华润置地

品质给城市更多改变

（股票代号：1109）

2014 华润置地成都大区社会责任报告

情感悉心服务 品质改变生活

情感悉心服务 品质改变生活

报告导读

本报告是华润置地成都大区（或“大区”、“我们”）编写的第一份简版社会责任报告，主要披露华润置地成都大区2014年度在经济、环保和社会方面的责任工作成效，为读者更加全面地了解华润置地成都大区的社会责任绩效提供了广阔的视角和内容。

参考标准

本报告参照国际标准化组织ISO26000，中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR3.0》，全球报告倡议组织可持续发展报告指南(G4)，包含了“诚信合规”、“环境保护”、“客户服务”和“员工家园”等多项内容。

内容说明

本报告所包含信息以成都大区成立以来至2014年12月31日的统计数据及正式文件为主，并包含部分管理导向、经营方针及未来战略规划等相关内容。

内容申明

本报告以成都大区的实际情况编写，无论是资料搜集、整理、写作还是报告的审定环节，均进行严格地把控，以确保报告的完整性、真实性、有效性。

联系方式

华润置地成都大区人事行政部

地址：四川省成都市锦江区华润路158号4期6栋4楼

电话：028—86008866

您可以通过以下方式获取华润置地成都大区更多社会责任信息

成都大区官网：http://cd.crland.com.cn

目 录

总经理致辞 04

公司荣誉 06

关于我们 07

1

诚信合规

为企业经营保驾护航

· 内控与监督

· 警示教育

· 阳光采购

· 租户管理

13

2

员工家园

为员工成长缔造平台

· 员工概况

· 员工敬业度

· 权益保护

· 培训与发展

· 沟通与关爱

18

3

客户服务

帮助客户实现安居梦想

· 产品品质

· 服务品质

· 幸福社区

26

环境保护

帮助社会实现可持续发展

· 节能减排
· 资源可持续利用
· 防治污染
34

公益慈善

传递爱心正能量

37

2015年展望 38

指标索引 40

意见反馈 41

总经理致辞

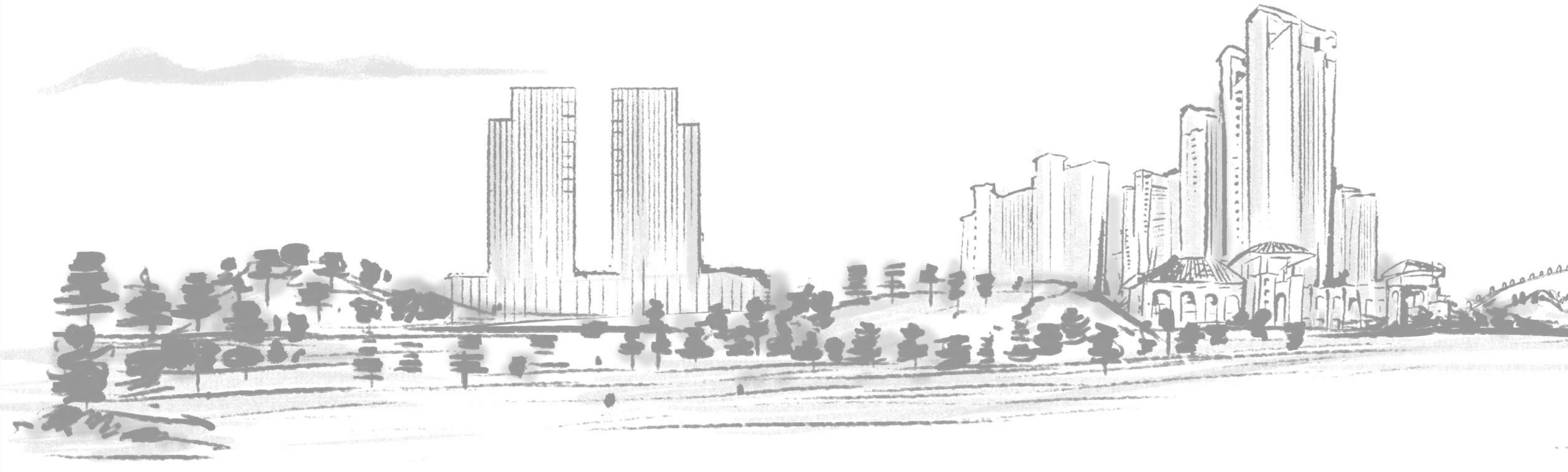
随着新城镇化建设和西部大开发的不断深入，西部将成为国家战略的重要支点。华润置地成都大区作为华润置地在西部的重要布局，自2002年成立至今，已先后进入成都、重庆、绵阳、西安、昆明、贵阳、泸州等七座城市。在坚持业绩导向发展战略，保持签约额、净利润等持续稳定增长的过程中，我们始终践行华润“诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报”的价值观，努力将实现企业经济价值与社会价值作为企业持续发展的双重战略目标。切实将社会责任履行与公司经营管理行为紧密结合，不断为股东、客户、员工、合作伙伴和社会创造价值，参与城镇化建设、积极贡献税收、拉动区域经济发展。这既是社会和大众对公司的外在诉求，也是公司持续发展的源源动力。

2014年，成都大区继续为客户建造高品质的住宅小区，不断提升物业管理水平和客户服务质量，积极拓展增值服务内涵。“乐活绘”微信平台及社区生活服务中心的建立，实现了物业服务线上线下的双重模式，为人们带来更为舒适、便捷的社区生活，大区客户满意度第三方调研较2013年实现提升。

高品质的品牌战略实现需以质量的保障为前提，做到产品质量过硬。通过不断坚持毫厘工程标准，引进大量可视化管理、精益管理工具，产品品质不断得到客户、社会机构、地方协会和政府的广泛认可，多个项目陆续荣获广厦奖、鲁班奖、詹天佑奖等国家级工程质量大奖；在节能环保方面，成都大区根据自身业务特点，在开发阶段倡导绿色建筑设计、节能施工和施工期间废物再利用；在运营阶段做好节能改造，合理进行资源可持续利用，拒绝污染超标排放；在做好自身环境保护工作的同时，努力影响租户、业主和施工单位等相关方 ，共同为成都大区建设资源节约型和环境友好型企业而努力。

秉承华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，成都大区致力于不断为客户带来高品质的生活体验，用心营造客户生活方式，为城市之美勾勒笔墨。2014年，成都万象城立足客户需求积极开展品牌调整，以不断趋近客户心目中的购物圣地，逐渐成长为城市商业的一极；2014年9月19日重庆万象城璀璨开业，作为中国第7座开业的万象城，重庆万象城定位为重庆最好、西南地区最具示范效应的“一站式”购物中心及城市商业新地标、新核心，已成为重庆商业市场新标杆；2015即将开业的泸州万象汇，也必将重新定义泸州这座城市的购物模式。

除了为城市提供高品质的居住生活外，我们更提供了大量就业岗位。截至2014年底，华润置地成都大区已拥有超4000名员工。成都大区始终践行公司“对员工要善”的管理理念，将人才看做公司最宝贵的资源，在不断发展壮大的同时，大力关注员工的职业成长需求、情感需求和生活需求，通过走访慰问退休员工和困难员工，切实为员工解决实际困难，为员工谋福利。



2014年底，华润置地花重力尽全力地投入到公益慈善行动中去，由成都大区主力牵头，组织开展了“温暖玉树，润爱无疆—华润置地系列公益行动”，为希望少儿之家的孩子们带去了爱心捐赠，同时也带去了温暖与希望，积极承担起中央企业的社会责任。

在与合作伙伴的合作中，大区始终以《华润置地阳光廉洁宣言》为行为准则，以“引入一批、成长一批、淘汰一批”为供应商管理理念，规范合作流程，严格供应商管理，维护公平健康的市场环境。

2015年是机遇与挑战并存的一年。在经济发展的“新常态”下，要求我们在追求发展的同时更加重视社会环境的优化。我们将始终践行“品质给城市更多改变”的品牌理念，始终以华润“5M”管理理念为引领，将“做实、做强、做大、做好、做长”作为我们共同追求的神圣使命，守正出新，不断适应经济新常态，推动企业实现可持续发展。在实现企业经济价值的同时，最大化实现品牌央企的社会价值新常态。

华润置地高级副总裁
成都大区总经理

公司荣誉

业务类荣誉

荣誉名称	获奖组织
中国土木工程詹天佑奖住宅小区表彰项目奖	成都橡树湾
中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖	绵阳中央公园1、2期
2013-2014年度广厦奖	成都万象城
中国建筑工程鲁班奖	成都万象城1期
中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖	成都二十四城2期
中国土木工程詹天佑奖住宅小区表彰项目奖	重庆二十四城1期
中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖	成都二十四城1期
天府杯金奖	成都翡翠城1期
天府杯银奖	成都二十四城1期

综合类荣誉

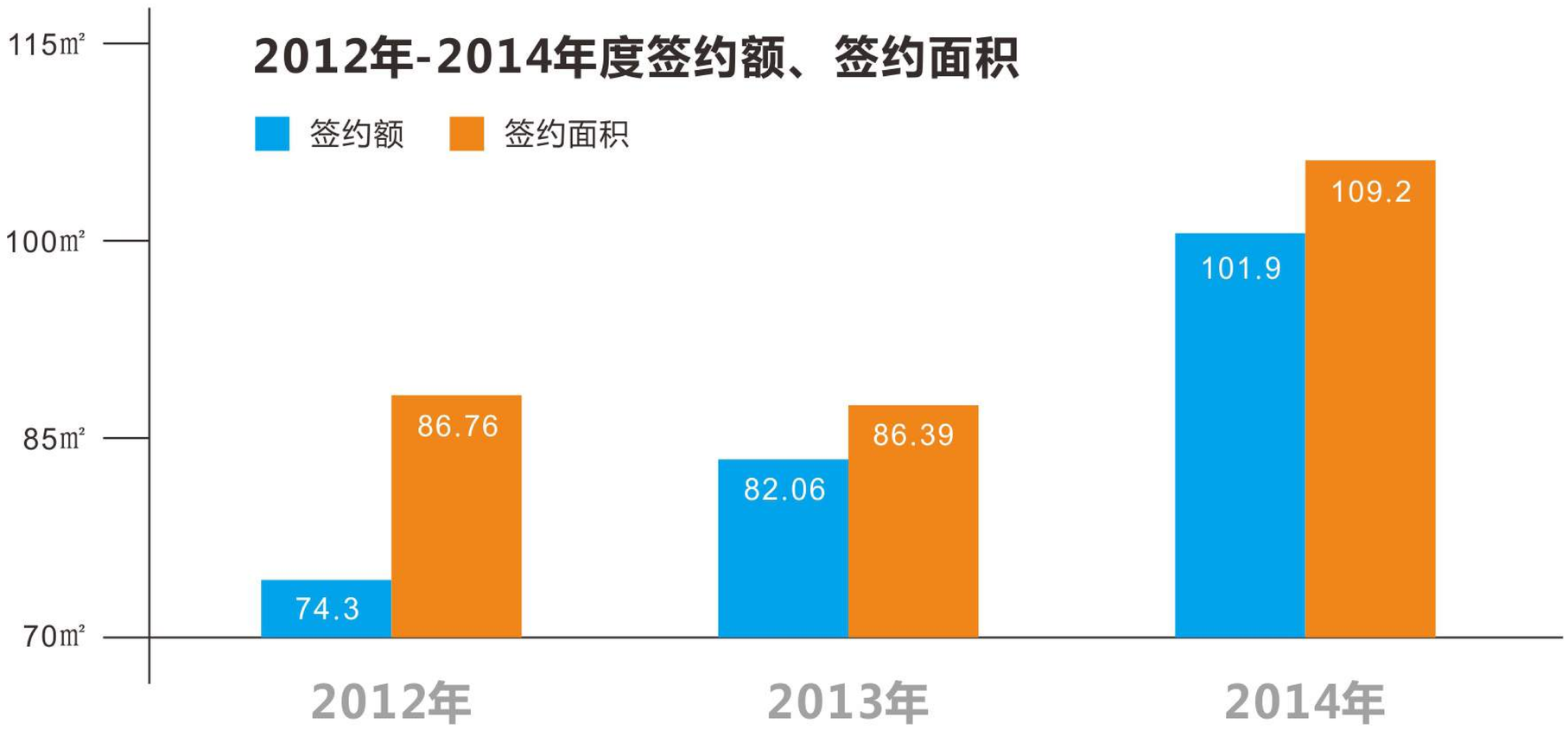
荣誉名称	获奖组织
2014十佳按揭合作发展商	华润置地成都公司
2013成都楼市十大品牌企业	华润置地成都公司
2013榜样中国华西房产TOP50	华润置地成都公司
2013建设工程质量安全管理先进集体	华润置地成都公司
A级纳税信用等级	华润置地成都公司
5·12汶川地震慈善公益特别贡献奖	华润置地成都公司
广厦杯成都房地产开发优秀信用企业	华润置地成都公司
广厦杯成都房地产开发优秀质量管理企业	华润置地成都公司
品牌美誉度冠军	华润置地成都公司

大区概况

成都大区作为华润置地全国规划的九个大区之一，担负着实践西部战略布局的重要使命。

截至2014年底，成都大区由成都、重庆、西安、昆明、绵阳、贵阳、泸州等七个城市公司及成都物业、重庆物业、成都商管等多个附属子公司共同组成，成功实现了西部区域市场“5+X”的战略布局，是西部地区最具行业领导力的综合性地产开发商之一。

成都大区以成都为中心，将高品质的住宅物业和体验式的消费理念带入一座又一座城市。目前，华润置地在成都已开发出包括以“一湖两河三公园”为端点的大型城中城项目翡翠城，可容纳2万个家庭入住的成都东部高端居住中心二十四城，成都城南高品质生态居住小区凤凰城以及被誉为亚洲十大超级豪宅的成都金悦湾等多个高品质高端住宅项目。更加引人注目的是，引领城市商业未来的典范之作-成都万象城已于2012年在城东盛大开业，成为引领城东消费潮流的商业旗舰；重庆万象城亦于2014年9月19日璀璨开业，并矢志成为重庆档次最高、规模最大、功能最全，集国际高端、时尚潮流、家庭体验三大元素为一体的一站式现代化购物中心。定位于泸州规模更大、业态更全、体验更新的泸州全新时尚中心-泸州华润万象汇将于2015年10月正式开业。



发展历程

2002 成都公司成立

2007 重庆公司成立

2008 绵阳公司成立

2010 成都大区成立

2012 西安公司成立

2014 昆明、贵阳公司加入
泸州公司成立

成都万象城

重庆万象城

西安万象汇

泸州万象汇

单项目：

2002年8月，华润置地首次以建设公园配套住宅项目用地的方式获得成都市锦江区618亩的开发用地（成都翡翠城项目），并成立华润置地成都公司对该地块进行开发。

多项目：

2005年成都公司获取二十四城项目地块，进入多项目发展阶段。

跨区域：

2010年建立成都大区，进行大区管控。成都大区自2002年起至现在12年来，成都大区先后进驻成都（2002）、重庆（2007）、绵阳（2008）、西安（2012）、昆明（2014）、贵阳（2014）、泸州（2014）7座城市。

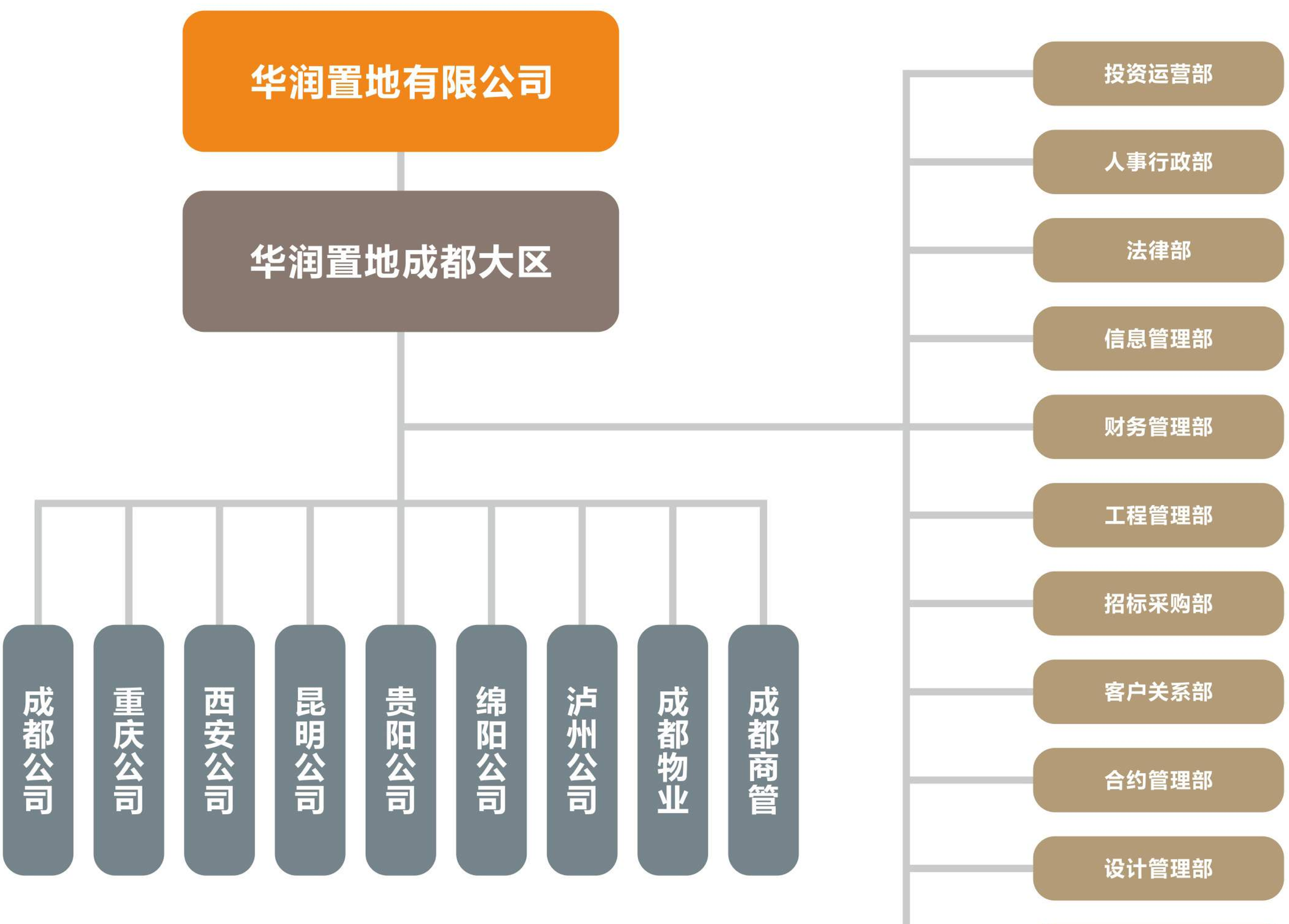
多业态：

2012年5月11日成都万象城开业，标志成都大区进入多业态发展阶段。

截至2014年10月，成都大区已获取项目16个，土地储备面积超816.6万平方米，是西部地区最具行业领导力的综合性地产开发商之一。

组织架构

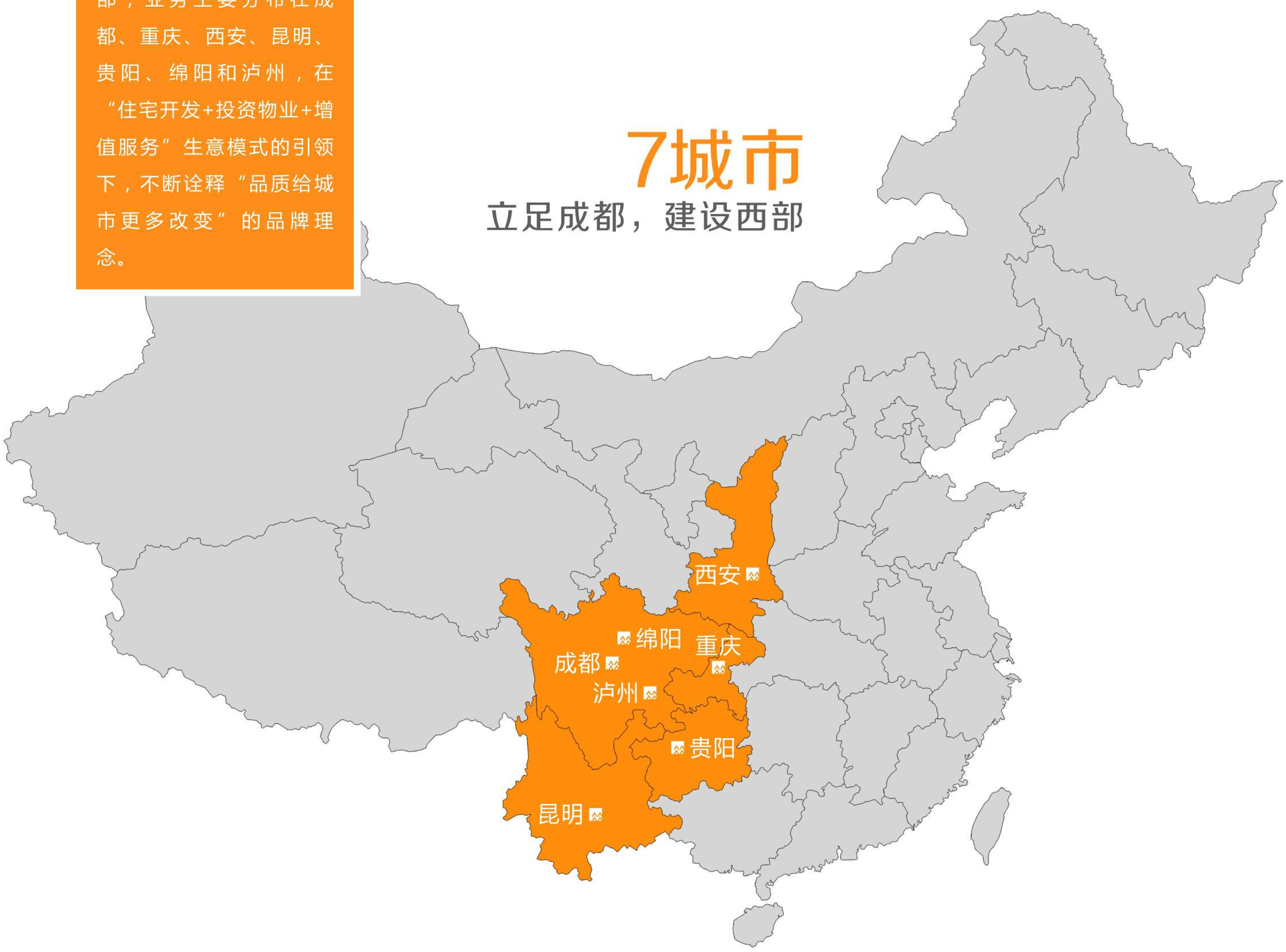
2010年，华润置地开始实行“置地总部—大区总部”两级总部，“总部—大区—城市公司”三级管控的管理模式，按照“总部做强、大区做实、城市公司做精”的管理思想进行管理，置地成都大区在纵向上由七个城市公司及成都商管、成都物业、重庆物业等多个附属子公司共同组成，在横向上由12个部门构成。



业务分布

成都大区业务分布图

成都大区自成立以来，立足成都，建设西部，业务主要分布在成都、重庆、西安、昆明、贵阳、绵阳和泸州，在“住宅开发+投资物业+增值服务”生意模式的引领下，不断诠释“品质给城市更多改变”的品牌理念。



成都大区品牌树

the mixc 萬象城
BUND BRILLIANCE
金悦湾
翠林華庭
EMERALD MANSION
城北首席国际生活汇
TWENTY-FOUR
二十四城
CITY
中央公园
CENTRAL PARK
the mixc 萬象匯
凯旋天地
TRIUMPHAL PLAZA
中国都汇街区范本
OAK BAY
橡树湾
西成都高尚生活座标
翡翠城
JADE CITY
华润国际社区
幸福里
PARK LANE MANOR
銀杏華庭
GINKGO PARK
CENTRAL PARK
华润·中央公园
PHOENIX CITY
凤凰城
the mixc 萬象匯
泸州

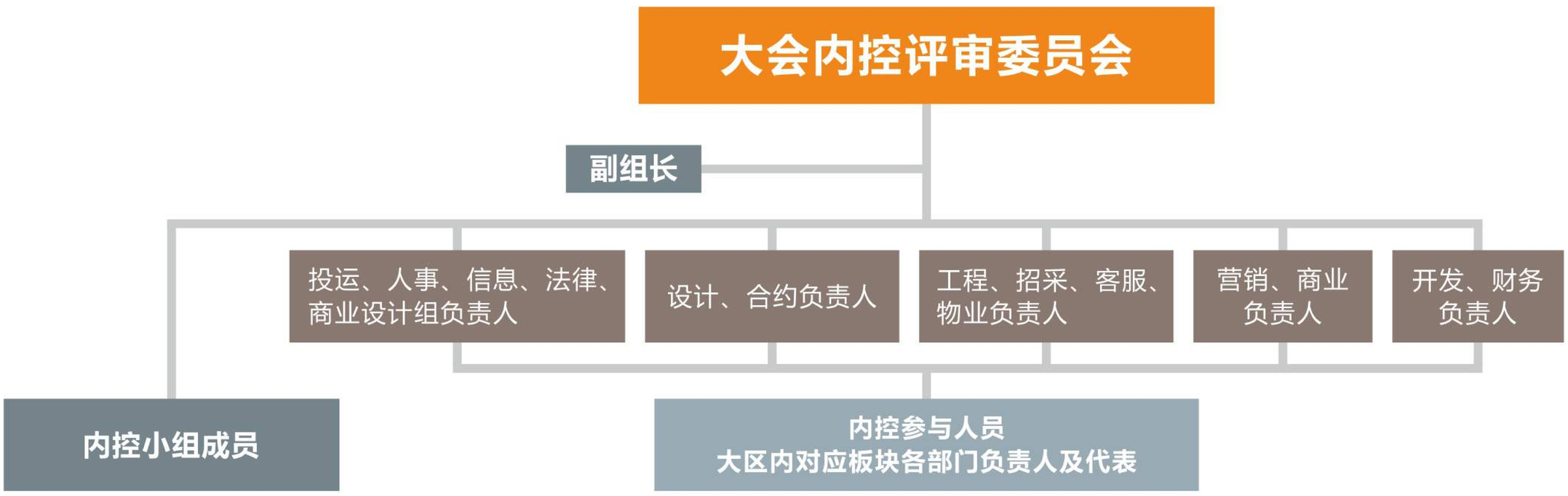
社会责任专题一：

诚信合规

为企业经营保驾护航

内控与监督

2014年，总部对加强风险管控的要求逐步提高，大区各层级的风险管控意识也逐渐提高。在此背景下，成都大区基于“四个统一”— 一套班子，一岗多责，一种思路，一个目标的原则，建立了内控组织，形成内控评审组、内控推动组及多个专业组，保证整体推动，专业对位，全员参与。



在总部内控工作开展的基础上，2014年成都大区内控工作“八路并进”，以流程优化为主线，纵向了解总部内控工作要求，横向将大区多项内控工作有机结合，最终体现在组织管控、制度流程中。

作风建设方面：2014年7月大区开始开展参观监狱等警示教育活动,并确定每年10月为成都大区反腐倡廉警示教育活动月；2014年12月，大区发布《关于规范大区日常管理、完善流程、提高效率的通知》,严格执行相关制度。内控项目八路并进招采制度方面：2014年9月成都大区实现各板块招采内容打通，大区统一的招标制度正式执行；2015年3月，大区零星采买制度正式执行。

内部风险检查方面：2014年10月，内部风险检查小组进驻重庆公司；2014年12月，重庆公司第一轮风险检查完成。

法律风险检查方面：2014年6月，大区法律风险检查工作启动。经过5个月的时间，大区法律的风险测评完成，共梳理出法律风险240条，针对这些风险点，大区于12月制定了大区法律风险防范措施。

流程梳理方面：2014年8月，大区流程诊断正式启动；2014年12月，形成流程诊断报告初稿，整体梳理总部及大区制度；2015年3月，大区开发关键流程清单确定。

“保驾护航靠内控”，成都大区坚持以风险导向为原则，结合大区经营管理实际情况，对大区内部控制体系进行持续完善和改进，以适应不断变化的外部环境及内部管控要求，为大区经营管理合法合规、资产安全及相关信息的真实、完整提供合理保障。

8

内控项目八路并进

配合总部流程优化

法律风险控制

配合总部ERP一期上线

审计整改

招标采购管理制度调整

大区流程优化

重庆公司风险检查

商管公司组织能力诊断

警示教育

作为央企的下属企业区域分支，成都大区始终牢记中央八项规定，积极响应集团在企业内部开展反腐倡廉的号召，落实集团傅育宁董事长提出的“立品如山，行道如水，守正出新，正道致远”的文化理念，持续铸造华润企业之魂，并结合成都大区实际，提出了“知黑守白”、“宽严相济”、“慎思明辨”的工作作风，不断提高各层级经理人和广大员工的廉洁自律意识和拒腐防变能力。

案例：警示教育活动月

成都大区将2014年9月-10月确定为大区反腐倡廉警示教育活动月，由大区管理团队成员及各城市公司主要负责人带队，赴各地预防职务犯罪警示教育基地进行警示教育活动，活动涵盖了成都、重庆、西安、昆明、绵阳、贵阳等多个城市，近千人次参加了警示教育活动。警示教育活动提高了员工对“知法”、“懂法”、“守法”重要性的认识，特别是服刑人员的现身说法对于员工了解和加强思想道德修养、秉持崇高职业操守、坚守道德底线及法律底线具有重要意义。

阳光采购

简单、坦诚、阳光”是置地的企业文化，成都大区修订了招标采购管理实施细则，从提高招标公告规范性、建立统一招标采购平台等多个方面践行招标采购阳光管理的承诺。

发布招标公告，实现招标信息的公开，提高招标公告的规范性

成都大区在公告中明确投标单位资质、评标定标原则，采用公开招标的方式进行采购，秉持专业、公平、透明、公正的原则。签订《华润置地与合作方廉洁协议》，打破甲乙双方交流的壁垒，使外部供应商可直接向置地总部高层投诉采购业务及廉洁问题。

案例：成都大区召开首届合作伙伴答谢会

2014年2月22日，置地成都大区召开首届合作伙伴答谢会，答谢会以“阳光廉洁、高性价比、同甘共苦、共同成长”为主题，旨在通过大会加深合作伙伴对成都大区业务的了解程度，深化宾主双方长期稳定的合作关系。

建立统一的招标管理平台，确保阳光采购的公平性

成都大区限定工程类招标管理使用ERP系统，通过构建ERP招采平台实现线上有据可依，有据可查；阳光透明公开的信息化采购的打造在于建立内外网信息统一平台。通过阳光采购的平台实施与交互型外网采购。

另外，招标委员会法务的意见提高了合同的规范性，减少了法律风险；招标委员会财务部的意见保证付款方式与付款节点的有效性及合理性。通过修订《大区招标采购管理实施细则》，严格贯彻执行招标原则：第一，最低价中标；第二，有效技术标最低价原则；第三，综合评标法，在招标过程中严格执行定标原则。 从而促使招标过程实施一轮投标定标，确保招标的公平公正。

租户管理

成都大区十分注重对商业租户的诚信管理。成都万象城与租户建立定期会议机制，通过定期邀请租户品牌负责人、区域经理进行工作沟通，对万象城经营业绩、车流及人流、销售同比情况、客单价、会员数量等数据进行分享，回顾商场已开展的主题活动情况及成果，与租户沟通后期活动推广及促销政策，实现“与租户资源共享、携手共赢”的目标。

案例：成都万象城组织租户秋游活动

2014年9月，万象城组织了一次租户代表秋游活动，提供给租户在日常工作中得到放松、亲近大自然的机会。通过一系列互动活动、我们与客户促进彼此认识，形成良好的关系，密切增进公司与租户的关系。

社会责任专题二：

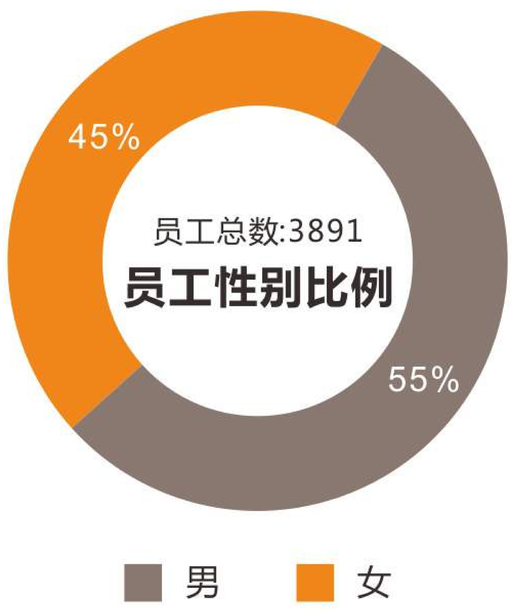
员工家园

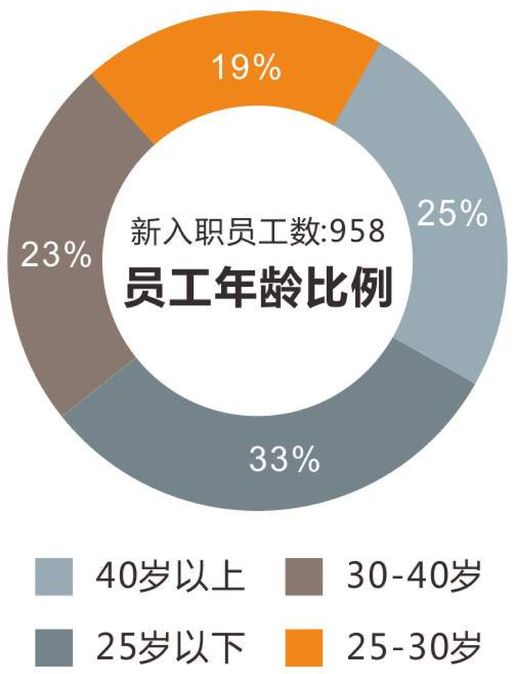
为员工成长缔造平台

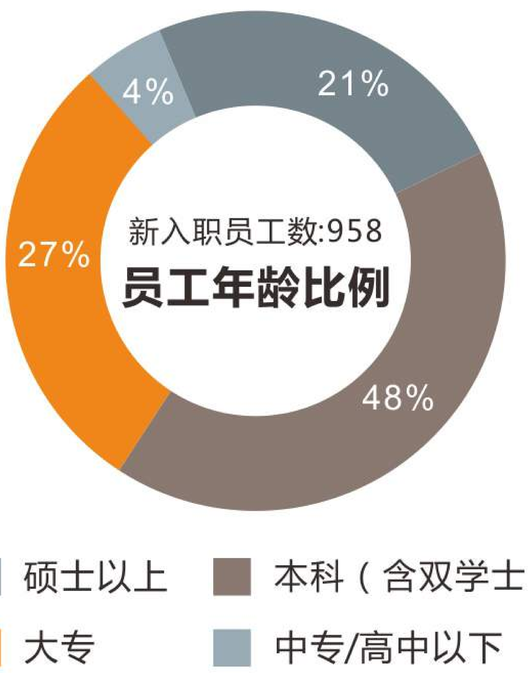
员工家园—为员工成长缔造平台

员工概况

截至2014年12月，成都大区共有员工3891名，其中2014年新入职员工958名，占比24.6%;女性员工1750名，占比44.9%;40岁以下员工占比75%；其中拥有本科及以上学历员工占比69%，已经形成了一支学历水平较高、富有活力的高水平团队。截至2014年12月，成都大区开发系统共计1045人，全年新进305人，离职143人，员工流失率为13.68%。







1045人
开发系统员工总数 1045人

305人
新进员工数 305人

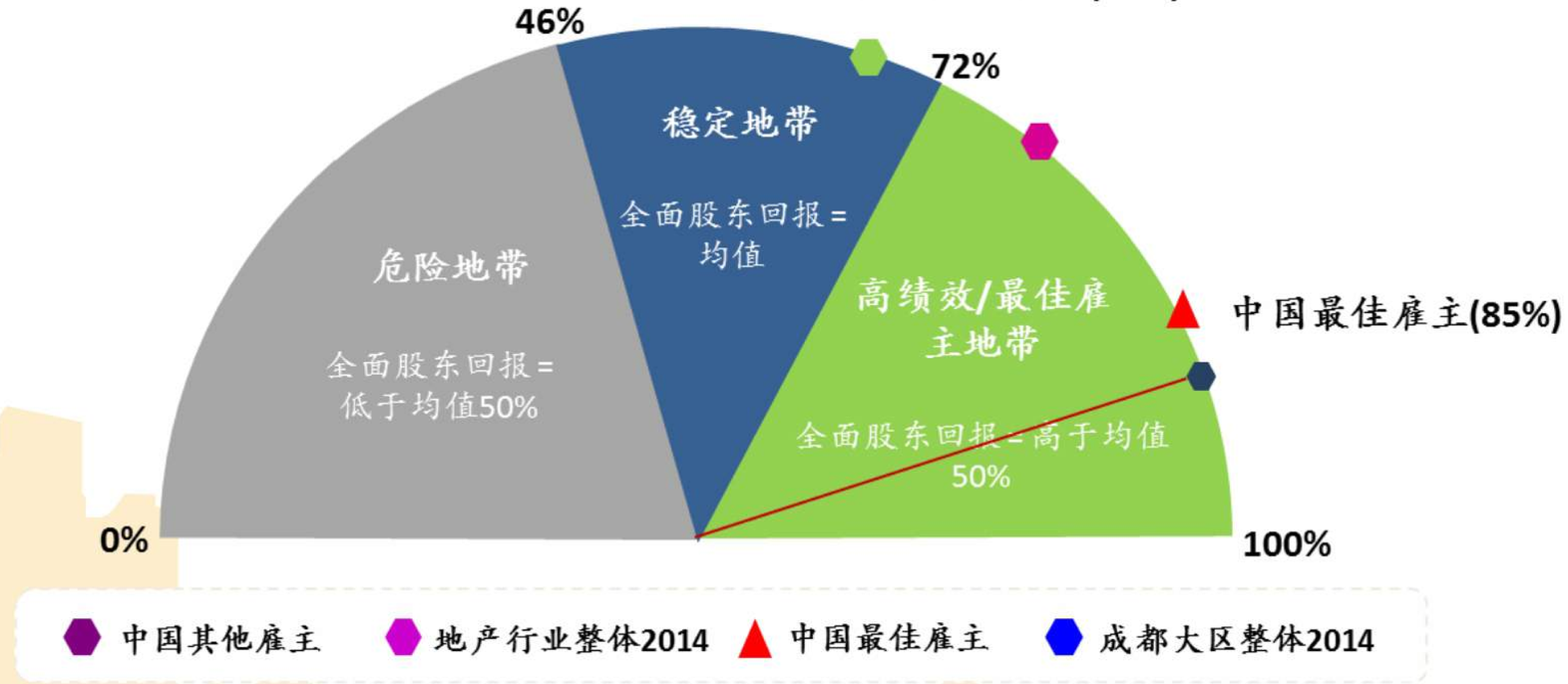
143人
离职人数143人

13.68%
流失率 13.68%

员工家园—为员工成长缔造平台

员工敬业度

2014年，成都大区整体敬业度得分为89%，高于2013年整体得分（88%）1%，高于置地整体得分（82%）6%，在置地范围内排名第三，处于高绩效/最佳雇主地带。



员工家园—为员工成长缔造平台

权益保护

成都大区严格按照国家法律规定为员工提供“五险一金”，法定节假日、公休日、年假、婚假、生育假、丧假、公假等带薪假期，人性化的设置了包括过节费、贺仪礼金、年度体检、大病补充保险等补充福利，保护员工权益。

为员工购买社会保险

成都大区严格按照国家规定，为员工缴纳社会保险，致力于为员工提供安全、有保障的职业环境。据统计，2014年，成都大区开发系统员工社会保险100%全员覆盖，商业系统社会保险覆盖率为99%，物业系统社会保险覆盖率为83.3%。

为员工购买商业保险

2014年年初，成都公司、成都商管公司按照惯例与华泰保险合作，将员工按岗位分类购买商业保险。昆明、贵阳公司并轨成都大区后，于2014年7月开始参考成都公司方案为员工购买商业保险。经统计，2014年成都大区为1412名员工购买商业保险，整体费用约为24万元。

100%	1412人	24万元
开发社保覆盖比例 100%	商业保险覆盖人数 1412人	总体费用 24万元

组织员工体检

成都大区关注员工身体健康。 2014年，按照往年惯例开展年度体检工作，覆盖范围包括开发、商业、物业体系所有员工。其中成都开发公司结合置地导向、行业标准以及员工需求，特别增加了肿瘤标志物全套检查及甲状腺彩超项目。

公共卫生与职业健康

成都大区本着为客户、为员工健康的考虑，每年委托检测公司对持有物业集中空调通风系统送风中可吸入颗粒物、细菌总数、真菌总数、-溶血性链球菌、风管内表面积尘量、表面微生物和冷却塔冷却水嗜肺军团菌进行检测，对涉及到噪音的岗位进行职业危害因素监测、配置个人防护用品，各项结果均满足国家要求，确保无职业病的发生。

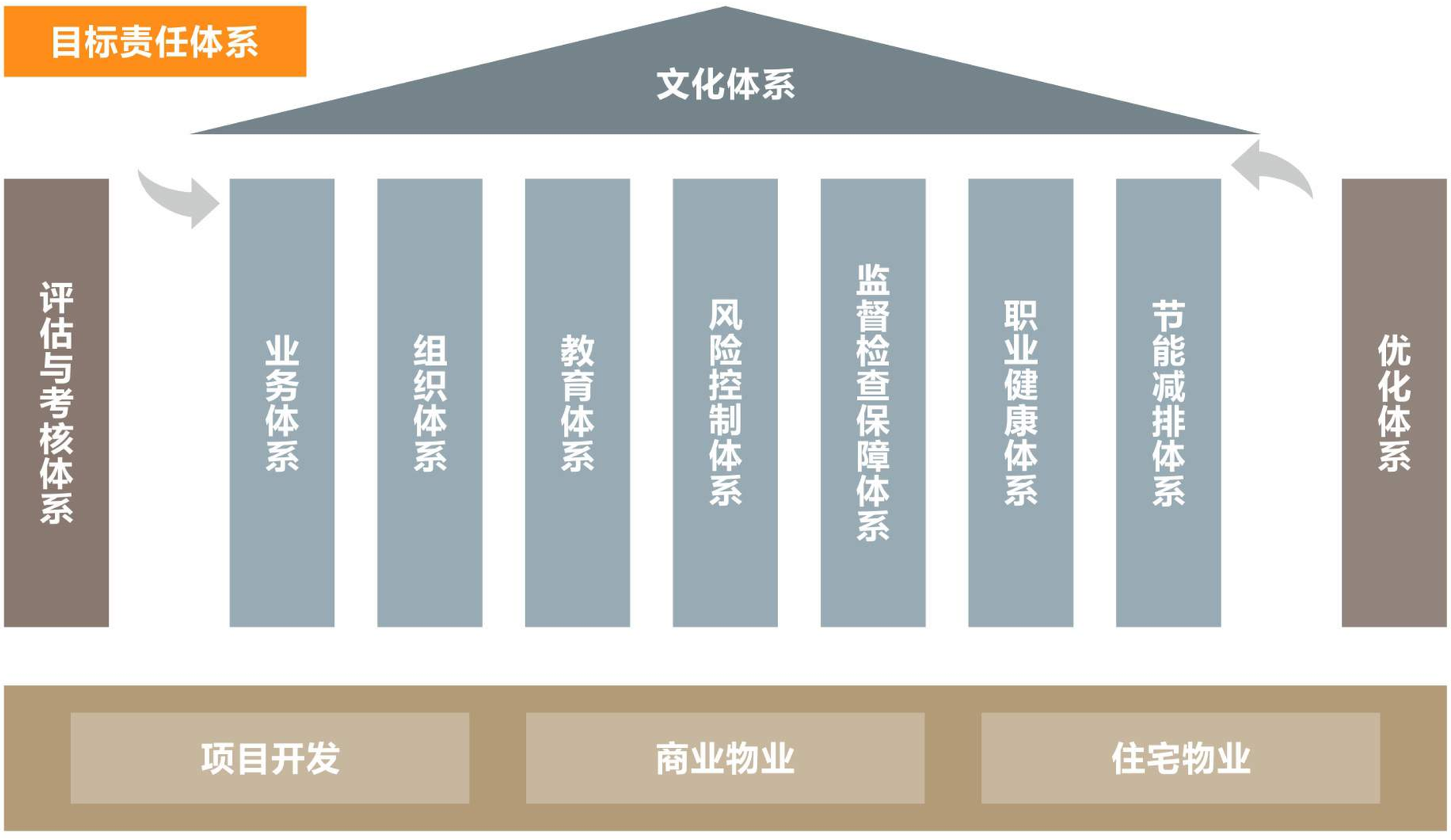
发电机房耳罩

发电机房

职业安全

• 安全生产管理体系

成都大区按照上市公司EHS管理制度指引，结合地产开发、住宅物业、商业物业业务特点修订了大区全地产开发、住宅物业、商业物业全生命周期的《华润置地成都大区EHS管理体系》，形成了组织体系、目标与责任体系、风险控制体系、业务体系、教育培训体系、监督检查保障体系、文化体系、职业健康体系、节能减排体系、评价与考核体系、优化体系11个体系文件共49个管理制度和若干个附件、附表。



成都大区职业安全工作体系

• 安全生产责任制

为增强各级EHS第一责任人、各职能部门及其工作人员对安全生产的责任感，明确各自履责情况，充分调动各级人员和各部门生产方面的积极性和主观能动性，成都大区结合业务发展需求，将安全生产责任书目标与责任进行分解至各相关单位和部门，全年组织签订了1193份公司、部门和关键岗位安全生产责任书。并按计划于年底进行本年度安全生产责任书履责考评。

• 安全生产应急机制

为了规范安全生产事故灾难的应急管理和应急响应程序，及时有效地实施应急救援工作，最大程度地减少人员伤亡、财产损失，维护人民群众的生命安全和社会稳定。按照华润置地构建“总部 - 大区 - 城市公司 - 基层单位”四级管控应急管理预案，大区共编制了177个综合预案、专项预案、现场处置方案；全年共开展57次应急演练，其中消防演练22次，防触电演练5次，深基坑坍塌演练2次，防汛演练12次，电梯困人演练8次，其他演练8次。

177 次
应急预案数量 177次

57 次
应急演练总次数 57次

22 次
消防演练 22次

5 次
防触电演练 5次

2 次
深基坑坍塌演练 2次

12 次
防汛演练 12次

8 次
电梯困人演练 8次

8 次
其他演练 8次

案例：成都万象城消防演练

为了提高万象城管理团队、商场工作人员及消费者的消防安全意识，让大家进一步了解掌握火灾突发事件的处理流程，以及在火灾应急处理过程中各部门之间的协调配合，成都万象城在2014年3月11日进行了一次综合性的消防演练，本次演练得到了各方的一致好评。

2014年万象城消防演习

• 安全生产培训

为使员工熟悉有关安全生产规章制度和安全操作规程，具备必要的安全生产知识，掌握本岗位的安全操作技能，增强预防事故、控制职业危害和应急处理的能力。安委办制定年度教育培训计划，以外请专家和内部专业培训相结合，按计划开展了EHS管理工具、燃气安全知识、EHS管理体系推行、行为观察和设备本质安全运用等培训，并进行培训效果评估。本年度对本单位员工开展安全教育3134人次，对相关方员工开展1164人次。

安全生产咨询日

教育培训

案例：成都万象城安全生产咨询日活动

为了提高万象城管理团队、商场工作人员及消费者的消防安全意识，让大家进一步了解掌握火灾突发事件的处理流程，以及在火灾应急处理过程中各部门之间的协调配合，成都万象城在2014年3月11日进行了一次综合性的消防演练，本次演练得到了各方的一致好评。

3134 人
本单位安全教育人次 3134人

1164 人
相关方安全教育人次 1164人

培训与发展

自2010年起，在置地总部的指导下，成都大区开始探索建立分层次的人才培养体系。随着“铸越”中层领导力培训项目、“铸就”新经理培训项目、“铸锐”新员工入职培训项目以及“铸优”专业培训项目的陆续启动，成都大区“3+1”人才培养体系逐步建立。2014年，成都大区顺利启动“铸就”新经理培训项目第三批次，规划“百匠新人”启航计划并推动校招员工一线轮岗，全面跟进“铸优”专业培训项目，为不同层级、不同专业的员工提供了多元化的学习机会，为员工在不同职业阶段的成长提供了学习支撑。

成都大区“3+1”人才培养体系

项目	课程		师资		学员
	课程数量	课时数	内部讲师	外部讲师	参训人次
铸就	16	1483.5	3	11	79
铸锐	21	22	11	1	94
铸优	105	186.5	75	0	1337
外训	4	36	0	4	6
合计	146	1728	89	16	1516

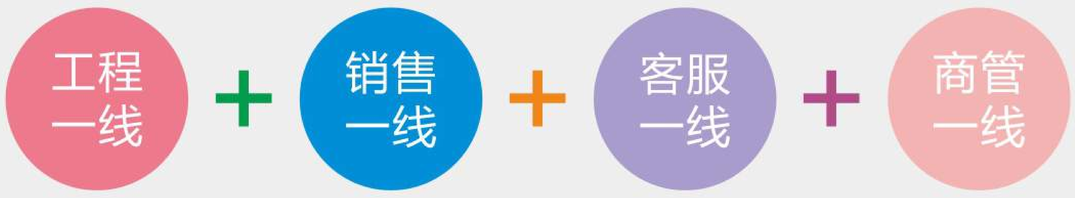
成都大区2014年分层次人才培养项目总览

案例：探索混合式的人才培养模式

依据成人学习的特点，“铸就”新经理培训项目第三批次建立了线上线下结合的混合式培养模式。42名学员在线学习总次数2962次，总学习时长85770分钟，且完成《智用：人员管理》、《理事：任务管理》2次线下面授课程，培训反馈评估平均分为9.7分。线上学习能让学员系统性地、持续性地、及时地学习到管理知识，而线下学习又能针对性地帮助学员解决管理实践中的困惑。线上学习配合行动计划，线下学习辅以主题作业，将课程所学与学员的管理实践紧密结合，有助于快速推动其管理能力提升。

铸就新经理培训第三批开学典礼面授

新经理项目培训内容



校招员工一线轮岗

案例2：校园招聘员工一线轮岗项目

为促进2014届校招员工的专业化成长，大区75名校招员工陆续于2014年10月-12月赴工程一线，销售一线，客服一线，商管一线（即“四个一线”）基层岗位开展轮岗学习。轮岗期间高层导师为新员工提供职业发展方向指导，双带岗人负责具体工作技能指导，人事行政部负责反馈跟踪及各项咨询辅导。

沟通与关爱

员工是实现企业快速发展的载体，是企业最宝贵的财富，同时也是确保企业基业长青的重要保障。成都大区在关注业务发展的同时，积极进行员工沟通和关爱。

积极与员工沟通

成都大区已经形成了形式多样的沟通渠道，通过正式与非正式的沟通交流机制加强与员工之间的沟通，如定期召开校招员工、社招员工总经理座谈会，及时了解和跟进公司新进员工在公司的发展情况；定期组织召开民主生活会，广泛听取公司各层级领导和员工对公司日常经营管理的意见和建议。另外，公司还建立了员工申诉机制，积极维护员工的合法权益和满足员工的合理诉求。

丰富多彩的员工活动

成都大区积极践行对员工要善的理念，根据大区领导有关“宽严相济”的管理要求，整合各种关怀资源，举办员工集体生日会、下午茶活动，并依托传统节日开展相关活动，展示公司对员工的人文关怀，让员工在严肃的工作氛围之余，感受到公司对他们的关爱。

关爱员工

成都大区还建立了特殊困难员工的帮扶机制，积极与总部负责员工关爱基金的部门进行对接，如2014年度，成都大区共为9名同事成功申请总部关爱基金；为重庆公司、成都公司、成都物业公司多名困难员工进行内部捐款，向遇到困难的同事伸出援助之手，发放爱心捐款数万元。

案例：帮助员工解决实际困难

2014年3月，华润置地成都公司翠林华庭项目部一位同事妻儿母亲突遇车祸事故，公司领导和员工获悉消息后积极组织捐款，并在第一时间将捐助款项送到医院，不仅帮助员工极大的减轻家庭经济困难，更给予了该员工莫大的精神鼓励和支持。

社会责任专题三：

客户服务

帮助客户实现安居梦想

产品品质

健全质量管理体系

成都大区结合总部高品质战略理念要求，在 2013年建立了《华润置地成都大区工程质量管理体系》，提出一系列质量管理标准，并经过一年时间的试行、检验和修订，于2014年11月升级形成《华润置地成都大区工程质量管理体系》（V2.0版），质量管理体系的建立为实现产品高品质追求提供了保障。

完善质量三级检查机制

华润置地成都大区拥有10余年的项目开发经验，充分认识到客户满意是产品开发的最终目标，也是项目质量管理的支柱。为进一步确保项目质量，提升产品品质，不断满足客户持续增长的需求，我们在总结以往开发经验的基础上，建立了质量三级检查机制。

总部检查。自2009年以来，华润置地总部坚持每年聘请国内土木工程综合实力最强的同济大学作为独立第三方单位，对公司下属9个大区的交付项目及在建项目进行100%全覆盖抽检。检查内容涵盖客户敏感的防渗漏、隔声、室内空气质量、空间尺寸、使用功能、节能环保、安全性等多项指标，检查项目和标准超出国家质量验收规范，是各地房地产企业的标杆。

大区检查。华润置地成都大区工程管理部成立质量检查组，按季度对大区内各项目质量进行全检。一方面，将检查结果与各城市公司、项目和关键岗位员工的绩效挂钩，利用绩效工具确保高品质理念落地；另一方面，将检查结果作为对合作方履约评价的依据之一，确保产品高品质呈现。

城市自检。自2014年起，成都大区下属6个城市公司陆续成立质量检查组，负责按月对各在建项目进行质量巡查和实测实量，并进行强制排名，各项目质量得到有效控制，产品品质不断提高。

此外，华润置地成都大区自2012年以来，坚持进行质量管理课题研究，利用精益管理思想和一系列工具，挖掘影响产品品质的关键因素和不足，对铝合金门窗、外装石材、厨卫防水等客户敏感部位进行了有针对性的研究和改善。同时，在大区范围内自上而下推行全员KAIZEN改善活动，促进质量管理即时改善思维落地 。

放线测量

外立面呈现

建立内部验收和专项检测制度

我们建立了关键材料专项检测制度和竣工项目内部验收制度确保产品交付质量符合甚至超出客户期望。一方面，委托权威机构对防水材料、外装龙骨、面砖粘贴等关键材料和工序进行专项检测，严格把好关键材料和重要工序质量关；另一方面，对所有竣工项目分部位、分专业进行100%验收，确保全部合格后方可交付给客户，持续提升项目交付品质。

积极进行产品、技术研究

2014年，华润置地成都大区积极开展住宅屋面、门窗、防水等工程质量关键控制点工法研究，不断推进新技术、新工艺研究与实践。

成都万象城喜获广厦奖

成都橡树湾荣获2014年
中国土木工程学会詹天佑奖表彰项目

绵阳中央公园荣获2014年
中国土木工程学会詹天佑奖优秀住宅小区金奖

成都万象城荣获
2013—2014“广厦奖”

服务品质

成都大区除了践行高品质的开发理念和提供高质量的产品外，从多个层面提升客户服务品质。

客户关系管理体系

依托总部客户关系管理体系，成都大区各城市公司根据公司及项目发展阶段的不同，建立客户关系管理部门，积极开展收楼服务、维修服务、投诉受理、物业服务等工作。

收房流程中的身份确认环节

收房流程中的验房环节—个人入户剪彩

客户信息保护

成都大区在总部的指导下，借助CRM系统，完善客户信息，完成了客户信息的有效管理。同时，所有客户信息完全记录在系统中，通过分级授权方可查询，在很大程度上保障了客户信息的安全性。

客户满意度调查

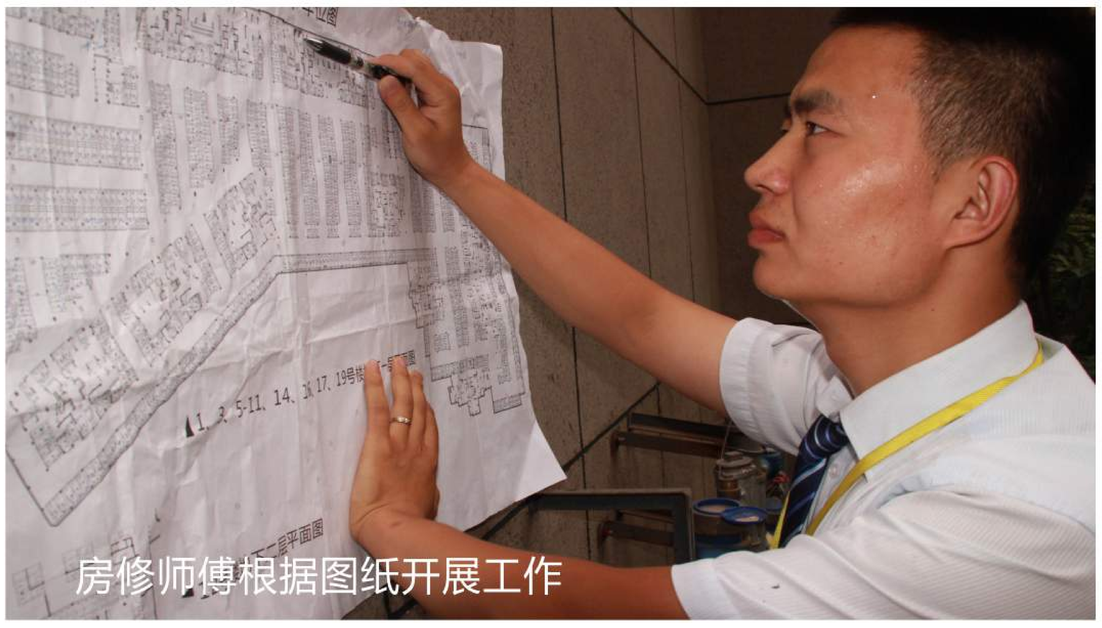
2014年度，成都大区在整改、投诉、收楼等维度进行了大量工作改善，在年度第三方调查各项指标中，成都大区客户满意度有所上升。通过400热线回访业务板块，成都大区完成了所有报事关闭后三日内100%回访的工作，回访总量达到17245条。

17245条
回访总量

100%
回访率

积极应对客户投诉

成都大区自调数据显示，2014年度成都大区共接待客户整改报事17880起，关闭率98.32%；收到投诉370 起，关闭率98.65%。（截至2014年12月31日）



房修师傅根据图纸开展工作

17880起
整改报事

98.32%
关闭率

370 起
投诉量

98.65%
关闭率

员工服务素质培训

2014年度成都大区多次开展了员工客服意识及基本素质培训，并在公司内建立了客服轮岗机制，目前已有工程管理部、合约管理部、人事行政部等多个部门新进员工完成了轮岗学习。

止损和赔偿措施

成都大区依照总部风险管理体系的要求，定期对各销售、交付项目进行风险排查工作，减少、避免公司及客户产生不必要的损失。

合规宣传与交付

成都大区客户关系部会同大区其他主责部门共同完成了针对所有开盘、交付项目的宣传合规性以及交付标准的契合度等内容的检查和整改工作，并特别针对销售宣传物料、说辞以及交付标准进行了专题研讨。

成都大区开展客户意识培训

幸福社区

物业服务

成都大区除了追求高品质的产品质量和客户服务外，还向广大业主提供高质量的物业服务。随着服务体系的建立和不断完善，成都大区物业逐渐形成了“悉心服务”的品牌，并在建设幸福社区的过程中不断践行。同时，为多方位满足业主需求，全面落实集团“高品质”战略，大区物业公司还对外发布了“乐活绘”品牌，用创新的方式专门打造具有华润特色的物业经营生意模式，该模式以“悉心生活”为载体，通过围绕“乐享家、乐优购、乐学堂、乐易居”四个主题增值服务内容，致力于为客户提供各类增值服务。

同时，置地成都大区2014年围绕“人文社区”六个关键词中的“环保”开展“环保家园 携手共建”的主题社区活动，活动侧重在绿色家园环境打造，低碳环保从我做起、对废品的利用和节能降耗等方向开展，旨在面向业主倡导环保的生活方式和生活理念，吸引业主的参与及认同。4月1日—4月2日，“春润环保年，低碳出行纪”第九届华润中老年业主踏青活动在桃花故里龙泉圆满举行，来自成都翡翠城、二十四城、凤凰城及橡树湾、银杏华庭、翠林华庭的1200余名中老年业主人齐聚一堂，乐享阳光与美景，以蓝天美景给广大业主们带来的好心情以及现场嵌入的环保主题互动游戏，提高业主“低碳环保、节能降耗”的意识。

“乐活绘”品牌发布会

“乐活绘”实体店开业

2014年大型便民暨乐活绘体验之旅活动

第九届华润中老年业主踏青活动

配套建设

社区基础设施配备：华润置地成都物业公司各片区分别配置了乒乓球桌、业主活动室、书吧、羽毛球场、健身器材及儿童康乐设施等基础设施。极大的满足了大多数业主的休闲、娱乐、健身的需要，同时为了让幸福社区里的小孩子们有一个舒适安全的游玩区域，物业还特别为小业主朋友们配置了儿童滑滑梯。

创建精神文化家园：2014年度华润置地成都物业公司以“悉心生活——尊重年”为主题组织开展16次客户关系维系活动，活动分为2个层级展开，分别是公司级活动、片区级活动，其中公司级统筹的“第九届中老年业主踏青”、“小跳蚤市场”、“大型便民活动暨‘乐活绘’体验之旅”等共计21场，为业主提供满足生活所需的增值服务；项目级统筹开展的社区竞技赛（篮球、乒乓球、游泳等）、坝坝电影、亲子互动活动等，每场活动参与人数在350户左右，全年片区活动共计参与人数总计26000人次。

活动名称	活动说明
客户关系维系活动	16次
“乐活绘”体验之旅	21场
社区竞技赛	350户/场，累计参与人数为26000人次

5月篮球友谊赛

迎中秋社区活动

书吧麻将

4月大型踏青活动

乒乓球

社区安全

2014年度为创建和谐安全社区，提升每位业主朋友们的居住安全感、幸福感，华润置地成都物业公司各片区项目组织业主朋友们开展“安全防范宣传月”、“成立志愿消防队”、“消防演习、防汛演习”等活动，同时各片区物业服务中心对小区业主在不同时间段进行防火、防汛、防盗居家安全宣传告知，并将各类安全注意事项制作成展示牌放在小区主要出入口对进行宣传，引导业主对治安、消防等居家安全知识的熟悉，提高业主的认知度，让物业与业主携手共建平安社区。

同时每季度华润置地成都物业公司各片区联合社区、街道办组织志愿者发放宣传手册，普及“三防”和应急预案处理等知识，并通过宣传栏、法制宣传讲座等多种形式，加强法制宣传教育，不断提高业主们的安全防范意识和识别违法犯罪行为的能力，全力推进安全社区建设。

交通手势演练培训

社区消防宣传资料

消防学习知识讲座

禁毒知识讲座

橡树湾物业服务中心 宣

社会责任专题四：

环境保护

帮助社会实现可持续发展

节能减排

成都大区致力于建设资源节约型和环境友好型企业。大区从规划、设计、材料选择、施工建设和物业运营阶段制定完善的管理流程，确保建筑物全寿命周期消耗更少资源、排放更少污染。

节能减排培训宣传

成都大区各单位面向员工开展多方位的节能减排培训工作，帮助员工树立节能减排的意识、打开节能减排工作的思路、研讨如何开展好节能减排项目。面向业主、租户开展“地球一小时”等节能宣传活动，宣扬低碳的生活方式。

绿色建筑设计

成都大区在上市公司《华润置地项目绿色节能建筑管理制度2013》的指引下，践行绿色建筑设计实践。

截至2014年12月底，成都大区完成住建部绿色建筑设计一星标识认证项目7个（分期计算，含地方两个）；美国LEED绿色建筑认证金奖项目2个，包含成都万象城写字楼部分和成都华润广场写字楼部分。

7 个
绿色建筑设计一星标识认证项目

2 个
美国LEED绿色建筑认证金奖项目

节能施工

成都大区各开发在建项目通过对施工相关方施加影响，对施工方案进行节能组织设计，推广土方原地回填利用、支模采用钢包木减少木方使用、数字化组合模板减少扣件材料使用、剩余混凝土制作内衬、混凝土采用喷水养护方式等节能施工新工艺。

运营期间节能改造项目

持有商业和住宅物业交付运营后，成都大区对运营期间用电、用水和用气方面进行监测分析，通过对设备设施的改造、运行模式的控制等措施进一步达到节能减排的目的。

成都万象城进行地下停车场改造

案例：

类别	备注
持有商业	过对地下停车场车流量进行分析，采取按需、分时、分区域对照明进行控制。成都万象城地下停车场改造：2014年5-12月地下室用电总量48.9万度，对比去年同期59.8万度，节约电量10.9万度，折合电费约10万元。
住宅物业	二十四城一期灯具改造：将原有25W磨砂球泡灯具共计4242只和原有5W节能灯具共计1656只替换为3W LED声控塑料球形灯和长明铝壳球形灯。改造实施后灯具总功率由114.33KW下降到17.694KW，每年可节约电费81177.57元。

上述类似节能改造项目，成都大区2014年共开展21项，节约费用55万元。

21项
节能减排项目

55万元
节约费用合计

资源可持续利用

施工阶段资源再利用

成都大区各开发项目充分发挥总包单位能动性，对边角料等废弃资源进行再利用。如：碎小木方拼接成模板木方、淘汰模板木方改造成垃圾箱、灭火器箱等、废钢筋焊接成座椅、洞口防护材料等。经过粗略估算，每个开发项目通过废物再利用可节约材料成本5万元。

运营阶段资源再利用

成都大区目前共有持有商业80万m2，每天消耗大量绿化用水，对其中的沐浴、洗衣等中水过滤后作为绿化水使用，可有效节约水资源。成都万象城每年可节约绿化用水1500吨，节约费用6600元。

80万m^2
持有商业

1500吨
成都万象城每年节约绿化用水

6600元
节约费用

防治污染

建设初期，大区各个项目严格按照国家要求，进行环境影响评价。得到政府部门环评批复后，严格按照环评报告中列举的环保资金投入和环保设施配置要求进行投资和施工。

施工阶段前期，在施工管理临时用房、施工工人板房建设时，规划生活污水排放管道，严格与市政污水管道接驳。施工期间，通过对设备进行改造、隔离等方式避免施工噪音对外界的影响，通过对土方进行覆盖避免扬尘产生。

施工结束后，物业同事在承接查验过程中，会严格验收所需运营项目的环保设施。

运营期间，成都大区编制发布《给排水系统管理作业指导书》、设置专门岗位对隔油池、化粪池等污水处理设施进行维护，保证排往市政污水管网的生活污水符合国家标准。持有商业物业对餐饮租户有严格的控制，设置有专用的油烟管道，并且通过气浮油设备进行处理后由有资质的公司进行回收。

气浮油过滤设备

中水处理设备

生活污水处理设施

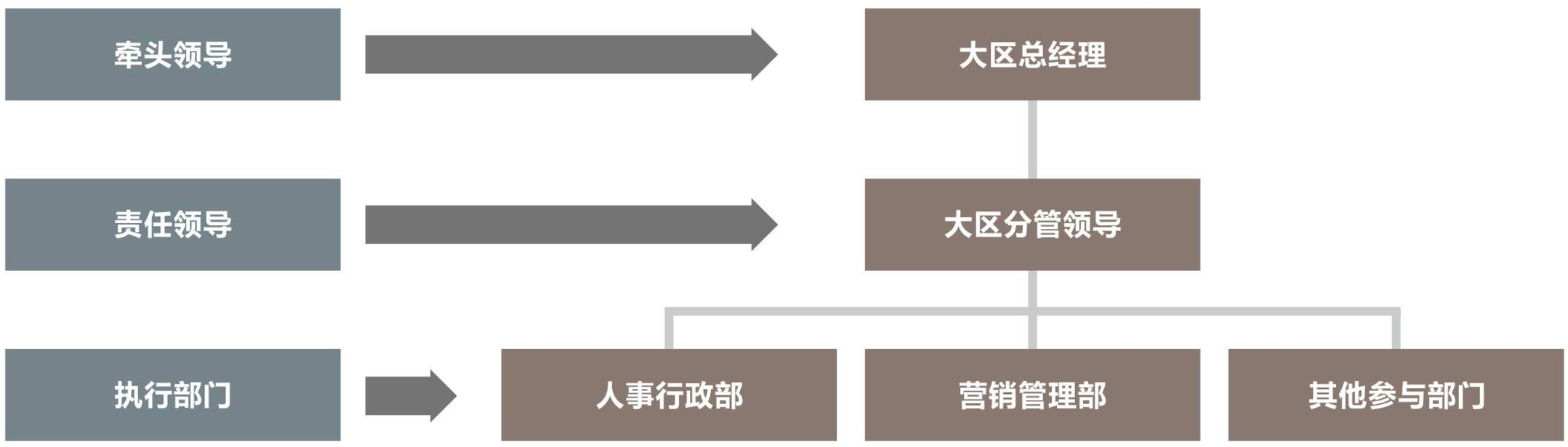
社会责任专题五：

公益慈善

传递爱心正能量

成都大区在华润“实践社会责任，做优秀企业公民”理念的引领下，以多种方式参与回馈社会和大众的慈善公益行动。

我们从机制建设上下功夫，成立了由大区管理团队牵头，人事行政部统筹的公益慈善管理机制，整合公司资源，参与慈善捐助。



2014年，我们响应集团慈善公益主张，多次参与成都、西安、青海玉树等多地慈善捐助活动。经多番考察和实地调研，成都华润置地发起华润希望行动“走进青海玉树希望少儿之家”系列公益活动，向青海玉树希望少儿之家捐赠了近16万元左右的生活物资及学习用品，帮助小朋友们实现自己的人生梦想。

此外，成都大区还积极参与捐助“成都市锦江区特殊困难群众“1+N”帮扶项目”，向和谐贵阳促进会捐款100万元，向西安市沣东新城慈善会捐款10万元，帮助当地困难群众解决实际生活困难，传递爱的正能量。

接受单位	金额	用途
青海玉树希望少儿之家	16万元	公益教育
成都市锦江区	10万元	困难群众帮扶
和谐贵阳促进会	100万元	困难群众帮扶
西安市沣东新城慈善会	10万元	困难群众帮扶

2015年展望

2014年，成都大区在华润集团和华润置地总部领导及全体员工的支持和努力下，积极践行社会责任。展望2015，我们将以华润集团“5M”管理理念为引领，继续把“做实、做强、做大、做好、做长”与践行企业社会责任紧密结合，促进公司与社会、与客户、与环境的和谐发展：

进一步提高产品质量和服务，继续践行华润置地“品质给城市更多改变”的高品质开发理念，努力为客户提供高质量产品，关注客户服务满意度，加强产品在设计、工程及物业服务环节的管控力度，持续推进幸福社区建设，实现企业与客户的双赢。

进一步完善环境管理，强化环境体系建设，加强节能减排工作，提高资源的可持续利用率，防治污染，倡导绿色低碳理念；规范商业系统、住宅系统、开发系统过程中的环境保护及安全生产要求。

进一步加强内控自查工作，“保驾护航靠内控”，规避投资拿地、招标采购、销售、财务、工程、法律等各种风险，完善大区的内控管理体系，加强诚信合规建设，切实贯彻落实“5M”的共同追求。

进一步贯彻落实集团对员工要善的要求和置地成都大区领导有关“宽严相济”的文化理念，整合公司关怀资源，关爱员工生活每一天；畅通员工申诉机制，保障员工的基本权益，加强正式沟通与非正式沟通的渠道建设，充分发挥民主管理制度在公司经营管理过中的作用；同时，进一步完善员工培训体系，优化员工培训项目，关注员工的职业发展。

持续践行央企社会责任，帮助更多的弱势群体，优化置地成都大区公益慈善管理机制，参与更多的社会慈善公益活动。总之，2015年，置地成都大区将从中国经济发展、城市发展和社会发展的新趋势出发，加强与政府之间的沟通和联系，坚持业务发展和履行社会责任工作并重，努力实现企业经济与社会、环境的和谐发展。

指标索引

目录	目录	目录	目录
报告导读		P1.1-P1.5	P1
总经理致辞		P3.1-P3.2	P4-P5
公司荣誉		P5.3	P6
关于我们	大区概况		P7
	发展历程		P8
	组织架构		P9
	业务分布		P10-P11
诚信合规—为企业经营保驾护航	内控与监督		P13
	警示教育		P14
	阳光采购	S1.1	P15
	租户管理	G3.2	P16
员工家园—为员工成长缔造平台	员工概况	S2.1, S2.12, S2.13	P18
	员工敬业度	S2.1, S2.12, S2.13	P18
	权益保护	S2.1, S2.12, S2.13	P19
	培训与发展	S2.24- S2.26	P22
	沟通与关爱	S2.27- S2.30	P24
客户服务—帮助客户实现安居梦想	产品品质	M2.5,REM2.6,REM2.7	P26
	服务品质	M2.1,M2.4,M2.13,M2.14	P28
	幸福社区	M2.7,REM2.8	P30
环境保护—帮助社会实现可持续发展	节能减排	E1.1,E1.6	P34
	资源可持续利用	E1.13,E2.1-E2.4	P35
	防治污染	REM2.5	P35
公益慈善—传递爱心正能量		S4.9	P37
2015年展望		A1	P38
指标索引		A3	P40
意见反馈		A4	P41

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地成都大区社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到028-86008023。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

◯ 好　◯ 较好　◯ 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响

◯ 能　◯ 一般　◯ 不了解　◯ 好　◯ 好

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

◯ 高　◯ 较高　◯ 一般　◯ 较低　◯ 低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

◯ 好　◯ 较好　◯ 一般　◯ 差　◯ 不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____　职业：_____

机构：_____　联系地址：_____

邮编：_____　E-mail ：_____

电话：_____　传真：_____

情感暖心服务 品质改变生活

本报告编制小组

组长：吴秉琪

副组长：杨 光　杨莉萍

组员：（排名不分先后）

宋启昀　代世光　钟康水　王 锋　任孝武　徐方杰　朱娅楠　任瑞川

帅 健　李 刚　张 军　张 梅　雷春燕　甄文笑　李 鑫　陈鹏锴

华润置地

品质给城市更多改变

华润置地成都大区

地址：四川省成都市锦江区华润路158号翡翠城4期6栋4楼

电话：028-86008866　传真：028-86008023

网址：http://cd.crland.com.cn/　EMAIL：crlandcd@crland.com.cn