华润万家
vanguard

2012 社会责任报告

目录

一 公司概况 2
二 关键绩效表 6
三 客户责任 8
四 伙伴责任 13
五 员工责任 15
六 环境责任 20
七 公益活动 22
意见反馈 26

领导致辞：

对消费者，华润万家是新的生活方式，为消费者带来家的温馨、富足、健康，带来越来越好的生活方式；对员工，华润万家是大家庭，努力成为员工价值最大化的零售企业；对合作伙伴，华润万家是资源的组织者，建立“共赢”的战略伙伴关系；对股东，华润万家通过有质量的增长提供稳定的回报，成就华润的零售梦想；对社会，华润万家持续关注并积极参与各项公益事业，努力成为友善、亲和的社区一员，对公益事业的持续投入和长远支持已经成为华润万家长期发展战略的重要组成部分。

——华润万家首席执行官　洪杰

一、公司概况

941 亿元

2012 年实现销售 941 亿元，全国门店总数达到 4425 家，员工人数超过 20 万人。

华润万家是中央直属的国有控股企业集团、世界500强企业——华润（集团）旗下优秀零售连锁企业集团，同时也是中国最具规模的零售连锁企业集团之一。旗下拥有华润万家、苏果、欢乐颂、中艺、华润堂、Ole’、blt、VanGO、Voi_la！、VIVO采活、Pacific Coffee等多个著名品牌，其中超市业务已连续多年位居中国连锁超市第一位。零售网络遍布全国31个省、自治区、直辖市和特别行政区，100多个重点城市。2012年实现销售941亿元，全国门店总数达到4425家，员工人数超过20万人。

华润万家秉承“以大卖场为主力业态，依托根据地驱动多业态扩张；通过均好运营及资源掌控，成为行业领导者”的发展战略和“与您携手　改变生活”的企业理念，致力于成为改善大众生活品质的卓越零售企业。

华润万家崇尚“简单、坦诚、阳光”的企业文化，让不同文化背景、不同年龄层次、不同地域的“华润万家人”，在这里共享平等、民主、团结、责任、互助、新任、包容的愉悦氛围。

华润万家价值观

诚信
公司对顾客、员工、合作伙伴、社会、股东诚实守信，当然也包括员工对公司的诚信。

团队
平等的沟通，资源的共享，彼此的信任，相互协助，共同进步，每一个人都是大家庭的一员。

尊重
公司包容来自不同文化背景的人，每一位员工都有参与管理的权利与得到发展的均等机会。

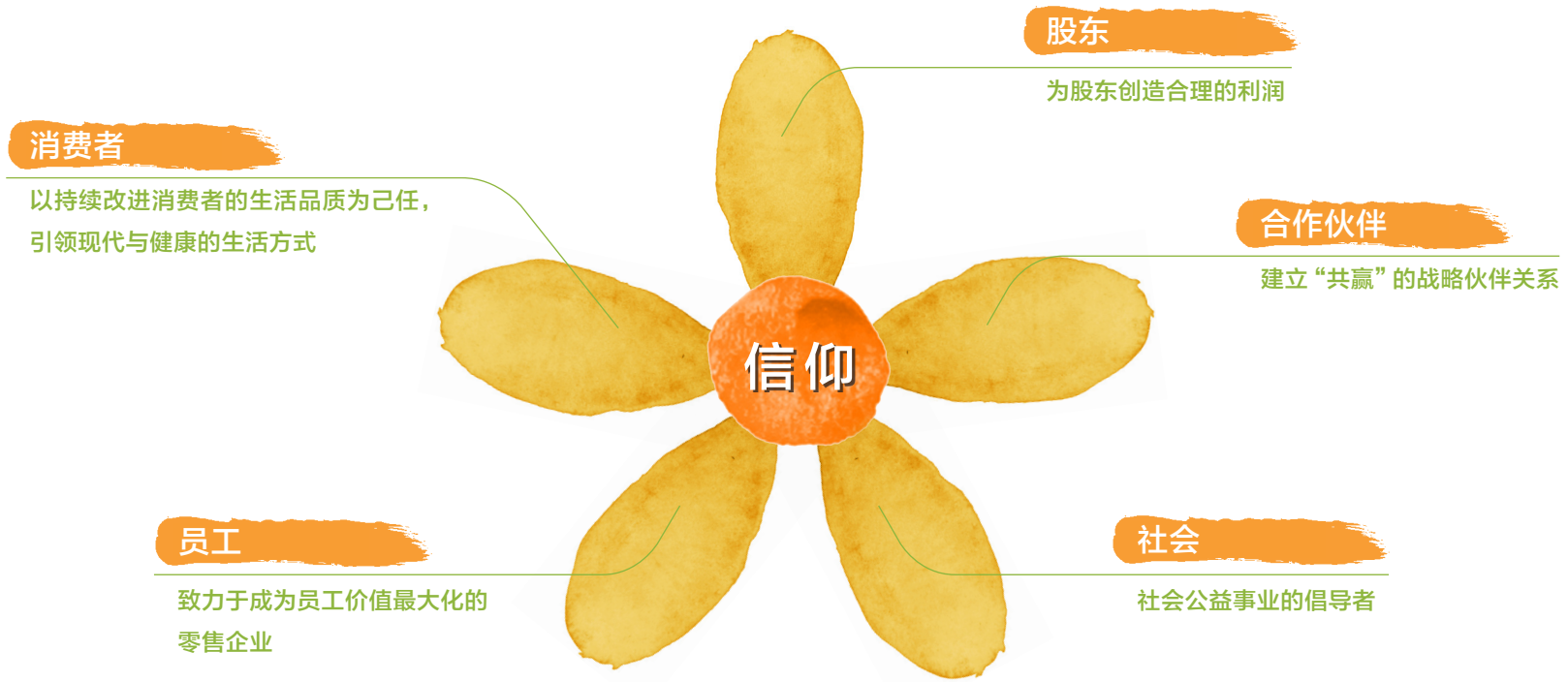
高效
效率与效益并重，有效、合理地控制成本，使顾客受益，员工受益，股东受益。

服务
始终满足顾客需求，超越顾客期望，追求专业精神，关注细节，在不同领域保持最佳实践。

创新
持续优化与改善、持续学习，鼓励创新思维与尝试，求新求变，锐意进取。

价值观

华润万家信仰


信仰
股东
为股东创造合理的利润
消费者
以持续改进消费者的生活品质为己任，
引领现代与健康的生活方式
合作伙伴
建立“共赢”的战略伙伴关系
员工
致力于成为员工价值最大化的
零售企业
社会
社会公益事业的倡导者

华润万家战略

以大卖场为主力业态，依托根据地驱动多业态扩张；
通过均好运营及资源掌控，成为行业领导者。

业态扩张

- 以大卖场为主力业态，通过多业态资源配置及业态组合，驱动业态适合性、成长性
- 以多业态扩张为竞争优势

区域扩张

- 立足优势城市群或城市，构建根据地
- 依托根据地进行区域纵深扩展

资源掌控

- 充分发挥自身优势，通过并购整合及战略联盟等手段获取优质终端和供应链、人才等资源

顾客洞察	高效增长 业态优化	高效展店	供应链整合	均好运营 精益营运	人才文化 匹配
组织与管控	信息化	财务管理	协同	精益管理	风控体系

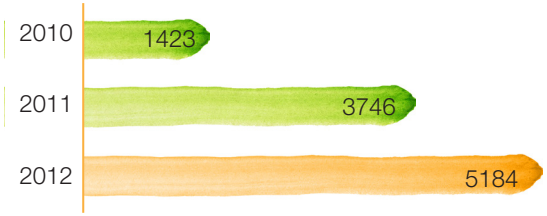
二、关键绩效表

1、社会责任数据表

名称	单位	2010年	2011年	2012年
营业收入	万元	7180000	8270000	**9410000**
食品安全事故数	次	0	0	**0**
伤亡事故起数	次	0	0	**0**
职业病发生次数	次	0	0	**0**
安全培训人次	人次	276119	364410	**452836**
安全生产投入	万元	2522	4376	**3774**
安全培训覆盖率	%	95.0	96.7	**94.7**
安全应急演练数	次	2085	2984	**5869**
环保总投入	万元	1423	3746	**5184**
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	**100**
员工总数	人	105013	126939	**145615**
新增就业人数	人	13207	21926	**18676**
劳动合同签订率	%	100	100	**100**
社会保险覆盖率	%	100	100	**100**
职工平均工资	万元／年	3.29	4.00	**4.33**
女性管理者比例	%	45.05	44.02	**40.4**
残疾人雇佣人数	人	166	224	**649**
人均带薪休假天数	天	12	10	**10.01**
员工培训覆盖率	%	92	96	**95.35**
人均培训投入	元／年	118.83	99	**110**
年人均办公用电量	度	1955	1998	**2192**
年人均办公用水量	吨	24.8	25.2	**23**
年人均办公用纸量	千克	3.58	3.63	**3.72**

营业收入 单位：万元

环保总投入 单位：万元



2、公司荣誉表

参评品牌（项目）	评选单位（级别）	荣誉名称
华润万家	中国连锁经营协会	“2012零售创新奖”
华润万家	第一财经与艺康集团	“中国食品健康七星奖”
华润万家	北京大学企业社会责任与雇主品牌传播中心、智联招聘	“2011中国年度最佳雇主” “百强提名雇主” “年度最受女性关注雇主”
华润万家3个农超对接基地	中国连锁经营协会	“百个农超对接示范项目”
华润苏果	江苏省委宣传部、江苏省监察厅、江苏省工商行政管理局、江苏省放心消费创建活动会	“100件惠民实事”
华润万家	广东省消费者委员会	“承诺诚信单位”
中艺	香港零售管理协会	“最佳服务零售商”
Voi_la!	香港零售管理协会	“专门店组别”冠军

三、客户责任

1、产品与食品安全

华润万家质量管理以企业文化和企业使命为驱动，运用科学质量管控体系及专业技术手段，保证商品安全及品质，提升消费者满意度。

华润万家是中国首家运用网络手段实现商品可追溯的零售企业。截止2012年，已完成5000余家供应商资质和10万余份商品数据采集，可在全国3000多间门店查询；构建从“田地到餐桌”全产业链控制的质量管理体系；保证门店现场管理安全可控；截止2012年华润万家完成食品安全示范店106家，超额完成“三百工程”承诺目标；通过商品质量跟踪体系，华润万家的商品质量问题投诉数量由每万单1起下降到0.3起，下降70%。

2010年华润万家提出“三百工程”的企业公民实践项目，即用3年时间，在全国建立100家环保节能示范店、100家食品安全示范店和100家农超对接基地。2012年是华润万家“三百工程”的收官之年。截止2012年12月底，华润万家超额完成全部目标，在全国拥有106家食品安全示范店、115个农超对接基地和109家节能环保示范店。

300工程
牵手万家 责任中国

2、标准化经营

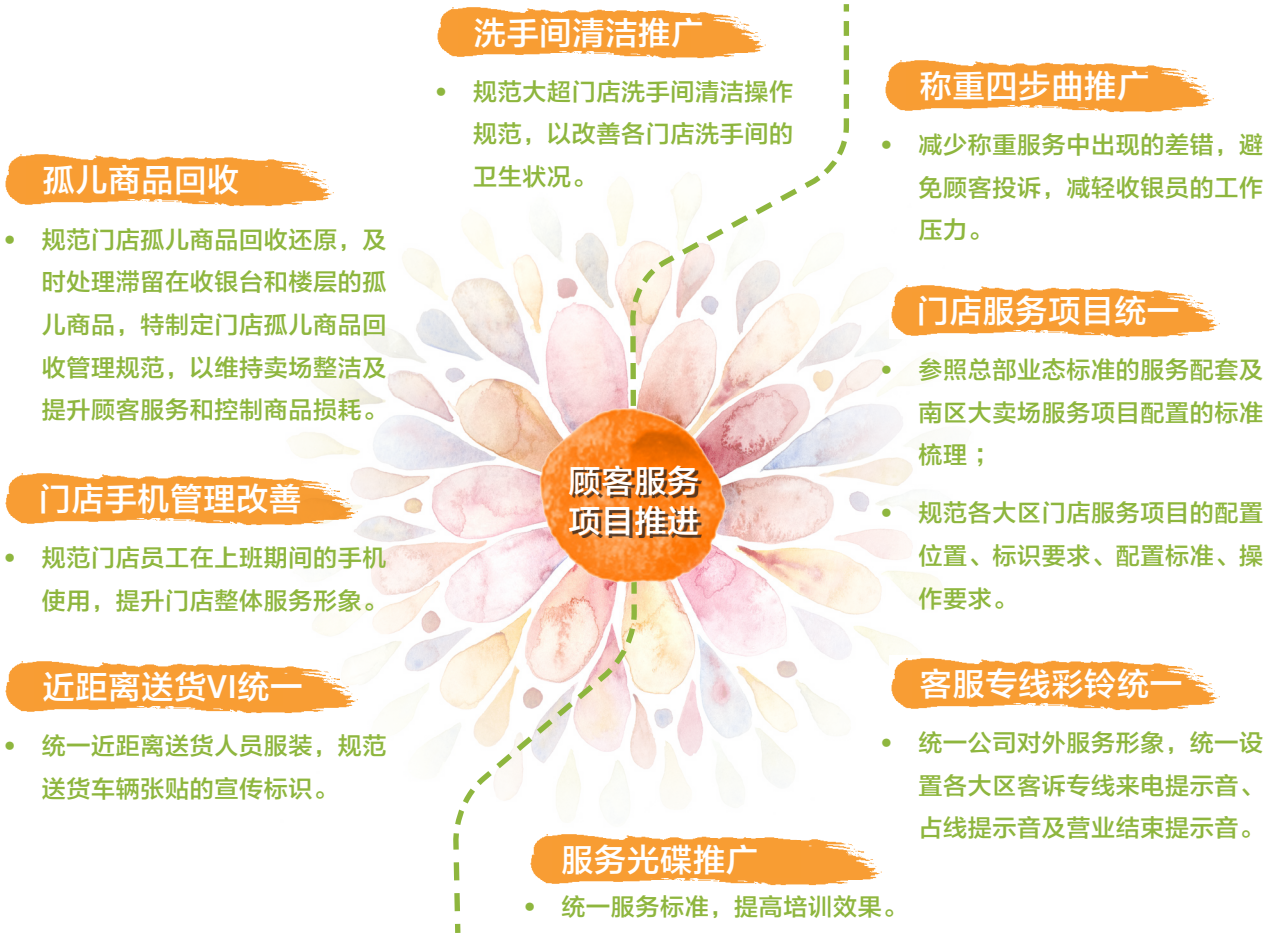
华润万家推进全国发展的经营战略，通过业态标准的不断优化，建立适应市场发展趋势、全国基本一致的标准，实现各业态的快速复制与扩张。2012年完成标准型大卖场业态标准优化，形成2012版业态标准手册。

精益管理是华润万家实现均好运营、转变增长方式的必由之路。2012年华润万家启动公司级精益管理重点项目4个，实施微小改善350件以上，涉及客户关系、商品供应、服务提升等多方面。

3、顾客服务

华润万家重视顾客对公司的各类反馈，于2012年统一设置了400客诉专线以及微博投诉受理平台。为顾客提供更加有效、快捷的咨询及投诉通道，并通过顾客洞察执行方案，及时合理解决顾客投诉。此外，还建立顾客服务项目，推进顾客服务水平的提升。

华润万家顾客服务项目



华润万家坚持“顾客永远是首要的，我们的一切经营活动都要从顾客的需求出发”的理念，并于2012年正式启动由公司高级管理人员参与的“与顾客一起购物”活动，旨在深入了解顾客需求，提高顾客满意及信赖度，推进顾客导向性组织的建立，培养全员的顾客导向意识。活动共接待顾客571人，收集顾客意见2027项，涉及商品、服务以及促销方式等领域，对增进顾客交流、提升门店服务发挥了重要作用。

华润万家开展“与顾客一起购物”活动

案例：倾听客户意见

2012年3月，沈阳建设店，顾客吴女士

顾客反映：超市的家电类商品品牌少，活动少，低档商品多。

改善方案：
1)完善家电类商品的结构、品类、品牌；
2)增加促销活动、促销品；
3)丰富家电类商品档次。

后续结果：
执行改善方案后，饮水机、电视机、冰箱、洗衣机等家电类产品品类、品牌得到丰富，其中电视机单品增加至24款，进一步满足了顾客的不同需求。

案例：顾客参观日

2012 年 3 月 13 日，华润万家旗下华润苏果的 14 家食品安全示范店、生鲜样板店对 300 位消费者开放操作间，以增强顾客对门店食品安全工作的信心，同时督促员工加强食品安全意识。活动得到了消费者的广泛认同。通过参观，消费者不仅了解了门店出售的生鲜熟食的制作过程，也对门店食品安全控制体系有了深入了解。

4、服务特殊人群

华润万家的门店专门对特殊人群（残疾人、老年人、孕妇等）开展了相关服务。一是设置多功能洗手间（残疾人洗手间），增加坐厕（带扶手栏杆）、独立洗手盆（带扶手栏杆）、挂钩等配置。此外还设立独立单间，方便轮椅车出入。二是开通优先通道，老、弱、病、残、孕妇可享受优先结算服务。三是开展近距离送货服务，对老人、病残、孕妇给予特殊帮助，尽量满足送货要求。四是设置母婴室，为哺乳妈妈提供场所，并配置哺乳椅、护理台、饮水机、洗手池、洗手液、沙发等设施。

华润万家重视消费者的知识普及

5、消费者知识普及

华润万家秉承“以持续改进消费者的生活品质为己任，引领现代与健康的生活方式”的经营理念，通过信息展板、公司网站、微博等媒介，对食品安全、质量常识、商品鉴别、流行时尚等内容进行宣讲与交流，促进消费者明白消费、理性消费与科学消费。2012年华润万家开展的食品安全月中，邀请消费者参观超市食品操作间以及商品源头企业和基地。同时，华润万家还主动走入社区，现场宣讲食品安全常识。

6、客户满意度调查

面对广大客户，华润万家坚持“顾客至上”的核心经营理念。通过体系化的满意度调查工作，实现监测顾客体验同时驱动业务改善。并提出了搭建满意度体系、满意度监测、满意度改善策略确定、短板成因挖掘和投射、短板改善策略等五大措施。通过满意度调查体系的建立，华润万家总体满意度逐年提升，从2008年的76分，上升到2012年的87分。

搭建满意度体系
梳理售前、售中、售后各个环节不同触点的满意度感知指标，搭建满意度模型

满意度监测
采用店前拦截面访，对总体满意度以及各个环节和触点的满意度指标进行量化评价

满意度改善策略确定
通过客户满意度现状、客户满意度影响力分析以及与竞争对手满意度表现对比，确定需要重点提升的环节和指标，即确定短板

短板成因挖掘和投射
对客户不满短板进行成因判断，判别问题属性，并投射到内部流程上

短板改善策略
在短板分析和成因挖掘投射的基础上形成短板的解决思路，给出短板改善与提升策略

四、伙伴责任

华润万家与合作伙伴建立互信合作的友好关系

1、战略合作

华润万家高度重视战略合作伙伴，秉承互惠、互利、公平、信用的原则。2012年，华润万家与保利、恒大、佳兆业、万达、合生创展、花样年等20余家房地产企业签订了战略合作框架协议，与万科、招商、万达等战略合作伙伴进行了大量项目洽谈并建立了互信合作的友好关系。

华润万家在与商业伙伴合作时会签署《华润万家合作伙伴行为守则》，以约束双方恪守合约，平等合作。通过召开供应商大会，为合作伙伴及时分享企业信息，促进沟通，搭建重要平台。

华润万家对供应商采取严格的审查机制，包括送样、测试、验厂、评估等多重环节。鼓励供应商在生产、包装、运输过程中采用环保节能的设备和原料。华润万家致力于构建“共赢”的合作关系，严禁任何人利用华润万家的商业影响从供应商处获得不当利益。对存在重大质量以及诚信等问题的供应商按照流程及时暂停或终止合作。

华润万家2012年供应商大会

2、农超对接，带动农村经济发展

农超对接作为近年国家大力推行的一项惠农惠民的工程，畅通了农产品流通渠道、降低了农产品流通成本、提高了农产品质量安全水平，促进了农民收入的增加，并最终实现了商家、农户和消费者的共赢。截止到2012年底，华润万家已在全国23个省、250多个市县建立了115个农产品采购基地，总面积约85000亩，165多个品类，年销售6亿元，涉及农户近11.5万户，农户持续实现年增收15%。

15%

截止到2012年底，华润万家已在全国23个省、250多个市县建立了115个农产品采购基地，总面积约85000亩，165多个品类，年销售6亿元，涉及农户近11.5万户，农户持续实现年增收15%。

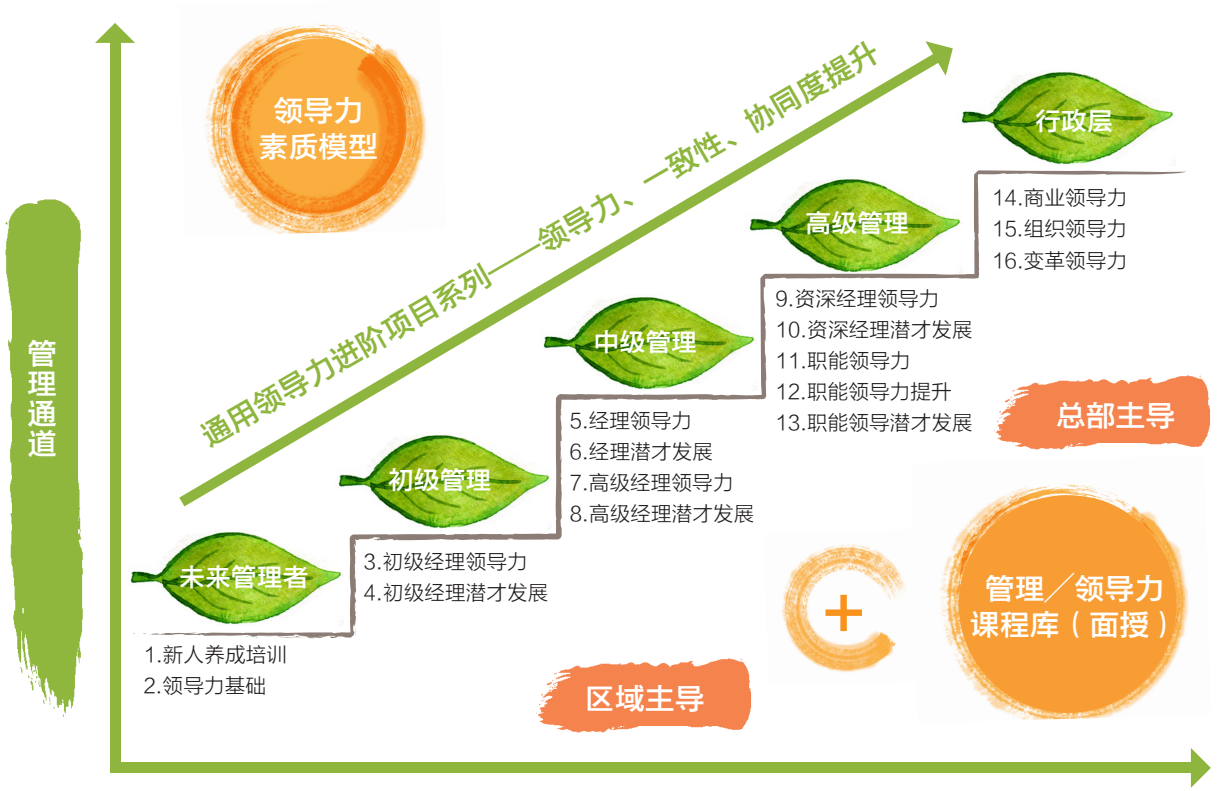
华润万家农超对接基地

五、员工责任

1、职业发展与培训

华润万家拥有自己的“企业大学”——华润万家学院，旨在打造匹配公司战略和业务发展需要的组织能力和可持续发展的人才队伍。此外，华润万家还通过管理培训生校园招聘为高校大学生提供就业机会，并为其设计清晰的职业发展通道，通过一系列人才培养计划加速MT成才，使其逐步成长为公司各个层面的骨干力量。

华润万家领导力发展体系



2、人才发展

成立人才发展委员会，负责公司人才发展基本政策、制度、战略规划以及人才管理和学习发展体系的审批和推动，就公司人才发展领域的关键问题向公司提供建议。此外公司还在团队拓展、人才交流等方面创新了模式，提升了效果。

案例1：读书会

2012 年 11 月，华润万家公司中高层核心管理团队就彼得圣吉所著的《第五项修炼》举行了读书交流会。以此来拓展团队知识面和思想交流。在此之后“读书会”的模式在全公司推广开来，逐步营造公司员工长期阅读，持续学习的能力。

案例2：“钻石计划”

2012 年 10 月，华润万家与宝洁携手开展交互式合作培训项目——“钻石计划”，开创了国内零售行业内零供合作的新模式。双方将互相派遣员工到对方进行课堂和门店实习，互相学习先进的零售知识和实操经验，促进人才资源的提升。

3、民主管理

华润万家拥有20万人的员工团队，注重平等沟通、资源共享、彼此信任以及互相协助的团队理念，遵循每一位员工都有管理的权利与得到发展机会均等的价值观，鼓励创新思维与尝试求新求变的创新思想。形成了总经理接待日、员工论坛、实地培训、拓展、内刊、座谈会、意见箱、晨会、例会、生日会等形式丰富沟通渠道和反馈机制。

华润万家总经理双十五接待日旨在加强总经理与员工之间的沟通交流，促进员工合理化建议的收集，增强公司发展战略及最新政策的有效传达，形成了高管团队贴近员工的思维。截止2012年底，公司共举办了10期“总经理双十五接待日”活动，参与员工总人数为3833人，接收问题总数为3192条，其中现场回复解决的问题907条。需要后期跟进的问题2285条，已解决问题2032条，问题整体解决率达89%。

89%

截止2012年底，公司共举办了10期“总经理双十五接待日”活动，参与员工总人数为3833人，接收问题总数为3192条，其中现场回复解决的问题907条。需要后期跟进的问题2285条，已解决问题2032条，问题整体解决率达89%。

案例：“总经理双十五接待日”

2012年6月，华北区总经理双十五接待日，员工反映了在门店退货管理方面存在的效率问题：重复性工作占用大量人力、退货交接不及时、供货商等候时间长。

根据公司的安排，华北区营运部召开部门及区域经理、门店商品部、收货部、供应商等参与的流程优化研讨会，制定了解决问题的对策。

使门店退货管理流程得以优化，提高了退货效率，员工表示满意。

4、员工关爱

为体现公司对员工的人性化管理和关爱，华润万家在全国范围内开展消暑御寒等节令性员工关爱项目以及跨业务单元异动员工关爱计划。2012年，华润万家开展各项关爱活动116项，参与活动人数达444124人次。出台包括年夜饭关爱、员工周关爱、儿童节关爱、中秋节关爱、运动健康关爱等节日异动员工关爱项目。2012年“六一”儿童节期间，有14岁（含）以下子女的984名异动员工得到了公司的祝福。此外，华润万家重视员工兴趣活动，截止至2012年12月，在全国共成立85个兴趣小组，涉及员工1700余名。

2012年儿童节关爱

华润万家倡导安全、尊重、互助互爱的家文化，设立华润万家爱心互助基金会。2012年，共筹集爱心款129余万元。从2007年开始，华润万家“爱心互助基金”在重大疾病方面已解决了近400名员工及家属的困难，发放救助款项超过420万元。

420 万元

从2007年开始，华润万家“爱心互助基金”在重大疾病方面已解决了近400名员工及家属的困难，发放救助款项超过420万元。

2012年员工帮扶情况

帮扶项目	人（户）次	救助资金（万元）
救助困难员工	34	96.6
救助患病员工及家属	36	97

5、文体竞赛活动

华润万家重视企业文化建设，通过开展员工周、篮球赛在内的文体活动以及全国生鲜技能、食品安全知识等各类技能竞赛，促进员工兴趣爱好和专业技能的提升。

六、环境责任

华润万家主张建设资源节约型零售企业。积极倡导环保理念，努力实践环保节能活动。经过多年来的努力，对环境负责，与自然和谐相处，已经成为华润万家全体成员的共同要务。

1、绿色食品

华润万家在提供绿色食品的同时，还致力于打造绿色的供应链，终年供应绿色菜心、绿色芥兰、绿色上海青、绿色生菜、绿色通菜、绿色奶白菜、绿色菜心苗、绿色芥兰苗、绿色上海青苗共9个品种。产品经供应商索证、质量管理部审核、可追溯性检查、定期抽查、第三方送检等体系化管理，保证符合国家绿色食品标准规范。

2、绿色采购

商品分类	环保特性	2012年度销售额
锅具节能	降低油烟	约627万元
光源节能	减少二氧化碳排放	约928万元
电池无汞	减少污染	约3400万元
毛巾采用活性印染	有效规避甲醛重金属等有害成分	约2200万元
箱包类环保生产	环保无毒生产	约500万元
文具类环保生产	安全无毒，不含重金属	约130万元

冷链节能主机

3、节能建筑与环保店面

积极实施单项节能改造。2012年全年环保总投入5148万元，其中新开门店环保投入773万元，老店节能减排技术改造投入4411万元。通过技术改造实现全年节电696万千瓦时，折算标煤855.38吨，相当于减排69939吨二氧化碳。截止2012年底，华润万家完成109家“环保节能示范店”建设。旗下共计五家基层子公司入选“万家企业节能低碳行动”名单。2012年华润万家完成节能量1685吨标煤。

冷柜保温玻璃盖

4、绿色仓储与物流

华润万家一直秉承“绿色物流”的理念，坚持低碳环保的可持续发展道路。在配送中心建设方面，采用了自然采光带、自动通风系统、节能照明系统等，大大节省了电力成本。2012年在DC规划建设上又新增加了屋面太阳能自发电系统技术，充分利用自然能源，更完善的建筑保温系统减少能耗、雨水收集和中水循环充分利用水资源。

七、公益活动

华润万家是社会公益事业的倡导者，对公益事业的投入和长远支持已经成为华润万家长期发展战略的重要组成部分。

助学助教

2012年华润万家5家南京苏果门店号召消费者为希望小学儿童捐赠冬衣，共筹集衣物1500余件，并通过青少年发展基金会捐给希望工程。

太平洋咖啡捐款80000元港币，同时推出特别版“胶囊机”进行慈善拍卖，并将以上资金捐赠给东华学院。

华润万家株洲购物中心携手株洲交通频道开展“集万台车，献万家爱；华润万家，万人万车”大型公益助学活动，每位参与活动的驾驶员都将向贫困学校捐助5元钱。

华润万家开展“回收空瓶助力贵州学校水窖建设”活动，顾客只要凭任意6个空饮料瓶即可兑换怡宝纯净水(555ML)一瓶，回收的饮料瓶收益将用于援建贵州学校建设水窖。

太平洋咖啡在香港通过义卖月历为慈善筹款，每售出一个月历，太平洋咖啡将向苗圃行动捐出10港币。

社会公德

华润万家南区业务单元部分门店联谊街道团工委，开展了门店全员献血、放置“红十字会捐款箱”、青年志愿服务等活动，为市民提供服务。

blt超市京基店《传递温暖》活动共收到416位顾客的爱心捐助，累计衣物2000多件，并于3月16日捐赠至深圳市社会捐助管理中心。

华润万家东北区携手沈阳电视台新闻频道共同举办母亲节“爱就大声说出口”活动，现场近几百名顾客参与。

华润万家与沈阳广播电视台、沈阳中山医院特别推出2012感恩父亲节——关爱父亲健康大型活动。现场免费为市民测量血压、血糖，并就老年人常见病进行现场答疑解惑。

华润万家西北区业务单元咸宁中路店加入“爱心一杯水”行动，将免费为保洁员及更多的户外劳动者提供爱心免费饮水。

华润万家香港超市开展慈善筹款活动，通过购买单项商品捐出0.28港币以及会员、顾客捐款等形式为“宣明中国之友”募集资金，推进内地扶贫项目的建设。

关爱特殊人群

太平洋咖啡（香港）推出自有品牌“胶囊机”，一方面通过慈善竞投筹款17888元港币，另一方面从6月开始每卖出一台“胶囊机”，太平洋咖啡都将捐出50元港币，并将以上资金捐赠给“救助儿童会”。

华润万家南区业务单元为残疾儿童筹划“关爱社区残疾儿童共度六一”特别活动，组织福利院及智康中心的35位小朋友参加“开心购物”的活动。

“华润万家　让爱传递”2012外来务工者子女夏令营开营，40位来自全国各地的孩子走进杭州市民之家，他们将在这里度过一个快乐、充实、有意义的暑假。

华润堂香港门店张贴推广海报，支持在香港、九龙及新界各区举行卖旗日，为智障人士、精神康复及自闭症人士筹募经费。

华润堂于店内张贴海报，支持在香港举行的“甜蜜心连心”步行筹款活动，筹得的款项将为残疾人士提供康复服务。

养老敬老

华润万家华北区组织部分员工组成志愿者队，前往天津市养老院，为“2012年老年人运动会”提供现场志愿服务。

华润万家华东区业务单元社区帮扶行动正式启动。通过与周边社区结对，每个月定期慰问社区孤寡老人，以实际行动帮助他们。同时还为天城社区的免费爱心凉茶摊搭建遮阳棚、更新部分服务设备。

华润万家员工代表前往天津市鹤童养老院进行慰问，华润万家员工代表与老年朋友合唱了《东方红》等歌曲，并带来了生活慰问品。

华润万家在苏州举行长者周“美食才艺秀”活动，通过现场比拼谁做的“长者菜肴”最健康美味，来号召年轻人关心、照顾身边老年人。华润万家现场还向老年朋友发放了2000份百货赠券。

环保公益

连续4年向太湖捐赠鱼苗，2012年在太湖南岸湖滨码头共投放近20000尾花白鲢鱼苗，用于净化太湖水源。

旗下各业态的门店参加“地球一小时”活动，全力支持环保公益事业。

与可口可乐携手，在天津启动“环保生活由我起——环保卫士合家一起来”塑料瓶回收活动，活动通过对塑料瓶的回收和再利用，达到宣传环保理念的目的。

开展2012年“月饼盒换灯，换更多蓝天”公益活动，顾客在活动期间凭空月饼盒可以低价换购节能灯，活动旨在倡导社会节约、循环利用资源，减少环境污染。

参与由宁夏回族自治区政府组织的“废旧商品回收利用宣传活动”，推动社会支持和参与废旧商品回收工作，推动绿色回收理念的转变。

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润万家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0755-25614744。

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

○ 好　○ 较好　○ 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的影响

○ 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、准确度如何

○ 高　○ 较高　○ 一般　○较低　○ 低

4、您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

○ 好　○ 较好　○ 一般　○ 差　○ 不了解

5、您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

_____

_____

_____

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____　职业：_____

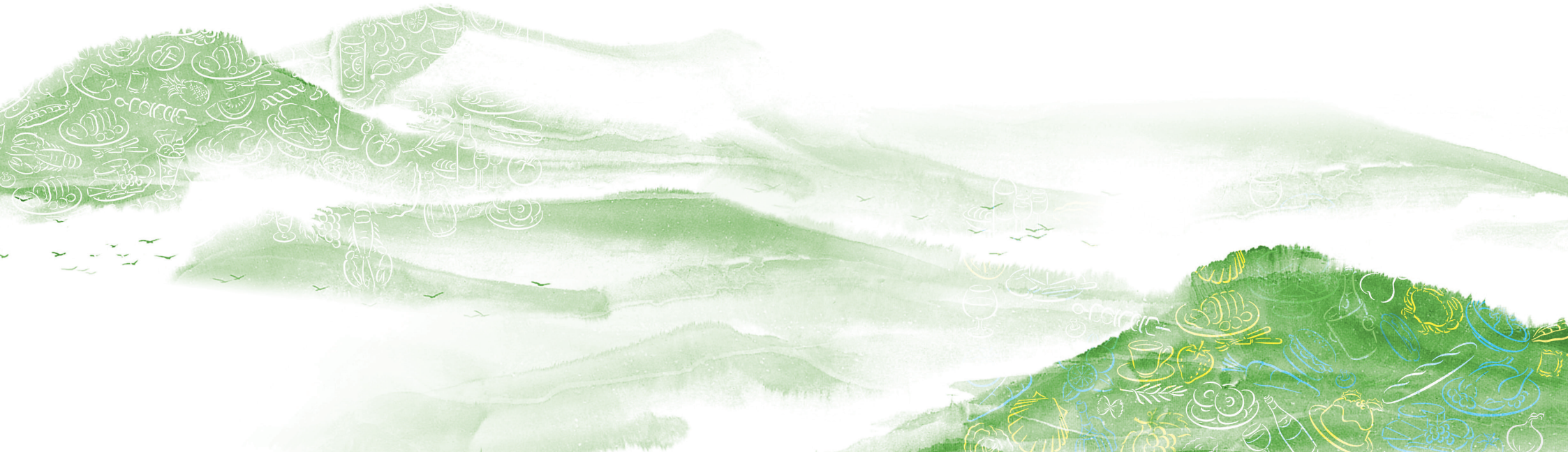
机构：_____　联系地址：_____

邮编：_____　e-mail：_____

电话：_____　传真：_____

□□□□□□

贴邮
票处

深圳市罗湖区水贝二路27号华润万家

谢 谢 阅 读