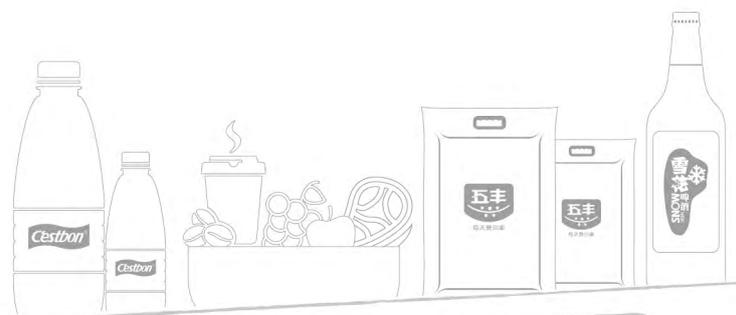




创享美好生活 责任使命

华润创业有限公司
社会责任报告
2017



责任源于使命

这不是一句口号，而是一种现象，其动力来自于华润创业在社会责任上的观察、思考和努力。在 2017 年，我们从六个关于改变的真实故事开始，讲述可以看见的改变，探究改变背后的努力。越来越多的利益相关方参与进来，与华润创业携手，不断地为股东、员工、客户、环境、伙伴、社会创造越来越多的价值，共同开启更好的未来。



润物耕心
Enriching Lives
Nurturing Dreams

目录

CONTENTS

致利益相关方的一封信	1
走进华润创业	2
责任 2017 华创焦点	6
责任故事：携手共创美好生活	7

11

合规·诚信·增长，创享股东价值

我们的成绩

创造经济价值

规范公司治理

防范经营风险

股东之声

我们在努力

19

尊重·关怀·成就，创享员工价值

我们的成绩

基本权益保障

职业规划发展

职业健康安全

员工关怀帮扶

员工之声

我们在努力

31

承诺·精品·优质，创享客户价值

我们的成绩

坚守产品管控

致力产品创新

提升客户服务

客户之声

我们在努力



41

高效·低碳·绿色，创享环境价值

我们的成绩

绿色管理

绿色生产

绿色办公

环境之声

我们在努力

47

协作·促进·共赢，创享伙伴价值

我们的成绩

推行公平竞争

开展战略合作

建设责任供应链

伙伴之声

我们在努力

53

关爱·帮扶·和谐，创享社会价值

我们的成绩

推动协同发展

热心公益慈善

助力社区和谐

社会之声

我们在努力

完善责任管理 61

展望 2018 65

附录 66

致利益相关方的一封信

尊敬的利益相关方：

感谢您于百忙之中阅读《华润创业有限公司 2017 社会责任报告》，这是华润创业（以下简称华创）第五份社会责任报告，承载着华润创业及各利润中心在 2017 年社会责任管理与实践成果，希望通过这份报告，能让您感受到属于华润创业的初心与恒心。

2017 年，正值“十三五”关键时期，怀着“成为最受尊敬的消费品及零售企业”的愿景，华润创业紧跟华润集团“十三五”社会责任规划编制要求，结合公司业务特点和社会责任实践，全面部署华润创业“十三五”期间的社会责任工作，坚守责任初心，牢记责任使命，致力于与消费者、股东、员工、商业伙伴一起引领商业进步，共享美好生活。

在华创，我们视责任经营为企业的发展基石。我们坚持规范公司治理，注重完善内部监督机制，不断提高企业管理能力，增强公司竞争力；通过加强内控体系建设，提升风险防范能力；通过优化核心业务结构，推进业务稳定增长，创造经济价值。

在华创，我们认为人才是企业最宝贵的财富。我们坚持以人为本，与员工共同发展，通过不断推进技术安全和管理培训，保障员工安全；通过开展定制化的职业培训，为员工的职业发展提供有力的支撑；通过丰富多样的员工活动，为员工营造温馨和谐的工作氛围。

在华创，我们认为品质是公司可持续发展的命脉。我们坚持传承匠心

精神，通过完善质量管控体系，提升产品质量；通过产品创新，满足不断变化的客户需求；通过完善客户服务体系，打造客户全生命周期服务体验。

在华创，我们认为环境保护是可持续发展的重要环节。我们坚持倡导绿色低碳经营管理，通过应用先进的节能减排技术，提升节能减排水平；通过努力打造绿色产业链，提升绿色生产水平；通过积极组织绿色行动，提升员工环保意识。

在华创，我们认为与合作伙伴共同成长是行业生态建设的重要内容。我们坚持深化产业合作，促进资源共享；通过成熟的供应链管理体系统，严格筛选出优质的供应商；规范供应商行为，实施负责任的采购，打造责任价值链。

在华创，我们认为奉献爱心回馈社会是公司始终如一的承诺。我们坚持为社会发展贡献属于华创的力量，通过不断完善公益管理，积极开展各项社会公益志愿活动，涉及人才培养、地区扶持、环保公益等领域；通过社会公益实践，体现华润创业作为企业公民的最大价值，彰显责任与担当。

踏上新征程，谱写新篇章。2018 年，我们将继续秉承“与消费者、股东、员工、商业伙伴一起引领商业进步，共享美好生活”的使命，全力向前，携手利益相关方共同创造美好生活。

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。

3 个主营业务：啤酒、食品、饮品

1 家香港上市公司：华润啤酒

3 个一级利润中心：华润雪花、华润五丰、华润怡宝

4 个二级利润中心：华润物流、华创物业、太平洋咖啡、华创联合基金

9.4 万员工

953 亿元港币（截至 2017 年末）

公司架构



发展历程

2017

华润创业与京东集团建立战略合作伙伴关系。

2016

华润创业旗下上市公司华润啤酒收购 SAB 持有的华润雪花 49% 股权，使华润啤酒取得旗下华润雪花啤酒的完整所有权（完全控股雪花）。

2015

华润创业出售全部非啤酒业务予华润集团。上市公司更名为“华润啤酒（控股）有限公司”（专注啤酒）。

2006

啤酒业务晋身全国销量最高之啤酒商（啤酒全国销量最高）。

2007

完成出售所有石化业务（退出石化）。

2008

“雪花 Snow” 品牌啤酒成为全球销量最高单一啤酒品牌（啤酒全球销量最高）。

2005

“雪花 Snow” 啤酒荣升中国单品啤酒单品销量第一（雪花单品销量第一）。

2003

分拆混凝土业务，与华润集团的混凝土及水泥业务整合后于港交所挂牌上市（后更名华润水泥控股有限公司）（分拆混凝土业务）。

2002

收购华润万家零售业务及苏果超市业务（收购华润万家）。

1992

华润集团收购永达利企业有限公司，易名为“华润创业有限公司”，成为最早在香港上市的中资企业（成立）。

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（踏足啤酒）。

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，并易名为 SABMiller PLC）（拓展啤酒业务）。

2014

与 Tesco PLC 成立合资公司，在中国大力发展多种零售业务（与 TESCO 合资）。

2013

华润创业附属公司华润雪花完成收购金威啤酒集团有限公司的啤酒业务（收购金威）。

2012

完成收购江西洪客隆百货投资有限公司 100% 股权（收购洪客隆）。

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（资产互换）。

2010

收购 Pacific Coffee (Holdings) Limited 80% 权益（踏足咖啡）；完成出售中国区“Esprit”业务权益予思捷环球控股有限公司，至此，华润创业专注于零售、啤酒、视频、饮料四大核心零售消费品业务。

2011

与麒麟控股株式会社成立合营公司华润怡宝麒麟饮料（控股）有限公司，华润创业占 60% 权益（与麒麟合营）。

2001

完成五丰行有限公司（现已易名为华润五丰有限公司）纳入为华润全资附属公司，并进行私有化（完全控股五丰）。

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，以换取华润集团的石油及化学品经销业务（退出地产）。

1999

收购华润集团的零售业务，包括中艺（香港）有限公司及华润百货公司（踏足零售）。

1995

五丰行有限公司（后易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（踏足食品）。

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（踏足饮品）。

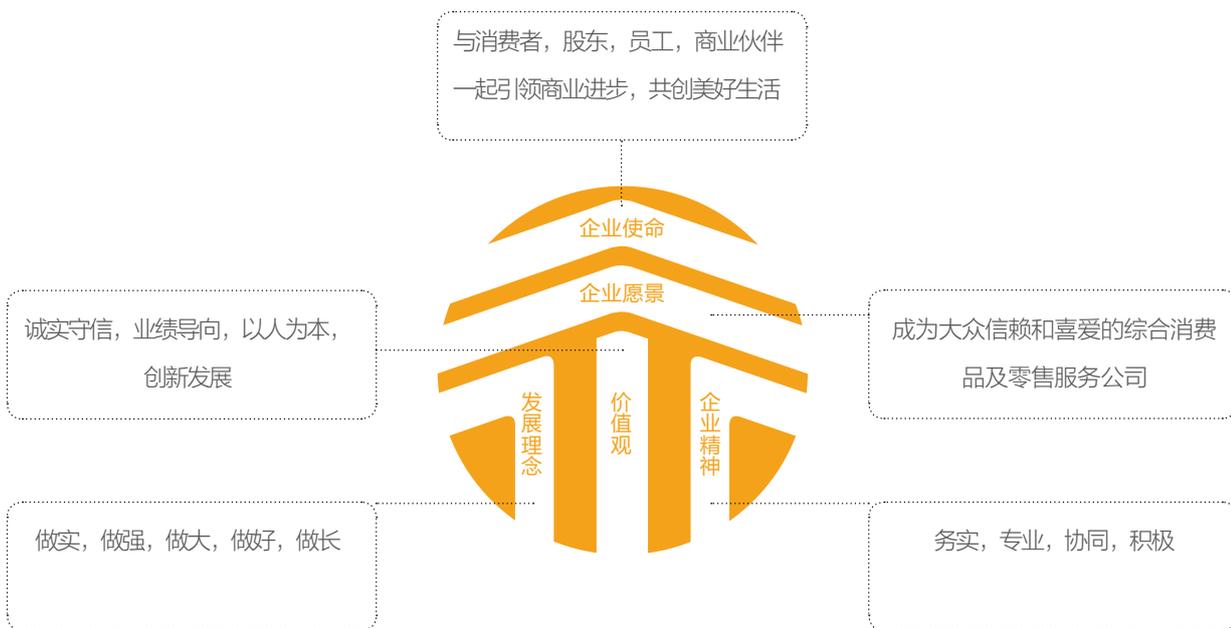
1997

华润创业晋身恒生指数成份股（晋身恒指）。

企业文化

文化是企业发展富有活力和生命的精神力量。正值“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、企业价值观、发展理念和企业精神五大要素。

华润创业“十三五”企业文化理念体系图



四大宣传口号



责任 2017 华创焦点

时间	事件
2017. 11	● 华润创业参与乐施毅行者 2017—领袖行
2017. 11	● 华润创业赞助“童心同行”慈善行活动
2017. 09	● 华润创业连续四年发布独立社会责任报告
2017. 08	● 华润创业探访贫穷家庭及分发剩菜予有需要人士
2017. 07	● 华创物业收购 Sugar Estates Limited 项目
2017. 06	● 华润啤酒发布首份《环境、社会及管治报告》
2017. 06	● 太平洋咖啡收购阿露玛咖啡（上海）有限公司 40% 股权
2017. 06	● 华润五丰与 Sovena 成立合资公司
2017. 04	● 华润物流收购华润万家物流配送（青岛）有限公司项目
2017. 01	● 华润创业与京东集团建立战略伙伴关系

携手共创美好生活
责任故事

“守正”

经济责任：洞察消费升级，华润啤酒无限潜力获投资者肯定

简介：2017年8月9日，高瓴资本管理增持华润啤酒（控股）有限公司的股票，持股比例从4.89%增加到5.05%，持股量为1亿6380万股，成为华润啤酒最大的独立股东。2018年3月9日，高瓴资本管理再次增持华润啤酒374万股，每股平均作价34.3767元港币，持股6.02%，持股量为1亿9538万股。

自述：我是李岳，目前担任华润创业旗下上市公司华润啤酒独立股东高瓴资本管理的总经理。高瓴资本非常荣幸在华创重组之后成为小股东，并且逐步成为持有6%的小股东，即便在公司股价不断上涨的情况下依然不断加仓。我们非常看好中国啤酒行业的巨变机会，更加看好华润啤酒团队，既能高屋建瓴洞察消费者变化，进行产品和品牌重塑，又能落地推动组织变革。同时也非常感谢IR团队的努力，为提高公司透明度及保护小股东权益做出了不可磨灭的贡献，我们愿意与华润啤酒一起共同成长，长期合作！



员工责任：香港金像奖有茶水阿姨，华润创业有电梯阿姨



简介：“爱笑、热情、阳光”是凌美珍给人的第一印象，作为进入华润物流百适二仓大厦见到的第一人，凌美珍用灿烂的笑容、敏锐的直觉出色地完成了工作职责，坚守在平凡的岗位。从03年起，经历过非典SARS袭港的低潮，目睹了金融海啸后的经济回暖，凌美珍见证着租客的迁入和迁出，坚决杜绝不登记便上楼的现象，为大厦提供一道可靠的“防护线”。凌美珍在平凡岗位上创造的不平凡的价值得到了华润集团、华润创业领导的高度认可，被评为“2016年华润集团优秀员工”。

自述：我是凌美珍，华润物流（集团）有限公司一名普通的保安员。在大厦当了十多年保安，总是有人想出各种各样的方法想越过登记进入大厦，但是保证大厦的安全、维护大厦秩序是我的职责所在。十几年的工作，我努力记住每一个在大厦上班的员工，通过多年的经验快速分辨出员工和外来人员，减少了外来人员在大厦寻衅滋事的风险，保证大厦的安全。现在，我跟大厦里很多员工成为了朋友，我很高兴因为自己对工作岗位的坚守，为他人创造了更好更安全的工作环境。

“立品”

客户责任：制作有温度的饮品，用心传递幸福

简介：咖啡师蒋雪本着对咖啡的喜爱，加入太平洋咖啡。在刚开始工作的时候，她总是在下班之后虚心的向公司同事求教，然后反反复复练习，只为调制出令客户满意的咖啡。作为太平洋咖啡优秀服务的典范之一，在提升专业技能的同时，她也不忘服务的本质，总是用微笑面对每日的客户，用心地记住常客的喜悦，获得了客户的一致好评。

自述：我是蒋雪，太平洋咖啡北京华润大厦店的一名咖啡师。咖啡是“有温度”的饮品，更是一种需要用心创作的艺术。在太平洋咖啡团队工作让我有机会把自己最爱的事情做到老，对我来说是一件很快乐的事情，我也非常感谢每一位用心品味我调制的咖啡的顾客。我希望可以把这份快乐以及太平洋咖啡的爱与关怀传达给我面对的每一位客户。



伙伴责任：零售大佬和电商新贵的强强联合

简介：华润创业与京东签署战略合作协议，深化在营销、大数据、供应链三方面的合作。充分利用大数据技术了解用户需求、加强全产业链的定制化、拓展更多形式的品牌联动，同时助力华润创业实现渠道拓展与营销模式创新。

自述：我是冯轶，京东商城消费品事业部总裁。京东与华润创业已经有过多次的合作，华润创业作为啤酒、食品、饮品等零售与咖啡连锁的龙头企业，为我们消费品业务的商品提供了坚实的质量和品质保障，京东也一直致力于通过我们自有的技术为华润创业探索新渠道新模式提供帮助。在未来的合作中，我们将与华润创业共同进行更广泛更深入的探索，共同提高品牌竞争力。

华润创业 · 京东集团战略合作
签约仪式

华润创业
CR Enterprise

JD.COM 京东

“润泽”

环境责任：坚持绿色发展，让啤酒工厂变成小型生态圈

简介：华润雪花啤酒郑州工厂坚持落实“实施资源循环利用，推动精益生产管理，促进企业可持续发展”的发展政策。建立完善的环保组织结构，积极开展内部专门培训和外部环保经验交流提高自身环保管理能力。推进绿色办公，降低生产能耗，加强工厂资源的循环利用。同时积极创新技术应对气候变化，保护水资源。

自述：我们严格遵守“保护环境，节能降耗，持续改进，追求卓越”的环境方针，优先采用环保技术，积极开展环保活动，力求从根本上提高所有员工及相关方的环保意识，从源头上减少资源浪费与污染。通过环境保护，改善员工工作条件，建设绿色厂区工厂，保证工厂可持续发展。



公共责任：传递希望，第一位百所图书馆受益者实现教师梦



简介：华润怡宝百图悦读计划的实施，让管红怡有机会接触到各种各样的书籍，跨越地理位置和生活条件的限制，在阅读中了解更广阔的世界。如今她立志成为一名老师，传承华润怡宝百图计划的奉献精神，将知识教授给更多的孩子。

自述：我是管红怡，华润怡宝“百所图书馆”的第一位受益者。以前上小学的时候，爸妈常年不在家，我遇到了心事和烦恼总是会来图书馆看书，因为书的世界很广阔，总有一天会找到梦想并实现的。现在我虽然毕业了，但是也会经常回到华润怡宝的图书馆，从学校借一些书籍给家里的妹妹看，希望她们也能认识到阅读的乐趣，学到更多知识。等我长大了希望自己能回来当个老师，让更多的孩子享受学习的快乐。



合规 · 诚信 · 增长

创享股东价值

股东是企业重要的利益相关方，保证股东价值最大化是企业的经济责任。华润创业积极承担股东责任，明确股东管理要求，优化业务结构，创造经济价值，保证股东价值最大化；加强信息披露时效性，提升内审内控能力，规范组织治理，维护股东权益。





我们的成绩

▲ 资产总额

● 953 亿港币

▲ 负债总额

● 661 亿港币

▲ 所有者权益总额

● 292 亿港币

▲ 营业收入

● 637 亿港币



创造经济价值

作为华润集团消费品零售业务旗舰，华润创业积极推动核心业务增长，发展啤酒、食品和饮品等重要业务，优化核心业务结构，改善资源配置，扩大市场规模，实现经济价值稳健增长。

稳健增长

华润创业积极推动业务发展，加强公司资本基础，2017年，公司实现年营业收入 636.98 亿港元，同比增长 5.5%；利润总额 55.74 亿港元，增幅达 63.5%。资产负债率 69%，较 2016 年有所降低，资产负债结构相对稳健。各利润中心均实现了经济价值的稳健增长。



华润啤酒 实现年销量 118.19 亿千升，营业收入 297.32 亿元人民币。

华润五丰 营业收入 150.9 亿港元。

华润怡宝 营业收入 115.1 亿港元。

华润物流 营业收入 7.8 亿港元。

华创物业 营业收入 9.4 亿港元。

太平洋咖啡 营业收入 11.2 亿港元。

华润啤酒年销量

118.19 亿千升

营业收入

297.32 亿元人民币

业务优化

华润啤酒 围绕“业务增长、转型升级、创新发展”的发展理念，优化啤酒业务，持续扩大公司市场占有率。截至 2017 年底，在中国 25 个省、市、自治区运营 91 间啤酒厂，年产能约 2200 万千升。



华润物流青岛分公司

华润物流 2017 年收购万家物流配送（青岛）有限公司，扩大内地干仓业务规模。

华创物业 2017 年完成对香港铜锣湾糖街怡景商业大厦和汇景商业中心的收购工作，拟通过后期拆卸、重建工作，提升租金收益及资产价值。



华创物业收购项目重建示意图

规范公司治理

华润创业注重公司规范运营与治理，贯彻落实“三重一大”制度；完善董事会建设，及时披露重要信息；强化内审内控，注重反腐倡廉，缩小与行业领先企业的差距，提升治理水平。

落实“三重一大”制度

华润创业修订《华润创业有限公司贯彻落实“三重一大”决策制度实施细则》，明确重大决策事项的决策主体、决策程序、审批流程等事宜。公司明确董事会在华创治理结构中的法定地位，在决策、执行、监督各环节的权责和工作方式，保证国家方针政策的贯彻执行。

完善董事会建设

华润创业旗下上市公司华润啤酒成立董事会，制定《华润啤酒股东沟通政策》，规范董事会治理。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。



亚洲卓越表现表扬大奖

案例

华润啤酒董事会获外界认可

2017年，华润啤酒连续多年获得《亚洲企业管治》颁发的“亚洲卓越表现表扬大奖”和“亚洲企业董事表扬大奖”。



亚洲企业董事表扬大奖

规范信息披露

华润创业旗下上市公司华润啤酒规范信息披露，设立股东大会，定期向股东发放中期报告及年报；遵守港交所《上市规则》，如期向联交所提供财务报表、业绩公告等说明文件，并在港交所网站同步登载；发布华润啤酒《2016 年环境、社会及管治报告》，重点披露华润啤酒和华润雪花啤酒在社会及环境等方面表现的相关信息。

华润啤酒制定《股东沟通政策》，建立有效沟通机制和交流渠道，积极与股东及投资者保持密切沟通，确保准确及时地向投资者发放公司最新发展策略等内容，听取投资者的意见，改善集团的经营表现，为股东创造更多价值。

案例

华润啤酒荣获 IR Magazine “最佳整体投资者关系” 最高荣誉

2017 年 12 月，华润啤酒获得 IR Magazine 大中华区“最佳整体投资者关系”最高荣誉，体现了投资者对华润啤酒在投资者关系管理及企业管治中的优秀表现的认可。



华润啤酒荣获 IR Magazine “最佳整体投资者关系” 荣誉

防范经营风险

内控体系建设

华润创业建立健全公司内审内控体系，设置了内部控制架构，定期评估内部控制系统的有效性。2017 年，公司对财务运营、招标采购等重点领域开展了 10 个审计项目及 2 个后续整改跟进项目，审计发现 100 多个问题，提出审计建议 200 多条，推动各利润中心新建完善流程制度 107 项，审计整改完成情况理想。

风险管控

华润创业持续完善风险管理体系，定期进行检讨和更新，减低风险发生机率及造成的负面影响。

◎全面风险管理

华润创业建立风险管理程序，通过设置风险预警机制，防范投资并购、汇率、信息系统、EHS 及人力资源等风险，将风险管理融入公司发展战略、业务规划、决策及日常运营全流程。

2017 年，华润创业以“立足新起点，探索新天地”为主题召开 2017 年度审计与风险管理工作会议，参会单位对本年度 IT 监理、信息安全管理、业务审批流程梳理等特色工作做了分享，并根据风险管理新动向积极探讨海外投资风险管理、控制自我评估 (CSA) 等课题，为下一步风险管理工作做好准备；华润创业首次编发《审计与风险管理案例汇编》，为各利润中心、同级及上级单位提供审计案例及风险管理分享 11 次；制定了《华润创业有限公司财务管理基本制度》和《华润创业有限公司财务管理指引》，强化财务风险管控。

◎年度风险评估

华润创业建立定期的重大风险回顾机制，通过专项检查、自我评价、审计监督等方式防控重大风险；围绕商业计划及经营目标，从战略、宏观经济及政策、市场、行业、运营、财务、健康安全环保、信息系统等方面评估风险，形成华创年度十大风险。

2017 年，依据香港联交所新《企业管治守则》的最佳实践，华润创业在一级利润中心华润啤酒开展风险偏好试点工作，形成啤酒重大风险偏好的定性描述，完善不同风险影响程度级别应采取的分级内部控制措施机制。

案例

√ 华润创业召开 2017 年度审计与风险管理工作会议

2017 年 10 月 30 至 31 日，华润创业审计部在深圳召开 2017 年度审计与风险管理工作会议，邀请集团审计部、华润创业企发部员工分享了海外投资项目相关风险及管控应对方法及信息技术对安全和风险管理的启示等年度特色工作，为公司风险管控奠定基础。



华润创业召开年度审计与风险管理工作会议

股东之声

“作为一名外资分析员，我从前份工作开始跟踪华润啤酒（及其前身“华润创业”）已将近9年。在与SABMiller合作的20多年中，华润啤酒充分显示了其对外国业务伙伴的尊重与出色的公司管制。在过去几十年的并购活动中，对并购的估值始终严格与谨慎 (Disciplined)，更彰显了对股东利益的重视。”

——花旗银行研究部 董事总经理 亚太区消费品研究主管 魏晓坡

“在日常工作中，我会经常和消费行业上市公司、海内外机构投资者和行业专家沟通。谈到华润啤酒公司，大家普遍的反馈这是一家追求卓越并且十分注重股东利益的公司。我也有幸于去年和华润香港的内部员工有过接触（内部技术分析培训），可以明显感受到这是一家也注重员工个人成长和提升、团队融洽的公司。”

——高盛消费品分析员 孔令侃

“从事中国快消品股票研究十多年，我看到华润啤酒管理层一直为股东创造价值。无论是对消费者、股东及其他利益相关方，均从长远利益作考虑而制定营运方针及作出决定，达致多赢的局面。公司重视与各利益相关方及社会各界沟通，并有完善的管治体系。”

——大和资本市场消费股分析员 陈颖钊



我们在努力

合规、诚信、增长，持续创享股东价值是华润创业股东责任努力的方向。优化业务结构，保持稳健增长，创造经济价值；注重风险管控，完善内审内控体系，重视反腐倡廉，注重组织诚信合规发展；遵守香港联合交易所要求，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，将成为我们不懈努力的目标。



尊重 · 关怀 · 成就

创享员工价值

人才是企业增强竞争力，保障持续发展的战略资源。华润创业始终相信，唯有给予人才宏观的视野，宽广的舞台，享受工作及生活的乐趣，让员工的创造活力竞相迸发，助力员工实现个人梦想，才能实现员工价值最大化，成就公司更远大美好的未来。





我们的成绩

- ^ 劳动合同签订率: **100%**
- 女性管理者比例: **20%**
- 员工培训覆盖率: **100%**
- 安全隐患排查次数: **8438** 次
- 安全隐患整改率: **95.42%**



基本权益保障

华润创业坚持以人为本，平等待人，确保员工获得公平的待遇，持续完善薪酬体系，保障员工基本权益。

尊重人权平等

华润创业严格遵守国际、国内法律公约，尊重并维护国际公认的各项人权，自觉抵制漠视与践踏人权的行爲；平等待人，杜绝因国籍、性别等原因歧视员工；禁止使用童工和强制劳工；重视女性员工保护，建立女员工孕产期和哺乳期休假规定和定期体检制度；尊重员工隐私，保护员工个人信息安全。

坚持合规雇佣

华润创业恪守合规雇佣的原则，遵守内地和香港的劳动法规，保证平等雇佣。公司与所有员工签订劳动合同，建立明确的劳动合同管理制度；提供“五险一金”，并依据香港法律要求为香港员工缴纳强积金。2017年，华润创业总部劳动合同签订率100%，社会保险覆盖率100%。



完善薪酬福利

华润创业推行薪酬激励与非薪酬激励并行的政策，按时足额支付劳动报酬，启动企业年金项目，出台华创二级利润中心超额利润奖金方案，完善薪酬福利体系。

实施民主管理

华润创业坚持民主管理，设立员工关系组倾听员工的意见和建议；管理班子定期召开民主生活会，了解基层员工的意见和建议，并及时反馈。



4月22日，华创董事会主席陈朗先生走访华润怡宝山东公司

案例

华润创业董事会主席下基层，激发拼搏精神

2017年，华创董事会主席陈朗长期坚持“下基层”这一常态机制，累计25次前往基层调研，倾听员工声音，了解工作状况。



累计前往基层调研

25次

8月4日，华创董事会主席陈朗先生到雪花啤酒江苏公司开展工作调研

职业规划发展

华润创业关注员工职业发展，健全员工职业培训和职业发展体系，助力员工成长成才。

完善人才标准体系

华润创业持续构建和完善人才标准体系。2017年3月，华润创业发布《华创任职资格管理指引》，包含任职资格标准体系、认证体系、应用体系，优化并发布了总部员工行为考核指标库 2.0 版本，明确人才标准体系。

优化人才测评体系

华润创业持续优化人才测评体系，健全评定专家库、测评资源库、学习资源库等制度，提升人才评价管理的科学性。2017年，华润创业上线领导力标准 2.0 版本在线测评工具，顺利完成华创系首期人才测评师 BP 培养项目，优化人才测评体系。

健全人才培训体系

华润创业健全人才培训体系。2017年，公司组织开展新员工入职培训、国际化人才培训、英语学习培训等多元化的培训项目，强化华创系人才库建设。

华润五丰 四川五丰黎红食品公司每年对全体员工开展不少于 36 学时的内部培训，2017 年参训人员达 1003 人次；聘请外部培训机构为专业岗位、技术岗位员工开展外部培训。



华润物流 将精益管理指标加入管理培训生项目考核维度，要求管理培训生项目在培养期内必须完成精益黄带培训并取得绶带才能够晋升至目标岗位；制定《华润物流员工异动管理制度》，保障员工晋升公平公开。

案例

华润创业开展国际班人才培养项目

为增进员工对国际消费品行业发展趋势的了解，学习借鉴国际领先的跨国消费品企业的优秀经验，华创实施了国际化人才培养项目——“创·先锋”。

2017年10月10日-22日，华创董事会主席陈朗和首席执行官王维勇分别带领15名和13名员工赴美国、新西兰、澳大利亚进行学习交流，开拓了员工国际化视野，提升员工业务能力。



华润创业国际人才班赴美国交流

案例

华润物流积极开展员工培训

华润物流积极组织各类培训课程以及实践项目，以增强员工的通用力、专业力和领导力。公司累计进行396次培训，5621人次参与，累计培训课时903.37小时。



华润物流员工培训

公司累计进行

396 次培训

参与人次

5621

累计培训课时

903.37 小时

职业健康安全

华润创业关注员工职业健康与安全，加强职业健康与安全管理，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，为员工营造安全、健康的工作环境。

健康安全管理

华润创业构建自上而下的安全管理组织体系，全面把控员工职业健康及安全生产。2017年，公司到各利润中心开展近40次EHS检查，发现隐患2141项，整改2118项，整改率98.9%。



管控体系建设

发布《EHS 管理组织建设制度》，推动各级企业完善 EHS 管理组织架构；按照“横向到边、纵向到底”的 EHS 责任体系建设目标，层层分解签订 EHS 责任书。



隐患排查治理

充分调动内外部资源，各级企业组织开展隐患排查治理 8438 次，排查隐患 58777 项，整改率约 95.42%。



安全风险管控

结合公司业务特点，持续推动 EHS 合规性、诚信体系、叉车、液氨、道路运输、危险作业、可追溯等 EHS 管理关键环节和重点风险管控工作，探索建设示范基地和标杆工厂。

华润物流 定期组织员工参加体检，并为员工及重点第三方提供个人防护设备，包括反光衣 / 工作服、安全鞋、安全帽、防护手套、护耳设备等。

太平洋咖啡 对职业危害因素制定明确的管理流程与指引，积极开发防护到位、自动化工具减少伤害；每年组织员工健康体检，并对行政管理 人员进行健康评估。2017 年，投入约 74 万港币用于员工体检、消防管理、劳动防护用品配备等。

健康安全文化

华润创业重视员工健康安全文化氛围营造，持续加强安全文化建设，组织开展各类安全宣传活动、应急演练活动、安全教育培训等。

2017 年，公司联合国家安监总局培训中心开展安全生产教育培训，举办华创 EHS 第一责任人安全管理培训班，全面提升 EHS 第一责任人管理理念，确保具备与公司所从事的生产经营活动相应的安全生产知识和能力。同时，联合国家安监总局宣教中心，举办了注册安全工程师考前培训班，进一步加强 EHS 队伍专业能力。

华润啤酒 2017 年共开展各类应急演练 552 次，累计 17165 人次参与演练，组织各类生产安全培训 2107 次，总学时达 139005 小时。

太平洋咖啡 结合咖啡馆经营业态特点，2017 年建立了 5 个专项应急预案，对 84 间门店开展安全检查 5 次，查出不符合项 907 项。

建立专项应急预案

5 个

对 84 间门店
开展安全检查

5 次

查出不符合项

907 项

员工关怀帮扶

华润创业倡导健康多彩的员工生活方式。公司积极开展员工关爱活动，平衡工作与生活；关爱女性员工，为孕期、哺乳期员工提供特殊关怀；帮助困难员工，与其共渡难关，增强员工凝聚力和归属感。

工作生活平衡

华润创业成立“华创阅跑会”，通过微信群激励员工积极参与健身活动。2017年，华润创业篮球俱乐部和羽毛球俱乐部每周举行篮球和羽毛球活动。

华润五丰 2017年共开展羽毛球赛、趣味运动会、徒步走、爬山、篮球赛等员工健康活动近60余次。

华润物流 改善饭堂服务，提供健康午餐，保障员工营养均衡；为一线员工购买遮阳防暑和御寒用品，实施个性化关爱。



华润创业穿越深圳东西冲徒步活动



华润创业总部夏季生日会活动合影



华润创业首攀七娘山集合合影



华润创业“万水千山粽是情”端午活动



华润五丰员工活动合影



华润创业“挑战鹏城第一峰——梧桐山”攀登活动



华润物流员工踏青活动



华润物流“员工周”活动



太平洋咖啡“员工周”趣味拓展活动合影

员工真情关爱

华润创业持续关注女性员工、退休员工、困难员工等特殊群体，通过开展关爱活动，传递公司关爱与关怀，营造和谐的内部氛围。

华润五丰 制定《华润五丰爱心互助基金会章程》，并建立爱心互助基金会，为公司内地在职正式员工及劳务派遣员工本人患重大疾病（如白血病、肾衰竭、恶性肿瘤等疾病）且无力支付昂贵医治费用、遭遇重大自然灾害及灾难导致日常生活不能维持的特殊困难情况提供救助。自设立以来，基金会共为 32 名员工捐助 89.5 万元人民币救助基金。



案例

华润创业“好闺蜜摄影队”妇女节活动

2017 年 3 月，华润创业举办了“好闺蜜摄影队”妇女节活动，号召公司女员工积极投稿参加，并对获奖的创意摄影作品进行奖励。让女员工们体验一次不一样的妇女节。



华润创业“闺蜜摄影队”获奖照片

员工之声

“在公司领导和人力资源中心统筹安排下，信息管理中心建立起了完整的 IT 任职资格管理体系、胜任力评估模型和对应的学习发展体系，相关工具方法和流程落实在信息系统之上，并获得了国家知识产权著作专利。信息管理中心通过专题项目培训、部门通用能力培训、团队专业能力培训和个人学习与分享全面提升员工能力。”

——华润创业信息管理中心 张爽

“与 IFTF 未来研究院、Clara Food 公司和 Indiebio 孵化器企业的互动，近距离感受到美国的创新精神给企业发展带来的活力与潜在动力，这让我很兴奋；在商务访谈及市场洞察期间与当地沟通感受到的社会个体追求自由及个性化，但同时能包容不同声音的开放心态让我印象深刻；而当地人脚踏实地不懈追梦，崇尚健康善良价值观的情怀也让我心生敬意。不敢说短短十天我有学到多少新的知识，但这趟旅程帮助我拓展了视野，启迪了思维，也再次感受到了团队协作的强大力量。相信这趟旅程定能成为难忘的回忆。”

——华润创业法律及公司秘书部 符瑜瑾

“国际化是趋势，积极拥抱，勇于进取。寻找国外特有的好产品，好资产，整合华创特有的资源，进行好交易。”

——华润创业信息管理中心 李南洋



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。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；开展职业健康体检，完善职业健康管理及安全培训体系，保障员工健康安全；开展团队建设活动，平衡员工工作与生活；关爱困难员工，实现公司与员工共同发展，将成为我们不懈努力的目标。



承诺 · 精品 · 优质

创享客户价值

匠心打造，品质担当。当前我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，消费升级带来了新机遇。面对多元化、个性化的消费生态，华润创业主动抓住机遇，严格管控产品质量与安全，持续研发新产品，满足市场多元化需求；完善客服体系，改进服务质量，为客户创造价值。





我们的成绩

- 产品合格率: **100** %
- 技术开发投入: **4.78** 亿港元
- 新增专利数: **6** 件
- 客户投诉反馈解决率: **100** %



坚守产品管控

华润创业坚持传承匠心精神，明确产品质量管控要求，在经营中严格遵守相关规定，通过完善产品质量认证，规范产品流程，健全产品安全管控制度，保障产品品质。

产品质量

华润创业各利润中心严控产品质量，不断完善质量管理体系，为客户提供优质可靠的产品。

华润啤酒 严格遵守各项食品生产质量标准，2017年颁布实施了《散装麦芽管理实施细则》、《区域公司散装麦芽质量检验管理办法》等文件，规范散装麦芽项目的运作与执行。

华润五丰 大米业务通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证，建立了从采购、生产加工、仓储物流到销售终端的全产业链质量管控体系。采购环节，对供应的所有原辅材料进行质量检测，检测合格后方可入库使用；生产加工环节，建立 CCP/OPRP 等关键控制点；仓储物流环节，实行严格的粮情管理、仓库及物流车辆清洁、检查制度；终端销售环节，定期巡查，确保销售终端产品质量稳定。

华润怡宝 2017年组织了4场供应商标准要求解读培训及经验交流，5场工厂检测人员检测规范性培训，并专门成立市场质量模块，通过市场巡查对经销商进行仓储要求及追溯要求培训指导，对终端销售点进行产品防护知识宣传，确保产品质量。

案例

华润五丰获得“年度优秀实践企业奖”

2017年6月30日，中国食品行业最高奖项之一“第六届中国食品健康七星奖”颁奖典礼在北京举行，华润五丰凭借优质的产品荣获中国食品健康七星公约联盟颁发的“年度优秀实践企业奖”。



华润五丰“年度优秀实践企业奖”颁奖合影

产品安全

华润创业各利润中心坚持“安全第一”的原则，啤酒、食品、饮品等核心业务严格遵守产品安全相关的政策法规，为客户提供安全放心的产品。

华润五丰 大米业务已通过 ISO22000、FSSC22000 食品安全体系认证。河南五丰遵守国家关于供港生猪食品安全的相关规定，依据生猪无公害养殖生产流程完善生猪养殖食品安全防控体系。

太平洋咖啡 开展供应链食品安全管理体系项目强化供应链安全，采用冷链管理温度动态监测技术，冷藏库配备温度监测设施，实现管理过程实时监控，保障食品安全。

案例

太平洋 2017 年咖啡质量安全事故

2017 年 8 月 30 日，太平洋咖啡发生一起产品安全事故。西安咸阳机场店的一名顾客购买外带咖啡后发现咖啡杯中有一只蟑螂，并将事件发至新浪微博，引起社会的广泛关注。

事件发生后，太平洋咖啡管理层高度重视，及时派出事件处置应急小组赶赴门店进行妥善处理。同时，针对此次事件，太平洋咖啡要求西安机场店严肃整改，积极落实涉事门店虫害隐患排查、虫害消杀及监管工作，优化企业操作手册及虫害防治制度，组织开展警示教育和专题培训，提升食品安全意识和管理水平。



太平洋咖啡食品安全事故处理时间轴



太平洋咖啡食品安全事故顾客截图

致力产品创新

面对日趋多元化的消费趋势，华润创业旗下啤酒、食品和饮品等传统消费行业持续突破创新，开展自主研发，创新产品品类及包装。

华润五丰 旗下辽宁五丰营销公司创新产业发展思路，采取国际上最先进的技术和设备，将大米生产中的副产品米糠制作成米糠油或稻米油，为客户提供具备降血压、降血脂等保健效果的油脂产品。通过产品创新，延伸了稻谷产业链，提高了稻谷的加工深度和产品的附加值。

案例

华润啤酒创新包装，升级产品形象

2017年，华润啤酒推出了“未来由你定义”概念系列产品，含花脸、花旦、纯生和勇闯天涯4支新产品。通过产品包装与形象升级，丰富客户体验。



华润雪花新产品概念图

案例

华润五丰杭州知味食品有限公司自主研发专利

华润五丰旗下杭州知味注重创新研发，打造个性化、精致化产品。2017年，杭州知味公司自主研发了4款造型包——布丁包、公鸡包、企鹅包和小熊包，并被国家知识产权局授予外观设立专利权。



自主研发的布丁包、公鸡包、企鹅包和小熊包四款新包装

案例

华润怡宝研发新口味运动型饮料

为满足年轻运动人群对饮品的消费需求，华润怡宝从产品属性、包装、口味、配方等方面对运动型饮料“魔力”进行了全面更新，特别添加氨基酸成分，推出全新咸荔枝口味产品，在补充水分与能量的同时为年轻运动人群补充因汗液流失而减少的氨基酸。



运动型饮料“魔力”新包装

提升客户服务

华润创业秉持客户至上的原则，开展产品知识普及，倡导理性购买，鼓励可持续消费，保障客户权益；完善客户管理体系，健全售后服务机制，为客户提供更优质服务。

保护客户权益

华润创业各利润中心坚持公平销售，杜绝虚假宣传，真实普及产品知识；保护客户信息，保障客户知情权、隐私权等基本权益。

华润五丰 坚持以客户为导向，制定多项服务要求，保障客户知情权、隐私权等权利。

尊重客户隐私，明确客户信息查阅权，未经许可任何员工不得随意调阅客户档案，严格保护客户信息安全；

杜绝虚假宣传，在传统媒体和新媒体渠道开展广告宣传活动，禁止宣传虚假信息、夸大其词等欺瞒消费者的行为；

坚持公平销售，遵守《反不正当竞争法》，实行全国所有渠道统一定价，不欺行霸市，不坐地起价；

增强客户参与度，组织客户参观生产基地、参与各类食品安全宣传活动，拍摄食品安全宣传片，保障客户知情权。

客户服务体系

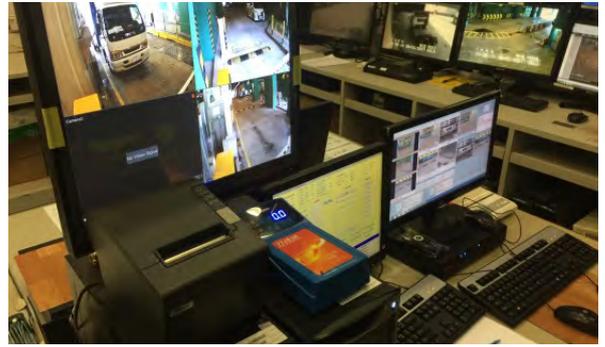
华润创业各利润中心不断完善客户管理，改善售后服务，健全产品投诉与处理机制，完善全周期服务链条。

◎ 健全客户管理

华润五丰 杭州五丰联合肉类有限公司建立客户管理和评价制度指引，引导各单位依据生产经营特点建立客户准入和淘汰等管理和评价制度。

华润物流 持续更新客户管理系统及管理工具，以更优质的服务提升客户消费体验。

采用华润国际物流中心（ILC）八达通系统，自动记录车辆进出时间收取入闸费，缩短客户办单时间；



华润国际物流中心 ILC 八达通系统

增设“美食堂”，加装 POS 支付系统，分析客户用餐偏好，适时调整菜单，改善客户服务感受；

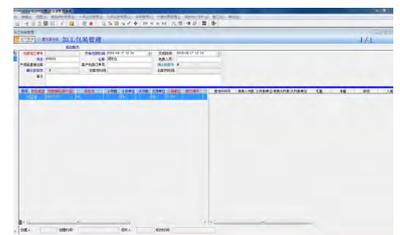


美食堂 POS 机

冷仓业务更换 CWMS 仓库管理系统，为客户提供码头拖柜、卸货、仓储、加工、配送等全方位服务，升级客户服务规格；

码头业务与驻场客户及非驻场客户签订合同时，新增《环境、职业健康及安全 (EHS) 管理规定》，保障客户权益；

综合物流推出定制化 DWMS2016 仓库系统，利用条码技术帮助客户实现货物管理精细化。同时将加工包装管理功能电子化，提高服务效率。



综合物流 DWMS2016 仓库管理系统

客户满意度达

94%

◎ 普及产品知识

华润五丰 南宁五丰于春节、五一、国庆等重要节假日在品牌门店和超市专柜设置促销点，安排促销人员到卖场开展品牌鲜肉的促销活动，通过口头宣传、产品试吃等活动直观展现产品品质。同时，向客户普及如何挑选好肉、怎样烹饪肉品口感更佳等生活小常识。2017年，共开展了69次产品促销与知识普及活动。

◎ 客户满意度调查

华润五丰 南宁五丰2017年开展“五丰鲜肉”客户满意度调查，客户满意度达94%。

华润怡宝 开展2017年客户满意度调查活动，调查结果显示，客户对怡宝的总体满意度由2016年的83分升至86分，对产品质量、产品口感、服务表现及品牌表现较为满意。

◎ 完善投诉处理

华润五丰 五丰冷食在全面质量管理部特设投诉热线电话和客服管理员。将客户投诉分为一般投诉、恶性投诉和恶意投诉三类，制定了明确的处理流程。

太平洋咖啡 坚持对客户负责，明确食品追溯管理流程，制定产品召回管理制度和突发食品安全事件应急管理预案，保障食品可追溯，确保问题产品及时召回，减少缺陷产品给客户造成的危害。

▼ 华润五丰五丰冷食客户投诉处理流程

- 客服管理员接到投诉后，先行记录；
- 记录后，于10分钟内以电话、QQ、微信等形式将投诉信息反馈至销售分公司业务管理人员；
- 业务管理人员通知当地经营部或业务代表及时处理；
- 公司客服当日对投诉处理情况进行及时跟进；
- 投诉处理后，销售分公司经理或业务管理人员验证处理结果，提报全面质量管理部客服备案；
- 全面质量管理部每月对投诉问题进行分析，督促相关部门改进并验证，并将验证结果填写在《顾客意见处理单》上，留档保存。

案例

华润五丰发霉大米客户投诉处理机制

发现舆情：2017年5月13日一用户在网上发帖，反映所购华润五丰大米包装上写着新米，却有霉味，其认定是陈米冒充新米，并在帖子上投诉华润。5月14日晚上收到相关发帖信息后，大米事业部迅速开展应急响应机制。

舆情跟踪：5月15日上午，品控部与发帖人张先生取得联系，经过耐心、细致、专业的沟通和解释，张先生同意调换大米并主动删除了负面帖子，并重发了一个帖子对华润五丰人员的真诚和努力表示感谢并点赞。

事件调查：经调查后，事件大米为当季新粮，并非陈米。由于大米事业部对内控标准把控不严，适当放宽水分控制标准，大米含水量较高。在销售期长，夏季华东区温度和湿度较高的情况下，大米变质导致发霉。

客户之声

“五丰稻花香原粮通过黑龙江五常市国家认证，特别栽培、口感软糯、香气扑鼻。”

——华润创业客户 齐璐

“每周和朋友一起打篮球比赛，都会备几箱怡宝水在场边，方便购买，价格实惠，而且广告打的响，觉得应该品质不错吧。”

——华润创业客户 王凯政

我们在努力

承诺、精品、优质，持续创享客户价值是华润创业履行客户责任的努力方向。健全产品质量管控制度体系，重视产品安全，提供优质可靠产品；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；保障客户隐私，普及产品知识，完善售后机制，让客户享受更舒适、更贴心的服务，携手客户共享美好生活将成为我们不懈努力的目标。



Green Awards 20



高效 · 低碳 · 绿色 创享环境价值

华润创业坚持可持续发展原则，贯彻国家绿色发展战略，将绿色理念融入环境管理、生产运营、日常办公等环节。通过环境保护和业务发展齐抓共管，加大环保监察力度，推进节能减排，以多种途径宣传环保理念，强化员工环保意识，提升公司经营效益和质量。





我们的成绩

环保总投入：

11938.68 万人民币

节能减排技术改造投入：

6144.02 万人民币



绿色管理

华润创业设置 EHS 部门负责环境管理相关工作，并督促各利润中心积极开展环境保护资格认证，举办环保专题培训，加强绿色管理。

华润五丰 注重环境管理，五丰富春、五丰黎红、五丰屠房均通过了 ISO14001 环境管理体系认证，五丰冷食通过了清洁生产审核认证；督促各单位制定废弃物管理办法，生产废弃物、危险废弃物交由具有专业资质的公司处置，规范污染管理。

案例

华润雪花啤酒（四川）有限公司 获得“绿色管理奖 - 企业 - 优异奖”

2017 年 8 月，在“2017 年香港绿色企业大奖”评选活动中，华润雪花啤酒（四川）有限公司四川工厂凭借环保管理方面的卓越表现，荣获“绿色管理奖 - 企业 - 优异奖”。



2017 年香港绿色企业大奖四川工厂颁奖现场

绿色生产

华润创业致力于应用环保技术，持续完善绿色产业链、注重节能降耗，推行资源回收再利用，践行绿色生产。

环保技术应用

华润怡宝持续推广应用环保新技术、新工艺和新产品，2017 年，华润怡宝将新能源技术应用于生产工厂，以电动车或燃气叉车替代燃油叉车，减少环境污染。

绿色产业链

华润创业各利润中心坚持绿色采购、绿色生产、绿色包装、绿色运输、绿色回收，完善绿色产业链建设，推进可持续发展。

绿色采购：太平洋咖啡在采购环节与供应商签订绿色产品协议，鼓励一次性耗用品采用可再生材料。2017 年，荣获 2017 年度香港绿色企业大奖“明智环保采购奖”铜奖。

绿色生产：华润五丰上海工厂在生产中，安装燃气锅炉自动排污系统，使蒸汽系统高效输水，减少积水对系统管路及设备的影响，提高蒸汽系统效率。

绿色包装：华润怡宝将瓶装产品包装纸箱的油墨喷码更换为碳带打码，环保清洁。

绿色回收：华润物流干仓业务百适二仓定期将客户出货后废弃的卡板回收至卡适一仓备用，实现卡板重复利用，绿色回收。

案例

太平洋咖啡胶杯盖回收行动

太平洋咖啡联合香港保育团体 Ocean Recovery Alliance(ORA) 推出胶杯盖回收行动，将已使用的咖啡杯盖回收至指定分店进行回收，回收的杯盖均交由 Ocean Recovery Alliance 循环再造。同时，通过为购买手调饮品后将已清洁的胶杯盖放置回收点的客户提供免费升级优惠活动，实现资源循环利用。



活动海报与现场回收瓶

节约能源资源

华润创业各利润中心积极开展环保、能源管理系统评估工作，持续升级改造配套设施，提升能源资源利用效率，践行节能减排。食品业务冷食运营利用巴杀系统回收冷却塔塔水余热，减少冷却塔风机电量，节约了浆料加热所需的蒸汽。饮品业务改良设备，在保障水质的前提下，及时回收和利用浓水，降低水耗。

2017年，公司节能减排投入资金合计6144.02万人民币，共开展200余项节能减排优化提升项目。华润创业工业企业（华润雪花、华润怡宝、华润五丰）年万元产值综合能耗同比下降13.47%，万元增加值能耗同比下降9.43%。

案例

太平洋咖啡节能降耗系列行动

太平洋咖啡在门店运营中，注重能源资源的节约及循环利用。

连续第9年参加由世界自然基金会举办的“地球一小时”活动，于3月25日晚关掉非主要光线；

在汇丰银行大楼内的太平洋咖啡置放咖啡隔热套回收箱，将已使用的纸杯套回收循环再造；

与环保团体 Green Glass Green Project 玻璃再生璀璨合作，将湾仔东城大厦分店及中环摆花街分店设为玻璃樽收集点，推动环保物料循环再用；

每月定期将愉景湾分店的剩余包点捐予 Food Grace，并将当日所收集的咖啡渣送予愉绿生活委员会，作为当区的种植肥料，提高资源利用效率；

2017年11月起，选定10所大学分店以每周二为“无吸管日”，鼓励客户减用即弃胶饮管，倡导可持续消费，减少海洋垃圾，保护海洋生态系统。

节能减排投入资金合计

6144.02 万人民币

年万元产值综合能耗同比下降

13.47 %

万元增加值能耗同比下降

9.43 %



太平洋咖啡“无吸管日”宣传海报



太平洋咖啡将咖啡渣赠予愉绿生活委员会



太平洋咖啡隔热套回收箱

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。公司遵循减少使用、废物利用和循环再用三项原则，建立环保办公室，制定绿色办公管理举措。

文具用品统一采购：申领办公及电脑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，交综合管理部，以供部门间互相补足。

珍惜能源、节约用电：茶水间、会议室等公用区域张贴节能标志，在无人使用时关掉电脑及冷气；公司灯具按钮张贴了对应办公区域的电灯提示，提示员工长时间离开办公室时关掉所在区域的电源。

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；要求员工尽量用电子方式发送信息。

废物利用、环保再用：在专门区域设置废纸回收袋，收集废纸；将印刷机碳粉盒交由回收商回收利用。

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

“环保措施要跟上环保知识的普及，环环相扣、互相促进，才能保证环保事业的蓬勃发展，这需要我们每个人的努力。”

——华润怡宝 黄国强

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。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、节约用纸的节约意识，构筑绿色办公环境，建设资源节约型、环境友好型企业将成为我们不懈努力的目标。



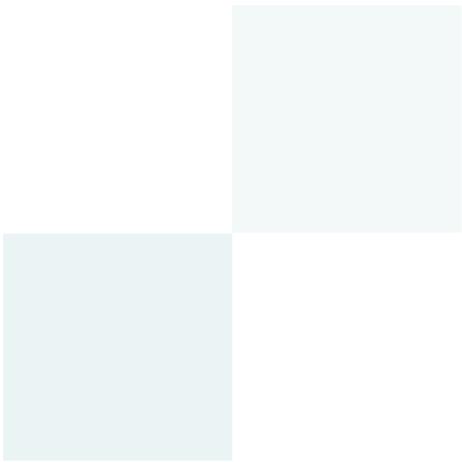


协作 · 促进 · 共赢

创享伙伴价值

行业有序健康发展可以为企业持续发展提供良好的环境。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，开展能力提升活动，建设责任供应链，促进共同成长，与伙伴实现价值共赢。





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体系认证比率:

100%



推行公平竞争

华润创业及各利润中心自觉遵守公平竞争的法律法规，严禁参与或与他人共谋反竞争的行为。对内，强化机制建设和意识提升；对外，通过严格的供应链管理，促进形成公平竞争的社会环境。

华润五丰 严格执行华润集团《招标采购管理制度》，规定招标文件和采购合同必须附带“阳光宣言”，要求所有参与招标采购人员以承诺函的方式签署“廉洁从业准则”，确保公平竞争。

开展战略合作

华润创业在营销、大数据、供应链方面深入探索行业合作。2016年1月22日，华润创业与京东签署战略合作协议，通过数字化营销实现全品牌融合全渠道，与京东实现合作共赢。



华润创业与京东开展战略合作

华润五丰 2017年开展了多项战略合作项目，与新西兰最主要的蜂蜜生产商 Comvita 开展投资合作，与葡萄牙 Sovena 橄榄油公司合作建立合资公司，搭建海外好产品和国内好渠道连接平台。



华润五丰与葡萄牙 Sovena 橄榄油公司合作建立合资公司

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，制定供应商准入、供应商考核等管理制度，规范供应商行为；加强经销商培训与交流，提升经销商能力，保障供应链可持续发展。

供应商管理

华润创业各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、供应商评审制度等规范，强化供应商管理。

华润五丰
共组织评估重点供应商

180 家

评选出优秀供应商

28 家

合格率达

97.2 %

华润啤酒 定期与供应商开展技术咨询、信息沟通、业务交流、供应链精益延伸管理等合作，共培养战略供应商 18 家。

华润五丰 建立《合格供应商名册》，定期更新；建立供应商评价体系，按照《供应商业绩考核表》将供应商分为 A、B、C、D 四个等级，表彰优秀供应商，对不合格的供应商终止采购并发出整改通知。2017 年，共组织评估重点供应商 180 家，评选出优秀供应商 28 家，不合格供应商 5 家，合格率达 97.2%。

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判商签署相关责任声明、安全条例等注意事项，并要求外判商为雇员购买劳工保险和第三者责任保险。

案例

华润雪花啤酒对纸箱供应商进行原纸质量抽查

华润雪花湖北区域各工厂注重对供应商供货品质的检测，严格遵守公司下发的《瓦楞纸箱（板）原纸质量标准》（华啤/01.69-2014），在武汉、天门等地组建检查小组，不定期赶赴武汉美艺、武汉雅都等 6 家纸箱供应商的生产现场了解生产工艺流程，对原纸质量进行检查，年度检查频次不低于两次。

经销商管理

华润啤酒制定了经销商管理要求，通过业务指导、培训、表彰激励等具体举措提升经销商盈利能力和业务水平，部分经销商业务已经从单一的啤酒业务发展为多品类经营市场畅销品牌一级代理商的商贸公司。同时，华润啤酒积极引导经销商履行公共责任，多个经销商在扶贫、公益、税收、带动地方就业等方面为当地经济、环境、社会发展做出重要贡献。

▲ 华润啤酒经销商能力提升举措：

- 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；
- 组织优秀供应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。

案例

华润啤酒江苏营销中心为经销商提供业务培训

2017年，为规范经销商办事处终端业务员的工作水平，江苏营销中心针对经销商开展了业务行为规范、标准和痕迹等培训活动，促进经销商能力建设。



华润雪花江苏大区经销商培训活动

伙伴之声

“公司的应知应遵培训及测试活动，对双方共同和谐发展有很大帮助。通过这个活动，我们更明确、更清晰了公司对廉洁自律方面的具体要求。同时，也让我们更熟悉公司对于供应商管理的制度及相应流程程序，使得双方的合作过程更加快速和顺利。”

——一位为华润啤酒供应易拉罐的全国性供货商

“作为啤酒行业的龙头，公司起到模范作用，整个啤酒市场的风气一定会越来越好……”

——一位为华润啤酒供应麦芽的全国性供货商

“We very much see our relationship with you as a partnership and we are always ready to be of service. We also very much enjoy using your products.”

——朗庭酒店 CEO Jeffrey Van Vosselen



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。遵守公平竞争法律法规，保障企业平等发展的权利，维护行业秩序；注重团结协作，积极与同行或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，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将成为我们不懈努力的目标。



关爱 · 帮扶 · 和谐 创享社会价值

华润创业秉持“共创美好生活”的发展理念，持续创享社会价值。公司积极响应国家政策，带动地方协同发展；开展爱心捐赠，帮扶弱势群体，改善生活品质，热心公益慈善；支持文体事业，完善社区建设，助力社会和谐，努力成为社会各界信任并喜爱的公司，与社会共享价值。





我们的成绩



纳税总额：

16.43 亿港币

慈善公益捐赠支出：

0.04 亿港币



推动协同发展

华润创业积极响应区域协调、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。

华润五丰 旗下五丰黎红积极开展精准扶贫工作，深入走访慰问民安村贫困户，一对一进行物资帮扶；大力支持鼓励贫困村种植发展花椒产业，建立花椒基地，并投入资金支持花椒苗、农药、种植技术、硬件设施等配套设施建设。

案例

华润创业积极响应粤港澳大湾区国家战略

华润创业积极响应国家粤港澳大湾区发展战略，牵头开展集团重塑香港业务战略项目，凭借自身业务经验，以华润五丰为业务执行主体，以粤港澳大湾区为切入点，与合作伙伴成立合资公司，以轻资产模式搭建供应链管理平台。实现“好产品”集中通关、集中仓储、集中加工、集中配送和集中管理的综合功能，连通“好渠道”，为企业谋发展，为当地百姓谋福利，为粤港澳大湾区建设添砖加瓦。

案例

华润五丰希望小镇助力地区生态农业发展

华润五丰积极参与华润希望小镇产业帮扶工作，引导农民成立专业合作总社，搭建产业帮扶平台。将希望小镇建设与华润业务发展相结合，以种植、养殖专业合作社为平台，将产业帮扶深化为产业发展，实现了可持续发展。截至 2017 年底，华润五丰累计投入 5.13 亿元人民币用于希望小镇产业发展工作。



希望小镇产业扶贫农作物

希望小镇产业发展累计投入

5.13 亿元人民币

案例

华润五丰促进精准扶贫

2017年10月12日，杭州五丰党委走进建德莲花镇，与茆畈村“认亲结对”，精准帮扶谋发展，开启新一轮的五年结对帮扶工作。



华润五丰“联乡结对”精准扶贫工作会议

热心公益慈善

华润创业致力于投身公益事业，积极开展公益活动，为需要帮助的群体提供物质帮扶，携手共渡难关。2017年，华润创业赞助“心连心 慈善步行 2017”活动，华创主席陈朗及80余名员工及其亲属在香港将军澳海滨长廊参与慈善步行活动，为患有先天性心脏病的儿童提供支持。



华润创业赞助“童心同行”慈善行活动



案例

华润创业参与 2017 “公益金百万行” 活动

2017 年 7 月，华润创业组织员工参加香港“公益金百万行”活动，与一万七千名善长一同沿着海岸线步行，为公益慈善项目筹集善款。



华润创业“公益金百万行”员工合影

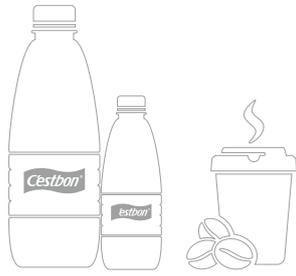
案例

华润五丰响应灾区捐赠活动

2017 年 8 月 8 日，四川九寨沟发生地震，五丰黎红为灾区捐赠了价值 10400 元人民币的物资用于灾区救援。



华润五丰向九寨沟灾区捐赠物资



华润怡宝 开展“百所图书馆”项目，为教育资源匮乏地区的中小学捐建公益性质的图书馆。通过“用一瓶怡宝水换一本闲置书”的方法，鼓励市民捐出闲置图书，赠予贫困地区的中小学校，改善贫困地区中小学教育发展。

太平洋咖啡 成立了 Thought of the Farm 慈善基金，售出一杯指定饮品即向慈善基金捐赠一元港币，用于贫困地区发展。公司将 2016 年募集的 12 万元港币为哥斯达黎加 Santa Elena 村捐建一所小型游乐场设备，2017 年 2 月该设备投入使用。



2017 年华润怡宝“怡起阅读，陪伴成长”百所图书馆



太平洋咖啡向哥斯达黎加 Santa Elena 村捐赠游乐设备

助力社区和谐

华润创业关注社区和谐，发挥企业资源丰富的优势，携手各方共同开展社区活动，支持地区文化、体育事业发展，培养公众文化素养，丰富精神生活，助力社区和谐发展。

案例

华润啤酒助力 2017 哈尔滨国际马拉松比赛

2017年8月26日，雪花啤酒助力2017哈尔滨国际马拉松比赛，在起点、迷你终点、半马终点、全马终点设立服务台，并在17公里、39公里、41公里处增加补给点，为参赛者加油助威，让勇闯精神与数万名跑者一路相随。



哈尔滨国际马拉松比赛合影

案例

华创物业举办新之城设计大赛

华创物业重视青年群体创意发展，通过与香港知专设计学院合作举办新之城商场装饰及人物设计比赛，为青年群体创造一个能让他们发挥创意空间的平台。



华创物业设计大赛获奖选手合影

案例

太平洋咖啡“书送快乐”文化推广活动

为丰富社区文化活动，2017年7月，太平洋咖啡与贸易发展局携手，连续五次支持《书送快乐》(Read-cycling)活动，在湾仔恒山中心分店设置专门场地举行《倾、闲、偈》读书分享会，推广阅读文化。



太平洋咖啡阅读分享会活动现场

社会之声

“我的梦想是做一个成功的商人，用赚来的钱帮助更多的人。”

——北京门头沟三家店铁路中心华润怡宝图书馆受益者 冯天泽

“百图计划不仅能给孩子们打造轻松愉快的悦读环境，同时更能培养孩子们的自我管理能力和悦读的兴趣。”

——北京门头沟三家店铁路中心华润怡宝图书馆管理员 孙宁宁

我们在努力

关爱、帮扶、和谐，持续创享社会价值是华润创业履行公共责任的目标。贯彻国家发展政策，响应国家发展战略，带动地区协同发展；关注弱势群体，开展爱心捐赠活动，改善残障儿童、贫困人群的生活质量；支持文化活动，赞助体育赛事，丰富社区公众精神文化生活，提升文化素养，助力社区和谐发展将成为我们不懈努力的方向。



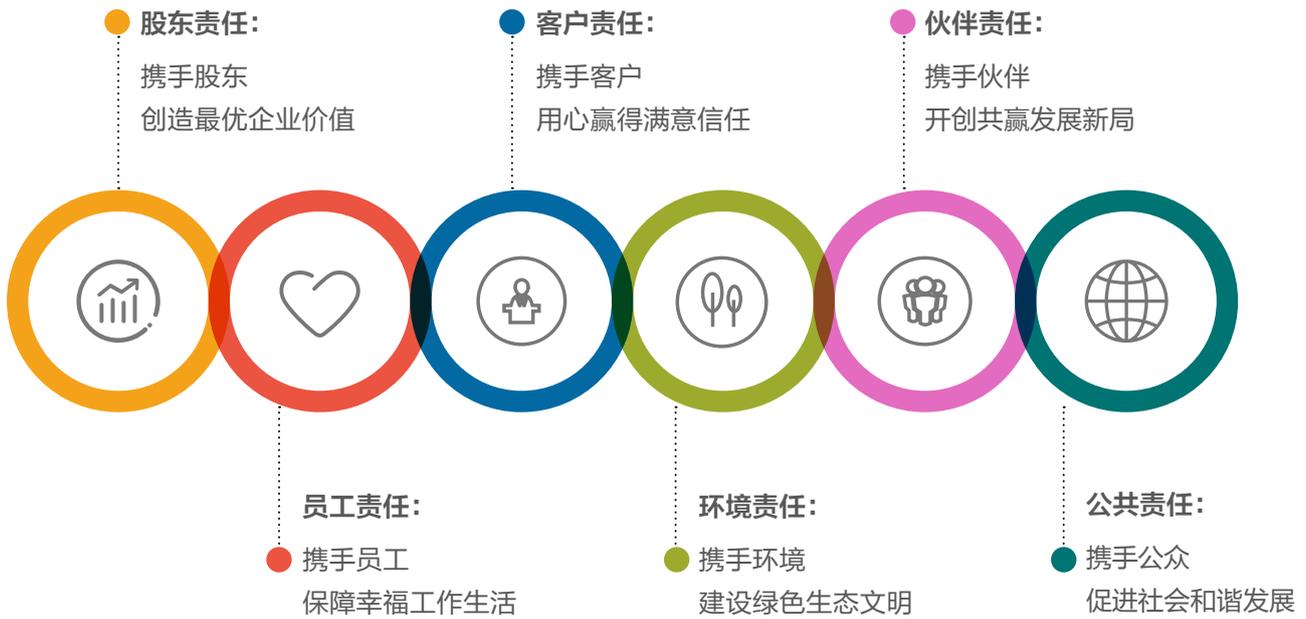
完善责任管理

责任愿景

社会责任理念

华润创业社会责任文化与华润文化一脉相承，遵循《华润集团社会责任工作管理办法》，将华润创业社会责任工作与企业战略发展、企业文化建设相融合。

“十三五”期间，华润创业将紧跟华润集团“十三五”社会责任规划编制要求并结合自身的业务特点和社会责任履行的实际，立足战略高度全面部署华润创业“十三五”期间的社会责任工作，明确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“成为最受尊敬的消费品及零售企业”的责任愿景。



责任组织

华润创业遵循《华润集团社会责任工作管理办法》，积极推进社会责任组织建设，成立了社会责任和企业文化委员会作为社会责任组织体系领导决策机构，对各职能部门、各事业部、各利润中心的职责进行深度梳理，构建了华润创业社会责任矩阵式管理组织体系。

以社会责任报告为抓手，以编促管，在年初会以报告编制会的形式组织公司各部门及各利润中心社会责任工作人员进行当年度社会责任报告理念培训，对社会 responsibility 报告版位表进行解析。

华润创业社会责任组织体系

领导机构——华润创业社会责任指导委员会

主任：陈朗

副主任：王维勇

执行副主任：刘岫军

成员：李菡、黎宝声、童彤、程大勇、郭华、谢丹瀚、刘昌平、汤洪涛

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，牵头组织建立相关的规章制度及管理机制等，确保公司社会责任工作顺利推进；组织编制每年度社会责任报告。

各职能部门及职责：

战略拓展部：在投资发展、战略规划、战略合作、结构优化、创新发展等各方面践行公司企业文化，确保自身及合作方遵守社会责任。

人力资源中心：协助公司事务部做好企业文化与社会责任的宣贯工作，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。

内审部：在合规审计、风险管理等方面做出努力，维护公司利益。

法律及公司秘书部：在依法治企、合规经营、权益保护等方面发挥好监督与促进作用。

信息部：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，并对相关工作给予宣传推广及促进。

环境健康与安全部：在节能减排、绿色发展、食品安全、生产安全等方面推进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。

企业发展部：在公司投资管理上，做到战略符合、风险可控、财务达标、遵守公司社会责任承诺、使得股东投资回报最大化，保护股东权益。

责任沟通

华润创业重视利益相关方意见，通过华润集团议题分析、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，挖掘利益相关方需求，畅通沟通渠道。

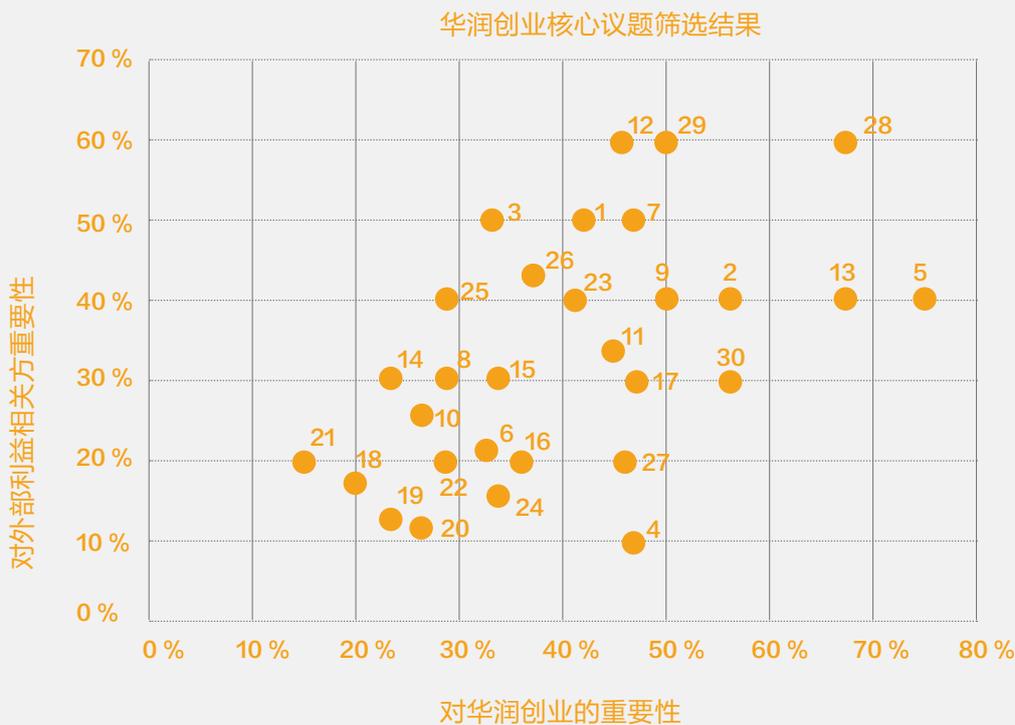
实质性议题分析

核心议题筛选是提高社会责任报告信息质量和透明度的基础。华润创业通过核心议题筛选了解内外部利益相关方最关注的社会责任议题，以便于在社会责任报告及未来沟通中有效回应各方诉求。

建立核心议题池：从自身特点和当地发展战略、行业重要责任议题、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，筛选出 30 个重要的社会责任议题；

开展问卷调查：采用线上问卷调查形式，邀请公司内部员工和外部利益相关方填写问卷，对议题的重要性进行打分；

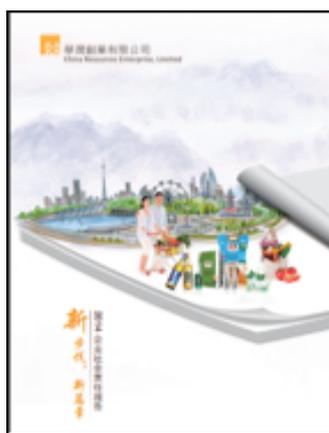
建立实质性议题矩阵：依据调查结果，从对外部利益相关方的重要性和对华润创业的重要性两个维度，对核心议题进行排序，形成实质性议题矩阵。



1	责任管理
2	公司治理
3	遵守商业道德
4	守法合规
5	创造经济价值
6	反垄断和公平竞争
7	促进行业发展
8	安全生产
9	培训与职业发展
10	职业健康与安全

利益相关方沟通

华润创业及各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，向股东、员工、社会等利益相关方系统披露履责管理与实践。



华润创业 2013-2016 年社会责任报告

11	薪酬福利	21	降低污染物排放
12	员工沟通与参与	22	绿色办公
13	员工关爱	23	环保公益
14	社区发展和融合	24	责任采购
15	慈善活动	25	推动供应链履行社会责任
16	志愿服务活动	26	销售及售后服务
17	环境保护	27	产品质量与安全
18	污染防治	28	产品创新
19	生产节能环保产品	29	客户满意度
20	资源循环再利用	30	客户信息保护

华润啤酒发布首份《环境、社会及管治报告》

2017年6月，华润啤酒发布了首份《环境、社会及管治报告（ESG报告）》，向股东、政府等相关方披露华润啤酒和华润雪花啤酒在2016年1月1日至2016年12月31日期间，在环境、社会及组织治理方面的履责实践。

责任参与

华润创业积极开展并参与社会责任活动，注重通过责任参与塑造责任文化。2017年，华润创业参加了华润集团2017年度社会责任会议，通过听取集团社会责任工作重点、责任品牌项目，与履责经验丰富、实践绩效突出的公司进行交流，学习探讨行业先进理念与实践。

展望 2018

责任管理: 宣贯《华润集团社会责任管理办法》，完善华润创业社会责任理念，增强全公司社会责任意识，提升责任管理能力；加强社会责任考核，提炼总结社会责任实践，改善薄弱环节；积极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趋势变化，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。

幸福员工: 保障员工基本权益，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，提升员工技能；不断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；完善产品质量安全机制，提供优质可靠产品；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”，杜绝商业活动中的腐败行为；加强供应链管理，与供应商实现共赢；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评估、生态工作；推进企业安全生产标准化达标工作；应用环保技术和产品，推进节能减排，实现资源利用最大化。

公共责任: 配合华润希望小镇项目组，积极参与希望小镇的建设工作；持续开展有特色的社会责任项目；持续关注公益、慈善，进行有效资源配置。



附录

编制说明

本报告是华润创业有限公司发布的第五份企业社会责任报告，全面披露华润创业 2017 年的社会责任管理与实践。在此，我们郑重承诺本报告中所披露的信息、数据真实可靠，不存在任何虚假性陈述或误导。

◎ 时间范围

2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

◎ 组织范围

本报告披露了华润创业有限公司及所有利润中心在履行企业社会责任中的理念、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”表示；“华润创业有限公司”以“华润创业”、“华创”表示。

◎ 参考标准

本报告参考了《可持续发展报告指南（G4）》、《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、《ISO26000：社会责任指南（2010）》。

◎ 信息来源与数据说明

本报告内容所涉及的财务数据来自华润创业有限公司信息统计系统数据，报告中的财务数据以港币为单位，特别说明除外。

◎ 质量保证



◎ 报告体系

年度信息披露——年度社会责任报告（2013-2016）

日常信息披露：http://www.cre.com.hk/sh_zr_151118/zrll/

◎ 报告获取方式

社会责任报告为中英双语版，以网络版的形式提供，可登陆华润创业官方网站 www.cre.com.hk 获取或关注华润创业官方微信信号，发送 2017 社会责任报告获取。

◎ 报告反馈及联系

地址：深圳地王大厦 3402

传真：0755-25988453

邮编：518000

关键绩效表

经济责任

指标	单位	2015	2016	2017
资产总额	亿港币	1,618	899	953.1
净资产	亿港币	361	236	291.95
净资产收益率	%	-11.17	-19.82	14.68
营业收入	亿港币	1736	1393	636.98
利润总额（税前）	亿港币	-41	-45	55.74
总资产报酬率	%	-1.97	-3.24	6.91
国有资产保值增值率	%	62	79	145
净利润	亿港币			38.75
所有者权益	亿港币			291.95
固定资产总投资	亿港币	82	41	26
资产负债率	%			69
归属母公司所有者的净利润	亿港币			25.94
全员劳动生产率	万港币 / 年			83.24

社会贡献

指标	单位	2015	2016	2017
员工总数	人	269715	100754	94353
新增就业人数（仅总部）	人	13715	16530	13052
纳税总额	亿港币	23	19	16.43
慈善公益捐赠支出	亿港币	0.07	0.05	0.04
责任采购比率	%			100(雪花)、100(五丰)、100(华润物流)、100(华润物业)
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%			100(五丰)、100(华润物流)、100(华润物业)
战略合作协议签订书	份			1(五丰)
产学研合作支出	万港币			30.01(五丰)
违法违规处罚数	次			9(五丰)

客户责任

指标	单位	2015	2016	2017
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	99	99.6(雪花)、100(怡宝)、100(五丰)、100(华润物流)、100(太平洋咖啡)
技术开发投入	亿港元			4.7(雪花)、0.15(怡宝)、0.032(五丰)
产品合格率	%			(雪花无)、100(怡宝)、100(华润物流)、100(华润物业)
新增专利数	件			6(怡宝)、6(五丰)

员工责任

指标	单位	2015	2016	2017
劳动合同签订率(仅总部)	%	100	100	100
员工培训覆盖率(仅总部)	%	100	100	100
员工培训投入总额(仅总部)	万港币/年	399	270	788.18
女性管理者比例(仅总部)	%	26.5	22	20
人均培训投入(仅总部)	万港币/年			2.89
人均培训时间(仅总部)	小时			23
人均带薪休假天数(仅总部)	天			16
困难员工帮扶	万港币	409	232	51.36(怡宝)、103.29(五丰)、11(太平洋咖啡)
职业健康培训	人次			16970(雪花)
职业卫生检查	次			320(雪花)
残疾人雇佣人数	人			208(雪花)、29(五丰)

安全生产及环境责任

指标	单位	2015	2016	2017
工伤事故发生数	次	155	52	21(雪花)
员工伤亡人数	人	6	1	8(华润物流)、1(华润物业)、12(太平洋咖啡)
安全培训	人次	2801246	338209(其中五丰为828000万学时,非人次)	173166(雪花员工)32568(雪花相关方)13.9(五丰万学时)
安全生产投入	万港币	14805(万港币)	7826(万港币)	4339.65(雪花)、431.62(怡宝)、2088.87(五丰)、1222(华润物流)、74(太平洋咖啡)
安全培训覆盖率	%	100	100	100(雪花)、100(怡宝)、100(五丰)、100(华润物流)、100(华润物业)、100(太平洋咖啡)
节能减排技术改造投入(仅总部)	万港币			7090.63
应急演练次数(仅总部)	次			2272
环保总投入(仅总部)	万港币			13778.07

*2017年 HKD:RMB 平均汇率为 1.15407

指标索引

目录	《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》	页码	
致利益相关方的一封信	P2.1, P2.2, P3.2	P1	
走进华润创业	P4.1, P4.2, P4.3, P4.4	P2-P5	
责任 2017 华创焦点	P3.1	P6	
责任故事：携手共创美好生活		P7-P10	
合规·诚信·增长 创享股东价值	创造经济价值	P4.5, M1.6, M1.7, M1.8	P13-P14
	规范公司治理	M1.1, M1.2, M1.3, M1.4, M1.5	P14-P16
	防范经营风险	S1.1, S1.2	P16-P17
尊重·关怀·成就 创享员工价值	基本权益保障	S2.2, S2.4, S2.6, S2.7, S2.8, S2.10	P21-P22
	职业规划发展	S2.14, S2.15, S2.16	P23-P24
	职业健康安全	S2.11, S2.12, S3.1, S3.2, S3.3, S3.4	P25-P26
	员工关怀帮扶	S2.17, S2.18	P27-P29
承诺·精品·优质 创享客户价值	坚守产品管控	M2.1, M2.2, M2.14, M2.15, M2.17	P33-P34
	致力产品创新	M2.4, M2.6	P35-P36
	提升客户服务	M2.8, M2.9, M2.12, M2.13, M2.14, M2.15, M2.16	P37-P39
高效·低碳·绿色 创享环境价值	绿色管理	E1.1,	P43
	绿色生产	E1.3, E1.5, E1.6, E1.8, E2.2, E2.3, E2.5, E2.8, E2.13, E2.15, E2.17, E2.19, E2.21, E3.3, E3.6	P44-P45
	绿色办公	E3.1	P46
协作·促进·共赢 创享伙伴价值	推行公平竞争	M3.3, M3.7	P49
	开展战略合作	M3.4, M3.6	P49
	建设责任供应链	M3.8, M3.9, M3.10, M3.11, M3.12, M3.14, M3.15	P50-P51
关爱·帮扶·和谐 创享社会价值	推动协同发展	S4.1, S4.5, S4.9, S4.12	P55-P56
	热心公益慈善	S4.6	P56-P58
	助力社区和谐	S4.6	P59-P60
完善责任管理	G1.1, G1.2, G2.1, G2.2, G3.1, G3.2, G5.1, G5.2	P61-P64	
展望 2018	A1	P65	
附录	编制说明	P1.1, P1.2, P1.3	P66
	指标索引	A5	P67-P68
	关键绩效表	A2, S2.1, S2.3, S2.5, S2.9, S3.5, S3.6, S3.7, M2.3	P69
	意见反馈	A6	P70

意见反馈表

亲爱的利益相关方：

您好！非常感谢您对华润创业的支持。本报告是我们向社会公开发布的第五份社会责任报告，为了不断改进报告编制工作，我们衷心希望倾听您的意见与建议，请您协助完成反馈意见表中的问题，并传真至 0755-25988453。

1、您认为报告总体上：

很好 较好 一般 较差 很差

2、您认为报告在结构上：

很好 较好 一般 较差 很差

3、您认为报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

4、您认为报告的版式设计是否有助于您的阅读：

是 否

5、您认为报告披露的社会责任信息：

价值很高 价值较高 一般 价值较低 价值很低

6、您对报告中哪一部分最感兴趣：

7、您想进一步了解哪些信息：

8、您对华润创业社会责任工作的意见和建议，请在此提出：



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

香港灣仔港灣道26號華潤大廈39樓

電話： 852-2827-1028

傳真： 852-2598-8453

網址： www.cre.com.hk

電郵： info@cre.com.hk