

2016 華潤物業有限公司 社會責任報告

2016 社會責任報告



目录

2 总经理寄语

1

公司概况 >

- 06 公司情况介绍
- 14 社会责任相关奖状及认证
- 15 关键绩效表

2

管理提升 >

- 18 精益管理促增长
- 19 酒店管理服务输出
- 19 中艺零售业务的梳理及优化

3

优质服务 >

- 22 五“心”级服务
- 26 服务智能化
- 27 服务承诺
- 29 客户投诉管理
- 30 客户信息及隐私保护
- 30 客户满意度调查
- 32 社会认可度

4

关爱员工 >

- 36 员工权益
- 37 员工成长
- 38 员工沟通
- 38 文化生活
- 39 关爱活动

5

伙伴责任 >

- 42 禁止商业贿赂
- 43 建立供应链反腐败机制
- 43 开展阳光采购

6

公共责任 >

- 36 安全管理
- 57 社会公益

7

绿色经营 >

- 62 绿色管理体系
- 62 设备提升
- 63 环保活动开展
- 66 绿色经营文化宣传
- 67 获得环保奖项和认证

68 附录



華潤物業有限公司
China Resources Property Limited

总经理寄语



2016 年，是华润物业丰收的一年，公司整体收入、经营利润再创历史新高！实现营业额同比增长 3.2%、经营利润同比增长 6%，出色地完成了公司对股东、对社会所承担的经济责任。2016 年，也是华润物业发展进程中具有历史意义的一年，香港新酒店项目工程顺利开工，小径湾木棉花酒店如期开业，珠海 2000 年大酒店成功纳入了木棉花酒店管理体系！2016 年，更是华润物业进入跨越式发展的重要一年，中艺

零售业务并入和集团东南亚区域发展代表处职能的履行为华润物业的发展提供了更大的平台。

公司在做好自身业务过程中，始终将社会责任摆在首位，并把这种责任融合到日常运营中，在点点滴滴的工作中体现我们对客户、对员工、对社会及自然环境的一份承诺，2016 年，华润物业主要通过三个方面来履行社会责任。

精益提升管理

公司根据各事业部的实际经营情况，选出了 10 个重点精益项目，通过项目的推进，各企业在市场营销、成本管理及客户服务方面，都取得了较好的成效：香港的客户满意度分数保持在 90 分的高水平；木棉花深圳湾店关键经营指标达到市场优秀水平成为标杆酒店，北京和无锡两家酒店扭亏为盈，整体木棉花酒店经营利润提升 22%。精益项目不仅提升了业绩，更重要的是提升了公司对业务的管理水平，通过对流程的分析，各项目组对现有企业的管理流程、表单及制度进行了优化，并将其中的重要成果标准化到各自的管理手册中，提升了管理效率，加强了对业务的管控。

创新提升价值

在激烈的市场竞争环境中，创新是企业的核心动力，只有通过对产品、服务、业务、管理的不断创新，才能提高企业的自身价值，提升客户在消费过程中的附加值，从而达到双赢的局面。华润大厦在完成外墙改造后，我们又投入较大的资金翻新了厕所及走廊，对产品进行了创新，同时通过手机 APPS 及各种特色的创新服务，满足客户对高品质的办公环境及高水准服务的需求，从而较大的提升了租金水平，目前大厦的租金水平已经高过周边的甲级商厦。在管理上，我们利用 IT 技术进行创新，不断优化 PSM 业务管理系统。IT 化的管理系统不仅提升了管理效率，而且在开发过程中我们对业务模块进行了整合，对业务流程进行了优化。

绿色发展是主旋律

公司严格按照环境管理体系 ISO14001 及能源管理体系 ISO50001 相关规定开展业务运营，在物业开发、工程管理、物业服务、酒店运营及零售业务等方面，全过程执行环保节能管理。

2016 年，公司环保节能方面的投入为 212 万人民币，用于设备提升、环保及宣传等，取得了良好的成效，不仅在节能指标上超额完成目标（2016 年公司整体万元营业收入综合能耗同比下降 8.9%，万元增加值综合能耗同比下降 10.6%），而且在员工及租户中广泛地进行了环保文化宣传，使更多的人参与到环境保护的行列中。公司的“绿色经营”的理念也得到了相关机构的认可，2016 年，华润大厦连续第四个年头再次荣获香港绿色企业大奖——优越环保管理奖（服务提供商）金奖。

展望未来，我们将继续坚定不移地沿着“十三五”战略方向，在集团的领导下，以高昂的斗志、饱满的热情和务实的态度，一如既往地努力践行社会责任，持续贯彻“取之于社会，用之于社会”的经营理念，不断地为客户、员工、股东、社会与环境创造价值。

——华润物业董事总经理 包燕飞

第一部分

01 PART

01 PART

公司概况

公司情况介绍

06

2016 社会责任相关奖状及认证

14

关键绩效表

15

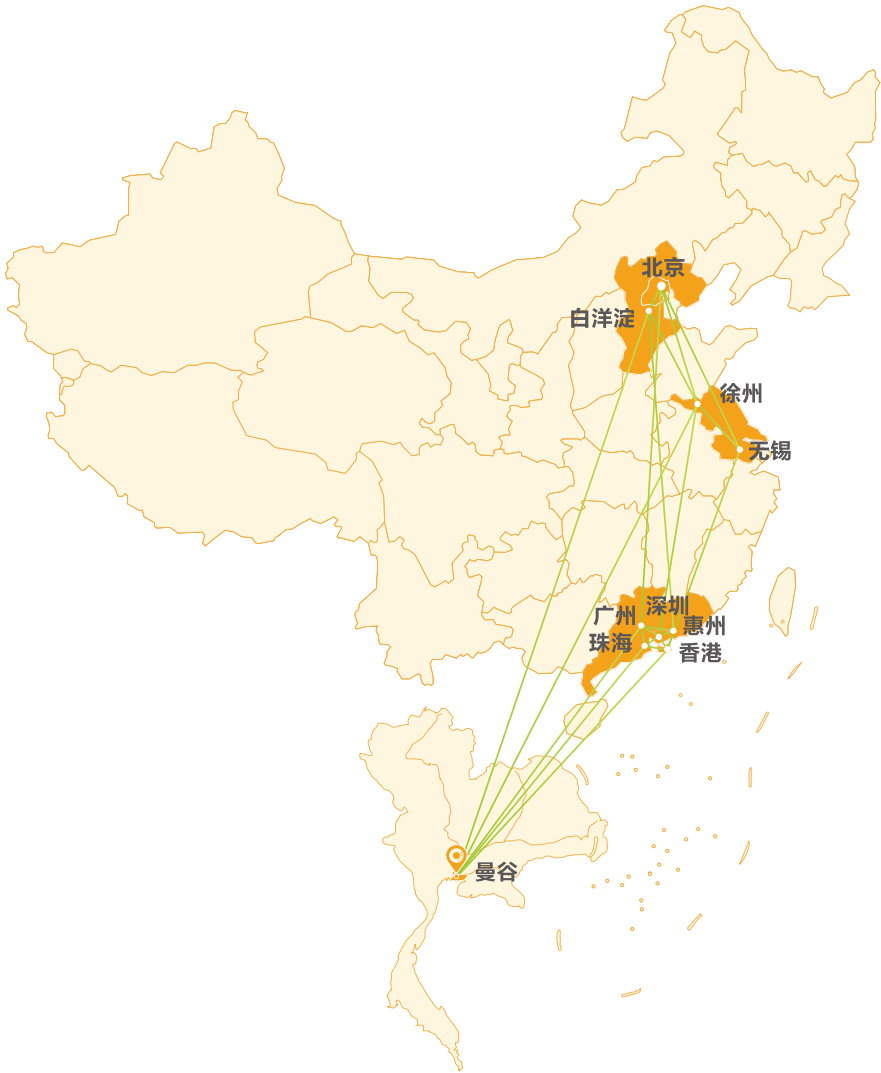


一、公司情况介绍

（一）公司使命

公司秉承“优质服务，改变生活”的使命，通过不断创新物业模式和提高团队专业能力，持续提升产品及服务质量，满足并超越客户需求，力争成为大众信赖和喜爱的商业物业及工艺零售业务的优秀经营者。

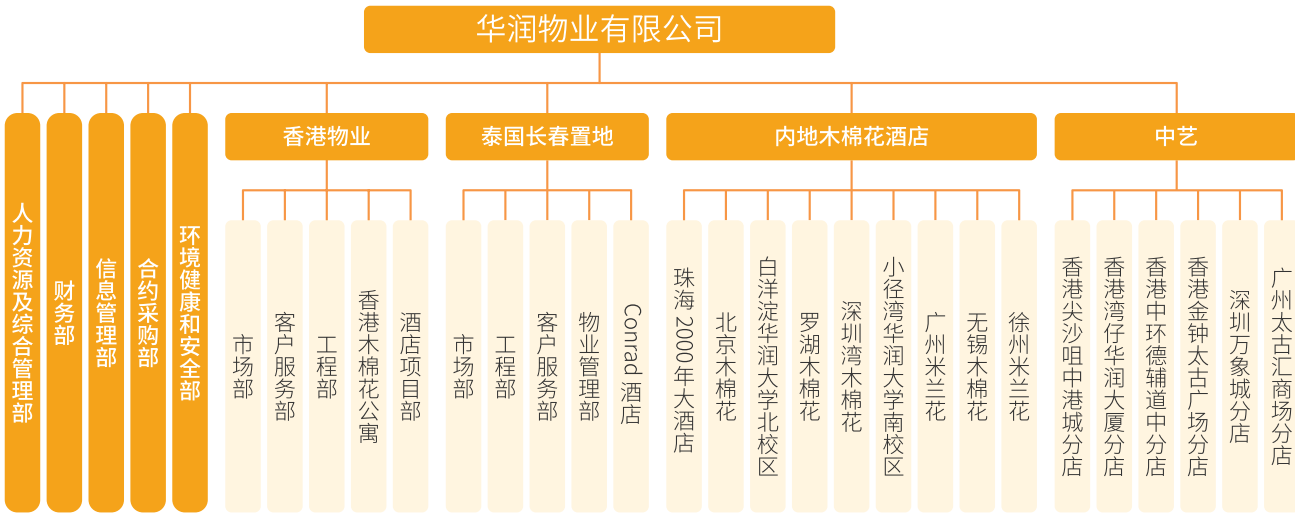
（二）业务版图



（三）发展历程

- 经历了三十四年的风雨春秋，华润物业的业务由香港拓展到泰国及中国内地，业务范围包括商业物业投资、营运管理以及中高端工艺品零售业务。
- 2016 年 中艺（香港）有限公司并入，公司进入中高端工艺品零售业务领域。
 - 2013 年 香港华润大厦南大堂翻新完工并启用，完成大厦的改造工程，展示了大厦简约而现代的全新面貌。
 - 2011 年 香港华润大厦外墙改造工程完成。
 - 2011 年 正式启动香港华润大厦副楼重建工作，开发香港总部新酒店项目。新酒店将与香港华润大厦等物业成为湾仔区一流的都市综合体。
 - 2007 年 北京木棉花酒店开业。
 - 2003 年 泰国 Conrad 酒店开业，泰国长春置地广场成为泰国曼谷 CBD 一流的都市综合体。
 - 2002 年 华润物业有限公司正式成立，开始建立起专业化管理团队并拓展内地业务。
 - 2002 年 深圳罗湖木棉花酒店开业，成为中国内地精品商务酒店的市场引领者。
 - 2001 年 泰国曼谷华润大厦落成，成为泰国曼谷 CBD 区标志性建筑之一。
 - 1989 年 泰国长春置地有限公司成立，开发泰国商业地产业务。
 - 1983 年 香港华润大厦落成，成为香港湾仔北标志性商业大厦之一。
 - 1982 年 隆地企地有限公司成立，开展香港商业物业管理业务。

（四）组织架构



(五) 业务介绍

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。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。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的五星级豪华酒店，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。



长春置地商场

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。



香港华润大厦



山顶豪宅



Brim28



香港木棉花公寓



长春置地写字楼



Conrad 酒店



服务式公寓

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、徐州和惠州小径湾悄然开放。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。

此外，公司下属的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。



深圳罗湖木棉花



深圳湾木棉花



北京木棉花



白洋淀木棉花



无锡木棉花



小径湾木棉花



珠海 2000 年大酒店



徐州米兰花



广州米兰花



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

(六) 公司社会责任管理

1、公司社会责任管理模式

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，将社会责任分解融入到各单位工作计划中。

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，结合公司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，这种以“编”促“管”的管理模式，可有效地提高社会责任管控的有效性、针对性；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。

2、公司社会责任管理模型

华润物业社会责任模型，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。



二、2016 社会责任相关奖状及认证

2016 年，通过服务的创新及绿色主题活动的开展，我们有效地将社会责任融入到公司的日常运营中，无论是香港，泰国，还是内地，我们物业干净整洁的环境、方便快捷的服务以及绿色发展的理念赢得了社会的认可。

1、奖项

(1) 香港物业事业部

- 华润大厦连续四年获得香港绿色企业大奖 —— 优越环保管理奖（服务提供者）金奖
- 华润物业有限公司连续 9 年获得“商界展关怀 5+plus”标志
- 华润物业管理有限公司连续 8 年获得“商界展关怀 5+plus”标志
- 香港华润大厦连续三年获得香港警务处港岛总区“优秀工商物业奖”
- 香港湾景中心大厦连续三年获得香港警务处港岛总区“优秀住宅物业奖”
- 香港白加道 2 号连续三年获得香港警务处港岛总区“优秀住宅物业奖”

(2) 泰国长春置地事业部

- 长春置地因连续 5 年组织租户献血活动，荣获红十字会颁发的三等奖牌。
- Conrad 酒店获得以下奖项：
▲Luxury Hotel & Conference Centre Country Winner – World Luxury Hotel Awards
▲Certificate of Excellence – Tripadvisor



(3) 内地木棉花酒店事业部

- 深圳湾木棉花酒店荣获 2016 年度粤港澳酒店服务技能竞演“金珠杯”精工奖
- 北京木棉花酒店连续 6 年获得“东华门地区先进单位”称号
- 徐州米兰花酒店被艺龙网授予 2016 年度最受欢迎酒店

(4) 中艺事业部

- 获得香港零售管理协会“神秘顾客计划”2016 年百货公司组别最佳服务零售商的冠军，中艺已连续 12 年 (2005 年 -2016 年) 获取冠军奖项
- 2016 年获得香港零售管理协会“神秘顾客计划”20 周年特别纪念奖银奖
- 中艺事业部多年来为香港旅游发展局所指定认可的优质商户
- 中艺事业部于 2009 年初成立中艺（香港）宝石鉴定所有有限公司，各宝石鉴定师均拥有 HOKLAS 及 ISO 17025 认可资格，中艺品牌出售的每件天然翡翠首饰，均由鉴定所检测，为顾客提供了最佳的信心保证，持续为中艺品牌履行品质保证承诺

2、认证

(1) 香港物业事业部

- 品质管理体系认证：ISO9001
- 环境管理体系认证：ISO14001
- 职业安全健康管理体系认证：OHSAS18001
- 投诉处理管理体系认证：ISO10002
- 能源管理体系认证：ISO50001

(2) 泰国长春置地事业部

- 品质管理体系认证：ISO9001

三、关键绩效表

2016 年，通过精益项目的推进，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，出色地完成了对股东、对社会所承担的经济责任。

序号	名称	单位	2014 年	2015 年	2016 年
1	管理资产总额	亿元	150.3	165.2	201.9
2	营业收入	亿元	10.4	11.7	12.1
3	客户满意度	分	89.5	90.5	91.0
4	员工总人数	人	1849	1803	1532
5	劳动合同签订率	%	100	100	100
6	社保覆盖率	%	100	100	100
7	人均带薪休假天数	天	10	10	10
8	女性管理者比例	%	38.1	39	41
9	人均培训时间	小时	40	48	50
10	员工培训覆盖率	%	90	92	94
11	员工体检比率	%	98.2	98.9	94.3
12	员工流失率	%	3.5	3.2	2.2
13	安全培训人次包括相关方	人次	4977	8229	8090
14	安全应急演练参加人次	人次	6240	5508	4401
15	安全总投入	万元	339	357	397
16	环保总投入	万元	213	286	231

注：统计范围为香港物业事业部、泰国长春置地事业部、木棉花酒店事业部 6 家店（深圳罗湖店、北京店、白洋淀店、无锡店、徐州店、广州店）。因中艺事业部 2016 年 4 月才加入公司，小径湾酒店 2016 年年底才开业，故都不计入统计范围。

第二部分

02 PART

02 PART 管理提升

精益管理促增长

18

酒店管理服务输出

19

中艺零售业务的梳理及优化

19

一、精益管理促增长

2016 年，公司根据各事业部的实际经营情况，挑选出了 10 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。经过一段时间地推进，各项目都取得了良好的成效。

香港物业事业部的华润大厦通过投诉管理提升这个项目，梳理了投诉处理的流程，对投诉流程中的每个节点进行了改善，并完善了服务标准,经过一系列措施的实施,客服人员的投诉处理的水平有了较大提升,在 2016 年的客户满意度调查结果中，客户投诉处理满意度由 2015 年的 73 分上升至 83 分，总体客户满意度也维持在 90 分的高分水平。

泰国长春置地事业部的三栋甲级商厦通过电梯故障率降低这个项目，建立了电梯维修数据库，统计电梯的故障情况，并对电梯的故障发生部位进行重点分析，此外，还对工作流程、配件库存等方面进行了检讨，制定了一套针对常见故障的标准维修模式，通过标准的实施，电梯停机时间同比 2015 年下降了 15.6%，在 2016 年的客户满意度调查结果中，租户对电梯服务的满意度达 78 分。

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，2016 年，木棉花酒店事业部的整体经营利润提升了 22%，其中深圳湾木棉花酒店的各项运营指标已达到市场的优秀水平，成为南山区的标杆酒店，北京木棉花和无锡木棉花两家酒店扭亏为盈，其他酒店如白洋淀木棉花、广州米兰花等在市场营销、成本管理及餐饮管理方面，也都有了很大的进步。内地棉花精益项目完成情况如下：

	项目名称		项目开展	项目完成情况
内地木棉花	市场营销	客房方面	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：客房出租率 74.8%，同比上升 8.9ppt；客房收入同比上升 8.9%。 深圳湾：客房出租率 59.4%，同比上升 4.6ppt；客房收入同比上升 4%。
		餐饮方面	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。	餐饮：深圳湾－餐饮收入同比上升 6%。 餐饮利润：北京 - 扭亏为盈。
	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。	深圳湾：综合成本同比下降 7%； 无锡：综合成本同比下降 14%； 白洋淀：综合成本同比下降 7%。

精益项目不仅提升了业绩，同时也提升了管理水平。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。

二、酒店管理服务输出

2016 年 3 月，华润物业下属的北京木棉花酒店管理有限公司与华润资产下属的珠海市润海投资有限责任公司成功举行了珠海市 2000 年大酒店委托管理的签约仪式。

此次品牌输出既是珠海 2000 年大酒店与木棉花酒店正式携手、协作共赢的开始，也是华润资产与华润物业创新合作、产融协同的起点，也标志着珠海 2000 年大酒店成为木棉花酒店品牌管理的全国第十家酒店。

三、中艺零售业务的梳理及优化

2016 年 4 月，按照集团战略部署，华润物业全面接手管理困境中的中艺零售业务，承担起减亏并逐步实现扭亏为盈的重任。集团傅育宁董事长、罗熹总经理、吴向东助理总经理十分关心中艺业务的提升和发展，分别对如何做好中艺业务作了重要指示。为了尽快推动中艺业务提升和管理优化，公司成立了专项调研小组，进行了为期六周的调研，梳理出中艺存在的十大核心问题，并具有针对性地提出了业务提升建议。物业总部还通过月度管理报告、业绩合同、规章制度的制定和完善及公司双月度管理会议和业务战略研讨会等方式，提出明确的管理建议和要求，积极推动中艺业务提升和管理优化。



第三部分

03 PART

03 PART 优质服务

五『心』级服务	服务智能化	服务承诺	客户投诉管理	客户信息及隐私保护	客户满意度调查	社会认可度
22	26	27	29	30	30	32



華潤物業有限公司
China Resources Property Limited



公司始终坚持“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。为此，我们借鉴引入了五星级酒店的服务理念，用“心”为客户提供最优质的服务。

一、五“心”级服务

为了给客户提供更周到、更优质的服务，2016 年，公司继续致力打造“五心”级服务体验。

(一) 关心

我们关心客户的点滴。从客户踏入我们的物业开始，大堂的同事就以温馨、真诚的笑容迎接客户，回答客户咨询。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。



(二) 贴心

关心只是起点，为了加深对客户的了解，我们定期进行客户拜访，征集客户意见，洞察客户的潜在需求并及时进行跟进。贴心的服务增进了我们与客户之间的感情，取得了客户的信任，赢得了客户的赞赏。2016 年，香港华润大厦共完成了 165 次租户拜访，泰国长春置地共拜访租户 210 次。



内地木棉花酒店事业部各酒店为 VIP 客人提供“一对一”全过程跟进的管家服务。私人管家提前为宾客预定酒店客房及餐饮美食，对客人在入住期间提供全天候的贴心服务，并针对不同客人的个性需求做好客史档案的收集与管理，给宾客带来宾至如归的体验。



(三) 用心

我们站在客户的角度看问题，用“心”去感受客户，挖掘客户最深层的需求。根据统计数字，我们发现电梯停机次数多偏多，内心告诉我们，“这会对客户造成不便，必须加以改善”，通过对电梯的日常检修管理的提升，我们大幅度降低了电梯停的机次数和等候时间。从香港华润大厦电梯停机次数来看，2016 年较 2015 年下降 32.8%，改善效果明显。

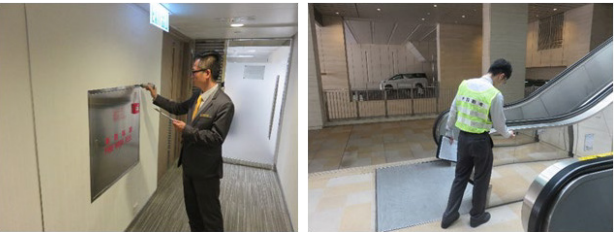


在泰国普密蓬国王逝世后，泰国长春置地事业部第一时间在大厦公共区域设置悼念区，方便租户祭拜，并将手工制作的 5000 份黑丝带发放予租户。



(四) 安心

为了确保写字楼和租户的安全，我们不断提升安保设备，同时，为了提高大厦保安的专业性，公司决定招聘一些有丰富安保经验的前香港警队成员，2016 年，共招聘了 5 名前香港警察，较大地提升了香港华润大厦安保团队的危机处理能力。

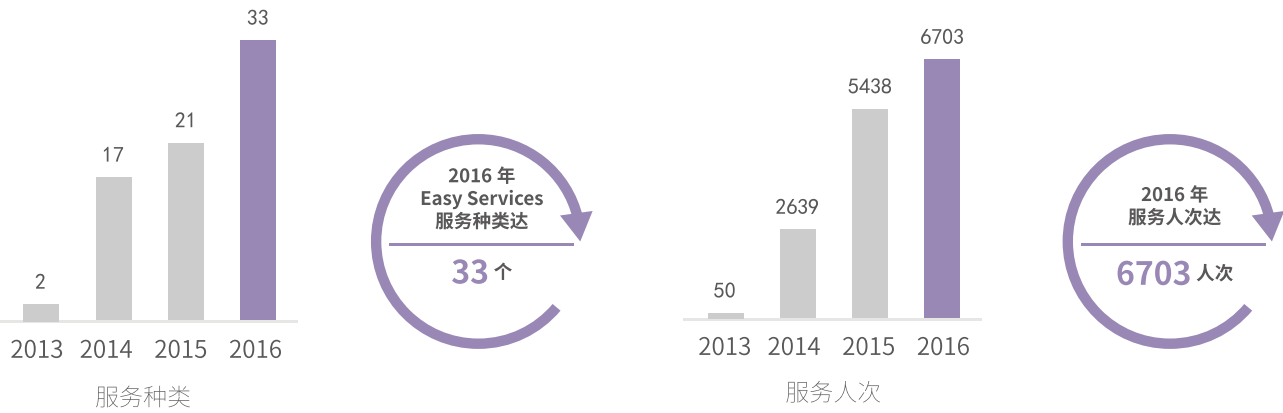


2016 年，香港华润大厦安保团队处理突发事件 118 宗，其中 59 宗发生在华润大厦，19 宗发生在 Brim28，40 宗发生在公共区域。

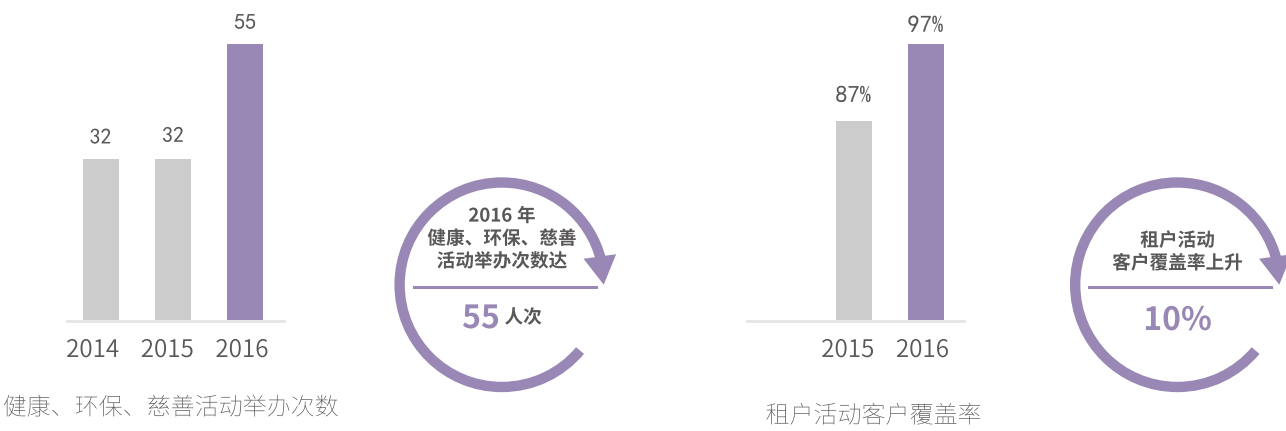
(五) 创“心”

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于 2012 年开始推出的一系列创新服务项目，其理念源自于对客户需求的深度挖掘及对客户体验价值提升的不懈追求。

2016 年，香港华润大厦客服团队不断丰富 Easy Services 的服务内容，新推出了 12 个服务，Easy Services 的服务内容从 2015 年的 21 个增加到了 33 个，同比增加 57%，而使用服务的人次也达 6,703 人次，较 2015 年同比提升了 23%。



香港华润大厦客服团队也积极开展以环保、慈善、健康为主题的租户活动，认真履行社会责任，此类活动的次数占全年活动的 98%。2016 年共举办此类活动 55 次，同比增加 72%，这些活动也得到了租户的积极响应，租户活动的客户覆盖率由 2015 年的 87% 上升到 2016 年的 97%。



EasyGroupBuyer 服务



EasyLaundry 服务



“地球一小时”活动



“爱心捐血日 2016”活动



“绿色星期一”活动

二、服务智能化

2015 年，香港华润大厦移动 APPS 成功上线，它是我司产品与服务信息化和智能化的成功实践。2016 年，在香港华润大厦移动 APPS 成功运行一年后，泰国长春置地的移动 APPS 也成功上线。它们为租户提供基础服务和增值服务两大板块，同时也鼓励租户积极参与，增强了移动 APPS 的互动性。

移动 APPS 实现了投诉的移动化，租户可以随时在线进行投诉，投诉的文字和影像信息均可及时上传，操作简单，也方便了客服人员第一时间进行跟进。移动 APPS 还实现了维修申请的移动化办公，完成与 PSM 系统的接口集成，在香港率先采用手持式打印机提供维修服务凭证单据给客户，进一步优化了服务流程，提高了公司的服务形象，也进一步提升了客户体验。

香港华润大厦移动 APPS 实行一个租户一个账号，为租户提供线上维修报事服务。通过移动 APPS，物业管理者能够灵活追踪工作流程，控制到场维修时间，及时反馈维修工作，极大地提升了工作效率。

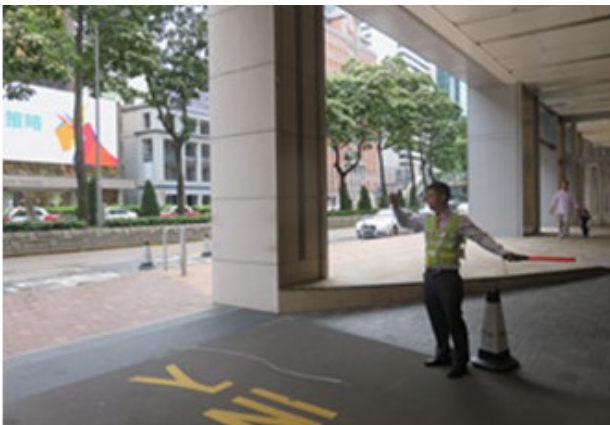
通过移动 APPS，不仅可以推送最新的租户活动及通知，提供商场的服务资料和促销信息，还可以为客户提供 Easy Services 服务的移动预定功能。



三、服务承诺

(一) 快速反应

- 1、重要事件。客服经理须于 5 分钟到场了解或作初步回复并提供第一时间的协助。
- 2、一般事件。客户服务专员须于 15 分钟内回复并提供协助。
- 3、电邮或书面投诉。须于 1 天内回复。
- 4、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。



(二) 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



(三) 24 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：

紧急事件或意外处理	大厦巡查	停车场巡逻
8 分钟内到场	每天不少于 7 次	每天不少于 6 次



(四) 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



四、客户投诉管理

为提供优质服务，客户服务相关部门十分重视投诉的处理，处理率及处理合格率达 100%，无一遗漏。

(一) 投诉管理认证

华润物业有限公司取得了客户投诉管理体系 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的、快速的投诉渠道。

(二) 投诉处理原则

1、四大投诉处理原则

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

2、五大投诉处理步骤：受理、答复、行动、回访、改进投诉处理五步需符合 PDCA (策划 / 实施 / 检查 / 处置) 的管理原则。

P – 受理租户的投诉后，根据租户的要求，制定解决方案回复；

D – 按照解决方案制定行动计划，消除租户的不满，对于一些较简单的投诉，此步骤在答复的同时就已完成；

C – 回访投诉租户，了解租户对处理结果的意见态度，实际上是对投诉结果做出检查；

A – 总结分析原因，改进解决措施，以防止同类事件的发生。

每一个投诉都按照投诉处理五步法来处理，可确保投诉得到彻底的解决，获得满意的结果。

3、投诉处理后的工作改善

(1) 投诉处理跟进记录

客户服务经理必须填写《事件调查及处理跟进记录》以记录租户投诉的所有过程，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) 投诉处理监督管理

客户服务部每月对投诉内容及跟进情况进行汇报，公司总部将对每月的投诉跟进率情况进行监督管理。

(三) 投诉处理成果

香港华润大厦完善了装修管理制度，成立了装修监控小队，2016 年客户投诉总数较 2015 年大幅减少了 88 宗，同比下降 75%。

泰国长春置地 2016 年客户投诉总数较 2015 年减少 26 宗，同比下降 28%。

五、客户信息及隐私保护

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。

六、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 Ipsos 进行客户满意度调查。2016 年香港华润大厦客户满意度调查的分数为 90 分，连续四年都在 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 2016 年客户满意度调查的得分为 86 分，与 2015 年相比略有下降，但仍保持在较高水平，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。

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。2016 年，深圳湾木棉花店的网络评分获得了 4.5 分（5 分满分）的高分，无锡木棉花、广州米兰花、徐州米兰花的网络评分也达到了 4.4 分（5 分满分）。

中艺事业部 2016 的客户满意度为 98.61 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。

七、社会认可度

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社会的认可，既有专业团体的嘉奖，也有客户的称赞。这些认可充分体现了客户对我们工作的肯定，是激发我们不断追求进步的动力源泉。

（一）专业团体的嘉奖

中艺事业部获得香港零售管理协会“神秘顾客计划”2016 年百货公司组别最佳服务零售商的冠军，这是中艺事业部连续第 12 年 (2005 年 -2016 年) 获得该奖项，同时还获得香港零售管理协会“神秘顾客计划”20 周年特别纪念奖银奖。



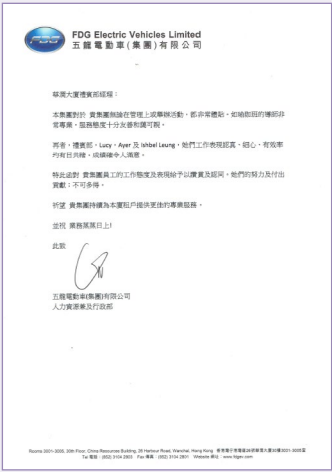
深圳湾木棉花酒店荣获 2016 年度粤港澳酒店服务技能竞演“金珠杯”精工奖。



徐州米兰花酒店被艺龙网授予 2016 年度最受欢迎酒店。在接待 2016 年首届中国·徐州国际武术大赛活动中，因服务周到细致，徐州米兰花酒店被中国武术协会授予优秀服务奖。

（二）客户的嘉许

2016 年，香港华润大厦客户服务部共收到 25 封客户嘉奖信，赞扬他们的专业素养和热心服务。内地木棉花酒店事业部 9 家酒店也均收到来自住店客人的各类嘉奖。



香港华润大厦 30 楼租户五龙电动车来函嘉奖致谢我司客户服务部同事认真、细心、有效率，全力协助租户解决问题。



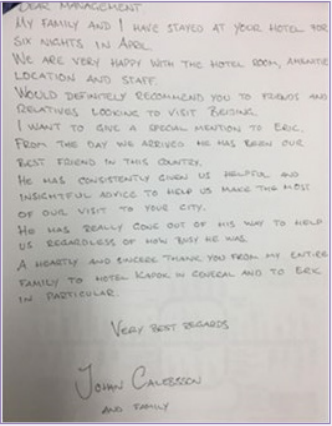
中艺太古广场分店的客人赞扬中艺的商品质量有保证，同事服务殷勤、专业知识丰富、服务态度好。



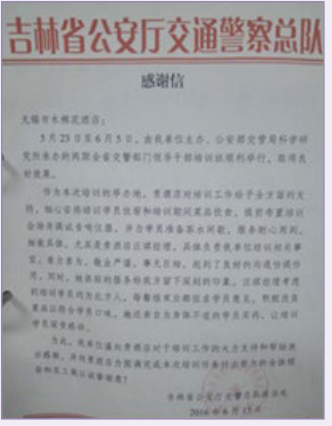
珠海市政协致函珠海 2000 年大酒店表示感谢。



徐州米兰花酒店客人用自创的漫画对酒店优质的服务表示赞赏。



国际友人入住北京木棉花酒店后对酒店服务特别是员工为客人细致周到的服务提出的表扬，并表示一定会将酒店推荐给他的亲人朋友。



吉林省公安厅交通警察总队对无锡木棉花酒店来函感谢。

第四部分

04 PART

04 PART 关爱员工

员工权益	员工成长	员工沟通	文化生活	关爱活动
36	37	38	38	39

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，我们时刻关注员工权益，严格遵守各地劳动法律法规，不断提升员工的福利待遇；我们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；我们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；我们还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）遵守劳动法规，提供员工福利

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，实施工工年度体检、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、工商保险、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。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工作条件，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。

（二）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。当然，公司也根据区位优势，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、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）人才培养

1、精益人才培养

2016 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 10 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》，2016 年认证绿带培训资格 4 人、黄带培训资格 34 人、绿带项目资格 4 人、黄带项目资格 19 人。

2、领导力提升

2016 年，集团委托泰国长春置地承担起集团东南亚区域发展代表处的职能，同时，泰国长春置地还面临如何巩固写字楼业务在曼谷市场行业标杆的地位的巨大挑战。在此背景下，公司总部人力资源及综合管理部与集团华润大学组织专项研讨会，针对泰国长春置地开展“高效团队”研讨，提升团队的领导力以巩固并提升现有业务，并更好地承担起集团东南亚区域发展代表处的职责。

通过此次研讨，长春置地管理团队进一步了解了“高效团队”的标准和特点，明确了在新任务和新挑战的背景下自身存在的差距，并确定了团队提升的最终方案和行动计划。



（二）职业培训

2016 年，公司持续开展员工培训，培训人数达 1335 人，平均培训时长达 15 小时 / 人。

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。



精益管理培训

消防与急救培训

职业技能培训

专业能力培训

三、员工沟通

公司员工通过部门会议、总经理信箱等方式将意见及建议传达到高层。公司建立了明确的会议沟通机制，包括月度会议、季度会议、跨部门沟通会等，由管理团队轮值主持，中高层管理人员在会议中可以及时进行工作沟通。

同时，公司组织领导力项目及精益管理项目，由公司管理层、中高层管理人员及前线员工分组参加，建立无边界组织，在员工及管理者之间增加了沟通渠道。

此外，泰国长春置地事业部根据当地劳动法规，组织成立了员工福利委员会，每季度与员工代表开会，听取员工意见，并根据员工的要求做出相应改善，践行“对员工要善”的理念，加强员工与公司管理层的双向健康交流。

内地木棉花酒店事业部每月会召开沟通会，倾听基层员工的声音，解决员工提出的问题与困难，采纳员工的合理建议，让员工更加了解企业的发展，鼓励员工为公司的管理献计献策。

四、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，公司及各事业部组织了户外拓展、项目参观、旅游、登山等丰富的活动，使员工充分感受到公司的关爱，增加了同事之间的交流，增进员工感情，同时也培养了团队精神。



户外拓展



团队拓展



员工运动会



海滨栈道健康徒步



感恩节活动



优秀员工评选颁奖



自行车骑行活动



员工生日会

五、关爱活动

（一）探望生病员工，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。



春节慰问特困职工



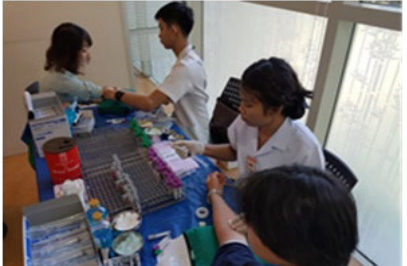
看望生病员工



看望生病员工

（二）关注员工身心健康

为保障员工的身体健康，公司各事业部组织年度自愿性体检，其中香港员工体检率 100%，内地员工体检率 100%，泰国员工体检率 90%。



为舒缓员工的工作压力，珠海 2000 年大酒店自 2015 年起邀请珠海向日葵心理咨询师，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，提高员工的综合素养。

伙伴责任

禁止商业贿赂

42

建立供应链反腐败机制

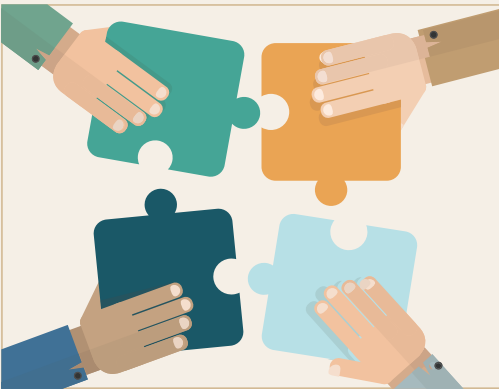
43

开展阳光采购

43



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要求物业在发展中走正路、利益共享、合作共赢的呼声，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、建立供应链反腐败机制

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全过程中，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。2016 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。

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。

公司下属各企业严格按照所在地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。

一、安全管理

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 2015 年编写完成的《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。

2016 年，公司安全控制目标全部达标。全年没有发生火灾事故以及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）本质安全

公司各企业严格按照所在地政府的相关规定，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性。各事业部制定并实施的维修保养计划包括高压电气设备、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，2016 年公司安全总投入 418 万元。



设备安全检查计划表：

设备定期维修、保养、检察项目	进行频率
高压 Tx 保养	每月
备用发电机保养	每月
避雷针检查测试	每年 3 月份
弱电系统保养	每月
消防系统维修保养	每月
海水加氯器保养	每季
冷冻机保养、冷气系统水处理	每月
通风系统防火闸检查	每年 9 月份
海水泵房入口清理保养	每季
升降机及扶手电梯检查及维修	每半月
大厦自控系统保养	每月

(二) 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，2016 年，各事业部共发现安全隐患数量 83 项并及时进行了整改。

公司还将每年的 6 月到 8 月定为安全生产月，2016 年，根据公司的 EHS 工作计划及集团相关要求，结合第十五个全国“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。具体检查内容为：公司 2016 年度 EHS 重点工作在基层的落实情况、合规管理推进情况、相关方安全管理深化情况、作业现场的安全隐患及治理情况、应急和灾害防范管理情况、EHS 监督管理机构、人员配置和安全投入落实情况等，还有企业各级人员安全生产教育和培训情况、安全事故事件管理、健康管理落实情况，以及各酒店食品合规管理。各事业部均设立安全管理办公室，由各企业一把手任组长，相关部门负责人任组员，对重要安全管理点进行现场检查。

安全自查整改项目统计汇总：

各事业部名称		安全整改项目数量 (单位：项)
香港物业事业部		19
泰国长春置地		27
木棉花酒店	深圳罗湖木棉花	5
	深圳湾木棉花	27
	北京木棉花	4
	白洋淀学院	16
	无锡木棉花	10
	珠海 2000 年酒店	9
	徐州米兰花	2
	广州米兰花	2
木棉花酒店小计		75
中艺事业部		8
总计		119

1、香港物业事业部

由公司包燕飞总经理带队，对新酒店项目工程地盘，香港华润大厦的设备层、控制室等重要安全管理点进行现场检查，最终发现隐患 19 项，并及时完成整改。



2、泰国长春置地

泰国长春置地安委会负责人黄朝阳副总、工程部负责人、客服部负责人组成的安全检查小组，对消防设备、电器电路、空调设备、煤气设备、油罐、易燃物和员工作业的装备进行排查，此次检查发现隐患共 27 项，并及时完成整改。



3、内地木棉花酒店

内地木棉花各酒店事业部以各酒店总经理为组长，酒店安保负责人、工程负责人为副组长，餐饮部负责人及其他各部门负责人为组员，成立安全检查小组，对重要设备机房包括空调机组、消防系统、电梯机房、燃气站、消防通道等进行了全面检查，发现隐患共 75 项，并及时完成整改。

4、中艺事业部

中艺事业部以事业部总经理为组长，各门店安保负责人、工程负责人为副组长，其他各部门负责人为组员，成立安全检查小组，对重要设备机房包括空调机组、安防设备、消防系统、特种设备、急救设备、货品储藏室、消防通道等进行了全面检查，发现隐患共 8 项，并及时完成整改。

(三) 安全培训

公司定期组织员工进行安全培训，全年安全培训总学时为 7597 小时，业务相关方安全培训 1088 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。

1、香港物业事业部

2016 年，香港物业事业部开展的安全培训内容包括香港特区消防及安全法律法规、日常设备的使用、消防设施设备的使用、个人防护工具的使用、突发事件应对流程、伤亡急救方法、职安健等方面。



华润大厦《职业健康安全讲座——勤运动、工作醒》



工程部机动工具使用培训

2、泰国长春置地事业部

2016 年，泰国长春置地事业部组织了安全基础知识、消防等方面的培训，并对外部服务商也进行了安全培训。

(1) 2016 年 3 月及 7 月，泰国长春置地事业部根据泰国法律要求，对未参加过安全基础知识培训的员工进行安全培训，共计 27 人参加。



(2) 2016 年 10 月，泰国长春置地事业部邀请 Leader fire 公司对安保部进行消防培训，共计 140 人参加。



(3) 2016 年，泰国长春置地事业部每月对有装修工程项目的外部服务商进行安全培训，培训内容包括主要是大厦安全管理规定、安全条例及安全操作注意事项等，共有 87 家公司参加了培训。



3、内地木棉花酒店事业部

2016 年，内地木棉花事业部各酒店根据各自岗位需要，为一线员工制定内部培训计划，结合各部门内部运营情况组织针对性培训。培训内容包括：定期组织员工进行安全自救知识及安全逃生知识的培训、对新入职员工进行消防安全知识培训、参加地区政府组织的餐饮食品安全培训、对工程部电工进行电气焊接操作知识培训、对游泳馆救生员进行《游泳救生知识》培训、对车队司机进行《道路交通安全法》培训、对维修人员进行设备操作安全培训、对厨房员工进行安全操作规范培训、对一线员工进行劳动安全与工伤培训等。



罗湖木棉花年度消防安全生产培训



北京木棉花消防安全培训



白洋淀学院安全生产知识内部培训



白洋淀学院救生培训



深圳湾酒店设备安全操作培训



珠海 2000 年大酒店厨房防火、灭火讲解培训

4、中艺事业部

2016 年，中艺事业部根据各门店需要，为一线员工制定针对性培训。培训内容包括基础安全培训、突发事件应对、紧急救援措施等方面：

(1) 新员工入职的安全培训

定期对每一位新入职员工进行与工作相关的各项安全培训，培训内容包括消防安全、商品安全项目等。

(2) 消防培训

中艺事业部 EHS 管理委员会每年统一组织两次消防安全培训及演练，加强员工的消防意识及演练消防设备的操作，增加员工的自救能力及灭火能力，保障员工、顾客及商品的安全。

(3) 防盗培训

定期对各门店员工进行防盗安全培训，加强同事的安全意识，提示员工注意可疑人物的举动。对于贵重商品部门，特别强调必须两位员工招呼一位顾客，避免因人手不足而出现商品意外丢失的情况。

(4) 救护培训

所有香港门店均定期指定员工参加圣约翰救护课程，加强员工应对紧急情况的救护处理，保障顾客及门店员工的安全。

(5) 用电安全培训

在春节、圣诞等重大节日期间，由于人流量会较往常增加，门店经理会向同事强调安全工作需注意项目，以确保门店的正常运作，预防商品被盗。

(四) 安全应急管理及演练

公司制定了完善的安全应急预案及危险源管理制度，并每年进行检讨和演练，以提高事故应对能力，2016 年，各下属事业部组织安全演练 31 次，参加人数为 4643 人次。

1、应急预案制度建设

- (1) 华润物业安全生产综合应急预案：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，保证工作场所员工身体健康和生命安全，最大限度地减少财产损失、环境损害和社会影响。指导各事业部完善应急预案体系及现场处置方案建设。
- (2) 华润物业 EHS 危险源管理制度：为规范公司环境保护、职业健康、安全生产和食品安全的危险源的管理工作，在 EHS 危险源分类和分级、辨识与评估、登记与建档、监控与应急准备等方面做出规定，各事业部按此执行。

2、应急预案演练

(1) 香港华润大厦消防演习

2016 年 11 月 4 日，香港华润大厦开展了一年一度的消防演习。演习邀请了湾仔消防分队作指导，并在港湾道花园设定聚集点，现场讲解消防知识，邀请租户进行消防器械的实战操练，此次活动参加人数将近 600 人。此次消防演习为大厦的消防安全工作打下了坚实的基础，通过火灾模拟应对演习，公司对大厦的消防设施进行了检测，对大厦的火灾应急预案进行了检验，同时，大厦租户熟悉了逃生路线，确保了火灾应急预案的有效性。



(2) 泰国长春置地消防演习

2016 年 11 月 8 日至 9 日，泰国长春置地组织开展了一年一度的消防演习，用两天时间与租户共同进行演练，此次活动参加人数为 3264 人。此次消防演习对防火准备、火灾应急处理和应急疏散三个环节进行了成功的演练，确保在发生火灾时，大厦管理成员及广大租户能迅速共同配合，采取有效的应急措施，保障泰国长春置地员工和租户的安全。



(3) 内地木棉花事业部安全应急演练

内地木棉花事业部九家酒店各自组织员工及客人进行消防演习、大面积停电应急预案演练、酒店客人突发事件处理等应急演练，2016 年共组织了 25 次应急演练，其中实战演练有 18 次，总计参加人数为 1851 人次。



(4) 中艺事业部消防演习大行动

11 月 14 至 23 日，中艺事业部各门店举办了消防演习大行动，各门店员工均参与到了演练中，通过演练，提高了各部门员工在发生火灾时的应急处理和逃生能力，确保发生火灾时能采取有效的应急措施，保障员工的生命和财产安全。



(五) 安全文化宣传

1、组织安全宣传月活动

2016 年 6-8 月为公司的安全生产管理宣传月，各事业部根据公司 2016 年 EHS 工作计划及集团相关要求，结合第十五个全国“安全生产月”活动的开展，以“强化安全法制观念，提升全员安全素质”为主题，结合各事业部自身特点，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，使全体员工对安全生产工作有正确认识，引导员工良好的安全行为，形成良好的安全文化氛围，调动全员参与安全生产工作的积极性。

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。

2、安全知识竞赛

2016 年 6 月至 8 月为公司的安全生产月，公司根据各事业部情况分别开展了《职业健康及安全》知识竞赛活动，使全体员工更好地理解职安健工作。

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

参加知识竞赛的总人数为 1215 人（占公司总人数的 71.14%），获奖人数为 171 人（占参赛人数的 14.1%）。

职安健知识竞赛获奖情况统计：

单位名称		单位总人数	参加答题人数		参加人数	
			得奖人数	参加人数占各企业总人数比例	得奖人数	得奖人数占参加人数比例
总部及物业事业部		263	149	56.65%	85	57.0%
内地木棉花酒店	深圳木棉花	120	20	16.67%	1	5.0%
	深圳湾木棉花	286	139	48.60%	3	2.2%
	北京木棉花	78	44	56.41%	11	25.0%
	白洋淀学院	207	207	100%	8	3.9%
	无锡木棉花	105	87	82.86%	10	11.5%
	珠海 2000 年大酒店	312	306	98.08%	15	4.9%
	徐州米兰花	74	74	100%	3	4.1%
	广州米兰花	45	43	95.56%	3	7.0%
中艺事业部		218	146	66.97%	32	21.9%
累计		1708	1215	71.14%	171	14.1%

3、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，藉以强化员工职安健意识，营造安全文化氛围。

物业事业部“职安健通讯”：

一月宣传主题	工作间预防流感
二月宣传主题	增强挤压能力、缔造和谐职场
三月宣传主题	工作地点防火安全须知
四月宣传主题	健康生活
五月宣传主题	正确人力提举、预防颈背劳损
六月宣传主题	酷热环境下的工作安全健康
七月宣传主题	防火安全
八月宣传主题	恶劣天气下的工作安全
九月宣传主题	个人防护装备
十月宣传主题	与工作有关的疾病 - 下肢静脉曲张
十一月宣传主题	与工作有关的疾病 - 预防膝骨关节炎
十二月宣传主题	与工作有关的疾病 - 预防户周炎



4、安全宣传栏

公司各事业部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。



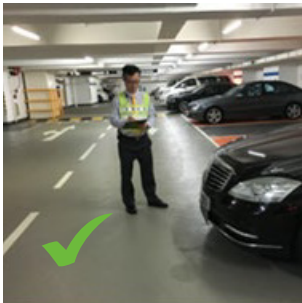
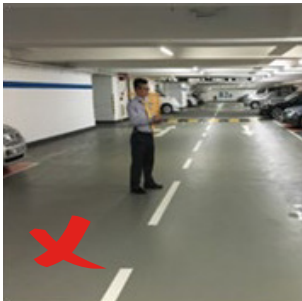
5、安全行为观察

公司各事业部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，提升大家的安全意识。2016 年安全行为观察活动主要纠正的行为如下：

(1) 房务员使用稀释清洁用品时需佩戴手套



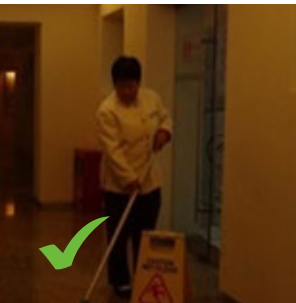
(2) 停车场员工在巡逻时需穿反光服



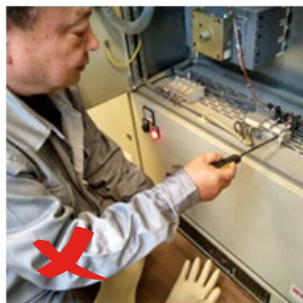
(3) 酒店厨房员工操作和面机后需断电才取出面团



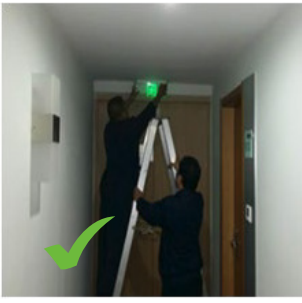
(4) 员工进行清洁时需放防滑指示牌



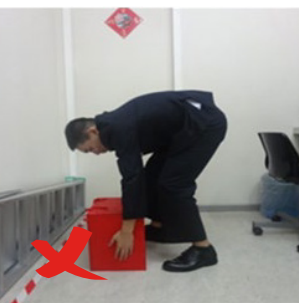
(5) 员工在低压配电室进行操作时需戴绝缘手套



(6) 员工修理高处设备时需有人帮忙扶住梯具



(7) 搬运重物时需要使用正确的姿势，避免肌肉拉伤



6、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。公司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。

二、社会公益

(一) 公益活动开展

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。公司 2016 年开展的慈善活动有：

1、爱心捐血活动

2016 年 4 月及 8 月，香港华润大厦邀请香港红十字会合办了两次爱心捐血活动，近 400 人次参加，成功捐血的人数达到 235 人，创历史新高。为突出活动主题，达到最佳的宣传效果，华润物业还精心设计了捐血日纪念 T-Shirt，以展示华润物业对公益事业的热诚和全体物业员工的活力。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 1220 人次，献血 994 袋。





2、书籍捐赠活动

香港华润大厦在 2016 年 5 月底与华润慈善基金、华润置地及华润怡宝一起举办“悦享书·传递爱——华润慈善基金捐书日”活动，回收租户的书籍，并将其捐赠至“华润希望小镇”的孩子们，活动共收到捐赠书籍 326 本。



泰国长春置地事业部在商场设置 2 处旧书回收点，号召租户捐出看过的书籍，通过“镜子基金（The Mirror Foundation）”赠与贫困地区儿童，让他们有书可读。全年共回收书籍超过 7000 本。



5、大学生实习活动

2016 年，中艺事业部与浸会大学珠宝首饰设计课程合作，邀请设计系学生到访中艺太古分店学习珠宝商品设计，为培育人才出力。



3、公益义卖活动

2016 年 11 月及 12 月，香港华润大厦与香港基督教励行会共同举行「Season of Love Charity Drive」义卖活动，是次义卖所得收益全数捐助给香港低收入家庭儿童、青海省孤儿及残障儿童。



6、慰问抗战老同志活动

2016 年中秋节前夕，珠海 2000 年大酒店在珠海市老年大学举行了中秋慰问抗战老同志公益活动，为 12 位抗战老同志送上了月饼慰问金，表达敬意和关爱，并致以节日的问候。最后，酒店携手远博社工中心一行 10 余人来到位于南溪的崇文学校，赠送了“千禧月”，并向师生们表达了教师节和中秋佳节的美好祝愿。

（二）商界展关怀

自 2007 年以来，我司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。华润物业有限公司及华润物业管理有限公司至今已分别连续 9 年及 8 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。我司始终遵守着“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。



第七部分

07 PART

07 PART

绿色经营

绿色管理体系	设备提升	环保活动开展	绿色经营文化宣传	获得环保奖项和认证
62	62	63	66	67



華潤物業有限公司
China Resources Property Limited



一、绿色管理体系

（一）环境保护政策

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。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。公司贯彻执行的环境政策有：

- 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。

公司由专职人员负责公司环境管理体系的维护，确保体系的有效运作，并监督、敦促员工了解并履行环境保护政策。

（二）环境保护工作开展

公司非常重视节能环保工作，在制度建设、教育培训、监督管理、风险控制、重点项目等方面加强管理，取得了良好的成效，不仅在节能指针上超额完成目标，而且在员工及租户中广泛地进行了环保文化宣传，使更多的人参与到环境保护的行列中。

2016 年，公司在环保方面的总投入为 212 万人民币，用于设备提升、环保及宣传等方面，得到业界广泛认可。

二、设备提升

公司通过设备提升、绿色操作在节约用电方面取得了良好的效果：香港华润大厦在整体出租率 2016 年比 2015 年提升 2.1ppt 的同时，耗电量仅增加约 0.39%。

1、香港物业事业部已完成的设备提升项目：

- 华润大厦 C2 冷冻机大修，年节电量约 100,000kWh，节省电费约 14 万港元；
- 华润大厦 BMS 系统升级，年节电量约 20,000kWh，节省电费约 2.8 万港元；
- 华润大厦 VAV box 更换，年节电量约 5,000kWh，节省电费约 0.7 万港元。

2、泰国长春置地事业部已完成的设备提升项目

- 华润大厦通过更换冷却塔的散热片、加装热交换器以及给风柜加装变频器，提高冷却系统的工作效率；
- 华润大厦更换冷却塔散热片，每月节电 9,270kWh；
- 更换资本大厦、华润大厦和明泰大厦的自动转换开关 ATS，增加 24KV 变电站，更换三栋大厦的电容器，改善供电质量；
- 商场区域风柜加装变频器，每月节电 21,600kWh；
- 更换部分区域 LED 光源，每月节电 8,089kWh。

3、内地木棉花酒店事业部已完成的设备提升项目

- 深圳湾木棉花酒店将空调风机盘管、风轮、翅片进行清洗，年节省能源（冷量）约 30 万元且提高客房舒适度及空调质量；
- 深圳湾木棉花酒店将 21F 小南洋楼面及后厨鲜风柜机变频改造，减少冷量损失并使年节省能源（冷量）约 8 万元且解决经营场所通风质量等问题，满足对客接待需要；
- 白洋淀学院将木棉花主楼 A、B、C 楼 250 吨和 200 吨冷却塔进行节能改造大修，降低噪音并在夏季节水 300 吨；
- 广州米兰花海变频 1 拖 6 分体空调升级、节能维修改造，年节电 22,000 度。

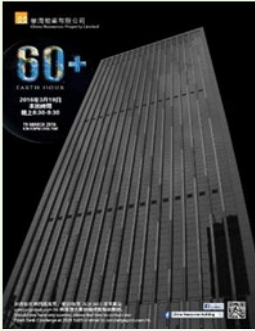
三、环保活动开展



1、环保回收计划

自 2008 年以来，华润大厦开始与“香港基督教励行会”和“地球之友”合办回收活动，主要回收旧电脑及配件、碳粉盒、旧书、旧衣物等。该活动受到租户热烈欢迎，捐赠十分踊跃。

2016 年总共回收旧电脑及电脑配件 350 件、旧书 79 本、旧衣 46.5 公斤、碳粉盒 170 个、利是封红布袋 21,602 个、月饼 57 个、月饼盒 84 个。我们将回收的物品捐赠给“香港基督教励行会”和“地球之友”等慈善机构，由他们义卖或转赠予有需要人士。



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。

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、“华润大厦—绿色星期一 2016”及“绿色新生市集”活动

香港华润大厦与社企机构“新生活农场”和“乐活有机农庄”进行合作，提供多种新鲜的有机素食材料以供大厦租户选购，“新生活农场”和“乐活有机农庄”销售所得的款项将捐赠给需要帮助的人群。2016 年全年，公司合作的社企共卖出 2,312 件货品，总价值约港币 60,000 元。

此外，为推广健康环保的生活理念，华润大厦于1月21日及22日与慈善机构“新生精神康复会”合办“新生绿色市集”活动，“新生精神康复会”带来旗下社企品牌的新鲜有机蔬菜、豆类制品、红白蓝系列手工艺品、精致有趣的布艺品及软陶制品等货品进行义卖，以宣传健康生活的理念并支持慈善公益活动。两日内参与活动的人数超过1,000人次，销售额达到港币15,300元。



4、“环保宣传月”活动

2016年6月为全国节能宣传周，6月14日为全国低碳日，公司围绕“节能领跑，绿色发展”的节能宣传周活动主题和“绿色发展，低碳创新”的低碳日活动主题，结合物业管理及酒店管理的行业特点，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。此外还通过实施精益管理，鼓励大家提出节约用电的改善方案并予以奖励，公司员工提出了多项节能方案。



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。



5、“华润大厦节能倡议书”

“华润大厦节能倡议书”：提倡租户将空调温度设定为25.5℃，并随手关灯，希望大家一起响应，通过全民节能，一通建设更好的环境，达到“Save Energy, Go Green”。



6、泰国长春置地“世界环境日”活动

6月3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、游戏、派发绿植、征集环保创意等活动，向租户宣传环境保护相关知识，提高租户环保意识。



7、利是封、礼品盒回收活动

2016年2月回收红包袋近21,602个，2016年9月中秋节过后组织回收月饼及月饼盒，分别收到57个月饼及84个月饼盒，这些物品将交由慈善组织分派给当地老人院的老人使用。

四、绿色经营文化宣传

公司将环境保护政策张贴在公司网站及 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。



五、获得环保奖项和认证

（一）环保奖项

1、“香港绿色企业大奖——卓越环保管理奖（服务提供商）金奖”

香港华润大厦的环保概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量等措施，收到了良好的效果，获国际先进大厦认证。

2016 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 2016 年度卓越环保管理奖（服务提供商）金奖”。华润大厦于 2013 年至 2016 年连续 4 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、室内空气质量控制、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。



2、“卓越 EHS 奖——环境保护管理奖”

华润物业有限公司获得华润集团颁发的“卓越 EHS 奖——环境保护管理奖”。



（二）环保认证

香港华润大厦室内空气质量检测:

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 3 年获得室内空气质量检定“良好”级别认证。检测结果中，12 个 IAQ 指标全部达到 Excellent 级别，满足每个指标的比例达到 80% 以上。



室内空气质量检定证书《良好级》

附录:

本报告是华润物业有限公司 2016 年度社会责任报告。报告主要介绍公司开展责任管理,履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。报告同时可在公司网站 www.crproperty.com.hk 的“社会责任”模块进行浏览及下载。

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

2016 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,于每年年中发布。

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

香港通讯地址: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

7、华润物业 2016 年社会责任报告起草小组成员

报告总负责人:包燕飞

策划、组织与统编:周明

报告编写人员:

段雨含、刘雯、李楠、李葵力、梁懿明、庄弈成、余晓常、许俊东、李川、肖海清、王亚红、杜春艳、黄志佳、杨干、张海强、戴爽、李企