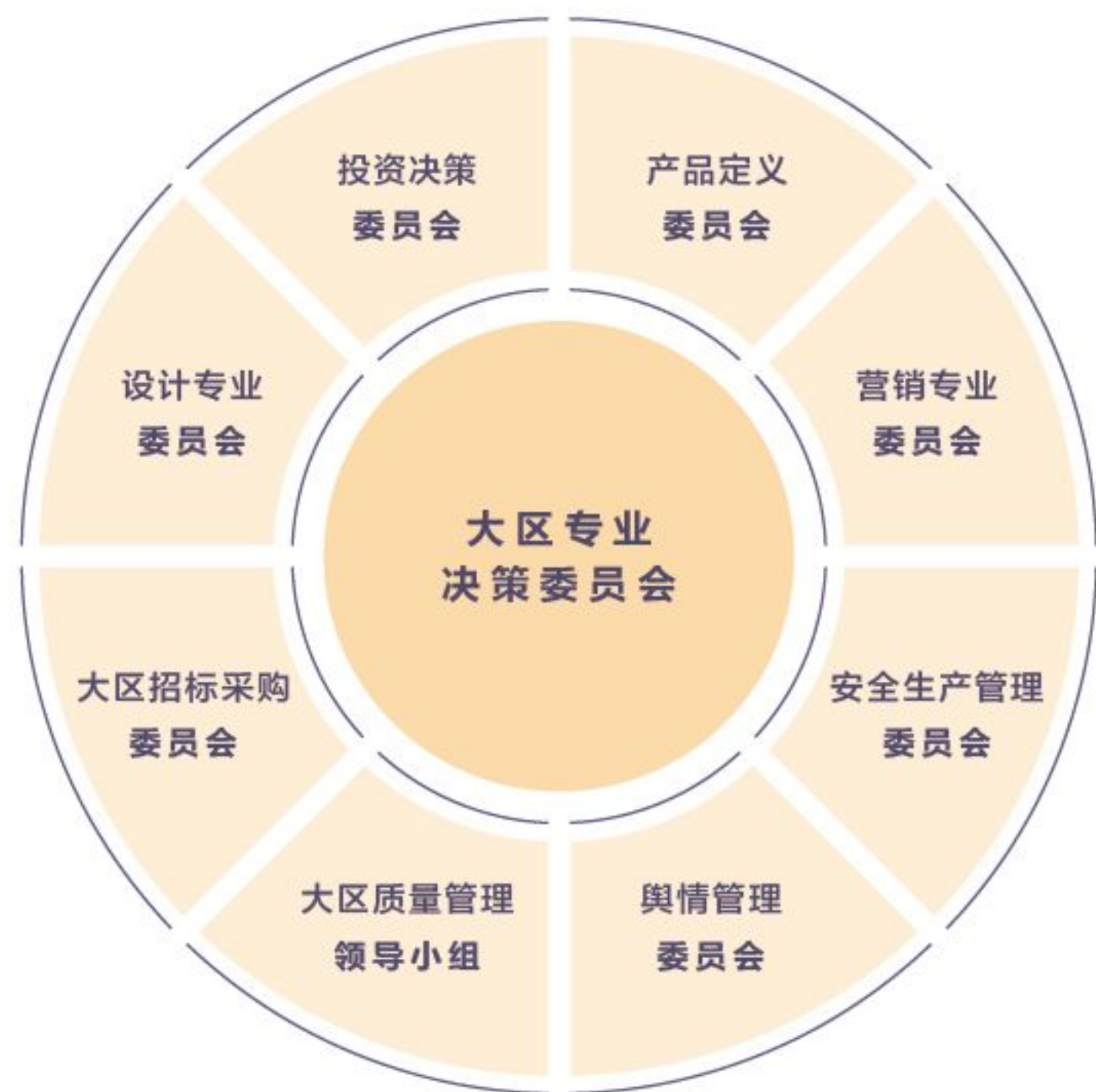
倡廉善治，筑诚信之美



一、规范公司治理

为降低公司经营风险，提高决策质量，结合东北大区业务需要，2016年再次明确各专业决策委员会职责，要求重要业务必须采用决策委员会形式进行集体决策。

东北大区现设立大区专业决策委员会



二、诚信合规经营

1. 守法合规

诚实守信作为华润文化的核心价值观，是公司坚持诚信合规经营的重要指引，也是立足区域发展的基础。

2016年，大区法律部以合同法律风险管理为基础，在实现公司各类合同审批要点标准化、信息化管理的基础上，继续加强商品房销售及交付阶段的法律风险检查；在把控诉讼风险的同时，持续推动公司秘书管理；参与投资并购项目，防控公司重大事项决策的风险。同时针对诉讼及日常经营的法律风险点，向业务部门开展法律培训20场，发布运营风险提示8篇。



2. 反商业贿赂和反腐败



▲ 任职廉政谈话

▲ 廉洁培训

任职廉政谈话

大区纪委联合人事行政部组织新晋升中层开展2次《晋升任职廉政谈话》，现场签署《廉洁承诺书》，对廉洁从业提出了更高要求。

制度建设

针对招采类、工程类、设计类、营销推广类等公司重要合同，增加《阳光宣言》《廉洁从业准则》作为合同附件内容。

3. 廉洁风险监督体系建设

• 廉洁从业教育

为保持员工职务上的廉洁自律性，东北大区开展《企业人员违法违纪》培训10场，覆盖全体员工。

• 审计自查

根据总部管理要求，组织专项自查4次，自查范围包括“八项规定”、反“四风”执行情况、党风廉政建设责任落实情况、培训警示教育情况等。

三、响应政策导向



1. 农民工工资保证金返还

公司根据《市建委关于规范全市建筑工程施工许可和竣工验收备案办理的若干意见》，积极与相关部门沟通，主动推动总包单位农民工工资保证金返款，累计返还本金及利息合计1832万元，保障农民工权益。

2. 规划使用性质调整

2016年，沈阳市政府发布《关于促进房地产市场健康发展的实施意见(试行)》(简称沈阳《22条》)后，公司依据政府政策调控走向，积极与政府部门沟通，对沈阳中央公园项目F#楼使用性质进行调整(写字楼调整为公寓)。

3. 拆迁补偿

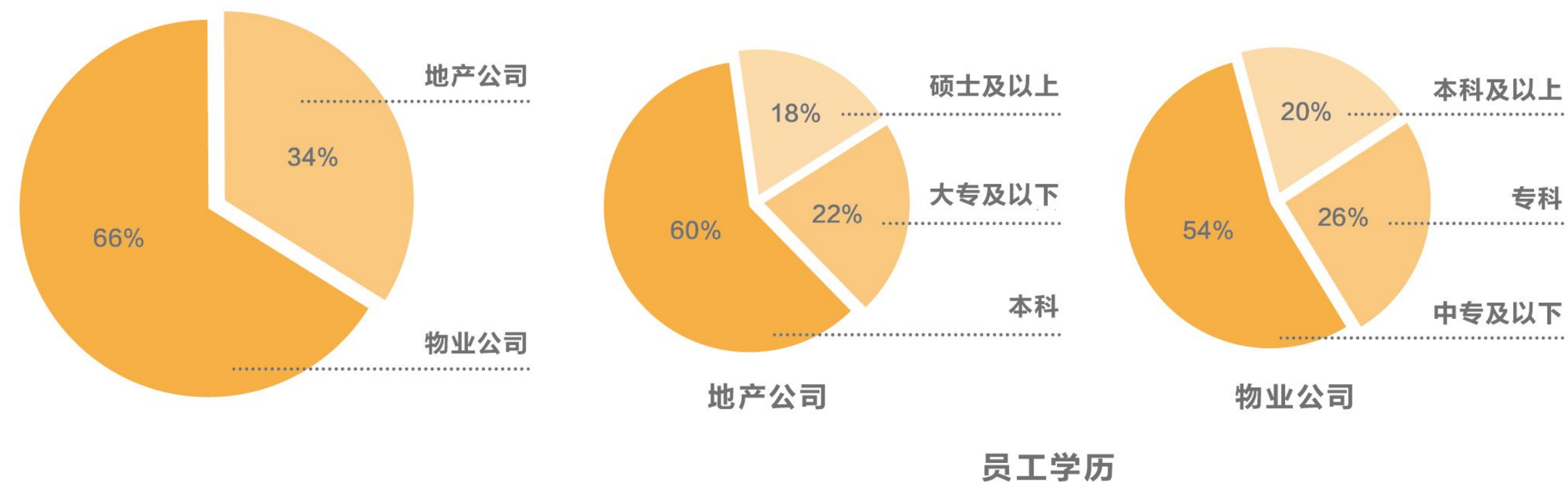
2016年，沈阳中央公园项目完成全部回迁楼交付及拆迁款发放。项目拆迁工作始于2014年，原有两栋住宅共计68户，本着“友好协商、尊重居民意愿”的原则，公司积极配合政府完成拆迁工作。



▲ 沈阳中央公园

4. 带动就业

东北大区员工超过 3000 人，其中应届毕业生 276 人。



四、社会责任管理

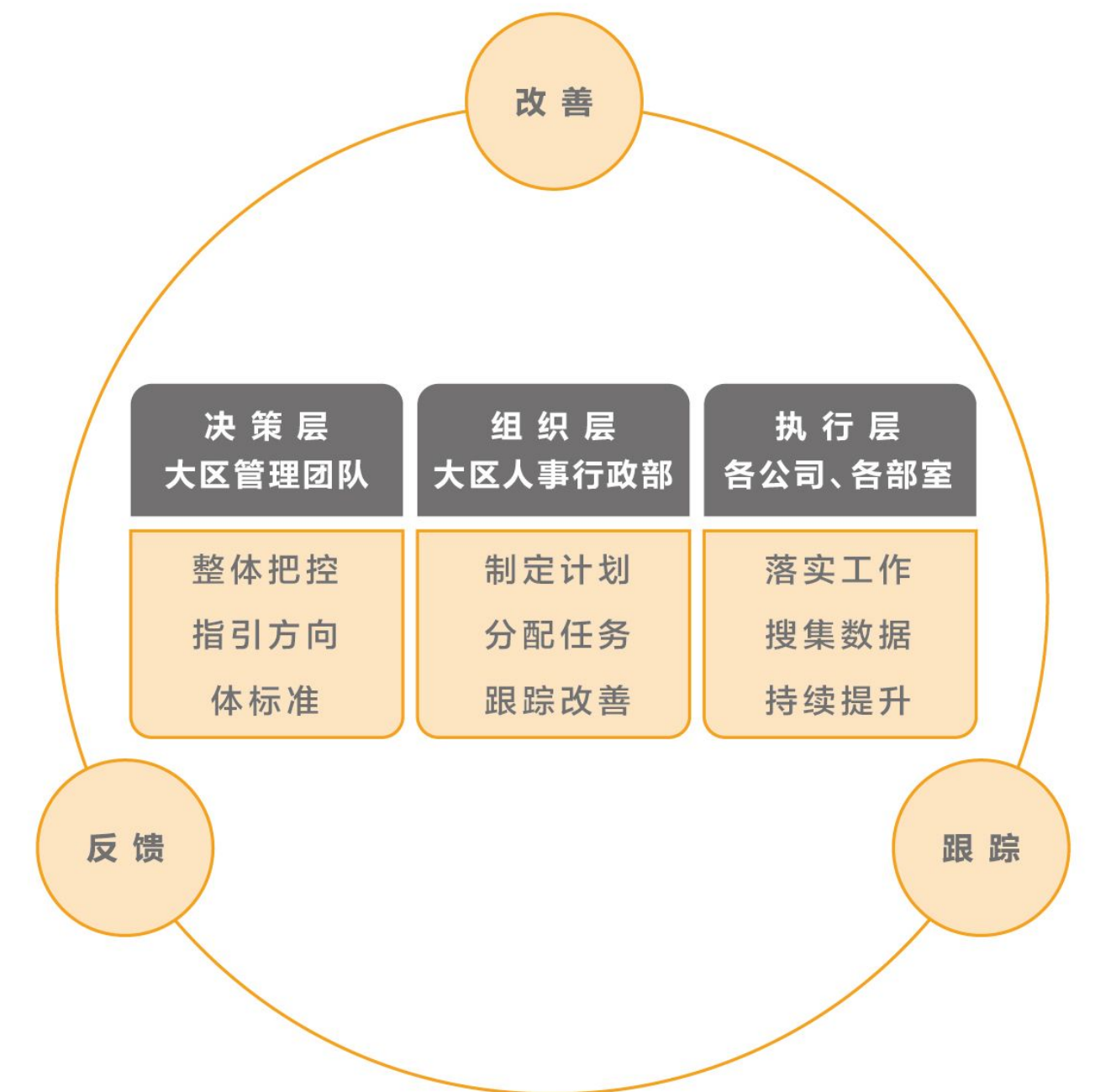
1. 责任战略

东北大区始终秉承华润文化理念，将其融入社会责任履职中，以守法合规为基础，通过携手客户、携手员工、携手伙伴、携手社会、携手环境，将社会责任与公司管理相结合。



2. 责任治理

东北大区社会责任管理由大区管理层整体把控，大区人事行政部牵头，大区各部室及城市公司指派专人跟进各项责任工作，定期汇报工作成果，形成跟踪—反馈—改善的持续提升机制。



3. 责任沟通

东北大区通过与利益相关方的工作接触及日常沟通，搜集并识别需求，对政府、客户、员工、合作伙伴及社会公众做出回应。

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府 	遵纪守法 依法纳税 支持地方经济发展	合规管理 主动纳税 执行国家政策
客户 	保证产品质量 优质服务	工地开放日、第三方检查 400热线、项目客服、置地会
员工 	工资及福利保障 晋升与发展 健康、工作生活平衡	薪酬调整、五险一金、商业保险 业绩导向、员工培养体系 EHS管理，丰富的员工活动
合作伙伴 	公平公正公开 共同发展	廉洁协议、阳光宣言、满意度调查 供应商辅导、供应商大会
环境 	低碳节能 保护生态环境	碳排放统计、绿色建筑、节能改造 环保公益活动
社会和公众 	推广健康，丰富生活 帮扶弱势群体 支持文化教育事业	全民体测、商场活动、品牌宣传 公益慈善、爱心捐赠等 校企合作、冬奥进校园

实质性议题分析

根据东北大区实际业务情况，结合往年报告编制经验，通过调研相关部门，我们对利益相关方重点关注项进行分析与识别，筛选出20项重要议题进行重点披露。



第二章

精工建造，筑品质之美



一、提供多元化产品

1. 销售物业

东北大区共开发项目27个，开发产品包括万象高端系列、城市高端系列、城市品质系列等多条产品线。公司产品聚焦主流市场与客户，通过持续改善产品定位、不断完善产品标准化体系，以品质立足市场、赢得客户信赖。



大连星海湾壹号



沈阳崑崙御

案例 注重客户体验

沈阳二十四城项目通过样板示范区使客户切身感受到产品品质，从景观示范区到售楼处再到实体样板间，整个动线注入了多个生活元素，包括自成体系的教育元素—润学堂、完善的未来社区生活—商业街、模拟回家动线体验景观氛围—样板间。



• 产品创新

依据华润置地“十三五”战略发展规划，产品管理要坚持以客户为导向，强化对销售物业客户及产品趋势的前瞻性研究，提高项目产品定义能力，系统性提升产品竞争力。

2016年，东北大区开展《改善类住宅客户研究》课题，在对市场标杆企业竞争策略、产品策略分析研究的基础上，围绕客户价值主张挖掘、客户行为模式研究，从社区配套、产品设计、客户体验、社区服务等着手，提高产品创新力。



产品功能识别



2. 投资物业

沈阳万象城、万象汇打造一站式的体验购物中心，城市生活情境的发生地。



沈阳万象城五周年庆
沈阳万象城风车大道

2016年是沈阳万象城开业五周年，为庆祝五周年庆我们打造了由55555支风车组成的最美风车大道，为沈城消费者创造了移步易景、美轮美奂的情境空间。

沈阳万象汇利用年轻潮流的趋势，在暑期开展全美高中篮球招募赛、3V3篮球争霸赛、少儿篮球基础培训、李晓旭球迷见面会等，掀起暑期运动热潮。



沈阳万象汇篮球赛

• 写字楼

沈阳华润中心写字楼、沈阳铁西置地广场写字楼，始终秉承“卓越品质、悉心服务”的理念，为租户提供优质服务。



▲ 沈阳华润中心写字楼

在原有各项增值服务的基础上，2016年为打造快乐、健康、绿色的商务环境，超越过往传统的物业服务，沈阳华润大厦共计举办租户活动10余次。



▲ 冰上运动会



▲ 七夕节活动

• 酒店

沈阳君悦酒店、大连君悦酒店超五星级的高端体验，享受高品质居住环境的同时，体验公司会议、私人聚会，婚宴的悉心服务。



▲ 沈阳君悦酒店



▲ 大连君悦酒店

3. 养老地产

做为华润置地的养老地产试点项目，小南街项目的开发运营，将有助于华润探索新的商业模式、拓展新的业务单元、输出新的管理标准、培养专业化人才，并将成为华润集团大健康战略落地的有效载体。



二、打造卓越品质

1. 质量战略

东北大区始终将“打造卓越品质，提升质量标准”做为工程质量战略，2016年大区工程管理部协同设计、招采、项目共同开展质量提升工作。

2. 质量标准

东北大区完成华润置地三项标准文件的编制，并顺利通过评审及发布。施工工艺工法编制及优化共完成24项，同时更新、发布了《华润置地东北大区质量监督管理规定》。

工艺工法编制与优化			流程指引	支持性文件
精装	水暖	电气	东北大区地热工程管理指引 示范区停止点检查流程指引	瑞捷检查错误集 瑞捷检查优秀做法集 项目各专业审图要点
3	10	11		

华润置地
工程防水构造节点标准

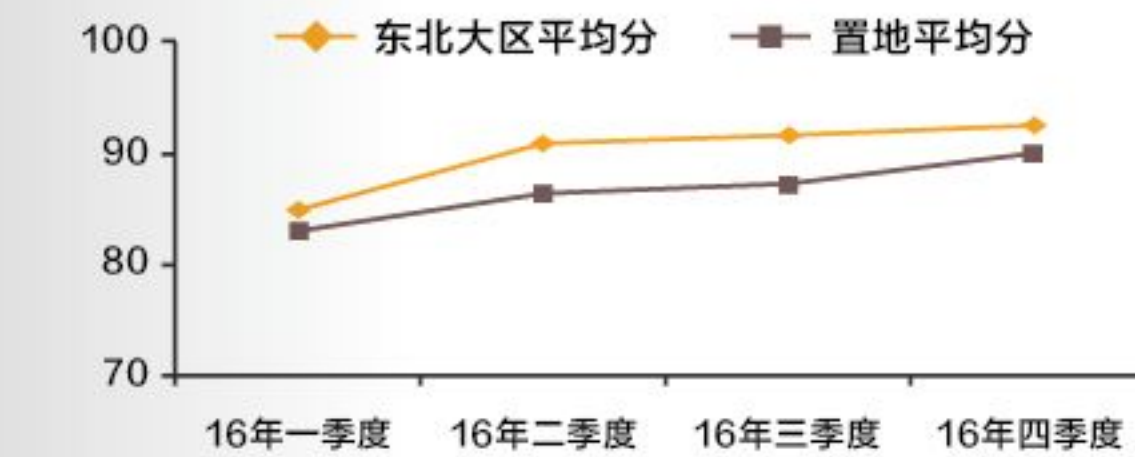
华润置地
装配式住宅进度管控指引

华润置地
装配式住宅招标管控指引

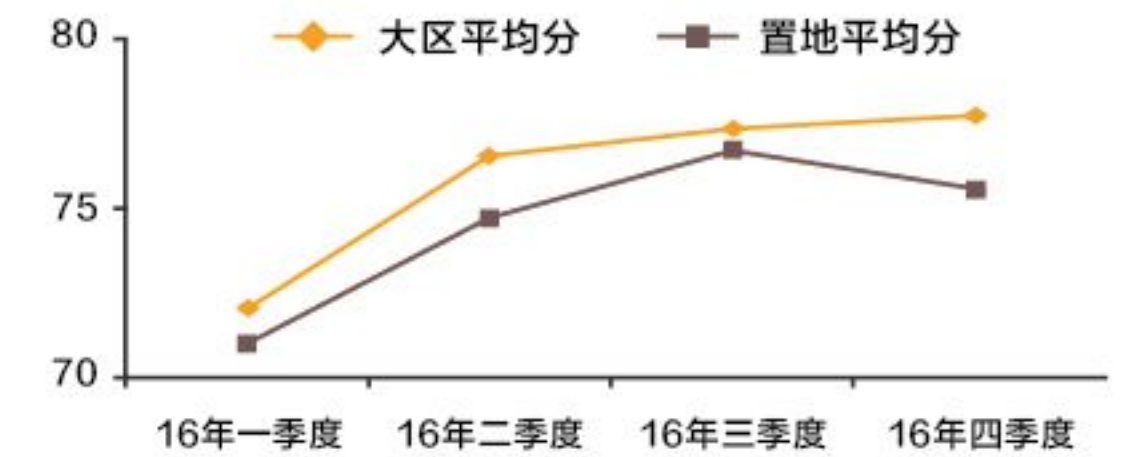
3. 质量评估

东北大区各项目的第三方质量过程检查及交付检查中，平均得分均高于华润置地整体平均分。

• 第三方过程质量检查成绩



• 交付评估成绩



4. 质量培训

2016年大区共组织4次培训、5次内外部交流、5次管理经验分享，接待总部、各大区及城市公司30余次内部交流分享，总计达900余人次。

通过从技术到管理全方位的培训与交流，东北大区进一步明确了技术、质量、行为标准，提升了工程质量管理的专业能力和管理水平。

培训

4 次

外部交流

5 次

经验分享

5 次

内部交流分享

30 余次

参观接待

900 余人次



▲ 唐勇总视察沈阳二十四城



▲ 各大区参观项目照片

02

意 坚 而 后 立 品

第三章 竭诚服务，筑价值之美

第四章 回馈股东，筑收获之美



第三章

竭诚服务，筑价值之美



一、保障客户权益

1. 客户关系管理

东北大区建立多种沟通渠道，与业主积极沟通并进行宣传推广，通过开展丰富多彩的业主活动，准确、及时地识别客户期望，综合保障客户权益。

400109988 电话服务中心	7*24小时 服务机制	置地会 微信平台	物业 智慧社区	项目 微信&短信



▲ 业主篮球活动



▲ 业主家庭运动会活动

2. 客户信息保密

客户信息作为公司重要资源，必须严格保密。2016年，东北大区围绕关键岗位员工、合作商、客户信息维护系统开展了多项工作。

1 关键岗位人员与 客户信息保密	2 合作商与 客户信息保密	3 CRM系统与 客户信息保密
入职时接受客户信息保密培训，要求严格遵守公司保密协议。	与供应商合作要签署客户信息保密协议，若发生泄密事件，根据情节轻重予以处罚，直至追究法律责任。	CRM系统封闭对外的客户数据导出，严格保障客户信息安全。

3. 按合同规定交付

2016年，东北大区共交付11个项目（含2个精装项目）、14个分期、10826户，创历年新高，取得了到访率91.5%、收房率98.6%的优异成绩，同时交付满意度达到82分，位列华润置地各大区第一。

公司	项目	分期	户数	交付时间	产品类型	2015年该项目到访率	2016年到访率	集中交付三个月收房率
沈阳	奉天九里	3.1期	980	2016.10	清水高层	81%	98%	—
	中央公园	1期	527	2016.12	精装高层	—	96.8%	—
	紫云府	1.1期	834	2016.6	洋房+高层	—	93.3%	99%
	紫云府	9#	226	2016.10	清水高层	—	87%	—
	橡树湾	3.2期一标段	919	2016.10	洋房+高层	84%	89.9%	—
大连	幸福里	1.2期	765	2016.6	清水高层	90%	91%	99%
	海中国	六期	954	2016.9	清水高层	79.5%	83%	98.11%
	考拉	一期北区	724	2016.6	清水高层	96%	96%	99.87%
长春	凯旋门	一期	1481	2016.9	清水高层	—	90%	98.7%
	凯旋门	二期	556	2016.10	清水高层	—	88%	—
哈尔滨	凯旋门	一期	1983	2016.9	清水高层	—	93.4%	97.4%
鞍山	橡树湾	三期	612	2016.12	清水高层	82.5%	91%	—
	幸福里	一期	265	2016.12	清水高层	—	—	—



▲ 沈阳奉天九里交付

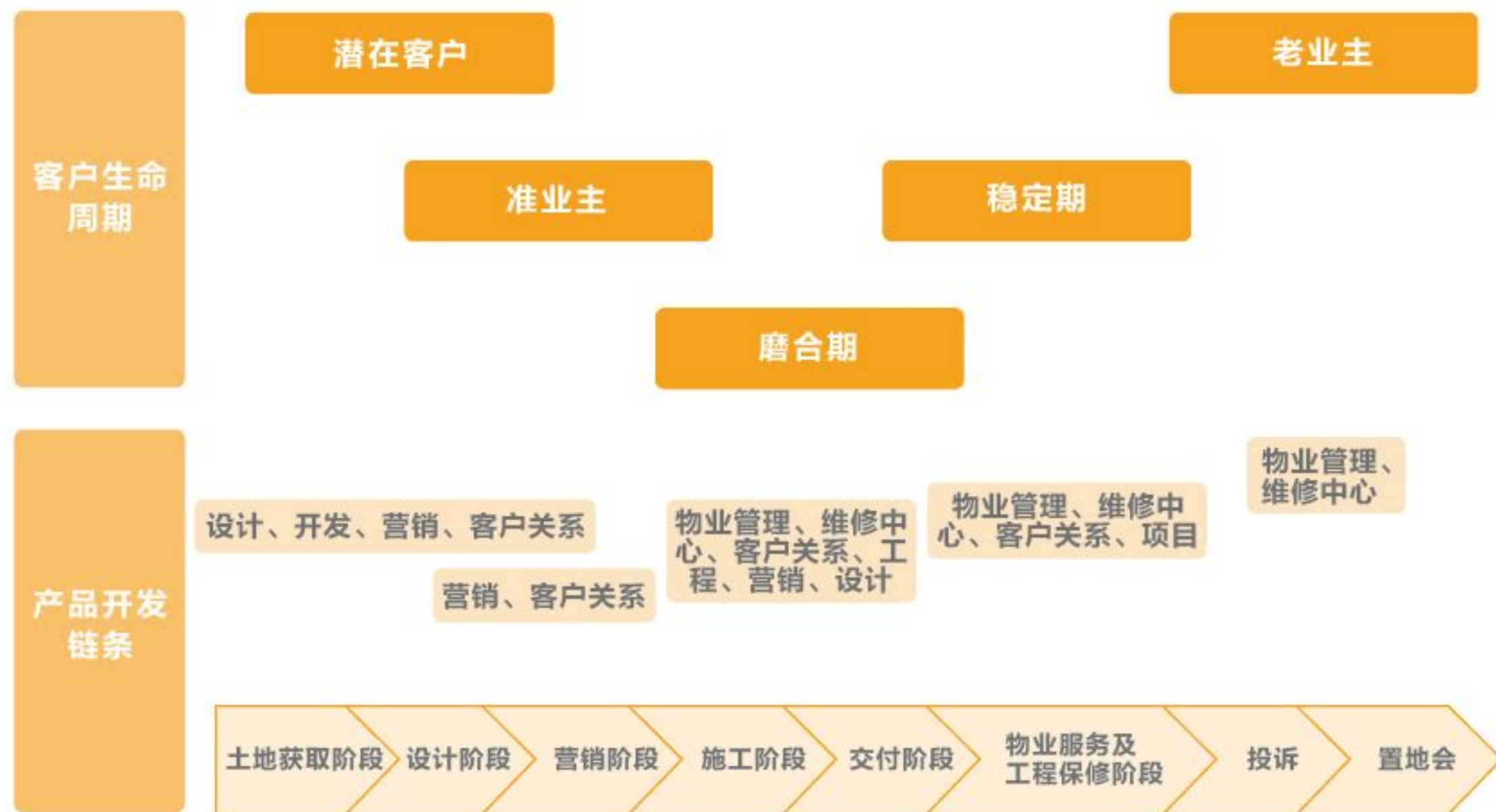
▲ 沈阳幸福里1.2期交付



二、贴心服务客户

1. 全流程客服体系

东北大区通过建立完善的服务流程体系，对客户传递情感悉心服务，建立和谐关系，提升客户满意度和忠诚度。



2. 积极应对投诉

• 住宅项目

我们不断提升客户投诉各环节标准，持续提升客户满意度，包括 30分钟内必须响应、2个工作日内必须给予反馈、投诉对接人跟踪直至投诉关闭。

2016年东北大区共受理客户总投诉量1470件，投诉关闭率达到99.38%。

案例 积极应对业主投诉

沈阳幸福里项目1.2期9、10号楼，因入户单元门内凹未设计玻璃雨棚，业主进行了小规模群诉。投诉发生后，公司快速响应，立即组织业主代表进行约谈，明确业主诉求。经确认雨棚设计完全符合规范要求，本着以客户为中心的理念，经过与业主代表多轮沟通后，公司最决定增加玻璃雨棚，向业主承诺交付后完成改造，获得业主的认可。



▲ 改造前



▲ 改造后

• 商业项目

2016年，商业项目共处理客诉273起，结案率及满意度均达到100%。我们通过建立完善的客诉管理制度、标准化客诉处理流程、及时响应客户投诉，保证客户体验。客诉发生后，要求现场客诉5分钟内予以响应、电话客诉 1个工作日内回复、客诉7日内必须闭合并定期进行电话回访。

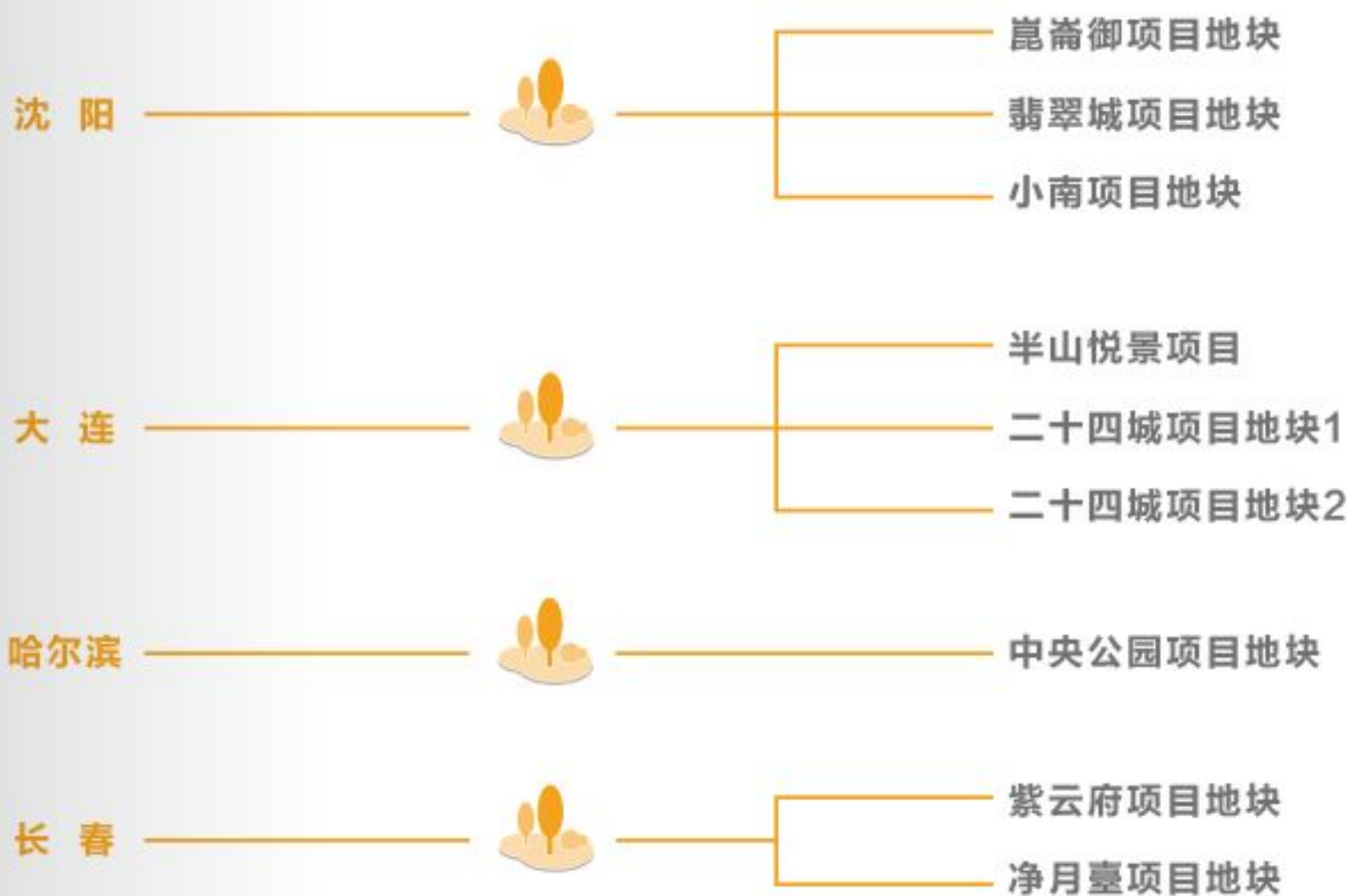




十二五期间，东北大区累计实现签约额410亿、营业额365亿，平均净资产收益率12%。通过积极获取土地、严格控制成本、持续提升利润等手段，保证股东权益。

2016年，东北大区共获取9块新地，实现签约额113.1亿、营业额125.4亿。

土地获取列表



3.服务水平提升

万象城、万象汇以全面提高服务质量为原则，通过开展业务培训、技能大赛，提升员工服务技能；通过开展会员活动及建立线上会员社群，与顾客建立连接；通过各项增值服务，增设“顾客意见搜集本”，提升顾客购物感受。

• 业务培训

2016年，公司共开展务类培训62场，培训内容包括品牌知识、个人妆容及利益、急救常识等，全方位提升购物中心服务人员技能水平。



• 会员俱乐部

2016年，万象汇成立多个优质会员俱乐部（如小象会·儿童俱乐部），全年共吸纳会员1,105人，通过微信群维护，提供差异化会员权益，实现租户经营与会员维护的共赢。



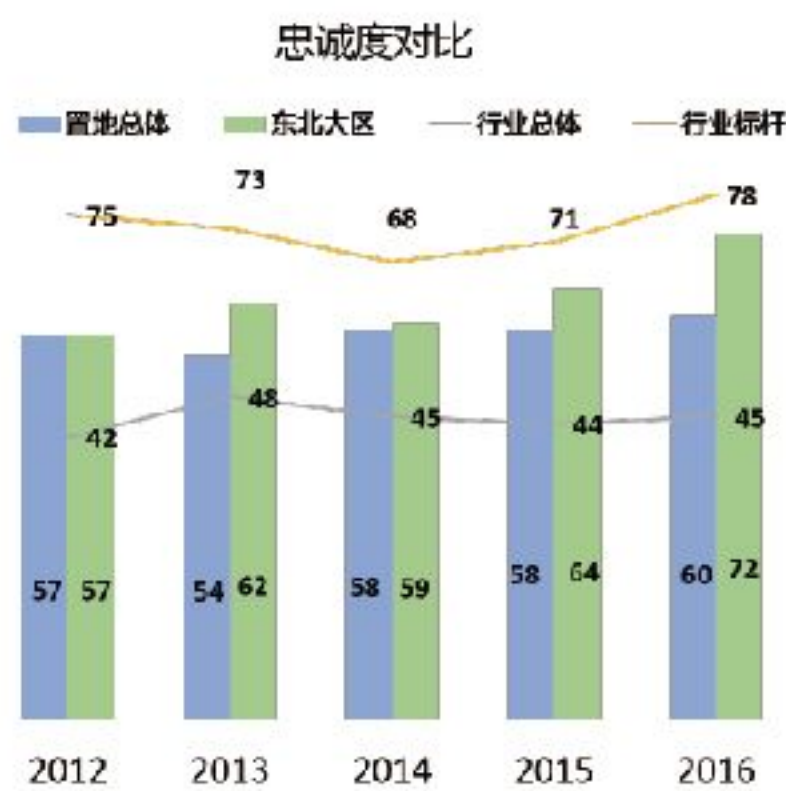
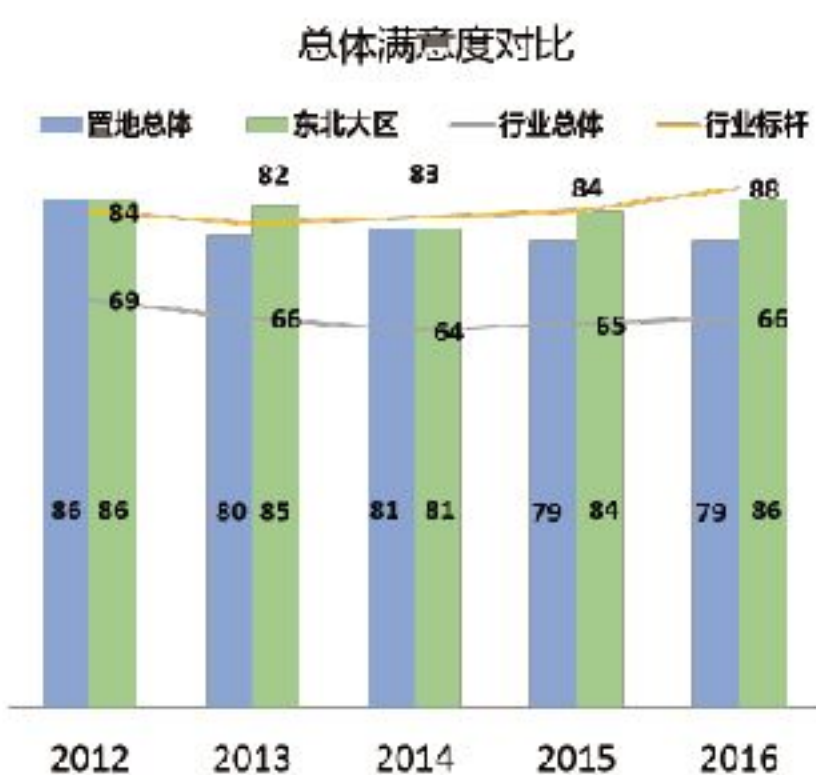
• 各项增值服务

服务台提供礼品包装、针线盒、充电宝、雨伞等一系列应急用品，解决顾客的燃眉之急，同时增设“顾客意见搜集本”，搜集客户声音，不断增设服务项目，提升客户满意度。



4.客户满意度调查

2016年，华润置地开展各大区客户满意度调研，东北大区共4337户业主参与，最终以总体满意度86分，忠诚度72分，蝉联华润置地各大区第一。

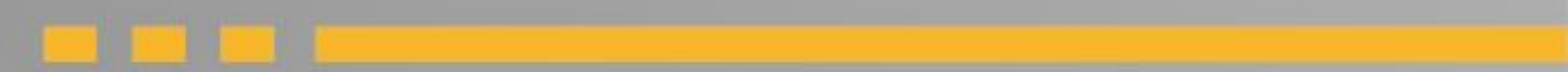


03

诚真而后行品

第五章 伙伴协作，筑共赢之美

第六章 成就员工，筑英才之美





一、打造责任供应链

1. 责任采购

东北大区招标采购秉承“公平、公正、公开”的原则，在招标文件、合同文件中均附签《华润置地与合作方廉洁协议》，注明投诉及举报方式，开展社会监督。



2016年，东北大区发布《华润置地东北大区工程类供应商资格审查流程》，在深度分析项目需求的基础上，结合绩效评价结果，严格供应商审查标准，实现入围供应商与项目需求的高度匹配。

供应商资格审核流程



2. 供应链责任管理

东北大区持续完善供应链管理体系，通过“绩效制定—绩效辅导—绩效评价—结果应用”的考核机制，更客观、更及时、更准确的评价供应商。



在华润置地A级承包商激励政策的基础上，深化并推行大区A级、大区优秀供应商的奖励政策，提升了优良供应商保有率。	2015年优良供应商数量	143
	2016年优良供应商数量	149
	2016与2015年优良供应商重复数量	85
	优良供应商保有率	59.4%

3. 供应链责任水平提升

2016年5月，东北大区召开供应商大会，300家供应商应邀出席。大会对2015年优秀供应商进行表彰、激励，同时传递总部、大区的管理导向，引领和指导供应商提升，使合作伙伴紧随我们的步伐。



▲ 2016年供应商大会



▲ 优秀供应商表彰

二、开展战略合作

1. 政企合作

• 沈阳小南项目

沈阳小南项目为华润置地的首例养老地产项目，公司与政府合作，积极推动宗地属性变更，由原商业用地变更为沈阳土地市场中首例社会福利用地，有效降低土地成本，并为养老地产的开发落地奠定重要基础。

• 哈尔滨香坊区项目

2016年5月，东北大区成功获取哈尔滨市香坊区松乐街与松梅路交汇处地块。2016年9月10日，哈尔滨香坊区招商局与我司在深圳湾体育场举行了招商引资签约仪式，政府将通过与公司的深度合作，利用华润的品牌优势与高品质项目，共同打造香坊区的投资环境。

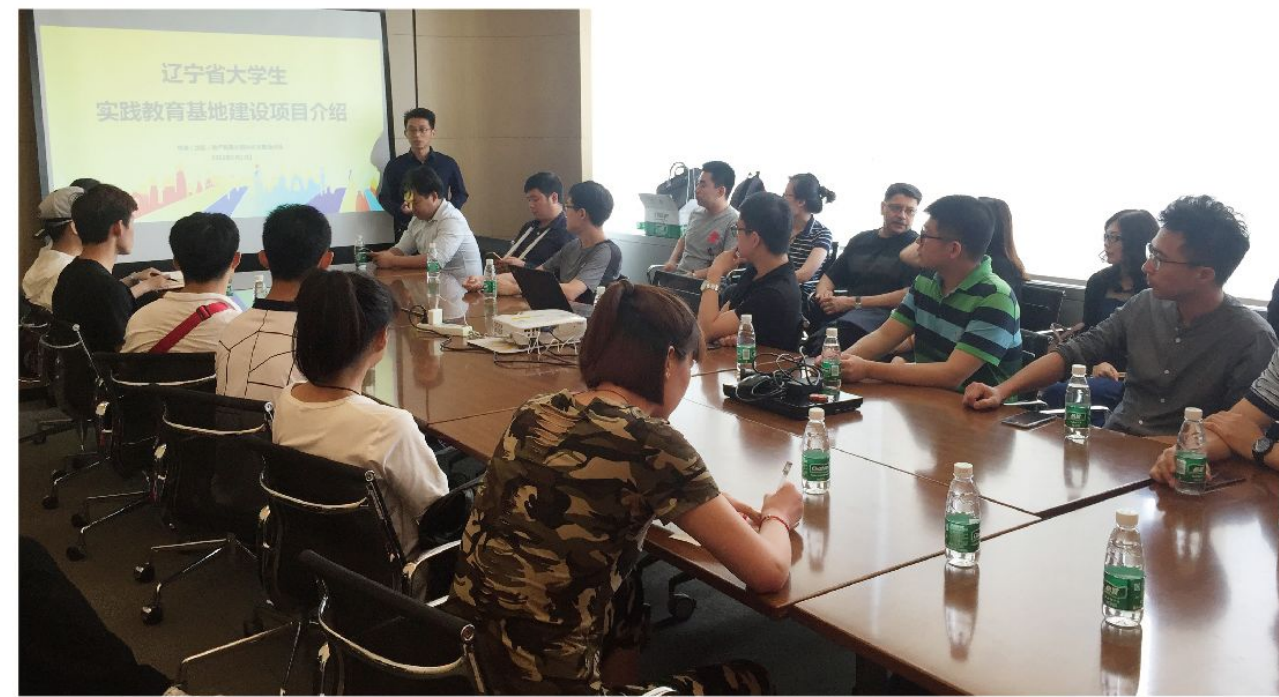


▲ 哈尔滨香坊区项目签约仪式

三、校企合作

• 共建冰上运动实践教育基地

沈阳万象城缤纷万象冰场，携手沈阳体育学院共同建设“冰上运动实践教育基地”，以服务学生为宗旨，促进就业为导向，培养高素质专业冰上人才为目标，进一步深化校企合作。



▲ 沈阳体育学院交流

• 培养专业人才

随着物业公司管理面积及管理品质快速提升，亟需大量专业、高素质技能型人才。2016年商业物业公司选中辽宁城建学院作为校企合作单位，采用“1+1+1”的模式，学校基础一年、定向培养一年、在企实践一年，目前已开设2014级机电班、2015级暖通班，共计培养65名学生。



▲ 商业物业暖通班

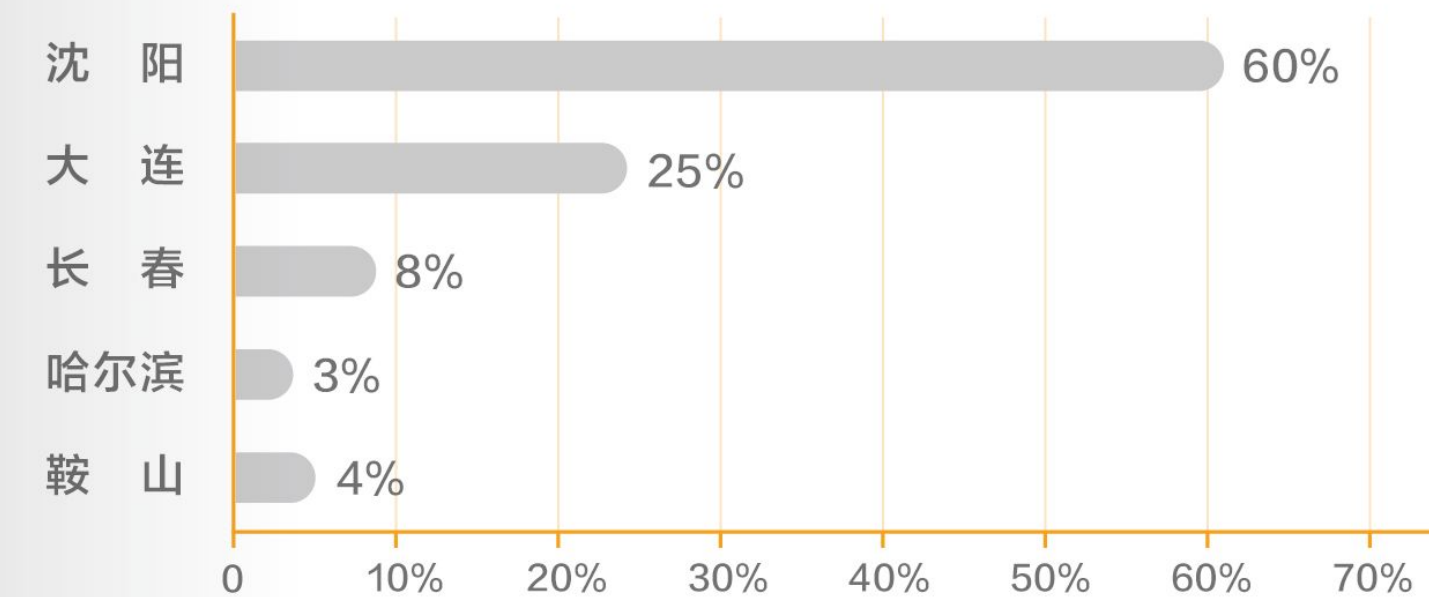
第六章

成就员工，筑英才之美



一、员工雇佣概况

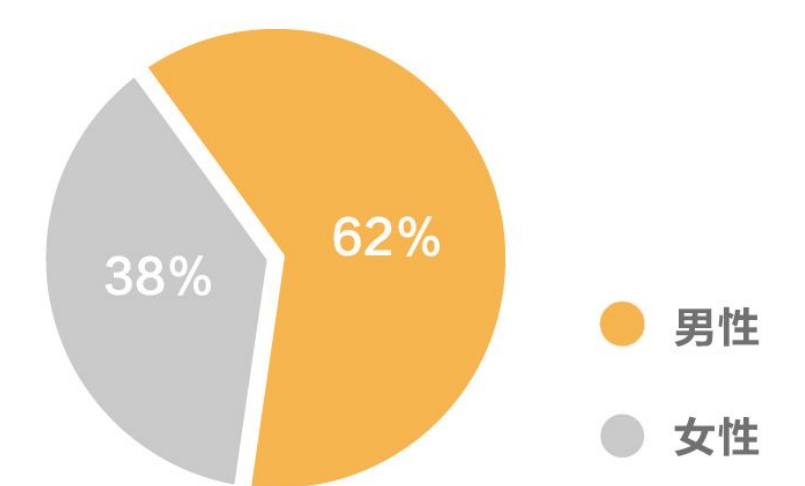
城市分布



人员类别



男女比例



二、保护员工权益

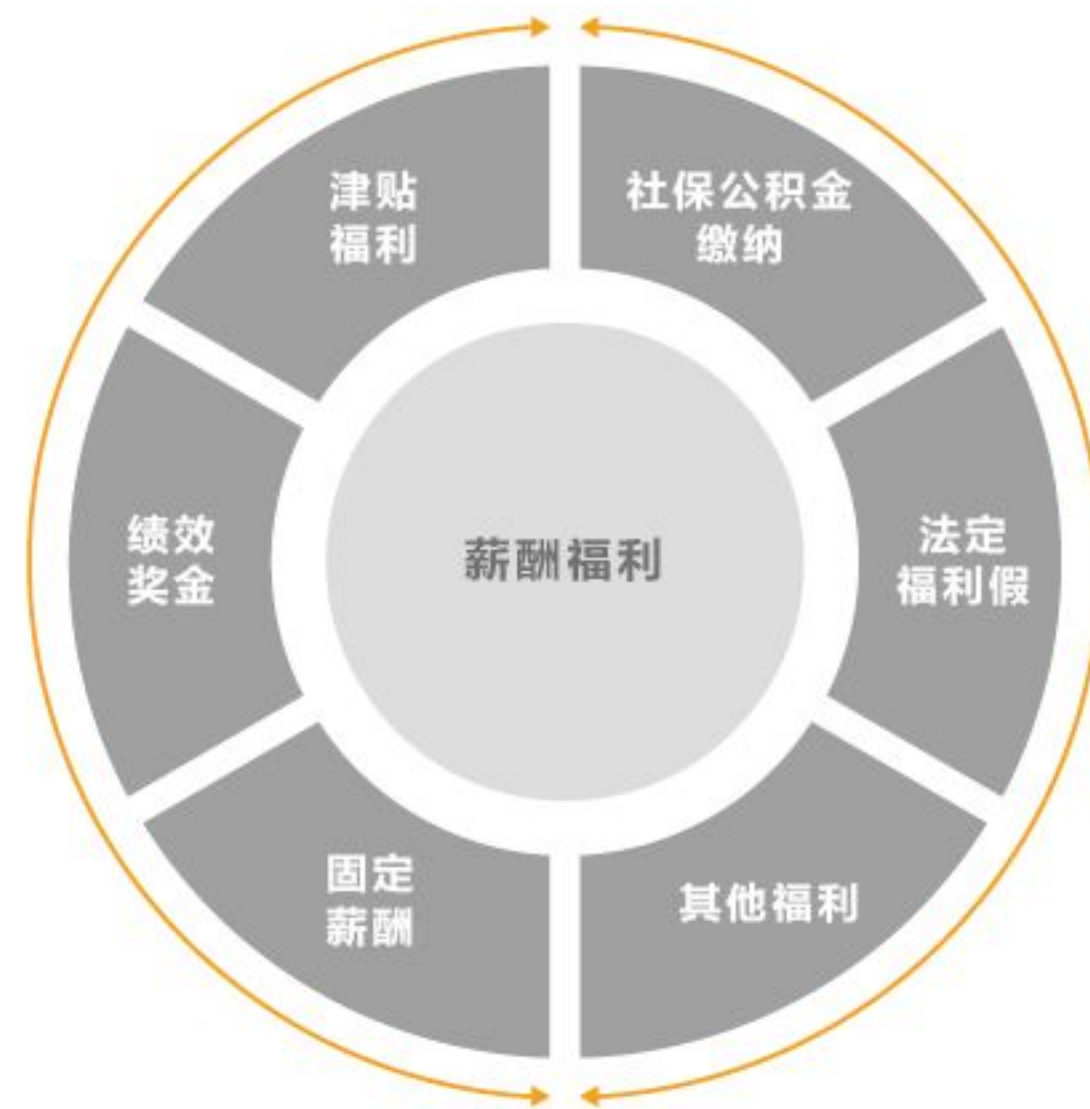
1. 劳动保障

公司与员工100%签订劳动合同，除缴纳五险一金，每年组织员工健康体检，确保员工保持健康的状态。

2. 社会保险普及

公司100%缴纳社会保险，并提供补充商业保险，为员工提供全方位保障。

3. 优化薪酬福利



	固定薪酬	各公司关键岗位薪酬定位不低于当地市场75分位，其他岗位薪酬不低于市场平均水平，操作类基础岗位工资水平不低于当地最低工资水平的130%。
	绩效奖金	公司以业绩为导向，为员工提供与业绩表现紧密挂钩的绩效奖金。
	津贴福利	法定节假日工作员工，按300%日薪标准计发超时工作报酬。员工享受法定年假、福利年假等带薪假期，公司人均带薪休假天数8.64天。
	社保公积金缴纳	公司依法为员工缴纳各项社会保险及住房公积金。
	法定福利假	员工可享受法定休假日及公休日、年假、婚假、生育假（含产前检查、产假、哺乳、陪护假等）、丧假等法定福利。
	其他福利	公司福利年假、过节费、结婚礼金、生育礼金、生育探望、司龄纪念品、生日福利、工作午餐、年度体检、补充商业保险等。

4. 实行民主管理

东北大区一直重视各层级的沟通活动，积极促进民主管理落实，2016年共开展各类沟通活动22场，累计参与360人次。

民主生活会

“ 公司定期组织各部门代表开展民主生活会，听取员工对公司发展的各类意见和建议。”

员工沟通活动

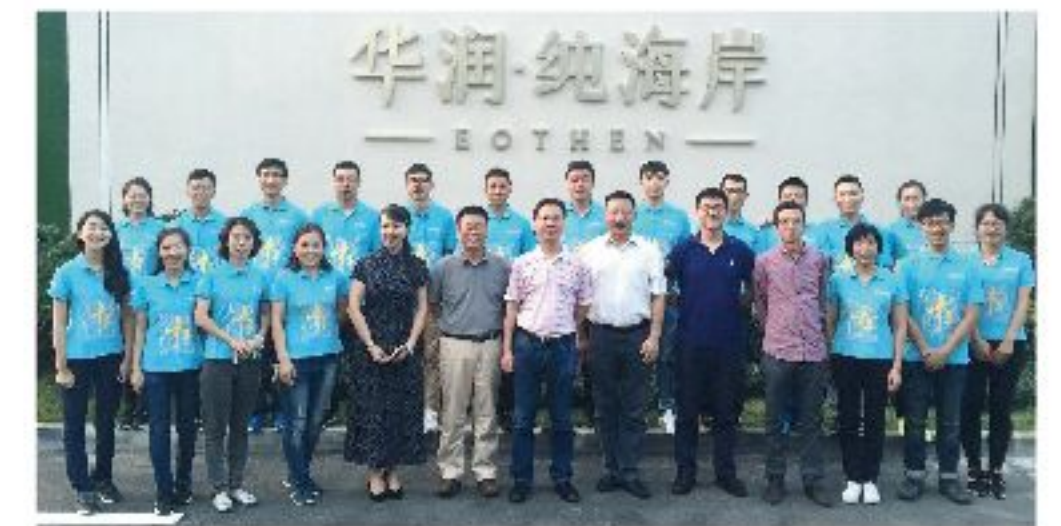
“ 开展总经理见面会，管理下午茶，新员工沟通，校招员工沟通。”

部门联系人机制

“ 指派人力资源部员工做为公司各部门的联系人，定期参加部门例会进行沟通，收集反馈员工各类问题。”



▲ 校招员工沟通活动



▲ 新员工沟通活动

三、员工健康安全

1. 安全生产管理

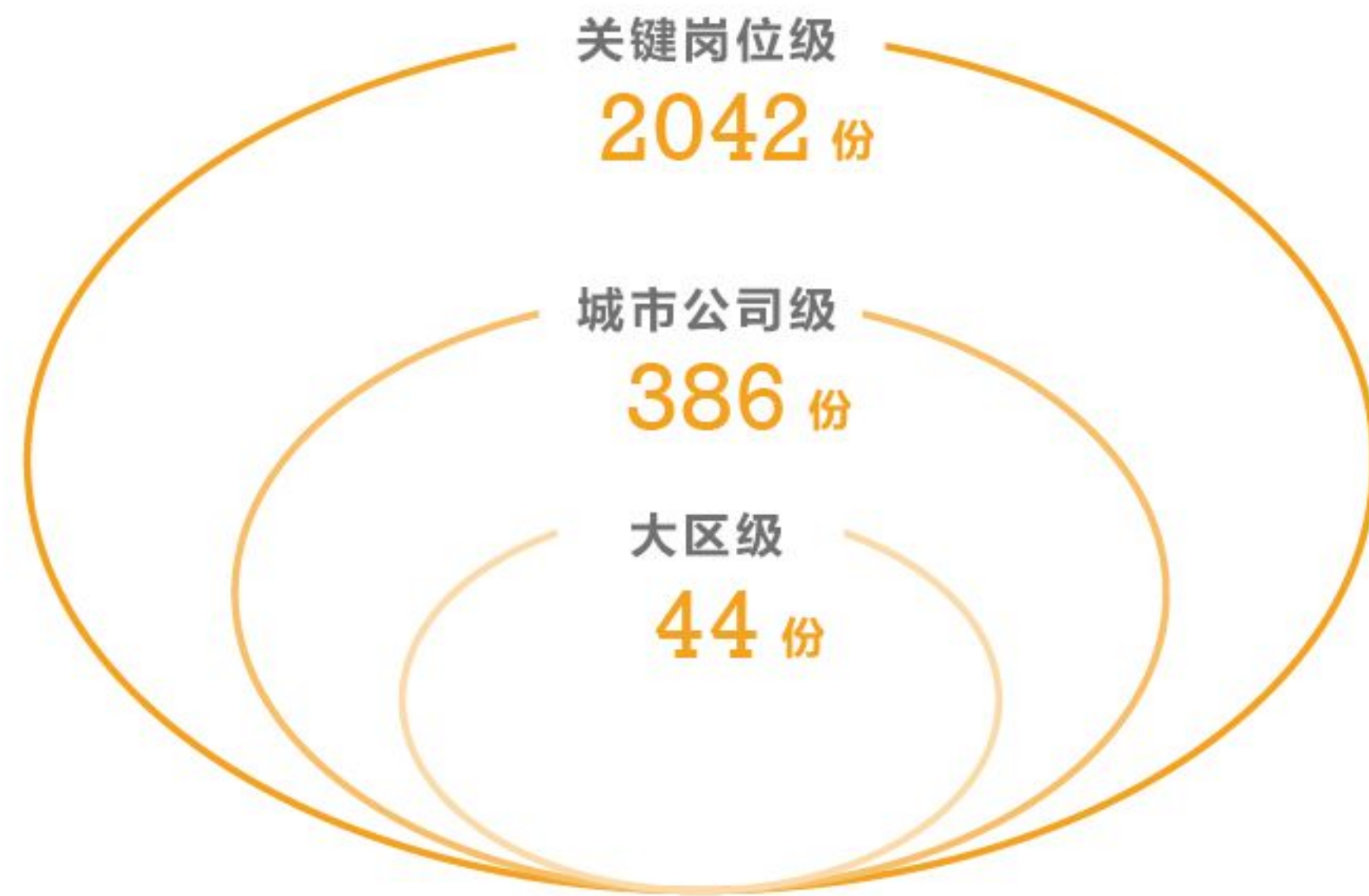


• 完善EHS管理制度

2016年，大区安委办编制、发布了《EHS评价考核规定》、《隐患排查治理实施细则》、《商业租户安全管理规定》等文件，对现有体系进行补充完善。

• 签订责任书

为落实“管生产必须管安全”的法规要求，大区安委办层层签订《环境健康和安全生产责任书》，落实安全生产管理责任，2016年各层级、各业态共计签订责任书2472份。



• 建立应急体系

2016年，东北大区完成了“大区—城市公司—基层单位”上下贯通、相互衔接的应急预案体系建立。全年共开展消防、触电、坍塌、反恐等应急演练550余次。

▶ 项目应急演练



▶ 消防演练



• EHS宣传及培训

东北大区重视EHS理念宣传，2016年共发布5版宣传海报，推出55篇微信宣传，建立了2个住宅物业EHS示范项目。2016年大区、城市公司、各项目共开展EHS各类相关培训546次，参训人员累计7500余人次。



▲ EHS宣传海报



▲ 安全责任意识培训

• 大区层级EHS培训

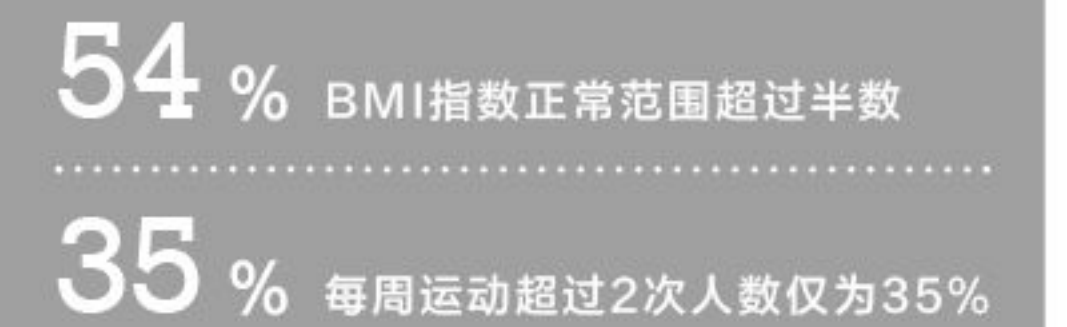
- 1次安全生产责任意识培训
- 4次新员工培训
- 4次观摩交流活动
- 1次节能减排培训
- 4次专项培训

2. 促进职业健康

根据华润集团及华润置地要求，东北大区以营造“快乐工作，健康生活”的氛围为工作目标，通过各类健康活动提高员工身体素质和健康水平。

案例 员工职业健康问卷调研

2016年，为推行华润“大健康”理念，东北大区开展员工职业健康管理，面相全体员工进行健康调研，共回收有效问卷190份。通过问卷结果，有效指引员工开展健康活动。



BMI=体重 (KG) / 身高 (M) 的平方



案例 推广员工工间操

2016年9月，东北大区健康办公室编排、录制、发布员工工间操视频，并在大区运动会上组织全员学习。每个工作日下午3点，办公区准时响起工间操的旋律，各部门员工自觉放下手中工作，进行工间操锻炼。11月，公司组织各部门进行工间操大赛，掀起全员工间操热潮。



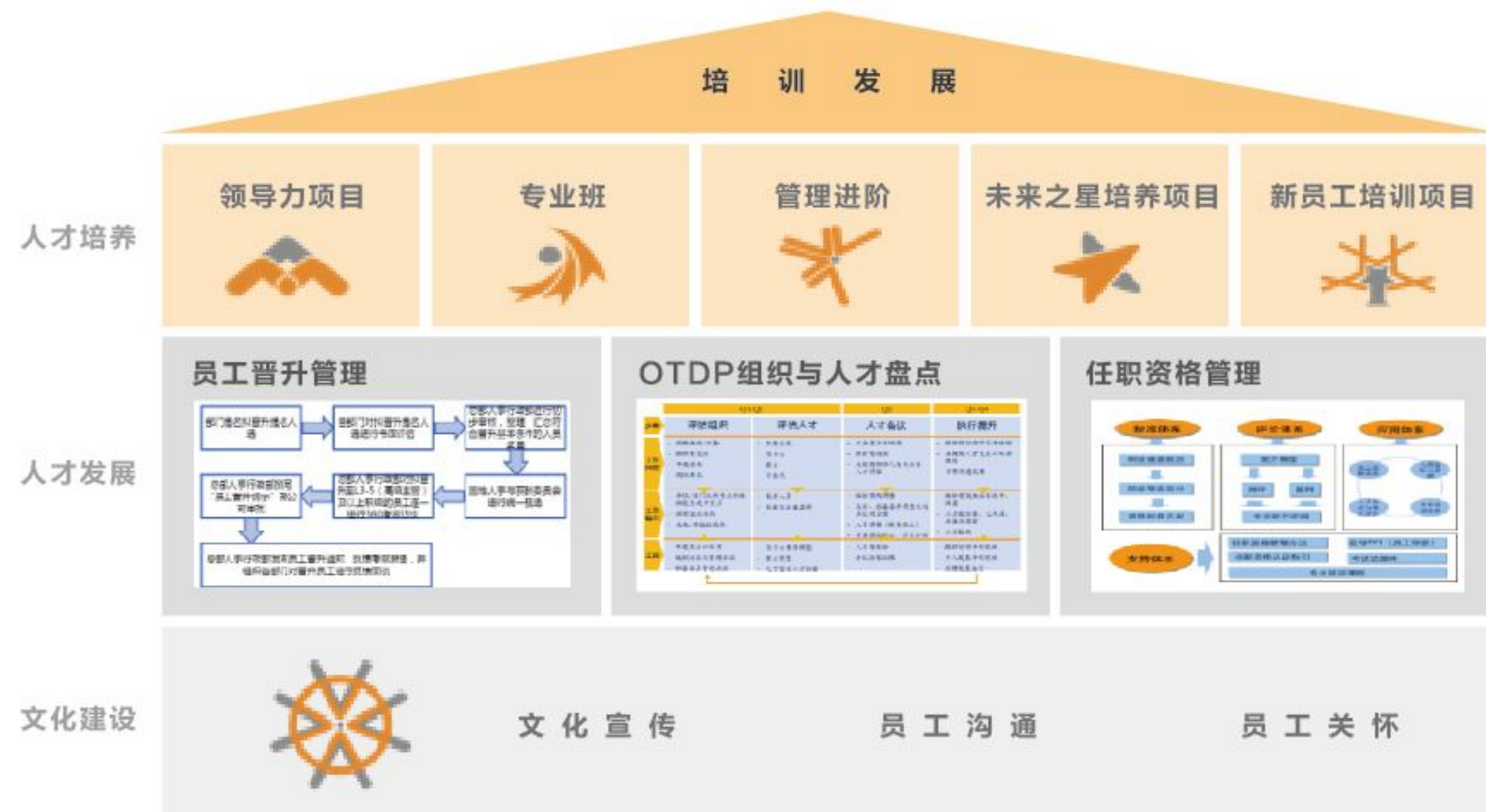
▲ 工间操视频录制

▲ 日常工间操

▲ 工间操比赛

四、助力职业发展

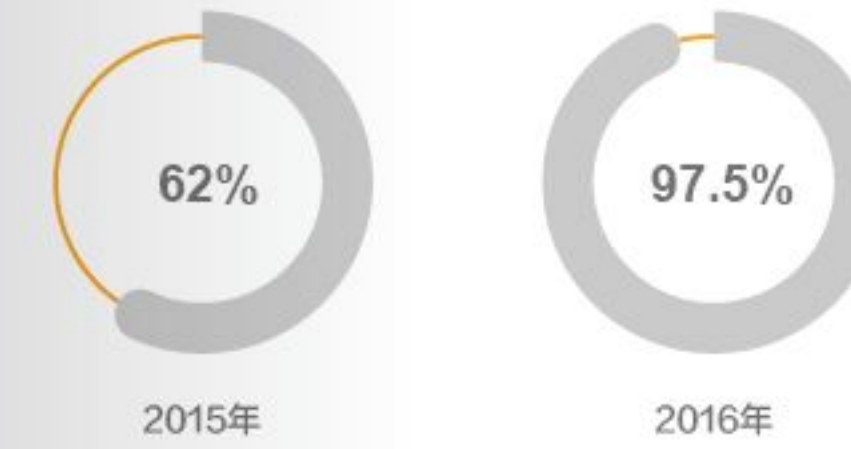
在人才发展及培养上，东北大区持续深耕，不断完善。2016年开展领导力发展项目和管理进阶项目，关注未来之星培养，持续推动课程开发专业内训开展；组织OTDP人才会议及后续收尾工作；全面推行工程任职任职资格，完成设计、人力任职资格试点工作；推动2016年度晋升工作；开展全员文化培训。



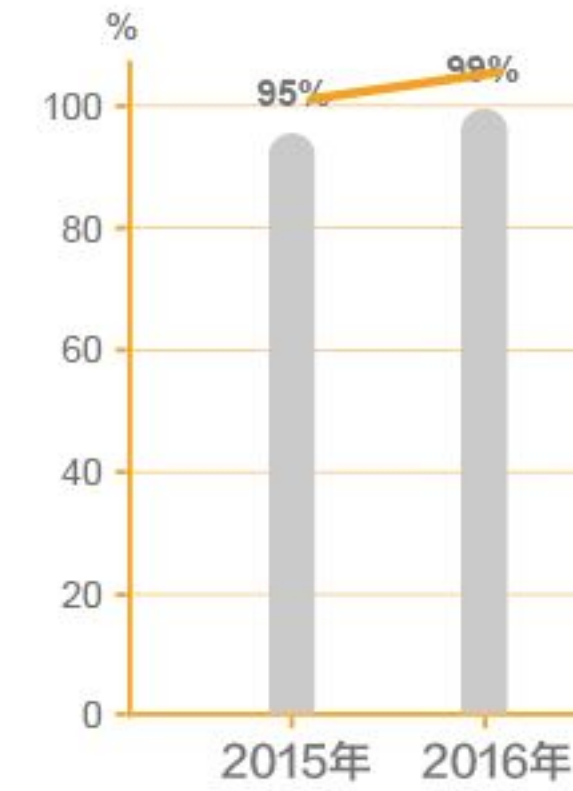
1. 员工培养

2016年，东北大区开展培训需求调研，培训整体满意度为99.08%，人均受训课时为26.12小时，培训覆盖率为97.5%，各项指标较2015年均提升显著。

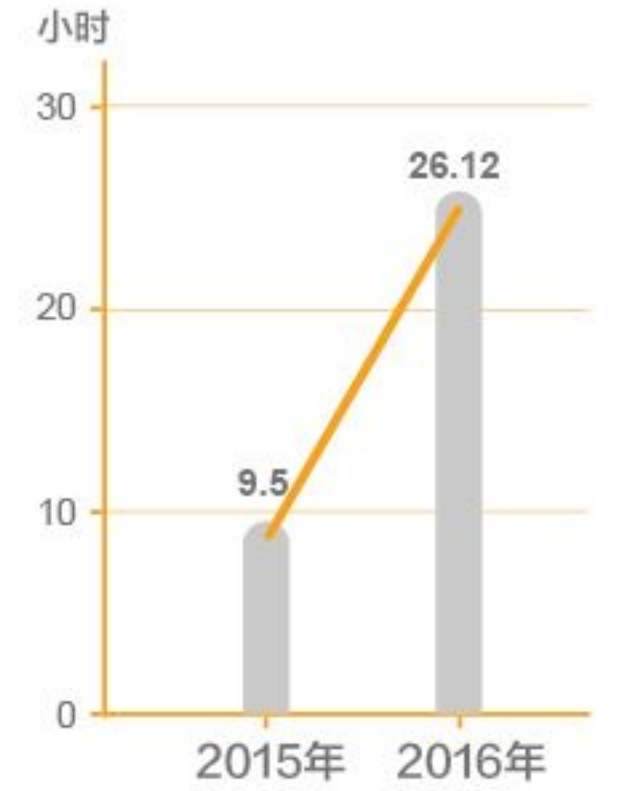
培训覆盖率



培训满意度



人均受训时间



2. 公司内训

2016年，东北大区共完成内训课程 989门，其中沈阳公司668门，大连公司132门，长春公司45门，哈尔滨公司75门，鞍山公司69门，内训总时长达16634.5 小时。



3. 人才发展

组织与人才盘点完成，调整及流动比例合计约29%，人员流动有助于激发团队积极性，提升组织活力。任职资格全面推行，选择工程、设计、人力系统进行任职资格试点，实现对员工能力全面客观评价，打通职业通道。



4. 文化建设

• 文化培训

2016年是华润集团的企业文化重塑年，东北大区进行了覆盖全员的企业文化培训，累计开展68场培训，参训2965人。



▲ 东北大区中高层文化培训

▲ 哈尔滨公司全员文化培训

• 东北十年系列活动

2016年是华润置地进入东北的第十年，东北大区开展了一系列以“东北十年，快乐同行”为主题的员工活动。包括华润文化知识竞赛、十年征文及摄影比赛、十年观影活动、员工运动会等。



▲ 十年运动会



▲ 十年观影



▲ 东北十年主题背景



▲ 文化知识竞赛

五、悉心关爱员工

1. 员工帮扶和慰问

东北大区为员工提供国家规定的基本福利保障，同时提供额外的商业保险，设立员工关爱基金，开展困难员工慰问、节日慰问、生育慰问、项目重大节点慰问、高温慰问等。

• 关爱基金及困难员工慰问

东北大区关爱基金自2012年开始设立，用于援助因疾病或意外导致生活困难的员工。目前累计援助重大疾病员工2人，累计金额48.3万元，申请关爱基金9人，累计金额9万元，春节慰问困难员工166人。



春节困难员工慰问 ▶

• 项目重大节点及高温慰问

公司在项目抢工、开盘、交付等重要节点，对项目员工进行慰问，2016年累计开展慰问11次。同时，在7-8月夏季高温时期，对项目及物业一线员工进行高温慰问，购买防暑降温品。



项目交付慰问 ▶

2012年—2016年



• 生育慰问

公司设立生育员工慰问机制，为生育员工购买慰问品，由公司工会、人力资源部、员工部门领导到员工家中进行慰问，累计慰问生育员工64人。

2. 丰富员工生活

为提升员工身体素质和健康水平，增加员工对企业的归属感和认同感。2016年东北大区牵头组织开展华润辽宁区域工委、大区级、公司级员工活动共计35项，不断提升员工对活动的关注度、参与度及满意度，营造“快乐工作，健康生活”的氛围。同时，大力推广润马会、工会俱乐部、工间操等活动。

• 华润辽宁区域工委羽毛球赛

2016年，华润集团辽宁区域工委举办首届“润动杯”羽毛球赛，活动由华润置地主办，来自雪花、万家、电力、五丰、医药、怡宝、燃气、置地8个利润中心的领导和同事共230余人参加。通过比赛，各利润中心员工增加了交流，增进了友谊，提升了华润在辽各企业员工的凝聚力、向心力。

▶ 辽宁区域工委羽毛球赛



• 东北大区首页员工K歌大赛

2016年7月，“唱响东北十年”首届员工K歌大赛举行，来自沈阳、大连、鞍山、长春、哈尔滨公以及物业各公司的32名选手及员工代表共同打造了一场视听盛宴！



• 润马会

润马会东北分会共有会员450人，2016年组织参与马拉松比赛3次（沈阳、大连、哈尔滨），组织五城联跑活动4次，日常利用周例跑形式，带动全体员工加强体育锻炼。



◀ 大连马拉松赛

• 工会俱乐部活动

篮球、足球、羽毛球俱乐部每周定期开展活动，大区内部进行跨城市比拼，并与外部企业开展友谊赛，加强交流。



◀ 置地杯足球联赛

• 健康讲座

全年通过微信帐号推送健康跑步常识4次、马拉松前开展专项跑步讲座2次。



◀ 跑步健康讲座

• 外部活动

沈阳公司组队参与沈阳市房协主办的乒羽联赛，共有12名员工参赛，获得“最佳组织奖”。



◀ 沈阳房协乒羽联赛

04

德善而后齐品

第七章 绿色营运，筑生态之美

第八章 公益慈善，筑爱心之美



第七章

绿色营运，筑生态之美



一、环境管理体系

1. 环境管理制度

东北大区始终重视环境保护和节能减排，EHS安委办下设节能减排领导小组，2016年发布节能减排体系文件2份，积极推进各业态的节能改造。

2. 绿色办公

公司鼓励员工从每一件小事做起，践行“绿色办公，低碳生活”的理念，包括每日午休关灯，环保纸使用等。通过完善OA信息化使用、视频/电话会议使用，减少公务差旅，实现能源节约。

3. 环保活动

2016年，东北大区多次举办“节能环保”主题活动，积极履行保护环境、节能减排的义务。通过企业自身影响力使员工、业主、租户以及身边的每一个人，增强社会环保意识。



二、发展绿色建造

1. 绿色施工

在施工过程中，东北大区通过车辆清洁、洒水、地面硬化、围挡、密网覆盖、场地绿化等绿色施工技术实现节能、节地、节水、节材和环境保护，实现绿色施工。

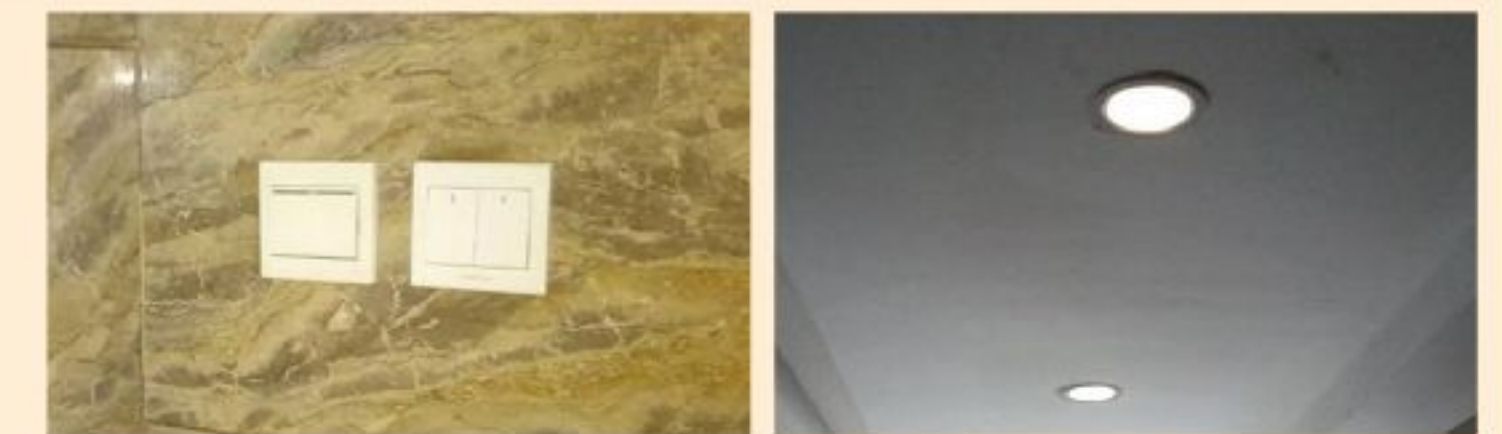
2. 节约能源

2016年，东北大区完成节能改造项目17项，其中住宅物业11项，主要为照明灯具改造；商业物业2项，主要为空调循环泵改造；君悦酒店4项，主要为空调系统节能控制改造。合计投入成本128.07万元，预计节约成本127.6万元/年。

项目名称	投入成本	预计年节约用电	预计年节约成本
橡树湾四期地库光源改造	750元	49275KWH	2.56万元
海中国地库及大堂灯具改造	1200元	152927KWH	7.95万元
星海湾壹号二期电梯前室光源改造	12000元	65174.4KWH	3.39万元
长春橡树湾二期地库光源改造	3600元	65700KWH	3.61万元
橡树湾四期地库热风幕改造	540元	50259KWH	2.61万元
凯旋门二期园区高杆灯改造	2130元	20340.72KWH	1.06万元
沈阳万象城制冷机房冷冻机一、二次泵改造	150000元	383040KWH	383040元
沈阳君悦酒店中央空调制冷/采暖水系统节能项目	987000元	414982KWH	414982元
大连君悦酒店中央空调制冷/采暖水系统节能项目	1113890元	640000KWH	640000元

案例 大堂照明改造

大连海中国项目将大堂原有手动控制照明的开关取消，改造成时控、声光控、红外感应控制等形式，不但节能，而且便于管理，提升服务品质。



▲ 手动照明开关

▲ 白天大堂照明长亮

3.碳排放管理

东北大区2016年二氧化碳排放量为54638吨，万元营业收入产生排放约为0.043吨，主要排放为外购电力产生，约占95.98%。

4.绿色认证

根据华润置地要求，东北大区针对全部开发项目申请绿色认证，2015年完成认证45.3万平，2016年共8个项目申请绿建认证，共72.1万平，目前正在认证审核中。

城市公司	新开分期	绿建面积
沈阳	二十四城一期	12.2万平
沈阳	崑崙御一期	13.3万平
大连	海中国七期	13.4万平
长春	净月臺	8.4万平
长春	紫云府	12.8万平
鞍山	幸福里三期	4.3万平
鞍山	幸福里四期	3.1万平
鞍山	幸福里五期	4.6万平

第八章

公益慈善，筑爱心之美

一、公益慈善理念

东北大区秉承华润集团“取予有道，润泽中华”的公益理念，在发展业务的同时始终关注公益事业，积极号召和倡导员工、业主及客户参与志愿者服务活动。

二、公益慈善实践

1.公益捐赠

• “爱心树木，筑梦树人”捐赠活动

2016年，在植树节之际，沈阳公司举行“爱心树木，筑梦树人”捐树仪式，向沈阳南昌中学捐赠六株花曲柳树，助力学校发展。



▲ 树木捐赠公益活动

• “怡起阅读，陪伴成长” 华润怡宝百所图书馆计划

2016年，沈阳万象汇与华润怡宝合作，开展全国性公益活动“怡起阅读，陪伴成长”百所图书馆计划。将公益捐书与收纳箱涂色及明信片绘制等趣味活动相结合，不仅使很多成年人投身此次公益行动，更加吸引很多孩子参与其中。



▲ 百所图书馆公益活动

2. 志愿者服务

• 东北十年公益义卖活动

2016年9月，“东北十年—让世界充满爱”公益义卖活动在沈阳万象城启动，公司志愿者穿着红马甲，将大区员工捐赠的130余件物品进行义卖，累计售出1047元，将通过万象城捐赠给公益机构。

公益义卖活动 ▶



• 爱心助考公益活动

2016年高考之际，沈阳公司开展“爱心助考，华润与梦想同在”公益活动，公司组织志愿者在沈阳五大区考点外建立“高考爱心服务站”，为考生家长准备了帐篷、矿泉水、扇子，提供遮阳避雨的场所。



▲ 爱心助考公益活动 1



▲ 爱心助考公益活动 2

3. 关注弱势群体

• 沈阳万象城公益观影活动

2016年2月，沈阳万象城以功夫熊猫“阿宝和阿宝朋友”名义在朋友圈展开众筹，邀请自闭症儿童及贫困儿童观看电影《功夫熊猫3》，在社会爱心人士的帮助下活动成功举办，共630名儿童及家人参加观影。活动引起了社会各界的广泛关注，除积极参与的公益团体人士，更有来自各个企业的捐赠，这是万象城利用自身平台及影响力，关注弱势群体，倡导社会公益的探索和常识。



4. 丰富市民文体生活

• 冬奥进校园公益活动

2016年，沈阳万象城缤纷万象滑冰场开展“冬奥进校园—冰上公益体育课堂”活动。由专业的滑冰教练走进沈阳文艺二校，为孩子们普及滑冰知识，讲述冬奥会的历史。同时冰场与学校合作组建冰球队，由国家级冰球教练员作指导，普及冰球运动。



▲ 冬奥进校园公益活动



▲ 校园冰球队组建

• 沈阳市体质测试惠民行公益活动

2016年7月，沈阳铁西万象汇承办由沈阳市体育健身促进会主办的“体质测试惠民行”公益活动。万象汇提供体质测试场地，向沈阳市民免费开放10天，以公益服务的方式倡导科学健身理念，引导广大群众积极参与全民健身活动，促进身体素质提高。



2017年展望

展望2017年，国家积极推进振兴东北计划实施，东北整体经济发展趋势向好，但随着土地溢价率不断提高，商品住宅价格随之攀升，客户将以更加挑剔的眼光进行选择。东北大区业绩增长面临挑战，任重道远。

我们将以客户为导向，通过精准投资、卓越运营、变革创新，保持区域领先地位，实现业绩稳定增长；我们将继续倡导“反思文化、担当文化、执行力文化、协同文化”，全面推动管理主题落地；我们将以创业者的心态，凝心聚力，引领市场，尊重客户，持续提升华润置地在东北市场的品牌声誉，为客户创造更多的价值。

与此同时，我们也将进一步把社会责任管理融入企业发展，加强社会责任理念推广、健全社会责任管理体系、关注ESG各项指标、推动相关部门践行责任，在业绩持续增长的同时，实现公司更长远的发展。

对社会

遵纪守法，严格执行国家政策法规，合规经营，带动地方经济发展。

对客户

坚持以客户为导向，提供优质、安全的产品，并不断提升客户服务品质。

对伙伴

坚持合作共赢理念，建立和完善战略管理平台，建设绿色供应链。

对环境

坚持绿色低碳理念，推行绿色办公，建立完善的环保措施，减少资源消耗，保护城市生态环境。

对员工

秉承以人为本理念，不断完善和优化员工培训及发展通道，关注员工职业健康。

对社区

坚持与社区共享发展成果，积极践行社会公益，鼓励员工积极参加志愿活动，为社会和谐积极贡献力量。



指标索引

报告章节	ESG指引	CASS-CSR3.0
报告导读	-	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1
致辞	-	P3.1
聚焦2016	-	P4.7/P5.1/M1.5/G6.1
关键绩效	-	M1.4/M1.5/S1.5/S1.6
企业荣誉	-	P5.3
关于我们	-	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4
第一章	B7.1/B7.2	M2.2/M3.3/S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.6/S1.9/S1.10/G1.1/G1.2/G2.1/G2.2/G5.4
第二章	B6.1/B6.4	M2.7/M2.9/M2.14
第三章	B6.2/B6.5	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.6/M2.14/M2.15/M2.16
第四章	-	M1.1/M1.5
第五章	B5.1/B5.2/B6.3	G3.2/M3.1/M3.2/M3.9/M3.11/S4.5
第六章	B1.1/B1.2/B2.1/B2.2/B2.3/B3.1/B3.2/B4.1/B4.2	S2.1/S2.4/S2.8/S2.9/S2.11/S2.16/S2.19/S2.21/S2.22/S2.23/S2.25/S3.1/S3.4/S3.5/S3.6
第七章	A1.1/A1.2/A1.5/A1.6/A2.1/A2.2/A2.3/A2.4/A3.1	M2.8/S4.1/E1.1/E1.2/E1.7/E1.8/E2.1/E2.2/E2.3/E3.1/E4.6/E5.3
第八章	B8.1/B8.2	S4.1/S4.3/S4.5/S4.10/S4.14/S4.15
2017年展望	-	A1
指标索引	-	A3
报告起草人员名单	-	-

报告起草人员名单

东北大区可持续发展报告编制小组	
组 长	陈 刚
副 组 长	郭世清
执行组长	李鹤男
组 员	代佳音、顾丹丹、郝小雪、韩一宁、李斌、李春明、李福金、刘书相、刘天舒、罗杨、李岩、刘妍、马源嫔、梅雪、彭嘉、孙江楠、宋瑞雪、吴超、王德新、王楠、吴秋野、王晓萌、魏榛、王子微、杨博文、杨皓、杨帆、杨雪、于健、赵孟娜、郑娜、张晓彤 (按姓名拼音首字母排序)

华润置地东北大区

华润置地东北大区人事行政部
地址:沈阳市和平区青年大街286号华润大厦9层
电话:(024)28118888

