



品质给城市更多改变

2014 华润置地武汉大区 社会责任报告



情感 悉心服务 品质 改变生活
Service with Heart, Change through Quality

华润置地武汉大区 社会责任报告（2014）

华润置地武汉大区社会责任报告（2014）编制小组

2015年3月

目录

总经理致辞.....	1
大区简述.....	3
(一) 业务分布.....	3
(二) 组织架构.....	3
(三) 关键绩效.....	4
一、诚信合规——恪守高标准的商业道德.....	5
(一) 打造责任供应链.....	5
(二) 战略合作.....	7
(三) 反腐倡廉.....	8
(四) 践行客户承诺.....	10
(五) 规范商业租户诚信管理.....	12
(六) 风险管理.....	14
二、环境保护——构建绿色未来.....	17
(一) 环境管理.....	17
(二) 污染防治.....	20
(三) 绿色设计和建造.....	23
(四) 办公区节能降耗.....	25
三、安全生产——齐抓严管、警钟长鸣.....	27
(一) 安全生产管理体系.....	27
(二) 安全生产责任制.....	28

(三) 安全生产应急机制.....	29
(四) 安全生产培训.....	31
(五) 商场安全运营.....	32
四、客户服务——品质给城市更多改变.....	34
(一) 追求产品品质.....	34
(二) 追求服务品质.....	36
(三) 客户关系管理体系.....	37
(四) 为客户提供增值服务.....	38
(五) 幸福社区建设.....	41
(六) 社区配套.....	43
(七) 社区安全.....	44
(八) 社区环保.....	48
(九) 全新购物体验.....	50
五、社区可持续发展——做值得信赖的企业公民.....	53
(一) 带动城市经济发展.....	53
(二) 关注员工权益与发展.....	56
(三) 弘扬传统美德.....	58
(四) 关注慈善事业.....	60
附录.....	61
附录一：指标索引.....	61
附录二：意见反馈.....	62

总经理致辞

过去的一年，房地产市场步入调整期，投资增速显著放缓，销售面积和销售额同比大幅下滑。在严峻的市场考验下，武汉大区始终秉承华润置地的“高品质战略”，致力于专业化、品牌化的地产开发，在引领改变城市生活方式的同时，带动当地经济发展、改善城市面貌，将企业的发展使命与履行社会责任相融合，力求为企业带来更大的发展、为社会做出更大的贡献。

在诚信合规方面，恪守高标准的商业道德，建立完整的供应链管理体系文件及严格清晰的供应商准入机制，将廉洁从业纳入日常管理及工作中，接受政府和社会公众的监督。为规范商业租户诚信管理，将租户诚信纳入日常管理，建立考核评分体系，专项管控租户经营风险。

在环境保护方面，建立环境管理体系及环保预警机制，完善大区绿色建筑标准，所有新开发住宅项目全面推行绿色星级标准认证，设计上通过最优的工程设计和方案策划，并在大区内部全面推进办公区 4S 管理体系。

在安全生产方面，全面修订 EHS 管理体系文件，落实安全生产责任制、安全生产应急机制，开展实战演练 40 余次，参演人员 1300 余人次，开展教育培训 60 余次，参训人员 2200 余人次。全年因工伤损失工作日和百万平方米死亡人数均为零，年度安全生产目标均顺利实现。

在客户服务方面，建立全方位的客户沟通渠道，采用管理团队面对面、客户敏感点风控等管理措施，严格控制产品质量检验，让客户参与质量管理全过程。同时，着力打造幸福社区，在社区配套、社区安全、社区环保等方面贯彻为客户提供优质服务理念。

在社区可持续发展方面，致力于打造高品质项目，带动城市经济的发展，促进当地税收与就业，同时，弘扬社区尊老爱幼的传统美德，倡导和谐健康的社区文化，推进社区可持续发展。

未来，武汉大区将继续秉承“务实、激情、专业、创新”的企业精神，力争成为区域内最具影响力的综合型房地产开发商，进一步将社会责任融入到日常经营活动中，支持地方经济建设，促进社会和谐发展。

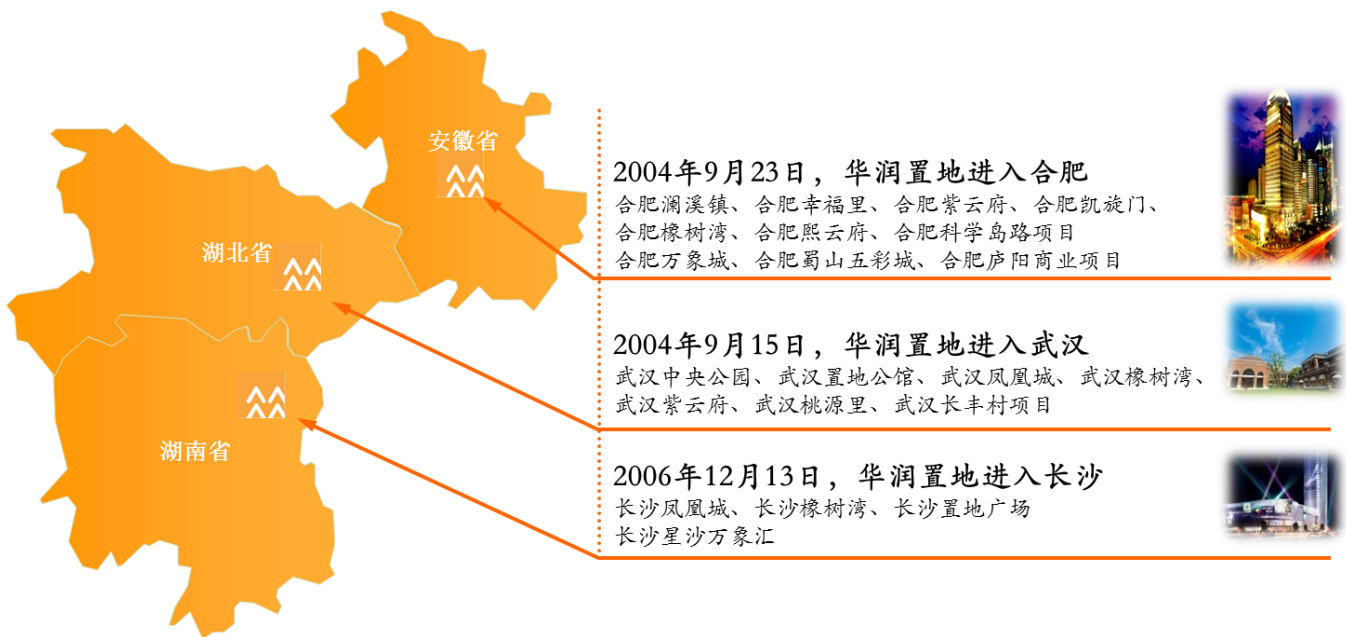


华润置地助理总裁兼武汉大区总经理：喻霖康先生

大区简述

(一) 业务分布

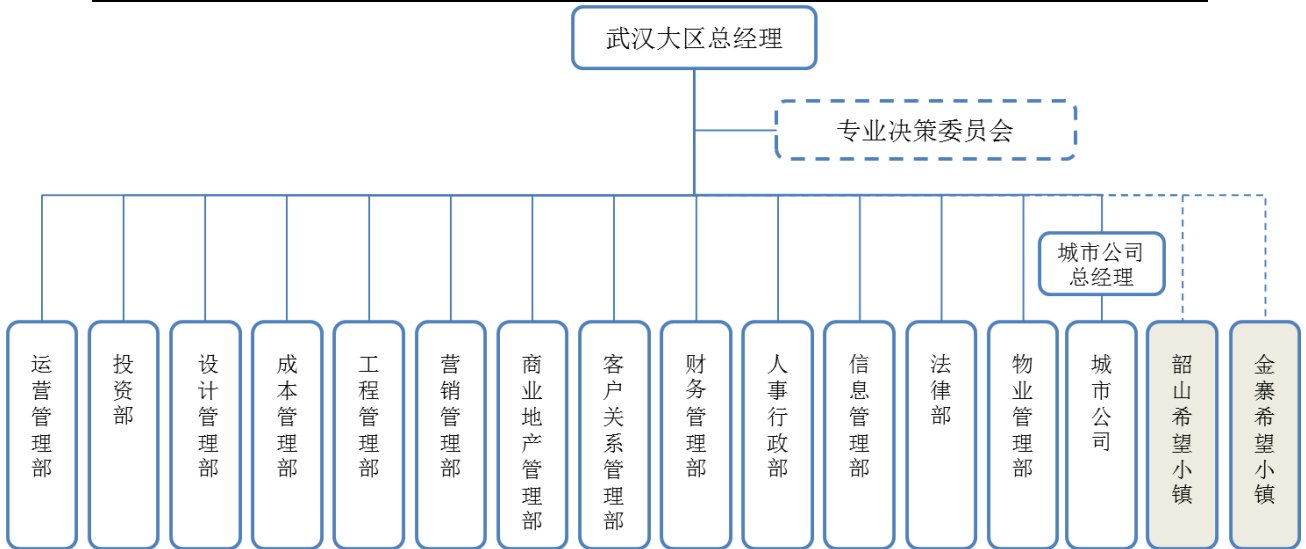
2010年7月华润置地提出“置地总部-大区总部-城市公司”三级管控模式，华润置地武汉大区成立。大区由武汉、合肥、长沙三个城市公司组成，覆盖湖北、安徽、湖南三省，项目均集中在省会城市。



武汉大区项目分布图

(二) 组织架构

秉承“总部做强、大区做实、城市公司做精”的管理思路，武汉大区共设置13个部门均设置在武汉公司，人员安排采用“一套班子、两块牌子”管理思路。其中，大区设运营管理部、投资部、商业地产管理部、信息管理部、法律部，城市公司不再另行设置。



武汉大区组织架构图

(三) 关键绩效

签约额	营业额	纳税额
76.4亿元	77.3亿元	12.7亿元
员工数量(含物业系统)	客户满意度	绿色建筑申报面积
2126人	79分	44.8万方

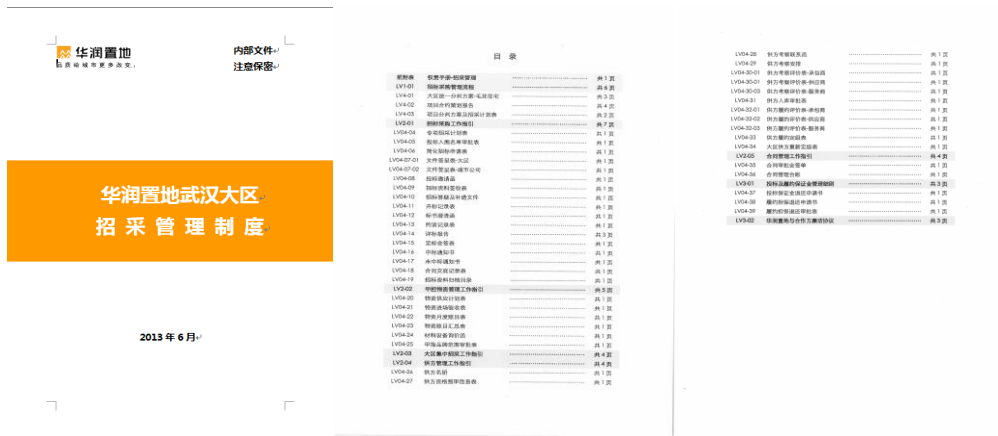
武汉大区 2014 年关键指标

一、诚信合规——恪守高标准商业道德

(一) 打造责任供应链

1、供应链管理体系

建立《武汉大区招标采购管理流程》、《招标采购工作指引》、《甲控物资管理工作指引》、《供方管理工作指引》等完整的供应链管理体系文件，将招标采购过程清晰化、透明化、标准化，确保招标采购过程公开、公平、公正。



大区招标采购管理制度及相应指引文件

2、供应商管理

1) 建立严格清晰的供应商/承包商准入机制

把供应商/承包商准入要求，明确入围资格，同时，须由招标采购部门组织工程、设计、合约专业部门对供应商/承包商进行联合实地考察，并通过考察指标(包括财务状况、经营业绩、信誉状况、项目完成质量、项目管理模式等指标)进行打分，通过实地考察和指标得分结果确定入围投标资格。

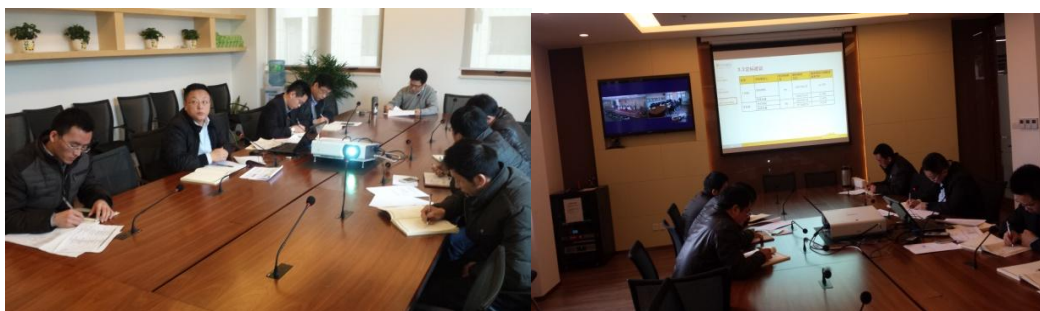
2) 建立定期的供应商跟踪评价机制

大区对供应商/承包商分为优秀、良好、合格、试用、不合格五个等级，通过工程、设计、合约专业部门对履约中的供应商/承包商进行定期履约评价打分，结合履约评价结果及时调整供应商等级，并进一步提高供应商/承包商履约积极性，保证履约质量，最终为社会提供合格工程质量。

3、招标采购管理

1) 入围及定标集体民主决策机制

大区所有招标项均须进行上会评审，相关业务部门参加、招标决策机构决策并形成一致意见后才能通过单位入围投标、单位定标。



投标入围及定标会

2) 招标采购过程电子信息化，进行线上操作

2014年7月，大区上线ERP系统，所有新开项目的招标采购均在线上进行，保证招标采购过程的公正、公平。



ERP 线上招标操作系统

(二) 战略合作

1、与供应商/承包商年度战略合作

2014 年，共有 29 项大区集中采购，与 41 家单位形成了战略合作关系，共完成大区集中采购合同签约金额 4.79 亿元，占 2014 年所有招标项合同金额的 24.8%。通过集中采购的实施，提高了战略合作方的跨区域服务意识及服务质量，间接提高了项目的工程质量。

2、与科研院校合作

2014 年，大区与重庆大学开展合作，借助其雄厚的科研及专业能力，对大区各项目进行季度质量及安全檢查，提高项目的整体施工质量，减少施工隐患。



重庆大学对项目现场进行检查

同时，大区与华中科技大学展开合作，借助其在安全、风险预警方面的专业能力，协助编制大区 EHS 体系文件。



华中科技大学编制文件的评审会



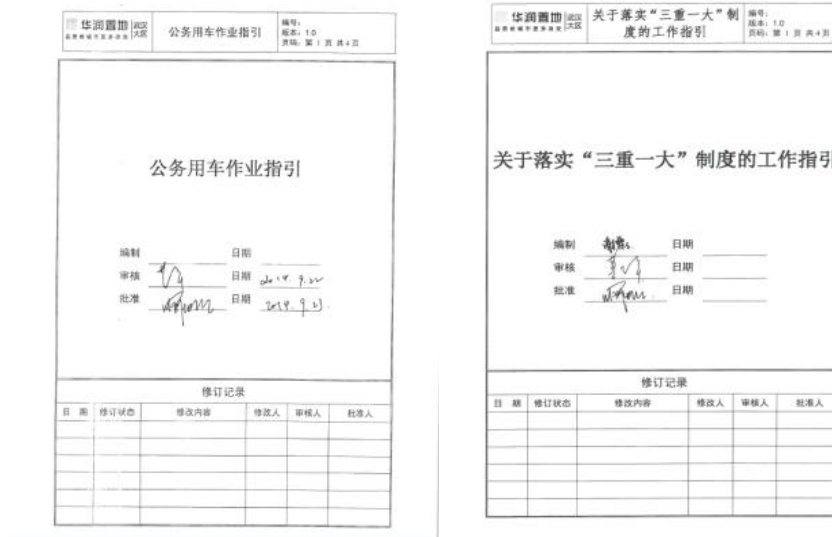
EHS 体系文件

(三) 反腐倡廉

1、规范商务用车及民主决策制度建立

2014 年，重点对公务用车、“三重一大”决策等事项进行了制度建立。通过《公务用车作业指引》建立及执行，从严控制费用支出，保证公务车辆用于公司业务开展；通过《关于落实“三重一大”制度的工作指引》建立及执行，遵循依

法决策、科学决策、依法决策、民主决策原则，保证决策的民主化、科学化，规避决策风险。



关于公务用车、“三重一大”决策制度

2、反商业贿赂

武汉大区将廉洁从业纳入日常管理及工作中，接受政府和社会公众的监督。在官网将阳光宣言、廉洁举报进行公开，在每份招标文件及合同文件中均将廉洁协议纳入，同时大区每年度均开展审计自查，规范日常工作的合规性，减少问题的发生。



大区官网关于阳光宣言及廉洁举报 招标文件中廉洁协议 大区2014年审计自查报告

(四) 践行客户承诺

1、加强客户承诺，从源头抓起

1.1 规范销售说辞及合同范本

为履行对客户销售承诺，保障消费者合法权益，大区进一步规范销售案场的营销说辞，建立相关制度及合同范本固化成果。

商品房销售常见法律风险分析及防控建议		商品房推广阶段的常见法律风险清单			
		法律风险点		法律风险分析	
序号	业务活动	引发风险的行为	法律后果	法律依据	
301	销售说辞	销售说辞与实际不符，如绿地率、容积率等重要数据发生偏差。	民事责任：虚假宣传、开发商承担违约责任。	《关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第三条	
302		销售说辞中存在夸大、误导性陈述或不实之处。	民事责任：赔偿损失；行政责任：行政处罚。		
303		对难以核实的数据或事实，如“名校学位”、“名校学位”等，没有明确的来源。	民事责任：赔偿损失；行政责任：行政处罚。		
304	宣传物料内容	广告图、书籍等宣传物料与实际交付不一致。	开发商承担违约责任。	《关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第三条	
305		宣传物料对小区内配套设施、泳池、健身房等设施，标注不明确、模糊的时间、名称、数量、面积、品牌及是否包含使用费等不清晰、含糊不清的表述。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		
306		宣传物料对小区内配套设施的规划内容与实际交付不一致，如户型、车位、会所、会所、会所、会所等。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		
307		宣传物料对小区内配套设施的规划内容与实际交付不一致，如户型、车位、会所、会所、会所、会所等。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		
308		宣传物料对小区内配套设施的规划内容与实际交付不一致，如户型、车位、会所、会所、会所、会所等。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		
309		宣传物料对小区内配套设施的规划内容与实际交付不一致，如户型、车位、会所、会所、会所、会所等。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		
310		宣传物料对小区内配套设施的规划内容与实际交付不一致，如户型、车位、会所、会所、会所、会所等。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		
311		宣传物料对小区内配套设施的规划内容与实际交付不一致，如户型、车位、会所、会所、会所、会所等。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		
312		宣传物料对小区内配套设施的规划内容与实际交付不一致，如户型、车位、会所、会所、会所、会所等。	广告视为要约，出卖人承担违约责任。		

销售说辞风险防控文件

武汉市商品房认购书	武汉公司住宅买卖合同（毛坯房）
<p>甲方（出卖人）：华润置地（武汉）房地产有限公司； 营业执照注册号：420111000254409；联系电话：8866369； 乙方（买受人）：_____；通讯地址：_____； 【身份证件号】【营业执照注册号】：_____； 移动电话：_____；住宅电话：_____</p> <p>乙方经过了解，有意购买甲方开发建设的武汉公司住宅买卖合同（毛坯房），建筑面积（预测）_____平方米，总金额为人民币_____元（大写：人民币_____佰_____拾_____仟_____佰_____拾_____元）。</p> <p>根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》及其他有关法律、法规的规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，双方达成以下协议：</p> <p>1. 甲乙双方在签订本认购书时，乙方愿意支付¥20000元（大写：人民币贰万壹仟壹佰零拾零元）给甲方作为认购该商品房的定金。</p> <p>2. 乙方应于本认购书签订后_____日内并带上如下证件和资料到武汉公司住宅买卖合同（毛坯房）签订《武汉市商品房买卖合同》。 (1) 本认购书；(2) 身份证明复印件和原件；(3) 需缴纳的首期款；(4) 办理贷款所需要的所有资料（非一次性付款客户）。</p> <p>其他约定：_____</p> <p>1. 甲方已向乙方明示《商品房销售管理办法》、《城市商品房预售管理办法》和双方签署的《武汉市商品房买卖合同》标准文本及其附件及购房须知，乙方已阅读并完全理解上述文本、须知和本认购书，且无异议。</p> <p>2. 乙方在签署《武汉市商品房买卖合同》的当日，须按本认购书的规定支付相关资料及款项。如因乙方原因致使《武汉市商品房买卖合同》无法签署（包括但不限于乙方明示放弃购买，或者虽未明示放弃购买，但在本认购书约定的时间内未签署的，或者对已经确认的购房合同文本及附件提出修改且双方无法达成一致），甲方有权解除本认购书，乙方已支付甲方的购房定金不再退还。若因甲方原因致使《武汉市商品房买卖合同》无法签署，甲方应双倍返还购房定金予乙方，本认购书即行解除。</p>	<p>合同示范文本使用说明</p> <p>1、→ 本合同示范文本适用于武汉公司各住宅项目毛坯房的销售签约。</p> <p>2、→ 当适用于具体项目时，如下内容请营销部根据项目实际情况填写，并请相关部门在会签中重点关注：</p> <p>(1) → 主合同及附件的填空部分，即下划线部分；</p> <p>(2) → 附件四：装饰、设备标准；</p> <p>(3) → 附件五：前期物业服务内容的约定；</p> <p>(4) → 附件六：合同补充协议之《不利因素提醒》；</p> <p>3、→ 上述内容之外的合同条款，为固定模板内容，不允许擅自修改。确需修改时，请联系大区法律部。</p> <p>4、→ 本合同示范文本自2014年4月10日起适用。</p>

商品房销售类合同范本

1.2 对销售人员专项培训

开发培训课程，建立由营销、客关、法律、物业等组成兼职讲师队伍，对销售人员进行持续培训。2014 全年累计参与 210 人次，100%覆盖案场销售人员，从源头上防控风险。

培训时间	课程名称	参与人次
3月15日-5月15日	商品房销售类法律法规	41
4月15日-6月15日	商品房销售类合同范本详解	39
5月15日-7月15日	大区项目销售风险案例	44
6月15日-8月15日	规范案场销售说辞	46
8月15日-9月15日	武汉大区销售法律风险	40



销售人员培训课程

商品房销售法律风险培训课件



规范销售说辞培训

2、对客户承诺的延伸，主动提供房屋保养

大区针对已交付的项目进行主动保养，各项目均建立了由客户经理、维保工程师、物业、施工单位组成的团队，通过营销、物业等多种渠道，全方位覆盖，最大力度扩大业主参与度。

案例：为武汉公司中央公园、橡树湾、置地公馆项目提供主动保养

2014年8月20日至10月28日，在为期两个月的主动保养中，共计为256户业主提供主动保养服务，解决问题916条，业主满意度100%



入户门调试讲解客户关怀活动



项目	已入住 装修完毕户数	保养户数	覆盖率	检查问题点	完成问题点	完成率	业主满意度
中央公园	130	54	41.5%	112	112	100%	100%
橡树湾	928	100	10.78%	226	226	100%	100%
置地公馆	335	102	30%	593	578	97.47	100%
总户数	1393	256	18.38%	931	916	98.4	100%

活动成果

(五) 规范商业租户诚信管理

武汉大区合肥蜀山五彩城购物中心为大区首个面世的商业项目，尤其重视商业的规范化管理，严格约束租户诚信经营。

1、租户诚信经营

将租户诚信经营过程列入考核评分体系，对于消费者投诉、租户欠费等不

诚信行为进行扣分、整改；对于诚信经营行为进行加分、表扬。商场依据考核评分体系，每月选拔出优秀租户颁发奖励，对于不规范的租户进行通报批评。



合肥蜀山五彩城年度优秀店铺颁奖

2、专项管控租户经营风险

商场向政府申请定制物价标签来统一租户物价管理，避免因产品与物价不匹配而产生不良消费体验。商场定期邀请卫生局、环保局、消防、街道等政府相关部门现场检查监督租户卫生、安全、文明经营情况，为消费者提供良好的安全文明消费体验。



现场消防检查

3、从源头管控租户诚信经营

对于店铺产生的消费者投诉，快速有效地通过商场协调处理后，每个案例均在店铺间员工进行案例剖析培训，找出避免消费者投诉的经营改善方式，2014年共进行了34案例剖析培训。

蜀山五彩城客诉案例分析	案例二（商家店铺类服务性投诉）
<p>案例二（商家店铺类退换货纠纷）</p> <p>日期：2014年10月15日</p> <p>投诉主题：顾客服装穿洗过后，发现有几处破洞，要求退货。</p> <p>投诉内容：顾客于9月12日在优衣库店铺买了一件羊毛针织衫，穿过洗过后，发现有几处破洞。10月15日来到该店铺要求退货。店铺称需要将此衣服返场，进行质检，两个星期后给到顾客答复。顾客不同意，在店内不肯走，店铺人员来到服务台，请求客服人员协助处理。</p> <p>处理过程及结果：客服人员来到店铺，向双方了解事情的经过。店铺称衣服有水洗过的痕迹，且没有吊牌，影响了二次销售，不同意退货。顾客坚持要退货，并集结了几位大妈在店内阻止其他顾客，并表示如不给退，会持续在店内干扰其他顾客购物，情绪比较激动。客服人员联系大堂协调处理，大堂主管了解情况后，与该店铺店长协商，店长最终同意退货，顾客满意离去。</p> <p>投诉发生原因分析：1、衣服为薄款针织衫，顾客可能没有注意洗涤方式，所以造成衣服洗后出现破洞。2、店铺在出售商品时没有温馨提示顾客此类服装的洗涤注意事项。</p> <p>建议：1、店铺在售出类似材质的服装时应当面温馨提示顾客衣服洗涤及晾晒的注意事项，尽量避免后期顾客因洗涤不当而造成不必要的损失。2、如遇此类态度比较蛮横强硬的顾客，店铺内有此处理机制的，尽量考虑到顾客的满意度，做好售后服务。</p>	<p>日期：2014年10月22日</p> <p>投诉主题：提议店铺现金券不能使用</p> <p>投诉内容：顾客吴女士于2014年5月份购买的买赠活动现金券，因店铺没有写明截止日期和不能再折扣上使用，顾客于2014年10月22日来店里询问是否可以用的时候，店家告知现在是折扣期不能使用，顾客不满，故至服务台投诉。</p> <p>处理过程及结果：客服人员首先安抚了顾客的情绪，其次查看了现金券，确实没有写明截止日期，也没有备注不能再折扣上使用。客服人员陪同顾客一起到该店铺，做进一步的了解。店长称该券已经过期，况且现在全场是4.5折了，不能再使用现金券，如果要使用就会把商品提高到4.8折才可以使用一张现金券。顾客对此很不满意，想要过个说法，同时反映之前的店员态度很不好。因顾客有事要先离开，客服人员留下了顾客的电话和姓名，跟他沟通协调好会给他回复。经过客服人员与店铺协商，最终店家同意将4张50元现金券的截止日期改为10月31日，同时也可以现在店内的折扣基础上使用。客服人员致电顾客告知此解决方案，并替店员向顾客致歉。顾客对此很满意，称会再来五彩城消费。</p> <p>投诉发生原因分析：1、店铺发售此类活动现金券，没有写明截止日期及用券注意事项属于店铺的失误。2、店铺员工在处理时可能态度不够好及表达不当而激怒了顾客，造成顾客对其服务态度投诉。</p> <p>建议：1、店铺在发售类似活动优惠券时应清楚标明截止日期及注意事项，遵循《消费者权益保护法》中第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”2、为考虑到销售及顾客的满意度，店铺不应态度强硬而激怒顾客，避免从商品投诉上升到服务类投诉的层面。</p>

蜀山五彩城客户投诉案例分析

(六) 风险管理

互联网时代信息传播途径和速度都在快速增长，客户投诉甚至群诉造成的品牌负面影响显著升级，武汉大区对于现有风险管理体系进行全面评估。

1、完善风险管理制度

关注开发链条全过程的风险管理工作，从识别风险源、人员架构、信息报送及应急预案的制定等多方面进行明确要求和指导，为未来投诉事件快速解决奠定基础。

序号	工作事项	主要成果
1	完善行业知识库，关注行业规范	《行业规范汇编》
2	加强宣贯危机事件处理流程	《武汉大区客户类危机事件处理指引》
3	上半年完善相关前期介入流程梳理 下半年关注规范执行	《项目前期介入操作指引》
4	推进客户敏感点风险预控机制运行	完善客户敏感点数据库、预控方案
5	监督各城市公司风险检查工作的开展	《**公司**项目开盘/交付风险检查报告》

武汉大区风险管理主要成果

2、“3.15”重点风险源排查

为贯彻落实集团及置地总部“3.15”风险舆情风险，武汉大区召开“3.15”舆情风险排查小组启动会并成立武汉大区“3.15”舆情风险源排查工作小组。对于前期梳理的舆情风险源从媒体关注、法律规范、公司责任、业主诉求、事件影响等五个因素再次评定风险等级，评定重点风险源。



成立舆情风险源排查小组

“3.15”舆情风险源汇总

3、大区内部主动风险预控

定期组织相关部门开展开盘、交付及施工过程中风险检查，涉及住宅、车位及商业各种物业类型。针对外部媒体，通过投放硬广、邀约主流媒体参与公司活动等方式进行了全面沟通。同时，对营销、物业、客关等一线员工工作进行了专业指

导培训，提升员工的应对媒体采访的技巧。



媒体采访应对及说辞培训

二、环境保护——构建绿色未来

(一) 环境管理

1、环境政策

公司提倡“四节一环保”（即节能、节地、节水、节材和环境保护）的绿色施工理念，在保证质量、安全等基本要求的前提下，对生产过程中可能造成的环境影响采取针对性措施，控制二氧化碳、粉尘、废气、废水、固体废弃物、噪声等对环境的危害。

油耗	耗水
13.04吨	60.95万吨
二氧化碳排放	耗电
1,797吨	1,593万千瓦时
万元营业收入可比价综合能耗	万元增加值可比价综合能耗
0.0032吨标煤/万元	0.0066吨标煤/万元

武汉大区 2014 年能耗数据

2、环境管理体系

制定《华润置地武汉大区节能减排管理规定》、《武汉公司施工环境保护管理制度》、华润置地武汉大区《武汉、合肥绿色建筑操作指引》、《长沙市绿色建筑操作指引》。

住宅物业项目建立和实施环境岗位责任制、环境检查制度、环境保护教育制度以及环境保护奖惩等制度，将环境管理系统化、科学化、规范化。



武汉大区绿色建筑操作指引

3、环保预警及应急机制

制定安全环保综合应急预案，各城市公司编制安全和环保专项应急预案，完善大区环保负面舆情的下发与回复上报流程制度和突发环保事件应急处置办法。

华润置地 武汉大区		业务流程体系文件	编号	大区及武汉公司隶属对接人员名单						
品质给城市更多改变		负面舆情下发与回复上报流程	CRWH-YX-LV2- 版本: A/0 页码: 第 1 页	区域	角色	姓名	电话	QQ	微信	公司邮箱
<div style="text-align: center;"> <h4>负面舆情下发与回复上报流程</h4> <p>编制 <u>刘夏</u> 日期 <u>2014.8.18</u> 审核 <u>刘夏</u> 日期 <u>2014.8.18</u> 批准 <u>[Signature]</u> 日期 <u>2014.12.5</u></p> <p style="text-align: center;">修订记录</p> </div>	设计部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	设计部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	增值服务部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	增值服务部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	工程管理部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	工程管理部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	营销部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	营销部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	商业管理部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	商业管理部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	客户关系管理部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	客户关系管理部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	人事行政部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	人事行政部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	法务部	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	法务部	大区及武汉公司	业务部门对接人							
	物业公司	大区及武汉公司	业务部门负责人							
	物业公司	大区及武汉公司	业务部门对接人							

应急管理机制相关制度

4、新建项目环评

武汉大区新建项目按要求填报建设项目环境影响评价登记表，进行环境影

响评价。

武汉市江岸区环境保护局文件

岸环审〔2014〕285号

关于华润置地（武汉）开发有限公司桃源里建设项目 环境影响报告表的批复

华润置地（武汉）开发有限公司：

你单位报送的《华润置地（武汉）开发有限公司桃源里建设项目环境影响报告表》（以下简称《报告表》）收悉。经研究，批复如下：

一、你单位拟投资90091万元人民币，在武汉市江岸区台北路与台北一路交汇处（台北街辖）新建房地产项目。该项目总用地面积13946m²，总建筑面积107126.46m²，计容建筑面积83000m²。主要建设内容包括住宅、商业及社区配套，建筑密度为25%，容积率为5.95，绿地率为25%，总户数890户，总人数2848人，设置548个停车位，其中地上57个，地下491个。该项目符合武汉市城市总体规划及武汉市环境功能区划要求，在落实《报告表》提出的环境保护措施后，外排各类污染物能够满足相关环境保护要求。因此，从环境保护角度，同意你单位按照《报告表》中所列的建设性质、规模、地点进行项目建设。

二、《报告表》提出的环保执行标准可行，该《报告表》可作为工程环保设计和环境管理的依据。

三、在实施建设项目时，你单位应重点做好以下环保工作：

（一）应加强环境教育与管理，按照文明施工、清洁生产要求，制定并落实施工期间环境管理方案措施，并督促施工单位严格执行，杜绝违章作业，严格控制道路扬尘污染，避免施工过程中粉尘、污水、噪声对周边居民点和其他社会敏感目标造成影响；项目施工污水应经隔栅沉淀池处理达标后排入市政下水管网；应严格执行建筑施工噪声申报登记制度，在工程开工建设前15天内填写《武汉市建筑施工工地噪声管理审批表》，报请江岸区环境监察大队批准。

（二）按照“雨污分流”原则建设排水管网并与市政管网妥善连接，确保项目运营期的生活废水经配套建设的化粪池处理达到《污水综合排放标准》（GB8978-1996）表4中的排放标准后，经市政污水管网排入三金潭污水处理厂进行处理。

（三）项目固体废物主要为生活垃圾和商铺垃圾，要求将垃圾分类集中收集后，由有资质的单位统一集中并及时清运。

在实施该工程时，你单位应切实落实《报告表》提出的各项环保措施，并将各项环保要求明确纳入工程承包合同以及工程监理中，严格执行环保“三同时”制度。如发生环境违法行为，你单位承担主要责任，施工方承担直接责任。项目建成后投入生产三个月内，

环境影响报告批复书

5、环保培训

2014年，合肥公司开展“全国节能宣传周活动”和“低碳活动日活动”，倡导全体员工从节约一度电、节约一张纸做起，不断提高员工的节能减排意识。



召开节能宣传周和全国低碳日宣传和培训

案例：合肥幸福里小区、紫云府小区节约用水活动

以“坚持把节约用水放在首位、努力建设节水型城市”为主题，在小区做好广泛深入的宣传工作。定期对用水情况进行巡检、排查，设立基础台帐等，每

月对水表查抄、核算、对比。小区内喷泉景观采用节日开启制度，地下车库保洁取水点加装锁等，形成人人参与节约用水、积极建设节水型小区的良好氛围。2014年，合肥幸福里小区、紫云府小区荣获“省级节水型小区”称号。



授予“省级节水型小区”

(二) 污染防治

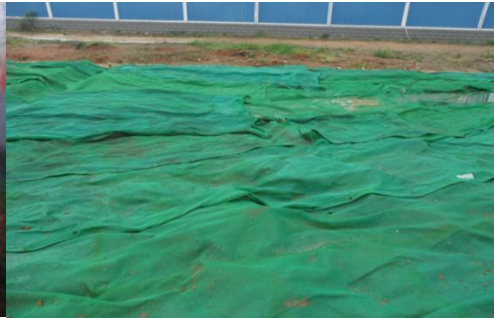
1、减少施工中扬尘污染

- 在建项目施工现场临时道路全部硬化处理，施工过程中定期洒水防尘；
- 工地出入口设置高压冲洗设备和沉淀池，由专人管理，施工车辆离开工地时及时冲洗，运载土方及建筑垃圾的车辆确保做好覆盖；
- 现场堆放的土方及裸露的土体采用安全网覆盖严实，并定期洒水；
- 楼层建筑垃圾清理，采用专用的封闭容器吊运，严禁随意凌空抛撒造成扬尘；
- 混凝土采用商品混凝土，现场不设混凝土搅拌机，杜绝水泥等细颗粒散体存储运输使用过程中产生扬尘；

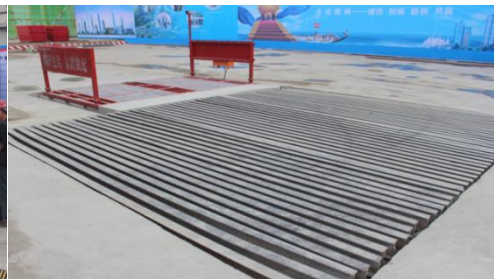
- 加强保护和美化环境，在工地出入口和施工主干道两侧栽花植草，创造良好舒适的工作环境。



场地硬化和绿化



项目现场裸土覆盖



万象城雾状喷淋系统中水收集系统

2、减少废水排放

在建项目食堂建立隔油池，污水经隔油池过滤、沉淀后排入市政污水井，生活污水经化粪池沉淀后排入市政污水井内；现场出入口设置三级沉淀池，施工废水、机械设备冲洗废水经三级沉淀池沉淀后排入市政管井；严禁将有毒有害废弃物作为土方回填，以免污染地下水环境。



出入口设置沉淀池

裸土覆盖防止水土流失和污染市政管网

3、减少建筑垃圾排放

在建项目加强建筑施工的组织和管理，提高建筑施工管理水平，最大限度减少因施工质量或施工错误造成返工而产生大量建筑垃圾现象；加强建筑垃圾分类收集，避免采用混合收集减小垃圾资源化、无害化处理的难度。



垃圾分类处理收集

废弃砖渣硬化场地内施工道路



建筑垃圾的清理和装袋

4、减少施工噪声污染

严格控制强噪声机械设备施工时间，晚 22:00 至早 6:00 期间不施工；施工车辆进出工地严禁鸣笛；施工期间定期做好噪声的检测，发现严重超标情况时采取措施，消除噪声污染源。

(三) 绿色设计和建造

1、着力打造绿色建筑

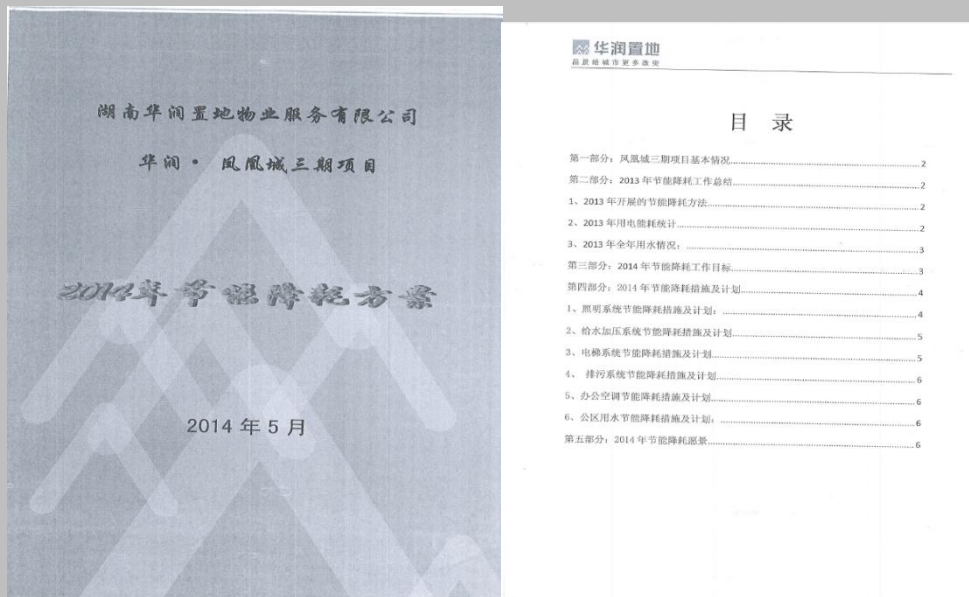
依照《华润置地项目绿色/节能建筑管理制度》要求，在规划新建筑项目时，考虑建筑物的排列布局对日照和通风的影响，以减少电力需求（如照明、空调系统），并提升建筑物运作时的能源效益。

设计上通过最优的工程设计和方案策划，物资采购考虑设备全寿命周期的经济性，从购置成本、运维成本、技术性能各方面综合分析和评价，选择性价比最好的产品。通过精细化施工，提升建设质量，促进节材节能等。

通过设计超高绿化率及本土植物，合理利用地下空间兼顾自然采光和通风，雨水回收利用系统，太阳能热水系统等设计手法及技术，并基于整体设计的策略，通过对场地、使用功能和建筑特点的基本分析，优先采用被动式技术，采用成熟、适宜的绿色技术手段，探索新型生态住区的可持续发展模式，最大限度地节约资源，节能、节地、节水、节材，保护环境和减少污染，为人们提供健康、适用和高效的使用空间。

案例：大区绿色建筑实施和节能降耗实施

长沙置地广场一期 12#栋写字楼申报 1 星绿色建筑，2014 年所需建筑智能化系统图及设计说明、景观图及设计说明、室外照明设计、可再循环材料使用率计算表、施工许可证、建设方资金来源证明等资料已收集完成并上报，绿色建筑创建计划立项专家审查已于 2014 完成，2015 年进入审批阶段。



武汉大区住宅小区节能降耗实施方案

2、全面推行绿建标准

武汉大区按照总部要求于 2013 年 9 月编制完成大区绿色建筑标准，自 2013 年起大区所有新开发住宅项目全面推行绿色星级标准认证。

案例：2014 年合肥凯旋门三期住宅、合肥熙云府住宅、长沙置地广场一期写字楼进行了绿建设计评价标识一星级申报，申报面积达 44.82 万方。

<p style="text-align: center;">项目编号：_____</p> <p style="text-align: center;">安徽省一、二星级绿色建筑设计评价标识 申报书</p> <p>项目名称 <u>华润凯旋门三期项目(1#, 2#, 3#, 11#, 12#)</u></p> <p>申报单位 <u>华润置地合肥有限公司(盖章)</u> <u>中国建筑科学研究院上海分院(盖章)</u></p> <p>参与单位 <u>安徽寰宇建筑设计院</u></p> <p>申报时间 <u>2014年12月</u></p>	<p style="text-align: center;">附件 2 项目编号：_____</p> <p style="text-align: center;">安徽省一、二星级绿色建筑设计评价标识 申报书</p> <p>项目名称 <u>合肥华润熙云府项目</u></p> <p>申报单位 <u>合肥新站华润置地开发有限公司(盖章)</u> <u>深圳市建筑科学研究院股份有限公司</u></p> <p>参与单位 <u>安徽地平线建筑设计事务所有限公司</u></p> <p>申报时间 <u>2014年8月26</u></p> <p style="text-align: center;">安徽省住房和城乡建设厅 制 二〇一四年八月</p>
---	--

绿色建筑审计评价表示申报书

(四) 办公区节能降耗

全面推进办公区 4S 管理，即 Seiri（整理）、Seiton（整顿）、Seiso（清扫）、Seiketsu（清洁），定期会对办公区的节能降耗情况进行检查，办公设备减少待机能耗，量化检查标准，保证人离机停、人离灯熄，对每周抽查结果予以公示，全年检查共计 45 次，检查核实并处罚 23 次。

主要项目	检查标准
电脑主机、显示器	非办公期间电脑显示器未关将提醒警告、主机未关
打印机、复印机	对办公区各楼层文印室及公用打印、复印设备未关
空调及会议室设备	1、空调未关或温度设定符合度差异过大 2、申请会议室在会议结束后没有关用电设备或空调
纸张	1、在没有规定的情况下，采用双面打印 2、在没有格式限制的情况下，尽量采用小号字体打印 3、废弃的打印纸放在固定的地方，并对其进行二次利用

办公区检查主要项目

优秀项目部
办公环境图片展示：

紫云府项目部



紫云府项目部

部门：紫云府项目部
评优理由：
办公桌面整洁，无多余
杂物，办公用品摆放有
序，劳保用品无乱放，
公共区域干净整洁。



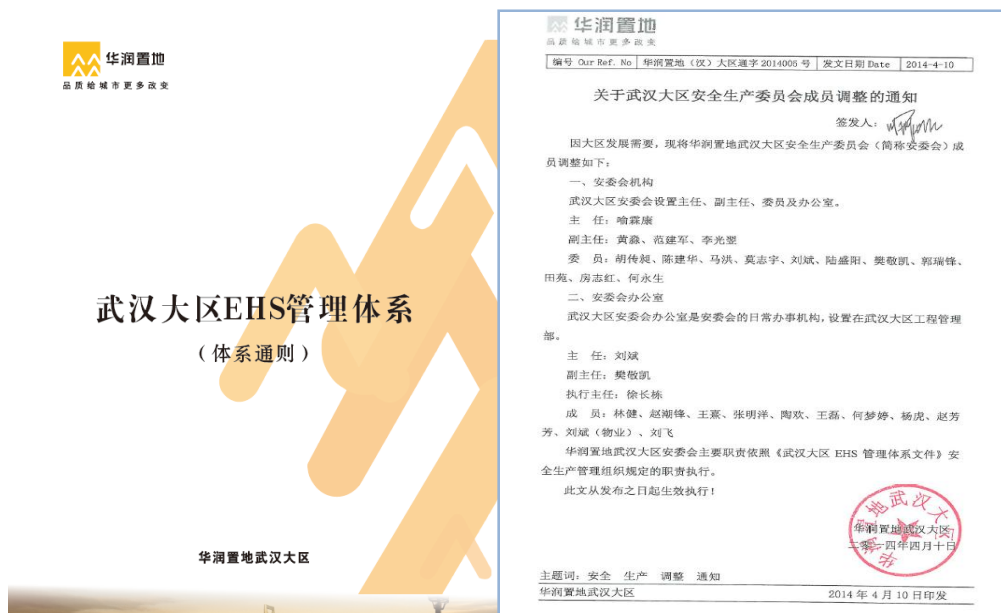
优秀办公区环境展示

三、安全生产——齐抓严管、警钟长鸣

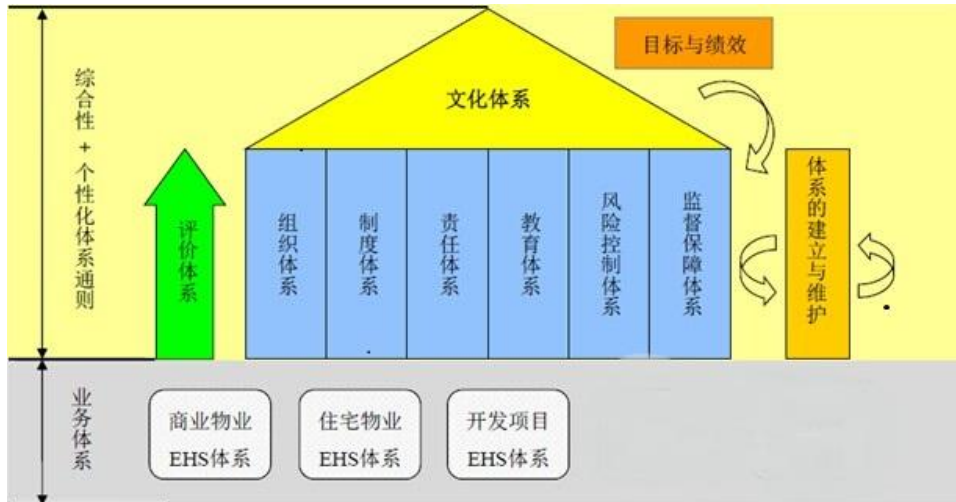
(一) 安全生产管理体系

“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，“绿色建筑，运营安全，健康发展”是华润置地 EHS 理念，关注员工的职业健康与安全 and 环境保护是华润置地武汉大区安全管理工作的重心。

2014 年，大区全面修订 EHS 管理体系文件，形成《武汉大区 EHS 管理体系（V3.0 版）》，在大区 EHS 管理体系修订的基础上，湖南公司、合肥公司根据自身实际情况，对原有管理体系进行了全面修订和优化。住宅物业和商业物业也根据物业实际情况，对既有的管理体系进行了修订。大区、各城市公司、各项目部、住宅物业管理处和商业物业管理处开展了不同层级的体系宣贯培训；在日常检查、月度检查、季度检查中对体系落地情况进行督查，确保 EHS 管理体系全面落地、规范运行。



武汉大区安全管理体系文件 V3.0 及大区安委会机构



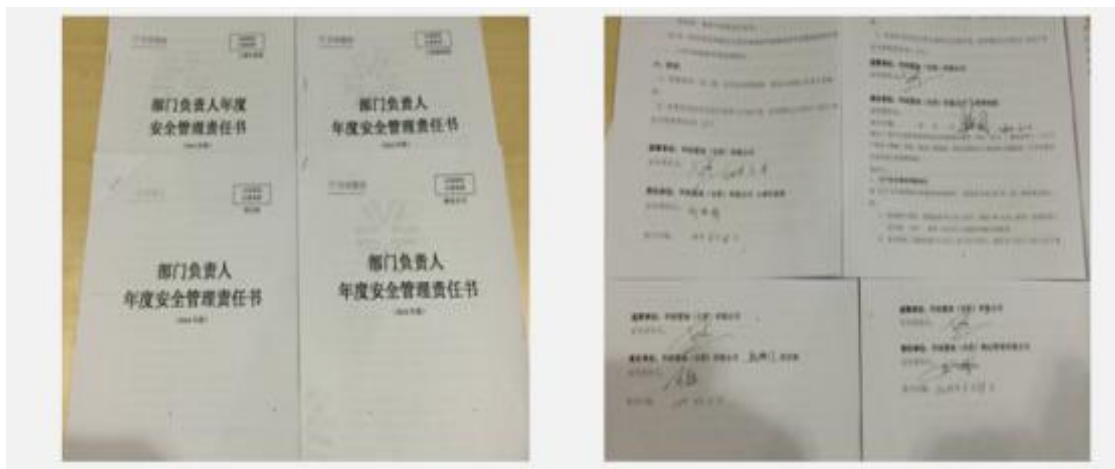
武汉大区 EHS 体系框架

(二) 安全生产责任制

落实安全生产责任制，实行安全生产统一领导指挥，逐级分解管理，分专业，分部门，一岗双责，全员参与。以大区总经理为大区第一责任人分别与各城市公司总经理及大区各部门负责人签订安全责任书；各城市公司总经理分别与城市公司各部门负责人签订安全责任书；在建项目部项目经理分别与项目各职工程师和总承包商签订安全责任书。为形成“横向到边、纵向到底”的安全管理体制和各级管理人员层层落实安全生产责任制度提供了保障，为各项安全管理工作的认真开展与落实提供了保障。各城市公司在安全会议上对安全责任书有关要求和安全管理工作的标准进行了宣贯学习。在大区、城市公司各职能部门和员工的业绩合同中，均有安全生产考核要求，在年终时，根据安全业绩，对安全生产监督管理部门和相关部门及员工，开展安全绩效考核。



公司管理层宣贯安全责任书文件签订 2014 年度安全生产责任书



安全责任书签订

(三) 安全生产应急机制

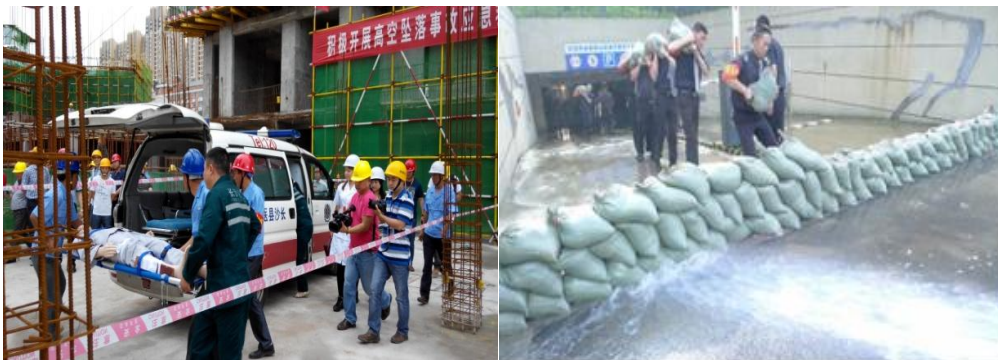
根据华润置地相关规定和公司实际情况，编制大区及城市公司综合应急预案、消防、触电、防洪等专项应急预案，物业公司和各项目编制专项应急预案和现场处置方案，并每年进行修订和更新。各在建项目督促各施工单位建立健全安全生产应急救援预案体系，建立应急救援队伍，完善应急物资的储备。物业公司和各在建项目定期进行针对不同事故类型的应急救援演练，不断提高实战能力，同时在演练实战过程中，总结经验，发现不足，并对演练方案和应急救援预案进

行充实、完善。

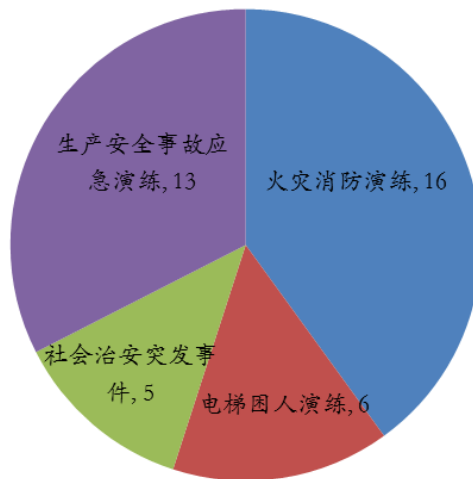
2014年，大区全面修订了大区、城市公司应急救援预案。在日常安全教育培训中，加强管理人员应急救援知识的教育，督促在建项目部施工单位及物业管理处成立应急救援队伍，配备应急救援设备，定期开展各种应急演练，以切实提高各类突发事件抢险救援能力。大区、各城市公司、物业公司均组织开展了消防应急预案的培训和演练，全年共开展实战演练40余次，参加演练人员1300人次。



消防应急预案培训



在建项目应急演练防洪应急演练现场照片



武汉大区 2014 年应急演练统计

(四) 安全生产培训

2014 年，共组织开展教育培训 60 余次，培训人数 2200 余人次。员工因工伤损失工作日和百万平方米死亡人数均为零，年度安全生产目标均顺利实现。

- 组织 EHS 管理体系、消防安全、脚手架、施工用电、机械设备等建筑施工安全、置地典型生产安全事故案例汇编、住宅物业消防安全知识、消防设施的布置与使用专题、防洪安全专题等 9 项安全类培训。
- 通过安全教育培训使公司全体员工、项目参建各方熟悉并执行大区 EHS 管理体系，认真落实相关安全管理规章制度。
- 开展城市公司级、项目部、物业管理处等安全生产教育培训，推动基层单位 EHS 管理规范化，提升基层单位安全监督管理能力，积极营造大区安全文化氛围。
- 对新员工进行大区、城市公司和岗位三级安全教育培训，对特殊岗位进

行培训考核，合格后方可上岗。

- 对基层单位认真落实对物业电工、电焊工等特种作业人员的安全教育、培训、考核和取证工作。



大区 EHS 教育培训

（五）商场安全运营

在五彩城商业运营方面，实行以查代管、以查代教的安全教育方式，通过现场的隐患案例现场进行安全教育、培训，让枯燥的培训变成生动的印象深刻的安全案例分析，使从业人员真正快速理解及应用。

案例：合肥蜀山五彩城风险管控措施

合肥蜀山五彩城是大区第一个商业开业项目，大区不断优化商业物业安全管理体系，配备专职安全管理人员，并在开业前后均组织进行安全大检查。2014年8月，组织第三方安全咨询评估公司——SGS 对合肥五彩城进行开业运营风险评估，预控了商业项目安全风险，保障了正常安全运营。



开业前安全风险评估



商业运营安全检查报告

四、客户服务——品质给城市更多改变

(一) 追求产品品质

1、质量战略

推出《住宅产品线产品手册 2.0 武汉大区分册》，确定了统一的产品线和配置标准。工程管理中严格执行《华润地住宅工程防渗漏设计施工管理指引》、《华润地住宅公共区装修工程工料规范》、《华润置地工程高品质标准》、《华润置地景观工程工料规范》、《住宅门窗工程工料规范》、《住宅总包工程工料规范》等制度和标准。

2、产品质量管理体系及通过的相关质量认证

2014 年，大区秉承可操作性原则，对工程管控体系进行梳理，统一工程管控标准、规范工程管理行为、提升项目工程品质。大区已建立 ISO9001 管理体系，并取得第三方认证证书。



质量管理体系认证证书

3、质量评估

武汉大区聘请第三方工程巡检机构全年共进行 6 次季度检查与评价。实测实量指标中，砼截面尺寸、砌体表面平整度、抹灰墙面平整度、垂直度、室内净高偏差、阴阳角方正度等方面提升较大。

城市公司	单位/项目名称	奖项名称	颁奖单位
武汉公司	橡树湾项目部二期 2 标段	武汉市安全文明施工标准化工地（黄鹤杯）	武汉市建设委员会
合肥公司	凯旋门项目部一期 2 标段	省级建筑施工安全质量标准化示范工地 省级建筑施工安全质量标准化示范小区	安徽省住房和城乡建设厅
	凯旋门项目部一期 2 标段	贯彻实施建筑施工安全标准化示范单位	中国工程建设标准化协会
	凯旋门项目部一期 3 标段	合肥市级安全文明施工标准化工地	合肥市建设委员会
	橡树湾项目部一期 1 标段	合肥市级安全文明施工标准化工地	合肥市建设委员会
湖南公司	凤凰城三期 A1 标段	长沙市建筑工程绿色施工工地	长沙市建筑工程安全监察站
		湖南省建筑工程安全质量标准化示范工地	湖南省住房和城乡建设厅
	凤凰城三期 A2 标段	长沙市建筑工程绿色施工工地	长沙市建筑工程安全监察站
		湖南省建筑工程安全质量标准化示范工地	湖南省住房和城乡建设厅
	凤凰城三期 A3 标段	长沙市建筑工程绿色施工工地	长沙市建筑工程安全监察站
		湖南省建筑工程安全质量标准化示范工地	湖南省住房和城乡建设厅
	凤凰城三期 A4 标段	长沙市建筑工程绿色施工工地	长沙市建筑工程安全监察站
		湖南省建筑工程安全质量标准化示范工地	湖南省住房和城乡建设厅

武汉大区 2013-2014 年工程获奖情况统计表

(二) 追求服务品质

1、建立全方位的客户沟通渠道

2014 年，武汉大区 4001099888 客户服务热线已全面覆盖各项目客户群体，成为客户信息传递的重要枢纽。从 2013 年试点开始的管理团队与业主面对面活动，更是完成了从客户需求的被动接受到主动聆听的华丽转身。2014 年度，武汉大区开展管理团队面对活动 68 次，发现问题点 169 条，整改率 100%

通过项目开盘、工地开放、房屋交付和入户拜访等形式，让管理层与客户进行面对面的交流，了解客户对产品及服务品质的真实需求，实现管理层与客户保持良好的接触和互动。促进品质监控，通过客户反馈及管理层的推动，最终达成产品和服务持续改进的目标。



管理团队面对面

2、建立客户敏感点风险控制机制

2014 年度，公司完成了客户需求的全方位收集整理，通过建立专题项目研究，完成客户敏感点识别及分级标准，推进建立《客户敏感点数据库》，涵盖设计、工程、营销、交付、物业服务等各阶段。客户敏感点由专业部门深入分析制定改善及预控方案，为后续项目的产品及服务提升形成具有数据化及可视化的经验积累。



客户敏感点预控方案

客户敏感点分级

3、持续客户满意度调查的评估机制

2014年，华润置地持续第十一年开展客户满意度调查工作，从战略管理层面，全面把握客户的期望和需求，提升客户满意度管理水平。

武汉大区11个项目参与此次调查，涵盖准业主及已入住业主全类型，武汉大区客户忠诚度得分59，处于行业先进水平。

(三) 客户关系管理体系

武汉大区以客户全生命周期触点为轴线，通过树立客户关键感受节点的标准化动作，贯穿“情感悉心服务”的服务理念，致力于达到行业内客户满意度的领先水准，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。

从客户的初次到访到认购、签约，交付入住的全过程中，关注红线内、外不利因素提示、神秘客户调查、销售满意度回访、工地开放、暖心交付、交付满意度回访、主动保养、投诉两小时响应、客户关怀等重要方面，对客户关系进行全方位全链条地管理，只为实现客户与华润置地从“温馨邂逅”到“钟爱一生”

的客户管理体系。

通过践行“华润置地悉心关怀八步精进法”，形成全过程沟通及主动为客户解决问题的品牌形象，创造双赢和谐的商业氛围。



悉心关怀八步精进法

（四）为客户提供增值服务

1、严格控制交付前产品质量检验

2014年，武汉大区采用试点项目问卷调查的方式，对于产品客户关注点的变化进行了专题调研。根据调研结果输出，在新项目交付前的客户视角分户检查中重点关注房屋渗漏及新增室内净空高度检查等内容，并将检查结果反馈专业部门，细化了施工过程中的管控节点。

“一户一验”对房屋进行初体检，覆盖率实现百分之百，对发现的房屋问题进行100%整改，并对整改结果进行全覆盖式地复核，站在客户的角度发现问题，

降低交付风险。



实测实量

一户一验

2、客户参与质量管理全过程

2014年，为缓解客户签约后的等待心情，开展“真情华润再体验”的工地开放活动，引导客户认识房屋建造过程，增加客户对产品质量的体验。

案例：武汉紫云府项目积极响应客户需求

2014年8月，紫云府项目邀请业主参观项目二期示范工地，活动结束后部分业主提出了关于电梯至入户门走道墙面贴砖的建议。公司向全体业主激发《华润紫云府增值服务反馈函》书面征询业主意见，并在官方微信及搜房网紫云府业主论坛同步征询。

9月中旬，通过公告形式进行反馈，决定将紫云府项目电梯至入户门走道墙面贴砖至墙顶。用以优良的服务态度以及迅速的客户响应赢得了业界及客户的良好口碑。

华润紫云府·彼岸行动·8月活动报道


>活动介绍<

内容提示：华润·紫云府8月份的彼岸行动，邀请客户参观二期工地示范区，客户热情参与，并反馈了关于电梯进户门的公共走廊墙面瓷砖方面的问题，在收到后复意见后公司方面迅速跟进并给出解决方案，并继续聆听与客户交流。

活动时间：2014年8月

活动参与人员：紫云府业主500余组

活动内容：邀请业主参加彼岸行动，此次为参观二期1#4层示范工地。



增值服务告知书

亲爱的华润紫云府业主：

您好！

华润置地深耕行业二十年，始终致力于为客户创造价值，以持续做好客户服务为使命，服务业主一直是我们的宗旨。我们深知业主的宝贵意见，是提升我们服务品质的一个重要保障。旨在邀请业主参观示范工地，听取业主的宝贵意见和建议，接受业主的监督和反馈，持续提升我们的品质。

2014年8月中旬，华润紫云府业主开展了“彼岸行动”的活动，邀请业主参观二期1#4层示范工地。活动效果良好，部分业主提出了关于电梯进户门公共走廊墙面瓷砖的问题。

为践行华润置地客户导向战略，从客户感受出发，我司于8月29日向紫云府全体业主寄发了《华润紫云府·彼岸行动增值服务告知书》，书征征求关于电梯进户门公共走廊墙面瓷砖的意见，并在官方微信（微信号：wuhanziyunfu，内附微信号二维码“扫码”可查询更多详情）及楼栋群向紫云府业主3位发布了相关信息，同时向全体业主征求意见。

根据《告知书》截止日期统计（2014年9月10日），感谢大家关心的电梯进户门公共走廊墙面瓷砖问题，通过公告与您进行如下沟通，为进一步提升小区品质，经公司决定，将紫云府电梯进户门公共走廊墙面瓷砖全部更换。

此次更换墙面瓷砖为华润置地紫云府项目，成为我们服务的业主，让我们有了为业主及家人提供服务的宝贵机会。

针对紫云府二期紫云府，在大家共同监督下，会真正成为业主的贴心港湾。如有任何意见和建议，欢迎随时电话反馈统一服务热线4001000000。

华润置地（武汉）房地产有限公司
二〇一四年九月二十日

彼岸行动宣传海报

增值服务告知书

3、持续对产品质量关注

2014年，大区将客户服务工作范围进行延伸，以客户需求为服务导向，将产品质量的关注从交付延续至入住后，针对小区已入住业主提供预约上门主动保养及小区硬件升级改造等，并就不同类型住宅产品的客户群，通过客户需求的收集整理进行整体评估，形成项目定制的服务清单，真正做到个性化服务的落地。



房屋维修保养



老项目地下车库地面升级改造

（五）幸福社区建设

1、信任的社区

各物业服务中心每半年召开一次业主恳谈会，其一，为增强邻里关系相互信任，为居民间情感交流的提供平台，其二，向业主汇报物业服务各项工作的开展情况，收集业主意见。同时，加大宣传引导，提出“邻里关照”、“共建社区”等主题，组织业主参观设备设施房，让业主充分的了解到物业的各项工作，建立居民之间、居民与企业之间的充分信任，改善物业服务质量。



社区活动现场活动宣传栏

2、便捷的社区

华润物业坚持“两个关注、六个主动”，不断提升物业基础服务。积极开展免费清洗地垫、缝补衣物、修鞋、磨刀、暑期电影活动周以及业主广泛参与的装修知识讲座、消防安全知识讲座、消防、电梯困人演习自救等便民服务，得到了业主广泛好评。



便民社区活动

3、参与的社区

按照集团物业服务标准每年开展 2 次的入户全覆盖走访工作，收集业主对社区建设的意见和建议，让业主充分参与到社区建设中来。同时，根据社区客户细分，针对不同年龄阶段、不同层次业主需求开展各项社区活动，涵盖各项传统节日活动、大型社区业主运动会、风筝节、业主才艺展示等。在活动中宣传倡导文明生活，发挥主人翁的意识，为共同生活的家园贡献自己的力量。



丰富多样的社区活动

(六) 社区配套

1、前期介入

前期介入过程中，为了更好的为业主提供便利，在设计建造阶段提出建设性的意见和建议，通过现场驻场和图纸审核的方式为地产工程管理部出谋划策。

案例：武汉紫云府增设保洁取水点

武汉紫云府地下车库未设计保洁取水点，为方便地库卫生清洁打扫，建议在地下车库安装保洁取水点，避免频繁使用消防栓用水造成消防水压不稳的安全隐患，也可避免消防栓、箱的损坏锈蚀。



地下车库安装保洁取水点

2、后期服务

在后期的物业服务过程中，为了更好的方便业主在园区内的活动，物业服务中心在园区内设置了社区公告宣传、快递投递箱、增加休闲椅、以及增加设施，为园区的整体配套建设起到了良好的维护、管理作用。



园区快递投递箱

园区休闲椅

物业服务中心按年、月编写设施设备养护计划，有针对性的，对园区内的设施设备进行养护，确保园区内的配套设施可以持续性的投入使用，尤其是与业主关系密切的水箱清洗、电梯维护、出入库地面维护、路灯维修等。



园区设施设备维修及养护

(七) 社区安全

1、技防安全管控

1.1 门禁系统

前期建设阶段，在社区各出入口、单元门和电梯均安装门禁刷卡系统，车辆出入口设置刷卡进出系统，确保人、车进出均需出具身份证明，刷卡进出。



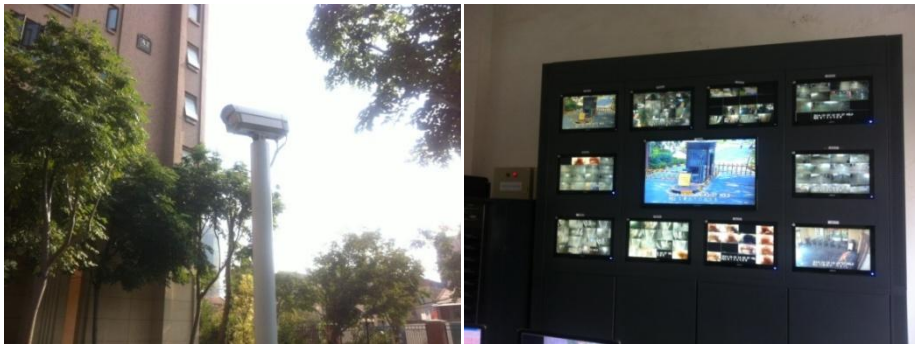
社区入口处门禁



楼栋入口处门禁

1.2 监控系统

社区各区域设置监控摄像设备，尤其是主干道路口、单元大堂、消防楼道出入口、地下室出入口和社区各出入口须设置监控摄像设备，确保无漏洞死角。



社区监控系统

1.3 周界报警系统

在社区外围院墙设置周界报警系统，一般使用红外线对射报警或电子围栏报警系统，当有人恶意企图翻阅围墙时，监控中心会第一时间接受到报警信息，及时安排人员前往查看或制止，防止外来人员非正常进入园区。



社区报监控系统

2、人防安全管控

2.1 门岗管控

社区门岗是第一道安全屏障，加强对门岗值班人员的培训，要求认真履行岗位职责，对人、车、物进行严格管控，引导业主刷卡进出，对外来人员询问、登记、发证再放行，防止外来人员非正常进出社区。



社区门岗

2.2 巡逻管理

巡逻岗队员加强对园区巡逻，设置 3 条不同路线的巡逻方案，按照巡逻路线要求，一一打点记录，安全主管或项目负责人不定期对巡逻记录进行抽查，督促巡逻队员严格执行。在巡逻的过程中，发现并解决问题，防止安全隐患的发生。



社区巡逻管理

2.3 监控管理

监控中心值班人员关注各监控画面动态和周界报警布防情况，发现有异常情况，及时安排巡逻岗队员前往查看。单元门禁严格把关，有人员呼叫开门时需仔细核实身份，对信息不相符的人员拒绝开门，通知巡逻岗队员前往查看核实，并在架空层外置管道处加装防爬刺，阻止人员从管道攀爬进入业主户内进行违法犯罪活动。



社区监控系统



管道防爬刺

3、突发事件管控

物业服务各服务中心制定突发事件应急预案，每年度定期进行演练，确保在突发事件发生后能立即启动处理方案，应对解决。为业主提供一个更加安全舒适的居住环境，不断增强业主对物业服务工作的感知与认可。

案例：武汉橡树湾项目消防演习

项目根据季节等时机情况每年 2 次对电梯困人、消防安全、治安防盗、防洪、消防联动测试等进行突发事件的演习，期间不但对物业的相关工作人员进行实操培训还邀请业主参与观摩，了解掌握相关安全知识。



消防演习

(八) 社区环保

1、保洁服务

物业公司制定保洁服务工作标准，各项目制定年度工作计划，将具体的服务事项具体到每月、每周，专人负责监督检查服务质量，确保保洁服务供应商按合同标准执行。每天物业服务中心环境负责人对园区内的环境进行日检，及时对检查发现的问题进行整改。每月品质部对环境进行月检，并在每月的评估报告中体现出现。



保洁服务

2、绿化服务

各项目制定绿化养护计划，按计划每月、每周进行养护，了解园区各种灌木、乔木、草坪的生长习性，按季节进行浇水、施肥、除虫、除草、修剪等日常养护工作。



绿化养护

3、四害预防消杀工作

各项目按照集团标准，相应季节做好“蚊蝇鼠蟑”四害预防工作，各物业服务中心于每年1、2月份鼠患的防治，3—12月份每周一次开展园区消杀、内容涉及蚊虫、苍蝇、蟑螂的灭杀以及鼠患的防治。有效的控制园区“四害”的滋生及防治。



（九）全新购物体验

1、良好的购物环境

武汉大区合肥蜀山五彩城项目自规划、设计、建造及运营过程中，非常重视购物环境的营造。商场寒暑季节每日测量现场温度，即时关注及调整供冷供暖，每二个月进行一次空调系统清洗，维护室内空气清洁；商场依据行业高标准进行保洁管理，现场巡查发现不及时清洁行为，采用扣分机制进行管控。

2、丰富的产品选择

作为购物体验一站式的购物中心，为消费者提供时尚购物、家居生活、美食、娱乐等丰富的选择，并且均选择行业优质品牌租户，提供优质的产品与服务。商场自开业后便持续进行市场调研，持续关注消费者品牌偏好的走势，与时俱进地为持续优化品牌组合做好准备。

3、多彩的推广活动

2014年，五彩城共举办了58场推广活动，涉及主题节点PR活动（国庆节、圣诞节）、明星活动（汪苏泷、关喆、李琦签售会）、主题美陈展览（小黄人环游季）、大型节点促销（双11大促）、第三方品牌活动（白帝牛奶、奥莉薇莱橄榄油等）等多种形式，媒体曝光度高（其中明星活动信息曝光覆盖全国主流媒体平台），带动外部客流到店，促进场内销售，获得租户和消费者一致好评；整合体

系内优质资源，联合置地营销举办“华润十周年业主答谢会”“华润五彩城五彩国际综合体落成典礼”两场大型品牌活动，回馈华润业主与消费者。



明星活动



安徽首届平安夜跨年灯光秀暨华润五彩城五彩国际综合体落成典礼

4、贴心的客户服务

为每一名客人提供贴心舒适的购物服务是每一位商场工作人员的责任，商场关注儿童、残疾人、老年人、女性群体的特殊需求，提供童车、母婴室、轮椅、紧急问询电话等便利服务，同时设置五彩会会员体系，为每一名伴随商场成长的会员提供丰富多彩的的互动式体验，包括亲子沙龙、手工课堂、积分享乐等，让消费者在购物之余感到商场的真心关怀与回馈，获得租户和消费者的一致赞誉。



亲子沙龙及手工课堂现场

五、社区可持续发展——做值得信赖的企业公民

(一) 带动城市经济发展

大区始终致力于打造高品质项目，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。

现有 4 个商业项目，其中合肥蜀山五彩城已投入营运项目，合肥万象城和长沙万象汇将于 2015 年 9 月和 11 月开业，合肥庐阳商业项目处于筹建阶段。2014 年，大区商业项目共创造 282.5 万元税收，项目开业后可提供 240 个就业机会。

项目名称	项目图片	项目建面	项目地址	项目进展
合肥华润万象城		18万方	蜀山区潜山区与习友路交口，奥林匹克体育中心对面	2015年开业 (计划)
合肥蜀山五彩城		4.8万方	蜀山区望江西路与合作化南路交口	2014年5月1开业 (已开业)
合肥庐阳项目		7万方	庐阳区临泉路与萧县支路交口	2018年开业 (计划)
长沙星沙万象汇		5万方	星沙经济开发区星沙大道与棠坡路交口	2015年开业 (计划)

武汉大区商业项目

1、合肥华润万象城——国际高端生活、留驻本土文化

为改变合肥人民生活方式、提供高雅社交体验、国际化时尚潮流，280 米的华润大厦建成后将是政务区最高的写字楼，未来将成为合肥乃至皖中区的商务、金融中心。2014 年，该项目缴纳税金合计 214.3 万元，项目建成后预计为当地提供 132 个就业机会。



合肥万象城效果图

2、合肥蜀山五彩城——合肥新升级生活圈

黄潜望首个区域生活目的地，立足区域家庭消费，集时尚购物、生活配套、餐饮、娱乐、文化、休闲于一体的一站式家庭型购物中心，引领区域崭新生活方式的地标性商业旗舰。2014年，该项目缴纳税金39.5万元，项目为当地提供40个就业机会。



合肥蜀山五彩城实景图

3、合肥庐阳商业项目——不变的繁华核心

庐阳项目现处于项目定位阶段，紧邻中心城区传统商业圈，作为城市商业中心，商业氛围极为浓厚，商业沿街展示面优越，距离市中心商圈仅 2-3KM。项目立足区域家庭消费，适宜承载社区商业服务功能。



庐阳项目效果图

4、长沙星沙万象汇——星沙商圈的崛起

长沙星沙作为全国十八个改革开放典型地区之一，项目定位为升级版万象汇，铸造“时尚、亲民、家庭、百变”的品牌形象，未来将以星沙万象汇为辐射，建成新型的商业中心。2014 年，该项目缴纳税金合计 28.7 万元，项目建成后预计为当地提供近 40 个就业机会。



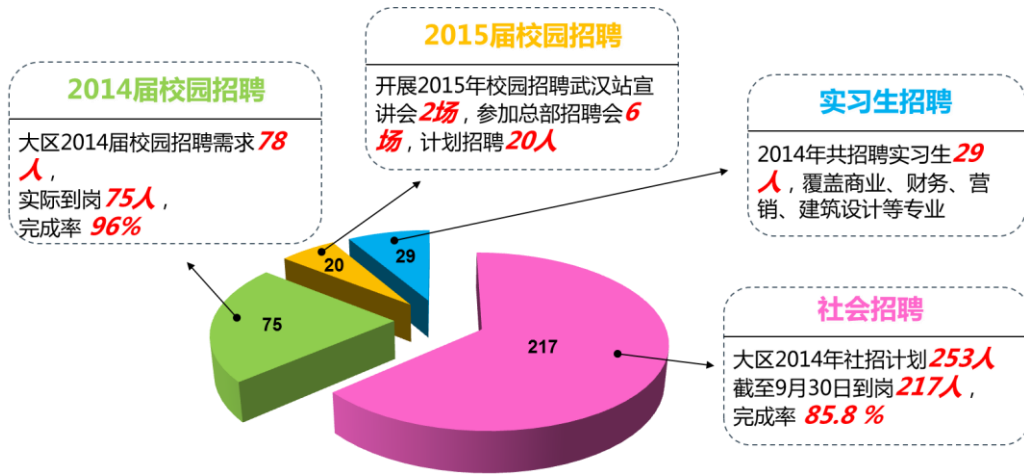
长沙星沙万象汇

（二）关注员工权益与发展

2014年，大区结合战略目标及组织能力诊断结果，全面梳理人力资源管理 体系，从人力资源规划、招聘配置、人才培养、绩效管理、薪酬福利、团队建设 六个方面，保障员工权益，构建和谐劳动关系。

1、甄选人才，推进社会就业

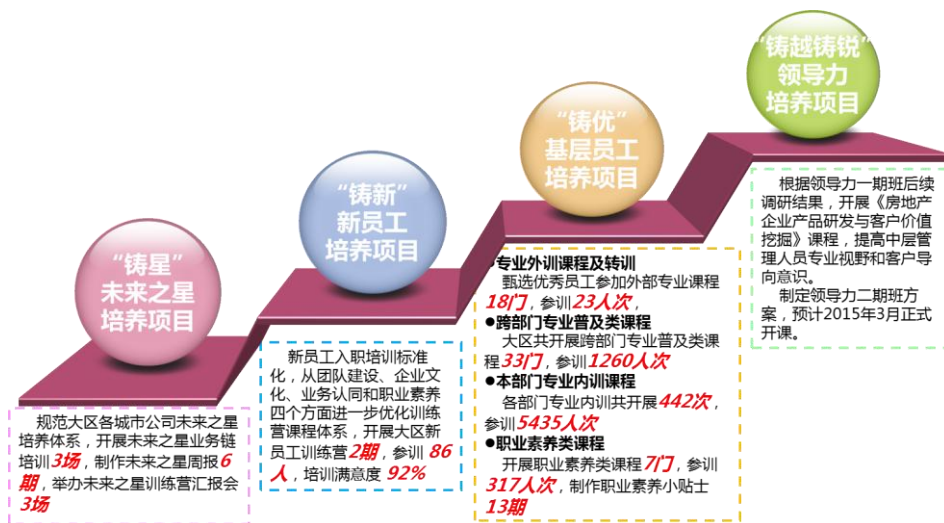
2014年，在遵守总部定编定岗的要求下，积极拓宽人才吸引渠道、丰富校 园招聘宣传活动，推动了实习生计划，提前锁定优秀人员，同时，开设大区招聘 官方微信订阅号，加强对外招聘信息传播，大区通过各种渠道招聘共 321 人。



大区招聘完成情况

2、员工职业发展与成长

为持续关注员工职业发展，大区进一步规范培训体系，建立覆盖全员的分层级培训体系，并结合网络平台，整理大区在线课程库，全年共开展培训 534 场（不含外训转训课程），参训 6977 人次，人均培训课时为 27.9 小时。同时，进一步完善内训师培养体系，大区共有兼职讲师 48 人。在课程体系建设方面，利用网络平台建立在线课程库，已上线课程 18 门，逐步夯实培训管理基础工作。



搭建完善的员工发展平台

3、贯彻“对员工善”的管理思路

大区不断丰富员工关怀的内容和形式，对内员工微信订阅号“华润置地武汉大区阳光大院”于2014年11月开始试运营，同时，全年共开展各项文化体育活动222次，参与人次达5157人次，促进员工文化融入和跨公司、跨部门沟通。



亲子活动



母亲节礼品



徒步活动

(三) 弘扬传统美德

1、发扬尊老敬老的氛围

大区多次组织“浓浓敬老情”系列的活动，创建一个敬老、爱老、养老、助老的社会氛围，号召小区志愿者参与关爱服务活动，走访慰问24位空巢老人，活动促进社会更好更快的发展，为更好的提供优质、悉心服务打下了良好的基础。

案例：九九重阳节，浓浓敬老情

中央公园项目联合当地社区借“重阳节”，一起向小区老人送去一片孝心，邀请小区60岁以上的老人一起过节，并安排免费体检。在国庆与重阳双节同贺的日子里，为小区老人送去了健康和快乐。



送饺子给独居老人



体检在井然有序中进行

2、倡导和谐健康的家庭文化

为丰富小区居民文化生活，倡导和谐健康的家庭文化，让小朋友度过健康运动的童年，以“亲子趣味运动会”、“创意DIY手绘风筝”等多样性的活动形式，给家庭和孩子们带去问候，共度温馨的美好时光。

案例：橡树湾项目“爱在六一——创意DIY手绘风筝”

橡树湾于2014年6月1日举办“爱在六一，创意DIY手绘风筝”活动，活动前期，通过海报、信息栏、短信、电话、走访等方式向孩子们带去了节日问候，无论是摇摇车里的婴儿、还是进入学堂的孩子，在收到带有祝福的风筝的那一刻，童真的笑容刹那间溢于脸庞，活动现场环绕在一片欢乐的节日气氛中，活动得到了众多业主的赞扬和肯定。



精美作品展示



小朋友现场风筝DIY

(四) 关注慈善事业

西藏麻布加乡普玛村位处西藏日喀则地区萨迦县西南部，海拔4384米，地广人稀，日照强烈，四季风沙肆虐，冬季温差大，最低温度低于零下10度。普玛村土质贫瘠，水利年久失修，没有任何的资源优势，也无从接受周边地区发展的扶持与带动。

自2014年四季度，武汉大区开始筹划该地区的爱心帮扶事业，通过微信等网络平台传递爱心接力，将于2015年2月5日正式发出“爱心天使召集令”，捐赠物资主要为成人及儿童过冬衣服，包括羽绒服、棉服、毛衣、夹克、秋衣、棉裤、牛仔裤；围巾，帽子，手套，鞋子等，并呼吁爱心人士与我们一起将衣物分类、打包，邮寄给千里之外的西藏普玛村的村民们。



公益行动海报



西藏麻布加乡普玛村的孩子们

附录

附录一：指标索引

目录		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR.3.0 及房地产开发业特征指标)	披露页码
总经理致辞		P3.1,P3.2	P1
大区简述	业务分布	P4.1-P4.3	P3
	组织架构	P4.1	P3-P4
	关键绩效	P5.2,S1.5,S1.8,E2.6,	P4
诚信合规——恪守高标准的商业道德	打造责任供应链	G2.2,G3.2,M3.8	P5
	战略合作	G3.1,G5.5,M3.1	P7-P8
	反腐倡廉	G1.2,G5.4	P8-P10
	践行客户承诺	M2.2,M2.13,REM2.4	P10-P12
	规范商业租户诚信管理	M3.2-M3.3	P12-P14
	风险管理	M2.1,M2.4	P14-P16
环境保护——构建绿色未来	环境管理	E1.1-E1.2,E1.4,E1.6,E2.4,E2.15,E2.17	P17-P20
	污染防治	E1.4,E2.7-E2.12,REE3.1-3.3	P20-P23
	绿色设计和建造	E1.1,E2.13,E2.18,REE2.5-REE2.6	P23-P25
	办公区节能降耗	E1.10,E1.11,E2.14	P25-P26
安全生产——齐抓严管、警钟长鸣	安全生产管理体系	S3.1	P27-P28
	安全生产责任制	S3.3-S3.4	P28-P29
	安全生产应急机制	S3.2-S3.3	P29-P31
	安全生产培训	S3.3,S3.6-S3.7	P31-P32
	商场安全运营	S3.3,S3.5	P32-P33
客户服务——品质给城市更多改变	追求产品品质	M2.5,REM2.7	P34-P36
	追求服务品质	M2.7,M2.13	P36-P37
	客户关系管理体系	M2.1	P37-P38
	为客户提供增值服务	M2.7	P38-P41
	幸福社区建设	S4.1,REM2.8	P41-P43
	社区配套	S4.1,S4.3,REM2.10	P43-P44
	社区安全	S4.1	P44-P48
	社区环保	S4.1	P48-P50
	全新购物体验	S4.4	P50-P52
社区可持续发展——做值得信赖的企业公民	带动城市经济发展	S1.8,S4.1,S4.4-S4.5	P53-P56
	关注员工权益与发展	S2.21,S2.24-S2.26,S2.29	P56-P58
	弘扬传统美德	S4.13	P58-P60
	关注慈善事业	S4.9	P60
附录	附录一：指标索引	A3	P61
	附录二：意见反馈	A4	P62

附录二：意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地武汉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 027-88844953。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会 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、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名： 职业：

机构： 联系地址：

邮编： e-mail：

电话： 传真：

本报告编制小组

组长 喻霖康

副组长 马 洪

组员(按姓氏笔画排序, 排名不分先后)

田苑刘斌刘英坚张静张建伟

李璟吴波杨丹陈运来房志红

赵婷婷胡彩桥胡传昶郭安徐长栋

唐婧婵耿颖高阳崔建清曹海莹

谢黎黎熊俊武



华润置地武汉大区

CHINA RESOURCES LAND WUHAN REGION

武汉市武昌区杨园街铁机路5、7号华润橡树湾

Huarun Oak Bay, No. 5/7 Tieji Road, YangYuan Street,
Wuchang District, Wuhan

Tel: 027-88862988 Fax: 027-88844953

<http://www.crland.com.hk>

