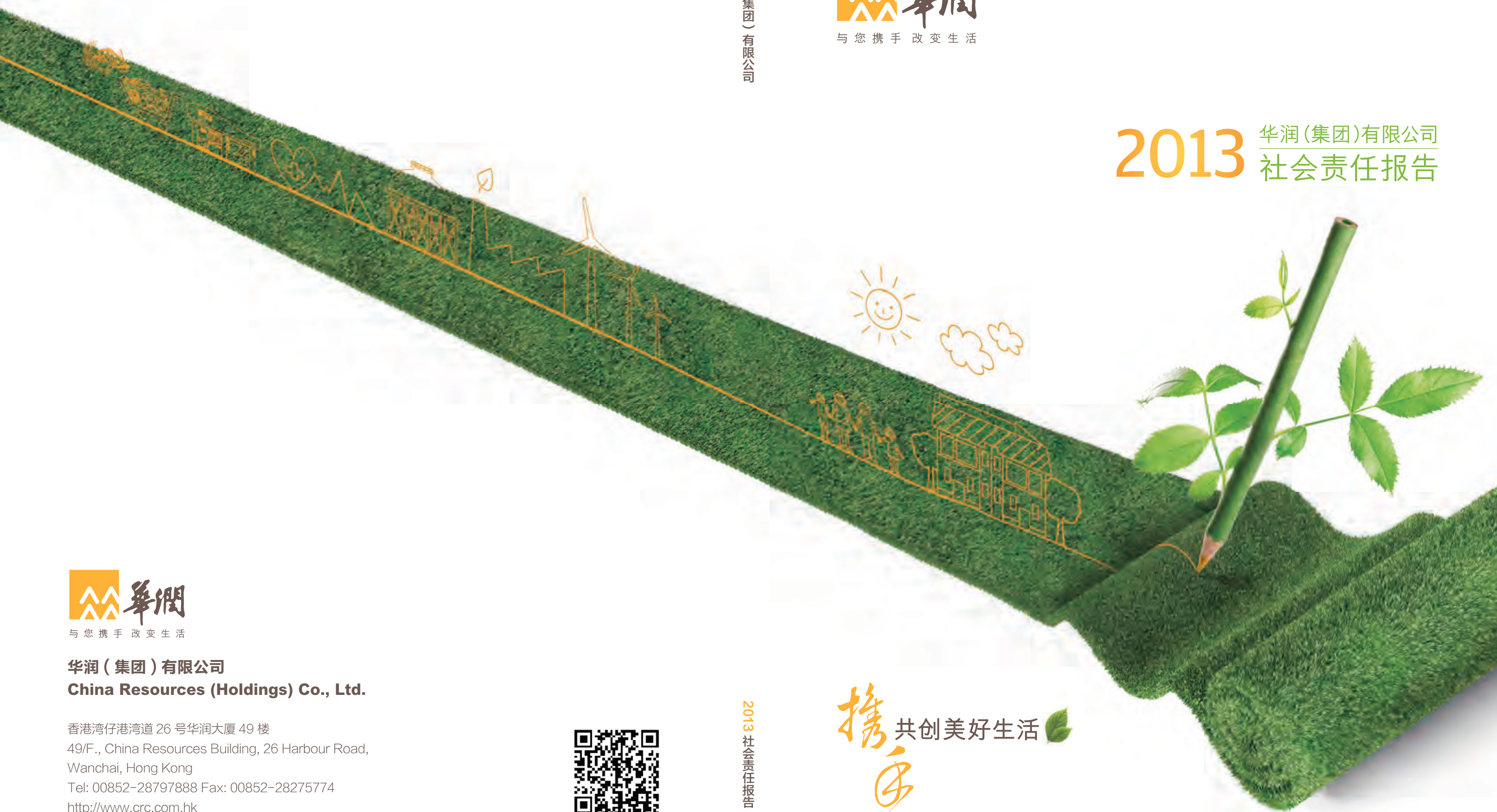


华润(集团)有限公司



2013 华润(集团)有限公司 社会责任报告



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>



2013 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绿色系列，象征着生机、活力与希望，经过曲折和磨砺，华润的明天更加美好。

封面由一幅草地的画卷构成，画卷中以琥珀色展现华润各主营业务，寓意华润业务根植于人口驱动的沃土，在希望的田野上，生生不息，茁壮成长，携手共创美好生活。



目录

1

前言

- 4 董事会致辞
- 6 责任模型
- 7 企业介绍
- 8 走进华润
- 11 华润旗下品牌
- 14 华润在 2013

2

责任专题

- 18 诚信合规
- 28 希望小镇

3

责任引领未来

- 40 责任文化
- 45 组织与制度
- 48 工作机制
- 53 以报告促管理
- 55 沟通交流
- 57 责任评优

4

为股东持续创造价值

- 62 公司治理
- 63 企业改革
- 65 业务创新
- 70 管理提升
- 73 保值增值

6

为客户提供优质产品与服务

- 90 客户管理
- 94 质量提升
- 95 创新发展
- 98 消费者权益保护

5

为员工建设幸福家园

- 78 权益保护
- 81 员工成长
- 84 职业健康
- 85 员工关爱

7

与伙伴共同成长

- 102 战略合作
- 107 行业进步
- 108 供应链管理
- 110 媒体关系

8

与社会和谐共存

- 114 政府责任
- 116 安全生产
- 119 社会公益

9

缔造可持续生态环境

- 128 绿色管理
- 131 绿色经营
- 134 循环经济与绿色生态
- 135 绿色办公
- 136 责任绩效

10

附录

- 140 2014 年展望
- 141 2013 年关键绩效表
- 142 指标索引
- 144 评级报告
- 145 华润集团报告体系
- 152 意见反馈



董事会致辞

履行社会责任已经日益成为企业可持续发展的题中之义。作为一家有着七十多年悠久历史的企业，华润从诞生的那一天起，就将自己与民族振兴、国家富强这样的历史责任紧密联系在一起。回顾华润七十多年来走过的历程，无论是在烽火连天的战争年代、百废待兴的国家建设时期，还是在春潮涌动的改革开放时代，每一代华润人都肩负过历史重任，都承担了重要角色，发挥了不可替代的作用，为推动社会进步和国家富强，作出了独特的贡献，这成为华润积极承担、坚实履行社会责任的生动写照。

七十多年的风雨历程告诉华润人，企业作为一个社会有机体，决不能只是赚钱机器，它必须有自己的价值追求。以价值追求为主要内涵的企业之魂才是支撑华润实现可持续发展的根本动力。改革开放三十年以来，今天，国家正处于历史关键时期，实现“中国梦”已经成为当前我们时代的最强音。要实现“中国梦”，经济必须要发展，发展经济首要靠企业。包括华润在内的央企作为国民经济的中坚力量，是实现“中国梦”的重要载体，具有义不容辞的历史责任。华润以“与您携手，改变生活”为企业使命，这与“中国梦”的愿景是高度吻合的。在华润企业形象标识中“华”的繁体字有四个“人”字，这形象地体现了华润之魂的精华，那就是人民、人群、人本、人文。在新时期实现“中国梦”的征途上，华润应该塑造“为人民服务”的企业之魂。从大的方面讲，华润过去是、现在是、将来也一定是要积极参与到促进整个社会的文明与进步的进程中，在追求民族复兴的过程中创造和体现价值；从小的方面讲，就是要为民众生活的持续改变不断努力和服务。华润像一滴水一样，只有融入到人民、融入到民众、融入到时代中，才永远不会干涸。

正是出于对社会责任的深刻自觉和高度重视，近年来通过集团上下共同努力，我们逐渐形成了将社会责任融入日常运营，与华润战略发展、企业文化与软实力打造相融合的方式，围绕落实客户至上、携手共赢、和谐发展、环境友好、责任管理等方面，开展了许多创新性的工作，促进了华润的健康发展。

2013年是华润履行社会责任的历程中非常不平凡的一页。我们既需要面对不利的宏观经济环境给企业经营带来的巨大挑战，也需要应对前所未有的舆情事件给华润品牌和社会形象带来的严峻考验。值得欣慰的是，在全体华润人的奋力拼搏和社会各界的大力支持

下，我们在保持了连续十二年快速发展的基础上，又创造了华润历史上最靓丽的业绩，各项经营指标都实现了大幅增长。与此同时，我们一如既往地秉承感恩回报的理念，努力以实际行动回馈社会。在保持业绩增长的同时，我们认真改进产品和服务，努力打造和谐企业，全面落实节能减排责任，积极推进华润希望小镇建设，广泛开展慈善公益事业，加强社会责任管理，在履行央企社会责任中做了许多实实在在的事情。这方面的工作都在这本年度社会责任报告中有详细的介绍。

我们也注意到，社会各界非常关注集团前领导人宋林因涉嫌严重违法违纪接受组织调查的事件。我们认为这是中央惩治腐败的重要举措，全体华润人坚决拥护和贯彻中央的决定。与此同时，我们也要看到，宋林个人涉嫌严重违法违纪被查，绝不意味着华润集团这个企业有问题，更不代表四十四万华润人有问题。国资委张毅主任针对宋林事件特别强调指出，看待宋林事件要有“两个分开”：一是要将宋林个人的违纪违法行，与华润集团这个组织分开来看；二是要将宋林个人的严重错误，与华润集团近年来取得的业绩分开来看。这说明上级领导对此态度是非常明确的。

作为一家在社会具影响力的企业，我们也深切感受到了因宋林事件对华润的合作伙伴和利益相关方带来了疑惑，对社会造成一定的负面影响，我们正在采取措施全力对此进行管理，努力减少事件副作用带来的不良后果和影响。当前，集团上下正在全面审视、反思华润在过去高速发展中所积累的问题，认真检讨制度上存在的漏洞，以刮骨疗毒的勇气革除积弊，完善公司的管理体系，确保企业的健康发展。（关于集团管理体系与制度的检讨与完善，详细信息可参考本报告第18-27页“诚信合规”专题。）

展望未来，我们深知，今天的华润正处于一个非常关键的历史时期，我们正面临着重塑声誉、重建信心的巨大挑战。相信在社会各界一如既往的信任和支持下，我们一定能继续秉承华润务实的文化，从实际出发，通过一点一滴的实干，以实绩赢得市场对华润的信心、重塑华润在市场上的良好声誉，实现华润的可持续健康发展。通过商业的成功，为股东创造效益，为社会创造价值，为员工的成长创造空间，华润人将以更为坚实的脚步，在迈向百年老店、基业长青的征程中奋力前行！

责任模型



企业介绍

华润(集团)有限公司(简称“华润集团”)在香港注册和运营，是一家拥有70多年历史、以实业为基础的多元化企业，也是国务院国资委直接监管和领导的国有重点骨干企业之一。经过七十多年的艰苦创业和锐意进取，今日华润已经成为中国内地和香港最具实力的多元化企业。

华润的业务主要分布于民生类领域，与大众生活息息相关，主营业务包括消费品(零售、啤酒、食品、饮料)、电力、地产、医药、水泥、燃气、金融等七大核心业务，其他业务还涉及医疗、纺织、化工、微电子、压缩机等。在高度竞争的市场环境下，各专业化的利润中心锐意开拓，积极进取，一批企业已成为行业领先者。2013年华润位列“《财富》全球500强”第143位。

截止2013年底，华润集团旗下拥有7大战略业务单元、16家一级利润中心，实体企业1664家，员工44万人。在香港拥有5家、在内地拥有6家上市公司。在港上市公司分别为华润创业(HK291)、华润电力(HK836)、华润置地(HK1109)、华润燃气(HK1193)、华润水泥(HK1313)。其中，华润创业、华润电力、华润置地位列香港恒生指数成份股，华润燃气、华润水泥分别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。

集团以“携手共创美好生活”为社会责任使命，以“追求卓越发展，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”为社会责任愿景，将社会责任工作与企业文化建设相融合，将社会责任工作贯穿于企业战略、组织、文化之中，成为打造华润软实力、建设和谐企业的有效工具。

2013年华润位列“《财富》全球500强”

第 **143** 位

华润集团旗下拥有 **7** 大战略业务单元

16 家一级利润中心

实体企业 **1664** 家

员工 **44** 万人



走进华润

TODAY

在许多人还不知道华润之前，华润已经在影响着和改变着我们的生活。如果没有华润，1950年代缓解内地粮食危机，1960年代开行三趟快车保证香港民生，1970年代救助香港石油危机……这些曾经历历在目的事件，也许历史就会有所不同。

今天，华润已经在不知不觉中走进了大众的生活。或许您还不曾发现，生活中的每一天，都可能与华润发生联系……



7:30

清晨，在**幸福里**的家中醒来，**怡宝**相伴您与挚爱的TA们，纯净自然，清新而舒畅，每一滴，都浸入心田。



9:00

您来到您位于华润大厦的办公室，开始了一天的工作。



9:00

9:00，一天的工作开始，会晤也从**木棉花酒店**启程。



12:00

和您尊贵的客人一道前往**华润木棉花酒店小南洋餐厅**，享用华丽精致的特色美食。



19:00

有你有我，才有万家灯火。窗外的城市，**华润电力**的光芒播散在每个角落。屋内的您和朋友正以**雪花**的名义相聚，合适的人，合适的时间，合适的地点在一起，相聚的气氛才是更重要的。这是雪花的意义，也是多数人的希冀。

华润电力
CR Power



雪花

18:30

华灯初上，**华润燃气**，为您和家人点亮创意生活，让朝九晚五之外的您，成为厨房的艺术家。



华润燃气
CR Gas

17:30

大半天的工作令您荟萃生活滋味。这是华润的**万家**，也是让万千家庭汇聚的地方。买上一袋**五丰大米**，捎上一盒**五丰鲜肉**，再拎上一包**喜上喜腊肠**，一顿丰盛的晚餐在等着您去烹调。



华润万家
vanguard



16:30

华润东阿阿胶，您从紧张的工作中暂时抬起身来，舒缓一下心情，从抽屉里拿出身边常备的**桃花姬阿胶糕**，开始了美妙的下午茶。



东阿阿胶
DAA

15:00

华润银行VIP室，专业的银行理财经理为您介绍最新的理财产品，为您购房买车提升生活品质提供悉心周到的服务方案。华润信托使您财务智慧，金生不息。

华润银行



14:00

喝一杯**华润**万家旗下的**太平洋咖啡**，唤醒您的活力。



20:00

华润芯，新天地。您打开电视，开始欣赏您钟爱的体育赛事。电视机摇控器中的芯片，正是**华润微电子**提供的。



华润微电子
CR Microelectronics



23:00

夜已深，有种温暖却一如既往，“点点滴滴，都是关爱”，**华润家纺**营造出您所需要的温暖。



当然，周末的午后，您应该来**华润万象城**，为TA挑选一份优雅和品位。不必担心您的钱包，**华润银行**是您给力的后盾。**CK、dunhill、Givenchy、Esprit**这些品牌，曾经见证了我们的生活改变，作为引领这些品牌进入中国的人，华润是值得敬佩的。也别忘了在选购靓装的同时，顺道在**vivo采活、华润堂**为您及您的家人选购一份呵护内外健康的伴手礼，让全家都时刻保持精神充沛活力。



忙碌了一周的您，也可以到**华润深圳湾体育中心**感受挥汗如雨的畅快，那里有全年开放的泳池，有各类一流的运动场地及设施。彻底放松后，走进体育场，一场热力四射的演唱会正在上演，让您的周末愈发充实。



您的孩子或者家人如果因为季节变化偶尔感冒风寒，您不必担心，**华润医疗**旗下的**昆明儿童医院、三九脑科医院**等大型专业医院，过硬的医术、精良的管理、贴心的服务为您排忧解难。



华润双鹤是市场占有率在国内同行业中居领先地位的、产品聚焦于大输液、心脑血管、内分泌和儿科用药四大业务领域制药企业，拥有心脑血管用药领导品牌、口服降糖药领导品牌和儿科用药领导品牌。



如果有一天，您不小心感冒了，冲上一杯**999感冒灵**，暖暖的，很贴心……



这就是您身边的华润。华润提供的产品和服务，就是这样实实在在与您的生活密不可分，无处不在，无时不有，不知不觉中已经和您的生活融为一体。

与您携手、改变生活，这不仅仅是一句口号，更是看得见的行动和追求。华润人追求的是品质，改变的是生活。他将陪伴着您迈向更加幸福美好的明天！

999
为家专注 为家守护



华润旗下品牌



七大战略业务单元企业品牌



华润在 2013

2013年度华润集团十大事件

- 1 华润连续10年获评央企考核A级企业，在全球500强排名跃升至第**143**位
- 2 华润入选中国企业社会责任卓越者之列
- 3 华润发布TOP人力资源管理之道
- 4 华润发布知识产权战略规划
- 5 华润首次对外举办输出管理培训
- 6 华润创业与TESCO(乐购)筹组合资零售业务
- 7 华润雪花完成收购金威啤酒业务
- 8 华润电力香港上市十周年，经营业绩创历史新高
- 9 华润第一支产融结合基金——华润城市交通设施投资基金正式成立
- 10 施政乐等6名小股东在港诉讼华润电力



关键绩效

- 营业额：4055.5亿元人民币，增长 **19.6%**
- 利润总额：362.9亿元人民币，增长 **16.8%**
- 总资产：8488.7亿元人民币，增长 **16.2%**
- 纳税总额：386.9亿元人民币，增长 **30.9%**
- 华润系上市公司总市值：3561亿港元，增长 **0.8%**
- 《财富》世界500强排名：143位，增长 **44位**



2013年度华润集团获得的重要荣誉称号(名称/授予单位)

- 世界500强企业第**143**位 《财富》杂志
- 2013年度中央企业经营业绩考核A级，综合排名第**6** 国务院国资委
- 中央企业法制工作年度考评**A级** 国务院国资委
- 2013年度全国**5A级**基金会 国家民政部
- 中国社会责任卓越企业 中国社科院
- 2013年度社会责任报告优秀奖 中国社科院
- 2013中国最佳企业公民 中国企业公民论坛
- 2013中国企业社会责任榜杰出企业奖 第一财经日报
- 2013年中国最佳企业公民最佳社会创新奖 21世纪经济报道
- 2013年度香港绿色企业大奖 香港环保促进会



责任编辑：宋贵斌

2

希望小镇

诚信合规

28

18










责任专题 - 诚信合规

(一) 理念与承诺

华润以“诚实守信”作为企业的核心价值观，秉持“诚实守信是华润文化的基石，是华润立业之本，是华润人必须坚守的底线”这一精神内涵，将“讲规则、走正路、说真话、办实事”作为诚信文化的行为准则，恪守承诺，一以贯之，由此塑造“员工靠得住、社会信得过、股东最放心”的优秀企业形象。

在打造卓越商誉过程中，华润恪守“守法合规”的信念，要求各级经理人严格遵守行业规范，重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争，全面提高依法治企的能力。遵守国家法律法规中，强调在依法取得政府核准的条件下开展项目和工程建设；遵守公司制度与流程中，强调经营管理的合规性，建立知行合一的制度执行文化；遵守商业操守和行业规范中，强调公平竞争，重合同守商誉，严禁商业贿赂和商业腐败。

华润的诚信合规承诺	
 对待政府	依法纳税，遵守国家法律法规及政府监管规定。
 对待股东	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。
 对待企业	严守知行合一的制度文化，杜绝商业贿赂和商业腐败。
 对待客户	保护客户基本权益，尊重客户隐私，严禁价格误导和欺诈，积极应对投诉，为客户提供安全、优质的产品与服务。
 对待员工	遵守劳动法律法规中对平等雇佣、劳动报酬、社会保险、超时工作、带薪休假、隐私保护、职业健康安全等方面的规定，营造良好工作环境，促进员工职业发展。
 对待合作伙伴	遵守行业规范和商业道德，信守商业承诺，开展公平竞争。
 对待环境与社会	开展项目环评，严禁虚假环保信息披露，致力于环境友好、生态安全、节能减排，规范慈善基金的募集、管理和使用。

(二) 政策与制度

经多年实践，集团制定了较为完善的诚信制度体系，涉及行为准则、测评体系、工作指引等。



2013年，集团根据国家新的法律法规及政策要求，从加强班子自身建设、推动科学发展、密切联系群众、加强经理人教育管理、建设价值创造型总部等方面制定了15项新制度，修订完善了8项制度，从14个方面建立了长效工作体系和实施方案。



责任专题 - 诚信合规

1、加强投资者利益保护政策指引

华润严格遵守证券市场规律，规范大股东行为，保障中小股东和债权人的合法权益，完善投资者沟通机制，规范信息披露，努力打造股东最放心的企业形象。

遵守证券市场规则。作为拥有多家上市公司的企业集团，集团严格遵守证券市场规则，按要求进行信息披露，保持上市公司透明度，规范关联交易，坚持合理的股利政策、建立有效的公司治理机制等，利用资本市场严格的监管环境，推动内部机制的改善和管理能力的提升。

规范大股东行为。集团旗下的各上市公司按照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，维护全体股东及利益相关方的权益。

保障中小股东合法权益。集团各上市公司努力维护与中小投资者的良好关系，完善上市公司红利分配政策，保障中小股东的投资收益权。

保护债权人合法权益。集团按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报相关重大信息，加强资金集中管理，降低债务违约风险，保障债权人合法权益。

建立投资者沟通机制。集团要求各上市公司通过各种方式，加强与投资者的沟通对话，提高公司的诚信度，增进与投资者的沟通了解，树立在资本市场的良好形象。

规范信息披露。按照国资委等上级领导机构的要求，集团及时、准确、完整地报送资料信息。集团旗下上市公司根据相关证监会及交易所的规定，履行了信息披露义务，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，华润置地、华润水泥就经营情况增加了自愿性披露内容，进一步保障了投资者及其他利益相关方的知情权。

2、完善“三重一大”制度

对重大问题决策、重要干部任免、重大项目投资决策、大额资金使用(简称“三重一大”)工作流程进行了细化，推动下属各级企业相关制度与集团对接，清晰权责边界，加强决策事项的风险防控和监督管理，做到科学决策、民主决策和依规决策。

3、完善《华润集团投资管理办法》

内容涉及投资决策、投资会商制度和流程等。明确非授权投资项目在提交集团董事会审批前，应经过集团相关职能部门会商。会商流程包括集团职能部门项目评估、会商召集、会商会议、会商报告及业务单元反馈。通过投资会商，加强集团总部对项目的了解和认识，提高决策效率，防范投资风险。

4、发布新版《华润十戒》

《华润十戒》是约束经理人的高压线，任何人不得触犯十种严格禁止行为，否则不论行为造成的损失程度，不考虑其过往功绩，将立即予以撤职。2013年新版《华润十戒》增加了“接受或索要回扣、不正当馈赠等商业贿赂”等条款，严格禁止此类行为，违反者立即撤职，并严格追究相关责任。

新版《华润十戒》

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 一、未经批准私自持有、处置或帐外存放公司资产； | 六、泄露企业核心商业秘密； |
| 二、违规对外担保，拆借资金； | 七、散布严重影响公司商誉的言论； |
| 三、违规投资； | 八、接受或索要回扣、不正当馈赠等商业贿赂； |
| 四、做假账； | 九、擅自兼职取酬或从事营利性经营活动； |
| 五、谎报或瞒报重大、特大事故； | 十、利用职务便利为自己或特定关系人谋取私利。 |

责任专题 - 诚信合规

(三) 机制与行动

1、落实机制

华润的诚信合规监察体系建设由防范、监察和应对三个环节组成。通过建立承诺制度、开展培训教育、加强风险识别、建立沟通机制、开展评价考核等环节，建立防范机制；通过开展常规、离任和专项监察，确保监察重点，实现全覆盖监察；通过接受投诉、发布信息、处理案件等环节，规范处理程序，实现监察结果公开透明。

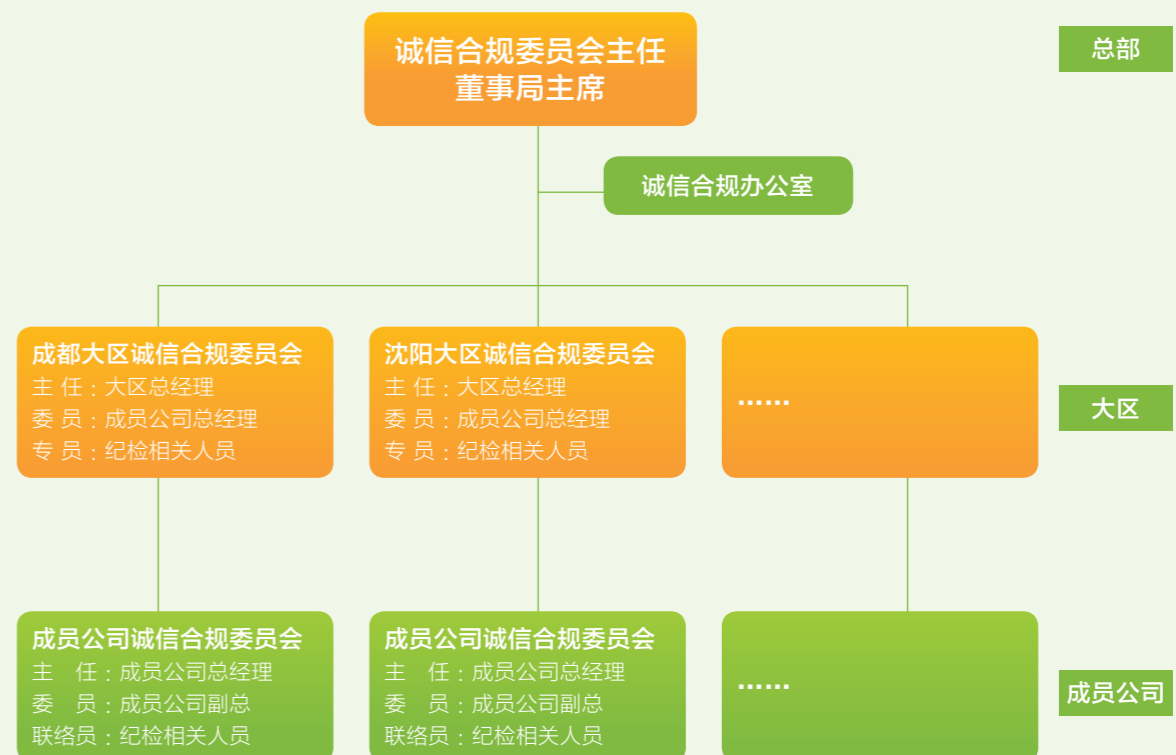
2013年，集团通过大力推进廉洁诚信体系建设，将诚实守信的核心价值观与华润的规章制度、日常经营活动和员工行为有机地结合起来，确保合规经营，为华润实现可持续健康发展提供了重要的保障。

华润集团诚信合规监察体系



案例：华润燃气设立诚信专员

华润燃气建立了诚信合规管理体系，董事局主席任公司诚信合规管理委员会主任，下设办公室，由董事会办公室总经理任诚信合规办公室主任；十大区及成员企业均成立了诚信合规管理委员会，由大区总经理或成员企业总经理任委员会主任。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。同时，制定《诚信合规专员工作制度》，对专员的任职条件、权限、工作职责等方面作出了明确规定。



责任专题 - 诚信合规

全年累计开展诚信合规培训 **200** 多次
覆盖员工 **16** 万人以上



2、宣贯培训

2013年，集团以加强诚信文化建设、增强廉洁从业意识为重点，对华润经理人和员工大力开展廉洁从业理念的教育，对象覆盖集团领导、经理人和关键岗位员工，形式采取高层务虚会、专题讲座等，内容涉及《华润十诫》、《廉洁从业若干规定》、《廉洁诚信体系实施办法》、“三重一大”集体决策制度、对第三方的诚信要求等。华润万家、华润燃气、华润医药、华润银行等集团下属企业通过在网建立诚信宣传主页、在办公区开辟“廉洁诚信宣传栏”、开展“廉洁诚信宣传教育月”、举办“廉洁书画展”、看廉政片、上廉政课等活动在企业内部进一步营造了诚实守信、廉洁从业的文化氛围。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200多次，覆盖员工16万人以上。



案例：华润银行定期开展合规培训

华润银行全体管理层及员工均定期接受合规培训，提高全员合规意识，律己律人，在守法大前提下开展工作。银行全体员工及经理人均需按《员工手册》之利益申报机制实时申报既有或潜在的利益冲突，如员工在华润金融以外有其他股份、股权或兼职工作，必须申报及作出声明，保证不影响公司及其自身运作。



3、阳光宣言

集团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，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，并公开承诺：不接受供应商礼金、贵重物品及不正当宴请；不弄虚作假或为特定供应商设定排他性条款谋求中标；不隐瞒供应商不良信息，不包庇供应商违反合同条款的行为；不利用职务之便为自己和亲友谋取私利等。



案例：华润水泥推行“阳光采购”

华润水泥从管理职能、团队建设、流程管控、采购备案等多方面着手，明确界定采购部和基地公司的采购业务范围、职责和权限，坚持发挥集中采购规模优势的原则，根据物资采购地域特点，实行华润统一采购与委托基地采购相结合，并对委托及基地公司自行采购物资报采购部备案等管控模式，实现效益最大化和风险管控一体化，建立了有效的采购内控体系。

4、效能监察

四风测评。2013年，华润组织开展经理人反“四风”（形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风）网上测评，设计开发了测评工具，将“四风”的表现形式细化成30道具体的行为化的描述的题目，组织对集团三个层级的576个经理人管理团队和2999名经理人进行了作风表现网上评价，参与评价人达5.5万人次。

三重一大。针对三重一大、招标采购、工程建设、中央“八项规定”贯彻落实情况等事项，累计开展了42个效能监察项目，问责追究违法违规人员14名（不含审计处理人员），完善招标采购、工程建设等重要流程制度近百项。

合规审查。华润认真落实国资委对中央企业法制工作三年目标（2012-2014年）的要求，完善企业法律风险防范机制，全年法律审核集团总部及SBU总部规章制度110件，经济合同1438件，重要决策事项653项，法律审核率均达100%。

责任专题 - 诚信合规



案例：华润医药规范广告管理

华润医药严格遵照国家广告管理制度，设置专人对门店广告进行管理，对门店所陈列展示的广告严格审查，保证店内所陈列展示的广告均经过国家相关部门审核，并有广告批文。门店所陈列展示的广告内容与批文相符，且展示时间都在有效期内。



薪酬管理。集团开展了薪酬管理调研，对有关企业超额发薪、违规职务消费等一系列问题进行了通报，对责任人违规违纪问题进行了处理。



案例：华润燃气将诚信合规列入经理人考核

华润燃气将诚信合规列入3C经理人素质模型中的一个素质项，纳入经理人绩效考核标准。即“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”。对违反诚信合规的经理人实行“一票否决制”。

5、职务消费

2013年，集团以开展群众性路线教育实践活动为载体，制定了落实中央八项规定的实施意见，颁布了职务消费预算方案、经理人职务消费管理规定，开展了职务消费、公务用车、办公用房专项治理。2013年，华润总部业务招待费同比下降30%，车辆购置费下降45%。



问题与改进

华润集团董事长宋林违法违纪问题被媒体曝光后，事件引发集团内部深刻反思。虽然华润集团一直将诚信合规作为全体员工坚守的底线，采取了一系列措施，但仍然未能防止悲剧的产生，暴露出企业内部对高层级经理人违背诚信合规的行为的监督机制没有能够发挥出应有的效力。这说明我们在严格执行国家规定、依法合规经营意识还不够强，落实制度执行文化还不够坚决，重大决策流程设计还存在漏洞，监督制约企业主要负责人的机制还不够有效。

“宋林事件”发生后，集团立即对现有规章制度进行了专项全面检查，梳理潜在风险，进一步修订完善了“三重一大”事项决策制度实施办法、投资管理办法等重要制度，起草发布了招投标管理制度、授权管理制度、信息安全管理等制度，从制度层面防微杜渐。针对国家审计署审计报告中指出的问题，我们将从建立惩防协同长效机制、加强规章制度及流程建设、健全完善权力制衡机制、加强廉洁从业文化建设四个方面，强化整改措施，进一步提升诚信合规意识，加强监察力度，形成制度执行文化，标本兼治，促进华润集团健康发展。

责任专题 - 希望小镇



阳光下的古田华润希望小镇

(一) 华润的乡村梦

12200 名小镇居民直接受益



创建华润希望小镇，是华润集团利用企业资源解决“三农”问题，积极参与社会主义新农村建设和城镇化建设的一次有益探索和尝试。自2008年起，华润陆续在革命老区和贫困地区选址建设希望小镇。通过统一规划，就地改造、重建，彻底改变农民的居住环境，同时利用集团自身的产业和资源优势，帮助农民成立专业合作社，发展新型农村集体经济，把华润希望小镇建设成为生态、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村镇。经过持续六年的努力，迄今，华润已建成广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、海南万宁华润希望小镇，贵州遵义、安徽金寨、北京密云华润希望小镇正在建设中，已有约3100户小镇农户，12200名小镇居民直接受益，华润希望小镇所在之处，改变了原本贫穷落后的乡村面貌，初步实现了农民安居、乐业梦想。

(二) 小镇建设模式

环境改造

- ☞ 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。

产业帮扶

- ☞ 引导农民成立专业合作总社，搭建产业帮扶平台。
- ☞ 希望小镇建设与华润的业务发展相结合，以种植、养殖专业合作分社为平台，将产业帮扶深化为产业发展，实现了长远的可持续发展。
- ☑ 统购统销，引导起步
- ☑ 优化品种，合作经营
- ☑ 土地流转，土地整理
- ☑ 辐射带动，产业发展

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、企三位一体的新型管理模式。
- ☆ 社区居民委员会：突破原有行政管理框架，形成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，为小镇社区居委会行使行政及公共管理职能提供可靠的经济基础。
- ☆ 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，健全各级农村基层党组织。



六年建设之路

2008

2009

2010

2011

2012

2013

百色希望小镇



2008年春，华润集团基于感恩回报的价值观念，响应国家新农村建设的号召，启动希望小镇项目。

5月5日至7日，华润集团赴广西实地考察，最终选定在百色市建设首个华润希望小镇。11月28日，百色华润希望小镇开工建设。



1月，首个希望小镇农民专业合作社——华润希望小镇润农农民专业合作社正式成立。



9月20日，百色华润希望小镇举行落成典礼，完成环境改造工程，全面进入产业帮扶阶段。

百色希望小镇圣女果与林下鸡专业分社完成了小镇及周边地区10000亩土地的流转和整理，将产业帮扶深化为产业发展。

百色华润希望小镇居民人均纯收入突破1.2万元。

万宁希望小镇

1月5日，万宁华润希望小镇开工奠基。



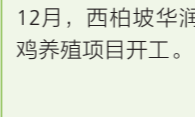
6月，万宁华润希望小镇东山羊养殖基地开工奠基。

西柏坡希望小镇

11月，西柏坡华润希望小镇开工建设。



10月28日，西柏坡华润希望小镇落成竣工，基本完成一期环境改造工程，工作重心转向产业帮扶。



12月，西柏坡华润希望小镇50万羽蛋鸡养殖项目开工。

西柏坡华润希望小镇完成全部建设工作，产业帮扶初见成效。

韶山希望小镇



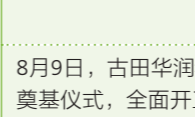
12月26日，韶山华润希望小镇开工奠基。



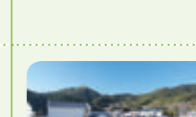
10月12日，韶山华润希望小镇顺利落成竣工。

密云希望小镇 古田希望小镇

3月，密云华润希望小镇开工建设。



8月9日，古田华润希望小镇举行开工奠基仪式，全面开工建设。

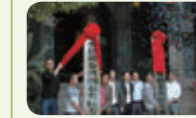


古田华润希望小镇基本完成了工程建设，实现了小镇村民居住环境的全面改善。

遵义希望小镇

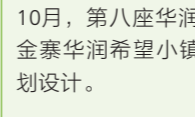


12月29日，遵义华润希望小镇开工奠基。



9月29日，遵义华润希望小镇分别成立了习水县水狮坝、黄金湾润农民专业合作社。

金寨希望小镇



10月，第八座华润希望小镇——安徽金寨华润希望小镇确定选址，启动规划设计。



10月18日，金寨华润希望小镇完成规划设计。

11月22日，金寨华润希望小镇润农农民专业合作社成立。

责任专题 - 希望小镇

(三) 创造共享价值

1、彻底改善了农民的居住环境，引进和完善了农村公共服务

在华润希望小镇工程建设中，华润通过统一规划，就地改建、新建，开展了“和谐的民居改造”、“生态环保的市政基础设施建设”和“功能齐备的公共配套设施”三大方面的建设。

2013年，古田华润希望小镇基本完成了环境改造工作，就地改建民居144户，新建民居85户，新修建45个化粪池，2块生态湿地用来集中处理生活污水，日处理污水量50立方米，进村主路、村内主路、村内环路共计实施硬化2.464公里，开发清洁能源，配备80盏太阳能路灯，完成村内电网、有线电视、网络等改造，方便小镇农民的生活需求，新建4个供水系统保障村内清洁水源等。此外，为了提高古田华润希望小镇社会事业服务水平，新建了幼儿园、卫生站、敬老院、村委会、文化站、文化广场等公共



古田华润希望小镇的幼儿园，孩子们快乐地成长



古田华润希望小镇新民居



古田华润希望小镇敬老院



阳光下的古田华润希望小镇

配套设施4982.41平方米。古田华润希望小镇的建设彻底改变了当地农户的居住环境，同时，通过基础设施改造和公共服务提升使小镇初步具备了农村医疗服务、教育服务、养老服务、行政服务、商业服务等功能，小镇农民享受到了城市文明所带来的舒适、卫生与便利，逐步引导村民养成现代、文明的生活方式。

2013年，遵义华润希望小镇全面开工建设，金寨华润希望小镇完成规划设计工作，已经具备开工条件。



建设中的遵义华润希望小镇

责任专题 - 希望小镇



百色华润希望小镇圣女果喜获丰收

2、发展新型农村集体经济，提高希望小镇农民收入

经过持续六年的探索，百色华润希望小镇产业帮扶、产业发展模式日渐成熟，初见成效。自2009年起，华润以农民专业合作社为平台，历经统购统销，引导起步；优化品种，合作经营；土地流转，土地整理三个发展阶段，在百色华润希望小镇创办了育苗厂、农贸市场、便利超市等经济实体，实行二次利润分配，把生产环节外的收入返还给农民社员，实现了农户和企业双赢。

与此同时，华润将希望小镇建设与企业自身业务发展相结合，以种植、养殖专业合作社为平台，将产业帮扶深化为产业发展。2013年，华润加快推进百色市右江区片区土地经营权流转，截至2013年底，该区第一、第二期共签约流转土地9195亩，涉及百色市永乐、汪甸、龙川3个乡镇。通过实施土地流转，将农户零散的土地进行统一平整，组建农庄，与华润万家超市实行“农超对接”，形成农产品“产、供、销”一体化产业

链，促进了农业产业化发展。据统计，2013年百色华润希望小镇农民人均纯收入达12096元，同比增长20%，比2012年增收2000多元，比该区平均水平高出4792元。百色华润希望小镇的产业发展就地消化了农村劳动力，还吸引了许多原本在上海、广州、深圳等大城市打工的农民回流返乡创业（自2008年至2013年总计80余位），使当地村民真正实现了在家门口致富的梦想。

2013年，华润积极引导古田希望小镇润农合作社运营了华润万家超市，开展了贵妃鸡养殖及特色种植等业务，经统计，至2013年底古田希望小镇村民人均收入已从2011年的7715元提升至10132元。2013年9月29日，华润推动遵义华润希望小镇分别成立了水狮坝、黄金湾润农合作社，两个合作社共吸收小镇农户146户。目前，这两个合作社已明确了以黔北麻羊养殖为主，铁皮石斛种植为辅的种养相结合的产业发展方向。11月22日，金寨希望小镇润农合作社成立，吸收小镇农民社员210名，合作社将以猕猴桃、石斛种植及黑毛猪养殖为主要帮扶项目。



遵义华润希望小镇合作社组织蔬菜统购统销

3、探索新型城镇化道路，实现美丽“中国梦”

从2008年至今，华润希望小镇不断探索，尝试通过“居住环境的城镇化、产业经济的城镇化、社会管理与公共服务的城镇化、人的城镇化”四个维度，使客观条件具备的乡村实现向小城镇社区的转型，并以现代化的小城镇社区为核心，通过其辐射带动作用，创造出产业凝聚力，实现经济产业多元化、现代化的发展，创造出人口凝聚力，实现小城镇社区的自觉规模扩张，最终将华润希望小镇发展成为一个具有一定规模的新型城镇。

目前，百色、西柏坡、韶山、古田华润希望小镇已经建成，不仅切实提高了小镇范围内村民

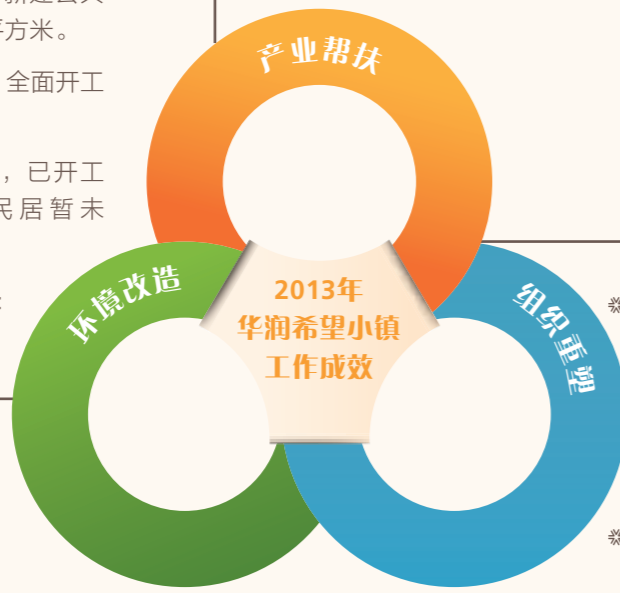
的生活水平，对周边地区农业产业发展也起到了一定辐射作用。土生土长的本地人就地转化成为城镇化建设的核心力量，在就地消化了农村劳动力的同时，还吸引了许多原本在上海、广州、深圳等大城市打工的农民回流返乡。以百色华润希望小镇为例，自2008年建设以来，已有80余位农民工返乡创业。华润希望小镇的建设模式既有效地突破由于农村人口大量涌入城市而造成乡村凋敝困局，又避免了大规模造城运动带来的大城市病，非常符合中央提出的“将生态文明理念和原则全面融入城镇化全过程，实现集约、智能、绿色、低碳的新型城镇化”，是一种高质量、可持续发展的“就地城镇化”之路。



百色华润希望小镇居民的社区生活

责任专题 - 希望小镇

- ※ 百色华润希望小镇：
 - 签约流转土地9195亩；农民人均纯收入达12096元。
- ※ 古田华润希望小镇：
 - 运营华润万家超市，开展了贵妃鸡养殖及特色种植；人均收入从2011年的7715元提升至10132元。
- ※ 遵义华润希望小镇：
 - 成立了水狮坝、黄金湾润农合作社，吸收小镇农户146户。
- ※ 金寨华润希望小镇：
 - 成立了金寨希望小镇润农合作社，吸收小镇农民社员210户。
- ※ 古田华润希望小镇(基本完成工程建设):
 - 改建民居144户，新建民居85户；45个化粪池，2块生态湿地；硬化道路2.464公里；80盏太阳能路灯；电网、有线电视、网络等改造；4个供水系统；新建公共配套设施4982.41平方米。
- ※ 遵义华润希望小镇(全面开工建设):
 - 新建民居协议76户，已开工建设22户，改建民居暂未启动。
- ※ 金寨华润希望小镇：
 - 完成规划设计工作。



- ※ 古田华润希望小镇：
 - 成立古田华润希望小镇吴地社区居民委员会；
 - 组建古田华润希望小镇润农物业服务有限公司。
- ※ 遵义华润希望小镇：
 - 设立习水县土城镇华润希望小镇社区居民委员会。

(四) 相关方声音



华润建设希望小镇方向明确、理念超前、方法得当、效果显著，农村城镇化“华润模式”已基本形成，环境改造“三大要素”、产业帮扶“三个阶段”、组织重塑“三位一体”的模式经验，内涵丰富，切合中国现实，对于解决当前中国农村问题、推进城镇化建设，具有战略性意义。

—— 2013年5月8日，国务院参事室刘志仁参事参观百色华润希望小镇时的评价

(以前)我老公搞个体经营开香厂，为了销售整年都在外面奔波，生意不好做，家里也照顾不到。今年华润带着我们村里成立了养鸡合作社，我老公也不搞香厂了回来养鸡，养好了华润帮我们销售。现在我家已经养了2000多只，还准备扩大规模，这样算下来不比以前挣得少，家里也能照顾到，所以我叫他留在家跟着华润干，一定有帮助。

—— 邹惠英，古田华润希望小镇村民

我家现在已经搬到华润给我盖的新房子里，比以前舒适很多，而且家门前的路也修好了，以前坑坑洼洼的，现在我骑摩托车出门也方便。

—— 袁仲武，遵义华润希望小镇村民

华润帮我们这里建希望小镇，不是建房子那么简单，还组织义工在我们学校里搞义诊、支教，帮我们组织了很多丰富多彩的活动，让我们学校的孩子们感受到了不一样的天地，之前从学校里流失的学生现在已经争着要回古堂念书。华润来了，我们山村小学的教育也活了起来。

—— 方礼荣，金寨华润希望小镇古堂小学校长

媒体报道：



据小镇工作人员统计，目前百色希望小镇总共300余户中，已有近80名年轻人返回家乡。青壮年农村劳动力返乡和孩子上学“回流”，为小镇带来可持续发展的新活力。返乡搞林下鸡养殖的村民谷宜校告诉记者：“在外打工背井离乡一月也就挣1000多元钱，消费还高，还不如回家工作。现在该有的都有了。”

—— 《红色希望小镇被誉“美丽中国”建设样本》参考消息，2013年3月11日

村民自愿将土地流转至百色华润希望小镇专业合作社，合作社出资投入进行平整、兴修灌溉设施、引进先进的耕种设备、由专业技术人员指导耕种，在专业社的专业经营下，土地可以得到更高效率的利用，产出比提升，实现了土地的集约化增值。

—— 《华润希望小镇土地流转模式调查》21世纪经济报道，2013年3月4日

被誉为“美丽中国建设样本”的红色希望小镇，让数以万计老少边穷地区的农民从一穷二白走上了自主致富、可持续发展的道路，让中国最广大美丽乡村的新型城镇化建设从此有了可以感受、追随的模本。

—— 《希望样本》中国名牌，2013年5月3日

3

责任引领未来

责任评优	沟通交流	以报告促管理	工作机制	组织与制度	责任文化
57	55	53	48	45	40

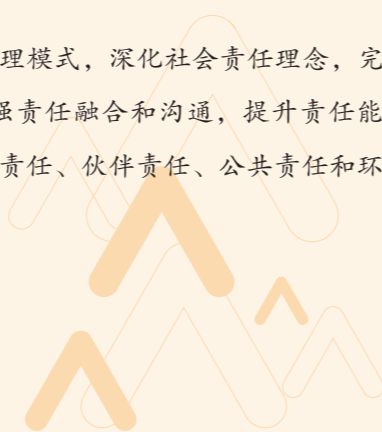


责任引领未来



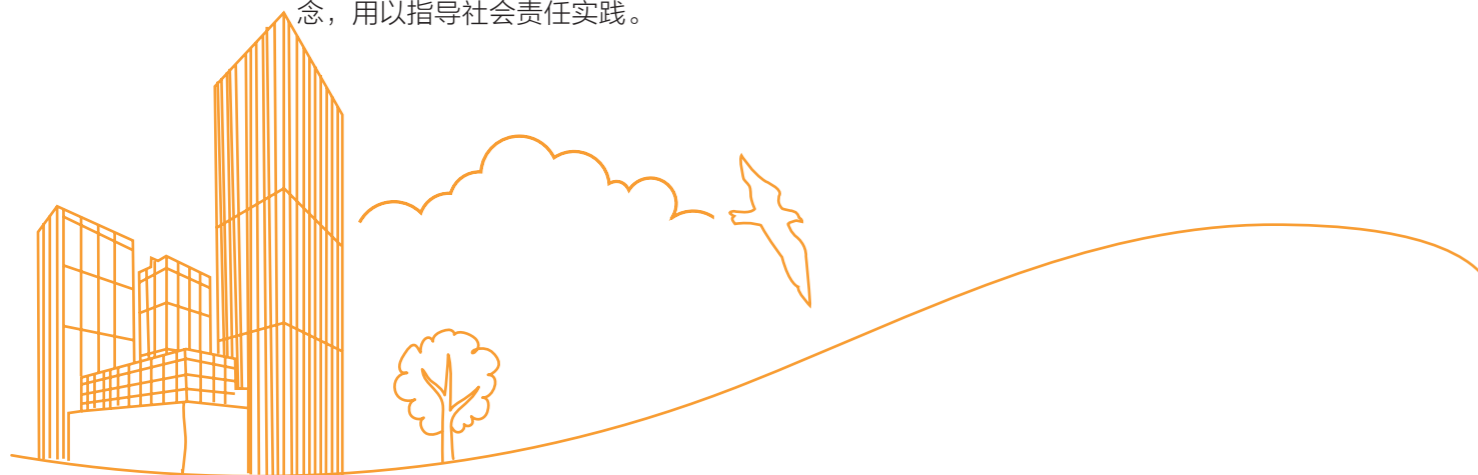
挑战与目标

2013年，华润继续探索建立具有自身特色的责任管理模式，深化社会责任理念，完善组织和制度保障，健全责任绩效监测体系，加强责任融合和沟通，提升责任能力，为全面践行华润的经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任和环境责任，注入了新的活力和动力。



(一) 责任文化

华润社会责任指导思想遵循华润文化理念，华润社会责任的使命、愿景与理念，与华润企业文化的使命、愿景和价值观保持高度一致。诚信合规是华润企业文化中的核心价值观，引领着华润社会责任践行的方向。华润还提出了履行经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任的一系列责任文化理念，用以指导社会责任实践。



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。

使命愿景引领下的诚信合规观

诚信合规观

- ※ 诚信是华润文化的核心价值观，是华润文化的基石，是必须坚守的底线。依法合规经营，维护利益相关者合法权益，加强反腐倡廉，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。
- ※ 诚信于股东：将股东利益放在第一位，不说假话，不做假账，不做有悖于股东利益的事，全心全意为股东创造最大化的价值。
- ※ 诚信于员工：关爱员工，尊重员工，努力为员工营造良好的工作环境，重视员工的职业健康，促进员工的职业发展，保护员工的各项权益。
- ※ 诚信于客户：想客户所想，竭尽全力满足客户的需求，为客户提供优质安全的产品与服务，为客户创造价值，与客户共同成长。
- ※ 诚信于社会：认真履行社会责任，致力于节能减排和环境友好，积极开展慈善公益事业。
- ※ 诚信于媒体：重视媒体关系，加强媒体合作。

责任理念遵循诚信合规观，引领社会责任实践



经济责任理念

- ※ 坚持业绩导向，追求均衡、全面、高质量的业绩；
- ※ 业绩是华润选人、用人、评价人、激励人的基本标准；
- ※ 业绩不向辛苦妥协，价值观不向业绩妥协。



员工责任理念

- ※ 努力打造“简单、坦诚、阳光”的组织文化；
- ※ 对经理人要严，对员工要善；
- ※ 尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵，保护员工权益，实现股东价值、企业价值和员工价值最大化。



客户责任理念

- ※ 悉心维护客户和消费者的权益，严守商业道德，开展公平竞争，努力提供更为优质、更为环保、更为人性化的产品和服务，不断超越用户的期望，精诚和客户合作，为客户创造价值，与客户共同成长。



供应链责任理念

- ※ 携手合作伙伴互惠互利，共同发展，合作共赢。



公共责任理念

- ※ 常怀感恩之心，努力回馈社会。



环境责任理念




- ※ 不以牺牲环境为代价谋求企业发展，不以牺牲环境的长远利益换取企业的短期效益；
- ※ 不以牺牲公民的健康和生命谋取没有良心利润，不以损毁品牌为代价谋求企业短暂辉煌。

责任引领未来

2013年，华润从社会责任的使命、愿景出发，在诚信合规价值观的指导下，结合利益相关方诉求，进一步清晰责任理念，明确责任议题，完善回应和改进措施，加强沟通。

利益相关方沟通与回应

利益相关方	要求与期望	回应措施	沟通交流方式
 政府	贯彻宏观政策，带动本地经济发展，开展公平竞争，依法纳税，增加就业，遵章守法，安全环保	提供政策建议，执行国家政策，参与政府项目，加快当地投资和业务发展，加强安全生产，严格执行国家环保标准	参加政府相关会议，高层交流会晤，建立战略合作机制，完善统计报表和信息报告机制，通过业务发展吸收就业、扩大税收贡献
 出资人	依法合规经营，完善公司治理，持续价值创造，提升管理水平，防范经营风险，良好股价表现，充分披露信息，建设一流企业	加强诚信合规文化建设，开展矩阵式管控组织变革，规范决策、执行和监督机制，开展精益管理，提升内控和风险管理能力，完善华润特色价值创造商业模式，改善资产质量提升盈利能力，加强投资者关系与信息披露，履行派息义务，加快改革发展，履行社会责任	信息披露，专项汇报，业绩考核，业务沟通，公司年报，投资人会议
 客户及消费者	遵守合同协议，提供优质产品和服务，满足多元化需求，为客户创造价值	完善食品、药品质量安全机制，严禁欺诈行为，保护客户隐私，完善客户投诉处理机制，开展产品、业态与技术创新	客户走访座谈及满意度调查，加强客户管理体系建设，客户意见搜集处理和反馈机制
 员工	保障基本权益，提供合理薪酬福利，促进技能提升和职业发展，创造良好的工作环境	实行民主管理，开展敬业度调查，建立职工意见搜集反馈机制，完善三级人才培养体系，开展轮岗交流，建立基层员工薪酬上调机制，开展市场化薪酬激励，加强职业健康管理，开展员工关爱活动	党政工团系统，杂志网站，高层沟通渠道，员工关爱基金

利益相关方	要求与期望	回应措施	沟通交流方式
 供应商及合作伙伴	推动行业进步，营造良好商业环境，拓展产业服务，推进合作共赢	参加行业组织，带动供应链履责，开展阳光采购、责任采购，参与行业政策制定，代表行业反映意见建议，巩固战略合作伙伴关系，建立合作互信机制	招投标，商业谈判，责任采购，合同协议，会议交流
 科研院所、行业组织、媒体、社会团体	产学研合作，遵守行规，信息披露与传播，促进行业发展，优化行业竞争环境	成立产学研合作机制与平台，分享经验、输出管理、参与行业标准制定，接受社会监督评价，参与行业组织论坛、会议、培训和推广活动，建立舆情监测机制，邀请媒体采访报道，多渠道披露信息，与非政府组织开展沟通对话	会议、活动、宣传报道、官方微博等沟通平台
 社区与环境	环境资源保护、社区发展、和谐社区、公益捐赠	加强节能减排、环境保护、资源节约，开展绿色经营，推广绿色办公。推动属地化经营，参与社区共建。开展赈灾、扶贫、助教、济困活动，开展志愿者活动，支持慈善公益事业	华润循环经济产业园，华润希望小镇，华润慈善基金会，华润义工组织，华润EHS管理部门，信息发布平台，交流学习

《华润集团社会责任工作管理办法》规定，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。在《华润集团社会责任管理关键绩效体系（通用）》和《华润集团社会责任个性化绩效指标》中，具体规定了履行社会责任的7大责任领域、27项责任议题、103个集团层面共性关键绩效指标和67个利润中心层面个性化关键绩效指标。

华润社会责任指标体系组成：

7 大责任领域

27 项责任议题

103 个集团层面共性关键绩效指标

67 个利润中心层面个性化关键绩效指标



责任引领未来

2012年度社会责任报告编制工作结束后，公司召开了编制工作总结会，分析社会责任践行中的薄弱环节对报告编制实质性内容披露的影响，确定了22项责任议题，要求将上述议题融入集团职能部门下年度工作计划中，从职能线系统推动各直属企业相关工作，提升整体履责能力。同时，还加强对直属企业履行客户、环境和安全方面的要求。集团有关职能部门年度工作计划、利润中心商业计划对上述要求予以了回应，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。

责任领域	待改进议题
※ 责任管理	<ul style="list-style-type: none"> 责任规划 开展社会责任合作 参与社会责任课题研究 参与国内外社会责任标准制定
※ 经济责任	<ul style="list-style-type: none"> 产品与服务创新 技术与工艺创新
※ 员工责任	<ul style="list-style-type: none"> 民主管理 心理健康
※ 客户责任	<ul style="list-style-type: none"> 产业链质量风险控制 产品和服务信息披露 价格合理及透明 合规宣传
※ 伙伴责任	<ul style="list-style-type: none"> 规范信息披露 保障中小股东合法权益 廉洁经营 反商业贿赂 责任采购 规范大股东行为 产学研合作平台建设 诚信经营 行业合作平台建设
※ 环境责任	<ul style="list-style-type: none"> 新建项目环评

(二) 组织与制度

华润集团的社会责任组织体系按照矩阵式管理的要求设置。集团社会责任决策领导机构是企业文化与社会指导委员会，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。通过健全组织体系，明确领导责任，归口管理部门，清晰界定职责，细化落实目标，优化运行程序。

成立领导机构。2013年，华润成立了企业文化与社会指导委员会，委员会成员与集团董事会常务会议组成人员保持一致，作为对华润社会责任重大问题进行决策、指导、部署和推进的领导机构，推动形成工作合力。各战略业务单元、一级利润中心也成立了相应的领导机构，明确了职责分工。

清晰主管部门职责。集团董事会办公室作为华润集团社会责任管理的主管部门，具有责任管理与责任践行的双重职责。本年度进一步梳理了职责范围，清晰管控边界，增加了岗位编制，明确了岗位职责。华润各直属企业也明确了社会责任主管部门，与集团主管部门建立了职能对接。

社会责任主管部门职能

责任管理职能	责任践行职能
华润集团董事办负责统一管理华润社会责任工作，编制中长期规划与年度计划；牵头编制与发布集团年度社会责任报告；搜集社会责任信息，开展社会责任研究、培训、交流和传播工作；完善华润社会责任指标体系，开展社会责任绩效评估，组织社会责任评优活动；推动和指导华润所属企业社会责任组织体系、制度体系建设，推动社会责任专项工作。	从董事办职责定位出发，负责社会责任践行相关领域的工作，涉及华润希望小镇建设、慈善公益、环境健康安全、诚信文化、股东关系、战略合作、媒体合作等。

责任引领未来

明晰职能部室职责

集团各职能部室是社会责任工作的配合部门，从本部门职能定位出发，按照职能定位，负责制定本职能线的社会责任相关政策和制度，对社会责任专项工作承担管理职责。集团直属企业与集团部室对接社会责任职责，实行双向汇报。



健全制度体系

华润依据社会管理战略导向、文化融合、和谐发展，协同有效的原则，开展责任管理与践行，将社会责任管理理念和要求融入企业运营各项制度，构建激励有效、约束有力的社会责任管理制度体系。

经过多年实践，集团已形成了较为完善的社会责任制度体系。综合性制度主要对华润集团社会责任管理中的组织保障、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、经费保障等进行规范。专项制度主要围绕集团关注的社会责任领域，就制度合规、科学决策、道德风险、资产安全、产品安全、权益维护、媒体关系、环境保护、绿色发展等议题加以规范。

2013年，集团部室完成了近20项重要制度和流程的新建或修订。这些制度导入了国资委、集团董事会对企业文化建设与社会责任的最新理念和要求，对推动责任践行发挥了积极作用。

2013年华润社会责任核心议题与管理制度融合情况

集团部室	诚信合规	经济责任	员工责任	社会责任	客户责任	环境责任	公共责任
人力资源部	• 职务消费规定		• TOP人力资源管理办法				
财务部		• 内控体系梳理 • 5C财务价值创造体系					
审计监察部		• 全面风险管理规划 • 风险管理点梳理 • 管理提升计划					
战略管理部		• 管理提升计划		• 管理提升计划	• 管理提升计划 • 集中采购管理办法		
法律事务部	• 管理提升计划	• 股权梳理 • 矩阵管控授权结点梳理		• 知识产权规划			
董事会办公室	• 社会责任管理办法 • 经理人十戒 • 外事工作管理办法 • 集团制度汇编 • 管理提升计划					• 管理提升计划 • 节能减排监测统计管理制度 • 节能减排管理考核办法	• 舆情工作指引 • 网络信息员工作机制 • 网络紧急舆情应对方案

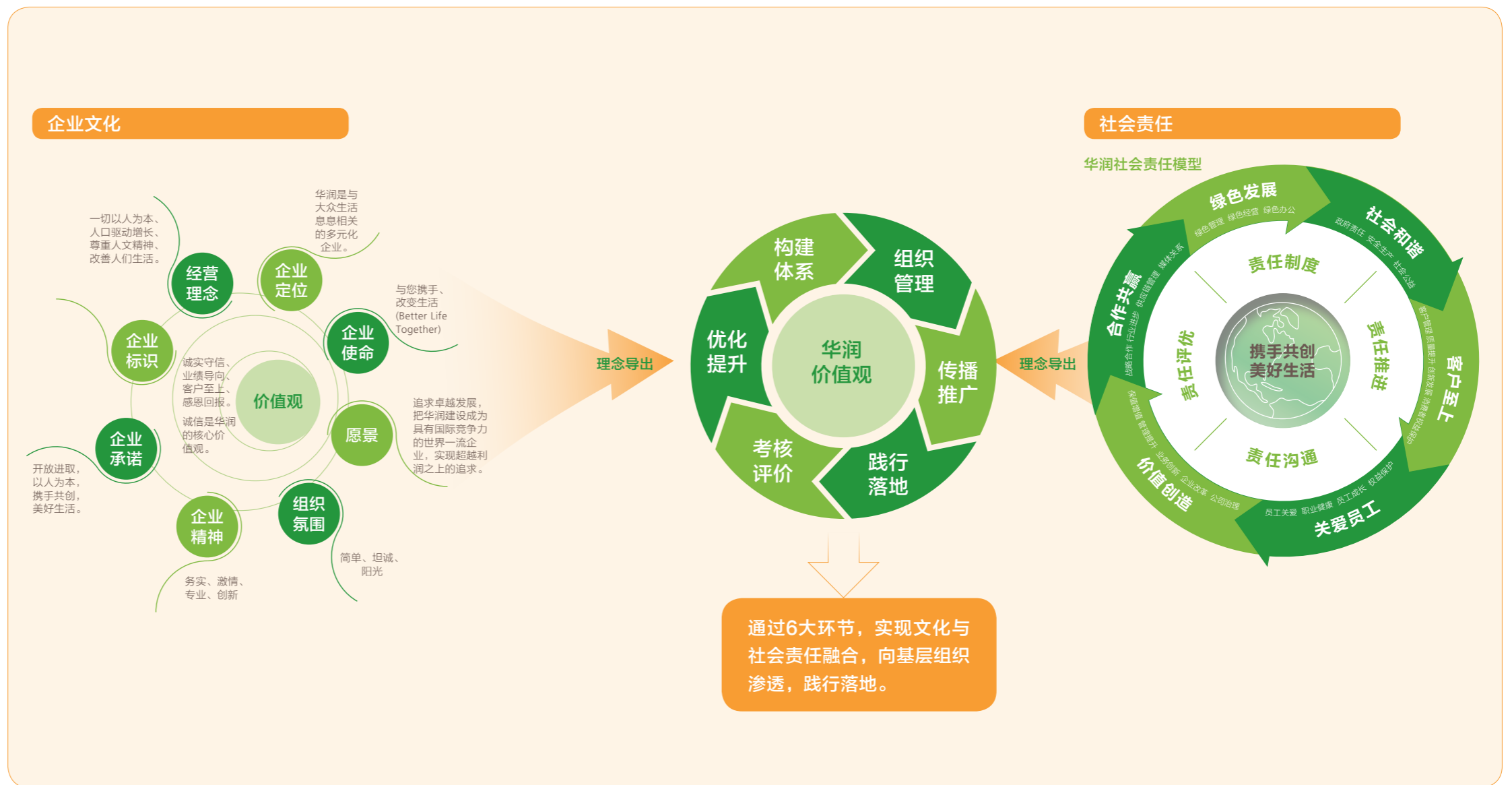
责任引领未来

(三) 工作机制

探索具华润特色社会责任管理模式。华润将履行社会责任作为打造企业软实力，促进整体管理水平提升，实现十二五发展战略的重要途径来看待。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相融合。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。2013年，明确了通过构建体系、组织管理、传播推广、践行落地、考核评价、优化提升六个环节，促进战略、文化与社会责任的融合的工作机制，构建长效机制，实现优化提升。

建立统计平台。华润在明确社会责任关键绩效指标的同时，还颁布了社会责任关键绩效统计指标，覆盖华润关注的社会责任六大领域的68个核心指标。要求各部室依据职责明确关键绩效监管责任，建立指标统计平台。战略业务单元、一级利润中心依据统计指标，建立对接集团统计平台的报送系统，加强对关键议题的履行，履责成效列入商业计划评价考核内容。

实现社会责任与企业文化融合的推动机制



责任引领未来

落实闭环管理。根据集团社会责任总体要求，作为集团社会责任主管部门的董事会办公室于每年四季度对各单位社会责任工作提出指导性意见，这些意见被列入商业计划编制通知中，要求各单位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总体思路和具体措施，在经理人年会期间披露并推动实施。董事办将社会责任年度工作计划分解到岗、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，执行结果向集团报告。董事办负责跟踪各单位承诺的社会责任年度工作重点的落实情况，评估执行效果向集团报告。集团每年开展“最佳社会责任奖评选活动”，评选结果在经理人年会上公布并予以奖励。

华润集团社会责任年度工作计划落地机制



华润对下属企业开展社会责任融合的关注点

- ※ 关注与发展战略融合
- ※ 关注社会责任关键议题与企业、经理人、员工行为融合情况
- ※ 关注与企业文化融合
- ※ 关注集团要求、本部门、企业重点工作落实情况
- ※ 关注与制度融合
- ※ 关注社会评价、企业形象口碑

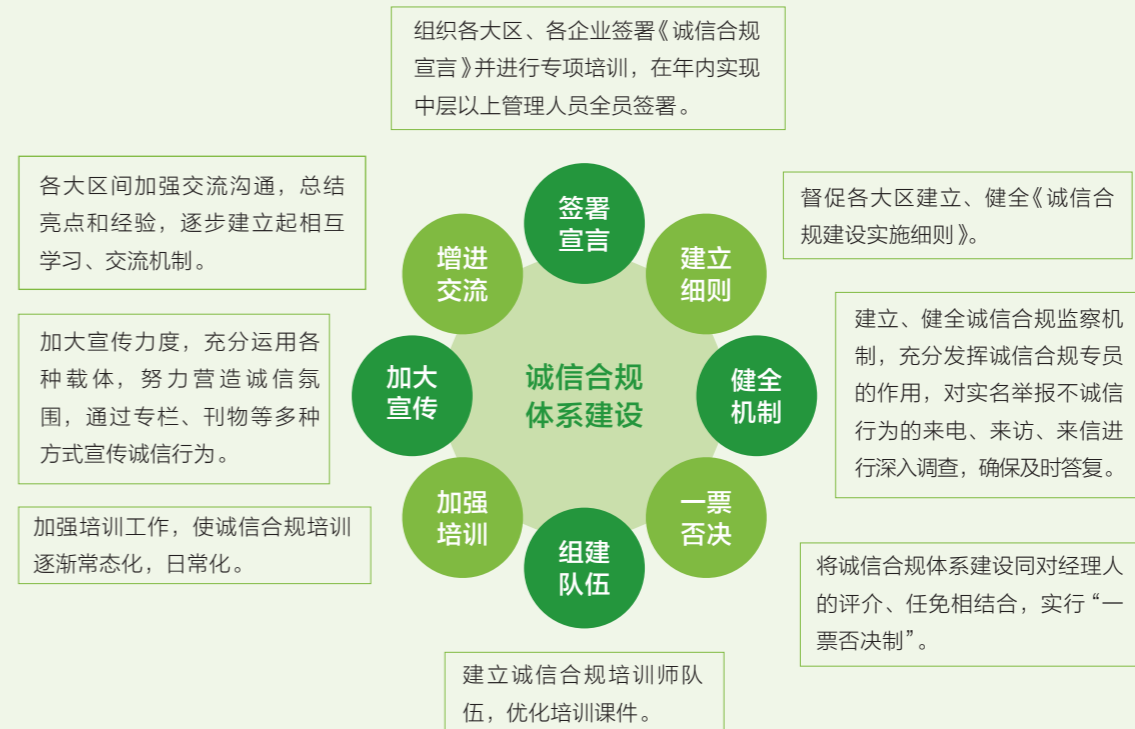


案例：华润燃气将加强诚信合规建设列入年度社会责任议题

职能工作：办公室工作—诚信合规建设

摘自《商业计划书》

继续将诚信合规体系建设作为工作重点，同时继续将诚信合规与“八项规定”、“反四风”相结合，与打造“华润燃气阳光工程”相结合，与对经理人的考评和任免相结合，推动诚信落地。



责任引领未来



案例：华润电力坚持“三个重在”推进“三个转变”全面提升社会责任管治水平

华润电力不断加强社会责任管理，积极开展社会责任实践，在加强资源节约和环境保护、参与社会公益事业、保障企业生产安全、维护员工合法权益，塑造了华润电力“讲诚信、有实力、负责任”的企业品牌形象，谱写了华润电力履行社会责任的新篇章。该公司连续三年被集团授予“最具社会责任奖”，并获“香港绿色环保大奖”。

公司“三个重在”关注内容		公司“三个转变”关注内容	
重在体系建设	建立组织管理体系	由被动履责向主动推动转变	以编促管，建立社会责任管理工作指引和相关工作机制，明确社会责任指标体系，并将年度社会责任指标和任务纳入年度商业计划，跟踪推动落实。
	建立制度及指标体系		
	建立报告编写体系		
重在实践推动	规划先行	由普遍性向特色化转变	全面履行社会责任同时，突出能源企业特点，重点在环境保护、节能减排、循环经济、绿色发展等方面强化责任实践的特色。
	主题跟踪		
	考核评价		
重在形象塑造	注重责任沟通	由责任管理向责任文化转变	将日常的社会责任管理和实践，逐步提炼和沉淀责任理念，上升到企业文化的层面，成为企业文化的重要组成部分，使公司的责任理念逐渐融入到每一个单位、每一个员工的血液中，化为各级经理人和广大员工的自觉行动。
	构建责任平台		
	加强形象推广		



(四) 以报告促管理

华润集团社会责任报告自2008年开始编制，迄今已连续出版6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。2013年集团在编制社会责任报告中，提出了关注前期、中期、后期，实行全过程闭环管理的工作要求，明确了各阶段需要关注的重点环节，落实以编代管，推动责任管理倒逼机制的形成。

编制社会责任报告提升了华润社会责任管理能力

以编制社会责任报告为抓手，推动社会责任课题研究

- ✦ 推动梳理社会责任理念体系
- ✦ 建立社会责任管理模型
- ✦ 公布对利益相关者诉求回应措施
- ✦ 建立社会责任组织领导体系、明确职责分工
- ✦ 推动制度体系建设，形成工作机制
- ✦ 明确社会责任核心议题、指标体系、考核评价
- ✦ 制定责任践行计划，开展践行
- ✦ 沟通交流学习，总结提升

推动形成华润社会责任管理体系



责任引领未来

- **关注前期“想好、做好”环节：**“想好”是编好社会责任报告的前提。“做好”是编制社会责任报告的基础，通过明确责任议题，推动下属企业开展责任主题活动，形成丰富多彩的责任实践，为编制报告提供详实可信的素材资料。
- **关注中期的编制环节。**企业社会责任不仅要“想好、做好”，还要“说好”。通过“说好”这一环节，展示社会责任绩效，加强沟通，增进理解。
- **关注后期的沟通环节。**重视社会责任报告出版后的发行环节，利用报告开展宣传，沟通利益相关方，听取建议，改进工作，发挥报告价值。

华润社会责任报告编制的闭环管理流程图



(五) 沟通交流

集团重视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。社会责任外部沟通方式包括，建立健全企业信息披露制度，利用官网发布社会责任新闻和社会责任报告，组织媒体宣传，加强舆情应对，参加社会责任论坛，开展企业间交流和对标学习。同时，利用华润杂志、网站、培训、会议等平台 and 渠道，向经理人、员工传播华润社会责任理念与实践，使广大基层员工进一步感知、认同华润社会责任理念，推动社会责任工作落地。通过组织社会责任课题研究、参加社会责任评选，带动履责能力的提升。



组织央视记者调研华润贺州循环经济产业园



责任引领未来

2013年度集团社会责任外部沟通机制及主要举措

沟通类型	沟通形式及内容	2013年重要举措
与股东、投资者沟通 	总结报告、专题汇报、信息报送、投资者热线、路演考察、座谈联谊、品牌推广、公司网站等	上市公司按时发布年报，参加路演座谈，组织参加了4次全国展会。
与政府沟通 	建立政府间高层互动机制，推进华润业务发展，促进地方经济建设	2013年共接待来访代表团116批、约1,200人次（不包括工作人员），其中：省部级政府代表团19个、市级政府代表团65个、企业代表团7个、其他代表团25个。
与传媒沟通 	通过与重要媒体和门户网站加强沟通交流，加强舆情监测，及时回应各界对华润期望	组织多家媒体走访华润希望小镇、贺州循环经济产业园，以及华润三九、电力、医药等利润中心，刊发了《华润创新管理引领多元产业》、《揭秘万亿资产华润系》、《华润再造三九》、《探路绿色发展 华润打造循环经济产业》、《产融结合是最理想的生意模式》、《中国循环经济之华润模式》、《传承红色血统 坚守绿色发展》、《电力黑马“速生”真相》等报道，加强正面宣传力度。
与社会公众沟通 	通过“社会责任”专栏发布信息动态，编制社会责任报告	<ul style="list-style-type: none"> 华润希望小镇接待各类参观团组453批次、9014人。 通过官网发布华润希望小镇信息413条，国内多家重点网媒、地方纸媒、地方政府官网等均予以关注。 集团领导参加了中国城镇化论坛、社会公益大讲堂等高层论坛，发表主题演讲，宣传华润社会责任理念。 参加中国企业社会责任报告编制指南3.0版发布会并致辞。
与CSR专业机构沟通 	参加权威性机构组织的社会责任评选活动，在论坛发表演讲，组织下属企业参加社会责任行业指标体系和标准的制订	<ul style="list-style-type: none"> 2013年华润组织集团具行业影响力的6家重点企业，参与中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南3.0版》行业编写指南的修订工作。 参加中国社科院、香港环保促进会、21世纪经济报道、第一财经日报等重要专业机构和传媒组织的社会责任评选活动。 开展课题研究，《创建华润希望小镇，探索新农村建设新路径》被编入《共享责任 共创和谐》一书，由经济管理出版社出版。《探索循环经济，实现绿色发展》一文被编入国资委《2013中央企业优秀社会责任实践案例》。



集团领导在“分享责任-社会责任公益大讲堂”发表演讲，介绍华润希望小镇



开发的《华润集团社会责任的管理与践行》用于内部培训和外部交流。2013年度组织宣讲10余场，受众逾5000人

(六) 责任评优

2013年，华润集团及所属企业获得各类荣誉奖项154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、权威媒体和行业协颁发的荣誉和奖项89个。

华润集团及所属企业获得
各类荣誉奖项 **154** 个

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 **89** 个



责任引领未来

1、集团获得的社会责任奖项

2013年，华润集团在权威机构举办的社会责任优秀企业评选中，荣获六个奖项：

- ✿ “中国社会责任卓越企业”(中国社科院社会责任研究中心)
- ✿ “2013香港绿色企业大奖”(香港环保促进会)
- ✿ “2013年中国最佳企业公民最佳社会创新奖”(21世纪经济报道)
- ✿ “中国企业社会责任榜杰出企业奖”(《第一财经日报》)
- ✿ “2013年度社会责任报告优秀奖”(中国社科院社会责任研究中心)

2、集团内部社会责任评选

自2010年起，华润集团开始评选社会责任最佳实践，在每年4月召开的华润集团经理人年会上，对表现优异的企业予以表彰，引导企业树立起华润的社会责任使命和意识。本年度该奖项从各单位申报的19个项目中产生。



2013年度中国最佳企业公民最佳社会创新奖

2013年度华润“最具社会责任奖”名单

推荐获奖单位	项目名称
华润电力	绿色征程宏图展 社会责任谱新篇
华润置地	全面履行社会责任 改善人居环境 促进行业健康发展
华润饮料	百所图书馆计划
华润水泥	再造秀美矿山 践行社会责任
华润资产	华润资产扬州华源员工安置



“2013年香港绿色企业大奖”奖杯



问题与改进

通过对标先进企业，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，工作计划性、系统性、规范性有待加强；社会责任绩效考核、工作制度有待建立完善；社会责任与各方面工作实现有效融合的方法途径需要进一步探索；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，机制有待完善；开展对标学习，培训交流，课题研究，宣传视频开发等工作还不够主动积极；一些责任议题在理念体系梳理、主题活动开展等方面推动力不够强，工作较为薄弱。

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》，完善社会责任理念，发挥责任绩效指标统计平台作用，制定社会责任三年工作计划；发挥社会责任和企业文化指导委员会作用，加强工作领导，完善主管部门和配合部门职责边界，开展绩效考核，建立工作制度，落实组织保证；积极探索推进社会责任与企业文化、战略实施、团队建设、职能管理、生产运营、供应链管理融合的有效途径；以利益相关方为导向，听取意见建议，改进工作，以社会责任报告为抓手推进企业经营管理工作，进一步发挥社会责任报告价值；加强培训交流、案例编写、专题研究等工作力度，开发社会责任宣传视频；围绕责任议题中的薄弱环节，例如诚信合规、服务质量，环境保护，员工权益保护，社区共建，带动合作伙伴履责等，进一步完善理念体系，开展主题活动，实现工作的有效突破。

4

为股东持续创造价值

保值增值	管理提升	业务创新	企业改革	公司治理
73	70	65	63	62



为股东持续创造价值



挑战与目标

2013年国际国内形势复杂多变，宏观经济增长放缓，融资环境持续偏紧。面对挑战，华润集团围绕“精益管理、多元协同”年度工作主题，继续完善公司治理，深化企业改革，开展业务创新，推动管理提升，加强风险控制，保持了良好发展势头，各项业绩指标再创历史新高，财务表现健康稳健，行业竞争力继续提升，价值创造成效显著。

(一) 公司治理

华润集团从地处香港、业务多元化且为国有独资企业的特点出发，近年来经过积极探索和实践，建立符合自身特点的公司治理模式，实现公司治理中对“分工合理、有效制衡、相互监督、科学决策”的要求，确保董事履行“诚信忠实、勤勉、审慎决策、守法合规”的义务。

管控层级 华润集团组织及管控架构为三级，即华润集团、SBU和BU（SBU指战略业务单元，BU指区域公司、基地公司、城市公司）。

班子组成 集团最高决策机构为董事会常务会议，管理团队采取矩阵式分工，人员组成包括业务线和职能线的负责人。

纵向监管 SBU/BU总部与集团建立职能对接关系，部室对口，职能一致，通过总监管开展纵向监管。

管控边界 集团定位为价值创造型战略管控总部，负责规划整体战略，审批行业战略，开展资源配置，推动主业发展，动态调整业务。SBU定位为战略管控运营型总部，按照总部做强、区域做实、项目做精的原则，负责实施行业战略，创新商业模式，开展运营管理，实现发展目标。

决策机制 集团通过重要的决策性会议，部署、统筹、协调、推动重点工作，通过督办机制保证决策事项有效执行；依据管理体系开展监管，形成监管合力，提升监管专业水平；依据制度、流程开展管理，提升效率，减少风险疏漏。

华润集团公司治理特点

(二) 企业改革

1、推进组织变革

十二五期间，集团着眼于可持续发展需要，启动了矩阵式管控模式建设工作。完善了三级管控架构，理顺了管理关系，明确了集团与战略业务单元总部定位，清晰了集团部室职责，推行职能总监制度，优化对战略业务单元和一级利润中心的矩阵式管控方式。按照“总部做强、区域做实、项目做精”的原则，明确了战略业务单元与管理层级企业管控职责边界。

2013年，围绕加强集团战略管控型组织、战略业务单元战略管控运营型组织建设，采取了以下重要举措：

集团层面：对关键岗位和关键岗位人才进行系统梳理，启动岗位价值评估、人岗匹配度评估；完善职能总监制度，建立评价体系；开展职能总监双向汇报制，集团对直属企业职能总监绩效考核有50%的权重；继续优化区域公司、项目公司层面的管控界面和关键管控。

战略业务单元层面：按照集团的管控模式和组织能力建设要求，推动开展“四个一批”试点（即提拔一批、轮岗一批、交流一批和淘汰一批），建立以业绩论英雄、岗变薪变、能上能下、能出能进的用人机制。

2、开展业务整合

不断开展业务整合是实现结构优化、提升产业竞争力的有效途径。2013年集团继续延“微笑曲线”配置资源，各战略业务单元围绕集团提出的“一个战略、一个商业模式、一个组织、一个文化”的整合目标，从商业模式、组织团队、管控体系、品牌渠道、文化融合等方面加大整合力度，实现业务链和管理链深度整合，努力发挥并购效果，进一步巩固行业领先地位和产业竞争优势。同时，集团推动业务单元建立对业务资产定期检讨机制，梳理战略匹配度较低、协同效应较小的非核心资产及回报与增长未达目标、改善空间有限的低效资产。

为股东持续创造价值



案例：华润医药通过组织变革推进工商一体化发展

2013年，华润医药撤销了三个一级利润中心编制，将华润医药总部与下属华润医药商业总部合并，建立工商一体化运营模式。从整合资源，渠道归拢和品种地区代理等方面入手，推进工商一体化进程。通过工商一体化，原来分散的资源得到有效利用，工商合力取得可喜成果，华润实现2013年资产总额和营业收入双超千亿港元。同时，组织变革为业务模式整合提供保障，总部全体人员深入一线岗位实践，实行竞聘上岗，建立起能上能下、能进能出的用人机制。



华润医药晋蒙地区工商业务对接会

3、深化人事、分配、考核与薪酬制度改革

2013年，集团以“去国企行政化”为工作目标，努力实现用人机制和薪酬激励市场化。全面开展了领导力测评工作，提高选人用人的科学性和准确性；推进了“四个一批”工作，激发经理人队伍活力；开展经理人岗位交流及到地方政府挂职锻炼工作，拓宽了经理人培养锻炼渠道；制订经理人退出管理规定，优化了经理人队伍结构；对各级班子及成员进行“四风”表现网上测评工作；首次对集团部室进行绩效考核，制定了集团部室2013年绩效管理手册，建立了价值创造型总部的绩效管理体系；制定了《华润薪酬管理政策指引》，以战略为导向，以效率为前提，兼顾公平公正，细化薪酬管理政策，规范福利安排，加大长期激励力度，为集团的长远发展提供动力支持。



中组部、国资委对华润用人机制改革情况刊发简报

(三) 业务创新

创新是实现基业长青的重要源泉。通过创新，华润为用户提供更为优质的产品和服务，实现“携手共创美好生活”的理念；通过创新，获取新的竞争优势，推动结构优化、业务转型，实现企业可持续发展。

1、推动管理创新

2013年，集团按照国务院国资委的统一部署，围绕十三个专题开展了管理提升活动，涉及投资决策、全面预算、全面风险管理、人力资源、产权、法律事务、采购、安全生产、管理信息化、社会责任、党建、反腐倡廉等，解决了长期存在的一批管理瓶颈问题。

修订了《华润(集团)有限公司投资管理办法》和《华润(集团)有限公司投资会商实施细则》，从战略方向、法律风险和财务风险等方面，防范投资风险，应对规模扩大、行业竞争加剧带来的风险。

首次编制年度风险管理报告，开展风险评估工作，针对评估出的101个重大风险，制定了应对措施。

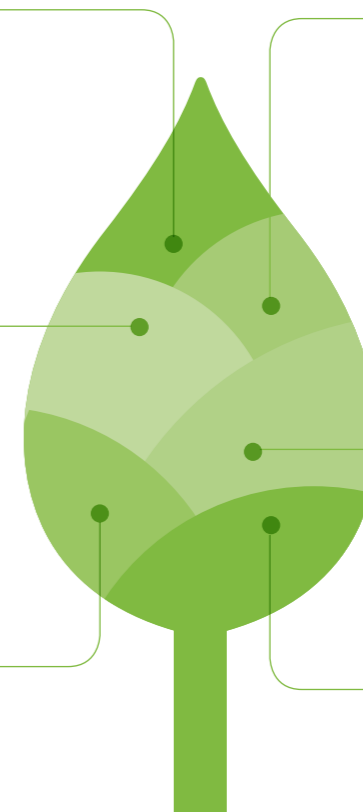
持续推进5C财务体系建设，围绕价值分析、价值评估、价值检讨、资本结构优化、资产处置等开展流程细化。

完善6S管理体系。增加了业绩合同评价结果反馈环节，进一步细化商业计划中各战略主题的内容，制定精益管理业绩合同和协同业绩合同，通过评价手段推动战略主题落地。

完成《TOP人力资源管理之道》的开发，从人才管理、组织管理、业绩管理三个方面，加强班子建设和人才培养，提升团队整体效能。



颁布《华润集团知识产权战略规划》，完善了集团知识产权保护。



为股东持续创造价值



集团举办产融协同培训

2、促进协同发展

业务协同是多元化企业发挥资源优势，降低整体成本，创新商业模式的重要手段。2011年以来，集团采取了一系列措施，包括建立协同组织，挖掘协同机会，推广协同模式，建立协同平台，打通资源转化通道，开展评价考核等，协同文化初步形成，协同效应开始显现。

“十二五”期间，集团以“银行、信托、大基金”为抓手，大力推动产产、产融、融融协同的商业模式创新，2013年集团协同从单一项目转向以点带面，扩展至8大领域，一批协同项目取得实质性成果，产融协同规模达到440亿元，产产协同规模60亿元，集采规模增量达到171亿元。



案例：华润银行的“店中店”便民服务

华润银行与华润万家开展业务协同，催生一种新的业务模式——“店中店”便民金融服务，即在华润万家门店中引入银行服务，为顾客提供存贷业务便民服务。此举既响应了银监会关于“支付轻松便捷、资产保值增值、贷款办理简单快速”的银行服务要求，也为华润银行的社区银行建设进行了有效探索。华润银行“店中店”服务特色是：

- 在华润万家购物的同时，体验银行服务的便捷。
- 营业时间与华润万家同步：服务延至晚九点，节假日照常营业。
- 提供快速审批的贷款产品及制定优惠的收费制度。
- 提供专业的人工服务和先进的自助设备，如自助存取款机、银联多媒体自助终端、网银设备、IPAD。

2012年，第一家“店中店”形式的社区银行在珠海华润万家前山店开业，2013年底在珠海地区已开设了3家。哪里有华润万家，哪里就有华润银行。随着更多的“店中店”运营，越来越多的客户将体验到华润银行便捷、专业的金融服务。



客户在华润银行便民网点进行咨询



设在华润万家中的华润银行便民网点

2013年华润业务协同运作项目

主题	性质	运作项目
产融协同	新业务孵化	e润通、e销通、社区银行、万家店中店、医药信付通、置地合作沈阳项目
集中采购	资源整合	建材机电煤炭集采、万家供应链整合、集团信息化集采、集团机票酒店及车辆集采
循环经济	新商业模式	贺州、毕节循环经济园，兴县、泉州、锡盟等循环经济项目
战略大客户	资源整合	采购、销售、投资、软实力合作、新生意模式
大区协同	资源整合	政府关系协同、客户端协同、基药招标协同、资源获取协同
渠道协同	交叉销售	啤酒 - 万家五丰 - 万家水泥 - 置地医药工商
产产协同	资源整合	SBU系统内产产协同、SBU间产产协同
融融协同	资源整合	信托产品、保险经纪产品、华润元大基金、聚金池

为股东持续创造价值

3、加快技术和产品创新

2013年华润系统科技研发经费投入18.35亿元，较2012年有所增加。2013年新申请专利411件，其中发明专利申请量336件。2013年获得新专利授权118件，其中发明专利授权62件。截至2013年底集团共拥有专利892件，其中发明专利423件。

※ 华润煤业抽汽褐煤预干燥发电技术对缺水地区褐煤电厂建设生态保护价值巨大

※ 华润微电子“高精度微纳结构掩模制造核心技术”获得国家技术发明二等奖，对保障我国信息安全具有极为重要的战略意义



华润微电子获奖照片



※ 华润三九“参附注射液品质控制与产业化关键技术应用”项目获得国家科技进步二等奖，成为近十年来唯一以中药注射剂产品名获得国家科技进步奖的项目，对引领中药注射剂行业的发展起到积极的推动作用



华润医药参附注射液项目获国家科技进步二等奖



※ 华润煤业软岩支护科技创新技术取得了重大突破，保障了矿井安全、高效、低成本建设

华润银行推出中小企业创新融资产品——伙伴成长计划，首创通过对接银行系统与中小企业ERP系统开展信用融资的创新金融解决方案，切实破解中小企业“融资难”问题



华润万家、华润银行联合推出社区金融服务项目，将金融业的服务优势和零售业的客户优势在同一平台上加以整合，实现共赢发展



案例：华润三九营销创新

2013年，华润三九以3000万元取得湖南卫视《爸爸去哪儿》第一季的冠名权，随后在华润三九成功营销效果的示范效应下，第二季被拍出了3.12亿的天价。该项目成就了华润三九在营销创新上的一个以小博大的经典案例。项目对华润三九业绩和品牌形象以及未来的业务开展带来了实质影响。以此为平台，华润三九开展了360度整合营销传播，创新了互动营销模式，让该项目成为2013年最具影响力的社会营销事件之一，三九品牌资产得到了突破性地发展，同时带动儿童感冒颗粒销售在播出期间同比增长54%（一季度）、58%（二季度）。



三九冠名广告图片



为股东持续创造价值



华润精益管理班丝带授予仪式

(四) 管理提升

作为实业化发展历史不长的多元化企业，近年来集团将提升精益管理水平，控制运营风险，作为提升总部管控水平，推动产业竞争力提升的重要工作来抓。2013年，继续细化要求，健全体系，加强考评，推动落实，资产安全性得到进一步提升。

1、开展精益管理

2013年集团精益管理工作立足6S战略管理体系，按照精益规划设计、重点精益项目、精益人才队伍建设、配套机制建设、基层企业“跬步行动”五方面重点开展工作，形成了覆盖全集团，纵向到底、横向到边的精益管理氛围，有效夯实了产业基础管理，提升了主业发展能力，促进了集团内涵式增长。

精益管理成效：一年来全集团累计完成精益项目超过6000个，创造财务收益18亿元；集团人均利润提升9%，存货周转天数下降3.6天，成本费用率降低1.4%；在人才培养方面，共实现各类精益管理培训7万余人次，形成了集团精益人才培养与认证方案；全集团累计实现微小改善近百万件。

累计完成精益项目超过 **6000** 个
 创造财务收益 **18** 亿元
 集团人均利润提升 **9** %
 存货周转天数下降 **3.6** 天
 成本费用率降低 **1.4** %
 共实现各类精益管理培训 **7** 万余人次



案例：华润水泥渠道变革

华润水泥通过整合分销系统，减少中间环节，推动产销直接见面，显著降低了销售成本。



华润电力小指标竞赛

为股东持续创造价值

全年开展审计项目 **546** 个
 提出审计建议 **4228** 条
 推动制度完善 **800** 项
 产生直接经济效益 **5.5** 亿元
 问责有关人员 **87** 人



2、加强审计监督

全年开展审计项目546个，重点涉及运营管理、招标采购、工程建设、薪酬福利等，提出审计建议4228条，推动制度完善800项，产生直接经济效益5.5亿元，问责有关人员87人。在重大合规性审计中，查处非法侵占、伪造公文、收受利益等一批案件，问责32人，其中移送司法机关处理2人、受到党纪和行政处分16人、辞退14人。

3、完善内控体系

启动了《华润集团内控手册》编制工作。全年完成集团总册和11个行业分册的编写工作，由此清晰管控界面和职责定位，建立覆盖华润集团各层面、包含管理职能及业务职能的管控体系，规范集团各种业务的内部流程控制点的设计，构建集团和业务单元职能管控体系和业务流程体系，满足内部管理需求和外部监管要求。



4、规范运营管理

2013年是集团制度建设力度最大的一年。集团从矩阵式管控、全面风险管理、内控体系建设要求出发，全面梳理制度流程，集团及直属企业修订完善投资、招投标、资产管理等方面规章制度111项，开展了宣贯培训，加强了落实检查，这些对于规范管理，防范风险发挥了积极作用。

(五) 保值增值

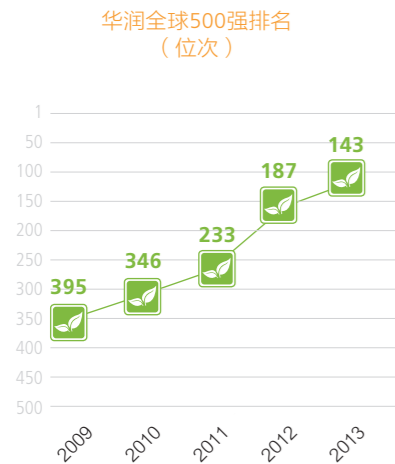
1、促进业绩增长

业绩再创新高。2013年集团面对不利的经济环境，业绩仍保持了过去十二年来的“快速、稳定、高质量”的发展态势，主要经济指标再创历史新高。全年营业额同比增长23%，经营利润增长38%，利润总额增长17%，净利润增长10%。营业额和利润总额增幅继续高于央企平均水平。

2010-2013年华润集团主要经济指标

主要经济指标	2010	2011	2012	2013	同比增长(%)
资产总额(亿元人民币)	4,590.1	5,927.0	7,305.2	8,488.7	16.2%
所有者权益(亿元)	1,631.7	1,916.1	2,124.2	2,415.5	13.7%
营业收入(亿元)	1,877.7	2,805.1	3,309.1	4,055.5	22.6%
利润总额(亿元)	259.9	283.9	310.7	362.9	16.8%
净利润(亿元)	213.3	219.9	236.9	267.1	12.7%
归属母公司所有者的净利润	109.7	121.7	120.2	124.8	3.8%
技术开发投入(亿元)	5.4	10.0	12.7	11.2	-11.8%
利税总额(亿元)	389.2	445.5	487.2	604.2	24.0%
应交税金总额(亿元)	187.8	254.0	295.4	386.9	31.0%
全员劳动生产率(万元/人·年)	23.2	20.0	19.4	21.7	11.9%
净资产收益率(%)	14.3	12.4	11.7	11.8	0.6%
总资产报酬率(%)	7.4	6.7	5.9	5.6	-5.1%
国有资产保值增值率(%)	113.4	115.4	113.2	111.1	-1.9%
国资委年度考核结果	A级	A级	A级	A级	

为股东持续创造价值



2、提升市场地位

2013年度华润集团在全球财富500强排名由上年的第187位提升至143位，在中央企业业绩考核中综合排名第6，继续荣获国务院国资委A级央企、业绩优秀企业等称号。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。继华润创业之后，华润医药成为第二家营业额过千亿的战略业务单元，华润置地、华润电力经营利润继续超过百亿规模。集团的影响力、控制力和市场地位进一步提升。

华润具行业领先地位的主营业务规模实力

业务领域	产能规模	行业地位
零售	拥有3835家门店	中国第一大连锁超市
啤酒	年销量1172万吨	全球销量第一大啤酒品牌
怡宝水	年销量493万吨	中国第三大包装水品牌商
食品	年营业额120亿港元	中国食品在港最大供应商
电力	有89家运营电厂，可控装机4041万千瓦，煤炭产量1462万吨	国内效率最高、效益最好的综合能源服务商之一
地产	年签约额685亿元	签约额全国排名第八
水泥	水泥及熟料年销量7492万吨	华南市场占有率第一，净利率、吨水泥盈利、营业额和总资产回报率均为全国第三
燃气	全国200个城市发展，年销气量121亿方，用户数1946万	中国最大的燃气运营商
医药	年销售收入1136亿港元，经营利润47亿港元	中国医药行业年销售额排名第二，工业净利润排名第一
信托	资产管理规模逾4200亿港元	净资产行业排名第三，销售额、净利润排名第五



问题与改进

2013年国家审计署对华润集团进行了审计，指出了在经营管理中存在的问题，主要表现在，执行国家经济政策中，存在着部分工程未批先建、未批先运，部分项目未按规定上报审批并进行资产评估，部分企业违反国家公开招标规定等问题；内部决策和管理中，存在着重大决策过程不规范，职务消费、投资管理、招标投标制度执行不严格等问题。华润集团对此高度重视，改进思路和措施是，深入开展诚信教育，推动守法合规经营；进一步完善会计核算和财务管理制度；进一步加强投资并购、国有产权、招投标等管理工作；加强职务消费、公务用车管理，对违规行为严格处罚。

2013年华润公司治理中存在的主要问题是，集团层面股权结构较为复杂、管理链条较长，集团董事会内部权责分工有待进一步清晰；上市公司层面董事履职指引不够规范；董事会所属专业委员会作用发挥有待加强，小股东权益保护有待完善。改进思路和措施是，健全董事会内部监督制衡机制，完善会议管理制度，加强对各级企业一把手纪检监察力度；深化股权梳理、公司清理工作；完善上市公司董事履职、小股东权益保护的培训教育、制度修订和监督考核等工作。

2013年华润在资产的成长性、收益性、安全性方面存在的主要问题是，部分业务销售和盈利放缓，经营利润率、资产回报率不理想，部分利润中心经营亏损。改进思路和措施是，把握市场趋势，转变发展方式，积极退出非核心业务，优化业务组合，加大研发投入，增强自主创新能力；加强投资并购、招标采购、资金使用、安全环保、合规经营、品牌舆情等方面的风险管理，避免由此造成的决策失误、资产和信誉损失。

5

为员工建设 幸福家园

权益保护	81
员工成长	84
职业健康	85
员工关爱	78



为员工建设幸福家园



挑战与目标

员工是华润最宝贵的资源和财富。华润秉持以人为本的理念，围绕“实现企业价值和员工价值最大化”的目标，针对员工权益保护工作不系统，职业健康工作不到位，员工关爱活动不均衡等问题，努力改善工作环境，促进职业发展，开展职业健康，做好员工关爱，落实民主管理。一年来通过上述努力，履责中的薄弱环节有所改善，员工权益保护各项工作达到预期成效。

(一) 权益保护

我们严格遵守国家的法律法规，尊重和保护员工的各项合法权益，建立和谐稳定的劳动关系，努力把关心员工、善待员工落实在具体行动上。

1、遵守劳动法规

我们严格执行企业所在地有关劳动用工的法律、法规和制度，依法与员工签订劳动合同，按时缴纳社会保险；开展薪酬调查，规范薪酬管理，实现基层员工收入合理增长；严格执行员工带薪休假的规定，保障员工休息休假权利。

完善薪酬福利制度。2013年，我们制定并实施《华润集团薪酬管理政策指引》，进一步完善薪酬福利制度，规范各级企业薪酬福利管理。同时，为提升薪酬水平的市场竞争力，激励基层员工，集团多家企业创新分配手段，坚持“向基层员工倾斜”的调薪原则，切实改善一线员工收入水平，在薪酬合理增长和控制人工成本过快上涨之间取得平衡。



案例：华润五丰为基层员工涨薪

华润五丰拥有员工9600多人，其中一线基层员工5200多人，占54.4%。2013年公司营业额较上年度增长15.2%，人工成本总额较上年度增长3%，基层员工人均薪酬增长230多元，平均调薪比例达到8.8%，基层员工薪酬增长速度高于全公司员工薪酬增长速度。在薪酬结构方面，增加绩效薪酬比例，较上年增长25.2%，使优秀员工有更多机会获得更多收入，多劳多得，激发了基层员工的工作积极性和创造性。

2、平等雇佣

我们坚持公平、公正的原则，依据岗位素质要求招聘使用员工，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干事创业的平台，让普通的人变成优秀的人，让优秀的人变成卓越的人，让每一位员工都可以在华润实现自己的人生梦想。截至2013年底，华润在岗员工约44.3万人，女性员工占46.8%，新增就业岗位3.8万个。为残疾人新增101个就业岗位，较上年增长10%。

开展敬业度调研，提高员工敬业度。2013年，集团继续开展员工敬业度调研，调查范围包括华润万家、啤酒、电力、置地、水泥、燃气、三九、双鹤、东阿阿胶、银行等10家利润中心，参与调研员工总数为79797人。调研显示，集团整体敬业度得分由2012年的70%增至2013年的73%，其中，25岁以下年轻员工的敬业度，由2012年的61%增至2013年的65%。

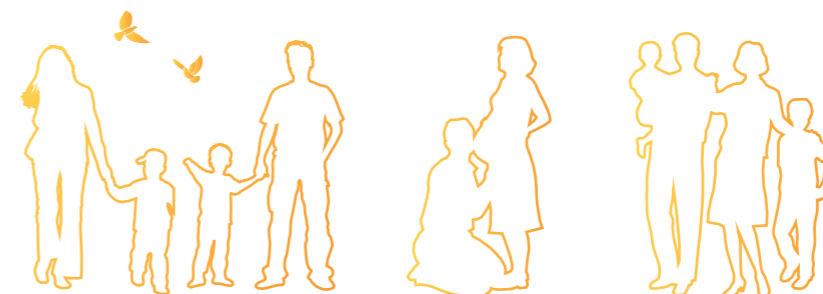
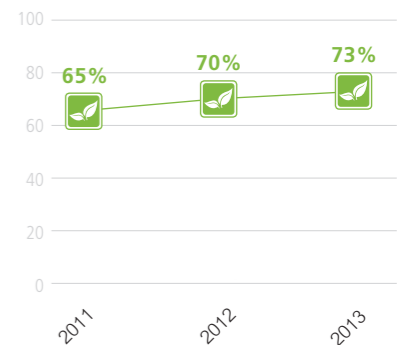
3、关爱女员工

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条件，落实女员工孕产期、哺乳期休假规定，同时，我们保障女员工和男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。

华润在岗员工约 **44.3** 万人
女性员工占 **46.8** %
新增就业岗位 **3.8** 万个
为残疾人新增 **101** 个就业岗位
较上年增长 **10** %



华润集团员工整体敬业度得分统计



为员工建设幸福家园

4、民主管理

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。

走群众路线，聆听基层声音。2013年，集团组织开展群众路线教育实践活动，通过发放调查问卷、座谈讨论会等形式，向基层经理人和员工广泛征求意见建议，经过梳理汇总，共征求到意见和建议5130条，截至2013年底已整改4165条。



案例：“基层万里微循环”

“基层万里微循环”是集团总经理乔世波提出的年度重点工作计划，即多到基层企业看看，多与基层员工交流。2013年，集团高级管理人员走访了100多个地市、200多家基层企业，加强与投资所在地政府沟通，推动华润在当地业务发展；实地了解企业生产经营中遇到的困难和问题，进行工作指导；听取基层员工的意见建议，帮助企业 and 员工解决实际问题。



集团总经理乔世波到基层调研



案例：员工安置一个都不能少

妥善安置好员工是破产企业的一项重要工作。2013年，华润资产公司在扬州华源等企业破产处置过程中，为员工争取优惠政策，分组分层分群体设计安置方案，坚持一个都不能少，切实维护了员工权益，全年累计分流安置员工1885人，未发生一起群访事件，彰显了华润关爱员工的文化理念。

华润集团员工权益保护关键绩效指标统计

关键绩效指标		2011年	2012年	2013年
员工总数	人	360,523	405,487	443,459
新增就业人数	人	48,719	55,274	37,972
劳动合同签订率	%	99.03	99.18	99.21
社会保险覆盖率	%	99	98	99
带薪休假天数	天	8	8	8
女性管理者比例	%	19	18	19

(二) 员工成长

我们坚持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才观，把员工成长视为企业发展的基础。加大员工培训力度，为员工提供成长机会和发展通道，最大限度地激发各类人才的价值创造力。

1、人才培养

我们完善了人才培养体系建设。通过推动高级领导力发展项目，重点培养企业行业领军人物；通过华润大学开展“华润之道”系列培训，聚焦培养企业中基层管理人才；通过举办“未来之星新员工训练营”，对新入职员工进行系统培训；通过华润万家、雪花啤酒、电力、置地、水泥、燃气、健康、金融等8个专业学院的运营，基本形成了以关键人才发展项目为龙头，职能专业人才和行业专业人才培养为两翼的培训格局，加快企业人才队伍的培养。

开展高级人才培养。2013年7月，华润高级人才发展项目 - 70班学员完成了“建立组织能力”、“推动战略实施”、“构建高效组织”等管理实践项目，通过了毕业论文答辩，顺利毕业。2013年7月2日，华润高级人才发展项目 - 80班举行开学典礼。截至2013年底，43名学员完成了“心灵之旅”、“MGL测评反馈”、“‘领导自我’课程回炉”、“战略内涵与管理”等内容的学习研讨和管理实践。



80班学员进行挑战极限的心灵之旅

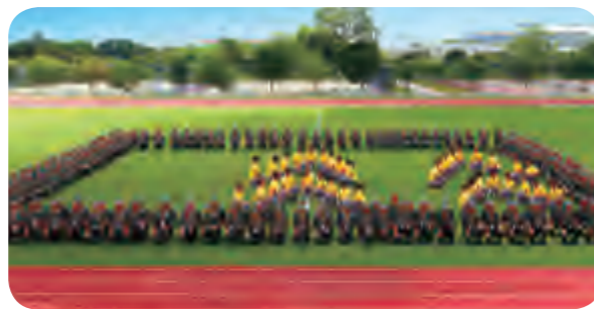
为员工建设幸福家园

培训中基层管理人员。2013年，华润大学及8个专业学院举办了两期“华润之道”卓越经理人培训班，对268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”卓越经理人培训班学员进行课堂学习

培训新入职员工。2013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2438名新员工进行为期45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。

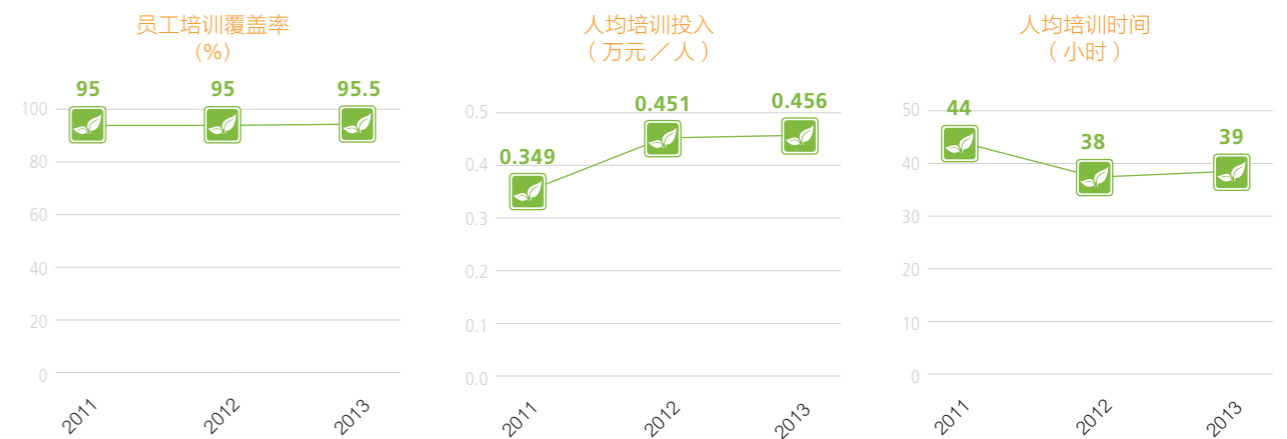


“未来之星”新员工进行户外拓展活动

华润集团2013年人才发展项目

序号	名称	参训人次
1	华润高级人才发展计划	92
2	卓越经理人培训班	268
3	产融结合班	63
4	高级财务人才发展计划	44
5	高级审计人才发展计划	26
6	“未来之星”新员工训练营	2438
7	专业学院行业人才培养项目	58780

华润集团员工发展关键绩效指标统计



2、发展通道

我们着眼于企业和员工的共同发展，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，可享受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。

华润水泥以《关键岗职业发展手册》为抓手，建立任职标准，规范任职评价流程，推动关键岗职业发展管理，搭建起关键岗管理平台，将关键岗的管理与发展工作落实到位。

华润电力建立关键专业序列岗位任职标准，推动员工双通道设计落地，促进员工职业生涯发展，拟定了任职资格框架，在火电事业部完成了16个专业的标准制定与任职资格制度。

为员工建设幸福家园

(三) 职业健康

我们珍惜员工的生命，高度重视员工的健康，出台并采取了一系列措施，大力推进EHS体系建设，全面保障员工的安全和健康。

1、职业健康

我们严格遵守国家《职业病防治法》及区域职业病防治法条例，制定并实施《华润集团职业健康管理制》，不断完善职业安全与健康管理体系，致力于员工的职业健康监护，避免或减少职业病的发生。

规范并加强劳动环境的检测工作。一是组织各级企业对新建、改建、扩建和技术改造、技术引进项目进行职业卫生“三同时”调查。二是大力投入技改资金，不断改善员工工作环境和劳动强度。三是加强工作场所职业危害因素监测，如华润电力设置声光报警器、液体泄漏侦测器，并在职业危害区域张贴职业危害警示牌；华润水泥采用除尘装置降低作业环境中的粉尘浓度，定期对粉尘浓度进行检测，设置视觉警示标识、警示线提醒从事有职业危害的作业人员，加强自身保护。

2、心理健康

我们高度关注员工的心理健康、身心和谐，充分发挥工会组织的优势，开展员工心理健康教育和咨询活动，注重人文关怀和心理疏导，缓解员工压力，增强员工的归属感；同时建立健全沟通机制，要求经理人深入基层，了解员工的思想动态，想方设法为员工解决实际问题。



案例：让我们牵手吧

华润水泥（封开）有限公司为青年员工搭建交友平台。2013年8月，封开水泥公司携手封开团委成功举办了“我们牵手吧”大型交友活动。这是公司第三次举办这样的活动，共促成20对青年男女牵手，已有3对成功组成家庭。



“我们牵手吧”大型交友活动现场

(四) 员工关爱

我们关注员工工作和生活，注重解决员工关心的问题，不断改善员工工作环境，不断丰富员工业余文化生活，努力为员工营造幸福家园。

1、员工帮扶

集团及所属企业通过建立员工互助基金、救助基金、关爱基金，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。2013年累计帮助困难员工5307人次，帮扶金额1230万元；救助困难员工子女上学4918人次，帮扶金额255万元；救助患病员工4585人次，帮扶金额1209万元。

华润集团员工帮扶统计

帮扶项目	2012年		2013年	
	人(户)次	金额(万元人民币)	人(户)次	金额(万元人民币)
助困难员工子女入学	5007	1130	5307	1230
走访慰问困难员工家庭	12457	3366	13457	3385
助困难员工子女入学	4915	233	4918	255
救助患病员工	4469	1009	4585	1209



案例：爱心捐助重病员工

张逊盛是华润化工下属珠海华润包装材料有限公司员工。2013年11月，张逊盛被检查出患鼻咽癌，因家境贫寒，无力支付高额医疗费用。华润化工得知情况后，开展了爱心捐款行动，共募集捐款92320元，解决了张逊盛的部分医疗费用。

张秀峰是山西华润福龙水泥有限公司员工。2013年9月，张秀峰患急性淋巴细胞白血病，急需进行骨髓移植。华润水泥了解到该员工的实际困难后，一方面组织组织员工捐款，一方面为张秀峰拨付“感恩之心基金”援助款15万元。在公司和员工的共同帮助下，张秀峰成功进行了骨髓移植手术。

“9月20日是我重生的一天！我相信在大家爱的包围中，我一定会逐步康复，尽快回归华润大家庭。”

——张秀峰

为员工建设幸福家园



案例：家，就在身边

华润水泥(平南)有限公司有1674名员工,其中外地员工842人。外地员工住房和子女上学成了难题。为此,公司急员工之所急,建起了员工宿舍,并积极与当地政府协商,帮助300多名外地员工子女在当地上学,还安排大巴车每天接送员工子女上学放学,并聘请专人负责,让员工无后顾之忧。

“在平南公司上班,家就在身边。”
——公司员工



平南公司员工子女乘“校车”上学

2、员工活动

华润各级企业开展丰富多彩的文体活动,丰富员工业余生活的同时,为员工提供展示才华和个性的舞台,增进彼此间的情谊。通过这些活动,形成团结友爱、积极向上的良好氛围,企业凝聚力得到增强。

组织内地优秀员工访港。2013年2月24-27日,集团举办了2013年内地优秀员工访港活动。来自华润各级企业推选的400多名内地优秀员工参观了集团总部,参加了企业专题培训和主题为“我爱华润我快乐”的文艺晚会,切身感受到华润一家亲的温暖。



华润万家第五届员工周开幕式

“首席员工”引领责任新风。安阳华润燃气有限公司坚持每年评选“首席员工”。2013年初,安阳华润燃气公司将评选出的44名首席员工的照片及先进事迹刊登在安阳市区解放大道的灯箱上,希望通过树立先进典范让员工和市民“看得见、摸得着、跟着做”,引领公司乃至市民树立负责任的理念。



安阳市区解放大道上的“首席员工灯箱”实景

“我精彩、我做主”员工文体活动。华润微电子有限公司成立了“365登山队”、足球俱乐部、芯之韵合唱团、三好读书会、摄影联谊会、棋类联谊会、心理辅导员协会等20多个团体,全年组织开展员工文体活动近1000场次,使95%以上员工在劳碌的工作之余享受兴趣爱好,做到“我的精彩,我做主”。



华润微电子员工参加乒乓球赛



问题与改进

随着业务的高速发展,华润新并购企业和新建企业数量较多,由于企业管理水平参差不齐,导致个别基层班组存在员工敬业度不高、员工流失率较高的问题。对此,我们将加强管理人员培训,提升基层企业、尤其是新并购企业和新建企业的管理水平;在制订关系员工切身利益的政策时,加强与员工的沟通;不断完善工作分析方法,合理切分工作职责,改善员工工作环境,在可能范围内不断提升基层员工收入水平。

6

为客户提供 优质产品与服务

消费者权益保护	创新发展	质量提升	客户管理
98	95	94	90



为客户提供优质产品与服务



挑战与目标

华润是一家与大众生活息息相关的多元化企业，所涉足的行业与百姓生活密切相关，提供的产品和服务影响着中国2000多万用户的切身利益。为此，集团围绕提升客户满意度、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，改进薄弱环节，减少客户投诉，努力超越客户期望，为客户创造价值，实现与客户共同成长。

(一) 客户管理

为更好地满足客户需求，集团借助信息化建设，积极打造科学、快捷、安全的客户管理体系，并通过分析研究客户的全生命周期，确定客户服务的工作重点，针对性、创新性为客户提供优质的产品和服务，提升客户满意度，与客户建立长期合作伙伴关系。

1、客户关系管理

2013年，集团大力推动利润中心建立健全客户管理和客户洞察体系，并在集团层面开展了以客户整合为基础的客户关系管理规划，着力打造多层联动的客户关系管理体系，力求在统一品牌的引领下，进行统一的会员触点管理。

作为业内首家试点上线专业客户关系管理系统(CRM)的地产开发商，华润置地客户关系管理体系还包含客户满意度管理、会员管理及常规客户服务等业务模块。经过三年的不懈积累，2013年华润置地旗下会员品牌“置地会”为客户提供了更具多元化、高品质的服务选择，使客户享受到丰富的专业化置业和生活服务。

2013年，华润三九在延续公司传统优质客户服务的基础上，通过客户需求调研，创新性地开展了三九商道俱乐部和三九商道学院项目。三九商道俱乐部通过开展日常性业务项目活动，旨在提升客户与公司在市场开拓上的业务协同作战能力；三九商道学院通过与专业培训机构及清华大学等知名学府深度合作，为客户中高层级人员提供专业培训，从而提升商业客户尤其中小型客户各层级人员的业务和管理能力，旨在培养储备人才，确保促进客户跟上未来公司业务增长步伐。

2、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的调查和提升客户满意度的具体行动，并通过优化调查方式、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，改善客户服务体系，提高客户满意度。

华润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
华润化工(%)	97	98	
华润水泥(%)	87	85	84
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	
华润五丰(%)	94	95	95
华润电力(%)		95	95
华润紫竹(%)		90.51	90.51
华润万家(%)	85		
华润赛科(%)	97	98	98
华润银行(%)			98.47
华润物业(%)			88

为客户提供优质产品与服务

3、客户信息保护

集团充分重视客户信息保护工作，依托流程梳理，抓住客户信息处理的关键环节，重点防范，主动保护，并通过提升硬、软件质量，加强设备保护能力；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了客户信息的妥善保存和保密。对客户信息限定权限查阅；设立专门的档案室，专人专岗，对客户档案封存管理，杜绝了客户信息资料的外泄，最大程度保护了客户私密信息的安全。华润信托还采取了防火墙保护、灾备系统建设等多种方式，对CRM系统进行全面的监护和管理，以确保客户信息不被泄露，为保护客户隐私打下了扎实的基础。

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，有效保护了客户个人信息安全；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。

4、客户投诉处理及改进机制

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改进机制。

华润双鹤建立了完善的客户投诉管理制度，接到药品质量投诉及时响应，并按规定的程序和要求进行调查处理，每月定期向研发和生产单位沟通，反馈客户市场投诉情况并协同解决，不断改进产品质量。

自2012年起，华润置地开通全国统一4001099888客户服务热线，为所有客户提供报修、投诉、建议、会员管理等客户服务内容。

截至2013年底，试点公司接听报事15分钟内录入系统达标率100%，录入报事信息约10万件；接到报事30分钟内给客户首次响应达标率97%；跨专业投诉处理中，1天内得到跨专业意见，2天内给客户第一次回复达标率99%。2013年第三方满意度调查结果显示，试点公司投诉处理客户满意度提升33%。

5、普及消费知识

集团和各利润中心从客户角度出发，用心坐实优质服务，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。

华润万家秉承“以持续改进消费者的生活品质为己任，引领现代与健康的生活方式”的经营理念，通过信息展板、公司网站、微博等媒介，对食品安全、质量常识、商品鉴别、流行时尚等内容进行宣讲与交流，促进消费者明白消费、理性消费与科学消费。同时，华润万家主动走入社区，现场宣讲食品安全常识，并通过互联网积极宣传与消费者息息相关的食品安全知识，结合大众的信息获取习惯，制作了食品安全主题动画视频，在主流视频平台进行投放，影响近150万受众。



举办《中国高血压患者教育指南》公益讲座

华润信托公司于2013年开展了“金融知识进万家”宣传活动，通过贯彻公司E化管理理念，利用网站、网上查询系统、大屏幕电视和短信等电子手段向投资者进行金融知识的宣传教育工作，积极提升客户的金融知识水平、增强客户的自我保护意识。

华润双鹤冠名卫生部心血管防治研究中心等单位主办的“春雨计划”，启动双鹤慢病大讲堂，通过举办《中国高血压患者教育指南》公益讲座，定期、大规模地向高血压患者灌输高血压防治的正确理念和知识。



举办《中国高血压患者教育指南》公益讲座



为客户提供优质产品与服务

(二) 质量提升

集团倡导诚实守信的核心价值观，企业质量管理严格遵守国家法律法规和相关标准要求。同时，华润在生产经营活动中大力推行全面质量管理，积极建立全面性、全员性、预防性、服务性和科学性的质量管理体系，并紧紧抓住影响产品质量的关键因素，对重点环节采取有针对性的质量管控措施，为消费者提供稳定的高品质的产品和服务。

1、对内实施全过程产品质量管控，建立质量风险管控体系

集团及下属企业从全面质量管理的角度，立足产业链，根据产品特点，不断加强人、机、料、法、环的管理，开展流程化质量控制，积极建立质量管控体系；在企业内部进行常规性和专项质量风险评估，通过风险评估、风险应对、风险降低、风险回顾等环节的PDCA循环，不断降低和消除质量风险，建立完善质量风险管理体系。

华润饮料制定了严格的OEM工厂选择确认流程，制定了OEM工厂的厂房设计、工艺设计、卫生设计、设备配置、设备布局等方面的规范要求，确保新建OEM工厂硬件设施满足质量安全要求。主动协助OEM工厂建立完善SPM质量管理体系，全面指导OEM工厂从原辅物料供应(S) — 生

产(P) — 市场销售(M)的质量管理工作，为公司持续发展提供了有力的质量安全保障。通过质量安全审核及工厂改善指导，OEM工厂形象和质量管理水平有明显提升，2013年产品出厂检验合格率达100%。

华润五丰为确保食品安全，建立了全产业链的食品安全管理机制，严格把控生产环节的品质量安全，力求为消费者提供安心的五丰产品。截至2013年底，公司下属利润中心已有9家通过ISO22000食品安全管理体系认证、5家通过ISO9001认证、2家通过GAP认证。

2、对外强化对供应商的管理，建立质量跟踪反馈体系

集团和各下属企业在开展“阳光采购”时，立足供应商开发“Q.C.D.S”的基本准则，将质量放在首位，高标准、严要求，从源头确保公司产品的质量。同时，集团积极推动下属企业建立完善产品质量跟踪体系以及各种应急处理机制，搜集客户对产品质量的反馈信息，及时从顾客角度反推企业产品质量的提升。

华润双鹤采用统一招标模式控制药品质量安全风险。公司制定了《统一招标采购物料供应商质量管理制度》，明确了物料供应商的质量评估、

现场质量审计等管理流程及要求；建立了统一招标物料供应商的质量档案并定期核对，确保供应商资质证明资料的有效性；定期收集各生产单位物料检验情况、生产使用情况、售后服务情况、市场投诉情况等信息以对供应商进行质量评估，决定供应商的分级；对质量不稳定或供应不及时等问题的供应商增加评估频次，对超出标准或出现重大质量问题的供应商及时组织现场审计，不能按期采取纠正和预防措施的，取消其供应商资格。

华润三九系统建立了包括药品召回、不良反应监测与报告、药品安全应急预案等处理机制；制定了《外部质量安全信息管理制度》，定期关注和收集外部药品质量安全信息，必要时向相关人员或机构通报，时刻关注消费者用药安全，确保药品上市后风险控制。截止2013年底，三九各生产单元均已成立药品不良反应监测小组，负责收集、处理、统计、汇总、上报药品不良反应信息。

(三) 创新发展

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，2013年研发费用总金额超过28.8亿元；全集团从事科技活动的人员总数为10509人、4565人为研发人员，其中拥有硕士及以上学历的占比为21.2%；新获得专利授权量为173件，其中发明专利90件。

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，并过如下两点举措将产品服务创新制度化：

— 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。

研发费用总金额超过 **28.8** 亿元
科技活动人员总数为 **10509** 人
4565 人为研发人员
硕士及以上学历的占比为 **21.2** %
新获得专利授权量为 **173** 件
其中发明专利 **90** 件



为客户提供优质产品与服务

同时，集团下属企业在科技创新管理制度建设的过程中也根据各公司特有情况对科技创新予以了保障：

在华润赛科，2013年对科技管理体系制度进行了优化，一是在原有的项目制管理体系基础上，建立了以项目为组织单位的矩阵式的模块化管理方式，通过以知识管理为核心的交付物模板的梳理和优化，SOP的优化完善，降低了对技术人员的能力要求，提高了项目的研发效率、质量；二是在原有对仿制药的立项、工艺、批件等评估体系基础上，进一步着手构建了创新药的技术评估及价值评估模型，为公司引进评价创新药建立了基础。

在东阿阿胶，制定了《创新及合理化建议激励管理制度》、《研发技术人员激励办法》等制度，营造创新氛围，推动公司全员参与科技创新活动，形成“创新 - 奖励 - 创新”的良性循环，为技术创新工作创造了良好的政策环境。

在华润三九，为了加大科技创新推进力度，实施了如下举措：一是成立华润三九技术创新委员会，完成“华润三九技术创新委员会章程”和“华润三九技术创新工作实施细则”，加强中心统一管控，建立项目立项管理办法，完善立项流程，避免各生产单元重复立项；二是建立项目管理制度，加强项目节点的管理和控制，实行项目经理负责制。

在华润微电子，制定了严格的立项评审制度，每个项目必须进行详细的市场、技术评估工作，仔细考量新品的市场前景、目标客户、产品定位、成本核算、技术方案、所需资源和知识产权等方面的问题，并由公司项目评审委员会进行立项会议评审，避免开发的盲目性，降低开发风险，从源头加以筛选控制。

2013年华润集团科技研究与创新成果一览：

产品类：

华润医药(研发中心)中美合作抗癌新药 - NEXIL项目获得药监局临床受理号

华润医药(本元正阳)仙台病毒注射液SeV-hFGF2/dF完成上会

华润医药(双鹤药业)DPPIV、Definitiy、氯吡格雷片三项申报临床

华润医药(双鹤药业)1类新药带氧输液取得临床批件

华润化工新产品工业化生产三项：健康环保型聚酯、快吸热聚酯、低AA聚酯

技术类：

华润三九“参附注射液品质控制与产业化关键技术应用”项目获得国家科学技术进步奖二等奖

华润微电子“高精度微纳结构掩模制造核心技术”荣获国家技术发明二等奖

华润微电子“锂电池检测和平衡保护管理系统”和“超低功耗微控制器”荣获第八届(2013年度)中国半导体创新产品和技术奖。

华润水泥取得“一种高效降氮脱硝的水泥生产方法”、“一种污泥高温脱水产生的恶臭废气的净化方法”、“一种高速公路路基缓凝水泥”等专利授权

华润雪花“电子自旋共振和实时荧光定量PCR技术在纯生啤酒生产中的研究及应用”获中国酒业协会科技进步一等奖

华润电力新能源事业部联合风机设计单位共同开发了一种新型起吊装置，其中六项技术创新成果获得国家实用新型专利证书

华润置地获得实用新型专利“一种新型安全指示灯”

为客户提供优质产品与服务

(四) 消费者权益保护

集团及各下属企业严格遵守《消费者权益保护法》，全心全意为广大消费者提供尽可能完善周到的售前、售中及售后服务，在保障消费者最为基础的安全权、自由选择权等权利的同时，积极通过各种形式的活动维护消费者的公平交易权、求教获知权、监督批评权等权利，让消费者权益落到实处。

1、公平交易权

华润医药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，参加国家发改委药品出厂价格报送工作，做到价格公开透明。

华润万家为保障消费者的各项权益，启动了神秘访客机制，即通过聘请第三方对门店顾客看得见的流程和标准进行巡检。其中，万家旗下中艺品牌连续九年获选为香港零售管理协会“神秘顾客计划”百货公司组别之“最佳服务零售商”。



中艺品牌连续九年获选为香港零售管理协会“神秘顾客计划”百货公司组别之“最佳服务零售商”



亚洲大药房片仔癀专柜展厅

2、求教获知权

华润赛科积极为医生提供在线管理和短信沟通平台，为患者提供药品防伪查询、400/800药品问题免费咨询热线、赛科健康联盟网络平台、赛科健康之声患者直投杂志等，了解和指导客户对产品的使用，反馈产品异议的信息并及时答复。

华润医药严格遵照广告管理制度，设置专人对门店的广告进行管理，对门店所陈列展示的广告严格审查，保证店内所陈列展示的广告均经过国家相关部门审核，并有广告批文。门店所陈列展示的广告内容与批文相符，且展示时间都在有效期内。门店员工在日常销售工作中，对广告产品的宣传做到不夸大宣传、不虚假宣传。

3、监督批评权

华润万家开展“与顾客一起购物”活动，公司高管及相关职能负责人参加了在全国业务范围内开展的顾客陪购活动，即在既定的时间点和门店，陪伴至少一位顾客现场购物直至结算，聆听顾客意见，并现场记录，有针对性制定行动改善计划，如因物业结构、政府市政规划等原因短时间无法改善的项目，及时与顾客做好解释说明，切实保障消费者的监督批评权。

华润双鹤所属各生产单位均建立了客户服务部门，专门负责客户反馈质量问题的咨询、处理工作，制定了处理投诉、产品咨询、质量查询、用户问题、用户调研等客户服务管理机制，根据具体情况进行产品质量调查工作，重点产品设立了用户咨询电话，建立了可追溯的产品销售渠道。



问题与改进

履行客户责任中存在的主要问题是，客户至上的理念在基层未稍落实不够，客户权益保护的自觉性不够到位，给予顾客优质服务的体验不够深刻；产品质量安全管理体系建设有待完善，客户管理体系建设需要进一步强化；研发投入不足，产品和服务创新能力有待加强。

针对上述问题，集团将进一步加强客户管理体系建设，积极应对投诉，提升客户满意度；努力维护客户权益，从机制、流程上加强客户隐私保护，严防价格欺诈；加快食品、药品质量安全管理体系建设，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。



与伙伴 共同成长

媒体关系

110

供应链管理

108

行业进步

107

战略合作

102



与伙伴共同成长



挑战与目标

华润集团的发展与合作伙伴密不可分，只有构建起有效的合作平台，营造有利于自身发展的和谐商业环境，与合作伙伴相互促进、携手共赢，才能实现企业可持续发展。随着华润的逐渐成长，影响力持续上升，我们与合作伙伴之间的关系受到更多关注，如何负责、高效、共赢的与地方政府、企业、科研机构推进战略合作，如何在营商环境尚待进一步规范的情况下推动供应商、全行业共同履责，如何真诚与媒体展开合作，成为我们面临的重大挑战。因此，我们期望通过构建政府之间、企业之间、产学研之间的战略共享机制及合作平台，实现互利互惠、共同发展；通过推动行业合作平台建设，促进行业共同发展；通过开展供应链社会责任评估和调查，推行责任采购制度，引导供应链合作伙伴履行社会责任，将华润的整体社会责任理念和方针推广至供应商的生产和服务中；通过积极坦诚与媒体合作，有效开展对外沟通，传播华润负责任的企业形象。

(一) 战略合作

1、战略共享机制及平台

2013年，集团通过完善区域首席代表工作机制，搭建企业与地区之间的沟通平台及区域内部资源共享平台，形成重点投资省份各业务板块的内部沟通、资源共享机制，促进各业务单元的协同发展；通过邀请地方政府来港投资代表团考察访问集团总部、高层领导走访各省市政府等方式，积极与各地方政府建立战略合作平台，在促进自身业务发展的同时，支持地方产业升级、结构优化、城市建设和现代服务业的发展，扩大地方税收，增加地方就业；通过强强联合，不断加强与央企之间的战略合作，发挥各自优势，实现资源共享，共同构建国民经济基础。



乔世波总经理赴湖南湘西州考察

2、政府合作

2013年，华润新签省级战略合作协议4个（吉林、安徽〈深化〉、四川、宁夏），市级合作协议16个（宜昌、太原、泸州、遂宁、驻马店、青岛〈深化〉、济宁、聊城、岳阳、郴州、娄底、延安、贺州、淮安、防城港、玉林），为企业营造了良好的政府关系环境，促进了相关业务在当地的发展。截至2013年底，集团先后在14个省份聘任了区域首席代表，这些区域首席代表在集团的部署下，统一指挥、统一协调，在各地的政府关系协调、业务协同等方面发挥了积极的推动作用。



华润与防城港市签署投资合作框架协议

3、企业合作

华润集团作为一家多元化企业，充分发挥、利用各板块业务专长，并在整合内部资源的基础上，与其他资源丰富的知名企业在采购、销售、投资、软实力合作、新生意模式探索等多个领域实现合作，通过集中采购，降低成本，杜绝商业腐败；通过强强联合，发挥各自优势，实现资源共享；通过携手探索资源循环利用，节约能源，推动节能减排。华润在山西与中国铝业公司强强携手，构建起“煤-电-铝-材”循环产业链条，在贵州联合重庆市能源集团建设大型煤电一体化能源基地。2013年，华润集团重点推动了与海尔、武钢、宝钢三大集团的全面战略合作。



案例：华润集团与海尔集团开展全面战略合作

2013年，华润集团正式启动与海尔集团的全面战略合作，合作领域涉及海尔空调、冷柜集采、三洋压缩机销售、燃气灶OEM、万家海尔店中店以及软实力管理输出等项目，全年累计合作金额10亿元以上，并先后组织了华润集团两个职能部室、五个SBU等七批经理人与海尔进行较大规模的交流，达600人次。通过推进双方战略合作，华润开展集中采购有效降低了成本，海尔集团扩大了销售，同时双方交流了管理经验，共同提升了企业软实力。

与伙伴共同成长

4、产学研合作平台建设

华润集团及下属各利润中心努力与研究机构、行业组织、著名院校等展开多维度、多层次的交流与合作，充分释放“人才、资本、信息、技术”等创新要素，共同搭建科研成果企业转化平台，推动创新与企业技术进步。

共建华润希望小镇。在华润希望小镇建设之初，著名“三农”问题专家温铁军教授即担任华润希望小镇的产业发展顾问，为提升华润希望小镇的产业发展水平提供了坚实的理论指导和丰富的实践经验。在华润希望小镇建设中，华润积极与院校合作共建咨询与专业指导平台，促进了希望小镇的合理规划和可持续发展。华润引入中国人民大学、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

了百色、西柏坡、韶山、古田、遵义、金寨等华润希望小镇；农业领域的专家学者出谋划策，实施产业帮扶，引导小镇健康发展。例如，2013年规划金寨小镇期间，天津大学建筑学院不但参与规划设计，同时也将金寨小镇作为科研基地，先后有博导、博士等共计44人次赴小镇开展研究。

建立专家智囊库。集团战略研究中心建立了超过两百人的外部专家库。有来自哈佛大学、哥伦比亚大学、中国科学院、中国人民大学、复旦大学、香港科技大学、香港城市大学等海内外著名学府的专家；有来自咨询机构和金融机构的学者和高管，包括麦肯锡、BCG、埃森哲、安永、德勤、普华永道、高盛、瑞信、美林、UBS、野村、中金、中信证券、中银国际等。



税制改革专家圆桌会议

召开专家座谈会及圆桌论坛。2013年华润集团战略研究中心通过召开多种形式的专家座谈会及圆桌论坛，搜集专家观点和意见，为华润未来产业的发展和更好地支持和落实国家宏观经济政策和产业政策广纳谏言。



案例：中央企业境外项目风险管理研讨会

2013年，集团战略研究中心与国务院国资委研究中心联合在北京市召开了中央企业境外项目风险管理案例讨论会。会议以“央企在外投资如何避免政治风险”为主题，来自有关17家中央企业近80位风险管理专家出席了会议。



实现科研成果转化。(1)华润医药与中国医科院药物研究院签订战略合作协议；建立与国内知名院所，包括上海药物所、沈阳药科大学、天津药物研究院等的合作关系。华润医药下属赛科药业与中国医科院药物研究所成立博士后工作站。2013年东阿阿胶与哈工大合作共建了国家胶类中药工程技术研究中心自动化实验室，搭建了完善的技术创新体系。(2)华润微电子积极与多家国内知名高校、科研院所、企业建立了长期合作的伙伴关系。主要有：与北京集成电路设计园结成产业联盟；与清华大学微电子学研究所建立战略合作；与电子科技大学共建“DMOS联合实验室”；与东南大学共建“功率集成技术联合实验室”。



案例：华润三九产学研平台建设

截至2013年底，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和公共服务平台、博士后流动(工作)站等共7个。其中主要的产学研平台有：

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1、国家中成药工程技术研究中心 | 2、现代中药协同创新中心 |
| 3、南药研发联合实验室 | 4、企业博士后工作站 |

上述产学研平台近三年承担国家、省、市课题11项，其中国家十一五、十二五科技重大专项5项，制定国家标准8项，2013年获国家科学技术进步二等奖1项。华润三九通过上述平台开展中药制剂创新理论和创新技术项目的实施，深入研究作用机理，提高生产制造水平，力求达到控制产品质量、保证用药更安全、更有效，为公司产品成为极具竞争力的优良中药品种奠定了基础。

与伙伴共同成长

华润集团属下利润中心产学研平台一览表

合作平台	合作单位
华润置地	
商业物业节能运行与改造方案研究	清华大学建筑学院建筑节能研究中心公共建筑研究所
同济华润建筑设计院	同济大学
华润水泥	
广西水泥研发中心	中国中材国际工程股份有限公司天津公司、桂林理工大学材料学院、广西壮族自治区建筑材料科研设计院
华润医药	
避孕贴膜研制项目(华润紫竹)	药物制剂国家工程中心
企业博士后工作站(华润赛科)	中国医学科学院药物研究所
抗痛风创新药物开发(华润赛科)	北京化工大学
山东省阿胶产业技术创新战略联盟(东阿阿胶)	青岛农业大学、聊城大学
山东省新药产业技术创新战略联盟(东阿阿胶)	山东大学
国家胶类中药工程技术研究中心(东阿阿胶)	哈尔滨工业大学
上海阿华生物工程研究所(东阿阿胶)	华东理工大学
山东省院士工作站(东阿阿胶)	四川大学
瑞通立治疗脑卒中项目(东阿阿胶)	中国医学科学院药物研究所
华润三九	
国家中成药工程技术研究中心	中国中医科学院, 沈阳药科大学、辽宁中医药大学等十余家大学和科研院所
现代中药协同创新中心	4家院所(天津中医药大学、中国中医科学院、浙江大学药学院、天津国际生物医药联合研究院)、3家企业(天士力集团、步长集团和石家庄以岭药业股份有限公司)
南药研发联合实验室	广州中医药大学
企业博士后工作站	北京大学、中国医科院药物植物研究所、中国药科大学、沈阳药科大学、第二军医大学、中山大学、广州中医药大学等
华润双鹤	
复方降压药研究	解放军第二军医大学
血容量扩充剂研究	解放军军事医学科学院
合成类抗菌素研究	中科院医药生物技术所
带氧输液	Alliance Pharmaceutical Corp.
外包合作项目	中国医药研究开发中心有限公司、北京红惠新医药科技有限公司、上海天慈生物谷生物工程有限公司等研发企业
人工脑脊液、心脏停跳液	天坛医院、安贞医院

合作平台	合作单位
临床研究平台	北京大学医学院
北京医药集团中央研究院	中国医药研究开发中心等
创新药物产学研战略联盟	沈阳药科大学
华润微电子	
DMOS联合实验室	电子科技大学
功率集成技术联合实验室	东南大学
MEMS公共技术服务平台	无锡微纳产业发展有限公司, 江苏物联网研究发展中心等单位
无锡市智能功率集成电路工程技术研究中心	东南大学、电子科技大学、北京大学、中国科学院微电子研究所、中科院上海微系统与信息技术研究所等多家大学和科研院所
华润化工	
企业研发中心	中国科学院、南京理工大学、苏州大学、常州大学、意大利M@G公司、日本东洋纺织公司、BP石油等多家国内外高校和科研机构

(二) 行业进步

行业进步带动企业发展。尤其在当前商业环境尚需进一步完善的前提下，华润集团各下属利润中心通过牵头组建行业协会，积极参与行业标准制定，搭建行业合作平台，不断推动所在行业的整体发展与进步。

华润万家有限公司首席执行官洪杰曾担任中国连锁经营协会副会长，2014年3月出任理事会主席。协会以推动连锁经营在中国的发展为己任，以会员服务为核心，代表行业利益，维护会员合法权益，提供各项促进企业发展的服务内容。

华润万家



东阿阿胶牵头组建了“山东省阿胶行业协会”，促使行业健康、有序发展。目前公司已与国内外30余家高校和科研院所建立了紧密的合作关系。

华润医药



华润微电子积极参与和支持行业协同创新平台，包括：“无锡物联网协同创新中心”、“微纳电子和智能集成系统协同创新中心”和“集成电路材料产业技术创新战略联盟”。

华润微电子



与伙伴共同成长

(三) 供应链管理

1、供应链社会责任评估和调查

华润作为多元化的企业集团，在涉及业务细分领域，与众多国际性、全国性的知名企业展开良好合作。华润集团将合作企业的社会责任评估作为是否建立业务合作的重要评判依据。在不断深化合作关系的同时，华润集团高度认同上、下游知名企业在推进可持续发展、践行社会责任方面的积极作为。2013年，集团积极推动合作企业重视社会责任履责行为，通过梳理重点客户名录，将履责表现作为筛选重点客户标准。



案例：华润微电子严格执行绿色环保产品标准

华润微电子严格执行绿色环保产品标准，积极贯彻执行欧盟RoHS、PoHS、PFOS & PFOA、REACH SVHC和SONY Green Partner、WHEE指令等国际、国内法规要求，同时，积极推动和引导供应商进行ISO14001、QC080000和SONY GP体系等认证，并提供相关产品的有害物质检测报告，确保采购产品合法环保，推动和引导供应商建立职业健康与安全体系、加强环境保护意识，履行社会责任并逐步完善社会责任体系。

2、责任采购政策、制度

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，同时确保企业的采购交易行为是负责的，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。华润集团在原材料等采购过程中，重点考虑环境保护、节能减排、社会利益等因素，通过与供应商签订安全环保条款，开展节能环保采购。2013年责任采购比率达86%。



案例：太平洋咖啡咖玛素娜有机咖啡豆

华润万家旗下太平洋咖啡独家提供咖玛素娜有机咖啡豆，获得公平贸易和绿色有机双认证。该咖啡豆在生长过程中不使用合成杀虫剂、除草剂或者化学肥料，减少了对自然环境和地下水的污染。



咖玛素娜有机咖啡豆



案例：华润双鹤绿色包装材料采购

华润双鹤主要生产注射液，在外包装材料中大量用了不可降解发泡。2013年公司采购逐渐淘汰了此类包材，更改包装盒规格，采取自动化包装，逐步向绿色采购靠拢。



案例：华润微电子供应商承诺书

华润微电子与供应商签署《环境有害物质承诺保证书》，保证其提供的原物料、产品、包装材料等环境管理物质符合SS-0259的要求，确保提供的ICP检测报告、MSDS(或成分表)等表单的真实性，每年提供新的第三方ICP检测报告及每五年提供最新的MSDS。

3、引导供应链合作伙伴履行社会责任

华润集团作为央企，不仅将企业社会责任融入到自身的战略、发展的目标和企业经营方针中，同时，通过业务往来，积极带动自身供应链上的企业做好社会责任工作，通过供应商管理及沟通，引导供应商关注资源保护、生产安全、绿色采购、劳工保护、守法合规等，将责任履行推进到各行各业，推进到合作伙伴，共同推进经济、社会和环境的协调发展。



案例：华润万家“空瓶换水”活动

2013年8月，华润万家与可口可乐公司合作举办“空瓶换水”活动，在门店内组织消费者将家中的空瓶加1元来换取1瓶水，然后进行统一回收再利用，减少不可降解材质对土地的污染。此活动开展2个月，受到了广大媒体、消费者的赞扬和好评。



案例：华润纺织供应商责任沟通与管理

华润纺织每年组织相关人员赴主要原料产地新疆，与供应商充分沟通交流，明确提出用户要求，如异性纤维的挑拣，轧花皮清设备的使用等，建议供应商改进生产工艺，提升产品质量。通过质量信息反馈和标准引用，引导供应商提高收购质量，为下游客户提供价优质高的原料；通过在运输协议中加入防行贿条款，引导供应商廉洁从业、规范经营，为产业链共同提升质量履行责任。

与伙伴共同成长



《二十一世纪经济报道》走访贺州循环经济园



媒体走进希望小镇

(四) 媒体关系

华润集团的主营业务与大众生活息息相关，行业分布较广，影响面较大，集团本着坦诚、合作、专业的思维努力构建良好的媒体关系，通过舆情管理认真倾听消费者及社会各方诉求；通过媒体合作尽量满足媒体基于报道需要而提出的要求，同时以开放的心态主动邀请媒体走进企业，近距离地了解企业；通过对外宣传公开真实的向外界展示华润的企业形象。

1、舆情管理

2013年，集团进一步完善了舆情预警体系，细化舆情监测维度及话题类别，完善了舆情报告制度，并协助华润万家、华润怡宝、华润置地启动舆情监测体系及报告体系，力求在第一时间全面了解社会各方诉求。

2、媒体合作

集团主张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。2013年，集团主动与有影响力的传统媒体加强日常联系，并与重点网络媒体建立了沟通渠道，通过介绍华润的发展情况，增加媒体对企业的了解，初步打造了彼此互信的基础；集团以专业、诚恳、合作的态度尽力配合媒体正常的查询和采访要求，并欢迎媒体监督；为了让媒体对企业有更真实和全面的了解，集团积极安排记者专访华润经理人，并主动邀请媒体走访企业，开展深入了解，对外传播企业的真实形象。



问题与改进

企业与合作伙伴之间的关系千丝万缕，错综复杂。2013年，华润面临的复杂形势也对集团与合作伙伴间的沟通交流、共同成长提出了更高的要求。因此，我们将继续完善与地方政府、企业之间的战略合作机制，推进产学研合作平台建设，创新行业合作平台；推动华润社会责任理念在供应链的传播、推广和落地，围绕价值链履行社会责任提出倡议，制定责任采购政策和制度，推动各下属企业建立健全供应商管理体系，在全集团范围内推行供应商履责评级制度，推行社会责任一票否决制；进一步强化公开透明，依靠微信微博等新媒体开展对外沟通，积极与媒体交流；统筹完善各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。华润将以系统化的工作机制，创新的沟通方式，坦诚的合作态度，与我们的合作伙伴共同进步。



8

与社会 和谐共存

社会公益

119

安全生产

116

政府责任

114



与社会和谐共存



挑战与目标

与社会和谐共存是华润集团履行社会责任的重要目标，也是企业可持续发展的源泉与动力。2013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，组织公益活动，参与社区共建等举措，建立良好社区关系。

(一) 政府责任

2013年，华润积极响应国家定点扶贫政策，参与保障性住房和安居工程建设，向政府献计献策，促进就业，依法纳税，在履行经济责任的同时，努力承担中央企业的社会责任。

1、响应国家政策

向政府献计献策。集团面对外部形势的变化，及时开展政策专题研究，结合集团及各下属公司自身经验体会，积极向政府献计献策。2013年，集团针对如何进一步推动国企改革，城镇化建设，有效发挥驻港央企作用等内容对政府提出了多项政策建议，其中一些已得到了相关部门的重视与采纳。

集团向财政部递交《融资租赁“营改增”政策分析》，其中关于融资租赁“营改增”政策的修改建议已基本被最新的税务政策采纳。

华润置地从行业和社会利益最大化出发，向国务院提出《关于促进房地产行业健康可持续发展的建议》，从长期政策和短期调控手段层面为国务院提供政策建议，并已逐步被新一届政府采纳。

保障性住房和安居工程建设。自2011年5月3日国务院国资委发布《关于积极参与保障性住房开发建设有关事项的通知》以来，华润置地积极参与政府保障性住房和安居工程建设作为企业承担社会责任的一项重要工作。截至2013年末，华润置地在北京、上海、深圳、江苏、成都、大连、哈尔滨等城市在建、承建的保障房项目有10个，总建筑面积18万余平米。全面建成后，将为2500多户家庭提供保障性安居住房。

2、带动就业

2013年底，华润在岗员工总数达到44.3万多人，较上年新增就业岗位3.8万个。华润系统为残疾人提供就业岗位1175个，较上年新增9%。

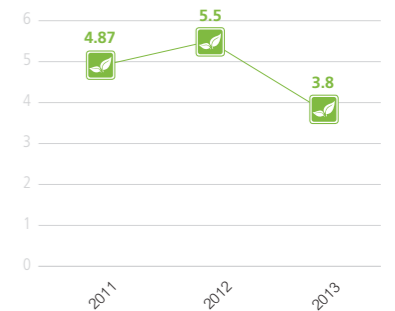
3、依法纳税

2013年华润继续推动全价值链税务管理体系建设，强调依法纳税，加强对政府税收政策的跟踪研究及强化税务风险管理；协助下属各业务单元制定或完善税务管理办法；定期发布《税法跟踪》、《华润税务聚焦》，宣贯华润税务理念；开展税务管理培训。本年度华润集团纳税总额为386.9亿人民币，较上年增长30.96%，集团及下属企业均无偷漏税行为发生。

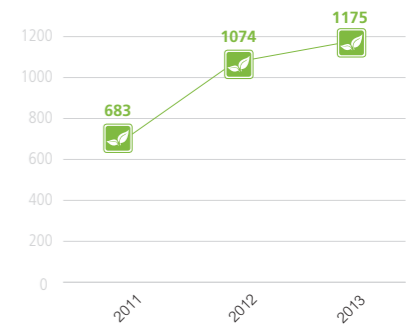
政策响应关键指标	单位	2011年	2012年	2013年
纳税总额	亿元人民币	266.3	295.4	386.9

备注：2012年华润社会责任报告中纳税总额为283亿人民币，由于部分业务单元之后有纳税调整，根据最新的调整结果，2012年集团实际纳税总额为295.4亿人民币。

年新增就业人数（万人）



残疾人就业人数（人）



本年度华润集团纳税总额为

386.9 亿人民币

较上年增长

30.96 %



与社会和谐共存

(二) 安全生产

华润集团始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针和“不以牺牲员工健康和生命来换取企业发展和经济效益，不以经济效益掩盖安全生产管理方面的问题”的理念，严格遵守国家有关安全生产的法律法规，强化红线意识，严格责任落实，不断完善安全生产管理体系，夯实安全管理基础，促进安全绩效的持续提升，保障集团各业务的健康持续发展。

1、安全生产管理体系

2013年，集团不断完善具有华润特色的价值创造型安全生产管理体系。集团积极开发有关安全生产的管理工具，如安全行为观察、本质安全管理、JSA工作安全分析法、LEC作业条件评价法等，改变了以往传统管理、经验管理的做法，提高了安全生产管理工作的规范性和科学性。为使安全生产管理的各项要素及其标准，以及运用各种安全管理方法和工具分析出的问题和制定出的方案得到充分落实，集团各级企业以工程项目、管理项目、培训项目等形式组织实施，保障安全生产的各项管理要素和管理标准在业务各个环节得到有效落地。



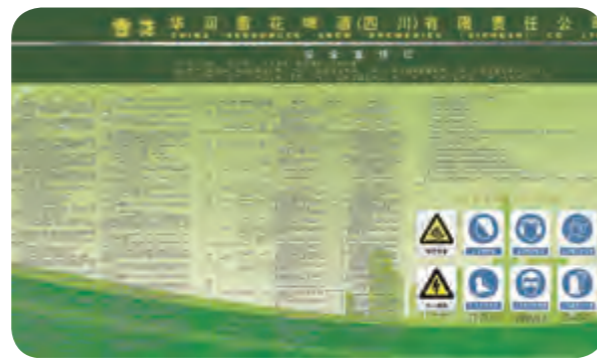
华润纺织危险警示标识图

安全生产监督管理

华润集团各级企业利用安全管理体系内审、安全性评价、信息收集与分析、现场作业监督、技术手段监督以及员工相互监督等多种形式开展安全生产监督检查活动，推动各项安全生产工作的落实。

2013年，集团详细部署和积极推动安全大检查工作。集团组织对15个利润中心的32家基层企业进行了联合抽查互查，提出问题及建议共364项。集团各基层企业认真开展了自查自纠和整改落实，基本做到了全覆盖。

2013年，华润集团按照统一标准，对21个一级利润中心总部和7家基层企业以检查总部安全生产管理履职情况为主，进行安全生产管理内审。重点检查受审核单位在安全生产领域执行法律法规要求、管理体系运行和落实集团安全生产管理重点工作的情况。审核组给每家受审核单位出具了安全生产管理内部审计报告。



华润雪花啤酒安全宣传栏



华润电力春节前安全大检查



华润置地安全生产检查

集团组织利润中心安全管理专业人员组成安全联合检查服务小组，深入水泥、煤业等基层企业进行安全专项检查。检查组成员深入查看生产现场，仔细查阅文件制度和历史资料；与一线个体员工在班组当面交流，与部分员工集体座谈互动，探讨或解答员工提出的疑问；既给出所检查企业安全管理的具体意见，又通过抽样检查基层企业以发现华润水泥、华润煤业在安全管理方面的系统性问题。

各战略业务单元和一级利润中心积极组织了对基层企业进行安全生产检查，全年共组织开展各类安全检查65356次，其中专项检查33945次，各类检查共发现安全隐患253794项。华润置地、资产、纺织对下属企业开展安全管理考核评价，华润电力对外包工程安全管理进行专项检查；华润水泥对有矿山的生产基地组织专项抽查。

安全生产事故管理

集团严格事故管理，依照《华润集团安全生产处罚条例》，追究事故发生战略业务单元和一级

利润中心的安全生产管理失职行为。各单位对发生的每一起生产安全事故，严格按照“事故原因不查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过”的原则开展安全生产事故的调查与处理，处理结果报集团备案，集团将事故发生的经过、直接原因、间接原因、处罚情况等集团在EHS网站、《EHS信息》上曝光。

安全生产应急管理

集团各级企业加强应急管理，提高预防和处置突发事件的能力。认真做好应急预案的修编、评审、培训，集团各战略业务单元和一级利润中心的总部共编制143部安全生产综合应急预案和专项应急预案。集团邀请国家安监总局、安全生产应急救援指挥中心有关领导和专家对战略业务单元和一级利润中心总部有关人员就安全生产的法律法规、安全生产应急预案的编制与评审等进行培训。华润煤业在山西古交原相煤矿举行了煤矿瓦斯燃烧事故应急救援演练，华润电力举办了液氨泄漏应急演练，华润水泥联合政府有关部门

与社会和谐共存



华润煤业煤矿瓦斯燃烧事故
应急救援演练



华润水泥安全生产应急演练



华润微电子消防应急演练

开展了坍塌事故救援演练。集团各级企业全年开展应急演练12544次，其中实战演练9769次，累计参演人员达93万余人次。

各利润中心加大科技投入，提升应急装备水平。华润燃气采用数据采集与监视控制SCADA系统、地理信息系统GIS、智能抢维修系统、红外线报警系统等；华润微电子上华公司根据集成电路制造生产线高火灾风险的特点，设置了24小时值班的紧急应变中心ERC，提高了应急响应的效率。

2、安全生产教育培训

集团各级企业结合自身特点，完善安全生产教育培训制度，进行培训需求调查，制定培训计划，精心策划培训课程，不断提升各级人员的安全意识、管理水平和专业能力。

华润集团组织各战略业务单元和一级利润中心总部安全管理人员参加国家安监总局举办的中央企业安全管理人员安全资格初训班和复训班共计61人。针对基层企业人员，集团举办三期次

的安全生产应急管理专题培训和两期“行为安全及本质安全”培训。集团还组织参加国家安监总局和全国总工会共同举办的全国安全生产领域“打非治违”知识竞赛活动，使员工接受了法律法规的教育，提高了遵纪守法的自觉性。华润集团、华润雪花、华润水泥获得全国安全生产领域“打非治违”知识竞赛优胜单位奖。各基层企业在做好提升全员安全意识和安全技能培训的基础上，重点加强了特种作业人员的培训和考证工作，2013年，全集团33664名特种作业人员全部持有有效证件上岗。

3、安全投入

2013年，集团加大安全投入，依靠科学技术，通过完善安全生产技术措施，运用新工艺、新设备，安装或改进生产设备的安全防护装置等，提高生产线的机械化和自动化水平，减少人机交互机会，使作业人员难于触及机器的危险部位，实现本质安全。2013年，华润雪花投入420万元，对并购工厂安全防护设施进行升级改造。华润水泥投入1.06亿元，不断完善生产现场环境及设备本质安全防护，提升本质安全管理。

4、安全绩效

指标	2011年	2012年	2013年
千人死亡率(‰)	0.0285	0.0313	0.0270
千人重伤率(‰)	0.0101	0.0026	0.0048
安全投入(万元)	50420.1	126615.3	102104.9
安全管理人员持证人数(人)	3647	4674	5821
注册安全工程师人数(人)	445	540	800
安全培训人次(人次)	1762712	4072092	2528362
安全培训覆盖率(%)	100	100	100
安全应急演练次数(次)	4868	9451	12544
职业健康体检人数(人)	78880	77996	61881

(三) 社会公益

1、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。该基金会于2010年1月在中国内地注册成立，主管单位是中华人民共和国民政部。华润慈善基金会秉承“常怀感恩之心，不忘回馈大众，构建和谐社会的宗旨，主要在中国内地开展赈灾、扶贫、助学、新农村建设等慈善公益项目。至2013年底，华润慈善基金会累计开展慈善公益项目56项，累计对外捐赠3.65亿元，创建了品牌公益项目华润希望小镇，取得了良好的社会效益。(关于华润希望小镇的详细信息请参见本报告第28-37页)

2013年，华润继续推进希望小镇的各项建设工作：定点帮扶江西广昌县科教文卫事业发展；开始推动宁夏海原县的定点扶贫工作等。同时，华润慈善基金会开通了官方微信公众号及腾讯、新浪微博号，向公众推送项目信息，进一步提升了华润慈善基金的公开透明度，同时扩大了华润慈善基金与华润希望小镇的影响力。

2013年华润慈善基金会收入合计13097.14万元，其中捐赠收入12392.26万元，投资理财与其他收益704.88万元；捐赠支出10628.33万元。其中77.6%用于华润希望小镇项目建设。基金会运营行政支出52.75万元，纳税支出169.88万元。

表1 2011-2013年华润慈善基金会基本财务明细

单位：人民币/元

时间	捐赠收入	投资收益	捐赠支出	管理费支出	行政办公费用	纳税等其他费用
2011年	167,830,836.01	2,576,876.75	104,383,362.00	165,340.00	1,486.00	643,601.41
2012年	121,113,824.32	5,589,315.07	77,800,000	445,563.27	314,138.00	1,397,328.78
2013年	123,922,618.40	6,795,205.49	106,283,294.26	273,927.08	207,947.8	1,698,801.37

与社会和谐共存

表2 2013年华润慈善基金会收入统计

收入项目	金额(元人民币)
华润(集团)有限公司捐款	34,672,383.71
华润旗下企业、员工以及客户、合作伙伴捐款	89,250,234.69
投资理财及利息收入	7,048,761.95
合计	130,971,380.35

表3 2013年华润慈善基金会慈善公益项目支出明细

时间	项目	金额(元人民币)
2013年1月14日	向广昌县二小捐赠教学设备	358,400
2013年4月、5月	向河北省教育厅捐赠助学金	6,000,000
2013年4月16日	向广昌县乡镇卫生院捐赠医疗设备	1,164,000
2013年4月23日	向四川雅安地震灾区捐款	5,000,000
2013年5月22日	赣州市农村危旧土坯房改造项目	2,000,000
2013年6月11日	捐建柳家乡下湾村敬老院	500,000
2013年6月26日	向兴国县社会福利中心项目捐款	900,000
2013年7月30日	向中国健康促进基金会捐款	1,000,000
2013年8月1日	向抚州市社会福利中心捐赠康复器材	103,328
2013年8月19日	向江西省教育厅捐款	980,000
2013年9月16日	向黑龙江省特大洪水灾区捐款	3,000,000
2013年11月1日	向石楼县滑坡灾区捐款	1,000,000
2013年11月1日	向中国残疾人福利基金会公益项目	1,000,000
2013年11月27日	捐助贫困群众	8,900
全年	爱心基金	806,800
全年	古田华润希望小镇项目	63,211,786.22
全年	遵义华润希望小镇项目	10,076,000
全年	韶山华润希望小镇项目	7,509,752.14
全年	百色华润希望小镇项目	100,800
全年	西柏坡华润希望小镇项目	1,506,527.9
全年	金寨华润希望小镇项目	57,000
	合计	106,283,294.26

2、定点扶贫

2012年11月8日,国务院扶贫办、中组部等八部门联合印发了《关于做好新一轮中央、国家机关和有关单位定点扶贫工作的通知》,确定了宁夏回族自治区海原县为华润集团定点扶贫县。2013年,为确保定点扶贫工作取得实效,华润集团协调华润万家、华润五丰、华润新能源等利润中心多次到海原县开展实地调研,并与中卫市、海原县政府进行多轮沟通,最终于2013年12月拟定《华润集团定点帮扶海原县发展五年规划》。该规划从产业扶贫、投资扶贫、公益扶贫和人才扶贫四方面着手,计划从2014年至2018年每年向海原县投入1亿元人民币用于扶贫开发。华润集团将通过扶贫开发,帮助海原县发展特色农业、畜牧业,改善海原县植被生态,提高海原县的农业产业现代化、市场化水平,切实增加农民收入,该规划将于2014年正式落地实施。

3、救灾援助

集团及下属各利润中心积极参与各类救灾援助行动,灾难面前,与社会携手共渡,彰显华润大爱。

2013年4月,四川雅安地震之后,华润怡宝第一时间启动饮用水支援项目,确保安全健康的饮用水在最短时间内抵达灾区。灾后第二天,第一批800箱饮用水已经送抵灾区,成为最早进入震区提供援助物资的企业之一。此后华润怡宝累计捐赠饮用纯净水35500箱,同时捐赠帐篷、衣物、日常用品等,合计价值815600元。华润三九雅安公司组成地震救援队抵达芦山县龙门乡,协助当地展开搜救、排危、抢救财物、警戒堰塞湖溃堤等抗震救灾工作。华润燃气成都公司成立了一支由施工、抢险、检测人员和技术专家组成的燃气抢险援助队伍,前往灾区协助相关部门开展燃气抢险救援工作,恢复灾区城市供气能力。



华润怡宝在雅安



辽宁抚顺抗震救灾

与社会和谐共存

2013年7月22日7时45分，甘肃省定西市岷县与漳县交界发生6.6级地震。地震发生后，华润慈善基金第一时间联合华润万家、华润雪花、华润怡宝紧急调运了首批240箱水、100把户外太阳伞、50顶帐篷、300条毛巾和100个防潮垫等赈灾物资，并于当日中午送往当地慈善机构。8月16日，辽宁抚顺清原县部分地区遭遇暴雨引发洪水灾害，华润集团筹集总价值约74万元的救灾物资，第一时间送达受灾地区，为缓解当地灾情奉献了华润的力量。

4、社区共建

华润集团积极推动企业所在地及社区的建设与发展，围绕社区需求，通过资源共享、帮扶培训、共建发展等手段，大力开展社区共建与服务工作。2013年，华润慈善基金向香港岛各界社会服务基金会捐款10万港元，支持推动香港社区健康发展，特别是青少年、妇女、长者、儿童及残疾人士方面的社会福利服务，并为有困难的家庭及其家属提供紧急经济援助。基金还捐款港币360万元在香港城市大学成立“华润少数民族奖学金”，通过资助内地优秀的少数民族学生来港学习，使他们日后能运用知识造福家乡，回馈社会，贡献祖国。



案例：华润怡宝开展百所图书馆计划

华润怡宝“百所图书馆计划”于2007年启动，旨在为教育资源匮乏地区的中小学捐建公益性质的图书馆。以“分享知识，解渴心灵”的项目理念为己任，项目提出“用一瓶怡宝水换一本闲置书”的方法，启动书籍的城乡循环利用，鼓励市民献出闲置书籍，赠予贫困地区中小学校，共同建立华润怡宝图书馆，关注贫困地区孩子们的成长，改善他们的阅读现状，启迪心智，开拓视野。



华润怡宝百所图书馆

2013年，“百所图书馆计划”项目创新推广宣传模式、优化完善流程、集结各方力量，完成了32所怡宝图书馆的建设，是往年平均建设速度的近3倍，并完成了首个百所目标。线下推广活动也由往年的年平均100多场增加到1900多场，吸引了更多的社会公众关注与参与，有力提升了企业的品牌知名度、美誉度及品牌资产。2014年华润饮料“百所图书馆计划”项目入围中国艾菲奖，获得业界的认可。



案例：华润双鹤开展基层医生高血压诊疗知识培训公益活动

2012年华润双鹤启动命名为“鹤鸣行动”的基层医生高血压诊疗知识培训公益项目，深入基层一线，以县为单位，组织县、乡、村级基层医疗工作者免费学习高血压防治知识，助力国家的基层医疗服务政策。2013年“鹤鸣行动”在江苏、河南、河北、四川、湖南、山东、陕西等地举办了近200场高血压防治面授培训会，共培训基层医疗人员28,000余名。针对基层医生的需求和特点，为基层医生聘请有丰富医疗经验和较高学术水准的授课专家，将各种高血压防治知识用通俗易懂的方式传授给基层医生，结合当地的气候、饮食、高血压特点等，提供有针对性地案例及解决方案。“双鹤基层医师网络学院”邀请全国20余名慢性病专家组成顾问团，录制课件，免费提供各种高血压课程学习，累计培训10,361人，建立基层医生数据库48,189份；对有需要的基层医生，免费提供《高血压通讯》学术手机报的服务，通过手机短信的方式指导医疗人员的高血压防治，累计发送36万人次；利用专业媒体，在传播高血压前沿研究和相关行业情况同时，开展病例征集和基层用药分享活动。通过中国社区医师面向乡镇卫生院邮寄投放产品教材10万余份。



华润双鹤鹤鸣行动



案例：华润银行送金融进社区

2013年，华润银行开展“华润进社区，安全伴您行”社区公益活动，在银行营业网点周边社区开展金融服务。组织青年员工进社区开展帮扶、金融知识宣传、反假货币宣传、反网络诈骗等工作，通过参与活动教育和激励青年员工。2013年全年，华润银行共举办“华润金融进社区”、“送金融下乡”等活动共计900余场次。



与社会和谐共存

5、志愿活动

华润通过华润慈善基金会的平台组建华润义工队伍，开展了丰富的义工活动；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。

2013年11月，华润电力义工到西柏坡华润希望小镇进行电力安全检查，并对村民进行节能环保、安全用电的培训；12月，华润昆明儿童医院义工到金寨华润希望小镇开展义诊活动，为当地3-12岁的儿童进行义诊，针对部分儿童的病症，义工们现场派发了部分治疗药物，并给出了就医治疗意见。华润义工以专业的服务水平、亲切的服务态度得到了受服务对象的一致认可。



昆明儿童医院义工赴金寨华润希望小镇义诊



案例：华润银行蓝天小屋

蓝天小屋是珠海市的志愿服务平台，旨在为老百姓提供便民服务、志愿服务，同时也为志愿者提供休息场所。2013年，华润银行冠名五座蓝天小屋并配合日常管理。目前在珠海广珠轻轨珠海站、圆明新园、海滨公园的“蓝天小屋”志愿服务站，华润银行青年志愿者开展各种形式的志愿服务活动，获得社会好评。



蓝天小屋



问题与改进

与社会和谐共存既是华润履行社会责任的手段，也是华润社会责任工作的目标。过去一年里，我们在这方面虽然投入很大，有所收获，但也存在一些问题。例如集团对下属企业的统筹管理力度不够，缺乏创新性开展公益活动的方式方法等。因此，2014年，集团计划重点加强与政府、社区之间的沟通交流；安全生产工作进一步深入基层，系统化的开展职业健康管理；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，降低工伤事故；强化集团总部对各下属企业慈善公益行为及捐赠的统筹管理；依靠新媒体开展公益活动，进行对外宣传；进一步扩充华润义工队伍。华润将不断充实力量，系统完善管理，积极沟通交流，与社会携手前进。

9

缔造可持续 生态环境

绿色管理	128
绿色经营	131
循环经济与绿色生态	134
绿色办公	135
责任绩效	136



缔造可持续生态环境



挑战与目标

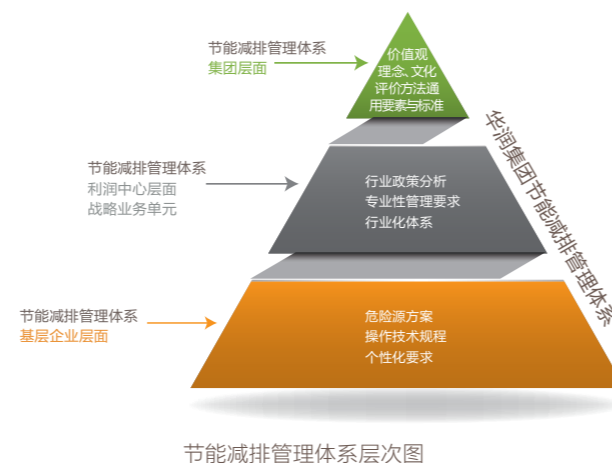
随着华润集团各业务的发展，能源消费总量逐年上升，控制污染物排放总量难度加大。如何提高能源利用效率，以及正确处理好业务增长与控制污染物排放总量之间的矛盾，是集团必须要解决的课题。集团始终坚持“不以牺牲环境为代价谋求企业发展；不以牺牲环境的长远利益换取企业的短期效益；不以损害员工健康为前提美化工作空间”的理念，严格遵守国家有关节能减排与环境保护的法律法规，不断完善节能减排管理体系，持续调整产业结构和淘汰落后产能，积极实施节能减排技术改造，致力于建设资源节约型和环境友好型企业，努力降低产品生产过程中的资源和能源消耗，消除或减少生产经营过程中的环境污染，在创造一流经营业绩的同时，同步提升节能减排技术水平和管理水平，向世界一流企业迈进。

(一) 绿色管理

1、价值创造型节能减排管理体系

集团各级企业按照《华润集团节能减排管理“十二五”规划》的要求，积极推进具有华润特色的价值创造型节能减排管理体系的建设。截至2013年底，经过集团各级企业和员工的共同努力，已基本建立了具有华润特色的价值创造型节能减排管理体系并有效运行。华润特色的价值创造型节能减排管理体系分集团、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，督促和指导集团各级

企业有效开展节能减排管理活动，推动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、系统管理迈进，提升节能减排工作成效，为集团创造价值。



华润集团举办环保健康安全(EHS)应急管理培训

2、节能减排与环境保护培训宣传

集团各级企业积极开展节能减排与环境保护培训宣传活动，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，积极倡导文明、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。集团利用EHS管理人员季度会议、EHS大会、EHS网站等学习宣传国家有关环境保护与节能减排的法律法规、集团颁发的节能减排管理制度等；集团在华润大学举办第三期、第四期“华润管理之道 - EHS培训”，共有近300人参加。集团下属企业积极开展具有自身特色的环保培训及宣传活动。



华润置地开展租户环保活动周活动

3、环保公益活动

集团各级企业积极组织员工参与环保公益活动，引领社会绿色理念，倡导绿色低碳的生活、生产方式和社会可持续发展。华润万家为减少环境污染、节约能源，开展礼品盒回收利用活动，通过小礼品换购礼品盒的举动，鼓励市民进行换购，提高公民的资源节约意识和环境保护意识；华润物业每年坚持开展旧物捐赠和废物回收活动，回收旧电脑、书籍、衣物、碳粉盒、废电池等。



华润物业开展“地球一小时”活动

缔造可持续生态环境



4、绿色采购

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

华润电力建立了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。华润微电子积极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，履行社会责任并逐步完善社会责任体系，与供应商签署《环境有害物质承诺保证书》，保证其提供的原物料、产品、包装材料等符合规定要求，并要求提供相关产品有害物质检测报告，确保采购产品的合法环保。

华润纺织对棉花实行集中采购、定点采购，引导和促进农民在种植中减少或不用化肥、杀虫剂等有害物质。



供应商管理体系

华润电力建立了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。



推动引导体系认证

华润微电子积极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，履行社会责任并逐步完善社会责任体系。



集中定点采购

华润纺织对棉花实行集中采购、定点采购，引导和促进农民在种植中减少或不用化肥、杀虫剂等有害物质。

(二)绿色经营

1、节能减排

集团通过不断加强节能减排管理、调整产业结构、淘汰落后产能和大力实施技术改造等措施，确保了主要节能减排指标均保持下降的良好趋势，没有发生较大及以上的环境污染事件，较好地完成了中央企业负责人第四任期2013年度节能减排目标。

2013年 华润集团节能减排绩效指标

- ↓ 电力业务供电煤耗率比2010年下降13.63克标煤/千瓦时，下降 **4.04%**；
- ↓ 万元产值可比价综合能耗比2010年下降 **4.14%**；
- ↓ 万元营业收入可比价综合能耗比2010年下降 **27.06%**；
- ↓ 万元增加值可比价综合能耗比2010年下降 **23.02%**；
- ↓ 二氧化硫排放总量比2010年减少 **15.40%**；
- ↓ 化学需氧量排放总量比2010年减少 **13.77%**；
- ↓ 氮氧化物排放总量比2010年减少 **12.51%**；
- ↓ 氨氮排放总量比2010年减少 **23.31%**。



2013年，集团工业企业按产值综合能耗计算实现节能量76.3914万吨标煤，非工业企业按营业收入能耗计算实现节能量0.7015万吨标煤，实现技术措施节能量70.2734万吨标煤，实现产品节能量56.2152万吨标煤。

缔造可持续生态环境

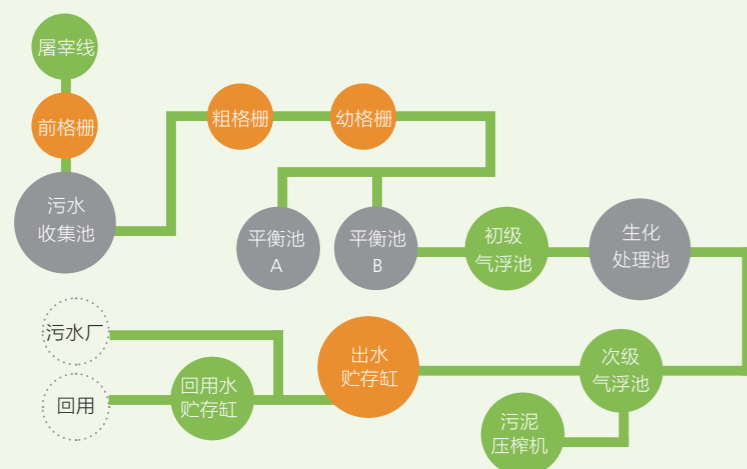
2、环保投资、研发与创新

加大资金投入，积极实施环境保护和节能减排项目，是推动节能减排管理体系落地，提高节能减排技术水平，保障节能减排指标持续好转的重要手段。集团各级企业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，提高节能减排的工作效果。2013年，华润集团各利润中心投入节能减排资金26.04亿元，实施节能减排技术改造项目331项。华润电力涟源、沧州、古城、登封、镇江、首阳山项目等电厂近10台机组加装了低温省煤器，单机折算发电煤耗降低1.5g/kWh；铜山电厂与上海外高桥三电厂合作进行创新综合节能改造，供电标准煤耗降低约5g/kWh。华润水泥平南、陆川、武宣、龙岩四个水泥生产基地共投资2105万元对原料磨循环风机电机进行变频改造，年节约电约2178万kWh，相当于节约标煤7514吨。华润雪花全年投入节能减排项目改造资金8935万元，较上年增加了153%，实施项目227项，均达到了预期目标。



案例：华润五丰屠房的污水处理

华润五丰上水屠房对污水处理系统进行改造，提高污水处理能力和处理效果。采用生物处理(Biological Treatment)及气浮分离(DAF)技术，设备运行由SCADA控制自动化操作，日处理屠宰污水约3100立方米及固体废弃物约10吨。经处理后的废水及固体废弃物符合EPD(环保署)颁发的排放要求。



华润五丰上水屠房污水处理流程图



华润五丰上水屠房污水处理设施之次级气浮池



华润五丰上水屠房污水处理设施之好氧池

3、淘汰落后产能

集团积极落实国家有关淘汰落后产能的要求，结合产业结构调整，不断淘汰技术落后、资源利用率低、环境污染重的设备和工艺，提高整体能源利用效率，减少污染物排放强度。2013年，集团淘汰3台200MW火电机组、2条1000吨/d水泥熟料生产线、19台燃煤锅炉和16台套印染设备，全年实现减少二氧化硫排放18180吨、氮氧化物7120吨、COD36吨、节约标煤13848吨。

4、新建项目环评

集团各级企业新建、改建、扩建和技术改造的工程项目时，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；严格执行环境保护设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用的“三同时”规定；严格限制高耗能、高排放项目的立项和投资。



案例：华润水泥对新建项目开展环评工作

2013年，华润水泥(金沙)有限公司在预留征地范围内扩建一条4500吨/天熟料新型干法生产线，同时配套建设石灰石矿山(二期)、装机规模为9MW的余热发电装置及其他公辅设施。在项目建设前期，公司严格按照《中华人民共和国环境影响评价法》和《建设项目环境保护管理条例》的规定，组织专家开展环境影响评价工作，编制环境影响报告书，获得贵州省环境保护厅《关于华润水泥(金沙)有限公司日产4500吨熟料新型干法生产线扩能改造项目环境影响报告书的批复》及其他手续完备后才开始施工。



贵州省环境保护厅签发的华润水泥(金沙)有限公司水泥生产线扩能改造环境影响报告的批复



建设中的华润水泥(金沙)有限公司水泥熟料新型干法生产线

缔造可持续生态环境

(三) 循环经济与绿色生态

做好资源再生和发展循环经济一直是集团开展节能减排和环境保护工作的一项重点工作，是提高资源、能源利用率，减少污染物排放的重要途径。2013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一个完整运营年，示范区内电厂、水泥厂、啤酒厂通过循环累计实现协同效益6911.45万元，其中：综合利用石灰石粉18.2万吨，粉煤灰40.06万吨，炉渣8.88万吨，脱硫石膏26.47万吨，蒸汽1.7万吨，节水31.33万吨，废水全部综合利用。该示范区获评“广西壮族自治区级循环经济产业示范园”、“国家循环经济教育示范基地”，并已申报国家级循环经济示范园。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商业模式。贵州毕节和山西兴县循环经济园项目正在积极推进中。华润水泥所属生产基地的30套余热发电系统全年实现余热发电上网电量181400万KWh，相当于节约65.6万吨标准煤，减少排放二氧化碳180.4万吨。华润双鹤各主要输液生产企业全面实施灭菌水回收利用与反渗透浓水回收利用项目，双鹤（北京）工业园全年回收灭菌水约10000吨，佛山双鹤回收浓缩水9000吨，滨湖双鹤回收灭菌水18000吨，淮安双鹤回收灭菌水48000吨。

华润集团在项目建设及实施过程中坚持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。华润水泥鹤庆有限公司秉承企业绿色发展理念，探索实施矿山复绿项目。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



矿山复绿前



矿山复绿后

复绿工作研讨会，制定全面、系统的实施方案。项目从2013年5月开始实施，截至2013年年底，投入资金340万元，建设一座高位水池，供矿山绿化使用，种植爬山虎10000余株、白杨树1000棵、四季青1700棵和夹竹桃1万余棵，撒播草籽150公斤，绿化面积5万多平米，保护了矿区的生态环境，也维护了丽江、鹤庆等旅游区在社会大众心目中的良好形象，同时又消除了采场边坡可能发生山体滑坡的安全隐患。

(四) 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。在绿色办公方面，集团各级企业形成了很多好的做法和经验。

集团各战略业务单元、一级利润中心均建立和使用了办公信息系统和视频会议。

集团各级企业积极推广使用节能灯、节水龙头等新产品，制定了空调管理和使用规定，推广无纸化办公和绿色出行等。

华润物业开展了“能源及二氧化碳排放综合审计项目”，对香港华润大厦的碳排放进行检查、监督和评价。

华润纺织合肥工厂联合合肥工业大学数字化设计重点实验室开发研究了“纺织生产计划调度信息系统”，该系统具有营销管理、工艺管理、生产管理、基础信息管理、系统维护五大模块，可实现无纸化、快速订单审批，大大提升工作效率。2013年5月正式荣获国家版权局计算机软件著作权登记证书。



华润电力召开视频会议部署工作



办公室内部节电、节水宣传



香港华润大厦获LEED金奖认证

缔造可持续生态环境

(五) 责任绩效



- 华润集团荣获国资委颁发的2010-2012年任期考核节能减排优秀企业奖。
- 2013年12月，华润集团荣获香港环保促进会主办的“香港绿色企业大奖”——“优越环保管理奖·金奖”和“企业绿色管治奖·环境监测与报告奖”；华润电力荣获“优越环保管理奖·银奖”；华润水泥荣获“优越环保管理奖 - 服务提供者·银奖”；华润物业荣获“优越环保管理奖 - 服务提供者·金奖”。
- 2013年，华润集团内共有54个基层企业获得各级政府颁发的有关节能减排奖项66项，获奖金额达6218万元。



华润集团荣获香港“环境检测及报告奖”



华润集团荣获国资委颁发的2010-2012年任期考核节能减排优秀企业奖



华润集团荣获香港“优越环保管理奖·金奖”

指标	单位	2011年	2012年	2013年
综合能源消费量	万吨	3011	3249	3728
二氧化硫排放总量	吨	79814	72186	71580
	kg/万元	6.18	5.11	4.33
氮氧化物排放总量	吨	232206	230123	201413
化学需氧量排放总量	吨	3212	2794	2622
	kg/万元	0.25	0.20	0.16
氨氮排放总量	吨	246	323	306
废水排放总量	万吨	12.21	17.25	37.51
节能减排技术改造投入	亿元	8.8	10.6	11.4
环保总投入	亿元	15.1	17.0	18.26



问题与改进

集团火电业务、水泥业务等二氧化硫、氮氧化物、粉尘等污染物排放量大，部分生产线氮氧化物的排放不能满足国家新排放标准的要求，严格控制各类污染物排放总量的目标完成难度较大。集团将严格落实“十二五”战略规划，杜绝发展高耗能、高污染项目，坚持降低单位产值能源消耗水平和减少污染物排放总量相结合，继续重点支持医药、医疗、金融、零售、燃气、地产等业务的发展，努力增加低耗能业务在集团规模中的比例；加大资金投入，积极推广应用节能减排新技术、新工艺、新产品，大力实施节能减排技术改造，提高能源利用效率，减少污染物排放强度；合理调控火电、水泥等重资产业务的发展，大力发展风电、水电等清洁能源，提高清洁能源占比，控制好能源消耗总量和污染物排放总量。

10

附录

意见反馈	华润集团报告体系	评级报告	指标索引	2013年关键绩效表	2014年展望
152	145	144	142	141	140



附录

(一) 2014年展望

经济责任	<ul style="list-style-type: none"> 完善公司治理。完善权力制衡机制，加强对企业主要负责人的监督制约，健全决策管理制度。 维护股东权益。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。 提升业绩，改善回报，确保资产安全。转变发展方式，退出非核心业务，优化业务组合；加强投资并购、国有产权、招标采购、资金使用、安全环保、合规经营、品牌舆情等方面的风险管理；完善会计核算和财务管理制度。
员工责任	<ul style="list-style-type: none"> 检讨平等雇佣、劳动报酬、社会保险、超时工作、带薪休假、隐私保护、职业健康安全等方面的员工权益保护情况，完善相关制度。 完善三级培训体系，提升队伍素质，促进职业发展。 健全员工意见搜集反馈机制，加强民主管理，提升职业健康和安全生产管理水平，改善工作环境。
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，加强客户隐私保护，防止价格欺诈。 加强食品、药品质量安全，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"> 继续完善与投资者沟通机制，维护中小股东利益。 推动华润社会责任理念在供应链的传播、推广和落地，围绕价值链履行社会责任提出倡议，制定责任采购政策和制度，推动各下属企业建立健全供应商管理体系，在全集团范围内推行供应商履责评级制度，对其实行社会责任一票否决制。 推进产学研合作平台建设，创新行业合作平台。 依靠微信微博等新媒体开展对外沟通，积极与媒体交流，提高经营公开透明度。 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。
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。 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。
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。 完善惩防协同长效机制，严格职务消费管理，严处商业贿赂和商业腐败。 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。 开展系统化的职业健康管理体系建设。 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。 强化集团总部对各下属企业慈善公益行为及捐赠的统筹管理。 进一步扩充华润义工队伍，开展华润特色志愿者活动。 依靠新媒体开展公益活动，进行对外宣传。
责任管理	<ul style="list-style-type: none"> 完善社会责任理念，制定社会责任三年工作计划，推进责任绩效指标统计平台建设。 加强社会责任工作领导，完善主管部门和配合部门职责边界，开展绩效考核，建立工作制度。 推进社会责任与企业文化融合的有效途径，完善落地机制。 加强利益相关方诉求分析，听取意见，积极回应，以社会责任报告为抓手完善经营管理。 加强培训交流、案例编写、专题研究等工作力度，开发社会责任宣传视频。 围绕责任践行中的薄弱环节，例如诚信合规建设，产品和服务质量，环境保护，员工权益，社区共建，合作伙伴履责等，完善理念，开展主题活动，带动工作有效突破。

(二) 2013年关键绩效表

关键绩效指标	2011年	2012年	2013年
经济责任			
营业收入(亿元人民币, 下同)	2808.4	3309.1	4055.5
利润总额(亿元)	283.8	310.7	362.9
净利润(亿元)	219.9	236.9	267.1
资产总额(亿元)	5927	7305.2	8488.7
净资产(亿元)	1916.1	2124.2	2125.5
净资产收益率(%)	12.4	11.7	11.77
总资产报酬率(%)	6.7	5.9	5.6
国有资产保值增值率(%)	115.3	111.8	111.1
全球500强排名(位次)	233	187	143
社会贡献			
员工总数(万人)	36.1	40.5	44.3
新增就业人数(万人)	4.9	5.5	3.8
本年实际上缴税金总额(亿元)	266.3	295.4	386.9
慈善公益支出(亿元)	1.07	1.2	1.06
员工责任			
劳动合同签订率(%)	99.03	99.18	99.2
社会保险覆盖率(%)	99.1	97.8	99
体检覆盖率(%)	63	74	79
女性管理者比例(%)	19	18	19
残疾人雇佣人数(人)	683	1074	1175
人均带薪休假天数(天)	8	8	8
员工培训覆盖率(%)	95	95	95.5
人均培训投入(万元/人)	0.349	0.451	0.456
人均培训时间(小时)	44.3	38	39
客户责任			
客户满意度(%)	87.1	91	92.5
客户投诉反馈处理数占投诉数比重(%)	100	99.5	100
责任采购比率(%)	92.4	90.8	93.1
科技投入(亿元)	10	12.7	11.2
安全生产及环境责任			
工伤事故发生数(次)	845	1347	162
员工死亡人数(人)	5	8	11
安全培训人次(万人次)	176.2	407.2	252.8
安全生产投入(亿元)	5.04	12.66	20.21
安全培训覆盖率(%)	100	100	100
安全应急演练数(次数)	4868	9451	12544
环保总投入(亿元)	15.1	17	18.26
节能减排技术改造投入(亿元)	8.8	10.6	11.4

附录

(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	董事会致辞	P3.1-P3.2	4
	责任模型	G1.3	6
	企业介绍	P4.1	7
	走进华润	P4.2	8
	华润旗下品牌	P4.2-4.3	11
	华润在2013	P4.7,P5.1-P5.3,S1.4	14
责任专题	诚信合规	S1.1-S1.4,S1.6,M1.1-1.3,M3.2-3.3	18
	希望小镇	S4.9	28
责任引领未来	责任文化	G1.1,G1.3-1.4,G4.1,G5.1,G5.3,P2.2	40
	组织与制度	G2.1,G2.3-2.5	45
	工作机制	G4.2	48
	以报告促管理	G6.1	53
	沟通交流	G5.4-5.6,G6.1-6.2	55
	责任评优	P5.3,G4.3	57
为股东持续创造价值	公司治理	M1.1	62
	企业改革	M1.4	63
	业务创新	M2.7-2.8,M2.10,M2.12	65
	管理提升	M1.5-1.6	70
	保值增值	M1.4-1.6	73
为员工建设幸福家园	权益保护	S2.1,S2.3,S2.5,S2.9,S2.11, S2.13-S2.15,S2.28	78
	员工成长	S2.24-2.26	81
	职业健康	S2.17,S2.20-2.21	84
	员工关爱	S2.27,S2.29	85

目录		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	页码
为客户提供优质产品与服务	客户管理	M2.1-2.4,M2.13-2.14	90
	质量提升	M2.5-2.6	94
	创新发展	M2.8-2.12	95
	消费者权益保护	M2.2,M2.14	98
与伙伴共同成长	战略合作	M3.1	102
	行业进步	M3.1	107
	供应链管理	M3.6-3.10,M3.12	108
	媒体关系	G5.5	110
与社会和谐共存	政府责任	S1.5-1.8	114
	安全生产	S3.1-3.7	116
	社会公益	S4.9,S4.11-4.13	119
缔造可持续生态环境	绿色管理	E1.1,E1.6,E4.5	128
	绿色经营	E2.2,E2.7-2.8,E1.4,E2.18,E3.4	131
	循环经济与绿色生态	E2.9-2.10,E2.15,E4.3	134
	绿色办公	E1.10	135
	责任绩效	E2.3,E2.8,E2.10,E2.19,E1.5	136
附录	2014年展望	A1	140
	2013年关键绩效表	P5.2	141
	指标索引	A3	142
	评级报告	A2	144
	华润集团报告体系	P1.-1.5,P2.1,P2.3	145
	意见反馈	A4	152

附录



《华润(集团)有限公司2013年社会责任报告》评级报告

中国社会科学院经济学部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“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组,对《华润(集团)有限公司2013年社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、 评级依据

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

二、 评级过程

1. 过程性评估小组访谈华润(集团)有限公司社会责任部门成员;
2. 过程性评估小组现场审查华润(集团)有限公司及下属单位社会责任报告编写过程相关资料;
3. 评级小组对企业社会责任报告的管理过程及《报告》的披露内容进行评价。

三、 评级结论

过程性(★★★★☆)

集团董事会办公室牵头成立编写组,高层领导参与编写推进及报告审定;编写组对利益相关方进行识别,并通过面谈、电话采访的方式收集相关方意见;根据相关方意见、公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析等对实质性议题进行界定;计划在官方网站发布报告,并将以印刷品、电子版、手机APP等形式呈现报告,具有领先的过程性表现。

实质性(★★★★☆)

《报告》系统披露了“消费者权益保护”“产品质量管理”、“广告宣传合规”、“安全生产”、“发展循环经济”、“供应链管理”、“绿色经营”等所在行业关键性议题,具有领先的实质性表现。

完整性(★★★★)

《报告》从“责任引领未来”、“为股东持续创造价值”、“为员工建设幸福家园”、“为客户提供优质产品与服务”、“与伙伴共同成长”、“与社会和谐共存”、“缔造可持续生态环境”等方面,系统披露了所在行业75.0%的核心指标,完整性表现优秀。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“工伤事故发生次数”、“员工死亡人数”、“千人重伤率”等负面数据信息,并在各责任版块以“问题与改进”形式,对公司报告期内出现的责任风险、事件及改进措施进行详述,平衡性表现卓越。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”、“新增就业人数”、“安全生产投入”、“环保总投入”等62个关键绩效指标连续3年以上的历史数据,并就“主营业务规模实力”等指标在行业内进行对比,可比性表现卓越。

可读性(★★★★☆)

《报告》框架清晰,语言流畅,案例丰富;使用图片、表格、流程图等丰富的表达方式,与文字叙述相得益彰;排版精美,绘画设计生动活泼,色调清新具品牌特色,提高了报告的可读性,具有领先的可读性表现。

创新性(★★★★★)

《报告》开辟“走进华润”专版,生动介绍企业主营业务;设置“诚信合规”、“希望小镇”专题,详述企业年度责任大事件;各章均以“挑战与目标”展开叙述,总领性强,结尾以“问题与改进”进行反思,利于相关方了解企业发展现状,创新性表现卓越。

综合评级(★★★★☆)

经评级小组评价,《华润(集团)有限公司2013年社会责任报告》为四星半级,是一份领先的企业社会责任报告。

四、 改进建议

1. 增加行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性。

评级小组

组长:中国企业联合会企业创新工作部主任 程多生

成员:《WTO经济导刊》副社长 殷格非

北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽

中心过程性评估员 翟利峰、王志敏

评级专家委员会主席
中心常务副理事长

评级小组组长
中心副理事长



(五) 华润集团报告体系

1、 华润集团报告管理体系

华润集团社会责任报告自2008年开始编制,迄今已连续出版6年。2013年,集团社会责任报告编制划分为前期、中期、后期三个阶段,明确了各阶段需要关注的重点环节,落实以编代管,推动责任管理倒逼机制的形成。

2013年版华润社会责任报告编制过程中的全生命周期管理

前期“想好、做好”环节		中期的编制环节	后期的沟通环节
1. 想好环节	<ul style="list-style-type: none"> 围绕社会责任的各方面工作,对责任管理进行通盘考虑和安排,做好顶层设计,推动责任融合。 	<p>1. 编制工作体系</p> <ul style="list-style-type: none"> 华润集团副总经理兼秘书长担任社会责任报告编制主编,集团董事办牵头,负责有关章节起草、各章节责编及统稿,集团相关部室配合,指定相关人员负责各章节责任议题编写及素材提供。集团党委会审核定稿。 各利润中心指派一名负责人与集团对接,负责素材搜集、材料编写工作。 各部室、各直属企业明确本企业社会责任报告编写责任人,合理组织,责任分解。 本年度直接参与华润社会责任总报告编写人员逾50人。 	<p>1. 印刷发行</p> <ul style="list-style-type: none"> 每年报告印制约6000册。 对政府部门、重要客户、合作伙伴、新闻媒体、企业同行、教学科研单位广泛赠阅。 2013年增加了对影响力大的意见领袖的投放,听取对社会责任工作的意见和建议,增强对华润的理解和支持。
2. 做好环节	<ul style="list-style-type: none"> 开展责任主题活动。 集团层面:华润希望小镇建设、循环经济产业园。 利润中心层面:诚信合规、员工关爱、质量安全、社会公益、绿色发展、消费者权益保护。 	<p>2. 议题选择与版位表设计</p> <ul style="list-style-type: none"> 社会责任报告编制通知随同版位表于1月份印发各单位。 集团主报告版位表遵循中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南3.0版之一般性框架》,以利益相关方为导向,融合上年度集团董事会对社会责任工作总体要求设计。 对责任议题、关键指标、统计数据、图表、案例、图片进行了具体安排,将编写任务分解到相关职能部室。 下属企业社会责任报告编写,参照集团主报告版位表,结合行业特点和企业特色,自行设计版位表,报集团审核批准。 	<p>2. 有效传播</p> <ul style="list-style-type: none"> 除纸板外,报告电子版上载于华润集团网站,便于公众快捷浏览查询。 为增强报告影响力,制作了简版,以整版广告形式投放于国内、香港主流媒体。 将社会责任简版翻译为英文版,上载于集团英文网站,加强国际间交流。

附录

2013年版华润社会责任报告编制过程中的全生命周期管理

前期“想好、做好”环节	中期的编制环节	后期的沟通环节
	<p>3. 辅导咨询</p> <ul style="list-style-type: none"> 5月初集团召开年度社会责任报告辅导推进会。 推进会由各单位编写人员参加，通报集团社会责任工作，辅导报告编制，了解编制进展情况，加强工作指导，开展重点工作研究，明确分工责任。 <p>4. 节点控制</p> <ul style="list-style-type: none"> 以电子版上网时间为节点，将初稿提交、资料补充、修改校对、设计制作、定稿审批等任务节点进行详细安排。 引入社科院社会责任研究中心作为报告编制的顾问咨询单位，提升编制的专业水平。 利用微信群、集团知识库管理系统等平台，进行部署检查、反馈指导、资料传递、互动交流等工作。 建立与设计公司、咨询公司扁平化的沟通机制，提升文稿指导反馈，图片、图表、流程图设计排版效率。 <p>5. 内容改进</p> <ul style="list-style-type: none"> 总报告中开辟了诚信合规专题，回应利益相关者和社会公众对华润诚信合规的关注和要求。 要求所有企业均须编写社会责任报告，由此改进实质性不足的问题。 总报告的各章节增加了对履行社会责任存在的问题和改进措施的披露，改进报告平衡性不足问题。 	<p>3. 报告应用</p> <p>利用社会责任报告，积极参与社会责任工作评选和交流活动，听取意见，了解动态，学习借鉴。</p>

2、关于本报告

本报告是华润(集团)有限公司第七次颁布的年度社会责任报告，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。此外，华润集团直属23家企业也各自编制了社会责任报告，请链接2014年华润集团及各直属企业社会责任报告，阅读华润集团社会责任报告及各家企业独立报告。

(1) 报告可靠性保证

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

(2) 报告时间范围

2013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8月发布。

(4) 报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

(5) 报告参照标准

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

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

《华润企业公民建设指引》、《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。

附录

(7) 报告编制小组

业务板块	2013年华润集团及所属企业社会责任报告	编制工作组 (按姓氏笔划排序)	报告浏览网址
集团控股	华润(集团)有限公司 社会责任报告	组 长: 朱金坤 副 组 长: 朱虹波、徐莲子 编撰人员: 王大开、支 喆、刘 辉、刘默涵、 孙良申、张 娜、张予睦、朱虹波、 李树清、任永强、祁庆忠、陈 勇、 陈 波、杨海君、宋贵斌、何叙之、 何 杉、周文涛、陆海艇、金震威、 鲁 萌、胥 昌、郭 彪、徐莲子、 徐 海、莫炳金、栗晓峰、梁柱强、 梁 猛、曹 宇、章 曦、虞柏林、 甄璐瑶	http://www.crc.com.cn/ responsibility/report/201407/ P020140802419647779831.pdf
消费品	华润创业有限公司 社会责任报告	组 长: 刘岫军 副 组 长: 黄美玲 编撰人员: 李 菡、梁伟强、涂 军、刘玉琴、 黄宝佩、丁欢欢、姜 艳、马少君、 花宜玖、姜 宇、熊 浪、陈丽同、 王嘉琪、王成伟、向 君、宋 蓓、 郭庆斌	简体版 http://www.cre.com.hk/ social.asp?lang=s 繁体版: http://www.crc.com.hk/ responsibility/report/201407/ P020140716621450214816.pdf 英文版: http://www.cre.com.hk/ social.asp?lang=e
	华润万家有限公司 社会责任报告	编撰人员: 姜 艳、马少君	http://www.crc.com.hk/ responsibility/report/201407/ P020140716610875330906.pdf
	华润雪花啤酒(中国) 有限公司社会责任报告	组 长: 蒋文俊 副 组 长: 姜 宇 编撰人员: 曾申平、钟俊辉、刘 斌、张 堃、 张中涪、张 钢、陈立刚、郝 成、 韩晓菲、林青松、张 旋、索 晨、 花宜玖、姜 宇	http://www.crc.com.cn/ responsibility/report/201408/ P020140813524479794571.pdf
	华润五丰有限公司 社会责任报告	组 长: 刘岫军 副 组 长: 董 勇、熊 浪 编撰人员: 陈丽同、王嘉琪、朱文瀚、郭常文、 蔡 巍、曾海丽、赵 俊、徐珊珊、 邱发友、费灵村、付学青、任玉霞	http://www.nfh.com.hk/Main/ news/newsDetail.aspx?id=393
	华润怡宝饮料(中国) 有限公司社会责任报告	组 长: 王成伟 副 组 长: 向 君 编撰人员: 宋 蓓、郭庆斌	http://www.crc.com.cn/ responsibility/report/201407/ P020140724463894019882.pdf
电力	华润电力控股有限公司 社会责任报告	组 长: 马 力 副 组 长: 张先锋 编撰人员: 杜剑梅、代建强、彭怀延、刘春刚、 孙显杰、高宗山、何家豪、陈维朝、 张 驰、陈金玉、赵燕平、魏 炜、 赵 越、李夫济、代林杰、冯江龙、 汤 乔	http://www.crc.com.hk/ responsibility/report/201407/ P020140718579562693232.pdf

业务板块	2013年华润集团及所属企业社会责任报告	编制工作组 (按姓氏笔划排序)	报告浏览网址
地产	华润置地有限公司 社会责任报告	组 长: 唐 勇 副 组 长: 孙永强 编撰人员: 丁 芳、于春立、王盼盼、朱旭波、 乔明启、任传耕、刘 中、刘安媛、 刘雅莉、李 玲、李斌瑜、吴文宪、 陈晓伟、陈琪瑶、罗 响、贺远飞、 黄 河、黄智峰、黄毅钧、萧玲智、 程向雷	http://www.crc.com.hk/ responsibility/report/201407/ P020140718455576254525.pdf
	华润物业有限公司 社会责任报告	组 长: 包燕飞 副 组 长: 池丽春 编撰人员: 池丽春、李葵力、李 楠、周 明、 黄志佳、梁懿明	http://www.crc.com.cn/ responsibility/report/201407/ P020140725398378191006.pdf
水泥	华润水泥控股有限公司 社会责任报告	组 长: 周龙山 副 组 长: 王军祥 编撰人员: 马 雁、邝 达、付 力、丘志芬、 史继兰、刘婉妍、危锦航、庄传娟、 孙秀朋、张 彧、张 利、张漆会、 张井文、吴 玲、林 虹、郑亦相、 施敏芳、赵振法、康华新、曹秋艳、 温耀辉、廖欢乐、潘子燕	中文版网址: http://www.crc.com.hk/ responsibility/report/201407/ P020140709366147368072.pdf 英文版网址: http://www.crcement.com.hk/ eng/cg/201407/ P020140702672186473821.pdf
燃气	华润燃气控股有限公司 社会责任报告	组 长: 朱锺坤 副 组 长: 肖中华 编撰人员: 廖 雪、温 晶、李安东、范小兵、 张世泽、龚志荣、常 蛟、白宏磊、 冷 洁、尚玉秋、阮志强、方国铭、 魏林君、谢玲玲	http://www.crc.com.hk/ responsibility/report/201407/ P020140718460681877261.pdf
医药	华润医药集团有限公司 社会责任报告	组 长: 贺 旋 副 组 长: 刘志民、易功来 编撰人员: 许嘉平、李万成、绳传武、任广月、 李 奕、张明君、王小跃、张 冉、 江 悦、李慧娟、张建春	http://www.crc.com.cn/ responsibility/report/201407/ P020140729588143055957.pdf
	华润三九医药股份 有限公司社会责任报告	组 长: 郭 欣 副 组 长: 赵铮铮 编撰人员: 郭 欣、赵铮铮、关思羽	http://www.999.com.cn/
	华润双鹤药业股份 有限公司社会责任报告	组 长: 李 昕 副 组 长: 范彦喜 编撰人员: 范彦喜、郑丽红、王 剑、张 静、 宋晓璇、田海霞、肖 丽、魏 婧、 韦丽娟、于莹珠、陈 晨、闫丽丽、 李 华、王文卿、何莹莹、丁丽梅、 张 丽、李砚秋、王志昕	http://www.crc.com.hk/ responsibility/report/201407/ P020140718460066742599.pdf

附录

业务板块	2013年华润集团及所属企业社会责任报告	编制工作组 (按姓氏笔划排序)	报告浏览网址
金融	华润金融控股有限公司社会责任报告	组长: 蒋伟 副组长: 陈淑琴 编撰人员: 陈淑琴、罗恺婷	http://winfo.crc.com.cn/news/profit/Finance/201407/W020140729591850085502.pdf
	2013珠海华润银行股份有限公司社会责任报告	组长: 任海川 副组长: 刘玫林 编撰人员: 任庆扬、汪红、房方、王绪刚、王梅	http://www.crbank.com.cn/investor/reports/
	华润深国投信托有限公司社会责任报告	组长: 卢伦 副组长: 贾国福 编撰人员: 徐荣、王央、陈子、王红梅、杨丹、吴庆华、张小银、曾娜、邝洪斌、林琳	http://www.crc.com.cn/responsibility/report/201408/P020140827517763747494.pdf
	华润投资控股有限公司社会责任报告	编撰人员: 李鹏、钟其喆、陈心悦、朱悻之、崔文倩、龚咏怡、廖渭扬、傅步源、宋谷长、万晶、许望、于尚民、李向东、陈鹏、杨田田、方露珊、易志强	http://www.crc.com.cn/responsibility/report/201407/P020140722560876218986.pdf
	华润资产管理有限公司社会责任报告	组长: 胡滔 副组长: 吴鸿妹 编撰人员: 汤颖莹、王冉	http://www.crc.com.cn/responsibility/report/201407/P020140725484333554943.pdf
其他	华润医疗集团有限公司社会责任报告	组长: 郭昱 副组长: 张名卓 编撰人员: 马博林、王猛、刘坚、孙登奎、李想、李霞、李佑莉、李红英、杨雅雯、汪惠中、张未、张琦、张宗雷、罗华、周玲、周海、周行平、陕振凤、胡誉怀、钱俏、梁维、曾勇	http://www.crc.com.hk/responsibility/report/201407/P020140710653918262503.pdf
	华润微电子有限公司社会责任报告	组长: 陈硕 副组长: 唐力强、赵艺杰 编撰人员: 林已延、唐茜、邬成忠、黄莉萍、潘广婵、杨丹、刘静、承蕾、周玉婵、陈毅民	http://www.crmicro.com/files/ResponsibilityReport_2013.pdf
	华润纺织(集团)有限公司社会责任报告	组长: 吴志鹏 编撰人员: 寇兴坤、向振毅、王进、谢嘉、韦乡逢、闫亚宁、雷杨	http://www.crc.com.cn/responsibility/report/201407/P020140724463263560521.pdf
	华润化工控股有限公司社会责任报告	组长: 田美圆 副组长: 赵园 编撰人员: 杨虹、朱红梅、梁翠霞、周熾、乐发瑞、陈旭、林明华、何洪梅、阳琪、王勇、付庆凤、季虹、陆一敏、杨霄、张星、赵燕俊	http://www.crc.com.hk/responsibility/report/201407/P020140709547673632571.pdf
	沈阳华润三洋压缩机有限公司社会责任报告	编撰人员: 苏楠、李刚、杨洋、吴涛、王桂艳、姜华伟、邢一兵、赵梅林、高琼、张薇、陈新华、冯昊、张宏伟、李百权	http://www.crc.com.hk/responsibility/report/201407/P020140709362682288390.pdf

(8) 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

附录

(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、社会和环境的重大影响

- 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：_____

贴邮
票处

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