



扫码阅读电子版报告



# 润泽春华创享美好

华润创业有限公司 2019 年社会责任报告



**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  
**社会责任报告**  
**2019**

润泽春华创享美好

# 目录 Contents

04	华创首席执行官致利益相关方的一封信
06	拾光 2019
08	走进华润创业
<b>13</b>	<b>责任聚焦一</b> 健康生活之美好——凝聚磅礴之力，共同战疫攻坚
<b>16</b>	<b>责任聚焦二</b> 全面小康之美好——构筑发展之梦，领航未来希望
<b>18</b>	<b>责任聚焦三</b> 经济繁荣之美好——依托湾区之势，服务大国民生

76	完善责任管理	84	附录
76	责任战略	84	报告导读
76	责任组织	85	关键绩效
78	议题分析	89	指标索引
79	责任文化	90	评级报告
80	责任沟通	92	意见反馈
82	未来展望		

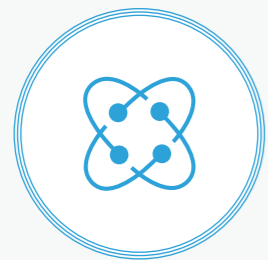
## 20 上篇：凝心聚力，不忘初心成就美好商业



22	<b>共创·提质增效稳发展</b>
23	卓越经营，创造经济价值
24	多措并举，完善公司治理
25	风险防范，筑牢发展根基
28	<b>人物故事：</b> 拿起键盘，我就能创造奇迹



30	<b>共铸·品质服务重创新</b>
31	创新发展，满足多元需求
34	匠心产品，坚守品质担当
36	贴心服务，赢得客户信赖
38	<b>人物故事：</b> 以厂为家，蛋鸡养殖基地的好大哥



40	<b>共赢·共商未来谱新篇</b>
41	搭建平台，开展战略合作
42	携手同行，带动伙伴成长
44	创新协作，推动行业发展
45	媒体交流，加强信息披露
46	<b>人物故事：</b> 栉风沐雨，只为那一抹纯正的汉源花椒香

## 48 下篇：携手多方，砥砺前行创享美好生活



50	<b>共生·筑梦未来共精彩</b>
51	尊重员工，维护合法权益
52	成就员工，铺设成长之路
54	关爱员工，建设幸福家园
56	守护员工，落实安全生产
58	<b>人物故事：</b> 狮子山下逐梦人



60	<b>共建·绿色发展可持续</b>
61	绿色管理，夯实环保基础
62	绿色生产，践行生态保护
64	绿色运营，倡导低碳生活
66	<b>人物故事：</b> 现代“整”山运动



68	<b>共享·心系社会促和谐</b>
69	响应政策，服务区域发展
70	热心公益，建设和谐社区
72	文体发展，引领健康生活
74	<b>人物故事：</b> 华润怡宝“百图计划”，与你“怡”起成长



# 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2019年社会责任报告》是华润创业的第七份社会责任报告，我们希望通过这份报告全方位、多角度、深层次地向各利益相关方展现2019年度公司社会责任的理念、行动和成果，让您感受到华润创业始终不变的初心与担当。

2019年是新中国成立70周年。经过几代人的艰苦奋斗，中国已成为全球第二大经济体，第二大消费市场。2019年也是风云变幻的一年，国内外风险明显上升，国际形势日趋复杂严峻。在这个充满挑战和不确定因素的市场环境下，华润创业全面落实集团“转型、提质、稳健、创新”的管理主题，推动战略转型、聚焦主营业务、优化资源配置、打造智慧平台、提升品牌价值、加强对标管理、改善运营效率；积极履行社会责任、投身大湾区建设、推动国际化、创新协同、保障供港；以“稳”应“变”、难中求成，经营业绩稳中有进，经营利润大幅增长，实现了高质量发展。

**携手股东，创造最优企业价值。**华润创业紧紧围绕华润集团“转型、提质、稳健、创新”的管理主题，以“稳”应“变”，不断完善和规范公司治理，强化合规意识和底线思维，持续推动公司卓越运营体系和精益文化建设，通过加强过程管控、夯实运营基础、完善平台建设、促进管理创新，助力公司实现高质量发展，2019年公司营业收入达637.39亿港元，以良好业绩回馈股东信赖。

**携手客户，用心赢得满意信任。**消费品零售公司作为与人民群众生活息息相关的重要企业，直接关系到人民群众的生活质量和水平。华润创业及旗下所有业务持续在民生领域深耕细作，坚持以消费者为导向，在客户领域的薄弱环节和消费者关心的问题上改进提升。2019年，华润创业继续推进食品饮料等重点领域的产品质量提升工作，继续探索线上服务渠道和能力建设，继续加大研发投入力度，推进产品和服务创新等，全力为消费者提供丰富、安心、健康的产品和服务，不断满足消费者的多元化需求。

**携手伙伴，开创共赢发展新局。**华润创业持续深化与内外部伙伴的合作关系，促进资源共建、共享，2019年，华润创业与华润电力、华润置地、华润环保、华润纺织、华润燃气及东阿阿胶实现内部协同，与喜力、汾酒、广州南沙现代农业产业集团及IBM等企业实现战略合作，特别是华润啤酒收购喜力中国业务，正式迈向高端化市场，探索出一条在当前高质量发展阶段，中国品牌走向世界的新路子；同时，华润创业致力于打造责任价值链，创建和维护公平、公正的市场秩序，推动行业生态建设，助力行业实现可持续发展。

**携手员工，保障幸福工作生活。**华润创业将员工视作企业最宝贵的财富，以为员工提供实现自我价值的平台为目标，以“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”人才观为指导，充分保障员工基本权益，打造分层分级人才培养体系，持续为公司及各利润中心培育和输入精英人才，为公司运营发展注入“活水”；高度重视员工职业健康，发布《华润创业有限公司职业健康管理办法》，贴心关爱员工健康，建立关爱互助基金，持续提升员工归属感、成就感、幸福感。

**携手环境，建设绿色生态文明。**华润创业坚持可持续发展原则，持续推动资源节约型、环境友好型企业建设，发展可持续循环经济；将绿色发展理念融入企业生产经营的各个环节，持续加大环保投入力度，2019年环境保护管理总投入达1.71亿港元；严格推动和落实节能、降耗、减排要求，2019年综合能源消耗量同比减少9.86%，万元产值综合能耗同比下降6.87%；鼓励和推动绿色供应链建设，倡导和提升员工环境保护意识，不断强化公司及各利润中心绿色发展能力。华润雪花武汉工厂获得香港绿色企业大奖之“超卓环保安全健康奖”金奖，华润五丰上水屠房荣获“中银香港企业环保领先大奖2018”之“环保杰出伙伴”及“3 YEAR+环保先驱”奖项，太平洋咖啡香港获评香港环境局颁发的“环保园之友”嘉奖。

**携手公众，促进社会和谐发展。**华润创业始终不忘央企担当，充分发挥业务和资源优势，以服务民生为抓手，精心布局“一带一路”业务版图，持续参与粤港澳大湾区、雄安新区建设等国家战略规划，有力助推区域经济社会发展；特别是在精准扶贫方面，华润五丰发挥自身优势，在海原县开展肉牛养殖产业扶贫，助力海原县在2020年正式退出贫困县序列；华润创业还积极回馈社会，投身社会公益事业，2019年纳税总额达74.62亿港元，慈善公益捐赠支出400万港元，为建设和谐社会贡献华创力量。

2020年初，突如其来的新冠肺炎疫情笼罩荆楚大地、蔓延波及全国，各行各业均面临不同程度的挑战。作为民生行业的重要“主力军”，华润创业快速行动、沉着应对，整合内外部各方资源，充分发挥自身优势，全力保障香港、内地的民生物资供应充足稳定；同时，有序组织复工复产，重视和保障每一位员工的生命健康和安全，进一步夯实疫情防控阻击战后勤保障力量，与员工、消费者等利益相关方一道，齐心并进，共克时艰。

**路虽远行则将至，事虽难做则必成。**2020是中华民族伟大复兴的关键一年，是全面建成小康社会、实现“两个一百年”和“十三五”收官、“十四五”开局交汇之年。2020年注定是不平凡的一年，华润创业将继续以开拓创新、奋力前行的勇气和毅力，以满足人民群众对美好生活的向往为奋斗目标，努力成为国家战略的担当者、改革开放的实干者、创新转型的引领者、美好生活的创造者，为服务大国民生不懈奋斗！



华润创业首席执行官 简 易





# 拾光 2019



太平洋咖啡与港专学院合作开展“冲”出梦想——太平洋咖啡 x 港专 @ 大湾区首个培训计划。

2019.3

华润创业成立全资子公司——深圳华创智信科技有限公司，用科技赋能消费品行业及关键领域，为市场化提供智能与信息化服务。

2019.4



华润五丰上水屠房连续三年获得“中银香港企业环保领先大奖之杰出伙伴”证书。

2019.5



发布华润创业第六份社会责任报告。

2019.6



海原希望小镇获 2019 年度中央企业“青年文明号”荣誉称号。

2019.7



华润创业举办“亲近华润，创享美好”2019 年公众开放日活动。

2019.9



“中国花椒博览园”全面建设完成，成为四川黎红所在食品工业园区的核心工业旅游景点及汉源对外名片之一。

2019.12

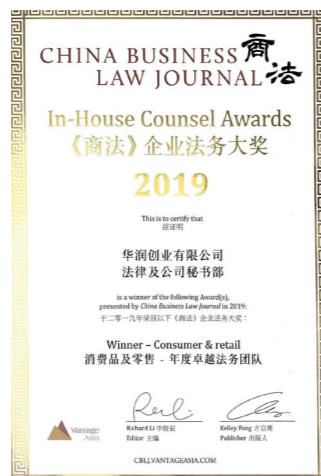
华润创业连续第三年荣膺“2019 中国年度最佳雇主——深圳最佳雇主”奖。

2019.12



华润啤酒对喜力在华 7 家公司完成收购交割。

2019.4



华润创业荣膺首届 China Business Law Journal (CBLJ)《商法》企业法务大奖，获得消费品及零售行业“年度卓越法务团队”和知识产权领域“年度优秀法务团队”两项团体大奖；华创总法律顾问程大勇同时荣获三项个人大奖。

2020.1



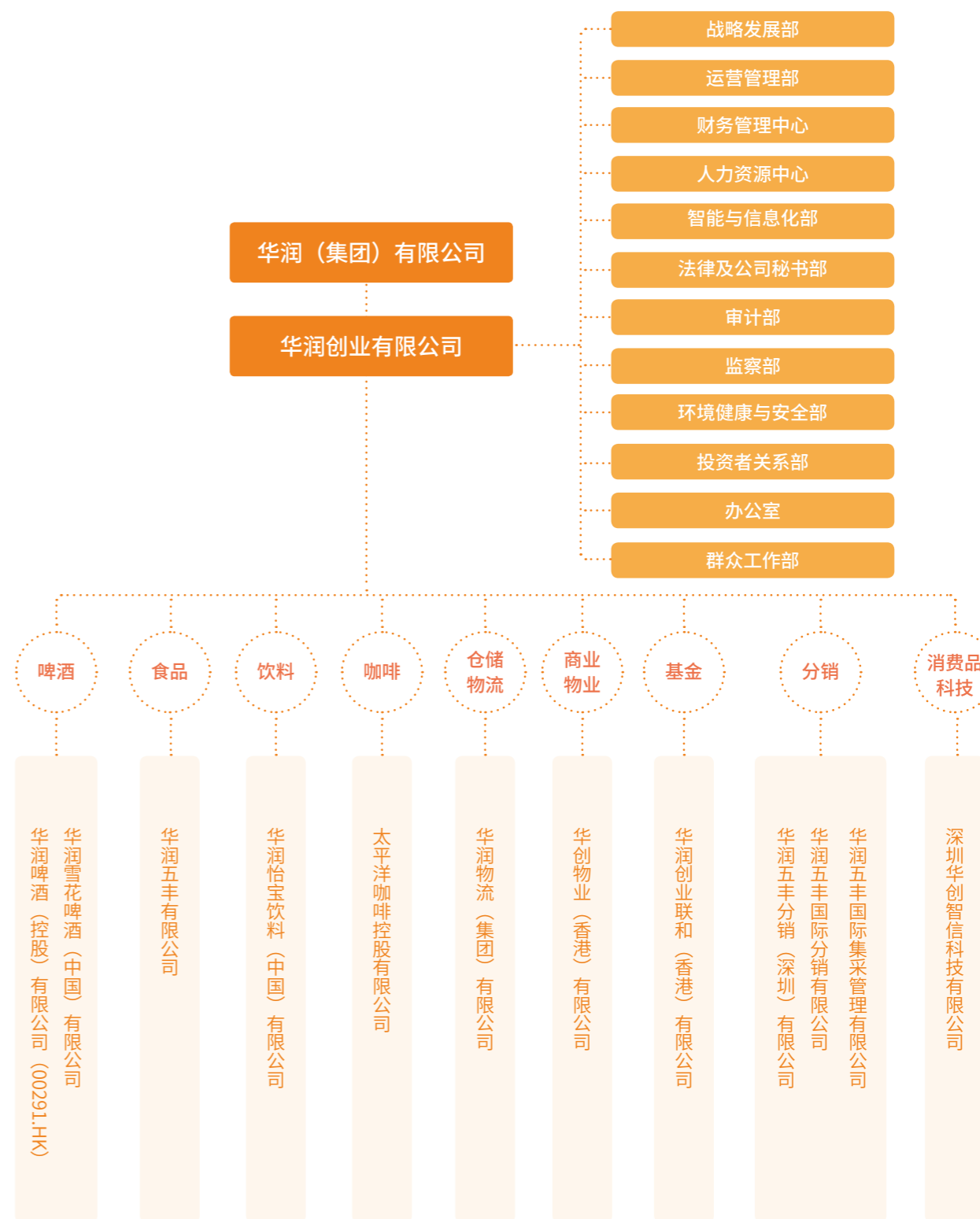
# 走进华润创业

## 关于我们

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旗舰香港公司。



## 公司架构



# 发展历程

# DEVELOPMENT COURSE

**1992** 华润集团收购永达利企业有限公司，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，主要投资地产业务。

**1993** 与沈阳啤酒厂合资成立华润（沈阳）雪花啤酒有限公司，踏足啤酒行业。

**1994** 与 South African Breweries Group 达成合作协议，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。

**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。

**1997** 华润创业晋升恒生指数成份股。

**1999** 收购华润集团的零售业务，踏足零售业务。

**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。

**2001** 将五丰行有限公司纳入为华创全资附属公司，并进行私有化。

**2002** 收购华润万家零售业务及蔬果超市业务。

**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（后更名华润水泥控股有限公司）。

**2005** “雪花 Snow”荣升中国啤酒单品牌销量第一。

**2006** 啤酒业务晋升全国销量最高的啤酒商。

**2007** 完成出售所有石化业务。

**2008** “雪花 Snow”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。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！”酒窖和美容零售门店“采活 VIVO”业务。

**2011** 与麒麟控股株式会社成立合营公司，于大中华生产及分销非酒精饮料，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。

**2015** 华润创业出售全部非啤酒业务给华润集团，非啤酒业务私有化；上市公司更名为“华润啤酒（控股）有限公司”。

**2016** 华润万家有限公司划归华润（集团）有限公司直接管理，华润创业有限公司主营业务调整为啤酒、食品、饮品三大版块。华润物流斥资港币 37.5 亿元收购葵涌物流中心的所有权及管理权，并更名为“华润国际物流中心”。

**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。

**2018** 华润啤酒宣布与全球第二大啤酒生产商 HEINEKEN 集团达成长期战略合作，此合作为华润啤酒提供了向高端啤酒市场扩展的重要战略、长期发展以及价值提升的机会。

**2019** 华润啤酒 23 亿港元收购喜力交易已完成，市值半年增两百多亿。

华创成立深圳华创智信科技有限公司，为消费品行业及新零售进行科技赋能。

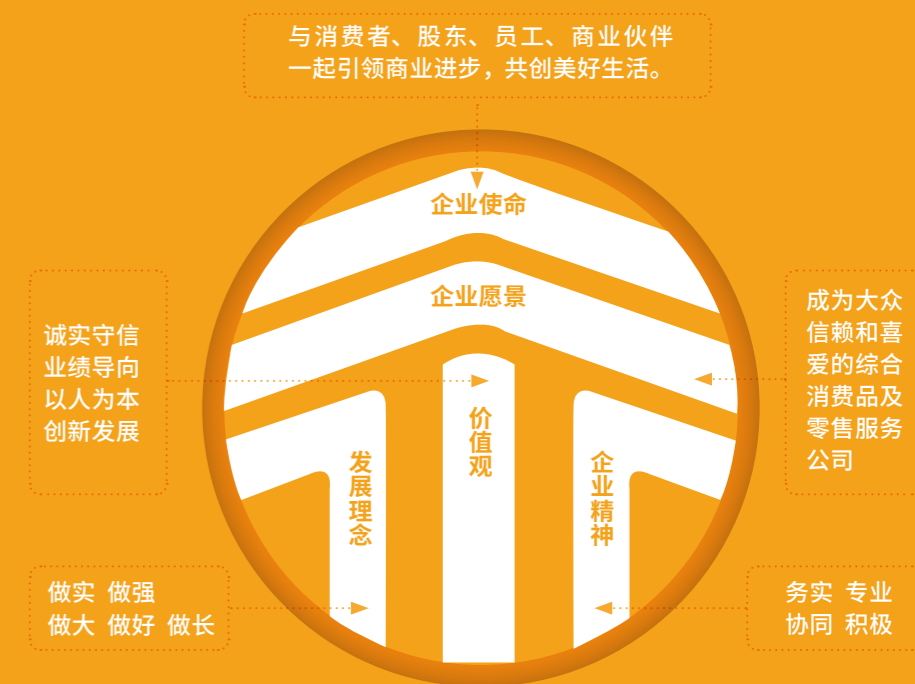
华创参与瑞典燕麦奶公司 Oatly 项目，支持其在华业务发展。

华创与西班牙果汁公司 AMC 签订战略合作协议。

## 企业文化

优秀文化是企业行稳致远的立身之本。时值“十三五”关键时期，华润创业构建“十三五”华创文化理念体系，明确企业使命、企业愿景、核心价值观、发展理念及企业精神五大要素，以文化凝聚力量，以文化引领发展。

### “十三五”华润创业文化理念体系图



### 华润文化宣传标语口号

守正出新，正道致远      立品如山，行道如水  
取予有道，润泽中华      与您携手，改变生活



## 健康生活之美好

## 凝聚磅礴之力，共同战疫攻坚

“我们之所以赞颂勇气，是因为我们人类在明知有风险的时候，依然选择做我们该做的事。”

2019年底，一场突如其来的新冠肺炎疫情席卷全国，牵动着亿万人民的心，一场没有硝烟的“战疫”悄然打响。面对疫情，华润创业迅速响应，由首席执行官简易牵头成立疫情应对工作组，并设立疫情防控办公室，制定《华创新冠肺炎疫情防控工作指引》，统一指挥、落实公司疫情应对各项安排。同时，华润创业不负民生企业担当，积极有序推动复工复产，全力保障特殊时期各类民生产品价格不涨、质量不降、供应不断，以实际行动助力打赢疫情阻击战，维护经济社会平稳运行。

### 你们守护生命，我们守护你们

新冠肺炎疫情肆虐全国，在这个特殊时期，有一大批“逆行者”勇往直前、不畏艰险，冲在抗疫队伍的最前列。他们中，有昼夜奋战的一线医护人员，也有无私奉献、忘我工作的公安民警、基层防疫工作者、青年志愿者等。华润创业及各利润中心与国人共同面对困难，积极捐赠现金及物资，用自身力量为“逆行者”们加油鼓劲。

**华润五丰** ● 累计捐赠抗疫保供物资 **220.75** 万元，全体员工捐款约 **46.48** 万元

**华润雪花** ● 向武汉捐款 **1,500** 万元，各区域向社会各界捐赠物资累计价值超过 **100** 万元

**华润怡宝** ● 已助力全国 **280** 家医院、疾控中心、红十字会等机构，捐赠饮用水、饮料 **39,218** 箱，捐赠物资金额过百万元<sup>①</sup>

**太平洋咖啡** ● 向武钢两家医院捐赠挂耳咖啡 **3,200** 杯，向业务覆盖地区的部分医疗系统、交通枢纽、社区街道、公共物业等 **91** 个单位赠送咖啡、果汁、简餐等物资，折合价值约 **14.44** 余万元

联合合作方德运向武汉一线医护人员捐赠牛奶 **3,000** 箱，折合人民币约 **65** 万元

**国际分销** ● 香港地区向海外合作伙伴西班牙供应商 AMC 捐赠 **20,000** 个口罩及 **5,000** 个防护手套，折合价值约 **47,500** 元；向西班牙合作伙伴捐赠健康防护用品，花费合计 **70,000** 元

水果事业部向所在地、武汉捐赠水果，价值约 **11.3** 万元

**四川黎红** ● 向湖北省捐款 **50** 万元，员工自发捐款近 **5** 万元

<sup>①</sup>数据截至 2020 年 4 月 9 日。

“希望一线医护人员更有信心、更感温暖的投入到战斗！”

@ 胡景前 来自华润五丰大米湖北销售部

疫情发展得非常快，大年初一我们就接到公司指令，要给一线医疗人员一些支持，由于当时医疗物资紧缺，很难第一时间筹措，于是我们决定给他们提供好的大米和食用油，让医护人员每天的生活质量有保障。经过多方努力，终于完成物流配送，算是缓解了医护人员眼前的困难，让他们更有信心、更感温暖地投入到战斗中。



“其实我心里也怕，但事情总要有人做的。”

@ 吕庆玲 来自华润怡宝湖北大区

从 1 月 23 日起，公司就开始积极联络武汉当地医院、机构的用水物资事宜，公司内部组织志愿者团队前往一线送水，我也没想到会成为小分队里唯一的女生。27 日清晨，我和 5 位同事把水送到医院，不是搬到门口就放下，要帮人送进去。说实话，我心里也害怕，但是现在能和伙伴们一起为武汉做点力所能及的事情，我是愿意的。



### 保供给惠民生，稳价格定民心

华润创业作为关乎民生的大消费企业，联动各利润中心共同发力，坚守一线阵地，全力以赴保障民生物资稳定供应。华润五丰始终保持正常运作，确保大米、肉食、面粉与食用油等民生刚需产品供应稳定；华润怡宝多家工厂在做好防控防疫，提前复产复工，保障民生饮用水供给；华润雪花、太平洋咖啡、华润物流、华创物业、国际分销、水果事业部、水产事业部、四川黎红等业务也努力恢复或保持正常运营，满足民众多样化需求。同时，作为在港央企，华润五丰还重点保障香港市场鲜肉供应；华润物流保障香港冻品、饮用水、纸品等供应；国际分销事业部（香港）保障香港市场大米、米粉、冻肉、水果等稳定供应，用实际行动诠释企业履责担当。

**华润五丰** ● 截至 2020 年 3 月 7 日，共投放湖北市场大米 **3,002.45** 吨，食用油 **109.05** 吨

**太平洋咖啡** ● **100** 多家门店坚守一线，给市民持续供应一杯好咖啡

**华润物流** ● 香港冷仓出货量比去年同期上升近 **50%**，其中大米、速冻水饺、汤圆等食品出货量为去年同期一倍以上

**国际分销** ● 香港地区春节期间货物入仓库量约 **3,050** 吨，车辆派送门店累计达约 **5,800** 间，送达货物约 **30.5** 万件，自营仓库吞吐量达 **1,618** 吨

水果事业部 1 月 24 日至 2 月 6 日，向香港华润万家超市和香港惠康超市供应柚子和芦柑 **54,631** 千克，不涨价，保供给



华润集团董事长傅育宁陪同中联办主任骆惠宁视察华润物流仓库，了解供港物资情况

“灾难在真情在，我必须保证我的客户能买到肉。”

@ 姚建军 来自杭州五丰联合肉类公司

每天从早上 6 点到华灯初上，我已经习惯了。发生了疫情，虽然我们也怕，也担心，但作为“联合康康”门店的一线销售服务人员，必须坚持自己的工作，在岗位上不动摇。要对得起自己、对得起的每位顾客，也对得起整个卖场。灾难在真情在，我必须保证我的客户能买到肉，有难时我愿和公司一路坚持。



“我不想让大家买不到水，所以我得来上班。”

@ 张学鑫 来自华润怡宝天津工厂

从初四开始就来工厂上班负责调度叉车发货，冷是肯定的，一直在下大雪。因为疫情，很多村都封村，司机出不来，工厂所在的行政区又规定只能让该区户口的人进来，我作为天津武清区的人就必须来上班。老婆孩子也担心，但我只能说没办法，我们的水都是供商超的，我不能让老百姓没水喝。



国际分销事业部（香港）为保障香港市场大米供应尽最大努力及贡献



华润物流积极协同响应需求，做好香港民生的“大仓库”

码上阅读



我们复工复产啦！



## 全面小康之美好

## 构筑发展之梦，领航未来希望

“黄色的大地、红色的人民和金色的梦想，是所有奋战在扶贫一线的追梦人最美的注脚。”

它曾被联合国教科文组织评为最不宜人类居住的地方之一，如今，摇身一变成为沙漠中最靓的绿洲；产业曾是这个地方不敢奢望的名词，如今，西门塔尔成为淳朴牧民的口头禅；贫穷曾让这里的孩子看不到未来的希望，如今，他们的眼里满是憧憬。2012年，宁夏海原县成为华润集团的定点扶贫县。2020年3月，海原县宣布退出贫困县序列，脱贫攻坚战取得重要胜利。六年扶贫路，华创人在这里留下了坚实的脚印。

### 缘起·同心各骋所长

海原县位于宁夏中南部、六盘山西北麓，是苦瘠甲天下“西海固”的重点区域和六盘山集中连片特困地区的国定贫困县。海原是回族聚居区，素有养牛的传统，养牛条件非常好，但多年来海原县的整体养殖规模很小，牛品种也以当地普通黄牛为主，很难与市场对接。华润五丰是一家优秀的综合食品企业，同时也是香港最大的活牛供应代理商，具有66年活畜供港经验，渠道优势明显。结合双方优势，华润在海原县确立通过开发式扶贫发展肉牛养殖产业，带领贫困群众脱贫致富。2014年，华润集团成立“海原华润农业有限公司”，由华润创业利润中心华润五丰负责具体工作实施，推动海原县扶贫工作由被动“输血式”向主动“造血式”转变。

### 共建·激发内生动力

为实现帮扶目标，带动当地产业发展、农民增收，同时为海原贫困群众留下一个可持续发展的产业，海原华润农业有限公司创新金融扶贫模式，建立社会金融扶贫机制，建设“基础母牛银行”，通过发放无利息贷款向农户赊销优质基础母牛，引导贫困群众发展养牛产业。每户可赊销3-5头，每头牛提供3年期无息借款6,000元，3年后公牛以活畜称重每公斤不低于28元保底价的价格回购、抵顶农户借款，基础母牛继续繁育。

刚开始工作开展很艰难，每次赊牛几乎无人问津，但是第一批牛仔呱呱坠地，变成红彤彤的票子，喜讯在农户间快速传递开来，也彻底激发出他们摆脱贫困的动力与热情：“好事嘛，天上掉馅饼的好事嘛，现在一头牛能卖8,000块，我家养了5头牛，一年就有4万块的收入，纯收入就有3万，比原来强好几倍。而且牛生病了，华润公司还有专业的兽医上门治病。”2015年至今，已累计赊销基础母牛30,971头，惠及全县建档立卡贫困户12,517户，2019年完成赊销7,438头，养牛户达到2.5万户。

2015年至今，已累计  
赊销基础母牛

**30,971** 头

惠及全县建档立卡  
贫困户

**12,517** 户

为带动贫困群众由粗放养殖向科学养殖、由自养自销向合作社统一销售转变，使海原成为华润高品质肉牛基地，基地还采用“龙头企业+合作社+农户”模式，成立专门团队全程指导服务，走种、养、加工、销售一体的产业化路子。2017年9月，海原基地的首批供港牛只已走进香港市场，不久的将来，这些来自贫困地区的产品也将盛上更多市民的餐桌。

杨金龙是当地人，因为这片贫瘠的土地，他19岁就外出打工了，听说华润在曹洼乡建了养牛基地，杨金龙回来应聘了。他家过去从没有养过牛，但他在基地知道这里有成套的帮扶养牛的办法，他愿意试试。



摘帽不是终点，未来海原还将重点推进配套的屠宰厂建成投产，不仅可以为海原高端肉牛养殖产业提供“青贮饲料+养殖+屠宰销售”全产业链一条龙服务，还将帮助海原县打响“五丰牛”扶贫品牌，做大做强肉牛养殖产业，把好牛肉卖出好价钱，让海原县走上小康致富之路。

### 希望·点亮未来之光

“扶贫先扶智，治贫先治愚。”在注重产业发展的同时，华润创业及各利润中心也非常关注贫困地区孩子的教育问题。只有让孩子们受到更好的教育，才能真正斩断贫困代际传递，才是解决贫困的根本之策。为此，华润雪花为海原希望小镇捐建了童梦广场，华润五丰为海原希望小镇幼儿园配备了厨房设施、健康食品，华润怡宝为幼儿园捐建“水中童话”主题绘本馆，为孩子们插上梦想的翅膀，助力他们走向更大、更美的世界。



华润雪花捐建童梦广场



华润怡宝捐建“水中童话”主题绘本馆

海原草畜一体化肉牛养殖基地



## 经济繁荣之美好

依托湾区之势，服务大国民生

“踏上这片热土，人们感受到的不止是速度与激情，更是对创新与品质的不懈追求。”

粤港澳大湾区是我国开放程度最高、经济活力最强的区域之一，在国家发展大局中具有重要战略地位。建设粤港澳大湾区，是习近平总书记亲自谋划、亲自部署、亲自推动的国家战略，具有十分重大的意义。华润创业积极响应中央和华润集团号召，将自身定位为华润粤港澳大湾区消费品平台，以服务民生为抓手，积极搭建平台、整合资源，通过优质服务 and 品牌创新，为粤港澳大湾区的繁荣发展贡献华创力量。

## 积能蓄力，支持区域发展

围绕大消费产业，为进一步研判粤港澳大湾区发展机遇，整合各方资源，实现提前布局，加大在港投入，扩大湾区影响，华润创业成立粤港澳大湾区专项工作小组，由 CEO 简易担任领导小组组长，全面统筹和推动公司大湾区业务发展，积极落实《大湾区“9+2”城市报告》《大湾区年度工作报告》《大湾区 6s 管理报告》等工作。同时，开展《华创粤港澳大湾区物流战略规划》，明确华创大湾区物流发展方向与定位，并制定整体发展规划及实施路径。

华润创业及各利润中心在粤港澳大湾区的业务规模进一步扩大，截至 2019 年底，公司在大湾区资产总额为 500.19 亿港元，营业额为 153.73 亿港元。其中有约 58.06 亿港元为香港公司持有投资汾酒的股权，43.32 亿港元为香港公司持有投资喜力集团 0.9% 的股权。华润创业及各利润中心在大湾区共有 8,777 名员工，2019 年，共提供逾 900 个香港就业岗位，最终录用人员中 94% 为香港永久居民，全力支持湾区发展。

截至2019年底，公司在  
大湾区资产总额为

**500.19**亿港元

截至2019年底，公司在  
大湾区营业额为

**153.73**亿港元

**华润五丰** ● 经营香港最大的屠房，活大猪市场份额 **46%**，深圳设有屠房、工厂各 **1** 间

**华润雪花** ● 在大湾区设有 **4** 间工厂，总投资额近 **20** 亿人民币

**华润怡宝** ● 在大湾区设有 **4** 间工厂，大湾区市场份额超过 **40%**；2019 年，着力在深莞惠地区开展“绿地行动”，加大人力、物力和资金投入，在深圳和惠州打造 **80** 家完美门店

**太平洋咖啡** ● 进入大湾区 **8** 个城市，总门店 **267** 家，门店规模位列大湾区前二

**华润物流** ● 在香港冷仓市场份额前二，干仓市场份额前五

## 多措并举，创享美好生活

作为与人民生活息息相关的综合消费品及零售服务业企业，华润创业充分发挥驻港央企的重要作用，加强内地与香港连接的纽带关系，充分保障香港和内地食品和产品供应，并大力支持湾区青年创业发展，为大湾区市民提供更加触手可及的美好生活。

### 华润创业携手南沙，打造大湾区“菜篮子”流通中心 案例

2019 年 7 月，华润创业与南沙区政府下属企业南沙现代农业产业集团就“粤港澳大湾区超级物流枢纽项目”签订战略合作协议，助力南沙加快融入粤港澳大湾区发展。合作项目以肉类、进口食品（含冻品）、区域优质水产品等农产品为主要经营品类，集农产品展示流通、冷链仓储、加工配送、综合配套设施等重要功能为一体，打造服务优良、发展成熟、覆盖粤港澳的“菜篮子”农产品流通中心。

### 建设全国第一家在保税物流中心的进口生食加工中心 案例

华润创业水产平台公司在佛山保税物流中心搭建起服务粤港澳大湾区的进口食品贸易及加工一体化服务平台——五丰国通三文鱼生食加工中心。加工中心于 2019 年第一季度正式开启建设工作，总建筑面积 3,450 平方米，是全国第一家建设在保税物流中心的进口生食加工中心，也是全国第一家引进由德国 Baader 提供，具有国际领先水准的自动化生产线的生食加工中心。加工中心运营后，将供应支持全国零售、电商和餐饮企业，为消费者提供由华润分销的新鲜营养、安全可溯的国际优质水产品。

### 太平洋咖啡推出大湾区首个创业培训计划 案例



冲出梦想启动仪式

2019 年 3 月 8 日，太平洋咖啡和香港专业进修学校合作开展「『冲』出梦想——太平洋咖啡 x 港专 @ 大湾区首个创业培训计划」，帮助在粤港澳大湾区发展事业的香港青年进行创业，更快融入国家发展大局。创业培训计划结合华润在大湾区的产业资源，以及港专学院在人才培养及学科研究的特长，为香港青年提供培训和实习机会，并为具有潜质的年轻人提供创业投资基金，支持他们在大湾区的创业和生活。





# 上篇

不忘初心成就美好商业  
凝心聚力



共创 · 提质增效稳发展



华润创业致力于为股东创造最优价值，精益求精卓越运营管理体系建设，推动企业高质量发展；坚持稳健经营，持续完善内部治理结构，建立健全现代企业制度，推动信息披露规范化、制度化运作，提升信息披露透明度；贯彻落实建设法治企业相关要求，推进诚信合规和反腐倡廉建设，扎实做好内控风险防控工作，保障企业持续健康发展，为实现“成为大众信赖和喜爱的综合消费品及零售服务公司”的企业愿景不懈努力。

SDGs与华润创业



我们的成绩

绩效指标	单位	2019年
资产总额	亿元（港币）	1,018
营业收入	亿元（港币）	637.39
经常性息税前利润	亿元（港币）	54
国有资产保值增值率	%	256
所有者权益	亿元（港币）	542.65

卓越经营，创造经济价值

持续稳健增长

华润创业不断夯实基础管理、完善产业布局，稳步提升公司经营质量和盈利能力，实现公司发展平稳向好，为股东创造良好收益。2019年，华润创业资产总额为1,018亿港元，实现营业收入637.39亿港元，经常性息税前利润54亿港元。

2019年度，华创整体财务状况良好，资产负债结构合理，债务风险较小，2019年末总有息负债率为12%，债务风险可控。同时，境内、外银行授信额度准备充足，确保经营性及项目性资金需求。

卓越运营管理

华润创业全面落实集团卓越运营建设要求，通过强化过程管控、夯实运营基础、完善平台建设、促进管理创新，推动企业实现高质量发展。

华润创业深入推进卓越运营管理体系建设，完善相关管理制度和机制，将卓越运营指标考核纳入公司年度考核体系中；广泛开展精益人才培训和交流对标活动，推动产能和业务结构优化，实现降本增效运营；建设数字化运营平台，促进业务协同和资源整合；积极开展创新资源对接，搭建创新交流学习平台，实现最大化价值创造。2019年，星火燎原项目管控平台和精益创新App持续推广，微小改善超过1万条，同比增加20%以上。在2019年度华润集团标杆单位评比中，华润雪花四川新都工厂、华润怡宝肇庆工厂被评为六星级标杆单位。



华润创业 2019 年度卓越运营对标交流总结会在成都召开

码上阅读

华润雪花四川新都工厂从“追星”到“造星”之路

我们与精益的故事



## 多措并举，完善公司治理

### 统筹推进完善治理体系

华润创业严格落实集团《关于进一步完善公司治理体系建设的通知》要求，召开公司治理专项工作会议，成立华创制度梳理及流程优化项目组，对相关工作进行部署落实。基于界面清晰、授权有力、管控到位、效率提升的目标；完善董事会、党委会、管理团队会议议事规则，明确对“三重一大”事项的决策机制，充分发挥党委把方向、管大局的领导作用；进行《“三重一大”决策制度实施办法》修订，完成《华创权责运行手册》及《重大事项清单》的梳理；进行各职能制度流程的梳理及优化，加快推进建立规范、科学、高效的公司治理体系，全面提升公司治理水平，将党的领导与公司治理有机结合。

### 构建科学高效治理结构

华润创业依据国家有关法律法规和企业章程，由上至下均建立完整有效的公司治理结构和议事规则，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制。

华润创业所属上市公司华润啤酒成立董事会，作为构成有效董事会的重要部分。董事会成员年龄和服务年期分布均衡，并具备不同范畴的经验和知识。提名委员会、薪酬委员会及审核委员会成员大部分为独立非执行董事，各委员会主席均由不同独立非执行董事担任，有力确保公司战略决策科学化。

### 多措并举规范信息披露

华润创业高度重视投资者关系管理，持续从香港上市规则角度规范信息审批、发布流程，推动信息披露工作规范化、系统化。华润创业所属上市公司华润啤酒定期向股东及投资者发放公告、中期报告及年报；通过多元化渠道与股东及投资者保持接触和沟通，组织业绩发布相关活动，并通过一对一会议及电话会议等方式，于2019年与接近1,600名基金经理及分析员举行超过250次会议；及时更新官网，畅通信息沟通渠道，维护稳定和谐的投资者关系。

2019年与接近1,600名基金经理及分析员举行会议超

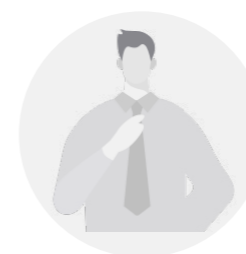
250次

#### 华润啤酒企业管治及投资者关系荣誉

- 《机构投资者杂志》：授予亚洲区“整体最佳企业管治”及亚洲区必需消费品行业“最受尊崇企业第一名”“最佳投资者关系工作第一名”“最佳企业治理第一名”“最佳环境、社会及管治/社会责任投资指标第一名”等荣誉

#### 华润啤酒企业管治及投资者关系荣誉

- IR MAGAZINE：授予全球“最佳投资者关系-必需消费品”及大中华地区“最佳整体投资者关系大奖（大型企业）”“中国最佳投资者关系大奖”“最佳投资者关系大奖（消费品）”等荣誉
- 《亚洲企业管治》杂志：授予“亚洲企业管治典范”“最佳投资者关系企业”等荣誉
- 香港投资者关系协会：授予“最佳投资者关系公司-大型股”“最佳投资者关系（企业交易）”等荣誉
- MERCOMM,INC.：授予华润啤酒年报“国际ARC年报大奖”“国际GALAXY奖项”荣誉



我在外资和中资投行里跟踪消费品行业已逾十年，见证了华润啤酒（及华润创业）一直以来的变化。投资者普遍认为国企很难在竞争充分的消费行业里立足，而华润啤酒是少数在这个行业里取得优秀业绩并给投资者带来丰厚回报的国企。同时，得益于在行业领先的企业治理，我在调研时也看到供应商、客户及员工对公司的高度评价及认同，这同样也加强了投资者对公司的信心。

——华泰金融控股（香港）有限公司研究部  
港股消费行业首席分析师 罗艺鑫

## 风险防范，筑牢发展根基

### 内控风险管理

华润创业遵照国资委《关于加强中央企业内部控制体系建设与监督工作的实施意见》，持续加强内控体系建设及合规监控，推动风险管理信息化进程，为公司健康、可持续发展提供保障。

华润创业成立内部控制与风险管理委员会，领导部署内控与风险管理体系建设运行，指导与检查重大风险应对措施落地情况。组织开展风险评估、专项治理、监控预警、内控自评以及相关工具及制度指引编制等工作，不断加强内控管理体系建设；组织开展2019年风险评估工作，主动识别生产经营过程中可能面临的重大风险，形成2019年度华润创业重大风险清单；系统总结风险管理案例，为各级经理人及关键岗位员工开展多次培训，全面提升公司风险管控能力和水平。2019年，华润创业落实制度审查、合同审核、重大决策三个100%法律审核，防范重大法律风险；未发生且不存在尚未处置化解的重大风险事件。



## 加强培训，提升风险防范能力 案例

2019年6月，华创审计部就近年来在采购领域发现的突出问题和典型案例为华润五丰采购和工程职能线同事上了一堂采购风险的实务课。通过案例宣讲，全面、生动地揭示了采购各环节存在的主要风险点、风险成因和防范措施，为华润五丰采购和工程职能线夯实基础、做好全年采购工作提供助力。



### 强化审计监督

为强化内部审计监督管理，积极贯彻集团的审计工作要求，华润创业独立设置监察及内部审计部，根据公司战略、业务需求、内外部法规和内部监控要求开展系列审计监督工作，积极推动各利润中心加强审计整改，持续完善内部监督体系建设。2019年，公司聚焦招标采购、投资、工程、销售、财务、资金管理等风险高发领域，开展各类审计项目14个。

2019年公司开展各类  
审计项目

14个

### 诚信合规经营

诚实守信是华润创业的核心价值观，是公司建基立业的根本。为进一步推动诚信合规体系建设，公司成立合规委员会、违规经营投资责任追究领导小组和依法治企领导小组等专门机构，建立健全相关制度和管理流程，保障合规监督正常运作；组织开展守法合规培训及教育活动，强化员工守法合规意识，推动企业合规文化建设。

## 组织召开2019年度法治工作会议 案例

为落实国务院国资委《中央企业主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责规定》，12月16日，华润创业2019年度法治工作会议正式召开，来自华润集团、华创总部各职能部门及各利润中心代表40余人参加会议。会议总结华创2019年法制建设工作，交流分享法治建设经验，并邀请外部律师针对各利润中心具体业务中发生的常见法律纠纷，以及知识产权管理及法律专业难题进行专业培训。



### 反腐倡廉建设

华润创业坚决抵制商业舞弊和贪污腐败行为，贯彻落实中央和集团相关要求和部署，成立专项自查组，对经理人违规持股、关联交易、经商办企业等问题易发、多发领域进行自查自纠；积极开展反腐倡廉教育，牢固树立廉洁诚信思想观念和遵规守纪法治理念，稳步推进反腐倡廉建设和杜绝商业舞弊行为。



华润怡宝开展辽宁大区反腐倡廉警示教育大会





**专业不是花拳绣腿，是滴水穿石般敬业专注。**2013年，当信息化革命与数字化建设席卷整个快消行业，华创也面临加速移动信息化建设的紧迫任务。彼时的叶宁，如临危受命一般，带着他丰富的互联网行业从业经验和过硬的数字化建设技术，走进了华创。

作为华创智能与信息化部技术负责人之一，叶宁在华创数字化平台建设过程中，攻克大量技术难题；建立一系列成熟稳定的技术组件和快速开发框架；逐步将数字化平台和技术应用于华创业务的数字化转型项目中……对于一个初创团队和刚进华创的新人而言，这些成绩的背后，是多年来他以公司为家加班加点加油拼命干，更是从指导到执行全面参与全情全力投入。

**专业不是固步自封，是紧跟时代的创新进取。**随着全国广泛开展党风党纪建设，“围绕经营抓党建，抓好党建促发展”也成为华创旗下各品牌的战略思路。如何利用互联网技术和信息化平台，在全公司范围内更好地宣传和开展党建工作，如何让越来越趋年轻化的基层员工以更新颖便捷的方式获取和学习党建知识，成为摆在叶宁和华创信息化团队面前新的任务。

抱着“专业和技术不仅能为公司业务服务，也可为企业文化传播搭建桥梁”的美好愿景，叶宁带领团队再一次以饱满的激情投入其中，开始新的创造实践。半年的辛苦付出与执着求索，终于换来美好的成果，党建党风、廉洁从业等学习模块在华创门户、移动门户和润工作平台接踵上线，公司党务工作人员能够最迅速地更新党务资讯，大大加强了华创的党风廉政建设。

**专业不是曲高和寡，是齐头并进的团队共荣。**叶宁说：“专业过硬不是用来炫耀的，而是用来干实事出业绩的，更是用来分享切磋，和同事们一同进步，打造真正的专业之师的。”在华创，他不仅是出名的业务骨干，更是名声在外的带团专家，从他手里训练和打造出的技术队伍，如今个个都是华创信息化系统的专家。

作为IT技术部门资深经理，叶宁一直用扎实的技术和过硬的思想素质，带领团队实现一次又一次的突破。如果把青春比喻成一场难以克服的攻坚战，那我们便要拿出誓死杀敌的勇气、顽强对抗的实力，不断挑战自我、突破自我，在一次又一次的奋斗中成就自我、完成使命、致敬时光。



微信二维码扫一扫  
观看更多华创人物故事

### 我们在努力

华润创业将继续秉承“携手股东创造最优企业价值”的责任理念，精益求精运营体系建设，提升公司持续盈利和稳健运营能力；加强治理体系运行规范化、流程化和科学化，提升治理能力；健全内外部风险防控机制，坚守合规经营之道，夯实管理根基。

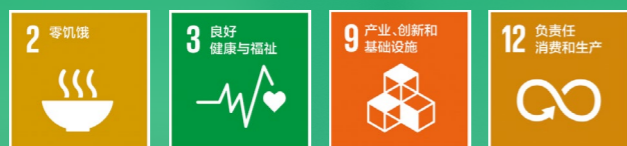


# 共铸 · 品质服务重创新



华润创业将创新作为持续发展的重要动力，着力提升公司创新能力，为公司可持续发展提供源动力；作为综合消费品及零售服务企业，华创坚持以消费者需求为导向，不断优化升级产品服务结构，致力于为消费者提供健康和营养均衡的多元产品，守护消费者生命健康和安

## SDGs与华润创业



## 我们的成绩

绩效指标	单位	2019年
科研投入	亿元(港币)	6.58
重大创新奖项数量	个	3

## 创新发展，满足多元需求

### 推动管理创新

2019年，华创财务共享服务中心持续优化流程，逐步完善运营管理体系，实现工作效率提升、核算质量提高、加强风险管控的目标，在质量管理、绩效管理、标准化管理等十一维运营管理体系方面主动探索、积极实践。积极运用RPA等新兴技术，成为华润集团内在共享服务中心实施RPA流程数量最多的业务单元；开展税务管理创新，对发票管理系统进行升级和上线，推进太平洋咖啡率先上线区块链电子发票；在集团内首创适用于财务共享工作模式的员工个人绩效评价体系，开发数字化运营平台，建立全面质量管理体系，在核算科目标准化等方面做出积极探索。通过实施财务共享内部管理创新及流程优化，2019年华创财务共享中心核算整体人效较去年同比平均提升27.33%。

2019年华创财务共享中心核算整体人效较去年同比平均提升

**27.33%**

### 小知识

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，可将基于一定规则的常规操作自动化。

### 财务共享中心全面质量管理体系 案例

2019年，华润创业财务共享中心建立起全面质量管理体系，实现事前、事中、事后全流程控制，并结合制度流程优化和绩效管理，促进业务标准化、监督业务合规性、正确性、控制内部关键流程风险，达成财务共享中心服务质量承诺。

- **事前控制**：如岗责分工设置定期回顾机制、报账系统用户权限重新梳理和管控、知识管理及学习管理、标准化管理等；
- **事中控制**：如会计复核岗设置、财务月结前核对机制、岗位操作标准化、系统中固化控制规则等；
- **事后控制**：如报账系统审批流定期复盘、往来账务清理机制、核算科目检查机制、财务共享质量稽查机制、财务共享与外部沟通及反馈机制等一系列内部质量控制举措。

### 码上阅读



面朝单据，心向阳光



## 加强科技创新

华润创业始终坚持“创新发展”的核心价值观，注重营造鼓励创造、支持创新的企业氛围，发布实施《知识产权管理制度》，建立知识产权管理体系；严格贯彻落实华润集团要求，加强智能与信息化管理建设，有效提升运营管理效率和质量；积极推动生产经营技术创新，有效驱动各项业务稳步发展，不断提升企业核心竞争力。2019年，华润创业及各利润中心研发投入共计6.58亿港元，获得重大创新奖项3个。

2019年研发投入共计

**6.58**亿港元

### 华润雪花建立行业首个高速啤酒听装线高效运行保障管理体系 案例

2019年11月1日，华润雪花“高速啤酒听装线高效运行保障体系研究与应用”项目成功通过中国酒业协会技术委员会科技成果鉴定，整体达到国际领先水平。该项目建立行业首个高速啤酒听装线高效运行保障管理体系，研发高速啤酒听装线卷封质量在线“全天候”立体监控技术、“精准调校卷封机”技术、二氧化碳最佳节碳吹扫技术和“空罐质量食品安全检测方法”等，升级包装物质量标准管理体系，可以有效降低员工劳动强度，改善工作环境；提升高速听装线效率，保证产品质量；大幅降低二氧化碳消耗量，在低碳环保等方面起到示范作用。



现场考察



扬州五丰富春开展知识产权专题培训

## 产品服务创新

华润创业坚持以消费者为中心，不断加大产品研发力度和投入，搭建创新交流平台，组织对标学习优秀企业做法；积极开展创新资源对接，参加创新企业对接会，推动创新成果转化，为消费者提供多元产品；持续优化升级产品和业务结构，积极拓宽业务渠道，以更丰富、完善的产品矩阵提升消费者体验。



### 华润五丰

关注和重视老年群体健康需求，研发并上市鸡肉虫草花饺，配料中加入虫草花成分，护航老年人健康。



### 华润雪花

开发集束包、提篮等多种新型便携包装；新开发上市马尔斯绿、黑狮白啤、拉维邦黑啤等新产品，获得消费者一致好评。



### 太平洋咖啡

与东阿阿胶联合推出“咖啡如此多‘胶’”阿胶系列饮品，借助东阿阿胶“鲜制即食阿胶”所带来的滋补养生优势，为消费者带来“边喝咖啡，边滋补”的全新体验。



### 国际分销

引进产自澳洲的Naturefirst有机燕麦片，丰富产品结构，为消费者提供健康产品。

### 华润雪花上市中高端新品马尔斯绿 案例

2019年4月9日，华润雪花旗下新品雪花MARRSGREEN（马尔斯绿）正式上市，这是继勇闯天涯SUPERX和雪花匠心营造以来推出的第三支中高端产品，主要面向25-35岁的年轻人群，旨在服务年轻化、高端化市场，打破啤酒常规印象，引领弄潮新风尚。马尔斯绿口感呈现以“冷萃”为主，口味清新；采用Marrs Green时尚色调，画风活泼大胆，并定制专属符号矢量量化雪花图案，外观设计获得2019年度设计界“圣经”Gphis银奖。



### 码上阅读



听产品创意师们说开发新品的有趣故事



咖啡与艺术的完美邂逅



## 健康好茶，华润怡宝推出首款无糖茶饮料 案例

随着消费者对健康问题的日益关注，华润怡宝越来越重视研发健康化产品，为让消费者能在追求健康的同时，无负担地享受到“健康好茶”带来的美好体验，华润怡宝推出无糖茶饮料新品“佐味茶事”，以“一杯好茶，为一蔬一饭增添三分清爽”为品牌口号进入大众视野，产品主打零糖零脂零碳水化合物，饮料中加入美国进口膳食纤维，在保持醇享茶味的同时，还帮助维持肠道功能，为消费者健康保驾护航。



## 匠心产品，坚守品质担当

### 完善质量管理体系

品质是企业的生命线。华润创业严格管控产品质量和食品安全，初步建立以风险管理为核心，依据法律法规要求，以国内外先进管理标准和优秀实践为基础，覆盖“研发、采购、生产、销售”全链条的质量和食品安全管理体系；新编发布10余项质量和食品安全专项管理制度；积极推动产品内控质量标准建设，建立华润创业内控质量标准库；严格原材料供应商准入管理，以高标准、高要求实施内外部检测控制，从源头落实和保证产品安全。2019年，公司2,200余种自有品牌产品实现内控质量标准覆盖率100%，300余项内控标准严于国家法律法规要求，其中部分指标处于行业先进水平。

#### • 华润五丰

建立和完善以消费者为中心，覆盖总部、利润中心、基层企业三个层级，以目标责任、标准制度、监测预警、评价考核与反馈改进五个子系统为重点，涵盖华润集团EHS管理要素/ISO9001/HACCP/FSSC22000/GAP的全供应链质量和食品安全管理体系。

#### • 华润雪花

建设SnowMS·QFS质量管理体系，对所有下属公司累计培训质量标准61份；制定《食品安全应急预案》《产品召回制度》《关键质量控制点》等相关食品安全管理制度；2019年，产品出厂质量合格率100%，国家监督抽查合格率100%，达到《啤酒》国家标准优质产品水平。

产品出厂质量合格率

100%

#### • 华润怡宝

严格执行SPM体系管理要求，对产业链的质量安全风险实施全方位监控，提升质量保障水平；通过巡查、审核、飞检等方式，严控质量风险。

#### • 四川黎红

成立质量监督部门，设置专职检测和质量管理岗位；实施质量管理、食品安全（HACCP）、环境管理和职业健康安全管理体系整合和认证；2019年先后组织各层级内控质量标准培训交流会议16次，培训530人次。

2019年组织内控质量标准培训交流会议

16次

#### • 国际分销

香港地区开展产品追溯演练，确保产品从采购至入库到出货都能做到追踪；为食物包装加工员工进行质量和食品安全复习培训。

水果事业部完善《产品质量内控标准》，首次将内控质量标准指标分为安全标准和品质标准，其中品质标准13个，安全标准53个；加强产品安全性检测，与第三方实验室开展交流合作，2019年产品检测费用投入16万元。

水产事业部以港中检的全程电子溯源系统为基础打造水产业务全程溯源链条，已覆盖40多家美心餐饮门店。

码上阅读



荣耀的背后  
是重复一万次的坚守

### 提升专职人员能力

华润创业高度重视质量和食品安全专职管理人员能力提升。积极开展《质量和食品安全追溯体系管理办法》《委托加工质量和食品安全管理办法》等重点制度的宣贯培训；举办食品安全内审员培训班，培养118名食品安全管理体系内审员；建立华润内外部检查团队，开展各级企业交叉检查；组织前往优秀企业对标学习，持续提升质量和食品安全管理人员能力，培育质量和食品安全文化，进一步推动为消费者提供更加安全、可靠、放心的产品。





## 提高应急管理水平

华润创业积极推动建立和完善食品安全应急管理机制，建立健全事故事件管理、不合格品处置和召回制度；要求各利润中心制定和细化食品安全事故事件应急预案，并开展应急演练，不断提升企业应急响应能力、员工质量和食品安全意识。

### ● 华润五丰

建立质量和食品安全追溯体系，制定《华润五丰有限公司食品召回管理办法》，定期组织食品召回演练。

### ● 华润怡宝

成立饮品安全事故应急处置工作领导小组，制定《饮品安全事故应急管理机制》，明确产品追溯、召回管理规定；加强对经销商仓储及追溯要求方面的培训指导。

### ● 四川黎红

建立健全食品安全应急预案体系和运行机制，建立产品召回管理制度和客户投诉管理制度，规范和指导应急处理工作。

## 贴心服务，赢得客户信赖

### 贴心客户服务

华润创业坚持“用心赢得客户满意信任”，积极推动各利润中心加强服务质量管理体系建设，不断提升客户服务能力和水平，打造高素质服务团队；建立多元化沟通渠道，主动开展客户满意度调查，深入了解客户需求；建立健全售后服务机制，完善投诉处理流程，不断提升客户满意度。

### ● 华润五丰

做好销售全过程客户服务管理，及时反馈和处理客户问题和投诉，派专人跟进调查，做到快速反馈和处理，提高客户满意度。

### ● 华润雪花

建立市场投诉快速反应体系；跟踪全国统一400客户服务电话反馈信息，规范质量投诉补偿及改进管理要求，优化消费者不良体验反馈及处理流程，提高客户服务质量。

### ● 华润怡宝

设立专门客服中心，完善服务管理制度，开设全国消费者服务热线；连续16年开展满意度评估工作，2019年，消费者对怡宝品牌总体满意度为90分。

### ● 华创物业

定期组织开展客户服务质量主题培训，帮助员工掌握必备服务管理技巧、基本急救知识等技能。2019年开展物业管理服务问卷调查，客户整体满意度为100%。

2019物业管理服务  
客户整体满意度

100%

码上阅读



我和我的客服团队

## 客户权益保障

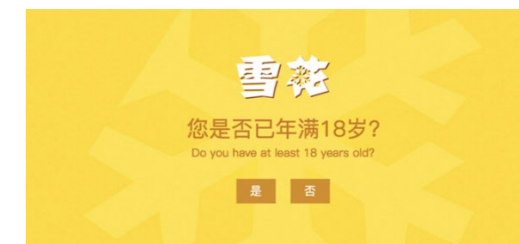
华润创业按照《反不正当竞争法》开展销售行为，实行全国全渠道统一销售定价，并不断提升产品和服务可及性；严格按照相关法律法规要求，落实产品标签和宣传合规，对产品潜在风险予以警示，充分保障消费者知情权、自主选择权和公平交易权；加强客户信息安全保障，维护消费者基本权益。

### ● 华润五丰

注重保护客户信息安全，建立惩罚警示制度，严厉杜绝泄露客户信息行为；规范生产经营，保证广告宣传真实、合规。

### ● 华润雪花

产品包装设置“过度饮酒有害健康”警示标识；官方网站首页设有年龄限制，禁止未成年人士浏览；制定下发《自媒体平台管理办法》严格规范平台内容审查工作；实行信息分级管理，涉岗相关人员签署《保密承诺书》，保障信息安全。



华润雪花官网进入页面

### ● 华润怡宝

所有产品均如实向消费者标示原料成份，在国家相关部门监督抽查和委托检验中，华润怡宝产品标签标示（含配料表）均检验合格。

## 产品知识普及

华润创业积极通过线上线下多元化平台，面向广大消费者及公众开展多层次、立体化、广覆盖的产品知识宣传活动；在为社会公众提供优质健康产品服务的同时，倡导健康、可持续的消费理念，携手消费者共享美好生活。

### ● 华润五丰

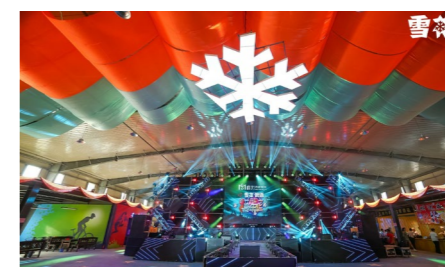
通过邀请利益相关方参与“企业开放日”活动，增进相互交流和沟通；积极参与重要行业活动，通过现场产品宣贯，提升消费者品牌认知度。

### ● 华润雪花

利用媒体平台宣扬理性饮酒——“勿酒后驾驶”的重要性，每年将媒介投放的10%用于理性饮酒/开车不饮酒广告；持续资助中国酒业协会开展“理性饮酒宣传周”活动。



扬州五丰富春举行“公众开放日”



华润雪花开展 2019 年乌兰浩特雪花啤酒嘉年华



华润怡宝聚焦公共交通广告投放





什么是高质量的人生？是无忧无虑，物质生活的丰盈富足？还是心有所属，精神世界的饱满知足？华润五丰西柏坡蛋鸡养殖基地的孙佳科，用他的成长故事为我们提供了一个标准答案。

在基地，孙佳科是一个加工车间平凡的班组长，年仅27岁，但身高过1米8的他，总被同事们称为“佳哥”，或者“佳佳”。因为，“佳哥”是榜样，而“佳佳”很亲切。



**“我干得比别人多，那我学到的肯定比别人多。”**

在西柏坡基地，佳哥一直保持着“升职最快”的纪录：从2014年12月进入华润五丰成为一名基层蛋库分拣员，到2015年9月被提升为分拣车间班组长，孙佳科仅用了9个月。这期间，他从一开始对鸡蛋分拣工作一无所知，迅速成长为专业性和技术性双强的分拣工。现在的他，不仅凭借肉眼即能辨别鸡蛋质量，也是基地全自动鸡蛋分拣包装设备的操作一把手，能对MOBA设备数字显示系统进行熟练操作，并通过设备反映出的数字对蛋品、蛋量进行精准分析。



**“始终坚持学习，吸收各种知识，才能更好地履行自己的岗位职能。”**

保持积极进取的状态是孙佳科最显著的工作特色。他通过每天主动检测裂纹系统、计算系统错检率，把不明显裂纹鸡蛋挑选成成品，为公司提出全新的精益课题；又通过对精益、成本管理等知识的学习，提出“一枚蛋”理论，为公司每天节省大约62.5千克鸡蛋，每个月节省1.3万元左右，有效提高生产效率，降低蛋品损耗。孙佳科坚持靠学习提高自身素质与能力，从而更好地保障工作与出品质量。

**“在未来将继续信心十足且坚定不移地跟随基地这个大家庭的步伐，勇往直前。”**

班里的同事们都说：“佳佳是最可爱的人。”因为他对基地有爱，对同事有情。他是那个最以身作则的班长，总是主动承担很多额外的工作，从严谨细致的包材库管理，到高强度劳力的转群、淘汰鸡的工作，都亲力亲为，从不缺席。他是那个最风雨无阻的伙伴，每当蛋库装卸遇到大量出货、人员紧缺的时候，他总是忙完手头工作后第一时间加入，加班至深夜，最后一个拖着疲惫的身体回宿舍。

务实敬业的“专注”、勤学奋进的“专业”、恪尽职守的“专情”，孙佳科在平凡的基地工作中，以高质量的工作交付为依托，用一百二十分的奋斗热情，向我们诠释着拼搏人生的精彩。



微信二维码扫一扫  
观看更多华创人物故事

### 我们在努力

华润创业深入贯彻新发展理念，以满足人民对美好生活的追求为己任，大力创新多元产品，全方位守护消费者营养和健康；全面建设质量和安全体系，将产品质量安全视为企业的生命，践行“以人为本”的企业价值观；持续优化客户服务体验，携手客户创享美好生活。



共赢 · 共商未来谱新篇



合作伙伴是企业实现可持续发展的重要因素。华润创业积极与政府、企业和高校建立长期而紧密的战略合作关系，搭建战略共享合作平台，实现信息和资源互利共享；强化落实责任采购，加强责任供应链建设；积极参与行业内外交流合作，推动行业发展；强化舆情管理，加大主动传播力度，树立负责任的企业形象。

SDGs与华润创业



我们的成绩

绩效指标	单位	2019年
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	100

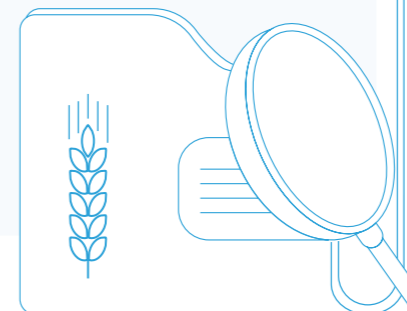
搭建平台，开展战略合作

企业合作

华润创业不断强化与华润集团内部和外部知名企业交流和合作，发挥各自平台与业务优势，实现资源共享、互利共赢。2019年，华润创业与华润电力、华润置地、华润环保、华润纺织、华润燃气及东阿阿胶实现内部协同，与喜力、汾酒、广州南沙现代农业产业集团及IBM等企业实现战略合作。

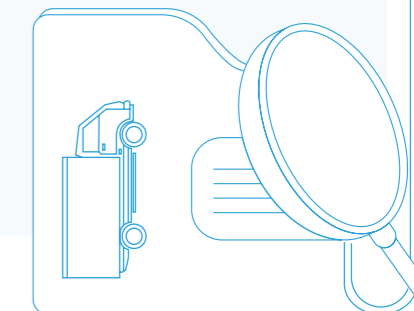
华润五丰

与东阿阿胶股份有限公司开展协同，双方均以黑毛驴养殖为基础产业，在毛驴采购交易、活驴屠宰供应方面密切合作，2019年协同金额2,200万元人民币。



华润物流

与华润电力以市场化为原则合作发展光伏发电项目，延伸业务领域，降低运营成本，有效实现资源共享。北京光伏发电项目已于2019年10月建设完成并投入使用。



政府合作

华润创业高度重视政府关系，依托华润集团资源，与各地党政机关保持密切联系，通过走访调研、与地方政府签署战略合作协议等方式，达成并进一步深化合作意向，为服务民生、促进地方建设和发展贡献力量。

• 华润雪花

与深圳市宝安区政府开展全面战略合作，整合优势业务、优势资源，在宝安建设华润雪花啤酒总部基地，同时推动华润雪花啤酒总部大厦、研发中心、精酿工厂、啤酒文化小镇等项目建设，助力宝安产业转型升级，积极参与到“湾区核心、智创高地、共享家园”的建设当中。

产学研合作

华润创业多年来不断深化产学研合作，致力于打通科技与经济结合的通道，长期与高等院校、科研机构建立稳定良好的合作关系，打造特色合作平台，培育行业专业人才，提升科技成果转化质量和效率，促进企业经营管理提质增效升级。



## 华润五丰与西北农林科技大学合作成立宁夏西海固高端牛产业研究院 案例

2019年9月22日，宁夏西海固高端牛产业研究院正式成立揭牌。研究院是海原县政府、西北农林科技大学、华润五丰农业有限公司三方合作共建的科研平台，集聚国内肉牛科研方面的优秀人才和优势团队，围绕高端牛产业差异化发展所急需关键技术开展科技攻关和技术集成示范，根据一、二、三产深度融合需要开展全产业链技术服务，为中卫市、宁夏回族自治区乃至我国西部地区高端牛产业发展提供示范。



## 携手同行，带动伙伴成长

### 完善供应商管理

华润创业持续完善采购管理制度体系，制定发布《供应商管理办法（试行）》《集中采购管理办法（试行）》《采购评审专家库及外部专家管理办法（试行）》《采购综合评审法实施细则（试行）》；由总部运营管理部牵头，推动各利润中心组建供应商管理工作小组及供应商现场考察小组；建立采购管理评估体系，规范采购行为、防范执行风险；开展采购制度宣贯和培训，提升采购人员合规意识。截至2019年底，华润创业共建立10个供应商管理小组，华创总部建立含93人的采购评审专家库，完成5家直管利润中心采购管理评估工作。

#### ● 华润五丰

发布《华润五丰有限公司供应商管理办法》，在供应商资质考察、资格准入、选用标准及考核方面明确相关规定，建立《合格供应商名册》，并进行分级管理。

#### ● 华润雪花

分物资类别实行差异化修订，提升22项物资供应商现场考察认证标准；制订《供应商质量与食品安全延伸管理办法》《供应商质量与食品安全综合评价规范》，飞行抽检供应商社会责任履行情况。2019年现场考察认证供应商总计12家，达到合格标准的供应商10家，不合格供应商2家，不合格率为16.7%。

#### ● 华润怡宝

持续规范供应商管理，健全招采管理平台，并配套相关制度；定期更新供应商名录，通过约谈、培训、跟踪改善等方式，引导供应商践行企业社会责任；推动建立供应商考核制度，及时评估改善情况，促进供应商产能、管理、生产质量全面提升。

#### ● 华创物业

按照华创颁发的供应商管理办法制度要求，对供应商实施资质认证、现场考察、合作考核、综合评价等全过程管理。



2019年4月9日，华润创业采购管理制度宣贯培训会议在深圳召开，帮助各单位深入理解采购管理制度要求，实现华润创业采购管理合法合规和效益最大化



华润雪花在麦芽供应商处开展现场质量审核

## 保障供应商权益

华润创业始终坚持诚信经营和公平竞争的原则，遵守行业规范和商业道德，坚决抵制不正当竞争行为，致力于营造公平竞争的良好行业环境；持续推进采购守正电子招标信息化平台建设及应用，实现采购与供应链管理全流程信息化、规范化发展；积极拓展各业务系统采购寻源范围，实现华润系采购供应商资源协同共享。截至2019年底，新增1,142家合格供应商入库。

截至2019年底，新增入库合格供应商

1,142家

#### ● 华润五丰

秉持评定分离、采验分离原则，严格执行《华润五丰有限公司采购管理制度》；严格按照合法合规、透明公开、保密等原则，保证物资采购的公平、公正、公开。

#### ● 华润怡宝

通过沟通平台（邮箱）、企业微信、协调会、合作沟通会等方式，增强与供应商的沟通。积极通过公开招标或发布招募供应商公告等方式开展招采工作，将符合入库标准的供应商纳入供应商库，拓展供应商资源。

#### ● 华创物业

对供应商按“潜在和已合作”两类进行管理划分，以公平、公正、平等、一视同仁的态度对待供应商。

## 助力供应链成长

华润创业将供应商和经销商视为长期伙伴，不断加强与供应商、经销商的沟通和交流，通过质量培训会议、月度考核沟通等方式，提早预防风险，提升产品质量，有力推动供应链的可持续发展。

#### ● 华润雪花

为与供应商共同成长，华润雪花定期开展供应商质量培训，强化质量意识，提升供应商质量保障能力。2019年华润雪花对五常民天大米、武汉美芝纸箱、成都中粮糖浆、甘肃亚盛绿鑫啤酒花4家供应商进行质量培训。

#### ● 华润怡宝

实施供应商巡查机制，与供应商讨论改善要点并出具整改计划表；开展重要物料供应商检验培训与宣贯，为质量控制能力较弱的供应商提供培训；邀请战略合作供应商参与绿色生产、可持续的供应链体系等项目，鼓励使用环保、可持续循环材料。





华润雪花对五常民天大米供应商开展质量培训



华润怡宝对重要物料供应商开展检验培训及标准宣贯

## 创新协作，推动行业发展

华润创业及各利润中心在实现自身发展的同时，秉持“互惠共赢”的合作理念，加强与行业组织协会沟通，搭建行业交流与合作平台；积极参加重大行业交流会议与活动，主动参与行业研讨、推动相关政策标准制定、创新行业技术等，与行业伙伴同发展、共进步。

### 华润五丰

- 中国肉类协会常务理事成员
- 2019年8月，参展深圳国际绿博会
- 2019年9月，参与第十七届国际肉类工业展

### 华润雪花

- 中国酒业协会副理事长单位、中国食品工业协会啤酒专业委员会副会长单位
- 2019年5月，参加2019中国国际精酿啤酒会议
- 2019年10月，参加第十四届中国酒业博览会

### 华润怡宝

- 中国饮料工业协会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、中国饮料工业协会技术工作委员会和矿泉水专业委员会等 **20** 余个专业行业协会会员单位
- 2019年共参加行业研讨会议及社会公益项目 **26** 场

### 四川黎红

- 深入探索新品研发及花椒油产品麻度指标研究，已发布四川省省级麻度标准



华润怡宝参加中国饮料 CBST2019 展会



华润五丰参加第五届国际现代绿色农业博览会

## 媒体交流，加强信息披露

华润创业及各利润中心积极拓展多元化沟通渠道，及时关注舆论动态，加强信息披露，主动接受媒体监督，通过公司官网、华创官方微信平台、华创官方抖音平台以及各媒体平台向利益相关方传播公司正向信息和形象，讲好华创履责故事。2019年，华创官方微信平台共推送图文127篇。

2019年9月22日—10月3日，怡宝携手人民网在深圳开展“人民红·向祖国表白”快闪店活动，推出人民网×怡宝“向祖国表白瓶”限量版







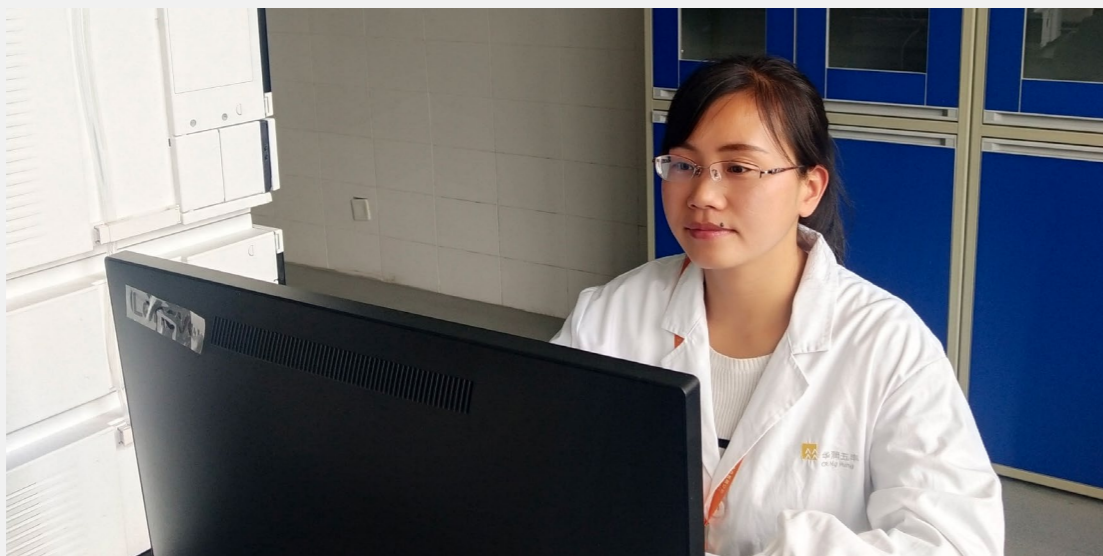
“对于工作，任重道远，仍需坚持努力学习提高自身素质与能力，力争取得更大的进步。”  
——四川黎红技术中心研发部助理经理 莫小燕

### 启航

2009年，莫小燕从四川农业大学毕业，以应届毕业生的身份加入了四川黎红，十年来，她始终勤奋好学、锐意进取，正如同事们所说，“她是一个肯干爱钻研，虚心好上进的人，保持积极进取和攻坚克难的姿态是她最显著的工作特色。”也正是凭借这股勇往直前的拼劲儿，莫小燕很快成长为公司骨干。

### 乘风

花椒油作为特色调味食品，因其椒香浓郁，醇麻可口深受大众喜爱。但尚无国家及行业标准规范指导生产，且市面上的花椒油产品质量良莠不齐。为推进行业健康发展，四川黎红依托于与四川大学联合共建的“调味品加工技术联合研究”实验室产学研平台，联合四川省食品药品检验检测院和雅安市产品质量监督检验所，在花椒油检测标准体系构建方面取得显著成绩，公司以起草单位的身份完成花椒油标准的编制。莫小燕作为公司骨干成员参与其中。



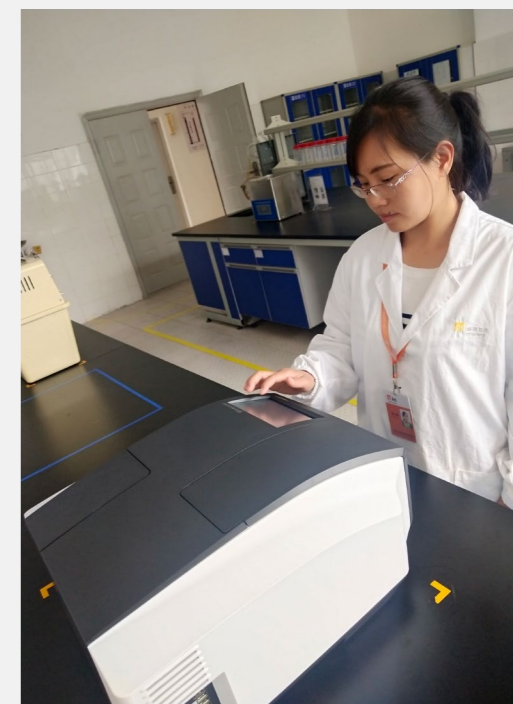
### 破浪

花椒油的质量控制是构建花椒油检测标准体系路上必须越过的一道坎。莫小燕用“不到南山不回头”的干劲，激励着项目团队每一个人坚定前行。为攻克花椒麻度定量检测，实现指标数字化、数据化，她积极协调高校资源，带领团队研究花椒呈味成分及其对麻味的贡献，解决了麻味标准品分离、纯化、制备的问题；主动寻求机会，到雅安市产品质量监督检验所、四川省食品药品检验检测院学习取经，实地开展实验和验证，并结合公司业务实际，反复试验、总结，取得大量一手数据，形成花椒酰胺类物质含量测定的方法，在花椒油检测标准体系构建方面取得了显著成绩，为花椒及其制品实现内部控制和公司降本增效做出积极贡献。

### 新起点，再出发

2019年，莫小燕参与的《花椒油产品内在质量控制专题研究项目》项目荣获华润集团EHS项目成效奖；同时，该项技术成果还被应用到四川省《食品安全地方标准 花椒油》的立项中，四川黎红以起草单位身份完成四川省花椒油标准的编制工作，该标准已于2019年12月31日发布，并将于2020年7月31日正式实施。这不仅帮助公司树立起行业领导的品牌和形象，为公司发展赢取更高平台，更为花椒油生产提供指引规范，引领花椒油行业的持续、健康发展。

对于取得的成绩，莫小燕从不居功自傲，始终默默坚守初心。在她看来，行动才是最有力的语言，未来行业发展还有许多挑战，她有信心也有决心，能够在这条奋斗的路上走得更远。



### 我们在努力

华润创业始终秉持开放合作的态度，加强华润系企业内部联动，大力开展内部业务协同，充分发掘内部资源；积极探索和深入发展与政府、企业、媒体和供应商等伙伴的战略合作关系，实现资源有效共享，推动行业可持续发展；多元传播方式和渠道，主动宣扬企业社会责任理念及实践，让企业社会责任被更多利益相关方所感知。





携手多方  
砥砺前行  
创享美好生活

下篇



共生·筑梦未来共精彩



员工是企业生存和发展的重要基础。华润创业坚持“以人为本”发展理念，充分保障员工基本权益，关注员工成长和发展的需要，深度挖掘员工潜能，培育优秀行业人才；尊重员工价值，畅通职业发展通道，构建知识型、共享型发展平台；珍视每一位员工，悉心关怀员工工作与生活，全面呵护和保障员工职业健康和安全生产，创造公平开放、健康安全的工作条件和环境。

SDGs与华润创业



我们的成绩

绩效指标	单位	2019年
劳动合同签订率	%	100
社会保险覆盖率	%	100
体检覆盖率	%	100
女性管理者比例	%	19

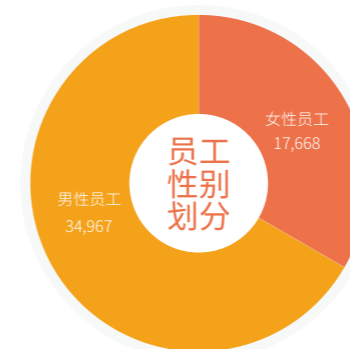
尊重员工，维护合法权益

基本权益保障

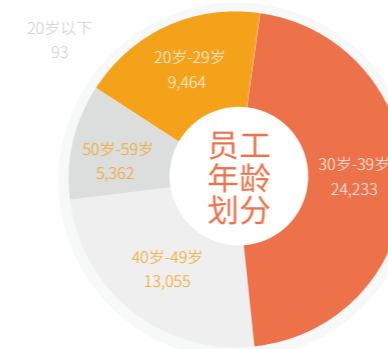
华润创业严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，建立健全用工管理制度体系，坚持平等雇佣原则，反对一切因性别、地域、国籍、学历、宗教信仰等不同而存在的歧视行为；杜绝使用童工，保证依法用工；保护员工隐私，努力创造公平、公正的工作环境。2019年华润创业在职工工累计52,635人，其中，少数民族员工2,942人，外籍员工49人。

2019年华润创业在职工工累计  
**52,635**人

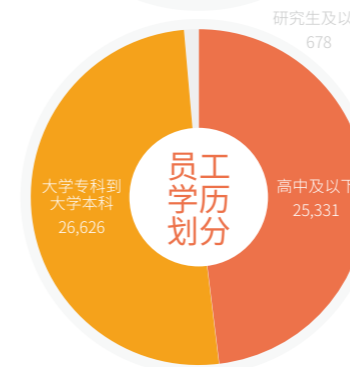
华润创业建立合理的薪酬福利体系，签订合法劳动合同，缴纳国家规定的社会保险，并为香港员工缴纳强积金；面向全体员工上线企业年金，购买补充商业保险；依法享受国家法定节假日、年假，女性员工享受产假、哺乳假等。搭建人力资源共享服务中心，为员工提供相关权益政策解读，推动公司人力资源业务智能化、信息化建设，提高处理效率和员工满意度。



女性员工 **17,668**人  
男性员工 **34,967**人



20岁以下 **93**人  
20岁-29岁 **9,464**人  
30岁-39岁 **24,233**人  
40岁-49岁 **13,055**人  
50岁-59岁 **5,362**人



高中及以下 **25,331**人  
大学专科到大学本科 **26,626**人  
研究生及以上 **678**人



## 实施民主管理

华润创业不断完善民主管理体系，保持简单、积极、快乐的工作氛围。公司人力资源中心设立员工关系组，搭建起员工与公司的沟通桥梁，畅通员工沟通渠道，鼓励员工对公司运营管理提出宝贵意见和建议，并及时跟踪和最大程度推动相关意见和建议落实完善。

## 成就员工，铺设成长之路

### 完善培训体系

华润创业高度重视人才培养，以华润集团“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才观为引领，不断完善员工培训管理体系，打造华创分层分级的人才培养体系。公司积极搭建内部讲师培养和认证平台，以华润大学和优质内外部资源为依托，提供各类职业培训，推动员工职业能力和综合素质提升；同时通过卓越运营管理体系，为公司及各利润中心持续培育和输入精益人才，为公司运营发展注入“活水”。2019年，公司为华润雪花制定105门专业课程体系大纲，提供计划内15门课程信息及讲师资源，支持华润雪花完成2019年专业及通用能力培训计划。

### 华润创业举办第一期“创享家”内部讲师培养项目 案例

2019年5月，华润创业第一期“创享家”内部讲师培养项目正式启动，旨在通过高质量的讲师赋能学习项目，打造华创第一批“善总结、乐分享、敢创新”的内部讲师队伍。来自华润创业总部和各利润中心的30名候选讲师顺利入选培养人才库，从理论知识线上导入、授课技巧线下集训/实践、经验萃取技术线下集训/实践等方面进行系统培养，充分发挥华润创业经理人和专业骨干在经营管理方面的经验传承、人才培养方面的带动作用，推动华润创业和各利润中心知识共享与经验交流，为公司业务协同发展提供人才支撑。



“创享家”内部讲师培养项目



## 畅通晋升通道

华润创业关注每一位员工的发展，设置职业发展“双通道”，持续完善人才职业晋升体制机制，为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间，实现员工与公司的共同成长。





## 关爱员工，建设幸福家园

### 职业健康管理

华润创业高度重视员工职业健康管理，发布《华润创业有限公司职业健康管理办法》，并通过组织开展员工年度健康体检、提供职业病普及教育及问诊服务、开展职业病防治法宣传等活动，为员工提供身体和心理健康全方位的关注和照顾；聘请第三方机构检测职业危害因素，采取降低现场场地扬尘、增加防暑降温设备、灭火设备等措施，努力为员工营造安全、健康和温馨的工作环境。

#### 华润雪花遂宁工厂举办职业健康安全防护体验式培训活动 案例

2019年7月22日，为提升员工职业健康安全意识和防护能力，华润雪花遂宁工厂特邀专业劳保供应、安全服务商，以集装箱卡车为载体，对来自公司各部门及相关方的60余人开展“职业健康安全防护体验式”培训，帮助相关人员分析工作场所存在的危害因素，掌握根据危害因素正确选择、使用和维护个人防护用品的基本知识。



防尘口罩佩戴示范



安全带佩戴示范

### 平衡工作生活

华润创业坚持以人为本，注重对员工生活的关怀，通过开展运动会、兴趣比赛、节假日活动、室外团建、专题讲座等形式多样的文体活动，帮助员工平衡工作与生活，塑造积极向上的精神面貌，打造让员工幸福、满意的华创家园。



“华章七十 创见未来”华润创业首届员工趣味运动会



华润创业员工参加2019年华润深圳南山半程马拉松



华润五丰香港肉食事业部开展“凝心聚力 不忘初心”团队建设活动



华润雪花德阳公司开展欢乐游泳比赛



华润怡宝开展“不忘初心，爱国同行”徒步活动



浙江五丰冷食为员工建设篮球场

### 关爱特殊员工

华润创业及各利润中心建立关爱互助基金，积极开展困难员工帮扶救助；切实关注女性员工、离退休员工的工作和生活，持续提升员工归属感和幸福感。



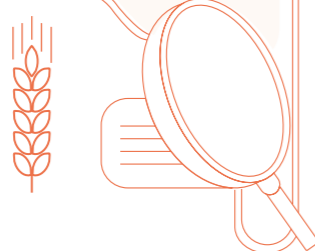
### 华润雪花

设立雪花救助金，以内部捐赠帮扶困难员工家庭，2019年度为千余名员工提供援助和关怀。



### 华润五丰

成立爱心互助基金会，制定《华润五丰爱心互助基金会章程》，规范爱心救助流程，严格落实救助政策。



### 华润怡宝

截至2019年底，“员工互助基金”共资助106个员工家庭，发放互助基金295万元。



华润雪花浙江区域嘉兴工厂设置妇女之家



华润怡宝新津工厂开展妇女节户外踏青活动

## 守护员工，落实安全生产

### 强化安全生产管理

华润创业积极响应国家政策和相关法律法规，对标先进、立足自身生产经营实践，2019年发布4项安全生产专项管理制度，建立各利润中心联络人负责与沟通机制，有效应对各类突发情况；持续推进安全风险预控管理，全方位督促落实安全隐患排查和治理项目，认真做好安全生产各项工作。2019年，华润创业安全生产投入资金1.23亿港元，累计开展EHS检查7次，覆盖25家基层企业，并密切跟进督促受检利润中心完成整改、排查隐患。

同时，积极推动各利润中心建立健全安全应急管理体系，组织开展各类安全应急演练，不断修订和完善安全应急预案，持续提升公司安全事故的应急响应速度和处置能力。2019年，华润创业各利润中心开展应急演练3,489次。

华润创业安全生产投入  
资金

1.23亿港元

华润创业各利润中心  
开展应急演练

3,489次

### 华润雪花

在各层级开展4,300余次安全检查，根据检查结果持续改进以提升安全管理成效。2019年共投入7,100余万元安全专项费用，以完善、改造、维护安全防护设备及设施，及评估、整改危险源及安全隐患，确保啤酒工厂的安全生产。

### 华润五丰

下属利润中心实现从负责人到基层员工层层签订安全责任书，形成公司领导负总责，各部门管理者重点负责的安全生产责任模式。2019年，华润五丰安全生产投入1,319.6万元，专职安全管理人员104人，安全培训覆盖14.09万人次，开展安全应急演练85次，安全事故与伤亡人数均为0。

### 华润怡宝

将安全生产隐患排查治理纳入安全生产体系要素。持续开展“安全行为活动观察”，及时沟通检查中发现的员工不安全行为并帮助改善提升。2019年，各类检查发现安全隐患2,834项，整改率95%以上。

### 华润物流

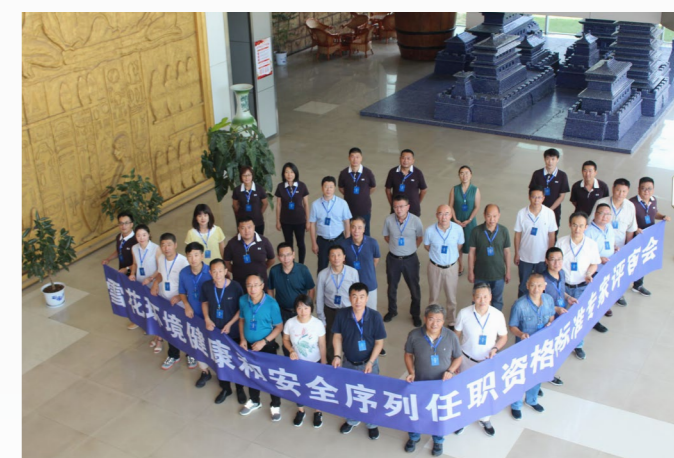
深圳公司修订《叉车安全操作规程》，统一规范公司岗位危险系数较高的叉车岗位操作流程与标准，并对未按照操作规程执行引发设备损坏的事件按照“四不放过”原则进行处理，逐步强化员工按规章操作的意识与行为。

## 培训安全文化

华润创业重视安全宣传培训，严格贯彻落实华润集团相关要求，深入开展安全文化建设工作，定期发布EHS宣传专刊和文章，宣传、推广EHS管理理念；积极参与相关论坛、研讨会活动，开展安全生产调查研究，拓展EHS新视野；组织开展形式多样、内容丰富的内外部安全生产教育、培训等活动，促进员工内化安全生产理念和意识。2019年，华创总部举办聚焦生产安全专业的第三期国家中级注册安全工程师考前培训班，共培训学员115名；组织各利润中心EHS专职管理人员参加3次外部交流活动。

### 华润雪花啤酒研究制定EHS序列任职资格及职级评定标准 案例

华润雪花啤酒研究制定EHS序列任职资格标准及职级评定标准，确定华润雪花EHS职业发展方案和序列任职资格标准开发与落地规则设计指引，确定基础任职条件，知识技能中模块划分、单模块上限和多模块等级评定原则，对EHS业务模块各层级的具体标准进行讨论、设计。







什么是香港精神？是无论处于何种地位，都能说出“我要打好这份工”的踏实努力；是数年如一日的勤奋拼搏、创新进取、自强不息；更是任何时候都能保持的乐观向上。在作为驻港央企的华润创业里，有无数香港员工以踏实勤奋专业的工作态度向世人证明，香港精神不灭。



狮子山下，夜色正浓。海岸线上、高楼中、马路上星星点点的灯光成为整座城市最耀眼的风景，褪去白天浮华喧嚣后的城市，显得格外沉静。此时已是凌晨两点，在香港润发大厦里，一个小小的身影终于关上电脑，准备起身回家。凌晨两点的香港，静默地见证着华润物流法务工作者Joanna二十多年来在自己岗位上的耕耘与奉献。

### 从复印资料开始的法务学习

1994年，Joanna加入华夏企业有限公司（华润物流的前身）。彼时负责法务的部门还叫理赔部，大都是经验丰富的老员工，这让初出茅庐的Joanna倍感压力。入职后一年多，Joanna的工作几乎都是在帮其他员工录入和复印资料，这让她一度找不到工作的方向和意义。后来她开始有意识借助复印资料的机会阅读和学习各个经理处理案件的手法。这件事也让她明白，工作中的主动思考是推动自身进步的根本。

### 港人的专业是英文得，中文也得

随着越来越多中文事务落到Joanna身上，在领导建议下，她报名参加了北京大学在香港树仁大学举办的法律课程。回忆起这段经历，Joanna感叹到，她几乎是咬着牙忍着泪走过来的。课程持续时间有四年之长，课业压力极大。加之香港的法律工作者一直都用英文学习，要用中文上课并且通过考试，更是难上加难。成功不会辜负努力的人，Joanna最终顺利拿到了学位。

### 法务的背后是不想辜负那份信任

2015年6月，公司面临诉讼。为保障公司利益，非技术人员出身的Joanna需要理解复杂的技术问题，及时给律师提供证据，还需要和律师行、保险公司、上级律师集团等沟通协调。中途由于关键证人无法出庭，Joanna与团队只好重新搜集相关证据。夜以继日，披星戴月。2017年6月，终于从法院传来胜诉的好消息，也对公司日后的法律工作和安全工作产生了积极的影响。

凭着这份韧性与坚持，Joanna如今已经成为华润物流法务工作的顶梁柱。有时只是领导的一句“这份文件需要Joanna审核，她审核过的东西我们才会签字”，就让Joanna感受到一份沉甸甸的信任。也因为这份信任，Joanna说，不管多辛苦她都一定要做到最好。



微信二维码扫一扫  
观看更多华创人物故事

### 我们在努力

华润创业将继续贯彻“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”发展宗旨，建立健全人才管理体系，倾听员工诉求，保障员工合法权益，助力员工成长，给予员工更多关爱。



# 共建·绿色发展可持续



华润创业将环境保护作为企业发展的重要内容，完善环境管理体系，严控节能减排指标，将绿色环保理念融入生产经营、日常办公等多个环节，不断提升能源使用效率，减少废弃物排放，使良好的生态环境成为企业持续发展的支撑点，助力建设天更蓝、山更绿、水更清的美丽中国。

## SDGs与华润创业



## 我们的成绩

绩效指标	单位	2019年
环境保护管理总投入	亿元（港币）	1.71
综合能源消费量	万吨标煤	29.00

## 绿色管理，夯实环保基础

华润创业设立EHSQ部门统筹负责环境管理相关工作，通过对标华润集团EHS管理体系要素，结合自身业务实际，搭建华润创业EHSQ管理制度体系框架，2019年新编与发布2项环境保护专项管理制度；建立环保预警及应急机制，组织开展生态保护污染防治专项排查和治理工作，并及时核实督促整改落实情况；加大绿色采购投入，积极推动绿色供应链建设。

### • 华润五丰

上水屠房、五丰富春、大米供应链沈阳和五常工厂、杭州五丰肉类销售分公司通过ISO14001环境管理体系认证。

### • 华润雪花

建立健全华润雪花总部、区域公司和地区工厂三级能源节约与生态环境保护管理组织，环境保护专职管理人员约89人；制定《环境保护评估标准》，设置各项环境保护评估指标近1,400项，每年开展环境保护系统评估及飞行检查，2019年共计完成对14个区域公司、20家生产工厂的环境保护评估检查工作。

设置各项环境保护评估指标近

**1,400**项

### • 华润怡宝

推行原材料供应商（瓶盖）包装改良项目，将一次性纸箱包装改为铁笼包装，全年预计节约纸箱约430万个、原纸约4,000吨，相当于节约水资源量14万立方米。

全年预计节约原纸约

**4,000**吨

### • 国际分销

水果事业部梅西种植基地通过环境影响评价登记备案，促进种植基地生态环境保护。



华润怡宝荣获 2019 中国饮料工业协会年会节水节能奖



## 绿色生产，践行生态保护

### 推进节能降耗

华润创业坚持可持续发展原则，持续推动资源节约型、环境友好型企业建设，发展可持续的循环经济；各利润中心严格落实节能、减排、降耗工作，淘汰落后产能，扩大清洁能源使用比例，鼓励和推动环保技术创新，推进资源综合利用和回收利用，实现能耗最小化、效益最大化、环境最优化目标。2019年综合能源消耗量同比减少9.86%，煤炭消耗量同比减少72.69%，万元产值综合能耗同比下降6.87%。

综合能源消耗量同比减少

**9.86%**

煤炭消耗量同比减少

**72.69%**

#### 华润雪花

制定和完善《节能减排管理制度》《能源计量器具配备和管理标准》等管理制度、标准，规范环境保护和节能减排管理；持续淘汰燃煤锅炉，提升清洁能源消费比例。

#### 华润怡宝

淘汰高污染燃料，大力使用清洁能源。2019年，电力消费量占公司总能耗83.18%，天然气占7.98%，热力占比8.35%，清洁能源比重逐步增加。

#### 国际分销

香港地区蛋品仓库卡板主要使用各大超市及机场货运站尚未破损的二手卡板，循环再用，每年节省购买卡板金额约25万港元。水产事业部精益化生产工艺流程，引入自动化生产线，合理配置电耗、用水量等资源参数，保证高效生产的同时达到低耗、低污染目的。

### 太平洋咖啡开展系列节能降耗行动 案例

2019年，太平洋咖啡主动倡导“减塑”行动，撤除店内吸管等塑料耗品自取服务，志愿加入由WWF发起的中国净塑企业联盟；部分门店置放咖啡隔热套回收箱，实施纸杯套回收循环再造；减少编印单据，以达到减少用纸和节约能源的效益；太平洋咖啡香港及海外与Ocean Recovery Alliance (ORA) 合作推出咖啡杯盖回收计划，将已清洁的咖啡杯盖投入回收筒中进行回收，即可享手调饮品免费升级优惠；全面推行木制搅拌棒，源头减废；与环保团体Green Glass Green Project玻璃再生璀璨合作，湾仔东城大厦分店及中环摆花街分店为玻璃樽收集点，推动环保物料循环再用。



太平洋咖啡持续参与 WWF 的“地球一小时”活动



太平洋咖啡与 WWF 联合举办“公益咖啡工坊”



太平洋咖啡举办咖啡渣手工肥皂工作坊



太平洋咖啡将塑料吸管从自取台中收起，倡导减少塑料制品使用



华润五丰五常工厂“稻壳砖”



华润五丰中水回用措施

### 加强“三废”管理

华润创业秉持可持续发展理念，尤其重视生产型利润中心废水、废气和固体废弃物排放管理工作的落实，严格“三废”排放标准，加强源头管控，加大技术、设备改造投入，规范相关处理设施建设。2019年，华润创业各项主要污染物排放指标均呈下降趋势，水体主要污染物COD、氨氮排放总量分别减少292.5吨、34.8吨，同比下降18.91%、20.90%；大气主要污染物SO<sub>2</sub>、氮氧化物排放总量分别减少0.4吨、33.8吨，同比下降3.97%、13.91%；二氧化碳排放总量减少14.08万吨，同比下降10.45%。

二氧化碳排放总量减少

**14.08** 万吨

同比下降

**10.45%**

#### • 华润五丰

深圳龙岗公司投资395万元，新建环保除臭设施，对卸猪广场采用生物除臭剂喷洒，对生猪待宰栏臭气收集和治理，切实减少各环节臭气的排放。

#### • 华润雪花

淘汰低产能、能耗高的工厂，实施锅炉燃烧改造，截至2019年底，煤炭消耗量同比下降72.7%，二氧化硫排放量同比下降9.7%，氮氧化物排放量同比下降17.5%，污染物排放量逐步下降，其中化学需氧量排放总量同比下降11.5%，氨氮排放量同比下降5.4%。

煤炭消耗量比去年下降

**72.7%**



• 华润怡宝

在生产环节中进行锅炉燃烧设备改造、回收利用过滤浓水、禁止混用废弃物等，积极践行减少“三废”排放举措。

• 四川黎红

聘请专业机构加强危险废物的管理，减少危险废物对环境造成的影响。2019年11月11日第三方危险废物安全处置机构安全转移四川黎红废机油0.04T和废弃沾染物0.2T。

• 国际分销

水果事业部建立农药等危险化学品使用管理台账，规范使用合理农药等危险化学品，废弃包装物统一回收，由专门机构无害化处理。

## 建设绿色工厂

华润创业鼓励和支持各利润中心开展绿色工厂创建活动，要求项目选址尽量避开环境脆弱区和生态涵养区，作业时充分考虑“三废”排放对周边环境和生物的影响，走低消耗低排放的绿色发展之路，实现原料无害化、生产洁净化、能源低碳化、废物资源化、产品绿色化，推动企业实现经济与环境协同发展。

### 华润雪花“绿色工厂”项目 案例

华润雪花郑州工厂于2019年成为华润雪花首家“绿色工厂”项目试点基地，贯彻落实绿色发展理念，坚持“高目标、高标准、高水平”，按照“源头管控”的EHS理念，确保各项排放均达到国家标准，满足清洁生产、可持续发展要求，不断提高绿色竞争力；使用天然气锅炉，极大降低废气排放；经过处理的生产用水清澈见底、可以直接养鱼养花，环保效果可见一斑；生产过程中产生的二氧化碳、沼气回收利用率达90%以上，节能减排率居行业前列。相继荣获华润集团卓越运营最高荣誉“六星级标杆工厂”、香港绿色企业大奖——“优越环保管理奖”金奖。



华润雪花郑州工厂厂区绿化环境



华润雪花郑州工厂荣获香港环保促进会“香港绿色企业大奖”



## 绿色运营，倡导低碳生活

### 推行绿色办公

华润创业践行绿色低碳理念，遵循“减少使用、废物利用、循环再用”三项原则，倡导员工从身边小事做起，推行双面打印、无纸化办公，为森林零净砍伐做出贡献；鼓励员工节水、节电行为，用实际行动支持绿色发展。2019年，公司办公用电为75,180度，办公用水为235吨，共使用办公用纸120,802张，召开视频会议89场次。

召开视频会议

89 场次

华润五丰

鼓励员工绿色出行，倡导无纸化办公，打印机双面打印，减少纸张和墨的消耗；非重要会议采用电话会议方式，减少资源消耗；安排专人负责检查和提示关闭电器，着力控制办公室能耗。

华润雪花

倡导无纸化办公，各类报告、文件等采用OA签批；推广集中办公、共用办公设备设施；办公纸张回收二次利用；严格控制空调、照明等耗能使用；在办公场所内配置绿色植物，改善办公环境。

华润怡宝

鼓励员工节约用水用电；通过使用办公自动化系统、视频会议系统和电子签系统，促进办公资源共享的同时减少纸张浪费。

华创物业

将各商场、大厦的公区照明灯和广告招牌换成LED灯，减少用电量；安装节能空调设备，调节中央冷冻水系统出水温度，定期检查冷气机及清洗隔尘网，提高设备运行效能。

四川黎红

要求各办公室人员做到人走灯灭；电脑设成睡眠保护状态；空调温度冬天不高于20度，夏天不低于26度。在各洗手处均张贴节约用水提示标识，生产区域采用电动感应洗手。

## 培育环保文化

华润创业加强节能减排和环境保护培训与宣教工作，通过开展专题培训、节能宣传周、低碳日活动等形式多样、内容丰富的宣贯活动，让员工主动参与到节能低碳行动，提高员工节能、低碳、环保意识，并将环保理念传递给更多人。

华润五丰

组织下属企业部分人员进行节能减排法律法规培训，对关键岗位如污水站操作人员进行污水生物处理法原理培训，对相关人员开展环境因素识别与评价培训等。

华润怡宝

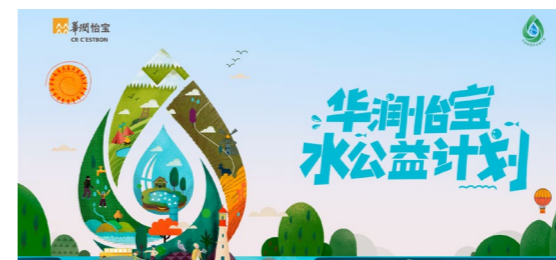
制定《华润怡宝2019年节能宣传周和低碳日活动行动方案》，加强环保文化宣传指导和实施。华润怡宝江门工厂通过公众开放日，让消费者、员工家属等充分了解企业绿色发展理念。

华创物业

参加2019年环保促进会香港绿色日活动，环保促进会为表彰华创物业商场在环保方面做出的贡献特颁发“绿色商场证书”。

四川黎红

开展主题宣传活动，在节能宣传周期间，利用公司办公楼LED显示屏滚动播放节能宣传周主题“绿色发展、节能先行”及全国低碳日主题“低碳行动、保卫蓝天”。



华润怡宝开展“水说公益”全国公益演讲大会



太平洋咖啡和妇联为发布“Water Forever”项目系列水瓶举办的“地球日咖啡工坊”



华创物业开展节能宣传



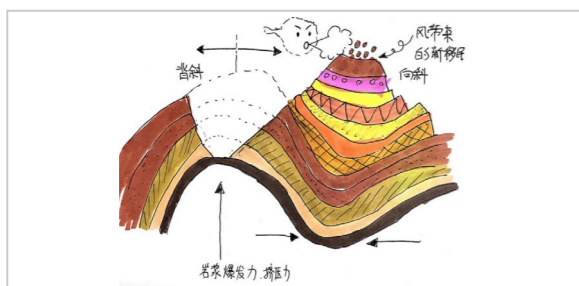
“茂谷柑树挂果了！”一位农学望着黄澄澄的果子，情不自禁地大喊出来。悉心照顾了4年的小果苗，当看到它结果的这一刻，即便过去的工作再艰辛，也值得了！

在这位农学身后是华润创业水果事业部定南基地整个农学团队，他们只身前往江西赣州，发起轰轰烈烈的整“山”运动。4年的默默付出，4年的静静等待，让荒山变果林，让萧瑟变美好，用平凡又伟大的行动谱写出一则动人的责任故事。

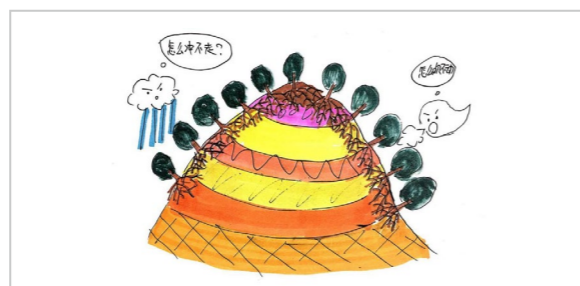
而故事的开始，还要从很久很久以前说起：

### 地壳运动篇

从前有座山，山势受地壳运动影响，在地表形成背斜和向斜的原始地貌；再受风化和堆积外力作用影响，原始背斜地貌形成山谷，原始向斜地貌形成山岭；山岭表面岩石再碎裂风化变成土壤，并聚集水分、矿物质元素、微生物和有机质等，非常适合“植物族人”生长。植物们把根深扎在土壤里，根根相连织出一张巨大的网，将土壤牢牢抓住。



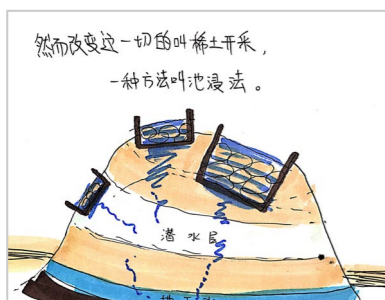
受风化和堆积外力作用而形成的山谷和山岭



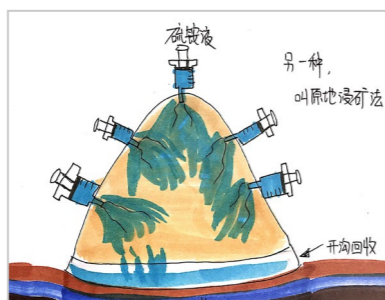
山岭中的“植物族人”

### 稀土开采篇

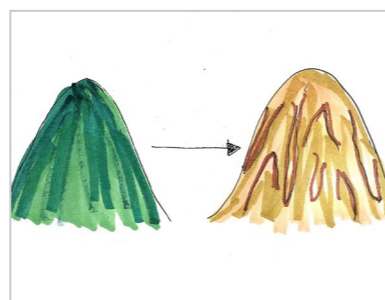
过了很多很多年，有些人发现这座山中竟然有稀土这种微量而稀有的元素。他们为了获取稀土，发明了池浸法和原地浸矿法。池浸法是将挖出的土和岩石扔进挖好的池子中，用硫酸、草酸等溶液浸泡萃取稀有元素；原地浸矿法是在山顶打孔灌入硫酸液或草酸类液体，在山底开沟回收液体获取微量元素。池浸法对山体破坏度很大，极易发生泥石流，还会对土层中的潜土层乃至地下水造成污染；原地浸矿法虽然对山体和地下水破坏程度较小，却会烧坏植物根部，杀死土壤中的微生物，破坏有机质，对植物犹如灭顶之灾。



池浸法



原地浸矿法



“层峦叠翠”——“寂寞沙洲”冷

### “整”山运动篇

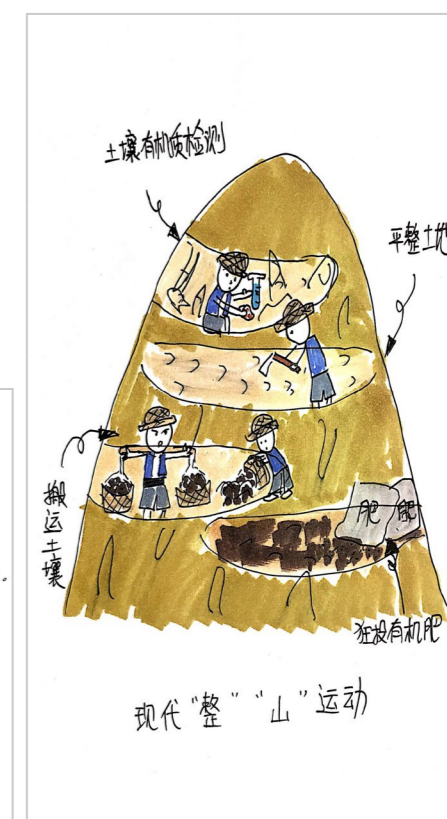
2014年，华润创业水果事业部的农学团队来到这座满目疮痍的荒山，下定决心开展荒山治理。2015年，这座“沙洲”被正式命名为赣州定南基地，经过为期近一年的整“山”运动，土壤中再没有污染残留。2016年，农学们在这片土地上种下40cm高的茂谷柑苗。经过三年努力，2019年，茂谷柑苗已长成150-200cm高的果树，首次挂果，并获得绿色食品认证。



2016年-2019年的“身高”记录



茂谷柑树首次挂果



华润创业水果事业部的农学们参与“整”山运动

感谢那些至今仍守护在定南基地的农学小伙伴们，在那么艰苦偏远的山头上守了4年，并为光秃秃的山地披上了绿衣。正如财经作家吴晓波所说：“时代只是磨炼我们，磨炼每一个试图改变自己命运的平凡人，而这些平凡，注定伟大。”



扫码观看完整漫画

### 我们在努力

华润创业将持续关注环境保护新方向，坚持与时俱进，完善绿色管理体系，推进绿色生产，加大环保投入力度，倡导从生产到生活践行低碳节能，携手大众共同保护环境。



# 共享·心系社会促和谐



华润创业秉持“共创美好生活”的企业使命，持续创享价值、践行社会责任。积极响应精准扶贫、一带一路、雄安新区建设等国家重大战略，推动区域协调发展；热心公益慈善，持续帮扶弱势群体；助力文体事业，为建设美好社会贡献华创力量。

## SDGs与华润创业



## 我们的成绩

绩效指标	单位	2019年
纳税总额	亿元（港币）	74.62
慈善公益捐赠支出	万元（港币）	400

## 响应政策，服务区域发展

华润创业始终牢记央企担当，全力响应国家政策和号召，充分发挥自身业务和资源优势，坚持共商、共建、共享原则，精心布局“一带一路”业务版图；持续参与粤港澳大湾区、雄安新区建设等国家战略规划，积极谋划和部署，充分发挥华润创业在区域经济和社会发展的助推作用；通过产业帮扶、就业帮扶、扶贫捐赠等，助力决胜脱贫攻坚战。

### “一带一路”实践

**国际分销** 积极响应国家“一带一路”发展战略，不断发掘“一带一路”沿线国家和与中国睦邻友好国家的好产品，打造国际产品渠道，连接爱尔兰、西班牙、意大利、马来西亚、丹麦等国家，将爱尔兰艾恩摩尔牛奶、西班牙傲若橄榄油、意大利瑞杰意粉酱、马来西亚顶好猫山王榴莲、丹麦Castus水果条等产品带进国内市场。

### 雄安新区建设

**华润怡宝** 2019年3月，华润怡宝晋冀大区正式成立，统筹管理河北省、山西省和内蒙古西部业务。在保定北设立办事处，积极部署发展方向，带动雄安新区近500人就业，促进区域经济发展。

带动雄安新区就业人数近  
**500人**

### 精准扶贫实践

**华润五丰** 发展希望小镇特色养殖业、种植业，提供5,735个就业岗位和技术培训，提高农户技术水平，增加农户家庭收入。2019年，扶贫资金投入总额为4,500万元，惠及贫困人口8,125人。

2019年，扶贫资金投入总额  
**4,500**万元

**华润雪花** 向贵州省、山东省、西藏自治区等施行帮扶和捐赠；由甘青藏区域公司向海原华润希望小镇捐赠20万建设“雪花童梦广场”。2019年，累计参与定点扶贫项目20个，投入金额达128万元。

累计参与定点扶贫项目  
**20**个

**华润怡宝** 宁乡工厂党支部对口扶助两户贫困户，为贫困户送去生活物资及慰问金，为其家庭成员提供就业机会。

**四川黎红** 在汉源县当地周边20多个乡镇先后建立6万亩绿色食品花椒基地，已帮扶西溪乡民安村、宜东镇天罡村及茂盛村实现脱贫摘帽。

先后建立绿色食品花椒基地  
**6**万亩



## 热心公益，建设和谐社区

华润创业鼓励和倡导员工开展志愿服务活动，组建企业义工队，成立“耕心社”，秉承“服务社会、传播文明”的宗旨，投身社会公益活动，以“真诚”和“用心”回馈社会；联动各利润中心，凝聚更大社会力量，传递华润创业的公益情怀，携手各利益相关方创享更加美好的生活；联动各利润中心推行本地化采购政策，在减少运输成本的同时，带动更多本地人实现创业就业。2019年，华润创业慈善公益捐赠总额为400万港元。

### • 华润五丰

浙江五丰冷食响应“走亲连心三服务、消薄奔康再合力”号召，与淳安县临岐镇新华村消薄结对共建，发展当地供应商的同时，帮助村民解决农产品销售难题，促进当地农村的经济发展。

### • 华润雪花

持续发力社会慈善公益事务，在赈灾扶贫、促进教育及保护环境等领域积极关注社区，鼓励内部各单位开展形式多样的活动，帮助社区共同提升。

### • 华润怡宝

搭建战略化公益平台，持续深耕品牌公益项目——百图计划，积极参与抗震救灾、特殊群体关爱、扶贫济困等社会公益活动，积极组织志愿活动，共发起24次志愿活动，共计351人参与志愿服务，以实际行动弘扬正能量。

## 太平洋咖啡持续开展教育公益 案例

2019年，太平洋咖啡邀请全港中小學生参加“彩绘杯大募集”设计比赛，为慈善机构“陈校长免费补习天地”筹款，并于香港书展期间举行颁奖典礼，积极践行“教育平等”的精神。7月，每售出一杯标准装或大杯装热蒸咖啡，太平洋咖啡即向慈善机构捐出\$1，帮助更多儿童获得教育支持。8月，全线Pacific Coffee架置捐款箱，太平洋咖啡门店为不同的慈善机构架置捐款箱，捐款将全数转赠机构，以支持开展相关慈善工作。



“彩绘杯大募集”设计比赛



“耕心社”志愿活动



华润创业积极参加深圳南山半马志愿服务



华润物流参加香港公益金 2019 年百万行活动



南宁五丰开展关爱老人志愿服务



华润怡宝为灾区捐赠怡宝水



## 文体发展，引领健康生活

华润创业顺应人们对美好生活的追求，长期支持和致力于推动社会文体事业发展，提升公共文化生活品质，推动文体活动全民化，不断丰富人们的精神文化需求，助力文化强国、体育强国建设。

### • 华润怡宝

2019年，全年累计赞助204场跑步赛事，其中马拉松赛事136场，跑过118座城市，陪伴超过113万人次“怡”起奔跑。

全年陪伴奔跑人数超

**113**万人次



华润怡宝支持戈壁挑战赛



华润怡宝支持马拉松比赛



码上阅读

草根跑者的光荣梦想——怡宝梦之队故事

## 华润怡宝全力护航第七届军运会 案例

2019年第七届世界军人运动会在武汉盛大举行，这是我国第一次承办国际军事体育综合性赛事，也是继北京奥运会后我国举办的规模最大的国际体育盛会。华润怡宝作为本次活动赞助商，全力响应和配合军运会执委会各项诉求，及时保障军运会饮用水需求，为参赛军人选手提供能量补给，获得执委会及各单位高度认可和好评。



随时随地发现新鲜事

**亚马逊**

亚马逊中国 (z.cn), 电商巨头Amazon家族

关注 1005 | 粉丝 440万

#世界阅读日#想象一下都觉得很美好：手捧一杯香醇，咖啡的香气陪伴阅读的好时光。沉浸在书中或欣然而笑，或掩卷轻叹，或当头棒喝，或醍醐灌顶。亚马逊图书携手@太平洋咖啡 推荐给你50本必读好书，书单点这 [网页链接](#) 让咖啡“阅”动你心。现在可扫码领取太平洋咖啡为你提供的读书日专属优惠，可在23日世界读书日当天在太平洋咖啡指定门店内使用，更多兑换详情，请关注券内说明。数量有限，快快扫码领取吧！

x amazon 亚马逊

### 这个读书日 让咖啡“阅”动你心!

太平洋咖啡 x 亚马逊 为你准备好了读书“好伴侣”

微信扫描下方二维码 领取你的读书日优惠券

2019年读书日期间，亚马逊与太平洋咖啡联名制作50本咖啡厅推荐阅读书单，双方微信阅读总量超10万





廖伊阳和妈妈

这个活泼爱聊天的小女孩名叫廖伊阳，是江西广昌第二小学四年级学生，是一名留守儿童，从小和爷爷奶奶生活在一起，爸爸妈妈常年在外地工作，只有寒暑假时一家人才能团聚。平时除了爷爷奶奶，陪伴她最多的就是书了。伊阳的妈妈说：“孩子作为留守儿童，确实缺少了我和她爸爸的陪伴。我们知道她特别喜欢读书，就给她在网上买很多很多书陪她。她性格很开朗的，只是我们离开时，会哭好几天。”

一本书就是一个世界，读书会给孩子的心灵带来慰藉。廖伊阳所在的广昌第二小学通过建设书香校园，让学生们随时随刻有书读，让阅读成为陪伴学生成长的生活方式。华润怡宝通过“百图计划”，在“教学硬件”“文化精神”“阅读理念”等方面为学校带来全方位提升。廖伊阳说：“妈妈会给我买很多书，学校里也有很多书可以读。我很喜欢读课外书，我长大最想当个画家。”

“一本书就是一个世界，读书会给孩子的心灵带来慰藉，书在育人中起到非常重要的作用，孩子也需要有诗和远方。书香校园的初衷便是让学生们随时随刻有书读，让阅读成为陪伴学生成长的生活方式。非常赞赏并感谢华润怡宝的支持，我们得到的不单单是教学设备，还有华润企业传递给我们的文化精神以及陪伴分享的阅读理念。”

——江西广昌第二小学校长 谢莹尔

廖伊阳的故事让我们见证了“悦读”带给孩子的陪伴和成长。2019年9月6日，华润怡宝“百图计划”爱心回访活动再次启程，与政府、媒体以及各界社会志愿者一起走进江西广昌第二小学及广昌赤水镇中心幼儿园，举办“亲近华润 感受美好——2019年华润怡宝‘公众开放日’广昌系列活动”。同时，华润怡宝“百图计划”捐建的幼儿园童梦主题馆与第二小学的图书角随之正式开放，新的图书馆和书籍，将陪伴这里的孩子们快乐成长。

截至2019年底，华润怡宝百图计划已坚守13年，在全国范围内共捐建221所图书馆，“心纯净 行至美”，未来华润怡宝将继续怀揣纯粹初心、步履不停，连接更多社会公益力量，为孩子们“书”送关爱，“怡”起阅读，陪伴成长，让悦读见证美好中国。



华润怡宝百图计划第221所乡村公益图书馆在山东沂南高丽中心小学落成



### 我们在努力

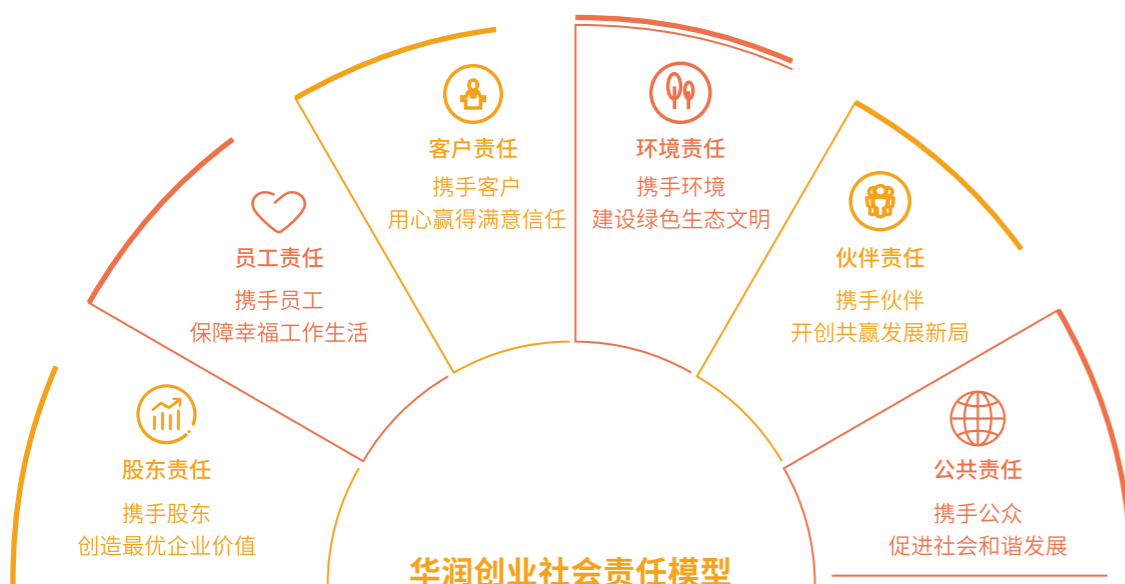
华润创业将继续发挥自身业务优势，坚持“一带一路”合作，布局雄安新区业务，支持希望小镇项目，加大定点扶贫力度，服务社会弱势群体和文体事业，助力建设和谐社会。



# 完善责任管理

## 责任战略

华润创业秉持“与消费者、股东、员工、商业伙伴，一起引领商业进步，共创美好生活”的企业使命，将企业社会责任融入企业经营战略，坚守“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观，在追求经济效益的同时，统筹兼顾股东、员工、客户、环境、伙伴和社会公众等利益相关方，努力创造经济、社会和环境的综合价值，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。



## 责任组织

华润创业贯彻执行《华润集团社会责任管理办法》，积极推进社会责任工作，立足公司运营实际，制定发布《华润创业社会责任工作管理办法》，持续完善社会责任管理制度。为推动社会责任管理工作系统化、规范化发展，成立华润创业社会责任指导委员会，由华润创业党委书记、首席执行官简易担任主任职务，主要负责战略制定、重要问题决策以及设定前瞻性目标，为公司社会责任管理工作提供方向保障；办公室为公司社会责任管理责任部门，负责牵头组织建立健全相关规章制度及管理机制，负责社会责任报告编制工作的统筹、协调与推进工作；其余各职能部门和各利润中心配合社会责任报告编制相关工作的开展，以强有力的组织管理推动社会责任融入企业文化和日常经营，以报告编写促进社会责任管理工作改善，不断加强整体社会责任工作管理与实践。

## 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。

### 执行机构及职责

办公室是企业文化与社会责任的日常管理的责任部门，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。
- 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。
- 人力资源中心**：协助办公室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。
- 智能与信息化部**：保证信息安全，为相关工作开展提供必要的信息技术支持。
- 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。



- 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。
- 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。
- 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。
- 投资者关系部

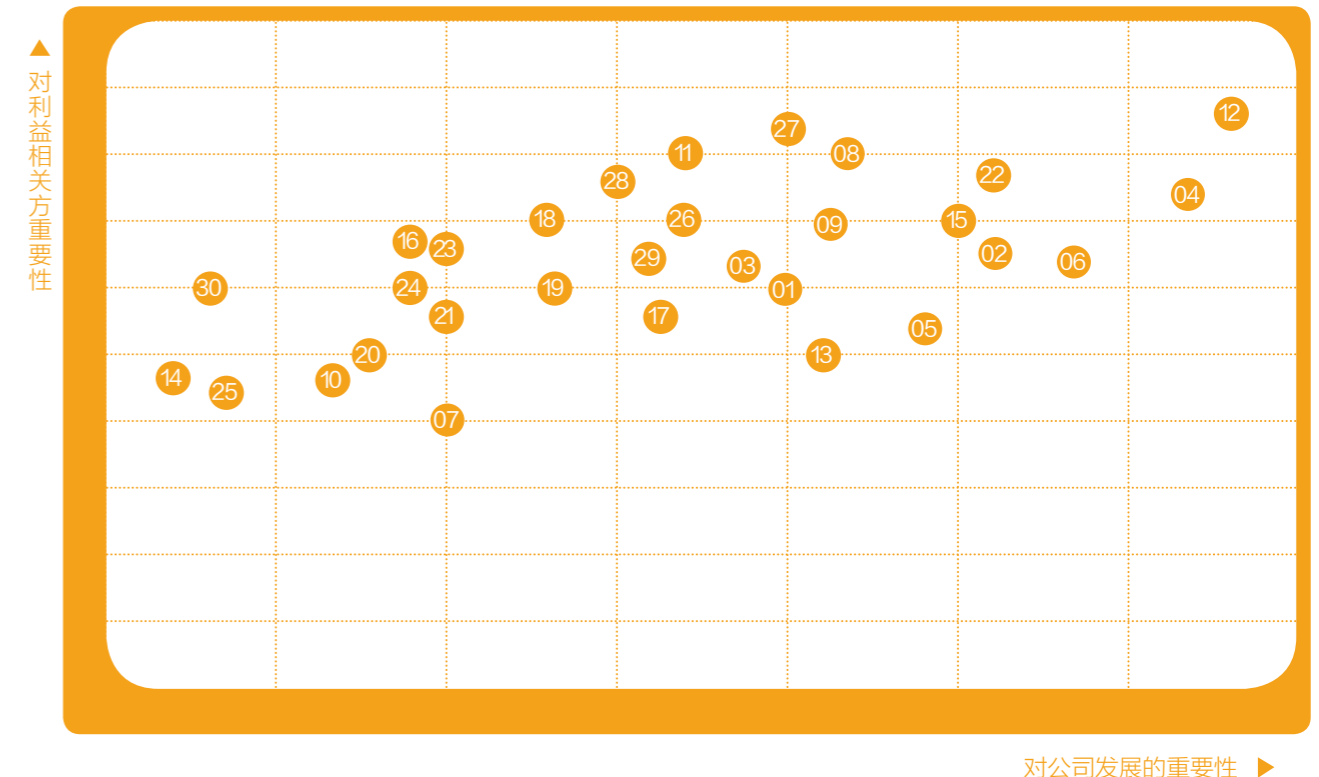
在股东权益保护、舆情信息披露等方面遵守公司企业文化与社会责任承诺，并宣传推广及推进相关工作。
- 群众工作部

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

为增强报告的针对性和回应性，充分发挥社会责任报告与利益相关方沟通的作用，精准回应利益相关方的要求与期待，华润创业逐步完善公司实质性议题管理，通过行业政策趋势分析、国内外报告标准分析、同行业优秀报告对标等方式选取议题形成议题库。2019年，华润创业通过线上平台发布《华润创业2019年社会责任报告实质性议题分析问卷》，识别筛选对公司和利益相关方重要的最具实质性的核心议题，共回收问卷419份，有效问卷419份；结合“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，绘制实质性议题二维矩阵图，指导公司有目标、有重点地开展社会责任工作。

- |         |            |               |           |
|---------|------------|---------------|-----------|
| 01 经营业绩 | 09 职业健康与安全 | 17 知识产权保护     | 25 热心慈善公益 |
| 02 依法纳税 | 10 多元性与包容性 | 18 供应链管理      | 26 节约资源能源 |
| 03 公司治理 | 11 生产保供    | 19 公平竞争       | 27 降低污染排放 |
| 04 诚信合规 | 12 产品质量与安全 | 20 促进行业发展     | 28 发展循环经济 |
| 05 稳健运营 | 13 科技创新    | 21 加强国企党建     | 29 践行绿色办公 |
| 06 薪酬福利 | 14 产品多元化   | 22 抗击新冠肺炎疫情   | 30 应对气候变化 |
| 07 教育培训 | 15 优质服务    | 23 助力脱贫攻坚     |           |
| 08 发展机会 | 16 战略合作    | 24 服务粤港澳大湾区发展 |           |



华润创业实质性议题分析二维矩阵图

## 责任文化

华润创业重视提升自身履责能力，紧跟《华润集团社会责任工作管理办法》要求，从股东、客户、员工、伙伴、环境和社会公众六大利益相关方出发，持续完善涵盖经济、社会和环境三大层面的社会责任指标体系；同时，通过组织参与内外部社会责任培训、研讨等活动，增强员工责任意识。

### 华润创业召开2019年社会责任报告启动会 案例

华润创业连续7年发布社会责任报告，以报告促管理，不断提升自身履责能力。为进一步提升报告整体质量，进一步完善企业社会责任管理和实践，2020年3月23日，华润创业举办了2019年社会责任报告启动会，受新冠肺炎疫情的影响，相关人员通过网络接入参加会议，邀请社会责任报告编制组专家分享了社会责任及报告的基本知识，对华润创业2018年社会责任报告进行了回顾和反思，详细讲解2019年华润创业社会责任报告工作计划，介绍社会责任报告素材收集规范及要求。



## 责任沟通

与利益相关方的有效沟通是企业提升社会责任能力的坚实基础，华润创业珍惜每一次与利益相关方联系沟通的机会，不断拓宽和畅通沟通渠道，通过企业官网社会责任专栏、官方微信平台及媒体网站及时披露企业社会责任相关的工作信息或活动资讯；积极推动各利润中心发布社会报告或环境、社会及管治报告，系统披露公司履责管理与实践。同时，积极参与行业论坛及会议，开展企业开放日活动等，增进利益相关方参与，传播企业责任理念和履责动态。

### 华润创业举行2019年公众开放日 案例

2019年9月7日，华润创业举办“亲近华润，创享美好”2019年公众开放日活动，各利润中心华润五丰、华润雪花、华润怡宝、太平洋咖啡、华润物流、浙江冷食、四川黎红亦在全国各地组织丰富多彩的相关活动，邀请消费者、周边居民、供应商、当地政府、媒体、员工代表及家属一同共襄盛举。



扫码了解更多

利益相关方类别	诉求与期望	沟通机制与方式	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 调研访问 统计报表	遵守法律法规 合规经营 依法纳税 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 维持稳健的财务水平 完善风控管理
员工	薪酬福利保障 员工成长与发展 职业健康与安全 员工关怀 民主管理	定期会议 交流活动及培训 日常沟通 公司员工群 华润创业微信公众平台	合理的薪酬福利福利体系 开展员工培训 畅通职业发展通道 落实安全生产 特殊员工关爱 开展员工座谈会、职代会
客户	食品质量与安全 优质产品服务 客户权益保护 提升产品可及性	华润创业微信公众平台 华润创业官方网站 交流活动及访问 产品宣贯活动	食品质量安全管理 产品服务转型创新升级 拓宽业务渠道 完善客户服务体系
合作伙伴	阳光采购 战略合作 公平竞争	工作会议 协议合同 日常沟通	公开招标采购信息 落实责任采购 杜绝商业贿赂 维护行业秩序 加强战略合作 促进供应商成长
环境	保护生态环境 节能减排	交流活动 政策宣贯	开展环保公益活动 推动节能降耗 坚持绿色发展
社会公众	维护公共关系 热心公益慈善 参与精准扶贫 支持社区建设	开展志愿公益活动 实施精准扶贫 举办企业开放日	建设希望小镇 发展社会公益品牌项目 建立社区沟通机制



# 未来展望

回顾过去，我们初心不改，胜券在握；

展望未来，我们豪情满怀，重任在肩。

百舸争流，奋楫者先；千帆竞发，勇进者胜。站在改革新时代的关键节点，华润创业将继续贯彻落实习近平总书记的重要指示精神，紧跟国家发展大局，与消费者、股东、员工、商业伙伴，一起引领商业进步，共创美好生活。

**责任管理：**贯彻华润创业社会责任理念，持续加强公司全员责任意识；强化社会责任考核力度，总结推广社会责任优秀履责经验与做法；积极开展并参与社会责任研究、交流活动，不断提升社会责任履责能力。

**股东责任：**加大对宏观经济形势及行业发展趋势的跟踪研究，不断推动管理创新、业务创新，为股东创造更大经济价值；持续完善公司治理，坚持稳健经营，扎实做好风险防控工作，推动合规企业文化建设。

**客户责任：**加大研发投入，增强企业品牌创新能力，满足客户多样化需求；完善产品质量安全管理体系，为客户提供更安全、放心的产品；完善客户服务体系，充分维护消费者权益，倡导健康绿色的消费理念。

**伙伴责任：**巩固与政府、企业和高校的战略合作关系，搭建共享平台、推动行业发展；坚持诚实守信、公平竞争，践行阳光采购，打造责任供应链；加强媒体交流，拓展信息披露渠道。

**员工责任：**积极建设家园文化，充分保障员工基本权益，完善福利体系；持续完善人才管理体系，提供成长晋升的渠道和资源；健全员工职业健康管理，开展多元文化活动，营造安全、健康、和谐的工作氛围。

**环保责任：**坚定走可持续发展之路，完善 EHSQ 管理体系；鼓励和推动环保技术创新，严格落实节能、减排、降耗工作；严格“三废”排放标准，加强源头管控；加强项目建设中的环境影响评估，打造企业绿色发展新模式。

**公共责任：**积极响应“一带一路”、粤港澳大湾区建设等国家战略；配合华润希望小镇项目组，积极参与希望小镇建设，助力打赢脱贫攻坚战；加大公益慈善投入力度，与社会共享发展成果。

回首过去，成就令人鼓舞；展望未来，蓝图催人奋进。新的一年，华润创业将携手利益相关方，不忘初心，继续前行，奋力谱写美好生活新篇章。

# FUTURE PROSPECT



## 报告导读

### ● 报告说明

本报告是华润创业有限公司发布的第七份社会责任报告。全面披露华润创业在经济、社会、环境方面的履责绩效。

### ● 时间范围

本报告的时间跨度为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

### ● 组织范围

为便于表达，本报告中“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”等表示。

### ● 参考标准

《联合国可持续发展目标》(SDGs)  
 国际化标准组织 (ISO) 《ISO 26000: 社会责任指南》  
 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI Standards)  
 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》  
 国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》  
 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)》  
 华润集团《“十三五”社会责任规划》《社会责任管理办法》  
 《华润集团社会责任工作管理办法》

### ● 信息来源

本报告采用的数据来源于华润创业有限公司正式文件和统计报告，且通过相关部门层层审核。报告中财务数据以港元为单位，特别说明的除外。

### ● 编制流程



### ● 可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告的真实性、准确性和完整性负责。

### ● 获取方式

本报告有中英双语版，以电子版和纸质版形式发布。您可在华润创业官网 <https://www.cre.com.hk/> 社会责任专栏或华润创业官方微信号阅读电子版报告，也可联系我们获取纸质版报告。

**地址：**  
香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 39 楼

**电话：**  
(852) 28271028

**传真：**  
(852) 25988453

**电邮：**  
Info@cre.com.hk

## 关键绩效

指标	单位	2017	2018	2019
资产总额	亿元 (港币)	953.50	946.21	1,018
营业收入	亿元 (港币)	625.34	670.76	637.39 <sup>①</sup>
经常性息税前利润 <sup>②</sup>	亿元 (港币)	43.8	44.0	54.0
净资产收益率	%	15	8	7
总资产报酬率	%	7	4	5
国有资产保值增值率	%	144.50	101.62	256.10
净资产	亿元 (港币)	291.80	289.81	542.65
所有者权益	亿元 (港币)	291.80	289.81	542.65
固定资产总投资	亿元 (港币)	26.00	31.00	17.14
资产负债率	%	69.00	69.00	46.69
全员劳动生产率	万元 (港币) / 年	83.24	97.74	114.92
重大创新奖项数量	个	-	2	3
科研投入	亿元 (港币)	5.08	5.32	6.58

①因大米贸易业务经营方式改变，加上人民币兑港币汇率下跌，故 2019 年营业收入对比 2018 年有所下降。

②利润数据扣除了一次性资产处置。



	指标	单位	2017	2018	2019
伙伴责任	经济合同履约率	%	100	100	100
	战略合作协议签订书	份	1	5	6
	产学研合作支出	万元(港币)	26	26	15.5
	责任采购比率	%	100	100	100 <sup>③</sup>
	供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	100	100	100
	因社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	个	0	0	0
	违法违规处罚数	次	9	6	6
社会责任	新增就业人数	人	13,052	11,607	9,298
	纳税总额	亿元(港币)	94.23	87.07	74.62
	慈善公益捐赠支出	万元(港币)	400	300	400
员工责任	应急演练次数	次	2,272	2,970	3,489
	员工总数	人	94,353	64,000	52,635
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	99	100	100
	体检覆盖率	%	-	100	100
	员工培训覆盖率	%	100	100	100
	员工培训投入总额	万元(港币)/年	3,362.72	2,691.02	2,189.09
	人均培训投入	元/人	467	431.52	415.56
	人均培训时间	天	15.21	13.75	19.19
	女性管理者比例	%	20	18	19

③该数据具体指 2019 年阳光采购比例。

	指标	单位	2017	2018	2019
员工责任	职工平均工资水平	万元	8.19	9.58	11.12
	困难员工帮扶	万元(港币)	11	363	228
	人均带薪休假天数	天	16	15	15
	职业健康培训	人次	16,970	14,596	23,984
	职业健康体检	次	0	1,956	9,992
	残疾人雇佣人数	人	0	135	0
	员工流失率	%	-	14.61	17.26
	员工安全培训时数	人时	-	-	951,733
	安全隐患排查数	项	-	-	53,154
	安全隐患整改数	项	-	-	53,067
	安全隐患整改率	%	95.42	82.35	99.84
	安全生产投入	亿元(港币)	0.57	1.25	1.23
环境责任	全年能源消耗总量	万吨标煤	-	-	30.7
	全年能源消耗减少量	万吨标煤	-	-	3.17
	环境保护管理总投入	亿元(港币)	1.02	1.43	1.71
	注册安全工程师数	人	113	144	131
	综合能源消费量	万吨	141.09	136.90	29.00 <sup>④</sup>
	万元产值综合能耗	吨标煤/万元	-	0.06	0.17
	万元增加值综合能耗	吨标煤/万元	-	0.14	-0.78
	清洁能源消费量	万吨标煤	-	-	10.04
	清洁能源使用比例	%	-	-	32.67

④单位：万吨标煤



# 指标索引

指标	单位	2017	2018	2019
年度新鲜用水量	万吨	-	-	3,436.37
单位工业增加值新鲜水耗	立方米/元	-	-	990.56
环保公益活动投入	万元(港币)	-	-	8.65
废水排放量	万吨	-	-	191.37
废水减排量	万吨	-	-	0.1
SO <sub>2</sub> 排放量	吨	222.64	100.16	96.18
COD 排放量	吨	1,649.59	1,547.17	1,268.28
CO <sub>2</sub> 排放量	吨	1,474,975.07	1,347,596.51	1,206,786.70
氮氧化物排放量	吨	409.95	243.21	208.72
氨氮排放量	吨	168.95	166.62	132.20
办公用电量	度	-	446,509	75,180
办公用水量	吨	-	-	235
办公用纸量	张	-	377,596	120,802

注：以上绩效数据四舍五入保留小数点后两位数

环境责任

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
华创首席执行官致利益相关方的一封信	——	P2.1-2.2	04
拾光 2019	——	P3.1-3.2,P4.4,A3	06
走进华润创业	关于我们	P4.2-4.3	08
	公司架构	P4.1,P4.3	09
	企业文化	G1.1-1.2	12
责任聚焦	健康生活之美好 ——凝聚磅礴之力，共同战疫攻坚	P3.1-3.2	13
	全面小康之美好 ——构筑发展之梦，领航未来希望	P3.1-3.2,S1.5,S4.5,S4.12-4.13	16
	经济繁荣之美好 ——依托湾区之势，服务大国民生	P3.1,P3.2,S1.5	18
上篇： 凝心聚力， 不忘初心成就美好商业	共创·提质增效促发展	M1.1-1.4,M1.6-1.8, M3.1,S1.1-1.2	22
	共铸·品质服务重创新	M2.1-2.2,M2.4-2.6,M2.8-2.18,M3.5	30
	共赢·共商未来谱新篇	M2.7,M3.2-3.4,M3.6-3.8,M3.10-3.12,M3.15	40
下篇： 携手多方， 砥砺前行创享美好生活	共生·筑梦未来共精彩	S1.5-1.6,S2.1-2.19,S3.1-3.7	50
	共建·绿色发展可持续	E1.1-1.3,E1.5-1.8,E2.3-2.4,E2.7,E2.9, E2.12,E2.14,E2.16,E2.18,E2.20,E2.24, E3.1,E3.5-3.6	60
	共享·心系社会促和谐	S1.3,S1.5,S4.1-4.2,S4.4-4.11	68
完善责任管理	责任战略	G1.2,G2.2	76
	责任组织	G2.3,G4.1,G3.1-3.3	76
	议题分析	G2.1	78
	责任文化	G4.2-4.3,G5.1	79
	责任沟通	G6.1-6.2	80
未来展望	——	A1	82
附录	报告导读	P1.1-1.3	84
	关键绩效	A2	85
	指标索引	A5	89
	评级报告	A4	90
	意见反馈	A6	92



## 《华润创业有限公司 2019 年社会责任报告》评级报告

受华润创业有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润创业有限公司 2019 年社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

### 二、评级过程

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

### 三、评级结论

#### 过程性 (★★★★★)

公司成立社会责任指导委员会，党委书记、首席执行官担任委员会主任，负责报告终审，办公室牵头成立报告编制工作组，统筹、协调并推进具体编制工作；将报告定位为完善社会责任信息披露、促进利益相关方沟通、强化社会责任管理的重要工具，功能价值定位明确；根据国际国内社会责任标准、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动下属利润中心编制发布报告，深化社会责任纵向管理；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、中英文版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

#### 实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了原材料安全卫生管理、食品安全管理、食品信息合规宣传、食品安全事故应急管理、应对客户投诉、绿色采购、员工权益保护、带动农村经济发展、节约能源资源、产品包装材料减量化等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

#### 完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“共创·提质增效促发展”“共铸·品质服务重创新”“共赢·共商未来谱新篇”“共生·筑梦未来共精彩”“共建·绿色发展可持续”“共享·心系社会促和谐”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.85%，完整性表现卓越。

#### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“违法违规处罚数”“员工流失率”“安全隐患排查数”“安全事故数”“伤亡人数”“重大风险事件数”等负面数据信息，具有优秀的平衡性表现。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“经常性息税前利润”“研发投入”“责任采购比率”“纳税总额”“安全生产投入”“综合能源消费量”等 49 个关键指标连续 3 年的对比数据，具有卓越的可比性表现。

#### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“润泽春华 创享美好”为主题，从“凝心聚力，不忘初心成就美好商业”“携手多方，砥砺前行创享美好生活”两个篇章展开，系统展示了企业对股东、客户、员工、环境、伙伴、社会六大利益相关方的履责理念、实践和成效，框架结构清晰，重点议题突出；各篇章尾设置“人物故事”板块，以

故事形式多元化凸显特色实践，提升了报告的生动性和趣味性；设置“码上阅读”栏目，以二维码影像化延伸报告内容，强化了报告的沟通力；设置“小知识”栏目，解读行业专业术语，增强了报告的易读性，可读性表现卓越。

#### 创新性 (★★★★☆)


《报告》开篇设置“健康生活之美好——凝聚磅礴之力，共同战疫攻坚”“全面小康之美好——构筑发展之梦，领航未来希望”“经济繁荣之美好——依托湾区之势，服务大国民生”三大责任专题，积极回应疫情防控、脱贫攻坚和粤港澳大湾区建设的热点时政议题，彰显了企业贯彻宏观政策的责任担当；主体章节均以“SDGs 与华润创业—我们的成绩—履责实践—人物故事—我们在努力”结构形式起篇，环环相扣又自成体系，强化了报告的沟通效果；多处引入利益相关方感言佐证企业履责成效，增强了报告的公信力，创新性表现领先。

#### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润创业有限公司 2019 年社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

### 四、改进建议

增加对企业履责不足之处的详细披露，提高报告的平衡性。



评级专家委员会副主席



评级小组组长 评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2020 年 6 月 23 日



扫码查看企业评级档案



# 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七份社会责任报告。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

（请在相应的位置打“√”）

1. 您对华润创业有限公司社会责任报告 2019 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：李 菡

执行主编：田 恬 陈 鑫

参与编写：

丁文昕 丁云姣 林小楠 李哲坤 文颖妍 唐丹丽 邓瑞莹 杨 珂

谢 悦 李银平 周玫彤 梁伟强 刘玉琴 熊 浪 张 成 狄万勇

姜丽媛 周 睿 胡琬琳 樊翠莲 侯兆维 蔡智敏 徐 静 刘馨璐

王嘉琪 任俊雅