



城市综合投资开发运营商

华润置地华中大区

2017可持续发展报告

筑梦新时

华润置地华中大区
可持续发展报告
2017



华润置地华中大区

地址：武汉市江岸区中信泰富大厦33楼

电话：(027)88862988



扫码查看企业评级档案

导读	02
致辞	03
2017年大事聚焦	04
2017年关键绩效	06
2017年企业荣誉	07

关于我们



价值之梦

诚信稳健经营 回报股东信任

诚信合规经营	14
响应政策导向	15



匠造之梦

匠心筑就产品 追求客户满意

提供多元产品	20
打造卓越品质	24



品质之梦

保障客户权益 悉心服务客户

保障客户权益	30
贴心服务客户	32



共赢之梦

携手合作伙伴 推动行业进步

打造责任供应链	38
促进行业发展	39



人本之梦

保障员工权益 助力员工发展

员工雇佣概况	42
保护员工权益	43
员工安全与健康	44
助力职业发展	46
悉心关爱员工	51



绿色之梦

打造绿色建筑 致力环境保护

环境管理体系	54
开发绿色建筑	54
推进绿色营运	56
践行绿色办公	59
环保公益活动	59



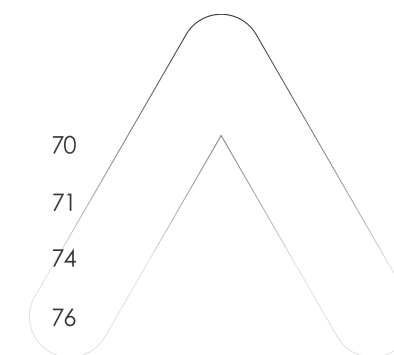
和谐之梦

支持社区发展 助力公益慈善

公益慈善理念	62
公益慈善实践	62

我们的社会责任

可持续发展管理架构	65	2018年展望	70
可持续发展策略与计划	66	数据列表	71
利益相关方沟通	67	指标索引	74
重要性议题判定	68	报告评级	76



报告导读



报告周期

本报告为年度报告。本报告于2018年9月4日获得华润置地华中大区领导层批准发布。

报告承诺

我们承诺对报告内容进行监督，以确保其不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告范围

除特别说明外，本报告汇报的时间范围为2017年1月1日至2017年12月31日。空间范围为华润置地华中大区的5个城市公司。

报告标准

本报告主要参照香港联合交易所《环境、社会及管治（ESG）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-CSR4.0）》《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）》，全球报告倡议组织可持续发展报告框架GRI Standards和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

报告流程

本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、问卷调查、利益相关方访谈、社会责任调研、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华中大区”、“大区”“公司”、“我们”等均指“华润置地华中大区所包含的5个城市公司”。

数据说明

本报告包含的信息来源以华润置地华中大区成立以来至2017年12月31日的统计数据 and 正式文件为主。

获取报告

本报告提供简体中文及英文两个版本供读者参阅，并以电子文件方式发布，可在公司官方网站获取。

反馈意见

华润置地华中大区人事行政部
地址：武汉市江岸区中信泰富大厦33楼
电话：(027) 88862988
官网：<http://wh.crland.com.cn>

您可通过公司官网获取华润置地华中大区更多社会责任信息：<http://www.crland.com.hk/>

致辞



华润置地华中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，牢记“引领商业进步，共创美好生活”的使命，积极践行“以编促管”的工作机制，坚定地推动可持续发展，为利益方创造更多的价值。

这是华润置地华中大区连续第四年以独立报告的形式进行履责信息披露。我们根据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求发布可持续发展报告，并将报告的编制过程作为检视自身履责行为和沟通利益相关方的重要手段，推动《环境、社会及管治报告指引》在公司实际运营和管理体系当中的贯彻落实。

在环境层面，公司注重将环保理念融入项目开发及企业运营的过程中，通过加强排放物管理、节约能源和资源、采用环保材料及低碳设备等举措，最大程度降低企业运营行为对环境的不利影响。2017年，华润置地华中大区共计申报绿色建筑认证17个，其中合肥桃源里一期、武汉翡翠城一期、武汉琨瑜府一期均已取得绿建一星设计标识认证，另有多个项目实现节能减排的改造。

在社会层面，公司十分重视防范贪腐现象，保障产品和服务质量，推动供应链履责，保护知识产权，尊重业主隐私，推动社区发展，维护员工权益，促进员工成长。

在经营层面，公司继续秉承华润置地“高品质战略”，快速开发，提升客户满意度，转型“城市综合投资开发运营商”，加速多元化业务发展，实现2017年签约额等重要业绩指标再创新高的目标。

2018年，华润集团迎来八十华诞。新起点，新征程，新思维，我们将传承“筑梦新时代”的责任理念，以更加积极的态度迎接挑战，勇于变化，砥砺前行，通过加快周转、加强管理、推动整合、持续变革，确保实现“十三五”战略目标，不断提升履责水平，在发展业务与承担社会责任之间保持平衡。

——华中大区总经理 孟小周

2017年大事聚焦

项目获取

1月25日 南昌公司获取九 龙湖片区望城路 住宅用地	2月10日 湖南公司获取长 沙市雨花区韶山 路商住用地	3月24日 合肥公司获取合 肥市新站区住宅 用地	5月12日 赣州公司获取赣 州市河套老城区 文峰路住宅用地	7月25日 湖南公司获取长 沙市开福区黄兴 北路商业用地	9月12日 武汉公司获取武 汉市江夏区五里 界住宅用地	10月28日 华润置地康养项 目正式落地武汉	11月24日 南昌公司获取南 昌市青山湖区高 新大道万象汇综 合体用地
--	---	--	---	--	---	-------------------------------------	--

管理大事记

3月24日 南昌公司召开地球一 小时素食周五活动	6月6日 南昌紫云府组织省安 全文明及质量标准化 示范工地观摩会	6月25日 井冈山华润希望小镇 顺利竣工	7月25日 大区召开“两学一 做”教育常态化制度 化动员大会，党委书 记与各支部书记签署 主体责任书。举行润 书会启动仪式	10月11日 华润置地董事局副主 席唐勇考察武汉融济 医养项目	12月25日 赣州万象城“不忘初 心·万象城在行动” 公益活动
---------------------------------------	--	-----------------------------------	--	---	---



武汉翡翠城 ▾

2017年 3月 16日 武汉翡翠城一期6#7#楼开盘

2017年 9月 26日 武汉翡翠城二期9#10#楼开盘

2017年 12月 22日 武汉翡翠城二期7#8#楼开盘

合肥凯旋门 >

2017年6月19日 合肥凯旋门三期11#、12#交付

2017年9月28日 合肥凯旋门三期1#交付

2017年12月21日 合肥凯旋门三期2#交付



赣州华润中心 ▾

2017年4月1日 赣州华润中心项目五期24号楼开盘

2017年5月6日 赣州华润中心项目五期25号楼开盘

2017年6月30日 赣州华润中心C2区华润大厦C座交付

2017年12月27日 赣州华润中心C2区18#-21#交付

武汉琨瑜府 ▲

2017年9月24日 武汉琨瑜府一期1、3、5、6、7、8号楼开盘

2017年12月2日 武汉琨瑜府一期2号楼开盘



合肥桃源里 ▾

2017年6月22日 武汉桃源里交付

长沙置地广场 ▲

2017年6月17日 长沙置地广场二期15#公寓开盘

2017年8月20日 长沙置地广场16栋公寓开盘

2017年10月25日 长沙置地广场交付

2017年12月24日 长沙置地广场B区10栋14栋开盘

南昌凯旋门 ▲

2017年 12月 20日
南昌凯旋门交付

**项目
进度**



武汉桃源里 <

2017年6月22日 武汉桃源里交付



南昌紫云府 <

2017年4月15日
南昌紫云府一期开盘



2017年关键绩效



经济责任



资产总额
454.50亿元

所有者权益
172.78亿元

营业收入
88.75亿元

签约额
101.40亿元

利润总额
25.54亿元

净利润/股东应占溢利
17.65亿元

净资产收益率
14.78%

总资产报酬率
6.16%

纳税总额
17.00亿元

员工责任



劳动合同签订率
100%

社会保险覆盖率
100%

管理层中的女性比例
12.5%

人均带薪休假天数
6天

员工培训覆盖率
100%

人均培训投入
353元

人均培训时间
5.48小时

社会贡献



员工总数
1666人

慈善公益捐赠支出
6.27万元

客户责任



客户投诉反馈处理率
100%

技术研发投入
88万元人民币

安全生产



安全生产投入
1656.6万元人民币

应急演练次数
62次

员工普通工伤累计天数
0天

员工死亡人数
0人

环境责任



环保总投入
1005万元人民币

节能减排技术改造投入
122.3万元人民币

绿色建筑认证总面积
1321696m²

2017年企业荣誉



华中大区

荣获华润大学2017年度金太阳花奖

华中大区

荣获华润置地2017年度价值创造奖

华中大区

荣获华润置地2017年度创新发展奖

武汉翡翠城项目

荣获华润置地2017年度卓越运营-销售物业表现奖

武汉珞瑜府项目

荣获华润置地2017年度卓越运营销售物业表现奖

武汉桃源里项目

荣获2017-2018年度（第一批）湖北省建设优质工程（楚天杯）

武汉翡翠城二期一标段

荣登硚口区建筑工程2017年度第四季度红榜

武汉珞瑜府项目

荣获武汉东湖新技术开发区2017年度第四季度第三方质量安全评估一等奖

合肥公司

荣获华润置地2017年度卓越运营成本管理奖

合肥公司党支部

荣获华润置地2017年度先进基层党组织

合肥公司

荣获百瑞地产网与江淮晨报2017安徽地产金樽奖·年度杰出企业奖项

合肥公司

荣获新地产交易网中国地产金马奖·2017年度卓越成就企业奖

合肥华润中心

荣获新地产交易网中国地产金马奖·2017年度城市标杆地产项目奖

合肥万象城

荣获第十二届金盘奖年度最佳商业楼盘

合肥万象城

被授予合肥市冰上运动培训基地

长沙置地广场二期B区项目

荣获湖南省省级质量标准化示范工地

长沙置地广场二期B区项目

再次荣获湖南省省级质量标准化示范工地

长沙星沙万象汇项目

荣获长沙县2017年度消防工作先进单位

长沙星沙万象汇项目

荣获长沙市2017年度商业先进单位

长沙星沙万象汇项目

荣获2017年度湖南原创音乐孵化杰出贡献奖

长沙星沙万象汇项目

荣获2017年度湖南区域最具影响力商业品牌

长沙星沙万象汇项目

荣获长沙县2017年度消防安全委员会先进单位表彰

南昌公司

荣获华润置地2017年第二季度质量管理奖·城市公司第二名

南昌凯旋门项目

荣获华润置地2017年度卓越运营高效周转奖

南昌凯旋门1期项目

荣获华润置地2017年度成本管理·项目成本最优奖

南昌紫云府项目部

荣获华润置地2017年第二季度质量管理奖·项目部第一名

赣州华润中心C2区项目

荣获赣州市2017年度建筑安全生产标准化示范工地

赣州温馨家园项目

荣获赣州市2017年度建筑安全生产标准化示范工地

关于我们



公司概况

华润置地华中大区作为华润置地布局全国的六大区之一，隶属于国有重点骨干央企、全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK1109），创立于2004年，总部位于武汉市江岸区，主要负责在湖北、安徽、湖南、江西四省内从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理，目前业务覆盖武汉、合肥、长沙、南昌、赣州等五个城市。

华润置地华中大区一直秉承华润置地的“高品质战略”，持续开发商业、住宅、写字楼及综合体等综合开发业务以外，运用前瞻性的战略思维和创新力，布局康养、长租公寓等创新业务板块，践行“多元化、复合型”业务发展模式，全方位助推城市梦想的升级。

未来，华润置地华中大区将继续传承“品质筑美生活”的责任理念，旨在引领城市生活方式改变的同时，改善片区面貌，协力城市升级，带动城市经济的发展，为广大客户精心构筑生活理想。



住宅

写字楼

商业地产

康养

产品服务

华中大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，秉承华润置地“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发，已陆续在辖区内开发多个高品质项目，涵盖了住宅、写字楼、商业地产以及康养四大方面。截止至目前，已开发及待开发住宅项目累计33个，商业项目累计8个，康养项目4个，是中部地区最具行业领导力的综合地产开发商之一。

已开发及待开发住宅项目累计

33个

商业项目累计

8个

康养项目

4个

组织架构

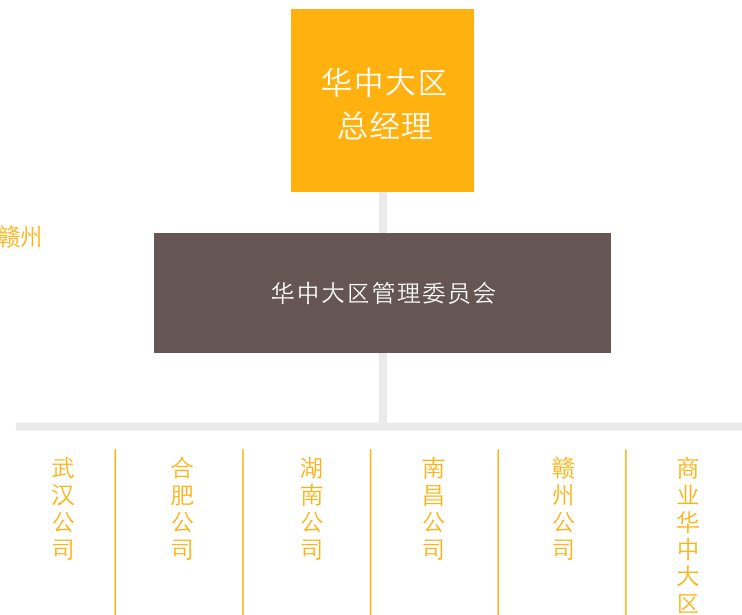
华润置地实行“总部-大区-城市”的三级管控体系,全国划分为

6 个大区

华中大区下辖武汉、合肥、湖南、南昌、赣州

5 个城市公司

1 个商业华中大区



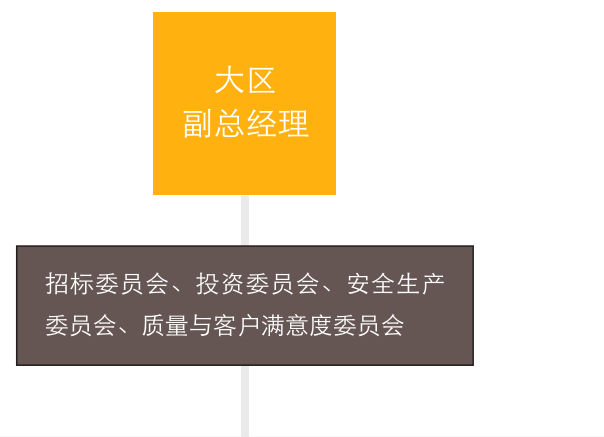
*商业大区管理模式参照总部商业系统组织管理手册

华中大区下设大区部门 专业委员会

13 个 **4** 个

大区部门与中心城市部门
“两块牌子，一套班子”

非中心城市公司部门设置与大区基本相似，但投资、运营合并为投资运营部；招采职能在合约管理部，不设单独部门；不设置党群工作部和法律部。



- 大区投资管理部
- 大区运营管理部
- 大区设计管理部
- 大区合约管理部
- 大区招标采购部
- 大区安全管理部
- 大区工程与安全
- 大区营销管理部
- 大区人事行政部
- 大区党群工作部
- 大区财务部
- 大区法律部
- 武汉客户关系部
- 武汉开发部
- 武汉项目部
- 大区康养业务部
- 大区长租公寓项目部

*除大区客户关系部设置在合肥公司、武汉开发部不承担大区职能外，武汉公司其他部门与大区部门“两块牌子、一套班子”

业务分布





CHAPTER
ONE

01

价值之梦

[诚信稳健经营 回报股东信任]

诚信合规经营

依法治企，集体决策

诚实守信是华润集团的核心价值观，华润置地华中大区始终坚持依法治企、合法经营。同时，作为国有企业，华中大区建立健全基层党组织，加强党风廉政建设，坚持落实“三重一大”会议形式集体决策机制，全年召开决策会22次，确保决策科学、民主。

全年召开决策会

22次

反商业贿赂

华润置地华中大区把反商业贿赂作为内部风险控制的重要目标，始终坚持以公开、公平、公正的原则开展招标工作，健全完善了大区招标采购制度，加大对重大招标采购事项的过程监督，推动与合作伙伴建立简单、双赢的合作关系。招标采购工作中，向合作单位公开发布《阳光宣言》，与合作单位签署《华润置地与合作方廉洁协议》，签订率100%，公开接受供应商监督，反对商业贿赂。

与合作单位签署

《华润置地与合作方廉洁协议》，签订率

100%

廉洁风险监督体系建设

建立、健全监督组织

健全华中大区纪检监察体系，形成大区、城市公司逐层监督机制。根据华润置地党委、纪委工作部署，华中大区与各城市公司签署监督责任书，将监督责任明确到人。

畅通廉洁监督渠道

2017年，华中大区纪委统一设置了廉洁举报邮箱、举报电话，在各城市公司办公区域设置举报信箱，进一步畅通了廉洁监督渠道。

开展廉洁教育培训

2017年，华中大区纪委在新员工训练营、结合新员工入职培训、铸锐铸越班、商业系统培训、大区党委中心组（扩大）学习开展廉洁教育、宣贯警示案例，组织大区党员参观廉洁教育基地，时刻提醒员工廉洁规范从业要求，营造风清气正的工作氛围；

严肃查办违纪违法案件

2017年度华中大区对查实的违纪违规行为严肃处理，以零容忍的态度惩治腐败。2017年全年办理信访件12例，全年严肃处理相关责任人6人。

2017年全年办理信访件

12例

开展内部审计及风险管理

2017年8月，开展华中大区2017年上半年合规性自查工作，对5个城市公司实现全覆盖；发现问题96项，对涉及违规的问题进行了处理，其他问题已要求相关城市公司进行整改。

华中大区积极配合集团2017年库存、资金专项审计工作，发布《华中大区管理人员及近亲属购买大区销售型物业细则》，规范内部员工购房行为；配合总部审计部，启动并完成2017年度内控自查及2016年自查问题整改工作；持续跟进2016年大区营运审计整改工作，根据置地审计部复核，整改完成率达到100%，修订、新增了9项流程制度、挽回损失65万余元。

2017年12月，对接华润置地纪检监察部对南昌、长沙公司开展党风廉政专项检查。

改完成率达到

100%

新增了9项流程制度

挽回损失65万余元

保护知识产权

自主品牌的核心是知识产权，华润集团、华润置地总部响应国家知识产权战略的实施要求，以房地产行业知识产权的核心内容——“商标”为重点管理和深化目标，开展知识产权管理工作。

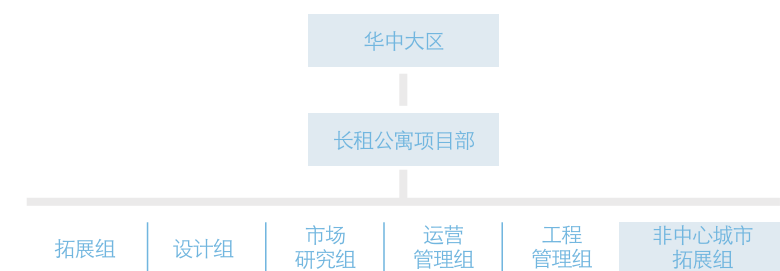
华润置地华中大区严格按照华润集团、华润置地总部的管理规定，使用“华润系”商标，监控商标侵权行为。2017年就合肥公司拟注册“徽街”、“皖巷”第35类、第36类商标事项积极向总部提出申请；主动监控大区范围内商标侵权行为，实地调查走访收集证据资料，定期收集上报大区范围内“华润”字号、“万象城”商标的使用证据，协助集团法律部就安徽及湖南地区“华润”字号侵权维权案件提供证明资料并协同在当地开展诉讼；亦注重对他人知识产权的保护，严格把控业务过程中的知识产权管理，全面审核对外公示资料，设计知识产权风险防控合同条款。

响应政策导向

推行租售并举

2017年，为响应国家“租售并举”的政策号召，华润置地华中大区结合区域内各城市经济发展水平及住宅租赁市场现状，确定将武汉市作为长租公寓业务的战略核心城市，并将组建大区长租公寓专职团队，研究将武汉紫云府项目等存量住宅转作长租公寓的方案，为城市提供优质的长租公寓产品和服务。

华中大区长租公寓项目部架构（计划）



助力城市发展

2017年5月，武汉万象城综合体项目开工建设，该项目总投资近百亿，集居住、办公、商旅、购物、休闲、社交等“一站式”消费体验于一体。整个项目通过甄选香港LEAD8、美国GP、香港AECOM、英国阿特金斯等顶级建筑、景观、绿建节能顾问机构，整合全国万象城优质租户资源，致力于建成华中区域具有示范效应的大型购物中心。项目建成后，将补充建设大道沿线高端商业的空白，形成武汉新地标，推动武汉金融一条街进一步向“华中商务金融中心”迈进。



参与旧城改造

华润置地华中大区积极履行央企责任，响应政府号召，助力旧城改造。华中大区通过股权收购方式，参与武汉长丰村100万㎡改造建设，其中武汉翡翠城二期于2017年9月开工建设，项目分期建筑面积29.3万方，将于2020年3月交付业主。



参与武汉长丰村

100万㎡

项目分期建筑面积

29.3万方

保障性住房开发



华润置地华中大区积极履行央企责任，参与政府保障性住房和安居工程建设。赣州市温馨家园小区（蓉江新城棚改安置房）于2017年2月开工建设，项目总建筑面积约30万方，由华润置地华中大区赣州公司作为工程管理方。武汉华润桃源里保障房项目总投资额超过10亿元，总建筑面积10.8万方，于2017年6月交付业主。

赣州市温馨家园小区

30万方

武汉华润桃源里 总建筑面积

10亿元 10.8万方

促进公共服务提升

在积极应对人口老龄化、构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境的背景下，华润置地华中大区践行央企社会责任，战略布局大健康产业。2017年10月，华润置地华中大区与武汉康昇颐养医疗管理有限公司在武汉融济古田康养中心正式签署《华润置地融济医养项目合作协议书》。



融济中医医院



项目合作协议签署

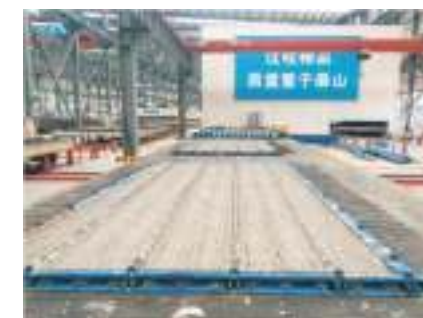
签署《华润置地融济医养项目合作协议书》

推进建筑产业化

2017年，华润置地华中大区积极推进建筑产业化发展，在武汉琨瑜府项目实行装配式施工，试点采用叠合梁、叠合板、预制楼梯、预制空调板等新工艺，2017年11月已全部施工完成，预制率达16.23%。为提高工程质量，华中大区2017年在武汉翡翠城、武汉琨瑜府、长沙置地广场、南昌紫云府和赣州幸福里等项目的所有高层建筑施工上，陆续推广使用铝合金模板、石膏砂浆、全混凝土外墙、成品止水节等新技术。

预制率达

16.23%



装配式施工



武汉琨瑜府一期预制构件进场验收



CHAPTER TWO

02

匠造之梦

[匠心筑就产品 追求客户满意]

提供多元产品

华润置地华中大区坚持用高品质的产品和服务让客户的生活更美好。为此，我们加速多元化业务发展，不仅向客户提供住宅、购物中心、写字楼等优质的房屋产品，还践行央企社会责任，战略布局大健康产业和长租公寓产业，持续向“城市综合投资开发运营商”迈进。

住宅

在销售物业方面，已陆续在武汉、合肥、长沙、南昌、赣州五地开发包括万象高端系列、城市高端系列、郊区高端系列、城市品质系列、城郊品质系列、城市改善系列、郊区改善系列七大产品线，为客户提供典范居所，奠定市场品质标杆。

- 万象高端系列
- 城市高端系列
- 郊区高端系列
- 城郊品质系列
- 城市改善系列
- 郊区改善系列
- 城市品质系列

案例 | 琨瑜府

琨瑜府由双百强企业华润和葛洲坝两大央企联合开发。项目以综合体形式亮相光谷，包含高标准写字楼，公园街区商业，艺术住区，城市公园，建成后的琨瑜府将迭代光谷商住文明。项目坐落于光谷核心板块城市中轴的关山大道上，华中科技大学正门口，地理位置优越，教育资源丰富。总建面约80万方，自带约2.2万㎡精品商业街及约9.3万方甲级写字楼。三大主大道，地铁2号线南延长线，雄楚大道BRT，有轨电车构成项目立体式交通网络。项目自建城市休闲公园，集萃“艺术，人文，自然”于一体，以艺术的创作手法营造公园式住宅生活体验。



- 总建面约**80**万方
- 约**2.2**万㎡精品商业街
- 约**9.3**万方甲级写字楼

写字楼

案例 | 合肥华润大厦

合肥华润大厦，是华润多年丰富写字楼运营管理经验和成熟能力的智慧集成，通过万象城、君悦酒店等鼎尖配套资源，以及华润物业、Officeeasy等商务软实力，为商务生活方式的进阶带来新风向，引领合肥商务生活趋势，同时丰盈驻户的商务办公和生活享受。



案例 | 长沙置地广场



长沙置地广场写字楼，以绿色、环保、节能作为首要设计标准：Low-E中空玻璃更良好的保温、隔热性能可节约更多能量；智能水、电、热控制系统，减少能源浪费，降低碳排放；同时为企业节省更多办公成本。约12米高大堂，约3.6米室内层高，8部高速电梯，在提升企业形象、提高舒适度的同时兼顾办公成本，开启高效、节能办公的新模式。

| **12**米高大堂，约**3.6**米室内层高，**8**部高速电梯

案例 | 赣州华润大厦

赣州华润大厦10米挑高大堂，3.7米标准层高，配备7部芬兰通力电梯，依托华润中心，凝聚品牌、地段、配套等优质资源，为进驻企业提供高品质的商务空间，是赣州优秀企业的卓越办公平台。

- 10**米挑高大堂
- 3.7**米标准层高
- 配备**7**部芬兰通力电梯





购物中心

目前，在营商业项目4个，建筑面积42万方。以辐射安徽、江西、湖南三省的
合肥蜀山五彩城（2014年开业）
赣州万象城（2015年开业）
合肥万象城（2015年开业）
长沙星沙万象汇（2015年开业）
 作为华中地区首批高端综合商建项目

在建商业项目4个，建筑面积46万方分别为
合肥庐阳万象汇（预计2019年开业）
武汉万象城（预计2020年开业）
南昌万象汇（预计2020年开业）
武汉汉阳万象汇（预计2021年开业）
 进一步覆盖华中地区中心城市，前瞻高远。



合肥蜀山五彩城



合肥万象城



赣州万象城



长沙星沙万象汇



康养

华润集团一直努力践行社会责任，将“养老和健康产业”作为“十三五”期间集团重要发展方向，以“为每一位中国老人创造幸福晚年”为愿景，努力成为大众满意的高品质健康及养老服务提供商。2017年10月，华润置地携手武汉融济，精诚合作，致力于为江城长者提供“医-养-康-护-娱”一体式高端康养服务，目前已打造卓刀泉、古田、石桥、雄楚（在建）4个康养中心，汇聚优秀的康养人才，创新医养结合模式，树立“医养融合”良好口碑及品牌形象。

案例 | 卓刀泉社区卫生服务中心



位于洪山区雄楚大道538号，
 武汉市医保定点机构、预防接种示范门诊

案例 | 融济古田康养中心

以医疗照护与精致养生为一体的健康养老服务综合体，位于硚口区古田核心片区，总经营面积达1万㎡



案例 | 融济石桥康养中心

位于江岸区后湖核心版块，以康复服务、老年护理、健康管理等领域专业技术为支撑，以“互联网+养老”模式为核心，打造武汉领先的旗舰级康养综合体



打造卓越品质

质量管理

华润置地华中大区以置地总部第三方质量检查体系为基础，不断完善大区质量体系框架，编制和修订了部分文件制度。在施工工艺和工程材料上陆续推广使用整体提升式脚手架、铝模板、预制构件、成品止水节、石膏砂浆、全混凝土外墙等行业新型优秀做法，并将项目质量检查与业绩合同挂钩，强化品质导向。

在人员培养方面，大区在全区范围内举办公程序列人员质量体系培训考试，加强工程人员理论学习和专业能力；同时组织工程人员到标杆企业及在大区内部进行交流学习，增进各公司各部门对质量管理体系的理解。

华中大区始终将质量管理作为工作的重心，响应置地总部将产品的品质推向新的高度的号召。



南昌紫云府石膏砂浆抹灰墙面



华中大区同中海地产武汉公司交流学习

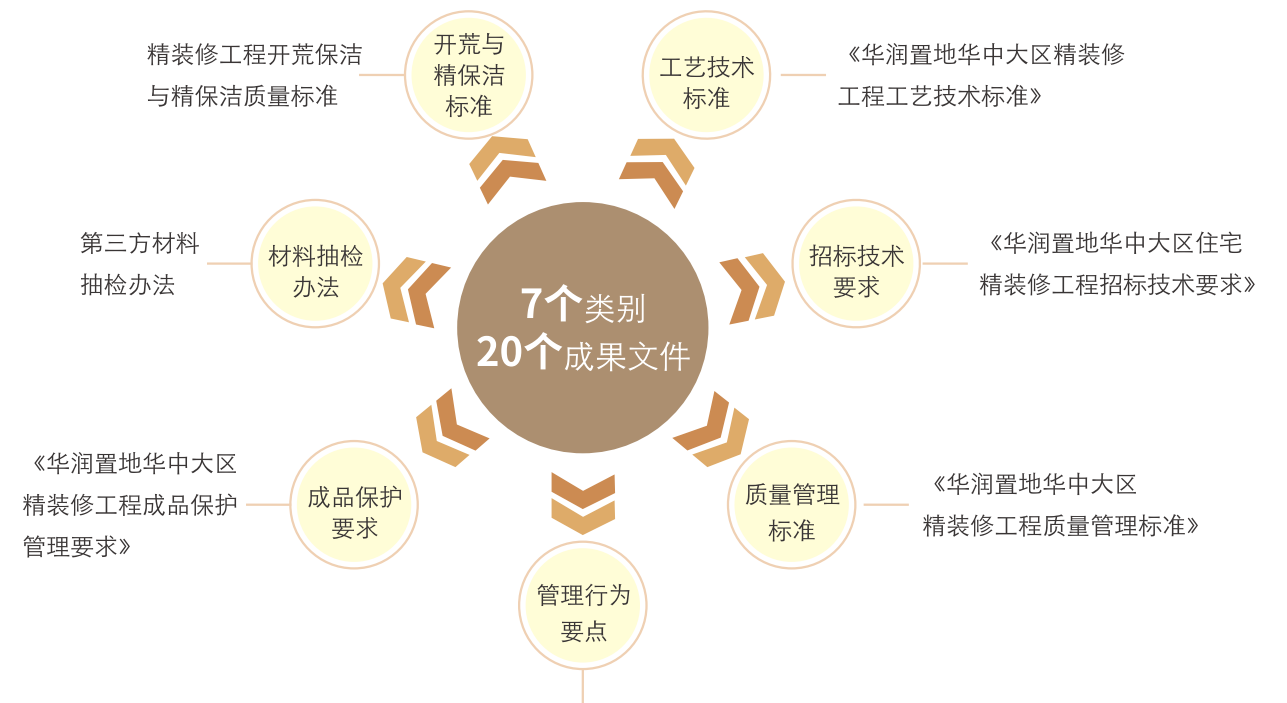


南昌紫云府一期样板工地观摩学习

质量标准

华润置地华中大区结合2016年客户关注点和第三方质量检查结果，全面梳理现有标准制度，针对发现的质量问题总结分析质量管理中的重点、难点和薄弱点，调整设计标准做法，重新修订完善相关制度要求，明确工序做法、管控要点、管理行为、验收标准及流程、制订施工工序的样板验收标准等内容，以便项目现场落实。华中大区2017年重点对精装修工程工艺技术标准进行了完善更新，并相应制定了精装修工程招标技术要求、质量管理流程、管理行为要点、材料抽检办法、成品保护、开荒保洁等制度文件，规范了大区精装修工程的施工管理。

华中大区通过定期质量标准体系知识培训、组织内外部优秀项目观摩交流等促进员工掌握质量标准，逐步推进标准的落地。



- 《华润置地华中大区精装修工程管理行为要点》
- 《华润置地华中大区精装修工程管理实施规划细则》
- 《华润置地施工图工程审图标准》（V1.0版）
- 《华润置地华中大区精装修工程进场交底管理标准》
- 施工样板管理
- 《华润置地华中大区开发项目工作面交接管理指引》
- 放验线检查验收管理
- 精装修工程进度管理
- 工序移交管理表单
- 《华润置地华中大区精装修工程停检点管理标准》
- 一房一验实测实量验收管理
- 《华润置地华中大区精装修工程材料管理要求》
- 《华润置地华中大区住宅精装修工程移交承接查验管理标准》
- 《华润置地华中大区精装修工程资料管理要求》

【表】华中大区精装修工程制度体系内容框架

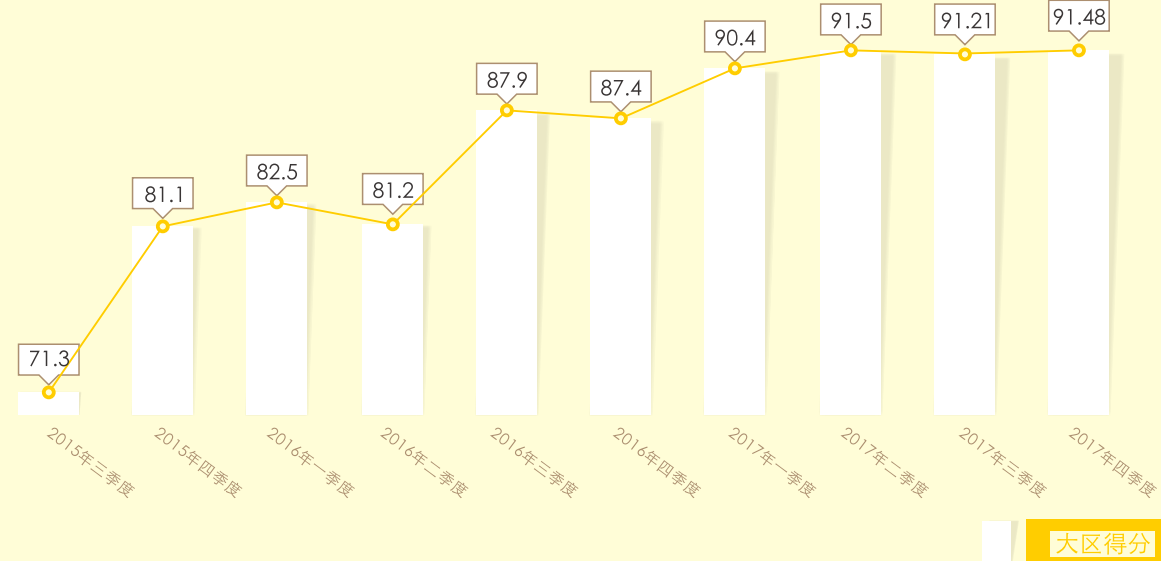
质量评估

2017年华润置地延续聘请第三方进行质量评估，华中大区结合2016年第三方质量评估结果，针对评估发现问题从设计、施工、验收等流程进行全面诊断，总结分析反思缺陷完善并改进管理制度、流程和行为，通过加强过程管控、项目自检、整改提升、施工及监理单位公司领导约谈、合约处罚等措施继续强化项目质量管理的力度。2017年，华中大区在置地总部第三方质量过程检查中稳步提升，2017年大区全年平均分91.1分，较2016年87.43分提高了3.67分。

91.1

分

2015年三季度-2017年四季度华中大区实测实量综合得分对比

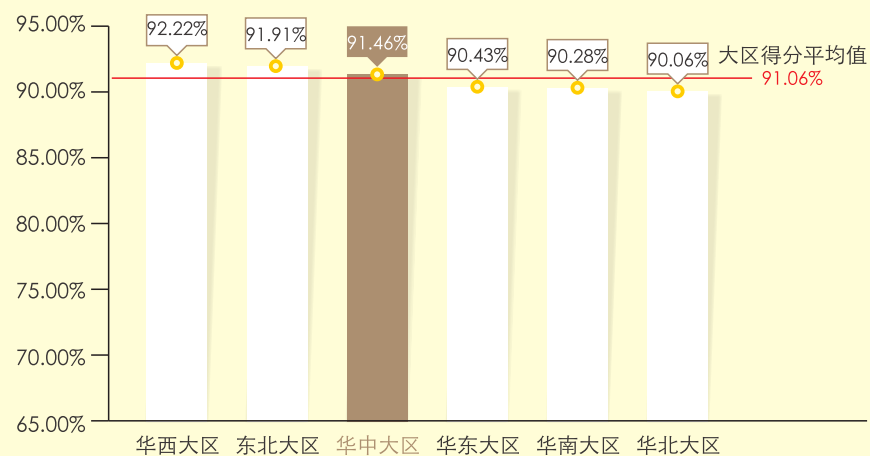


2017年二季度总部第三方住宅项目质量评估共覆盖143个标段，华中大区平均得分91.46，其中南昌公司紫云府项目评估检查得分98.2，在共计143个受检标段中排名第一。

98.2

分 第一

2017年二季度华润置地第三方质量评估各大区排名



2017年置地第三方客户满意度调查中，华中大区在老业主满意度指标上得分74，在受检的六个大区中排名第二。大区秉承华润置地的“高品质战略”，强化质量导向，致力于以行业领先水准为城市打造高端地产新格局。

第二

质量荣誉

武汉公司武汉桃源里限价商品房项目

获得省质量监督站颁发的湖北省建设优质工程奖（楚天杯）



湖南公司长沙置地广场二期B区项目

获得省质量安全监督管理总站颁发的省级质量标准化示范工地奖



湖南公司长沙置地广场

获得华润置地2017年第二季度质量管理奖项目部第三名



南昌公司紫云府项目

获得华润置地2017年第二季度质量管理奖项目部第一名





CHAPTER THREE

03

品质之梦

[保障客户权益 悉心服务客户]

保障客户权益

客户关系管理

华润置地华中大区客户关系部在践行高品质服务理念下负责客户声音收集反馈、客户疑难问题解决、客户关系维护等工作，旨在真正了解客户需求。他们善于倾听，乐于沟通，是客户的好伙伴。

2017年华中大区的客户数量增长至62242户，其中武汉15000户，合肥公司20327户，赣州4612户，湖南17500户，南昌4803户。随着客户数量的增长和社区的扩大，客户关系维护方面的挑战也随之加大，客户报修频次也有一定程度的增加。为此，维保中心一方面组织施工单位对前期遗留问题进行彻底清查维修，另一方面提高了对员工的工作要求，缩短后续评估回访时间，使得客户声音得以倾听，客户反馈得到了及时有效解决。

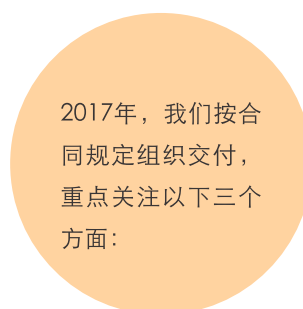


按合同规定交付



交付节点
把控

2017年项目的交付时间严格按合同约定时间执行，并尽可能有所提前。



2017年，我们按合同规定组织交付，重点关注以下三个方面：

交付风险
把控

- 1) 产品设计阶段，结合各项目交付前风险检查、重点客诉、客户原声等，梳理形成新项目客服建议书；通过联合审图，在设计阶段通过客户视角尽可能规避客户敏感点；
- 2) 施工阶段，全过程参与施工节点，针对客户敏感点在项目关键节点进行100%检查并跟进项目部整改，降低产品交付前工程质量及设计类风险；
- 3) 销售阶段，在开盘、销售等关键节点，针对沙盘、销售说辞、销售展示、合同约定、合同补充协议、产品交付标准等开展风险检查，规避销售风险；
- 4) 产品交付前，根据项目交付节点针对户型使用功能、非标层差异及产品感观等客户敏感问题开展交付前风险检查，并进行问题整改或制定应对方案。



交付通知
发送标准化

根据合同约定有效传达方式在交付前邮寄收房通知书，并联动置地会平台在交付关键节点发布交付系列推文，并将此固化为项目交付标准动作。



客户信息保护

华润置地华中大区客户关系管理不断融合互联网+技术，实现市场营销、销售、服务等自动化、信息化，使企业能更高效地为客户提供满意、周到的服务。信息化系统能够记录从新客户接入到老客户维护和营销的每一个环节，与销售、营销、推广、策划、人事等多部门实现业务对接，从而优化各业务环节。系统本身的安全性及稳定性良好，能够最大限度地帮助我们保护客户信息。

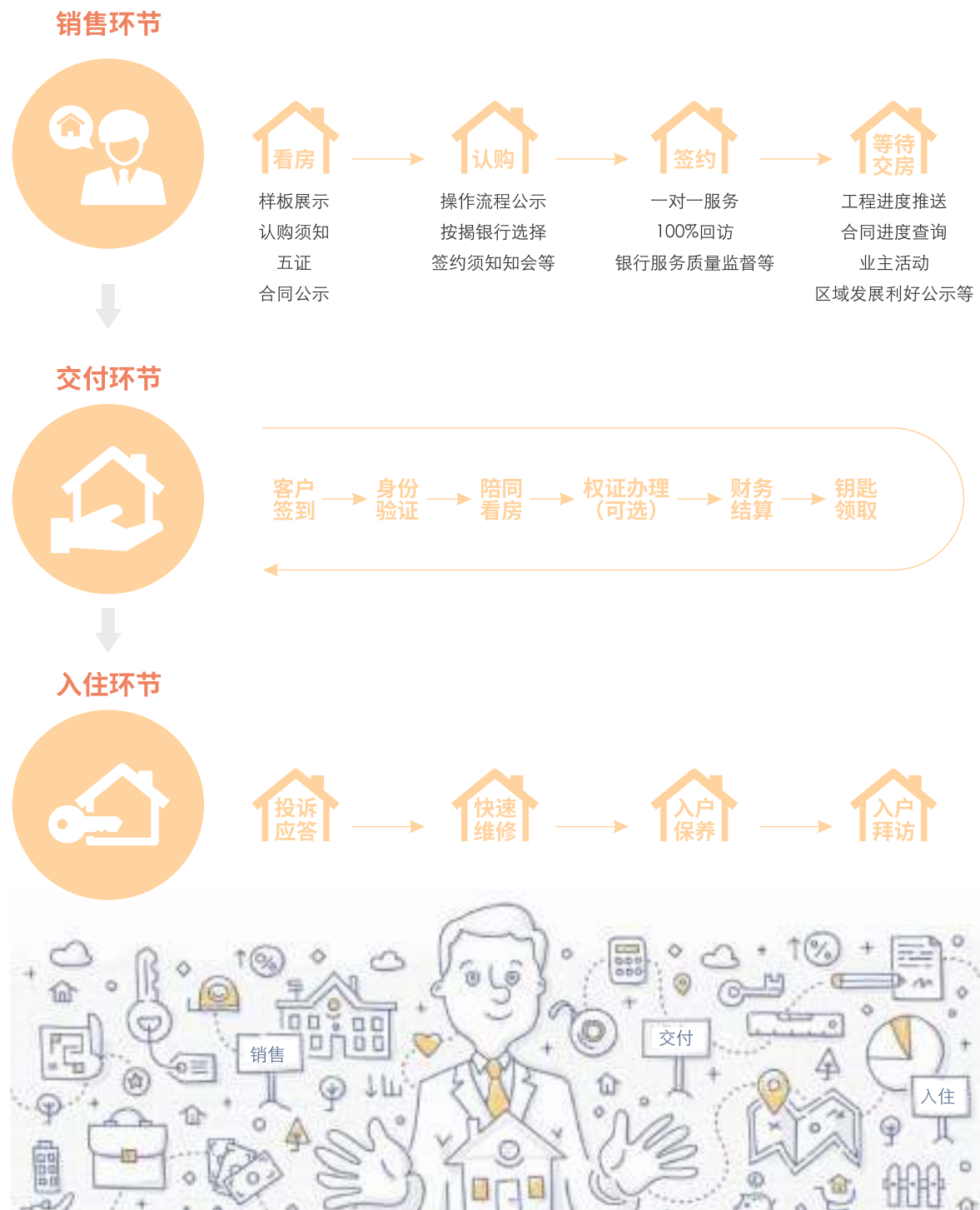
为客户开展产品和服务知识普及

我们充分发挥置地会平台宣传及服务功能，结合项目工程进度，月度发布各项目工程进度报告，便于业主了解房屋建设进度信息，将业主服务触点提前至交付前。

贴心服务客户

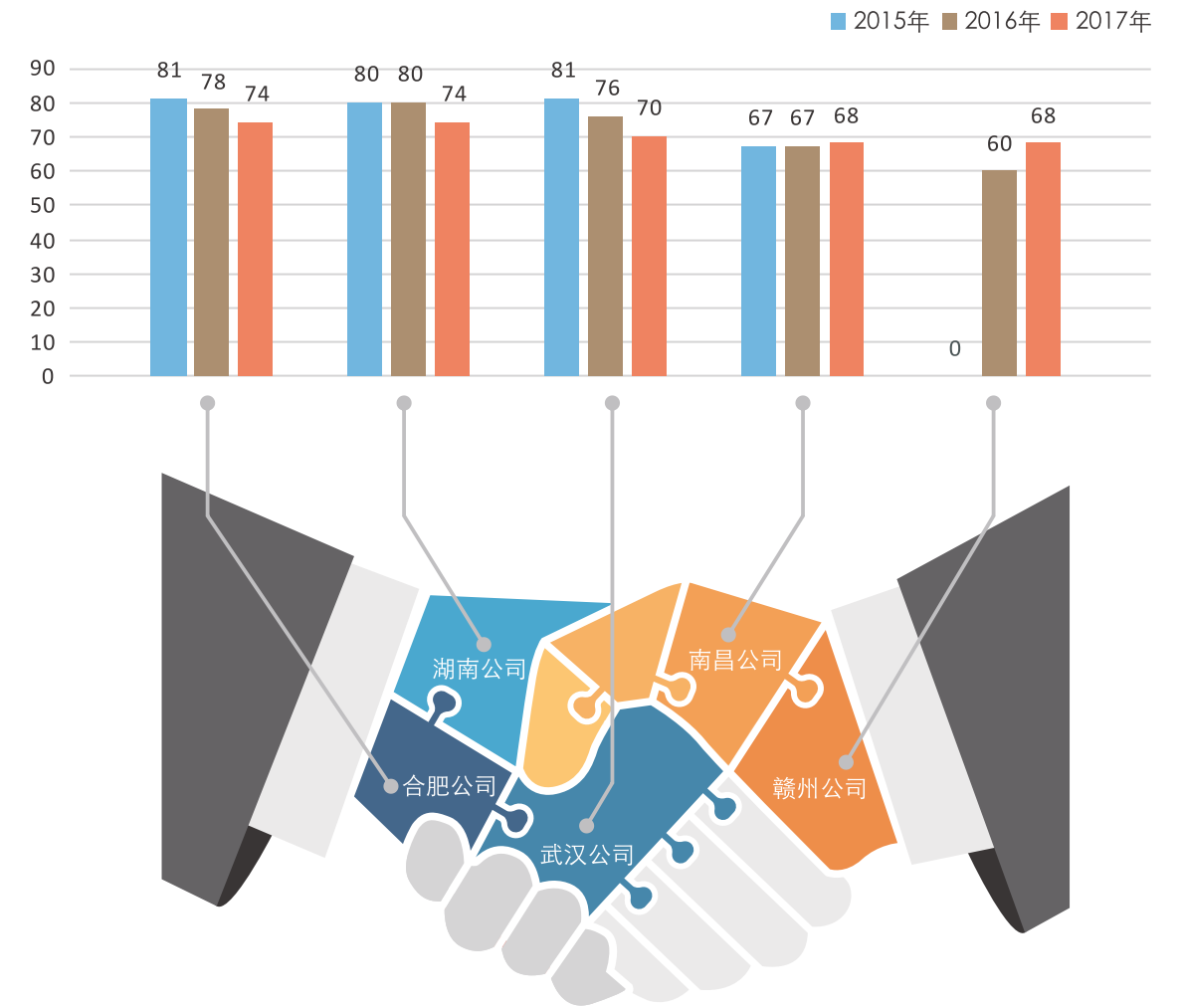
全流程客服体系

我们将客户服务流程分为销售环节、交付环节、客户入住后维护环节及春风行动提升整改环节等四个主要阶段，此流程范围内，各项服务需开展的具体工作时间节点、成果质量要求等均有明确标准。



客户满意度调查

华润置地华中大区一直致力于达到行业内客户满意度的领先水准，致力于在产品和服务上超越客户预期。2017年，我们实现了客户投诉处理率、研发投入金额等绝大多数关键绩效指标的提升，但部分城市公司的客户满意度数据却出现下滑。



华润置地华中大区客户满意度

造成客户满意度数据下滑的原因部分是因为调查维度的改变。2017年，为了为更加及时、客观、有效地反应客户评价，使调研结果对业务的改善形成更加有效的指引，我们采用了全新的节点式调研方式。业主满意度评价周期缩短，对整体满意度的评分的实时性、特定性增强，对各责任端口对客服务的全触点工作提出了更高的要求，也给满意度工作带来的新的挑战。

	调整前	调整后
调研频率	年度调研	节点式调研
调研方式	电话访问+面访	全部电话访问
调研对象	业主直系亲属或旁系亲属	实际购房人
调研范围	普通住宅客户	扩展至两限房、保障房、重点投诉客户等

2017年客户满意度调查华中大区5个城市公司
总体表现高于行业水平

投诉处理能力提升

为提高客户满意度，华中大区进一步优化投诉处理流程，要求在客户投诉30分钟内相关部门及时响应，并在投诉处理各个环节实时反馈进度，将投诉处理反馈纳入客户经理考核指标，确保客户需求得到即时满足。同时，公司将投诉回访从月度回访调整为投诉关闭24小时内回访，规避了投诉处理情况失真的问题。如回访过程中，客户不认可处理结果，则回访工作人员将再次启动此投诉处理，发送至客户经理督促跟进其处理完成。

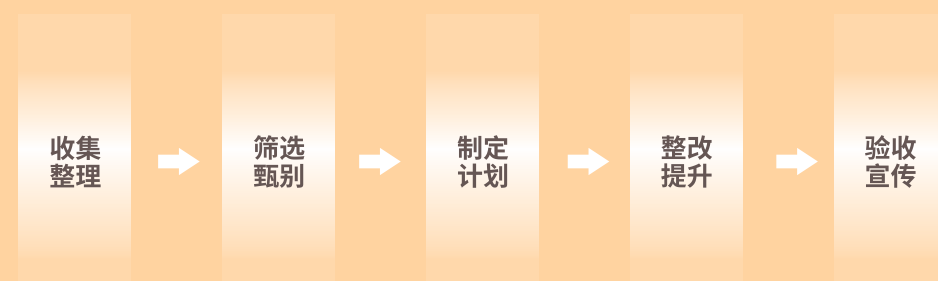
2017年度，公司共
收到客户投诉
527例，客户对于投
诉结果处理方法表示
满意共计527例，投
诉完成关闭率达到

100%

一级分类	二级分类	总量	已完成	完成关闭率
 投诉	工程质量	88	88	100%
	服务质量	8	8	100%
	设计规划	25	25	100%
	物业管理	307	307	100%
	销售管理	37	37	100%
	权证办理	13	13	100%
	其它	49	49	100%
总计		527	527	100%

【表】2017年度客户投诉处理情况统计表

案例 | 春风行动



2017年9月华润置地华中大区积极响应置地总部春风行动号召，贯彻置地总部“客户权益、客户体验、客户关系”理念，从施工质量、设计缺陷、品质提升、安全隐患四个维度，召集相关责任部门启动2017年春风行动计划。春风行动在华中大区各个城市公司搜集改善项目166条，100%整改完成。

166条
100%整改

客户增值服务活动

2017年，为进一步优化小区居住氛围，华中大区各公司全年共组织业主活动47场，累计参与住户逾万户，活动包括了：

公益类

- 敬老活动
- 读书活动
- 亲子活动

社区服务类

- “儿童跳蚤市场”
- “房屋主动保养”等社区活动

活动联谊类

- 采摘
- 手作
- 观影
- 线上互动



CHAPTER
FOUR

04

共赢之梦

[携手合作伙伴 推动行业进步]

打造责任供应链

规范招标采购

根据华润置地相关制度，制定了《华中大区工程建设项目招标采购管理程序》，规范华中大区的相关采购程序。

制定《华中大区工程类供方考察指引》，规范相关的考察工作，明确了考察人员的要求及相关考察流程。

为加强资格预审的规范性，项目总纳入到招标工作小组，并参与供应商的资格预审工作，加强资格预审的规范性。

制定了《专家库管理作业指引》，规范了有效技术标及综合评审法的相关评标工作。

坚持每半年进行一次大区内巡检，通过交叉自查的方式了解以往工作中的问题并进行整改，指导后期招采工作的开展。

针对非工程类招标，要求在招标过程中增加相关招采专业人员的审核，加强指导非工程类招标的规范性。

- 《华中大区工程建设项目招标采购管理程序》
- 《华中大区工程类供方考察指引》
- 《专家库管理作业指引》

打造责任供应链

在促进供应链履责上，华中大区制定了《华中大区供应商红黄牌黑名单管理指引》，对供应商的履约情况进行实时监督，并按照大区要求，每季度进行供应商的履约评价工作，并针对相关评价指标进行了修订，使评价指标更客观，让评价结果更具有指导意义。同时，每季度进行供方满意度调查，给供应商以发声的机会，倾听供应商的意见，逐步实现互利双赢。

同时，在供应商管理体系中仍然坚持“选、用、育、留”的管理思路，积极通过优秀市场的单位资源对标和严格的资格预审标准严把供应商“入口关”，并通过一系列的管理举措，提高供应商满意度及优良供应商保有率；最终实现多方共赢。

【数据】

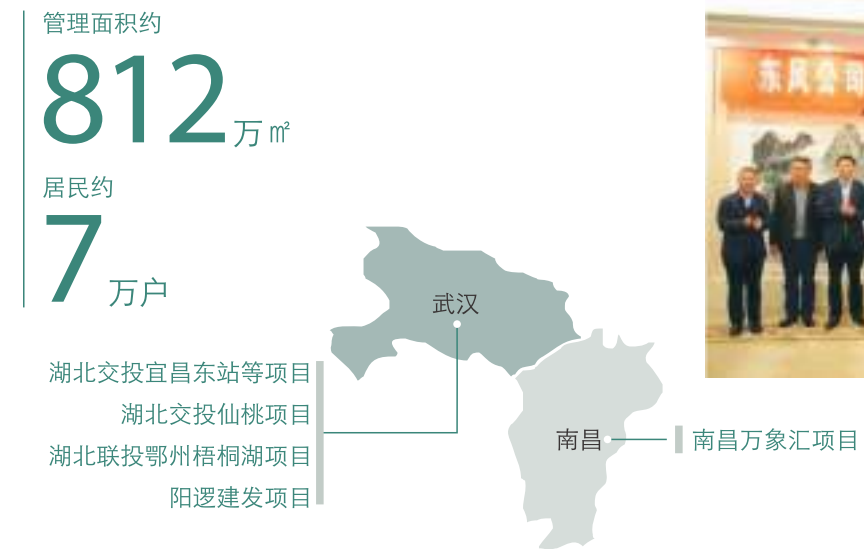
263 目前华中大区的
供应商总数量263

0 收到环境社会或经济处罚的
供应商数量为0个

促进行业发展

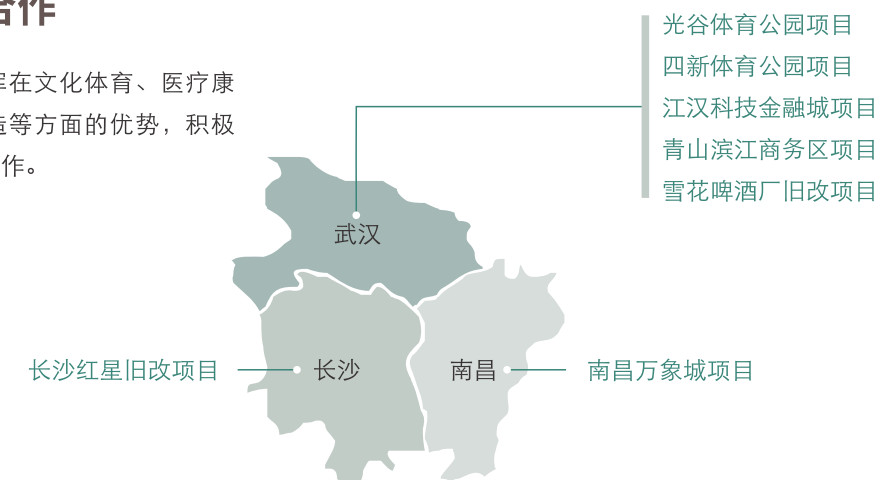
与企业合作

2017年，华润置地华中大区凭借华润置地综合开发实力、品牌影响力，积极与湖北交投集团、湖北联投集团、南昌轨道交通集团等国企开展合作，已联合南昌轨道交通集团获取南昌万象汇项目。2017年11月，华润置地华中大区配合华润集团、华润置地物业总公司与东风集团签订物业划转框架协议，涉及武汉、襄阳、十堰3个城市，管理面积约812万㎡、居民约7万户，业态包括住宅、商业、工业、幼儿园、资产经营等。



与政府合作

华中大区发挥在文化体育、医疗康养、旧城改造等方面的优势，积极寻求与政府合作。





CHAPTER FIVE

05

人本之梦

[保障员工权益 助力员工发展]



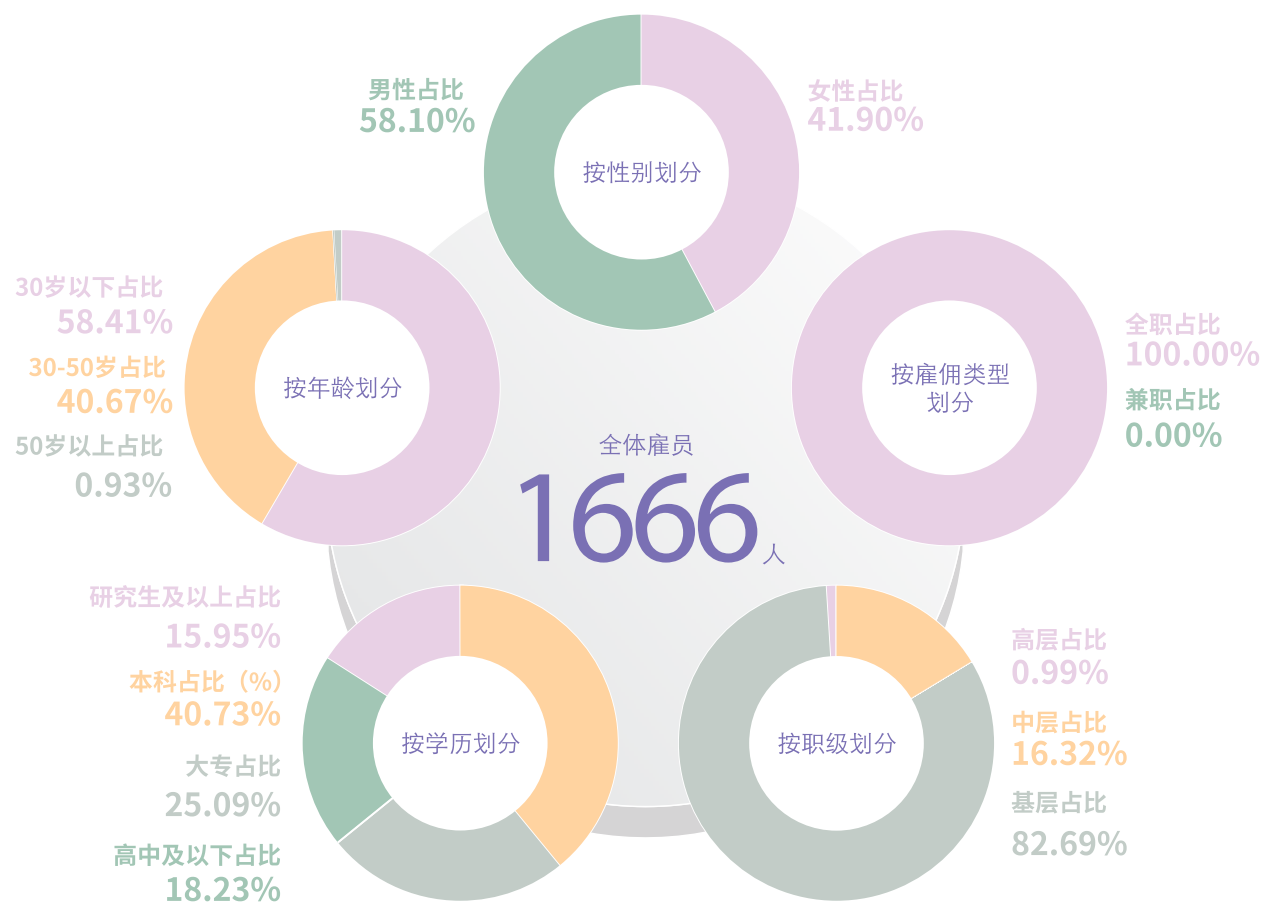
员工雇佣概况



华润置地华中大区2017年在职人员人数为1666人，平均年龄30岁，呈现较年轻化趋势。其中女性员工比例约为41.90%，管理层中女性管理者比例约为12.50%。全年共招聘新员工595人，其中包括29名应届毕业生。

华润置地华中大区严格按照国家及地方劳动法规开展劳动用工相关工作，在用工各环节并无歧视、使用童工及强制劳动的情况。少数民族比例9.62%，无残疾人雇佣人数，员工已基本实行属地化招聘，本地雇佣占比达到65%。

2017年华润置地华中大区的雇员人数



2017年华润置地华中大区的雇员流失率及招聘情况



保护员工权益



合法合规雇佣与劳动保障

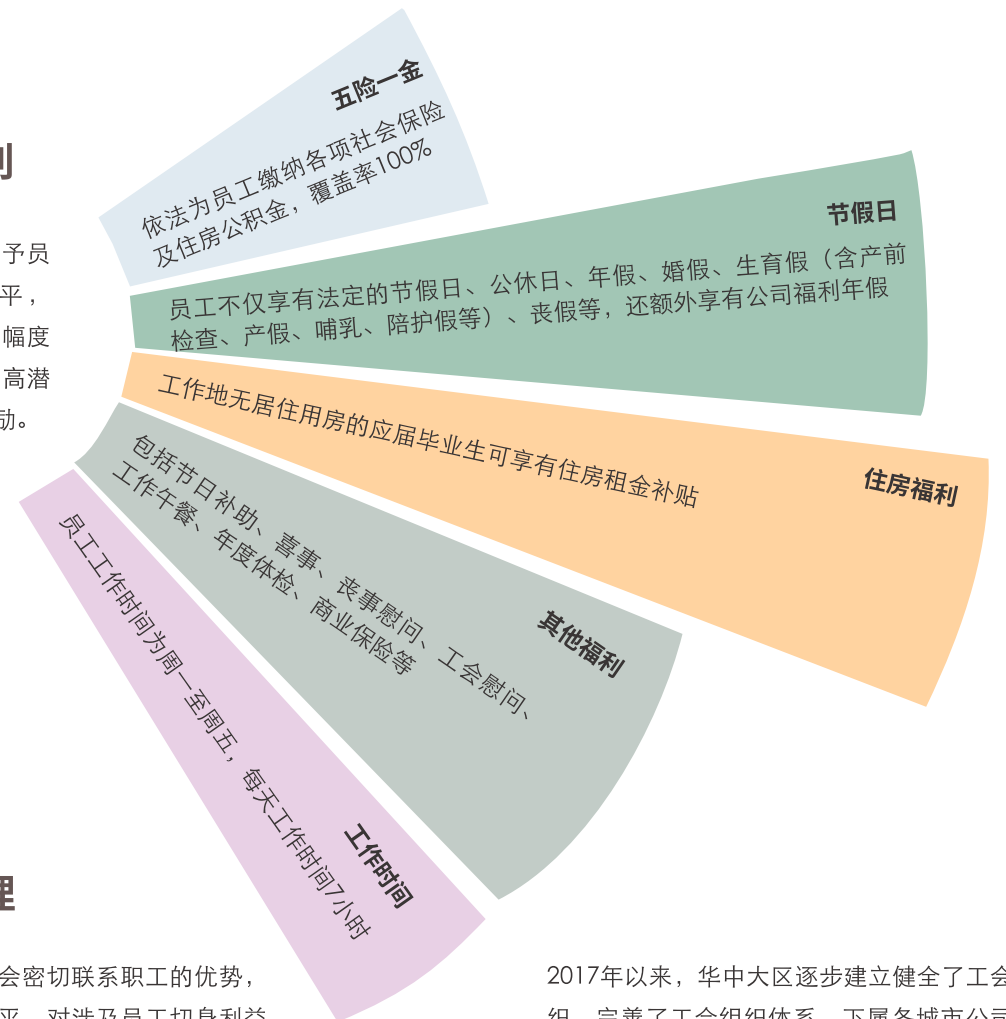
华中大区在遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》《最低工资规定》等法律法规的基础上，逐步建立完善自身的人力资源制度和管理体系，制定了《华中大区招聘管理规定》《华中大区员工手册》等一系列的内部政策，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、假期、平等机会、多元化、薪酬福利等各方面的合法权益，提供安全及健康的工作环境，并反对任何形式的歧视、使用童工或强制劳工。

2017年，华中大区在各用工环节均无歧视、使用童工或强制劳动的情况出现，劳务派遣情况亦符合国家规定“三性”人员范围及10%的用工规模。华中大区劳动合同签订率达到100%。

华中大区劳动合同签订率达到
100%

优化薪酬福利

华润置地华中大区给予员工市场化的薪酬水平，2017年整体薪酬调整幅度为7%，并对高价值、高潜力员工给予适当的激励。



实行民主管理

华中大区充分发挥工会密切联系职工的优势，稳步提升民主管理水平。对涉及员工切身利益的重大事项如员工手册的修订、新办公区域选址等，充分听取全体员工的意见建议，为公司科学决策提供参考咨询。

2017年以来，华中大区逐步建立健全了工会组织，完善了工会组织体系，下属各城市公司建立起9个工会，参加工会的会员比例为100%。

参加工会的会员比例为
100%

员工安全与健康

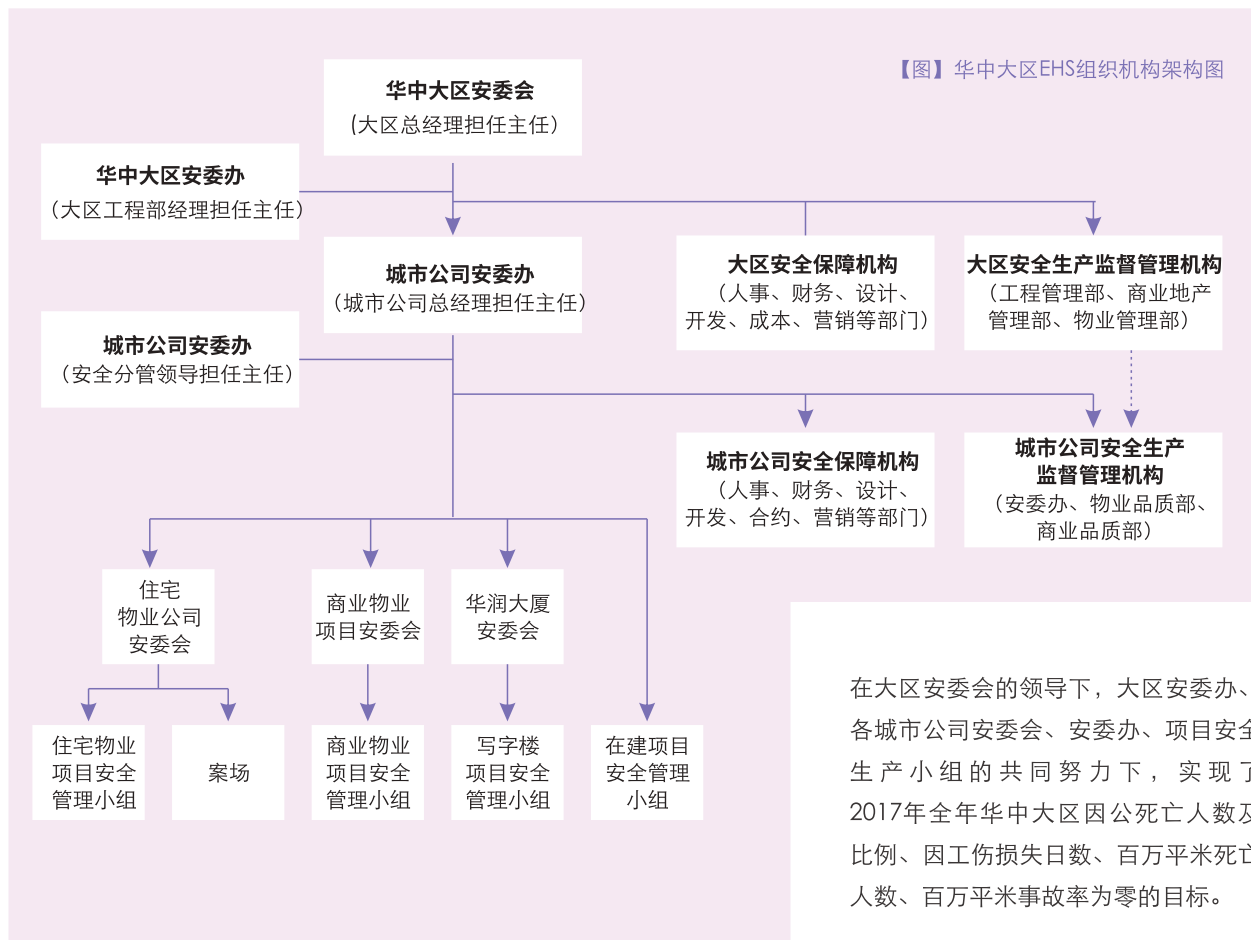
安全生产管理

为规范华润置地华中大区安全生产管理行为，提高安全生产管理水平，实现安全生产管理方针、目标，根据相关法律法规及上级管理机构的规定，从环境、职业健康与安全（以下简称EHS）三个方面制定华中大区EHS管理体系。体系主要包括：目标与责任体系、组织体系、教育体系、风险控制体系、监督保障体系、节能减排体系、职业健康体系、文化体系、评价与考核体系、优化改进体系、开发业务体系、住宅业务体系、商业业务体系。

其中，组织管理体系规定建立大区和城市公司安委会、安委办，各项目安全管理小组，结合目标与责任体系从宏观层面明确了华中大区各级部门、岗位、人员在EHS领域的工作范围内应负的责任及相应的权力，建立

横向到边、纵向到底的安全生产责任体系；制定了生产经营过程中零死亡事故、零火灾事故，工程建设阶段杜绝相关方死亡事故，发展绿色建筑，在建筑的“全寿命周期”最大限度地节能、节水、节地、节材，减少污染、保护环境，成为行业职业健康安全标准、实践、文化的领先者的总体目标。

文化体系、教育体系、风险控制体系、监督保障体系、节能减排体系、职业健康体系、评价与考核体系、优化改进体系分别从安全生产管理过程中的各方面给出了详细的管理办法，如风险控制体系从危险源的识别、管理，事故、事件的处理与应急救援等方面给出了应对风险与事故的具体办法。



促进职业健康

华润置地华中大区倡导“快乐工作、健康生活”的健康理念，重点围绕全员健康和职业健康两个方面开展健康管理工作。

全员健康 职业健康

员工活动

2017年，华中大区各城市公司定期开展各种活动，如运动会、徒步等，其中瑜伽、篮球、羽毛球、足球、滑冰协会也定期推广纳新，鼓励公司全员参与，提升身体健康素质。



秋季运动会



城市乐跑



足球赛



篮球赛



滑冰



羽毛球



中医理疗义诊

2017年度，武汉公司组织了为期三周的中医理疗义诊活动，广受好评。

助力职业发展

员工培训体系

为促进员工个人成长与职业发展，华润置地华中大区根据总部相关要求制定了一系列与企业的发展以及员工个人成长相配套的培训管理体系、培训课程体系、培训师资体系以及培训实施体系。

2017年，华润置地华中大区共计

4,854

人次员工接受培训

平均培训时数达到

5.48

小时



案例 | 未来之星训练营

2017未来之星训练营华中四营（置地营）在武汉顺利举办，来自华润置地六大区、三个事业部及物业总公司的362名营员参加了本次培训。本期训练营是自2013年由各置地各大区独立承办置地营以来，大区承办的第五期训练营，在学习计划、营地宣传、文体活动、后勤保障、风险管控等方面综合排名集团第一，在置地范围内首获华润集团颁发的金太阳花奖。



华中四营（置地营）营员**362**名
首获华润集团颁发的
金太阳花奖



职业发展通道

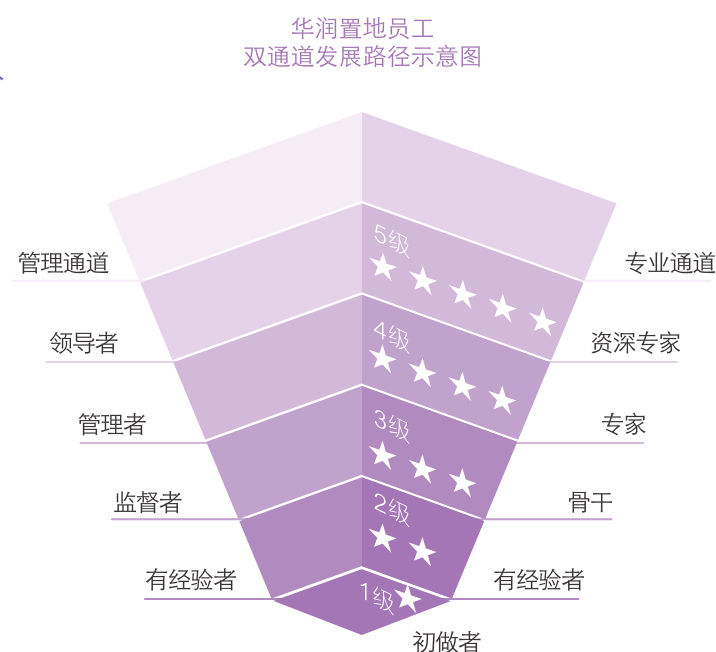
华润置地华中大区推行管理序列和专业序列的双轨制发展路径，发布了《经理人晋升管理办法》、《员工晋升管理办法》等制度，规范了经理人及员工的晋升提名及晋升考察流程，并通过“华润置地华中大区文化通讯”微信公众号进行宣贯。

建立带岗人制度、轮岗制度、人才梯队建设机制、内部竞聘机制等政策与措施，支持员工全方位、多渠道的发展，发布《员工内部交流管理办法》。2017年公司结合岗位需求和个人发展意向，通过内部招聘、交流等途径，进行岗位调动。同时，在项目资源有限的情况下，安排优秀的员工在大区内或跨大区进行轮岗学习，提供更优质的人力资源保障。

2017年，华润置地华中大区获得晋升的员工总数为176人

华润置地华中大区获得晋升的员工总数为

176人



员工满意度及敬业度

2017年华中大区敬业度得分为86%，满意度得分为90%，处于高绩效地带。

2017华中大区敬业度得分为

86%

满意度得分为

90%

悉心关爱员工

帮扶困难员工

华中大区积极帮扶困难员工，2017年春节走访慰问329名基层员工及5名困难员工、困难党员，及时给他们送上公司的关怀与温暖。

2017年春节走访慰问

329名

困难员工、困难党员

5名



春节慰问

工作生活平衡



节日活动



员工生日会



家庭开放日



下午茶



CHAPTER
SIX

06

绿色之梦

[打造绿色建筑 致力环境保护]

环境管理体系

华润置地华中大区重视环境保护和节能减排工作，新建项目均谨遵华润置地《华润置地绿色/节能建筑管理规定》、《华润置地绿建技术标准》、《华润置地在建持有商业项目绿色建筑技术与管理指引》、《华润置地商业项目能耗能效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。

开发绿色建筑

华润置地华中大区积极按总部商业项目绿色建筑技术与管理指引贯彻指导商业项目的绿色建筑的开发，同时进行住宅绿色建筑供应商的采购，确定住宅绿色建筑的设计策略。

2017年内已取得绿色认证项目面积达

132 万平方米

LEED认证申报项目共

34 个

获得绿色建筑1星设计标识项目达到

9 个

【表】华润置地华中大区绿色建筑一星评级情况

项目名称	项目性质	绿色建筑认证面积	绿色建筑评级
翡翠城1期	住宅	327100	设计一星
武汉琨瑜府1期	住宅	150000	设计一星
熙云府	住宅	189400	设计一星
桃源里1期	住宅	132000	设计一星
凯旋门3期	住宅	214300	设计一星
橡府	住宅	30300	设计一星
凯旋门	住宅	16000	设计一星
置地广场1期	商住	44500	设计一星
置地广场2期	商住	74096	设计一星

绿色建筑的环保性能

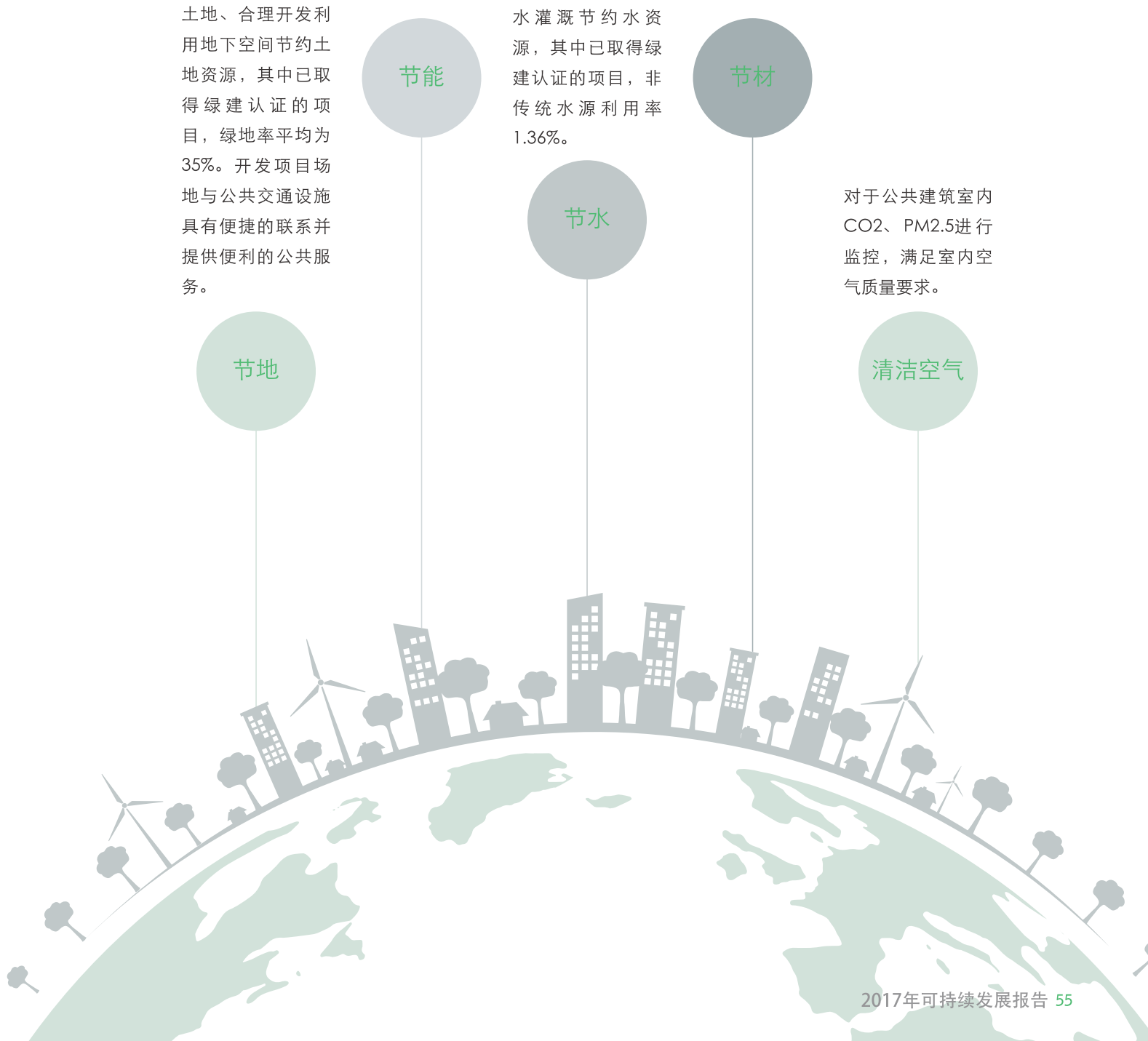
华润置地华中大区利用节约集约利用土地、合理开发利用地下空间节约土地资源，其中已取得绿建认证的项目，绿地率平均为35%。开发项目场地与公共交通设施具有便捷的联系并提供便利的公共服务。

合理选型机电设备能效符合国家标准能效要求，合理利用合理再生资源，其中已取得绿建认证的项目，可再生资源利用率平均为27.91%。

合理选用高效率的节水器具并采用节水灌溉节约水资源，其中已取得绿建认证的项目，非传统水源利用率1.36%。

采用可再利用材料和可再循环材料节约材料资源，其中已取得绿建认证的项目，可再生循环建筑材料用料比5.18%。

对于公共建筑室内CO₂、PM_{2.5}进行监控，满足室内空气质量要求。



推进绿色营运



绿色施工

施工环境监测

2017年华中大区各在建项目积极贯彻落实大区环境管理制度，努力打造绿色施工示范工程。各城市公司在建项目按照规定，在项目现场设置粉尘和噪声监测设施，实时监测粉尘浓度和噪声等级，确保二者的实时可视，做到对二者的可视、可控。



噪声监测设备



粉尘监测设备

降尘

施工过程中，对裸土采取全覆盖措施，控制裸土因风或其他因素造成的扬尘现象；同时在建筑裙楼、塔吊等位置安装喷淋除尘管网，在建筑施工主体和项目大门口配置雾炮机，控制粉尘污染。



扫水车控制扬尘



雾炮机控制扬尘



地块裸土全部覆盖

同时，施工工地出入口设置洗车槽和高压冲洗设备，实现进出车辆100%冲洗，避免车辆带泥土上路。



洗车槽和高压冲洗设备



水土保持及生物多样性保护

各在建项目对未开挖和非开挖裸露土体进行全覆盖处理，有效的控制了水土流失；对各项目的临时排水系统设置三级沉淀池，对废水进行沉降后再排入市政管网，严禁直排，降低了水污染物的排放量，降低了水污染风险。



裸土覆盖防止水土流失



节约运营能源与资源

案例 | 合肥五彩城

为了节约运营能源，合肥五彩城根据自身特点，灵活创新发展出各类节能举措。为节约电能损耗，卖场对主入口加装挡风门帘和门边条，并将节能灯改造成能耗较低的LED灯；车库及后勤通道更换感应灯具，使节能灯泡使用率达到85%以上；此外，还根据气温变化对空调主机开启时间进行优化。



合肥五彩城-增加挡风门帘



合肥五彩城-调整照明

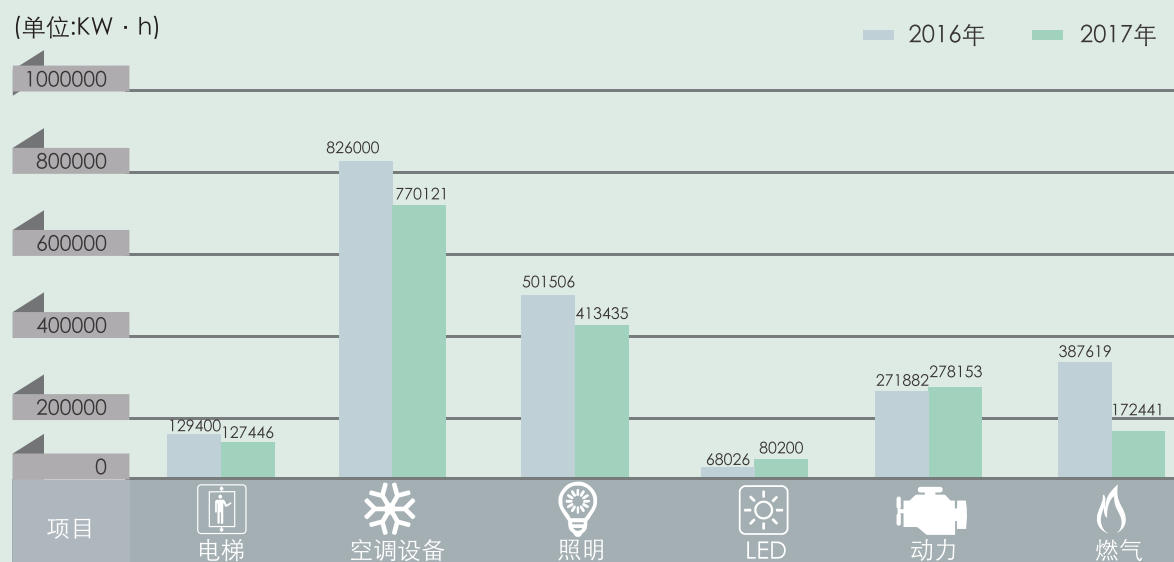


合肥五彩城-空调开启时间调整

节能灯泡使用率达到
85%以上

合肥五彩城在17年节能降耗工作中总用电能耗费849.43万元，同比下降0.87%。租户用电能耗费682.50万元，同比上升1.56%。公区用电能耗费：166.93万元，同比下降9.73%；

总用电量
1841796kWh
同比下降
15.68%



践行绿色办公

2017年华中大区各级单位积极开展节能减排宣传。增建视频会议室，倡导通过召开视频会议的方式减少差旅次数；倡导白天采用自然光，减少电灯的使用；在照明、空调开关处、打印机处张贴提示标语，提醒员工时刻做到人走灯灭，及时关闭电器设备；办公区成立办公环境巡查工作组，每天对办公室设施设备使用情况进行巡查；提倡无纸化办公，将多个办公流程OA上线；使用刷卡功能的打印机复印机，打印纸双面使用。



环保公益活动

2017年各城市公司积极开展环保公益活动，倡导和宣传生态环保理念，取得了一定的成效。

为提高职工及业主的环保意识，赣州公司以“地球一小时”为契机在2017年3月25日开展“从我做起，争做地球环保卫士”的活动，在当晚20:30-21:30关闭住宅项目景观照明并通过微信公众号推送的形式号召全体职工和业主参与其中，通过LED广告栏进行节能环保的相关宣传；4月22日，开展“绿意传情，春满华润”的“世界地球日”活动，通过开展此次活动，提高了员工和业主的环保意识，有效促进了小区业主垃圾分类习惯的形成，为环保贡献了一点力量。



“绿意传情，春满华润”活动宣传册



住宅物业项目关闭景观灯

2017年6月13日，合肥万象城对租户开展节能宣传培训，对所有租户进行节能主题的宣传教育及节能常识培训。大屏宣传节能周活动，倡导全民节能活动，提高了租户节能环保意识和技能。



CHAPTER
SEVEN

07

和谐之梦

支持社区发展 助力公益慈善

公益慈善理念



公益宗旨

服务社会，传播文明

服务精神

参与、互助、奉献、进步

行动理念

华润置地·用心做公益

公益慈善实践



支援抗洪救灾

2017年7月6日，持续性强降雨天气造成湖南长沙多地出现灾情，湖南公司党支部第一时间向受灾社区捐赠生活必需品和救灾应急物资，以实际行动支援抗洪救灾。



抗洪救灾-两辆装满救灾物资的卡车装备迅速，整装待发



华润置地（湖南）公司张总与工作人员一同将救灾物资送至灾区



湖南公司党支部向灾区捐赠物资



被江水横穿的橘子洲



橡树湾业主自发为物业送上锦旗

参与志愿服务

华润置地华中大区提倡并积极组织员工参与志愿服务，为社会的可持续发展奉献微薄之力。2017年，华润置地华中大区在武汉、合肥、长沙、南昌及赣州成立润志会，组织志愿服务活动3次，参与人数100人次。

组织志愿服务活动

参与人数

3次

100人次



2017年11月11日，华中大区润志会组织开展“养老孝老敬老”公益活动之走进武汉市卓刀泉社区养老院活动，向老人捐赠床上用品等，进行节目表演、游戏互动，并为11月及12月的寿星老人举办了生日会



2017年7月13日，赣州公司组织党员前往井冈山小镇，慰问老人，进行爱心捐赠



2017年12月2日，华中大区润志会组织志愿者走进武汉市融济古田康养中心，慰问入住长者，并向老人捐赠床上用品、毛毯、粮油、水果等物品，进行节目表演、游戏互动，并为12月的寿星老人举办了生日会。

助力新农村建设

华润置地华中大区在华润慈善基金会、华润置地的统筹下，情系革命老区，深度参与新农村建设，助力精准扶贫和脱贫攻坚，承担了湖南韶山、安徽金寨、江西井冈山、湖北红安等4个华润希望小镇的非盈利性建设工作，派出志愿者全程参与小镇建设，通过环境改造，改善了该地农民的居住环境。

2017年，井冈山希望小镇竣工落成，红安希望小镇选址完成。

2017年6月26日，井冈山华润希望小镇竣工落成



我们的 社会责任

可持续发展管理架构
 可持续发展策略与计划
 利益相关方沟通
 可持续发展重大性议题判定

可持续发展管理架构

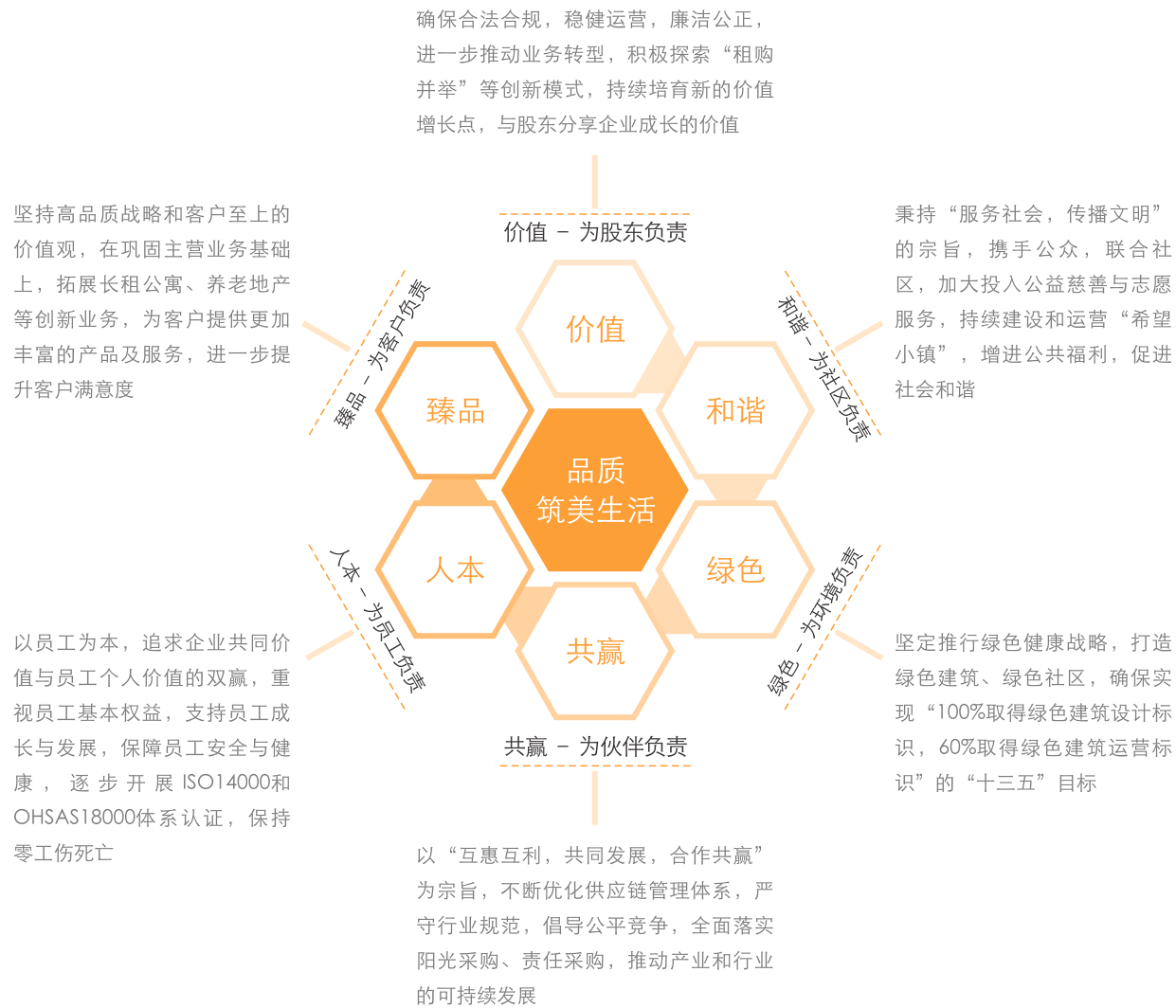
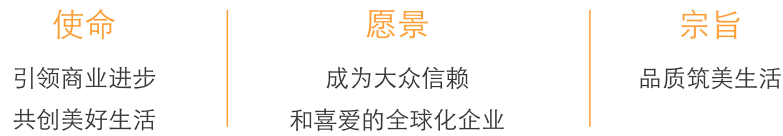
为实现对可持续发展工作的系统性、规范化管理，华润置地于2016年成立了企业文化与社会责任指导委员会（以下简称“委员会”）。委员会主任由公司董事会主要成员担任，委员会成员包括了公司内部其他参与可持续发展相关工作并具备相应知识、足可进行内外部重要性评估的较高级别员工。委员会代表董事会负责对公司的可持续发展相关工作进行统一领导和管理。同时，委员会亦根据ESG指引的要求，领导ESG工作小组开展相关工作。

华润置地华中大区社会责任工作管理架构



可持续发展策略与计划

华润置地企业文化与社会责任指导委员会根据《华润集团社会责任工作管理办法》的指导原则，采纳政府及监管机构、股东、客户、员工、伙伴、环境、社区等主要利益相关方的诉求，同时结合华润置地自身的业务特点，综合评估公司潜在的风险因素，在公司整体的“十三五”战略发展规划框架下确定了如下的可持续发展管理策略与计划。

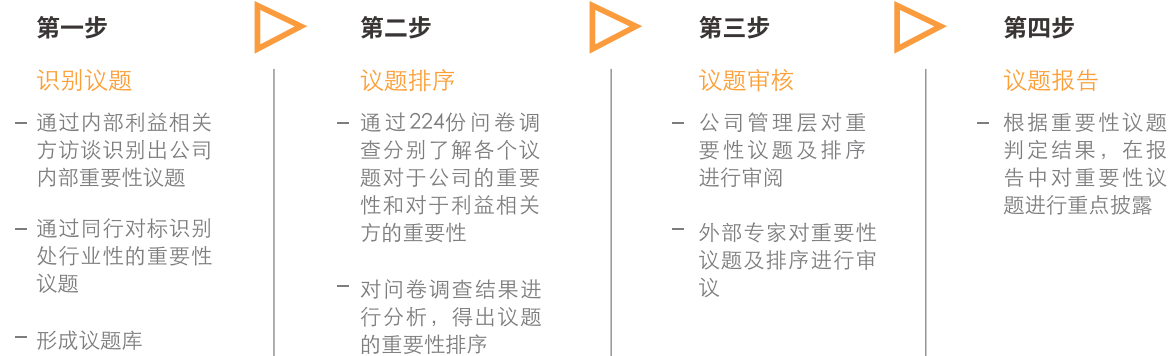


利益相关方沟通

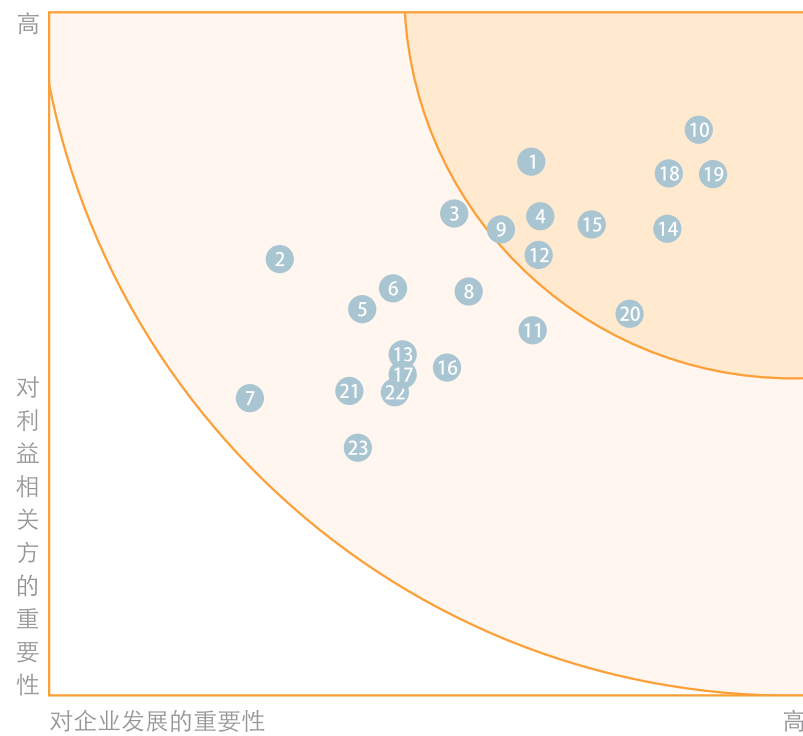
利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	守法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策	持续强化企业合规管理 参与政府相关会议及合作 响应相关国家政策
业主和客户	产品服务质量 保护合法权益	落实客户满意度调查 建立健全客户服务体系 完善客户意见反馈及投诉处理机制
员工	保障员工权益 促进员工发展 关爱员工健康 参与公司管理	制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制 组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台 改善工作条件，关爱困难员工 开展员工活动，加强员工沟通
供应商及合作伙伴	促进行业发展 合作互利共赢	实施阳光采购，打造责任供应链 参与行业组织，推动行业可持续发展 定期召开招投标大会、供应商大会
科研院所 行业组织 媒体与社会团体	遵守行业规范 促进产业创新 信息透明公开	加强对外交流与合作，参与产业创新研究 参与行业评优，对行业规范提出建议 完善新闻披露制度，优化舆情反馈机制
社区	支持社区公益 提供就业机会	积极参与慈善捐赠，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	落实绿色施工，打造绿色建筑，建设绿色社区 提高能源和资源使用效率，落实节能减排 加强环境数据披露，管理环境相关风险

可持续发展重大性议题判定

在筹备华润置地华中大区2017年度可持续发展报告的过程中，由于公司的业务架构、组织架构没有发生重大变化，经公司管理层批准，本报告依然沿用2016年的可持续发展重大性议题判定结果。2016年，我们进行了一次较为全面的利益相关方问卷调查，共计回收224份有效问卷。基于问卷调查数据分析，选取出了23个最受利益相关方关注的重大性议题进行披露。



华润置地华中大区可持续发展重要性议题矩阵



华润置地华中大区可持续发展重要性议题列表（由高到低）

高度重要议题	10	保障员工健康与安全，避免工伤及死亡
	19	合法合规经营，防范贪腐现象
	18	采取措施保护客户的个人信息及隐私安全
	14	保障产品和服务质量特别是产品安全性
	15	妥善处理业户投诉，定期进行客户满意度调查
	1	排放物披露和管理，如污水、废气等
	20	保护投资者权益，与股东共享价值成长
	4	采取减排措施，减少环境污染
	12	遵守有关防止使用童工或强制劳工的法律法规，采取措施禁止使用童工及强迫劳动
	9	合法合规雇佣，促进多元平等，与员工保持良好雇佣关系，防控员工流失
中度重要议题	3	有害及无害废弃物披露和管理，如化学物质、废钢材、建筑垃圾等
	11	组织员工培训，促进员工发展
	8	节约土地等自然资源，降低企业营运及业务活动对环境的影响，如开发绿色建筑、建设绿色社区等
	6	水资源消耗量的披露和管理，以及节水措施
	16	采取措施保护知识产权
	5	能源消耗量的披露和管理，以及节能措施
	13	管理供应链的环境及社会风险，如绿色采购、本地采购等，促进行业发展及产业提升
	17	建立并完善质量检测与产品回收程序
	22	在企业营运及业务活动中考虑所在社区利益，支持社区发展，如本地化运营、支持新农村建设等
	2	温室气体披露和管理，如二氧化碳、甲烷、氢氟碳化合物等
	21	响应国家政策，如参与保障房建设等
	23	参与公益慈善及志愿服务活动
	7	物料消耗量的披露和管理，如装修材料等

2018年展望

2018年是实施“十三五”规划承上启下的关键一年，华润置地华中大区将继续秉承“品质给城市更多改变”的发展理念，坚持高品质战略，积极探索地产运营新模式，持续关注和服务品质，推动城市发展，引领商业进步，充分履行对股东、客户、员工、伙伴、社区、环境等利益相关方的责任。

为股东负责 ----- 华润置地华中大区将以稳中求进作为经济工作总基调，坚持“精准投资、卓越运营、变革创新”的战略举措，积极探索“租购并举”的创新模式，持续培育新的价值增长点，进一步推动业务转型。

为客户负责 ----- 秉承华润置地一贯的“高品质”战略，华中大区将持续以客户为中心，坚持客户导向，为客户提供更加环保、更高品质的产品与服务，提升客户满意度，用品质给筑造更美生活。大区将继续坚持客户至上的价值观，在继续坚持销售物业及投资物业两大主营业务基础上，积极拓宽物业服务、康养地产、等其他业务发展模式，为客户提供更加丰富和优质的产品与服务。

为员工负责 ----- 大区一直将人力资源视为核心竞争力，高度重视员工权益，将继续致力于建立科学、系统的人力资源管理体系，实现企业价值和员工价值最大化。

为伙伴负责 ----- 大区将以“互惠互利，共同发展，合作共赢”为目标，不断优化供应链管理体系，严格遵守行业规范，积极倡导公平竞争，推动产业和行业的可持续发展。

为社区负责 ----- 大区将延续润志会的“服务社会，传播文明”的宗旨，更加用心地投身于公益慈善与志愿服务行动，并持续做好“希望小镇”建设和运营项目，为社区发展贡献力量。

环境责任 ----- 华中大区将积极响应“美丽中国”战略，在保证质量、安全等基本要求的前提下，最大限度地节约资源并减少对环境产生负面影响的施工活动，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，积极致力于绿色建筑、绿色施工、绿色社区、绿色倡导，追求人与自然的和谐共生。

数据列表

ESG指标	单位	2016年数据	2017年数据
A. 环境			
A1. 排放物			
A1.2 温室气体排放量及密度【注1】			
二氧化碳排放量	吨	56411.00	15792.65
A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度			
废日光灯管	根	-	2300
报废大型电子电器设备（不可回收再利用），包括电脑、打印机等	部/台	-	98
A1.4 所产生的无害废弃物总量及密度			
建筑垃圾	吨	-	17301.65
厨余	吨	-	175.45
土方废料	吨	-	727708.30
钢筋废料	吨	-	852.39
A2 资源使用			
A2.0 主要建筑材料使用量			
混凝土消耗量	立方米	-	678811.52
钢筋消耗量	吨	-	73366.55
A2.1 能源耗用量及密度			
耗电量	千瓦时	56260000.00	80902252.20
汽油消耗量	吨	38.85	82.07
柴油消耗量	吨	17.39	11.31
天然气消耗量	标准立方米	134628.00	373275.60
A2.2 水资源耗用量及密度			
总耗水量	吨	-	2169330.50
B. 社会			
B1. 雇佣			
B1.1 雇员人数			
全体雇员人数	人	961	1666
B1.2 雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分			
综合流失率	%	27	38
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率			
死亡人数	人	0	0
千人死亡率	%	0	0
B2.2 因工伤损失工作日数			
普通工伤日数	天	-	0
B3.1 受训雇员比例：按性别划分			
受训雇员总数	人	961	1666
男性	%	-	58
女性	%	-	42
B3.2 雇员受训平均时数：按性别划分			
男性	小时	5.32	5.48
女性	小时	5.32	5.48
B5.1 供应商数目			
供应商总数	个	-	263
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目			
投诉数目	件	-	527
B7.1 贪污诉讼案件的数目			
涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0
B8.2 在专注范畴所动用资源			
公益慈善捐赠价值	万元（人民币）	-	11.06
员工志愿服务人数	人	-	100
员工志愿服务时数	小时	-	300

股东责任						
资产总额	亿元港币			289.88【注2】	374.62	454.50
所有者权益	亿元港币			107.40	139.03	172.78
营业收入	亿元港币			93.59	55.90	88.75
利润总额	亿元港币			25.36	14.27	25.54
净利润/股东应占溢利	亿元港币			19.07	8.20	17.65
净资产收益率	%	-	-	23.61	10.26	14.78
总资产报酬率	%	-	-	9.82	4.29	6.16
成本费用利润率	%			50	37	48
全员劳动生产率	万元人民币/年			203.47	213.18	528.30
固定资产总投资	亿元人民币			25.29	25.94	21.90
纳税总额	亿元人民币			18.52	11.64	17.00
行业排名	名次	-	-	8	11	9
市场占有率	%	-	-	n/a	1.02	2.03
销售物业签约面积	万平方米			122.41	90.33	85.95
销售物业签约额	亿元人民币			98.36	71.04	101.4
投资物业营业面积	万平方米			23.17	23.94	24.25
投资物业营业额	亿元人民币			1.03	3.24	4.03
期末土地储备面积	万平方米			148.22	244.08	190.2
腐败事件发生率	万平方米			-	0	0
客户责任						
住宅客户满意度	分			81	78	74
客户投诉处理率	%			100	100	100
合同履约率	%			100	99.66	99.73
产品合格率	%			100	100	100
技术研发投入	亿元人民币			-	-	0.0088
研发人员数量	人			-	-	2
参与形成国际、国家或行业标准数量	个			0	0	0
新增专利数量	件/项			0	0	0
重大创新奖项	个			0	0	0
员工责任						
全职员工总人数	人			789	961	1666
招聘新员工人数	人			127	99	595
招聘应届毕业生人数	人			8	11	29
员工劳动合同签订率	%			100	100	100
员工社会保险覆盖率	%			100	100	100
员工体检覆盖率	%			100	100	100
员工健康体检人数	人			789	842	1111
员工平均(月)工资水平	元人民币			9672.33	9979.39	9403.77
员工敬业度	%			93	87	86
员工满意度	%			95	88	90
员工流失率	%			17	27	38
员工平均年龄	岁			27	29	30
女性员工比例	%			32	40	41.9
残疾人雇佣人数	人			0	0	0
管理层中的女性比例	%			12	12.5	12.5
年人均带薪休假天数	天			5	5	6
员工培训覆盖率	%			100	100	100
员工培训投入总额	万元人民币			24	31	57
人均培训投入	元/人			303	318	353
人均培训时间	小时			5.10	5.32	5.48

供应链责任						
责任采购比例	%			-	-	100
本地化采购比例	%			-	-	100
供应商通过质量、环境、EHS体系认证的比率	%			100	100	100
战略合作协议签订数量	个			1	0	0
受到违法违规处罚数量	次			0	0	0
重大负面舆情处理数量	件			1		
安全责任						
一般及以上工伤事故发生数	次			0	0	0
工伤事故死亡人数	人			0	0	0
千人死亡率	%			0	0	0
千人重伤率	%			0	0	0
千人负伤率(事故频率)	%			0	0	0
火灾千人死亡率	%			0	0	0
千人经济损失率	%			0	0	0
百万营业额经济损失率	%			0	0	0
百万营业额死亡率	%			0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%			0	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起			0	0	0
写字楼、酒店、商场供电系统故障造成的大面积停电事故	起			0	0	0
对公司市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起			0	111.14	145.11
安全生产投入	万元人民币			102.16	100	100
安全应急演练次数	次			55	-	5
员工安全培训覆盖率	%			100	-	0
专职安全管理人员数量	人			-	-	-
注册安全工程师人数	人			-	-	-
公益责任						
慈善公益捐赠支出	万元人民币			0	0	11.06
员工志愿服务人数	人次			141	-	100
员工志愿服务时间	小时			423	-	300
环境责任						
绿色建筑认证面积	万平方米			23.39	64.94	43.84
环保总投入	万元人民币			77.58	85.61	100.53
节能减排技术改造投入	万元人民币			301	311.08	335.74
耗电量	万千瓦时			-	56260000.00	80902252.20
汽油消耗量	吨			-	38.85	82.07
柴油消耗量	吨			-	17.39	11.31
天然气消耗量	万标准立方米			-	134628.00	373275.60
二氧化碳排放量【注1】	吨			-	56411.00	15792.65

指标索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI) | 对应章节

环境		
A1 排放物	一般披露	第六章 绿色之梦
	A1.1	排放物种类及相关排放数据 不适用【注1】
	A1.2	温室气体总排放量及密度 第六章 绿色之梦
	A1.3	所产生有害废弃物总量及密度 数据列表
	A1.4	所产生无害废弃物总量及密度 数据列表
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果 第六章 绿色之梦
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果 第六章 绿色之梦数据列表
A2 资源使用	一般披露	第六章 绿色之梦
	A2.1	能源总耗量及密度 第六章 绿色之梦数据列表
	A2.2	总耗水量及密度 第六章 绿色之梦数据列表
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果 第六章 绿色之梦
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果 第六章 绿色之梦
	A2.5	制成品所用包材料的总量及每生产单位占量 数据列表
A3 环境及天然资	一般披露	第六章 绿色之梦
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动 第六章 绿色之梦

社会

B1 雇佣	一般披露	第五章 人本之梦
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数 第五章 人本之梦数据列表
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率 第五章 人本之梦数据列表
B2 健康与安全	一般披露	第五章 人本之梦
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率 第五章 人本之梦数据列表
	B2.2	因工伤损失工作日数 第五章 人本之梦数据列表
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法 第五章 人本之梦

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI) | 对应章节

B3 发展及培训	一般披露	第五章 人本之梦
	B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比 第五章 人本之梦数据列表
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数 第五章 人本之梦数据列表
B4 劳工准则	一般披露	第五章 人本之梦
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工 第五章 人本之梦
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤 第五章 人本之梦
B5 供应链管理	一般披露	第四章 共赢之梦
	B5.1	按地区划分的供应商数目 第四章 共赢之梦数据列表
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及相关惯例的执行及监察方法 第四章 共赢之梦
B6 产品责任	一般披露	第二章 匠造之梦
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比 /
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法 第二章 匠造之梦 附录2: 数据列表
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例 第一章 价值之梦
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序 第二章 匠造之梦
	B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法 第二章 匠造之梦
B7 反贪污	一般披露	第一章 价值之梦
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果 第一章 价值之梦数据列表
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法 第一章 价值之梦
B8 社区投资	一般披露	第七章 和谐之梦
	B8.1	专注贡献范畴 第七章 和谐之梦
	B8.2	在专注范畴所动用资源 第七章 和谐之梦数据列表

注：
1、根据《如何准备环境、社会及管治报告？》附录二：环境关键绩效指标汇报指引，“A1.1排放物及相关排放数据”这一关键绩效指标与发行人营运所在地的空气污染有关，主要包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。因华润置地的业务营运过程对空气的影响极小，故经重要性议题判定认为该指标为“不适用”的指标。

报告评级



《华润置地华中大区 2017 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华中大区委托，“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《华润置地华中大区 2017 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-CSR3.0）之房地产业》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

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（★★★★☆）

公司人事行政部牵头成立报告编制组，大区副总经理担任副组长，负责材料二次审定，总经理担任组长，把控报告整体内容及关键节点，并负责报告最终审定；企业将报告功能定位为回应华润集团与华润置地总部要求、推动企业社会责任管理、提升企业品牌形象、回应利益相关方期望的重要工具，建立了包含全版报告、H5 报告等在内的基础报告体系；根据国家相关政策、公司重大事项、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，同时嵌入售楼处窗口、校园招聘活动进行多次展示，并以电子版、印刷品、H5 等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

实质性（★★★★☆）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、确保房屋住宅质量、合规拆迁与老城区保护、避免土地闲置、噪音污染控制、新建项目环评、废弃材料循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题，实质性表现领先。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“价值之梦”“匠造之梦”“品质之梦”“共赢之梦”“人本之梦”“绿色之梦”“和谐之梦”等角度系统披露了所在行业核心指标的 82.3%，具有领先的完整性表现。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“产品及服务投诉数量”“贪污诉讼案件数”“腐败事件发生率”“一般及以上工伤事故发生数”“工伤事故死亡人数”“千人经济损失率”等负面信息数据，简述“严肃处理违纪违法责任人”事件，并详细阐述“客户满意度下滑”事件的发生原因及处理结果，具有卓越的平衡性表现。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“纳税总额”“市场占有率”“住宅客户满意度”“责任采购比例”等 69 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“华润置地第二季度质量管理奖·项目部排名”“华润置地第二季度质量管理奖·城市公司排名”“2017 年置地第三方客户满意度调查排名”等数据进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

可读性（★★★★☆）

《报告》以“筑梦新时代”为主题，围绕股东、客户、伙伴、员工、环境、社区六大利益相关方展开叙述，详细呈现企业履责成效，凸显了企业履责意义；开篇设置“2017 年大事聚焦”专题，以图片集锦形式展现了企业履责大事记，提升了报告悦读性；章节跨页采用实景图，融合企业特色业务场景，整体风格简约清新，提升了报告的辨识度，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》设置“响应政策导向”专题，回应推行租售并举、助力城市发展等行业热点议题，体现企业责任担当；各章节页均积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），重点回应企业在关键议题上的履责实践与成效，凸显了企业的全球化视野；首次系统开展实质性议题识别工作，增加了内外利益相关方参与深度，有效增强了报告实质性议题识别的准确性，创新性表现领先。

综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《华润置地华中大区 2017 可持续发展报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 完善行业关键性议题的识别和披露，进一步提升报告的实质性；
2. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级小组

组长：中国社科院企业社会责任研究中心常务副主任 张惠
成员：北京师范大学新媒体传播研究中心主任 张洪忠
过程性评估员 袁雨晴、任姣姣



出具时间：2018 年 9 月 3 日

扫码查看企业评级档案

意见反馈表



尊敬的读者：
您好！

非常感谢您百忙之中阅读本报告。
为了改进报告编制工作，提升华润置地华中大区的履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

■ 对于华润置地华中大区来说，您所属的类别是：

- 政府人员 客户 CSR从业人员
- 监管机构 供应商及合作伙伴 同类企业
- 员工 社区居民 其他

■ 您对本报告的总体评价是

- 好 较好 一般 较差 差

■ 您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何

- 高 较高 一般 较低 低

■ 您认为本报告的结构安排如何

- 很合理 较合理 一般 较差 差

■ 您认为本报告的版式设计如何

- 很合理 较合理 一般 较差 差

■ 您认为本报告的可读性如何

- 高 较高 一般 较低 低

■ 您对华润置地华中大区社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

华润置地华中大区



扫描二维码
反馈您的意见和建议
您的诚挚建议是我们
持续发展的动力

华中大区连续四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，不断增强公司运营透明度和社会沟通能力。



编制小组

组长：孟小周

副组长：黄崇起 程哲 谢黎黎

主编单位：华中大区人事行政部

组员（按姓氏首字母排序，排名不分先后）

陈钟 程允淦 邓浩昌 冯杨 郭航 金喆 李梦婷 刘鹏

陶欢 王龙飞 王珊珊 姚欣 张慧娟 张卫滨 赵潮峰