

品质 筑美好生活

Better Quality Better City

立品如山 行道如水
取之以善 予之以美



报告导读

时间范围	本报告涉及的时间范围为2016年1月1日至2016年12月31日。部分内容超出上述范围。
发布周期	本报告为年度报告，主报告为2016华润置地可持续发展报告（相关内容链接 http://www.crland.com.hk/shzr/shzrbg/201707/P020170720690495982084.pdf ）。上年度华西大区社会责任报告发布时间为2016年6月。
报告范围	本报告覆盖华润置地华西大区7个城市。
称谓说明	为便于表达，本报告的表述中分别使用“华润置地”、“公司”、“华西大区”、“我们”等称谓。
报告目的	本报告为2016华润置地可持续发展报告的附属报告，旨在对华西大区可持续发展理念、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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。
数据说明	本报告包含信息以华润置地华西大区成立以来至2016年12月31日的统计数据 and 正式文件为主。
参考标准	本报告主要参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》，中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0）之房地产行业》《联合国可持续发展目标企业行动指南（SGDs）》和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。
编制流程	本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。
报告获取	本报告提供简体中文版本供读者参阅，并以电子文件方式发布，可在公司官方网站和“华润置地华西大区”官方微信公众号获取。
联系方式	华润置地华西大区人事行政部 地址：成都市锦江区华润路158号翡翠城4期6栋华润置地成都公司 电话：（028）86008866

目录

领导致辞	02
聚焦2016	04
关键绩效	10
公司荣誉	11
关于我们	12
公司概况	13
组织架构	14
业务分布	15
产品服务	16

1	17	倡廉善治 筑诚信之美
		规范公司治理 18
		诚信合规经营 18
		响应政策导向 22
		社会责任管理 23

2	26	精工建造 筑品质之美
		提供多元产品 27
		打造卓越品质 30

3	32	竭诚服务 筑价值之美
		保障客户权益 33
		贴心服务客户 34

4	36	伙伴协作 筑共赢之美
		打造责任供应链 37
		开展战略合作 39

5	40	成就员工 筑英才之美
		员工雇佣概况 41
		保护员工权益 44
		员工健康安全 46
		助力职业发展 49
		悉心关爱员工 52

6	53	绿色营运 筑生态之美
		环境管理体系 54
		发展绿色建造 56
		绿色建筑开发 57

7	59	公益慈善 筑爱心之美
		公益慈善实践 60
		助力社区发展 61

2017年展望	62
指标索引	64
意见反馈表	65

领导致辞

2016年是华润“十三五”战略的起步之年，华润置地华西大区积极顺应经济新常态，贯彻中央提出的“创新、协调、绿色、开放、共享”发展理念，努力践行总部“做实、做强、做大、做好、做长”的发展原则，深耕西部市场，努力实现经济效益、社会效益、环境效益协调统一的可持续发展。

服务西部民生，与国家共繁荣。自2002年进入西部以来，华润置地华西大区坚持“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚定实施“12378X”战略部署，以成都为核心，重点布局重庆、西安、昆明、贵阳、绵阳、泸州六大城市，并积极拓展兰州市场。2016年，华西大区采取多元化手段，在西部地区创新获取了6个项目，努力践行西部大开发战略，助力“一带一路”经济发展。

提供悉心服务，与客户共发展。商业方面，成都万象城业态创新调整，重庆万象城爱马仕进驻，泸州万象汇顺利运营；住宅方面，严控工程质量，内外对标学习，开展产品创新；物业服务质量不断提升，客户满意度达行业领先。我们始终坚持以高品质、高满意度、人性化、有特色的产品及服务面对客户，我们始终牢记央企使命和社会责任，督促自身提升效率、创造价值，回报客户、回报股东、回报员工、回报伙伴、回报社会。

践行安全环保，与自然共和谐。内部管理中，我们提倡绿色办公，鼓励绿色低碳消费，注重资源节约，重点培训员工的生态理念和生

态道德观；工程建设中，我们强调绿色施工，随时监测施工现场的扬尘及噪音，积极采取有效措施；环境设计中，我们不断优化社区内景观设计，努力推进绿色社区开发，建筑生态宜居的城市社区。

尊重人才价值，与员工共成长。华西大区在岗职工总数已有4700余人，“对员工要善”基础是关注员工职业健康，监督安全生产，保障员工权益、优化薪酬福利；关键是开展多类别、多层次、有针对性的培训工作，提供公平公开的竞聘晋升通道；保障是开展丰富多彩的员工活动，增强情感归属，平衡生活工作。2016年，华西大区共开展大型员工活动10次，举办集体生日会6场，员工俱乐部如羽毛球协会、润马会、篮球协会、足球协会也开展了丰富多彩的康体活动。

助力公益事业，与社会共进步。华西大区积极响应党中央发出的扶贫攻坚号召，先后组织向成都市锦江区定点帮扶兴隆社区、贵阳市观山湖区“拥军爱军”行动等捐款，看望慰问金堂县结对帮扶贫困户，同时还自觉参加东湖公园环境治理和维护、贵州苗族文化保护等社会公益工作。

2017年，我们将以“创新、转型、发展”为己任，以“党建铸魂、提质增效、价值创造、做实回报”为战略目标，不忘初心，砥砺前行，家国一心，润泽中华，我们将创造更优异的成绩，迎接华润八十华诞！

华润置地高级副总裁、
华西大区总经理

吴秉琪



聚焦2016

华西大区（原成都大区）党委喜获“华润集团先进基层党组织”荣誉称号。



由华西大区承办的2016华润“未来之星”训练营华西六营在成都开营，来自全国各地的287位学员在此参加为期30天的封闭式集中培训。



▶ 2016年1月30日

▶ 2016年6月

▶ 2016年7月7日

▶ 2016年7月15日

▶ 2016年9月24日

华润置地华西大区举办2015年度表彰大会。



华西大区成都公司组织党员干部赴成都战役纪念馆开展建党95周年党员主题教育活动，缅怀革命先烈，提升党性修养，争做优秀党员。



华西大区重庆万象城两周年庆典完美落幕，陈坤等明星到场助阵。





华西大区泸州万象汇一周年庆典圆满举行。

▶ 2016年11月2日

华西大区重庆万象城爱马仕专卖店开业，华润集团助理总经理吴向东出席开业仪式。



▶ 2016年10月28日至2016年11月24日

华润集团打造的综合互联网平台“华润通”在成都成功进行试运营员工内测，华西大区圆满完成了“全员下载、全员注册、人人上线、积极使用”的目标。

华润通

员工优先享

优惠好礼抢先购

下载注册时间
2016年12月12日-2016年12月16日

华润通
华润通是华润集团打造的综合互联网平台，为用户提供多样化的产品和服务，倡导品质、便利、有趣味的生活方式。

品质商品：精选好货、品质承诺，省心与便利等您来体验；
贴心服务：线上线下、展会驻场，全方位生活服务一手掌握；
全能会员：积分通用、权益尊享，尽享千家品牌会员身份；

立即下载App，尊享享受优惠吧
客服电话：400-900-9990 (86) 21-23525999

注册礼 / 10倍送 / 抽大奖 / 抢爆款

立即下载App，尊享享受优惠吧
客服电话：400-900-9990 (86) 21-23525999

立即下载App



“海原华润希望小镇规划设计”汇报会在西安交通大学逸夫科技楼会议室举行，华西大区将全程参与海原华润希望小镇的建设工作。

▶ 2016年11月30日

▶ 2016年12月14-16日

集团党委副书记、副总经理马路到贵州调研，考察了华西大区贵阳公司营销中心，并参观了五彩黔艺民族服饰博物馆。





2016年
华西大区积极拓展西部市场
采取多元化手段
**创新获取
6个项目**

1月，华西大区成都公司与成都万科房地产有限公司签约共同开发双流九江1号地块，计容建筑面积约40.79万平方米；

5月，华西大区成都公司以公开挂牌方式底价获取成都市高新区中和街道新华社区二、五、六组地块，计容建筑面积约17.71万平方米；

6月，华西大区成都公司以公开拍卖方式成功获取成都市金牛区木龙白塔住宅项目，计容建筑面积约10.94万平方米；

8月，华西大区与云南建工集团合作成功获取昆明五里多片区商住用地，计容建筑面积约30.10万平方米；

12月，华西大区成功获取重庆市两江新区两路组团C标准分区土地，计容建筑面积约54.02万平方米。

2016年年底，华西大区收购鼎晖持有西安西咸新区三桥地块项目股权及对应债券，增加应占权益计容建筑面积约57.13万平方米。

关于我们

About us



截至2016年年底

华西区总资产
412亿元

累计开发项目
25个

员工总数
4706人

华润置地华西区，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），是华润置地在全国重要的六个大区之一，负责在四川、重庆、陕西、云南、贵州等省市从事专业化、综合住宅项目及商业地产的开发、运营和管理。截止2016年年底，华西区由成都、重庆、西安、昆明、贵阳、绵阳、泸州7个城市公司和成都商管公司、重庆商管公司、西安商管公司、成都物业公司等多个附属子公司共同组成，成功实现了“5+X”的战略布局。2016年，华西区共完成签约额121.7亿元，利润9.36亿元，新获取资源面积153.5万方，实现了“十三五”的良好开局。截至2016年年底，华西区总资产412亿元，累计开发项目25个，员工总数4706人，已成为西部地区最具行业领导力的综合性地产开发商之一。

华西区始终秉承华润“务实、激情、专业、创新”的企业精神，坚持“品质给城市更多改变”的品牌理念和“5M”的管理理念，以置地“十三五”战略规划为导向，以造福一方为使命，立足成都，建设西部。自2002年进入西部以来，华润置地匠心独运、开拓进取，为城市革新贡献着自己的智慧和力量，将金悦湾、凤凰城、中央公园、二十四城等高品质的住宅项目带入一座又一座城市。同时，华润置地还不断引领西部城市商业的未来，持续创新、提升成都万象城、重庆万象城、泸州万象汇的商业模式和运营能力，矢志将成都、重庆万象城系列打造为当地档次最高、规模最大、功能最全，集国际高端、时尚潮流、家庭体验三大元素为一体的一站式现代化购物中心，将泸州万象汇建成业态更全、体验更新的“一站式”消费和“体验式”时尚购物中心。另外，成都万象城2期、重庆大渡口万象汇、西咸万象城、昆明万象城、贵阳万象汇等商业项目也正加紧筹备或建设中，值得期待。

产品服务

住宅开发

华西大区住宅开发业务分布在中国西部7个重点城市，实现了华润置地在西南区域的全面布局。

2016年度实现签约额
121.7亿元

投资物业

华西大区现有成都万象城、重庆万象城和泸州万象汇三个已开业购物中心。购物中心面积近70万方。

2016年完成零售额
27.6亿元
实现客流
4200余万人次

华西大区所属成都物业公司具有国家一级物业管理企业资质，为中国物业管理协会常务理事单位、四川省房地产协会会员单位、成都市物业管理协会副会长单位、中国物业行业综合排名200强企业之一，在成都物业行业中及置地物业系统中处于领先地位。

截至2016年
华西大区住宅业主户数达到
61295户

物业服务



筑诚
信之美
Sincerity

规范公司治理

1、华西大区持续改善公司治理，建立了大区投资决策委员会、大区人事薪酬委员会、大区招标采购委员会、大区成本及结算委员会、大区招商委员会、大区EHS委员会、大区资产处置委员会、大区销售定价委员会、大区风险内控委员会、大区创新及产品研究委员会、大区康养研究委员会等领导机构，分别牵头、负责大区各项具体工作。

2、华西大区在《华润置地华西大区议事规则》、会议机制等基础上进一步规范和完善大区党委会的议事程序，明确党委会审议是大区经营管理重大事项决策的前置条件；坚持“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的民主集中制原则和“三重一大”决策制度；由此确保“三重一大”事项及重要业务均按要求由大区党委领导班子集体决策，保证决策的民主化、公开化，降低决策风险，并通过设置多个专业咨询及决策机构，增强公司决策科学性、规范性。

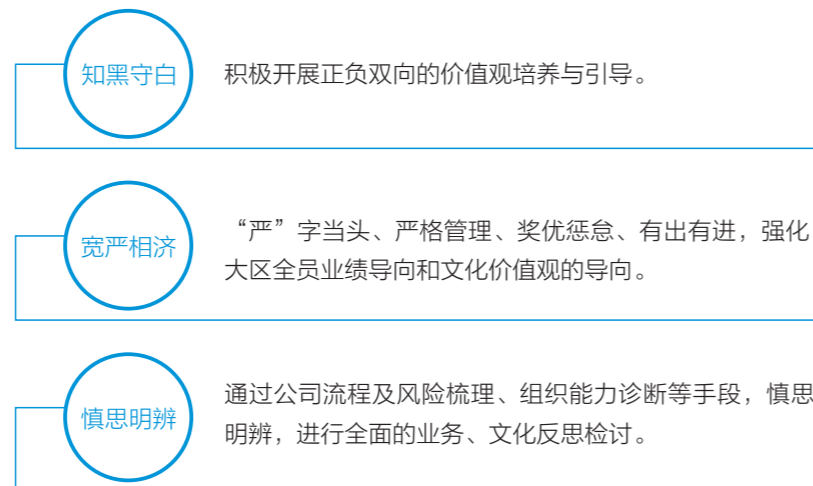


诚信合规经营

守法合规

01 文化理念引导

华西大区根据集团企业文化和置地总部的相关要求内化大区的文化气质，以傅董提出的“立品如山、行道如水，守正出新、正道致远”为引领，倡导“知黑守白、宽严相济、慎思明辨”的文化理念，为公司守法合规的实现营造了良好的文化氛围。



02 法律综合管理

华西大区法律部负责大区法律综合管理，通过法律制度建设、法制文化建设和法律支持，确保公司各项业务守法合规。



法律制度建设
根据大区法律事务管控制度规定，结合知识产权、公司秘书、商业租赁、物业管理等具体业务类型制定或细化业务操作手册，将法律风险防控措施落实到日常工作流程。

法制文化建设
继续推进大区法治文化建设，就大区主营业务包括项目前期投资并购、工程建设、营销推广、租赁运营、物业管理、人力资源、财务税收等各环节的立法新规、涉及法律问题、风险及防控措施等进行培训与提示，以此增强各相关员工的法律风险意识，提高法律风险处理技能。

法律支持
在商品房销售、工程建设合同、招标采购、人力资源流程制度（如招聘、薪酬、休假等）、投资并购及合同文本标准化、商业运营、市场化物业管理等方面深入理解业务流程节点，适时介入法律防控点。

03 推进法律风险梳理

2016年，华西大区法律部在大区7个城市公司的范围内开展新开盘及新交付项目的商品房销售法律风险检查专项工作，共对13个项目开展33次法律风险检查，包括项目的宣传物料、销售说辞、销售案场以及认筹、签约和付款等各个阶段的法律风险点；以及新交付项目的交付、办证等各阶段的法律风险点进行全面排查、结合现场访谈及运用法律风险检查工具进行风险识别的方式开展法律风险检查，跟进各项法律风险点的整改措施落地，并向置地总部及时准确上报风险检查结果，从而全面防控商品房销售过程中的法律风险。

04 开展法律培训与交流

2016年，华西大区法律部每月参与置地法律部组织的各大区法律专业培训和交流，全面提升专业水平；组织针对具体业务内容共10次专项法律培训；还参加了“商品房销售法律风险防控”、“股权合作（境内）合同解读”等专项培训；并主讲“全面法律风险防控工作”的跨大区经验交流会议。



反商业贿赂和反腐败

01 开展廉洁教育

2016年8月，为加强大区党风廉政建设，提高员工拒腐防变能力，华西大区成都公司组织党员干部集体观看中纪委制作的《守住第一次》警示教育片。



04 组织巡视自查工作

针对各城市公司开展巡视、自查工作，对巡视自查工作中发现违反“四风”、“三重一大”违规等行为进行严厉惩治，有效遏制腐败分子的腐败动机，做到警钟长鸣。针对各城市公司公务行为中存在的奢靡浪费现象和不正之风，进行全面深入的整治，对相关责任人进行严肃处理，追讨违规资金，并对违规违纪现象进行公布曝光，加强对经理人的警示教育，同时积极开展廉洁文化教育，通过张贴海报营造增强企业廉洁诚信文化的氛围，通过课堂学习增强企业廉洁诚信文化的理论教育，通过实地参观增强企业廉洁诚信文化的灵魂冲击。



02 廉洁海报上墙

03 落实党风廉政建设责任制

根据《华润集团党委关于落实党风廉政建设党委主体责任的实施意见》和《华润置地党委2016年度党风廉政建设工作计划》的要求，华西大区党委与大区各城市公司党（总）支部签订党风廉政建设主体责任书，明确党委书记是党风廉政建设第一责任人，全面负责抓作风建设、抓严明纪律、抓惩治腐败。根据华润集团纪委《关于落实党风廉政建设纪委监督责任的实施意见》的要求，大区纪委与各城市公司纪委（纪检委员）签订本党风廉政建设监督责任，明确各城市公司纪委（纪检委员）的监督责任。

廉洁风险监督体系建设

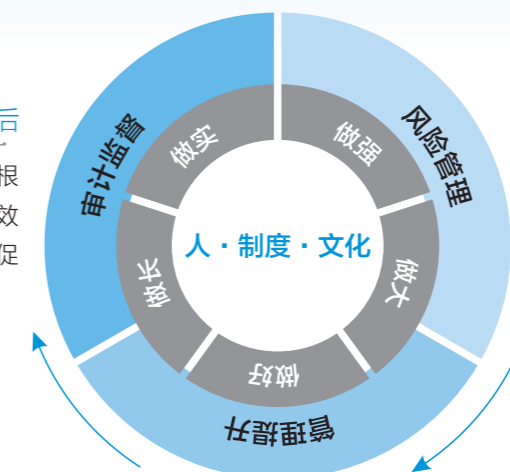
华西大区内控工作以风险管理为主体，管理提升为目标，审计监督为保障，全面推动华西大区战略落地，促进企业长远发展。

抓好事后

深入全面地揭示问题，深挖问题根源，推动被审计单位健全管控长效机制，保障华西大区战略落地，促进企业长远发展。

控制事前

全面推动华西大区开展风险管理工作，提升重大风险的评估识别能力与应对水平，健全风险管理的三道防线，防患于未然。



覆盖事中

聚焦管控薄弱的领域与单位，通过实地调研等，提出有针对性的管理提升建议，帮助公司提升精细化管理程度和水平。



纪检八条

- 认真落实大区党委纪检监察的“两个责任”
- 重点监控“八项规定”精神在大区的落实情况
- 配合中央巡视整改和集团、置地内部专项巡视
- 推动纪检工作专职化
- 加强基层纪检委员业务培训，提升工作成效
- 建立健全一批纪检监察制度
- 持续开展好反腐倡廉警示教育
- 做好信访与举报案件的侦办处理

响应政策导向

避免土地闲置

华西大区各城市公司在建项目均严格按照《国有土地出让合同》具体规定进行项目开发建设，并与政府各相关部门保持紧密沟通，积极推进项目早进场、早开工、早交付，避免土地闲置现象发生。



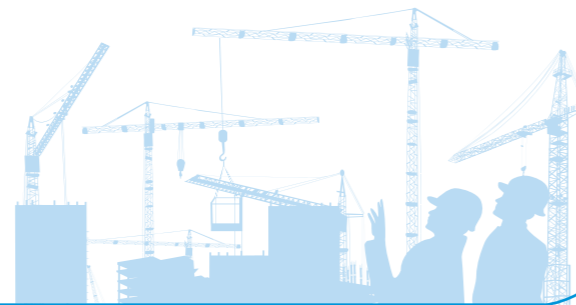
参与旧城改造

成都·积极响应北改

积极响应成都市“北改”政策的推进落实，多次与成都市委市政府、金牛区区委区政府、成华区区委区政府进行会谈交流，参与多个重点区域、重点项目的前期规划、方案设计等工作。2016年1月，与四川省成都木材综合厂签订《府河建材市场项目投资开发合作框架协议书》，启动拟将该项目建设成为集居住、商业、办公、购物、休闲、教育等业态及功能于一体的城市综合型社区。2016年6月，华西大区成功获取成都市金牛区木龙白塔住宅用地，在此打造“高品质”住宅项目龙湾御府，极大提升了城北居住品质和土地价值。

昆明·参与城中村改造

积极推动昆明市官渡区“五里中央商务区城中村改造项目”，2016年1月与云南建工集团、昆明市三联置业有限公司签订《五里项目投资开发合作协议》，对完善城市功能、提升城市品质、带动城市实现跨越发展等方面起到的积极作用，并于2016年8月正式获取五里多片区地块项目一期80.7亩商住用地。



带动就业



2016年

华西大区通过社会招聘吸纳员工	招聘应届毕业生	提供实习岗位	实习生满意度为
572人	6人	10个	87%

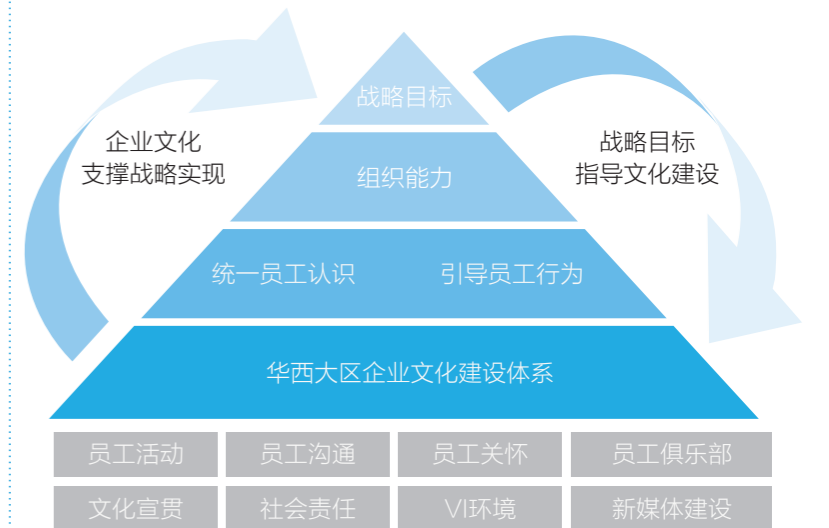
社会责任管理

责任战略

华西大区将社会责任战略融入企业文化战略之中，把良好的社会责任治理作为运营标准之一。按照华润置地的统一要求，基于现有工作架构，明确社会责任工作的责任部门，划定年度社会责任重点跟进事项，强力推动华润置地社会责任战略在华西大区的落地。

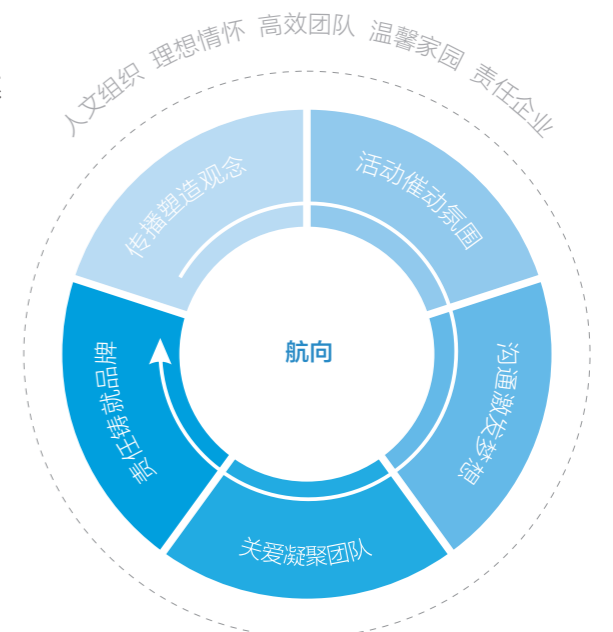
01 华西大区企业文化“双螺旋”建设框架

华西大区的企业文化建设以组织战略为导向，以凝聚思想和牵引行为为抓手，力图通过积极务实的文化建设工作，将华润文化渗透到组织末梢，最终达到提高管理效能，促进战略目标实现的目的。而社会责任是大区文化建设重要组成部分和主要导向之一。



02 引领未来，指引方向 ——华西大区企业文化“TACKS”航向体系

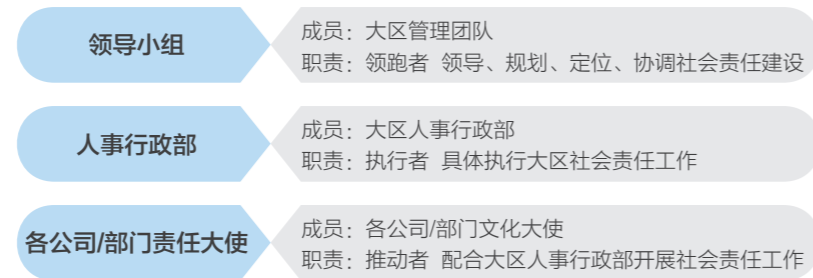
根据集团十三五“双擎两翼”战略和华润文化体系的内容，华西大区专门构建了大区企业文化“TACKS”航向体系。“TACKS”航向体系以集团华润文化理念和体系为蓝本，以体系化的思考方式，项目化的管理方法，积极务实的微小措施，影响和改变每一个人，全力将华西大区塑造成为一个充满人文气息，洋溢理想情怀的责任组织。



责任治理

华西大区社会责任组织体系

华西大区目前已经搭建了比较健全的社会责任组织机构，形成由大区管理团队-人事行政部-各公司/部门企业责任大使的组成的三级管理团队。大区一把手是社会责任的倡导者，管理团队是社会责任的领跑者，管理团队是社会责任的领跑者，人事行政部是社会责任的执行者，而大区独具特色的文化责任大使制度让社会责任落地有了良好的群众基础。



责任沟通

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府	诚实守信 遵纪守法 依法纳税	充分吸纳意见 形成良性发展机制 主动缴纳税款
股东	控制风险	股东大会、通报信息
员工	持续受到关注 机制健全 组织氛围积极	以关注人才为中心 健全、创新机制 营造想干事、能干事、干成事的组织氛围
客户	保证产品质量 提供优质服务	交付前风险检查及整改 客户满意度调查、置地会活动、 维保、投诉服务工作制度
合作伙伴	竞争平台公平公正 履约过程诚信守法 合作关系长期稳定	平台发布招标公告 遵循合同照章办事 对供应商监控、沟通
环境	环保节能 减少碳排放和环境污染	节能改造 绿色建筑、绿色施工

责任培训

01 社会责任培训

2016年10月，华西大区派专人参加由中国社科院、中星责任云社会责任机构等联合主办的第八期“分享责任-中国企业社会责任公益讲堂”，接受企业社会责任主要理论和管理体系、道德经济理念、企业社会责任报告编写方法等内容的系统培训，与来自各大型央企、外资企业从事社会责任的员工一起“责任善天下，携手创未来”。



02 EHS培训

2016年10月，华西大区派专人参加了华润置地EHS文化大使认证培训，学习华润置地EHS文化理念并通过了考试认证，未来将协调大区工程管理部开展EHS的宣传教育工作。



提供多元产品

住宅

01 产品质量

交付前

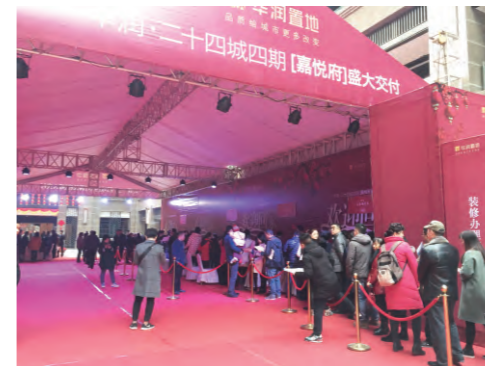
根据华润置地风险管控管理体系，坚持交付前预验收，开展客户视角查验，将质量瑕疵提前进行整改，100%覆盖交付住宅，最大程度保证交付产品质量。

交付后

对交付后客户反映需要整改的问题，华西大区围绕问题、缺陷和隐患快速排查处理，尽可能确保满足客户需求；华西大区成都公司2016年整改报事量为25444条，整改报事关闭率为91.51%。



02 贴心服务



华西大区始终坚持以客户为中心，在住宅项目初期规划、中期建设、后期交付等各个环节，时刻站在客户的角度思考问题，耐心听取业主们的意见和建议，及时进行改进与提升。此外，为给客户提供更为优质及人性化的服务体验，大区各项目部在住宅交付前，都会针对项目情况进行有针对性的装扮，为客户营造出温馨的回家之感。在交付现场，参与交付的员工认真细致、坚守岗位，为业主们提供了最贴心的服务，身份确认、陪同验房、资料登记等每个交付流程都井然有序，力求使每一位业主开心而来、满意而归。

筑品质之美
精工建造
Quality

购物中心

01 产品质量

华西大区万象城客服团队将“聆听在心，服务在行”的服务理念贯彻始终，致力于为顾客提供贴心、周到的客服服务；并重视商场硬件环境的改善，在原有的十余种服务产品基础上，新增加了大件行李存放点、会员申请单填写软垫、指定款型充电数据线、母婴室空气净化器等服务项目，在细节处彰显出更人性化的高标准服务品质，为客户打造舒适、愉悦的购物环境。



02 客户服务

2016年，华西大区成都万象城积极创新推广模式，开展了一系列丰富多彩的人文艺术活动——场景体验类活动如万象城KUMAMON（熊本）美陈展、花艺展、蜜月秀、百万蹦跳派对、奇幻雨林、复古老爷车泳池派对、气球艺术美陈呈现等；大型节假日活动如3月8日万象城女王节、东京爱情故事—白色情人节、四周年庆典、六一小丑狂欢夜、万象潮端午；体育类活动如万象城垂直马拉松、冰上挑战赛、实况足球比赛等；人文类活动如杨澜见面会、著名网球运动员李娜粉丝见面会。这些活动在带给客户良好购物体验的同时，也使客户能与文化艺术近距离接触，多元地体验不同文化风格 and 生活方式。



另外，考虑到客户群体中有较多的亲子类客群，为丰富儿童业态体验，华西大区成都万象城还多次举办亲子类活动（如父亲节潮爸萌娃向前冲）等，还专门邀请成都有名的交通节目主持人谭警官为孩子们讲解交通规则，在服务客户的同时履行社会责任、培育社会公民。

03 客户权益保护

华西大区为万象城建立了完善的客户投诉处理机制，设立专岗专人对接客户投诉工作，高频率地组织人员进行培训。2016年起，华西大区成都商管公司客户关系部针对前台客服助理开发指定培训课程并考核，通过分级评定星级客服的形式，从自身业务到对客服务全面提升服务品质。其课件及考评内容涵盖企业文化、品牌落位、环境安全、BI规范、职业形象、突发事件及投诉处理、心理学、系统操作、服务项目等相关基础知识，激励客服人员树立良好的服务意识与团队竞争力，即实现从服务流程的专业性方面更优质的保障了客户权益。

另外，万象城还专门为会员配备了高端舒适的专属空间，配备专职服务人员，并通过提供专享优惠折扣、举办沙龙活动等形式不断提升会员权益，满足会员的购物需求。



写字楼



成都华润大厦是一个拥有完整办公生活生态体系的写字楼产品，引领智慧办公运营，提供高效的华润租赁管理服务，专注于租户引进、租金规划、租户运营管理等事项；并且不断为白领提供贴心服务，关注白领们的生活和健康，开展了白领购、白领餐、白领沙龙、瑜伽课堂等活动。截止2016年12月，成都华润大厦出租率为92.45%，租户满意度达98%。

打造卓越品质

01 质量战略

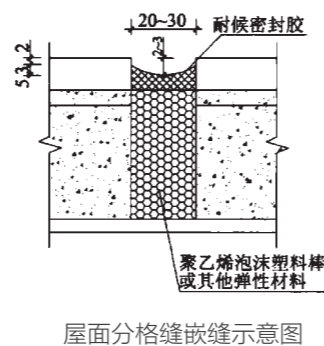
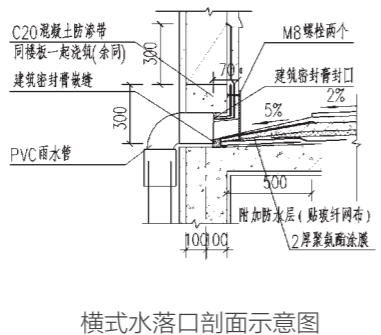
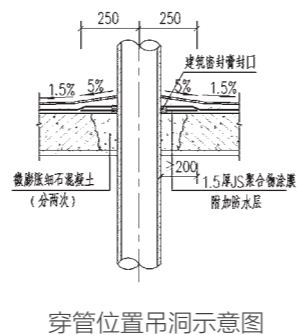
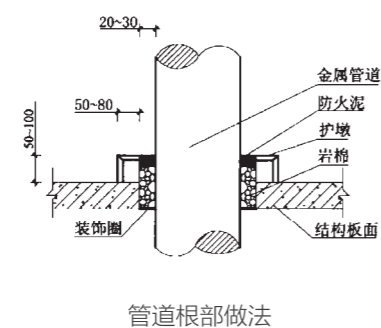
华西大区通过固化工程构造节点标准做法、优化大区质量巡检、实施专项质量培训、召开季度质量反思会、开展对标学习、试点新技术新工艺、尝试信息化质量管理工具、强化质量意识等方式，全面对工程质量进行把控，确保交付产品的高品质。



02 质量标准

大区工程管理部目前在总结业主质量报事及质量第三方检查结果的基础上，固化大区工程构造节点统一标准50余项，且已在成都公司新开项目施工图及合约清单中体现，以确保后期“施工有依、管理有据”。

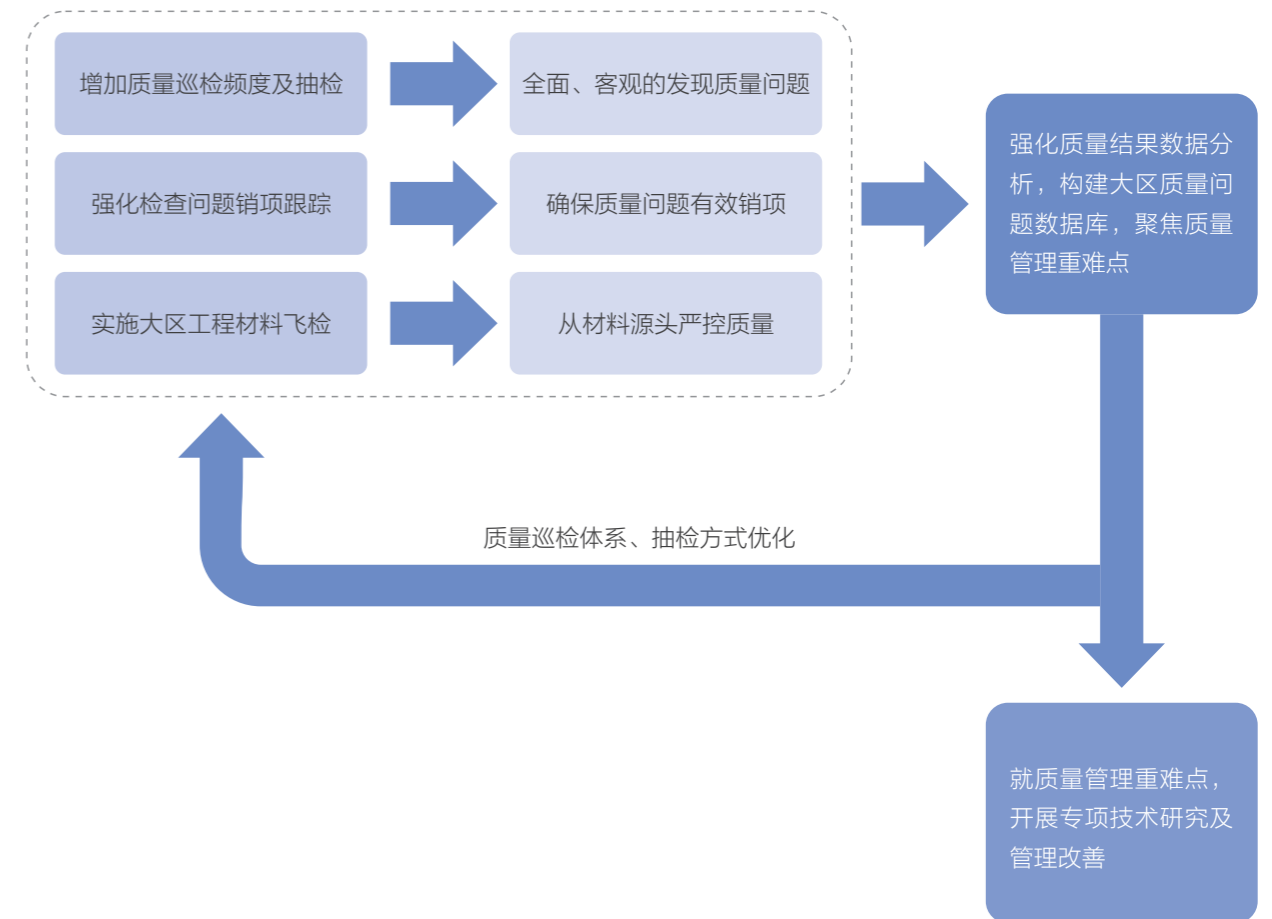
与此同时，大区利用与成都万科合作操盘（公园九里项目）的有利机会，积极开展与万科在新工艺应（如铝模板体系、高精加砂砌块、薄抹灰）、装配化建筑技术等方面的对标学习，为大区在新工艺应用及质量标准的完善等方面提供了有效的借鉴。



03 质量评估

从2016年4月开始，华西大区按季度就大区各受检项目质量第三方检查结果召开反思会，在总结反思各项目质量问题的同时，就置地内优秀项目及大区部分优秀项目的做法，对各项目进行了宣贯和培训，又通过建立大区质量管理微信群等方式，一定程度促进了大区各项目间的有效交流。

在置地总部定期进行质量第三方检查的同时，华西大区工程管理部结合大区质量管理工作的实际，组织专业的质量巡检队伍，依据置地质量第三方检查标准对大区各在建项目进行质量月度巡检。既对质量第三方检查所发现的质量问题的整改情况进行了有效跟踪，同时也对大区各项目新建工作面的质量实现情况进行了全过程检查。



筑价值之美

Value
竭诚服务

保障客户权益

客户关系管理

迎合客户需求，关注过程指标

为贴合客户期望，确保服务质量，华西大区始终保持对客户需求的密切关注。在觉察到客户敏感点转移后，我们积极迎合，从“结果导向”到“过程结果一手抓”，客户报事处理流程迎来了全新变革。

扫清沟通障碍，恭听客户之声

摒弃无效途径，降低失真频率。为第一时间接收客户诉求，华西大区逐渐收拢报事入口，400热线成为多个城市公司唯一的报事渠道。通道流畅，沟通无碍，在致力于带给客户简单、便捷、有效的服务之路上，我们一直在努力。

2016年，华西大区成都物业公司还围绕“深化基础业务”和“模式创新升级”两个方面开展了服务升级策划系列工作，形成公司级、项目级的年度客户关系维护方案，包括强化报事处理、管家微信号推广、社团建立、新技术运用（车辆识别系统、门禁系统）等服务升级的体验。



客户信息保护

账号严控

- 华西大区对现有CRM系统、报事管理系统的账号申请层层把关，拒绝账号滥用。
- 相关人员一旦有工作变动，第一时间停用账号。

权限分明

- 各岗位依据工作职责划分账号权限，除职能相关人员，其余人员均不能接触到客户信息。

记录清晰

- 在现有系统中，任何账号对客户信息做出的任何处理行为，均有记录可查。责任分明，可追溯性强。

按合同规定交付

为保障各项目的如约交付，华西大区对于交付前的准备工作已形成完整体系。成立交付小组、形成交付方案、启动交付会议、交付风险检查等标准动作，相关部门各司其职，严格把控交付条件，确保交付工作有条不紊。



2016年，华西大区成都物业公司通过做大、做好管家微信号，粉丝量不断增加，业主添加量由2015年的58%上升到2016年平均100%以上（添加数量与小区总户数的比例）；微信朋友圈信息发布的数量及内容逐渐丰富，发布内容包括乐活绘、公司悉心生活品牌、小区物业服务公告与新闻信息、人文社区创建、社区300米商圈等信息。在微信内容格式及主题上，各项目呈现出百花齐放的格局，也由此积累了华西大区关于管家微信发布的相关规范标准。



贴心服务客户

全流程客服体系

华西大区和成都物业公司积极运用互联网思维和信息化手段，利用新媒体平台，构筑起完善的客服体系，为客户提供更便捷、更贴心的服务，全面提升了客户服务的效率和质量。

工具移动化

顺应市场发展，紧跟时代潮流，华西大区报事管理系统PC端、APP于2016年正式上线，接报、派单、响应再无延迟，免去客户冗长等待。

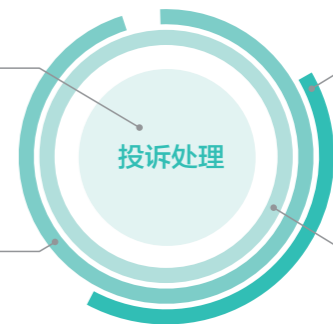
过程标准化

工具移动化的同时，我们对过程的管控更趋于完善：“过程指标纳入业绩合同”、“100%全覆盖双回访机制”，保障方案沟通、进度反馈、效果回访等各个标准服务动作严格执行，力求提升客户报事体验。

积极应对投诉

为保障客户投诉处理时效及满意度，华西大区将投诉处理相关指标：投诉关闭率、平均关闭周期、投诉处理满意度纳入各项目CRM经理业绩合同，以此进行日常管控。

2016年，华西大区共处理投诉报事530起。
截止到2016年12月31日，我们已处理并关闭95.21%的投诉报事。



42%

根据第三方调研结果显示，2016年华西大区客户投诉处理满意度为42%。

100%

我们做到对所有投诉报事都进行全覆盖回访。

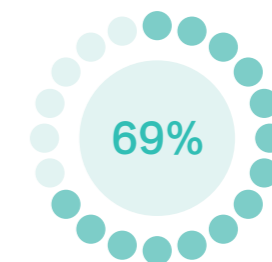
客户满意度调查



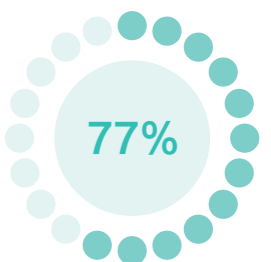
忠诚度



总体满意度

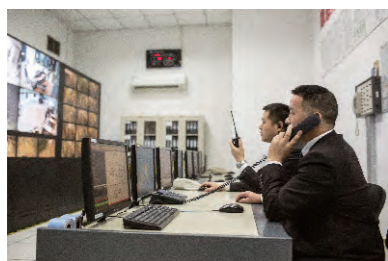


再购意向



推荐意向

为保障为客户提供高品质的物业服务，华西大区成都物业公司依托于行业QEHS体系标准为指导，在客户服务方面制定了十余项体系文件，含物业交付、装修服务、入住管理、投诉处理、客户关系维护等，同时公司制定了四级品质督导体系，持续保持高品质服务。

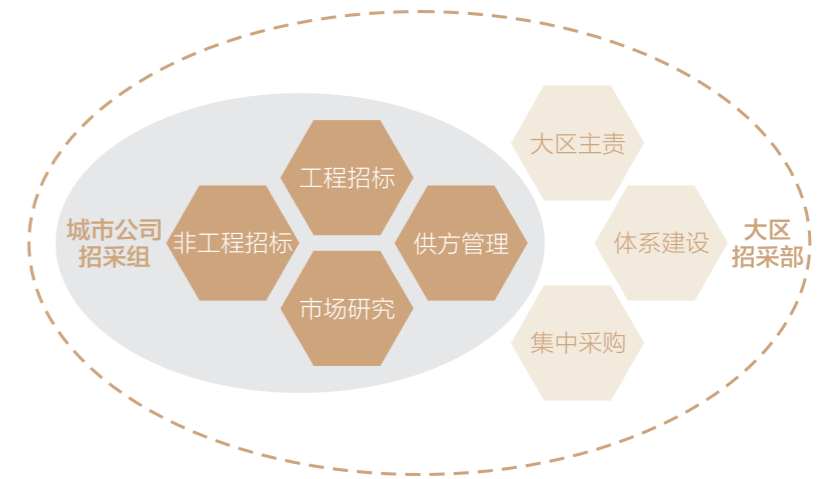


打造责任供应链

责任采购

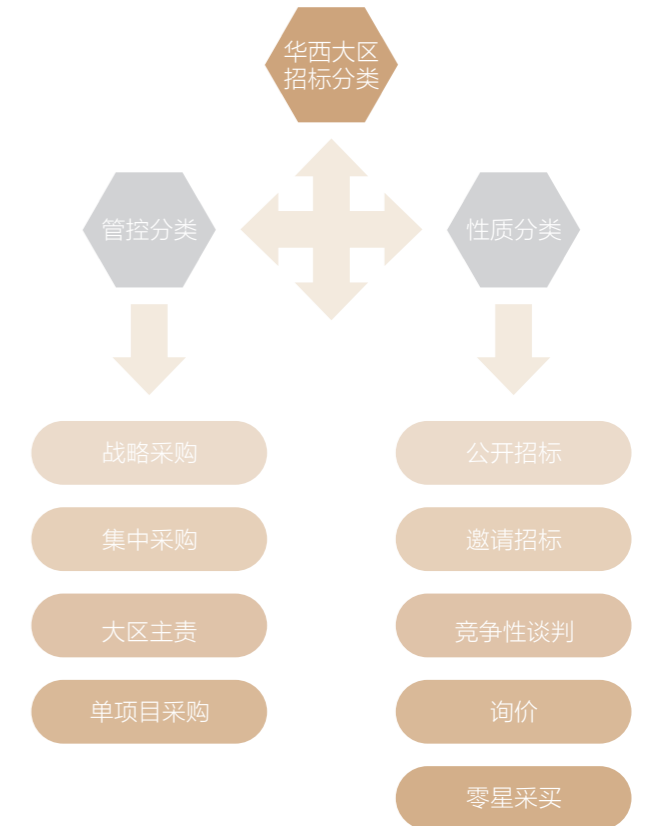
01 责任采购

华润置地华西大区持续细化招标采购工作，以ERP系统为依托，通过入库、入围、定标、履约、质保期各环节的在线全过程管理，实现管理交圈和闭合。深耕区域市场供方，严格审查供方资质，对社会造成恶劣影响的单位实行一票否决。响应国家的节约型、可持续发展，推动“铝模+高精砌块+薄抹灰”新工艺在大区范围内的落地。



02 战略采购、集中采购

2016年华西大区战采和集采签订101份合同，合同金额约1.7亿元，较好的实现总部+大区的两级管控落地。



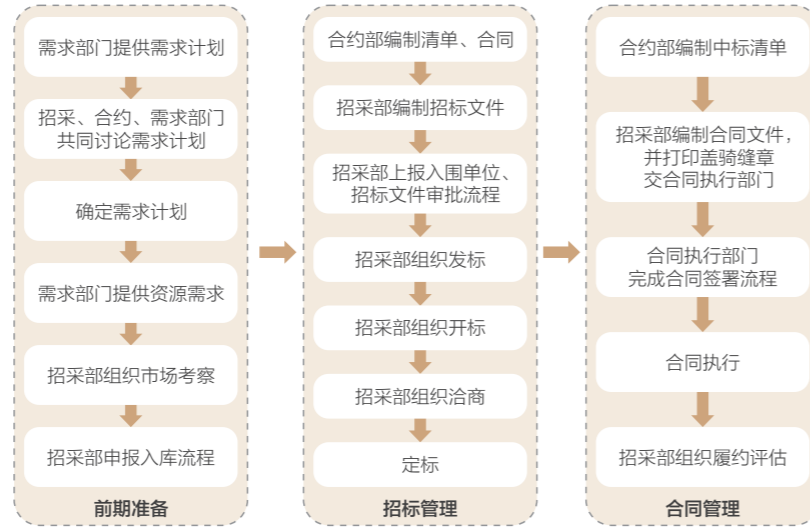
03 非工程类招标

2016年华西大区招采管理非工程类招标共计64项，涉及金额约15000万元，通过公开招标、年度采购、联合采购等多种方式降低采购成本。

筑
共
赢
之
美
Win
美
伙伴协作

供应链责任管理

在2016年度的供应商管理方面，加强了供方制度管理，提高优秀供应商保有率，实现公司“高品质”战略落地。努力消除考察标准、评比标准、定标策略、激励管控不统一造成的管理风险，促进大区供方管理提升，保证管理的一致性。依据质量第三方检查结果及时兑现奖罚结果，并将分级结果在项目招标中应用，一定程度上在各供方单位间营造了“比、学、赶、超”的质量管理氛围。2016年对152家供方进行了履约评价，其中良好以上72家。



此外，华西区法律部还建立了《工商信息数据库》系统，并积极收集股东信息，截至2016年11月，完成对近141间公司供应商入库法律风险评估审查。

供应链责任水平提升

(1) 2016年下半年完成《华西区供方分级管理流程》文件，明确对供应商的奖罚制度，从制度上推行优质优价、奖优罚劣；

(2) 在新项目为加强总包单位质量管理意识，提高质量管理水平，增加《总包质量专项金设置及考核办法》文件，约定在其合同总价中设置一定比例质量专项金。质量专项金将根据华润置地第三方实测量各次综合得分进行单独考核和发放，促使投标单位提高质量。

序号	原公司名称	现公司名称	原公司重复项	现公司重复项
0	四川省桃源装饰有限公司	成都金馨园林绿化有限公司	股东1: 李红	股东3: 李红
1	四川省桃源装饰有限公司	成都金馨园林绿化有限公司	法人: 李红	股东3: 李红
2	成都开成空间设计有限公司	成都美上美装饰工程有限公司	股东2: 汪白春	股东1: 汪白春
3	成都开成空间设计有限公司	成都美上美装饰工程有限公司	股东2: 汪白春	法人: 汪白春
4	陕西天威建筑装饰工程有限公司	西安市中威建材有限公司	股东2: 许宁	股东1: 许宁
5	陕西天威建筑装饰工程有限公司	西安市中威建材有限公司	股东3: 许刚	股东2: 许刚
6	陕西天威建筑装饰工程有限公司	西安市中威建材有限公司	股东3: 许刚	法人: 许刚
7	陕西天威建筑装饰工程有限公司	成都市中威建材有限公司	股东2: 许宁	股东1: 许宁
8	陕西天威建筑装饰工程有限公司	成都市中威建材有限公司	股东2: 许宁	法人: 许宁
9	西安市中威建材有限公司	成都市中威建材有限公司	股东1: 许宁	股东1: 许宁
10	西安市中威建材有限公司	成都市中威建材有限公司	股东1: 许宁	法人: 许宁
11	四川金浪涛建程智能化工程有限公司	四川迅瑞建筑安装工程有限公司	股东2: 李凯	股东1: 李凯
12	四川金浪涛建程智能化工程有限公司	四川迅瑞建筑安装工程有限公司	股东2: 李凯	法人: 李凯
13	四川海琪建筑装饰工程有限公司	四川洁航建筑装饰工程有限公司	股东1: 何超	股东1: 何超
14	四川海琪建筑装饰工程有限公司	四川洁航建筑装饰工程有限公司	法人: 何超	股东1: 何超
15	四川海琪建筑装饰工程有限公司	四川洁航建筑装饰工程有限公司	法人: 何超	法人: 何超
16	四川海琪建筑装饰工程有限公司	四川洁航建筑装饰工程有限公司	股东1: 何超	法人: 何超
17	四川华西绿舍建材有限公司	四川省第四建筑工程公司	股东1: 四川华西集团有限公司	股东1: 四川华西集团有限公司
18	山东勇进集团有限公司	深圳铁汉生态环境股份有限公司	股东2: 刘水	股东1: 刘水
19	山东勇进集团有限公司	深圳铁汉生态环境股份有限公司	股东2: 刘水	法人: 刘水

开展战略合作

2016年1月29日，华润置地华西区成都公司与成都万科房地产有限公司正式签订合作协议，合作开发双流九江1号地块。

该地块占地面积203.96亩，容积率3.0，计容建筑面积40.79万平米。根据协议约定，九江项目由华润置地控股、操盘、并表，此次合作是华西区与成都万科开展同行合作的有益尝试。在合作开发过程中，双方成立董事会共同协调项目事宜，相互学习交流、合作良好，都追求精益求精的品质，共同解决问题，真正把华润的忠诚奋斗和万科的做事效率融为一体，使项目得以良性发展。2016年9月30日，公园九里一期顺利开盘；截止2016年12月底，公园九里项目实现签约额75294.0477万。



2016年，华润置地华西区与云南三联置业有限公司合资成立项目公司——“昆明华润置地三联置业有限公司”。

8月29日，昆明华润置地三联置业有限公司成功获取昆明五里多片区80.7亩商住用地。宗地总面积80.7亩、成交总价7.72亿元、土地单价约

960万元/亩。本期项目地块，华润置地权益占比60%，项目由华润置地控股、操盘、并表，双方合作开发。未来双方还将积极获取该片区其他商住用地，努力将五里片区打造成中央商务区，成为昆明新地标，成为承载云南辐射中心战略定位的国际化政治、金融、商务中心，以品质致敬昆明。



筑英才之美

Excellence

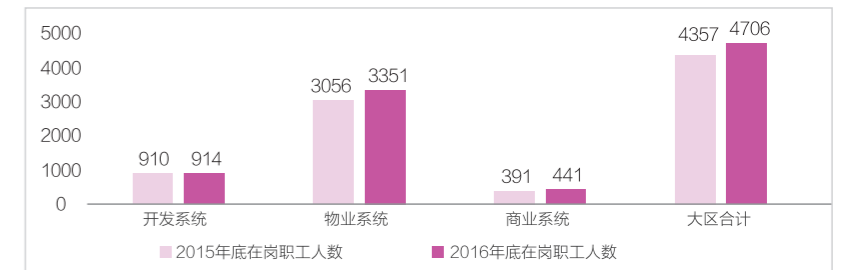
成就员工

员工雇佣概况

员工总数

华西大区在岗职工总数为4706人；相比2015年增长8%。其中开发系统914人，增幅0.4%，物业系统3351人，增幅为9.7%，商业系统441人，增幅为12.8%。

在岗职工人数	开发系统	物业系统	商业系统	大区合计
2015年底在岗职工人数	910	3056	391	4357
2016年底在岗职工人数	914	3351	441	4706
增幅	0.4%	9.7%	12.8%	8.0%



地区分布

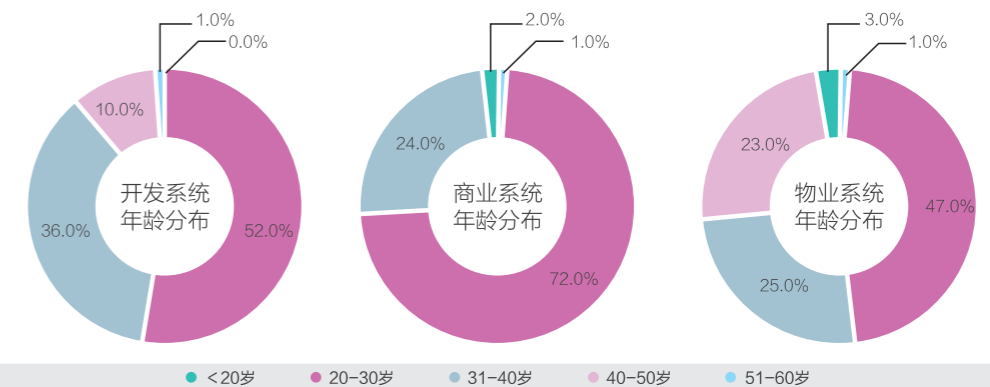
华西大区下设7个城市公司，分别为成都、重庆、西安、昆明、绵阳、贵阳及泸州，其中成都地区人员占比最多，为55.7%。其次分别为重庆、西安、绵阳、泸州、贵阳及昆明。

地区	成都	重庆	西安	昆明	绵阳	贵阳	泸州	整体
人数	2619	1123	295	126	214	155	174	4706
占比	55.7%	23.9%	6.3%	2.7%	4.5%	3.3%	3.7%	100.0%

年龄段分布

华西大区员工平均年龄为32.5岁，其中20-30岁年龄段的人员占比较高，占比为51%。

年龄段	开发系统年龄分布	商业系统年龄分布	物业系统年龄分布	华西大区整体
<20岁	0.0%	1.0%	1.0%	1.0%
20-30岁	52.0%	72.0%	47.0%	51.0%
31-40岁	36.0%	24.0%	25.0%	27.0%
41-50岁	10.0%	2.0%	23.0%	19.0%
51-60岁	1.0%	0.0%	3.0%	2.0%
合计	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

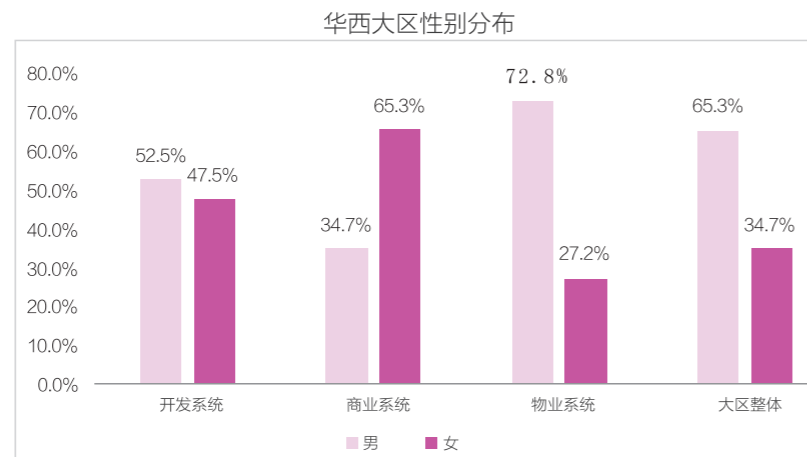




性别分布

华西大区员工男女占比分别为65.3%、34.7%。

性别	开发系统	商业系统	物业系统	大区整体
男	52.5%	34.7%	72.8%	65.3%
女	47.5%	65.3%	27.2%	34.7%



流失率分析-按地区

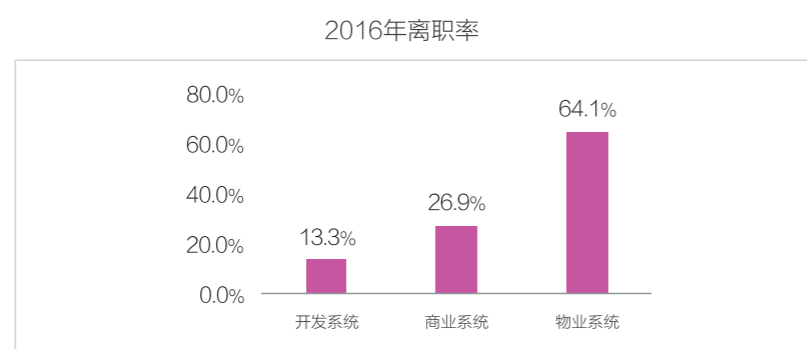
开发系统中，昆明公司2016年离职率较高，为27.4%。商业系统中，昆明公司2016年离职率较高，为50.0%。

大区	成都公司	重庆公司	西安公司	昆明公司	绵阳公司	贵阳公司	泸州公司	大区整体
开发系统	11.2%	12.6%	18.1%	27.4%	4.0%	15.2%	—	13.3%
物业系统	56.1%	83.5%	75.4%	150.0%	53.3%	42.5%	50.7%	64.1%
商业系统	27.7%	26.8%	12.2%	50.0%	—	—	29.2%	26.9%

流失率分析-整体分析

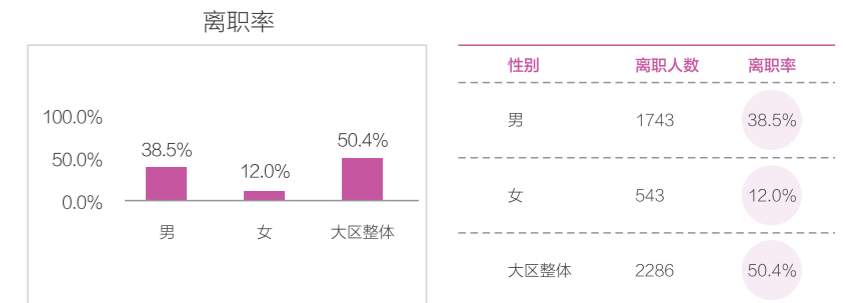
华西大区2016年整体离职率为50.4%，其中，开发系统离职率为13.3%，商业系统离职率为26.9%，物业系统离职率为64.1%。

业态	2016年离职人数	2016年各业态平均人数	离职率
开发系统	121	912	13.3%
商业系统	112	416	26.9%
物业系统	2053	3204	64.1%



流失率分析-按性别

华西大区2016年整体离职人数为2286人，其中男1743人，女543人。离职率分别为38.6%、12.0%。



保护员工权益

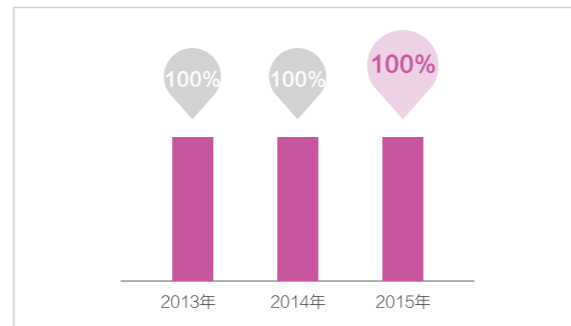
劳动保障

华西大区一如既往地保持劳动合同签订率、社会保险覆盖率双100%，且从未出现童工或强制劳工现象。

	2014年	2015年	2016年
劳动合同签订率	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%

社会保险普及

社会保险覆盖率



优化薪酬福利

01 各地区员工最低工资标准及当地最低工资标准

2016年华西大区各公司员工最低工资均高于当地最低工资标准，详细数据如下：

公司	成都公司	重庆公司	西安公司	昆明公司	绵阳公司	贵阳公司	泸州公司	成都商管公司	重庆商管公司	西安商管公司
公司最低工资	2000	2000	2000	2777	2770	3239	2211	2216	2000	2770
当地最低工资标准	1500	1500	1480	1570	1250	1710	1250	1500	1500	1480
公司VS当地	1.33	1.33	1.35	1.77	2.22	1.89	1.77	1.48	1.33	1.87

02 超时工作报酬

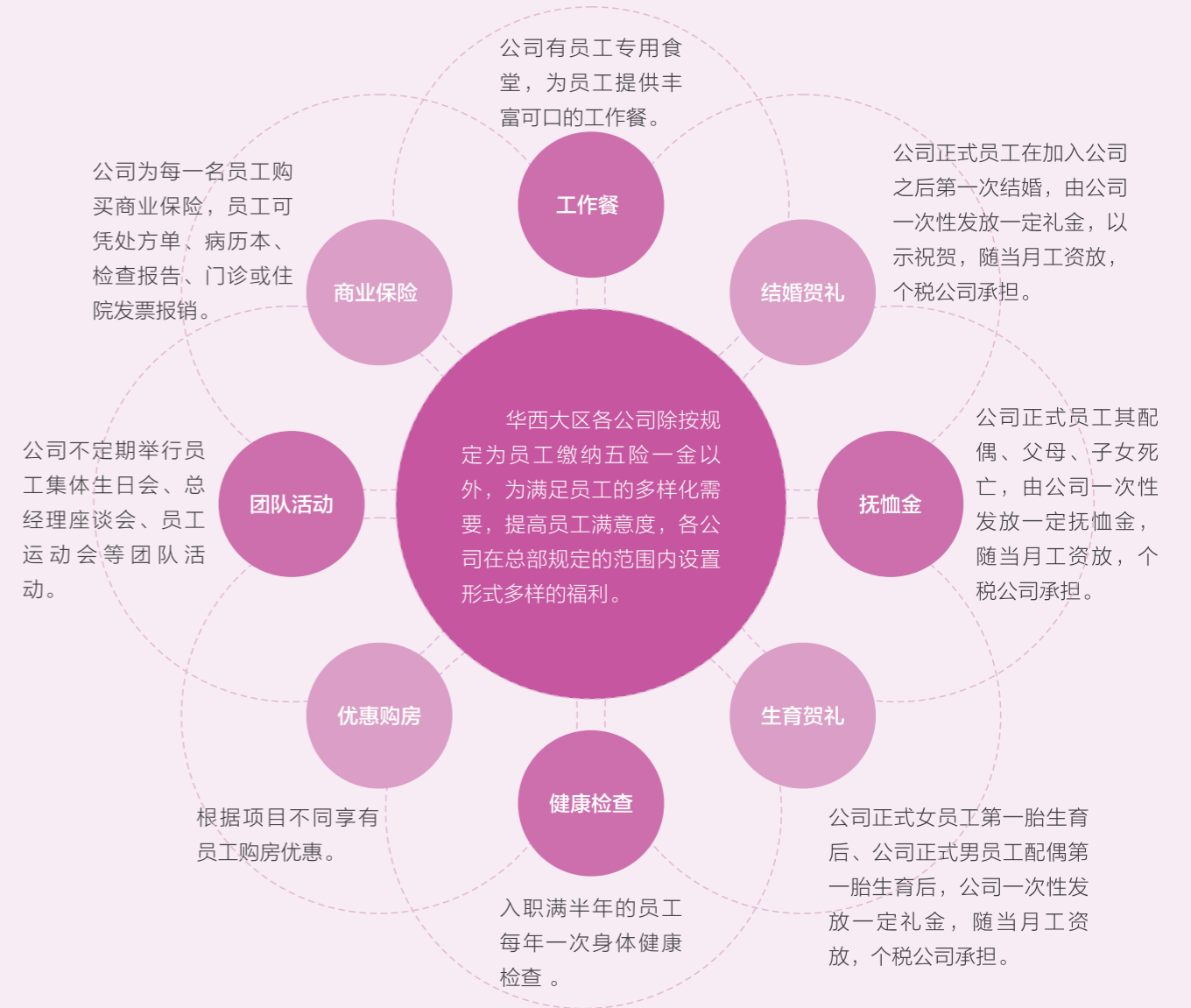
为维护员工合法权益，针对超时工作的员工公司依法发放加班费，2016年华西大区共计发放加班费928万。

03 每年人均带薪休假天数

华西大区除设定法定年假（5天、10天、15天）外，另行设置企业福利年假（最多可达7天）。2016年大区人均带薪休假天数为4.2天。

工作年限	法定年假	企业福利年假	合计
1年	5	1	6
2年	5	3	8
3-4年	5	5	10
5-6年	5	6	11
7-19年	5	7	12
20年以上	15	5	20

04 员工福利基金及投入



员工健康安全

保障职业健康

华润集团是一家负责任的央企，一直在力争成为行业职业健康安全管理标准、实践、文化的领先者，希望携手员工共创美好生活；华润置地华西大区作为其中一分子，也非常重视员工健康和安全管理，在生产经营过程中追求“零污染、零伤害、零事故”的目标，坚持以人为本、绿色低碳，在员工身心健康方面积极发挥引领作用。



01 员工体检

截至2016年12月底，华西大区参加体检的员工达到了4076人次，体检覆盖率达到93.5%，同比去年增加了1.8%。

为多方面、多角度、多层次增加员工满意度，2016年华西大区员工体检采取“1+X个性化定制套餐”服务，使得员工可根据自身健康、生活方式等不同情况，有针对性选择套餐设计。另外，为员工家属提供与公司员工相同的体检服务（自费），使得员工感受到华润大家庭的荣耀、幸福感及归属感。

体检结束后，华西大区还积极组织健康知识培训，提高员工的体检健康意识，让员工更加了解自己的身体状况，尽早发现亚健康状态和潜在的疾病并采取措施，从而缩短治疗时间、减少医疗费用、提高生命质量。

体检覆盖率达到
93.5%
同比去年增加了
1.8%



02 职业健康

公司为员工建立健康电子档案
覆盖率达到100%

根据国家规定，大区为员工提供合格的劳动防护用品，同时要求施工单位为作业人员办理各项社会保险和员工意外伤害险，做好职业健康检查和职业健康教育。同时，公司为员工建立健康电子档案，覆盖率达到100%。2016年全年未发生职业病事件，员工BMI值在正常范围内比例全年提升4.5%。另外，大区还倡导“健康工作、快乐生活”，持续支持员工俱乐部发展，鼓励员工积极参加体育活动。



EHS管理

华西大区在EHS管理过程中严格落实华润集团傅育宁董事长“追求高境界、高标准”要求和罗熹总经理“行为有规、监测有窗、检查有效、执行有力、奖罚有度”五有的EHS文化理念。

优化EHS管理体系

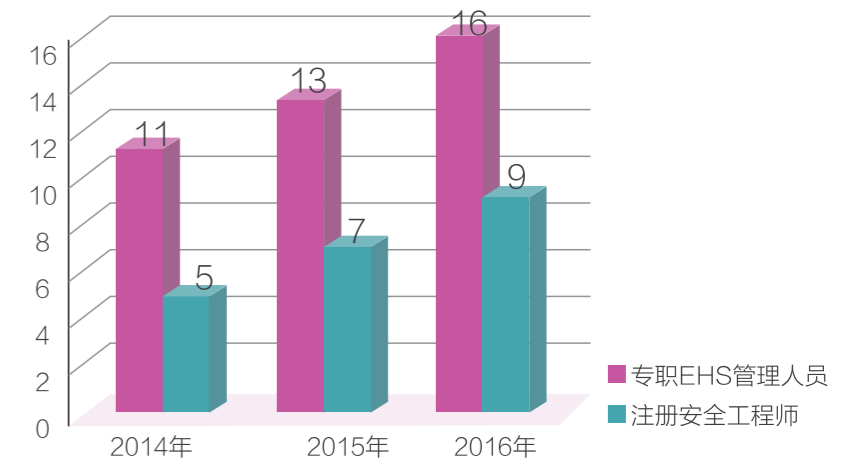
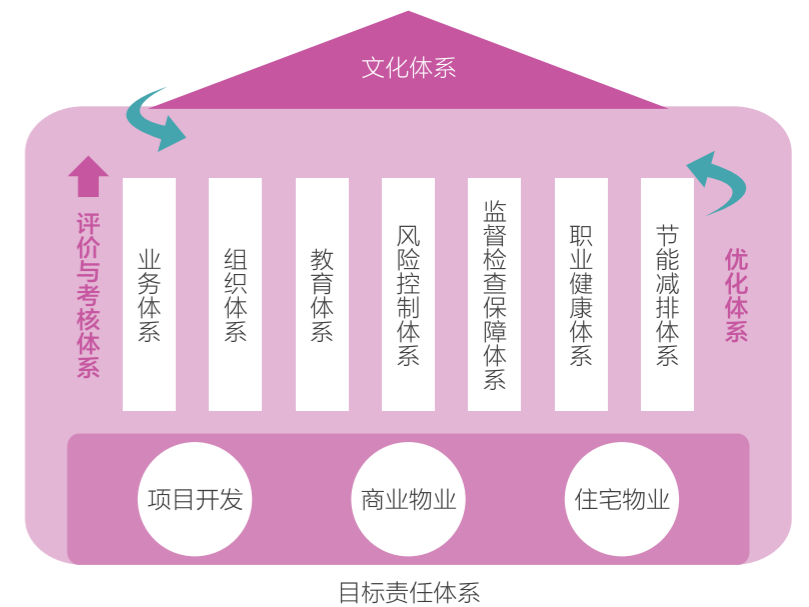
根据华润置地《华润置地大区EHS管理体系文件编制指引（V1.0）》文件，结合大区地产开发、住宅物业、商业物业三个业态业务特点，优化了组织、责任、教育、风险控制、监督保障、文化、节能、健康、考核评价、优化改进等综合体系通则，重点构建开发项目、住宅项目、商业项目等业务体系，形成了《华润置地华西大区EHS管理体系（V3.0版）》共11个体系文件共49个管理制度和若干个附件、附表。并根据大区EHS体系要求建立健全了各公司、各基层单位EHS管理体系。通过宣贯与培训，从组织机构、人员意识、制度文件等方面得到了全面提升。实现EHS管理规范化、科学化、标准化。

增加EHS管理人员

依据华西大区EHS管理体系要求，各公司相继配备专职或兼职EHS管理人员，专职EHS管理人员呈逐渐递增趋势。

保障EHS管理资金

2016年华西大区EHS费用投入
共计624.1877万元

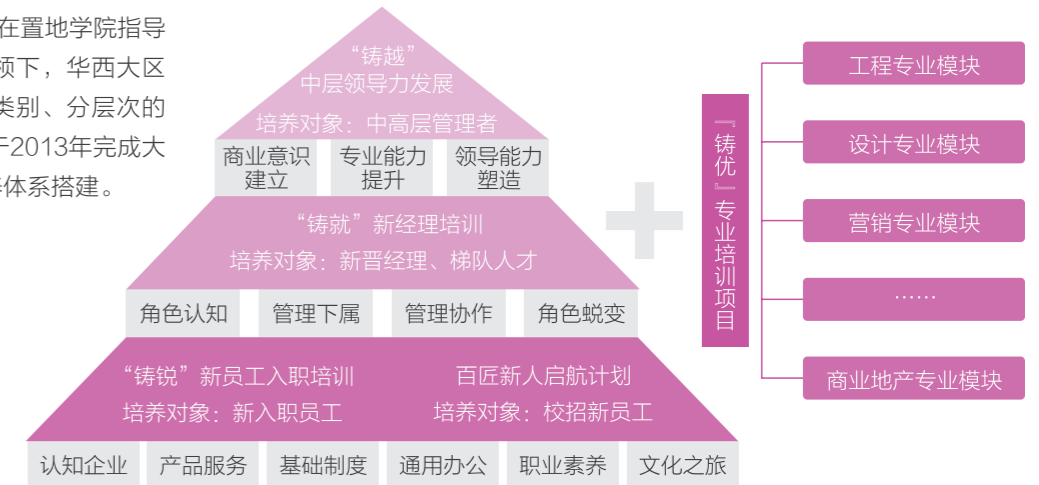


助力职业发展

员工培训体系

01 体系介绍

自2010年起，在置地学院指导下、在大区领导带领下，华西大区开始探索并构建分类别、分层次的人才培养体系，并于2013年完成大区“3+1”人才培养体系搭建。



02 培训回顾

2016年，华西大区以加强基层员工培训为抓手，统筹开展22次“铸锐”新员工培训，持续开展“铸优”专业能力提升培训123场（含内训、外训），组织通用能力培训37场，并配合工程、设计专业任职资格项目持续提升业务条线员工专业能力。此外，协同置地学院承办2016年未来之星训练营（华西六营），并获华润大学银太阳花奖。

项目	场次	课时数	参训人次
铸锐	22	200	515
铸优-内训	114	389.5	4049
铸优-外训	9	96	32
通用培训	37	135.5	1899
合计	182	812	6495

2017年，华西大区将不断完善现有培训体系，紧扣业务需求及员工需求开展更多形式多样且有价值的培训，为大区业务发展提供人才保障。

严格EHS监督检查

华西大区构建“大区-城市公司-基层单位”三级EHS监督检查保障体系，按体系要求大区层级持续开展季度评价、月检、周检以及节假日、专项、商业BC类、季节性EHS检查活动，促进了各层级EHS管理，提升了EHS管理人员专业能力。2016年共开展EHS检查发现安全隐患11489条，有效地杜绝或减少EHS事故事件的发生。



2016年，华西大区未发生己方责任导致的重伤及以上的一般安全生产责任事故；未发生直接经济损失超过100万元的一般事故；营业场所未发生踩踏并导致人员重伤事件；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，未发生写字楼、商场等电梯故障困人超过1小时的事件，未发生对集团市场形象、社会形象，造成重大负面影响的安全生产事件，未发生相关方人身死亡重伤或火灾事故等。安全生产形势总体平稳。

安全生产培训

华西大区非常重视安全教育培训工作，以外请专家和内部专业培训相结合，按年度EHS培训计划通过课堂授课、案例分析、现场观摩、行动学习等培训方式全面提升EHS管理人员能力和员工安全意识。本年度对本单位员工开展安全教育培训18023学时，对相关方开展教育培训10596学时。



另外，2016年，华西大区依据“总部-大区-城市公司-基层单位”四级管控应急管理举措，共开展应急演练80次，共3868人参加演练。华西大区各层级单位还编制和修订了196综合预案、专项预案和现场处理预案。这些都有助于员工安全意识和应急能力的巩固和加强。



03 精彩瞬间



01

“铸锐”项目



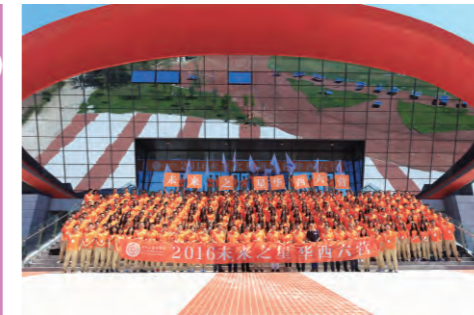
02

“铸优”项目



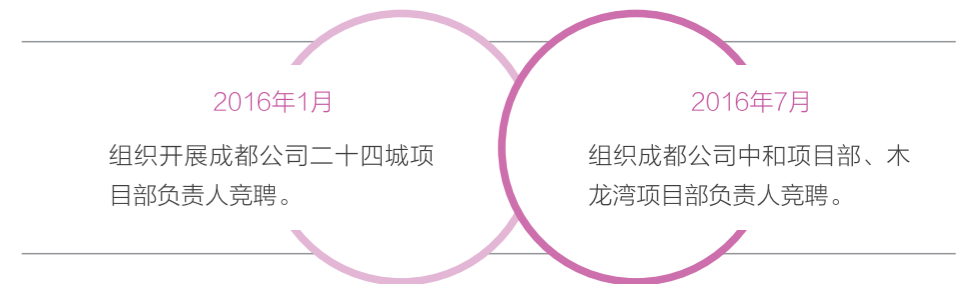
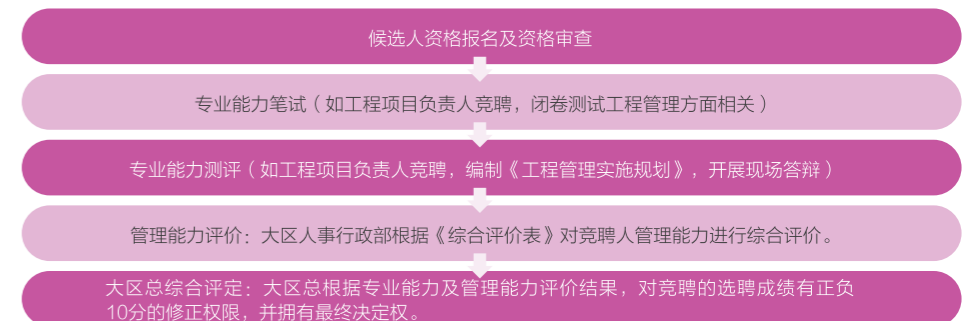
03

未来之星训练营
(华西六营)



职业发展通道

01 公开竞聘岗位



02 内部晋升

2016年大区整体晋升85人, 其中管控人员晋升19人 (含4名代理部门负责人), 由大区自主开展统一系统全面的晋升测评, 并为大区建立良性、有序的人才发展机制起到巩固作用。

悉心关爱员工

职业发展通道

01 困难员工帮扶



2016年6月，华西大区贵阳公司营销部置业顾问董仁飞罹患“NK/T细胞淋巴瘤（鼻型）”，属于恶性肿瘤，急需化疗和自体移植。华西大区党委发起为贵阳公司董仁飞爱心捐款倡议，得到置地总部、大区各公司、项目业主的大力支持，通过多种渠道筹集善款共计15万余元，这些善款基本解决董仁飞前期治疗的燃眉之急。在接受了4次化疗、1次移植以后，目前董仁飞的状态也已开始好转，身体正在逐步恢复。华西大区还将持续关注董仁飞的情况，提供力所能及的帮助，支持他尽早重返工作岗位。

02 工作生活平衡

华西大区把员工作为企业文化工作的中心，通过员工活动、员工沟通、员工关怀、和支持员工俱乐部发展，潜移默化地融入、传播华润企业文化理念，起到凝聚员工、活跃氛围、增进交流、增强员工情感归属、平衡工作与生活等作用。

员工活动——2016年，华西大区共开展大型员工活动10次，举办集体生日会6场。



员工俱乐部——华西大区支持员工俱乐部开展丰富多彩的康体活动，2016年，大区员工足球俱乐部参加2016年第十届“科勒杯”成都地产精英足球邀请赛，获季军；大区员工羽毛球俱乐部参加第二届“科勒杯”成都地产精英羽毛球邀请赛获“最佳组织奖”；大区员工篮球俱乐部闯入2016第三届成都地产精英篮球邀请赛八强；大区润马会成员参与了2016成都温江国际半程马拉松赛、2016西昌邛海湿地国际马拉松赛等专业赛事。



员工敬业度和满意度——根据第三方机构怡安翰威特的独立调研，华西大区2016年员工满意度为92%，在华润置地总部、6个大区、建设事业部、商业管理服务事业部、城交事业部等10个单位中排名第1；敬业度为89%，在华润置地总部、6个大区、建设事业部、商业管理服务事业部、城交事业部等10个单位中排名第2。

生态之美

Ecology

绿色营运

环境管理体系

环境管理制度

通过编制《华润置地华西大区铝模板实施指引》、《华润置地华西大区高精砌块实施指引》等指引文件，华西大区在各新建项目大力推广铝模板+高精砌块施工工艺。铝模板均在厂家进行预拼装，现场不需要进行裁剪、切割，不会产生相应的废料，也不会产生切割的噪声，施工拆模后，现场无任何垃圾，施工环境安全、干净、整洁，报废后的铝模板也能进行回收重新熔炼，低碳环保；高精砌块重量轻、保温隔热性好且可大量以粉煤灰、炉渣等工业废料为原料，环保效果好。



环保培训



华西大区工程管理部定期组织各项目部分包单位进行节能低碳知识教育培训，在会上宣传了国家有关节能的政策、法律法规和标准规范，向全员普及环境保护科学知识，强化环境法制观念，同时，向全员播放节能低碳宣传视频短片，在办公区张贴节约粮食、节约用水、人走灯灭等醒目的华润文化宣传标语，引导项目部员工树立生态理念和生态道德观，构建文明、节约、绿色低碳的消费模式和生活方式。

绿色办公

- 根据项目现场实际施工情况、严格实施材料进场审批验收制度，并根据库存情况合理安排材料的采购、进场时间和批次，减少库存，防止材料浪费。
- 改善材料运输方式，合理布置材料堆放区域，防止损坏和遗洒。根据现场平面布置情况就近卸载，堆放整齐一致，避免和减少二次搬运。

- 根据施工现场用水量合理设计和布置供水管网系统。
- 对生活用水与工程用水确定月定额指标，并派专人专项计量管理。
- 建立现场临时储水库，将地下水储存起来，用作混凝土养护用水、车辆冲洗用水、路面喷洒用水和部分生活用水。

- 为各项目部分部设定生产、生活、办公和施工设备的用电指标，定期进行计量、核算、对比分析。
- 地下室照明灯更换成灯带，楼梯照明灯更换成节能灯，减少电能消耗的同时照明效果更好。
- 向广大员工宣传无人使用的会议室应关灯关空调，高耗电量的电器如冰箱、微波炉、烤箱、复印机等应避免同时使用一个插座，空调尽量控制在室内外温差5度为宜。



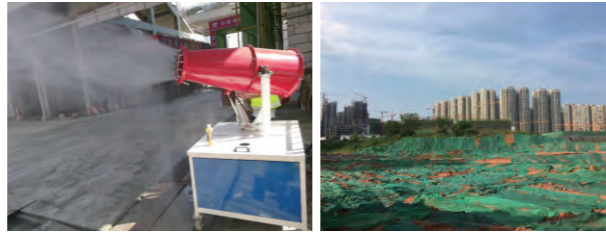
华西大区工程管理部向各项目部分推广绿色办公行动，主动减少浪费，节约资源和材料，降低废弃物的排放，将对施工环境的破坏降到最低限度。

- 严格控制纸杯使用率，项目各管理人员必须使用自己的水杯，不能使用纸杯。
- 档案盒、公文袋可以多次重复使用，各部门将可重复使用的公文袋进行了回收再利用。
- 打印室制定要求，复印、打印纸用双面，单面使用后的复印纸，可再利用空白面影印或裁剪为便条纸或草稿纸。
- 项目各个办公室均设置纸张回收箱，把可以再利用的纸张分类放置，能用的一面朝同一方向，方便别人使用。

发展绿色建造

绿色施工

华西大区针对各项目现施工阶段的实际情况，要求施工场地容易产生扬尘污染的项目要采取有效措施避免扬尘发生，在施工大门口安装扬尘、噪音检测设备，随时监测施工现场的扬尘及噪音。现场裸土通过播种草籽进行绿化覆盖，对主要施工通道进行地面硬化，成立文明施工清洁队伍每天进行洒水降尘，外架及通道安装喷淋设施进行降尘处理，现在配置移动式雾炮对喷淋覆盖不了的区域进行降尘处理，对正在施工的部位使用防尘网进行覆盖、施工现场进行全面封闭。



01 排放物

华西大区紧密把握地产行业发展前沿，积极推进新材料新工艺的应用。在砌体工艺上，推广“加气砼+粘接剂+界面剂”模式，干法施工有效降低了传统砌体因淋水施工产生的污水废水，在保证现场整洁度提高的同时，每个项目降低污水排放量约2200吨。在扬尘控制方面，在项目进出口和主体内双重把关，进场车辆采用立体冲洗设备清洗干净后方可出入，单元楼内在固定楼层设置喷淋系统定期进行扬尘控制，采用以上系统后较传统工地施工，预计可使PM10指数下降60%。



02 废弃物

华西大区在各项目推广使用铝模板以替代传统的木模板，充分发挥铝模周转次数多和可回收利用的特点，极大的降低了木模板的使用，每个项目平均可节约木模10-15万平。



节约能源与资源

以华西大区成都公司金悦湾项目为例：金悦湾项目地下室及室内需长明照明区域，预计总计约600处光源均采用LED灯；生活区楼梯半长明照明区域，预计约80处光源均安装声控设备，以上措施均有效降低电能。金悦湾项目充分发挥资源整合利用，将降水井中抽取的地下水作为消防和冲洗用水，因未采用市政用水，从而每年可节约市政水1.5万吨。

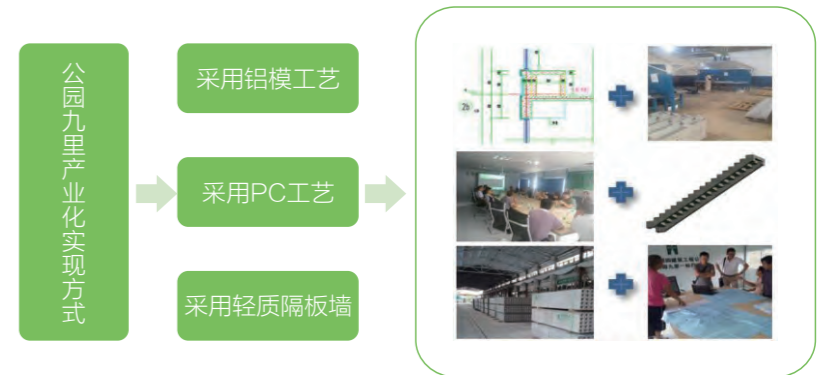


绿色建筑开发

绿色社区开发

01 建筑产业化应用 成都华润公园九里项目

华西大区目前正在进行建筑产业化试点工作，并逐步在各项目推广应用装配式施工工艺；和现场浇筑墙体、梁、柱等方式相比，装配式建筑具有节能、环保、快捷、耐久等优势，且能明显减少施工地上的建筑垃圾、粉尘、噪音等问题。这些优势有利于解决长期困扰建筑业的建设方式粗放、能源资源消耗高、建筑品质不高等问题。

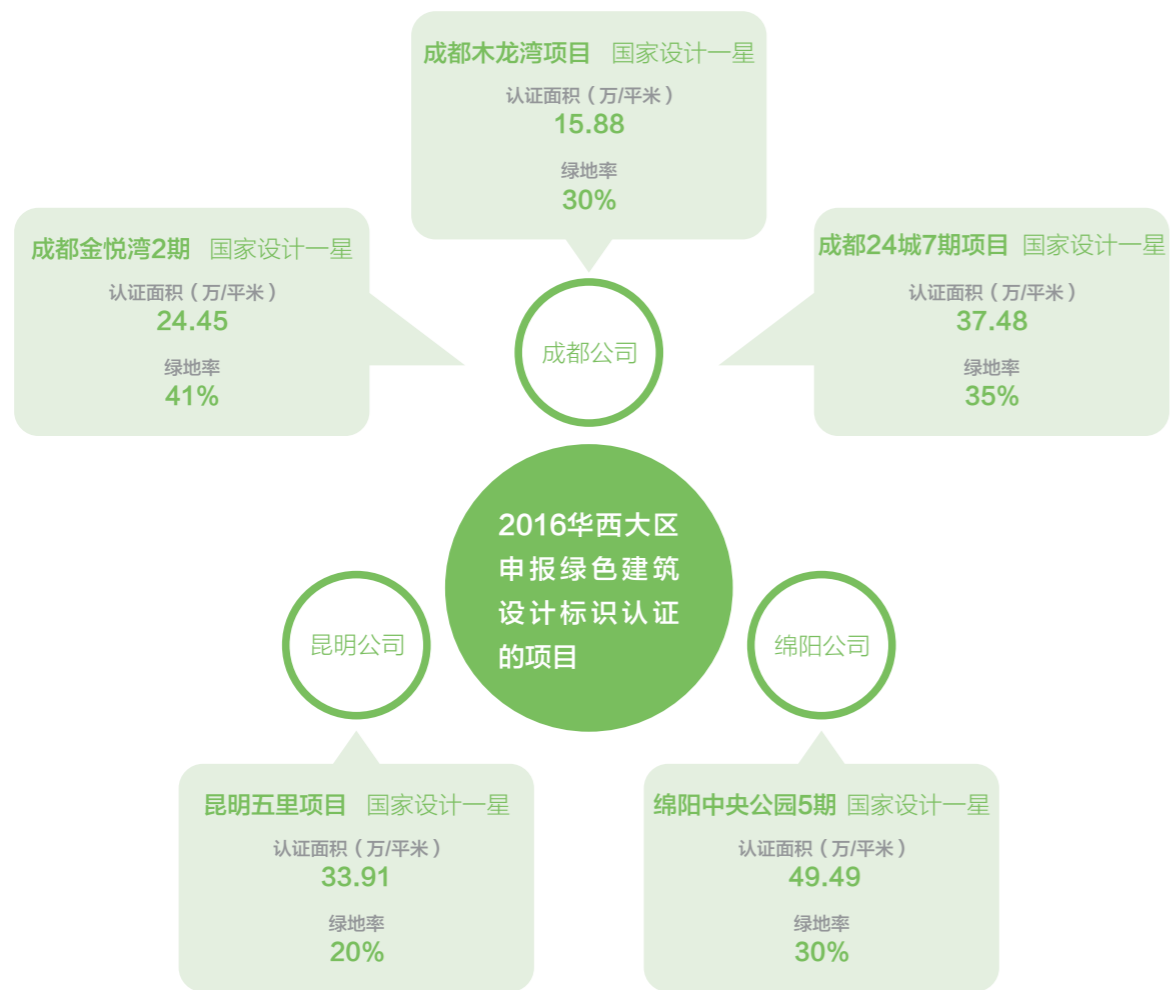


02 室外环境优化 重庆华润二十四城四期

重庆二十四城项目位于重庆市九龙坡区谢家湾，四期工程位于总体地块东南侧，该项目地块形状呈正方形，占地46亩，总建筑面积138611.73m²，计容建筑面积106317.03m²，容积率为3.5，主要业态有超高层、高层住宅及多层花园洋房和临街底商。在项目开发过程中，注意室外环境的优化，努力打造绿色生态小区。



建筑生态宜居



筑爱之心
Love
公益慈善 美

公益慈善实践

支持扶贫事业

华西大区积极响应党中央发出的扶贫攻坚号召，大力弘扬扶贫济困的传统美德和友善互助的社会主义核心价值观，经报请置地总部批准，向成都市锦江区定点帮扶兴隆社区结对工作捐款 2 万元。



帮扶社会弱势群体

2016 年 12 月 28 日，在元旦节前夕，华西大区成都公司各党支部代表赴金堂县看望慰问结对帮扶贫困户，给他们送去慰问品，将来自华润置地华西大区的关心温暖与新年祝福送到了困难群众心中。



支持社会公益

2016 年 10 月，华西大区接到贵阳市观山湖区双拥工作领导小组办公室及观山湖区拥军爱军工作月领导小组办公室发来的关于《观山湖区“拥军爱军”行动倡议书》，经报请置地总部批准，向观山湖区向贵阳市观山湖区“拥军爱军”行动捐款 5 万元。

观山湖区“拥军爱军”行动倡议书

全区广大市民，区属各机关、企事业单位、各社会组织：
今年，是中国人民解放军建军 89 周年，红军长征胜利 80 周年，同时也是我市创建全国双拥模范城“七连冠”命名表彰之年。为了贯彻落实习近平总书记提出的实现中国梦、强军梦的一系列重大战略思想和重大决策部署，结合当前我区正在深入开展“拥军爱军工作月”行动，进一步巩固军政军民团结，推动军民融合发展，形成军爱民，民拥军的生动局面。区委、区政府决定现向全区广大军民、区属各机关、企事业单位、各类组织发起“拥军爱军促发展，军民共建促和谐”为主题的倡议：

一是强化国防意识，增强爱国主义观念。做好拥军爱军工作是我们共同的政治责任。当前，国际形势跌宕起伏，复杂多变，我们的发展离不开安定和平的环境，我们有责任和义务积极拥军爱军，尽己之力为全区观感军人解除后顾之忧，为复员退军人解困帮扶。二是开展国防教育，营造拥军爱军氛围。积极开展形式多样的国防教育，激发全区人民的爱国拥军热情，并通过各种组织营造爱国拥军的氛围。三是履行国防义务，支持驻区部队建设。鼓励不忘国防建设，发挥资源、技术、人才等方面的优势，积极支持国防现代化建设。创造条件接收安置军转干部、退伍

助力社区发展

本地化运营

华西大区成都物业公司积极参与辖区东湖公园环境治理和维护工作，出资在东湖边打造游步道、绿化、观光桥梁的滨湖游憩休闲参观区，并协同警方进行公园及周边街道的治安维护工作，配合城管部门加强流动摊贩的疏导整治，美化了环境，有效的提升了辖区整体品质和美观程度。2016 年，成都市绿化委员会办公室给华西大区成都物业公司提供物业服务的东湖公园颁发“最美滨水景观”荣誉称号。



保护城市文化



华西大区积极参与民族文化的保护和传播。大区贵阳公司专门在贵阳国际社区项目售楼部二楼，出资修建了一座展厅面积达 1600 余平方米的五彩黔艺民族服饰博物馆。热心于收藏保护苗族服饰的陈月巧把自己十多年来珍藏的藏品都搬到了这里。其中从贵州 17 个世居少数民族的服饰，到生产生活用具、祭祀用品，一应俱全；共有服饰 300 多套，背扇 100 多张，绣片超过两万张，明清至 20 世纪初的传世服装占到了总数的四分之三。这些藏品很大程度上为以后苗族文化内涵的扩展以及苗绣元素的提炼提供了完整的工艺模板，具有很高的艺术价值和文物价值。据有关专家评价，这里应该是目前全贵州省收藏最齐、藏品最精、学术价值最高的少数民族服饰博物馆。

博物馆自开馆以来，在贵阳市乃至贵州省引起了极大的反响，先后承办和参与了爽爽贵阳文化旅游（捷克）推介会、北京 798 艺术节（贵阳）文化交流周等国内外数十场专业展，已成为了贵阳市对外的一张闪亮的文化名片。

提升客户的社区归宿感和荣誉感

2016 年全年，华西大区成都物业公司成立公司级社团 4 个（妈妈帮、车友会、乐跑会、夕阳红），各社团也有了自己的 LOGO 标志。同时，各项目社区活动氛围已成熟，有了成熟的组织经验与模式，成都公司全年组织多形态、多主题、多类型的活动（如春季踏青，亲子国学体验等）累计 82 次，涵盖了各年龄阶层客户群体，增强了业主对华润大社区的归属感和体验感。



2017年展望

展望2017年，华西大区将按照习总书记“对党忠诚、勇于创新、治企有方、兴企有为、清正廉洁”的要求，落实傅育宁董事长“谋创新就是谋未来”的发展理念，执行华润置地“精准投资、卓越运营、变革创新”十三五战略规划，积极做好“做实党建守正道、强化内控严纪律、法律护航防风险、投资多元谋发展、商业成长创业绩、调整结构去库存、产品创新准定位、全面管理高品质、系统优化精成本、过程严控降费用、组织保障提效率、信息变革促创新、客户导向快响应、人才培养提效能”等方面的工作，实现大区“党建铸魂、提质增效、价值创造、做实回报”的战略目标。

展望2017年，华西大区将以华润集团“引领商业进步、共创美好生活”的企业使命和“守正出新、正道致远”，“取予有道、润泽中华”的企业文化理念为引领，在华润集团和华润置地总部领导及全体员工的支持和努力下，继续把“做实、做强、做大、做好、做长”华润发展理念与促进公司可持续发展紧密结合，积极践行央企社会责任，实现公司与社会、客户、伙伴、员工、环境的和谐发展。

展望2017，华西大区将以感恩之心忠诚于党，以责任之心回报华润，以工匠之心创造价值，以仁德之心回馈社会，努力书写更加辉煌的篇章！



指标索引

报告章节	CASS-CRS3.0
报告导读	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5
领导致辞	P3.2
聚焦2016	P5.1
关键绩效	P5.2/M1.5/M1.6/M1.7
公司荣誉	P5.3/M2.10
关于我们	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5/P4.7

第一章：倡廉善治，筑诚信之美

规范公司治理	
诚信合规经营	S1.1/S1.2/S1.4/S1.5
响应政策导向	S1.6/S1.10
社会责任管理	G1.1/G1.3/G1.4/G2.1/G2.3/G2.4/G2.5/G3.1/G5.1/G5.4/G6.2/G6.4

第二章：精工建造，筑品质之美

提供多元产品	M2.4/M2.5/M2.14
打造卓越品质	M2.7/M2.8/M2.9

第三章：竭诚服务，筑价值之美

保障客户权益	M2.1/ M2.3/M2.6
贴心服务客户	M2.13/M2.15/M2.16

第四章：伙伴协作，筑共赢之美

打造责任供应链	G3.2/M3.1/M3.6/M3.11
开展战略合作	M3.2

第五章：成就员工，筑英才之美

员工雇佣概况	P4.5/S2.12/ S2.27
保护员工权益	S2.8/S2.9/S2.10/S2.11/S2.16/S2.18/S2.19
员工健康安全	S2.16/S2.18/S2.19/S3.1/S3.3/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8
助力职业发展	S2.20/S2.21/S2.22
悉心关爱员工	S2.23/S2.25/S2.26

第六章：绿色营运，筑生态之美

环境管理体系	E1.1/E1.7/E2.1/E3.1
发展绿色建造	E1.5/E3.1/E3.7/E4.1/E4.2/E4.3/E4.7
绿色建筑开发	S4.1/E2.3/E4.7

第七章：公益慈善，筑爱心之美

公益慈善实践	S4.10/S4.13/S4.15
助力社区发展	S4.2/4.4
2017年展望	A1
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华西大区可持续发展工作及可持续发展报告编制工作。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028-86008023。

您对公司可持续发展报告的总体评价是：

好 较好 一般

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

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

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

您对公司可持续发展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：

华西大区2016年可持续发展报告 起草人员名单

组 长：吴秉琪
副 组 长：梁 健 杨莉萍
组 员：何凌举 李 刚 魏 与 李 鑫 何 楠 方 芳 涂 鑫 周 鑫
雍 华 刘 柳 李洪鑫 黄 睿 王妍怡 杜钰元 蔡 巧 钟康水
杨明儒 何钧贤 唐文龙 阚珂嘉 熊叶灵 石丽伟 秦皖（排名不分先后）

编制机构：华西大区人事行政部