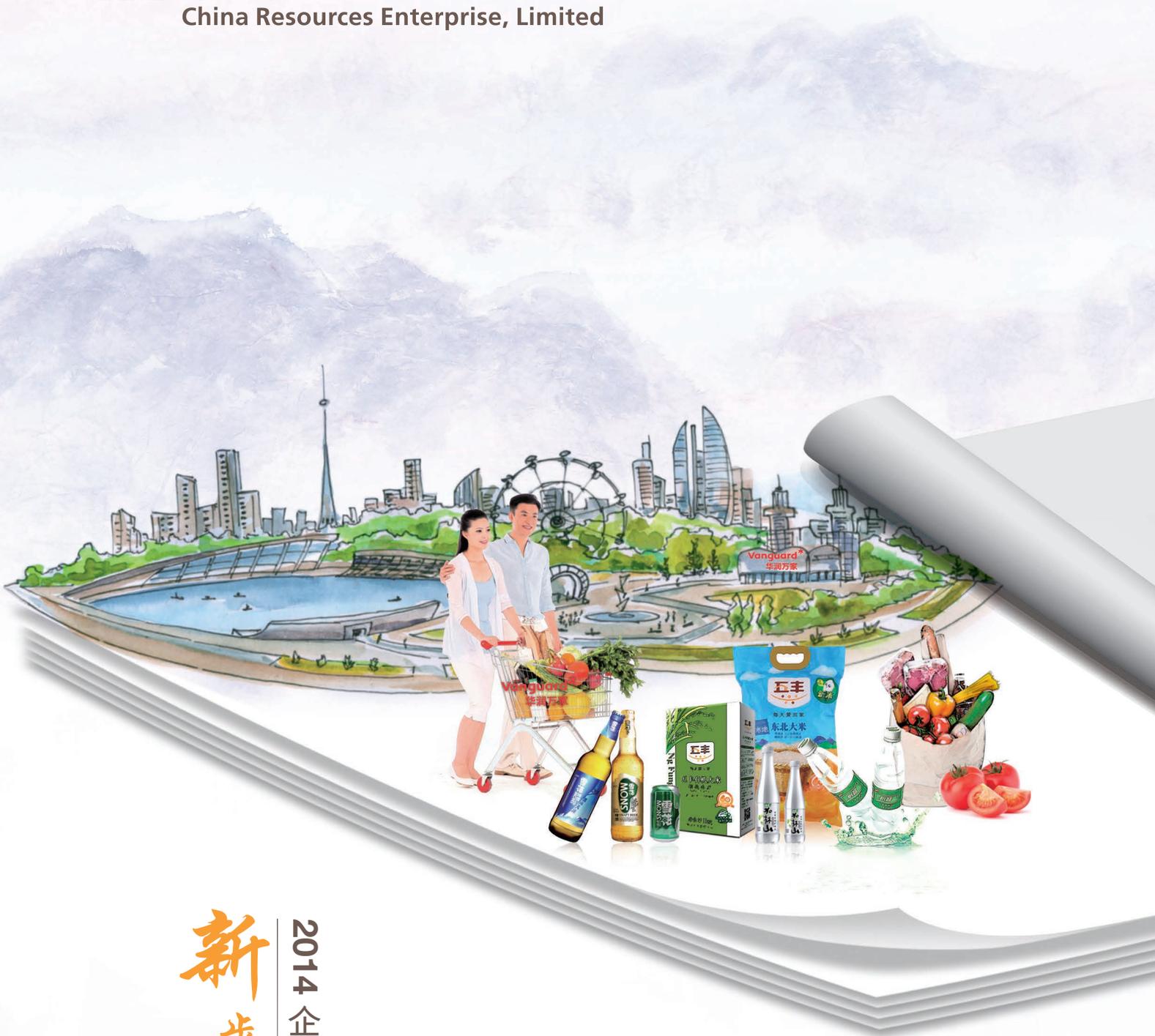




華潤創業有限公司
China Resources Enterprise, Limited



新
步伐，
新篇章

2014 企业社会责任报告

目录

1. 关于我们

- 03 主席致辞
- 04 公司概况
- 05 组织架构
- 06 历史沿革
- 08 2014 年奖项及荣誉

2. 责任专题

- 10 【1+1, 书送爱】
——2014 年华润怡宝百所图书馆计划
- 12 【古建传承】
——2014 年华润雪花在行动
- 15 【立足希望小镇, 发展现代农业】
——2014 年华润五丰有益探索

3. 责任引领未来

- 17 华润创业责任文化概述
- 18 利益相关方沟通与回应
- 20 科学管治架构确保公司
增长和提升股东价值
- 21 与股东及投资者沟通,
强调自愿披露

4. 为员工建设幸福家园

- 22 权益保护
- 22 员工成长
- 24 职业健康与安全
- 25 员工关爱

5. 为客户提供优质产品与服务

- 27 客户管理
- 27 关注食品安全和产品质量
- 28 供应链管理
- 28 消费者权益保护

6. 与伙伴共同成长

- 29 制度管理
- 29 帮助合作伙伴共同成长

7. 缔造生态可持续发展

- 30 环境保护
- 30 参与及推广环保活动

8. 关爱社会、投身公益

- 31 关爱社会、灾后救援
- 32 教育助学、文化保育
- 32 公益活动

9. 展望

10. 关键绩效表

11. 附录



关于我们

主席致辞

欢迎阅读华润创业有限公司(简称「华创」,与其附属公司合称「本公司」或「我们」)的《2014企业社会责任报告》。

2014年,我们继续专注于零售、啤酒、食品及饮品四个核心业务,坚持可持续发展的核心经营理念,推动企业发展壮大,期望早日成为世界一流的零售消费品公司。同时,我们连续第二年以独立报告的形式就本公司履行社会责任的执行情况予以发布,接受社会大众的监督。

面对今时复杂的世界经济形势和严峻的环境等社会问题,我们今年的社会责任报告的主题为「New Step, New Page.」。寓意我们在追求企业经营业绩的同时,比以往更加关注可持续发展的社会责任。包括持续提高本公司食品安全及产品服务的质素,为广大客户提供好产品、好服务;加大力度与投入保护自然环境、珍惜天然资源、普及相关知识,尽量减低业务营运对环境及社区的影响;我们亦会保持关爱员工、关爱社会、关爱邻里、扶贫助学,以多种形式积极服务我们业务所在的社区,与大众一起分享企业成长的果实。

在我们前行的道路上,希望您与我们一起,承担责任,共同努力,以实际行动创造更美好的未来。

谢谢各位!

主席 • 陈朗



关于我们



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(「华润集团」)核心战略业务单元之一，于香港联合交易所挂牌，并为香港恒生指数成份股。作为中国内地杰出的消费品公司之一，本公司坚定实施「市场领先、业务协同、运营卓越、品牌杰出」的策略，专注于零售、啤酒、食品及饮品四大业务，愿景是成为世界一流的零售消费品公司。

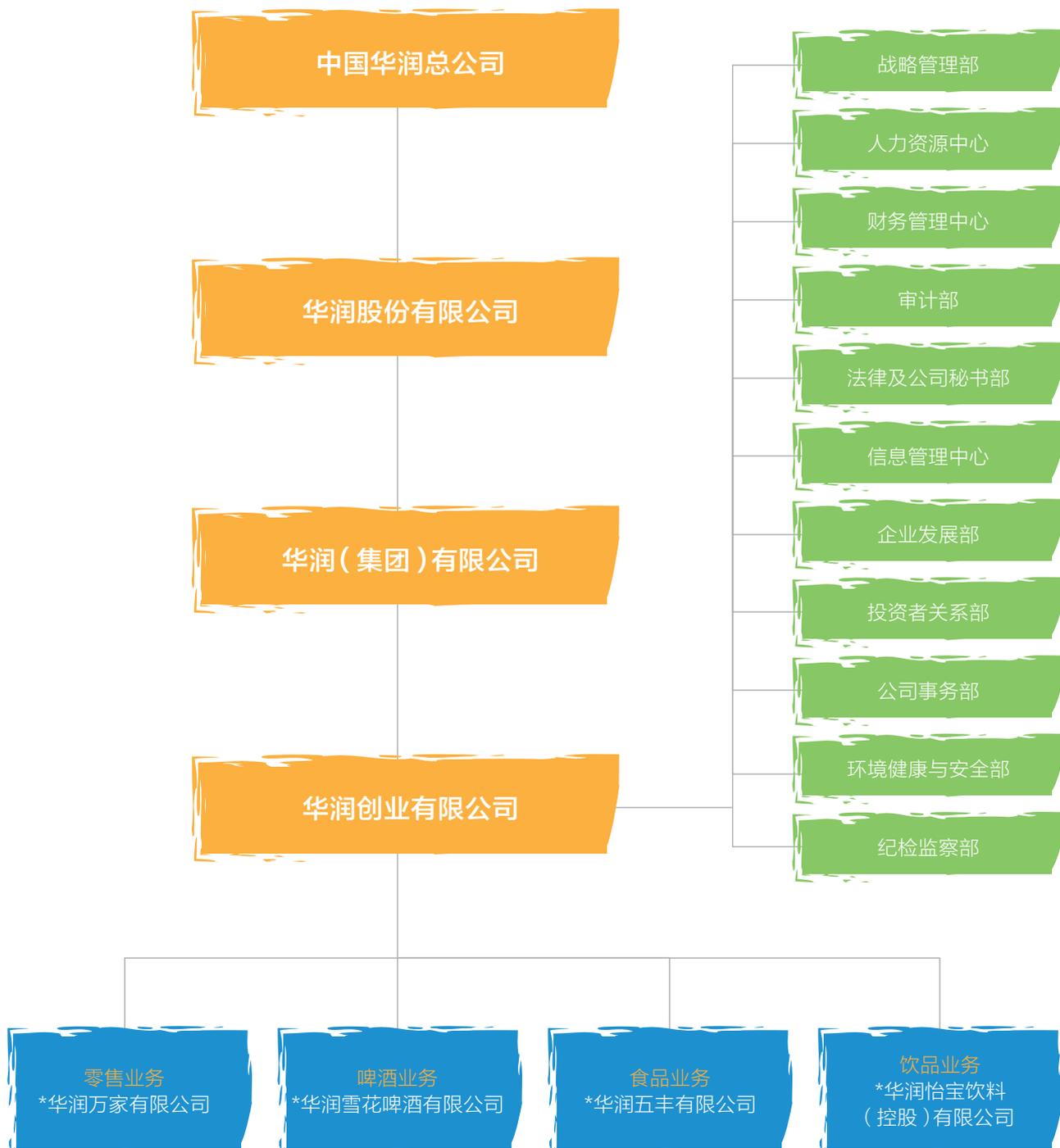
本公司零售业务知名品牌包括「华润万家CR Vanguard」、「苏果Suguo」、「欢乐颂Fun Square」、「Ole'」、「blt」、「V>nGO」、「Voi_la!」、「中艺Chinese Arts & Crafts」、「华润堂CRCare」、「采活VIVO」及「太平洋咖啡Pacific Coffee」等，拥有全国超

过4,800间店铺的庞大零售网络。**啤酒业务**稳占市场领先地位，「雪花Snow」自2005年起即成为中国市场销量最高的单一啤酒品牌。**食品业务**致力为大众提供「安全、健康、便捷」的食品，主要业务包括大米、肉食、综合食品及国际分销，同时负责运营华润希望小镇产业发展项目，以「五丰Ng Fung」品牌的优质食品形象拓展国内市场。**饮品业务**的纯净水品牌「怡宝C'estbon」在华南地区处于领先的市场地位，并致力于打造成为全国非酒精饮料市场的领导品牌。

未来，本公司将坚守「与您携手，改变生活」的企业理念，不断努力与超越，以更好的佳绩回应持份者的期望，并致力为大众创造更优质的生活。

关于我们

组织架构



* 主要附属公司

关于我们

历史沿革

1992

- 华润集团收购永达利企业有限公司，并将其易名为「华润创业有限公司」，成为最早一批在香港上市的中资企业
- 当时，华润创业主要投资于地产业务



1993

- 与沈阳啤酒厂合资成立华润(沈阳)雪花啤酒有限公司，进入啤酒行业



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)

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



1997

- 华润创业晋升恒生指数成份股
- 购入中港混凝土控股有限公司80%权益
- 与思捷环球控股有限公司完成组合营公司，在中国从事服装品牌「Esprit」的分销业务



1996

- 收购一间纯净水制造厂的67.25%股权，开展「怡宝 C'estbon」纯净水业务
- 分拆华润北京置地有限公司(后更名为华润置地有限公司)挂牌上市



1999

- 收购华润集团之零售业务，包括中艺(香港)有限公司及华润百货公司
- 增持华润超级市场(香港)有限公司股权至100%



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工产品经销业务
- 华润百货之成药部正式易名为「华润堂」并独立经营

2001

- 完成将五丰行有限公司(现已易名为华润五丰有限公司)纳入成华创全资附属公司，并进行私有化

2002

- 收购华润万家零售业务及苏果超市业务

关于我们

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（后更名为华润水泥控股有限公司）



2004

- 第一家 Ole' 超市在深圳开业

2005

- 「雪花 CR Snow」荣升中国单品牌啤酒销量第一

2006

- 啤酒业务晋身全国销量最高之啤酒公司

2007

- 完成出售所有石化业务
- 增持纯净水业务至 100%
- 首家「VnGO」便利店在深圳开业



2008

- 「雪花 Snow」品牌啤酒成为全球销量最高单一啤酒品牌

2009

- 与华润集团资产互换，以纺织及货柜码头业务换取于中国 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

2010

- 收购 Pacific Coffee (Holdings) Limited 80% 权益
- 完成出售中国的「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、食品、饮品四大核心零售消费品业务
- 首家购物中心「欢乐颂 Fun Square」于深圳开业
- 开始高端超市「blt」、「Voi_la!」酒窖和健康及美容零售门店「采活 VIVO」之业务



2011

- 与麒麟控股株式会社成立合营公司，拓展全国非酒精饮料市场，华润创业占 60% 权益



2012

- 完成收购江西洪客隆百货投资有限公司 100% 股权

2014

- 与 Tesco PLC 成立合资公司，在中国大力发展多种零售业务



关于我们

2014年奖项及荣誉

1月
德勤及STORES Media
 2012全球零售250强
 名列第93位

2月
MerComm, Inc.
 Mercury Awards
 年报 - 整体表现：消费品组别金奖

3月
《亚洲周刊》杂志
 全球华商1000排行榜
 2013年度最大综合企业大奖

《镜报》
 第三届杰出企业社会责任奖
 杰出企业社会责任奖

4月
《资本杂志》及《资本壹周》杂志
 2014年企业社会责任大奖
 企业社会责任大奖



5月
《福布斯》杂志
 全球2000强企业
 名列第1067位



《亚洲企业管治》杂志
 2014年度亚洲卓越表现表扬大奖

6月
《资本杂志》
 第九届资本中国杰出企业成就奖
 资本中国杰出消费品企业



亚洲最佳首席执行官(投资者关系) - 洪杰先生



亚洲最佳首席财务官(投资者关系) - 黎汝雄先生



亚洲最佳企业社会责任



最佳环境责任



最佳投资者关系企业



最佳投资者关系人员 - 谢丹瀚先生

7月
《财富中国》杂志
 中国500强企业
 名列第40位

中华英才网
 第12届中国大学生最佳雇主调查报告
 零售百货业最佳雇主TOP 5排行榜第三位

关于我们

9月

MerComm, Inc

国际ARC年报大奖

- 零售 - 超市组别：金奖 (内页设计)
- 食品及包装消费品组别：金奖 (内页设计)
- 食品加工组别：金奖 (印刷及制作)
- 食品及包装消费品组别：银奖 (封面设计)
- 零售 - 超市组别：铜奖 (印刷及制作)
- 零售 - 便利店及百货公司组别：铜奖 (非传统格式)
- 食品及包装消费品组别：铜奖 (非传统格式)
- 食品加工组别：优异奖 (内页设计)

美国传媒专业联盟

2013 Vision年报比赛大奖

- 消费品 - 食品 / 饮品 / 烟草制品组别：金奖
- 零售 - 各类零售组别：金奖
- 零售 - 食品及特色食品组别：银奖

11月

IR Magazine

2014年全球50强
全球50强银奖

香港股票分析师协会

2014年度香港股票分析师协会上市公司大奖
上市公司年度大奖



亚洲零售出版社

- 亚太区五百大零售企业大奖
- Best of the Best 亚太区最佳零售企业大奖
- 中国区十大最佳零售企业金奖
- 中国区十大最佳零售企业 - 大卖场类别
- 中国区十大最佳零售企业 - 超级市场类别

10月

《经济一周》杂志

2014年度香港杰出企业巡礼
香港杰出上市企业

《亚洲企业管治》杂志

2014年度亚洲企业管治表扬大奖
亚洲企业管治典范
2014年度亚洲企业董事表扬大奖
亚洲企业董事 - 洪杰先生



MerComm, Inc.

国际Galaxy奖项
年报整体表现 - 食品及包装消费组别银奖
年报整体表现 - 零售 (其他一般组别) 铜奖
年报封面 (特别效果) 优异奖

12月

大公报

中国证券金紫荆奖
最佳公司治理上市公司
最佳信息披露上市公司

IR Magazine

IR Magazine奖项
最佳投资者关系 - 消费品类别

香港董事学会

2014年度杰出董事奖
上市公司 | 香港交易所「恒生指数成份股」董事会类别

《亚洲企业管治》杂志

2014年度第二届亚洲公司秘书表扬大奖
年度亚洲最佳公司秘书 - 黎汝雄先生

《财资》杂志

2014年度财资企业奖项
财务表现、企业管治、社会责任、环境责任及投资者关系金奖

中国经营报

最具幸福感企业Top 10
名列第5位

智联招聘

中国年度最佳雇主
最具发展潜力雇主



责任专题

华润创业有限公司坚守「与您携手，改变生活」的企业理念，愿景是成为世界一流的零售消费品公司。作为华润集团的零售消费品业务旗舰，我们的企业社会责任理念与我们的企业愿景、使命、文化和价值观一脉相承。一直以来，我们致力将社会责任理念融入日常的业务运营，为社会、经济、环境及企业的可持续发展作出贡献。2014年，旗下零售、啤酒、食品及饮品四个核心业务继续秉承华润务实的文化，从实际出发，结合自身业务与外部需求，通过一点一滴的努力，积极践行企业社会责任。

1、【1+1，书送爱】—— 2014年华润怡宝百所图书馆计划



华润怡宝「百所图书馆计划」概述：华润怡宝「百所图书馆计划」于2007年启动，旨在为教育资源匮乏地区的中小学捐建公益性质的图书馆。以「分享知识，解渴心灵」的项目理念为己任，项目提出「用一瓶怡宝水换一本闲置书」的方法，启动书籍的城乡循环利用，鼓励市民捐出闲置书籍，赠予贫困地区中小学校，共同建立华润怡宝图书馆，关注贫困地区孩子们的成长，改善他们的阅读现状，启迪心智，开拓视野。

1) 2014年「百图」活动的概述

2014年7月27日，华润怡宝在深圳少儿图书馆举办了项目启动仪式，以「1+1，书送爱」为主题，于中国40个城市展开图书募集、图书馆捐建、爱心回访之旅等活动，携手为贫困地区儿童撑起一片知识的蓝天。

项目启动后即在中国掀起了捐书热潮，华润怡宝先后走进

全国47个城市开展2840场社区募书活动。除了社区居民踊跃捐书，该公益项目在网络上也引发热烈讨论和广泛关注，万余名网友参与了公益书单推荐活动，更有刘震云等文学大师亲自为孩子们推荐读物！

2014年，「1+1，书送爱」怡宝百所图书馆计划完成了27所怡宝图书馆建设。8年累计捐建公益图书馆132所，捐赠了超过100万册图书。

2) 华润怡宝百所图书馆计划参与各方的责任和行动

• 华润怡宝企业及员工的踏实行动

8年坚持做一个公益项目，华润怡宝早就把「踏实做公益」的行动理念深植心里。七、八月份的酷暑天气也挡不住怡宝员工的活动参与热情，从社区选点、场地沟通以至书籍分类每个环节都一丝不苟，认真执行到位。

责任专题

选定受捐学校是一个非常重要的工作，为了找到更有需要的学校，项目组常常要坐几个小时甚至十几个小时的汽车去实地考察，与学校负责人面对面沟通，了解具体的情况及需求，希望捐赠的图书馆符合学校的实际需求。

百所图书馆计划除了对「分享」和「责任」理念的坚守，还秉承与时俱进、勇于创新的精神，更有一群踏实认真的怡宝人在践行着这份责任。

• 社会人士的爱心行动

中国从来不缺乏爱心力量。中国的许多公益项目之所以能够持续和取得丰硕成果，都是社会爱心力量聚集的结果。怡宝百所图书馆计划从开始的那天起，就在号召这样的一群爱心力量，他们认同华润怡宝品牌及公益理念，关心中国教育尤其是乡村教育的发展，关注乡村儿童的身心健康。

怡宝百所图书馆计划走进各城市社区，受到了广大爱心人士极大的关注，他们不仅主动参与现场捐书活动，更积极帮忙宣传，带动更多的爱心力量加入进来。无论是老人还是学生，无论是手提还是肩扛，他们把一本本课外书籍送到募书现场，叮嘱工作人员一定要送到「怡宝图书馆」，让那里的孩子们有书读，读好书。

2014年超过65万爱心人士亲临募书现场，募集近64万册图书。有360名爱心人士代表走进怡宝捐赠图书馆的乡村学校，了解那里孩子们的学习及阅读情况。

• 获赠学校的分享行动

8年来华润怡宝捐建了132所图书馆，在这些接受捐赠的学校里，怡宝图书馆在学校老师的管理和组织下，积极开展日常阅读活动。除图书馆每周定时向师生开放外，不少学校设立了读书日，建立班级图书角，开展读书比赛，演讲比赛，丰富学生的课外阅读内容，提升阅读能力。



江苏太仓三港小学在新建图书馆里阅读



人民广场大批爱心人士排队捐书



如皋石庄小学学生在新建图书馆里寻找自己喜爱的图书



上海汇成四村爱心人士捐赠的书籍堆成了小山

责任专题

2、【 古建传承 】—— 2014年华润雪花在行动

由于保护不当和历史原因等因素造成中国大量古代建筑消失殆尽，并且中国古建筑的传统技艺仅依靠工匠间口口相传，缺乏科学系统总结和文字记载。秉承弘扬民族共识、精神大义的家国情怀，见微知著、以点(古建筑)见面(中国文化)的行动理念，华润雪花啤酒愿意为中国古建筑知识的普及做一点事情。当我们开始行动时，发现了两个令人惊奇的现象：一是在这片天地里，有这么多的前辈和新秀在努力和富有成效地工作着；二是这个领域的研究经费是如此的窘迫，令我们瞠目结舌。

华润雪花自2008年起，与清华大学建筑学院开始合作，相继投入超过3,000万元，资助清华大学古建筑研究，通过系列丛书出版、纪录片拍摄和主题摄影大赛的举办等多元活动的持续开展，在塑造雪花独特的中国元素内涵的同时，成功地推动了中国古建筑文化的普及和传承，让中国古建筑走向大众，获得了极大的社会反响和极佳的文化传播贡献。惟愿我们的行动能为中国古建筑知识的普及贡献一点力量；能让从事中国古建筑研究的前辈、新秀们的研究成果得到更多的宣扬；能为读者了解和认识中国古建筑提供一点工具；能为我们的文化「独立性」添砖加瓦。



责任专题

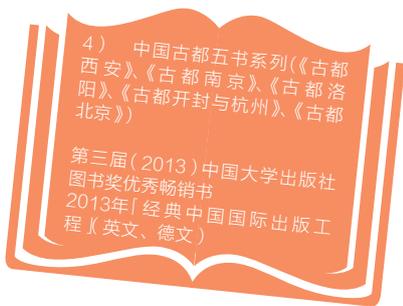
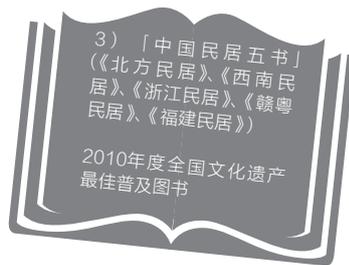
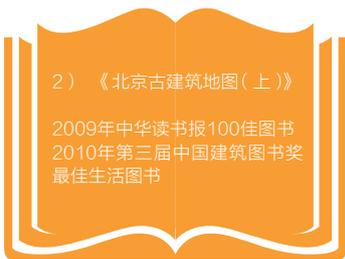
1)「普及与传承」系列丛书

为有力推动中国古建筑知识体系的完善，提升社会大众对中国古建筑的价值认知，华润雪花与清华大学共同策划出版了多套中国古建筑普及与传承系列丛书，包括《北京五书(中英文版)》、《民居五书》、《装饰五书》、《古都五书》、《园林五书》、《北京古建筑地图(上、中、下)》等，其中，《北京五书》英文版已在美国出版。华润雪花还相继在各省举办新书发布会、赠书仪式、读书会及书友会等，每年向全国高校图书馆，国家省级图书馆，知名媒体，大中专院校等累计赠书5万余套。

华润雪花与清华大学合作开发「中国古建筑地图系列」，力求将中国古代建筑知识、文化、历史和地理背景融为一体，为大众提供兼具知识普及和实地考察指引的「中国古建筑普及与传承系列丛书」，从而更有效的推广和普及中国建筑文化，并通过正在开展的《地图五书》将此项工作推向新阶段。

《地图五书》将于2015年出版，首批地图内容涉及：浙江、广东(及海南)、江苏(及上海)、安徽、福建等五个地区的古建筑单体和组群，在具备实用性和专业性的基础上，力求使内容通俗，为中国古建筑知识的普及提供指导和帮助。

古建筑丛书获奖包括：



责任专题

2) 「中国古建筑摄影大赛」

自2009年开始，由华润雪花携手清华大学建筑学院举办的「雪花纯生·中国古建筑摄影大赛」已成功举办六届，累计在中国十几个省市共开展了近百场的古建筑摄影、公开课、影展等丰富多彩的活动。「雪花纯生·中国古建筑摄影大赛」已经成为中国规模最大、以中国古建筑为拍摄题材的摄影活动，并受到了建筑爱好者和摄影爱好者的广泛关注与认可。

2014年1月5日，第六届「雪花纯生·中国古建筑摄影大赛」在中国启动，展开了为期6个月的中国古建筑拍摄、公开课、影展以及作品评奖活动，并成功举办了「2014光影园林」年度大型主题外拍活动。

第六届「雪花纯生·中国古建筑摄影大赛」征稿期从2014年1月5日至5月5日，共有136万人参赛投稿，参赛作品高达247万幅，再次创下中国摄影比赛的规模之最。与此

同时，在大赛活动期间，新媒体官方账号的粉丝数量达到了197万，而活动期间线上新媒体覆盖人数也高达600万人。活动吸引了广泛的人群对中国古建筑知识的关注，为古建筑的传承提供了大量的影像资料。

3) 古建筑知识普及推广

从2014年7月至9月期间，华润雪花邀请众多古建筑及摄影专家在北京、广州、成都、扬州4地共举办了5场古建筑名师公开课活动，古建筑及摄影专家们向活动参与者深入浅出地讲解古建筑与古建筑摄影的知识，活动受到了参与者的一致认可及好评。

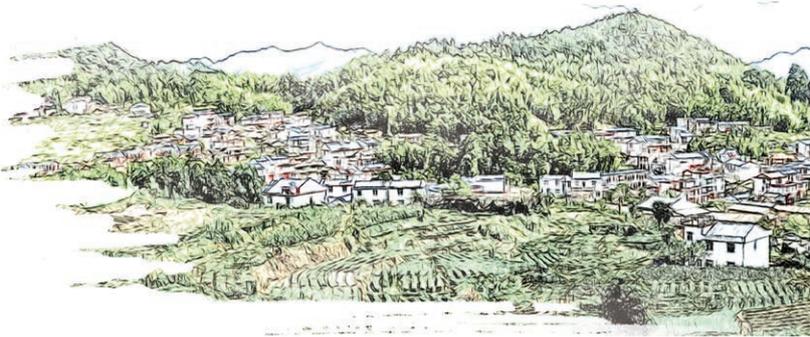
同一时期，华润雪花也在北京、广州、成都、上海、扬州、大理6地先后举办了6场为期一周的古建筑全国影展活动，现场观众共计达到了37万人次，活动微信信息总覆盖人数高达224万人，真正做到了将古建筑知识向社会大众广泛的普及推广。



责任专题

3、【立足希望小镇，发展现代农业】—— 2014年华润五丰有益探索

自2008年起，华润集团陆续在贫困地区选址建设希望小镇。经过6年的持续努力，迄今已建成广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、海南万宁华润希望小镇，贵州遵义、安徽金寨、北京密云华润希望小镇正在建设中。已有约3,100户小镇农户，12,200名小镇居民直接受益，初步实现了安居乐业的梦想。建设华润希望小镇，既是一项社会公益活动，也是华润集团利用企业资源解决「三农问题」，积极参与社会主义新农村建设和城镇化建设的有益探索和尝试。



立足希望小镇，展望现代农业。产业帮扶和产业发展不仅是希望小镇建设的延伸，也是希望小镇建设的核心内涵。希望小镇不仅彻底改变了当地农户的生活环境，而且通过产业帮扶，稳步提高了农户的收入水平。华润五丰是产业帮扶和产业发展工作的主要承担者，同时也在推进农业现代化的道路上不断努力。在8个希望小镇的基础上，全国已经形成了8个现代农业产业化生产基地，包括了百色万亩果蔬基地、西柏坡50万羽蛋鸡养殖基地、万宁东山羊特色养殖基地等，基地的生产运营不仅贯彻了设施化、机械化、集约化的现代农业经营理念，同时也为小镇所在地的农民提供了接近2,000个就业机会，极大促进了本地就业，拉动了地方经济发展。

1) 土地流转

现代种植业的第一要素是连片的平整土地，只有将土地集中起来进行设施改造才能彻底转变传统的小农经济模式。百色希望小镇先后流转了1万亩土地，辅以水肥一体化和大棚集中区改造，形成了标准化的亚热带果蔬种植园。科学规划、精细管理、反包倒租，让农民切实体会到现代生产方式带来的好处，其中也涌现了一大批种养能手，家庭农场初现雏形。

2) 设施农业为现代农业加码

西柏坡蛋鸡养殖基地从欧洲进口一整套全自动蛋鸡养殖系统，在密闭的鸡舍里，只需要一台电子设备，就可以实现对整个鸡舍温度、湿度以及光照的全自动控制。在环境的精准控制下，鸡只发病少、用药少，为鸡蛋的高品质产出提供了可靠保障。在自动化分检线上，每一枚鸡蛋都会经过清洗、烘干、杀菌、裂纹检测、颜色分级等一系列关卡，再根据标准完成不同的分检。每一枚鸡蛋的信息也将自动录入微机系统，以供日后追溯。这样以科技引领的高标准、现代化饲养模式，为中国禽蛋产业升级提供了示范样本。



责任专题

3) 与农户的利益联结机制使农民真正成为现代农业的受益者

希望小镇产业帮扶的目的是运用创新、改革、科学的方法提高农业产出效益，推动当地农业发展模式向可循环发展的生态农业方向转变，从而改变传统的农村经济模式，增加农民收入，从根本上提高农民生活质量。希望小镇大力扶持富有地方特色、能与华润产业发展相结合的种养业，对小镇居民优先进行职业培训与技术辅导，结合赊销种苗、统购统销，与农户形成了密切的利益联结机制。海原肉牛养殖基地每年进行3,000头基础母牛的赊销工作，为养殖农户无偿提供每头牛人民币6,000元的购牛借款，通过养殖和繁殖牛犊偿还借款并扩大生产规模，同时也为市场提供了安全放心的牛肉产品。正是由于心系农业、农村、农民，希望小镇的产业发展之花才能够在中国各地绚烂绽放，把希望的火种散播成漫天繁星。



金寨基地 - 示范园全景

4) 一线传声



临时工姜自凤(右前)在园区劳作

1) 姜自凤(村民):「家里几亩地往年基本都荒着,年纪大了,上山下地不方便。华润要来种猕猴桃,咱家的荒地终于派上了用场。我们既不担心地搁那荒着光长野草,还能拿到价格公道的土地租金,也能当个临时工干一些猕猴桃园的轻活。这把年纪了还能拿工资,赶上家里在外务工的儿女啦。」

2) 吴章斌(县农业技术推广服务中心产业化科科长):「金寨县地处大别山深处,独特的地理优势酝酿出丰富的地方特产,像板栗、山茶油、有机米、瓜片茶叶、猕猴桃酒等等。我们的产品质量没得说,但苦于缺乏好的销售渠道迟迟不能打开市场,打响品牌。去年12月开始,华润五丰积极开展组织我县农产品进超市工作,目前我县农产品已正式进入超市销售。我们希望与华润五丰一道继续推动我县农业产业做大、做强!」



吴章斌科长

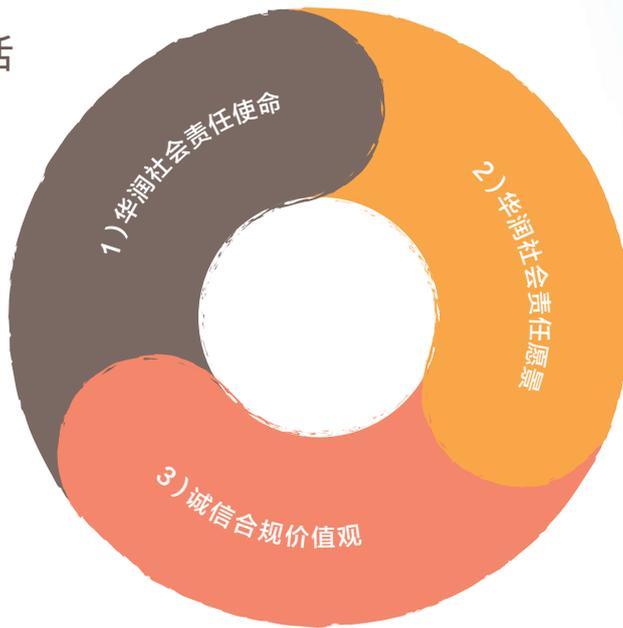
责任引领未来

1、华润创业责任文化概述

诚信合规是华润企业文化中的核心价值观，引领着华润整体社会责任践行的方向。华润还提出了履行经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任的一系列责任文化理念，华润创业在华润集团整体思想指导下积极履行社会责任实践活动。

携手 共创美好生活

追求卓越发展，努力打造出「投资者信任、员工热爱、社会尊重、大众称道」的优秀企业形象，把华润建设成为具有国际竞争力的世界一流企业。



诚信是华润文化的核心价值观，是华润文化的基石，是必须坚守的底线。依法合规经营，维护利益相关者合法权益。

- 诚信于股东：将股东利益放在第一位，不说假话，不做假账，不做有悖于股东利益的事，全心全意为股东创造最大化的价值。
- 诚信于员工：关爱员工，尊重员工，努力为员工营造良好的工作环境，重视员工的职业健康，促进员工的职业发展，保护员工的各项权益。
- 诚信于客户：想客户所想，竭尽全力满足客户的需求，为客户提供优质安全的产品与服务，为客户创造价值，与客户共同成长。
- 诚信于社会：认真履行社会责任，致力于节能减排和环境友好，积极开展慈善公益事业。
- 诚信于媒体：重视媒体关系，加强媒体合作。

责任引领未来

2、利益相关方沟通与回应

本公司重视社会责任的沟通，以不断完善履行社会责任的策略及机制，回应各持份者的期望。通过每年的上市公司年报、股东会议、记者招待会、新闻稿、公司网站、满意度调查等多种方式，就本公司的生产、经营、发展、社会责任活动等资讯与各持份者进行沟通，并通过发布社会责任报告，接受各持份者的监督。

持份者	对本公司的诉求	沟通方式	对持份者诉求的回应
政府和监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 带动当地经济发展 • 创造税收 • 促进就业 • 遵章守法 • 生产安全、食品安全、环境保护 	<ul style="list-style-type: none"> • 会议 • 统计报表、工作汇报 • 交流拜访 • 参与制定国家标准或法规政策 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升核心竞争力和保持业务增长，创造税收和就业机会 • 遵章守法 • 采取有效的营运管理机制及措施，不断提升各项生产安全、食品安全及环境保护的标准
股东 / 投资者	<ul style="list-style-type: none"> • 良好公司管治 • 业绩增长 • 股息分配 • 投资者关系 	<ul style="list-style-type: none"> • 股东周年大会 • 年报及中期报告 • 季度财务及业绩回顾 • 公告及通函 • 机构投资者路演、会议及研讨会 • 其他信息披露渠道如公司网站、回应投资者查询等 	<ul style="list-style-type: none"> • 不断提升企业的决策、执行与监督机制，加强内部管控 • 致力维持理想的派息比率，务求在与股东分享业务发展成果与促进未来可持续增长所需的现金之间取得平衡 • 加强信息披露及与股东的沟通
消费者	<ul style="list-style-type: none"> • 优质产品及优秀服务 • 食品安全 • 高性价比的产品及服务 	<ul style="list-style-type: none"> • 客户沟通及投诉渠道 • 客户满意度调查 	<ul style="list-style-type: none"> • 不断提升产品与服务的质素 • 建立食品质量安全管理机制 • 保障供应，价格透明 • 产品与服务创新
传媒	<ul style="list-style-type: none"> • 透明、及时的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司网站 • 新闻发布会 • 新闻稿 • 传媒访问 	<ul style="list-style-type: none"> • 为传媒提供透明、及时的讯息，保持良好沟通

责任引领未来

持份者	对本公司的诉求	沟通方式	对持份者诉求的回应
非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> • 对非政府组织的贡献 • 对可持续发展的贡献 	<ul style="list-style-type: none"> • 参与非政府组织的会议 / 活动 • 积极回应非政府组织查询 • 参加行业交流会议，参与行业标准制定和政策研究会议、研讨会等 	<ul style="list-style-type: none"> • 与非政府组织沟通和进行合作
社区与环境	<ul style="list-style-type: none"> • 慈善公益 • 教育文化 • 环境保护 • 促进就业 	<ul style="list-style-type: none"> • 发布企业社会责任报告 • 组织员工参与义工活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 加强节能减排管理，进行绿色经营，推广绿色办公 • 举办及支持慈善公益、教育文化及环境保护活动 • 参与华润集团的希望小镇项目 • 推动责任采购
供货商、合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> • 平等合作，互惠双赢 • 长期稳定的合作关系 	<ul style="list-style-type: none"> ☆ 合作会议 ☆ 供货商评估机制 	<ul style="list-style-type: none"> • 进行阳光采购，杜绝商业贿赂 • 确保交易公开、公平、公正 • 签定长期战略合作协议
员工	<ul style="list-style-type: none"> • 员工权益 • 薪酬福利 • 职业健康及工作环境 • 培训发展 • 员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> • 内部网站 / 员工通讯 • 员工满意度和敬业度调查 • 提供员工反馈渠道 • 团队训练、联谊活动 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障员工权益 • 完善的薪酬福利制度 • 提供安全、健康的工作环境 • 提供员工培训、完善人才培养及晋升体系，推动员工事业发展 • 关爱员工、设立员工援助基金

责任引领未来

3、科学管治架构确保公司增长和提升股东价值

本公司坚信，良好稳定的企业管治架构是确保其成功增长和提升股东价值的重要基础。本公司致力达成和保持高水平的企业管治，所采纳的企业管治原则，强调优质的董事会、开放沟通和公平披露。《企业管治常规手册》订立了本公司的企业管治原则、政策及常规，以确保我们的行为与公司的愿景、使命及价值观相符。

公司的董事会目前共有14名董事，其中包括4名执行董事（分别是主席、首席执行官、副主席及首席财务官）、5名

非执行董事及5名独立非执行董事。董事会亦成立了不同性质的委员会，主要的委员会包括执行委员会、财务委员会、审核委员会、提名委员会及薪酬委员会，以执行本公司若干特定职能。

董事会每年最少召开4次定期会议（大约每季召开1次），审议本公司的财务表现及讨论本公司业务等事宜。除定期会议外，董事会也会按实际情况需要召开其他会议，以商讨及考虑（不论上市规则有否规定）需要董事会作出决定的事宜。董事会于2014年的财政年度内共召开8次会议（包括书面决议案），勤勉地履行了职责，使每次经营决策都公开、透明和最优化。



责任引领未来

4、与股东及投资者沟通，强调自愿披露

本公司除了拥有完善的企业管治架构，亦建立良好的股东及投资者沟通机制，以实现本公司长远可持续发展的股东价值。一直以来，本公司均向投资界就营运表现及重大业务发展方面提供透明、及时的讯息，例如我们于2002年开始已自愿公布季度财务及业绩回顾，成为其中一间最早在这方面作自愿披露的香港上市公司。我们与股东及投资者的沟通渠道主要包括：

- 年报及中期报告
- 季度财务及业绩回顾
- 企业社会责任报告
- 根据《上市规则》及法例规定须予披露的资料
- 回应监管机构的报告
- 股东周年大会
- 投资者简报会
- 路演及参观活动
- 其他信息披露渠道如公司网站、回应投资者查询等

2014年，本公司的投资者关系活动主要包括定期举行投资者简报会公告其业绩、召开周年股东大会等，并与约800名分析员及基金经理举行了超过250次会议。年内，本公司亦举行多次路演，走访亚洲若干国家，与当地的机构投资者会面，向他们介绍本公司最新的业务发展情况。



为员工建设幸福家园

本公司视员工为最宝贵的资产，我们十分重视员工的培养、发展，亦关注员工的身心健康，透过建立各项制度，落实各项措施，加强员工关爱，期望帮助员工取得工作及生活的平衡，提升员工的归属感，也令员工能更好发挥其才能，进而提升企业人力资源价值，强化本公司的竞争力及生产力。

1、权益保护

我们重视并认真遵守法规关于员工权益保障方面的各项法律法规，保障员工基本权益，改善员工薪酬及其它福利待遇；2014年，**零售业务**为员工修订新年假制度，提高了年假水平；为体现公司人本关怀，提升归属感和凝聚力，还为员工提供多样化的节假日关爱福利。**啤酒业务**在企业内部管理中，也逐步推行公开透明的阳光政策，对员工的绩效考评情况定期进行公示，并接受员工申诉和建
议。**食品业务**致力于为员工提供有竞争力的薪酬和全面福利，建立了「对内具有公平性，对外具有竞争力」的薪酬体系与调薪机制，定期进行外部市场对标并相应调整公司的薪酬水平，薪酬设计也针对不同岗位设计了月度、季度、年度奖金等，提高员工工作积极性。**饮品业务**通过实施年度调薪、多元激励计划、追加激励计划，吸引优秀人才，鼓励绩优员工。

2、员工成长

我们积极为员工提供学习及训练机会。2014年，**零售业务**多次组织基层到领导层的各项职能培训，其中「华润万家学院」推行三年管理培训生培训计划，为本公司成功培养中层管理人员，并为未来的高层接班人奠定良好基础。**啤酒业务**为员工提供多种在职、脱产的学习机会；建立双路/多路提升的员工职业发展通道；开展精益生产试点工作，建立员工技能培训发展体系，为员工提供学习及训练机会涵盖各级员工超过7,000人。**食品业务**，通过开展通用技能、专业技能、新人养成、领导力建设等方面的培训，不断加强各类人才培养，持续推进新业务的组织文化融合。



为员工建设幸福家园

1) 华润万家三年MT回炉

案例

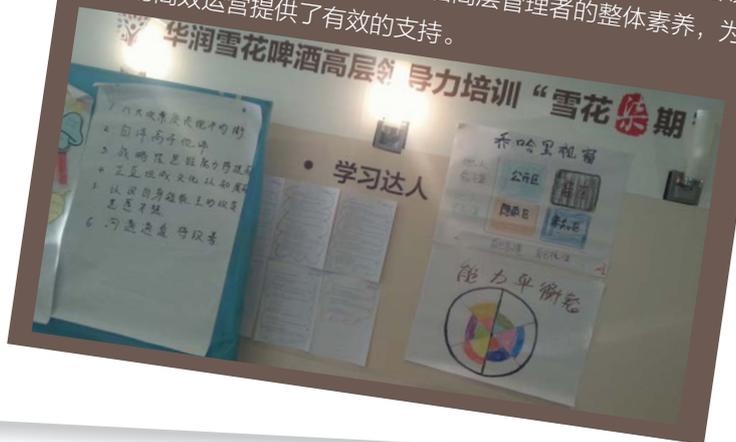
2014年4月16至20日，华润万家学院组织「三年MT回炉」培训班，共计41名学员参加了此次培训。课程由再析自我、再看组织、再造技能、再燃雄心四个模块组成，帮助学员了解公司战略、行业发展趋势及成长的成功路径，对自己进行深入剖析，准确清晰描绘自己的职业活动，以及提升项目管理、向下管理等相关技能。



2) 华润雪花啤酒学院开发高层领导力培训项目

案例

自2008年4月以来，华润雪花啤酒高层领导力发展项目已完成七期课程班的培训，通过与北京大学光华管理学院等专业院校和培训机构的合作，采用集中授课的形式。学员组成涵盖生产、营销和职能等多个系统，分别来自华润雪花啤酒总部和所属的各个区域公司，前七期课程班累计培训近500人次。通过对不同区域和多系统高层管理者的培训，华润雪花啤酒高层领导力发展项目为提升华润雪花啤酒高层管理者的整体素养，为企业的高效运营提供了有效的支持。



3) 华润五丰2014年人力资源能力提升训练营

案例

2014年7月21日至9月5日，华润五丰2014年人力资源能力提升训练营在深圳实施完成两期集中培训。华润五丰总部、各事业部及利润中心的88名人力资源专职人员参加了本次训练营。本次培训通过提升华润五丰人力资源从业者的专业性，逐步提升人力资源管理效率和管理水平，进而持续推进公司各项业务发展。



为员工建设幸福家园

3、职业健康与安全

本公司关注员工的身心健康，通过各类举措，致力提供安全及和谐的工作环境，保障员工的职业健康与安全。**零售业务**于年内开展员工安全培训教育工作，保障员工的安全权利。对新入职员工进行三级安全培训；对转岗员工培训新部门岗位的设备安全使用、安全操作等注意事项；并举办职能人员健康的讲座，使员工全面了解个人健康状况，帮助员工有效预防和监控疾病，并以良好的身心状态投入到工作和生活中。**啤酒业务**开展职业危害识别、评估和控制工作，加强对从业人员职业健康培训和健康监护、个人防护用品配备及使用管理，不断完善职业危害防护设施，进行职业危害因素的检测、评价与治理。2014年共组织员工开展安全教育培训233,079人次，开展相关方安全教育培训35,827人次；组织开展各层级安全检查4,887次；共计投入安全专项费用人民币4,500余万元，用于完善、改造和维护安全防护设备和设施、危险源与安全隐患的评估和整改等，进一步改进安全作业环境和安全生产条件。从业人员上岗前、岗中和离岗时，均进行职业健康体检

并建立职业健康档案，保护从业人员的职业健康。2014年，员工体检覆盖率100%。**食品业务**在合理与切实可行的情况下，积极保障员工工作环境的安全，包括持续跟进OHSAS18000职业健康管理体系认证的运行和改善；并通过每年的全体员工体检和职业病筛查，为员工提供了有保障的健康工作环境，其中2014年度共有405人次进行职业病筛查体检。除此之外，我们非常重视环境健康与安全教育培训，2014年在新员工入职培训课件中特别加大消防安全、家居安全、交通安全、自然灾害、食品安全和职业健康等的培训内容。**饮品业务**注重人文关怀和心理疏导，缓解员工压力，增强员工归属感；特别在各类节日前后开展相关活动，增加员工互动，提升员工的幸福感。同时亦继续加强员工职业健康工作管理，预防、控制和消除职业危害对员工健康的损害，切实保障员工身心健康。



为员工建设幸福家园

4、员工关爱

本公司继续落实各项措施，加强员工关爱。**零售业务**为推行「对员工进行表彰，向员工表示感谢，让员工快乐」的文化导向，在总部及各业务单元同期举行「员工周」活动共计200余场，人数150,000余人次，100%覆盖全员。**啤酒业务**组织了员工运动会、郊游、拓展训练等形式多样的活动，员工在活动中强健了体魄，加深了公司和员工之间的情感交流，活跃了企业的文化娱乐氛围。**食品业务**始终坚持「没有员工的幸福，就没有企业发展」这一信条，节日期间，公司管理层带着慰问金和粮油等生活物品到困难职工家中进行慰问，使困难职工感受到了企业大家庭的温暖。**饮品业务**高层领导深入基层，把「走访基层、关心员工」意识融入日常工作中，倾听基层的声音，分享员工的生活工作感受，了解员工的思想动态，想方设法为员工解决实际问题。此外，各个业务单元亦分别成立爱心互助基金会，为有困难或患病员工提供及时帮助，营造团结互助的企业文化。

四川五丰黎红关怀困难员工

案例

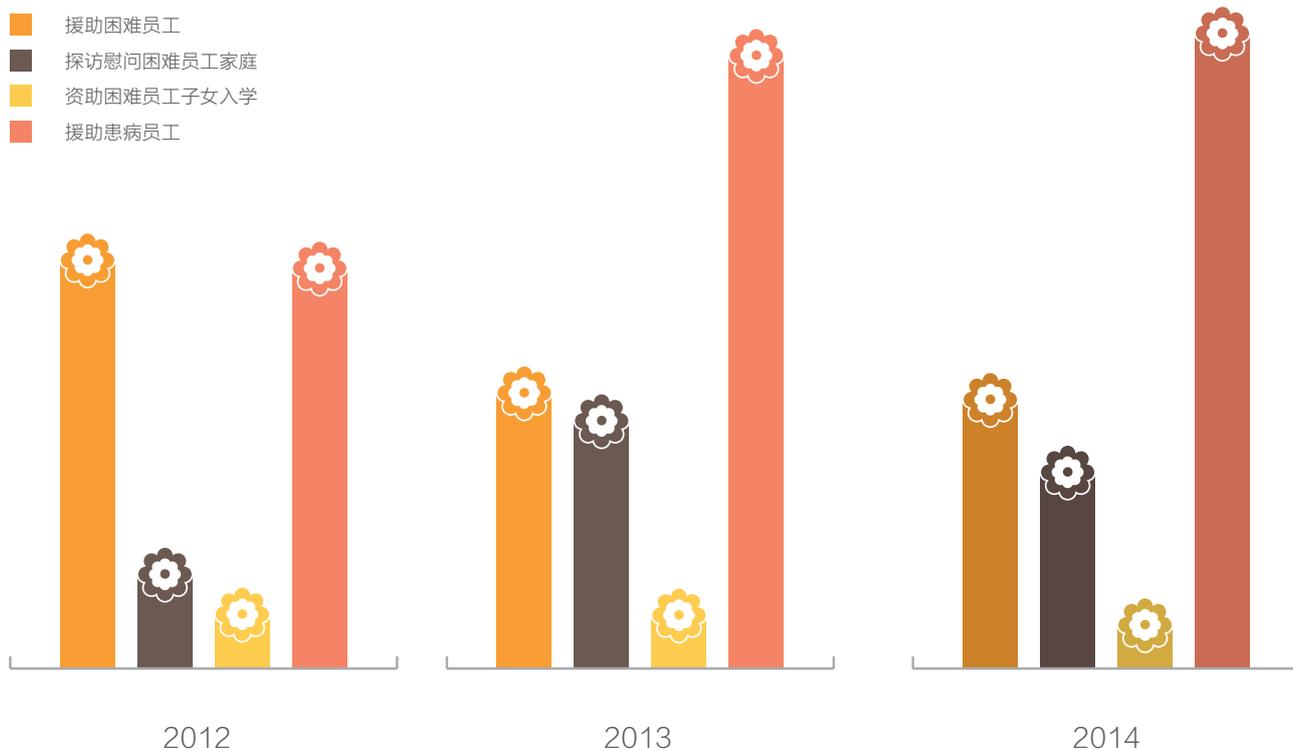
2014年严冬，四川五丰黎红员工朱默然的妻子在怀孕7个多月时突患妊娠高血压住进雅安市医院妇产科，并早产生下两个体重分别为1,600克、1,800克生命体征微弱的双胞胎男婴。因此，母子只好分别在高危特护病房、新生儿温箱抢救，几天时间医疗费开支就超过人民币60,000元。面对家居农村，母亲下岗，妻子无业的情况，当时朱默然陷入到极度困难的境地。公司知悉员工的情况后，立刻采取了一系列救助措施，包括给予困难补助金、向县工会争取救助金及号召员工捐款。目前，妻子、孩子早已康复出院！



为员工建设幸福家园

员工援助项目统计：

援助项目	2012年		2013年		2014年	
	人次/户	金额(万港元)	人次/户	金额(万港元)	人次/户	金额(万港元)
援助困难员工	1,211 人次	252	1,222 人次	178	1,434 人次	177
探访慰问困难员工家庭	736户	57	834户	160	1,828户	129
资助困难员工子女入学	286 人次	33	247 人次	34	210 人次	27
援助患病员工	1,201 人次	247	1,080 人次	396	1,197 人次	417



为客户提供优质产品与服务

1、客户管理

本公司不断追求卓越的管理，树立以顾客为重心的经营理念。我们的优质产品及服务持续得到业界的肯定。例如，从2005年至2014年，本公司旗下的「中艺Chinese Arts & Crafts」连续十年获选为香港零售管理协会「神秘顾客计划」百货公司组别之「最佳服务零售商」，并以「厚德·尊贵·传承·至臻」为品牌承诺，优质品牌与服务形象深入人心，受到社会各界人士高度认同和赞许。

2、关注食品安全和产品质量

为客户提供安全、放心的产品是我们的使命。本公司一直要求各个业务严格遵守质量指标，以响应大众对食品安全及产品品质日益提高的诉求。2014年，**零售业务**通过与国际知名的第三方检验检测认证机构合作，进一步提高各门店的食品安全管理水平，促进食品安全的各项管理制度、标准有效落实。更在全国门店举办多次美食品鉴会，通过活动让顾客从原材料、制作工艺等全方面了解生鲜食品的优良品质，体现我们对食品安全工作的高度重视态度。**啤酒及食品业务**均严格按照ISO22000、ISO9001、危害分析与关键控制点(HACCP)及良好农业规范(GAP)等管理体系进行管控，务求令消费者对我们的产品看得安心吃得放心。**饮品业务**通过组成联合审核小组，从基础硬件设施、仓储管理、质量控制计划、安全体系(含食品安全及环境健康与安全)与现场管理4个模块对所有工厂进行了质量安全和营运管理情况审核，严格坚持全过程产品质量管控。



为客户提供优质产品与服务

3、供应链管理

为确保产品质量，本公司规定旗下各业务必须严格遵从供应链管理的内部指引。**零售业务**要求供应商需将企业资质和商品检验合格等证照上传到VSS网络索证系统数据库中，通过网络在全国门店进行分享，实现商品溯源到生产基地的目的，即时反映该生产基地资质及商品安全信息；并定期对供货商进行生产现场评审，对通过验证的供货商颁发「华润万家OEM认证工厂证书」，以确保供货商的服务水平。**啤酒业务**成立生产原料采购监控小组，以保障产品素质及加强质量延伸管理，由原料产地至加工整个过程进行严密监控，从源头管控质量风险。**食品业务**建立物资阳光采购长效机制，严格执行《招标采购管理制度》，采取以招投标采购模式为主，综合比较采购模式为辅的方式，公平、公正、公开的开展物资采购。**饮品业务**将履行社会责任的理念和要求全面融入企业的采购全过程中，对供货商的服务质量、社会责任、质量管理、现场管理等方面进行考评，根据供应需求，对公共平台里新供应商资质进行筛选，建立备选供应商资料库，对无法提供环境评估相关文件的供应商，资质审核不予通过。

4、消费者权益保护

本公司的四个业务单元均设立专门的客户服务热线以及顾客投诉机制，除及时为客户提供专业咨询及服务外，更为消费者提供满意的售后服务，以提升顾客满意度；并定期进行综合分析 with 改进，不断提升产品和服务素质。其中**饮品业务**更是较早开展客户/顾客满意度评估项目的企业之一，自2004年8月即已开始进行首轮评估研究，至2014年8月为止，已经连续开展11年，累积超过25,000样本，积累了大量、连续、完整的评估数据，为持续监测并提升怡宝品牌/产品市场表现，改进怡宝对零售终端及各级经销商的服务水平提供了重要依据。



与伙伴共同成长

1、制度管理

为促进合作伙伴的公平竞争，规范公司招投标活动，增强招标采购透明度，华创旗下四个业务单位分别根据自身业务情况制定并颁布招标采购制度。如华润怡宝在招标采购管理制度基础上，建立供应商管理标准，定期召开供应商大会，举办采购系统培训；发放供应商管理文件、标准实施；定期通报供应商考核结果，促使主动改善。同时，优化供应商选择模式：通过产能、价格、运输方式、供货距离、设备、实力等多维度分析，选出最优供应商，进行集中采购；通过对供应商的议价及综合成本分析，设立主、辅、备供应商，保障供应，稳定物料价格。与此同时还将供应商信息库进行优化，运行BI采购统计分析系统，为供应商管理、采购决策提供信息支持。最终，明确客户管理标准：对渠道客户安全库存、资金实力等标准进一步明确，形成统一客户开发标准；对终端客户进行标准化分类，进行路线优化，执行差异化销售动作。

2、帮助合作伙伴共同成长

当前商业环境尚需进一步完善的前提下，对供应商的服务质量、社会责任、质量管理、现场管理等方面进行全方位、多层次的考评从而推动行业进步带动企业发展，实现共同成长。

华润雪花采取「厂商——运营商——分销商——终端」的协作型的分销模式

案例

很多与华润雪花啤酒合作的经销商都获得成长，由当初的闲散人员、无照经营、个体户变成正规的商贸公司、批发部；特别是早期操作的市场，很多经销商的生意规模（啤酒营业额）对比合作之初增长了几倍、几十倍、上百倍不等。

为了支持经销商有续发展，公司各层业务人员定期对经销商在生意模式、盈利能力、经营方式等进行指导、设计和帮助。并组织优秀经销商走出去，去学习外省和经济发达地区快消品渠道的经营和管理经验。对具备一定规模的经销商辅助其开展经销商年度预算、业务计划、发展规划的制定，使经销商在经营管理走上正规化。此外每年定期召开经销商年终表彰会，选取优秀经销商代表介绍经验，使整个经销商队伍得到提升。

多年来，很多经销商伴随企业获得共同成长，在地方税收、下岗人员安置、政府扶贫帮困等活动中表现积极，成为当地「两会」代表和商业领导者，为社会发展最初积极地贡献。

缔造生态可持续发展



雪花 防沙治沙公益行

1、环境保护

本公司一直致力减少业务营运对环境所产生之影响，实践环境管理及资源节约的政策。2014年7月，**零售业务**首次制订了《华润万家节能减排控制指引》，成为门店日常管理的标准规范；并采取一系列措施减少能源消耗，例如通过对中央空调进行技术改造，采用更节省能源的照明技术，及引进冷链远程监控系统等方法，既能有效节约能源，亦可提高营运效率。**啤酒业务**在2014年投入节能减排资金约人民币2,700万元，实施三十多项节能减排项目，并制定严于国家或地方政府标准的污染物排放内部管理指标；注重在生产过程中节能减排，实现清洁生产及资源循环的可持续利用。**食品业务**实施了环保节能重点项目十余项，其中包括减少空气中粉尘污染的锅炉房除尘器改造；降低环境噪声的基地动力机房降噪改造；减少油墨污染的喷墨打印机更换为激光打印机以及新建养殖场污水处理设施的建设等项目，合计投资资金约人民币700万元。**饮品业务**积极响应国家政策，持续推进可持续发展，携手精益管理，认真落实节能减排工作。2014年度组织开展了30余个较大节能减排项目，年节约用水约190万吨、节约用电69万度、节约用煤约60吨。

2、参与及推广环保活动

除节能减排外，本公司亦持续参与及推广环保活动，加强大众环保意识。2014年，本公司的四个业务单元均透过开展「世界环境日」、「节能宣传周」、「全国低碳日」等主题的环保节能活动，提高全员节能减排意识；其中**零售业务**为响应国务院《西藏生态安全屏障保护与建设规划》的号召，在中国6个大区的五百多家门店，携手近千万名消费者开展「力士绿哈达，我们在行动」主题环保活动，在西藏日喀则曲布雄乡顶村种植30万平米绿色草场。2014年6月，**啤酒业务**组织举办「防沙治沙」公益行。组织员工来到海拉尔区哈克镇的沙化地进行种植灌木、防沙治沙的工作，为保护草原贡献一份力量。**饮品业务**与中国饮料工业协会合作举办了「纯净『水生态』，华润怡宝在行动」高峰论坛活动，推动各方积极投身纯净「水生态」的事业。

关爱社会、投身公益

本公司一直致力参与公益事务工作，发挥关爱社会的精神，以不同形式支持有需要社群。我们鼓励员工、消费者和供应商一起积极参与公益活动，涉及文化保育、扶贫济困和赈灾筹款等多个领域，以推动小区建设，共同回馈社会。

1、关爱社会、灾后救援

2014年6月，本公司赞助由香港慈善团体Rainbow Foundation举行的「生命的喝采」慈善步行，活动筹得的善款用作扶助孤儿、癌症儿童，及来自贫穷、单亲和问题家庭之儿童。本公司除捐款外，各员工及家属成员更亲身参与，与弱势儿童一起环绕香港马湾一周，表达关怀之余，更一同认识马湾的古迹、历史文化及宣扬文化保育的重要性。此外，本公司继续关注长者需要，为帮助独居长者，我们在中国各个营运的地区均积极投入义工活动。其中，**零售业务**携手与慈善团体寰宇希望合作，支持其主办的第十八届「长者希望日」，由「香港华润万家CR Vanguard」超市门店组织多个义工小组，带备「福袋」到区内探访长者。

2014年中国多次发生重大自然灾害，作为中国领先的零售业巨头，华润万家在云南昭通鲁甸发生6.5级地震后，在灾区物资紧缺时，送去食物及用品等约人民币10万元救灾物资，满足了灾难居民的基本生活需求。**饮品业务**亦同样不遗余力，全年累计为各地灾区捐出「怡宝 C'estbon」纯净水58,460箱。

本公司持续积极参与母公司华润(集团)有限公司多年来捐建的「华润希望小镇」项目，通过运用自身业务特点，发挥企业多样化的独特优势，成功提高当地农民居住条件。回顾2014年，各地希望小镇的生产经营工作均取得了显著进步。例如，**食品业务**在广西百色希望小镇发展农业核心种植区，并大力发展林下走地鸡养殖规模，成功为当地农民提供超过4,000个就业机会；**啤酒业务**下属华润雪花啤酒贵州区域公司全力参与遵义土城华润希望小镇建设，并出资人民币100万元修建群众文化广场，为小镇居民提供一个休闲娱乐集会的广阔平台。



怡宝为各地灾区捐水



华创总部赞助「生命的喝采」马湾慈善步行



遵义土城雪花群众文化广场效果图

关爱社会、投身公益

2、教育助学、文化保育

推动教育事业及文化保育是我们在实践企业社会责任上的另外一个重点。本公司**零售业务**旗下的太平洋咖啡通过苗圃行动总计捐出人民币66万元，资助兴丰中心小学兴建一栋两层高教学楼。为纪念本次捐助善举，该教学楼被命名为「太平洋咖啡苗圃希望教学楼」，并在2014年10月10日于甘肃正式落成。**啤酒业务**下属华润雪花啤酒甘肃区域公司启动「2014雪花爱心助学活动」，资助甘肃省内各高校在校品学兼优的贫困生最后一学年的学费，并协助相关专业大学生完成就业安排。本年度「雪花爱心助学」活动共计资助学生100名，总计捐助金额为人民币60万元。**饮品业务**连续第八年举办「华润怡宝百所图书馆计划」，并以「1+1，书送爱」为主题，除了继续为教育资源匮乏地区的中小学捐建图书馆外，更联合媒体发起「百图列书单」活动，邀请市民推荐图书，举办近3,000场次图书募集活动，募集图书超过60万册。截至2014年年底，已于全国18个省市累计建设132所华润怡宝图书馆，超过100万位青少年及儿童受惠。华润怡宝结合自身品牌核心理念「信任、分享」，用责任与爱心为乡村的孩子撑起一片梦想的天空。

3、公益活动

本公司持续参与社会各项公益慈善活动，备受各界肯定。**零售业务**旗下的太平洋咖啡连续三年支持香港儿童心脏基金慈善步行活动。2014年10月，香港太平洋咖啡继续支持此善举及参与义工服务，为患有先天性心脏病的儿童出一份绵薄之力。**啤酒业务**2014年成功举办第六届「雪花纯生·匠心营造 中国古建筑摄影大赛」，吸引来自国内外超过136万人参赛，参赛作品超过238万幅，成为国内最大规模的摄影赛事，并为中国古建筑留存了珍贵的影像记录，引起国内外对中国古建筑和文化遗产保育的关注，有力地推动古建筑知识的普及和传承。此外，**华润雪花**更正式成为北京申办2022年冬季奥运会的唯一一家啤酒赞助企业，凭借其庞大的品牌号召力和影响力，通过支持申办，有助在国际舞台展现中国的软实力。2014年**饮品业务**对由新华社《中国名牌》杂志社主办的《水中的童话》环保图画征集活动提供公益支持，同年12月，此活动在北京成功举办新书发布会。此举发扬了华润怡宝的关爱力量，为教育事业的发展奉献一份爱心。



怡宝《水中的童话》发布会揭幕



怡宝《水中的童话》给学生颁奖



2014中国古建筑摄影大赛外拍合影



雪花支持申办冬奥「享受冬奥 享受雪花」主题新闻发布会 冬奥版产品包装揭幕



太平洋咖啡支持香港儿童心脏基金慈善步行活动

展望

展望2015年，我们将会持续改善本公司企业社会责任的管理机制，聚焦核心业务，建立并优化社会责任指标体系，加强本公司社会责任实施的规范和计划，使企业的社会责任理念与日常经营更好地融合，并保持与持份者进行积极沟通，进一步丰富和改善社会责任报告的内容。

同时，华创仍将致力于为消费者提供更高质素的产品和服务、为社会的可持续发展作出更多贡献，为员工提供更理想的工作环境和平台、并为股东创造更高的价值。



关键绩效表

关键绩效指标	2012年	2013年	2014年
员工权益保护			
员工总人数(不包括联营公司)	211,000	217,000	256,000
新增就业人数	11,000	6,000	41,500
雇员合约签订率*	100%	100%	100%
社会保险/公积金/强制性公积金覆盖率*	100%	100%	100%
女性高层管理者比例	17%	18%	21%
残疾人士雇佣人数	898	1,264	1,296
员工培训覆盖率	96%	99%	100%
人均培训投入(港元)	308	357	1,322
人均培训时间(小时)	17	26	23
安全生产			
工伤事故发生次数	1,236	1,164	1,133
员工事故死亡人数	2	0	3
体检覆盖率*	60%	66%	84%
职业病发生次数	0	0	0
安全培训人次	821,147	1,426,190	1,396,865
安全生产投入(港元)	119,780,000	105,270,000	181,550,000
安全培训覆盖率	96%	99%	100%
安全应急演练次数	6,275	8,265	9,280
其他指标			
慈善捐款(港元)	10,000,000	8,000,000	15,600,000
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	100%	100%	100%
责任采购比率**	98%	99%	97%

* 以全职雇员计算

** 责任采购一意指本集团采购时有就一项或多项社会责任范畴(例如产品质量安全、绿色环保、员工权益、防止商业贿赂等)的有关条款纳入采购合约内。

附录

意见反馈

尊敬的读者，

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润创业有限公司社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们非常希望倾听您的意见和建议。请您协助完成以下意见反馈问题，您可传真到852-25988453，或电邮至：info@cre.com.hk。

1. 您对公司社会责任报告的总体评价是
 好 较好 一般
2. 您认为本报告是否能反映公司对经济社会和环境的重大影响
 能 一般 不了解
3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何
 高 较高 一般 较低 低
4. 您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何
 好 较好 一般 差 不了解
5. 您对本公司社会责任工作和本报告的其他意见和建议，欢迎在此提出：

本报告编辑小组名单

组 长：刘岫军（华创总部）

副 组 长：李惠仪（华创总部）、陈莎莎（华创总部）

编撰人员：李 菡（华创总部）、刘玉琴（华创总部）

黄宝佩（华创总部）、丁欢欢（华创总部）

姜 艳（华润万家有限公司）

邱嘉萍（华润万家有限公司）

连榕榕（华润万家有限公司）

王 莹（华润雪花啤酒（中国）有限公司）

冯 一（华润雪花啤酒（中国）有限公司）

熊 浪（华润五丰有限公司）

向 君（华润怡宝饮料（中国）有限公司）

宋 蓓（华润怡宝饮料（中国）有限公司）



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
网址：www.cre.com.hk
电邮：info@cre.com.hk