



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

2014 华润(集团)有限公司 社会责任报告



2014 社会责任报告

携手 共创美好生活



封面故事

本年度华润集团及各直属企业的社会责任报告采用中国水墨画与现代笔触相结合的手法展现。象征华润渊源流长的发展历史及深厚的企业文化。

封面由气势磅礴的水墨山及经过艺术处理的村落组成，既寓意着华润实力雄厚的产业群，又描绘着星罗棋布的华润希望小镇。气势磅礴的山峦寓意有社会各界的支持，华润将志存高远，戮力前行，繁途似锦。





01 前言 / 04



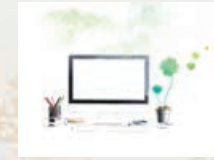
02 主题实践，
探索特色责任项目 / 20



03 责任管理，
引领责任践行融合 / 42



04 携手股东，
追求企业健康发展 / 58



05 携手员工，
提升工作幸福指数 / 72



06 携手客户，
创造更多商业价值 / 86



07 携手伙伴，
开创共赢发展新局 / 102



08 携手社区，
促进社会和谐发展 / 118



09 携手环境，
建设绿色生态文明 / 134

10 附录 / 148

潤澤
中華



“企业是一个社会有机体，也应有自己的价值追求，要有自己的‘魂’。以价值追求为主要内涵的企业之魂才是支撑所有企业可持续发展的根本动力。华润的企业之魂，在于正确地把握华润的价值追求，解决好为谁而存在、靠什么来发展、赚怎样的钱的问题。这样，华润之魂才会在我们心中落地生根，行为上才不会迷失方向。”

——华润集团董事长·傅育宁



问：华润是如何认识和理解社会责任对企业可持续发展的作用的？



答：随着我国社会经济发展水平不断提高，人们对企业的期望也越来越高，认为一家好企业，不仅要看是否在商业层面取得成功，还要观察他们是否在诚信经营、环保生态、节能减排、安全生产、劳工权益保护、慈善公益等方面做出表率，有所贡献。十八大以来，社会责任被提升到国家战略高度，列入对央企领导人的考核内容，作为兼具国企、央企和驻港中资企业三重角色的华润集团，我们更应在履行社会责任方面发挥示范带头作用。做好社会责任工作，可以减少负面舆情，打造受人喜爱的企业形象；可以实现和谐发展、互利共赢；可以不断增强企业软实力和竞争力，实现创世界一流企业的目标。总之，作为社会有机体的重要组成部分，华润不仅要创造经济价值，还要志存高远，在创造社会价值、环境价值上有所作为，努力实现综合价值最大化。



问：华润履行社会责任有哪些特色，还有哪些问题与不足？



答：“携手共创美好生活”是华润一贯秉持的社会责任使命愿景，我们以诚信价值观为指引，遵循商业伦理道德，重视和维护利益相关方的合法权益。这些年来华润的社会责任工作形成了以下几个特点。

一是不断推动形成“以编促管”的社会责任管理机制。自2008年启动社会责任报告编制以来，我们已实现社会责任报告编制在直属企业全覆盖，以这样的倒逼机制，推动企业规范社会责任工作，提高认识，充实理念，完善组织管理体系，健全制度，丰富实践，形成具有华润特色的社会责任工作模式。

二是努力探索责任融合机制。我们正在探索建立舆情监测、风控管理、企业文化和社会责任四位一体的工作体制，使舆情监测有价值、文化落地有抓手、风控管理有目标、责任履行有成效。依靠这一模式，我们在推动社会责任与战略规划、重大决策、制度建设、运营管理、行为规范相融合方面，取得积极成效。

三是集中资源开展社会示范意义大、具有华润特色、内部协同优势明显的特色社会责任项目。近年来，围绕华润希望小镇、贺州循环经济产业园、广昌及海原等地的定点扶贫等项目，我们充分发挥多元化企业优势，努力探索企业扶贫、资源集约、绿色发展的新路，促进了贫困落后地区观念转变，推动了地方经济繁荣，扩大了就业，增加了当地农民收入，实现企业、农民、地方政府、合作伙伴多赢局面。

四是利润中心结合自身实际，聚焦核心议题开展责任实践。我们要求各利润中心以问题为导向，结合业务发展、行业特点，聚焦核心议题，开展特色责任主题活动，涌现出一批典型案例，例如华润怡宝的“百所图书馆”计划，华润燃气的“诚信合规体系建设”，华润置地“阳光采购”行动，华润万家的“合作伙伴行为准则”，华润纺织的“两个机制建设”，华润双鹤“鹤舞行动、鹤鸣行动”，华润东阿“三个一产业扶贫计划”，华润电力的“减排工程”，华润水泥的“荒山复绿”工程，华润雪花啤酒的“勇闯天涯”、“中华文化保护”品牌公益活动。这些主题实践活动起到了很好的示范效应，以点带面，推动了责任践行和融合。



过去一年，集团大力开展员工权益保护和关爱行动，在合作伙伴中深入推进诚信合规、合作共赢理念，加强安全生产、环境保护、食品药品安全工作，创新社会公益、社区共建活动方式，收到了良好成效。2014年华润被国资委评为“节能减排优秀企业”，被中国社科院评为中国企业社会公益“五星级企业”、中国企业及国有企业“社会责任领先企业”，这代表了社会各界对华润社会责任工作的肯定。

虽然我们的社会责任工作取得一定成效，但在履行社会责任方面仍然任重道远，有许多需要改善之处。我们要努力转变过往存在的重经济责任轻其他责任、重股东权益轻其他相关方权益、重舆情轻预防、重报告编制轻践行融合等现象，更加认真地倾听来自员工、客户、合作伙伴等相关方的意见和呼声，直面不足，通过聚焦实质性议题，以行动推动问题的解决。

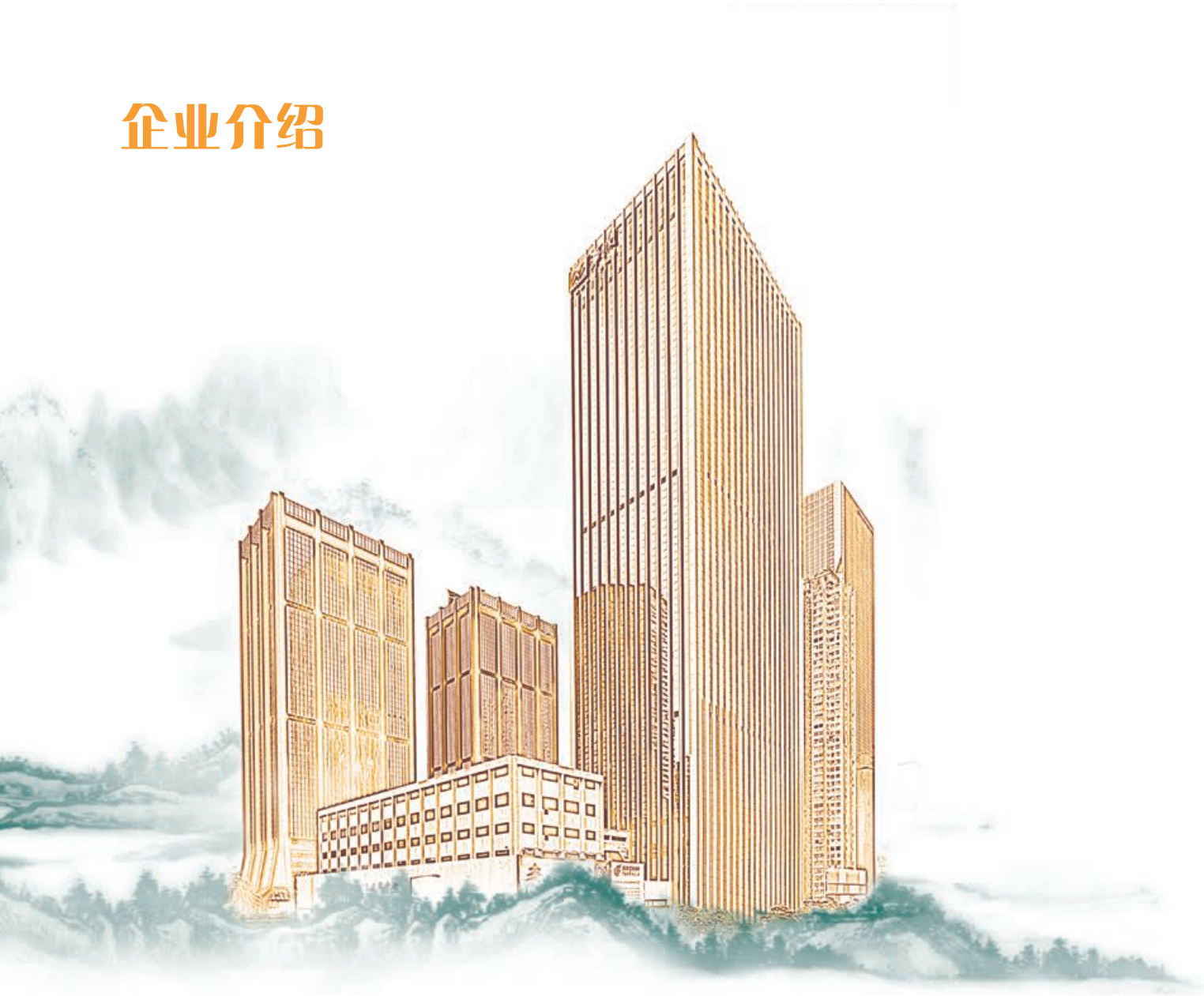


问：华润未来履责的方向和重点是什么？



答：2014年，华润提出了“做实、做强、做大、做好、做长”（5M）的目标和要求，这既是经营理念，也是社会责任的方向和要求。我们将通过编制社会责任中长期规划，强化社会责任指导、评价、考核，进一步加强社会责任与企业文化、战略、生产经营的融合；我们会更关注利益相关方的诉求，以问题为导向，聚焦环境安全、消费者和客户权益保护、供应链履责、阳光采购、员工合法权益保护等核心议题，大力推进社会责任践行；我们将通过引入互联网+的理念，不断创新社会责任沟通传播方式；顺应国家“一带一路”发展战略，在华润电力、水泥等有可能率先走出去的产业，以更高的标准履行好在海外的社会责任，努力推动互利合作，实现共赢发展。





5,686亿

华润集团总资产达12,517亿港元，2014年实现营业收入5,686亿港元，经营利润652亿港元，位列“《财富》全球500强”第143位(2014年公布)。

华润(集团)有限公司在香港注册和运营，是国务院国资委直接监管和领导的53家国有重点骨干企业之一。华润的前身是1938年在香港成立的联和行，在各个历史时期，华润都承担过重要历史使命，为新中国的建立发展和香港的繁荣稳定，作出了独特的贡献。

经过七十多年的艰苦创业和锐意进取，今日华润已经发展为国内地和香港最具实力的多元化企业。截至2014年底，华润集团总资产达12,517亿港元，2014年实现营业收入5,686亿港元，经营利润652亿港元，位列“《财富》全球500强”第143位(2014年公布)。

目前，华润集团下设7大战略业务单元，14家一级利润中心，实体企业1,952家，员工50万人。华润在香港拥有5家上市公司，其中，华润创业(HK291)、华润电力(HK836)、华润置地(HK1109)位列香港恒生指数成份股，华润水泥、华润燃气位列香港恒生综合指数成份股和香港恒生中资企业指数成份股。

华润的主营业务与大众生活息息相关，主要包括消费品(零售、啤酒、食品、饮料)、电力、地产、水泥、燃气、医药、金融等。其中，零售、啤酒、电力、燃气、医药、地产、水泥等业务已建立起行业领先地位。

在重视价值创造的同时，华润常怀感恩之心，积极履行社会责任，努力回报社会。近年来华润每年对教育、赈灾、扶贫等慈善公益事业捐赠价值过亿元，纳税总额过百亿。华润按照国家的要求，积极实践科学发展观，在广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田等贫困山区捐建华润希望小镇，使昔日贫穷落后的乡村，初步转变成欣欣向荣的社会主义新农村，引起了社会各界的广泛关注。目前，贵州遵义、安徽金寨、江西井冈山等革命老区华润希望小镇也正在规划建设中。

华润高度重视对环境的保护和资源的有效利用，以多元化企业的资源优势，在广西贺州等地建设循环经济示范园，园区内电厂、水泥厂、啤酒厂的工业废物污染物可互相利用，用实际行动探索循环经济和可持续发展之路，努力开创绿色发展的美好明天。

展望未来，华润将以更优异的业绩，不断超越，回报股东，奉献社会。



50万

华润集团下设7大战略业务单元，14家一级利润中心，实体企业1,952家，员工50万人



华小姐带您走进华润

她的一日生活：

☀ 白天 06:00-18:00
🌙 夜晚 18:00-06:00

1 07:30 清晨，在华润城的家中醒来，怡宝相伴，润泽心田，清新舒畅的一天由此开始。华润物业24小时私人管家，给华小姐和家人带来了家政清洁等全方位服务，将“高品质”融入点滴生活。

2 08:30 来一杯华润万家旗下的太平洋咖啡，滴滴香浓，意犹未尽，在香醇中唤醒全身活力。



3 09:00 来到位于华润大厦的办公室，开启全新的一天。



4 12:00 木棉花酒店小南洋餐厅精致的各色美食，为参会的您扫去疲惫和饥饿，带来意想不到的惊喜。



5 15:00 华润信托的理财经理为您介绍最新的信托产品，使您的财富智慧，金生不息。

6 16:00 偷得浮生“片刻”闲，工作之余，一片桃花姬阿胶糕，一杯华润怡宝旗下的午后红茶，陪伴享受美妙的下午茶时光。午后红茶的包装瓶出自华润化工，其“华蕾”牌瓶级聚酯切片为各种饮用水提供包装瓶，安全环保，喝着放心。



7 17:30 下班后逛逛华润万家旗下的OLE超市，是华小姐放松心情秘诀。优雅的购物环境、高品质的商品、悉心的服务，都令她流连忘返。买上一袋五丰大米，捎上一盒五丰放心肉，拎上一包喜上喜腊肠，再去Voi-la酒窖选购一瓶上好的红酒，一顿丰盛晚餐的食材一应俱全。



8 18:00 驾车驰骋在回家的路上，华润水泥用百炼青泥凝筑起城市的骨骼，让归家的路更安全更畅顺。耗材280万吨华润水泥修建的珠港澳大桥，将生活的边际延展到更远处，建成通车后，华小姐从珠海老家去香港公司总部只需半小时。



9 18:30 华灯初上，华润电力敷设整个城市的能源动脉，点亮城市的千家万户，照亮你我的梦想。



10 19:00 拧开百尊燃气灶，华润燃气的荧荧蓝火，给三口之家营造了脉脉温情，尽情享受烹饪的乐趣。约上三五好友，在雪花啤酒的碰撞中享受友谊的升华。



11 20:00 夜幕降临，华润银行社区支行依然灯火通明。为了满足像华小姐这样朝九晚五的上班族需要，华润银行特地开辟社区银行业务，将工作时间延长至晚上9点，给更多客户带来便捷高效的金融服务，实现个人业务的全功能。

12 21:00 华润芯，新天地。华小姐打开电视，开始欣赏钟爱的剧场节目。电视机遥控器中的芯片，正是华润微电子出品。



13 23:00 入夜，慵懒地躺在床上，柔软的家纺系列采用的正是华润纺织的产品，营造出夜的温馨，伴您入眠。激情燃烧，难免会有意外，紫竹药业旗下的毓婷，让您轻轻松松出困境。





她的精彩周末：

生命在于运动。忙碌了一周，周末抽半天时间去华润深圳湾体育中心舒活舒活筋骨，是华小姐和先生风雨无阻的项目。那里有各类一流的运动场地及设施，享受挥汗如雨的快乐，远离亚健康。

和亲朋好友欢聚的时光也是不可错过的。华小姐喜欢和朋友们逛万象城，享受window shopping的快乐，也为家人、为自己挑选一份优雅和品位。逛逛华润万家旗下的中艺，慨叹中华工艺品的巧夺天工；或者去华润纺织旗下的“GALADAY”淘淘女士手袋、女鞋和饰品，再去试试“VIVA VOCE”时尚女装；华润代理的CK、dunhill、Givenchy、Esprit，也是不错的选择，这一圈下来，下周Party的行头就搞定了。别忘了捎上“Rime”、“CREASUGI华姿伊”的女袜，让完美的形象不打折扣。家人的健康，是华小姐须臾不敢掉以轻心的，每次逛街，她都会去vivo采活、华润堂为家人选购一份健康伴手礼，让全家人时刻保持精神活力充沛。

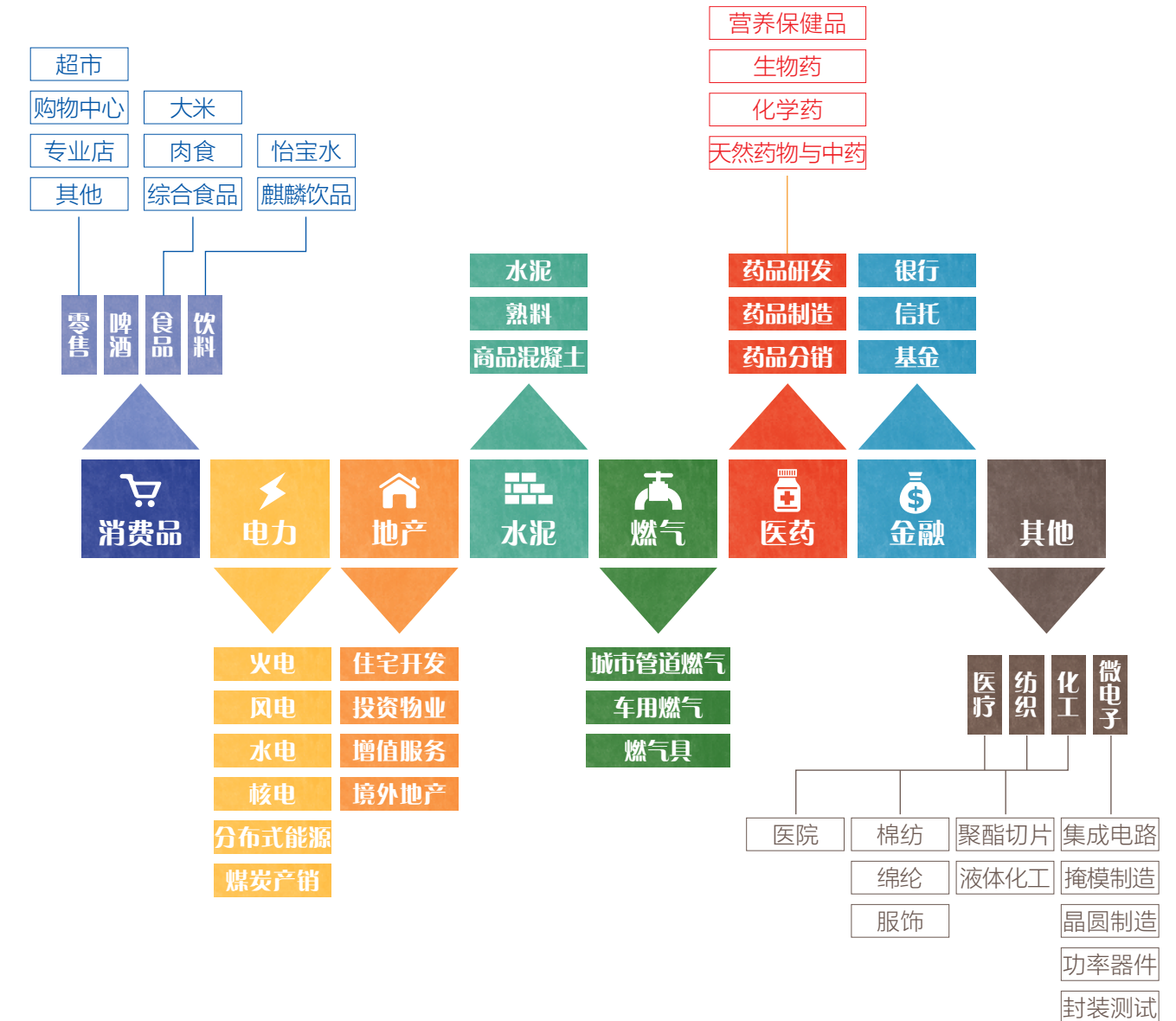
她的健康顾问：

忙碌的工作与生活，难免也有意外发生。华润医药商业旗下的礼安医药、金新大药房、同德堂可为您提供多种OTC药品——999感冒灵、天和正天丸、顺峰康霜等系列产品，应有尽有，专业的医师将指导您购买服用。

若是不小心传染给老人小孩，病情加重，华润医疗旗下的昆明儿童医院、三九脑科医院、武钢总医院等大型专业医院将以过硬的医术、精良的管理、贴心的服务为您排忧解难。

华润片仔癀是华润医药旗下蜚声中外的百年老字号，清热解毒，凉血化瘀，消肿止痛的名贵中成药。病愈后的您，不妨服食一剂，加快痊愈片刻见疗效。

越来越多的人像华小姐一样，无时无刻不享受着华润提供的产品和服务，成为华润的密友，也将这个朋友圈发展得越来越大。“与您携手”，与千千万万个你、我、他携手，华润不断改变着你我的生活，也提升着整个城市的品质。



华润旗下品牌树



(一) 华润·事件



- 1 华润在世界500强排名跃升至143位
- 2 傅育宁出任华润集团董事长
- 3 华润集团设立环境健康和全部(EHS部)及监察部
- 4 华润万家收购Tesco
- 5 华润万象城跨越十年
- 6 华润大力强化诚信合规建设
- 7 华润社会责任报告编制实现全覆盖
- 8 古田华润希望小镇正式竣工落成

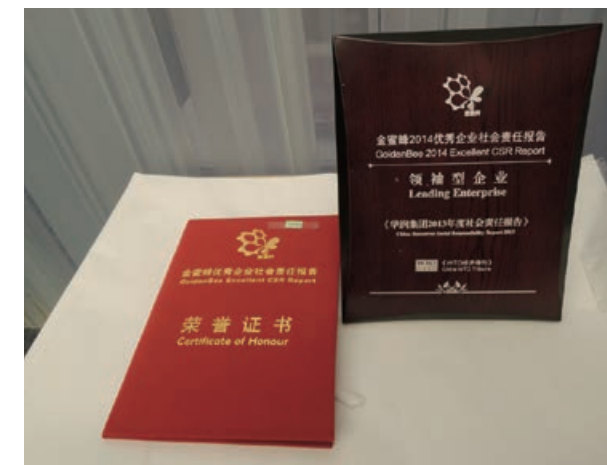
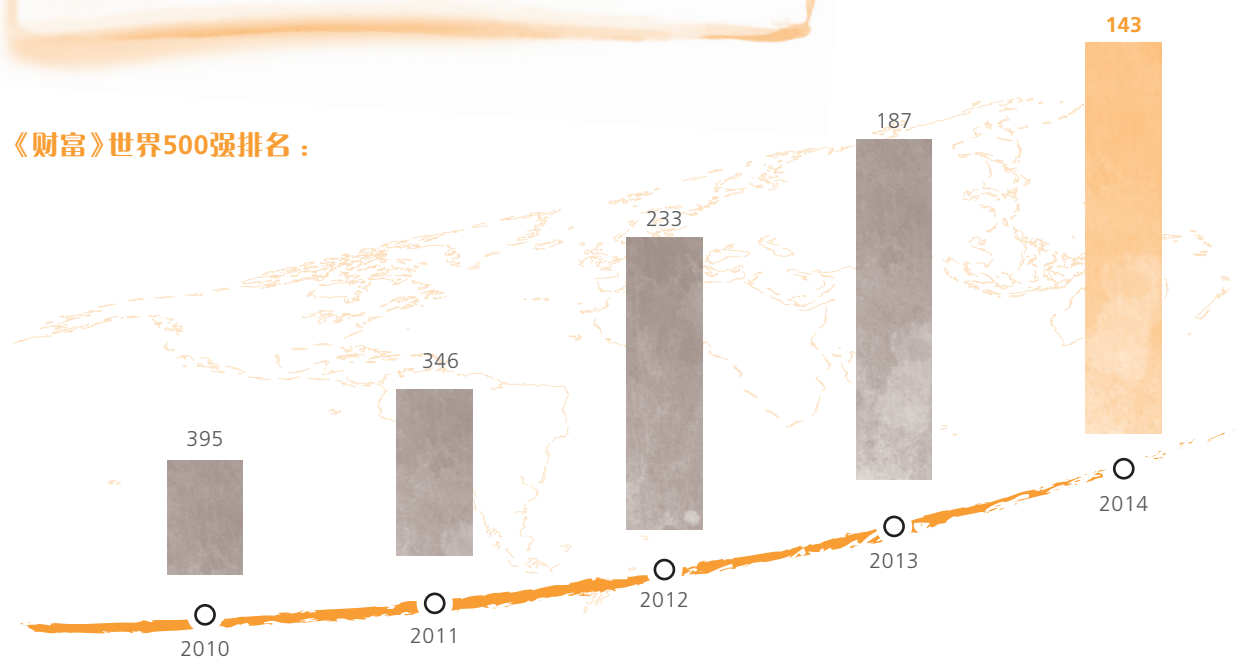
(二) 华润·绩效

营业额：**4,614.1**亿元人民币
 利润总额：**374.9**亿元人民币
 净利润：**250.9**亿元人民币
 净资产：**2,706.5**亿元人民币
 总资产：**9,346.5**亿元人民币
 国有资产保值增值率：**117.3%**

(三) 华润·荣誉

-  世界500强企业第143位(《财富》杂志)
-  2014年度中央企业经营考核综合排名第6(国务院国资委)
-  2014年度企业公益表现“五星级企业”，位列中国企业公益发展指数排名第一位。华润希望小镇项目被评为五星级公益项目，位列50佳公益项目第一名(中国社会科学院)
-  中国企业200强公众透明度最佳社会责任报告奖(中国企业管理研究会社会责任专业委员会与北京融智企业社会责任研究所)
-  “企业绿色管治奖”之企业使命奖、“优越环保管理奖”金奖和“超卓环境安全及健康奖”金奖，并被评为“杰出连续获奖机构(3年或以上)”(香港环保促进会)
-  金蜜蜂社会责任报告领袖奖(《WTO经济导刊》)
-  华润慈善基金会获评全国5A级基金会(国家民政部)

《财富》世界500强排名：

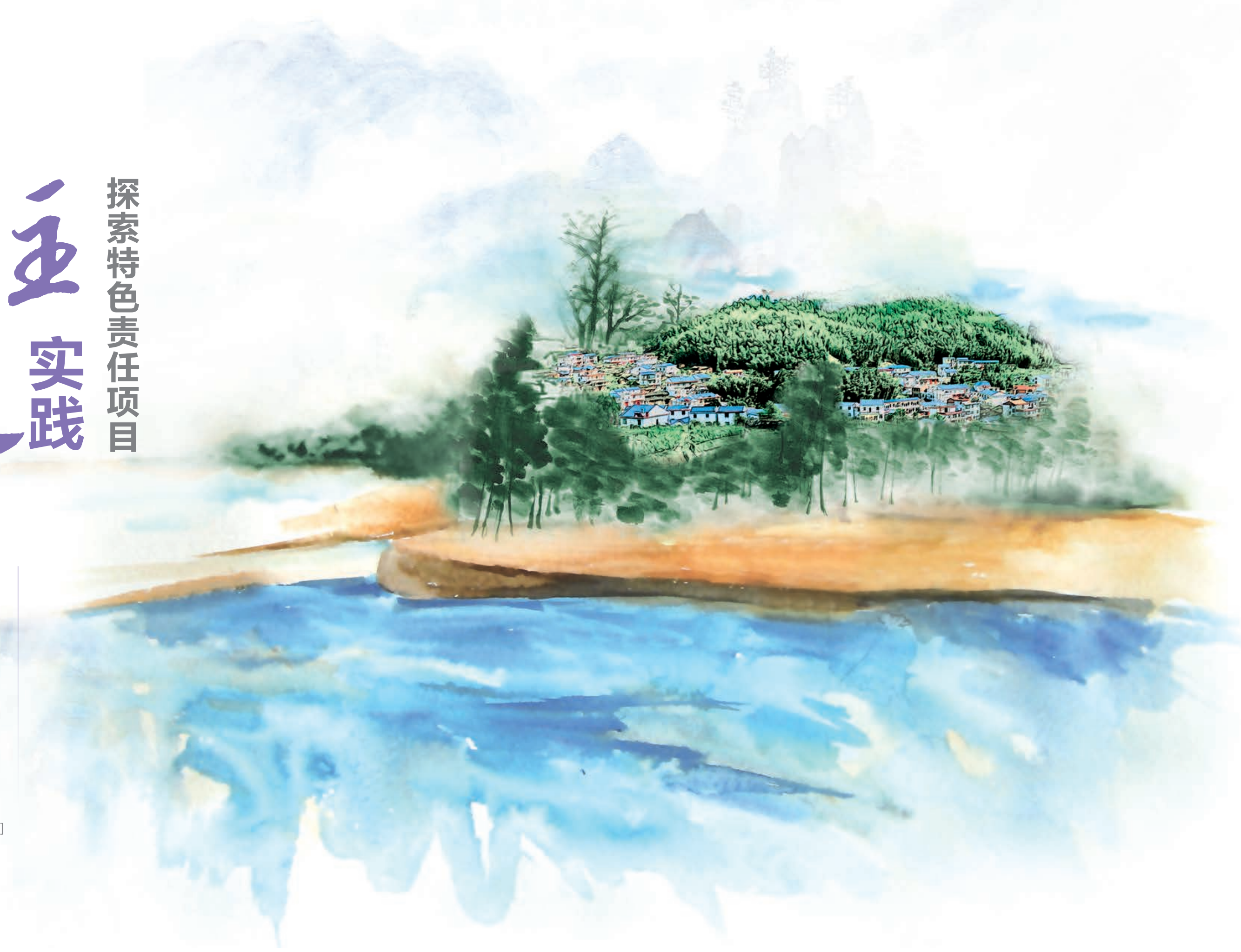


责编：宋贵斌 参与撰稿：江家岱、徐莲子、喻丰

02 主题

五 实践

探索特色责任项目



依法治企 诚信经营

[22]

华润希望小镇

[30]




华润循环经济产业园

[38]

一、依法治企 诚信经营

华润集团结合诚信文化建设中出现的问题，在新形势下，提出了守正出新，熔铸华润企业之魂，处理好人、制度、文化三者辩证关系，将华润“做实、做强、做大、做好、做长”等理念和要求。围绕完善制度流程、健全决策制衡机制、提高决策透明度、落实八项规定、加强审计监督和案件查处等方面，采取了一系列针对性措施，增强了决策科学性，提升了依法治企能力，堵塞了漏洞、防范了风险。

华润对诚信文化的新承诺：

-  **坚守法律底线。**树立法治观念，依法全面保护股东、中小投资者、员工、客户和供应商、消费者的合法权益，遵守国家对环境、生产安全、产品质量、公平竞争等各项法律法规要求，严禁非法集资、转移利润、商业贿赂、偷税漏税、不正当竞争、不公平交易、虚假宣传，毁约欺诈，骗取贷款、恶意逃债，制假贩假、隐瞒产品缺陷等违法行为。
-  **遵循商业伦理。**做正确、公平、平等的事，杜绝诚信缺失。
-  **依法依规治企。**建立“尊重制度，从我做起，有法必依、违规必究”的制度文化和执行制度的文化。

对经理人诚信的新要求

守正出新、正道致远、立品如山、行道如水。

坚守制度之正、规矩之正、法律之正。

华润燃气诚信合规体系建设6大举措

举措一 建立诚信合规组织领导体系

- 董事局主席任诚信合规管理委员会主任，下设办公室，董办公总经理任主任；
- 十大大区及成员企业均成立了诚信合规管理委员会，由大区总经理任主任。
- 各大区设诚信合规专员，由负责纪检工作同事担任，推动具体工作开展。



举措二 颁布《阳光工程十戒》

为工程序列员工严格禁止的行为，触犯者立即撤职。

- 1 弄虚作假，违背诚信合规原则。
- 2 私自收受不正当馈赠或宴请，影响公司利益。
- 3 滥用职权影响工程决策，造成恶劣影响或重大损失。
- 4 与利益相关方串通，损害公司形像或利益。
- 5 为自己或亲友牟取不正当利益。
- 6 泄露工程机密信息，干扰正常工作。
- 7 恶意拆分工程项目，规避管控。
- 8 未经许可在利益相关方兼职或持有股份。
- 9 重大工程质量或安全事故未按要求上报。
- 10 干扰、阻碍正常审计工作。

举措三 签署《诚信合规宣言》

- 截止2014年底共4000余人签署，总部员工和成员公司管理团队覆盖率100%。

举措四 颁布《华润燃气阳光工程管理办法》

- 关注工程造价、物资管理等关键领域，严格落实诚信合规体系。

举措五 开展诚信合规培训

- 覆盖财务、内审、工程、安全四个序列
- 覆盖各成员公司中层以上管理人员
- 总经理亲自授课
- 管理体系落地

举措六 将诚信合规纳入经理人考核

- 将诚信合规列入华润燃气3C经理人素质模型中的一个素质项，纳入绩效考核标准。
- 围绕“人品端正，诚实守信，不谎报、瞒报信息、严格遵守公司制度及行业法规”设定考核维度。
- 对违反诚信合规的经理人实行“一票否决制”。



3.5万

累计开展专题培训或包含诚信合规、廉洁从业内容的各类培训超过1050次，覆盖各级经理人和员工3.5万人以上。

(一) 认识更深化

集团努力营造全员尊法、学法、用法、守法的氛围。2014年，开展多层次专题教育活动，涉及廉洁诚信、依法治企、预防职务犯罪等，并在华润大学开设廉洁诚信课程。参训人员涵盖集团领导、直管经理人、新晋升经理人以及法律、财务、业务线管理人员。

集团总部和下属一级利润中心全年累计开展专题培训或包含诚信合规、廉洁从业内容的各类培训超过1050次，覆盖各级经理人和员工3.5万人以上。



华润召开经理人会议，开展诚信廉洁专题培训



(二) 组织更健全

成立集团监察部，强化纪检监察职能，实施集团和战略业务单元、一级利润中心纪委书记专职化，明确了监察部和纪委书记、专职纪检干部的岗位职责，为推动华润反腐倡廉、案件查处工作，建立了组织保障。

贯彻落实廉政建设责任制，要求各单位负责人强化责任意识，担负起廉政建设主责，实行一岗双责；监察部门负有监督责任；对廉政建设工作不力的追究领导和监督责任，并逐级签署《廉洁诚信责任书》，责任到岗、到人。明确了集团落实责任制全年工作要点，重点加强反腐倡廉教育、防范机制建设及重点关注领域。

(三) 制度更完善

2014年，集团成立华润投资预审委员会，再次全面梳理了《华润集团贯彻落实“三重一大”决策制度实施意见》，修订投资管理、招标采购、合同管理、兼并收购、国有产权管理等8项重要制度，对下属企业的实施细则提出明确要求。通过对决策制度全面梳理和完善，使集团集体决策制度更加规范，决策更为科学。

案例 完善“三重一大”决策机制

“三重一大”，即重大问题决策、重要干部任免、重大项目投资决策以及大额资金使用。2014年，集团重点从制度执行与监督两方面加强“三重一大”风险控制机制建设。

执行方面：

制定《华润集团投资预审工作细则》，成立投资预审委员会和预审办公室，从专业角度和预审环节牢牢把好投资风险“关口”，保证投资工作质量。

监督方面：

发布《集团大额资金支付管理情况及进一步加强风险监控工作的报告》，系统梳理在大额资金支付过程中的内控薄弱环节，明确监控要求及各业务单元大额支付参考金额。



延伸阅读：华润集团投资预审机制

投资预审机制使集团“非授权投资项目”必须经过集团投资预审委员会预审，同时经三分之二或以上与会委员赞成，方能报集团董事会审批，否则视为被否决，防止了“一言堂、个人说了算”的可能性。

(四) 措施更有效

集团修订了重大事项议事规则，涉及重要决议的内容均须上报集团董事会集体讨论。决策性会议中，增设专题会议，听取相关企业专项汇报及工作部署，提高决策效率和质量。2014年，集团决策性会议明显增多，内容更丰富，关注度更高，规范和提升了领导团队关于重大问题集体决策的行为，使重大问题决策的透明度进一步提升。



- 共召开常董会19次、党委会18次。新增专题会议13次，讨论投资决策、业务发展、管理变革、人事调整、风险管控等重要议题80余项。
- 在OA系统中增加“三重一大”模块，要求各业务单元涉及“三重一大”的会议纪要必须及时上线，由此增加“三重一大”决策事项的信息透明度。新增《华润重大事项报告》，按月呈报国资委监事会。

集团

决策材料

三重一大决策事项结果传阅

传阅

三重一大			
编号:	提交后自动编号	起草日期:	2015-06-24
会议名称:			
会议类型:		会议日期:	至
呈报人:		呈报单位:	
会议议程:	序号	议题	议题分类
	1		
传阅范围:			
会议纪要 (0)			

(五) 监督更有力

1. 审计监督

持续推进对重点行业、重点单位的审计，将投资、招采、工程建设等高风险业务作为重点关注领域，深入揭示影响企业健康长远发展的不合规问题和风险隐患，积极推动各利润中心通过追回损失、健全制度、问责追究等方式落实审计整改。集团各级审计、监察部门在开展各项审计监督、效能监察、专项检查等工作中，将“三重一大”制度贯彻落实作为监督检查的重点内容，通过加强检查、督促整改、规范操作，进一步保证各级单位重大决策的“合规、科学、民主”。



集团审计人员驻点审计

2. 公众监督

在华润网站开设“员工建议直通车”专栏，接收员工关于违规违纪案件线索的投诉、举报，充分发挥公众监督的作用，增强各级经理人廉洁诚信行为意识。制定《华润集团信访管理实施办法》，接纳群众来访来电来信，并将涉及贪腐、违规违纪类线索移交监察部门跟进处理。



(六) 践行更丰富

1. 落实“八项规定”

开展涉及公务用车、办公用房、各种消费卡、会所等专项整改活动13项，系统清理“四风”现象。修订完善《华润十戒》、《华润集团建立廉洁诚信体系实施办法》，修订华润履职待遇、业务支出实施细则，规范公务用车、办公用房、公务接待、培训、通信、差旅费等，明确了监督部门的职责，违反标准的处罚措施。通过文件规范、制度修订、总部示范的方式，努力杜绝各项公务接待中的铺张浪费行为和形式主义作风。

- 2014年，新建、修订有关廉政建设、诚信合规类制度或制度性文件31项；
- 全集团会议费用较2013年下降50.5%；
- 不记名群众评议调查显示，员工对群众性教育实践活动的问题整改情况整体“满意”达到了90%，“基本满意”以上达到98%。

2. 加强案件惩处

2014年，集团问责追究人员66人次，分别给予警告、记过、记大过、降级、撤职及扣减年薪、奖金等内部处分，部分情节严重人员被移送司法机关处理。通过严肃问责追究，有效发挥了审计的负激励作用，强化了各级经理人的合规意识。对于重大违法舞弊事件，集团编写为案例印发经理人阅读、列入培训教材。

案例 查处私吞公司财产案件

2012年，集团审计部在对某一级利润中心进行审计时，发现该单位人力资源总监（集团直管经理人）王某某伙同外部成立猎聘机构、虚构猎聘费用等手段私吞公司财产的严重违法问题。为此，王某某及其同伙黄某某被移送当地司法机关处理，于2014年1月分别被判有期徒刑并处没收个人部分财产。事后下发了简报，编写了案例，有效宣贯了华润诚信文化。



黄某某、刘某受审现场

案例 查处收受回扣案件

• 事件发生

2013年，集团在对下属某三级企业审计时发现，该企业采购高级经理刘某以及所属地区8家门店酒水经理王某某等共13人，利用职务之便，在2012年至2013年间，通过礼金、订货回扣、截留公司采购收入等方式收受供应商不正当利益，严重违反了其所属一级利润中心发布的《诚信清廉条例》。

• 事件处理

被审计单位对上述13名责任人进行了严肃处理，其中刘某、王某某等多人被开除，问责处理177人次。

• 建章立制

该单位积极完善采购制度流程，并通过走访供应商、对商品部全体采购人员开展诚信培训等方式，强化诚信合规意识，堵塞采购腐败漏洞。

问题与改进

2014年华润集团依法合规建设的主要问题是，个别单位和个人责任意识不强，制度和程序漏洞，执行落实不到位。对此，集团将从违法违规行为的预防、监督、应对等多个层面的建设着手，加大对违法违纪案件的处理力度，加强集团巡视工作和专项审计的结合，强化各级经理人的廉洁诚信教育，不断健全完善集团的廉洁诚信体系，打造集团内诚实守信、言行合一的廉洁文化。

二、华润希望小镇

建设理念：

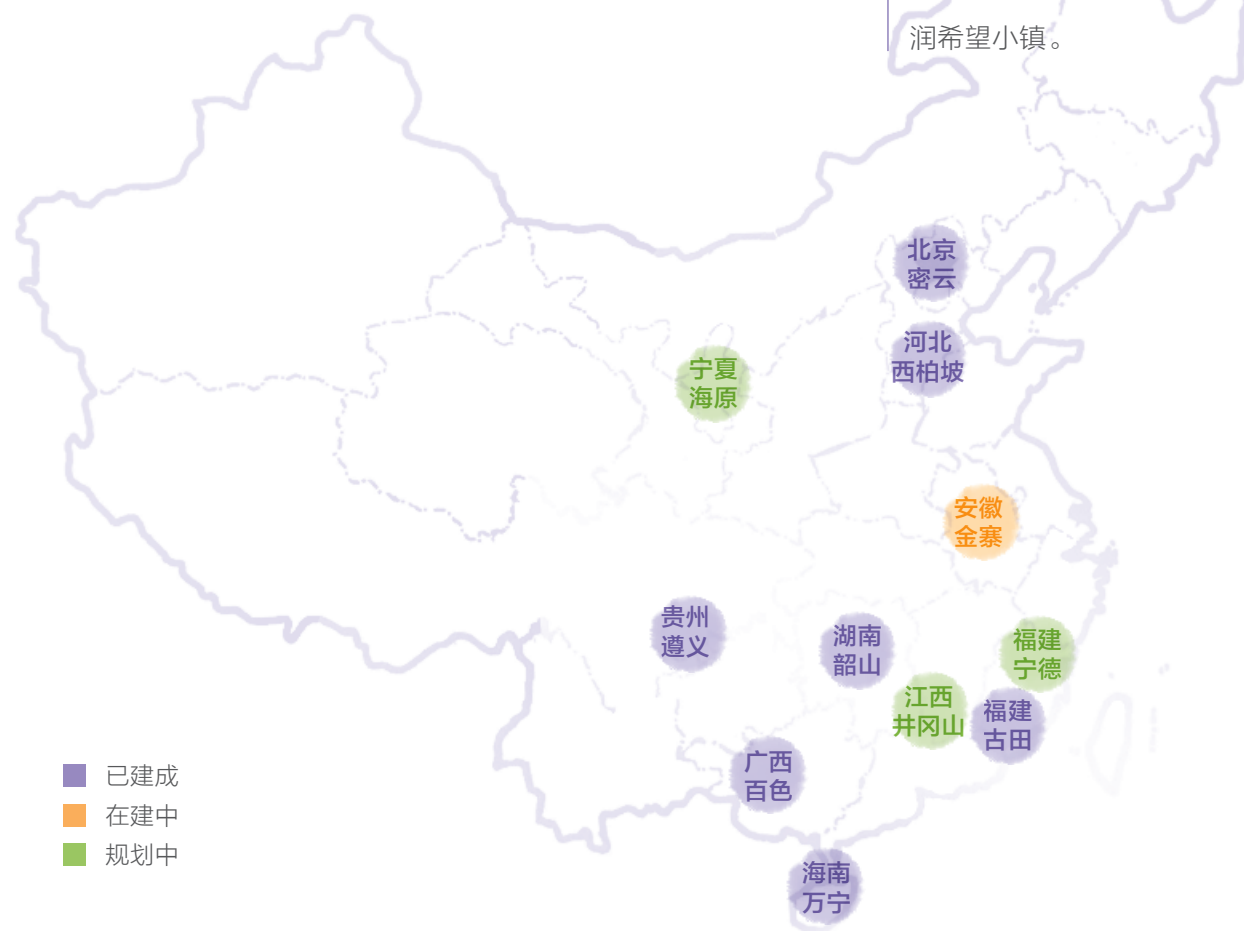
集中有限资源开展社会示范意义大、具华润特色、内部协同优势明显的项目。

建设愿景：

通过环境改造、产业帮扶、组织重塑三项工作，改变村民居住环境，促进农村集体经济发展，建设生态、有机、绿色，与当地自然环境保持和谐一致，具有农业发展活力、鲜明地方和民族特色的社会主义新农村。

建设成效：

截止2014年底，华润希望小镇已建成的有7个，包括广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、贵州遵义、海南万宁、北京密云华润希望小镇；在建中的有1个，安徽金寨华润希望小镇；规划中的有3个，江西井冈山、福建宁德、宁夏海原华润希望小镇。



■ 已建成
■ 在建中
■ 规划中

环境改造

营造和谐民居，提升服务配套公建设施，建设环保市政，低价低技术筑低碳小镇。

- ☑ 和谐的民居改造：“改厨、改水、改房、改厕、改圈、改院”，全面提升民居设施。
- ☑ 齐备的公共配套设施：完善及提升公共配套设施服务并辐射周边乡村，主要包括医疗、教育配套设施、综合服务中心和农贸市场。
- ☑ 生态环保的市政基础设施建设：清洁能源、污水处理、太阳能、强弱电改造、道路硬化、清洁饮水、照明、环境美化工程等。

(一) 我们是小镇建设者

以华润慈善基金会为平台，从集团、直属企业、员工、合作伙伴四个渠道募集捐款，通过环境改造、产业帮扶、组织重塑三种途径，建设华润希望小镇。

产业帮扶

引导农民成立专业合作总社，以此作为产业帮扶平台，优化改良现有农产品，发展特色产业。

- 💧 百色希望小镇：小番茄、水稻、芒果、林下鸡
- 💧 西柏坡希望小镇：苹果、蛋鸡
- 💧 韶山希望小镇：水稻、红米、蔬菜
- 💧 古田希望小镇：林下鸡、海鲜菇
- 💧 遵义希望小镇：苗圃
- 💧 金寨希望小镇：猕猴桃
- 💧 万宁希望小镇：东山羊
- 💧 密云希望小镇：七彩农场、万家果园等生态观光农业

组织重塑

通过社区党支部、社区居委会、农民专业合作社交叉任职的方式，实现农村党、政、社三位一体的新型管理模式。

- ☆ 社区居民委员会：全新的功能齐全农村社区。
- ☆ 农民专业合作社：部分利润用于小镇集体提留的公共积累，用于小镇社区居委会行使行政及公共管理支出。
- ☆ 社区党支部：发挥社区党组织在推进社区建设中的领导核心作用。

建设者说

难忘的岁月

姓名：李博

年龄：33岁

华润司龄：8年

公司：华润置地福建大区

岗位：厦门公司商业运营管理中心副总经理
(曾任古田华润希望小镇项目组长)

2011年10月17日，我与3名同事从利润中心抽调出来参与集团希望小镇的建设工作。从此，与古田华润希望小镇结下了不解之缘。经过1个多月的调查摸底和走访，小镇的风土人情、房屋市政、经济来源、政府配套班子一一落实，规划一稿、二稿、终稿，施工图设计，总包招标进场，项目开工仪式逐项推进。一个全新的华润希望小镇在古田这块热土上拉开了帷幕。

我蹲守在现场三个多月，期间只回家两天，为了即将降临人间的孩子。半年过去，接到父亲来电告知母亲重病，但作为项目组组长，我分身无术，母亲需要我，但小镇项目组诸多事宜都等着我协调，项目攻坚阶段，诸多责任和无奈交汇在一起。

2014年1月春寒料峭，小镇度过了多年未有的寒冬，落成了的村委会广场放着《好日子》，三五年轻人在文化站图书室翻看着农技杂志，环村路上的太阳能路灯挂起了通红的灯笼，小镇幼儿园里小朋友们哼唱着“月光光、照地堂”，敬老院的老人们在窗明几净的院子里享受着午后阳光，白墙黛瓦的新民居里炊烟袅袅，小镇村民正忙着准备过年，欢欢喜喜迎接属于他们的古田华润希望小镇的第一个新年，从他们脸上的笑容可以预知，他们的生活必定会因为华润的到来一年好似一年。

此刻，心中五味交织，但也倍感欣慰，我想，可以有时间回家与父母、与妻子吃顿团圆饭了。

(二) 说一说小镇新变化

环境改造：2014年古田希望小镇落成竣工，遵义希望小镇基本完成环境改造，金寨希望小镇样板区竣工、项目全面开工。

产业帮扶：2014年百色希望小镇流转整理土地达万亩，古田希望小镇确定产业发展方案，金寨希望小镇生态猕猴桃项目已经全面启动，西柏坡希望小镇50万羽蛋鸡养殖场投产运营，万宁希望小镇产业基地东山羊、冬瓜喜获丰收。

组织重塑：2014年古田希望小镇润农物业服务公司成立。

1. 古田华润希望小镇

2014年6月25日，古田华润希望小镇落成竣工，彻底改善了当地农民的生活环境，实现了“客家特色之镇、生态绿色之镇、和谐活力之镇”的建设目标。

- 完成规划范围内227户民居建设工程，新建民居85户，改造民居142户；
- 新建集农事村办、民主议事、文体活动为一体的希望小镇综合楼；
- 建成社区型养老院、卫生站、幼儿园，弥补了乡村公共配套设施严重匮乏的“短板”；
- 实施道路硬化、电网改造和供水系统改造，开展环境整治工程、绿化工程，因地制宜建设三格化粪池和生态湿地等污水处理工程，在村内主要道路安装太阳能路灯；
- 以润农合作社为平台，开展林下鸡养殖、食用菌种植、竹帘加工厂等特色农副产业。





遵义华润希望小镇服务中心

2. 遵义华润希望小镇

2014年，遵义希望小镇全面开工建设。项目区内218套改建民居已基本完成，118套新建民居已完工80%。综合服务中心、幼儿园、村民之家、老年公寓、卫生站等公建设施已全部建成并投入使用。道路、人工湿地、绿化等市政工程已完工70%。遵义希望小镇已于2015年6月23日建成竣工。

3. 金寨华润希望小镇

2014年下半年，金寨希望小镇正式开工建设，产业帮扶工作同步推进。样板区6套改造房、4套新建房已建成并交付村民使用，其余新建房、改建房及公建工程也已全面启动。以润农农民专业合作社为平台重点开展了1000亩生态猕猴桃种植项目，其中100亩猕猴桃种植示范园已建成，其余900亩也已完成基础设施建设。



雪中的金寨华润希望小镇新居



金寨华润希望小镇1000亩猕猴桃种植基地

4. 华润百色希望小镇

几年来，先后在百色希望小镇及周边地区流转土地近万亩，投入土地整理和产业发展资金1.3亿元，发展了适度规模化、现代化的种养殖业，大大提高了农业生产效率和经济效益，发展了集体经济，增加了农民收入。百色希望小镇农民人均年纯收入从2007年的2362元提升到了2014年的13366元。产业帮扶的开展就地消化了农村劳动力，同时还吸引了许多原本在上海、广州、深圳等大城市打工的农民返乡创业(自2008年起总计80余人)，有效转变了由于农村人口大量涌入城市而造成的乡村凋敝的困境。农民也经历了从个体农户到合作社农业工人和乡村创业者的转变，新型农村集体经济蓬勃发展，农村就地城镇化的效果悄然显现。



百色希望小镇林下鸡养殖园



百色希望小镇圣女果种植基地

案例 返乡农民工田秋香的故事

田秋香，百色华润希望小镇返乡农民工。2008年6月，田秋香在得知华润在百色建设希望小镇，并要帮扶农民发展产业的消息后，辞去了在深圳一家工厂流水线上的工作，返乡创业。在华润的引导和支持下，六年多来，秋香加入了合作社，从零开始，到现在经营持有2个林下鸡养殖场，年出栏林下鸡10万只，注册了“秋香鸡”品牌，年收入超过10万元。目前，田秋香担任润农农民专业合作社总社的副理事长、百色五丰林下鸡养殖农民专业合作社养殖技术员，并成为了广西壮族自治区人大代表、百色市人大代表。



2014年10月17日，田秋香参加在人民大会堂召开的首个全国扶贫日活动

02 主题实践，探索特色责任项目

(三) 让数据来证明我们的付出与收获

华润牵头，华润的员工、合作伙伴积极参与，地方政府通力配合，村民参与共建，华润希望小镇越来越多了，贫困的乡村越来越有希望了，那里的环境越来越美了，特色产业越来越兴旺了，小镇居民的腰包越来越鼓了。看到这种农民、地方、企业三赢局面，华润人充满着欣慰和喜悦，这种付出是值得的。

- 集团通过华润慈善基金会捐赠希望小镇资金超过**4.2亿**元人民币。
- 华润历年派出的建设者累计**300余**人驻守乡村，累计**60余**名专业义工积极参与。
- 约**3100户**小镇农户，**12200名**小镇居民直接受益。
- 百色希望小镇农民人均年纯收入从2007年的2362元提升到了2014年的**13366元**。
- 西柏坡华润希望小镇2014年人均纯收入达到**4520元**，较2013年增幅**30%**。
- 韶山华润希望小镇2014年人均纯收入达到**13309元**，较上年增长**38%**。

百色希望小镇农民人均年纯收入



- 2014年，在中国社科院评发布的《企业公益蓝皮书2014》中，华润集团公益发展指数排名第一位，获评“五星级企业”；华润希望小镇项目被评为“五星级项目”，位列50佳品牌公益项目第一名。

以前下雨天出去一趟摩托车都是脏脏的，现在水泥路从镇上一直能通到家门口，整个村子环境也变得很好，我常常觉得自己住的村子像城市里的高档小区。

——张德铭
古田华润希望小镇村民

前几年村里的劳动力都出去打工，家里都是妇女老小，一家人除了打工挣的钱，一年就靠种一季水稻，一亩稻子换四五百块钱。现在土地流转给合作社，每年的租金够我们买米的，偶尔合作社还雇我到田里帮忙锄草、栽苗做小工，一天也能挣好几十块钱，华润帮我们发展了猕猴桃(项目)之后我们的生活更有保障了。

——徐应谱
金寨华润希望小镇润农农民合作社社员

三、华润循环经济产业园

华润循环经济产业园是华润集团利用多元化企业的资源优势，按照“减量化、再利用、资源化”的循环经济发展要求，将构成循环经济的产业引入园区，实现不同产业之间能源综合利用、废弃物吸收转化、污染物减量排放的目标。推动了多元化业务协同、资源共享，开辟了一条循环经济绿色环保发展道路。

(一) 华润贺州循环经济产业园

2010年，华润集团统筹华润电力、华润水泥和华润雪花在广西贺州富川县莲山镇建设贺州华润循环经济产业园，构建了电厂、水泥厂、啤酒厂的协同发展模式。循环经济产业园于2013年建成运营，电厂、水泥厂、啤酒厂三厂资源循环利用，减少了废弃物排放，保护了富川特有的青山绿水，带动了周边地区繁荣，让富川从一个国家级贫困县转变为发展循环经济绿色环保的新兴县。

- 2012年10月，获批为广西壮族自治区循环经济产业示范区
- 2014年1月，获得国家发改委等四部委联合颁发的“国家循环经济教育示范基地”称号



贺州华润循环经济产业区周围青山绿水

1. 资源循环利用

华润电力建设两台100万千瓦超超临界燃煤发电机组，电厂产生的粉煤灰、炉渣、脱硫石膏作为原料供应给水泥厂使用；水泥厂向电厂供应脱硫用的石灰石粉；啤酒厂产生的废水由电厂处理后用作循环冷却水；啤酒厂所需的水、蒸汽全部由电厂供给，排出的硅藻土、酵母泥交付水泥厂掺烧处理。整个产业园区每年约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4250吨。



电厂脱硫系统产生的石膏



电厂产生的粉煤灰、脱硫石膏作为原料用于水泥生产

2. 产业协同发展

经过两年的运营，三个厂产业协同方面成效显著：2014年综合利用石灰石粉15.86万吨，粉煤灰41.6万吨，炉渣8.59万吨，脱硫石膏28.95万吨，电力向啤酒供蒸汽2.67万吨，电力向啤酒供电398.4万千瓦时，实现协同效益6514万元。



华润电力生产线



华润啤酒生产线



华润水泥生产线



园区全貌



产业园区建成前



产业园区建成后

3. 造福当地社区

产业园区的规划、建设到投产运营，改变了当地居民的生活。产业园马路对面，建起了一栋栋新的四层瑶族风格楼房；在大深坝村，花园式的村落，60多栋新颖别致的“别墅”，村中设有村务中心、迎宾广场、琉璃湖等，在片片脐橙树的围绕下，显得格外怡然。村民们亲眼见证了产业园从一片荒地变成了今日环境优美、风景如画的国家级循环经济教育示范基地产业园区。产业园区建成后，为当地提供就业岗位1000余个，有效缓解了当地居民的就业压力，提高了当地居民的收入，改善了当地居民的生活质量。



华润接待富川瑶族自治县莲山镇村民参观生产现场

华润集团以优秀的企业文化、先进的管理理念建设、运营产业园区，吸引了大批外出打工的当地居民选择回乡，在产业园区工作，使当地居民转变了外出打工的观念，拓展了视野、增长了知识；推动了当地政府在基础设施建设方面的发展速度；并提升了当地政府在公共服务方面的服务意识和能力。

华润带来的不是环境恶化，而是良性发展。富川如果没有华润进来、没有找到这样一个循环经济模式，就会挖山、破坏环境，最终恶性循环；如果没有华润进来，没有财政支撑，其他产业也无法进来。

——廖立勇，富川县县委书记

与华润员工们打交道，深刻感受到了他们的工作效率高、执行力强，每天工作时与他们朝夕相处，自己也学习到了很多先进的管理理念，比如说“精益管理”、“5M管理”理念。

——黎学武，示范区管委会员工

未来，华润集团将充分发挥多元化产业的优势，加强集团内部业态和外部相关产业合作，继续大力推进新的循环经济园区的规划建设。以最少的资源消耗和最低的环境代价，获取最大的经济产出和最少的废物排放。

(二) 华润泉州循环经济产业园

福建泉州华润循环产业园为在建项目，规划为火力发电、建材制造、海洋化工为主要核心产业，建有医药、食品产业，实现电、热、水联供，满足周边市场需求。一期建设预计将形成60亿元的年产值，每年为地方税收增收6亿元；同时，还可解放盐田5000亩，提供超过2000个就业岗位。经过近几年的精心策划，目前华润内部电力、水泥、燃气、医药、医疗等业态正在保持协同沟通，并与合作方福能集团达成合作意向。未来将进一步进行资源整合和项目联动，共促园区各业态发展。



华润集团、福能集团就泉州华润循环经济产业园项目签约

责编：朱虹波、刘默涵、田泽民
参与撰稿：何书泉、何叙之、胥昌、郭彪、顾峻、栗晓峰
资料支援：王晓震、孙良申、何杉、常阳、喻丰

03

责 任 管 理

引领责任践行融合

丰富责任文化

[44]

完善组织与制度

[48]

健全工作机制

[51]

推进以编促管工作模式

[55]

责任绩效

[56]



挑战与目标

华润集团在开展社会责任工作过程中，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。本年度集团通过深化责任理念，完善组织制度保障，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；通过创新管理模式，提高责任管控的有效性、针对性；通过将有华润特色的责任管理模式与业务发展相融合，全面提升责任能力。这些举措在开展责任践行、责任融合中取得积极成效。

一、丰富责任文化

华润社会责任使命：

携手 共创美好生活

华润社会责任愿景：

追求卓越发展，努力打造出“投资者信任、员工热爱、社会尊重、大众称道”的优秀企业形象，把华润建设成为具有国际竞争力的世界一流企业，实现超越利润之上的追求。

(一)使命、愿景、理念

社会责任与企业文化相融合是华润开展社会责任的特色之一。华润以“诚实守信”作为企业的核心价值观，将“讲规则、走正路、说真话、办实事”作为诚信文化的行为准则，同时，努力探索以诚信合规为指导的责任管理与践行工作机制，推动特色主题实践活动开展，由此塑造“员工靠得住、社会信得过、股东最放心”的企业形象。



将华润“做实、做强、做大、做好、做久”(下简称5M)是集团本年度提出的重要经营理念。自傅育宁董事长提出这一要求后，社会责任与此进行了对标，聚焦形成核心议题，据此开展工作指导，推动融合落地。

5M	具体要求	社会责任体现
做实	<ul style="list-style-type: none"> 诚信合规 依法治企 基础管理 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律、制度和商业伦理，依法纳税 防范商业腐败，建立惩防协同长效机制 保护中小投资者和消费者权益 加强信息披露 杜绝形式合法，实质违背商业道德、破坏资源环境的项目建设 决策规范化、透明化、专业化 将社会责任融入企业决策、制度、运营与员工行为
做强	<ul style="list-style-type: none"> 核心竞争力 专业能力 	<ul style="list-style-type: none"> 打造华润特色的社会责任管理能力 引领中国企业的社会责任管理水平 建设一流人才与管理队伍
做大	<ul style="list-style-type: none"> 经营规模 市场地位 	<ul style="list-style-type: none"> 保护员工权益、促进员工成长，开展员工关爱，实现与员工共成长 推动供应链履责 维护市场竞争秩序，公平竞争 社区共建，合作共赢 开展慈善公益，与社会分享发展成果
做好	<ul style="list-style-type: none"> 好业绩 好产品 好服务 	<ul style="list-style-type: none"> 安全性、收益性、成长性好 为消费和客户提供一流产品和服务 完善的客户服务管理体系 不断超越用户期望，为消费者和客户创造价值
做久	<ul style="list-style-type: none"> 发展战略 商业模式 创新能力 国际化水平 企业形象 	<ul style="list-style-type: none"> 依靠社会责任引领企业发展 建设资源节约型和环境友好型企业 实现安全生产 打造产学研合作平台，增强研发投入 严守商业伦理与道德理念，遵守行业规范，重合同守信誉 关注负面舆情，改善媒体关系 以利益相关方意见导向，聚焦实质议题，改进工作，促进融合



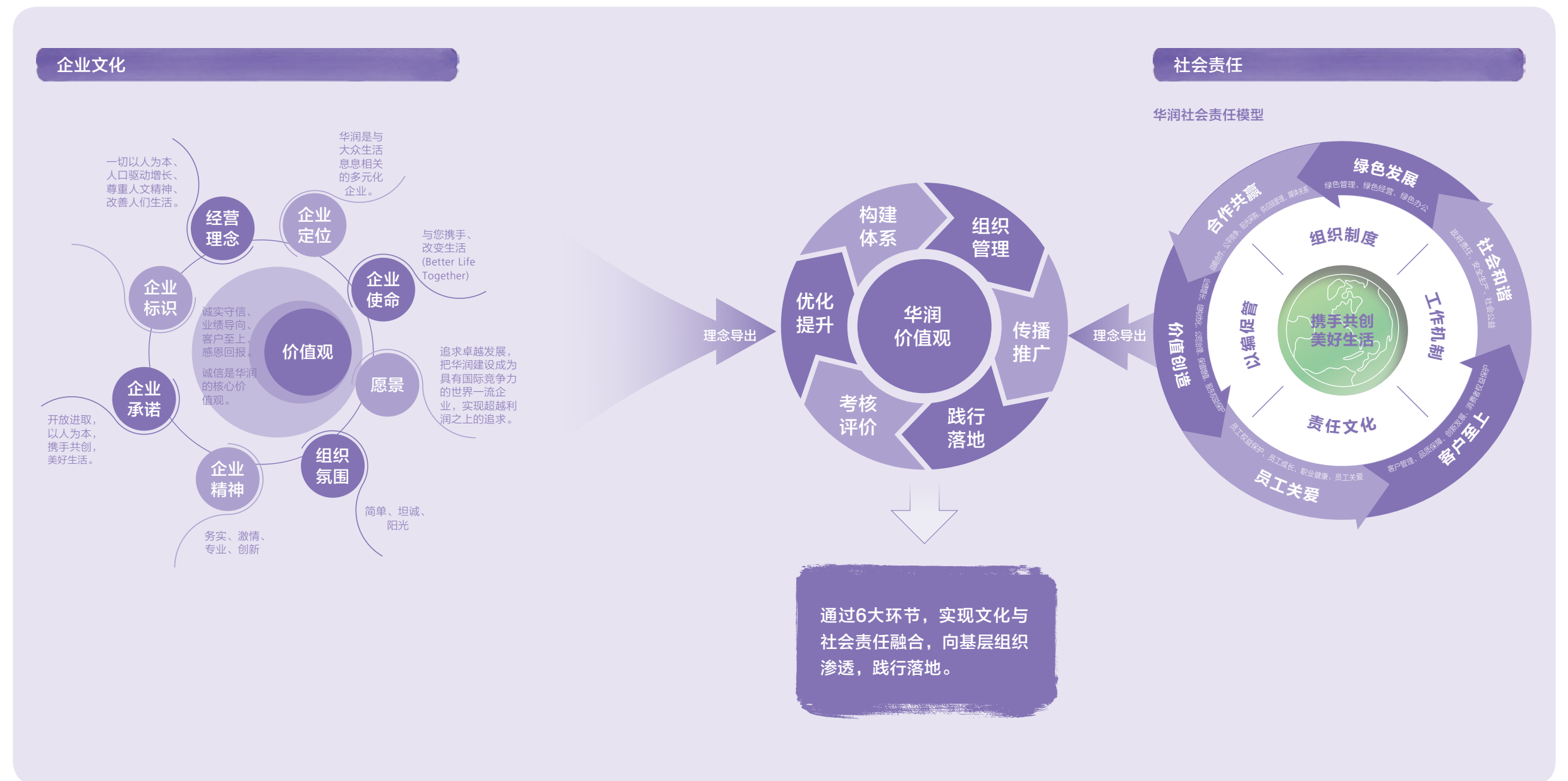
延伸阅读：华润实践社会责任与企业文化融合的推动机制

将社会责任与企业文化相融合，是华润开展社会责任工作的特色之一。企业文化理念对接社会责任议题和关键绩效指标，社会责任中长期计划服从和服务于集团“十二五”发展战略，依据社会责任中长期规划，聚焦年度责任管理主题，融入各单位工作计划。积极探索华润特色的社会责任管理模式，实现企业发展战略、企业文化与社会责任融合。

(二) 责任规划

随着社会的发展和进步，国家、公众对企业履行社会责任的呼声越来越高，十八大以来中央高度重视此项工作，将其提升至国家战略层面，列入央企考核之中。为增强社会责任工作的前瞻性、计划性，加快责任融合，2014年集团组织专门力量，开展了社会责任规划研究，总结了过去5年来此项工作的经验，反思了问题与不足，提出了未来工作方向，在集团务虚会作了专题汇报。目前，正在组织集团及所属企业，围绕社会责任目标、遵循原则、使命远景、责任理念、核心议题、践行重点、措施步骤、落实机制、资源保证等议题，进行系统规划研究。

实现社会责任与企业文化融合的推动机制



二、完善组织制度

(一) 健全组织

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，集团各部室是各项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。2014年，在新成立的监察部、EHS部的职能中，集团将社会责任管理要求与其职能进行了对接；对战略管理部、法律事务部、人力资源部提出了新的责任管理要求。通过上述工作，使矩阵式责任管理组织体系职责更清晰、分工更明确、责任更落实。



(二) 落实制度

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

2014年集团制度建设的重点是开展制度培训、推动制度执行、加强检查评价。

开展制度培训。在华润大学对中层经理人组织了2期培训，对华润医药、华润置地、华润医疗等利润中心进行了辅导，对集团社会责任职能线有关人员开展了培训，受众逾1200人次。

推动制度执行。本年度在集团部室修订有关投资、采购、财务、人事、资产处置等重要制度中，社会责任主管部门重点会审了集团社会责任有关要求与各部室修订的制度相对接的情况，确保权益保护、诚信合规、科学决策、产品安全、环境保护、绿色发展等核心议题融入相关制度修订之中。

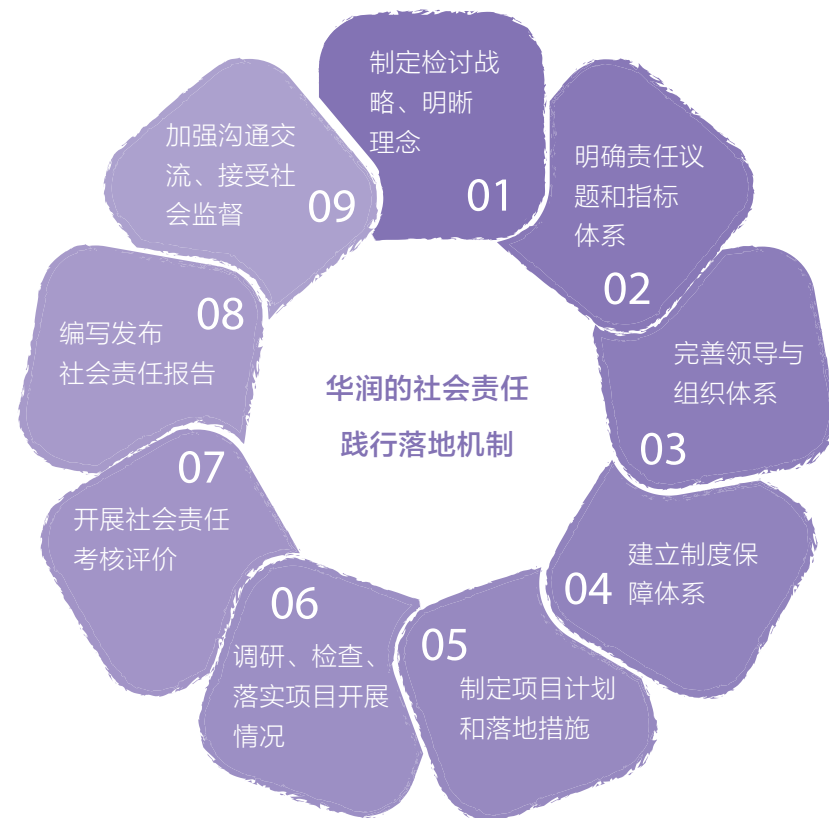
加强检查评价。按照制度要求，年初就社会责任履责计划做出部署，年中进行检查，年底商业计划会上就执行情况听取汇报，开展点评，提升了社会责任工作的开展力度。



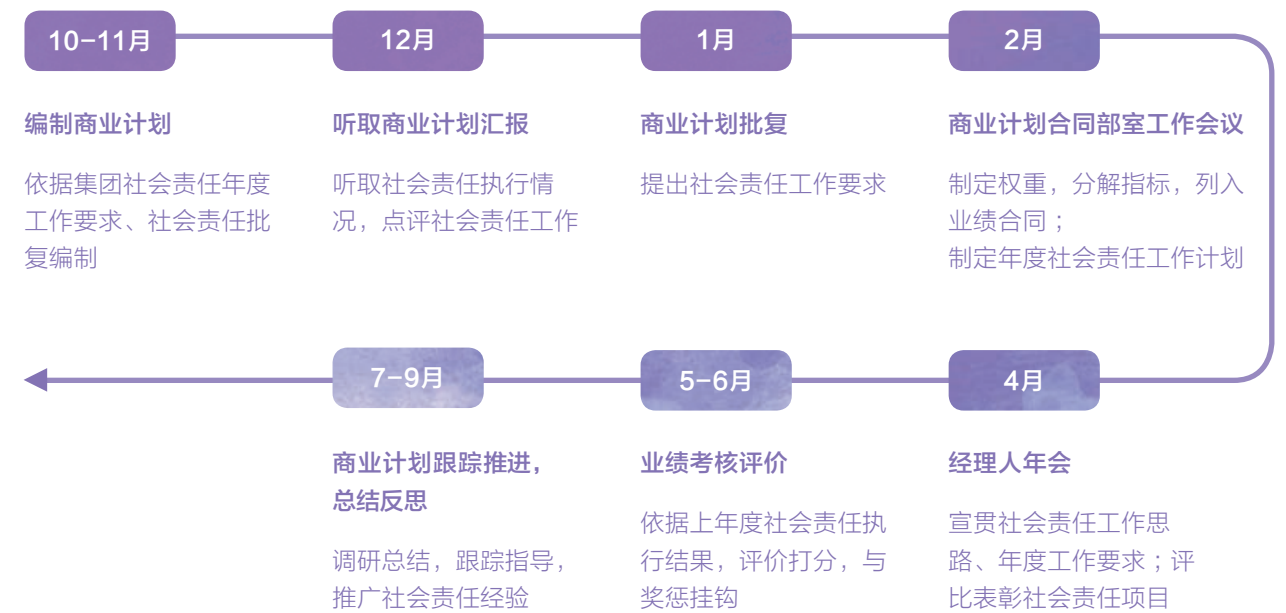
延伸阅读：华润社会责任的计划与实施

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，聚焦实质议题、制定计划、分解任务、落实责任、推动落实的工作闭环机制。

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，要求在各单位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。董事办在年度工作计划中提出社会责任工作开展的总体思路 and 具体措施，在经理人年会期间披露并推动实施。董事办社会责任年度工作计划分解到岗、到人，执行情况接受集团对部室的绩效考核，执行结果与奖惩挂钩。各直属企业依据集团要求，细化各项要求。



华润集团社会责任年度工作计划落地机制



三、健全工作机制

(一) 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，2014年度华润集团要求所有直属企业都要编制社会责任报告，此项工作顺利进行，在8月底各单位社会责任报告完成独立报告或简版报告编制，并全部在官网刊载披露。随后，集团对各企业发布的社会责任报告进行评价，提出指导性意见，从而推动提升责任能力，改进报告编制质量。

本年度继续通过社会责任商业计划点评及批复的方式，将社会责任评价考核纳入集团整体考核评价之中，推动履责工作与业务运营有机结合。



(二) 培训与研讨

开展培训。2014年度完成教学课件《华润社会责任管理与实践》的开发，全面梳理总结了华润在社会责任管理及实践方面的理念、经验及做法，已在华润大学、新员工训练营、CSR职能线开展了培训，传播社会责任知识，提高社会责任认识，推动责任工作开展。

编写案例。华润与国资委研究局、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》被收录案例集公开出版。

参加行业标准制定。华润积极参加中国社科院《社会责任报告编制指南2.0、3.0》的编制咨询工作，同时推动华润医药、华润置地等6家下属企业参加《社会责任报告行业编制指南》的编制咨询，其中，华润医药参与的医药行业CSR报告编制标准已通过专家验收，有效发挥了华润的社会责任影响力，带动了行业履责。



华润医药参与医药行业社会责任报告编写指南3.0研讨会

(三) 沟通与交流

华润通过开展社会责任沟通交流，了解利益相关方诉求，学习标杆企业的先进经验。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。



参加中国社科院“社会责任中国行”活动，赴南方电网、深圳华为等标杆企业调研学习



华润代表在第七届中国企业社会责任报告国际研讨会领取奖项并在专题论坛上与参会者互动交流，分享经验



在中国社科院“公益大讲堂”讲授华润希望小镇的理念与实践

(四) 传播与平台

完善统计平台。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、战略业务单元和一级利润中心个性化绩效指标组成。2014年集团各部室依据职责，进一步完善关键绩效指标统计平台，推动各直属企业对接统计报送系统，加强了数据统计分析。

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

丰富传播方式。本年度在推动直属企业将社会责任报告上网发布的同时，还通过微信公众号等新媒体平台，对外推送社会责任履责信息，听取利益相关方意见，加强沟通，改进工作。

建立工作平台。在华润知识库管理系统上完成社会责任工作平台的开发，主要用于社会责任报告编制工作。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、推进以编促管工作模式

(一) 报告管理模式

华润集团编制社会责任报告自2008年开始编制，迄今已连续出版7年。华润将报告编制作为推动所在部室、所在企业经营管理水平提升的有效管理工具，通过编制报告，建立研究规划、实施监管、编制传播三位一体的工作机制，形成编制工作倒逼机制，带动整体经营管理水平的提升。

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，通过以编促管带动各直属企业责任管理水平提升，加强责任落实。



华润委托第三方咨询公司搜集内部员工、外部客户对我们落实企业文化、践行社会责任的意见

集团在编制社会责任报告中，关注社会责任报告的全生命周期管理，围绕组织、参与、界定、启动、撰写、发布和反馈7个环节，不断丰富内容、完善流程，充分发挥报告在利益相关方沟通、企业社会责任绩效监控的作用，将报告作为提升企业社会责任管理水平的有效工具。

(二) 利益相关方参与

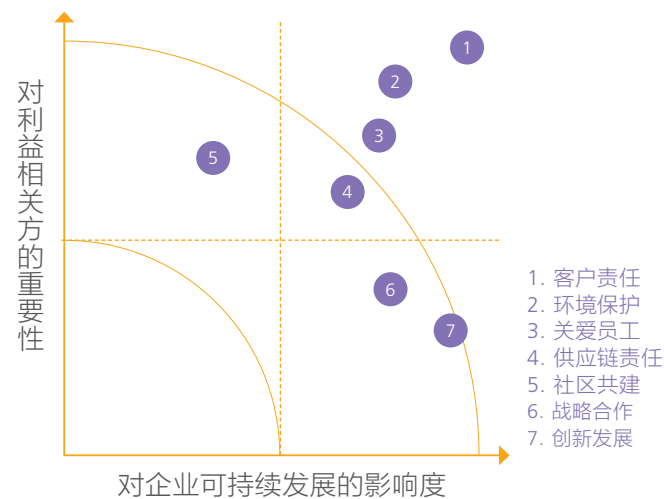
华润集团重点关注12类利益相关方，通过与利益相关方的沟通交流，阐述华润社会责任工作理念，报告工作成效，听取改进意见。集团于每年社会责任报告编制期间，组织各单位开展利益相关方的识别和需求调查，制定回应措施，列入下年度改进计划之中。

华润的利益相关方

监管者、地方政府、投资者、员工、合作伙伴、供应商、客户、债权人、消费者、媒体、非政府组织、社区公众等。

(三) 实质性议题界定

2014年度，集团通过多方面渠道收集集团领导、下属各企业、及利益相关方意见，对各项责任议题进行梳理反思，并通过建立实质性议题筛选模型，筛选出利益相关方最关注，与集团可持续发展最密切相关的四大类核心议题，将其作为集团及下属企业履行社会责任的重点，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。



(四) 责任与业务融合

围绕识别的社会责任核心议题，集团积极推进社会责任践行项目，普及责任理念，提升履责能力。

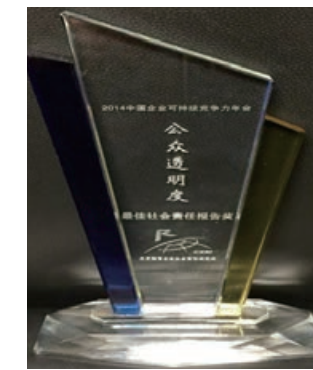
集团层面集中资源开展社会示范意义大、具华润特色、内部协同优势明显的社会责任项目。其中希望小镇、循环经济产业园已经运作了多年，为探索解决“三农问题”，节约资源，保护环境，共建美好家园做出了较好的贡献，在社会上赢得了良好的口碑；同时大力投入国家定点扶贫项目，发展特色农、畜牧业，改善植被生态，提升农民收入，有效的履行了央企社会责任。

下属企业结合自身业务发展、行业特点，推进特色责任主题项目，例如华润水泥“矿山复绿”，华润怡宝“百所图书馆”，华润置地“阳光采购”项目等，有效实现了社会责任履责与业务的融合，形成了良好的示范效应，带动了行业履责。

责任绩效

2014年，华润集团及所属企业获得各类荣誉奖项689个，涉及经营业绩、规模实力、科技研发、产品创新、品牌形象、投资者关系、诚信经营、产品质量、安全生产、员工关怀、环境保护、社会公益等。其中获国家部委、国际评级机构、权威媒体和行业协会颁发的荣誉和奖项117个。

- 华润荣获中国社科院中国企业社会公益“五星级企业”，中国社会责任报告领先企业，中国企业及国有企业“社会责任领先企业”。
- 华润荣获“中国企业200强公众透明度最佳社会责任报告奖”。



华润连续两年获得金蜜蜂社会责任论坛年会“最佳社会责任报告奖”



华润荣获金蜜蜂央企社会责任报告十佳封面

- 华润荣获香港环保促进会颁发的香港“企业绿色管治奖”之企业使命奖、“优越环保管理奖”金奖、“超卓环境安全及健康奖”金奖、“杰出连续获奖机构”奖。

问题与改进

通过广泛听取利益相关方意见，对标先进企业，华润集团责任管理存在的问题与不足表现在，《华润集团社会责任管理办法》宣贯落实不够，社会责任工作计划性、前瞻性有待加强；主动听取利益相关方意见、共同参与社会责任报告编制的意识不强，利益相关方沟通机制有待完善；社会责任评价考核力度不够，绩效考核制度有待进一步完善；对下属企业开展社会责任实践的推动力度不够，责任践行有待进一步强化。

针对上述问题的改进思路是，深入贯彻落实《华润集团社会责任管理办法》，配合集团“十三五”发展战略制定社会责任三年规划；以利益相关方为导向，通过召开社会责任报告利益相关方座谈会等形式听取意见建议，进一步发挥社会责任报告价值；研究探讨社会责任绩效考核的新方式方法，建立工作制度，落实组织保证；积极开展社会责任调研，实地了解问题，大力推动社会责任践行，切实提升履责能力。

04 携手股东

追求企业健康发展



聚焦主业，推动业绩增长

[63]

优化结构，提升盈利水平

[65]

加强管控，提高治理能力

[67]

保护中小投资者权益

[70]

挑战与目标

2014年，华润集团努力克服宏观环境给企业经营带来的巨大挑战，明确“守正出新、正道致远”的发展理念，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，实现资源优化配置，集团整体财务状况稳健，成本费用控制有效，主要战略业务单元运营效率有所提升，业绩续创新高。

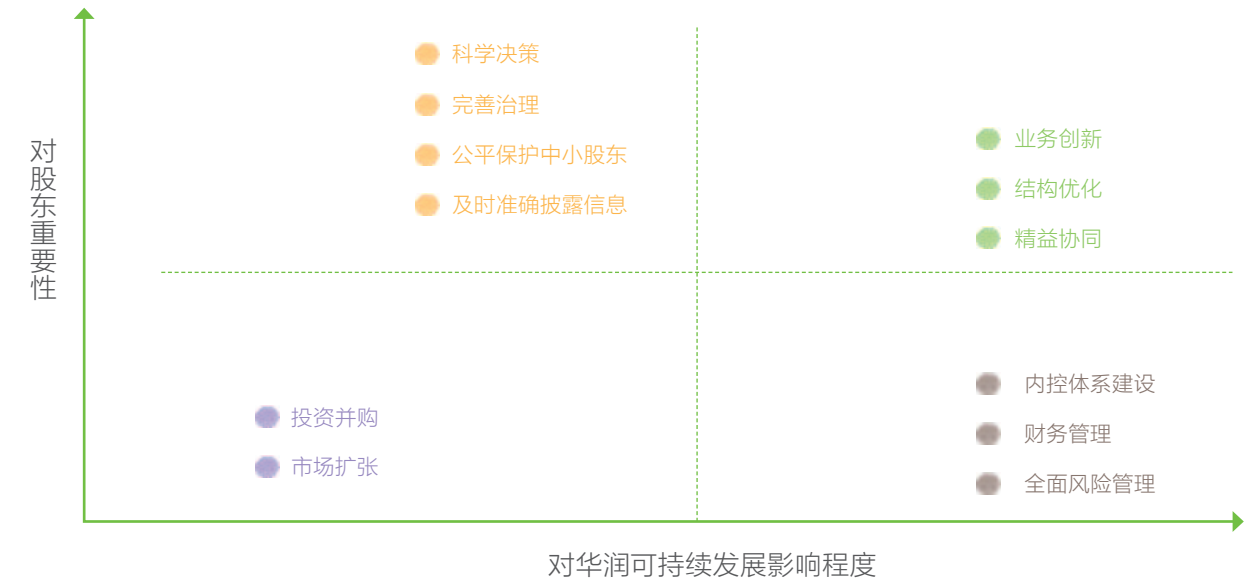
股东责任理念

恪守职业操守，维护股东权益，保护中小投资者利益，规范信息披露，全心全意为股东创造最大化的价值。

业绩是华润选人、用人、评价人、激励人的基本标准。

坚持正确的业绩导向，追求均衡、全面、高质量的业绩，将华润做实、做强、做大、做好、做长。

股东责任实质性议题矩阵分析



大事记

- 1 华润在世界500强排名跃升至143位
- 2 华润万家收购Tesco，整合双方优势，做强零售业务。
- 3 华润退出压缩机业务，集中资源聚焦主业发展。
- 4 集团向华润置地注资包括深圳大冲村在内的5个地产项目，通过“孵化战略”，推动华润置地资产规模快速发展，为集团创造可观的投资收益。
- 5 华润置地发布“中国商业地产领导者”战略目标，明确了万象城、万象汇(五彩城)和1234space三条商业产品线。

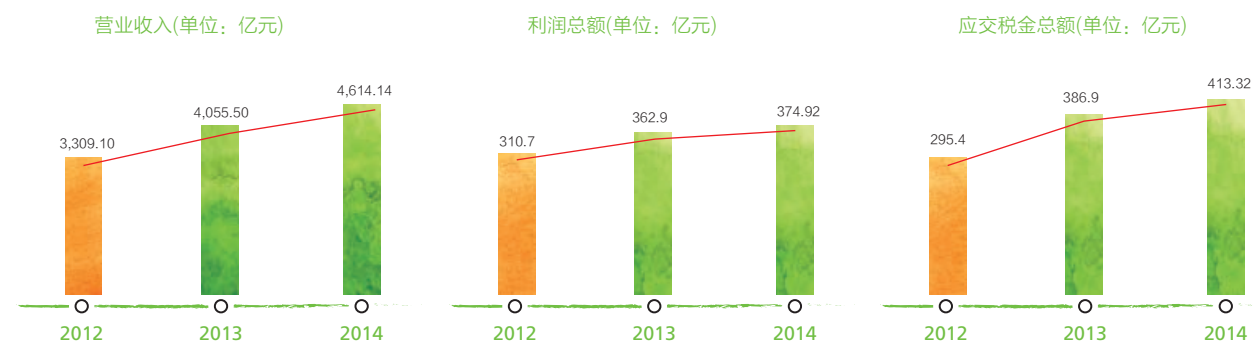
关键数据

利税总额**610亿**元人民币，
 增长**3.3%**
 营业额**4,614亿**元人民币，
 增长**14.5%**
 总资产**9,346亿**元人民币，
 增长**10.1%**
 总资产报酬率**5.07%**
 国有资产保值增值率**117%**

2014年，集团通过并购整合、市场拓展、主业发展，在资产成长性方面收到预期成效。通过业务创新、结构优化、精益协同，资产收益性继续改善。通过加强内控体系建设、财务管理、全面风险管理，进一步提升了资产的安全性。

2012-2014年华润集团主要经济指标

主要经济指标	单位	2012年	2013年	2014年
资产总额	亿元	7,305.20	8,488.70	9,346.48
所有者权益	亿元	2,124.20	2,415.50	2,706.54
营业收入	亿元	3,309.10	4,055.50	4,614.14
利润总额	亿元	310.7	362.9	374.92
净利润	亿元	236.9	267.1	250.95
归属母公司所有者的净利润	亿元	120.2	124.8	151.01
技术开发投入	亿元	12.7	11.2	11.43
利税总额	亿元	487.2	604.2	610.37
应交税金总额	亿元		386.9	413.32
全员劳动生产率	万元/人*年	19.4	21.7	23.84
净资产收益率	%	11.7	11.8	9.80
总资产报酬率	%	5.9	5.6	5.07
国有资产保值增值率	%	113.2	111.1	117.30



一、聚焦主业，推动业绩增长

2014年，集团完成多项重大投资并购和项目建设工作，主业继续呈现良好发展势头。集团的影响力、控制力和市场地位进一步得到提升。华润雪花啤酒、华润零售、华润燃气的经营规模继续保持全国第一，华润医药经营规模全国第二。华润创业、华润医药营业额过千亿元，华润电力、华润置地经营利润继续保持百亿以上规模。

- 全年完成固定资产投资总值457亿元人民币，涉及电力、地产、消费品等主要业务板块，其中352亿元为续建项目；
- 完成一批重大并购及股权投资项目。涉及收购TESCO中国业务，收购淮北矿工总医院，托管茅台啤酒公司，增持万科股份，增持福建水泥股份，在南京、广州拿地等；
- 继续推动重大工程项目建设。包括华润置地的深圳湾、深圳华润城、青岛华润中心、深圳前海中心、济南华润中心城市综合体项目，以及无锡太湖国际社区万象城项目，北京华润大厦西区办公楼项目；华润电力的广东汕尾海丰2台1000MW火电厂项目，浙江苍南2台1000MW火电厂项目，河南焦作2台660MW热电联产机组项目；华润医药的双鹤原料药生产基地转移河南商丘项目；华润纺织退城进园项目等。



2014年12月30日上午，华润电力贵州六枝电厂正式开工建设。这是华润电力在贵州乃至西南地区的首个火电项目，同时也是“西电东送”主力电源点项目。项目建设2台660MW超临界凝气式汽轮机组，工程动态投资47亿元，计划于2016年并网发电。



2014年4月19日，郑州华润万象城正式开业，项目将以万象城为核心，包含五星级酒店、5A甲级写字楼和高端住宅的多业态都市综合体，总投资逾80亿，成为中原地区的商业地产里程碑。



2014年5月28日，华润创业与英国Tesco合资获得政府批准，Tesco将以中国134个门店及19个购物商场和现金43.25亿港元认购合资公司20%的股权，华润创业控股80%。新成立的合资企业销售额预计将达到100亿英镑左右，约合人民币950亿元，是中国领先的多业态零售商。



2014年底，华润雪花啤酒在河南新郑的大型生产基地正式投产运营。项目年产100万千升，一期总投资人民币9.8亿元。建成后将成为亚洲最大的啤酒生产基地。



2014年12月26日，华润医疗收购淮北矿工总医院集团全部股权。该院是淮北地区较好的医疗资源，完成本次收购后，华润医疗旗下医院床位数将突破7000张。

二、优化结构，提升盈利水平

(一) 优化业务结构、产品结构

集团层面处置了一批非核心业务，涉及出售压缩机业务、医疗器械业务、华泰保险股份、河南登封电厂、华润营造等。

1 业务机构优化

优化了华润金融业务结构。原有医疗业务板块下的华润租赁划归入华润金融管理。华润金融下属城交公司(主营停车场业务)交由华润置地管理，推进置地与城交的业务协同。撤销华润投资，持有的中国康力克、华润深国投系公司、木棉花酒店、汉威资本、停车场基金等业务，向华润金融、华润置地等移交，由此清晰业务，缩减管理链条。

2 产品结构优化

集团下属企业加快了产品结构的调整。华润电力风电、水电等新能源装机占比提高至12.6%。华润水泥稳步推进商品混凝土、骨料业务，拓展投资回报渠道，壮大了在行业内的综合实力。华润三九收购杭州老桐君制药，弥补了在中高端抗病毒市场的空白。华润微电子8英寸产能提升，DSMOS、铜丝、QFN、FC等优新产品占比上升。

(二) 开展精益管理、业务协同

集团精益管理工作立足6S战略管理体系，聚焦重点精益项目、精益人才队伍建设、相关制度保障、基层企业“跬步行动”、“标杆工厂”系统提升五方面，采取有效措施，形成了“覆盖全集团、延伸到末梢”的精益管理氛围，夯实了产业基础管理，进一步提升了主业发展能力。2014年，全集团累计完成精益项目超过4000个，微小改善近125万件，创造财务收益19.5亿元，其中降低成本约为14.2亿元，直接增加效益约为5.3亿元。



集团以价值创造为主线，业务协同以点带面，扩展至产融协同、集中采购、产产协同、渠道协同等主题工作，发挥多元化企业的资源优势，实现集团整体价值最大化。2014年产融协同取得积极成效，利润中心日均存款、上下游日均存款和上下游融资达到预期目标，集团建材机电集采额提升至34亿元。



华润创业精益协同工作会议

案例 华润银行与华润万家重点协同项目——“社区银行”

华润银行与华润万家开展业务协同，催生出一一种新的业务模式——“社区银行”，即在华润万家超市内开设社区银行，增设金融服务区，满足消费者需求，增加便利性。此举既符合华润银行开设小型便捷型网点的发展策略，实现低成本获客，快速扩张；同时丰富华润万家超市功能，提升顾客体验，提高顾客粘性，达到双赢的目的。2014年，“社区银行”已进入珠海、深圳、佛山、中山等城市，有6家已正式营业，其中珠海4家，深圳2家。



社区银行深圳梅陇店



华润银行专享折扣券



微信短信宣传

三、加强管控，提高治理能力

(一) 完善公司治理

集团通过积极推动完善公司治理结构，理顺股东会、董事会、监事会的职责，完善股东大会议事规则，努力构建投资者平等且有效率的股东议事机关，以实现资本多数决原则与小股东利益保护之间的平衡。集团旗下的各上市公司均已按照相关证监会及交易所的要求，规范控股股东与上市公司之间的各项关联交易行为及相关安排，确保上市公司独立、规范运作，杜绝大股东利用控股地位侵害上市公司利益，确保上市公司健康及可持续发展，维护全体股东及利益相关方的权益。

2014年集团成立了合规委员会，建立了内部巡视制度，建立了责任追究制度。围绕关联交易、薪酬激励、利益申报等事项，落实一批重点合规监管项目，规范审批授权事项同，开展制度执行情况大检查，将法律事务向诚信合规延伸，将诚信合规要求向合作伙伴延伸。完成合同管理、关联交易、内幕信息及证券交易管理、招标采购、资产处置、董事履责、产权管理等一批制度的制订或修订，进一步完善制度建设。



延伸阅读：华润集团的公司治理结构及特点

- 华润集团组织及管控架构为三级，集团总部负责谋未来、定战略，管战略指标，管资源配置和考核评价，推动主业发展；战略业务单元负责实施行业竞争战略，管核心竞争力培育，开展运营管理，实现发展目标；战略业务单元下属企业负责执行业务运营，落实商业计划。
- 集团最高决策机构为董事会常务会议，集团董事长是集团第一经营责任人，全面负责集团经营管理工作，总经理依据董事会授权协助董事长管理，管理团队采取矩阵式分工，业务线、职能线的领导互补交叉任职。
- 对集团和管理团队的监督通过外派机构进行。国资委大型国有企业监事会对华润集团行使日常监督职能。
- 董事会常务会议为集团最高决策机构，对集团重大事项进行集体决策。集团通过定期召开决策性会议、季度会议、专题会议，检查决策落实情况，了解运营管理动态，研究工作难点，指导工作。

(二) 加强内审内控

集团“以风险为导向、以制度为基础、以流程为纽带”的内部控制体系已基本建成并运行良好，为保证资产安全、防范经营风险打下了坚实的基础。2014年，集团撤销两个一级利润中心，直属企业收缩至21家。按照四级管控架构的要求，清理股权，收缩管控链条。

1 完善内部控制

集团成立“内部控制与风险管理委员”，全面组织领导内控与风险管理体系建设工作。集团审计部是牵头部门，各直属企业配备了专兼职人员，全面推动此项工作开展。

加强包括资金、投资、采购、销售、人力资源管理的关键业务流程和重大经济合同、安全生产、节能减排等特殊业务的内部控制建设。2012年启动的《华润集团内控体系》编制工作于2014年9月全部完成，形成总册及17本主要行业分册。并进入执行阶段。

2 加强审计监督

全年完成审计项目282个，涉及运营管理审计、经济责任审计、财务收支审计、工程审计以及关联企业清理整顿专项审计等。审计发现问题3,686条，提出审计建议3,808条，推动制度流程完善353项，产生直接经济效益1.87亿元，问责有关人员66人。



1.87亿

推动制度流程完善353项，产生直接经济效益1.87亿元，问责有关人员66人

3 编制风险报告

首次完成《华润集团2014年风险管理报告》编制。各单位开展了内控自我评价工作，梳理业务流程，找出内控缺陷点，落实具体整改措施，持续强化内部控制体系建设，使内部控制管理水平实现稳步提升。

——华润电力开展火电燃料专项风险管理，对燃料管理流程中各个环节存在的风险点进行梳理并制定相应的应对方案及监控指标，编制《火电燃料风险管理操作指引》，极大提升了火电燃料风险管理的水平。

——华润置地持续开展招标采购风险管理，将招采风险监控嵌入公司招采信息化平台，通过流程强制、动态监控等措施积极消除或降低招采合规风险，取得良好的成效。

(三) 规范信息披露

2014年度，华润集团按照国资委、中组部、中联办等上级部门的要求，及时报送了年度工作总结、专项报告、华润要情，就年度经营情况、专项工作、监督事项、重大要情，对上级部门及时披露。集团旗下的5家直接控股的香港上市公司及5家由直属企业控股的在境内上市公司，分别根据相关证监会及交易所的规定，向全体股东及利益相关方按相关规定公平披露了各上市公司所发生的重大事项，就经营情况做出了进一步的自愿性信息披露。

这些自愿性披露包括，华润置地每月的销售数据，华润水泥季度财务资料。

四、保护中小投资者权益

华润集团作为最早一批在香港资本市场开展上市的中资企业之一，多年来一直与众多中小股东保持着良好的合作关系，在业界拥有良好的口碑和卓越的商誉。集团历来的所有关联交易，从来没有低于账面值交易而损害股东利益。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，多次获得代表企业管治水平持续优化的最佳企业管治奖项。

4月 《亚洲企业管治》杂志 2015年度亚洲卓越表现表扬大奖

- 亚洲最佳首席执行官(投资者关系)——洪杰先生
- 亚洲最佳首席执行官(投资者关系)——黎汝雄先生
- 亚洲最佳企业社会责任
- 最佳环境责任
- 最佳投资者关系企业
- 最佳投资者关系人员——谢丹瀚先生



华润创业荣获《亚洲企业管治》杂志颁发的2015年度亚洲卓越表现表扬大奖



华润集团及旗下各上市公司通过完善公司股东大会议事规则，强化及维护中小股东利益，并遵守上市规则对于股东权益平等保护的要求，充分推动公司持续健康发展。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；积极推动完善上市公司红利分配政策，保障中小股东的投资收益权。

问题与改进

2014年华润集团发展中面临的挑战是：中国经济进入“新常态”后整体业绩增长面临压力，传统业态面临来自电子商务的冲击，培育中的商业模式尚不成熟，创新能力有待提升；资源配置水平有待持续提升，业务结构有待持续优化，海外发展有待加快；内控机制建设、风险控制水平有待持续提升；一些业务单元需要继续提升劳动生产率、基础管理水平和内部协同能力。应对挑战，华润集团明确了“守正出新”的年度管理主题，2015年度将开展“十三五”战略规划，继续优化资源配置，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，全面推进依法治企，加强合规建设，推进全面风险管理，深化薪酬制度改革，重塑华润文化，践行企业社会责任。

责编：宋贵斌

参与撰稿：马凯、李帅、何杉、宋征、杨海君、胥昌

05 携手员工

提升工作幸福指数

权益保护

员工成长

员工关爱

[76]

[80]

[83]



挑战与目标

员工是企业最宝贵的资源和财富，华润珍视基层员工价值。落实员工责任过程中，集团从多元化企业特点出发，结合各企业发展阶段不同、行业特点不同、员工结构和素质不同的特点，秉持“一切以人为本”的理念，努力探索有效途径，推动员工权益保护、促进员工成长、开展员工关爱，由此营造良好的用人环境。2014年，华润集团围绕员工责任履行，采取了积极有效措施，包括加强劳动合同管理，保护员工合法权益，严格工资总额管理，提高基层员工收入水平，加强安全、环保和职业健康体系，创新人才培养方式，帮扶生活困难员工群体，建立和谐稳定的劳动关系等，这些举措提升了员工的敬业度，实现了员工与企业的共同发展。

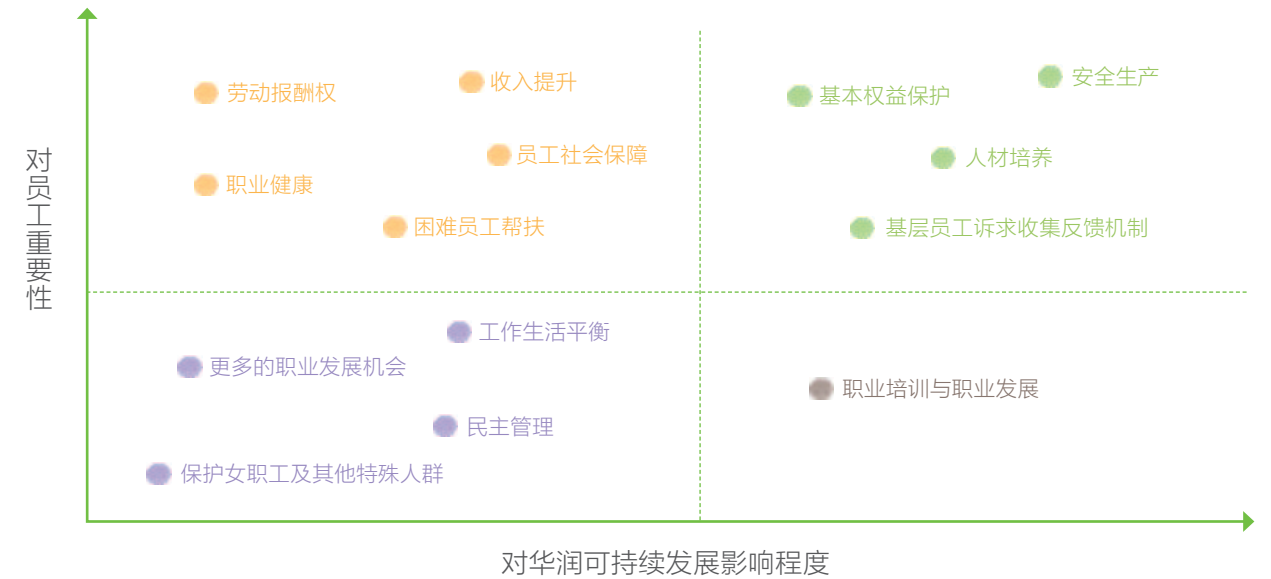
员工关爱理念

员工是企业最宝贵的资源和财富，华润集团以平台吸引人，以事业留住人，以管理塑造人，以关爱凝聚人，让员工权益落地，使企业基业常青。

尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵。

悉心打造受员工喜爱的工作环境：宽广的发展平台，丰富的福利体系，健康的工作环境，顺畅的沟通机制，有效的困难帮扶，多彩的业余生活。

员工责任实质性议题矩阵分析

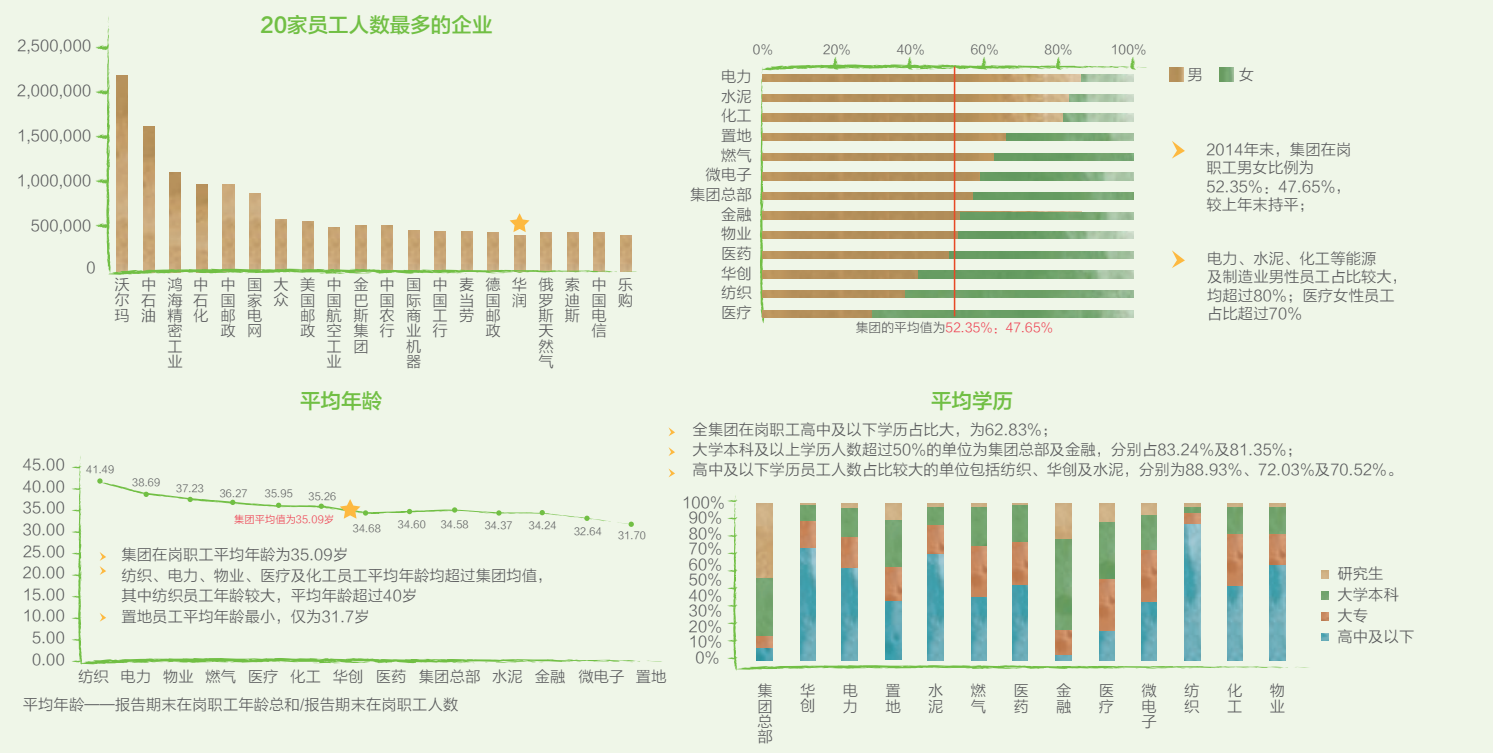


大事记

- 1 在集团网站首页设置“员工建议直通车”平台，开辟“一线传声”专栏。
- 2 集团及所属企业建立各类员工互助基金、救助基金、关爱基金及帮扶机制80多个。
- 3 颁布《华润集团职业健康管理制度》，职业健康管理被列入集团环境健康和安全部职能之一。
- 4 敬业度调查显示，集团整体敬业度得分保持在最佳雇主区间。
- 5 发布通知要求直属企业基层员工年度月平均收入应较所在地区最低工资标准至少高10%。

关键数据

在岗员工**50.3万人**
 劳动合同签订率**99.35%**
 员工培训覆盖率**95%**
 救助困难员工**5,339名**



(二) 实行民主管理

华润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，依法依规与所有员工签订劳动合同；我们坚持和完善以职代会为基本形式的企业民主管理制度，切实保障员工的知情权、参与权和监督权，通过召开职代会、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；2014年，华润集团明确人力资源信息管理权限，制订了相关管理制度，加强员工个人信息保护。此外，我们还积极举办各类职业素养培训，提升各级管理人员保护员工隐私信息的意识。

- 在集团网站首页设置“员工建议直通车”平台，开辟“一线传声”专栏，广大员工可以向集团高层直接提出建议和意见；集团安排专人负责基层员工意见和建议的双向沟通，做到件件有反馈。
- 建立集团高层深入基层企业的固定机制，集团高级管理人员每人每年至少到两个最基层企业调研，与基层员工座谈、沟通，帮助解决实际问题，2014年，集团领导先后赴18个省市区走访、调研。

关键绩效指标	单位	2011年	2012年	2013年	2014年
劳动合同签订率	%	99.03	99.18	99.21	99.35
社会保险覆盖率	%	99	98	99	99

华润集团员工构成情况

一、权益保护

(一) 坚持平等雇佣

我们始终坚持公平、公正的原则，依据岗位要求招聘使用员工，不因性别、年龄、疾病、种族等差异区别对待员工，努力为每一位员工搭建事业发展平台。截至2014年底，华润在岗员工约503,934人，在岗员工男女比例接近1:1，新增就业岗位6万个。

关键绩效指标	单位	2011年	2012年	2013年	2014年
员工总数	人	360,523	405,487	443,459	503,934
新增就业人数	人	48,719	55,274	37,972	60,475
女性管理者比例	%	19	18	19	19



集团领导与欢乐颂和太平洋咖啡员工交流



集团领导到华润电力贵州煤电一体化公司调研

案例 华润万家“总经理双十五接待日”

华润万家从2011年6月开始，逢双月的15日在总部及各业务单元举办总经理接待日活动。2014年的接待日主题是“变革、转型、拥抱新时代”，以讨论提案的方式进行，全年举办6期。活动在收集员工合理化建议、传播公司战略和政策、推动管理决策执行等方面起到了积极的促进作用。



(三) 共享发展成果

华润实行市场化的薪酬管理机制，对高级管理人员实行“业绩与回报双对标”，实现职位高能低、薪酬能增能减、人员能进能出。为保障基层低收入员工的工资收入水平，华润集团发布通知要求战略业务单元、一级利润中心聘用的基层在岗员工年度月平均收入应较所在地区最低工资标准至少高10%。要求各级企业充分了解各地最低工资政策，做好收入处于最低工资线水平员工的统计分析工作，在年度工资总额预算可控范围内，资源向该类员工倾斜，做好年度工资调整计划与工作。对于基层员工数量较多、成本与效益压力较大的企业，逐年分步分批调整。

案例 华润水泥改善薪酬结构、提高基层员工收入水平

2014年，华润水泥系统检讨薪酬激励体系，开展年度调薪，提高薪酬的市场竞争力和内部公平性，基层员工收入提升10%以上，与外部企业同类职位相比，基层员工的收入水平明显提升。同时，华润水泥修订薪酬制度，开展员工座谈，调薪规则公开透明，促进了薪酬管理合规化和规范化。

根据法律法规要求，我们在2014年重新明确福利项目和适用条件，及时足额缴纳社会保险等法定福利项目，明确补充福利的项目、适用范围、发放标准和支付形式；集团所有企业均严格执行员工带薪休假的规定，保障员工休假权利。

关键绩效指标	单位	2011年	2012年	2013年	2014年
带薪休假天数	天	8	8	8	8

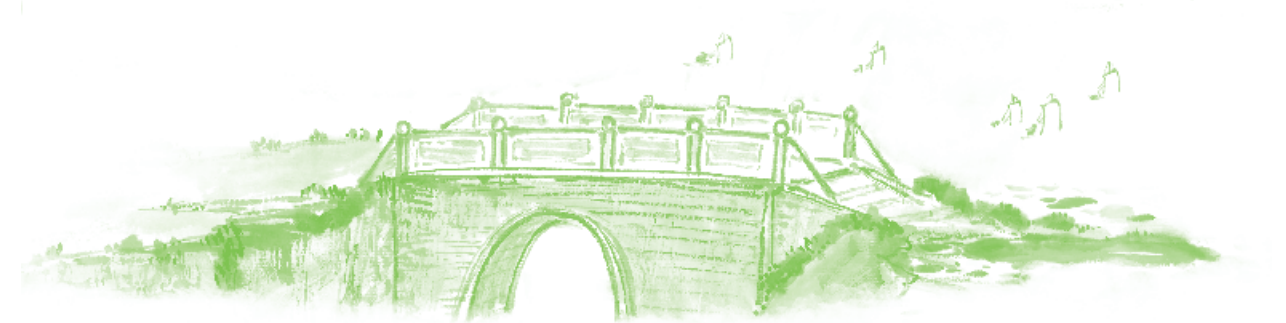
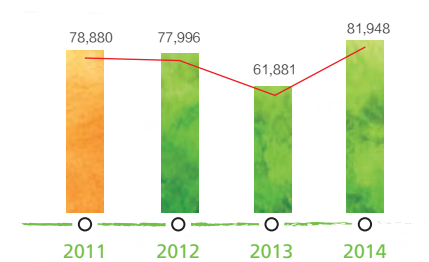
2014年，集团继续开展员工敬业度调研，调查范围包括华润雪花啤酒、电力、置地、水泥、双鹤、银行等6家利润中心，参与调研员工总数为53,000多人。调研显示，集团整体敬业度得分保持在最佳雇主区间。

年度	单位	2011年	2012年	2013年	2014年
得分	%	65	70	73	73

(四) 职业健康管理

华润集团严格遵守《劳动法》、《职业病防治法》和地方职业病防治法规。2014年，制订实施《华润集团职业健康管理制度》，不断完善职业安全与健康管理条例，加强工作场所职业危害因素监测，工作场所张贴职业危害警示牌、职业健康项目定期检测结果等，加强劳动保护措施，减少和避免职业病发病；严格要求下属企业改善工作环境，投入大量技改资金，提升生产自动化水平，减轻劳动强度。

职业健康体检人数(单位：人)



二、员工成长

(一) 人才培养

华润集团基本建立了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培训格局。集团高级人才发展项目重点培养企业、行业领军人物，“华润之道”卓越经理人系列培训聚焦培养企业中基层管理人才。“未来之星”新员工训练营对新入职员工进行系统培训，华润万家、雪花啤酒、电力、置地、水泥、燃气、健康、金融等8个专业学院重点对本利润中心的关键岗位人才开展管理、技术和技能培训。另外，华润集团专业部门组织开展本职能高级人才培训项目，目前已经举办“华润财务领导力培训班”和“高级审计人才培训班”。

1 高级人才培养

2014年，华润高级人才发展项目第三期完成“高效团队”研讨会和“一线体验”活动。40名学员在华润燃气、华润水泥、华润万家等一级利润中心的20多个基层岗位上进行为期一周的实际操作，让学员学习到安全管理、工艺流程管理、门店运营等业务经营知识，学员还运用前期课程所学，帮助体验单位进行团队有效性诊断。



华润高级人才发展项目三期学员在华润万家门店开展一线体验活动

2 中基层管理人员培训

2014年，华润大学及8个专业学院举办了二期“华润之道”卓越经理人培训班，对366名中基层管理人员进行培训。2012年-2013年，“华润之道”四期学员共开展20个精益课题、24个协同课题、10个战略相关课题的研究，取得了可观的经济效益和示范效果。



“华润之道”卓越经理人培训项目开学典礼



集团高级管理人员为学员授课

3 新入职员工培训

2014年7月-8月，华润大学8个专业学院承办“未来之星”新员工训练营，对2,648名新员工进行为期40余天的集中培训，内容包括“团队建设、认识华润、成功之路、职业素养、文化之旅、主题任务”等课程。



“未来之星”新员工训练营学员活动



华润集团2014年主要人才发展项目及参训人数统计表

序号	名称	参训人次
1	华润高级人才发展计划	140
2	卓越经理人培训班	366
3	高级财务人才发展计划	97
4	高级审计人才发展计划	56
5	“未来之星”新员工训练营	2,648
6	专业学院行业人才培养项目	64,683

华润集团员工发展关键绩效指标统计

关键绩效指标	单位	2012年	2013年	2014年
员工培训覆盖率	%	95	95	95
人均培训投入	万元/人	0.451	0.451	0.436

(二) 职业发展

建立员工职业生涯管理制度，实行“双通道”或“多通道”的职业发展路径，专业序列、操作序列的员工，可享有与管理序列同级岗位相同的薪酬标准和福利待遇，为员工提供成长机会和发展通道。

集团各利润中心结合行业和职能特点，设计员工职业发展通道，建立职级认证政策、员工发展计划、培训政策和激励政策，提升员工专业能力和工作绩效。

案例 华润置地建立多样化人才发展路径

2014年，华润置地积极构建人才发展路径，围绕“制度、机制和平台”建设开展工作。发布经理人晋升、员工晋升制度和骨干员工内部招聘、内部交流管理和薪酬管理制度；建立华润置地管理人才、专业人才标准，梳理华润置地高/中/基层领导力行为标准，组织开发中/基层领导力360问卷，起草置地产品管理序列任职资格标准及认证办法。2014年，跨总部门、大区、事业部人才交流人数为147人，晋升76人。

案例 华润医药的高科技人才管理体系

2014年，华润医药集团构建医药研发专业岗位序列层级和任职要求，举办研发战略、研发项目管理等培训；运用胜任素质、技能测试、专业题库等特色招聘方法甄选高素质科研技术人才；开展校企合作，通过设立博士后工作站、与高校开展项目合作、派出技术总监担任高校研究生导师、设立实习基地等，为医药研发人才的甄选和保留创造了良好条件。

三、员工关爱

(一) 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、关爱基金及帮扶机制80多个，对家庭困难员工开展专项援助活动，减轻困难员工生活负担。

华润集团员工帮扶统计

帮扶项目	2012年		2013年		2014年	
	人(户)次	金额(万元人民币)	人(户)次	金额(万元人民币)	人(户)次	金额(万元人民币)
救助困难员工	5,007	1,130	4,177	484	5,339	627
走访慰问困难员工家庭	12,457	3,366	3,799	393	4,130	394
帮助困难员工子女入学	4,915	233	736	88	963	95
救助患病员工	4,469	1,009	2,817	531	3,820	892

案例 华润置地帮扶重病员工重回工作岗位

2012年，华润置地基层员工付亮查出早期白血病。在华润置地关爱基金和员工捐款的帮助下，付亮进行了异体干细胞移植手术，手术后恢复顺利。2014年3月，医院复查结果显示恢复良好，不需要抗排异药物的维持，建议恢复工作。

华润大家庭的全体同仁：

我终于将重返曾经无比热爱的工作岗位，此时此刻，我的心情无比激动。感谢华润大家庭所有关心过我的同事，是你们的关爱给了我战胜病魔的希望。

这一路走来，感谢华润给了我太多关爱和帮助，让我感受到华润大家庭的温暖。期待我工作了以后，将这份爱传递下去，为社会，为公司其他的人提供正能量，奉献爱心，希望大家面对困难的时候始终保持乐观向上的心态，对未来的生活充满憧憬和希望，一切都会好起来！不要等到生活好起来才微笑，而是因为微笑，生活才变得越来越光彩夺目！

——2014年4月20日，付亮给公司写的感谢信

案例 华润纺织“两个机制”搭建员工连心桥

华润纺织根据企业实际，推进“员工思想动态反馈”和“沟通渠道管理”两个机制建设，各项工作向一线倾斜，工作重心下移到基层、关爱传递到一线。企业管理人员与基层员工“结对子，交朋友”，倾听员工心声；带着问题走基层、带着思考走基层、带着感情走基层，做到“领导向一线深入、投入向一线倾斜、情况在一线了解、问题在一线解决、感情在一线升华、绩效在一线考评、合力在一线凝聚”，通过听值班、结对帮扶、顶岗劳动等形式，形成上下同心合力，将关爱基层员工落在实处。



华润纺织下属企业总经理在车间顶岗工作

(二) 女性员工关爱

我们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、哺乳期休假规定，同时，我们保障女性员工和男性员工享有平等而具有竞争力的薪酬福利，提供平等的职业发展机会。

(三) 工作生活平衡

华润集团注重平衡员工的工作和生活，倡导有效的工作方式和健康的生活理念，将员工文化活动常态化、制度化，并融入到企业日常管理之中去，集团职工联谊会和各级企业群团组织组织开展丰富多彩的业余活动，集团领导带头参与，将文体活动作为凝聚员工力量、构建和谐企业的重要载体。



集团组织在港员工登山徒步活动



集团组织参加香港中企协第六届运动会



集团组织开展“全民健身活动”



案例 “华润万家员工周”欢乐继续

“华润万家员工周”是全体华润万家员工共同的节日。作为“家文化”的一种符号，“家·人”是每年员工周的主旋律，体现了员工以万家为“家”，待同事如“家人”的亲密关系。2014年华润万家第六届员工周在全公司范围内同期举行，员工周活动以“家人·马上Happy”为主题，开展主题趣味运动会、文艺汇演、表彰晚会等大型活动，对员工进行表彰，向员工表示感谢，让员工快乐；举办了“马上有创意、马上有感谢、马上有关注、马上有欢笑、马上有活力、马上来充电、马上有祝福、马上送吉祥、马上有关爱、马上来分享”等系列活动，共计200余场，参加活动人员超过150,000人次。

问题与改进

华润集团在履行员工责任面临的挑战是，基层员工基数大、增长快，管理难度大；部分利润中心基层员工收入水平低、流动率高；部分下属企业地理位置偏僻、交通不便；部分下属企业工作条件较为艰苦、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；部分利润中心大量使用劳务派遣工，合作劳务派遣公司的管理水平参差不齐，员工的合法权益容易受到侵害。

面对上述困难和挑战，我们将进一步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；加大基层企业调研走访力度，围绕民主管理、职业健康、一线员工工资正常增长机制、特殊群体保护等，制订更加有针对性的管理政策；加强对第三方合作公司的考核和引导、促进其依法依规；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，提升员工工作效率；听取员工诉求，加强员工沟通，丰富文体活动，健康生活理念。

06 携手客户

创造更多商业价值

维护客户权益

[90]

提升客户满意度

[92]

提供优质产品和服务

[96]

创新发展

[99]



挑战与目标

华润作为一家混业经营的企业，履行客户责任面临着行业跨度大、产品和服务涉及面广、业务与百姓生活密切相关、终端消费者众多(拥有2,000多万个用户)的挑战，履行客户责任成效，直接影响着华润的声誉形象，关系着企业可持续发展。2014年，集团聚焦客户责任履行中的提升客户满意度、维护客户权益、强化产品质量安全、开展优质服务、增强自主创新能力等重点议题，积极推动客户管理体系由“资源、产品为导向”向“客户、市场为导向”转变，积极改进薄弱环节，努力满足甚至超越客户期望，实现与客户共同成长。

客户责任实质性议题矩阵分析



客户责任理念

保护客户基本权益，尊重客户隐私。

努力提供更为优质、更为环保、更为人性化的产品和服务，为客户创造价值。

严禁价格误导和欺诈，积极回应和处理客户投诉。

大事记

- 1 华润集团首次在全系统开展质量宣传月活动
- 2 华润万家开展以“美丽生活、健康万家”为主题的食品安全活动
- 3 华润置地建立三级舆情预警管理机制，对客户投诉及时反应、跟踪和处理
- 4 华润双鹤发起“鹤舞行动、鹤鸣行动”

关键数据

华润万家、华润水泥客户满意度分别提升至**89%**、**87.8%**。

全年集团科技投入总额**24.5亿元**。

年内新获得专利授权**202件**，其中发明专利授权**127件**。截止年底集团拥有专利**1,543项**，其中发明专利**674项**。

全集团拥有研发人员**3,688人**。

全年新产品销售收入**130.7亿元**。

参与形成国际、国家或行业标准数**1,056项**。

一、维护客户权益

集团及各下属企业严格遵守《消费者权益保护法》，全心全意为客户提供尽可能完善周到的售前、售中及售后服务，在保障安全权、自由选择权等基本权利的同时，积极维护消费者的公平交易权、求教获知权、监督批评权等权利，让消费者权益落到实处。

(一) 价格透明

保护消费者的知情权和自由选择权，是华润履行对客户诚信的重要内容。集团要求各企业在提供产品和服务时，要确保信息的真实可靠，宣传要符合国家法律法规、行业规范，不得误导欺诈消费者。出售的产品、提供的服务，价格要公开透明。签订住宅、金融产品等大额产品销售合同，不得有霸王条款内容。

双鹤药业依据国家规定的流通差价率和各地的中标价格，制定合理的药品销售价格，随时跟踪政府药品价格调控措施并执行；严格执行药品最高零售限价制度，对公司销售药品的最高零售价格进行管控；在生产和销售药品过程，严格执行发改委制定的流通差价率，保证药品价格的合理性；配合国家发改委药品出厂价格报送工作，做到价格公开透明。

(二) 健康安全

华润集团十分重视消费者的健康和安全问题，始终将不断提升产品和服务质量，为消费者提供更加优质、安全、环保、人性化的产品和服务，作为企业重要的经营理念；并要求利润中心持续建立内部管理监督体系以保证消费者利益。

雪花啤酒通过建立产品标准体系、治疗安全体系和质量管理体系保障消费者健康安全。华润双鹤发起“鹤舞行动、鹤鸣行动”，通过这两个行动，指导基层医生掌握双鹤药品合理用药，加强药品生产、销售、使用环节的药品质量和用药安全，维护了消费者权益，很好地履行了客户责任。

华润雪花啤酒“三个体系”保障消费者健康安全

标准体系建设

不断完善生产标准体系和食品安全体系，共制修订技术标准18份，完成产品安全、产品质量和产品服务战略解码，建立相应的标准体系，使生产标准具有集合性、目标性、可分解性、相关性、整体性和环境适应性。

安全体系建设

完善原料食品安全管理保障体系，引入质量延伸管理，通过对啤酒生产供应商供应链中涉及的技术质量控制及华润雪花啤酒工厂使用中质量反馈及改进进行管理，保证华润雪花啤酒产品质量，消除质量隐患，使产品质量稳定、受控、可追溯。

管理体系建设

大力推行ISO9000质量管理体系及HACCP食品生产管理，完善质量管理体系和食品安全管理体系，加强食品安全培训及考核，杜绝隐患事故的发生；严格执行相关制度，杜绝质量不合格或超期使用的回收瓶进入生产线，确保消费者安全。

(三) 隐私保护

集团依托流程梳理，抓住客户信息处理的关键环节，通过提升硬、软件质量，加强设备保护能力，重点防范，主动保护；通过开展针对性的法律法规宣传教育，增强员工的信息安全意识；通过推动内控体系建设、严格规章制度，防堵流程制度漏洞。三管齐下，保障客户的信息安全。

华润信托

- 依靠成熟、完善的客户信息保管系统实现客户信息妥善保存和保密；
- 对客户信息限定权限查阅；
- 设立档案室，专人专岗，对客户档案封存管理，杜绝客户信息资料外泄；
- 采取防火墙保护、灾备体系建设等多种方式，对CRM系统进行全面监护和管理。

华润银行

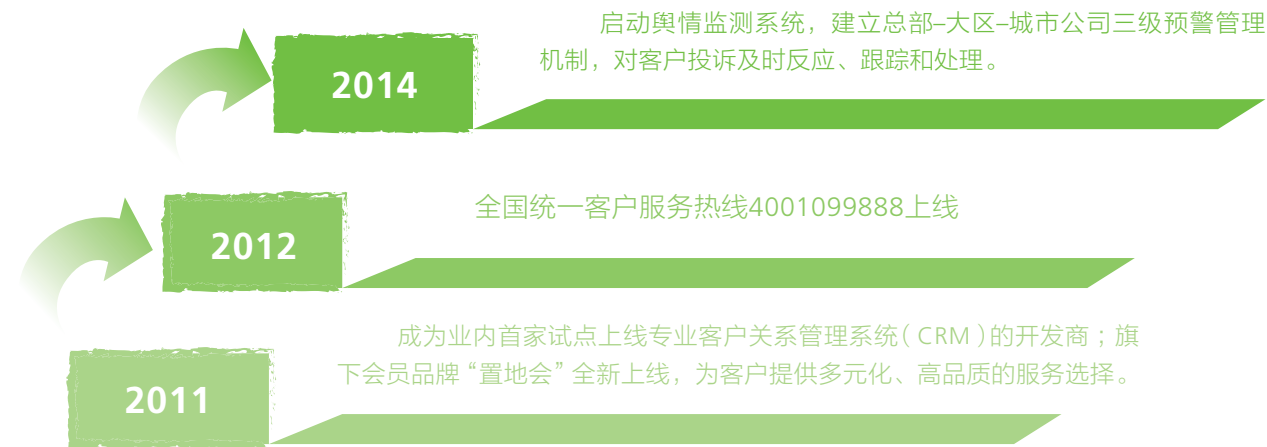
- 注重内控建设，对客户个人信息的采集、使用、存储的生命周期管理做出明确规定；
- 注重监督问责，定期对信息安全状况进行评估、审计和检查监督，及时发现和纠正客户信息管理工作中的隐患和漏洞；
- 注重员工保密教育，增强员工法律意识，严格遵守“为客户保密”的原则；
- 注重宣传教育，提高客户对于个人敏感信息的自我保护意识。

二、提升客户满意度

(一) 客户关系管理体系

集团层面不断推动客户管理体系建设，为客户创造有价值的产品和服务，提升客户忠诚度和满意度；各利润中心也在不断建立、完善其客户管理体系。

华润置地。以客户至上为原则，在完善会员增值服务体系、建立会员互动平台、打造生活体验服务平台、试水信息管理服务等方面进行改进，得到广大客户的好评。



华润万家。不断优化全国会员管理体系，通过顾客洞察、营销推广等举措不断挖掘消费者需求、扩大顾客资源，升级会员权益，从而提升顾客的满意度水平。

(二) 产品服务知识普及

集团和各利润中心从客户角度出发，在全力为广大顾客提供优质的商品和服务的同时，主动为广大顾客普及消费和安全知识，提升消费者的自我保护意识和技能，提升消费质量和生活水平。

案例 “美丽生活、健康万家”

2014年，华润万家连续第6年开展全国性食品安全月活动。此次活动以“美丽生活、健康万家”为主题，积极组织顾客走进万家、了解万家。活动中，华润万家制作了“健康乐园”为主题的动画片头，向所有关心健康的消费者发出共同构建健康美丽生活的倡议。在城市大卖场推出“健康乐园”3D情境体验区，进一步将食品安全理念普及到社区的每个角落。同时，在全国开展顾客、员工全方位的食品安全系列互动活动：组织千名顾客参观源头基地；143家门店敞开厨房，组织两千多名顾客参观，并接受消费者监督，引起媒体的广泛关注。



案例 鹤舞行动

从2013年起，针对患者开展的慢病教育活动——“鹤舞行动”拉开序幕，以专家对医生、医生对患者的分层培训形式，定期对高血压患者进行《中国高血压患者教育指南》公益讲座，通过长期、大规模的患者教育工作向高血压患者灌输高血压防治的正确理念。

“鹤舞行动”2014年在全国6省开展，受到社区医院和社区居民的极大喜爱，其中在石家庄和宁波的活动被中国高血压联盟视为样板工程；活动开展一年多以来，公司在河北、山东、江苏等省份共组织60余场《中国高血压患者教育指南》社区居民讲座，已经惠及6,000多名患者，“鹤舞行动”成为高血压防治知识在民众中普及的重要力量。



(三) 积极应对客户投诉

集团积极畅通顾客与企业之间的交流渠道，不断梳理投诉处理工作流程，落实岗位责任，及时妥善地解决客户投诉事项，形成了快速、有效的客户意见落实与反馈机制。

<p>雪花啤酒。建立市场投诉快速反应体系。启用全国统一的客户服务电话，规范客户投诉处理流程；完善工厂生产信息管理，实现了生产信息的快速、准确追溯。</p>	<p>华润置地。在沈阳大区全面推广“21315”报事快速响应机制的同时，完成“1865”报事快速处理黑带精益项目研究，区域内全面实现投诉快速处理。2014年，投诉处理客户满意度结果较2013年提升11分。</p>	<p>华润万家。继续完善其消费者投诉机制，全国各大区统一设立400“顾客服务电话专线”，加快顾客投诉处理的速度，有效地提升顾客对投诉处理本身的满意度，有效提高顾客从不满意转而满意的机率。同时，建立从客诉人员统一跟进处理、回访到对处理结果进行跟踪、汇总、分析的业务闭环。</p>
--	---	---

(四) 保障产品服务供给

集团以及利润中心采取了一些列举错，以保障消费品供给充足，充分满足消费者的日常生活需求。

<p>双鹤药业。东北地区地广人稀，客户单位次提货量较小，因此面临着运输配送的困难，尤其冬季同时面临极端天气和低温的影响，使得运输更为困难。双鹤定期召开会议，就销售计划、产销协同、安全库存、信息反馈机制等进行反复讨论，并在节假日期间来临前做好客户备货预案，运输高峰时采取铁路、公路、水路多种运输方式，确保药品及时送达客户，及时完成客户及医疗机构使用药品的需求。</p>	<p>华润万家。通过与供应商紧密合作，并通过不断提升的信息系统有效性，及时掌握超市货架的商品情况，保证超市货品的及时充足的供给。</p>
--	---

(五) 客户满意度调查

自2005年起，华润集团与下属利润中心持续定期开展客户满意度调查，不断优化调查方式、增强数据分析能力，提升客户满意度调查的科学性和准确性，并根据调查结果，持续改善客户服务体系，提升客户服务能力，提高客户满意度。

集团部分业务单元及一级利润中心客户满意度调查结果

	2011年	2012年	2013年	2014年
华润化工		97	98	
华润水泥	97	85	84	87.8
华润创业		93	94	
华润纺织		91	92	
华润微电子		82	86	
华润置地		78	82	78
华润五丰	94	95	95	
华润电力		95	95	
华润紫竹		90.5	90.5	
华润万家			85	89
华润塞科	97	98	98	
华润银行			98.5	
华润物业			88	

备注：空白处当年未进行满意度调查

案例 构建完善评估体系，不断提升客户满意度

2014年，华润万家对满意度评估体系进行重新梳理，重现顾客来店购物各个环节下的影响因素，针对顾客购物行为和态度进行深入的分析与理解。通过神秘顾客、陪伴顾客购物等调研方法评估消费者满意度，并在卖场服务、商品丰富度与营销沟通等方面提出改善意见，为顾客创造更加满意愉悦的购物体验，不断提升顾客的满意度。2014年，华润万家客户满意度综合得分为91分，各大项得分率均有较明显改善，其中人员服务及购物环境提升最快。

三、提供优质产品和服务

秉承为社会提供优质产品和服务、为大众奉献美好生活方式的理念，集团各级企业深刻认识到质量是企业赖以生存和发展的基础，在严格遵守国家法律法规和相关质量标准的基础上，不断健全质量管理体系和质量标准体系，完善质量管控措施和监督评价机制，提高质量风险防范能力，促进产品和服务质量的持续提升。



华润万家农产品认证基地证书



华润怡宝桶装水风险排查专项活动

(一) 产业链质量风险控制

集团各级企业结合生产实际及产品特点，积极推行全产业链质量风险控制。在产业链源头建立了严格的原材料质量标准和检验流程，完善了供应商准入和评价制度，坚持选用优质供应商；在生产过程中系统梳理了质量安全风险，对关键控制点采取严格的管控措施，强化产品质量动态监控和放行机制；在市场流通过程中积极开展产品质量跟踪评估和客户满意度调查，及时分析总结并采取措施，不断提高质量风险控制水平。此外，借助现代化信息系统，持续提升产品追溯能力。

华润万家 建立全国统一的信息化供应商证照管理平台，确保商品的来源合法性和可追溯性；根据商品类别和风险程度开展供应商评级，淘汰不合格供应商，2014年全国评审供应商1,000多家，合格率87.36%；持续推进华润万家农产品基地认证，降低养殖种植过程中的质量风险，截至2014年底，共有86家农产品基地获得认证。

华润饮料 2014年开展了“查隐患、强执行、重落实”为主题的桶装水风险排查专项工作，对13家桶装水工厂生产现场和工艺进行风险排查，根据排查结果，对问题突出的工厂重点技术支持确保整改效果，对先进的质量管理经验进行总结和分享。同时总部协同区域质量部，对流通环节的桶装水进行抽样检查，全面了解产品质量状况。

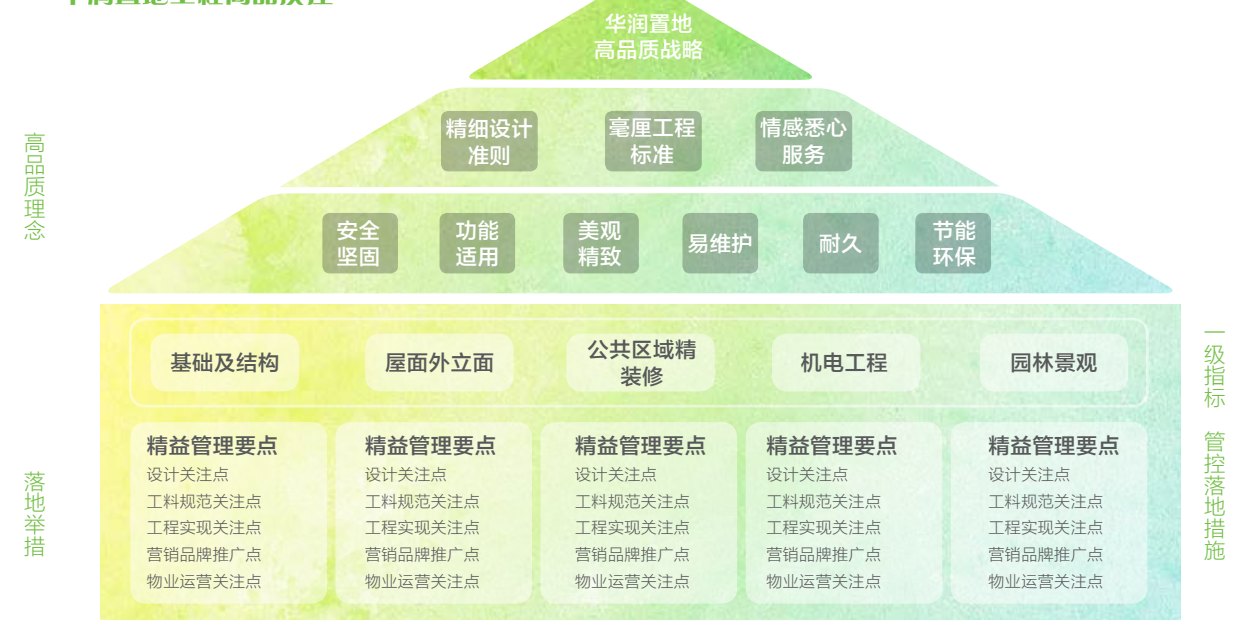
(二) 产品与服务标准、执行情况

高标准、严要求、强执行，始终贯穿集团各级企业质量管理工作的全过程。各级企业积极推进产品和服务的标准化、规范化建设，并在生产经营中对标准的执行情况进行有效的监督管理。

华润雪花。严格执行《食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范》，针对工厂水系来源、质量波动情况建立了监控预防措施和应急预案，针对环境给食品生产带来的潜在污染建立并实施了环境风险评估制度，并积极做好污染风险评估记录。

华润置地。修订《华润置地工程高品质标准》，建立了在防渗漏、隔声、节能环保、室内空气质量等方面均高于国家标准的内控标准。2014年8月，华润置地制定并发布了《华润置地住宅工程质量检查与评价标准》，涵盖工程实体质量和质量管理体系两方面，显著提升了住宅工程质量标准上的一致性，有效推动了华润置地高品质战略的进一步落地。

华润置地工程高品质屋



华润置地高品质标准

(三) 食品、药品和住宅质量安全机制

食品、药品和住宅的质量安全直接关系到消费者的健康安全。集团各级相关企业不断完善质量安全风险控制和监督机制，加强售后服务，关注消费者质量投诉，及时有效处置质量事件，推动质量安全持续改进。

华润万家。积极推进第三方审核，2014年全国七个大区共206家门店参加第三方门店食品安全审核，门店审核总分连续四轮上升，全国共有173家门店达到正分以上，占比83.9%。针对评审发现的问题，华润万家统筹门店进行整改并跟踪落实。

华润双鹤。积极推动技术创新，实现药品质量安全的跨越式提升。2014年华润双鹤运用全球最高标准的无菌生产工艺，研制生产出“吹瓶-灌装-封口”一体化BFS内封式聚丙烯输液袋产品，引领行业产业升级，提升患者用药安全。



华润双鹤BFS内封式聚丙烯输液袋生产线

华润置地。不断创新工程质量监督机制，聘请国内知名的咨询公司对下属9个大区的住宅开发项目进行100%全覆盖抽检，2014年对项目建设过程中实体质量及管理体系进行检查和评价，及时查找问题和不足，积极采取前端预防和后期改善措施，确保产品交付质量。



四、创新发展

(一) 制度保障

为推动各下属企业进行持久的产品和服务创新，集团积极建立健全产品和服务创新管理制度。在与下属企业签订的业绩合同中加入新产品销售额和协同创新指标，并赋予较大考核权重；在每年一度的经理人年会最佳管理奖中，设立最佳创新奖，对上一年度集团所属企业创新成果进行丰厚的奖励。不断推动产品服务创新制度化。

- 水泥制定《华润水泥专利管理制度》，推动企业技术创新。
- 华润雪花啤酒针对不同市场、不同层次消费者需求，按照“研制一代、开发一代、储备一代、应用一代”的原则进行新产品研制开发，以培育和提升企业自主知识产权技术作为出发点，组织技术攻关，解决制约行业发展的瓶颈技术难题，为行业的技术进步做出贡献。
- 华润微电子于2014年开设了科技论坛活动，营造科技创新文化氛围，为科技人员创造良好的学习、工作环境，激发科技人员的创新热情和激情。

(二) 创新平台

华润医药、华润水泥、华润置地、华润电力、华润微电子等企业，建立了一批产学研基地、研发中心、国家重点实验室，推动了产业研发、技术进步。

- 华润集团外部专家智囊库。由海内外著名学府学者、5大中央部委专家、14家咨询机构和金融机构研究员和高管组成，通过座谈会及圆桌论坛，搜集意见，支持华润未来产业发展，听取对国家宏观经济政策和产业政策分析建议。
- 华润希望小镇产学研平台。邀请中国人民大学、天津大学、同济大学、浙江大学等知名院校专家学者，就小镇规划建设、产业发展、组织重塑等提供咨询意见，为研究生教学科研提供实践基地。
- 华润医药打造产学研合作平台。东阿阿胶联合23家企业及科研院所共同组建2个产业技术创新战略联盟；华润三九建立或参与的产学研合作、产业技术创新战略联盟、公共服务平台、博士后流动站等共7个。



130.7亿元

参与形成国际、国家或行业标准数1,056项，其中国家或行业标准1,056项。全年新产品销售收入130.7亿元

(三) 创新成果

华润集团业务定位于民生领域，随客户需求的不断提升，公司不断加大研发投入，推动产品服务创新。2014年，集团科技投入总额24.5亿元，其中研发经费投入20.1亿元。截至年底，集团共拥有专利1,543项、其中发明专利674件，年内获得新专利授权202件、其中发明专利授权127件。全集团拥有研发人员3,688人。参与形成国际、国家或行业标准数1,056项，其中国家或行业标准1,056项。全年新产品销售收入130.7亿元。

产品类

- 雪花高档产品“脸谱”系列，甄选来自捷克的顶级柔香型萨兹酒花，在生产工艺上，为了提高啤酒口味的醇厚性和麦香味，采用独特酿造工艺，所酿制的酒体醇厚饱满，麦香更浓郁，入口回味流转，这一系列的变革都标志着华润雪花啤酒将进一步迈向高端啤酒领域。
- 置地大量应用新型智能技术及管理系统，例如，无线电子巡更系统、红外线对射系统、室内紧急报警系统等，全面打造一流的安全、智能住宅。
- 微电子高压单片智能LED照明驱动芯片主要应用于绿色环保的LED照明驱动芯片和节能型电源管理芯片等领域，累计取得销售收入超过2亿元。



华润微电子质检人员对8寸芯片进行产品检测

技术类

- 华润水泥自主研发助磨剂复配技术，建立华润HR系列高效新型助磨剂研发及产业化基地，2014年累计销售助磨剂860吨，销售收入430.48万元。
- 华润微电子“600V~6500V IGBT配套FRD芯片制造技术”，获“第九届(2014年度)中国半导体创新产品和技术”奖。
- 华润三九在国内外学术期刊上发表论文15篇，其中SCI收录论文2篇。



430.48万元

2014年累计销售助磨剂860吨，销售收入430.48万元。

问题与改进

华润客户责任履行中面临的主要问题是，集团层面履责重点不够清晰，客户至上的理念向基层渗透、与员工行为相融合有待强化，监管力度有待加强，工作机制尚待完善。为此，在进一步做好食品、饮品、药品质量安全管理的同时，集团将结合不同行业、不同企业的特点，聚焦产业链质量风险控制，加快产品和服务创新，关注对消费者知情权和自由选择权保护、健全消费者信息安全和隐私保护机制、积极推动产品知识普及或客户培训、不断提升产品与服务标准，持续推进客户满意度调查，通过落实上述核心议题的落实，完善履责薄弱环节，提升履责能力，为顾客提供更为安心、放心的商品和服务。

责编：张力 参与撰稿：任永强、辛星蓉、林素菊 资料支援：崔兴品、孙良申

07 携手伙伴

开创共赢发展新局



推动战略合作，实现互利多赢

改善媒体关系，回应社会诉求

遵守行业规范，促进公平竞争

输出理念要求，推动供应链履责


倡导商业文明，反对商业腐败


[106] [109] [111] [113] [115]


目标与挑战

华润集团的发展离不开合作伙伴的支持，他们包括，政府、供应商、竞争对手、科研教学单位、咨询机构、媒体、债权人、投行等。集团高度重视利益相关方要求华润在发展中走正路、利益共享、合作共赢的呼声，一年来，我们努力通过建立战略共享机制及平台，开展政企、企企、产学研合作，实现互惠互利，促进行业进步；通过开展公平竞争，参与行业组织，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社会责任理念要求，推广责任采购，引导供应链客户践行社会责任；通过加强舆情管理，促进媒体合作，改善媒体关系，加强风险控制，树立负责任的企业形象。

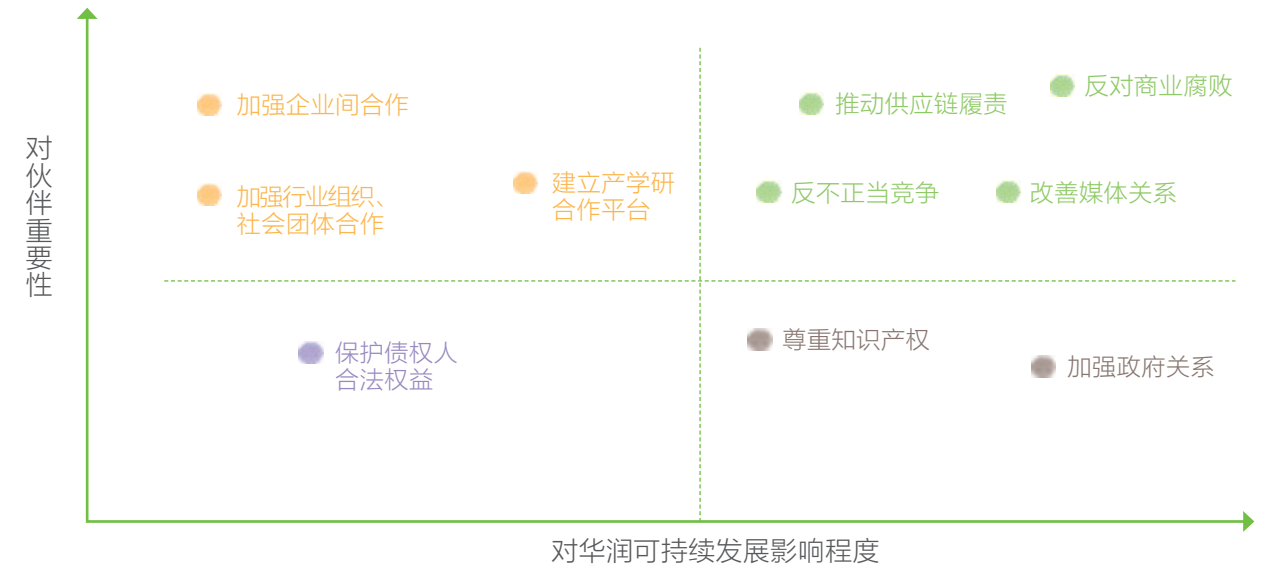
合作共赢理念

 携手合作伙伴互惠互利、共同发展、合作共赢。

 努力打造“以市场为导向、适应市场竞争、遵守行业规范，尊重商业伦理”的华润商业文化。

 严格依法合规经营，证照不全的项目不上，政策不允许的事情不做，违反公司规定的事情不干，形式合法实质有违商业道德的项目不上。

伙伴责任实质性议题矩阵分析



大事记

- 1 集团官网推出“商务服务 - 阳光采购”平台
- 2 华润置地全面开展“合作伙伴行为准则”倡议活动
- 3 推出“华润舆情监测数据系统”，及时监控、正面回应舆情
- 4 配合国家一带一路战略，华润集团与新疆生产建设兵团签署战略合作协议
- 5 发布《华润集团招标采购管理制度》、《华润集团知识产权战略规划》和《华润集团知识产权制度》

关键数据

华润集团年内获得新专利授权**202件**，其中发明专利授权**127件**。责任采购率**93%**。

一、倡导商业文明，反对商业腐败

(一) 禁止商业贿赂

华润集团严守商业道德，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、惩戒，建立事前、事中和事后全过程管控机制。

- 2014年，华润集团加强反对商业贿赂相关培训，并在华润大学开设廉洁诚信课堂，增强经理人的法治观念和遵章守制意识；
- 制订集团及各单位逐级落实廉政建设责任制的制度及全年工作要点；
- 加强审计，对于发现的商业腐败行为持“零容忍”态度，并督促被审计单位按照国家法律法规和集团制度对相关责任人严肃问责；
- 推动被审计单位开展自查自纠，健全内部控制体系，从严规范商业行为。



集团对新任经理人员进行诚信廉洁教育，董事办与审计部承担授课任务。

案例 华润双鹤营销人员签订合规责任书

2014年，华润双鹤正式成立合规部门，组织营销管理人员1,437人签订合规责任书，要求每一位销售人员将合规销售作为底线，正确对待和处理与利益相关方的关系，规范从业行为；开展合规培训，宣介反腐败法规体系等内容，累计参训人数达144人；参与行业内合规论坛，以期达到治未病之作用，以境养廉、以境育诚，促进营销模式创新。

(二) 建立供应链反腐败机制

华润集团关注合作方的廉洁诚信建设情况，对于存在廉洁问题、不诚信的合作方，亦无法相信其产品质量和履约能力，并认为其失信、失德之行为必将对双方的未来合作、长远发展构成严重威胁。集团秉承诚实守信、携手发展的原则，寻求合规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，构筑健康、稳定、共赢的发展格局。

案例 华润医药商业与客户签订廉洁协议和反商业贿赂书

华润医药深刻认识到不正当交易对双方利益及合作的破坏性，严格挑选合格的供应商，从源头保证产品质量、降低成本；并将供应商审计作为选择供应商的一项重要工作步骤。公司秉承诚实守信、互惠互利的原则，与客户签署廉洁协议和反商业贿赂书；公司通过建立内控体系和完善风险管控，实现阳光采购，保障公司经营合法合规。

(三) 开展阳光采购

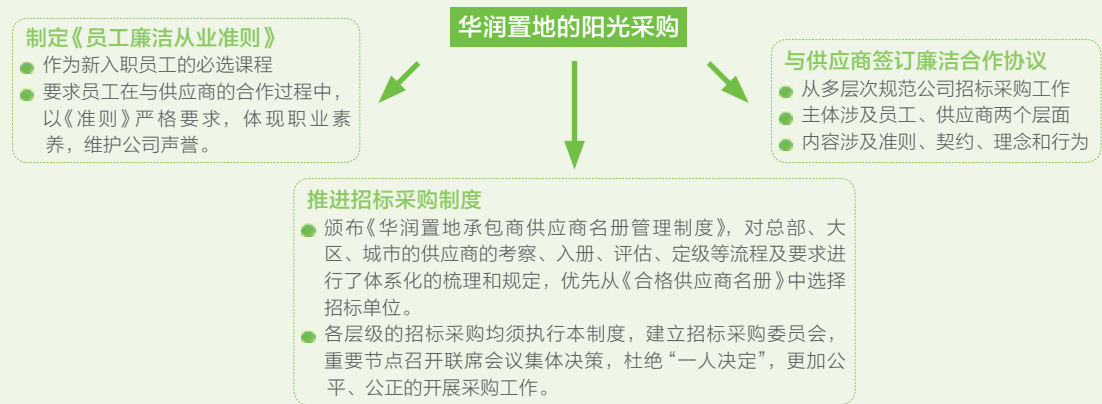
华润集团多年来广泛开展“阳光宣言”活动，明确要求下属各单位在与第三方开展经济合作时签定廉洁协议书，并向华润所有的供应商、合作伙伴声明不得通过不正当的手段与华润的企业开展合作。在采购产品和服务等过程中，严格遵循公开透明原则，规范招标、阳光采购，集团在官网开设了“商务服务 - 阳光采购”平台，华润电力、华润煤业、华润置地、华润纺织等设置了供应商门户和集采平台，非涉密信息及整个过程在公众监督之下；同时，华润电力、华润置地、华润水泥、华润燃气、华润压缩机等企业通过修订集中采购目录、推行采购岗位轮换制度、增加采购合同中诚信条款、设立监督举报邮箱和电话等措施，有效杜绝行贿赂受贿。

华润集团官网设置“商务服务 - 阳光采购”平台



案例 华润置地的“阳光采购”行动

有效防范购地、工程采购、项目招投标中的商业舞弊，是地产行业履行社会责任的重点。华润置地从这一实质性议题出发，制定《员工廉洁从业准则》，与供应商签订廉洁合作协议，发布招标采购制度，防范采购中的商业贿赂行为。



华润置地将《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华润置地的诚信建设思想。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》。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。



华润置地召开供应商大会宣讲《华润置地阳光宣言》

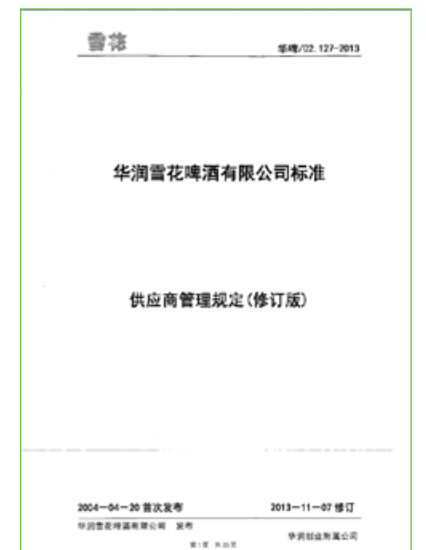
二、输出理念要求，推动供应链履责

华润集团将履行社会责任的理念和要求全面融入企业的采购全过程中，确保企业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签署。华润集团本着“责任”、“负责”的原则，于2014年，对集团下属企业的采购工作进行了系统的审计，出台《华润集团招标采购管理制度》，要求所有下属企业根据该制度完成各自的招采体系的规范及制度的修订。

华润双鹤将公司环境保护的要求及管理程序通报供应商，促使供应商的环境行为符合本公司的环境方针与其它要求，不断传递绿色环保和可持续发展的价值观，带动合作伙伴共同履行社会绿色环保责任。

华润怡宝对供应商的服务质量、社会责任、质量管理、现场管理等方面进行全方位、多层次的考评。对某些会造成一定环境影响的新供应商均要求提供当地环保部门签发的《环境评估报告》及《环境评估验收报告》或《污水排放许可证》。资质筛选中，对无法提供环境评估相关文件的供应商，资质审核不予通过。

华润雪花根据供应商综合评价规则，完成了387家统一采购供应商的综合评价，其中达到“良好”、“合格”标准的供应商占供应商总数的95%。根据供应商的考察认证及综合评价，于2014年10月编制了《2015年度华润雪花供应商目录》，根据评定结果编制了《2015年度华润雪花战略供应商目录》和《不合作供应商目录》。



案例 华润万家的“合作伙伴行为准则”

华润万家将“避免采购环节中的产品质量缺陷，防止商业舞弊行为”作为企业履行社会责任履行的实质性议题，利用规模优势形成的对供应商控制能力，输出社会责任理念，引导供应商经营行为符合我方要求和规范。

公司开展“合作伙伴行为准则”倡议活动，围绕遵纪守法、合规用工、工作环境、环境保护、商品安全、知识产权保护、诚信廉洁等7个方面，向供应商提出我方的要求和理念。建立了手册落地机制，确保采购质量安全。

《华润万家合作伙伴行为守则》

- (一) 遵纪守法：所有经营行为均完全遵循国家法律、法规、规章、规定。
- (二) 用工合规：要求业务伙伴遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》，在工时、薪酬、严禁使用童工、社会保险等方面有明确约束。
- (三) 工作环境：业务伙伴必须提供给员工一个安全、健康的工作环境、必要的劳动防护用品及健康检查。
- (四) 环境保护：业务伙伴应遵守国家相关的环境保护法律规章。华润万家鼓励业务伙伴减少包装，同时使用可回收材料。
- (五) 商品安全：华润万家要求业务伙伴提供的所有商品都符合国家质量技术监督部门的各项标准。
- (六) 知识产权保护：华润万家要求业务伙伴所提供的产品(包含赠品、试用品等)均不存在侵犯任何第三方合法权利(包括但不限于商标权、专利权、著作权等)的情形。
- (七) 诚信清廉关系：华润万家员工与所有华润万家业务伙伴包括潜在的业务伙伴的交往应仅限于正常的业务关系，不得索取任何形式的个人利益。

守则落地机制

- (一) 对供应商采取严格的审查机制，包括送样、测试、验厂、评估等环节。
- (二) 鼓励供应商在生产、包装、运输过程中采用环保节能设备和原料。
- (三) 严禁利用华润万家的商业影响从供应商处获得不当利益。
- (四) 对存在重大质量以及诚信等问题的供应商按照流程及时暂停或终止合作。

华润万家采购质量安全机制：

- (一) 建立常规商品、农产品、自有品牌商品的质量标准；
- (二) 建立供应商经营商品来源合法性和可追溯性制度；
- (三) 大力推进农产品基地认证建设，建立可追溯体系；
- (四) 建立供应商评审等级制度，依据评级标准，决定是否引进合作。



三、遵守行业规范，促进公平竞争

(一) 开展良性竞争，推动行业进步

集团一贯要求下属企业遵守竞争法规，支持公平竞争政策，不谋取利用不正当手段获取竞争优势地位。同时，积极推动具行业领先地位的企业，参加行业组织工作，参与制定行业标准，构建行业合作平台，发挥影响力，为推动行业整体发展与进步做出积极贡献。

- 华润万家利用出任中国连锁经营协会理事会主席的机会，反映会员诉求，维护会员合法权益，开展服务，促进合作。
- 华润东阿阿胶牵头组建“山东省阿胶行业协会”，促进行业健康有序发展。
- 华润微电子积极参加和支持行业协同创新组织，发挥作用。

案例 华润水泥参加“世界水泥可持续发展倡议组织”(CSI)

华润水泥于2010年加入“世界水泥可持续发展倡议组织”(CSI)，并担任CSI中国区联席主席，近年来利用这一平台，积极推动国内水泥行业在安全、环保、职业健康、绿色采购等方面的可持续发展，彰显中国水泥工业在世界水泥工业中的影响力和行业地位。2014年4月7日，华润水泥参加了在瑞士蒙特勒举行的CSI联络代表(LD)会议，就CSI管治新政策、各工作小组工作进展、绿色发展等议题进行深入交流与探讨。



华润水泥代表在瑞士召开的LD会议上汇报CSI中国区工作进展

(二) 尊重知识产权，推动自主创新

华润集团重视知识产权保护工作，充分利用知识产权工具保护和促进集团品牌建设和自主创新，不断提升知识产权创造、运用、管理和保护水平。

完善制度。颁布了《华润集团知识产权战略规划》和《华润集团知识产权制度》，初步建立知识产权管理与保护体系。编辑完成《华润集团重点商标名录》。启动《华润集团商标管理制度》、《华润集团专利管理制度》编制。

申请专利。华润各利润中心积极探索技术创新，2014年在专利申请、授权、科技成果转化方面取得可喜成果，截止年底共拥有专利1,274件、其中发明专利674件；2014年当年获得新专利授权202件、其中发明专利授权127件。

打击侵权。严密监控侵犯“华润”字号和商标的境内外企业，提起9宗旨在保护“华润”字号和商标的民事诉讼、行政诉讼和行政投诉案件，本年度共注销、吊销、更名大陆范围内非“华润”系侵权企业168家，撤销其他企业侵权商标4件。



华润集团发布的知识产权管理文件

案例 华润置地保护知识产权

截至2014年，华润置地已取得国内注册商标176件，正在申请注册中的商标321件。同时，公司已获得国内专利授权的专利数量达42件，进一步提升了企业的市场竞争力。

2013年以来积极开展对其他房地产开发企业的侵权监测工作，积极配合华润集团主导的各类维权诉讼或行政投诉工作，有力打击侵权行为，保护公司合法权益。同时，公司充分尊重他人的技术、软件、肖像、文字等知识产权，做到有效授权并合理、合法使用。

四、改善媒体关系，回应社会诉求

(一) 舆情管理，积极应对

2014年，在中央反腐的大形势下，集团出现多起负面舆情事件。全年重点舆情话题共452个，正面165个，中性122个，负面话题165个，涉及环境污染、破坏生态、违规工程、商业腐败、产品安全、服务质量、员工权益保护等，尤以4-17宋林事件所引发的社会影响最大。负面舆情的出现，虽然与集团业务迅速发展、媒体生态恶化有关，但背后反映出的却是社会责任践行不到位的问题，表现在重视程度不够、要求不清晰、责任不落实。

面对媒体各方更严格的监督环境，集团加强专项监测和管理，正面应对、及时回应媒体诉求，澄清失实报道，面对错误勇于承担。同时，协调有关企业务求坦诚、专业地接受媒体查询，以负责任的态度据实有理、有情、有节地满足公众的知情权。

2014年集团推出“华润舆情监测数据系统”，将集团及旗下公司打包整合，形成大数据库。平台可以对舆情进行独立搜索、分析和研判，更精准地把握舆情走势，为舆情应对提供数据参考。数据系统开放给利润中心使用，成为集团舆情管理的资源共享平台。

2014年下半年以来红色警戒线上的重大负面舆情	反映履责中的缺失
沈阳华润热电公司因脱硫作弊问题 被处罚金千万元	防止污染、保护环境
审计局公布华润集团等11家央企审计结果	经济责任、诚信合规
华润发电成本11年激增19倍 年均增速达175%	经济责任
沈阳华润热电违规排污 被罚28万元	环境责任，污染防治
海南闲置土地风波 涉及华润石梅湾项目	守法合规
华润电力总裁王玉军涉嫌受贿贪污被立案调查	维护股东权益、遵纪守法
华润集团原审计总监黄道国被调查	维护股东权益、遵纪守法
华润电力煤矿项目未环评即开工 被环保部处罚	守法合规
华润万家员工涉嫌敲诈跳崖身亡事件	遵纪守法
华润万家花椒粉铅超标两倍	消费者权益保护、食品质量安全

(二) 媒体合作，赢得理解

集团以负责任的态度开展媒体合作，真实应对、诚恳沟通，维护诚信的企业价值观。本年度集团继续加强与主流门户网站和各种社会化新媒体的沟通，建立联系渠道，增加媒体对华润的了解，建立互信合作关系。

针对媒体正常的查询和采访要求，集团积极配合，欢迎监督，引导媒体以公正、客观、平衡的专业操守进行报道。2014年集团安排了媒体对傅育宁董事长及华润经理人的专访，还邀请媒体走访企业，对外传播企业真实情况，减少不实舆情对华润形象的损害。

案例 回应“华润电力破坏丹霞地貌”舆情

2014年底，华润电力位于郴州桥口镇的湖南B厂被指“发电厂往湖里直排煤灰破坏丹霞地貌”、“飞天山国家地质公园曾为电厂建坝让路”。危机发生后，集团第一时间组织媒体开放日活动，邀请到20多家有影响力的媒体前往采访。

经实地调查了解，这里并非飞天山地质公园范围，灰坝所在区域更是干涸的山窟。灰坝围建之后，将原先的山谷连接成一个闭环，经过灰水排放和雨水的日积月累形成了现在的工业湖。后来交通改善，人气渐旺，有开发商希望圈地搞旅游开发，于是策划了这起负面舆情，目的是向华润施压出让工业湖。

事实上，早在两年前B厂已不再将粉煤灰排入灰坝，灰坝现在的功能已经变成沉淀、循环利用灰渣水。华润在建电厂初期就依法取得了地方政府用地审批和环保审查。真相大白于天下，既有效化解了负面舆情，又对外传递了“美丽电厂，绿色发展”的形象，也充分满足了公众的知情权。



郴州桥口镇华润电力湖南B厂工业湖

五、推动战略合作，实现互利多赢

(一) 政企合作，双赢发展

2014年，华润政企合作的重点是修补关系，恢复信心，深化合作。通过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，推进在建项目以及投资中遇到的重大问题的解决，巩固友好合作关系。经多方努力，化解了合作中的瓶颈困难，达成一批新的重大合作意向，促进了地方经济发展。

- 全年各类代表团来访华润68批次、780多人次，其中省级代表团10个，企业及有关政府部门代表团29个。省市代表团到访华润，重点就推进双方战略合作进行务实洽谈。
- 全年集团高层领导出访18个省市，与江西、河北、河南省政府和梧州市签署合作协议，首次与新疆生产建设兵团签署全面战略合作框架协议，推动华润业务发展与“丝绸之路经济带”国家战略相结合。
- 应地方政府邀请，参加了第十一届中国-东盟博览会(南宁)、第三届中国公益慈善展(深圳)、第十五届中国西部国际博览会(成都)，通过参展让公众更多地认识和了解华润，扩大了华润在当地的影响力，促进政府合作关系。



华润集团与新疆生产建设兵团签署战略合作协议



华润集团参加第十五届东部博览会

(二) 企业合作，优势互补

华润集团作为多元化企业，充分发挥、利用各板块业务专长，在整合内部资源的基础上，与其他资源丰富的知名企业积极探索在新生意模式、采购、销售、软实力合作等多方面的交流与合作。通过强强联合，发挥各自优势，取长补短，实现资源共享。

2014年，集团与招商局集团围绕“一带一路”国家发展战略，探讨走向海外的发展方向；与海尔集团不定期组织召开业务回顾沟通会，梳理现有合作，实现项目聚焦，进行合理的资源匹配；与武钢合作，完成对武钢医院的收购，壮大了华润医疗的规模实力，解决了武钢辅业退出问题。

(三) 产学研合作，推动产业进步

华润集团积极开展与研究机构、行业组织、著名院校的交流与合作，整合社会“人才、资本、信息、技术”等创新要素，吸纳多方智慧，推动产业进步。

共建华润希望小镇。引入中国人民大学、中国农业大学、同济大学、浙江大学、天津大学等高校的专家力量，共同规划建设华润希望小镇。农业领域专家学者将产业帮扶理论付诸实践，引导小镇健康发展。天津大学建筑学院将金寨华润希望小镇作为科研基地，组织博导、博士等赴小镇开展项目研究。

成立专家智库。华润集团战略研究中心建立了超过两百人的外部专家库，包括海内外著名学府、国家部委的专家，还有咨询机构和金融机构的学者和高管。中心通过各种形式搜集专家观点和意见，听取对国家宏观经济政策和产业政策研究成果，把握行业趋势，促进企业健康发展。

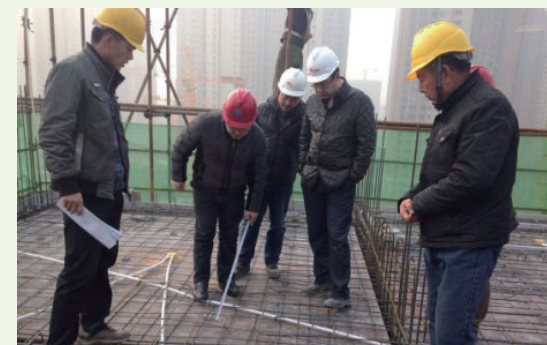
推动产学研合作。华润医药及下属双鹤、三九、赛科药业等企业，与国家及地方药物科研机构建立了合作关系，与医药大学建立博士后工作站，承担了一批国家和地方的医药科研项目。华润微电子与北京集成电路设计园举行产业联盟，与清华大学微电子学研究所建立战略合作关系，与中国电子科技大学共建“DMOS联合实验室”，与东南大学共建“功率集成技术联合实验室”，承担的政府科研项目取得积极进展。

案例 华润双鹤承担国家重点科研项目

公司于2013年承担了“十二五国家重大新药创制课题”白消安注射液的研究开发。2014年3月完成了工艺验证，7月提出注册申请，8月通过了北京市食品药品监督管理局的动态生产现场检查，抽检样品合格，目前在国家局CDE进行技术审评。该产品上市将从根源上解决白消安注射液紧缺状况，彻底摆脱对进口产品的过度依赖，在一定程度上降低该药品价格，减轻患者的经济负担。

案例 华润置地的校企合作

在总部层面持续推进与清华大学、同济大学等高校在安全、质量进行第三方检测的同时，2014年华润置地在所属大区层面也开展校企合作。武汉大区与重庆大学开展合作，对大区各项目进行季度质量及安全巡查，提高项目的整体施工质量，减少施工隐患。同时，大区与华中科技大学展开合作，借助其在安全、风险预警方面的专业能力，协助编制武汉大区EHS体系文件。



重庆大学对项目现场进行检查



华中科技大学编制文件的评审会

问题与改进

2014年华润履行合作伙伴责任面临的挑战是，合作共赢的理念宣传不够深入，要求有待明晰，核心议题落地机制而进一步完善。我们将围绕促进公平竞争、供应链反腐败机制建设、开展供应链履责倡议活动、推行责任采购、建立产学研合作机制、做实守法合规经营等，进一步丰富理念，明确责任，完善制度，制定措施，推动主题实践，完善评价考核机制。同时，以负面舆情监测为导向，分析社会诉求，不断查找履责缺失，加强社会责任风险管理，从源头防范负面舆情的发生。

责编：朱虹波 参与撰稿：马恺、江家岱、何书泉、何杉、胥昌、栗晓峰、梁猛
资料支援：王莹、史志强、蒋军、甄璐瑶

08 携手社区

促进社会和谐发展

政府责任

安全生产

社会公益

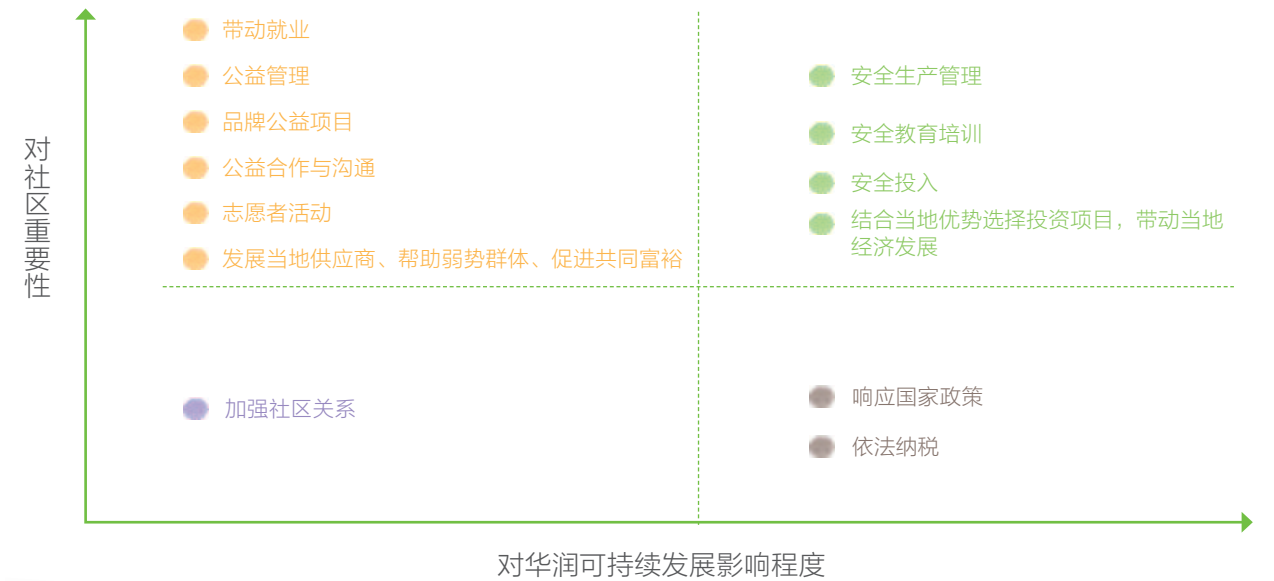
[122] [123] [129]



目标与挑战

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。2014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，努力创造就业机会，切实承担央企责任；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，投入定点扶贫，参与社区共建等举措，建立良好社区关系。

社区责任实质性议题矩阵分析



公共责任理念

- 常怀感恩之心，努力回馈社会。
- 企业是社会的有机体，源于社会、依靠社会、造福社会。
- 不以牺牲员工的健康和生命谋取没有良心利润。

大事记

- 1 总部成立环境健康和安全部，列入集团一级职能部门序列
- 2 华润集团与海原县人民政府正式签订了扶贫捐赠协议，并向海原县人民政府捐赠了首批扶贫资金2.95亿元人民币
- 3 华润集团被社科院评为中国企业公益发展指数排名第一位，企业公益表现“五星级企业”
- 4 举办第四期“EHS应急管理培训”和第五期“行为安全及本质安全管理培训”

关键数据

2014年底华润新增就业岗位**6万**余个。
 华润集团纳税总额为**436.9亿**人民币，较上年增长**13.2%**。
 华润集团安全投入**11.85亿**人民币
 华润慈善基金会捐赠支出**3.96亿**人民币

一、政府责任

(一) 响应政策

作为中央企业，华润始终以高度的使命感，积极贯彻和执行国家颁布的各项政策。自2011年5月3日国资委发布《关于积极参与保障性住房开发建设有关事项的通知》以来，华润置地响应政府号召，积极投身保障住房建设开发中。

案例 深圳大冲村旧城改造项目

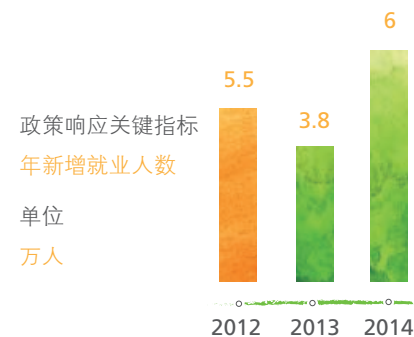
华润置地在深圳华润城项目与村民就拆迁安置补偿标准的协商过程中，多次召开全体村民大会，最终制定出当期总体最优化的补偿标准，获得大冲村民的普遍认同，在启动旧改签约工作后62天里达到了97.4%的签约率。

项目建设中华润置地积极响应深圳关于在项目中配建保障房的要求，共承担近6万平米保障房建设任务，并建设同村民的回迁物业一起作为规划为首批建设物业，并最终实现部分物业在2014年底顺利完成分配和交付工作。



(二) 带动就业

2014年底，华润在岗员工总数达到 503,934 人，较上年新增就业岗位6万余个。



(三) 依法纳税

2014年，华润通过制定下发各行业业务流程税务管理办法，推动全价值链税务管理体系落地；加强税务风险管控体系建设，提升税务合规性；持续关注政府税收法规政策更新，定期发布《税法跟踪》、《华润税务聚焦》；开展税务培训，宣贯华润税务理念。本年度华润集团纳税总额为436.9亿人民币，较上年增长13.2%。

二、安全生产

(一) 安全生产管理体系

1. 安全生产组织建设

2014年6月，华润集团总部成立环境健康和安全部(简称EHS部)，列入集团一级职能部门序列，负责集团环境保护、职业健康、安全生产、质量和食品药品安全管理工作。

集团制定发布《华润集团EHS组织建设指引》，明确EHS管理“四个必须一个应当”。



指标	单位	2012年	2013年	2014年
千人死亡率	‰	0.0313	0.0270	0.0308
千人重伤率	‰	0.0026	0.0048	0.0047
安全生产投入	万元	126,615.3	102,104.9	118,451.9

2. 安全生产制度建设

发布《华润集团EHS奖年度评选办法》，明确EHS奖项设置、评选、表彰与奖励等工作原则和方法，对年度内在EHS方面取得卓越绩效和为华润集团EHS管理水平提升做出重要贡献的组织和个人进行奖励。2014年，共评出EHS管理奖11项、EHS项目奖18项、贡献之星12人。在华润集团EHS大会上，集团对获奖的有关单位和个人进行了表彰。



华润集团EHS大会

3. 安全生产事故管理

华润集团严格依照《安全生产处罚条例》和考核制度，追究事故发生单位的安全生产管理失责行为。各单位对发生的每一起生产安全事故，严格按照“四不放过”原则开展事故调查和处理。集团将事故发生的经过、直接原因、间接原因、处罚情况等EHS网站、《EHS信息》上曝光，起到警示和教育作用。集团所属利润中心、基层企业对发生轻伤及以上生产安全事故的责任人均进行了严肃处理，2014年全年累计追究责任人949人次，发出通报警示提醒7,287份。

4. 安全生产应急管理

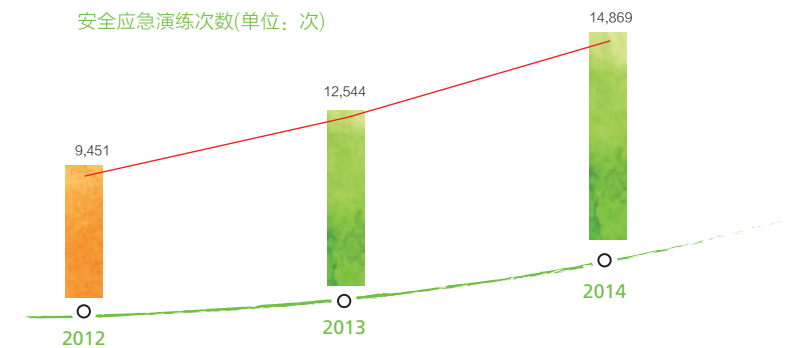
2014年，集团对原安全生产事故综合应急预案进行了修编，形成新的《华润(集团)有限公司生产安全事故综合应急预案》(2014版)，明确了集团应急处置工作原则、应急组织机构与职责、信息报送和应急处置程序，为下属企业预案修订和应急处置提供指导。

截至2014年底，集团及各利润中心总部共制订应急预案135部，各级企业全年开展应急演练14,869次，其中实战演练2,306次，累计参演人员达97万余人次，不断提升应急救援队伍反映能力、应急物资和装备保障能力和应急预案的可操作性。



135部

截至2014年底，集团及各利润中心总部共制订应急预案135部



华润双鹤危险品泄漏演练



华润置地反恐演练

(二) 开展重点安全检查

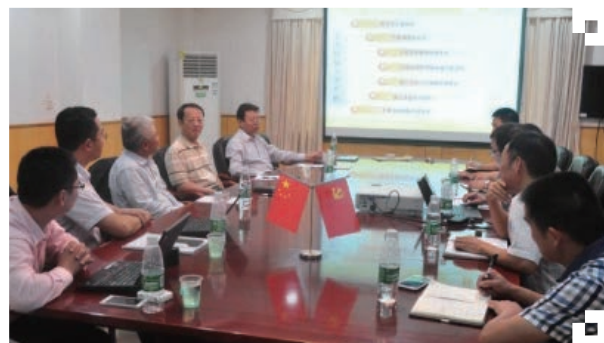
集团的安全生产监控重点涉及煤矿采掘、矿山开采、管道燃气、化学物储存、棉纺粉尘、现场作业、运输车辆等。各级企业通过安全生产大检查、管理体系内审、安全评价、专项检查、突击检查等多种形式，加强检查的深度和力度，确保安全检查落到实处，从源头防范安全事故。

2014年，集团从有关利润中心抽调42位安全管理专业人员组成8个小组，对33家基层企业(涉及16个利润中心)进行安全生产抽查，突出对燃气公司、煤矿、有矿山的水泥基地、事故发生单位、新并购单位，以及有在建项目和人员密集场所等重点企业的检查，查出隐患和问题398项，受检企业按要求对检查发现的隐患和问题进行了整改，做到闭环管理。

集团各利润中心根据所在行业特点和企业实际，开展了多种形式的安全监督检查活动。2014年，共开展安全检查64,047次，发现事故隐患250,258项，其中重大隐患151项，问题和隐患整改率为96.87%。



96.87%
问题和隐患整改率为96.87%。



华润医药开展国庆节前安全检查



华润物业安委会安全大检查

(三) 安全生产教育培训

集团把安全教育培训作为一项长期的基础性管理工作。2014年，集团举办第四期“EHS应急管理培训”和第五期“行为安全及本质安全管理培训”，各级EHS管理人员近210人次参加了培训。各利润中心结合企业实际，组织开展了针对性强、形式多样的安全培训。2014年，共举办安全培训196.3万人次，其中相关方安全生产培训53.3万人次，全集团共有36,578名特种作业人员均持有有效证件上岗。

指标	单位	2012年	2013年	2014年
安全培训人次	人次	4,072,092	2,528,362	2,496,180
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全管理人员持证人数	人	4,674	5,821	6,426
注册工程师人数	人	540	800	997



华润电力安全生产培训



华润燃气安全工程师培训



8个

集团对取得突出成效的华润雪花安全生产战略解码等8个安全生产项目进行了奖励

(四) 实施安全生产项目

实施安全生产项目是保障安全管理要求有效落地的重要途径。集团从各利润中心2014年度实施的安全生产主要项目中，选择华润万家深圳龙岗店火灾事故应急预案可视化项目、华润电力(菏泽)有限公司安全隔离系统项目、华润古交原相煤矿安全监控系统升级改造等10个项目作为集团年度重点关注安全生产项目，并加强项目实施过程的跟踪检查、指导和协调，密切关注项目成效，及时总结和推广项目成果。集团对取得突出成效的华润雪花安全生产战略解码等8个安全生产项目进行了奖励。

案例 华润雪花安全生产战略解码项目

华润雪花啤酒安全生产工作始终坚持“以人为本、安全发展”的管理理念，围绕华润雪花啤酒战略目标，查找安全管理“短板”。

2014年，华润雪花啤酒总部向各区域公司下达安全生产目标和过程控制指标，组织签订各层级安全生产目标责任书49,188份，逐级承接分解细化企业年度安全生产目标，实现所有的单位、所有的部门、所有的人员都有安全目标要求。

三、社会公益

(一) 公益管理

华润集团以华润慈善基金会为平台，开展公益运作与管理，实施赈灾、扶贫、助学、新农村建设等慈善公益项目。2014年，华润慈善基金会以规范严谨的内部治理、卓越的工作绩效和良好的社会影响力赢得了国家民政部5A级基金会的评级，是中国社会组织等级评估中的最高级别，亦是首家获得5A评级的涉外基金会。华润慈善基金会还获得“中基透明指数FTI”的测评满分，位列全国公益基金会第一名。

2014年，华润集团被社科院评为中国企业公益发展指数排名第一位，企业公益“五星级企业”，华润希望小镇项目被社科院评为五星级公益项目，位列50佳公益项目第一名。

2012-2014年基金会基本财务明细(单位：元/人民币)

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
2012年	148,876,121.15	121,113,824.32	5,589,315.07	77,800,000.00	445,563.27	314,138.00	1,397,328.78
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

(二) 定点扶贫

2013年，华润新增宁夏海原县为定点扶贫县。2014年，华润结合海原县当地实际情况，制定了《华润集团定点帮扶海原县发展五年规划》，计划在2014年到2018年间，通过产业扶贫、投资扶贫、人才扶贫、公益扶贫等多个途径，开展对海原的定点扶贫工作。2014年9月19日，华润集团与海原县人民政府正式签订了扶贫捐赠协议，并向海原县人民政府捐赠了首批扶贫资金2.95亿元人民币，支持海原大力发展适合当地自然环境的草畜一体化肉牛养殖经济产业链，以此增加当地农民收入。

- 产业扶贫以养牛项目为核心，规划期内将累计捐赠约3.85亿元人民币；
- 公益扶贫以华润希望小镇和公益林建设为核心，将累计捐赠约1.4亿元人民币；
- 投资扶贫以风力发电项目为核心，预计投资约79亿元人民币。



华润海原肉牛养殖基地鸟瞰图



“共创·小康”工程示范区(西港村)



2014年，华润向广昌二小捐赠44套多媒体电教系统

华润在江西广昌的定点扶贫工作也在稳步推进，计划自2014年至2018年，以援建广昌“共创·小康”工程示范区项目为主要内容，每年出资1,000万元，在广昌县选取1个相对集中的贫困村，帮助该村进行危旧土坯房改造及基础设施建设。2014年，华润援建广昌“共创·小康”工程示范区(西港村)项目正式动工，预计2015年9月完工。同时，华润经过实地考察，与广昌县政府开展多轮研讨，决定对广昌县白莲产业进行大力帮扶，扶持广昌白莲塑造专属地域品牌，助力广昌白莲产业升级。

(三) 社区共建

1. 教育助学

云南省怒江州是集边疆、民族、贫困、山区“四位一体”的极度贫困地区。2014年，华润向怒江傈僳族自治州教育局捐赠款物175万元，帮助怒江州实验小学、特殊教育学校建立电教室，配备了现代化的教学设备，进行教学楼改装，提高两所学校的现代化教育水平。

教学楼防护栏以及教室防盗窗的安装，还有教室门、宿舍门的更换极大解决了我校智障学生以及盲生的安全问题；多媒体教室和计算机教室的建成使用同样极大改善了残疾学生们学习困难的问题；教师们也能使用笔记本电脑配合多媒体教学系统更加便捷的备好课、上好课。感谢华润为怒江残疾人教育事业所作出的贡献！

——怒江州特殊教育学校的邓吉祥校长

2. 民生工程

2014年，华润向广东省的贫困乡村累计捐款430万元，用以改善乡村的饮水安全问题，直接帮助广东省6个困难乡村，近4万人解决了饮水安全的问题。



在陆丰金厢镇修建中的饮水工程



430万

华润向广东省的贫困乡村累计捐款430万元，用以改善乡村的饮水安全问题

案例 华润东阿“三个一产业扶贫计划”

2013年起，华润东阿出资280.23万元在内蒙古巴林左旗后兴隆地村建设了“东阿阿胶希望乡村”项目，项目实施以肉驴养殖产业为依托的新农村建设模式，通过修建“村村通”一条公路、盖建一个养殖场、发展一个驴产业深加工项目，既保证了东阿阿胶原料的道地性，又保护了环境(秸秆转化饲料，减少焚烧排放)，带动了当地农民致富，促进了当地经济发展，打造了“企业+政府+农户”的三位一体新农村建设的典范。



3. 志愿服务

华润通过华润慈善基金会平台组建华润义工队伍，开展丰富的义工活动；鼓励下属企业发挥所长，积极参与社会公益活动；鼓励青年员工加入青年志愿者行列，为社会贡献力量。华润慈善基金会累计有51名专业义工，来自华润电力、华润银行、华润燃气等各家利润中心。

案例 华润义工乡村支教

2014年3月2-7日，华润慈善基金会希望小镇中小学支教计划第二站来到金寨华润希望小镇，由华润员工组成的支教团队对古堂小学进行了为期一周的义务支教活动。支教活动中，华润大学支教团队为古堂小学一至五年级的95位小朋友教授了“从电影中看世界”、“快乐驿站”、“三字经”、“弟子规”等课程。课程中充分运用多媒体手段和引导学习的方法，激发孩子们对知识的渴求和学习兴趣，开拓了古堂小学师生的视野。



(四) 特色公益

集团大力推动下属企业将公益项目与品牌营销相融合，设计开展创新公益项目。

华润雪花通过“勇闯天涯”活动，推动社会关注边疆地区生态和水资源保护，营造活力、进取、绿色的“勇闯天涯”雪花中档啤酒品牌；通过组织拍摄出版中国古建筑画册，抢救古建筑文化，支持京剧艺术发展，打造“京剧脸谱”雪花高档啤酒品牌。



华润怡宝于2007年提出到贫困地区学校建立华润怡宝图书馆。截止2014年，在18个省份建设了132所华润怡宝图书馆。作为企业品牌营销和社会公益紧密结合的范例，引起社会广泛关注，消费者贡献爱心，企业提升了品牌知名度、美誉度。



问题与改进

2014年，华润在履行社区责任过程中面临的主要挑战是，在加快香港区业务发展、扩大在港就业岗位方面，还存在努力空间；利润中心品牌公益活动的开展有待持久深入，做出特色；员工志愿者活动有待进一步丰富内容和形式；带动投资所在地的就业增长、商机营造、经济发展、合作共赢等方面，还有许多潜力可挖。为此，我们将进一步响应政府号召，积极配合政府施政；努力推动在港优势产业发展，寻求新的业务突破；健全集团各层级义工组织，形成工作合力；通过加强与投资所在地各界沟通、听取意见，全面提升履责意识和能力，共创和谐社区。

责编：徐莲子 参与撰稿：刘默涵、汪学新 资料支援：孙良申、何叙之

09 携手环境

建设绿色生态文明



绿色管理

绿色经营

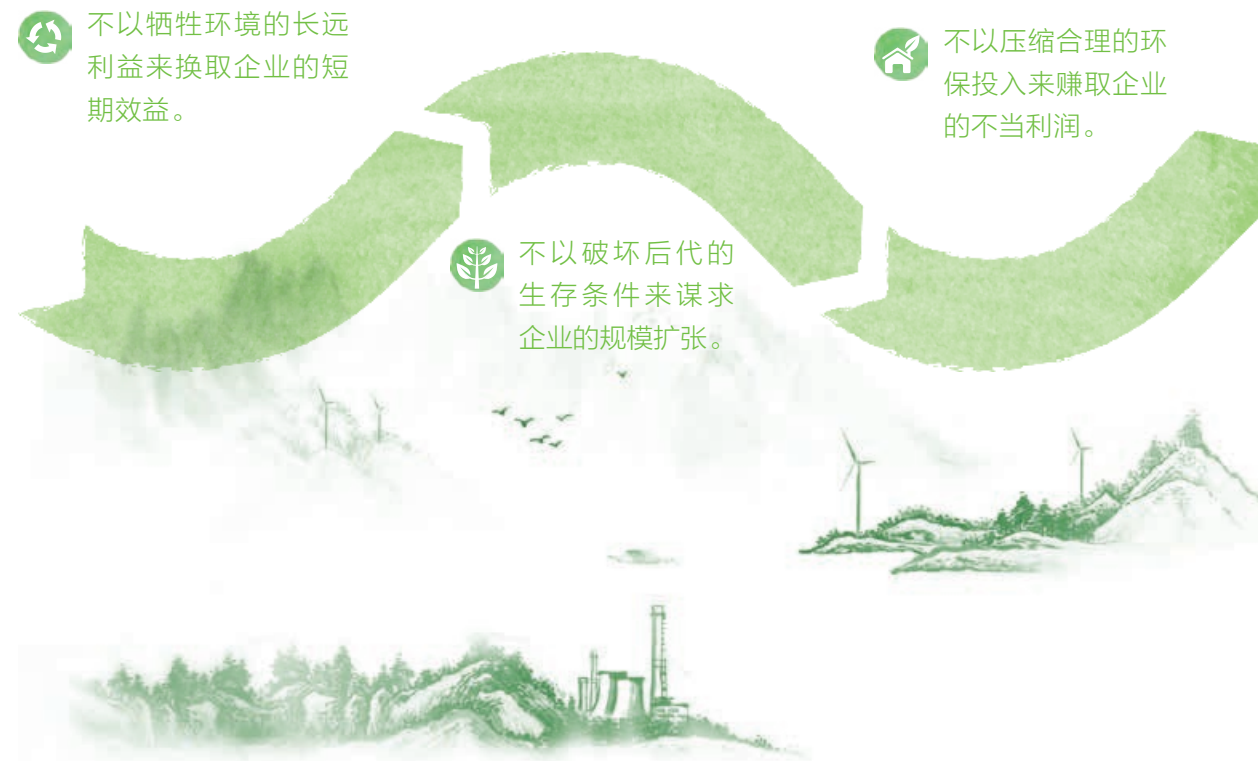
绿色办公




[138] [141] [146]

挑战与目标

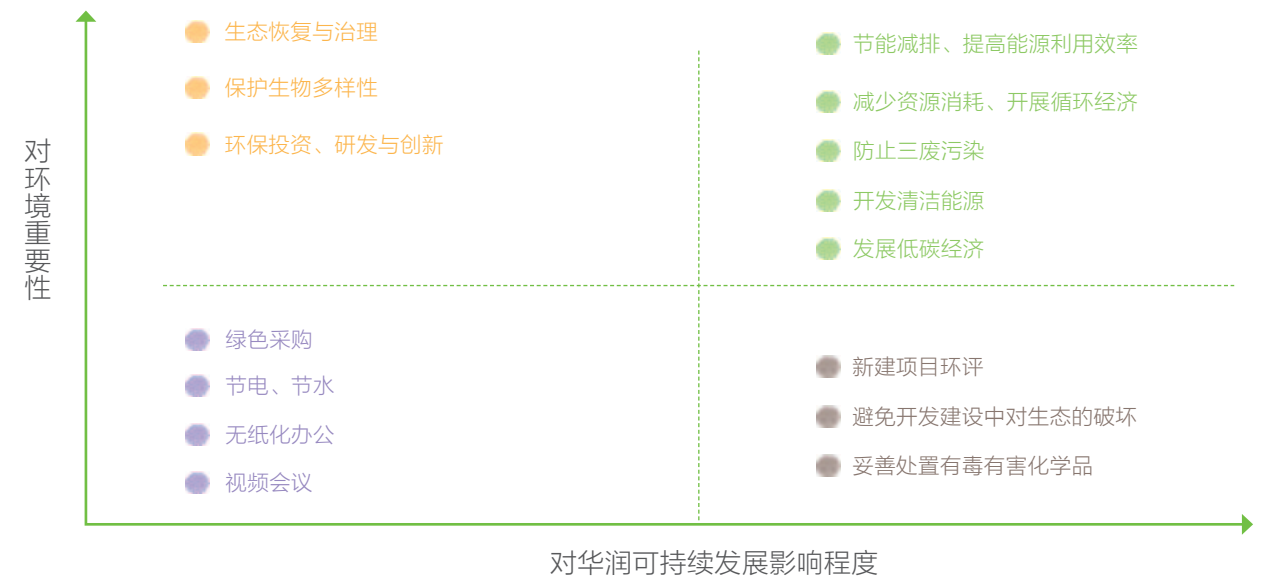
随着华润集团业务的快速发展和国家社会对环境保护要求的日益提高，集团业务增长与控制污染物排放总量之间的矛盾日益凸显，环境保护责任更加艰巨。集团坚持科学发展、绿色发展的理念，严格遵守国家有关环境保护与节能减排的法律法规，不断完善节能减排管理体系，持续调整产业结构和淘汰落后产能，积极实施节能减排技术改造，努力降低产品生产过程中的资源消耗，消除和减少生产经营过程中的环境污染，在创造一流经营业绩的同时，建设资源节约型和环境友好型企业。

绿色发展理念



-  不以牺牲环境的长远利益来换取企业的短期效益。
-  不以压缩合理的环境投入来赚取企业的不当利润。
-  不以破坏后代的生存条件来谋求企业的规模扩张。

环境责任实质性议题矩阵分析



大事记

- 1 设立环境健康和安全部
- 2 集团总部视频会议系统投入使用
- 3 贺州循环经济产业园被评为“国家循环经济教育示范基地”

关键数据

投入环境保护与节能减排资金**24亿元**

实施节能减排项目**383项**

实现节能量**166.83万吨**标煤。

二氧化硫排放量比2013年下降**13.30%**

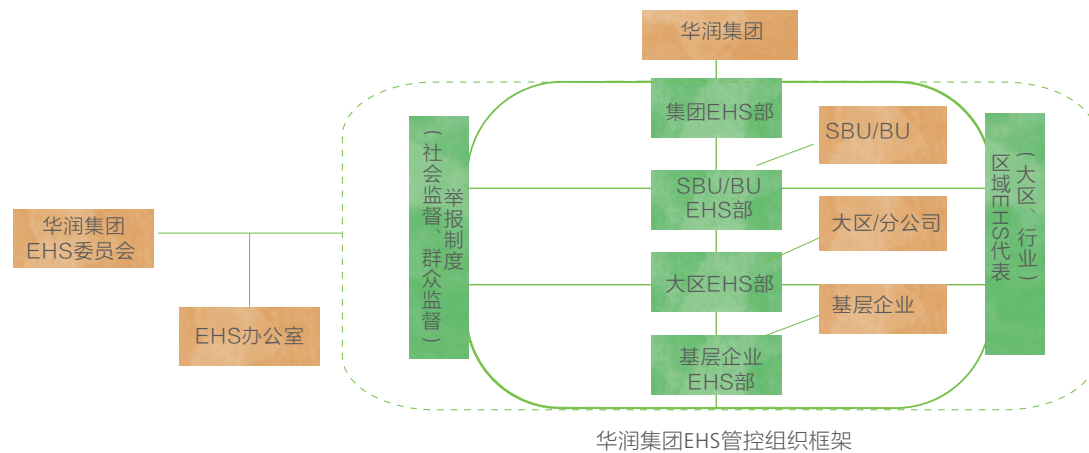
氮氧化物排放量比2013年下降**24.53%**

COD排放量比2013年下降**11.56%**

一、绿色管理

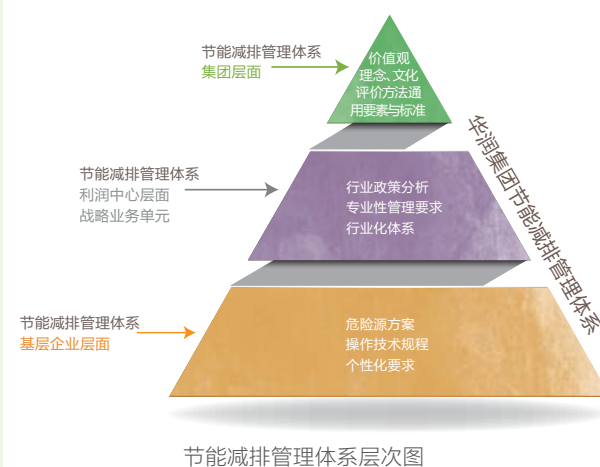
(一)完善环境管理体系

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。该体系指导集团各级企业有效开展节能减排管理活动，推进集团节能减排和环境保护工作从零散的传统经验管理向科学管理、系统管理转变。2014年，集团设立环境健康和安全部，提出“一轴两翼”的组织管控架构，节能减排管理体系得以持续优化。



2014年10月，集团及华润水泥、物业荣获香港环保促进会主办的「香港绿色企业大奖」——集团荣获“优越环保管理奖•金奖”、“企业绿色管治奖•企业使命奖”和“超卓环境安全及健康奖•金奖”；华润水泥荣获“超卓环境安全及健康奖•银奖”；华润物业荣获“优越环保管理奖—服务提供者•金奖”。

集团内共有38个基层企业获得各级政府颁发的有关节能减排奖项46项，获奖金额近3000万元。



(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，将先进的、成熟的节能减排技术及时应用到实际生产过程中，提高节能减排工作效果。2014年，集团各利润中心投入节能减排资金24多亿元，实施节能减排项目383项，均达到了预期目标。



图为华润电力兴宁项目改造后新增的脱硫综合楼与脱硫吸收塔。兴宁项目投入资金8300万元实施脱硫、脱硝系统改造，改造后二氧化硫排放浓度由450mg/Nm³降至100mg/Nm³，氮氧化物排放浓度由400mg/Nm³降至150mg/Nm³。



图为华润水泥珠江项目改造后的窑炉系统。珠江项目投资8000万元实施窑炉系统改造，改造完成后熟料标准煤耗由112.5kg/t.cl降低至105.3kg/t.cl、熟料工序电耗由26.8kWh/t-cl降低至24.5kWh/t-cl、熟料产量由5000t/d提高到5433t/d。



19.55亿

华润电力投入资金19.55亿元，实施节能减排项目109项

3.85亿

华润水泥投入资金3.85亿元，实施节能减排项目74项

(三)强化节能减排培训

集团采用EHS(环境、健康与安全，下同)专题培训、EHS网站等形式，学习和宣传国家有关环境保护与节能减排的法律法规、集团管理制度等，不断加强与环保组织、协会沟通与交流。提高各级节能减排管理人员的管理水平、专业能力以及全员节能环保意识，积极倡导节约、绿色、低碳的生产和办公方式，改变不良消费模式和生活习惯，杜绝浪费。集团及下属企业积极开展具有自身特点的环保培训及宣传活动。

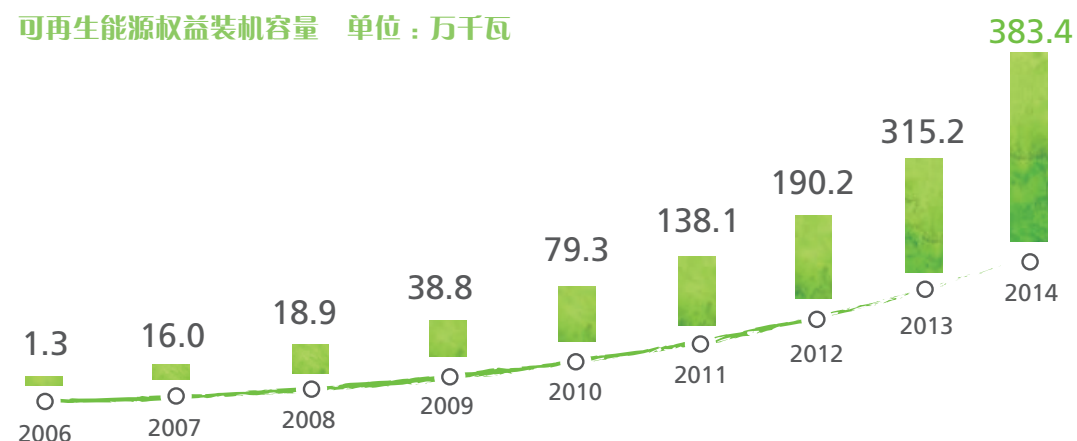


集团举办EHS应急管理和行为安全及本质安全管理培训

(四) 积极应对气候变化

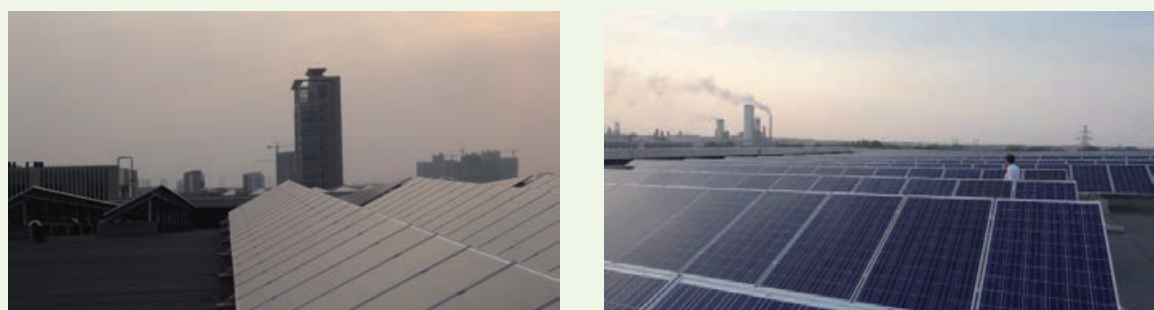
集团大力开发新能源业务，提高清洁能源占比，发展低碳经济，保护大气环境。通过战略优化调整，引领业态优化组合，截至2014年底，华润电力可再生能源(包括风电、水电)权益运营装机容量从2006年的1.3万千瓦增长到383.4万千瓦，8年复合增长率达103%；至2014年底，可再生能源发电量相当于节约标准煤754万吨，减少排放二氧化碳2277万吨、二氧化硫4.35万吨、氮氧化物4.42万吨、烟尘0.80万吨。

可再生能源权益装机容量 单位：万千瓦



案例 东阿阿胶光伏电站

华润医药在百亿阿胶生物科技产业园车间级库房屋顶建设光伏电站项目，装机容量3000KWp，项目于2014年10月底完工并投入使用。光伏电站的建设充分利用百亿阿胶闲置的厂房屋顶，提高了土地的利用率；电站年发电量可达350万千瓦时，约占产业园全年用电量的20%，年节约标准煤1280吨。



百亿阿胶生物科技产业园光伏电站

二、绿色经营

(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，确保主要节能减排指标均保持下降趋势，没有发生较大及以上环境污染事件。华润电力优化资产结构，提高大容量、高参数环保发电机组占比，有效提升能源利用效率；华润雪花、华润纺织、华润医药等淘汰燃煤锅炉12台。

2014年，华润集团万元产值可比价综合能耗比2010年下降7.85%；万元营业收入可比价综合能耗比2010年下降28.05%；万元增加值可比价综合能耗比2010年下降30.62%；电力业务供电煤耗率比2010年下降16.95克标煤/千瓦时；能源使用效率得到大幅提升。

(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。2014年，二氧化硫排放总量比2010年减少26.65%；化学需氧量排放总量比2010年减少23.74%；氮氧化物排放总量比2010年减少42.12%；氨氮排放总量比2010年减少21.48%，减排效果显著。

华润电力完成23台燃煤机组脱硫、16台机组脱硝、23台机组除尘的改造，燃煤机组脱硫、脱硝设施安装率均达100%；新建电厂全部按照“超洁净排放”标准进行设计和建设，并在发达地区实施原有燃煤机组“超洁净排放”改造。

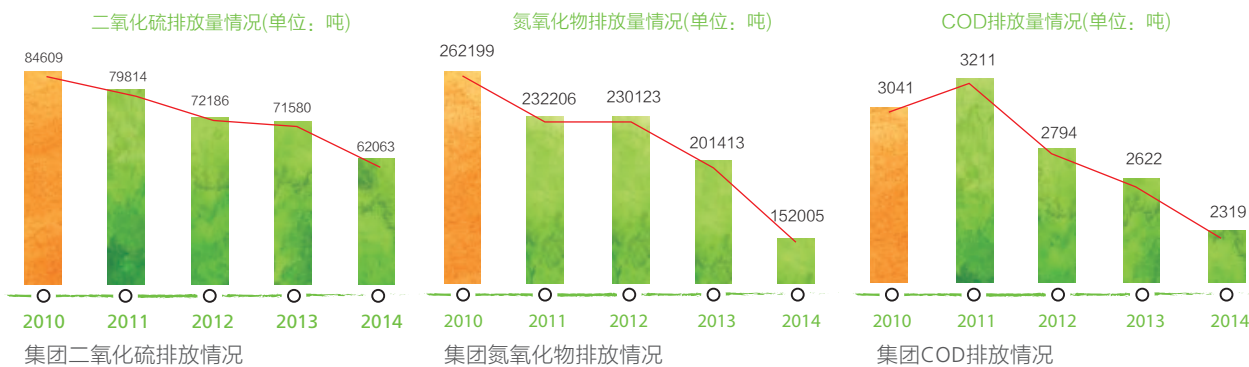
华润水泥共完成41套脱硝系统建设，实现所有熟料生产基地脱硝系统全覆盖；完成17条熟料生产线共23台窑头/窑尾除尘器的技改。

28.05%
万元营业收入可比价综合能耗比2010年下降 28.05%

26.65%
2014年，二氧化硫排放总量比2010年减少 26.65%

华润纺织持续做好落后产能的淘汰工作，关停334台织机、2万纱锭、1条锦纶丝聚合成套生产线和8台落后印染设备。

华润雪花啤酒大部分企业燃煤锅炉均改为天然气锅炉，均降低了污染物的排放。



案例 超洁净排放，最环保机组

作为国家首批13家示范项目之一，华润广州热电厂1号燃煤发电机组“超洁净排放”改造工程于2014年7月21日完工投运。2014年12月22日至30日，国家环保部环评中心对1号燃煤发电机组排放烟气进行了现场测试：二氧化硫浓度为9mg/Nm³、氮氧化物浓度为27mg/Nm³、粉尘浓度为1.66mg/Nm³、PM2.5浓度为0.3mg/Nm³。排放指标均优于国家重点地区燃气发电机组烟气排放值，成为国内最环保的煤电机组之一。

(三) 大力发展循环经济

发展循环经济作为提高资源、能源利用率，减少污染物排放的重要途径，一直是华润集团开展节能减排和环境保护工作的重点。

华润电力坚持煤电一体化战略，加快推进广西、贵州、山西、内蒙、福建的循环经济园区建设，推广和实施煤、电、材(水泥)、物流及相关产业一体化循环经济生意模式。贵州毕节及六盘水、山西兴县和福建泉州循环经济园项目顺利推进。

华润水泥积极参与社会污染废弃物治理，利用水泥窑协同处置城市污泥、生活垃圾和工业危险废弃物等，积极研究和探索综合利用工业废渣，探寻替代燃料。同时，华润水泥所属生产基地的33套余热发电系统2014年实现余热发电18.29亿KWh，相当于节约58.16万吨标准煤，减少排放二氧化碳159.95万吨。



华润水泥余热发电机组

案例 国家循环经济教育示范基地

2014年是集团在广西贺州建立的首个华润循环经济示范区的第二个完整运营年。示范区深入贯彻循环协同发展模式，取得了良好的经济效益和社会效益，被国家发改委等四部委评为“国家循环经济教育示范基地”。



广西贺州华润循环经济产业示范区

案例 产业优势助力循环发展

2014年，华润水泥红水河水泥窑协同处置城乡生活垃圾项目开始建设，项目投运后每年处置生活垃圾约11万吨。相比垃圾填埋，每年减少甲烷气排放876万m³，相当于减排二氧化碳气体13.1万吨；每年节约土地0.75公顷，实现垃圾处理“减量化、资源化、无害化”目标。



华润水泥红水河水泥窑协同处置城乡生活垃圾项目效果图

(四) 重视生态保护治理

集团各级企业新建、改建、扩建和技术改造工程项目时，严格执行国家产业政策和节能环保标准，依照有关政策，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。在项目建设及实施过程中重视维护所在地环境生态，在工程建设过程中保护动植物栖息地，维护生物多样性。

集团所属企业积极开展生态恢复与治理。华润水泥按照“绿色矿山”标准，将已开采矿山的绿化纳入公司经营规划，落实矿山复绿工作，对开采区域减少生产活动对生物生存环境、生态环境的破坏；对未开采区域严格保护，减少人为因素造成的物种迁徙，实现了企业和环境相荣共生、和谐发展。

案例 行华润之道，建绿色矿山

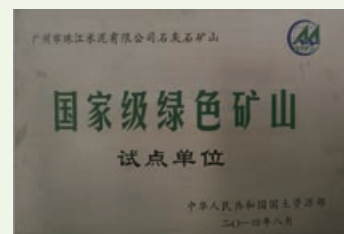
华润水泥珠江项目组织多位专家对矿山的土质、边坡、灌溉设施等进行调研，召开矿山复绿工作研讨会，制定全面、系统的实施方案。对矿山开采已形成的终了边坡、运矿道路进行了绿化恢复，经过工程复垦、生物复垦和监测、管理、修复，使原有已破坏的土地恢复生态环境，同时又消除了采场边坡可能发生山体滑坡的安全隐患。2014年8月，该矿山通过国家国土资源部核定，并评为“国家级绿色矿山试点单位”。



矿山复绿前



矿山复绿后



华润水泥珠江项目荣获国土资源部颁发的国家级绿色矿山试点单位

(五) 积极推行绿色采购

集团各级企业推行责任采购、绿色采购，积极推动利益相关方共同实施清洁生产，为创建资源节约型和环境友好型社会、企业作出应有贡献。

华润万家注重引进绿色环保产品，引进的一次性餐碟、餐碗、刀、叉、勺、水杯、牙签等产品，主要以马铃薯、木薯、红薯等天然植物淀粉和秸秆纤维的超细粉体为主要原料制成。



天然植物淀粉和秸秆纤维制成的餐具

华润电力建立统一的供应商管理体系，充分考虑社会及商业道德行为等因素甄选供应商，将节能减排和环境保护作为选择煤炭、设备、物资供应商的重要依据。

华润微电子推动和引导供应商进行ISO14001、QC080000等体系认证，要求供应商加强环境保护意识，与供应商签署《环境有害物质承诺保证书》，确保采购产品的合法环保。

华润信托截至2014年底，在绿色金融方面的信托规模余额为22亿元，存续信托项目2个，资金均投向风能、水处理等新能源领域及绿色环保领域。

三、绿色办公

集团各级企业积极倡导“绿色办公，低碳生活”，鼓励员工从身边的小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一件办公用品，防止奢侈浪费，增强忧患意识、责任意识和环保意识，营造节能减排的良好氛围。

- 2014年，集团启动总部视频会议系统建设，年底已完成香港、北京、深圳、白洋淀四地视频会议室共计3个仿真会议室、15个高清视频会议室的建设及改造工作。
- 集团各战略业务单元、一级利润均建立和使用了办公信息系统和视频会议，提高了工作效率。员工减少了出差，达到节能减排的效果。
- 集团各级企业减少独立办公室的使用，实施开放式办公环境，增加办公面积实用率；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，推广无纸化办公和绿色出行等。



开放式办公



办公室内节电、节纸宣传

案例 推广视频会议，降低办公消耗

2014年，集团召开EHS会议，在北京、上海、哈尔滨、成都、海口等23个会议室设置了同步视频会议点，各直属企业所属区域公司、分公司及基层企业主要负责人等600余人参加了视频会议，预计单次会议节约成本210万。



问题与改进

火电和水泥业务是集团节能减排和环境保护的大户，均已达到行业先进水平，持续提升面临较大压力。

集团将推进“十三五”发展规划，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。

一、2015年展望

经济责任	<ul style="list-style-type: none"> 开展“十三五”战略规划，继续优化资源配置，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。 全面推进依法治企，加强合规建设，推进全面风险管理，重塑华润文化。 完善公司治理，健全决策管理制度。 加强大股东行为规范，完善中小股东和债权人合法权益保障制度，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等工作。
员工责任	<ul style="list-style-type: none"> 进一步完善基层企业劳动合同及薪酬管理，关注基层企业民主管理、职业健康、一线员工工资增长、特殊群体保护。 完善三级培训体系，加强中基层管理人员培养及员工技能培训，提升队伍素质，促进职业发展。 健全员工意见搜集反馈机制，丰富员工文体生活。
客户责任	<ul style="list-style-type: none"> 加强客户管理体系建设，积极应对投诉，提升客户满意度。 检讨客户基本权益，关注客户知情权和自由选择权保护，加强客户隐私保护，防止价格欺诈。 加强食品、药品质量安全管理，开展优质服务专题活动。 加大研发投入，开展产品、技术、工艺创新活动，增强自主创新能力。
伙伴责任	<ul style="list-style-type: none"> 推动华润社会责任理念在供应链的传播、推广和落地，围绕促进公平竞争、供应链反腐机制建设，开展价值链履责倡议活动、推行责任采购、完善采购招标流程中的责任制度管理。 推进产学研合作平台建设，创新行业合作平台。 建设集团微信公众号平台，依靠新媒体开展对外沟通，积极与媒体交流，强化经营公开透明。 统筹完善下属企业舆情监测体系及报告体系，第一时间回应社会诉求。
公共责任	<ul style="list-style-type: none"> 加强与政府沟通，严格遵守国家法律法规及政府监管规定。 通过发展香港区业务，推动在港优势产业发展，扩大在港就业岗位。 加强与社区沟通交流，听取意见，开展共建活动。 加强城市管道燃气、工业制造、建筑施工、车辆行驶等重点领域、重点环节的安全生产管理，推动安全生产工作在基层落地，降低工伤事故。 加强已落成的华润希望小镇产业帮扶工作，确保在建项目如期完工，推进定点扶贫计划。 进一步强化义工队伍管理。
环境责任	<ul style="list-style-type: none"> 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。
责任管理	<ul style="list-style-type: none"> 修编《华润集团社会责任管理办法》，制定社会责任三年规划。 以利益相关方为导向，加强利益相关方诉求分析，听取意见，积极回应，进一步发挥社会责任报告价值。 研究探讨社会责任绩效考核的新方式方法，建立工作制度，落实组织保证。 积极开展社会责任调研，实地了解问题，大力推动社会责任践行，切实提升履责能力。

二、2014年关键绩效表

关键绩效指标	单位	2012年	2013年	2014年
经济责任				
营业收入	亿元	3,309.1	4,045.7	4,614.1
利润总额	亿元	310.7	362.9	374.9
净利润	亿元	236.9	267.1	250.9
资产总额	亿元	7,305.2	8,488.7	9,346.4
净资产	亿元	2,124.2	2,415.5	2,706.5
净资产收益率	%	11.7	11.8	9.8
总资产报酬率	%	5.9	5.6	5.1
国有资产保值增值率	%	111.8	111.1	117.3
社会贡献				
员工总数	万人	40.5	44.3	50.4
新增就业人数	万人	5.5	3.8	6
本年实际上缴税金总额	亿元	295.4	396.1	436.9
慈善公益支出	亿元	1.2	1.06	3.96
员工责任				
劳动合同签订率	%	99.18	99.2	99.35
社会保险覆盖率	%	97.8	99	99
体检覆盖率	%	74	79	80
女性管理者比例	%	18	19	19
人均带薪休假天数	天	8	8	8
员工培训覆盖率	%	95	95	95
人均培训投入	万元/人	0.451	0.451	0.436
人均培训时间	小时	38	39	38
客户责任				
客户满意度	%	91	92.5	93
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	99.5	100	100
责任采购比率	%	91	86	91.6
科技投入	亿元	12.7	11.2	24.5
安全生产及环境责任				
工伤事故发生数	次	1,347	162	151
员工死亡人数	人	8	11	13
安全培训人次	万人次	407.2	252.8	249.6
安全生产投入	亿元	12.66	10.21	11.85
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次数	9,451	12,544	14,869
环保总投入	亿元	17	18.26	28.7
节能减排技术改造投入	亿元	10.6	11.4	24.2

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	董事长答问	P3.1-3.2	P4-P6
	责任模型	G1.1	P7
	企业介绍	P4.1	P8-P9
	走进华润		P10-13
	华润业务树	P4.2	P14
	华润旗下品牌		P15-17
	华润在2014	P4.7、P5.1-5.3	P18-19
主题实践, 探索特色责任项目	依法治企、诚信经营		P22-29
	华润希望小镇		P30-37
	华润循环经济产业园		P38-41
责任管理, 引领责任践行融合	丰富责任文化	G1.4	P44-47
	完善组织与制度	G2.1、G2.3-2.5、G4.1-4.2	P48-51
	健全工作机制	G5.3-5.6、G6.2-6.4	P51-54
	推进以编促管工作模式	G1.3、G3.1、G5.1、P2.1-2.3	P55-56
	责任绩效	P5.1	P56-57
携手股东, 追求企业健康发展	聚焦主业, 推动业绩增长	M1.4-1.6	P63-64
	优化结构, 提升盈利水平		P65-66
	加强管控, 提高治理能力	M1.1、M1.3	P67-69
	保护中小投资者权益	M1.2	P70-71
携手员工, 提升工作幸福指数	权益保护	P4.5、S2.1、S2.3、S2.6、S2.8-2.9、 S2.11、S2.13、S2.16、S2.22、S2.30	P76-79
	员工成长	S2.24-2.26	P80-82
	员工关爱	S2.27-2.29	P83-85

目录		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	页码
携手客户, 创造更多商业价值	维护客户权益	M2.3	P90-91
	提升客户满意度	M2.1-2.2、M2.13	P92-95
	提供优质产品和服务	M2.5-2.6	P96-98
	创新发展	M2.7-2.10、M2.12、M2.14	P99-101
携手伙伴, 开创共赢发展新局	倡导商业文明, 反对商业腐败	M3.2、S1.3	P106-108
	输出理念要求, 推动供应链履责	M3.6、M3.8-3.9、E3.2	P109-110
	遵守行业规范, 促进公平竞争	M3.3	P111-112
	改善媒体关系, 回应社会诉求	G4.4	P113-114
	推动战略合作, 实现互利多赢	M3.1	P115-117
携手社区, 促进社会和谐发展	政府责任	S1.1-1.2、S1.5-1.8	P122-123
	安全生产	S3.1-3.5、S3.7	P123-128
	社会公益	S4.9-4.10、S4.12-4.14	P129-133
携手环境, 建设绿色生态文明	绿色管理	E1.1、E1.5-1.6、E2.5	P138-140
	绿色经营	E1.4、E2.1-2.3、E2.7-2.8、E2.13、 E2.18-2.19、E3.4、E4.1-4.2	P141-145
	绿色办公	E1.10-1.11	P146-147
附录	2015年展望	A1	P148
	2014年关键绩效表	P1.1-1.5、M3.12、S3.6	P149
	指标索引	A3	P150-151
	评级报告	A2	P152
	报告说明	P5.2	P153-154
	意见反馈	A4	P155

四、评级报告(2015年评级待定,下面为往年样式)



(三) 评级报告

《华润(集团)有限公司社会责任报告2012》评级报告

中国社会科学院经济研究所企业社会责任研究中心(以下简称“中心”)受华润(集团)有限公司委托,从“中国

一、评级依据

中国社会科学院经济研究所企业社会责任研究中心、中国社会科学院、中国管理科学研究院、中国工业经济联合

二、评级说明

完整性(★★★★★)

《报告》以利益相关方分类的形式,从“客户”、“员工”、“供应商”、“合作伙伴”、“环境”、“社会”

客观性(★★★★☆)

《报告》披露了所在行业“绿色发展倡议”、“绿色供应链”、“绿色采购”、“绿色运营”、“绿色服务”

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“千人死亡数”、“千人负伤数”、“工伤事故次数”等负面数据,并对“危险废物厂址

可比性(★★★★★)

《报告》披露了公司50个关键绩效指标的数据,并披露“绿色供应链”在中国各地区的

可信性(★★★★☆)

《报告》结构合理,篇幅适中,语言精练,表格清晰,数据准确,逻辑性强,图表美观,设计精美,可信

创新性(★★★★★)

《报告》通过图文并茂的形式介绍“绿色供应链”,形式新颖,易于理解和接受;在形式上,通过“集团

综合评级(★★★★☆)

经评级小组评分,《华润(集团)有限公司社会责任报告2012》为B级,属“良好”的企

三、改进建议

1、增加行业核心指标及关键绩效指标的披露,进一步提升报告的完整性。

五、本报告说明

本报告是华润(集团)有限公司颁布的第八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、伙伴责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。

经历8年发展,华润集团社会责任将以“十三五”为契机,迈入新阶段。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责任理念、实质性议题矩阵分析、大事记、关键数据一览,在保留报告传统的同时,增强报告过程性、实质性和国际化水平;形式方面,通过“华小姐带您走进华润”、“华小姐的一天”等形式,提升报告亲和力,展示“负责人的华润、您身边的华润”的形象;内容方面,更加关注利益相关方诉求回应,并增加专题延伸阅读,提升报告内容厚度与深度,强化过程性与完整性;灵魂方面,通过将“携手共创美好生活”的华润社会责任使命具体化至各责任领域,统领各章,从而体现出社会责任理念与企业经营各领域的深度融合。

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,并尝试性地将独立报告的编制向下延伸,以华润置地作为试点,在大区(事业部)层级均编写了独立的社会责任报告。

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

2014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

华润社会责任报告为年度报告,于每年6月底发布。

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

六、意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润集团社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到00852-28275774。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的影响

能 一般 不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____

机构：_____ 联系地址：_____

邮编：_____ e-mail：_____

电话：_____



香港湾仔港湾道26号华润大厦49楼
华润(集团)有限公司董事会办公室 收