

同心同行
共绘美好



华润置地华东大区
可持续发展报告
2019

报告导读

报告周期

本报告为年度报告，是华润置地华东大区向社会公开发布的第 8 份可持续发展报告，上年度报告已于 2019 年 6 月正式对外发布。

报告边界

报告覆盖华润置地华东大区。为便于表达和阅读，本报告中“华润集团”也以“华润”“集团”表示；“华润置地总部”也以“置地”“置地总部”表示；“华润置地华东大区”也使用“华东大区”“大区”“公司”“我们”等表示。

时间范围

报告的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

参考依据

- 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指南 (CASS-CSR4.0)》
- 联合国可持续发展目标企业行动指南 (SDGs)
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准 (GRI Standards)》
- 《华润集团社会责任管理办法》

数据说明

报告中所有数据均来自华东大区正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。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。

编制流程

前期准备→资料收集→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

信息披露

公司官网：<http://sh.crland.com.cn/>

公司地址：上海市虹莘路 3999-1 号上海万象城 V5 写字楼

邮政编码：201103

联系电话：021-55989999

企业邮箱：crld_dqgzb_zy@crland.com.cn

报告一览

2019
华润置地华东大区
可持续发展报告



2018
华润置地华东大区
可持续发展报告



2017
华润置地华东大区
可持续发展报告



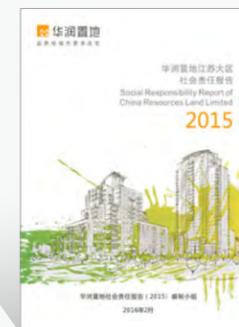
2016
华润置地华东大区
可持续发展报告



2015
华润置地原上海大区
社会责任报告



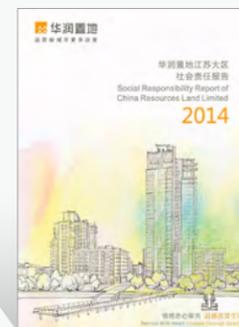
2015
华润置地原江苏大区
社会责任报告



2014
华润置地原上海大区
社会责任报告



2014
华润置地原江苏大区
社会责任报告



注：扫描二维码可查看电子版报告。

目录

CONTENTS

- 04 卷首语
- 06 2019 大事记
- 08 走进置地华东



10

**匠心造居
共筑美好生活**

- 12 责任聚焦
- 14 多元产业
- 21 卓越品质
- 23 悉心服务



28

**润心前行
共建绿色家园**

- 30 责任聚焦
- 32 EHS 管理
- 36 绿色建造
- 40 绿色文化



42

**暖心相伴
共铸精英人才**

- 44 责任聚焦
- 46 权益保障
- 48 育才为先
- 52 员工关怀



54

**诚心携手
共促行业进步**

- 56 责任聚焦
- 58 战略合作
- 59 责任采购
- 61 行业发展



62

**凝心聚力
共创和谐未来**

- 64 责任聚焦
- 66 热忱公益
- 68 社区参与
- 69 扶贫攻坚



70

可持续发展管理

- 72 社会责任管理
- 77 稳健经营管理

- 80 未来展望
- 82 附录
 - 82 企业荣誉
 - 83 关键绩效
 - 86 指标索引
 - 88 评级报告
 - 90 意见反馈

卷首语



前进永无止境 奋斗未有穷期

苟日新，日日新。回眸2019年，我们共同分享了中华人民共和国成立70周年的辉煌荣光，也共同见证了华东大区各项业务的蓬勃发展，主要工作亮点纷呈。

大区党群工作有声有势，文化建设卓有成效

公司管理文化深入践行，项目党建阵地建设实现城市公司全覆盖，“关爱华东”“活力华东”等群团文化活动品牌深入人心，企业文化的凝聚作用不断增强。

大区业绩取得新突破，商业运营取得新进展

大区共完成签约额809亿，营业额269.05亿，税后利润63.11亿，并在上海、无锡、苏州、温州、徐州、宁波先后斩获17幅优质土地，突破性获取上海石门一路项目，稳健精准投资为大区的可持续规模发展奠定坚实基础；吴江、昆山、扬州三地万象汇及上海时代广场先后完美开业，树立区域商业典范，华润品牌收获市场掌声。

大区“高品质”理念扎实践行

大区工程质量置地领先，客户满意度全价值链管理机制得到夯实，设计标准化得以坚定贯彻；基础管理水平再上台阶；大运营体系探索初有成效，营销操盘有标准有狼性，助力业绩达成，内生式的人才供给机制日益完善。

大区创新业务成果丰硕

长租公寓年拓展房间7562间，位列置地第一，开业门店数及平均锁定出租率均列置地第一；嘉兴南湖湖滨文旅项目实现破冰、杭州大健康小镇开工建设、南京卫元舟康养业务稳步推进，嘉定外冈耕新智造园项目蓄势待发，均为大区未来发展提供了新兴动能。

叩问初心，知所从来；筑牢使命，明所将往。展望2020年，我们必须以“反思、担当、协同、执行力”四个管理文化为引领，确保组织有战略，团队有文化，班子有干劲，员工有希望。按照“大区做强，城市公司做实”的管理要求和“十大战略管理主题”的精神，围绕“六个标杆”重点工作，永远用奋斗定义自己，勇担置地压舱石的角色，坚定战略，调整姿态，再创新篇！

2019 大事记

华润置地竞得南西社区C050401单元115-12地块，重磅挺进上海市核心区域，在港资外资云集的南京西路，插上了一面央企红旗；同年11月13日，石门一路项目的方案设计评审获得完美通过。



01月24日

01月06日



华东大区四家蜂巢公馆正式开业，为上海、南京、杭州、宁波打造生活便捷的一站式社区，为都市青年提供舒适安居的优质租住体验。

“世界杭州 万象 Life”——2019 年华润置地杭州品牌发布会圆满落幕，数百位嘉宾相聚一堂，共同见证华润置地杭州城市战略的发布。这也是华润置地在杭州首次以品牌发布会的形式，与行业内外、媒体记者和业主家人进行深入沟通。



05月28日

04月01日



华润置地与上海市嘉定区外冈镇人民政府签署战略合作协议，双方就外冈镇乡村振兴、城镇开发、产业园区等事项展开合作；9月，华东大区产城发展部运营的首个智能制造产业园区——耕新智造园项目获得立项批准，这是华润置地与上海市嘉定区外冈镇政府在园区轻资产运营合作模式上的首次探索。

06月16日



苏州吴江万象汇盛大开业。当天开业品牌 245 家、综合开业率 98%、零售额达 2246 万、客流量突破 15 万，以超高的人气与惊艳的数据刷新城市商业纪录。

由华润置地与上海地产集团携手打造的陆家嘴滨江中心正式发布案名，这标志着商务系列“中心系”的开篇序曲。值此之际，备受瞩目的区域首个金融科技产业园也顺势落地其中。



06月20日

09月10日



在热烈庆祝中华人民共和国成立 70 周年之际，“声动华东”华润置地华东大区庆祝中华人民共和国成立 70 周年员工 K 歌大赛决赛在上海梅赛德斯奔驰文化中心举行，参赛选手们用嘹亮的歌声为中华人民共和国成立 70 周年献礼，为华东大区实现全年业绩目标和“高品质、快开发”加油助威。

华润置地华东大区第三届员工运动会于在杭州圆满举行，来自开发、商业、物业的 12 支代表队，共计 1400 余人亲临现场，为运动员加油、为华东大区喝彩，共同庆祝中华人民共和国成立 70 周年！



09月21日

11月02日



昆山首个地铁上盖商业综合体——昆山万象汇盛大启幕，将“创新”“趣味”“社群”等商业进阶的关键词融入昆山城市基因，迅速引领 2019 年新开购物中心潮流。

华润置地通过增资方式完成南京卫元舟项目收并购，卫元舟“五位一体”医养康教研项目将承担华润置地康养业务“发动机”的角色和使命，助力解决未来城市老龄化程度高的问题。



11月08日

11月22日



“城市进化的力量”华润置地南京 10 周年暨万象综合体发布会在南京盛大举行，华润置地未来的城市布局、业务拓展的全新战略首次集中发布，近 6000 位嘉宾齐聚一堂，共鉴中国商业地产综合实力 TOP1 的远见与雄心。

扬州万象汇盛大开业，以多元化业态组合，为扬城带来 200 余家超强品牌阵容；YUMMY 市集和“扬街”，延续“街区+mall”的商业新形态，融合华润置地万象系列一贯的高品质要求及扬州传统文化精髓，在全市商业体中独树一帜。



12月06日

12月24日



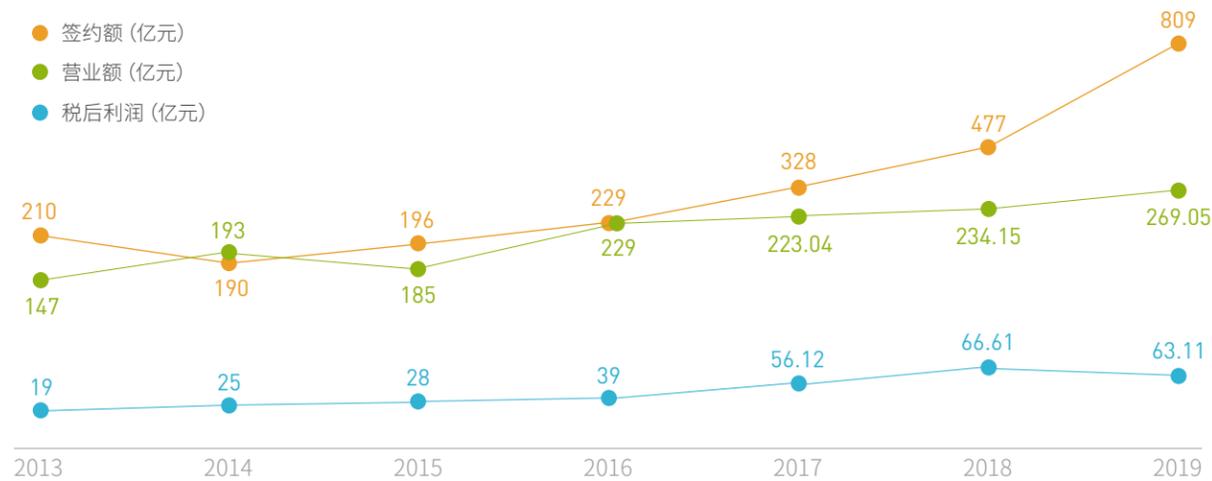
作为华润置地首个全闭店商业改造项目，华润时代广场在历时两年的整体改造升级后焕新开业，实现全新绽放；该项目在工期紧张、施工难度大的情况下，践行高品质下的快速开发，为华润置地后续商业改造项目积累了宝贵经验。

走进置地华东



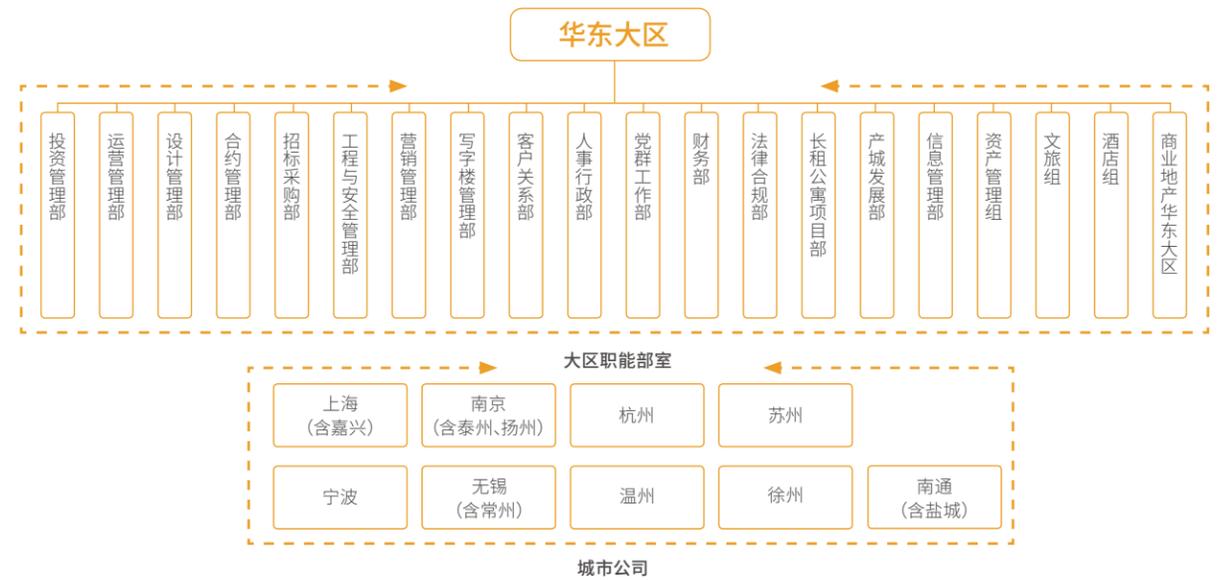
公司概况

华润置地华东大区，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公司之一；由华润置地原上海大区与原江苏大区合并而成，总部设在上海，在江浙沪三省市从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理。华东大区一直秉持华润置地的“高品质战略”，致力于达到行业内领先水准，树立区域住宅和商业典范。2019 年，华东大区共完成签约额 809 亿元，营业额 269.05 亿元，税后利润 63.11 亿元。



组织架构

华东大区按照“总部做专，大区做实，城市公司做精”的原则，进行矩阵式管理。截至 2019 年末，华东大区共有 16 个区域职能部门、3 个区域职能组、9 个城市公司。



产业布局

华东大区始终坚持“稳健精准投资”，围绕“深耕为主，拓新为辅”的总体策略进行产业布局。截至 2019 年末，华东大区业务已覆盖上海、南京、杭州、苏州、宁波、无锡、温州、徐州、常州、南通、泰州、盐城、扬州、嘉兴 14 个城市，共计 89 个项目。

华东大区业务覆盖城市

14 个

项目共计

89 个



匠心造居 共筑美好生活

华东大区始终将产品与客户放在首要位置，坚持高品质战略和客户至上的价值观，在巩固主营业务基础上，积极探索创新更加丰富的产品及服务，全方位提升客户人居体验。



工程质量 重视科技创新 优化服务管理 保障客户权益 打造满意服务

■ 内部相关方 ■ 外部相关方



责任聚焦

多一份热心，添一份关怀

房修工程师这个职业在我们眼中，往往是一份需要技术和力气的男性工作，他们可能经常满身泥灰，也可能为了业主加班维修到深夜。然而，两次荣获华东大区“月度维保服务之星”称号的朱瑛媛，却向我们展示了一位女性房修工程师的刚毅形象和巾帼不让须眉的工作态度。

2019年，朱瑛媛辖区内某小区负一层地库通道出现裂缝，车辆经过时地面会发出响声，多位业主向房修部门反馈这一问题。了解情况后，她立即协调设计、项目、物业及施工单位多方到现场进行勘察，经过与各部门多次沟通后，最终确定了地面空鼓裂缝面积。

问题找到了，但在私家车位使用率高达84.3%的地库中，养护维修23.3%的地库地面，对于任何一位管理人员都是一项挑战。为减少维修对业主生活的影响，朱瑛媛与房修团队制定了一系列维修方案及应急预案：维修前在地库明显位置公示维修方案，帮助业主充分了解地库整体的翻新计划；在维修区域设置围挡，安放施工安全标识牌，将施工现场与地库隔离；对维修现场进行严格把控，定时进行局部洒水，防止扬尘问题出现；安排专人疏导地库交通，避免造成区域拥堵，为业主开辟一条畅通的出行路。

在维修期间，朱瑛媛时刻关注业主动态，为有疑问的业主安排一对一沟通释疑，打消他们对维修的担忧，并积极收集业主们对维修过程的建议，在力所能及的范围内为每一位业主解决问题。在朱瑛媛的认真负责下，5月底地库维修顺利完成，且无任何因车库维修引发的投诉。

房修工程师是一项繁琐不易的工作，有苦也有乐，但朱瑛媛热爱这份工作，她在不断虚心请教中慢慢把自己变得更专业、更全面。她常说：“我的工作宗旨就是‘从业主角度出发，竭诚为业主服务’，我有信心我会做得更好！”。



匠心工程品质，全心客户服务

华东大区客户服务

用细致入微的服务

与体贴备至的关怀

用心赢得业主信赖

谱写多彩美好生活



多元产业

华东大区一直秉承华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，提出“精细设计准则”，开展多元业务，致力于达到行业内客户满意度领先水准，引领城市生活方式改变的同时，改善片区面貌，带动城市经济发展，为客户精心构筑生活理想。

住宅

依托华润集团及置地总部雄厚的企业实力，华东大区以创新的视角和专业的能力，大胆赋予土地新的价值，不断在设计、工程、物业服务等重点方面实践“高品质”，致力于为客户打造行业内领先的住宅服务，革新产品价值标准，重塑品质人居典范。



上海静安府



南京鱼嘴润府



杭州臻城幸福里



温州万象天地

商业

为实现“美好生活”的愿景，华东大区围绕“精准定位+高品质运营”理念，不断深挖客户需求，积极推动项目定位、招商、开业，提升商业竞争力。截至 2019 年末，华东大区商业已布局 11 个城市、28 个项目（不含宁波轨交、写字楼底商），总体量超过 292 万平方米，持有购物中心 26 个，其中在营项目 11 个，在建项目 15 个。



昆山万象汇



吴江万象汇



扬州万象汇



上海万象城

写字楼

华东大区将商务办公的未来发展趋势与城市群的空间发展思维全面挂钩，抢占商务办公的价值高地和增长中心。公司深度挖掘长三角经济一体化协同效应，重点布局上海、杭州、南京等核心城市，不断刷新商务办公国际化内涵与高度，实现从 Officeeasy 到 OE2.0 品牌迭代，以模块创新的形式完成从共享空间到办公智能化创新试点。截至 2019 年末，华东大区写字楼持有及资管项目 10 个，建筑面积约 62 万平方米，在建及销售项目 13 个，建筑面积约 143 万平方米，总建筑面积超过 200 万平方米，实现出租面积超 10 万平方米，成为世界级企业和目标世界企业的价值共选。

在建及销售项目

13 个

持有及资管项目

10 个

总建筑面积超过

200 万平方米



陆家嘴滨江中心项目



华润时代广场

写字楼资产服务平台

随着写字楼市场进入更专业、高效的精益管理时代，写字楼资产管理越来越复杂，写字楼资产管理长效机制亟待建立。华东大区率先开发写字楼资产服务平台，通过智慧化手段解决写字楼管理长期经验化和人工化管理方式，打通不同项目租赁、财务等资管数据孤岛；通过可交互仪表盘多维分析辅助决策，大幅提升写字楼管理的人效、数据精度，拓宽资产管理边界，为挖掘流量价值，实现数据流量价值兑现提供了空间。

案例 | 商务生态服务平台 OE2.0 助推品质办公

基于对未来商务办公生态的思考，华润置地整合内部优势资源，在为商务办公写字楼赋予内核创新探索中，也将商务生态服务平台 Officeasy 迭代升级到 OE2.0，完成商务服务体系的立体化升级。

Smart OE 智慧平台

2019 年，Smart OE 服务超过 1.5 万客户，信息到达率 100%，企业服务功能覆盖率超过 90%，C 端用户服务触点超过 30 万次。

2019 年 7 月 7 日，OE App 杭州华润大厦项目上线，一键开启智能办公模式。

2019 年 9 月，智能大堂机器人小 O 入驻上海万象城写字楼，开启 OE 大堂服务新体验。

Smart OE UI2.0 上线一键咖啡、福利中心、停车缴费功能，持续完善智能商务办公体验，引领商务办公新趋势。



OE Plus 多元服务

2019 年，华东大区写字楼累计举办 30 多场在营写字楼租户活动，包括冰上运动会、午间瑜伽、公益摄影展、弦乐四重奏、花艺 DIY、暖心下午茶、答谢会等，关注个人成长及企业发展。



OE Space 创新空间

DNA 咖啡落地上海万象城写字楼，在提供香醇咖啡的同时，解决职场人所需的办公休憩和福利需求；漂流盒子会议室，前瞻现代客户商务需求，成为激发创意和灵感的商务赋能地，为企业与员工提供更多黏性基础便利服务的共享空间。

创新业务

在房地产转型的大环境背景下，基于华润置地“销售物业+投资物业+X”的商业模式，华东大区密集进入长租公寓、康养业务、旧城改造、场馆运营等多领域，积极践行“坚持销售物业、投资物业双轮驱动”的同时，努力探索经营创新、物业创新。

旧城改造

南京三山街项目的地块原为老城区，经规划部门拆迁后一直处于停工未开发状态。华润置地接手后，对该项目进行重新设计，以华润商业体系定级最高的万象天地购物中心为目标，满足当前南京城市发展和市民生活的需求。在开发过程中，公司注重保护古井凤凰井等历史遗存，延续弓箭坊、黑簪巷等历史街巷风貌，在保护展示历史建筑云章公所、保持公共开放的历史街巷基础上，积极塑造出传统特色城市肌理和现代结合的城市商业建筑。



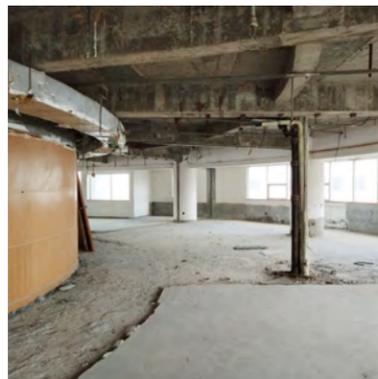
历史建筑云章公所



黑簪巷

长租公寓

宁波彩虹北路与百丈路交叉口有座远近闻名的“老炮楼”，是当地有名的地标性建筑。2018年9月，华润置地长租公寓品牌“有巢”接受将“老炮楼”改造成现代公寓的挑战，并将其作为入驻宁波市区的第一个项目。历经240天的改造，2019年5月5日，有巢公馆彩虹北路店正式开业，曾经的“老炮楼”变身“北欧风现代公寓”，重新焕发时代生机。



标准层改造前



标准层改造后

城市配套服务方面

为提升温州七都岛片区的整体影响力和完善城市配套服务建设，华东大区在积极满足政府诉求的基础之上，以“高标准、高要求、高质量”的企业品质准则，步步推进金悦澜湾项目的代建中小学设计工作，旨在打造两所温州标杆学校，融入智能化高科技的硬件设备，彰显未来学校气质。



温州七都岛片区代建中小学

为提升宁波湾头片区整体影响力和完善的城市配套服务设施，华东大区在水上运动中心南侧代建水上运动公园设计工作，力求以时尚、健康、安全、生态为目标，打造串联北侧体育公园与南侧亲子公园，形成湾头地区连续的滨水慢行系统。



宁波水上运动中心南侧公园



宁波华润儿童公园



杭州奥体中心（亚运三馆）

老城区保护

2019 年，华东大区开展石门一路项目文保建筑复建工作，这是全国首例建筑整体切割后复原的文保建筑，为置地总部探索文保建筑修复提供了宝贵的技术储备和经验库。



石门一路项目

本着保留城市记忆、延续历史文脉的初衷，华东大区在苏河湾项目中计划复建天后宫和慎余里两栋历史保护建筑，为上海老城区记忆留下不可复制的一笔。



苏河湾项目

康养业务

2019 年，华东大区坚定贯彻落实集团“大健康战略”，积极推进康养业务战略布局，历时两年，完成南京卫元舟项目收并购。该项目是置地康养业务体系内收购的第一个民营重资产项目，实现重大收并购项目破冰，在收并购协议、评估方法、投后管控方式等方面具有创新及代表意义，标志着置地康养业务产业闭环初步形成，也打开了置地康养乃至置地与民企合作的崭新篇章。



南京卫元舟项目

保障性住房建设

华东大区贯彻国家宏观政策，严控项目开发节点，提升开发效率，确保项目在土地行政主管部门要求时间期限内开工建设，避免土地闲置浪费；同时，积极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，为中低收入者提供宜居的生活环境。

2019 年 5 月 31 日，温州公司横渎北项目正式揭牌，该项目由华东大区建设，政府以固定价格全部回购，作为安置房分配给拆迁安置村民，项目总建筑面积约 277622 平方米，地上计容面积约 199615 平方米。



温州公司横渎北项目

卓越品质

秉持“夯基础、抓安全、高品质、快开发”理念，华东大区在工程上提出“毫厘工程标准”，积极落实“高品质下的快速开发”战略举措，持续建立健全质量管理体系，严格落实各项规章制度，开展多样监督检查活动，以客户需求为导向，致力于提供和创造更优产品和服务。

质量管控

质量是企业的生命。华东大区严格遵循《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国城市房地产管理法》等国家法律法规，在华润置地总部的各项产品质量管理制度基础上，结合 ISO9001 认证要求，2019 年先后修订《华润置地华东大区质量标准管理规定》《华润置地华东大区开发项目质量监督管理规定》《华润置地华东大区质量业绩管理规定》等 33 项规章制度，并新增《华润置地华东大区首开区冲刺奖励规定》，以绝对的品质坚守和质量管控，更进一步提升品牌竞争力。

管理规定

- 大区层级** 通过制定标准、定目标、教育培训、监督检查、质量业绩考核、培养文化等管理手段实现大区质量管控
- 城市公司** 监督、传达

管理指引

- 项目专业管理** 在项目实施过程中，规范专门质量管理动作(材料、样板、检查等)，确保质量状态目标。
- 项目综合管理** 在项目实施过程中，明确职责，实施项目对内、外综合协调、规范管理动作：交底管理、交接管理、方案审查、封闭管理、成品保护、资料管理、移交管理等，实现项目各项管理目标。规避各类风险、保障项目顺利进行。



悉心服务

在华润置地“高品质”战略、“以客户为中心”的经营理念下，华东大区坚持做好产品标准化落地工作的同时，在销售和物业服务上提出“情感悉心服务”，不断提升客户服务品质，提供友善的倾听、沟通和反馈渠道，保障客户权益，为客户创造更高的价值，不断实现人们对美好生活的憧憬。

服务保障体系

2019年，基于现有客户服务体系，华东大区统一维保中心及工程师形象，落地维保服务标准化；升级《“七控一舆”风险管控体系制度》，从销售开盘到组织交付，层层把关；搭建《“润心服务”触点管理体系》，从购房到安心居住，呵护客户全生命周期；加强品牌体系规范化，为客户提供丰富的社区活动，持续完善各项管理机制。



维保工程师统一形象

匠心升级

质量检查达标率
93.90%

华东大区注重深化城市对接，通过严格要求城市公司定时提交风险月报、开展工地开放日、设置标前评审、实施飞行检查等，多措并举，从源头上保障产品质量。此外，公司还组织召开三方检查培训会议、“专家库”主题活动等，持续提升工匠精神及业务能力。2019年，在华润置地总部六个大区住宅过程质量检查中，华东大区全年平均分 91.33 分，达标率 93.90%，均排名第一。



维护客户权益

华东大区严格落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》《华润置地华东大区销售案场管理指引》等国家及内部政策规范，保证商品房销售预售许可证、房地产开发企业资质证书等法规文件齐全，房屋建造进程透明，确保产品宣传合规，全方位维护客户权益，倡导可持续消费，指引客户作出理智的购买决策和负责任的消费。

集中交付
8700 户
累计交付率
93%

按合同交付

华东大区严格依照《中华人民共和国城市房地产管理法》《商品房预售管理办法》等法律法规，制定商品房预售合同，并严格按照合同要求切实履行交付标准，同时制定《华润置地华东大区房屋交付管理制度》，确保交付质量及进度。2019 年，华东大区共完成 7 个城市公司 16 个项目、标段交付，共集中交付 8700 户，累计交付率 93%。



上海静安府项目交付陪验途中

客户信息保护

客户信息的隐私保护情况，是评估一个企业是否值得信赖的重要指针。华东大区一直将客户信息保护作为一项重要工作，制定《华润置地华东大区员工工作规范与行为准则》文件，明确规定“员工有保守客户信息的义务”。同时，公司对信息管理系统设有专人、专岗和专用电脑，通过严格的信息查询权限管理制度加强对客户资料的保管，切实保护客户信息安全。

项目风险提示

华东大区严格按照《华润置地华东大区营销现场公示物料工作指引》，要求各项目现场公示客户所关心的项目基本信息、非标准户型、红线内外不利因素、购房资格、按揭流程等提示内容，同时要求售楼顾问在购房过程中向客户介绍现场公示相关内容。



杭州城北幸福里销售案场不利因素公示

提供满意服务

华东大区始终恪守“用心赢得客户信赖”的服务理念，以不变的热情、贴心的服务、精彩的活动，全心全意服务客户，提升业主对于华润品质的认同感和华润服务的获得感。

维护客户关系

华东大区重视产品知识普及，针对部分项目开展工地开放活动，向业主讲解房屋施工标准、结构工艺等建造知识，在展现匠人精神的同时，为业主普及相关知识。此外，公司还积极通过开展各类社区活动拉近与各业主的距离，增加业主间交流机会，营造和谐的邻里社区关系。



徐州置地会“电瓶车体检”活动



无锡悦府工地开放现场讲解



杭州之江九里中秋节“游园会”猜灯谜活动



温州悦府花苑 Happy 润送气球活动

客户满意度调查

2015 年,华东大区引入第三方满意度调研,主要针对“总体满意度”“忠诚度”“物业服务”“销售服务”“签约后沟通服务”“房屋质量”“整改维修”“房屋设计”“小区规划配套”“投诉处理”等维度进行调研。2019 年,为更进一步了解客户需求,客户满意度调查不再只集中于年中及年末调研,还面向准业主、磨合期业主、稳定期业主和老业主开展月度调研。

华东大区住宅客户满意度得分



倾听客户声音

华东大区严格按照《华润置地华东大区客户投诉舆情管理制度》要求,积极响应并处理应对客户投诉问题,要求各项目积极宣传推广 400 客户服务热线,保证客户投诉渠道畅通,确保服务质量。2019 年,华润置地统一客户服务热线 4001-099-888 全新上线,从统一管理、全年在线、多元服务、全速回访四大方面全面升级,用真诚服务焕新客户幸福无忧的生活。截至 2019 年末,400 热线全年共接听华东大区客户电话 6000 余通,为业主实际解决问题 5600 余件。

共接听华东大区客户电话

6000 余通

为业主实际解决问题

5600 余件



30 分钟响应 统一跟进



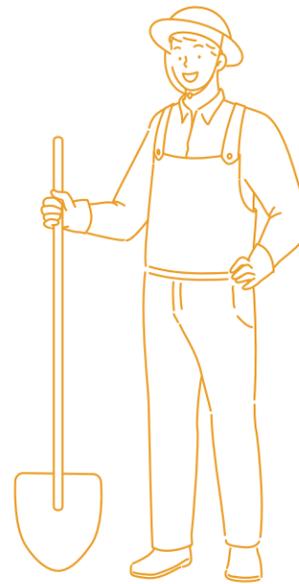
7 天 * 12 小时 全年守护



专业服务体验 全面贯通

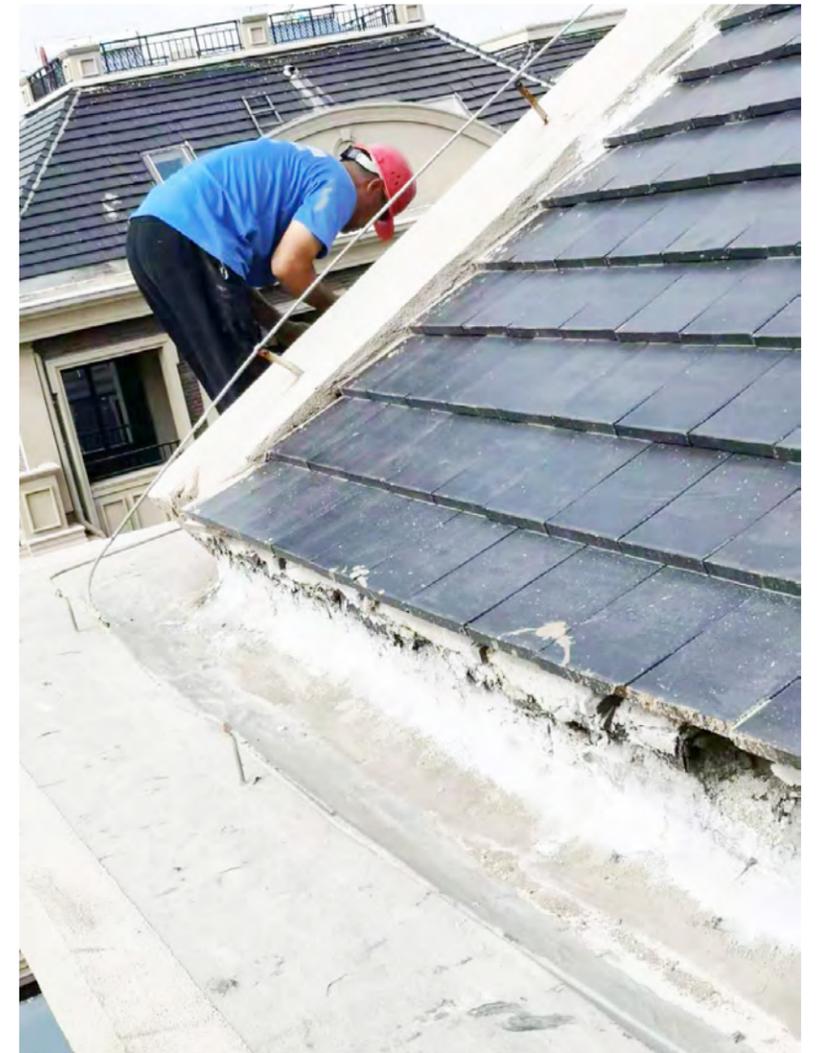


体验即时回访 聆听心声



案例 | 尽职尽责就是原则

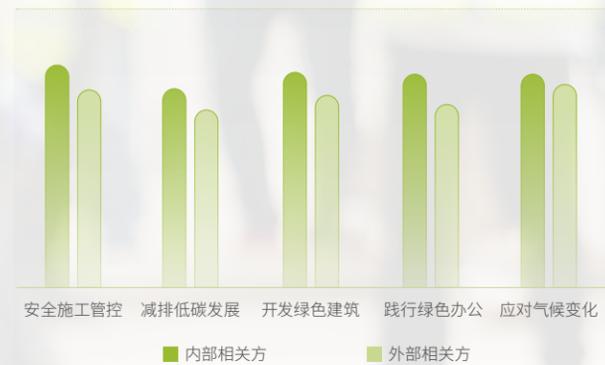
2019 年 8 月,徐州云龙湖悦府项目业主反馈家中雨水倒灌严重。接到反馈后,公司维保人员立刻冒雨赶到现场排查事故原因,及时安排人员清理室外天沟积水,降低天沟水位,封闭老虎窗,阻止损失继续扩大;天放晴后,公司又立即组织维修人员剔凿屋面天沟,增加天沟深度,并在老虎窗周围增加地漏排水管,做好地漏处的找坡,确保雨水能顺利排到地漏管道,维护业主的财产安全,有效防止强降雨天气雨水倒灌室内的情况再次发生。



维修人员现场维修

润心前行 共建绿色家园

华东大区树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，坚持节约资源和保护环境的基本国策，践行绿色建筑生态模式，将绿色、环保、节能、高效的理念融入建筑开发中，努力打造“资源节约型、环境友好型”企业。



责任聚焦

迎难而上，做安全生产护航员

安全无小事，责任重于山。刘刚始终以高标准要求自己，事前精心策划，事中落地有声，时刻保持工作重心明确，管理思路清晰，不断调整工作方法，让兢兢业业成为工作准则，用永不停歇的脚步迈过一道道难关。

2019年吴江万象汇开业期间，租户因抢抓时间经常夜间装修，作为吴江万象汇项目的安全专职管理人员，刘刚每晚坚持走访每一个加班租户，了解加班情况，交代安全注意事项，确保没有隐患才安心下班，回到宿舍经常是夜间12点。他还主动放弃所有周末及节假日，连续工作超过100天，微信步数经常刷屏朋友圈。最终，吴江万象汇项目于2019年6月16日达成目标正式开业。事后，刘刚及时总结优秀管理经验，并主动分享至华东大区各在建商业项目，得到华东大区及在建商业项目一致好评。

2019年7月，刘刚调至苏州公司工程管理部。苏州吴江万象府四期项目是华东大区十大重点项目，但由于工期紧、场地受限等诸多压力，2019年三季度大区EHS飞行检查中，总包在大区排名倒数第四。为此，刘刚多次组织苏州公司EHS力量对万象府项目作业环境改善类课题策划进行内部评审，积极参与到课题实施过程中，通过课题研究、探讨促进项目高标准逐步落地，在四季度大区EHS飞行检查中取得华东大区第一名的优异成绩，并完成华东大区作业环境改善类课题的任务，打造出EHS示范项目，实现倒数到第一的逆转。

此外，为促进项目EHS常态化管理，刘刚主动改变苏州公司月度检查的方法，由原来的提前通知改为突击检查，由原来的现场状态检查增加管理行为检查，重点暴露项目EHS管理现状，并在苏州公司月度工程例会、EHS委员会上进行晾晒、颁发红黄旗、缺陷与优秀案例对比，激励各项目重视EHS工作，形成“比、学、赶、超”的良好氛围，还编制并运行苏州公司EHS管理考核办法，通过积分制逐步强化全员EHS责任。在刘刚的推进下，苏州公司EHS管理水平稳步提升，苏州公司开发项目年度EHS考核成绩为华东大区9个城市公司中第一名，荣获华东大区“2019年EHS管理成效奖”。

忠于职守，尽职尽责。2019年，刘刚获得华东大区2019年度“EHS贡献之星”、华东大区“防风险、保安全、迎大庆”优秀个人称号、苏州公司2019年度“EHS先进个人”、苏州公司2019年“上半年优秀员工”多项荣誉。



无危则安,无缺则全
华东大区 EHS 人员
使命在心,责任在肩
把坚守当做信念
把奉献融入精神

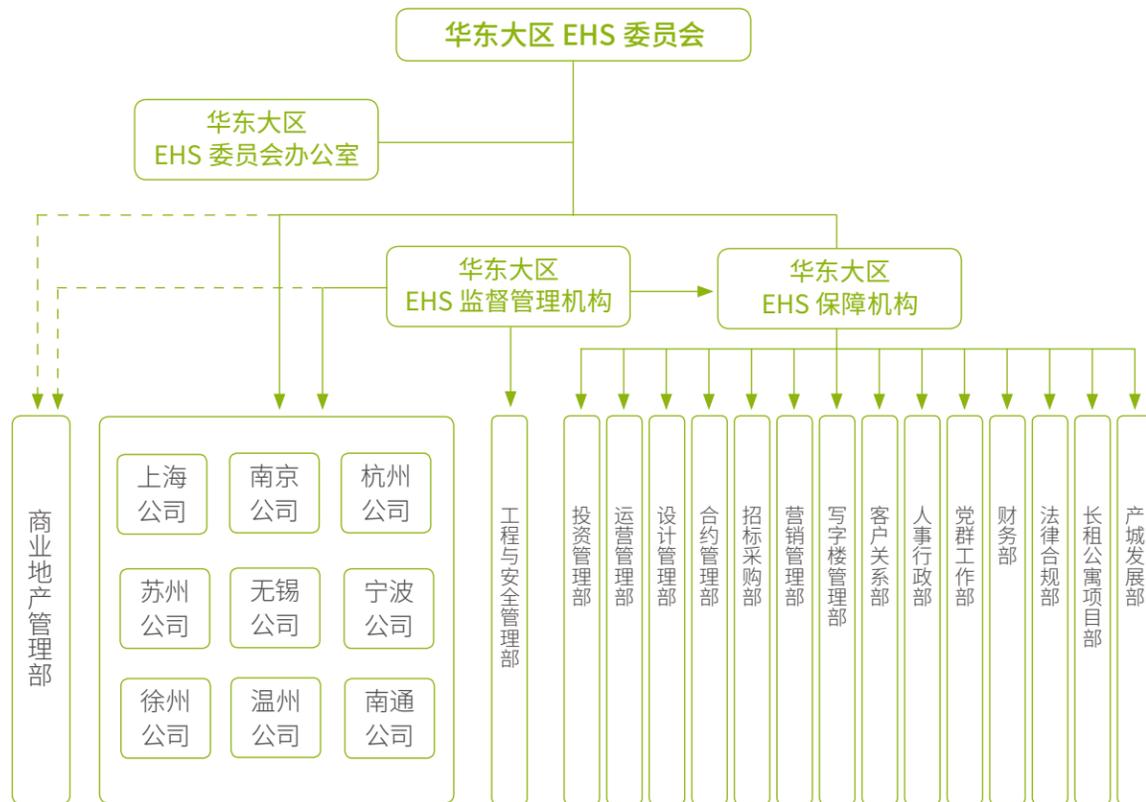


EHS 管理

华东大区积极构筑具有华润特色的价值创造型 EHS 管理体系，指导与监督公司各单位系统有序开展 EHS 文化体系创建、EHS 文化理念与知识传播、EHS 文化行动展示，防范各类生产安全事故的发生；同时，强化安全生产责任传递，助力提升承包商安全管理水平。2019 年，华东大区各单位获得国家级安全健康类奖项 1 项，省级安全健康类奖项共 20 项，环保节能类奖项共 6 项。

落实安全管理

为传承与践行“责任驱动进步、绿色改变生活”的 EHS 理念，实现“超越利润之上的追求”的发展目标，华东大区成立 EHS 管理委员会，健全风险控制体系、监督保障体系和考核评价体系，并编制《华润置地华东大区岗位 EHS 责任制度》，建立适应公司开发、商业、酒店管理等项目，横向到边、纵向到底的 EHS 责任体系，使与 EHS 工作相关联的每一个部门、每一个岗位都承担相应的责任。2019 年 8 月，华东大区结合置地总部考核标准及项目实际对开发项目高压线进行修订，进一步提升项目高风险隐患排查的针对性和实效性。



华东大区 EHS 管理委员会组织架构图

案例 | 2019 年 EHS 工作管理会议

2019 年底，华东大区工程与安全管理部以“提升能力 履职尽责 防范风险 严格考核”为主题，召开华东大区 2019 年度 EHS 管理总结会议，总结 2019 年度华东大区和各城市公司工作情况及未来发展目标的同时，展示优秀 EHS 管理人员工作心得及分享优秀 EHS 管理经验。



华东大区高度重视提升安全生产能力，重点推进各城市公司隐患排查与治理、监督检查、EHS 教育培训等工作，全面提升公司安全生产状态。

提升安全能力

开展监督检查工作共

14 次

累计发现隐患

16523 项

安全督查

华东大区牢固树立安全发展理念，坚决守住安全底线，制定年度监督检查计划，严格落实国庆节安全大检查、深基坑专项检查、城市公司交叉检查、安全生产月大检查及创新业务项目、非在建改造类项目等各项安全监督检查工作，并对薄弱项目、重难点项目进行持续帮扶指导，且每季度末组织第三方单位进行开发项目 EHS 考核评价，全方位落实安全检查，夯实安全基础实现安全发展。2019 年，华东大区开展多种形式的监督检查工作共 14 次，累计发现隐患 16523 项，并全部整改完成。

案例 | 防风险 保安全 迎大庆

2019 年国庆节前夕，华东大区落实总部 EHS 委员会成员第五次(扩大)会议要求，全面启动“防风险、保安全、迎大庆”2019 年国庆节前安全大检查工作，在切实做好节日期间安全生产工作，防范各类 EHS 事故事件，为庆祝中华人民共和国成立 70 周年营造安全稳定的环境。



华润置地副总裁、华东大区总经理陈刚检查杭州万象城项目



华润置地原安全管理部总经理阙彬检查上海万象城项目

应急能力

华东大区通过制定《华润置地华东大区开发项目应急管理工作指引》《华润置地华东大区生产安全事故综合应急预案》，明确应急响应相关流程，并通过应急演练不断提升员工应急反应速度和处置能力，确保大区各单位在紧急时刻能够主动应变、有序处置。2019年，华东大区组织各单位开展应急演练与消防安全大检查活动，通过召开消防月启动会、设置主题展板、悬挂横幅、开展消防安全专项检查、专项培训以及消防应急实操竞赛等方式，提高现场一线人员的消防意识和应急响应能力。



苏州吴江万象汇开展消防应急演练活动



宁波万象城项目开展消防应急演练活动

案例 | 全力以赴对抗台风“利奇马”

2019年8月，面对超强台风“利奇马”，华东大区及时发布《华润置地华东大区EHS警示[2019] (01)》，成立大区防台防汛应急领导小组及应急工作小组，有序部署防台准备工作。

大区成立“利奇马”应急值守群，在台风经过浙江、上海、江苏时适时发布台风路径信息及各基层单位应急响应状况；各项目部积极对生活区板房、外脚手架、地库防雨及抽排水措施等进行全面排查，切实做好防台风、防雷电、防暴雨、防坍塌、防水淹、防触电等应对措施；各开发项目、营销案场、写字楼、长租公寓项目等单位纷纷开展应急值守，加强巡查。此外，为确保人员安全，各项目紧急联系应急避险场所，适时组织一线人员转移，并提供食物、饮用水等物资。

“利奇马”过境期间，华东人众志成城、攻坚克难，全力以赴、坚守一线，成功诠释了华润人的责任担当和拼搏精神。



上海万象企业中心项目进行人员转移



华润置地副总裁、华东大区总经理陈刚在台风后进行现场检查

专项治理

华东大区坚持问题导向，持续加强对重点领域和薄弱环节的整治工作。为规范大型机械设备安全管理，大区针对开发项目大型设备操作工、司索信号工等特殊作业人员持证情况进行专项排查，并重视强化华东大区营销案场消防安全管理，及时掌握营销案场消防系统管理现状，持续聚焦重点环节，防范重大风险。2019年10月底，华东大区对城市公司营销案场的消防设备设施情况进行排查统计，其中所发现的隐患问题均于12月底前全部整改完成。

安全培训

华东大区注重通过开展教育与培训策划、培训实施、评价改进以及师资管理等一系列教育培训活动，增进各级人员安全生产知识和安全技能，提高安全意识和专业能力。2019年，公司累计开展EHS教育培训11次，共培训9400人次，累计培训143300学时。

累计开展 EHS 教育培训

11 次

共培训

9400 人次

累计培训

143300 学时



开发项目全价值链 EHS 管理培训



安全专业赋能培训

绿色建造

建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计。华东大区深知作为企业公民所应承担的环境责任，积极响应国家“全面开展蓝天、碧水、净土保卫战”的号召，以绿色建造为主线，深入推动企业实现绿色、循环、低碳发展。

开发绿色建筑

华东大区以《华润置地绿色建筑管理规划》《华润置地绿色建筑管理制度》《华润置地绿色健康建筑技术操作参考指引》《华润置地住宅绿色建筑战略白皮书》为引，努力践行绿色建筑的愿景和目标。2019 年，华东大区获得绿色建筑认证的项目共计 16 个，认证总面积 211.59 万平方米。

获得绿色建筑认证项目

16 个

认证总面积

211.59 万平方米



宁波北仑新凯旋项目被评为绿建二星



无锡华润幸福里项目被评为绿建二星

推行装配式建筑

华东大区相信装配式建筑是实现建筑业“绿色转型”的必由之路，持续推进建筑产业化，在部分重点项目推行装配式建筑，在降低生产成本基础上进一步优化升级施工工艺，减小环境污染和能源损耗，确保项目工程达到政府监管部门要求的住宅项目最低节能率，同时节约了生产成本。2019 年，大区共部署 38 个装配式建筑项目，装配式建筑总面积达 3463328.16 平方米。

共部署装配式建筑项目

38 个

总面积达

3463328.16 平方米



徐州崑崙御二期二标总建筑面积 12.8 万平方米，其中装配式建筑占 33%。



2019 年 4 月 27 日，华东大区无锡公司开展工程管理研修班第二期《装配式建筑实践》。基于上期装配式建筑基础理论的学习，此次培训针对“新三板”在万象府项目的现场经验，将理论与实际情况相结合，进一步提升工程条线人员对装配式建筑的认知和管理水平。



延伸阅读

装配式建筑是指把传统建造方式中的大量现场作业工作转移到工厂进行，在工厂加工制作好建筑用构件和配件(如楼板、墙板、楼梯、阳台等)，运输到建筑施工现场，通过可靠的连接方式在现场装配安装而成的建筑。

推进绿色施工

华东大区持续完善环保预警及应急机制，大力推进绿色施工，各项目建立绿色施工组织管理架构，明确人员责任、目标分解，制定绿色施工方案策划、绿色施工管理制度、绿色施工培训制度等，实时指导、纠正项目绿色施工措施落实情况和实施自检情况，通过先进技术和科学管理，全方位保障绿色施工目标的实现。2019 年，大区各施工目标环评率达 100%，未发生对环境及天然资源造成负面影响的事件。

强化项目施工现场环境的保护管理与监督检查，制定实测实量环境检查标准，对施工现场的节能降耗、扬尘防治、噪声实时监测、水污染治理、使用清洁能源及资源循环利用等进行定期检查；

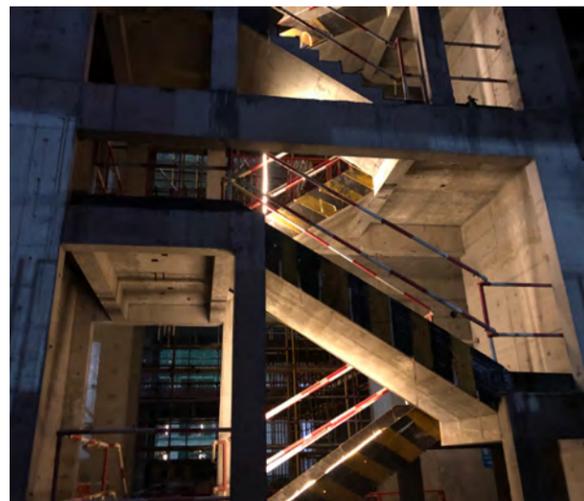
高度重视新建项目环境影响评价，分析、预测和评估项目实施后可能造成的环境影响，并提出预防或减轻不良环境影响对策，同时针对环评报告重点关注的“生态修复”“降噪防尘”“固废处理”“废气排放”等领域开展专项行动；

支持科技创新，鼓励开展绿色环保工艺技术的研发与应用，淘汰落后设备工艺，降低生产运营过程中对环境造成的不良影响，同时提升施工质量、效率，实现精细化管理；

优化工艺，对工地上废弃的砖石、原料，通过直接利用或组合修复后再利用，提高材料使用率，促进循环经济发展。



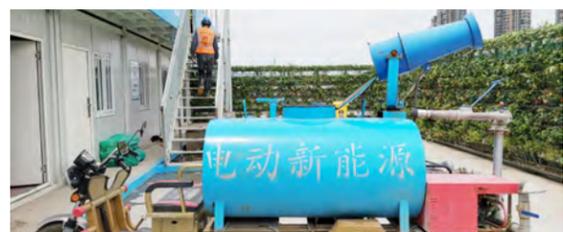
节能 / 降耗



低压节能 LED 灯带照明



太阳能路灯



新能源小型洒水车



三级沉淀池



利用地下水

降尘 / 降噪



噪音实时检测



多级增压大雾炮



环保除尘雾炮机



围墙喷淋

垃圾分类



生活垃圾分类箱房



四色垃圾桶



建筑垃圾集放点

绿色文化

华东大区积极响应总部“节能有我，绿色共享”的理念，动员全体员工从自己做起、从日常小事做起，践行绿色办公理念，树立绿色发展观，打造低碳环保的办公环境和生活方式。公司持续加强办公用电管理，在开关处张贴“随手关灯”提示标语，杜绝长期亮灯，真正做到“人离、机停、电断”；严格推行 OA 办公系统，提倡无纸化办公和双面打印，减少纸张消耗；应用智能化会议系统，鼓励召开视频电话会议，减少差旅次数，降低二氧化碳排放；在办公区域各通道及茶水间设置垃圾分类放置点，号召员工践行“垃圾分类从我做起”；鼓励员工参与环保公益活动，积极应对气候变化，以实际行动携手共建绿色地球。2019 年，华东大区水电费共计花费 2846985.73 元，办公用纸共计花费约 359381 元。

温州公司鹿岛植树活动



徐州公司智能化视频会议室



苏州公司垃圾分类宣传志愿服务活动



宁波公司湾头首届“family day”活动



苏州公司 2019 节能宣传周荧光跑活动



南通公司公益毅行活动



无锡公司办公区域有害垃圾回收处



苏州公司“地球日”跑步活动



暖心相伴 共铸精英人才

华东大区以员工为本，将每一位员工视为同舟共济的伙伴，追求企业共同价值与员工个人价值的双赢，重视员工基本权益，支持员工成长与发展，保障员工安全与健康，致力于打造一个稳定持续的事业共同体。



依法平等雇佣 完善薪酬福利 员工职业发展 帮扶困难员工 关心员工生活

■ 内部相关方 ■ 外部相关方



责任聚焦

成为一个“靠谱”的人

2013年5月，刘璨加入华润置地华东大区，六年来，他用实际行动诠释了“靠谱”是快速成长的基石。

刚加入华东大区的他，严格服从公司调遣，2013年5月被派出支援余姚五彩城的建设工作。在余姚五彩城消防报审将近3个月没有一点进展的情况下，他不畏困难，接过艰巨的任务，用1个月时间成功完成五彩城影院消防报审工作，实现消防报审零的突破，将小租户消防报审工作带入正轨。

2014年5月，刘璨被调到上海万象城项目，开始管理上海万象城的土建施工，之后的3年时间，他从刚毕业1年的新人，成功成长为一名专业的土建负责人。2015年5月，上海万象城原土建负责人离职，因暂时没有其他人员调入，刘璨顶着压力，扛起管理将近24万方的万象城土建施工工作的重担，连续3个月几乎每天工作到晚上10点，白天跑现场、盯进度、管质量、保安全，晚上看图纸、协调解决图纸疑问、完善各类施工资料，每一项工作都踏踏实实，用“钉钉子”的精神落实销项，保证万象城主体结构施工的顺利开展。

2017年11月，刘璨被调入华东大区运营管理部负责大区计划管理工作。刚接手工作时，他发现大区整体的计划管理很松，严肃性不强，拿地到开盘时间将近460天，开发效率很低。在部门负责人的支持下，他重塑计划管理体系，并于2018年初提出“3568”计划管理制度。2018年华东大区销售物业开发效率大幅提升，新拿地11个项目，拿地到方案批复绝对工期平均约73天，提速116%，拿地到开盘平均约277天，提速66%，其中3个项目实现当年拿地当年开盘。

2019年，刘璨牵头搭建了适合华东大区的大运营体系框架，探索并落地运营管理标准化体系，编制运营管理标准化成果46项，获得置地总部的高度认可。他还通过人才盘点，调整部门分工，逐渐培养出一批部门后备人才。

刘璨深知大区运营管理部的一项工作对大区效率提升、业绩达成有很大推动和帮助，每项工作他都全力以赴，使命必达，每项任务都秉持“今天再晚也是早、明天再早也是晚”的工作理念，一步一个脚印，脚踏实地推动大区业绩实现。将近7年的工作，刘璨一直用实际行动践行着“凡事有交代、件件有着落、事事有回音”，已然成为了一个“靠谱”的人。



忠于初心，诚于使命

在培训中丰富头脑

在实战中砥砺前行

享受成长的快乐和职业的幸福

华东人正在不断遇见更好的自己



权益保障

华东大区坚持“以人为本”的企业价值观，严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，依法与员工签订劳动合同，严格按照规定缴纳社会保险，逐步完善公司的人力资源体系和管理制度，全方位保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、薪酬福利等方面的合法权益。2019年，公司在岗员工劳动合同签订率100%，五险一金缴纳覆盖率100%。

平等雇佣

公司坚持平等公正的用人原则，确保员工不因性别、年龄、国籍、种族、宗教信仰、家庭与健康状况等因素而受到区别对待，亦不允许任何形式的强制劳动和雇佣童工行为，同时重视培养本土化人才，提高毕业生招聘工作质量，带动当地人口就业。2019年，华东大区员工总人数为3337人，其中女性员工约占40.6%，管理岗位中女性占比约15.6%；新入职员工人数921名，其中应届毕业生55名。

薪酬福利

公司严格按照《华东大区薪酬福利管理规定》，基于各城市最低工资标准、岗位价值等实际情况，合理设置员工的薪酬水平，保障员工工资收入，同时为员工提供五险一金、法定节假日、住房福利等基本福利，以及福利年假、节日补贴、商业保险、结婚礼金、员工生日会等公司内部福利，提升员工获得感。



宁波公司开办员工生日会



南京公司开办员工生日会



职业健康

公司重视员工的职业健康与安全，积极组织开展急救培训、夏日送清凉、健康知识讲座、心理健康咨询等活动，为员工提供专业的个性化健康指导，切实保障员工的身心健康，消除职业性危害，预防职业病的发生。



杭州公司开展急救知识公益讲座



宁波公司开展“出手急救，把握黄金4分钟”急救培训



南京公司开展高温慰问活动



温州公司开展高温慰问活动

民主管理

公司躬身倾听基层员工心声，完善民主管理体系建设，建立“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，通过员工座谈、高管面对面等形式，在员工与管理层间架起透明、畅顺、高效的沟通桥梁，充分保障员工维护、主张和申述的合法权益。2019年，华东大区员工满意度89分。

育才为先

人才是企业实现可持续发展的不竭动力，华东大区基于“以终为始的年度培训计划、训战结合的培训项目设计、持续跟进的训后效果跟踪、内生力量的课程讲师开发”，健全人才培养体系，完善激励约束机制，针对不同对象开展各类培训活动，并持续优化员工职业发展通道，全方位提升员工管理和业务能力，促进员工自身成长。

员工培训

培训覆盖
6575 人次

培训时数
1260 小时

华东大区从管理人才、专业人才、梯队人才、基础能力出发，以解决实际问题、培养人才为导向，进一步深化“3+1”人才培养体系建设，完善管理人才培养，重点升级专业人才培养，通过开展“铸将计划”助力项目经理专项培养，“置地新声”完成新员工培训，“管理+速”培育专业线骨干员工，组织“出类拔萃”课程开发提升业务部门专业能力，开展带岗人培训提升带岗质量等，全面提升员工工作能力。2019年，华东大区培训覆盖6575人次，培训时数1260小时。



案例 | 铸将计划，内外双修

2019年5月，华东大区围绕置地总部“提升经营意识与能力、加强房地产行业综合管理能力、强化整合能力、增强团队领导能力”的培养要求，开展“铸将计划”项目总专项培养第一次集训，旨在助力华东大区项目总管理能力、专业能力、经营能力和整合能力的全面提升。

培训邀请老师及专业人员从夯实专业基础、深化业务经营、强化廉洁教育角度，理论联系实际、深入浅出地为学员讲解成本管控赋能、营销决策逻辑和创新赋能、操盘手册宣贯、党建纪检宣贯等。此外，培训还邀请城市公司分享自身经验，阐述具备经营能力和长远发展思维的重要性，全方位、多角度帮助学员夯实深化专业基础，把控项目经营管控，深化全局经营观念，紧密跟随公司成长发展的步伐。

“管理能力是“内功”，专业管控是“剑法”，感谢大区组织的这次培训，让我们既修炼了内功，又精进了剑法，两者合一，才能让我们在项目管理中的一招一式都功力深厚，避免花拳绣腿。”

——上海公司世博J地块项目 张林军



案例 | 置地新声，筑梦华润

2019年6月，华东大区“置地新声”第二季度新员工培训以“新融炼、新认知、新征程”为主题，为大区部室、城市公司共计50名新员工开启职场生涯的新篇章。

培训结合团队融合、课程培训、项目参观、大咖分享、主题任务等形式，通过邀请专业老师从华润历史文化、制度流程、业务介绍等角度，以授课的方式帮助新员工全方位了解华润置地；设置“问答抢分赛”环节，增加答题趣味性与小组协作性，辅助学员回顾培训知识重点；结合产品定位、模拟沙盘、业务创新等元素，设置“筑梦华润城”项目沙盘mini赛，帮助学员加深对房地产全价值链的理解、创新意识的培养及深入思考落地管理主题等，使学员更好、更快地认可及融入华润大家庭中，完善自我定位与发展，为后期工作奠定良好基础。

“

通过此次培训，让我更快融入到华润这个大家庭当中，我会铭记华润这一路走来的艰辛与不易，明白华润人应有的责任与担当，相信在华润置地这个广阔的舞台上，自己能为华东大区的发展奉献一份力量！

——华东大区设计管理部 夏雪娇

”



华东大区专业线骨干员工培养项目



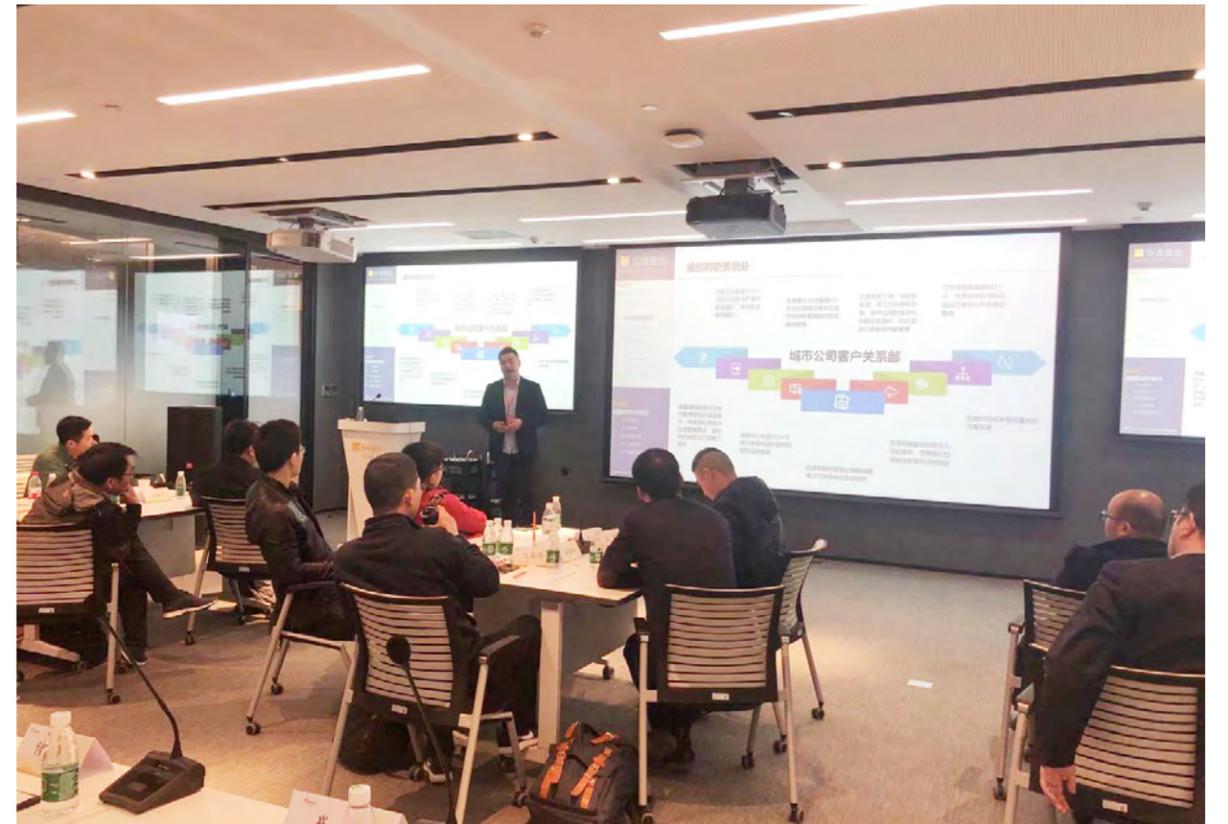
华东大区“未来之星”项目

晋升渠道

为充分调动员工的工作激情，最大限度发挥潜能和智慧，华东大区通过开展内部竞聘、专业轮岗等方式，打通晋升通道，为员工发展铺就成长之路，为公司发展储备持续战斗力。2019年，华东大区获得晋升员工共719人。



项目成本经理竞聘答辩



员工轮岗培训

员工关怀

华东大区关心关爱每一位员工的工作与生活，尊重员工兴趣爱好，组织开展各类文体休闲活动，丰富员工的文化生活，促进员工全面发展，增强企业的向心力和凝聚力。公司完善生活设施，开设母婴室，配置洗手台、冰箱等，为女性员工提供便利；创建合唱、舞蹈、健身员工俱乐部，开展运动会、拓展活动，推广健康的生活方式；组织各类节日庆典、手工艺、读书会等活动，丰富员工业余生活；举办家属开放日活动，感恩家属对员工工作的理解和支持，提高员工幸福指数；长期关注特殊群体生活及工作，设立员工关爱基金，竭诚帮扶困难员工，为员工营造温暖和谐的企业氛围。



华东大区润喉糖合唱团参加深圳湾艺术节



华东大区举办“润心凝聚，逐梦华东”第三届员工运动会



宁波公司举办女神节活动



苏州公司开办 2019 年年会



南京公司开展端午节活动



温州公司亲切慰问困难党员及员工，为他们送去关怀和温暖



南京公司组织“书香润心灵，阅读促成长”主题活动暨润读书会活动



杭州公司举行第四届家庭日活动

诚心携手 共促行业进步

华东大区坚守“互惠互利，共同发展，合作共赢”的宗旨，不断优化供应链管理体系，严守行业规范，倡导公平竞争，全面落实阳光采购、责任采购，推动产业和行业的可持续发展。



04

责任聚焦

共建美好，共筑永恒

2007年7月31日，江苏南通二建集团有限公司（简称“南通二建”）副总经理、董事张卫兵与华润置地华东大区签订合作协议，承接无锡太湖国际社区项目，正式开启双方共创、共享、共赢的崭新画卷。

13年风雨同舟，南通二建始终坚持诚实守信、塑造品质的契约精神，积极营造可持续的合作环境，保持与华润置地通力合作、积极配合的合作态度，携手踏上合作共赢、互惠互信的发展之路。在项目实施过程中，南通二建深度借鉴华润置地先进的理念和体系，主动学习华润置地的质量检查、EHS检查等管理要求，凭着引以为豪、领先于市场的质量自信和施工能力，通过提前策划、样板开路、工艺革新、过程控制等来保证质量，大力实施“标准化管理、精细化施工”，以客户满意为中心，以服务结果为导向，以创新驱动为保障，满足华润及广大用户的管理要求，共同孕育出常州华润国际社区项目、昆山华润国际社区项目、华润置地南通橡树湾项目等一批市场影响力大、社会认可度高、百姓满意度高的特色家园、品牌项目、放心工程。在华东大区组织的质量检查、年度履约评价中，南通二建长期保持优秀，连续多年被评为“A级供应商”；在第三方检查内部测评中，南通二建施工的很多项目处于领先地位，获得良好的口碑评价，其中有2个项目获得国家詹天佑奖，有3个项目获得江苏省扬子杯奖，另有多个项目荣获市级优质工程和省、市级文明工地。

未来，南通二建将大力弘扬“开放、包容、创新、合作、诚信、共赢”的战略合作精神，不断深化融入华润置地“做实、做强、做大、做好、做长”的发展理念，一步一个脚印，在进度、品质、内部管理上，开拓创新，转型升级，切实履行对社会的责任承诺，实现快速、稳定、健康发展。



融心协力,合作共赢

携手同行,聚启新程

对于华东大区来说

供应商不仅是互惠互利的伙伴

更是见证成长、共同繁荣的朋友



战略合作

华东大区深信自身的成长与合作伙伴的支持密不可分。2019 年，大区不断提升产品标准化程度，推动战略合作深度，在保证产品品质的同时，扩大集中采购合作范围，推动并实现桩基及总包战略合作，提高招采效率，为快速开发保驾护航。截至 2019 年末，大区共签署战略合作协议 35 项，框架协议金额 33.9 亿元。



2019 年 1 月 3 日，华东大区宁波公司与宁波市鄞州区人民政府、中信建发、中信银行共同签署仇毕区块城市有机更新战略合作协议。



2019 年 8 月 13 日，华东大区与无锡地铁集团举行战略合作框架协议签约仪式。秉持一致的 TOD 轨交战略，双方以永乐东路项目为起点，优势互补，携手共同打造更多优质 TOD 物业开发项目，实现共赢发展。

- 2019 年 6 月 1 日，华东大区与苏州吴江区政府签署战略合作协议，双方就加强合作对接，加快推进太湖新城等相关项目建设进行深入交流，就在更广阔领域谋求更密切合作，进一步实现共赢发展达成共识。
- 2019 年 11 月 19 日，华东大区与同济大学建筑与城市规划学院签署战略合作协议。此次战略合作基于双方“优势互补，合作共赢”的原则，就产学研创新品牌塑造、项目合作与咨询以及人才培养和教育合作三个方面的内容展开，初步形成课程共享平台、实践与实习共建平台、校企党建平台和横向校企研发合作与转化平台四大合作平台，促成技术与市场的精准对接，学校与企业的产学研一体化发展。
- 2019 年 11 月 26 日，华东大区上海公司与西安曲江文化旅游股份有限公司签署战略合作框架协议，双方拟聚焦华东区域（江浙沪）现有及潜在文旅项目，展开多层次合作。

责任采购

“诚信者，天下之结也”。对于企业来说，诚信既是必须践行的行为准则，也是能够为自己带来实际利益的无形资产，是赢得消费者和市场的可靠保证。华东大区始终奉行“公开、公正、公平”的交易原则，坚持诚信经营，致力于构建规范、公正、透明的采购管理体系。2019 年，华东大区进一步加强采购环节管理，宣贯并执行 2019 版招标采购制度、修订并更新《华润置地华东大区非工程类集中采购实施细则》、编制设计《招采细则（2019 版）——华东大区分册》，致力于打造责任供应链。

供应商管理

完成供方履约评价

4 次

累计参评合同

1968 份

平均分为

78.52 分

华东大区建立对供应商的常态化引进机制，严格把控供应商引进质量，遵循“先入库后入围”原则，新进供应商在入围前均进行严格考察、约谈、交底，使其充分了解公司招标、合约、工程要求。2019 年，大区重点专业共引进新供应商 11 家；通过履约评价动态管理供应商合作能力，全年完成 4 次供方履约评价，共 633 家供应商参评，累计参评合同 1968 份，平均分为 78.52 分，较上年度有小幅提升；重点关注招采合规性管理，严控招采风险，在全大区范围内组织 2 次全面自查自纠和 2 次半年度巡检，工程类、非工程类招采整体合规性较好，非工程类合规性提升明显；高度关注供应链履责能力提升建设，通过开展供应商履约辅导与专项培训、召开供应商大会等渠道，积极提升供应链履责意识、管理体系建设和履责实践开展能力，为双方合作提供支持与保障；逐步扩大本地化采购比例，促进当地经济发展；认真倾听供应商伙伴的心声，开展 2 次满意度调研，加强与合作伙伴的沟通与信任。

案例 | 华东大区供应链融资专项培训大会

2019 年 1 月 10 日，华东大区召开供应链融资专项培训大会，来自招商银行、华润银行、浦发银行及融讯保理的领导和专家们采用流程图、实例讲解等多种方式为库内的 70 家供应商开展供应链融资业务专项培训，深入浅出地介绍了供应链融资业务、华润供应链准入条件、业务流程及资料要求等内容，加强银行及保理商与供应商之间的沟通交流，帮助供应商解答对于商票、保理的疑惑，深化各方互信合作。



案例 | “同心同行，共生共赢” 供应商大会



扫描二维码
观看《同心同行》沙画视频

2019年4月25日，华东大区召开“同心同行，共生共赢”供应商大会，向供应商伙伴传达公司在供应商管理、合约管理、质量管理、安全管理方面的要求，宣贯华润置地廉洁制度，让供应商伙伴在了解大区所取得的成绩与未来战略的同时，清晰掌握公司供方合作的要求及宗旨。本次大会共颁发A级供应商奖7名、B级供应商奖39名、卓越新秀奖3名、住宅项目高效结算奖4名，特别贡献奖2名，风雨同舟奖6名，在肯定供应商成绩的同时，也表达了华东大区将与各供应商伙伴同心，风雨同舟，共创佳绩，共赢未来！



“阳光合作，诚信联盟，同心同行，共生共赢”，为进一步贯彻廉洁诚信、合规守正的华润廉洁文化，华东大区特举行诚信联盟启动仪式，号召供应商伙伴将阳光宣言的内容铭记于心，做廉洁守纪的执行人和监督人。



华东大区不断提升产品标准化程度，推动战略合作深度，在保证产品品质的同时，扩大集中采购合作范围，向30家集中采购合作单位授牌，希望与集采单位通力合作、携手共荣、续写崭新篇章。

华东大区始终致力于提高供应商的环境责任意识，构建绿色合作生态。公司优选绿色环保的供应商，要求供应商企业需达到ISO9000管理体系认证、ISO14000环境体系认证，从采购源头保障绿色性、可持续性；针对采购供应商，设置严格的节能、环保技术要求，优先采用绿色节能的新工艺、新技术、新材料，支持低碳产业发展。2019年，华东大区优选通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的供应商数量共计1638家。

绿色供应链

行业发展

在实现自身发展的同时，华东大区积极推动行业进步。2019年，华东大区协同总部开展华润置地TOD平台战略研究，开展《TOD投融资模式及政策机制研究》专题培训，共同梳理已有TOD项目发展模式，研究制定置地TOD平台战略发展方向与推进路径；多次参与行业交流，及时追踪地产行业最新动态，保持与时俱进，实现创新领先。

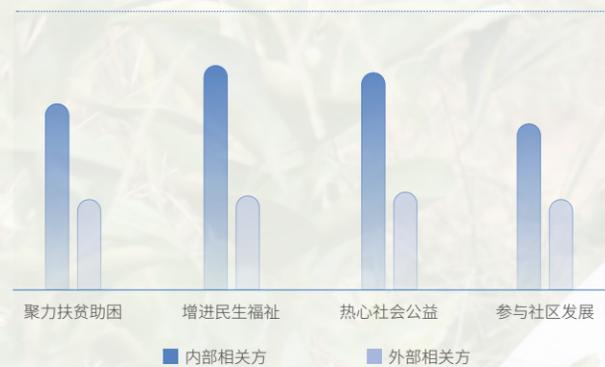
案例 | 凝聚力量，共商长江区域发展新动能

2019年11月20日，备受瞩目的“长三角区域发展新动能论坛”在上海海派艺术馆举办，华东大区作为企业方代表，以“商务区的迭代”为话题点，与一众嘉宾从不同的专业立场多面剖析市场格局，挖掘长三角经济一体化的发展新契机，共同商议世界级城市群的未来发展新路径。



凝心聚力 共创和谐未来

华东大区秉承“服务社会，传播文明”的宗旨，坚持将承担和履行社会责任融入企业发展中，携手公众，联合社区，加大投入公益慈善与志愿服务，以实际行动传递温暖与希望，与社会共享和谐发展。



- 1 无贫穷
- 2 零饥饿
- 4 优质教育
- 10 减少不平等
- 11 可持续城市和社区



责任聚焦

汇聚爱心，送出一份最动人的温暖

“有一分热，发一分光，就令萤火一般，也可以在黑暗里发一点光，不必等候炬火。”在华东大区有这样一群人，他们可能来自不同的地区，身处不一样的岗位，但他们身上却有着让人感动的相同特质：善良、无私、奉献，质朴而充满力量。他们因“志”而行，不为任何薪酬参与社会服务，用点滴行动向社会传递着正能量；他们因“愿”而动，不求任何回报用心帮助他人，用凡人善举为社会汇聚爱的光芒；他们用自己点点滴滴的行动，诠释了感动人心的公益力量。他们拥有一个共同的名字：华东大区志愿者。杭州公司的徐斌就是其中的一位。

2019年，华东大区面向全体员工开展公益义卖活动，通过小镇特色产品和产业资源多元联结，以产促销，用爱助力华润希望小镇成为更具发展活力的社会主义新农村。作为杭州公司义卖活动的组织者，徐斌从前期与小镇对接开始，再到活动策划、组织动员、义卖筹款、捐赠善款等，都以饱满的热情和为爱传递正能量的意志积极参与，把控每一个小细节。最终，该义卖活动共筹得善款168764元，用于增加古田华润希望小镇农户收入及支持当地基础设施建设和产业帮扶。

在日常生活中，徐斌也积极参与关爱弱势群体、敬老、扶幼、助困等社区公益活动，关注民生，服务社会，为需要帮助的人们带去冬日中一抹温暖的阳光，以自己的实际行动为公益事业加油助力。在他看来，爱与幸福都是双向的，给别人爱，自己也会感到被爱；送别人幸福，自己也会感到幸福。

点滴爱心，汇聚成江河大海。在徐斌这样的置地华东人的付出下，华东大区志愿者队伍不断壮大，越来越多的人一起用爱点燃正能量的火炬，照亮希望与幸福！



扫描二维码观看
古田华润希望小镇公益活动视频

心怀美好,向上向善
小己助人,大爱无边
华东人用实际行动
汇聚点滴爱心
践行公益力量
让温暖与责任并行



热忱公益

华东大区将社会公益视为企业义不容辞的责任，充分发挥自身资源与优势，依托“润志会”华东大区分会志愿服务平台，以弘扬社会公益向中华人民共和国成立 70 周年献礼。2019 年，华东大区通过组织各城市公司开展“关爱华东 润泽七零”系列志愿服务活动，鼓励员工参与华润希望小镇公益活动、关爱农民工、开展爱心助学等，以实际行动传递温暖与爱心，与社会共享和谐发展。



无锡公司开展“全力保障，共迎高考”助力公益行。



宁波公司开展“砥砺前行，毅路同行”全员公益毅行活动，以联合国儿童基金会的名义为各地身处困境的儿童送上一份爱心礼物。



南京公司开展公益徒步活动。



11月03日-04日



华东大区组织志愿者代表赴古田华润希望小镇开展公益活动，通过希望小镇幼儿园玩具捐赠和湖洋三田华润循环园义务劳动活动传递爱心。



11月05日

华东大区携手金寨华润希望小镇在上海万象城开启乡甜润心季公益活动。



12月18日

温州公司开展“关爱农民工义诊到基层活动”。

社区参与

华东大区长期坚持与社区、居委协作开展一系列尊老敬老、扶贫济弱等社区活动，推动企业与社会、社区的融合发展。



2019年6月22日，华东大区携手上海太阳花社区儿童服务中心和小朋友们一起开展快乐嘉年华。



2019年7月10日，上海公司党支部开展慰问老英雄活动。



2019年7月23日，温州公司在红日亭向400余位孤寡老人、残疾人、低收入者等社会弱势群体派发爱心早餐。



2019年11月16日，上海公司开展外来务工人员子女公益运动会志愿者活动。

扶贫攻坚

作为全面建成小康社会、实现第一个百年目标的关键之年，2019年，为贯彻落实党中央、国务院关于打赢脱贫攻坚战决策部署，华东大区充分发挥和调动自身的优势和资源，全力以赴，攻坚克难，推动脱贫攻坚责任落实、工作落地、取得实效。



在华润集团浙江区域工委的指导支持下，结合党中央“精准扶贫”的理念，华东大区各城市公司积极参加浙江区域工委对衢州龙游县庙下乡浙源里村的结对帮扶工作。2019年，杭州公司捐赠10万元，宁波公司捐赠9万元，温州公司捐赠9万元。

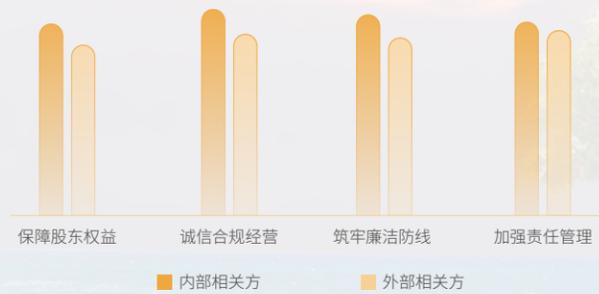
杭州公司捐赠
10万元

宁波公司捐赠
9万元

温州公司捐赠
9万元

可持续发展管理

华东大区通过稳健经营，追求高品质的增长，并在此基础上与利益相关方共享发展成果，承担社会责任，推动经济、环境、社会的和谐与可持续发展。



9 产业、创新和基础设施
16 和平、正义与强大机构

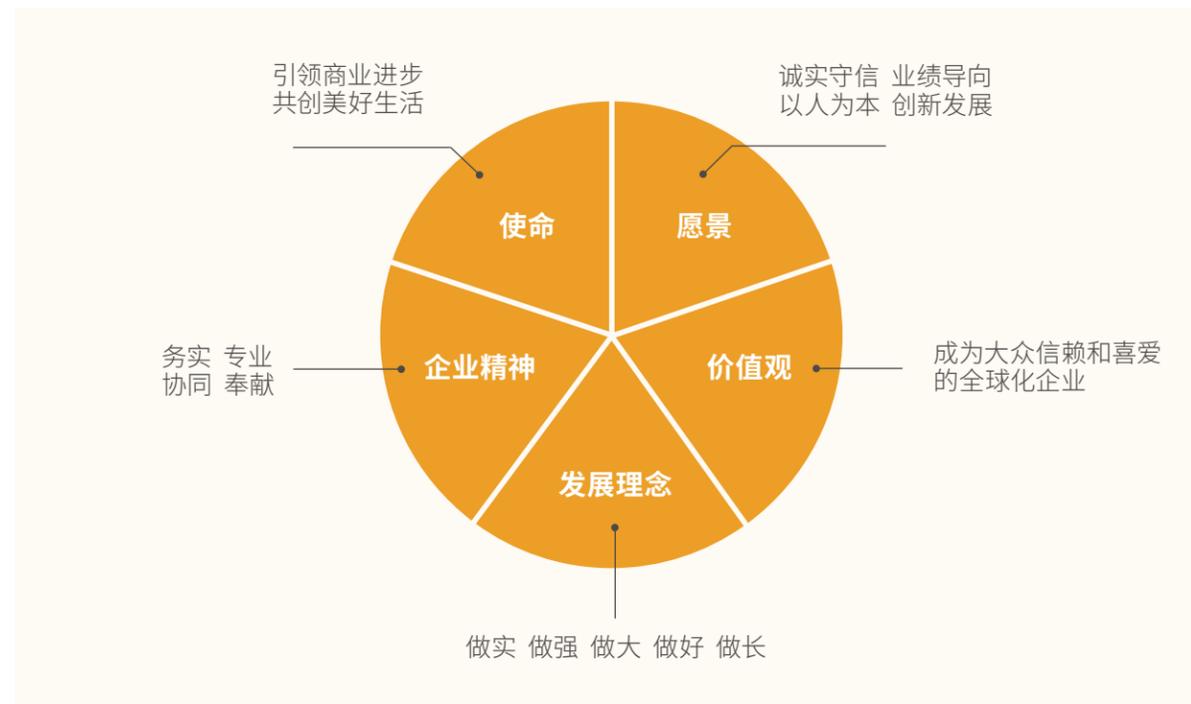


社会责任管理

责任战略

在华润集团文化理念体系指导下，华东大区紧跟华润置地总部步伐，紧紧围绕“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，加快塑造有影响、可持续的责任品牌，并逐步形成“反思、担当、协同、执行力”的文化理念。2019年，公司完善社会责任战略体系，携手股东、客户、员工、伙伴、环境、公众等利益相关方共同履责，并配套制定年度规划，指导公司开展可持续经营工作，展现负责任的企业形象。

责任文化体系



可持续发展愿景



责任治理

华东大区按照公司社会责任工作管理要求和战略规划,完善社会管理责任制度,贯彻执行《华润集团社会责任管理办法》,对社会责任的组织管理、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、绩效评估、经费评估等问题进行规范,为落实企业社会责任工作、编写高质量报告提供重要保障。

为系统推进华东大区 2019 年可持续发展报告的编制工作,公司结合自身地产行业特色,联动大区总部 16 个区域职能部门、3 个区域职能组、9 个城市公司,建立跨部门工作小组,由华润置地副总裁、华东大区总经理陈刚具体统筹工作,负责最终决策和审核;党群工作部为牵头部门,负责项目沟通和协调,组织开展报告编制、交流培训,联络和动员各部门及时提交相关素材,并对素材质量严格把关;其他部门为配合部门,负责收集社会责任相关素材并协助报告编写。

议题分析

社会责任管理体系是提高社会责任报告的编制效率和水平的重要工具。2019 年,华东大区从基本情况、经济绩效、环境绩效、社会绩效、责任管理5个维度,构建完善的社会责任指标体系,涵盖五大领域156项指标,系统梳理和规范公司社会责任工作,有效回应利益相关方诉求,强化实质性议题识别与管理,提升公司可持续发展能力。



为增强报告的针对性和回应性,华东大区逐步完善公司实质性议题管理,选取议题形成议题库,在报告发布前期通过行业政策趋势分析、国内外报告标准分析、同行业优秀报告对标、内外部利益相关方调查等方式,结合“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度,在议题库中识别和筛选出 2019 年度重大社会责任议题,绘制实质性议题二维矩阵图,指导公司有目标、有重点地推进企业社会责任工作,并作为公司未来可持续发展战略决策的重要参考。

- 第一步: 识别议题** 通过同行对标识别出行业性的重要议题; 形成议题库。
- 第二步: 议题排序** 通过问卷调查分别了解各个议题对于公司的重要性和对于利益相关方的重要性; 对问卷调查结果进行分析,得出议题的重要性排序。
- 第三步: 议题审核** 公司管理层及外部专家分别对重要性议题及排序进行审议。
- 第四步: 议题报告** 根据重要性议题判定结果,在报告中对重要性议题进行重点披露。

责任管理

01. 加强责任管理

客户责任

- 02. 工程质量管理
- 03. 安全施工管控
- 04. 重视科技创新
- 05. 优化服务管理
- 06. 保障客户权益
- 07. 打造满意服务

环境责任

- 08. 减排低碳发展
- 09. 开发绿色建筑
- 10. 践行绿色办公
- 11. 应对气候变化

股东责任

- 12. 保障股东权益
- 13. 诚信经营
- 14. 筑牢廉洁防线

员工责任

- 15. 依法平等雇佣
- 16. 完善薪酬福利
- 17. 员工职业发展
- 18. 帮扶困难员工
- 19. 关爱员工生活

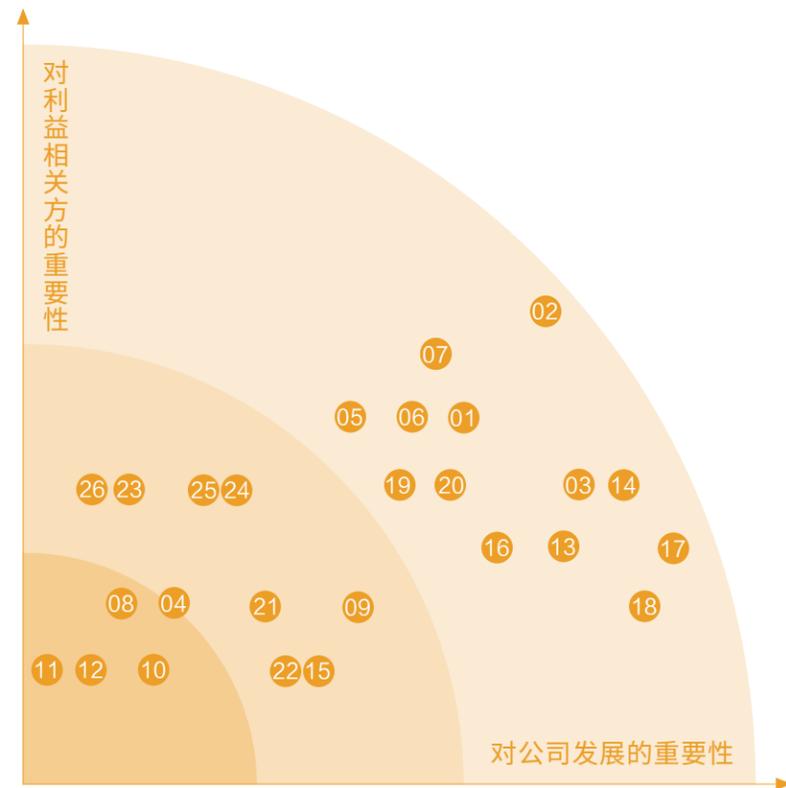
伙伴责任

- 20. 完善招采管理
- 21. 战略共享机制
- 22. 促进行业发展

公众责任

- 23. 聚力扶贫助困
- 24. 增进民生福祉
- 25. 热心社会公益
- 26. 参与社区发展

实质性议题二维矩阵图



责任沟通

与利益相关方的有效沟通是企业提升社会责任能力的坚实后盾。在经营和发展过程中，华东大区始终坚持“反思、担当、协同、执行力”的文化理念，与利益相关方建立有效的沟通机制，在官方网站、官方微信平台及主流媒体网站及时披露企业社会责任相关的工作信息或活动资讯，高层领导亲自参与 EHS 工作宣贯培训会、供应商大会、与政府共建项目仪式、住宅 / 商业项目开业等工作，积极参与行业论坛及会议，学习领先企业优秀实践经验，搭建多元化内外部沟通平台，拓展沟通渠道，回应利益相关方诉求，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。

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
股东 / 投资者	创造市场价值 加强信息披露	持续创造经营业绩 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 定期召开招投标大会、供应商大会 参与行业组织，推动行业发展
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	参与行业评优，对行业规范提出建议 及时准确披露相关信息 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 加强环境信息披露，管理环境相关风险

责任能力

华东大区重视提升自身履责能力，组织参与内外部社会责任培训、研讨等活动，增强员工社会责任意识，普及国内外社会责任最新研究成果和知识；从责任管理、市场责任、社会责任、环境责任四个维度，构建完善的社会责任指标体系，系统梳理和规范公司社会责任工作；发布 8 份可持续发展报告，以报告促管理，不断提升自身履责能力；邀请中国社会科学院专家指导可持续发展报告编制，积极参与报告评级，进一步提升报告整体质量；制定可持续发展相关工作评价奖励办法，对各城市公司的可持续发展实践工作进行考核评价，设立“EHS 奖”等可持续发展工作相关奖项，通过排名评选方式，鼓励先进，示范引领。



2019 年 9 月 25 日-27 日，华东大区参加中国社会百人论坛主办的“百人讲堂——责任官公益培训计划”，学习企业社会责任知识，交流传播企业社会责任理念，提升企业社会责任意识。



2019 年 12 月 25 日，华东大区受邀参加“2019 中国企业社会责任报告峰会”，与中国华能、中国建筑、中国石化、华发集团等企业代表交流报告编制经验。

稳健经营管理

坚守稳健经营定位，是企业安全稳定运行的基石。华东大区不断夯实发展根基，优化公司治理结构，加强治理体系运行规范化、流程化和科学化，提升治理能力；结合大区实际，完善制度建设，健全公司内外部风险防范机制；强化和规范公司信息披露，确保股东和投资者合法权益，推动企业健康有序发展。

规范公司管治

华东大区参照《公司法》等相关法律法规要求，依法设立股东会、董事会、监事会等公司治理机构，督促公司治理机构照章办事，确保企业合法合规运行。2019 年，大区根据总部规则，规范管理所辖项目公司，全年累计召开合资公司股东会/董事会 40 次，签署股东会/董事会决议 216 份，召开合资项目履约交底会 14 次，持续检讨董事会及各董事委员会情况，维持良好的企业营运状态。

守法合规经营

遵纪守法是企业开展运营的前提和基础。华东大区将守法合规视为底线，注重经营风险管控，持续推进合规制度建设，积极倡导合规文化，全面保障企业的稳定运营。2019 年，华东大区法律合规部在继续深化落实公司既有的各项规章制度的基础上，修订《华润置地华东大区投资并购项目投后法律管理工作指引 V2.0》《华润置地华东大区印章管理制度》《华润置地华东大区出街物料（含广告）发布审核指引 V4.0》《华润置地知识产权管理细则》，进一步完善守法合规管理制度体系，并根据总部下发的《商品房销售法律风险数据库》《商业租赁法律风险数据库》《工程法律风险数据库》开展相应的检查及后续整改培训工作。截至 2019 年末，大区法律合规部开展内部专业培训 4 次，向各城市公司、各部门进行专业法律培训 43 次，实现专业知识的输出。

开展内部专业培训

4 次

进行专业法律培训

43 次



2019 年 12 月 26 日，华东大区法律合规部召开 2019 年度会议。



2019 年 12 月 12 日-13 日，华东大区法律合规部城市公司法律岗培训班(第二期)圆满落幕。

强化风险防控

为更好地提升企业整体应对和管控风险的能力，2019 年，华东大区法律合规部完成华东大区全面法律风险检查工作，并针对大区各部门及城市公司检查出的百余个风险点进行整改培训；针对销售项目的开盘和交付形成较成熟且全面的风险检查体系，全年开展 45 次风险检查；制作完成《华润置地华东大区合资合作项目投后履约管控清单》，跟进各类投资并购项目 60 个，按季度上报《履约跟踪表》，强调投后履约工作的动态化、流程化跟踪管理，建立系统性、全面性的投后风控合规检查模式，举办一系列投后管理方面的培训，并逐步将培训的覆盖面扩展到城市公司、项目团队一线，提高投后法律管理工作的质量与效率，为进一步提供投后法律风险检查标准化打下重要基础。

开展风险检查

45 次

跟进各类投资并购项目

60 个



2019 年 5 月 20 日，华东大区召开全面法律风险检查成果汇报宣贯会。



2019 年 6 月 28 日，华东大区举办合资项目投后履约管理培训。

及时披露信息

华东大区重视信息披露工作，不断规范信息审批、发布流程，组织各单位开展对外信息发布情况专项检查。公司通过官网、官微等平台，及时披露重大经营决策、财务绩效、社会实践和产品信息，保障信息披露的真实、准确、完整；建立多元化的沟通渠道，充分保障和维护相关利益者的合法权益。

保护知识产权

华东大区严格遵守《中华人民共和国商标法》等法律法规及总部《华润置地知识产权管理细则》的要求，一方面通过商标注册、专利申请等方式，维护自身知识产权权益，另一方面充分尊重合作方的知识产权，严格遵守许可范围，并协助合作方抵制侵权行为。截至 2019 年末，大区共持有国内注册商标 5 件，2019 年新增专利 1 项（申请中）。

筑牢廉洁底线

诚实守信是华润的核心价值观，廉洁自律是每个华润人的行为准则。华东大区以正风肃纪为保障，严格遵循《华润置地廉洁从业准则》等制度，深化廉洁反腐机制，推动党风廉政建设向纵深发展。2019 年，公司按照集团和置地总部纪检工作要求，认真开展“清风伴我行”廉洁宣传教育月活动：召开专题组织生活会，推进党风廉政建设；组织廉政党课，筑牢思想防线；开展正反典型学习，传承基因警戒预防；组织廉洁谈心谈话，达到沟通思想、增进了解、共同提高的目的；设立“廉洁文化专栏”，及时宣传报道党风廉政建设和反腐倡廉工作开展情况，营造廉洁从业环境，强化廉洁从业意识；结合庆祝中华人民共和国成立 70 周年，以“我和我的祖国”为主题，开展廉洁海报文化绘画作品征集活动，传播廉洁理念，筑牢反腐倡廉防线，在大区营造崇廉尚洁的浓厚氛围。截至 2019 年末，华东大区未发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件，完成对下级单位的党风廉政建设专项检查工作 100% 全覆盖，开展廉洁教育培训 79 次，参训者 3184 人次。

开展廉洁教育培训

79 次

参训者

3184 人次



苏州公司开展主题党日活动



宁波公司开展党风廉政专题学习

未来展望

梦想如长风，吹动船帆；

目标如灯塔，指引航程。

展望 2020，我们的步伐更加稳健铿锵：

我们要在党的十九大精神指引下，拧紧思想政治与清正廉洁的“总开关”，以更强度抓好党群、纪检及合规管理工作；

我们要绘就“十四五”更高质量发展的“工笔画”，在调结构中盘活存量，在稳增长中做优增量，规模与效益并重，为今后五年的发展提供战略支撑；

我们要打好开发建设的“组合拳”，统筹实现精品质、高速度、优成本、保安全的“均好”发展，以优异的交付项目提升品牌价值，赢得客户口碑；

我们要下好创新业务的“先手棋”，在华润置地“城市综合投资开发运营商”的目标指引下，奋勇开拓，推动长租公寓、文旅、康养、产城等业务稳中再进，进中提质；

我们要谱好团队凝聚力建设的“同心曲”，切实提升组织管理效能，朝着最靠谱的状态努力前进，为想干事、能干事、干成事、会共事的员工撑腰鼓劲，让忠诚的人做事，做事的人更忠诚。

守成者没有希望，开拓者才有未来。在崭新的 2020 年，华东大区全体将守初心，持恒心，强信心，提振精气神、锤炼硬作风、展现新作为，爱拼敢赢，勇闯能胜，为美好生活加油，为百年华润而努力奋斗！



附录

企业荣誉

- 2019年01月 2018 新一线南京地产荣耀榜实力房企 …… 新华网江苏房产频道
- 2019年01月 2018 南京地产温度大奖生长房企 …… 中国新闻网
- 2019年01月 楼市菁英榜口碑房企 …… 江苏头条
- 2019年01月 2018 年度美好生活运营商 …… 江苏房产（第一财经）
- 2019年01月 2018 南京房地产年度品牌企业 …… 乐居
- 2019年01月 2018 年度南京楼市责任地产企业 …… 南京广播电视集团、江苏省品牌学会
- 2019年01月 2018 苏州楼市年度影响力品牌房企 …… 搜狐焦点
- 2019年01月 优秀房地产开发企业 …… 中共温州市瓯海区委温州市瓯海区人民政府
- 2019年02月 2019 徐州守信房企 …… 徐州报业传媒集团
- 2019年02月 2018 年度明星企业奖 …… 中共常州市委常州市人民政府
- 2019年02月 2018 年度重大贡献奖 …… 中共常州市委常州市人民政府
- 2019年03月 “2018 徐州新时代房企 & 美好生活楼盘” 新时代房企 …… 徐州报业传媒集团
- 2019年06月 苏州市房地产开发综合竞争力 20 强企业奖项 …… 苏州市房地产行业协会
- 2019年08月 2018 年度卓越贡献房企 …… 一点资讯、壹点苏州、度房苏州
- 2019年09月 年度优秀商业地产外型设计奖（中国内地） …… CITYSCAPE 2019
- 2019年09月 2018 年度苏州市吴江区百强企业 …… 中共苏州市吴江区委员会苏州市吴江区人民政府
- 2019年11月 2019 年宁波城市人居建设奖 …… 宁波广播电视集团

2019年12月25日，华东大区受邀参加由中国社会责任百人论坛主办的“第八届分享责任年会——责任之夜”活动，凭借在贯彻国家宏观政策、确保房屋住宅质量、打造绿色建筑等方面的履责亮点，荣获“责任新秀奖”。

责任新秀奖

华润置地华东大区

关键绩效

指标	单位	2017年	2018年	2019年
经济责任绩效				
总资产	亿元人民币	1420.22	1768.18	2175.49
营业额	亿元人民币	223.04	234.15	269.05
净利润与股东应占溢利	亿元人民币	48.69	43.31	48.79
纳税总额	亿元人民币	45.25	101.73	54.25
税后利润	亿元人民币	56.12	66.61	63.11
资产负债率	%	63.38	58.64	60.32
经济合同履行率	%	100	100	100
经济合同审核率	%	100	100	100
员工责任绩效				
全体雇员人数	人	3686	2727	3337
女性员工总数	人	—	1114	1355
女性管理者比例	%	—	25.45	15.61
员工平均年龄	岁	31.51	31.05	31.17
高中及以下员工比例	%	0	2.79	2.67
大学专科员工比例	%	1.16	18.48	18.52
本科员工比例	%	84.62	58.89	59.21
硕士及以上员工比例	%	14.1	19.84	19.60
体检覆盖率	%	100	100	100
新员工入职培训覆盖人数	人	1465	1324	658
未来之星培训覆盖人数	人	58	63	55
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100

指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年
员工晋升比例	%	29.54	33.59	30.9
招聘新员工人数	人	1465	1324	921
招聘应届生人数	人	58	69	55
员工流失率	%	18.19	20.53	15.8
少数民族雇佣人数 (包含置业顾问)	人	51	64	77
人均带薪休假天数	天	8.6	9.5	9.8
员工满意度	分	86	89	89
员工敬业度	%	83	88	89
伙伴责任绩效				
合格供应商数量	家	465	242	276
通过质量管理体系认证的供应商比例	%	100	100	100
客户责任绩效				
客户满意度	%	78	78	85
客户投诉数	单	975	1891	2065
处理响应率	%	100	100	100
回访率	%	100	100	100
整体投诉解决率	%	99	89	94
新增专利数	个	—	0	0
安全责任绩效				
千人死亡率	‰	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0
伤事故频率 (千人负伤率)	‰	0.12	0.01	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0

指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年
千人经济损失率	‰	1.06	0.15	0
百万营业额 (产值) 死亡率	%	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0
营业场所践踏并导致人员重伤事件	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	0	0
安全培训投入	万元	—	334	201
安全培训总时长	小时	—	28809	27301.1
安全培训参与人次	人次	—	3500	3789
安全应急演练次数	次	—	270	299
安全培训覆盖率	%	—	100	100
环境责任绩效				
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0080	0.0049	0.002
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0194	0.0114	0.0059
碳排放统计量表	吨	110957.2890	79130.85	29598.1451
绿色建筑认证面积	万平方米	66.07	91.9	211.59
公众责任绩效				
社会公益捐赠总额	元	726717	1904326	2081177
开展公益活动次数	次	—	15	14
志愿服务覆盖人次	人次	—	4060	4110

注：部分指标因准则差异，对往年数据进行了更新与调整。

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
报告导读	—	P1.1-1.3	—
报告一览	—	P2.2, P3.1	—
卷首语	—	P2.1-2.2	04
2019 大事记	—	P2.2, P3.1-3.2	06
	公司概况	P4.2-4.3	08
走进置地华东	组织架构	P4.1	09
	产业布局	P4.1, P4.3	09
	多元产业	P4.2, M2.4, S1.4	14
匠心造居, 共筑美好生活	卓越品质	M2.1-2.2	21
	悉心服务	M2.1, M2.9-2.10, M2.12-2.18	23
润心前行, 共建绿色家园	EHS 管理	S3.1-3.4, S3.6-3.7	32
	绿色建造	E1.1-1.4, E1.9, E2.1-2.3, E2.9, E2.12-2.14, E2.17-2.18, E2.23	36
	绿色文化	E1.5, E1.10, E2.5, E2.24, E3.1-3.3, E3.6	40
	权益保障	S1.5-1.6, S2.1-2.11, S2.13, S4.3	46
暖心相伴, 共铸精英人才	育才为先	S2.14-2.16	48
	员工关怀	S2.17-2.20, S4.7	52

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
	战略合作	M3.2-3.4	58
诚心携手, 共促行业进步	责任采购	M3.1, M3.8, E1.6, S4.4	59
	行业发展	M3.6, M3.10-3.12, M3.14-3.15	61
	热忱公益	S4.6, S4.8-4.10	66
凝心聚力, 共创和谐未来	社区参与	S4.1	68
	扶贫攻坚	S4.12-4.13	69
可持续发展管理	社会责任管理	G1.1-1.2, G2.1-2.3, G3.1-3.3, G4.1-4.3, G5.1, G5.3, G6.1-6.2	72
	稳健经营管理	M1.1-1.4, M1.6-1.8, M3.5, S1.1-1.3	77
未来展望	—	A1	80
	企业荣誉	A3	82
	关键绩效	A2	83
附录	指标索引	A5	86
	评级报告	A4	88
	意见反馈	A6	90

评级报告



《华润置地华东大区2019 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华东大区委托，“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《华润置地华东大区2019 可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

公司党群工作部牵头成立报告编写组，华润置地副总裁、华东大区总经理担任名誉主编，党群工作部总经理担任主编，名誉主编及主编负责报告最终决策和审核；将报告定位为回应利益相关方信息披露需求、提高社会责任管理水平、树立企业责任品牌的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；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、保障住宅质量、合规拆迁与老城区保护、保护农民工权益、避免土地闲置、噪音污染控制、新建项目环评、废弃物循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“匠心造居 共筑美好生活”“润心前行 共建绿色家园”“暖心相伴 共铸精英人才”“诚心携手 共促行业进步”“凝心聚力 共创和谐未来”等角度系统披露了所在行业核心指标的87.02%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“客户投诉数”“员工流失率”“千人死亡率”“千人经济损失率”“百万平方米房屋建筑死亡率”等负面数据，并详细描述徐州项目雨水倒灌事件应急处置过程及结果，具有卓越的平衡性表现。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业额”“税后利润”“纳税总额”“全体雇员人数”“万元增加值可比价综合能耗”“绿色建筑认证面积”等49个指标连续3年的对比数据，并通过“长租公寓年拓展房间数位列置地第一”“住宅过程质量检查达标率排名置地第一”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“同心同行 共绘美好”为主题，以“…心…，共…”为主线，贯穿全篇，框架结构清晰，系统展示了企业对客户、环境、员工、伙伴、社区等利益相关方的履责行动与成效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面设计将地域标志性建筑与手绘人物相结合，凸显了企业特色，增强了报告的辨识度；各章开篇设置“责任聚焦”，以员工故事生动展示企业履责实践，增强了报告的悦读性；设置“延伸阅读”版块，解读行业专业术语，增强了报告的易读性，可读性表现卓越。

创新性 (★★★★☆)

《报告》开篇设置“2019 大事记”，聚焦企业年度履责重点事件，强化了报告的传播性和沟通力；章节跨页披露内外部利益相关方对本章核心议题的关注度，并在篇章正文进行详细披露，凸显了企业的履责意义，创新性表现优秀。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地华东大区2019 可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



华润置地华东大区可持续发展报告连续第三年获得五星级评价

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

过程性评估员：任姣姣、祖志楠

出具时间：2020年5月13日

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《华润置地华东大区2019年可持续发展报告》！本报告是华东大区向社会公开发布的第8份可持续发展报告，为了持续改进报告编制和管理工作，不断提升履责能力与水平，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：



您的信息

姓名： _____ 工作单位： _____

联络电话： _____ 电子邮件： _____

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

1. 请您评价本报告反映华东大区对经济、社会、环境的重大影响程度：

很好 较好 一般 较差 很差

2. 请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

很好 较好 一般 较差 很差

4. 请您评价本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

5. 请您对《华润置地华东大区 2019 年可持续发展报告》进行综合性评价：

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

1. 您对华东大区社会责任工作有哪些建议？

2. 您认为本报告存在哪些不足之处？

3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？

4. 您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？



华润置地华东大区



华润置地有限公司华东大区

上海市虹莘路 3999-1 号上海万象城 V5 写字楼

邮政编码: 201103

联系电话: 021-55989999

企业邮箱: crld_dqgzb_zy@crland.com.cn

公司官网: <http://sh.crland.com.cn/>

报告出版的环境考虑

纸张: 采用环保纸张印刷

油墨: 采用环保油墨以减少空气污染

设计制作:  创意云