



目录

- 02 报告导读
- 03 致辞
- 04 聚焦2016
- 06 关键绩效
- 07 公司荣誉

08 关于我们

- 08 公司概况
- 09 产品服务
- 10 组织架构
- 11 业绩达成

倡廉善治 筑责任之美

精工建造 筑品质之美

竭诚服务 筑心意之美

伙伴协作 筑共赢之美

成就员工 筑英才之美

绿色营运 筑生态之美

公益慈善 筑爱心之美

13 诚信合规经营

- 13 守法合规
- 13 反商业贿赂和反腐败
- 13 廉洁风险监督体系建设

14 响应政策导向

- 14 城市更新
- 14 保障性住房开发
- 15 助力旧城改造
- 15 配合拆迁安置

16 社会责任管理

- 16 责任文化理念体系
- 16 社会责任理念
- 16 社会责任模型
- 17 责任沟通
- 17 利益相关方沟通参与

19 提供多元产品

- 19 住宅
- 20 购物中心
- 20 写字楼
- 21 产品创新

22 打造卓越品质

- 22 质量战略
- 22 质量标准
- 22 质量荣誉
- 23 质量评估

29 打造责任供应链

- 29 责任采购
- 29 供应链责任管理
- 30 供应链责任水平提升

30 促进行业发展

- 30 知识产权保护

25 保障客户权益

- 25 客户关系管理
- 25 客户信息保护
- 25 按照合同规定交付

26 贴心服务客户

- 26 全流程客服体系
- 27 积极应对投诉
- 27 客户满意度调查

53 公益慈善理念

53 公益慈善实践

- 53 关注帮扶社会弱势群体
- 53 参与志愿服务
- 54 助力新农村建设

55 2017年展望

56 指标索引

57 意见反馈表

47 环境管理体系

47 开发绿色建筑

48 实践绿色建造

- 48 绿色施工
- 49 节约能源与资源
- 49 推进碳资产管理

50 打造绿色社区

51 实行绿色办公

51 环保公益倡导

32 员工雇佣概况

33 保护员工权益

- 33 基本劳动保障
- 33 优化薪酬福利
- 33 实行民主管理

34 员工安全与健康

- 34 促进职业健康
- 36 安全生产管理
- 37 安全生产培训

38 助力职业发展

- 38 员工培训体系
- 39 职业发展通道

44 悉心关爱员工

报告导读

时间范围

本报告涉及的时间范围为2016年1月1日至2016年12月31日。小部分内容超出上述范围。

发布周期

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为2016年7月。主报告为2016华润置地可持续发展报告（相关内容链接<http://www.crland.com.hk/shzr/shzrbg/201707/P020170720690495982084.pdf>）。

报告范围

本报告覆盖华润置地华中大区及附属的五个城市公司。

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华润置地华中大区”、“华中大区”、“公司”、“我们”等均指作为一个整体的“华润置地华中大区及附属的五个城市公司”。

报告目的

本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。

联系方式

华润置地华中大区

地址：武汉市武昌区杨园街铁机路5、7号

电话：(027)88862988

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

报告承诺

华润置地华中大区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，对内容的真实性、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华中大区成立以来至2016年12月31日的统计数据和正式文件为主。

参考标准

本报告主要参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》，中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（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。

编制流程

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

致辞

华润置地华中大区始终将履行社会责任作为企业发展战略的重要组成部分，这是华润置地华中大区连续第三年以独立报告的形式进行履责信息披露。

在报告编制的过程中，我们继续坚持“以编促管”的原则，勉力推动ESG指引在公司实际运营和管理体系当中的贯彻落实。在环境层面，公司注重将环保理念融入项目开发及企业运营的过程中，通过加强排放物管理、节约能源和资源、采用环保材料及低碳设备等举措，最大程度降低企业运营行为对环境的不利影响。截止2016年，华润置地华中大区共计申报绿色建筑认证27个，其中武汉翡翠城一期、合肥凯旋门三期、合肥熙云府、长沙置地广场一期、南昌橡府、南昌凯旋门均已取得绿建一星设计标识认证，另有多个项目实现节能减排的改造。在社会层面，公司十分重视防范贪腐现象，保障产品和服务质量，推动供应链履责，保护知识产权，尊重

业户隐私，推动社区发展，维护员工权益，促进员工成长。

2016年，华润置地华中大区进入“十三五”发展期，我们秉承华润置地的“高品质战略”，以“品质给城市更多改变”为品牌理念，在设计上提出“精细设计准则”、在工程上提出“毫厘工程标准”、在销售和物业服务上提出“情感悉心服务”，致力于达到行业内客户满意度的领先水准，致力于在产品和服务上超越客户预期，为客户带来生活方式的改变。

2017年，我们将传承“品质筑美生活”的责任理念，不断提升履责水平，在发展业务与承担社会责任之间寻找平衡。

匠心品质，臻于至善。

——华润置地华中大区全体员工



聚焦2016

竞得武汉台北路地块

2016年4月29日，华润置地华中大区竞得武汉台北路地块，计容建筑面积约47.8万平方米。项目拟建设以“华润万象城”为核心的都市综合体，打造武汉城市新地标。2016年11月9日，武汉华润中心项目奠基典礼正式举行，期待已久的武汉万象城，终于启幕。



践行社会责任，赣州公司承接政府30万㎡保障性住房施工管理

2016年10月27日，赣州公司联合华润建筑中标赣州市蓉江新城棚改安置房二标段工程管理及施工总承包项目，该项目为政府保障性住房，也是华润置地在江西省首个工程管理项目，充分体现了华润置地积极参与公共事业建设、践行社会责任的企业精神。



金寨华润希望小镇竣工落成

金寨华润希望小镇建设历时三年，于2016年6月24日竣工落成。金寨华润希望小镇是华润集团在全国捐建的第六座希望小镇，华润置地华中大区结合韶山希望小镇建设经验为金寨小镇建设选班子、配资源、给支持。在建设过程中，项目组织积极响应国家打赢脱贫攻坚战号召，实行区域性整体脱贫与精准扶贫相结合，彻底改变了大别山革命老区原本贫穷落后的乡村面貌，实现了农民“走平坦路、喝干净水、用清洁灶、上卫生间、住安全房”的梦想；同时通过实施千亩猕猴桃产业扶贫项目，将小镇打造成为具有农业发展活力，鲜明地方特色的社会主义美丽乡村。华润置地华中大区将一如既往的支持集团社会公益事业，为井冈山希望小镇脱贫工作贡献力量。



井冈山华润希望小镇奠基

2016年8月23日，华润集团副董事长、总经理罗熹，吉安市委书记王萍、市长王少玄一行8人出席了井冈山华润希望小镇奠基仪式，同时实地调研了项目实施情况，并就井冈山华润希望小镇的发展历程、规划设计及特色道路发展方面听取了项目组的汇报。



华润置地国内首个管理及品牌输出项目落地汉阳中央国际区

2016年3月18日，华润置地（武汉）有限公司与中恒新科技产业集团有限公司完成了武汉中央国际区A地块合作协议的签署，此次签约仪式圆满成功标志着华润置地国内首个管理及品牌输出项目落地汉阳中央国际区。



赣州公司接待反向路演投资者代表

2016年6月16日，来自瑞士银行、大和资本、法国巴黎等投资者代表共计12人，对赣州公司进行了华润置地反向路演。



致敬防汛抗洪一线的最美华润人

2016年7月22日，华润置地华中大区副总经理黄崇起先生代表大区管理团队，前往武汉公司各项目物业服务中心，看望慰问坚守在防汛抗洪一线工作人员，给物业近500名员工送去防暑降温物资用品，向他们表示亲切慰问和衷心的感谢。



公开市场的土地获取

2016年1月8日
获取南昌紫云府项目
计容建面16.7万方
容积率2.5
楼面地价3949

2016年12月19日
获取赣州赣县城北项目
计容建面31.5万方
容积率2.3
楼面地价1833

2016年4月29日
获取武汉台北路地块
计容建筑面积约47.8万平方

2016年12月20日
获取长沙望城区斑马湖项目
计容建面28.1万方
容积率1.6
楼面地价1925

项目进展



关键绩效

2016年末
总资产 (亿HKD)
374.62

2016年
营业额 (亿RMB)
55.90

2016年
税后利润 (亿RMB)
11.48

2016年
综合毛利率
29.38%

2016年
总纳税额 (亿RMB)
11.64

2016年
销售物业签约额
71.04亿元

2016年末
土地储备面积
197万平米

2016年
业务覆盖城市
5个

公司荣誉



奖项	获奖单位/项目
华润置地2016年度最佳成本管理银奖	华中大区成本管理部
湖北省建筑工程安全文明施工现场 (楚天杯)	武汉桃源里
2016年度中国安装之星	合肥万象城 (机电安装工程)
合肥市2016年度优质生活榜综合业态创新奖	合肥万象城
合肥市2016年“平安商场”创建先进单位	合肥万象城
2016年度综合实力大奖	长沙置地广场
长沙市优质结构工程	长沙置地广场二期
长沙县最美工地	长沙置地广场二期
投资物业表现奖	长沙星沙万象汇
优秀商贸流通单位	长沙星沙万象汇
星沙街道商业服务先进单位	长沙星沙万象汇
2016年度最受消费者欢迎品牌奖	长沙星沙万象汇
2016中国·南昌潜力价值楼盘	南昌凯旋门
“2016年度优秀企业家”称号	赣州万象城
结构示范工程奖	赣州华润中心

关于我们

公司概况

华润置地华中大区作为华润置地布局全国的六个大区之一

隶属于全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK1109）

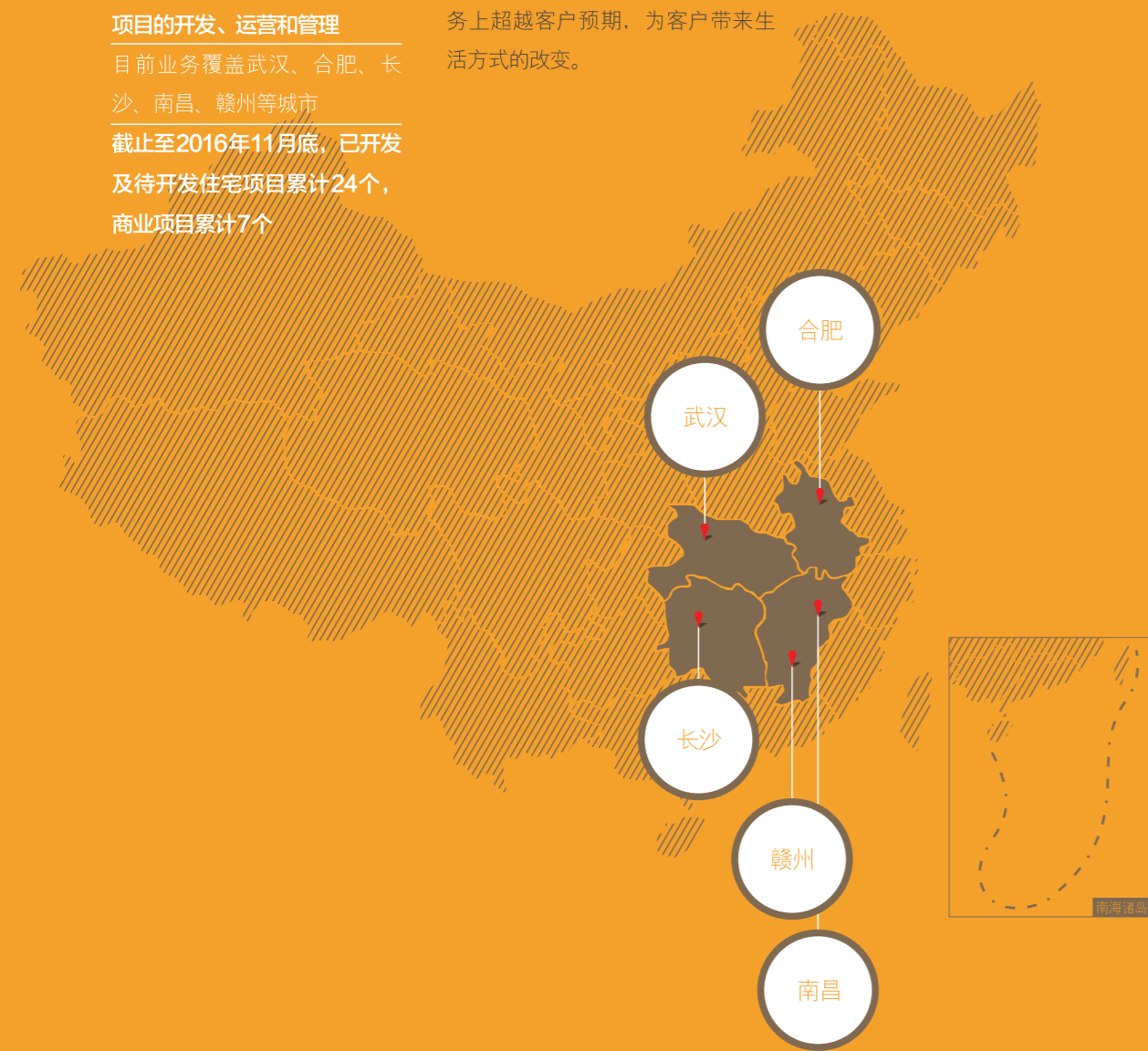
创立于2004年，主要负责在湖北、安徽、湖南、江西四省内从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理

目前业务覆盖武汉、合肥、长沙、南昌、赣州等城市

截止至2016年11月底，已开发及待开发住宅项目累计24个，商业项目累计7个

华润置地华中大区一直秉承华润置地的“高品质战略”，以“品质给城市更多改变”为品牌理念，在设计上提出“精细设计准则”、在工程上提出“毫厘工程标准”、在销售和物业服务上提出“情感悉心服务”，致力于达到行业内客户满意度的领先水准，致力于在产品和服务上超越客户预期，为客户带来生活方式的改变。

未来，华润置地华中大区将协力城市发展，旨在引领城市生活方式改变的同时，改善片区面貌，带动城市经济的发展，为广大客户精心构筑生活理想！



产品服务

华中大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，秉承华润置地“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发，已陆续在辖区内开发多个高品质住宅产品，为客户提供典范居所，奠定市场品质标杆。

华中大区2016年
在建项目225万方
(其中当年新开工98万方)

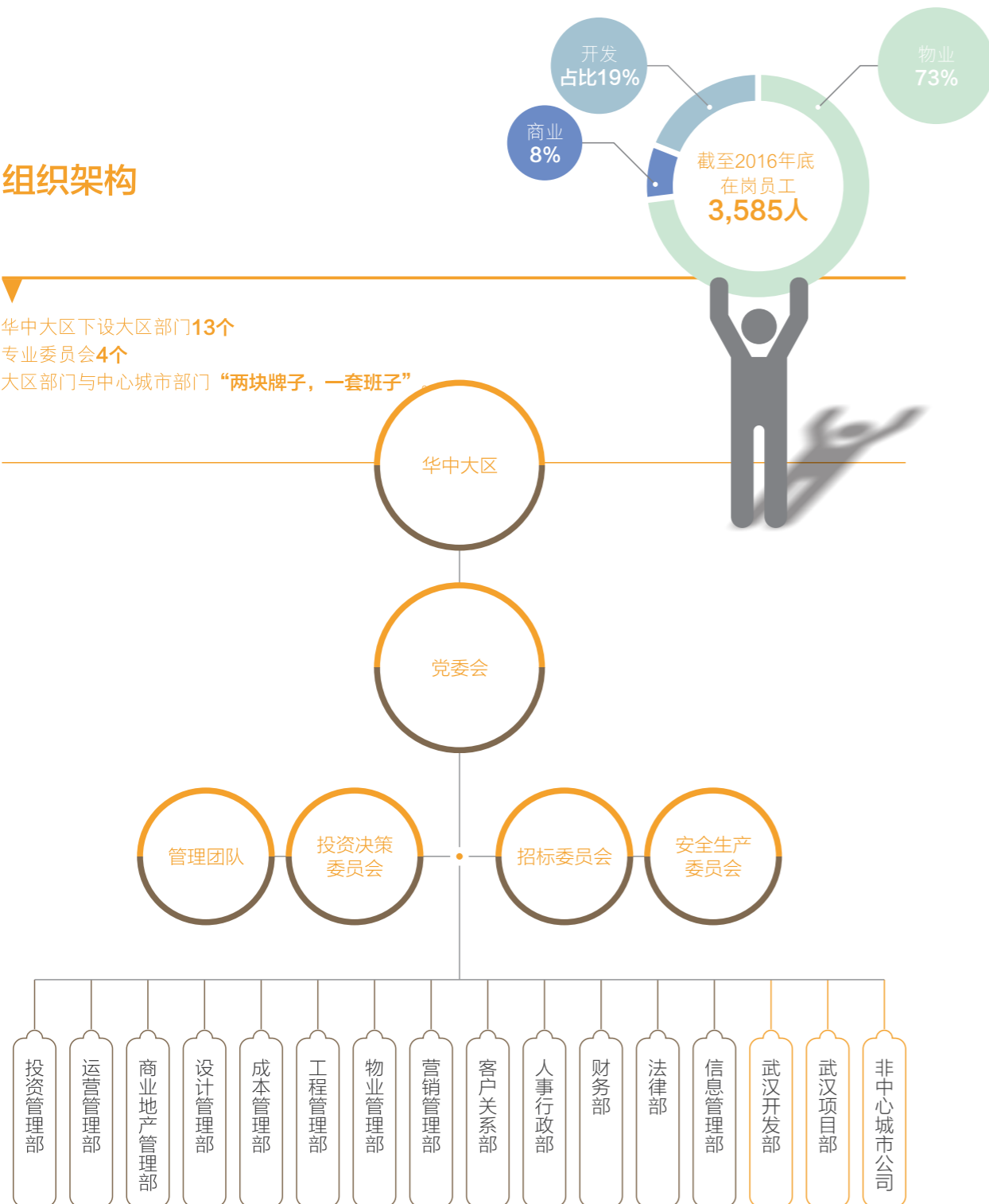
2017年及以后
可建设土地储备197万方

	华中大区				
	武汉公司 2004年拿地	合肥公司 2004年拿地	长沙公司 2006年拿地	南昌公司 2010年拿地	赣州公司 2011年拿地
已交付销售物业 (小计: 598.3万㎡)	凤凰城: 13.7万㎡ 置地公馆: 4.1万㎡ 中央公园: 36.0万㎡ 橡树湾: 47.5万㎡ 紫云府: 32.8万㎡ 合计: 134.1万㎡	澜溪镇: 20.8万㎡ 幸福里: 25.6万㎡ 紫云府: 22.0万㎡ 橡树湾: 64.9万㎡ 熙云府: 21.2万㎡ 凯旋门一、二期: 50.8万㎡ 华润中心西塔: 6.7万㎡ 合计: 212.1万㎡	凤凰城: 116.4万㎡ 橡树湾: 45.8万㎡ 置地广场一期: 22.0万㎡ 合计: 184.2万㎡	橡树湾: 28.0万㎡ 合计: 28.0万㎡	华润中心一、二、四期: 39.2万㎡ 万象城外挂铺: 0.7万㎡ 合计: 39.2万㎡
已开业购物中心 (小计: 37.6万㎡)	无	五彩城: 3.4万㎡ 万象城: 18.5万㎡ 合计: 21.9万㎡	万象汇: 3.2万㎡ 合计: 3.2万㎡	无	万象城: 12.5万㎡ 合计: 12.5万㎡
在建项目 (小计: 224.8万㎡)	桃源里: 8.3万㎡ 翡翠城一、二期: 51.2万㎡ 琨瑜府一期: 15.2万㎡ 汉阳五里墩一期: 26.8万㎡ 合计: 101.5万㎡	桃源里: 19.7万㎡ 凯旋门三期: 21.3万㎡ 华润中心东塔: 13.2万㎡ 合计: 54.2万㎡	置地广场二期A区: 11.6万㎡ 置地广场二期B区: 19.7万㎡ 合计: 31.3万㎡	凯旋门: 12.8万㎡ 紫云府一期: 4.0万㎡ 合计: 16.8万㎡	华润中心五期: 21.0万㎡ 合计: 21.0万㎡
筹建项目 (小计: 196.8万㎡)	翡翠城三、四期: 17.4万㎡ 琨瑜府二、三期: 38.2万㎡ 华润中心: 47.8万㎡ 汉阳五里墩二期: 21.7万㎡ 长丰村B包: 28.9万㎡ 合计: 154.0万㎡	庐阳商业项目: 6.7万㎡ 合计: 6.7万㎡	无	紫云府二期: 12.7万㎡ 新余万象项目: 10.9万㎡ 合计: 23.6万㎡	华润中心六期: 8.3万㎡ 华润中心七期: 4.2万㎡ 合计: 12.5万㎡

投资物业方面，发展了万象城城市综合体、区域商业中心万象汇（五彩城）两种模式，其中已建成运营的包括：合肥蜀山五彩城、赣州万象城、合肥万象城、长沙万象汇，在建设中的包括：合肥庐阳万象汇、武汉汉阳万象汇、武汉万象城，在引领城市生活方式改变的同时，带动城市经济的发展、改善城市面貌。

组织架构

华中大区下设大区部门13个
专业委员会4个
大区部门与中心城市部门“两块牌子，一套班子”



业绩达成

2016年大区整体实现
营业额55.90亿元人民币
税后利润11.48亿元人民币
销售物业实现签约额71.04亿元人民币
4个购物中心零售额、营业额、经营利润总额
均超预算完成

单位：万元	2016年实际	2016年预算	预算完成率
营业额	559,034	426,908	131%
-销售物业	506,461	374,101	135%
-持有物业	31,526	30,850	102%
税后利润	114,751	46,934	244%
签约额	710,405	614,477	116%

单位：万元	2016年实际	2016年预算	预算完成率
零售额	235,913	187,453	126%
-蜀山五彩城	19,937	17,000	117%
-赣州万象城	62,817	59,453	106%
-合肥万象城	99,727	76,000	131%
-星沙万象汇	53,432	35,000	153%
营业额	32,178	30,850	104%
-蜀山五彩城	2,968	2,705	110%
-赣州万象城	9,693	9,988	97%
-合肥万象城	15,300	14,418	106%
-星沙万象汇	4,217	3,739	113%
经营利润	7,539	3,134	241%
-蜀山五彩城	450	-30	扭亏
-赣州万象城	1,679	499	336%
-合肥万象城	4,067	1,821	223%
-星沙万象汇	1,343	844	159%

诚信合规经营

守法合规

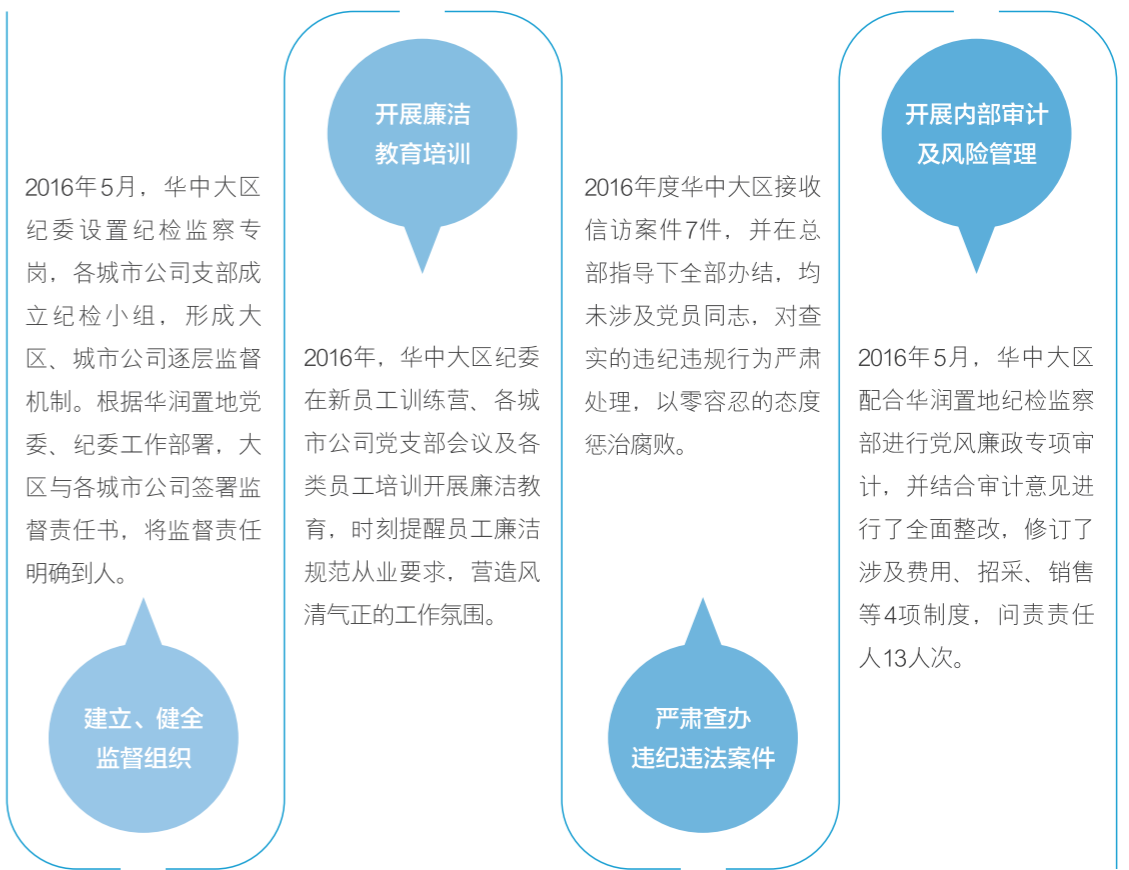
诚实守信是华润集团的核心价值观念，华润置地华中大区始终坚持依法治企、合法经营，把反商业贿赂作为内部风险控制的重要目标，同时，作为国有企业，华中大区建立健全基层党组织，加强党风廉政建设，坚持落实“三重一大”会议形式集体决策机制，全年召开决策会60次，确保决策科学、民主。

反商业贿赂和反腐败

华润置地华中大区坚持以公开、公平、公正的原则开展招标工作，招标采购工作中，与合作单位签署《华润置地廉洁合作协议》，签订率100%，公开接受供应商监督，反对商业贿赂。2016年9月1日，华中大区纪委与武汉翡翠城项目总包单位中建五局举行廉洁文化进项目活动，签署廉洁监督责任书。

与合作单位签署
《华润置地廉洁合作协议》
签订率100%

廉洁风险监督体系建设



PART 1 廉善 倡治 筑责任 之美

Responsibility

责任铸就品牌，责任驱使进步。华润置地华中大区倡廉善治，依法治企，诚信合规经营；同时积极响应政策导向，参与城市建设与更新、旧城改造工程，铸就了华中大区的责任品牌。

响应政策导向

城市更新

2016年4月29日，华中大区通过公开市场竞得武汉台北路地块，计容建筑面积约47.8万平方，该地块位于武汉市江岸区建设大道和台北路交汇处，处在汉口建设大道金融街的核心区域。

项目拟建设以“华润万象城”为核心的都市综合体，汇集大型购物中心、甲级写字楼华润大厦、高端住宅幸福里，将打造成为一座融汇商务、购物、文化、娱乐等元素于一身的武汉城市新地标。



保障性住房开发

华润置地华中大区积极参与政府保障性住房和安居工程建设，于2016年10月与置地建设事业部旗下的华润建筑协同，通过联合竞标方式取得赣州温馨家园棚改安置房工程总承包资格，由置地负责工程管理、建筑负责工程实施。

目前项目已开工，计划2019年10月竣工。



助力旧城改造

华润置地华中大区积极履行央企责任，响应政府号召，助力旧城改造。

华中大区通过股权收购方式，参与武汉长丰村100万口改造建设。武汉翡翠城一期2016年累计签约额12.06亿，获评华润置地2016年销售管理奖。



配合拆迁安置

华润置地华中大区按照“友好协商、充分沟通、尊重社区居民意愿”的原则，积极配合政府开展拆迁安置工作。

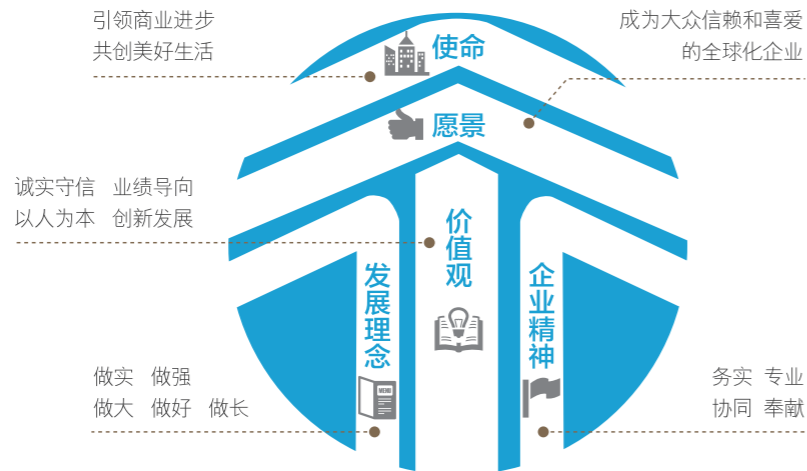
2014年9月，华中大区通过公开市场获取武汉桃源里限价商品房项目，该项目限价房、限房型、限工期、限销售对象，定向用于台北路片区旧城改造的拆迁户安置。武汉桃源里项目已完成竣工验收，顺利交付。



社会责任管理

责任文化理念体系

在华润集团文化理念体系指导下，华润置地华中大区围绕“使命、愿景、价值观、发展理念和企业精神”五大要素，按照“战略导向、文化牵引、品牌传播”的原则开展社会责任工作，为社会提供更好的产品和服务，与利益相关方进行更友善的沟通，以此展现企业的社会责任形象。

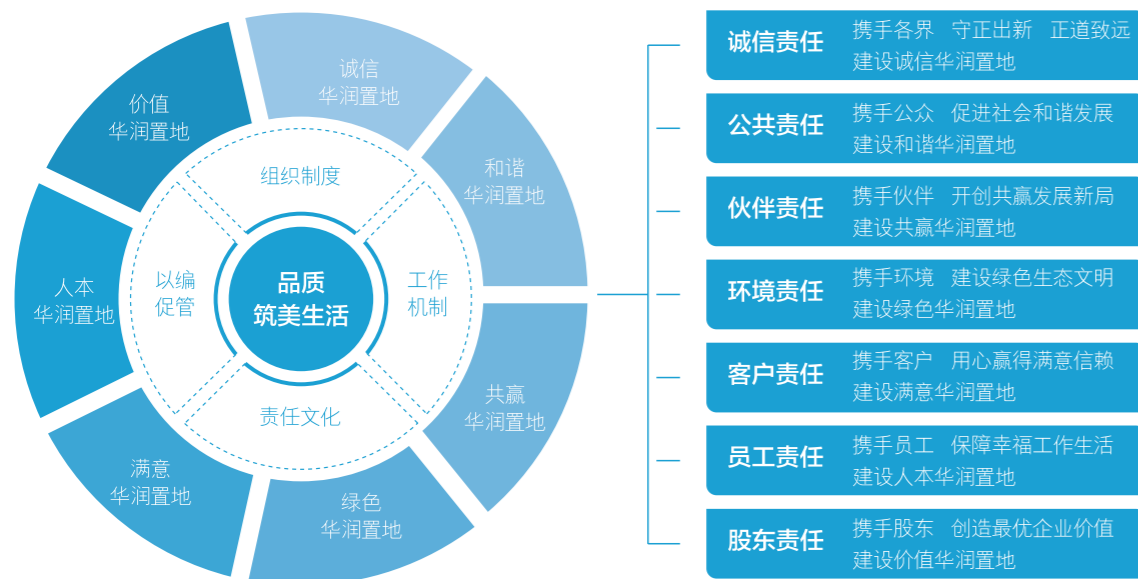


社会责任理念



无论过去还是未来，华润置地华中大区会始终把“社会责任”作为企业发展战略的重要组成部分，使更多人体验到高品质生活的真正价值。

社会责任模型



责任沟通



华润置地华中大区每年编制并发布社会责任报告，通过公司网站、微信等渠道向利益相关方推送，让报告成为展现公司社会责任管理实践、塑造负责任品牌形象的重要载体，不断地增强公司的运营透明度和社会沟通能力。

利益相关方沟通参与

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

PART 2 精工建造 筑品质之美 Quality

产品是华润置地的支柱，华润置地华中大区致力于用创新的理念提供多元产品，满足不同客户群体的需求，以品质为主导，严格把控质量，用高品质产品彰显华润置地至美追求。

提供多元产品

住宅

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



华润置地一步一个脚印，为城市面貌更新、城市功能升级，更为城市文化传承和城市的生命延续持续供给着力量，华润置地桃源里在武汉台北路再续华章。

- 武汉桃源里凭借精良的品质成功荣获
- | | | |
|--------------------|--|--------------------------|
| 湖北省建筑工程
全文明施工现场 | “民族建设杯”武
汉建筑业施工现场
规范作业视频大赛
金奖 | 湖北省工程建
设QC活动成果优
秀奖 |
|--------------------|--|--------------------------|

案例 | 华润置地桃源里 CASE

桃源匠心，筑品质口碑，回馈城市价值



购物中心

在投资物业方面，华中大区发展了万象城城市综合体、区域商业中心万象汇（五彩城）两种模式。



其中已建成运营的商业项目包括
合肥蜀山五彩城（2014年5月开业）
合肥万象城
赣州万象城（2015年9月开业）
长沙万象汇（2015年11月开业）
赣州万象城（2015年9月开业）
长沙万象汇（2015年11月开业）

在建和即将建设的商业项目包括
合肥庐阳商业项目、武汉万象城、武汉万象汇等，在引领城市生活方式改变的同时，带动城市经济的发展、改善城市面貌。



写字楼

MIC五彩国际为华润置地（合肥）公司开发的首个写字楼项目，是华润置地（合肥）公司商务产品序列的开山之作。采用Low-E玻璃幕墙，办公区无柱设计，贯通使用，空间大气，满足精英个性办公需求，是生态与美观的结合体。



合肥华润大厦

是华润多年丰富写字楼运营管理经验和成熟能力的智慧集成，通过合肥万象城、君悦酒店等顶尖资源配套，结合华润物业、Officeeasy等商务软实力，为商务生活方式的进阶带来新风向，引领合肥商务生活趋势。

长沙置地广场写字楼

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



赣州华润大厦

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

03

产品创新

产品不断丰富，走向多元化发展

2016年3月18日
落地置地国内首个管理品牌输出项目—汉阳中央国际区。

2016年4月29日
获武汉台北路地块，新一代万象城综合体指日可待。

2016年6月18日
合肥君悦酒店正式启动。

打造卓越品质

质量战略

华润置地华中大区以置地总部全面质量体系为基础，结合大区工程实际，构建设计、招采、合约及工程全过程、全专业的质量管理体系，从样板验收标准、实测实量管理行为、大区质量季度检查考核等方面不断提升质量管理水平。

质量标准

华润置地华中大区全面梳理现有标准制度，结合客户关注点，针对目前质量管理中的重点、难点和薄弱点，重新制订施工工序的样板验收标准，明确工序做法、管控要点、管理行为、验收标准及流程等内容，以便项目现场落实。通过定期专业知识培训、工程序列人员集训及考核，同时组织内外部观摩交流，学习先进工程管理经验，促进员工掌握质量标准，提升质量意识。

质量荣誉

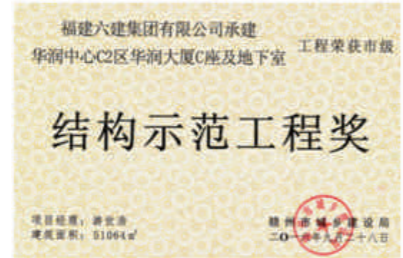
2016年置地第三方客户满意度调查中，华中大区房屋质量满意度得分71，在受检的6个大区中排名第三，其中，合肥公司和湖南公司在46个受检城市公司中分别排名第十位和第十四位；华中大区住宅项目在交房过程中户均报修条数逐年下降，小业主房屋质量问题投诉数量相应减少。2016年，华中大区多个住宅项目获得省级或市级质量优秀奖，其中大区湖南公司长沙置地广场二期A区项目获得市建筑业协会颁发的优质结构工程奖，赣州华润中心项目福建六建标段和四川亚泰标段获得市城乡建设局颁发的结构示范工程奖等。



长沙置地广场二期A区项目优质结构工程奖



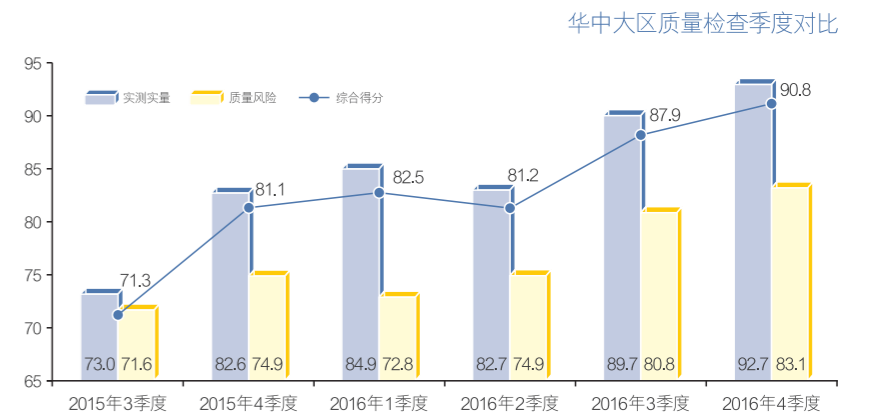
赣州华润中心项目福建六建和四川亚泰标段结构示范工程奖



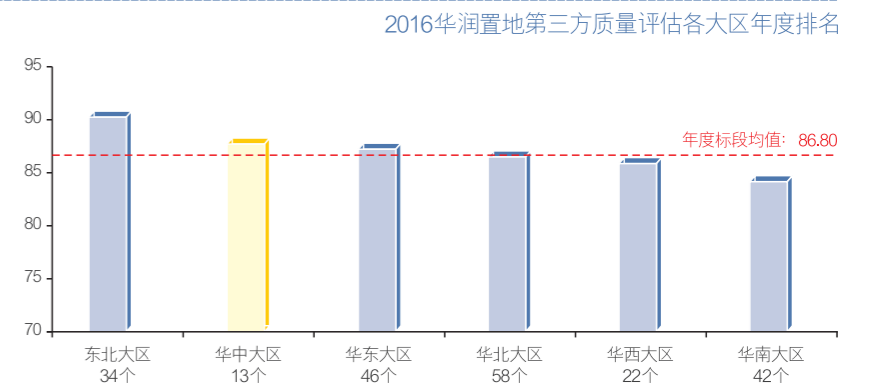
质量评估

华润置地华中大区以总部第三方质量评估为依托，针对过程实测实量评估、交付评估开展预检和提升举措。重点完善大区季度质量巡检及考评办法；增加月/季度飞行过程检查和交付前内部预检；深入各项目施工过程，参与工序样板验收，确保样板引路；加强对质量管理行为的检查深度和力度，通过管理痕迹核查质量管理的成效；对质量管理问题较大的承包商，采取强力警示约谈措施。

2016年，华中大区在置地总部第三方实测实量过程检查中稳步提升，2016年第四季度得分较第一季度提高19.5分。



在2016年度总部第三方住宅项目质量评估共覆盖215个标段，华中大区平均得分87.43，年度排名第二，其中四季度南昌公司紫云府项目评估检查得分95.88，在共计86个受检标段中排名第五。



PART 3 竭诚服务 筑心意之美

Mind

华润置地华中大区用心了解客户需求，解决客户问题，积极进行客户反馈调查，提高处理客户投诉的能力。我们以客户为导向，以客户需求为原则，竭诚为客户服务，保障客户的各项权益。

保障客户权益

客户关系管理



华润置地华中大区客户关系管理部负责客户声音收集反馈、客户关系维护等工作，旨在真正了解客户需求。他们善于倾听，乐于沟通，是客户的好伙伴。2016年华中地区的客户数量增长至约57,000户，其中武汉14,300户、合肥19,600户、湖南16,500户、南昌2,400户、赣州4,200户。客户数量的增长导致各类投诉、维修出现的频次也有一定程度的增加，但我们的服务标准化程度以及风险控制能力不断增强，投诉量及报修量呈稳步下降趋势。

客户信息保护

华润置地华中大区使用目前市场上最为先进的客户信息管理系统 CRM (Customer Relationship Management) 实现市场营销、销售、服务等活动自动化，使企业能更高效地为客户提供满意、周到的服务。该系统能够记录从新客户接入到老客户维护和营销的每一个环节，与销售、营销、推广、策划、人事等多部门实现业务对接，从而优化各业务环节。系统本身的安全性及稳定性良好，能够最大限度地帮助我们保护客户信息。

按照合同规定交付

2016年，我们按合同规定交付的关注重点主要放在保护客户信息、确保交付时间以及严格执行物业费缴纳等几个方面。



交付信息流转规范化

理清交付信息流转，财务、营销、客关及物业部各司其职，明确规定流转顺序、发送范围等细节，避免信息流转混乱、防止客户隐私外流。

交付通知发送标准化

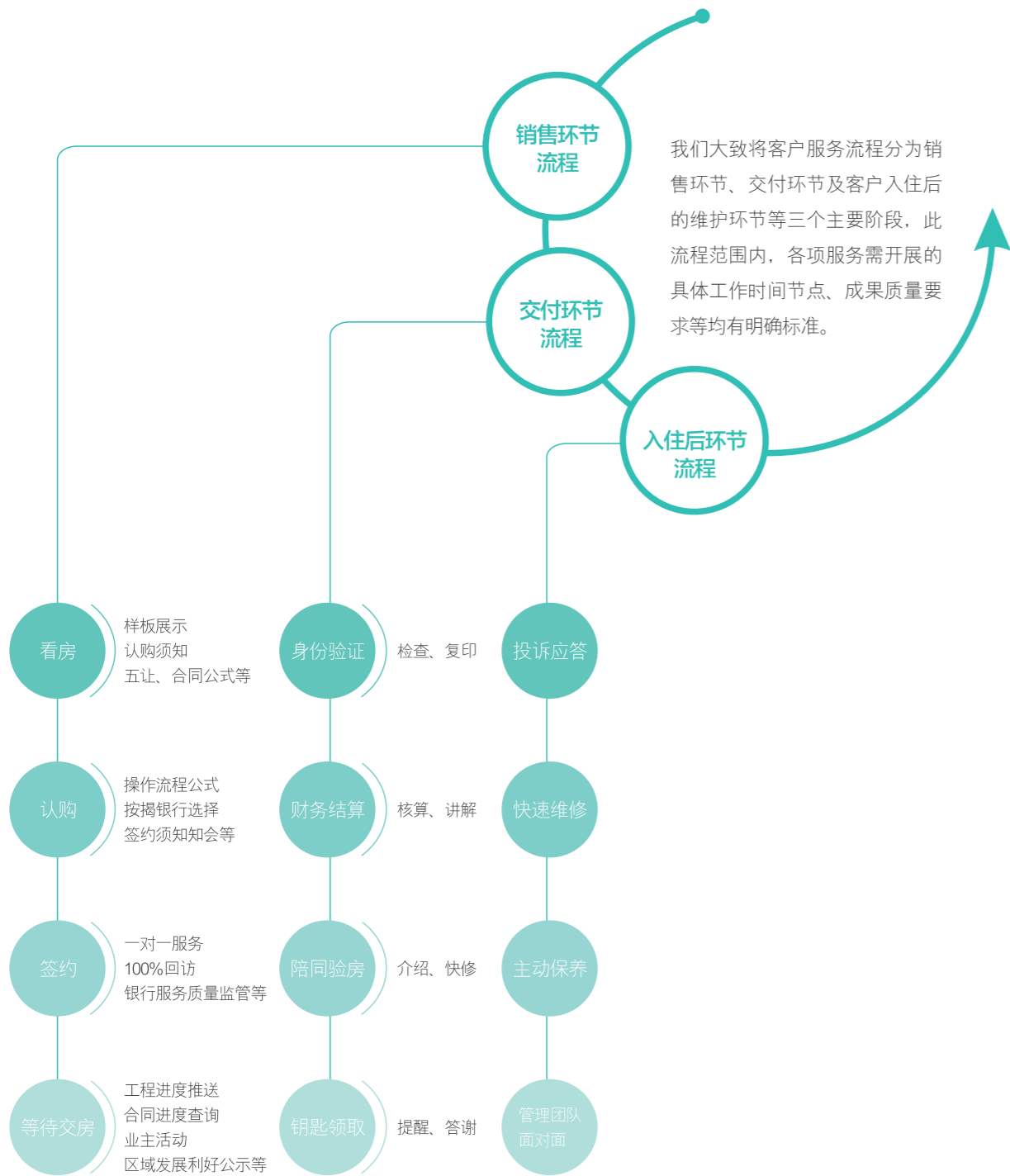
通过《温馨提示》告知业主进行交付的准确时间，将此固化为标准动作。16年所有项目的交付时间均较合同规定略有提前。

物业费用收取统一

结合国家法律及地方法规，所有项目统一在“次月”收取物业管理费。

贴心服务客户

全流程客服体系



积极应对投诉

服务标准化的体系完善

对于工作流程的关键管理要点，如客户报事须在两小时内响应等，公司明确了对客户经理的具体要求，并制定了以此为基础的考核制度，特别是将业主的相关反馈情况也纳入考核范围中。

提升投诉回访效率

将投诉回访从月度回访调整为投诉关闭24小时内回访，规避了投诉处理情况失真的问题。如回访过程中，客户不认可处理结果，则回访工作人员将再次启动此投诉处理，发送至客户经理督促跟进其处理完成。

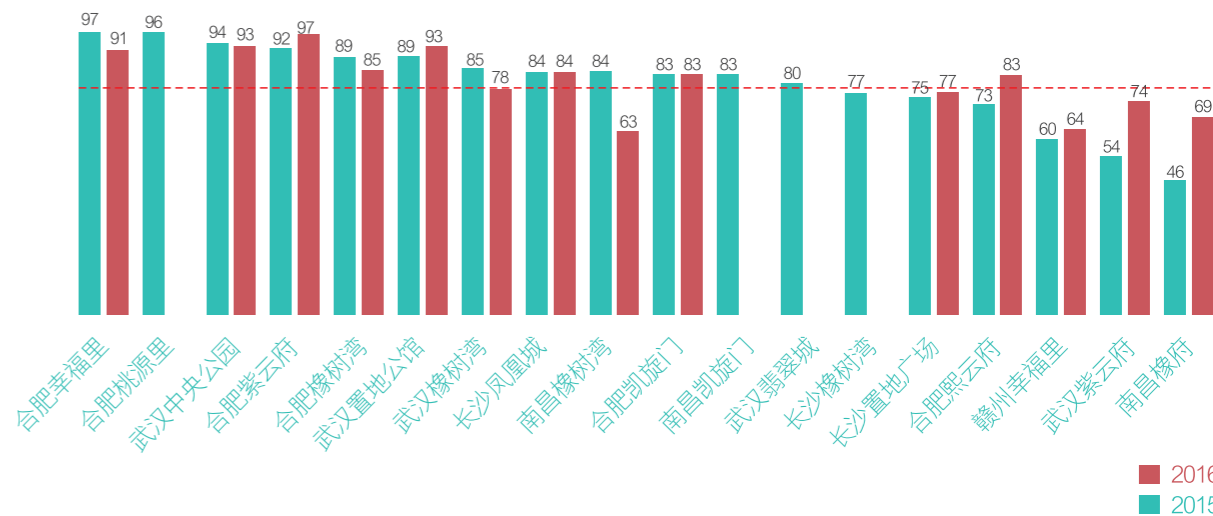
一级分类	二级分类	总量	已完成	完成关闭率
投诉	会员管理	0	0	100.00%
	其它	84	84	100.00%
	合同约定	2	2	100.00%
	工程质量	83	82	98.80%
	服务质量	65	64	98.46%
	权证办理	9	9	100.00%
	物业管理	471	471	100.00%
	规划设计	16	15	93.75%
	销售管理	83	83	100.00%
	总计	813	810	99.63%

群诉处理能力提升

较2015年，2016年群诉从数量到规模均有所减少，处理的统筹能力加强，投诉处理周期缩短。

客户满意度调查

2016年度共计146个项目参与调查，从整体排名分析，合肥公司表现优异。



PART 4 伙伴协作 筑共赢之美

华润置地华中大区以共赢理念打造责任供应链，提高供应链的责任水平和持续发展，同时与其他企业开展战略合作，注重知识产权保护，促进行业发展。

打造责任供应链

责任采购

华润置地华中大区秉承“诚实守信”的核心价值观，与合作伙伴之间倡导共赢的企业合作关系，在招标采购过程中始终贯彻公开、公平、公正的原则。

华润置地华中大区严格遵守置地总部相关规章制度，在招标阶段按照《华润置地招标采购管理制度》《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》等相关制度规范招标，没有出现一例投诉事件，公平、公正选择供方入库、入围，保证供方质量：

在实施阶段，主动帮扶供方解决现场问题
合同履约率100%。



供应链责任管理

华润置地华中大区对年度供应商进行每季度履约评价，涉及总包、门窗、幕墙、精装、景观、桩基等工

程类型。在供应商管理体系引入“选、用、育、留”的管理思路，拟通过系统的优良供方补充规划和

严格的资格预审标准严把供应商“入口关”，并通过供应商绩效管理制度提升供应商绩效成绩，提高供应商满意度及优良供应商保有率；最终实现让供应商获利、消费者满意、开发商高品质发展的多方共赢。

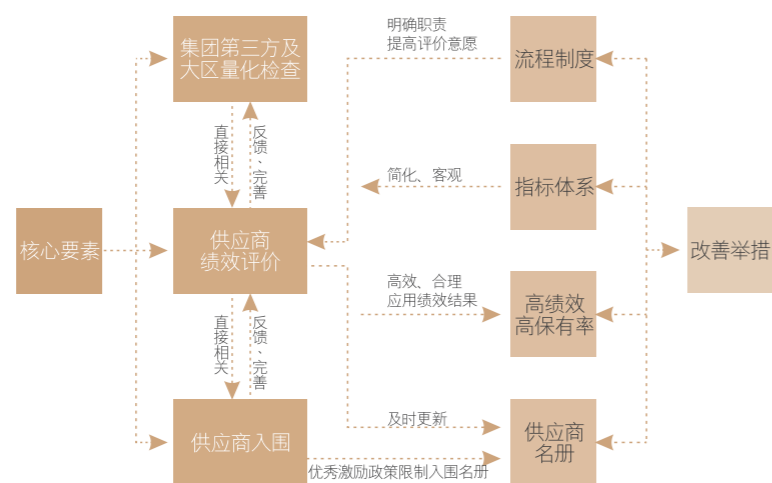


成就员工 筑英才之美 Excellence

供应链责任水平提升

华中大区始终坚持帮助供应商提升竞争力，实现与供应商的共同成长。对供应商提出的问题及时解答，提出的意见及时反馈，从而提升供应商的满意度。

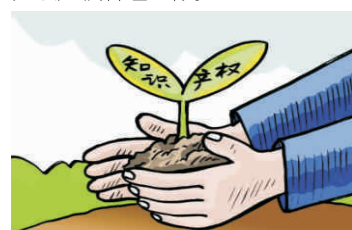
通过官网公布、现场答疑等多种渠道，华中大区向供应商介绍现行的招标采购管理制度、合约管理要求以及阳光宣言及廉洁协议等。这不仅有利于供应商熟悉招采制度、方便进一步合作，也有利于供应商提升竞争力，更深入地了解华润置地对合作伙伴友好坦诚的态度。



促进行业发展

知识产权保护

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



华润置地华中大区严格按照华润集团、华润置地总部的管理规定，使用“华润系”商标，监控商标侵权行为。2016年首次尝试管理及品牌输出轻资产项目，转授权合作方使用“华润系”商标，发挥品牌运营优势，实现品牌溢价；积极监控华中大区范围内商标侵权行为，实地调查走访收集证据资料，定期收集上报大区商标使用证据，协同开展商标维权工作；亦注重对他人知识产权的保护，严格把控业务过程中的知识产权管理，全面审核对外公示资料，设计知识产权风险防控合同条款。

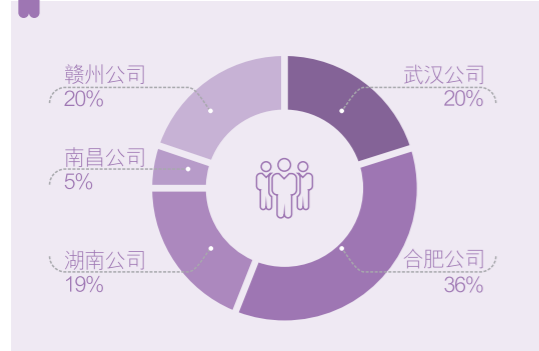
“健康工作，优雅生活”，华润置地华中大区保护员工权益，关爱员工健康，注重人才成长，助力企业发展。

员工雇佣概况

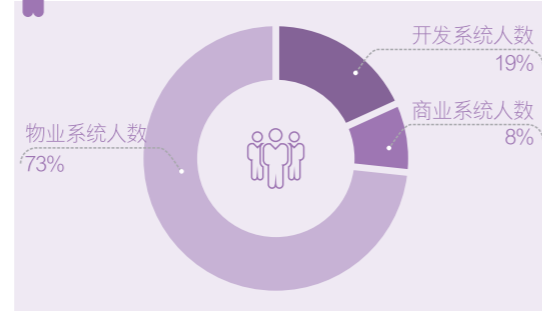
截止2016年年末
华润置地华中大区员工总数为

3,585人
(不含外包)

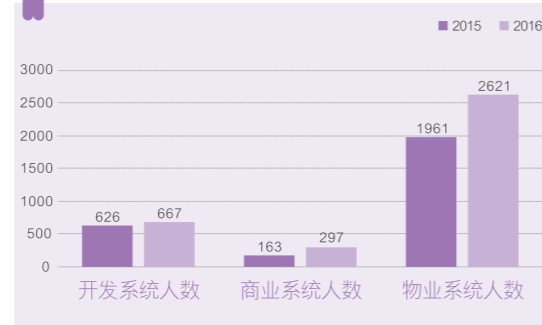
各城市公司人数占比



各业态人数占比



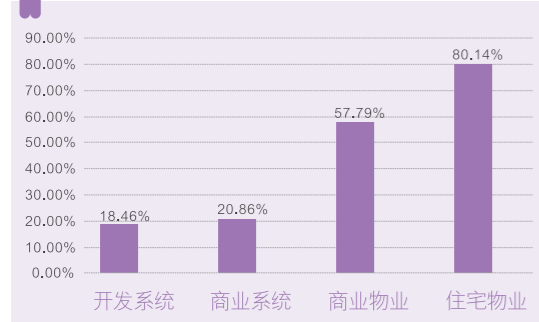
各业态人数增长情况



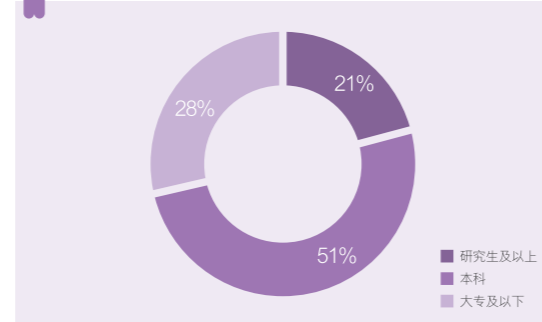
员工平均年龄



雇员流失率



在岗人员学历分布



保护员工权益

基本劳动保障

华润置地华中大区严格按照国家及地方劳动法规开展劳动用工相关工作，在用工各环节并无歧视、使用童工及强制劳动的情况。公司劳务派遣用工情况符合国家规定“三性”人员范围及10%的用工规模/比例。公司依法依规制定《华润置地休假管理办法》，各工时制人员享有休假休息的权利。



2016年
劳动合同签订率 **100%**
员工社会保险覆盖率 **100%**

优化薪酬福利

华润置地华中大区为员工提供具有市场竞争力的薪酬和福利体系。华中大区的薪酬体系由固定薪酬、浮动薪酬、福利津贴等构成，薪酬水平不低于市场平均水平。同时公司以业绩为导向，为员工提供与绩效成绩紧密挂钩的浮动薪酬。**2016年全年未发生劳资纠纷事件。**

在为员工提供有竞争力的薪酬回报的基础上，公司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。

商业保险

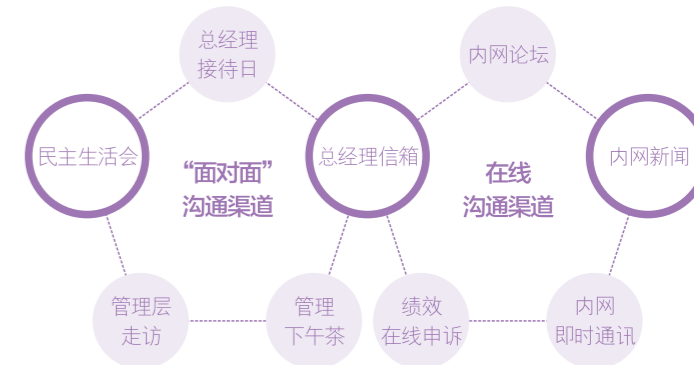
在医疗保险的基础上，为华润置地华中大区每一位员工购买补充医疗保险。

其他福利

包括节日补助、喜事、丧事慰问、工会慰问、工作午餐、下午茶、年度体检等。

实行民主管理

华润置地华中大区建立了“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，并定期举办民主生活会等，在公司管理层和员工之间建立多重沟通渠道。



员工安全与健康



促进职业健康

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

2016年，华中大区遵循华润集团《关于贯彻落实国务院<全民健身计划（2016-2020年）>暨加强全员健康活动的通知》，华润置地下发的《关于开展华润置地全员健康活动的通知》等开展健康工作。

2016年度，华中大区定期组织员工健康体检，**体检覆盖率达100%**；进一步优化体检方案，由固定体检项目改为员工自选、制定个性化体检项目的形式，广受好评。



中医理疗义诊活动

2016年，为契合健康年主题，华中大区各城市公司分别成立了瑜伽、篮球、羽毛球、滑冰、足球等兴趣协会，定期开展各类体育活动，鼓励公司全员参与，提升身体健康素质。

2016年
华中大区职业病
发病率为0



- 01 篮球赛
- 02 工间操
- 03 滑冰
- 04 徒步活动



安全生产管理

“安全第一，预防为主，以人为本”是华润置地安全工作的指导方针，“责任驱动进步，绿色改变生活”是华润置地EHS理念，关注员工的职业健康与安全环境保护是华润置地华中大区安全管理工作的重心。

EHS文化建设

2016年，华中大区进一步优化《施工现场安全文明标准化实施细则》，并纳入施工承包合同，推进在建项目安全文明施工标准化建设，武汉桃源里、长沙置地广场项目为试点开展EHS示范项目建设，塑造有华润置地特色的EHS文化，成功召开安全文明施工市级、省级观摩会议。

安全监督检查

2016年，华中大区对所属开发项目、商业项目、住宅物业等开展月度检查、季度检查、专项检查和节假日检查等共计**102次**，大区层级共下发整改通知书**151份**，共发现隐患**1,800余条**，隐患整改完成率**100%**。

EHS应急管理

2016年，华中大区共组织开展实战应急演练182次，演练类型包括消防、触电、高处坠落、物体打击、基坑坍塌、电梯困人、防洪防汛、交通、防盗、停电等，参与人数**5,950人次**。

安全类奖项

武汉桃源里获得了湖北省安全文明施工现场（楚天杯）、长沙置地广场通过了省级安全文明施工现场评审、武汉中央公园悦府及南昌橡府物业项目获得2016年度物业管理示范住宅小区。



示范项目项目安全体验区



武汉桃源里
获得省级
安全文明施工奖



武汉悦府
获得市级
示范住宅小区奖



南昌橡府
获得市级
示范住宅小区奖

安全生产培训



华中大区重视安全教育培训，组织开展新员工入职EHS教育培训、行为安全观察培训、消防安全管理培训、施工现场安全管理规定、房地产安全管理知识、事故案例、提升脚手架等各类EHS教育培训活动，提升专业管理人员和全员安全专业知识技能和安全意识；对武汉、合肥、湖南、南昌等公司开发项目相关方单位进行安全技术和标准培训交底，推动了开发项目施工现场安全管理水平的提升。

2016年
华润置地华中大区组织开展
EHS教育培训活动共计
133次

培训
12,556人次

对相关方培训开展
67次

培训共计
613人次

助力职业发展

员工培训体系

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



2016年
华润置地华中大区共计**4,658**人次员工接受培训
平均培训时数达到**5.32**小时



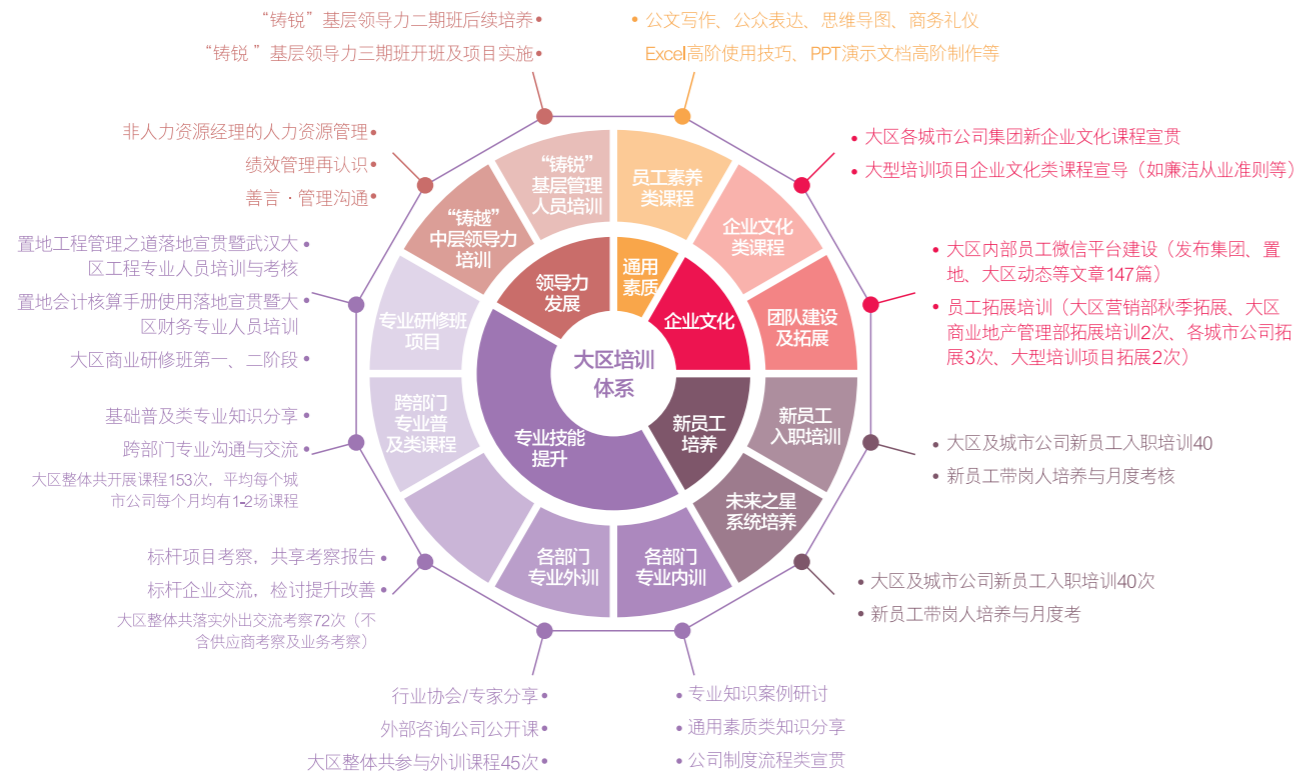
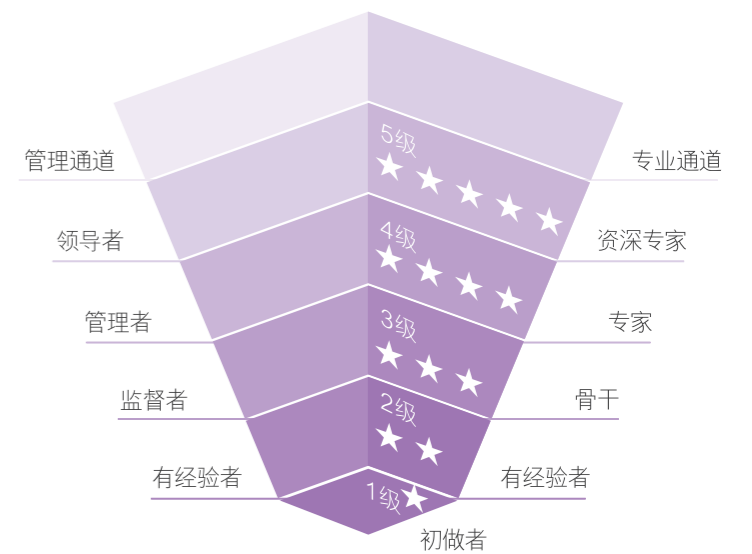
职业发展通道

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

建立带岗人制度、轮岗制度、人才梯队建设机制、内部竞聘机制等政策与措施，支持员工全方位、多渠道的发展，发布《员工内部交流管理办法》。2016年公司结合岗位需求和个人发展意向，通过内部招聘、交流等途径，进行岗位调动。同时，在项目资源有限的情况下，安排优秀的员工在大区内或跨大区进行轮岗学习，提供更优质的人力资源保障。

2016年
华润置地华中大区获得晋升的员工总数为
257人

华润置地员工
双通道发展路径示意图



方虎： 扎根华润，放眼未来



武汉大区设计管理部
机电设计副总监

2005年，他加入华润置地（合肥）有限公司，先后经历了合肥澜溪镇、幸福里、紫云府、橡树湾、凯旋门，后来专注为合肥蜀山五彩城、合肥万象城精心设计。2016年，随着武汉万象城的项目启动，他从合肥来到武汉，统筹武汉大区设计管理部机电、结构和幕墙的设计工作，将合肥万象城的优秀经验传递下去。他将每一座建筑视为自己的孩子一般疼爱，希望它完美无缺，希望它顺利成长。今天，我们来一起认识这位严谨细致的机电设计副总监，方虎。



您从2005年加入华润，转眼已经11年了，听说您的工作经历非常丰富，请给我们介绍一下吧。

刚加入华润的时候，我在合肥公司合约部负责机电招采和成本工作。当时公司的设计管理部没有设置机电设计师岗位，因此我兼管了机电设计相关的事情，也会有意识地去了解设计相关的工作，并主动接触工程与设计的具体事项。

2008年，因合肥幸福里项目工作需要，我从合约部转入工程管理部，同时负责幸福里的工程与设计。后来随着公司业务的发展，需要加强设计方面的管控，我又调入了设计管理部专注机电方面的设计管理工作。

2009年，合肥公司首个商业项目——蜀山五彩城启动，我所负责的机电设计也从单一住宅项目拓展至住宅开发+投资物业+增值服务。后来就全身心投入到蜀山五彩城和合肥万象城项目上。

2016年1月1日，随着武汉大区的发展及武汉新项目的启动，我从合肥正式调入武汉，**统筹武汉大区设计管理部机电、结构和幕墙的设计工作。**



>合肥幸福里项目



您从合肥公司来到武汉，是出于怎样的考虑呢？

扎根华润11年，我对武汉大区这个大家庭已有深厚的感情，也非常认可公司的企业文化和价值观。在这期间，公司给了我不断地学习与成长的平台，我也在这里收获了工作的成就感。

每个人都会面临很多选择，怎样做决定要看自己的追求与价值。我认为，个人的发展与公司的发展是相辅相成：**个人的成长建立在公司发展的基础上**，离开公司的平台，个人能力很难实现。**当公司提供更好更高的平台时，我们更应该全力以赴。**这不仅出于**对工作负责**，也是对自己职业发展的把握。

最终我决定根据大区的安排从合肥来到武汉，所承担的工作也有增加，责任愈加重大，工作思路比以往更广阔，个人能力得到了快速提升。



>武汉万象城项目



那您是怎样看待这种跨城市的调动呢？

随着蜀山五彩城、合肥万象城相继竣工开业，我们在此过程中积累了很多的管理经验，**经验如果没有平台发挥，没有项目支撑，就会被时间所冲淡。**当下，武汉万象城、汉阳五里墩、光谷长动等项目相继落地，大区给我们提供了这样的平台，我也非常愿意让之前的经验能够更好的实践。

只有我们不断地实践、不断地积累经验，才能将项目做得一个比一个好，做出有影响力的作品。这不仅创造力更多的社会价值，也能证明自己的工作能力和**实现自我价值。**





您在华润置地经历了三个部门，也经历了合肥和武汉两个城市公司，那么您眼中的华润置地是什么样子的呢？

华润置地区别于其他公司的优势之一，就是**总部有专业的支持、兄弟公司有开放的心态**。当我们需要资源或者援助的时候，可以从总部或其他大区获取到必要帮助和支持。同理，我也愿意将自己收获的经验进行分享，因此从合肥来到武汉，继续武汉万象城的设计规划。

另外，公司的文化中有**包容**。华润这个平台给了我们**学习的空间**，特别是来到大区之后，这个**空间更加的广阔，思考问题的角度也更宏观**。同时，公司也能包容在学习过程的细小差错，让我们很好地成长。因此我非常看重和珍惜这个平台。

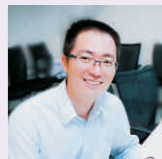


>合肥万象城项目



随着武汉大区的业务发展，我们的队伍越来越壮大，您对于新加入的伙伴，有什么想说的话？

每个人的职业发展与个人的投入是正相关的，同一件事情你花10分钟还是1小时，或者花1天时间去认真思考，工作的结果和收获的知识是完全不一样的。公司给我们提供了一个很好的平台，提供了做事的机会，**在这个平台上，能否把握机会，付出多少，收获多少，积累多少，就要看自己下的“功夫”。**



2016年7月20日，华润集团在《财富》世界排行榜拼进前100，营业额录得765.74亿美元。在世界百强荣誉的背后，务实、专业、协同和奉献的华润人，对工作精益求精，对事业兢兢业业，为华润辛勤奉献。

在华润置地区域架构调整的当下，武汉大区全盘布局，资源整合。此时更希望武汉大区的每一位成员，齐心协力，奋进前行，在公司需要的时候挺身而出，付出自己的一份智慧与汗水！

有责任，敢付出。
这就是华润人的品质！



您在华润这样丰富的工作跨度和经历，给您带来了哪些启发和收获呢？

最大的启发就是，在日常工作中，我们要从全局的角度看问题，**拓宽自己的知识面，扩大自己的思考范围**。这样在更好地完成工作的同时，也有助于自己的职业发展。

首先在专业上，我们需要主动了解其他部门在做什么，**了解跟我们相关联专业的工作内容和关注点**，以便达成共识，共同前进。

同时，在工作过程中，我们要**主动思考不同工作之间的交界面**，让不同工作相互搭接，避免疏忽或遗漏。

最后，我们应开阔自己的视野，**多从公司价值链考虑问题**，无论是跨地域工作，还是跨部门沟通，**从全局出发，方能登高望远**，提升个人能力，真正打开职业通道。



悉心关爱员工



三八女神节



城市乐跑赛



家庭开放日



“双亲节”感恩父母

PART 6

绿色营运

筑生态之美

Ecology

低碳环保，绿色营运。华润置地华中大区坚持开发建设、物业管理与环境保护协调发展的原则，构建环境保护体系，开发绿色建筑，在达到国家标准的情况下，更加注重绿色节能，节约能源，推进碳资产管理。并在自身办公过程中实现绿色办公。开展广泛的绿色宣传公益活动，倡导绿色生活。

环境管理体系

华润置地华中大区重视环境保护和节能减排工作，修订《华润置地华中大区节能减排管理规定》、《武汉公司施工环境保护管理制度》、华润置地华中大区《武汉、合肥绿色建筑操作指引》、《长沙市绿色建筑操作指引》等相关制度。

开发绿色建筑

截止2016年，华中大区绿建申报项目共27个，其中武汉翡翠城一期、合肥凯旋门三期、合肥熙云府、长沙置地广场一期、南昌橡府、南昌凯旋门均已取得绿色建筑一星设计标识认证。



在设计阶段考虑了节材、节水、节能、节地、室内环境质量六大系统的内容，对整体及周边资源充分利用，关注业主的居住舒适度和生活上的便利。例如：合理开发地下空间，地下空间作为汽车库、送风机房、排风机房、泵房、雨水处理间等；景观设计合理，环境优美，采用乔、灌、草结合的复层绿化；采用雨水回收利用系统设计，收集屋面、地面雨水，处理后用于绿化浇洒、道路冲洗、景观补水；进行室内采光模拟及室内通风模拟，对室内环境进行优化设计，保证住宅室内舒适性；小区智能化系统定位正确，采用的技术先进、实用、可靠，达到安全防范子系统、管理与设备监控系统与信息网络子系统的基本配置要求等。

上述项目绿色建筑一星级目标的实现，充分体现了华润置地对于绿色建筑的执着热情和对国家节能环保事业的责任。

实践绿色建造

绿色施工

工程建设阶段

项目实施过程中，华中大区新开项目全部推行铝膜施工，极大的降低木模板使用率，推广使用蒸压加气混凝土精确砌块，用水量、水泥和细沙等用量大幅减少，通过推广使用绿色施工工艺，更好的提升绿色施工质量和水平。

华中大区各项目在施工过程中严格执行“四节一环保”，积极进行绿色施工，具体包括粉尘监测、绿化降尘、循环水系统等措施。



绿色施工和照明节能



武汉翡翠城、长沙置地广场项目使用全钢爬架代替传统钢管式脚手架，临时照明使用节能LED灯带，主道路洒水降尘，废弃模板集中处理、回收利用，天气降雨抽水至洗车池，结构标准层使用铝模代替木模等。



绿色施工

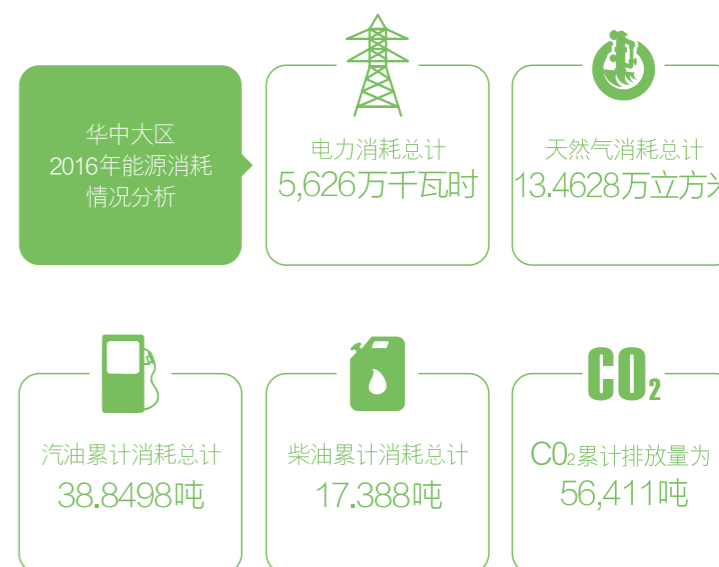
长沙置地广场项目现场办公临建区采用太阳能路灯，对比传统路灯，有效节能100%。地下室、楼梯间等区域照明采用LED灯带，具有发光效率高、耗电量少等特点，较荧光灯管照明有效节能50%。



照明节能

节约能源与资源

华中大区工程管理部统筹组织负责能源与资源消耗管理，人事行政部和财务部负责实施，物业管理公司、在建项目部、商业物业管理中心负责对本单位的能源消耗进行管理。公司建立了有关部门增收节支、节能减排方面的管理制度和考核体系，把部门和关键岗位的考核指标纳入到部门和个人业绩合同中。



推进碳资产管理

2016年华中大区严格按照置地总部碳资产排查实施方案要求，开展2016年碳资产盘点工作，并建立起碳资产基础信息库，持续开展碳资产管理。华中大区每季度对公司住宅物业、商业物业和开发项目碳排放源进行识别，建立碳排放源识别台账，每季度开展碳资产盘点。



碳资产消耗排放主要源是电力和热力消耗间接引起的碳资产消耗。

打造绿色社区

凤凰城二期生态水池

2016年湖南公司对凤凰城二期生态水池改造。改造实施前原来需每月更换水，以保持水池清洁，改造方案为水池中种植金钱草、水葱、睡莲等植物进行生态化自然循环，只做日常缺水的补水管理，以达到节约用水的节能目的。**每年可节约用水量约3,000m。**



合肥万象城项目

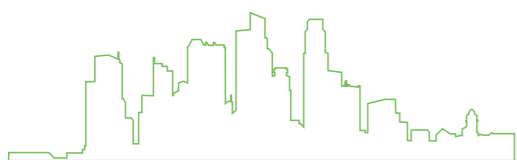
2016年1月份实施建筑垃圾房改造项目，经过近3个月的施工，已于4月份投入使用。经过近段时间的使用和评估，**可以减少其约80%的施工扬尘**，对周边环境的改善，起到很大作用。

合肥澜溪镇项目

地下车库照明改为飞利浦T8/16WLED灯，根据使用效果与去年同期进行能耗评估和对比，在不影响照明的情况下橡树湾二期公区照明（包含着地库照明）与去年同期对比有着进行较大幅度的负增长，**既降低了能耗成本也降低了灯管损坏率且保证了现场品质。**

赣州幸福里住宅项目A区

对地下车库所有照明灯具的改造，全部改造为18Wled照明灯，同时在日常运行过程中采用节能模式——**隔一盏亮一盏。**



实行绿色办公

2016年华中大区各单位积极开展节能减排宣传、教育培训等工作。在照明、空调开关处、打印机处张贴提示标语，提醒员工及时关闭用电设备电源、控制空调温度和运行时间、减少纸张浪费，并制作节能减排宣传画，将节能减排工作真正落实到日常工作中。



环保公益倡导

2016年3月19日合肥万象城联合场内租户——番茄苗举办童绘蓝色地球活动，结合地球一小时公益环保主题，招募亲子家庭参与万象城地球日公益活动——为蓝生活，与番茄苗老师一起绘制蓝色地球，宣传地球一小时公益主题。本次活动受到顾客的高度参与，同时也提升了合肥万象城的环保理念。



万象城地球日公益活动——为蓝生活



住宅小区结合营销宣传，小区门口设置免费自行车，倡导环保出行

PART 7 公益慈善 筑爱心之美

爱心筑企，奉献社会。华润置地华中大区注重社会公益事业，积极帮扶弱势群体，参与志愿服务，承担了3个希望小镇的建设工作，彰显了华润作为责任央企的独特风尚，为社会的和谐发展贡献了坚实力量。

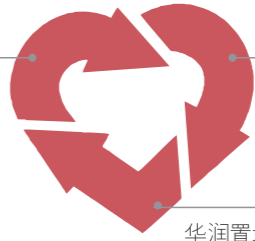
公益慈善理念

公益宗旨

服务社会，传播文明

服务精神

参与、互助、奉献、进步



行动理念

华润置地·用心做公益

公益慈善实践

关注帮扶社会弱势群体

2016年2月南昌公司组织青年志愿者走进当地福利院慰问福利院老人，陪同老人聊天，赠送生活必需品；2016年4月、7月，南昌公司组织青年志愿者走进SOS儿童村，探望生活在这里的儿童，送去了牛奶、鸡蛋等营养早餐。



参与志愿服务

华润置地华中大区提倡并积极组织员工参与志愿服务，为社会的可持续发展奉献微薄之力。2016年，华润置地华中大区在武汉、合肥、长沙、南昌及赣州成立志愿者协会，组织志愿服务活动8次，参与人数161人次。



2016年3月30日，在赣州市直机关工委的组织下，赣州公司党支部组织公司党员、青年志愿者走进社区开展“节水护绿 保护山川河流”活动，用实际行动践行社会公益。



2016年6月，在金寨希望竣工之际，华润置地武汉公司组织业主家庭与当地小朋友一起参加“乡村童画”公益夏令营活动，为业主家庭与希望小镇小朋友架起沟通的桥梁。

2017年展望

展望2017，华润置地华中大区将持续秉承“品质筑美生活”的责任理念，坚持将《可持续发展报告指引》的社会责任治理理念融入企业发展，致力于强化责任传播、打造责任品牌、抓紧精准扶贫三大战略布局，不断增强责任意识、深化责任管理、推动责任践行、促进责任融合，实现公司长远的可持续发展。

责任管理

持续宣贯社会责任，提升各级管理人员和广大员工的社会责任意识。开展社会责任工作团队培训，发挥社会责任报告与利益相关方的沟通作用，增进与利益相关方的沟通，创新履责实践。

客户至上

秉承华润置地一贯的“高品质”战略，华中大区将持续以客户为中心，坚持客户导向，为客户提供更加环保、更高品质的产品与服务，提升客户满意度，用品质给筑造更美生活。

合作共赢

阳光采购，责任采购，进一步完善采购流程与制度，打造责任供应链。

公益慈善

持续做好华润希望小镇建设工作，通过环境改造、产业帮扶、组织重塑持续运营韶山华润希望小镇、金寨华润希望小镇、井冈山华润希望小镇；继续壮大华中大区志愿者队伍，延续润志会的“服务社会，传播文明”的宗旨，用心做公益。

员工关怀

加强各类人才队伍的选拔培养和使用，完善员工职业发展机制，加强新技术新业务培训 and 技能培训。创造尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵的人才成长环境和工作氛围，关心关爱员工，深化企业的民主管理，加强EHS管理。

环境责任

提倡“四节一环保”的绿色施工理念，在保证质量、安全等基本要求的前提下，最大限度地节约资源并减少对环境产生负面影响的施工活动，为人们提供健康、适用和高效的使用空间，与自然和谐共生的建筑，为实现人居、生活、环境的可持续发展而努力。

助力新农村建设



金寨华润希望小镇

华润置地华中大区在华润慈善基金会、华润置地的统筹下，深度参与新农村建设，承担了湖南韶山、安徽金寨、江西井冈山等3个华润希望小镇的非盈利性建设工作，派出志愿者全程参与小镇建设，通过环境改造，改善了该地农民的居住环境。



2016年，金寨希望小镇竣工落成，井冈山希望小镇奠基。



井冈山华润希望小镇奠基仪式

指标索引

报告章节	CASS-CRS3.0
报告导读	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5
致辞	P3.2
聚焦2016	P5.1
关键绩效	P5.2/M1.5/M1.6/M1.7
公司荣誉	P5.3/M2.10
关于我们	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5/P4.7
第一章 倡廉善治，筑责任之美	S1.1/S1.2/S1.4/S1.5 S1.6/S1.10 G1.1/G1.3/G1.4/G2.1/G2.3/G2.4/G2.5/G3.1/G5.1/G5.4/G6.2/G6.4
第二章 精工建造，筑品质之美	M2.4/M2.5/M2.14 M2.7/M2.8/M2.9
第三章 竭诚服务，筑心意之美	M2.1/ M2.3/M2.6 M2.13/M2.15/M2.16
第四章 伙伴协作，筑共赢之美	G3.2/M3.1/M3.6/M3.11
第五章 成就员工，筑英才之美	P4.5/S2.12/ S2.27 S2.8/S2.9/S2.10/S2.11S2.16/S2.18/S2.19 S2.16/S2.18/S2.19/S3.1/S3.3/S3.5/S3.6/S3.7/S3.8 S2.20/S2.21/S2.22 S2.23/S2.25/S2.26
第六章 绿色营运，筑生态之美	E1.1/E1.7/E2.1/E3.1 E1.5/E3.1/E3.7/E4.1/E4.2/E4.3/E4.7 S4.1/E2.3/E4.7
第七章 公益慈善，筑爱心之美	S4.10/S4.13/S4.15 A1 A3 A4 —

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地华中大区可持续发展报告编制工作，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，感谢您对此报告的支持。

■ 您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

■ 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 and 环境的重大影响

能 一般 不了解

■ 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

■ 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

■ 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：

您可以扫描下方二维码给予反馈意见或填写表格后传真到(027)88844953

我们将认真对待您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息，不做其他用途。



华中大区2016年可持续发展报告

起草人员名单

组 长：孟小周

副 组 长：田 苑

组 员：谢黎黎 胡彩桥 姜重建 陈宇舟 金 喆 黄双琳
于敬涵 陶 欢 秦 凡 张卫滨 刘 适 叶 原