



城市综合投资开发运营商

华润置地有限公司

2017 可持续发展报告

筑林新时代

华润置地有限公司
可持续发展报告
2017



华润置地官方微信

华润置地有限公司
China Resources Land Limited
深圳市南山区大冲一路华润置地大厦E座48楼
电话: 0755-25856668
www.crland.com.hk



扫码查看企业评级档案

筑梦新时代

卓越筑梦以至诚，臻善筑梦以至美
责任筑梦以至精，福祉筑梦以至善

华润置地

迎时代洪流，定位新时代筑梦宏愿

始终将构建美好城市、美好生活为己任。

匠心筑梦

以卓越器识助力企业发展，以臻善服务提升品质标准

以竭诚精神践行社会责任，以善美之心博爱济众社会

打造企业与经济、社会、自然的

筑梦共同体

目录

关于本报告	004
致辞	005
2017 年大事聚焦	006
2017 年关键绩效	008
关于华润置地	010



1

价值之梦

诚信经营 回报股东信任

诚 责任故事 / 变革创新 019

诚信合规 023

价值共享 024



2

臻品之梦

匠心筑就产品 追求客户满意

美 责任故事 / 守护业主 029

质量管理 033

产品创新 034

客户服务 037



3

人本之梦

保障员工权益 助力员工发展

雇佣概况 043

权益保障 044

安全健康 046

职业发展 049

员工关爱 051



4

共赢之梦

携手合作伙伴 推动行业进步

指 责任故事 / 润加速 055

责任采购 059

行业发展 060



5

绿色之梦

打造绿色建筑 致力环境保护

环境管理 065

绿色建造 066

环保公益 071



6

和谐之梦

支持社区发展 助力公益慈善

善 责任故事 / 南山半马 075

公共服务 079

公益慈善 081

我们的
可持续发展战略 084

附录一：政策及法规列表 090

附录二：数据列表 092

附录三：荣誉列表 098

附录四：ESG 指标索引 099

附录五：报告评级 100

关于本报告

- 报告周期** 本报告为年度报告。本报告于 2018 年 6 月 28 日获得华润置地董事会批准发布。
- 报告承诺** 华润置地董事会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，本报告的汇报范围与华润置地 2017 年度财务报告保持一致。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及下辖的 6 个大区、7 个事业部。
- 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）》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。
- 报告原则** 本报告遵循《环境、社会及管治（ESG）报告指引》有关“重大性”“量化”“平衡”“一致性”原则的要求，通过可持续发展议题重大性分析回应“重大性”原则，通过量化数据列表回应“量化”及“一致性”原则，通过对负面议题及绩效的检讨回应“平衡”原则。
- 称谓说明** 为便于表达，本报告中提及的“华润置地”、“公司”、“我们”等均指作为一个整体的“华润置地及下辖的 6 个大区、7 个事业部”。
- 数据说明** 本报告包含的信息来源以华润置地成立以来至 2017 年 12 月 31 日的统计数据和正式文件为主。
- 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** 华润置地人事行政部
地址：广东省深圳市南山区大冲一路华润置地大厦 E 座 48 楼
电话：(0755)26916506
邮箱：rdys@crland.com.cn
官网：www.crland.com.hk

致辞

党的十九大决策指出，中国特色社会主义进入了新时代，国家把满足人民日益增长的美好生活需要，作为工作的出发点和着力点。作为新时代的建设者，华润置地牢记“引领商业进步，共创美好生活”的使命，积极落实中央对房地产发展的政策要求，坚定地推动可持续发展，积极履行企业社会责任，不断为利益相关方创造价值，为城市居民建设更加美好的新生活而努力贡献力量。

这是华润置地连续第四年发布独立的可持续发展报告，报告中凝结了我们履责的意愿、行动和成果。我们建立了“以编促管”的工作机制，由总部带动公司所属各大区、各事业部共同实现报告信息披露，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。2016 年，我们首次根据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》的要求发布可持续发展报告，连续第三次获得了中国社科院社会责任研究中心五星级报告评价，并入选恒生可持续发展企业基准指数。2017 年，我们重点关注报告中 ESG 数据的披露，并希望从报告入手，逐步提升对 ESG 数据的管理水平，以及数据背后的 ESG 管治水平。

在经营层面，华润置地秉承“5M”发展理念，落实“转型创新、质量发展”的管理主题，继续坚持“2+X”（销售物业+投资物业+创新业务）的商业模式，高效有序完成了大区、商业、物业的组织变革，不断推动康养地产、产业基金、长租公寓、产业小镇等创新业务的发展，实现 2017 年签约额和营业额等重要业绩指标再创新高的目标。

在社会层面，公司将产品和服务质量视为生命线，同时注重维护员工权益，促进员工成长，积极推动供应链履责，保护知识产权，以及推动社区发展。2017 年，公司在创造就业、劳动保障、安全生产、依法纳税、公益慈善等方面的绩效均实现了不同程度的提升。

在环境层面，我们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，华润置地环保总投入达到 1208.085 万元人民币，新增 11 个绿色建筑项目，新增绿色建筑总面积 184.94 万平方米。

2018 年，我们的国家迎来改革开放四十周年，华润集团也迎来创业八十华诞。面向未来，我们将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，成为开发物业和投资物业领域的领先企业，并继续坚持履行企业社会责任，与各利益相关方携手共筑新时代梦想，创造更加美好的明天。

华润置地董事局副主席
唐勇

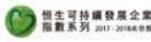
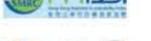
2017 年大事聚焦



2017 年关键绩效

经营绩效

我们始终致力于维持良好的企业管治水平，以保障企业的稳定健康发展，创造可持续的经济效益。

		2017 年表现	较 2016 年进展
财务表现	资产总额	5,145.7 亿元港币	▲ 上升 16.37%
	所有者权益	1,724.2 亿元港币	▲ 上升 23.90%
	营业收入	1,185.9 亿元港币	▲ 上升 8.47%
	利润总额	254 亿元港币	▲ 上升 12.89%
	净利润 / 股东应占溢利	230 亿元港币	▲ 上升 17.95%
	净资产收益率	17.7%	▲ 上升 5.36%
	总资产报酬率	7.63%	▼ 下降, 2016 年 8.11%
	国有资产保值增值率	117.64%	▲ 上升 3.65%
产品与服务	技术研发投入	0.0391 亿元人民币	▲ 2016 年 0.03 亿元 / 2015 年 0.031 亿元
	住宅客户满意度	75	▼ 下降, 2016 年 79 分
	自持写字楼客户满意度	98	▼ 下降, 2016 年 99 分
	商业地产租户满意度	98.6	▲ 上升 3.6 分
	客户投诉反馈处理率	98.5%	▲ 上升 0.31%
信息披露	 中国社会责任奖 五星报告评级	★★★★★	连续三年获得中国社科院企业社会责任委员会五星报告评级
	 恒生可持续发展企业 指数系列 2017-2018 年	95	2017 年首次入选恒生可持续发展企业基准指数, 成为 95 家入选企业之一
	 GRESB Green Leader 2017	68	连续三年提升全球不动产可持续发展指数评分, 2017 年达到 68 分, 居同类型企业前列
	 HKBSI 香港企业可持续发展指数	61	2017 年进入香港企业可持续发展指数房地产行业前 20 名, 得分 61 分, 超出总平均分 (50.8) 10 分
	 MSCI ESG Index	B	2017 年获得明晟 ESG 指数 B 级评级
信用评级	标普	BBB+ / 稳定展望	
	穆迪	Baa1 / 稳定展望	
	惠誉	BBB+ / 稳定展望	

数据说明:

- 除特别说明外, 数据统计的时间范围为 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日, 空间范围为华润置地所有的办公室、在建工程、运营中的商业和酒店项目, 以及住宅项目。
- 温室气体排放量及密度的统计范围包括 (1) 全国在营购物中心的办公及公共区域 (2) 全国住宅楼盘的办公及公共区域 (3) 部分酒店和部分写字楼公共区域 (4) 由华润置地建设事业部承建的在建工地项目的电力、柴油、汽油、天然气等能源使用产生的碳排放。
- 因满意度调查口径改变, 2017 年无总体满意度数据。
- 客户投诉处理率的统计范围限于住宅项目。
- 环保总投入特指运营阶段的环保工作投入。

社会绩效

我们主动承担公共责任, 为社会创造价值, 为公众增添福利, 担当起负责任的“企业公民”角色。

		2017 年表现	较 2016 年进展
员工权益保障	劳动合同签订率	100%	持平
	社会保险覆盖率	100%	持平
员工安全与健康	员工健康管理投入总额	1,373.90 万元人民币	▲ 上升 35.49%
	员工体检覆盖率	100%	持平
	工伤事故死亡人数	0 人	持平
多元共融	员工总人数	38,087 人	▲ 上升 13.61%
	女性员工比例	34.6%	▲ 上升 0.76%
	管理层中的女性比例	16%	▼ 下降, 2016 年 28%
员工关爱	人均带薪休假天数	>6 天	持平
	员工培训覆盖率	86%	
员工成长	人均培训投入	815.8 元人民币	
	人均培训时间	9.55 小时	▲ 上升 48.75%
创造就业	招聘新员工人数	19,669 人	▲ 上升 32.7%
	招聘应届毕业生人数	383 人	▲ 上升 13.31%
依法纳税	纳税总额	184 亿元人民币	▲ 上升 16.46%
公益慈善	慈善公益捐赠支出	358.8 万元人民币	▲ 上升 365.97%
安全生产	安全生产投入	17,802.12 万元人民币	▲ 上升 60.90%
	应急演练次数	3600 次	▲ 上升 20.93%
	一般及以上工伤事故发生数	0 次	持平

环境绩效

我们重视企业生产经营活动对环境的影响, 持续加大环境投入, 追求“绿色发展”, 建设“美丽中国”。

		2017 年表现	较 2016 年进展
环境投入	环保总投入	1,208.085 万元人民币	
	节能减排技术改造投入	527.7439 万元人民币	
绿色建筑	绿色建筑认证总面积	184.94 万平方米	▼ 70.63%
节能减排	综合能源消耗量	7.2524 万吨标煤	▼ 2.33%
	万元营业收入综合能源消耗量	0.0078 吨标煤 / 万元人民币	持平
	二氧化碳排放量	497,472.14 吨	▼ 8.97%
	万元营业收入二氧化碳排放量	0.0419 吨 / 万元港币	▼ 16.07%

关于华润置地

公司概况

华润置地有限公司（公司简称：华润置地，股票代码 HK1109）是财富 500 强企业华润集团旗下的地产业务旗舰，是中国内地最具实力的城市综合投资开发运营商之一，主营业务包括房地产开发、商业地产开发及运营、物业服务等。截至 2017 年底，公司在职工 3 万多人，总资产为 5,746 亿港元，进驻境内外 62 个城市，开发项目超 240 个。

华润置地于 1994 年成立于北京，1996 年在香港联交所上市。2010 年，华润置地被纳入恒生指数成份股，成为香港 50 家蓝筹股之一。

华润置地秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，坚持高品质战略，注重专业能力培育，积极探索创新，持续关注和提升产品与服务品质，始终保持行业内客户满意度的领先水准，推动城市发展，引领商业进步。



主要业务

“销售物业 + 投资物业 + X” 的商业模式

“十三五”期间，华润置地确立了“销售物业 + 投资物业 + X”的商业模式，即在继续坚持销售物业及投资物业两大主营业务基础上，积极拓宽购物中心 + 互联网生态体系建设、物业服务、康养业务、海外业务、建筑、装修、家私业务、停车场业务等其他业务发展模式。



销售物业

华润置地致力于为客户提供高品质的住宅及服务。2017 年，华润置地立足大局，把握中国城镇化进程规律，将资源集中在大都市核心城市、区域中心城市、省会城市等。

2017 年，华润置地销售物业实现签约额人民币 1521.2 亿元，实现签约面积 954.3 万平方米。30 个城市布局 67 幅地块，土地储备达 4118 万平米。

投资物业

华润置地投资物业包括购物中心、写字楼、酒店等形式。

购物中心：2017 年，华润置地商业已进入全国 22 个城市，在营购物中心项目数量增至 29 个，总在营面积超过 350 万平米，零售总额 359 亿元，全球合作品牌 3230 个，会员总数 369 万人。

写字楼：在营写字楼共计 10 个，在售写字楼 22 个，在建写字楼 40 个。

酒店：已开业酒店 8 家，筹建酒店项目 10 家。



深圳湾悦府



南京悦府



北京万象府



深圳华润城



深圳万象天地



上海万象城



上海外滩九里



惠州小径湾



江苏泰州万象城



北京密云万象汇

创新业务

华润置地聚焦城市升级、消费升级、产业升级和技术升级，推动区域综合开发运营、康养地产、长租公寓、产业小镇、文化体育等业务创新发展。

城市升级：与城市共同成长，参与场馆代建运营及城市基础设施建设，持续参与城市更新；同时配合地产整体投资战略，稳步推进文体业务。

消费升级：落地“转型创新、质量发展”的管理主题，居安思危，不断推动康养地产、长租公寓、文化教育、海外地产等创新业务的发展。

康养地产：2017 年，华润置地收购三大康养项目，控股武汉融济医养项目，战略性进入攀枝花市，以增资方式控股，锁定菩提苑康养项目床位 1000 张；完成 8 家投资协议谈判，锁定床位 13000 张。

长租公寓：2017 年 11 月，华润置地正式对外宣布全面拓展长租公寓业务，积极推动中国租赁住房市场品牌化、规模化和专业化的发展。目前已深入布局北京、上海、广州、深圳、天津、成都、武汉、苏州和杭州等十余个人口净流入城市。

影院业务：创立自营影业品牌“万象影城”，第一家“万象影城”已在深圳布吉万象汇开业。

海外地产：进军伦敦、香港地产市场。

产业升级：依托集团多元化产业基础，在产业资源平台搭建、项目拓展方面取得进展，覆盖科技、农业、医疗、产业园区等主题，助力产业转型升级，推动消费体验与生活方式变革。

技术升级：一点万象 APP、智慧社区系统均已上线。其中，“一点万象”作为华润置地商业数字化、互联网化的平台，可满足停车找位、餐厅排队、积分兑换等大部分客户服务功能。

截至 2017 年末“一点万象”运营数据：
26 个商业项目
210 万注册用户
12 万日活跃
9.21 亿新增积分，57.68 亿积分消耗



华润置地康养项目正式落地武汉



万象影城内景



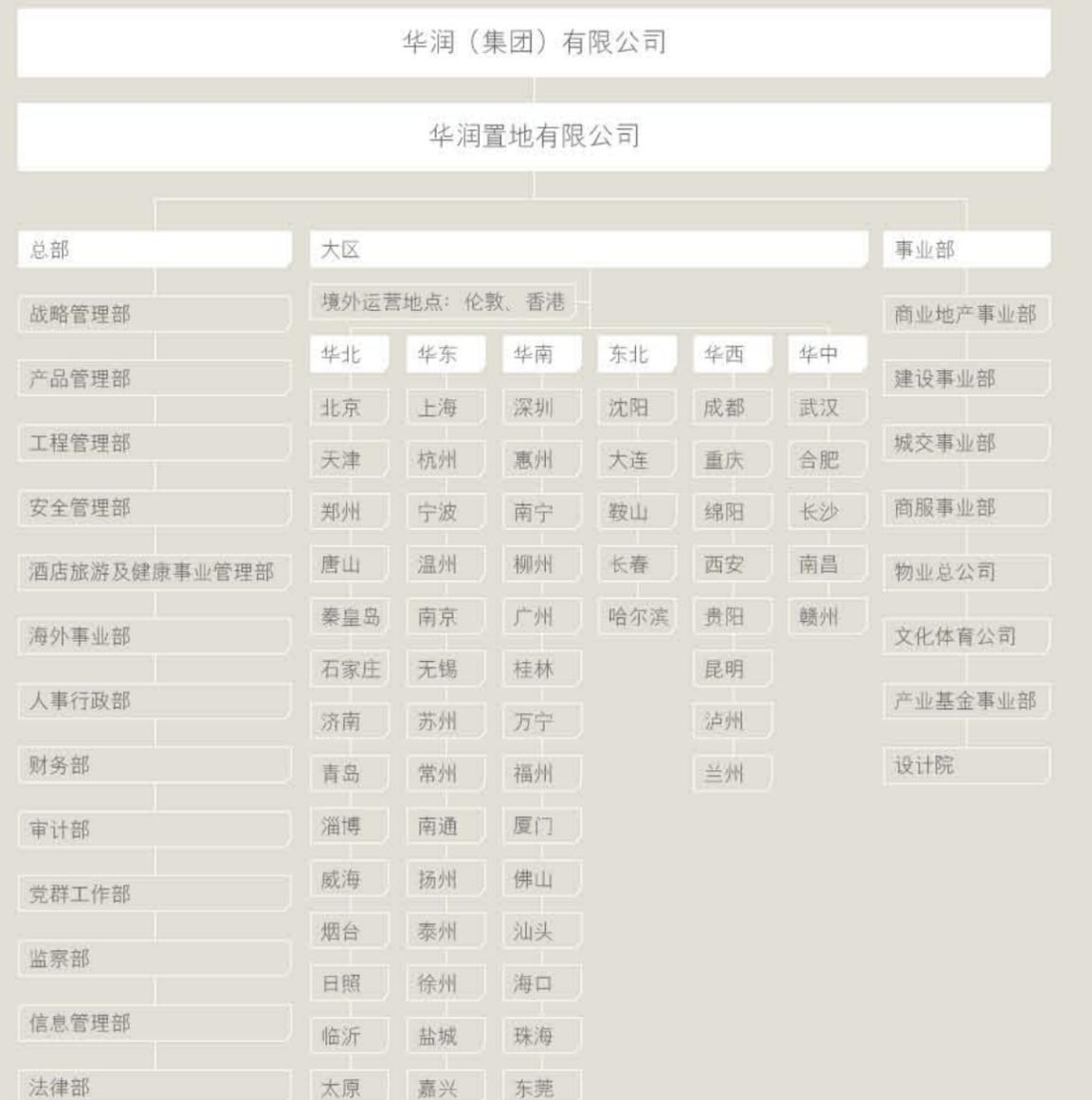
华润置地在伦敦的地产项目



一点万象 APP 全新上线

组织架构

从 2010 年开始，华润置地实行“总部 - 大区 - 城市公司”二级总部、三级管控模式，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 2017 年末，华润置地共有 13 个业务职能部门，6 个大区，7 个实体化事业部。





CHAPTER

ONE

价值 之梦

诚信经营管理

回报股东信任



卓越筑梦以至诚

STORY 责任故事

变革创新

高质量发展才是可持续的发展

2017年，华润置地积极落实中央政策要求，落地华润集团“转型、创新、发展”的管理主题，继续坚持“2+X”商业模式，坚持“精准投资、卓越运营、变革创新”三大战略举措，加强区域深耕，优化资源配置，创新运营模式，拓展新兴业务，提质增效，质量发展，签约额、营业额等主要业绩指标再创新高，市场份额和品牌美誉度稳步提升，各项工作再上新台阶。同时，通过运营革新，公司进一步夯实发展质量，为更可持续、更高质量的发展奠定坚实基础。



与西安市政府签署战略合作框架协议



华润置地西安三大中心项目荣获华润集团最佳创新奖银奖



华润置地荣获华润集团业绩特别贡献奖——业绩持续增长奖

创新渠道获取优质资源

2017年，通过灵活竞买、项目合作、大力开展收并购等创新渠道，华润置地共获取64个项目，较2015年18个项目增长272%。



合同地价1,044.7亿元，新增土地储备1,196.6万平方米，总土地储备面积达4,897.8万平方米，均创历史新高。



发展质量显著提升

整体签约回款率达到87%，整体回款约1,323亿元人民币。



全年综合毛利率为40.3%，比2016年同期的33.7%有明显提升。



保持行业较低的融资成本，截至2017年底，华润置地的加权平均融资成本约为4.16%。



多元化布局创新业态

与西安市政府合作，以“三大中心”项目为切入点，“场馆建设+片区开发+产业导入”模式基本成熟，实现经济效益与社会效益双赢。

三大中心

积极推动互联网生态体系建设，实现“一点万象”App全国26个项目上线，并与华润通连接。



CHAPTER
ONE

章节概述

华润置地作为一家市场化的国有企业、上市公司，必须将诚信稳健经营作为生存之基、立身之本。这既是我们自身生存发展的要求，也是股东的期望和信任，更是企业存续于市场的基本价值之所在。为此，我们以构建规范的公司治理架构为基础，坚持守法、合规、廉洁、正直的行为准则，同时不断推进运营革新，加强与投资者沟通，不仅实现价值创造，更懂得分享价值。



数据

75 1,500

2017 年，华润置地共计开展 75 场普法培训，参训者超过 1500 人次

0

2017 年，华润置地发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量为 0

90%

完成对下级单位的党风廉政建设专项检查工作 90%

144 10,784

开展廉洁教育培训 144 次，参训者 10784 人次

107 7,385

组织警示教育 107 次，参训者 7385 人次

诚信合规

规范公司治理

华润置地及其董事会深知维持良好的企业管治水平对于企业健康稳定发展的重要性，致力于维持良好企业管治常规及程序。本公司已采纳香港联合交易所有限公司（「联交所」）证券上市规则（「上市规则」）附录十四所载的企业管治守则（「企业管治守则」），并持续检讨董事会及各董事委员会情况，以维持良好的企业营运状态。

华润置地将守法合规经营视为不可逾越的底线。2017 年，在继续深化落实《国有企业法律顾问管理办法》以及公司既有的各项规章制度的基础上，我们编制了《华润置地法律风险管理规定（V1.0）》，并更新了《华润置地法律档案管理细则（V2.0）》、《华润置地合同管理规定（V2.0）》、《华润置地外聘律师管理指引（V2.0）》3 项制度，进一步完善合规管理体系。

此外，华润置地坚持将法律风险纳入关键管理流程，全面梳理公司九大业务模块中相关法律风险点，并制定相应的风险防范措施及风险整改跟踪机制，形成《华润置地法律风险数据库（1.0 版）》及相关板块的风险检查工具，并纳入员工入职及日常培训中。

打造“廉洁置地”

除严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反洗钱法》等有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的外部法律与规例之外，华润置地在内部严格遵循《华润十戒》《华润置地廉洁从业准则》等一系列的内部政策，以防范贪腐现象。由于报告篇幅所限，相关内部政策及外部法规的详情请参考“附录 1：政策及法律、规例列表”。

概括而言，我们要求各层级人员恪守廉洁底线，接受相关的法律法规培训及警示教育，领导干部任免要组织廉政谈话、廉洁述职，并将廉洁工作纳入年度考核。为进一步畅通投诉举报渠道，公司设置了举报热线、邮箱、网页。2017 年，公司建立了纪检监察部与审计部联合办案工作机制，以提升案件查办效率。

同时，公司要求各级单位在业务开展中坚持“重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争”的原则，自 2011 年正式对外发布《华润置地阳光宣言》以来，已经连续 7 年与合作单位签署《华润置地廉洁合作协议》，公开接受供应商监督，反对商业贿赂。

保护知识产权

华润置地严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等法律法规要求，并制定了《华润置地知识产权管理规定》。一方面，通过商标注册、软件著作权登记、专利申请、商标监测及异议、知识产权使用许可以及行政投诉、诉讼打假等方式，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。

价值共享

投资者沟通

华润置地按照真实、可靠的原则，向股东和投资者及时准确披露信息情况。为进一步提升信息披露效率，我们在2017年持续发布月度经营数据公告、土地收购公告，并采取了业绩发布会直播等创新举措。

经济贡献

	单位	2013	2014	2015	2016	2017
资产总额	亿元港币	2,818	3,303	3,892	4,422	5,145.7
净资产	亿元港币	-	-	1,318	1,392	1,724
所有者权益	亿元港币	-	-	1,324.9	1,391.6	1,724.2
营业收入	亿元港币	713.89	883.81	1,033.93	1,093.3	1,185.9
利润总额	亿元港币	-	-	196	225	254
净利润/股东应占溢利	亿元港币	146.96	147.08	175.27	195	230
归属母公司所有者的净利润	亿元港币	-	-	175	195	230
净资产收益率	%	-	-	16.0%	16.8%	17.7%
总资产报酬率	%	-	-	-	8.11%	7.63%
国有资产保值增值率	%	-	-	-	113.5%	117.64%
纳税总额	亿元人民币	96	122	167	158	184
行业排名	名次	-	-	8	11	10

数据

571

截至2017年末，华润置地持有国内注册商标571件，其中“万象城”商标为驰名商标

18

拥有国内已授权专利18项

164

2017年，华润置地接待投资者项目考察共计164场

4 3 2

接待重要股东及团体投资者参观陪同共计4次
C-Level 高管见面会3次
投行大区交流会2次

14

参加大型投资者论坛14场

	单位	2013	2014	2015	2016	2017
市场占有率	%	-	-	-	-	2.88
销售物业签约面积	万平方米	578.23	660.09	675.9	733	954.3
销售物业签约额	亿元人民币	663.06	692.1	851.5	1,080	1,521
投资物业营业额	亿元港币	46.22	54.36	66.5	73	87.8
期末土地储备面积	万平方米	3,580.91	4,004.41	4,126	4,485	4,897.8

政企合作

华润置地积极与政府合作，参与城市发展，提升城市品质，改善城市环境。

数据

11

2017年，选派了11名骨干人员加入华润集团雄安新区专项工作小组，推动京津冀协同发展。

三大中心

积极参与“一带一路”战略，与西安市政府全方位合作，以“场馆建设+片区开发+产业导入”模式，承接了西安奥体中心项目、西安丝路国际会议中心、西安丝路国际展览中心的代建代运营工作。

32

继续探索城市核心片区整体运营模式，代建代运营政府民生项目，截至2017年底已中标32个项目的代建代运营，累计投资额340亿元。



深圳人才公园实景



华润置地与沈阳市铁西区签署战略合作协议



华润置地与东莞市道滘镇签署战略合作协议

案例

代建深圳人才公园

2017年11月，深圳人才公园正式对外开放。这是全国首座人才主题公园，占地约为68万平方米。华润置地作为代建方，将园区精心设计为群英荟、求贤楼、人才楼、嬉乐园等多个区域，巧妙融入人才星光大道、人才广场、人才雕塑园、人才博物馆、人才艺术林等亮点，将其打造成为一个尊重、服务、宣传和激励人才的公共空间。

打造沈阳市铁西区养老及健康产业示范区

2017年8月，华润置地与沈阳市铁西区政府签署合作协议，共同致力于把铁西区打造成为沈阳市养老及健康产业示范区，提升区域内的公共服务水平。

合作开发东莞市道滘镇科技文旅特色小镇

2017年8月，华润置地与东莞市道滘镇在镇政府签署战略合作协议，将发挥各自优势展开多方面合作，共同促进道滘镇文旅项目建设、科技创新和社会经济发展，也为落实“粤港澳大湾区”的发展定位，实现广东省“广深科技创新走廊”的战略部署助力。



CHAPTER

TWO

臻品 之梦

匠心筑就产品

追求客户满意



臻善筑梦以至美

STORY 责任故事

守护业主

七旬老人四楼坠落，
两保安徒手接住！

“老大娘别害怕，身体往后倾，我们这就上去救你！”

七旬老人四楼坠落，两名保安徒手接住！清明小长假期间，一个充满正能量的故事在朋友圈中热传。在七旬老人坠楼的生死一线间，华润置地沈阳橡树湾四期物业服务中心的 2 名秩序维护领班——44 岁的白立金和 30 岁的苏明强本能地伸出双手，徒手接住坠楼老人，使老人转危为安。

徒手相救，保安守护七旬老人

事情发生在 2018 年 4 月 4 日晚 5 点 25 分左右。华润置地沈阳橡树湾出现了惊险的一幕——一位红衣老人爬出窗户坐在了 4 楼窗外窄小的窗台上，随时有可能坠楼。

当时正值华润置地橡树湾四期物业中心秩序维护领班白立金和苏明强准备交接班的时间，他们迅速赶到了出事地点，并不断安抚老人的情绪。同时物业方面也第一时间拨打了 110、120、119 等，并启动应急预案。但是老人还在不断向窗台边缘挪动，情况越来越危险，白立金和苏明强赶紧翻进一楼小院的围栏，以防出现不测。

几分钟后，神志不太清醒的老人突然从 4 楼坠落，危急之下，苏明强和白立金毫不犹豫地冲了上去，伸出双手接住了从四楼坠落的老人。

“当时情况特别紧急，根本没有时间容你多想，我们只有一个念想就是救人，毕竟这是一条生命。老太太直接掉在了我们怀里，我俩接她的时候被砸得直接跪在了地上。”

点赞无数，业主感谢保安义举

救下老人以后，保安白立金和苏明强在华润置地沈阳橡树湾业主中“圈粉无数”。

他俩救人的过程被当时在场的业主拍下来发到了朋友圈和业主群，这一正能量故事迅速传播开来，很多业主致电物业服务中心表达关心和致意。在小区里，业主们看见他俩就问：“你们是不是就是那天救人的那俩保安，真是太厉害了！身体没事吧？好好休息，也谢谢你们保护我们业主的安危，给你们点赞！”

白立金和苏明强感觉非常暖心，同时也谦逊地表示：“真的没有想太多。当时没有，现在也是。面对当时的紧急情况，伸手去接老人就是自己的本能反应。班组里无论是谁在当时的情况下都会这么去做，都得伸手帮一把。保护业主的生命安危，这是我们的职责所在。希望在华润置地物业园区内生活的业主都能平安幸福，我们会一如既往地守护这一方平安而努力坚守。”

事后，白立金和苏明强也受到了华润置地、沈阳市物业协会、沈阳市总工会、沈阳市委宣传部等多方表彰，并获得“最美沈阳人”荣誉称号。

荣誉

1. 沈阳市市长奖；
2. 沈阳十佳青年道德模范；
3. 沈阳市五四奖章；
4. 最美沈阳人
5. 华润置地正能量奖；



华润网友

白天还只是听说，直到晚上看到消息才得以确认。向英勇的保安员白立金、苏明强致敬！守望生命，冒死相救，你们是红色华润的骄傲，是橡树湾物业的骄傲，更是幸福润家业主的守护神！👍



华润网友

这种社会的正能量值得表扬！我们业主们也很受感动！👍👍👍



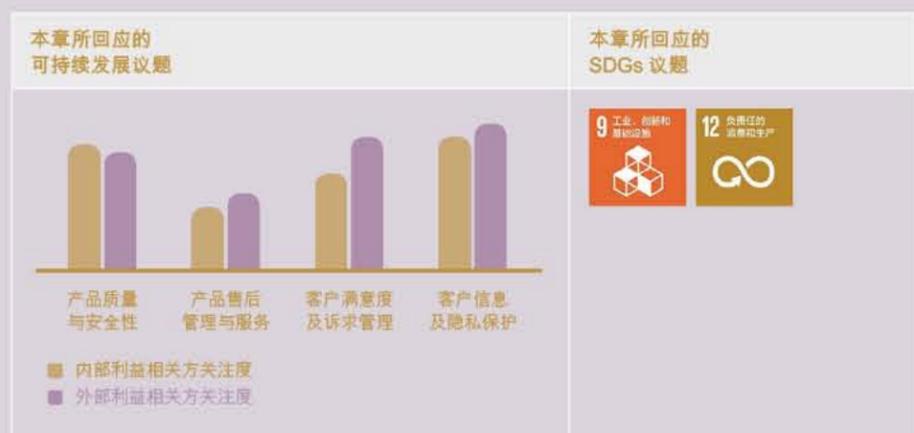
华润网友

感动感动，视频看到了，为苏明强、白立金点赞，记住你们的名字，好人有好报！👍👍👍

CHAPTER TWO

章节概述

华润置地坚持用高品质的产品和服务让客户的生活更美好。为此，我们不仅向客户提供住宅、购物中心、写字楼、酒店等优质的房屋产品，还提供包括地段选择、社区规划、配套设施、园林设计、内部装修、物业服务在内的全套生活解决方案，让客户真实体会到我们为人居质量、商业经营以及资产增值带来的改变。



CHAPTER TWO

绩效检讨

	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、社会保障房、重点投诉客户等

我们注重在产品和服务质量方面的投入和持续改善，2017 年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，但客户满意度数据却出现下滑，住宅客户满意度从 2016 年的 79 分下降至 75 分。

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。华润置地已持续 13 年开展客户满意度调研工作，2017 年，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，我们全面调整了住宅客户满意度调研方式。

同时，为回应客户在满意度调研过程中所反映的诉求，进一步提升客户体验，我们在 2017 年针对“客户权益、客户体验、客户关系”特别开展“春风行动”，全面普查并解决各地项目的遗留问题，共梳理制定计划 1,106 项，完成 838 项。未来我们将继续坚持落实客户价值导向，保障客户权益，改善客户服务，增进客户体验。

数据

ISO9001

ISO9001 质量管理体系构建：华润置地东北大区已于 2017 年 6 月取得 ISO9001 质量管理体系认证，计划其他五个大区于 2018 年底前完成全部 ISO9001 质量管理体系认证工作

6 60

工匠计划：从 2017 年 5 月份起，陆续派遣了 6 期，共 60 余人赴日本学习研修

3 4 50

“匠造、匠艺、匠德”高品质精细化管理培训：在 2017 年共完成 3 批、4 大区，共计 50 人的精细化管理培训

56 124

技术标准化体系搭建：修订标准体系文件 56 项，新增标准体系及现行工程标准文件 124 项

质量管理

产品质量管理体系

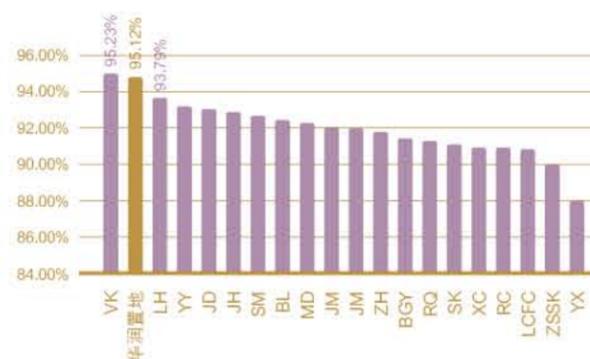
为确保向客户提供安全健康的产品，华润置地在遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规的同时，制定了《华润置地质量管理体系建设规定》《华润置地工程高品质标准》等上百项内部的产品质量管理政策。由于报告篇幅所限，我们将其中一部分重要的内部政策及外部法律法规列示于“附录 1：政策及法律、规例列表”。

概括而言，我们长期实行全面质量管理战略，从设计、招采、施工、验收、评估等各个环节入手，对产品质量特别是其健康与安全性进行严格的把控。在 2017 年，我们下发了《华润置地销售物业项目设计分类管理细则（V1.0 版）》，在“总部 - 大区 - 城市公司”三级管控下加强对大区项目的关注，通过近一年的运用，实现了项目管理质量与管理效率的双重提升。

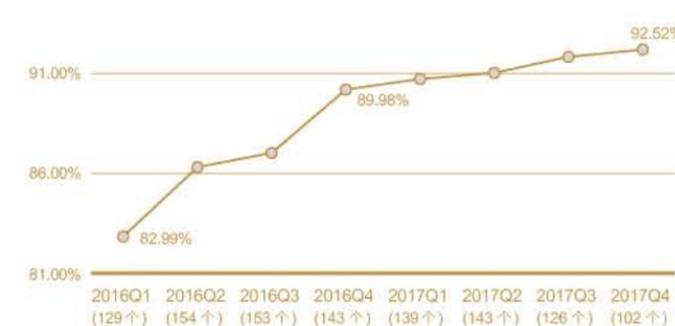
质量检查与评估

华润置地在 2017 年不断完善第三方评估检查体系，针对客户反馈的主要质量问题加大检查比重，同时扩大质量检查评估范围，提升公建业态检查的覆盖率，适当采取“飞行检查”等手段。2017 年，华润置地第三方工程质量检查得分由 2015 年第三季度的 78 分持续稳步上升到 2017 年的 92.52 分，已达到行业标杆水平。

华润置地 2017 年工程质量检查排名行业第二



华润置地在第三方质检中的得分稳步提升



产品创新

客户研究

华润置地遵循“居住有道、发展有步、产品有序、设计有规、调整有理”的客户与产品研究策略原则，形成了《华润置地客户与产品研究工作方法和工具现状诊断报告》和《华润置地客户及产品研究方法工具（V1.0版）》，启动了各大区对于工具成果的实际项目应用与辅导工作，开展了6个项目以及6项专题客户与产品研究。

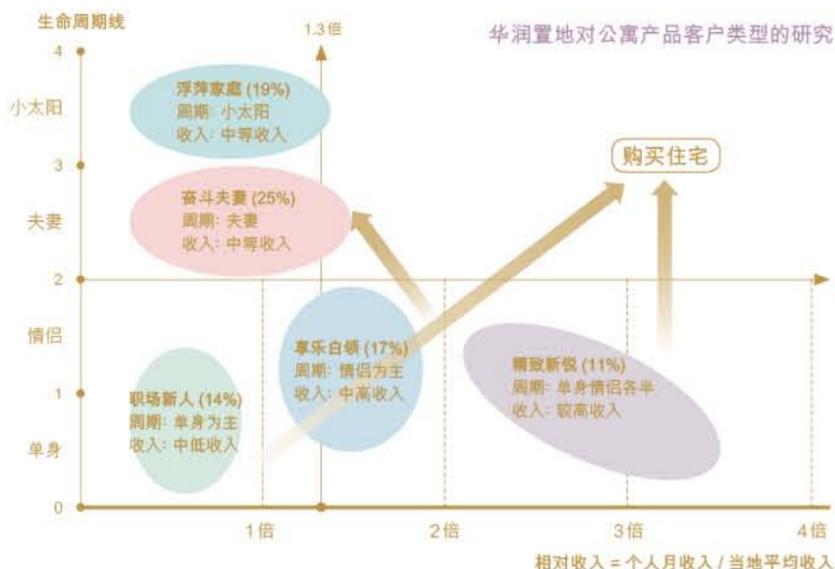
产品研发

	单位	2015	2016	2017
技术研发投入	亿元人民币	0.0310	0.0030	0.0391
研发人员数量	人	19	22	24

案例

公寓产品创新

针对公寓产品，华润置地从终端使用客户需求出发，进行客户细分和各类客群需求挖掘，并形成相应的产品解决方案，形成成果报告，并完成了在华南、华东、华北大区的推广和试点应用工作，为销售公寓和长租公寓提供了系统性的产品解决方案。



华润置地推出的公寓产品

户型类型	A. 极致单间	B. 普通单间	C. 大单间 (大进深)	D. 大单间 (大面宽)	
评价维度分类	户型平面				
户型空间尺度级配	面宽 x 进深 /mm	2400x5500	2800x6300	3300x7000	4200x6300
户型功能模块级配	卫浴模块	整体卫浴	卫浴分离	卫浴分离	卫浴分离
	厨房模块	/	开放式厨房操作台 (无烟井)	独立厨房空间	开放式厨房操作台
	睡眠模块	1.2m 床	1.5m 床	独立睡眠空间1.5m床	独立睡眠空间1.5m床
	活动模块	懒人沙发区域	书桌区域	双人沙发 + 茶几	双人沙发 + 茶几
	晾晒模块	室内阳台晾晒	室内阳台晾晒	室内阳台晾晒	室内阳台晾晒
户型收纳容量级配	衣柜 (面宽 x 进深 /mm)	1000x500	2400x600	1500x550	600x500+1200x600
	鞋柜 (面宽 x 进深 /mm)	800x300 (可容纳 15 双以上)	1000x300 (可容纳 15 双以上)	600x300 (可容纳 20 双以上)	850x300 (可容纳 20 双以上)
	电视柜组合柜 (面宽 x 进深 /mm)	2050x300	/	1800x300	2100x500
	吊柜 (面宽 x 进深 x 高 /mm)	/	1950x400x900	2250x400x900	2200x400x900
产品能效级配	面积 (m ²) / 租金 (元)	13.2	17.28	22.74	26.1

案例

长生命周期住宅

在高房价背景下，华润置地希望向客户提供更加可持续的住宅产品，研发适应家庭结构和生活场景变化的长生命周期住宅。已合作完成《华润客户群设计指引及亮点提炼》《华润置地长生命周期住宅套型空间设计导则》等研究成果，并应用于深圳大冲华润城四期住宅、北京昌平北七家住宅产品等项目。

儿童居住的三个阶段及儿童房标准平面

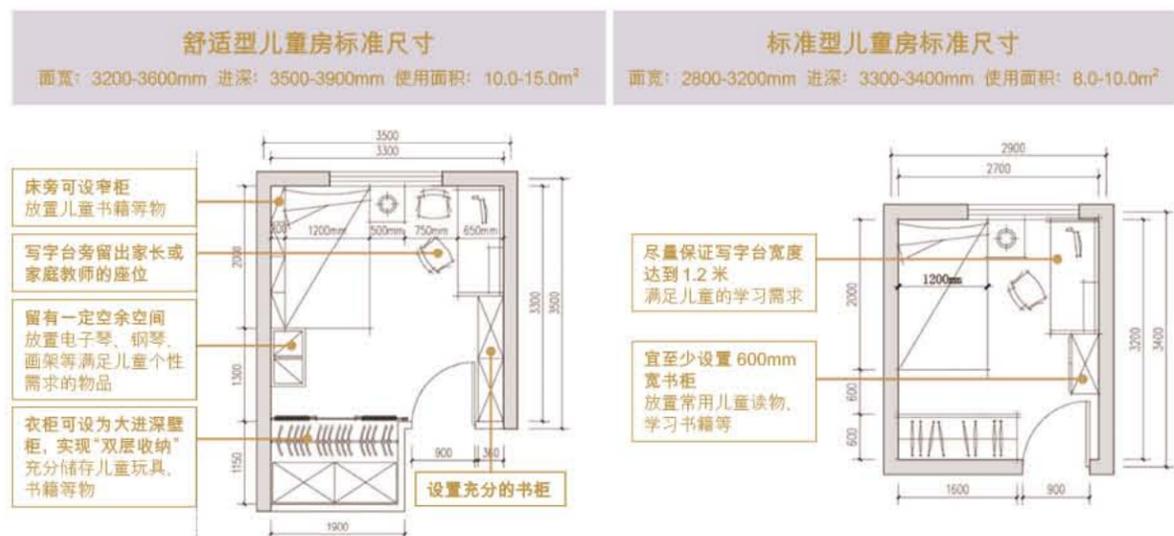
根据调研，儿童从出生到学龄，居住情况一般可分为三个阶段：

1. 刚出生的婴儿：一般是睡在主卧中的婴儿床。要求主卧进深能够在双人床旁布置婴儿床。
2. 学龄前的幼儿：一般和老人或保姆共同居住。房间内往往设置大床，不设置书桌，布置要求类似于一般的次卧。
3. 学龄后的儿童：一般需要独立居住，以便安静地学习。房间内需要配置写字台。

· 因此，学龄后儿童房间的基本配置是床（以 1.2 米宽单人床、双层床为主）、写字台、衣柜、书柜。

· 在满足基本配置的基础上，其空间尺寸可以分为舒适型和标准型两类：

华润置地与清华大学合作完成的长生命周期住宅研究项目成果

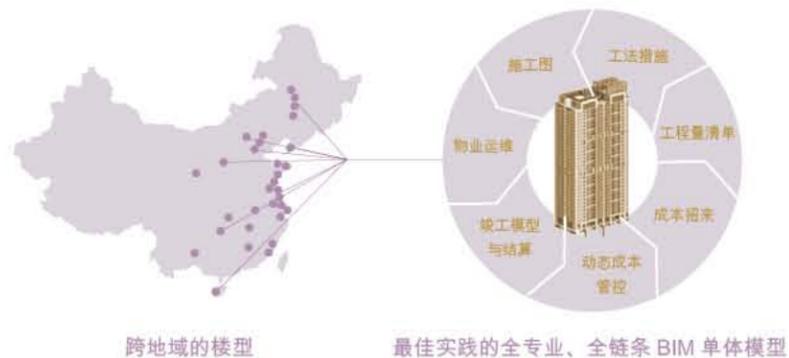
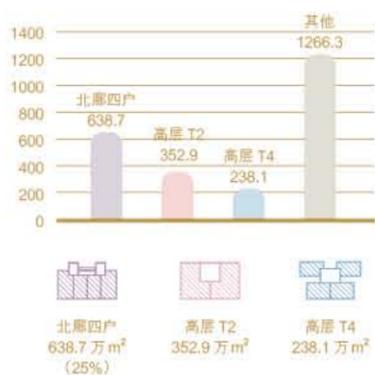


案例

BIM 技术的战略应用

华润置地利用 BIM 技术跨地域快速复制住宅常用模型的最佳实践单体，打通设计 - 成本 - 招采 - 施工 - 物业运维链条，缩短项目整体开发周期，精细控制施工费用，实现普通设计项目线上作业，线上管理。

华润置地产品信息化 (BIM) 项目



客户服务

服务质量管理体系

为保障客户权益，提升服务质量，华润置地严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等有关广告、标签及私隐事宜的法律法规要求，并制定了《华润置地客户投诉处理指引》《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》《华润置地客户满意度调查管理规范》等内部政策。这些政策及法律、规例已集中列示于《附录 1：政策及法律、规例列表》，具体内容可参考本章节以下内容。

创新业务

要求案场对最新政策、企业及项目证件、商品房买卖合同、项目建设指标、项目不利因素、项目进度及交付时间、外立面及交楼标准、建筑节能等信息进行公示。

价格信息公示

要求销控房源公示，与在政府信息系统中公示的情况一致；公示一房一价表；公示销售折扣，保证案场折扣不低于公示折扣；禁止内部员工签订虚假购房合同，囤积截留房源；禁止同批次预售楼盘短时期内销售价格增长幅度过大；禁止捆绑销售等行为，严格接受内部审计，保障信息对等和公平交易。

客户风险警示

对销售广告、宣传物料、样板间、沙盘信息、户型楼书、配套信息等销售道具与宣传的信息释放进行规范，坚决杜绝虚假宣传，警示客户潜在风险。

客户隐私保护

客户信息通过明源系统专人专职管理，各项目间客户信息禁止共享，所有客户信息总部统一管理。

商业会员管理一体化建设

2017 年，华润置地商业地产系统推进会员管理一体化建设，实现了全国项目会员体系的整合。同时，积极推进会员业务重塑，从奖励、认可、沟通、运维、互动五个维度重构会员业务。

重塑客户信息化服务平台

华润置地以重塑 CRM 资源管理平台为契机，根据客户在不同阶段的关注焦点，梳理重构各阶段客户关系工作流程，引入信息化平台，为客户提供了线上互动的平台。

案例

“橙壹家”移动客服试点

华润置地华东大区试点移动客服“橙壹家”微信平台，为客户提供便捷的报事报修渠道，同时增加了预约交付、邻里圈、社区通告、润生活、芝麻开门等服务。

积极响应客户诉求

华润置地开通了总部升级投诉渠道，并于 24 小时内响应业主，保证客户投诉渠道畅通并百分百得到合理解决。

客户满意度提升

华润置地历年住宅客户满意度 (%)



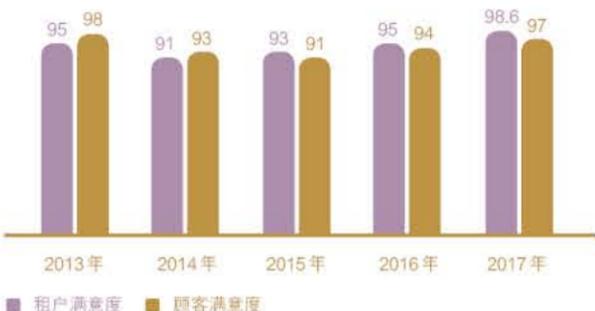
华润置地历年住宅客户忠诚度 (%)



华润置地历年自持写字楼客户满意度 (%)



华润置地历年商业地产客户满意度 (%)



数据

5,194

99.86% 13.5

89.73%

2017 年，华润置地全国商业项目共受理顾客投诉量 5194 件，投诉关闭率达 99.86%，平均投诉处理时长 13.5 小时，投诉处理满意度达 89.73%，全年未产生影响华润置地声誉的重大顾客投诉事件

98.5%

宅项目投诉关闭率 98.5%，也较上年实现提升

案例

春风行动

2017 年，华润置地提出面向客户端提升华润置地核心竞争力，要求各级经理人强化对“客户权益、客户体验、客户关系”三个层面的认识。为落地客户价值导向，华润置地开展“春风行动”，全面普查各城市公司项目的遗留问题，制定“春风行动九步法”指导各城市公司项目开展工作，集中力量彻底解决长期囤积的疑难问题，第一轮春风行动成果显著，保障了客户权益，改善了客户服务，增进了客户体验。



置地业主活动

置地会社区电影节

走啊，下楼看电影去！

放映日期	园区	放映地点
10月8日	悦府	9#大堂前
	中央公馆	C号楼水景
	紫云府	紫云府一期7#-9#小广场
10月13日	橡树湾1期	北区休闲门
	橡树湾2期	西区休闲广场
	橡树湾3期	南区休闲广场
	橡树湾4期	橡树湾南门
10月14日	铁西置地公馆(南区)	置地公馆二期东门台阶下方
	铁西置地公馆(北区)	置地公馆一期儿童活动区
10月15日	丰天九里	下沉广场
	幸福里1期	一期南门水景广场
	幸福里2期	二期西门广场

抽奖时间 17:30
放映时间 18:00

注意事项：1. 如遇恶劣天气，取消放映。
2. 放映时间为20分钟，先期入场。
3. 观影期间，请勿大声喧哗。
4. 观影期间，请勿乱扔垃圾。

咨询电话 0411-84815356



CHAPTER

THREE

人本 之梦

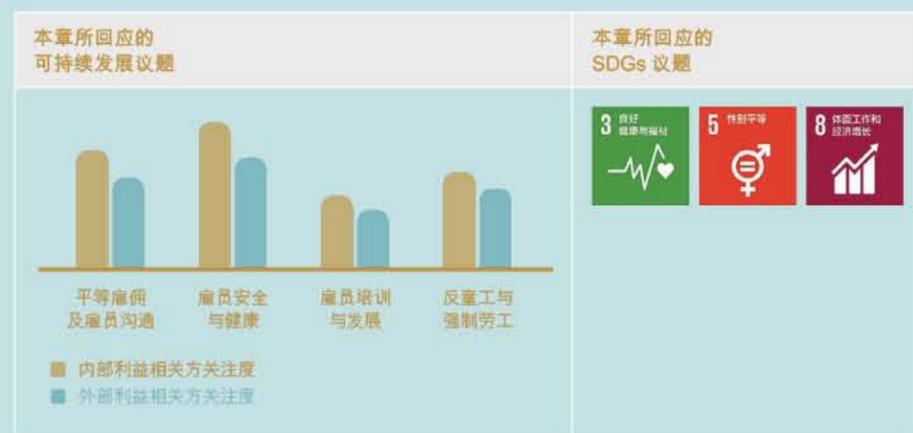
保障员工权益

助力员工发展

CHAPTER
THREE

章节概述

人才被视为华润置地的第一生产力。我们深知，只有依靠每一位员工的努力，才能实现我们共同的目标。为此，公司着力为所有员工打造一个公平公正的雇佣环境和一个能够展现才能和创想的事业平台，在充分尊重和保护每一位员工基本权益的基础上，最大限度发挥人才的价值和潜能。

CHAPTER
THREE

绩效检讨

2017年，我们的员工总人数较去年增加了13.61%，全年新招聘员工数量比去年增加了32.7%，同时女性员工比例、员工健康管理投入金额、人均培训时间等指标都有不同程度的提升，员工流失率略有下降。

出现下降的指标有两个：管理层中的女性比例从28%下降至16%，员工敬业度从86%降至85%。在2018年，我们将更加关注女性员工的职业发展，以及员工敬业度的提升，并将其纳入长期的人力资源管理提升方向。

雇佣概况

截至2017年末，华润置地员工总人数为38087人，其中全职员工37681人，平均年龄32.7岁，女性员工比例约为34.60%，管理层中的女性比例约为16%。全年共招聘新员工19,669人，其中包括383名应届毕业生。全年员工流失率约为26.53%。

2017年华润置地的雇员流失及招聘情况

雇员类别	人数(人)
员工流失总数	14,223
员工流失率	26.53%
按性别划分	
男性	10,159
女性	4,064
按年龄划分	
30岁以下	8,737
30-50岁	5,182
50岁以上	304
招聘员工总数	19,669
按性别划分	
男性	13,742
女性	5,927
按年龄划分	
30岁以下	12,570
30-50岁	6,793
50岁以上	306

注：人员流失比率计算方法：年员工流失率 = 年员工离职人数 / (年初员工总数 + 年入职员工总数) × 100%

2017年华润置地的雇员人数

雇员类别	人数(人)
全体雇员	38,087
按性别划分	
男性	24,910
女性	13,177
按雇佣类型划分	
全职	37,681
兼职	406
按职级划分	
高层管理者	302
中层管理者	689
普通员工	37,096
按学历划分	
研究生及以上	3,106
本科	11,077
大专	8,662
高中及以下	15,242
按年龄划分	
30岁以下	17,119
30-50岁	19,359
50岁以上	1,609
按地区划分	
总部	443
华北	3,891
华东	3,510
华南	2,792
华西	2,370
东北	1,652
华中	1,666
事业部	21,763

权益保障

合法合规雇佣

华润置地在遵守《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《华润置地招聘管理规定》《华润置地员工手册》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。相关政策及法律、规例已集中列示于“附录 1: 政策及法律、规例列表”，详情请参考本章节以下内容以及本公司官方网站。

2017 年，华润置地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。

优化薪酬福利

华润置地按照高绩效、高激励的成长型组织管理原则和绩效文化，制定了由薪金、福利、奖金、中长期激励构成的薪酬体系，在保证员工整体薪酬水平不低于市场平均水平的同时，对高价值、高潜力员工给予适当的激励。

此外，我们也结合相关法律法规的要求和员工的具体需要，制定了有人情味的福利制度。

五险一金：依法为员工缴纳各项社会保险及住房公积金；

节假日：员工不仅享有法定的节假日、公休日、年假、婚假、生育假（含产前检查、产假、哺乳、陪护假等）、丧假等，还额外享有公司福利年假；

住房福利：工作地无居住用房的应届毕业生可享受住房租金补贴，购买公司商品房的员工可享受价格优惠；

其他福利：包括节日补助、喜事、丧事慰问、工会慰问、工作午餐、年度体检、商业保险等。

促进民主管理

华润置地建立了“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，通过工会、民主生活会等在公司管理层和员工之间建立多重沟通渠道。

公司工会成立于 2009 年 8 月，隶属深圳市财贸金融工会，是华润置地在深圳唯一一家社团法人组织，下设 23 个工会小组，采取“入司即入会”的会员制度。

	单位	2013	2014	2015	2016	2017
全职员工总人数	人	21,874	28,452	31,481	33,524	38,087
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100	100
员工集体合同签订率	%	-	-	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100	100
员工敬业度	%	80	82	85	85	85
员工满意度	%	-	84	87	88	88
员工流失率	%	-	-	39.68	27.13	26.53
员工平均年龄	岁	-	31.6	31.8	32.2	32.7
女性员工比例	%	35.00	34.50	34.05	34.34	34.60
管理层中的女性比例	%	-	-	0	28	16
年人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6	>6	>6
员工培训覆盖率	%	-	-	-	-	86%
员工培训投入总额	万元	-	-	-	-	3100
人均培训投入	元/人	-	-	-	-	815.8
人均培训时间	小时	-	-	3.76	6.42	9.55
员工综合流失率	%	-	-	39.68	27.13	6.53
招聘新员工人数	人	-	10,458	10,716	14,822	19,669
招聘应届毕业生人数	人	466	840	287	338	383

安全健康

安全生产管理

健全 EHS 管理制度

为保障员工在工作场所的安全与健康，华润置地致力于构建覆盖建筑全生命周期的 EHS 管理体系，除遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等法律及规例要求，还制定了《华润置地安全管理规定》《华润置地 EHS 管理体系建设指引》《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则》等内部政策，明确规定了华润置地 EHS 管理体系层级、结构和内容，实现华润置地各单位体系文件编制的标准化。2017 年，华润置地新增及修订了《华润置地 EHS 监控中心工作指引（试行）》、《华润置地 EHS 示范项目建设标准》等 6 个 EHS 管理体系文件。受报告篇幅所限，我们将其中一部分重要的内部政策及外部法律及规例集中列示于“附录 1：政策及法律、规例列表”，详情请参考本章节以下内容。

案例



华润置地华西大区体系认证证书

开展 ISO14000 和 OHSAS18000 体系认证

华润置地启动了 ISO14000 和 OHSAS18000 体系认证，以华西大区为试点单位，对开发业务、商业业务进行了 ISO14000 和 OHSAS18000 体系认证。

组织安全生产培训

2017 年，华润置地对本单位员工开展安全生产培训 173045 人·学时，对相关方员工开展安全生产培训 178083.5 人·学时，安全培训覆盖率 100%。



华润置地 2017 年 EHS 区域培训



南宁万象城消防应急演练



华润置地 EHS 管理年度考核评价会议



华润置地 EHS 监测系统

案例

强化运营安全检查与应急管理

2017 年，华润置地完成对 24 个在营商业项目的运营安全专项检测，优化完善了商业项目风险数据库，建立了隐患预警跟踪机制；开展了 3600 次应急演练，共计 107321 人次参与。

加强相关方 EHS 管理

华润置地坚持将相关方视同我方，纳入公司 EHS 管理范畴，实施全过程管理。2017 年，公司对 80 个开发项目实行全覆盖考核评价，对所有开发项目的总包单位和监理单位安全管理履职情况进行了过程监督检查，并纳入相关方履约评价。

建设 EHS 监测系统

华润置地建设了 EHS 监控中心，实现总部对各商业项目消防报警信号远程实时监测，对各商业项目消防中控室、在建项目施工现场进行视频监控，加强了项目安全监督。

EHS 管理绩效

2017 年，华润置地安全费用投入共计 17802.12 万元，安全应急演练次数 3600 次，没有发生重大伤亡事件。

2017 年华润置地 EHS 管理绩效表

项目	指标	单位	数值	
通用指标	事故频率	千人死亡率	‰	0
		千人重伤率	‰	0
		火灾千人死亡率	‰	0
		百万营业额（产值）经济损失率	%	0
行业指标	地产 / 建筑	百万元营业额（产值）死亡率	%	0
		百万平方米房屋建筑死亡率	%	0
		营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	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
		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

促进员工身心健康

华润置地倡导“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，促进员工的身体健康和心理健康。

华润置地培训体系：

1. 华润置地管理团队系统培训方案
2. 城市公司总经理培养项目
3. 万象将才计划
4. 春笋计划
5. 华润置地工程质量研修班课程

案例



华中大区持续开展“工间操”活动



华北大区淄博橡树湾住宅项目义诊活动



未来之星训练营



职场公开课：阳光心态塑造与工作压力纾解



润+ 80Y “职场幸福课”



金太阳花奖

数据

1,373.90

公司全年投入员工健康管理资金 1373.90 万元

100%

全员健康体检，职业健康体检及健康档案覆盖率 100% 万元

5.3%

员工 BMI 值在正常范围内所占比例同比 2016 年增加 5.3%

23.04%

参与健康运动的员工数量同比增加 23.04%

0

千人职业病发生率为 0

职业发展

员工培训

华润置地培训体系以华润文化的宣导和贯穿为前提，以《华润置地员工手册》《华润置地培训管理规定》《华润置地内部讲师管理规定》等内部政策作为制度保障，致力于打造培训信息化管理系统、电子学习系统、内部讲师与课程发展系统三个支持系统，长期开展领导力培训、专业能力培训、通用能力培训三大类培训项目。

培训项目类型	领导力培训	专业能力培训	通用能力培训
培训目的	培养管理人才，开拓视野与新技术应用，提高管理能力	总结贯彻专业管理之道，提高组织专业能力、价值创造能力	系统培养基层员工，提高通用职业技能，促进个人职业发展
	中层骨干综合领导力培训	“工匠计划”赴日研修学习	基层年轻后备人才新经理领导力培训
			

数据

38,000

65,877 9.55

2017 年，华润置地共计有员工 38,000 人（65877 人次）接受培训，人均培训时数 9.55 小时

38,000,000

815.8

培训总投入约 3800 万元人民币，人均培训投入约 815.8 元

2017 年华润置地的员工培训数据

雇员类别	培训人数(人次)	人数占比(%)	培训时数(小时)	平均培训时数(小时)	
全体雇员	65,877	100%	629,228	9.55	
按性别划分	男性	39,853	60%	418,795	10.51
	女性	26,024	40%	210,433	8.09

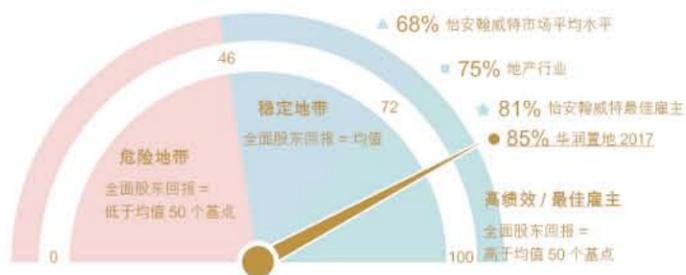
绩效评估与晋升

根据《华润置地总部员工晋升管理细则》，通过管理序列和专业序列“双通道”发展路径对员工的工作绩效和晋升资质进行评估。通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、关键岗位职业生涯规划、领导力建设等政策与举措支持员工成为优秀的管理人才和专业人才。在 2017 年，华润置地总部约有 25% 的员工（经理人除外）获得了晋升。

员工满意度与敬业度

华润置地委托第三方机构进行员工敬业度调研的相关工作已进行了十余年，每年都会根据调研结果，与公司员工、各部门及管理层进行研讨，研究制定改善员工满意度具体的工作计划，以促进人力资源管理工作的提升。

2017 年，由第三方机构怡安翰威特执行的员工满意度及敬业度调查覆盖了全公司 50% 的员工（不包含 2017 年 6 月以后入职的员工、长期病假及产假员工等），回应率约 98%。调查结果显示员工整体敬业度 85%，满意度 88%，连续多年为行业标杆。其中敬业度超过 2017 年度中国区最佳雇主 4%，高于行业整体 10%；总部敬业度为 82%，达到最佳雇主；90% 下属单位敬业度达到最佳雇主或高效带。



员工关爱

帮扶困难员工

华润置地设有基层员工关爱基金，作为员工关怀体系的一部分。以华东大区为例，2017 年，华东大区基层员工关爱基金共计帮扶患有重大疾病的员工 5 人，帮扶金额共计 400,000 元人民币。此外，华东大区党委和各城市公司工会也会落实对困难员工、困难党员的帮扶慰问工作；2017 年共帮扶员工 36 人，帮扶金额共计 36,000 元人民币。

工作生活平衡

华润置地把员工作为最可宝贵的财富，从物质、精神、文化等多个层面，通过员工关怀、兴趣小组等方式，强化员工的归属感。



“润马会”及“跑进 80 周年”活动

“润书会”在杭州建立分支



员工生日会

元旦员工家庭日



CHAPTER

FOUR

共赢 之梦

携手合作伙伴

推动行业进步



责任筑梦以至精

STORY 责任故事

润加速

创业者的筑梦空间

华润置地秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，不断加强领域创新，设立了全资子公司润加速创业服务（深圳）有限公司（以下简称“润加速”），整合华润集团的商业及产业资源，提供从投融资到运营的服务，助力创业企业与大企业达成商业层面或战略投资层面的合作，实现多方资源共通共享，互利共赢。

实现金融、实业间的有效互动

自 2016 年以来，累计帮助 18 个创新创业项目成功对接华润置地、华润消费品、华润电力、华润燃气的产业资源，吸引 40 多家中外团队入驻，接近 50% 的团队在加速期间获得融资或达成与华润的产业 / 资本对接。



形成特色创新生态

截至 2017 年，润加速已与美国哥伦比亚大学、麻省理工大学等近 20 所国内外知名高校或研究所达成战略合作，与投资机构、创投服务机构、产业机构等超过 150 家机构建立战略合作关系。



市场认可度持续提升

华润置地于深圳科技园的润加速 1.0 已经稳定运营，出租率和租金水平在区域处于领先地位，市场认可度较高。



结合华润自身业务需求，还将开业润加速 2.0（深圳高新园）、3.0（广州开发区）等五个新空间，实现多地区多空间运营。

打造“润加速”的创投名片

截至 2017 年，媒体相关活动报道累计达到 60 篇以上，单篇文章最高阅读量达到 10 万以上的点击率。



润加速的上百个线上社群中，微信群、Facebook 等线上社群累计覆盖达 5 万人以上。



润峰会
国际合作
直通前沿科技



产业加速营
联合创新
智库导师



润集市
创新体验
精英汇聚



产业对接
对接华润及
各界优质资源



CHAPTER
FOUR

章节概述

华润置地的的发展离不开合作伙伴的支持。多年来，公司坚持与合作方签署“阳光宣言”，从准则和契约、理念和行为等多个层次规范公司招标采购工作，致力于构建健康、透明的供应商合作体系。我们通过与供应商以及政府、科研机构、行业组织的防范合作，共同促进整个行业的健康发展和持续进步。



数据

8,591 100%
2,980

2017 年共签署合同 8591 份，《阳光宣言》《廉洁合作准则》100% 覆盖合作方签署的合同，共有 2980 家供应商参与“阳光宣言”行动

100%

供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率 100%

49

2017 年被列入华润置地及各大区 D 级（黑名单）的供应商 49 家

责任采购

规范采购

华润置地致力于构建规范、公正、透明的招采体系，制定了《华润置地招标采购管理制度》《华润置地战略采购管理实施细则》等一系列的内部管理制度。在此基础上，我们在 2017 年进一步修订了《华润置地供方管理规定》和《华润置地工程类供方分级管理细则》。这些政策对于我们的采购流程、评价标准等都有着明确的规定。

我们对供应商实施分级管理，每年度从工程质量、进度控制、合约管理、EHS 管理、协调配合 5 个维度对供应商进行综合评价，将供应商评为 ABCD 四个等级。每年举办年度质量大会及各区域组织供方大会以促进双方沟通，对于优秀单位颁发质量管理奖、A 级承包商证书等，并在招标中合理应用绩效结果有效提高供方绩效及优良保有率，与优秀供应商保持长期合作，以此促进供应商在商业道德、产品及服务质量、EHS 等方面的共同提升。

2017 年华润置地按地区划分的供应商数量及评级

	总计	华北	华东	华南	华西	东北	华中	总部定级
合作方总数量	2,980	861	694	528	348	286	263	-
A 级	31	8	2	8	1	12	0	4
B 级	364	104	8	34	71	147	0	-
C 级	771	267	320	42	70	72	0	-
D 级	49	5	6	18	10	3	0	7

绿色采购

为提高供应链的环境责任意识，华润置地针对采购供应商制定了严格的节能、环保技术要求。以持有商业物业中央空调系统采购为例，我们要求采购设备的节能技术达到一级能效；要求制造企业管理标准达到 ISO9000 管理体系认证，环保标准达到 ISO14000 环境体系认证。

行业发展

产学研合作

华润置地积极与高等院校和科研机构合作，针对装配式建筑实施中的问题和难点，开展技术创新研究，并将相关研究成果应用到新编行业和协会技术标准，推动行业发展。



苏世民学院

案例

华润置地 + 清华大学
预制板板端支座不出筋叠合板设计方法研究

华润置地 + 同济大学
套筒灌浆缺陷处理技术研究

华润置地 + 湘潭大学
钢筋套筒灌浆智能无损检测技术研究

华润置地 + 中国建筑研究院
装配式混凝土结构外墙关键技术研究

参与行业组织

2017 年华润置地城交事业部成为中国交通运输协会静态交通分会常务理事单位，并参与举办了首届静态交通产业论坛。同时，担任天津停车行业协会理事、副会长单位，担任成都市停车行业协会会长单位，并参与筹建深圳市停车产业联盟。

建立行业标准

华润置地持续开展建筑产业化技术研究，积极与高等院校和科研机构合作开展相关技术创新研究，参与了《预制混凝土外挂墙板应用技术标准》《钢筋桁架叠合楼板应用技术规程》等标准编制。

跨行业合作

华润置地通过与房地产行业之外的伙伴建立深入的“跨界合作”关系，为自身业务的发展和行业的进步不断引入源头活水。

案例

华润置地 + 中国建设银行
携手布局长租公寓市场

华润置地 + 迈瑞生物医疗电子股份有限公司
共建智慧医疗、产业园区、特色小镇

华润置地 + 东风集团
承接东风集团 800 万平方米物业业务

华润置地 + 北新集团建材股份有限公司
共同推进墙体系统等新型建材研发

华润置地 + 浙大网新集团
共同推进智慧城市与特色小镇建设

华润置地 + 上海、宁波、杭州、青岛、南昌轨道交通企业
合作开发地铁上盖物业，被中国轨道交通协会授予“城轨交通资源经营示范品牌”荣誉称号

华润置地 + 腾讯公司
在智慧园区、电子支付、大数据、文创领域及物联网创新实验室等五个方面开展深入合作



与东风公司物业签署战略合作协议



与中国建设银行携手布局长租公寓市场



CHAPTER

FIVE

绿色之梦

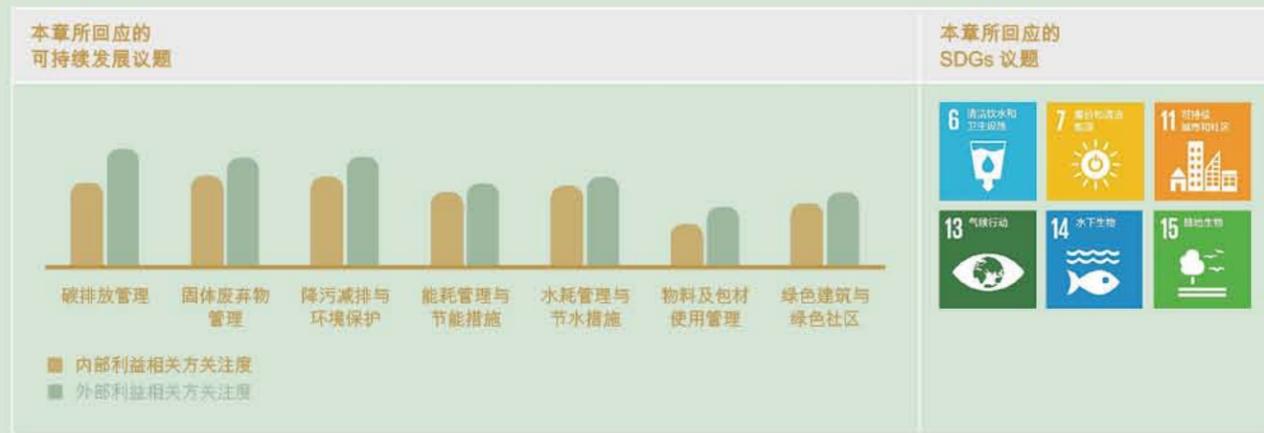
打造绿色建筑

致力环境保护

CHAPTER FIVE

章节概述

对于房地产企业来说，建立业务与环境的和谐关系也是一项重要的社会责任。为此，华润置地从建设“美丽中国”“健康中国”的国家战略出发，将全面实施绿色健康战略写入了自身的“十三五”规划，确立了“100%取得绿色建筑标识，60%取得绿色建筑运营标识”的工作目标，从建筑的设计、施工、运营、管理的各个阶段实现对环境的有效保护。



本章所回应的SDGs 议题

CHAPTER FIVE

绩效检讨

2017 年，我们在运营阶段投入环境保护的资金总额达到 1208 万元，同比 2016 年增长 18.21%。

通过努力，我们在大部分环境类的关键绩效指标上实现了向好的变化，综合能源消耗量、万元营业收入综合能源消耗量、二氧化碳排放量、万元营业收入二氧化碳排放量等指标均有不同程度的下降。

唯一出现负向变化的指标是绿色建筑认证面积，2017 年较 2016 年减少了约 70%，从 629.67 万平方米降至 184.94 万平方米。对此，我们于 2018 年 4 月特别召开绿色健康战略汇报会，总结反思了绿色建筑认证面积下降的原因，决定进一步加强对“100%取得绿色建筑标识，60%取得绿色建筑运营标识”的“十三五”工作目标的贯彻落实，将获取绿建一星作为“底线”，把绿色建筑认证指标纳入公司内部考核机制，并进一步完善后续的跟进管理制度。在 2018 年，我们将集中精力主要完成以下四项工作：

- 成本测算
技术普及度统计
七对账分析
成本/客户敏感度分析
技术评级标准
- 各星级成本增量测算
星级适配建议
- 华润住宅绿色健康管理
管理与执行保障
- 技术标准化-绿色健康专案
过程跟踪、证书存档
- 华润置地绿色健康战略白皮书
- 重点推介技术
产品价值体系
绿色健康战略

环境管理

环境管理体系

华润置地重视环境保护和节能减排工作，在严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律及规例基础上，我们制定了《华润置地节能减排管理规范》《华润置地污水排放管理条例》《华润置地绿色建筑管理规划》等内部政策，对于固体废弃物、废水、噪声、空气污染、光污染、能耗管理、碳排放与气候变化、生物多样性及生态恢复力等环境议题都做出了指引。2017 年，我们进一步编制了《华润置地在建持有商业项目绿色建筑技术与运营指引》，明确了商业项目绿色建筑目标、职责分工和工作流程，指导在建商业项目开展绿色建筑。相关政策及法律、规例已集中列示于“附录 1：政策及法律、规例列表”，详情可参考本章节以下内容。

数据

1,208

18.21%

2017 年，华润置地运营阶段投入环境保护的资金总额达到 1208 万元，同比 2016 年增长 18.21%。

527

运营阶段投入节能减排技术改造的资金总额达到 527 万元。

1,160

环境管理相关培训参与者累计约 1160 人次

环境管理举措

固废处理：根据“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾和生活垃圾分别清运、统一处理，将灯管、电池、硒鼓碳粉等危废品交由专业第三方处理或回收。

废水治理：对于商业物业等处所产生的废水，主要采取雨污分流、中水回用等方法进行治理。对于化粪池及隔油池则聘请专业第三方机构进行清掏、收集和无害化处理。

噪声治理：对产生噪声的设备进行降噪工程处理。例如对冷却塔风机进行噪声定向导流屏蔽工程改造。

空气治理：对于商业物业的室内空气质量，主要采取空调调控、送风排风、停车场空气质量管控举措，同时对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。

光污染防治：对从事易于遭遇到光污染的作业人员进行严格的资格审核，并督促作业人员佩戴安全防护用具、设置屏蔽设施等。

材料循环利用：鼓励在施工项目及社区内的废弃材料循环利用，如使用可周转的铝模板、钢板路面、市政砖路面等。

能耗管理：2017 年全面启动既有及在建商业项目能耗平台上线工作，全年完成深圳万象城、沈阳万象城等 11 个商业项目平台建设及数据上线，并完成对淄博万象汇、北京五彩城等 7 个上线商业项目第一次验收。同时，华润置地召开了酒店项目能耗管理平台建设启动会，启动了已开业酒店项目能耗管理平台建设。

碳排放管理：2017 年，华润置地二氧化碳排放总量 497472.14 吨，每万元可比价（人民币）营业收入产生排放约为 0.046 吨，主要排放源是外购电力，占比约 95.03%。其中直接排放 17064.06 吨，占比 3.43%；间接排放 480408.08 吨，占比 96.57%。

华润置地节能指标完成情况

指标	单位	2014	2015	2016	2017	年较上年同期对比
综合能源消费量	万吨标煤	4.73	6.0983	7.4254	7.2524	-2.32%
电力消耗量	万千瓦时	33,633.96	42,091.8424	51,909.6055	5,2327.0958	0.80%
汽油消耗量	吨	1,192.92	863.7235	488.7984	302.9394	-38.02%
柴油消耗量	吨	555.53	418.5135	319.1610	211.8901	-33.6%
天然气消耗量	万标准立方米	219.63	509.9322	661.0159	543.1331	-17.83%
其他能源消耗量	吨标准煤	482.71	589.4841	482.1779	236.9878	-50.85%
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	0.0096	0.0078	0.0078	0.0078	持平
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	0.0346	0.0259	0.0229	0.0222	-3.06%

注：以 2015 年为基期进行数据统计。

绿色建造

绿色建筑

2017 年，华润置地绿色建筑认证面积 184.94 万平方米。我们持续跟进和执行《华润置地绿色建筑管理规划》，在执行过程中引进外部咨询单位，对原有绿建战略重新进行了梳理和修正。后期将会在此基础上，用贴近客户生活的方式，将绿建战略和相关技术措施总结为《华润置地住宅绿色健康战略白皮书》。

华润置地绿色建筑项目汇总

所属大区	认证年度	所在城市	项目基本信息			中国绿色建筑标准	其他
			项目分期名称	建筑面积 (万 m ²)	产品类型	等级	等级
东北	2017	长春	紫云府一期	13.04	住宅	一星	-
		长春	紫云府二期	14.81	住宅	一星	-
		长春	净月壹一期	8.23	住宅	一星	-
华北	2017	太原	太原幸福里一期	22.54	住宅	-	一星（山西省绿色建筑标识）
		济南	济南万象城	36.42	商业	二星	-
华中	2017	太原	太原华润中心北区项目 T3、T4 楼	18.52	写字楼	-	二星（山西省绿色建筑标识）
		合肥	合肥桃源里一期（科学院路 A 地块）	13.20	住宅	一星	-
华东	2017	温州	滨江万象天地项目	18.1	住宅	一星	-
		宁波	湾头 3# 地一期	15.97	住宅	一星	-
华南	2017	深圳	深圳大冲项目（二期住宅）	24.11	住宅	-	铜级（深圳市绿色建筑标识）

装配式建筑

2017 年，华润置地继续推行建筑产业化，6 个大区共有 45 个项目实施装配式施工，装配式建筑总面积达到 77.29 万平方米。同时持续开展建筑产业化技术研究，完成了《华润置地装配式建筑工程高品质标准》等六项技术标准和“装配式外墙拼缝注胶施工指引”等研究成果。

装配式建筑是指由预制部件通过可靠连接方式建造的建筑，在现代化工厂中预制生产建筑构件，然后运送到施工现场集中组装。相比传统建筑生产方式，装配式建筑可实现建筑质量、成本耗能、工期进度全流程可控，同时还兼备绿色环保的优势。据统计，相较于传统建筑，装配式建筑可以节水 80%~90%，节能 70%，节时 70%，节材 20%，节地 20%，满足“五节一环保”的可持续发展要求。

案例

国内在建的最高装配式建筑住宅项目：华润城润府三期

位于深圳的华润城润府三期是目前在建全国装配式混凝土住宅建筑高度最高的项目，建筑高度最高达到 182.35 米，总建筑面积 30.3 万平方米，7 栋超高层住宅中有 6 栋为装配式建筑。

项目采用了预制非承重外墙、预制阳台、预制楼梯、叠合楼板、轻质内隔墙板等多类型构件，预制率超过 15%，装配率超过 56%。此外，项目还搭建了建造信息化协同平台，在设计-施工阶段应用 BIM 技术，建立了项目 BIM 实施标准，装配式建筑构件库、施工方案可视化管理等。



华润城润府三期装配式施工现场

绿色施工

对于华润置地旗下的建筑施工项目，我们要求最大限度做到节地、节水、节能、节材和保护环境。2017 年，华润置地及旗下建筑施工项目环评达标率达到 100%，未发生对于环境及自然资源造成重大负面影响的事件。

生态设计：注重对生物多样性的保护、水土保持以及生态恢复与治理。例如，在园林设计当中，注意保留当地的原生态树种，并尽可能选用当地乡土植物，从而更好地实现对生物多样性的保护。

降尘：采用降尘设备、洗车设施和安排专人洒水及道路硬化等措施将施工现场粉尘对当地环境的影响降到最低。



福州橡树湾项目喷淋系统

成都二十四城项目噪声扬尘监控系统

污水排放管理：在建筑工地现场设置洗车台、排污沟和三级沉淀池，工地污水经沉淀后方可排入市政排污管道。在临建生活区，施工总承包单位设置了沉淀池、隔油池和化粪池，生活污水经处理后方可排入市政污水管道。



施工现场设置洗车台

施工现场设置排水沟

节能：在多个项目的主干道采用太阳能节能灯，在地下室、楼梯间等区域照明采用 LED 灯带。



深圳前海项目施工现场主干道使用太阳能节能

长沙置地广场二期楼道、地下室 LED 照明

节材：现场推广铝膜体系和定型化防护体系，可多次使用，减少材料的浪费和建筑垃圾的产生。



施工现场推广铝膜体系

现场临边洞口采取定型化防护

绿色办公

在日常的办公环境下，华润置地也始终注重践行“绿色办公”理念，通过搭建 OA 办公系统、视频会议系统，实现工作人员差旅的缩减，并减少了办公过程中的能源和资源消耗。

案例

绿色办公推广活动“植物大战僵尸”

2017 年植树节期间，华润置地华东大区开展了绿色办公推广活动“植物大战僵尸”，通过评选员工“最美办公位”等举措，鼓励员工绿色办公。

来吧，办公室植物大战僵尸！

2017-03-17 华润置地华东大区



环保公益

在推进绿色营运的同时，华润置地积极参与或发起各类环保公益倡导活动，以号召更多人共同参与到保护生态环境的行动中。



节能宣传周活动



“绿色小天使”节能公益活动



“地球一小时”活动



CHAPTER

SIX

和谐之梦

支持社区发展

助力公益慈善



福祉筑梦以至善

STORY 责任故事

南山半马

跑进城市理想生活



从2015年开始，华润置地积极联合当地政府，在每年市民长跑日举办华润·深圳南山半程马拉松赛（以下简称“南山半马”），是全国最大规模的专业路跑赛事之一。2017年是华润南山半马成功举办的第三届，致力于广泛地向社会各阶层人群传递运动健康理念，展示城市新貌，创想无限精彩的新未来。赛事获得2017“深圳市十大本土体育品牌赛事”称号，以及2017中国田径协会“银牌赛事”荣誉。



跑道线路结合生态与科技之美

2017年，围绕“科技南山，领跑创新”的赛事主题，在去年的线路基础上进行了调整，改跑科技园软件产业基地区域，让选手感受“中国硅谷”科技气息。

民众广泛参与

2017年赛事参赛人员较前两年明显增多，共吸引了国内外16032名选手报名参赛。

16,032

“线上马拉松”项目在咕咚运动APP上以多种形式开展宣传，赛事当天吸引了37.6万人线上报名参赛，覆盖全球33个国家和地区。

37.6 33

助力公益事业

2017年，通过爱心捐款筹集到华润及社会各界的全部慈善款314200元，为海原华润希望小镇村民购买买侧柏和香水梨树苗共计3809株，助力带动当地村民的经济水平。

314,200

3,809

赛事慈善捐款筹得的100多件赛事服，经过统一分拣和清洗后送往海原希望小镇村民的手中。

100

CHAPTER SIX

章节概述

我们积极投入城市社区建设和公益慈善事业，在改变区域经济面貌的同时，助力提升城市市民的生活品质，为人们的理想生活提供更多的可能。



公共服务

参与旧城改造

2017 年，华润置地继续发挥在城市更新方面的成功经验，进一步参与旧城改造，盘活城市存量土地。在深圳已共计推进了 16 个旧城改造项目，正在跟进的项目 33 个。



深圳大冲华润城

保障性住房开发

华润置地积极参与政府保障性住房和安居工程建设，为中低收入者提供宜居的生活环境。目前在建、承建的保障性住房项目有 9 个，基本情况如下：



北京首开华润城

2017 年华润置地保障性住房开发项目情况表

项目	保障性住房套数
北京首开华润城项目	2,623
北京亚林西项目	735
北京未来城市	486
青岛青铁华润城	11 套人才公寓
上海静安府	128
深圳湾柏宁花园	98
深圳银湖蓝山	454
大连半山悦景	66
赣州蓉江新城棚改安置房项目	工程管理及施工总承包

社区公共服务提升

华润置地陆续拿下北京、南宁两宗养老用地，为当地建设一流水准的康复医院及康养项目。同时通过收购武汉融济，致力于打造具有华润特色的全国标杆性医养结合项目。此外还在成都翡翠城会所与华润健康达成合作，推动基础医疗进社区。

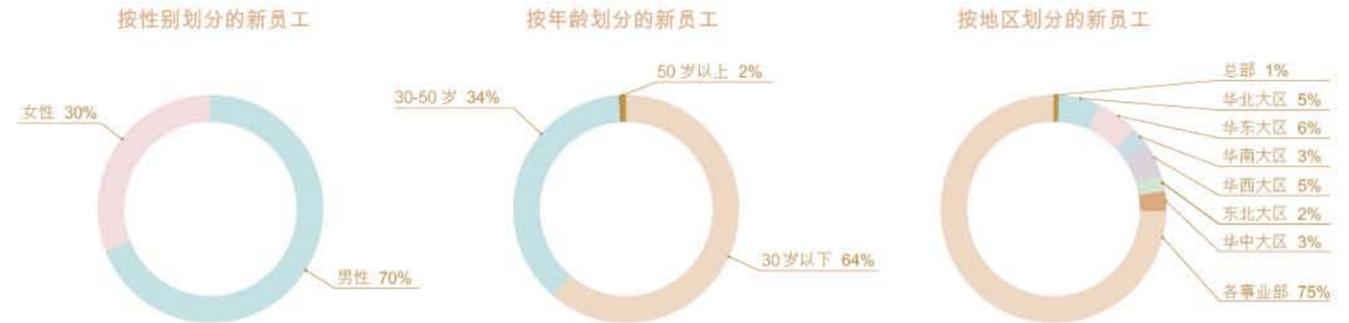
探索智慧城市建设

2017 年，华润置地成立“物联网及智慧园区工作小组”，统筹智慧园区建设。建设深圳大冲智慧华润城，引入腾讯公司作为战略合作伙伴，以深圳大冲华润城项目为试点，建设智慧园区 1.0 版本。



创造就业岗位

2017 年，华润置地招聘新职工人数 19669 人，其中包括应届毕业生 383 人。



公益慈善

华润置地根据《华润集团社会责任工作管理办法》《华润集团企业公民建设指引》《华润置地志愿者管理细则》和华润慈善基金会的相关机制，鼓励和支持下属单位及公司员工通过捐款捐物、志愿服务等方式积极参与各项慈善公益活动，推动社区的共融和发展。

- 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

慈善捐赠



华中大区在湖南积极开展抗洪救灾公益活动

东北大区向鞍山岫岩县受灾地区进行捐助



华西大区快捷援助九寨沟

志愿服务

自 2015 年华润置地志愿者协会——润志会在深圳市义工联合会正式注册成立以来，华润置地秉承“服务社会，传播文明”的宗旨，倡导“参与、互助、奉献、进步”的服务精神及“用心做公益”的理念，长期开展各类志愿服务活动。



物业总公司志愿者为乡村学校捐赠学习用品

东北大区志愿者为木川镇中学捐赠爱心书屋

数据

358.8

2017 年，华润置地对外公益慈善捐赠金额共计达到 358.8 万元人民币，最主要的投入方向为扶贫济困，促进教育。

20 12,355 70

2017 年，华润置地志愿者在北京、深圳、天津、青岛、沈阳等 20 多个城市，积极组织开展了“关注自闭症儿童”、助力深圳市 12,355 青少年义工服务平台建设、环保公益志愿服务、“金寨华润希望小镇志愿行”等 70 余次活动，参与人数近万人。

希望小镇

华润置地在华润慈善基金会的统筹下，深度参与新农村建设，全面承担了广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、贵州遵义、海南万宁、北京密云、安徽金寨、江西井冈山、宁夏海原、贵州剑河、湖北红安等 12 个希望小镇的非营利性建设和运营工作，累计派出 50 多位志愿者全程参与。



贵州剑河希望小镇项目组成立

希望小镇居民载歌载舞欢迎志愿者的到来

社区关爱

华润置地长期坚持与社区、居委会开展协作，促进社区建设。2017 年，开展了尊老敬老、扶贫济弱等一系列社区活动，促进企业与社会人力、物力和其他社会资源的优化整合。



华中大区志愿者走进社区养老院为老人们过生日

东北大区志愿者在冬日里为环卫工人送去八宝粥

OUR

STRATEGY

我们的 可持续 发展战略

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

重要性议题判定

履责能力提升

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。

决策层	华润置地 企业文化与社会责任指导委员会	<ul style="list-style-type: none"> 推动全公司深化可持续发展理念和文化 决策并领导公司可持续发展战略方向 审批公司可持续发展工作规划、可持续发展报告及其他重要制度 部署开展公司在可持续发展方面的重大工作任务 分配公司各职能部门、各大区、各事业部的可持续发展工作职责
沟通层	日常办事机构 设于总部人事行政部	<ul style="list-style-type: none"> 执行企业文化与社会责任指导委员会决议并汇报工作 建立健全由总部各职能部门和各大区、各事业部专兼职人员组成的可持续发展工作网络 编制可持续发展相关管理制度、工作流程等，并推动制度落地 建立健全可持续发展指标体系和绩效考核体系 建立完善可持续发展信息披露机制 组织编制华润置地可持续发展报告，完成 ESG 信息披露，并指导评价各大区、各事业部的可持续发展报告编制工作 持续改善可持续发展工作的管理，推动相关能力建设 统一管理公司社会责任工作其他事项
执行层	下辖各单位执行人	<ul style="list-style-type: none"> 参照总部的机制，组织成立各大区、各事业部的企业文化与社会责任工作指导委员会 明确各自的可持续发展相关工作职责并切实履行 遵守各项可持续发展相关管理制度，接受相关绩效考核 协调总部完成 ESG 信息披露、可持续发展报告编制、社会责任能力建设等工作 执行公司可持续发展工作要求的其他事项

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。



价值

为股东负责

确保合法合规，稳健运营，廉洁公正，进一步推动业务转型，积极探索“租购并举”等创新模式，持续培育新的价值增长点，与股东分享企业成长的价值。

臻品

为客户负责

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，拓展长租公寓、养老地产等创新业务，为客户提供更加丰富的产品及服务，进一步提升客户满意度。

人本

为员工负责

以员工为本，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，逐步开展 ISO14000 和 OHSAS18000 体系认证，保持零工伤死亡。

使命

引领商业进步，共创美好生活

愿景

成为大众信赖和喜爱的全球化企业

宗旨

品质筑美生活

共赢

为伙伴负责

以“互惠互利，共同发展，合作共赢”为宗旨，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。

绿色

为环境负责

坚定推行绿色健康战略，打造绿色建筑，绿色社区，确保实现“100%取得绿色建筑设计标识，60%取得绿色建筑运营标识”的“十三五”目标。

和谐

为社区负责

秉持“服务社会，传播文明”的宗旨，携手公众，联合社区，加大投入公益慈善与志愿服务，持续建设和运营“希望小镇”，增进公共福利，促进社会和谐。

利益相关方沟通

华润置地坚持与政府及监管机构、股东、客户、员工、伙伴、环境、社区在内的主要利益相关方保持多渠道、积极的双向沟通与协作。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 守法合规经营 · 支持地区发展 · 贯彻国家政策 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 创造市场价值 · 加强信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 产品服务 quality · 保护合法权益 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 保障员工权益 · 促进员工发展 · 关爱员工健康 · 参与公司管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 促进行业发展 · 合作互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 遵守行业规范 · 促进产业创新 · 信息透明公开 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 支持社区公益 · 提供就业机会 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 合理利用资源 · 保护生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> · 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

重要性议题判定

1 第一步 识别议题

- 通过 18 场利益相关方访谈识别出公司内部重要性议题
- 通过同行对标识别处行业性的重要性议题
- 形成议题库

2 第二步 议题排序

- 通过 4967 份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

3 第三步 议题审核

- 公司管理层对重要性议题及排序进行审阅
- 外部专家对重要性议题及排序进行审议

4 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

由于公司的业务结构、组织架构在 2017 年没有发生重大变化，经公司管理层批准，本报告依然沿用 2016 年的可持续发展重要性议题判定结果，就 22 个最受利益相关方关注的重要性议题进行披露。

华润置地可持续发展议题重要性分析矩阵



议题重要性排序 (由高到低)

高度 重要议题	1	雇员安全与健康
	2	守法规及反不正当竞争
	3	客户信息与隐私保护
	4	产品质量与安全性
	5	经营绩效与投资者权益
	6	客户满意度及诉求管理
	7	反童工与强制劳工
	8	降污减排与环境保护
	9	平等雇佣及雇员沟通
	10	雇员培训与发展
中度 重要议题	11	固体废弃物管理
	12	绿色建筑与绿色社区
	13	碳排放管理
	14	知识产权保护
	15	水耗管理与节水举措
	16	供应链管理及相关行业发展
	17	产品售后管理与服务
	18	能耗管理与节能举措
	19	社区发展与社会影响
	20	政策响应与公共参与
	21	公益慈善与志愿服务
	22	物料及包材使用管理

履责能力提升

可持续发展宣导、培训与交流

为加强履责意识，提升履责能力，我们在 2017 年开展了一系列的可持续发展宣导、培训和交流活动，其内容主要围绕我们可持续发展报告中涉及的 22 项重要性议题。

- 安永 ESG 投资系列研讨会：首年 ESG 报告回顾
- 香港品质保证局可持续发展研讨会：Keys to Improve Your Sustainability Performance
- 太古地产可持续发展经验交流
- 中国社科院 CSR 培训

参与 CSR 行业标准制定

华润置地与中国社科院企业社会责任研究中心共同编制出版了《中国企业社会责任报告编写指南 3.0 之房地产行业》，将华润置地的履责经验面向行业推广。

附录 1

政策及法规列表

ESG 指标	内部政策	遵守法律及规例
A1 排放物	《华润置地污水排放管理条例》 《华润置地置换办公设备管理条例》 《华润置地 EHS 管理实践案例》	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国海洋环境保护法》 《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废弃物名录》 《危险废物转移联单管理办法》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》
A2 资源使用	《华润置地节能减排管理规范》 《华润置地绿色 / 节能建筑管理规定》 《华润置地商业综合体能耗、能效管理平台设计及实施指引》 《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》 《华润置地物业管理节能手册》 《华润置地酒店能耗计量装置设置指引》	
A3 环境及 天然资源	《华润置地绿色建筑管理规划》 《华润置地绿建技术标准》 《华润置地销售公建绿建策略》 《华润置地住宅绿建行动策略及技术实施指南》	
B1 雇佣	《华润置地员工手册》 《华润置地招聘管理规定》 《华润置地职务职级管理规定》 《华润置地休假管理规定》 《华润置地总部全员绩效管理体系实施细则》 《华润置地基层员工关爱基金实施细则》 《华润置地薪酬福利管理规定》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》 《最低工资规定》
B2 健康与安全	《华润置地安全管理规定》 《华润置地 EHS 管理体系建设指引》 《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则》 《华润置地安全生产教育培训指引》 《华润置地安全生产目标及责任规范》 《华润置地劳动防护用品使用指引》 《华润置地已开业酒店 EHS 管理工作指引》 《华润置地安全生产目标及责任管理规范》 《华润置地 EHS 信息报告与传递管理细则》 《华润置地商业项目燃气安全管理工作指引》 《华润置地 EHS 法律法规合规管理指引》 《华润置地 EHS 档案管理细则》 《华润置地开发项目安全管理行为细则》 《华润置地自然灾害应急管理指引》 《华润置地大区安全检查评价工作指引》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业卫生监督管理规定》 《职业病分类与目录》

ESG 指标	内部政策	遵守法律及规例
	《华润置地事故隐患排查治理实施细则》 《华润置地相关方 EHS 专项治理方案》 《华润置地有限公司 EHS 诚信承诺书》 《华润置地 EHS 事故事件管理规定》 《华润置地健康管理调研与对标分析报告》 《华润置地职业健康管理指引》 《华润置地健康管理风险库》	
B3 发展及培训	《华润置地员工手册》 《华润置地培训管理规定》 《华润置地内部讲师管理规定》	
B4 劳工准则	《华润置地员工手册》 《华润置地招聘管理规定》	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》
B5 供应链管理	《华润置地招标采购管理制度》 《华润置地大区招标采购管理实施细则》 《华润置地总部部门招标采购管理实施细则》 《华润置地战略采购管理实施细则》 《华润置地供方管理规定》 《华润置地工程类供方分级管理细则》 《华润置地住宅项目承包商评价及分级管理细则》	
B6 产品责任	《华润置地质量管理体系建设规定》 《华润置地工程高品质标准》 《工程交底管理制度》 《工程质量管理行为细则》 《住宅工程关键工序检查点实施细则》 《住宅工程质量检查与评价标准》 《住宅过程评估 / 交付评估检查标准》 《持有商业物业机电质量检查标准》 《质量事故年度考核管理细则》 《华润置地设计质量管控规划》 《华润置地键槽式模架支撑及加固工艺指引》等 27 项工艺标准 《华润置地案场管理制度》 《华润置地客户投诉处理指引》 《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》 《华润置地客户满意度调查管理规范》 《华润置地物业投诉上报作业指引》 《华润置地知识产权管理规定》 《华润置地保密工作实施细则》	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《建筑设计防火规范 GB50016-2014》 《住宅建筑规范 GB5368-2005》 《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》 《装配式建筑评价标准 GB/T1129-2017》 《物业管理条例》 《钢结构工程施工质量验收规范 GB50205-2001》 《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》 《城市居住区规划设计规范 GB50180-93(2016 年版)》 《国务院关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》 《国务院关于促进房地产市场持续健康发展的通知》 《中共中央国务院关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》 《国务院办公厅关于促进建筑业持续健康发展的意见》
B7 反贪腐	《华润置地阳光宣言》 《华润置地廉洁合作协议》	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》

ESG 指标	内部政策	遵守法律及规例
	《华润十戒》	《中华人民共和国反不正当竞争法》
	《华润置地廉洁从业准则》	《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》
	《华润置地信访处理工作指引》	《中华人民共和国反垄断法》
	《华润置地廉政谈话工作指引》	《中华人民共和国招标投标法》
	《华润置地“三重一大”决策制度实施细则》	
	《华润置地纪检监察案件办理工作指引》	
	《华润置地党风廉政建设责任制考核实施细则》	
	《华润置地述职述廉实施细则》	
	《关于落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任的实施意见》	
B8 社区投资	《华润集团社会责任工作管理办法》 《华润集团企业公民建设指引》 《关于成立华润置地企业文化与社会责任指导委员会的通知》 《华润置地志愿者管理细则》	

附录 2 数据列表^[注 1]

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 2]		
	二氧化碳排放量	吨	546,467.18
	万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元 (港币)	0.0500
A1.3	所产生的有害废弃物总量及密度		
	废日光灯管 ^[注 3]	根	-
A1.4	所产生的无害废弃物总量及密度		
	土方废料 ^[注 4]	立方米	-
	钢筋废料 ^[注 5]	吨	-
A1.6	减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果		
	回收再利用的废纸 / 废包装纸皮数量 ^[注 6]	千克	-
A2. 资源使用			
	混凝土消耗量 ^[注 7]	立方米	-
	钢筋消耗量 ^[注 8]	吨	-
A2.1	能源耗用量及密度		
	综合能源消耗量	万吨标准煤	7.4254
	耗电量	万千瓦时	51,909.6055
	汽油消耗量	吨	488.7984

ESG 指标	单位	2016 年数据	2017 年数据
	柴油消耗量	吨	319.1610
	天然气消耗量	万标准立方米	661.0159
	其他能源消耗量	吨标准煤	482.1779
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元 (人民币)	0.0078
A2.2	水资源耗用量及密度^[注 9]		
	总耗水量	吨	832,817.84
	万元营业收入耗水量	吨 / 万元 (港币)	0.08
A2.5	制成品所用包装材料总量及每生产单位占量^[注 10]		
	包装纸箱使用总量	千克	758,940.00
	万元营业收入包装纸箱使用量	千克 / 万元 (人民币)	17.67

B. 社会

B1. 雇佣

B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分

全体雇员人数	人	33,939	38,087
性别	男性	人	22,286
	女性	人	11,653
雇佣类型	全职	人	33,524
	兼职	人	415
职级	高层	人	270
	中层	人	502
	基层	人	33,167
学历	研究生及以上	人	2,711
	本科	人	9,625
	大专	人	7,687
年龄	高中及以下	人	13,916
	30 岁以下	人	16,112
	30-50 岁	人	16,364
	50 岁以上	人	1,463
地区	总部	人	524
	华北	人	6,734
	华东	人	5,378
	华南	人	6,378
	华西	人	4,870
	东北	人	3,516
	华中	人	3,673
	事业部	人	2,866
			人

附录 2 数据列表

ESG 指标	单位	2016 年数据	2017 年数据	
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	%	27.13	26.53
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^{【注 11】}			
	普通工伤日数	天或小时	23 天	26,720.8 小时
	LTI/R/ 百万工时损工严重率		1.43	360
B3.1	受训雇员比例：按性别划分			
	受训雇员总数	人	20,990	38,000
	男性	%	85	60
	女性	%	15	40
B3.2	雇员受训平均时数：按性别划分			
	男性	小时	6.42	10.51
	女性	小时	6.42	8.09
B5.1	供应商数目：按地区划分			
	供应商总数	个	6,340	2,980
	华北	个	1,537	861
	华东	个	1,467	694
	华南	个	1,127	528
	华西	个	742	348
	东北	个	723	286
	华中	个	744	263
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目			
	投诉数目 ^{【注 12】}	件	-	5,194
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）	77	358.8
	员工志愿服务人数	人	>1,000	>1,000

CASS-CSR3.0	单位	2013	2014	2015	2016	2017
股东责任						
资产总额	亿元港币	2,818	3,303	3,892	4,422	5,145.7
净资产	亿元港币	-	-	1,318	1,392	1,724
所有者权益	亿元港币	-	-	1,324.9	1,391.6	1,724.2
营业收入	亿元港币	713.89	883.81	1,033.93	1,093.3	1,185.9
利润总额	亿元港币	-	-	196	225	254
净利润/ 股东应占溢利	亿元港币	146.96	147.08	175.27	195	230
归属母公司所有者的净利润	亿元港币	-	-	175	195	230
净资产收益率	%	-	-	16.0%	16.8%	17.7%
总资产报酬率	%	-	-	-	8.11%	7.63%
国有资产保值增值率	%	-	-	-	113.5%	117.64%
行业排名	名次	-	-	8	11	10
市场占有率	%	-	-	-	-	2.88
销售物业签约面积	万平方米	578.23	660.09	675.9	733	954.3
销售物业签约额	亿元人民币	663.06	692.1	851.5	1,080	1521
投资物业营业额	亿元港币	46.22	54.36	66.5	73	87.8
期末土地储备面积	万平方米	3,580.91	4,004.41	4,126	4,485	4,897.8
腐败事件发生率	%	-	-	-	0	0
客户责任						
客户总体满意度 ^{【注 13】}	分	-	-	92	94.3	N/A
住宅客户满意度	分	80	81	79	79	75
住宅客户忠诚度	分	54	58	58	60	58
自持写字楼客户满意度	分	99	100	100	99	98
自持写字楼客户非常满意度	分	80	80	86	80	76
商业地产租户满意度	分	95	91	93	95	98.6
客户投诉处理率 - 商业项目	%	-	-	-	-	99.86%
客户投诉处理率 - 住宅项目	%	-	-	98.4	98.2	98.5
研发投入总额	亿元人民币	-	-	0.0310	0.0030	0.0391
研发人员数量	人	-	-	19	22	24
员工责任						
全职员工总人数	人	21,874	28,452	31,481	33,524	38,087
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100	100
集体合同签订率	%	-	-	100	100	100
员工体检覆盖率	%	-	-	100	100	100
员工敬业度	%	80	82	85	86	85

附录 2 数据列表

CASS-CSR3.0	单位	2013	2014	2015	2016	2017
员工满意度	%	-	84	87	88	88
员工流失率	%	-	-	39.68	27.13	26.53
员工平均年龄	岁	-	31.6	31.8	32.2	32.7
女性员工比例	%	35	34.5	34.05	34.34	34.60
管理层中的女性比例	%	-	-	0	28	22
年人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6	>6	>6
员工培训覆盖率	%	-	-	-	-	86
员工培训投入总额	万元	-	-	-	-	3,100
人均培训投入	元/人	-	-	-	-	815.8
人均培训时间	小时	-	-	3.76	6.42	9.55
伙伴责任						
供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率	%	-	-	-	100	100
公共责任						
招聘新员工人数	人	-	10,458	10,716	14,822	19,669
招聘应届毕业生人数	人	466	840	287	338	383
纳税总额	亿元人民币	96	122	167	158	184
慈善公益捐赠支出	万元人民币	-	724.7	194.89	77	358.8
员工志愿服务人数	人次, 小时	-	-	-	>1,000	>1,000
一般及以上工伤事故发生数	次	3	3	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0	0
千人重伤率	‰	-	0	0	0	0
千人负伤率(事故频率)	‰	-	0.12	0	0.18	0
火灾千人死亡率	‰	-	0	0	0	0
千人经济损失率	‰	-	0	0.71	0.01	0.17
百万营业额经济损失率	%	-	0	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	‰	0	0	0	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	-	0	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	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	0
安全生产投入	万元人民币	12,599	8,561.22	7,061.044	11,063.86	17,802.12
安全应急演练次数	次	575	636	1,392	2,977	3,600

CASS-CSR3.0	单位	2013	2014	2015	2016	2017
员工安全培训数量	人·学时	-	-	-	-	173,045
相关方安全培训数量	人·学时	-	-	-	-	178,083.5
员工安全培训覆盖率	%	-	-	-	-	100
专职安全管理人员数量	人	-	-	-	-	288
注册安全工程师人数	人	-	-	-	-	127
环境责任						
环保总投入 ^{【注 14】}	万元人民币	-	-	-	-	1,208.0858
节能减排技术改造投入 ^{【注 15】}	万元人民币	-	-	-	-	527.7439
综合能源消耗量	万吨标煤	-	4.73	6.0983	7.4254	7.2524
电力消耗量	万千瓦时	-	33,633.96	42,091.8424	51,909.6055	52,327.0958
汽油消耗量	吨	-	1,192.92	863.7235	488.7984	302.9394
柴油消耗量	吨	-	555.53	418.5135	319.1610	211.8901
天然气消耗量	万标准立方米	-	219.63	509.9322	661.0159	543.1331
其他能源消耗量	吨标准煤	-	482.71	589.4841	482.1779	236.9878
二氧化碳排放量	吨	-	346,666.24	436,197.8	546,467.18	497,472.1400
二氧化硫排放量	吨	-	-	-	-	0
氨氮排放量	吨	-	-	-	-	0
COD 排放量	吨	-	-	-	-	0
氮氧化物排放量	吨	-	-	-	-	0
电力业务供电煤耗率	克标煤/千瓦时	-	-	-	-	0
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0107	0.0096	0.0078	0.0078	0.0078
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0389	0.0346	0.0259	0.0229	0.0222
产品节能量	万吨标煤	-	-	-	-	0
绿色建筑认证面积	万平方米	62.27	477.74	438	629.67	194.51

注:

- 除特别说明外,本报告的数据覆盖范围与华润置地 2017 年度财务报告保持一致。
- 温室气体排放量及密度的统计范围包括(1)全国在营购物中心的办公及公共区域(2)全国住宅楼盘的办公及公共区域(3)部分酒店和部分写字楼公共区域(4)由华润置地建设事业部承建的在建工地项目的电力、柴油、汽油、天然气等能源使用产生的碳排放。
- 废旧日光灯管的统计范围限于办公室、商业、酒店、住宅项目。
- 土方废料的统计范围限于在建工程。
- 钢筋废料的统计范围限于在建工程。
- 回收再利用的废纸/废包装纸皮数量的统计范围限于励致家私。
- 混凝土消耗量的统计范围限于在建工程。
- 钢筋消耗量的统计范围限于在建工程。
- 水资源消耗量的统计范围扩大导致数据有较大增长:2016 年的统计范围仅限于办公室,2017 年扩大为办公室、酒店及商业项目,导致数据有较大增长。
- 指标“A2.5 制成品所用包装材料总量及每生产单位占量”的相关数据统计范围仅限于华润置地建设事业部下属的励致家私。
- 指标“B2.2 因工伤损失的工作日数”相关数据的统计范围的变动导致数据变化:2016 年统计的是经社保工伤认定的工伤累计数据,2017 年统计的是公司内部工伤假期的统计数。
- 因满意度调查口径改变,2017 年无总体满意度数据。
- 客户投诉处理率的统计范围限于住宅项目。
- 环保总投入特指运营阶段的环保工作投入。
- 节能减排技术改造投入特指运营阶段环保工作中节能减排技术改造的投入。

附录 3 荣誉列表

奖项	获奖单位 / 项目
工程质量类	
施工安全标准化建设工地 - 中国建筑业协会	北京首开华润城（二标段）
施工安全标准化工地 - 中国建筑业协会	重庆二十四城五期
G20 峰会保障优秀建设工程	萧山万象汇
“中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”（3 个）	南宁幸福里一期、南通橡树湾项目、沈阳奉天九里
华润集团“六星级”标杆住宅项目	昆山华润国际社区
环保安全类	
华润集团 EHS 卓越大奖（2015-2016）	华润置地有限公司
华润集团 EHS 项目成效奖（2015-2016）消防系统检测及隐患管理云平台建设	华润置地有限公司
中国职业安全健康协会科学技术奖一等奖	华润置地有限公司
香港绿色企业大奖 2017 之超卓环保安全健康奖金奖	华润置地有限公司
北京市绿色安全工地	北京首开华润城（一标段）
北京市绿色安全样板工地	北京首开华润城（二标段）
太原市绿色文明工地创建“十优工地”	太原华润中心北区项目
太原市绿色文明工地创建“十佳工地”	太原华润中心悦府项目
广东省建筑业绿色施工示范工程	汕头华润中心三期万象城 B 区项目（第一期）
广西 119 消防奖先进集体	深圳华润物业管理有限公司南宁分公司
山东省省级建筑施工安全文明标准化示范工地	淄博橡树湾三期
G20 峰会消防安保工作特殊贡献奖	杭州万象城
全国绿色商场创建办公室颁发的“绿色商场”	沈阳万象城
社会责任类	
中国社科院社会责任研究中心“五星级报告”	华润置地有限公司

附录 4 ESG 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
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	第五章 绿色之梦 附录 2: 数据列表
A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	附录 2: 数据列表
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	附录 2: 数据列表
A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	第五章 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	第五章 绿色之梦 附录 2: 数据列表
A2. 资源使用	一般披露
A2.1 能源总耗量及密度	第五章 绿色之梦 附录 2: 数据列表
A2.2 总耗水量及密度	第五章 绿色之梦 附录 2: 数据列表
A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	第五章 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	第五章 绿色之梦
A2.5 制成品所用包材材料的总量及每生产单位占量	附录 2: 数据列表
A3. 环境及天然资源	一般披露
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	第五章 绿色之梦
社会	
B1. 雇佣	一般披露
B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第三章 人本之梦 附录 2: 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	第三章 人本之梦
B2. 健康与安全	一般披露
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	第三章 人本之梦 附录 2: 数据列表
B2.2 因工伤损失工作日数	附录 2: 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	第三章 人本之梦
B3. 发展及培训	一般披露
B3.1 按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第三章 人本之梦 附录 2: 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	第三章 人本之梦 附录 2: 数据列表
B4. 劳工准则	一般披露
B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第三章 人本之梦

附录 4

ESG 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
B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第三章 人本之梦
B5. 供应链管理	第四章 共赢之梦
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 附录 2: 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, 以及有关惯例的执行及监察方法	第四章 共赢之梦
B6. 产品责任	第二章 臻品之梦
一般披露	第二章 臻品之梦
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 臻品之梦 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 臻品之梦
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 臻品之梦
B7. 反贪污	第一章 价值之梦
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 附录 2: 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	第六章 和谐之梦
一般披露	第六章 和谐之梦
B8.1 专注贡献范畴	第六章 和谐之梦
B8.2 在专注范畴所动用资源	第六章 和谐之梦 附录 2: 数据列表

注:

- 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。

附录 5

报告评级

《华润置地有限公司 2017 可持续发展报告》评级报告



受华润置地有限公司委托, “中国企业社会责任报告评级专家委员会” 抽选专家组成评级小组, 对《华润置地有限公司 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

- 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;
- 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;
- 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写组并负责报告主编, 公司董事总经理、副董事长担任组长, 对报告进行整体把控和最终审定; 企业将报告定位为华润特色社会责任管理模式的核心, 是完善责任管理制度、提升企业品牌形象、满足信息合规披露的重要工具; 充分发挥报告沟通价值, 构建了包含战略业务单元独立报告、专题报告等形式在内的报告体系; 根据公司重大事项、国家相关政策、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, 并将以中英文电子版、印刷品、视频版等形式呈现报告, 具有卓越的过程性表现。

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, 具有卓越的实质性表现。

完整性 ★★★★★

《报告》主体内容从“价值之梦”“臻品之梦”“人本之梦”“共赢之梦”“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 91.2%, 完整性表现卓越。

平衡性 ★★★★★

《报告》披露了“一般及以上工伤事故发生数”“工伤事故死亡人数”“千人重伤率”“百万营业额死亡率”“百万平方米房屋建筑死亡率”“营业场所踩踏并导致人员重伤事件”“供电系统故障造成的大面积停电事故”等负面数据信息, 并通过“绩效检讨”模块, 详细阐述负面绩效指标数据的发生原因, 具有卓越的平衡性表现。

可比性 ★★★★★

《报告》披露了“资产总额”“净利润”“技术研发投入”“客户满意度”“劳动合同签订率”“员工总人数”“人均带薪休假天数”“纳税总额”“安全生产投入”等 67 个关键指标连续 3 年以上的数据; 并就“房地产行业工程质量检查排名”“房地产行业销售额排名”等数据与同行业横向比较, 可比性表现卓越。

附录 5

报告评级



可读性 ★★★★★

《报告》以“梦”为主线贯穿全文，框架结构清晰，在呼应“筑梦新时代”主题的同时回应各利益相关方期望，彰显了企业履责的实践引领；过页设计采用实景大图，融合企业主营业务元素，整体风格简约清新，提升了报告的辨识度；设置“2017年大事聚焦”专题，聚焦企业年度履责重点事件，凸显了企业履责亮点实践；章节内容嵌入“责任故事”同时穿插“小知识”板块，提升了报告的易读性和趣味性，具有卓越的可读性表现。

创新性 ★★★★★☆

《报告》各篇章均设置“章节概述”板块，呈现企业重点回应的可持续发展议题与SDGs议题，积极响应联合国可持续发展目标，凸显了企业的国际化视野；内容多处以“大数字”设计形式呈现履责重点绩效，彰显了企业的责任担当与成果；创新传播方式，将报告内容转化为企业宣传片，提升了报告的沟通价值，创新性表现领先。

综合评级 ★★★★★

经评级小组评价，《华润置地有限公司 2017 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。

四、改进建议

增强报告内容和设计的表现形式，进一步提升报告的创新性。

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 张蕙

成员：中国人民大学商学院教授 刘刚

过程性评估员 杨静

魏紫川

评级专家委员会副主席

张真

评级小组组长

出具时间：2018年6月28日