

# 华润置地山东大区 社会责任报告 2015



# 目录

CONTENTS /

一、报告导读

二、总经理致辞

三、2015年度大事记

四、关键绩效

五、公司荣誉



## 六、关于我们

### 责任专题：以客户为中心

---

- 一、诚信合规是我们长期的坚守
- 二、客户满意是我们不变的追求
- 三、合作共赢是我们成长的基石
- 四、人力资本是我们最大的财富
- 五、改善环境是我们创新的动力
- 六、社区共享是我们财富的归属

## 七、2016年展望

## 八、指标索引

## 九、意见反馈表

## 十、报告起草人员



# 报道导读

GUIDE TO THE REPORT

## 时间范围

2015年1月1日至2015年12月31日。

## 发布周期

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为2015年6月12日。

## 组织范围

报告覆盖华润置地山东大区附属6个城市公司，在报告的表述中分使用“山东大区”、“公司”、“我们”等称谓。

## 报告目的

报告旨在对公司社会责任理念、实践和绩效与利益相关方进行坦诚沟通，回应利益相关方关注的主题。

## 报告承诺

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 数据说明

本报告包含信息以华润置地成立以来至2015年12月31日的统计数据 and 正式文件为主，并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。

## 参考标准

本报告撰写参照国际标准化组织社会责任国际标准 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 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告指南 (G4)，《华润企业公民建设指引》和《华润集团社会责任管理办法》。

## 编制流程

华润置地山东大区努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。报告编写参考国际标准、按照同业对标、社会责任调研、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，确保信息质量。

## 联系方式

华润置地山东大区人事行政部

地址：山东省济南市市中区纬二路51号山东商会大厦15楼

电话：0531-66669126

——《华润置地山东大区2015年社会责任报告》





## 总经理致辞

GENERAL MANAGER

这是华润置地山东大区独立编写的第二份社会责任报告，是华润置地社会责任报告的附属报告。

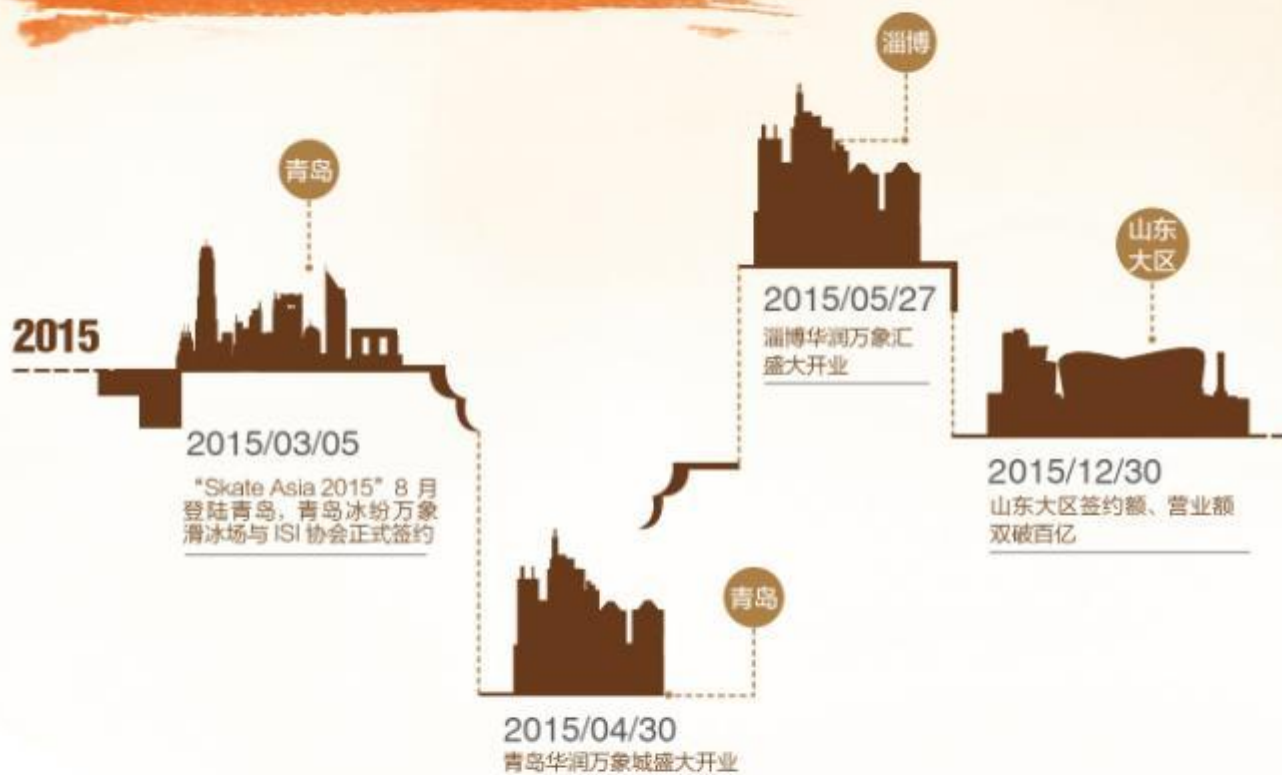
以华润集团及华润置地 2015 年度社会责任工作要求为指导，山东大区坚持社会责任理念，提升社会责任水平，创新社会责任行动，2015 年在社会责任方面做了诸多尝试与努力。山东大区长期坚守诚信合规理念，不断追求客户导向的价值观，为投资者创造价值，与利益方合作共赢，为员工创造舒适健康的工作环境，为改善环境做更多创新，为社区公益做更多表率。

展望 2016 年，山东大区会努力配合集团及置地总部的社会责任工作，不断完善大区层面的社会责任机制，在诚信合规、客户服务、合作共赢、人力资本、改善环境、社区共享等方面做出更多的创新与努力，在山东大区历来重视的社会公益活动方面做更多尝试，切实践行好一个央企的社会责任。

华润置地高级副总裁兼山东大区总经理

# 2015年度大事记

THE ANNUAL MEMORABILIA



## 关键绩效

KEY PERFORMANCE

1046249.581 平方米

年度销售面积

100.25 亿元

年度销售金额

17.6 亿元

税后净利润

61%

资产负债率

16.75 亿元

纳税总额

82.18 万平米

绿色建筑认证面积

# 公司荣誉

COMPANY HONOR

序号	奖项名称	获奖单位 / 项目	奖项类型	颁发机构
1	国家绿色一星	日照华润置地广场	绿色建筑	中华人民共和国住房和城乡建设部
2	省级二星	济南兴隆南 F2 地块	绿色建筑	中华人民共和国住房和城乡建设部
3	省级二星	济南兴隆南 F4 地块	绿色建筑	中华人民共和国住房和城乡建设部
4	AAA 级安全文明标准化工地	太原幸福里项目	安全生产	中国建筑业协会
5	山东省建筑施工安全文明标准化示范工地	临沂华润中心 凯旋门项目	安全生产	山东省建筑工程管理局
6	山东省建筑施工安全文明标准化优良工地	日照华润中心项目	安全生产	山东省建筑工程管理局
7	山西省建筑安全标准化工地	太原幸福里项目	安全生产	山西省建设工程安全监督管理总站
8	全国建筑业绿色施工示范工程 ( 第四批 )	太原幸福里项目	综合类	中国建筑业协会
9	山东省建筑施工安全文明标准化优良工地	日照华润中心项目	安全生产	山东省建筑工程管理局
10	市级安全文明工地	淄博华润中心 凯旋门项目	安全生产	淄博市建筑安全与设备管理协会
11	山西省建筑安全标准化工地	太原华润中心 写字楼项目	安全生产	山西省建设工程安全监督管理总站
12	项目销售奖	济南中央公园	综合类	置地总部
13	工程质量奖	青岛公司 ( 季度 )	综合类	置地总部
14	费用控制奖	山东大区	综合类	置地总部
15	投资物业表现奖	青岛万象城	综合类	置地总部
16	税务管理奖	出租地下无产权 纳入土增税	综合类	置地总部
17	产品创新奖	兴隆仰山别墅	综合类	置地总部



青岛万象城夜景

关于我们

ABOUT  
US



# 关于我们

ABOUT US

## (一) 公司概况

华润置地山东大区是置地全国规划的九个大区之一，成立于2010年7月，总部设在济南，2015年签约额、营业额均破100亿，员工总数2700人，由济南公司、青岛公司（含烟台）、淄博公司、威海公司、日照公司（含临沂）、太原公司等六个城市公司组成。

在“大山东、大格局”战略以及“住宅+商业”开发模式的引领下，山东大区深耕鲁晋大地，呈现出势如破竹、锐意进取的发展态势，先后在青岛、淄博、济南、威海、日照、烟台、太原、临沂八个城市核心区位开发多个优质项目，地面上

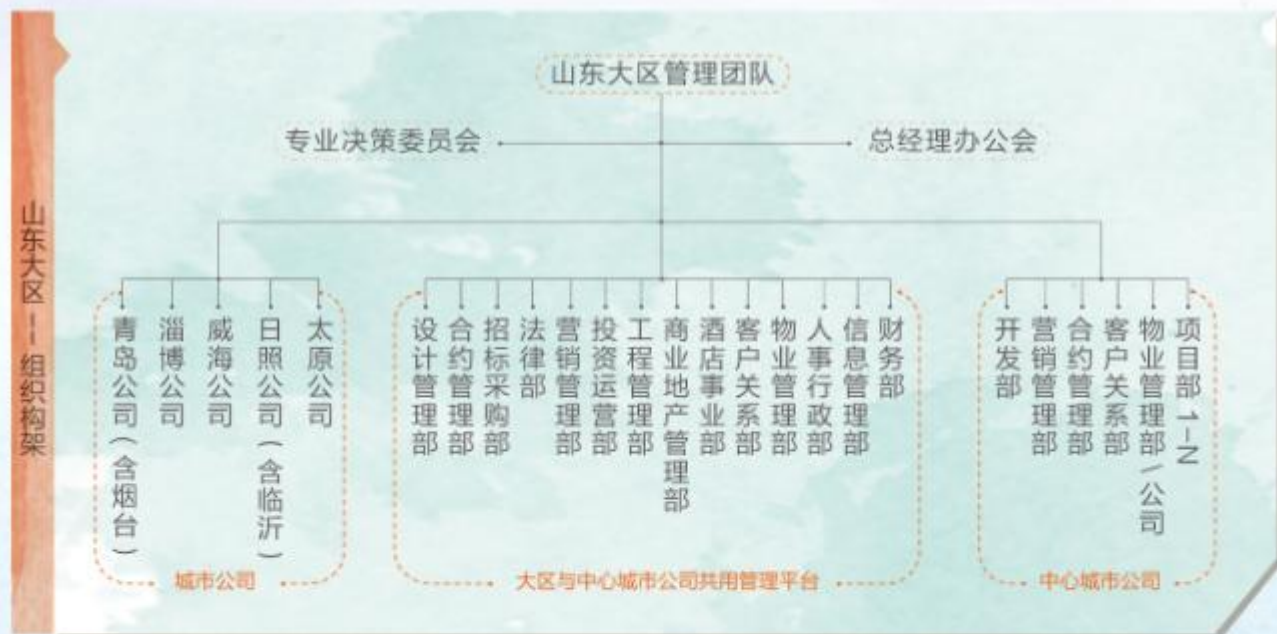
积总计超过700万平方米，涵盖华润置地8大产品线，并将创造新的旅游地产产品系列。

华润置地山东大区秉承“务实、专业、协同、奉献”的企业精神，坚持“引领商业进步，共创美好生活”的企业使命，向山东、山西大众传递更高追求的生活理念，缔造更加完美的生活空间，已经形成“八城联动”的发展格局，彻底改变城市面貌。

2015年青岛万象城、淄博万象汇项目相继开业，华润置地山东大区未来5年内投资规模将超过800亿元，建成3个万象城，4个万象汇、1个五星级酒店、近一百万平米的写字楼，形成产品层次丰富的商业王国。

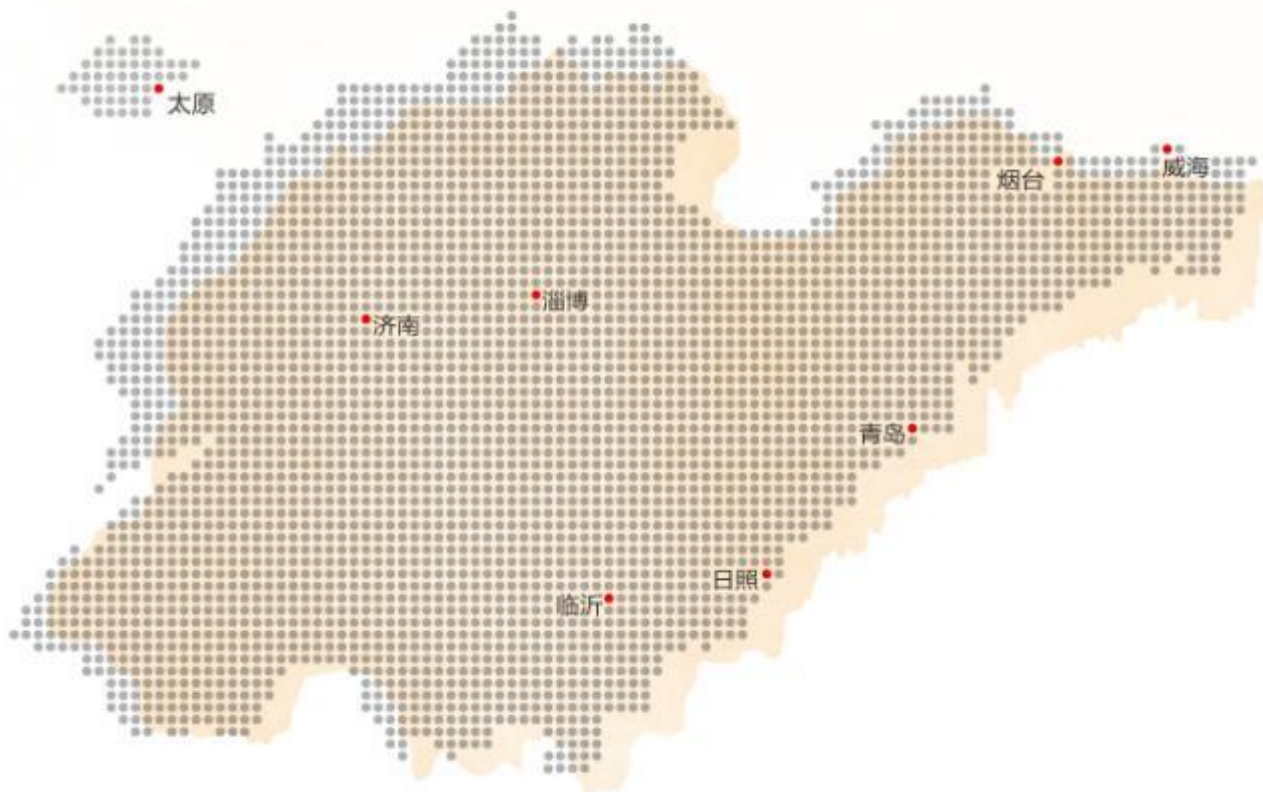
## (二) 组织架构

山东大区——组织架构图





### (三) 业务分布



## 山东大区 --- 业务分布



## （四）产品服务

**住宅开发：**目前山东大区的房地产业务遍及山东省7个城市和山西省1个城市，在建、在售、拟建项目超过20个，产品线涵盖万象高端产品、城市高端产品、郊区高端产品、城市品质产品、城郊品质产品、城市改善产品和城郊改善产品等7个产品线。



济南仰山别墅实景图

**商业经营：**目前山东大区的投资物业有万象城城市综合体、区域商业中心万象汇。在2015年山东大区先后开业运营了青岛万象城和淄博万象汇两个商业项目，总建筑面积超过六十万平方米，为市民带来了丰富的购物体验，提升了生活品质，同时也带动了城市经济发展，改善了城市面貌，成为所在城市的城市名片。

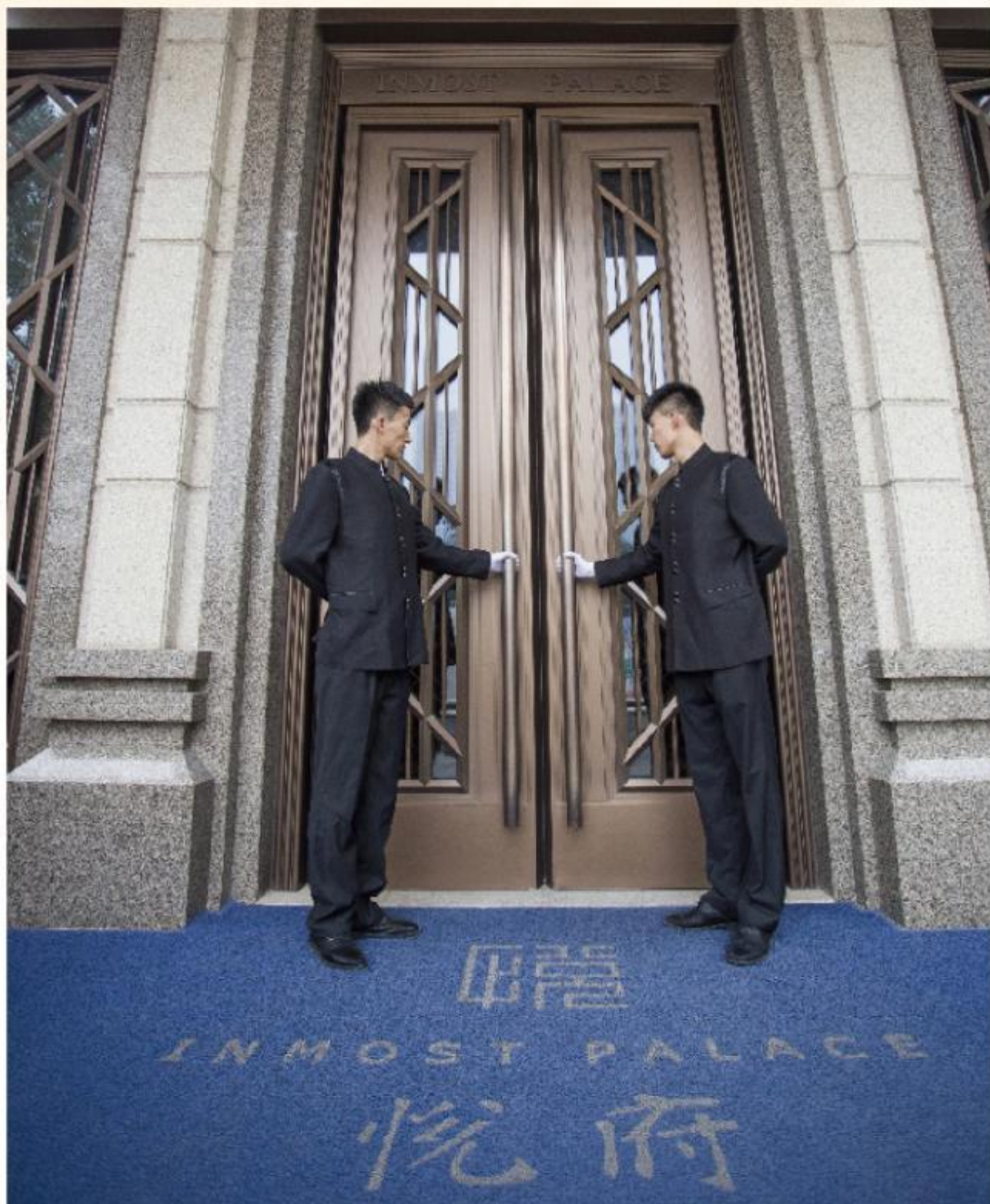


青岛万象城



淄博万象汇

**物业管理：**华润置地山东大区以“情感悉心服务”为物业管理的核心理念，持续关注 and 提升产品与服务的品质，提供整个开发周期及后期物业管理的优质服务，让城市生活的细节体验不断升级，将高品质的标准注入住宅、购物中心、写字楼、酒店、高端公寓等产品，同时提供高品质的增值服务，不断改善人们居住、商务、娱乐的生活体验，引领和创造便利、舒适且个性化的生活方式。





山东大区打造高品质物业服务

# 责任专题

RESPONSIBILITY  
FOR PROJECT

以客户为中心

# 责任专题：以客户为中心

## （一）住宅

### 1、产品质量

以客户为导向，打造满意产品，山东大区建立了大区 - 城市公司 - 工程管理部 / 项目部三级管控制度。

建立质量管理体系

大区定期向城市公司进行宣贯  
城市公司细化制度流程并执行  
定期总结经验，不断改进提升

城市公司季度检查

检查标准根据项目检查结果实际情况定期修订  
管控点聚焦，持续提升项目质量管控能力

### 2、客户信息保护

系统控制

CRM 系统封闭对外的客户数据导出

制度保障

《华润置地山东大区销售案场管理制度》  
明文规定：严格遵守公司保密协议要求，不得向他人泄露公司、项目销售等机密信息，不得打听与本岗位无关事项，若发生泄密事件，根据情节轻重予以处罚，直至追究法律责任。

## (二) 写字楼

### 1、产品质量

山东大区一直以来遵循以客户为导向，打造满意产品的理念。为了加强对项目质量管控，大区制定了三级管控制度，即大区—城市公司—工程管理部/项目部。在管控流程方面，大区制定标准，城市公司监督，工程管理部督促，项目部落实，保证了产品质量管控的流程清晰，管控边界明确，责任落实具体，定期总结经验，不断改进提升，做到 PDCA 螺旋上升式管控。

### 2、增值服务



## (三) 购物中心

### 1、产品质量

华润置地山东大区目前正在运营的商业有两个——青岛万象城、淄博万象汇。山东大区坚持通过各种检查消除客户担忧，使客户在质量安全保证前提下放心经营。





## 2、客户服务

华润置地的购物中心除在硬件上为顾客提供最舒适的购物环境外，也致力于在软性顾客服务方面（包括产品品质、服务礼仪等）提升顾客的购物体验，从各个角度保护顾客权益。

### • 案例：青岛万象城商业团队协力租户增强会员服务

青岛万象城商业团队通过优化会员体系、丰富会员活动、提升服务质量为万象城顾客创造全新的购物体验，日均接待顾客近 2000 人。基础服务细致贴心，会员日特权优惠繁多，加上丰富多彩的沙龙、讲座活动，为会员带来了舒适高端的服务体验，提升了市民的生活品质。

服务台、ATM 机、母婴室、残疾人卫生间、餐饮排队系统、反向寻车系统、包裹寄存、移动充电

导购咨询、便民童车、轮椅、雨伞租借、便民针线包应急药品、女士护理用品包、会员卡办理、会员积分、财务代收、代刷卡、代开发票

青岛万象城基础服务示例

## （四）酒店

华润置地的酒店在设计、建设及运营中，时刻坚持客户导向的理念，打造高品质的产品和服务。

### • 案例 1：淄博喜来登酒店打造高品质产品及服务

- 酒店配备当地独一无二的 1200m<sup>2</sup> 无柱宴会厅，引领当地餐饮、宴会婚宴潮流。
- 关注宾客健康，打造“无霾”酒店。根据当地环境状况，淄博喜来登酒店新风系统中放过滤器过滤 PM2.5；酒店还计划在部分客房配置空气净化机，大堂、公共区等处设置 PM2.5 实时监测点，并把数据上传至总台、信息发布屏、客房电视欢迎页面等，实时显示室外及酒店内部 PM2.5 值，打造淄博“无霾酒店”，关注宾客的健康。



淄博喜来登酒店



华润置地  
HUATUN REAL ESTATE

## 华润置地山东大区 邀您一起捐

“华润置地山东大区践行央企的责任使命，发起覆盖两省八城的【“绿”动计划】公益活动，支持中国绿化基金会公益项目。让我们的爱心和努力多添一抹绿色，重现一片蔚蓝。”



山东大区发起公益“一起捐”

诚信合规 是我们长期的坚守

GOOD FAITH  
COMPLIANCE

# 一、诚信合规是我们长期的坚守

## （一）公司治理

华润置地严格根据国家法律规定和公司章程要求，建立了规范的公司治理结构和议事规则，并有职工代表大会保障议事民主，有效保障了公司治理的“专业化”、“规范化”、“透明度”。



## （二）诚信经营

### 1、守法合规

（1）2015年，山东大区制定了《华润置地山东大区法律服务类招标采购流程指引》、《华润置地山东大区合同管理制度》、《华润置地山东大区外聘律师管理作业指引》、《华润置地山东大区公司秘书管理制度》4个制度文件，修订了《华润置地山东大区法律纠纷管理作业指引》，为公司合规、高效运营提供了制度支持，降低了法律风险。

（2）山东大区开展法律培训16场，涵盖商品房销售、商业项目运营、人事管理、工程纠纷等各个领域，有效提升了业务部门的法律风险意识及工作水平，促进了公司员工对业务运营相关法律法规的知晓。

### 2、反商业贿赂和反腐败

（1）行为准则约束：新员工入职当天通过《员工手册》学习《华润十诫》、《华润置地阳光宣言》、《华润置地廉洁从业准则》，从制度上给予规范；

（2）组织建设保障：大区设立了纪委，管理团队领导亲自担任纪检小组组长，从体制上强化相关管理工作。

（3）深化廉洁教育：根据总部要求，定期开展党员民主生活会，进行廉洁教育与培训；积极组织职业经理人及各部门负责人学习置地总部下发的《廉洁从业准则》、《华润十诫》相关规定，在思想层面形成深刻认识，以理论学习带动执业行为的规范。

（4）监督与投诉：为了获取公司内外部对员工作风问题的举报，大区设立了举报专线。

### 3、廉洁风险监督体系建设

（1）山东大区积极组织大区部门负责人及所有管理团队成員签订《廉洁从业准则》，加强廉洁文化建设。

（2）配合置地总部要求，在大区及城市公司所有办公区张贴新版廉洁海报。

(3) 将廉洁教育纳入到卓航班、启航班等培训体系中，后续还将进一步渗透到大区各个培训项目，力争将廉洁诚信文化渗透到企业文化中。

(4) 通过供应商大会宣贯华润诚信文化，并与合作伙伴签订廉洁协议，确保廉洁文化落地。



山东大区廉洁教育展板

## 4、开展内部审计

山东大区在追求效率的同时，充分重视内部控制与风险管理工作，通过审计及制定风险预案进一步推动风险控制体系建设。

(1) 组织上，大区总经理亲自担任山东大区内控组长，并设立了内部审计与风险控制岗执行内部审计与流程制度优化工作。

(2) 实践上，山东大区一方面配合总部的年度内控风险自查工作，对销售、工程、合约、商业管理以及财务等模块进行充分自查，并对发现的问题积极总结与整改；另一方面，我们按照审计计划执行了商业营运审计以及物业审计，在发现

执行层面问题的同时，发现设计缺陷以推动商业及物业的流程制度建设。

## 5、开展风险管理

山东大区通过下发法律风险提示、商品房销售法律风险检查、制定商业风险防范指引等方式保证公司运营合法合规，避免法律风险。

- ▶ 下发法律风险提示 19 项
- ▶ 开展商品房销售法律风险检查项目 44 个
- ▶ 制定商业风险防范指引 2 个
- ▶ 制定运营法律风险防控指引 4 个

## (三) 政策响应

### 1、避免土地闲置

山东大区严控项目开发节点，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。经排查，山东大区所属项目均未出现土地闲置情况。

### 2、保障性住房开发

山东大区积极响应国家政策，参与保障性质住房的开发建设工作。

#### • 案例：济南公司兴隆片区回迁安置房项目

济南兴隆片区回迁安置房项目为济南市市中区重点民生项目，由山东大区济南公司代建。回迁安置区分为 N1、F1 两个地块，总用地面积为

356 亩,总建筑面积 73 万平方米,用于安置兴隆片区兴隆一村、二村、三村、大岭村、白土岗村五个村村民。项目自 2013 年启动,计划 2016 年 12 月份交付入住,将充分保障兴隆片区回迁居民的安置与生活。



### 3、参与旧城改造

山东大区发挥央企带头作用,积极响应政府号召,参与旧城改造行动。

#### • 案例: 济南公司兴隆旧村改造工程

济南公司积极协助市中区政府开展兴隆一村、兴隆二村、兴隆三村、白土岗村、大岭村旧居改造工程。五村的旧居改造已成为济南市南部新城建设的组成部分,同时被列入济南市市中区提升和市中区旧村(居)改造的重点工程。本次改造和对于整个市中区辖区旧村(居)改造将起到示范和带头作用。

### 4、拆迁补偿

山东大区根据法律与制度规定,积极协助地方政府开展拆迁补偿的行动。

#### 案例: 山东大区兴隆旅游地产项目拆迁补偿工作

山东大区根据兴隆旅游地产项目的拆迁供地情况分期投入熟化资金,熟化资金包含土地征收费、拆迁补偿费、国有土地收储费、安置房建设费等。截至 2015 年,山东大区共计支付兴隆片区村民房屋拆迁补偿费 257456 万元,其中村民过渡安置费 4200 万元、村民房屋拆迁补偿费 253256 万元。



山东大区兴隆旅游地产项目拆迁现场

### 5、带动就业

华润置地山东大区响应国家政策,积极带动就业。

- 2015 年全年共招聘 1188 人。
- 社会招聘 1143 人,包含开发系统 355 人、商业系统 146 人和物业系统 642 人;
- 校园招聘 45 人,包含开发系统 39 人、商业系统 6 人。

## (四) 责任管理

### 1、责任战略

山东大区承袭华润集团及置地总部的责任战略,坚持华润“诚实守信、业绩导向、

以人为本、创新发展”的价值观，将社会责任理念渗透进企业价值观中，努力在鲁晋地区树立负责任央企的良好形象，引领区域社会责任风尚。

## 2、责任治理

山东大区建立总部 - 大区 - 城市公司三级社会责任管理体系，权责明确，专人对接，上下联动，并且将社会责任工作融入进生产运营各环节中，强调社会责任实践的践行与理念的宣传。

置地总部	整体把控，制定相关战略方针。
山东大区	专人对接，承接总部社会责任工作，负责组织协调各专业部门及各下属城市公司社会责任工作的开展。
城市公司	专人对接，负责相关执行工作，将社会责任工作具体落地。

## 3、责任沟通

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府	遵纪守法 依法纳税 支持地方经济发展	合规管理 主动纳税 执行国家政策
员工	工资及福利保障 健康与安全 公平晋升与持续发展 工作与生活平衡	及时发放工资，缴纳社保 建立 EHS 安全管理小组 公正绩效，推进培训 组织丰富多彩的员工活动
客户	保证产品质量 优质管理服务	400 热线、微信平台、项目客服、 工地开放日、三方检查、置地会
合作伙伴	公平公正公开采购 诚信守诺	廉洁合作协议 “阳光宣言” 供应商满意度调研
环境	低碳节能 保护生态环境	绿色建筑 环保公益活动
社会和公众	推广健康生活 帮扶弱势群体 支持文化教育事业	推广低碳生活、垃圾分类等 公益助学、公益捐赠等 大学生志愿服务基地、左力演讲

#### 4、责任能力

责任能力培养：山东大区重视责任能力的培养，积极参加总部组织的各类责任培训，强化责任管理理念。

责任能力践行：组织各部门参加责任沟通会，将社会责任工作落实到日常生产经营活动中。

社会责任宣传：加强社会责任工作宣传，依托微信公众平台、腾讯公益平台等新渠道创新参与方式，扩大宣传范围。

华润置地

让生活更美好

### 华润置地山东大区 邀您一起捐

“华润置地山东大区践行央企的责任使命，发起覆盖两省八城的【“绿”动计划】公益活动，支持中国绿化基金会公益项目。让我们的爱心和努力多添一抹绿色，重现一片蔚蓝。”

10000 人  
参与人数



4470 元  
捐款金额



共有 10000 位小伙伴一起参与

【“绿”动计划】环保公益活动利用腾讯公益平台捐款



山东大区贴心物业服务

客户满意

CUSTOMER  
SATISFACTION

是我们不变的追求



## 二、客户满意是我们不变的追求

### (一) 保障客户的权益

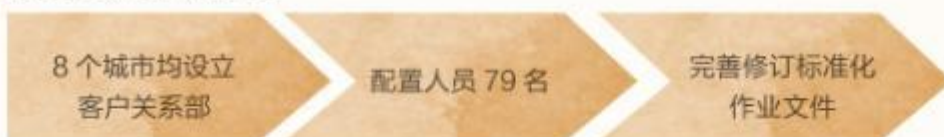
#### 1、客户关系管理

山东大区致力于严谨细致的客户期望研究，持续推进 CRM 系统建设、呼叫中心建设、客户档案建设、客服案例库建设、微信平台建设，提升对客户期望的洞察发现力、决策力，促进风险检查、精益维修、客户沟通和维护作业的标准化。

- 努力识别客户期望



- 致力于专业的客服管理



#### 2、客户信息保护

山东大区始终坚持用制度等各项措施努力保护客户信息安全。

- CRM 系统封闭对外的客户数据导出。
- 根据《华润置地山东大区销售案场管理制度》，其中，3.2.2工作规范中，第二点明确：严格遵守公司保密协议要求，不得向他人泄露公司、项目销售等机密信息，不得打听与本岗位无关事项，若发生泄密事件，根据情节轻重予以处罚，直至追究法律责任。

#### 3、按合同规定交付

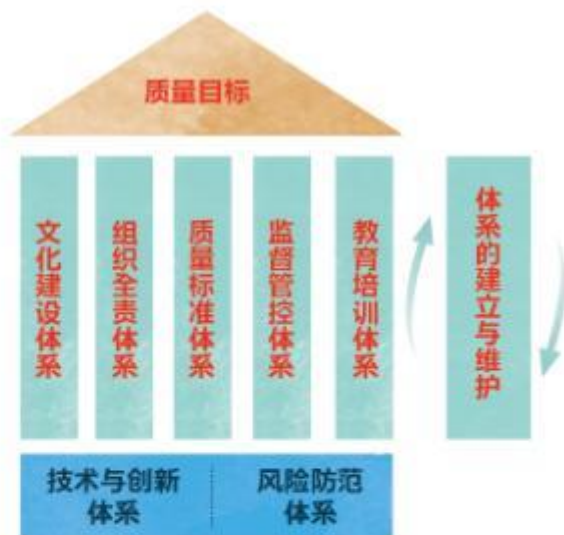
山东大区依据《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规，制定《商品房买卖合同》，严格按照交付标准约定进行施工并向商品房买受人交付。

### (二) 提供优质的产品

#### 1、质量战略

为打造出具有华润特色的精品，山东大区制定了针对性的具体措施，监督落实，最终达成山东大区整体住宅满意度提升目标。

- 建立三级管控制度，即大区—城市公司—工程管理部 / 项目部。
- 改变管控模式，由现场管控转变为行为管控，持续提升项目质量管理能力。
- 重视项目群架构合理组成，对项目进行组织能力诊断，发挥项目管理的整体力量。



山东大区质量管理体系

## 2、质量标准

为确保交付客户高品质产品，山东大区在原有的质量管理体系 V1.0 基础上进行了系统的梳理，目前的质量管理体系由文化建设体系、组织权责体系、质量标准体系、监督管控体系、教育培训体系、体系的建立与维护、技术与创新体系及风险防范体系八个方面构成。

## 3、质量评估

为了保障华润置地高品质产品质量，加快提升工程质量品质的脚步，山东大区组织工程管理部、项目部、财务部、设计管理部、合约管理部、招标采购部、客户关系部、物业管理部、营销管理部、开发部等十个部门对所有交付后项目进行后评估工作，找出存在的问题，总结经验，制定改善计划，使问题前端控制，以客户为导向，确保产品交付质量满足置地高品质要求。

# （三）奉献贴心的服务

## 1、全流程客服体系

**提升客户服务四个“1”：**一次性责任到人、一次性技术到位、一次性用好的材料、一次性维修满意。

**住宅维修保养四个“0”：**“0”噪音、“0”损失、“0”污染、“0”烦恼。

**细化完善 7+2 步法，构建了十四步法：**将联合审图、宣传资料会审、沙盘联合验收、示范区开放前风险检查、样板间开放前交底、扫楼、上市资料会签、上市前风险检查、销售案场联合检查、实楼样板间验收、首次联合验收、整改复验、排雷行动、二次联合验收纳入客关业务标准动作，贯穿了住宅开发各环节。

## 2、服务业务培训

山东大区各城市公司客户关系部每月均组织部门业务培训，总分包驻场人员、第三方驻场人员业务培训。

## 3、积极应对投诉

投诉是客户对山东大区实施高品质战略的高度认可与期待。山东大区在做好各项客服工作的同时，诚挚欢迎客户为满意度管理工作提供导向性意见。

**投诉渠道：**与东软集团合作，打造专业呼叫中心。开通 4001099888 客服热线，每周七天为客户提供畅通的投诉渠道；跟进投诉处理进展，确保每一条投诉都能在 24 小时内有效回复。

**反馈考核：**客服人员须按照以上反馈流程要求按时答复客户，并将处理进展反馈呼叫中心。呼叫中心对客服人员电话不通（关机、无人接听且 30 分钟内未回复）、未及时反馈情形进行通报，并纳入城市公司客户关系部考核。

**满意度回访：**投诉任务完成后给各城市公司 1 个月的情感修复时间，1 个月后由呼叫中心开展投诉满意度回访工作。回访过程中产生的投诉项录入新增投诉工单，进行派发。针对客户不满意的投诉处理任务需重新激活该任务。

## 4、客户满意度

2015 年，山东大区客户满意度工作较 2014 年度持续提升。达到华润置地内部平均值，高于房地产行业客户满意度平均值。

## （四）客户导向的创新

### 1、科技创新机制

为鼓励各城市公司、大区部门进行创新，挖掘新的价值增长点，华润置地山东大区管理奖中设立了创新奖，奖励商业模式及战略主题创新、产品创新、服务创新、营销创新、技术创新及其他有明显经济效益和大区影响的管理创新。为鼓励销售物业、持有物业产品创新，山东大区分别成立了住宅产品线小组和商业产品线小组开展产品线创新研发工作，取得市场及客户的高度认可。



山东大区创新奖颁发

### 2、科技人才培养

山东大区重视人才培养，招聘环节通过控制高学历人员比例甄选高素质科技人才，促进企业科技创新的良性发展。截至 2015 年，山东大区硕士共计 333 人，占总人数的 12.36%，





华润置地山东大区2014-2015

供应商大会

山东大区 2015 年供应商大会

合作共赢

CUSTOMER  
SATISFACTION

是我们不变的追求

## 三、合作共赢是我们成长的基石

### (一) 打造责任供应链

#### 1、责任采购

在与供应商签订合同时，只有认可我司《华润置地阳光宣言》、《华润置地廉洁合作协议》的供应商才有资格进行投标，同时将《廉洁协议》作为招标文件的一部分，合作供应商必须 100% 签署执行。

#### 2、供应链责任管理

##### 多级采购

山东大区采用多级采购，分别为大区集中采购、大区单项目采购、城市公司单项目采购。通过集采合作的形式，建立长期、稳定的合作关系，有效避免建筑市场的无序竞争和不规范竞争行为。

##### 严控入围

2015 年初，山东大区不断优化招标采购流程，由原来邀请招标为主，调整为公开招标为主，坚持“公开、公平、公正和诚实信用原则”；编制应用统一的资格预审评分模板，将通过 ISO9000 质量体系认证作为资格预审评分分项，提高供应商责任意识。

##### 过程跟踪

供应商履约过程中，山东大区招标采购部牵头，协同城市公司项目部、合约部对供应商按季度进行供应商履约评价，并对评价结果汇总分析，形成供方评价报告，2015 年共进行四次履约评价，评价项目达 450 余项，评价项次 1800 余次。



2015 年起，山东大区采取与供应商的互评机制，收集供应商对我司管理流程中的建议及意见，并作总结反思，针对确实存在的问题，进行解决优化。

##### 名册应用

2015 年山东大区供应商履约评价由半年评改为季度评，旨在更及时全面的了解现场实际履约情况，避免问题单位继续入围、继续中标。

山东大区招标采购部重新梳理大区供应商名册，专人负责信息更新与维护，所有入围项目信息每月底更新并发送部门全体同事。

对各工程类型根据项目业态进行分类，有效的指导后续使用，选择合适的单位干合适的工程。

#### 3、供应链责任水平提升

山东大区自成立以来，一直秉承高品质品牌发展战略。在规范自身的同时，山东大区招标采购部会同项目部、合约部、设计部等部门，从最初的供应商筛选入围，到中标后供应商履约，对供应商进行多层次、多角度的全面管理，保证项目质量及高品质呈现，达到让客户满意的最终目的。



## （二）促进产业发展

### 1、战略共享机制平台

#### 政企合作

山东大区深化政企合作，通过与地方政府及政府旗下投资公司签署合作协议、成立联合平台公司等方式，积极参与到城市更新改造和片区熟化开发中去，推进项目投资中遇到的重大问题的解决，化解合作中的瓶颈困难，达成新项目的合作意向，助力城市改造升级。

#### 供应商履约评价

2015年4月，山东大区以总部下发供应商履约评价模板作为依据，修订山东大区供应商履约评价模板，增加KPI考核指标，区分不同项目不同履约阶段评价维度，增强评价客观性。自2011年起，山东大区供应商评价合格率逐年提升，2015年年度供应商合格率达到96%。优良供应商占比达到半数以上。



#### 供应商满意度调研

山东大区按季度对供应商满意度进行调研，从正在履约的供应商中抽样进行调研，从现场实施问题、合约管理问题、招标采购问题等维度，对供应商满意度进行调研，优化公司管理体系。通过调研，供应商满意度逐次提升。



### 2、公平竞争

华润置地山东大区在企业经营过程中，坚守公平竞争理念。2015年，山东大区参与了济南、青岛、烟台等城市多宗土地公开竞买活动，遵守国家法律法规，自觉维护市场秩序，与竞争对手进行良性竞争。



山东大区组织丰富员工活动

人力资本 HUMAN RESOURCES 是我们最大的财富

## 四、人力资本是我们最大的财富

### (一) 员工概况

#### 1、在职员工数

截止至 2015 年 12 月 31 日，山东大区在岗职工总数为 2693 人；相比 2014 年末增长 44.61%。其中开发系统 1092 人，增幅为 6.63%，商业系统 344 人，增幅为 142.25%，物业系统 1257 人，增幅为 80.60%。

· 2015 年山东大区各系统在岗人数 ·



#### 2、员工性别结构

山东大区员工中男性比例约占 65%，女性比例为 35%，其中商业系统女性占比较高，为 56%，物业系统女性占比较低，为 35%。

· 2015 年山东大区各系统在岗人数 ·



#### 3、员工年龄结构

山东大区平均年龄为 29.44 岁，团队较为年轻。其中开发系统、商业系统集中于 26-30 岁；物业系统集中于 25 岁及以下，住宅物业 40 岁以上人员占比 16.6%。



## · 年龄结构 ·



## 4、员工学历结构

山东大区本科及以上学历的员工占全体员工总数的 50%。其中开发系统、商业系统集中于本科及以上学历，物业系统集中于大专及以下学历。

## · 学历结构 ·



## (二) 保护员工权益

### 1、劳动保障

华润置地山东大区用实际行动保障员工合法权益。自成立以来，山东大区与每位员工都签订正式合同，覆盖所有正式员工、实习生以及劳务派遣员工，劳动合同签订率 100%，同时为每位正式员工缴纳五险一金，对于实习生及劳务派遣也根据国家法律与公司制度统一合规管理，成为员工信赖的企业。

	2013 年	2014 年	2015 年
劳动合同签订率	100%	100%	100%
五险一金覆盖率	100%	100%	100%

### 2、隐私管理

华润置地山东大区建立了完善细致的员工隐私管理体系。

**员工招聘：**所有简历保密处理，淘汰简历集中处理，切实保护应聘者信息安全。

**员工薪酬：**实行密薪制，工资卡采用系统自动查询，避免采用邮件发送导致信息泄露，切实保护员工薪酬信息。

**员工档案：**员工档案及时归档，集中存放，非员工关系同事不可翻阅员工信息。

**员工沟通：**员工沟通中与员工的谈话信息保密。

### 3、薪酬福利

**薪酬体系：**山东大区薪酬体系由固定薪酬、浮动薪酬、津贴福利等构成。薪酬向对公司贡献大的关键岗位倾斜，关键岗位薪酬定位不低于当地市场 75 分位，其他岗位薪酬不低于市场平均水平。

**法定福利：**公司依法为员工缴纳各项社会保险及住房公积金。员工可享受法定节假日及公休日、年假、婚假、丧假、生育假等法定福利。

**补充福利：**公司还为员工制定各项补充福利，例如：公司福利年假、过节费、结婚礼金、生育礼金、帛金、工作餐、调配福利等。

### 4、平等雇佣

#### (1) 少数民族员工情况

华润置地山东大区少数民族总体占比为 3.45%，其中开发系统占比最高，为 6.31%。



#### (2) 新进员工情况

山东大区 2015 年度新进率较高，总计新进 1616 人，新进率达到 71.01%，对促进就业起到了较大贡献。



### (3) 女性管理者情况

华润置地山东大区女性管理者总共为 37 人，总体占比为 14.74%。



### (4) 应届生年度招聘情况

2015 年度山东大区招聘应届生 45 名，占总人数的 4%，为广大毕业生提供了良好的平台，为毕业生的职业发展提供了良好通道，也在一定程度上解决了社会就业问题。

## 5、民主管理

山东大区持续完善民主管理建设，在所有城市公司设立工会组织，定期召开职工代表大会，组织职工依法实行民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，使职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权得到更充分更有效的保障。

建立并完善基层员工与领导的沟通机制，提供民主生活会、总经理开放日等多个交流平台，让员工充分表达想法与意见，打造良好的组织氛围。

## (三) 员工健康安全

### 1、保障职业健康

#### (1) 日常及节假日检查

山东大区积极开展日常、节假日和专项安全检查，涵盖在建项目、商业物业、住宅物业三个业态和办公区、食堂、案场等，检查之后下发整改报告，及时进行隐患关闭。

#### (2) 职业健康制度

山东大区建立了职业健康管理制，包括识别职业健康危害因素、通过宣传册和微信等平台开展职业健康宣传等，并给项目一线员工配备劳保用品、防尘口罩等职业健康用具，保障员工身体健康。



### (3) 在建项目安全管理

大区层面每季度聘请专业第三方机构对在建项目进行安全风险评估检查和专项安全培训，检查实行强制排名，纳入城市公司业绩合同，重点强化现场安全状态管理，确保各项目安全文明施工。



### (4) 员工商业保险

公司每年为员工购买商业保险，包含：意外伤害、意外医疗、重大疾病、补充住院医疗、交通意外等，切实保障员工身心健康。除此之外，山东大区为员工家属、员工子女购买商业保险提供多种渠道，保障员工家庭健康。

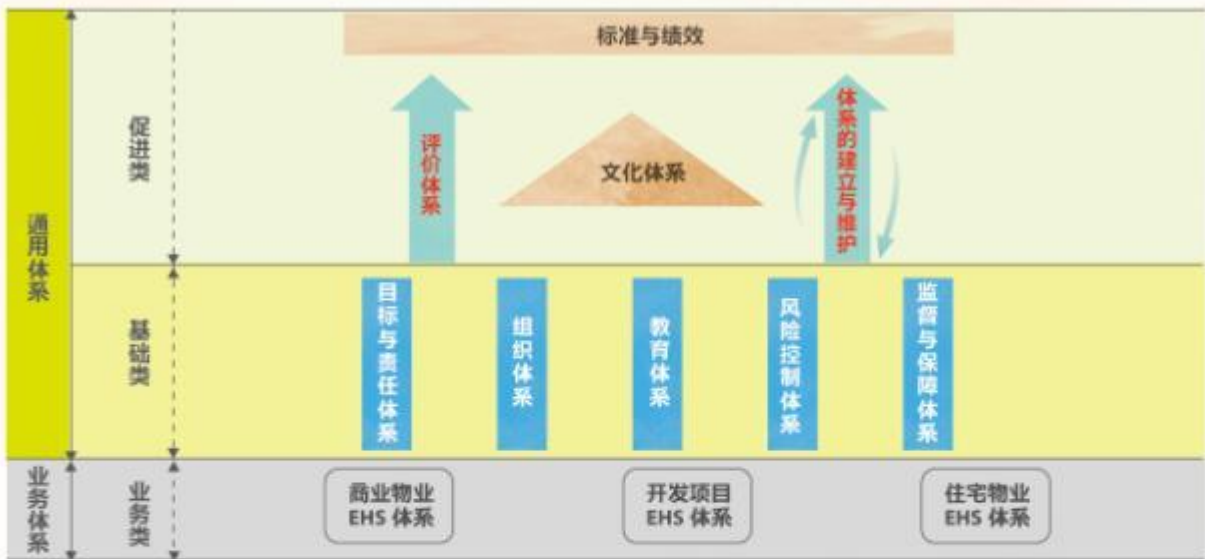
### (5) 员工年度体检

依照公司相关员工福利政策，本公司每年定期组织所有员工进行年度常规体检，促进员工身心健康。

## 2、安全生产管理

### (1) 体系搭建

山东大区 2015 年发布 EHS 体系 V2.0，在 V1.0 的基础上完善了住宅物业体系和商业物业体系中的二、三级文件；增加了开发项目部分指引文件（安全文明施工标准、可视化指引等）；修订了通用体系中配套的表单模板和部分文件。



### (2) 责任机制

大区与总部、大区与职能部门、大区与城市公司、城市公司与相关部门及基层单位全员签订 EHS 责任书，实现一岗双责的目的。

### (3) 应急机制

山东大区修订了新版综合应急预案，并组织职能部门层面和基层单位层面适时开展应急演练。



#### (4) 安全绩效

山东大区将 EHS 检查成效纳入城市公司业绩合同，并层层分解，确保安全绩效分解到责任单位。

### 3、安全生产培训

2015 年，山东大区通过各类型培训和考核，提升 EHS 人员专业能力，更好地进行 EHS 管理和实践。

EHS 培训	10 次
累计培训人次	300 余人次
培训课时	30 余课时
培训人员	管理团队、职能部门员工、EHS 管理人员、物业管理人員等
集中类考试	1 次
现场实操培训	1 次

## (四) 助力职业发展

### 1、员工培训体系

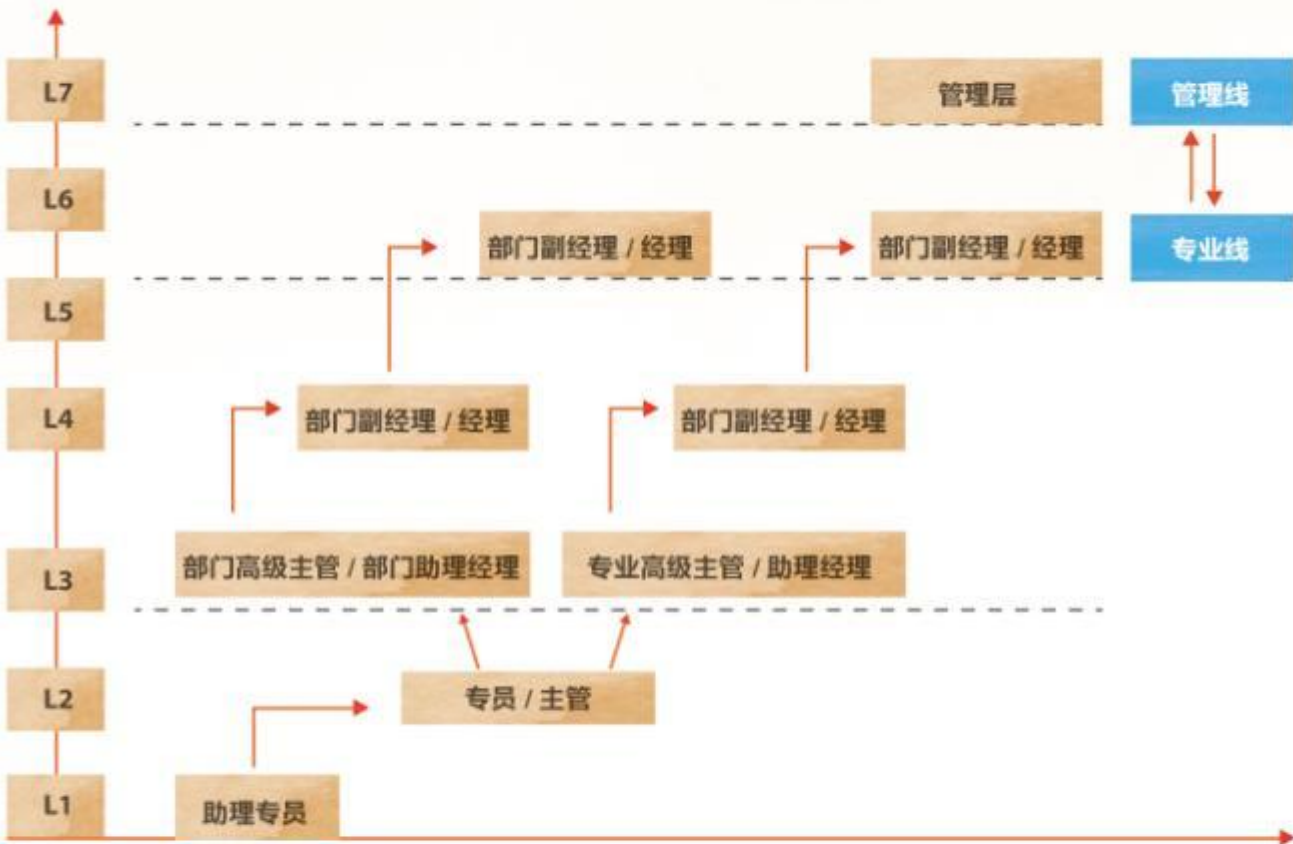
山东大区重视人才培养，建立了与企业发展以及员工个人成长相配套的培训管理体系、培训课程体系、培训师资体系以及培训实施体系。





## 2、职业发展通道

山东大区为员工搭建了公平合理的晋升机制，推行管理线与专业线双轨制职业发展路径，通过带岗人制度、内部人才流动等诸多措施支持员工成长为管理人才或专业人才。





### 运动健康

垂直马拉松、趣味运动会、健康大课堂等



### 员工关怀

“一杯水”关怀、无加班日、俱乐部活动等



### 心理健康

无抱怨 21 天、幸福课堂等



### 节日活动

元宵喜乐会、七夕单身联谊会、“炫父型动”等

## (五) 关爱员工生活

### 1、困难员工帮扶

华润置地山东大区工会委员会全年持续开展各类关怀和慰问活动，让员工充分感受和体验到公司人文关怀的温暖。2015年，我们举办了员工生日会、员工家属关爱、困难员工帮扶等关怀活动，慰问受伤、生病、手术、住院、项目一线员工及家属共计 200 余人次。

### 2、工作生活平衡

为保障员工生活、工作的平衡，山东大区 2015 年开展了形式多样的员工活动。

#### (1) 员工活动

山东大区全年累计开展各类员工活动 300 余次，活动涉及工作与生活平衡、公益、健康、员工沟通、员工关怀、节日等方方面面，覆盖员工 100%。

#### 案例 1：“无抱怨 21 天”正能量橙手环

3-4 月，山东大区协同各城市公司开展“无抱怨 21 天”心灵环保活动。员工们纷纷戴上山东大区特制的“无抱怨



橙手环”，每抱怨一次则换手一次，员工间互相鼓励监督，挑战无抱怨的 21 天，在山东大区掀起一股正能量之风！



### 案例 2：青岛公司【寻找最美一线员工】摄影大赛火热开展

5月22日-26日，青岛公司第二届“镜观其变”摄影大赛——寻找最美一线员工火热进行。线上全民投票，以最公平、最时尚、最直观的形式呈现在大家面前！最潮青岛点亮华润最美一线员工。



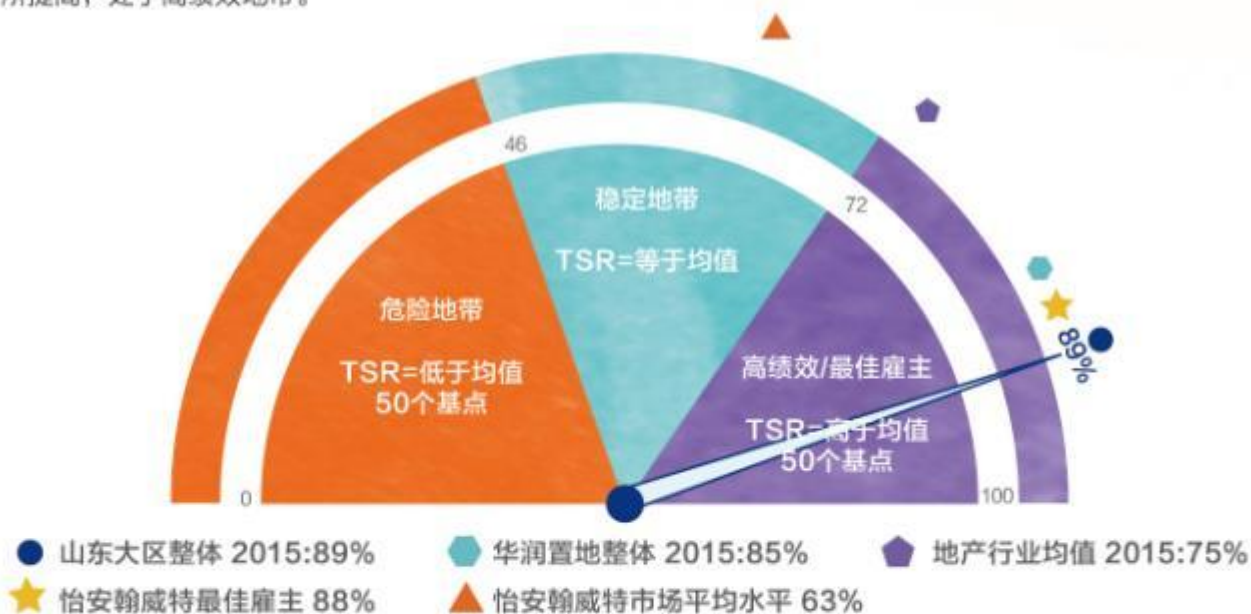
### 案例 3：跑吧俱乐部活动如火如荼

华润置地山东大区“跑吧”俱乐部于 2015 年 4 月份正式成立，并得到公司工会的大力支持，至今已经发展会员 140 余名。“跑吧”成立后，积极发动会员参与活动——每周集中跑步训练、每月趣味主题活动，并组织员工参加国际马拉松赛，总计组织集体活动 16 次。除此之外，俱乐部利用微信群，组织“红包跑”、“线上马拉松”、“会员排行榜”等各种活动，鼓励大家自发锻炼、相互影响。山东大区各城市公司纷纷参考“跑吧”模式建立本公司跑步俱乐部，全大区均营造出快乐工作、健康生活的活动氛围。

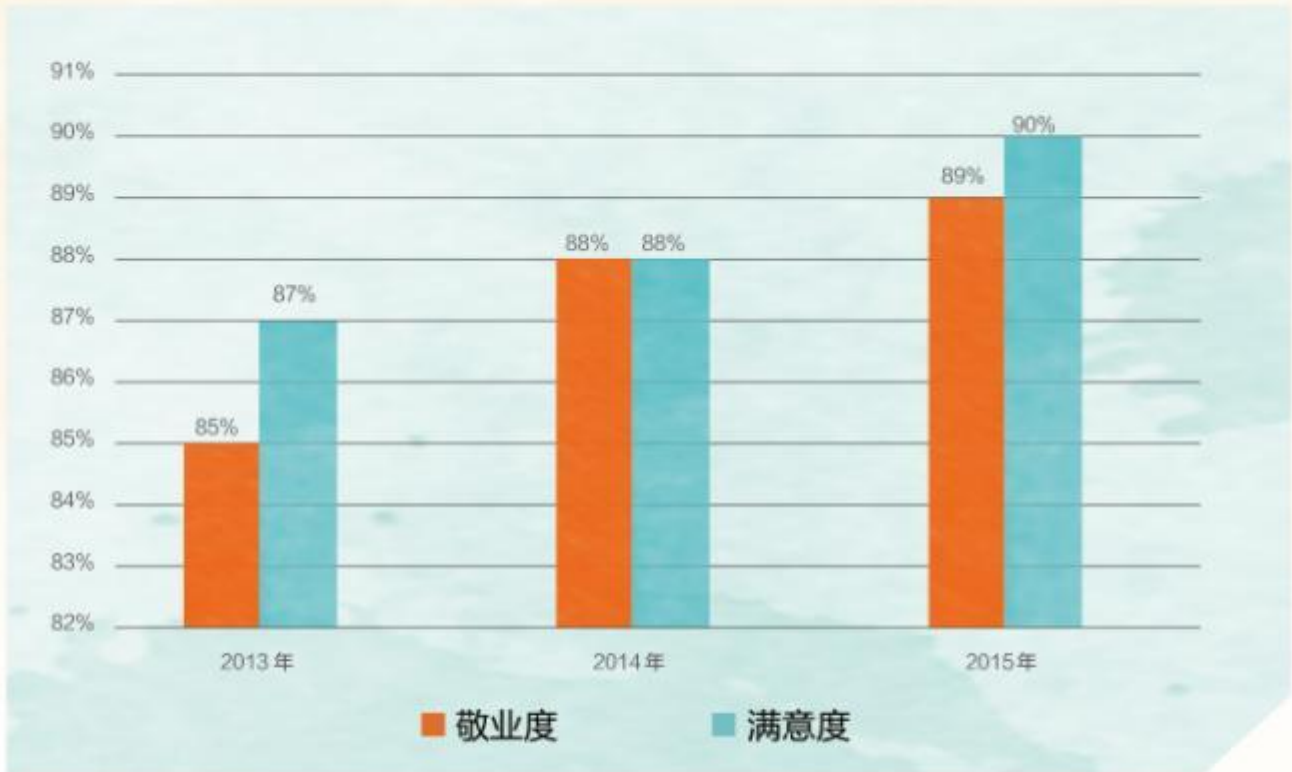


### (2) 员工敬业度

通过各项活动的开展，有效地平衡了员工的工作与生活，2015 年山东大区整体员工敬业度、满意度得分均有所提高，处于高绩效地带。



\*数据来源：怡安翰威特员工敬业度研究中心及最近一年最佳雇主数据库 \*市场平均水平：最近一年中国区所有参加敬业度及最佳雇主调研企业的平均值





山东大区威海湾九里实景

改善环境

THE HUMAN  
RESOURCES

是我们创新的动力

## 五、改善环境是我们创新的动力

### (一) 环境管理

#### 1、管理制度

山东大区建立了 EHS 管理体系 (E 是 environment (环境)), 建立了《节能减排管理规定》,《规定》明确了基层项目环境管理的要求。新开项目开展环保评价, 施工过程中积极推进绿色施工, 交付后由物业积极开展节能项目改造。每一个生命周期中都推行绿色环保理念。

2015 年大区万元营业收入可比价综合能耗 0.0011, 万元增加值可比价综合能耗 0.0089。

#### 2、环保培训

2015 年, 大区层面开展环保培训 1 次, 城市公司开展环保培训 4 次, 总培训人次 70 余人次, 主要围绕本年度环保周主体“节能有道、节俭有德”开展; 制作并印发环保宣传册 2000 余册, 下发至公司员工和相关方及商场租户手中, 传递节能环保意识。

#### 3、绿色办公

##### (1) 视频会议

华润置地山东大区长期致力于“绿色办公”, 在会议方式选择上, 优先使用视频会议系统以满足“面对面”日常商务沟通需求。这种商务沟通方式, 省掉上千次的差旅出行, 节能又环保。

视频会议	1136 场
会议时长	12021 小时
参会会场	4333 个

##### (2) 节约用水

鼓励开会自带水杯, 少用一次性纸杯和瓶装水。合理设置自动感应水龙头, 冲水器的出水时间和出水量, 及时关闭水龙头。

##### (3) 节约用电

办公区以节能灯代替白炽灯。  
随手关灯, 人员较少时只开部分区域的照明灯。

少用空调, 温控适度。空调温度夏季不低于 26 度, 冬季不高于 20 度。

##### (4) 节约用纸

充分使用电子邮件、GOCOM 等即时通讯工具, 降低办公资源消耗。

推广无纸化办公, 业务资料、文件等尽量使用电子文件方式流转、审阅和保存。

试点使用印量管理系统, 实现刷卡打印, 有效节约打印纸张, 节省打印耗材。

##### (5) 节约用油

提高车辆综合调度水平, 对司机进行节油培训, 从源头减少油耗。

充分利用视频会议系统, 减少出差次数。

#### 4、保护生物多样性

山东大区重视生物多样性保护的宣传, 在区域性宣传保护方面做了诸多尝试。

##### 案例: 淄博公司极地海洋节宣传保护极地海洋动物

2015 年圣诞、元旦期间, 在淄博万象汇开展为期 2 周的极地海洋节活动, 活动包括海洋生物展示、科普知识普及等。多种互动的形式让市民们更多地了解极地海洋动物知识, 增强保护生物多样性的意识。



### 案例 1:【“绿”动计划】低碳环保公益活动

为践行央企的责任使命，倡导绿色、低碳、环保的价值观，2015年9月18日-11月8日，山东大区举办了【“绿”动计划】系列公益活动，通过低碳达人、公益微店义卖、“华润之家”素食日、为爱奔跑等活动将低碳、环保、绿色、健康的生活理念传递给更多员工。其中公益微店的爱心义卖筹款共计4470元。善款全部捐给中国绿化基金会，用于支持【幸福家园-西部植树行动】生态扶贫公益项目，所有款项将捐赠给宁夏固原原州区贫困家庭种植枸杞，预计植树面积约两亩，植树数量447棵。通过养树收获枸杞果，农户将摆脱贫困；枸杞树也会阻挡风沙，协助净霾。

微店
个人中心

如果 / 我们继续冷眼旁观这赤裸的土地，  
那么 / 多年后我们该如何向孩子们描述：  
**绿色** 是一种什么颜色？

【“绿”动计划】环保爱心小屋  
微信: culture 9128

店铺动态

本店为华润置地山东大区【“绿”动计划】环保公益活动的专属微店

**捐赠证书**

“幸福家园-西部植树行动”项目  
国内首个绿色央企社会责任公益项目品牌公益品牌项目  
通过“幸福家园-西部植树行动”项目助力贫困地区生态扶贫  
项目捐赠农户在2014年4月1日-2015年8月31日

**尊敬的华润置地山东大区全体员工**

感谢您对“种树人的幸福之旅”的关注与支持。

您捐赠的 4470 元善款，经金麒麟（宁夏）生态绿化行动项目团队，以“十元一棵树”的标准，资助宁夏固原原州区农户种植447棵枸杞树。

您捐赠的善款将于2015年8月中奖彩票农户种植在宁夏固原原州区的荒漠土地上，定能农户通过种植枸杞树改善当地的生态环境，通过收获枸杞果摆脱贫困。

因为您的关爱之心和公益之举，使得宁夏固原原州区的荒漠化土地上增添了一抹绿。感谢您实现了高高兴兴的可持续绿色生活，再次感谢您为美丽中国贡献力量。

## 案例 2：济南公司举办【远雾霾 润生活】植树公益活动

2015年3月22日,济南公司举办了【远雾霾 润生活】植树公益活动,员工家属齐上阵,希望通过我们的行动,可以号召更多的人为保护生存环境而尽一份力。



## (二) 绿色建造

### 1、绿色施工

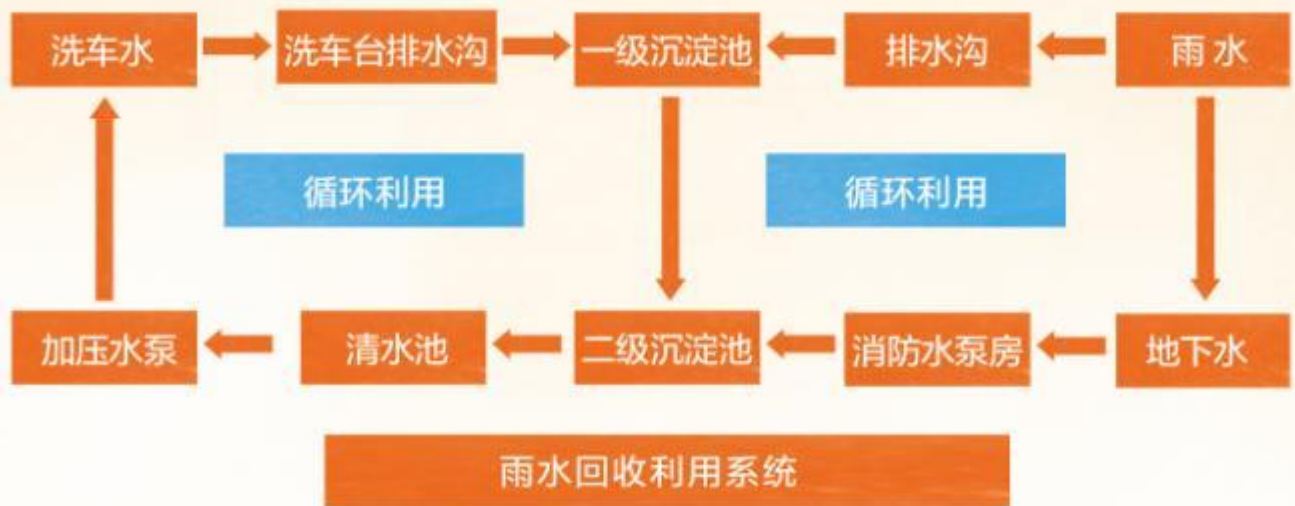
#### (1) 绿色施工宣传

山东大区多方面、多渠道开展绿色施工宣传,如利用工地文化墙、宣传标语等。



#### (2) 节水与水资源利用

施工中采用地下水、雨水回收利用施工工艺,有效保证了施工用水要求,并降低工程成本。



### (3) 节能与能源利用

采用太阳能灯、LED 照明、变频水泵、无功补偿塔吊等设备，节约能源消耗，实现节能目的。



### (4) 节地与土地资源利用

采用太阳能灯、LED 照明、变频水泵、无功补偿塔吊等设备，节约能源消耗，实现节能目的。





## 2、能源资源管理

### (1) 节水管理

山东大区始终将节水理念贯穿于整个建筑生命全周期中，主楼消防、主体施工及二次结构施工主要采用地下水回收利用施工工艺，并对洗泵水进行沉淀处理，达标后水进入循环使用系统，降低了工程成本。



### (2) 节电管理

施工过程中，采用太阳能路灯、LED 照明等，节约施工过程中的用电量。物业管理中，积极开展节能改造，如威海九里物业，通过对园区路灯进行改造，年节约电量达 7 万余度。



### 3、推进碳资产管理

山东大区从 2015 年正式开展碳资产管理工作，首先从物业开始排查。2015 年度，大区住宅物业碳排放 25637.6232 吨。

## (三) 绿色建筑

### 1、绿色社区开发

山东大区各住宅项目从建设之初就确立了绿色环保的宗旨和建设管理理念，构建集休闲生活、健身、生态住宅等为一体的绿色小区，以及优美的社区环境、完善的配套，细腻的设计，体贴周到的物业管理、安全的小区保障、丰富的社区文化活动，最终建设成人与自然和谐相处的绿色生态社区。

#### (1) 优美的环境

##### 案例 1：威海湾九里

威海华润中心为中国首个一线海景 RBD 综合体，坐落于环翠区金线顶，占地约 815 亩，总建面积为 128.5 万平方米，绿化率 40%，绿化面积 85192，总投资 120 亿，为金线顶区域整体开发改造工程的重点工程。规划滨海商业中心、超五星级酒店、游艇码头、海景高端住宅、公寓及低密度别墅五大板块。



已交付的威海湾九里实景图

##### 案例 2：青岛华润中心 - 悦府

华润中心·悦府，总建筑面积 37.3 万平方米，以高层和超高层的观海豪宅为主。悦府项目以高品质标准打造从建筑、园林到室内精装的系列化增值服务，引领和创造精致、舒适且个性化的生活方式，使之成为市中心最大规模的国际化高端社区。



青岛华润中心-悦府

## (2) 建立环境管理体系

山东大区各项目根据 ISO9001/ISO14001 质量 / 环境管理体系的要求，建立了规范的环境管理体系，从清洁卫生到环境绿化等方面制定标准、落地执行，有效地支撑日常环境工作的管理，保护和提升小区环境品质。

### 案例 1：制作环境操作标准课件，统一宣贯学习。

**物业大讲堂**

**第一：冬灌**  
防冻土壤，促进冬季树木根系生长；冬灌全年控制频率工作，合理安排人员定期巡查及草坪进行浇水。浇水，应起到渗透和增加水分作用；对树木及非景观用途的树木浇灌，应浇透水；灌水量应合树木水，应视不同树种而定，应遵循：50% 距离一次浇水，距离 100% 左右，土壤湿度饱和时，再浇一次浇水以保证根系不被风干。

**物业大讲堂**

**第五：设置风障**  
对刚栽植的苗木进行防风，对移植树木以及苗木进行防风设置；风障的设置高度，应视不同树种和苗木而定，应视苗木的冠幅而定，应保持苗木安全越冬，对有需要的苗木进行防风设置。

## (3) 绿色环保

山东大区认真贯彻国家环境保护政策，以节约资源和提高居住环境为目的。

在业主装修阶段提前告知业主主要使用环保、无污染的装修材料，以及新能源、新技术；

在项目实行垃圾分类收集、处理，通过分类投放、分类收集，把有用物资从垃圾中分离出来重新回收、利用，变废为宝，提高垃圾资源利用水平。

### 案例：青岛悦府垃圾分类处理

青岛悦府的垃圾分类工作自 2014 年 10 月份开始启动，通过 1 年多的宣传、引导、培训等，大部分业主配合度

较高，均能自觉的进行垃圾分类投放，依赖于当地街道办和居委会的大力支持，最终将青岛悦府打造成垃圾分类处理的标杆小区。



悦府配置的分类垃圾桶

## 2、建筑生态宜居

根据置地绿色建筑制度现有工作要求，山东大区新开发住宅项目推行绿色星级标准认证，以一星为起点，结合当地规范、客户需求、产品线的选择及政府要求开展相应绿色认证申报工作。2015年，山东大区济南兴隆南 F2 地块、F4 地块获得国家级绿色二星，淄博橡树湾一期、二期获得国家级绿色二星，日照华润置地广场获得国家级绿色一星，太原幸福里一期、太原华润中心北区项目一期写字楼正在申报国家级绿色一星。

济南兴隆南 F2 地块	国家级绿色二星	已通过
济南兴隆南 F4 地块	国家级绿色二星	已通过
淄博橡树湾一期、二期	国家级绿色二星	已通过
日照华润置地广场	国家级绿色一星	已通过
太原幸福里一期	国家级绿色一星	正在申报中
太原华润中心 北区项目一期写字楼	国家级绿色一星	正在申报中



“左力·一个人的长征”大型巡讲活动

社区共享 THE COMMUNITY SHARE 是我们财富的归属

## 六、社区共享是我们财富的归属

### (一) 员工概况

#### (一) 公益管理

企业公益理念：践行央企社会责任，每一位员工都是公益践行者。

主要涉及公益领域：低碳、环保、动物保护、助学

志愿者活动次数：15次

志愿者参与人次：300余人

#### (二) 社区责任

##### 1、本地化运营

山东大区严格遵守国家相关法律法规，执行地方政策制度，在进入或退出社区时均仔细评估对社区环境和社会的影响。

##### 2、保护城市文化

山东大区在项目开发与社区建设时，重视宣传和保护文化传统，助力传统文化走进社区。

#### 案例 1：搭建社区国粹京剧爱好者平台，保护宣传传统京剧文化

2015年12月21日，华润置地威海公司展现实力央企责任风范，与威海市京剧协会强强联手搭建社区国粹京剧爱好者平台，助力国粹京剧威海之行，更为国粹京剧的代代流传和革新前行再添动力！



### (三) 公益实践

#### 1、积极推广健康生活

##### 案例 1：济南公司彩虹泡泡健康跑热跑全城

2015年5月23日，山东大区在济南举办了“全城奔跑 华润盛宴”彩虹泡泡健康跑活动，千余名参与者抢先体验了这场在千佛山公园开展的与众不同的泡泡盛宴。向泉城人民发起“绿色人生 健康生活”的倡导。



济南公司彩虹泡泡健康跑热跑全城

##### 案例 2：百年威海 九里骑行

2015年4月26日，由华润威海湾九里发起“百年威海 九里骑行”公益骑行活动，往返约18公里，骑行时间约为2小时。通过自行车这项环保低碳的运动，倡导“健康、生态”的绿色生活理念，带动更多的人参与健康骑行活动，让大家都能体会到骑行的乐趣，体验健康生活方式。



百年威海 九里骑行

## 2、帮扶社会弱势群体

### 案例 1：青岛华润万象城开展“童心鞋力”慈善活动

2015年六一儿童期间，青岛万象城携手租户发起“手绘爱心鞋”、“闲置鞋捐赠”活动，号召市民把家里闲置、不合脚的鞋子捐赠给山区的儿童，既能帮助他们健康快乐的成长，又能让捐鞋的岛城孩子以互动参与的形式领悟慈善的价值，传递正能量。



青岛华润万象城开展“童心鞋力”慈善活动

### 案例 2：青岛万象城启动爱心服务站

2015年，青岛万象城爱心服务站为全城环卫工人、交通警察等“马路工作者”提供免费热水和免费休息场所，为全城出租车司机提供免费怡宝水。



青岛万象城启动爱心服务站

### 案例 3：日照公司“行走的温暖”玉树爱心募捐

2015年11月19日，日照公司发起了“行走的温暖”为青海省玉树州牧民冬季募捐活动，经公益组织玉树利民协会，将员工捐赠的衣物、图书等物资送到牧民手中。



日照公司“行走的温暖”玉树爱心募捐



#### 案例 4：太原公司冬日送暖爱心公益

2015年12月6日，太原公司组织公司党员代表前往太原市阳曲县柏井小学进行冬日送暖爱心公益活动。活动现场，太原公司党支部为学校的孩子们送去了爱心文具、书包，随后在学校老师的带领下，员工们深入到贫困学生家中，为每户送上米面油等生活必需品，并表示在以后的生活中将给予学生们更多帮扶。



#### 案例 5：淄博公司爱心 100 公益车队成立一周年暨贫困大学生圆梦行动

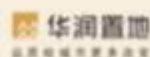
2015年8月16日，淄博万象汇于在冰纷万象滑冰场举行“万象汇爱心，一百助成长”爱心 100 公益车队成立一周年暨贫困大学生圆梦行动，将爱心义卖的善款捐赠给今年考上大学的 29 名贫寒学子，并为学子提供助学礼包，体现了华润作为红色央企的社会责任。



淄博公司爱心 100 公益车队成立一周年暨贫困大学生圆梦行动

### 案例 6：“烛光计划” 爱心助学行动

山东大区“烛光计划”爱心助学活动由大区工会委员会于 2015 年 5 月 14 日发起，致力于搭建山东大区爱心助学众筹平台。通过公司全员共同参与，汇集各种资源以多种形式帮助贫困生完成学业，以助学为主要目的，为困境儿童提供日常帮扶、资金救助一对一服务，让他们尽快获得帮扶。截至 2015 年，项目共帮助 20 名贫困学生圆上学梦。因爱感动，温暖前行，山东大区努力用爱心行动实现更多孩子上学读书的梦想，让上学的渴望少一分等待。



我想上学

## 华润置地山东大区烛光计划 让爱不孤单

华润置地  
爱心助学  
期待你的加入



I WANT TO GO  
TO SCHOOL

它的一根烟，可能是他的一支笔  
它的几张纸，可以是她的一本书  
让上学的渴望少一分等待  
请你的力量帮助他/她完成学业  
因爱感动，温暖同行。



烛光计划联系人：刘婷 联系电话：15692311100

“烛光计划” 爱心助学行动

#### 4、支持文化教育事业

##### 案例 1：山东大区共建“大学生实习实训基地”、“大学生志愿服务基地”

2015年1月16日，中国海洋大学与华润置地(山东)有限公司、冰纷万象滑冰场签署了“大学生实习实训基地”、“大学生志愿服务基地”合作协议并举办授牌仪式。



山东大区共建“大学生实习实训基地”、“大学生志愿服务基地”

##### 案例 2：中国花样滑冰队训练基地落户青岛冰纷万象滑冰场

2015年4月30日，青岛冰纷万象滑冰场举办“中国花样滑冰队训练基地”授牌仪式，当天邀请中国花样滑冰国家队名将庞清/佟健、闫涵、李子君亲临现场。青岛冰纷万象滑冰场是国内顶尖、青岛首家奥林匹克标准的商业真冰滑冰场，有望成为培养中国未来冰上健将的摇篮。



中国花样滑冰队训练基地落户青岛冰纷万象滑冰场

##### 案例 3：山东大区宣扬红色精神——“左力·一个人的长征”大型巡讲活动

2015年10-11月，为践行社会责任，传承精神遗产，山东大区在青岛、淄博、济南三地高校组织“左力·一个人的长征”校园巡讲活动，并在青岛万象城、淄博万象汇举办《一个人的长征》大型巡回艺术展，活动旨在宣传红色文化，重新感受长征精神，重温那段充满理想、饱含奋斗的岁月。



“左力·一个人的长征”大型巡讲活动

#### 案例 4：九里绿茵场，足球少年新未来

2015年12月26日，由华润·威海湾九里倾情打造的华润·威海湾九里足球场授牌仪式在九里绿茵场盛大启幕，华润置地威海公司向鲸园小学校长授予“鲸园小学足球训练基地”牌匾，供鲸园小学免费使用足球场地，并赠与鲸园小学足球相关教学物资，以支持少儿足球教育事业、强健少年体魄、弘扬足球运动精神。



九里绿茵场，足球少年新未来

# 2016年展望

## 诚信合规

GOOD FAITH COMPLIANCE

- 继续秉持“诚实守信”的核心价值观，加强法律培训；遵守国家法律法规及政府监管规定；促进全面法律风险管理体制建设，确保公司依法合规经营。

## 客户满意

CUSTOMER SATISFACTION

- 继续保障客户权益，提供更加优质的产品，优化客户服务，促进客户导向创新。

## 合作共赢

COOPERATION MUTUAL BENEFITS

- 责任采购，阳光采购，打造责任供应链，坚持公平竞争，促进战略共享。

## 人力资本

HUMAN RESOURCES

- 切实保护员工权益，不断提升员工健康，助力员工职业发展，平衡员工工作与生活。

## 改善环境

IMPROVE ENVIRONMENT

- 健全管理制度，扩大环保培训，倡导绿色办公，不断推进绿色建造及绿色建筑开发。

## 社区共享

THE COMMUNITY SHARE

- 强化公益管理，保护城市文化，在推广健康生活、支持医疗卫生、帮扶弱势群体、支持文教事业、参与灾害救助等方面不断推动公益实践，做出公益表率。



## 指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR.3.0 及房地产开发业 特征指标)	披露页码	
报告导读	P1	P3	
致辞	P3	P4	
2015 年度大事记		P5	
关键绩效			
公司荣誉		P6	
关于我们	P4		
公司概况			
组织架构		P7-P12	
业务分布	P4.3		
产品服务	P4.2		
责任专题 以客户为中心	住宅	M2.5, M2.6	P13-P16
	写字楼	M2.5, M2.7	
	购物中心	M2.5, M2.8	
	酒店	M2.5, M2.9	
诚信合规是 我们长期的坚守	公司治理	S1.1	P17-P22
	诚信经营	S1.1-1.4	
	政策响应		
	责任管理	G1-6	
客户满意是 我们不变的追求	保障客户的权益	M2.1-2.4	P23-P26
	提供优质的产品	M2.6	
	奉献贴心的服务	M2.5, M2.10-2.13	
	客户导向的创新	M2.8	
合作共赢是 我们成长的基石	打造责任供应链	M3.1, M3.7	P27-P29
	促进产业发展	M3.2-3.4	
人力资本是 我们最大的财富	员工概况		P30-P42
	保护员工权益	S2.2,S2.4, S2.5	
	员工健康安全	S3, S2.6-2.7	
	助力职业发展	S2.8-2.9	
	关爱员工生活	S2.11-2.12	
改善环境是 我们创新的动力	环境管理	E1, E2	P43-P51
	绿色建造	E3, E4	
	绿色建筑	E3-5	
社区共享是 我们财富的归属	公益管理	S4.3-4.4	P52-P62
	社区责任	S4.1	
	公益实践	S4.5	
	2016 年展望	A1	
	报告评级	A2	
	指标索引	A3	
	意见反馈表	A4	

## 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山东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 0531-66669111。

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、社会和环境的影响  能     一般     不了解

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：

## 编制组名单

组长 张大为

副组长 邵丹丹

组员（按姓氏拼音排序，排名不分先后）

包伟、董珊、胡凌霄、黄婉莹、贾明翔、江元丽、李康、李锐、李志超、廖志火、莫巍、牟维政、宁静、彭杉杉、任婕、沈海松、石超、苏晓建、唐山、陶琳、田晨曦、王锋、王立、王玥、吴相维、杨敬茹、杨柳、于灏、于俊亭、翟鹏、张鹏、张扬、郑天





品质给城市更多改变  
Better Quality, Better City

华润置地山东大区  
China Resources Land Limited

济南市纬二路51号山东商会大厦15F  
15/F, Jinan WeiEr Road 51 shandong chamber of commerce building

电话 Tel: 0531-66669100

传真 Fax: 0531-66669111

邮编 PC: 250001

<http://sd.crland.com.cn/>