

# 华润置地沈阳大区 社会责任报告 2015

品质给城市更多改变



# 目录

报告导读

致辞

2015年度大事记

公司荣誉

## 关于我们

- (一) 公司概况
- (二) 组织架构
- (三) 业务分布
- (四) 产品服务

## 责任专题 以客户为中心

- (一) 住宅
- (二) 写字楼
- (三) 购物中心
- (四) 酒店

实质性议题识别



## 一. 诚信合规是我们长期的坚守

- (一) 公司治理
- (二) 诚信经营
- (三) 责任管理

## 二. 客户满意是我们不变的追求

- (一) 保障客户的权益
- (二) 提供优质的产品
- (三) 奉献贴心的服务
- (四) 客户导向的创新

## 三. 创造价值是我们存在的使命

- (一) 权益保护
- (二) 共享价值

## 四. 合作共赢是我们成长的基石

- (一) 打造责任供应链
- (二) 促进产业发展

## 五. 人力资本是我们最大的财富

- (一) 员工概况
- (二) 保护员工权益
- (三) 员工健康安全
- (四) 助力职业发展
- (五) 关爱员工生活

## 六. 改善环境是我们创新的动力

- (一) 环境管理
- (二) 绿色建造
- (三) 绿色建筑

## 七. 社区共享是我们财富的归属

- (一) 公益管理实践
- (二) 社区责任

## 2016年展望

### 指标索引



# 报告导读

## 时间范围

2015年1月1日—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6月12日。

## 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[华润置地沈阳大区]、[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2015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。

## 参考标准

本报告撰写根据华润置地社会责任报告编制要求，并参照《中国社会责任报告编写指南房地产行业全书》、《华润集团2014年社会责任报告》，《华润置地2014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

# 致 辞

社会责任是社会各界的根本期望和要求，也是公司工作的出发点和落脚点，更是一个组织对社会应负的责任。2015年，沈阳大区在集团和置地总部的引领下，把践行企业社会责任作为重点工作，以客户为中心，通过诚信发展、满意服务、创造价值、绿色运营、和谐共享等多方面实践着**华润置地改变城市、改变生活的承诺**。

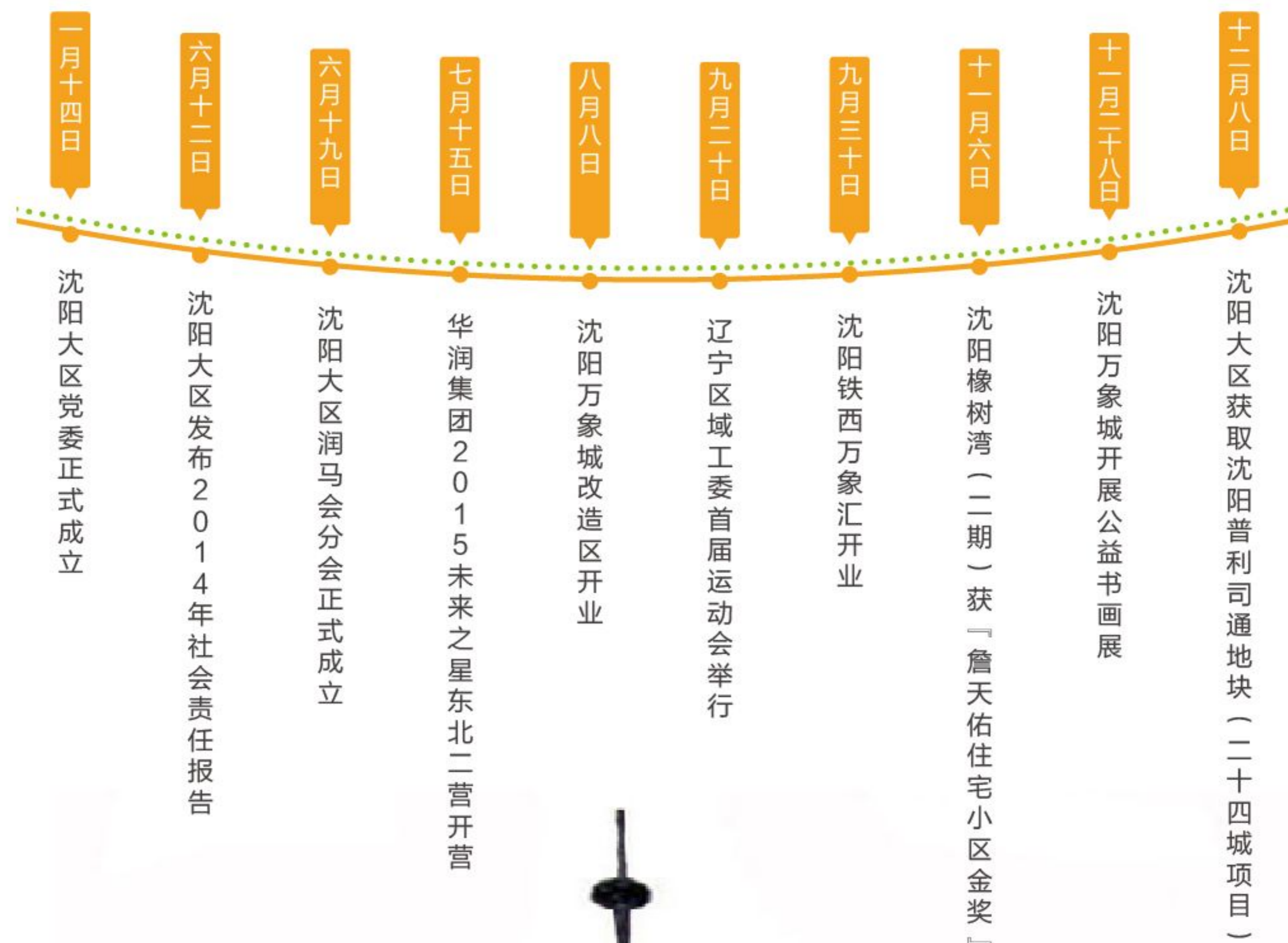
2015年是“十二五”战略规划的收官之年，在东北市场下行压力巨大的市场环境下，沈阳大区取得了签约额**103亿**、营业额**113亿**的业绩，连续两年**双破百亿**，保持了华润品牌在东北区域的领先地位。沈阳万象城百货区域改造后重新开业，全年实现销售额**21亿**；沈阳铁西万象汇开业当日吸引客流**10万人次**，销售额近千万……

展望2016年，东北经济增速放缓，市场竞争激烈，对业绩增长和可持续发展带来巨大压力与挑战。我们在关注公司发展的同时，将把企业社会责任做为重要课题，通过不断完善社会责任管理体系、加强社会责任活动宣传与投入、推广社会责任理念等举措，将践行社会责任与企业自身发展紧密结合，用品质给城市带来更多改变。

华润置地沈阳大区



# 2015年度大事记



# 关键绩效

“十二五”期间，沈阳大区克服市场下行影响，业绩持续稳定增长，2015年实现：



2011-2015年，沈阳大区各项关键数据增长情况如下：

年度	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
营业额（亿元）	22	46	77	102	118
净利润（亿元）	3.6	10	14	18	17
资产负债率	59%	62%	60%	59%	54%
纳税总额（万元）	84,194	85,831	157,971	155,017	155,650
总资产（亿元）	190	242	257	301	310



# 公司荣誉

## 工程质量类

- ★ 沈阳华润橡树湾（二期）项目荣获“2015年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”
- ★ 大连君悦酒店荣膺“2015-2016”年度中国建筑工程装饰奖
- ★ 华润中心二期（君悦酒店）荣获辽厦杯
- ★ 华润中心三期（悦府）荣获辽厦杯

## 工程安全类

- ★ 沈阳华润置地广场（南区）商业工程荣获“AAA级安全文明标准化工地”
- ★ 沈阳奉天九里花园2.2期项目荣获“贯彻实施建筑施工安全标准示范单位”
- ★ 鞍山橡树湾二期项目荣获“AAA级安全文明标准化工地”
- ★ 鞍山华润橡树湾二期33#楼荣获“建筑施工安全生产标准化示范工程”
- ★ 沈阳奉天九里花园18#楼荣获“辽宁省示范工程”

## 综合类

- ★ 沈阳万象城荣获“沈阳优秀商业（产业）地产项目”荣誉称号

## 绿色建筑类

- ★ 长春华润凯旋门一期荣获“一星级绿色建筑设计标识证书”





# 关于我们

## (一) 公司概况

华润置地于2006年进入东北，先后在大连、沈阳、鞍山、长春、哈尔滨成立公司，2010年成立沈阳大区，成为华润置地布局东北的战略核心。截止2015年底，华润置地在东北三省投资总额逾500亿人民币，并已形成“五城十九盘”联动之势。

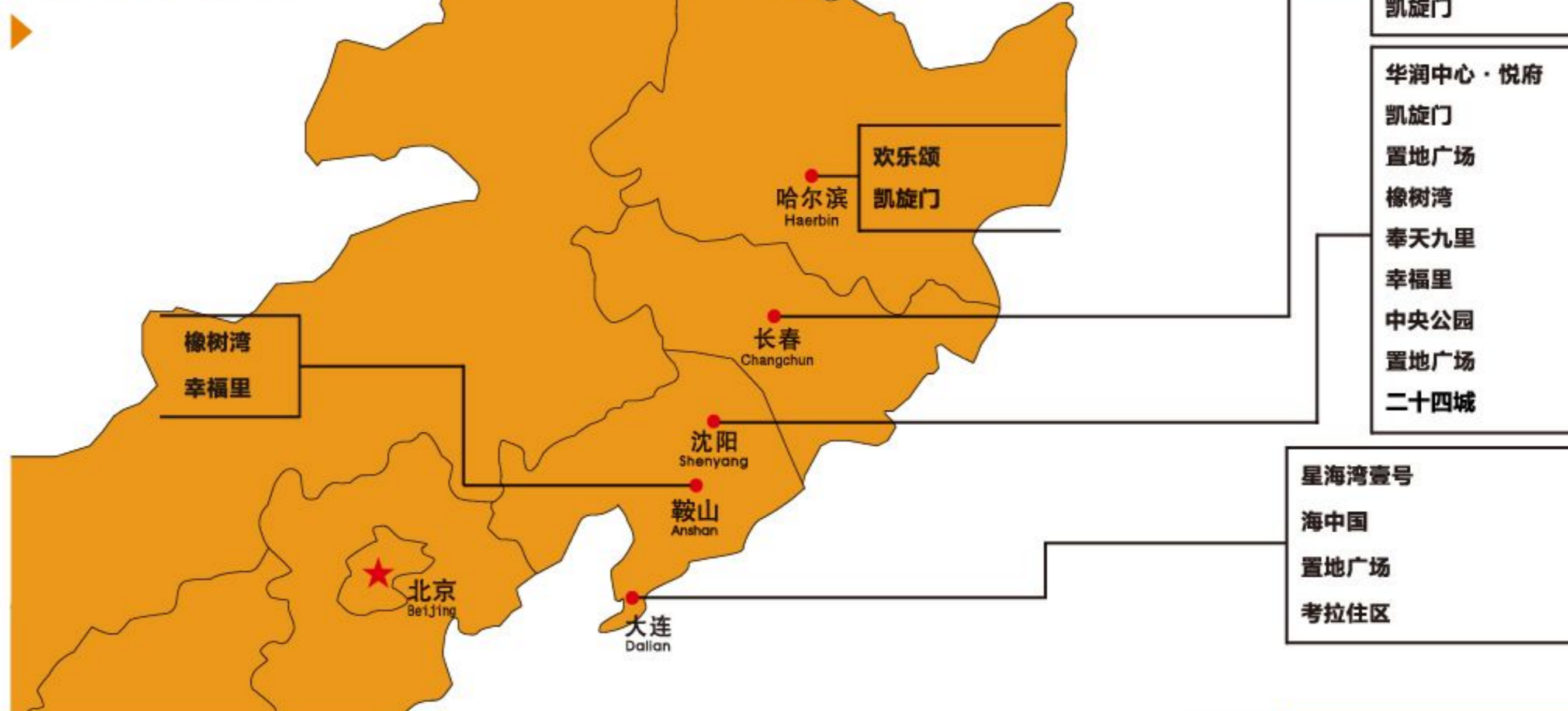
沈阳大区现有19个项目，其中17个住宅项目在售（2项目已售罄），已开业商业项目2个，在建商业项目3个。2015年取得签约额103亿、营业额113亿的业绩。

## (二) 组织架构



## (三) 业务分布

### 华润置地在东北



## （四）产品服务

华润置地沈阳大区业务包括住宅开发、投资物业开发与运营及物业管理等方面。

### 1.住宅开发

沈阳大区现有在建、在售项目19个，开发产品包括万象高端系列、城市高端系列、城市品质系列等多条产品线。公司产品聚焦主流市场与客户，持续改善住宅产品定位、建立并完善产品标准化体系，在市场拥有一定影响力及品牌效应。



### 2.投资物业开发与运营

沈阳大区目前已开发2座君悦酒店（大连君悦酒店、沈阳君悦酒店）、1座万象城（沈阳万象城）、1座万象汇（沈阳铁西万象汇），另有1座欢乐颂、2座万象汇正在筹备建设中。沈阳万象城在十二五期间业绩稳步增长，2015年营业额位列沈阳市场第二名。沈阳铁西万象汇9月正式开业，成为区域内综合购物中心典范。大连君悦酒店荣获“2015-2016”年度中国建筑工程装饰奖。



### 3.物业管理

截至2015年底，沈阳大区住宅物业接管22个住宅项目分期、16个案场，总面积454.54万平米，接管户数2万余户。2015年沈阳大区客户满意度、忠诚度、物业服务满意度、维修服务满意度位列华润置地各大区第一名。



责任专题  
以客户为中心

SUBSTANTIVE ISSUE IDENTIFICATION



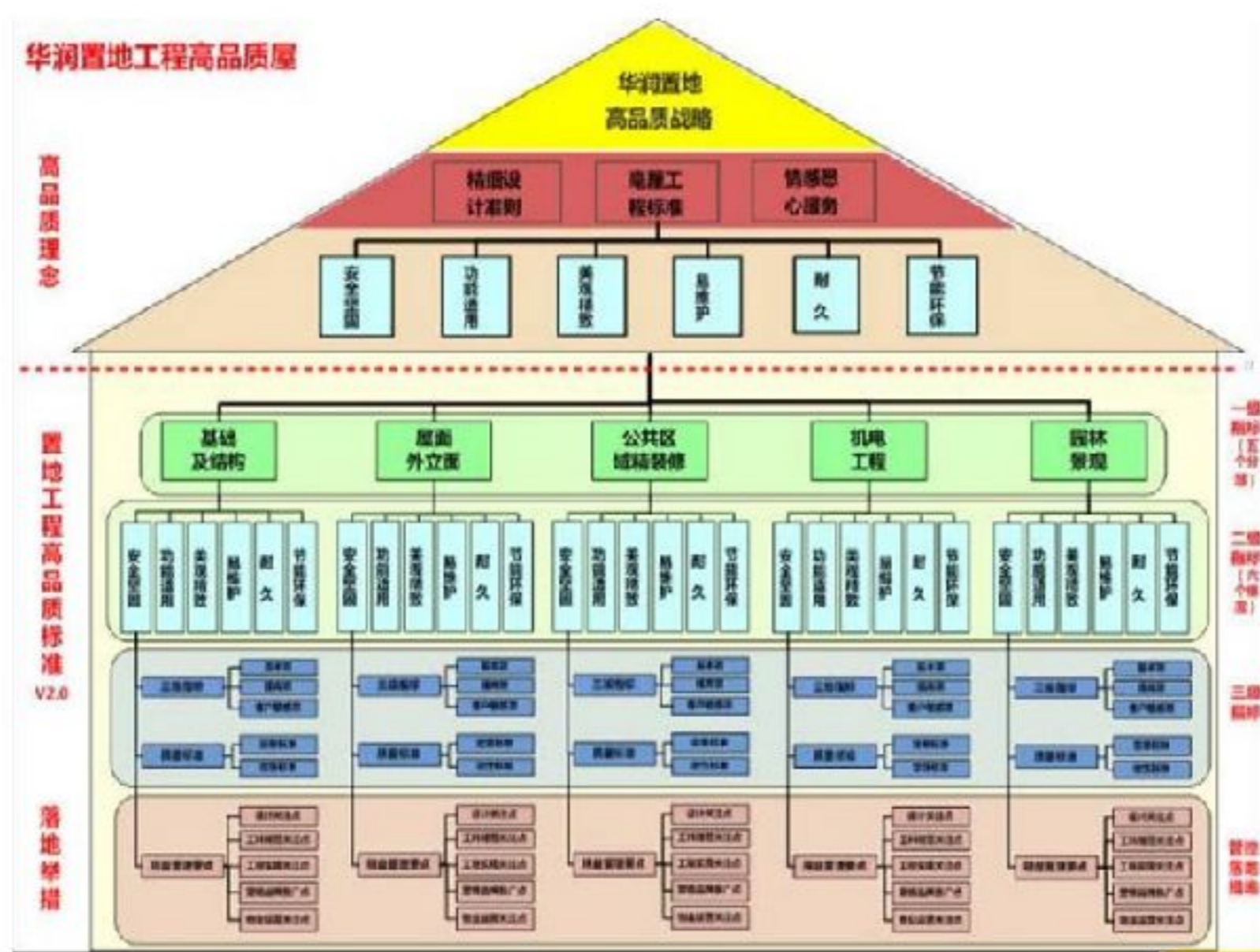


# 责任专题：以客户为中心

## (一) 住宅

### 1. 产品质量

为促进华润置地高品质战略扎实落地，沈阳大区在实践中不断完善工程管理体系，系统构建“大区-城市公司-项目群”三级质量管理体系，形成完整的管控体系及实践标准《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。



华润置地高品质质量战略图

### 2. 客户服务

2015年沈阳大区共交付9个项目、15个分期、10000余户（含3个精装项目），在年度满意度调查中，共2328户业主参与，沈阳大区以总体满意度84分、忠诚度64分，排名华润置地各大区第一。

### 3. 客户权益保护

为了保障客户权益，增强客户满意度及知情权，沈阳大区重点关注客户与公司关键触点生命全周期内客户需求，以客户感知为中心为客户提供贴心服务，以提高客户满意度和忠诚度为目标维护客户权益。置地会协同联盟商家组织适合不同类型客户的活动，全面关注客户需求。



园区互动



园区运动会互动



业主羽毛球比赛

## 案例

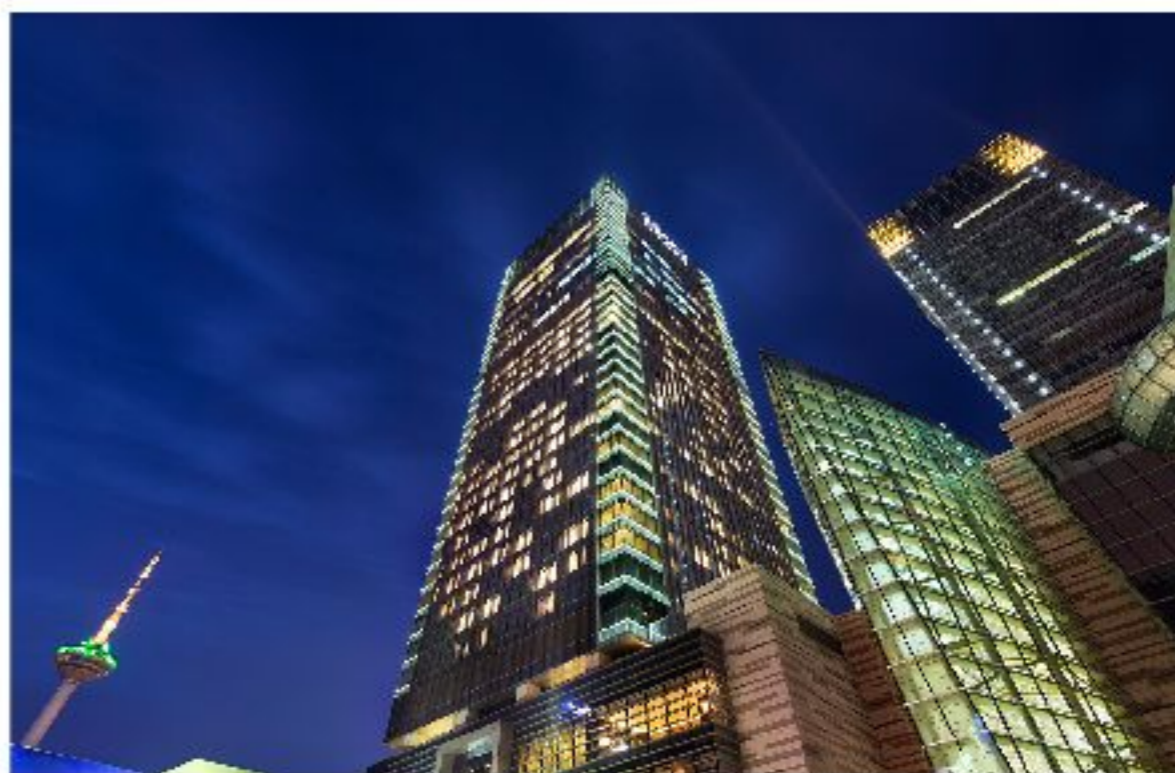
### 沈阳奉天九里2.2期公共区域精装修标准投诉处理

2015年6月，沈阳奉天九里项目业主进行群诉，因公共区域精装修标准较已交付的一期产品有所下降。面对业主维权行动，公司做出快速响应成立危机处理小组，对业主进行接待，从合同释放、市场调节、工程质量等方面向业主解释产品标准变化原因，虽然产品标准发生变化，但工艺工法、施工品质、服务质量并未因市场环境变化而下降，进而打消了部分业主疑虑。但仍有部分业主不能完全接受。危机小组通过选择工作日作为交付日期、业主群实时监控、制定风险说辞、向业主释放正向信息等方式，获得了绝大多数业主认可。最终奉天九里2.2期于9月22日-9月23日顺利交付，现场无任何关于交付标准相关投诉，避免群体性事件升级，维护了公司良好声誉及口碑。

CASE

## (二) 写字楼

沈阳华润大厦于2011年5月落成，位于华润中心都市综合体内。在建筑规划中，华润大厦以商务为核心，以轻松、舒适为基准，把全新科技材料与设计理念充分结合到建筑规划中，打造出环保型的高水准写字楼，为租户提供高效生活与工作的切换空间。



沈阳华润大厦外景图 ▶

### 1. 客户服务

华润大厦客服中心秉承“卓越品质、悉心服务”理念，坚持聆听租户需求，为租户提供创新及个性化的专业服务方案。2015年在保证华润大厦1F、2F、6F增值服务专区36项增值服务正常运行的情况下，整合公司资源，使租户感受到无处不在的服务体验。同时，大厦还为租户组织多次主题活动，从细节上关怀，持续提升租户满意度。



## 2. 客户权益保护

华润大厦作为国际标准5A甲级商务写字楼，始终秉承高服务标准，维护租户权益。针对潜在租户及签约租户，主动告知内外不利因素，并积极沟通协助其提出相应解决方案；针对准业主和新业主，提前规避风险，协助其早日入驻。此外，在重要节假日，公司领导定期走访慰问租户，进行满意度回访。

**沈阳大区领导走访大厦租户 ▶**



## (三) 购物中心

沈阳大区购物中心一直秉承为顾客打造最优购物环境，保持顾客长久舒适的购物体验的原则。沈阳万象城于2011年5月15日开业，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。2015年8月，万象城三期及尚泰区域重装开业，同年9月，沈阳铁西万象汇正式开业，为沈阳率先引入“全家庭发现式生活中心”商业模式，与万象城联动，丰富沈城人民的购物体验。

**沈阳华润万象城 ▶**

**沈阳华润铁西万象汇 ▶**



## 客户服务

沈阳万象城秉承客户导向的核心观念，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。2015年共接待现场及电话客诉383起，客诉结案率100%，客户满意率100%。在2015年华润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

### 第三届员工技能大比拼

2015年，沈阳大区开展第三届“员工技能大比拼”暨“万象城员工技能风采展示周”活动，比赛共涵盖POS机操作、ERP系统操作、停车收费体系内容、发票系统操作、万象城产品知识及礼品包装六大项目。充分调动员工对于业务操作的学习动力，保障了日常业务的熟练程度，提升万象城对客户服务的整体水平。



沈阳第三届员工技能大比拼现场图

CASE

## (四) 酒店

沈阳君悦酒店于2013年7月开业，是凯悦集团旗下中国东北地区首家酒店。酒店出高档客房外，设有超过3430平方米的会议宴会区域，让客人享受高品质居住环境的同时，体会公司会议、私人聚会，婚宴的悉心服务。

## 案例

### 一场难忘的婚礼

婚宴是酒店的常规业务，但是能够收到新人感谢信的酒店却不常见。2015年12月，沈阳君悦酒店接待了一次婚宴，从预订到婚礼的结束，工作人员始终的高品质服务，从客户角度出发的一点点，深深打动二位新人和家人。婚礼结束后，酒店收到了客户发来的感谢信。

CASE

### 感谢信内容

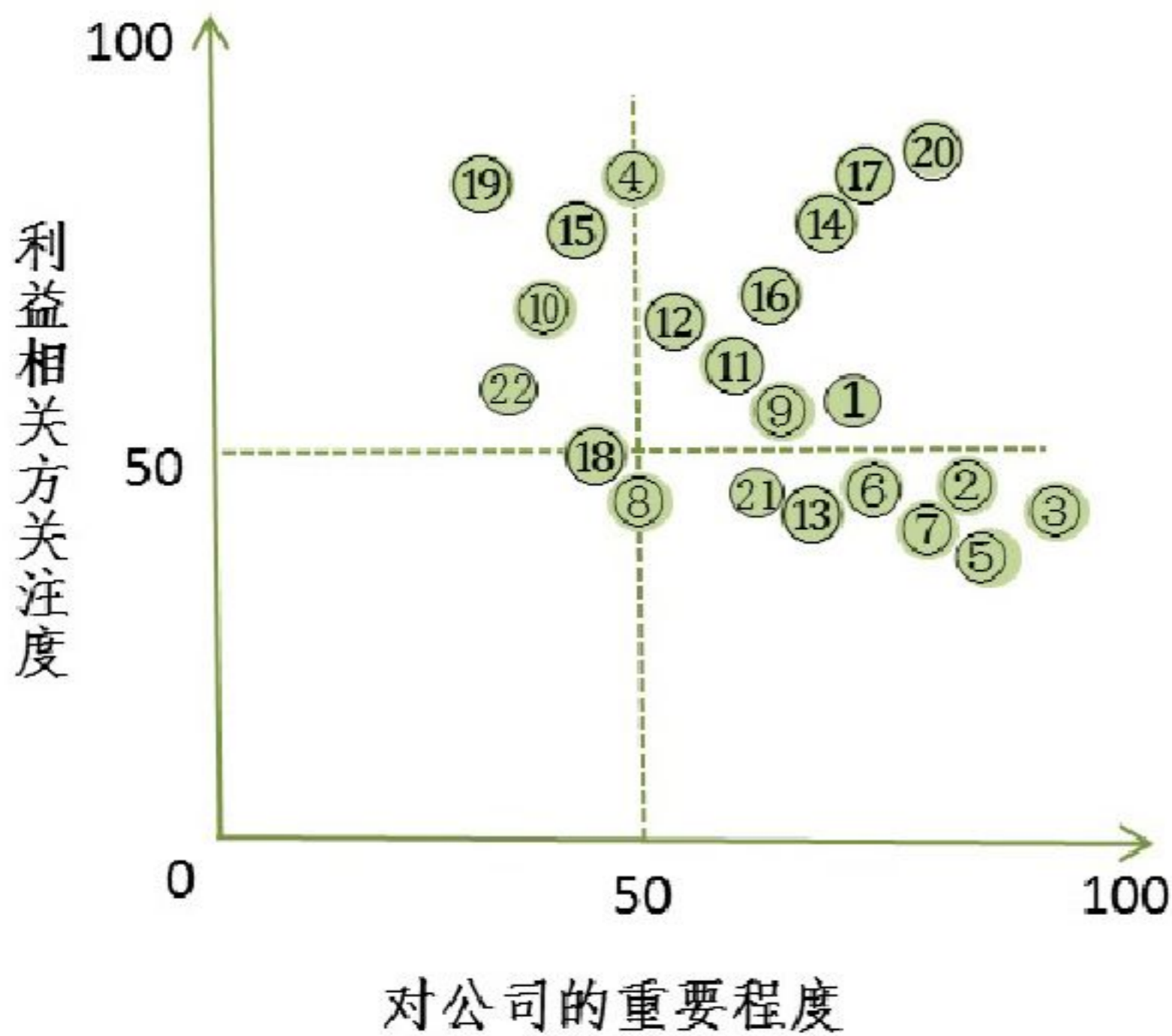
从预订酒店到婚礼顺利举办，前后一个月时间内，我们深刻地感受到酒店员工的敬业、专业、周到、细致的服务以及全心全意为客户服务的精神。无论有什么问题，工作人员都会在短时间内迅速有效地圆满解决。感谢君悦酒店所有的工作人员！





# 实质性议题识别

为了进一步了解利益相关方的期望和需求，提升报告的针对性和回应性，我们开展了实质性议题识别。通过公司内部资料和外部利益相关方关注点分析，选取议题形成议题库，开展内外部利益相关方调研，识别出关键实质性议题，通过公司管理层审核后，在报告中重点披露。



1. 诚信经营

2. 依法治企

3. 内部审计

4. 利益相关方沟通

5. 经营业绩

6. 业务布局

7. 技术创新

8. 客户权益保障

9. 打造责任供应链

10. 促进产业发展

11. 合作共赢

12. 人力资本

13. 员工培训及职业发展

14. 绿色建筑

15. 环境管理

16. 营造和谐社区

17. 提供优质服务

18. 供应商管理

19. 公益实践活动

20. 产品质量管控

21. 员工职业健康

22. 政企合作



诚信  
合规

是我们长期的坚守

诚信



## 一、诚信合规是我们长期的坚守

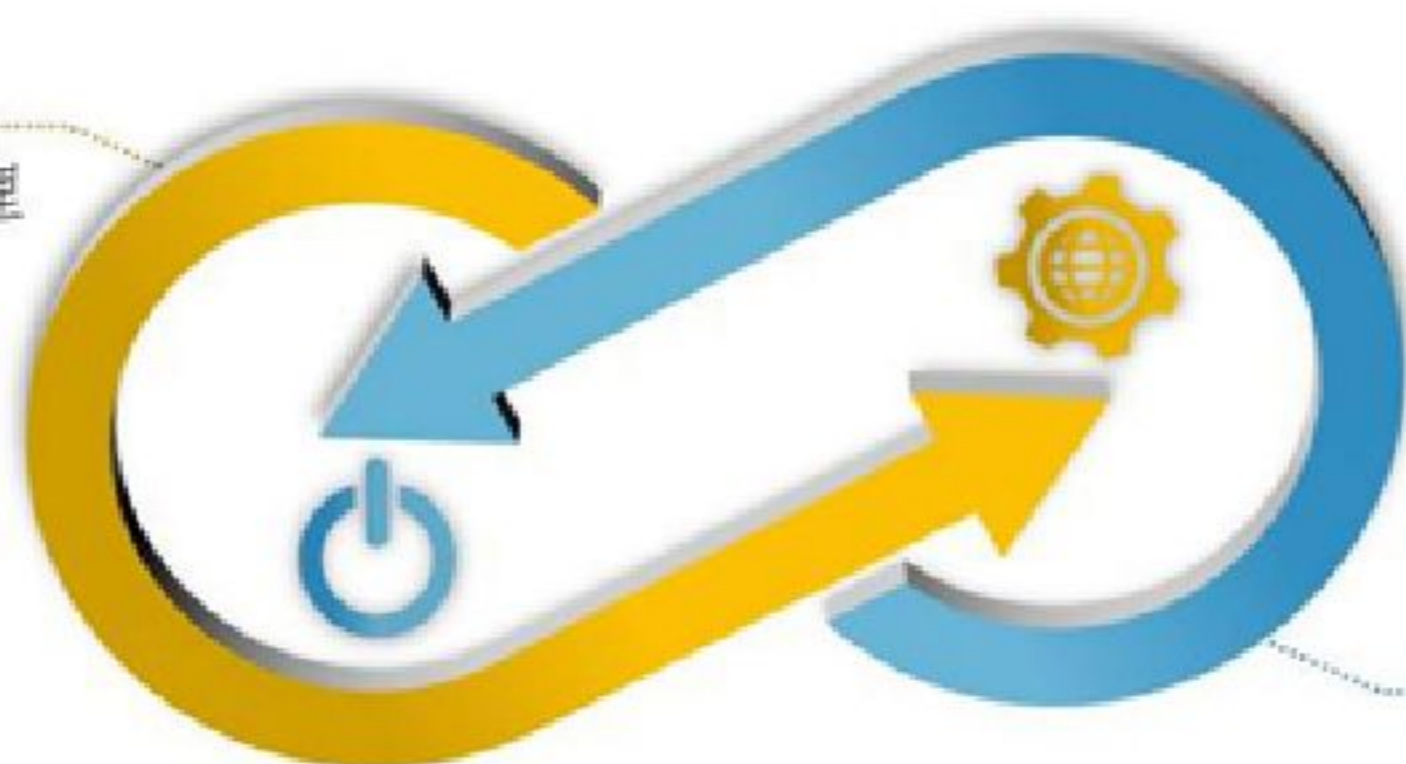
### (一) 公司治理

为进一步规范公司决策行为，保证决策的依法、科学、民主，根据华润集团及华润置地总部的要求，沈阳大区制定了《关于落实总部“三重一大”制度的工作指引》，并建立监督机制。其中管理团队会议由全体沈阳大区管理团队组成；专业决策委员会，沈阳大区共设立八个。此外，运营管理部、财务部为“三重一大”事项执行决策的督促检查责任部门。

#### 沈阳大区“三重一大”事项集体决策方式

##### 管理团队会议

由全体沈阳大区管理团队组成



投资决策委员会  
产品定义委员会  
设计专业委员会  
营销专业委员会  
大区招标采购委员会  
安全生产管理委员会  
大区质量管理领导小组  
危机管理委员会

##### 专业委员会会议

### (二) 诚信经营

#### 1. 守法合规

沈阳大区重视各项工作的守法性、合规性，在日常工作注重相关法律类知识培训。2015年全年共开展普法类及专业类法律培训32场，并对沈阳大区各城市公司员工开展合同法基础知识及商品房买卖合同解读的专项法律培训，通过法律培训有效提升了员工的守法合规意识。



现场培训图

## 2. 廉洁从业宣贯及监督体系建设

2015年，沈阳大区对5家城市公司的全体员工开展了《企业人员的违法违纪风险》培训，通过真实案例的介绍，警示企业人员在履职过程中可能产生的违纪、违法行为，以此倡导廉洁从业，反对腐败与贿赂。同时沈阳大区党委各党支部在“七一”前后，结合“三严三实”专题教育内涵，分别开展“七一”党建活动，通过活动提高党员党性修养，提高员工廉洁自律意识。



七一党支部活动



违法违纪风险培训

## 3. 开展内部审计

沈阳大区2015年内部审计主要围绕审计监督、内控评价开展实施，重点以改善内控为目标，全年开展审计工作8项，年度问题事项整改率100%，推动大区管理提升。

### 经济责任审计

- 完成各城市公司总调任审计及大区商业地产管理部负责人调任审计；
- 抽样完成销售负责人离任2人；

### 后续审计

- 推动落实2014年物业运营审计工作整改；
- 配合总部审计部完成大区君悦酒店审计问题整改工作；

### 专项审计

- 针对营销管理中的电商管理、全员营销管理进行审计；
- 结合低效无效非核心资产管理，针对交付后的车位管理进行盘点审计；

### 内控评价

- 完成2014年内控自查工作，配合中央巡视工作，按照集团、置地总部要求全面开展自查整改，对于管控薄弱环节出台管理制度予以规范。



## 4.开展风险管理

2015年沈阳大区编制《华润置地沈阳大区风险管理工作指引》、《华润置地沈阳大区风险辨识及评价问卷》，明确风险管理三道防线，并制定完成了2015年大区风险管理工作计划和实施方案。

在法律风险管理方面，沈阳大区作为华润置地开展全面法律风险管理的试点大区，2015年完成9大业务板块全业务链条的法律风险点识别、分析及评估工作，并制定各风险点的控制措施。

## 5.报批报建合规处理

华润置地一直秉承诚信经营的理念，在政府部门获得一致好评，2015年公司按照政府规范及流程共完成了《国有土地使用证》2个，《建设工程规划许可证》6个，《建设用地规划许可证》1个，《建设工程施工许可证》7个，《商品房预售许可证》22个。

## （三）责任管理

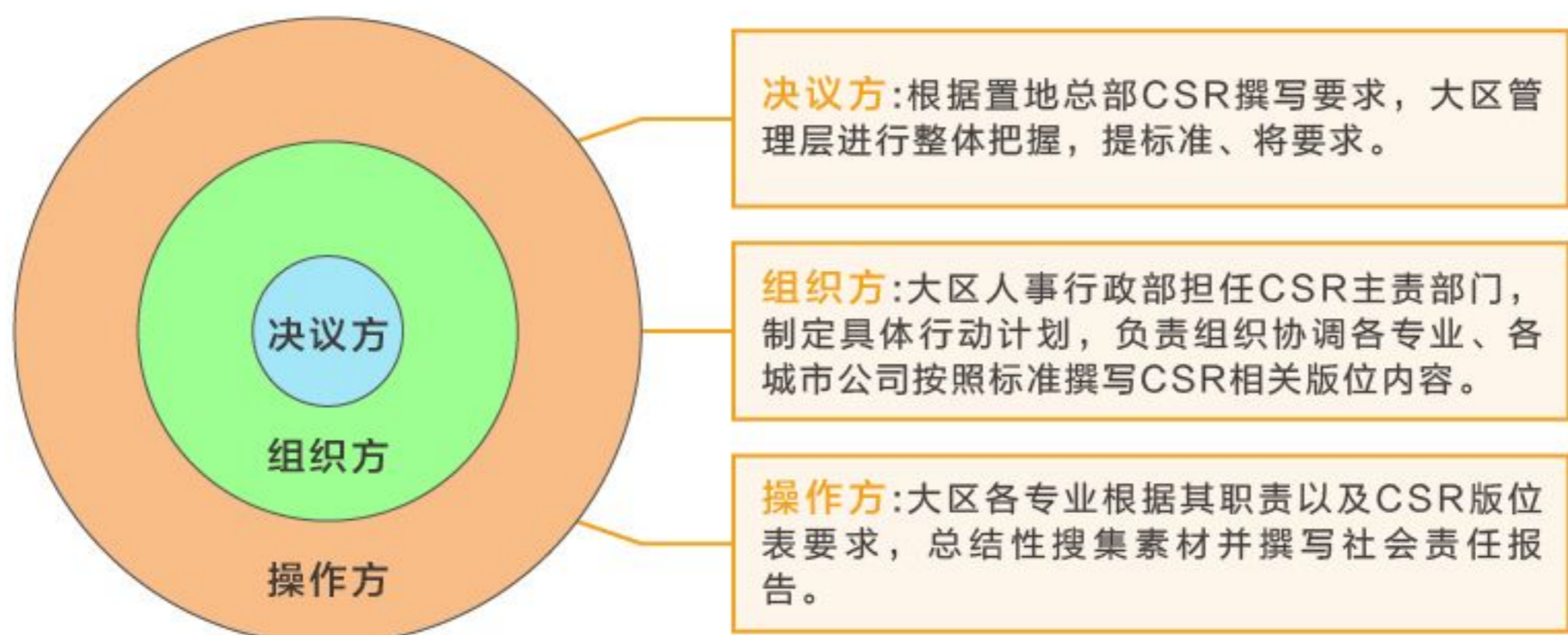
### 1.责任战略

沈阳大区一直秉承集团“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观，坚持“做实、做强、做大、做好、做长”发展理念。在社会责任履职中，沈阳大区坚持“诚信合规、以客户为中心、业绩导向、感恩之心、以人为本、合作共赢、绿色经营”的责任理念，以期实现公司的可持续长远发展。



## 2. 责任治理

沈阳大区社会责任管理采用“点对点”的扁平化管理模式，由区域人事行政部牵头开展，经实质性议题分析及决策后，有针对性地将相关社会责任议题的管理实践工作下达至相关部门人员。通过“责任到部门、到人”实现权责明确、上下联动的高效运作的组织体系，将社会责任管理思想实时地融入到企业发展的各环节，有计划、有步骤、有章法地推进社会责任工作。



## 3. 责任沟通

我们通过社会责任报告向多元利益相关方披露公司运营信息，通过多种沟通渠道、宣传方式，主动与政府、员工、客户、合作伙伴及社会公众做回应。

利益相关方	期望与要求	沟通回应方式
政府	遵纪守法 依法纳税 支持地方经济发展	合规管理 主动纳税 执行国家政策
员工	工资及福利保障 健康与安全 公平晋升与持续发展 工作与生活平衡	及时发放工资、缴纳社保 建立EHS安全管理小组 绩效公平公正、培训全覆盖 组织丰富多彩的员工活动
客户	保证产品质量 优质管理服务	400热线、微信平台、项目 客服业主开放日、三方检查、 置地会
合作伙伴	公平公正公开采购 诚信守诺	廉洁合作协议 “阳光宣言” 供应商满意度调研
环境	低碳节能 保护生态环境	低碳节能 保护生态环境
社会公众	推广健康生活 帮扶弱势群体 支持文化教育事业	推广低碳生活 公益观影、公益画展 公益赠书、公益赠树

## 4. 责任能力

我们从责任能力培养、责任能力践行、社会责任宣传全方位的落实提升综合能力。

### 责任能力培养

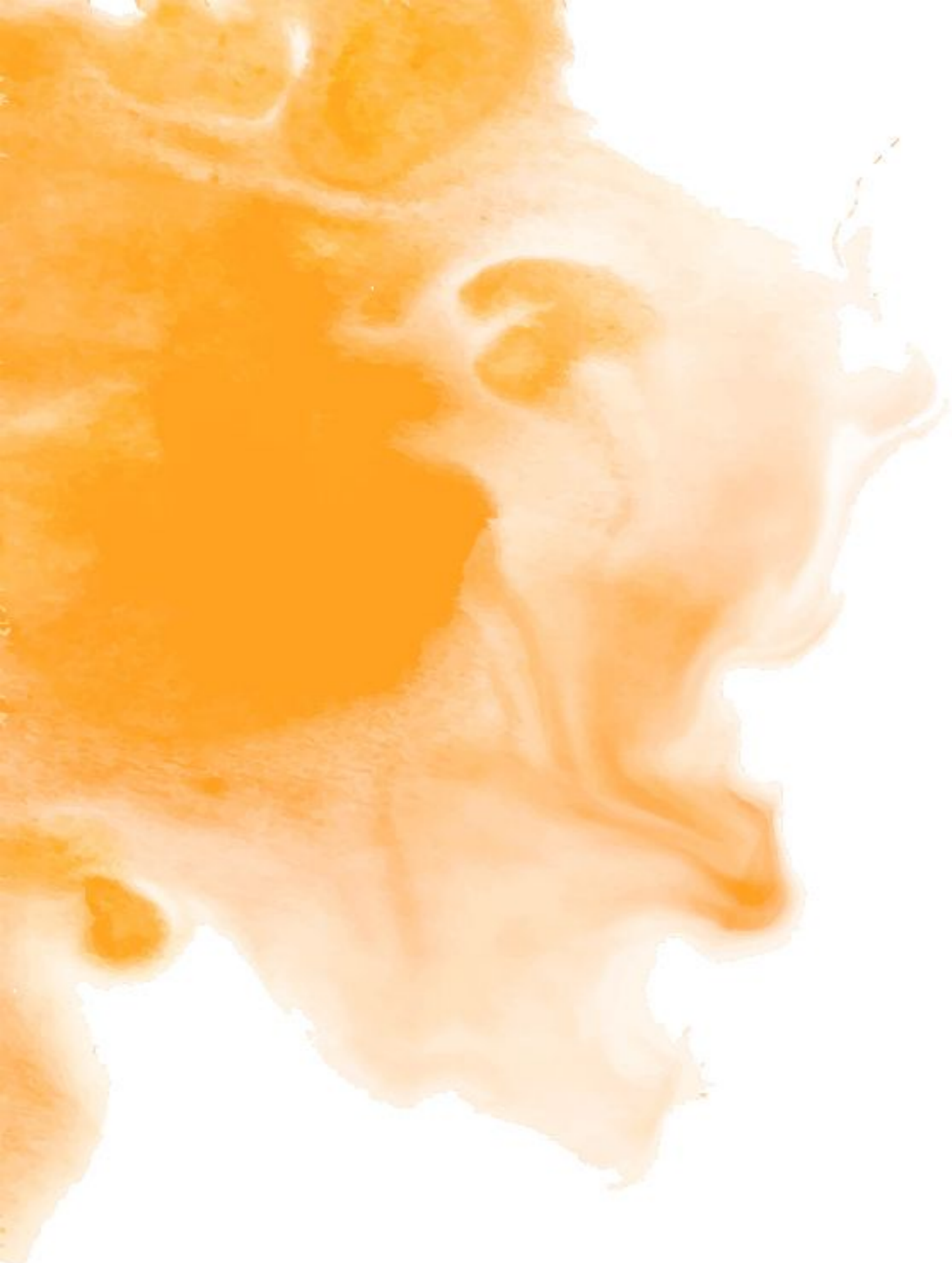
积极参加总部组织的各类责任培训，强化责任管理理念积极组织开展沈阳大区社会责任报告撰写启动会，提升小组成员社会责任意识及撰写标准。

### 责任能力践行

组织各部门参加责任沟通会，对比学习各大区及置地总部社会责任各项优秀工作，并对2016年社会责任践行提出要求，将社会责任工作落实到日常生产经营活动中。

### 社会责任宣传

加强社会责任工作宣传，依托微信公众平台、大区官网等新渠道创新参与方式，扩大宣传范围。



客户满意

是我们不变的追求



客中

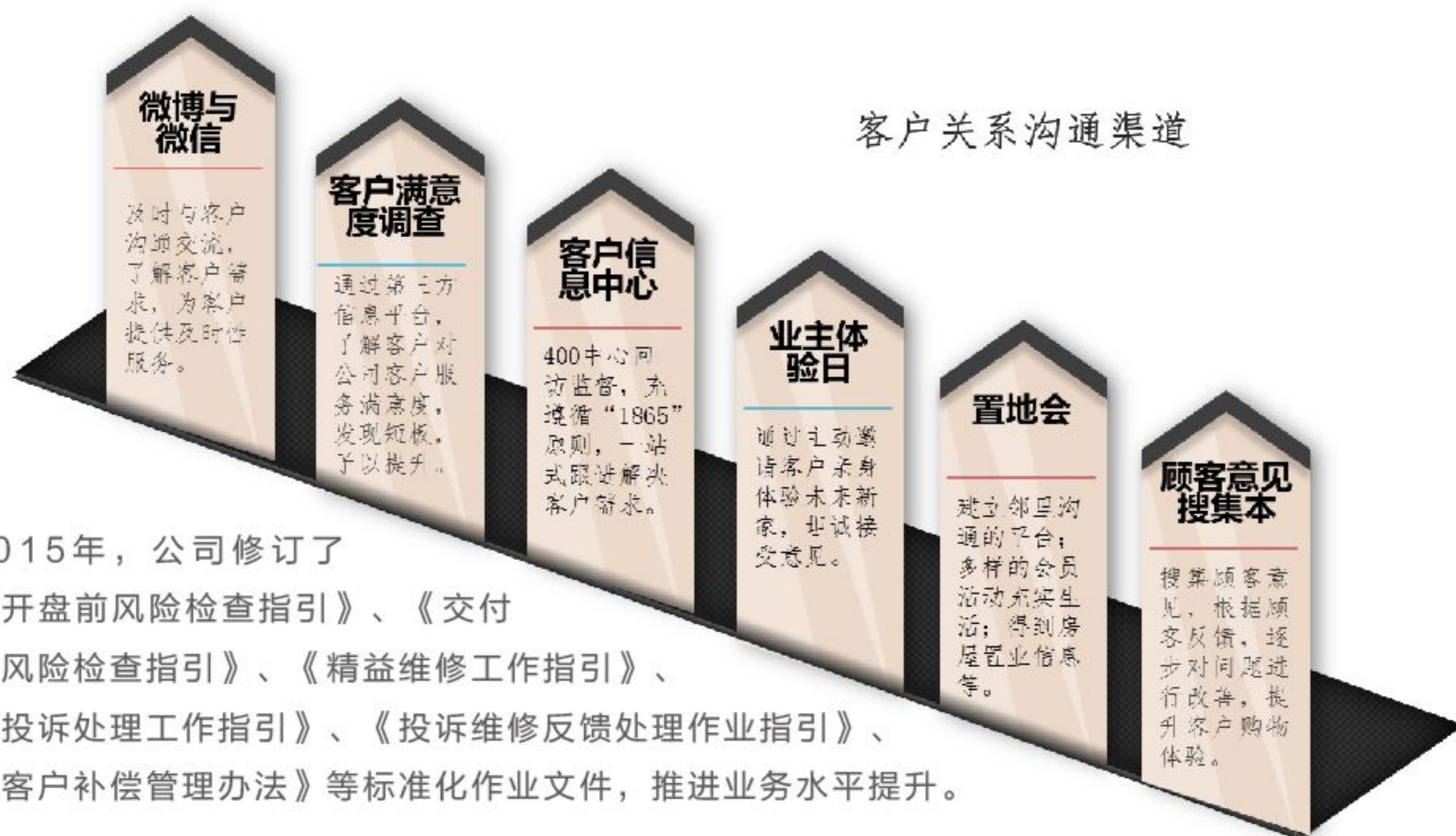


## 二、客户满意是我们不变的追求

### (一) 保障客户的权益

#### 1. 客户关系管理

我们通过多渠道与客户沟通，以开放的心态倾听客户声音，将客户的期望与诉求融入服务产品线，尊重客户知情权，用真诚的服务态度和专业的服务水平，给予客户更多安心、舒心、放心和信心。



2015年，公司修订了

《开盘前风险检查指引》、《交付

前风险检查指引》、《精益维修工作指引》、

《投诉处理工作指引》、《投诉维修反馈处理作业指引》、

《客户补偿管理办法》等标准化作业文件，推进业务水平提升。

#### 2. 客户信息保护

客户信息既包含外部客户，也包含内部客户，沈阳大区一直把客户信息保护作为各系统一项重要的工作，基于关键岗位员工、合作商以及客户信息维护系统等方面开展了多项工作。



#### 关键岗位人员与客户信息保护

入职时接受客户信息保密培训，要求严格遵守公司保密协议，不得向他人泄露公司、项目销售等机密信息，不得打听与本岗位无关事项；员工手册中亦将此内容列入重点项予以警之。

#### 合作商与客户信息保护

在与合作商合作过程中，要严格签署客户信息保密协议，若发生泄密事件，根据情节轻重予以处罚，直至追究法律责任。

#### CRM系统与客户信息保护

公司在管理客户信息方面采取先进的客户信息管理系统，且CRM系统封闭对外的客户数据导出，保障客户信息安全。

### 3.按合同规定交付

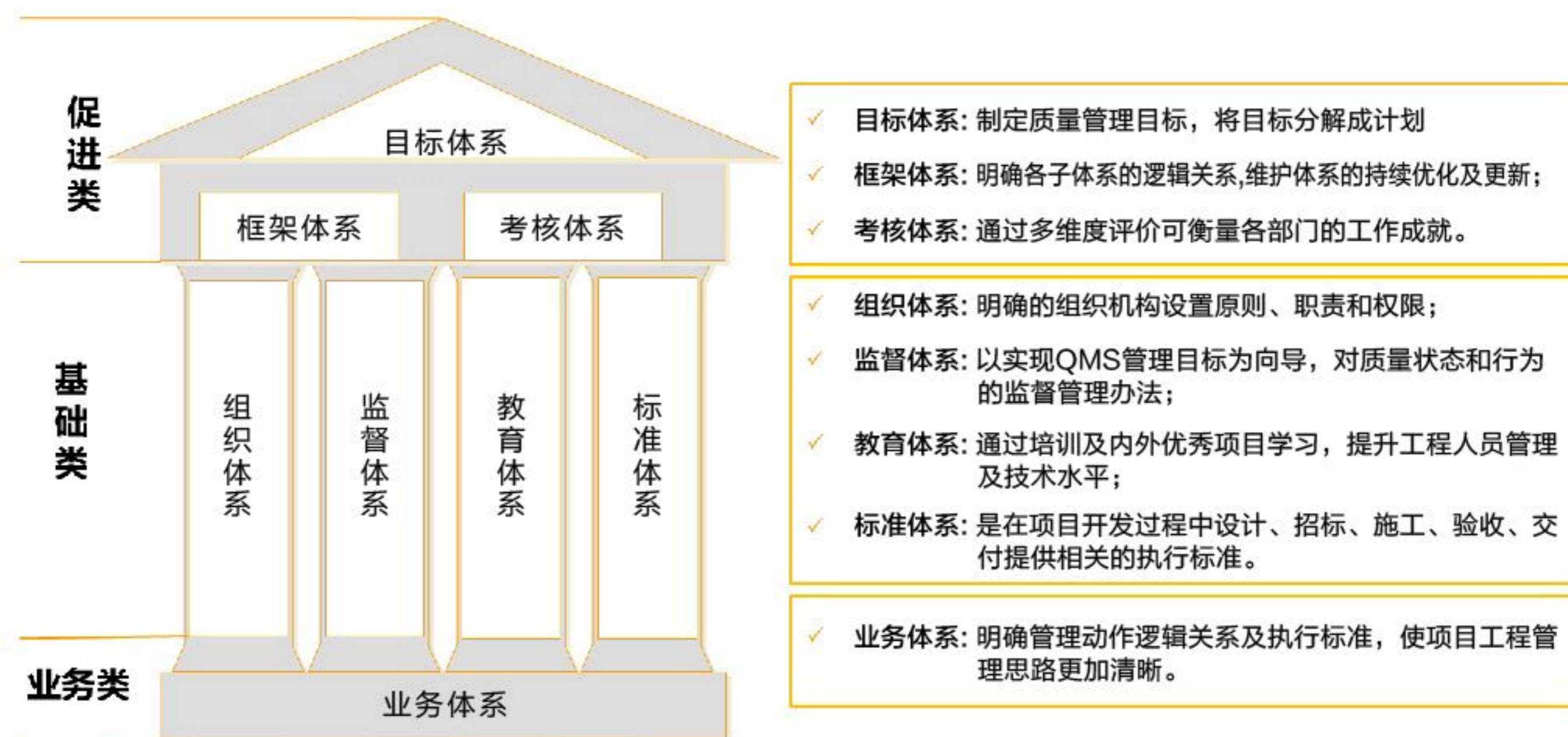
沈阳大区住宅产品交付始终依据《中华人民共和国城市房地产管理法》要求，严格按照合同规定时间执行。2015年大区共交付9个项目，15个分期，10000余户（含3个精装项目），到访率较2014年有大幅提升，收房率达98%。

公司	项目	分期	户数	产品类型	2014年到访率	2015年到访率	集中交付三个月收房率
沈阳	奉天九里	1.2期	299	清水高层	64%	85%	96.7%
	奉天九里	2.2期	506	清水高层		78%	94.1%
	幸福里	2.1期	184	洋房	37%	87%	94.9%
	幸福里	2.2期	226	清水高层		94%	——
	橡树湾	4期	1560	清水高层	81%	84%	97.1%
	橡树湾	3.1期	687	清水高层+洋房		84%	95.8%
	置地南	——	1199	精装高层	——	92%	——
	置地南	——	150	清水高层		83%	——
大连	海中国	五期	844	清水高层	87%	82%	97.5%
	海中国	五期	542	精装高层		77%	98.6%
	凯旋门	二期	771	清水高层	86%	91%	98.9%
	凯旋门	二期	708	精装高层		88%	——
	考拉	一期	649	清水高层	——	96%	——
长春	橡树湾	2.1期	774	清水高层	71%	88%	98.1%
	橡树湾	2.2期	97	洋房		76%	——
鞍山	橡树湾	二期	341	洋房+小高层	43%	83%	94.4%
	橡树湾	33#（二期）	125	清水高层		82%	99.2%

## （二）提供优质的产品

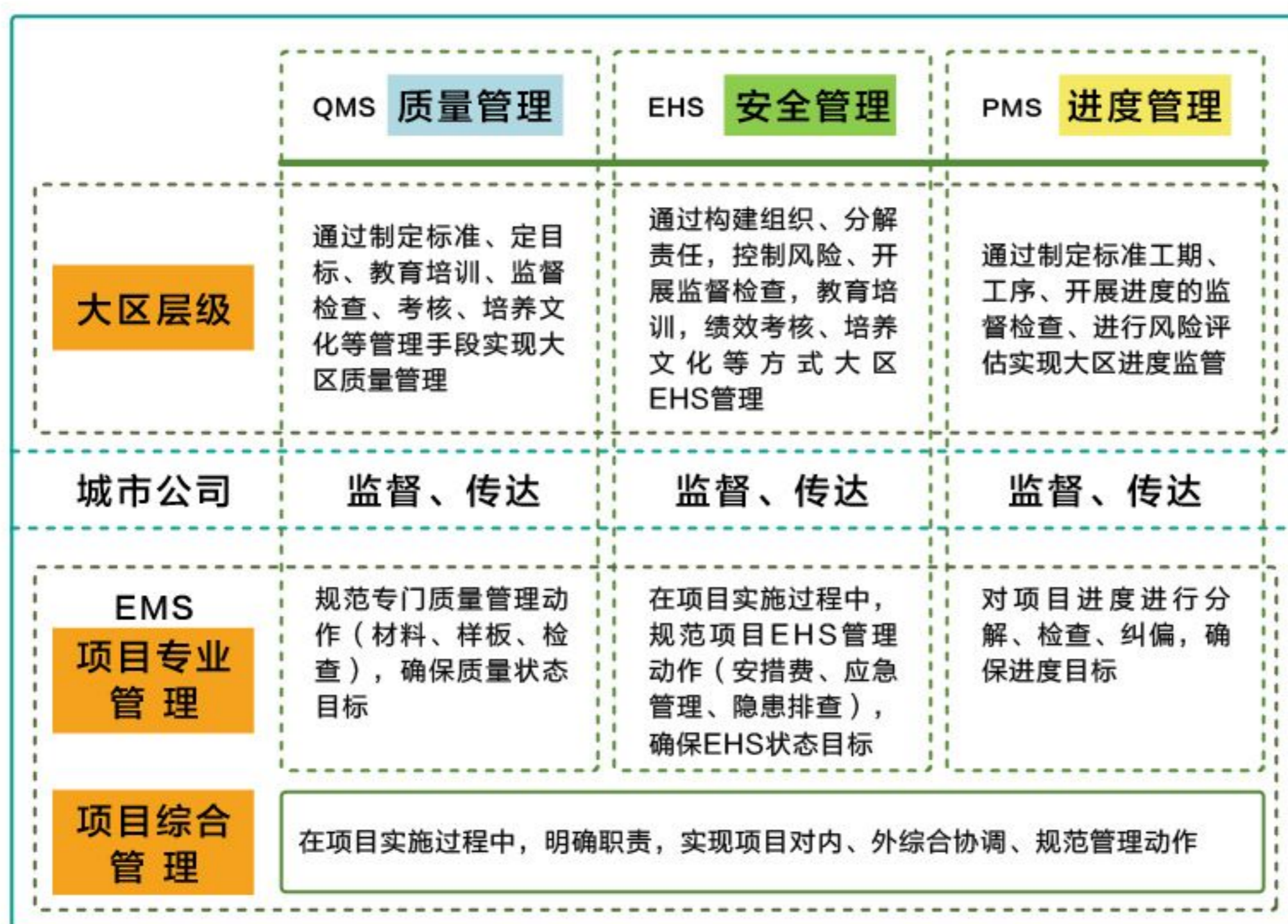
### 1.质量战略

沈阳大区“十二五”期间建立了QMS质量管理体系，细化和明确了各层级、各阶段管理要求及管理动作，有效指导大区质量管控工作开展，持续提升项目的品质呈现。



沈阳大区工程质量管理体系





沈阳大区工程管理体系

## 2. 质量标准

2015年沈阳大区成立专业质量技术小组，成员均为各项目技术专家，开展大区优秀工程管理经验的积累与推广，共形成130篇工艺工法标准、41项规范节点做法以及3篇专项课题研究等成果。

各专业工艺工法					材料标准调研			建筑做法	
土建	精装	水暖	电气	景观	明确各专业材料标准编制	圈定资格预审单位	已完成预审	与合约对比优化	5项
27	29	21	12	9	4项	33家	24家	新增做法	16项
								构造节点	
								共编制完成	41项

## 3. 质量评估

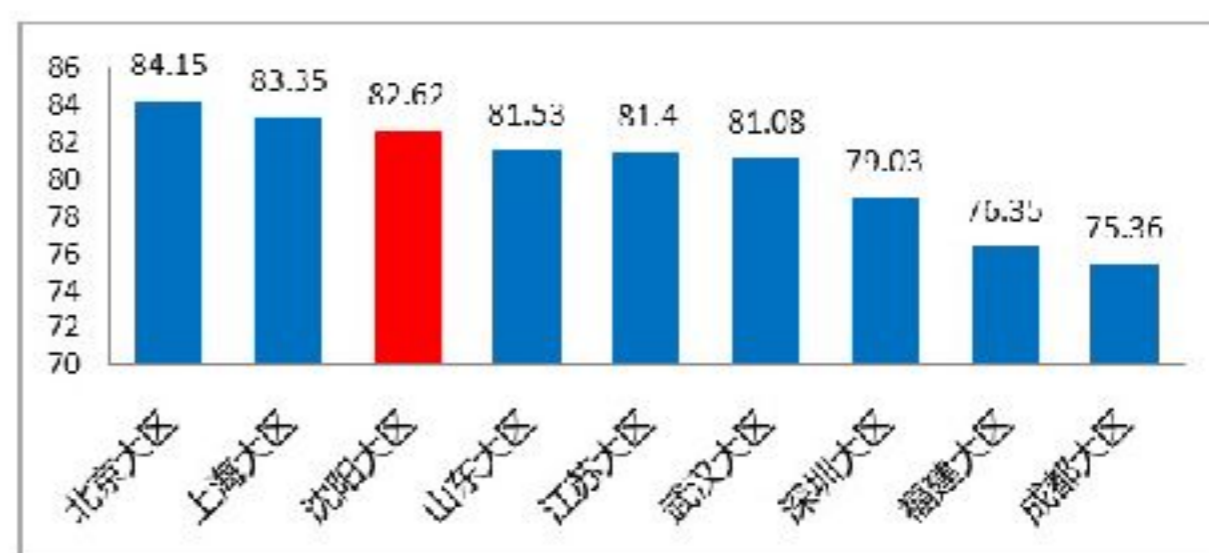
2015年大区采用第三方检查机制，检查不提前通知，检查结果完全客观反映现场施工水平。通过定期检查使各项目之间营造了“比学赶帮超”的氛围，促进了各项目质量状态的提升。

2015年，华润置地总部实施瑞捷实测实量检查，大区从三季度置地第四名上升为置地第三名，其中大连、长春位列置地城市公司前两名，长春凯旋门、大连凯旋门位列置地项目分期前两名。

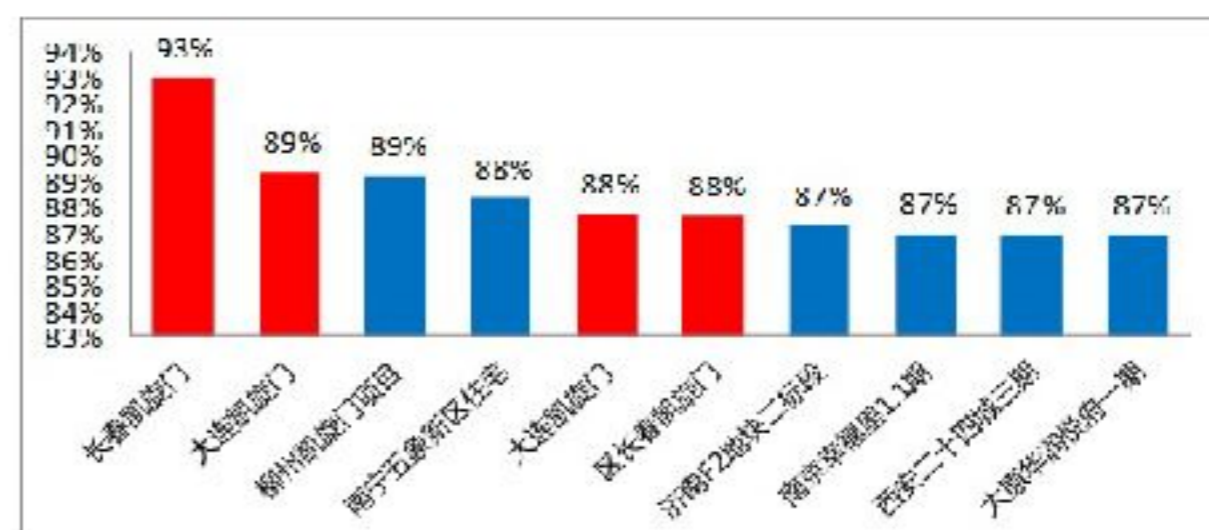
城市公司前十序列



大区排名



项目分期前十序列



### （三）奉献贴心的服务

#### 1. 全流程客服体系优化

沈阳大区不断创新客户服务方式，为客户提供优质的服务体验。2015年在客户权益保护及客诉处理机制方面进行优化。重点客户需求，以客户感知为中心为客户提供优质服务，以提高客户满意度和忠诚度为目标维护客户权益。



沈阳大区客户权益保护关系图

#### 2. 业务技能培训

为提升服务技能，2015年公司组织开展员工技能大赛，以比带学，全面提升员工专业服务技能，更好地为客户提供服务。

#### 案例

##### 沈阳大区物业公司“出彩物业人”技能大比武活动

2015年5月至9月，沈阳大区物业公司开展“出彩物业人”技能大比武活动。秩序维护、工程管理、客户服务、环境管理四个专业的1500名员工参赛。比赛项目包括法律法规常识、案例分析、现场实操等，经历项目选拔赛、初赛、复赛、决赛层层竞技选拔，在提高员工专业业务技能同时，提升服务意识。



“出彩物业人”技能大比武



CASE

### 3. 积极应对投诉

2015年，沈阳大区在原有“21315”客户投诉响应机制的基础上，全面提升报事处理关闭速度，落地推行“1865”原则，重视客户报事、积极解决客户报事问题。

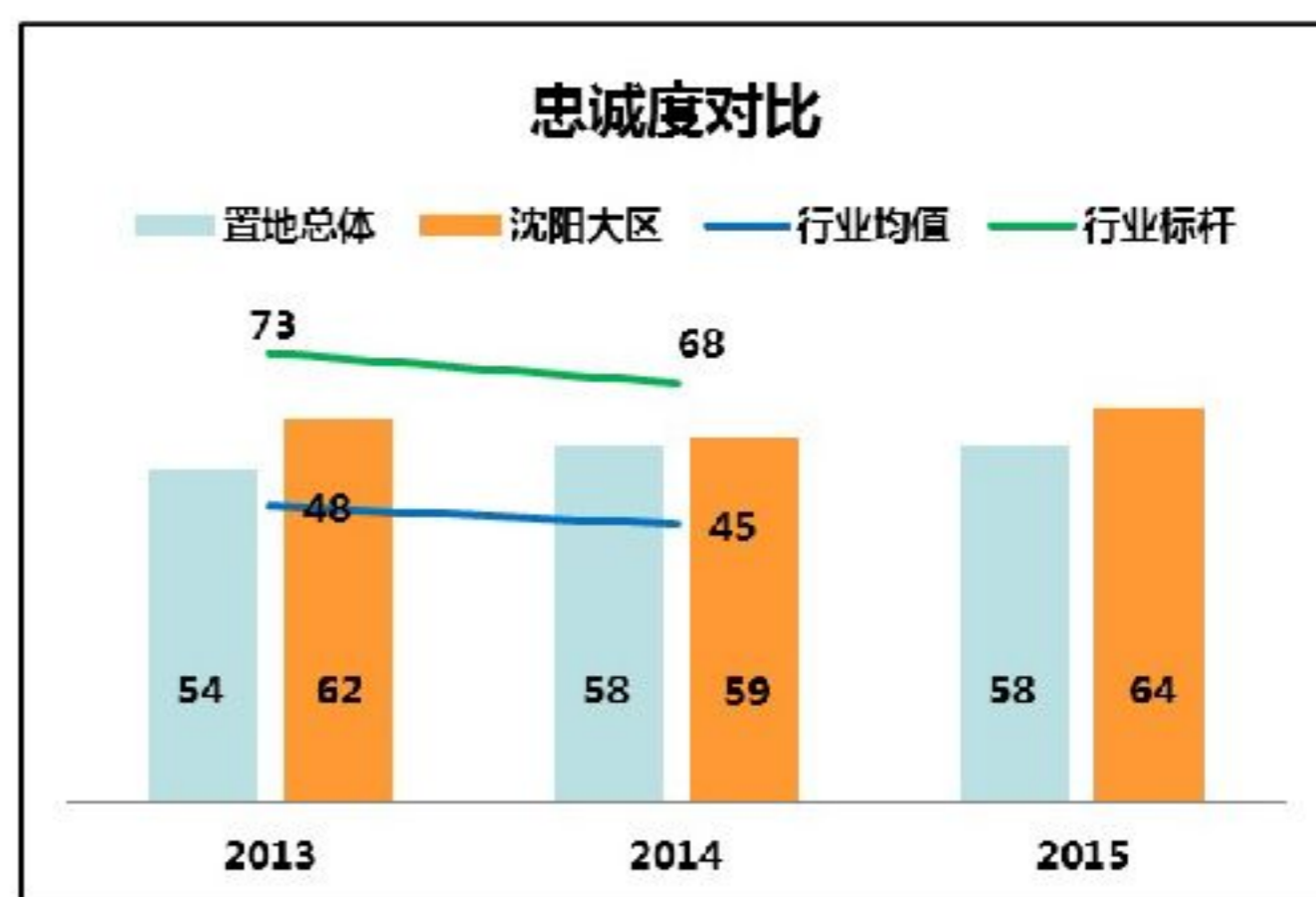
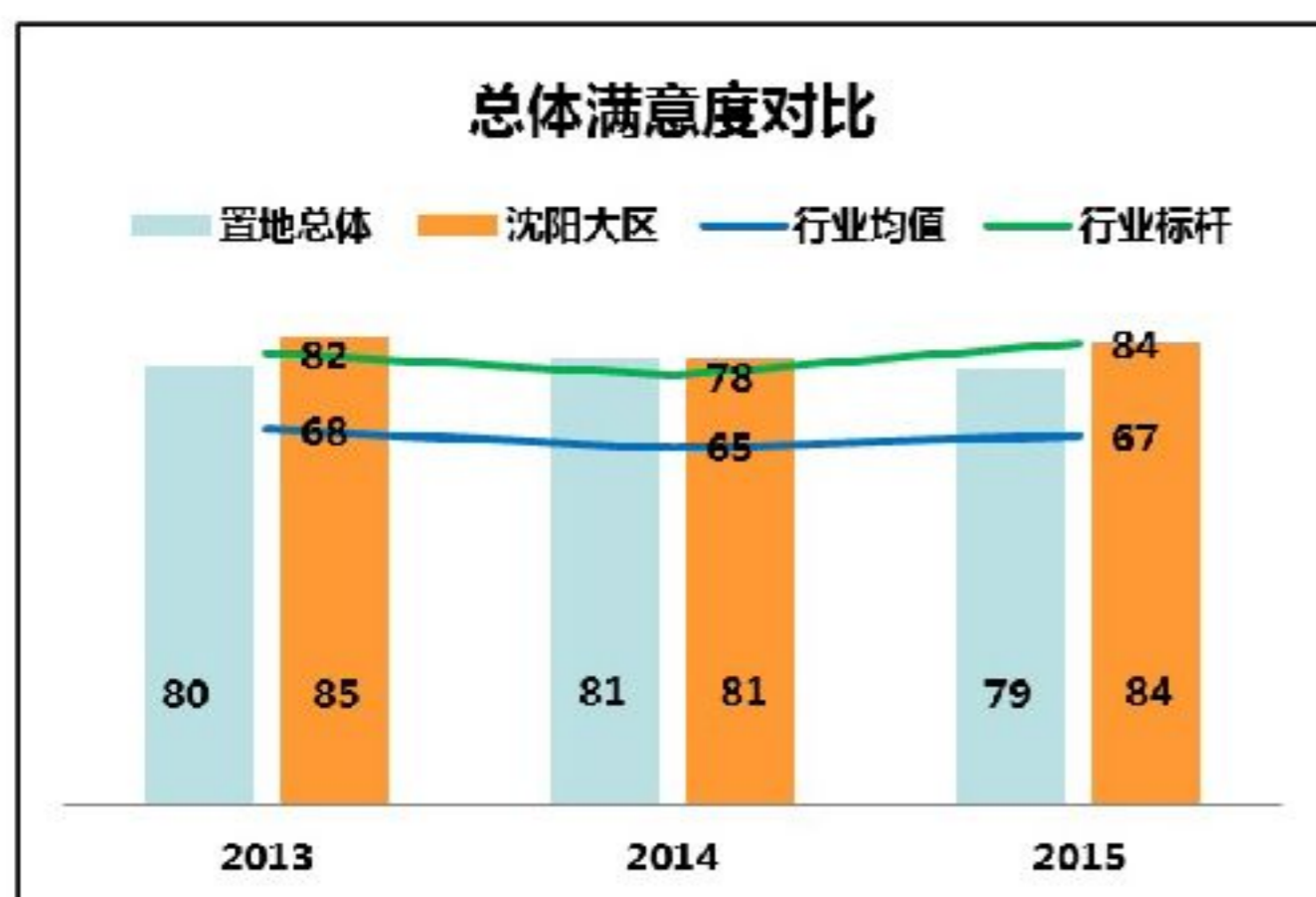
“1865”是响应时长“18分钟”和关闭时长“65天”的总称，通过的“组织保障、统一管理、流程建设”三步法有效实施，2015年沈阳大区实现：



“1865” 响应机制

### 4. 客户满意度调研

2015年，沈阳大区配合华润置地总部开展客户满意度调研，共2328户业主参与。沈阳大区以总体满意度84分、忠诚度64分排名置地系统第一名，较2014年客户满意度略有上升。



## （四）客户导向的创新

### 1. 创新机制建立

沈阳大区在年度表彰大会中专设“创新奖”，奖励通过资源获取方式创新、产品创新、管理创新、商业业态创新等，在市场上取得竞争优势，促进公司经营业绩提升的团队。2015年沈阳万象城商业推广部&冰纷万象滑冰场、哈尔滨凯旋门项目营销团队获此奖项。

#### 创新案例-1

##### 沈阳大区紫云府一期装配式项目工程

2015年，沈阳公司紫云府一期项目响应政府对住宅项目装配式结构推广的要求，率先启动在建项目装配式工程。2014年5月公司成立装配式研究小组，通过学习、考察、约谈，全面了解装配式全周期流程和控制要点。从成立研究小组到项目主体结构封顶，历时一年半，提升了项目建设周期。

##### 工艺演示-楼梯吊装



1 吊带卸车



2 钢丝绳起吊



3 吊装至作业面



4 落至作业面



5 成品保护

CASE

#### 创新案例-2

##### 沈阳万象城“嗨BALL万象”海洋球活动

2015年9月，沈阳万象城利用国庆长假率先模仿香港太古城中心冰场的“Sea of Happiness”活动，开展“嗨BALL万象”海洋球活动。200万个海洋球、1800m<sup>2</sup>冰场，不仅打破吉尼斯纪录，更成为40余家电视媒体、纸媒的关注焦点。活动开展13天，共吸引客流65000人，同比增长87.3%，场内租户销售额同比增长30%，餐饮业态销售额同比增长65%，0事故、0投诉、0负面新闻。



嗨ball万象现场



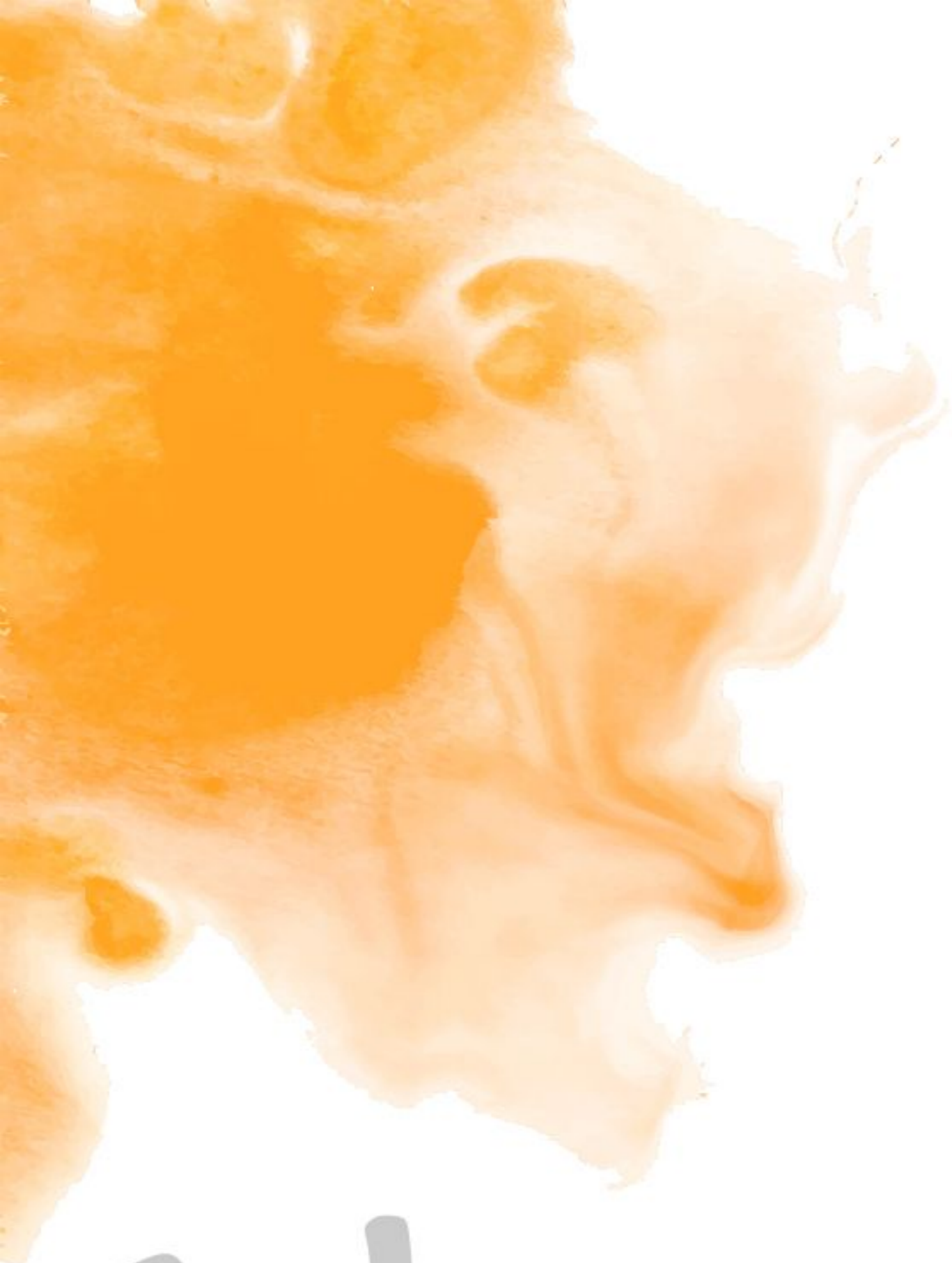
公布吉尼斯纪录

CASE

创造价值

是我们存在的使命

创造



### 三、创造价值是我们存在的使命

#### (一) 权益保护

##### 1. 投资者关系管理

为维护大区各项目公司与投资者关系及公司合法权益，根据相关法律及上级要求，结合实际情况，公司制定《法人公司股东会/监事会管理制度》，明确合资公司相关议事程序及决策、执行、监督等要求，严格执行。

##### 2. 规范信息披露

沈阳大区通过项目考察、日常会议、投资者会议等多种形式与现有股东、债券持有人及潜在投资者保持积极沟通，及时安排公告、年报、中报、定期经营情况披露工作，向股东和社会披露公司治理及股东结构变化的制度和实践。

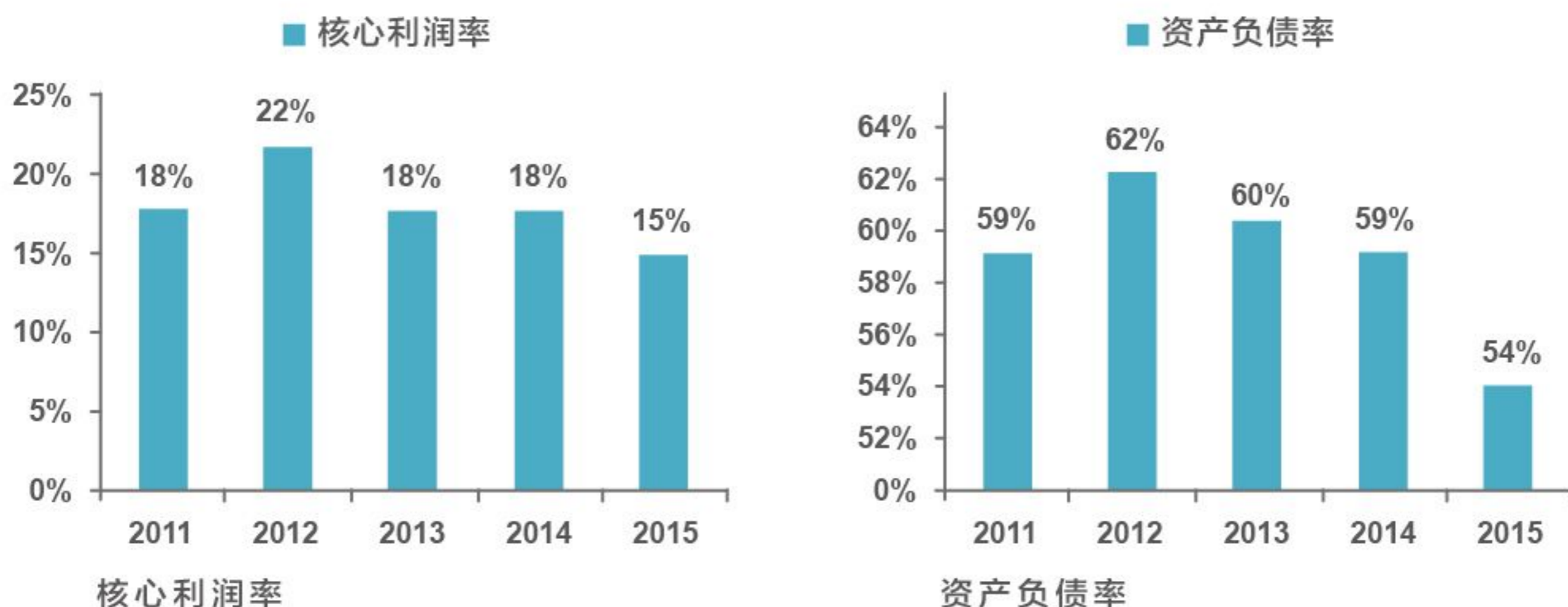
#### (二) 共享价值

十二五期间，沈阳大区克服市场下行影响，业绩持续稳定增长，为股东创造价值。

##### 1. 成长性



##### 2. 收益性、安全性





合作

合作  
共  
赢

是我们  
成长的  
基石



## 四、合作共赢是我们成长的基石

### （一）打造责任供应链

#### 1. 责任采购

2015年沈阳大区严格把控供应商入册、入围工作，严格执行“先入册后入围”制度规定。在公开招标单位入围审查阶段，依据《供应商入围评分标准及评分细则》，客观公正地进行供应商入围评价。

#### 2. 供应链责任管理

供应链管理始终做为公司重点提升的组织能力之一，通过落实《提高优良供应商保有率》精益项目，搭建了供应链管理体系，梳理并更新了供应商评估、供应商绩效反馈、供应商满意度调研、供应商分级管理等制度流程。2015年，优良供应商保有率得到提高。

项 目	数 量
14年优良供应商数	199
15年优良供应商数	200
重叠供应商数	108
优良保有率	54.3%

#### 3. 供应链责任水平提升

2015年5月，沈阳大区110家重点合作供应商参与“供应商大会”，对2014年优秀供应商进行了表彰，同时宣贯公司《供应商绩效管理办法》、《安全质量检查实施办法》及项目与供应商工作交接配合等要求。

#### 现场培训图 ▶



此外，公司还建立了供应商不良行为记录名单，进行了3次供应商履约评价及1次供应商满意度调研，完成了A级承包商激励政策落地，制定了2016年供应商管理工作计划。

### （二）促进产业发展

#### 1. 战略共享平台

2015年，沈阳大区注重推动与战略伙伴的共享平台，多维多项合作，通过政企合作，实现审批效率答复提升；通过校企合作，提升企业产品品牌；通过企企合作，完善采购流程，减少采购风险。



## (1) 政企合作

公司与政府部门一直保持良好的公共关系，政企关系融洽，多次与相关政府部门开展网球、羽毛球比赛，促进公共关系建设。

- ◆ 响应政府简政放权改革精神，为沈阳市开发区改革工作提供专业指导意见。
- ◆ 配合沈阳市皇姑规划局审批调研工作

## (2) 校企合作



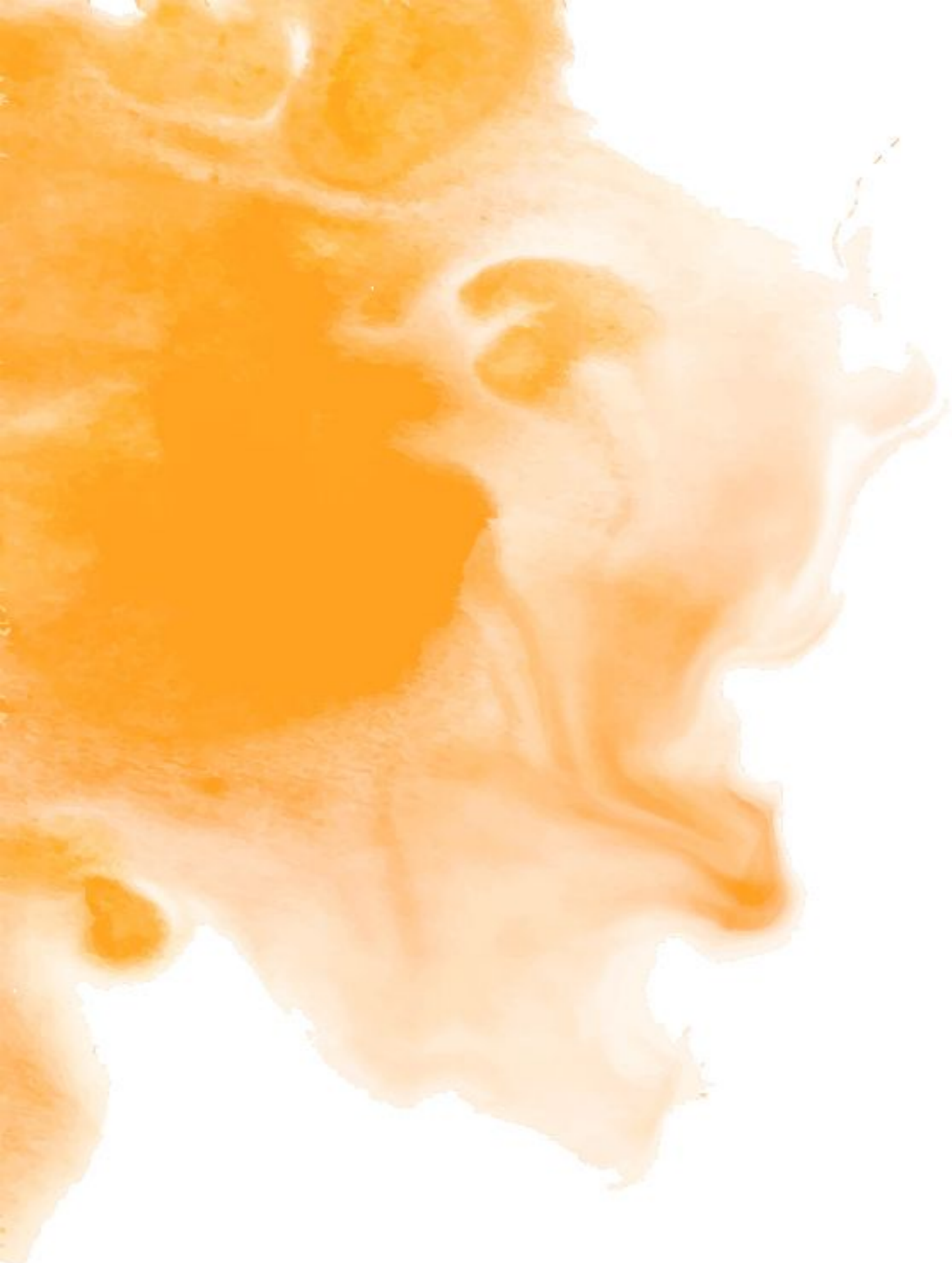
商业物业机电专业班启动



“大工名企行”活动

## 2. 公平竞争

沈阳大区一直遵守竞争法规，支持公平竞争政策，不谋取利用不正当手段获取竞争优势地位。对于合作供应商严格执行公开招标、公开唱标的招标过程，在公司网站上实行招标公告的全公开及招标结果的全透明，100%执行ERP线上采购。



人力资本

是我们最大的财富



人力



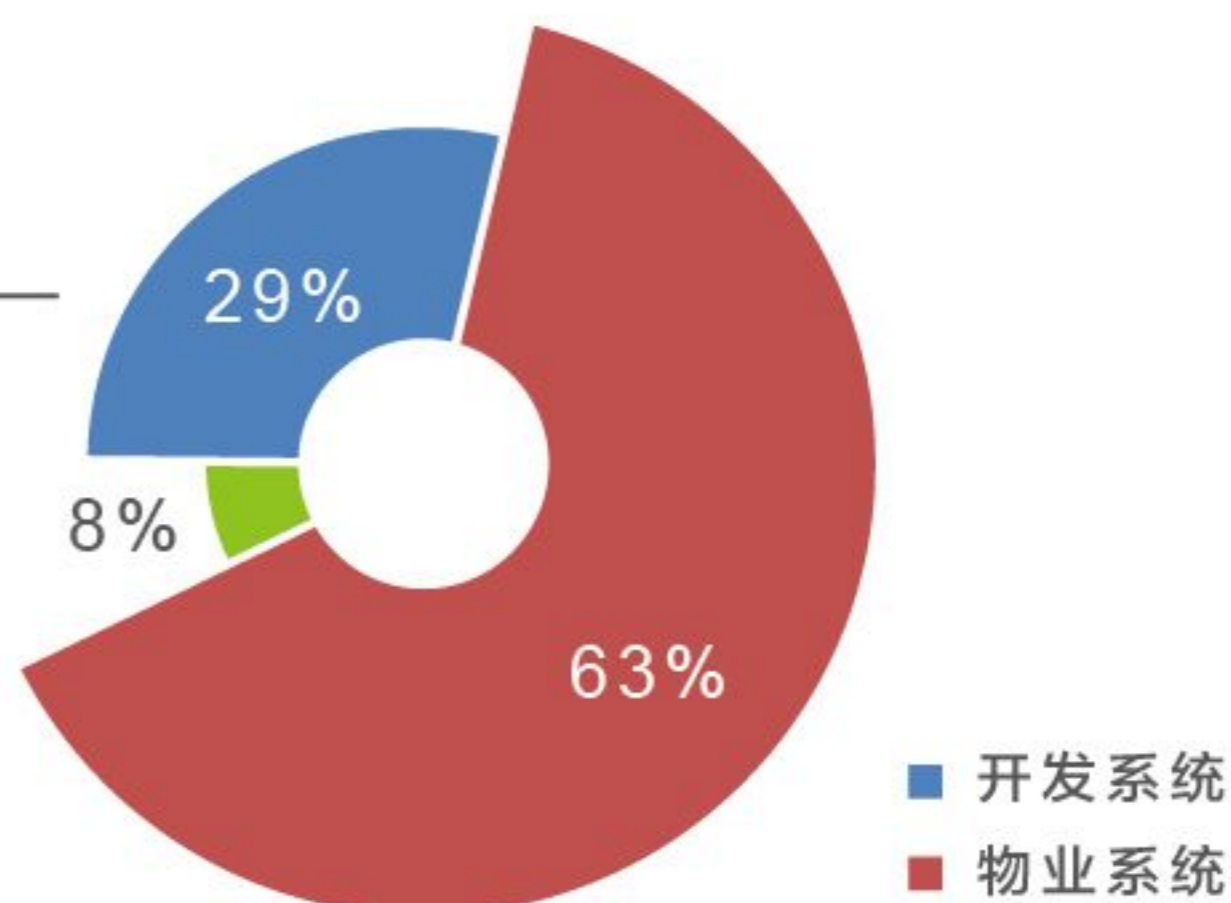
## 五、人力资本是我们最大的财富

### (一) 员工概况

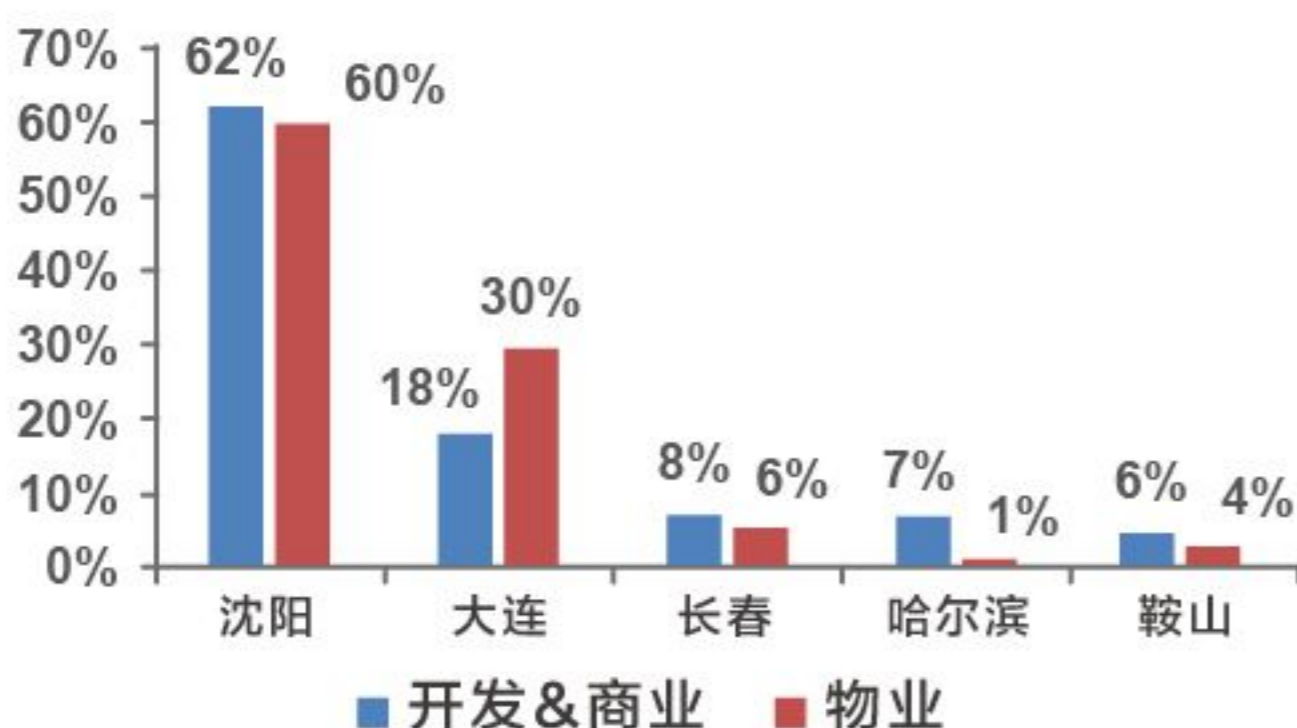
#### 1. 沈阳大区整体员工情况

沈阳大区2015年员工总数

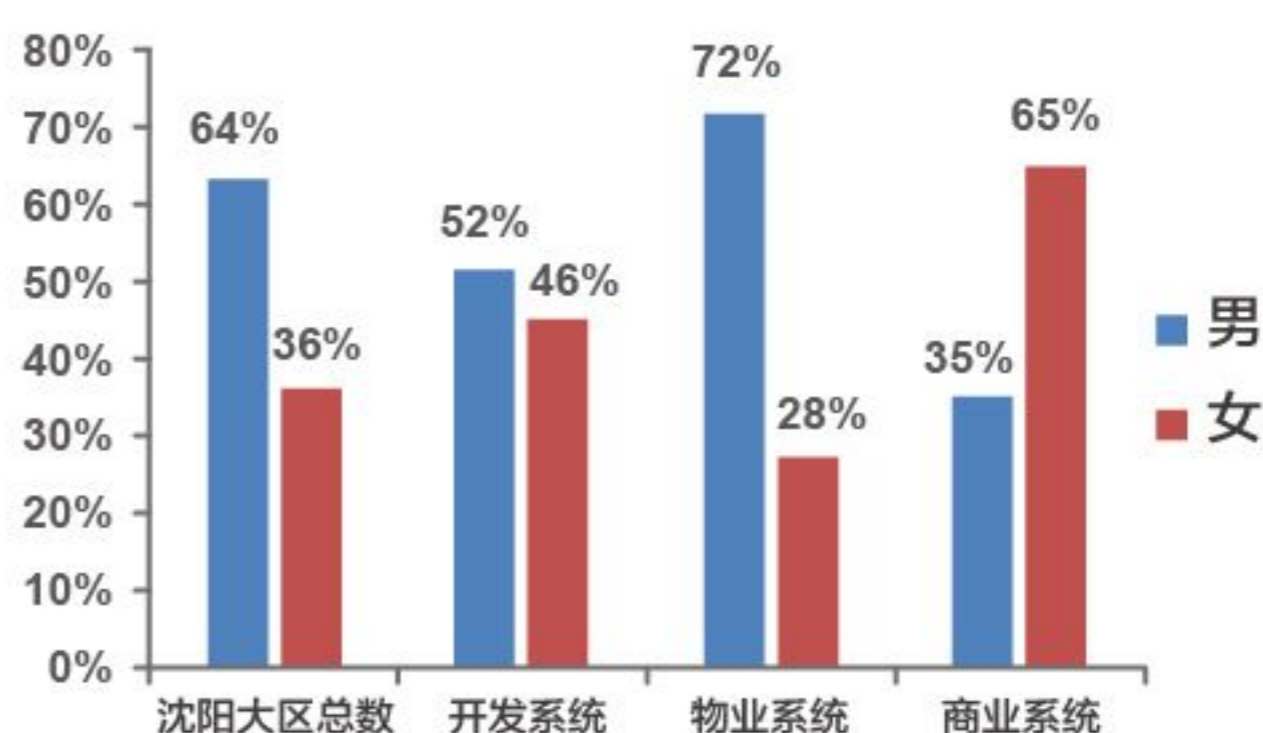
系统类别	员工数量
沈阳大区	3159
开发系统	917
物业系统	2002
商业系统	240



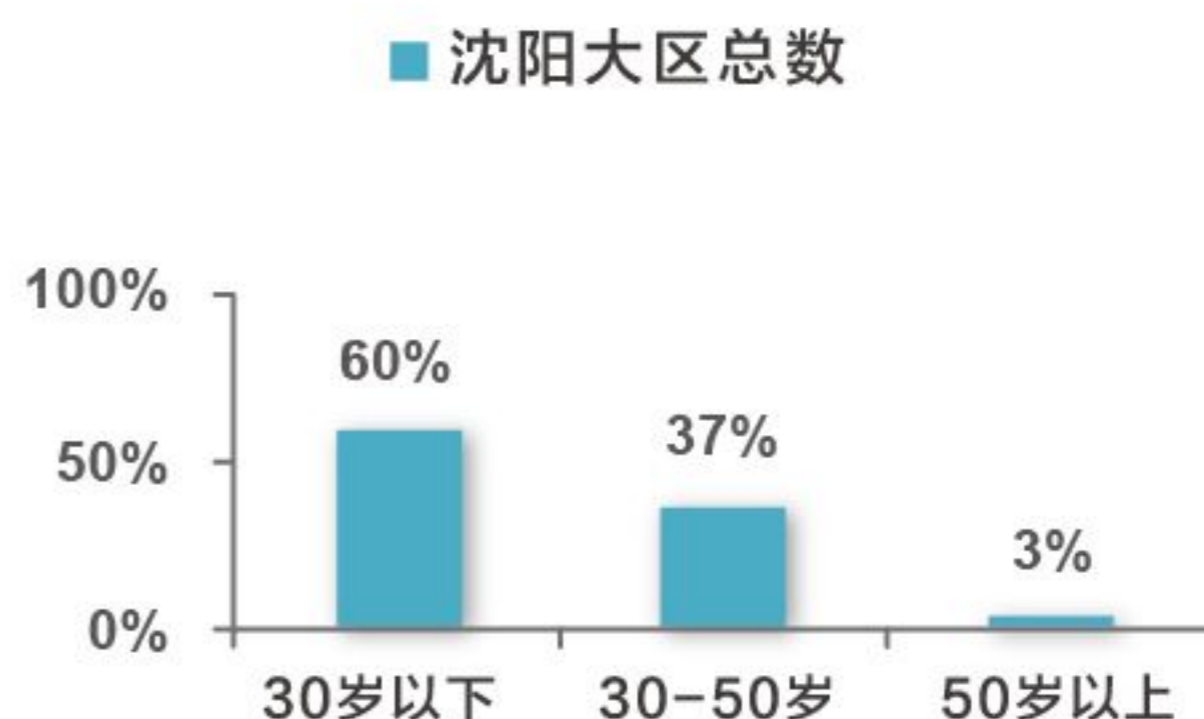
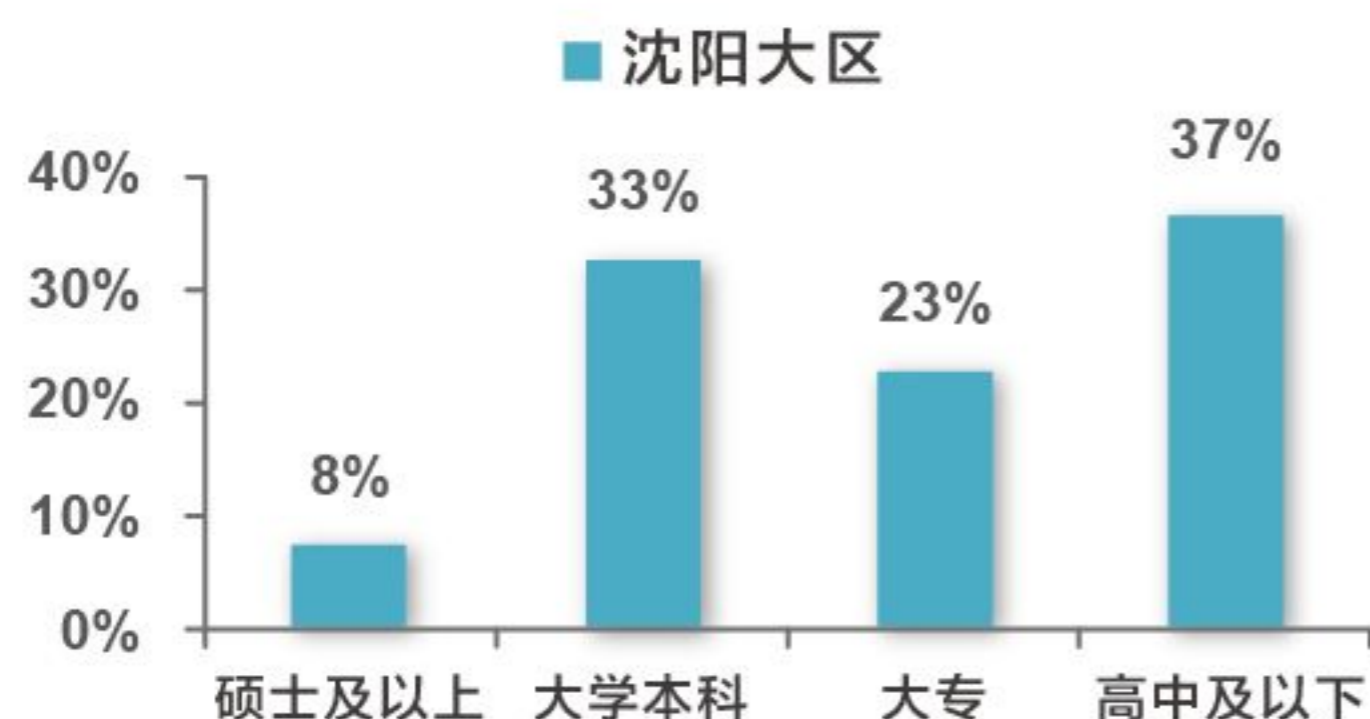
沈阳大区各城市公司员工数量



沈阳大区各系统员工男女比例



#### 2. 各维度员工情况



### (二) 保护员工权益

华润置地重视员工管理工作，不仅为员工提供具有市场竞争力的薪酬和福利体系，而且还通过搭建职业发展平台，构筑系统的培训与发展体系，同时关注员工的健康与安全，为员工提供平等的、与职业健康与安全相关的保障措施。

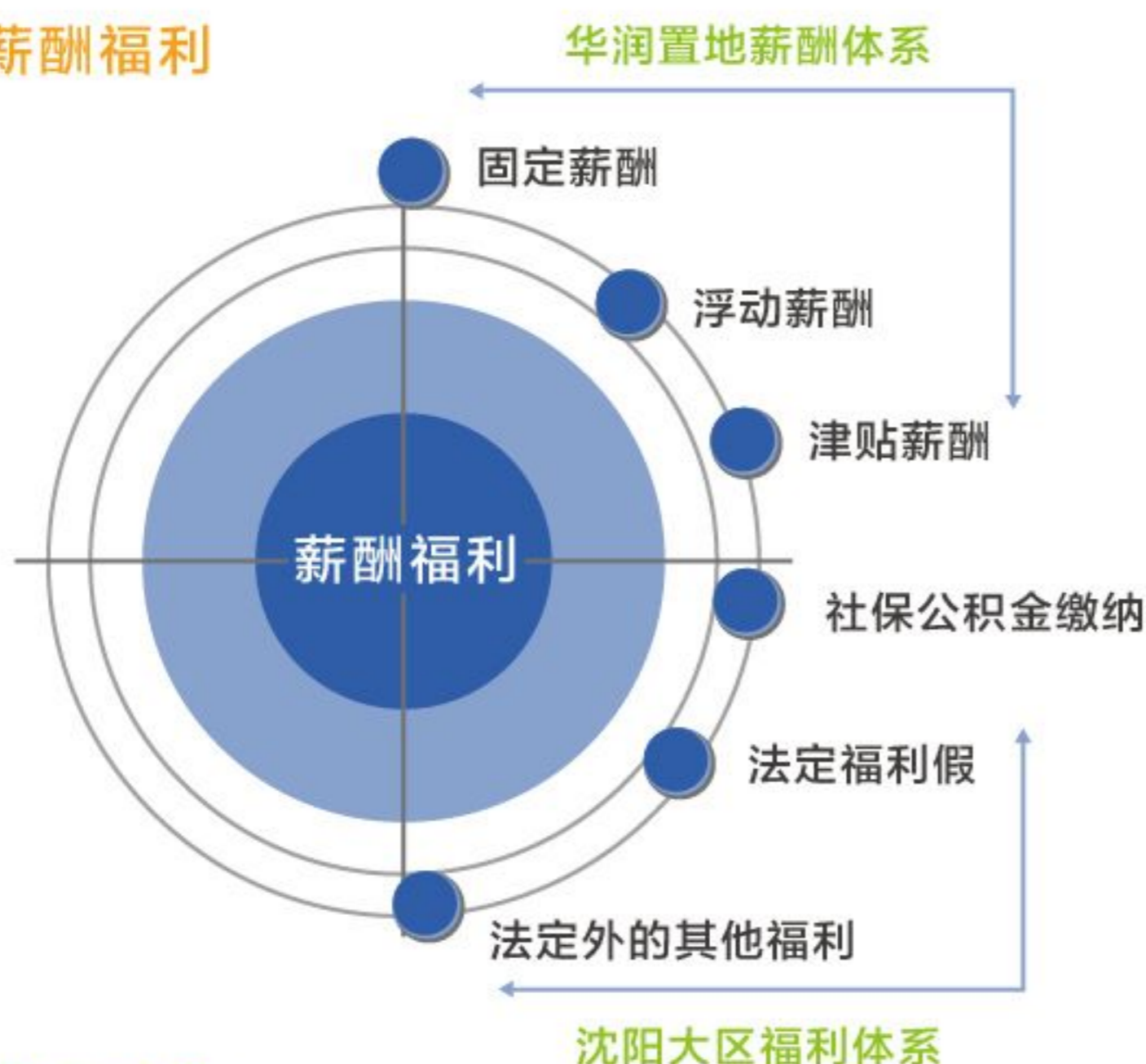
## 1. 劳动保障

公司与正式员工100%签订劳动合同，对于临时工（实习生）及劳务派遣员工公司坚持贯彻“同工同酬”的原则，除法定福利外，提供额外的补充商业保险。此外公司每年组织健康体检，确保员工保持健康的状态。

## 2. 隐私管理

公司在隐私管理，特别是人力资源管理招聘、考核、晋升及薪酬等模块均采取保密措施。

## 3. 薪酬福利



## 4. 平等雇佣

沈阳大区在员工雇佣方面一直秉持平等对待的态度，2015年公司少数民族员工341人，占总人数10.8%。新进员工数量348人，其中应届毕业生17人。女性管理者9人。

## 5. 民主管理

1

### “三严三实”专题走访调研

2015年大区党委开展专题走访调研13次，共收集53条员工对公司发展经营及管理、作风建设等方面意见和建议。目前80%涉及业务及流程意见及建议已被采纳实施，20%正在整改中。

2

### 管理团队“三严三实”民主生活会

2015年大区管理团队召开2次“三严三实”民主生活会。严肃认真开展批评与自我批评，做到既红脸、出汗，又加油、鼓劲，使管理团队成员统一思想、增进团结。

3

### 跨级跨部门跨专业员工沟通

开通人力资源信箱及总经理信箱，促进上下信息传递顺畅；开展总经理见面日、管理下午茶、高管见面日、与带岗人沟通会等活动增进跨部门跨层次跨专业沟通。2015年组织高管见面日8场次、校招生沟通会4场次、管理下午茶2场次等。

## （三）员工健康安全

### 1.保障职业健康

华润置地沈阳大区积极承担中央企业社会责任，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。

#### （1）办公环境管理

2015年，沈阳大区加大办公区绿植及空气净化设备的投入力度，针对大厦内卫生，定期进行地毯及办公区墙体卫生大扫除，旨在为员工提供安全、舒适的办公环境。

#### （2）员工健康管理

沈阳大区2015年组织全体员工进行体检，体检人数1200余人，覆盖率96%。同时为员工建立健康电子档案，组织员工健康类讲座，为员工解读体检报告。

### 2.安全生产管理

沈阳大区严把“安全生产”关，2015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、人员伤亡事件及重大负面影响事件，安全管理形势总体平稳。

#### （1）安全生产体系

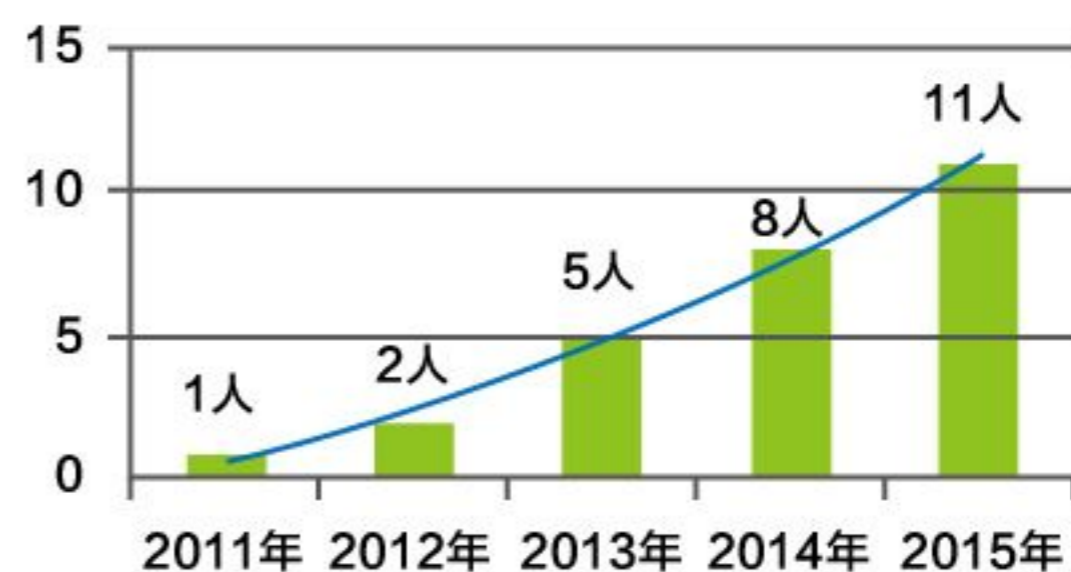
2015年沈阳大区发布《华润置地沈阳大区EHS管理体系文件》（V2.0），EHS管理体系深入贯彻落实EHS管理体系。

#### （2）安全生产责任书

2015年度大区签订《环境健康和安全责任书》1570份，其中大区级 35份，城市公司级58份，关键岗位级1477份。

#### （3）安全管理队伍

专职安全人员配置方面，沈阳大区2015年新增3人，各级EHS专职人员共计11人。



EHS专职人员变化情况

#### （4）安全监督检查

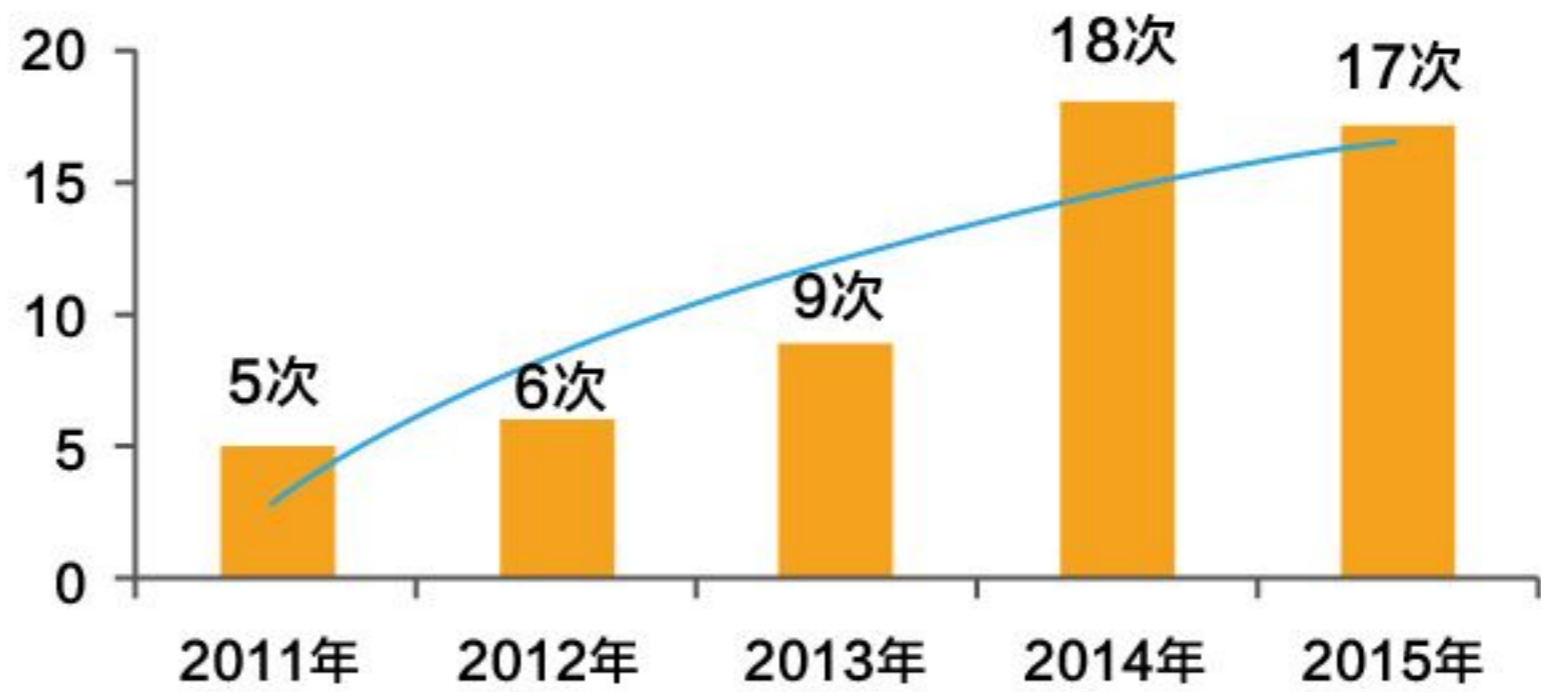
公司领导带队定期对开发系统、物业系统进行安全监督检查工作，各层级、各业态不定期开展各项专项检查、节前检查，营造安全的工作环境。



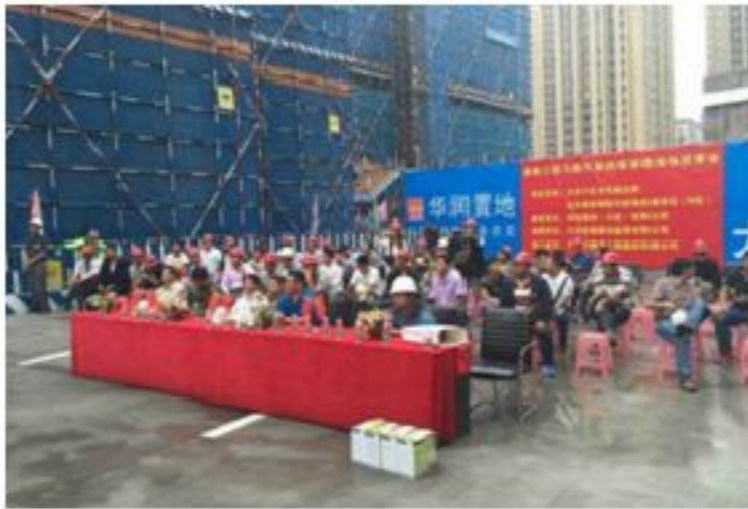
大区领导安全检查

### 3. 安全生产培训

2015年沈阳大区安全教育及观摩学习持续向“全业态、多形式、重效果”方向发展，2015年大区共组织EHS管理类培训17次，共计900余人次参加培训。



#### 安全培训次数 ▶



安全观摩交流



安全行为观察专项培训

### 4. 应急管理

沈阳大区各单位2015年共组织了82次应急演练，包含消防应急演练、高坠事故应急演练、地震应急演练、食物中毒应急演练、触电应急演练等，覆盖了开发项目、住宅物业、酒店、商业物业四个系统。



沈阳置地南项目触电应急演练



大连君悦酒店消防应急演练

### (四) 助力职业发展

2015年沈阳大区在人才发展与培养上继续深耕，统筹区域内培训项目、推动领导力发展项目、健全校招培养机制、开发专业内训课程、试点任职资格和OTDP工作、规范人员晋升管理，为公司战略实现提供了人才能力保障。此外，承办2015年华润未来之星训练营及置地学院成本及招采研修班。

#### 培训与发展



人才培养体系

## 案例-1

### 华润2015未来之星训练营东北二营举办

2015未来之星训练营东北二营于7月15日-8月14日在沈阳举行，此次训练营由置地学院主办，沈阳大区承办，234位校招营员来自于置地九个大区及建设事业部。训练营30天共安排38门课、50多场活动、7次成功之路、2次文化之旅、7次主题任务、74次“翻转课堂”，课程与活动编排充实紧凑、相得益彰。东北二营最终华润集团2015年训练营总分排名第三的成绩。



开营合影

CASE

## 案例-2

### 工程序列任职资格试点推行

2015年11月26日，华润置地工程序列任职资格认证评审会在沈阳召开。此次工程管理条线任职资格标准在沈阳大区试点认证，对于全面推广专业条线任职资格标准，构建任职资格管理体系，提升员工专业能力，明确人才使用的依据和标准，加强人才梯队的建设具有深远的意义。



任职资格认证评审会

CASE

## （五）关爱员工

### 1. 困难员工帮扶

沈阳大区各单位2015年共组织了82次应急演练，包含消防应急演练、高坠事故应急演练、地震应急演练、食物中毒应急演练、触电应急演练等，覆盖了开发项目、住宅物业、酒店、商业物业四个系统。

## 案例

### 良子，我们等你回来！

李良子，2010年7月入职沈阳公司，任职客户关系部，2015年4月被确诊身患急性白血病，后续化疗及骨髓移植需80万余元左右。公司第一时间启动了关爱基金，并组织员工捐款。截至2015年底，共援助40余万元治疗费用。同时公司组织员工进行骨髓配型采样，54名同事成功完成血样采集。



管理团队探望李良子



骨髓配型采样

CASE

## 2. 工作生活平衡

沈阳大区一直重视员工的身心健康，注重员工工作与生活的平衡，定期开展形式多样的员工活动，营造“健康生活、快乐工作”的氛围。2015年，大区共开展80余场员工活动，包括员工健康类的运动会、球类比赛、平板支撑赛、指压板跳绳大赛等，以及陶冶情操的咖啡品鉴、小鲜肉领养、K歌大赛、摄影大赛等。同时，沈阳大区大力推行润马会，倡导并组织员工多次开展健康跑活动。



平板支撑赛



指压板跳绳比赛

### 案例-1

#### 华润辽宁区域工委首届员工运动会

2015年9月，华润集团辽宁区域工委各利润中心开展首届员工运动会，本次运动会由沈阳大区承办，800余名华润员工共聚大连华润海中国北京小学，开展以“活泼、热烈、团结”为主题的运动嘉年华。



运动会合影

CASE

### 案例-2

#### 沈阳大区润马会授旗

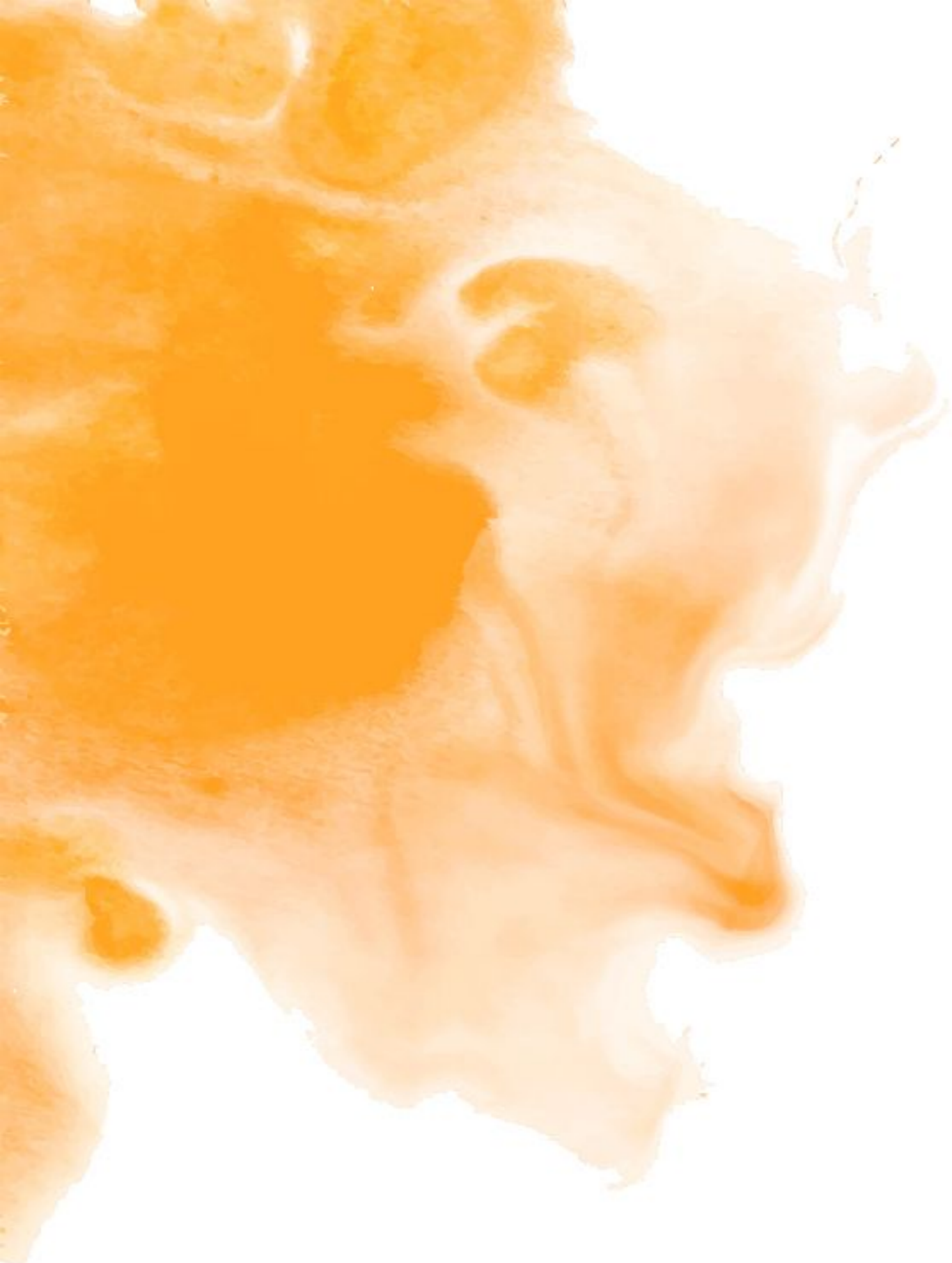
2015年7月，“润马会”沈阳分会授旗仪式在未来之星训练营东北二营营地举行，集团及置地领导、置地未来之星、润马会沈阳分会成员近300人参加。润马会会长韩跃伟总为沈阳大区授旗，宣布“润马会”沈阳分会正式成立。



授旗仪式合影

CASE





改善环境

是我们创新的动力



改善



## 六、改善环境是我们创新的动力

### （一）环境管理

#### 1. 管理机制

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。通过制定并落实《华润置地沈阳大区节能减排管理规定》，将环境保护融入公司生产经营的各个环节。

#### 2. 绿色办公

沈阳大区积极倡导“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。通过完善推进办公信息化；节省使用办公打印纸；倡导视频会议、电话会议，减少公务差旅数量等举措，实现能源和资源节约。

#### 3. 环保活动

- ◆ 地球一小时绿色活动：2015年沈阳大区开展“地球一小时绿色行动”——根据“就近原则”将照明开关进行了部室划分，员工在午间12:00-13:00休息时段，将就近的工位区域照明关闭，2015年共节约20018.4元用电费用。

#### 地球一小时活动宣传画面 ▶



- ◆ 防霾口罩发放：2015年10月，沈阳在雾霾中“沦陷”，为减少雾霾对员工的伤害，公司为全体员工发放防霾口罩，减少雾霾对身体带来的伤害，同时倡导员工绿色出行，减少环境污染。



### （二）绿色建造

#### 1. 绿色施工

绿色施工作为建筑全寿命周期中一个重要阶段，是实现建筑领域资源节约和节能减排的关键环节。阳大区在工程建设中，在保证质量、安全等基本要求的前提下，通过车辆清洁、洒水、地面硬化、围挡、密网覆盖、场地绿化等绿色施工技术实现节能、节地、节水、节材和环境保护，实现绿色施工。



项目现场洗车设施效



项目施工场地绿化

## 2.能源管理

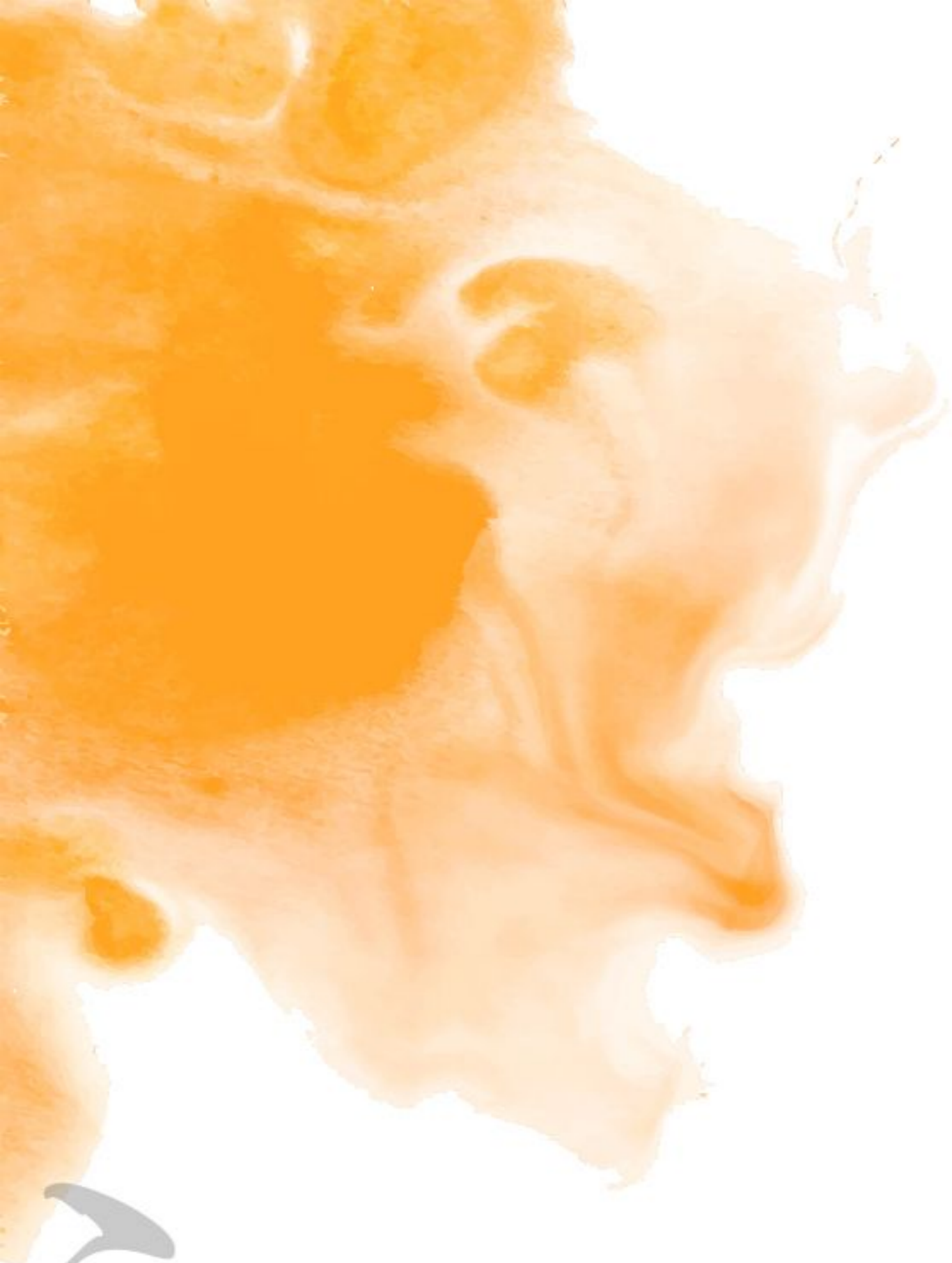
沈阳大区通过节能减排体系的建立，推动开发系统、住宅物业、商业物业节能减排工作。十二五期间共计开展节能改造项目32项，节约电能约167万千瓦时/年。

沈阳橡树湾大堂照明控制方式改造	海四地下车场照明改造
沈阳悦府车场照明改造	单元楼地下大堂照明灯改造
沈阳置地北车场照明改造	沈阳凯旋门园区室外草坪灯节能改造
长春橡树湾楼内照明系统增加时控器 以实现节能效果	沈阳橡树湾地下车场更换LED光源
沈阳橡树湾更换地库节能灯	沈阳悦府地下车库照明精减
沈阳悦府单元内大堂照明改造	长春橡树湾车场照明改造（2.2期）
沈阳橡树湾草坪灯照明改造	置地公馆车场照明改造（2.1期）
沈阳悦府热风幕加装时控开关	沈阳幸福里高杆灯节能改造
万象城照明光源的节能技术改造	沈阳凯旋门单元大堂增加时间控制器
万象城采暖成本改善	沈阳凯旋门园区照明
鞍山橡树湾1期洋房大堂吊灯改造	鞍山橡树湾1.2期单元大堂
奉天九里园区照明控制改造	沈阳凯旋门单元大堂照明
奉天九里减少照明灯数量	万象城节能灯具改造
哈尔滨幸福里电梯前室声控灯的改造	万象城冷却塔设备自动运行的优化
海二会所照明光源改造	万象城及华润大厦C-BUS系统优化

节能改造项目

### （三）绿色建筑

我们积极推进绿色建筑发展，在建筑的全寿命周期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以及与自然和谐共生的建筑。2015年沈阳大区贯彻《华润置地项目绿色/节能建筑管理制度》，依据《华润置地绿建技术标准》，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。2015年累计申请45.3万平绿建等级认证。



社区

社区共享

是我们财富的归属



## 七、社区共享是我们财富的归属

### (一) 公益管理及实践

沈阳大区秉承华润置地“用心做公益”的理念，积极号召和倡导员工、业主及客户积极参与志愿者服务活动。2015年共组织8次志愿者公益实践活动。

#### 1. 教育文化事业

公益画展、公益赠书、捐赠海洋球、为高考学生提供饮用水

##### 绘梦想 畅未来——公益书画展

国际残疾人日期间，沈阳大区与社区及爱心企业合作，在万象城为聋哑女孩举办个人公益画展，通过义卖爱心台历，共募集梦想基金3万余元，义卖所得资金全部用于资助刘畅学业。



#### 2. 帮扶社会弱势群体

元宵节送汤圆活动、为环卫工人提供热水、组织自闭症儿童观影

##### 一切皆因有爱——自闭症儿童观影

2015年10月，沈阳万象城员工借助电影《小王子》上映的契机，在微信朋友圈内筹集善款1万余元，组织“一切皆因有爱——来自星星的你与小王子最美相遇”活动，赞助179名自闭症儿童及其家长免费观看该影片，沈阳万象城在2015年年底被辽宁省残联授予“爱心团队”称号。



爱心团队牌匾



自闭症儿童观影

### (二) 社区责任

沈阳大区各公司积极维护与所在社区关系，配合社区街道及党委开展各项工作。2015年，沈阳公司党委并列为所在街道非公企业党建典范，长春公司获得街道党委2000元的经费奖励。同时，公司与所在社区困难户进行结对帮扶，每年节假日定期慰问。

2015年2月，公司总经理李欣慰问结对帮扶的社区困难户，为他们送上新春祝福，带去慰问品及慰问金。



# 2016年展望

展望2016年，东北经济增速放缓，市场竞争更加激烈，对大区的业绩增长与可持续发展带来巨大的挑战与压力。

2016年作为华润置地沈阳大区“十三五”战略规划的第一年，要以“守正，出新，再创业”的精神，坚持“精准投资、卓越运营、变革创新”的战略举措，在资源拓展方面积极获取优质土地，保持市场份额领先；在卓越运营方面关注内涵式增长，全面提升产品质量与服务品质，提升管理效率，提升商业经营业绩，进而提高大区回报水平；在变革创新方面营造创新氛围，培育创新文化，探索管理创新、产品创新、服务创新及商业模式创新，寻找新的利润增长点。我们将努力遵循“做实、做强、做大、做好、做长”（5M）的发展理念，为实现“引领商业进步，共创美好生活”的崇高追求而不懈努力。

与此同时，华润置地沈阳大区将依然遵循集团及置地总部社会责任的践行目标和原则，心系客户、心系股东、心系伙伴、心系员工、心系环境与社区，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、利益相关方及环境的和谐统一。

于客户，坚持以客户为导向，提供优质、安全的产品，并不断提升客户服务品质；于伙伴，坚持合作共赢理念，建立和完善战略管理平台，建设绿色供应链；于环境，坚持绿色低碳理念，推行绿色办公，建立完善的环保措施，减少资源消耗，保护城市生态环境；于员工，秉承以人为本理念，不断完善和优化员工培训及发展通道，关注员工职业健康；于社区，坚持与社区共享发展成果，积极践行社会公益，鼓励员工积极参加志愿活动，为社会和谐积极贡献力量。

目录	指标	指标	报告位置
报告导读		P1.1-P1.5, P2.1	
致辞		P3.1-P3.2	
2015年度大事记		P5.1	
关键绩效		P5.2, M1.4-M1.5, S1.5	
公司荣誉		P5.3	
关于我们	公司概况	P4.1	
	组织架构	P4.3	
	业务分布	P4.3	
	产品服务	P4.2,P4-4	
责任专题 以客户为中心	住宅	M4.2, M2.7, M2.13	
	写字楼	M4.2, M2.7, M2.14	
	购物中心	M4.2, M2.7, M2.14	
	酒店	M4.2, M2.7, M2.14	
诚信合规是我们长期的坚守	公司治理	S2.13,S2.14	
	诚信经营	M3.3, M3.4, S1.1 -S1.5	
	政策响应	S1.6-S1.10	
	责任管理	G1.1, G1.2, G2.1,G2.2, G5.1, G5.2, G5.3,G5.4, G5.5, G6.1	
客户满意是我们不变的追求	保障客户的权益	M2.1, M2.2, M2.3	
	提供优质的产品	M2.4, M2.5,M2.6, M2.7	
	奉献贴心的服务	M2.13, M2.14, M2.15, M2.16, M2.17	
	客户导向的创新	M2.8, M2.9, M2.10	
创造价值是我们存在的使命	权益保护	M1.1, M1.2, M1.3	
	共享价值	M1.4, M1.5, M1.6	
合作共赢是我们成长的基石	打造责任供应链	M3.1, M3.2, M3.6, M3.7,M3.11	
	促进产业发展	S3.8, S3.9, S3.10	
心系员工 人本关怀	员工概况	S2.12,S2.13, S2.14, S2.15	
	保护员工权益	S2.1-S2.7, S2.11	
	员工健康安全	S3.1-S3.8	
	助力职业发展	S2.8, S2.9, S2.10	
	关爱员工生活		
改善环境是我们创新的动力	环境管理	E1.1-E1.5, E2.1	
	绿色建造	E4.1-E4.5	
	绿色建筑	E5.1,E3.1 -E3.4	
社区共享是我们财富的归属	公益管理	S4.3	
	社区责任	S4.1,S4.2	
	公益实践	S4.5	
2016年展望		A1	
报告评级		A2	



**组 长** 李 欣

**副组长** 向 阳

**执行组长** 陈秀宁

**组 员** 马小京、姜柏成、李鹤男、唐一宁、杨鹏、彭嘉、代春缘、姜明月、  
杨博文、李俏、邱士鑫、宋楚卉、张雪、马源嫔、张韬、仲琳、陈晨、  
宋丽、钱晓天、梅雪、李布衣、姚红、郑娜、田小芳、王德新



## 华润置地沈阳大区

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

