

CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT



2014年社会责任报告

华润置地沈阳大区

情感悉心服务，品质改变生活

Service with Heart ,Change through Quality

报告引言



时间范围

2014年1月1日——2014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，首次发布。

组织范围

报告覆盖华润置地沈阳大区下属5家城市公司，为便于表达，在报告中的表述分别使用[华润置地]、[公司]、[我们]等称谓。

报告目的

报告旨在对公司的社会责任理念、实践和绩效与利益相关方坦诚沟通，回应利益相关方关注的问题。

报告承诺

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

数据说明

本报告包含信息以华润置地进入东北至2014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。



参考材料

本报告撰写根据华润置地社会责任报告编制要求，并参照《华润集团2013年社会责任报告》，《华润置地2013年社会责任报告》。



编制流程

华润置地沈阳大区努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。报告编写参照国际标准、华润集团要求、社会责任调研、报告协作、管理层审定等步骤，确保信息质量。



联系方式

华润置地沈阳大区人事行政部
地址：沈阳市和平区青年大街286号华润大厦9层
电话：(024)28118888

CONTENTS 目录

一、报告导读

二、总经理致辞

三、关于我们

1. 公司概况
2. 关键绩效指标
3. 公司获得奖项
4. 2014年度大事记

四、诚信合规经营

1. 实现销售承诺
2. 打造责任供应链
3. 宣传廉洁诚信文化

五、环境保护

1. 健全组织机构
2. 完善制度体系
3. 宣传节能理念
4. 开展教育培训
5. 实施节能改造
6. 推行绿色建筑
7. 倡导绿色办公

六、安全生产

1. 完善EHS管理体系
2. 落实安全生产责任
3. 建设安全生产队伍
4. 开展安全管理培训
5. 加大安全管理宣传
6. 强化安全监督检查
7. 组织安全应急演练
8. 重视安全文明施工管理
9. 关注员工健康

七、客户服务

1. 追求产品品质
2. 提升客户服务

八、社区可持续发展

1. 开展社区扶贫
2. 加强员工关爱
3. 组织志愿者活动

九、2015年社会责任工作展望

十、附录

1. 指标索引
2. 意见反馈表
3. 报告编制小组

总经理致辞

社会责任是一个组织对社会应负的责任，能否践行社会责任对企业的可持续发展起着重要作用。“追求卓越发展”、“超越利润之上的追求”是华润的企业愿景；“做实、做强、做大、做好、做长”的5M理念是傅育宁董事长提出的实现华润基业长青的重要思路，这无一不体现了华润对企业持续发展的关注，对践行社会责任的重视和对实现组织社会价值的追求。

华润置地作为华润旗下的地产业务旗舰，始终将企业社会责任纳入公司的发展战略。沈阳大区在集团和置地的引领下，把践行企业社会责任作为重点工作，通过创造经济价值、诚信经营、关注环境、提供高品质的产品和服务、热心公益等多个方面实践着华润置地改变城市、改变生活的理想。

创造经济价值方面，沈阳大区目前在东北区域投资已达300亿元，提供就业岗位近4000个。2014年大区实现签约额101亿、营业额102亿的双百亿业绩，净利润达18.1亿，为国家贡献税收17.1亿，以实际行动推动区域社会经济的发展。

诚信经营方面，公司对廉洁诚信文化大力宣传，2014年全员签署《廉洁协议》，印发《廉洁手册》，要求所有员工遵守廉洁诚信的制度要求。坚持履行销售承诺，赢得客户的认同和赞誉。努力搭建责任供应链，落实招采制度变革，召开供应商大会。

环境保护和安全生产方面，公司严格遵照华润EHS体系的要求，建立健全节能减排的组织机构、制度体系、工作机制，编制并落实《华润置地沈阳大区绿色建筑操作指引》。安全生产方面，2014年公司未发生一起由我方责任引起的人员伤亡事故。

产品质量和服务方面，公司致力于为客户提供高品质的产品和服务，2014年沈阳大区开发的项目共获得3项国家级建筑大奖，包括1座詹天佑金奖、2座广厦奖。客户服务方面，公司践行“用心修6行”的理念，努力提升客户服务品质，2014年万象城服务台满意度调查排名置地商业项目目前列，住宅物业全年收到客户书面表扬信70



封，锦旗72面，得到业主和公众的广泛赞誉。

社区可持续发展方面，公司热心公益，从社区困难户帮扶结对到抗震救灾捐款，从自闭症儿童关爱到“十二运”公益活动，始终践行着企业社会责任。2014年公司共帮扶社区困难户5户，开展各类大型公益活动5次，累计捐款10余万元。

做为一家重视可持续发展的企业，我们对于社会责任有着更加深刻的认识，未来沈阳大区将继续在集团和置地的领导下，携手各利益相关方共同成长，践行“与您携手、改变生活”的企业使命，为“将华润置地建设成有理想、受尊重的一流企业”的目标贡献力量。

华润置地沈阳大区总经理

二、关于我们

1、沈阳大区概况

公司简介

华润置地于2006年挥师东北，先后进入大连、沈阳、鞍山、长春、哈尔滨，并于2010年成立沈阳大区，成为华润置地布局大东北的战略核心。

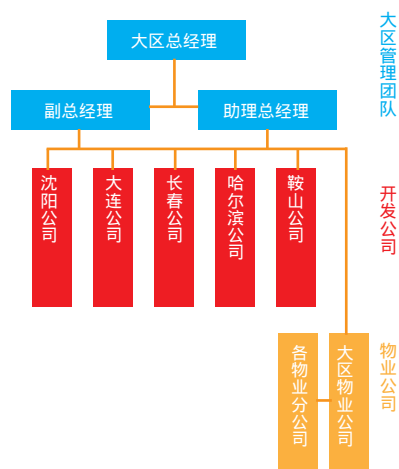
截至2014年年底，华润置地沈阳大区已形成“五城十八盘”联动之势，凭借对高品质的不断追求，在东北大地上实践着华润置地改变城市、改变生活的理想。

沈阳大区现有18个项目，其中16个住宅项目在售（2项目已售罄），已开业商业项目1个，在建商业项目4个。2014年，在东北房地产市场持续下行、客户购房需求严重抑制的情况下，沈阳大区全体员工通过坚持不懈的努力，逆势飘红，创下双百亿的骄人业绩，见证了华润的力量。

战略布局



组织架构



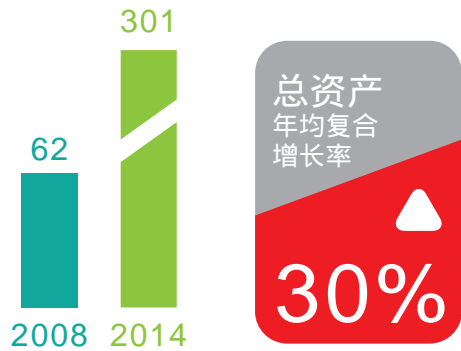
2、沈阳大区关键绩效指标

沈阳大区自成立以来，业绩持续稳定增长，2014年大区实现签约额101亿、营业额102亿、净利润18.1亿，累计实现利润54亿人民币，在利润贡献、运营效率等方面均位居置地前列。



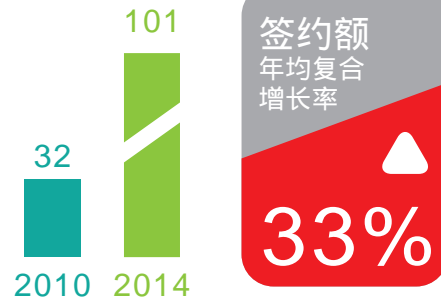
总资产：

从2008年的62亿增长至2014年的301亿，
年均复合增长率30%；



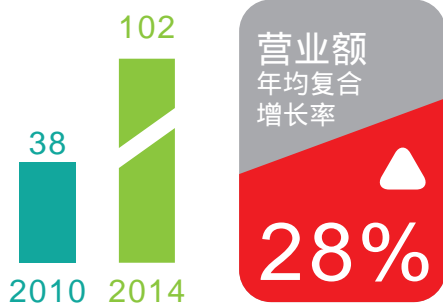
签约额：

从2010年的32亿增长至2014年的101亿，
年均复合增长率33%；



营业额：

从2010年的38亿增长至2014年的102亿，
年均复合增长率28%；



净利润：

从2010年的9亿增长至2014年的18亿，
年均复合增长率19%；



在住宅开发方面，沈阳大区2014年实现签约面积120万平方米，较上年提升28.6%。签约额实现101亿，较上年增长19.6%。

投资物业方面，万象城及华润大厦2014年营业额共4.1亿，较上年增长8%，利润2.1亿，较上年增长10%。

3、公司获得奖项



2014年，沈阳大区大连海中国三期项目荣获“中国土木工程詹天佑金奖”



2014年，沈阳大区沈阳华润中心项目二期（酒店）、华润中心三期（悦府）荣获“广厦奖”



中国土木工程詹天佑金奖



广厦奖

4、2014年度大事记

- 拿地
 - 1月 沈阳大区获取皇姑置地广场地块
- 项目开盘
 - 6月 长春凯旋门开盘
 - 9月 沈阳皇姑置地广场项目开盘
 - 10月 沈阳中央公园项目开盘
- 项目交付
 - 5月 大连置地广场凯旋门1期交付
 - 5月 沈阳九里1.1期交付
 - 8月 大连海中国4期交付
 - 8月 哈尔滨幸福里交付
 - 8月 沈阳橡树湾2.2期交付
 - 9月 沈阳奉天九里2.1期交付
 - 9月 鞍山橡树湾1.2期交付
 - 9月 沈阳幸福里1.1期交付
 - 10月 长春橡树湾1.2期交付
 - 12月 大连星海湾2期交付
- 党建
 - 5月 华润辽宁区域工委成立
- 视察
 - 8月 傅育宁董事长视察沈阳万象城
- 酒店开业
 - 8月 大连君悦酒店开业
- 员工活动
 - 10月 沈阳大区第四届员工群星运动会开幕
- ERP上线
 - 8月 沈阳大区ERP系统（一期）全本试点上线

三、诚信合规经营

沈阳大区始终秉承诚实守信的企业价值观，通过实现销售承诺、打造责任供应链、宣传廉洁诚信文化，有效落实诚信合规经营理念。

1、实现销售承诺



沈阳大区以诚信合规的经营理念为准则，以客户至上的价值观为指引，在产品销售过程中注重销售承诺的兑现。

2014年，沈阳大区有效应对并妥善处理了两起客户群诉事件，积极履行企业责任，兑现销售承诺，有效挽回了公司的经济损失，赢得客户的认同和赞誉，为公司的品牌和项目形象树立了良好的口碑。



案例1：哈尔滨欢乐颂客户群诉群访事件

2014年初，沈阳大区哈尔滨欢乐颂项目因合作方华润万家的战略调整，导致项目规划发生重大转变。项目规模缩减、商业业态调整、建筑及外观形态变化、建筑工期延长等一系列的问题引发了客户的强烈不满。

在2014年3月至4月期间，个别维权业主建立QQ群，集结百余户业主，采取集中信访、示威抗议等方式，向公司施压，引发了反响极为强烈的群诉事件。随后，当地各级媒体介入此事并全面关注事态进展，通过一系列的负面报道制造了舆论焦点，使事件进一步升级。

面对如此严重的危机事件，沈阳大区迅速反应、沉着应对，紧急召开工作会议，成立专项工作小组，迅速开展了一系列应对工作，包括积极与当地相关政府部门沟通调，争取支持；安排专人跟踪业主动态，了解业主的真实诉求，争取业主的理解；主动与当地主流平面媒体、网媒沟通，避免转发跟进相关报道。经过长时间的努力，依据对事件发展的判断和法律风险排查，公司针对欢乐颂业主拟定了退房及补偿方案，并快速有效执行，得到了业主的认可，事件快速平息，舆情全面回落。

截至2014年底，哈尔滨欢乐颂项目在保留原有业主的基础上又重新销售房源150套，销售金额达1.13亿。此次危机事件的处理，显示了公司以诚信经营为准则的经营理念 and 悉心维护客户权益、客户至上的企业价值观。不但维护了客户权益，履行了销售承诺，更为公司赢得了良好的声誉和口碑。



哈尔滨欢乐颂

案例2：沈阳奉天九里项目客户群诉事件

2014年4月，为提升客户满意度，迎接业主入住，沈阳奉天九里项目举行了入住前的工地开放日活动。活动期间，部分业主提出园区实际效果与销售宣传反差巨大，主要集中在园区主景观及路面材质方面，以此质疑公司降低标准、虚假宣传，并通过QQ群召集全体业主展开联合维权。

面对业主的维权行动，公司第一时间组织各专业部门对事件过程进行了还原，并主动邀约10余户业主代表进行面对面的沟通与交流，向业主耐心说明了公司结合北方天气特点及建筑实用性考虑改变园林规划的初衷，详细阐述了从概念设计到方案设计、扩初设计、施工图设计的逐步演变过程，但业主并未完全的认可。5月，大量业主聚集到售楼处、公司办公区进行维权，表示将寻求媒体对项目进行曝光。

面对一触即发的危机，公司快速组建了危机处理小组，研讨解决方案。经过各部门的协同配合，公司决定积极采纳业主诉求，充分考虑业主感受，调整设计施工方案。随后公司在业主QQ群、项目官方微信发布《致华润·奉天九里业主的一封公开信》，向广大业主正面释放信息，同时置业顾问以电话回访的方式，向所有业主说明情况，取得了业主们的理解和认可。

最终双方达成一致，群诉事件圆满解决。整个事件过程中，业主被公司尊重客户、严谨负责的态度所深深打动，维权业主代表亲自送来锦旗表达对公司的赞赏与支持。



九里业主所赠锦旗



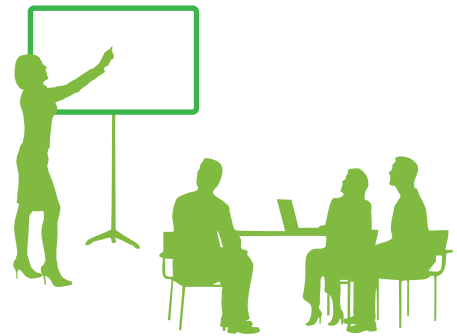
2、打造责任供应链

2014年沈阳大区努力搭建责任供应链，注重与优良供应商的合作关系，更加关注对供应商的激励和供应商满意度反馈。在集团及置地总部的指导下，公司完成招采制度大变革，实现向全社会公开招标的阳光招采工作流程。

1) 提升供应链管理能力

“有章可循的供应商管理能力”是招标采购重要的核心组织能力之一。2014年沈阳大区搭建供应商管理体系、提升供应商管理能力，实现了供应商管理能力从弱到强的转变。

- 65位管理层及中层参与供应链管理培训；
- 285家供应商参加供应商大会；
- 完成212份供应商满意度调研问卷的搜集及问题反馈；
- 进行3次供应商履约评价；
- 梳理出1份2014年沈阳大区供应商分级名册；
- 完成1项有关供应商保有率的黑带精益项目。



案例1：开展供应链管理培训

2014年5月，沈阳大区开展供应链管理培训，区域管理层及中层共65人参加了为期2天的培训，培训以供应链和跨职能协作为主题，并布置“优化大区供应商绩效管理”的主题作业。



沈阳大区供应链管理培训



沈阳大区供应商大会

案例2：召开第二届供应商大会

2014年11月，沈阳大区以“相信华润力量——促进供应链完美协作”为主题召开第二届供应商大会，邀请大区内285家优良供应商参会。会议对优秀的、长期合作的良好供应商颁奖，并发布优秀供应商激励政策，体现公司对合作供应商的重视，为双方搭建了良好的沟通平台，为实现合作、共赢打下坚实基础。

案例3：完成精益黑带项目《提高供应商保有率》

2014年沈阳大区运用精益管理思想，完成黑带项目《提高供应商保有率》，在总部评审中获得好评。项目从优良供应商保有率出发，系统梳理开发价值链各环节管理的关键点，全面提升了大区的供应商管理能力，为保留优秀供应商、持续系统地降低供方再合作成本打下良好基础。



2) 搭建采购运营管理体系

采购运营管理能力是监管采购业务流程合规性及计划性的重要组织能力，2014年，沈阳大区成功搭建了采购运营体系，对采购业务各个环节进行系统设计，坚持做到统一采购动作、统一标准化流程、统一合同体系，有效提高了采购效率及采购合规性。



沈阳大区采购运营管理模型



3) 践行阳光采购

在集团及总部招标采购新要求的指引下，2014年沈阳大区结合实际情况对招采制度进行大变革，发布并实施新版《招标采购制度》、《实施细则》等制度流程。严格执行“阳光采购”原则，确保整个招标过程公开、公平与公正。

采购信息公开：

全社会企业可通过华润置地沈阳公司官方网站及时了解各项公开招标的项目信息及入围标准。

采购过程公开：

招标全过程均在ERP线上实现，集团总部可是实时监控整个招标过程，参与投标的供应商也可以通过ERP投标平台监管发标及开标动态。

采购结果公开：

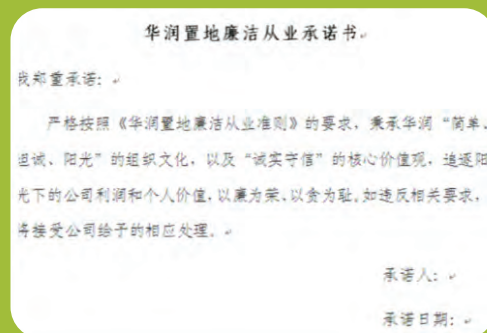
所有公开开标的中标结果将在官方网站上向社会公布。

3、廉洁诚信文化宣传



廉洁手册

沈阳大区2014年持续开展廉洁文化宣传，印制新版《廉洁手册》并签署《廉洁承诺书》，累计发放及签署2000余人次。



廉洁承诺书

四、环境保护

1 健全组织机构

沈阳大区成立节能减排领导小组，明确成员构成、领导小组及办公室工作职责，秉承“控制节能”、“减少排放”、“绿色发展”的理念，开展各业态节能改造、绿色建筑实施工作。



2 完善制度体系

制定《华润置地沈阳大区节能减排管理规定》，以“发展绿色建筑，在建筑的全寿命周期最大限度地节能、节水、节地、节材，减少污染，保护环境”为目标，从节能减排目标制定、能源信息监测及上报、节能减排监督与考核、文化宣传、培训、绿色建筑申报与实施、节能改造项目实施等方面开展相关工作，构建绿色未来。

2

3 宣传节能理念

沈阳大区以“携手节能低碳，共建碧水蓝天”为活动主题，开展了为期一周形式多样、内容丰富的“节能宣传周”系列活动，倡导所有员工积极践行文明、节约、绿色、低碳的生产和办公方式，改变不良消费模式和生活习惯，形成崇尚节约、绿色低碳的良好风尚。

3

4 开展培训教育

为做好各业态节能环保工作，沈阳大区积极组织开展节能减排培训教育，使大区各层级、各业态了解和实现节能减排。

4



宣传条幅



宣传海报



节能减排专项培训



5

实施节能改造

通过“照明光源的节能技术改造”等四项节能改造措施的实施，使大区商业物业2014年平均电量较上年降低50万千瓦时，降幅达到14%。其中，万象城降幅达到30%，华润大厦降幅达到20%。

能耗情况对比：

指标	2013年1~12月	2014年1~12月	同比增减
万元营业收入 综合能耗值	7366.19	7561.76	2.65%
万元增加值综 合能耗值	3617.86	3117.34	-13.83%

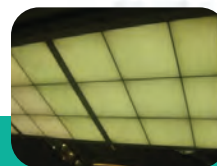
2014年共计开展10项节能改造项目，其中照明改造项目8项，采暖改造2项，总计为大区节约电能约110万千瓦时/年，成本总收益约140万元/年。其中万象城照明光源的节能技术改造和采暖成本改善共节约成本122万元。

案例：万象城照明光源的节能技术改造

1、照明光源的节能技术改造

- ✓ 商场精装区筒灯、软膜、灯带的LED节能改造。
- ✓ 后勤区LED的灯具逐步更换。
- ✓ 大厦公共区域的LED节能改造。
- ✓ 广告灯箱的节能灯具替换
- ✓ 卸货区的照明节能改造

目前华润大厦及万象城灯具改造已完成，每月可节省费用约8万元



改善前



改善后

推行绿色建筑

在我国城市化发展过程中，绿色建筑能够最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，为人们提供健康、舒适和高效的使用空间，与自然和谐共生的建筑。通过结构保温、隔热性能、提升空调效率、地源热泵空调采暖、高效照明、太阳能热水系统等技术的应用，可以在设计建造到交付使用过程中大大减少温室气体二氧化碳的排放。

2014年以来，沈阳大区贯彻《华润置地项目绿色/节能建筑管理制度》，依据《华润置地绿色建筑技术标准》，编制完成《华润置地沈阳大区绿色建筑操作指引》，提出项目开发过程中的绿建管控要求，指导绿色建筑设计实践。

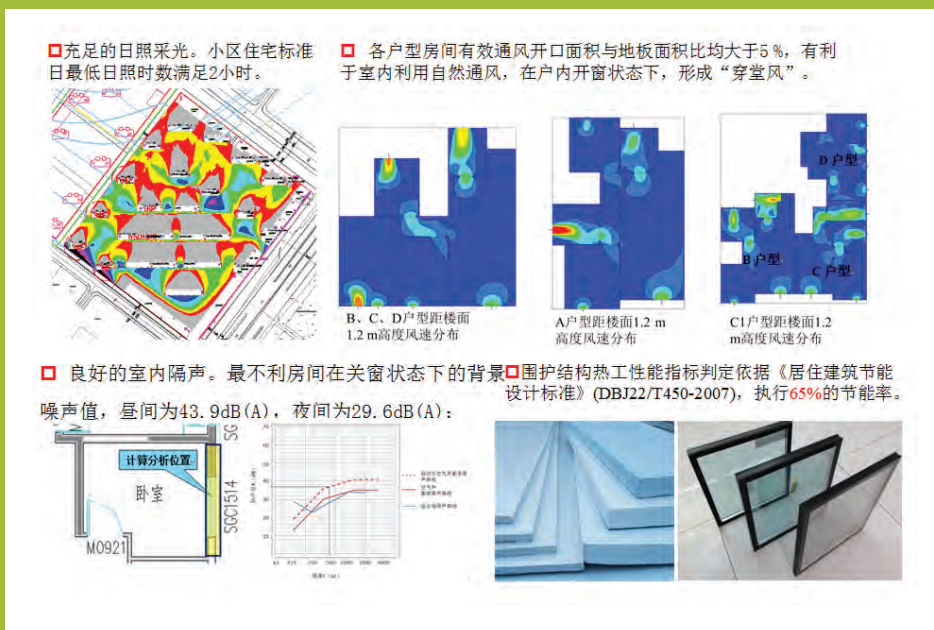
2014年沈阳大区在房地产市场严峻、成本控制敏感的条件下，两个项目分期申请绿建一星等级，获得认证建筑面积17.7万平。

6

项目名称	参评标准
住宅项目	长春凯旋门一期 大连海中国六期
	绿建一星 绿建一星

案例：长春凯旋门一期绿建申报

在置地总部推行绿色建筑的大战略下，2014年长春凯旋门一期项目A1~A3、A5~A10#住宅申报国家绿色建筑一星设计标识，并在同年相继完成吉林省及国家审查及公示，预计在2015年初取得证书。



长春凯旋门一期节能亮点



7

倡导绿色办公

 沈阳大区一直以来积极倡导“绿色办公、低碳生活”理念，鼓励员工从每一件小事做起，培养大家的环保意识。并积累了许多实践经验。

 通过集中采购符合国家标准、能效等级为**1级**的办公电器。使得沈阳大区**1500余台**电脑平均每台能耗降低**20kWh**，全年减少二氧化碳排放约**1.2万吨**。

 通过不断完善并深化推进办公信息化，采用电子邮件、OA系统、视频会议、电话会议等措施，减少公务差旅数量，实现能源和资源节约。以视频会议为例，2014年，沈阳大区共召开视频会议**400余场**，累计会议时长**1186.18小时**，参会人数**7000余人次**，节省了**420余万元**的差旅费用。



五、安全生产

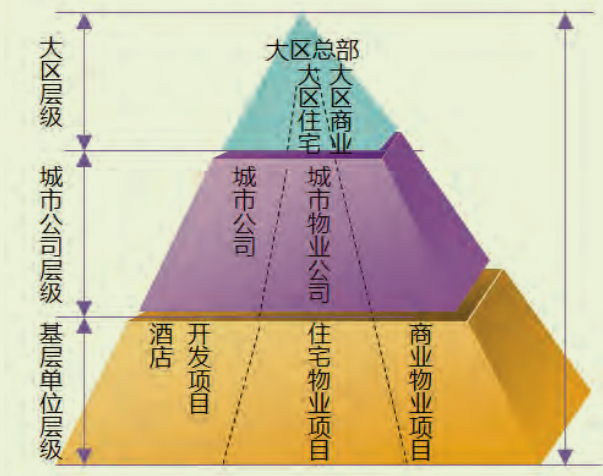
沈阳大区力争成为地产行业内职业健康安全管理领先者，同时积极构建大区EHS管理体系，在生产经营过程中关注相关方人员的生命安全，追求零死亡、零火灾事故。

2014年安全管理总述

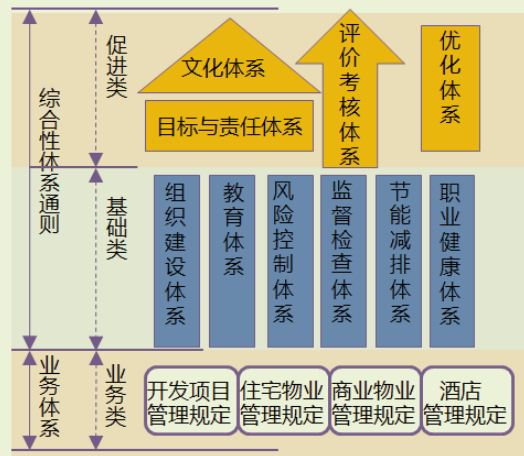
沈阳大区2014年没有发生一起由我方责任引起人员伤亡的一般及以上事故；营业场所没有发生踩踏并导致人员伤亡事件；没有发生对集团市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件等，安全管理形势总体平稳。

1、完善EHS管理体系

沈阳大区构建了覆盖大区-城市公司-基层单位三个管理层级以及开发项目、住宅物业、商业物业、酒店四个业态的EHS管理体系，形成《华润置地沈阳大区EHS管理体系文件》（V2.0），由11个EHS子体系，19个一级文件，36个二级文件，147个三级文件构成。



EHS管理体系V2.0管理框架层级

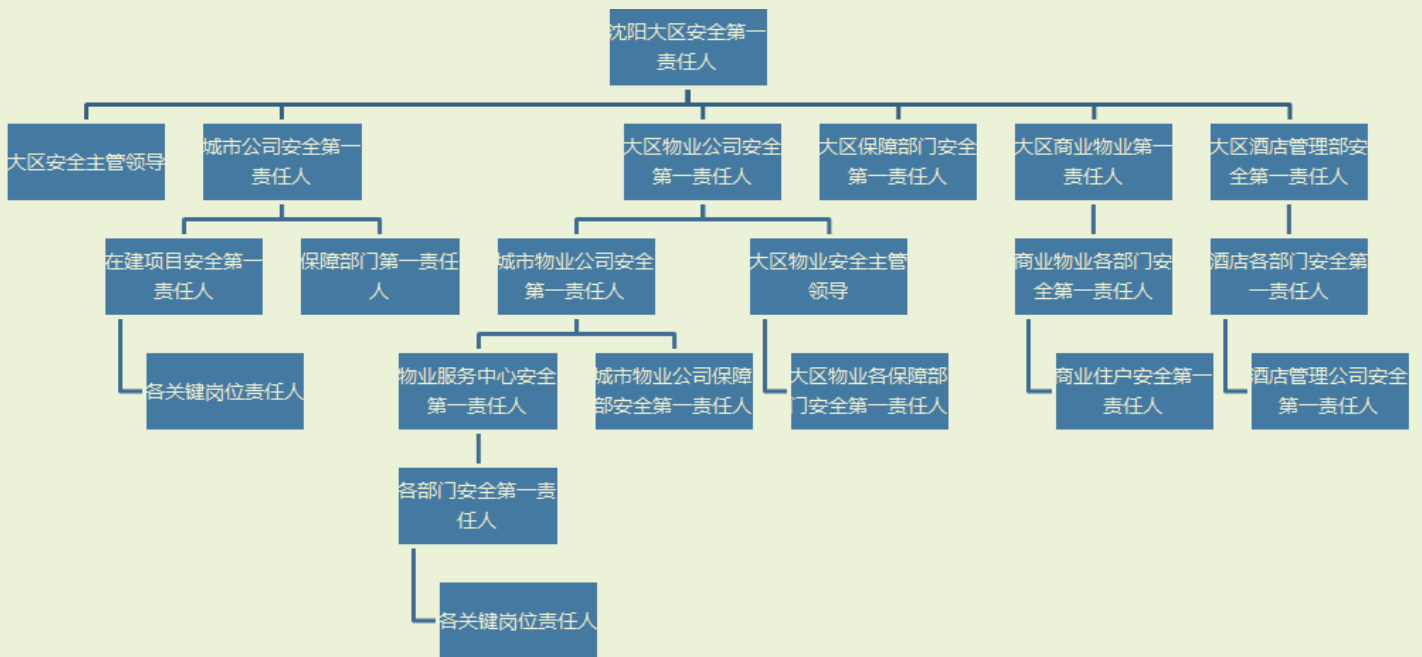


EHS管理体系V2.0管理框架结构



2、落实安全生产责任

沈阳大区编制了各层级、各岗位的安全责任书模板，将年度安全生产目标以安全生产责任书的形式落实，将安全责任落实到每一个人，形成大区全覆盖。2014年度共计完成签订25份大区级安全生产责任书、202份城市公司级安全生产责任书、599份关键岗位级安全生产责任书。



3、建设安全管理队伍

沈阳大区建立了大区-城市公司-基层单位三级EHS领导、监督、保障机构，并形成了安检员-初级安全工程师-资深安全专业工程师-安全经理四个层级的人才梯队，专职EHS管理人员数量呈逐年递增趋势。



4、开展安全管理培训

沈阳大区重视EHS教育培训，2014年以“讲师有考核、对象分层级、过程有监督、效果有评估”为基本原则开展了针对性强、覆盖面广、形式多样化、内容多元化、时间灵活化的“立体交叉”式EHS教育培训18次，参训人员达到1100人次。

同时，沈阳大区荣获2014年度“华润集团·卓越EHS奖”2014——EHS教育培训进步奖”，此奖项为置地体系九个大区唯一荣获的集团EHS奖项。



华润集团EHS进步奖



消防专项培训



在建项目观摩交流

5、加大安全管理宣传

沈阳大区EHS文化宣传除采用常规的发放文件、张贴海报、邮件宣传等形式外，利用覆盖面广、成本低、关注度高的微信平台等传播媒介对EHS相关活动进行网络宣传，使EHS管理体系深入大区每位员工。



沈阳大区微信平台宣传



6、强化安全监督检查

沈阳大区构建了大区-城市公司-基层单位三级监督检查体系，大区开展季度巡检，城市公司开展月度检查、基层单位进行周检，其中大区季度巡检由第三方咨询公司资深安全工程师负责。2014年大区层级开展了包括季度巡检、节前检查、专项检查、领导带队检查等多种形式检查27次，累计受检单位86家，共计发现安全隐患共计4487项，其中发现重大安全隐患5项，整改率100%；较大安全隐患146项，整改率100%；一般安全隐患4336项；全年隐患综合整改率90.26%。



大区领导带队安全检查



在建项目第三方季度巡检

7、组织安全应急演练



在建项目高处坠落应急演练

沈阳大区建立了大区 - 城市公司 - 基层单位三级应急预案及应急响应机制，2014 年大区各层级、各业态共计实施包括火灾事故演练、高空坠落、反恐演练、地震演练、电梯关人、物体打击、触电应急、防汛等 8 种形式的应急演练 106 次，总计参与人数 2080 余人次。



商业物业项目消防演练



8、重视安全文明施工管理

华润置地沈阳大区安全隐患动态监控表(2014年)——沈阳置地南住宅项目中建三期

序号	隐患名称	隐患描述	隐患照片	整改期限	整改责任人	整改完成情况	复查日期	复查人	备注
1	高空坠物	高层阳台栏杆松动		10月10日	张某某	已整改	10月15日	李某某	
2	高空坠物	高层阳台栏杆松动		10月10日	张某某	已整改	10月15日	李某某	

安全隐患动态监控表

沈阳大区 2014 年度开发了《安全隐患动态监控表》这一监督检查工具,通过检查 - 整改回复 - 复查全程可视化的形式记录安全监督检查工作过程,保证隐患整改得到封闭,同时形成了《沈阳大区安全隐患动态监控库》,为下一阶段安全管理指明管理重点,同时对新项目的安全管理具有较大的指导意义,明确了大区及城市公司的安全管理重点及方向。

万象城运营安全风险

沈阳大区重视对万象城运营安全风险,定期对火灾、燃气泄漏、电梯困人等安全风险事件进行监控与监测,定期对消防、电梯、电气等设备设施开展专项检查与检测,确保万象城运营安全。

开发项目安全管理

沈阳大区关注施工阶段安全文明施工管理,制定《开发项目 EHS 管理规定》、《开发项目 EHS 作业指导书》等制度文件。2014 年沈阳大区共获得各级安全奖项 19 项,其中国家级奖项 4 项、省级奖项 12 项,市、区级奖项 3 项。

9、关注员工健康

根据国家规定,沈阳大区为员工提供合格的劳动防护用品,同时要求施工单位为作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。同时,公司每年定期开展员工体检,为员工建立健康电子档案,覆盖率达到 100%。

同时针对员工身体及心理健康,沈阳大区每年度定期进行员工体验,并邀请体检中心医生进行健康讲座,同时定期组织情绪与压力管理培训,提升员工心理素质。

员工建立健康
电子档案
覆盖率达到

100%



健康讲座



情绪管理培训

客户服务

1. 追求产品品质

为了促进华润置地高品质战略落地，保证大区质量管理具有系统性、层级性、可操作性，沈阳大区以《华润置地工程高品质标准》为指导，系统构建了“大区-城市公司-项目群”三级质量管理体系，形成了《华润置地沈阳大区QMS管理体系文件》，确保交付产品的高品质。

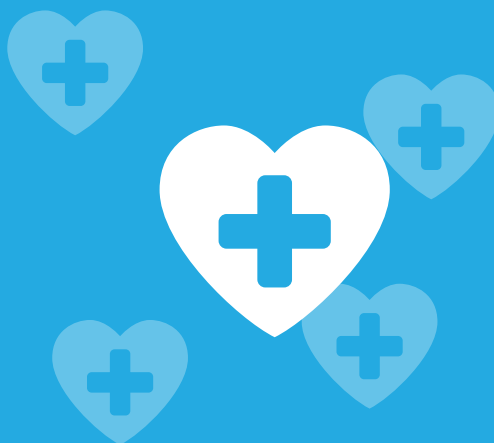
为进一步提高产品质量水平，2014年沈阳大区聘请第三方咨询公司进行区域质量巡检评价，对区域内所有开发项目进行100%全覆盖抽检。整年度，被检单位累计71家，发现质量问题共计2172项，整改合格1780项，全年质量综合整改率达82%。沈阳大区现场实体质量整体提升明显，大区质量向着均好状态发展。



第三方咨询顾问进行质量巡检

2. 提升客户服务

客户是我们成长的同伴，客户至上是我们恒久不变价值观。沈阳大区一直重视重视客户服务，2014年以“用6心修6行”努力提升客户服务品质，致力于用诚信、细心、耐心、尽心、悉心、贴心使客户的安心、放心、省心、舒心、暖心、开心。



检查后总结会



2.1 住宅客户服务

> “用6心修6行”

6心	6行	2014年持续践行6心修6行
用规范准则让客户安心	客户购房时，将通过项目内、外不利因素介绍、非标准户型讲解、挡光房源公示等帮助客户选房，使客户安心购房。	2014年沈阳大区发布不利因素、非标户型描述要求，统一大区内项目内、外不利因素、非标户型释放标准；建立不利因素、非标户型投诉案例库，提升各部门客户风险防范意识。
用让体贴周到让客户放心	签约后，会以电话、短信回访问候客户，并告知售后服务热线及服务内容，使客户因选择华润置地而放心。	2014年沈阳大区共进行签约后回访53次，向 8959 组客户推介了 400 客户服务热线。
用尽职尽责让客户省心	签约后至收房前，每月通过短信、微信、微博等形式为客户传送工程进展，使客户倍感选择华润置地的省心。	2014年沈阳大区共开展工程进展通报 176 次，及时向 16000 余组客户传递了所购楼宇的施工进展情况。
用专业服务让客户舒心	收房时，提供一站式收房服务及专业的验房服务；收房后，提供关于产权证、土地证办理等事宜的咨询服务，使客户体验华润置地带来的舒心。	2014年沈阳大区共交付9个项目分期，包含5种产品类型，交付体量5000余户。2014年3月沈阳公司召开来自项目、工程、设计、开发、客关、物业等多个专业的121名同事成立了专业验房团，完成验房师专业培训2次、各项目交付前培训5次，验房团专业、细致的服务赢得了收房业主的认可。
用真情实意让客户暖心	入住后，为客户提供专业、规范、优质的维修服务，并定期开展房屋主动保养工作，让客户深感华润置地服务的暖心	2014年沈阳大区发布售后服务标准，从服务人员仪容仪表、服务用语、服务流程均进行了规范、统一。 2014年沈阳大区共开展雨季前、供暖季前、质保期到期前房屋主动保养19次，主动排查房屋质量问题，该服务获得诸多业主的好评。
用多彩生活让客户开心	我们会组织缤纷多彩的社团和社区活动供您选择参与，为您的生活平添一份愉悦。我们还会推出诸多置地会会员增值服务活动和商家优惠的展销活动。让您尽情尊享华润置地给予您的开心。	2014年沈阳大区举办社区文化活动147次，参与业主14000人次；开展品牌会员活动3个，会员活动100余场，参与会员12000人次。其中以“家庭、快乐、互动”为主题开展“第三届业主运动季”活动由趣味运动嘉年华、园区趣味运动会、社区公益活动以及羽毛球社区联赛、打滚子大赛等业主喜闻乐见的运动活动组成。该活动约6000人次客户参与，不但成为邻里间交流的平台，更被打造为公司高管、售后服务人员与客户互动的渠道。



第三届业主运动季

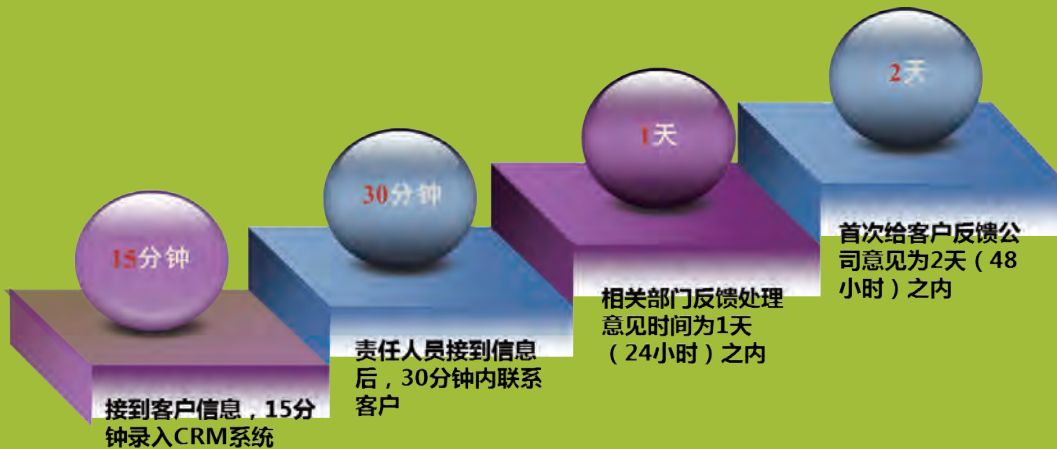


项目交付

> 重视客户投诉

客户投诉是帮助我们发现问题最高效的渠道，重视客户投诉，重视解决客户投诉是我们报事处理的基本理念。而我们将这份重视诠释为“快速响应”并且“积极解决”。

2014年沈阳大区在全面推广“21315”报事快速响应机制的同时，完成“1865”报事快速处理黑带精益项目研究，区域内全面实现投诉快速处理。在市场环境更加敏感的2014年，投诉处理客户满意度较2013年提升11分。



21315报事快速响应机制



> 园区增值服务

沈阳大区在已交付的园区推出各种增值服务，如成立润家物业服务中心、爱心公益捐赠、环保知识普及、日常装修维护、安全知识讲座、消防演习、居家用电安全免费检测、地垫免费清洗服务、空巢老人关怀、便民服务日活动、业主节日晚会等，2014年沈阳大区累计收到客户书面表扬信70封，锦旗72面，得到业主和公众的广泛赞誉。

案例：“悦府·润家服务中心”

悦府·润家服务中心与2014年4月在华润中心·悦府园区正式试营业，针对悦府业主，提供包括洗衣、家政服务、鞋具保养、农产品智能配送和华润集团旗下消费品订购这五大类服务。

润家物业管家增值服务体系是“华润置地增值服务体系全新润家体系”中的重要组成部分。润家物业管家增值服务体系是通过客户调查，并对客户需求进行分类研究，提炼了客户在社区内对于衣食住行各方面的需求，并围绕这些需求开发设计了四大服务产品体系。

在这四大服务产品体系中，【易家生活汇】体系主要致力于提供简易、方便、快捷的综合解决方案，将繁杂的居家琐事变得简单；【爱家托管会】围绕以物业保值为关注焦点而开设的相关服务；【绿色健康快线】是以关照您的健康、保健和绿色生活而开设的相关服务；【品质生活畅享家】则帮您实现幸福多彩品质生活的追求。



2.2 商业客户服务

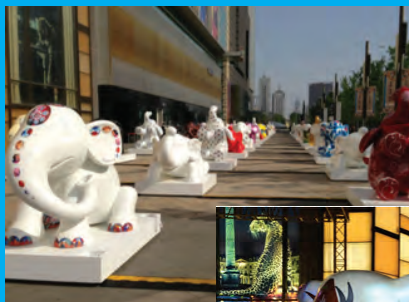
> 重视客户投诉

沈阳万象城于 2011 年 5 月 15 日开业，坐落于沈阳城市中心的金廊商贸核心区域，城市东西动脉（文化路）与南北动脉（青年大街）交汇处。交通便捷，周边配套完善，总体量 25 万平米。拥有地下一层、地上六层商业楼面，容纳近 200 家各类店铺；同时拥有地下两层停车场、地上四层停车楼，可提供近 2000 个停车位。

沈阳万象城倡导国际化消费理念，集合品牌零售、特色餐饮、娱乐休闲等功能于一体。主力店店铺包括：韩国美嘉欢乐影城、Olè 超市、冰纷万象滑冰场，同时拥有众多国际一线品牌店铺，包括 Hermès、LV、PRADA、miumiu、TOD'S、FENDI、BVLGARI、BURBERRY、MaxMara、Hugo Boss、ErmenegildoZegna、Cartier 等；其中，Hermès 是目前沈阳唯一店，LV 是全国经

营面积第二大店、东北地区旗舰店，PRADA 是沈阳营业面积最大的店铺，miumiu 更是东北第一店；ErmenegildoZegna 全球概念店，也成为东北面积最大的店。还拥有众多时尚品牌，包括引进东北地区第一家买手店 Sammy COLLECTIONS，以及 NOVO、7 for all mankind 等潮牌店，还有朗姿生活馆、例外等品牌新面孔店引入。同时，其他国内外知名服饰店和屈臣氏等全家庭消费理念的品牌店也已经陆续入驻沈阳万象城。

2014 年沈阳大区加大了商业推广活动的资源和费用投入，共组织各类自主推广活动 27 次，租户及第三方活动 70 次，全年客流达 892 万人次，日均 2.45 万人次，保障了商业项目的客户关注，有效支撑业绩完成。



万象城3周年活动



案例：万象城推广活动——潮流起 万象生

万象城作为沈阳城市地标型购物中心，不仅引领潮流，也是各种时尚活动的发生地。2014年5月15日沈阳万象城3周年盛典，76只色彩斑斓、体态生动的大象，优雅的集结在万象城外东广场上，形成了青年大街沿线一道靓丽的风景，成为城市人们休闲娱乐圣地。万象城的暑期活动也丰富多彩，例如“被海风吹拂的夏天”儿童乐园等。另外，万圣节（10月31日）万象城打造“沈阳最美南瓜小径”，并在其门前布置千余南瓜灯，引起全城热议，节日当天人流涌动场面颇为热闹。万象城也是国际时尚大牌明星云集之地，2014年9月12日，世界知名品牌克里斯汀·迪奥（Christian Dior）在万象城举行《迪奥迷你剧院》展览盛大开幕酒会，著名影星倪妮作为品牌好友身着迪奥2014年新款秋冬系列成衣受邀出席开幕酒会，与数千名到场会员贵宾共襄盛举。由此可见，商业购物中心的营销模式在逐步发生变化，万象城的推广活动日渐呈现国际化发展趋势。



> 贴心的客户服务

沈阳万象城秉承着客户导向的核心理念，建立完善的客诉管理制度，标准化客诉处理流程，及时响应客户投诉。现场客诉 15 分钟内予以响应，电话客诉 1 个工作日内回复，客诉闭合期限为 7 日内。定期对闭合客诉进行电话回访。2014 年沈阳万象城共接待现场及电话客诉 308 起，客户满意率百分之百。同时服务台针对客户需求新增增值服务项目 4 项，提升客户满意度。年度增值服务客户累计使用 156 人次。



在提升服务质量方面，沈阳大区通过各类培训、技能比拼提升商业服务员质量，在 2014 年置地商业万象城产品线客户服务满意度调查中，前台对客服务满意度排名第一。

案例：第二届员工技能大比拼

2014年8月沈阳大区开展第二届“员工技能大比拼”暨“万象员工技能风采展示周”活动，通过会员信息速记与录入技能、个人仪容仪表、平板支撑三项比赛内容，加强基层岗位员工基本功，树立基层员工岗位规范，提升万象城对客服务的整体水平。



员工技能比拼

> 写字楼租户活动及增值服务

沈阳华润大厦客服中心始终秉承着“服务第一，管理从严”、“专业管理与租户自治管理相结合”及“服务为主，多种经营”的服务理念为全体租户提供高品质服务。全年开展租户活动 9 次，累计参与人数达 3638 人次，极大提高租户满意度，其中影响力较强的活动有缤纷女人节、母爱感恩、室内运动会等。

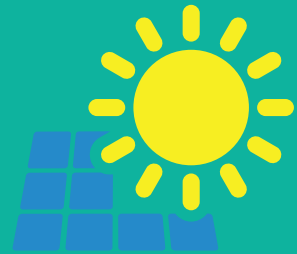


女人节活动

在增值服务方面，2014 年增值服务推广立项 11 项，开设 1F、2F、6F 增值服务专区；微信平台关注人数 1000 余人，全年发送微信 70 余条。其中，有偿清洁服务、租户庆生、2F 寄存柜、地铁卡 / 公交卡充值、移动驻场服务等广受租户好评。



室内运动会





社区可持续发展

1. 开展社区扶贫

沈阳大区各公司与所在社区一直保持良好关系，与困难户形成结对帮扶，定期慰问关怀，2014年区域内共慰问5户社区困难户。



社区困难户慰问

2. 加强员工关爱

> 员工关爱基金

沈阳大区自 2013 年起建立区域员工关爱基金，2014 年帮扶员工 2 人次，慰问困难员工 25 人次，累计 4.5 万元。



闫海涛出院

> 员工重大疾病关注

闫海涛是沈阳大区一名置业顾问，2010 年末，入职不足三个月年仅 25 岁的海涛，突发疾病，经确诊为尿素症，双肾功能急剧衰竭，需要换肾。沈阳大区主动担当起了挽救海涛的责任，募集了近 30 万的员工捐款，另外公司决定拿出与员工捐款数额对等的捐款，建立闫海涛专用关爱基金，承担他的所有医疗费用。历经三年的关注与等待，2014 年 5 月 28 日成功进行了肾脏移植手术，目前正在恢复中。

> 员工健康活动

2014年沈阳大区开展了形式多样的员工健康活动，“健康月”活动、首届平板支撑比赛、首届健康徒步活动、第四届大区运动会、第三届羽毛球比赛，累计参与员工5000余人次。



平板支撑比赛



健康徒步走

3.组织志愿者活动

2014年沈阳大区年以万象城公益活动为基础，为客户、消费者及员工搭建志愿者平台，开展了万象乐园募捐公益活动，自闭症及留守儿童公益观影活动，华润怡宝百所图书馆援建计划。累计捐助10余万元善款，捐助图书1000余册，用于贫困山区学校图书馆建立。



百所图书馆建立



公益观影



2015年社会责任工作展望

2015年是华润集团“十二五”战略实现的最后一年，我们在实现企业发展目标的同时，更应该倡导并践行企业社会责任。

展望 2015，华润置地沈阳大区将在集团和置地的指引下，坚持以企业持续发展为主题，持续加强诚信合规经营管理，在环境保护、安全生产、客户服务方面投入更多关注，为社会公益贡献更多力量，以实际行动努力践行企业社会责任，实现企业、社会、利益相关方以及环境的和谐统一。

附录

> 指标索引

目录	指标	报告位置
报告导读	P1.1-P1.5、P2.1	P1、P2
总经理致辞	P3.1-P3.2	P4
关于我们	公司概况	P4.1-P4.4
	关键绩效指标	P5.2、M1.4-M1.5、S1.5
	公司获得奖项	P5.3
	2014 年度大事记	P5.1
诚信合规经营	实现销售承诺	M2.14、M3.2
	打造责任供应链	M3.1、M3.3、M3.6-M3.8
	宣传廉洁诚信文化	M3.2、S1.2-S1.3
环境保护	健全组织机构	E1.1-E1.2
	完善制度体系	E1.1
	宣传节能理念	E1.6
	开展教育培训	E1.6-E1.7
	实施节能改造	E2.2-E2.4
	推行绿色建筑	E1.13
	倡导绿色办公	E1.0、E1.2
安全生产	完善 EHS 管理体系	S3.1
	落实安全生产责任	S3.2
	建设安全管理队伍	S3.2
	开展安全管理培训	S3.3
	加大安全管理宣传	S3.3
	强化安全监督检查	S3.2、S3.4
	组织安全应急演练	S3.3
	重视安全文明施工管理	S3.1
	关注员工健康	S2.19、S2.20
客户服务	追求产品品质	M2.5
	提升客户服务	M2.2、M2.13-M2.14
社区可持续发展	开展社区扶贫	S4.1、S4.9
	加强员工关爱	S2.17、S2.27、S2.29、S4.10
	组织志愿者活动	S4.13-S4.14
2015 年展望	A1	P32
指标索引	A3	P33
意见反馈	A4	P34



> 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沈阳大区的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024-2322900。

1、	您对公司社会责任报告的总体评价是	<input type="radio"/> 好	<input type="radio"/> 较好	<input type="radio"/> 一般		
2、	您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响	<input type="radio"/> 能	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 高	<input type="radio"/> 较高	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 较低	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 好	<input type="radio"/> 较好	<input type="radio"/> 一般	<input type="radio"/> 差	<input type="radio"/> 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 关于您的信息：						
姓名：			职业：			
机构：			关系地址：			
邮编：			e-mail：			
电话：			传真：			

> 报告编制小组

组长：李欣

副组长：向阳

执行组长：陈秀宁

组员：

王德新 马帅 罗杨 杨鹏 梁策 彭嘉 杨博文 姜明月

井晓丹 张雪 李维志 张韬 王子微 赵萌

2014年社会责任报告



电话Tel +86-24-28118888
传真Fax +86-24-23229000



华润置地沈阳大区 China Resources Land Shenyang Region Co.,Ltd.
沈阳市和平区青年大街286号华润大厦9层9F, CR Building, No.286, Qingnian Street, Heping District, Shenyang, China.