



与您携手 改变生活

华润(集团)有限公司
China Resources (Holdings) Co., Ltd.

香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 49 楼
49/F., China Resources Building, 26 Harbour Road,
Wanchai, Hong Kong
Tel: 00852-28797888 Fax: 00852-28275774
<http://www.crc.com.hk>

华润(集团)有限公司



与您携手 改变生活

2015 华润(集团)有限公司 社会责任报告



2015 社会责任报告

携手共创美好生活

封面故事

辽阔的天空、起伏的山峦、恬静的绿野、繁华的都市、美丽的乡村、温馨的一家，构成了一幅和谐、绿色、人本的生动画面，也表达了我们的愿景，携手各界，建设诚信、价值、人本、满意、绿色、共赢、和谐华润，这是我们的庄严承诺，也是“十三五”期间华润社会责任建设目标。明快的色彩代表着希望，奔向华润意味着大众信赖和我们的责任，“携手共创美好生活”八个大字遒劲有力，表达了全体华润人的心声，将以“踏石留印、抓铁有痕”的决心，做实愿景，赢得未来。

携手共创美好生活



目录

前言
04

01

携手股东，建设价值华润
18

02

主题实践之一 落实诚信合规
36

03

携手员工，建设人本华润
44

03

携手客户，建设满意华润
64

04

主题实践之二 探索循环经济
82

04

携手环境，建设绿色华润
88

05

携手伙伴，建设共赢华润
102

06

主题实践之三 开展精准扶贫
116

07

携手公众，建设和谐华润
122

07

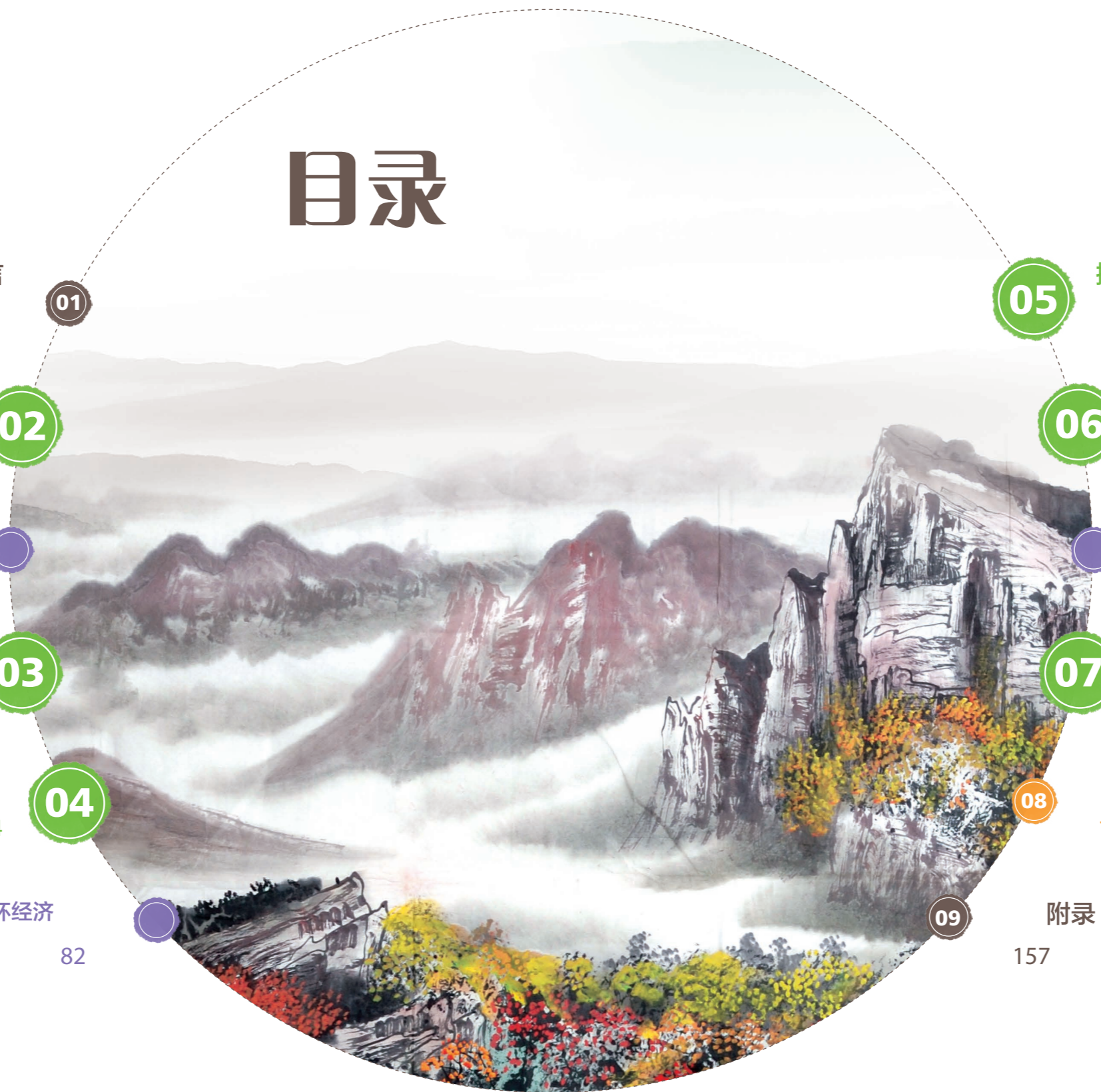
责任管理，引领践行融合
138

08

附录

157

09





华润集团董事长·傅育宁

每年，华润服务着5,900多万家终端客户，为业务伙伴提供着逾4,800亿元(人民币)的商业合约，为社会提供着近50万个就业岗位，为政府贡献着440多亿元的税收。

做大众信赖和喜爱的企业

读者看到的这份报告，已经是华润的第九份社会责任报告。我们希望借助社会责任报告这个沟通平台，持续听取各界意见，增进沟通互信，全面推动华润社会责任的管理、践行和融合。

履行好社会责任，关系着华润品牌形象的塑造、业务的畅顺运营、企业与社会和自然的和谐共存。每年，华润服务着5,900多万家终端客户，为业务伙伴提供着逾4,800亿元(人民币)的商业合约，为社会提供着近50万个就业岗位，为政府贡献着440多亿元的税收。作为一家有影响力的特大型中央企业，华润深刻认识到必须在履行社会责任方面有更高的标准、承担更多的责任，这样才能与自身的规模实力相匹配，与社会大众的期望相一致。在为股东创造价值、守法合规的同时，华润要以更为谦卑的心态，悉心听取各界对华润开展权益保护、环境友好、生产安全、公平竞争、透明运营、质量安全、防止舞弊、和谐共享等热点议题的要求和期望，遵守商业伦理道德，努力以实际行动践行责任。在这个过程中，我们希望华润提供的产品和服务受到越来越多的客户青睐与喜爱，企业的业绩表现使股东更加放心和满意，组织的文化氛围令广大员工倍感快乐和自豪，华润的社会形象受到大众喜爱、认可和赞赏，同时，吸引越来越多的企业效仿和学习，在引领商业进步中发挥表率 and 示范作用。

2015年，集团继续探索“以编写报告为切入点，以编促管理、以管促践行、以践行促融合”的华润特色履责模式，在模式创新、做实践行、加快融合方面取得了新进步。其中，最突出的亮点表现在诚信合规建设、环境与公共责任履行，以及责任管理三个方面。

过去的一年，集团更加注重诚信合规建设。针对中央巡视组揭示的公务接待、投资并购、招投标等方面存在的问题，集团通过严肃查处“四风”问题、整治投资并购违规、严惩招投标舞弊行为、完善“三重一大”决策机制、规范招投标制度等措施，有力地遏制了商务活动中的奢靡浪费现象和不正之风，问责文化得到加强，投资风险和管理漏洞得到防范，廉洁从业意识得到强化。

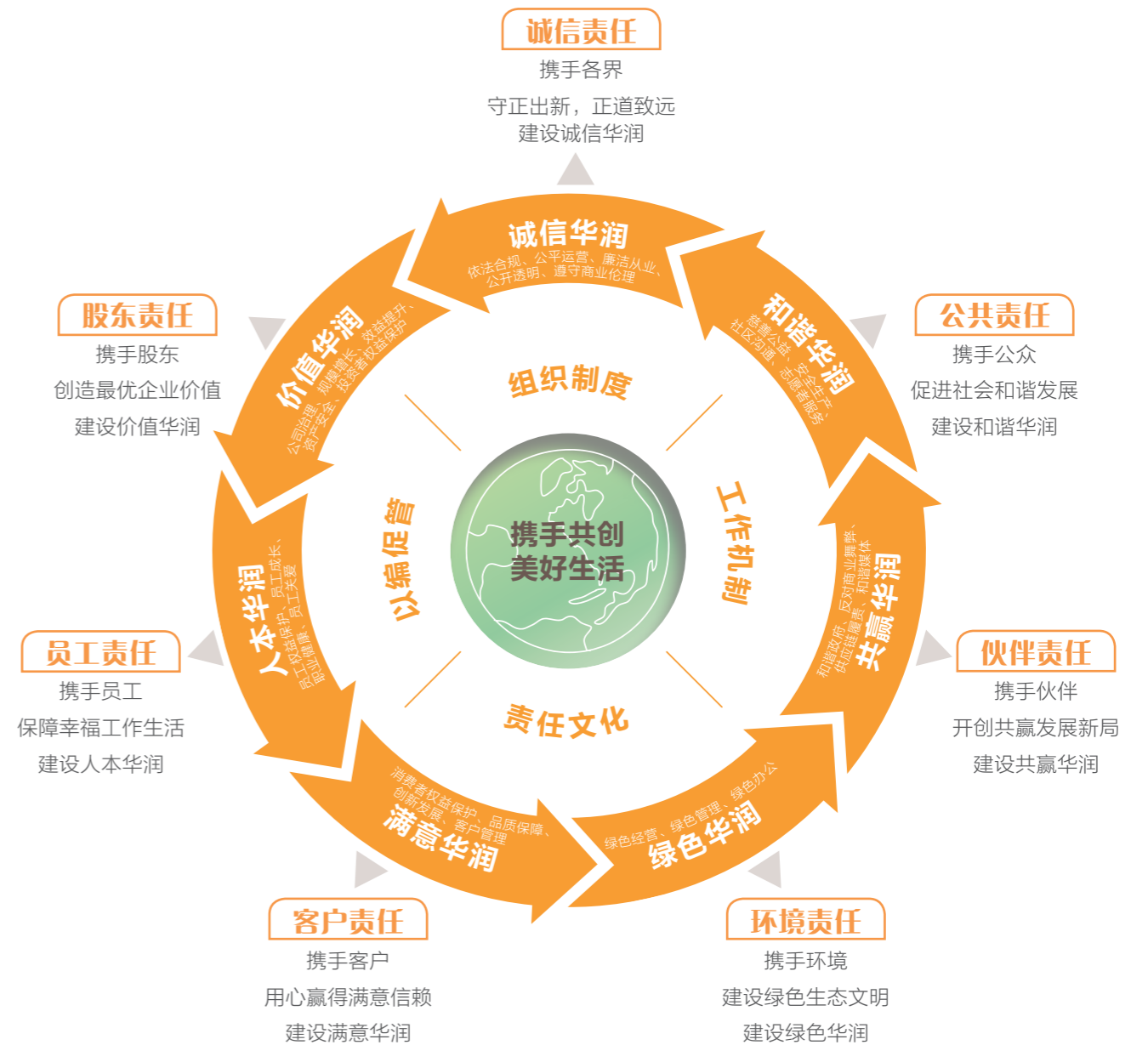
过去的一年，集团更加注重环境友好、与社会共享发展成果。环境保护和生产安全形势保持平稳，没有发生较大的人身伤亡事故、环境污染事件和食品药品质量安全事件，主要节能减排指标持续向好。华润在宁夏海原开展以养牛为核心的产业帮扶初见成效，草畜一体化肉牛养殖场基本建成，海原润农扶贫种养殖专业合作社顺利运作，农户通过合作社开展家庭养牛，增加了收入。在革命老区安徽的金寨华润希望小镇已经竣工，至此，华润在全国已捐建了六座希望小镇。

过去的一年，集团更加注重社会责任管理。规划了“十三五”华润社会责任的发展方向，明确了未来5年的履责目标、践行重点、管理要求，使华润社会责任工作的开展更具前瞻性、计划性。推进了社会责任制度执行情况检查，依据发现的问题，修订制度，防范履责风险。集团各级企业深入开展主题实践活动，总结最佳实践，融入企业文化与内控管理，负面舆情事件明显下降。

我们的努力和付出也得到了社会的认可和赞誉。2015年，华润再次晋身“中国社会责任卓越企业”之列，首次获评为社会公益五星级企业，继续被评为“香港绿色企业”，社会责任报告一举囊括3个行业最高奖项。这些很好地彰显了华润“受大众信赖和喜爱”的企业形象，巩固了社会公众对华润的信心和赞许。

未来五年，华润将按照“十三五”社会责任规划提出的目标，大力推动诚信华润、人本华润、满意华润、共赢华润、和谐华润、绿色华润、价值华润的建设，推动社会责任与企业文化密切融合。通过严格遵守国家法律法规，遵循商业伦理道德，讲规则、守正道、谋实事，坚决维护投资者、员工、客户、消费者、合作伙伴的合法权益，建设诚信华润；携手员工，开展关爱活动，营造良好工作环境，助力职业发展，建设人本华润；携手客户，提供优质安全的产品与服务，倡导健康生活方式，提升生活品质，维护客户权益，建设满意华润；携手伙伴，遵循市场规则和商业伦理，构建健康可持续的商业生态，开创共赢发展新局，建设共赢华润；携手公众，响应国家号召，投身公益，弘扬主流价值，促进社会进步，建设和谐华润；携手环境，严守环保法规，节能减排，发展循环经济，推动绿色生态文明，建设绿色华润；携手股东，实现产业升级和全球化发展，服务民生幸福，为股东提供满意的回报，为社会、环境创造满意的价值，建设价值华润。

一家优秀的企业不仅要在商业层面取得成功，实现经济价值最大化，还要在德行方面有突出表现，实现社会综合价值最大化。履行社会责任是顺应国家、社会、公众对央企要求的需要，更是打造华润软实力、迈向全球化企业的必由之路。未来，我们将更加认真地倾听来自社会各界的意见和呼声，不断提升履责能力和水平，积极引领商业进步，携手共创美好生活，做“受大众信赖和喜爱的企业”，让客户信赖、股东满意、员工自豪、公众喜爱、同行赞赏。





1. 企业性质

国务院国资委直接监管的国有重点骨干企业之一
与大众生活息息相关的多元化企业
创始于1938年，植根香港近八十年

2. 规模实力

位列《财富》全球500强企业第91位
5家香港上市公司，其中2家为香港恒生指数成分股
7大战略业务单元、1,948家下属企业、50万员工，总资产逾万亿

3. 行业地位

华润万家 中国最大的连锁超市	华润电力 中国效率最高、效益最好的独立发电商之一	华润置地 中国最具实力的综合地产商之一	华润水泥 华南市场占有率第一	华润燃气 中国最大的城市燃气运营商	华润医药 经营规模居中国医药行业第二	华润信托 中国盈利能力最强的信托公司之一	其他
华润雪花啤酒 中国最大的啤酒企业，“雪花”全球销量最高							
华润怡宝 包装水市场份额广东第一							

4. 主营业务

	电力		医药
消费品		水泥	
	地产		金融
燃气		其他	

5. 发展愿景

华润以“做实、做强、做大、做好、做长”(5M)为发展理念，坚持“集团多元化、利润中心专业化”，积极倡导“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观，以实业和资本为双擎驱动，以全球化发展+互联网为两翼助力，不断超越自我，回报股东，奉献社会。

春华秋实，四季华润，“嗨皮润”的春夏秋冬，满满的都是华润。



新春正月
新年伊始，万象更新。嗨皮润穿上新衣，走进华润万家超市。一年中最开心的莫过于购置年货的畅快了，让优惠来的更猛烈一些吧。

新春正月



早春二月

阳春三月

清明四月

花开五月

明媚六月

辛苦了一整年，嗨皮润终于拿到了丰厚的年终奖。问题来了，理财哪家好？不如来华润直销银行吧。无论工资卡在哪，都能轻松一键绑定，尽享稳定的理财收益。移动互联网时代，理财没有界限。

春光明媚，不如来一场说跑就跑的马拉松吧。补充体力，怎能没有怡宝水？小雨淅淅沥沥，随身携带999感冒灵，想必也是极好的选择。

住在华润·幸福里就是幸福，步行前往华润万象城，喝一杯华润旗下的太平洋咖啡，再去Ole精品超市开启“买买买”模式，足不出户，尽享高端洋货。



幸福里
“金九银十”，又到一年买房季，华润置地用品质给您的生活更多改变。入住幸福里，畅游橡树湾，在中央公园尽享悦府的尊贵。

丹枫九月·金秋十月

五丰
在这收获的季节，怎能少了“五丰”大闸蟹助兴，持蟹赏菊，嗨皮润与亲朋把酒共聚，实乃人生一大乐事。华润五丰携手Ole精品超市，为您在金秋奉上一场味蕾的盛宴。

火辣八月
酷暑难耐，最适合来一瓶午后红茶（怡宝饮料），降温之余，时刻为头脑充电。晚宴时分，怎能少了“雪花”脸谱助兴，喝出清爽，更喝出品味。

雪花
炎炎夏日，最适合在“冰”上邂逅了。准备好了吗？全国各地的华润万象城都有硕大的室内冰场哦。告别外面湿漉漉的空气，嗨皮润滑翔在冰纷万象中，久久不能自拔。

流火七月

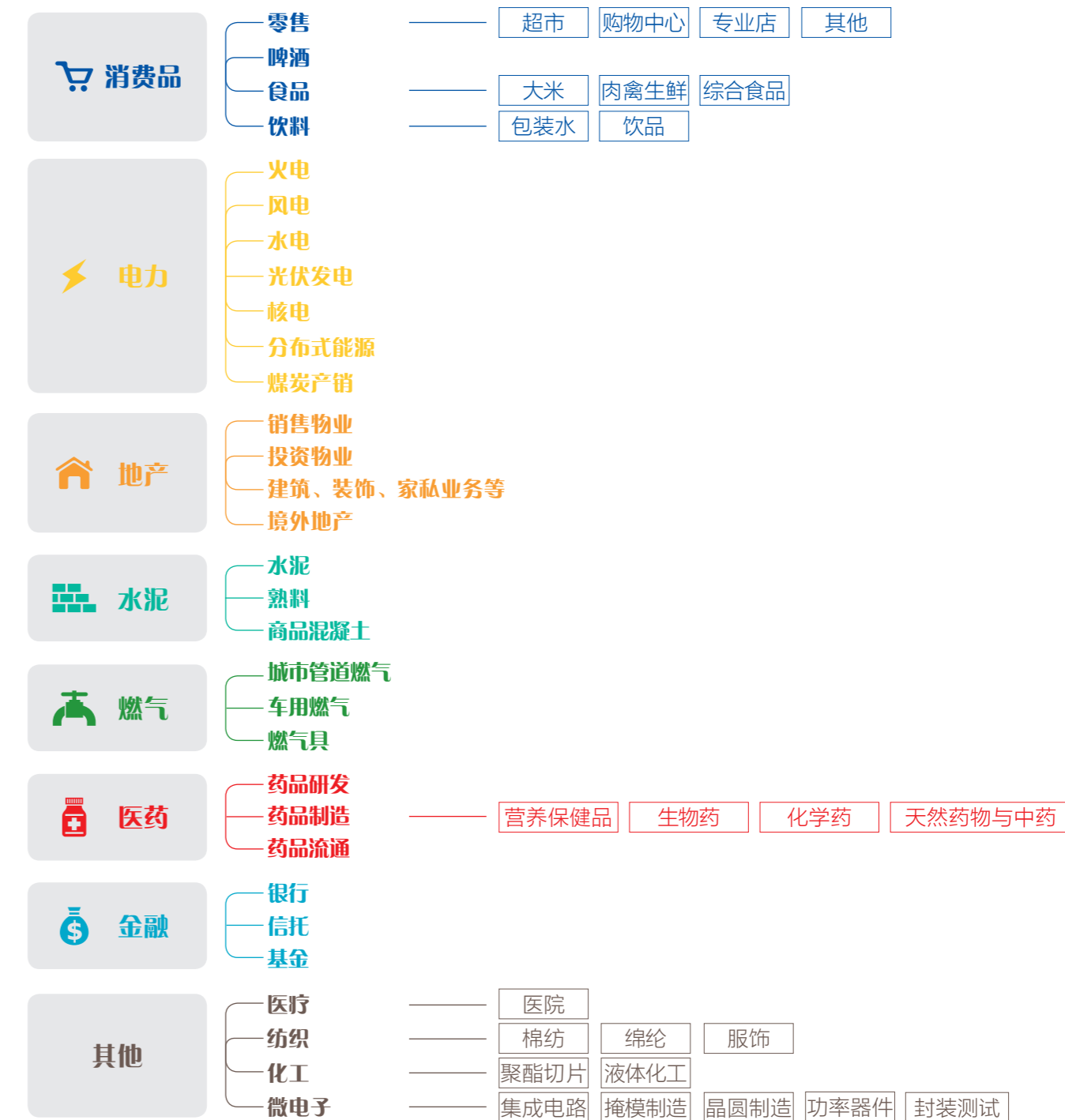
火辣八月

昆明市儿童医院
秋意浓，寒风起，父母最担心孩子的健康。华润医疗旗下昆明市儿童医院给你最专业的呵护，仁心仁术，儿医人最是可爱。

寒冬腊月
三九严寒，进补刻不容缓，东阿阿胶性味甘平，补血养气，最是滋补圣方。有道是“冬令进补，来春打虎”。胃寒难耐？来一杯999胃泰，舒服多了。

小雪冬月

三九严寒，进补刻不容缓，东阿阿胶性味甘平，补血养气，最是滋补圣方。有道是“冬令进补，来春打虎”。胃寒难耐？来一杯999胃泰，舒服多了。



华润旗下品牌树



七大战略业务单元企业品牌



(一) 重大事件

2015年度央企负责人考核评级A级，2013-2015任期央企负责人考核评级A级，被国资委授予“业绩优秀企业”荣誉称号。

华润在世界500强排名位列第91位。

启动华润“十三五”发展战略规划。

开展“华润文化重塑工程”。

宁夏海原肉牛养殖扶贫计划初见成效，金寨华润希望小镇全面开工。



再次荣获“中国社会责任卓越企业”称号，华润社会责任报告囊括三项业界最高奖。

首次开展集团制度建设与执行情况专项评价工作。

华润创业向华润集团出售全部非啤酒业务。

华润置地合肥、赣州、沈阳万象城开业，至此，华润在全国共有7家商业城市综合体成功开业。

按照中央巡视组反馈意见开展深入整改。

(二) 经营绩效

营业额：4,812.2亿元人民币

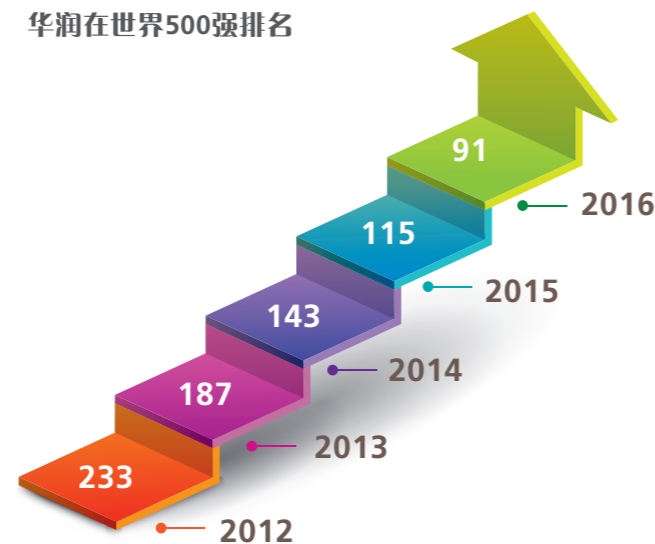
利润总额：439.7亿元人民币

净利润：298.2亿元人民币

总资产：9,945.2亿元人民币

国有资产保值增值率：117.19%

华润在世界500强排名



(三) 荣誉奖项



- 中国社会责任卓越企业(中国社科院)
- 五星级社会责任报告(中国社科院中国企业社会责任报告峰会)
- 社会责任报告领袖奖(金蜜蜂2015优秀企业社会责任报告排行榜)
- 最佳社会责任报告(融智中国企业可持续竞争力年会)
- 夺得“香港绿色企业”13个奖项，为历年最多(香港环保促进会)
- 公益发展指数排名第一、社会公益五星级企业(中国社科院《企业公益蓝皮书》国企100强)
- 华润希望小镇项目获评五星级公益项目(中国社科院)
- 全国先进社会组织(国家民政部)
- 企业文化卓越表现企业(企业文化评论杂志)

责编：宋贵斌
撰稿：江家岱、涂庆生

02

携手股东 建设价值华润



2016年华润集团经理人工作会议 暨「十三五」战略规划研讨会



22

完善公司治理，实现科学决策

24

聚焦主业，推动成长

26

内涵发展，提升效益

29

加强内控，降低风险

30

规范信息披露，维护投资者权益

32

保值增值，绩效靓丽

我们的倾听

华润应当积极承担起中央企业的使命，成为保增长的主力军，同时发展中要注意控制风险，实现持续增长。

我们的承诺

开展并购整合、资本运营，拓展海外业务、应用移动互联网，助力集团“十三五”战略目标实现；推动业务创新、结构优化、精益协同，提升盈利能力；加强内控管理及风险防范，落实制度文化，确保资产安全；健全决策、执行和监督机制，实现科学治理；维护股东合法权益，规范信息披露，做股东、投资者信赖的企业。



挑战与目标

2015年，宏观经济持续下行、海外市场加剧动荡，集团整体面临核心产业遭遇增长瓶颈、国际化起步缓慢、创新能力不足等挑战。华润集团按照“守正出新”的管理主题，一手抓诚信合规，健全公司治理，加强风险管控，夯实发展基础；一手抓业务拓展，推动业务重组，优化资源配置，加快创新发展。在宏观经济困难的形势下，整体业绩依然保持了稳健增长的势头，经济效益和整体实力稳步提升，在央企利润总额排名中位列第六，成为央企保增长的排头兵。

关键绩效



9,945亿

资产总额



4,812亿

营业收入



440亿

利润总额

(单位：人民币)

我们的理念

华润追求的是全面、均衡、高质量的“均好性”业绩，不仅要做到发展能力强、盈利水平高、运营风险低、行业影响力大，还要在环境友好、成果分享方面率先垂范，实现综合价值最大化。没有增长的业务不是好业务，没有业绩的团队不是好团队，业绩是华润选人、用人、评价人、激励人的重要标准。

利益相关方承诺执行评价

2014年承诺事项	执行情况
开展“十三五”战略规划	★
培育新的业务增长点	★
探索互联网和新经济	☆
加大非核心资产退出力度	☆
加快“走出去”步伐	☆
加强合规建设	★
推进全面风险管理	★
健全决策管理制度	★
加强大股东行为规范	☆
落实投资者沟通机制	★
加强信息披露	☆
完善上市公司董事履责	☆
小股东权益保护的培训教育	☆
制度修订和监督考核	★

★ 满意 ☆ 一般 ☆ 不满意

一、完善公司治理，实现科学决策

(一) 华润特色的公司治理模式

华润集团总部位于香港，公司治理在符合国资委要求的同时，还需遵守香港相关法律条例。经过积极探索实践，集团形成了具有华润特色的公司治理模式。

1. 清晰母子公司定位

◆ 集团定位为价值创造型战略管控总部，负责规划整体战略，审批行业战略，开展资源配置，推动主业发展，动态调整业务。

◆ 战略业务单元定位为战略管控运营型总部，按照总部做强、区域做实、项目做精的原则，负责实施行业战略，创新商业模式，开展运营管理，实现发展目标。

2. 明确集团决策事项

集团通过董事会常务会议、专题会议等对重大事项进行集体决策。集团最高决策机构为董事会常务会议，人员组成包括业务线和职能线的负责人。主要决策事项包括：战略规划、商业计划及工作计划、评价考核、重大投融资、并购重组、资产处置和股权交易、重要制度、重要会议及活动安排、直管经理人任免、机构调整、重大改革。



3. 探索职能总监制

战略业务单元、一级利润中心总部与集团建立职能对接关系，部室对口，职能一致，通过设置总监对职能线开展纵向监管。

4. 完善监管机制

集团通过OA报送平台，实施监控直属企业“三重一大”决策情况；通过重要的决策性会议部署，推动重点工作；通过督办机制保证决策事项有效执行；依据管理体系开展监管，形成监管合力，提升监管专业水平；依据制度、流程开展管理，提升效率，减少风险疏漏。

(二) 公司治理新进展

- 1. 健全专业委员会。**本年度调整充实了11个专业委员会，作为集团董事会的专业咨询机构，成员由总部、利润中心相关领域专家组成，负责就重大运营管理及发展问题开展研究，提出方案意见，交集团董事会通过后督导实施。
- 2. 推进规范董事会建设。**依据国资委部署，开展调研，拟定方案，修订制度，建立由内外部董事组成的集团董事会，最终形成董事会依据国资委的授权行使决策权，决策、执行、监督相互制约、互相促进的企业治理结构。
- 3. 调整集团领导分工。**集团领导不再兼任职能线总监、战略业务单元董事长，以集团领导身份对相关职能线和业务线进行分管，加强对全局性问题的统筹协调，形成集团分管领导行使重大事项决策权、职能线或业务线负责人负责执行的领导体制。
- 4. 压缩管理层级。**华润电力成立大区，统筹对当地火电、煤业和新能源业务的管理。华润创业将物流、物业、中艺零售等业务归为直管，华润堂移交华润医药管理。

案例

投资预审为资产安全装一扇门

华润集团针对过往在投资决策上存在的问题，成立了投资预审委员会，修订完善了集团投资管理办法，对投资管理进行了重大变革，核心是将以前集团投资管理的会签(会商)制改为了投资预审制，实现了投资主体的项目建议权、投资预审委的咨询评价权、董事会决策权的有效分离。

2015年，华润严格执行投资预审制度，集团层面共召开投资预审会议6次，审议投资项目16个。同时，集团着力推动投资预审制度在下属业务单元的推广和落地。集团七大战略业务单元均制定了投资预审制度，并成立了投资预审委员会，对本业务单元内重要的战略性投资项目进行集体决策。截至2015年底，各业务单元共召开投资预审会议70次，累计审议项目173个。

4.3%
营业额同比增长

425亿
年投资额

1千亿 × 3
消费品、地产和医药营业额

二、聚焦主业，推动成长

本年度，集团坚持合理配置资源、优化资产结构、做实做强做大主业的战略，全年营业额同比增长4.3%，消费品、地产和医药板块营业额分别过千亿，啤酒、饮料、电力、水泥以及三九OTC等业务增速高于标杆企业平均水平。

应对宏观经济下行趋势，全年完成投资额425亿元人民币，低于投资预算，投资的一半聚焦电力、置地、燃气业务，超过10亿元的投资项目6个，包括贵州六枝电厂、深圳前海中心、深圳华润城、海丰电厂，收购云南昆钢水泥建材集团和浙江众益制药权益。电力、地产和消费品业务审慎投资，医药、水泥投资缩减。

各战略业务单元优化产品结构，加强品牌建设，强化价值链控制，严格质量管理，推动渠道变革，开展技术改造和产品研发，加强精益管理，促进业务协同，产业发展能力进一步提升。资源端业务方面，华润电力的“一矿一策”战略卓有成效，在南亚和东南亚地区的项目发掘也取得重要进展；华润水泥的吨水泥盈利继续保持行业领先水平；华润燃气销气量居全国第一。市场端业务方面，华润创业围绕“好产品+好渠道”和“走出去”开始布局，开展国际分销的新品引进和渠道开拓，精品超市业务快速稳步发展，零售市场份额持续增长；啤酒和饮料业务在提升盈利水平的同时，实现市场份额持续增长；华润置地努力探索品牌和输出管理，尝试轻资产管理模式；华润医药业务在服务模式创新方面持续推动医院药品物流智能一体化，二、三级医疗终端覆盖数量超过4,000个。

零售业务：

Ole精品超市快速发展，万家跨境电商体验店在深圳前海开业，与百度外卖牵手开始线上选购线下配送的双重服务，与微信、支付宝一起成功打造“智慧超市”。



电力业务：

风电、水电、光伏等清洁能源装机占比提高至13.3%。在南亚和东南亚地区的项目发掘取得重要进展。创新营销手段，加强重点客户营销工作，取得了更多的计划电量。



地产业务：

新开业7家商业城市综合体，目前旗下拥有在营购物中心22家；住宅地产销售顺畅，客户满意度提升；开始探索品牌和管理输出，尝试轻资产管理模式。



水泥业务：

华润水泥积极开展渠道变革，努力推动“润丰水泥”品牌战略落地，巩固了市场地位。华南核心区加大销售拉动了水泥生产。



医药业务：

华润双鹤收购华润赛科和济南利民制药，巩固了化学药的地位。华润三九收购浙江众益制药、杭州老桐君制药，弥补了在中高端抗病毒市场的空白。医药商业加快向“系统服务提供商”的转型，医院药品物流智能一体化新增合作医院12家，终端覆盖超过4,000个。



燃气业务：

通过“服务作业标准体系”实现高效专业服务，优质工商业用户占比提升，加气站投资速度加快，接驳用户大幅增长，顺价机制传导顺利，带动销售额和利润增长。



 **18%**
净利润增长

 **9**
央企利润总额排名

 **100亿 × 2**
电力和地产利润过百亿

三、内涵发展，提升效益

2015年，集团以“稳增长”为首要任务，以保增长、调结构、转方式、重质量、促效率、强能力为工作重点，继续推动主业发展，优化资源配置，实现集团整体业绩持续增长，财务状况稳健，成本费用控制有效，主要战略业务单元实现了营运效益和效率的提升。本年度集团经营性利润同比增长6%，净利润增长18%。全年利润总额在中央企业中排名第9、增幅排名第6。两个业务利润增幅高于营业额增幅，经营利润率同比上升0.4个百分点，净资产收益率增加0.73个百分点，总资产报酬率增加0.34个百分点，集团获利能力持续改善。

(一) 探索互联网业态

华润万家与招商国际合作的跨境电商体验店在深圳前海开业，与百度外卖牵手开始线上选购线下配送的双重服务，与微信、支付宝一起成功打造“智慧超市”。“e万家”已经发展为包含“跨境购”、“城市生活”和基于门店配送的“万家送”购物网站，跨境购已向全国提供服务。



华润万家跨境电商体验店

健一网开展客户细分的健康管理，探索医药外送服务，与华润堂合作尝试开展跨境电商业务，目前累计有超过300万的下载用户。

华润置地探索商业和社区O2O模式，尝试“商业+互联网”、“住宅社区+互联网”。

(二) 压缩股权层级

2015年，集团按照四级管控架构的要求继续推进压缩管理层级。华润创业整合Tesco中国业务，将华润物流、华创物业、中艺零售归为直管，华润堂移交华润医药管理。华润电力成立了内蒙古大区，统合对当地火电、煤业和新能源业务的管理。集团及下属业务单元以注销、出售等方式清理法人企业156家。通过上述工作，集团管理架构已降至12级，股权架构进一步优化。

(三) 推进业务重组

本年度，集团抓住有利时机出售非核心业务和低效资产，涉及出售华泰保险、华润电力锦州公司股权等，实现59亿元税前收益。同时，集团积极推进所属企业业务整合，提升相关业务的协同作用，释放上市公司价值。

- ◆ 非啤酒业务退出华润创业上市平台。消费品业务重组使啤酒业务市场价值得到了真实体现，也为华润创业开展消费品基金业务，培育更多的专业化上市平台，开展国际化经营，做实“好产品+好渠道”，打下了良好基础。
- ◆ 出售万东系公司和三洋压缩机公司。
- ◆ 将三九脑科医院业务转到华润股份公司，由华润医疗管理。

案例

华润煤业积极减亏扭亏

2007年，华润电力为平抑电煤价格不断上涨对火电盈利的压力，进入煤炭领域，山西是重点投资地区。2012年起煤炭市场逆转，供大于求，价格持续下行。目前，煤业一直处于经营亏损状态，造成华润电力整体盈利下降。

面对上述不利因素，华润电力积极应对，整合资源，推进精益运营，实施“降本增效”，不断提升基础管理能力；按照“依法、合规、有情”的原则稳妥开展人员分流工作，充分体现华润以人为本的理念，切实履行央企的社会责任。

- ◆ 实施“一矿一策”，开展降本提效，推行精益运营。2015年关闭落后产能矿井4座，停产矿井4座，淘汰落后产能约48万吨；同时进一步加强生产矿井的成本费用控制，年内吨煤生产成本同比下降20.25%。
- ◆ 争取政策支持。华润集团与中国铝业进行合作，成立山西中铝华润有限公司，以有效发挥各自优势，建设循环经济产业园，降低建设和运营成本，促进煤炭就地消化。

案例

华润创业重组获资本市场认同

2015年，华润集团通过内部资产重组的方式，剥离华创盈利能力较弱的全部非啤酒业务，实现“聚焦啤酒业务”的战略转型，增强企业竞争优势。2016年3月，华润啤酒完成向SAB Miller Asia收购持有的49%华润雪花啤酒股权，并完成非啤酒业务退出华润创业，华润创业更名为华润啤酒。重组后，上市资产质量及盈利能力得到资本市场认同，复牌后股价最高上升56%，资产价值得到释放。



2015年4月21日华润集团提出建议以280亿港元收购华润创业全部非啤酒业务

四、加强内控，降低风险

集团首次开展了制度评价，制度文化得以落实，通过制度管理进一步规范业务流程、堵塞经营漏洞。继续强化审计监督，防范内部风险，较好地发挥了对业务的支持保障作用。通过加强内控管理，集团资产安全性提升，总有息负债率45.7%，较年初下降3个百分点，总有息负债规模较年初减少6%，有息负债平均成本较上年下降0.1个百分点，杠杆水平下降，财务风险降低。

- 1. 开展制度评价。**聚焦“投资管理、采购管理、财务管理、人力资源管理、法律事务管理”五大管理领域，全面评估集团制度体系的健全性、设计的科学性和执行的有效性，形成制度管理建议，从完善制度流程、健全管控体系、加强问责奖惩等方面督促有关单位落实整改，推动实现制度闭环管理。2016年在制度评价的基础上，全面推动制度梳理和优化工作。
- 2. 规范投资并购。**颁布了《投资管理办法》，制定了《投资预审工作细则》，进一步规范了涉及交易对手的投资、资产处置和引进战略投资者工作，进一步规避交易和诚信风险，确保了交易合规。
- 3. 严格招标采购。**集团印发了《招标采购管理制度》，全面优化招投标业务流程，大力推动廉洁从业，加大惩处力度，防范了腐败风险。
- 4. 强化审计监督。**重点对招标采购、投资并购、工程建设、财务管理、金融管控等合规风险易发、管控较为薄弱的领域实施监督，提出4,320条审计发现、4,473条整改建议，完善制度流程443项，问责追究198人次。
- 5. 控制金融风险。**华润金融将风控核心指标列入对所属企业的监管之中，强化问责，在业绩合同严格兑现，奖励与项目最终收益挂钩。华润银行全面加强信贷风险管控，提升了信贷管理水平。华润信托通过提前结束一批风险偏高项目、加强投贷后管理释放风险，降低了整体业务风险及兑付压力。通过上述举措，提升了全员风险意识，减少了金融产品开发及银行贷款的随意性，防范了金融业务的运营风险。



集团召开制度评价项目现场工作培训会

五、规范信息披露，维护投资者权益

(一) 主动向上级主管部门披露信息

集团按照上级主管部门要求，在按时、按质报送各类总结材料、统计数据的同时，积极做好《华润要情》、《华润重大事项报告》的编报工作。《华润要情》全年向国资委报送30篇，在央企排名第44位，实现了数量精简、采用率提高、在央企排名保持稳定的目标。在向监事会26办报送《华润重大事项报告》中，根据要求增加了产权交易、资产计提、大额资金支付等栏目，以及重要会议、重要制度、重要文件等信息，更全面地披露上级关注的事项。

(二) 保护中小投资者合法权益

华润严格遵守证券市场规定，规范大股东行为，保障中小股东和债权人的合法权益。集团要求上市公司进一步增加公司透明度，遵守上市规则对于股东权益平等保护的要求，不断完善公司股东大会议事规则，强化及维护中小股东利益。集团要求上市公司不断完善红利分配政策，保障中小股东的投资收益权。目前，各上市公司所有关联交易均没有出现低于账面值交易而损害股东利益的行为。华润创业、华润电力、华润置地等华润旗下的多家旗舰上市公司，始终对公众保持高度透明，多次获得最佳企业管治奖项。



“走进华润电力 感受绿色发展”活动

(三) 规范向中小投资者的信息披露

华润集团按照真实、可靠的原则，向股东及投资者及时准确披露信息情况。各上市公司通过业绩说明会、投资者调研、接受日常电话询问等方式，向中小股东介绍公司情况，解答疑问，建立与中小投资者的良性互动关系。集团每年编制《华润集团财务报告》，向债权人、投资者报告经营绩效和财务情况，集团上市公司通过年报对年度业绩进行披露。在加强与投资者沟通、规范信息披露过程中，集团通过政策及制度指引，引导上市公司严格按照境内外上市地的要求履行信息披露义务。

◆ 要求严格履行所签订《上市协议》、《董事的声明及承诺》等义务及境内外上市法规、规则的相关责任，保证公司发布的信息没有虚假、严重误导性陈述或重大遗漏。

◆ 要求公司发生重大事件，或发生上市地法规及上市规则要求公布的事件，做到全面、及时、准确地进行信息披露。

◆ 要求严格按照境内外上市要求继续做好定期报告的披露，协调好不同上市地的信息披露工作。

◆ 要求加强公司推介，重视来访接待。

2015年华润在港上市公司投资者关系维护情况

华润啤酒	1.4月-7月间举行投资者会议及电话会议，与超过650名投资者会面，并在公开文件中披露相关资讯，确保业务重组公开透明。 2.与机构投资者、分析师和潜在投资者积极交流，与超过1,300名分析师和基金经理进行约250次会面。 3.10月举办为期两天的考察团，为约70名投资者展示公司位于四川省成都市啤酒厂的规模、营运状况及分销渠道。
华润电力	与约300名基金经理及分析师会面沟通，安排基金经理和分析师参观北京、南京及广东的电厂。
华润置地	参加14场分别在香港、北京、成都、东京、深圳等地举行的投资者会议，与世界各地的投资者及分析员会面或通过电话会议沟通。
华润水泥	1.共进行200场投资者会议、咨询和电话会议，与全球基金经理和分析师交流。 2.11月举办为期两天的反向路演活动，共22名投资者实地参观位于广西贺州的华润循环经济产业示范区。

(以上资料摘自上市公司年报)

案例

加强信息披露 华创重组获股东通过

2015年8月3日，华润创业召开股东特别大会，通过了关于向华润集团出售全部非啤酒业务(包括零售、食品及饮品业务)，以及削减股本金额的决议案。重组过程中遇到最大的困难及挑战就是重组估值，即争取少数股东同意集团以低于净资产价格回购非啤酒业务。为令来自不同地区的股东及投资者充分了解有关业务重组建议的理念及能为股东所带来的利益，华润集团及华润创业举办了多次投资者会议及电话会议，让高级管理层与超过400名投资者进行沟通并回答相关提问；华润集团及华润创业还远赴海外，包括美国、英国及新加坡等地进行路演，与海外投资者会面，并以清晰、客观、平衡的方式公开阐释此项交易的内容，方便投资者获取足够信息以作出投资决策。最终，重组方案获得98.84%独立股东支持通过。

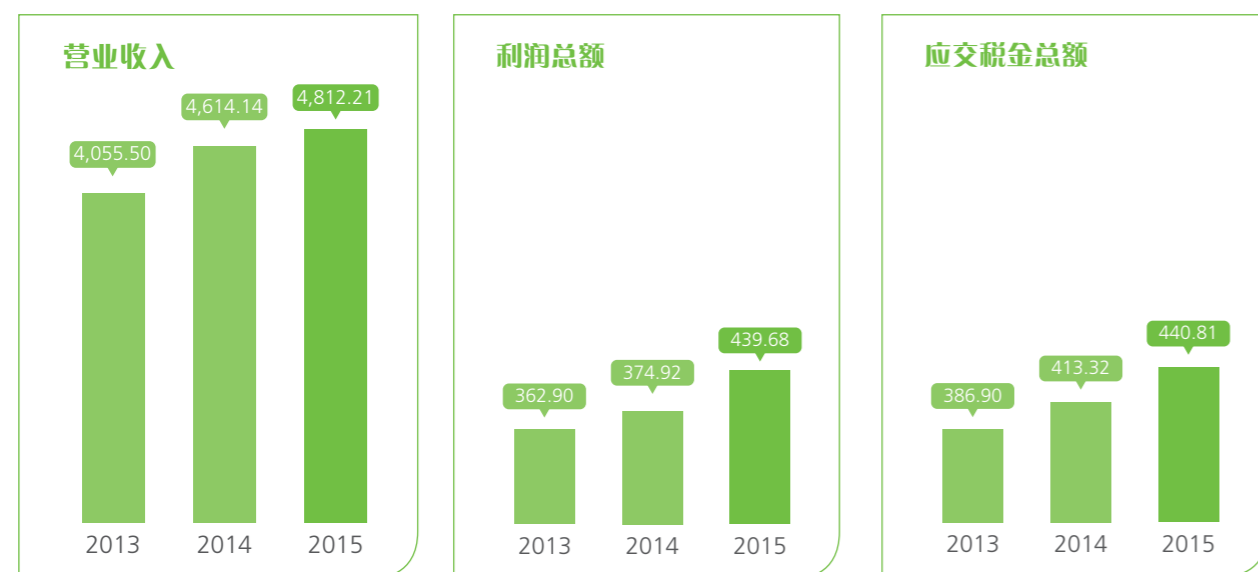
六、保值增值绩效

(一) 业绩持续增长

2015年，华润集团实现销售总额4,812.21亿元人民币，同比增长4.3%；利润总额439.7亿元人民币，同比增长17.3%；净利润298.15亿元，同比增长18.8%；资产总额9,945.19亿元人民币，同比增长6.4%。

经营业绩

(单位：亿元)



(二) 地位继续巩固

2015年，华润主营业务的行业领先地位继续提升，华润置地和华润电力双双实现“营业额超千亿、经营利润过百亿”的目标。目前，华润集团已成为全国最大的城市燃气管网、全国最大的消费品零售网络、全国最大的啤酒企业、第二大医药商业网络，电力及水泥的核心能力和运营管理水平领先同行业。

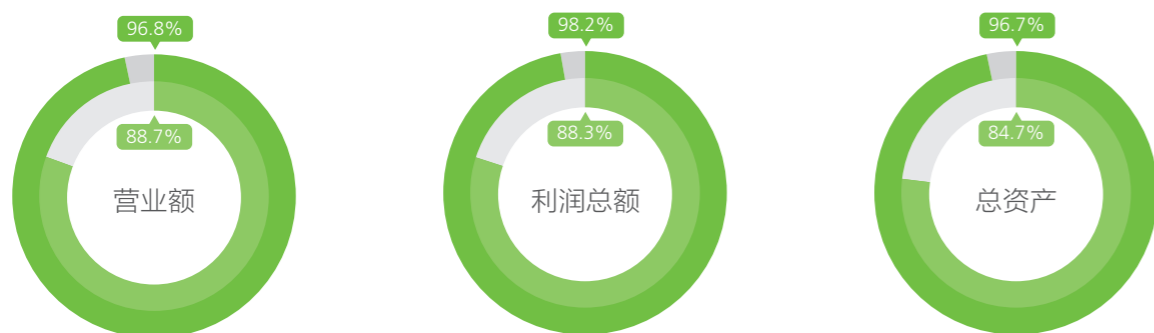
Vanguard* 华润万家	华润超市	继续保持中国连锁超市第一位，2015年拥有自营门店3,400家。
	华润雪花	连续9年保持中国啤酒市场份额第一，2015年拥有98家啤酒厂，产能2,000万千升/年。
	华润饮料	“怡宝”牌系列饮用纯净水市场地位继续提升，其产量及市场占有率在全国同类产品中排名第三。
华润电力 CR Power	华润电力	业务分布至21个省、自治区、直辖市，运营权益装机容量3,473.1万千瓦，拥有运营火电厂40家，风电场66家，水电厂2座，光伏电站1座，是中国效益最好的发电运营商之一。
华润燃气 CR Gas	华润燃气	成员企业已增至205家，为中国最大的城市燃气运营商，拥有居民用户总数2,100万户，年销气总量达到120亿立方米，运营天然气管网5万公里。
华润置地 CR Land	华润置地	中国内地最具实力的综合型地产开发商之一，在54个城市发展，开发项目超过120个，土地储备4,126万平米，在营投资物业491万平米。
华润水泥 CR Cement	华润水泥	熟料年产能6,220万吨，水泥年产能8,920万吨，混凝土年销量3,610万立方，继续在两广地区保持市场占有率第一、系统成本最低的地位。
华润医药 CR Pharmaceutical	华润医药	营业额位居行业第二位，生产制造基地26家，拥有医药商业企业122家。
华润信托 CR Trust	华润信托	2015年实现营业收入54.75亿元，资产管理规模6,635.23亿元，为委托人带来信托收益474.94亿元，作为“信托行业常青树”，业绩领先、实力雄厚、品牌卓越，始终处于行业第一梯队。
华润微电子 CR Microelectronics	华润微电子	拥有6-8英寸晶圆生产线4条、封装生产线2条、掩模生产线1条、设计公司4家，为国内唯一拥有齐全半导体产业链的企业。连续20年被评为中国信息产业最具影响力的企业，2004年 - 2015年度中国电子百强企业之一，2011 - 2015年中国十大半导体制造企业。
华润医疗 CR Healthcare	华润医疗	拥有48家医疗机构，总床位数7,300张，管理营业额31.7亿元，诊疗总量达400万人次，管理医院数量、床位数、管理营业额均位居国内前列，已成为国内最大的社会资本办医集团之一。

(三) 结构持续优化

集团资源配置持续向主营业务领域倾斜，主业对集团整体业绩贡献持续增强。主业中，电力、置地的盈利占比持续扩大，消费品和医药板块的规模占比持续增长，推动了集团业务结构的不断优化。

7大主营业务占集团整体比重(%)

■ 2010 ■ 2015



	2010年	2015年
电力、置地利润总额占7大主营业务比重(%)	49.3%	73.7%
零售、消费品、医药营业额占7大主营业务比重(%)	50.5%	56.7%

问题与改进

当前华润集团发展中面临的挑战是：业务运营方面，业务增长和盈利的动力正在下降，创新能力不足，业务转型较为缓慢，新的增长点还不十分清晰。价值创造方面，集团层面的资产配置对宏观经济波动的抵御能力不强，资产结构的重资产特征明显，增长主要依赖战略性资本运作的惯性较大。基础管理方面，中长期竞争力有待提升，技术创新、品牌打造等方面的竞争优势尚不明显，风险管理、内部控制对中长期战略的支持有待加强。

2016年，华润集团将积极应对经济下行压力，积极推动企业转型升级，着力提升管理效率，推动产业创新发展，提升发展效益不断提高产品质量和服务水平，全面实现“做实、做强、做大、做好、做长”的战略目标。根据集团“转型创新”的年度管理主题，将着力做好实业发展、资本运作、海外扩张、互联网+、深化改革、加强内控、履行责任七大议题，通过做实实业引擎稳定业务增长，通过资本引擎增强发展动力，通过全面启动国际化项目扩大发展空间，通过拥抱互联网释放发展潜力，通过深化改革增强发展活力，通过加强总部管控实现价值创造。

利益相关方感言

华润2016年一季度工作非常扎实，抓主业、抓经营管理、抓转型创新、抓精益增效，业绩取得了开门红。华润一直是中央企业保增长的主力军，业绩名列前茅，规模大、效益好，管理坚实，对于这样的成绩我们应该自信。

——国有重点大型企业监事会26办主任
郑博奎

华润创业战略转型成为啤酒业务专营公司，藉此脱离先前的复合架构及相应的资本约束，有利于公司管理将策略性专注于增强啤酒业务分部的竞争地位及为股东创造价值。

——中国银盛资产管理董事总经理
郭家耀

2013-2015年华润集团主要经济指标表现

主要经济指标	单位 (人民币)	2013年	2014年	2015年	变动
资产总额	亿元	8,448.70	9,346.48	9,945.19	6.41%
所有者权益	亿元	2,415.50	2,706.54	2,956.81	9.25%
营业收入	亿元	4,055.50	4,614.14	4,812.21	4.29%
利润总额	亿元	362.9	374.92	439.68	17.27%
净利润	亿元	267.10	250.95	298.15	18.81%
归属母公司所有者的净利润	亿元	124.8	151.01	156.43	3.59%
技术开发投入	亿元	11.2	11.43	11.08	-3.06%
利税总额	亿元	604.2	610.37	706	15.67%
应交税金总额	亿元	386.9	413.32	440.81	6.65%
全员劳动生产率	万元/人*年	21.7	23.84	24.16	1.34%
净资产收益率	%	11.8	9.8	10.53	0.73ppt
总资产报酬率	%	5.60	5.07	5.41	0.34ppt
国有资产保值增值率	%	110.6	116.6	117.11	0.51ppt

责编：周文涛
撰稿：曾慧芝、彭岑、何书泉、郭彪

落 实 诚 信 合 规

推进巡视整改 建设诚信华润

2015年7月4日至8月30日，中央第六巡视组对中国华润总公司进行了专项巡视，58天的时间里，华润上下经历了一次深刻的管控检讨和思想上的“洗礼”。10月，巡视组反馈巡视意见，集团对反馈意见进行了认真梳理和研究，把反馈问题细化分解为40个具体整改项目，包括“两个责任”的落实、薪酬激励、招投标采购、反“四风”和八项规定，以及其他管理方面的违规违纪问题。集团成立三个督导巡视小组，负责整改的专项督导和中央巡视组交办案件的核查，并要求各项问题明确责任人，限期整改。



对巡视成果要善加运用，对腐败问题要零容忍，凡是发现的问题线索，都要分类处置，严肃处理。

——习近平总书记对巡视工作作出重要指示

要突出发现问题，强化震慑作用，不能让有问题的人心存侥幸，不能让腐败分子有立足之地。

——王岐山同志在中央巡视工作动员部署会上的讲话

经过一年多的努力，集团围绕“传承红色基因、谨守商业本分、彰显制度尊严、坚持诚实守信”四个方面，构建了华润文化新体系，明确集团的价值观为：“诚实守信，业绩导向，以人为本，创新发展”，始终将“诚实守信”作为华润的核心价值观不动摇。

华润“诚实守信”核心价值观要义：

忠诚爱国，崇尚公平正义，敬畏法纪、尊重制度，坚守法律和道德底线。遵守商业伦理与契约精神，维护利益相关方合法权益，信守承诺，知行合一。倡导真诚坦率的人际沟通，不唯上、不专断，构建简单透明的管理氛围。

2015年巡视发现主要问题及整改措施

巡视发现	整改措施
职务消费不规范	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 全面清理各类会籍会员卡； ◆ 修订《华润集团负责人履职待遇、业务支出管理实施细则》和《华润集团总部部室、战略业务单元、一级利润中心经理人履职待遇和业务支出管理实施细则》； ◆ 清理大额职务消费，追回违规资金，压缩费用支出； ◆ 对相关经理人进行问责。
投资及招采程序不严谨	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 停止不合规的做法，收回违规资金，加强内部巡视和审计问责，对投资并购领域实行综合管控； ◆ 颁布《华润集团投资管理办法》，制定《华润集团投资预审工作细则》，发布《华润集团投资、资产处置及引进战略投资工作中涉及交易对手的若干规定》，制定《华润集团招标采购管理制度》； ◆ 各直属企业围绕招标采购各个业务环节，优化招投标业务流程，堵塞管理漏洞，防范风险； ◆ 开展培训宣贯，加大惩处力度，营造廉洁从业、公平公正的文化氛围。
部分经理人违纪	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 对违规违纪行为的立案调查。2015年底给予党纪处分4人，政纪处分19人，移交司法3人，对12人进行诫勉谈话或通报批评。

落 实 诚 信 合 规

一、严厉惩治，形成“不敢腐”的威慑力

集团对巡视中发现的违反“四风”、投资并购违规问题、招投标舞弊等行为进行严厉惩治，有效遏制腐败分子的腐败动机，做到警钟长鸣。

(一) 严肃查处“四风”问题

集团针对企业公务行为中存在的奢靡浪费现象和不正之风，进行了全面深入地整治，对相关责任人进行严肃处理，追讨违规资金，并对违规违纪现象进行公开曝光，加强对经理人的警示教育。

案例

原华润投资吴某“违规报销房租212万元”和“用公务卡一次性购买虫草200万元”等问题，集团从经济上对其进行了处罚，追回款项，从吴某应发未发工资和年度奖金中予以扣除，不足部分另行向其本人追讨。吴某涉嫌经济犯罪已经由司法机关对其进行立案侦查。

案例

华润医疗副总经理谢某在2012年11月至2014年5月的375个工作日内，入住五星级酒店333天，产生住宿费用49.17万元。仅2014年5月20日至27日就报销酒店洗衣费4961元，平均每天708元，顶风违反中央八项规定精神。谢某被处以罚金、扣发奖金并解除劳动合同，被追回相关费用81.61万元，华润医疗时任总经理也被追究领导责任。

(二) 集中整治投资并购违规问题

集团组织各单位全面梳理投资并购情况，积极开展自查自纠，全方位反思检讨，一律停止原有不合规做法，积极收回违规资金、挽回损失，加强内部巡视和审计问责，对投资并购实行综合管控。

案例

华润煤业针对在投资并购、日常业务中交易对手涉及民营企业较多的现状，深入梳理、排查法律风险，有序处理纠纷。2015年，集团共处理各类案件219件，标的额合计39.13亿元，通过法律途径追回欠款1000万元。

(三) 严惩招投标舞弊行为

集团组织所有下属单位对2013年以来通过外部检查、内部审计等过程中发现的招标采购方面的问题进行了全面梳理，总部及各SBU/一级利润中心共整理出496个问题中，其中465个问题已经整改完毕，31个问题仍在持续整改中，整改累计产生经济效益8174万元，新制定或修改完善制度和流程321项。

案例

华润雪花对未按规定招标的区域公司和项目组共计10名责任人给予了降职、警告和通报批评的处分。

华润电力对在采购过程中利用职务之便为亲属谋利、违规高价采购以及在招标过程中舞弊的4个下属子公司的8名责任人给予了开除、降职、行政记大过等处分。

华润置地对未经招投标程序擅自同意施工单位开工的某项目3名直接责任人给予了警告的处分、2名主管领导给予了经济处罚，另外对涉及串通投标的15家投标单位在全公司范围内予以通报，并列入了投标黑名单。

华润三九对监管缺位、招投标程序流于形式的两个子公司共计15名责任人给予了免职、警告、通报批评的处分及经济处罚。

二、建章立制，构建“不能腐”的约束力

制度的建立与完善，是党风廉政建设取得实效的重要保障。集团持续完善“三重一大”决策机制、招标采购等方面的制度建设，规范权力运行和管理行为，堵塞不良作风的制度漏洞。

(一) 完善并落实“三重一大”决策机制

集团两次修订《集团总部“三重一大”决策制度实施意见》，并要求下属企业梳理完善“三重一大”制度，规范决策行为；制定了《华润(集团)有限公司总部“三重一大”决策事项标准》，对“三重一大”决策事项做了进一步细化明确；同时，集团在OA系统中增加“‘三重一大’事项报备模块”，建立“三重一大”OA报备系统，要求直属企业重大决策信息上载备案，增强管理透明度、便于及时监督。

案例

针对“医药板块12项重大决策中有8项违规”问题，华润医药全面检讨决策程序，主要整改措施包括：一是修订完善项目审批流程，废除在过渡期特事特办的规定；二是修订完善投资管理办法，规范审批程序；三是修订完善“三重一大”决策制度实施管理办法，防范决策风险；四是陆续出台四个相应配套制度，搭建“三重一大”决策制度体系。

落 实 诚 信 合 规

(二) 加强干部队伍建设和管理

集团建立完善领导干部选拔、任用和管理制度，制定了《华润(集团)有限公司经理人选拔任用管理规定》，突出对经理人的德和行的考核，强化选拔任用程序的规范和透明。

加强对利润中心经理人选任工作的指导和监督，完善选人用人工作机制，先后组织开展了利润中心上一年度选人用人“一报告两评议”、领导干部个人有关事项报告填报及抽查核实、“裸官”清理排查、出入境证件管理等专项整治工作。

全面规范领导干部履职待遇，先后制定印发了《华润集团负责人履职待遇、业务支出管理实施细则》和《华润集团总部部室、战略业务单元、一级利润中心经理履职待遇和业务支出管理实施细则》，系统规范各级经理人的履职待遇和业务支出管理，合理压缩费用支出。

案例

集团《选任规定》突出三个原则：一是完善了华润经理人选任标准。增加了深入考察政治素质、道德品行、作风纪律、廉洁自律的内容和要求，组织力量着手开发相关的人才测评工具，做到可观察、可衡量、可评价，确保上述要求落地。二是规范了选人用人的基本流程。明确了必须履行考察程序的情形，对考察的流程、内容、方法、参与测评和个别谈话人员的范围、考察材料的撰写和内容等进行了详细的界定和规范；增加了提拔经理人必须进行任前公示、个人有关事项任前申报和核查、征求纪检监察部门意见等环节；强调经理人所有职务调整，一律报A委会议讨论决定，并明确了讨论决定人事任免事项的具体流程。三是明确了有关纪律和监督要求，强调了选拔任用纪律“十不准”。此外，还对岗位职级职数、任职资格、内部竞聘和外部引进、交流回避以及免职降职离职等进行了明确和规范。

案例

华润银行大力压缩管理费用支出，严禁赠送现金、贵重物品、购物卡及各种有价证券，2015年通过压缩办公面积、处置和停用超标车辆、降低会议及差旅费标准，直接节省费用支出1010.2万元。

(三) 规范和统一招投标制度

集团3月印发《华润(集团)有限公司招标采购管理制度》，并先后颁布了《信息管理部采购实施细则》、《投资银行服务聘用管理办法》、涉外律师服务采购实施细则、职业装和工装采购实施细则。各SBU/一级利润中心结合具体业务特点，制定或修订本单位的招投标制度，修改完善了77项、新制定了78项招标采购有关管理制度，并对自身招标采购流程进行了全面梳理，完善优化了120余项，再造了30度项业务流程，进一步规范了招标采购业务行为，堵塞了管理漏洞。

案例

华润电力成立了专门招标采购机构，一改过去分散式的邀标、议标等采购方式，依法实行公开招标、集中采购，严守合规经营底线，杜绝利益输送，形成风清气正的工作环境。华润电力全年在风机设备采购中累计完成11个项目的公开集中招标，中标金额约32亿元，中标价格较预算价格降低约7%，节约资金约2.4亿元。

案例

华润水泥于7月上线启动SRM(寻源与供应商协同管理)信息系统，实现采购业务从需求计划、供应商选取、合同签订、订单下达、验收入库到供应商评价全闭环管理，建立了有效的价格管控机制，实现了采购全过程的信息共享，确保操作全过程透明、合规、可追溯。

(四) 健全民主决策监督机制

集团建立了《华润集团经理人廉政谈话制度》、《华润集团建立廉洁诚信体系实施办法》、《华润集团效能监察工作指引》等制度，通过加强民主评议、建立督办和跟踪管理机制，落实“三重一大”决策及议事规则，积极构建完善领导干部权力运用的制约机制，杜绝“一言堂”取代民主决策现象。

落 实 诚 信 合 规

三、加强教育，强化“不想腐”的思想定力

集团从筑牢思想防线入手，重塑企业价值观和诚信文化，持续强化反腐的思想教育，增强干部员工“不想腐”的自觉。

(一) 推广廉洁从业行为准则

集团建立并积极推广《廉洁从业准则》《阳光宣言》，明确要求各级经理人应遵守“不得在招标采购过程中为个人及其亲属谋取私利”等规定，倡导合作伙伴遵从“不以向华润员工及其亲属提供任何个人利益的方式谋求与华润的合作关系”等要求。

(二) 开展廉洁诚信教育

集团在华润大学开设了“廉洁诚信课堂”，已先后为第七期和第八期“华润之道”232名学员以及四批新任经理人培训班162名学员讲授有关规章制度、纪律法规、典型职务犯罪类型和违纪、违法后果，宣讲集团对诚信合规的要求，开展警示教育。

为“未来之星”新员工训练营开展廉洁诚信教育。2015年7月和8月在华润集团“未来之星”训练营项目中，为分布于全国的10个营地1767名新参加工作的员工开展廉洁诚信教育，及早建立廉洁理念。



新任经理人培训班廉洁诚信课堂



“华润之道”廉洁诚信课堂

加强集团各级员工，特别是针对集团经理人的法律教育，先后组织“职务犯罪及风险防范”、“新环保法与企业环保义务与责任”两次法律专题讲座，对集团审计部全体审计人员进行“国有企业工作人职务相关犯罪”的业务培训。

未来计划

诚信合规是华润永远的价值追求。展望未来，集团将继续深入推进巡视整改工作，彻底梳理集团内部存在的违规违纪行为和廉洁诚信风险点，堵塞漏洞，不断提高风险意识和合规意识，防患于未然；继续加强机制建设，加强投资并购、招标采购、工程建设等易滋生腐败领域的制度建设和管理顶层设计，用制度管人、管事、管权，重在落实，常抓不懈，坚决堵塞各项制度漏洞和国有资产“失血点”，确保公司各项业务守法合规；继续加大内部监督和管控力度，对违纪违规行为“零容忍”，严格追究相关责任人及分管领导责任，保持反腐高压态势，形成有力震慑。

责编：栗晓峰

撰稿：于正、何书泉、郭彪、纪学娟

03

携手员工 建设人本华润



48

依法合规用工，共享发展成果

51

加强职业健康管理，对生命健康负责

55

加强职业培训，依靠人才强企

58

开展员工关爱，凝聚企业向心力

③ 我们的倾听

作为华润大家庭的普通一员，希望公司关心基层员工成长，开展职业培训，搭建职业发展平台，提供有竞争力的薪酬福利，营造良好的工作环境和文化氛围，关心我们的职业健康，让我们共享企业发展成果，我们也会加倍努力工作，回报公司的关爱和培养。

👁️ 我们的承诺

不断健全员工权益保护组织和制度，丰富员工参与民主管理的形式和渠道；建立薪酬随企业效益同步增长机制，改善基层员工收入水平；帮扶困难员工，关爱特殊群体；畅通职业生涯发展通道，促进员工成长。到“十三五”末，实现基层员工薪酬福利待遇处于行业领先水平，员工满意度、幸福度指数明显提升，打造高效、活力、幸福华润。

挑战与目标

华润集团基层员工基数大、增长快，在员工招聘、辞退过程中容易出现程序不合规的情况；部分利润中心基层员工收入水平低、流动率高；员工关爱工作尚未形成较为具体、可操作的工作制度和指引；部分下属企业地理位置偏僻，工作条件较为艰苦、工作环境需要进一步改善；集团旗下部分业务存在兼并重组或者整体出售的可能性；部分利润中心使用劳务派遣工，合作劳务派遣公司的管理水平参差不齐，员工的合法权益可能得不到保障。针对上述风险与挑战，2015年，我们继续围绕优化员工结构、创新人才培养、合理激励员工、改善工作环境、保护员工合法权益等方面，开展深入细致的工作，及时倾听和回应员工诉求，用工风险得到较好控制，员工敬业度、满意度保持稳定水平。

关键绩效



108,326人

职业健康体检人数达



1,462万

员工各类帮扶金额(人民币)



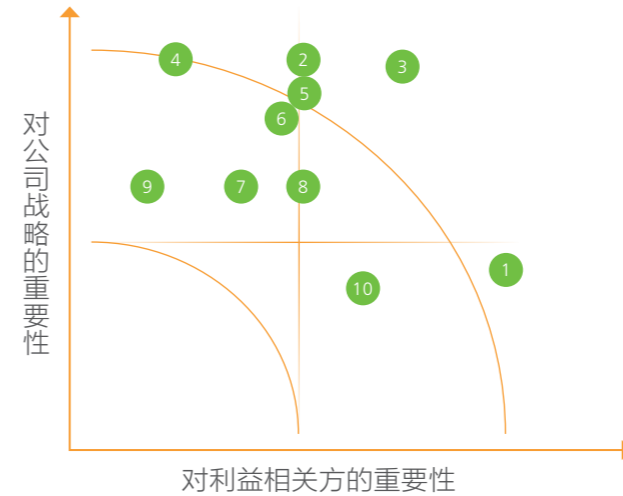
96%

员工培训覆盖率

我们的理念

秉持“携手员工，保障幸福工作生活”的理念，尊重每一位员工的价值奉献保障员工基本权益，加强民主管理，建立员工薪酬福利增长机制和顺畅的员工沟通机制，建设和谐劳动关系，为员工提供广阔的发展平台和健康的工作环境，帮助员工成长，关爱弱势员工群体，提升员工幸福指数。

人本华润实质性议题矩阵分析



1. 阳光透明招聘
2. 保障员工基本权益
3. 保护员工职业健康
4. 提升薪酬福利水平
5. 为员工提供广阔发展平台
6. 建立公平晋升机制
7. 开展系统化培训
8. 帮扶困难员工
9. 关爱女性员工及残疾员工
10. 举办丰富的员工活动

利益相关方承诺执行评价

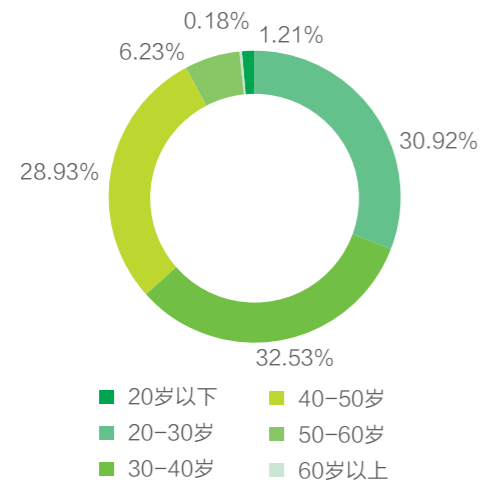
2014年承诺事项	执行情况
加强对基层企业劳动合同和薪酬管理规范性的检查和指导	★
建立职业健康管理机制	★
建立一线员工工资正常增长管理政策	★
加强中基层管理人员的培训培养，提升其管理水平，加强员工技能培训，提升工作效率	★
听取员工诉求，加强员工沟通，丰富文体活动，健康生活理念	★

★ 满意 ☆ 一般 ☆ 不满意



36%

员工总数49.5万人、女性员工占36%；集团直管经理人中，女性占14.84%；集团部室和直属企业直管经理人中，女性占15.08%。



一、依法合规用工，共享发展成果

华润集团严格遵守《劳动合同法》等相关法律法规，坚持合法雇佣员工，保障员工各项合法权益。同时，努力为员工提供有竞争力的薪酬福利体系，激励员工的价值奉献，让员工共享集团发展成果。

(一) 提供平等就业机会

集团始终坚持公平、公正的用工原则，依据岗位要求招聘使用员工，不因年龄、性别、婚姻状况、种族、国籍等差异区别对待求职者或员工，杜绝雇佣童工。截至2015年底，华润在岗员工总数49.5万人，保证了员工的多元化。

员工年龄结构

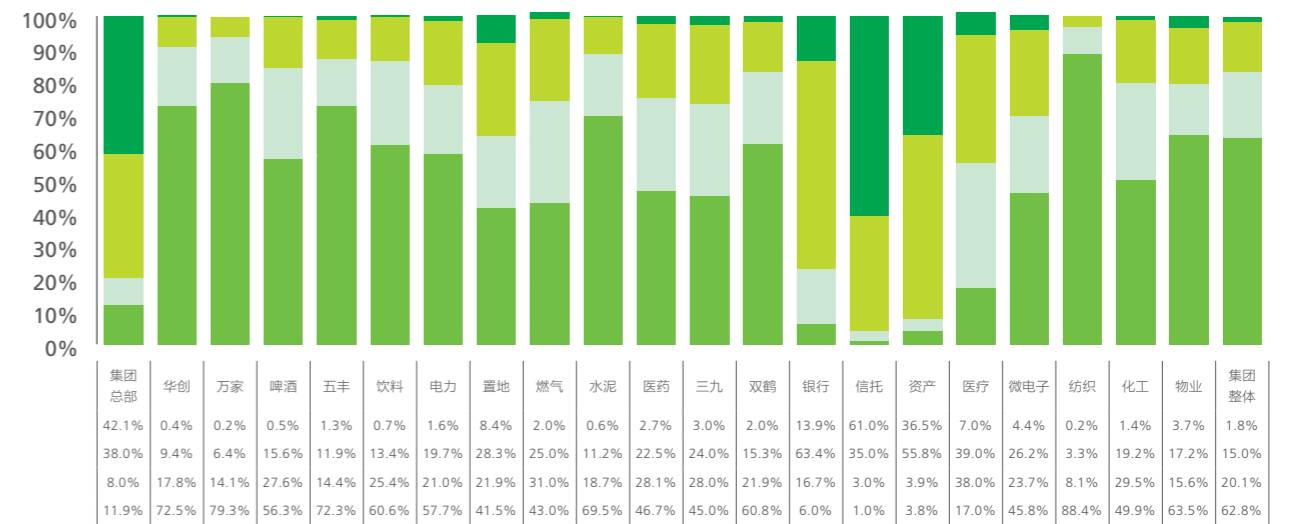
集团平均年龄为35.5岁，40岁以下员工占比达到64.66%。



员工学历结构

集团员工大专以上学历员工占比为37.2%。

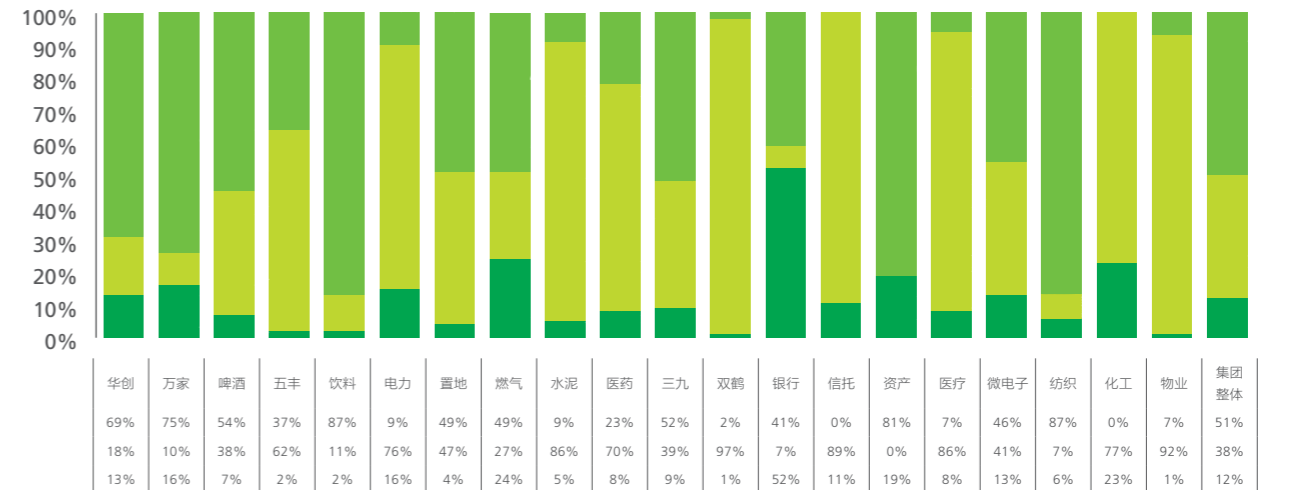
■ 研究生 ■ 本科 ■ 大专 ■ 高中及以下



员工职类结构

集团管理类、专业类、操作类人数比例为11 : 38 : 51。

■ 辅助操作类 ■ 专业类 ■ 管理类



(二) 保护员工合法权益

集团要求各级企业严格执行所在地区劳动用工的法律、法规、规章和政策要求，依法依规与员工签订劳动合同，劳动合同签订率逐年稳步提高。同时，集团坚持和完善以职代会为基本形式的企业民主管理制度，要求各级企业切实保障员工的知情权、参与权和监督权，并通过职代会、员工接待日、合理化建议等形式，让员工了解企业的发展、参与企业的管理。集团在2016年3月举行了优秀员工访港系列活动，期间，集团邀请了23位优秀员工进行座谈，听取了员工代表在华润改革发展、创新机制、管理提升、文化建设、员工关爱等方面的意见与建议。



集团董事长与2016优秀员工访港座谈

关键指标	2012年	2013年	2014年	2015年
劳动合同签订率(%)	99.18	99.21	99.35	99.39
社会保险覆盖率(%)	99	99	99	99
带薪休假天数(天)	8	8	8	8

(三) 薪酬与效益同步增长

华润实行市场化的薪酬管理机制，按时足额支付员工劳动报酬，逐步提升一线员工收入，同时以更公平、科学的薪酬福利体系设计，激励、留住为公司发展做出贡献的优秀员工。

提升一线员工收入。集团要求各战略业务单元、一级利润中心严格遵守各地最低工资政策，提出基层在岗员工较当地最低工资标准高10%的要求。建立一线员工工资正常增长机制，在年度工资总额预算可控范围内，资源向一线员工倾斜，逐步提升一线员工收入水平。

优化薪酬分配机制。集团成立薪酬管理委员会并制定工作细则，建立经理人业绩与薪酬水平“双对标”机制，修订《华润集团特殊奖励管理办法》，提升薪酬分配的内部公平性、外部竞争力和管理合规性。根据国家有关规定，实施了新的央企负责人薪酬体系与标准。集团与利润中心共同探索薪酬分析机制，优化薪酬分配，激励优秀员工的同时，提升人工成本管理效率。

集团“十二五”期间人均劳动生产率

年度	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
人均营业收入(人/万元)	78.20	79.80	90.56	99.14	103.97
人均税前利润(人/万元)	7.88	7.50	8.18	8.16	8.32

二、加强职业健康管理，对生命健康负责

华润集团坚持“预防为主、防治结合”的方针，严格遵守国家有关职业健康法律法规，认真贯彻落实国家安监总局、国资委等上级主管部门的要求，扎实开展职业健康管理工作，努力为员工提供一个安全健康的工作生产环境。

职业健康
管理框架



(一) 强化源头控制，预防职业病的发生

集团各级企业认真做好职业健康管理“三同时”工作，积极淘汰落后工艺和设备，推广应用新技术，提高机械化和自动化水平，从源头控制、降低和消除员工职业健康危害及风险。华润电力、华润雪花、华润饮料、华润三九、华润医疗等有新、改、扩建项目的企业，在向有关部门提交建设项目申办报告时，同时向卫生、安监等部门提交建设项目可行性研究报告，确保建设项目职业病防护设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用。

华润水泥矿场大块矿石二次破碎采用液压碎石机破碎，减少二次爆破产生的粉尘；对石灰石运输采用长皮带运输方式，减少粉尘飞扬；对生产车间定时洒水，有效降低扬尘，清洁车间环境。

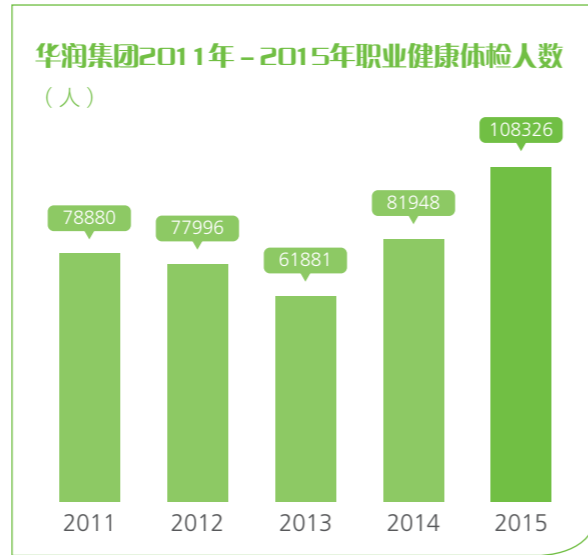
华润置地励致家私工厂通过不定期对粉尘岗位实施周围地面洒水，对打磨、开料岗位实施除尘管道连接吸尘处理，对手工打磨粉尘较大的岗位实施技术改造等手段，有效降低了现场作业粉尘。



(二) 加强过程防护，确保员工安全健康

集团各级企业重视劳动过程中的防护与管理，定期开展作业场所职业健康有害因素评估，对从事具有职业危害的岗位配备劳动防护用品、组织职业卫生体检、建立职业健康档案，确保及时发现员工职业健康隐患，保障工作安全。华润双鹤引入第三方监测机制，建立了粉尘、噪声、苯、氨等职业危害因素清单，确定了1518名员工属于职业危害岗位，为其配备了必要的且符合要求的劳动防护用品，并确保用品领用到岗到人。

华润微电子所属企业对存在或者产生职业病危害的工作场所、作业岗位、设备、设施，在醒目位置设置图形、警示线、警示语句等警示标识和中文警示说明；设置高毒物品告知卡，清晰标明高



华润医疗为给病人做心脏手术的医生配置防护服

毒物品的名称、理化特性、健康危害、防护措施及应急处理等内容；对可能发生急性职业病危害事故的有毒、有害工作场所，设置报警装置，配置现场急救用品等；联合政府主管部门建立劳动者网上职业健康监护档案系统，员工可以随时通过公司内网了解自己职业健康体检信息。

华润微电子职业健康警示标志

主要安全风险	危害类别描述	检查部位照片
区域主要风险警示	<p>当心火灾 当心爆炸 当心中毒 当心腐蚀 当心触电 当心烫伤</p>	<p>炉管内DCE、三氯氧磷罐 TEOS源柜 化学品门锁</p>
化学品主要种类	<p>易燃类：DCE、TEOS 有毒类：三氯氧磷、磷化氢 易爆类：氢气、硅烷 腐蚀类：氨气</p>	
毒气泄漏风险主要种类	<ol style="list-style-type: none"> 有毒气体从炉管内泄漏 排风管道泄漏 设备和源柜的管道及阀门发生泄漏 	<p>炉管内、内部管道接是否异常 炉管内排风管道接口是否泄漏 金属软管是否损坏</p>
异味风险主要种类	<ol style="list-style-type: none"> 下夹层泵组故障、接口异常引起异味 设备日常PM工作、管道接口异常产生异味 炉管吹扫引起异味 	<p>泵体内部和管道接口是否异常 洗涤装置管道接口是否异常 燃烧桶接口是否异常</p>
火灾风险主要种类	<ol style="list-style-type: none"> 设备温度控制器异常发生燃烧 磷化氢、硅烷泄漏引起燃烧 烘箱内有易燃、可燃物质引起燃烧 设备电源装置等接触不良引起燃烧 	<p>炉管下方温度控制器 烘箱 设备电线接头</p>
漏水风险主要种类	<ol style="list-style-type: none"> 设备的流量计损坏，发生漏水 清洗槽发生损坏或人员操作不当，引起漏水 设备冷切水管及接头发生损坏，引起漏水 	<p>炉管上方的冷却水流量计 清洗槽水管 房间内的水管</p>

备注：安全警示符号表示该部位存在的危险类型；表内红色字体表示曾经发生过的较严重安全事件。

安全紧急联系电话：8253/8119

(三) 加强监督检查，推动工作有效开展

集团各级企业不断创新职业健康监督检查方式，通过安全生产大检查、管理体系审核、专项检查、突击检查、员工相互监督等多种形式，推动职业健康工作持续有效开展。

集团开展安全生产大检查，重点检查内容包括：有毒有害作业场所的检测、分级、建档，职业健康和防护制度的建立及执行，劳动防护用品的发放、使用及记录，定期职业健康体检及档案管理等，对检查发现的问题和隐患进行了通报，督促受检企业整改。

华润饮料开展职业健康专项检查，重点对化学品使用、电焊作业、高空作业等可能产生职业病危害的岗位和场所进行检查，并将检查结果纳入受检企业的绩效考核。

华润燃气开展职业健康管理审核，主要检查了职业健康管理标准、劳保用品、安全投入、员工职业健康体检等工作的落实情况，共检查了4356项，并对其中不符合要求的557项进行了整改。

(四) 广泛宣传教育，提升安全意识和能力

集团把职业健康教育培训作为一项长期的基础性管理工作，各级企业结合自身特点，认真开展培训需求调查，精心策划培训课程，组织培训资源，分级分类实施教育培训，促进各级人员职业健康素质和能力的提升。



华润置地成都大区、城交事业部对《职业病防治法》进行宣传，包括职业病防治、劳动防护用品的使用与管理等内容；福建大区编制EHS员工常识手册，开展新员工培训；江苏大区职业健康培训共计4605人次，新员工入职培训率为100%。

华润银行邀请珠海市慢性病防治中心医生，举办传染性疾病的预防与治疗知识讲座。

华润微电子组织心肺复苏、人工呼吸、止血、伤口处理包扎等实用急救技术培训。

三、加强职业培训，依靠人才强企

华润集团坚持人才强企战略，不断加强人才培养力度，为员工开展多元化、系统化的培训，给予员工广阔的发展空间和公平的发展机会，帮助员工充分释放个人潜能，实现个人的成长和价值，同时为集团持续发展和突破提供人才支持。

(一) 完善多层次人才培养体系

集团加大人才培养投入，健全人才培养机制，搭建分层分类的人才培养体系，形成了以关键人才发展项目为龙头，职能专业人员和行业专业人才培养为两翼的人才培养格局。华润培训体系以华润大学和领导力发展中心为主要载体，逐渐形成了一批面向不同群体、层级的培训项目和专题课程，如面向利润中心直管经理人的“华润之道”卓越经理人培训班、面向利润中心新任经理人的“新任职利润中心直管经理人培训班”，面向应届毕业生的“未来之星”新员工训练营、面向中基层员工的在线学习(iLearning)和移动学习，可满足不同员工差异化的培训需求，为集团培养多元化的人才。

1、高级人才培养

华润高级人才发展项目完成第三期第七发展单元“一线体验”的组织实施，通过组织学员在华润下属利润中心开展一线体验活动，推动学员将学习、研究的成果应用到业务管理中，提升学员解决实际业务问题的能力。为利润中心经理人提供卓越辅导、情境领导、影响力、激励部署、变革管理等课程，提升经理人的管理能力。

下属利润中心从业务需求和人才特点出发，设计、实施了一系列的高级人才发展项目，如华润创业“创将”领导力发展项目、华润水泥“卓越关键岗”项目、华润燃气3C系列经理人培训项目等。





2、中基层管理人员培训

华润大学以“华润之道”卓越经理人培训班作为集团中层管理人员培训主体，策划开发包括8门“业务发展之道”课程和8门“管理之道”的培训课程，为华润管理者提供了一次系统思考业务的契机，推动管理者更好地提炼沉淀组织智慧，总结反思经验教训，探索明确发展方向。2015年，“华润之道”卓越经理人培训班共培养232名学员。

3、新员工入职培训

7月至8月，华润组织1767名新员工参加2015年“未来之星”训练营。训练营通过集团课程、通用课程、专业课程的学习和营地特色活动的开展，使新员工深度了解华润、理解华润、喜欢华润，认知认同华润的价值观和文化，形成归属感；让新员工亲身体会华润业绩导向的文化，培养职业意识和技能，培养团队合作精神，实现由大学生向华润人的角色转变；让员工快速熟悉华润集团战略与管理之道，学习经理人的成功经验，树立起为华润事业奋斗的抱负，实现“认同华润”、“转换角色”、“树立抱负”三大办营目标。



集团主要人才发展项目及参训人数

序号	名称	2013年	2014年	2015年
1	华润高级人才发展计划	92	123	72
2	卓越经理人培训班	268	260	232
3	新任职利润中心直管经理人培训班	44	97	162
4	高级财务人才发展计划	26	56	54
5	“未来之星”新员工训练营	2438	2648	1759
	合计	2868	3184	3279

集团员工发展关键绩效指标

关键绩效指标	2013年	2014年	2015年
员工培训覆盖率(%)	95	95	96
人均培训投入(万元/人)	0.451	0.436	0.466
人均培训时间(小时)	38	39	40

(二) 搭建员工职业发展通道

为进一步拓宽人才发展平台、规范员工职业发展工作，华润集团编制《集团职业发展管理政策指引》，在集团总部建立了管理、专业、操作类人才的职业发展通道，初步明确各职级任职资格通用标准，使从事不同工作的员工均有平等的职业生涯路径和机会。

华润水泥通过建立职业发展通道、建立任职标准框架、规范任职评价流程等对技术创新人才进行管理，鼓励人才在管理(M)、专业(P)、技能(S)三个序列间流动。

华润电力组建专业技术人员技能评委会，通过业绩、价值观、资历、知识、技能、特质等六个维度对技术创新人才进行评价考核，作为员工定级、调薪的依据，切实建立与晋升、回报挂钩的绩效管理制度，为创新人才提供公平的晋升和发展机会。



四、开展员工关爱，凝聚企业向心力

华润集团关注每一位员工的幸福，从生活、情感和成长等环节关爱和善待员工，倡导积极向上、绿色健康的生活方式，引导员工追求美好生活情趣。

(一) 引导员工健康生活

集团以职工联谊会为平台，组织开展了丰富多彩的文体活动，充实员工业余生活，增强员工的归属感和凝聚力。同时，集团各区域工委和下属企业也自发组织了形式多样的员工活动，促进企业间、员工间的相互了解和支持。

案例

华润2015海洋公园嘉年华活动

12月11日，集团举办了以“华润一家人，欢乐齐分享！We are family！”为主题的“华润2015海洋公园嘉年华”活动，集团领导以及3400多名员工和家属参加了活动。



案例

青年联谊活动

为解决青年员工的情感生活问题，集团举办两次以“七彩华润 缘来有你”为主题的青年联谊活动，来自集团内外部的青年男女以做游戏的方式交流思想、沟通情感。



丰富多彩的区域工委活动

驻深企业工委、辽宁区域工委、江苏区域工委相继组织了“相聚小径湾，协同创佳绩”、“快乐润动·健康生活”、“迎国庆健康跑”等活动，让员工感受到健康生活工作的快乐。



案例

华润微电子员工活动“型”神兼备

华润微电子从满足广大员工对健身、艺术、学习、智力、心理等实际需求入手，建成了可持续、可复制、可推广的健身型、艺术型、学习型、智力型、心理型“五型”员工文化体系。截至2015年底，组建成立联谊会、俱乐部20个、子会(部)7个，下属企业联谊会及俱乐部146个，全年华润微电子及各下属单位开展员工活动51项、805场次，38415人次员工参加，活动满意度达到93.16%，连续两届被无锡市评为“群众体育十佳企业”。

(二) 激励员工共同成长

集团制定《华润(集团)有限公司优秀员工评选办法》，连续三年组织开展“集团优秀员工”评选活动，共981人次获得了优秀称号，并将他们的事迹编辑成册——《华润力量》，在集团内部印发，对他们进行激励；还组织优秀员工到新员工训练营与新入职员工座谈、交流。以他们在平凡岗位上做出的不平凡业绩，激励和鼓舞其他员工，营造积极向上的组织氛围。



(三) 开展困难员工帮扶

集团及所属企业建立各类员工互助基金、救助基金、关爱基金等近百个，对家庭困难员工开展专项援助活动，减轻他们的生活负担。2015年，集团帮助困难、患病员工及其家庭、子女共计11762人，帮扶金额达1462万元。

华润集团帮扶困难员工人数及金额

帮扶项目统计	2013年		2014年		2015年	
	人(户)	金额(万元)	人(户)	金额(万元)	人(户)	金额(万元)
救助困难员工(人次)	4177	484	4721	603	4722	540
走访慰问困难员工家庭(户)	3799	393	3972	386	3114	265
资助困难员工子女入学(人次)	736	88	704	85	519	64
救助患病员工(人次)	2817	531	3108	839	3407	593

案例

“托”起明天的太阳

3月，华润信托1名员工身患重病，公司立即向全体员工发出了救助倡议书，得到员工的积极响应和踊跃参与，短时间内即募集25万余元的善款，为患病的员工带去与病魔抗争的力量与精神鼓舞。



案例

“燃”起生活的希望

楚雄华润燃气员工张劲松不幸罹患喉癌，给这个地处边疆的家庭带来了沉重打击。公司员工慷慨解囊，募捐善款，义举也感染了合作伙伴公司，他们也纷纷伸出友爱之手，捐款相助。最终捐款24450元，汇聚了来自华润大家庭的温暖。



(四) 呵护女性员工

集团女职工人数超过18万，占员工总数的36%。集团总部及各下属企业重视女职工权益保护，严格执行男女职工同工同酬，在职业发展中保障女职工的各项权利，用心呵护女职工健康，每年员工体检时专门为女性安排专项健康检查项目，组织开展女性健康知识讲座等活动，让女员工健康、快乐地工作与生活。

华润万家于12月在深圳成立工会委员会的同时，同步成立女职工委员会，将更好地维护11万女职工的合法权益和特殊利益。

案例

华润微电子用心扮靓女工人生

华润微电子在3月举办了以“扮美女性生活，装点魅力人生”为主题的“三八”妇女节活动，活动包括多肉植物的养育、插花讲座和比赛，化妆培训和比赛等内容，共有112位女员工报名参加。手工编织社组织了串珠大赛、日常用品编织培训比赛及编织大赛等3项活动，170多名女员工积极参赛共创包括帽子、手套、围巾、围脖、婴儿用品、童装、串珠以及手工布艺等作品266件，全部用于义卖。



问题与改进

华润履行员工责任存在的问题主要是，员工合法权益保护工作机制还不够完善，工作还不够深入；劳动密集型产业和困难企业员工的薪酬竞争力还不够理想，薪酬随效益同步增长机制还不够常态化；推进厂务公开、民主管理还不够规范；员工职业技能培训的覆盖面还不够广泛。

2016年，集团将进一步加强对基层企业劳动合同和社会保险的检查，加强在员工招聘、辞退过程中的依法合规指导；落实薪酬委员会制度，规范华润薪酬管理工作；加大基层企业调研走访力度，围绕民主管理、职业健康、特殊群体保护等，制订更加有针对性的管理政策；拓展在线学习平台，让培训覆盖到更加广大的员工群体，继续加强专业素质技能培训，优化人岗匹配，促进劳动生产率提升；听取员工诉求，加强员工沟通，丰富文体活动，倡导员工健康生活、快乐工作。

员工责任关键指标

关键指标	指标数
员工总数(万人)	49.5
劳动合同签订率(%)	99.4
社会保险覆盖率(%)	99
体检覆盖率(%)	21.8
健康体检人数(万人)	10.8
职工平均工资水平(万元)	/
女性管理者比例(%)	19
残疾人雇佣人数(人)	/
人均带薪休假天数(天)	8
员工责任(20)	
员工培训覆盖率(%)	96
员工培训投入总额(万元人民币)	23067
人均培训投入(万元人民币/人)	0.466
人均培训时间(小时)	40
员工满意度(%)	73
员工流失率(%)	/
救助困难员工(万元)	540
走访慰问困难员工家庭(万元)	265
资助困难员工子女入学(万元)	64
救助患病员工(万元)	593



利益相关方感言

“华润是一家尊重人权的公司，在华润我深刻地感受到了公司对于员工的关怀和重视。比如：公司定期举行总经理见面会，让高层听到员工的声音；部门定期团队建设以及出行考察等开阔视野；公司有完善的制度保障员工福利，从之前的各种补助和节日礼品到现在的华润之家和各项俱乐部。里里外外，都体现出公司给员工无微不至的关怀。”

——华润置地山东有限公司青岛分公司

詹宏

责编：李江、杨笑寒
撰稿：栗晓峰、莫炳金、孙鹏、陈勇

04

携手客户

建设满意华润



68

维护消费者权益，让消费者更放心

72

提供优质产品服务，让消费者更信赖

74

注重创新发展，让消费者更惊喜

78

改善客户关系，让消费者更满意

③ 我们的倾听

作为一名普通的消费者，期盼华润不断推出令人耳目一新的产品和服务，在华润开发的楼盘里能够获得更加安全、舒适和方便的体验，从华润买到更为放心的产品，我们提供给华润商户的个人信息不会发生外泄，华润对我们推荐的产品服务是靠谱的、不被误导的。

👁️ 我们的承诺

严格遵守国家法律法规，重视消费者权益保护，健全质量安全标准体系，全面管控质量安全风险，不发生有重大社会影响的产品及服务安全事故、客户投诉事件；建立创新机制，不断提升产品服务创新能力；升级客户关系管理，持续开展客户满意度建设，完善客户投诉机制，实现投诉闭环解决，让华润成为客户和消费者放心和喜爱的品牌。

挑战与目标

华润是一家与大众生活息息相关的多元化企业，产品和服务线非常丰富，但同时面临业务分布广泛、区域差异性较大、市场环境变化快速、业务环节和监督环节管理复杂等挑战，带来很高的管理难度。针对客户责任管理的薄弱环节，2015年，集团努力推动以资源和产品为导向的管理体系向以客户和市场为导向的管理体系转变，继续做好客户和消费者权益维护、保障产品和服务质量、提升自主创新能力、维护改善客户关系等方面的工作，努力为客户提供安全、放心、创新的产品和服务，由此促进集团业务内涵增长。

关键绩效



91%

客户满意度



100%

客户投诉解决率



23亿元

科技研发投入(人民币)

我们的理念

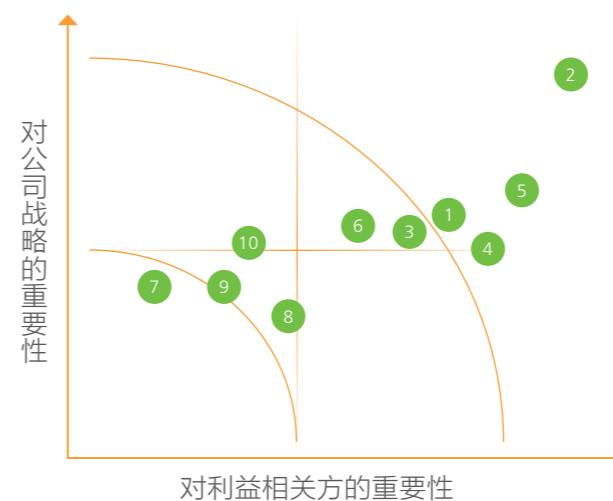
秉持“携手客户，用心赢得满意信赖”的理念，切实维护客户和消费者的各项权益，严守商业道德，开展公平竞争，以客户需求为导向催化产品和服务的创新，努力提供更为优质、更为环保、更为人性化的产品和服务，不断满足并超越用户的期望，为客户创造价值，与客户共同成长。

利益相关方承诺执行评价

2014年承诺事项	执行情况
加强客户关系管理体系建设	★
提升客户满意度	★
关注客户知情权和自由选择权保护	★
加强客户隐私保护	★
加强食品、药品质量安全管理	★
开展优质服务专题活动	★
强化产品、技术、工艺创新	★

★ 满意 ☆ 一般 ☆ 不满意

满意华润实质性议题矩阵分析



- 1 保护消费者信息安全和隐私
- 2 保障食品、饮品、药品和住宅质量安全
- 3 产业链质量风险控制
- 4 产品质量追溯机制建设
- 5 客户投诉处理渠道和机制建设
- 6 线上服务渠道建设
- 7 定期与客户沟通
- 8 倡导责任消费
- 9 产品服务创新投入与机制
- 10 产品服务创新举措及成果

一、维护消费者权益，让消费者更放心

集团要求各下属企业严格遵守《消费者权益保护法》，全心全意为广大消费者提供尽可能完善周到的售前、售中及售后服务，监督指导下属企业在保障消费者的安全权、自由选择权等基础权利的同时，积极开展各种活动维护消费者的公平交易权、求教获知权、监督批评权等权利，让消费者权益保护落到实处。

客户责任关键绩效	2013年	2014年	2015年
客户满意度(%)	90.93	90.63	91.06
客户投诉解决率(%)	100	100	100
科技研发投入(%)	22.690	24.071	23.488

(一) 保护知情权和自由选择权

集团坚持诚信对待消费者，要求各下属企业严格遵守国家及地区法律法规、行业相关政策，保障产品和服务价格合理、信息真实透明，维护消费者的知情权和自由选择权。

案例

华润信托开展“金融知识进万家”活动

利用网站、网上查询系统、微信短信等途径向投资者进行金融知识的宣传教育，提升客户的金融知识水平。同时，进一步规范新产品合规管理，在营销材料审核、制定话术等方面规范理财经理的营销合规性，在合同中清晰醒目地提示产品的风险，并通过售后回访确认客户清晰了解产品风险，充分保障消费者的知情权。



华润信托金融投资常识宣讲

案例

华润医疗加强信息披露

公司旗下的昆明市儿童医院为解决医患信息不对称问题，通过电视媒体、纸媒、网络媒体、官方微信及微博等多种渠道公布信息，设置专门的办公室及专人负责稿件采写，切实提高医院信息披露的质量，有效保护患者权益。2016年，被昆明市卫生和计划生育委员会作为典型案例邀请在全市宣传培训会议上做分享汇报。

(二) 保护消费者健康安全





集团始终高度重视产品质量和消费者健康安全，指导下属企业推行完善的产品质量管理体系及认证，最大限度保障产品和服务质量，让消费者放心消费。

案例

华润五丰 - 全程品控，安心肉食

华润五丰肉食业务涵盖生猪示范养殖、屠宰加工、冷藏物流及终端零售领域，在各领域建立了环环相扣、严格的质量检验检疫程序，确保为消费者提供安全、放心的食品。华润五丰目前已在香港、深圳、上海、杭州、南宁等地建立了安全肉食供应体系。凭借65年供港资质和丰富的资源经验，华润五丰肉食业务获得市场高度认可。

品质保障环环相扣 检验检疫严格控制

 <p>生猪养殖</p> <p>供港注册猪场保证来源</p> <p>生猪饲料每批次自检，严格管控配料，从源头保证安全；养殖过程中、出栏前多次自检、送检；所有出品实行编码，实现产品的可追溯性。</p> <p>四大示范养殖基地，分布在河南、江西、广东、年出栏20多万头。</p>	 <p>屠宰加工</p> <p>即日合法屠宰保证质量</p> <p>证照严格、严守规程、政府检查员全天候监督，严格执行HACCP管理体系；严格贯彻执行国家相关法规，严格实行检验检疫跟踪制度。</p> <p>五个大型肉类屠宰加工中心，活猪总屠宰能力达1271万头，分布在深圳、香港、上海、杭州、南宁。</p>	 <p>冷藏物流</p> <p>冷链专业配送保证新鲜</p> <p>建立全程冷链配送系统，保证产品快速、卫生地送到消费者手中。冷藏配送车装有车载温度系统，可实现产品全程在0-4摄氏度下配送。</p> <p>在杭州、深圳、南宁三个城市拥有冷库及交易市场，库容20万吨。</p>	 <p>终端销售</p> <p>严格检验检疫保证安全</p> <p>高度重视消费者意见反馈，每年进行召回演练，提高内部管理水平。</p> <p>鲜肉销售终端近1000家。</p>
--	--	--	--

市场验证 荣誉认可

 <p>2008年北京奥运会上海赛区唯一指定生鲜猪肉供应商</p>	 <p>2011年深圳大运会唯一指定猪肉供应基地</p>	 <p>2011年第14届世界游泳锦标赛生鲜猪肉供应商</p>	 <p>2010年上海世博园区上海市政府推荐猪肉供应商</p>	 <p>第45届世界肉类加工大赛唯一猪肉供应商</p>	 <p>2014年中国肉类食品行业强势企业</p>
--	---	--	--	--	--



(三) 鼓励适度、公平、人本消费

倡导适度、公平、人本的可持续消费模式，减少或杜绝铺张浪费、奢侈享乐的消费行为，能有效地减少社会资源浪费，促进社会公平。集团积极将可持续的消费理念传递给更多消费者，与众多消费者共同创建生态和谐的经济社会。



为进一步促进天然气市场的可持续发展，保障居民基本用气需求，同时引导居民合理用气、节约用气，华润燃气在全国范围内82家成员公司施行居民用气阶梯价格政策，在引导节约用气、缓解供气压力起到良好的效果。



华润雪花在消费者终端积极开展理性饮酒文化宣传，推动全社会形成理性饮酒的新风尚。独家承办2015年全国理性饮酒日活动，活动采取“1+3”宣传形式，除在北京设置主会场外，上海、广州、重庆三地同时开通分会场，四地齐力发声。在10月至12月期间，仅广东一地，约有150个目标社区，逾240个终端，累计开展9000余场理性饮酒宣传活动，有效覆盖消费者100万人次以上。



华润信托在客户签署信托合同前，理财经理明确提示客户仔细阅读“认购风险申明书”，使客户充分认识到项目风险并在“认购风险申明书”上签署确认。对于浮动收益型的证券类项目，对于年龄在60岁以上或风险测评等级为稳健型或平衡型的客户，理财经理会特别提示项目的特殊风险，并要客户另外签署“风险承诺书”，促使客户审慎做出投资决策。

(四) 保护消费者信息安全和隐私

网络信息时代，保护消费者信息安全和隐私愈加重要。集团对涉及消费者信息安全的重点业务环节重点监督，建立完善的信息安全体系，技术手段、管理手段等多管齐下，全面保护消费者信息安全。

案例

华润置地加强客户信息保护

对客户信息资料进行专人专岗管理，通过对客户信息管理系统设置严格的信息查询权限，技术上保障客户信息安全。同时，统一制定了刚性客户信息保密条款，并加强对员工的培训，不断提高员工保护客户信息的意识，避免客户信息泄露。

案例

华润银行储户信息安全保护

华润银行对客户信息采取严格保密制度，通过技术手段实现网点终端禁止使用移动设备，业务系统测试环境所有数据也均经多次脱密。在软件研发生命周期方面，引入安全代码扫描机制和安全管控流程，形成从项目需求、架构、测试、安全扫描、上线评审等阶段的完整闭环，有效避免因软件安全质量问题或信息泄露而导致的安全事件。2015年，珠海华润银行荣获CFCA颁发的“区域性商业银行最佳手机银行安全奖”。



案例

华润信托完善客户信息保护机制

华润信托根据使用者的岗位不同，将客户关系管理系统和电子档案管理系统分别开放权限，确保岗位分离、非直属客户经理不得查阅或调取其他客户的信息；信息系统设置了防火墙保护、灾备系统建设等多种技术手段，确保系统安全地使用和妥善管理；通过金融机构等代销渠道销售信托产品时，代销协议中会明确约定代理机构不得泄露客户信息，确保客户信息得到充分保护。

二、提供优质产品服务，让消费者更信赖

集团致力于为消费者提供高品质的产品和服务，在生产经营过程中，严格遵守国家法律法规和行业的质量标准，始终坚持“不以牺牲公民的健康来谋取没有良心的利润、不以损毁企业的品牌来谋求无法持续的辉煌”的理念，不断完善企业质量管理体系，提高质量管理水平，严格防控质量风险，努力打造大众喜爱和信赖的品牌。

(一) 管控全过程质量风险

集团立足全面质量管理理念，对涉及全产业链的质量风险进行系统识别与评估，注重产业链前端质量风险控制，加强生产经营过程监督，完善产品追溯及质量管理纠偏机制，关注市场端质量反馈，积极开展产品质量跟踪评估，对产品质量全过程的风险进行严格管控。



华润雪花
对啤酒质量实行
闭环式管理 

华润雪花制订《质量延伸管理规定》，对原辅材料、包装物等生产物资的加工过程关键控制点进行辨识、剖析，制订控制标准及预防措施；成立专项攻关小组，对质量事件进行处理、改进；对啤酒销售过程中涉及的质量反馈、质量投诉，完善处理流程，形成“闭环式”持续改善良性循环。

华润饮料
加强包装水质量监测 

华润饮料加强市场流通环节的质量管理，制定了经销商仓储物流管理规范及政府抽检信息反馈流程，完善了市场抽样管理规范，增加了桶装水季度市场抽检要求，进一步提升质量风险管控能力。2015年，各级政府抽检未出现不合格批次，全年受理各类投诉总量较去年同期下降13.14%，投诉处理率100%。

华润双鹤
确保药品质量安全 

华润双鹤通过开展质量管理审计将药品质量安全风险控制前移，相继制定《华润双鹤生产单位质量风险评估方案》、《飞行检查管理程序》、《飞行检查考核办法》等质量管理审计文件，每季度对下属生产企业开展飞行检查，根据检查结果进行风险等级评估，推动受检企业药品质量管理持续改进。

(二) 坚持高标准质量要求

集团坚持以高标准指导下属企业各类生产经营活动，以质量标准体系建设为基础，不断提升标准的科学性和先进性，建立创新机制对标准的执行情况进行有效的评估和监督，确保质量措施执行到位，为消费者提供优质的产品和服务。

案例

华润雪花不断完善技术质量标准

全年增补、修订24份技术标准、管理标准及工作标准。成立产品标准评价小组，统一对生产基地的产品标准实施情况抽查评价，确保标准科学并得到有效执行。2015年产品质量合格率100%，国家监督抽查合格率100%，产品综合质量相比2014年继续提升。

案例

华润置地完善建筑工程质量标准及检查流程

逐步统一工程质量标准、质量管理行为标准、质量检查考核标准。聘请第三方机构每季度对各项目的土建、机电、幕墙、精装及园林等多个方面进行检查，检查内容包括实测实量和质量管理工作资料，借此保证工程质量，推动高品质战略落地。

(三) 优化质量安全管理机制

作为消费者非常关注的安全领域，集团食品、药品和建筑业务单元一贯视“质量安全”为生命，不断完善质量管理体系及机制，对可能造成质量安全的风险进行评估，提出和实施风险管理措施，全力防范产品质量安全风险。

华润置地
开展质量对标学习 

启动覆盖全部住宅项目的实测实量检查和商业物业项目机电系统分阶段检查工作，对标中海、万科等行业标杆，从管理和技术两大方面制定了7项工程质量改进具体措施，并取得明显成效。

华润三九
建立并推行车间质量
安全管理体系 

将安全、品质、环境、生产、成本等管理体系化、制度化、流程化、表单化，形成一套员工的作业标准和管理者的日常维护与持续改善体系。截至2015年底，已完成三九郴州、三九雅安和三九枣庄等3家生产业务单元的推广，有效提升了现场管理能力，保障了生产质量管理规范的落地。

华润万家
将常规评审和风险
评审相结合 

通过这一方式，对1001家生鲜食品、节令商品、自有品牌产品等有关供应商开展基地审核，对卫生状况、加工环境、过程控制、原料管理、虫害控制等主要风险进行识别并控制。同时开展门店食品安全审核1002店次，开展全国/区域食品安全突发事件应急演练26次，启动突发事件应急预案11次，保障门店终端产品质量安全。

三、注重创新发展，让消费者更惊喜

集团一直将创新视为企业可持续发展的源动力，随时关注消费者需求和市场环境的变化，不断完善科技创新机制，加大研发投入，大力开展业务、产品和服务创新，努力满足消费者需求甚至超越消费者期望，为消费者带来更多惊喜、创造更大价值。

(一)完善创新机制

机制建立是推动创新的有力保障。集团各利润中心设置16个研发机构，并通过建立激励机制、保护创新成果等方式，鼓励员工积极创新。

华润万家创新地融合零售、社交和移动技术，与外部伙伴广泛合作，基于客户需求，为客户提供线上下单、线下送货的服务方式，为消费者提供便利的同时，驱动和引领华润万家商业模式变革。

华润医药总部研发管理部负责统筹研发工作，下属6个研发平台分工明确，形成以华润双鹤研发中心为主的生化药技术创新平台，以华润三九研发中心为主的中药技术创新平台，以东阿阿胶为主的保健品技术创新平台，以及直属产品创新研发平台——中国医药研究开发中心，推动公司由仿制向创新转型。

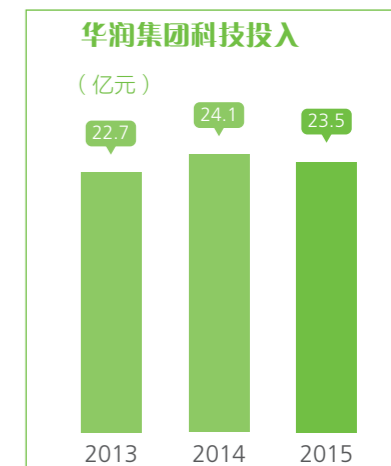


华润微电子鼓励全体员工积极参与质量改进，树立不满足于现状、积极进取的理念。CIT竞赛分为工厂级、公司级两种。通过竞赛，由各团队分享成功的改善经验，使之能在工厂间互相借鉴，取长补短。公司给予获胜团队一定的奖金激励，以此推动员工积极参与创新工作。

(二)加大研发投入

集团持续加大研发投入，根据创新规划及创新项目需要，在研发阶段积极投入，努力提升集团在相关领域的研发能力，逐步将创新打造成集团核心竞争力。

科技投入(亿元)	2013年	2014年	2015年
华润化工	2.760	2.860	0.700
华润水泥	0.001	0.002	0.043
华润纺织	0.266	0.133	0.096
华润微电子	3.260	3.210	3.220
华润电力	0.500	0.100	0.700
华润医药	4.290	4.160	5.080
华润银行	1.980	1.060	0.470
华润燃气	1.027	2.483	3.114
华润雪花	8.15	9.88	9.97
华润医疗	4.290	4.160	5.080



(三)创新产品服务

通过创新氛围的营造、创新机制的不断完善，集团及各下属单位在相关领域开发出多个引领市场趋势和客户需求的产品，为消费者带来更美好便捷的消费体验。

创新项目	创新项目介绍
华润万家 跨境体验店	华润万家在前海开设跨境电商体验店ewj shop，顾客可以选择现场购物，也可网上下单、保税区送货到家，实现足不出户就能享受全球跨境精品。
华润银行 创新网点服务“店中店”模式	在华润万家大型超市内开设“店中店”，营业时间延长至21:00，全年仅休5天，以更便民的营业时间、更专业的服务以及轻资产的运营模式，获得客户欢迎。至2015年底，共有29家店中店投入运营，获得《南方都市报》“最佳社区金融奖”等奖项。
定制银行卡服务	面向细分客户需求，推出量身打造的银行卡。如面向华润置地小区业主发行华润业主卡，业主卡在IC芯片卡中加载门禁、停车等应用，且可作为物业费、水电费等托收账户，为业主带来方便。此外还发行华润通卡等，满足客户差异化需求。
互联网+运营模式	探索商业和社区O2O模式，尝试“商业+互联网”、“住宅社区+互联网”，开展品牌和管理输出，建立轻资产管理模式。
华润置地 互联网服务平台	华润置地住宅项目在9个大区建设移动互联网服务平台，客户通过该平台可随时查询产权办理、工程进展、物业通知等内容，非常便利。
会员微信服务号	深圳万象城推出微信服务号“深圳华润万象会”，针对会员提供在线入会、自助积分、积分换礼、自助寻车缴费等服务，会员积分可兑换洗车券、停车费等，提升客户体验。

创新项目		创新项目介绍
华润物业	Easy Services 服务	华润物业的Easy Services 2015年新增EasyGift(送礼)、EasyMeeting(会议)及EasyCelebrate(派对)三项重点服务。送礼服务提供礼品套装、花篮等查询、代订及送货等一站式服务；会议服务提供会议场地及会议配套设施等服务内容，让客户享受到优越的酒店会议服务；派对服务为客户提供一站式派对场地及配套服务，帮助客户轻松办派对。
华润信托	移动互联服务平台	华润信托推出微信公众平台、移动营销平台、网上信托和手机APP，构建后台管理系统，让客户随时随地都能办理业务。
华润微电子	高新技术产品	完成“智能卡读写器电路CS4524”、“高密度3D打印QFN封装技术”、“PT4515光电一体化LED照明”项目的研发。

案例

华润万家开启跨境O2O新模式

为促进华润万家线下和线上业务紧密协作，探索华润万家全渠道经营模式，2015年10月19日至11月11日期间，华润万家开展了“华润万家O2O百团大战”项目。此项目由市场营销中心牵头、电子商务事业部与7个内地超市业务单元参加，在119家线下门店进行跨境商品现场展示，现场下单的线上线下协作销售方式。展示样品有40多种，包含来自欧美、日本、韩国、澳大利亚等多个国家的美妆个护、母婴用品和保健食品等众多海外商品。

活动设计了200元优惠券礼包的营销方案，并结合新闻报道、微信、门店广告、门店广播和现场推广等方式。随着活动的深入，门店顾客增加了跨境与网购体验，同时跨境电商日订单量增长约4倍，注册会员数增长近2倍，体现了线上线下整合的力量。

10月29日，由ewj zone项目组与华东业务单元共同打造的ewj zone-苏州园区店跨境商品展示区(约156平米)正式营业。开业期间，门店年轻顾客大幅增加。另外，10月23日，苏果业务单元溧水万辰购物广场、中山北路购物广场、张府园社区店ewj zone三店同开，同店进口商品销售金额也有显著增长。

华润万家倾心为顾客打造“家门口的自贸区”。线上线下合作的模式，全渠道经营能力开始展现。

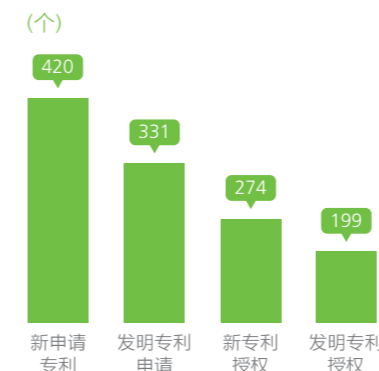


(四) 显著创新成效

通过大力推动创新，华润集团所属利润中心取得显著的创新成果，多项创新成果得到行业、专业组织和广大客户的认可，获得多项专利及荣誉。

2015年，华润集团新申请专利420件、其中发明专利申请量331件；获得新专利授权274件、其中发明专利授权199件，PCT专利申请78件；获得6个国家级科技奖励和23个省部级奖励。截止2015年底，集团共拥有专利1273件、其中发明专利684件。

2015年新增专利及授权数



6个
2015年获得6个国家级科技奖励

23个
2015年荣获23个省部级奖励

案例

华润三九获得国家科技进步二等奖

华润三九(雅安)的《基于活性成分中药质量控制新技术及在药材和红花注射液等中的应用》、华润九新“高端医药产品精制结晶技术的研发与产业化”项目获得2015国家科技进步二等奖。其中，华润三九(雅安)获奖项目提出的建立基于活性成分的中药整体质量控制体系的新技术和路径，对促进中药标准体系建设以及中药标准引领国际发展具有重要意义。

案例

微电子取得重大技术创新突破

华润矽威开发的“非隔离、降压型三端LED恒流驱动芯片PT4501/C”荣获第十届中国半导体创新产品和技术集成电路产品和技术类奖项。该技术成果主要覆盖3-18W功率范围内非隔离商用和家用照明产品，在保证驱动性能的同时，极大优化了系统成本和产品空间。上市以来，累计销售超过百万颗，获得市场一致好评。

华润华晶开发的“600V~1200V FS(FIELD-STOP)场截止IGBT制造技术”荣获第十届(2015年度)中国半导体创新产品和技术分立器件类奖项。该技术成果生产的产品，具有非常广阔的应用空间，有望打破国外品牌公司在IGBT领域的统治地位，实现IGBT产品真正意义上的国产化。



四、改善客户关系，让消费者更满意

自2005年起，华润集团与下属利润中心定期开展客户满意度的调查活动，并通过优化调查方式、增强数据分析能力，不断提升客户满意度调查的科学性和准确性，以便更好地了解客户意见，解决客户关心的问题，改善客户关系，努力提高客户满意度。

(一) 客户关系管理

集团始终重视客户关系管理，通过加强客户研究、健全客户关系体系、完善客户关系管理制度、收集客户反馈等举措，切实做好维护客户关系管理工作。



华润燃气持续推广客户服务管理体系

构建“集团—大区—成员企业”三位一体的客服体系推广团队，通过内审、评估、跟踪体系建设效果等多种手段，推动体系持续改进。华润燃气将客服作业标准推广至114家成员公司，覆盖管道燃气客户比例达96%，前线员工执行标准达标率达90%，通过标准化服务，提供超出用户期待的服务体验。

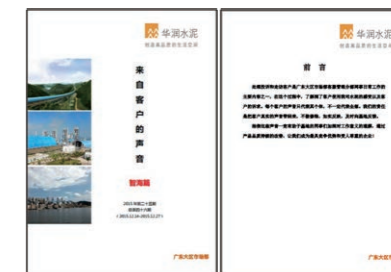


华润万家建立会员管理体系

完善了《会员信息维护流程》，保证客户信息安全。同时通过多种营销手段与客户互动，从商品和服务方面为客户提供优惠，对会员管理的各个环节进行监督和完善。此外，万家还进行了一系列定向营销活动的尝试，如基于消费者的购买偏好而推介性价比高的商品。

华润水泥用心倾听客户声音

实行销售人员、客服人员、公司管理层三级客户回访制度，通过定期走访客户，了解客户需求，不断改善产品及服务的不足。同时，华润水泥定期组织客户会议、参观基地、技术交流会等活动，让客户深入了解华润水泥的企业文化，坚定与华润水泥长期合作的信心。



华润山西大区客服部每月制定期刊《来自客户的声音》

华润物业获得客户投诉管理体系 ISO10002认证

从投诉处理架构的策划及设计、投诉处理程序的运作管理及改进等方面做出指引，制定和优化投诉处理的流程，为投诉者提供一种开放、系统、反应迅速的投诉处理过程。



华润三九携手医院开展共建活动

开展了“中医适宜技术推广”、“科室对接”(包括人才梯队建设、科研临床合作、专家临床指导、中药调配柜设备、医疗技术对接等)、“义诊活动”(包括县级以上社区和乡镇)、“中医药文化建设”等一系列医院共建活动。以医疗技术对接为例，项目包含建设特色诊室、中药房、住院病房等，让更多的病人在门诊、病房享受到优质的、专业的、个性化的中医适宜技术服务。



(二) 客户满意度调查

集团相关下属单位积极开展客户满意度调查，通过全方位调查、多角度了解客户反馈，并将调查结果作为提升客户满意度的工作方向，形成客户关系维护的闭环管理。

重点企业客户满意度调查结果	2013年	2014年	2015年
华润化工	98.9%	98.9%	97.6%
华润水泥	84%	84.7%	87%
华润微电子	86%	87.8%	88.5%
华润置地	80%	81%	79%
华润万家	NA	82%	86%
华润银行	99.6%	99.6%	99.5%
华润物业(香港华润大厦)	88%	89%	91%
华润医疗	NA	95.7%	96%
华润五丰 - 大米事业部	100%	97%	95%

案例

华润置地深圳君悦酒店持续开展顾客满意度调查

君悦酒店通过HySat、二维码顾客餐饮满意度问卷、社交媒体顾客评分等途径，全方位衡量顾客满意度，收集消费群体反馈。2015年，根据顾客满意度项目调查结果显示，深圳君悦酒店口碑比率66.2%，超过预期目标1.2%。除此之外，酒店还通过HySat数据分析，得知当月各项服务细节的满意度以及具体顾客评价，从而有效地查漏补缺，完善服务。

(三) 处理客户投诉

客户投诉是听取客户意见、改进服务管理的直接机会。集团积极关注客户投诉处理制度的建立与完善、客户投诉处理团队的专业性等重点领域能力建设，努力提升客户投诉处理的效率和质量，不断提升客户满意度。集团下属华润万家、华润燃气、华润银行等企业客户投诉处理反馈连续三年达到100%。

案例

华润燃气修订百尊燃气投诉和召回指引

重新修订了《华润燃气百尊业务投诉管理规定》，制定了《百尊产品召回管理制度》，建立了风险应对机制以及产品退市制度，从严抓产品质量方面减少用户投诉。同时完善投诉处理流程，快速反应，减少负面影响的蔓延。

案例

华润雪花实现产品投诉信息全国统一管理

华润雪花啤酒将以往各区域、各工厂自行设定的客服电话统一为400客服电话，由呼叫中心统一接听并传递消费者的意见。各区域公司处理人员在信息接收后15分钟内即与消费者取得联系并约定售后服务时间、地点。同时，华润雪花啤酒通过建立产品喷码，方便追踪溯源、界定责任、分析原因、制定整改措施，促进产品质量改善良性循环。此外，总部客服中心定期进行信息监控与数据统计，为管理层分析决策提供可参考依据，使消费者获得满意的消费体验。

案例

华润双鹤建立客户投诉标准化体系

成立客户服务团队专职管理客户投诉，起草和发布《华润双鹤客户投诉管理程序》、《华润双鹤药品质量投诉实物补偿管理制度》，并配套实施《华润双鹤客户投诉电子登记台账》。通过标准化管理，投诉的定义及分类更加清晰明确，投诉的登记、调查处理、整改更加完整规范，提高了投诉及质量事件全流程处理的效率。

案例

华润万家提高顾客投诉处理率提高满意度

一直以妥善处理顾客投诉为重要责任，门店所有管理人员必须以“顾客第一”为原则，将顾客的意见作为重要的信息来源，提高顾客投诉处理速度和效率，避免事态恶化而影响门店正常经营和零售品牌。2015年顾客满意度全国为86分，同比提升4分。

问题与改进

华润集团在履行客户责任存在的问题主要是，集团对客户责任履责的监管部门职责定位还不够清晰，工作的指导力度有待加强，监管合力有待形成；产品和服务质量安全隐患仍然存在，风险防范长效机制有待完善；产品和技术创新能力较为薄弱，不能及时适应市场变化需求；消费者权益保护、客户投诉反馈处理机制有待完善。2016年，集团将继续在客户领域的薄弱环节和消费者关心的问题改进提升，重点做好银行、信托等领域的消费者信息安全和隐私保护工作，继续推进食品、药品、饮品、建筑等重点领域的产品质量改进工作，持续探索线上服务渠道和能力建设，为消费者带来放心、便捷的产品服务体验。同时，将继续加大研发力度，深刻洞察消费者需求，紧密跟随中国消费趋势，推进产品和服务创新，为客户创造更多价值的同时，打造集团核心竞争力。

责编：于正

撰稿：马恺、陈如心、辛星蓉、林素菊

探索循环经济

发展循环经济 实现资源再生利用

锦绣八桂之地，壮美十万大山，魅力民族风情，大爱秀丽河川。因为中越关系紧张，广西建设发展晚于全国的步伐，这也成为我国绿色植被覆盖率最高的省区之一。如何在即将启动的开发建设热潮中既不破坏生态环境，又能促进经济繁荣、人民生活水平提高，让绿水青山与金山银山同在，这既是广西人民的梦想，也是对地方政府施政的挑战。2009年12月，国务院颁布了《关于进一步促进广西经济社会发展的若干意见》，对广西生态建设和环境保护提出了新的要求，指出包括贺州在内的西江地区必须大力发展循环经济，这恰与“华润不以牺牲环境为代价谋求企业发展，不以牺牲环境的长远利益换取企业的短期效益”的发展理念相吻合，于是时代让绿色广西与红色华润走在了一起。

贺州华润循环经济产业园建设历程：

2009年9月

举行华润电力(贺州)有限公司项目启动暨华润水泥(富川)有限公司项目动工仪式。

2010年7月

以广西区政府副主席林念修(时任)为组长、华润集团总经理乔世波(时任)为副组长的示范区工作领导小组第一次会议在南宁召开，确定了示范区的建设目标。

2011年2月

举行广西贺州华润循环经济产业示范区奠基暨雪花啤酒(广西)有限公司启动仪式。

2010年3月

全国“两会”期间，广西区党委书记郭声琨(时任)与华润集团就建设贺州华润循环经济产业示范区达成一致意见，在水泥、电力能源的基础上，引入华润雪花啤酒，并配套建设示范区中心区，形成“三厂一区”的整体格局。

2010年12月

广西发改委主持评审会审查通过示范区发展规划。

2012年10月

广西贺州华润循环经济产业示范区“三厂一区”建成投运，并列入自治区级循环经济示范园区。

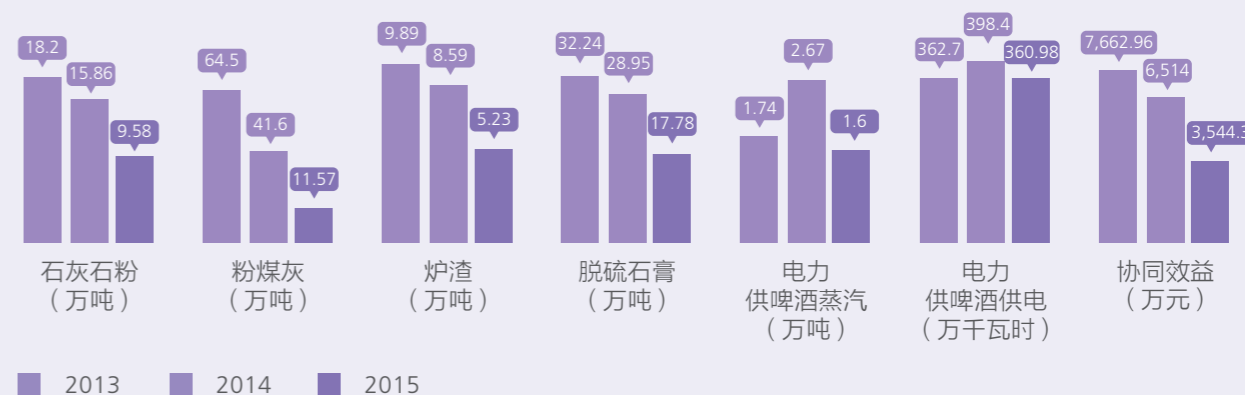
一、构思独特的循环产业链

经过7年建设，广西贺州华润循环经济产业示范区内现已建成华润电力(贺州)有限公司(以下简称“电厂”)、华润水泥(富川)有限公司(以下简称“水泥厂”)、华润雪花啤酒(广西)有限公司(以下简称“啤酒厂”)。电厂对生产过程中产生的粉煤灰、炉渣进行收集，作为水泥生产原料供给水泥厂；水泥厂向电厂供应石灰石粉，做脱硫剂使用，脱硫产生的石膏作为水泥缓释剂返供水泥厂；啤酒厂产生所需的水、蒸汽全部由电厂供给，提高了电厂的设备利用率与经济效益，啤酒生产产生的废水经处理后可用作电厂循环水补充水，硅藻土、酵母泥交付水泥厂做水泥添加剂掺烧。



通过循环经济产业链的发展，实现了环保与企业效益的双赢。

产业协同效益



注：近年来受经济新常态影响，电力利用小时数有所下降，电力产灰渣等副产品及协同效益受影响暂时降低。

探索循环经济

二、持之以恒的环保追求

绿水青山就是金山银山，自示范区建立以来，每年因循环经济实现节能量折合标煤29万吨，减排二氧化碳73万吨、二氧化硫6万吨、氮氧化物0.425万吨。

啤酒厂按照国际先进啤酒工艺设计建设，啤酒发酵中产生的二氧化碳收集后用于后道工序，减少了二氧化碳的排放。运用“糖化麦汁低压动态煮沸技术”，减少蒸汽消耗40%，单位啤酒能耗下降9%；清洗水、冷凝水、碱液进行回收处理循环使用，耗水量下降35%，废碱液的排放降低50%以上。



华润啤酒生产线

水泥通过窑头、窑尾电收尘器电改袋，窑尾烟尘排放浓度可达到30mg/m³以下，达到国家新的环保排放要求，利用余热发电每年可减少二氧化碳的排放量总计为4.5万吨。



华润水泥生产线全景

电厂建立操作寻优系统和能源管理体系，有效的降低能耗；在环保设备已通过国家环境保护部验收的基础上投入1.5亿元用于脱硝、电除尘、防风抑尘网、冷却塔降噪升级改造，实现二氧化硫不超过35mg/Nm³、氮氧化物不超过50mg/Nm³、烟尘不超过10mg/Nm³，成为广西首家超低排放电厂，荣获中国美丽电厂、人文美电厂、广西绿色环保企业称号。



电厂周边美丽的村落 - 大深坝村

主动强化数据透明与对外交流，设立煤耗在线监测系统，成为广西首批完成节能减排在线监测子站建设并接入主站的火电厂；竖立对外环保数据实时公示牌，开创广西电厂对外公布污染物排放数据的先河；打造公众开放日，设立循环经济展厅，向民众科普循环经济与环保知识，让周围村民了解电厂生产，监督电厂排放。

“我去过很多电厂和工地，但贺州电厂的大修现场颠覆了我对工业的认识！整个现场没有一个乱丢的棉纱球，没有一个乱放的螺丝帽，难怪你们敢在电厂大修期间对外开放，如此整洁、规范的施工现场实在让人震撼，这样的企业不用宣传也是值得人信任的。”

——时任贺州市常务副市长
刘宏武



电厂媒体开放日



电厂向学生开放并进行科普讲解

贺州碳酸钙等矿产资源丰富，相关产业密集，加工碳酸钙等矿物产生的石粉、工业污泥(包含岗石污泥、钨尾矿、钛尾泥等)对生态环境构成了巨大威胁。据示范区企业的现场实验结果显示，岗石污泥可替代石灰石、钨尾矿替代低硅并作为水泥掺合料、钛尾泥与脱硫石膏加工生产复合石膏。电厂与水泥厂正着手改变生产工艺流程，在不远的将来以工业淤泥逐步替代电厂脱硫剂与部分水泥原材料，有效处理本地工业固废，成为自然生态的修复者。

示范区在带动当地经济发展的同时，有效的保护了当地的自然环境，贺州市下辖昭平、富川、钟山三县均在2015年先后获得“中国长寿之乡”称号。

探索循环经济

三、地企合作共创美好生活

示范区成立以来，为当地带来高速发展的同时，也为当地民众的生活带来了巨大的影响。在三家企业未进驻富川前，当地民众主要依靠农业生产获取收入。自企业入驻后，工业的发展大幅拉动了当地的收入水平，民众生活质量有了极大的提高。与此同时，三家企业的生产为当地政府建设提供了有力的税收支持，以2015年为例，三家企业共纳税3.44亿元，占富川县税收的53%，为地方发展带来了巨大的支持。周边村镇新增大量公共设施，基础建设大幅改善，一座座小山村纷纷旧貌换新颜，变为社会主义新农村。

富川县属国家级贫困县，因历史原因民众并不注重教育，三家企业为了改善当地的教育氛围，纷纷对学校和学生进行资助；电厂向富川县莲山镇初中捐赠30台电脑，援建“华润育才电教室”，由员工捐款，设立“公益爱心账户”，资助富川县高中、莲山镇初中、白沙镇初中近50名贫困学生以及周边村组的16名贫困大学生生活费、学习费约30万元；定期组织学生参观学习，通过生动有趣的参观活动，激发学生学习的热情。经过数年的努力，当地的教育氛围大为改观。

“如果我们广西的每一个城市，都有这样的一家企业，我们广西就兴旺发达了。”

——广西壮族自治区主席
陈武



华润电力资助助学仪式

富川地处山区，风景优美，环境优越，属国家级长寿县。然而随着社会的日益发展，越来越多的年轻人离开了家乡，前往邻近的广东寻找就业机会，村落老龄化、空心化愈发的严重。三家企业的入驻，将大量优质的就业岗位向当地村民倾斜，越来越多的年轻人选择回到家乡，在华润工作。同时三家企业定期为当地的老人送去关怀，从物质资助到文化下乡，员工们自发帮扶老人，为老人送去温暖。仅电厂2015年便资助周边老人30余万元的物资。



重阳节慰问活动

“以前我在广州打工，一个人在外很辛苦，也经常想家。父母年龄大了，希望我找个男朋友早点结婚，但是广州虽然美丽，却并非属于我们，想融入城市、成家立业极其艰难。后来我回到了家乡，来到了华润电力，在这里我有着不低于广州的收入，下了班十多分钟就能到家。现在也结婚了，全家每日其乐融融，我很开心。”

——本地员工
夏三妹

责编：于正
撰稿：曹宇

05

携手环境 建设绿色华润



92

绿色管理，
建立长效机制

95

绿色经营，
建设环境友好型企业

99

绿色办公，
树立环保意识

👂 我们的倾听

很担心华润来这里建工厂、开矿山、搞工程，资源拿走了、生态破坏了、污染留下了，对带动本地就业和经济发展贡献也不大。

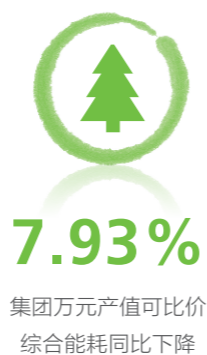
🌱 我们的承诺

始终坚持绿色发展，持续完善环境保护和节能减排管理体系，加大节能环保投入，确保不发生重大环境污染事件，不发生环保违规事件，实现污染物排放量和资源消耗量持续下降，做行业绿色发展表率，地企共建，实现多赢。

问题与挑战

随着华润集团业务的快速发展和国家社会对环境保护要求的日益提高，集团业务增长与污染物排放总量、资源消耗总量控制之间的矛盾日益凸显，环境保护责任更加艰巨。为此，华润严格遵守国家有关环境保护与节能减排的法律法规，不断完善节能减排管理体系，持续调整产业结构和淘汰落后产能，积极实施节能减排技术改造，努力降低生产运营过程中的资源消耗，消除和减少环境污染，在创造一流经营业绩的同时，持续降低对环境的影响，以低碳高效的运营模式打造公司绿色竞争力。

关键绩效



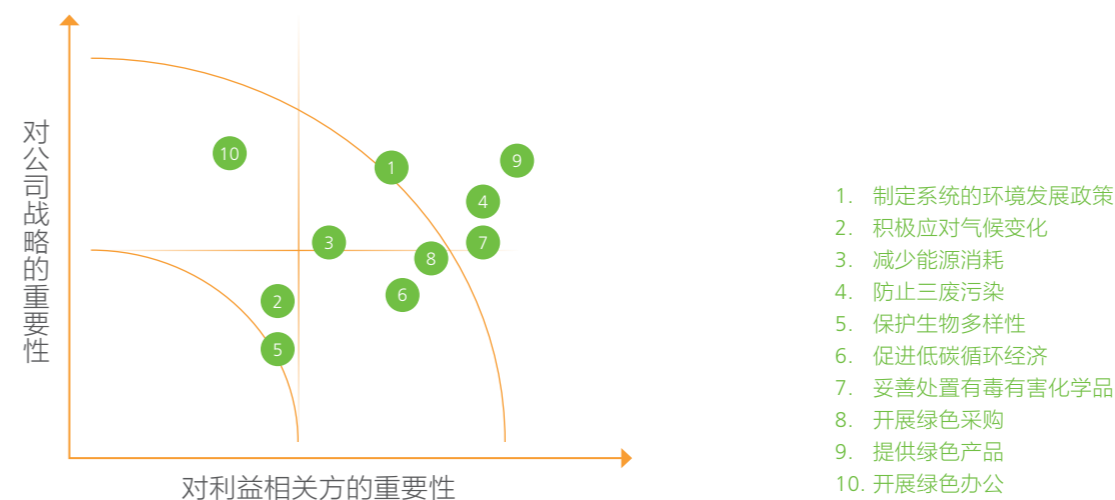
我们的理念

秉持“携手环境，建设绿色生态文明”的理念，不以牺牲环境的长远利益来换取企业的短期效益，不以破坏后代的生存条件来谋求企业的规模扩张。通过建立环境管理成效机制，推动集团向绿色方向转型，在生产运营过程中最大限度节约资源、降低污染，建设资源节约型和环境友好型企业。

履责绩效

- ◆ 集团荣获香港环保促进会主办的“香港绿色企业大奖”——“优越环保管理奖•金奖”、“企业绿色管治奖•管理系统奖”和“超卓EHS管理奖•金奖”。
- ◆ 华润电力荣获“企业绿色管治奖•管理系统奖”、“优越环保管理奖•优异奖”和“超卓环保安全健康管理奖•铜奖”。
- ◆ 华润水泥荣获“超卓EHS管理奖•银奖”。
- ◆ 华润物业荣获“优越环保管理奖——服务提供者•金奖”。
- ◆ 集团56个基层企业获得各级政府颁发的节能减排奖项64项，获得奖励金额近1,500万元。

绿色华润实质性议题矩阵分析



利益相关方承诺执行评价

2014年承诺	总体完成情况
大力发展清洁能源，优化业务结构，努力降低能源消耗总量和污染物排放总量。	★
加大节能减排资金投入，积极推广应用节能减排新技术、新工艺、新产品。	★
加强水泥、电力等重点企业环境保护工作，按国家规定，严格运行环保设备。	★
加强项目建设中的环境评估、生态保护和文物古迹保护工作。	★
推进循环经济产业园建设。	★

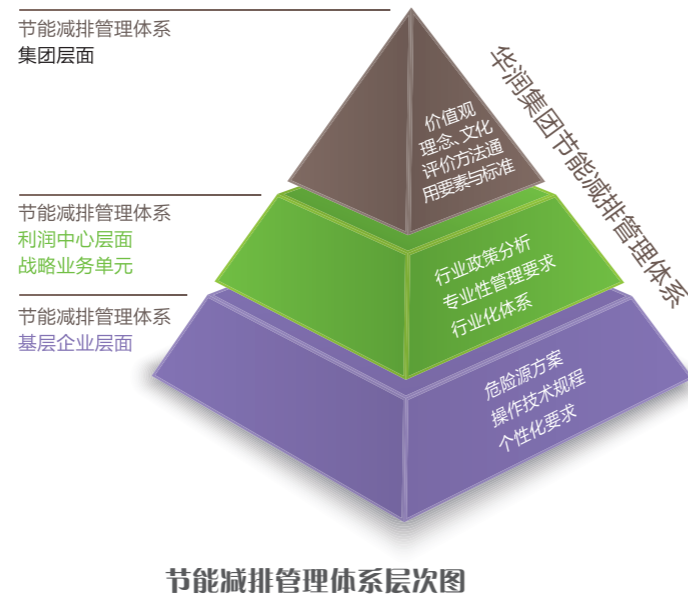
★ 满意 ☆ 一般 ☆ 不满意

一、绿色管理，建立长效机制

为更好地保护我们的生存环境，华润集团立足战略管理高度，积极推动公司向绿色方向转型，建立完善的环境管理体系和制度体系，形成绿色发展的长效机制，为应对气候变化、保护生态环境做出积极贡献。

(一)完善环境管理体系

集团各级企业积极建立并完善具有华润特色的价值创造型节能减排管理体系。该体系分集团、战略业务单元与一级利润中心、基层企业三个层级，各层级的体系相互联系且各有侧重，确保了集团上下节能减排管理理念、方法和手段的一致性，同时充分体现集团各业务要求的特殊性。该体系用于指导集团各级企业有效开展节能减排管理活动，推进集团环境保护和节能减排工作从零散的经验管理向系统的科学管理转变，从仅满足于完成指标向实现价值创造转变，从严格监管向团队管理转变。



节能减排管理体系层次图

(二)加大节能环保投入

集团各级企业不断加大环保资金投入，积极推广应用节能减排新技术、新工艺、新产品，提高节能减排工作效果。2015年，集团各利润中心投入节能减排资金21亿多元，实施节能减排项目238项，均达到了预期目标。



图为投资1.2亿元进行“超低排放”改造的华润电力广州热电厂，是广东省第一家完成“超低排放”改造的燃煤电厂，每年比国家标准多减排二氧化硫2,432.76吨、氮氧化物966吨、粉尘220吨。



图为平南项目3#窑头袋式除尘器。华润水泥将原有电除尘器改造成排放浓度更低、运行更稳定的袋式除尘器，改造后收尘效率可达99.99%，颗粒物的排放浓度优于GB4915-2013标准，有效地降低了废气中颗粒物的排放。

15.86亿元
华润电力投入资金15.86亿元，
实施节能减排项目56项

5.2亿元
华润水泥投入资金5.2亿元，
实施节能减排项目74项

(三)强化节能减排培训

集团及下属企业积极开展具有自身特点的EHS(环境、健康和安全)专题培训与活动，并通过EHS网站等渠道，宣贯国家有关环境保护与节能减排的法律法规、公司环境管理制度等，积极倡导节约、绿色、低碳的生产和办公方式，不断提升企业负责人和各级EHS管理人员的管理水平和专业能力，提升全员节能环保意识。

集团在一季度经理人会议上开展了新环保法专题培训，加强了经理人对新环保法的理解。在华润大学对“卓越经理人”开展EHS培训，共培训240人，宣贯了EHS理念和管理体系。

集团针对基层企业举办7场EHS培训，共培训1,002人，其中单位一把手248人、EHS管理人员550人、生产经营管理人员204人。培训宣讲了最新的EHS法规，传递了国家、集团有关EHS的指示精神，分享了EHS管理工具和技巧，促进了基层企业EHS管理的科学化与规范化。

开展新员工EHS培训，共培训1,950人，普及了EHS知识，提升了新员工的EHS意识和能力。华润电力举办员工节能漫画大赛，通过漫画的形式宣传节能减排低碳知识。

338万
全年各利润中心及基层企业
各类EHS培训覆盖人群达338
万人次。



华润集团EHS培训



华润电力危化品管理专题培训



华润电力员工节能漫画作品

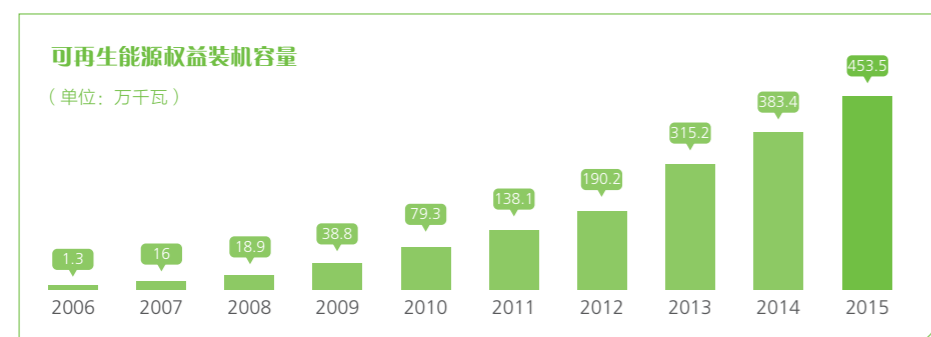


华润电力员工节能漫画作品

(四) 积极应对气候变化

集团大力开发新能源业务，持续提高清洁能源占比，发展低碳经济，用切实的行动积极应对气候变化、保护大气环境。

2015年，华润电力新投产68.1万千瓦风力发电机组和2万千瓦光伏发电机组，风电、水电和光伏发电权益装机达到453.5万千瓦，占华润电力发电总运营权益装机容量的13%，可再生能源(包括风电、水电和光伏)权益发电量95.26亿千瓦时，相当于节约标准煤292万吨，减少排放二氧化碳454万吨。从2006年到2015年，华润电力通过战略优化调整，可再生能源装机容量从1.3万千瓦增长至453.5万千瓦，9年复合增长率达108%。



9年复合
增长率
达108%

(五) 重视生态保护治理

集团各级企业在新建、改建、扩建和改造工程项目时，严格执行国家有关政策和环保标准，开展环境影响评价、节能量和减排量的评估审查等工作，做到环境保护设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用。在项目建设及运营过程中重视保护所在地生态环境和动植物栖息地，维护当地生物多样性。

案例

实施造林工程，保护东江源头

东江起源于江西赣州，承担着为广州、深圳、惠州、东莞和香港等地5,000万人提供生活用水的重任。为有效保护东江源头，集团在江西赣州开展东江水源涵养造林工程。涵养造林工程选择适应性好、生长快、生物防火性能好的木荷、枫香等优良乡土树种，集团购买树苗约70万株，造林近1,000亩。项目完工后连续抚育3年，直到造林地全部成林。东江水源涵养造林工程维护了当地良好的水资源生态系统，有力保障了香港、广州、深圳等地的主要饮用水安全。

案例

综合防治，保护乌江赤水河

华润水泥金沙项目位于乌江赤水河上中游治理区，此地属国家级水土流失重点治理区，也是贵州省人民政府公布的重点治理区。金沙水泥因地制宜采取各类水土流失综合防治措施，修建拦挡工程共2,856m，修建防护排导工程共4,533m，护坡52,520m²，覆土31,232m³，绿化10,060m²。对厂区空地进行了硬化、平整或覆土绿化。综合防治措施有效地防治了各类水土流失，地面侵蚀量显著减少，实现了工程建设和生态环境协调发展的目标。2015年8月，金沙水泥取得省水利厅下发的水土保持验收批复。



金沙水泥厂区绿化



金沙水泥进厂大道侧边坡

二、绿色经营，建设环境友好型企业

集团将绿色经营贯穿到生产管理的全流程，不断减少单位产值污染物的排放和资源的消耗，实现绿色发展。同时通过开展绿色采购，推动合作伙伴共同保护环境。全年未发生较大及以上环境污染事件。

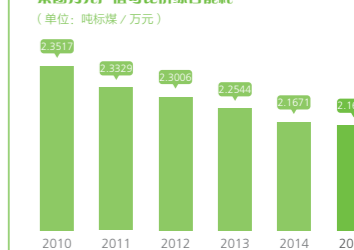
(一) 提高能源利用效率

集团通过调整产业结构、淘汰落后产能，大力实施技术改造等措施，努力提升能源利用效率，减少资源消耗。2015年，集团万元产值可比价综合能耗、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分别比2010年下降7.93%、33.00%、35.35%，能源使用效率大幅提升。

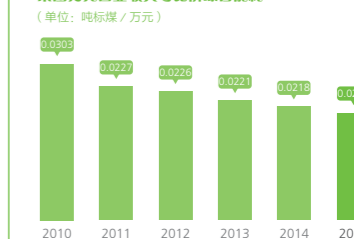
华润电力业务投资4.8亿元，对24台机组实施节能提效改造，每年节约标煤18.58万吨。2015年，集团电力业务供电煤耗为306.98克/千瓦时，同比下降3.55克/千瓦时。

华润水泥42条熟料生产线全部配置余热发电系统，促进资源高效利用。2015年实现并网电量19.17亿千瓦时，相当于节约66.14万吨标准煤，减少二氧化碳排放181.88万吨。

集团万元产值可比价综合能耗



集团万元营业收入可比价综合能耗



集团万元增加值可比价综合能耗



(二) 持续降低污染排放

集团积极组织所属企业实施节能减排项目、开展环保设施技术改造、加强运行维护管理，持续降低废气、废水和固体废弃物排放。2015年，二氧化硫排放总量、氮氧化物排放总量、化学需氧量排放总量、氨氮排放总量分别比2010年减少45.75%、59.15%、30.29%、34.86%，减排效果显著。

华润电力投入专项资金，引进应用新技术，加快实施燃煤机组环保升级改造。截至2015年底，燃煤运营机组全部完成脱硫、脱硝、除尘改造，其中25台完成超低排放改造，占总运营权益装机的40%，大幅超过行业15%的平均水平，主要排放指标大幅改善，二氧化硫、氮氧化物、烟尘排放率较2014年分别下降0.12、0.24、0.03克/千瓦时。相比“十一五”末，五年内二氧化硫、氮氧化物、烟尘排放总量分别下降了60%、76%和87%。同时，新建电厂全部按照“超低排放”的标准进行设计和建设。已经建成的渤海新区热电厂成为京津冀首个投产即实现“超低排放”的电厂，海丰电厂也成为广东省首个“超低排放”的百万机组燃煤电厂。

项目	#1机组负荷 MW		#2机组负荷 MW	
	排放浓度	排放总量	排放浓度	排放总量
氮氧化物	100	50	50	25
二氧化硫	50	35	35	17.5
烟尘	20	5	5	2.5

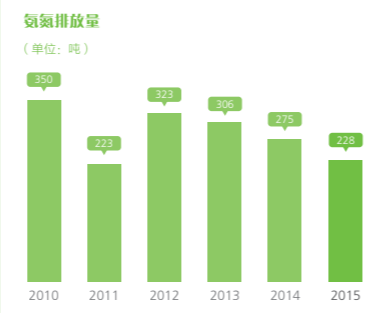
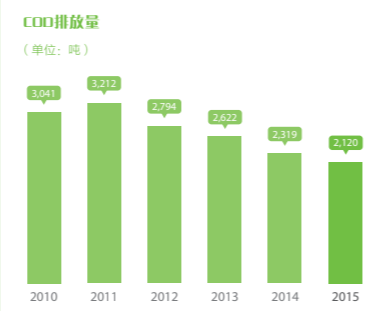
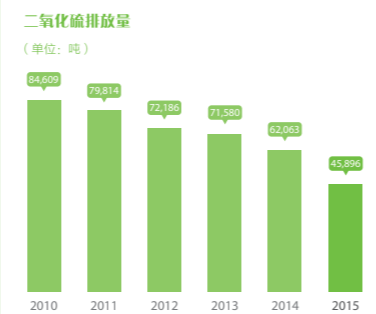
华润电力广州项目#1、2机组环保排放数据



华润电力海丰电厂

华润水泥在回转窑预热器内筒中推广使用新型纳米陶瓷挂片替代传统铬镍合金耐热钢挂片，既提高了内筒热交换效率、减少了热耗，又有效地降低了生产过程中有害物质六价格的排放。全年完成30条熟料生产线共48台窑头/窑尾除尘器的安装和技改。华润水泥昌江公司水泥窑烟气脱硫系统成功投运，实现了水泥窑烟气脱硫技术的突破。

华润雪花啤酒19台燃煤锅炉改为天然气或外购蒸汽，9台燃煤锅炉升级脱硫除尘设施，降低了污染物的排放。



(三) 开展废弃物协同处置

集团电力和水泥业务积极参与社会废弃物治理，探索利用锅炉和水泥窑协同处置废弃物，实现废弃物处置的无害化、减量化和资源化，降低环境负荷。

华润电力南京热电污泥资源化利用项目采用间接式“干化焚烧”的方式将湿污泥含水率由80%降至30%以下，再按一定的比例将干污泥与燃煤混合后送入电厂锅炉在1,300℃以上温度焚烧，烟气达标排放，实现了污泥的干化焚烧处置和资源化利用。该项目2015年掺烧处置污泥30,658吨，节约标煤2,190吨。

华润电力洛阳热电项目依托电厂建设固体废弃物处置中心，协同处置鞋业边角料、树枝、废弃塑料包装物、废弃汽车坐垫和城市污泥，烟气达标排放，废弃物燃烧替代部分燃煤。2015年处理鞋业边角料6,300吨，处置废弃塑料包装物2,360吨，处置污泥2.07万吨。



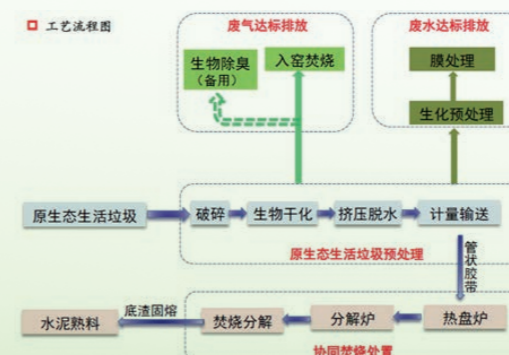
洛阳热电固体废弃物处置中心

华润水泥利用改性后的化工厂磷酸废渣、钛白粉废渣及氟酸废渣替代石膏在水泥生产中的应用。全年共采购替代石膏的废渣64万吨，占石膏采购量的18%，大量消耗了对环境造成较大污染的工业生产废渣，有效保护了当地的环境。

案例

国内首创领先技术 处置城市生活垃圾

华润水泥襄阳国内首创“机械生物法预处理+热盘炉焚烧”技术，协同处置城市原生态生活垃圾。预处理后的生活垃圾在热盘炉内经1,000℃高温焚烧后残渣进入水泥窑，形成水泥熟料，焚烧产生的气体经高温燃烧、彻底分解后，通过窑尾烟气净化后达标排放。该技术的特点：一是绿色环保。可彻底降解二噁英、固化重金属，渗滤液处理达标后100%回用，废水、废渣零排放，达到欧盟、日本等国更高标准的清洁排放指标。二是资源利用。将生活垃圾“吃干榨尽”，废渣成为水泥生产原料，可燃物质替代部分燃料，不产生新的污染物。该系统于12月8日投料运行，每年处置城市生活垃圾11万吨，节约土地10亩，减少甲烷气体排放876万m³。



襄阳协同处置城市生活垃圾项目流程图



襄阳协同处置城市生活垃圾项目



(四) 积极推行绿色采购

集团各级企业推行绿色采购，积极推动供应商实施清洁生产，共同为创建资源节约型和环境友好型社会作出应有贡献。

华润微电子



与供应商签署《环境有害物质承诺保证书》，要求供应商加强环境保护意识，对供应商提供的原材料每批进行XRF检测ROHS相关禁用物质含量，并要求供应商每年更新ICP检测报告，确保采购产品合法环保。

华润信托



充分发挥金融杠杆作用，积极为绿色环保产业提供贷款支持。截至2015年底，绿色规模余额达1.5亿元，存续信托项目1个。资金主要投向水处理新能源领域及绿色环保领域。

华润水泥



积极鼓励供应商采用清洁、环保和安全的燃气车运输。2015年广西区域(钦州、百色、贺州)投入运营100台LNG燃气重卡，同时在红水河线路投入运营加气站，为燃气车推广应用提供有效的后勤保障，响应和落实了国家节能减排的环保政策。

三、绿色办公，树立环保意识

集团各级企业积极倡导“节能有道，节俭有德”，鼓励员工从身边小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一件办公用品，厉行节约，增强忧患意识、责任意识和环保意识，营造节能减排降碳的良好氛围。

集团各级企业均建立和使用了办公信息系统和视频会议系统，集团制定并下发了《华润集团视频会议系统管理办法》，进一步推动视频会议常态化。全年集团总部召开各类视频会议共达297场次，减少了员工出差，提高了工作效率，同时达到节能减排的效果。

集团各级企业积极推广使用节能灯、节水龙头等新产品，制定了空调管理和使用规定，在空调开关、照明开关、用水设备处张贴节约用电、用水标志，推动员工节电、节水。



问题与改进

集团涉及的行业多、跨度大、各业务间节能减排和环境保护管理不平衡。火电和水泥在达到行业节能减排先进水平的同时，面临着持续提升的压力。开展绿色经营管理中，在加大新能源所占比重、增加资金投入、采用新技术新工艺、有效应对突发环境事件等方面还有很大潜力可挖。

2016年，集团将努力落实中央提出的“十三五”绿色发展理念，按照集团“十三五”规划的要求，以环保理念为先导持续优化产业结构，以转型发展为契机持续推动生态建设创新。加大太阳能、风电等新能源业务的比重，复制推广循环产业园模式，推动不同业务板块环保工作的协同。电力、水泥、啤酒、地产等业务，要通过开发和创新，淘汰落后产能，引领行业绿色发展，推动产业升级，达到行业领先水平。认真做好节能减排新技术、新工艺和新产品的推广应用工作。加大节能减排资金投入，改造现有高耗能和高污染的设备设施，进一步提高能源利用效率和降低污染物排放强度，强化节能减排监督管理。完善环境污染应急管理体系，确保有效、及时、准确地应对处理各类突发环境污染事件。

利益相关方感言

华润水泥宾阳水泥厂利用水泥窑协同处置城市生活垃圾

华润水泥作为一家负责任的央企，能够身先士卒，主动承担社会责任，不仅为地方政府排忧解难，也给我们很多企业起到了带头示范作用。我们的政府部门应该多多支持这样的企业、这样的项目。

——南宁市副市长
覃卫国

这是个好项目，希望华润水泥进一步推进在桂其他地区协同处置项目的建设，为“美丽广西·清洁乡村”活动做出典范，为水泥行业的绿色发展做出更大的贡献。

——广西壮族自治区环境保护厅副厅长
蹇兴超博士

华润电力洛阳热电厂协同处置城市生活污水污泥和鞋业边角料项目

这些鞋业边角废料采用填埋、焚烧、丢弃处理，造成城市污染严重，当地企业及环保部门头痛无策。华润电力主动与市政府沟通，自主研发鞋料处置设备，建设了固体废弃物处置中心，处置鞋业边角料、树枝、富士康废弃塑料包装物、废弃汽车坐垫等固体废弃物，解决了当地的难题，为政府贡献了力量，造福了百姓。

——河南偃师市委副书记
赵站伟

原来我一直纳闷，这么小的机组为何能有这么强的生命力，今天我看到了，首先是企业上了脱硫、脱硝，各项指标达到国家环保要求，目前正在进行超低排放改造，很好。其次，这个企业真正承担了社会责任，为当地政府解决困扰多年的环境污染问题，不只是一项，值得学习。最为重要的是企业为小型机组的生存，为环保的建设提供了参考与借鉴的依据，可以在全国进行推广。感谢企业为此所做的贡献。

——广西壮族自治区环境保护厅副厅长
蹇兴超博士

附：社会责任关键指标

	关键指标	指标数
	综合能源消费量(万吨)	3,898.15
	万元产值可比价综合能耗(吨标煤/万元)	2.1651
	万元增加值可比价综合能耗(吨标煤/万元)	3.1916
	万元营业收入可比价综合能耗(吨标煤/万元)	0.0203
	节水量(万吨)	/
	节电量(千瓦时)	/
	节气量(立方米)	/
	节能技术改造投入(亿元)	7
	环保总投入(亿元)	14
环境责任	产值/营业收入节能量(万吨)	6.50
	二氧化碳排放量(吨)	150,731,693.43
	二氧化硫排放量(吨)	45,896.36
	氨氮排放量(吨)	228.07
	COD排放量(吨)	2,119.98
	氮氧化物排放量(吨)	107,291.06
	电力业务供电煤耗(克标煤/千瓦时)	306.98
	产品节能量(万吨标煤)	67.20
	技术节能量(万吨标煤)	46.17
	清洁能源权益装机容量(万千瓦)	461.1

责编：田泽民
撰稿：顾峻

06

携手伙伴

建设共赢华润



106

开展战略合作，实现互惠共赢

109

支持公平竞争，促进行业发展

110

反对商业腐败，实现廉洁发展

112

推动供应链履责，打造责任供应链

113

改善媒体关系，回应社会诉求

我们的倾听

作为有行业影响力的央企，我们希望华润在促进行业进步与行业公平竞争，推动供应链反腐与责任采购，保障供应商权益等方面，发挥表率 and 示范作用。我们希望与华润一起，在合作发展的过程中分享经营成果、携手共赢。我们希望华润与媒体保持良性互动，坦诚沟通，共同关注与回应社会诉求。

我们的承诺

建立战略共享机制及平台，开展公平竞争，促进行业进步。杜绝采购中的商业腐败和贿赂，逐步提升责任采购比率，减少供应链的运营风险，携手供应商共同为客户提供更加优质的产品和服务。减少负面舆情，打造合作伙伴尊重、公众和媒体眼中负责任的共赢华润。

挑战与目标

华润的发展离不开政府、供应商、同行、科研单位、媒体等合作伙伴的支持，他们希望华润承担更重的责任，发挥出更大的影响力，与伙伴共同发展。同时，来自供应链的风险正成为公司经营风险的重要部分。2015年，集团加强战略共享机制及平台建设，积极与政府、企业、科研单位等开展合作，实现共同发展；促进公平竞争，积极向行业输出经验和智慧，实现良性竞争中的合作共赢；建立供应链反腐败机制，向供应链推广华润社会责任理念要求，提升供应链竞争力；加强与舆情管理，促进媒体合作，坦诚回应负面舆情事件，提升运营透明度。通过上述举措，不断提升履行伙伴责任的能力，打造互利共赢的生态圈。

关键绩效



96.2%

集团责任采购比率



9个

负面报道同比下降
(百分点)



900人次

接待政企代表团参观
访谈超过

我们的理念

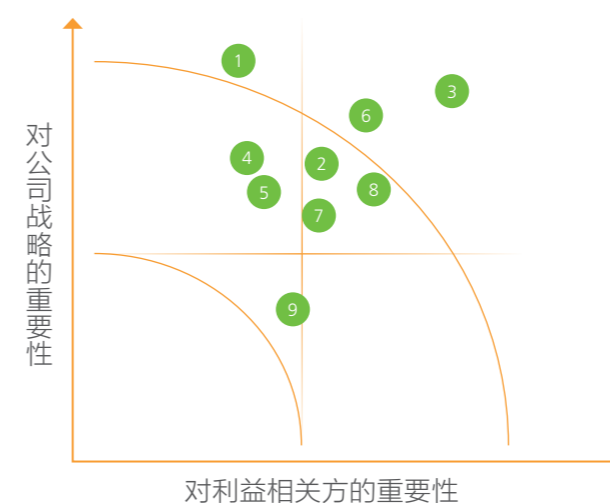
秉持“携手伙伴，开创共赢发展新局”的理念，建立共享机制及平台，开展政企、企业、产学研合作，实现互惠互利、共同发展。参与推动行业合作平台建设，推动行业发展与进步。开展阳光采购行动，推行责任采购，保护供应商基本权益，引导供应商伙伴履行社会责任。加强媒体合作，有效开展对外沟通，传播华润负责任的企业形象。

对利益相关方承诺执行评价

2014年承诺事项	执行情况
推动华润责任理念在供应链的传播	★
促进公平竞争	★
建设供应链反腐机制	★
推行责任采购	★
完善招标采购流程中的责任制度管理	★
推进产学研合作平台建设	★
建设集团微信公众号平台	★
建设媒体关系	★
第一时间回应社会诉求	★

★ 满意 ☆ 一般 ☆ 不满意

共赢华润实质性议题矩阵分析



1. 公开透明采购
2. 反对供应链商业贿赂
3. 保障供应商基本权益
4. 推动供应商履责
5. 加强政企合作
6. 加强企业间合作
7. 加强产学研合作
8. 积极应对舆情
9. 改善媒体关系

一、开展战略合作，实现互惠共赢

华润集团秉持互惠共赢的合作理念，积极加强与政府、企业、科研单位的沟通、交流与合作，搭建能够充分发挥各方资源和优势的合作平台，促进双方共同发展。

(一) 政府合作

华润集团高度重视政府关系，通过加强调研走访、参与政府活动、签署与地方政府间的整体战略合作框架协议或深化战略合作协议等方式，推进解决在建项目以及投资中遇到的重大问题，促进公司业务顺利推进的同时，贡献地方经济发展。

2015年，集团与川、云、湘、鄂4省签署战略合作协议，与6个重点地市签署投资合作协议，已经完成和正在起草战略协议的有广东、青海省两省。



与湖南省签署战略合作协议

全年集团高层领导出访十几个省市自治区，对集团电力、地产、啤酒、水泥、医疗等各SBU在当地的重点投资项目问题进行协调，推进项目落地；走访煤业投资重点地区山西省，重启华润与山西的各项业务合作。



山西中铝华润有限公司揭牌

集团加入了中国国际商会、香港海上丝绸之路协会，积极参与国家“一带一路”战略。集团高层领导出访澳大利亚、新西兰，对当地重点食品企业进行实地考察，并拜访当地政府部门和中国驻当地经商参处的负责人，就华润与澳大利亚、新西兰在相关业务领域开展合作的可行性进行调研和初步洽商。

积极接待政府等人员参观来访，对业务合作开展洽谈。全年各类代表团来访华润77批次共900多人次。其中，省部级政府代表团15个、地市级政府代表团45个、企业和其他代表团17个。

(二) 加强企业合作

华润集团在充分发挥内部各板块业务专长、整合内部资源的基础上，与其他知名企业在新生意模式探索、采购、销售、软实力等多个领域开展交流与合作。2015年，在国务院国资委推动下，华润电力和中国铝业在山西兴县投资循环产业基地的合作项目获得山西省发改委批复。华润水泥与长春高崎聚酰亚胺材料有限公司合作开发的国产高性能环保滤袋技术已在华润水泥内部全面推广。通过企业间的合作，发挥各自业务优势，取长补短，实现资源共享，互利共赢。

(三) 产学研合作

2015年，华润集团进一步加强与外部科研机构的资源对接，整合社会“人才、资本、信息、技术”等创新要素，吸纳多方智慧，提升集团研发能力。

案例

华润电力与广东电网有限责任公司电力科学研究院建立长期技术合作联盟，共同开发了超净排放1,000MW机组辅机系统全程优化控制技术，提高机组的控制品质和运行经济性，降低污染物的排放。

华润化工与苏州大学、常州市科技局展开合作，启动“新型环保绿色高分子材料医用采血管聚酯切片”研发项目，开发聚酯切片在医疗领域的新应用。

华润微电子新增一个省级企业重点实验室、一个省级企业技术中心以及一个产学研联合实验室，积极参与由北京大学牵头的“微纳电子和智能集成系统协同创新中心”、“2011计划—微纳电子与集成系统协同创新中心”的筹建工作，与浙江大学签订共建“宽禁带功率半导体器件联合实验室”的协议。



华润微电子省级重点实验室

案例

华润五丰在海南省万宁市礼纪镇与科研院所合作开展东山羊、黑山羊的研究项目。中国热带农业科学院负责东山羊基地产业发展与生产经营规划设计，协助制订年度生产经营计划，并负责为东山羊提供良种繁育及其配套生产技术、饲料配方、产品包装、贮藏加工技术、新品种与新技术研发等工作。海南省畜牧技术推广站负责与五丰共同开展海南黑山羊饲养试验工作，总结和推广海南黑山羊标准化饲养管理技术。

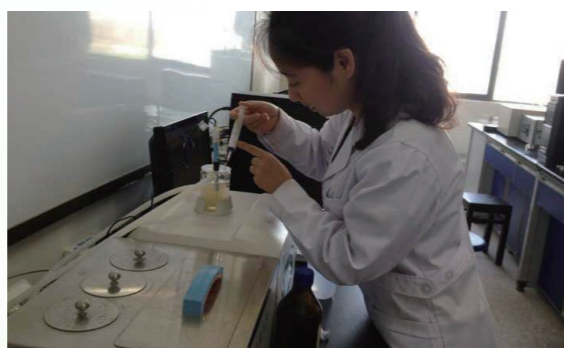


万宁基地东山羊育肥



案例

华润雪花啤酒的生产中心为省级企业技术中心，对啤酒的研究覆盖基础性、应用性、攻关性、专项性等各个领域。生产中心已成为华润雪花超前技术的研发中心、技术管理的支撑中心、新产品及人才的孵化中心、企业科技信息的网络中心和企业产品技术营销的主力军。



华润雪花与中南大学产学研合作

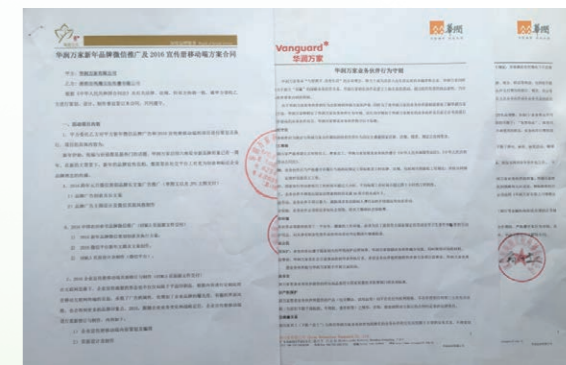
二、支持公平竞争，促进行业发展

集团一贯要求下属企业遵守竞争法规，开展公平竞争，不利用不正当手段获取竞争优势地位。同时，积极推动下属企业参加行业组织，参与制定行业标准，构建行业合作平台，为推动行业整体发展与进步做出积极贡献。

案例

华润万家推动合资公司关注供应链责任

为推动供应商更好地履行社会责任，华润万家制定了《业务伙伴行为守则》，守则围绕遵纪守法、合规用工、工作环境、环境保护、商品安全等7个方面，向供应商提出公司的要求和理念。华润万家不仅自己要求所有合作伙伴签署并遵守行为准则，而且积极推动合资公司关注供应链履责问题。2014年华润万家与英国TESCO成立合资公司后，将该守则向合资公司推广，在修订《合同管理办法》时，将该守则作为《合同管理办法》的重要附件，通过携手同行共同关注，有效地促进了公平竞争交易环境的形成。



案例

华润五丰强化“建造简单的企业间合作”的理念，营造公正透明的市场竞争环境

华润五丰大米业务自2012年4月上市推广以来，一直与华润万家保持紧密的合作关系。作为华润万家的大米供应商之一，华润五丰严格按照《反不正当竞争法》执行销售行为，制定出全国适用的市场指导价和最低促销限价，结合不同区域的市场行情，在华润万家实现市场化、差异化的销售价格。



华润五丰本着公平、公正、公开的原则对待所有消费者，不欺行霸市，不就地起价，选取品质优良、具有竞争力的产品在华润万家上架销售，以安全、健康、营养、美味的消费理念和丰富多彩的营销活动吸引消费者，在提升自身销量的同时也帮助华润万家吸引客流、增加业绩，实现“双赢”。



三、反对商业腐败，实现廉洁发展

华润集团始终将商业腐败和不端行为作为内部风险管控的重点，强化正确商业道德导向，持续完善招采制度和流程体系，全力推进公司廉洁发展。

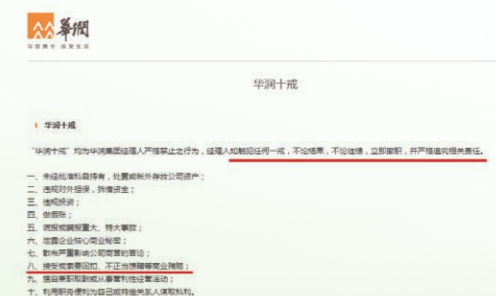
(一) 建立供应链防治腐败机制

2015年，集团通过开展制度专项评价，进一步堵塞招投标制度管理漏洞，从制度层面防止出现商业舞弊和不当行为，并加大力度推进制度的优化和落实。集团在官网开设了“商务服务-阳光采购”平台，华润电力、华润煤业、华润置地、华润纺织等均设置了供应商门户和集采平台，非涉密信息及采购整个过程在公众监督之下；华润电力、华润置地、华润水泥、华润燃气、华润压缩机等企业通过修订集中采购目录、推行采购岗位轮换制度、增加采购合同中诚信条款、设立监督举报邮箱和电话等措施，有效杜绝行贿受贿。

案例

“华润十戒”中有关禁止性规定

华润集团面向经理人发布“华润十戒”，其中明确规定经理人如“接受或索要回扣、不正当馈赠等商业贿赂”，不论结果，不论往绩，立即撤职，并严格追究相关责任。



(二) 加大对商业腐败行为的惩处力度

集团以巡视整改为契机，对审计和巡视中发现的违规违纪行为，进行严厉的执纪问责，对相关责任人依法依规实施处罚，在集团内发挥了有效的震慑作用。

案例

华润电力集中外置招采工作违规违纪行为

华润电力对在采购过程中利用职务之便为亲属谋利、违规高价采购以及在招标过程中舞弊的4个下属子公司的8名责任人给予了开除、降职、行政记大过及开除党籍等处分。对某热电有限公司总经理利用职务之便，从亲属公司采购煤炭等违纪问题，给予开除党籍、行政开除的处分。

案例

华润三九问责违反廉洁从业规定的人员

2014年和2015年春节期間，华润三九医药股份有限公司生产运营中心供应链管理副总监王某收受供应商的礼品、红包和土特产，严重违反了公司廉洁从业规定，公司给予王某开除处分，责令退还全部礼品、红包，扣罚全年绩效奖金。

案例

华润置地“阳光采购”行动

华润置地将防范购地、工程采购、项目招投标中的商业舞弊作为反腐倡廉的重点。对内制定了《员工廉洁从业准则》，促进员工遵守廉洁从业规范，对外向供应商开展“阳光采购”行动，防范采购中的商业贿赂行为。

华润置地发布《阳光宣言》、《廉洁合作协议》，在向供应商发出招标邀请时即传达华润置地的诚信建设思想，将其作为各项招标邀请的附件。只有认同华润置地《阳光宣言》、《廉洁合作协议》的供应商才有资格进行投标，中标单位均须签订《廉洁合作协议》，100%覆盖合作方签署的合同。对于违反廉洁合作协议、不能有效履约的供应商，实行严格的淘汰制度，列入《不合格供应商名册》，不得参与项目投标，各项目的入围投标单位不得从《不合格供应商名册》中选择。

2015年华润置地共签署《阳光宣言》、《廉洁协议》3,495份，对于违反廉洁协议和诚信经营的21家供应商实行淘汰机制。

华润置地的阳光采购

制定《员工廉洁从业准则》

- 作为新入职员工的必修课
- 要求员工在与供应商的合作过程中，严格遵守《准则》，体现职业素养，维护公司声誉。

推进招标采购制度

- 颁布《华润置地承包商供应商名册管理制度》，对总部、大区、城市的供应商的考察、入册、评估、定级等流程及要求进行了体系化的梳理和规定，优先从《合格供应商名册》中选择招标单位。
- 各层级的招标采购均须执行本制度，建立招标采购委员会，重要节点召开联席会议集体决策，杜绝“一人决定”，更加公平、公正开展采购工作。

与供应商签订廉洁合作协议

- 从多层次规范公司招标采购工作
- 主体涉及员工、供应商两个层面
- 内容涉及准则、契约、理念和行为

四、推动供应链履责，打造责任供应链

华润集团将公司在环境保护、安全生产、保障员工权益等方面履行社会责任的理念和要求融入到采购全过程和合同条款签署中，确保企业的采购交易行为是负责的。各利润中心积极推进责任采购，促进供应商一道履行各项社会责任。2015年各利润中心责任采购比率稳定上升，整体比率保持在95%以上。

华润集团责任采购比率

2013年	2014年	2015年
86%	91.6%	96.2%

案例

华润三九推动供应商生态保护

华润三九将供应商社会责任要求纳入供应商引入评价指标。要求供应商加强对野生资源类药材采收的生态保护，合理适度安排部署采收进度，避免因过度采伐导致生态失衡，避免削弱供应商遵守社会和环境标准的能力，全年供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证比率100%。

案例

华润置地开展战略采购和绿色采购

华润置地积极推进战略采购和绿色采购，减少供应链质量风险，推动行业向绿色低碳方向迈进。开展战略采购，通过公开招标方式，向行业中实力强、品牌好、品质优的潜在供应商敞开大门，并对优秀供应商建立长期稳定的战略合作关系，降低双方合作成本、提高采购效率，杜绝假冒伪劣产品的使用；开展绿色采购，重视采购供应链生产及运营阶段的低碳环保要求。以持有商业物业中央空调系统采购为例，采购设备的节能技术要求达到一级能效，要求制造企业管理标准达到ISO9000管理体系认证，环保标准达到ISO14000环境体系认证，以此推动行业全面重视生产、运营阶段的环境保护，逐步降低全行业高能耗产品使用。

五、改善媒体关系，回应社会诉求

(一) 舆情管理，积极应对

2015年，华润集团的舆情态势好于上年，负面报道占比9.2%，较上年下降9个百分点。负面报道主要涉及集团旗下消费品、医药和地产等领域，重点舆情包括“华润三九舒血宁存安全风险被责令停产”和“华润万家售卖假茅台”等事件。负面舆情对集团的声誉产生一定的负面影响，也折射出部分企业对社会责任的认识不到位、践行存在缺位、重视程度不够的问题。

集团高度重视负面舆情，第一时间回应媒体诉求，面对错误勇于承担，主动澄清失实情况，同时积极改进提升管理水平，从源头减少负面舆情的发生。针对媒体较为关注的“华润股份收购华创非啤酒业务”、“华润转让沃尔玛中国股权”和“宝能系增持万科股权”等议题，集团务求坦诚、专业地接受媒体查询，高效核实情况，以负责任的态度据实有理、有情、有节地满足公众的知情权。2015年集团建立了覆盖全集团的“华润舆情监测系统”，并上线移动客户端，对舆情开展实时监测、评估预警、报送反馈、后续处理，对于准确把握舆情走势、共享媒体资源发挥出积极作用。



9%

2015年，华润集团的舆情态势好于上年，负面报道占比9.2%，较上年下降9个百分点

案例

华润万家售卖假茅台

3月，有媒体报道了一起关于华润万家买假酒的案件，各媒体以“卖假茅台 华润超市赔10倍”等标题进行报道。据华润万家反馈，该事情源于2012年一起顾客因商品质量赔偿问题的诉讼案件。华润万家在得知相关信息后，立刻与在京各媒体及法院方面积极沟通，表明企业态度及立场，争取媒体理解；同时通过新媒体平台，第一时间向社会表明正积极处理该事件，努力维护消费者权益的态度。

反思整改：假茅台酒事件发生后，华润万家事件调查小组发现在茅台酒购销流转和顾客投诉处理等环节存在管理漏洞，导致茅台酒流转过程不能追溯、顾客投诉未能得到及时有效处理。华润万家以问题为导向，制定整改措施，完善商品流转管理流程和记录，健全质量稽核检查、监督管理机制，防止不合格产品流入万家，流向市场。为吸取事件教训，华润万家在全公司范围内组织从制度、流程、标准、执行力、文化等维度进行全面检讨、反思和整改，逐步建立科学规范的长效管理机制，保障产品质量。

案例

华润三九舒血宁存安全风险被责令停产

3月初，有媒体刊文称，华润三九旗下华润高科生产的核心产品舒血宁注射液“因存在安全风险，被北京市食药监局责令停产和停止销售，并且召回”。经了解，2月中旬，相关部门抽检时，确有出现2个批次产品因“热源指标不符合规定”被监管部门要求召回，但未指明原因。为彻底控制风险，华润三九与监管部门沟通，决定将华润高科舒血宁注射液尚在市场上流通的、有效期内全部产品，实施主动召回，同时进行现场整改。华润三九第一时间通过官网发布公告，向公众披露该事件来龙去脉。

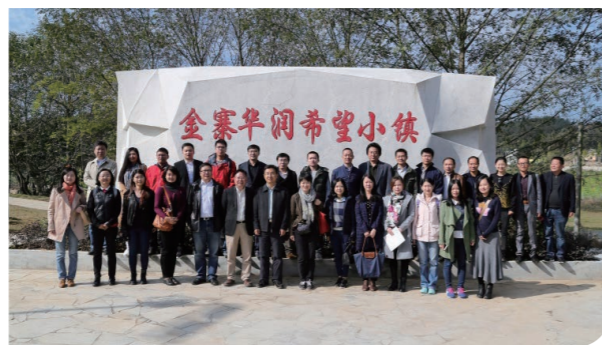


反思整改：事件发生后，华润三九立即启动对问题产品的召回工作，本着负责任的态度，对存在风险的其他批次产品主动进行了召回，并抽调技术骨干成立风险排查和整改现场工作组，针对发现的风险制定并落实整改措施，加强原辅料质量控制，细化操作规程和生产记录，完善产品内控标准，组织开展培训等。华润三九召开专题会议进行警示教育，组织各生产单元从生产要素管理、质量体系运行、质量管理意识等方面进行反思检讨，举一反三，对反思发现的薄弱环节进行分析和整改，持续提升质量管理水平，保障药品质量安全。

(二) 媒体合作，实现共赢

本年度集团继续加强与权威媒体、网络媒体和社会化新媒体的沟通与合作，主动邀请媒体代表走入华润，寻求建立互信的合作共赢关系。

2015年，集团主动邀请15家内地和香港的主流媒体走访金寨华润希望小镇的六安华润雪花啤酒厂，让媒体近距离感受华润在慈善公益、产业创新以及节能环保等方面所做的努力。年内，下属华润电力、华润雪花啤酒等企业亦主动邀请媒体深入生产一线，对外传播客观真实的企业情况。



媒体走访金寨华润希望小镇

(三) 建设新媒体矩阵

为了适应社会化媒体的传播变化，集团于2015年内上线了官方微信公众号，积极利用新媒体对外传播社会责任、产业动向、企业文化和员工招聘信息等，受到外部受众的广泛关注。在集团的示范效应下，各下属企业根据自身产业情况积极建设新媒体平台，加强信息披露，以矩阵化的传播方式对外宣传正面的华润形象。

问题与改进

华润履行合作伙伴责任存在的主要问题是，集团层面负责供应链管理、开展产学研合作、推动合规经营的部门职责定位不够清晰，履责重点不够突出，工作不够细致，围绕公平竞争、商业反腐、采购质量，缺少风险防范长效机制。2016年，集团将按照建设责任共同体的理念，明晰伙伴责任主管部门职责定位，细化分解责任，加强供应链反腐能力建设，深化阳光采购内容，防范商业腐败；开展责任采购，发起合作伙伴倡议行动，推动供应商承担社会责任，打造责任供应链；以舆情监测为导向，认真倾听各界诉求，查找履责缺失，加强社会责任风险管理，从源头防范负面舆情的发生。

利益相关方感言

与华润相识、相知，源于华润的真诚。对于媒体的诉求，华润习惯正面应对，面对错误也不躲闪，这才是大企业的责任与担当。深入调研华润“造血式”精准扶贫的过程中，我感受到华润人认真专业、坦诚务实的企业文化。另一方面，华润始终用企业化、市场化的理念管理和运作社会责任事业，这比简单给钱的做法更难，但效果更好，更持久。

——新华社《财经国家周刊》常务副主编

慈冰

责编：徐莲子

撰稿：栗晓峰、于正、梁猛、江家岱、甄璐瑶、孙良申

开展精准扶贫

打造养牛产业链 扎扎实实扶真贫

2015年，国家将扶贫攻坚提升到前所未有的战略高度，要求2020年所有贫困地区和贫困人口一道迈入全面小康社会。同时习近平总书记强调，新形势下，“扶贫开发贵在精准，重在精准，成败之举在于精准。”华润集团积极响应国务院扶贫办、国资委号召，在原有定点扶贫江西广昌县的基础上，扎实开展宁夏海原县定点扶贫工作。根据海原自然条件和产业特点，结合华润业务优势，因地制宜，帮助海原打造出特色养牛产业链，激活了当地经济造血功能，为村民带来实实在在的收益，也探索出了海原精准扶贫样本。



一、走进宁夏海原

海原县位于宁夏回族自治区中南部，是集干旱山区、革命老区、回族聚集区为一体的农业大县，也是国家确定的14个连片特困地区和505个扶贫开发重点县之一。海原常年干旱缺水、风大沙多、沟壑纵横、地势高寒，自然资源匮乏，经济基础非常薄弱，年人均收入只有4000多元。截至2015年底，全县43万人口中，仍有8.33万人生活在贫困线(年纯收入2736元)以下。

二、以产业扶贫为抓手 打造海原扶贫样本

(一) 深入考察，确定扶贫模式

接受海原扶贫工作任务后，集团董事会深感责任重大，为了把扶贫工作落到实处，2013年至2014年，集团主要领导三次带队赴海原实地考察，专门安排一名集团领导分管并指定集团董事会办公室负责，与宁夏自治区扶贫办和海原县政府深入沟通对接。经过考察了解和认真研究，集团于2014年制定了《华润集团定点帮扶海原县发展五年规划(2014年-2018年)》，确定通过“产业扶贫、投资扶贫、人才扶贫、公益扶贫”四大领域的扶贫开发，促进海原经济发展，改变海原落后面貌。



其中，产业扶贫以养牛项目为核心，规划期内由集团捐赠约3.85亿元人民币；公益扶贫以华润希望小镇为核心，规划期内由集团捐赠约1.2亿元人民币；投资扶贫以风力发电项目为核心，配合风力发电项目计划投入约0.4亿元开展生态公益林项目。

(二) 创新产业扶贫，提升“造血”能力

华润认为，只有通过产业扶贫，帮助海原打造切合当地实际的经济产业，形成造血机能，实现可持续发展，才能真正帮助当地农民增加收入，脱贫致富。

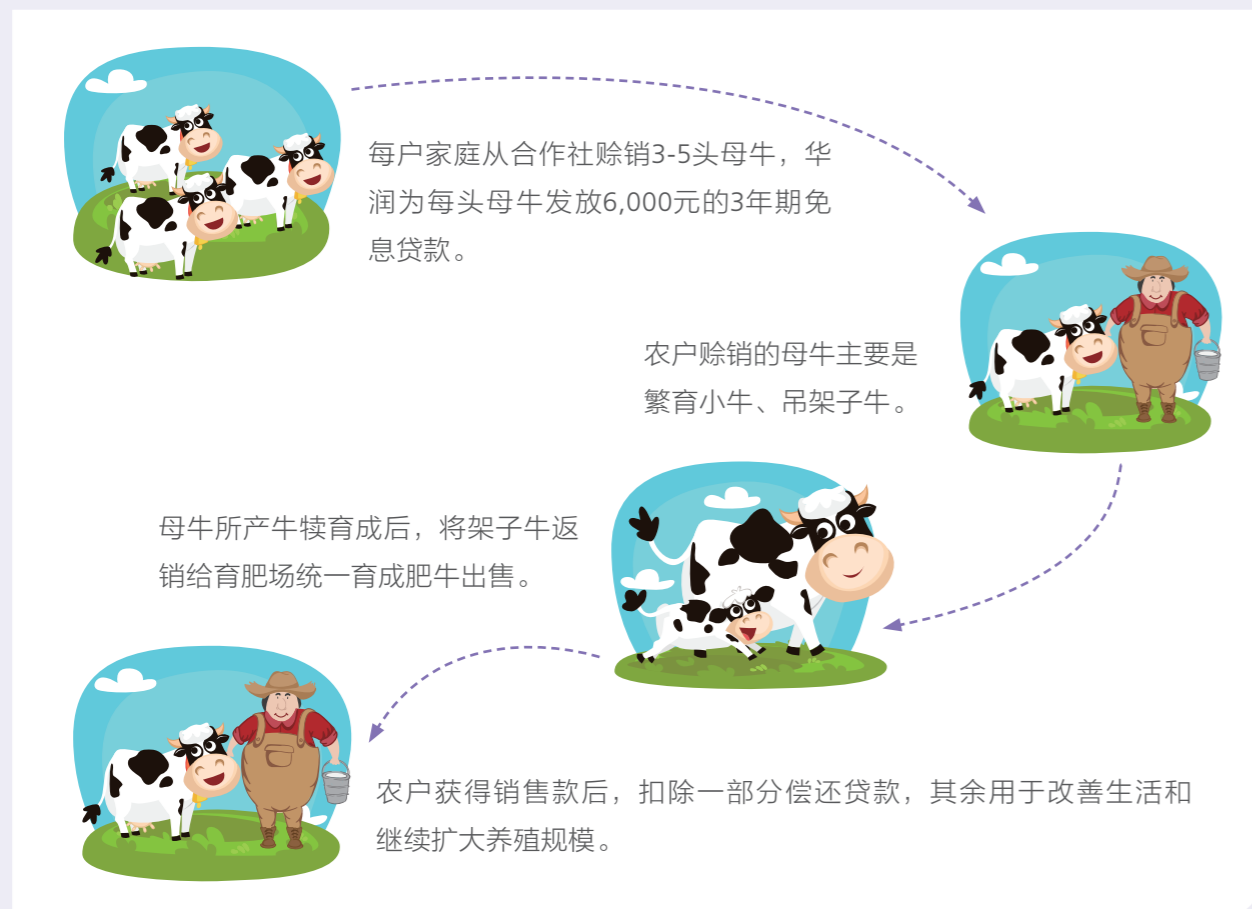
为寻找产业扶贫的突破口，项目组对海原的资源状况和华润的业务优势进行认真分析。海原干旱缺水、地处偏僻，农作物产量很低，依靠发展种植业、工业和服务业提升收入都不现实。当地因土豆等种植产生大量桔杆，且近年来种植了一些牧草。有的农户养牛、养羊，但由于缺乏资金，养殖规模小，饲养方法原始，牛的品质不高。集团下属华润五丰是香港最大的肉食品供应商，华润万家有广阔的市场渠道。综合海原的资源状况和华润的业务优势，决定将扶持农户养牛作为产业扶贫的突破口。通过养牛有效增加农户收入，也为华润五丰、华润万家提供优质肉牛，一举两得、相得益彰。

2014年，华润制定详细的产业扶贫方案，即以肉牛繁育为核心，打造肉牛养殖产业链，产业链包括建设饲草种植基地、饲料加工厂、养殖基础母牛、育肥肉牛、屠宰加工、终端销售等多个生产环节。华润计划捐赠3.85亿元，应用企业化运作和合作社的方式，帮助当地打造可持续、有活力的养牛产业链。

 <p>计划捐赠 2.65亿元</p>	<ul style="list-style-type: none"> 与海原县政府成立海原华润农业发展有限公司，以此为平台，主导建设养牛产业骨干项目，将资金通过企业化运作实现更大的经济效益； 计划建设存栏1,000头的肉牛繁育场、存栏8,000头的肉牛育肥场、8万吨饲草加工厂、3万吨饲料加工厂和年屠宰2万头的清真肉牛屠宰厂。
 <p>计划捐赠 1.2亿元</p>	<ul style="list-style-type: none"> 成立海原润农扶贫种养殖专业合作社，把农民组织起来走合作发展道路，对农民开展培训，培养农民成为养殖专业户，建立公司+合作社+农户三位一体的产业发展模式。 建立“基础母牛银行”，2015年至2018年，华润每年向合作社贷款3,000万元，引进良种西门塔尔母牛，以赊销方式将母牛提供给农户。

开展精准扶贫

“基础母牛银行”运作模式



华润引进的是西门塔尔基础母牛，这种牛体型大、吃得多、长得快，当地农户给它起了个好记的名字，叫“大花脸”。

华润赊销有三个审查标准：农户家里的饲养条件、信用条件、人力条件，为有需要的农户提供资金扶持。



(三)多元扶贫结合，改善农户生活

在产业扶贫之余，集团还通过公益扶贫、投资扶贫等多种扶贫方式，力所能及地帮助当地农户改善生活条件。

五年规划期间，华润计划捐赠1.2亿元开展公益扶贫，在海原县建设2个规模200户左右的“华润希望小镇”，首个华润希望小镇选址在海原县关桥乡。2016年1月25日，海原关桥华润希望小镇项目正式启动。目前，该项目正在开展首轮入户调研工作。此外，华润于2015年向海原县捐赠了1,200万元定向用于海原县城牌路山森林公园扩建1,500亩工程，目前该生态公益林项目已建设完成。

与此同时，华润还以风力发电项目为核心开展投资扶贫，由华润新能源投资约79亿元人民币并具体实施。2015年9月15日，华润新能源海原西华山30万kW风电项目正式开工建设。目前，该项目完成了投资12亿元人民币，该项目150台风机计划于2017年上半年全部并网发电。

1.2亿元

五年规划期间，华润计划捐赠1.2亿元开展公益扶贫，在海原县建设2个规模200户左右的“华润希望小镇”，首个华润希望小镇选址在海原县关桥乡。



开展精准扶贫

2.65亿元

集团已捐赠2.65亿元



1,083

集团已向海原“基础母牛银行”项目捐资0.3亿元，该项目母牛赊销工作已经覆盖到海原县贾塘乡、郑旗乡、史店乡、海城镇等13个乡镇，赊销母牛3,110头，惠及1,083户农户。

三、扎实推进精准扶贫 改变悄然发生

2015年，我们先后抽调35名员工组成工作团队，长期驻守海原，扎实推进各项工作。经过一年多的努力，海原正悄然发生改变，农户正逐步享受养牛带来的收益。

集团已捐赠2.65亿元，先后建成了肉牛繁育场、肉牛育肥场、饲草种植基地、饲料加工厂等基础设施，并于2016年5月投产运营，海原草畜一体化项目基地的基础设施建设已基本完成。同时，集团已向海原“基础母牛银行”项目捐资0.3亿元，该项目母牛赊销工作已经覆盖到海原县贾塘乡、郑旗乡、史店乡、海城镇等13个乡镇，赊销母牛3,110头，惠及1,083户农户。

2016年4月25日，海原县草畜一体化项目基地上，第一只小公牛“润润”诞生，未来更多“润润”将进入农户家庭，为农户带来收入。



2015年6月8日，宁夏回族自治区向国务院扶贫开发领导小组办公室呈报了《华润集团定点帮扶宁夏海原县的情况报告》，汪洋副总理在报告上做出了“争取能够为国企扶贫做出样子，走出路子”的重要批示。

利益相关方感言

“为什么要讲精准扶贫？就是过去在搞‘大水漫灌’。农业为什么做不过澳大利亚？就是不够精致。华润用企业的理念来做现代农业和扶贫的事，这对地方百姓、干部的理念和工作作风是个很大的提升。”

——宁夏回族自治区扶贫办主任
董玲

“华润(引进)的母牛比本地黄牛更壮实，吃得多、长得快、不挑食。别人看到我们家养的牛都纷纷说想找华润赊销到更多这样好的母牛。”

——后塘一队赊销农户
田小平之母

“我拉回来的母牛平均价格7,800元左右，扣去华润提供的6,000元借款，一头牛我只给1,800元。以前买一头牛的钱，现在可以买四头，这种模式解决了我们资金不足的问题。”他和儿子赊销的9头母牛全部成功配种，前段时间已产下一头小牛。

——海原县贾塘乡后塘村村委会主任
李成孝

四、未来计划

集团将进一步加快步伐推进基础母牛赊销，增量扩面，计划在未来五年内，赊销母牛1.5万头，帮扶农户约5,000户，打造出一条从饲草种植、母牛养殖、肉牛育肥到产品加工、品牌销售的养牛经济产业链，促进海原县养殖业可持续发展，增加农民收入。预计到2019年，可使参加华润肉牛养殖扶贫项目的建档立卡贫困户人均年纯收入由现在的2,700元提升至10,400元。

责编：刘默涵、何叙之

07

携手公众 建设和谐华润



126

履行政府责任，支持政府施政

128

落实安全生产，保障四方平安

133

开展社会公益，建设和谐社区

③ 我们的倾听

希望华润运营设施不发生安全事故，危及我们的人身安全；希望华润来这里投资建设的同时，提供商机和就业机会，带动我们一起致富；希望华润投入更多公益资源帮助贫困地区、低收入人群，让弱势群体感受到更多关爱。

👁️ 我们的承诺

高度重视安全生产管理，持续加大安全生产投入，不发生有重大社会影响的安全生产事故；积极回馈社会，依法合规纳税，积极开展慈善公益与扶贫项目，建立华润特色公益品牌，与社区加强沟通，打造安全、爱心、和谐华润。

挑战与目标

促进社会和谐发展是华润集团履行社会责任的重要目标，也是企业实现自身价值的重要途径。2015年，在整体经济形势仍然较为严峻的情况下，集团积极响应国家政策，依法足额纳税；通过加大安全投入，健全安全生产管理体系，强化安全生产培训等途径，不断提升安全生产绩效，各项安全指标持续进步；通过开展公益捐助，建设希望小镇，投入定点扶贫，参与社区共建等举措，建立良好社区关系。

关键绩效

(单位：人民币)



我们的理念

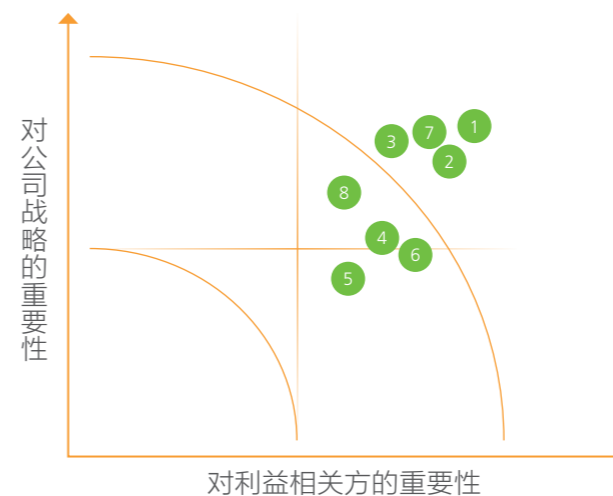
秉持“携手公众，促进社会和谐发展”的理念，常怀感恩之心，积极回报社会，与社会和谐共生。持续提升安全管理水平，全力保障安全生产；积极响应政府政策，依法纳税，回报社区；关注社会发展中的热点问题，积极利用自身专业优势开展扶贫助困、志愿公益等活动，促进民生改善，实现企业与社会和谐发展。

利益相关方承诺执行评价

2014年承诺事项	执行情况
支持国家宏观调控及产业发展政策	★
严格遵守国家法律法规及政府监管规定	★
促进就业	☆
加强社区共建	★
强化安全生产管理	★
加强希望小镇产业帮扶	★
保证希望小镇在建项目如期完工	★
推进定点扶贫计划	★
强化义工队伍管理	★

★ 满意 ☆ 一般 ☆ 不满意

和谐华润实质性议题矩阵分析



1. 参与扶贫助困
2. 热心参与社会公益活动
3. 开展员工志愿者活动
4. 加大社区投资
5. 开展社企共建
6. 依法纳税
7. 加强安全生产管理
8. 保障安全生产投入

获得荣誉

- ◆ 华润集团获得国家安全监管总局主办，中国安全生产科学研究院协办的网上《安全生产法》知识竞赛一等奖。
- ◆ 安阳华润燃气公司获得中国安全生产协会颁发的“全国安全文化建设”示范企业
- ◆ 华润集团继续被社科院评为社会公益五星级企业，公益发展指数排名第一
- ◆ 华润希望小镇项目被社科院评为五星级公益项目



一、履行政府责任，支持政府施政

作为中央企业，华润将支持政府施政、响应国家战略、配合产业发展政策作为应尽的义务。同时，坚持依法纳税，积极吸纳就业，促进地区经济的发展和繁荣。

(一) 响应政策

集团在努力做好香港地区在商言政的同时，推动下属企业根据所在行业特点，积极参与国家保障房建设、落实淘汰落后产能、实施走出去发展战略等政策。

华润置地积极参与政府保障性住房和安居工程建设，在如何平衡建造成本，在现有成本体系上，为中低收入者提供宜居的生活环境；如何通过优化设计和建造，使后期居住成本降低等方面展开研究，并取得了一定进展。2015年度置地有13个项目中配建了保障性住房，竣工交付后预计可提供保障性住房6,785套。

序号	项目	保障性住房套数
1	北京首开华润城项目	2,623
2	北京亚林西项目	735
3	上海中央公园项目	144
4	深圳华润城项目	785
5	深圳湾悦府项目	100
6	深圳银湖蓝山项目	454
7	哈尔滨幸福里项目	32
8	哈尔滨凯旋门项目	222
9	大连考拉住区项目	411
10	沈阳置地广场项目	192
11	沈阳中央公园项目	117
12	江苏泰州国际社区项目	80
13	武汉桃源里项目	890
	合计	6,785



武汉桃源里项目保障性住房



深圳华润城项目保障性住房

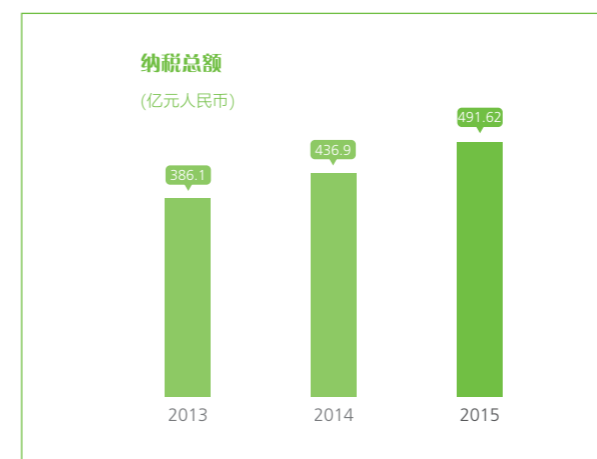
华润天能徐州煤电有限公司萧县永固煤矿(以下简称永固煤矿)积极响应政府加快推进小煤矿关闭退出的号召，于2015年3月主动申请提前关闭退出，并于7月通过省、市、县三级政府的关闭验收，矿井关闭工作作为典范得到了地方政府的高度认可。



永固煤矿主井封闭后

(二) 依法纳税

为进一步加强税务基础管理水平、降低税务风险、提高纳税意识，华润集团推动落实《华润集团业务流程税务管理办法》，启动了全集团税务基础管理评价工作，推动业务单元建立税务风险评估流程，提升税务工作的合规性。同时，持续关注政府税收法规政策更新，及时进行政策专题研究，定期发布《税法跟踪》、《华润税务聚焦》。2015年，华润集团纳税总额为491.62亿元人民币，较上年增长12.46%。



12.46%
2015年，华润集团纳税总额为491.62亿元人民币，较上年增长12.46%。

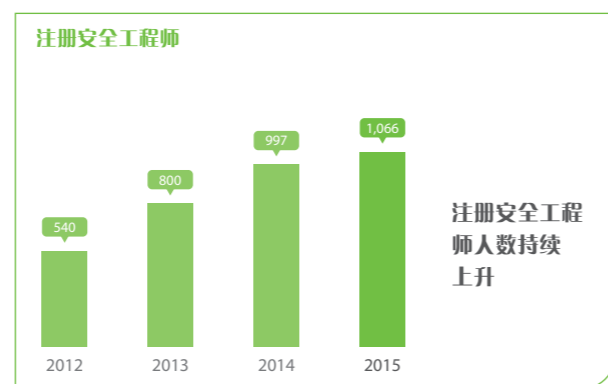
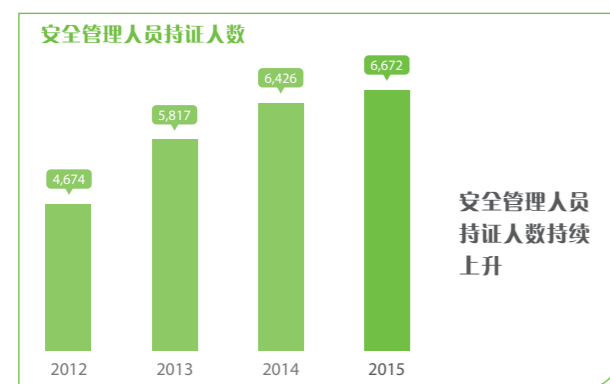
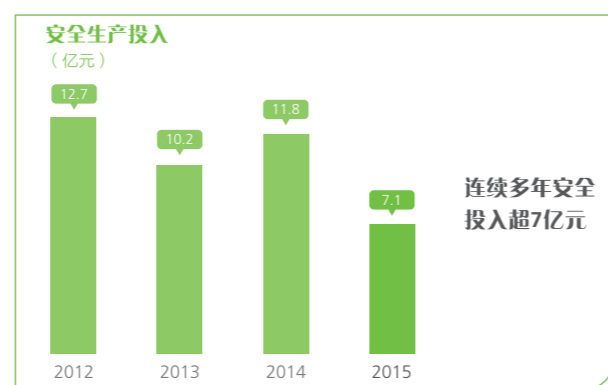
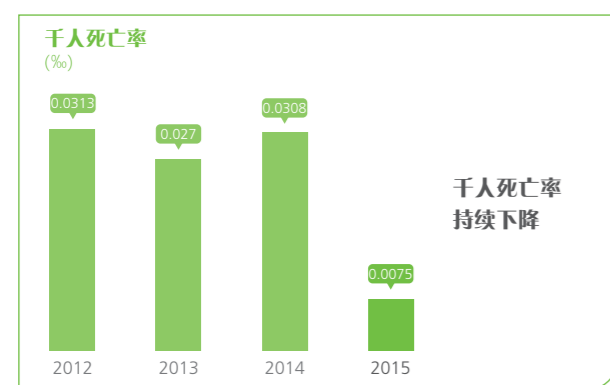
二、落实安全生产，保障四方平安

华润集团坚持以人为本，始终把人员的生命安全放在首位；坚持不以牺牲人的生命为代价换取企业效益、不以经济效益来掩盖安全管理存在的问题的理念，不断完善具有华润特色的价值创造型安全生产管理体系，夯实安全生产基础管理。

环境健康与安全重点工作关注领域	重点责任单位
防范各类环境污染事件发生	华润电力、水泥、啤酒、医药
加强职业健康防护	华润电力、水泥、置地、微电子、医疗
防范群体性食品药品中毒事件发生	华润啤酒、五丰、饮料、万家、医药
预防粉尘和危险品等类型火灾与爆炸事故	华润煤业、水泥、燃气、化工、微电子、万家
预防中毒窒息事故	华润电力、燃气、啤酒、化工、微电子、五丰
预防人员踩踏及电梯事故	华润置地、万家、医疗、物业
预防坍塌事故	华润电力、水泥、置地
加强高处坠落和机械伤害事故预防	各类生产、经营及施工企业

(摘自《华润集团2015年工作总结及2016年工作安排》)

安全生产关键数据



(一) 加强组织能力建设

组织能力建设是做好安全生产工作的前提。华润集团和各战略业务单元、一级利润中心总部均成立了安委会，是安全工作议事决策的领导机构，定期组织召开安全年度会议、季度会、专题会议；并在安委会的领导下，设置了职能独立的安全监督机构，华润创业、万家、雪花、五丰、饮料、电力、置地、水泥、燃气、医药、三九、化工、纺织等都成立安全监督部门，独立开展安全管理工作；集团环境健康和安委会、战略业务单元和一级利润中心总部、基层企业的安全专业人员不断得到充实，优秀人员踊跃加入安全生产管理队伍，有效保障了集团隐患排查和治理、安全管理和检查、安全教育培训等工作顺利开展。集团现有安全生产专职人员2,814人，安全管理持证人员6,672人。

(二) 健全完善管理制度

安全管理规章制度是做好安全工作的保障。2015年，根据国家安全生产法律法规最新要求和集团业务发展变化，集团修订、发布了《华润集团EHS信息报告与传递制度》，明确了信息报告与传递的流程和要求；发布了《华润集团环境健康和安全危险源管理制度》，明确了危险源分类分级，辨识和监控等要求；2015年，战略业务单元和一级利润中心持续完善、修订安全管理制度，华润电力、置地、水泥、燃气、医药、三九、化工等共发布安全管理制度45部。针对年度重点工作，集团发布了《严格EHS事故事件管理工作指南》和《相关方EHS专项治理工作指南》等多项工作指南，指导各级企业明确方向、掌握重点工作落实步骤，高效执行。

(三) 落实安全生产责任

严格责任落实是做好安全生产工作的关键。2015年，集团层面由集团总经理与各战略业务单元、一级利润中心主要负责人签订安全责任书，明确安全生产管理目标和任务、责任和要求，并纳入年度绩效考核。战略业务单元、一级利润中心以及基层企业层层签订安全责任书，安全责任落实到部门、班组和个人，形成横向到边、纵向到底的安全生产责任体系。



6,672人

集团现有安全生产专职人员2,814人，安全管理持证人员6,672人。



45部

2015年，战略业务单元和一级利润中心持续完善、修订安全管理制度，华润电力、置地、水泥、燃气、医药、三九、化工等共发布安全管理制度45部。

(四) 组织开展安全检查

安全检查是发现隐患和问题、加强安全管理的重要抓手。集团及各级企业通过安全生产大检查、安全生产体系评价和内审、专项检查、突击检查和“回头看”等多种形式开展安全生产监督检查活动，推动各项安全生产工作的落实，重点监控煤矿采掘、非煤矿山开采、化学品储存、粉尘作业、车辆运输、建筑施工和管道燃气等作业，及时发现安全隐患并整改治理，从源头防范安全生产事故的发生。经统计，2015年集团各单位共开展安全检查77,921次，发现安全隐患434,258项，其中重大隐患1,272项，问题和隐患整改率为96.98%。



(五) 加强安全应急管理

集团各级企业加强应急管理，提高预防和处置突发事件的能力。各级企业认真做好应急预案修订，培训应急队伍，组织开展各种类型的反事故演习、应急演练，有效提升了应对安全生产事故事件的应急处置能力。截止2015年底，集团和利润中心总部共制订、修订应急预案173部；各级企业全年开展应急演练34,876次，其中实战演练28,906次，累计参演人员达110万人次。

案例

华润电力(首阳山)开展液氨泄漏实战演习

华润电力(首阳山)有限公司为完善安全应急预案，锻炼队伍，在厂区内举行了液氨泄漏实战演习，并邀请当地消防队参加，通过实战操作，提高了员工的安全意识和操作经验。



案例

华润置地重庆万象城组织开展了消防疏散应急演练

华润置地为了提高员工应对突发事件的能力，组织开展了多项演练，如：重庆万象城消防疏散应急演练，上海时代广场扶梯伤人应急演练，日照凯旋门在建项目高处坠落应急演练等。



案例

华润水泥组织开展了防震减灾专项演练

华润水泥为了强化地质灾害、矿山溶洞坍塌、炸药库起火的应急管理，在多家企业开展了针对性应急演练，比如：组织开展了地震灾害应急救援演练，矿山溶洞坍塌事故演练，矿山炸药燃烧事故演练等。



(六) 推进安全培训常态化

集团始终把安全教育培训作为长期的基础性工作，结合集团各行业特点，完善教育培训制度，制定详细的年度培训计划，确定培训对象，精心策划培训地点、课件和课程安排，通过一系列的培训，不断提升集团各级人员的安全意识、专业知识和管理能力。



1、送教到基层。为提升各级人员的安全素质和能力，增强集团年度重点工作向基层的渗透力，提升基层管理人员的执行力，2015年，集团分别在武汉、成都、南京、深圳、西安、北京、沈阳7个城市各举办了一期面向基层管理人员和安全专业人员的系列培训，培训对象主要是基层企业总经理、工厂厂长、煤矿矿长、门店店长等单位主要负责人，培训内容为国家相关法律法规、集团制度体系和年度重点工作，还重点讲解和传授安全管理工具、方法、经验。通过培训学习，提高了基层企业一把手和安全管理对企业主体责任的理解，普及了安全管理知识和工具应用，合计参加培训人员超千人。

2、开展新员工安全培训。针对新员工对企业安全生产缺少直观印象，安全环保意识不足，生活安全经验缺乏等情况，集团专门编制针对性培训教材，分10期对1,950多位“未来之星”新员工进行了入职交通安全、差旅安全、生活安全、健康管理常识等培训，丰富了集团新入职员工的安全知识，提升了其安全技能以及自我保护意识，传递和落实了集团关爱员工的理念。

据统计，2015年集团各级企业安全生产培训338万人次，其中相关方安全生产培训46万人次，全集团共有40,198名特种作业人员均持有效证件上岗。

关键绩效	单位	2013	2014	2015
安全生产投入	万元	102,104.9	118,451.9	71,243.8
安全培训	人次	2,528,362	2,496,180	3,841,134
安全应急演练	次	12,544	14,869	34,876

案例

华润置地安全体验馆培训

华润置地始终坚持“以人为本、安全发展”的管理理念，积极推进示范企业建设。体验馆采用了先进的技术设备及形象的安全管理宣传形式，并通过现场演示及亲身体验的方式吸引大家的注意力，如：高处坠落、触电、塌陷、摇晃等体验，寓安全教育于体验活动中，为项目人员展示了安全劳动保护措施的重要性，也体现了安全工作的重要性，从而提升全员安全意识，减少违章违纪行为。



三、开展社会公益，建设和谐社区

集团将开展慈善公益、参与社区共建作为履行社会责任的重要内容，在发展的同时，主动关注社会民生问题，充分发挥在业务、专业、资金、人力等方面的优势，开展公益活动，支持社区发展，用爱心和实际行动回馈社会。

(一) 公益管理

华润集团以华润慈善基金会为平台，以《华润慈善公益活动管理办法》为指引，通过不断完善制度流程，加强捐赠收支监管，严格项目审批，统筹社会公益，加强信息披露，健全项目档案等措施，不断提升赈灾、扶贫、助学、新农村建设等慈善公益项目的管理与运作水平。2015年，集团继续被社科院评为社会公益五星级企业，公益发展指数排名第一，华润希望小镇项目被社科院评为五星级公益项目，华润慈善基金会被民政部评选为“全国先进社会组织”。

2013-2015年基金会基本财务明细

时间	净资产	捐赠收入	投资收益	捐赠支出	管理费支出	行政办公费用	其他费用
2013年	171,337,922.33	123,922,618.40	6,795,205.49	105,838,894.26	273,927.08	207,947.8	1,698,801.37
2014年	90,899,840.73	310,847,716.00	7,105,232.87	396,183,539.40	585,090.53	147,619.57	437,470.96
2015年	101,471,441.53	100,873,598.71	4,075,068.49	94,234,677.65	93,273.09	76,914.9	1,018,767.12

(二) 华润希望小镇

华润希望小镇是集团充分利用企业资源、发挥多元化企业优势，为解决“三农”问题而打造的特色公益项目。从2008年启动迄今，集团已累计向华润希望小镇项目捐资4.5亿元，已经建成广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、贵州遵义5座华润希望小镇。2015年，集团继续投入资源，推进希望小镇建设，其中安徽金寨希望小镇已全面开工建设，2016年6月完工，江西井冈山希望小镇已完成规划设计工作。



案例

贵州遵义华润希望小镇落成竣工

6月23日，遵义希望小镇正式落成竣工。小镇自2012年12月29日开工建设，历经两年多时间，新建民居114套、改建民居222套，配套建成了综合服务中心、村民之家、幼儿园、卫生站等公共服务设施，实施了道路硬化、人工生态湿地、电网改造和供水系统改造等市政基础设施建设，大大改善了当地的生产生活条件，基本实现了“黔乡特色小镇、生态文明小镇”的建设目标。2015年，集团积极推动小镇纳入遵义市推动土城红色文化旅游创新区建设的范围，帮助当地以希望小镇为核心打造乡村旅游示范点，鼓励农户发展农家乐，推动当地乡村旅游业发展，进一步将遵义华润希望小镇打造成“经济活力小镇、幸福和谐小镇”。



贵州遵义华润希望小镇远景

案例

安徽金寨华润希望小镇建设进展顺利

截至2015年底，金寨华润希望小镇完成36套民居新建及交付、246套民居改造的工作，华润希望小学建成并正式开学，其他配套公共设施设备建设已完成95%，环境改造工作于2016年6月全部完成。产业帮扶方面，金寨华润希望小镇润农农民专业合作社正式成立，并以此为平台，引导当地农民进行土地流转，重点发展1,000亩生态猕猴桃种植基地项目。最早建设的100亩示范园长势良好，可于2016年秋试挂果，2015年种植的500亩实生苗已嫁接完成，2016年春季最后的300亩也种植完成。



金寨华润希望小镇夜景



金寨华润希望小镇村口

(三) 教育助学

教育是改变个人、家庭、国家前途命运的重要途径。集团积极帮助贫困学子享有平等教育机会。2007年，华润集团与河北省人民政府签署《华润助学基金管理协议》，由华润电力出资3,000万元人民币，2008年至2017年期间，每年发放300万元人民币，十年资助10,000名贫困大学生。该助学基金面向河北大学、河北农业大学、河北工业大学、河北经贸大学、河北科技大学、河北师范大学等河北省十所骨干高校。截至2015年底，已累计资助8,000名贫困大学生。



华润慈善基金会项目人员对受助学生进行回访

(四) 赈灾济难

华润集团积极关注因遭遇灾害、疾病等而导致生活困难的人们，为他们提供力所能及的帮助，帮助他们渡过难关。

案例

支持灾后重建

4月25日，尼泊尔发生8.1级地震，西藏日喀则等地区震感强烈，聂拉木、吉隆、定日、萨嘎、仲巴、亚东、拉孜、普兰等县受灾严重。为了帮助西藏同胞抗震救灾，华润电力通过华润慈善基金向西藏自治区红十字会捐款100万元，定向用于日喀则地区抗震救灾及灾后重建工作。

案例

奔跑的天使

2015年，华润慈善基金会与华润医疗旗下的昆明市儿童医院，共同捐资160万元，发起成立了“奔跑的天使”——华润慈善基金儿童健康关爱项目，重点资助云南省内贫困家庭的先天性马蹄足患儿，并对云南省贫困地区的医生进行马蹄足医疗救治方面的培训，项目预计可资助259名贫困患儿。

(五) 志愿服务

集团鼓励下属企业积极发挥所长，参与社会公益活动，鼓励青年员工加入青年志愿者行列，为社会贡献力量。集团通过职工联谊会、慈善基金会等平台，组建多支义工队伍，开展丰富的义工活动。

案例

环保义工小组

环保义工小组于2015年8月由华润五丰有限公司联谊分会的员工组建而成，小组秉承“齐分享、我认识、我改变”的宗旨，以“践行环保理念，共同携手保护环境”为目标，积极举办或参加各类环保活动，向华润员工及香港市民宣传环保理念，为香港的环保事业贡献一份力量。



2015年10月17日，环保义工小组在大埔区沙栏路海滩举办了一场“海岸清洁活动”，37名华润志愿者头顶烈日，清理了总重量为182KG的海岸垃圾。

案例

助残义工小组

助残义工小组于2016年3月由华润创业有限公司的员工组建而成。小组通过积极参与助残活动，帮助残障人士重建信心、融入社会，同时增强员工助人为乐、与人为善的价值观。



2016年4月26日，助残义工小组参加了由香港伤健共融机构在沙田白石角海滨长廊举办的高分猛龙慈善跑活动，集团18名志愿者与5组视障朋友家庭一起完成了3公里的跑步任务。华润员工对社会残障人士的爱心奉献得到了主办方的赞誉。华润集团为活动赞助3万港币。

问题与改进

华润在履行公共责任面临的挑战主要是，在港业务发展缓慢，对香港就业贡献不够突出；支持配合政府施政、遵守行业监管方面的主动意识不够强；集团各层级义工组织活动内容不够丰富，影响力不够大；对投资所在地开展属地化用工、社区公益、生态环保、商机营造、观念引领等方面工作还不够系统深入。

2016年，我们将针对上述问题，进一步提高在商言政意识，努力推动在港业务发展，强化合规经营，统筹义工管理。在探索和谐社区共建中，在投资立项的同时做好环保生态评估；同时注重培养当地供应商和聘用当地员工，为所在社区营造更多商机和就业机会；推动厂区开放日活动，增强与社区居民的沟通，提升运营透明度。同时，华润将结合地区优势选择精准扶贫项目，帮助贫困地区脱贫致富。通过上述努力，履行公共责任，实现多方共赢。

利益相关方感言

华润助学金给许多学生带来了希望，也增强了他们面对困难、战胜困难的决心……华润集团在全国经济形势严峻的情况下，依然拿出宝贵的发展资金来资助学校的贫困生，积极回馈社会，充分体现了国企的奉献和担当，资助播下希望的种子，必有丰硕的收获，它在资助学生完成学业中的作用也显而易见，我校通过华润助学金的评审工作，弘扬了自强向上的正气，对同学们明确学习和人生目标，深切感受党和国家的伟大，激发爱国、爱社会、爱校的热情起到了不可估量的作用。

——河北医科大学学生处
吴治峰处长

责编：徐莲子

撰稿：彭岑、孙良申、汪学新、刘默涵、何叙之、栗晓峰

挑战与目标

华润集团在开展社会责任工作中，面临着建立社会责任共同体，进一步提升责任践行能力，实现社会责任全面融入企业战略和重大决策、融入日常业务运营与职能管理、融入供应链管理、融入国际化运营的挑战。2015年，集团编制了“十三五”社会责任战略规划，通过明晰“十三五”期间华润集团的发展思路，明确责任目标、理念和推进计划；通过建设责任共同体，推进责任监管，完善组织和制度保障，强化责任管理；通过开展责任议题管理，推动社会责任践行；通过将有华润特色的责任管理模式与战略、文化、风控、舆情管理相融合，全面提升履责能力。

一、编制社会责任规划，明确工作方向

(一) 工作指导思想

“十三五”期间，华润将全面承接政府社会责任相关要求，结合华润多元化经营的特点及社会责任履行的实际，立足战略高度全面部署集团“十三五”期间的社会责任工作，明确工作总体思路及推进路径，不断增强责任意识、深化责任管理、推动责任践行、促进责任融合，成为央企履行社会责任的表率，助力集团“成为大众信赖和喜爱的全球化企业”的战略愿景实现。

(二) 责任使命、愿景与理念

社会责任使命

携手共创美好生活

社会责任愿景

成为大众信赖和喜爱的全球化企业

社会责任建设目标与理念

- (1) 履行经济责任，建设价值华润：携手股东，创造最优企业价值
- (2) 履行员工责任，建设人本华润：携手员工，保障幸福工作生活
- (3) 履行客户责任，建设满意华润：携手客户，用心赢得满意信赖
- (4) 履行伙伴责任，建设共赢华润：携手伙伴，开创共赢发展新局
- (5) 履行环境责任，建设绿色华润：携手环境，建设绿色生态文明
- (6) 履行公共责任，建设和谐华润：携手公众，促进社会和谐发展
- (7) 履行合规责任，建设诚信华润：守正出新，正道致远

案例

华润集团完成“十三五”社会责任规划编制

华润集团于2015年10月启动社会责任“十三五”规划编制工作。在历时6个月的规划编制过程中，建立了高层领导直接参与、社会责任主管部门牵头、各职能部门共同协作、按责任分管领域推进的组织方式，并引入外部咨询顾问提供专业支持。通过规划编制，全面梳理回顾了“十二五”期间华润社会责任工作取得的成绩与经验，对存在的问题进行了总结反思；明确了“十三五”期间集团开展社会责任工作的指导思想、推进思路与总体要求；制定了通过夯实责任管理基础、推进责任融合、加强责任沟通与传播来进一步强化责任管理的工作方案；重点明确了华润集团在未来五年责任践行的六大重点领域及其理念、建设目标、重点议题、责任分管和专项行动计划；拟定了未来规划的践行落地及保障机制。

本规划是华润集团第一份专项社会责任规划，标志着集团社会责任工作的开展达到了一个战略前瞻、专业系统、计划清晰、职责明确、横向到边、纵向到底的新阶段。规划全程有集团高层领导高度重视、直接参与，各责任分管职能部门通过多轮研讨编制过程，对责任管理、监督及践行达成了一致共识。本规划于2016年印发全集团各直属企业，成为未来五年指导华润全集团社会责任工作开展的纲领性文件。



华润集团“十三五”社会责任规划编制启动会

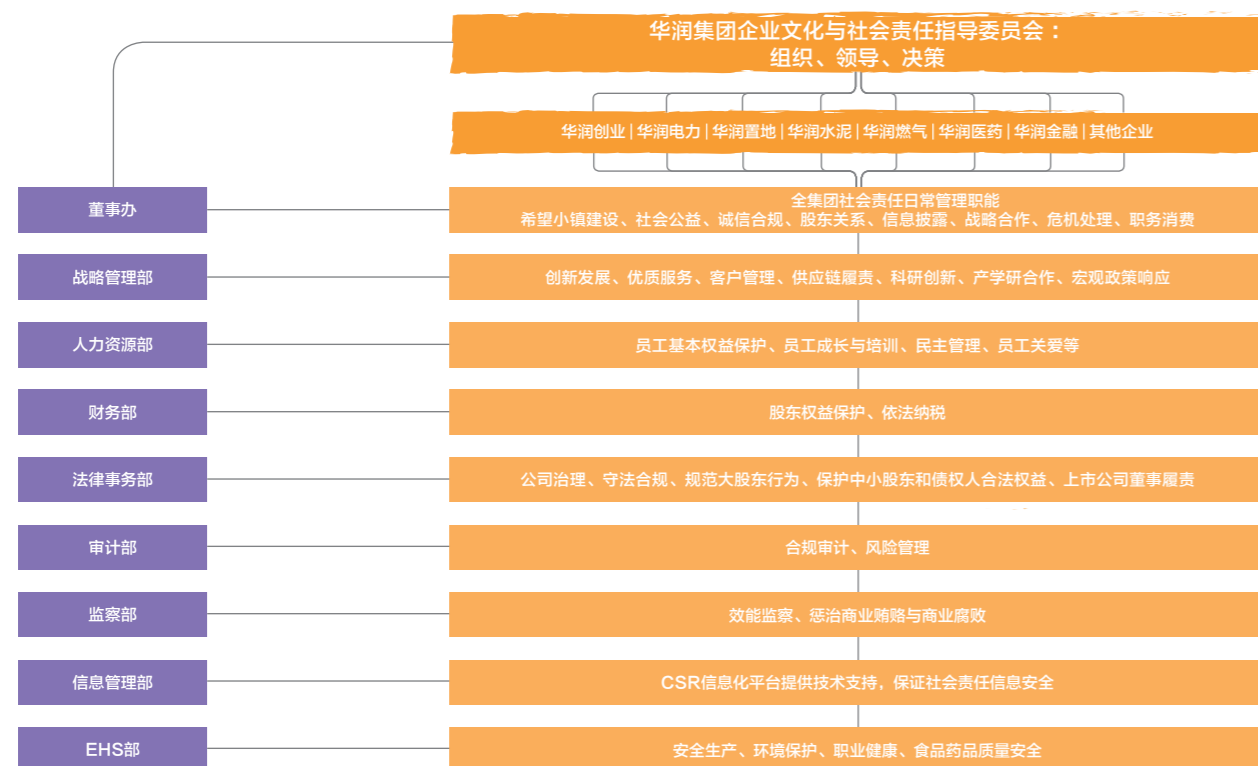


华润集团“十三五”社会责任规划正式发布

二、完善责任治理，推进责任共同体建设

(一) 组织体系

华润集团社会责任决策领导机构是企业文化与社会责任的指导委员会，主管部门是董事会办公室，集团各部室是专业领域社会责任落实的监管和推动部门。集团各战略业务单元、一级利润中心与集团总部各职能部门进行职能对接，接受集团履行社会责任方面的工作指导和考核评价。2015年，我们继续梳理以董事办为主管部门，各职能部门分工合作的矩阵式管理体系，明晰职责分工，打造责任共同体的工作格局。



(二) 职责分解

集团每年在社会责任报告编制结束后，通过检讨编制中发现的履责不足与缺失，将情况反馈各部室，推动各部室进一步完善职责，聚焦实质性议题，并据此制定行动计划、分解责任，形成年度工作新要求，推动社会责任植入职能管理和业务流程。

集团部室	2015年重点关注
董事办	诚信经营、舆情管理、社会公益、员工关爱
人力资源部	员工权益保护
EHS部	环保、安全、质量、职业健康
战略管理部	业务创新、客户管理、产学研平台建设
法律事务部	公平运营、权益保护、公司治理
审计部	制度评价、风险管理、内控体系
监察部	制度问责

(三) 制度支持

集团的社会责任管理制度由组织保障、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、经费保障等内容组成，实施细则包括集团和利润中心层面的关键绩效指标、关键绩效统计指标。依据该项制度，制定责任计划，推动责任实践，编制社会责任报告。

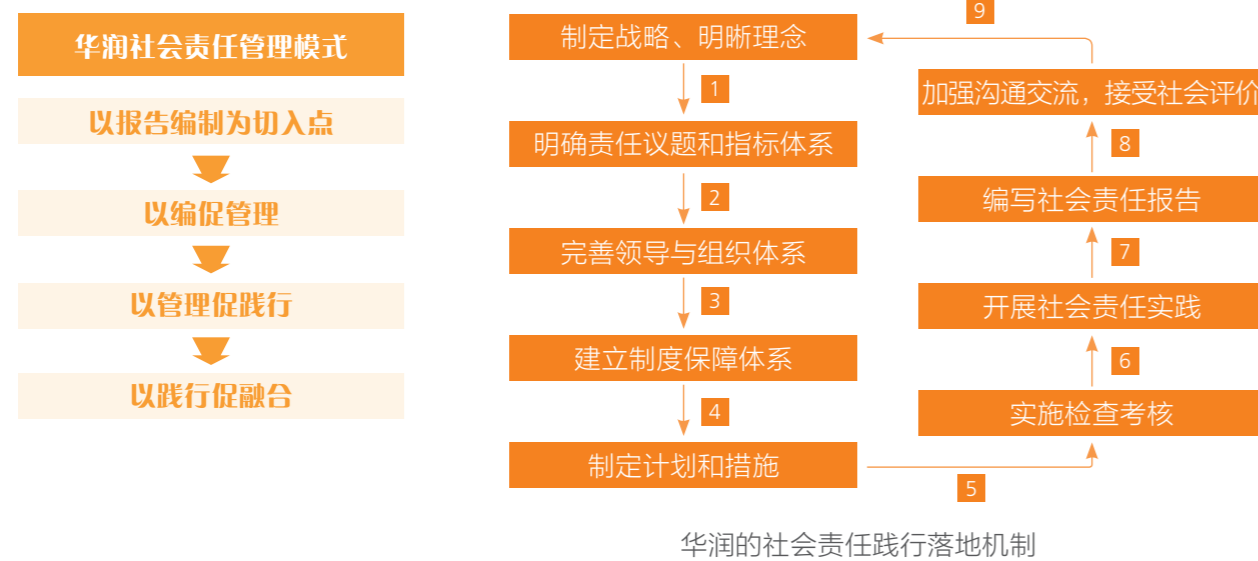
制度名称	关注重点
<ul style="list-style-type: none"> 华润集团社会责任工作管理办法 华润集团社会责任管理关键绩效体系(通用) 华润集团社会责任个性化绩效指标 华润集团社会责任关键绩效统计指标 	<ul style="list-style-type: none"> 组织保障 规划推动 指标体系 沟通传播 检查考核 经费保障

2015年，集团围绕社会责任管理制度设计和执行的有效性，对重点企业进行了调研和检查，通过明确评价目标、设计评价重点、开展调研检查、反馈评价结果、推进问题整改等方式，实现社会责任管理制度实施的PDCA闭环，推动制度落地。

三、完善工作机制，形成管理闭环

(一) 责任管理模式

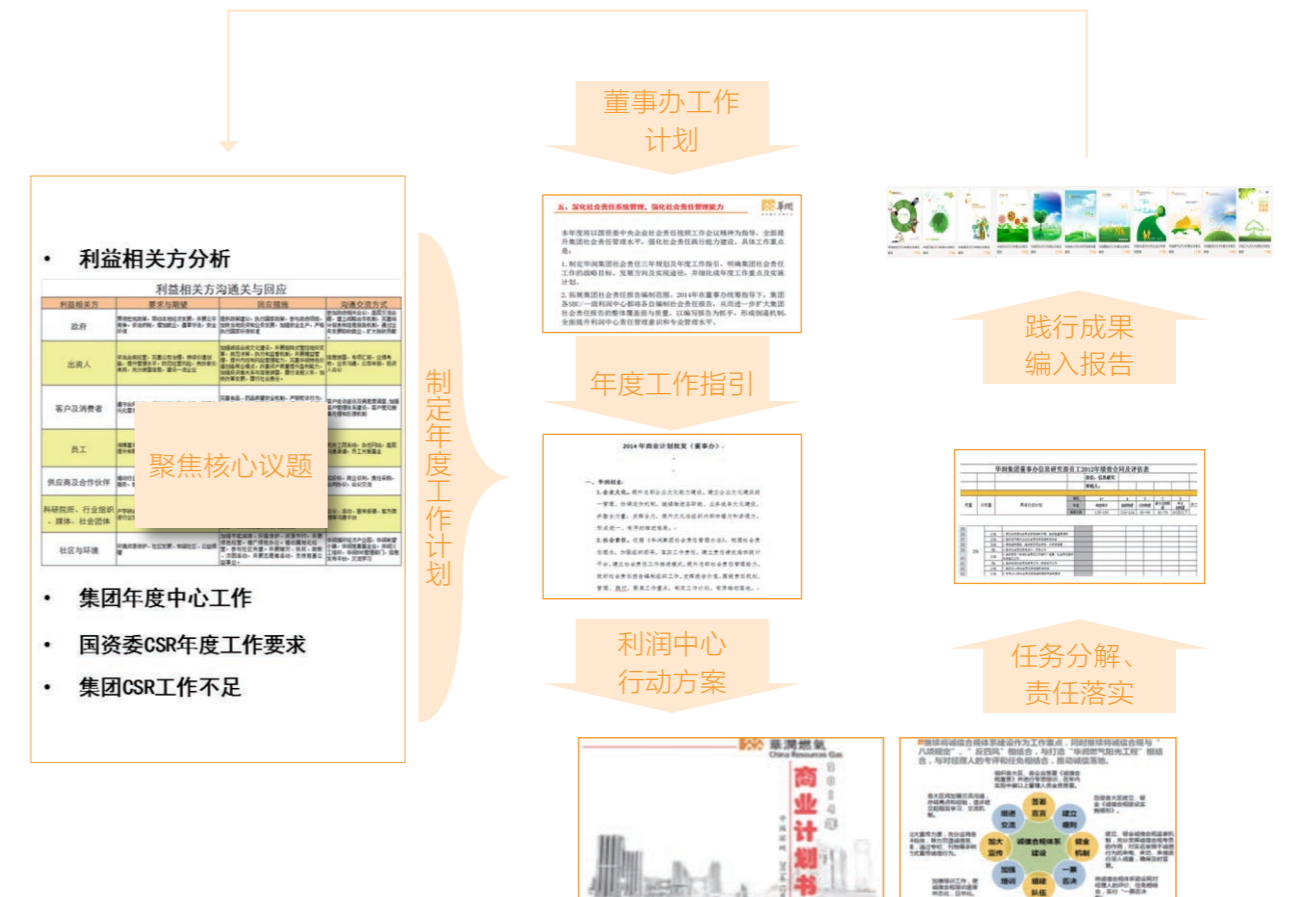
华润集团在多年社会责任管理实践过程中，摸索形成了“以报告编制为切入点，以编制促管理，以管理促践行，以践行促融合”的“四位一体”华润特色社会责任管理模式。



(二) 计划与实施

年度工作中，集团从利益相关方访谈意见反馈、上一年度社会责任报告编制中发现的问题入手，通过聚焦实质议题、制定计划、分解任务、落实责任、推动落实等环节，建立工作闭环。

集团董事会办公室于每年四季度对各单位社会责任工作提出指导性意见，这些意见被列入商业计划编制通知中，要求各单位在编制计划中予以体现。商业计划会期间，董事办就各单位提出的社会责任工作计划提出指导性意见，被集团商业计划编制委员会采纳后转为正式批复下达，列入商业计划合同加以考核，对出现社会责任重大负面舆情的单位予以负向激励。董事办在年度工作计划中提出社会责任工作开展总体思路和具体措施，在经理人年会期间披露并推动实施。董事办将社会责任年度工作计划列入分解到岗、到人，执行结果接受集团评价，与奖惩挂钩。各直属企业依据集团要求，细化各项要求。



(三) 统计、宣传及工作平台

统计体系。华润集团社会责任关键绩效体系由社会责任领域、关键绩效组成，关注7大领域，涉及27项责任议题，103个集团层面的共性指标、67个利润中心层面的个性化指标。

社会责任领域		关键绩效	
		集团共性指标	利润中心个性指标
7大责任领域	27项责任议题	103个	67个

传播方式。华润通过不断完善信息披露机制，丰富沟通形式和内容，健全沟通管理机制，开展品牌公益活动，由此树立华润良好形象，增强利益相关方对华润的理解和支持。

工作平台。华润知识库管理系统上开设社会责任工作平台，该平台具有资料上载、分享、工作部署、讨论沟通、督促指导等功能，通过信息化手段推进社会责任管理及报告编制工作，提升管理效率。



(四) 评价与考核

为推动“以编促管”的社会责任工作机制深入开展，提升集团社会责任报告中实质性议题披露质量，华润集团要求所有直属企业都要编制社会责任报告。2015年，集团对各企业发布的社会责任报告进行了评价，提出指导性意见，推动提升履责能力，改进编制质量。

华润集团直属企业2014年度企业社会责任报告评价表											
序号	企业名称	总分	过程性 (25%)	实质性 (25%)	完整性 (10%)	平衡性 (10%)	可比性 (10%)	可读性 (10%)	创新性 (5%)	优点	不足
1	华润置地	35	过程性主要考察社会责任报告是否由中高层领导牵头，由中下层部门中心成立报告编制小组，按时完成报告编制工作。	实质性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任议题，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	完整性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	平衡性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	可比性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	可读性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	创新性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	1. 报告内容完整，重点突出，尤其是对于履行社会责任三个领域的公益项目，具有特色；2. 报告设计精美，图文并茂，可读性强；3. 报告内容详实，数据详实，可信度高；4. 报告内容详实，数据详实，可信度高；5. 报告内容详实，数据详实，可信度高。	1. 报告篇幅偏短；2. 对于履行社会责任三个领域的公益项目，具有特色；3. 报告内容详实，数据详实，可信度高；4. 报告内容详实，数据详实，可信度高；5. 报告内容详实，数据详实，可信度高。
2	华润万家	49	过程性主要考察企业社会责任报告是否由中高层领导牵头，由中下层部门中心成立报告编制小组，按时完成报告编制工作。	实质性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任议题，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	完整性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	平衡性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	可比性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	可读性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	创新性主要考察企业社会责任报告是否完整披露了企业社会责任报告，是否完整披露了企业社会责任理念、制度、措施及成效。	1. 报告内容完整，重点突出，尤其是对于履行社会责任三个领域的公益项目，具有特色；2. 报告设计精美，图文并茂，可读性强；3. 报告内容详实，数据详实，可信度高；4. 报告内容详实，数据详实，可信度高；5. 报告内容详实，数据详实，可信度高。	1. 报告篇幅偏短；2. 对于履行社会责任三个领域的公益项目，具有特色；3. 报告内容详实，数据详实，可信度高；4. 报告内容详实，数据详实，可信度高；5. 报告内容详实，数据详实，可信度高。

(五) 培训与研讨

开展培训。2015年集团继续推进社会责任培训，先后对华润银行、华润电力、华润置地、华润医疗等企业进行了专题培训，在卓越经理人培训班、新员工训练营、新晋升经理人培训班进行了多场宣讲，传播社会责任知识，提高社会责任认识，推动责任工作开展。集团还邀请中国人民大学法学院刘俊海教授专门进行了《企业履行社会责任必须遵循的法律底线》的讲座，为集团领导、部门和利润中心主要负责人介绍当前履责形势，普及相关知识，提升履责意识。



华润邀请刘俊海教授在集团季度经理人工作会议上进行专题讲座

参加行业标准制定。本年度集团推动下属华润医药、华润置地完成社科院研究课题——《企业社会责任报告行业指南3.0之房地产和医药行业》，有效发挥了华润的社会责任影响力，带动了行业履责。



华润医药、华润置地参与编制行业指南并参加揭牌仪式



四、推进责任践行，促进责任融合

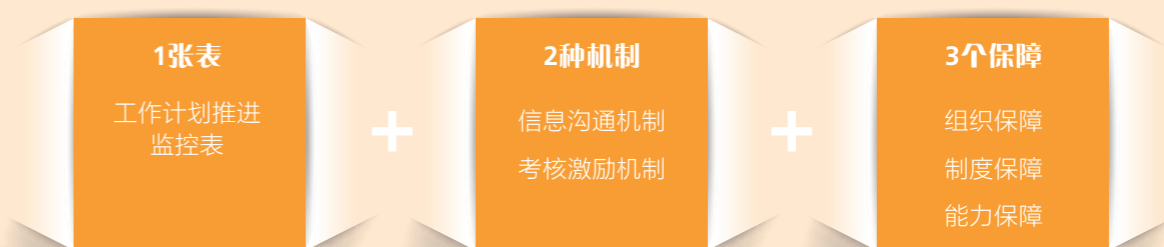
华润集团通过制定“十三五”社会责任规划，明确了诚信、人本、满意、共赢、和谐、绿色六大领域的责任践行内容，包括理念、目标、重点议题、责任分工等，实现责任到岗、到人，有效监控，推动实施。

践行领域	践行理念	践行重点
诚信华润	诚信为本，正道致远	公司治理 公平运营 投资者权益保护 廉洁从业 公开透明运营
人本华润	携手员工，保障幸福工作生活	和谐劳动关系 员工关爱 薪酬与福利待遇
满意华润	携手客户，用心赢得满意信赖	消费者权益保护 食品、药品、饮品质量 产品安全 产品、服务提升与创新 客户关系管理、客户满意度建设、投诉处理及整改机制
共赢华润	携手伙伴，开创共赢发展新局	和谐政府关系 反对商业舞弊 促进供应链履责 打造和谐媒体关系
和谐华润	携手公众，促进社会和谐发展	员工志愿服务 开展战略公益 保障安全生产 加强社区沟通
绿色华润	携手环境，建设绿色生态文明	节能减排 环保研发创新、新技术应用 循环经济产业园建设 清洁能源 生态环境保护 绿色采购 绿色办公

延伸阅读：

华润集团“十三五”社会责任规划落地保障机制

“十三五”期间的社会责任工作将采用“1+2+3”的方式加以推进落地，即依托一张工作计划推进监控表，总体监控各部室、利润中心及分子公司等每年规划的社会责任工作完成情况；建立信息沟通、考核激励两个机制，完善社会责任信息沟通平台和指标搜集统计平台，采取“部室/利润中心自评+集中评价”的评价考核方式；建立组织、制度、能力三大保障，系统推进。



2015年，华润集团通过编制“十三五”社会责任规划，明确了未来将责任融合作为推进社会责任工作的重点之一，我们将积极推进社会责任融入企业战略和重大决策，融入日常业务运营、职能管理，融入供应链管理，融入国际化经营，聚焦融合关键环节，创新融合方式途径，使履责成为企业的自觉行动。



责任融合的具体要求

融入企业战略和重大决策。制定战略和开展决策中，增加社会责任流程，充分关注和满足利益相关方的期望与诉求，制定涉及“三重一大”决策的社会责任影响评估机制。

融入日常业务运营、职能管理。聚焦实质议题，将社会责任融入战略、人力、财务、法务、风控、审计、监察、信息、EHS等职能线，融入工程、研发、设计、采购、生产、销售等业务环节。

融入供应链管理。将社会责任理念传到供应商、经销商、合作伙伴，通过准入审核、发布共同宣言等方式，提升供应商履责意识，促进产业链共同履责。

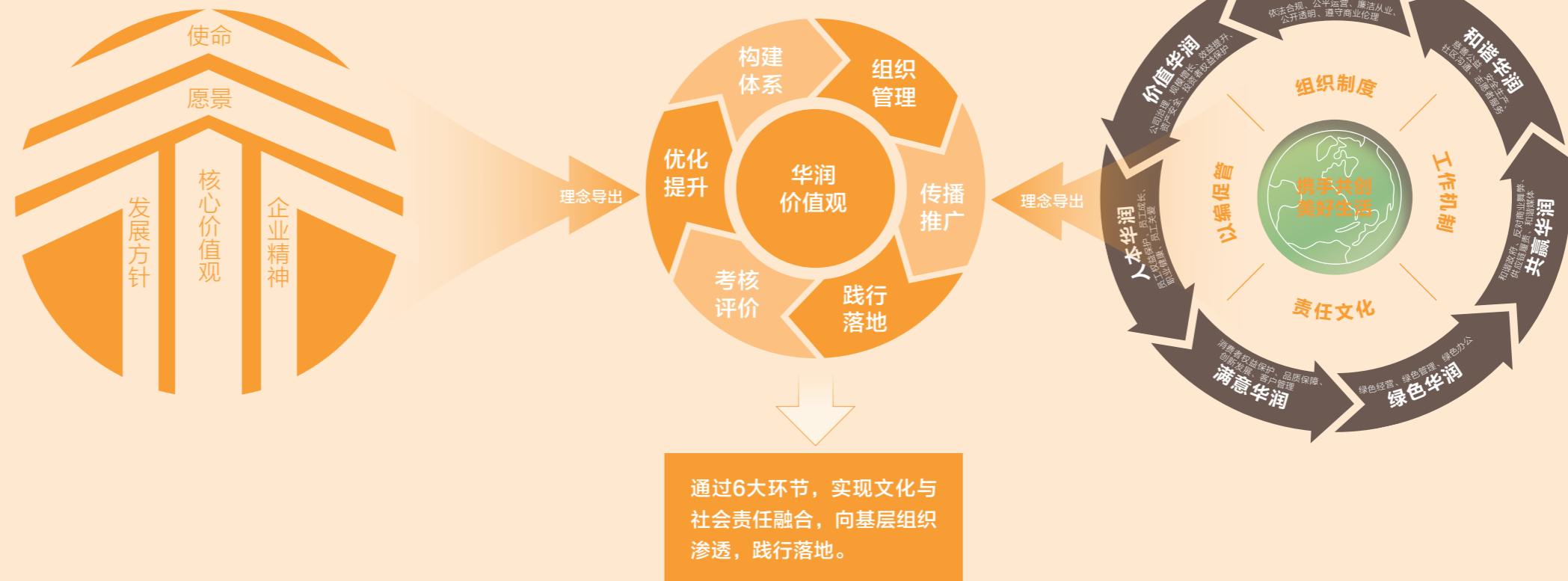
融入国际化经营。重点关注社区共建、遵循有关国际规范，遵守所在国家地区法律法规，遵守当地民族文化和宗教习俗等议题，加强责任沟通宣传。

延伸阅读：

华润的社会责任与企业文化融合机制

集团积极探索社会责任与企业文化融合机制，提出构建体系、组织管理、传播推广、践行落地、考核评价、优化提升六个文化建设环节，探索建立战略、文化与社会责任的融合长效机制，实现文化落地有抓手。

实现社会责任与企业文化融合的推动机制

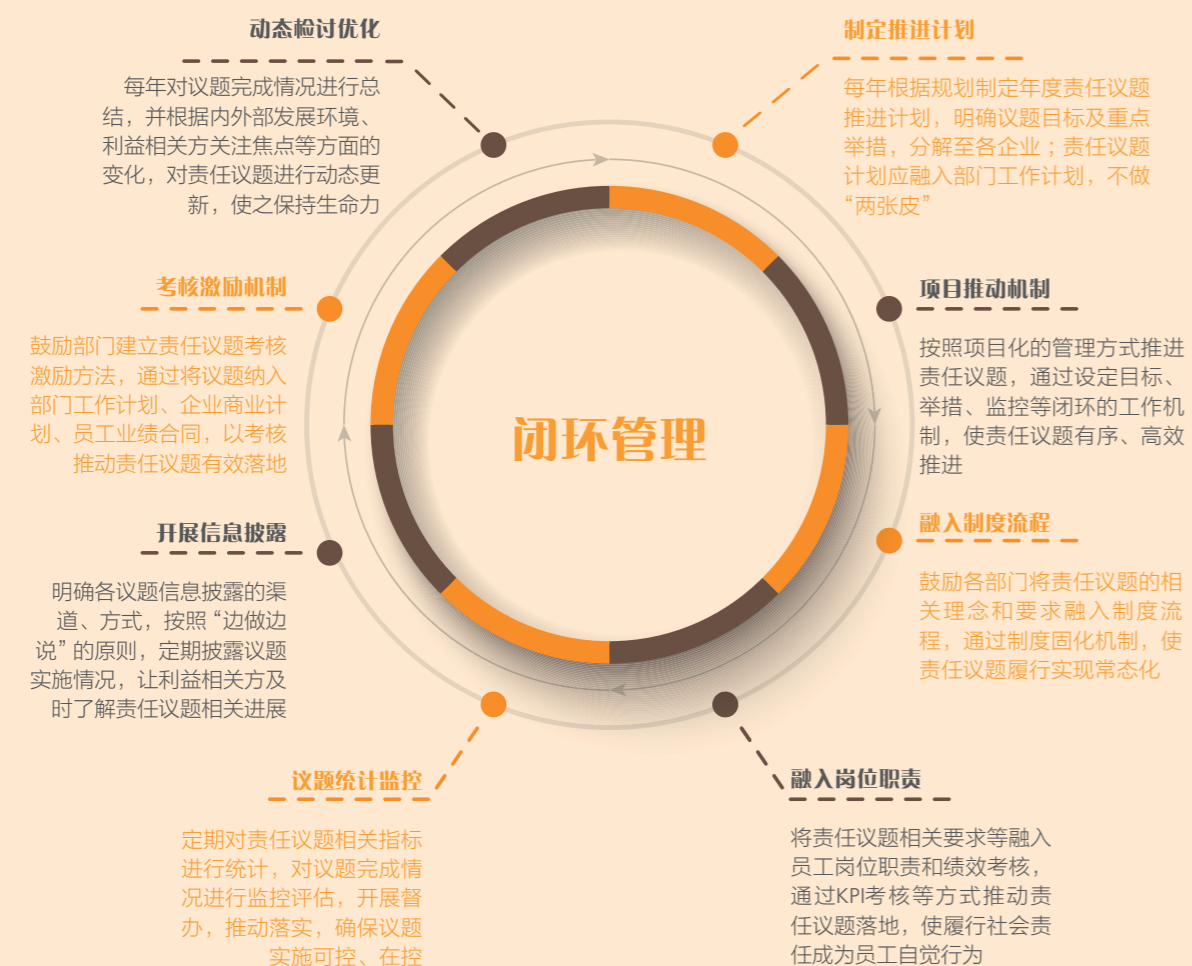




延伸阅读：

华润责任议题管理闭环工作机制

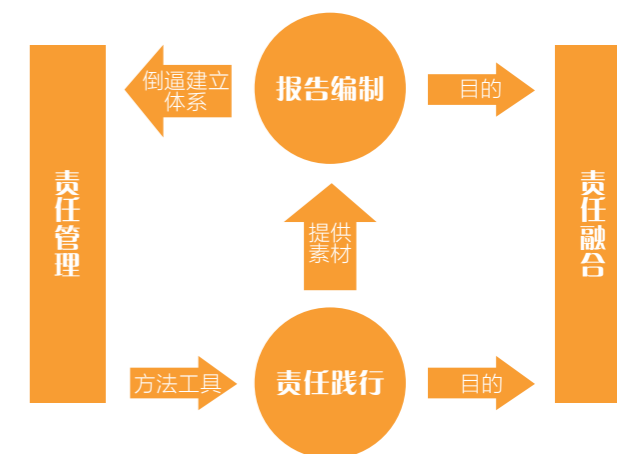
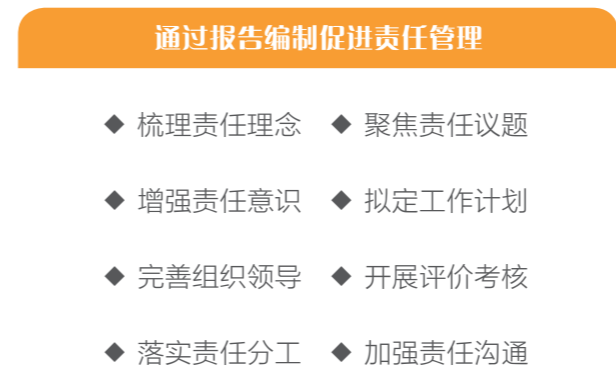
集团围绕计划、实施、评价、优化，积极推动建立责任议题闭环工作机制，以确保六大领域的责任践行活动落到实处。



五、打造精品报告，发挥报告价值

编制社会责任报告是华润特色社会责任管理模式的核心，也是各项工作的起点。我们通过每年编制社会责任报告，梳理责任理念、聚焦责任议题、增强责任意识、拟定工作计划等，带动责任管理、责任践行、责任融合的不断强化，全面提升履责能力。

华润集团已连续8年编制社会责任报告，建立了报告全生命周期管理模式，充分发挥报告在利益相关方沟通、企业社会责任绩效监控等方面的作用。



(一) 开展利益相关方调查，识别诉求

华润集团重点关注的利益相关方有12类。集团于每年社会责任报告编制期间，组织各单位开展利益相关方需求调查，制定回应措施，列入下年度改进计划之中。

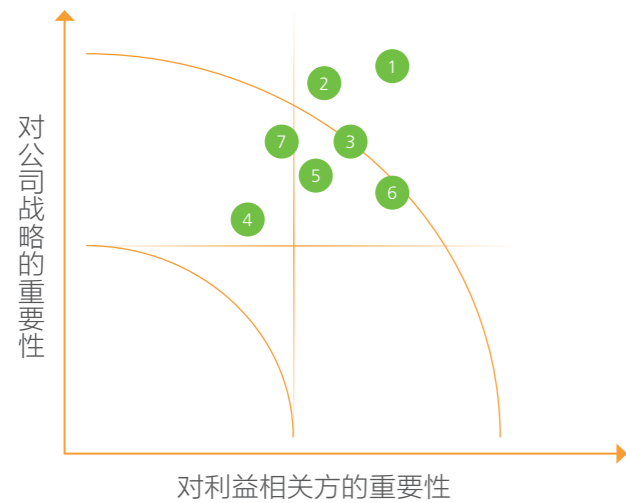
本年度华润首次聘请外部机构访谈利益相关方对华润履责意见，推动改进完善，将成效体现在报告中。



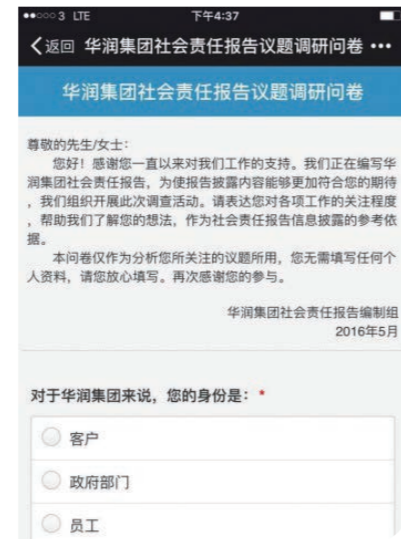
通过咨询公司进行外部访谈

(二) 聚焦实质性议题，精心编制

2015年度，为更广泛地了解利益相关方意见，集团专门制定了调查问卷，通过微信公众平台向广大利益相关方推送，根据问卷调查结果对各项责任议题进行分析梳理，建立实质性议题筛选模型，筛选出利益相关方高度关注、与集团可持续发展密切相关的核心议题，将其作为集团及下属企业报告信息披露的重点。同时，将上述议题融入集团有关职能部门年度工作计划、利润中心商业计划中，制定了具体方案，这些措施作为华润集团年度管理提升计划的一部分，正在组织落实。



- 1. 诚信华润
- 2. 人本华润
- 3. 满意华润
- 4. 共赢华润
- 5. 和谐华润
- 6. 绿色华润
- 7. 价值华润



宣传海报



H5版手机推送



• 每日经济新闻

(三) 利用报告开展宣传、加强沟通

本年度在传统的网上发布、纸质版寄送、报刊简版广告等方式之外，还探索通过新媒体形式推广报告内容。制作了简版手册，开发H5微信版，在华润杂志举办有奖问答，张贴宣传海报，制作了社会责任报告U盘、工作手册等宣传产品，利用中药媒体门户网站开发软文等形式，广泛传播履责绩效。



有奖问答纪念品



宣传海报

(四) 推动直属企业编制报告

2014年，华润首次实现所有直属企业编制发布独立社会责任报告或简版报告，在此基础上，2015年进一步向其下属企业推广，在华润置地各大区公司开展试点，编制独立的简版社会责任报告。



六、开展沟通交流，提升履责能力

本年度集团继续加强社会责任对外交流，学习标杆企业，积极参与行业标准制定，总结最佳实践，融入文化与内控管理，提升华润影响力，防范履责风险。

近年来社会责任沟通交流主要工作

发布社会责任报告	集团利用官网及时发布社会责任新闻和社会责任报告，积极组织媒体加强沟通宣传，受邀在第四届中国企业社会责任报告峰会、第七届中国企业社会责任报告国际研讨会上，交流华润编制社会责任报告的做法和经验。
开展培训	完成《华润社会责任管理与实践》的开发，在华润大学、新员工训练营等开展了培训，传播社会责任知识，推动责任工作开展。
编写案例	与国资委研究局、中国社科院合作编写案例，《华润希望小镇》《循环经济产业园案例》。
参加行业标准制定	积极参与中国社科院《社会责任报告编制指南2.0、3.0》的编制咨询工作，推动医药、置地等6家下属企业参与行业编制指南工作。

案例

参与对外交流

华润参加了中国社科院“分享责任中国行”活动和“责任世界行”考察活动。应中国社科院邀请，为社科院研究生、“公益大讲堂”学员举办华润社会责任管理与实践讲座。组织“中国社科院分享责任中国行(2015)-华润希望小镇行”，为来访专家介绍希望小镇建设经验，听取对小镇建设和发展意见。



承办分享责任中国行华润希望小镇站



华润代表参加社会责任论坛向与会者介绍华润经验

责任绩效

- ◆ 华润集团荣获中国社科院社会责任五星级企业评价，获颁“社会责任卓越中国企业”、“社会责任卓越国有企业”称号。
- ◆ 华润电力、华润医药被评价为行业社会责任发展指数五星级企业，其中华润医药位列医药行业第一名，华润置地列房地产第一名。
- ◆ 华润荣获中国社科院社会责任报告五星级评级。
- ◆ 华润再度荣获金蜜蜂社会责任报告领袖奖。
- ◆ 华润再度荣获“中国企业200强公众透明度最佳社会责任报告奖”。



- ◆ 华润荣获香港环保促进会颁发的“卓越环保管理奖”金奖、“超卓环保安全健康奖”金奖和“企业绿色管治奖”之环境监测与报告奖，并被评为“杰出连续获奖机构(5年或以上)”。



08 责任管理，引领践行融合

问题与改进

华润社会责任管理方面存在的主要问题和不足是社会责任管理制度落实力度不够，企业文化与社会责任委员会的作用发挥不够充分，责任共同体管控机制建设有待完善，社会责任评价考核方式有待改进，社会责任实践和融合内容不够丰富，路径需要继续探索。2016年，集团将围绕“十三五”社会责任规划的各项目标和要求，针对以上不足，进一步分解任务，发挥华润企业文化与社会责任委员会的指导作用，推动《华润集团社会责任管理办法》的细化和落实，检讨集团各部室社会责任监管漏洞与缺失，聚焦实质性议题，推动践行融合，探索履责绩效与评价激励挂钩的有效途径，通过评价引导，做实社会责任，降低舆情风险，提升华润责任形象。



责编：徐莲子



一、2016年展望

经济责任	<ul style="list-style-type: none"> 积极推动企业转型升级，着力提升管理效率，推动产业创新发展，提升发展效益，不断提高产品质量和服务水平。 着力做好实业发展、资本运作、海外扩张、互联网+、深化改革、加强内控、履行责任七大议题。
员工责任	<ul style="list-style-type: none"> 进一步加强对基层企业劳动合同和社会保险的检查，加强在员工招聘、辞退过程中的依法合规指导。 落实薪酬委员会制度，规范华润薪酬管理工作。 加大基层企业调研走访力度，围绕民主管理、职业健康、特殊群体保护等，制订更加有针对性的管理政策。 拓展在线学习平台，加强专业素质技能培训，优化人岗匹配。 听取员工诉求，加强员工沟通，丰富文体活动，倡导员工健康生活、快乐工作。
客户责任	<ul style="list-style-type: none"> 继续在客户领域的薄弱环节和消费者关心的问题上改进提升，重点做好银行、信托等领域的消费者信息安全和隐私保护工作，继续推进食品、药品、饮品、建筑等重点领域的产品质量改进工作。 持续探索线上服务渠道和能力建设。 继续加大研发力度，推进产品和服务创新。
环境责任	<ul style="list-style-type: none"> 以环保理念为先导，持续优化产业结构，推动生态建设创新。 加大太阳能、风电等新能源业务的比重，复制推广循环产业园模式，推动不同业务板块环保工作的协同。 电力、水泥、啤酒、地产等业务通过开发和创新，淘汰落后产能。 做好节能减排新技术、新工艺和新产品的推广应用工作。 加大节能减排资金投入，强化节能减排监督管理。 完善环境污染应急管理体系。
伙伴责任	<ul style="list-style-type: none"> 按照建设责任共同体的理念，明晰伙伴责任主管部门职责定位，细化分解责任。 加强供应链反腐能力建设，深化阳光采购内容，防范商业腐败。 开展责任采购，发起合作伙伴倡议行动，推动供应商承担社会责任，打造责任供应链。 以舆情监测为导向，认真倾听各界诉求，查找履责缺失，加强社会责任风险管理，从源头防范负面舆情的发生。
公共责任	<ul style="list-style-type: none"> 进一步提高在商言政意识，努力推动在港业务发展，强化合规经营，统筹义工管理。 投资立项的同时做好环保生态评估。 注重培养当地供应商和聘用当地员工，为所在社区营造更多商机和就业机会。 推动厂区开放日活动，增强与社区居民的沟通，提升运营透明度。 结合地区优势选择精准扶贫项目，帮助贫苦地区脱贫致富。
责任管理	<ul style="list-style-type: none"> 努力落实华润集团“十三五”社会责任规划的各项目标和要求。 发挥华润企业文化与社会责任委员会的指导作用，推动《华润集团社会责任管理办法》的细化和落实。 检讨集团各部室社会责任监管漏洞与缺失，聚焦实质性议题，推动践行融合。 探索履责绩效与评价激励挂钩的有效途径，通过评价引导，做实社会责任，降低舆情风险，提升华润责任形象。

二、2015年关键绩效表

关键绩效指标	单位	2013年	2014年	2015年
经济责任				
营业收入	亿元	4,045.7	4,614.1	4,812.2
利润总额	亿元	362.9	374.9	439.7
净利润	亿元	267.1	250.9	298.2
资产总额	亿元	8,488.7	9,346.4	9,945.2
净资产	亿元	2,415.5	2,706.5	2,956.8
净资产收益率	%	11.8	9.8	10.5
总资产报酬率	%	5.6	5.1	5.4
国有资产保值增值率	%	110.6	116.6	117.1
社会贡献				
员工总数	万人	44.3	50.4	49.5
新增就业人数	万人	3.8	6	-0.9
本年实际上缴税金总额	亿元	396.1	436.9	491.6
慈善公益支出	亿元	1.06	3.96	0.94
员工责任				
劳动合同签订率	%	99.2	99.35	99.4
社会保险覆盖率	%	99	99	99
体检覆盖率	%	13.5	16.3	21.8
女性管理者比例	%	19	19	19
人均带薪休假天数	天	8	8	8
员工培训覆盖率	%	95	95	96
人均培训投入	万元/人	0.451	0.436	0.466
人均培训时间	小时	39	38	40
客户责任				
客户满意度	%	90.9	90.6	91.1
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
责任采购比率	%	86	91.6	96.2
科技投入	亿元	11.2	24.5	23.5
安全生产及环境责任				
工伤事故发生数	次	162	151	95
员工死亡人数	人	11	13	3
安全培训人次	万人次	252.8	249.6	384.1
安全生产投入	亿元	10.21	11.85	7.12
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次数	12,544	14,869	34,876
环保总投入	亿元	18.26	28.7	26.4
节能减排技术改造投入	亿元	11.4	24.2	21

三、指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	页码	
前言	董事长致辞	P3.1-3.2	P4-5
	社会责任模型	G1.1	P7
	华润小档案	P4.1	P8-9
	走进华润		P10-11
	华润业务树	P4.2	P12
	华润旗下品牌树		P13-15
	华润在2015	P4.7、P5.1-5.3	P16-17
携手股东， 建设价值华润	完善公司治理， 实现科学决策	M1.1	P22-23
	聚焦主业，推动成长	M1.4-1.6	P24-25
	内涵发展，提升效益	M1.4-1.5	P26-28
	加强内控，降低风险	M1.6	P29
	规范信息披露， 维护投资者权益	M1.2-1.3	P30-31
主题实践之一， 落实诚信合规	保值增值绩效	M1.4-1.5	P32-34
		M3.2、S1.3	P36-43
携手员工， 建设人本华润	依法合规用工， 共享发展成果	P4.5、S2.1-2.2、S2.8-2.9、S2.11、S2.13	P48-50
	加强职业健康管理， 对生命健康负责	S2.17-2.18、S2.20、S2.22	P51-54
	加强职业培训， 依靠人才强企	S2.24-2.26	P55-57
	开展员工关爱， 凝聚企业向心力	S2.27-2.30	P58-62
携手客户， 建设满意华润	维护消费者权益， 让消费者更放心	M2.3	P68-71
	提供优质产品服务， 让消费者更信赖	M2.5-2.6	P72-73
	注重创新发展， 让消费者更惊喜	M2.7-2.10、M2.12	P74-77
	改善客户关系， 让消费者更满意	M2.1、M2.13-2.14	P78-81
主题实践之二， 探索循环经济	E2.13、E2.14	P82-87	

09 附录

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	页码	
携手环境， 建设绿色华润	绿色管理，建立长效机制	E1.1、E1.5-1.7、E2.5-2.6、E4.1-4.3	P92-94
	绿色经营，建设环境友好型企业	E2.1-2.4、E2.7-2.8、E2.11-2.12- 2.13、E2.18-2.19、E3.2	P95-98
	绿色办公，树立环保意识	E1.10-1.11	P99
携手伙伴， 建设共赢华润	开展战略合作， 实现互惠共赢	M3.1	P106-108
	支持公平竞争， 促进行业发展	M3.3	P109
	反对商业腐败， 实现廉洁发展	M3.2、M3.8-3.9、S1.3	P110-111
	推动供应链履责， 打造责任供应链	M3.6、M3.12	P112
	改善媒体关系， 回应社会诉求	G4.4	P113-115
主题实践之三， 开展精准扶贫	S4.3	P116-121	
携手公众， 建设和谐华润	履行政府责任， 支持政府施政	S1.5-1.6	P126-127
	落实安全生产， 保障四方平安	S3.1-3.5	P128-132
	开展社会公益， 建设和谐社区	S4.9-4.10、S4.12-4.13	P133-137
责任管理， 引领践行融合	编制社会责任规划， 明确工作方向	G1.1、G1.4、A1	P138-139
	完善责任治理， 推进责任共同体建设	G2.1、G2.3、G2.4、G2.5	P140-141
	完善工作机制， 形成管理闭环	P2.1、P2.2、P2.3、G1.3、G3.1、 G4.1、G4.2、G5.5、G6.1、G6.4	P142-145
	推进责任践行， 促进责任融合	G1.4、A1	P146-150
	打造精品报告， 发挥报告价值	G5.3、G5.5	P151-153
	开展沟通交流， 提升履责能力	G5.6、G6.2、G6.3、P5.3	P154-156



四、评级报告

《华润(集团)有限公司2015社会责任报告》评级报告

受华润(集团)有限公司委托,“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(集团)有限公司2015社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员,并现场审查编写过程相关资料;
2. 评级小组对《报告》编写过程管理及披露内容进行评价,拟定评级报告;
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性(★★★★★)

集团董事会办公室牵头成立报告编写组,高层领导指导报告编写和报告审核;编写组对利益相关方进行识别,并通过座谈会、问卷调查、访谈、舆情监测等形式收集相关方意见;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、简版、H5版等形式呈现报告,具有卓越的过程性表现。





实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了响应国家政策、产品质量管理、产品服务创新、员工权益保护、安全生产、供应链管理、员工权益保护、发展循环经济、节约能源资源、减少“三废”排放等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性(★★★★☆)

《报告》从“携手股东，建设价值华润”、“携手员工，建设人本华润”、“携手客户，建设满意华润”、“携手环境，建设绿色华润”、“携手伙伴，建设共赢华润”、“携手华润，建设和谐华润”、“责任管理，引领践行融合”等角度披露了所在行业核心指标的85.6%，完整性表现领先。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“工伤事故发生数”、“员工死亡人数”、“员工流失率”、“客户投诉解决率”、“安全隐患项”等负面数据信息，并以案例形式详述企业积极应对“华润万家售卖假茅台”、“华润三九产品安全风险问题”等事件的经过和改进措施，具有卓越的平衡性表现。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”、“利润总额”、“国有资产保值增值率”、“慈善公益支出”、“女性管理者比例”、“科技投入”、“环保总投入”等101个关键指标连续3年以上的数据，并就“《财富》全球500强排名”、“央企利润总额排名”等指标进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“携手共创美好生活”为主题，围绕“股东、员工、客户、环境、伙伴、公众”等六个方面展开叙述，框架清晰，内容详实，案例丰富；“走进华润”板块采用公司微信公众卡通形象“嗨皮润”，生动介绍了企业主营业务；整体风格明快大气，过页设计虚实结合，显著提高了报告的悦读性；多处设置“延伸阅读”，对报告内容进行扩展，利于读者进一步了解企业履责实践，具有卓越的可读性表现。



创新性(★★★★★)

《报告》各章均以“我们的倾听、我们的承诺、我们的理念、利益相关方承诺执行评价”开篇，提纲挈领，总领性强，并以“问题与改进”结尾，对企业履责不足之处及应对措施进行详述，凸显企业对社会责任的闭环管理；设置“落实诚信合规”、“探索循环经济”、“开展精准扶贫”三个主题实践专题，深度阐释企业年度履责亮点，创新性表现卓越。

综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《华润(集团)有限公司2015社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级小组

组长：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：中国企业联合会雇主工作部副主任、全球契约中国网络执行秘书长 韩斌

过程性评估组 翟利峰、王梦娟

评级专家委员会副主席

评级小组组长

出具时间：2016年8月10日



五、本报告说明

本报告是华润(集团)有限公司颁布的第九份年度社会责任报告, 主要介绍本公司开展责任管理, 履行对股东责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任等方面的重要信息。

经历九年发展, 华润集团社会责任将以“十三五”社会责任规划的编制落实为契机, 进入新的发展阶段。因此, 本报告通过在体例、形式、内容方面的全面创新, 塑造报告灵魂, 力求为读者真实、详尽、立体地呈现华润集团过去一年社会责任情况。

体例方面, 本报告在每章节开篇增加我们的倾听、我们的承诺、利益相关方承诺执行评价, 辅之以正文内容, 构成履责闭环。同时, 还设计了三个关注度高、特色鲜明、影响广泛的社会责任主题实践专题, 穿插于责任履行的各章节之间。在保留报告完整性与延续性的同时, 增强报告过程性、实质性和创新性。

形式方面, 引入了华润的微信公众卡通新形象“嗨皮润”, 带你走进春华秋实、四季变化的华润, 小档案形式的华润介绍, 虚实结合的过页图片, 这些都体现了编者的心思, 希望进一步增强报告亲和力, 提升读者的阅读体验。

内容方面, 本年度报告更加关注履责的过程性描述, 披露了对利益相关方问卷调查结果, 根据各方关注度, 聚焦实质性议题和履责重点, 开展责任践行融合, 并将一年来的履责结果反映在报告之中。为此, 本年度在各章开篇特地新增了“我们的倾听”、“我们的承诺”、“对承诺执行情况的评价”的设计, 使过程性内容的表达框架更为科学、严谨。

灵魂方面, 通过将“十三五”华润社会责任规划理念思路全面融入报告中, 并将“携手共创美好生活”的华润社会责任使命与社会责任规划的六大责任领域相融合, 从而体现出未来华润社会责任工作与企业发展的深度融合。

本年度, 华润集团各下属企业也编制了独立的社会责任报告, 部分利润中心在大区(事业部)层级编写了独立的社会责任报告。

请链接<http://www.crc.com.hk/responsibility/report/index.htm>, 阅读华润集团社会责任报告及各家企业独立报告。

1、报告可靠性保证

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

2、报告时间范围

统计数据时间为2015年1月1日至12月31日, 部分内容延续至2016年6月30日。

3、报告发布周期

华润社会责任报告为年度报告, 于每年6-7月发布。

4、报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

5、报告参照标准

国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》;

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR3.0)、全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告指南(G3版)》;

《华润集团社会责任管理办法》。

6、报告称谓说明

报告中“华润(集团)有限公司”以“华润集团”、“华润”、“集团”、“我们”表示。

7、报告获取

香港通讯地址: 香港湾仔港湾道26号华润大厦49楼

电话: 00852-28797888

网址: <http://www.crc.com.hk>

电邮: feedback@crc.com.hk

传真: (852) 28275774

