



華潤物業有限公司
China Resources Property Limited



2013
社会责任报告



公司总经理寄语：

激情引领变革，变革成就超越！2013年，公司管理团队齐心协力持续深化组织变革，通过发展中层经理人领导力、推进精益管理，公司整体营运管理水平得到提升，取得了靓丽的经营业绩，总体经营利润在2012年大幅增长的基础上再增9%，较好地履行了公司对股东、对社会应承担的经济责任。

公司在不断发展业务和追求卓越的过程中，始终贯彻履行社会责任。我们秉承“优质服务 改变生活”的理念，通过提升硬件设施、持续推出创新服务、细化服务标准、举办丰富多彩的租户活动，香港和泰国物业的整体客户服务满意度得到大幅提升，与客户建立良好的伙伴关系。

我们关爱员工的生活和成长，在香港和泰国坚持本地化政策，通过培训、管理实践项目、轮岗等方式为员工职业发展提供锻炼机会。公司还组织丰富的联谊活动，增加了同事间的交流，不断鼓舞员工士气，增加员工的归属感。

我们重视安全生产，通过完善管理体系建设、提升本质安全、强化安全检查、加强应急管理和安全演练、加强员工安全培训、大力宣传安全文化，为员工和租户营造一个安全和舒适的工作环境。

此外，我们在致力打造环保绿色大厦方面取得了持续的成果，香港华润大厦在改造工程设计、施工及物业管理的一系列工作中突出绿色大厦的理念，采取了有效的节能、节水、减少废物排放、绿色采购以及保证室内空气质素等措施，收到了良好的效果，最终荣获“国际能源与环境设计先锋奖 [LEED] 金奖”的认证。此外，还获得了“香港环保促进会”组织的绿色管理大奖（服务提供者）金奖。

面向未来，我们将继续全面履行社会责任，为实现回馈社会的理想而努力！

——华润物业董事总经理 包燕飞

目录

01

公司概况 03

03

员工责任 19

05

绿色经营 34

02

贴心服务 07

04

安全生产 25

06

社会公益 40



01

公司概况

公司情况介绍

04

2013 社会责任相关奖项及认证

05

关键绩效表

06



一. 公司情况介绍

华润物业有限公司（“华润物业”）于 1982 年成立，原名隆地企业有限公司，是华润（集团）有限公司旗下的全资子公司。2011 年开始，集团对境外地产及相关业务进行重组，2013 年底建筑业务出售，现公司主要业务包括香港和泰国的甲级写字楼、五星级酒店、商场、服务式公寓、高级住宅等物业的经营管理以及项目开发。

物业事业部在香港市场经历了三十多年的风风雨雨，在大家的不懈努力下，已经成为一家专业的物业资产经营与管理公司。在香港主要经营的物业有香港华润大厦、Brim28 商场、山顶豪宅、木棉花服务式公寓以及湾景中心 B、C 座住宅等。现正开发的新酒店项目位于原华润大厦副楼位置，通过新高端酒店建设，打造成为以华润大厦和高端酒店为核心的湾仔区一流的都市综合体。

泰国长春置地有限公司成立于 1989 年，主要经营位于曼谷 CBD 中心的都市综合体，总建筑面积约 39 万平方米，包括国际五星级豪华品牌 Conrad 酒店，三栋甲级写字楼，综合性商场及高档住宅公寓，凭借卓越的管理及优质的硬件设施，现为曼谷一流的都市综合体。



香港华润大厦



泰国长春置地广场

二 . 2013 社会责任相关奖项及认证

1. 奖项

主要奖项



物业事业部	1、国际能源与环境设计先锋奖认证 [LEED] 金奖认证
	2、优秀工商物业管理奖
	3、“环保促进会”绿色管理（服务提供者）- 金奖
	4、最具价值企业奖（Hong Kong Most Valuable Company）
泰国长春置地	1、Conrad- 5 Star Award for Best Convention Hotel in Thailand
	2、Conrad- Best Convention Hotel Asia Pacific
	3、Conrad- Best Convention Hotel in the world
	4、Conrad- Smart Travel Asia
	5、Conrad- World Luxury hotel
	6、ASP- Blood Donation Recognition Award

2. 认证

主要认证



华润物业管理有限公司	1. 质量管理体系认证：ISO9001
	2. 环境管理体系认证：ISO14001
	3. 职业安全健康管理体系认证：OHSAS18001
	4. 投诉处理管理体系认证：ISO10002
	5. 能源管理体系认证：ISO50001
泰国长春置地	ISO9001

01 公司概况

华润物业有限公司 · 社会责任报告 2013

三. 关键绩效表

编号	名称	单位	2011 年	2012 年	2013 年
1	资产总额	亿元	37.36	38.94	37.87
2	纳税总额	万元	354	555	576
3	客户投诉起数	起	68	20	37
4	客户满意度	分数	76	80	88
5	员工总人数	人	511	547	601
6	劳动合同签订率	%	100	100	100
7	社保覆盖率	%	100	100	100
8	人均带薪休假天数	天	10	10	10
9	女性管理者比例	%	28	21.6	21.1
10	人均员工培训投入	元 / 人	1,877	2,103	2,156
	人均培训时间	小时	27	27	30
11	员工培训覆盖率	%	56	58	65
	员工培训投入总额	万元 / 年	96.0	131.2	129.6
12	劳动保护投入	万元	34.1	38.8	42.3
13	员工体检比率	%	56.6	59.8	53.5
14	员工流失率	%	1.91	2.34	2.56
15	安全培训人次包括相关方培训	人次	2463	2284	2312
16	安全总投入	万元	126	134	142
17	环保培训人次	人次	106	129	135
18	环保总投入	万元	146	162	187
19	公益捐赠总额	万元	30	89	-
20	接收应届毕业生	人	9	8	6
21	志愿者活动人次	人次	52	57	63

注：女性管理者为中高层女性管理人员及部门经理。以 2013 年为例，42 位管理者中有 9 位为女性管理者。

02

贴心服务

服务理念	08
服务承诺	09
客户服务精益管理的实施	11
客户投诉管理	13
创新服务	15
客户信息保护	17
客户满意度调查	17
前线员工收到客户的嘉许信	18



一 . 服务理念

客户至上

在服务方面，公司将传统的物业管理转变为客户服务，更加突出“客户至上”的服务理念。客户服务部引入了高端酒店服务的理念，由大堂礼宾部、客户服务中心、大厦管理部组成，聘请高端酒店、航空公司、其他知名物业公司人员，为大厦带来了新的服务感受。

公司应用 CRM 系统进行客户管理。从客户的全生命周期进行分析研讨，将客户进行细分，确定客户服务的工作侧重点，通过提供优质服务及服务创新，与客户建立长期合作伙伴关系。

在员工中大力宣贯“客户至上”的服务理念：

- ◎ 我们的客户永远是对的；
- ◎ 我们坚守对客户的一切承诺，致力提供超水平的优质服务；
- ◎ 我们绝不直接拒绝客户的要求，而是向客户提供其他可行的解决方案；
- ◎ 我们会以真诚、温暖的态度服务我们的客户；
- ◎ 我们应谨慎、冷静及细心地聆听客户的要求；
- ◎ 我们致力去了解客户的需要，承诺透过提供超水平的服务为他们带来惊喜；
- ◎ 我们要好好守护客户， 希望客户满意我们的服务；
- ◎ TEAM – Together Everyone Achieve More !

二 . 服务承诺

1. 快速反应

为了节省客户的等候时间，对客户反映的问题能迅速及时给予解决，提供一站式的客户服务，切实地帮助客户排忧解难。客户服务专员须于 15 分钟内回复并提供协助。对于我们的 VIP 客户，客服经理须于 5 分钟到场了解或作初步回复并提供第一时间的协助。对于电邮或书面投诉，如不涉及其他部门，须于 1 天内回复。

2. 维修保养服务

- 1) 紧急维修：15 分钟内到场。
- 2) 定期保养计划：每月进行 1 次消防设备、闭路电视及公共天线测试及检查。
- 3) 水质测试：每年 1 次。
- 4) 清洗食水缸及冲厕缸：每三个月 1 次。

3. 空调供应

- 1) 中央冷气供应：提供室温：夏天约 24 度，冬天约 22 度（正负一度）。
- 2) 风机盘管冷水供应：24 小时供应。
- 3) 空气素质测试：每月 1 次（一氧化碳、二氧化碳）。
- 4) 退伍军人病菌测试：每年 2 次。

4. 电力供应

- 1) 高压电力装置测试：每年 1 次高压设备 (WR2 测试)。
- 2) 低压电力装置测试：每 5 年 1 次低压设备 (WR2 测试)。
- 3) 紧急发电机测试：每月 1 次测试。



客服人员为客户进行电话解答

5. 升降机及自动扶手电梯

- 1) 安全测试：每月 2 次。
- 2) 定期保养计划：每月进行 1 次消防设备、闭路电视及公共天线测试及检查。

6. 24 小时保安服务

大厦管理以专业、认真的态度提供 24 小时、全方位的保安服务。保安团队具有高度合作性，力求创新，不断进步，为客户提供可靠的保安服务。

保安团队要求：

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



保安人员工作现场

7. 清洁服务

聘请最专业的清洁承判商，以细心用心的态度，标准的工序，全面，并专业地提供大厦清洁服务。



清洁人员工作现场

三. 客户服务精益管理的实施

1. 大力推行精益管理

公司大力推行精益管理，将客户满意度提升作为重点精益项目，多达 30 位前线同事及中高层管理人员一起参与，通过精益培训以及项目辅导，以 2012 年度客户满意度报告为基础，全面分析我们的工作情况，对客户不满意的项目进行深入检讨及分析，重点从高效报修服务、多元化及高参与度的租户活动、客户服务人员专业性、快速跟进投诉四个方面，应用 DMAIC 的工具和方法，进行改善。客户服务部门和维修工程组制定了系统的改善工作计划，优化了客户投诉处理、工程技术维修服务、洗手间清洁、保安管理等主要工作流程，提升整体服务素质。

截至 2013 年 12 月，随着精益管理的推进，员工形成自下而上自主改善，在服务提升、工作效率提升以及成本节约方面提出的微小改善多达 122 份，为公司节约成本约 100 万元。

88 分

2013 年客户满意度调查得分

100 万元

截至 2013 年 12 月，客服部微小改善节约成本总额



2. 客服管理标准化

(1) 客户服务部管理手册

客户服务管理手册细化了各岗位的工作内容，详细介绍了各项工作的具体职责、相关制度以及管理流程。手册的内容旨在促进客户服务部的运作效率，在对客户服务部的整体结构进行介绍后，针对客户服务及流程工作给出了详细的管理方法，将岗位职责、制度、工作流程与工作方案结合。

2013 年我们引入精益管理，将手册中的流程进行优化和梳理，使流程更加简洁、高效，更符合客户需要；同时对手册中岗位及工作事项进行补充。



客户服务部管理手册

(2) 客户服务标准

客户服务标准是一份专业的客户服务标准，用来规范、监管、培训及评估前线员工的工作是否达到公司在客户服务的要求。标准化规范从他们的仪容、行为、谈吐、礼仪及专业能力制定标准的客户服务水平。优化客户服务标准手册，提升服务标准化，全面提升了工作效率，让客户服务更及时，更准确，跟贴心。



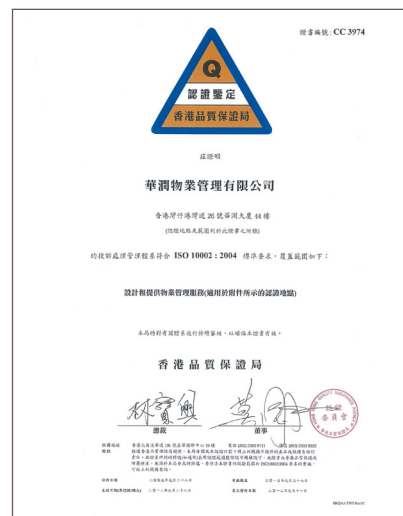
客户服务标准手册

四. 客户投诉管理

为提供优质服务，客户服务部十分重视投诉的处理，处理率达100%，无一遗漏。

(1) 投诉管理认证

公司获得客户投诉管理体系 ISO10002 认证，从投诉处理架构的策划及设计、投诉处理程序的运作管理及改进等方面做出指引，制定和优化投诉处理的流程，向投诉者提供一种开放、系统、反应迅速的投诉处理过程。



ISO10002 认证（证书）

(2) 投诉处理原则

◎ **便利**：让客户在随时用任何方式均可容易便利没有压力地投诉。

○ 开放多种投诉管道，包括北大堂外的客服中心、南大堂礼宾前台、客服电邮信箱、意见书收集箱，让客户可以亲身，或以书面、电话或网络形式反映意见。

○ 开通 24 小时客服热线，让客户随时致电反映意见。

◎ **主动**：主动地收集意见，主动改进服务。

○ 客户服务经理主动探访租户，采集意见。

○ 每年聘请独立第三方专业机构，进行满意度调查，广泛听取客户意见，汇总成专业报告及评价分数，作为我们下一年工作改善的基础。



客服人员记录投诉内容

02 贴心服务

华润物业有限公司 · 社会责任报告 2013

◎ **预防：**自我提升，不断进步，尽力理解客户现在或将来的要求，避免投诉发生。

○ 推行精益管理，以提高服务质量和顾客满意度。

○ 跟其他竞争者作定期比对，改善服务。

◎ **持续关心：**投诉的处理不限于一时，需要持续跟进，长期向客户表现关怀。

○ 在投诉处理完成后的一段时间内，客服人员主动进行回访，表达我们长期热切关注客户的态度。

○ 客户服务经理以不同形式与客户保持紧密联系，避免类似投诉再次发生。

（3）投诉处理后的工作改善

我们对投诉进行详细记录、统计和分析，制定改善计划，目标为提升公司识别事态趋势和消除投诉方面的能力，从而使客户更加满意。为了更好的提升我们的服务，2013 年为更好地分析我们现有工作中出现的问题，我们扩大投诉的统计范围，将部分客户的服务要求纳入统计范围。

香港华润大厦投诉数据统计：

	2013 年	2012 年	2011 年
投诉次数	37	21	68

注：2011 年投诉次数较多，部分原因是由于大厦改造导致。

2013 年统计时，将部分服务要求纳入投诉范围，因此投诉次数多于 2012 年。

五 . 创新服务

1. 香港华润大厦

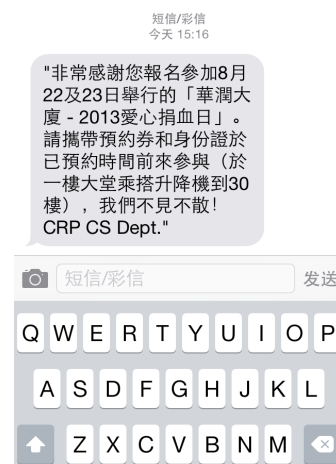
为了向租户提供更贴心的服务，2013 年香港华润大厦客户服务部提供三样创新服务予租户。创新服务内容有：

(1) SMS租户短讯温馨提示

我们向租户发送节日祝贺、恶劣天气警告、大型租户活动等方面的提示短信，让大家感受到我们的关怀。

(2) EasyGroup Buyer Services

我们为租户提供一个团购式购物平台，这个崭新的服务可以让租户得到更多折扣，同时享受送货上门服务，使大家方便快捷地选择高质量的货品。2013 年圣诞及新年订购花卉活动有近 30 个租户参加，订购超过 100 盆花卉和盆栽。



租户收到的大厦活动提示短信



客户节日团体订购花卉和盆栽

02 贴心服务

华润物业有限公司 · 社会责任报告 2013

(3) Easy Travel Services (机票及酒店代订)

我们与大型的航空公司及酒店合作，推出机票及酒店的代订服务，方便租户出行。



2. 泰国长春置地

在泰国长春置地推出的创新服务有洗衣和送餐服务、首创穿梭巴士定位信息服务及在停车场设立残疾人士专用停车位等服务。创新服务为客户带来更多、更细致、更方便的服务体验。

(1) 为租户高管提供租户俱乐部会员中心免费会客、茶歇和小型会议等增值服务。



(2) 停车场增设电瓶车接送服务。



(3) 升级、完善穿梭巴士GPS定位信息服务。



六 . 客户信息保护

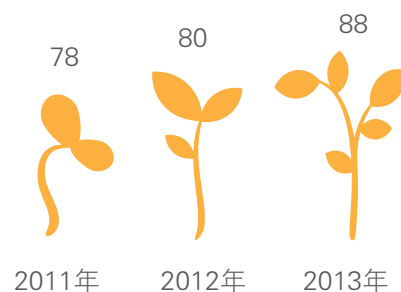
根据香港法例第 486 章《个人资料 (私隐) 条例》，我们对客户及投诉人身份的相关内容进行保密，除了得到客户或投诉人的同意，否则其个人信息只有在公司内部处理时才能使用。访客出入大厦的记录，应登记在访客登记册上，而登记册应按照业主立案法团或大厦管理层的指示备存。为此，可要求访客出示香港身分证或职员证，确保已记录的个人资料不会向其他未获授权人士披露。访客登记册会被妥善存放，以防止未获授权人士接触。登记册上所有资料均应根据《个人资料 (私隐) 条例》记录和备存。

七 . 客户满意度调查

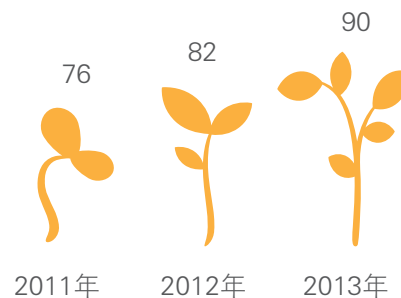
香港华润大厦 2013 年邀请独立第三方专业调查公司进行客户满意度调查，总评分为 88 分，与 2012 年得分 80 分相比有较为显著的提升，反映了公司在投诉的即时反应、大堂礼宾服务、硬件设施维护、清洁、保安、客户活动质量等方面的服务有了较大的提升，得到了客户的认可。调查结果显示客户愉悦度明显增强，客户感知度有效提升，非满意客户数量大幅减低，客户需求得到满足。在客户眼中，大厦提供了高水平的物业服务，同时翻修后的大厦令人感到更加时尚、有活力、环保，硬件和配套功能也得到更多认同，竞争优势明显。

泰国长春置地 从 2011 年开始实行客户管理体系后，客户满意度也有较大幅度的上升，2013 年客户满意度调查得分为 90 分，比 2012 年的 82 分有大幅提升，主要在投诉的及时反应、大堂服务提升、物业及保安服务提升、创新服务、客户活动组织等方面较 2012 年有明显的改善。

香港华润大厦客户满意度分数：



泰国长春置地客户满意度分数：



八. 前线员工收到客户的嘉许信

前线员工的服务改善赢得了客户的称赞，我们收到多封客户的嘉许信，赞赏客户服务大使亲切的服务态度和贴心的服务。

請在此處打印 Please send here

為提高管理服務質素，我們誠邀閣下分享您的意見及建議，讓我們的服務更臻完善。
To enhance the quality of our management services and make continuous improvement, we kindly invite you to share your comments and suggestions with us.

請填寫閣下的個人資料以便跟進 (可選擇填寫)
Please give us your personal particulars and we can follow up the case with you (Optional)

姓名 Name: Kenny Tang 聯絡電話 Contact Tel No: [Redacted]
聯絡地址 Mailing Address: 26 Harbour Rd
Wan Chai, HK

意見主題 What kind of comments and suggestions would you like to send?
☐ 建議 Suggestion ☐ 查詢 Enquiry ☐ 投訴 Complaint ☒ 嘉許 Compliment

請與我們分享您的意見 Please share your comments and suggestions with us:

有關內容 Category:
☐ 保安 Security ☐ 清潔 Cleaning ☐ 客戶服務 Customer Services
☐ 維修 Maintenance ☐ 停車場 Carpark ☐ 其他 Others

我嘉許 Fion Mai 員工的態度和禮貌

☒ 請回覆 Please reply ☐ 不需回覆 No need to reply

若閣下欲提供進一步意見，歡迎致電 2828 5691 / 2828 5661 或電郵至 crbmo@lcl.com.hk
與華潤大廈管理服務中心聯絡。
If you have further comments, please call our Management Services Centre at 2828 5691 / 2828 5661 or email to crbmo@lcl.com.hk

Kenny Tang 先生对公司员工 Fion Mai 的工作态度 and 礼貌进行嘉许。

請在此處打印 Please send here

為提高管理服務質素，我們誠邀閣下分享您的意見及建議，讓我們的服務更臻完善。
To enhance the quality of our management services and make continuous improvement, we kindly invite you to share your comments and suggestions with us.

請填寫閣下的個人資料以便跟進 (可選擇填寫)
Please give us your personal particulars and we can follow up the case with you (Optional)

姓名 Name: James Li 聯絡電話 Contact Tel No: [Redacted]
聯絡地址 Mailing Address: [Redacted]

意見主題 What kind of comments and suggestions would you like to send?
☐ 建議 Suggestion ☐ 查詢 Enquiry ☐ 投訴 Complaint ☒ 嘉許 Compliment

請與我們分享您的意見 Please share your comments and suggestions with us:

有關內容 Category:
☐ 保安 Security ☐ 清潔 Cleaning ☒ 客戶服務 Customer Services
☐ 維修 Maintenance ☐ 停車場 Carpark ☐ 其他 Others

Lucy Tseung and Bobo - customer service is excellent!!! Very pleased with their attitude and well mannered. Keep up the good work

☒ 請回覆 Please reply ☐ 不需回覆 No need to reply

若閣下欲提供進一步意見，歡迎致電 2828 5691 / 2828 5661 或電郵至 crbmo@lcl.com.hk
與華潤大廈管理服務中心聯絡。
If you have further comments, please call our Management Services Centre at 2828 5691 / 2828 5661 or email to crbmo@lcl.com.hk

James Li 先生对客服人员 Lucy Tseung 和 Bobo 的客服质量给予高度评价。

03

员工责任

员工权益	20
职业发展与培训	21
民主管理	23
员工文化生活	23
员工关爱	24



一. 员工权益

1. 遵守劳动法规

公司遵从香港和泰国的法律法规，并在其基础上制定公司的纪律守则。

(1) 香港总部及物业事业部

公司根据香港当地规范的劳动时间和工作法规，在台风及暴雨警号等恶劣天气下，将员工工作安全为首要考虑因素；员工还享有年度体检、医疗福利、工伤赔偿、强基金计划、添丁贺礼、结婚贺金、丧事赠仪、康乐活动等员工福利。女员工在公司享有分娩假，假期根据政府劳工雇佣条例为准。

(2) 泰国长春置地

公司根据泰国当地政策法规，对所有与公司建立劳动关系的在岗员工均足额缴纳各项法定社会保险，主要包括基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等。公司根据市场做法，提供补充医疗保险，实施员工年度体检、带薪年假等福利。公司按泰国劳动局规定组织员工福利委员会，每季度与员工代表开会，听取员工意见，对各项员工福利要求作出改善。女员工在公司享有分娩假，假期根据政府劳工雇佣条例为准。

泰国政府于 2012 年 4 月开始推行最低工资政策，使低收入劳工在工资方面得到最低保障，公司根据政策对泰国长春置地相关人员工资进行相应的调整，以符合政策要求。

2. 员工本地化政策

公司除极少数管理人员来自中国大陆之外，在香港及泰国各业务单元实行员工本土化政策，本地化达到 96% 或以上。此外，为提高员工素质以带动公司变革，关注招聘海外人员充实人才实力，引进新思维、新做法，推动变革。在公司宣扬华润的简单、坦诚、阳光的文化的同时，不断提供中、港、泰三地员工相互交流的机会，促进文化融合，建立和谐的国际企业文化。

在香港及泰国员工本地化
比例

96%



二. 职业发展与培训

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

1. 人才培养

(1) 领导力提升

公司总部及物业事业部：组织中高层进行 GFI 测试，从测试结果及公司现状分析，明确中高层管理人员在个人领导力方面需要提升三大能力：跨团队协作能力、领导业务能力、领导团队能力。公司通过组织管理实践项目提升大家的领导力。



公司总部领导力管理实践项目培训及成果汇报会

泰国长春置地：为了持续提升员工的各项工作能力，泰国长春置地事业部组织相关的培训发展项目，包括邀请集团培训师为中层员工进行领导力培训、使员工深入了解华润集团领导力素质模型及公司对各中层员工的能力要求，尤其是提升其带领团队的能力以支持公司业务的发展方向。



泰国长春置地领导力培训

03 员工责任

华润物业有限公司 · 社会责任报告 2013

(2) 精益人才培养

公司邀请咨询公司组织精益管理培训，学习精益的理念、方法论及工具。公司按精益规划，从关键的业务环节选择重点的精益项目，组织相关部门开展，邀请咨询公司进行项目辅导，公司中高层管理人员及前线员工约 50 人参加，各项目在年底取得了良好的成绩，公司的整体管理得到了提升，并培养了一批精益黄带、绿带人才，逐步建立了追求卓越的企业文化。



精益培训及项目辅导



培训总投入金额

130 万元

培训覆盖率

65%

人均培训时长

30 小时/年



(3) 专业培训

公司按业务和人员的实际情况，在香港及泰国开展服务技巧、服务意识、安全、机电设备维护保养、英文等专业序列项目培训，培训总投入约 130 万元，培训覆盖率占 65%，实现人均培训 30 小时/年。

三. 民主管理

公司员工通过部门会议、总经理信箱、高层与员工的定期谈话等方式将意见及建议传达到高层。公司建立了明确的会议沟通机制，包括月度、季度会议，跨部门沟通会等，由管理团队轮值主持，中高层管理人员在会议中可以及时进行工作沟通。同时，公司通过组织管理实践和精益管理项目，由公司管理层、中高层管理人员及前线员工分组参加，建立无边界组织，在员工及管理者之间增加了沟通渠道。研讨工作的改进方法，促进跨部门协作。公司每个季度举办一期总经理座谈会，邀请一线员工代表参加。

此外，在泰国长春置地，根据当地劳动法规，公司成立员工福利委员会，作为员工与公司的一个沟通渠道，每季度与员工代表开会，听取员工意见，对各项员工福利要求作出改善，实现“对员工要善”的理念。

四. 员工文化生活

为确保员工工作及生活平衡，丰富员工业余文化生活，增强企业凝聚力与员工归属感，放松员工身心，公司总部及各业务单元组织了户外拓展活动、项目参观、旅游、Annual Dinner 等丰富的活动，使员工充分感受到公司的关爱，增加了同事之间的交流，增进员工感情，同时也培养了团队精神。

2013 年公司组织了丰富的户外员工活动，包括：在深圳和香港分别组织了两次员工登山与烧烤活动；以各部门为单位开展联谊会，不断鼓舞员工士气；组织香港、泰国优秀员工参观华润希望小镇，鼓励本地员工更加深入了解企业文化、融入企业等。



公司“挑战梧桐”登山团队拓展活动



公司组织员工烧烤活动



优秀员工参观百色小镇活动

03 员工责任

华润物业有限公司 · 社会责任报告 2013

为感谢全体员工在过去一年来的辛劳和付出，公司总部在香港举办春茗晚会，公司管理团队与员工欢聚一堂。晚会包含丰富的表演和多种抽奖活动，并对 6 位优秀新人及 4 位优秀员工进行了颁奖鼓励。

泰国长春置地每年由公司拨款组织员工旅游，增强员工的归属感，鼓励员工健康生活，快乐工作。



公司 2013 年度春茗晚会



泰国长春置地开展员工旅游活动

五. 员工关爱

为确保员工有健康的身体，公司总部及泰国长春置地事业部分别安排年度自愿性体检，2013 年员工体检覆盖率为 60%。

公司还组织探望生病住院的员工，表示关爱，希望他们早日康复。



公司组织探望生病的员工

04

安全生产

本质安全	26
安全大检查	27
安全培训	29
安全演练	30
安全文化宣传	32



华润物业管理有限公司获得OHSAS18001职业健康及安全管理体系的认证，并严格按体系进行安全生产的监督管理工作。2013年度完成制定安全生产管理组织建设指引、年度考核办法及培训教育制度，完善公司的制度建设。2013年公司安全控制目标全部达标，没有发生火灾事故、机械事故以及较大的安全事故，写字楼、酒店、商场等物业在正常工作时间内没有发生由于内部供电系统故障造成大面积停电事故。在物业事业部仅发生一起轻伤事故。

一、本质安全：

各业务单元制定并实施重要设备维修保养计划，包括高压电设备、备用发电机、消防系统、升降机、弱电系统、空调系统等，保证各管理物业的设备本质安全。2013 年安全总投入 142 万元。

2013 年安全总投入金额

142 万元

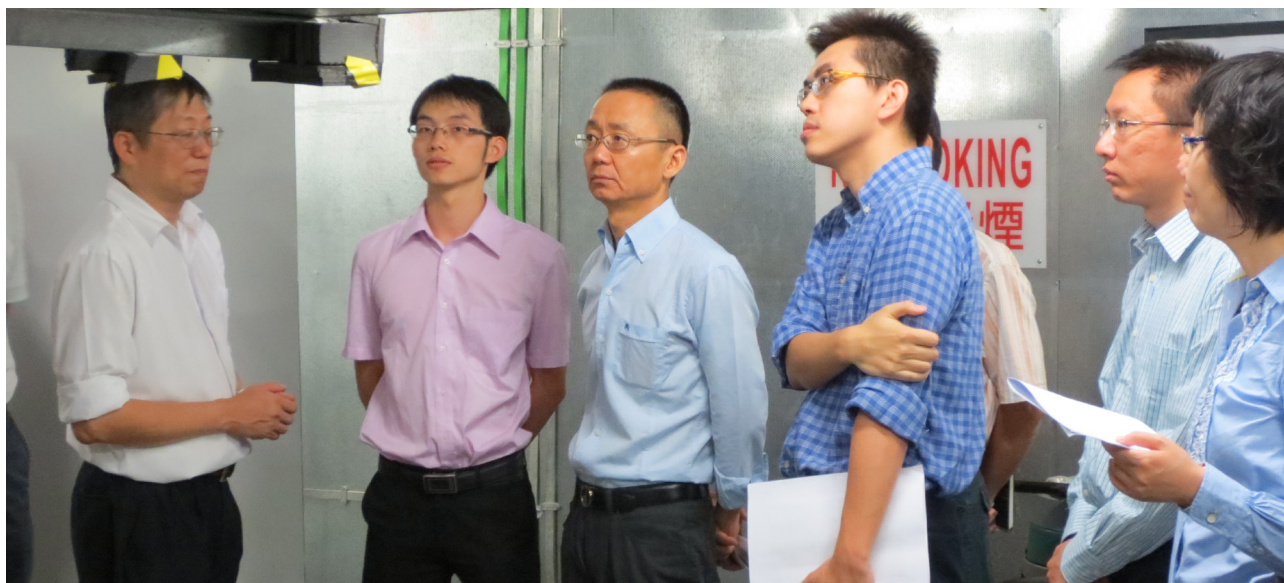


物业业务：大厦定期维修、保养、检察项目

进行月份

	
高压 Tx 保养	每月
备用发电机保养	每月
避雷针检查测试	每年 3 月份
弱电系统保养	每月
消防系统维修保养	每月
海水加氯器保养	每季
冷冻机保养、冷气系统水处理	每月
通风系统防火闸检查	9 月
海水泵房入口清理保养	每 3 个月
升降机及电扶的梯检查及维修	每月 2 次
大厦自控系统保养	每月

设备安全检查计划表



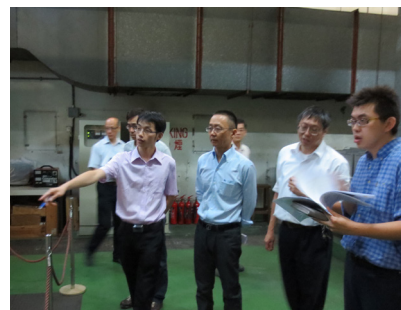
二 . 安全大检查

公司将 2013 年 6 月到 9 月定为安全生产月，在不同业态及区域开展安全大检查及安全文化宣传活动，使全体员工更好地理解职安健工作。

公司管理层非常重视安全生产，安委会组织两次安全大检查，对物业管理及建筑工程的安全重点进行现场大检查，重点检查安全生产隐患及治理、应急管理、安全教育及培训、安全生产事故处理等，使员工更加重视安全工作。

1、香港安全大检查

6 月 28 日由公司安委会主任 — 公司总经理包燕飞先生带队对香港两个事业部进行安全大检查，对物业事业部的消防及控制系统、设备机房、柴油发电机等重要系统和设备进行了检查，同时对公司的在建地盘进行了安全大检查，并做了安全工作的重要指示。检查过程中发现隐患 16 处，督促各业务单元对检查过程中发现整改项目及时作出整改。



包总带队进行安全大检查

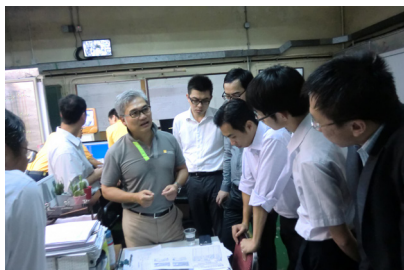
04 安全生产

华润物业有限公司 · 社会责任报告 2013

公司安委会在 9 月 9 日进行第二次安全大检查，并对前线的工作做出了指导。主要检查的项目有华润大厦电梯机房、机电设备层及在建新酒店工程。发现隐患 41 处，督促各业务单元对检查过程中发现整改项目及时作出整改。



公司安委会组织第二次安全大检查



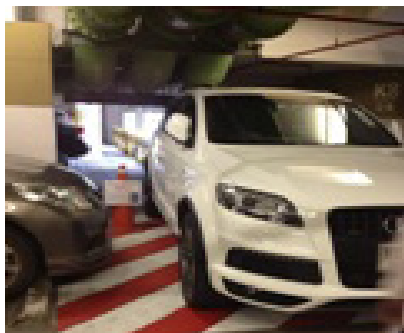
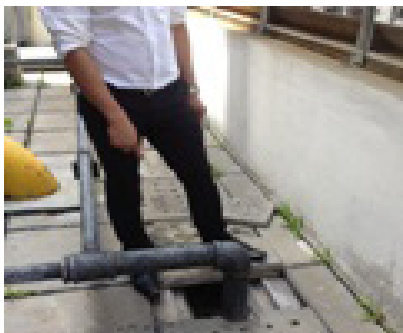
二次安全大检查共发现隐患 57 处，并及时作出整改

57 处



2、泰国长春置地安全大检查

长春置地安全委员会于 9 月 2 日组织了工程部、物业管理部、客服部的相关同事及部门负责人参加了此次安全生产大检查。主要检查区域为：变电站、LPG 燃气室、各主要机房、CCTV 监控室等，发现隐患 23 项，并及时进行整改。



泰国长春置地对设备房进行安全大检查

三 . 安全培训

各业务单元分别组织安全培训，参与培训总员工数为 739 人次，相关方培训 2312 人次。以下是公司及各业务单元组织的主要培训情况：

1、香港总部

电梯作为公司的安全管理重点，公司总部对此组织了专门的培训。9 月 10 号及 17 号分两期邀请 OTIS 对客户服务部及木棉花同事进行安全知识培训，近 50 人参加，整体提升了公司有关电梯安全的管理能力。



公司总部电梯安全使用培训

2、泰国长春置地

5 月 25-26 日，长春置地选派了紧急救援队 25 人前往中部洛布里府海军基地参加为期两天的专业消防培训。



泰国长春置地消防培训



7 月 27 日，长春置地组织了基层保安员和技术人员的安全知识培训，共 107 人参加了此次培训。



泰国长春置地安全知识培训



四 . 安全演练

为提高员工、租户及其他业务相关方的安全意识，提高大家的事故应对能力，各业务单元 2013 年度组织安全演练 42 次，其中 6 次是实战演练。

1、香港华润大厦

(1) H7N9 流感消毒清洁演习

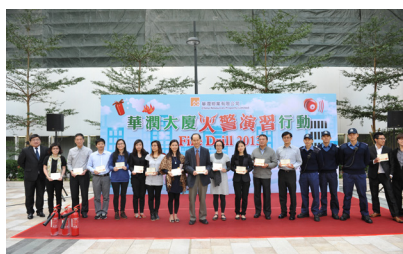
7月27日，与ISS(外判清洁公司)合作进行H7N9应急演练，演习若发现H7N9后对病人的应急处理程序及对受流感病毒污染单位的专业清洁工作。



香港华润大厦 H7N9 应急演练

(2) 消防演练

为保障租户工作场所的安全，提高租户的安全防火意识，11月23日至12月5日香港华润大厦举办了一年一度的消防宣传及火警模拟演习活动。活动包括消防系统测试、公众地方广播系统测试、火警演习简介会及火警模拟演习。此次活动共吸引超过 550 名租户参加。



香港华润大厦消防演练



大厦租户在消防员指导下学习正确使用灭火筒

2、泰国长春置地

(1) 协助消防局共同扑灭 VERASU 商业大厦大火：

6月9日长春广场隔壁的 VERASU 商业大厦发生大火，长春置地立即出动 5 名紧急救援队队员、3 条消防水龙管以及自携式空气呼吸器（SCBA）2 台，与消防人员共同救火。

当天电视新闻对我司协助救火进行了报道，事后 VERASU 商业大厦和曼谷消防局给我司送来了感谢信。在火灾事故中，我司紧急救援队的应急救灾能力和消防设施设备得到了实战演练。



泰国 VERASU 商业大厦灭火现场

(2) 泰国安全演习及安全宣传周活动

为普及租户及员工的消防灭火知识，提高自我保护意识，学习初期火灾的扑救方法和熟悉写字楼紧急逃生路线，泰国长春置地有限公司于 11 月 27 日及 28 日分别针对其开泰大厦、资本大厦及华润大厦开展了 2013 年度消防疏散演习。其中 27 日有 1775 人参加，28 日有 1027 人参加。

12 月 4 日 -12 日，泰国长春置地有限公司开展消防安全宣传周活动，并在其华润大厦 1 层大堂设置消防设施展示台，向员工及租户展示各类消防设备设施，介绍常见消防设备的功能与使用方法，并全天候循环播放火灾警示宣传片。



泰国长春置地开展消防宣传及应急演练活动

五. 安全文化宣传

1、安全知识竞赛

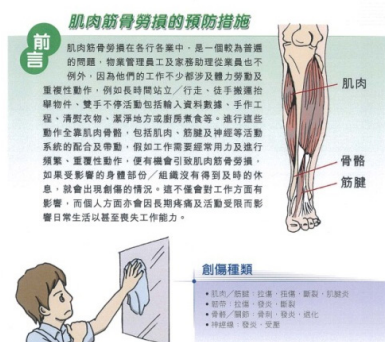
2013 年 6 月到 9 月为公司的安全生产月，公司将在不同业态及不同区域开展职业健康及安全知识竞赛活动，使得全体员工更好地理解职安健工作。公司参加知识竞赛的员工有 322 人，其中 93 人得奖。



知识竞赛部分得奖代表合影

2、文化宣传

物业事业部每月发放“职安健通讯”，藉以强化员工职安健意识。



公司参加知识竞赛的员工人数

322人

公司参与知识竞赛的得奖员工人数

93人



物业事业部“职安健通讯”

3、安全行为观察

针对公司的业务特点，公司在各业务单元开展安全行为观察，通过同事间的行为观察，找出不规范操作进行跟踪及改进。

香港物业事业部开展了全面的安全行为观察：在空调隔尘网清洗过程中，部分同事的操作不规范，为了使大家的操作合规，通过示范正确的清洗过程及个人安全装备，日常工作中观察及提醒，推动员工进行正确的操作。



错误操作



操作示范



正确操作

在泰国长春置地，工程部发现在使用滑轮搬运重物中存在不规范操作现象，通过在日常工作中开展安全行为观察，组织培训，规范大家的安全操作。



错误操作



培训使用起吊工具



正确操作

05

绿色经营

设备提升	35
环保活动开展	36
获得环保奖项和认证	37
绿色经营文化宣传	39



2013 年度完成制定节能减排监督管理制度、监测统计管理制度以及考核办法，完善制度建设。公司通过设备提升、绿色操作节约用电达到了良好的效果：香港华润大厦公共区域用电比 2008 年大厦改造前节约用电约 20%；泰国长春置地写字楼公共区域用电 2013 年比 2012 年节约用电 3%。

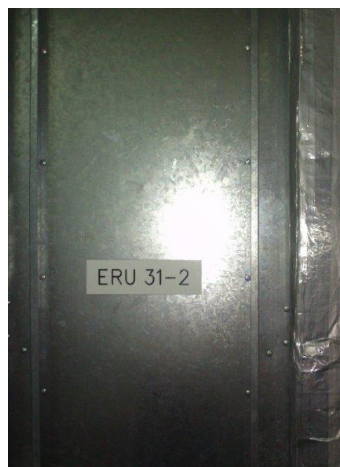
一. 设备提升

为实现节能减排目标，2013 年各业务单元持续进行了机电设备提升。

香港华润大厦：为 80 部风柜及 9 部新风机加装变频器，可按使用需求自动调节电机转速，节约用电；大厦新风系统加装全热交换器，将室内排出的冷空气与吸入的室外新鲜空气进行热交换，可重复利用室内冷空气能量，节约能源。



全栋大厦风柜及新风机加装变频器



大厦新风系统加装全热交换器



泰国长春置地：更换两台制冷主机，集中维修电机和水泵提高用电效率，将公共区域原普通灯更换位节能 T5 及 LED 灯，2013 年总体用电比 2012 年减少 3%。



明泰大厦更换两台制冷主机



大厦设备维修

二. 环保活动开展

1. 环保回收计划

香港华润大厦与香港基督教励行会合办旧物捐赠活动，整个活动共回收旧电脑 272 件、旧衣服四袋、碳粉盒 182 件，全数捐赠作慈善及环保之用途。



全年环保回收计划海报

2. 地球一小时活动

3 月 23 日，香港和泰国参加世界自然(香港)基金会举办的「地球一小时 2013」活动，将大厦的外墙灯关闭一小时以表支持。另外我们将地球一小时活动宣传海报张贴在大厦的电子宣传栏，使得更多的租户了解此次环保活动的意义，并加入到环保的行列中。



香港地球一小时活动海报



泰国地球一小时活动海报

三 . 获得环保奖项和认证

1. 环保奖项

香港华润大厦在改造工程设计、施工及物业管理过程中配合了有效的节能、节水、减少废物排放、绿色采购以及保证室内空气质素等措施，收到了良好的效果。此外通过组织环保活动，在员工及租户中大力推动环保理念的宣传。2013 年获得的奖项如下：

- (1) 经过三年的过程认证，2013 年 2 月获得“国际能源与环境设计先锋奖 [LEED]”金奖的最终认证。
- (2) 2013 年 12 月，获得“环保促进会”组织的绿色管理大奖（服务提供者）金奖。

泰国长春置地被评为 2013 年度 Chemical Reduction 的优秀企业，曼谷英文报 Nation 及先进社会责任绿色公司（Leading CSR Green Companies）评比组织的网站相继发布了该获奖信息。下图为报社对我司总经理的采访。



香港华润大厦获得“国际能源与环境设计先锋奖[LEED]”金奖证书



香港华润大厦获得“环保促进会”绿色管理大奖（服务提供者）金奖奖杯及证书



泰国长春置地被评为2013年度Chemical Reduction的优秀企业，此图为报社对公司总经理的采访

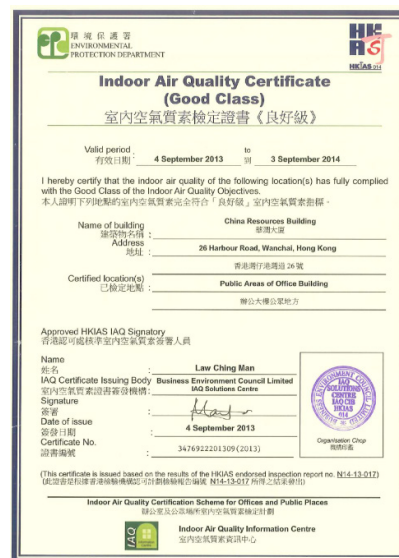
2、环保 认证

(1) 香港华润大厦室内空气质量检测

公司聘请专业公司对室内空气质量进行检测，获得“优良”级别认证。检测结果 12 个指标中有 9 个达到 Excellent，3 个达到 Good。

IAQ Parameters	8-hr Average Level (Of all Sampling Points)	Excellent Class Objectives (Per Certification Guide)	Good Class Objectives (Per Certification Guide)
Room Temperature	22.5 °C	20 -<25.5°C	<25.5 °C
Relative Humidity	65.3 %	40 -<70%	<70%
Air Movement	0.11 m/s	<0.2 m/s	< 0.3 m/s
Carbon Dioxide (CO ₂)	671.5 ppmv	<800 ppmv	<1000 ppmv
Carbon Monoxide (CO)	0.4 ppmv	<1.7 ppmv	<8.7ppmv
Respirable Suspended Particulates (PM ₁₀)	3.7 µg/m ³	<20 µg/m ³	<180 µg/m ³
Nitrogen Dioxide (NO ₂)	<15.0 ppbv	<21 ppbv	<80 ppbv
Ozone (O ₃)	44.0 ppbv	<25 ppbv	<61 ppbv
Formaldehyde (HCHO)	8.0 ppbv	<24 ppbv	<81 ppbv
Total Volatile Organic Compounds (TVOC)	190.0 ppbv	<87 ppbv	<261 ppbv
Radon (Rn)	82.9 Bq/m ³	<150 Bq/m ³	<200 Bq/m ³
Airborne Bacteria	523 cfu/m ³	<500 cfu/m ³	<1000 cfu/m ³

室内检测结果



室内空气素质检定证书《良好级》

(2) 优质食水认证

华润大厦在对食水系统维护方面采取了多项措施，包括严格定期清洗食水缸、定期检查食水系统等，以保证食水质量和安全。2013 年香港华润大厦对食水水质进行了检测，并获得政府优质食水认证，大厦已连续多期获得此计划证书。



大厦优质食水认可计划

四. 绿色经营文化宣传

1、办公室环保宣传

公司广泛宣传绿色办公，通过一些具体的规定，使得员工建立良好的环保意识：

- (1) 夏季空调温度不低于 26 度；
- (2) 办公区采用节能灯具照明，且做到人走灯灭；
- (3) 推广无纸化办公，且打印纸双面使用；
- (4) 办公垃圾科学分类，设立废纸回收站；
- (5) 推广使用可再造纸；
- (6) 回收墨粉盒、喷墨式打印机墨匣盒；
- (7) 回收月饼盒、糖果礼盒等铁盒；
- (8) 回收可充电电池。

2、网站宣传

公司将环境保护政策电子张贴在公司网站及 OA 中，进行宣传。



网站宣传

06

社会公益

公益活动开展
商界展关怀

41

43



一、公益活动开展

公司与本地慈善机构合作积极推行开展多元化的慈善活动，对促进社会和谐、帮助弱势社群贡献力量，表达公司及员工对社会的爱心。公司的 2013 年开展的慈善活动有：

1. 爱心捐血日

(1) 2013年香港华润大厦邀请香港红十字会合办了两次“2013爱心捐血活动”，总参加人数为198人。



香港捐血现场



香港捐血日宣传海报

(2) 2013年，泰国长春置地邀请泰国红十字会合办了三次“爱心捐血活动”，总参加人数为720人。长春置地连续5年组织租户献血活动，荣获泰国王后嘉许状。



泰国捐血活动海报



泰国捐血活动奖状



泰国捐血活动现场

06 社会公益

华润物业有限公司 · 社会责任报告 2013

2. 清水湾音乐节义工

由清水湾乡村俱乐部及基督教励行会主办的《清水湾音乐节 2013》于 10 月 19 日举行，活动集多项音乐元素，为基督教励行会「儿童发展基金」筹款，鼓励基层儿童及青少年积极寻梦、规划理想、为未来打拼。公司派出多名义工，协助主办单位组织活动。



清水湾音乐节海报



清水湾音乐节部分义工同事



二. 商界展关怀

华润物业有限公司及子公司华润物业管理有限公司分别自 2009 年及 2007 年起获得香港社会服务联会颁发的“商界展关怀 2012/13”奖项。之后主办单位将此奖项延长至 2014 年，以表扬华润物业持续实践关怀社区、关怀员工及关怀环境的良好企业公民精神。公司与本地慈善机构合作推行小区参与计划，为建立持续发展的社会出一分力。

华润物业管理有限公司连续 5 年获得“商界展关怀”标志。公司将会持续全面贯彻履行企业社会责任。



“商界展关怀 2012/13” 证书

附录：

本报告是华润物业有限公司第二次颁布的年度社会责任报告。报告主要介绍公司开展责任管理，履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。报告同时可在公司网站 www.crproperty.com.hk 的“社会责任”模块进行浏览及下载。

1、报告可靠性保证

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

2、报告时间范围

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

华润物业社会责任报告为年度报告，于每年 7 月发布。

4、报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

5、报告参照标准

- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》；
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR3.0）/ 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告指南（G3 版）》；
- 《华润企业公民建设指引》、《华润集团社会责任管理方法》。

6、报告获取

香港通讯地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 12 楼 1206-1210 室

电话：00852-2828 5688

传真：00852-2827 6166

网址：www.crproperty.com.hk

电邮：crpl@crc.com.hk

7、华润物业 2013 年社会责任报告起草小组成员

报告总负责人：包燕飞

策划、组织与统编：池丽春

报告编写人员：池丽春、周明、李楠、李葵力、梁懿明、黄志佳、段雨含

華潤物業有限公司

China Resources Property Limited

地址：香港灣仔港灣道 26 号华润大厦 12 楼 1206-10 室

电话：(852) 2828 5688

传真：(852) 2827 6166

电邮：crpl@crc.com.hk

网址：www.crproperty.com.hk

