



扫一扫
浏览电子版报告

华润创业有限公司
China Resources Enterprise, Limited

地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦39楼

电话：(852) 2827 1028

传真：(852) 2598 8453

电邮：Info@cre.com.hk

华润创业有限公司

2018 社会责任报告



华润创业有限公司
社会责任报告

2018



报告导读

报告周期

本报告是华润创业有限公司发布的第六份社会责任报告。公司郑重承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

时间范围

本报告涉及的时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

组织范围

本报告披露了华润创业有限公司及其所属利润中心在履行社会责任中的理念、措施和绩效，部分内容涉及华润（集团）有限公司。为便于表达，报告中“华润（集团）有限公司”以“华润集团”“华润”等表示；“华润创业有限公司”以“华润创业”“华创”“我们”等表示。

参考依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》

GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》

《华润集团社会责任工作管理办法》

数据说明

本报告内容所涉及的财务数据均来自华润创业有限公司正式文件及信息系统统计数据，且通过相关部门层层审核。报告中的财务数据以港元为单位，特别说明的除外。

编制流程



报告获取

本报告为中英双语版，以电子版和纸质版的形式提供。您可登陆华润创业官方网站 www.cre.com.hk 或关注华润创业官方微信号获取报告的电子版，也可联系我们获取纸质版报告。

联系方式

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 39 楼

电话：(852) 2827 1028

传真：(852) 2598 8453

电邮：Info@cre.com.hk

目录

CONTENTS

- 01 报告导读
- 04 华创首席执行官
致利益相关方的一封信
- 06 走进华润创业
 - 公司概况
 - 公司架构
 - 发展历程
 - 企业文化
- 12 责任聚焦·华创 2018
 - 资本助力实业
 - 社会责任
 - 推动业务创新
 - 卓越运营
 - 人才培养
- 14 责任故事·了不起的匠人
 - 咖啡界的奥林匹克精神
 - 做怡宝生产线的守护神
 - 心细如尘，用专业摆平难题
 - 扎根山区，用科技改变种植

- 16 诚心经营·回馈股东信赖
 - 我们的行动
 - 我们的成绩
 - 创造经济价值
 - 规范公司治理
 - 防范经营风险
 - 倾听股东之声
 - 我们在努力

- 24 匠心智造·专注品质服务
 - 我们的行动
 - 我们的成绩
 - 产品品质保障
 - 矢志创新发展
 - 提供满意服务
 - 倾听客户之声
 - 我们在努力

- 34 悉心关怀·相伴员工成长
 - 我们的行动
 - 我们的成绩
 - 基本权益保障
 - 培育行业精英
 - 悉心关爱员工
 - 落实安全生产
 - 倾听员工之声
 - 我们在努力

- 42 绿心发展·守护美好家园
 - 我们的行动
 - 我们的成绩
 - 环境管理体系
 - 践行绿色经营
 - 保护自然生态
 - 培育绿色文化
 - 落实绿色办公
 - 倾听环境之声
 - 我们在努力

- 52 同心致远·共创幸福未来
 - 我们的行动
 - 我们的成绩
 - 开展战略合作
 - 建设责任供应链
 - 推动行业发展
 - 倾听伙伴之声
 - 我们在努力

- 60 润心公益·绽放责任华彩
 - 我们的行动
 - 我们的成绩
 - 助力精准扶贫
 - 参与社区发展
 - 支持文体事业
 - 倾听公众之声
 - 我们在努力

- 68 完善责任管理
 - 责任战略
 - 责任治理
 - 议题分析
 - 责任沟通
 - 责任文化
 - 责任荣誉
- 74 展望 2019
- 76 附录
 - 关键绩效
 - 指标索引
 - 意见反馈

华创首席执行官致利益相关方的一封信

尊敬的利益相关方：

《华润创业有限公司 2018 社会责任报告》是华润创业的第一份社会责任报告，我们希望通过这份报告清晰展现华润创业及其所属企业 2018 年度在社会责任管理与实践方面的成果，让您感受到公司始终如一的信念——“创享美好生活”。

华润创业，在 27 年的发展历程中，无论是作为华润多个战略业务实体化经营的先行者、孵化器，还是作为现今华润集团距离消费者最近、融入大众生活最深的业务板块，传承历史、戮力创新，都是至关重要的企业精髓。过去的 2018 年，站在改革开放 40 周年、华润集团创立 80 周年的重要历史时刻，华创人不忘初心、牢记使命，努力应对宏观经济环境错综复杂、市场竞争进一步加剧的严峻形势，深入落实集团“转型创新、质量发展”的战略部署，利用资本市场加快发展步伐，探索前瞻布局粤港澳大湾区，推动国际化，重塑华创组织、业务和管控模式，取得了良好的经营业绩。

在业务紧跟时代发展的同时，公司全面部署社会责任工作，致力于与消费者、股东、员工、商业伙伴一起引领商业进步。

完善自身治理 我们诚信经营，回馈股东信赖。2018 年，公司营业收入增至 670.7 亿港元。我们加强内控体系建设，提升风险防范能力；把加强智能信息化建设作为提升管理监督水平的重要凭借，依托华创总部云平台及商业智能系统作为数据源和分析工具，建立多个数据分析模型，对业务风险进行持续监控；通过成熟的供应链管理体系，严格筛选出优质供应商，并规范供应商行为，实施负责任采购，打造责任价值链，与合作伙伴共成长。

内外合纵连横 为在国内外消费品领域提升华润之影响力，亦为积极响应国务院国企改革号召，2018 年，华创完成战略入资山西汾酒，并与喜力集团正式开启全面战略合作。华创将充分利用自有资源、发挥自身优势，帮助山西汾酒嫁接华润集团优质的渠道、客户及品牌资源，改善汾酒治

理结构，提升运营管理水平，助力山西汾酒品牌升级，打造全国性白酒品牌，为“好产品、好渠道”之发展战略增添助力。华创与喜力集团将加快推进华润啤酒的高端化战略，充分释放喜力品牌在中国市场的潜力，支持华润啤酒旗下品牌的国际化成长。

创新源源不断 2018 年，华创各企业致力新产品研发、新模式构建。雪花啤酒推出“匠心营造”“黑狮金爵”“勇闯天涯 Super X”“雪花全麦原酿”等多款全新产品，并通过建立数字化追溯体系，实现供应链全环节管控和消费者触达；华润怡宝推出“酸甜对味”的蜜水柠檬和“清爽活力”的小主菌，通过产品创新满足不断变化的客户需求，同时持续增强电商与自动售贩机对终端消费者的覆盖；太平洋咖啡推出“咖啡豆烘焙 + 轻餐”模式的 LUXE 店、“精品咖啡 + 西点”模式的 BREW BAR 店，并进入茶饮领域开立“茶饮 + 烘焙”模式的太茶店；华润五丰完善产品追溯体系，提升产品质量管控，打造全生命周期服务体验；杭州五丰肉食推出“新闻发布会 + 体验式营销”的新模式，持续优化产品结构，研发推广中高端产品。

活力生生不息 我们致力于将华创发展成为一个国际化多元共存，同时富含内生活力的组织，故而人才需求至为迫切。2018 年，为培养具有国际化视野和具备涉外商务技能，通晓消费品业务精要及海外投资并购流程规则的国际化人才，华创国际化人才发展项目精选打造了 30 余名专业人才组成的生力军，也因此荣获 2018 中国最佳企业大学排行榜“最佳学习项目”奖项。

恪尽环保义务 严格节能减排，我们将绿色理念融入生产运营、日常办公等环节，多维施策推进环保、污染防治工作。2018 年，万元产值综合能耗为 0.0569 吨标煤 / 万元，目标完成率为 117.89%；万元增加值综合能耗为 0.1398 吨标煤 / 万元，目标完成率为 113.44%；化学需氧量排放量为 299.7789 吨，目标完成率为 111.34%。我们一直尝试

与供应商实行环保采购政策、向消费者推广使用环保材料。如太平洋咖啡从 2018 年起，推行源头减废，所有香港门店均不放置吸管于调味区内，旨在鼓励顾客减少塑料消耗量，并计划从 2019 年起实行全面减塑。华润物流润发仓码获得“香港绿色企业大奖 2018”之“超卓环保安全健康奖”银奖。而华创与华润电力协同在香港自有物业发展光伏能源项目，抓住香港光伏发电的潜在机会，亦是华创生态建设的重要实践。

致力授人以渔 润心公益，绽放责任华彩。我们一直大力配合集团战略部署振兴乡村经济，希望小镇产业发展部以十年十二镇的速度辐射带动逾 10 万人脱贫致富奔小康。用产业扶贫改“输血”式扶贫为“造血”式扶贫，用精准到户、建档立卡的方式，根据区域不同制定不同的产业模式。如宁夏海原草畜一体化扶贫项目采取“基础母牛银行”模式，无息帮助当地农户实现养牛梦想，自 2014 年实施“基础母牛银行”帮扶模式至 2018 年底，已帮扶海原县累计引进基础母牛 25,620 头，累计赊销 23,068 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，该“华润模式”获国务院扶贫办社会扶贫司 50 佳案例榜首。

同时，华创积极响应区域协调、精准扶贫等国家发展战略，充分发挥产业优势，以业务经营带动地方产业、区域经济协同发展。如四川黎红通过“公司 + 基地 + 专业合作社 + 农户”的模式，以订单方式与当地超过 1.5 万户农户建立了长期稳定的利益联结机制，有效带动了当地花椒产业发展，同时通过产业帮扶方式对口支援建档立卡贫困村西溪乡民安村，每年投入椒苗、农资等约合 50 万元用于基地建设和技术扶持，通过种种社会公益实践，发出华创之声。

投身粤港澳大湾区建设 我们将建设大湾区作为履行央企社会责任的重要平台。截至 2018 年底，华创在大湾区资产总额达到 454 亿港元，占比达到 50.2%；营业额达到

151.5 亿港元，占比达到 23.4%；经营利润达到 17.95 亿港元，占比达到 36.9%。华创将借助集团整体优势和自身在消费品领域的经验，更为积极地配置在港资产，全力打造华润大湾区消费品平台。2018 年，华润五丰积极开展上水屠房续约准备工作，稳定香港鲜肉供应；太平洋咖啡开展“PCC 创业培训计划”提供实习机会予青少年发展企业联盟，帮助香港清贫青少年，让他们亲身体验职场生活，帮助他们力争上游；水产平台公司于 2018 年 5 月正式搭建完成，目前已立足佛山，在大湾区形成了集采、物流、分销的三层平台基地。

这一年，我们的努力和付出也得到外界赞誉，华创首获由中国社科院颁发的企业社会责任“新秀奖”，获得由香港《镜报》颁发的杰出企业社会责任奖，及《机构投资者》杂志评选的必需消费品行业中的“最佳环境、社会及管治 / 社会责任投资指标”第一名。未来，我们将更加认真倾听来自社会各界的意见和呼声，不断提升自身履责能力和管理水平。

华创作为一家从香港起源的消费品龙头企业，寄托着很多老一代香港人的家国情节，也饱含华创员工心系百姓民生的脉脉深情，历经数十年的岁月征程，今天的华创又站在新的起点上。2019 年我们迎来了新中国成立 70 华诞，也是全面建成小康社会关键之年，全体华创人将切实担负起应有的社会责任，把握当下、立足长远、勇挑重担、迎难而上。“石以砥焉，化钝为利”。在消费升级的机遇前，我们将以创业家精神，在消费这一古老领域里求新求变，力争成为世界一流的综合消费品及零售服务公司，与大家一起创享美好生活再出发！

——华润创业首席执行官 简易

走进华润创业

公司概况

华润创业有限公司成立于 1992 年，是华润（集团）有限公司综合消费品及零售服务业旗舰香港公司，主营业务包括啤酒、食品和饮品三大板块。

1 家香港上市公司

华润啤酒

3 个一级利润中心

华润雪花、华润怡宝、华润五丰

10 个直管利润中心

华润物流、太平洋咖啡、华创物业、华创联和基金、国际分销综合事业部、国际分销香港事业部、华润五丰国际集采、浙江五丰冷食、四川五丰黎红、华润五丰农产品

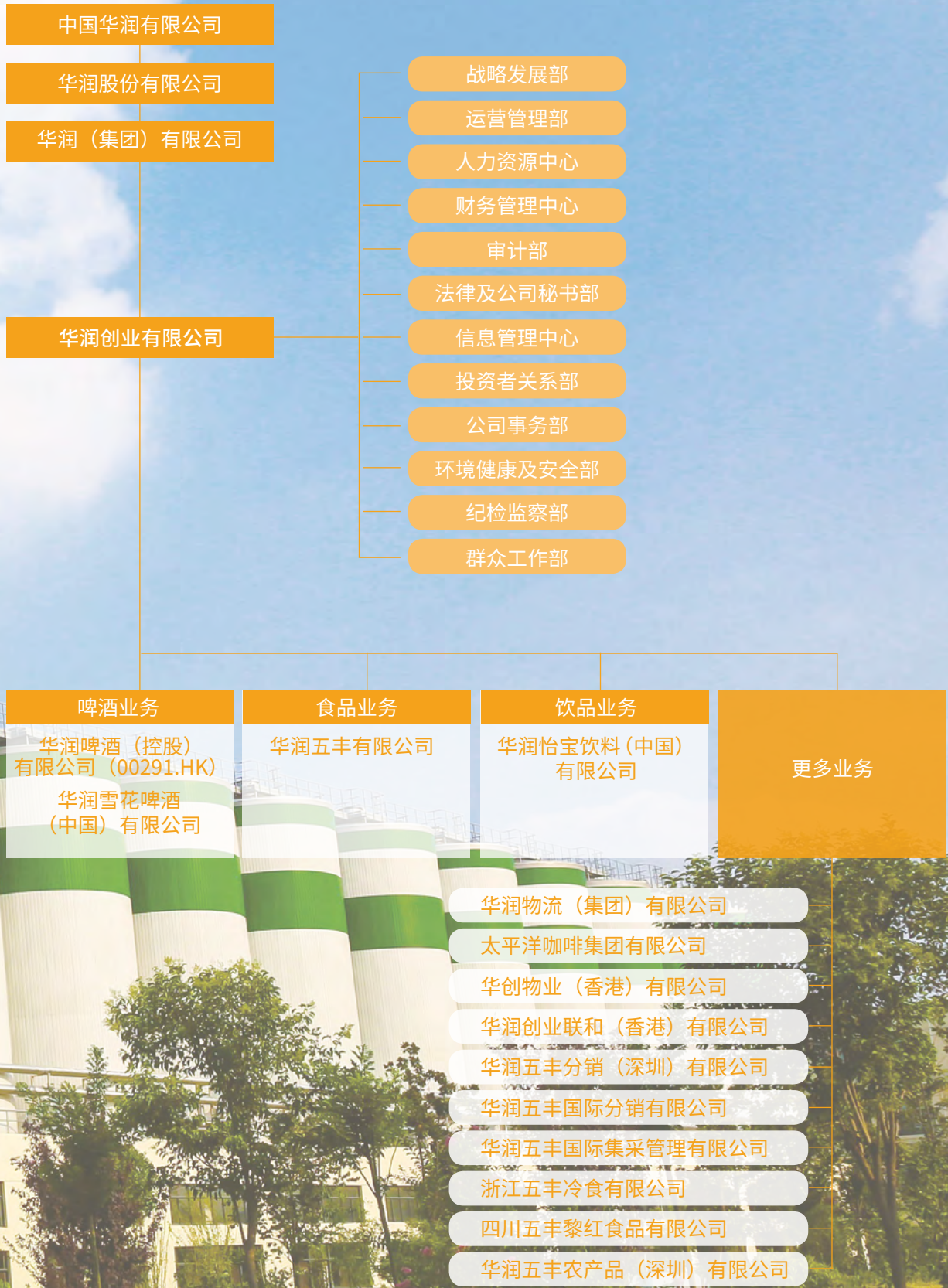
员工总数

64,000 人

资产总额

946.2 亿港元(截至 2018 年末)

公司架构



发展历程

1993

与沈阳啤酒厂
合资成立华润
(沈阳)雪花啤
酒有限公司，
踏足啤酒行业。

1992

华润集团收购
永达利企业有
限公司，将其更
名为“华润创
业有限公司”，
成为最早一批
在香港上市的中
资企业，主要投
资地产物业。

1995

五丰行有限公司
(后更名为华润
五丰有限公司)
于港交所上市，
华润创业购入其
26% 股 权，开
展食品业务。

1994

与 South African
Breweries Group
达成合 营 协 议，
共同拓展中国啤
酒业务 (South
African Breweries
Group 于 2002 年
收购 Miller Brewing
Company，并更名
为 SABMiller PLC，
SABMiller PLC 于
2016 年 被 收 购)。

1997

华润创业晋升恒
生指数成份股。

1996

收购一间纯
净 水 制 造 厂
67.25% 的 股
权，开展“怡
宝 C'estbon”
纯净水业务。

2000

将华润北京置
地有限公司 (后
更名为华润置
地有限公司) 及
励致国际集团
有限公司 (先后
更名为华润励
致有限公司及
华润燃气有限
公司) 的 股 权 转
让给华润集团。

1999

收购华润集团
的零售业务，
踏足零售业务。

2002

收购华润万家
零售业务及苏
果超市业务。

2001

将五丰行有限
公司纳入华创
全资附属公司，
并进行私有化。

2005

“雪花 Snow”
荣升中国啤酒单
品牌销量第一。

2003

分拆混凝土业
务，与华润集
团混凝土及水
泥业务整合，后
于港交所挂牌
上市 (后更名为
华润水泥控
股有限公司)。

2007

完成出售所有
石化业务。

2006

啤酒业务晋
升全国销量最
高的啤酒商。

2009

与华润集团资
产互换，以纺
织及货柜码头
业务换取中国
75 家大型超市
及山东省一间
啤酒厂，大力
扩展核心零售
消费品业务。

2008

“雪花 Snow”
成为全球销量
最高单一啤酒
品牌。

2011

与麒麟控股股
东成立合营公
司，华润创业占
60% 权益。

2010

收 购 Pacific
Coffee (Holdings)
Limited 80%
权 益；完 成
出 售 中 国 区
“Esprit” 业
务 权 益 给 思
捷 环 球 控 股
有 限 公 司。至
此，华 润 创
业 专 注 于 零
售、啤 酒、
食 品、饮 料
四 大 核 心 零
售 消 费 品 业
务。

2014

与 Tesco PLC
成立合 资 公 司，
在 中 国 大 力 发
展 多 种 类 零 售
业 务。

2012

完成收购江西
洪客隆百货投
资 有 限 公 司
100% 股 权。

2016

华润创业所属上
市公司华润啤酒
收购 SAB 持有的
华润雪花 49% 股
权，使华润啤酒
取得所属华润雪
花啤酒的完整所
有权。

2015

华润创业出售全
部非啤酒业务给
华润集团；上市
公司更名为“华
润啤酒 (控股)
有限公司”并专
注于啤酒业务。

2018

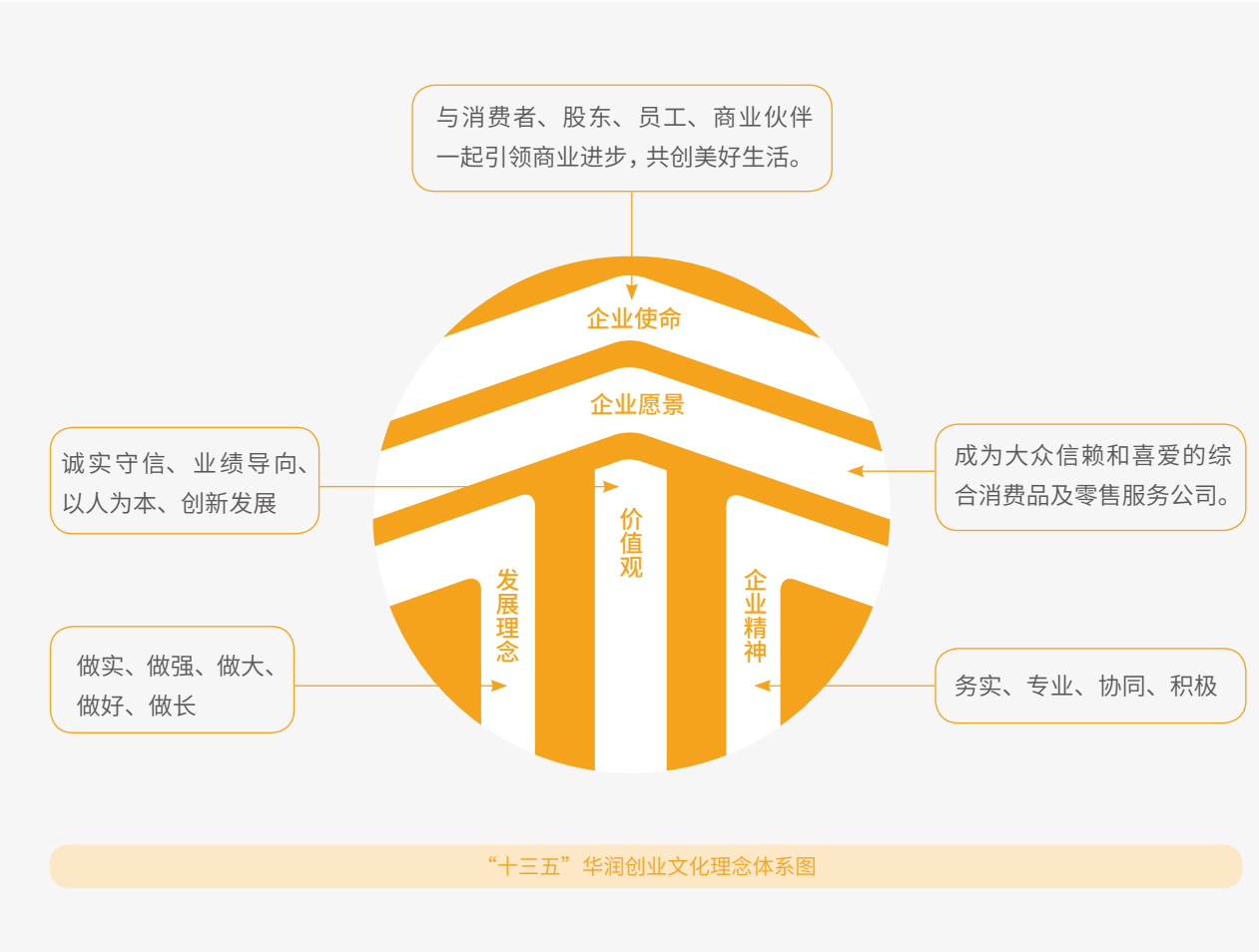
华润啤酒宣布与
HEINEKEN 集
团达成长期战略
合作。

2017

华创物业收购
Sugar Estates
Limited 项目；
太平洋咖啡收
购阿露玛咖啡
(上海) 有限公
司 40% 股 权；
华 润 五 丰 与
Sovena 成立合
资公司；华润
物流收购华润
万家物流配送
(青岛) 有限公
司项目。

企业文化

文化是企业发展的源动力。时值“十三五”关键时期，华润创业构建了“十三五”华创文化理念体系图，明确企业使命、企业愿景、价值观、发展理念和企业精神五大要素，制定了“守正出新，正道致远”“立品如山，行道如水”“与您携手，改变生活”“取予有道，润泽中华”四大宣传口号。



责任聚焦 • 华创 2018

资本助力实业



华润创业成为山西汾酒第二大股东



华润啤酒与喜力集团正式签署合作协议

社会责任



华润怡宝：百所图书馆计划、抗洪救灾、高考送水、中国很赞定制瓶



海原定点扶贫的“华润模式”获国务院扶贫办社会扶贫司 50 佳案例榜首

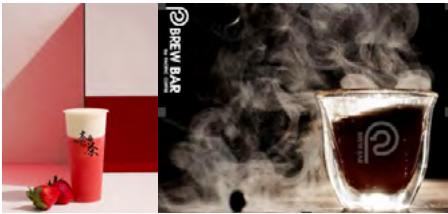


华润创业首获企业社会责任“新秀奖”



海原定点扶贫的“华润模式”获国务院扶贫办社会扶贫司 50 佳案例榜首

推动业务创新



太平洋咖啡：Brew Bar 和太茶



华润创业财务共享香港服务中心正式成立并运行



华润物流参加青岛轨道交通产业示范区成立大会暨项目签约仪式

卓越运营



华润五丰淮阳养殖基地荣获华润集团第二批六星级标杆工厂称号

人才培养



华润创业首期国际化人才发展项目迎来毕业季

社会责任



华润创业再获“2018 中国年度最佳雇主——深圳最佳雇主 30 强”荣誉

责任故事

了不起的匠人

理想、精神……这些看起来也许有些虚无的东西，关键时刻会发挥巨大的作用，促成量变到质变的美好飞跃。华润创业有这样一群人，他们相信热爱、相信执着、相信钻研、相信纯粹，被称为华创“了不起的匠人”！

咖啡界的奥林匹克精神

太平洋咖啡华北区门店经理 魏征

参与世界咖啡师大赛是每个咖啡师的梦想。为准备世界咖啡师大赛中国区比赛，太平洋咖啡的魏征在咖啡豆选取上精益求精。因不同产地的咖啡豆风味差异非常大，所以咖啡豆的产地选取成为一大难题，且在找到之后，为使咖啡豆在杯中有更好的味道展现，还需了解备选咖啡豆的所有风味展现。



在这样的情况下，魏征开始神农尝百草般地品尝各类浓缩咖啡，每天几十杯浓缩咖啡下肚，难受到饭都吃不进去，还会伴随着严重的咖啡因摄入过量反应，如眩晕、呕吐等。这一次比赛，他一个人承担了教练、助手、选手等所有的角色扮演，身体的不适和练习的孤寂也曾让魏征犹豫、彷徨，甚至怀疑为何要参加比赛，但每一次品尝到咖啡的味道有进步时，他又重燃对比赛的信心和动力。最终，魏征找到了属于他的最佳咖啡豆，获得了比赛好成绩。“这也许就是奥林匹克精神吧，在不断拼搏中收获成长，在一次次成长中不断突破自我。”他说。

做怡宝生产线的守护神

华润怡宝上海嘉定工厂吹瓶工艺工程师 沈志文

“我要用我细腻而质朴的心、粗糙而勤劳的手，把有价值的事坚持下去。”2012年，沈志文加入华润怡宝上海嘉定工厂以来，一直奋斗在生产第一线，兢兢业业，尽心尽责，在工艺操作上精益求精，大胆改进技术，取得了斐然的成绩。

这些数字是他奋斗的见证：提高生产效率，通过取瓶改造、烘炉改造、卸胚改造、吹拉系统改造、剔瓶改造、润滑改造、拨盘改造，将生产效率由原来的单机平均 90% 提升到 99%；帮助降低能耗，单支瓶电耗由原来的 0.005kwh/支降低到 0.0045kwh/支；降低瓶胚损耗率，由原来的 8‰ 降低到 3‰。此外，他还培养了六名吹瓶技术骨干，通过“传帮带”和技能标准化等方式，为公司培养技术中坚力量。

知识之窗

吹瓶工艺

指的是将塑料颗粒（软化成液体）或做好的瓶胚通过一定的手段制作成瓶子的工艺。



心细如尘，用专业摆平难题

华润物流（北京）有限公司综合维修工 赵晋平

2018 年冬天，北京公司园区多处供暖区域温度低下，多个维修师傅进行了为期 10 天的调试，效果仍然不理想。在这样的背景下，赵晋平主动请缨，深入现场勘察，发现有个进水管阀门无意中给管网做了限流，影响了供水速度。他当机立断，提出加大供水量，仅用 4 个小时，就发现了园区地下管道的漏水点，让后续维修工作得以顺利开展。

2018 年汛期期间，公司园区几个检查井被大雨灌满，急需抽水。赵晋平在准备潜水泵抽水时发现现有的几个水泵坏了，而园区内的汛情亟待解决，来不及临时申请购买水泵。他冷静研究了每个水泵的问题，果断把原来水泵的电容拆下，安装在刚坏的水泵上，保证正常抽水作业，实现园区正常运转。

多年的精心钻研让赵晋平练就了一双火眼金睛、一身卓越超群的技术，多次解决别人看来十分棘手的问题，在为公司节约成本的同时，提升了服务品质。



扎根山区，用科技改变种植

水果事业部高级经理 罗建明

四年来，农业专业出身的罗建明一直在四面环山的水果事业部梅州基地及因稀土开采而寸草不生的赣州基地间来回奔波。在艰苦的环境下，他带领团队坚韧不拔地坚持巡山种树、守护果园、改良土壤、钻研种植技术。

梅州基地首度在大陆地区引进泰国金柚于粤东地区作规模化种植（1,000 亩），为提升土地利用效率、节省劳动力、提升产品品质，罗建明带领团队通过严格控制有机肥和元素肥的施用比例、实施密植种植、采用新型整形修剪方法、运用微喷水肥一体化系统等改善提升手段，保证树体健康健壮、果实品质优良，让荒山变成聚宝盆。

罗建明见证了土地从寸草不生到慢慢长出小苗，再到现在成片可以挂果的树林。他忍得住寂寞，耐得住艰苦，默默无闻追求着学农者最朴实的中国农业梦。





诚心经营 回馈股东信赖

我们的行动

17 促进目标实现的
伙伴关系



十九大报告在“加快完善社会主义市场经济体制”的表述中对新时代我国国有企业改革作出重大决策部署，为新时代深入推进国有企业改革指明了方向。华润创业明确管理要求，提升内审内控能力，规范治理，优化结构，通过改革创新、强身健体，不断增强国有企业发展活力和核心竞争力，致力于实现对股东权益的全方位维护。

我们的成绩

资产总额 946.2 亿港元

利润总额
(税前) 35.11 亿港元

所有者权益 289.81 亿港元

营业收入 670.7 亿港元

润物耕心

华润七十年 (1928-2018)

18 创造经济价值
19 规范公司治理
20 防范经营风险



创造经济价值

作为华润集团消费品零售业务旗舰，华润创业致力于优化核心业务结构，推动核心业务增长，合理改善资源配置，扩大市场规模，实现经济价值稳健增长。

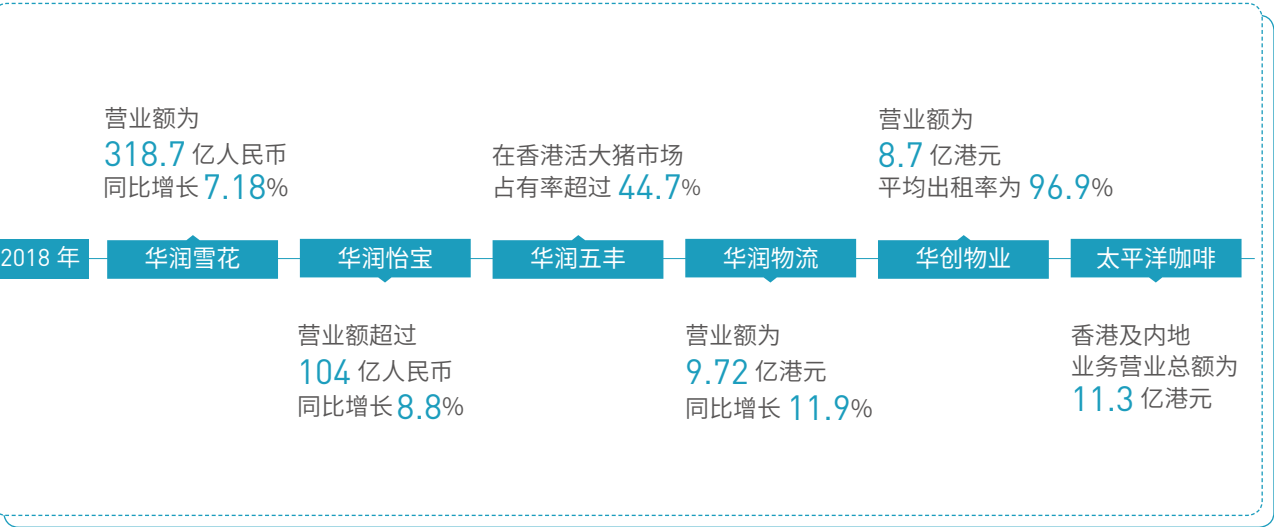
持续稳健增长

2018 年，华润创业整体资产负债结构保持稳健。公司资产总额为 946.2 亿港元，较去年下降 6.9 亿港元；同期负债总额为 656.4 亿港元，较去年下降 5.3 亿港元，其中短期银行借款较去年同期增加 34 亿港元，长期借款较年初下降 40 亿港元；所有者权益总额下降约 2 亿港元；营业收入为 670.7 亿港元，同比增长超过 45 亿港元。

2018 年

营业收入

670.7 亿港元



优化业务发展

华润创业深入贯彻落实集团发展方略，不断优化所属利润中心产品和服务质量，合理布局啤酒、饮品、食品等重要业务，既丰富了公司产品种类，拓展了新客户群体，也为公司转型发展提供助力。

华润啤酒持续优化产能布局，去除低效产能，提高生产工厂平均规模。截至 2018 年底，华润啤酒在中国内地 24 个省、市、区共营运 80 间啤酒厂，年产能约 21,000,000 千升。此外，华润啤酒通过与喜力合作，有效补充雪花高档产品，提升高端市场竞争力。未来，华润啤酒将持续发力、细分市场、打造品牌，获得经营利润的稳步增长。

五丰鱼市



规范公司治理

华润创业注重规范公司运营与治理，通过贯彻落实“三重一大”制度、完善董事会建设、强化内审内控、注重反腐倡廉等方式，缩小与行业领先企业之间的差距，不断提升公司治理水平。

落实“三重一大”

华润创业不断完善党委会议事规则，严格执行《“三重一大”决策制度实施办法（试行）》《权责运行手册》，采取党委会议方式决策公司重大决策事项、重要人事任免、重大项目安排及大额度资金运作。公司逐步实现监督事项标准化、清单化、具体化，形成“三重一大”事项的事前、事中和事后全方位跟踪监督体系，确保“三重一大”事项集体决策制度真正落到实处，有效监督权力运行。

知识之窗

“三重一大”：三重指的是重大问题决策、重要干部任免、重大项目投资决策；一大指的是大额资金使用。“三重一大”相关事项必须经集体讨论作出决定。

完善董事会建设

华润创业所属上市公司华润啤酒成立董事委员会作为董事会的重要组成部分，设立独立非执行董事作为提名委员会、薪酬委员会及审核委员会的部分组成人员。各委员会主席由不同独立非执行董事担任，促进不同专业范畴的意见和经验交流。同时，董事会辖下的独立委员会（如有）的主席应在任何批准以下交易的股东大会上回答问题，即关联交易或任何其他须经独立股东批准的交易，规范董事会建设。

加强信息披露

华润创业所属上市公司华润啤酒积极与机构性投资者、分析员及潜在投资者进行沟通，通过业绩发布相关活动和一对一会议、午餐会、电话会议及拜访啤酒业务渠道等方式，畅通与股东沟通渠道。2018 年，华润啤酒与近 1,600 名基金经理及分析员举行约 300 次会议。

2018 年
华润啤酒与基金经理及
分析员近
1,600 名
举行会议约
300 次

华润啤酒稳健发展

华润啤酒不断深化信息披露的内容与形式，维持良好的企业管理与和谐的投资者关系，得到社会的肯定、股东的认可。2018 年，华润啤酒获得多家著名机构颁发的荣誉奖项。

- IR Magazine 授予全球“最佳投资者关系——必需消费品”及大中华地区“最佳企业管治及披露”等荣誉
- 《机构投资者》杂志授予亚洲区必需消费品行业“最受尊崇企业”“最佳首席执行官第一名”“最佳首席财务官第三名”“最佳投资者关系人员第一名及第二名”“最佳投资者关系工作第一名”“最佳企业治理第一名”及“最佳环境、社会及管治 / 社会责任投资指标第一名”等荣誉
- 连续多年被《亚洲企业管治》杂志评为“亚洲企业董事”“亚洲企业管治典范”“亚洲最佳首席执行官（投资者关系）”“亚洲最佳首席财务官（投资者关系）”“最佳投资者关系企业”及“最佳投资者关系人员”等荣誉
- 获香港投资者关系协会颁发的“最佳投资者关系公司——大型股”“最佳投资者关系（财务总监）——大型股”“最佳投资者关系专员——大型股”及“最佳投资者会议——大型股”等荣誉
- 华润啤酒财务年报获得 MerComm, Inc. 颁发的“国际 ARC 年报大奖”及“国际 Galaxy 奖项”等荣誉

防范经营风险

风险防范是企业经营管理的重要内容。华润创业不断加强企业内控体系建设，强化内部监督，提高风险管控能力，提升风险防范的范围和效率，为进一步拓展风险防范的广度和深度奠定基础。

内控体系建设

华润创业设立内部控制与风险管理委员会，负责领导及推进公司内部控制与风险管理体系建设和总体部署，审定年度重大风险。委员会下设内部控制与风险管理办公室（以下简称“办公室”），负责内部控制与风险管理体系建设、运行、维护、检查，分析年度风险，评估及商议内部控制与风险管理有关工作。华润创业审计部是办公室的日常执行机构，负责内部控制与风险管理工作的组织推动、专业指导、沟通协调、监督检查和考核评价。

全面风险管控

华润创业遵循国资委《中央企业全面风险管理指引》《华润集团风险管理工作指引》开展风险管理工作，形成“风险评估、风险管控、监督改进”全流程的风险管理闭环机制。2018 年，华润创业总部持续监控及发布预警汇率风险、利率风险、极端气候、外部事故、食品安全、非洲猪瘟等指标下的风险事件；华润雪花增加“市场供求风险”和“EHS 风险”预警指标；华润五丰大米完善大米存货风险预警指标，有效防范风险事件发生。

- 每年组织总部及所属利润中心完成下一年度《年度重大风险评估报告》，并将本年度《年度内部控制评价报告》上报给集团。
- 以重大风险管控为核心，以风险监控指标为辅助，定期跟踪重大风险状态变化和应对措施的执行情况。
- 通过开展年度风险评估工作，识别出公司整体层面的十大重大风险，分析风险影响程度并制定风险应对措施。
- 华润创业审计部及利润中心风险管理部日常通过指标监控、专项风险治理等措施，确保风险应对及时、措施得当、可防可控。

风险防范信息化建设

华润创业将加强信息化建设作为提升监督水平的重要抓手，突出基础数据库建设和智能研判平台打造两大重点，全面开展监督数据采集工作。2018 年，公司审计部以历年审计发现为基础，依托华创总部云平台及商业智能系统，建立多个数据分析模型，持续监控业务风险。报告期内，公司共计完成怡宝饮料销售相关监控指标 7 项、五丰大米库龄和调拨相关监控指标 3 项。

2018 年
公司完成怡宝饮料销售
相关监控指标
7 项
五丰大米库龄和
调拨相关监控指标
3 项

强化内部监督

华润创业聚焦财务、销售、采购、信息安全等高风险领域，持续深化内部监督体系建设。2018 年，公司针对总部及所属利润中心开展了 15 个审计 / 风控治理项目，发现问题 200 多个，提出审计建议 500 多条。同时，华创高度重视审计整改，报告期内，针对审计发现问题，制定并颁布了《华润创业审计整改管理办法》，华创董事长、首席执行官过往多次就审计问题整改作出批示，充分落实一把手整改主体责任，对重要的系统性问题举一反三、自查自纠，推进系统性整改。

防止商业腐败

华润创业及其所属利润中心积极响应十九大强调的“反腐斗争”最新要求，自觉遵守反腐败规定，坚持反腐败“无禁区、全覆盖、零容忍”目标，通过制定规章制度和学习反腐败知识进一步加强广大职工“知敬畏、存戒惧、守底线”的廉洁意识，筑牢拒腐防变思想防线，持续推动公司上下形成向上、向善、向廉的浓厚氛围。

华润雪花	印发《关于构建雪花啤酒廉洁教育体系的实施方案》，并在工程项目、采购、运输、财务、销售等关键岗位人员中开展多方式、多场景的警示教育活动和任职廉洁教育，以案为戒，禁止以权谋私、权权交易、权色交易等行为，构建“不能腐、不敢腐、不想腐”的体制机制。2018 年，华润雪花未发生任何涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件和重大违规情况。
华润五丰	突出预防教育，强化责任落实，重视廉洁文化教育。2018 年，华润五丰修订《新任职直管经理人任职谈话和廉政谈话制度》，制定《信访件处理流程》《关于选拔任用廉洁意见回复工作指引》等规章制度，从政治、纪律、作风、制度、思想、组织六个层面出发，统筹推进反腐倡廉，规范领导干部及员工从业行为，构建“不敢腐”体制机制，促进合规发展。



华润怡宝贵州大区廉洁宣讲



华润怡宝山东大区廉洁宣讲

坚持公平竞争

本着“守法合规、公平竞争”的理念，华润创业联动其所属利润中心营造公平竞争的市场环境。杜绝利用不正当手段开拓市场，对于其他品牌针对公司的不正当竞争行为，均视情况与侵权方沟通，必要时采取行政投诉或诉讼手段，阻止侵权行为继续发生；加强商标监测，通过商标异议、商标无效或撤销等方式，抵制恶意仿冒公司商标的行为。2018 年，公司所属利润中心华润怡宝协助各地公安机关侦办制售假怡宝案件，共批捕近 15 人，清除制假窝点近 10 个，从源头遏制侵犯产权、制假售假行为。

2018 年

公司所属利润中心华润怡宝协助各地公安机关侦办制售假怡宝案件，共批捕近

15 人

清除制假窝点近

10 个

倾听股东之声

“

铭基国际投资公司在华创于港交所整体上市时期就已经是公司的长期投资者。华创信息披露的透明度、信誉度及公司治理方面的责任感给我们留下了深刻印象。作为投资管理人，我们的工作不仅是从商业发展前景角度选择应当投资的企业，很多时候更重要的是判断企业在公司治理和企业经营上的表现、能否为股东创造价值。华创在公司治理方面无疑是行业典范。

”

铭基国际投资公司投资组合经理
邓子祺



我们在努力

“合规、诚信、增长，持续创享股东价值”是华润创业履行股东责任的方向。公司将持续发展主营业务，优化业务结构和产能布局，加强营运资本管理，进一步提升投资回报率；强化风险管控，完善内审内控体系，重视反腐倡廉，注重组织诚信合规发展；增加公司透明度，以高水平、高透明度及高效率的管制强化合规性，持续为股东创造价值。





匠心智造 专注品质服务

我们的行动

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



当前我国居民消费正处于由数量型向质量型、享受型、健康环保型积极转变的过程中，个性化、时尚化消费热点和亮点不断涌现，消费对经济增长的拉动作用不断加大。华润创业努力抓住机遇，深入洞悉市场规律和顾客需求，以“好产品、好渠道”为方针导向，严格管控产品质量与安全，持续研发新产品和引进优质优价产品，不断完善客服体系和改进服务质量，为客户提供多样资源，为企业创造更多价值。

我们的成绩

新增专利数

12个

客户投诉反馈处理数占投诉数比重

99.99%

- 26 产品品质保障
- 28 矢志创新发展
- 30 提供满意服务

产品品质保障

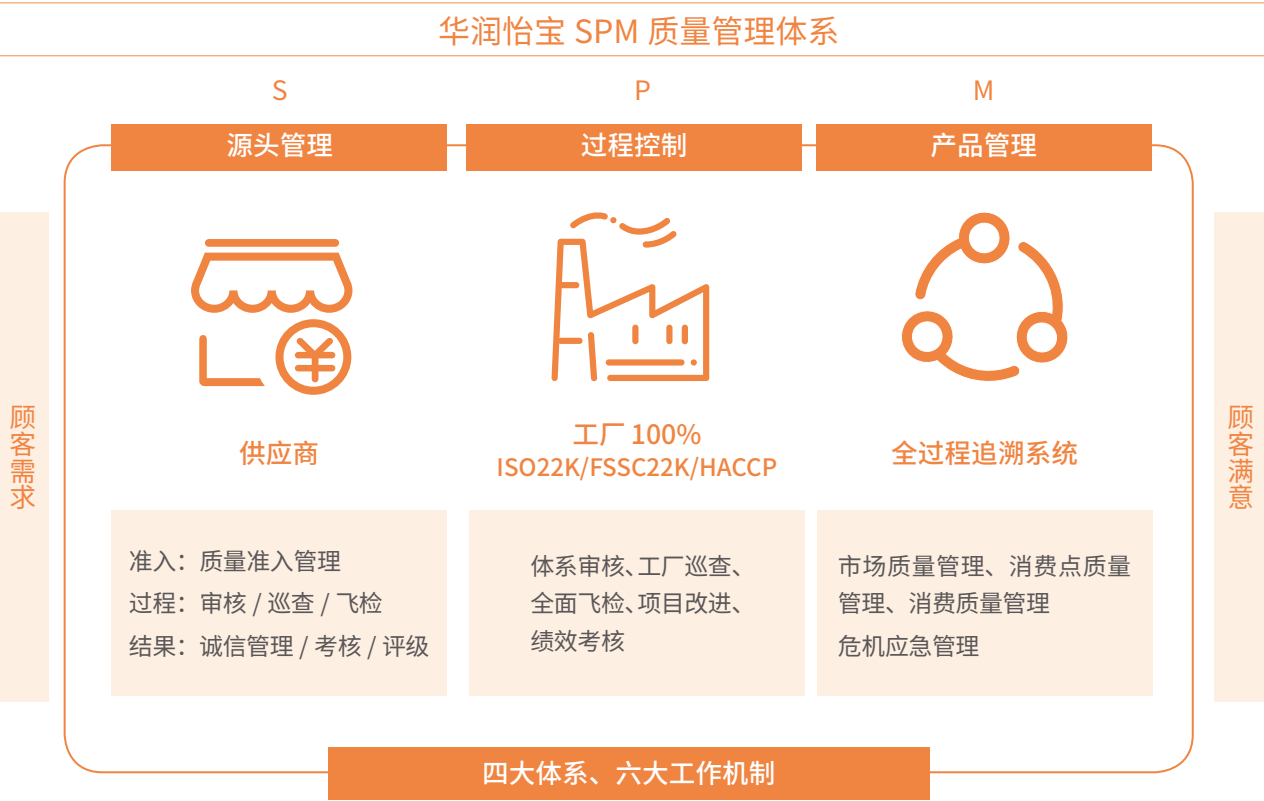
华润创业坚持传承匠心精神，明确产品质量管控要求，推动所属利润中心建立高于国标要求的食品安全内控标准，根据风险级别和实际情况完善食品安全检验计划，同时指导开展内控质量标准排查完善工作。

产品质量管控

华润创业所属利润中心严控产品质量，根据国家相关法律法规制定管控计划，落实质量标准管理制度，不断完善质量管理体系，为客户与消费者提供更加优质可靠的产品。

华润雪花 2018 年，共计排查 15 项内控质量标准管理制度、672 支产品、92 种生产物资，排查指标项目共计 1,623 项，覆盖所有上市产品及生产物资，基本达到“严于国标、优于竞品、行业领先”的要求。

华润怡宝 建立 SPM 质量管理体系，涵盖从“供应商工厂”到“自己产品的生产工厂”再到“市场消费结束”的全过程，可有效控制产业链质量风险。



华润五丰 华润五丰所属扬州五丰富春严把产品原料质量关，实时监控采购、加工、储存全过程。为保证蟹黄包制作材料新鲜，扬州五丰富春将招标采购的活蟹第一时间送达第三方检测机构进行检验，确认产品合格后，再由专业人员现场加工。

浙江五丰冷食 实行供方准入制度，优化质量安全管理流程，建立相关方黑名单与退出机制；采用公开招标、评审和定期对供方进行评价等方式，规范原料采购，并对原料供方评级；投入 31 万元人民币购置“X 射线异物检测机”，提升异物检测精度；规范冷链物流温度、车辆、装运要求，导入电子温度监控与 GPS 定位等技术，确保冷链物流实现全程动态监控，提升产品质量管控。



华润五丰用冷链车配送速冻食品



华润怡宝六安工厂质量培训

产品安全保障

华润创业所属利润中心坚持“安全第一”的原则，确保饮品、食品等核心业务严格遵守产品安全相关政策法规，保证每一批业务的产品安全，持续为客户提供安全产品、放心产品。

太平洋咖啡 建立供应链食品安全体系，保证门店销售的产品及现制现售产品的原辅料安全，形成“从产品设计开发到供应商选择与管理”有效的管理机制，并设置过程监控机制，实时获取关键控制点数据。

华润五丰农产品 通过采前产地调查，产品农残检测，产品到货农残快检，产品月度抽检等方式，防控食品安全风险，建立健全食品安全机制。

华润五丰国际集采 由港中检系统权威背书，从源头打造水产业务全程溯源链条，实现从水产品原产地、加工车间、仓储、物流、渠道、门店到终端等环节全流程信息化管控，以达成供应链的安全可靠、高度透明、分享便捷等目标。



矢志创新发展

华润创业为应对多元化的消费趋势，勇于突破局限，投身科技创新，自主研发新产品、新包装，多措并举满足消费者需求，在不断发掘自身潜力、敢为人先的同时，积极拓宽市场、创造价值。

推动管理创新

华润创业不仅关注产品创新，更积极进行管理创新。2018 年，华创财务共享服务中心正式上线，不仅可以实现资源共享，还可以有效规范财务行为，极大地加强了企业内控。实现财务共享既是集团“华润汇”的要求，也是华创财务管理、财务转型的内在需求，截至 2018 年底，华创财务共享服务中心日均报账单处理量为 651 单，覆盖核算机构数量 205 家，服务用户 9,000 余人。

此外，华创财务共享服务中心于 2018 年 4 月正式启动收款核算流程 RPA 项目，并于 2018 年 10 月圆满完成项目试点及推广上线。华创是集团内第一个在共享服务中心实施 RPA 的业务单元。实施收益主要体现在三个方面：通过实现流程自动化，收款核算流程自动化比例达 98%，同时时效性提升 56%，降低财务共享运营对人力规模效应的依赖，削减与控制运营成本；通过规范数据传递途径，实现流程高度标准化，提升数据一致性以及流程风险控制水平，从而提升共享中心服务质量；通过财务智能化的初步尝试，培养 RPA 自动化人才，为财务管理迈向智能化奠定基础。

知识产权管理

华润创业依据《中华人民共和国专利法》等法律法规，联动其所属利润中心制定和完善公司内部知识产权管理制度，规范专利、商标、商业秘密、著作权以及其他知识产权管理。2018 年，公司新增专利 12 个；其所属公司华润怡宝共提交 300 余件商标注册申请、5 件专利申请、6 件版权登记。

产品品类创新

发展是第一要务，创新是第一动力。华润创业坚持“创新发展”的企业价值观，将创新融入企业发展战略，不断革新产品研发技术，持续丰富产品品类，致力于用完善的产品矩阵增进消费者体验。

截至 2018 年底

华创财务共享服务中心
日均报账单处理量

651 单



知识之窗

RPA:"Robotic process automation" 的简称，指的是机器人流程自动化，是一类自动化软件工具，将基于规则的常规操作自动化。

2018 年

新增专利

12 个

华润雪花	2018 年，继续突破产品包装、酿造技术、口感质量等传统风格，加大新产品研发力度，推出“匠心营造”“黑狮金爵”“勇闯天涯 Super X”“雪花全麦原酿”等多款全新产品。
华润五丰	开展“企业 + 大学 + 农民专业合作社”联合研发工作，打造“新闻发布会 + 体验式营销”模式；以前瞻性思维准确研判产业转型升级趋势，组织提前布局，履行保供稳价责任，降低经营成本，稳定猪肉价格。
华润怡宝	依据消费者口味喜好、购买习惯等要素研发新产品。2018 年，华润怡宝推出近水饮料蜜水柠檬、乳酸菌轻饮小主菌、火咖高端产品 Bottle-Can 冷萃黑咖啡 3 款新产品，其中蜜水柠檬试销反馈良好。

蜜水柠檬新“鲜”上市

2018 年，华润怡宝推出高端近水饮料品牌——蜜水柠檬。在品质保证方面，蜜水柠檬坚持选用地中海柠檬、进口蜂蜜等优质原料，采用低温调配、无菌冷灌技术保证口感，给消费者带来“鲜如现泡”的体验。在包装设计方面，瓶型灵感来自国外获得 PET 包装瓶奖项的设计，其钻石切割的立体造型可体现玻璃质感，展现瓶身典雅、高端特质。该产品一经上市就获得客户和消费者的广泛好评，截至 2018 年底，蜜水柠檬在传统销售渠道整体翻单率超过 49%。



华润雪花以匠心品质助力《风味人间》

为进军高端啤酒市场，华润雪花专门为追求更高品质生活的社会中坚人士量身定制全新产品“匠心营造”。其瓶型设计为匠心菱，周边巧妙地融入“步步锦”窗棂元素，彰显东方美学，演绎极致匠心。“匠心营造”采用 100% 进口全麦芽酿造，并辅助低发酵的酿造技术，保留了纯麦的芳香和醇厚的口感。

“匠心营造”赢得来自社会各界的认可，荣获意大利顶级设计大奖 A' Design Award 铂金奖、广告人最高荣誉“One Show”金铅笔设计优胜奖、包装设计界的“奥斯卡”Pentawards 金奖以及德国国家最高设计奖 German Design Award 四项国际设计大奖。



提供满意服务

华润创业秉持客户至上的原则，持续完善客户管理体系，健全售后服务机制，为客户权益保驾护航，同时广泛开展产品知识普及，鼓励可持续消费，以提升客户满意度为导向，为实现“做实、做强、做大、做好、做长”的发展理念不懈努力。

保护客户权益

华润创业及其所属利润中心严格按照《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；杜绝虚假广告与宣传，普及真实的产品知识；在产品外包装上提示潜在风险，让客户放心使用产品；严格保护客户资料安全，保障客户隐私权等基本权益。

华润雪花 2018 年，5 家工厂面向公众开放，通过开展公众开放日、啤酒文化博物馆参观等活动，拉近与消费者之间的距离，让消费者进一步了解华润雪花，有效提升品牌知名度和信赖度。

华润五丰 2018 年 9 月 8 日，杭州五丰举办首届“企业开放日”活动，通过邀请 20 组亲子家庭与多名媒体记者前往知味公司体验手工制作卡通包和参观“透明工厂”，让公众亲身体会华润五丰严格规范的内部管理，切实感受华润五丰对食品品质的匠心追求。

华润怡宝 严格按照《GB7718-2011 食品安全国家标准预包装食品标签通则》《GB28050-2011 食品安全国家标准预包装食品营养标签通则》及其他相关法律法规要求，按照原料含量由多至少的顺序，在产品标签上如实向消费者标示所有原料成分。长期以来，在国家相关部门监督检查和委托检验中，华润怡宝产品标签标示（含配料表）均检验合格。



客户服务体系

华润创业不断完善客户管理，改进售后服务，健全产品投诉与处理机制，完善全周期服务链条，打造具有自身特色的客户服务体系，全力保障客户权益，持续提高客户满意度。

客户满意度调查

华润创业所属利润中心持续开展满意度调查工作，不断优化调查方式、增强数据分析能力，以提升调查的科学性和准确性，形成客户关系维护的闭环管理。

华润五丰

2018 年，开展“五丰鲜肉”“3·15”消费者满意度主题问卷调查。结果显示，客户满意度为 95.7%。



华润怡宝

华润怡宝是较早开展客户满意度评估项目的企业之一，自 2004 年 8 月开展首轮调查研究以来，华润怡宝已经连续 15 年开展满意度评估工作。华润怡宝将满意度调查结果作为提升客户满意度的工作方向，从源头出发多角度了解客户反馈，形成客户关系维护的闭环管理。2018 年，消费者对怡宝品牌的总体满意度评分为 89 分，对比 2016 年和 2017 年，总体满意度评分持续呈现显著上升趋势。

消费者满意度 (分)	
2016	83
2017	86
2018	89

太平洋咖啡

通过店铺“留言本”、400 客服电话、官方微博微信等渠道丰富顾客反馈方式，顾客反馈受理率达 100%，同时定期针对消费体验和产品口味组织市场调研，准确了解顾客喜好与需求，为产品与服务升级提供方向。

华创物业

2018 年，各物业兑现服务承诺，质量管理目标均达到标准，顾客满意度为 98.14%。

走进华润创业

责任聚焦
华创 2018

责任故事
了不起的匠人

诚信经营
回馈股东信赖

匠心智造
专注品质服务

悉心关怀
相伴员工成长

绿心发展
守护美好家园

同心致远
共创幸福未来

润心公益
绽放责任华彩

完善责任管理

展望 2019

附录

完善投诉处理

华润创业所属利润中心将客户权益维护放在重要地位，在提供优质产品的同时，主动应对客户投诉并及时跟进处理，致力于为客户带来满意、感动、温暖的服务体验。

华润五丰

制定《消费者产品质量投诉处理管理制度》，实行首问负责制，并设立 400 服务热线，实现投诉信息 10 分钟传递到相关部门、24 小时内到现场直接处理；严格按照《食品安全法》相关规定进行赔偿，并定期回访。

华润怡宝

规定一般投诉受理后，处理部门需在收到工单后 24 小时内联系客户，并在 2 个工作日内完成处理；个别疑难投诉因客观原因无法按时处理完毕的，需主动向客户说明原因并跟进反馈处理进展；如属紧急投诉，则对应启动紧急处理流程。2018 年，华润怡宝投诉处理率达 100%。

瓶装水提手改善项目

事件概况

在客户和消费者舆情监测过程中，有消费者反映华润怡宝的 1.555L 瓶装水提手存在勒手情况。

应对过程

针对消费者反馈，公司立即展开核查，并启动提手改善项目，通过反复实验调整，从三方面调整和改善提手：将直提手改为弯提手；将顶端承受力面由 V 形改为平面，并增加平面宽度；增加顶端内外宽度，优化整体长度。

改善效果

优化调整后，提手的结构更稳定，舒适度明显改善。目前，提手优化设计已申请国家专利 2 项。



倾听客户之声

“

华润五丰入驻淮阳以来，我们持续在华润五丰引种，由于种猪的改良，商品猪售价平均高出市场价 2 角，年直接受益提高 31 万元，感谢华润五丰给我们带来实实在在的效益。

”

淮阳成伟农牧公司



我们在努力

秉承“承诺、精品、优质”的理念，华润创业持续创造价值、服务客户。公司将继续健全产品质量管控制度体系，重视产品安全，提供优质可靠的产品；挖掘客户新需求，创新研发产品，满足个性化、多元化消费需求；完善售后机制，保障客户隐私，普及产品知识，让客户享受更舒适、更贴心的服务。





悉心关怀 相伴员工成长

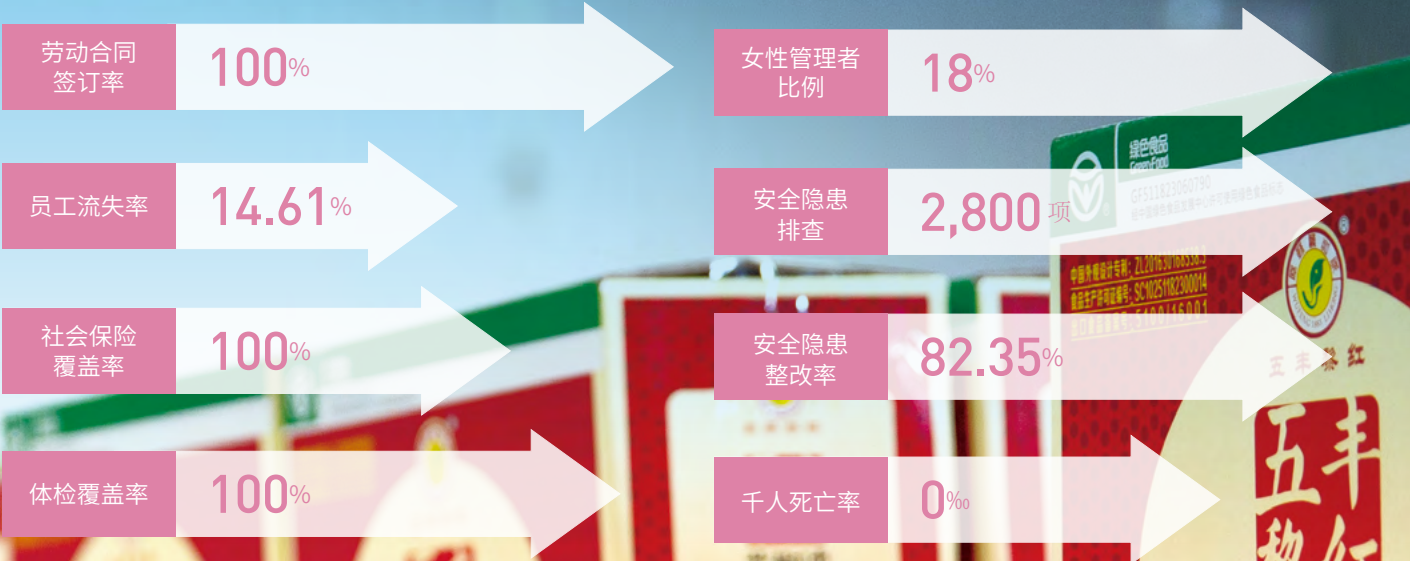
我们的行动

党的十九大报告强调，要建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神和工匠精神，营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气。华润创业积极响应党和国家号召，将人才视为保障企业持续发展的战略资源，通过尊重保护员工的各项合法权益、建立健全员工培养机制、畅通职业发展渠道，关注关心员工生活和职业健康安全等方式，持续为员工构建和谐奋进的组织氛围，打造一支凝聚力强、充满激情的员工队伍。

3 良好
健康与福祉

8 体面工作和
经济增长

我们的成绩



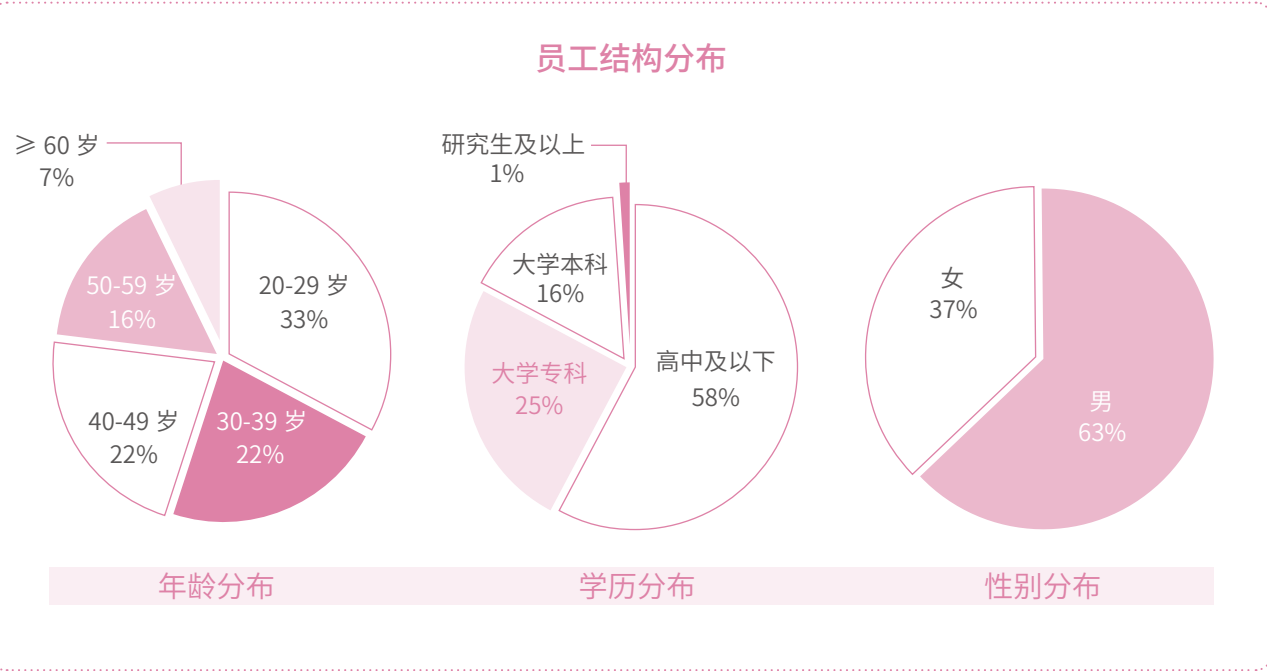
- 36 基本权益保障
- 37 培育行业精英
- 39 悉心关爱员工
- 40 落实安全生产

基本权益保障

秉持“以人为本”的价值观，华润创业坚决保障员工基本权益，重视员工职业健康管理；坚持多渠道搜集和了解员工诉求，畅通员工沟通渠道，努力做到利为员工所谋、事为员工所想，携手员工共同实现“成为大众信赖和喜爱的综合消费品及零售服务公司”的企业愿景。

尊重人权平等

华润创业尊重并维护人权，自觉抵制漠视与践踏人权的行。严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等，建立完善的用工管理规章制度体系；为员工缴纳国家规定的“五险一金”，并购买补充商业保险，还为香港员工增加缴纳强积金；重视女性员工关爱，建立女员工孕产期、哺乳期休假规定和定期复健体检制度；杜绝因国籍、性别等原因歧视员工，禁止使用童工，反对强迫劳动；尊重员工隐私，保护员工个人信息安全；扩大本地化就业比例，在发展民生事业的同时，带动区域经济发展。2018 年，公司共有员工 64,000 人，其中女性管理者占比 18%。

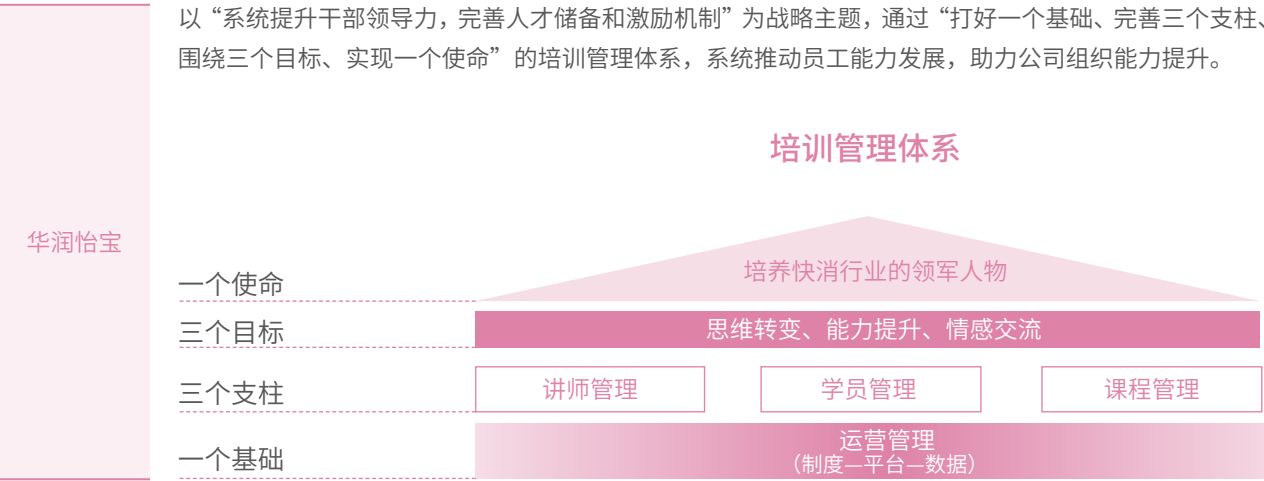


实施民主管理

华润创业始终践行华润“阳光 简单 坦诚”的原则，在保持简单、积极、快乐的工作氛围的同时，充分实施民主管理制度。公司在人力资源部门设立员工关系组，作为公司与员工沟通的桥梁，倾听基层员工的意见和建议，并及时反馈给相关部门与领导，做到妥善解决员工问题，建立起员工与企业沟通的长效机制。

培育行业精英

秉持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才理念，华润创业持续关注员工职业成长发展，建立健全员工职业培训和职业发展体系，完善人才储备机制；结合各职业发展序列特征，建立完善的人才晋升体制机制，畅通员工发展通道，为员工提供更广阔的发展平台。2018 年，华润创业国际化人才发展项目荣获上海交通大学海外教育学院主办的中国最佳企业大学排行榜“最佳学习项目”奖项；微课作品荣获华润集团第一届微课大赛“优秀奖”。



2018 年度华润怡宝重点培训项目

开展十九大精神集中轮训，培养怡宝直管经理人政治素质。2018 年 5 月 14-18 日、21-25 日，针对全体直管经理人(共计 219 人)开展两期“不忘初心、砥砺前行”华润怡宝学习贯彻党的十九大精神集中轮训，内容聚焦“党的建设、纪检监察、创新发展、文化自信、质量安全、组织建设”六大模块。



开展“小灶计划+”销售经理发展项目第二期。2018 年 9 月、11 月，针对 41 名地区销售经理开展第二期“小灶计划+”销售经理发展项目，内容聚焦“自我管理、业务管理、团队管理”三大模块。



开展“展翼计划”销售管理者发展项目。针对城市销售经理，实施“展翼计划”项目，通过“以业务课题为主线，配以业务方法论，深入业务市场洞察验证”的方式，提升了 38 名城市经理的业务策略水平，形成多个可复制的业务方案。



开展销售“发展之星”训练营（高代班）。针对销售高代，实施“发展之星”项目，覆盖约 200 名高代，输出销售主管 30 余人。



开展新入职员工培训。为了帮助新入职员工更好地融入企业文化，了解公司历史，增强企业归属感和荣誉感，针对公司新入职员工开展企业历史文化、人力资源规章制度、EHS 安全等培训课程。2018 年，华润怡宝新入职员工培训人数为 3,169 人，培训覆盖率达 100%。华润怡宝还对应届毕业生开展《华润怡宝 2018 届水润青春训练营》项目，参训应届毕业生共 25 人。



2018 年度华润怡宝培训绩效

开班总数	1,391 个
培训总人次	28,241 人次
培训总人数	9,071 人
培训覆盖率	72.76 %
人均培训时长	42.96 小时



华润创业国际化人才培训班收官

悉心关爱员工

华润创业为提高员工的凝聚力和归属感，大力倡导开展丰富多彩的员工活动，积极推动工作与生活的平衡；持续组织员工关爱活动，关注困难员工，关爱女性员工，与员工共渡难关，帮助员工解决棘手问题。

职业健康管理

华润创业以员工身体健康和生命安全为根本出发点，关注员工职业健康与安全，通过加强职业健康安全管理、健全职业健康安全体系、积极倡导安全文化、定期排查职业健康危害因素等方式，持续为员工营造安全、健康的工作环境；从生理、心理等不同维度跟踪员工健康状况，系统维护员工身心健康。

工作生活平衡

华创联谊会 是华创总部联谊会组织，是华创与集团及所属利润中心之间的沟通桥梁。2018 年，华创联谊会 将组织范围扩展至华润啤酒（香港）、五丰国际分销及共享服务中心，同时在联谊会的积极推动下，太平洋咖啡对联谊会的投入也越来越大。报告期内，华创联谊会联合华创人力资源中心筹办活动超过 15 项。



华创合唱团在 3 月 31 日集团庆祝成立八十周年暨 2018 年优秀员工访港晚会中献唱《香港始终有你》



华润创业积极组织香港同事在商言政



华润创业参观香港立法会大楼活动



华润创业总部秋季生日会活动合影

员工真情关爱

华润创业持续关注女性员工、退休员工等群体，通过开展关爱活动，传递公司温情与关怀，营造和谐的内部氛围。其中，华创物业因香港居住成本昂贵，根据华润创业有限公司的“租金付还计划指引”，制定“华创物业合格员工租金付还计划指引”，让合格员工申请，帮助其降低税项负担。

此外，作为大型央企华润集团的战略业务单元，华润创业大力弘扬互助友爱精神，以群体的力量化解个人遭遇的重大危难，形成扶危济难、互助互爱的长效机制，构建企业和谐文化。目前华润创业所属利润中心华润雪花啤酒、华润五丰及华润怡宝均在公司内部设立了员工互助爱心基金。

落实安全生产

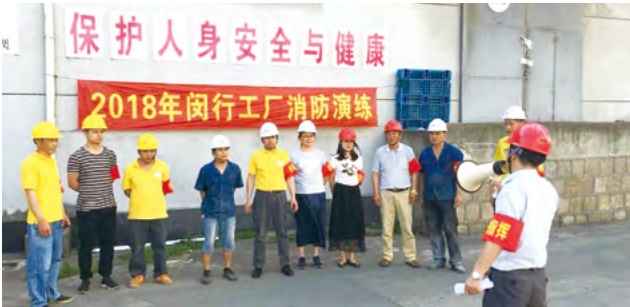
华润创业所属利润中心将生产安全视为重中之重，层层把关、严格监控每一个项目，从“领导力、风险管理策划、支持、运行控制、食品供应链、监测监控、评估改进”7个维度，建立华创 EHSQ 管理制度体系；加强重点环节风控管理、隐患整改，切实保障生产环节安全稳定，为经济效益打下良好基础。2018 年，公司安全生产投入资金共计 12,507 万港元，累计 EHS 检查 41 次，隐患排查 2,800 项，221 人次参加 EHSQ 专题教育培训。

华润五丰所属杭州五丰联合肉类、德清丰盛等 8 家企业安全管理体系被评审为安全生产标准化三级，上海五丰上食被评审为安全生产标准化二级，香港上水屠房和深圳五丰采用 OHSAS18001 体系。2018 年，华润五丰安全生产总投入 912.8 万元；开展安全检查 514 次，新发现事故隐患共 2,080 项，已全部完成整改；开展应急演练共 84 次，涉及 3,635 人次；举办安全管理知识培训共 20 次，达 1,552.5 学时；所属利润中心组织各类生产安全培训共计 440 次，培训员工及相关方 12,212 人次，总学时 98,469.6 小时。报告期内，华润五丰安全生产死亡人数为 0 人。

完善 EHS 组织架构设置与人员配置，修订完善公司 EHS 管理制度，并组织员工统一签订 EHS 责任承诺书；坚持重大风险月度预警机制，持续跟踪 EHS 问题改善；建立曝光平台和分享平台，完善事故案例宣传教育机制和档案，建立各层级安全培训需求矩阵及丰富培训资源，共设置 36 个培训主题课程。2018 年，自有工厂及销售系统累计参训 201,369.5 学时，相关方累计参训 5,176.5 学时；各类安全投入累计 880.33 万元人民币，同比上升 57.46%；各工厂及销售大区开展 60 余次应急演练，参演人数为 2,390 余人；年度累计检查发现安全隐患 2,291 项，完成整改 2,289 项，整改率达 99.9%。报告期内，华润怡宝一般及以上安全事故发生次数为 0 次。



杭州五丰冷藏公司消防疏散演习



大米闵行工厂消防演练

倾听员工之声

“

华润创业十分重视对内部经理员工的素质培训与能力提升，人力资源中心于 2017-2018 年度组织了‘创先锋’国际化人才训练班，此次培训针对集团国际化战略部署，通过筛选后共选拔华创总部及华润啤酒、华润五丰、华润怡宝、太平洋咖啡等利润中心 34 位潜力骨干参与。整个培训历时一年半，跨越三个大洲十二个城市，整体组织周密，内容丰富，有广度有深度。学员受训后语言能力有提升，交易与谈判技巧有训练，身体与心理素质有修炼，为华润创业培养了一批年轻有潜力、综合素质高的优秀骨干人才，未来将在华润创业国内业务拓展和国际业务合作中扮演重要角色。

”

国际班班长、华创联和基金投资总监 唐小林

我们在努力

“尊重、关怀、成就，持续创享员工价值”是华润创业员工责任努力的方向。公司将保护员工隐私，保障员工基本权益；健全人才培养与职业发展体系，公平考核，助力员工职业发展；开展相关方治理，制订《相关方进场作业 EHS 管理办法》，强化 EHS 管理，实现公司与员工共同发展。



绿心发展 守护美好家园

我们的行动

12 负责任
消费和生产

13 气候行动

党的十九大报告将“坚持人与自然和谐共生”作为新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略之一，将“建设美丽中国”作为全面建设社会主义现代化国家的重大目标，提出着力解决突出环境问题。华润创业积极宣贯国家生态环境保护专题会议讲话精神，严控华润集团下发的节能减排指标，将绿色理念融入环境管理、生产运营、日常办公等环节，多维度、多举措推进环境保护和污染防治工作。

我们的成绩



- 44 环境管理体系
- 45 践行绿色经营
- 48 保护自然生态
- 48 培育绿色文化
- 50 落实绿色办公

环境管理体系

华润创业基于华润集团 EHS 管理体系要素，设置 EHS 部门负责环境管理相关工作，并督促所属利润中心组织开展环境保护资格认证，举办环保专题培训，加强绿色管理。此外，公司还建立环保预警及应急机制，提升对环保类突发事件的应急处置能力；加大绿色采购投入，尝试向供应商推行环保采购政策，向消费者推广使用环保材料；积极引进新技术、新工艺、新设备，提升环境管理工作成效。

2018 年 6 月，怡宝珠海工厂获得“广东省首批 50 家绿色矿山建设”称号，并获得政府补助金 80 万元；怡宝江门工厂、珠海工厂分别获得中国饮料协会“绿水青山 节水节能”优秀企业奖。



华润五丰在扬州五丰富春和香港上水屠房采用 ISO14000 环境管理体系；希望小镇古田基地制定《环境保护监察制度》和《农药使用安全操作规程》，实现环保自我监察，规范作业习惯，减少危险废弃物排放。

五丰冷食自 2015 年起，实施能源管理工作，建立各生产基地节能减排管理审批流程，每月对各生产基地的能耗情况进行同期对比及异常分析；对比分析污水处理设施运行及费用情况；管理节能减排技改项目实施情况；组织开展能源、环保问题自查、监督检查并跟踪改善；管控兰溪、下沙、扬州三个基地的节能减排指标对标及考核情况，有效促进节能降耗和降污减排。

水果事业部2018 年，以蜜柚加工为主要业务的漳州市华润五丰农产品有限公司投入近 70 万元建设了污水处理设备，处理规模可达 60m³/d。经过分级→自来水清洗→食品级清洁剂溶液清洗→自来水清洗→包装等工序处理后，污水全部符合国家排放指标。

践行绿色经营

华润创业积极响应国家生态文明建设号召，牢固树立低碳运营理念，将绿色经营理念贯穿到生产和经营管理全流程，不断革新环保技术，持续完善绿色产业链建设，推行资源回收再利用，及时优化产品运输路线，降低运输环节对环境造成的影响，致力于用绿色运营支持低碳产业发展。2018 年，公司万元产值综合能耗为 0.0569 吨标煤 / 万元，目标完成率达 117.89%；万元增加值综合能耗为 0.1398 吨标煤 / 万元，目标完成率达 113.44%；化学需氧量排放量为 299.7789 吨，目标完成率达 111.34%。

推进节能减排

华润创业深知企业发展与环境保护同生共存，始终追求资源和生态环境协调发展的新经济模式，寻求企业与城市和谐生存之道，做生态文明建设的典范企业。

华润雪花为降低热量损失、提高热能综合利用效率，2018 年 5 月，华润雪花开展“新增工厂热能综合利用系统”项目，建立包装低温冷凝水罐、高温冷凝水循环罐和酿造冷凝水储罐，增设杀菌机与冷凝水换热以及采暖与冷凝水换热 2 套系统，回收糖化、包装冷凝等工艺环节的热量。2018 年 11 月，完成项目整体建设，通过项目验收，正式投入生产使用。截至 2018 年末，包装汽耗同比下降 6kg/kl，节约蒸汽 182 吨左右。

华润五丰在上海燃气锅炉低氮燃烧改造项目推进过程中，将传统燃烧器更换为低氮燃烧器，充分利用分级燃烧、烟气外循环技术实现低氮燃烧。2018 年，华润五丰氮氧化物排放总量下降超过 17%。

华润怡宝淘汰高污染燃料，大力使用清洁能源。2018 年，电力消费量占华润怡宝总能耗的 85.93%，热力占比 7.47%，天然气占比 6.13%，二氧化碳排放量同比下降 22.29%，全年未发生一般及以上环境污染事件。

减少资源消耗

华润创业所属利润中心在促进生产增长的同时，通过更环保的设备、更绿色的设计、更精细的管理，持续减少环境污染和资源消耗，推动环境治理模式由末端治理向清洁和绿色生产转型，是传统工业化模式向新兴工业化模式转变的有效路径。

华创物业在香港轩尼诗大厦采用能源及环保效益兼备的 oil-free air compressor 磁浮式中央冷冻机组，并于 2018 年 4 月完成新机组安装，2018 年 5-12 月，商场空调用电量较往年同期每月节省超过 20%，新机组运作时产生的噪音也较以往降低，且机械磨损较小，维修费用减少 80%；将商场原有海报展示区替换为电子宣传屏幕，共计替换 39 块电子宣传屏幕，有效减少宣传印刷品带来的浪费和污染；参加由香港环境保护署主导的桃花回收服务，将商场桃花循环再造，用作园艺覆盖物及堆肥。

五丰冷食	在扬州生产基地实施污水站回流泵节水改善项目，用泵抽吸二沉池水供回流泵使用，代替自来水；在兰溪生产基地实施洗豆水回用项目，在集水箱上安装泵浦，回抽过滤后的洗豆水循环利用。
太平洋咖啡	中国香港地区将使用全新研制的热塑纸杯和带分解塑料有机添加剂的盖子。项目自 2016 年 5 月起与潜在供应商发起沟通和验证可行方案，2018 年 12 月收到第一批正货，预计于 2019 年在所有商店推出。



华润五丰所属香港上水屠房获颁“中银香港企业环保领先大奖”



华润五丰所属香港上水屠房获颁“高峰用电管理成效大奖”



五丰牧业推行清洁高效“自然养猪法”

江西五丰牧业根据微生态理论，实施“自然养猪法”暨生态环保养猪，采用特殊工艺加工而成的饲料添加剂（微生态制剂），改善猪肠道的微生态平衡，提高猪的抗病能力，并在猪舍内全面铺设一定厚度的谷壳、锯末等混合生物有机物垫料，猪饲养在上面，其排出的粪尿在猪舍内经微生物完全发酵迅速降解、消化，从而达到免冲洗猪栏、无臭味，有效解决养猪环境的粪污排放对河流、耕地以及地下水造成严重污染的问题，达到污染物零排放，从源头实现畜禽养殖污染的减量化、无害化、资源化和生态化的环保处理。采用自动给食、自动饮水等技术可实现节水 90% 以上。

太平洋咖啡节能降耗系列行动

太平洋咖啡从各大门店入手，积极开展节能降耗行动，通过设置咖啡隔热套回收箱和玻璃瓶收集点、减少编印单据、向食品外卖订单提供塑料餐具、试用甘蔗纤维饮管、开展“取消调味区内放置吸管”行动、以木制搅拌棒取代塑料搅拌棒、收集咖啡渣送予愉绿生活委员会作为社区种植肥料等方式，助力发展循环经济，减少资源浪费。

太平洋咖啡中国内地与中国香港地区连续多年（中国内地连续 9 年，中国香港地区连续 10 年）参加由 WWF 举办的 Earth Hour 活动。2018 年 3 月 24 日晚上，太平洋咖啡响应 Earth Hour 活动号召，关闭非主要光线，践行节能降耗倡议，获得来自 WWF 的“合作伙伴”感谢函。



太平洋咖啡中国香港地区所有位于大学或高等教育学院的咖啡店在每周二参与“无饮管日”活动，鼓励学生和员工减少塑胶饮管的日常消耗并保护海洋生态系统。香港教育大学咖啡店甚至将“无饮管日”延伸至“无饮管校园”，鼓励和引导绿色消费。

太平洋咖啡与汇丰银行协同推动环境保护计划，包括咖啡杯盖回收奖励、不主动提供饮管、不提供实体收据（使用信用卡付款的情况除外）、自携杯优惠折扣、咖啡杯套重用计划等，旨在向公众宣扬环保的重要性。



保护自然生态

华润创业所属利润中心在工厂选址、生产、运营阶段充分考虑对厂区及周边生物多样性的潜在影响，要求在严格遵循选址原则的基础上，全面评估选址影响；采取多元化综合整治措施处理施工期间排放的各项污染物，预防并减小施工环节对环境造成的不良影响。

华润怡宝	在厂区设置临时隔油池和沉淀池，施工废水经处理后可循环使用；加强对施工人员的教育培训，提高其环保和节约用水意识；推动施工过程规范化、文明化、科学化，减少废水产生。
华润物流	物流润发码头组织开展粉尘控制项目，并于 2018 年启动重修码头行车路工程，从根本上改善码头场地环境，同时制定日常扬尘控制措施，如为租户加装洒水系统、在洒水盲点区域加装除尘雾炮机等，全面保障绿色安全运营与员工健康。



华润怡宝南宁项目建设环评



培育绿色文化

为了让更多人理解 EHS 工作的重要性，华润创业积极响应华润集团号召，主动参加由香港环保促进会主办的第二届“着绿狂奔 2018”慈善跑和第十五届“香港环保嘉年华 2018”环保宣传活动，强化员工的环保意识和能力。

华润怡宝	逐步落实节能减排工作，开展节能宣传周、低碳日和“能源紧缺体验日”活动；充分利用微信、微博、QQ 等新兴媒体宣传节能低碳资讯，将绿色环保理念传递给更多人。
------	--



华润怡宝“节能降耗 保卫蓝天”环保宣传

华润五丰	组织所属利润中心 EHSQ 管理人员，各部门、车间、班组 EHSQ 相关人员开展以“环境因素识别与评估”“环保法律法规”“污水站运营技术”等为主题的培训活动，共计培训 135 人次；在人力资源部主办的基层领导力培训中加入节能减排内容，共计培训 64 人次；组织所属利润中心开展“全国节能宣传周”“全国低碳日”等主题宣传活动；通过内部刊物《EHSQ 知识与案例分享》分享环保小知识。
------	--

五丰冷食	2018 年 6 月 5 日，由杭州经济技术开发区建设（环保）局、社发局、治水办主办，浙江五丰冷食有限公司、海达绿色发展促进会等承办的“播种绿色 展望未来”主题世界环境日活动成功举办，主要内容包括绿色参观活动基地授牌仪式、绿书架捐书活动、宣读环保倡议书等，共计吸引约 200 人参加；2018 年 6 月 22 日，五丰冷食兰溪生产基地厂区开展主题为“节能降耗 保卫蓝天——我签名、我参与、我宣传”的节能宣传活动。
------	---



太平洋咖啡环保宣教行动

“咖啡渣 带回家”

太平洋咖啡中国内地与中国香港地区持续支持“咖啡渣 带回家”活动，免费为消费者提供咖啡渣，供家居日常使用；鼓励及倡导善用咖啡渣，减少资源浪费。在中国香港，太平洋咖啡于金朝阳中心大堂摆放预先包装好的咖啡渣，供公众免费取用，活动为期 2 个月。



胶杯盖回收行动

2018 年 6 月 5 日是“世界环境日”，太平洋咖啡中国内地参与中国妇女基金会发起的 Water Forever 公益环保项目，同时赞助活动茶歇，表明品牌对环境保护大力支持的态度，后续将继续支持“母亲水窖”项目。



落实绿色办公

华润创业将绿色发展理念融入日常工作，倡导绿色办公。遵循“减少使用、废物利用、循环再用”三项原则，制定绿色办公管理举措，建立环保办公室，在营造健康温馨办公环境的同时，节约能源资源。

统一
管理、
互补
有无

申领办公用品时需检查是否有被遗忘的办公用品未使用，如有剩余物资，上交公司事务部，以供部门间互相补足。

珍惜
能源、
节约
用电

在茶水间、会议室等公用区域张贴节能标志，倡导在无人使用时关掉电脑及空调；设置专人检查下班关灯、关空调、断电情况；在灯具按钮上张贴对应办公区域的电灯贴士，提醒员工长时间离开办公室时关掉所在区域的电源。2018 年，公司办公用电为 446,509 度。

节约
用纸、
减少
浪费

在影印机旁设置影印纸收集盒，提示将单面用纸放置在收集盒内供再次利用；要求员工尽量使用电子方式发送信息，倡导无纸化办公；将打印机统一设置成默认灰度和双面打印模式。2018 年，公司共使用办公用纸 377,596 张，其中黑白打印 270,606 张，彩色打印 106,990 张。

废物
利用、
环保
再用

在专门区域设置废纸回收袋，收集废纸；将使用完的印刷机碳粉盒交由有资质的回收商回收再利用。

视频
会议、
减少
出行

鼓励员工尽量采用电话视频会议模式，有效减少需参会人员出差参加的现场会议频次。

2018 年
办公用电
446,509 度

2018 年
使用办公用纸
377,596 张

倾听环境之声

“
养猪清粪是个累活、脏活，用我们的累换取环境的清洁，不让一滴超标废水流出我们的猪场，那我们的累也就值得了。为猪场污染物减量继续奋斗！
”
华润五丰
钟琼洋

我们在努力

“高效、低碳、绿色，持续创享环境价值”是华润创业履行环境责任的方向。公司将持续完善环境管理制度，开展环保培训，普及环保知识，增强环保意识；应用环保技术，构建绿色产业链；践行节能减排，循环利用资源，坚持绿色生产；开展绿色办公，增强员工节水、节电、节纸意识，构筑绿色办公环境，为建设资源节约型、环境友好型企业不懈努力。

绿心发展
守护美好家园



同心致远 共创幸福未来

我们的行动

企业的每一步成长都与合作伙伴密不可分。华润创业严格遵守相关法律法规，坚持公平贸易；积极开展战略合作，促进行业信息与技术沟通交流；完善供应商和经销商管理体系，建设责任供应链，开展能力提升活动，促进共同成长，与伙伴实现价值共赢。

12 负责任
消费和生产

∞

17 促进目标实现的
伙伴关系

⊕

我们的成绩

责任采购比率

100%

供应商通过质量、环境和职业健康安全
管理体系认证比率

100%

- 54 开展战略合作
- 56 建设责任供应链
- 58 推动行业发展

开展战略合作

华润创业坚持互惠共赢的合作理念，打通与政府、企业、科研单位间的沟通交流与合作渠道，搭建能够充分发挥各方资源和优势的合作平台，谋求合作共赢。

产学研一体化

华润创业大力推进和学校、科研机构等合作，打造特色合作平台，投入科研经费，鼓励科研开发和科研人员成才培训，为产品更新迭代和适应市场环境奠定良好的基础。

四川黎红

与四川大学共建“调味品加工技术联合研究”实验室，主要针对花椒和调味品系列产品进行检测标准体系构建、技术开发、生产工艺优化设计、生产研发体系构建和技术人才培养；与四川旅游学院共建“四川旅游学院·五丰黎红调味”研究所，主要合作方向为花椒系列调味品开发研究。

服务湾区发展

华润创业积极响应国家政策，支持粤港澳大湾区国家战略，依托集团整体优势和自身在消费品领域的经验，全力打造华润大湾区消费品平台，业务竞争力不断提升。截至 2018 年底，公司在大湾区资产总额为 454 亿港元，营业额为 151.5 亿港元，共有 7,977 名员工。此外，华润创业所属利润中心也不断参与湾区发展。

- 华润雪花：在大湾区设立 4 间工厂，总投资额近 20 亿元。
- 华润五丰：经营香港最大的屠房，2018 年占香港活大猪市场份额达 44.7%，并于深圳拥有屠房、大米工厂各 1 间。
- 华润怡宝：在大湾区设 4 间工厂，位列大湾区市场份额第一。
- 太平洋咖啡：已进入大湾区 8 个城市，大湾区门店共 238 家，占其全部门店数 49.5%，位列大湾区门店数量第二。
- 华润物流：冷冻仓库规模在香港位列第二，干货仓库规模位列第五。
- 华创物业：在香港拥有 9 座高档零售租赁物业。
- 水产事业部：在香港、佛山和深圳开拓“好产品、好供应链、好渠道”业务，搭建粤港澳大湾区一体化的综合贸易加工水产品服务平台。

截至 2018 年底

在大湾区资产总额

454 亿港元

营业额

151.5 亿港元

共有员工

7,977 名

联动企业合作

华润创业不断加强与其它企业的沟通合作，深度整合双方优势与资源，签订长期合作战略规划，打造双赢互惠的合作平台，实现双方共同成长发展。

华润创业积极参与地方国企混改

2018 年 2 月 3 日，华润创业与汾酒集团签署股份转让协议，并于 11 月召开战略合作部署研讨会，会议决定成立战略合作领导委员会，明确 2019 年销售计划、战略合作目标及协同的关键举措。华创希望发挥自身在啤酒行业的运营经验与市场品牌能力，全方位提升山西汾酒在市场、品牌、产品及供应链运营等各方面的能力，助力产业协同，提高业务价值。



此次投资是基金与传统产业协同组合投资的一次尝试，也是打造“投资 + 投智”的新模式，有利于参与地方国企混改，战略支持地方经济发展。

华润创业与兄弟单位产业合作

2018 年，华润创业紧抓香港光伏设施发展潜在机会，基于自身在港自有物业平台，借助华润电力成熟的太阳能光伏技术以及内地光伏项目成功经验，与华润电力协同开展太阳能光伏项目，同时践行“粤港澳大湾区 + 重塑香港”概念，是促进业绩增长、业务扩张与生态建设的重要实践。



未来，项目建成后，每年可提供清洁电能 71.8 万 kwh，节约标准煤 258.5 吨，减少烟尘排放约 195.3 吨，每年为企业带来收益约 287 万港元，至 2033 年预计可实现整体收益约 4,305 万港元。

至 2033 年

预计可实现整体收益约

4,305 万港元

建设责任供应链

华润创业注重将责任理念与责任意识融入供应链建设中，通过制定相关管理制度、加强供应商和经销商培训与交流等方式，持续提升供应商、经销商能力，规范供应商、经销商行为，保障供应链可持续发展。

强化供应链管理

华润创业所属利润中心明确供应商采购标准，制定供应商准入标准、供应商合作过程管理要求、供应商评审制度等管理制度，强化供应链管理；将公平公开贸易原则纳入供应链管理，促进市场经济健康发展。

华润物流 注重对相关方的责任管理，在工程采购招投标时要求外包商签署相关责任声明、安全条例等，并要求外包商为雇员购买劳工保险和第三者责任保险。

华润五丰 颁布《华润五丰有限公司采购管理制度》，对供应商进行分级管理，明确供应商考评细则；根据《合格供应商名册》要求，进行年度检查和更新，及时剔除不合格的供应商。2018 年，华润五丰总部采购和工程管理部共组织评估重点供应商 95 家，合格率达 92%。

华润啤酒 制定《质量延伸管理规定》《啤酒花质量延伸管理细则》《啤酒用糖浆质量延伸管理细则》等供应链系列管理制度，加强供应物资质量风险控制；与第三方公司合作，开展供应物资食品安全抽检。2018 年，华润啤酒对 336 家供应商进行了综合评价，其中达到良好标准的供应商共 201 家，达到合格标准的供应商 127 家，不合格供应商 8 家。

华润怡宝 重视供应商诚信考核，将诚信经营纳入供应商选拔要求，全范围落实“阳光采购”，反对不正当商业竞争；严格遵守《华润饮料廉洁从业准则》《阳光宣言》，要求参与招标采购活动相关人员 100% 签署承诺函；与全国物料供应商签订《廉洁协议》作为合同附件，规定双方员工廉洁自律，不得在招标、议标、中标、合同签订、合同履约、合同付款、合同结算等过程中谋取私利；定期组织开展供应商大会，帮助供应商更好改进。2018 年，华润怡宝共组织 49 家采购类主要供应商参加《供应商质量管理体系培训》等社会责任相关培训。

2018 年

华润五丰总部采购和工程管理部共组织评估重点供应商

95 家

2018 年

华润啤酒综合评价供应商

336 家

2018 年

参加《供应商质量管理体系培训》等社会责任相关培训的怡宝采购类主要供应商

49 家



2018 年，华润怡宝在以“精诚合作 共赢未来”为题的供应商大会上对优秀合作供应商进行公开表彰。

带动经销商成长

华润创业所属利润中心注重经销商管理，通过指导、培训、表彰激励等措施，持续提升经销商的经营能力和管理经验，推动销售业绩良性增长。

华润啤酒 采取多种措施管理经销商，包括指导、规划并设计经销商业务内容，提升终端维护水平；引导经销商经营模式升级，提升经销商综合竞争能力；组织优秀经销商学习先进快消品渠道经营管理经验；辅助经销商制定年度预算、业务计划及发展规划；定期召开经销商年终表彰会。

推动行业发展

秉持“恪守诚信，力求双赢发展”的经营准则和“互惠共赢”的合作理念，华润创业在自身发展的同时，时刻关注行业动态，调动其所属单位积极参与所在行业的培训交流、行业标准制定等活动，合理利用优势资源，搭建战略共享平台，致力于与行业共同发展进步。

华润怡宝

2018 年，作为中国饮料工业协会的副理事长单位和中国饮料工业协会天然矿泉水分会、广东省瓶装饮用水行业协会副会长单位等 20 余个专业行业协会的会员单位，华润怡宝共参加行业研讨会议及社会公益项目 32 场，并协助编制《2018 中国饮料行业可持续发展报告》《中国饮料工业协会成立 25 周年纪念册》等；配合中国饮料工业协会完成《“中国饮料行业节水、节能优秀企业”考核评价通则团体标准》，并作为起草单位之一，与中国饮料行业协会共同促进整个行业履行节约资源、保护环境的社会责任；加入由中国饮料工业协会组织成立的《中国饮料行业实践社会责任优秀企业评价通则》课题组，并成为该通则的起草单位之一。



华润怡宝参加中国饮料工业协会理事会会议



华润怡宝参加中国饮料工业协会年会

2018 年
华润怡宝参加
行业研讨会议
及社会公益项目
32 场



华润物流参加青岛轨道交通产业示范区成立大会暨项目签约仪式

倾听伙伴之声

“2018 年，华润五丰在京东的销售额突破亿元，成功进入亿元俱乐部！从 2016 年合作起仅两年，五丰的‘五常大米稻花香米’ 10kg 单品就成为京东超市最受消费者欢迎的明星产品！”

—— 京东官微

“从 1988 年的冷气制品厂开始与五丰冷食合作，至今已有 30 年了，在竞争激烈的冷饮速冻市场，数得出来的就有几十个品牌，但是五丰冷食一直坚持脚踏实地做市场，为经销商维护终端利益，所以我们信任五丰这个品牌。”

—— 杭州区域兴欣蔬果有限公司代表

我们在努力

“协作、促进、共赢，持续创享伙伴价值”是华润创业履行伙伴责任的方向。公司将继续遵守相关法律法规，保证公平竞争，维护行业秩序；注重团结协作，积极与同行和非同行开展战略合作，实现互利共赢；完善供应商管理体系，推动供应商履责；关注经销商能力，建设责任供应链，不断打造竞争友好型与战略合作型伙伴关系。



润心公益 绽放责任华彩

我们的行动

- 1 无贫穷
- 2 零饥饿
- 11 可持续城市和社区

秉持“创享美好再出发”的公司愿景，华润创业希望通过持续创享社会价值不断践行负责任的企业公民角色。公司在精准扶贫、社区发展、文体支持等方面精准发力，有效改善民生福祉。2018 年，公司组织的海原扶贫模式入选国务院扶贫办社会扶贫司《中国企业精准扶贫 50 佳案例》，积极带动地方协同发展；持续开展爱心捐赠和帮扶弱势群体活动，热心支持公益慈善；助力文体事业与社区建设，构建和谐文明社会。

- 62 助力精准扶贫
- 63 参与社区发展
- 65 支持文体事业

我们的成绩



助力精准扶贫

党的十八大以来，习近平总书记对扶贫工作作出一系列重要论述，创造性地提出精准扶贫、精准脱贫基本方略，推动了扶贫减贫理论创新和实践创新。华润创业深入理解把握精准扶贫基本方略的丰富内涵，充分发挥自身优势，结合内外资源与地方、区域产业，持续带动贫困地区经济协同发展，与伙伴携手构建和谐社会，共同实现“共创美好生活”的企业使命。

华润五丰所属希望小镇产业发展部

2018 年，华润五丰所属希望小镇产业发展部带动定点扶贫、老少边穷等地区农民用工 23,847 人次，支出农民用工费用 3,340.63 万元，助力就业扶贫工作。

江西五丰米粉

2018 年，江西五丰米粉解决弱势群体就业 907 人，接纳精准扶贫户 87 户，为就业扶贫工作作出积极贡献。

浙江五丰冷食

帮助弱势群体解决就业问题，目前在职残疾人用工 7 人；与贫困点浙江淳安县岭岐镇结对，采购 3,000 多斤山核桃，助力贫困县镇脱贫。

四川黎红

2018 年，在汉源周边 20 多个乡镇共计建立 6 万亩绿色食品花椒基地，以“公司 + 基地 + 专业合作社 + 农户”的模式，与当地超过 1.5 万户农户建立长期稳定的利益联结机制，有效带动当地花椒产业发展；通过产业帮扶方式对口支援建档立卡贫困村——西溪乡民安村，每年投入约合 50 万元的椒苗、农资等，用于基地建设和技术扶持。

华润雪花

2018 年，浙江嘉兴工厂捐赠 10 万元用于海盐县凤凰社区帮扶；安徽安庆工厂帮助望江县雷池乡三河村和岳西县店前镇天台村实现脱贫；四川德阳工厂帮助村民改造周边暗渠，改善用水环境；江苏苏州工厂配合当地公安局开展保安联动联防体系；山西运城工厂与解放军预备役步兵第八十三师炮兵团共同组建综合救援队。



华润雪花甘青藏区长度工厂定点扶贫项目

华润怡宝饮料（六安）有限公司助力扶贫攻坚

六安市经济技术开发区中心村位于六安市北大门，全村辖 17 个村民小组，总人口约 2,270 人，其中因病致贫的有 58 户，是开发区脱贫攻坚的重点村。

2018 年 6 月 29 日，在六安市经济技术开发区扶贫办和基层党委的协调帮助下，华润怡宝饮料（六安）有限公司全体党员和工会部分志愿者代表前往经济技术开发区中心村开展“华润怡宝六安工厂帮贫扶困暨夏季送清凉活动”。活动以走访慰问和夏季送清凉为重点，并邀请师生志愿者为村民提供志愿服务，华润怡宝六安工厂向该村捐赠纯净水、午后奶茶及食用油等物资合计 1 万元。

2018 年
华润怡宝六安工厂
向中心村捐赠物资
1 万元



参与社区发展

华润创业致力于投身公益事业，深度整合公益资源与企业优势，积极开展公益活动，为需要帮助的群体提供物质帮扶与支持，让更多人感受到华创的温暖与关怀，与其携手共渡难关；联动其所属利润中心推行本地化采购政策，所属利润中心华润怡宝生产所需的大宗原材料直接在工厂所在地采购，在减少运输成本的同时，带动更多本地人实现创业就业。



2018 年，华润创业成立“华创耕心社”义工团队，招募义工社员近 70 人，组织开展“保护大沙河”“清理海滩”“护航南山半马”等爱心活动。

太平洋咖啡

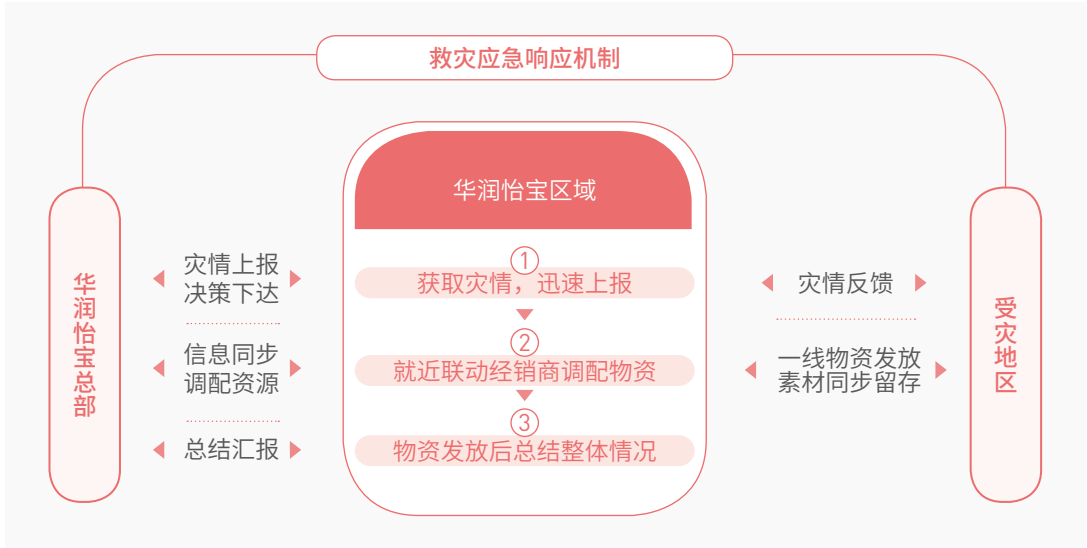
与青少年发展企业联盟合作，为贫困青少年提供实习机会，让其切身体验职场生活，学习一技之长，以走出贫穷；捐款支持青少年发展企业联盟，帮助香港贫困青少年。

华润五丰

华润五丰及其所属公司坚持与驻地群众共商共建，组织各类志愿者活动，帮扶、关爱弱势群体，为社区发展贡献力量。杭州五丰连续 8 年参加杭州市委、市政府发起的“春风行动”，累计捐款 80 万元，为困难群众送去温暖。

华润怡宝

建立总部与区域协同的“救灾应急响应机制”，面对暴雨和台风灾害坚守在救灾第一线，将物资第一时间运往灾区。2018 年，华润怡宝赈灾物资总计 3,000 箱怡宝纯净水，折合人民币 78,712 元。



捐助抗震救灾怡宝水（箱）

2016	26,025
2017	26,850
2018	3,000

注：2018 年灾害发生情况少于往年，所以捐助怡宝水数据也大幅下降。

2018/7/13	870
潼南洪灾受灾	
2018/7/14	730
合川洪灾受灾	
2018/7/25	600
德阳市广汉连降暴雨造成洪灾	
2018/8/11	800
罗定市赈灾	

泥泞中送水上门

2018 年 7 月，受持续强降雨影响，重庆市潼南区涪江段洪水猛涨，水位上涨到 245.15 米（超过保证水位 5.16 米），灾区群众生命和财产安全受到威胁。

华润怡宝西南区域分公司工作人员时刻关注降水区域动态，联动当地经销商等，迅速调拨 1,600 箱纯净水及部分灾区急需物资，组织救援团队支援一线，与各界力量一同守护灾区群众饮水安全。经历长时间强降雨，潼南区道路被泥水覆盖，部分地段淤泥厚重，赈灾用水到达现场后无法找到货物堆放点，救灾团队便以货车为中心发放物资，在泥泞中深一脚、浅一脚地帮大家将纯净水搬运到家中。

华创参加“乐施毅行者”远足筹款活动

“乐施毅行者”是香港最大的远足筹款活动，自 1986 年开展以来，已有 98,000 多名参加者为这项活动合共筹得超过 5.3 亿港元，以支持乐施会在中国大陆和香港、非洲及亚洲其他地区推行扶贫救灾和发展倡议工作。

2018 年 11 月，华创时任主席陈朗及华润啤酒首席财务官黎宝声参加了香港慈善团体乐施会举办的“乐施毅行者 2018 领袖行”活动，徒步穿越西贡北潭涌到万宜水库西坝路段，身体力行支持乐施会扶贫救灾及发展倡议工作，助力筹得更多款项，共同携手实现“无穷世界”。

支持文体事业

华润创业在不断关注公众精神文化需求的同时，持续携手社会各界开展多种形式的文体活动，支持地区文体事业发展，培养公众文化素养，丰富精神文化生活，助力健康生活、和谐发展。

华润怡宝

2018 年，提出“马拉松绿色领跑者”概念，结合线下马拉松赛事，精进赛事推广细节，并通过产品与消费者互动链接；联合咕咚异业，推出“唤醒奔跑的天性”主题活动，通过跑者故事唤醒人们奔跑的天性，助力全民健康。报告期内，华润怡宝赞助跑步赛事共计 223 场（其中马拉松赛事 149 场），助力补给站约 6,245 公里。



华润怡宝支持八百里流沙挑战赛



华润怡宝支持戈壁挑战赛



华润怡宝支持环法系列赛事



华润怡宝支持高黎贡超级山径赛

华润怡宝



华润怡宝支持马拉松赛事

赞助跑步赛事 (场)		赞助马拉松赛事 (场)	
2016		176	2016 93
2017		271	2017 182
2018		223	2018 149

2018 年 5 月，由教育局举办的“全港创意公关大赛”在华创物业所属旺角新之城商场举办。此次活动不仅有效提升华润集团形象，更有利于华创了解青年创业者在经营实体店过程中遇到的需求和困难。



2018 年 11 月 7 日，中国营造学社纪念馆新馆（雪花厅）在清华大学正式开馆。这是华润雪花啤酒与清华大学建筑学院合作“中国古建筑普及与传承合作项目”中的又一重要举措，该馆作为小型综合博物馆，具有收藏、研究、教育、宣传等功能。

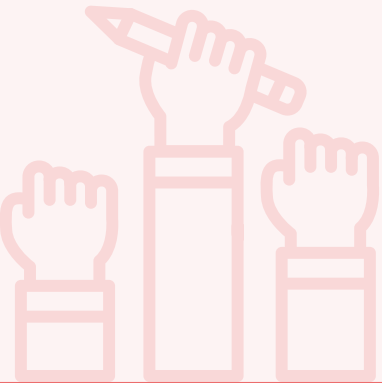


倾听公众之声

“
尧水小学的孩子们大多都是留守儿童，从小就缺少父母陪伴，日常生活只能从书中寻找一点慰藉。华润怡宝图书馆让孩子们实现了愿望，有了开阔视野的机会，我十分感谢百图计划。
”
尧水小学五年 2 班班主任
唐老师

我们在努力

作为华润集团所属消费品旗舰公司，华创与民生息息相关。未来，我们将持续把关爱、和谐、创享社会价值融入华创经营理念，让更多社会责任项目有效落地；积极带动地区协同发展，大力改善弱势群体生活质量；大力支持文体活动，丰富公众精神文化，共同创享美好生活。



完善责任管理

责任战略

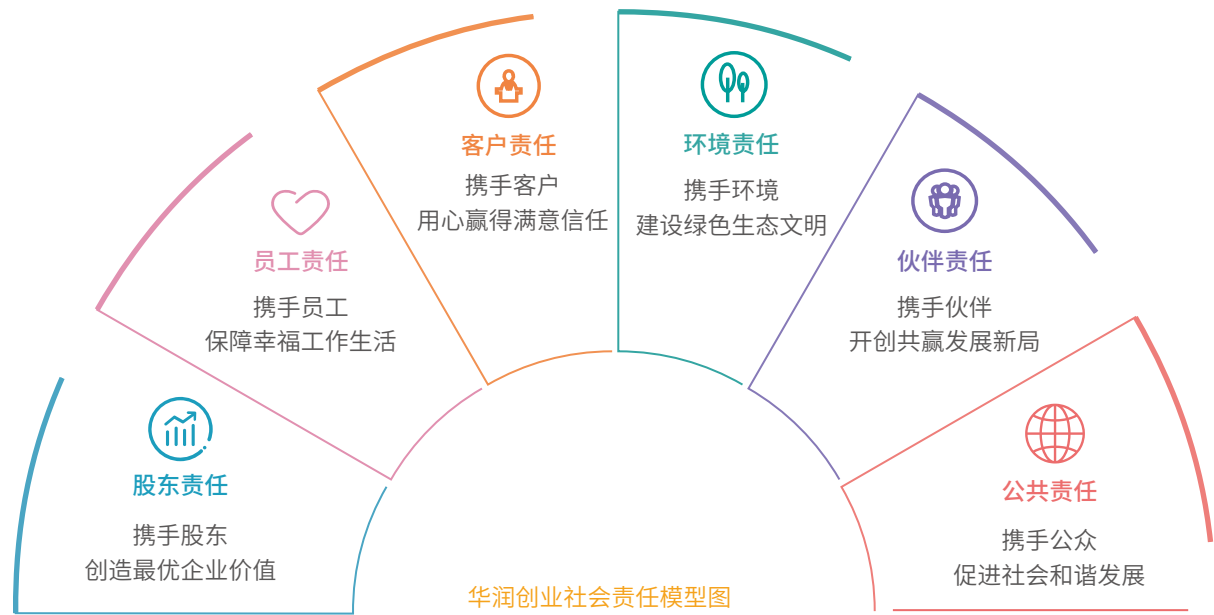
战略制定有利于企业明确内外部机会与威胁。华润创业深刻把握时代潮流，结合社会责任工作重点和难点，制定符合自身特色的社会责任战略规划，指导华创社会责任工作更好地开展。

责任理念

秉持“务实、专业、协同、积极”的企业精神，华润创业遵循《华润集团社会责任工作管理办法》，融合华润集团使命、愿景、价值观，建立与华润集团文化一脉相承的社会责任理念，将社会责任工作与企业战略发展、企业文化建设相融合，并调动其所属利润中心，协同打造“百所图书馆计划”等有影响力、可持续的责任品牌。

责任模型

“十三五”期间，华润创业紧跟《华润集团“十三五”社会责任规划》要求，结合自身业务特点和履责实情，立足战略高度，全面部署公司社会责任工作，明确社会责任工作总体思路及推进路径，不断增强责任意识，推动责任践行，促进责任融合，努力实现“成为大众信赖和喜爱的综合消费品及零售服务公司”的企业愿景。



责任治理

华润创业遵循《华润集团社会责任工作管理办法》，根据华创特性发布了《华润创业社会责任工作管理办法》，深度梳理各职能部门、各事业部、各利润中心职责，构建社会责任矩阵式管理组织体系。

华润创业社会责任管理组织体系

领导机构及职责

华润创业社会责任指导委员会是公司社会责任的最高领导决策机构，主要负责战略制定、重要问题决策以及设定前瞻性目标牵引公司社会责任工作发展方向。

- 主 任

简易
- 副主任

黎宝声、汤洪涛、冯晶、安兴、程大勇、谢丹瀚
- 常务副主任

侯孝海、于舒天、张伟通
- 执行副主任

白晓松、濮实、刘明芳、刘岫军
- 组 员

王宇、王伟、李菡、童彤、向君、王善文、郭卿、张广龄、李海涛、Jonathan Somerville、沈敬武、秦冬生、倪峻、赵阳、刘宜朋、卢晓枫、张小波

执行机构及职责

公司事务部是企业文化与社会责任的日常管理部门，负责牵头组织建立相关规章制度及管理机制等，确保公司社会责任工作顺利推进，同时组织编制每年度社会责任报告。

各职能部门及职责

战略发展部	在投资发展、战略规划、战略合作、结构优化、创新发展等方面践行公司企业文化，确保自身及合作方遵守社会责任要求。
运营管理部	制定华创责任品牌宣传策略；在卓越运营机制与创新协同平台建设方面为公司利益赋能；监督采购管理、工程管理及数字化工作，提升公司效率，促进资源协同，发挥华创整体优势。
人力资源中心	协助公司事务部做好企业文化与社会责任宣贯工作，在员工权益保护、成长与培训、员工关爱、民主管理、职业健康与安全等方面作出承诺与努力。
财务管理中心	在资本 / 资产管理、股东权益保护、依法纳税等方面做到依法合规。
审计部	在合规审计、风险管理等方面作出努力，维护公司利益。
法律及公司秘书部	在依法治企、合规经营、股东权益保护等方面发挥好监督与促进作用。
信息管理中心	保证信息安全，为相关工作开展提供必要的信息技术支持。
投资者关系部	在股东权益保护、舆情信息披露等方面遵守公司企业文化与社会责任承诺，并宣传推广及推进相关工作。
环境健康与安全部	推进节能减排、绿色发展、食品安全、生产安全等方面的效能监察与风险管控工作，促进各项工作良好有序发展。
纪检监察部	督促建立廉洁自律的企业文化与工作氛围，为企业健康发展保驾护航。
群众工作部	做好群团工作，推进廉洁建设、员工关爱等工作有序开展。

议题分析

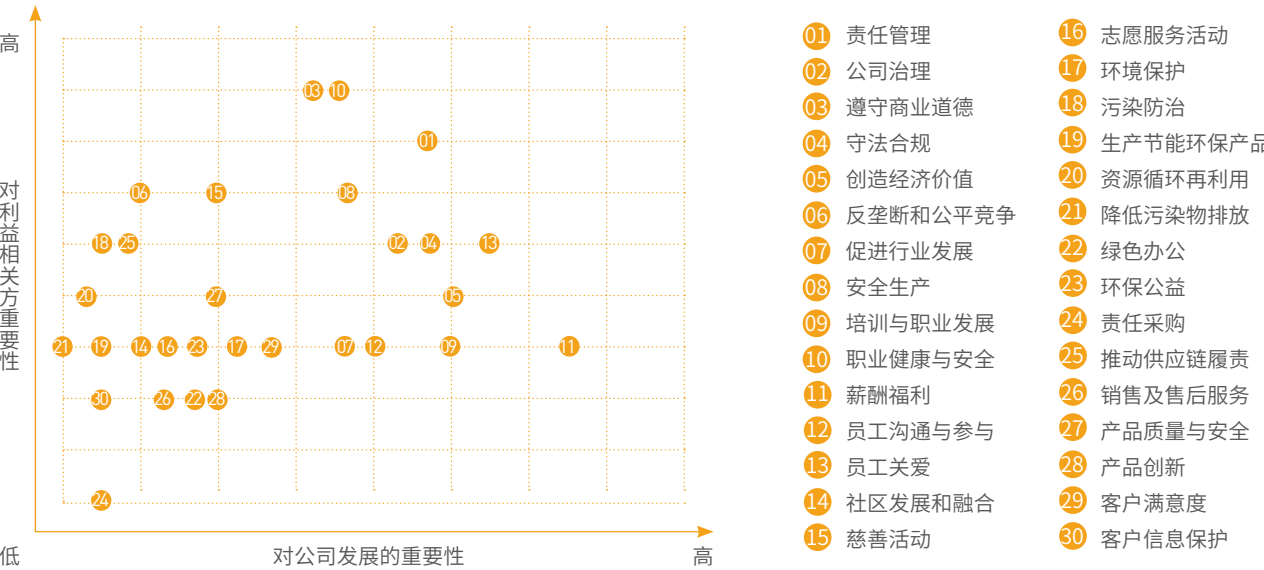
华润创业重视利益相关方意见，通过对标华润集团议题、管理层访谈、外部专家意见征求、利益相关方问卷调查等形式，开展责任沟通与交流，深度挖掘利益相关方需求。

建立核心议题池

华润创业参考华润集团社会责任指标体系，从“自身特点和企业发展战略、行业重要议题、利益相关方关注点、未来经济社会和环境挑战、国内外社会责任标准”五个维度，共筛选出 30 个重要社会责任议题。

实质性议题分析

为了更好地了解利益相关方的期望与需求，华润创业专门设计实质性议题调查问卷并根据问卷结果分析各项议题，结合“对利益相关方的重要性”“对公司发展的重要性”两大维度，确认报告涉及的核心议题，并将相关议题信息在报告中予以披露和阐述。



责任沟通

华润创业及其所属利润中心坚持与利益相关方沟通。一方面，在公司官网和官微设置社会责任专栏，定期推送社会责任信息。另一方面，公司及部分利润中心定期发布社会责任报告或环境、社会及管治报告，系统披露履责管理与实践。



利益相关方	期望与要求	沟通机制与方式	公司回应措施
 政府	• 国有资产保值增值 • 依法规范经营 • 安全环保 • 促进当地经济发展	• 工作汇报 • 信息报送 • 交流访问 • 统计报表	• 遵守法律法规 • 合规经营 • 主动纳税 • 降低安全生产风险 • 加强事故应急管理
 股东	• 投资回报 • 控制风险 • 了解公司经营情况	• 业绩报告 • 股东年会 • 一对一会议 • 午餐会 • 电话会议 • 拜访业务渠道	• 维持理想的派息水平 • 维持稳健财务水平 • 完善风控管理
 员工	• 提供工资与福利保障 • 公平竞争与发展 • 关注员工健康与安全 • 员工关爱	• 定期会议 • 交流活动及培训 • 日常沟通 • 公司员工群 • 华润创业微信公号	• 按时、足额发放工资 • 按时缴纳社保 • 开展员工培训 • 提供健康、安全的工作环境 • 建立公平晋升机制 • 困难员工帮扶
 客户	• 保障食品安全 • 提供优质产品 • 合理的价格 • 提供便捷的服务渠道	• 客户服务 • 客户调查 • 交流活动及访问	• 提供优质、充足的产品 • 产品多样化 • 产品价格优惠 • 建立多种电商渠道 • 改善售后服务
 合作伙伴	• 阳光采购 • 长期平等合作 • 守信誉	• 工作会议 • 协议合同 • 日常沟通	• 公开招标采购信息 • 开展责任采购 • 杜绝商业贿赂 • 签订合作协议 • 加强供应商管理和培训
 环境	• 节能减排 • 安全生产 • 保护生态环境	• 交流活动 • 政策宣贯	• 注重生产安全 • 积极开展安全监督检查 • 预防重大安全事故发生 • 致力于生态保护 • 技术升级
 社区与公众	• 维护公共关系 • 社区公共事业发展	• 公益活动 • 社区共建	• 参与华润希望小镇建设 • 带动当地经济与产业发展 • 支持社会公益及社区教育 • 持续发展社会责任品牌

责任文化

华润创业重视社会责任能力的提升，不断夯实自身履责能力，在行业内塑造了良好的品牌形象和企业形象。

- 参与由中国社会科学院组织的第十期责任官公益培训计划，与履责经验丰富、实践绩效突出的公司交流，不断提升自身综合履责能力。
- 每年年初以报告编制会的形式组织各部门及所属利润中心社会责任工作相关人员参与当年度社会责任报告培训会，加深对社会责任感位表的理解。
- 参与华润集团及其他外部社会责任评优活动，对标优秀企业，发掘自身不足，并制定详细的计划持续改善。
- 参照《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》，结合自身实际，不断完善社会责任管理指标体系建设，明确社会责任工作的具体方向和目标。

社会责任指标体系

责任领域	责任议题
经济责任	创造股东价值、合规经营、廉政建设、经营绩效、内控体系建设
员工责任	员工权益、民主管理、职业健康、员工成长、员工关爱
客户责任	产品创新、优化服务、客户满意度调查、创新发展
伙伴责任	战略合作、公平竞争、协同发展、供应链管理、改善媒体关系
公共责任	响应国家政策、安全生产、依法纳税、慈善公益、社区共建
环境责任	资源循环利用、绿色管理、绿色办公、节能减排



2018 年社会责任报告编前会



参加第十期责任官公益培训计划

责任荣誉

多年来，华润创业持续推动和落实社会责任工作，积极回应利益相关方诉求，获得社会各界的广泛认可。2018 年，在中国社会责任百人论坛主办的“第七届分享责任年会——责任之夜”活动中，公司获得由中国社会科学院企业社会责任研究中心主任、中国社会责任百人论坛秘书长钟宏武以及责任云研究院院长汪杰共同颁发的企业社会责任“新秀奖”。

华润物流（润发仓码）有限公司获得“超卓环保安全健康奖”银奖

自 2010 年起，香港环保促进会每年都会颁发“香港绿色企业大奖”，旨在表彰在环境保护、健康管理和安全生产等方面表现杰出、管理绩效持续改善的企业，在香港具有广泛影响力。其中，“超卓环保安全健康奖”就企业在 EHS 方面的成就、政策及策略、管理程序、培训推广、项目案例等 8 个范畴进行评估，旨在表扬企业在环境、安全及健康管理方面的成绩。2018 年 12 月 14 日，华润物流（润发仓码）有限公司获得“香港绿色企业大奖 2018”之“超卓环保安全健康奖”银奖。



展望 2019

- **责任管理：**宣贯《华润集团社会责任工作管理办法》，完善华润创业社会责任理念，增强全公司社会责任意识；加强社会责任考核，提炼总结社会责任实践经验，改善薄弱环节；开展并参与社会责任交流、案例编写、专题研究等活动，学习先进经验。
- **经济责任：**密切跟踪宏观经济形势和行业变化趋势，开展行业对标，加强分析研究，增强快速反应和灵活应变能力；以协同为抓手，推动业务创新，创造经济价值。
- **员工责任：**尊重员工基本权益；倾听员工诉求，实行民主管理；持续完善人才管理体系，构建多层次、多维度的激励机制，助力员工成长成才；健全职业健康管理与实践体系，保障员工健康安全；组织开展多元化活动，营造健康和谐的组织氛围。

- **客户责任：**加大研发投入，推动品牌创新、产品创新、技术工艺创新，为消费者提供更多元化的选择；完善产品质量安全管理机制，提供更多优质可靠的产品；加强客户管理体系建设，积极应对投诉，持续开展客户满意度调查，强化客户权益保护。
- **伙伴责任：**坚持“诚实守信”的价值观，恪守商业信用，反对不正当竞争；恪守“华润十戒”，杜绝商业腐败行为；加强供应链管理，与供应商共赢发展；注重经销商能力建设，实现共同成长。
- **环保责任：**持续推进环境保护工作，加强项目建设中的环境、生态评估工作；推进安全生产标准化达标工作；加大应用环保技术和产品，推进节能减排；提高资源利用效率，实现资源利用最大化。
- **公共责任：**配合华润希望小镇项目组，积极参与希望小镇建设工作；计划开展华润 2019 责任行调研活动；推行资源有效配置，持续关注公益、慈善事业。



附录

关键绩效

经济责任					
指标	单位	2015	2016	2017	2018
资产总额	亿元 (港币)	1,618	899	953.1	946.2
营业收入	亿元 (港币)	1,736	1,393	625.34	670.7
利润总额 (税前)	亿元 (港币)	-41	-45	55.74	35.11
净利润	亿元 (港币)	-56	-59	38.75	22.76
净资产收益率	%	-11.17	-19.82	14.68	8
总资产报酬率	%	-1.97	-3.24	6.91	4
国有资产保值增值率	%	62	79	144	101
净资产	亿元 (港币)	361	236	291.80	289.81
所有者权益	亿元 (港币)	361	236	291.80	289.81
固定资产总投资	亿元 (港币)	82	41	26	31
资产负债率	%	78	74	69	69
归属母公司所有者的净利润	亿元 (港币)	-38	-72	25.94	14.13
全员劳动生产率	万元 (港币)/年	71	72	83.24	97.74

社会贡献					
指标	单位	2015	2016	2017	2018
员工总数	人	269,715	100,754	94,353	64,000
新增就业人数	人	13,715	16,530	13,052	11,607
纳税总额	亿元 (港币)	23	90.84	94.23	87.07
慈善公益捐赠支出	亿元 (港币)	0.07	0.05	0.04	0.03
责任采购比例	%	100	100	100	100
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证比例	%	100	100	100	100
战略合作协议签订数	份	1	3	1	5
违法违规处罚数	次	0	4	9	6

注：2015-2016 年华创统计数据包含华润万家和中艺数据，2016 年此两大 BU 剥离，故资产总额、营业收入、员工总数、新增就业人数等数据有较大变动。

员工责任					
指标	单位	2015	2016	2017	2018
劳动合同签订率	%	100	100	100	100
社会保险覆盖率	%	99	99	99	100
女性管理者比例	%	26.5	22	20	18

员工责任					
指标	单位	2015	2016	2017	2018
人均带薪休假天数	天	—	—	16	15
员工培训覆盖率	%	100	100	100	100
人均培训投入	元 / 人	—	373.44	444.37	384.32
人均培训时间	天	—	12.82	12.82	12
职工平均工资水平	万元	4.79	7.35	8.19	9.58
员工培训投入总额	万元 (港币) / 年	399	270	788.18	461.44
职业健康培训	次	16,700	—	16,970	14,596
职业卫生检查	次	310	—	0	1,956
残疾人雇佣人数	人	212	—	0	135
困难员工帮扶	万元 (港币)	409	232	11	363

客户责任					
指标	单位	2015	2016	2017	2018
科技投入	亿元 (港币)	—	—	4.788	—
新增专利数	个	0	0	6	12
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	99	100	99.99
产品合格率	%	100	100	100	—

注：2018 年有两个批次产品抽检不合格。

安全生产及环境责任					
指标	单位	2015	2016	2017	2018
千人死亡率	‰	—	—	0	0
安全生产投入	万元 (港币)	14,805	7,826	5,693	12,507
应急演练次数	次	—	—	2,272	2,970
环保总投入	万元 (港币)	—	13,762	10,029.2	12,580.5
节能减排技术改造投入					
安全培训覆盖率	%	—	—	—	96.7
综合能源消费量	万吨	—	138.14	141.09	136.90
SO ₂ 排放量	吨	735.388	342.0259	222.6349	100.1
COD 排放总量	吨	2,667.025	1,771.0504	1,649.5942	1,547.1
CO ₂ 排放量	吨	1,956,786.2432	1,695,573.9973	1,474,975.0656	1,347,596.5
氮氧化物排放量	吨	779.2388	511.6487	409.9503	243.2
氨氮排放总量	吨	200.4779	164.4637	168.9468	166.6
注册安全工程师数	人	—	119	113	144

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告 位置
报告导读	——	P1.1-1.3	P01
华创首席执行官 致利益相关方的一封信	——	P2.1-2.2	P04
走进华润创业	公司概况	P4.2-4.3	P06
	公司架构	P4.1	P07
	发展历程	P3.1, P4.4	P08
	企业文化	G1.1-1.2	P10
责任聚焦 • 华创 2018	资本助力实业	P2.2, P3.1-3.2, M3.4	P12
	社会责任	P2.2, P3.1-3.2	P12
	推动业务创新	P2.2, P3.1-3.2, M3.4	P13
	卓越运营	P2.2, P3.1-3.2	P13
	人才培养	P2.2, P3.1-3.2, S2.14	P13
责任故事 • 了不起的匠人	咖啡界的奥林匹克精神	P3.2	P14
	做怡宝生产线的守护神	P3.2	P14
	心细如尘，用专业摆平 难题	P3.2	P15
	扎根山区，用科技改变 种植	P3.2	P15
诚心经营 • 回馈股东信赖	创造经济价值	P4.1, P4.3, M1.6-1.7, M2.1, M3.4	P18
	规范公司治理	M1.1-1.2, M1.4	P19
	防范经营风险	M1.3, M3.3, M3.5, S1.1-1.2	P20
匠心智造 • 专注品质服务	产品品质保障	M2.1-2.2	P26
	矢志创新发展	M2.4-2.6, M3.5	P28
	提供满意服务	G6.2, M2.8-2.18	P30
悉心关怀 • 相伴员工成长	基本权益保障	S2.1-2.7, S4.2	P36
	培育行业精英	S2.14-2.16	P37
	悉心关爱员工	S2.11-2.13, S2.17-2.18, S4.7	P39
	落实安全生产	S3.1-3.7	P40

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告 位置
绿心发展 • 守护美好家园	环境管理体系	E1.1-1.3, E1.5, E1.8, E2.2	P44
	践行绿色经营	E1.3, E1.7, E2.1-2.7, E2.9, E2.12-2.14, E2.16, E2.18, E2.20, E2.22, E2.24	P45
	保护自然生态	S2.12, S2.16, E2.12, E2.18, E3.3-3.4	P48
	培育绿色文化	E1.5, E3.6	P48
	落实绿色办公	E3.1-3.2	P50
	开展战略合作	M3.4	P54
同心致远 • 共创幸福未来	建设责任供应链	M3.1, M3.3, M3.7-3.8, M3.10- 3.15	P56
	推动行业发展	M3.1, M3.4, M3.6	P58
润心公益 • 绽放责任华彩	助力精准扶贫	S1.5, S4.5, S4.12	P62
	参与社区发展	S1.5, S4.1, S4.4, S4.6, S4.8	P63
	支持文体事业	S4.9-4.11	P65
完善责任管理	责任战略	G1.2, G2.2	P68
	责任治理	G3.1-3.3, G4.1	P69
	议题分析	G2.1	P70
	责任沟通	G6.1	P70
	责任文化	G4.2-4.3, G5.1, G5.3	P72
	责任荣誉	A3	P73
展望 2019	——	A1	P74
附录	关键绩效	A2	P76
	指标索引	A5	P78
	意见反馈	A6	P80

意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是华润创业向社会公开发布的第六份社会责任报告。为不断提高社会责任履责能力和管理水平，持续改进社会责任管理工作及社会责任报告编制工作，我们诚挚希望您能够针对本报告提出相关意见和建议，并选择传真（0755-25883982）的方式反馈给我们。

选择性问题

1. 您对《华润创业有限公司 2018 社会责任报告》的总体评价如何？

☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映华润创业对经济、社会、环境的重大影响？

☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

3. 您认为本报告是否能对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？

☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

☐非常好 ☐较好 ☐一般 ☐较差

开放性问题

1. 您最满意本报告哪一方面？

2. 您希望进一步了解哪些信息？

3. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名： 职业：

机构： 地址：

电话： 邮箱：

编写名单

主 编 刘岫军

执行主编 田 恬

参与编写

丁文昕 刘玉琴 文颖妍 狄万勇 管清波 娄丽媛 周 睿 胡琬琳
侯兆维 刘馨璐 唐丹丽 熊 浪 谢 悦 周玫彤 林小楠 刘铠僊
刘 昱 蔡智敏 张建斌 王嘉琪 赫英伦 王雨佳 任俊雅 张 茉
谢晨昕 李银平 胡永杰

