



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



2013
企业社会责任报告

目录

- 1 主席的话
- 2 公司概况
- 4 奖项荣誉
- 6 社会责任理念
- 7 社会责任沟通与回应
- 9 企业管治
- 10 股东及投资者沟通
- 11 食品安全及产品质素
- 14 客户满意度
- 16 环境保护
- 18 关爱社会
- 21 教育文化
- 23 员工关系
- 25 展望
- 26 关键绩效表
- 27 意见回馈



主席的话

欢迎阅读华润创业有限公司(简称「华创」或「本公司」，与其附属公司合称「本集团」或「我们」)的《2013企业社会责任报告》！

华创专注于零售、啤酒、食品及饮品四个核心业务，愿景是成为世界一流的零售消费品公司。我们一直追求可持续发展的核心理念，推动企业不断成长。过去多年我们均就本集团履行社会责任的执行情况载入年报，接受社会大众的监督，今年我们更进一步，以独立报告的形式更详细地介绍有关工作。

今年华创的企业社会责任报告主题是「We Care. We Share.」。由于零售消费品业务与社会大众的日常生活息息相关，我们十分重视食品安全及产品服务的素质，多年来赢得顾客信任；我们追求企业及社会的可持续发展，故此我们致力保护环境、珍惜天然资源、尽量减低业务营运对环境的影响；作为一个负责任的企业公民，华创亦一直关爱社会，励行助学，以不同形式支持业务所在的社区，与大众一起分享企业成长的果实。

展望未来，华创将继续秉承「与您携手 改变生活」的企业使命，矢志为社会的下一代创造更美好的未来。

谢谢各位！

主席
陈朗

香港，2014年7月11日



公司概况

华创成立于1992年，是华润(集团)有限公司(「华润集团」)零售消费品业务的旗舰香港上市公司，为香港恒生指数成份股。本集团坚定实施「市场领先、业务协同、运营卓越、品牌杰出」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。

本集团零售业务的知名品牌包括「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4,600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年起至今连续多年蝉联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、果蔬、肉食、冷冻食品及现代农业产业，同时负责营运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。饮品业务透过旗下纯净水品牌「怡宝C'estbon」于华南地区领先的市场地位，与「麒麟Kirin」系列饮品发挥协同效益，致力打造成为全国非酒精饮料市场的强大企业。作为华润集团的一份子，本集团将秉承「与您携手 改变生活」的企业使命，不断追求卓越，为大众提供更美好的生活。



截至2013年12月31日，华创资产总值约达1,553亿港元，聘用约217,000人，其中约98%在中国内地雇用。华创于2013年在《财富中国》杂志的中国500强企业中名列第37位，在《福布斯》杂志全球2000强企业中名列第800位。



奖项荣誉

华创在持续改进企业管治、运营管理、股东沟通、社会责任、环境责任等多方面的卓越表现，持续广获投资界、专业团体以及国际权威机构的认同，屡获殊荣。以下为本公司在2013年度获颁的奖项：

1月

01

《镜报》月刊

杰出企业社会责任奖



亞洲週刊
YAZHOU ZHOUKAN

3月

03

《亚洲企业管治》杂志

2013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
最佳投资者关系企业
最佳投资者关系人员
最佳环境责任

《财富中国》杂志

财富中国企业社会责任排行榜第44位

《亚洲周刊》

全球华商1000之最大综合企业大奖

6月

06

《亚洲企业管治》杂志

2013年度最佳亚洲企业 — 企业管理典范

2013年度亚洲企业董事

《机构投资者》杂志

2013年亚洲区公司管理团队调查：

最佳投资者关系公司(买方及卖方 — 消费组别)

最佳首席执行官(卖方 — 消费组别)

最佳首席财务官(卖方 — 消费组别)

最佳投资者关系人员(买方及卖方 — 消费组别)

最佳投资者关系人员第二名(卖方 — 消费组别)

《资本杂志》及《资本壹周》杂志

2013年企业社会责任大奖



7月 07

《资本杂志》

第八届资本中国杰出企业成就奖之「资本中国杰出消费品企业」



《亚洲零售》杂志

零售企业金奖(中国区)



8月 08

MerComm, Inc.

国际ARC年报大奖(2012年报) :

传统格式 — 金奖(零售:超市组别)

内页设计 — 银奖(零售:超市组别)

印刷及制作 — 铜奖(零售:超市组别)

印刷及制作 — 铜奖(各类行业:产品及服务组别)

10月 10

MerComm, Inc.

Galaxy大奖(2012年报) :

优异奖(食品及包装消费品组别)



11月 11

IR Magazine

2013年全球50强 :

全球最佳中型公司

全球50强金奖 — 排名第19位



12月 12

12月

IR Magazine

最佳投资者关系(消费品及服务组别)

最佳投资者关系(香港企业)

《经济一周》杂志

2013年度杰出上市企业

《财资》杂志

财务表现、企业管治、社会责任、环境责任及投资者关系
全能卓越表现金奖

香港股票分析师协会

上市公司年度大奖



社会责任理念

作为华润集团的零售消费品业务旗舰，华创的企业文化和价值观，均与华润集团的企业和价值观体系一脉相承，而我们的企业社会责任理念，则与我们的企业愿景、使命、企业文化和价值观保持一致。一直以来，华创努力将社会责任理念融入日常的业务营运，为社会、经济、环境、以至企业的可持续发展作出贡献。



企业愿景

成为世界一流的零售消费品公司

企业使命

为消费者、股东、员工、商业夥伴及社会创造价值，
完美生活，实现梦想

组织文化

简单、坦诚、阳光

价值观

诚实守信、业绩导向、
客户至上、感恩回报

社会责任理念

- 业绩不向辛苦妥协，价值观不向业绩妥协
- 致力推广「简单、坦诚、阳光」的组织文化
- 对经理人要严，对员工要善
- 尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵，保护员工权益，实现企业价值和员工价值最大化
- 诚信是华润文化的基石，是必须坚守的底线
- 为客户提供更优质、环保和人性化的产品和服务，不断超越客户的期望
- 携手合作，与夥伴互惠互利，共同发展，合作共赢
- 常怀感恩之心，努力回馈社会



社会责任沟通与回应

我们十分重视社会责任的沟通，以不断完善履行企业社会责任的策略及机制，回应各持份者的期望。通过每年的年报及中期报告、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，就本集团的生产、经营、发展、社会责任活动等的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	对本集团的诉求	沟通方式	对持份者诉求的回应
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
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
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

持份者	对本集团的诉求	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 • 参与制订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
供货商、 合作夥伴	<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 • 确保交易公开、公平、公正 • 签订长期战略合作协议
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
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，参与行业标准制订和政策研究会议、研讨会等 	<ul style="list-style-type: none"> • 与非政府组织沟通和进行合作
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

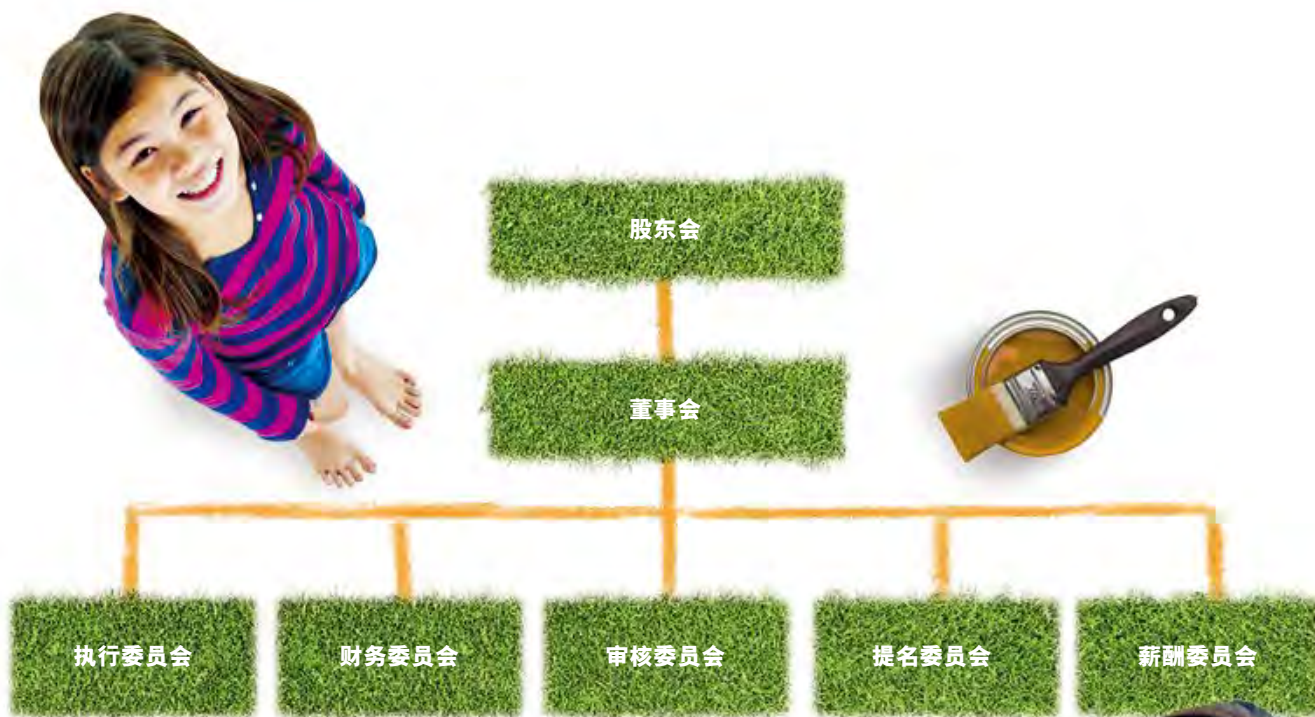
企业管治

华创坚信，良好稳健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。本公司致力达致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。有关本公司的《企业管治常规手册》，可[点击以下连结](#)下载：

[\(连结\)《企业管治常规手册》](#)

我们的董事会目前共有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)、五名非执行董事及五名独立非执行董事。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)，审议本集团的财务表现及讨论集团业务等事宜。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2013年的财政年度内共召开7次会议(包括书面决议案)，勤勉地履行了职责。



股东及投资者沟通

本集团除了拥有完善的企业管治架构，亦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。一直以来，本集团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



于2013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布其业绩、召开股东周年大会等，并与约1,400名分析员及基金经理举行了超过400次会议。年内，本集团亦举行多次路演，走访亚洲若干国家，与当地的机构投资者会面，向他们介绍本集团最新的业务发展情况。于2013年6月，本集团安排约60名投资者参加为期两天的沈阳业务考察团，展示当地啤酒制造厂的业务规模及营运状况、啤酒及饮品业务的分销渠道、以及多业态零售门店，加深投资者对华创业务的了解。

有关本集团的股东沟通政策，可点击以下连结下载：

[\(连结\)《股东沟通政策》](#)



食品安全及产品质量

严格生产管理

作为全国领先的零售消费品企业，本集团十分重视食品安全及产品服务的质素，旗下业务均严格遵守各种质量指标，提供更优质的服务和产品，多年来赢得顾客的信心。

其中，本集团的啤酒业务属下多间工厂取得ISO9001质量体系认证和食物安全重点控制系统(HACCP)认证，并获ISO22000食品安全管理体系认证和ISO14001环境管理体系认证等。啤酒业务并要求员工签订安全生产目标责任书，落实安全生产责任。

本集团的食品业务以提供安全、健康、便捷的食品为使命，旗下多个养殖、屠宰和食品加工业务均按照其生产特点，严格按照如HACCP、ISO9001、ISO22000及良好农业规范(GAP)等质量标准生产，并获得认证。2013年内，所有抽验食品的合格率均达到百分之百。

饮品业务作为《瓶装饮用纯净水》国家标准的主要发起和起草单位之一，致力以高于国家生产标准为消费者提供健康满意的优质产品，除了旗下多间工厂获得ISO22000认证外，并创建了自己的SPM质量管理体系—对产品质量及食品安全实施从源头—供应商(Supplier)到生产过程(Production)再到终端市场(Market)全过程监控，进一步强化质量管理。



供应链管理

本集团规定各业务的供应链管理遵从严格的内部指引，以确保其产品质量；我们亦推行专门项目，以优化供应链管理。例如自2009年起，我们的超市业务获中国商务部和农业部指定为首批「农超对接」试点企业之一，以建立一个超市与农产基地的直接采购平台。截至2013年12月底，「华润万家CR Vanguard」已在全国23个省、250多个市县建立了115个具有一定规模的农产品采购基地，占地总面积约85,000亩，涉及165个品类。此项目除可以确保我们的超市获得优质稳定的农产品供应，也可帮助农户改善他们的生活。

我们的食品业务亦积极发展供应链管理，旗下的生鲜业务涵盖农业种植、采购、分销物流及零售等，通过自建农业基地以及与华润希望小镇和「华润万家CR Vanguard」超市的紧密合作，积极打造从源头到零售终端的纵向一体化全产业链，使产品从种植、采摘及配送形成高效可控的一体化流程。

此外，啤酒业务去年亦修订及完善了供货商合作过程考核标准，强化供货商供货质量、及时性及服务要求，终止与不合格供货商的合作，规避采购渠道管控风险。



去年11月，华润万家其中一个农超对接项目—宁夏海原的红皮黄心土豆在西安「华润万家CR Vanguard」超市推出，消费者争相购买。



我们已建立一套涵盖整个供应链的产品追踪机制，对肉品上游追溯到猪场，下游掌握零售市场肉品流向。

食品安全教育

另外，本集团的零售业务积极对顾客进行食品安全教育，「华润万家CR Vanguard」于去年3月举办了第5届食品安全月，向大众宣传食品安全的重要性，除参观农超对接基地、食品安全知识竞赛等项目，还发布了关于「食品安全」的两部短片，获得53万次的点击量，以及70多家主流媒体的广泛关注。

「华润万家CR Vanguard」于食品安全月安排顾客参观农超对接基地。



顾客在「华润万家CR Vanguard」超级市场参观新鲜食品的处理流程。



客户满意度



「中艺Chinese Arts & Crafts」于去年举办「服务之星」评选活动，顾客可对服务优质的销售人员作出投票，藉此鼓励表现突出的销售人员，以及增加前线人员与顾客沟通的机会。

本集团的经营理念一直以顾客为先，追求卓越的营运管理和优质的产品与服务，持续改善其顾客投诉及回应机制，并持续加强与顾客的沟通，以满足客户需求。例如我们的零售业务于去年举办多次顾客座谈会，参加的顾客总人数超过1,000人。

我们的产品和服务得到业界广泛认同和嘉许，部份获得的奖项及荣誉包括：

- 负责零售业务的主要附属公司华润万家有限公司荣获「2013年中国快速消费品连锁百强榜」冠军。
- 2013年，本集团的零售业务连续第2年获得由第一财经与艺康集团颁发的「中国食品健康七星奖」，食品业务亦首度获得该项殊荣。此奖项旨在鼓励为食品安全及公众健康作出贡献的食品企业，是中国食品行业的最高奖项之一。
- 「中艺Chinese Arts & Crafts」每年均参加由香港零售管理协会举办的「神秘顾客计划」，自2005年起，已连续9年获选为「最佳服务零售商一百货公司组别」。



- 2013年，「华润堂CRCare」连续第3年获得「香港服务名牌」认证，表彰品牌在服务上的成就。
- 2013年，「华润万家CR Vanguard」超市以及「华润堂CRCare」首年荣获香港货品编码协会颁发的「贴心企业」嘉许。「贴心企业」嘉许计划的宗旨是表扬「以消费者为先」的企业，按照七项关爱消费者核心价值，包括：全面关爱消费者、心系消费者、承诺实践、质量监控与安全、专注的服务质素、用心聆听和关怀员工，对参加者进行评核。
- 2013年，VanGO获选为由香港铁路有限公司举办、顾客投票选出的「MTR Shop 人气店选—贴心服务人气店」。
- 「雪花Snow」啤酒连续第9年蝉联中国啤酒行业单品销量第一的桂冠，并荣获中国行业企业信息发布中心颁发的2013年度消费者最信赖品牌。
- 2013年，饮品业务荣获中国饮料工业协会颁发「中国饮料工业协会20年优秀企业」称号。
- 「怡宝C'estbon」品牌获得由中国企业领袖与媒体领袖年会组委会颁发「2013年度消费者信赖品牌」，是行业内唯一获此殊荣之品牌。



环境保护

本集团透过各种环境管理及节约资源的机制和措施，致力减少业务营运对环境所产生之影响。我们并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，凝聚各界力量，保护地球资源，共同创造更绿色的生活。



去年6月，啤酒业务在内蒙古海拉尔西山组织员工义工队伍举行了「保护草原、防风治沙」活动。100多名员工在沙地上播下灌木籽250千克，大麦种子100千克，为保护草原点亮了希望。



去年11月，华创总部员工在香港参加世界自然基金会的「步走大自然2013」米埔慈善步行，支持该会的湿地保育工作。

节能减排

于2013年，本集团的零售业务「华润万家CR Vanguard」继续大力推进节能降耗技术改造工作，完成了7家门店的环保照明及空调系统设备技术改造，节电量达676万度/年；截至2013年底，「华润万家CR Vanguard」已累建了109家节能环保示范店；「华润万家CR Vanguard」亦推出电子签名账单服务，减少了纸张的浪费和水质污染。此外，全国的「Ole'」门店推出「给地球一份关爱活动」，全线使用可完全降解的环保袋，减少塑料袋使用量达200万个。

啤酒业务已制定优于国家标准的节能减排内部管理指标，并增加资源循环再用，继续推广节能减排新技术及新工艺应用，全年实施了200多项节能减排项目，投入环保专项资金接近人民币9,000万元。2013年，啤酒业务厂房的单位产品综合能耗比2012年降低14.34%，能源消耗指标处于国内先进水平。

食品业务方面，华润五丰积极提升节能减排管理水平，多家下属企业通过了ISO14001环境管理体系认证、清洁生产审核认证，以及省级节水单位称号。我们亦继续强化各地生产设施的技术改造及升级，例如南宁、四川及江西业务现有厂房淘汰了燃煤锅炉，将二氧化硫的排放量降为零。

饮品业务亦实施多项措施，包括升级水泵系统及设施，以减少用水及耗电。2013年，产品主要能耗同比下降5%，纯净水业务的单位耗水同比下降8%，单位耗电同比下降6%；非酒精饮料业务的单位耗水同比下降5%，单位耗电同比下降9%。此外，饮品业务亦使用环保布袋包装，减低一次性塑料袋的使用。

环保推广活动

本集团亦致力在不同社区举办环保活动，以实际行动唤起大众的节能环保意识。例如零售业务已连续第5年参加世界自然基金会的「地球一小时」环保活动，期间关闭店内非必要光源；多个地区的「华润万家CR Vanguard」超市分店亦于新年及中秋节期间，举办礼品盒及月饼盒的回收活动；另外，与可口可乐公司合办为期两个月的「空瓶换水」活动，获得媒体广泛报导及消费者热烈参与，成功引起大众对资源回收的关注。

「华润万家CR Vanguard」连续第5年参加保护江苏太湖水、投放花白鲢鱼苗活动，捐赠了20,000尾鱼苗。



「太平洋咖啡Pacific Coffee」推出咖啡渣变废为宝回收再做计划，以注塑技术将回收的咖啡渣改造为环保保温杯外壳，推广资源回收。



关爱社会

本集团一直积极参与社区服务及公益事务，建立关爱社会的企业文化，以不同形式支持有需要社群。除捐赠现金及物资外，我们还鼓励员工、顾客以至供货商参与不同义工服务，将社会服务融入团队建设活动。于回馈社会的同时，亦提升员工士气及对公司之归属感。

关注弱势社群

为帮助低收入和残障人士、以及独居长者等弱势社群，我们在全国各个营运的地区均积极投入公益事务和义工活动。例如我们的零售业务已连续第8届支持由香港义工工作发展局主办的「爱心传城大行动」，透过长达1年的筹备工作，全香港近百间「华润万家CR Vanguard」超市门店同时投入组织义工队，包装共3万个心意包，派发至400多个机构，亲身为有需要人士送上心意及祝福。

本集团积极关注老人需要，回顾年内举办了多项有关活动，例如香港的「华润堂CRCare」门店继续推出优惠活动，凡年满65岁或以上之长者到「华润堂CRCare」诊症，可获半价优惠。为支持残疾儿童，零售业务与多个教育机构及社会团体合办「4.2关爱自闭症公益蓝色行动」，呼吁社会关爱自闭症儿童，举行展览展出60余幅自闭症儿童的绘画作品并进行义卖。

本集团的社区服务备受外界肯定，例如其「华润万家CR Vanguard」超市业务连续7年荣获香港社会服务联会颁授「商界展关怀」标志，「华润堂CRCare」及「太平洋咖啡Pacific Coffee」亦分别连续5年及3年获得该项荣誉。



去年8月，「华润万家CR Vanguard」的香港超市举行月饼券捐赠活动，顾客捐出剩余的月饼券到指定华润万家香港分店，所有月饼券将会全数捐赠予惜食堂，与社会上有需要人士分享中秋佳节的喜悦。



灾后救援

2013年4月，四川省雅安市芦山县发生7级地震，本集团迅速启动灾后救援工作，总部及旗下各业务举办多项活动，为地震灾民筹募善款及捐赠食物和帐篷等赈灾物资。而饮品业务的西南区分公司更于地震当天即时调集饮用水紧急送往灾区。本集团全国的超市、购物中心及「太平洋咖啡Pacific Coffee」分店亦通过开展义卖及发布寻人启事等活动以支援救灾。

在去年4月的四川雅安地震、7月的甘肃定西地震、8月的广东潮汕地区台风吹袭以及辽宁抚顺暴雨洪涝灾害中，本集团下属多个业务均有参与捐赠及援助工作，主动筹集救灾物资运往灾区。





参与华润希望小镇项目

2013年，本集团继续参与母公司华润集团捐建的希望小镇项目，透过旗下食品业务营运华润希望小镇产业发展项目，在各希望小镇进行统一管理和产业化运作，运用现代化生产经营知识，提高生产效益，推动当地发展可循环的生态农业，以增加农民收入、提高他们的生活素质。在回顾年度内，食品业务在华润希望小镇产业的帮扶工作包括：

1. 广西百色华润希望小镇及周边地区—发展百色万亩亚热带果蔬种植业务及林下走地鸡养殖，为当地农民提供逾千个就业岗位。
2. 河北西柏坡华润希望小镇—开展了南甸蛋鸡养殖基地厂房建设工作，预计2014年投产。
3. 海南万宁东山羊养殖项目—已成为海南省最具规模和最规范化的养殖重点基地之一，为当地农民带来就业和增加收入，并获得「海南省2013年菜篮子工程产品生产项目」荣誉。
4. 湖南韶山华润希望小镇—通过与业务夥伴合作，统一收购当地农户自产五谷杂粮，帮助其解决农产品销路问题，增加当地农民收入。

此外，本集团的饮品业务亦利用所从事行业的技术优势，参与希望小镇饮用水净化工程的建设工作，其中已完成了河北西柏坡华润希望小镇的工程，福建古田华润希望小镇的饮用水净化工程亦已到达最后阶段，将于不久完成。

关于华润希望小镇

2008年起，华润集团陆续在中国的贫困地区选址建设希望小镇。通过统一规划，就地改造、重建，彻底改变农民的居住环境，同时利用华润集团的产业和资源优势，帮助农民成立专业合作社，把华润希望小镇建设成为一个生态、有机、绿色、和当地自然环境保持和谐一致，具有农业发展活力、鲜明地方特色和民族特色的新农村。至今，华润集团已建成广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、海南万宁、福建古田华润希望小镇。北京密云、贵州遵义、安徽金寨华润希望小镇正在规划建设中。未来，华润集团还将中国的贫困地区建设更多的希望小镇。



福建古田华润希望小镇

教育文化

儿童是社会的未来栋梁，我们认为每个儿童均应享有接受教育的机会，以发挥他们的潜能，将来贡献社会，故此，本集团视推动教育事业为企业社会责任的重要一环；此外，我们在推动文化艺术方面亦不遗余力，希望能在提升大众的精神生活素质方面作出贡献。

励行助学

我们的饮品业务自2007年开展「华润怡宝百所图书馆计划」。该计划旨在为教育资源匮乏地区的中小学捐建图书馆，以「捐赠一本闲书，获赠一瓶怡宝水」的方式，鼓励市民捐赠闲置书籍予贫困地区学校，年内举办了近2,000场次图书募集活动，累计募集图书38万馀册。

此外，啤酒业务于去年4至5月在黑龙江与媒体合作展开「雪花啤酒圆梦行动」助学计划，向40名贫困学生提供资助以完成他们的求学梦想，并成功加深了媒体及社会各界对贫困学生的关注。持续举办多年的旗舰活动「雪花啤酒勇闯天涯」，亦于去年6月高考和中考期间，在黑龙江50多个地区的考试场地为考生家长免费提供饮用水，以表达对他们的支持。

截至2013年底，我们已于全国15个省市捐建105所图书馆，捐赠图书共约73万册。



文化艺术

本集团全力支持中国传统建筑文化的保育及传承，旗下啤酒业务自2008年起与清华大学建筑学院签订合作，并投入人民币超过1,000万元，共同推进「中国古代建筑知识普及与传承系列丛书」项目。直至2013年底，先后出版了5套共31册古建筑系列丛书，大大丰富了中国古建筑的知识体系。2013年啤酒业务再与清华大学签订人民币2,000万元的合约，计划在2013年至2017年间，出版古建筑的图解词典及多套古建筑地图系列。

此外，本集团还成功举办了第5届「雪花纯生·中国古建筑摄影大赛」，2013年的比赛共有多达120万人参赛，并首次走出中国，远赴莫斯科进行展出，宣扬中国民族文化。而与清华大学联合拍摄的大型纪录片《中国古建筑》已在中央电视台在内的全国13个省、市电视台共计27个频道播放，自播出以来引起了强烈回响及社会对中国古建筑保育的关注，有力推动中国古建筑的普及与传承。

本集团的零售业务在去年亦赞助了「香港国际青少年绘画比赛」。旨在鼓励青少年和儿童发掘他们的艺术潜能及创意，推动香港与国际间的艺术文化交流。所有得奖作品，由去年11月至12期间免费于「太平洋咖啡Pacific Coffee」在香港的旗舰店Pacific Coffee Emporium首度公开展出。太平洋咖啡更以比赛的得奖作品制成精美坐台月历，并于12月份作慈善义卖，每卖出1个月历，太平洋咖啡便捐出HK\$10予「青少年儿童画家培育基金」，鼓励青少年艺术发展。

「香港国际青少年绘画比赛」是香港首个国际大型画坛盛事，亦是亚洲首个国际性现场绘画比赛。

「雪花纯生·中国古建筑摄影大赛」已成为中国规模最大的古建筑摄影比赛。



员工关系

员工是华创最宝贵的资产，亦是推动业务成功发展的重要关键。故此我们除了参考市场薪酬水平及员工个人表现，定期检讨员工薪酬和福利，以维持我们在人力市场上的竞争力外，我们亦致力为员工提供理想和安全的工作环境，以及培训和发展的机会，鼓励他们发挥潜能，并且重视员工沟通，主动关心员工，以吸引及挽留优秀人才，与企业一起成长。

职业安全

我们按照各项业务不同的经营环境，制定内部的职业健康安全指引和政策，并透过完善的安全生产管理制度及各种安全培训，保障员工的职业安全。例如食品业务在2013年对所有下属利润中心的EHS管理体系运行情况进行内部审核，将考评结果应用于各利润中心的业绩评估，有效地推动EHS管理工作及责任考核；啤酒业务在去年亦进行各类应急演练356次，共有9,193人次参与演练。

培训发展

为了培养和挽留优秀人才，持续提升本集团的竞争力，我们致力提供培训及发展机会，协助员工的事业发展。2013年，本集团为各级员工提供多项培训课程，其中包括精益管理培训，受训各级学员合共3万多人，以建立我们的精益管理团队；零售业务的「华润万家学院」继续让员工在职业发展的不同阶段和岗位上，获得全面的学习机会；啤酒业务积极为员工提供学习及训练的机会，员工培训覆盖率达百分之百。

我们的管理层与受训学员于一精益管理训练班的毕业典礼上合照。



「太平洋咖啡Pacific Coffee」的咖啡学院在2013年12月于北京举行揭幕仪式。



员工沟通与关爱

我们各个业务建立了多种渠道，例如员工敬业度和满意度调查等，加强与员工的沟通和交流，并透过完善的意见征集制度、管理高层与员工的交流活动等，定期征集员工建议，例如啤酒业务更对建议的采纳情况进行通报和嘉奖等方法，吸引员工参与企业的日常管理活动。

此外，我们十分关注员工的身心健康，各个业务除了定期为员工提供健康检查外，亦透过举办各类活动，包括运动会、兴趣班及联欢等，协助员工取得工作及生活平衡，促进员工之间的沟通。我们亦举办各种关爱员工的活动，例如去年八月，饮品业务举办了「感动怡宝—寻找你我身边最可爱的人」等一系列关怀基层员工的主题活动，透过走访20多个城市，采访基层员工百余人，发布他们的点滴故事，提高员工士气和对公司的归属感。

员工援助项目统计

援助项目	2011年		2012年		2013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	1,103人次	102	1,211人次	252	1,222人次	178
探访慰问困难员工家庭	714户	43	736户	57	834户	160
资助困难员工子女入学	209人次	28	286人次	33	247人次	34
援助患病员工	1,095人次	255	1,201人次	247	1,080人次	396

啤酒业务为员工举办运动会等多种公余活动。



我们的各个业务亦成立员工互助基金会，探访和帮助有困难或患病的员工，建立团结互助的企业文化。

展望

展望2014年，我们将会持续改善企业社会责任的管理机制，加强本集团社会责任实施的规范和计划，逐步优化社会责任指标体系，使企业的社会责任理念与日常经营更好地融合。此外，本集团亦将会继续致力就我们履行的社会责任工作，积极与持份者进行沟通，并进一步丰富和改善社会责任报告的内容。

未来，华创将会致力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。我们亦将继续为员工改善工作环境和提供发展机会，并努力创造更高的股东价值。



关键绩效表

关键绩效指标	2011年	2012年	2013年
员工权益保护			
雇员总人数(不包括联营公司)	200,000	211,000	217,000
新增就业人数	29,000	11,000	6,000
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	16%	17%	18%
残疾人士雇佣人数	507	898	1,264
员工培训覆盖率	80%	96%	99%
人均培训投入(港元)	292	308	357
人均培训时间(小时)	71	17	26
安全生产			
工伤事故发生次数	1,140	1,236	1,164
员工事故死亡人数	1	2	0
体检覆盖率*	53%	60%	66%
职业病发生次数	0	0	0
安全生产投入(港元)	116,310,000	119,780,000	105,270,000
安全培训覆盖率	98%	96%	99%
安全应急演练次数	3,323	6,275	8,265
其他指标			
慈善捐款(港元)	15,000,000	10,000,000	8,000,000
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%	98%	99%

* 以全职员工计算

** 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。



意见回馈

我们非常重视与各持份者的沟通，如欲对我们企业可持续发展战略、企业社会责任的实践或社会责任报告的内容方面提供意见，欢迎电邮至info@cre.com.hk。

本报告编制小组

组长：

陈朗(华创总部)

副组长：

刘岫军(华创总部)

黄美玲(华创总部)

组员：

李茵(华创总部)

梁伟强(华创总部)

涂军(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)

马少君(华润万家有限公司)

花宜玖(华润雪花啤酒(中国)有限公司)

姜宇(华润雪花啤酒(中国)有限公司)

熊浪(华润五丰有限公司)

陈丽同(华润五丰有限公司)

王嘉琪(华润五丰有限公司)

王成伟(华润怡宝饮料(控股)有限公司)

向君(华润怡宝饮料(控股)有限公司)

宋蓓(华润怡宝饮料(控股)有限公司)

郭庆斌(华润怡宝饮料(控股)有限公司)





www.cre.com.hk

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