



扫描二维码
浏览电子版报告



华润（集团）有限公司
社会责任报告
2018

华润 80 再出发

华润（集团）有限公司

2018 年度社会责任报告



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>



华润 80 再出发

2018 年，满怀对历史的敬意和对未来的憧憬，我们以多种形式重温华润 80 年充满光荣与梦想的奋斗历程，致敬改革开放 40 年来中国人民创造的奇迹。令人欣慰的是，42 万华润人用奋斗的身影和拼搏的汗水为华润 80 年写下壮美的诗篇，为华润 80 年送上了弥足珍贵的生日礼物。80 年的历史诚然辉煌，但我们也应该清醒地认识到，成绩只能代表过去，绝不能固步自封、因循守旧。在为百年华润而奋斗的征途上，还有许多挑战在等待着我们，严峻的形势容不得我们有丝毫的松懈。面向未来，我们要有一切归零再出发的勇气和决心。我们应该拥有 80 岁华润应有的气质，既是成熟而睿智的，又是年轻而自信的；既是充满从容和定力的，也是勇立潮头敢为、善为、能为的。我们的眼光要足够深远，不负 80 年岁月所积淀的智慧和坚毅；我们的脚步要足够坚实，不负新时代赋予我们的机遇和磨砺。



企业社会责任的实践行动在华润的各个领域发生着，从能源到民生，从乡村到到湾区。我们将在报告中为读者提供最真切的视角，请开启微信扫一扫，扫描责任故事章节首页的二维码，VR 技术将为您开启全景视觉效果下的履责之旅。



目录

走进 华润

- 4 傅博士观点
- 6 华润小档案
- 8 品牌树
- 10 华润在 2018

责任管理： 责任源于使命， 责任引领未来

- 100 理念与目标
- 100 社会责任模型
- 101 重要社会责任议题识别与管理
- 102 战略
- 103 组织
- 104 制度
- 106 文化
- 107 责任沟通

附录

- 109 关于本报告
- 110 2016-2018 年关键绩效指标
- 111 指标索引
- 113 报告评级
- 114 意见反馈



STORY 1

- 12 大湾区发展的
华润蓝图



STORY 2

- 14 PCC 创业培训计划
让香港邻家青年
“冲”出梦想



STORY 3

- 16 无锡华润燃气
阳光掌心为您奉上
冬日里的一抹暖阳



STORY 4

- 18 华润常熟电厂
世界上没有真正的垃圾
只有放错地方的资源



STORY 5

- 20 华润医药商业
居家养老
更贴近百姓的健康服务



STORY 6

- 22 米兰花
40 间客房的
远大梦想

- 24 价值华润
再出发

- 26 完善公司治理，
助力高效决策
- 28 坚守诚信合规，
加强反腐倡廉
- 30 推动高质量发展，
为股东创造价值
- 32 推动区域战略，
服务国家发展大局
- 34 我们的承诺

- 36 人本华润
再出发

- 38 科学用工，
保障员工合法权益
- 40 完善培训体系，
搭建职业发展通道
- 43 全方位关爱员工，
打造幸福华润
- 46 我们的承诺

- 48 满意华润
再出发

- 50 提供优质产品服务，
让消费者更满意
- 52 维护消费者权益，
让消费者更放心
- 54 提升客户满意度，
让消费者更信赖
- 56 坚持创新发展，
让消费者更惊喜
- 59 我们的承诺

- 60 绿色华润
再出发

- 62 绿色管理，
建立长效机制
- 65 绿色经营，
建设环境友好型企业
- 69 绿色办公，
营造低碳环保氛围
- 71 我们的承诺

- 72 共赢华润
再出发

- 74 开展战略合作，
构建良好商业生态
- 76 促进公平竞争，
开展公平贸易
- 77 推动供应链履责，
促进行业发展
- 80 增进媒体关系，
加强信息披露
- 84 我们的承诺

- 86 和谐华润
再出发

- 88 支持政府施政，
维护国家发展大局
- 90 打造慈善公益平台，
助力脱贫攻坚
- 94 强化安全生产管理，
保障生命健康安全
- 96 组织志愿者活动，
让公益人人可为
- 97 开展社区共建，
构建和谐社区关系
- 98 我们的承诺

傅博士观点



傅育宁博士
华润集团董事长

华润 80 再出发

晴日暖风，绿荫幽幽，我们又重逢在仲夏时节，很高兴有机会又一次和大家分享关于企业社会责任的收获与感悟。回望已经过去的 2018 年，于世界、于国家都是不平凡的一年，对华润人来说更是如此。这一年，满怀对历史的敬意和对未来的憧憬，我们以多种形式重温华润 80 年充满光荣与梦想的奋斗历程，致敬改革开放 40 年来中国人民创造的奇迹。令人欣慰的是，42 万华润人用奋斗的身影和拼搏的汗水为华润 80 年写下壮美的诗篇，为华润 80 年送上了弥足珍贵的生日礼物。我们没有辜负这个时代，没有辜负这个充满意义的年份。面对错综复杂的宏观环境和转型升级的挑战，华润整体业绩继续保持稳健发展的势头，主要经营指标再创历史新高，为国家稳增长作出了新的贡献。华润被确定为国有资本投资公司试点，企业的品牌认知度、美誉度不断提升，影响力进一步增强，为全面完

成“十三五”战略目标和未来的长远发展奠定了坚实的基础。

通过纪念华润 80 年，我们全面梳理总结了华润救亡图存、振衰复兴的家国史，与香港守望相助、共同成长的情义史，探索商业文明、不断转型变革的创业史，立心铸魂、守正出新的精神传承史。我们自豪地发现市场化程度高已成为华润最鲜明的特征，企业家精神是华润经理人最突出的表现。我们坚定地明确，华润未来要始终坚持在传承红色基因中锻造企业生命力，始终坚持在紧扣时代脉搏中推动企业成长壮大，始终坚持在探索市场化机制中深化改革创新，始终坚持在满足人民美好生活中实现企业价值；华润要努力成为国家战略的担当者，改革开放的实干者，创新转型的引领者，美好生活的创造者。这就是华润作为一个有担当、有梦想、有情怀的企业，对社会责任最清醒的认识、最深刻的理解。

过去的一年，也是华润践行社会责任硕果累累的一年。社会责任管理已成为华润体现核心竞争力的重要维度。2018 年华润集团在中国 300 强企业社会责任发展指数百强排名中，继续蝉联中国企业 300 强总榜单第 1 位，国企 100 强第 1 位；集团发布的社会责任报告再次获五星级评价；集团还荣获了中国最高规格的慈善奖项——“中华慈善奖”。华润持之以恒强化履责能力、提升履责水平，得到了社会各界的高度认可和赞许。

在完善公司治理方面，我们积极探索建立中国特色现代国有企业制度，进一步完善公司治理制度体系，建立董事会授权决策机制，有效保障了集团决策效率，实现了公司治理体系的规范、科学、高效运作。

在全面加强风险防范方面，我们认真分析研判宏观经济形势，深入评估宏观经济形势变化，特别是中美贸易摩擦给企业经营带来的风险和隐患，及时做好有效应对预案。我们从集团和业务单元两个层面稳步推进降杠杆工作，深化资金集中管理，积极统筹各业务单元的资金安排，持续提升直接融资特别是股权融资比重，加快处置低效无效资产以增加财务资源，降低外部债务融资需求；鼓励产业基金等创新投融资方式，减少自有资金投入，不断推动增长方式的转变。

在加强污染防治方面，集团大力推动华润电力和华润水泥通过新技术应用、清洁能源开发，有效降低污染物排放，实现节能降耗，“三废”排放全部优于国家标准；大力开展环保技术研发和成果转化利用，实现

绿色经营。在废弃物协同处置方面，华润电力、华润水泥研发了城市废弃物处置技术，在江苏、广东等区域协同处置市政污泥、城乡生活垃圾和工业危险废弃物，有效解决了固体废弃物处置占用土地和二次污染的难题。集团还通过产业基金积极参股环保服务企业，入股国环基金，将业务延伸至噪声控制、市政污泥处理、医废处理、工业废水处理及危废处置等领域，拓展集团生态环保产业的发展。

在落实乡村振兴战略方面，华润按照中央和国资委关于打赢脱贫攻坚战决策部署，不断加大力度，充分发挥华润多元化经营的资源和产业优势，打出了一套华润在扶贫领域的“组合拳”。华润定点帮扶海原县，创新了“基础母牛银行”模式，为助力海原打赢脱贫攻坚战贡献了华润智慧；华润在全国捐建的希望小镇已达 12 个，直接受惠农户超过 1 万人，辐射带动了希望小镇周边 10 万余人脱贫致富奔小康。

在落实国家发展战略方面，华润集团在统筹推进雄安新区建设计划的同时，继续通过“好产品、好渠道”，获取核心资源，加快海外拓展，实现了与全球最大橄榄油出口公司 Sovena 的合作、收购了英国 Dudgeon 离岸风电场、推动了澳洲领先医疗服务公司 GC 在中国的落地、完成了对阿露玛咖啡公司的股权收购……获取了一批优质海外项目。

最让全体华润人感到无比骄傲自豪、深受感动鼓舞的，莫过于我们收到了习近平总书记对华润 80 年的祝贺。总书记的回信立意高远、饱含深意、富有战略价值和历史智慧，关系着华润的工作全局，为新时代华润发展指明了前进方向、注入了强大动力。我们要深刻理解华润作为在港中资企业、民生企业和央企的特殊地位和重大责任，牢记总书记的嘱托和期望，为建设具有全球竞争力的世界一流企业而努力奋斗，为中华民族伟大复兴作出新的更大贡献。

当前，粤港澳大湾区凝聚了中央寄予的厚望、举国关注的目光。大湾区作为新时代深化改革开放的试验田，是中国走向世界、推动“一带一路”建设的重要平台和跳板，也是中国高质量发展的示范区。经过 80 年的耕耘，粤港澳大湾区已成为华润核心资产所在地、营收和利润最大来源地。华润集团当仁不让将积极推动大湾区战略作为履行央企社会责任的重要平台。2018 年 11 月，集团在 80 周年纪念酒会上发布了《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》，与广东省和大湾区 9 个城市的领导就推动大湾区建设进行了工作对接。集

团成立了粤港澳大湾区专项工作领导小组、办公室及秘书处，统筹规划、全面推动各项业务在大湾区内的布局和落地，全面提升集团在大湾区内的发展质量和市场地位，引领行业发展。华润集团在大湾区的产业发展，将遵循“能统筹，会引进，善合作”的策略，发挥各业务单元自身优势，统筹各城市特点及地方政府实际需要，实行“一城一策”。我们将通过重塑香港业务，着眼解决香港痛点问题，重点加大环保、康养、医疗、地产业务的投资力度；通过建立两地融合生态圈，支持并帮助香港青年在大湾区创业安居，努力解决目前香港青年就业不足、发展空间受限的问题。我们还将聚焦高新科技产业，围绕生物医药以及信息产业，培育高新技术产业；借助香港的科研能力，促进香港的研发成果产业化；借助香港国际化优势，获取海外优质科研资源。争取到 2025 年，使大湾区成为集团规模扩张的增长极、利润贡献的动力区、新增就业的主渠道。

亲爱的朋友们，回望历史，我们取得的成绩诚然是卓著的，但我们也应该清醒地认识到，成绩只能代表过去，绝不能固步自封、因循守旧。在为百年华润而奋斗的征途上，还有许多挑战在等待着我们，严峻的形势容不得我们有丝毫的松懈。2019 年，是国家全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年，全体华润人要凝心聚力、上下同欲、攻坚克难，着力培育具有全球竞争力的世界一流企业，努力成为国家战略的担当者、改革开放的实干者、创新转型的引领者，以优异的成绩迎接新中国 70 华诞！



华润小档案

企业性质



国务院国资委直接监管的国有重点骨干企业之一



与大众生活息息相关的多元化企业集团



成立于 1938 年

规模实力



位列《财富》世界 500 强第 86 位



直属企业中有 7 家在港上市，其中华润置地位列香港恒生指数成份股



集团总资产 14,394 亿元人民币

行业地位

华润啤酒



啤酒总销量自 2006 年起连续多年位居中国市场第一；旗舰品牌雪花 snow 自 2008 年起成为全球销量最高的啤酒品牌；在中国经营 78 家啤酒厂；

华润怡宝



国内最早专业化生产包装饮用水的企业之一；包装饮用水产量及市场占有率在全国同类产品中排名第二；

华润电力



中国效率最高、效益最好的综合型能源公司之一；连续第 12 年入选普氏能源资讯全球能源企业 250 强和《福布斯》全球上市公司 2000 强；

华润置地



中国内地最具实力的综合型城市开发运营商之一；进入境内外 71 个城市；香港恒生指数成份股；

华润水泥



水泥、混凝土产能位居全国前列，华南区最大及最具竞争力的水泥、熟料及混凝土生产商；

华润燃气



中国最大的城市燃气运营商，业务遍及全国 25 个省市自治区直辖市，拥有 244 个燃气项目公司，服务用户 3400 万户；

华润医药



中国领先医药制造商和医药产品分销商，中国拥有全面医药产品组合的医药制造商之一，中国第一大非处方药制造商；

华润金融



包括 7 家金融机构和类金融机构，业务范围覆盖银行、信托、资产管理、融资租赁、保险经纪、公募基金、股权投资等领域；

华润万家



规模位居中国零售企业前列；连续多年位列“中国快速消费品连锁百强”名单榜首；

华润健康



中国最大的医疗健康集团之一，旗下拥有 117 家医疗机构，实际开放床位数超过 15,000 张；华润医疗控股有限公司 (1515.HK) 的第一大股东；

华润化学材料



聚酯瓶片年总产能 160 万吨，产能目前位居全国第三、全球第五；

华润微电子

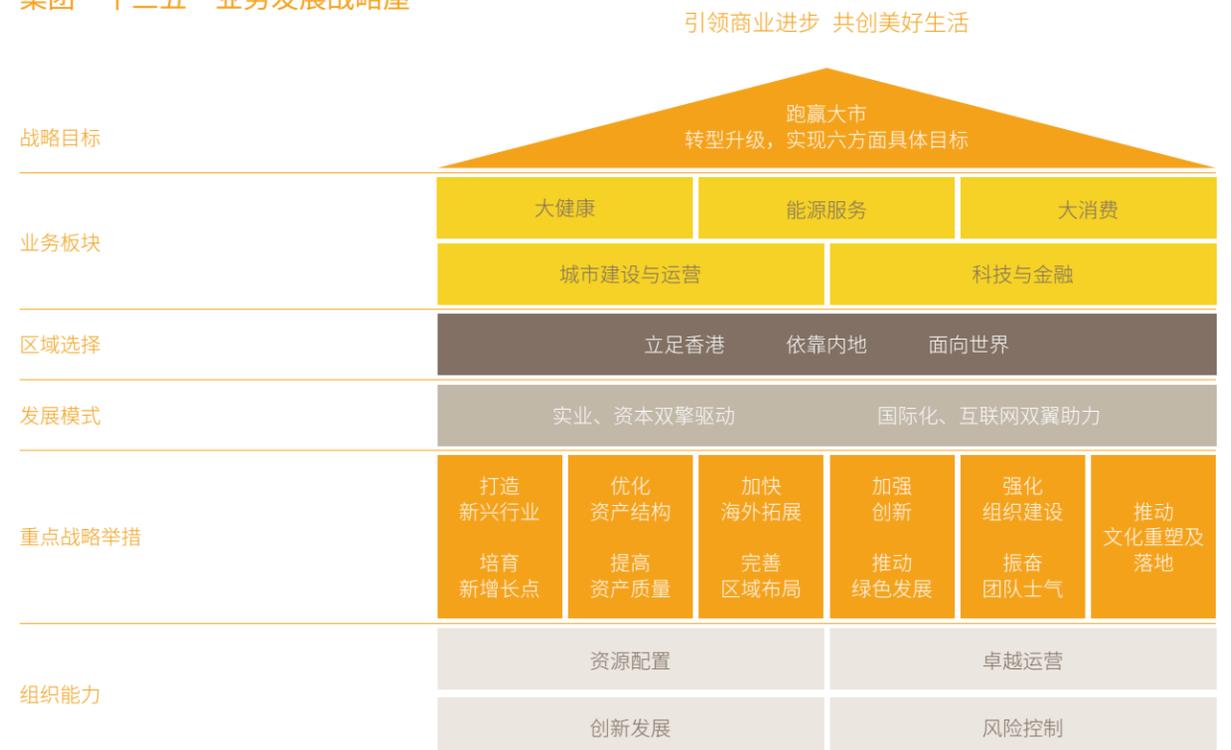


中国本土具有重要影响力的综合性微电子企业之一，业务包括集成电路设计、掩模制造、晶圆制造、封装测试及分立器件。

文化理念



集团“十三五”业务发展战略屋



品牌树



大消费 大健康 城市建设与运营 能源服务 科技与金融



华润在 2018

十大事件

- 华润庆祝成立八十周年
- 华润集团正式发布《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》
- 华润档案馆落成
- 华润深圳湾综合体全面落成
- 华润集团位列 2018 年《财富》世界 500 强第 86 位

- 华润集团入选中宣部“改革开放 40 周年百强企业”
- 华润啤酒与喜力集团正式签署合作协议
- 华润医药与江西省国资委实现战略合作，参与重组江中集团
- 华润水泥为港珠澳大桥设计并提供高性能海工水泥
- 华润集团与腾讯公司签署战略合作协议

经营绩效



责编：喻丰 撰稿：宋贵斌、喻丰、甄璐瑶、江家岱、郭润崧、彭岑

荣誉奖项

1.	华润集团社会责任发展指数蝉联中国 300 强企业第一（国企 100 强、民企 100 强、外企 100 强），并荣获“责任十年·国企十佳”奖	中国社科院《企业社会责任蓝皮书（2018）》
2.	华润集团获评年度扶贫奖	2018 人民企业社会责任高峰论坛（人民日报社主办）
3.	华润集团荣获第十届“中华慈善奖”	国家民政部
4.	华润集团获评“十大责任国企”，华润希望小镇获评“十大公益项目”，海原定点扶贫的“华润模式”获评“优秀精准扶贫案例”，三项荣誉均入选《中国企业社会责任年鉴（2017）》	中国社会责任百人论坛（中国社科院企业社会责任研究中心指导）
5.	华润希望小镇获评年度精准扶贫奖	2018 企业社会责任荣誉盛典（南方出版传媒股份有限公司与《新周刊》主办）
6.	华润集团“海原定点扶贫的‘华润模式’”入选国务院扶贫办首部中国企业精准扶贫优秀案例，且排名第一	国务院扶贫办、中国社科院
7.	华润集团 2017 年度社会责任报告获五星级评价	中国企业社会责任报告评级专家委员会
8.	华润集团被评为 2018 年度中央企业信息报送工作优秀单位	国务院国资委
9.	华润集团五家单位分别获得全国五一劳动奖和全国工人先锋号荣誉	中华全国总工会
10.	华润集团获得香港义工联盟“2019 杰出义工嘉许”银奖	香港义工联盟
11.	华润集团荣获“香港绿色企业大奖 2018”最高级别奖项，获颁“企业绿色管治奖”大奖、“超卓环保安全健康奖”白金奖和“优越环保管理奖”金奖，并被评为“杰出连续获奖机构（8 年或以上）”。华润电力、水泥、燃气、三九和物业等企业还分别荣获 2 项白金奖和 4 项金奖。	香港环保促进会



STORY

1



大湾区发展的 华润蓝图

李浩然

华润集团粤港澳大湾区
办公室主任

“过去从内地到内地，不会考虑经香港。有了大湾区思路，更多路径就出现了。这非常有趣。”交通路径选择上的大湾区思维，从微观处映射出粤港澳大湾区启航之后给这片南中国热土带来的巨变。大湾区不仅是地理和区域经济的概念，更是一个要素与资源融合碰撞、颠覆重构的过程。随着大湾区建设的渐次铺开，这种深层思维的变化已经在悄然发生。

大湾区发展的

价值华润·再出发

华润蓝图

STORY 1



李浩然

华润集团粤港澳大湾区
办公室主任

2019年年初，李浩然履新华润集团粤港澳大湾区办公室主任。之后的几个月，他跑遍了整个大湾区。因为熟悉区域内各城市的高铁站，李浩然常常掐着点儿赶15分钟甚至10分钟内的高铁班次。有一次他要从珠海去惠州小径湾，常规路线是走虎门大桥。为了避免虎门大桥的拥堵，李浩然尝试走港珠澳大桥到香港，坐车到西九龙再乘高铁到惠州，居然更快一些。

“过去从内地到内地，不会考虑经香港。有了大湾区思路，更多路径就出现了。这非常有趣。”交通路径选择上的大湾区思维，从微观处映射出粤港澳大湾区启航之后给这片南中国热土带来的巨变。大湾区不仅是地理和区域经济的概念，更是一个要素与资源融合碰撞、颠覆重构的过程。随着大湾区建设的渐次铺开，这种深层思维的变化已经在悄然发生。

李浩然生长于香港、求学于北京、挂职副县长于贵州息烽、工作于大湾区的独特经历，也让人联想到华润集团作为一家发端于香港、壮大于大湾区、布局于全国的大型国企，如今又以自身对大湾区的透彻了解和深厚根基，走在大湾区战略实践最前沿的特殊历程。80年与大湾区同呼吸、共成长的历史，锻造了华润独一无二的湾区基因和家国情怀，让华润责无旁贷地积极投身于大湾区发展的角色，以企业的市场探索拉动政策层面的改革开放，成为大湾区战略实践中的“急先锋”。

早在国家刚提出建设粤港澳大湾区时，华润集团就快速反应，开始探讨自身产业优势与大湾区的对接。各业务线积极盘整资源，制定大湾区战略。集团层面成立了大湾区工作领导小组，傅育宁董事长带领管理层到大湾区各城市深入考察，筹划将华润各业务线的大湾区战略与当地资源禀赋相结合。同时成立华润集团粤港澳大湾区办公室，对外引领、推动各界进入大湾区发展，对内做组织者、协调者，协同各个部门发展大湾区业务。

2019年2月粤港澳大湾区规划纲要一出台，华润集团也随之正式推出了《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》，对融入湾区建设、推动华润高质量发展进行全面布局。华润化学材料、华润啤酒及华润医药商业的总部将要或已经搬入湾区。目前，《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》正在制定2.0版，将1.0版的产业规划进一步落实为大湾区各城市的具体项目清单。

华润绘制的大湾区蓝图秉承三项原则：国家有要求、华润有能力、市场有需要。大湾区规划纲要要求建设宜居宜业宜游的优质生活圈，而华润的主场恰恰就是民生领域，从居住、养老到食品、医疗，找准大湾区痛点问题，结合华润的产业线，人民美好生活的解决方案就应运而生了。

借助落实规划中关于美丽城镇建设的思路，华润发挥自身在城市综合开发与运营中的优势，集中建设配套民生工程，如教育、医疗和养老机构，产业园、科创中心和文体设施等。居住方面，华润将重点发展包括产业地产、教育地产、文体地产、养老地产、

长租公寓在内的专业地产。养老方面，华润的康养小镇已在杭州试验成功，且具备在湾区内复制的条件，首选会在深圳、中山、珠海落地。未来政策障碍消除后，香港居民可以选择在内地以更好的居住条件实现老有所养。食品方面，通过华润的国际分销业务带动大湾区内消费升级，建设绿色、有机、安全的农副产品和绿色食品产业加工集聚基地。

医疗方面，华润有意寻求与香港大学医学院合作，在大湾区建立惠及医生、医药研究机构、医学教育等环节的产学研平台，致力于医疗人才的储备和培养。在目前拥有妇儿、骨科、脑外科等专科医院的基础上，华润还将建设更多专科医院以满足区域需求，另外还会在香港开设一家中医医院。教育也是大湾区的痛点之一，华润期望能够将香港的优质教育资源引入大湾区，服务于湾区家庭，同时还在考虑把北京的优质教育资源引入香港，服务于香港新移民。

大湾区规划纲要要求加快打造粤港澳大湾区绿色空间，华润旗下几个产业板块的创新环保技术在大湾区有了更多发展机会。华润电力以及华润水泥将城市生活垃圾和污泥进行协同处置的技术已成熟应用，可以复制到香港和湾区其他城市。城市海绵水泥技术能涵养城市水源，助力海绵城市建设。华润环保水务公司则可以利用创新技术将城市污水转化为清洁可用的水资源。

建立全球科技创新高地和新兴产业重要策源地，是粤港澳大湾区承载的重要使命。华润的科技创新该怎么做？近期华润一连串紧锣密鼓的动作给出了答案：在深圳建立软件研究中心，联手香港大学联合开设商学院，与香港大学、香港科技大学、以色列理工、英国帝国理工合作设立科技创新研究院和产学研合作平台，此外还要在深圳建立新材料研究院，在珠海横琴建立中药研究院，在香港建立半导体研究院。在全球范围内配置世界级资源，依靠科研平台聚集国际化科研人才和研究成果，结合华润丰富的产业线，完成科研成果的转化和应用，支持华润高质量发展，这就是华润的科技创新逻辑。

在华润的大湾区战略白皮书中，重塑香港业务也是重点之一。事实上华润更早之前就提出重塑香港业务，但香港市场比较成熟，就香港一地谈重塑香港业务实际上很难。大湾区规划亮相后，将香港业务放在大湾区范畴内考量，思路立即拓宽了。以香港的就业痛点为例，如果没有大湾区，只会想如何在香港本地解决就业，而不会想到将香港青年带进大湾区的人才池。将香港所长、湾区所需，以及以香港为枢纽吸收到的全球优质资源带到大湾区，这是华润重塑香港业务的一种新尝试。

既要惠商也要惠民、惠青，既寻求商业创新，还要承担两地制度桥梁的角色，探索大湾区以制度红利促进经济增长之路的同时又要提升自身内部管理、机制和发展质量……华润集团这位“急先锋”，正在上下求索，迎接澎湃的大湾区时代。



小故事背后的大责任

2018年，华润自上而下以深化供给侧结构性改革为主线，加快业务转型升级，持续参与粤港澳大湾区、雄安新区等国家战略，助力“一带一路”，有效践行了“转型创新，质量发展”的年度主题。尤其是随着国务院《粤港澳大湾区发展规划纲要》的正式印发，华润进一步加快了参与大湾区建设的步伐。大湾区的发展为华润提供了难得的机遇，目前，华润对大湾区发展的战略定位和规划思路，得到了香港特区政府、中联办以及三地工商界领袖的高度肯定。未来，华润将积极参与新一轮改革开放，充分释放华润在资本运营、资源整合、民生领域发展等方面的优势，致力于把大湾区打造成为带动集团质量发展的增长极和利润贡献的动力区，促进香港内地共同高质量发展。

资产总额	亿元
2018	14,394
2017	12,159.23
2016	11,000.44

营业收入	亿元
2018	6,084.60
2017	5,554.50
2016	5,034.08

利润总额	亿元
2018	661.20
2017	648.54
2016	483.38

净利润	亿元
2018	451.10
2017	384.63
2016	337.82

利税总额	亿元
2018	947.40
2017	910.23
2016	754.30

应交税金总额	亿元
2018	749.00
2017	555.51
2016	547.96

PCC 创业培训计划

人本华润·再出发

让香港邻家青年“冲”出梦想



作为大湾区最早推出的扶持香港青年人创业的项目，正是要帮助香港年轻一代勇于迈出第一步。而那些青年人，就在窗外的人潮中。

香港社会经济结构稳定、商业成本较高，同时金融、法律等精英行业之外的青年人成长空间有限。尽管与大湾区其他城市同属岭南文化圈，但普通市民对大湾区的认知还很表面，并未感受到国家蓬勃发展的成果与他们之间有多少联系。因此，作为国家战略的大湾区建设特别强调要“发展、共荣、利民、惠青”，为香港青年北上发展提供广阔天地。

80年来与香港守望相助、共同成长的华润，对香港社会痛点有深刻的理解。华润集团董事长傅育宁指出，“惠港”和“惠商”较易做到，“惠青”即解决港澳普通年轻人上升通道不足的问题，则困难得多，更需要驻港澳国企和各界共同努力。

对香港青年而言，去深圳甚至大湾区其他城市创业、工作和生活，需要突破认知局限和心理瓶颈。华润旗下的太平洋咖啡诞生于香港，咖啡店投资和运营门槛适中、与日常生活更为接近，自然就成了华润助力香港青年北上创业的首选载体。Jonathan表示：“太平洋咖啡是香港品牌，27年来伴

随年轻一代长大。跟着太平洋咖啡到内地开创业，其中的安全感和信任度，其他品牌无法相比。”

2018 年秋，华润向港专提出了创业培训计划的合作意向。1957 年创立的港专一直专注于职业教育，60 多年来协助无数香港人增值自强。“建立大湾区是重要国策，不过普通香港人还不太清楚该如何参与其中，更何况没有社会经验的年轻人。”港专协理副校长李慧慈说，“华润愿意将自身商业网络分享出来，这绝对是难得的机遇，我们非常希望推动香港青年积极参与，去亲身体验。”

2019 年 3 月 8 日，“冲”出梦想——太平洋咖啡 x 港专 @ 大湾区首个创业培训计划”的签署和启动仪式在香港和北京同步举行，该项目意在为香港青年提供培训和实习机会，为有潜质的年轻人提供创业投资，帮助他们在大湾区积累商业经验。傅育宁董事长表示，华润希望通过这个项目促进两地青年融合，让粤港两地青年去切身感受国家蓬勃发展的时代脉搏，实现社会价值和经济价值的结合，并采用市场化方式，让这个两地青年融合的项目可以持续、稳定地开展下去。

创业培训计划涵盖培训、实习和创业三个阶段。在培训期，港专和太平洋

咖啡将为入选的潜力学员提供全方位的运营和管理培训。到了实习期，学员将会获得与香港生活水平相当的生活补贴和实习工资，在大湾区内的太平洋咖啡门店接受导师指导，实地学习咖啡店运营管理涉及到的各项事宜。在创业期，学员以个人或组队方式提出商业计划，参加创业比赛。评委会筛选出具备可行性的优质项目，由华润引入的投资基金进行投资，并给予学员从开店选址到店铺运营的全方位协助。其他学员则可选择在太平洋咖啡各门店就职。

咖啡将为入选的潜力学员提供全方位的运营和管理培训。到了实习期，学员将会获得与香港生活水平相当的生活补贴和实习工资，在大湾区内的太平洋咖啡门店接受导师指导，实地学习咖啡店运营管理涉及到的各项事宜。在创业期，学员以个人或组队方式提出商业计划，参加创业比赛。评委会筛选出具备可行性的优质项目，由华润引入的投资基金进行投资，并给予学员从开店选址到店铺运营的全方位协助。其他学员则可选择在太平洋咖啡各门店就职。

事实上，这个项目的确提供了一个非常好的契机，让香港的年轻人有机会亲身体验国家的繁荣和成就，而不是仅凭网上的二手信息猜测内地的情况。这将帮助香港青年成为真正理解国家战略、认同国家发展、参与国家建设乃至未来参政议政的生力军。

华润作为雇主的品牌形象也将在这一计划中受益。华润是大湾区最大的企业，助力香港青年拓展发展空间的同时，自身的知名度和影响力也将随之进一步扩大。因此，华润在项目中投入了强大的商业资源。

在协助创业者开门店及后续运营方面，太平洋咖啡中国区特许经营部总监胡清泉很有经验。这一次的创业培训计划中，他将根据创业青年的特点将流程细化和定制化，如安排辅导人员帮助创业青年尽快适应大湾区生活，在交通枢纽、医院等特殊渠道加盟上对创业青年有所倾斜等。“以我们 27 年的全方位经验带他们上路、培养他们独立，让创业青年在计划中练就一身本领，这是创业培训计划成果的最佳体现。”胡清泉说。

在太平洋咖啡副董事长李海涛的设想中，这一计划不只是单一地帮助创业者开门店。大湾区是中国最年轻、最有活力的区域，会不断出现全新的商业模式。李海涛近期致力于梳理太平洋咖啡在充分竞争的市场上形成的商业思维和商业洞察，希望将商业最根本、最深层的积累分享给创业青年。他还希望太平洋咖啡能够给出系统解决方案，在门店设置、供应链和运营管理等方面，给创业青年的未来发展提供全方位的服务。李海涛说，“共同把握不确定性，和青年人一起培育大湾区的未来生态，这是太平洋咖啡的梦想。”



小故事背后的大责任

“‘冲’出梦想-太平洋咖啡创业培训计划”是华润在大湾区落地的第一个项目，也是华润针对香港青年人才工作开展的一次有益尝试。一直以来，华润高度重视人才发展尤其是香港青年人才工作，通过积极招收港籍应届毕业生及赴香港高校就读的内地毕业生、组织面向香港大学生的暑期实习活动、举办香港及内地高校交流会等方式，吸引港籍优秀人才，促进两地青年交流融合，进而解决香港社会“痛点”问题。未来，华润将更有效地履行员工责任，一方面持续完善人才培养体系，给予员工更多的发展空间；另一方面进一步加强香港及内地优秀人才交流，树立华润良好的雇主品牌形象。

STORY 2



Jonathan Somerville

太平洋咖啡香港及海外 CEO

STORY

2



PCC 创业培训计划
让香港邻家青年“冲”出梦想

Jonathan Somerville

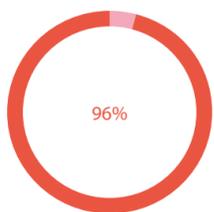
太平洋咖啡香港及海外 CEO

2019 年 4 月的一个下午，香港湾仔附近一家太平洋咖啡店内，太平洋咖啡香港及海外 CEO Jonathan Somerville 与香港专业进修学校协理副校长李慧慈不期而遇。简单寒暄后，两人迅速把这次偶遇变成了新一轮工作会谈：就太平洋咖啡联手港专推出的香港青年创业培训计划，继续磋商实施细节。

2016-2018 年度集团员工权益关键指标



2016-2018 年员工培训覆盖率



STORY

3



无锡华润燃气
阳光掌心
为您奉上冬日
里的一抹暖阳

唐小峰

无锡华润燃气客户服务部
安检员

这是唐小峰第三次来到无锡市西郊的花汇苑小区上门安检排查，砰砰的敲门声仍然没有人回应。他只得掏出纸笔，留下一张“到访不遇单”，填写了自己的姓名、联系方式和到访日期。从花汇苑返家的路，唐小峰骑电动车要走一个多小时，刚好赶上雨天，又冷又湿。



微信扫一扫
VR技术带您感受
华润的“阳光服务”

无锡华润燃气

满意华润·再出发

阳光掌心 为您奉上冬日 里的一抹暖阳

STORY 3



唐小峰

无锡华润燃气客户服务部
安检员

这是唐小峰第三次来到无锡市西郊的花汇苑小区上门安检排查，砰砰的敲门声仍然没有人回应。他只得掏出纸笔，留下一张“到访不遇单”，填写了自己的姓名、联系方式和到访日期。从花汇苑返家的路，唐小峰骑电动车要走一个多小时，刚好赶上雨天，又冷又湿。刚进家门，电话铃声响了，是一位老太太的声音，她说自己是花汇苑的住户，买了靠近城区的新房子，很久才回家一趟，刚看到留下的纸条便打来电话询问。唐小峰二话没说，再次披挂整齐，骑车消失在大雨里。

一趟往返两个多小时，上门服务大约15分钟。“安全检查无小事”，这是唐小峰脑子里始终绷着的一根筋儿，马虎不得。夜幕，当唐小峰终于完成了花汇苑小区最后一户燃气表安检任务回到家中时，心里踏实了许多。

唐小峰只是活跃在无锡市的110名燃气安检员之一，他们每天的工作就像“啄木鸟”一样，免费上门安检，排除各种燃气消防隐患，将事故风险降为零。

据无锡华润燃气统计，2018年全年安检率达87.79%，一级隐患整改率达95.88%，用户端燃气安全事故大幅减低，三年来降幅达55%，有责安全事故为零。

每两年，华润燃气像唐小峰一样的“啄木鸟”们就要对无锡市150万居民用户家庭使用燃气情况进行一次彻底检查，这成为他们日常工作的重要组成部分。

五河新村二区有20%的居民是高龄、独居、空巢老人或者残障人士，社区安全隐患的排查任务非常艰巨。

退休职工沈伟君和老伴在这个小区生活了26年，楼上楼下的老邻居们岁数大了，记性不好，出门常忘了关燃气。仅2018年就出现了五次燃气泄漏，每次都是沈伟君第一时间通知“啄木鸟”安检队。

“这些安检队员特别认真负责，服务也很周到，每次报警都能第一时间赶到现场，排除隐患险情。”沈伟君说起来满心的感激，“有问题及时反映已经成为我们小区居民的一种习惯，每次都能得到安检队员的积极反馈，我们对他们的服务特别满意！”

“啄木鸟”安检员正蹲在沈阿姨家的厨房里检查燃气表、燃气灶、阀门和燃气软管。他们一边细致地排查隐患，一边给沈阿姨耐心地讲解避免各种安全隐患的方法，比如平时客厅和厨房的门要关闭，避免燃气泄漏入室，造成更大的安全隐患；再比如厨房的窗户要保持打开状态，确保与室外空气的流动通风。沈伟君则忙着给安检队员递水、拿水果。

2019年新年伊始，无锡华润燃气与城管、消防部门在五河新村二区开展了一次“安不忘危”的宣传活动，模拟小区燃气泄漏事故现场，启动突发情况应急演练预案。

“我们第一次参加这样的模拟训练，挺紧张也挺兴奋的。我觉得这个活动组织很好，尤其是自己身边常发生这样的事情，要警钟长鸣，也要有能力第一时间采取正确的应对措施。”沈伟君说，自己和邻居们都没想到这个过程中有那么多细节和注意事项。“演练之初，大家就是觉得好玩才参加的。经过演习，大家的安全防范意识和应急处置能力得到了提高，再没有人觉得这是无足轻重的小事了。”

为了把安全隐患消除在萌芽状态，“啄木鸟”安检队开展了四大专项整治活动，包括直排式热水器、热水器烟道、燃气软管隐患及燃气管道暗埋重建；“啄木鸟”们还开展了“双百行动”，走进100个小区进行燃气安全宣讲，并走入100户特困用户，将燃气安全与爱心慰问一同送到家。

无锡市还有5000多家商业用户。商户人员分布密集，安全性要求高，一旦出现安全事故，破坏力和杀伤力巨大，往往会造成极大的负面影响，因此，

无锡华润燃气公司要求每半年对商业用户进行全面的安检。

2014年12月20日开业的万象城商业综合体是无锡市的一个大型购物商圈。物业总监王振扬骄傲地说，商场开业至今，安全生产1581天，事故率为零。2016年和2017年连续两年被华润燃气评为“五星级燃气管理商业综合体”。

这得益于华润燃气公司24小时全天候的应急抢修系统。

在无锡华润燃气公司总部大楼二层有一个宽敞明亮的调度接报大厅，一张巨型电子屏幕上显示着无锡市各个工业、商业、居民用户的燃气使用情况，大屏幕前工作人员在紧张的忙碌着。这套智慧云抢修系统实时在线巡视，一旦遇到突发报警紧急情况，5分钟之内就能迅速做出应急响应处理，调配离事故地点最近的人员上门服务。

去年万象城商业综合体附近施工时，挖掘了一条80-100cm宽，2米深的大沟，在施工过程中工人不小心挖到了燃气管道，导致燃气泄漏。

“早上9点多，物业第一时间报修，经过紧张的施工，到下午4点钟，抢修顺利完成，经检查再无燃气泄漏，保障了商业综合体餐饮商户晚高峰时段的用气需求。”王振扬回忆称，在场的每个人都为无锡华润燃气的高标准、及时便捷的服务点赞。

让客户感受到冬日暖阳般的服务是无锡华润燃气对每一名工作人员的要求。公司于2009年成立的“阳光服务队”如今已经发展壮大到300余人。“阳光掌心”也是华润燃气为方便用户打造的一款在线缴费app，可以直接使用微信和支付宝付费。

在华润燃气一层的办事大厅，阳光从明亮通透的玻璃直射进来，映照着墙上的一行大字“守护绿色，燃亮未来”。在每一个华润燃气人的心中，这是他们的职责，也是他们的使命。



小故事背后的大责任

作为民生类国有企业，华润的大多数业务都在充分竞争行业，围绕消费品生产、医药健康、住宅开发、公用事业等与大众生活息息相关的领域提供产品和服务，为社会创造财富。华润的形象与口碑，得益于无数个像无锡华润燃气“阳光服务队”那样全心全意为用户服务的华润企业和华润人，因为他们主动解决消费者“痛点”问题、用心提供优质产品和服务、积极维护消费者权益，大家才将越来越多的信任给予华润。进入新时代，华润一如既往地履行客户责任，用高品质保障千万消费者的切身利益，在改善民生、保障供给安全、推动转型创新、参与全球竞争等方面持续创造价值。

2018年，集团下属企业客户满意度

华润物业



92%

华润置地（住宅）



83%

华润怡宝



89%

华润双鹤



98.8%

2018年，集团平均投诉解决率达



98.8%



华润常熟电厂

绿色华润·再出发

世界上没有真正的垃圾 只有放错地方的资源

STORY4



刘永祥

常熟市发改委副主任



常熟经济开发区就在长江边，原来这里叫“徐六泾”。江边的污泥长年累月堆积在河道两边，每每都会把河床抬高，当地居民会定期清理河塘，用污泥给田地施肥，这是最朴素的环境绿化法。

如今，“徐六泾”附近的居民都搬进了聚福苑小区，祖祖辈辈耕种的土地也建起了厂房，一座座大楼拔地而起，却没有看到河道污染、垃圾成山、臭味熏天。昔日的生活污水和园区企业产生的工业污泥都去哪了呢？

仲夏时节，常熟市聚福苑小区的空气中弥漫着香甜的气息。这里四季常青，家家户户种植花草绿植。社区居民沈小琴的院子里种着桂花树、柿子树、枣树、桃树、杜鹃花、蝴蝶兰，养着八哥、金丝雀和画眉，一派生机勃勃的景象。她满心欢喜地说：“朋友们都爱来我的小院赏茶品茶听鸟鸣，大家都说我这里风水太好了。”

位于长江三角洲腹地的常熟，素有“七溪流水皆通海，十里青山半入城”的美誉。如何发挥沿江经济带的区位优势，促进当地经济的发展，又不牺牲子孙后代的福祉，造福一方水土一方人，常熟市政府和企业早在很多年前就谋划了一盘绿色可持续发展的大棋局。

“我们既要金山银山，也要绿水青山。”常熟市发改委副主任刘永祥笃定地说。

“华润电力每年消耗450万吨燃煤，这个生产能力能够消化大量污泥，进行干化处理后再与燃煤耦合掺烧发电。”刘永祥说，政府找到华润电力，希望他们与另一家专业从事环保业务的中电环保公司组成联合体，强强联手上马城市污泥耦合发电项目，为污泥围城解除困局。

污泥耦合发电的思路是把常熟市区及周边的市政生活污水和企业工业污泥利用起来，将污泥干化处理后再与燃煤耦合掺烧，再利用电厂锅炉高温对污泥中的成分进行分解和无害化处置，以实现城市污泥的减量化、无害化、稳定化和资源化。

华润常熟电力迅速做出了响应，开展细致入微的调研，对污泥耦合发电的技术工艺、环保要求和污泥性质特点都进行了分析，并形成了调研报告发回华润总部。

“华润总部第一时间给了回复，拍板说可以做，这给了企业员工很大的鼓励和底气。”对华润的做法，刘永祥很肯定。“作为一家社会责任感很强的央企，华润骨子里流淌的血液就是要积极承担社会责任。任何在环保方面的投入，华润总部都会大力支持！”

地方发改委和环保部门也大力支持，环保局局长还开通了市民热线，宣传介绍新政。因为项目开展实施涉及到了政府各个部门间的协调沟通，常熟市政府决定让发改委来牵头负责，刘永祥就是这个负责人。他回忆了过程中的两个细节。

“华润电力为我们当地经济做出了巨大贡献，是纳税大户，也是排污大户，但是很快就转变成了环保大户。”刘永祥亲眼见证了华润电力的变化。

“邻避现象”是一个绕不开的大问题。居民都支持环保项目，却担心建设污泥耦合发电厂的项目对身体健康、环境质量带来负面影响，排斥在自家附近建厂。华润电力组织了企业职工、周边百姓和村委会召开座谈会，并将大家支持和反对的意见进行为期一周的公示，解决群众集中反映的问题，比如确保污泥运输过程中不泄露，做到高温季节无异味等，这个过程就持续了至少六个月。

办理建设施工许可证也是一个漫长的过程。市委市政府召开市委常委会决定，涉及重大民生工程的环保项目，要特事特办，可以“边上车边买票”。2016年8月，拿到临时开工证明书，项目便正式开工。2016年底，华润电力正式施工许可证批复下来，刘永祥心里的一块石头才落了地。

2017年10月18日，习近平总书记在十九大报告中提出：“要坚决打好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治的攻坚战，使全面建成小康社会得到人民认可、经得起历史检验。”

同年12月，华润电力污泥耦合发电项目试运行；2018年6月正式投产使用。项目现在每天处置污泥600吨，实际处置能力可达900吨/天，年处置污泥能力20-30万吨。

打好决胜全面建成小康社会三大攻坚战，确保生态环境质量总体改善，常熟市委市政府和华润集团显然走在了全国前列。

“环保不是挂在嘴上，要落实在行动上。”刘永祥说自己与华润电力打交道已经整整六年了，眼见着这家勇于承担社会责任的企业甩掉污染大户的帽子，一跃成为环保的排头兵。

2018年集团环保总投入

23.5
亿元

节能减排技术改造投入

19.1
亿元

小故事背后的大责任

华润积极践行绿色经营理念，将绿色发展融入集团发展战略，贯穿各级企业生产和经营管理。华润旗下电力和水泥业务积极参与社会废弃物治理，探索利用锅炉和水泥窑协同处置废弃物，实现了废弃物处置的无害化、减量化和资源化。相关项目实施以来，一方面大幅度消减了由于城市快速发展、人口增多带来的市政污泥及垃圾污染问题，有效降低了环境负荷；另一方面，通过解决城市发展痛点问题，提高了工厂与城市发展的粘合度，使工厂变身为“城市共生体”，推动了企业的绿色转型升级，同时塑造了良好的企业形象，有效促进了企地和谐共生。未来，华润将继续秉持新发展理念，不断创新升级，将技术优势和管理优势转化为经济效益和社会效益，进一步提升责任竞争力。

综合能源消费量

3,901.5186
万吨

万元产值可比价综合能耗

1.9278
吨标煤/万元

万元营业收入可比价综合能耗

0.0172
吨标煤/万元

万元增加值可比价综合能耗

2.6921
吨标煤/万元

华润（集团）有限公司

STORY

4

华润常熟电厂
世界上没有真正的垃圾
只有放错地方的资源

刘永祥

常熟市发改委副主任

污泥耦合发电的思路是把常熟市区及周边的市政生活污水和企业工业污泥利用起来，将污泥干化处理后再与燃煤耦合掺烧，再利用电厂锅炉高温对污泥中的成分进行分解和无害化处置，以实现城市污泥的减量化、无害化、稳定化和资源化。



微信扫一扫
VR技术带您了解
华润如何“变废为宝”

STORY 5



华润医药商业
居家养老
更贴近百姓的
健康服务

张华伟
苏州居家乐养老服务中心
项目经理

“走入社区服务站，可以了解社区居民的真实需求，面对面的交流又能打破信任的坚冰，保持良好的互动关系，把一个在药品连锁店里简单的商业推销行为衍变成一项暖心贴心的养老敬老服务，既凸显中国传统文化‘老有所养，老有所依’的精髓，又把敬老爱老的理念在基层社区扎实地开展起来。”张华伟说。



微信扫一扫
VR技术带您与华润携手
加入“健康服务”

STORY 5



张华伟

苏州居家乐养老服务中心
项目经理

70岁的吴琦明唱着苏州小调，踮起而过的时候，那灵动的背影没人相信她竟然是共和国同龄人。每天清晨，她都会来苏州市姑苏区双塔街道“善家祥筑”居家乐养老服务中心，进行常规的血糖血压检测。“这里的服

“江苏省是老龄化程度很高的省份”，苏州市居家乐养老服务中心的项目经理张华伟介绍称，截至2017年底，江苏省60周岁以上老年人人口1756.21万人，占户籍人口的22.51%，老龄化率仅次于上海和北京。

自2007年成立以来，苏州市居家乐养老服务中心已经建立了42家日托机构和37家服务站，深入各个社区为老年人居家养老提供专业服务。

一方面是国家医疗改革提出构建“更贴近百姓的基层医疗主体”，强调医养结合，华润医药商业联合利益相关方共同履责，共创美好生活。

2018年，华润医药商业推出社会责任品牌项目“润·YAO行动”，锁定基层医疗单位与零售药店两大阵地，携手上下游合作伙伴，聚焦五类项目。华润江苏医药结合自身优势，锁定居家养老方向，开启“走进银色生活，开启润爱之旅”。在张华伟眼中，居家养老项目是一种有效的商业模式创新，华润江苏医药通过与各大居家养老中心合作，可以深入到每一个社区和家庭。

“走入社区服务站，可以了解社区居民的真实需求，面对面的交流又能打破信任的坚冰，保持良好的互动关系，把一个在药品连锁店里简单的商业推销行为衍变成一项暖心贴心的养老敬老服务，既凸显中国传统文化‘老有所养，老有所依’的精髓，又把敬老爱老的理念在基层社区扎实地开展起来。”张华伟说。

“润爱居家卡”就是这样应运而生的。持有此卡的社区居民可以享受一系列便民服务，比如，居家乐养老中心与华润医药商业正在联手打造的微医问诊、陪同就医、药物零售和站点服务，为社区客户提供配药入户等服务。

苏州地方政策规定80岁以上的老年人每人每月可享受3小时的免费上门服务，包括家政服务、陪同就医和情感关怀等，居家乐养老服务中心的站点则要保证每月至少一次的上门服务。

“苏州是家政护理和居家养老上门服务的试点城市，我们希望先提供优质的上门服务体验，培养老人的消费习惯，再促使他们主动购买服务，这是一个逐步体验和适应的过程，一方面苏州地方政府拥有这样的经济财力保障，另一方面也鼓励老年人在未来购买优质的服务，形成一个医养结合的消费习惯。”张华伟心中勾画着一幅更大的蓝图。

“我们与华润江苏医药零售连锁的合作还处于消费习惯培养阶段。”张华伟坦言，“我们站点会定期开展医疗和药品讲座，针对老人的具体需求提供医疗培训，这要求我们与社会知名度高、信誉好的医药企业合作举办专业系统的活动，而华润江苏医药零售连锁的合作在社区民众中享有很好的品牌知名度，又跟各家医药企业和医疗器械构建了战略发展的伙伴关系，具备在社区开展活动得天独厚的条件基础。”

东阿阿胶股份有限公司也与华润医药商业联手走进社区，通过推广阿胶服用方法、试吃、免费熬胶、用药咨询等增值服务，让参与者亲身体验和参与进来，了解健康养生的重要性和必要性。

“华润医药商业在江苏省内的零售网点已达240余家，遍布苏州的大街小巷，享有很高的社会知名度，仅在2018年就为东阿阿胶带来了2亿元人民币的销售业绩。”东阿阿胶苏州代表处经理吴丽丽透露说，“作为合作企业，东阿阿胶也参与到居家养老项目中来，共同探索大健康服务新模式，这种战略不仅给合作伙伴带来了品牌和活动资源，也有专业服务，承担社会责任的同时，实现多方合作伙伴的互利共赢。”

“家庭过期药品回收”行动是由苏州市食药监局牵头，市文明办、市容市政管理局和苏州日报等地方媒体共同举办的一项公益活动。华润江苏医药零售旗下华润苏州礼安医药连锁共有25家门店被评选为该项公益活动的回收定点单位。

“随着公益活动搬进社区，走进公众视野，社区居民都积极投身回收过期失效药品的活动。”张华伟说，“每场走入社区的活动都是要精心设计、推广、执行的，并不断总结经验，讲解家庭用药小常识，准备生活用品回馈参与活动的居民，大大提高了活动的知名度，也得到了当地药监部门的积极反馈。”

东阿阿胶、居家乐养老服务中心和当地社区居民等多方利益主体，与华润医药商业之间形成了相互依存、彼此促进的新型合作伙伴关系。各家医药企业在活动开展的过程中推广自己的品牌，让产品走入社区满足民众的需求，形成很好的产品黏合度；社区养老服务中心在强强联合、提升品牌影响力的同时，也可以提供活动场地，提升服务体验和服务质量。几家合作伙伴正在策划在不久的将来提供私人订制服务，让苏州当地的老年人体验专业化的服务和持续性的互动。



小故事背后的大责任

“润·YAO行动”锁定基层医疗单位与零售药店两大阵地，携手上下游合作伙伴，围绕“医养结合”和“健康服务”两大活动主题，聚焦居家养老服务、过期药品回收、基层医护人员培训、健康教育、义诊慰问赠药五大特色责任项目，持续推进总部-省公司-地市公司全覆盖履责进程，并联合50余家上下游共同发起了基层用药保障“C-PAN”倡议，受到了药品生产企业、

医药监管部门以及医疗机构等上下游合作伙伴的高度评价。华润的业务大多处于完全竞争市场，加强战略共享机制及平台建设，开展有效合作进而实现共赢，是华润履行伙伴责任的基本原则。未来，华润将继续秉持开放合作的态度，积极探索与合作伙伴的共赢模式，向供应链推广华润的社会责任理念，共同恪守商业道德，维护市场规则，构建良好的商业生态。

华润医药商业

共赢华润·再出发

居家养老 更贴近百姓的 健康服务



2018年

集团旗下举办公众开放日活动的企业超过

100家

集团修订发布了新版《采购管理制度》，18家利润中心合计组织开展招标采购专题培训或宣贯会议

77场

参训人员

4,000人次

米兰花

和谐华润·再出发

40 间客房的 远大梦想



井冈山米兰花精品乡村示范酒店目前有 19 名员工，平均年龄 43 岁，全部为附近村民。陈兰花的孩子正在上高三，公公婆婆已经 80 多岁。“以前，我在山上景区内酒店工作，离家远，公车换乘好几趟，遇上冬天封路都回不了家。现在每天徒步就可以回去，很方便照顾家里。”可以在家门口就业，收入也比以往更高，陈兰花无比珍惜在米兰花酒店的工作机会。以前工作对她来讲只是养家糊口的谋生，而现在，酒店就是她的事业。服务好每一位客人，给酒店多一个五星好评，是酒店上下全体员工一致的心愿。

米兰花酒店的每一位员工都感恩这难得的眷顾。而这份眷顾正是源于华润希望小镇。自 2008 年起，华润集团陆续在革命老区和贫困地区建设希望小镇，尝试利用企业资源扶贫助困。目前，华润已建成广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、贵州遵义、安徽金寨、江西井冈山 7 座希望小镇。

在井冈山华润希望小镇，米兰花酒店是一家以解决三农问题和振兴乡村经济为初心的“公益酒店”，也是华润第一次尝试从种植养殖扶贫向旅游业扶贫转型，实现一二三产业融合发展的扶贫新模式的探索。华润结合自身产业优势和资源禀赋，在修建幼儿园、福利院、罗浮医院等公共设施，新建和改建民居的基础上，重点打造了米

手把手的指导，让王莉梅的民宿迅速走上正轨。

“非常好，宾至如归！”一位刚从外面回来的客人给出如此评价。从 2018 年底的淡季开业至今，王莉梅的民宿已经有 2~3 万元的收入，接下来的旅游旺季让她信心十足。曾经性格内向的她变得越来越开朗自信，还计划着在村口开一家土特产店。

第一家民宿示范效果显著，不少村民由观望开始积极行动起来。目前小镇范围内已有 6 户村民主动将自己的房屋改造成民宿。改造完成后，民宿总客房量将达到 70 间，可以联合接待 130 人的红培团队。小镇民宿正朝着规模化方向发展。

仅有 40 间客房的米兰花酒店，通过产业帮扶、管理输出、客源分流，辐射带动本村和邻村的村民一步步发展起有品质的乡村民宿，正在将华润希望小镇打造成为乡村游、红色旅游的新据点。正如井冈山罗浮开发办主任王华明所说：“华润希望小镇让当地群众看到了希望”。越来越多的村民改变等靠要的思想，主动投身到致富奔小康的事业中。

如今，井冈山华润希望小镇成功入选江西首批特色小镇名录，井冈山市也率先在全国脱贫摘帽。华润希望小镇的井冈山速度与模式，也为后续湖北红安、陕西延安等地的希望小镇建设开创了一条精准扶贫的新路。

截至 2018 年末，酒店营业额已突破 300 万；累计接待游客超过 19,000 人次。酒店在携程网上的点评也一直稳居当地榜首，成为井冈山地区拥有“品质保障”的酒店。在希望小镇建设的效应下，乡村民宿、金融博物馆、红色文创园等旅游资源也如雨后天春笋般涌现。

此外，米兰花酒店还转介客户到村里的民宿住宅、吃客家土菜，帮扶农民拓展民宿、农家乐、土特产销售等多种经营。41 岁的王莉梅，2018 年从广东打工回村，正赶上华润建设希望小镇的良好契机。她敢为人先，在华润的帮助下开起了村里第一家民宿。这座拥有 9 间客房，开门见青山、低头弄绿水的乡村民宿，由华润全权设计和协助运营。“我们是第一家民宿，周围邻居也都看着在。我也不知道能不能赚钱，一开始感觉压力挺大的。米兰花帮了大忙，教我怎么把房子挂网上，怎么做接待，进行得很顺利。”

小故事背后的大责任

一直以来，华润积极响应党中央号召，在贫困地区和革命老区建设华润希望小镇，十年十二镇，直接造福农民 1 万余人，辐射带动贫困人口超过 30 万人。在前六个希望小镇的建设过程中，华润形成了以种植业、养殖业为主的扶贫模式。从第七个希望小镇——井冈山希望小镇开始，华润创造性提出了“酒店+民宿+小镇物业”的管理模式，实现了希望小镇产业帮

扶模式的创新升级，为正在建设中的贵州剑河、湖北红安及陕西延安华润希望小镇建设提供了良好的参考样本。未来，华润将继续按照中央的部署要求，立足国情、农情、司情，切实增强责任感、使命感、紧迫感，不断探索可持续发展的扶贫开发新模式，为打赢脱贫攻坚战贡献华润的智慧和力量。



2018 年

集团利税总额

947.40
亿元

报告期内吸纳就业人数

13.93
万人

集团 2018 年扶贫专项资金投入

112,285,458.78
元

带动

1,500
余人脱贫

责编：喻丰

华润（集团）有限公司

STORY

6



米兰花
40 间客房的
远大梦想

陈兰花
井冈山华润希望小镇
米兰花酒店
客房主管

2018 年 9 月底，陈兰花像往常一样，对酒店的 40 间客房逐一细致严谨地检查，即将到来的大批客人让她略微紧张又胸有成竹。43 岁的陈兰花，从酒店开业第一天便是这里的员工。从最初的农村家庭主妇，到现在酒店的客房主管，短短两年时间，陈兰花实现了职业身份与精神面貌的华丽蜕变，身着干练的职业套装，脸上绽放着自信又略带羞涩的笑容。她说，华润修建的这座酒店，让她人生第一次有了清晰的职业规划。



微信扫一扫
VR 技术带您入住
华润的“扶贫酒店”

STORY6



陈兰花

井冈山华润希望小镇
米兰花酒店
客房主管



理念与目标

站在新的起点、面对新的目标，我们要以华润成立 80 周年为契机，进一步发挥自身价值，承担国家使命，以十九大精神为统领，坚定“双擎+两翼”的十三五发展战略，紧紧围绕“转型创新 质量发展”的年度主题，深化改革创新，推进高质量发展，努力把华润打造成具有全球竞争力的世界一流企业。

SDGs 回应



- 26 完善公司治理，助力高效决策
- 28 坚守诚信合规，加强反腐倡廉
- 30 推动高质量发展，为股东创造价值
- 32 推动区域战略，服务国家发展大局
- 34 我们的承诺

我们的绩效

资产总额	2018	14,394
亿元	2017	12,159.23
	2016	11,000.44
营业收入	2018	6,084.60
亿元	2017	5,554.50
	2016	5,034.08
利润总额	2018	661.20
亿元	2017	648.54
	2016	483.38

净利润	亿元	2018	451.10	总资产报酬率	%	2018	5.80
		2017	384.63			2017	6.46
		2016	337.82			2016	5.49
利税总额	亿元	2018	947.40	净资产收益率	%	2018	12.30
		2017	910.23			2017	11.56
		2016	754.30			2016	11.02
应交税金总额	亿元	2018	749.00	国有资产保值增值率	%	2018	113.00
		2017	555.51			2017	115.20
		2016	547.96			2016	109.60

完善公司治理，助力高效决策

2018年，华润集团持续贯彻落实“三重一大”决策制度、完善董事会运作、强化风险管理、规范信息披露，使科学决策水平及决策风险防范能力得到有效提升，为集团实现高质量发展提供有力支撑。

强化董事会核心功能

2018年，华润集团董事会按照公司法、国资委规章和公司章程的有关规定规范运作，强化了战略引领、重大决策、风险管控、监督管理等方面的核心能力。

探索建立中国特色现代国有企业制度，完善公司治理制度体系

华润集团对下属24家直管企业开展了公司治理调研，制定了《华润集团优化完善公司治理体系实施方案》，明确了全集团公司治理的总体原则、治理主体权责划分、行权方式、制度建设、管控方式、合规建设、治理环境等管理要求。

集团统筹规划公司治理制度建设，建立了包括公司章程、“三重一大”决策制度、董事会议事规则、党委会议事规则、专门委员会议事规则在内的10项公司治理制度，并持续开展制度优化工作。建立授权决策制度，将发生频率较高的19类具体决策事项授予执委会行使决策权。

建立管理层考核监督机制，强化业绩导向

集团通过制定《华润集团经营班子业绩考核办法》和《华润集团企业负责人薪酬管理办法》，建立了管理层考核与薪酬激励机制；通过在集团董事会设立执行委员会，董事会授权执委会行使部分决策权、履行日常经营管理职责，建立了常态化监督机制；通过开展投资后评价，检查管理层决策质量。华润微电子产品转型、华润物流华南国际物流中心、华润三九浙江众益三个项目首次尝试开展了投资项目后评价工作。

推进依法治企，打造法治央企

通过成立“依法治企领导小组”、“七五普法工作领导小组”，设立合规委员会，颁布《法律事务管理制度》《华润集团主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责规定》及其实施方案，完善法律制度建设和管理架构；通过中心组学习、经理人会议、经理人十九大轮训班等多层面、多角度的法治教育，进一步提升各级经理人的法治意识；集团相继颁布实施《法律风险管理制度》、《法律体检工作指引》等一系列制度文件，建立法律风险库，加强法律风险主动管理落地工作；通过制订《经理人关联交易管理办法》，规范经理人关联交易行为。

提升风险管理水平

坚持问题导向，强化风险意识，认真梳理排查各类风险点，加强风险防范，保障集团稳健发展。

坚决落实中央决策部署，“降杠杆”取得成效，汇率、利率、流动性风险得到有效控制。整体融资成本保持在低位，优于央企平均水平。	多措并举提升内控管理水平。开展重大风险评估工作，梳理并制定风险防范预案。加强制度建设，发布集团投资管理制度及采购管理制度，构建风险防范长效机制。推动各单位开展内部控制评价，针对采购、销售等环节发现的问题进行整改。审计对重点领域开展内控抽查复核，提升内控评价质量。	3
严格管控安全环保和健康风险，全年未发生受国资委考核的生产安全事故、影响重大的食品药品安全和环境污染事件，完成节能减排考核目标。严格落实一岗双责，规范事故的调查和处理。	坚持合规经营底线，加强法律风险防控。集团法律风险库已覆盖主要业务，梳理法律风险点累计8,000余个；“四化五进”（企业在经营管理中通过表单化、模板化、工具化、信息化、进制度、进流程、进合同、进岗位、进系统等相应的管理工具、手段和制度）管控务实地，“降案”效果显著。	4
	严把信息安全关，筑牢风险防范堡垒。按照“三分技术、七分管理”的策略，努力健全完善信息安全体系，为持续运营提供安全保障。	5

规范合规信息披露

华润旗下上市公司严格遵守境内外上市地区的监管及合规要求，按照真实、可靠的原则，向股东及投资者及时准确披露相关信息。上市公司通过公司官方网站发布公司新闻、媒体聚焦、重要公告等信息，使股东及利益相关方能及时了解公司动态，增强信息透明度。

珠海华润银行按照《商业银行信息披露办法》和《关于规范股份制商业银行年度报告内容的通知》要求，通过珠海华润银行网站、指定报刊媒体等相关渠道依法对外发布各类定期报告和临时报告，逐步完善珠海华润银行信息披露的内容，确保信息披露的及时性、准确性和完整性；在珠海华润银行董事会办公室备置公司章程、年度报告、股东大会会议决议、董事会决议、对外公告等相关资料，供股东和利益相关者查阅；规范与健全股东关系管理体系，认真对待股东和利益相关者的来信、来电、来访等方式的咨询或建议，确保所有股东和利益相关者享有平等的信息获得机会。



保护中小投资者权益

如何丰富投资者沟通渠道，使相关利益方了解并认同公司经营活动，是投资者关系管理的重要课题之一。华润集团高度重视保护中小投资者权益，鼓励各利润中心通过畅通信息渠道，严格按照监管要求，合规、高效、真实、准确、完整、及时、公平地履行信息披露义务，以尊重和坦诚的态度与投资者沟通，维护中小投资者权益。



华润双鹤入选“第十二届中国主板上市公司价值百强”

华润双鹤公司定期于报告披露后召开业绩说明会，及时向投资者传递公司的最新动态，2018年起公司业绩说明会全面采用现场与网络相结合的方式召开，最大化满足投资者需求。在日常沟通交流方面，公司通过现场接待投资者调研、参加券商策略会、主动拜访股东、组织现场参观等多种渠道积极主动地向现有及潜在投资者展现公司竞争力、发展潜力的信息，最大限度地对投资者阐释公司各方面情况。公司社会责任管理及实践等方面的出色表现得到了利益相关方的高度评价和广泛肯定，2018年，华润双鹤第五次入选“第十二届中国主板上市公司价值百强”。

坚守诚信合规，加强反腐倡廉

强化日常监督

集团致力于把严格要求贯穿在企业经营的每个环节，日常监督立足于早、着眼于小，发现苗头及时提醒，触犯纪律立即处理，多积尺寸之功，防微杜渐。

组织开展整治利用名贵特产类特殊资源谋取私利问题等工作，自查自纠，立行立改，及时堵住廉政风险漏洞。赴遵义、海原等华润希望小镇和江西广昌等定点扶贫县进行专项检查，开展“干净扶贫”专题辅导，助推精准扶贫。

开展
专项检查

开展
内部巡视

继续将内部巡视作为推进依法治企、加强反腐倡廉的重要抓手。2018年，完成了第六轮内部巡视，实现了对集团所有战略业务单元/一级利润中心内部巡视三年全覆盖的总体规划，结合内部巡视，对照形式主义、官僚主义等12种表现，及时发现问题并予以纠正。

集团各级监察部门还通过参加会议、参与人事安排、阅读文件、查阅OA办公系统、基层调研、与员工谈心聊天等多种方式，及时了解掌握情况，履行监督职责。严把经理人选拔任用“廉洁意见回复关”。

严肃执纪问责



聚焦关键领域

紧盯投资并购、招标采购、商业销售、工程建设、违反中央八项规定精神等领域，重点查处利用职务便利侵占国有资产、违反“三重一大”等制度规定、履职尽责不到位等违纪违规甚至违法行为。



注重抓早抓小

坚持宽严相济，及时纠正问题苗头，让“红脸”“出汗”成为常态。

2018年，给予谈话提醒、批评教育人数占比

52%

给予轻处分和组织处理人数占比

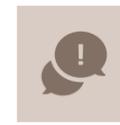
33%

给予重处分和重大职务调整人数占比

14%

涉嫌犯罪移送司法机关人数占比

1%



坚持追责问责

严格执行问责机制，坚持“一案双查”，做到既追究违纪违规人员责任，又倒查追究相关领导责任。2018年，共有139人因履职不力受到追责问责处理。

2018年，共有

139人

因履职不力受到追责问责处理

推进制度建设

集团在坚决反对“四风”的同时，持续推进制度建设，注重总结日常管理、专项检查、办信办案等实践成果，2018年，修订了投资管理、招标采购、巡视巡察、内部审计等方面的制度，进一步补齐制度短板，以刚性的制度规定推动作风建设长效化、常态化。

坚持开展廉洁诚信教育

集团坚持多管齐下，多次召开警示教育大会及“廉洁宣讲到基层”活动，持之以恒抓好日常教育。集团还积极开展集中教育，2018年，组织开展任职和廉政集体谈话，傅育宁董事长为66名新任直管经理人作了题为“兴企有为”的讲话。全年为“未来之星训练营”新入职员工、“华润之道”、“新任职利润中心直管经理人培训班”、“优秀年轻经理人培训班”等2260人次讲授廉洁诚信专题课。

推动高质量发展，为股东创造价值

2018年，华润集团自上而下以深化供给侧结构性改革为主线，继续转型创新，推进高质量发展。

深化供给侧结构性改革

按照中央和国资委的部署要求，集团坚决落实“三去一降一补”等任务，在企业压减、处僵治困、两金压降、三供一业剥离等方面取得实质性突破。

按照集团的决策部署，统筹协调山西区域煤炭资产的整体退出。关停2家棉纺企业，纺织退出品牌业务。万家主要亏损区域经营情况得到明显改善，经营利润近年首次回正。克服各种困难，集团全年亏损企业户数与亏损面均有较大下降，处僵治困完成85户。



华润创业在组织重塑基础上，努力提升运营管理能力。华润置地优化区域布局，周转效率得到提升。华润水泥紧盯区域市场，有效巩固核心区域地位。华润银行、华润信托重大风险项目得到有效化解。在华润医药商业回款压力增大、华润置地土地储备规模不断攀升情况下，创新管控方式，多措并举大力实施两金压控，实现两金“零增长”。



2019年4月13日，华润雪花与喜力集团在上海举行了战略合作仪式，并就合资合作的开展进行了深入探讨。傅育宁董事长在仪式上表示，期待借助喜力的全球化布局及营销能力，加速华润雪花品牌在国际市场上的发展，实现共赢。

加快业务转型升级

2018年，华润入选中宣部“改革开放40周年百强企业”，并进行了“十三五”中期战略检讨，成为国有资本投资公司试点企业，为公司下一步体制改革奠定基础。

集团加大了对大健康、大消费以及科技与金融的资源配置，以及对医药、微电子、新材料等业务的研发投入，产业基金规模不断壮大，产融协同效应逐步显现。

贯彻新发展理念 产业转型升级 取得实效

新能源占比有效提升，搭建售电云平台，促进售电交易全流程管控。加快向城市综合投资开发运营商转型，康养、长租、影院、产业地产等新业务实现落地。水泥与西门子合作开展全国首条水泥智能生产线试点。医药商业“+互联网”工作取得明显成效，润药商城全年交易额达百亿元。三九进入中药饮片领域，进一步完善中药产业链布局。雪花、饮料等推出符合消费升级趋势的系列新产品，优化产品结构，稳固行业地位。万家积极探索大卖场新模式，努力扭转经营困难的被动局面。

实施资本驱动 推进转型创新

啤酒与喜力实施重组与战略合作，推动啤酒向高端市场扩张。水泥抓住股价历史高位窗口，配股融资42亿港元，资本结构进一步优化。电力和资本投资英国海上风电项目，走向国际化迈出了坚实一步。医药通过并购重组江中药业、湘中制药、昂德生物，大力拓展制药业务，综合竞争力得到提升。集团向置地注入20.6亿元孵化项目，进一步提升上市公司价值。积极筹备华润化学材料上市，同时开展华润微电子境内科创板上市前期工作。

配股融资	集团向置地注入
42	20.6
亿港元	亿港元孵化项目

各类基金加速落地 支持产业布局优化

截至2018年底，集团批准成立的基金或以基金方式运作的投资公司共14个，资产管理规模近千亿港元，另有10支基金在募集中。成立了消费品、大健康、医药、能源等10余支产业基金，成为转型创新的有力支撑。

推动区域战略，服务国家发展大局

2018年，集团持续参与京津冀协同、粤港澳大湾区、海南自贸区等国家战略，重塑香港业务，调整“走出去”步伐，区域布局更趋协调。

融入粤港澳大湾区建设

集团正式发布《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》，确定了围绕大消费、大健康、城市建设与运营、能源服务、金融与科技五大业务领域加快布局新产业，推动转型创新，重塑香港业务的发展战略，并在集团层面成立大湾区工作领导小组和大湾区发展办公室，与广东省9+2城市群对接，推动各界进入大湾区发展。



11月23日，华润在香港总部隆重举行成立80周年纪念酒会，并发布了《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》。全国政协副主席董建华、香港特区行政长官林郑月娥、香港中联办主任王志民等200余位政商要员出席。

全力参与雄安新区建设

以“一总部、五基地”的方案有序展开。已派驻15名人员至雄安集团工作；积极研究雄安新区的政策、规划、市场及技术情况；积极跟进重点项目，包括容东片区开发建设方案、雄安站枢纽核心区开发方案、北大华润雄安国际医学科学中心等。主办及承办新区多项活动，包括教育发展会、2018雄安·硅谷国际医药健康科技创新峰会、接待中央军委和雄安新区领导等。



2018年3月15日，华润联合体赴伦敦主持英国Dudgeon海上风电项目30%股权交割仪式。该项目不仅为华润及投资者带来了可观的投资回报，也为华润电力完善海外布局、提升全球化经营水平奠定了坚实基础。

助力“一带一路”

集团充分发挥立足香港的区位优势 and 影响力，利用“好产品、好渠道”策略获取优质海外产品，如瑞典Oatly消费品项目、新西兰New Zealand King Salmon帝王鲑、Scales苹果、Comvita蜂蜜项目；发挥产能优势，向“一带一路”地区拓展业务，如牵头推动参与泰国EEC区域内的高铁及机场线商业开发等项目，收购位于伦敦金融城核心区域的写字楼项目；利用产业基金，参与海外创新类业务，努力在国际化过程中践行高质量发展，如集团与正大集团联合发起成立生命科学基金。目前，集团的投资已经到达亚洲、欧洲、大洋洲的多个国家（泰国、新加坡、孟加拉国、澳大利亚、新西兰、英国、西班牙、荷兰、比利时、瑞典等）。从2016年起，华润集团加大了国际化发展力度，3年间，集团新增境外投资约378.2亿元人民币。

积极参与海南自贸区建设

海南自贸区政策公布之前，华润集团就已经开始着手布局海南，组织开展了政策研究和参与海南全面深化改革战略研究，并围绕医疗健康、养老、环保、金融和商业地产等重点行业推动战略合作。截至2018年11月底，华润集团在海南省共有固定资产投资项目19个，项目投资总额278亿元，完成投资204亿元。

2016年以来，集团新增境外投资约

378.2

亿元

截至2018年11月底，华润集团在海南省共有固定资产投资项目

19

个

项目投资总额

278

亿元

完成投资

204

亿元

我们的承诺

★ 已完成
☆ 有待完善

2017 年承诺

开展“十三五”战略检讨，加强战略和投资管理。



加快退出传统业务，拓展新型业务，加快业务转型。



继续完善华润通、华润汇、数据中心等技术平台建设，推进信息化建设。



深入推进落实粤港澳大湾区建设、雄安新区建设、一带一路建设等国家战略，加快重点项目落地。



充分发挥华润根植香港的优势，充分利用国际国内两个市场、两种资源，加快国际化经营步伐。



2018 年践诺

开展并完成“十三五”战略中期检讨。

“去产能”超额完成任务，集团全年亏损企业户数与亏损面均有较大下降；加大了对大健康、大消费、科技与金融的资源配置，以及对医药、微电子、新材料等的研发投入，产业基金规模不断壮大。

华润汇已建设完成商旅平台和采购平台，并试点应用；持续推动华润通会员忠诚度计划、大数据业务的差异化经营和数字化赋能。

集团正式发布《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》，确定重塑香港业务的发展战略；积极参与雄安新区、海南自贸区建设。

集团加大国际化发展力度，利用“好产品、好渠道”策略获取优质海外产品；发挥产能优势向“一带一路”地区拓展业务，利用产业基金参与海外创新类业务。目前，集团投资已经到达亚洲、欧洲、大洋洲的多个国家。

2019 年承诺

通过大力惩治腐败、堵塞制度流程漏洞、加强合规文化建设，使经理人队伍更加廉洁守正，企业治理结构更加完善高效，组织氛围更加风清气正。



围绕质量发展，将集团资源向五大业务领域中的产业链价值链高端配置，提升在医疗康养、新能源、环保、智能科技等战略性新兴产业的投资比重。



持续开展商旅和采购平台的推广应用工作，促进管理信息化、数字化、智能化。



集团业绩增长达到央企平均水平。



坚持新发展理念，精准配置资源，不断优化产业结构。



持续提升在大湾区的发展质量和市场地位。





理念与目标

员工是企业发展的基础，是企业创新的源泉。华润一直倡导并遵循“以人为本”的价值理念，高度重视员工权益保障，愿意为每一位员工提供人性化的工作环境；华润尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵，努力为员工构建价值实现的平台，与员工共享发展成果；华润积极创造多元、和谐的工作氛围，让员工在华润工作安心，充分发挥每一位人才的创造力。

SDGs 回应



- 38 科学用工，保障员工合法权益
- 40 完善培训体系，搭建职业发展通道
- 43 全方位关爱员工，打造幸福华润
- 47 我们的承诺

我们的绩效

劳动合同签订率	%	社会保险覆盖率	%
2018	99.39	2018	99
2017	99.51	2017	99
2016	99.48	2016	99

带薪休假天数	天
2018	8
2017	8
2016	8

集团员工帮扶情况统计

员工培训覆盖率

2016
2018



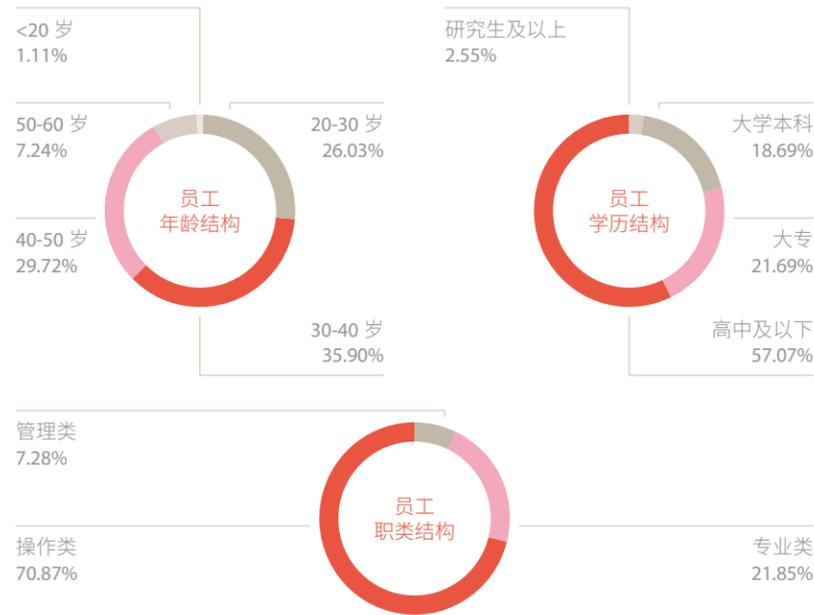
	人次(户)	2016		2017		2018	
		金额 万元	人次(户)	金额 万元	人次(户)	金额 万元	人次(户)
救助困难员工(人次)	3793	545.23	4266	685.46	7396	1299.45	
走访慰问困难员工家庭(户)	4916	320.32	5302	396.04	3924	331.39	
资助困难员工子女入学(人次)	477	57.1	630	125.66	679	101.99	
救助患病员工(人次)	2330	609.22	1901	876.61	2470	541.22	

科学用工，保障员工合法权益

员工结构

截至 2018 年底，华润在岗员工总数 42.13 万人，平均年龄为 36.3 岁。

集团直管经理人中，女性占 14.29%；集团部室和直属企业直管经理人中，女性占 18.54%。



保障员工基本权益

平等雇佣，尊重多元

华润积极招募各类人才，以持续构建多元化员工队伍。在员工招聘和晋升时，华润对不同性别、种族、民族、残障或宗教等人群一视同仁。

完善员工薪酬福利

2018 年新税法颁布后，华润集团在政策出台后第 9 天，按税法要求，建立并上线了专项附加扣除申报系统（PC+手机端），为员工依法纳税提供便利。

建立企业年金

华润集团积极响应国家政策制度，2018 年 8 月 30 日正式建立企业年金制度，首批计划涵盖集团总部和 10 家 SBU、一级利润中心，惠及约 25 万名员工。该举措既有利于完善企业薪酬福利体系，增强企业对人才的吸引力，又有利于更好保障职工退休后的生活，稳定职工队伍。

持续改善员工职业健康

将制度建设融入职业健康管理

集团严格遵守国家法律法规要求，将制度建设作为职业健康管理的一项重要工作，将职业病防治法律、法规、标准和上级主管部门的工作要求及时融入、转化为本单位制度、作业规程和操作手册之中，保障法律法规要求能够迅速有效的贯彻到各项职业病防治管理活动中。

开展多种形式的监督检查，推动职业健康工作有效开展

集团在年度重点工作中部署开展职业危害普查，摸清存在职业危害的点位和接触危害的岗位并建立台账，有针对性地做好防护工作。组织开展职业健康专项督导和检查工作，先后到华润电力、华润置地、华润纺织等企业，推动有粉尘和化学毒物的单位加大治理力度，督促相关单位制定专项治理、防护和管理措施，降低职业危害风险；在安全大检查期间，组织对华润秦皇岛紫竹药业、华润电力唐山曹妃甸电厂等企业进行了职业健康专项抽查，要求严格落实职业危害告知、日常监测、个体防护以及职业健康体检等制度措施，切实保障员工健康权益。

广泛宣传教育，加大职业健康培训力度

集团专项部署“职业病防治法宣传周”活动，动员全集团共同关注员工职业健康，督促各单位落实职业病防治工作主体责任，广泛宣传职业病防治知识，增强员工自我保护意识，倡导健康工作方式理念，以实际行动推进健康中国建设，华润电力、水泥、燃气、医疗、啤酒等企业纷纷响应。

加强工作环境和条件保障，确保员工安全健康

集团各级企业严格按照职业病防治法律法规规定，认真开展作业场所职业健康有害因素监测和评估，配备满足要求的劳动防护用品，开展职业健康体检，建立完善员工职业健康档案，劳动过程中的防护与管理得到进一步加强。华润水泥总部为加强对各生产企业粉尘治理效果的评估，专门采购两台 FCC-3000G 型防爆粉尘采样器，对基层企业的防尘治理效果进行实地抽查，强化内部监测监管。

2018 年全集团职业健康体检人数达 97992 人，职业健康体检率达到 100%，未发生新增职业病例和疑似职业病例。

完善培训体系，搭建职业发展通道

华润紧扣战略与业务需求，明晰人才标准，致力于为员工提供释放能量、实现价值、改变世界的舞台，通过完善的培训体系，提升各级员工的专业能力与领导力，支持他们不断成长。

严控干部选拔标准，做好选拔、任用、培养工作

持续完善选人用人相关决策机制和流程；落实好干部标准，发布华润经理人能力素质模型，将新模型的应用于选拔任用、班子建设、教育培训、年轻干部培养等各领域，实现流程全覆盖；完善规章制度，优化选人用人工作体系；选优配强领导班子，开展综合考核评价，激励干部新担当新作为；培养选拔优秀年轻干部，推进经理人梯队建设。

开展人才战略回顾，重视专业人才发展

2018年集团进行了“十三五”战略回顾，进一步明确了人才的分层分类，拟定了下一步各项人才举措。在专业人才发展方面，按集团总部《专业任职资格与专业级别管理办法》实施，完成集团总部专业人员2018年上下半年任职资格评定工作，并开发总部调薪调级信息系统，系统涵盖人员专业级别认证、薪资调整、部门预算执行情况测算等三大功能，目前已经正式上线，运用于专业人员的评定和薪酬调整工作。组织各利润中心开展国家高级专业技术职务任职资格评审工作，宣导评审标准和评审材料要求、提报系统操作流程，完成资格材料初审工作。

开办经理人培训项目

开展集团新任直管经理人培训项目

2018年6月19-22日实施培训，共计17名新任经理人参训。项目旨在帮助新任集团直管经理人了解掌握集团的战略导向与管理要求，丰富业务知识结构和工作方法，提升领导力，尽快完成角色认知与转换。

开展集团优秀年轻经理人培养项目

为推进集团年轻经理人梯队建设，全面提升年轻经理人的素质和能力，在潜在人才选拔的基础上，集团规划设计了“集团优秀年轻经理人培训班”。培训班为期一年，结合集团转型创新与业务发展需要，以新发布的经理人能力素质模

型为基础，分为“铸魂”、“有为”、“蓄力”、“追梦”四个模块，分别聚焦思想境界提升、管理能力提升、商业思维提升、愿景使命提升，通过集中培训、在线学习、集团领导座谈、经理人课堂、参观交流、学以致用等多种形式对优秀年轻经理人进行精准培养，实现培用结合。

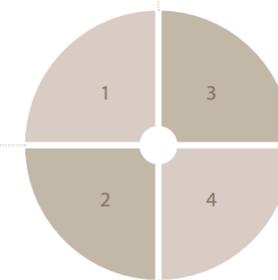


2018年10月15-19日举办了优秀年轻经理人培训班开学典礼并实施第一模块“铸魂”主题集中培训，总计90名学员参加。第一模块安排了傅育宁董事长授课、集团高管座谈，并邀请专家讲解习近平新时代中国特色社会主义思想等相关课程，提升学员政治素养，坚定理想信念。

开办重点人才培养项目

举办国际化人才培养项目第二期，培养各单位分管国际业务的管理团队成员及部分核心骨干共41人；互联网之道项目第二期，集中培训6次，覆盖经理人249人；

举办两期“华润之道”项目，共培养219人；举办两期利润中心新任经理人班，共培养73人；



面向内部举办2期创新大赛，共75个项目参赛，每期评出10个优秀项目；面向外部举办2期产业创新加速营，共招募优质外部项目83个，其中与华润产业重点对接项目13个；创新加速营项目共计覆盖内外部创新骨干600余人次；

联合专业学院实施“未来之星”新员工训练营项目，共培养2,238名新员工。

2018年，经理人职务任免共计

132

人次

新提拔集团直管经理人

33

人次

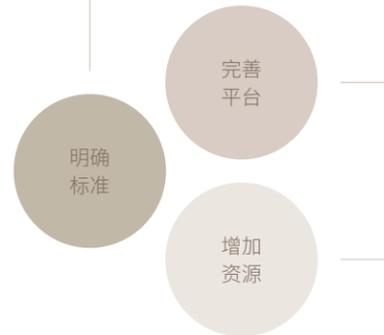
加强中基层管理人才培养

联合专业学院编制《华润大学培训工作手册》；实施培训负责人工作坊 2 期，覆盖 51 人次；组织培训

工作者交流会，各单位培训工作者共计参会 187 人；

完成在线学习系统（PC 端、手机端）与培训管理系统的集成；2018 年在线学习平台总用户数达 290,371 人，总课程数 2187 门，人均完成课程数 12 门，人均学习时长 81 分钟；

评选集团“卓越工匠”20 名并组织访港活动。



集团主要人才发展项目及参训人数表

2018 年，集团优秀年轻经理人培训班	卓越经理人培训班
90 人次	2018 219
	2017 216
	2016 213
互联网之道	新任职利润中心直管经理人培训班
2018 249	2018 73
2017 286	2017 84
	2016 157
国际化人才培养班	“未来之星”新员工训练营
2018 41	2018 2,238
2017 80	2017 1,556
	2016 1,856
合计	2018 2,981
	2017 2,243
	2016 2,259

全方位关爱员工，打造幸福华润

华润不仅关注员工事业上的成功，同时也非常关注员工的身心健康和家庭幸福，通过不断完善员工关爱机制，帮助员工提升工作生活品质，激发员工“有华润、多美好”的归属感和自豪感。

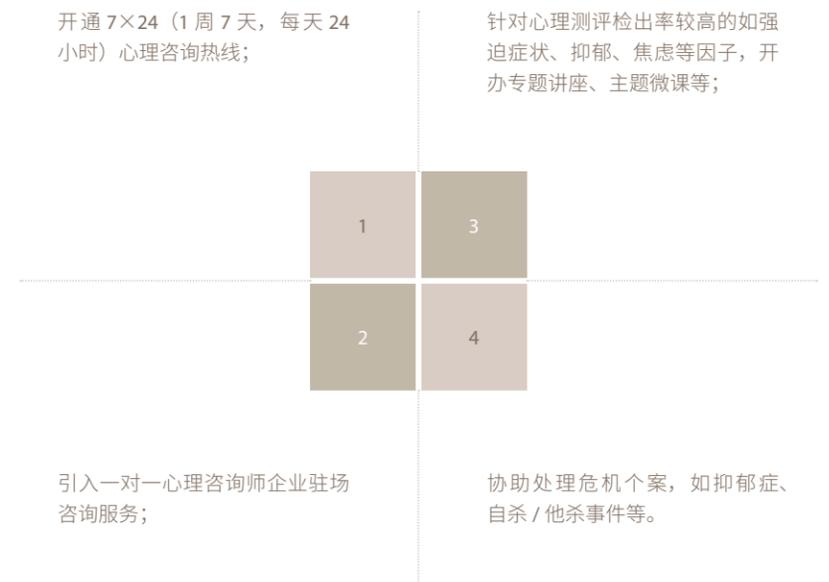
关注员工精神健康

在快节奏、高压力的工作生活状态中，华润十分关注员工的精神健康，从主动介入、专业干预、注重调节的角度，通过开展心理援助计划、建立谈心交流机制等，维护员工积极向上、阳光正面的精神状态，激发员工干事创业、投入生活的热情。

员工心理援助（EAP）计划

集团 2018 年启动了“EAP”项目（EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM，员工心理援助计划），作为员工关爱工作的重要举措和系统型项目。EAP 服务涉及三方面内容：个人生活、工作问题和组织发展，旨在帮助员工提出解决方案，提高员工幸福指数和工作绩效，打造和谐的企业氛围。

参考其他大型企业的相关经验与做法，集团在总部部室和集团直管经理人群体先引入 EAP 通用专业服务，先解决从无到有（EAP）的问题。目前，EAP 服务商提供的通用专业服务主要有：



2018 年集团各类培训课程共计覆盖各类受众

4,673

人次

培养内部讲师

88

名

共收集经理人个人小微案例

220

余篇

平衡员工工作生活

华润不仅是一家企业，也是一个汇聚人才、绽放自我的舞台。集团及各级企业为丰富员工的文化生活，给员工提供一个展现才艺、放松心情、滋养心灵的组织氛围，每年都通过搭建平台、建立机制、开展活动等形式，举办丰富多彩的团队活动，涵养员工内心生活。

开设 CRwithU 员工交流平台

CRwithU 是一个集文化建设、情感建设、心理建设于一体的华润内部员工交流平台，萃取了华润杂志的精华内容，也加入了更为丰富的文化故事和精彩的线上活动，集合了“音乐舞台、文艺剧社、益智游戏、CR 放映室”等栏目，为华润员工施展才华、分享心得搭建舞台，给予员工们相互线上交流的广阔空间；设置“润心坊”心理健康平台，为员工的身心健康“保驾护航”。同时定时推送来自第一手采访素材的华润故事，让大家更了解华润。

开展形式多样的员工活动



华润水泥罗定公司设置女性员工舞蹈活动室



华润电力华东大区举办“泰山杯”第二届员工运动会



华润怡宝开展团队拓展



华润燃气举办“小小华润人 金秋庆团圆”亲子活动

帮扶员工所急所难

不让员工因病致贫，不让员工子女因贫辍学。华润及其各下属企业创设了各类“爱心基金”“互助基金”等各项帮扶项目，缓解员工家庭燃眉之急，以组织的力量帮助他们走出困境，为每一个华润人的幸福生活增添一份安心保障。

华润怡宝救助员工家属

华润怡宝自 2009 年起，成立了公司“员工互助基金”项目，2018 年，华南区域广西大区一位销售代表的太太，早产下一对双胞胎，其中一个婴儿被确诊为“新生儿肺炎、坏死性小肠结肠炎”等多项疾病，巨额医药费对这个家庭带来了巨大压力。怡宝“互助基金”在第一时间核实情况并审批付款，缓解了员工家庭的燃眉之急，目前孩子经过治疗已经康复。

华润燃气救助重病员工

华润燃气湟中公司运行管理部员工侯月娟，2015 年经检查发现患有直肠癌，2018 年病情再次恶化，预计治疗费用约 20 余万元。高额的治疗费用，侯月娟家庭已无力承担。公司在内部组织开展了“爱心捐款”活动，先后募集到员工捐款和公司帮扶共计 3 万余元。侯月娟在住院治疗期间，湟中公司专门安排公司工会人员和领导前往探望病情，带去了公司的关怀和组织的温暖。

我们的承诺

- ★ 已完成
- ☆ 有待完善

2017 年承诺

积极落实、合理运用国资委工资总额管理新办法以及员工持股与股权激励方面的新政策，丰富激励手段，提升激励水平，激励关键岗位人才，提升基层员工收入水平。



开放内部人才市场，为基层员工提供跨业态流动的机会。



加强“去产能”“处僵治困”过程管理和监控，保障员工基本权益。



多渠道倾听员工诉求。



积极推动健康管理，加强前期预防，提升职业健康防护能力。



2018 年践诺

2018 年华润集团营业收入与利润稳步增长，集团员工收入稳步提升，人均工资由 8.14 万元提升至 9.20 万元，增长 12.97%。

集团鼓励员工内部合理流动，在集团内网向全体员工开放内部招聘信息，并重点关注困难企业分流人员的分流安置。

2018 年集团累计分流安置“困难企业”员工 1.25 万人，无重大群体事件与劳动纠纷发生。

实施员工心理援助（EAP）计划，持续开展董事长与优秀员工代表座谈等活动。

通过制度建设、监督检查、宣传教育、工作环境保障措施，持续改善员工职业健康。

2019 年承诺

充分运用国有资本投资公司、双百工程等试点机会，落实《改革国有资本授权经营体制方案》，丰富激励手段，吸引、激励核心骨干人员。



进一步加强劳动过程中的防护与管理，确保员工安全健康。



推动建立多层次、全覆盖的员工互助关爱机制，给予困难员工必要的支持和帮助；加强职工民主建设，增强员工主人翁意识，让员工在工作中体会到组织的温暖和社会的尊重。





理念与目标

华润是一家与大众生活息息相关的多元化企业。引领商业进步，共创美好生活是我们的永恒的使命；成为受大众信赖和喜爱的全球化企业，是我们不变的愿景。我们致力于提供优质、安全的产品和服务，主动发掘客户的潜在需求。我们高度重视、积极维护消费者权益，通过不断完善客户关系管理体系，陪伴客户成长，满足客户所需。我们致力于优化资源配置，构建卓越的运营能力，通过持续创新，不断为客户带来超出期望的惊喜。

- 50 提供优质产品服务，让消费者更满意
- 51 维护消费者权益，让消费者更放心
- 54 提升客户满意度，让消费者更信赖
- 57 坚持创新发展，让消费者更惊喜
- 59 我们的承诺

SDGs 回应



我们的绩效



集团研发投入达

16.2
亿元



同比增长
10.2
%

截至 2018 年底，集团共持有专利及专利申请

6,104
件

其中授权专利数

3,313
件

授权率约为

54.28%

2018 年新增专利

741
件

重大创新奖项

10
个

客户满意度

	2016	2017	2018
华润五丰	96.5	97.5	95.3
华润怡宝	83	86	89
华润置地(住宅)	79	75	83
华润置地(商业)	95	98.6	98.4
华润置地(写字楼)	99	98	99
华润三九	100	100	100
华润双鹤	98.6	98.1	98.8
华润江中	90	95	97
华润银行	98.3	99.9	99.8
华润信托	100	100	100
华润健康	94.9	97.1	98.0
华润化学材料	85.6	99.9	99.8
华润物业	91	92	92

提供优质产品服务，让消费者更满意

作为民生类国有企业，华润的业务大多处在充分竞争行业，围绕消费品生产、医药健康、住宅开发、公用事业等与大众生活息息相关的领域提供产品和服务。通过强化质量管理和安全机制建设、提升产品和服务的可及性，切实解决“不平衡、不充分”的时代矛盾，有效满足和改善民生。

提升产品和服务可及性

华润致力于通过主动发掘客户潜在需求，不断改进产品质量及服务品质，解决客户“痛点”问题，形成和谐的客户关系，提高现有资源的使用效率。

华润万家苏果超市优化产品结构

为迎合消费升级趋势，华润万家苏果超市积极拓展全球供应链，每年派出专业采购团队赴海外市场考察采购，以满足消费者不断增长的物质需求。其进口商品主要来源于全球 50 多个国家和地区，涵盖休闲食品、红酒、粮油、洗护、冻品、生鲜、母婴等共计约 7000 多个品种。苏果还持续加大与“一带一路”国家的合作，目前在 1800 家门店均设立进口商品货架和进口商品专区。在苏果“好的”四代店，进口商品和升级商品占比达到五成。2018 年，苏果进口商品整体增速达到 30% 以上，其中牛奶、洗护、食品等高频消费类别的增速达到 100%，苏果和外商的贸易交流已经成为一种常态化工作。



华润燃气 7x24 呼叫热线

华润燃气为用户提供 7x24 的呼叫热线服务，及时解答用气咨询；支持移动 APP、微信服务号、网上营业厅、支付宝等缴费渠道，为 IC 卡用户部署自助服务终端，给客户id提供高效便捷的服务入口及使用体验，推动互联网缴费比例提升至 41%，在 13 个城市部署 IC 卡圈存终端 375 个，为智慧城市、智慧燃气建设提供了高效智能的服务支持。

推行高标准质量管理体系

华润以提供高品质产品与服务为己任，在产品生产和服务标准等方面不断在全球范围内对标。“贯标”为集团各业务板块完善管理、提高产品和服务质量提供了科学指南，同时也为华润走向国际市场找到了“共同语言”。

集团每年开展排查和完善企业质量内控标准，提高对质量管理重要性的认识，健全完善质量内控标准，降低质量风险。下属各单位从高风险产品和关键指标入手，不断优化内控体系，以确保产品出厂标准始终严于法定标准。

华润水泥质量管控体系

华润水泥坚持以客户需求为导向，结合公司发展战略，制定《华润水泥管理手册》，建立覆盖原燃材料、过程控制、产品出厂、售后的全生产流程质量控制体系，并通过 ISO9001：2015 质量管理体系认证、ISO14001：2015 环境管理体系认证、OHSAS18001：2007 职业健康安全管理体系认证。此外，依托完整有效的质量管理体系，公司对下属大区、基地产品质量进行管控和评价，将涉及生产环节及产品本身的关键质量指标纳入大区、基地业绩考核范畴，以绩效管理推动质量建设，为消费者提供更加优质的产品。

华润万家特色质量管理

华润万家紧盯源头、配送及门店商品质量管理并将其相结合，提供全面质量保障。通过利用供应商服务系统（VSS 系统）的信息化平台管理供应商及其所售商品的资质证照，对所销售的商品实行严格的索证索票管理，保证商品来源合法可追溯；通过从证照、温度、安全、品质等方面对来货商品进行严格管控，不断完善商品配送环节质量管理；通过制定门店专门食品安全审核条款，以及门店自查、区域巡检、总部抽检的三级监督巡检机制，保障门店质量安全工作。

完善主动售后服务体系

有远见的企业对于具有延续性销售作用的售后服务抱以高度重视。售后服务的好坏，不仅关系到企业的声誉、商品形象，更关系到顾客对商品的再次购买。华润致力于在售后服务中不断提升主动性和规范化，形成独具特色的售后服务管理体系。

华润通升级客服应对机制

华润通客服部每月都会对当月的客诉情况进行总结和反思，对用户投诉常见的物流问题、外包装破损问题、用户退款问题、小贷业务的扣款失败等问题的现状进行统计分析，给出相应的解决方案；在工作人员与客户产生纠纷，无论谁对谁错，要求先行给予客户致歉，安抚客户情绪，避免客诉升级。

中艺门店止损赔偿服务

中艺门店在受理售卖产品加工修理服务时，会事先向顾客说明，若商品在加工修理的过程中受损，中艺将根据向顾客收取的商品加工费评估赔偿金额，每件商品最高赔偿限额为港币二万元，顾客需要在《首饰加工修理提货单》上签署，以确认知悉并接受此条款。

维护消费者权益，让消费者更放心

华润集团及下属相关利润中心持续完善相应的全流程消费者权益保护制度、绩效考核体系，并针对性加强审计工作。切实维护广大消费者的合法权益，保护消费者信息安全及隐私，保证公平交易。

保护知情权和自由选择权

集团坚持诚信对待消费者，要求各下属企业严格遵守国家及地区法律法规、行业相关政策，保障产品和服务价格合理、信息真实透明，杜绝虚假广告，杜绝夸大其词，杜绝欺行霸市，杜绝就地起价，严禁欺瞒消费者。维护消费者知情权和自由选择权。

华润置地项目及价格信息公示

华润置地要求于售楼现场公示最新政策、企业及项目证件、商品房买卖合同、项目建设指标、项目不利因素、项目进度及交付时间、外立面及交楼标准、建筑节能等信息，并如实提供各房源间的对比信息，提高客户评估和比较产品的能力。华润置地要求对各项收费标准进行审批、报备并对外公示，销控房源公示需与政府信息系统中公示情况，确保客户消费的透明。

倡导可持续消费

倡导适度、公平、人本的可持续消费模式，减少或杜绝铺张浪费的消费行为，能够有效减少社会资源浪费。集团积极将可持续的消费理念传递给更多的消费者，与消费者共创生态和谐的经济社会。

华润雪花啤酒倡导理性饮酒，并给予潜在风险提示

华润雪花在产品包装上明确标示成份及酒精含量，并重视在销售及市场推广策略上以多种创新方式积极帮助消费者获得饮酒的相关知识，善意提醒及忠告消费者适当饮酒、理性饮酒的重要性。华润雪花网站首页设有年龄限制，禁止未成年人士浏览，明确提示未满 18 岁的消费者请勿饮酒。

华润雪花还围绕中国消费者的特点做了大量独创性的研发，率先针对中国人的体质特征对醇酯比进行合理优化，成为中国啤酒行业第一家将醇酯比指标纳入管理体系中的企业，有效解决了啤酒饮后上头的问题，使啤酒更加符合中国人的口味和体质。

维护公平交易

集团要求下属企业严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，倡导合作共赢的可持续发展模式。在处理与客户、供应商、竞争对手的关系时，公司明确规定公平交易，遵守法律法规和相关内部规定。部分企业还定期组织相关员工培训，加深对反不正当竞争和公平交易的理解。

华润五丰严格执行《反不正当竞争法》

华润五丰严格按照《反不正当竞争法》执行销售行为，实行全国全渠道统一定价，公平对待所有消费者，不欺行霸市，不就地起价。在传统媒体（平面广告、电视、户外广告）、新媒体（微信、微博）渠道开展的各类广告宣传促销活动，均严格依据国家法律法规执行，无虚假广告，无夸大其词，欺瞒消费者。

华润物业严格排查虚假宣传

华润物业借助 2018 年“3.15 消费者权益日”活动的开展，严格排查是否存在夸大、虚假或容易引人误解宣传的问题，由各单位市场部门排查 OTA 平台关于酒店有否失实陈述，如房间面积、酒店设备等等，确保网上资讯属实。经各单位自查，均未发现以上问题。

保护消费者信息安全和隐私

网络信息时代，保护消费者信息安全和隐私愈加重要。集团对涉及消费者信息安全的重点业务环节重点监督，建立完善的信息安全体系。

集团层面采取信息安全技术手段切实保障信息系统的安全稳定。2018 年，集团开始试点建设安全态势感知平台，对集团数据中心网络边界的主要节点和中国华润大厦网络边界网络流量进行采集，实现网络攻击监测、“僵尸蠕虫”监测、资产脆弱性检测等功能，帮助及时发现网内风险和威胁，及时响应和预警，降低信息安全风险隐患。

利润中心层面华润网络通过采用信息安全技术手段和完善数据安全管理制度保障用户个人数据安全。在数据传输方面，使用 HTTPS 协议为华润通 APP 和网站安全提供传输安全保障；在数据存储方面，对于用户密码进行不可逆高强度安全加密，对于身份证、银行卡、手机号等信息进行加密处理；在数据展示方面，对于用户个人信息，在前端进行脱敏展示；在数据访问方面，通过最小化人员和权限来严格限定数据访问权限，并建立数据安全屋系统，限定接触敏感数据人员，并确保敏感数据及时得到销毁，避免数据泄露风险；在信息安全管理措施方面，制定了《华润网络信息安全管理规定》《华润网络数据安全管理制度》等，并定期开展数据安全审计。

华润置地本着为客户负责的原则，其客户信息通过明源系统、ERP/MALL 系统专人专职管理，项目间客户信息禁止共享，所有客户信息由总部专人统一管理，坚决杜绝客户信息外传泄露。



提升客户满意度，让消费者更信赖

在不断自我完善、积极创新，努力实现超出客户预期的过程中，华润极其注重倾听客户的意见和建议，并全力提升、改进每一个经营环节。集团及下属企业多年来坚持深入开展客户满意度调查，狠抓制度建设，力求为客户提供超越其预期的优质产品和服务。

完善客户关系管理政策与制度

华润始终高度重视客户关系管理，通过加强客户研究、健全客户关系体系、完善客户关系管理制度、收集客户反馈等举措，切实维护好客户关系。

华润双鹤积极开展客户关系管理

华润双鹤建立了《药品采购管理制度》《首营企业审核管理制度》《药品销售管理制度》《销售合同管理制度》《销售客户管理制度》《终端客户管理办法》等相关管理制度和规程，依据药品管理相关法律法规，同具有合法资质的药品经营（生产）企业和医疗机构在经质量管理部门审核资质合格后，建立药品购销关系。

公司还建立了完善的客户满意度定期调查反馈机制，依据公司《用户访问管理制度》，每年对公司下游客户，包括下游药品经营企业、医疗单位进行顾客满意度随机调查，调查内容涉及华润双鹤品牌认知及信誉、产品质量评价、销售服务质量、运输服务质量等十几项内容。通过对反馈问卷的研究和分析，查找产品及服务改善点。2018年客户有效反馈率高达89%。

开展客户满意度调查

集团下属单位积极开展客户满意度调查，通过全方位调查，多角度了解客户反馈，并将调查结果作为提升客户满意度的工作方向，形成客户关系维护的闭环管理。

华润怡宝通过客户满意度调查优化产品设计

华润怡宝自2004年8月开展客户满意度调查研究以来，已经连续15年开展满意度评估工作，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，提升客户满意度。

在调查中，有消费者反馈1.55L瓶装水提手存在勒手的情况，公司立即开展了核查，并随后启动了提手改善项目。在进行反复的试验后：将之前的直提手改为弯提手；将顶端受力面由v形改为平面，增加了平面宽度；增加顶端外宽度和内宽度，并对整体长度进行了优化。

在消费者体验测试中，舒适度效果得到了验证；在工厂的生产性能测试中，卡环重要尺寸、提手承力性能均满足使用标准；且优化后的提手生产码垛、堆叠效果优秀，便于生产使用。此次提手优化的设计已申请国家专利两项。

开展产品知识普及与客户培训

华润河南医药大力开展客户培训

2018年华润河南医药建立以公司领导层及顾问团队为智囊团的专家开发与管理队伍，拓展医疗及相关领域专家80余人，依托于新建的“润药学院”培训推广平台，全年对基层医疗机构、零售药店客户提供培训支持51场，对内部业务部门提供培训支持16场，全年服务客户覆盖120余家，总计162课时。服务内容涵盖政策宣讲支持、医院创新项目引导、医院运营发展、质量安全技术提升、学科建设、客户人才培养、医院等级评审咨询、零售总裁班培训等支持服务。华润河南医药累计投入培训经费约6.8万元，立足公益性的角度为客户提供延伸服务，在各服务客户的高度重视和积极配合下，获得了一致认可。此项公益性服务的管理改革措施，在保障客户与公司健康发展的同时，促进了双方合作共赢，加强了公司与客户的合作关系。

建立投诉争议处理机制

客户投诉是听取客户意见、改进服务管理的直接机会。集团积极关注客户投诉处理机制的建立与完善，客户投诉处理团队的专业性等重点领域能力建设，努力提升客户投诉处理的效率和质量，不断提升客户满意度。

成都万象城积极回应客户投诉

2018年10月15日14:00，成都万象城1F顾客服务中心接到顾客宋先生现场投诉：某店铺对其承诺7天内退款，但退款未到账，需万象城协助处理。

客服人员陪同顾客到店，店长向顾客表示的确已受理退款事宜，但因店铺收款后钱款入账到商场，是商场延迟了宋先生的退款时间，不是店铺的责任。客服人员立即核实退货记录，发现近期该店铺并未提交过任何退款申请，于是立即致电该店责任楼管告知详情。经楼管核实后得知店铺员工不熟悉退货流程，在楼管进行了退货操作后并未将退货申请材料提交至服务台，导致流程文件未到万象城财务部，从而导致退款滞后。



14:35 营运楼管表示将会对店铺不熟悉退款流程进行罚款，且已与店铺协商给出处理办法：

1 店铺先行垫付退款费用，待顾客收到退款后再联系顾客补回。

2 为表歉意赠予顾客相应礼品进行补偿。

客服人员与店长向顾客表达歉意并赠送了礼品进行补偿，顾客表示接受。

华润河南医药
累计投入培训经费约

6.8

万元

全年服务客户覆盖

120

余家

总计

162

课时

保障供给

华润双鹤保障硫酸锌片供应

作为国内生产规模最大的、品种品规最齐全的常规大输液生产企业之一，华润双鹤几十年来积极承担国家、地方各级救灾、应急任务，除根据各地配送承诺保证药品供货外，每逢流感疫情，生产部门提前排产，仓储部门假日加班发货，保障了医院的应急用药。

2018年初，公司陆续接到了多位患者的求助信息，他们患有一种常染色体隐性遗传的“铜”代谢障碍疾病，需要终生服用硫酸锌片方能控制病情的发展。因该药临床用量小、价格低廉，很多拥有批准文号的药厂纷纷停产。华润双鹤在了解到市场上硫酸锌片紧缺的情况下，公司相关部门快速反应，不考虑生产成本的大幅增加，迅速采购原料进厂，并立即下达了生产计划，多方调配资源、压缩生产周期和检验周期，优先安排生产硫酸锌片产品，确保患者在当年春节到来前拿到了该药品。



逢流感疫情，华润双鹤提前排产并加班发货保障应急用药

坚持创新发展，让消费者更惊喜

华润集团围绕“创新转型 质量发展”的年度管理主题，进一步完善创新管理机制，加大科技研发投入，聚焦科技创新，助力产业转型与升级。

构建创新生态圈

华润大学开放式创新平台以华润产业创新发展需求为核心，构建创新生态，链接国内外优秀机构，助力集团产业转型升级和发展。



创新工作亮点

产品和服务创新

华润医药

将中国医药研究开发中心确立为创新药孵化平台；重点创新药项目放眼全球，在研创新药项目32个；华润三九中药大品种三七综合开发的关键技术创建与产业化应用，荣膺2017年度国家科技进步二等奖。

华润电力

开展售电业务，售电云平台通过对内外系统，归集业务数据，以客户为中心，提升业务效率。

技术创新

华润水泥

与西门子合作研究并践行水泥行业智能制造，高性能硅酸盐水泥（专为港珠澳大桥设计）、国产聚酰亚胺纤维滤料与超净排放技术的研究及应用。

华润雪花啤酒

“啤酒包装线高效运行技术研究与实践”荣获中国酒业协会2018年度科技进步奖二等奖。

华润微电子

2018年累积专利申请总数达2824项、累积授权专利1284项，获“无锡高新区专利突出贡献单位”。



2018年1月8日，国家科学技术奖励大会在北京人民大会堂隆重举行。会上，华润三九医药股份有限公司旗下昆明华润圣火药业有限公司与中国医学科学院药用植物研究所等单位合作完成的《中药大品种三七综合开发的关键技术创建与产业化应用》项目，荣获2017年度国家科技进步二等奖。

管理创新

- 华润创业** 自主研发了数字化平台，财务共享中心引入 RPA 技术，解决人员手工录单低效和出错的问题。
- 华润万家** 与可口可乐合作的“基于消费者出发的端对端供应链提效项目”获得了“2017 年中国 ECR 优秀案例金奖”，并通过持续的优化与发展，为消费者提供高质、超值、安全的商品和服务。
- 华润置地** 联合腾讯成立物联网实验室、上线华润置地工程质量管理体系平台和商业能耗能效管理平台、“两相宜办公”产品体系全国落地项目。
- 华润电力** OOS 运行操作寻优，降低供电煤耗和燃料成本；FOS 火电燃料全价值寻优系统创新，实现火电厂生产业务中的燃料采购、煤场管理、燃料加仓、运行掺烧四个环节全价值最优。

模式创新

- 华润电力** 成立智慧能源公司，拓展综合能源业务，开展多能互补系统能源配比研究，并利用云计算、大数据分析技术，将为企业生产运营提供建议和优化控制，实现数字化转型、智能生产目标。
- 华润医药商业** 创新“医院药品物流智能一体化服务模式 (HLI)”、“基层社区供应链信息化项目 (NHLI)”，提升医院器械管理专业化水平医院器械 SPD 项目、云端药品配送及药事咨询服务、智慧药房、润药商城项目，提升社区药品服务水平，改善居民用药体验。
- 华润燃气** 智能燃气表具的标准化与应用、客户缴费系统、无人值守场站、管道精准定位的北斗定位系统、高压管道完整性管理、管网自适应运行，为客户提供高效便捷的服务及使用体验，有效提升城市公用基础服务的智能水平。

我们的承诺

2017 年承诺

进一步加强客户管理体系建设，形成监管合力。



持续推进产品和服务的质量提升，从注重“量”转换到“量”和“质”双管齐下。



继续探索线上服务渠道和能力建设，同时做好消费者信息安全和隐私保护工作。



持续改进创新机制，加大研发力度，推进产品和服务创新。



2018 年践诺

集团下属企业均继续从宣传、制度、客户满意度调查等多方面加强客户管理体系建设，所有下属企业均保持了较高的客户满意度。

集团通过强化质量管理和安全机制建设、主动发掘客户潜在需求，切实解决“不平衡、不充分”的时代矛盾和客户“痛点”。

集团通过试点建设安全态势感知平台，有效降低信息安全风险隐患；利润中心对涉及消费者信息安全的重点业务环节开展了重点监督。

举办产业创新加速营、产业对接等创新活动，组织 2018 年度“最佳创新奖”评审。

- ★ 已完成
- ☆ 有待完善

2019 年承诺

充分发挥集团十三五战略“双擎两翼”中“+互联网”的作用，加快建立企业客户云，打通客户服务的线上线下渠道，为客户提供高质量的多维度服务。



推动建立客户服务中心，采取线下、线上、电话等多渠道接受客户诉求，实现“统一后台受理，应诉流程公示”，有效提升回应客户诉求的透明度和效率，提升客户满意度。



进一步完善创新体制机制建设，加大科技创新投入，加快科技成果产业化。



以客户需求和痛点为出发点，利用全球资源，引进境外好产品，为消费者提供更多更好的产品和服务，满足客户对美好生活的需求。





理念与目标

华润始终坚持“践行绿色责任，成就企业可持续发展”的使命，通过不断完善节能减排管理体系，持续调整产业结构、淘汰落后产能；通过积极实施节能减排技术改造，努力降低生产运营过程中的资源消耗，消除和减少环境污染。我们致力于在创造一流经营业绩的同时，持续降低对环境的影响，以低碳高效的运营模式打造绿色竞争力。

SDGs 回应



- 62 绿色管理，建立长效机制
- 65 绿色经营，建设环境友好型企业
- 69 绿色办公，营造低碳环保氛围
- 71 我们的承诺

我们的绩效

2018 年集团环保总投入

23.5
亿元



万元产值可比价综合能耗

1.9278
吨标煤 / 万元

万元营业收入可比价综合能耗

0.0172
吨标煤 / 万元



节能减排技术改造投入

19.1
亿元



万元增加值可比价综合能耗

2.6921
吨标煤 / 万元



综合能源消费量

3,901.5186
万吨

二氧化碳排放量

22,492.7649
万吨

二氧化硫排放量

32,553.2628
吨

氮氧化物排放量

87,526.8124
吨



COD 排放量

1,658.0452
吨



绿色管理，建立长效机制

华润集团实施绿色管理战略，坚持绿色生产经营，推动绿色发展转型，不断完善环境管理体系和责任追究制度，规范企业行为，建立绿色发展的长效机制，努力为实现天更蓝、山更绿、水更清和建设美丽中国做出积极贡献。

召开生态环境保护专项会议

集团通过召开生态环境保护专项会议，传达学习习近平总书记在生态环境保护大会上的讲话和国务院国资委系列文件精神，分析了当前国家生态环境保护形势，并就新形势下集团加强生态环境保护工作进行专题研究部署，督促企业提升环保主体责任意识，自觉履行环境保护义务。

完善环境管理体系

集团通过实践摸索与理念创新，不断完善生态环境保护管理体系，落实能源节约与生态环境保护目标责任，加强环境保护宣传，开展监督检查，严格事故事件责任考核，为保障能源节约与生态环境保护工作的有序开展奠定良好基础。

集团和所属主要业务单元制定并完善了岗位 EHS 责任制度和 EHS 事故事件责任追究条例等制度办法，落实各级岗位环境保护责任，加大事故事件责任追究力度，完善生态环境保护责任体系，并通过延伸环保事件管理标准和加强舆情监测，将小微事件纳入常规管理，开展事件调查，及时落实整改，避免发生更大的环境污染事件。

加大节能环保投入

集团各级企业加大节能环保资金投入，积极推广应用先进能源节约与生态环境保护技术，通过节能环保新技术、新工艺的创新和应用、新设备升级和新材料使用，保障了节能环保指标目标的落实，推动节能环保工作取得实效。2018 年，集团投入能源节约与生态环境保护资金 23.5 亿元，实施主要能源节约与生态环境保护项目 168 项，节能环保均达成预期目标。

2018 年，集团投入能源节约与生态环境保护资金

23.5

亿元

实施主要能源节约与生态环境保护项目

168

项



广西贺州华润循环经济产业示范区 6MW 太阳能光伏发电项目是华润电力在桂投资兴建的首个太阳能光伏发电项目，投资约 4400 万，建成后每年可为地区电网贡献 6000MWh 清洁电能，是示范区打造风、光、火多能互补综合能源供应基地的重要组成部分。

积极应对气候变化

集团在国家大力推进生态文明建设的新形势下，通过调整产业结构，拓展绿色环保产业，加快扩大新能源业务，严控煤电投资、关停低效燃煤小火电、停建缓建一批煤电项目，提高清洁能源占比，积极应对气候变化，践行绿色低碳发展。

2018 年，集团发电厂运营权益装机容量为 3,743.8 万千瓦，其中风电、水电、光伏及燃气运营权益装机容量共占比 20.4%，较 2017 年底提升 3.0 个百分点。2018 年末新投运煤电项目。

华润电力加速开发建设清洁可再生能源

2018 年华润电力新投产风电和光伏的装机容量分别为 118.7 万千瓦和 17.3 万千瓦。截至当年年底，华润电力风电运营权益装机容量达 681.6 万千瓦，在建风电容量为 286.4 万千瓦；光伏运营权益装机容量 44.8 万千瓦，在建光伏容量为 0.8 万千瓦；水电运营权益装机容量 28 万千瓦，在建水电权益装机容量 10.7 万千瓦。

2018 年集团发电厂运营权益装机容量为

3,743.8

万千瓦

其中风电、水电、光伏及燃气运营权益装机容量共占比

20.4

%

较 2017 年底提升

3.0

个百分点



探索降碳先进技术

华润电力在海丰电厂投资约 1 亿元建设了亚洲首个基于超超临界燃煤发电机组的多线程国际碳捕集测试平台。该平台是与美国国家碳捕集技术测试中心、挪威蒙特斯塔技术中心并行的世界三大碳捕集技术中等规模试验基地之一，每年可捕集二氧化碳约 2 万吨，经提纯后可满足食品加工和工业化利用需要，并将用于国内首个二氧化碳离岸封存的安全和泄漏监测研究项目，可实现多种胺溶液的灵活替换使用，为多种碳捕集技术供应商提供公平测试其产品性能的技术服务，也为碳捕集、利用、封存技术的应用和产业化推广积累了经验。



▲ 华润电力海丰电厂国际碳捕集测试平台是世界三大碳捕集技术中等规模试验基地之一

绿色经营，建设环境友好型企业

华润集团积极践行绿色经营理念，将绿色发展融入集团发展战略，贯穿于各级企业的生产和经营管理。通过实施能源节约与生态环境保护项目，不断提升能源利用效率、削减污染物排放；通过开展绿色采购，将环保理念推广至相关方，携手合作伙伴共同保护环境，实现绿色经营。2018 年，集团未发生较大及以上环境污染事件。

提高能源利用效率

集团通过调整产业结构、实施技术改造等措施，努力提升能源利用效率，减少资源消耗。2018 年，集团万元产值可比价综合能耗、万元营业收入可比价综合能耗、万元增加值可比价综合能耗同比 2017 年分别下降 4.75%、1.15%、3.76%，能源使用效率持续提升。“十三五”以来，累计节能 377.41 万吨标准煤。

华润电力 投资 15.18 亿元，对燃煤机组实施汽轮机通流改造、余热回收和空预器密封等节能提效改造，并拓展供热领域，采取运行优化措施，30 余家火电厂上线运行操作寻优系统，自动匹配最优运行方案，提高能源利用率，供电煤耗平均下降 2.06%，节约燃料成本近 3 亿元，实现火电机组运行管理智能化、精益化，进一步提升了经济运行水平。

华润水泥 各基地生产线均配置余热发电机组，促进资源高效利用。2018 年华润水泥实现并网电量 21.02 亿千瓦时，相当于节约 25.83 万吨标准煤，减少二氧化碳排放 71.03 万吨。

华润雪花啤酒 14 家工厂建设了废水沼气利用系统，利用啤酒废水产生沼气，沼气燃烧生产蒸汽供热。2018 年，共回收利用沼气约 387.5 万立方米，产生蒸汽 4.7 万吨，节约标准煤 3,100 吨，减排二氧化碳 8,000 余吨。

降低污染物排放

集团积极组织各级企业实施能源节约与生态环境保护项目，应用环境保护先进技术，升级治污设施，加强运行维护管理，持续减少污染物排放。2018 年，二氧化硫排放总量、氮氧化物排放总量、化学需氧量排放总量和氨氮排放总量同比 2017 年分别减少 10.25%、5.98%、10.52% 和 7.75%，污染防治效果显著。

2018 年华润水泥各基地生产线配置的余热发电机组共实现并网电量

21.02

亿千瓦时

相当于节约

25.83

万吨标准煤

减少二氧化碳排放

71.03

万吨

华润电力积极引进应用新技术，投入专项资金，对湖南鲤鱼江电厂、涟源电厂和内蒙古磴口等电厂6台燃煤机组共226万千瓦装机容量实施“超低排放”改造（即在基准氧含量6%条件下，烟尘、二氧化硫、氮氧化物排放浓度分别不高于10、35、50毫克/立方米）。截至2018年底，共有2464.3万千瓦容量煤电机组实现超低排放，占附属燃煤电厂权益装机容量约98%，大幅削减二氧化硫、氮氧化物和烟尘的排放。

华润水泥研究扩大工业废渣在水泥生产中的应用，实现“变废为宝”的资源高效综合利用，消纳脱硫石膏、磷石膏、粉煤灰、湿煤渣、炉底渣和矿渣等，2018年共处置工业废渣2184万吨。

华润三九雅安工厂引入绿色循环经济生产模式，通过将废弃药渣发酵成有机肥，将有机肥用于中药材基地生产，实现中药药渣的循环综合利用。截至2018年底，共处理药渣约3500吨，产出有机肥约1400吨，节省药渣处理费用，降低种子种苗基地有机肥外购成本，实现良好的社会效益和经济效益。

开展废弃物协同处置

集团电力和水泥业务积极参与社会废弃物治理，探索利用锅炉和水泥窑协同处置废弃物，实现废弃物处置的无害化、减量化和资源化，降低环境负荷，使工厂变身为“城市共生体”，推动企业环保转型。

华润电力开展城市垃圾污泥掺烧、生物质耦合发电等创新实践，位于江苏、广东、广西、河南、内蒙等的20家电厂分别开展了处置市政污泥、中药药渣、鞋业废料、城市中水等项目，2018年共计处置市政污泥34.98万吨、药渣3.65万吨、大理石浆液9.1万吨、城市中水2,622万吨，在改善环境的同时，实现了煤耗的降低和发展空间的拓展。

华润水泥推广生活垃圾、城市污泥处置和工业危险废弃物处置技术，截至2018年底，共建成生活垃圾、市政污泥、危险废物协同处置项目8个，其中2018年新投运田阳和弥渡协同处理项目。华润水泥总处置能力达113万吨/年，其中生活垃圾51万吨/年，市政污泥59万吨/年，危险废弃物3万吨/年；累计处置生活垃圾35.6万吨，市政污泥145.5万吨，危险废弃物8,700吨，有效解决了固体废弃物处置占用土地和二次污染的难题。

2018年华润电力
共计处置市政污泥

34.98

万吨

药渣

3.65

万吨

大理石浆液

9.1

万吨

城市中水

2,622

万吨



2018年10月12日，华润电力、华润水泥与深圳市水务局签订《深圳市市政污泥处置战略合作框架协议》，以解决深圳市污泥处置难题，助力大湾区经济与环境协调发展。

降低新开发项目环境影响

集团在项目建设中重视保护所在地生态环境和动植物栖息地，严格执行环境保护“三同时”制度，即建设项目中治污设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投入，并积极落实生态环境修复措施，尽可能降低新建工程对周边生态环境造成的影响，维护当地生物多样性，实现企业发展与生态环境和合共生局面。

华润电力海原西华山风电场实施边坡复绿，通过制定科学的复绿方案，稳定边坡、理顺水系，选择乡土树种，因地制宜的采用多种植物相搭配，复绿后的边坡实现了景观植物群落及丰富林相的效果。

华润水泥将矿山恢复纳入公司生产运营及长期发展规划，矿区采用无废或少废工艺，基本无废水排放，使地表植被覆盖率达到或基本接近矿山开发前的水平，逐步恢复生态平衡。2018年，鹤庆、平南水泥工厂获评国家级“绿色工厂”，南宁、上思和罗定等10家水泥工厂还被认定为自治区/省级绿色矿山。



海原西华山风电场边坡复绿



海原西华山风电场全景

截至 2018 年底，华润信托
绿色金融规模余额达

13

亿元

存续信托项目

1

个

倡导绿色供应链

集团各级企业推行绿色采购、绿色包装及绿色运输理念，并向相关方传递绿色环保和可持续发展的价值观，带动合作伙伴共同履行社会环境保护责任。华润怡宝对可能产生环境影响的新增供应商均要求提供当地环保部门签发的环境评估报告及排污许可材料，对无法提供环境保护合规文件的供应商在资质审核中不予通过。华润信托充分发挥金融杠杆作用，积极为绿色环保产业提供贷款支持。截至 2018 年底，绿色金融规模余额达 13 亿元，存续信托项目 1 个，资金均投向风能、水处理等绿色环保领域。

推动产业转型升级

集团大力推动纺织业务向环保水务转型，成立华润环保水务有限公司，开展污水处理、中水回用等服务，依靠人员技术优势承包运营污水排放企业的污染治理设施，并加强同集团电力、啤酒产业的协同。现已与华润电力菏泽电厂协同建成污泥耦合发电项目，按照国家污泥处置资源化、减量化、无害化处理要求，对菏泽市城区污水厂及企业产生的污泥进行焚烧处置，每天可处置污泥 200 吨。



▲ 华润环保水务在山东菏泽污水处理厂的污泥焚烧处理处置项目，利用华润纺织和华润电力内部协同优势，集污泥接收、储存仓及配套污泥输送设备为一体，将污水处理厂的污泥通过专用运输车运输至电厂，通过卸料斗及输送皮带将污泥转移至地上污泥仓内，再通过皮带、斗式提升机等设备将污泥仓内的污泥输送至电网上煤皮带上。

绿色办公，营造低碳环保氛围

华润集团各级企业积极倡导“节能有我，绿色共享”，鼓励员工增强责任意识 and 环保意识，从细节入手，节约用电、用水，并推行无纸化办公，加强节能环保宣传和开展绿色建筑设计，营造绿色办公的良好氛围。

注重绿色建筑设计

华润置地实施“100% 取得绿色建筑设计标识，60% 取得绿色建筑运营标识”的目标计划，2018 年共获得绿色建筑认证的项目 21 个，认证总面积 406.59 万平方米，与 2017 年相比认证面积增加 120%。2013 年至 2018 年，华润置地绿色建筑认证总面积已累计达到 2,208.78 万平方米。

2013 年至 2018 年，华润置地绿色建筑认证总面积已累计达到

2,208.78

万平方米



▲ 2018 年新投用的华润内地总部大楼—中国华润大厦，在设计、建造过程中秉持低碳环保策略，应用多项先进绿色环保技术，采用环保材料，获得了包括美国 LEED 绿色建筑认证在内的多项权威认证。

推行无纸化办公

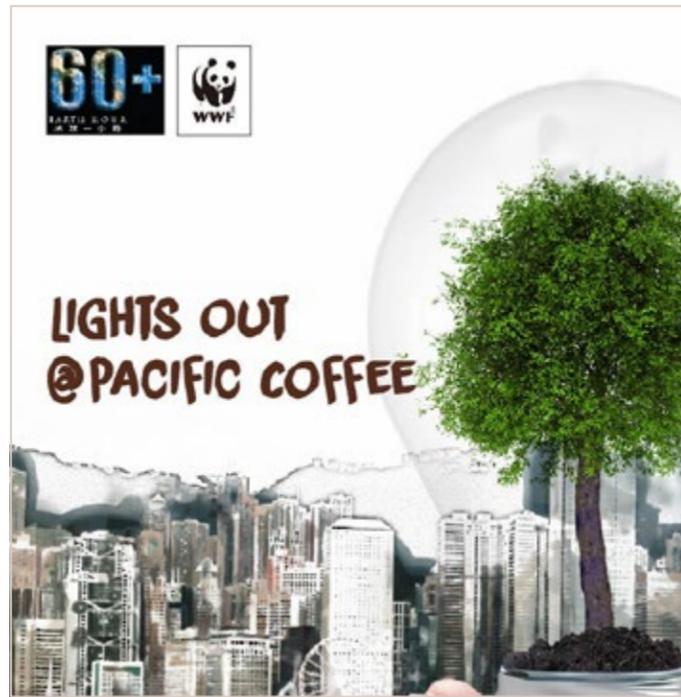
集团持续推进信息化系统建设，提升业务线上处理水平，推行各业务板块无纸化管理。集团各单位均建立和使用了办公自动化系统，实现了公文管理、三重一大、财务报销、人事行政等办公事务的线上流转审批。截至 2018 年底，全集团各单位有超过 8,000 万张审批单据在系统中流转，其中通过系统收发文件超过 120 万份，较线下审批节省所需纸张超过 18,000 万张，有效提升了企业基础管理水平及员工工作效率，降低企业内部的沟通成本，达到了能源节约与生态环境保护的效果。集团推广完善移动办公平台“润工作”，实现了行政办公、员工服务、沟通协作的移动化和一体化，移动化流程审批效率较 2017 年平均提升 20% 以上。截至 2018 年底，润工作共接入综合办公、职能领域、利润中心个性应用 129 个，覆盖集团 22 万名员工用户，平均月活跃度超过 73%。



润工作 APP 主界面

加强节能环保宣传

集团各级企业采用公司宣传视窗、微信公众号、宣传手册及 H5 网页等多种可视化的场地或移动工具推广使用节水节电设备及方法，宣贯节能管理和垃圾分类制度，在用水设备、照明开关等处张贴节水节电宣传标识，在厂区显著位置悬挂节能标语条幅；开展节能宣传周、世界环境日和海滩清洁活动，倡导公共交通、绿色出行，提高员工资源节约意识，关爱大自然，从日常工作和生活细微处推动全员参与环保活动，做生态环境保护的践行者和宣传者。



华润万家、太平洋咖啡、华润物业等利润中心积极倡导并身体力行“地球一小时”活动



华润电力组织开展废旧物雕塑创意设计大赛

我们的承诺

2017 年承诺

集团将优化产业结构，重点发展低能耗、低污染项目，提高清洁能源占比，推广循环产业园模式，实现可持续发展。

集团将继续做好节能减排新技术、新工艺、新设备和新材料的推广应用，加大节能减排资金投入，改造高耗能和高污染的设备设施，进一步提高能源利用效率和降低污染物排放强度。

强化节能减排监督管理，落实污染物排放控制措施，确保污染物排放种类、浓度和排放量达到许可要求。

完善环境事件应急管理体系，确保不发生重大环境事件。

2018 年践诺

2018 年，集团可再生能源权益装机容量持续攀升；纺织业务布局环保产业；广西贺州华润循环经济园深化内外部协同。

2018 年，集团投入 23.5 亿元实施节能减排项目，应用新技术、新工艺、新设备和新材料，升级落后设备设施；集团还投资上亿元建设碳捕集测试平台，探索温室气体减排技术。

开展监督检查、细化小微事件管理以及分解落实节能减排指标目标、加强考核评价，企业污染物排放符合国家和地方的许可要求。

2018 年，集团全面排查治理生态环境保护问题，防范化解环境风险，未发生重大环境事件。

★ 已完成
☆ 有待完善

2019 年承诺

提高清洁能源占比，加强集团内不同业务的环保协同，实现可持续发展。

加大能源节约与生态环境保护投入，实施节能环保项目，持续提升能效和降低环境影响。

推广废弃物协同处置项目，促进社会废弃物资源化利用，助力城市绿色低碳循环发展。

责编：吕中华 撰稿：吕中华、王文建

2018 年度社会责任报告



理念与目标

华润始终坚持开放合作的态度，积极探索与政府、供应商、媒体、客户、学术机构等业务伙伴相处的共赢模式，通过有效把握双方共同需求，从中发掘机遇、发挥影响，携手创建可持续发展的产业链，维护良好商业生态，努力实现共创共赢。

SDGs 回应



- 74 开展战略合作，构建良好商业生态
- 76 促进公平竞争，开展公平贸易
- 77 推动供应链履责，促进行业发展
- 80 增进媒体关系，加强信息披露
- 84 我们的承诺

我们的绩效

2018 年

集团领导接待来访代表团

63
个



2
个

签署省级战略合作协议

集团设立区域首席代表的省份达

22
个



2018 年

集团旗下举办公众开放日活动的企业超过

100
家



2018 年

集团修订发布了新版《采购管理制度》，18 家利润中心合计组织开展招标采购专题培训或宣贯会议

77
场



参培人员

4,000
人次



集团官微关注粉丝量突破

21.2
万人



累计推送图文

275
条



阅读量超过

400
万



开展战略合作，构建良好商业生态

华润的品牌产品遍布中国市场各个角落，成为了地方经济社会不可缺少的有机组成细胞。一直以来，集团致力于与各地方政府、企业及学术机构建立长期、紧密的战略合作伙伴关系，并积极开展国际交流与合作，以寻求国家战略、地方规划与华润业务的结合点，谋划、推动多领域开展新的合作。

战略共享机制及平台

集团通过与地方政府的高层互访交流，对接双方诉求，达成广泛的战略合作发展共识，形成富有成效的重点领域合作协议，解决历史问题，落实重大项目，加深友好关系，促进全面合作，实现发展共赢；通过强强联合，不断加强与优秀企业、科研机构之间的战略合作，搭建能够充分发挥各方优势的合作平台，实现双向价值创造；持续完善区域首席代表工作机制，推动重点投资省份各业务板块的内部沟通、资源共享。

政府合作

集团积极完善政府关系，力求变政府关系资源为生产力，推动集团业务发展，展示华润良好形象。

2018年，集团接待主要来访代表团63个，其中国家部委及省级21（14省）个，地市/厅局31个，企业机构11个；组织拜访调研34次，涉及20个省份；签署省级战略合作协议2个（重庆、山东），市级战略合作协议4个（宁波、东莞、广州、哈尔滨），并与江中制药、江能集团医院等企业签署战略合作协议。



2018年12月17日下午，傅育宁董事长在深圳会见广东省委常委、常务副省长林少春一行，就共同参与粤港澳大湾区建设进行了工作对接，达成广泛共识。

企业合作

集团在充分发挥内部各板块业务专长、整合内部资源的基础上，与其他知名企业在新生意模式探索、采购、销售等多个领域开展交流与合作。集团与光大集团签署战略合作协议，双方将在综合金融领域，环保、健康、旅游等产业领域，以及特色服务领域开展合作；与日本三井物产株式会社签署战略合作备忘录，双方将在华润电力贺州项目多年友好合作成功经验的基础上，将合作范围扩大到包括医疗、消费品等其他领域；与新希望集团签署战略合作协议，探索混合所有制经济发展新路径。

国际交流与合作

2018年，华润集团分别组团出访了美国、英国、德国、捷克、俄罗斯、日本、泰国等国家地区，就消费品、城市建设运营、大健康、能源服务、科技创新等多个领域开展国际合作进行广泛对接，并参与有关国际政商活动，取得积极进展，对于提升华润集团国际化运营水平，增强集团综合竞争力起到了积极作用。



2018年5月30日-6月5日，集团傅育宁董事长率代表团赴美国进行商务访问，与美国医疗、生物医药、新零售等相关领域的多位专家进行了广泛沟通，取得丰富成果。图为傅董一行参观亚马逊总部。

产学研合作平台

集团继续加大与外部智囊的合作力度，通过华润大学开放式创新平台及其他合作方式，链接来自国内外的优秀咨询机构、著名高校、孵化器、研究院的创新资源，在创新教育、科技研发、创新项目与产业对接等方面进行深度合作。

集团与清华大学将围绕智慧城市、物联网、大健康、微电子、金融科技等领域开展长期深入合作；华润微电子及华润生命科学分别与香港理工大学达成协议，探讨共建两个联合研究中心；集团以色列创新中心揭牌、跨境技术转移合作-清华科威国际成立、中国科协在华润集团设立国家海外人才离岸创新创业基地、华润创新基金-圆周率科技以及华润置地润加速-极视角正式签约。



△ 华润大学行动学习创新中心于 2018 年 6 月 8 日正式开业，占地约 600 平米。通过独特的物理空间创建体验式参与感的工作坊，真实解决团队业务难题，为华润各产业的创新工作加速。同时从德勤引入“财务转型”“数字化战略转型”等工作坊内容，共建共享专家库资源；与德勤上海勤创空间联合运营，打造创新生态圈。

促进公平竞争，开展公平贸易

尊重和保护知识产权

为提高华润集团的核心竞争力，规范集团知识产权管理工作，根据国家相关法律法规和《华润集团知识产权战略规划》，制定了《华润集团知识产权制度》。一方面，通过商标注册、专利申请等方式，维护自身知识产权权益。另一方面，充分尊重合作方的知识产权，严格遵守许可范围。

推动软件正版化

2018 年，集团持续推动各单位软件正版化工作，包括：组织开展各类软件合规解决方案沟通；统筹各单位开展软件正版化工作沟通；开展各单位信息化采购专项调研。

集团持续加强对自有知识产权的保护，对自主规划并研发的基于先进互联网技术和架构的数字化平台及时开展了计算机软件著作权登记保护工作，取得了包括润联移动数字化云办公软件 V1.0 在内的 9 项软件著作权的全部权利。



△ 移动应用开发平台 - 移动应用管理系统 V1.0 获国家版权局“计算机软件著作权登记证书”

反垄断反不正当竞争

根据国资委《关于全面推进法治央企建设的意见》，华润发布了《关于加强具体经营行为中反垄断及反不正当竞争法律风险防范工作的通知》，要求各单位强化“双反”法律风险防范意识，加强“双反”风险防范机制建设和具体法律审查工作。

华润集团各利润中心逐步梳理本企业重点“双反”法律风险，通过完善制度、细化工作流程、开展培训、分解责任等工作，逐步加强对本企业具体经营行为中反垄断及反不正当竞争法律风险的防范工作，完善各自的经营行为。

华润医药坚决反对商业舞弊

华润医药集团以“诚实守信”为核心价值观，坚决反对商业舞弊行为，根据工商行政管理总局制定地《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》，组织签订《销售人员合规责任书》，对医药销售行为进行严格的管理与监督，持续打造公平、公正、公开的上下游产业链环境。

推动供应链履责，促进行业发展

在与供应商合作的过程中，华润将社会责任理念纳入企业招标采购政策、倡议以及合同条款，并通过持续完善供应链相关管理制度，坚持不懈地推行严格的保障措施，构建更负责、更公平的行业生态。

倡导诚信经营，开展责任采购

集团一贯要求下属企业遵守竞争法规，诚信经营，开展公平竞争，不利用不正当手段获取竞争优势地位，并鼓励下属企业积极开展责任采购，打造绿色供应链；同时，积极推动下属企业参加行业组织，参与制定行业标准，构建行业合作平台，为推动行业整体发展与进步作出积极贡献。

华润万家在非商品采购的所有标段要求投标单位接受《华润万家业务伙伴行为守则》，在遵纪守法、雇工准则、工作环境、企业公民、商品安全、知识产权保护、诚信清廉关系等方面满足要求方能参与投标。此守则作为合同的一部分，供应商须签字盖章确认，约束双方行为。

华润紫竹在进行供应商遴选时，关注供应商的质量、环境和职业健康资质，同时对于重点供应商进行现场审计。2018 年，华润紫竹通过质量、环境和职业健康安全体系认证的供应商比率达 31.5%。

2018 年，华润紫竹通过质量、环境和职业健康安全体系认证的供应商比率达

31.5
%

供应商社会责任日常管理机制

互利共赢是供应商管理的基础，集团鼓励下属企业与供应商建立有效的社会责任绩效考核与沟通机制，通过与供应商约谈及培训、跟踪改善等方式，引导供应商关注资源保护、安全生产、绿色采购等，带动供应商共同履责；推动供应商考核制度建立，促进供应商产能、管理、生产质量的提升，实现共同发展。

华润置地供应商管理

华润置地建立对供应商的常态化引进机制，对供应商的使用遵循“先入库后入围”原则。对供应商实施分级管理，从履约、质量、EHS三个维度对供应商履约进行动态监督，每年依据动态履约得分将供应商评定为 ABCD 四个等级，对 D 级供应商实行复评和清理机制。

2018 年

华润置地经济合同履约率

99.97%



华润置地供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率

100%



华润置地供应商总数

7,521 家



列入 D 级的供应商数量为

86 家



2018 年	华北	华东	华南	华西	东北	华中	总部	总计
供应商数目	1783	1706	1061	1277	837	857	-	7521
D 级供应商数量	17	14	16	14	5	5	15	86

华润怡宝供应商考核

华润怡宝实施供应商日常月度考核、年度考核，根据考核结果对供应商的供应份额进行月度、年度奖惩。原辅料 100% 的质量管控；原辅料从材料供应、入库、仓库储存及生产过程是全过程质量监控月度考核，并记入日常供应考核。每月一对一通报供应商月度考核结果，督促供应商在供应、质量、安全方面积极改善；并将供应商月度、年度考核结果应用到采购环节，实现供应商闭环管理。2018 年供应商大会上对优秀合作供应商进行公开表彰，起表率作用。2018 年供应商整改完成率达 93.1%，公司物料合格率达 99.56%。

2018 年华润怡宝供应商整改完成率达

93.1%

%

公司物料合格率达

99.56%

%

惩治商业腐败

集团始终将商业腐败和不端行为作为内部风险管控的重点，强化正确商业道德导向，持续完善招采制度和流程体系，全力推进公司廉洁发展。



华润燃气武钢区域公司以“读、讲、谈、宣、查、写”六大系列活动为核心，开展了第七个系列“递”——传递“廉洁家书”活动，要求各支部给骨干员工和敏感岗位员工家属送去一封廉洁从业倡议家信，用“亲情倡廉”“家庭助廉”的方式共筑反腐堤坝。

建立供应链防腐机制

集团对各类供应链舞弊问题保持“零容忍”高压态势，2018 年修订发布了新版《采购管理制度》，进一步明确了各种采购类型的适用条件和程序要求；集团智能与信息化部与各利润中心普遍建立了招采领导机构，加强对采购工作的统筹管控；推进华润汇商旅采购平台建设，推广上线“润出行”APP；18 家利润中心合计组织开展 77 场招采专题培训或会议宣贯，参训人员 4000 人次，涉及管理体系建设、制度及案例宣贯、法规解读、业务交流等内容，其中华润创业、华润电力、华润置地、华润燃气、华润医药、东阿阿胶、华润银行开展了招采全系统培训，扩大了培训覆盖面，提升了采购人员的专业能力。

加大对商业腐败行为的惩处力度

集团以巡视整改为契机，对审计和巡视中发现的违规违纪行为进行严厉的执纪问责，对相关责任人依法依规实施处罚，在集团内发挥了有效的震慑作用。

开展合规培训

2018 年，集团通过举办诚信廉洁课堂、开展案例宣传教育等方式，推动各级经理人与员工将诚信合规理念内化于心、外化于行，筑牢拒贪防腐的思想防线。集团各级审计部门结合审计现场工作，为华润五丰、华润电力、华润医药、华润金融等利润中心开展了诚信合规、风险防控等主题培训；持续编发审计与风险管理案例汇编，深入揭示利用内控漏洞、管理盲区牟取私利的违法违规行为，广泛宣贯采购、销售、资金等常见风险领域的应对策略，并梳理相关法律法规，促进广大经理人和员工增强风险防范意识。

增进媒体关系，加强信息披露

舆情管理

2018年，华润集团整体舆情态势较为平稳，全年网络舆情信息约53.3万条，整体舆情意识及应对能力均有提升。

主动正面传播，提升品牌影响力

华润80周年之际，集团及旗下利润中心主动传播力度加大，正面信息增加。华润成立80年系列活动、两会期间高层动态、华润置地管理层调整、华润啤酒收购喜力中国业务等新闻成为境内外媒体聚焦的话题。

结合“改革开放40周年”“粤港澳大湾区”等社会热点，集团一方面通过系列活动邀请媒体参与、采访；另一方面充分运用新媒体，主动策划专题，通过不同形式的专题，积极对外发声，提升公众对华润的品牌熟悉度及好感度。

公众开放日

2018年9月8日，华润集团在惠州华润大学小径湾校区举办了“亲亲华润 感受80年”的公众开放日活动。集团领导、员工代表及家属、媒体代表、深圳和惠州两地政府人员等近200人参加了活动。通过参观华润大学小径湾校区和华润档案馆，近距离感知华润80年来不断发展壮大的足迹，深入了解华润的行业现状和发展成果，真切体会华润的使命追求和社会担当。同日，华润旗下超过100家基层企业都举行了开放日活动。



舆情管理，回应社会诉求

2018年，因地产、消费品等领域负面信息量增加，集团负面信息占比较2017年增加3.7%。负面舆情对集团声誉产生了一定的负面影响，也折射出部分企业对社会责任的认识不到位、践行存在缺位、重视程度不够的问题。

集团高度重视负面舆情，第一时间回应媒体诉求，同时积极改进管理水平，从源头减少负面舆情的发生。

不法分子冒用华润名义销售理财产品

2018年12月底，集团通过舆情监测以及旗下金融板块利润中心反馈，发现有不法分子冒用华润集团名义，利用虚假APP客户端“华润理财”与非法网站行骗，并盗用华润金融的名义非法在网络平台上推广所谓的“华润金融”APP及销售理财产品，以及通过线上和线下渠道销售声称由华润资本发行的理财产品。

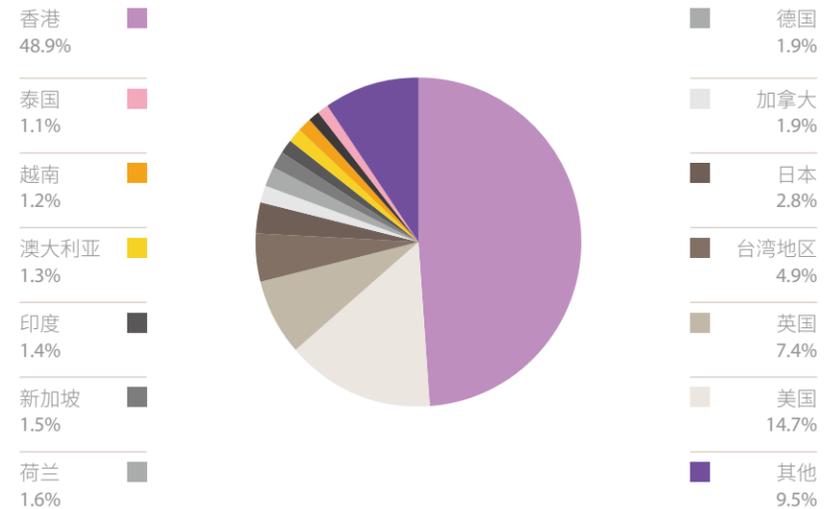
在得知消息后，集团连同涉案利润中心进行信息核实与证据收集，及时会同法律部准备了声明并协同利润中心向公安机关报案。1月7日，通过集团官方微信公众号紧急发布公开声明进行澄清，并提醒投资者提高警惕，谨慎区分，注意防骗。涉案利润中心也对声明进行了转载以及与客户进行提醒沟通。

经处理，相关APP和网站平台已无法登陆，同时在集团的引导下，相关受害者也向公安机关报案处理。

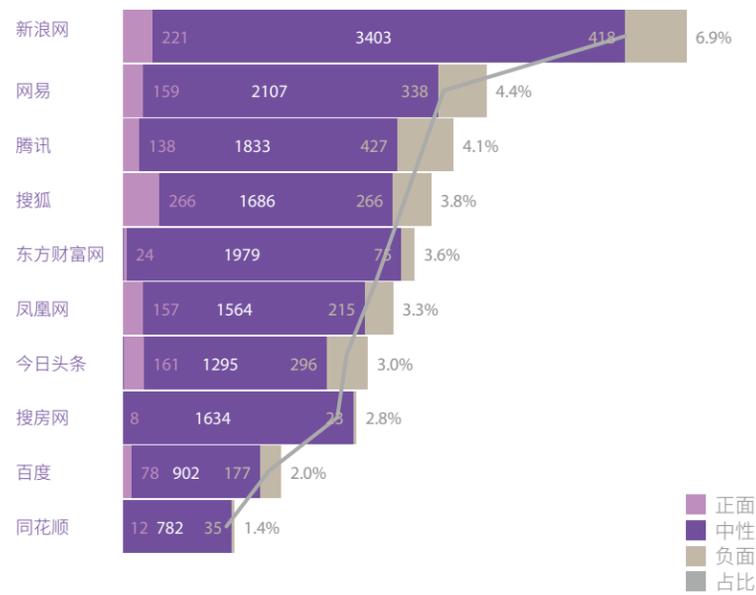
反思整改：该事件发生后，经过内部调查发现在金融板块对消费者业务推广及常识普及教育方面做得不到位。华润金融、华润资本以问题为导向，制定整改措施，加强和完善企业风险管理体系建设，加强对消费者及公众的权益保护宣传，主动帮助消费者提高权益保护意识，进而维护企业品牌声誉。

加强媒体合作，建立良性互动

2018年华润集团境外媒体关注分布



2018 年华润集团境内媒体关注分布



华润集团一贯秉承“诚信、开放、尊重”的原则与媒体交流互动，表达立场。2018 年，集团加强主动传播，与传统媒体、新媒体、自媒体和境外媒体建立了多层次的良性互动，通过多种形式，持续扩大华润的媒体朋友圈。



集团与人民日报合作，赞助并参与了《习近平讲故事》短视频的制作，通过新媒体、新技术进行再创作，以生动可视的形式呈现精选的故事。2018 年 10 月 18 日，上线仪式在人民日报社举行，第一季 10 集短视频在人民网、人民视频、全国党媒信息公共平台等渠道同步推送。

通过引导舆论和坦诚沟通，以人民日报、新华社为代表的主流媒体对华润的正面报道显著增加，围绕“华润 80 周年”“改革开放 40 周年”“粤港澳大湾区”等热点议题，传递华润声音。

《人民日报》	永远用奋斗定义自己
《新华社》	用高质量发展打造百年老店，实现基业长青——访华润集团董事长傅育宁
《人民政协报》	以产业扶贫为核心，全面贯彻精准扶贫方略

加强对外宣传，讲好 80 年故事

在华润成立 80 周年之际，集团对外策划举办了系列纪念活动，包括香港庆祝酒会和深圳纪念大会，并借助户外广告和利润中心开展联合营销，将“润物耕心”的 80 周年主题和“有华润多美好”的品牌理念在中国内地和香港特区进行广泛传播，提升品牌熟悉度和美誉度。



借助户外广告，将集团“润物耕心”的 80 周年主题和“有华润多美好”的品牌理念在内地和香港特区进行广泛宣传。



2018 年 12 月 17 日，华润在深圳湾体育中心举办 80 周年纪念大会，邀请了包括政府官员、股东代表、华润员工、客户、合作伙伴以及媒体等在内的 3000 多位利益相关方出席大会。会上发布了《润物耕心》文献纪录片以及“华润之歌”，让更多的利益相关方走进华润。

我们的承诺

★ 已完成
☆ 有待完善

2017 年承诺

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实现实质性进展，创新行业合作平台。



进一步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倡议，在全集团范围内推进供应商履责评价制度。



以负面舆情监测为导向，分析社会诉求，不断查找履责缺失，加强社会责任风险管理。



保持与媒体积极坦诚的合作，有效开展对外沟通，传播华润负责任的企业形象。



2018 年践诺

继续通过与地方政府高层互动交流，达成广泛战略合作发展共识，接待来访代表团 63 个；持续加强与知名企业在新生意模式探索、采购、销售等多个领域的交流与合作；通过华润大学开放式创新平台及其他合作方式，继续加大与德勤等外部智囊的合作力度。

绝大多数 SBU 一级利润中心已制定“阳光宣言”“招标采购管理制度”等制度及倡议，越来越多的企业将资源保护、安全生产、绿色采购等标准纳入合同条款，并严格开展供应商审查。

2018 年，集团整体舆情态势较为平稳，整体舆情意识及应对能力均有提升，但因地产、消费品等领域负面信息量增加，负面信息占比较 2017 年有所增加。

集团与央媒、人民日报、新华社等主流媒体建立了良好的合作关系，联合出品《习近平讲故事》短视频，发表主题文章，举办 80 周年庆祝酒会和纪念大会，发布《润物耕心》文献纪录片以及华润之歌。

2019 年承诺

进一步加强战略共享机制及平台建设，深化与政府、企业、科研单位等的战略合作，推动项目落地。



进一步明晰伙伴责任主管部门的职责定位，细化分解责任，加强供应链反腐能力建设；有效发起合作伙伴倡议行动，持续推动供应商承担社会责任。



坚持深化与外部先进技术的合作，致力于实现在中国市场建立中国标准和先进技术。



进一步加强舆情应对能力，认真倾听各界诉求，以舆情监测为导向，查找履责缺失。



理念与目标

在实现可持续发展的过程中，企业的发展离不开社区的参与和支持，社区的发展也需要企业的创造与贡献。华润积极响应国家政策，依法纳税，回报社区；持续提升安全管理水平，全力保障安全生产；积极利用自身资源优势开展脱贫攻坚工作，“希望小镇”“定点扶贫”等工作取得了显著成效。常怀感恩之心，积极回报社会，我们致力于与社区加强沟通，打造安全、爱心、和谐华润。

SDGs 回应



- 88 支持政府施政，维护国家发展大局
- 90 打造慈善公益平台，助力脱贫攻坚
- 94 强化安全生产管理，保障生命健康安全
- 96 组织志愿者活动，让公益人人可为
- 97 开展社区共建，构建和谐社区关系
- 98 我们的承诺

我们的绩效

2018 年

集团利税总额

947.40

亿元

报告期内吸纳就业人数

13.93

万人

集团对外
捐赠数据统计

捐赠收入

2018	172,714,119.2
2017	167,595,000
2016	73,664,616.6

捐赠支出

2018	112,285,458.8
2017	195,468,192.2
2016	67,299,678.69

2018 年集团扶贫专项资金投入

112,285,458.78

元

带动脱贫人口

1,500

余人

2016 年以来，集团共选派挂职干部

23

名

安全生产数据统计

千人死亡率

‰

2018	0.0024
2017	0.014
2016	0.012

安全生产投入

亿元

2018	15.1
2017	13.3
2016	10.4

应急演练次数

次

2018	31,358
2017	29,113
2016	17,658

注册安全工程师

人

2018	1,610
2017	1,464
2016	1,340

安全生产培训

员工培训

万学时

2018	555.3
2017	511.5
2016	380.2

相关方培训

万学时

2018	282.3
2017	217.4
2016	123.4

支持政府施政，维护国家发展大局

一直以来，华润在保证香港民生供应、参与香港经济建设、发挥中资窗口企业作用等方面发挥着重要影响力、带动力。近年来，华润明确了“立足香港、依靠内地、面向世界”的区域发展战略，从落实国家区域发展战略、扩大在港影响力的层面，积极参与粤港澳大湾区建设，重塑香港业务，继续发挥内地—香港—国际联结者角色，支持政府施政，维护国家大局。

立足香港，融入国家改革开放

“立足香港”是华润重要的区域策略。在大湾区，目前华润旗下的地产、消费品、燃气、水泥、医药、医疗、电力等多个业务板块均已落地生根，并取得了较强的市场地位，华润目前正按照《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》规划，稳定推进相关工作，致力于为香港科技、金融资源在大湾区找到丰富产业场景，为两地居民在大湾区工作生活提供优质的教育、医疗服务，为香港同胞参与祖国扶贫、环保等社会建设提供必要的条件和渠道，也为新时期中国企业适应新的国际环境、探索新的“走出去”路径提供范本。通过打造新时代中国经济高质量发展的增长极及全球创新枢纽，推动港澳融入国家发展大局，维持港澳的繁荣稳定，真正惠及港澳人民。

搭建在港发声平台

华润立足香港，结合企业特点和优势，创设对外发声平台，用香港人听得进、听得懂的方式，及时准确传递中央声音，推进国家重大战略和议题在港“上岸落地”。

“大湾区 大机遇 大发展”第二届华润论坛

2017年，集团举办了首届“华润论坛”，傅育宁董事长以“新时代 新机遇”为主题，面向60余名香港各界知名人士宣讲“十九大”精神；2018年，集团举办了“大湾区 大机遇 大发展”第二届华润论坛，向与会的300余名香港政商界人士发布“华润参与大湾区建设规划纲要”，以企业论坛为平台，携手政商各界人士共襄盛举，参与到国家重大战略中去，凝聚人心、助推发展。

开展青年主题活动

华润积极推动两地青年交流，用亲身体会的方式开展国情教育，加深香港青年对祖国和中资企业在内地发展的认知，帮助他们构建正确的价值体系。

“‘MY COUNTRY’ 华润香港青年润心行”

自2016年起，集团结合青年员工实际，以“走进自然、认知祖国”为理念打造了一个为期三年的青年义工品牌活动，策划出一系列体验类活动。2018年，集团组织了31名在港员工前往内蒙古呼伦贝尔和额尔古纳，举办了“‘My Country’ 华润香港青年润心行”——“走进森林”体验活动，在体会认知祖国大美河山、提升环境保护意识的同时，进一步加强各业务板块间和两地员工的交流互融，了解祖国各方面的发展。



“‘MY COUNTRY’ 华润香港青年润心行”

“I See I Know” 香港青年认知祖国活动（井冈山线）

8月，集团组织来自24家驻港中资企业的共计45名港籍青年员工前往井冈山华润希望小镇开展社会实践活动，通过参观学习、爱心公益、红色教育等多种形式，生动地为大家展现了中资企业以产业扶贫带动当地发展的乡村振兴模式，让香港青年近距离感受到井冈山革命老区焕发的勃勃生机。

支持香港公益事业

华润积极参与和支持香港的公益慈善事业，为香港经济发展、社会繁荣贡献力量。

2018 公益金百万行

集团自 1995 年起参加此项活动，以捐款形式持续回馈香港社会、传递爱心，帮助香港有需要的家庭和人士。2018 年适逢华润 80 周年，集团组织了 2,100 名员工和家属参加活动，并为此次活动捐款 30 万元港币。



支持“学友社”开展活动

集团积极支持赞助香港本土公益社团“学友社”开展活动，积极支持香港青年学生的培育工作，引导香港学生建立良好正确的价值体系，在“毕业、就业及创业”方面助其一臂之力。

2018 年，集团组织了

2,100

名员工和家属参加公益百万行

并为此次活动捐款

30

万元港币



2018 年 9 月，在由民政部举办的第十届“中华慈善奖”表彰大会上，华润集团荣获第十届“中华慈善奖”。

打造慈善公益平台，助力脱贫攻坚

公益领域

华润集团主要在扶贫及社会主义新农村建设、赈灾济难、扶危济困、促进教育、保护环境等领域开展公益活动。2018 年，集团重点在两个方面开展了扶贫工作：一是到革命老区、贫困乡村建设华润希望小镇；二是完成国务院下达的定点扶贫任务，在江西广昌、宁夏海原两个定点扶贫县开展扶贫工作。

公益管理



> 组织机构

华润慈善基金有限公司于 2008 年 10 月在香港注册成立；华润慈善基金会于 2010 年 1 月在中国内地经民政部批准成立。2014 年 5 月，华润慈善基金会被国家民政部评为全国 5A 级基金会，2015 年 12 月被国家民政部授予“全国先进社会组织”荣誉称号。



> 管理制度

集团为统筹管理下属各单位慈善公益活动，制定了《华润集团慈善公益活动管理办法》，华润慈善基金会在慈善公益项目管理、财务管理、善款收入管理等方面均出台了管理办法。2018 年，根据民政部出台的《慈善组织信息公开办法》，慈善基金会对信息公开管理办法作了修订。



> 捐助方针

华润集团及下属各单位开展慈善公益活动时应当遵循一致性、统一性、有效性、量力而行的原则。

品牌公益项目

华润希望小镇经过持续十年的建设，已成为集团品牌公益项目，为央企积极参与乡村振兴提供了新模式、新路径。

华润集团旗下各利润中心结合自身业务，也开展了一系列形式多样的履责实践活动，如华润医药商业“润·YAO 行动”、华润置地“南山半程马拉松”、华润怡宝“百所图书馆计划”、华润燃气“阳光服务”等。



华润怡宝百所图书馆计划旨在为教育资源匮乏地区的中小学捐建图书馆、持续改善乡村儿童阅读现状的公益行动。图为湖南区域桃园路小学正在开展募书活动。

百所图书馆计划已连续举办

12

年

深入全国

20

个省

捐建落成公益图书馆

218

所

脱贫攻坚

□ 定点扶贫

按照“十九大”要求，集团响应中央打赢三大攻坚战号召，积极参与精准扶贫。2016年以来，华润共选派了23名挂职干部参与华润希望小镇建设和定点扶贫工作。2018年，集团向广昌、海原两县捐赠4,501万元定点扶贫资金，帮扶广昌县巩固脱贫成果，助力海原县早日脱贫“摘帽”。

宁夏海原：集团捐赠3,860万元定点扶贫资金，通过“产业扶贫、投资扶贫、人才扶贫、公益扶贫”等举措，多领域、全方位、多层次地开展扶贫工作。

产业扶贫

海原草畜一体化肉牛养殖项目按照五年规划目标稳步推进，2018年，共引进西门塔尔基础母牛10347头，赊销基础母牛10065头，收回牛只232头，牛只回收推进了“基础母牛银行”的扶贫模式形成“闭环”。自2014年集团实施“基础母牛银行”帮扶模式至2018年底，华润已帮扶海原县累计引进基础母牛25620头，累计赊销23068头，帮扶海原县16个乡镇175个村7,378户贫困户，超过1.5万名贫困人口受益。

投资扶贫

引进华润新能源在海原县投资100亿港元，开发建设100万千瓦容量的风电项目。截至2018年底，华润新能源已完成21亿港元投资，建成了第一期西华山30万千瓦风电项目，解决了海原县21人就业。

人才扶贫

2018年，集团组织各利润中心对海原县300名建档立卡贫困户家庭的大学生开展“一对一”帮扶助学行动，为受助学生按学期提供助学金、实习岗位和就业指导等。

公益扶贫

2018年，华润银行第六届“快乐助学”公益活动在海原华润希望小镇举行，华润银行向海原华润希望小学捐赠了8万元的助学资金及物资，并将珠海市拱北小学优质资源引入海原，促进两地学校结对为手拉手互助学校。



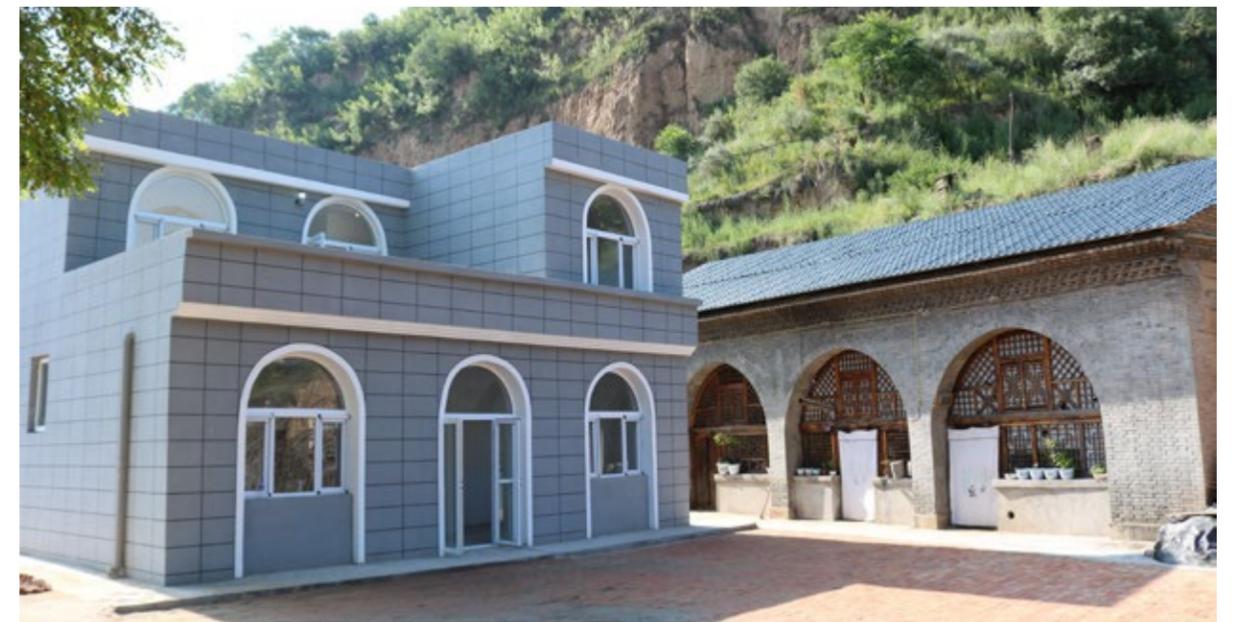
华润创新性采用“基础母牛银行”模式对海原进行产业帮扶，通过“赊销投母”打破资金瓶颈，通过“基地收犊”破解销售难题。

江西广昌：集团在新农村建设、产业发展、乡村医疗、捐资助学等领域，尤其是危旧土坯房改造及白莲产业帮扶方面开展了多项扶贫工作。2018年集团向广昌捐赠631万元开展危旧土坯房改造，捐赠10万元用于开展“救急难”活动，帮助50户困难群众渡过难关。此外，华润还帮扶广昌县宣传推广、销售白莲等特色产品，累计帮扶销售额超1,200万元。经过十余年的帮扶，华润共向广昌县捐赠了超4,000万元人民币，助力广昌在2018年正式“脱贫摘帽”。

□ 乡村振兴

2018年，集团发布了《华润集团乡村振兴白皮书》，集中呈现了集团10年来在乡村振兴工作上的探索和实践。华润建设希望小镇的四大愿景（环境改造、产业帮扶、组织重构、精神重塑）全面响应了国家乡村振兴战略的五大总要求。十年十二镇，华润累计捐资超过6.4亿元，直接受惠农户2,679户、10,307人，辐射带动逾10万人脱贫致富奔小康。2018年，陕西延安、湖北红安华润希望小镇相继开工。

产业帮扶一直是华润希望小镇建设的核心内容。在希望小镇多年的建设探索过程中，华润除了因地制宜在小镇发展种植和养殖业之外，还充分发掘希望小镇的自然资源和红色文化禀赋，将现代特色农业和特色乡村旅游业相结合，推动希望小镇一二三产业融合发展。2017年竣工的井冈山希望小镇建成了华润首座乡村示范酒店，并以此为龙头，帮扶村民发展民宿产业，推动小镇一二三产业融合发展。此后，集团还将继续推动这种帮扶模式，并联合外部资源，引入产业基金，持续推动小镇产业升级及可持续发展。



2018年6月正式启动的延安希望小镇将以华润兰花酒店为龙头，依托南泥湾丰富的旅游资源和红色文化，重点发展红培民宿、农家乐项目；同时联合华润资本引进宝塔基金在小镇发展葡萄种植并配套建设兼具酿造和品鉴体验的葡萄酒庄项目。

十年来，华润共向广昌县捐赠扶贫资金超

4,000

万元人民币



华润集团乡村振兴白皮书

2018年，集团向广昌、海原两县捐赠定点扶贫资金

4,501

万元

其中向宁夏海原捐赠定点扶贫资金

3,860

万元

强化安全生产管理，保障生命健康安全

集团牢固树立“不以追求效益为由牺牲人身安全”的理念，坚守“发展不能以牺牲人的生命为代价”的红线，通过实施要素化管理、持续加强组织和制度建设、完善安全生产责任体系、深入开展安全生产监督检查等系列举措，夯实安全管理基础，推动安全生产责任落实，实现安全生产风险可控，助推业务可持续发展，保障员工和消费者生命健康安全。

强化安全生产管理体系

□ 推动实施安全生产要素化管理

集团发布了 EHS 管理通用要素，覆盖生态环境保护、全面健康管理、安全生产管理、质量和食品药品安全管理四个方面，作为集团各单位 EHS 管理的基本单元、要点和关键环节。每个要素都有相关的要素说明，明确工作开展所要达到的目标，以及实现目标所需开展工作的基本步骤、方法和要求，保障要素的执行落地，提升集团 EHS 管理的规范化、科学化和系统化。

□ 以责任体系为支撑压实安全责任

集团以“责任制度、责任承诺、双向激励”为支撑，多措并举、不断强化安全生产责任落实。组织开展安全生产责任专项审计和岗位责任清单落实执行情况检查，推动各级企业将责任落实到岗位、落实到人头；实施责任承诺机制，将上下级签署安全生产责任书推动转化为下级向上级做出安全生产责任承诺，落实双向激励，评选卓越 EHS 奖项；建立约谈机制，对事故后果严重或影响较大的企业 EHS 第一责任人进行约谈，推动安全责任落实。

完善安全应急管理机制

集团坚持“预防为主、防救结合”原则，在做好常态风险管控的同时，针对性开展应急演练，检验和提升应急处置能力。2018 年集团各单位累计开展应急演练逾 3 万次，超过 146 万人次参演。

华润置地开展了高处坠落、电梯困人、火灾疏散等应急演练

4,000 多次



参演

12 万人次



华润电力开展了火灾、氨水泄露等应急演练

1,400 多次



参演近

3 万人次



华润燃气开展了燃气输配突发事件、LNG 储罐泄漏等应急演练近

3,000 次



参演近

4 万人次



华润水泥开展防台防汛、氨水泄露、矿山车辆事故等应急演练近

1,000 次



参演逾

1.5 万人次



2018 年集团各单位累计开展应急演练逾

3

万次

参演人次超过

146

万



▲ 华润水泥平南矿山开展溶洞事故应急演练

开展多种形式安全教育与培训

集团安全生产教育培训以基层为重点、以问题为导向，因人施训，通过案例教学提升教育培训效果，促进员工安全生产意识提升。

2018 年

集团举办基层 EHS 管理培训班

4 期



针对性地将 EHS 知识、工具与管理方法送教上门

培训基层企业

401 家



培训基层企业经理人、管理人员共计

516 人



分两期对经理人进行了 EHS 培训

248 名



提升了经理人 EHS 意识和理论知识水平

开展了新员工 EHS 培训

9 期



对新员工进行了交通、生产、生活和差旅安全等方面的培训

2,126 名



组织编写并印发了员工 EHS 常识手册，面向全集团员工进行 EHS 常识的普及教育。集团各级企业结合业务实际，积极开展形式多样的安全教育培训，全年累计开展员工 EHS 教育培训

555.3 万学时



对相关方人员开展 EHS 教育培训

282.3 万学时



2018 年集团还组织开展了“庆华润 80 华诞秀 EHS 文化理念”活动，通过文化专刊、图片展览、知识竞赛、文化宣讲等方式充分宣传展现安全文化理念，营造浓厚安全生产氛围。华润燃气安阳公司、华润水泥田阳工厂、华润电力首阳山公司等荣获“全国安全文化建设示范企业”称号。

组织志愿者活动，让公益人人可为

集团鼓励下属企业积极发挥所长，参与社会公益活动，通过职工联谊会、华润慈善基金等平台，组建义工小组和志愿者服务队，为社会贡献华润力量。

开展海滩清洁志愿者活动

2018 年 11 月，集团联谊会与香港环保促进会合作，组织了 100 多名员工和家属，到屯门龙鼓滩开展了捡垃圾义务活动，共收集各类垃圾 30 余袋。集团已连续多年组织参加香港海滩清洁活动，积极践行绿色发展、和谐共享的社会责任承诺，得到了香港环保促进会的认可和肯定。

华润银行“润心园丁”支教计划

华润银行设立了“润心园丁”支教计划，该计划将长期向海原华润希望小学派驻志愿者，以 2 名志愿者为一组，赴海原华润希望小学开展每期 4 周时间的公益支教工作，现已有两批志愿者共 4 人完成两期支教工作。



孩子们很认真，学得也很快，慢慢的，他们也能画出有完整故事性的画面了。

开展社区共建，构建和谐社区关系

华润鼓励下属企业主动与企业所在地民众共促共建，通过与社区、居委会开展协作，组织尊老敬老、扶贫济弱、义诊等社区活动，促进社区建设，营造良好氛围。

华润雪花啤酒德阳工厂积极配合暗渠改造

华润雪花啤酒四川区域德阳工厂所在元石镇有一条暗渠横穿工厂厂外 D 区瓶场内，经常会因清淘不便而造成堵塞。德阳工厂积极配合镇政府改造暗渠，主动承担施工现场安全巡查工作，使暗渠改造成明渠，改善了当地村民的用水环境。

华润置地物业总公司开展端午主题活动，持续加强与业主沟通，打造人文社区。



我们的承诺

★ 已完成
☆ 有待完善

2017 年承诺

进一步响应政府号召，积极配合政府施政。



2018 年践诺

明确“立足香港、依靠内地、面向世界”的区域发展战略，从国家和粤港澳大湾区发展大局来重塑香港业务，支持政府施政，维护国家大局。

努力推动在港优势产业发展，寻求新的业务突破。



目前华润旗下地产、消费品、燃气、水泥、医药、医疗、电力等多个业务均已在大湾区落地生根，并取得了较强的市场地位。

找准香港目前的社会痛点和社会矛盾激化问题，有的放矢推动集团社会责任工作在香港的开展。



通过 PCC 创业培训计划、“香港大学生暑期实习”、“My Country”华润香港青年润心行等活动，有效推动两地青年交流，助力解决香港青年工作及“三业”问题。

健全集团各层级义工组织，形成工作合力。



越来越多的下属企业组建了义工小组和志愿者服务队，开展公益活动。

通过加强与投资所在地各界沟通、听取意见，全面提升履责意识和能力，共创和谐社区。



2019 年承诺

继续发挥内地 - 香港 - 国际联结者角色，通过重塑香港业务，支持政府施政。



按照《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》规划，稳定推进产业布局。



立足香港、面向内地，利用华润所长、所有，积极推进实施大湾区建设规划，大力支持香港社会活动和爱国爱港公益社团，组织开展香港青年走进内地、融入祖国的各项活动，助力香港社会融入国家发展大局，助推香港青年与国家共同成长发展。



更好地利用华润慈善基金会及职工联谊会平台形成合力，推动下属企业开展志愿者活动。



继续做好江西广昌、宁夏海原的定点扶贫工作；建好华润希望小镇，2019 年，海原小镇竣工，红安小镇基本完工，剑河、延安华润希望小镇全面开工。



责编：喻丰 撰稿：喻丰、范雯雯、郭润崧、贺亮、栗晓峰、杨晨

2018 年度社会责任报告

责任管理

责任源于使命，
责任引领未来

在承担历史使命、履行社会责任的历程中，华润逐步走出了一条以使命为引领的履责之路，并有意识地将社会责任融入企业战略与企业文化，推动责任践行、开展责任管理，实现了承担历史使命、履行社会责任和推动企业可持续发展的有机统一。

理念与目标

履行经济责任	>	价值华润再出发，迈向世界一流企业
履行员工责任	>	人本华润再出发，成就持续卓越成长
履行客户责任	>	满意华润再出发，用心赢得满意信赖
履行环境责任	>	绿色华润再出发，建设绿色生态文明
履行伙伴责任	>	共赢华润再出发，开创共赢发展新局
履行公众责任	>	和谐华润再出发，助力社会和谐发展

社会责任模型

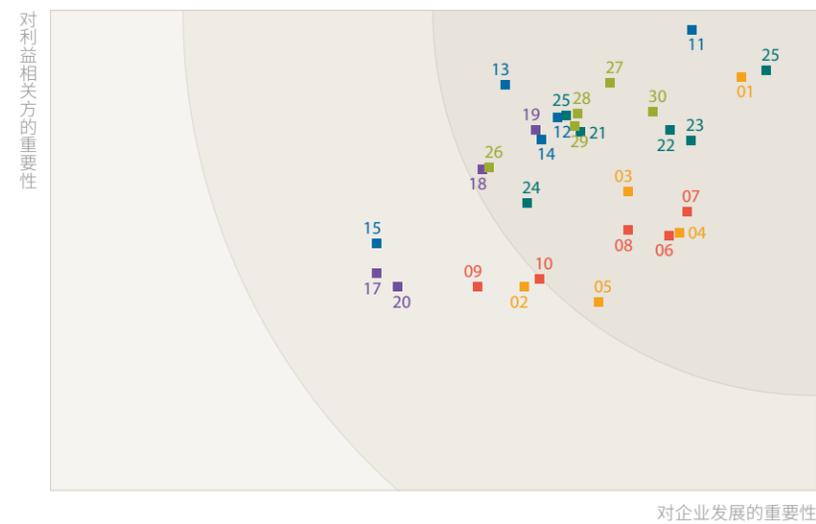


重要社会责任议题识别与管理

为保证社会责任理念有效落地，华润逐步完善社会责任议题识别与管理，每年在社会责任报告编制工作启动前期，专门制定了社会责任报告议题调研问卷，通过集团及下属企业，以及社会责任权威机构的微信公众平台向广大利益相关方推送，根据问卷调查结果梳理出利益相关方高度关注的议题。

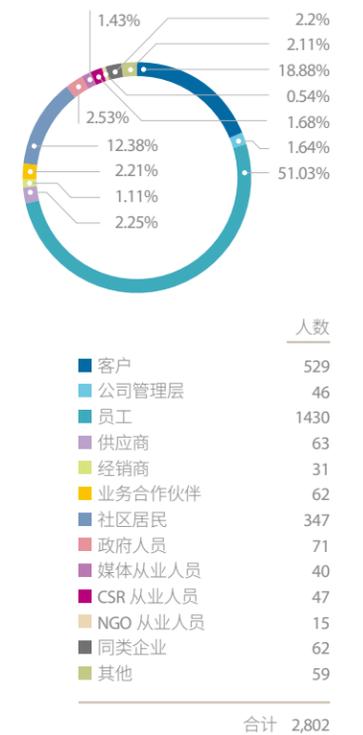
2018年度，集团共回收有效问卷 2,802 份，问卷填写人员包括公司管理层、员工、客户、供应商、业务合作伙伴、社区居民、政府人员、媒体从业人员、CSR 从业人员、NGO 从业人员、同类企业等。我们根据问卷调查结果对责任议题进行分析梳理，筛选出核心议题，将其作为集团及下属企业报告信息披露的重点。

实质性议题矩阵分析



经济责任	01 依法诚信经营	伙伴责任	16 产学研一体化
	02 深化国企改革		17 加强跨界联动
	03 推动创新转型		18 规范采购行为
	04 提升经营效益		19 反对商业舞弊
	05 维护股东权益		20 改善媒体关系
员工责任	06 保障员工权益	公众责任	21 支持政府施政
	07 关注职业健康		22 参与扶贫助困
	08 促进员工发展		23 热心社会公益
	09 帮扶困难员工		24 积极融入社区
	10 丰富员工生活		25 落实安全生产
客户责任	11 产品质量管理	环境责任	26 应对气候变化
	12 加大科技创新		27 建设绿色工厂
	13 客户信息安全		28 发展循环经济
	14 优化客户体验		29 践行绿色办公
	15 倡导责任消费		30 环保公益活动

问卷填写人员构成



战略

华润致力于推进经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公众责任六个责任领域建设，到“十三五”期末，实现社会责任管理有效率、社会责任实践有思路、社会责任融合有体系，华润特色社会责任管理模式走向成熟，在SBU、一级利润中心中产生一批社会公认的履责典范企业，树立华润在全社会的良好公共形象。

“十三五”社会责任目标

第一阶段（2016年）

确定路径，打好基础。通过提升意识，明确议题、落实分工和责任，初步形成社会责任管理、践行和融合的长效机制。

第二阶段（2017-2018年）

逐步融入，初见成效。实现社会责任工作网络进一步完善，责任议题管理全面覆盖，责任实践全面落实，责任融合全面推进，重点领域履责绩效明显提升。

第三阶段（2019-2020年）

形成特色，成为表率。形成良好的履责氛围，责任管理亮点突出，形成具有自身特色的责任践行融合经验，在全社会树立起“受大众信赖和喜爱的企业”的形象。

推动社会责任融入企业经营管理

华润将践行社会责任作为可持续发展的内在动力，通过组织下属SBU、一级利润中心编制社会责任报告，推动企业社会责任工作向内融合，全面提升全集团的履责能力。华润还进一步推动社会责任融入战略和决策、融入日常经营管理、融入供应链管理、融入社区共建，使履责成为企业的自觉行动。



组织

集团高层积极支持推动社会责任工作

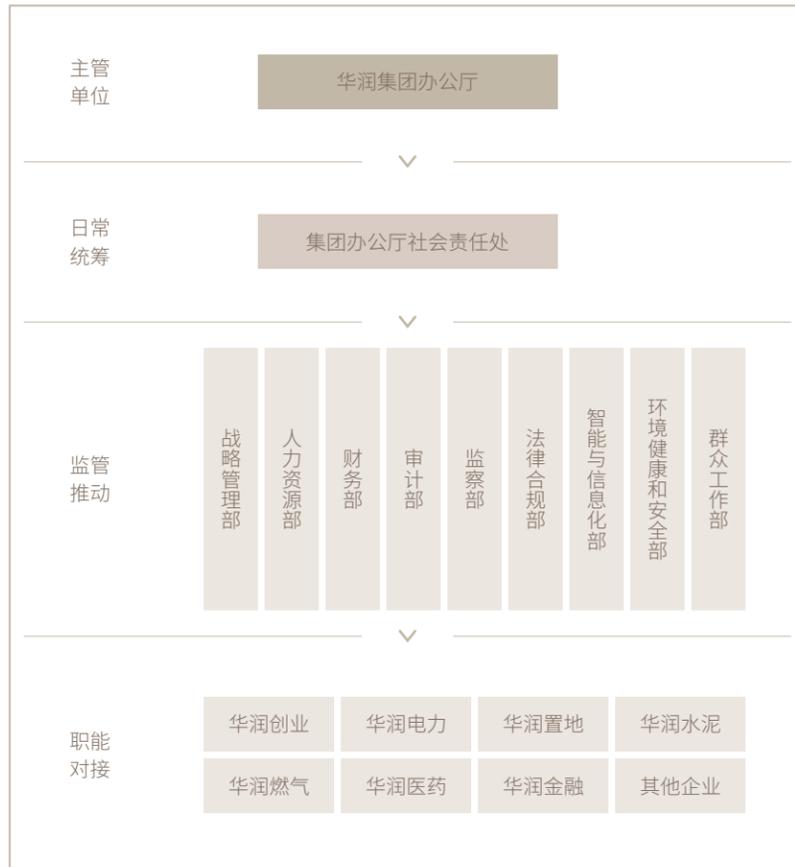
2018年，集团领导高度重视集团社会责任工作，多次赴定点扶贫县宁夏海原县实地考察。集团还将每年的“七·一”主题活动安排在华润希望小镇举办，全体集团领导及直管经理人共同参会，并对希望小镇进行参观考察。



2018年6月29日，延安华润希望小镇建设启动仪式在延安南泥湾镇马坊村正式举行。傅育宁董事长等集团领导出席了活动。傅董还与中国社科院企业社会责任研究中心主任钟宏武共同发布了《华润集团乡村振兴白皮书（2008-2018）》。

社会责任领导机构及工作机制

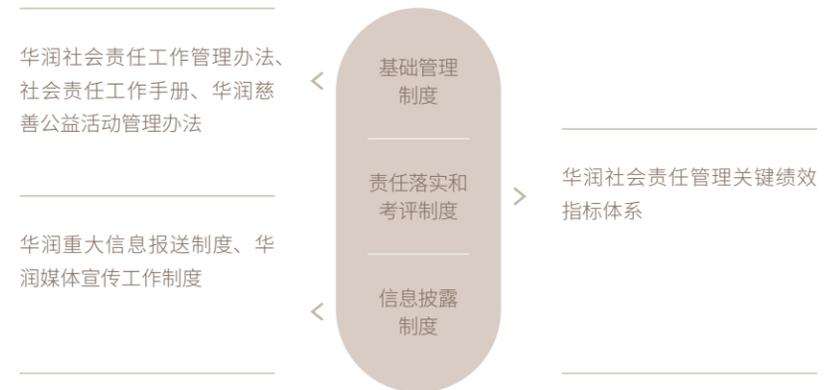
华润形成了以集团办公厅社会责任处为社会责任工作日常统筹部门、集团各部室为专业领域社会责任落实监管和推动部门的社会责任基本组织架构。集团各战略业务单元、一级利润中心与集团总部各职能部门进行职能对接，接受集团履行社会责任方面的工作指导和考核评价。各部门之间职责清晰、流程清晰，为系统推进华润社会责任管理提供了有力的组织保障。



制度

完善社会责任管理制度

华润把制度建设作为提高社会责任工作水平的重要途径，通过建立健全制度规范，促进公司社会责任工作的制度化和常态化，形成较为完善的社会责任制度体系，以促进集团对各业务单元的有效管理。



构建社会责任指标体系

责任议题	指标数量		责任议题	指标数量
责任战略	4	<	创造股东价值	3
组织与制度	3		完善公司治理	3
责任沟通	4		保护股东及投资者权益	4
责任能力	6		经营绩效	4
责任融合	4			
责任绩效	5			
员工权益	3	<	稳定市场	5
民主管理	2		质量安全	3
职业健康	4		服务管理	7
员工成长	2		创新发展	4
员工关爱	4			
战略合作	4	<	政府责任	5
公平竞争	2		安全生产	3
供应链履责	4		慈善公益	3
改善媒体关系	3		社区共建	5
污染防治	2	<		
资源可持续利用	3			
减缓并适应气候变化	2			
生物多样性保护	3			
绿色经营管理	6			

文化

为实现社会责任理念的有效落地，华润逐步构建了以可持续发展理念为导向、以华润使命为引领的企业责任文化，并通过组织开展社会责任培训予以宣贯，进而指导社会责任实践；通过开展社会责任考核评优，进行示范引领。

组织开展社会责任培训

近年来，集团将社会责任培训常态化，每年在社会责任报告编制工作启动前，结合集团年度管理主题，召开集团社会责任工作会，邀请来自集团各部室、战略业务单元、一级利润中心的社会责任分管领导、联系人、社会责任专家等参会，就社会责任管理、报告编制以及社会责任宣传等议题进行共同研讨。在报告编制过程中，集团还定期召开责编会，邀请集团社会责任报告责编参会，对报告编制情况进行阶段性研讨。



2018年4月19日，集团在井冈山华润希望小镇召开了主题为“责任源于使命”的社会责任工作会议。

开展社会责任考核及评优

参照中国社科院出台的社会责任报告五星评级标准，对下属企业社会责任报告编制情况进行系统评价，发现问题，提出建议，督促落实。



持续开展“集团社会责任奖”评选，并将其纳入集团优秀业绩奖。2018年，集团共收到19家单位提交的26个社会责任履责实践项目，经社会责任专家及集团党委会审核评定，共评出金银铜奖7个获奖项目。

2018年度集团社会责任奖获奖项目

华润物业：井冈山华润希望小镇米兰花酒店精准扶贫项目	金奖
华润置地：构建4C信息披露模式，提升企业运营透明度	银奖
华润电力：城市污泥耦合发电环保责任实践	银奖
华润怡宝：百所图书馆计划	银奖
华润医药商业：润·YAO行动	铜奖
华润水泥：水泥窑协同处置广州市政污泥项目	铜奖
华润燃气：无锡华润燃气阳光服务	铜奖



井冈山华润希望小镇米兰花酒店精准扶贫项目获集团社会责任奖金奖

责任沟通

积极参加行业交流

华润积极参加了中国社科院、责扬天下管理顾问机构等社会责任研究权威机构，以及人民网、新华网、南方传媒、新周刊等主流媒体主办的企业社会责任交流活动，参与发起中国社会责任百人论坛，参加中国企业社会责任报告国际研讨会、社会责任荣誉盛典等社会责任领域相关活动，积极传播和分享华润的履责理念和社会责任实践，向先进企业学习，有效扩大了华润社会责任的外部影响力。



▲ 华润受邀参加由国务院扶贫办社会扶贫司、中国社会责任百人论坛联合主办的首届中国企业精准扶贫优秀案例（2018）发布会，并作为入围 50 佳案例且排名第一的企业，在会上分享了“海原定点扶贫的华润模式”。

推动社会责任报告编制三级覆盖

从 2008 年编制企业公民建设白皮书以来，华润已连续 12 年编制社会责任报告，形成了报告全生命周期管理模式，充分发挥报告在利益相关方沟通、社会责任实践指导、企业社会责任绩效监控等方面的积极作用。

近年来，集团还推动有条件的直属企业共同编制独立社会责任报告，2018 年度，集团全系统共发布 32 本独立报告，实现了报告编制的三级（集团总部、SBU 一级利润中心、大区公司及事业部）全覆盖。



▲ 2018 年度，华润集团全系统共发布 32 本独立报告。

附录

关于本报告

本报告是华润（集团）有限公司颁布的第 12 份年度社会责任报告，本着客观、规范、透明、全面的原则，报告详述了 2018 年度本公司开展责任管理工作，履行经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公众责任等方面的亮点实践。报告分中英文两种版本，内容上如有细微出入，请以中文版为准。

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，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告时间范围

统计数据时间为 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容延续至 2019 年 6 月 30 日。

报告发布周期

华润集团社会责任报告为年度报告，于每年 6-7 月发布。

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。其中，报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

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》；中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）、全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告指南（G4 版）》；联合国可持续发展目标（SDGs）、《华润集团社会责任管理办法》、《华润集团社会责任工作手册》。

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。

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
 深圳通讯地址：广东省深圳市南山区科苑南路 2666 号中国华润大厦 60 楼
 电话：00852-28797888（香港）；0755-82668888（深圳）
 电子版报告可登录华润集团官网“企业责任”栏目直接下载：<http://www.crc.com.hk/responsibility/report/>
 （为了帮助我们减少对纸张的使用，建议读者尽量选择电子版本，非常感谢！）

责编：蓝屹 副主编：魏耀东 编辑工作组组长：喻丰

2016-2018 年关键绩效指标

经济责任

	单位	2016	2017	2018
营业收入	亿元(人民币)	5034.08	5554.5	6084.6
利润总额	亿元(人民币)	483.38	648.54	661.2
净利润	亿元(人民币)	337.82	384.63	451.1
资产总额	亿元(人民币)	11000.44	12159.23	14394
净资产收益率	%	11.02	11.56	12.3
总资产报酬率	%	5.49	6.46	5.8
国有资产保值增值率	%	109.6	115.2	113
世界 500 强排名	位次	91	86	86

社会贡献

	单位	2016	2017	2018
员工总数	万人	40.7	44.84	42.13
新增就业人数	万人	-8.8	4.14	-2.71
利税总额	亿元(人民币)	754.3	910.23	947.4
慈善公益支出	亿元(人民币)	0.67	1.95	1.12

员工责任

	单位	2016	2017	2018
劳动合同签订率	%	99.48	99.51	99.39
社会保险覆盖率	%	99	99	99
女性管理者比例 (集团部室和直属企业直管经理人)	%	19	16.01	18.54
人均带薪休假天数	天	8	8	8
员工培训覆盖率	%	96	96	96
职工平均工资水平	万元(人民币)	7.45	8.14	9.2

客户责任

	单位	2016	2017	2018
研发投入	亿元(人民币)	12.65	12.98	16.2
持有专利及专利申请数	个	3,892	4,523	6,104

安全生产及环境责任

	单位	2016	2017	2018
千人死亡率	‰	0.012	0.014	0.0024
安全生产投入	亿元(人民币)	10.4	13.3	15.1
安全应急演练数	次数	17,658	29,113	31,358
环保总投入	亿元(人民币)	27.4	25.2	23.5
注册安全工程师	人	1340	1,464	1,610
节能减排技术改造投入	亿元(人民币)	24	20.8	19.1

指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置	
走进华润	傅博士观点	P2.1-2.2, P4.1	4
	华润小档案	P4.2-4.4, G1.1-1.2	6
	品牌树	P4.2-4.3	8
	华润在 2018	P2.2, P3.1, M1.6-1.7, A2	10
责任故事	大湾区发展的华润蓝图	P3.2, M1.7-1.8, M2.4, M3.4, E2.16, E2.18	12
	PCC 创业培训计划: 让香港邻家青年“冲”出梦想	P3.2, M3.4, S1.5, S2.3, S2.5, S4.2	14
	无锡华润燃气: 阳光掌心, 为您奉上冬日里的一抹暖阳	P3.2, M2.9-2.10, M2.15-2.16, M2.18, S3.6	16
	华润常熟电厂: 世界上没有真正的垃圾, 只有放错地方的资源	P3.2, S4.1, E1.3, E1.8, E2.5-2.6, E2.18-2.19	18
	华润医药商业: 居家养老, 更贴近百姓的健康服务	P3.2, M2.1, M2.19, M3.1, M3.4, S4.1, S4.6	20
米兰花: 40 间客房的远大梦想	P3.2, S1.5-1.6, S4.2, S4.8, S4.12-4.14	22	
价值华润再出发	理念与目标	G1.2	24
	我们的绩效	M1.3-1.4, M1.6-M1.7	25
	完善公司治理, 助力高效决策	M1.1-1.2, M1.4-1.5	26
	坚守诚信合规, 加强反腐倡廉	M1.3, S1.1-1.2	28
	推动高质量发展, 为股东创造价值	M2.4, M3.4, S4.7	30
	推动区域战略, 服务国家发展大局	M3.4, S1.5	32
我们的承诺	G1.2, G2.2, A1	34	
人本华润再出发	理念与目标	G1.2	36
	我们的绩效	S2.3, S2.9, S2.15, S2.20	37
	科学用工, 保障员工合法权益	S2.1, S2.5, S2.8, S2.10-2.12	38
	完善培训体系, 搭建职业发展通道	S2.14-2.16	40
	全方位关爱员工, 打造幸福华润	S2.13, S2.17-2.18	43
	我们的承诺	G1.2, G2.2, A1	46
满意华润再出发	理念与目标	G1.2	48
	我们的绩效	M2.4-2.6, M1.6, M2.18	49
	提供优质产品服务, 让消费者更满意	M2.1-2.2, M2.14-2.15	50
	维护消费者权益, 让消费者更放心	M2.8, M2.12-2.13, M2.17, M3.7	52
	提升客户满意度, 让消费者更信赖	M2.9, M2.15	54
	坚持创新发展, 让消费者更惊喜	M2.4, S4.7	56
我们的承诺	G2.2	59	

目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置
绿色华润再出发	理念与目标	G2.1-2.2 60
	我们的绩效	E1.8, E2.5-2.6, E2.13, E2.17 61
	绿色管理, 建立长效机制	E1.1, E1.3, E1.5, E1.8-1.10, E2.7 62
	绿色经营, 建设环境友好型企业	E2.3-2.6, E2.16-2.17, E2.20, E2.22, E2.24, E3.3-3.4 65
	绿色办公, 营造低碳环保氛围	E1.5, E2.1, E2.9, E2.12, E3.1-3.4 69
	我们的承诺	G2.2 71
	共赢华润再出发	理念与目标
我们的绩效		M3.16 73
开展战略合作, 构建良好商业生态		M3.4 74
促进公平竞争, 开展公平贸易		M3.3, M3.5 76
推动供应链履责, 促进行业发展		M1.3, M3.1, M3.8, M3.11-3.12, M3.15, S1.2 77
增进媒体关系, 加强信息披露		M3.6, M1.4 80
我们的承诺		G2.2 84
和谐华润再出发	理念与目标	G2.1-2.2 86
	我们的绩效	S1.6, S3.4-3.5, S3.7, S4.8, S4.13-4.14 87
	支持政府施政, 维护国家发展大局	S1.5, S4.1, S4.10 88
	打造慈善公益平台, 助力脱贫攻坚	S4.6, S4.9, S4.12-4.14 90
	强化安全生产管理, 保障生命健康安全	S3.1-3.5, S3.7 94
	组织志愿者活动, 让公益人人可为	S4.9, S4.10 96
	开展社区共建, 构建和谐社区关系	S4.1 97
	我们的承诺	G2.2 98
责任管理: 责任源于使命, 责任引领未来	理念与目标	G1.1-1.2 100
	社会责任模型	G1.1-1.2, G2.3, G4.1, G6.1 100
	重要社会责任议题识别与管理	G2.1, G6.1 101
	战略	G2.2-2.4 102
	组织	G3.1-3.3 103
	制度	G4.1-4.2 104
	文化	G4.3, G5.1 106
	责任沟通	G6.1-6.3 107
附录	关于本报告	P1.1-1.3 109
	2016-2018 年关键绩效指标	A2 110
	指标索引	A5 111
	评级报告	A4 113
	意见反馈	A6 114

报告评级

《华润(集团)有限公司 2018 年社会责任报告》评级报告

受华润(集团)有限公司委托,“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组,对《华润(集团)有限公司 2018 年社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR 4.0)》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准(2019)》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料;
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价,拟定评级报告;
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性(★★★★★)
集团办公厅牵头成立报告编写组,集团秘书长担任主编,统筹整体编制工作,集团办公厅副主任担任副主编,负责把控关键环节;将报告定位为以编促管的重要工具,建立了“以编写促管理,以管理促践行,以践行促融合”的社会责任管理模式,功能与价值定位明确;结合国家相关政策、公司重大事项、行业对标分析、利益相关方调查结果等识别实质性议题;积极推动下属企业发布报告,构建了“集团总部—战略业务单元/一级利润中心—区域公司”的三级报告体系,强化了社会责任的纵向管理力度;计划通过官方网站发布报告,并将以电子版、印刷品、新媒体版等形式呈现报告,过程性表现卓越。



实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了产品质量管理、产品创新、职业健康管理、安全生产、环保技术和设备的研发与应用、节约能源资源、危险化学品管理、减少“三废”排放等所在行业关键性议题,叙述详细充分,具有卓越的实质性表现。

完整性(★★★★★)

《报告》主体内容从“价值华润再出发”“人本华润再出发”“满意华润再出发”“绿色华润再出发”“共赢华润再出发”“和谐华润再出发”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.62%,完整性表现卓越。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“新增职业病例数和疑似职业病例数”“给予轻处分和组织处理人数占比”“因履责不力受到追责问责处理人数”“涉嫌犯罪移送司法机关人数占比”等负面数据信息,并详细描述了“成都万象城客户投诉”“不法分子冒充华润名义销售理财产品”等负面事件的起因、经过及处理结果,平衡性表现卓越。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“利润总额”“新增就业人数”“慈善公益支出”“环保总投入”“节能减排技术改造投入”等 38 个关键指标连续 3 年的对比数据;并就“《财富》全球 500 强第 86 位”“中国 300 强企业社会责任发展指数第一名”“中国企业社会责任发展指数国企 100 强第一名”等进行横向比较,可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“华润 80 再出发”为主题,以“再出发”为主线贯穿全篇,全面展现企业对国家、员工、客户、环境、伙伴、社会等相关方的履责理念、实践与成效,既回应了利益相关方的期望又诠释了企业对履行社会责任的深刻见解;封面选用特色场景的实景照片,别出心裁,恢宏大气,生动呼应

报告主题,显著提升了报告的辨识度;设置“华润在 2018”板块,聚焦企业年度重点事件,便于读者快速把握重要内容,提升了报告的易读性;多处嵌入二维码延伸阅读报告内容,强化了报告的传播性和沟通力,具有卓越的可读性表现。

创新性(★★★★★)

《报告》积极响应和重点回应联合国可持续发展目标 SDGs,展现企业在关键议题的亮点实践,彰显了报告的与时俱进和企业的责任引领;积极响应国家大政方针,聚焦精准脱贫、“一带一路”、雄安新区建设等热点时议题,彰显了中央企业贯彻宏观政策的责任担当;开篇设置六个“STORY”特色板块,通过员工故事佐证企业履责意义,增强了报告的趣味性;各章结尾设置“我们的承诺”特色板块,明确企业在关键议题上的履责进展及提升计划,具有卓越的创新性表现。

综合评级(★★★★★)

经评级小组评价,《华润(集团)有限公司 2018 年社会责任报告》为五星级,是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加数据的披露,进一步提高报告的完整性。

魏紫川 钟宏武

评级专家委员会副主席 评级小组组长

张晓松

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间: 2019 年 6 月 25 日



扫码查看
企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为了改进报告编制工作，提升华润履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

1. 您属于以下哪类利益相关方

- 政府人员 监管机构 股东和投资者
 员工 客户 供应商及合作伙伴
 社区居民 CSR 从业人员 同类企业
 其他

2. 您对本报告的总体评价是

- 好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何

- 高 较高 一般 较低 低

4. 您认为本报告的结构安排如何

- 很合理 较合理 一般 较差 差

5. 您认为本报告的版式设计如何

- 很合理 较合理 一般 较差 差

6. 您认为本报告的可读性如何

- 高 较高 一般 较低 低

7. 您对华润集团社会责任工作和本报告的意见与建议，欢迎在此提出：

华润（集团）有限公司



扫描二维码
反馈您的意见和建议
您的诚挚建议是我们
持续发展的动力