



华润置地华东大区

可持续发展报告

2018

共赴 一个 美好



报告导读

报告周期：

本报告为年度报告，是华润置地华东大区向社会公开发布的第7份可持续发展报告，上年度报告已于2018年8月正式对外发布。

报告边界：

报告覆盖华润置地华东大区。为便于表达和阅读，本报告中“华润集团”以“华润”“集团”表示；“华润置地总部”以“华润置地”“置地总部”表示；“华润置地华东大区”使用“华东大区”“大区”“公司”“我们”表示。

时间范围：

报告的时间范围为2018年1月1日至2018年12月31日(部分内容超出上述范围)。

参考依据：

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(G4)》

GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》

《华润集团社会责任管理办法》

数据说明：

报告中所有数据均来自华东大区正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位(特别说明的除外)。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。

编制流程：

前期准备→资料收集→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

信息披露：

公司官网：<http://sh.crland.com.cn/>

公司地址：上海市虹莘路3999-1号上海万象城V5写字楼

邮政编码：201103

联系电话：021-55989999

企业邮箱：crld_dqgzb_zy@crland.com.cn



目录

CONTENTS

报告导读	封一
领导致辞	01
走进置地华东	03
公司概况	03
组织结构	04
产业布局	05
公司治理	06
2018 大事记	07
责任，融于管理	61
责任战略	61
责任治理	62
议题分析	62
责任沟通	63
责任能力	64
未来展望	65
附录	67
企业荣誉	67
关键绩效	69
指标索引	71
评级报告	73
意见反馈	75

09	共创	美好人居体验
	多元产品	11
	卓越品质	15
	悉心服务	17
	责任故事	22

23	共护	美好生态环境
	EHS 管理	25
	绿色建造	28
	绿色文化	31
	责任故事	32

33	共筑	美好职业未来
	权益保障	35
	人才培育	39
	员工关怀	41
	责任故事	44

45	共绘	美好产业愿景
	战略合作	47
	责任供应链	48
	行业发展	51
	责任故事	52

53	共享	美好社区氛围
	服务民生	55
	公益慈善	57
	脱贫攻坚	59
	责任故事	60



领导致辞



李欣

华润置地总裁、华润置地执行董事
华润置地党委副书记、华东大区董事长



陈刚

华润置地副总裁、华东大区党委书记、总经理

2018年，是华润成立80周年，也是改革开放40周年和国家全面建成小康社会的决胜之期。在党的十九大精神的指引下、在华润集团及华润置地总部的领导下，华东大区不断明确战略定位与目标，保持战略定力，沿着“促融合、推精进、落创新、谋发展”的管理之路奋勇前行，大区整体业务得到了蓬勃的发展。同时，华东大区始终把“社会责任”作为企业发展战略的重要组成部分，时刻不忘作为央企的使命，大力发展保障性住房、长租公寓和产城发展等创新业务服务民生，持续发力公益慈善和精准扶贫事业，以卓越成绩和责任担当献礼华润80周年。

回眸2018，这是锐意进取、拼搏奋斗的一年。

华东大区以区域聚焦和深耕战略为引领，在杭州、温州、徐州、宁波、苏州、常州先后斩获11幅优质土地，完成核心城市的地标项目布局，实现稳健精准投资。公司抓住国企混改的政策窗口期和市场混改的机会，积极推动国企混改战略，成功入股中华

企业，成为第二大股东，为后续中华企业混改奠定基础；完成宁波轨道混改，已签署合作协议并成立轨道混改平台公司。同时，公司聚焦长租、养老、城市更新和产城发展，扎实落地创新业务战略，实现多点开花。2018年，华东大区共完成签约额477亿，营业额234亿，税后利润67亿。

回眸2018，这是破浪扬帆、砥砺前行的一年。

华东大区始终恪守“服务社区、反馈社会、不论回报、乐于奉献”的公益理念，积极响应党和国家号召，服务民生事业，助力乡村振兴。公司打造华润置地长租公寓品牌“有巢”，推动并落地租售并举；进一步加快保障性安居工程建设步伐，满足中低收入者的住房需求；切实维护农民工合法权益，努力构建和谐劳动关系。此外，华东大区还联动大区内各城市公司以实际行动践行社会责任，以公益慈善捐赠、爱心志愿行动和服务希望小镇建设等多种形式投身于公益和扶贫工作中，展现央企的责任形象，与社会共享和谐发展成果。

蓝图鼓舞人心，目标催人奋进！

2019年，华东大区将牢记使命和责任，同心同德、同心同向、同心同行。在思想上倡导“一切归零再创业”的创业文化，持续践行党的十九大精神；在行动上坚持“反思、担当、协同、执行力”的管理文化，内求定力，做好当下，强本固基，推动华东大区提质增效、变革发展、稳中再进，持续为客户创造价值。2019年，华东大区将继续携手各利益相关方，以更加坚定的信心、务实的态度、创新的精神、饱满的热情，共创更加美好的明天！

李欣、陈刚

走进置地华东

公司概况

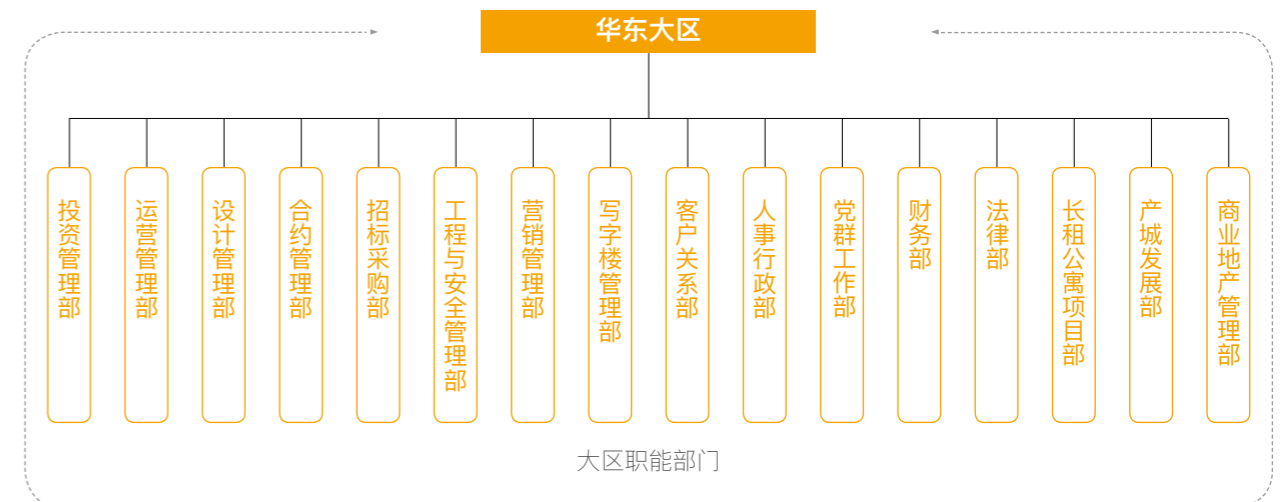
华东大区是由华润置地原上海大区与原江苏大区合并而成，总部设在上海，在江浙沪三省市从事综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理。华东大区一直秉持华润置地的“高品质战略”，致力于达到行业内领先水准。2018年，华东大区共完成签约额 477亿，营业额 234亿，税后利润 67亿。



年份	签约额 (亿元)	营业额 (亿元)	税后利润 (亿元)
2013 年	210	147	19
2014 年	190	193	25
2015 年	196	185	28
2016 年	229	229	39
2017 年	328	223	57
2018 年	477	234	67

组织结构

华东大区按照“总部做专，大区做实，城市公司做精”的原则，进行矩阵式管理。截至 2018 年末，华东大区共有 16 个大区职能部门、9 个城市公司。



华东大区组织架构图

覆盖城市

14个

产业布局

华东大区始终坚持“稳健精准投资，围绕深耕为主、拓新为辅”的总体策略进行产业布局。截至2018年末，华东大区业务已覆盖上海、南京、杭州、苏州、宁波、无锡、温州、徐州、常州、南通、泰州、盐城、扬州、嘉兴14个城市，共计85个项目。

徐州云龙湖悦府 | 徐州悦府山栖
徐州橡树湾
徐州凯旋门
徐州崑崙御
徐州和平路万象府
徐州鼓楼紫云府

徐州

南京华润幸福里
南京华润悦府 | 南京新悦天地
扬州橡树湾花园
南京建邺区鱼嘴项目
南京华润国际社区
华发·华润置地万象天地
南京江心洲项目
南京浦口高新区龙王山项目
南京江宁区麒麟住宅项目
南京三山街
泰州华润国际社区 | 泰州万象城
扬州万象汇

南京

无锡悦府
无锡橡树湾
无锡江南府
常州华润国际社区
无锡太湖国际社区 | 无锡万象城
常州万象府

无锡

杭州之江九里
悦府 | 悦玺 | 杭州华润大厦 | 杭州万象城
杭州万象汇 | 杭州萧山万象汇
杭州中心
杭州中央车站广场 | 杭州东站华润万象汇
杭州城北凤凰广场
杭州万象世界中心
杭州长睦单元 R21-12B 住宅地块
杭州西溪云庐
杭州御山道壹号
杭州萧山区钱江世纪城 M-04 项目
杭州亚运村官员村项目
杭州健康小镇

杭州

南通华润橡树湾
盐城橡树湾花园
南通华润悦锦湾 | 南通万象城

苏中

苏中

扬州

泰州

江苏省

南京

常州

无锡

苏州

上海市

嘉兴

宁波市

浙江省

温州

温州滨江万象天地
温州华润悦府花苑 | 温州万象城
温州万象天地
温州鹿岛万象天地
温州鹿城万象府

温州

苏州平门府
苏州橡树湾
苏州昆玉九里
苏州金悦湾 | 苏州星港湾壹号
苏州红橡世家
苏州太湖新城万象府
苏州悦府东
苏州昆山国际社区 | 苏州昆山国际中心 | 昆山万象汇
苏州凯旋门 | 吴江万象汇
苏州雍澜院

苏州

上海滩花园 | 上海华润外滩九里
上海华润置地橡树湾 | 上海新江湾九里
上海五彩城 | 上海华润中央公园
上海华润时代广场 | 上海万象时代广场
上海华润置地余山九里
上海静安府 09#
上海静安府 10# | 上海万象大宁中心
上海万象城
上海苏河湾北地块
上海苏河湾南地块
陆家嘴滨江中心
嘉兴鹭栖湖
上海万象企业中心
上海赛拉维
上海嘉定安亭地块
上海玲珑悦府
上海浦东新区航头地块
上海世博J

上海

宁波卡纳湖谷
宁波中央公园 | 宁波凯旋门
宁波置地公馆 | 宁波余姚五彩城
宁波东部新城万象府
宁波公园道
宁波未来道
宁波翠柏里站地块
宁波万象城
宁波万象华府
宁波万象华府二期
宁波万象汇
宁波新凯旋

宁波

注：以上名称均为2018年12月31日时的项目名称，在项目实施过程中部分名称可能会有微调。

公司治理

“尊重契约、崇尚规则”是市场经济活动中的基本准则之一。华东大区不断建立健全法人治理结构，结合大区实际，建立高效、严密的内部控制机制，形成科学合理、切实有效的内部控制制度，进一步提升公司治理水平，切实保障股东及客户的合法权益。

① 公司治理

华东大区参照《公司法》等相关法律法规要求，依法设立股东会、董事会、监事会等公司治理机构，督促公司治理机构照章办事，确保企业合法合规运行。2018年，大区组织召开合资公司股东会/董事会15次、合资项目履约交底会13次，形成并签署股东会/董事会决议119份，深度参与、跟进各类投资并购项目36个。

② 科学决策

为确保决策体系的民主化、科学化、制度化，规范信息披露，华东大区制定《关于落实总部“三重一大”决策制度的工作指引》，建立和完善“三重一大”集体决策机制、关键事项权责手册、决策委员会体系等决策机制和形式，对大区重要事项进行监督决策管理，实现效率和风险的平衡。

③ 合规经营

华东大区将守法合规经营视为底线，以实现合规为目标、支持业务开展为宗旨、监督管控为抓手、责任担当为要求，有序开展合规制度建设，使合规工作有章可循。2018年，大区法律合规部共审核合同14325份，面向各部门开展专业法律培训5次，面向城市公司开展培训46次。

④ 风险管控

华东大区持续加强风险管控和审计整改体系建设，注重提升工作标准，促使大区运营审计整改率由88%提升至97%。2018年，公司通过对各项运营审计、专项审计的整改追踪，挽回损失金额累计1.13亿元；通过持续逐项分析，抓紧督促或采取司法手段等方式，解决待回收款项累计9696万元。此外，公司还组织开展审计会议，为管理改善提供有效保障。2018年，华东大区共开展6项专项审计和3次运营审计，累计提示发现问题77项，揭示因管理不善产生的风险1.23亿元。

⑤ 廉政建设

华东大区紧密围绕“深化党风廉政建设”“提升查信办案水平”“强化廉洁文化宣传”，执行落实《华润置地员工潜在利益冲突申报管理实施细则》《阳光宣言》《华润置地合作方廉洁协议》，制定《华东大区纪委廉洁谈话规定》《华东大区纪委关于在公务活动中收受礼品实行上交登记管理的规定》，充分发挥纪检监察监督执纪问责作用，推动纪检监察工作与企业合规管理有机融合；组织开展“守出新·忠诚担当”“正风肃纪·正心律己”党风廉政专题教育培训，营造风清气正的工作氛围。2018年，大区节假日廉洁提醒共覆盖员工3000余人次，覆盖供应商280余人次。



杭州公司开展专业法律培训



温州公司开展专业法律培训



华东大区召开党委中心组学习（扩大）会



上海公司党支部开展党纪检主题活动

2018 大事记



华润置地华东大区与张江科技园签署了《张江长三角科技城项目战略合作框架协议》，双方将投入各自资源，共同参与对张江长三角科技城项目部分区域的开发建设。

2018年5月




华润置地长租公寓全国首开，有巢公寓首家门店苏州活力岛正式与公众见面。

2018年7月



华润置地与上海市崇明区人民政府签署《上海市崇明区人民政府、华润置地有限公司战略合作框架协议》。

2018年8月



南通万象城正式开业，是华东大区首次进行双主题区的创新实践，重点打造了N次方公园和YUMMY集市两大情景式创新主题区，开业首日客流量达16万人次，店铺开业率94%。

2018年9月



华东大区总部新办公楼正式启用，标志着华东大区写字楼创新的楼宇智能化产品落地，也意味着华东大区各项业务将走向新的台阶。

2018年11月



2018年6月

杭州萧山万象汇开业，这是继杭州万象城之后华润置地在杭州的第二座大型城市综合体，也是杭州萧山首个地铁上盖综合体。



2018年8月

华润置地华东大区首个楼宇党建服务站“万象·心驿虹桥”楼宇党建服务站正式揭牌并对外开放。



2018年8月

《华润置地华东大区2017年可持续发展报告》对外发布，经中国企业社会责任报告专家委员会评定，首次获得“五星级”最高评价。



2018年11月

华润置地有限公司、宁波轨道交通集团公司、浙江绿城房地产开发投资有限公司共同签订战略合作协议，成立浙江甬道事业发展有限公司，深入探索“地铁+物业”发展模式。



2018年12月

苏州公司实现年度销售认购100亿，成为华东大区首个销售认购破百亿的城市公司。

[苏州公司]
销售额突破百亿 与苏州共成长

截止至12月19日15:54分
苏州公司实现年度销售认购100亿
献礼华润80周年

100 亿

01

共创·美好人居体验

我们与 SDGs

9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



12 负责任消费和生产



责任，践于行动

秉持“品质给城市更多改变”的品牌理念，华东大区始终将产品与客户放在首要位置，在建立完善的客户服务体系和客户意见反馈机制的同时，坚持高品质战略，积极探索创新，持续关注 and 提升产品与服务品质，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。

管理思路

匠心独运，创领共赢，
为业主提供多元化的产品；

精益求精，追求卓越，
为客户提供高品质的服务。

关键绩效

共开展 200 余次质量检查，辅导项目近
400 次；

共接到投诉 1891 单，关闭率 89%。

多元产品

华东大区持续推进华东区域城市群发展，旨在引领城市生活方式改变的同时，改善片区面貌，带动城市经济发展，为客户精心构筑理想生活。2018年，公司从不同层次客户群体的需求出发，不断完善产品和服务功能体系，使城市魅力因多元体验而不断晋级。

品质住宅

依托华润集团及华润置地总部雄厚的企业实力，华东大区以创新的视角和专业的能力，大胆赋予土地新的价值，不断在设计、工程、物业服务等重点方面实践“高品质”，致力于达到行业内客户满意度的领先水平，在沿袭华润置地万象高端、城市品质、郊区改善、旅游度假等八大产品线的基础上，创新TOD轨交合作模式，革新产品价值标准，重塑品质人居典范。

上海静安府

静安府以“将静安城市繁华融于社区之内”为规划理念，融合品质公寓、低密住区、总部办公等多元业态于一体，规划中庭花园、下沉式邻里中心、高端生活集市、幼儿园等多重生活配套，旨在为每一位业主打造舒适、尊崇的居住体验。



苏州平门府

苏州平门府位于苏州平门故址之侧，嵌于环古城风貌保护带。项目营造占地约10万平方米，悉心构建私家园林，借景一千八百年北寺塔，构筑南北数百米游景中轴，两侧以“国际视野，苏州精髓”的产品观打造独院大宅。

宁波万象华府

万象华府位于宁波湾头生态区，距老三江口约2公里，被一江一湖环绕，是生态景观资源优，环境极佳的揽江环湖住宅。项目规划为集万象商业、地标商务、高端住宅、滨水休闲运动、原生湿地公园、星湖等于一体的城市综合体。



南京悦府

南京悦府项目地处河西中央区位的新江东板块，产品规划为180-350平方米精装大平层，定位于豪宅市场，利用最纯正的法式建筑和法式园林进行楼盘的创作和呈现，并配套集中商业、幼儿园、会所等，旨在打造城市纯粹居住圈层社区。



万象商业

商业，是激发城市活力的源泉，更是助力城市生长的引擎。华东大区以实现“美好生活”愿景为目标，不断深挖客户需求，围绕“精准定位+高品质运营”理念，积极推动项目定位、招商、开业，提升商业竞争力。截至2018年末，华东大区商业已布局10个城市、24个项目（不含宁波轨交、写字楼底商），总体量约244.6万平方米，持有购物中心24个，其中在营项目9个，在建项目15个。

持有购物中心共

24个

上海万象城

上海万象城是华润置地携手申通资产的首个商业项目，位于吴中路商圈。项目总体量为53万平方米，包括24万平方米万象城购物中心、14万平方米甲级写字楼集群、3万平方米国际轻奢时尚酒店以及上海首家地铁博物馆，以其独特的综合体建筑形态构建了超大体量立体化城市空间。



南通万象城

南通万象城地处南通北大街商圈核心，有逾300家超强品牌组合，“2+4+6”的主力店阵容，近40%的首进品牌，聚焦时尚家庭客群，注重南通年轻潮趣文化，持续引进一线城市的生活方式，逐渐成为覆盖南通市场，具有全城影响力的商业网红和潮流聚集地。

优享商务

华东大区将商务办公的未来发展趋势与城市群的空间发展思维全面挂钩，抢占商务办公的价值高地和增长中心。公司深度挖掘长三角经济一体化协同效应，重点布局上海、杭州、南京等核心城市，不断刷新商务办公的国际化内涵与高度，完成从Officeeasy到OE2.0的品牌迭代，以模块创新的形式完成从共享空间到办公智能化的创新试点。截至2018年末，华东大区共有写字楼项目18个，地上建筑面积约177.8万平方米，其中在营/资管项目3个，在建项目15个。

大区写字楼地上建筑面积约

177.8万平方米



延伸阅读

OE是Officeeasy的简称，包括创新空间（OE SPACE）、多元服务（OE PLUS）、智慧平台（SMART OE）三大板块。作为华润置地商务运营服务品牌，OE致力于接管企业与员工商务生活，以高品质商务创新空间为依托、智慧平台为工具、多元服务为内容，全面塑造IDEAL WORK品质商务生活美学。

上海万象城写字楼

上海万象城位居西上海大虹桥板块，旨在为新一代职场人重塑8小时内工作时间的社交场景。14万平方米超甲级写字楼集群，打造全天候社群平台，引领未来办公生态，成为西上海高端居住、商务人群的聚集地和社交场所，赋予“办公生活”更加生动有趣的内涵，迭代人们的生活方式。



杭州华润大厦

杭州华润大厦矗立于大杭州时代首席CBD钱江新城，处于万象城综合体核心位置，交通便利，紧邻多条交通干道，配套三大高端住宅、公寓、酒店品牌，以高标准的硬件品质、高规格的交付标准、更专业的物业服务、更先进的办公方式，给客户安全、高效、舒适的办公体验，并荣获美国LEED金奖认证。



卓越品质

产品品质是提升企业综合竞争力的重要指标。围绕“夯基础、抓安全、高品质、快开发”，华东大区坚定落地“高品质下的快速开发”的战略举措，大力推进质量变革、效率变革、动力变革，提质增效，努力实现华东大区更长久、更可持续、更高质量的发展。

质量管理

为向客户提供高品质产品，在华润置地总部全面质量管理战略的基础上，2018年，华东大区结合 ISO 9001 认证要求，将原住宅和商业管理体系合并为工程管理体系，并新增《华润置地华东大区工程项目管理程序》及其他 10 项管理指引，明确项目层面的质量管理思路和行为标准，不断提升质量管理水平，有效落地各项质量管理工作。

管理规定



华东大区工程管理体系框架



2018年，华东大区通过 ISO 9001 国际质量管理体系认证。

质量评估

2018年，华东大区持续深化质量管理工作，引进第三方检查机构，落实住宅项目质量评估、公建项目质量评估和项目过程检查等工作，监督质量标准落地情况，进一步提升项目产品品质。

住宅项目质量评估

以季度为单位，由质量管理小组组织大区第三方检查机构对区域内开发项目进行全覆盖的质量评估，并针对性帮扶质量落后项目。此外，公司还对交付项目进行预交付评估，全流程保障产品交付质量，提升客户满意度。2018年，公司共开展 200 余次质量检查，辅导项目近 400 次。

公建项目质量评估

每季度由质量管理小组对大区内公建项目进行质量评估，组织第三方检查机构对公建项目机电和幕墙进行专项检查。此外，公司还针对开业项目进行驻场支援，在保证公建项目质量的同时，保障购物中心开业效果及写字楼交付使用。2018年，华东大区公建项目工程质量位列华润置地前列，购物中心与写字楼项目综合成绩均排名华润置地第一。

	华东大区	某 A 大区	某 B 大区
购物中心	91.2%	90.67%	89.67%
写字楼	92.56%	90.53%	92.55%

项目过程检查

华东大区重视项目过程检查。2018年，住宅项目过程检查年均值为 91.14 分，较 2017 年上升 4.64 分，质量检查成绩全年四个季度均排名华润置地第一；购物中心项目过程检查年平均分为 91.20 分，较 2017 年上升 3.54 分；写字楼项目过程检查年平均分为 92.56 分，较 2017 年上升 7.14 分。

2019年1月19日，在“华润置地 2018 年度工程管理大会”上，华东大区在管理团队的支持和领导下，全面践行“高品质下的快速开发”理念，在全年总部检查中谱写佳绩。

- 住宅过程检查，全年置地第一名
- 住宅交付检查，全年置地第一名
- 购物中心过程检查，全年置地第一名
- 写字楼过程检查，全年置地第一名
- 大区、城市公司、项目部荣获多项“华润置地工程管理奖”

公司共开展质量检查

200 余次

辅导项目近

400 次

装配式建筑是以构件工厂预制化生产，现场装配式安装为模式，以标准化设计、工厂化生产、装配化施工、一体化装修和信息化管理为特征，整合研发设计、生产制造、现场装配等各个业务领域，实现建筑产品节能、环保、全周期价值最大化的可持续发展的新型建筑生产方式。

能力提升

华东大区注重提升项目工程师的专业能力。2018年，华东大区工程管理部针对项目工程师及建筑施工单位管理人员开展建筑专业知识系列培训，包含幕墙专业培训、施工经验培训、建筑专业化培训、装配式住宅经验分享、批量精装修培训、技术创新培训、住宅交付专项培训、质量风险培训等，相关施工建设人员的专业知识水平得到有效提升，持续保障建筑产品质量。



华东大区建筑知识专业培训

悉心服务

华东大区坚持华润置地的高品质战略，注重专业能力培育，积极探索创新，持续关注和提升产品与服务品质，坚持用高品质的产品和服务让客户的生活更美好，推动城市发展，引领商业进步。

客服体系

2018年，华东大区客户关系部完成组织架构调整，区域层面实现大区强管控，项目层面实现项目责任制；搭建项目客户经理及房修人员培训及考核体系，实现专业人员持证上岗，提升团队综合能力。

大区客户关系部各条线在全力开展业务的基础上，进一步创新变革。各条线实现管理下沉，开展节点检查及巡查，保障标准化切实落地；制定奖惩系列制度，保证内部及相关业务部门工作达标；建立地产与物业合作机制，搭建“四控一舆”风控体系，强化房修第三方监控管理，实现业主活动高覆盖。



华东大区第一届项目客户经理训练营



华东大区维保工程师专项训练营

累计整体交付率

82%

权益保障

切实维护好业主的合法权益是华东大区肩负起主体责任的重要表现。华东大区有效落实按合同规定交付房屋、客户信息保护、建筑房屋知识普及、畅通客户沟通渠道等工作，全方位保障业主及潜在客户的合法权益，为客户提供优质和安心的服务。

按合同规定交付

华东大区严格依照《中华人民共和国城市房地产管理法》《城市商品房预售管理办法》《城市商品房预售管理办法》等法律法规，制定购房合同，切实履行交付标准，确保交付质量及进度。2018年，华东大区按计划完成6个城市公司，21个项目，9951户交付，累计整体交付率82%。



上海佘山九里项目交付现场·面对面陪验

客户信息保护

客户隐私保护是评估企业是否值得信赖的重要指标。华东大区始终将客户信息保护作为一项重要工作，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》，制定并实施《华润置地华东大区员工工作规范与行为准则》，明确规定客户信息保密细则；设定一线销售人员客户信息访问权限，确保客户信息的保密性和安全性。

客户知识普及

华东大区各项目销售案场严格按照《华润置地华东大区销售案场管理指引》《华润置地华东大区营销现场公示物料工作指引》《华润置地华东大区网络电子开盘工作指引》等执行，向客户出示商品房销售预售许可证、房地产开发企业资质证书等法规文件，现场公示客户所关心的项目基本信息、红线内外不利因素等内容。同时，公司要求置业顾问在购房过程中需要向客户介绍购房资格、按揭流程、工程进度、投诉电话、销售合同等相关材料内容。

客户投诉关闭率

89%

客户沟通渠道

华东大区开通400热线、置地会网站等联系窗口，以开放的心态倾听客户声音，并通过多渠道品质控制监督触点，了解与服务客户需求，分析客户反馈的意见和建议，在切实解决客户疑惑的同时，及时了解和掌握客户动态，以便进行后续跟踪管理和针对性改善。

满意服务

房地产业的发展已从单一产品提供逐渐扩大至“产品+服务”模式。华东大区不断完善客户关系管理体系，在多触点服务的基础上设立多级管理部门，及时与客户沟通，高效处理客户投诉，提升客户满意度。

客户投诉应对

华东大区各城市公司严格按照《华东大区客户投诉舆情管理制度》处理客户投诉问题，确保服务质量。2018年，大区共计接到投诉1891单，其中工程质量类、设计缺陷类、销售承诺类及物业服务类为主要投诉点，相关投诉量占总投诉量89.4%，共关闭1683单，关闭率为89%。

“业主事，是我事”

案例

2018年6月，杭州之江九里一位顶楼业主投诉户内顶棚漏水，严重影响正常生活。项目客户关系部接到投诉后，第一时间与业主联系沟通，排查漏水原因。6月正值杭州阴雨连绵，维修难度大，之江九里房修工程师秉着“业主事，是我事”的心态，冒着大雨在屋面板上铺设挡雨布用作临时处理。由于业主长期不居住在之江九里，房修工程师每天以照片及视频的形式主动告知业主维修进度。



“

“生活中拥有华润置地的房修工程师，内心非常踏实，出现什么事情一个电话，便后顾之忧。”

——杭州之江九里业主

”

客户满意度

78%

客户满意度调查

为更好服务客户，华东大区于2015年正式引入第三方满意度调研，主要针对总体满意度、忠诚度、再购意向、推荐意向、物业服务、销售服务、房屋质量、整改维修、小区规划和园区配套、投诉处理等维度进行调研。2018年，华东大区延续上年度的节点滚动式调研，面向准业主（还未交付）、磨合期业主（交付时间1年内）开展月度调研；面向稳定期业主（交付时间1年至2年间）和老业主（交付时间大于2年），开展半年度调研，及时、准确把握客户需求，2018年大区客户满意度78%。

2018年客户满意度暨神秘客宣讲会

案例

2019年3月8日，华东大区2018年客户满意度暨神秘客宣讲会在上海V5写字楼顺利召开。华东大区管理团队，大区客户关系部全体人员及工程、设计、营销、物业等相关部门负责人、骨干人员、城市公司管理层及部门骨干共计220人参加本次会议。会议围绕2018年度满意度成绩暨神秘客成绩进行全方位总结，梳理各部门职能，分解落实各项工作指标，并对2019年满意度提升工作计划与目标进行汇报，为新一年度的满意度提升工作夯实基础、筑牢保障。



提升综合服务能力

专业化的服务团队是提升客户体验的重要保障，华东大区从多渠道传递企业文化、产品知识等，帮助客户关系部工作人员及一线销售人员提升业务能力及服务水平。

2018年客户关系专业研修班

案例

2018年4月8日-11日,华东大区2018年客户关系专业研修班第一期于无锡举行,29位客户关系团队核心骨干参与培训。研修班以“凝聚革新筑基同行”为主题,旨在促进客户关系核心团队深度融合,提升客户关系管理者的管理技能与专业素养,并形成部门基础管理提升的落地意见与行动计划。



客户增值服务

华东大区旗下住宅、购物中心、写字楼、酒店等常年组织各种类型的活动,邀请业主、租户及客户、消费者参与,定期或不定期提供生日会、嘉年华、讲座、派对、团队拓展等丰富的增值服务,提升广大业主、客户对于华润品质的认同感和华润服务的获得感。

“快乐行走”都市户外暴走活动

案例

为增进与业主之间的沟通,2018年6月28日,徐州公司客户关系部联合物业公司组织“快乐行走”都市户外暴走活动,通过在夜间的都市暴走让业主释放压力,强身健体,锻炼体魄,同时增强邻里感情,让更多业主感受到公司带来的温暖和关心。



责任故事



温州华润悦府管家 王明扬

STORY 1

暖心的关怀 悉心的奉献

王明扬是温州悦府的一名管家。在某天开展园区日常巡查的时候,一位戴着墨镜坐在轮椅上的老人引起了她的注意。在交谈后得知,老人刚刚搬入园区,对新家的陌生环境不适应,加之腿脚活动不便,就常年待在家里,只有当天天气好的时候,才让老伴推着轮椅带他出来晒晒太阳。

了解情况后,王明扬每隔一段时间就上门探望两位老人,定期帮助老人收拾屋子、打扫卫生;陪伴老人聊天,讲述园区里发生的新鲜事;阳光充足的时候带老人下楼晒太阳,鼓励老人参加社区老年人活动,积极融入园区生活。有一次,老人家里的玻璃突然自爆,玻璃碎片洒落一地。得知消息后,王明扬第一时间赶到老人家里,把玻璃碎片清扫干净,并用手小心翼翼地把扫不净的碎片收起来,防止老人受伤。同时联系专业师傅上门,帮忙更换更牢固结实的玻璃。日常生活中一点一滴的关怀和服务,老人们看在眼里、暖在心里,每每提起王明扬都赞不绝口。

王明扬说:“作为一名管家,我始终恪守‘用心赢得业主满意信赖’的理念,让华润家园美好而温暖。当这些看似微不足道的工作得到业主认可的时候,我的心里都会涌上一股暖流,激励着我再接再厉、将心比心地服务每位业主。”

02

共护·美好生态环境

我们与 SDGs

6 清洁饮水和卫生安全 	7 经济适用的清洁能源 	12 负责任消费和生产 
13 气候行动 	15 陆地生物 	

责任，践于行动

生态和谐、环境优美是人民群众对美好生活的重要要求之一。华东大区认真贯彻落实绿色发展理念，完善 EHS 管理体系，推广绿色施工技术，积极抢占绿色和可持续发展制高点，努力建设“资源节约型、环境友好型”企业。



管理思路

追求绿色发展，推广绿色建筑，落实绿色施工；

宣贯绿色文化，倡导多方携手，共筑绿色生活。

关键绩效

全年未发生造成人员重伤及以上的事故事件；共组织开展 **100 余**起专项应急演练；共有 **7 个**项目获得绿色建筑认证，认证总建筑面积约为 **91.9 万**平方米；全年二氧化碳总排放量为 **79130.8523 吨**，比上年度减少 **24.53%**。

EHS管理

获省级安全健康类奖项

10项

环保节能类奖项

2项

管理体系

华东大区严格遵照 EHS 工作“高境界、高标准”的理念，以“狠抓安全管理”为战略管理主题，以“建体系、建团队、落措施”为工作思路，明确“五抓五强化、共筑安全长城”的管理举措，致力于打造和谐、安全、绿色的产业环境。完善 EHS 制度体系并配套相关制度，落实 EHS 岗位责任，明确 EHS 工作细则；强化安全生产责任传递，提升承包商安全管理水平；开展经理人履职安全意识提升、安全管理人员专题培训；下发《华东大区范围内高温预警的警示》等 7 份警示文件，提醒各城市公司、做好事故事件及气象灾害防范工作。2018 年，华东大区 EHS 形势平稳，未发生造成人员重伤及以上的事故事件，获得省级安全健康类奖项共 10 项，环保节能类奖项共 2 项。

2018 年 EHS 管理工作会议

案例

2018 年 5 月，华东大区 EHS 管理工作会议在无锡召开，大区和城市公司共 98 人出席会议。会议通过素质拓展、塔吊事故案例警示、高危及高处作业专项安全管理培训、发放《现代企业安全管理》书籍等，在快速提升 EHS 人员专业能力的同时，增强团队凝聚力。



2018 年 EHS“赋能”培训班

案例

2018 年，华东大区开展五期 EHS“赋能”培训班，分别在宁波、徐州、济南、无锡、上海举办，聘请华润内外部专家、讲师授课，统一订购或印刷辅导教材和讲义，合计 406 人次参加培训，人均培训学时 30.7 学时。

• 第一期 EHS“赋能”培训(宁波)

课程模块: 安全专业知识



• 第二期 EHS“赋能”培训(徐州)

课程模块: 注册安全工程师考前辅导



• 第三期 EHS“赋能”培训(济南)

课程模块: 注册安全工程师考前辅导



• 第四期 EHS“赋能”培训(无锡)

课程模块: 开发项目安全管理



• 第五期 EHS“赋能”培训(上海)

课程模块: 运营商业安全管理



应急管控

为规范应急值守工作程序，确保信息畅通、信息处置准确、工作高效运行，2018年，华东大区持续开展应急值守工作。制定《EHS应急值守工作实施细则》，明确应急管控工作细则；组织开展安全质量月、安全生产月活动，提升公司风险防范和应对能力；建立节假日应急值守沟通机制，设置工作联系群，在节假日或特殊时间开展“报平安活动”，逐级上报当日安全生产情况；加强员工消防安全教育，开展疏散应急演练，提升员工应急反应速度和处置能力。2018年，大区及各城市公司共组织开展 100 余起专项应急演练。

大区及各城市公司共组织专项应急演练

100 余起



2018年4月，泰州万象城组织进行抢劫事件和电梯应急处置。



2018年9月，宁波开展来福士办公楼消防疏散演练。



2018年10月，南京泰州华润国际社区组织触电应急演练。

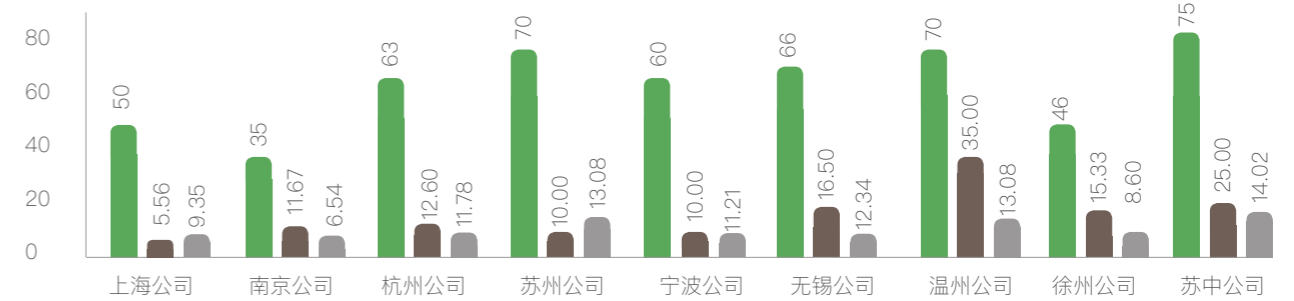


2018年11月，无锡悦府项目组织机械伤害应急救援专项演练。

专项治理

华东大区注重安全工作的专项治理，下发《关于开展施工升降设备安全专项检查工作的通知》，组织各城市公司、各项目按照《塔式起重机检查表》精心自查自纠，累计发现隐患 455 条，已全部按要求整改完成。2018 年 6 月至 8 月，公司组织开展“反违章作业”专项整治活动，大区 42 个项目累计发现违章行为 535 次，平均每个项目发现违章 12.73 次，累计处罚 28.1 万元，累计教育 451 人次；6 个运营商业项目累计发现违章行为 87 次，平均违章行为次数 14.5 次，累计处罚 1.86 万元，累计教育 76 人次。

■ 违章次数统计
■ 项目违章平均数统计
■ 违章占比 (%)



绿色建造

华东大区积极响应国家对于建筑生态领域的可持续发展理念，推进绿色施工，落实开发项目绿色建筑认证工作。2018 年，华东大区共有 7 个项目获得绿色建筑认证，认证总建筑面积约为 91.9 万平方米。

获得绿色建筑认证的项目

7 个

新建项目环评达标率

100%

新建项目环评

华东大区各城市公司按照当地政府要求，开展项目环境影响评价，在规划和决策中充分考虑项目对社区及自然环境的影响，分析、预测、评估规划和建设项目实施后可能造成的环境影响，并提出预防或减轻不良环境影响对策；开展环境影响公示工作，诚恳征求公众意见和建议，尽可能降低项目对社会、环境产生的负面影响。2018年，华东大区新建项目环评达标率为 100%。

践行节能降耗

在各项目施工过程中，华东大区最大限度践行节地、节电、节水、节材和保护环境。通过模板分项工程、装配式结构工程、变频塔吊技术、BIM 系统、盘扣式脚手架等先进技术，精确施工，减少材料损耗，提升施工质量与效率；全面应用 LED 灯，在生活区安装限流器，杜绝使用大功率电器，在避免发生用电事故的同时，达到显著的节电效果；循环使用施工用水，减少水资源消耗；合理布局绿地及植物群落，优化建筑密度、朝向与设计，实现科学用地；推广使用绿植围墙，促进建筑工程与绿色环境有机结合。

扬尘噪音治理

华东大区重视在施工过程中的扬尘与噪音治理。使用扬尘噪声检测仪，24小时监控现场噪音和扬尘；采用裸土覆盖、雾炮降尘、塔吊喷淋系统、泥浆分离系统、移动式喷雾机、车辆出场冲洗等措施，有效解决各类扬尘问题；选用封闭式木工加工棚加工模板，有效控制扬尘和噪声源；推广使用隔音屏板，吸声降噪，降低噪音给生产生活带来的负面影响。



杭州中心项目·隔音屏板



扬州万象汇项目·移动式喷雾洒水车

资源循环利用

华东大区倡导发展循环经济。在不改变施工废弃材料形态的前提下，通过直接利用或再组合、再修复后循环利用，减少材料浪费，如利用现场废旧木板制作洞口防护或临时楼梯踏面、利用废模板制作花箱等；采用沉淀池、循环水箱等措施处理施工过程中产生的污水，并将处理后的污水作为厕所用水、冲洗车辆用水等循环使用。



杭州城北凤凰广场项目·用废模板制作花箱



上海玲珑悦府项目·污水循环利用系统

使用绿色能源

华东大区大力倡导使用绿色可再生能源，在办公区和生活区使用太阳能路灯、太阳能警示灯以及太阳能/空气能热水器等，实现安全节能无污染。2018年，大区二氧化碳总排放量为79130.8523吨，比上年度减少24.53%。







宁波御山道壹号项目·太阳能路灯



上海玲珑悦府项目·太阳能/空气能热水器

创新环保举措

华润置地华东大区积极应用新技术、新设备、新方式，降低生产运营过程中对环境造成的不良影响。

- 
 支持科技创新，采用滚轮式洗车设备，将原来一辆车的冲洗时间从20余分钟减少至3分钟，在提高冲洗效率的同时，节约用水。
- 
 延伸作业面监控，在安装扬尘在线监测和视频监控的基础上，布局建设空气质量参照点并联网监测，实现污染第一时间溯源捕获、报警拦截。
- 
 推行“组合式雾炮喷淋降尘”新模式，增设多级增压雾炮、围挡上双层喷淋、塔吊增设喷淋等，多维度、多角度阻控扬尘污染。
- 
 改变工地施工方既抓建设、又抓保洁的传统思维，创新性引入第三方专业保洁服务，实现工地保洁市场化、规范化。

绿色文化

华东大区动员全体员工从自己做起、从日常小事做起，践行绿色办公理念，树立绿色发展观，打造低碳环保的办公环境和生活方式。公司持续加强办公用电管理，在开关处张贴“随手关灯”提示标语，杜绝长期亮灯，真正做到“人离、机停、电断”；严格控制室内温度，规定空调温度设定在环保温度范围内；严格推行 OA 办公系统，提倡无纸化办公和双面打印，减少纸张消耗；应用智能化会议系统，鼓励召开视频电话会议，减少差旅次数，减少碳排放量；号召员工参与环保植树公益活动，积极应对气候变化，以实际行动携手共建绿色地球。2018 年，华东大区部室（含上海公司）水电费共计花费 819870 元，办公用纸共计花费约 70000 元。

“开启我的 60+ 生活”荧光跑

案例

为响应“地球一小时”活动，推行可持续发展的绿色生活方式，2018 年 3 月 22 日，苏中公司开展“开启我的 60+ 生活”荧光跑活动，参与者利用荧光装备随性装扮，进行无排名之分、无速度之争的运动，呼吁全社会践行环保、可持续的生活理念。此外，苏中公司还在办公室、项目部、案场等区域张挂“地球一小时——开启我的 60+ 生活”宣传标语，组织员工签署活动承诺书，号召员工用实际行动重视生态环境，守护地球家园。



南京公司组织开展“地球一小时”承诺签署活动



温州公司开展“趁着阳光 播种希望”鹿岛植树活动

责任故事



无锡悦府项目安全管理主管 周啸天

STORY 2

EHS 贡献之星

2018 年 9 月 29 日，无锡悦府项目 6# 楼基坑西侧突然出现不明原因渗水，且水流速度越来越快、水位越来越高，引起工人们一阵慌乱。

得知情况后，周啸天立即组织总包人员对该处基坑周围进行排查，发现该区域围护桩发生水平位移约 10cm，已超过设计预警值，且围护桩中间道锚杆锚固端出现两处损坏，基坑附近总包临时仓库下有多处裂纹。如果不尽快修理，该处围护桩随时会发生倾覆，甚至连带沿线的市政公路、临时板房也会发生坍塌，后果不堪设想。

再次确认基坑周边的破坏情况后，周啸天凭借自己的专业素养和多年工作经验，迅速作出决断。第一时间启动应急响应程序，组织总包单位对该区域进行封锁，疏散周边工人和群众，防止人员受伤；组织人员对区域内临时板房进行拆除，减少财物损失；组织土方单位将基坑变形区域土方回填至中间锚杆处，稳固围护桩；通知第三方检测单位协助，进行 24 小时不间断实时检测，动态分析危情状况。

周啸天说：“安全永远是第一位的。加强安全保障工作，确保万无一失，这是我们共同的责任。”

此外，为应对基坑维修过程中可能发生的各类危急事故，周啸天全程持续跟踪事态发展，协调各方、合理规划、沉着应对，同时主持召开紧急会议，召集总包人员进行抢险抢修学习培训，保证险情出现时可以迅速、有效、有序地实施应急救援，保护人们的生命财产安全。

03

共筑 · 美好职业未来

我们与 SDGs



责任，践于行动

员工是企业发展的基石。华东大区严格遵守国家法律法规，不断健全员工保障体系，维护员工基本权益；优化人才培养体系，畅通员工晋升通道，帮助员工实现职业成长；关心员工业余生活，开展形式多样的员工活动，营造安全舒适、温馨和谐的工作环境。



管理思路

关心员工的权益与健康，营造积极向上的良好氛围；

助力员工成就个人梦想，实现员工与企业共同发展。

关键绩效

员工总人数为 2727 人，其中女性员工约占 41.84%；

社会保险覆盖率 100%；

员工培训人数 3950 人，培训时数 58748.5 小时。

权益保障

华东大区开发系统员工共

2727 人

平等雇佣

华东大区始终坚持“以人为本”，根据自身岗位需求和规划，广泛接纳来自各个专业领域的人才。公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》和《华润置地华东大区劳动合同管理规定》，基于平等自愿、双向选择、协商一致的原则与员工签订劳动合同；落实标准工时制及员工休假制度，严禁使用童工和强制劳动，创建和谐的劳动关系；坚持公平原则，为不同性别、年龄、民族的员工提供平等就业机会；支持公司所在地的经济发展，为当地创造更多的就业机会，培养本土化人才。2018年，华东大区开发系统员工总人数为2727人，其中女性员工约占41.84%，管理岗位中女性占比约25.45%；新入职员工人数1324名，其中应届毕业生69名。

2018年华东大区开发系统雇员人数

雇员类别	2018年员工总数 (人)	2018年新入职员工数 (人)
全体雇员	2727	1324
全体雇员	男性 1586 女性 1141	男性 823 女性 501
全体雇员	高层 43 中层 165 普通员工 2519	高层 4 中层 29 普通员工 1291
全体雇员	硕士及以上 541 本科 1606 大专 504 高中及以下 76	硕士及以上 208 本科 838 大专 248 高中及以下 30
全体雇员	30岁以下 1209 30-50岁 1505 50岁以上 13	30岁以下 695 30-50岁 628 50岁以上 1

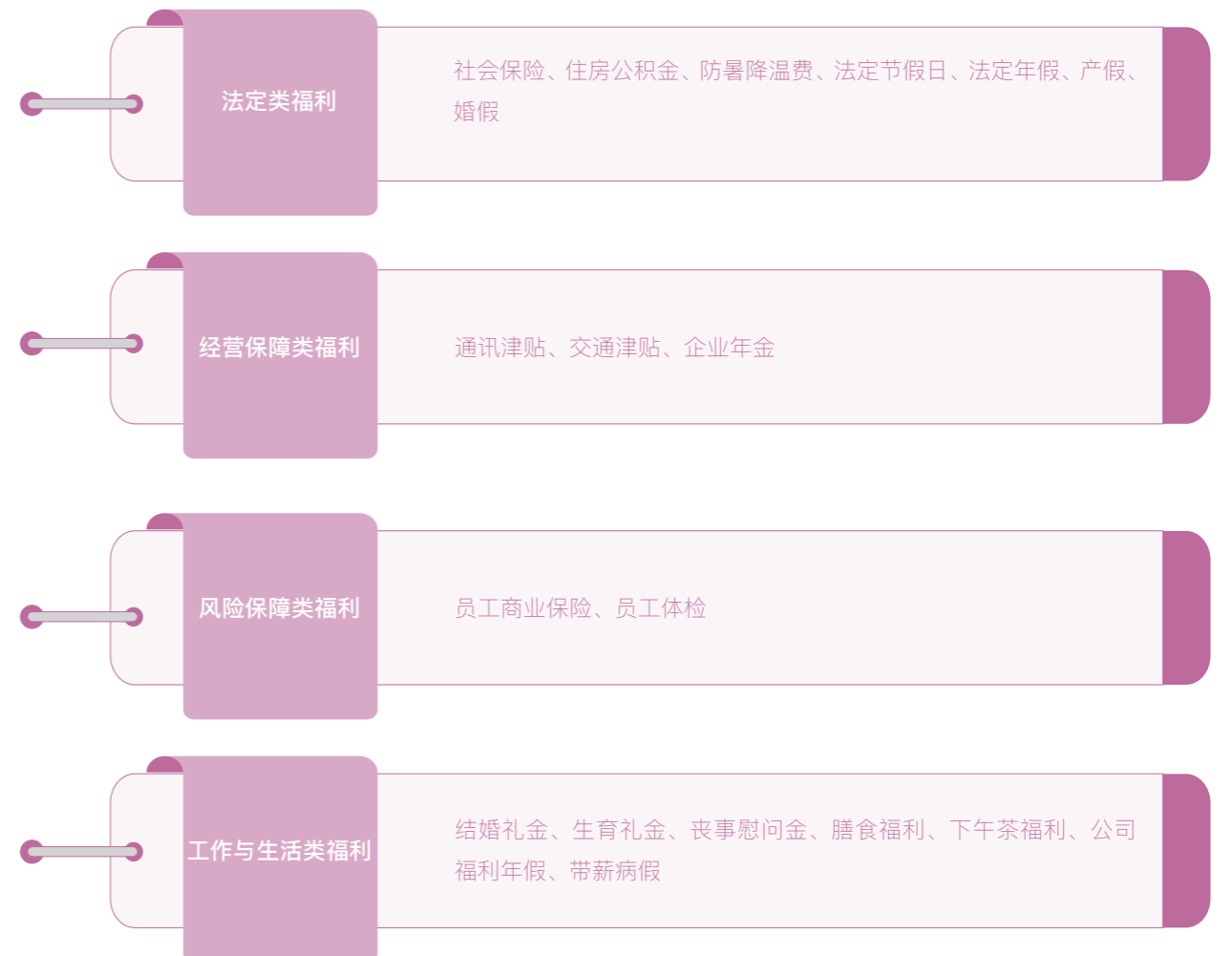
指标	单位	2016年	2017年	2018年
员工劳动合同签约率	%	100	100	100
员工流失率	%	10.62	18.19	20.53
员工满意度	分	89	86	89

福利保障

华东大区注重保障员工的薪酬福利，严格遵守各城市最低工资标准，保障员工工资收入；按照相关法律法规为每一位员工按时缴纳社会保险；依据岗位价值，基于员工绩效和人岗匹配情况，合理设置员工的薪酬水平，并按照《华东大区薪酬福利管理规定》严格执行；推动激励机制改革，优化激励评价机制，提升骨干人员的薪酬水平。2018年，华东大区员工社会保险覆盖率100%。

华东大区员工社会保险覆盖率

100%



“1+X”个性化体检是华东大区为员工提供的专属福利，在常规体检项目的基础上，增加针对性的加项包，员工可根据自身实际情况进行选择，体验“私人订制”式体检服务。

职业健康

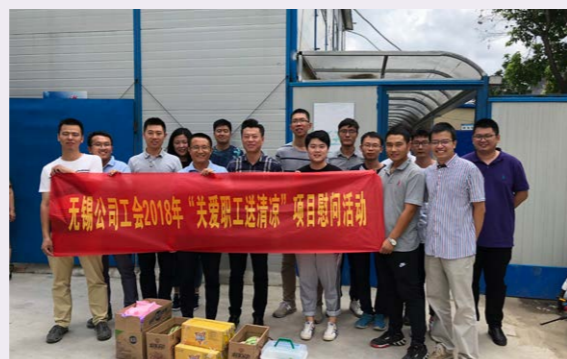
员工健康是企业平稳有序的重要标志。华东大区注重员工职业健康与安全，倡导“快乐工作、健康生活”的健康理念，组织开展“1+X”个性化体检、心理健康咨询、员工健康讲座、夏日送清凉、急救培训等活动，努力为员工营造安全温馨的工作环境。

民主管理

华东大区不断完善民主管理体系建设，建立双向沟通机制，调动员工参与企业经营活动的积极性；通过员工座谈、高管面对面等形式，畅通员工沟通渠道，鼓励员工对公司运营管理提出宝贵意见和建议，2018年，华东大区员工满意度89分。



宁波公司开展2018年“关爱职工送清凉”活动



无锡公司开展2018年“关爱职工送清凉”活动



华东大区2018年员工健康讲座



无锡公司健康体检咨询 & 急救培训



苏州公司开展应急救护员培训



杭州公司开展健康知识及中医理疗宣传培训



2018年12月13日，华东大区第四期“管理团队下基层暨高管面对面”系列活动在苏州公司顺利开展。



7月2日，宁波公司开展基层员工座谈会。

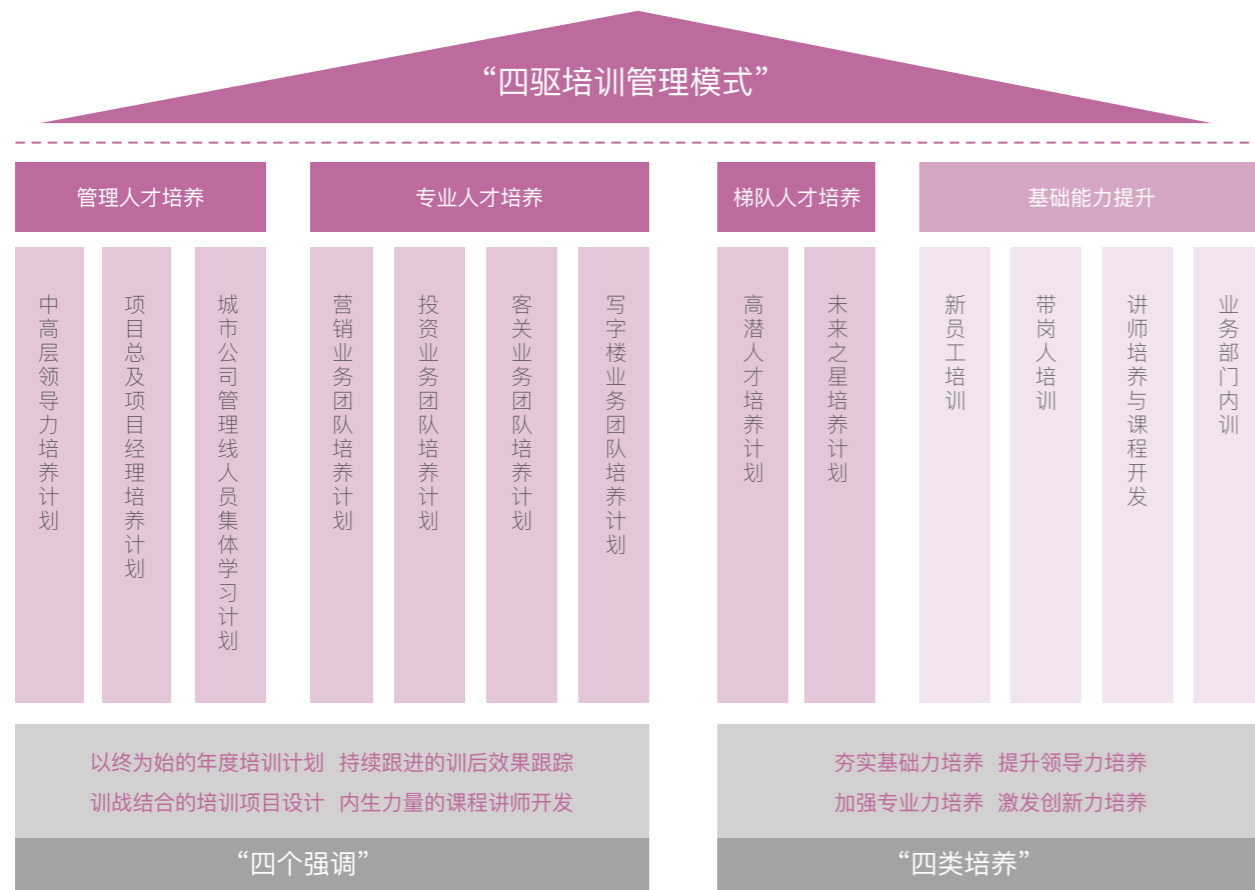


8月14日，无锡公司举行第二期“倾听面对面”活动。

人才培育

完善培训体系

员工综合素质的提升有助于推动企业进一步转型发展。2018年，华东大区优化人才培养体系，建立四驱培训管理模式。通过“以终为始的年度培训计划、训战结合的培训项目设计、持续跟进的训后效果跟踪、内生力量的课程讲师开发”为导向建立人才培养体系，从“管理人才、专业人才、梯队人才、基础能力”开展“四类培养”计划，系统提升团队能力。



2018年华东大区开发系统员工培训情况

指标	单位	2017年	2018年
培训人次	人次	2315	3950
培训时数	小时	26780	58748.5
平均培训时数	小时	11.57	14.87

华东大区营销学院置业顾问培训班

案例

为强化营销队伍建设,华东大区梳理营销工作核心内容,成立华东大区营销学院,建立系统性、全周期的营销培训体系,根据专业技能和职业成长定位,有针对性地设置五大培训项目,推动大区及各城市公司营销人才队伍的培养。

2018年9月17日至20日,华东大区营销学院第一期置业顾问培训班在无锡开班,各城市公司项目案场主管、新入职置业顾问共54人参加本次培训。培训分别从企业文化及品牌、舆情、销售风险、宏观市场、商务礼仪等方面深入解析,致力于提高学员们的业务能力,提升业绩水平。



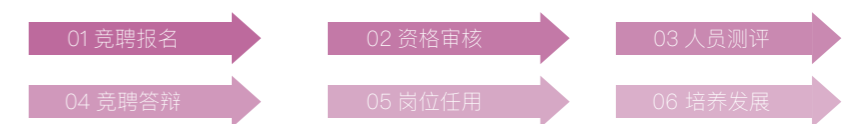
畅通晋升通道

大区获得晋升员工

916人

华东大区关注每一位在职员工的发展,畅通员工职业发展通道,完善人才晋升体制机制,开展内部竞聘、专业轮岗、专项培训等,为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间,帮助员工树立职业发展目标,增强职业发展信心。2018年,华东大区获得晋升员工916人。

2018 华东大区内部竞聘流程



9月3日,华东大区举行项目总经理、项目经理竞聘答辩。



12月7日,华东大区开展投资研习社系列培养计划。

2018年5月13日,华东大区南京公司与东南大学学生职业发展协会(SCDA)合作举办企业Open Day活动,通过实地参观、趣味自我介绍、职场新星经验分享、模拟面试等多个环节,帮助同学们近距离感受华润律动,深刻了解华润愿景使命及华润精神。



“

“车辆接送、高管陪同参观、下午茶、小礼品让我看到了华润的诚意和用心。这次轻松愉快的活动带给了我前所未有的体验,收获颇丰。期待下一次的相见!”

——东南大学交通学院
姚同学

“本次活动可谓收获满满,不仅有幸见证悦府的高档品质和贴心物业,也惊叹于如此构思精巧的群面环节,深深体会到工作人员的有心准备和以诚相待!”

——东南大学土木工程学院
徐同学

”

员工关怀

华东大区用心关爱员工,努力为员工提供全方位的关怀服务。长期关注特殊群体生活及工作,设立员工关爱基金,及时帮扶困难职工;开设母婴室,配置洗手台、冰箱等,满足新妈妈们的使用需求;成立合唱、舞蹈、跑步、篮球、足球、羽毛球、健身等员工俱乐部,组织开展丰富多彩的员工活动,帮助员工实现生活与工作的平衡,提高员工幸福指数。2018年,华东大区共投入4.71万元,帮扶救助困难员工19人次(户)。

大区帮扶困难员工共投入

4.71 万元

帮扶项目	数量统计	金额(万元)
走访慰问困难员工家庭(户)	10	1.04
救助患病员工(人次)	9	3.67

浓情十月,华彩金秋。2018年10月27日,华润置地华东大区第二届员工运动会在南京举行,来自大区开发、商业、物业及各城市公司的12支代表队,1500余名员工到场参加。本届运动会以“润物80 悦动华东”为主题,通过开场表演、方阵入场、火炬传递、田径赛、趣味赛等形式多样的活动,增强大区的凝聚力和战斗力,彰显华润人团结拼搏、昂扬向上的精神面貌,促进体育精神与华润企业文化的结合,共同创造华润更加美好的明天。



更多精彩内容
可扫描二维码进行观赏



3月8日，华东大区开展“三八女生节”活动。



6月1日，南京公司举行“六一”儿童节主题下午茶活动。



6月3日，宁波公司开展第二届 family day。



7月28日，华东大区开展纪念建党97周年暨“唱响华润80年”合唱比赛。



9月24日，华东大区及上海公司开展“绘制白团扇，纨扇寄团圆”中秋活动。



11月13日，华润置地润书会华东大区分会开展第四期读书沙龙活动。

责任故事



温州公司工程与安全管理部负责人兼滨江万象天地项目总经理 白海涛

STORY 3 我是华润工程人

2010年，刚从同济大学毕业的白海涛正式加入华润置地上海公司，初出茅庐的他用一步步的积累与成就诠释着与华润置地的精彩故事。

成长、飞跃、突破、传承，从一名懵懂的大学生成长为华东大区温州公司工程与安全管理部负责人兼滨江万象天地项目总经理，九年来，白海涛始终保持忠诚、务实、勤奋、担当的工作作风，取得了优异的工作业绩；积极践行“反思、担当、协同、执行力”的企业文化，在运营、工程管理和项目管理岗位上踏实工作，以务实敬业的“专注”、勤学奋进的“专业”、恪尽职守的“专情”书写着奋斗之歌。2019年，白海涛荣获“华润集团2018年优秀员工”称号。

白海涛说：“从刚入职场的青涩学生，到专业知识过硬、实践经验丰富的优秀员工，我为自己是华润工程人而骄傲。我相信华润置地以高品质的产品和高水准的服务一定会引领行业发展，不断做大做强！”

04

共绘·美好产业愿景

我们与 SDGs



责任，践于行动

合作伙伴是华东大区可持续发展道路上不可或缺的重要支持。华东大区长期拓展与政府、行业协会、高校等合作关系，建立资源互补的战略共享机制；持续强化对供应商的可持续审核，完善供应商管控，增强供应商的可持续发展竞争力，致力于携手多方伙伴共同创建一个良好的商业生态系统。

管理思路

严格遵循供应商管理制度，践行责任采购；
持续提升供应商履责能力，推进绿色采购；
积极携手相关方合作共赢，推动行业进步。

关键绩效

共有 A 级供应商 **7家**，B 级供应商 **38家**，
履约优秀供应商较上年提升 **3.2%**；
共开展 2 次满意度调研，累计参与供应商 **318家**，平均满意度 **92.46分**；
优选通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的供应商，共计 **823家**。

战略合作

华东大区始终秉承“互惠互赢、共同进步”的发展理念，强化与政府、高校、媒体、企业间的合作，打造战略共享机制，实现重要信息和资源的互利共享。

华润置地与上海市崇明区人民政府签署战略合作框架协议 案例

2018年8月27日，华润置地与上海市崇明区人民政府在深圳签署战略合作框架协议，双方将坚持生态立岛理念、依托双方各自优势，共同推动中兴镇地区新型城镇化建设、促进产业深度融合、促进乡村环境改善和经济发展，打造具有“中国元素、江南韵味、海岛特色”的美丽乡村。



2018年4月，南京公司与南京安居建设集团有限公司经友好协商，就双方在南京范围内房地产项目投资开发建设及双方业务范围内的诸多领域进行深度战略合作达成一致。



2018年6月22日，无锡公司就威孚片区棚改项目与梁溪区签订战略框架协议，希望通过政企携手、合作开发，发挥自身综合运营优势，导入产业资源，激发创新活力，注重内涵品质，努力打造无锡城市标杆项目。

责任供应链

规范责任采购

为发扬华润“诚实守信”的企业文化，奉行“公开、公正、公平”的交易原则，推动与合作伙伴建立简单、双赢的合作关系，华东大区不断强化采购招标环节管理，严格遵守国家招投标法律法规，编制20项招标、供应商管理、大区内部巡检等方面的实施细则及管理办法。

2018年6月，为有效落实合同管理，规范材料设备样品的选定、确认、保管、使用，保证材料设备品质和服务水平，华东大区新增《华润置地华东大区工程类供方合同内部交底指引》《华润置地华东大区工程建设项目材料样品管理作业指引》《华润置地华东大区材料设备品牌库管理作业指引》三项指引，进一步规范招标采购工作。



扫一扫，立即关注

为保障采购工作的高质量、合规及高效，引进优秀供应商单位，华东大区特设微信公众号“华润置地华东大区招标采购部”，打造相关方沟通平台，不定期发布华东大区招标采购、供应商评价等相关信息，携手广大供应商伙伴共同发展。

完善供应商管控

华东大区坚持公平公正的供应商管理机制，在持续引进优秀供应商的同时，坚持本地化采购，注重供应商履约辅导，落地供应商激励政策，致力于打造良性的供应链环境。

供应商管理

2018年，公司制定《华润置地华东大区供应商绩效管理细则》，规范供应商绩效评价工作，提高优秀供应商保有率，控制供应商履约风险；根据《华润置地华东大区供应商入围管理指引》相关规定，公司实行先入册、后入围，规范供应商入围的全过程管理，提升入围供应商与投标项目的匹配性，把控招采质量，根据华润置地总部《华润置地工程类供方分级细则（2018试行版）》，结合自身实际情况，2018年公司共有A级供应商7家，B级供应商38家，履约优秀供应商较2017年提升3.2%。

公司共有A级供应商

7家

B级供应商

38家

“凝心筑品质，互信谱华章”供应商大会

案例

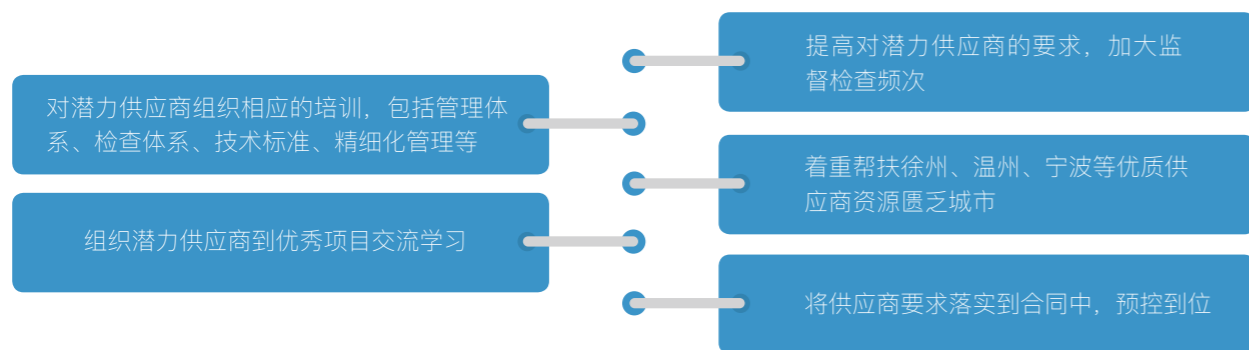
2018年5月21日,华东大区召开以“凝心筑品质,互信谱华章”为主题的供应商大会,吸引了187家供应单位,共385余人参会。本次会议颁发A级供应商3名、B级供应商28名、卓越新秀奖1名、风雨同舟奖4名,并向29家与华东大区建立集中采购关系的合作单位进行授牌,在肯定供应商成绩的同时,也向供应单位传达华东大区大力培养互信共赢、长期合作战略供应商的导向和决心,激励更多优质供应商一起携手,共同探索合作共赢之道。



供应商培养

华东大区重视长期合作供应商的培养,秉持“管帮结合,互信共赢”原则,大力挖掘供应商的发展潜力,帮助供应商成长。同时,公司推行优质优价、“合理低价”中标原则,加强集中采购力度,提高招标效率,探索资源战略化招标,加强变更管理,提高结算效率,致力于与广大供应商合作伙伴同创共享。

供应商培养途径



目标水平

“优秀供应商”能够胜任大区各项管理要求,同等检查中成绩位居置地前

30%

供应商沟通

为确保合作供应商的持续与稳定,华东大区积极倾听供应商的声音,开展供应商满意度调研,以供应商需求为基础,开展供应商履约辅导与专项培训,为双方合作提供支持与保障。同时,公司还开展多次管理层见面会,及时沟通、协调解决供应商的诉求,加强与合作伙伴的沟通与信任。2018年,华东大区共开展2次满意度调研,累计参与供应商318家,平均满意度92.46分。

供应商平均满意度

92.46分



2019年1月10日,华东大区供应链融资专项培训大会在上海万象城V5写字楼召开。本次大会邀请招商银行、华润银行、浦发银行及融迅保理为在场的70家供应商做供应链融资业务专项培训,加强银行及保理商与供应商之间的沟通交流,解答供应商朋友对于商票、保理的疑惑,深化互信合作。

推进绿色采购

华东大区坚持绿色、可持续发展,要求供应商企业必须达到ISO 14000环境体系认证、GB/T28001职业健康安全管理体系认证、ISO 9000系列质量体系认证等,并优先采用绿色节能的新工艺、新技术、新材料。为节约资源、追求品质,保障采购材料的安全性、环保性,2018年华东大区发挥战略集采效应,完成太阳能、门窗五金、机电设备、电气配套、水暖配套等35项集中采购,从采购源头保障绿色性、可持续性。2018年,华东大区优选通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的供应商共计823家。

通过认证的供应商共计

823家

行业发展

在实现自身发展的同时，华东大区助力推动行业进步。2018年，华东大区多次参与行业交流，通过开展专业论坛、产品推介会、行业动态会等形式，及时追踪地产行业最新动态，保持与时俱进，实现创新领先。

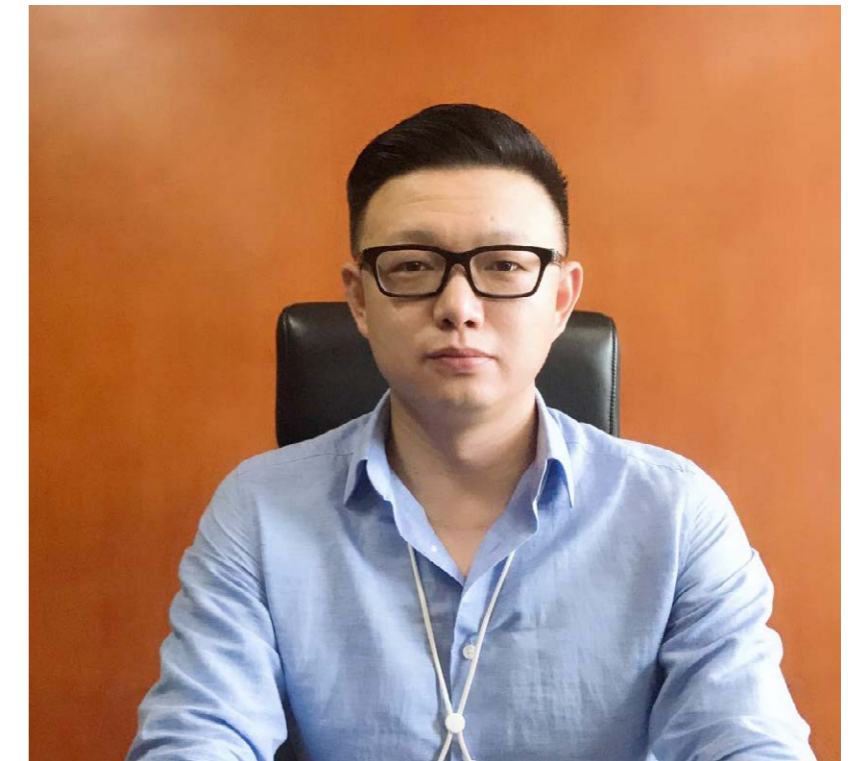
华东大区 2018 年“筑梦华润、品质华东”空间艺术设计论坛

案例

2018年12月21日，“筑梦华润、品质华东”空间艺术设计论坛在上海万象城 V5 写字楼召开，华东大区副总经理宋悠优、大区与城市公司设计管理部相关人员及外部受邀嘉宾共 50 余人出席。本次论坛开展了华东大区住宅室内设计管理流程与制度的宣贯工作，总结、分享了 2018 年部分示范区的经验，在传递华东大区对产品设计精益求精要求的同时，也为华东大区住宅室内团队打造了与国内顶级设计师交流研讨的平台，双方共同探讨了在当今地产形势下如何提升高品质的产品创新力，对促进空间设计美学的发展具有深远意义。



责任故事



宜兴市富丽华消防器材有限公司总经理 丁笠

STORY 4 互惠共赢 成长同行

2009年6月，宜兴市富丽华消防器材有限公司总经理丁笠与华润置地签署太湖新城三号地块“入户门、防火门”的集采合同，正式拉开双方共赢发展的序幕。

十年来，丁笠带领富丽华紧跟华润置地的步伐，以负责任的态度经营企业、回馈社会。在日常管理方面，丁笠充分借鉴华润置地先进的理念和体制，在学习中创新，在沉淀中总结，实现“5S”日式精细管理，为企业的健康快速发展奠定坚实的基础；在生产经营方面，丁笠深入贯彻华润置地的高品质发展战略，采用全自动数控生产，提高安装队伍规模、施工能力及项目服务水平，打造市场和消费者认可的多元化中、高端产品工艺；在对外合作方面，丁笠坚持“诚实守信”原则，尊重契约精神，以与华润置地的合作经验为基础，与万科、朗诗、仁恒、凯德等其他知名地产公司成功建立战略合作关系，积极营造可持续的合作环境，实现共赢互惠。

丁笠说：“对于富丽华而言，华润置地不仅是合作伙伴，更像是一位老师，引领陪伴我们成长。可以说，没有华润置地就没有今天的富丽华”。

05

共享·美好社区氛围

我们与 SDGs



责任，践于行动

在追求业绩增长的同时，华东大区牢记自身肩负的使命和责任，始终恪守“服务社区、反馈社会、不论回报、乐于奉献”的公益理念，关注利益相关方发展，不断增强责任意识、深化责任管理、促进责任融合，以实际行动践行社会责任，致力于与更多人分享企业发展成果，为促进社会和谐发展贡献力量。

管理思路

开展志愿活动，帮扶弱势群体，用心传递温暖与希望；

落实乡村振兴战略，服务社会民生，助力打赢脱贫攻坚战。

关键绩效

开展公益慈善、志愿服务活动 **15 次**，覆盖 **4060 人次**；

社会公益捐赠总额 **1904326 元**。



服务民生

落地长租公寓项目

6个

长租公寓

华东大区响应国家“大力发展住房租赁市场”的号召，积极打造华润置地长租公寓品牌“有巢”，解决城市青年租住需求，提高租住品质，创新租住体验，助力实现“住有所居”。同时，“有巢”项目也将全力配合城市更新及转型升级，在保持城市韵味的基础上修缮改造，为城市注入新的发展活力，提升城市形象。2018年，华东大区落地长租公寓项目6个，总计约4000间。

南京三牌楼项目

南京三牌楼项目原为墙面灰暗、装饰破旧的旧式宾馆，淹没在老旧楼房之中。有巢通过重置布景，对旧式宾馆进行全方位改造，打造成外立面简约大气、品质与颜值兼备的新白领公馆，并设立七种户型满足客户的个性化需求；大堂引入DNA乐盒，设置观影区等休闲区，打造“一站式生活社区”。



上海三林长租公寓项目

上海浦东新区三林长租公寓项目位于上海三林板块，原为世博配套酒店，停业后已闲置近3年，周边生活配套丰富。在保证原项目整体性的前提下，对项目内部进行全面改造，提升项目调性，定位中高端人士，打造品质轻奢型公馆产品，充分释放项目片区城市活力。



上海松江泗泾长租公寓项目

上海松江区泗泾长租公寓项目位于泗泾镇北部。项目依托便捷的交通及优质的科创文教资源，吸引地铁9号线沿线客群。社区内打造别致的平层单间，配备有餐饮、便利店等丰富多元的商业配套，丰富租客生活，提高生活品质。

上海松江新桥长租公寓项目

上海松江区新桥长租公寓项目位于松江经济技术开发区，近G60科创走廊，承接区域内产业人口的生活居住功能。以建筑面积30-50平方米左右的单身公寓为主要产品，创建舒适便捷的生活社区，构建城市精英生活圈，助力年轻人筑梦未来。



保障房项目总占地约

489768.3 平方米

总建筑面积约

1565361.12 平方米

保障性住房

华东大区贯彻国家政策，严控项目开发节点，提升开发效率，确保项目在要求时间期限内开工建设，避免土地闲置；同时，积极参与政府保障性住房和安居工程建设，在平衡建造成本和现有成本体系基础上，为中低收入者提供宜居的生活环境。2018年，公司参与赛拉维项目、静安府10#项目、玲珑悦府项目、云麓里项目（航头）、安亭项目、静安府09#项目、苏河湾项目北地块共7个保障性住房建设项目，保障房项目总占地约489768.3平方米，总建筑面积约1565361.12平方米。

农民工权益

华东大区高度重视农民工权益保障，对施工方采取严格的管理政策，要求施工单位在管理中守法合规，切实维护农民工平等就业、劳动报酬、劳动安全保护等各项权益。2018年，华东大区严格落实国务院办公厅《保障农民工工资支付工作考核办法》，有效预防和解决拖欠农民工工资问题，切实保障农民工劳动报酬权益，维护社会公平正义。

公益慈善

取予有道，润泽中华。华东大区始终秉承“服务社会，传播文明”的宗旨，努力承担和履行社会责任，积极打造品牌公益项目，组织参与多种形式的慈善行动，关爱特殊群体，助力教育事业，参与志愿行动，以实际行动传递温暖与爱心，与社会共享和谐。2018年，华东大区开展公益慈善、志愿服务活动15次，覆盖4060人次，社会公益捐赠总额1904326元。

社会公益捐赠总额

1904326 元



2018年5月，温州公司开展“走进儿童福利院”公益活动。



华东大区开展“华润相伴，助力高考”爱心送水活动



华东大区携手陆家嘴消防大队开展军民共建慰问活动



宁波公司及宁波轨道交通集团举行“E路有你”捐赠仪式



温州公司组织开展慰问敬老院孤寡老人活动



华东大区在“跃动华润80年”华甬杯篮球赛上举办“壹分益书”公益捐书活动

脱贫攻坚

精准扶贫、精准脱贫是实现全面建成小康社会目标的利器。为响应党中央、国务院打赢脱贫攻坚战号召，帮助贫困地区精准脱贫，华东大区充分发挥和调动央企自身的优势和资源，持续发力就业扶贫、教育扶贫、捐资扶贫，多次开展希望小镇公益行、结对帮扶贫困青少年等活动，推动脱贫攻坚责任落实、工作落地。2018年，华东大区启动杭州乔司城中村、崇明中兴镇和嘉定外冈镇项目的研究及设计工作，全面开展产城园区、城中村改造及乡村振兴的项目试点。

“千团结对千人”结对帮扶黔西南州贫困青少年

案例

为纪念中国共产党成立97周年，深入贯彻党的十九大精神，继承和发扬党的光荣传统和优良作风，进一步增强基层党组织的凝聚力、号召力和战斗力，激发全行党员干部立足本职发挥先锋模范作用，华东大区宁波公司积极响应号召，开展“迎七一向党97周年献礼”系列活动——“千团结对千人”结对帮扶黔西南州贫困青少年，活动共筹集善款1.4万余元，为黔西南州的贫困家庭学子吃上一顿营养晚餐贡献出一份力量。

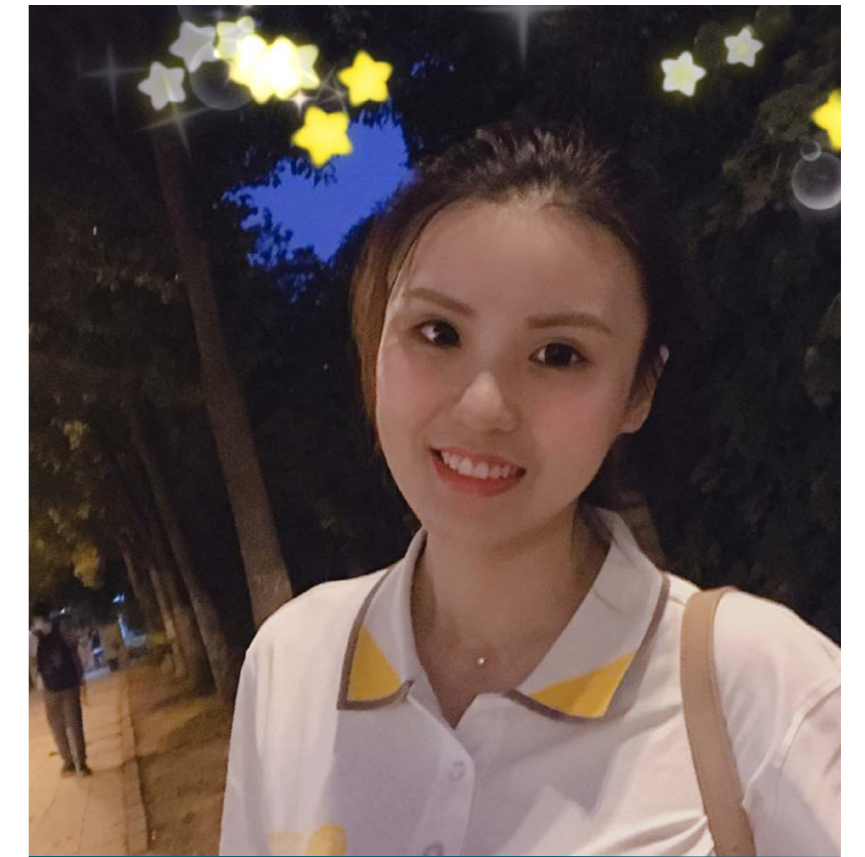


2018年1月，温州公司开展“扶贫助困到山村，情暖山区群众心”扶贫活动。



2018年12月，上海公司组织“初心坚守，润行大爱”媒体华润金寨小镇公益行活动。

责任故事



南京公司 李健君

STORY 5

用心传递
让爱延续

在华东大区有这样一群人，他们因“志”而行，不计任何报酬参与社会服务，用点滴行动向社会传递正能量；他们因“愿”而动，不求任何回报，用心帮助他人，用凡人善举为社会汇聚爱的光芒。南京公司的李健君就是其中的一位。

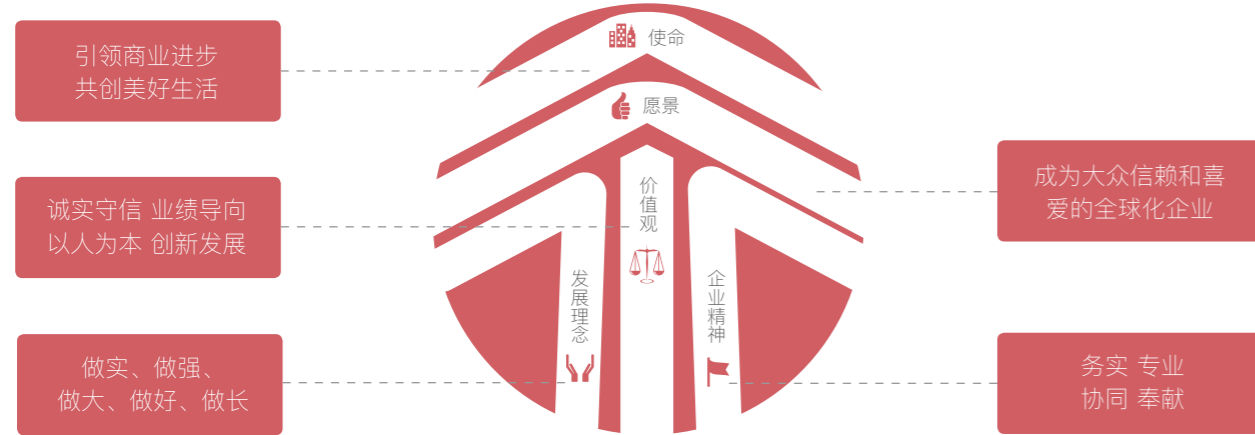
2018年9月，华润置地华东大区面向全体员工开展公益义卖活动，李健君以志愿者的角色主动参与，从前期与小镇对接、活动策划、义卖筹款到最后的捐赠环节等，她始终充满热情、积极认真地负责整个活动的各项工作和服务。最终，承载着孩子们梦想的精心画作被制作成纪念卫衣、环保布袋和爱心马克杯等物品并参与义卖，短短一周共筹集8万余元用以购买体育用品，捐赠给金寨华润希望小镇小学及幼儿园。

李健君说：“在孩子们开心地接受捐赠的那一刻，我仿佛看到他们坐在宽敞明亮的教室里，学习着有趣的课本知识，享受着快乐的课间生活。我明白这就是我和每一位华润人共同致力守护的美好。”

责任，融于管理

责任战略

在华润集团文化理念体系指导下，华东大区紧跟华润置地总部步伐，紧紧围绕“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，并逐步形成“反思、担当、协同、执行力”的文化理念。2018年，公司完善社会责任战略体系，携手客户、员工、伙伴、公众等利益相关方共同履责，并配套制定年度规划，指导公司开展可持续经营工作，展现负责任的企业形象。



宗旨：品质筑美生活



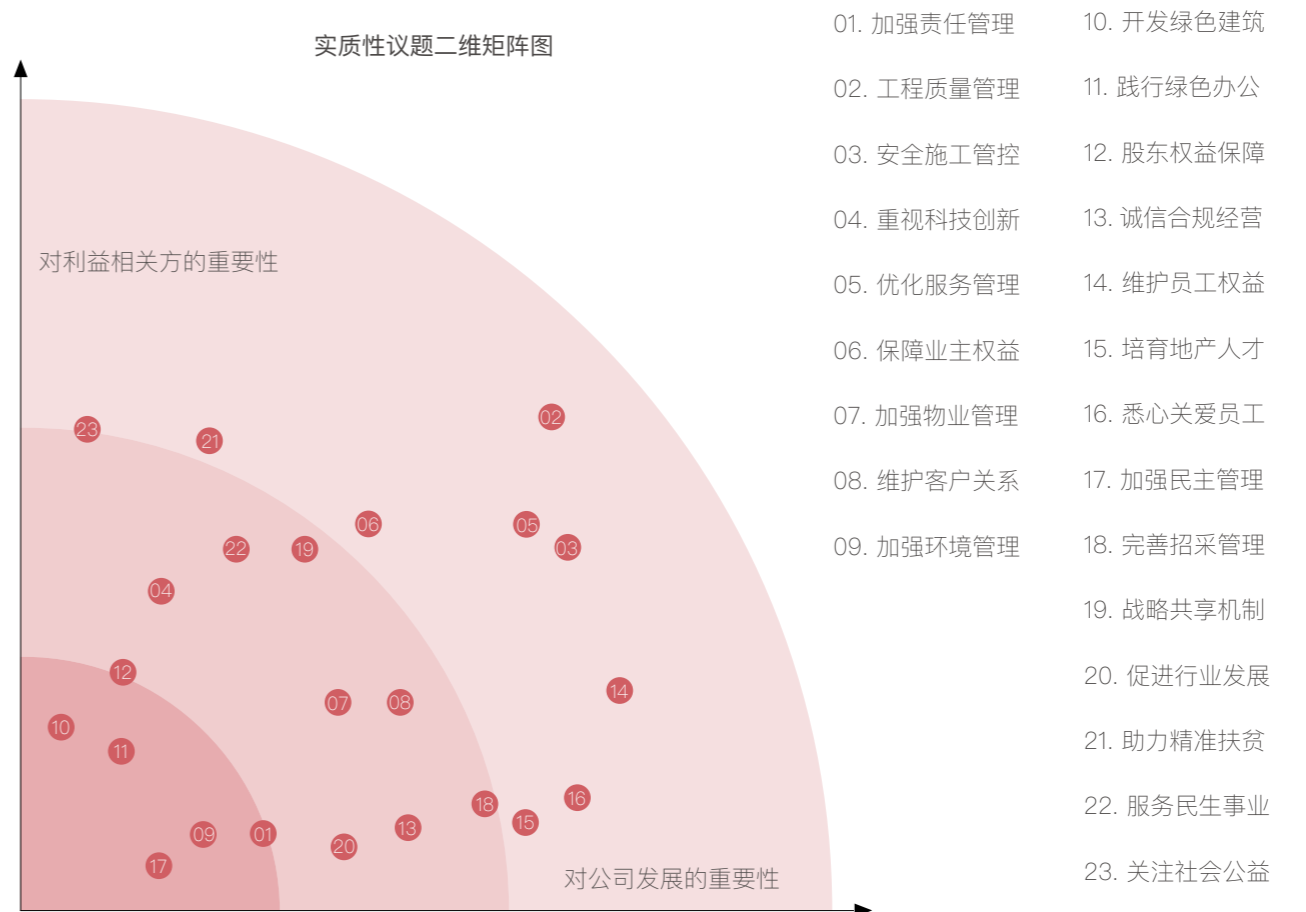
责任治理

华东大区按照公司社会责任工作管理要求和战略规划，完善社会管理责任制度，贯彻执行《华润集团社会责任管理办法》，对社会责任的组织管理、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、绩效评估、经费评估等问题进行规范，为落实企业社会责任工作、编写高质量报告提供重要保障。

为系统推进华东大区2018年可持续发展报告的编制工作，公司结合自身地产行业特色，联动16个大区职能部门及9个城市公司，建立跨部门工作小组，由华润置地总裁、华润置地执行董事、华润置地党委副书记、华东大区董事长李欣具体统筹工作，负责最终决策和审核；党群工作部为牵头部门，负责项目沟通和协调，组织开展报告编制、交流培训，联络和动员各部门及时提交相关素材，并对素材质量严格把关；其他部门为配合部门，负责收集社会责任相关素材并协助报告编写。

议题分析

为增强报告的针对性和回应性，华东大区逐步完善公司实质性议题管理，选取议题形成议题库，在报告发布前期通过行业政策趋势分析、国内外报告标准分析、同行业优秀报告对标、内外部利益相关方调查等方式，结合“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，在议题库中识别和筛选出2018年度重大社会责任议题，绘制实质性议题二维矩阵图，指导公司有目标、有重点地推进企业社会责任工作，并作为公司未来可持续发展战略决策的重要参考。



责任沟通

与利益相关方的有效沟通是企业提升社会责任能力的坚实后盾。在经营和发展过程中，华东大区始终坚持“反思、担当、协同、执行力”的文化理念，与利益相关方建立有效的沟通机制，不定期在官方网站、官方微信平台及主流媒体网站及时披露企业社会责任相关的工作信息或活动资讯，高层领导亲自参与 EHS工作宣贯培训会、供应商大会、与政府共建项目仪式、住宅 / 商业项目开业等工作，积极参与行业论坛及会议，学习领先企业的优秀实践经验，搭建多元化内外部沟通平台，拓展沟通渠道，回应利益相关方诉求，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	遵纪守法，合法经营 支持地区经济及行业发展 贯彻执行国家经济政策	持续强化企业合规管理，确保公司合规运营 参与政府相关会议及项目 落实华润集团战略合作机制 定期专项汇报，完善报表和相关信息
股东	公司治理及价值创造 信息披露及风险控制	持续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 业务部门日常沟通
业主和客户	产品与服务质量 遵照合同，杜绝虚假宣传 消费者权益维护	开展客户满意度调查 设立客户服务热线 建立完善的客户管理体系和客户意见反馈机制
员工	保障员工薪酬福利 实现员工发展 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 透明晋升渠道，定期组织培训，搭建发展平台 改善工作条件，提供员工关爱基金 定期和不定期征求员工意见，召开员工座谈会 开展员工活动，促进团队合作
供应商及合作伙伴	促进行业健康发展 与合作伙伴互利共赢	实施阳光采购，打造责任供应链 参与行业组织，建立合作机制和伙伴关系 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 促进行业发展 提供政策建议 信息透明公开	参与行业评优，对行业规范提出建议 完善信息披露制度，及时准确披露相关信息 优化舆情反馈机制

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
社区	支持社区公益 提供就业机会	开展慈善捐赠，投身社会公益活动 校园招聘与社会招聘，本地化雇佣
环境	合理利用资源 保护生态环境	实施节能减排 落实绿色施工 绿色建筑理念 发布环保相关数据，建立沟通平台

责任能力

华东大区重视提升自身履责能力，组织参与内外部社会责任培训、研讨等活动，增强员工社会责任意识，普及国内外社会责任最新研究成果和知识；从责任管理、市场责任、社会责任、环境责任四个维度，构建完善的社会责任指标体系，系统梳理和规范公司社会责任工作；发布 7 份可持续发展报告，以报告促管理，不断提升自身履责能力；邀请中国社会科学院专家指导可持续发展报告编制，积极参与报告评级，进一步提升报告整体质量。

华东大区召开 2018 年可持续发展报告启动会

案例

2019 年 3 月 28 日，华东大区召开 2018 年可持续发展报告启动会。会上，外部专家总结分享了社会责任及报告的基本知识，详细讲解华东大区 2018 年可持续发展报告工作计划，介绍可持续发展报告素材收集规范及要求，并就各部门代表的提问进行答疑。



未来展望



回顾过去，我们脚步坚定、温暖感动

展望未来，我们肩负重责、激情澎湃

功崇惟志，业广惟勤

2019年，华东大区将传承华润人“永远用奋斗定义自己”的精神，以高昂的斗志、强烈的使命感和责任感，持之以恒开拓创新、持之以恒攻坚克难、持之以恒追求完美，不负时代赋予的机遇、挑战和荣光，以更加优异的业绩，为把华润建设成为具有国际竞争力的世界一流企业、实现基业长青，作出新的贡献！



附录

企业荣誉



序号	奖项名称	发奖单位
行业协会颁发奖项		
1	苏州凯旋门项目荣获“省城乡建设系统优秀勘察设计——三等奖”	中国土木工程协会
2	嘉兴鹭栖湖销售中心荣获“第十六届（2018）国际设计传媒奖——年度展示空间大奖”	中国土木工程协会
3	扬州文昌乐都汇购物中心荣获“扬州市建筑施工文明工地”	中国土木工程协会
4	陆家嘴滨江中心钢结构安装工程荣获“2017-2018 年度上海市建设工程金属结构——金钢奖”（市优质工程）	中国土木工程协会
5	苏州市房地产开发综合竞争力 20 强企业	苏州市房地产行业协会
6	上海静安府一期机电安装工程荣获二〇一八年（上半年度）上海市优质安装工程“申安杯”奖	上海市安装行业协会
7	上海万象城酒店机电安装工程荣获二〇一八年（上半年度）上海市优质安装工程“申安杯”奖	上海市安装行业协会

序号	奖项名称	发奖单位
其他奖项		
1	上海赛拉维项目荣获网易“2018 年度区域标杆楼盘”奖	中国地产冠军榜评委会
2	2017 年度南京地产最具影响力品牌企业华润置地南京公司	扬子晚报
3	2017 责任品牌房企华润置地	365 淘房
4	2017 年度明星企业	中共常州市委 常州市人民政府
5	2017 年度瓯海区优秀房地产开发企业	中共温州市瓯海区委 温州市瓯海区人民政府
6	2017 年度城市建设先进单位	盐城市城南新区建设一局
7	惠山区 2017 年度优秀房地产开发企业	无锡市惠山区住房和城乡建设部
8	2017 年度红十字奉献服务奖·余姚华润五彩城	余姚市红十字会
9	2018 年度“新时代先锋”先进基层党组织	中国建邺区委江东商贸区工委
10	庆祝建党 97 周年“七一”表彰区域贡献党组织	中共栖霞区委迈皋桥街道工委

关键绩效

指标	单位	2016年	2017年	2018年
经济责任绩效				
总资产	亿元人民币	1074.15	1498.78	1873.01
营业额	亿元人民币	229	223.04	234.15
净利润与股东应占溢利	亿元人民币	40.7	48.69	43.31
纳税总额	亿元人民币	34.7	45.25	101.73
资产负债率	%	56.8	61.37	56.76
经济合同履约率	%	100	100	100
经济合同审核率	%	100	100	100
员工责任绩效				
全体雇员人数（开发系统）	人	5732	3686	2727
女性员工总数	人	—	—	1141
女性管理者比例	%	—	—	25.45
员工平均年龄	岁	31.77	31.51	31.05
高中及以下	%	20.06	0	2.79
大学专科	%	23.16	1.16	18.48
本科	%	41.61	84.62	58.89
硕士及以上	%	15.17	14.1	19.84
体检覆盖率	%	100	100	100
新员工入职培训覆盖人数	人	534	1465	1324
未来之星培训覆盖人数	人	99	58	63
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工晋升比例	%	22.75	29.54	33.59
招聘新员工人数	人	534	1465	1324
招聘应届生人数	人	99	58	69

指标	单位	2016年	2017年	2018年
员工流失率	%	10.62	18.19	20.53
少数民族雇佣人数（包含置业顾问）	人	—	51	64
人均带薪休假天数	天	—	8.6	9.5
员工满意度	分	89	86	89
员工敬业度	%	87	83	88
困难员工帮扶投入	万元	—	—	4.71
伙伴责任绩效				
合格供应商数量	家	329	465	242
通过质量管理体系认证的供应商比例	%	100	100	100
客户责任绩效				
客户满意度	%	79	78	78
客户投诉数	人	898	975	1891
处理响应率	%	100	100	100
回访率	%	100	100	100
整体投诉解决率	%	89	99	89
新增专利数	个	—	—	0
安全责任绩效				
千人死亡率	‰	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0
伤事故频率（千人负伤率）	‰	0.52	0.12	0.01
火灾千人死亡率	‰	0	0	0
千人经济损失率	‰	0	1.06	0.15
百万营业额（产值）死亡率	%	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0
营业场所践踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0

指标	单位	2016年	2017年	2018年
对公司市场形象，社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0	0	0
安全培训投入	万元	—	—	334
安全培训总时长	小时	—	—	94530.25
安全培训参与人次	人次	—	—	6300
安全应急演练次数	次	—	—	270
安全培训覆盖率	%	—	—	100

环境责任绩效

万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0082	0.0080	0.0049
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0141	0.0163	0.0114
碳排放统计量表	吨	66703.01	104852.14	79130.85
绿色建筑认证面积	万平方米	126.93	66.07	91.9

公众责任绩效

社会公益捐赠总额	元	1625695	726717	1904326
开展公益活动次数	次	—	—	15
志愿服务覆盖人次	人次	—	—	4060

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
报告导读		P1.1-1.3	封一
领导致辞		P2.1-2.2	P1
走进置地华东	公司概况	P4.2-4.3,M1.6-1.8	P3
	组织结构	P4.1	P4
	产业布局	P4.3	P5
	公司治理	M1.1-1.4,S1.1-1.2	P6
	2018大事记	P4.4	P7

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
共创·美好人居体验	(一) 多元产品	P4.2	P11
	(二) 卓越品质	M2.1-2.2	P15
	(三) 悉心服务	M2.9,M2.11,M2.13-2.18	P17
共护·美好生态环境	(一) EHS管理	S3.1-3.3,S3.6	P25
	(二) 绿色建造	E1.3,E2.1-2.4,E2.7,E2.9 E2.14,E2.16,E2.18,E2.25	P28
	(三) 绿色文化	E1.5,E3.1-3.2,E3.6	P31
共筑·美好职业未来	(一) 权益保障	S2.1-2.5,S2.7-2.13,S2.15-2.16,S2.19	P35
	(二) 人才培育	S2.14-2.16	P39
	(三) 员工关怀	S2.17-2.18	P41
共绘·美好产业愿景	(一) 战略合作	M3.4	P47
	(二) 责任供应链	M3.7-3.8,M3.10,M3.12,M3.15-3.16	P48
	(三) 行业发展	M3.6	P51
共享·美好社区氛围	(一) 服务民生	S4.1	P55
	(二) 公益慈善	S4.6,S4.8-4.11	P57
	(三) 脱贫攻坚	S4.12	P59
责任，融于管理	责任战略	G1.1-1.2,G2.2-2.3	P61
	责任治理	G3.1-3.3	P62
	议题分析	G2.1	P62
	责任沟通	G3.1,G6.1-6.2	P63
	责任能力	G6.2,G5.1	P64
未来展望		A1	P65
附录	企业荣誉	A3	P67
	关键绩效	A2	P69
	指标索引	A5	P71
	评级报告	A4	P73
	意见反馈	A6	P75

评级报告

《华润置地华东大区可持续发展报告 2018》 评级报告

受华润置地华东大区委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润置地华东大区可持续发展报告 2018》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS CSR 4.0)》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准 (2019)》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

公司党群工作部牵头成立报告编写组，董事长担任名誉主编，党群工作部总经理担任主编，名誉主编与主编共同把控报告整体方向及重要内容，并负责报告终审；将报告定位为回应利益相关方诉求、传播企业责任品牌形象、实现“以编促管”的重要工具，构建了基础的报告体系；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品等形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性 (★★★★☆)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、确保房屋住宅质量、合规拆迁与老城区保护、保护农民工权益、噪音污染控制、新建项目环评、废弃物循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“共创美好人居体验”“共护美好生态环境”“共筑美好职业未来”“共绘美好产业愿景”“共享美好社区氛围”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.97%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“千人重伤率”“千人经济损失率”“百万平米房屋建筑死亡率”“营业场所踩踏并导致人员重伤事件”等负面数据，并详细描述了“无锡悦府项目基坑渗水”事件的起因、经过和结果，具有卓越的平衡性表现。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“税后利润”“全体雇员人数”“万元增加值可比价综合能耗”“绿色建筑认证面积”“重大负面影响的安

全生产事件”“社会公益捐赠总额”等 47 个指标连续 3 年的对比数据，并就“购物中心与写字楼项目综合成绩均排名华润置地第一”“杭州萧山万象汇获萧山首个地铁上盖综合实体”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“共赴下一个美好”为主题，以“美好”为主线贯穿全篇，系统阐述对客户、环境、员工、伙伴、社区等利益相关方的责任理念与行动，章节体例完整，逻辑主线清晰；篇章跨页以实景图融入企业履责特色场景，并系统呈现关键议题的管理理念、行动举措及履责成效，提纲挈领，便于利益相关方快速把握章节重点，提升了报告的易读性；各章结尾设置“责任故事”，以员工故事生动展现企业的责任情怀，增强了报告的悦读性；多处嵌入二维码对内容进行延伸解读、影像化延伸，增强报告的易读性与传播力，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》积极回应联合国可持续发展目标 SDGs，凸显了企业履责的全球化视野，增强了报告的时代感；紧扣国家大政方针，积极回应精准脱贫等热点时政议题，呈现企业履责特色实践，彰显了企业贯彻国家宏观政策的责任担当；开篇设置“2018 大事记”，聚焦企业年度履责重点事件，强化了报告的传播性和沟通力，创新性表现领先。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地华东大区可持续发展报告 2018》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



华润置地华东大区可持续发展报告连续第二年获得五星级评价

四、改进建议

进一步加强社会责任体系和管理制度建设，强化报告过程性管理。

魏紫川

评级专家委员会副主席

邵国胜

评级小组组长

任姣姣

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2019 年 7 月 3 日



扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《华润置地华东大区 2018 年可持续发展报告》！本报告是华东大区向社会公开发布的第 7 份可持续发展报告，为了持续改进报告编制和管理工作，不断提升履责能力与水平，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

📍 联系地址：虹莘路 3999-1 号上海万象城 V5 写字楼 ✉ 邮政编码：201103

🌐 官方网站：<http://sh.crland.com.cn/>

您的信息

姓 名： _____ 联系电话： _____

工作单位： _____ 传真号码： _____

选择性问题：（请在相应的位置打“✓”）

1. 请您评价本报告反映华东大区对经济、社会、环境的重大影响程度：

很好 较好 一般 较差 很差

2. 请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

很好 较好 一般 较差 很差

4. 请您评价本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

5. 请您对《华润置地华东大区 2018 年可持续发展报告》进行综合性评价：

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

1. 您对华东大区社会责任工作有哪些建议？

2. 您认为本报告存在哪些不足之处？

3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？

4. 您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？



扫描二维码
下载电子报告



华润置地华东大区

华润置地有限公司华东大区

上海市虹莘路 3999-1 号上海万象城 V5 写字楼

邮政编码: 201103

联系电话: 021-55989999

企业邮箱: crld_dqgzb_zy@crland.com.cn

公司官网: <http://sh.crland.com.cn/>

