

华润置地福建大区
2015年社会责任报告



目录

CONTENTS

报告导读	01
总经理致辞	02
2015年度福建大区大事记	03
关键绩效	04
公司荣誉	05



关于我们

公司概况 \	08
组织架构 \	09
业务分布 \	10
产品服务 \	11



客户满意是我们不变的追求

保障客户的权益 \	18
提供优质的产品 \	19
奉献贴心的服务 \	20



合作共赢是我们成长的基石

打造责任供应链 \	24
促进产业发展 \	25



人力资本是我们最大的财富

- 员工概况 \ 27
- 保护员工权益 \ 31
- 员工健康安全 \ 35
- 助力职业发展 \ 36
- 关爱员工生活 \ 39



改善环境是我们创新的动力

- 环境管理 \ 42
- 绿色建造 \ 42



社区共享是我们发展的责任

- 公益管理 \ 44
- 公益实践 \ 44

2016年展望 47

意见反馈表 48

报告导读

INTRODUCTION TO REPORT

○ 时间范围

2015年1月1日至2015年12月31日，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2015年7月。

○ 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福建大区成立以来至2015年12

月31日的统计数据和正式文件为主，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

华润置地福建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。

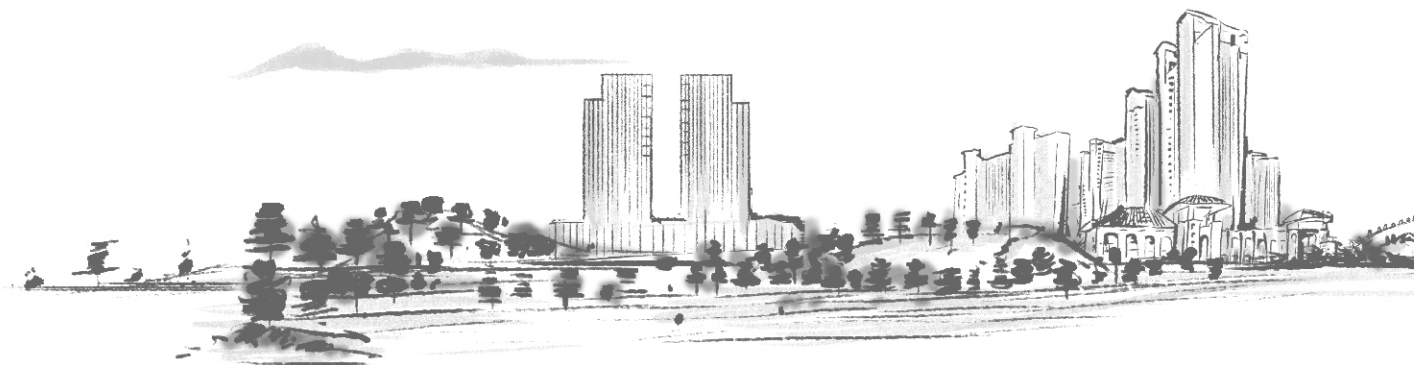
联系方式

CONTACT INFORMATION

华润置地福建大区人事行政部

地址：福建省福州市仓山区花溪南路36号华润橡树湾 \ 电话：(0591)88263555

您可通过公司官网获取华润置地福建大区更多社会责任信息：<http://fj.crland.com.cn>



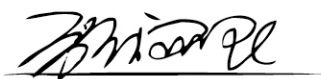
总经理致辞

GENERAL MANAGER SPEECH

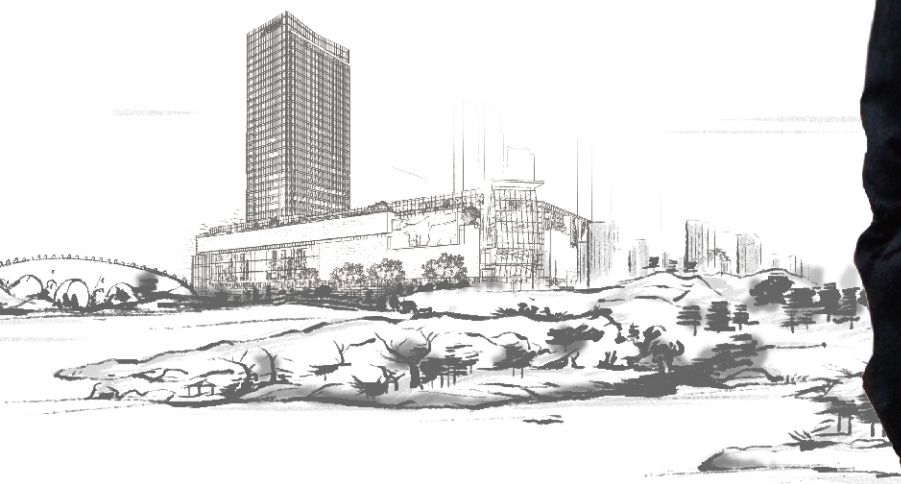
2015年华润置地福建大区以贯彻十八大精神、落实5M要求为指导，加强企业社会责任管理，以落实责任践行为重点，明确公司社会责任理念与核心议题，制定责任战略，促进责任融合，推动企业可持续发展。

2015年度福建大区主要经营指标营业额、净利润对比2014年分别上升28.75%、15.78%，持有商业赣州华润万象城盛大开业。在公司业绩稳定增长的同时，重点关注与企业运营活动最为相关、对利益相关方具有重大或潜在影响的实质性议题，将履行社会责任与企业发展紧密结合起来，开展包括依法治企、诚信经营；客户至上，合作共赢；保护环境，绿色发展；回报社会，慈善公益；重视基层，关爱员工等多主题、各维度的社会责任活动。

社会责任报告不是社会责任工作的全部，企业社会责任工作是一项由公司管理层牵头，各部门落实的综合型公司管理工作。福建大区将继续往开来，针对性的加强社会责任管理工作与公司战略、主要业务的紧密联系，使CSR成为公司管理的中坚力量。



福建大区总经理



2015年度福建大区大事记

2015 FUJIAN REGIONAL MEMORABILIA

01月23日 — 华润置地竞得南昌红谷滩DAEJ2014084号地块



02月06日 — 华润置地（南昌）开发有限公司正式成立



05月12日 — 福州华润万象城召开媒体见面会



07月10日 — 福州公司成功摘得福州马尾快安片区马宗地2015拍-05号地块



08月01日 — 福州华润万象城品牌中心璀璨绽放



09月19日 — 赣州华润万象城盛大开业



11月11日 — 福州市华润置地实业有限公司正式成立



关键绩效

KEY PERFORMANCE

签约额:

47.55亿元

对比2014年上升

9.46% 

签约面积:

43.50万平米

对比2014年上升

10.10% 

营业额:

50.29亿元

对比2014年上升

28.75% 

净利润:

10.42亿元

对比2014年上升

15.78% 

资产负债率:

44.63%

纳税总额:

93538.87万元

对比2014年上升

1.87% 

公司荣誉

COMPANY HONOR

序号	奖项类型	奖项名称	获奖单位/项目	颁发机构
1	安全生产类	福州市安全文明工地	橡府二期	福州市城乡建设委员会
2		福州市安全文明工地	橡树公园	福州市城乡建设委员会
3		福州市安全文明工地	橡树公园	福建省建设厅
4		江西省建筑施工安全文明工地	赣州华润中心B1区	江西省建筑业协会工程安全专业委员会
5		江西省建筑施工安全文明工地	赣州华润中心A区5-7#楼	江西省建筑业协会工程安全专业委员会
6		南昌市安全生产、文明施工标准化样板工地	南昌橡府 Nanchang Oak Masion	南昌市城乡建设委员会
7		2015年厦门市建筑施工安全生产标准化优良项目	厦门华润中心（2013P16地块）桩基及土石方施工工程（一标段）	厦门市建设与管理局
8		2015年厦门市建筑施工安全生产标准化优良项目	厦门华润中心(2013P16地块)一标段（厦门华润中心华润大厦A座及核心筒建筑安装总承包工程）	厦门市建设与管理局
9		2015年厦门市建筑施工安全生产标准化优良项目	橡树湾G04-1地块建筑安装施工总承包工程（19-22号楼、地下室、S10、S11、S12号楼）	厦门市建设与管理局
10		2015年厦门市建筑施工安全生产标准化优良项目	华润橡树湾J2007G05地块建筑安装施工总承包工程Ⅱ标段	厦门市建设与管理局

序号	奖项类型	奖项名称	获奖单位/项目	颁发机构
11	安全生产类	2015年厦门市建筑施工安全生产标准化优良项目	厦门华润中心(2013P16地块)二标段(厦门华润中心华润大厦B座及核心筒建筑安装总承包工程)	厦门市建设与管理局
12		2015年厦门市建筑施工安全生产标准化优良项目	厦门华润中心(2013P16地块)三标段(厦门华润中心万象城及地下室建筑安装总承包工程)	厦门市建设与管理局
13		2015年厦门市建筑施工安全生产标准化优良项目	华润橡树湾J2007G05地块建筑安装施工总承包工程I标段	厦门市建设与管理局
14	工程质量类	赣州市优良结构工程奖	赣州华润中心B1区	赣州市城乡建设局
15		榕城杯	橡府二期17#、23#楼	福州市建设工程质量安全管理协会
16		榕城杯	橡树公园62#、63#、65#、66#楼	福州市建设工程质量安全管理协会
17		厦门市结构优质工程	华润橡树湾J2007G05地块建筑安装施工总承包工程I标段	厦门市建设工程质量安全管理协会
18		厦门市结构优质工程	华润橡树湾J2007G05地块建筑安装施工总承包工程II标段	厦门市建设工程质量安全管理协会



关于我们

ABOUT
US

● 福州万象城售楼部实景图



PACIFIC COFFEE 太平洋

>> 公司概况

华润置地福建大区是华润置地全国性战略布局的九个大区公司之一。以福州为中心，辐射福建、江西两省，已进入福州、厦门、南昌、赣州四城。

○ 三座万象城，永不落幕的时尚舞台

从2011年起，华润置地福建大区加快商业项目布局，赣州万象城、厦门万象城、福州万象城先后落地，引领时尚消费潮流，打造城市商业新地标。

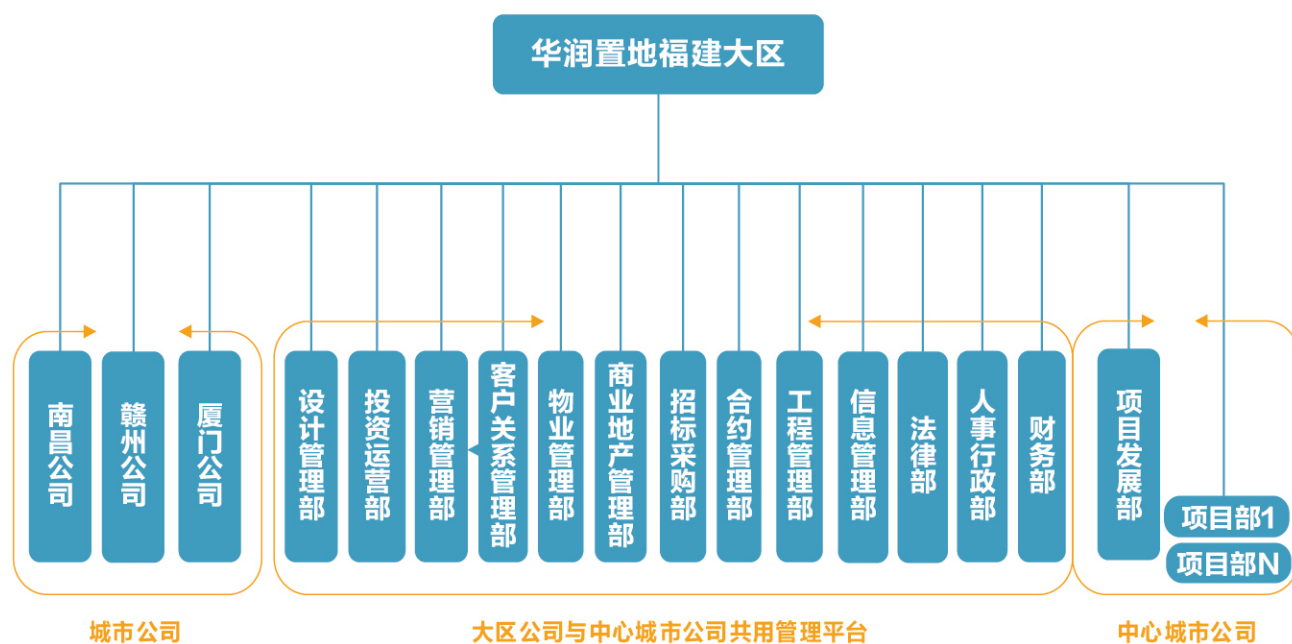
○ 六个品质高尚住宅项目，缔造品质生活

目前，华润置地福建大区建设有厦门橡树湾、福州橡树湾、南昌橡树湾、南昌凯旋门、福州紫云府、南昌新建项目等多个住宅项目，品质卓越，均为区域内的标杆产品。

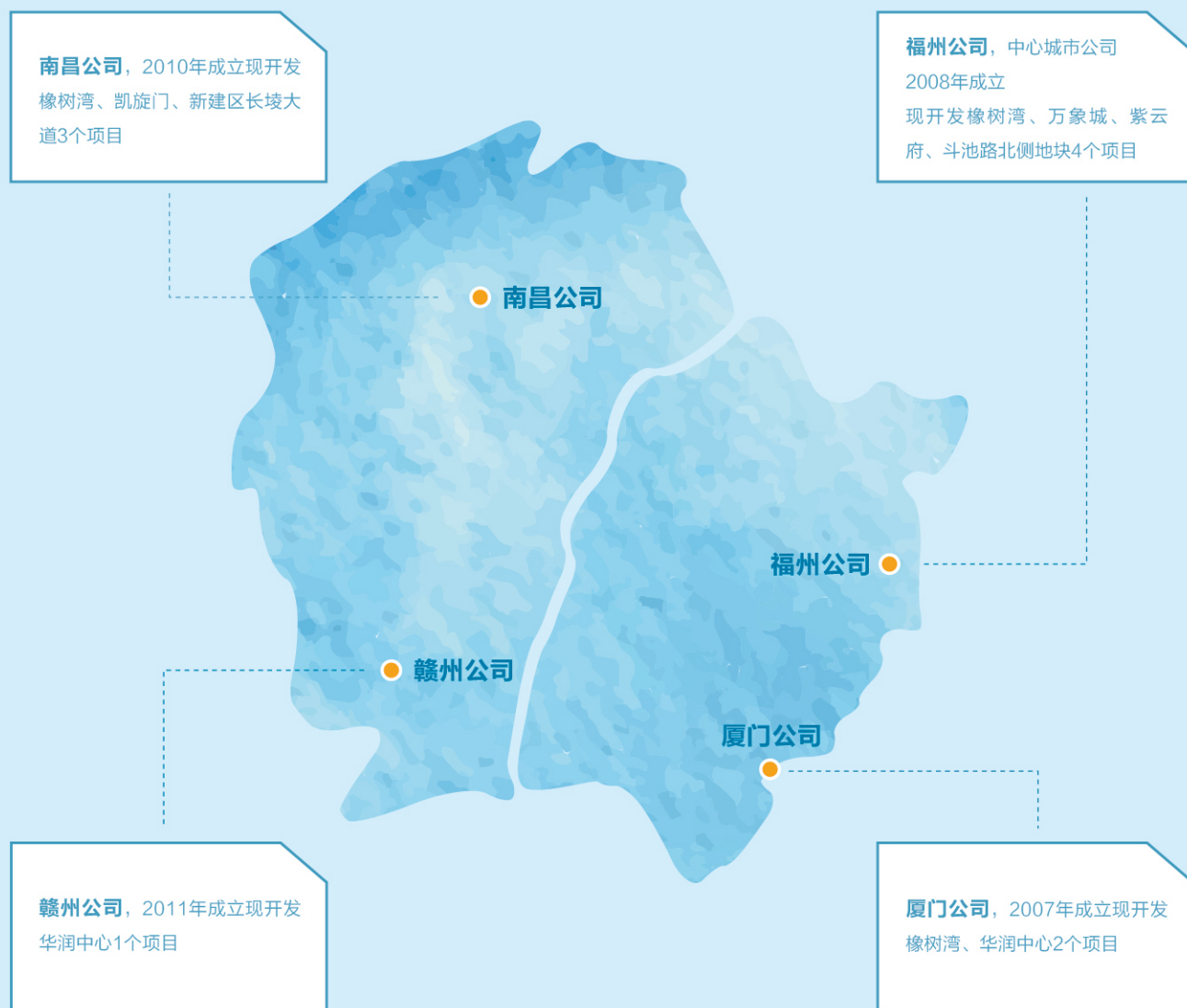
福建大区以“携手共创美好生活”为社会责任使命，遵从华润集团“追求卓越发展，把华润建设成为具有国际竞争力的世界一流企业，实现超越利益之上的追求”的社会责任愿景，将社会责任工作与企业文化建设相融合，将社会责任工作贯穿于企业战略、组织和文化之中，使之成为打造建设和谐企业的有效工具。



>> 组织架构



>> 业务分布





» 产品服务

“学府人文” 厦门橡树湾项目占地141.9亩，总建筑面积38万平方米，由高层、小高层及多层住宅组成，并规划有超市和独立商业等社区配套。建筑风格传承美国斯坦福百年人文神韵，塑造以钟楼为代表的校园精神堡垒，再度延续华润置地浓郁的学府文化和人文情怀。

“英伦风情” 福州橡树湾项目总占地540.18亩，建筑面积约90万平米，整体规划有七期产品，包括联庭House、大平层豪宅、精装高层、毛坯高层等产品。从清新怡人的自然景观到休闲健身的运动会所，从下一代的教育传承到高品质的居住生活，福州华润橡树湾从Shop、School、Sight、Sport等多个方面，营造原汁原味的精品生活方式。

“法式尊贵” 南昌橡树湾总占地约190多亩，分二期开发，包括高层、小高层及多层住宅等产品，继承了橡树湾系列的经典建筑文脉，整体风格强调高尚典雅尊贵气质。

南昌凯旋门占地约87亩，总建筑面积约12.8万平方米，由高层、小高层、独栋小商业等组成，项目以“精奢”理念指引社区总体营造，从软硬件设施上构筑一个精致细腻的生活。

福州紫云府占地约66亩，总建筑面积约17.5万平方米，由11栋美式新古典主义建筑围合布局而成。高层与洋房交错，园林与建筑有机结合，整体风格宜人、亲切。项目主打复式产品，空间灵动，为城市精英提供一跃而上的多功能空间和精致生活品质。



南昌新建区长堍大道项目位于新建区中心区域，住宅组合形态以小高层、高层为主，商铺以沿街商铺及独立商业为主。整体建筑形态呈现新古典主义风格。

另外，福州斗池路北侧项目位于鼓楼核心城区，毗邻万象城综合体项目，占地4.51万平方米，建筑面积22.52万平方米，包括SOHO公寓、5A甲级写字楼、Sky Mall，项目将以顶级的产品硬件及软件配置，为城市企业和市民提供高素质的购物办公环境和优质的物业服务。



● 福州橡树湾7期-橡树公馆效果图（城郊品质）



● 南昌凯旋门 效果图（城郊品质）



福州万象城效果图



Commercial products

商业产品

置地商业产品线包含：万象城、万象汇、1234space等。福建大区目前已建成或设计施工中的项目包含：赣州万象城、厦门华润中心及福州万象城。

赣州华润中心万象城总占地285亩，总建筑面积逾85万 m^2 ，是集购物中心——万象城、写字楼——华润大厦、住宅——幸福里、风尚商业街区——幸福汇、星级酒店组成的大型都市综合体项目。

厦门万象城位于厦门市岛内核心地段、地铁和城际快线交汇的滨南宝地，占地94.5亩，地上总建筑面积25万平方米，地下商业建筑面积5万平方米，根据规划未来将引进25个国际一线品牌和国际顶级品牌，以及全国排名前5位的酒店管理公司。

福州万象城项目位于福州传统的政治、经济、文化中心，人口密集，配套完善，寸土寸金，1.5公里范围内涵盖福州大学、市政府、西禅寺、万宝商圈及高级住宅社区和写字楼群。项目占地面积9.08万平方米，建筑面积达46.3万平方米，未来将建设成为集购物中心、SOHO、办公为一体的大型都市综合体，以丰富的业态、成熟的品牌引入及运营能力为城市消费者带来不一样高端时尚消费体验。



● 赣州万象城效果图



● 厦门万象城效果图



● 福州万象城效果图

○ 物业社区服务

▪ 收件宝系统

随着网购的流行化，社区网购的业主数量越来越多，但由于小区距离市中心较远，业主们平时要上班，单位收快件又不方便，快递无人签收成了大问题。以往物业都是免费为业主代收快递，一方面增加了人力投入，另一方面遇到货物不符的情况，物业方就“百口莫辩”，容易引发与业主之间的矛盾。2015年1月份，智能化的“收件宝”系统正式在园区启用。

“收件宝”是一台24小时社区便民服务终端，外观与超市便民储物箱类似，不仅可解决基本的快递包裹代收问题，在未来还可提供包括水电煤气等公共事业缴费、银行卡转账、信用卡还款、手机充值等多项便民业务。收件宝的使用不仅为业主带来快件集中收取的便利，而且促进了物业与业主们的关系，使之更加融洽。2015年福建大区各项目共设立8处点位，收入21600元。



▪ 社区年货节

春节临近，为了解决社区业主对年货采购的需要，福州物业公司于2015年2月在橡树湾小区内举办“2015年羊年年货节”活动，吸引了众多业主参加。现场参展的有华威菜多多、华润五丰、省旅游公司号百旅游超市、园里居园艺等公司，带来了业主所需的年糖年饼、生鲜水果、粮油肉类、休闲旅游等产品。年货节活动现已成为物业年关必备节目，想业主所想，为业主选购年货提供了实惠便利，亦成为物业增值服务闪亮的一环。



■ 生鲜配送服务

通过线上线下结合，为橡树湾业主提供生鲜配送服务，满足业主对生鲜采购的部分需求。线上以微信、app等方式宣传推广生鲜产品和服务，业主下单选购；线下以小区服务中心为据点，接受业主订购需求，由物业服务人员配送到家。生鲜配送服务让业主足不出户就能享受到实惠便捷的产品，同时享受到了更为人性化的服务，深受业主的好评。



■ 社区食堂开业

为了满足部分业主的就餐需求，2015年6月，南昌橡树湾社区食堂开业，为业主提供健康、营养、实惠的便当。费用为10元/份，包含“一荤两花荤一素+米饭”，业主在园区就可以享用到健康、放心的餐品。2015年度社区食堂累计收益5000余元。





客户满意是我们不变的追求

CUSTOMER SATISFACTION
IS OUR PURSUIT

• 厦门万象城效果图



» 保障客户的权益

○ 客户关系管理

华润置地作为业内首家试点上线专业客户关系管理系统(CRM)的地产开发商，历来重视客户关系管理工作。福建大区与客户间的沟通渠道与交流平台是多元化的：置地会经过五年的不懈努力，为客户提供了更具多元化、高品质的服务选择，使客户享受到丰富的专业化置业和生活服务。



华润智慧家APP即将上线
敬请期待!

◎ 福州公司正在研制开发社区智能APP平台，以互联网O2O的模式为业主提供快速、方便和省心的一站式服务。

◎ 彼岸行动旨在通过邀约业主参观施工现场，让业主对橡树湾建筑材料、施工流程、工艺标准、质量管理等方面有更为直观、清晰的了解，使业主的预期效果更加贴近实际，并以此增进业主与开发企业间的交流与互动。



○ 客户信息保护

华润置地历来重视对于客户信息的保护措施，从基层员工到中层骨干，从电子档案到纸质资料，华润置地福建大区有着一套严格的信息管理制度。通过提升软硬件件质量，加强设备保护能力；通过开展针对性的法律法规宣传教育，增强员工的信息安全意识；通过推动内控体系建设、严格规章制度，防堵流程制度漏洞。三管齐下，保障客户的信息安全。

» 提供优质的产品

○ 质量标准

2015年，福建大区推行“全面质量管理”，组建质量管理体系建设小组，完善大区质量管理体系。大区组织开展三期培训，从工程管理之道、机电施工管理、幕墙质量专项管控等维度提升团队质量管理能力。



通过监督管理，严格落地大区工程管理八大行为动作：施工过程中，严格推行质量管理季度监督检查，实现良好过程管控；针对客户敏感的渗漏质量风险，在施工验收环节实行大区监督的100%外墙淋水实验与卫生间闭水实验；交付前，通过多轮质量查验与整改，保障房屋交付品质。

○ 质量评估

福建大区严格管理工程质量，根据实测实量检测标准、工程质量行为准则严控质量结果。

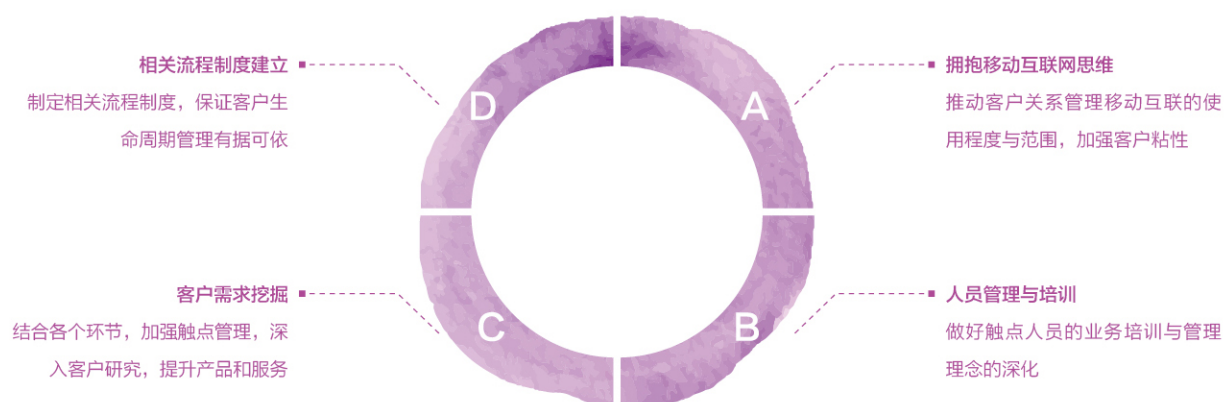
工程质量方面：毛坯房交付检查结果，福建大区在9个大区中位居第三；2015年第四季度，福州公司实测实量过程检查居40个受检单位第三位。

行为管理方面：福州橡府二期结合福建大区质量管理“八大质量管理行为”，构建“一个中心、两个基本点、三全管理、四项基本原则、五个质量管理体系”的项目管控体系列为同济第三方检查的优秀项目管理案例；福州橡树湾六期、福州万象城一期为置地工程可视化

» 奉献贴心的服务

○ 全流程客服体系

为更好地满足客户需求，华润置地福建大区借助信息化建设，积极打造科学、快捷、安全的客户管理体系，并通过分析研究客户的全生命周期，确定客户服务的工作重点，针对性、创新性地向客户提供优质的产品和服务，提升客户满意度，与客户建立长期合作伙伴关系。



○ 积极响应投诉

华润置地福建大区通过积极疏通顾客与企业之间的交流渠道，不断梳理投诉处理工作流程，落实岗位责任，及时妥善地解决客户投诉事项，形成了快速、有效的客户投诉落实与改进机制，通过对客户投诉及责任部门反馈的信息的不断思考，寻找处理问题的平衡点。在规定时间内给客户反馈投诉处理进度，避免出现反复投诉、投诉升级等情况。

○ 客户满意度

福建大区每年展开多项业主维系及调研工作，根据当年客户满意度得分情况撰写年度满意度总结，对下一年度的客户满意度工作进行调整与改善，不断提高总体满意度水平。服务的基础是客户需求分析，只有在充分调研的基础上才能更好地把控客户的需求，从而提高客户满意度。福州公司每年定期开展各种类型的客户调研工作，采取电话调研、入户调研及第三方调研相结合的多渠道调研方式，对客户要求进行了解分析，最终在此基础上对客服工作进行改善。

客户需求

- “希望能多增加一些业主的活动，感觉现在缺少一些实质的业主维系活动”。
- “希望能够及时响应业主服务需求，尽量做到反馈及时性，不愿意花费过多时间等待”。
- “现在是移动互联网时代，希望房子特别是社区能够实现多种功能，方便我们业主的邻里沟通”。

我们的行动

- 加强往期服务短板业主的梳理，制定具有可实现性的维系方案，从维系频率和维系质量两方面加强业主维系工作，提升整体满意度水平，实现全周期业主的满意度覆盖。
- 优化风险管理体系，制定风险检查工作流程，推动建产客户反馈体系，及时将客户声音转化为生产实践，有效提升产品、服务品质，避免缺陷再次发生，减少客户投诉。
- 通过对业主服务需求的深度挖掘，从不同视角挖掘客户需求开发了社区智能APP，以移动互联O2O的模式，为业主提供快速、方便和省心的一站式服务。

关爱儿童活动

南昌橡树湾物业服务中心于2015年8月举办了关爱儿童活动，活动内容有儿童专家传授育儿知识、业主与业主间进行育儿经验分享、亲子游戏、儿童城堡、娱乐沙池活动；园区业主对此活动表示出了极大兴趣，参与度与积极性都非常之高。

案例1

Case



“夏日观影”纳凉活动

为了丰富广大居民的业余文化生活，福州橡树湾家园二三期物业服务中心于2015年8月29日晚19:00在橡树湾家园三期55#楼G层开展了一场别开生面的夏日观影活动，为居民们奉上了一份“视觉盛宴”。

案例2

Case



贴心服务，忠诚守卫

2015年12月23日，福州橡树湾橡府19#701业主拿着一面写有“贴心服务、忠诚守卫”的锦旗送到橡府物业服务中心，感谢秩序部尽心尽力为业主服务。19#701业主多次表示，保安本着“业主至上，服务第一”的宗旨，对人员的出入的管理严格要求，也经常帮助老人提重物，对小孩呵护照顾，一年来受到保安很多帮助，年底送上锦旗表示感谢。

案例3

Case



案例4

Case

厦门橡树湾欢度糖果圣诞

圣诞前夕，厦门橡树湾服务中心工作人员在园内布置了圣诞树、圣诞彩灯等景观装饰，营造出了圣诞气氛。12月25日傍晚，两位慈祥的圣诞老爷爷抱着糖果礼袋在园区大门等待着放学归来的孩子们，给孩子们带来了节日的礼物，孩子们也争先恐后的向圣诞老爷爷要糖果，小小的糖果承载着无数的欢乐和幸福。



案例5

Case

井盖涂鸦，美化园区环境

下水道井盖是园区不可缺少的公共设施，但绿草丛中的那一平米的水泥空地，总在我们欣赏园区美景时带来一丝遗憾。于是，对园区井盖的美化和打造的创意应运而生。想法迅速化成行动，园区井盖美化工程就此启动。在我们大师的神笔下，黯然无色的窰井盖变成了一幅幅精妙绝伦的作品，呈现出一道亮丽的风景。维护园区品质，打造园区景观，为业主创造优美舒适的居住环境，我们一直在努力。



案例6

Case

橡树湾家园端午节活动

为了欢庆端午佳节，弘扬中国传统节日，更好地发掘、传承和创新端午节的文化内涵，福州橡树湾家园物业服务中心在端午节即将来临之际，于2015年6月13日举办了“橡树湾与您一见粽情”社区文化活动，提前让广大业主感受节日气氛，增强社区的凝聚力。

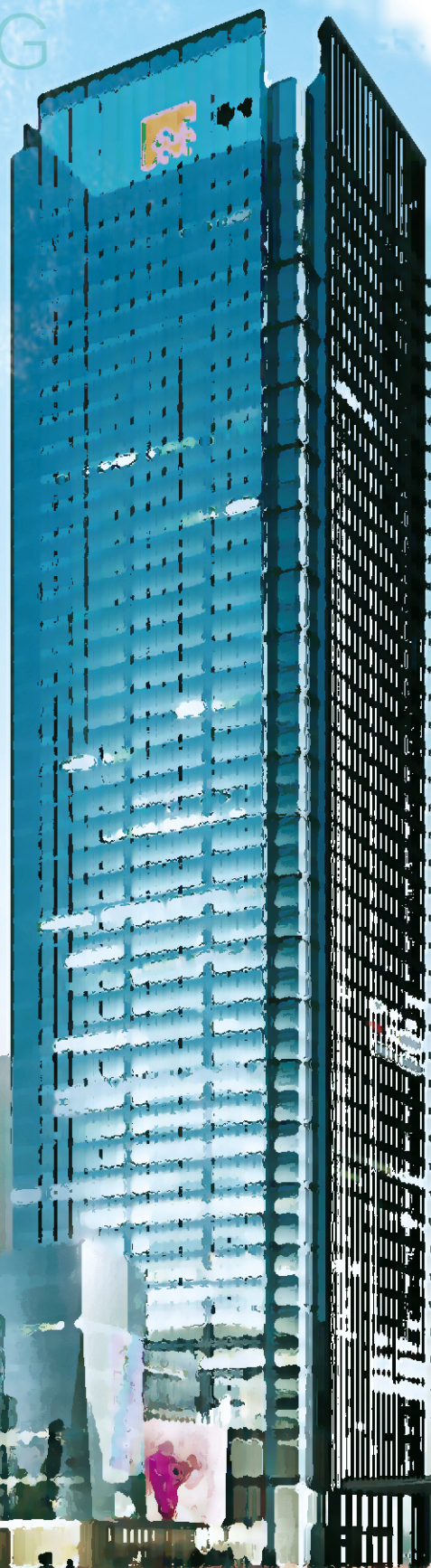




合作共赢是我们成长的基石

WIN-WIN IS THE CORNERSTONE
OF OUR UPBRINGING

• 赣州华润中心万象城效果图



» 打造责任供应链

○ 责任采购

我们始终要求责任采购，将高品质的理念和要求全面融入公司的采购过程中，以保证企业所采购的产品和服务是包含“责任”的，同时也确保企业的采购交易行为是负责的。

制度方面，福建大区于2015年3月修订了大区招标采购制度并形成文件《〔2015〕华润置地福建招采规字1号-工程建设项目采购管理流程》，以规范招标采购流程。

在选择供应商的过程中，依照严格的资格审查制度，公开透明地征集供应商，并通过实地考察筛选符合公司高品质标准的供应商入围投标。考察内容包含但不限于供应商施工现场的安全文明情况，工厂生产环境，污染物处理等履行社会责任的相关维度。

在供应商履约过程中，公司与供应商积极沟通，要求并鼓励其遵守社会责任有关法律法规和准则倡议，并促使其实施有效的管理方案，以保障相关行为落地。

○ 供应链责任管理

华润置地福建大区致力于开发优秀供应商并建立长期合作关系，本着公平公正的原则，根据供应商的类别每年进行1-4次履约评价。

2015年共进行了4次以季度为周期的履约评价，将供应商分为优秀、良好、合格及不合格四个等级。2015年度合格供应商库内共计供应商236家，其中良好127家，占合格供应商的53.81%，优秀17家，占合格供应商的7.2%。

其中：

合格供应商库：**236家**

良好供应商：**127家**

优秀供应商：**17家**

○ 供应链责任水平提升

公司通过供应商履约中及履约后评价对供应商的履约情况进行把控。对于履约情况较差的供应商，公司主动进行约谈，以座谈会的形式沟通交流，使其了解履约过程的不足，督促其改善，提升供应链责任水平。



• 供应商座谈会

» 促进产业发展

○ 战略共享机制平台

福建大区通过总部战略采购、大区集中采购的方式建立战略采购平台，以规模效应，创造价值，实现共赢。2015年福建大区所签合同涉及总部战略采购25项，金额0.90亿，集中采购11项，金额1.32亿，合计36项，总金额为2.22亿。

○ 公平竞争

福建大区严格遵守竞争法规，支持公平竞争政策，禁止利用不正当手段获取竞争优势地位，与合作伙伴开展平等合作，与竞争对手进行良性竞争，遵守国家法律法规，自觉维护市场秩序，2015年经济合同履约率为100%

人力资本是我们最大的财富

HUMAN CAPITAL IS
OUR GREATEST ASSET



• 福州华润橡树湾实景图

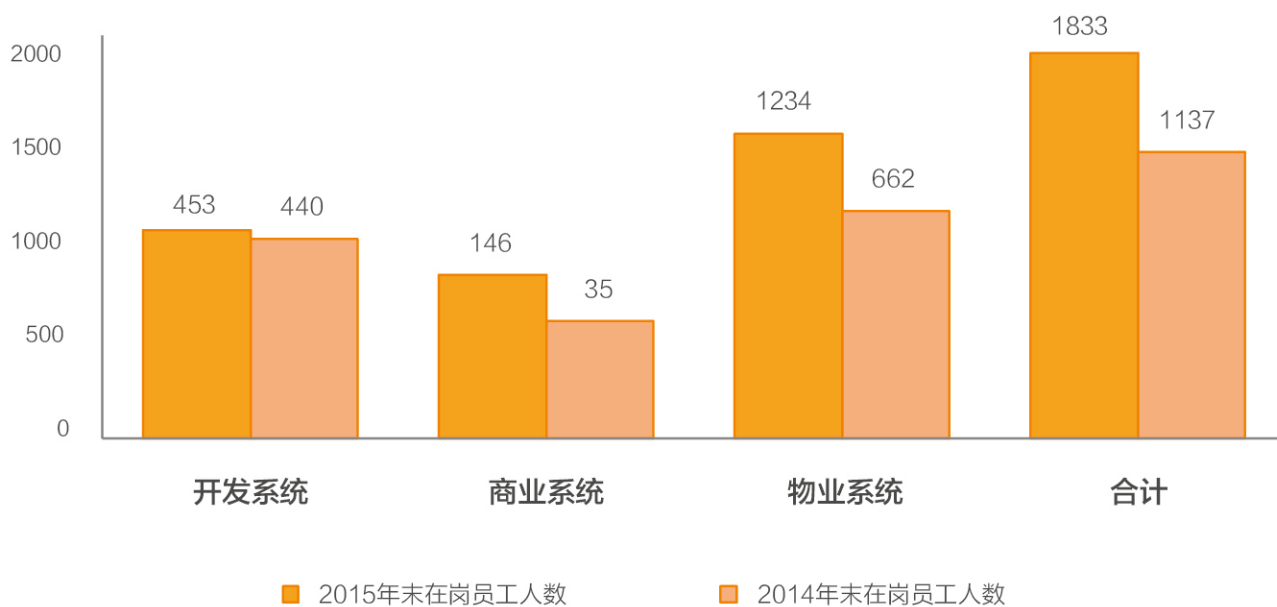


>> 员工概况

○ 员工总数

截止至2015年12月31日，福建大区在职员工总数为1833人；相比2014年末增长61.21%。其中开发系统453人，增幅为2.59%，商业系统146人，增幅为317.14%，物业系统1234人，增幅为86.40%。

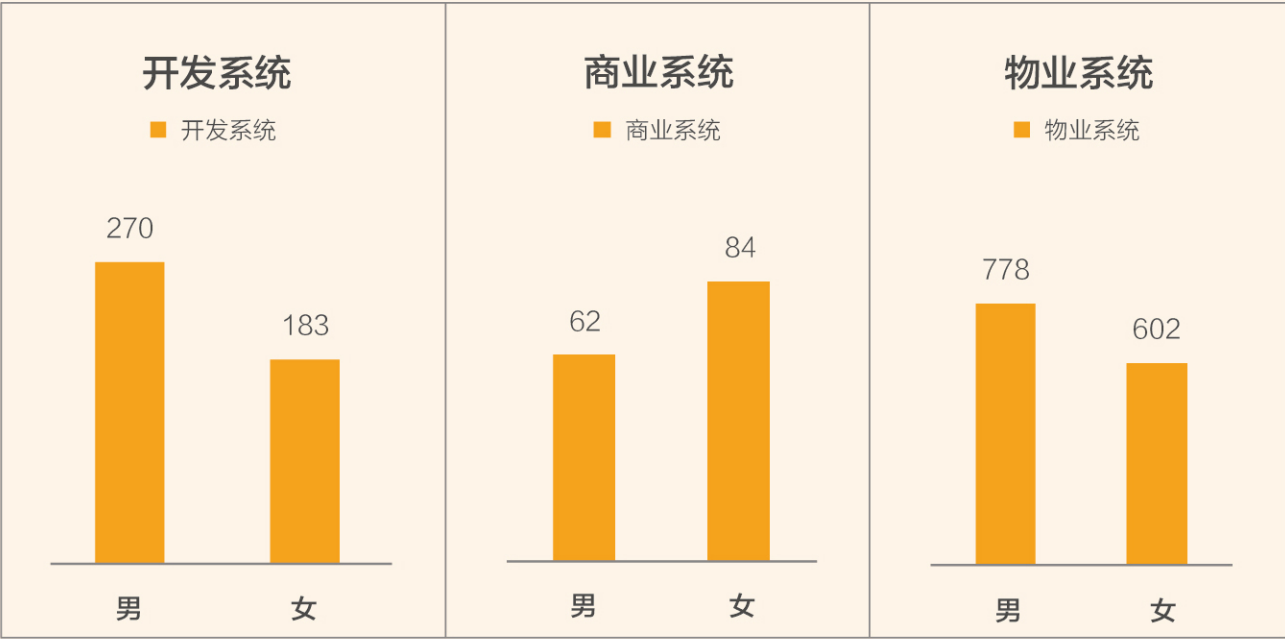
在职员工总数	开发系统	商业系统	物业系统	合计
2015年末（截止12月31日）	453	146	1234	1833
2014年末（截止12月31日）	440	35	662	1137
环比增幅	2.95%	317.14%	86.40%	61.21%



○ 性别结构

截止至2015年12月31日，福建大区员工整体的男女比例为1.34:1，其中开发系统的男女比例为1.48:1，商业系统的男女比例为0.74:1，物业系统的男女比例为1.29:1。

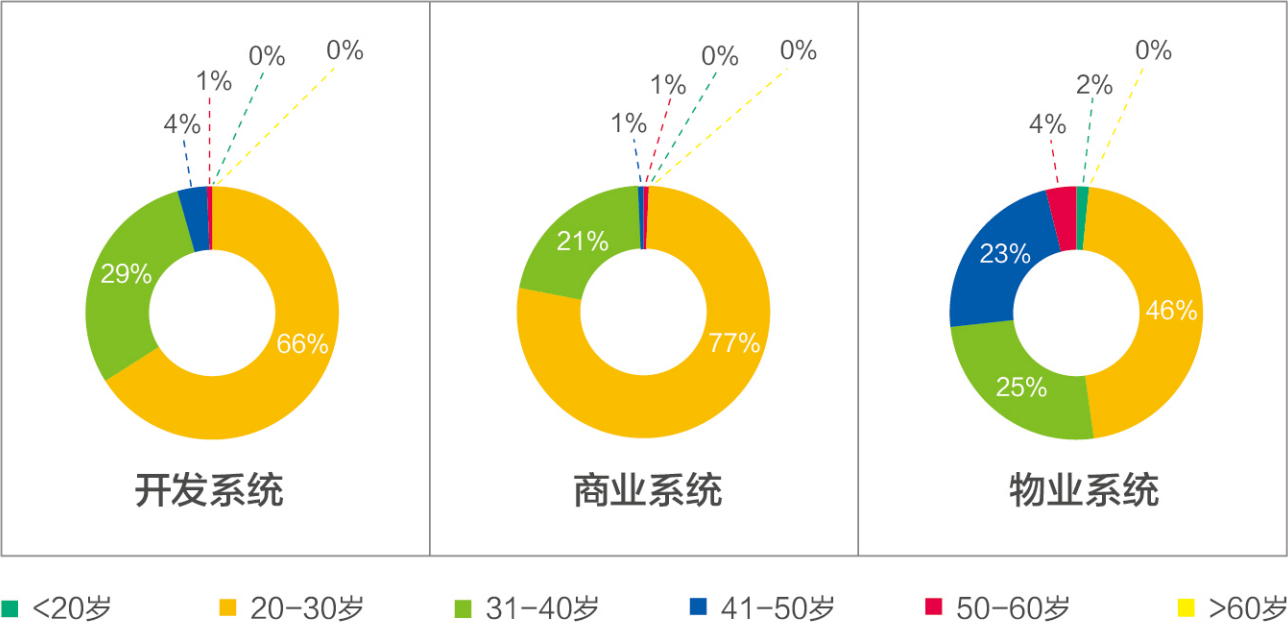
业态	男	女	男女比例
开发系统	270	183	1.47541
商业系统	62	84	0.738095
物业系统	778	602	1.292359
整体	1048	785	1.335032



○ 年龄结构

截止至2015年12月31日，福建大区员工整体平均年龄为29.63,其中开发系统员工平均年龄为29.28岁，且30岁以下的人员占比为66.00%；商业系统员工平均年龄为26.88岁，且30岁以下的人员比例占78.08%；物业系统员工平均年龄为32.72岁，且30岁以下的人员占比为47.81%。

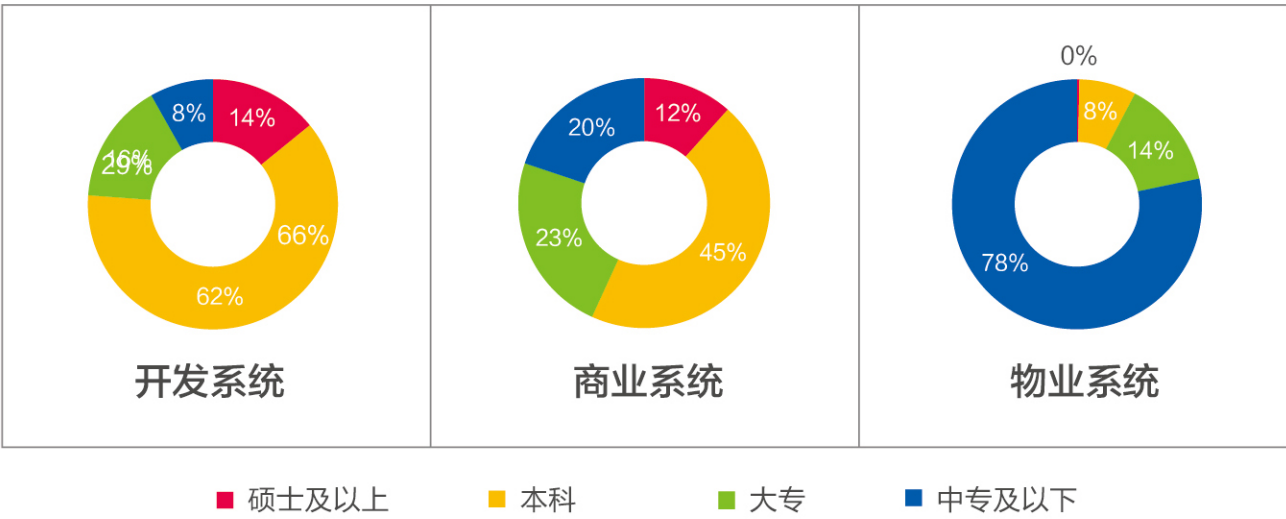
年龄段	开发系统	商业系统	物业系统	整体
<20岁	0.00%	0.68%	1.62%	1.15%
20-30岁	66.00%	77.40%	46.19%	53.57%
31-40岁	29.58%	21.23%	25.45%	26.13%
41-50岁	3.75%	0.68%	22.85%	16.37%
50-60岁	0.66%	0.00%	3.89%	2.78%
>60岁	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%



学历结构

截止至2015年12月31日，福建大区在职员工中本科及以上学历者占28.53%，其中开发系统本科及以上学历者占76.16%，商业系统本科及以上学历者占56.85%，物业系统本科及以上学历者为7.70%。

业态	硕士及以上	本科	大专	中专及以下
开发系统	14.13%	62.03%	15.67%	8.17%
商业系统	11.64%	45.21%	23.29%	19.86%
物业系统	0.32%	7.37%	14.02%	78.28%
整体	4.64%	23.90%	15.17%	56.30%



○ 各业态离职率

福建大区2015年整体离职率为49.39%，其中，开发系统的离职率为13.47%，商业系统的离职率为10.28%，物业系统的离职率为70.28%，低于行业平均水平。

开发系统中，南昌公司2015年的离职率较高，为18.17%；商业系统中，厦门公司2015年的离职率较高，为16.92%，物业系统中，南昌公司2015年的离职率较高，为94.96%。

业态	福州公司	厦门公司	南昌公司	赣州公司	整体
开发系统	8.19%	15.54%	18.17%	17.59%	13.48%
商业系统	0.00%	16.92%	0.00%	10.93%	10.28%
物业系统	75.38%	66.38%	94.96%	58.47%	70.28%
整体	51.66%	42.58%	69.06%	43.44%	49.39%

>> 保护员工权益

○ 劳动保障

公司与全体正式员工签订劳动合同，劳动合同签订率为100%。并全员缴纳社会保险、公积金。另外为员工缴纳补充商业保险种类包括：意外伤害、意外医疗、疾病身故、重大疾病、住院津贴、疾病门急诊医疗、补充住院医疗、交通工具意外等，以及为员工提供多项劳动保障福利，具体如下表：

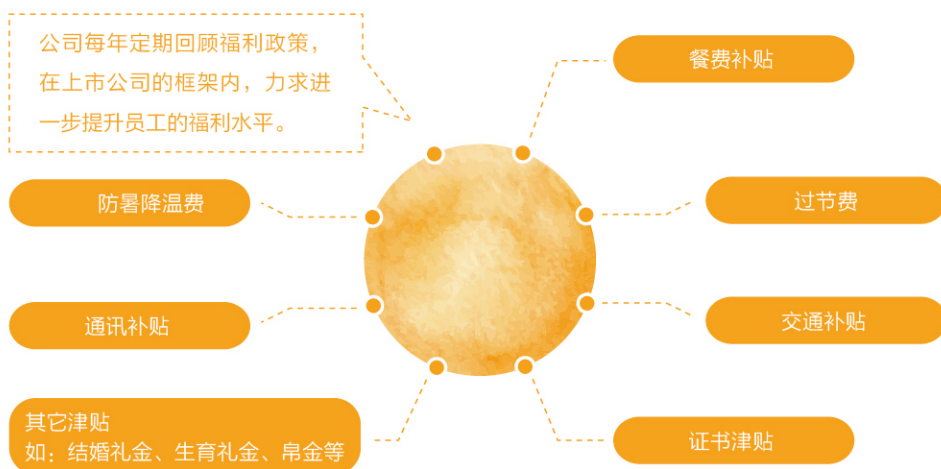
	2013年	2014年	2015年
劳动合同签订率	100%	100%	100%
社会保险覆盖率	100%	100%	100%
补充商业保险	100%	100%	100%

薪酬福利

- (1) 公司为员工提供有竞争力的薪酬，开发、商业系统的薪酬均高于当地最低工资标准。
- (2) 公司提供多元化的福利体系，关爱员工，提升员工福利满意度



其中，公司额外福利补贴设置如下：



○ 平等雇佣

■ 少数民族员工

截止至2015年12月31日，福建大区拥有1833名员工，其中少数民族23人，占总人数的1.25%，其中L4/C4/P4职级以上员工3人。

■ 新入职员工

福建大区2015年新入职员工共计1509人，其中开发系统新入职员工134人，商业系统新入职员工119人，物业系统新入职员工1256人。

■ 应届生招聘

福建大区2015年新入职应届生共9人，其中开发系统7人，占1.55%；商业系统2人，占1.37%；物业系统0人，占0.00%。

	开发系统	商业系统	物业系统	合计
应届生人数	7	2	0	9
应届生占比	1.55%	1.37%	0.00%	0.49%

○ 女性管理者

截止至2015年12月31日，福建大区共有1833名员工，其中女性员工占42.83%；其中有40人为L4/C4/P4及以上职级的女性管理者，占大区管理者总数的31.50%。

民主管理

福建大区各公司指定专人负责组织开展工会工作，认真依照《工会法》、《中国工会章程》及《基层组织选举条例》等有关政策规定及流程，有序的组织召开相关工会会议。其中福州开发公司于2015年12月25日召开工会委员会第三届换届选举大会，通过职工代表差额选举，推选出新一届工会委员会、经审委员会、女职工委员会成员。

同时，按照当地上级工会与公司经营工作要求，各公司工会积极组织工会干部加强学习，增强新知识，开阔新视野，明确了在新形势下工会应做的工作和应发挥的作用。

福建大区关注员工身心健康，积极创新，组织开展各类新奇有趣，切实关怀员工工作、生活的活动，重在提高参与度与满意度，努力让每位员工感受到公司大家庭的温暖与关怀。公司定期组织员工开展沟通渠道建设活动，建立沟通交流机制，主题涉及企业文化、精益管理、职业发展、工会活动座谈会等，了解员工需求，提升员工满意度。



>> 员工健康安全

○ 保障职业健康

根据国家相关规定，结合房地产行业生产特点，公司为员工提供合格的劳动防护用品。每年定期开展员工体检，体检及健康档案覆盖率达到100%，年度内无职业病等事故事件。

▪ 日常及节假日安全检查

各城市公司定期对写字楼、项目现场进行安全检查，尤其对水、电等安全隐患进行全面排查，认真做好防火、防盗等工作。

▪ 员工年度体检

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。

▪ 在建项目安全管理

公司要求项目各参建施工单位为从业人员办理各项社会保险和员工意外伤害险，做好职业健康检查和职业健康教育活动。

○ 安全生产管理

福建大区践行“零伤害”的安全管理目标，在积极开展安全理念宣贯的基础上，加强安全行为管理。针对在建项目，规范安全交底的要求，严格现场人员安全装备配置管理，严格施工文明现场管理，同时积极开展现场检查，2015年在建项目及相关方无人员伤亡事件。针对物业项目，福建大区积极开展物业人员安全行为观察活动，并定期总结提升管理措施，杜绝不安全行为，2015年福建大区无人员伤亡事件。

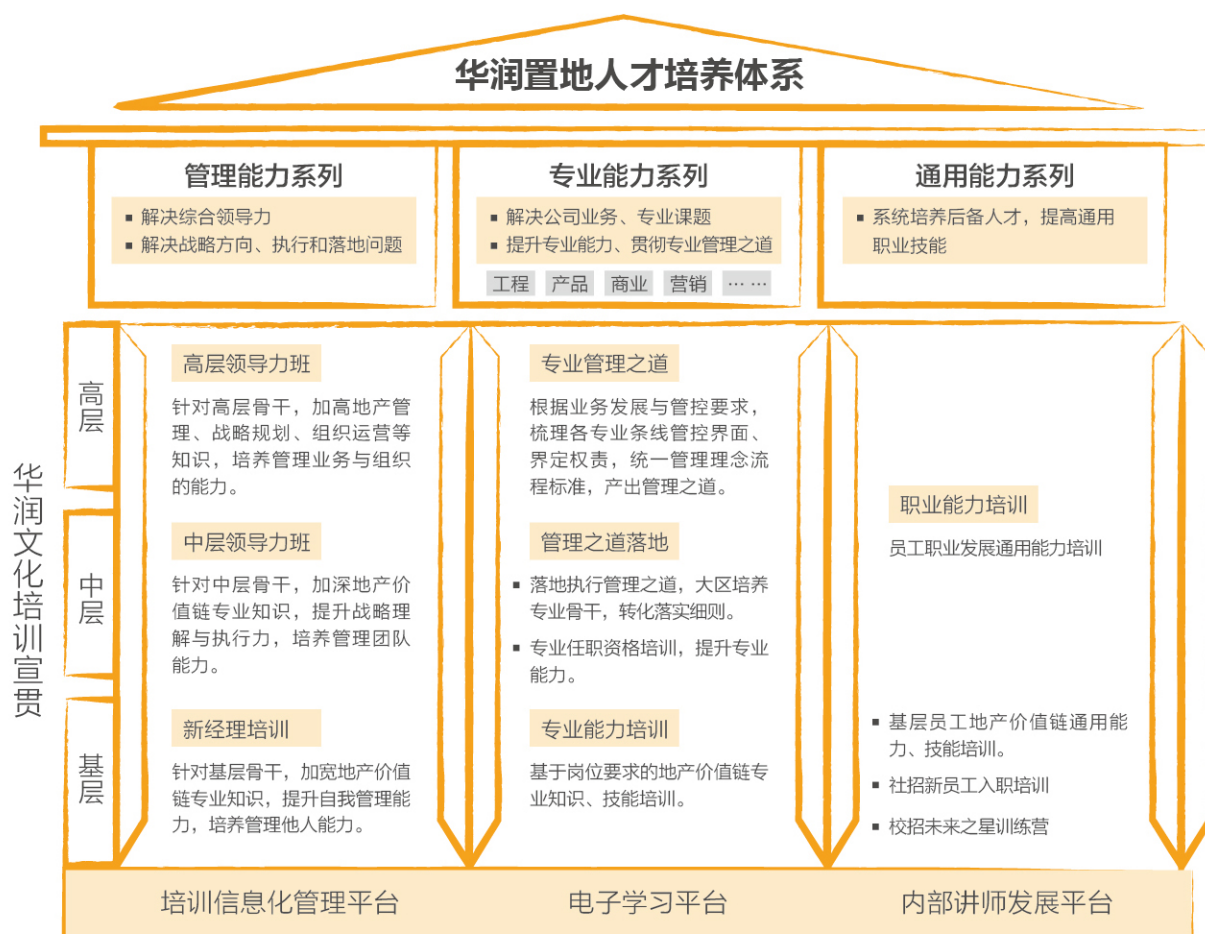
○ 安全生产培训

2015年福建大区组织本公司安全培训共计348人次，组织相关方安全培训共计1138人次。福建大区积极开展安全行为观察活动，严格施工现场安全管理，2015年福建大区无人员伤亡事件，施工现场无相关方人员重伤事件。根据EHS体系要求，福建大区积极展开体系的宣贯及落地，加大教育培训力度，结合案例视频，开展员工下现场活动，在现场进行实体讲解及操作，形成安全生产标准动作。

>> 助力职业发展

○ 员工培训体系

为了提升公司人员的职业技能和职业素质，分层分类开展培训工作，以适应不同人员能力提升的需要，为实现公司战略目标服务。置地总部建立了人才培养体系。



大区2015年度开展的培训

公司为基层、中层、高层员工，以及不同专业类员工构建了多层次、分专业的员工培训体系。

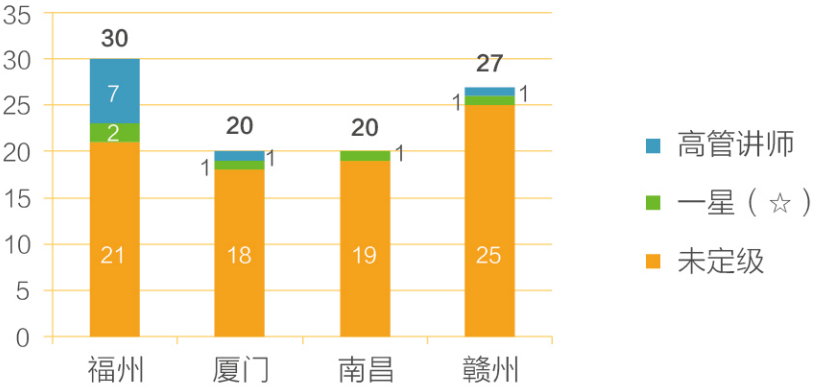
2015年，大区共计开展了122场，共3436人次参加了领导力类、专业类、通用类的培训。

培训项目	具体课程	7月	8月	9月	10月	11月	12月
中层领导力培训班	MGL领导力						
	组织能力杨三角						
	华润行动学习						
	关键对话						
基层骨干培训班	置地基层领导力						
	商业地产运营管理与成功之路分享						
	置地业务发展之道与工区战略						
置地工程管理之道转化培训	华润置地甲供物资管理细则						
	目标成本、责任成本编制指引						
	工程款支付作业指引、合同结算作业指引						
	变更签证作业指引						
	暖通专业在商业地产中的运用						
	商业地产中的机电系统简述						
	建设单位工程师专场管理要点						
	关于建筑设计防火规范的浅析--						
	GB50016-2014与原规范对比分析						
	幕墙工程设计施工交流						

培训项目	内外部课程	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
精益管理培训	外部												
客户关系管理培训	内、外部												
商品房交付培训	内部												
大区社招新员工培训	内部+外部												
城市公司周五课堂	内部+外部												

内部讲师与课程体系建设

2015年度，福建大区共有培训课程133项，其中外部课程17项，内部课程116项。课程种类覆盖企业文化、领导力、专业、通用各类维度。



○ 职业发展通道：管理序列和专业序列

福建大区建立管理、专业序列职业发展双通道，通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、领导力建设等政策与措施，帮助员工提升领导力、专业等能力，关注员工发展。

职业发展机会

- 公司为员工设计职业发展双通道：管理职级线和专业职级线

管理人员职业发展通道设计				专业人员职业发展通道设计								
职层	职级	对应集团管理类	管理类	职层	职级	职级名称	总部	大区		城市公司		
							薪酬	薪酬	绩效	薪酬	绩效	
L6	15		大区副总经理级	L5	10	专业总监级	薪酬总监					
	14		大区助理总经理级	L5	9	专业副总监级	薪酬副总监					
	13		城市公司总经理级	L4	8	专业经理级	薪酬经理	薪酬绩效经理		人力资源经理		
	12		城市公司副总经理级	L4	7	专业副经理级	薪酬副经理	薪酬绩效副经理		人力资源副经理		
	11		城市公司助理总经理级	L3	6	专业助理经理级	薪酬助理经理	薪酬绩效助理经理		人力资源助理经理		
L5	10		部门总监级	L3	5	专业高级主管级	薪酬高级主管	薪酬绩效高级主管		人力资源高级主管		
	9		部门副总监级	L2	4	专业主管级	薪酬主管	薪酬主管	绩效主管	薪酬绩效主管		
L4	8		部门经理级	L2	3	专员级	薪酬专员	薪酬专员	绩效专员	薪酬绩效专员		
	7		部门副经理级									
L3	6		部门助理经理级									

- 公司为员工提供多种公平公正地职业发展、晋升的平台与空间。



职业发展机会：

公司提供员工公平公正的发展机会，当有岗位空缺时，公司将根据岗位要求，优先考虑内部招聘，为内部员工提供横向、纵向发职业发展平台。



晋升机会：

公司制定公平公正的晋升管理制度，为工作积极主动、绩效显著、能力出众的员工提供晋升的机会。

2015年度，大区内开发、商业系统共计111名员工获得了晋升。

» 关爱员工生活

○ 工作生活平衡



1. 南昌公司自行车兴趣小组活动
2. 福州公司健身操培训班
3. 南昌公司瑜伽兴趣小组活动
4. 赣州公司万象running活动
5. 福州公司水上趣味运动会
6. 厦门公司荔枝采摘活动
7. 福州公司春游踏青活动





1	
2	3
4	
5	

1. 华润集团福建区域工委篮球友谊赛
2. 福州公司登山活动
3. 赣州公司生日会
4. 南昌物业阳光自由行活动
5. 福州物业公司员工体育竞赛活动



改善环境是我们创新的动力

IMPROVING THE ENVIRONMENT IS
THE DRIVING FORCE FOR US

• 厦门橡树湾实景图

>> 环境管理

○ 环保管理

■ 制度

依据2015年《华润置地节能减排管理规定》，福建大区根据EHS管理要求调整节能减排小组组织架构，修订《福建大区节能减排管理规定》。福建大区严格执行月度能耗数据统计分析，同时积极开展环评工作，2015年新开工项目环保达标率100%。

■ 环保培训

2015年福建大区组织开展“地球一小时”活动、“全国节能宣传周及低碳日”活动，同时在对新员工培训增加节能减排意识宣讲。

○ 绿色办公

福建大区积极响应国家号召，使用节能灯具，做到人走灯灭；工作结束后关闭电脑、打印机；打印纸做到双面打印；尽量少开空调，将空调温度适当调高，尽量选择公共交通工具出行。大力提高职工思想素质，从点点滴滴做起；从日常工作、生活做起，积少成多，长抓不懈。

>> 绿色建造

○ 绿色施工

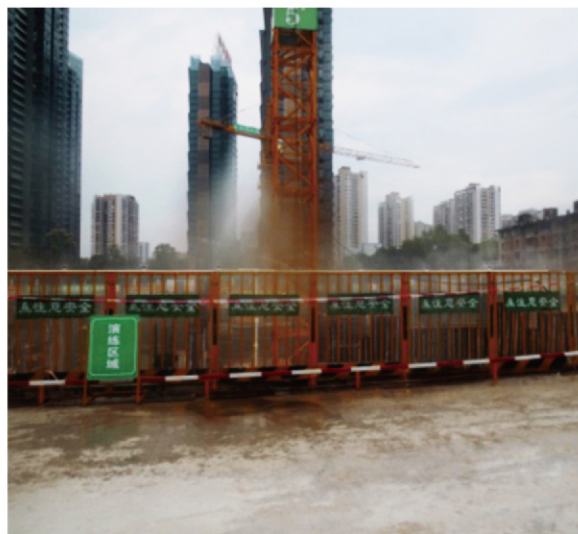
福州、厦门商业综合体在建项目积极开展防尘降噪治理工作，在项目围挡及施工围挡设置喷雾系统，同时严格进出车辆的卫生管理。防尘降噪成果获得市政府相关领导的认可与推荐。

○ 能源资源管理

福建大区完善《节能降耗管理规程》，合理管理能源，减少浪费。同时项目积极尝试节能减排改造：福州橡府一期采用地库照明定时启停控制技术，每月电力节省约24626.1KW/H；每月电费节省13125.7元。

○ 推进碳资产管理

福建大区积极推进碳资产排查工作，2015年大区已完成全年住宅项目碳资产排查工作。自2015年9月赣州万象城开业开始，福建大区月度进行能耗数据统计分析，并做好运营过程能耗监控。





社区共享是我们发展的责任

COMMUNITY DEVELOPMENT
IS OUR RESPONSIBILITY

● 厦门橡树湾实景图

» 公益管理

福建大区各城市公司均成立志愿者协会，奉行“爱心、参与、奉献、进步”的准则及“用心做公益”的行动理念，积极招募志愿者，自行开展或联合其他非营利组织开展环境保护、教育、扶贫、救灾、助残等公益活动项目。

» 公益实践

○ 积极推广健康生活

▪ 案例：业主运动会

国家体育总局把全民健身上升为国家战略，倡导体育锻炼，增加运动人口，通过运动来提高老百姓的身体素质；同时，国家卫计委也提出了健康中国规划，进一步提高老百姓的基本健康素养水平。

华润物业为了积极响应国家号召，打造健康的社区环境，营造良好的全民健身氛围，2015年8月30日，橡树湾小区迎来了一年一度的业主运动会。本次运动会分为亲子互动、个人PK、家庭协作等赛事，趣味性和竞技性融合，业主们亦表现出了极高的热情，积极参与，相互切磋和交流。比赛现场精彩纷呈，让我们感受到了竞技的紧张，亦感受到了相聚的欢声笑语。业主运动现在已成为了橡树湾社区的年度经典活动，是增进邻里间情感交流的重要窗口之一，亦是物业与业主之间感情升华的重要桥梁。

▪ 案例：“清道夫”环保公益活动

2015年9月15日，厦门物业公司开展了“清道夫”环保公益活动。活动内容：对厦门橡树湾B、C标项目周边的市政绿化区进行垃圾清捡、拔出杂草活动，为周边社区及橡树湾居民营造良好的生活环境。



○ 支持医疗卫生发展

■ 案例：社区义诊

为了向业主普及健康医疗知识，构建健康社区，我们于2015年4月携手福建卫校医疗志愿者在福州橡树湾小区为业主提供义诊活动。活动当天医疗志愿者们认真为业主做基础健康检查，并耐心为业主解答关于医疗、保健方面的各种问题。活动共计为70多位中老业主们提供了免费服务，并在现场派发医疗常识宣传单页，普及日常健康知识。本次活动满足了业主们对于基本健康检查和咨询的需求，亦展示了我们物业对业主健康的关爱之情。我们用实际行动诠释着全心为业主服务的理念，并持续为创建一个健康和谐的社区而不懈努力。



○ 帮扶社会弱势群体

■ 案例：公益捐赠

为了倡导环保公益的理念，打造温馨和谐的橡树湾社区，华润物业携手公益组织多次在橡树湾小区举办公益捐赠活动，并取得业主积极的参与。2015年4月，福州物业公司携手天新公益园举办“以旧换新，放飞爱心”橡树湾旧物捐赠公益活动。活动吸引了近百名的业主积极参与，在册登记的业主达64户，其他业主积极奉献爱心却默默不留名。此次活动不仅展现了橡树湾社区浓浓的爱心情谊，更拉近了业主与物业公司之间的距离。爱心传递，关爱永久。



▪ 案例：情系sos儿童，华润让爱流动

2015年12月30日下午16:30全体党员（含物业党员代表）及工会部分成员前往南昌sos儿童村开展‘情系sos儿童，华润让爱流动’系列关爱活动，慰问总费用为4000.00元。

作为一个有着社会责任感的企业，我们应当关爱社会关爱他人，做一些力所能及的事情回馈社会。有这样一群孩子，因为生活过早的让他们饱尝了失去父母关爱的苦涩和辛酸，他们的童年可能会是孤单和寂寞；有这样一个地方，她拥有一颗爱心，这颗爱心让孩子们结束流浪，重新体会家的温馨。这个地方、这颗心就叫一南昌SOS儿童村。她是这些可怜孩子们在摸索中重新找到灵魂的避风港，她是这些孤独孩子们在渴求中重新迎来幸福的驿站，她是这些哀伤孩子们在等待中重新寻得的精神家园。



2016年展望

OUTLOOK 2016

责任领域	2016年展望
筑就客户信赖	1、完善精细设计准则和毫厘工程标准，提供优质产品，满足客户需求。 2、深入挖掘客户需求，依托会员体系与移动互联网发展趋势，为客户提供丰富、便捷、舒适的增值服务。 3、秉承情感悉心服务，以服务客户为工作开展方向，致力于提升客户的居住体验，提升客户满意度。
实现合作共赢	1、深入开展廉洁建设，进一步提高员工自律。 2、加强供应商诚信考察及履约评价，营造诚信合作氛围。 3、落实大区管控，开展城市公司巡检，保证项目合规性。
激发员工活力	1、扎实有序推进企业民主管理，维护员工合法权益，保持机会平等及多元化。 2、健全培训体制，积极开展培训考核工作，完善培训奖惩机制。 3、加强员工人文关怀，平衡员工的工作与生活。
引领绿色人居	1、坚持发展绿色地产，打造宜居宜业的居住环境，践行绿色运营、绿色办公。 2、积极落实节能减排。 3、力争获取绿色认证项目，并打造绿色标杆项目。
延伸社会幸福	1、鼓励经理人、员工、业主，积极开展公益活动。 2、加强与社区沟通交流，听取意见，开展共建活动。 3、借助新媒体开展公益活动，提升品牌形象，承担社会责任。

意见反馈

OPINION FEEDBACK



尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地福建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0591-88263591。

1、您对福建大区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福建大区对经济、社会 and 环境的重大影响：

☐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、您认为福建大区在服务客户、保护相关方利益方面做得如何：

☐好 ☐较好 ☐一般 ☐差 ☐不了解

5、您对福建大区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：

关系地址：

邮编：

网址：

电话：

传真：



华润置地福建大区

福建省福州市仓山区花溪南路36号

电话：0591-88263555

传真：0591-88263591

网址：fj.crland.com.cn

报告起草人员

组长	许松
组员	余慧玲
	陈晓玮
	杨洁
	张亮
	周明星