



扫描二维码
浏览电子版报告



地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦12楼1206-1210室
电话：00852-2828 5688
传真：00852-2827 6166
网址：www.crproperty.com.hk
电邮：crpl@crc.com.hk



华润物业有限公司 社会责任报告 2017

優質服務 改變生活

华润物业有限公司

2017年度社会责任报告



优质服务改变生活

“改变”从来不是一句口号,而是为了提高服务体验所做的不懈努力

- 纵使改变的过程充满艰辛
- 初心和使命激励我们不断前行

也许,您看不见我们在不断提升服务品质背后的努力

但您能体验到的,是我们为客户、员工、环境、伙伴和公众带来的惊喜和改变

我们的服务打动过万千客户,我们期待与您一起携手,共创美好生活!



目 录

P1 报告导读

P3 总经理致辞

P5 2017年聚焦：
博观约取
厚积薄发

P7 关键绩效

P8 关于我们

- 一、公司概况
- 二、产品服务
- 三、组织架构
- 四、业务分布
- 五、责任管理

P66 2018年展望

P67 政策列表

P68 数据列表

P69 企业荣誉

P73 指标索引

P73 报告起草人员名单

P74 读者意见

P15

第一章 精益求精
臻于至善

P21

第二章 服务为本
客户至上

P31

第三章 关爱员工
携手成长

P39

第四章 互惠互利
合作共赢

P43

第五章 绿色引领
和谐生态

P53

第六章 积极践行
勇于担当

- 一、规范公司治理
 - (一)“三重一大”贯彻落实
 - (二)领导干部任用管理
 - (三)规范信息披露形式

一、创新智能服务

- 一、员工权益
 - (一)员工雇佣情况
 - (二)员工福利政策
 - (三)促进民主管理

一、禁止商业贿赂

- 一、绿色绩效
 - (一)节能减排监测指标
 - (二)节能减排设备提升

- 一、响应国家政策号召
 - (一)发挥东南亚代表处职能
 - (二)推进香港瑞吉酒店项目
 - (三)推行员工本地化政策

- 二、诚信合规经营
 - (一)守法合规管理
 - (二)诚信廉洁建设

- 二、客户服务承诺
 - (一)香港华润大厦
 - (二)泰国长春置地
 - (三)内地木棉花酒店

- 二、员工成长
 - (一)精益人才培养
 - (二)员工职业培训

二、供应链反腐败

- 二、绿色管理
 - (一)管理体系
 - (二)环保政策
 - (三)环保培训

- 二、践行十九大精神
 - (一)广泛宣传十九大精神
 - (二)十九大精神落地生根

- 三、推动业务增长
 - (一)酒店管理服务输出
 - (二)中艺运营提质增效

- 三、客户意见管理
 - (一)客户投诉管理认证
 - (二)客户意见处理原则
 - (三)客户意见处理成果

三、文化生活

三、开展阳光采购

- 三、绿色经营
 - (一)绿色经营文化宣传
 - (二)完善能耗管理方案
 - (三)坚守绿色设计理念
 - (四)节约用电及用水量
 - (五)室内空气质量认证

三、公益慈善共建社区

四、精益管理提升

- 四、保护客户权益
 - (一)信息及隐私保护
 - (二)客户满意度调查

- 四、关爱活动
 - (一)关注身心健康
 - (二)帮扶困难员工

四、履约合作评级

四、绿色办公

四、安全生产平稳运营

- (一)管理体系
- (二)本质安全
- (三)安全检查
- (四)安全培训
- (五)应急管理
- (六)安全文化
- (七)食品安全

五、我们的服务故事

五、促进行业发展

五、绿色活动

五、商界展关怀

报告导读

本报告是华润物业有限公司2017年度社会责任报告。报告主要介绍公司开展责任管理，履行对经济责任、客户责任、员工责任、伙伴责任、环境责任、公共责任等方面的重要信息。



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

2017年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。



3、报告发布周期

华润物业社会责任报告为年度报告，于每年6月获公司执委会批准后发布。



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》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）/全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告指南（G3版）》；
- 《华润企业公民建设指引》、《华润集团社会责任管理方法》。



6、报告获取

报告以电子文件方式发布，可在公司官方网站“社会责任”模块进行浏览及下载。



7、联系方式

华润物业环境健康和安全部
地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦12楼1206-1210室
电话：00852-2828 5688
传真：00852-2827 6166
官网：www.crproperty.com.hk
电邮：crpl@crc.com.hk

总致辞



韶华如箭，岁物而丰成。华润物业的业务发展随着改革开放的成功实践而持续发展壮大。2017年，十九大胜利闭幕象征着中国特色社会主义进入了崭新的时代，我们紧跟时代步伐，深入贯彻十九大精神，全面践行“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，积极响应国家“一带一路”和“粤港澳大湾区规划”政策号召，寻求新突破、致力新发展，为实现中华民族伟大复兴的中国梦，奋力向前。

晖光日新，精益求精。2017年，我们的业务成绩斐然，公司经营指标再创新高，营业收入17.0亿港元，OPBITDA达9.44亿港元，同比增长7.5%，经营利润8.38亿港元，同比增长10.4%。在客户服务方面，我们重视客户意见，积极提供多元化优质服务，不断提升硬件设施品质，获得写字楼客户高度满意；在业务发展方面，集团东南亚区域发展代表

处完成注册，香港瑞吉酒店建设也顺利推进；在业务营运方面，泰国Conrad酒店业务，通过加强营销和精益管理，营业收入同比上升6.7%，经营利润同比增长221%；木棉花酒店营运管理，通过大力推行增收节支措施，进一步提升了酒店盈利能力，实现营业额、OPBITDA和经营利润同比分别上升16.7%、347.6%和80%。

任重道远，与环境共生。强烈的社会责任感使我们热心回馈，我们秉承集团开发建设希望小镇的宗旨和慈善理念，助力产业帮扶，帮助革命老区农民发展乡村旅游，保护当地生态环境，实行可持续发展项目，完成华润慈善基金井冈山希望小镇米兰花酒店管理输出。我们将绿色理念融入管理，加大节能减排力度，广泛开展可持续化环保活动，香港华润大厦已连续第5年荣获香港绿色企业金奖。我们积极提高创新业务模式，同时也关注社会民生事业发展，有系统、有规划地统筹在香港、泰国和内地的公益扩展计划。长久以来积极投身公益慈善活动，并已连续10年获得香港“商界展关怀5+plus”标志，为经济繁荣与和谐社会贡献力量。

千镒之裘，非一狐之白。十九大报告提出，人才是实现民族振兴、赢得国际竞争主动的战略资源。我们一贯重视人才培养，致力建立多元化的人才队伍和打造企业文化，全面促进业务发展和提高团队专业能力。我们以创新的人才战略促进员工发展，为员工提供优秀机遇及晋升平台，拓展员工专业技能。我们关爱员工，重视员工身心

健康，倡导绿色生活理念，更严格落实职安健管理体系，为员工建立安全健康的工作环境，实现“零事故”目标。

众志成城，飞跃新颠峰。2018年，是贯彻十九大精神开局之年，华润物业将继续怀揣使命，始终将履行社会责任作为企业发展战略的重要组成部分。2018年同时也是华润集团成立80周年，我们将全面贯彻十九大精神，继续积极承担社会责任，在新时代下携手各方，实现互利共赢，创造最大价值以回馈社会。回顾过去，硕果累累，展望未来，路漫漫而其修远，我们定必励精图治，百尺竿头更进一步。

华润物业董事总经理
包燕飞



2017年聚焦： 博观约取 厚积薄发

“重返香港”，全面推进香港 瑞吉酒店的建设

2017年8月，举行了华润物业香港瑞吉酒店封顶仪式，2017年12月，消防验收所需主要机电系统安装完成，幕墙各系统安装完成。香港瑞吉酒店的建设，是华润物业积极践行“重返香港”的重要举措。

加快拓展内地酒店业务，木 棉花品牌管理输出取得较大 进展

2017年新开展16个木棉花管理输出项目的评估洽谈工作，同时重点跟进2016年已接触的3个项目，成功签约井冈山希望小镇米兰花酒店管理输出项目、阿胶文化主题酒店管理输出项目，两家酒店均于2017年开业。

白洋淀木棉花提升软硬件水平，发挥雄安新区桥头堡作用

2017年4月雄安新区成立后，集团傅育宁董事长做出重要批示，要求白洋淀木棉花迅速提升硬件和服务水平。白洋淀木棉花按照集团总体要求于2017年7月开始内部装修改造，肩负集团赋予的重要使命，做好集团在雄安新区的重要接待保障工作，承接新区政府和企业有重要影响力的大型论坛、招聘会、研讨会等活动，发挥在雄安新区的桥头堡作用。

成立环境健康和安全部，列 入一级职能部室序列

2017年4月，为加强EHS方面的监督管理，华润物业总部成立环境健康和安全部（简称“EHS”部），列入一级职能部室序列，各下属企业配备专职EHS人员，实行矩阵式管理，由此标志着公司的安全生产与职业健康、环境保护与节能减排、质量管理工作走向更加专业化、系统化路线。

与银行高端客户合作，提升 中艺百年老店品牌知名度

在集团罗熹总经理的亲自推动和指导下，中艺零售事业部开展了与工银亚洲、工银深圳等企业跨行业合作，针对银行高端客户进行个性化营销，并吸引其成为中艺会员，提升中艺品牌在此类企业高端客户中的知名度。

成立群工及监察部，大力加 强组织队伍建设

华润物业贯彻落实组织建设“四同步”原则，全面加强组织和队伍建设，于2017年11月成立群工及监察部，专职负责公司组织建设和纪检工作，并配备了两名专职工作人员。

东南亚区域发展代表处作用 初显，助力“一带一路”布局

2017年，华润物业利用多年海外业务发展经验，顺利完成了东南亚区域发展代表处的注册工作，按照集团傅育宁董事长的指示，积极推动集团各SBU和BU与东南亚潜在合作伙伴建立联系，助力集团扩展“一带一路”沿线国家的业务。



2017年关键绩效

关于我们

经济责任		社会贡献	
管理资产总额	258.6亿元 (港币)	员工总数	1995人
营业收入	17.0亿元 (港币)	上缴税金总额	3251万元 (港币)
利润总额	7.35亿元 (港币)	慈善公益支出	173万元 (港币)
净利润	7.02亿元 (港币)	客户责任	
净资产收益率	4.8%	客户投诉反馈处理率	100%
总资产报酬率	3.2%	客户满意度(%)	92%
国有资产保值增值率	111.1%	技术研发投入	200万元 (港币)
员工责任		安全生产	
劳动合同签订率	100%	安全生产投入	354万 (港币)
社会保险覆盖率	100%	应急演练次数	26次
女性管理者比例	50%	员工死亡人数	0 人
人均带薪休假天数	10天	环境责任	
员工培训覆盖率	98%	环保总投入	103万元 (港币)
人均培训时间	58小时	节能减排技术改造投入	8万元 (港币)
人均培训投入	254.6元 (港币)		
员工体检比率	100%		

一、公司概况

华润物业有限公司成立于1982年，其前身为隆地企业有限公司，是华润(集团)有限公司旗下的全资子公司，总部位于香港湾仔华润大厦。经过三十多年的不断发展，公司已分别在香港、泰国及中国内地开展商业物业投资、营运管理以及中高端工艺品零售业务。

公司秉承“优质服务，改变生活”的使命，通过不断创新业务模式和提高团队专业能力，持续提升产品及服务质量，致力于满足并超越客户需求。

华润物业核心优势：

- 具有数十年海外商业都市综合体投资、建设和运营的经验；
- 积累了丰富的商业物业项目设计和投资建造、对外租赁、运营管理的全价值链管理经验；
- 具有十多年海外顶级酒店设计建造和业主方的管理经验，拥有木棉花精品酒店的品牌和运营团队；
- 在总结甲级写字楼和酒店运营管理之道的基础上，提炼成了可复制的标准化管理体系；
- 经验丰富的商业物业管理、高端珠宝首饰和工艺品及服装零售管理和海外业务发展的专业团队及相关专业人士。



数十年

海外商业都市综合体投资、建设和运营的经验



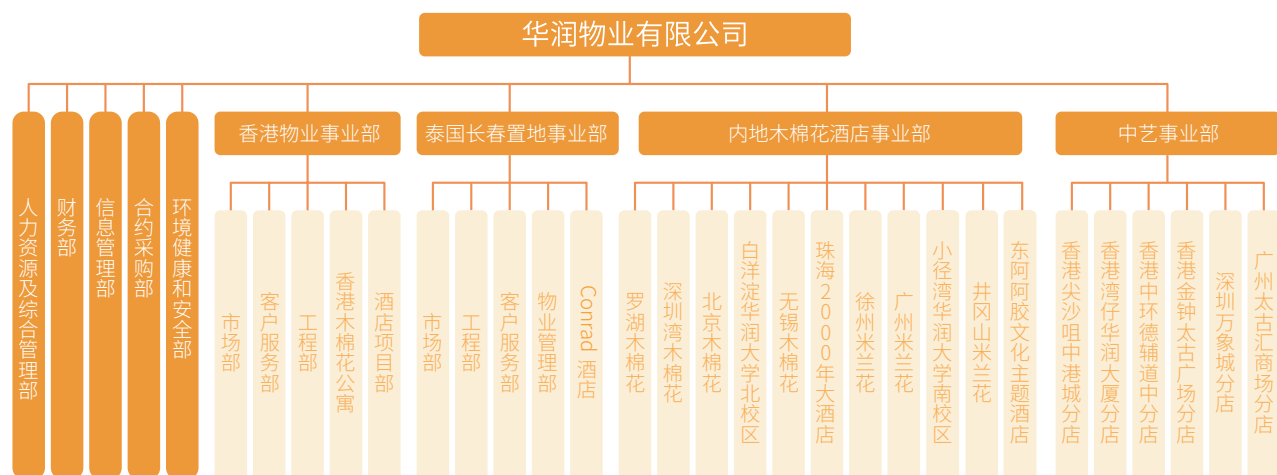
十多年

海外顶级酒店设计建造和业主方的管理经验，拥有木棉花精品酒店的品牌和运营团队

二、产品服务

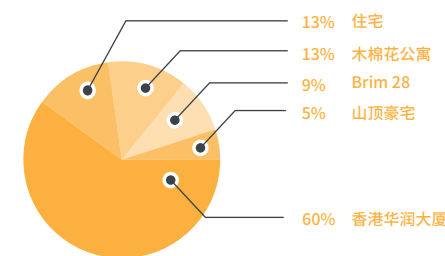
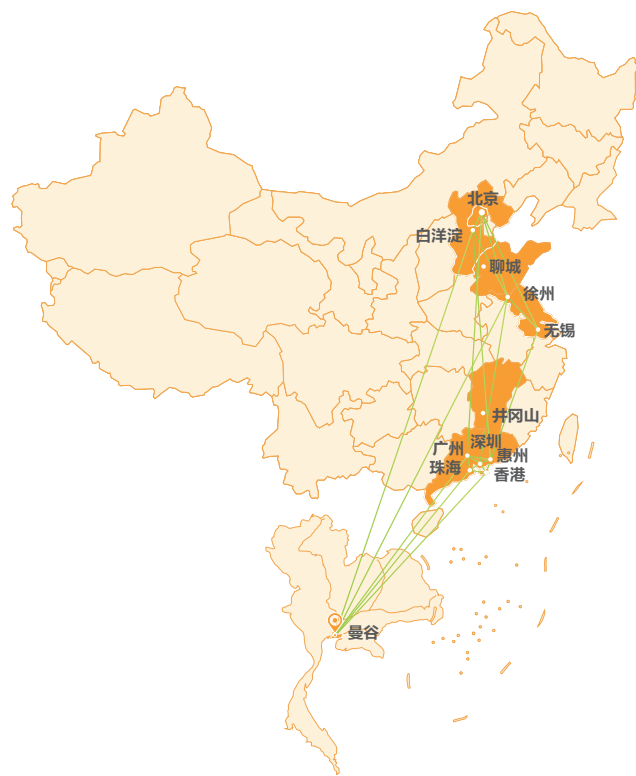
历经三十五载风雨春秋，华润物业已由最初单一物业管理发展成为包括商业物业设计、建造和运营；酒店业务管理与拓展；高端珠宝首饰和服装及工艺品零售以及海外投资管理等业务的综合型企业，业务遍布于内地、香港和泰国。

三、组织架构

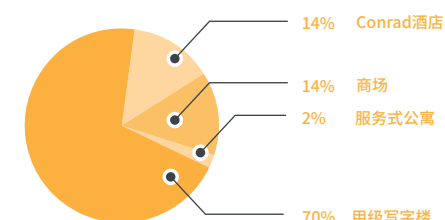


四、业务分布

目前,公司下设香港物业、泰国长春置地、内地木棉花酒店、中艺四个事业部,物业营运管理是公司的核心业务,主要经营物业包括甲级写字楼、豪华五星级酒店、精品酒店、商场、服务式公寓、高级住宅等。



香港物业事业部出租面积占比



泰国长春置地事业部出租面积占比

香港物业事业部在香港从事各种物业的开发、营运及管理,主要物业包括香港华润大厦、Brim28餐吧区、商场、山顶豪宅、木棉花服务式公寓以及湾景中心住宅等。香港华润大厦位于湾仔北核心区,于1983年开发落成,总出租面积约6.5万平方米,是湾仔北一流的甲级写字楼,2013年外墙改造完成后,这座30年的大厦又重新焕发青春活力,成为湾仔北一道亮丽的风景,此外,现正在建设中的高端品牌瑞吉酒店为五星级豪华酒店,将于2018年投入运营,届时将与香港华润大厦、Brim28商场、香港木棉花公寓等在运营上形成互补,都市综合体的格局初步成型。



泰国长春置地事业部主要在泰国曼谷投资运营写字楼、五星级酒店、服务式公寓等物业,于2001年投资建成的长春广场位于曼谷市中心,总建筑面积约三十九万平方米,包括国际五星级豪华品牌Conrad酒店,总出租面积为十三万平方米的三栋甲级写字楼,以及综合性商场和高档住宅公寓。泰国长春广场凭借卓越的管理、优质的服务和硬件设施,已成为曼谷一流的都市综合体。



深圳罗湖木棉花



深圳湾木棉花



小径湾木棉花



北京木棉花



白洋淀木棉花



无锡木棉花



珠海2000年大酒店



广州米兰花



徐州米兰花



井冈山米兰花



阿胶文化主题酒店



香港尖沙咀中港城分店



香港湾仔华润大厦分店



香港中环德辅道中分店



香港警钟太古广场分店



深圳万象城分店



广州太古汇商场分店

内地木棉花酒店事业部自2002年首家酒店在深圳罗湖开业,在之后的十多年时间里,携姊妹品牌米兰花,先后在广州、北京、白洋淀、无锡、徐州、惠州小径湾、井冈山和聊城悄然开放。木棉花酒店追求鲜明个性和时尚品味,以独具艺术风格的设计和个性化的服务,演绎着时尚商务酒店的最新定义,为客户提供温馨舒适的休憩场所。

中艺事业部是中高档工艺品零售商,1959年由一群香港爱国商人在香港筹备成立,1966年转由华润集团参与投资及管理,主要在香港及内地经营翡翠和珠宝首饰、工艺品及中式服装零售业务。

五、责任管理

(一) 责任融合

随着社会的发展和进步,国家及公众对企业履行社会责任的呼声越来越高。为增强社会责任工作的前瞻性、计划性,我们将社会责任与文化、战略及业务相融合。

为了将社会责任与文化及战略相融合,我们将文化理念和关键绩效指标对接社会责任议题,依据公司发展战略进行社会责任的中长期规划,短期聚焦年度社会责任管理主题,各单位制定年度社会责任工作计划,通过计划的实施来确保责任落地和目标达成。

为了将社会责任与业务相融合,我们围绕社会责任的核心议题,结合物业行业的业务特点积

极推进社会责任践行项目,普及社会责任理念,提升履责能力。

在工作推进过程中,我们面临着将社会责任尽快向基层组织渗透,实现与企业战略、决策、运营管理和员工行为全面融合的挑战。通过深化责任理念,完善组织制度,健全责任绩效监测体系,加强责任管理;通过聚焦核心议题,推动社会责任践行;通过社会责任报告的编写来反思和完善管理制度上的不足,从而促进管理的提升;通过将华润特色的责任管理模式与业务发展相融合,全面提升履责能力。

(二) 责任治理

华润物业在严格遵守《华润集团社会责任工作管理办法》,将社会责任理念融入企业运营的同时,公司积极号召有关部门参与和响应社会责任工作。华润物业社会责任模型是以公司使命“优质服务·改变生活”为出发点,以组织制度、工作机制、责任文化及以“编”促“管”作为管理体系,通过优质服务、员工关爱、安全生产、绿色发展、社会公益等核心议题的开展,实现社会责任的价值创造。



(三) 责任沟通

1、利益相关方沟通

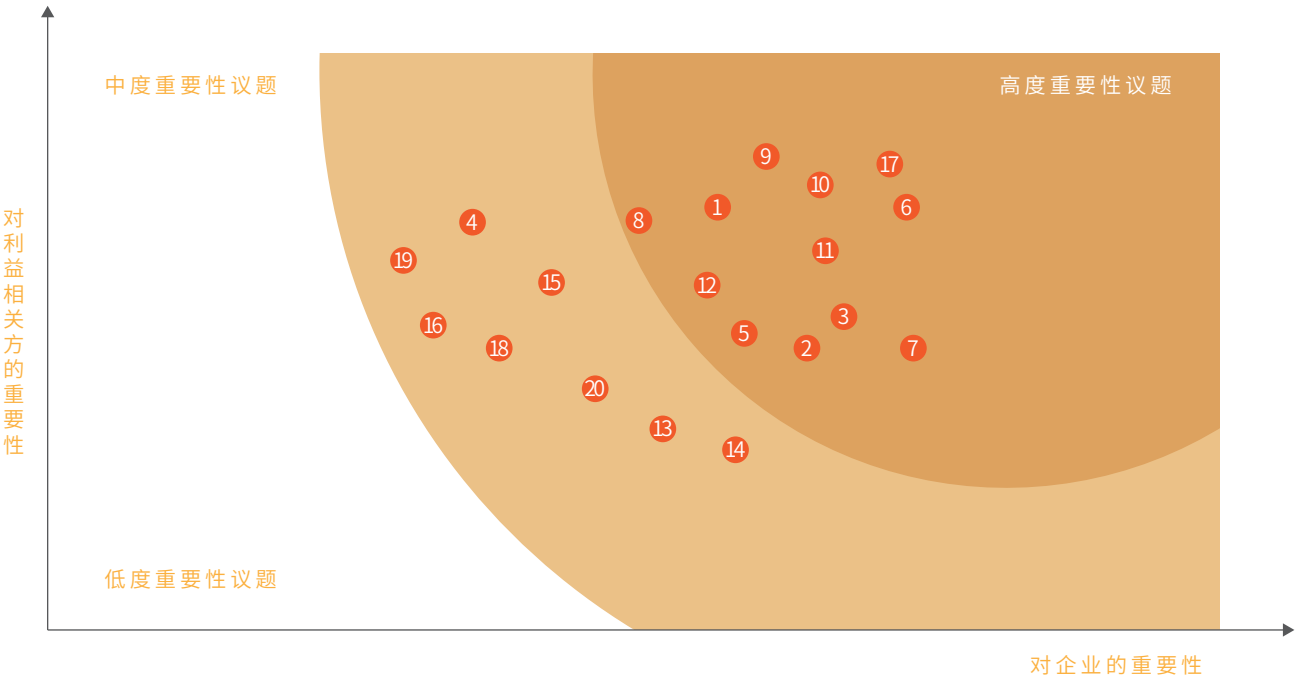
华润物业坚持与政府及监管机构、客户、员工、伙伴、环境、社区在内的有关利益相关方保持多渠道、积极的双向沟通与协作。

利益相关方	对公司的期望	华润物业的回应
政府及监管机构	依法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策	守法合规、依法纳税 大力建设在港、在泰、在内地的业务 响应相关国家政策
投资者	资产保值增值 规范内部治理	提高公司经营效益 加强内控及风险管理
客户	客户服务质量 保护客户权益	坚持“客户至上” 加强客户满意度调查
员工	保障员工权益 促进职业发展 良好工作环境 参与公司管理	完善收入分配和福利保障机制 加强员工培训, 搭建发展平台 改善工作条件, 开展文化活动 加强员工沟通, 促进民主管理
供应商及合作伙伴	实现互利共赢 扩展合作领域	实施阳光采购, 落实履约合作 共同推进产业发展
环境	保护生态环境 合理利用资源	落实环保政策, 开展环保活动 提高能源和资源使用效率, 落实节能减排
社区	帮扶困难人群 提供就业机会	热心社会公益活动 新增就业, 本地化招聘

2、实质性议题判定

我们通过多种方式收集报告议题, 作为报告信息披露的重点：

- 结合客户服务调查结果, 分析客户关心的议题；
- 华润集团社会责任报告议题；
- 公司管理层建议社会责任议题；
- 向下属各单位收集议题；
- 对标社会责任标准中的议题。



综合分析主要利益相关方的诉求, 同时结合华润物业自身的业务特点, 最终我们确定了以下20项与华润物业相关的实质性议题, 本报告将就此20项最受利益相关方关注的重要性议题进行披露。

经济议题	1.经营业绩	2.公司治理	3.合规经营	4.信息披露	5.合作共赢
客户议题	6.服务质量	7.服务创新	8.保护客户权益	9.客户满意度	
员工议题	10.员工权益	11.员工发展	12.关爱员工	13.员工沟通	
环境议题	14.降低能耗	15.合理利用资源	16.环保活动		
社会议题	17.安全生产	18.响应政策	19.社会公益	20.地区发展	

(四) 责任能力

我们重视社会责任, 公司总部环境健康和安保部为社会责任的管理统筹部门, 负责编制和发布公司社会责任报告和工作计划, 开展社会责任工作会议和培训, 协调公司社会责任相关工作。

本次是我们连续第六年编制社会责任报告, 为了保证报告编制工作推进, 公司下发了“关于华润物业组织编制2017年社会责任报告事宜的通

知”, 由公司总部、各事业部及下属各企业主要负责人及代表人员组成编制小组, 编写华润物业社会责任报告, 公司各事业部及下属企业编制子报告, 通过实践不断提升公司的履责水平和报告的编写质量。

第一章

臻于至善
精益求精

一、规范公司治理

P17

- (一)『三重一大』贯彻落实
- (二)领导干部任用管理
- (三)规范信息披露形式

二、诚信合规经营

P18

- (一)守法合规管理
- (二)诚信廉洁建设

三、推动业务增长

P19

- (一)酒店管理服务输出
- (二)中艺运营提质增效

四、精益管理提升

P20

【我们的理念】

“企业的健康稳定发展离不开良好的企业管治水平，华润物业始终坚持以制度为准绳，恪守诚信合规，促进企业发展，求善治。在各项活动中我们运用精益思维，积极推行精益管理项目，在为客户提供满意的产品与服务的同时，以最小的投入，创造出尽可能多的价值。”

一、规范公司治理

(一)“三重一大”贯彻落实

1、新发制度

为强化权力制约和监督，建立健全决策权、执行权、监督权既相互制约又相互协调的权力结构和运行机制，推进权力运行程序化和公开透明，公司于2017年9月发布《华润物业有限公司“三重一大”决策制度实施细则(试行)》，将公司发展战略、经营方针、发展规划、重大资产处置、财务预决算、选人用人及考核评优、大额度资金运作等17项事项列入公司“三重一大”决策清单，规范决策程序，强化决策责任，通过制度形式明确公司的决策定位和范围。

2、集团巡视情况

2017年9月至10月，集团第五轮巡视组对公司进行了巡视，主要巡视检查了物业总部和内地部分酒店，重点关注纪检监察机构监督责任落实、“三重一大”决策制度和选人用人情况以及内部管控等方面的内容。

公司高度重视集团专项巡视问题整改工作，针对巡视组反馈的检查中存在的4个方面、22项问题，制定了整改措施及计划。整改活动时间为两个月(2017年12月1日至2018年1月31日)，分四个阶段进行：

第一阶段(2017年12月1日至7日)：制定整改方案，并报集团巡视工作领导小组办公室；召开相关会议，安排部署整改工作。

第二阶段(2017年12月8日至12月15日)：对照巡视整改问题，逐一制定整改措施，明确整改工作责任领导、责任单位、责任人、整改内容、目标、时限要求，确保取得整改实效。

第三阶段(2017年12月15日至12月31日)：全面落实整改措施，建立健全各项规章制度，确保取得整改实效，并形成整改情况报告，报集团巡视工作领导小组。

第四阶段(2018年1月1日至1月31日)：开展整改“回头看”活动，巩固整改成果；对各下属单位整改活动情况进行全面检查验收，并将自查报告报集团巡视工作领导小组。

(二)领导干部任用管理

2017年，公司修订出台了《华润物业有限公司直管经理人选拔任用管理规定》及《华润物业有限公司直管经理管理办法》，严格规范动议提名、组织考察、讨论决定等程序。

(三)规范信息披露形式

公司于每年年中发布社会责任报告，将社会责任相关工作情况进行披露。现公司已连续6年独立发布社会责任报告。

二、诚信合规经营

(一)守法合规管理

华润物业将守法合规经营视为不可逾越的底线。公司共有4项守法合规经营方面的制度，包括合同管理制度、外聘律师管理制度和供应商/承判商管理制度等，2017年，在继续深化落实公司既有的各项规章制度的基础上，我们新编制了《法律纠纷案件管理制度》，进一步完善了公司合规管理。

(二)诚信廉洁建设

为营造“廉洁高效、风清气正”的良好氛围，华润物业积极组织开展各类廉洁教育活动及培训。2017年，公司组织各类警示教育、宣讲活动27次，参训者达519人次，共召开诚信廉洁建设、作风建设专题集中学习3次，中心组专题学习1次，组织内地领导干部廉洁专题学习2次，观看央企领导人员违纪违法教育片1次。



27次 警示教育、宣讲活动
参训者达519人次

3次 诚信廉洁建设、作风建设专题集中学习

1次 中心组专题学习

2次 内地领导干部廉洁专题学习

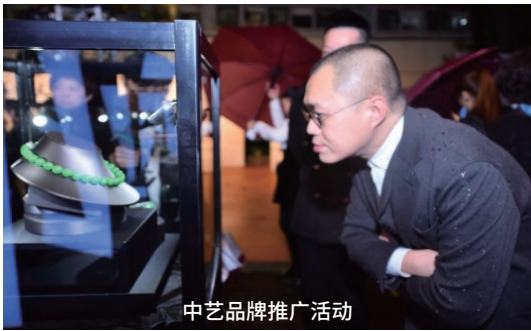
1次 观看教育片



井冈山希望小镇米兰花酒店



阿胶文化主题酒店



中艺品牌推广活动



邀请工银亚洲高端客户成为中艺品牌VIP会员

三、推动业务增长

(一) 酒店管理服务输出

华润物业在总结酒店运营管理之道的基础上，提炼成了可复制的标准化酒店管理体系，为推动公司业务增长，积极开展酒店管理服务输出。

秉承华润集团开发建设井冈山希望小镇的宗旨和慈善理念，完成华润慈善基金井冈山希望小镇米兰花酒店管理输出项目，经过井冈山当地政府、集团办公厅及木棉花团队的共同努力与密切配合，2017年6月26日，井冈山米兰花酒店顺利开业。

2017年6月30日，与东阿阿胶股份有限公司下属东阿阿胶金篮服务有限公司完成阿胶文化主题酒店管理合同签约。7月，酒店一期改造完成并投入试运营。8月，阿胶文化主题酒店作为管理输出项目并入木棉花酒店管理体系。

(二) 中艺运营提质增效

针对活跃会员和超级会员，举办多种类型活动，内容涉及促销、品牌推广、专题推介、点对点专享活动等，推动现有活跃会员进店消费，累计实现会员销售额1.92亿港元。提升品牌形象，推动会员消费，扭转连续两年增亏的势头：2017年实现减亏1423万港元，减幅20%。开展了与工银亚洲、工银深圳等企业跨行业合作，针对银行高端客户进行个性化营销，并吸引其成为中艺会员，提升了中艺品牌在此类企业高端客户中的知名度。

四、精益管理提升

2017年，通过精益项目的推进，使我们的管理能力及运营能力不断提升，各项关键指标也取得了可喜的成绩，出色地完成了对投资者、对社会所承担的经济责任。公司根据各事业部的实际经营情况，挑选出14个重点精益项目，作为业务管理的抓手，运用精益工

具对运营中的弱项及不足进行针对性的改善，通过对业务流程的分析及改善，通过对现有制度及流程的优化，通过对服务及表单的标准化，各事业部的管理顺畅了，内耗减少了，效率提升了，各项目均取得了良好成效。

【案例1】香港物业事业部的华润大厦通过客户服务提升项目，重点关注保安服务客户满意度、投诉处理客户满意度和客服部人员满意度等方面，并根据租户反馈意见进行改进。

【数据1】在2017年的客户满意度调查结果中，总体客户满意度维持在90分的高分水平。其中日常保安服务平均分达到87.3分，较去年提升8.7分；投诉处理平均分达到100分，较去年提升27.25分；客户服务人员满意度平均分达到93分，较去年提升7.7分。

【案例2】泰国长春置地事业部的时长服务提升项目，重点关注租户对安保人员及停车场员工的客户投诉情况。

【数据2】2017年，泰国长春置地总体投诉数量为31次，较去年减少43次；其中，对保安及停车场员工的客户投诉数量为9次，比去年同期减少6次。

【案例3】泰国长春置地事业部的客服员工对客服务态度改善项目，重点关注服务效率、服务态度和专业化等方面的客户满意度，并根据租户反馈意见进行了改进。

【数据3】2017年客户满意度调查结果中，总体客户满意度为88分，较去年同期提升2分，其中谈判程序效率满意度较去年增加20分、签约程序流畅度满意度较去年增加13分；签约程序简单及方便满意度较去年提升18分、谈判及签约人员服务态度满意度较去年增加20分，均超过目标值。

【案例4】内地木棉花酒店事业部通过市场营销管理提升、成本管理提升等精益项目，优化了各酒店的营销流程和采购流程，制定了灵活的市场营销及定价策略，随着精益项目的不断推进和深入，各酒店的盈利能力有了较大提升。

2017年，内地木棉花酒店事业部精益项目的整体完成情况如下：

项目名称	项目开展	项目完成情况
市场营销	制定灵活的市场营销及定价策略，通过市场及历史数据分析，制定措施，提升重点客源比例。	罗湖：OTA间夜数增加1382.5个，旅行社间夜数增加139个。 深圳湾：客房出租率73.5%，同比提升14.1ppt。 无锡：客房出租率59.6%，同比提升12.7ppt。 珠海：客房出租率64.2%，同比提升3.2ppt。 徐州：经营利润同比增加16.2%，OPBITDA同比提升46.5%。
	通过加强市场推广，提高菜品质量，降低餐饮成本，从而提高餐饮利润。	北京：营业收入同比提升2.8%，OPBITDA同比提升17.2%，经营利润同比提升96.9%。
成本管理	通过对历史数据及内外部对标数据分析，确定各项成本改善指标。通过优化人员配置，规范采购供应商管理、开发新供应商、落实节能措施，推动整体成本的降低。	白洋淀：综合成本率同比下降25.6ppt，营业收入同比提升1.0%，经营利润同比提升13.3%。 无锡：综合成本率下降11.0ppt。 珠海：综合成本率下降2.2ppt。 徐州：综合成本率下降1.3ppt。

第二章

客户至上
服务为本

一、创新智能服务	P23
二、客户服务承诺	P25
（一）香港华润大厦	
（二）泰国长春置地	
（三）内地木棉花酒店	
三、客户意见管理	P27
（一）客户投诉管理认证	
（二）客户意见处理原则	
（三）客户意见处理成果	
四、保护客户权益	P28
（一）信息及隐私保护	
（二）客户满意度调查	
五、我们的服务故事	P29

【我们的理念】

“ 华润物业始终坚持“以客为本、客户至上”的服务理念，通过不断创新提升服务质量，为客户创造价值，满足并超越客户的需求，提升我们的社会认可度和影响力。我们重视客户体验和意见，我们坚持用“心”为客户提供最优质的服务，35年始终如一。无论是香港、泰国还是内地，我们物业干净整洁的环境、前线员工亲切的服务态度、快速跟进工作的能力赢得了客户的称赞。 ”

一、创新智能服务

2017年，香港物业事业部全面优化了手机移动端Apps线上服务系统，同时推出了三项全新服务。泰国长春置地也实现了手机移动端Apps系统正式上线，由此推动了整体写字楼物业管理和服务水平的进一步提升。



华润物业APPs线上服务系统

1. 租户报事处理

- 2017年已向香港华润大厦全部租户推广使用Apps进行维修报事，同时优化维修报事处理流程，提升公司服务形象
- 泰国长春置地Apps2017年12月实现租户手机报事功能
优化员工处理报事功能，使Apps能够快速响应反馈，提升员工处理效率体验
- 员工能够快速响应处理单据，不再依靠传统的纸张记录，减少员工工作量，提升处理效率

2. 电子巡更系统

- 客服保安使用Apps进行巡更工作，改善巡更工作模式，解决巡更遗漏或重复巡察的问题
- 实时监控巡查情况，便于管理各个维度数据，实现无纸化办公及快速响应事件处理，加强管理，提升效率

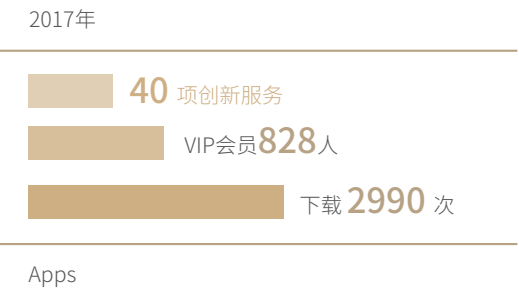
- Easy Grooming
- Easy Travel 旅游预订服务
- Easy Group Buyer 优惠团购服务
- Easy Laundry洗衣服务
- Easy Gift 送礼服务
- Easy Celebrate 订活动庆祝场地
- Easy Sport 免费订运动场地、租借运动用品
- Easy Post 代寄信件、代收邮件服务
- Easy Meeting 订会议场地

3. 加班冷气申请

- 租户可于物业Apps上进行加班冷气的申请、更改和取消，并提供电子签名，实现单据无纸化；并能实时计算应缴费用，提升服务体验
- 员工能够快速响应处理单据，不再依靠传统的纸张记录，减少员工工作量，提升处理效率

4. 利用APPs推进服务创新工作

结合手机移动端Apps线上服务平台，不断创新Easy Services服务形式，截至2017年共推出40项创新服务，并于4月27日推出CRP Privilege Card，涵盖饮食、购物等不同种类优惠，实现O2O服务，截至2017年12月底，Apps下载2990次，VIP会员828人。



Easy Services服务



CRP Privilege Card专享优惠



CRP Privilege Card专享优惠



(一) 香港华润大厦

1、快速反应

(1) 客服经理须于4-15分钟到场了解或作初步回复,并提供第一时间的协助。

(2) 电邮或书面投诉,须于1天内回复。

(3) 信息化应用,公司还将信息化技术应用到与客户的沟通、事件记录及监督管理中,高效地解决客户的问题。

2、维修服务

(1) 紧急维修:5分钟之内到场

(2) 一般维修:15分钟之内到场

3、二十四小时保安服务

各大厦及酒店管理提供24小时全方位的安保服务,确保客户的人身及财产安全,保障运营场所的井然有序。安保团队要求:

(1) 紧急事件或意外处理: 8分钟内到场

(2) 大厦巡查: 每天不少于7次

(3) 停车场巡逻: 每天不少于6次

4、清洁服务

华润大厦的清洁人员,以细心、用心的态度,标准的工序,为大厦及客户提供全面、专业的清洁服务,定期对大厦范围内外所有的公共地方进行清洁并消毒。清洁时间及周期如下:

日常清洁:每日6次清洁大厦四周地台、清扫垃圾及拖扫地面

洗手间:每日5次循环清洁(上午2次、下午3次)

大堂特色墙:每月1次

大堂外围高位玻璃:每月1次

(二) 泰国长春置地

快速反应

CRM按照ISO要求,将客户管理的服务流程标准化,每月对员工进行事故处理流程、大厦广播使用流程、短信通知客户流程等方面的相关培训。



(三) 内地木棉花酒店

1、快速反应

对于客户反馈的问题,前台服务人员会第一时间了解情况,马上联系相关部门在10分钟内予以解决;不能马上解决的问题,报告部门经理或值班经理,并和客户做好解释工作,在5-15分钟内回复客户解决方案及结果,并第一时间跟进解决。对于部分客户简单需求(文具、排插电源等),酒店需在15分钟内提供。

2、维修保养服务

紧急报修:接到报修后5-15分钟内到达维修现场

设备保养计划:制定机电设施设备维修保养计划,按计划严格执行并做好维修保养记录存档。

3、空调供应

中央空调:保证室温——夏季25°C-27°C冬季20°C-23°C

4、电力供应

每年定期进行高压配电检测、低压设备WR2测试等。

每月对应急电源(柴油发电机组)进行测试。

5、电梯

对酒店电梯日常进行日常巡检和每月例检,填写巡检记录存档,并定期进行专业维保及安全测试。

6、水质保障

热水24小时恒温恒压供应。

定期进行生活水箱清洗杀菌消毒及水质测试。

7、24小时保安服务

提供24小时全方位的安保服务:视频监控、车场管理、重点岗位坚守等。

8、清洁服务

尽职尽责的提供专业清洁服务,严格按照岗位标准操作流程操作,仔细清洁每个卫生死角,为客人提供舒心的住宿环境;定期对理石地面进行镜面维护和园区范围内所有的公共区域进行清洁并消毒杀菌,创造洁净、优美、舒适的生活与工作环境。

10、餐饮服务

为满足客户餐饮需要,提供丰富、健康的食品。营业时间范围服务人员时刻在场;通过倾听和观察,为客户提供超前服务;在客户提出要求后,根据服务标准规定提供相应服务。

11、工程维修服务

每天安排工程报修项目的及时维修,对客区域的维修必须经得客户同意,在所在区域工作人员的陪同下进行维修,做好维修记录

9、客房服务

客房布置简约、舒适、时尚,所有房间均配备电视及宽带接口,全方位WIFI覆盖。客房内柔和的灯光,舒适的床上用品,带给客人居家一般的感受。

存档。对暂时无法维修的项目,要做好对客户解释工作,并及时跟踪落实维修。

三、客户意见管理

为提供优质服务,客户服务部十分重视客户意见的处理,处理率及处理合格率达100%,并对客户意见进行分类分析,挖掘客户意见背后的真实原因。

(一) 客户投诉管理认证

华润物业有限公司已经获得了客户投诉管理体系ISO10002认证,至今已经推行9年。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的、快速的投诉渠道,从而连贯、系统化而且反应迅速的方式来解决投诉,提升客户满意度。

客户可以通过电话、电邮、书信、手机APP及或亲自到客户服务中心作出意见反馈,客户服务经理及客服专员会快速有效地进行客户意见处理。公司还将信息化技术(PSM系统)应用到与客户的沟通事件记录及监督管理中,高效地解决客户的问题。

(二) 客户意见处理原则

1、四大处理原则

- (1) 紧急事情/投诉,立即处理
- (2) 15分钟内回复口头意见
- (3) 3个工作日内回复书面意见
- (4) 1个工作日内电邮回复

2、五大处理步骤

受理、答复、行动、回访、改进。每一个客户意见都按照五步法来处理,可确保客户意见得到彻底的解决,获得满意的结果。

3、处理后的工作改善

(1) 客户意见处理跟进记录

客户服务经理必须填写《事件调查及处理跟进记录》以记录客户意见的所有过程,事件编号与PSM系统内之编号一样。完成后需交助理总经理审查,并及时回访。

(2) PSM系统录入

客户服务经理填写《事件调查及处理跟进记录》后,需把相关数据输入PSM系统以保存数据。

(3) 客户意见处理监督管理

客户服务部每月对客户意见内容及跟进情况进行汇报,公司总部将对每月的客户意见跟进率情况进行监督管理。



(三) 客户意见处理成果

- 香港华润大厦2017年客户投诉总数为37起,较2016年减少了3起。
- 泰国长春置地2017年客户投诉总数为31起,较2016年减少43起。
- 内地木棉花酒店2017年客户投诉总数为59起。
- 中艺事业部2017年客户投诉总数为0。

四、保护客户权益

(一) 信息及隐私保护

根据香港法例第486章《个人资料(私隐)条例》的规定,香港华润大厦租户的个人信息只用于与租户的相关业务处理,其他情况下,均需对租户身份的相关内容进行保密。访客出入大厦的记录,应登记在访客

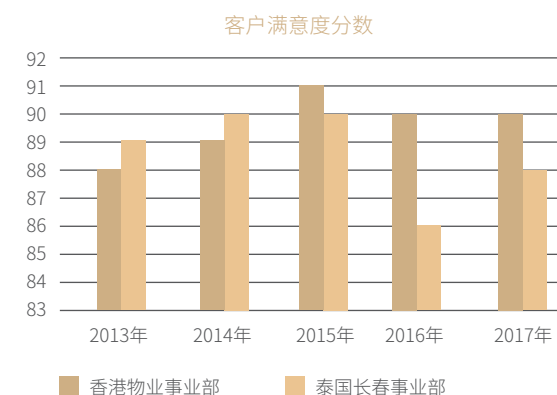
登记册上,登记册上所有资料均应根据《个人资料(私隐)条例》记录和备存,以防未获授权人士接触。公司定期对前线员工进行相关法律培训,以保证对客户信息和隐私的保护。

(二) 客户满意度调查

为了提升我们的服务,公司邀请独立第三方顾问公司进行客户满意度调查。

香港华润大厦2017年客户满意度调查的分数为90分,连续五年都在85分以上。报告显示,香港华润大厦在租赁服务、增值服务、保安服务、清洁服务、维修服务、日常服务、投诉处理、配套设施等主要分项上进步显著,在突发事件处理和硬件设施方面还有进步空间。

泰国长春置地2017年客户满意度调查的得分为88分,与2016年相比略有提升,但仍有提升空间,特别是在客户服务、大厦管理及总体配套设施方面领先竞争对手,但在硬件设施、电梯服务等方面仍有改善空间。



内地木棉花酒店事业部非常重视酒店客人在网评中的意见及建议,对客人在网评中的每一个意见或建议均交由专人处理,并反馈到各相关部门进行跟进,以提升酒店的服务质量。2017年,内地木棉花酒店事业部的客户满意度评分平均为92分,其中徐州米兰花99分、小径湾木棉花97.5分、深圳湾木棉花96分、白洋淀木棉花95分,均为较高的分数。

中艺事业部2017的客户满意度为99分,这是自2014年开展客户满意度调查以来的最高分。

每次客户满意度调查,都是对我们工作的严格考验,也是自我完善和提升的过程。我们仔细聆听客户的意见,通过研究和分析,找出我们服务的改善点,作为我们将来的工作重点进行改善提升。我们致力于做到精益求精,使我们的服务尽善尽美。

五、我们的服务故事

为了给客户提供更周到、更优质的服务，2017年华润物业继续致力于打造关心、贴心、用心、安心、创“心”的“五心”级服务体验。各酒店根据自身情况，设置专门的项目经理、会议管家、服务大使等年轻、热情、大方、专业的服务人员，定期进行礼仪、投诉处理、服务流程等方面的培训，力求为客户提供高质量的服务。

(一) 香港华润大厦服务故事



【华润大厦客服经理】

关心：

我们心系客户温暖，通过定期拜访了解客户的心声，对客户提出的需求及时进行跟进。2017年华润大厦共完成167次租户拜访，透过探访共收集了1072个VOC。

【客户感言】客户经理定期来拜访，细心聆听我们的想法，关心我们的难处，帮助我们排忧解难，让我们彼此能更加信任。

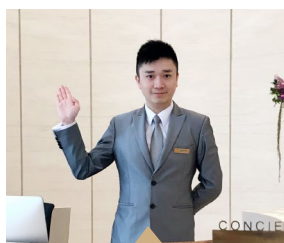


【华润大厦大堂客服人员】

贴心：

日常工作中，我们准备了手机充电设备、电吹风、温度计、针线包等，随时为客户解决不时之需。遇到下雨天，同事们预先准备好雨具，方便客户使用。在客户生日时，我们适时地为客户送上生日问候，一件小小的礼物，一片暖暖的心意。

【客户感言】雨天不用担心没有带伞，忘了带手机充电器也不用担心，随时可以找大堂借取，周到的服务从细节处展现的淋漓尽致。逢年过节还能收到许多可爱的小礼品，让我感觉到家人般的温暖。



【华润大厦客服人员】

用心：

从客户踏入我们的物业开始，我会以温馨、真诚的笑容迎接客户，主动与有需要帮助的客户聊天，站在客户的角度看问题，用“心”去感受客户，帮助客户。

【客户感言】一直以来华润大厦提供了优质、友善的服务，客服人员用心之至，刚提出的需求，没多久就能得到快速响应，解我们的燃眉之急。



【华润大厦安保人员】

安心：

我每天巡楼不少于7次，大厦所有楼层逐个、来回巡视，不放过任何一个角落，只为确保客户人身和财产安全。

【客户感言】有次下班忘了锁门，公司存放了非常贵重的物品，幸亏保安巡楼时发现并及时提醒，避免了公司财物的损失。



【客服总监】

创心：

创新是企业的核心动力。在服务行业，只有对服务不断进行创新，才能抓住客户的心，才能提高企业的竞争力。Easy Services是华润大厦客户服务部自2012年开始推出的一系列创新服务项目，旨在为大厦租户提供更全面及多元化的服务。

【客户感言】每次使用华润大厦服务时，都能有不少惊喜，Easysport非常便捷，让我下了班就能直接去参加瑜伽班，使用EasyGrooming Services，可以在上班的同时亦可处理不同的个人需要。

(二) 木棉花酒店服务故事

【木棉花酒店客人】酒店为VIP客人提供了“一对一”全过程跟进的管家服务，私人管家可以提前预定酒店客房及餐饮美食，在入住期间提供全天候的贴心服务，并收集客人的个性需求，真正带来宾至如归的体验。



【木棉花酒店客人】参加公司在徐州举行的会议，入住三天以来，酒店前台及楼层服务员的热情、周到的服务深深打动了我。尤其是得知我睡眠质量不好，特意帮我更换了保健功能枕，并晚间赠我牛奶，真正让我体验到家的舒适跟温暖！于细微处见精神，事都虽小，但点点滴滴的体贴服务缩短了人与人之间的距离，温柔了在外之人的心房。酒店员工信心、热心、真心的服务给我留了美好的一级，也让徐州这座美丽的城市在我心中留下深刻印象！——【来自徐州米兰花嘉许信】



【木棉花酒店客人】说实话，晚上看到时，我本意还是没有想打开那个红信封，因为那么薄，以为就是一个空信封。可是一转念，为什么我扔进垃圾桶的东西，会固执地放在洗漱用品盒子上，有点奇怪，还是勉强看了一眼，原来里面有一张百元钞。这一个诚信的举动，看着不经意，确是一种职业素养的体现。——【来自深圳湾木棉花感谢信】



第三章

携手成长
关爱员工

一、员工权益

P33

- (一) 员工雇佣情况
- (二) 员工福利政策
- (三) 促进民主管理

二、员工成长

P34

- (一) 精益人才培养
- (二) 员工职业培训

三、文化生活

P36

- (一) 客户投诉管理认证
- (二) 客户意见处理原则
- (三) 客户意见处理成果

四、关爱活动

P37

- (一) 关注身心健康
- (二) 帮扶困难员工

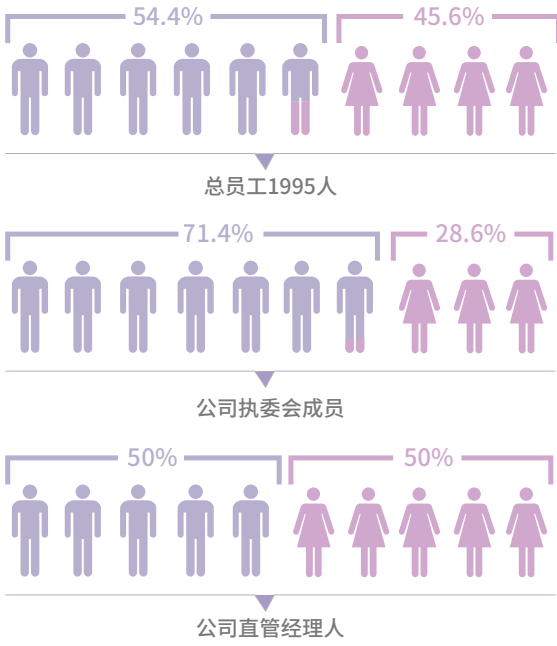
【我们的理念】

“ 员工是企业最宝贵的财富，也是履行社会责任的载体。作为一个有良好社会责任心的企业，华润物业时刻关注员工权益，严格遵守各地劳动法律法规，不断提升员工的福利待遇；时刻关注员工的成长，为员工制定发展通道，给员工良好的培训；时刻关注员工的声音，为员工设定通畅的沟通渠道，解答员工的困惑；为员工组织丰富多彩的业余文化生活，舒缓员工压力。 ”

一、员工权益

(一) 员工雇佣情况

华润物业坚持公平、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2017年末，华润物业员工总人数为1995人，女性员工比例约为45.6%；公司执委会成员中，女性比例为28.6%；公司直管经理人中，女性占50%。



(二) 员工福利政策

公司遵从香港、泰国和中国内地的法律法规，并依据相关条例制定员工的福利政策。

1、公司总部、香港物业事业部及中艺事业部

根据香港当地政府的劳工雇佣条例及相关工作法规，员工享有年度体检、医疗福利、工伤赔偿、强基金计

划、添丁贺礼、结婚贺金、丧事赠仪、康乐活动等福利，女员工还享有分娩假。出现台风及暴雨等恶劣天气时，员工工作安全将作为首要考虑因素。

2、泰国长春置地事业部

根据泰国当地政策法规，对所有与公司建立劳动关系的在岗员工

均足额缴纳各项法定社会保险与福利，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等。同时根据市场做法，提供补充医疗保险，实施员工年度体检、带薪年假等福利。

3、内地木棉花酒店事业部

内地木棉花酒店对超时工作的员工给予相应补贴，如夜班补贴、两头班补贴、高温津贴、住房补贴等。按照政府有关政策规定为所有员工办理养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金，并为员工提供工作餐、过节福利以及年终双薪等福利。此外，部分酒店还为员工购买意外险及大病保险等商业保险，全方位为员工提供社会保障。为了保证

员工的健康，酒店每月为员工安排集体体检并进行职业健康培训，达到健康检查要求者方能继续上岗，此外，还严格遵守有关女工保护的法律法规，不断改善女员工的工作环境和条件，落实女员工孕产期、哺乳期休假的规定，保障女员工与男员工享有平等而具有竞争力的薪酬福利，为女员工提供平等的职业发展机会。



泰国长春置地员工福利会议



深圳湾木棉花民主生活会

二、员工成长

公司将学历、资历及专业资格作为职业发展通道的基础。根据业务发展需要，公司为员工制定了不同的晋升路径，同时通过培训、管理实践项目、轮岗等方式培养相关人才。

(一) 精益人才培养

2017年，公司以精益项目为抓手，对员工进行了系统的精益培训，通过14个精益项目的具体实践，员工的精益水平有了较大提升，按照《华润物业精益人才培养与认证方案》，2017年认证通过绿带培训资格4人、黄带培训资格33人。

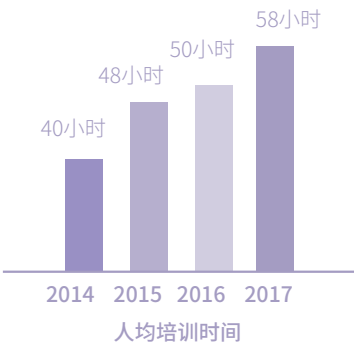
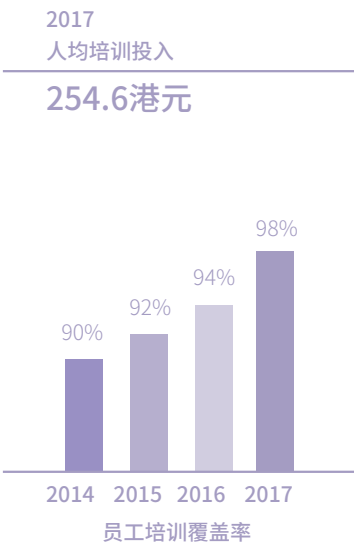


4人 绿带培训资格

33人 黄带培训资格

(二) 员工职业培训

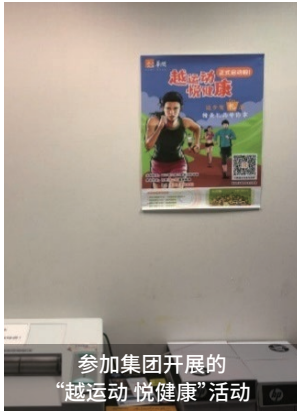
2017年, 公司持续开展多样化的员工培训, 强化员工的职业技能, 提升员工的工作能力。除了邀请外部培训师之外, 公司还积极培育和建设内部培训师, 有效利用公司内部资源。同时, 公司还启用混合式学习, 引入e-Learning课程, 提升中层管理者及关键岗位员工的管理技能。



三、文化生活



为确保员工工作及生活平衡, 丰富员工业余文化生活, 增强企业凝聚力与员工归属感, 放松员工身心, 公司及各事业部广泛组织开展了户外拓展、项目参观、旅游、登山等丰富的活动。





(一) 关注身心健康

1、员工体检

为保障员工的身体健康，公司各事业部每1-2年为员工提供一次免费体检。2017年公司健康管理投入资金共计约25.4万港元，应体检人员100%参与体检。



2、《健康证》的检查及管理

公司要求各内地企业对员工《健康证》进行检查和记录，要求新入职员工必须取得健康证后方可入职，确保无传染性疾病的传播。对证件即将到期的同事进行及时提醒，以便及时更新证件。

3、常备医药箱

公司各事业部及下属企业均在办公室内设置常用药品箱，以备员工急用。此外，各大厦、酒店及中艺门店也在服务中心或前台设立常用药品箱，供客户急用。

4、员工心理咨询

为舒缓员工工作压力，珠海2000年大酒店邀请心理咨询师，定期为酒店各部门的一线员工开展心理健康疏导工作，帮助员工建立健康的职业心态。北京木棉花针对员工的心理压力与管理方面的问题，开展不同形式的培训，让员工学会如何释放压力，如何放松自己，从而增强自信心。

5、职安健知识培训

公司各事业部对入司新员工进行职安健培训，并根据2017年培训计划对全体员工进行职安健知识培训，提升员工的健康意识，增加员工对职安健故事事件的应变能力。



集团EHS部及华润物业共同举办职业健康专家讲座



华润大厦工作间常见的急救、肠胃病培训

6、健康知识宣传

公司积极开展全员健康活动的宣传工作，利用宣传栏、橱窗、网站、微信等方式宣传健康常识，并不定时的宣传不同季节的养生知识。

7、防温降暑

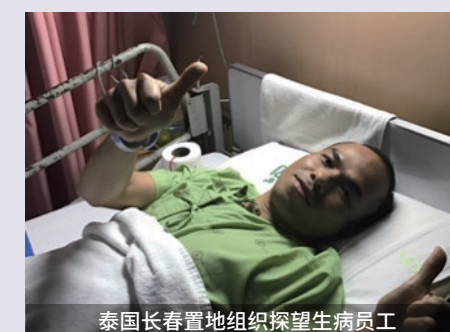
针对六至八月的高温天气，公司各事业部落实防暑降温措施，提供必要的防暑降温用品、饮品、视频和药品，防止员工发生高温中暑，关心爱护员工健康。

(二) 帮扶困难员工

公司组织探望生病员工、慰问困难职工、答谢退休员工、举办员工生日会等活动，送去大家的祝福，使员工体会到大家庭的温暖。



广州米兰花组织探望生病员工



泰国长春置地组织探望生病员工



广州米兰花欢送退休老员工



白洋淀木棉花帮扶困难员工

第四章

互惠互利
合作共赢

一、禁止商业贿赂	P41
二、供应链反腐败	P41
三、开展阳光采购	P42
四、履约合作评级	P42
五、促进行业发展	P42

“ 华润物业的发展离不开合作伙伴的支持，政府、供应商、竞争对手、咨询机构等都是我们的合作伙伴。华润物业高度重视利益相关方的建议及要求，坚持在发展中走正路，创造利益共享、合作共赢的局面，通过开展公平竞争，实现良性竞争中的合作共赢；通过开展阳光采购行动，建立供应链反腐败机制；通过向供应链推广华润物业社会责任理念，推广责任采购，引导供应链客户践行社会责任。

”

一、禁止商业贿赂

华润物业严守商业道德，开展公平竞争，诚信于股东，诚信于社会，从经营理念、培训教育、制度建设等多方面入手，坚决反对商业贿赂等不端行为，并通过审计、监察等手段加强监督与惩戒。

公司总经理代表公司签署华润集团制定的落实廉政建设责任书，公司总部加强对各下属企业的审计，对于商业腐败行为持“零容忍”态度，一旦发现商业腐败行为，依照当地法律法规和集团制度对相关责任人严肃问责。

二、供应链反腐败

华润物业关注合作方的廉洁诚信建设情况，对于存在廉洁、诚信问题的合作方，公司无法相信其产品质量和履约能力，公司相信其失信、失德的行为必将对双方的未来合作、长远发展构成严重威胁。华润物业秉承诚实守信、携手发展的原则，寻求诚信守法的优质合作伙伴，要求并引导合作方共同搭建双方廉洁诚信合作的机制和平台，谋求共同发展。

华润物业将履行社会责任的理念和要求全面融入到企业的采购过程，确保公司的采购交易行为是负责的，并将环境保护、节能减排、社会利益等因素纳入到合同条款中。2017年，公司修订了《华润物业有限公司招标管理制度》和《华润物业有限公司非招标管理制度》，要求所有下属各事业部根据上述制度修订各自的招采制度。在2017年没有涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件发生。

三、开展阳光采购

华润物业一直坚持开展“阳光宣言”活动，在与第三方开展经济合作时签订廉洁协议书，在采购产品和服务等过程中，严格遵循公开透明原则，规范招标，阳光采购。公司将《阳光宣言》、《廉洁合作协议》作为各项招标邀请的附件，100%覆盖合作方签署的合同，在向供应商发出招标邀请时即传达物业的诚信建设思想。只有认同公司《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》。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。

四、履约合作评级

内地木棉花酒店每年末组织采购及使用部门对供应商的资质、质量、价格、交货期、服务等指标进行年度分级评估，优胜劣汰，与A级优质供应商继续保持紧密合作关系，对于B级供应商保持合作并持续推动优化，对C级不合格供应商进行更换淘汰。始终与各供应商保持良好的互惠互利合作关系，以此促进供应商在商业道德、产品及服务质量、EHS等方面的共同提升，年度合同履约率达到100%。

五、促进行业发展

公司于1995年开始加入香港物业管理公司协会，二十多年来，华润物业积极参与香港物业管理协会组织的各项活动，积极推动发牌制度的落实。此外，华润物业也积极开展业内交流活动，促进行业共同发展。2017年7月，香港物业事业部与朗豪坊办公大楼进行了行业管理对标及服务交流活动。



第五章

和諧生態
綠色引領

一、綠色績效	P45
（一）節能減排監測指標 （二）節能減排設備提升	
二、綠色管理	P47
（一）管理體系 （二）環保政策 （三）環保培訓	
三、綠色經營	P48
（一）綠色經營文化宣傳 （二）完善能耗管理方案 （三）堅守綠色设计理念 （四）節約用電及用水量 （五）室內空氣質量認證	
四、綠色辦公	P50
五、綠色活動	P51

【我们的理念】

“绿水青山就是金山银山”，华润物业始终以长远目光关注和落实环境保护与节能减排工作，积极履行环境责任，在生产经营过程中全面贯彻公司环保政策，开展大量节能减排项目及形式多样的环保活动，广泛宣传和践行绿色办公、绿色设计，强化员工及租户环保意识，致力于创造绿色和谐生态。

一、绿色绩效

2017年，公司在环保方面的总投入为103万港元，用于设备提升、环保及宣传等方面。



2017年环保投入
103万港元

(一) 节能减排监测指标

指标名称	单 位	本年累计完成值	上年同期累计完成值	与上年同期比增减(%)
1.能源消费总量	万吨标煤	0.3202	0.3233	-0.96%
电力	万千瓦时	1,695.3932	1,740.0460	-2.57%
汽油	吨	14.9068	21.2285	-29.78%
柴油	吨	312.7992	251.1246	24.56%
天然气	万标准立方米	15.0076	16.6295	-9.75%
热力	百万千焦	12,927.7617	13,961.0225	-7.40%
2.营业收入(现价)	万元人民币	95,621.4821	97,517.6827	-1.94%
3.营业收入(可比价)	万元人民币	94,296.7076	96,839.8040	-2.63%
4.增加值(现价)	万元人民币	65,296.8997	62,099.8639	5.15%
5.增加值(可比价)	万元人民币	64,392.2529	61,668.1866	4.42%
6.二氧化碳排放量	吨	19,363.6131	19,756.1585	-1.99%
7.万元营业收入综合能耗(可比价)	吨标煤/万元人民币	0.0340	0.0334	1.71%
8.万元增加值综合能耗(可比价)	吨标煤/万元人民币	0.0497	0.0524	-5.15%

【绩效检讨】

2017年万元营业收入能耗可比价与去年同比增加1.71%，未达成降低2%的目标。万元增加值综合能耗可比价与去年同比降低5.15%，超额完成降低2%的目标。主要原因为：

- (1) 木棉花酒店能源消费总量增加2.27%，但营业收入可比价降低1.15%，增加值可比价仅增加1.27%，造成万元营业收入能耗可比价较去年同期增加3.46%，万元增加值综合能耗可比价较去年同期增加1.70%；
- (2) 中艺事业部能源消费总量较去年同期降低10.79%，但营业收入可比价较去年同期降低21.93%，增加值可比价较去年同期降低23.44%，造成万元营业收入能耗可比价较去年同期增加14.26%，万元增加值综合能耗可比价较去年同期增加16.53%。
- 2018年，在继续做好各项节能减排工作的同时，我们将围绕管理提升、产品提升、业务提升和服务提升，推动部分亏损酒店和中艺的减亏工作，提升营业收入。

(二) 节能减排设备提升

公司各事业部定期对空调系统、照明系统、电气系统等方面的设备进行维修保养，降低设备磨损，达到良好运行状态，延长设备使用寿命。对于使用年限较长或耗能较大的设备，各企业将根据自身情况进行更换，减少能耗。2017年主要的节能减排项目如下：

序 号	项目具体实施单位	项目名称
1	香港物业事业部工程部	华润大厦冷气系统热交换器换热片大修
2	香港物业事业部工程部	6号冷冻机大修；增加3号冷冻机冷却水泵变频功能
3	香港物业事业部工程部	BMS系统升级
4	香港物业事业部工程部	地库水泵更换
5	深圳湾木棉花酒店	更换公区照明灯具(LED)
6	无锡木棉花酒店	酒店剩余灯更换为LED灯
7	徐州米兰花酒店	更换LED照明光源

二、绿色管理

(一) 管理体系

公司按照环境管理体系ISO14001及能源管理体系ISO50001相关规定对环境保护工作进行监督管理。香港物业事业部下属的华润大厦通过上述两大体系认证,并由专职人员负责体系的维护,并不段加强环境保护与节能减排方面的制度建设、教育培训、监督管理、风险控制、重点项目等管理,确保体系的有效运作。

(二) 环保政策

公司承诺在物业开发、工程管理、物业服务、酒店运营及零售业务的全过程持续改进我们的环保工作。

公司贯彻执行的环保政策有:

- 遵守现行的环保法例及已承诺的要求;
 - 通过订立环境管理目标、指针及计划,并进行定期检讨,以确保我们在环保绩效方面的持续改善;
 - 通过不断采用新技术提升物业设备,推动节能环保目标的实现;
 - 通过不断优化物业设备的操作,有效杜绝能源浪费;
 - 鼓励供货商、承判商、住户、租户合作,共同推广及实施优良的环保管理;
 - 通过培训、内部及对外交流,提升员工、供货商、承判商及相关人士的环保意识和知识。
- 华润物业成立了节能减排领导小组,负责公司环境管理体系的监督管理和环境保护政策的有效运作,敦促各员工了解、秉持及履行此政策。

(三) 环保培训

公司按照室外天气情况及实际设备负荷情况对各重要设备实施绿色操作,达到节能效果,每年并对操作进行检讨及优化。此外,公司还组织员工参加多项内部及外部相关培训,提升员工环保意识,提高员工节能技能,为公司环保工作尽一份力。



泰国长春置地参加曼谷都市管理局的“绿色办公室”讲座



小径湾木棉花酒店出品部节能法培训



中艺事业部节约能源培训



香港物业事业部工程部节能环保培训

三、绿色经营

(一) 绿色经营文化宣传

公司将环境保护政策发布在公司网站及OA中,通过网络进行宣贯。各事业部也通过制作节能减排宣传栏等方式进行宣传。

合规

节能

意识



(二) 完善能耗管理方案

公司在能源使用方面进行不断完善:

- 在空调系统及照明系统的使用时段上根据实际情况进行调整,减少不必要的能耗;
- 严格执行节能减排相关管理制度,加强对能源使用的监测,对能源使用数据进行详细记录,发现异常时立即查明原因,随时跟进异常情况并及时处理。
- 在OA系统、公司网站、各企业节能减排宣传栏及节能标识中对员工宣传节能低碳的理念,鼓励员工从身边的小事做起,营造节能氛围。

节能减排宣传海报及标语



(三) 坚守绿色设计理念

公司在装修方面实行严格的环保要求：

- 要求外判供应商使用环保油漆；
- 要求使用的办公家具提供环保证书；
- 要求装修完工后需提交室内空气质素监测报告。

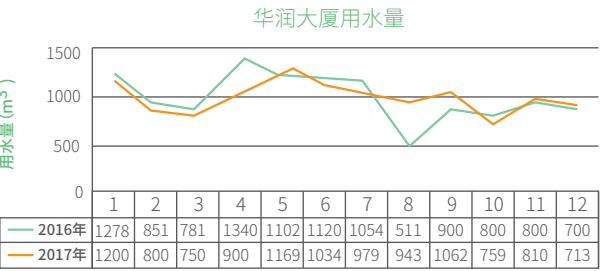


香港华润大厦的环保理念贯穿大厦改造的设计、建造、物业管理全过程。大厦改造工程在设计中不仅注重外形上的时尚和现代，在设计、建造及物业管理的一系列工作中均突出环保绿色大厦的理念，配合了有效的节能、减少建筑废料排放、绿色采购、节水、环保采购以及保证室内空气质素等措施，收到了良好的效果，获国际先进大厦认证。2017年12月，香港华润大厦获得由权威绿色机构

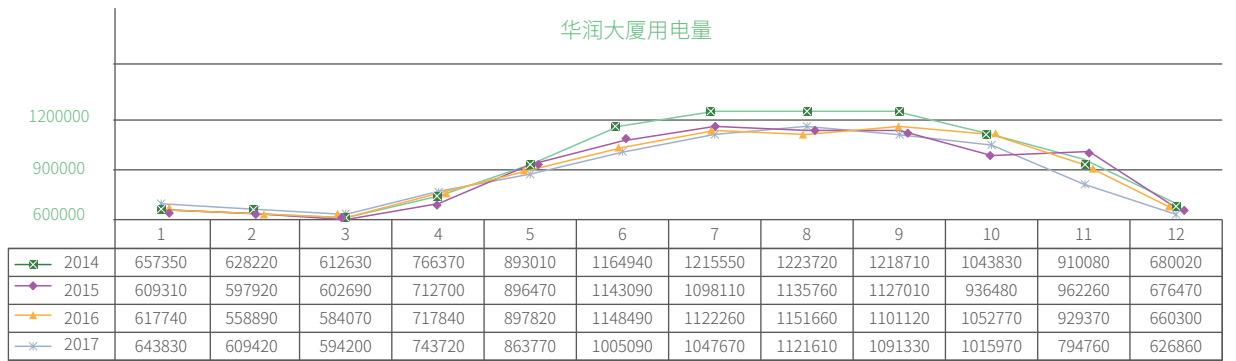
“环保促进会”颁发的“香港绿色企业大奖2017年度优越环保管理奖（服务提供商）金奖”。华润大厦于2013年至2017年连续5年获得此项奖项，该奖项奖励大厦在环境保护方面的政策及领导，在节约能源、节约用水、减少废物、室内空气质素控制、碳排放控制、环保采购、环保宣传及鼓励合作伙伴参与等方面所做的努力。

(四) 节约用电及用水量

公司对用电量及用水量进行全年监测，通过设备提升、调整用电用水方案、为员工和租户宣传节电节水文化等方法，呼吁员工和租户节约用电和用水。

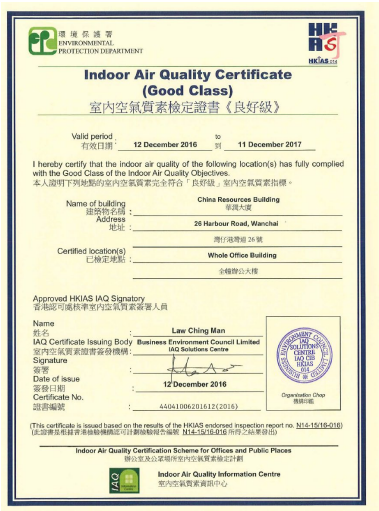


华润大厦2017年整体耗电量计算为1016.00 万kWh，与2016年总能耗1054.23万kWh比较，减少了38.23万千瓦时，约3.63%，主要为空调及照明用电减少。



(五) 室内空气质量认证

香港华润大厦非常重视室内空气质量，定期清洁空调系统，保持室内环境卫生。此外，大厦还参加了环境保护署推出的“办公室及公众场所室内空气质量检定计划”，聘请专业公司Business Environment Council Limited-IAQ Solutions Centre对室内空气质量进行检测，现已连续4年获得室内空气质量检定“良好”级别认证。



室内空气素质检定证书《良好级》



四、绿色办公

公司广泛宣传绿色办公，通过一些具体的规定，使得员工建立良好的环保意识：

- 夏季空调温度不低于25.5度；
- 办公区采用节能灯具照明，且做到人走灯灭；
- 推广无纸化办公，且打印纸双面使用；
- 办公垃圾科学分类；设立废纸回收站；
- 设立废纸回收站；
- 推广使用可再造纸；
- 回收墨粉盒、喷墨式打印机墨匣盒；
- 回收月饼盒、糖果礼盒等铁盒；
- 回收可充电电池。

“环保宣传”活动

2017年6月为全国节能宣传周，6月13日为全国低碳日，公司围绕“节能有我，绿色共享”及“绿色发展，低碳创新”的节能理念，结合物业管理、酒店管理及高端工艺品零售方面的行业特点，系统策划并组织各事业部开展节能低碳方面的宣传及特色活动，对节电、节水、减少废物产生进行宣传，提升员工的环保意识。

五、绿色活动

1、环保回收计划

香港华润大厦非常重视室内空气质量,定期清洁空调系统,保持室内环境卫生。此外,大厦还参加了环境保护署推出的“办公室及公众场所室内空气质量检定计划”,聘请专业公司Business Environ-

ment Council Limited-IAQ Solutions Centre对室内空气质量进行检测,现已连续4年获得室内空气质量检定“良好”级别认证。



2、地球一小时活动

公司自2009年开始一直参与由“世界自然基金会”主办的“地球一小时”活动。参与活动的物业都在活动当日将部分照明设备关闭一小时,大家一起参与保护地球的活动。

2017年,公司将地球一小时活动宣传海报张贴在各大厦及各酒店的宣传栏,使得更多的客户了解此次环保活动的意义,加入到环保的行列中。



3、“2017华润大厦·绿色星期一”活动

香港华润大厦以“食素减碳”为主题,提供新鲜的有机素食材料给租户选购;并通过与社会企业“新

生精神康复会”旗下的“新生农场”合作,帮助有需要的精神病康复者。



4、泰国长春置地“世界环境日”活动

6月5日,泰国长春置地与大厦纸业供应商金百利克拉克(Kimberly-Clark)联合举办了“世界环境日”环保活动,通过广告宣传、派发环保袋、手绘环保袋等多种小活动,向租户宣传环境保护相关知识,提高租户环保意识。



5、“有机农庄同乐日”活动

华润大厦与“新生精神康复会”旗下的“新生农庄”合作,于10月8日组织 华润大厦租户到农庄进行参观,学习绿色生活文化,感受大自然的美丽。有58位租户参加了活动。



6、泰国长春置地“世界禁烟日”活动

5月31日,泰国长春置地举办世界禁烟日活动,向大众宣传吸烟对自身和周围的人的坏处,并呼吁大众减少吸烟次数。



7、利是封、礼品盒回收活动

公司自2015年起开始进行红布袋及礼品盒的回收,2017年2月回收红布袋14,860个,2017年10月中秋节过后组织回收月饼及月饼盒,分别得到63个及30个。这些物品将交由慈善组织进行回收利用。

8、白洋淀木棉花“捡拾学院草坪垃圾”活动

白洋淀木棉花在岗员工开展“环保在行动”活动,将园区内所有遗落和抛弃的垃圾进行回收。

9、徐州米兰花“绿色办公,低碳出行”活动

徐州米兰花酒店6月举办活动,建议广大员工坚持办公区域停开空调、减少办公设备待机能耗、四层以下不乘电梯、乘坐公共交通工具、自行车或步行上下班等绿色低碳办公模式和出行方式。



第六章

勇于担当
积极践行

一、响应国家政策号召

P55

- (一) 发挥东南亚代表处职能
- (二) 推进香港瑞吉酒店项目
- (三) 推行员工本地化政策

二、践行十九大精神

P57

- (一) 广泛宣传十九大精神
- (二) 十九大精神落地生根

三、公益慈善共建社区

P58

四、安全生产平稳运营

P60

- (一) 管理体系
- (二) 本质安全
- (三) 安全检查
- (四) 安全培训
- (五) 应急管理
- (六) 安全文化
- (七) 食品安全

五、商界展关怀

P65

【我们的理念】

“ 华润物业的业务涵盖内地、香港、泰国，是集团重要的国际化业务板块，发挥着中港泰两国三地经济文化的纽带作用，我们无论身在何处，始终以央企责任为担当，积极响应国家“一带一路”及“重返香港”等倡议，努力扩展海外及香港市场，为“一带一路”等国家政策而积极践行。我们与时俱进，积极宣传、贯彻十九大精神，用新思想武装头脑。我们热心公益慈善、坚持回馈社会，持续提升安全管理水平，保障安全生产，促进社会和谐发展。

一、响应国家政策号召

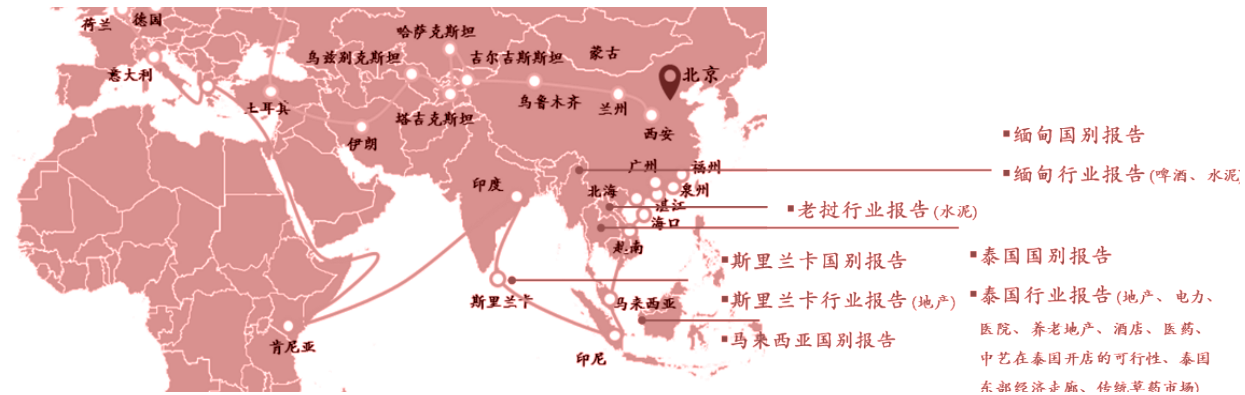
(一) 发挥东南亚代表处职能

为了推进集团在东南亚区域的投资和发展，利用华润物业在泰国投资20多年来积累的海外业务经验和国际化团队，集团于2016年11月23日正式发文，宣布成立东南亚区域发展代表处。

2017年，代表处按照集团傅育宁董事长的指示，结合集团各SBU/BU的实际需求，跟踪潜在

的项目机会，并对泰国、斯里兰卡、缅甸等国家的一些潜在项目进行实地考察调研，编制完成了17份研究报告，涉及5个国家11个行业。协调当地政府关系，建立商界联系，积极推动集团各SBU和BU与东南亚潜在合作伙伴建立联系，包括华润健康与曼谷最大医疗集团BDMS；华润啤酒与缅甸啤酒牌照持有财团；华润置地、华

润健康与泰国康养企业；以及为华润电力在曼谷、宋卡等地寻找绿色能源项目等。同时，顺利完成了东南亚区域发展代表处的注册工作。未来，东南亚区域发展代表处将扎实履责，继续协助集团各SBU/BU在东南亚地区能源领域、国家级开发区、消费品行业及大健康产业的业务拓展。



2017年8月5日，集团傅董事长视察泰国长春置地时与Conrad酒店员工合影



华润医疗、华润置地业务发展考察小组与曼谷康民国际医院主要股东和高管举行会谈

(二) 推进香港瑞吉酒店项目

作为历史悠久的驻港企业，华润物业与香港各界形成了广泛而深厚的联系。一直以来，公司大力建设香港经济，助力香港社会发展。公司兴建新酒店项目，将与全球最大的酒店管理公司万豪集团合作，并以顶级“

瑞吉”品牌进行运作。新酒店的落成将与已全面翻新的华润大厦一起成为湾仔区地标性建筑。2017年新酒店项目工程方面完成多项重要工作：2017年5月，在香港粉岭完成了Off-Site标准客房及客房楼道样板房工程；2017年8月15日，举行

了华润总部香港瑞吉酒店封顶仪式，完成酒店项目一个重要的里程碑；2017年12月，消防验收所需主要机电系统安装完成，酒店项目幕墙各系统安装完成，完成On-Site标准客房样板房工程。



主体结构封顶



机电系统安装完成



幕墙安装完成



完成On-Site标准客房样板房工程



完成On-Site标准客房样板房工程

(三) 推行员工本地化政策

在香港和泰国,除极少数管理人员来自中国内地之外,其他员工均为本地员工,员工本地化率达到96%或以上。公司推行的员工本地化政策,一定程度上分担了当地的就业

压力,为当地的经济贡献了自己的力量,为当地的民生尽了自己的责任。通过本地化政策的推行,公司也深深地融入到当地社会中,为公司在本地做大做强打下

坚实基础。公司也根据区域优势,不断提供中、港、泰三地员工相互交流的机会,促进文化融合,建立和谐的国际企业文化。

二、践行十九大精神

(一) 广泛宣传十九大精神

十九大闭幕之后,公司严格按照上级有关学习宣传十九大精神的相关安排,精心组织、周密部署,通过“六学”,即:“同步收看现场学、领导干部引领学、深入一线宣讲学、购置图书辅导学、学习讨论交流学、营造氛围跟进学”,引导广大员工深入领会精神实质,不断增强“四个意识”,坚定“四个自信”,第一时间掀起了学习宣传贯彻十九大精神的热潮,切实把思想和行动统一到十九大精神上来。

2017年,华润物业开展十九大精神宣讲4次,宣讲范围覆盖到香港、泰国和内地的所有公司直管经理人和骨干员工,参与人次约100人次;并下发《关于组织参加学习贯彻十九大精神网络培训的通知》,使

网络学习、自主选学、个人自学等方式作为集体学习的有效补充。各下属企业组织开展宣讲共计23场,覆盖总人次达419人次。



(二) 十九大精神落地生根

2017年,华润物业围绕深入贯彻十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想,以推进“两学一做”学习教育常态化制度化为抓手,以“润德·润心·润企”主题

活动为载体,以集团第五轮专项巡视为契机,从严从实、真抓实干,推动组织建设取得新进展新成效。以十九大精神武装头脑、指导实践,把学习十九大精神激发出的

热情转化为推动华润物业各项业务持续发展的蓬勃干劲。

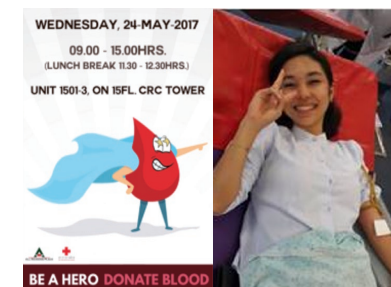
三、公益慈善共建社区

公司及各事业部与当地慈善机构合作,积极开展多元化的慈善活动,促进社会和谐,帮助弱势群体,表达公司及员工对社会的爱心。2017年,华润物业共投入173万港元慈善公益捐赠支出,主要开展的慈善活动有:

12月28至29日香港华润大厦与香港红十字会合办爱心捐血活动,145人参与活动,成功捐血67人次



泰国长春置地与泰国红十字会联合举办写字楼租户无偿献血活动共四次,参加人数达1,216人次,成功献血的人数达到1,036人次



泰国长春置地2017年共回收书籍超过8,000本,通过“镜子基金”赠与贫穷地区儿童;与在周边社区与贫困儿童进行互动活动,共有300多名儿童参加



泰国长春置地号召租户为泰国盲人机构捐赠A4纸活动



泰国长春置地为国家公园khaoyai捐赠垃圾箱



香港华润大厦举行「国际乳癌关注月及粉红服饰日2017」活动



四、安全生产平稳运营



公司下属各企业严格按照所在地区政府的相关规定进行业务运营,通过严格执行维修、保养计划,提升设备运行的稳定性及安全性,通过加强安全检查,消除生产运营过程中的不安全因素,通过安全培训及应急预案的实战演练,提升员工的安全意识及突发事件的应对能力,以确实履行好公共责任。

2017年,公司安全控制目标全部达标。全年没有发生一般以上的安全事故,写字楼、酒店、商场等物业在正常工作时间内没有发生由于内部供电系统故障造成大面积停电事故以及超过半小时的电梯困人事件,酒店没有发生食品安全事件。

(一) 管理体系

华润物业管理有限公司获得OHSAS18001职业健康及安全管理体系的认证,并严格按体系进行安全生产的监督管理工作。公司根据《华润物业管理手册——安全管理分册》进行管理,分册主要内容包括安全管理组织架构、安全责任书、安全法律法规识

别与评价、危险品辨识和风险管理、本质安全、安全应急管理、安全生产教育培训管理制度、安全检查、安全监督管理、安全事故处理、承包商安全监督管理、常用安全操作指引、牌照管理程序、安全内外审计、安全绩效评价及奖惩等。

北京木棉花酒店参与街道组织的“母语日”活动



北京木棉花酒店参与“禁毒及安全宣传”活动



珠海2000年大酒店员工协同街道办进行台风灾后清障工作



中艺事业部迎接瑞典斯德哥尔摩经济学院MBA50名学生到访学习

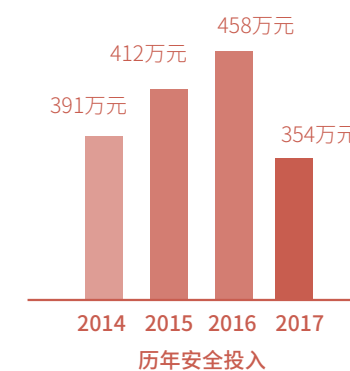


华润大厦饘止於此祝福大行动



(二) 本质安全

公司各企业严格按照所在地区政府的相关规定,对重要设备制定维修、保养及检查计划,并严格执行,加强设备及系统的维护保养,提升设备运行的稳定性及安全可靠。各事业部制定并实施的维修保养计划包括高压电设备、备用发电机、消防系统、升降机、弱电系统、空调系统、安保系统等,保证各管理物业的设备本质安全,2017年公司安全总投入354万港元。

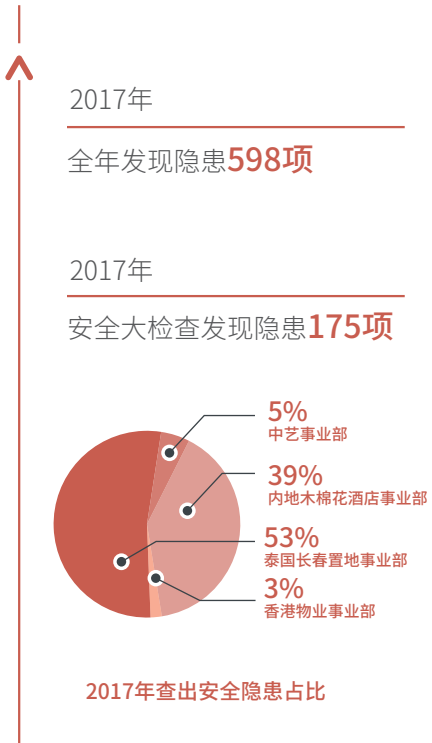


(三) 安全检查

公司不断健全事故隐患排查治理工作机制，鼓励、发动一线员工发现和排查事故隐患，督促和指导下属基层企业做好隐患排查治理工作。公司要求下属各事业部每月都要组织一次安全检查，2017年全年，各事业部共发现安全隐患数量598项，并及时进行了整改。

2017年，根据公司的EHS工作计划及集团相关要求，结合第十六个全国“安全生产月”活动，公司在各事业部开展了安全大检查及安全文化宣传活动。公司年度安全生产

大检查的重点是基层企业，大检查主要内容是安全生产、职业健康以及食品质量安全。各事业部均设立安全管理办公室，由各企业一把手任组长，工程、客服、安保等部门负责人任组员，对消防系统、电梯机房、消防通道、空调机组、燃气站、货品储藏室等重要安全管理点进行现场检查。2017年安全大检查共查出安全隐患175项，其中香港物业事业部5项、泰国长春置地事业部92项、中艺事业部9项、内地木棉花酒店事业部69项。



(四) 安全培训

公司各事业部及下属企业根据要求及实际需要，制定内部安全培训计划，定期对员工及相关方进行安全培训，2017年全年安全培训总学时为16,632小时，相关方安全培训558小时，针对不同对象分级分类开展形式多样的教育培训，并做好培训效果评估，做好特种作业人员持证上岗工作。

16,632小时

2017年全年安全培训总学时

558小时

相关方安全培训

单位名称		2017年组织的安全培训项目	
香港物业事业部	香港特区消防及安全法律法规	内地木棉花酒店事业部	安全自救及安全逃生知识培训
	日常设备及消防设施设备的使用		新入职员工消防安全知识培训
	个人防护工具的使用		参加地区政府组织的餐饮食品安全培训
	突发事件应对流程		工程部电工电气焊接操作知识培训
	伤亡急救方法		游泳馆救生员《游泳救生知识》培训
泰国长春置地事业部	员工安全基础知识培训		车队司机《道路交通安全法》培训
	危险源辨识安全培训		维修人员设备操作安全培训
	ERT小组及客服部员工赴外参加消防培训		厨房员工安全操作规范培训
中艺事业部	职业健康安全培训		
	危险源辨识培训		
	突发事件应对与紧急救援措施培训		



包燕飞总经理带队现场检查香港华润大厦



包燕飞总经理带队检查新酒店项目工程地盘



泰国长春置地安全检查



中艺事业部安全检查



北京木棉花消防设备检修



徐州米兰花供电设备检查



广州米兰花酒店安全大检查



泰国长春置地事业部消防培训



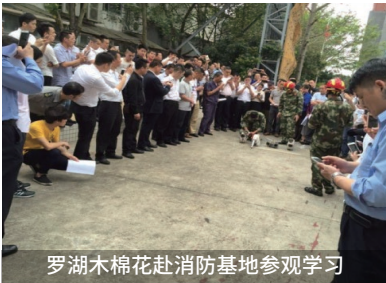
中艺事业部各门店进行危险源辨识培训



泰国长春置地租户开展安全培训



香港物业事业部心肺复苏及体外除颤课程培训



罗湖木棉花赴消防基地参观学习



深圳湾木棉花反恐培训

(五) 应急管理

为规范公司应急管理工作,提高公司应对风险和防范事故的能力,公司各事业部不断完善应急预案体系,并每年进行检讨和演练,包含消防演练、突发事件应急演练、反恐应急演练、防盗应急演练等,以提高事故应对能力,2017年各下属事业部组织安全演练26次,参加人数为4914人次。



香港华润大厦举行消防演习



泰国长春置地组织消防演习



中艺事业部各门店进行炸弹恐吓应急预案演练



小径湾木棉花消防应急演练

(六) 安全文化

1、组织安全生产月宣传活动

2017年安全生产月,公司总部组织全员参与安全知识竞赛。下属各事业部以“全面落实企业安全生产主体责任”为主题,结合自身特点,采取深入宣讲、案例学习、安全参观、板报宣传等多种形式深入开展“安全生产月”活动。

事业部名称	参加人数
香港物业事业部	客服部 75
	工程部 31
	财务部 11
	IT部 4
	市场部 8
	酒店部 2
中艺事业部	木棉花公寓 28
	总计 187
内地木棉花酒店事业部	深圳木棉花 0
	深圳湾木棉花 137
	珠海2000年酒店 263
	小径湾木棉花 57
	北京木棉花 61
	白洋淀木棉花 218
	无锡木棉花 82
	徐州米兰花 63
	广州米兰花 42
总计	1269

竞赛内容
体力处理操作
现场整理
安全管理
个人防护
电力安全
办公室安全
职安健法例及数据
职业健康
化学品安全

1269人 参加安全知识竞赛

281人 获奖



泰国长春置地消防设施展示台及消防设施介绍

公司各事业部及下属企业在员工布告栏上张贴职业健康与安全相关知识,定期进行更新。



2、发布职安健通讯

公司每月对各事业部发放“职安健通讯”,每月一个职安健主题,传播常用、有效的职安健知识,使全体员工对EHS工作有正确认识,藉以强化员工职安健意识。

一月宣传主题	预防腱鞘炎
二月宣传主题	假期前后工作安全须知
三月宣传主题	预防工作场所没命和绊倒
四月宣传主题	工作压力管理
五月宣传主题	环保污染控制
六月宣传主题	手工具及动力工具安全须知
七月宣传主题	酷热环境下的工作安全健康
八月宣传主题	预防生物性危害及作好个人防护
九月宣传主题	预防工作场所蚊患
十月宣传主题	健康从脚开始
十一月宣传主题	预防工作间暴力事故
十二月宣传主题	预防股肉筋骨劳损之伸展运动

《职安健通讯》宣传主题



3、行为安全观察

公司各事业部广泛开展安全行为观察活动,从日常的工作中找出不安全的工作行为,通过同事之间的提醒进行更正和改善,提升员工的安全意识,引导员工良好的安全行为,形成良好的安全文化氛围。

4、严格事故事件管理

公司高度重视EHS事故事件管理,严格贯彻执行《EHS事故事件管理指引》,达到以下标准的安全生产事故事件,要求必须一事一报。

公司2017年未发生EHS责任事故,至今为止未发生一起迟报、漏报、谎报、瞒报事故。

- 生产安全事故、交通事故造成1人及以上死亡或重伤(含中毒)。
- 生产安全事故、交通事故造成3人及以上轻伤。
- 生产安全事故、交通事故造成直接经济损失50万元及以上。
- 自然灾害事故事件造成经济损失或人员伤亡。
- 火灾、爆炸、坍塌事故事件。
- 被县级以上政府部门通报批评、处罚或责令停产停业。
- 被举报的安全生产事故事件及违法违规行为。
- 被主流媒体报道的负面舆情事件。
- 被自媒体报道,转载跟帖评论超过20次的负面舆情事件。
- 其他影响集团声誉的安全生产事件。

EHS 事故事件迟报、漏报、谎报和瞒报的界定

迟报	报告事故事件的时间超过规定时限。
漏报	因过失对应当上报的事故事件未报,或者上报事故事件发生的时间、地点、类别、伤亡人数、直接经济损失等内容有遗漏。
谎报	故意不如实报告事故事件发生的时间、地点、初步原因、性质、伤亡人数、涉险人数、直接经济损失等有关内容。
瞒报	隐瞒已经发生的事故事件,超过规定时限未向上级EHS 监督管理部门报告,经查证属实。

(七) 食品安全

各酒店围绕食品、饮品等加工过程的关键环节,从原材料采购、储存、加工工艺、成品等方面严格控制食品安全。在原材料采购方面,只与证照齐全、有溯可查的供应商合作,并制定黑名单机制对供应商进行严管理;在食材的挑选上,只选择经过严格质量检查和检疫检验的商品;在食品的加工过程中,严格遵守厨房操作流程,以保障食品的卫生。

公司定期检查食品标准化和规范化服务情况、食品质量控制情况、餐厅食品追溯体系的建设和运行情况、服务及餐厅食品质量反馈情况、客户投诉处理情况、服务及餐厅食品质量事故事件管理情况等。各酒店制定了严格的食品卫生检查制度,对检查出的不合格操作按规定及时进行处理,向客人提供优质、安全、卫生的食品。



五、商界展关怀

自2007年以来,华润物业开始参与香港社会服务联会举办的「商界展关怀」计划,计划旨在促进香港商界与社福界之间的策略性伙伴合作,共同推动社会企业责任。至2017年,华润物业有限公司及

华润物业管理有限公司已分别连续10年及9年成功获「商界展关怀5+plus」标志,这是我司积极回馈社会的最佳体现。公司始终遵守着「商界展关怀」的三大要求 -

「关怀环境」、「关怀小区」、「关怀员工」,多年来一直致力于回馈社会,与香港多间社会服务机构成为合作伙伴,致力实践社会企业责任,在各方面达至共融。

2018年展望

“十三五”期间,传统产业加速转型升级,结构进一步优化,服务业在国民经济中所占的比重越来越大,并且实现了优质高效发展,华润物业跟进时代发展步伐,通过不断创新业务模式和提高团队专业能力,持续提升产品品质,提供创新优质服务,满足并超越客户需求,致力于成为一流商业物业和华夏艺术品的优秀经营者。

2018年是华润成立八十周年,华润物业将结合在香港本地的优势,深耕香港业务,秉承华润“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观,持续践行公司在经济、客户、员工、合作伙伴、环境和公共方面的责任,向内地、香港及东南亚等地区展现华润“务实、专业、协同、奉献”的企业精神,创造华润物业更加优异的业绩,为华润八十周年献礼。

一、经济责任

华润物业综合考虑物业经营租金收入和物业资产价值增值综合回报,及发挥华润物业的核心优势,未来考虑以基金的方式,收购港岛区写字楼,直接持有经营或通过翻新改造实现价值增值和利润增长。同时,抢抓“粤港澳大湾区”机遇,加快研究湾景中心座重建可行性,考虑未来整体改造升级,与瑞吉酒店和华润大厦共同组成湾仔北“城市综合体”。

二、客户责任

华润物业将始终坚持“提供优质服务,共创美好生活”的使命,恪守服务承诺,在继续坚持写字楼、酒店物业管理运营等主营业务基础上,积极拓展高端珠宝首饰和服装及工艺品零售以及海外投资管理等业务,为客户提供更加丰富和优质的产品与服务。

三、员工责任

华润物业将员工视为最宝贵的财富,高度重视员工权益,致力于为员工提供安全、健康、适宜的工作环境,提供劳动防护,开展教育培训,通过建立科学、系统的人力资源管理体系,加强人才培养,开发员工潜能,实现企业人员效益的最大化。

四、伙伴责任

华润物业始终秉承“互利共赢”的理念,不断优化供应链管理体系,完善合约采购流程,严格遵守行业规范,开展阳光采购,积极倡导公平竞争,建立和谐、合规、共赢的伙伴生态圈。

五、环境责任

华润物业将始终践行公司的环境保护政策,坚持绿色发展主旋律,加大节能减排投入,通过节能减排项目减少能耗,广泛开展环保培训和宣传、鼓励员工积极参与环保活动。实行运营全过程环保节能管理,致力于打造绿色物业。

六、公共责任

华润物业在安全生产方面将系统梳理优化安全管理体系,建立健全总部至下属各事业部、基层企业的安全管理制度,实现安全管理的规范化、系统化、科学化。秉承华润“奉献”精神,各单位将更加用心投身公益慈善与志愿服务,用实际行动回馈社会。发挥在港企业优势,促进香港繁荣稳定。

政策列表

指标	单 位
节能减排	《华润物业有限公司节能减排监督管理制度》
	《华润物业有限公司节能减排监测统计管理制度》
	《华润物业有限公司节能减排管理考核办法》
雇佣	《华润物业员工手册》、《华润物业人员招聘管理办法》
	《华润物业薪酬福利管理办法》
健康与安全	《华润物业有限公司EHS管理体系建设指引》
	《华润物业有限公司EHS管理组织建设指引》
	《华润物业有限公司EHS教育培训管理制度》
	《华润物业有限公司EHS管理处罚条例》
	《华润物业有限公司安全生产、职业健康及质量管理信息传递与报告制度》
	《华润物业有限公司环境健康和安全隐患源管理制度》
	《华润物业有限公司岗位EHS责任制度》
	《华润物业有限公司EHS事故事件责任追究条例》
	《华润物业有限公司安全生产监督管理工作指引》
	《华润物业有限公司安全生产管理年度考核办法》
	《华润物业有限公司职业健康管理制度的》
发展与培训	《华润物业培训及人才发展管理制度》
	《华润物业有限公司EHS教育培训管理制度》
供应链管理	《华润物业公司香港物业事业部非招标管理制度》
	《华润物业有限公司香港事业部招標管理制度》
	《华润物业有限公司总部非招标管理制度》
	《华润物业有限公司总部招标管理制度》
	《合格供应商管理制度》
产品责任	《华润大厦运营管理手册》、《木棉花酒店运营管理手册》
	《华润物业有限公司“三重一大”决策制度实施细则(试行)》
	《华润物业有限公司纪检监察工作制度(试行)》
	《中共华润物业有限公司纪律检查机构会议议事规则(试行)》
	《华润物业有限公司廉政谈话实施办法(试行)》
	《华润物业有限公司纪检监察机构信访办理和执纪审查工作指引(试行)》
	《华润物业有限公司 2017 年信访工作方案》
	《华润物业有限公司信访工作应急预案》
	《香港华润大厦信访工作应急预案》
	《华润物业有限公司总部费用及资本支出的采购和付款事项的审批规定》
	《华润物业有限公司香港物业事业部的采购和付款事项的审批规定》
社区投资	《华润集团社会责任工作管理办法》
	《华润集团企业公民建设指引》

数据列表

类 别	名 称	单 位	2014年	2015年	2016年	2017年
经济责任	管理资产总额	亿港元	173.4	190.6	233.0	258.6
	营业收入	亿港元	12.0	13.5	14.0	17.0
	利润总额	亿港元	5.85	6.69	7.18	7.35
	净利润	亿港元	5.7	6.46	6.90	7.02
	净资产收益率	%	5.8%	5.9%	5.3%	4.8%
	总资产报酬率	%	3.3%	3.5%	3.3%	3.2%
	国有资产保值增值率	%	145.4%	110.7%	119.8%	111.1%
社会贡献	员工总人数	人	1849	1803	1530	1995
	纳税总额	万港元	664	2376	2842	3251
	慈善公益捐赠支出	万港元	—	—	—	173
客户责任	客户满意度	分	89.5	90.5	91.0	92.0
	客户投诉反馈处理率	%	100	100	100	100
	技术开发投入	万港元	—	123.3	—	200
员工责任	劳动合同签订率	%	100	100	100	100
	社保覆盖率	%	100	100	100	100
	人均带薪休假天数	天	10	10	10	10
	女性管理者比例	%	38.1	39	41	50
	人均培训时间	小时	40	48	50	58
	员工培训覆盖率	%	90	92	94	98
	人均培训投入	港元	624.1	473.6	309.2	254.6
	员工体检比率	%	98.2	98.9	94.3	100
安全生产及环境责任	员工死亡人数	人	0	0	0	0
	安全培训人次(包括相关方)	人次	4977	8229	8090	17190
	安全应急演练次数	次	36	27	31	26
	安全应急演练参加人次	人次	6240	5508	4401	4914
	安全生产投入	万港元	391	412	458	354
	环保总投入	万港元	246	330	267	103
	节能减排技术改造投入	万港元	—	9	16	8
	全年能源消耗总量	万吨标煤	0.1513	0.3124	0.3233	0.3202
	清洁能源使用量(天然气)	万标准立方米	—	17.45	16.63	15.01
	二氧化碳排放量	吨	12183.6	18852	18915	19363.6

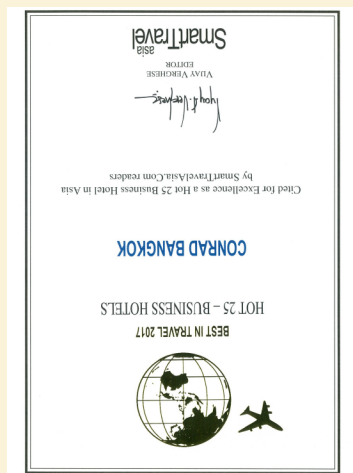
注：2017年统计范围为香港物业事业部、泰国长春置地事业部、中艺事业部和内地木棉花酒店事业部7家店（深圳罗湖店、北京店、白洋淀店、无锡店、小径湾店、徐州店、广州店），不含管理输出酒店。本表中的净利润为剔除投资物业公允价值变动后的净利润。

企业荣誉

获奖单位+获奖项目(社会责任相关荣誉)

泰国长春置地Conrad酒店

获得由SmartTravel Asia 颁发的
HOT 25 BUSINESS HOTELS



泰国长春置地Conrad酒店

获得由Tripadvisor 颁发的
Certificate of Excellence



泰国长春置地Conrad酒店

获得由Hotels.com颁发的
Loved by Guests: Fabulous



泰国长春置地Conrad酒店

获得由THAILAND TATLER颁发的
Best Restaurants 2017



徐州米兰花酒店

获徐州市旅游局评为“2017年度创建
全国文明城市文明旅游工作先进单位”



广州米兰花

获评站前地区
“2017年安全生产工作先进单位”



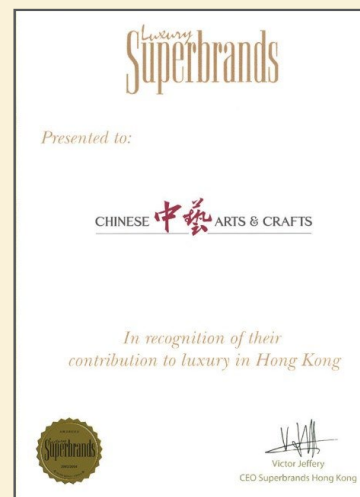
中艺湾仔、中环和中港城店

获得香港零售管理协会“神秘顾
客计划”2017年百货公司组别最
佳服务零售商冠军，中艺已连续
13年(2005-2017年)获得冠军



中艺金钟太古广场店

获得香港零售管理协会“神秘顾
客计划”2017年奢侈品牌时尚
组别最佳服务零售商的冠军，为
中艺第一年获取该冠军奖项



徐州米兰花酒店

获携程网评为“最佳商务酒店”



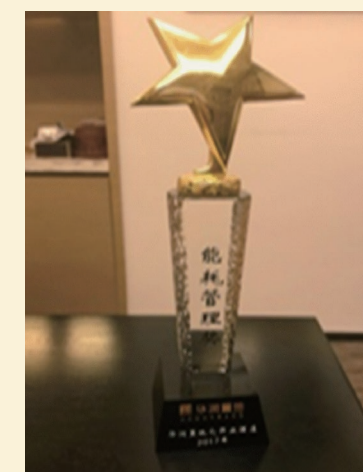
北京木棉花酒店

连续7年获得
“东华门地区先进单位”称号



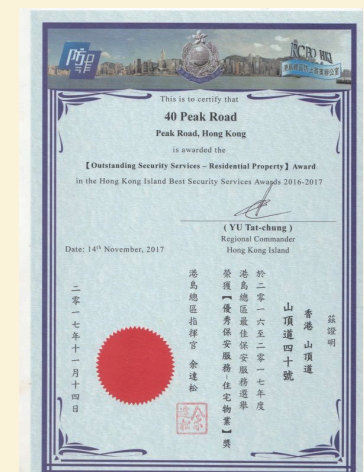
深圳湾木棉花酒店T

荣获2017年华润置地已开业酒店
“能耗管理奖”



香港物业事业部

山顶道40号和华海大厦获得
“优秀保安服务-住宅物业”奖



获奖单位+获奖项目(社会责任相关荣誉)

香港华润大厦

获得香港环保促进会颁发的

香港绿色企业大奖——2017年度卓越环保管理奖(服务提供者)金奖



香港华润大厦

连续五年获得

“优秀保安服务-工商物业”奖



华润物业有限公司

连续十年获得

“商界展关怀5+plus”标志



华润物业管理有限公司

连续九年获得

“商界展关怀5+plus”标志



香港物业事业部

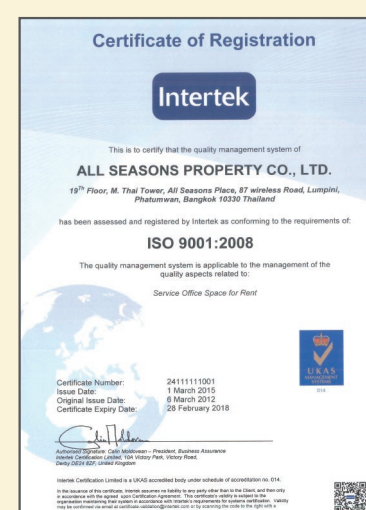
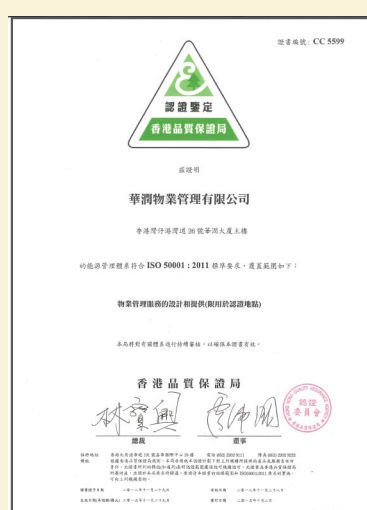
品质管理体系认证:ISO9001-2015

投诉处理管理体系认证:ISO10002-2014

环境管理体系认证:ISO14001-2015

能源管理体系认证:ISO50001-2011

职业安全健康管理体系认证:OHSAS18001-2007



泰国长春置地事业部

品质管理体系认证:ISO9001

指标索引

报告章节	CASS-CSR4.0
报告导读	P1.1/P1.2/P1.3
总经理致辞	P2.1/P2.2
2017年聚焦	—
关键绩效	M1.7/M2.5/M2.16/S1.3/S2.3/S2.5/S2.9/S2.15/S3.4/S3.5/S3.7/S4.9/E2.4/E2.5/E2.25
关于我们	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/G1.1/G1.2/G2.1/G2.3/G3.1/G3.3/G4.1/G4.2/G4.3/G5.1/G6.1/G6.2/S1.1
第一章 精益求精,臻于至善	M1.1/M1.3/M1.4/M1.6/M1.7/M1.8
第二章 服务为本,客户至上	M2.1/M2.2/M2.4/M2.5/M2.9/M2.13/M2.14/M2.15/M2.16/M2.18
第三章 关爱员工,携手成长	S2.1/S2.2/S2.4/S2.5/S2.8/S2.10/S2.11/S2.12/S2.13/S2.14/S2.16/S2.17/S2.18
第四章 互惠互利,合作共赢	M3.1/M3.2/M3.3/M3.6/M3.7/M3.8
第五章 绿色引领,和谐生态	E1.1/E1.3/E1.4/E1.5/E1.8/E2.1/E2.2/E2.3/E2.4/E2.5/E2.7/E2.8/E2.15/E2.23/E2.24/E2.25/E3.1/E3.2/E3.6
第六章 积极践行,勇于担当	S1.4/S1.5/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S4.1/S4.2/S4.3/S4.7/S4.9/S4.10/S4.12
2018年展望	A1
政策列表	—
数据列表	A2
企业荣誉	A3
指标索引	A5
报告起草人员名单	—
读者意见	A6

报告起草人员名单

组长	包燕飞总经理
副组长	褚卓伦
主编单位	华润物业环境健康和安保部
组员	周明、曾广霞、段雨含、黄志佳 李楠、阚怡松、余晓常、庄弈成、许俊东、杜春艳、李川、肖海清、王亚红、李企

读者意见

尊敬的读者：

您好!非常感谢您在百忙之中阅读本报告。为持续提升华润物业社会责任工作水平和报告编制质量,我们非常希望倾听您的宝贵意见和建议,请您协助完成以下问题并反馈给我们,传真:+852-28276166。

1. 您对华润物业2017年社会责任报告的总体评价：

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

2. 您认为本报告能否反映华润物业对经济、环境、社会的重大影响：

☐是 ☐一般 ☐否

3. 您对本报告中信息披露程度的总体评价：

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

4. 您对本报告的版式与设计的总体评价：

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

5.您对报告哪一部分内容最感兴趣？

6. 您对华润物业社会责任工作和本报告的意见与建议：

如果方便, 请告诉我们关于您的信息

姓名：_____

职业：_____

工作单位：_____

电话：_____

E-mail：_____