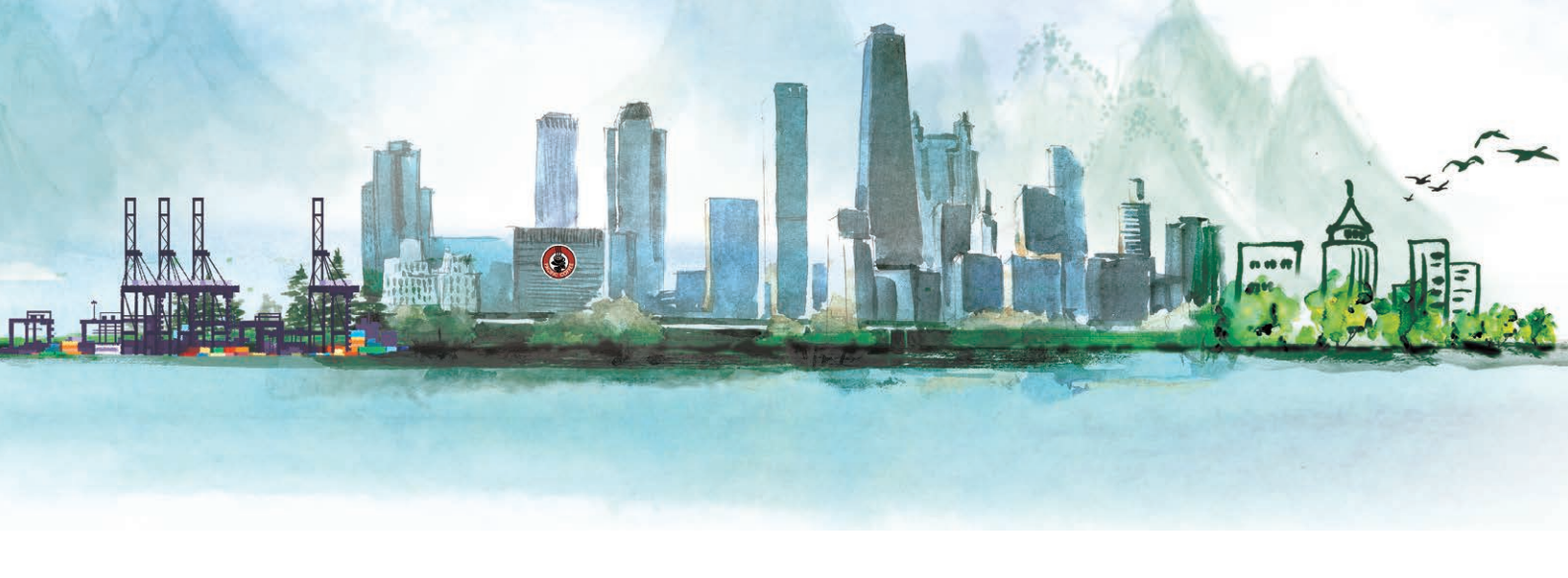




華潤創業有限公司
China Resources Enterprise, Limited

携手
共创美好生活
2015 企业社会责任报告



目录

领导寄语	2
一、公司概况	3
二、社会责任管理	9
三、特色责任项目	12
四、经济责任	17
五、幸福员工	21
六、客户责任	25
七、伙伴责任	29
八、环境责任	31
九、公共责任	32
十、展望未来	34
关键绩效表	36
本报告说明	37



领导寄语

欢迎阅读华润创业有限公司(简称“华创”、“华润创业”,与其附属公司合称本公司或我们)的社会责任报告。

2015年是深化转型变革的一年,华创积极配合华润集团发展战略,加大国际化布局和资本运作,上市公司向集团出售了全部非啤酒业务。现在,作为华润集团旗下的旗舰消费品及零售服务公司,我们专注于啤酒、食品及饮品三大核心业务,以“做实、做强、做大、做好、做长(5M)”为经营理念及社会责任践行的目标和要求,推动企业发展壮大,让其获得商业意义上成功的同时,亦成为人们美好生活中离不开的重要组成部分,成为大众信赖和喜爱的公司。

我们连续第三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。面对严峻的经济形势和莫测的社会环境,华创除了一如既往结合市场实际情况,追求企业经营业绩的同时,也会严守企业价值观,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。

这意味着我们将完善组织体系、重视人才队伍建设,打造和谐共赢的企业环境,让员工感觉到企业的活力与发展前景;并且将持续提高本公司产品服务质量,为广大客户提供优质的产品与服务;同时将节能减排、职业健康与环境保护贯穿于企业经营和管理的各个环节,在支持业务发展的同时,时刻谨记绿色发展的宗旨,珍惜自然资源、普及相关知识,尽量减低业务营运对环境及社区的影响;而我们亦会坚持关爱社会、关爱邻里、关心公益,用扶贫助学、文化保育等多种方式积极回馈业务所在社区,与大众一起分享企业成果;华创不仅要创造经济价值,更要在社会价值上有所作为,实现综合价值最大化。

比往年更进一步的是,我们将加强社会责任规划管理,强化社会责任评价考核,使社会责任与企业文化、发展战略、生产经营得到融合,我们将会更加关注利益相关方诉求,以问题为导向,聚集相关问题,大力推进社会责任管理。

希望这一路有您同行,携手共创美好未来。

谢谢各位!

主席:陈朗



公司概况



公司简介

华润创业有限公司是华润(集团)有限公司综合消费品及零售服务业务的旗舰香港公司,目前主营业务包括啤酒、食品、饮品三大版块。

其中,啤酒业务——华润啤酒(控股)有限公司于香港联合交易所挂牌(股份代号:00291);旗下附属公司为华润雪花啤酒有限公司,是中国最大的啤酒生产及营销企业,“雪花Snow”自2008年起成为全球销量最高单一品牌。食品业务——华润五丰有限公司是优秀的综合食品企业集团,集食品研发、生产、加工、批发、零售、运输和国际贸易于一体;主营大米、肉食、生鲜、综合食品

并代理国内外各类优质产品,同时负责运营华润希望小镇产业发展项目。饮品业务——华润怡宝麒麟饮料(控股)有限公司是中国领先的饮料企业之一,主营“怡宝C'estbon”品牌系列饮用纯净水;“怡宝C'estbon”品牌纯净水被认定为中国名牌产品,“怡宝C'estbon”亦被认定为中国驰名商标以及最具市场竞争力品牌,致力于成为中国领先的多元化产品饮料公司。

展望未来,华润创业坚定实施“市场领先、业务协同、运营卓越、品牌杰出”的策略,致力于成为世界一流的综合消费品及零售服务公司。

公司概况

企业文化

企业使命

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。

企业愿景

成为大众信赖和喜爱的综合消费品及零售服务公司。

价值观

诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展。

发展理念

做实、做强、做大、做好、做长。

企业精神

务实、专业、协同、积极。

企业宣言

守正出新，正道致远；立品如山，行道如水。

公司架构



公司概况

2015年公司荣誉

1月

德勤及STORES Media

全球零售250强
名列第78位

2月

MerComm, Inc.

Mercury Awards
1金奖, 3铜奖及2优异奖

3月

《亚洲周刊》杂志

全球华商1000排行榜
2014年度最大综合企业大奖

《镜报》

第四届杰出企业社会责任奖
杰出企业社会责任奖

4月

《亚洲企业管治》杂志

2015年度亚洲卓越表现表扬大奖

- 亚洲最佳首席执行官(投资者关系)
- 亚洲最佳首席财务官(投资者关系)
- 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

5月

《福布斯》杂志

全球2000强企业
名列第1200位

香港投资者关系协会

第一届香港投资者关系大奖

- 最佳投资者关系公司 - 中型股
- 最佳投资者关系专员 - 中型股

公司概况

7月

《财富中国》杂志

中国500强企业
名列第38位

美国传媒专业联盟

2014 Vision年报比赛大奖
1金奖及2银奖

9月

MerComm, Inc

国际ARC年报大奖
1银奖, 5铜奖及1优异奖

10月

《经济一周》杂志

2015年度香港杰出企业巡礼
香港杰出上市企业

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

11月

香港股票分析师协会

2015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

12月

《财资》杂志

2015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

《亚洲企业管治》杂志

2015年度亚洲企业董事表扬大奖
亚洲企业董事表扬大奖

《亚洲企业管治》杂志

2015年度亚洲企业管治表扬大奖
亚洲企业管治典范

公司概况

大事记

企业发展历程

历史沿革

- 1992**
 - 华润集团收购永达利企业有限公司，并将其更名为“华润创业有限公司”，成为最早一批在香港上市的中资企业。当时，华润创业主要投资于地产物业。
- 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*达成合营协议，共同拓展中国啤酒业务(*South African Breweries Group于2002年收购Miller Brewing Company，并更名为SABMiller PLC)。
- 1995**
 - 五丰行有限公司(后更名为华润五丰有限公司)于港交所上市，华润创业购入其26%股权，开展食品业务。
- 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。
- 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建合营公司，在中国从事服装品牌“Esprit”的分销业务。
- 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学品经销业务。
 - 华润百货之成药部正式更名为“华润堂”经营。
- 2001**
 - 完成将五丰行有限公司(现已更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。

公司概况

- 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”啤酒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商。
- 2007**
 - 完成出售所有石化业务。
 - 增持纯净水业务至100%。
 - 首家“VanGO”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，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类零售业务。
- 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”。

社会责任管理

依法治企、诚信经营，保持廉洁

依法治企、诚信经营是引领华创蓬勃发展的一面旗帜。



啤酒业务方面，2015年，华润雪花啤酒围绕企业经营发展，落实依法治企，以抓教育、建制度、严监管为重点，不断强化经理人明纪守法意识，加大从源头上预防和治理腐败的力度，着力把诚信合法经营提升到一个新水平。



饮品业务方面，2015年，华润怡宝参加深圳市食品企业诚信体系建立试点，建立了诚信管理体系，并通过深圳市经信委及深圳认证认可委员会审核。



食品业务方面，华润五丰依法治企，与公司内部制度建设相结合，建立华润五丰招标委员会，制定并颁布《华润五丰招标采购管理制度》，完善OA综合办公流程实现可视化管理，细化“三重一大”管理办法，不断提升企业规范运行水平；与公司自身的生产经营相结合，搭建内部控制评价架构，切实维护公司的正当权益；其不断提高依法治企的能力，确保公司始终在健康、可持续的发展轨道上运行，在现代企业制度的框架下，持续提高企业依法决策、依法经营、依法维权的能力。



零售业务方面，华润万家作为负责任的零售企业集团，严格遵照国家法律法规和行业政策开展企业行为，并将法规意识融入日常经营管理和全部合作伙伴，如在供应商合作方面，按公平、自愿原则与供应商合作，遵守五部委颁布的《零售商与供应商公平交易管理办法》，积极配合五部委开展清理整顿大型零售商向供应商违规收费工作，按《价格法》、《关于商品和服务实行明码标价的规定》公开向供应商收取非费用种类及标准，注重引导业务伙伴遵纪守法、廉洁自律，要求业务伙伴签署《华润万家业务伙伴行为守则》。



社会责任管理

责任文化

责任使命、愿景与理念

华创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》，将华创社会责任工作与企业战略发展、企业文化建设相融合。



责任组织体系

华创前期成立了社会责任和企业文化管理委员会，为社会责任组织体系的领导决策机构。对各职能部门、各利润中心的职责进行深度梳理，构建华创社会责任矩阵式管理组织体系，积极推动落实社会责任。



宣传与培训

在社会责任报告编撰工作启动之时，华润创业公司事务部就集团下发的制度、通知进行仔细研读，以便更好理解；同时组织华创系各利润中心社会责任编制小组成员与集团相关工作负责同志开展了社会责任报告经验交流活动，以推动社会责任报告编制工作，提高报告质量。

开展宣讲

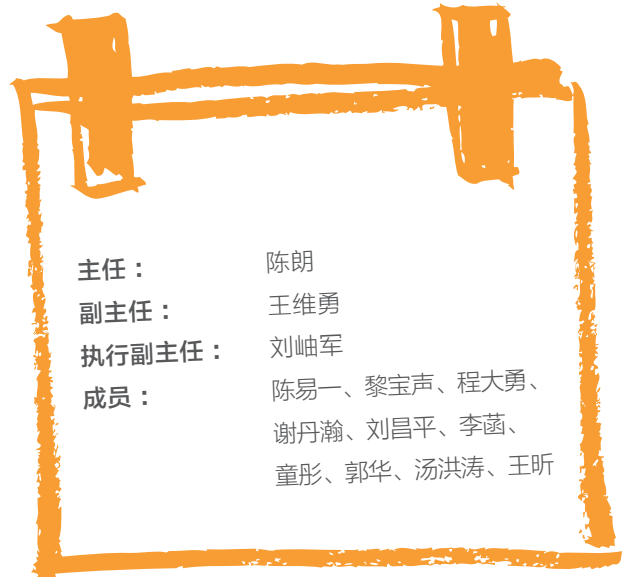
华创计划将社会责任理念融入日常培训中，在各个职能部门及各下属利润中心培养一批社会责任及企业文化培训师，使广大基层员工进一步感知、认同华润及华创的社会责任理念，推动社会责任工作落地。

社会责任管理

责任组织与制度

领导机构

华创于前期成立了“华润创业企业文化与社会责任指导委员会”，成员名单如下：



责任组织体系

1、华创企业文化与社会责任指导委员会具体职能分布：

华创企业文化与社会责任指导委员会是华创相关事项的决策领导机构，其日常管理职能放在公司事务部，公司其他职能部室及各利润中心、直管业务单元是各项工作的推动、实践和监管部门。主要职能包括：

- 1) 公司事务部：企业文化与社会责任日常管理责任部门，牵头组织建立与之相关的规章制度及管理机制等，确保公司企业文化与社会责任相关工作得以推进、落实；组织编制每年度社会责任报告。
- 2) 战略管理部：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。
- 3) 人力资源中心：协助公司事务部做好企业文化与社会责任宣贯工作，在员工权益保护、成长与培训、员工关爱、民主管理、职业健康与安全等方面作出承诺与努力。
- 4) 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。
- 5) 审计部：在合规审计、风险管理等方面做出努力，维护公司利益。
- 6) 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。
- 7) 信息管理中心：保证信息安全，为相关工作开展提供必要的信息技术支持。
- 8) 企业发展部：在公司投资项目上，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。
- 9) 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。
- 10) 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。
- 11) 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。

特色责任项目

作为华润集团的消费品零售业务旗舰，一直以来，我们希望与大众一起，携手共创美好生活。

我们致力于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。



特色责任项目

雪花啤酒第一酿造：让消费者成为好产品的见证者

项目背景：作为中国消费者第一选择的啤酒品牌，雪花啤酒不止连续十年全国销量第一，在销量第一背后还有着“雪花·第一酿造”的故事。为了更好地诠释雪花啤酒的酿造实力、水准与酿造好啤酒的追求与信仰，雪花啤酒开放了一批极具特色的啤酒工厂，邀请社会公众走进来参观体验。

项目介绍：“雪花·第一酿造”活动自2014年8月在全国启动，是雪花啤酒面向社会公众开放的工厂参观体验类活动，旨在传播雪花的酿造能力、酿造水准、酿造好啤酒的追求与信仰。

消费者通过“第一酿造”看见：



亚洲最快的工厂

华润雪花啤酒浙江区域公司杭州工厂听装啤酒生产线设计规模为每小时生产18万罐，是亚洲最快听装酒生产线。这条亚洲最大的听装啤酒生产线从一端走到另一端也需要几分钟，令参观者惊讶的是，其配备的操作工人数量竟是：6人！而中国啤酒行业每分钟产300余罐的听装酒生产线则通常需要配备10人以上。更无法想象的是，如此少的雪花啤酒操作工人竟然创造了日产听装酒627吨的记录，折合成罐大约为190万罐。



水质最优的工厂

华润雪花啤酒黑吉区域公司通化工厂的酿造用水来自哈泥河，哈泥河源于龙岗山脉南麓，源头为我国为数不多的高山湿地，高达882米，其上游水源涵养区是哈尼国家级保护区，河流域地处长白山西麓，流域植被好，水质纯净，是通化市近60万人口的唯一饮用水源。作为啤酒主要原料之一的啤酒酿造水而言，哈泥河的水清澈、纯洁，优于国家标准，这让雪花啤酒的酿造起点就已经处于优势。



亚洲级生态工厂

与纯工业化产物不同的是，华润雪花啤酒广东区域公司东莞工厂建设之初就将其设计成可供消费者体验的生态园。作为耗电大户的啤酒生产企业，东莞工厂却是节能标兵。目前，东莞工厂水耗和电耗均已处于行业领先水平，每升啤酒耗水量仅为3.2升；而热能则全部是花重金购买的蒸汽或天然气等新能源，排放物废气氮氧化物含量也远低于国家标准。不仅如此，东莞工厂还将污水处理所产生的沼气与相邻的天然气供应商进行了能源置换，并将处理过的废水进行了二次利用。

特色责任项目

五丰基础母牛银行：精准扶贫

项目背景：根据国务院扶贫开发领导小组的安排部署，华润定点帮扶海原县，为了确保帮扶工作取得实效，集团董事会办公室协调各相关利润中心，多次到海原县开展实地考察工作，并与中卫市、海原县政府多次沟通，初步拟定了华润定点帮扶海原县发展的五年规划纲要。规划纲要从产业扶贫、投资扶贫、公益扶贫、人才扶贫四方面着手，其中，产业扶贫以养牛项目为核心，规划期内由华润集团投入约3.85亿元人民币，由华润集团董事会办公室负责协调，由华润五丰具体实施。

项目介绍：因地制宜，结合本地肉牛养殖品种，扶贫项目最终确定从距离海原县400公里的武威市引进高代杂交西门塔尔牛。通过现代化养殖方法，带动当地养殖合作社、家庭农场以及养殖户共同发展，通过集团的商业化运作，使农户原来简单的生产模式通过龙头企业的带动进行科学化生产，达到龙头企业带动下增产增效。农户通过科学合理的养殖方法为企业输送大量的生产资料，最终达到企业与农户“双赢”的目的。海原草畜一体化扶贫项目投入使用后，将成为西北地区最具现代化规模优势的综合性养殖企业。

项目成果：

2015年，海原润农合作社共引入11批次基础母牛，合计**672头**。

完成赊销**528头**，受帮扶农户**185户**。

预期5年后，海原累计将新增公牛**1.1万头**，新增母牛**4.2万头**。

农户人均收入将由2015年的2,736元人民币增至**10,270元人民币**。

项目成果：第一头西门塔尔牛润润出生

从2014年起，华润开始对海原进行产业帮扶，引进了来自瑞士的优质品种 - 西门塔尔牛，设立了“基础母牛银行”。

2016年4月底，在华润帮扶下走进海原的第一位“牛美女”，人称“海原001号”的西门塔尔牛产下了名为润润的小牛，而它的出生意味着海原定点帮扶养牛项目开始初见成效。



特色责任项目

“怡起悦读，陪伴成长” 怡宝百所图书馆计划 – 改善乡村儿童阅读环境

项目背景：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。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。

项目介绍：华润怡宝百所图书馆计划的目标绝不仅仅是建设100所华润怡宝图书馆，更希望的是能够改善乡村地区的儿童阅读环境。



八组数据看华润怡宝“百图计划”

- 1 2015年，华润怡宝百图计划行至**第9年**。
- 2 2015年，华润怡宝“百图计划”开始了一场行程长达**2万公里**的深度回访。
- 3 2015年5月，“华润怡宝百图计划”项目小组对已建成的华润怡宝图书馆进行实地考察与调研，历时**288个小时**，总行程**20,798公里**，记录下**数百位**乡村儿童阅读情况。
- 4 截止2015年12月，共有**150所**华润怡宝图书馆在广东、青海、四川、安徽、湖南、辽宁等18个省内落地生根，捐赠过**百万册**图书，为贫困地区的孩子们带去课本之外的精神食粮和阅读陪伴。
- 5 2015年华润怡宝图书馆还在全国7大区域继续新建图书馆。从最初的考察选址、与学校负责人面对面沟通，详细了解具体的情况及需求到最后图书馆激活使用，一所乡村学校图书馆建成历时**约百天**。
- 6 2015年七月到十月期间，“华润怡宝百图计划”通过社区、学校、超市以及官方微信平台等各种渠道面向全社会招募了**300余名**百图爱心志愿者。
- 7 2015年“华润怡宝百图计划”创新引入“互联网+公益”模式，走进近**200所**中小学校进行爱心动员，成功募集**6万**多册高质量童书。
- 8 2015年“华润怡宝百图计划”联合兄弟公司华润万家共同参与，在北京、上海、深圳、成都、济南、长沙、沈阳**7大城市**的**51家**华润万家设置了爱心募书箱，在一个月共举办**238场**募书活动吸引**37,107人**参与，募集图书**28,302册**。

践行9年的“华润怡宝百图计划”用时间的长度，用详实的数据去证明肩负社会责任需要有的耐心，恒心与决心。

特色责任项目

Thought of the Farm慈善基金：太平洋咖啡践行公平贸易

项目背景：为了巩固咖啡农户与Pacific Coffee之间的关系，因此成立了Thought of the Farm慈善基金，透过现金回馈，改善咖啡农户的生活品质，打造一个更完备的循环系统。

项目介绍：香港Pacific Coffee于2015年1月份正式成立Thought of the Farm慈善基金。Thought of the Farm之所以成立，其背后有着深远的意义。随着Pacific Coffee于2014年11月推出18/25 Altura浓缩咖啡供顾客选择，农地直购的产品正式加入Pacific Coffee的菜单之中。由于咖啡豆乃是烘焙师从咖啡农地直接采购，因此咖啡农能直接获取他们应有的收益，更全面地实践公平贸易的根本理念。因此凡出售一杯以18/25 Altura调制的推广饮品，Pacific Coffee即捐出港币1元予Thought of the Farm慈善基金，以改善咖啡农的生活品质。

项目成果：基金自推出以来，已成功筹得美金13,436.03元，当中已捐出美金4,768.76元予哥斯达黎加的Santa Elena Estate，为当地的学童购置文具用品及校服。

名词解释：什么是公平贸易？

公平贸易是一个基于对话、透明及互相尊重的贸易活动伙伴关系，志在追求国际交易的更大公平性，以提供更公平的交易条件及确保那些被边缘化的劳工及生产者的权益（特别是南半球）为基础。



经济责任

创造股东价值

推动业务成长

投资并购、市场协同

华润集团于2015年4月启动收购华创非啤酒业务项目。根据项目交易架构，集团将从华创收购全数非啤酒业务，并将啤酒业务保留于上市公司，具体价值创造可分为啤酒业务及非啤酒业务两部分。

对于**啤酒业务**，从战略转型的角度，重组完成后上市公司将由原有的持有零售、啤酒、食品及饮料四大业务的控股公司，变为聚焦于啤酒单一业务的上市公司，控股折让的消除、业务及管理的聚焦将使雪花未来在资本市场上获得更高的估值，包括高盛在内的多家投行对此都上调了雪花的目标价，认为聚焦于啤酒业务的新华创是中国啤酒行业的首选投资标的。

该项目实施后，在剥离非啤酒业务以及集团提出部分要约收购作价的推动下，啤酒业务价值进一步获得市场认可。未来通过产品结构改善，可获得较大的利润提升幅度，也对华润啤酒的股价上升有正面推动作用。

非啤酒业务部分，在重组完成后，集团可进一步推动非啤酒业务的整合，以及与其他业务单元的协同效应的发挥，如零售业务下的华润堂、三九药房与华润医药的整合等，实现更大的价值创造。

食品业务，2015年华润五丰认购澳大利亚最大乳业公司Murray Goulburn首发单位信托4.9%的份额。



提升管理效益

业务创新

零售业务，华润万家进行了全渠道建设，打造线上线下融合的趋势顺应新的消费趋势，相继上线华润万家电商平台“e万家”(ewj.com)、百度外卖和万家送O2O业务。

食品业务，华润五丰国际分销中心在现有业务基础上积极扩展内地业务，自2013年底内地业务启动以来，已进入深圳、上海、天津，在华南、华东、华北建立业务基地，业务即将布局西安，未来将围绕四大核心城市向周边扩张，完成全国主要城市群的覆盖。目前主要引进牛奶、果汁、啤酒等海外优质食品。

经济责任

防止经营风险

内控体系建设

华创每年组织开展公司层面的内控评价项目，2015年严格按集团要求开展制度专项评价，对华创总部的内控管理情况进行了摸底，及时发现内控缺陷。同时通过持续推动对审计发现问题的整改措施落地，促进利润中心自我检查、建章立制，从而不断完善内控体系。例如针对部分项目，与华润万家召开整改落实会议；针对销售审计中的共性问题，啤酒总部在全区域分阶段对物流分销、生动化管理及促销品采购与管理三个方面开展检查；结合六安工程审计项目，饮料举一反三对在在建工程开展自查。

通过审计整改，促进被审单位在招标采购、销售、仓储物流、工程建设管理、信息系统及人力资源等关键业务流程建章立制共67项。

财务风险管理

2015年9月华创开始对资金进行集中管理，通过定期监控人民币汇率变动、主动调整贷款结构，对相关的风险指标进行监控，如汇率敏感性比率，适当增加人民币融资以降低汇率风险。

同时为落实国有企业“三重一大”有关大额资金运作的管理要求，根据华创的实际情况，明确了华创大额支付信息三级报备机制（超过1,000万元人民币项目公司报利润中心总部，超过2,000万元人民币报华创总部，超过港币5,000万元报集团），并对相关工作进行了细化，要求各利润中心重点推动资金管理制度修订和OA系统改造升级两项工作，有效提升了大额资金支付风险管控。

此外，华创定期与下属利润中心沟通运营资金情况，下属利润中心每季度需向华创总部提交现金创造分析报告，制定改善计划及加强营运资金管理方面的举措。

全面风险管理

2015年，华创各级企业根据风险评估结果，进一步完善管理制度，其中，**华创总部**新颁布制度18项，修订制度5项；**啤酒业务**，**华润雪花**制定了风险管理手册13份，修订流程制度和工作指引104份，对在风险管理专项检查中发现的398个问题提出了329项整改建议；**零售业务**，**华润万家**建立并修订了《业务伙伴行为守则》等多项廉洁制度，加强对重点岗位和关键环节的监督和执行；**饮品业务**，**华润怡宝**制定了风险管理及内控手册，并和华创审计一起开展销售费用专项检查，发现24个缺陷，推动业务部门全面整改；**食品业务**，**华润五丰**组织开展内控自评工作，整改完成率100%；并建立健全招标采购制度体系，完善相应的监督机构机制等系列工作。

华创结合业务现状，重新梳理了华创风险管理组织架构及职责，修订发布了《华润创业风险管理手册》，并在2015年首次实现华创总部及下属利润中心全覆盖。围绕“十三五”战略规划及公司经营目标，结合面临的内外部环境因素变化，全面辨识、分析、评价影响华创整体经营目标实现的重大风险，并制定相应的风险管理策略和解决方案。



经济责任

股东及投资者沟通

华创除了拥有完善的企业管治架构，亦拥有良好的股东及投资者沟通机制，以实现本集团长远可持续发展的股东价值。一直以来，华创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，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
- 企业社会责任报告
- 根据《上市规则》及法规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

在2015年，本集团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，并与超过1,300名分析员和基金经理进行约250次会面，当中包括由金融机构安排的一对一会议、午餐会、研讨会和电话会议。此外，本集团在2015年10月组建了为期两天的考察团前往成都，为约70名投资者展示本集团位于四川省成都市啤酒厂的规模、营运状况及分销渠道。

在2015年5月4日及2015年6月15日，本公司与华润(集团)有限公司(“华润集团”)订立买卖协议及补充协议，本公司同意以总代价港币300亿元出售本公司全部非啤酒业务(包括零售、食品及饮品业务)予华润集团。为使来自不同地区的股东及投资者充分了解有关业务重组建议的理念及能为股东所带来的利益，我们举办了多个投资者会议及电话会议，让管理层与投资者进行沟通并回答相关提问；更联合华润集团远赴海外，包括美国、英国及新加坡等地进行路演，与海外投资者会面；同时，本公司在公开文件中披露相关信息，包括以清晰、客观和平衡的方式提呈独立董事会及独立财务顾问的意见，加强股东对该交易的了解，以协助他们作出投资决策。最终，该交易在2015年8月3日举行的股东特别大会上获得已投票的98.84%独立股东支持。业务重组令本集团发展策略更为清晰，与投资界的沟通更为透明，亦为股东创造更大价值。撇除特别股息每股港币12.30元的影响，华润啤酒(控股)有限公司2015年12月31日的股价按年升近一倍。

完善公司治理

三重一大风险控制机制

华创董事会全面负责建立及维持稳健的风险管理、内部监控及管治制度，确保有效及有效率地达成公司目标与宗旨，保障华创资产及股东利益，以及确保财务及企业报告的可靠性。董事会领导成立了不同性质的委员会执行特定职能：由执委会负责重大人事任免及投资决策；由内部控制与风险管理委员会负责总体部署、指导、检查与协调管理内控和风险管理工作；由招标委员会负责招采工作的领导和决策；由投资预审委员会负责对有关投资项目进行预审。

经济责任

保值增值绩效

经营业绩

截至2015年12月31日，华润创业营业收入达到港币1,736亿元。旗下业务板块，华润万家在与乐购合资后启动积极推进融合转型；**食品业务**华润五丰成立国际分销中心；**饮品业务**收入过百亿，市场占有率排名由前三甲再上升一位成为全国第二。

啤酒业务

2015年完成非啤酒业务私有化，为“十三五”转型升级提供重要契机。2015年9月1日，上市公司完成以港币300亿元出售全部非啤酒业务予华润（集团）有限公司。啤酒业务于2015年的营业额及应占溢利分别达港币348.21亿元及港币8.31亿元，按年增加1.0%及9.2%。中档及以上的啤酒销售迅速增长对提升平均价格有所帮助，按人民币计算整体平均价格按年提升约3.2%，带动公司2015年的啤酒销售额上升。2015年年末，公司在内地经营97间啤酒厂，年产能约22,000,000千升。

其他业务

于2015年1月1日至8月31日，公司已出售业务的营业额和股东应占亏损分别为港币984.16亿元和港币48.26亿元。**零售业务**华润万家持续受反贪腐政策和经济前景不明朗影响，以及消费者在消费习惯上的改变和新从业者的出现，令营商环境变得更为复杂。Tesco PLC中国业务整合正在进行，目前仍处于磨合期，继续对业务前景带来负面影响。为强化实体店营运、电子商务和信息化系统等，零售业务需要进一步投资，故在中短期内将难以录得盈利。**食品业务**华润五丰旗下大米业务产生的亏损主要来自较多的前期投入和市场开拓费用。此外，肉食业务则需要继续投入资本，以加强其市场份额、产能使用率和盈利能力。**饮品业务**华润怡宝的纯净水销量增长，巩固其在广东省、湖南省及四川省核心市场的领先地位，并继续开拓周边地区销售网络。

97间

2015年年末，公司在内地经营97间啤酒厂，年产能约22,000,000千升。



幸福员工

华创最宝贵的财富是人，因此本公司重视员工的培养、发展，亦关注员工的身心健康，并用各项制度、各项措施落实，而不仅仅让维护员工权益沦为一句空的口号。华创期待用切实的员工权益保护，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。

员工权益保护

华润创业一直将保障员工权益作为要务，首先保障员工的基本权益，包括签订正式正规的劳动合同，购买国家规定的社会保险以及给员工额外购买商业保险，禁止职业歧视，杜绝惩罚，尽可能保护员工的隐私；另外保障员工的劳动报酬权，包括每月按时支付给员工足额的劳动报酬。为落实业绩导向的华润文化，推进全员绩效管理，明确员工绩效管理政策，提升绩效管理水​​平，制定了绩效管理手册，建立薪酬合理正常的增长机制。恪守平等雇佣的原则，保证公正公平地雇佣。

零售业务，华润万家建立了以社会保险为主、商业保险为辅的多重保障体系，除为员工缴纳社会保险外，还根据公司实际情况，为员工购买重大疾病保险或意外险等非社会强制类保险，全方位为员工人身安全和健康提供保障，免除员工的后顾之忧。**啤酒业务**，华润雪花严格遵守国家劳动法律法规和地方政策要求，兼顾各单位经营状况，结合员工任职岗位、绩效评价、服务年限等关键因素，建立科学合理的工资增长长效机制。全面启动生产工厂基层员工职业发展体系，实现多种分配方式并存的薪酬分配体系的同时，为员工提供专业与管理双通道发展。**食品业务**，华润五丰强调合规化管理，为员工购买社保及公积金，对部分一线操作人群还追加了意外保险，使这部分员工得到更全面的福利保障。除了国家法定的年休假，还提供额外的福利假期，充分保证员工休息；其下属生产企业基本都有自建的宿舍和食堂，卫生舒适，为员工提供了良好的后勤保障。

民主管理

华创一直以来实施民主管理制度，践行华润企业文化，保持简单积极快乐的工作氛围。员工关系组作为公司与员工间沟通的桥梁，积极保持与所有员工的沟通，给予员工正能量，乐于倾听员工的意见和建议，并将意见和建议反馈给公司。**零售业务**，华润万家从2011年6月就开始实施“总经理双十五接待日”活动，2015年，“总经理双十五接待日”在继承过往成果的基础上对活动的内容以及组织形式进行了创新，充分建立起公司高层、部门以及员工三者之间的有效沟通，充分讨论和收集一线员工对公司变革转型的想法。**啤酒业务**，华润雪花啤酒有关福利政策和员工权益有影响的规章制度，经职代会通过才能生效和实施。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**，华润五丰下属企业积极成立工会组织，目前其下属单位有14家成立了工会，包括员工4,465人。



幸福员工

职业健康与安全

华创一直以来关注员工的职业健康，每年给全体员工提供专业机构进行的一次免费全身体检；华创总部成立“阅跑会”，通过微信群进行管理并激励员工个体的日常健身活动，包括但不限于健走、跑步、爬山、游泳和羽毛球等项目；策划华创总部全年活动计划，定期组织华创总部全员参与的专项健康活动；推动华创下属各利润中心开展健康活动，包括：审核年度健康计划、协同活动信息、内外部资源整合、实施情况统计上报等；推动总部积极参与集团、各利润中心组织的健康活动。公司还组织员工积极参加深圳市残联举办的深圳马拉松伤健共融助残跑活动。与此同时，华创亦关注员工的心理健康，积极配合集团开展心理健康援助项目。

零售业务，华润万家引入星能量EAP项目，通过外部专业视角和互补资源的合理利用，使员工在心理行为上更契合组织变革，提高组织效率；加强和员工心理和生理健康管理，逐步打造员工身心健康管理大平台，提高员工身体和心理素质，激发员工工作热情，提升员工对公司的满意度。

啤酒业务，华润雪花啤酒在2015年共计7454人参加了职业病防治体检，并建立了“一人一档”的职业健康档案，工作场所职业危害告知率和警示标识设置率达到100%。

食品业务，华润五丰除提供正常体检外，其下属企业还具有针对性的开发适应员工身心健康的项目，如：扬州五丰富春食品有限公司为防止职业病与扬州当地保健操教学中心联系，制定了一套适合公司实际操作的保健操，通过前期集体教学和组织部分领班学习后现在已经普及实施，效果较为明显。

员工成长

华创积极为员工提供学习与训练机会，2015年，为帮助新员工在入职时了解公司业务及企业文化，各利润中心通过开展“未来之星”培训计划，令新员工尽快融入。除了推行线上培训外，更持续完善职业发展体系，引导员工关注技能提升。

零售业务，华润万家领导力学院加大内部讲师的培养及认证，发掘更多内部员工的教學潜能，加强内部讲师的队伍建设。**啤酒业务**，华润雪花啤酒坚持精益人才培养项目，开展精益黄带、绿带培训和讲师认证，持续开展精益项目改善，2015年共培训955人。**饮品业务**，2015年，华润怡宝开展的培训人次超过1,000人次，总课时超过600小时，如全面铺开销售主管培养计划覆盖营销系统100%主管级人员。通过小灶计划，帮助新晋升的销售主管快速的熟悉新的岗位，掌握所需的基本能力，完成岗位角色转变。**食品业务**，华润五丰为增进各部门员工对公司业务的熟悉与了解，给予公司业务开展更好的支持与服务，促进五丰战略落地，特开展五丰人贴近业务大比拼月度系列活动。将精益管理思维融入各训练项目中，全年高频次、大面积覆盖，以配合业务发展步伐。



幸福员工



华润未来之星训练营

食品业务

华润五丰在2015年7月15日至8月15日，在广东惠州举办华润未来之星训练营华南九营，通过团队建设、认识华润、文化之旅、成功之路、职业素养和主题任务六大模块全方位导入，使学员深入了解并认同华润，实现自我能力的提升，从而成功实现角色转换，树立远大抱负。结合2014至2015年针对2014届管理培训生的培养情况，2015届管理培训生的培养有所改善，分为轮岗制和项目制两种不同类型，推出了管理培训生培养项目方案，并持续关注2014届管理培训生培养工作、新员工入职培训，促进新加入五丰的员工尽快熟悉业务及融入企业。

饮品业务

华润怡宝公司首次独立承办2015年未来之星训练营，由总部人力资源部主导，华南区域承办，共同推动新员工3年

持续发展机制完善，致力于培养助力公司未来持续发展，认同公司文化，阳光、有责任，激情、有梦想的后备人才队伍。

培训生三年培养计划基本成型，主要分为四个模块：职场第一课、水润青春新入职培训、未来之星训练营和岗位锻炼。

华润雪花自办领导力项目

针对华润雪花啤酒高层管理人员，持续开展雪花自办领导力项目。2008年到2015年，已完成7个班次学员的培养。参训学员涵盖生产、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，累计覆盖近500人次。在培养过程中，雪花啤酒不断优化探索新的发展方式，以更好的培养企业所需的高层管理人员。

幸福员工

员工关爱

华创一直坚持落实各项政策，开展切实的员工关爱行动。

困难员工帮扶

啤酒业务，华润雪花啤酒自从2006年6月1日建立“雪花救助基金”以来，截至2015年年底，累计支出173万余元人民币用于救助生活、健康面临为难的中基层员工。

“梅红(化名)是华润雪花啤酒甘青藏区域公司的一名员工，多年来艰难地支撑着单亲家庭的生计。其女儿已有十多年癫痫病史，前期治疗共计花费15万余元人民币，所有治疗及生活费用全部依靠其每月工资，因病致贫，如今负债累累。2015年，梅红女儿病情加重，急需手术，高达20余万元人民币的手术及治疗费用令其望而却步，微薄的收入在沉重的经济负担与巨额债务面前只是杯水车薪。华润雪花啤酒甘青藏区域公司得知其情况后，发起募捐，号召甘青藏员工慷慨解囊。此外，在甘青藏区域公司的积极申请下，梅红获得雪花救助基金救助专项款，最终在各方努力下，为其筹得善款近5万元人民币，解决了其女儿短期治疗的部分费用。”

特殊人员及女员工关爱(残疾人、农民工等)

零售业务，华润万家针对一线岗位员工受夏季高温、冬季严寒的气温影响的状况，实施个性化关爱项目。2015年冬季关爱特设主题活动-暖冬行动，总部及各业务单元分别开展了“冬日暖阳”和“欢乐派对”主题暖冬活动以及爱心之旅、春节贺卡、节日大礼包发放、员工内购会等关爱活动。2015年华润万家爱心互助基金也共资助约40名患有乳腺癌、宫颈癌、直肠癌、恶性肿瘤等重大疾病的女性职工。

饮料业务，华润怡宝针对怀孕七个月以上(含七个月)和在哺乳未满一周岁的婴儿期间的女员工有特殊照顾政策如每天可享受工间休息1小时，且视为劳动时间，同时不安排夜班、加班工作。并且，如果怀孕女员工确需在劳动时间内进行产前检查的，提交医院证明后，可视为正常上班。

173万



啤酒业务，截至2015年年底，累计支出173万余元人民币用于救助生活、健康面临为难的中基层员工。

注重工作生活平衡，开展员工文化娱乐活动

食品业务，华润五丰为了让员工在工作的同时保持健康的身体，深圳总部积极组织参与了由华润集团工委组织的各种活动：华润马拉松体验赛、第二届“华润杯”羽毛球混合团体赛、庆“七一”乐跑等活动。下属利润中心也积极组织各种活动以丰富员工的生活：希望小镇开展了春季徒步、员工运动会、农民运动会、“三八”妇女节联谊等团队活动，在领略自然美景的同时，放松了身心，更加强了员工之间、员工与民众间的沟通交流；河南五丰于2015年6月组织开展首届“杜洛克”杯篮球比赛，比赛中增强了员工团结合作的精神。



客户责任

以客户为重心一直是华创坚守的经营理念。

客户管理

啤酒业务，在2015年持续完善啤酒瓶回收系统，从源头管理解决产品质量隐患。此外，亦强化过程管控，制定生产过程关键控制点，提升品牌形象。**食品业务**，坚持提供真实公正的产品和服务信息，华润五丰国际分销中心开展的各项业务，均严格依据香港特别行政区的法例法规要求贯彻执行，遇到产品召回问题，均有完善的追溯体系和制度保障食品安全。因此华创的优质产品及服务持续受到业界肯定。2015年，旗下的“中艺Chinese Arts & Crafts”连续十一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”，彰显本集团在客户服务上的卓越成就。

为客户提供优质产品与服务

华创一直非常重视社会大众对食品安全及产品质量日益提高的要求，因此，我们要求各业务恪守质量管控，坚持不懈地提供优质产品和服务，维持本集团优质品牌信誉。

2015年，**啤酒业务**大力进行ISO9000质量管理及危害分析与关键控制点(HACCP)食品生产管理，确保食品百分百安全及不断提升产品质量；并利用多重标准管控食品安全，加强食品安全培训，全面落实国家相关法律法规及标准，同时建立食品安全信息平台，实现信息动态管理，进一步确保产品安全。此外，啤酒业务对啤酒的外观质量开展系统性的综合研究，如包装设计、包装材料、程控、设备改造、贮藏防护等，取得多项技术突破，为产品质量提供更高保障。

食品业务亦严格按照ISO22000、ISO9001、HACCP及良好农业规范(GAP)等管理体系进行管控，并通过产品及生产科技的创新，有效降低产品的食品安全风险，为消费者提供安全、健康、便捷的产品。

饮品业务，在2015年，华润怡宝根据公司现阶段质量管理要求，完善了SPM质量管理体系；制定了工厂三级巡查制度，根据阶段性质量安全控制重点确定巡查工作重点；全面梳理驻厂质量人员工作，统一各区域驻厂质量人员的工作内容及报表；增加市场质量管理模块，制定经销商仓储物流管理规范及政府抽检信息反馈流程，加强市场质量控制，完善了市场抽样管理规范，增加桶装水季度市场抽检要求，加强桶装水质量风险控制。



客户责任

消费者权益保护

华创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质量。

零售业务，华润万家拥有完善顾客投诉服务体系，除设立客诉专线及服务台受理投诉区域，常规顾客意见箱外，还有人专门跟进网上微博投诉，并特设首问责任制，确保与顾客直接沟通的人员不得超过3人，避免频繁换人引发顾客不满。

啤酒业务，2015年，华润雪花啤酒将以往各区域、各工厂自行设定的客服电话统一为400客服电话，由呼叫中心统一接听并聆听和记录消费者的意见及建议。各区域公司处理人员在信息接收后15分钟内即与消费者取得联系并约定售后处理时间、地点，现场处理消费者投诉问题。同时，华润雪花啤酒通过建立产品喷码以便追踪溯源、界定责任，生产系统据以分析原因、制定整改措施并落实的产

品质量改善良性循环。此外，总部客服中心进行有效的信息监控与数据统计，为管理层分析决策提供可参考依据，最终使消费者获得满意的消费体验。

饮品业务，华润怡宝更是较早开展客户、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；同时，华润怡宝坚持常年连续性进行满意度评估，自2004年8月起至2015年8月为止，已经连续开展12年，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，持续关注并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。

食品业务，华润五丰也建立了400全国统一投诉热线，倾听消费者的声音，并建立投诉台账，对投诉进行统计分析，官方微信公众平台“华润五丰大米”每周五定时向消费者提供全方位产品及生活服务信息，坚持以客户为导向，制定完善客户投诉及意见处理机制以及产品撤回及召回机制。

创新发展

制度保障

华创为了推动创新工作开展，设计并践行了一套机制来实现沟通、激励和评价等闭环管理，促进协同创新工作有序、持续开展。主要机制建设如下：

1、沟通机制：旨在保障沟通和宣贯的有效性和杠杆化。

沟通平台	项目类型	委员会 / 华创协同办	各BU协同组 / 各项目组	协同执行 / 业务人员
华创系内部沟通	重大项目	会商 / 协调 / 评估	向上一级申请开启直接沟通	
	一般项目		直接沟通	向上一级申请开启直接沟通
	基础业务操作			直接沟通

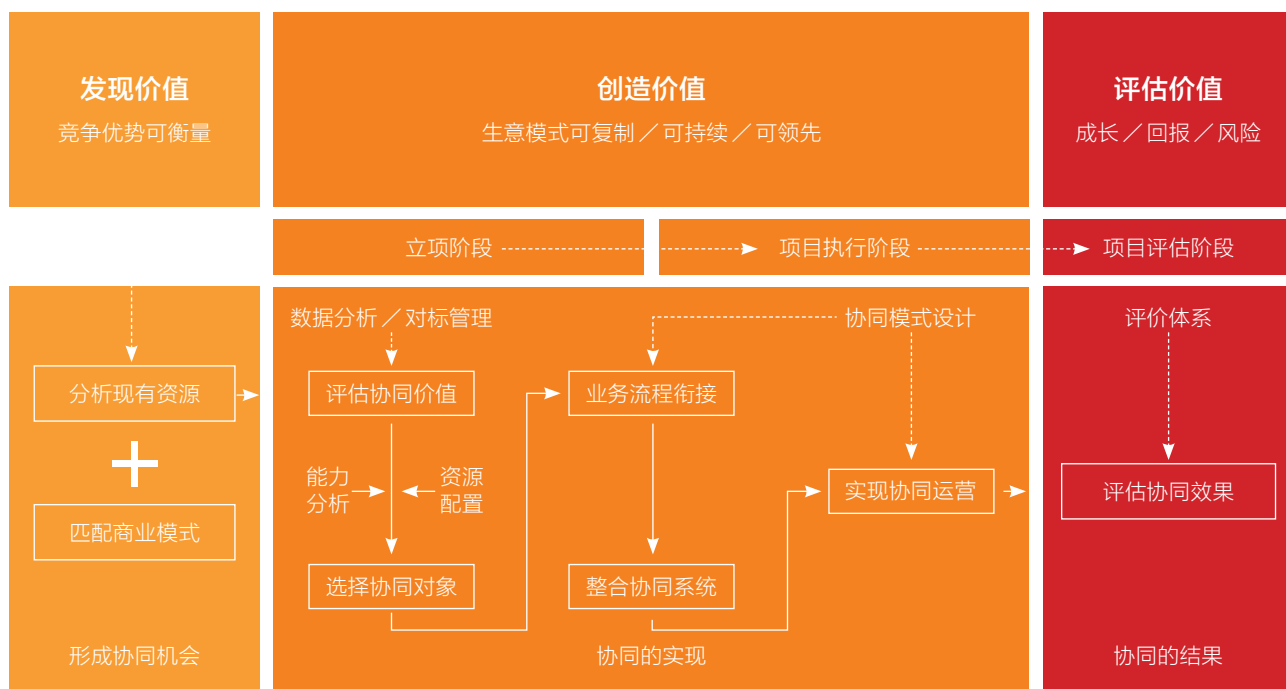


外部沟通平台	集团协同办 (指引)	华润大学 (研究)	集团各职能部门及各 SBU/BU(支持)	协同大会、专题讲 座、经验分享 (交流)	集团内OA、简报、 刊物 (宣贯)
--------	---------------	--------------	-------------------------	----------------------------	-------------------------

客户责任

2、激励机制：旨在孵化并激励资源协同、战略引领和模式创新的工作落地。2013年制定了华润创业协同创新激励方案共设奖金额度500万元人民币，奖项由华润创业协同创新评价委员会评定；奖项评价标准和奖金管理办法由华润集团战略部和华创协同办共同制定。

3、协同创新价值管理机制：围绕价值管理，实现模式创新和核心能力提升。



4、评价考核机制：建立多维度/纵向评价体系，实现闭环管理，保障创新工作推进。



客户责任

创新平台

华创协同办公室旨在搭建华创内部创新孵化平台和营造创新创业文化，推动创新项目落地，提升华创整体的组织能力和创新商业模式。

华创协同办公室在资源协同、战略引领和模式创新的指导方针下，落实“三个一”，即组建一个协同创新组织，试行一套协同创新机制，落实一批核心项目。具体模式创新项目包括燃气和万家的客户转化、万家与华润银行社区银行、e润通、e销通等，战略引领项目包括华润万家零售与华润消费品交叉销售、怡宝雪花渠道协同创新等。

同时，华创赞助华润大学开展“华润之道创新大赛”，获得了18个创新项目的知识产权。

平台类型	平台名称	设立/ 筹备时间	平台定位	成效
创新创业孵化平台	协同办公室	2013年5月	提升华创组织能力和创新商业模式	2013-2014年，累计实现协同金额102亿元人民币
	创新实验室	2015年12月	致力研究消费者、组织创新能力、零售行业新理论新技术应用	筹备中，已参观业内相关优秀创新实验室，拟定筹建方案
	创新研习社	2015年12月	创新创业人才挖掘、技能提升、创新理论工具培训与交流	筹备中，已拟定筹建方案
创新创业技术平台	万家创新V+星火燎原平台	2014年1月	线上结合线下，创意孵化、项目试点推广复制扶助协同	目前运作良好，已实现平台录入上传项目：3674个，人才：153人，财务收益：113,520万元人民币
	精益(anylean)移动平台	2014年1月	微小改善提案征集，改善资讯、观点、项目评优	目前运作良好，已实现提案总数4758
	万家创新(anyinnovation - ilder)移动平台	2015年11月	微小创新点子征集、培育、激发	内测中，下一步上线试行
创新创业活动	协同创新激励	2013年7月	鼓励创新团队和孵化创新项目	已发放103.4万元人民币激励奖金，重点孵化了6个创新项目
	“万家创新大讲堂”	持续	全员参与、人人创新的创新文化氛围营造；培育创新种子选手	筹备中
	“精益创新视点”	2015年11月	资讯及传播，创新文化影响力	申请微信公众平台及刊物制作
	“万家创新创业项目评选”	每季度	创新孵化项目评比	筹备中
	cofee&tea - 创新创业交流沙龙	持续	创新 / 创业交流	筹备中

华创平台建设情况一览表

伙伴责任

供应链管理

本集团旗下各业务的供应链管理均设有严格的内部指引，以确保产品质量。**啤酒业务**，华润雪花啤酒修订完善了《供应商管理规定》和《采购招标管理规定》，通过制度机制、合同条款将原材料采购及食品安全管理工作加以约束，更好地贯彻落实。

供应商现场考察认证标准，涉及食品安全的资质及食品安全管理制度规范为准入项。

年度审核供应商目录内供应商的食品安全资质、及时跟踪供应商目录内供应商食品安全资质有效期及更新情况。

招标、议价审核供应商食品安全资质，并作为参与招投标、议价准入项。

新供应商筛选标准，涉及食品安全的资质为否决项。

合作过程中出现严重质量问题、食品安全隐患的供应商，及时淘汰。

运输过程食品安全风险防范、责任写入合同、协议。

饮品业务，华润怡宝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，同时确保对公司的采购交易行为的负责，2015年华润怡宝依据公司《合格供应商选择规范》对平台报名供应商总共进行了4次资质审核（其中两次为常规定期资质审核），通过资质审核供应商，根据开发需求，经现场审核并通过的供应商进入备选目录，按规范要求，完成并通过全部审核后进入合格供应商名录。

零售业务，华润万家自2012年就制定了《华润万家商品准入质量管控流程》，形成健全的商品准入质量管理体系，规范供应商监管的要求和方法，协助供应商提高、改善质量管控水平，从而提高所经营商品质量水平，保障消费者的权益，为公司的长久发展奠定坚实的基础。2015年为更好的践行华润万家社会责任，在供应商评审内容中增加了道德贸易条款，主要加入了雇佣童工、动物福利、环境保护等内容，针对31家提出要求遵守道德贸易条款，并纳入供应商准入评审工作中。

食品业务，华润五丰通过建立供应商评价体系，定期对合作供应商进行考核评估，对评为优秀的供应商应视具体情况适当增加采购量予以表彰，对不合格的供应商终止采购并发出整改通知，整改评审合格后方可继续供货。2015年度，华润五丰总部集采部门共组织评估重点供应商74家，评选出优秀供应商25家，不合格供应商4家，合格率达94.6%。

伙伴责任

规避商业舞弊、建立供应链反腐机制

2015年，**啤酒业务**中华润雪花啤酒以外审、内审、自评等多种检查方式，完善采购内控管理体系。此外，通过招采人员、投标人、合同履行方分别签署“廉洁从业准则”、“阳光宣言”和“阳光承诺”，将采购团队打造为深度专业化、纪律化的队伍。

食品业务，华润五丰严格执行华润集团的《招标采购管理制度》，在2015年所有招标文件和采购合同中均附带“阳光宣言”，要求所有投标人遵守。华润五丰所有参与招标采购活动的人员均以承诺函的方式签署“廉洁从业准则”，从制度和要求上强化从业人员自律。

与合作伙伴共同成长

2015年，**食品业务**中华润五丰严格执行华润集团的《招标采购管理制度》；采取以招投标采购模式为主，询比价采购模式为辅的方式。无论是招投标采购模式还是询比价采购模式，均执行评(标)定(标)分离的原则，验收管理和供应商的后期评价由使用部门完成，形成了内部监督机制。保证物资采购的公平、公正、公开。

采购过程中，保证双方地位平等，不以甲方优势克扣、压榨供应商，不以剥夺供应商的合法权益为代价维护自身利益。若双方合作期间中出现矛盾与分歧，无法通过有效途径商议解决的，严格按照年度采购合同中的约定与条款执行。

零售业务中华润万家也与供应商积极互动，其买手加油站学员2015年8月5日赴宝洁公司位于天津西青工厂进行了一次学习探讨之旅。通过交流学习，对产品和供应链创新做了深入了解，并站在顾客的角度，对产品提出了建议。

饮品业务，华润怡宝在2015年逐步完善基于CRM系统的经销商协同平台，提高经销商协同功能，获取方便、准确的监控与分析渠道客户的进销存数据，提升对渠道的监管能力。

华润雪花让经销“散兵”变组织化经验

对于经销商，华润雪花啤酒采取“厂商——运营商——分销商——终端”的协作型的分销模式，在支持经销商有续发展方面，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、管理经验，使许多经销商由坐商、行商模式向业务经销商模式转变。同时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，积极引入数据信息分析平台，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，使整个经销商队伍综合能力得到提升。

多年来，公司始终坚持经销商依法经营，诚实守信，遵守法律法规、社会公德、商业道德以及行业规则，忠实履行合同，恪守商业信用，反对不正当竞争，很多经销商伴随企业获得共同成长，并且在地方税收、下岗人员再就业、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，为社会发展做出了积极地贡献。

环境责任

本集团一直把环境管理及资源节约的政策和行动融入业务发展，贯彻可持续发展的原则，致力减少业务营运对环境所产生的负担，并透过举办及支持各类环保活动，将环保概念推广至客户、供货商及社会各阶层，携手同心为创造更好的环境共同努力。

节能减排

2015年度，华创工业企业(含华润雪花、华润五丰、华润饮料)万元产值综合能耗(可比价)同比下降13.40%，万元增加值综合能耗(可比价)同比下降13.21%；华润创业非工业企业(华润万家)万元营业收入综合能耗(可比价)同比下降6.50%。

软件方面，各利润中心均制定年度控制目标，并层层细化下达，直至车间班组。基层企业对水、电、汽、油等进行月度、季度和年度考核，考核结果与部门和个人绩效挂钩，奖惩分明。通过完善节能减排管理制度，不断促进节能减排管理规范化和制度化。

硬件方面，开展环保、能源管理的系统评估和持续改进，不断提升节能减排管理水平。各利润中心加大投入，开展节能减排项目，进行技术改造升级。华润创业2015年节能减排投入资金合计约港币16,685万元。

啤酒业务采取一系列有效的节能减废措施，包括持续推进和强化环境和能源消耗指标监控，及大力推广应用节能减排新技术和新产品，进而提高相关技术水平，有效降低整体能源使用量及碳排放量。2015年啤酒业务，实施超过20项节能减排项目，并执行严于国家或地方政府标准的污染物排放内部管理指标。

此外，**零售业务**亦致力推进节能降耗技术改造工作，包括积极引入环保照明及空调系统设备技术，适时减低能源消耗；并于上半年引进有机餐具，以减少白色污染。

食品业务于2015年继续对各地的生产设备进行技术改造及升级，如优化锅炉房及淘汰燃煤锅炉工作等，全面减少污水和废气的排放。

饮品业务亦推行各类节能措施，包括引入高效电机、使用回流水系统及优化水泵系统等，每月平均节省使用近50万吨水、20万度电及逾10吨煤。

环保推广

华创致力在不同小区举办环保推广活动，以实际行动加强大众环保意识及推广资源保护。**啤酒业务**和**饮品业务**年度内积极响应“世界环境日”、“全国节能宣传周”和“全国低碳日”等多个环境推广宣传教育活动，以提高员工的节能减排意识。其中，**饮品业务**分别以“保护环境，我们『怡』起行动”及“节能低碳，『怡』起来吧！”为主题，通过官方微信发布讯息，培养大众的环保意识，推动市民实践“节能低碳”的生活方式，成功引导及加强社会各界对环境保护的关注。

零售业务连续第七年参与世界自然基金会的“地球一小时”环保活动，在活动当日关闭所有超市及便利店门店三分之一的照明设备。



公共责任

政府责任

依法纳税

华创建立了增值税管理要素分析方法及全面的内部控制系统，提升日常税务处理的集中化、系统化和合规化，以有效防止相关的经营风险，切实履行依法纳税的社会责任。2015年，华创纳税总额合计人民币102.15亿元，为国家持续创造税收。

安全生产

2015年华创达成华润集团安全生产目标，在2015年5月1日，首先完善了华创环境健康与安全部组织。2015年12月2日，颁发《关于调整华创EHS委员会成员和设立EHS委员会办公室的通知》，完善了华创EHS委员会及其办公室的组织设置。同时形成会议机制。华创EHS部分别于2015年3月30日，8月28日，9月17日召开了华创体系EHS部例会，各利润中心安全和EHS管理的负责人均有参会，并在会上部署落实了组织建设、安全大检查、“十三五”规划和商业计划等重点安全管理工作事项。

华创EHS部督促各利润中心按照华润集团EHS部的要求，建立与完善EHS管理体系。各利润中心已基本建成具有华润特色和各行业特点的EHS组织体系、责任体系、制度体系、教育培训体系、风险控制体系、监督保障体系、评价考核体系、文化体系、持续改进体系。

目前华创结合集团EHS部的重点工作部署，督促各利润中心将事件规范管理、“行为观察”和“本质安全”推进、安全信息化建设等重点工作，纳入年度考核指标。各利润中心通过一系列活动和项目的开展，人的安全行为得到规范，物的安全水平也进一步提升。

华创也确定了华创EHS工作“十三五”期间的愿景与目标、战略策略和里程碑，并对华创EHS部2016年的工作以及各利润中心的重点EHS工作任务，进行了规划部署。

社区建设

关爱小区

于回顾年度内，本集团一如既往积极投入各类小区服务及公益事务工作，范围涵盖教育、文化保育、灾后救援等多个领域，紧贴小区所需，关怀有需要社群，推动小区建设，充分发挥关爱社会的精神。我们更鼓励消费者、员工及供货商一起积极参与，共同回馈社会。

华创在2015年度内继续积极投入参与由华润(集团)有限公司发起多年的“华润希望小镇”项目。其中，**啤酒业务**累计投入约人民币100万元参与建设贵州省遵义希望小镇，并于2015年6月建成文化广场，为当地居民提供一个休闲娱乐及可供举办大型活动的优质场所。

此外，在项目产业帮扶和发展方面，**食品业务**亦不遗余力，致力改变传统农业经济模式，提供就业机会，增加农民收入，改善农民生活素质。广西百色希望小镇的圣女果种植基地和林下走地鸡养殖基地、河北西柏坡希望小镇的蛋鸡养殖基地、海南万宁希望小镇的东山羊特色养殖基地等产品均已逐步成为地方特色的产品。湖南韶山希望小镇基地正积极探索大米销售渠道及林下走地鸡养殖模式，为今后韶山现代农业发展奠定坚实基础。



公共责任

慈善公益

公益事务

2015年2月，华创赞助及支持香港慈善团体乐施会举办之“乐施扶贫同乐行”，众员工及其家人一同步行香港太平山顶步行径，寓运动于扶贫，冀唤起社会各界关注世界的贫穷问题以及相关的不公平现况。活动筹得的善款用于支持全球的扶贫发展、人道救援以及公众教育工作。

鉴于水源生态现状日益严峻，2015年“世界水日”及“中国水周”期间，**饮品业务**以“点滴纯净、你我守护”为核心主旨，举行各种活动。其线下推广活动吸引逾千人参与，通过网络社交媒体参与的人数更超过800万人次，有效宣传节水、护水的理念。

此外，**零售业务**一直致力服务社会，其努力获得各界认同。其中“华润万家CR Vanguard”超市业务继续荣获香港社会服务联会颁发“十年Plus商界展关怀”标志，“华润堂CRCare”及“太平洋咖啡Pacific Coffee”亦连续多年获得“商界展关怀”荣誉。

文化教育及保育

推动教育事业发展一直为华创实践企业社会责任的重要一环。2015年3月，由**啤酒业务**主办的“雪花勇闯天涯大学生挑战未登峰”启动仪式在中国人民大学举行，活动对象为全国大学生。启动仪式中，除向户外救援组织捐赠外，更选拔超过100名大学生于5月中旬奔赴云南，挑战从未有人登顶的山峰。此活动是雪花勇闯天涯系列活动的第11年，秉承活动的概念，希望透过攀山活动向大学生传递“进取、挑战、创新”的精神内涵，鼓励他们勇敢面对挑战，开拓未来。

2015年5月，**啤酒业务**与清华大学建筑学院联合主办2015年度“雪花纯生匠心营造”中国古建筑摄影大赛。拍摄主题首次以极富中国特色的建筑构件“斗拱”为主题。斗拱历史悠久，足以象征和代表中华古典的建筑精神和气

质。大赛自5月始于全国启动，共收到来自全球超过100万名摄影爱好者提交近200万幅作品。经过古建筑专家、摄影专家及全国媒体代表的综合评选，10位摄影师荣膺“雪花纯生匠心营造年度摄影师”的称号。2015年10月，啤酒业务与清华大学合作出版第六套“中国古代建筑知识普及与传承系列丛书”——《中国古代建筑地图(第一套)》，该套丛书共5本，由清华大学建筑学院及其他专家历时一年多编撰而成。啤酒业务通过上述活动，展现及宣扬中国古建筑、中国原生文化的精神、气质和性格，藉此普及和传承中国传统文化。

灾后救援

2015年8月，天津滨海新区危险品仓库发生爆炸，事故发生后，本集团实时启动应急响应机制，紧急参与救援工作。其中，**饮品业务**立刻紧急运送4,000箱“怡宝C'estbon”饮用纯净水到达救援前线，确保提供安全纯净饮料予受灾群众和救援人员。**零售业务**也立即筹备救援物资，于翌日凌晨向灾区提供157箱饮料及22箱饼干等食品；当天下午又将第二批支持物资运抵救援地点，其中包括毛巾、牙刷、方便面及饮料等个人卫生用品及食品共1,700套，并与当地政府保持紧密沟通，随时准备提供更多所需物资。



展望未来

放眼全球经济，放缓是趋势，经济运行进入了“新常态”。中国经济未来五年的GDP增速降至7-6.6%，国内消费支出将成为主要驱动力。移动消费占比在网络零售中迅速提高，在五年内预计达到60%，移动消费的普及将提供更多全渠道(O2O)的创新模式；消费者对食品饮料的多样性、个性诉求日益提升，体现消费升级；新科技实时消费等技术的革新也带来粮油购买方式的变化，电商等线上渠道的占比会逐步提升；啤酒高端化会成为啤酒行业的主要趋势之一。

基于以上经济形式，华创在未来会坚持围绕《华润集团社会责任工作管理办法》进行责任管理，履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、公共责任，适时披露重要信息，做到与“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”。



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。
- 深化精益管理，构建精益体系，严格控制成本费用，提升运营质量。
- 持续进行内控管理和财务风险管理，提高企业抗风险能力。
- 深化实行良好的股东及投资者沟通机制，以实现本集团长远可持续发展的股东价值。
- 通过组织变革，实现三级矩阵管理落地；以协同为抓手，推动业务创新。



员工责任

- 加强人才培养工作，构建行业领军人才、关键岗位人才、专业人才(创新人才、国际化人才和资本管理人才)、青年后备人才等组成的“四层三类”人才队伍。
- 加强关键岗位序列梳理，完善员工职业发展通道，推进人才交流制度落地，完善基于价值贡献的评价激励机制。
- 倾听基层员工诉求，开展困难员工帮扶，关注员工职业健康、心理健康。



展望未来



客户责任

- 加强客户管理体系建设，积极应对投诉，提升产品和服务质量。
- 持续开展客户满意度调查，加强客户权益保护。
- 深化完善消费者沟通体系。
- 建设创新孵化机制，打造创新平台，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。



伙伴责任

- 坚持本企业的使命感与责任感，积极规避商业舞弊、建立供应链反腐机制。
- 深化建设良性供应链管理机制。



环境责任

- 推进企业安全生产标准化达标工作。
- 积极推进节能减排工作。
- 加强企业环境保护工作，加强项目建设中的环境评估、生态工作。



公共责任

- 继续深入改进社会责任项目：如华润希望小镇，怡宝百所图书馆计划，及“第一酿造”等活动，从环境保护、关爱社区、信息公开、慈善公益等多个维度展示华创社会责任的践行及回馈社会的决心。



责任管理

- 宣贯《华润集团社会责任管理办法》，增强全公司社会责任意识，提升社会管理能力。
- 梳理完善华润创业社会责任理念，提炼总结社会责任实践，促进社会责任内外部沟通与交流，加强社会责任知识的宣贯普及。
- 构建华创社会责任矩阵式管理组织体系，在华润创业企业文化与社会责任指导委员会领导下，积极推动落实社会责任。
- 加强社会责任案例编写，专题研究等工作力度。
- 加强社会责任评价考核，细化各利润中心及各职能部室的社会责任工作职责。
- 加强利益相关方诉求分析，听取意见，积极回应，以社会责任报告为抓手完善经营管理，真正做到以编促管。

关键绩效表

关键绩效指标	单位	2015年
经济责任		
资产总额	亿港币	1,618
净资产	亿港币	361
净资产收益率	%	(11.2)
营业收入	亿港币	1,736
固定资产总投资	亿港币	82
利润总额(税前)	亿港币	(41)
总资产报酬率	%	(1.97)
国有资产保值增值率	%	62.27
社会贡献		
员工总人数	人	269,715
新增就业人数	人	13,715
纳税总额	万港币	1,219,293
慈善公益支出	万港币	353
员工责任		
劳动合同签订率	%	100
社会保险/公积金/强制性公积金覆盖率	%	100
体检覆盖率	%	79
女性管理者比例	%	26.5
残疾人士雇佣人数	人次	1,630
员工培训覆盖率	%	100
员工培训投入总额	(万港币/年)	399
困难员工帮扶投入	万港币	409
(包含资助困难员工子女入学, 走访慰问困难员工家庭, 救助困难员工)		
客户责任		
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100
安全生产及环境责任		
工伤事故发生数	次数	155
员工伤亡人数	人次	6
职业病发生次数	人次	0
安全培训人次	人次	2,801,246
安全生产投入	万港币	14,805
安全培训覆盖率	%	100
安全应急演练次数	次数	24,686
节能减排技术改造投入	万港币	16,685

本报告说明

本报告是华润创业独立发布的社会责任报告。报告根据《华润集团社会责任工作管理办法》主要介绍华润创业开展的责任管理，履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、公共责任等方面的重要信息。

报告可靠性保证

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

报告时间范围

2015年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期

华润创业社会责任报告为年度报告。

报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

报告参照标准

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR3.0)
《华润集团社会责任管理办法》。

报告称谓说明

“华润(集团)有限公司”以“华润集团”、“华润”、“集团”表示；

“华润创业有限公司”以“华创”、“华润创业”、“我们”、“本公司”、“本集团”表示。

报告编制小组

本报告编辑小组名单

组 长：刘岫军(华创总部)

副 组 长：田 恬(华创总部)

李惠仪(华创总部)

编撰人员：刘玉琴(华创总部)

姜 艳(华润万家有限公司)

连榕榕(华润万家有限公司)

李圣民(华润雪花啤酒(中国)有限公司)

熊 浪(华润五丰有限公司)

王成伟(华润怡宝饮料(中国)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)

周 睿(华润怡宝饮料(中国)有限公司)

报告获取

可登陆华润创业官方网站(www.cre.com.hk)社会责任栏进行免费查阅与下载。



本报告说明

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社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到0755-25883982。

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 and 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
 能 较好 一般 差 不了解
5. 您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

华润创业有限公司

2016年7月28日