



華潤創業有限公司
China Resources Enterprise, Limited



2013

企業社會責任報告

目錄

- 1 主席的話
- 2 公司概況
- 4 獎項榮譽
- 6 社會責任理念
- 7 社會責任溝通與回應
- 9 企業管治
- 10 股東及投資者溝通
- 11 食品安全及產品質素
- 14 客戶滿意度
- 16 環境保護
- 18 關愛社會
- 21 教育文化
- 23 員工關係
- 25 展望
- 26 關鍵績效表
- 27 意見回饋



主席的話

歡迎閱讀華潤創業有限公司(簡稱「華創」或「本公司」，與其附屬公司合稱「本集團」或「我們」)的《2013企業社會責任報告》！

華創專注於零售、啤酒、食品及飲品四個核心業務，願景是成為世界一流的零售消費品公司。我們一直追求可持續發展的核心經營理念，推動企業不斷成長。過去多年我們均就本集團履行社會責任的執行情況載入年報，接受社會大眾的監督，今年我們更進一步，以獨立報告的形式更詳細地介紹有關工作。

今年華創的企業社會責任報告主題是「We Care. We Share.」。由於零售消費品業務與社會大眾的日常生活息息相關，我們十分重視食品安全及產品服務的質素，多年來贏得顧客的信任；我們追求企業及社會的可持續發展，故此我們致力保護環境、珍惜天然資源、盡量減低業務營運對環境的影響；作為一個負責任的企業公民，華創亦一直關愛社會，勵行助學，以不同形式支持業務所在的社區，與大眾一起分享企業成長的果實。

展望未來，華創將繼續秉承「與您攜手 改變生活」的企業使命，矢志為社會的下一代創造更美好的未來。

謝謝各位！

主席
陳朗

香港，2014年7月11日



公司概况

華創成立於1992年，是華潤(集團)有限公司(「華潤集團」)零售消費品業務的旗艦香港上市公司，為香港恒生指數成份股。本集團堅定實施「市場領先、業務協同、運營卓越、品牌傑出」策略，專注於零售、啤酒、食品及飲品四大業務，願景是成為世界一流的零售消費品公司。

本集團零售業務的知名品牌包括「華潤萬家CR Vanguard」、「蘇果Suguo」、「歡樂頌Fun Square」、「Ole'」、「blt」、「V>nGO」、「Voi_la!」、「中藝Chinese Arts & Crafts」、「華潤堂CRCare」、「采活VIVO」及「太平洋咖啡Pacific Coffee」等，擁有全國超過4,600間店鋪的龐大零售網絡。啤酒業務穩佔市場領先地位，「雪花Snow」自2005年起至今連續多年蟬聯中國市場銷量最高的單一啤酒品牌。食品業務致力為大眾提供「安全、健康、便捷」的食品，主要業務包括大米、果蔬、肉食、冷凍食品及現代農業產業，同時負責營運華潤希望小鎮產業發展項目，以「五豐Ng Fung」品牌的優質食品形象拓展國內市場。飲品業務透過旗下純淨水品牌「怡寶C'estbon」於華南地區領先的市場地位，與「麒麟Kirin」系列飲品發揮協同效益，致力打造成為全國非酒精飲料市場的強大企業。作為華潤集團的一份子，本集團將秉承「與您攜手 改變生活」的企業使命，不斷追求卓越，為大眾提供更美好的生活。



截至2013年12月31日，華創資產總值約達1,553億港元，聘用約217,000人，其中約98%在中國內地僱用。華創於2013年在《財富中國》雜誌的中國500強企業中名列第37位，在《福布斯》雜誌全球2000強企業中名列第800位。



獎項榮譽

華創在持續改進企業管治、營運管理、股東溝通、社會責任、環境責任等多方面的卓越表現，持續廣獲投資界、專業團體以及國際權威機構的認同，屢獲殊榮。以下為本公司在2013年度獲頒的獎項：

1月

《鏡報》月刊

傑出企業社會責任獎



亞洲週刊
YAZHOU ZHOUKAN

3月

《亞洲企業管治》雜誌

2013年度亞洲卓越表現表揚大獎：

亞洲最佳首席執行官(投資者關係)

亞洲最佳首席財務官(投資者關係)

亞洲最佳企業社會責任

最佳投資者關係企業

最佳投資者關係人員

最佳環境責任

《財富中國》雜誌

財富中國企業社會責任排行榜第44位

《亞洲週刊》

全球華商1000之最大綜合企業大獎

6月

《亞洲企業管治》雜誌

2013年度最佳亞洲企業 — 企業管理典範

2013年度亞洲企業董事

《機構投資者》雜誌

2013年亞洲區公司管理團隊調查：

最佳投資者關係公司(買方及賣方 — 消費組別)

最佳首席執行官(賣方 — 消費組別)

最佳首席財務官(賣方 — 消費組別)

最佳投資者關係人員(買方及賣方 — 消費組別)

最佳投資者關係人員第二名(賣方 — 消費組別)

《資本雜誌》及《資本壹週》雜誌

2013年企業社會責任大獎



7月

07

《資本雜誌》

第八屆資本中國傑出企業成就獎之「資本中國傑出消費品企業」

第八屆資本傑出
企業成就獎
CAPITAL
The 8th Outstanding
China Enterprise Awards



《亞洲零售》雜誌

零售企業金獎(中國區)



8月

08

MerComm, Inc.

國際ARC年報大獎(2012年報)：

傳統格式 — 金獎(零售：超市組別)

內頁設計 — 銀獎(零售：超市組別)

印刷及製作 — 銅獎(零售：超市組別)

印刷及製作 — 銅獎(各類行業：產品及服務組別)

10月

10

MerComm, Inc.

Galaxy大獎(2012年報)：

優異獎(食品及包裝消費品組別)



11月

11

IR Magazine

2013年全球50強：

全球最佳中型公司

全球50強金獎 — 排名第19位



12

12月

IR Magazine

最佳投資者關係(消費品及服務組別)

最佳投資者關係(香港企業)

《亞洲企業管治》雜誌

2013年度亞洲最佳公司秘書



《經濟一週》雜誌

2013年度傑出上市企業

《財資》雜誌

財務表現、企業管治、社會責任、環境責任及投資者關係
全能卓越表現金獎

香港股票分析師協會

上市公司年度大獎

社會責任理念

作為華潤集團的零售消費品業務旗艦，華創的企業文化和價值觀，均與華潤集團的文化和價值觀體系一脈相承，而我們的企業社會責任理念，則與我們的企業願景、使命、企業文化和價值觀保持一致。一直以來，華創努力將社會責任理念融入日常的業務營運，為社會、經濟、環境、以至企業的可持續發展作出貢獻。



企業願景

成為世界一流的零售消費品公司

企業使命

為消費者、股東、員工、
商業夥伴及社會創造價值，
完美生活，實現夢想

組織文化

簡單、坦誠、陽光

價值觀

誠實守信、業績導向、
客戶至上、感恩回報

社會責任理念

- 業績不向辛苦妥協，價值觀不向業績妥協
- 致力推廣「簡單、坦誠、陽光」的組織文化
- 對經理人要嚴，對員工要善
- 尊重人的價值，開發人的潛能，升華人的心靈，保護員工權益，實現企業價值和員工價值最大化
- 誠信是華潤文化的基石，是必須堅守的底線
- 為客戶提供更優質、環保和個性化的產品和服務，不斷超越客戶的期望
- 攜手合作，與夥伴互惠互利，共同發展，合作共贏
- 常懷感恩之心，努力回饋社會



社會責任溝通與回應

我們十分重視社會責任的溝通，以不斷完善履行企業社會責任的策略及機制，回應各持份者的期望。通過每年的年報及中期報告、股東會議、記者招待會、新聞稿、公司網站、滿意度調查等多種方式，就本集團的生產、經營、發展、社會責任活動等的資訊與各持份者進行溝通，並通過發佈社會責任報告，接受各持份者的監督。



持份者	對本集團的訴求	溝通方式	對持份者訴求的回應
消費者	<ul style="list-style-type: none"> 優質產品及優秀服務 食品安全 高性價比的產品及服務 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶溝通及投訴渠道 客戶滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> 不斷提升產品與服務的質素 建立食品質量安全管理機制 保障供應，價格透明 產品與服務創新
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> 良好公司管治 業績增長 股息分配 投資者關係 	<ul style="list-style-type: none"> 股東週年大會 年報及中期報告 季度財務及業績回顧 公告及通函 機構投資者路演、會議及研討會 其他信息披露渠道如公司網站、回應投資者查詢等 	<ul style="list-style-type: none"> 不斷提升企業的決策、執行與監督機制，加強內部管控 致力維持理想的派息比率，務求在與股東分享業務發展成果與促進未來可持續增長所需的現金之間取得平衡 加強信息披露及與股東的溝通
社區與環境	<ul style="list-style-type: none"> 慈善公益 教育文化 環境保護 促進就業 	<ul style="list-style-type: none"> 發佈企業社會責任報告 組織員工參與義工活動 	<ul style="list-style-type: none"> 加強節能減排管理，進行綠色經營，推廣綠色辦公 舉辦及支持慈善公益、教育文化及環境保護活動 參與華潤集團的希望小鎮項目 推動責任採購

持份者	對本集團的訴求	溝通方式	對持份者訴求的回應
政府和 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 帶動當地經濟發展 創造稅收 促進就業 遵章守法 生產安全、食品安全、環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> 會議 統計報表、工作匯報 交流拜訪 參與制訂國家標準或法規政策 	<ul style="list-style-type: none"> 提升核心競爭力和保持業務增長，創造稅收和就業機會 遵章守法 採取有效的營運管理機制及措施，不斷提升各項生產安全、食品安全及環境保護的標準
供貨商、 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 平等合作，互惠雙贏 長期穩定的合作關係 	<ul style="list-style-type: none"> 合作會議 供貨商評估機制 	<ul style="list-style-type: none"> 進行陽光採購 確保交易公開、公平、公正 簽訂長期戰略合作協議
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工權益 薪酬福利 職業健康及工作環境 培訓發展 員工關愛 	<ul style="list-style-type: none"> 內部網站／員工通訊 員工滿意度和敬業度調查 提供員工反饋渠道 團隊訓練、聯誼活動 	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工權益 完善的薪酬福利制度 提供安全、健康的工作環境 提供員工培訓、完善人才培養及晉升體系，推動員工事業發展 關愛員工、設立員工援助基金
非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> 對非政府組織的貢獻 對可持續發展的貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> 參與非政府組織的會議／活動 積極回應非政府組織查詢 參加行業交流會議，參與行業標準制訂和政策研究會議、研討會等 	<ul style="list-style-type: none"> 與非政府組織溝通和進行合作
傳媒	<ul style="list-style-type: none"> 透明、及時的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 公司網站 新聞發佈會 新聞稿 傳媒訪問 	<ul style="list-style-type: none"> 為傳媒提供透明、及時的訊息，保持良好溝通

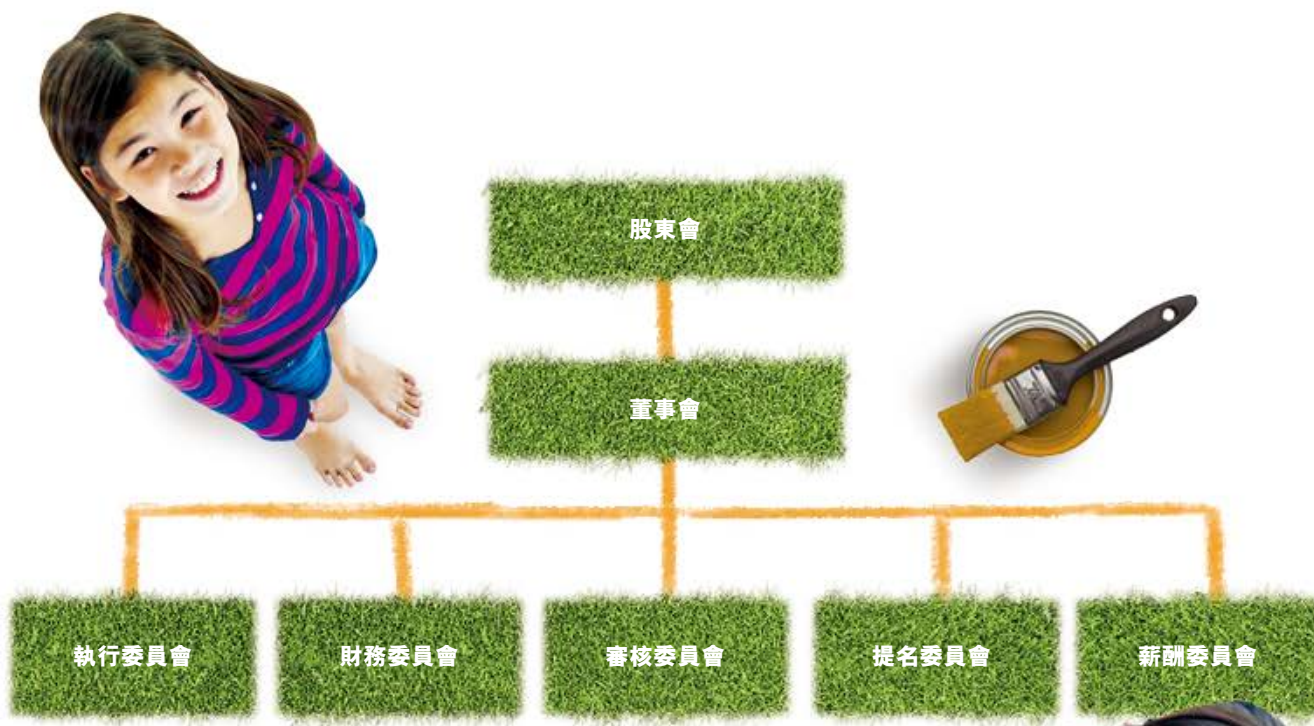
企業管治

華創堅信，良好穩健的企業管治架構是確保其成功增長和提升股東價值的重要基礎。本公司致力達致和保持高水平的企業管治，所採納的企業管治原則，強調優質的董事會、開放溝通和公平披露。

《企業管治常規手冊》訂立了本公司的企業管治原則、政策及常規，以確保我們的行為與公司的願景、使命及價值觀相符。有關本公司的《企業管治常規手冊》，可點擊以下連結下載：

[\(連結\)《企業管治常規手冊》](#)

我們的董事會目前共有14名董事，其中包括4名執行董事(分別是主席、首席執行官、副主席及首席財務官)、五名非執行董事及五名獨立非執行董事。董事會亦成立了不同性質的委員會，主要的委員會包括執行委員會、財務委員會、審核委員會、提名委員會及薪酬委員會，以執行本公司若干特定職能：



董事會每年最少召開4次定期會議(大約每季召開1次)，審議本集團的財務表現及討論集團業務等事宜。除定期會議外，董事會也會按實際情況需要召開其他會議，以商討及考慮(不論上市規則有否規定)需要董事會作出決定的事宜。董事會於2013年的財政年度內共召開7次會議(包括書面決議案)，勤勉地履行了職責。

股東及投資者溝通

本集團除了擁有完善的企業管治架構，亦實行良好的股東及投資者溝通機制，以實現本集團長遠可持續的股東價值。一直以來，本集團均向投資界就營運表現及重大業務發展方面提供透明、及時的訊息，例如我們於2002年開始已自願公佈季度財務及業績回顧，成為其中一間最早在這方面作自願披露的香港上市公司。我們與股東及投資者的溝通渠道主要包括：

- 年報及中期報告
- 季度財務及業績回顧
- 企業社會責任報告
- 根據《上市規則》及法例規定須予披露的資料
- 回應監管機構的報告
- 股東週年大會
- 投資者簡報會
- 路演及參觀活動
- 其他信息披露渠道如公司網站、回應投資者查詢等



於2013年，本集團的投資者關係活動主要包括定期舉行投資者簡報會公佈其業績、召開股東週年大會等，並與約1,400名分析員及基金經理舉行了超過400次會議。年內，本集團亦舉行多次路演，走訪亞洲若干國家，與當地的機構投資者會面，向他們介紹本集團最新的業務發展情況。於2013年6月，本集團安排約60名投資者參加為期兩天的瀋陽業務考察團，展示當地啤酒製造廠的業務規模及營運狀況、啤酒及飲品業務的分銷渠道、以及多業態零售門店，加深投資者對華創業務的瞭解。

有關本集團的股東溝通政策，可點擊以下連結下載：

[\(連結\)《股東溝通政策》](#)



食品安全及產品質素

嚴格生產管理

作為全國領先的零售消費品企業，本集團十分重視食品安全及產品服務的質素，旗下業務均嚴格遵守各種質量指標，提供更優質的服務和產品，多年來贏得顧客的信任。

其中，本集團的啤酒業務屬下多間工廠取得ISO9001質量體系認證和食物安全重點控制系統(HACCP)認證，並獲ISO22000食品安全管理體系認證和ISO14001環境管理體系認證等。啤酒業務並要求員工簽訂安全生產目標責任書，落實安全生產責任。

本集團的食品業務以提供安全、健康、便捷的食品為使命，旗下多個養殖、屠宰和食品加工業務均按照其生產特點，嚴格按照如HACCP、ISO9001、ISO22000及良好農業規範(GAP)等質量標準生產，並獲得認證。2013年內，所有抽驗食品的合格率均達到百分之百。

飲品業務作為《瓶裝飲用純淨水》國家標準的主要發起和起草單位之一，致力以高於國家生產標準為消費者提供健康滿意的優質產品，除了旗下多間工廠獲得ISO22000認證外，並創建了自己的SPM質量管理體系一對產品質量及食品安全實施從源頭一供應商(Supplier)到生產過程(Production)再到終端市場(Market)全過程監控，進一步強化質量管理。



供應鏈管理

本集團規定各業務的供應鏈管理遵從嚴格的內部指引，以確保其產品質量；我們亦推行專門項目，以優化供應鏈管理。例如自2009年起，我們的超市業務獲中國商務部和農業部指定為首批「農超對接」試點企業之一，以建立一個超市與農產基地的直接採購平台。截至2013年12月底，「華潤萬家CR Vanguard」已在全國23個省、250多個市縣建立了115個具有一定規模的農產品採購基地，佔地總面積約85,000畝，涉及165個品類。此項目除可以確保我們的超市獲得優質穩定的農產品供應，也可幫助農戶改善他們的生活。

我們的食品業務亦積極發展供應鏈管理，旗下的生鮮業務涵蓋農業種植、採購、分銷物流及零售等，通過自建農業基地以及與華潤希望小鎮和「華潤萬家CR Vanguard」超市的緊密合作，積極打造從源頭到零售終端的縱向一體化全產業鏈，使產品從種植、採摘及配送形成高效可控的一體化流程。

此外，啤酒業務去年亦修訂及完善了供貨商合作過程考核標準，強化供貨商供貨質量、及時性及服務等要求，終止與不合格供貨商的合作，規避採購渠道管控風險。



食品安全教育

另外，本集團的零售業務積極對顧客進行食品安全教育，「華潤萬家CR Vanguard」於去年3月舉辦了第5屆食品安全月，向大眾宣傳食品安全的重要性，除參觀農超對接基地、食品安全知識競賽等項目，還發佈了關於「食品安全」的兩部短片，獲得53萬次的點擊量，以及70多家主流媒體的廣泛關注。

「華潤萬家CR Vanguard」
於食品安全月安排顧客參
觀農超對接基地。



顧客在「華潤萬家CR Vanguard」
超級市場參觀新鮮食品的處理
流程。



客戶滿意度



「中藝Chinese Arts & Crafts」於去年舉辦「服務之星」評選活動，顧客可對服務優質的銷售人員作出投票，藉此鼓勵表現突出的銷售人員，以及增加前線人員與顧客溝通的機會。

本集團的經營理念一直以顧客為先，追求卓越的營運管理和優質的產品及服務，持續改善其顧客投訴及回應機制，並持續加強與顧客的溝通，以滿足客戶需求。例如我們的零售業務於去年舉辦多次顧客座談會，參加的顧客總人數超過1,000人。

我們的產品和服務得到業界廣泛認同和嘉許，部份獲得的獎項及榮譽包括：

- 負責零售業務的主要附屬公司華潤萬家有限公司榮獲「2013年中國快速消費品連鎖百強榜」冠軍。
- 2013年，本集團的零售業務連續第2年獲得由第一財經與藝康集團頒發的「中國食品健康七星獎」，食品業務亦首度獲得該項殊榮。此獎項旨在鼓勵為食品安全及公眾健康作出貢獻的食品企業，是中國食品行業的最高獎項之一。
- 「中藝Chinese Arts & Crafts」每年均參加由香港零售管理協會舉辦的「神秘顧客計劃」，自2005年起，已連續9年獲選為「最佳服務零售商一百貨公司組別」。



- 2013年，「華潤堂CRCare」連續第3年獲得「香港服務名牌」認證，表彰品牌在服務上的成就。
- 2013年，「華潤萬家CR Vanguard」超市以及「華潤堂CRCare」首年榮獲香港貨品編碼協會頒發的「貼心企業」嘉許。「貼心企業」嘉許計劃的宗旨是表揚「以消費者為先」的企業，按照七項關愛消費者核心價值，包括：全面關愛消費者、心系消費者、承諾實踐、質量監控與安全、專注的服務質素、用心聆聽和關懷員工，對參加者進行評核。
- 2013年，VanGO獲選為由香港鐵路有限公司舉辦、顧客投票選出的「MTR Shop 人氣店選—貼心服務人氣店」。
- 「雪花Snow」啤酒連續第9年蟬聯中國啤酒行業單品銷量第一的桂冠，並榮獲中國行業企業信息發佈中心頒發的2013年度消費者最信賴品牌。
- 2013年，飲品業務榮獲中國飲料工業協會頒發「中國飲料工業協會20年優秀企業」稱號。
- 「怡寶C'estbon」品牌獲得由中國企業領袖與媒體領袖年會組委會頒發「2013年度消費者信賴品牌」，是行業內唯一獲此殊榮之品牌。



環境保護

本集團透過各種環境管理及節約資源的機制和措施，致力減少業務營運對環境所產生之影響。我們並舉辦及支持各類環保活動，將環保概念推廣至客戶、供貨商及社會各階層，凝聚各界力量，保護地球資源，共同創造更綠色的生活。



去年6月，啤酒業務在內蒙古海拉爾西山組織員工義工隊伍舉行了「保護草原、防風治沙」活動。100多名員工在沙地上播下灌木籽250千克，大麥種子100千克，為保護草原點亮了希望。



去年11月，華創總部員工在香港參加世界自然基金會的「步走大自然2013」米埔慈善步行，支持該會的濕地保育工作。

節能減排

於2013年，本集團的零售業務「華潤萬家CR Vanguard」繼續大力推進節能降耗技術改造工作，完成了7家門店的環保照明及空調系統設備技術改造，節電量達676萬度／年；截至2013年底，「華潤萬家CR Vanguard」已累建了109家節能環保示範店；「華潤萬家CR Vanguard」亦推出電子簽名賬單服務，減少了紙張的浪費和水質污染。此外，全國的「Ole'」門店推出「給地球一份關愛活動」，全線使用可完全降解的環保袋，減少塑料袋使用量達200萬個。

啤酒業務已制定優於國家標準的節能減排內部管理指標，並增加資源循環再用，繼續推廣節能減排新技術及新工藝應用，全年實施了200多項節能減排項目，投入環保專項資金接近人民幣9,000萬元。2013年，啤酒業務廠房的單位產品綜合能耗比2012年降低14.34%，能源消耗指標處於國內先進水平。

食品業務方面，華潤五豐積極提升節能減排管理水平，多家下屬企業通過了ISO14001環境管理體系認證、清潔生產審核認證，以及省級節水單位稱號。我們亦繼續強化各地生產設施的技術改造及升級，例如南寧、四川及江西業務現有廠房淘汰了燃煤鍋爐，將二氧化硫的排放量降為零。

飲品業務亦實施多項措施，包括升級水泵系統及設施，以減少用水及耗電。2013年，產品主要能耗同比下降5%，純淨水業務的單位耗水同比下降8%，單位耗電同比下降6%；非酒精飲料業務的單位耗水同比下降5%，單位耗電同比下降9%。此外，飲品業務亦使用環保布袋包裝，減低一次性塑料袋的使用。

環保推廣活動

本集團亦致力在不同社區舉辦環保活動，以實際行動喚起大眾的節能環保意識。例如零售業務已連續第5年參加世界自然基金會的「地球一小時」環保活動，期間關閉店內非必要光源；多個地區的「華潤萬家CR Vanguard」超市分店亦於新年及中秋節期間，舉辦禮品盒及月餅盒的回收活動；另外，與可口可樂公司合辦為期兩個月的「空瓶換水」活動，獲得媒體廣泛報導及消費者熱烈參與，成功引起大眾對資源回收的關注。

「華潤萬家CR Vanguard」連續第5年參加保護江蘇太湖水、投放花白鯉魚苗活動，捐贈了20,000尾魚苗。



「太平洋咖啡Pacific Coffee」推出咖啡渣變廢為寶回收再做計劃，以注塑技術將回收的咖啡渣改造為環保保溫杯外殼，推廣資源回收。



關愛社會

本集團一直積極參與社區服務及公益事務，建立關愛社會的企業文化，以不同形式支持有需要社群。除捐贈現金及物資外，我們還鼓勵員工、顧客以至供貨商參與不同義工服務，將社會服務融入團隊建設活動。於回饋社會的同時，亦提升員工士氣及對公司之歸屬感。

關注弱勢社群

為幫助低收入和殘障人士、以及獨居長者等弱勢社群，我們在全國各個營運的地區均積極投入公益事務和義工活動。例如我們的零售業務已連續第8屆支持由香港義務工作發展局主辦的「愛心傳城大行動」，透過長達1年的籌備工作，全香港近百間「華潤萬家CR Vanguard」超市門店同時投入組織義工隊，包裝共3萬個心意包，派發至400多個機構，親身為有需要人士送上心意及祝福。

本集團積極關注老人需要，回顧年內舉辦了多項有關活動，例如香港的「華潤堂CRCare」門店繼續推出優惠活動，凡年滿65歲或以上之長者到「華潤堂CRCare」診症，可獲半價優惠。為支持殘疾兒童，零售業務與多個教育機構及社會團體合辦「4.2關愛自閉症公益藍色行動」，呼籲社會關愛自閉症兒童，舉行展覽展出60餘幅自閉症兒童的繪畫作品並進行義賣。

本集團的社區服務備受外界肯定，例如其「華潤萬家CR Vanguard」超市業務連續7年榮獲香港社會服務聯會頒授「商界展關懷」標志，「華潤堂CRCare」及「太平洋咖啡Pacific Coffee」亦分別連續5年及3年獲得該項榮譽。



去年8月，「華潤萬家CR Vanguard」的香港超市舉行月餅券捐贈活動，顧客捐出剩餘的月餅券到指定華潤萬家香港分店，所有月餅券將會全數捐贈予惜食堂，與社會上有需要人士分享中秋佳節的喜悅。

災後救援

2013年4月，四川省雅安市蘆山縣發生7級地震，本集團迅速啟動災後救援工作，總部及旗下各業務舉辦多項活動，為地震災民籌募善款及捐贈食物和帳篷等賑災物資。而飲品業務的西南區分公司更於地震當天即時調集飲用水緊急送往災區。本集團全國的超市、購物中心及「太平洋咖啡Pacific Coffee」分店亦通過開展義賣及發佈尋人啟事等活動以支援救災。

在去年4月的四川雅安地震、7月的甘肅定西地震、8月的廣東潮汕地區颱風吹襲以及遼寧撫順暴雨洪澇災害中，本集團下屬多個業務均有參與捐贈及援助工作，主動籌集救災物資運往災區。





參與華潤希望小鎮項目

2013年，本集團繼續參與母公司華潤集團捐建的希望小鎮項目，透過旗下食品業務營運華潤希望小鎮產業發展項目，在各希望小鎮進行統一管理和產業化運作，運用現代化生產經營知識，提高生產效益，推動當地發展可循環的生態農業，以增加農民收入、提高他們的生活素質。在回顧年度內，食品業務在華潤希望小鎮產業的幫扶工作包括：

1. 廣西百色華潤希望小鎮及周邊地區—發展百色萬畝亞熱帶果蔬種植業務及林下走地雞養殖，為當地農民提供逾千個就業崗位。
2. 河北西柏坡華潤希望小鎮—開展了南甸蛋雞養殖基地廠房建設工作，預計2014年投產。
3. 海南萬寧東山羊養殖項目—已成為海南省最具規模和最規範化的養殖重點基地之一，為當地農民帶來就業和增加收入，並獲得「海南省2013年菜籃子工程產品生產項目」榮譽。
4. 湖南韶山華潤希望小鎮—通過與業務夥伴合作，統一收購當地農戶自產五穀雜糧，幫助其解決農產品銷路問題，增加當地農民收入。

此外，本集團的飲品業務亦利用所從事行業的技術優勢，參與希望小鎮飲用水淨化工程的建設工作，其中已完成了河北西柏坡華潤希望小鎮的工程，福建古田華潤希望小鎮的飲用水淨化工程亦已到達最後階段，將於不久完成。

關於華潤希望小鎮

2008年起，華潤集團陸續在中國的貧困地區選址建設希望小鎮。通過統一規劃，就地改造、重建，徹底改變農民的居住環境，同時利用華潤集團的產業和資源優勢，幫助農民成立專業合作社，把華潤希望小鎮建設成為一個生態、有機、綠色、和當地自然環境保持和諧一致，具有農業發展活力、鮮明地方特色和民族特色的新農村。至今，華潤集團已建成廣西百色、河北西柏坡、湖南韶山、海南萬寧、福建古田華潤希望小鎮。北京密雲、貴州遵義、安徽金寨華潤希望小鎮正在規劃建設中。未來，華潤集團還將中國的貧困地區建設更多的希望小鎮。



福建古田華潤希望小鎮

教育文化

兒童是社會的未來棟樑，我們認為每個兒童均應享有接受教育的機會，以發揮他們的潛能，將來貢獻社會，故此，本集團視推動教育事業為企業社會責任的重要一環；此外，我們在推動文化藝術方面亦不遺餘力，希望能在提升大眾的精神生活質素方面作出貢獻。

勵行助學

我們的飲品業務自2007年開展「華潤怡寶百所圖書館計劃」。該計劃旨在為教育資源匱乏地區的中小學捐建圖書館，以「捐贈一本閑書，獲贈一瓶怡寶水」的方式，鼓勵市民捐贈閑置書籍予貧困地區學校，年內舉辦了近2,000場次圖書募集活動，累計募集圖書38萬餘冊。

此外，啤酒業務於去年4至5月在黑龍江與媒體合作展開「雪花啤酒圓夢行動」助學計劃，向40名貧困學生提供資助以完成他們的求學夢想，並成功加深了媒體及社會各界對貧困學生的關注。持續舉辦多年的旗艦活動「雪花啤酒勇闖天涯」，亦於去年6月高考和中考期間，在黑龍江50多個地區的考試場地為考生家長免費提供飲用水，以表達對他們的支持。

截至2013年底，我們已於全國15個省市捐建105所圖書館，捐贈圖書共約73萬冊。



文化藝術

本集團全力支持中國傳統建築文化的保育及傳承，旗下啤酒業務自2008年起與清華大學建築學院簽訂合作，並投入人民幣超過1,000萬元，共同推進「中國古代建築知識普及與傳承系列叢書」項目。直至2013年底，先後出版了5套共31冊古建築系列叢書，大大豐富了中國古建築的知識體系。2013年啤酒業務再與清華大學簽訂人民幣2,000萬元的合約，計劃在2013年至2017年間，出版古建築的圖解詞典及多套古建築地圖系列。

此外，本集團還成功舉辦了第5屆「雪花純生•中國古建築攝影大賽」，2013年的比賽共有多達120萬人參賽，並首次走出中國，遠赴莫斯科進行展出，宣揚中國民族文化。而與清華大學聯合拍攝的大型紀錄片《中國古建築》已在中央電視台在內的全國13個省、市電視台共計27個頻道播放，自播出以來引起了強烈迴響及社會對中國古建築保育的關注，有力推動中國古建築的普及與傳承。

本集團的零售業務在去年亦贊助了「香港國際青少年繪畫比賽」。旨在鼓勵青少年和兒童發掘他們的藝術潛能及創意，推動香港與國際間的藝術文化交流。所有得獎作品，由去年11月至12期間免費於「太平洋咖啡Pacific Coffee」在香港的旗艦店Pacific Coffee Emporium首度公開展出。太平洋咖啡更以比賽的得獎作品製成精美坐台月曆，並於12月份作慈善義賣，每賣出1個月曆，太平洋咖啡便捐出HK\$10予「青少年兒童畫家培育基金」，鼓勵青少年藝術發展。

「香港國際青少年繪畫比賽」是香港首個國際大型畫壇盛事，亦是亞洲首個國際性現場繪畫比賽。

「雪花純生•中國古建築攝影大賽」已成為中國規模最大的古建築攝影比賽。



員工關係

員工是華創最寶貴的資產，亦是推動業務成功發展的重要關鍵。故此我們除了參考市場薪酬水平及員工個人表現，定期檢討員工薪酬和福利，以維持我們在人力市場上的競爭力外，我們亦致力為員工提供理想和安全的工作環境，以及培訓和發展的機會，鼓勵他們發揮潛能，並且重視員工溝通，主動關心員工，以吸引及挽留優秀人才，與企業一起成長。

職業安全

我們按照各項業務不同的經營環境，制定內部的職業健康安全指引和政策，並透過完善的安全生產管理制度及各種安全培訓，保障員工的職業安全。例如食品業務在2013年對所有下屬利潤中心的EHS管理體系運行情況進行內部審核，將考評結果應用於各利潤中心的業績評估，有效地推動EHS管理工作及責任考核；啤酒業務在去年亦進行各類應急演練356次，共有9,193人次參與演練。

培訓發展

為了培養和挽留優秀人才，持續提升本集團的競爭力，我們致力提供培訓及發展機會，協助員工的事業發展。2013年，本集團為各級員工提供多項培訓課程，其中包括精益管理培訓，受訓各級學員合共3萬多人，以建立我們的精益管理團隊；零售業務的「華潤萬家學院」繼續讓員工在職業發展的不同階段和崗位上，獲得全面的學習機會；啤酒業務積極為員工提供學習及訓練的機會，員工培訓覆蓋率達百分之百。

我們的管理層與受訓學員於一精益管理訓練班的畢業儀式上合照。



「太平洋咖啡Pacific Coffee」的咖啡學院在2013年12月於北京舉行揭幕儀式。



員工溝通與關愛

我們各個業務建立了多種渠道，例如員工敬業度和滿意度調查等，加強與員工的溝通和交流，並透過完善的意見徵集制度、管理高層與員工的交流活動等，定期徵集員工建議，例如啤酒業務更對建議的採納情況進行通報和嘉獎等方法，吸引員工參與企業的日常管理活動。

此外，我們十分關注員工的身心健康，各個業務除了定期為員工提供健康檢查外，亦透過舉辦各類活動，包括運動會、興趣班及聯歡等，協助員工取得工作及生活平衡，促進員工之間的溝通。我們亦舉辦各種關愛員工的活動，例如去年八月，飲品業務舉辦了「感動怡寶－尋找你我身邊最可愛的人」等一系列關懷基層員工的主題活動，透過走訪20多個城市，採訪基層員工百餘人，發佈他們的點滴故事，提高員工士氣和對公司的歸屬感。

員工援助項目統計

援助項目	2011年		2012年		2013年	
	人次／戶	金額(萬港元)	人次／戶	金額(萬港元)	人次／戶	金額(萬港元)
援助困難員工	1,103人次	102	1,211人次	252	1,222人次	178
探訪慰問困難員工家庭	714戶	43	736戶	57	834戶	160
資助困難員工子女入學	209人次	28	286人次	33	247人次	34
援助患病員工	1,095人次	255	1,201人次	247	1,080人次	396

啤酒業務為員工舉辦運動會
等多種公餘活動。



我們的各個業務亦成立員工互助基金會，探訪和幫助有困難或患病的員工，建立團結互助的企業文化。

展望

展望2014年，我們將會持續改善企業社會責任的管理機制，加強本集團社會責任實施的規範和計劃，逐步優化社會責任指標體系，使企業的社會責任理念與日常經營更好地融合。此外，本集團亦將會繼續致力就我們履行的社會責任工作，積極與持份者進行溝通，並進一步豐富和改善社會責任報告的內容。

未來，華創將會致力為消費者提供更高質素的產品和服務，為社會的可持續發展作出更多貢獻。我們亦將繼續為員工改善工作環境和提供發展機會，並努力創造更高的股東價值。



關鍵績效表

關鍵績效指標	2011年	2012年	2013年
員工權益保護			
僱員總人數(不包括聯營公司)	200,000	211,000	217,000
新增就業人數	29,000	11,000	6,000
僱員合約簽訂率*	100%	100%	100%
社會保險／公積金／強制性公積金覆蓋率*	100%	100%	100%
女性高層管理者比例	16%	17%	18%
殘疾人士僱傭人數	507	898	1,264
員工培訓覆蓋率	80%	96%	99%
人均培訓投入(港元)	292	308	357
人均培訓時間(小時)	71	17	26
安全生產			
工傷事故發生次數	1,140	1,236	1,164
員工事故死亡人數	1	2	0
體檢覆蓋率*	53%	60%	66%
職業病發生次數	0	0	0
安全生產投入(港元)	116,310,000	119,780,000	105,270,000
安全培訓覆蓋率	98%	96%	99%
安全應急演練次數	3,323	6,275	8,265
其他指標			
慈善捐款(港元)	15,000,000	10,000,000	8,000,000
客戶投訴反饋處理數佔投訴數比重	100%	100%	100%
責任採購比率**	98%	98%	99%

* 以全職員工計算

** 責任採購一意指本集團採購時有就一項或多項社會責任範疇(例如產品質量安全、綠色環保、員工權益、防止商業賄賂等)的有關條款納入採購合約內。



意見回饋

我們非常重視與各持份者的溝通，如欲對我們在企業可持續發展戰略、企業社會責任的實踐或社會責任報告的內容方面提供意見，歡迎電郵至info@cre.com.hk。

本報告編制小組

組長：

陳朗(華創總部)

副組長：

劉岫軍(華創總部)

黃美玲(華創總部)

組員：

李茵(華創總部)

梁偉強(華創總部)

涂軍(華創總部)

劉玉琴(華創總部)

黃寶佩(華創總部)

丁歡歡(華創總部)

姜 艷(華潤萬家有限公司)

馬少君(華潤萬家有限公司)

花宜玖(華潤雪花啤酒(中國)有限公司)

姜宇(華潤雪花啤酒(中國)有限公司)

熊浪(華潤五豐有限公司)

陳麗同(華潤五豐有限公司)

王嘉琪(華潤五豐有限公司)

王成偉(華潤怡寶飲料(控股)有限公司)

向君(華潤怡寶飲料(控股)有限公司)

宋蓓(華潤怡寶飲料(控股)有限公司)

郭慶斌(華潤怡寶飲料(控股)有限公司)





www.cre.com.hk

香港灣仔港灣道26號

華潤大廈39樓

電話： 852-2827-1028

傳真： 852-2598-8453

網址： www.cre.com.hk

電郵： info@cre.com.hk