

同心行  
共美好



## 同心同行 共绘美好

春秋韶华，以梦为马

我们和时代脉搏一起跳动，为城市旧颜换上新装

用住宅开发，构建城市肌理

用商业地产，激活城市心脏

以品质匠造生活，润泽美好时光

以责任回报社会，担当时代使命

青年有巢，老人颐养

文体丰硕，光影悠长

所有的幸福场景，都源自我们的初心

守正出新，正道致远

固本强基，稳中精进

2020，我们继续与城市梦想为伴

同心同行，共绘美好！

# 01

## 与客户同行 共绘美好城市生活

- 026 责任故事  
**34.6米！华润置地杭州中心刷新浙江省深基坑纪录**
- 028 城市发展
- 030 产品品质
- 032 客户服务
- 035 绩效检讨

# 02

## 与员工同行 共绘美好职业生涯

- 038 责任故事  
**疫无情人有情，向确诊新冠肺炎的员工及家属发放关爱基金**
- 040 雇佣与管理
- 041 安全与健康
- 043 培养与发展
- 044 关爱与支持
- 045 绩效检讨

# 03

## 与自然同行 共绘好生态环境

- 048 责任故事  
**深圳南山大沙河生态长廊，为城市平添一抹新绿**
- 050 环境管理
- 050 绿色建造
- 055 绿色运营
- 058 应对气候变化
- 060 环保倡导
- 061 绩效检讨

# 04

## 与伙伴同行 共绘美好产业前景

- 064 责任故事  
**强强联手，打造南山科技金融城智慧城市示范区**
- 066 促进供应链履责
- 067 推动行业发展
- 069 绩效检讨

# 05

## 与公众同行 共绘美好和谐社会

- 072 责任故事  
**物业小哥英勇救火，“正能量”获得业主点赞**
- 074 精准扶贫
- 075 公益慈善
- 076 社区支持
- 077 绩效检讨

# 06

## 与利益相关方同行 共绘可持续的美好未来

- 080 责任故事  
**首届公众开放日，让华润置地与众“零距离”**
- 082 可持续发展
- 088 稳健运营

- 004 关于本报告
- 005 高管致辞：  
风雨无阻 同心同行
- 007 高管致辞：  
担当使命 勇于作为
- 008 2019年大事记
- 010 2019年关键绩效
- 013 关于华润置地
- 020 抗击疫情，我们在一起
- 090 2020年展望
- 092 附录1：ESG政策列表
- 095 附录2：ESG指标数据列表
- 097 附录3：CASS-CSR4.0指标数据列表
- 100 附录4：ESG指标索引
- 102 附录5：恒生可持续发展企业指数议题索引
- 104 附录6：报告评级
- 106 附录7：报告编写人员名单

## 关于本报告

报告周期	本报告为年度报告。本年度报告于 2020 年 4 月 23 日获得华润置地有限公司董事会批准发布。
报告承诺	华润置地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，公司董事会对内容的真实性、准确性和完整性负责。
报告范围	除特别说明外，本报告的覆盖范围与华润置地 2019 年度财务报告保持一致。时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容延伸至 2020 年 3 月 31 日。业务范围为华润置地总部及下辖的 6 个大区和 9 个事业部及专业公司。
报告标准	本报告主要参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(ESG 指引)，中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR4.0)、《联合国可持续发展目标企业行动指南》(SDGs)、《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》(GRI Standards) 和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。
编制流程	本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、利益相关方调研、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。
报告原则	本报告遵循《环境、社会及管治 (ESG) 报告指引》有关“重大性”、“量化”、“平衡”、“一致性”原则的要求，通过可持续发展议题重大性分析回应“重大性”原则，通过量化数据列表回应“量化”和“一致性”原则，通过对负面议题及不良绩效的检讨回应“平衡”原则。
称谓说明	为便于表达，本报告中提及的“华润置地”、“公司”、“我们”等均指作为一个整体的“华润置地总部及下辖的 6 个大区和 9 个事业部及专业公司”。
数据说明	本报告包含的数据、信息来源以华润置地的统计数据和相关文件为主。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。
报告获取	本报告提供简体中文及英文两个版本供读者参阅，并以电子文件方式发布，可在公司官方网站获取。
反馈意见	扫描二维码可反馈关于本报告的意见。



## 高管致辞 | 风雨无阻 同心同行



华润集团总经理  
华润置地有限公司董事局主席

王祥明

2019 年是华润置地风雨兼程、励精图治的一年，面对内部转型发展和行业竞争激烈的双重压力，我们深入学习贯彻习近平总书记给华润集团 80 周年回信重要指示精神，认真落实“房住不炒”、“稳地价、稳房价、稳预期”的要求，紧紧围绕华润集团“转型、提质、稳健、创新”的管理主题，着力推动质量变革、效率变革、动力变革，在营造品质生活、建设美丽城市的过程中实现新的发展。

在稳健经营的同时，我们也不懈追求经济、环境、社会的和谐与可持续发展。这份报告是华润置地连续发布的第 7 份独立的可持续发展报告，报告中凝结了我们可持续发展的意愿、行动和成果。这些年来，我们凭借在可持续发展方面的突出表现，已连续五次获得了中国社科院社会责任研究中心五星级报告评价，蝉联香港恒生可持续发展企业指数成份股（共 30 家）及恒生可持续发展企业基准指数成份股（共 89 家）的行列，全球房地产可持续性基准指数 (GRESB) 评级也持续保持领先。2019 年，我们继续落实“以编促管”的工作机制，由总部带动公司下辖各大区、各事业部联动进行报告披露，共发布可持续发展报告 9 份，其中 6 份获得社科院五星评级，2 份获得四星半评级。

**这一年，我们坚持“销售物业 + 投资物业 + X”的商业模式，将业务布局扩展到境内外 80 个城市。**其中，销售物业签约额和投资物业租金收入再创新高，康养、长租、影业等孵化业务加大投入，物业、代建、教育、文体等成熟业务稳中再进。一批备受认可的典型项目也涌现出来：“一带一路”标志性工程西安“三中心”项目全面落成，成都东安湖体育场主体结构封顶，位于北京大兴国际机场内部的商务综合体华润置地中心建成并投入运营。

**这一年，我们坚守“品质给城市更多改变”的品牌理念，保持着对产品和服务高品质的执着追求。**2019 年，我们完成了产品标准化体系建设，实现全公司客户服务呼叫中心统一管理，并通过

## 高管致辞 | 担当使命 勇于作为



华润置地有限公司总裁  
企业社会责任委员会主席  
李欣

“润·服务”系统拓宽业主沟通渠道，还举办首届“公众开放日”，让我们的产品和服务更贴近客户需求。

**这一年，我们将绿色环保理念进一步融入各个业务板块和工作环节，在绿色建造、绿色运营方面取得新进展。**2019年，我们的环保总投入再创新高，达到1,904.97万元人民币。全年新增69个绿色建筑项目，新增绿色建筑总面积1,057.37万平方米。在全国部署的装配式建筑项目达到113个，装配式建筑总面积1,744.42万平方米。此外，我们还对在营商业项目全面上线能耗管理平台。

**这一年，我们继续携手员工、合作伙伴、社区居民等利益相关方，履行社会责任，共同成长进步。**2019年，华润置地在安全生产、员工培养、产业链履责、公益慈善等方面均实现了不同程度的提升。特别是在精准扶贫方面，我们积极履行央企的社会责任，“零利润”承接华润希望小镇的建设，从2008年到2019年，从广西百色希望小镇到延安希望小镇，十年十一镇，我们克服了重重困难，圆满完成建设任务。

2020年，一场突如其来的新冠肺炎疫情给全国上下、各行各业都形成了不同程度的挑战。面对疫情，华润置地迅速行动，沉着应对，与武汉及湖北地区的受灾群众团结奋战在一起，与员工、业主、租户、顾客等利益相关方彼此守护在一起。我们相信，只要万众一心，措施得当，就一定能取得最终的胜利。

既志在星辰大海，便只顾风雨兼程。新时代，新征程，我们将一如既往保持务实底色，追求经济、社会与环境的协调及可持续发展，与各方一道，同心同行，共绘美好。

面对突如其来的新冠肺炎疫情，华润置地全体员工守望相助，同舟共济，不畏艰险，勇于担当，为确保疫情防控和复工复产工作的紧张有序进行付出了巨大努力。在此，向每一位在疫情中坚守岗位、奋战一线的同事，致以真诚的感谢和崇高的敬意！

华润置地所处的行业关系到国计民生，既涉及内部员工，也涉及外部相关方，疫情防控任务十分艰巨。从2020年1月20日疫情防控工作启动以来，公司成立了领导小组和工作小组，保证了防疫工作的高效开展和落实。各单位深入参与，在员工关爱、客户关怀以及合作方的组织协调方面，表现出华润置地“**履职担当、守土有责、守土尽责**”的组织文化。

春节期间，物业、长租、康养、酒店、部分购物中心保持正常运营，1.7万员工坚守岗位，舍小家，为大家，守护着广大客户的安全，保障社会民生稳定。

在扎实做好抗击疫情工作的同时，根据集团和华润置地A委要求，按照“**严谨、科学、安全、积极、有序**”的工作原则，各业务板块都进一步压实责任，做到“两手抓”：一手抓好疫情防控工作，一手抓好复工复产。面对疫情，我们要强化责任落实，加强对一线员工的支持关爱，加强防护用品和抗疫物资的采购和生产，强化安全监管，落实EHS责任，全力做好疫情防控保障工作。与此同时，基于实际情况，我们确定了两个重要的管理主题，分别是“降本、提质、增效”和“抢时间、保业绩”，进一步夯实基本功，打开新局面。

疫情考验着我们，但华润置地的全体员工坚持着必胜的信念，担当使命，勇于作为，必将全面打赢疫情防控和抢保业绩这两场攻坚战，实现新的发展，创造新的美好。

## 信息化平台

建设与优化

深化生产信息化建设  
完成6大信息化平台建设

康养业务进入

## 11个城市

聚焦核心城市康养业务  
进入11个城市  
长租公寓规模快速发展

实现多渠道高质量

## 融资

把握市场窗口  
实现多渠道高质量融资

恒生可持续发展指数

## TOP30

连续两年获评香港恒生  
可持续发展指数TOP30

## 重大项目

开发建设

启动建党百年献礼工程  
更新统筹片区改造等  
重大项目开发建设

全面落成西安

## “三中心”

全面落成西安“三中心”  
打造“一带一路”  
标志性工程

投资物业收入

## 突破百亿

销售额位居行业前十  
投资物业收入突破百亿

新开10座

## 购物中心

建成北京大兴国际机场  
综合服务楼  
年内新开10座购物中心

## 标准化

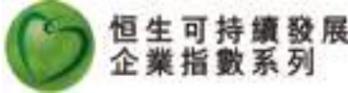
产品体系

产品标准化体系  
建设完成  
有力支持  
合作资源战略集采

## 2019 年关键绩效

### 经营绩效

我们始终致力于维持良好的企业管治水平，以保障企业的稳定健康发展，创造可持续的经济效益。

范畴	指标	2019 年表现
财务表现	资产总额	7,621.1 亿元人民币
	所有者权益	2,334.7 亿元人民币
	营业收入	1,477.4 亿元人民币
	利润总额	479 亿元人民币
	净利润 / 股东应占溢利	287 亿元人民币
	净资产收益率	18.4%
	总资产报酬率	6.90%
产品与服务	国有资产保值增值率	133.18%
	技术研发投入	5,589 万元人民币
	住宅客户满意度	86 分
	商业地产租户满意度	98.1 分
信息披露	住宅项目客户投诉反馈率	98%
	总部及下辖单位发布报告总数	9 份
	总部及下辖单位发布报告获社科院评级情况	获得五星评级 6 个，四星半评级 2 个
		连续五年获得中国社科院企业社会责任委员会★★★★★五星报告评级
		2019 年蝉联恒生可持续发展企业指数 (HSSUS) 30 只成份股之一
信用评级		持续保持领先
		2019 年获评明晟 (MSCI)ESG 评级 B 级
		华南大区获“超卓环保安全健康奖 - 金奖”，宁波万象城获“优越环保管理奖 (项目管理) - 银奖”，深圳湾项目获“优越环保管理奖 (企业) - 铜奖”。
	香港环保促进会 第十届“香港绿色企业大奖”	
信用评级	标普	BBB+ / 稳定展望
	穆迪	Baa1 / 稳定展望
	惠誉	BBB+ / 稳定展望

### 社会绩效

我们主动承担社会公共责任，为社会创造价值，为公众增添福利，担当负责任的“企业公民”角色。

范畴	指标	2019 年表现
员工权益保障	劳动合同签订率	100%
	社会保险覆盖率	100%
员工安全与健康	员工体检覆盖率	100%
	工伤事故死亡人数	0 人
多元共融	员工总人数	51,976 人
	女性员工比例	35%
	管理层中的女性比例	23.9% (总监级别以上)
员工成长	员工培训覆盖率	91%
	人均培训投入	815.8 元人民币
	人均培训时间	16.5 小时
创造就业	招聘新员工人数	21,400 人
	招聘应届毕业生人数	614 人已转正，另 324 实习期
依法纳税	纳税总额	324 亿元人民币
公益慈善	慈善公益捐赠支出	1,549.58 万元人民币
安全生产	安全生产投入	26,401.89 万元人民币
	应急演练次数	5,919 次
	一般及以上工伤事故发生数	0 次

### 环境绩效

我们重视企业生产经营活动对环境的影响，持续加大环境投入，追求“绿色发展”，建设“美丽中国”。

范畴	指标	2019 年表现
环境投入	环保总投入	1,904.97 万元人民币
	节能减排技术改造投入	745.44 万元人民币
绿色建筑	绿色建筑认证总面积	1,032.14 万平方米
节能减排	综合能源消耗量	8.53 万吨标煤
	万元营业收入综合能源消耗量	0.0077 吨标煤 / 万元人民币
	二氧化碳排放量	640,627.09 吨
	万元营业收入二氧化碳排放量	0.0579 吨 / 万元人民币

# 关于华润置地

ABOUT — CR LAND

## 企业概况

华润置地有限公司（公司简称：华润置地，股票代码 HK1109）是“世界 500 强”企业华润集团旗下负责城市建设与运营的战略业务单元，是内地领先的城市综合投资开发运营商。公司业务包括住宅开发、商业地产、城市更新、物业服务、康养地产、长租公寓、产业地产、文化体育与教育地产、影院、建筑、机电、装饰、家俱等。截至 2019 年底，华润置地的各项业务已经进驻境内外 80 个城市。

华润置地秉承“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的华润价值观，坚持“品质给城市更多改变”的品牌理念，以站在行业发展前沿的姿态、视角和专业能力，赋予城市每一寸土地新的价值。公司始终以客户为中心，以好产品、好服务、好管理、好团队、好文化为标准，积极推动高品质战略实施，引领城市生活方式改变，为带动城市区域经济的发展、改善城市面貌做出力所能及的贡献。

▲ 开发业务销售规模行业第 10 名	中国商业地产 Top100 榜单第 2 名	在职员工总数逾 50,000 人
10	2	50,000
总资产 7,621.1 亿元人民币	进驻境内外 80 个城市	
7,621.1	80	

## 发展历程

**1994**

华润创业入股北京市华远房地产股份有限公司，通过财务管控进入地产行业

**1996**

改组为华润北京置地有限公司，并于11月香港联合交易所上市

**2001**

重组北京华远，将北京华远更名为华润置地(北京)股份有限公司，华润地产业务模式由投资管理转变为自主经营

**2002**

更名为华润置地有限公司，确立全国发展战略，开始进入上海、成都

**2004**

国资委明确地产及相关行业成为华润集团主营业务之一。深圳罗湖万象城开业

**2005**

华润集团重组旗下地产业务，将北京华润大厦、华润上海、华润深圳三家公司及其持有的商业资产注入华润置地，华润置地由住宅发展商转变为综合型地产商



**2004**



**1996**



**1994**



**2002**



**2005**

**2001**



**2017**

**2014**



**2016**



**2007**

**2010**



**2018**

**2019**



**2007**

2007年注入华润建筑、优高雅，2008年注入励致家私，确定了“住宅开发+投资物业+增值服务”的独特生意模式

**2010**

3月纳入香港恒生指数成份股(蓝筹股)

**2014**

发布商业地产战略，致力成为“中国商业地产领导者”

**2016**

确定“十三五”期间“销售物业+投资物业+X”的商业模式

**2017**

获得英国伦敦写字楼项目，海外战略取得突破

**2018**

向城市综合投资开发运营商转型

**2019**

进驻境内外80个城市

## 主要业务

“销售物业 + 投资物业 + X” 的商业模式

### 销售物业

2019 年，华润置地签约额人民币 2,425 亿元，继续保持行业前十名；综合营业额人民币 1,477.4 亿元，开发物业的结算毛利率为 36.5%，投资物业实现营业收入人民币 120.3 亿元。



华润深圳湾综合体项目



济南万象城



鞍山万象汇



深圳南山科技金融城



海南石梅湾艾美酒店

### 投资物业

华润置地投资物业包括购物中心、写字楼、酒店等形式。

**购物中心：**2019 年，华润置地购物中心已进入全国 60 个城市，已开业万象城 / 万象天地 25 个，万象汇 / 五彩城 17 个，储备项目 46 个。另有管理输出购物中心项目 28 个，其中在营项目 19 个，储备项目 9 个。零售总额达 645.9 亿元，全球合作品牌超过 4,000 个，会员总数约 1,299 万人。

**写字楼：**2019 年持有写字楼项目共计 35 个，在营写字楼 14 个。

**酒店：**持有酒店共计 32 个，在营 9 个。

## 创新业务

华润置地聚焦城市升级、消费升级、产业升级和技术升级，紧密围绕“城市综合投资开发运营商”的定位，依托主业、服务主业，做好战略聚焦、商业模式聚焦，注重发展质量，推动城市更新、物业服务、康养地产、长租公寓、文体场馆运营、教育、影院等业务创新发展，不断探索支撑华润置地持续发展的新引擎。



万象影城（深圳万象城店）



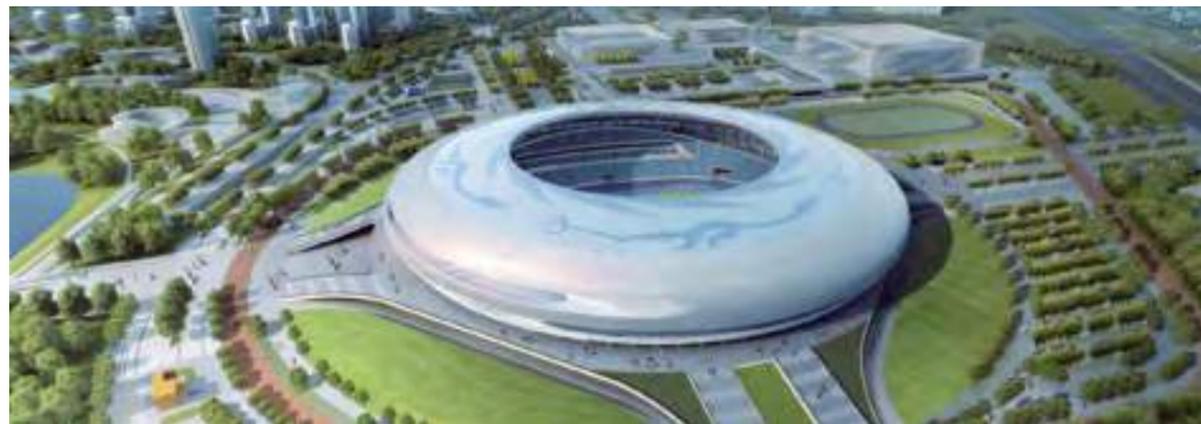
悦年华·颐养中心（深圳松岗）



有巢公馆（上海三林店）



有巢公寓（成都大悦路店）



成都东安湖体育公园项目

## 组织架构

华润置地总部设 13 个职能部门，协调统领 9 个事业部 / 专业公司、6 个大区及 47 个城市公司。



2020年，新冠肺炎疫情来袭，华润置地积极响应全国疫情防控工作部署，第一时间成立了疫情防控领导小组和工作小组，对内落实疫情防控工作，保障相关人员的健康与安全；对外紧急支援前线，与武汉及湖北民众共克时艰，与业主、租户、顾客、合作伙伴等利益相关方守望相助。

## 抗疫时间表

# 20

2020-1

### 快速部署

发布《关于预防“输入性新型冠状病毒肺炎”的温馨提示》，各项目物业迅速从环境、消杀、设备运行、物资配套等方面部署疫情防控工作。

# 21

2020-1

### 深入一线

华润置地管理团队相关负责人前往武汉，主持召开华中大区预防新型冠状病毒工作部署会议。

# 22

2020-1

### 精准施策

成立疫情防控工作领导小组，召开落实预防新冠肺炎疫情工作专题部署会议，启动防疫情况日报制度，制定网格化管理细则，形成“行动早、排查细、管控严”的工作局面。

# 24

2020-1

### 联防联控

构建完成华润置地联防联控工作体系，形成“总部-大区-城市公司-项目”四级疫情领导小组和工作小组，实现置地所属47个城市公司、866个项目全覆盖。

# 26

2020-1

### 支援前线

向全体员工发出《关于向武汉市慈善机构捐款支持抗击新型肺炎疫情的倡议书》，A员、各级领导带头捐款，广大员工积极响应，纷纷伸出援助之手。

# 29

2020-1

### 共克时艰

华润置地发布公告，免除全国各商业项目（包括万象城、万象天地、万象汇、五彩城、凤凰汇）所有店铺春节期间的租金，从2020年1月25日至2月9日持续16天，惠及租户约14,000家。

2020年2月29日，华润置地再次宣布免除2月10日至2月24日期间租金，并提供2月25日至3月31日期间的租金折减政策。

# 09

2020-2

### 关爱帮扶

华润置地发布《关于申请“感染新型冠状病毒员工关爱项目”的通知》，对确诊感染的员工及家属给予资助。

# 12

2020-2

### 复工复产

组织召开“防疫情，保业绩”工作动员会，要求各单位科学严谨、积极有效地组织复工复产，确保实现2020年各项既定业绩目标。

# 13

2020-2

### 选人用人

华润置地A委下发《关于做好在疫情防控阻击战中考察、识别、评价和使用干部相关工作的通知》，要求识别并提拔一批在疫情防控过程中有责任担当、冲锋在前的典型员工和优秀干部。



一方有难，八方支援。  
 华润置地鼓励全体员工积极参与到疫情防控工作中，统筹协调各方力量，全力做好防疫工作。



抗疫数据表

截至 2020 年 1 月 31 日，华润置地共募集员工捐款 13,396 笔，累计金额逾 300 万元，全数捐赠给武汉当地慈善机构，用于购买医疗物资。

300 / 万+

华润置地率先在业内宣布减免商户租金，截至 2020 年 3 月底，累计为全国 40 个城市、61 个在营购物中心的租户减免租金约 10 亿元。

10 / 亿

截至 2020 年 3 月底，华润置地已向确诊感染新冠肺炎的员工及家属发出共 29 万元关爱基金。

29 / 万

从 2020 年 2 月 29 日起，华润置地协调旗下商业项目，在全国 37 个城市的 100 多块 LED 大屏播放“同心同行，共克时艰”画面，为抗疫助力，为中国加油。

100 / 块+

为最大力度支援在疫情一线作战的同事，华润置地向华中大区调配了防护口罩 18,048 片、消毒液 2,222 瓶、医用酒精 1,365 瓶、医用一次性手套 11,017 双、医用洗手液 1,170 瓶、医用眼罩 / 护目镜 1,170 个。

18,048 / 片

华润置地物业总公司自 2020 年 2 月 1 日起在全国 138 个项目启动“悦+守护”系列主题活动，提供包括生活物资配送、在线医疗问诊、企业办公消毒服务、物业缴费等便民措施，惠及近 30 万业主。

30 / 万+

春节期间，超过 1.7 万名物业员工仍然坚守在社区防疫的第一线，在平凡岗位上守护城市与家园。

1.7 / 万+

疫情防控期间，华润置地 5 万余名员工始终与全国人民一起并肩战斗。

5 / 万+



与客户同行

ADVANCING  
WITH  
CUSTOMERS

共绘美好城市生活

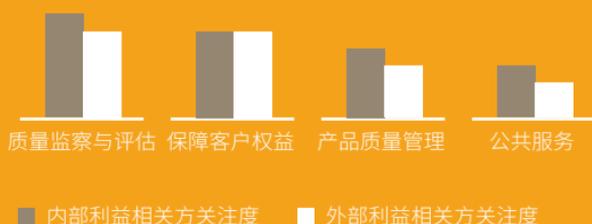
# 01

## 章节概述

### CHAPTER ONE

秉持着“品质给城市更多改变”的品牌理念，我们以构建美好城市、创造美好生活为己任，积极向城市综合投资开发运营商转型，让城市生活更美好。

## 本章所回应的 可持续发展议题



### 本章所回应的 SDGs 议题



### 本章涉及的 HKEX ESG 指标

B6.2  
B6.4  
B6.5

### 本章涉及的 CASS-CSR4.0 指标

S1.4 M2.1 M2.10  
M2.2 M2.11  
M2.4 M2.12  
M2.5 M2.13  
M2.6 M2.14  
M2.7 M2.15  
M2.8 M2.16  
M2.9 M2.17  
M2.18

## 目标回顾

### 目标设定

从客户体验和客户需求出发，通过推行全面质量管理，推动产品设计质量、系统提升工程质量，实现高品质战略落地，为客户提供有品位、高品质的产品

### 进度回顾

- (1) 产品标准化体系建立完成，涵盖技术、部品、设计三大板块。
- (2) 推进合同体系标准化、管理行为标准化、工艺工法标准化。
- (3) 修订了住宅工期标准，强化工程节点管控。
- (4) 推动“精细化”管理落地，提升工程管理水平。
- (5) 优化住宅项目检查体系，以客户为中心，聚焦客户敏感点。
- (6) 优化公建项目检查体系，聚焦在机电、幕墙和精装专业。
- (7) 加大工程系统在维修保养方面的管理力度，提升客户满意度。

### 年度提升计划

围绕“控风险、保品质”，全面提升全价值链客户关系管理能力，致力于为客户提供高品质的产品、高水平的服务，为客户的利益保驾护航。

# 刷新浙江省深基坑纪录 34.6米！华润置地杭州中心



华润置地杭州中心基坑



2019年11月15日，经过574个日夜的艰苦奋斗，华润置地在建的杭州中心B2基坑成功筑底。34.6米的基坑深度，不但刷新了浙江省最深基坑的纪录，也是华润置地在建项目中的最深基坑深度。

杭州中心是地铁武林广场站上盖物业，如何在深挖基坑的同时保障地铁安全？这是杭州中心项目破局的关键。

为此，项目团队组织反复分析、深入论证，经过多轮设计方案、安全评估、基坑施工方案评审后，舍弃了原计划中整体工期更快的盖挖逆作法，采用明挖顺作法施工，并优化了原有的基坑方案，由原定的2个基坑调整为5个基坑，严格按照施工顺序依次开挖，尽可能减少基坑施工对地铁的影响。

## 城市发展

▲ 截至目前，置地已进驻团队实质推动的城市更新项目共 37 个，其中，预计近年可供地或战略意义重大项目共 19 个

37 19

▲ 康养业务聚焦核心城市和高净值人群，引入国际标准，目前已进入北京、上海、广州等 11 个城市

11

长租公寓业务已进驻北京、上海、深圳等多个一线及强二线城市，在营项目 18 个

18

### 旧城改造

旧城改造一方面使得城市面貌焕然一新，另一方面能让本地居民获得更优质的生活环境，是对区域土地的更有效利用。2019 年，华润置地城市更新业务立足湾区，重点拓展广州、深圳、东莞、佛山和惠州；走向全国，重点拓展有政策倾斜的城市，为置地长期可持续发展提供优质土地。

### 城市配套服务

华润置地着眼未来，坚定转型“城市综合投资开发运营商”，提供包括长租公寓、文体场馆等城市配套服务，打造城市美好生活场景，助力城市伟大梦想腾飞。



深圳华润城旧改项目



深圳湖贝片区旧改项目

## 保障性住房建设

2019 年在建、承建的保障性住房项目有 37 个，12,750 套。

2019 年华润置地保障性住房开发项目情况表

项目名称	保障性住房套数
北京未来城市	486
青岛青铁华润城	194
青岛国际健康生态谷	36
青岛海洋智慧小镇项目	43
正定万橡府	106
上海静安府 10#	128
上海静安府 09#	162
上海幸福里	74
上海苏河湾北地块	21
上海市北项目	60
上海云麓里	112
上海西郊都会	104
温州横渎北地块	1,580
深圳坪山盘松路项目	520
深圳润樾山	142
深圳玺云著	126
深圳坪山马峦街道项目	150
深圳公园九里	148
深圳笋岗项目	276
南宁五象玉洞项目	345
南宁置地广场项目	921
南宁香港街项目	672
南宁西园项目	384
珠海公元九里项目	67
东莞企石公元九里项目	174
东莞清溪润溪山项目	114
东莞国际商务区商住地项目	1,230
广州花都区凤凰路地块二项目（桐悦项目）	114
广州南沙区灵山岛尖 11 号地块项目（瑞府项目）	140
广州碧桂园藏珑府	832
福州斗池路	464
福州乌山府	393
福州熙悦府	258
贵阳悠山悦景项目	250
西安悦府项目	33
赣州蓉江新城棚改安置房项目	1,867
武汉武昌区积玉桥项目	24

## 城市智慧化管理

2019年，华润置地全面启动数字化战略布局。在智慧化产品方面，新增AI视频客流分析、智能电子导购、无人服务台、消防AI等新产品。截至2019年末，已研发出1个基础平台，4个平台级产品，49个标准化产品，220多个功能模块，形成了“支撑平台+标准化产品”的产品体系，可组合成适用于不同业态的全场景解决方案。在智慧化项目方面，2019年完成了雄安华润大学、北京长安中心项目交付，并开启深圳华润城写字楼、中国华润大厦、南宁广西华润大厦等智慧化项目建设，提升地标项目的智慧化水平。

## 产品品质

### 产品质量管理体系

华润置地严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规，制定了《华润置地质量管理体系建设规定》等上百项内部的产品质量管理政策，以保障客户能享受安全、健康的产品。

华润置地自2016年起便建立了全面质量管理体系，确保向客户提供健康和安全的产 品。同时，华润置地构建了安全隐患治理机制，定期开展产品安全隐患排查活动。针对产品存在的安全隐患，公司第一时间采取召回措施，确保客户生命和财产安全不受损失。2019年，各大区陆续完成了ISO9001质量体系认证，并在执行过程中，按年度申报复审，确保认证有效性的连续。

2019年，华润置地产品标准化体系建立完成，涵盖技术、部品、设计三大体系，标志着公司内产品技术标准全面统一。

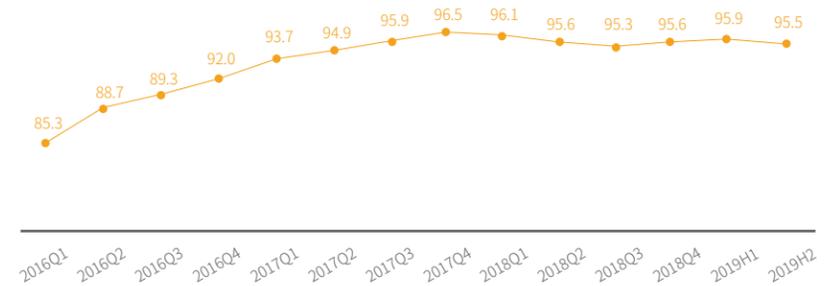


上海外滩九里

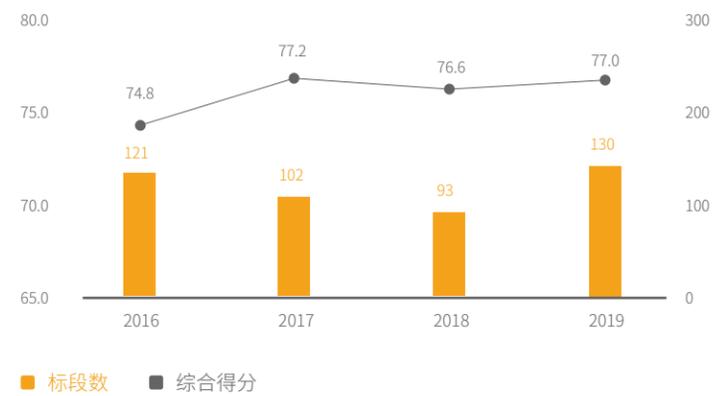
## 质量检查与评估

2019年，华润置地继续引入第三方质量评估检查，加强质量监督。

### 2016-2019年得分趋势



### 2016-2019交付评估得分趋势



## 产品创新

华润置地始终秉承“居住有道、发展有步、产品有序、设计有规、调整有理”的客户与产品研究策略原则。2019年，公司在产品创新上取得了卓越成效，形成了“低密度叠拼”“高层复式”等专项成果。

单位	2015	2016	2017	2018	2019
技术研发投入 亿元人民币	0.0310	0.0030	0.0391	0.3669	0.5589
研发人员数量 人	19	22	24	63	146

▲ 住宅项目质量过程检查：检查414次，平均分89.1分，达标率83.5%

414 89.1  
83.5%

▲ 住宅项目质量交付检查：检查128次，平均分77.1分，较2018年提升0.5分

128 77.1  
0.5

▲ 商业项目机电质量检查：检查37次，其中调试质量平均分84.8分，较2018年提升2.6分

37 84.8

商业项目幕墙质量检查(2019年新增检查)：检查52次，平均分86.3分

52 86.3

商业项目精装质量检查(2019年新增检查)：检查19次，平均分87.9分

19 87.9

▲ 建设事业部 2019 年提交专利申请 28 项 (均为实用新型), 均已获得受理

28

励致家私 2019 年共获得 4 项专利授权, 其中实用新型 3 项, 外观 1 项

4

新受理专利 6 项, 其中发明 2 项, 实用新型 2 项, 外观 2 项

6

2019 年技术研发投入 5,589 万元人民币, 研发人员数量 146 人

5,589 146

## 客户服务

### 服务质量保障体系

华润置地严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规, 制定了《华润置地客户满意度调查管理规范》《华润置地客户投诉处理指引》《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》等多项内部制度。

住宅方面, 通过建立项目全周期风控管理体系及客户服务品质管理体系, 将管理前置, 开展风险预控, 规范服务标准, 并将客户满意度纳入业绩考核, 同时关注维修整改、投诉处理及物业服务满意度情况, 以切实保证客户服务。

商业方面, 对内树立客服标杆, 对外形成消费者对置地服务的认知与认同。通过标准制定、培训赋能, 提炼触动顾客的 9 大关键时刻, 输出图文并茂的服务标准, 配套简单易懂的培训视频, 促进标准落地; 统筹举办第一届星级客服认证, 37 个项目的客服精英参与评比, 35 名通过认证, 7 名获得最高水平星级认证, 同时打造优秀服务案例库, 全国交流分享, 形成体系内“比学赶帮超”的良好氛围。

### 客户隐私保护

华润置地严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规, 制定了《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》等内部政策, 并在《华润置地员工手册》中设置《保密条例》规定, 通过专人专职信息安全管理以及员工保密要求和意识培养, 全方位维护客户权益, 保护客户隐私。

### 责任营销

华润置地倡导可持续消费, 为促进消费者作出理智的消费决策和负责任地消费, 公司通过项目信息公示、价格信息公示等信息披露, 以及工地开放日、交付预验收、成熟社区参观、精装修工艺及部件参观等活动, 主动与客户沟通必要的信息, 为消费者的理智消费决策作出参考。

**项目信息公示:** 于项目销售案场公示预售许可证、土地使用权、用地规划证、工程规划证、工程施工证、开发资质书、出让合同书、项目规划设计、红线内外不利因素提示、商品房销售管理办法等信息, 向客户提供完整的项目信息。

**价格信息公示:** 对各项收费标准进行审批、报备并对外公示, 销控房源公示需与政府信息系统中公示情况一致。

**客户风险警示:** 对销售广告、宣传物料、样板间、沙盘信息、户型楼书、配套信息等进行规范, 杜绝虚假宣传, 警示客户潜在风险。

**产品信息培训:** 完善项目产品信息, 并定期对营销人员进行培训与考核。

**销售维权渠道:** 公示销售维权投诉电话, 客户可随时反馈意见和建议。

**工地开放日:** 组织业主工地开放日, 阶段性开放施工现场, 及时听取业主意见。

### 响应客户诉求

华润置地本着“客户至上”的原则, 针对住宅项目、在营酒店、影业公司等不同业态制定了不同的投诉反馈体系, 制定并发布了《华润置地住宅客户投诉处理管理规定 V1.0》等内部政策, 统一服务标准, 更好地响应客户诉求。

**投诉渠道:** 借助会员中心及服务台、服务热线、微信等渠道实时受理客户投诉。2019 年, 我们实现了全置地的呼叫中心统一管理, 并通过“润·服务”系统拓宽了业主报事渠道, 实现投诉处理过程可追踪。

**投诉处理:** 明确对客诉 30 分钟响应的要求, 并针对客户普遍反映的问题召开专题会议。

▲ 2019 年, 华润置地全国住宅项目共受理客户投诉 12,947 件, 投诉解决率 98%

12,947

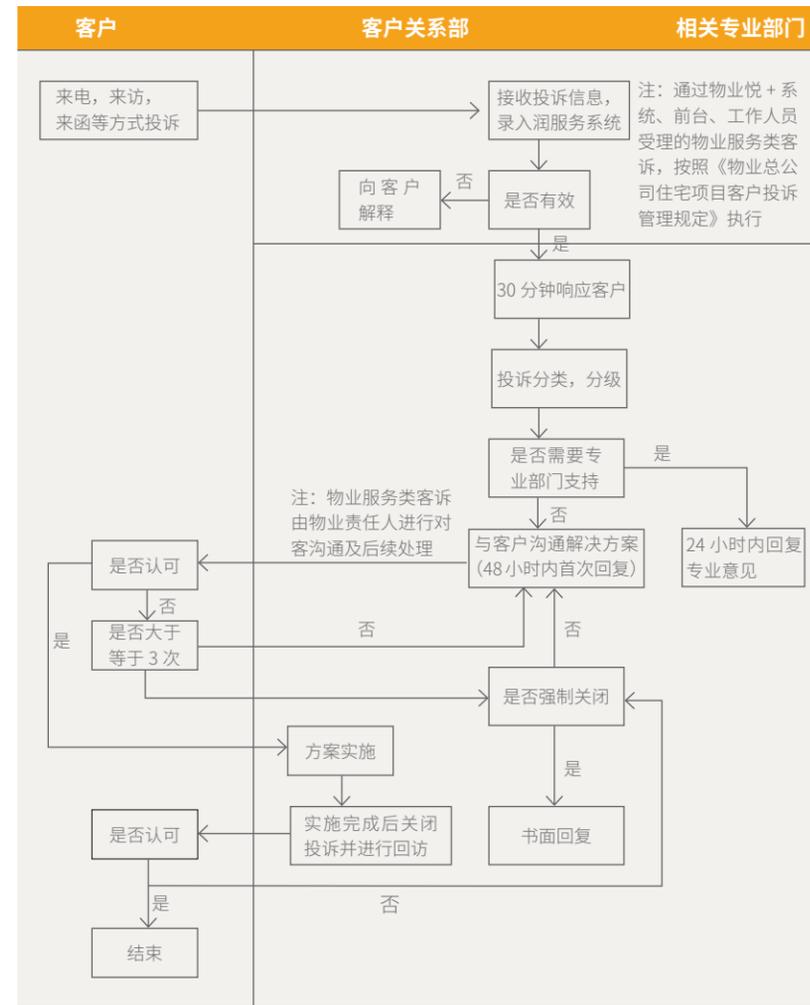
98%

商业项目 (不含商业管理服务事业部旗下项目) 共受理客户投诉 11,078 件, 投诉解决率 99.6%

11,078

99.6%

客诉处理流程图



▲ 2019年，华润置地住宅客户满意度86%，忠诚度71%

86% 71%

商业地产租户满意度98.1%，同比下降0.3个百分点

98.1% 0.3

顾客满意度96.9%，同比上升0.6个百分点

96.9% 0.6

## 客户满意度提升

华润置地通过开展客户需求调研、客户服务满意度调研等方式，及时了解客户满意度现状，并以此作为提升客户服务质量的最重要抓手。2019年，华润置地持续开展“春风行动”，进一步提升业主的居住感受。

华润置地历年住宅客户满意度 (%)



华润置地历年住宅客户忠诚度 (%)



华润置地历年商业地产客户满意度 (%)



PERFORMANCE  
R E V I E W

## 绩效检讨

CHAPTER ONE

2019年面对客户量的持续上升，我们由总部统一管理呼叫中心，为客户提供专业的报事服务，强化投诉及时响应率、关闭率、满意率等关键指标的管理。

其中，2019年住宅客户满意度从83分提升至86分。

86

客户投诉反馈关闭率达98%。

98%

2020年我们将围绕“控风险、保品质”，全面提升全价值链客户关系管理能力，致力于为客户提供高品质的产品、高水平的服务，为客户的利益保驾护航。



与员工同行

ADVANCING  
WITH EMPLOYEES

# 绘 共美好职业生 涯

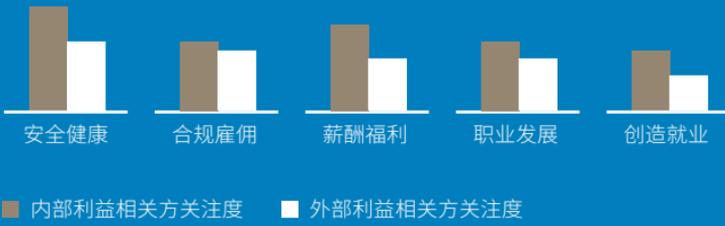
# 02

## 章节概述

### CHAPTER TWO

华润置地致力于为员工打造公平公正的雇佣环境 and 安全健康的工作环境。我们充分尊重和保护每一位员工的基本权益，实施多元化人才发展战略，关注员工成长，为员工打造创造一个能够展现才能和创想的事业平台。

## 本章所回应的 可持续发展议题



## 本章所回应的 SDGs 议题



## 本章涉及的 HKEX ESG 指标

B1.1  
B1.2  
B2.1  
B2.2  
B2.3  
B3.1  
B3.2  
B4.1  
B4.2

## 本章涉及的 CASS-CSR4.0 指标

S2.1 S2.10 S2.19  
S2.2 S2.11 S2.20  
S2.3 S2.12 S3.2  
S2.4 S2.13 S3.3  
S2.5 S2.14 S3.4  
S2.6 S2.15 S3.5  
S2.7 S2.16 S3.6  
S2.8 S2.17 S3.7  
S2.9 S2.18

## 目标回顾

### 目标设定

实现规范化、市场化用工，不断丰富员工参与民主管理的形式和渠道，建立薪酬正常增长机制，畅通职业生涯发展通道，促进员工成长，到战略期末，实现基层员工薪酬福利待遇处于行业领先水平，员工满意度、幸福度指数明显增长，打造高效、活力、幸福华润。

### 进度回顾

- (1) 员工劳动合同签订率：100%
- (2) 社会保险覆盖率：100%
- (3) 制定了完善的薪酬福利体系

### 年度提升计划

2020 年，我们将加强员工上下班安全教育并持续健全相关管理机制，更加关注员工的安全健康，以及将员工流失率的降低纳入长期的人力资源管理方向，不断优化人力资源管理体系。

# 疫无情人有情 向确诊新冠肺炎的员工及家属 发放关爱基金



为切实做好确诊新冠肺炎员工及家属的关爱帮扶工作,2020年2月9日,华润置地发布了《关于申请“感染新型冠状病毒员工关爱项目”的通知》,对确诊感染的员工及家属给予特别关爱,每天统计相关信息,每周快速审批发放。

截至3月底,华润置地已向确诊新冠肺炎的员工及家属发放了29万元关爱基金,并送上慰问信。



华润置地员工治愈出院致谢医护人员

▲ 截至 2019 年末，华润置地在全国的雇员总数 51,976 人，其中新员工 21,400 人

51,976

21,400

女性雇员占比约 35%

35%

全职雇员 51,240 人，非全职雇员 736 人

51,240

736

年龄在 35 周岁或以下的雇员占比 70%

70%

▲ 2019 年，华润置地在各用工环节均无歧视、使用童工或强制劳动的情况出现。员工劳动合同签订率：100%

100%

社会保险覆盖率：100%

100%

集体合同签订率：100%

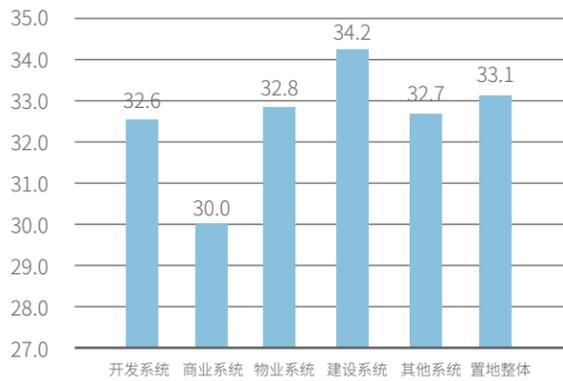
100%

## 雇佣与管理

### 合规雇佣

华润置地依据《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，制定了《华润置地招聘管理规定》《华润置地员工手册》等内部政策，逐步完善公司的人力资源体系和管理制度，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、薪酬福利等方面的合法权益。

各业态员工平均年龄



各业态年龄比例分布

业态	< 25 岁	25-30 岁	30-35 岁	35-40 岁	40-50 岁	≥ 50 岁
开发系统	4.7%	31.9%	35.2%	17.6%	8.8%	1.7%
商业系统	13.8%	41.3%	29.9%	10.5%	3.9%	0.5%
物业系统	17.2%	23.0%	22.3%	13.6%	17.9%	6.1%
建设系统	11.9%	26.0%	25.3%	12.4%	18.5%	6.0%
其他系统	13.1%	32.3%	24.9%	11.5%	13.8%	4.4%
置地整体	13.3%	27.5%	26.5%	14.1%	14.2%	4.4%

### 多元共融

华润置地坚持实施人才多元化与共融发展，着眼全球招募创新人才，打造来自不同地区与民族的人才团队。我们平等对待每一位员工，包容员工的各方面的差异性，反对任何形式的歧视，不因员工的民族、种族、国籍、性别、宗教、年龄、性取向、政治派别、婚姻状况等社会身份而影响录用、待遇、晋升等。

### 薪酬福利

华润置地长期秉承高绩效、高成长的组织管理原则和绩效文化，制定了完善的薪酬福利体系。

**薪酬机制：**根据《华润置地薪酬福利管理规定》，从人性化、保障性和激励性三原则出发，公司对员工的薪金、福利、奖金、中长期激励等薪酬均订立了明确的规章，在保证员工整体薪酬水平不低于市场平均水平的同时，对高价值、高潜力员工给予适当的激励。

**福利体系：**我们结合相关法律法规，及时了解员工的动态和需求，制定了全面的福利制度，包括五险一金、法定节假日、住房福利等基本福利，还包括公司福利年假、节日补贴、工会慰问、员工体检、商业保险等公司内部福利。

### 民主沟通

华润置地重视民主沟通，制定了《关于加强信访工作的实施意见》等内部管理规定，指引公司规范来访、来信、来电等形式的信访接待工作，保护信访人合法权益。我们也建立了“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，通过工会组织、员工交流会等帮助公司管理层和员工之间建立多重沟通渠道。此外，公司设立内部举报和申诉机制，及时对存在的问题提出解决办法，加强员工监督，有效提高民主沟通的积极性。

## 安全与健康

### 安全生产管理体系

华润置地高度重视员工在工作场所的安全与健康，根据相关法律法规制定了《华润置地安全管理规定》《华润置地 EHS 管理体系建设指引》等内部制度性文件。我们结合 EHS 管理趋势，不断完善置地 EHS 管理体系，对业务流程中的关键节点提出详细管控要求，确保风险可控。

- (1) 向工人进行宣传，要求工人始终遵守安全规程，做好安全防护；
- (2) 提供必要的安全设备，包括个人防护设备，以预防工伤、职业病和职业事故，同时处理突发事件；
- (3) 记录并调查所有健康与安全事故和问题，从而减少或消除事故和问题的发生；
- (4) 采取特殊措施，防范职业安全与健康风险对女性（例如孕妇、产妇或哺乳期妇女）及男性或残障人、无经验或年轻工人等特殊工人的不同影响；

▲ 劳务派遣情况亦符合国家规定“三性”人员范围及 10% 的用工规模

10%

女性管理人员（高级主管级别以上）占 31.3%，女性高级管理人员（总监级别以上）占比为 23.9%

31.3%

23.9%

▲ 2019 年华润置地安全费用投入为 26,414.89 万元

26,414.89

安全应急演练次数：5,919 次  
安全培训覆盖率：100%

5,919

100%

对本单位员工开展安全生产培训：322,620.05 人·学时  
重大伤亡事件：0 次

322,620.05

0

▲ 全员健康体检、职业健康体检及健康档案覆盖率 100%  
健康运动人数同比 2018 年提升 43.76%

100%

43.76%

BMI 指数较 2018 年提升了 5.08%  
千人职业病发生率为 0

5.08% 0

(5) 向兼职工人和临时工以及外包工人提供平等的健康与安全保障；

(6) 提供心理咨询渠道及培训课程，努力消除工作场所中可能促成或导致压抑和疾病的精神伤害。

## 促进员工身心健康

华润置地坚持倡导“快乐工作，健康生活”的理念，开展润马会、工间操等一系列的健康管理工作，促进员工身心健康。



润马会组织员工悦运动、越健康



足球俱乐部

## 促进相关方的 EHS 管理提升

华润置地相关方视同我方，明确建筑施工过程的安全责任，积极促进供应商/承包商的 EHS 管理提升。2019 年，我们对相关方员工开展安全生产培训达到 450,868.175 人·学时。

施工单位对建筑施工过程的安全生产工作全面负责。施工单位应当建立健全安全生产责任制度和安全生产教育培训制度，制定安全生产规章制度和操作规程，保证本单位安全生产条件所需资金的投入。

建设工程实行施工总承包的，由总承包单位对施工现场的安全生产负总责。总承包单位应当自行完成建设工程主体结构的施工。总承包单位依法将建设工程分包给其他单位的，分包合同中应当明确各自的安全生产方面的权利、义务。

## 培养与发展

### 培训体系

华润置地重视对员工的培养，我们已制定《华润置地培训管理规定》《华润置地内部讲师管理规定》等内部政策，打造培训信息化管理系统、电子学习系统、内部讲师与课程发展系统三大支持系统，开展领导力培训、专业能力培训、通用能力培训三大培训类项目。

2019 年，我们持续推进“卓越将才”系列人才培养计划，重点打造“六支队伍”：具有生意思维的经理人团队、国内最强的商业团队、快速成长的校招生团队、研究能力强、具有狼性的投资拓展团队、富有活力的创新业态团队、以及专业技能强的中基层骨干团队。



首期营销将才培训班



第一届星级客服认证



未来之星训练营

▲ 2019 年，华润置地共有员工 47,290 人接受培训，覆盖 91% 的员工

47,290

91%

人均培训时数 16.5 小时

16.5

培训总投入约 3,800 万元人民币，人均培训投入约 815.8 元

3,800

815.8

▲ 2019年华润置地员工整体敬业度达90%，满意度达91%，均为近年来最高水平

90% 91%

敬业度得分高于中国区最佳雇主11%，高于地产行业16%，连续多年成为行业标杆

11% 16%

## 晋升渠道

根据《华润置地总部员工晋升管理细则》，我们通过管理序列和专业序列“双通道”对员工进行绩效评估，并通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、关键岗位职位生涯规划、领导力建设等政策与举措支持员工成为优秀的管理人才和专业人才，最大限度地发挥员工的潜力和价值。

## 满意度与敬业度

长期以来，华润置地委托第三方机构进行员工敬业度调研，并组织公司员工、各部门与管理层对调研结果进行研讨，制定并实施改善计划，优化人力资源管理工作。

## 关爱与支持

### 困难员工帮扶

华润置地设立了基层员工关爱基金，给困难员工及时送上帮助。2019年，华润置地基层员工关爱基金共计帮扶员工164人，帮扶金额共计149.2万元人民币。华润置地关爱基金自2012年成立以来，已累计帮扶581名员工，共发放关爱金585.49万元。

### 工作生活平衡

华润置地每年都会举办员工运动会、观影会、家庭嘉年华、徒步等活动，鼓励员工劳逸结合。



物业总公司举办“悦运动 悦健康”欢乐跑活动

PERFORMANCE  
R E V I E W

## 绩效检讨

CHAPTER TWO

2019年，华润置地持续组建公平、平等的团队，我们重视对员工的培训投入和福利关怀，员工人均培训时长从15.6小时提高到16.5小时，员工敬业度从89%上升到90%，员工满意度从90%上升到91%，均为近年来最高水平。

16.5 90%  
91%

为减少安全事故的发生，我们加强对自身员工及相关方（例如施工工人）的安全培训，培训时长均较去年提高。



与自然同行

ADVANCING  
WITH  
THE CITY

共绘美好生态  
共筑绿色环境

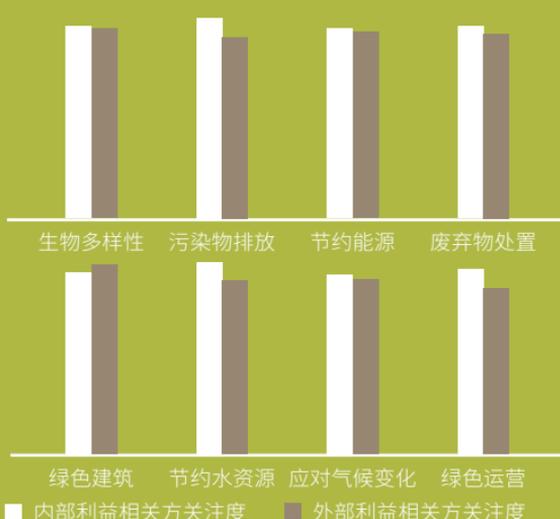
# 03

## 章节概述

### CHAPTER THREE

华润置地积极响应建设“生态文明”和“美丽中国”的号召，将绿色发展理念融入企业运营的各个环节，不断完善环境管理体系，推动绿色建筑的发展，并积极应对全球气候变化等前沿议题。

## 本章所回应的 可持续发展议题



## 本章所回应的 SDGs 议题



## 本章涉及的 HKEX ESG 指标

A1.1  
A1.2  
A1.3  
A1.4  
A1.5  
A1.6  
A2.1  
A2.2  
A2.3  
A2.4  
A2.5  
A3.1

## 本章涉及的 CASS-CSR4.0 指标

E1.1 E2.4 E2.19  
E1.2 E2.5 E2.20  
E1.3 E2.6 E2.21  
E1.4 E2.7 E2.22  
E1.5 E2.8 E2.23  
E1.6 E2.9 E2.24  
E1.7 E2.10 E2.25  
E1.8 E2.11 E3.1  
E1.9 E2.12 E3.2  
E1.10 E2.13 E3.3  
E1.11 E2.14 E3.4  
E1.12 E2.15 E3.5  
E2.1 E2.16 E3.6  
E2.2 E2.17  
E2.3 E2.18

## 目标回顾

### 目标设定

- (1) 不发生一般及以上环境污染事件；
- (2) 万元营业收入可比价综合能耗和万元增加值可比价综合能耗持续稳定下降，完成集团公司下达的节能目标；
- (3) 持续推动绿色建筑建设；
- (4) 持续开展环保公益活动

### 进度回顾

- (1) 2019 年末发生一般及以上环境污染事件；
- (2) 2019 年万元营业收入可比价综合能耗同比 2018 年持平、万元增加值可比价同比 2018 年下降 1.38%，完成了华润集团下达的节能减排指标；
- (3) 绿建方面：获得绿色建筑认证的项目数量共有 69 个，获得绿色建筑认证的建筑面积为 1,057.37 万平方米，相较于 2018 年的 481.63 万平方米上升了近 120%；
- (4) 开展了地球一小时、节能宣传周、世界环境日、垃圾分类等环保公益活动。

### 年度提升计划

- (1) 加强能源消耗的分业态统计；
- (2) 提升在建项目扬尘、噪声的治理举措效果；
- (3) 进一步推动各单位开展宣传和参与环保公益活动；
- (4) 绿建方面：持续开展绿色建筑研究和推广；

# 深圳南山大沙河生态长廊 为城市平添一抹新绿



大沙河

深圳大沙河，既是一条承载着城市记忆的“母亲河”，也是一道“水城人共融共生”的生态长廊。2019年11月6日，由华润置地全过程代建的大沙河生态长廊正式开园，为深圳平添一抹新绿。

作为项目的代建方，华润置地注重将人与水之间的关系重新联系起来。通过景观的提升，营造多样化的城市河岸景观序列和城市水岸亲水环境，将河流重新带回城市及人们的生活记忆之中。通过多专业团队的整合，对大沙河进行重新规划梳理，以深圳历史、文化以及城市特质为灵感，对现有的河道两岸绿化、构筑物及设施进行品质提升，贯通两岸自行车道及漫步道，打造出可体验多重景观的灵活公共空间。



▲ 2019年，华润置地在运营阶段投入环境保护的资金总额达1,905万元，较2018年略有增长

1,905

▲ 2019年，华润置地获得绿色建筑认证的项目数量为69个，获得绿色建筑认证的建筑面积达到1,057.37万平方米

69

1,057.37

其中一星级绿色建筑497万平方米、二星级绿色建筑554万平方米、三星级绿色建筑6万平方米。注：统计口径为六个大区于2019年内获取（证书印制日期）的绿色建筑证书面积总和

497

554

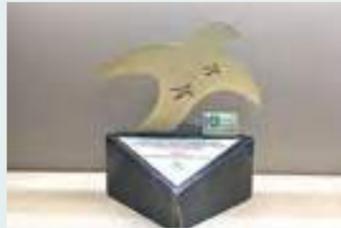
6

## 环境管理

华润置地注重减少自身经营活动对环境造成的影响。我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，并制定了《华润置地节能减排管理规范》《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引（实行）》等内部政策，还建立了企业自然灾害预警及应急机制。

### 华润置地获三项“香港绿色企业大奖”

在由香港环保促进会举办的第十届“香港绿色企业大奖”评选中，华润置地三家单位参评，分获金、银、铜三项大奖：华南大区获“超卓环健康安全健康奖 - 金奖”，宁波万象城获“优越环保管理奖（项目管理） - 银奖”，深圳湾项目获“优越环保管理奖（企业） - 铜奖”。



“优越环保管理奖（企业） - 铜奖”

## 绿色建造

### 绿色建筑

随着《绿色建筑评价标准 GB50378-2019》新国标的正式实施，华润置地及时对接国家绿色建筑新标准的要求，对内部现存绿色建筑管理规定进行重新修编，完成了《华润置地销售物业绿色建筑管理规定》《华润置地住宅绿色健康建筑操作（设计阶段）参考指引》《华润置地住宅施工图设计技术标准 - 绿色建筑专篇》等2019年总部文件的修编。

### 装配式建筑

华润置地相信装配式建筑是实现建筑业“绿色转型”的必由之路，我们持续开展建筑产业化技术研究，与清华大学、中国建筑科学研究院合作开展的相关研究项目已经取得初步成果，完成了《华润置地装配式建筑工程高品质标准》等六项技术标准和“装配式外墙拼缝注胶施工指引”等研究成果。

### 案例 —— 华润城润府三期：全国最高装配式混凝土住宅建筑

位于深圳市的华润城润府三期是当年开工的全国最高装配式混凝土住宅建筑，建筑高度最高达182.35米。项目采用了预制非承重外墙、预制阳台、预制楼梯、贴合楼板、轻质内隔墙板等多类型构件，平均构件预制率超过15%，装配率超过56%。项目结合日式精细化管理，应用建造信息化协同平台，在安全及质量达成“六化”：设计标准化、生产工厂化、施工精细化、装配式构件管理系统化、质量管理可视化、质量效果数据化。



华润城润府三期

▲ 截至2019年末，华润置地在全国部署113个装配式建筑项目，装配式建筑总面积达到1,744.42万平方米

113

1,744.42

### 绿色施工

2019年，华润置地及旗下建筑施工项目环评达标率达100%，未发生对于环境及天然资源造成负面影响的事件。

### 节约土地资源

华润置地严格遵守《中华人民共和国土地管理法》等各项土地开发法律法规，特别是对于绿地开发、棕地开发、生物多样性、文化保护区等相关内容严守底线，在开发过程中以可持续的方式利用土地资源，进而节约土地资源。

### 节约材料

- 鼓励在施工项目及社区内的废弃材料循环利用，如使用可周转的铝模板、钢板路面、市政砖路面等。

### 节约能源

- 施工现场采用LED照明灯、节能灯替代传统照明、现场楼道照明使用声控开关、场内道路路灯使用太阳能电池板供电等措施开展节电工作；
- 在塔吊等大型灯具开关箱内设置定时开关，及时关闭照明灯具，节约用电；
- 在施工项目处办公室生活区积极开展节电活动，利用可视化宣传海报、温馨提示标志等进行宣传。

## 废弃物处理

- 根据“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾和生活垃圾分类清运、统一处理，将灯管、电池等危废品交由专业第三方处理或回收；
- 施工现场设置封闭式垃圾收集池，集中收集、清运建筑垃圾；
- 对于渣土、废砂浆等可回填利用的建筑垃圾进行回收利用；
- 对于建筑垃圾，通过分类既可以减少废水泥、黄沙、混凝土的外运量，也可以将废金属、木方模板等进行回收处理。截止目前共处理建筑垃圾（废水泥黄沙混凝土）150车，回收废金属5.9吨，通过分类实现8.9万元的收入。



垃圾分类处理

## 扬尘治理

制定《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引（试行）》及《建设事业部工程类业务项目扬尘噪声污染治理方法选用指引》，明晰了各EHS监督部门及EHS

保障部门的职责，坚持“预防为主、综合治理”的方针，采用降尘设备、洗车设施和安排专人洒水及道路硬化等措施将施工现场粉尘对当地环境的影响降到最低。

- 加强施工过程管理，严格落实“施工现场100%围挡、散装物料堆放100%覆盖、出入车辆100%冲洗、施工现场路面100%硬化、渣土车辆100%密闭运输、拆迁工地100%湿法作业”六个百分之百要求；
- 督促施工单位建立全扬尘污染防治责任制；
- 督促施工单位制定有针对性的扬尘污染防治实施方案、采取遮盖、围挡、密闭、绿化、喷洒、冲洗等防尘降尘措施；
- 重点监督渣土运输单位落实好扬尘污染治理管理工作。渣土运输单位要建立工程渣土运输扬尘污染防治管理制度和相关措施，使用合规车辆，并加强渣土运输车辆和人员管理使用扬尘监测设备实时监测现场扬尘数据，根据数据及时加强扬尘管理。



深圳润玺一期喷淋防止扬尘



宁波万象城小型洒水车

## 噪音治理

制定《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引（试行）》及《建设事业部工程类业务项目扬尘噪声污染治理方法选用指引》，严格规定施工时间，采取各项措施减低噪声产生。

- 施工场界噪声排放应符合《建筑施工场界环境噪声排放标准》规定昼间70db、夜间50db的噪声排放限值要求；
- 重要节假日、会议、特殊时期（中考、高考），项目部应严格遵守当地政府有关规定，做好噪声污染控制工作；
- 选取海南华润中心项目为试点开展噪声治理提升，积极探索噪声管控新举措；
- 在靠近噪声的敏感区设置隔音板、降噪板等屏蔽措施，从噪声传播途径进行控制；
- 积极采用低噪声施工工艺、具有降噪功能的施工工具或设置隔音棚，从噪声源头进行控制；
- 使用噪音监测设备实时监测现场噪声数据。



深圳润玺一期噪音扬尘监控



海口华润中心隔音围挡

### 污水处理

制定《华润置地污水排放管理条例》，全面管控施工现场污水排放。

- 在建筑工地现场设置洗车台、排污沟和三级沉淀池，确保施工污水排放达到相关要求后才排入市政排污管道由市政污水处理厂统一处理；
- 在临建生活区设置沉淀池、隔油池和化粪池，生活污水经处理并确保达到相关要求方可排放；
- 及时办理污水排放许可证照，合法合规处置施工污水；
- 设置泥水分离器，加大循环用水，处理后的水用于绿化景观用水、扬尘治理、冲洗设备等；
- 家私业务设置污水处理厂，将生产污水处理后进行重复利用，2019年累计循环利用约12,862立方米。



中水处理设备

### 保护生物多样性

华润置地以《中华人民共和国自然保护纲要》等为依据，识别和管理业务活动对生物多样性和生态系统产生的潜在负面影响，在2019年未发生对生物多样性产生负面影响的事件。

- 在项目设计阶段，根据《华润置地绿色建筑管理规划》《华润置地住宅绿建行动策略及技术实施指南》，采用绿化屋顶、垂直绿化等低影响开发技术，增加城市绿地，为鸟类、昆虫等城市生物提供栖息地。
- 在项目施工阶段，我们充分考虑生态系统的维护，利用和保护施工用地范围内原有绿色植被。
- 在景观布置阶段，我们根据《华润置地景观工程工料规范》规定，在使用除莠剂时充分考虑其对动植物的安全性。

### 绿色运营

华润置地主要能源来源为外购电力、天然气、汽油、柴油、热力以及其他能源。我们通过制定节能目标、加强能源统计以及建立能源管理监控平台三大手段，切实减少能源消耗，减少碳排放。

- (1) 制定节能目标，每年年初制定公司旗下各单位节能目标并监督其执行；
- (2) 加强能源统计，每月对在营商业项目、酒店等项目进行能源统计；
- (3) 建立能源管理监控平台，对商业项目、酒店项目等重点能源消耗单位实时进行监控。2019年，华润置地对在营商业项目全面上线能耗管理平台，在44个商业项目完成上线，在19个商业项目完成验收。此外，公司还构建了酒店项目能耗管理平台，实现对已开业酒店的能耗实时监控。
- (4) 华润置地鼓励旗下商业项目、在管项目使用清洁能源天然气，2019年天然气使用量为705.8万吨立方米，较2018年增长11.1%。

▲ 2019年，华润置地二氧化碳排放总量640,627.09吨，每万元营业收入可比价（人民币）产生排放约为0.0597吨二氧化碳

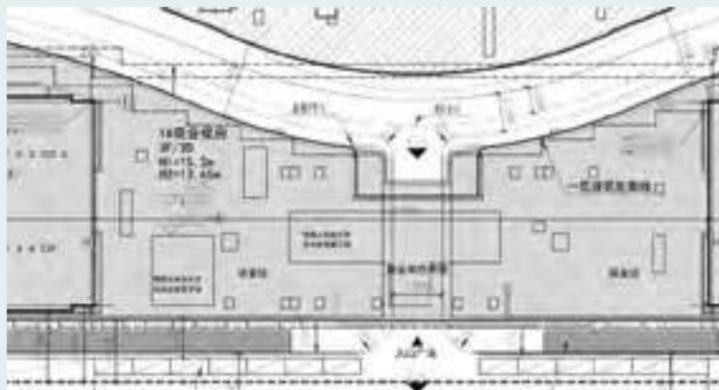
640,627.09

0.0597

### 案例 —— 泰州华润中心 B2 塔楼项目使用可再生能源

华润置地在设计泰州华润中心 B2 塔楼项目时，积极响应国家可再生能源利用以及海绵城市要求，设置了太阳能光伏发电以及雨水收集系统等技术措施，节约能源，减少碳排放。

按照设计规划，泰州华润中心 B2 塔楼项目太阳能光伏板设置在 1# 楼屋面，太阳能光伏板占屋面的面积为 350 平方米，建成后太阳能光伏发电总功率为 32 千瓦，年发电量预计约 6 万千瓦时。



泰州华润中心 B2 塔楼能耗设计规划

## 废弃物管理

华润置地严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，并认真贯彻落实住房和城乡建设部印发《关于在全国地级及以上城市全面开展生活垃圾分类工作的通知》，在各业态认真贯彻落实垃圾分类。

### 案例 —— 上海万象城最新生活垃圾处理法

上海作为 2019 年实施垃圾分类的“先行军”，引领着全国垃圾分类的潮流。上海万象城采用的新垃圾处理方法也紧跟上海法规要求，受到了外界的一致肯定。

上海万象城在垃圾收集房内，设置“干湿处理房”，5 位分拣员定时开放收集房，并负责对商户送至的干湿垃圾进行二次分类检查，分拣后的干垃圾实行粉碎压缩处理，日均减少 40 桶干垃圾。湿垃圾、厨余垃圾则会放入最新添置的冷库进行冷藏，这样可以最大限度地降低湿垃圾由于高温而产生的变质、细菌滋生、散发异味等问题。

## 水资源管理

在物业营运中，我们会在可行条件下安装雨水集蓄系统及中水回收设施，利用中水进行公区绿化植物的浇灌，同时园艺设计选用本地物种减少灌溉用水。

对于商业物业等处所产生的废水，主要采取雨污分流、中水回用等方法进行治理。对于化粪池及隔油池则聘请专业第三方机构进行清掏、收集和无害化处理。

## 健康人居

2019 年，我们在深圳华润置地大厦等多处完成一系列租户体验提升工作，以维护业主及租户的健康和舒适。

### 噪声治理

- 对产生噪声的设备进行降噪工程处理。例如对冷却塔风机进行噪声定向导流屏蔽工程改造、设置噪音隔音屏。

### 室内空气质量

- 采取空调调控、送风排风增加 PM2.5 过滤装置，增加停车场空气质量管控举措，同时对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。

### 光污染防治

- 加强对 LED 屏幕管理，减少强光直射，设置关闭时间，对从事易于遭遇到光污染的作业人员进行严格的资格审核，并督促作业人员佩戴安全防护用具、设置屏挡设施等。

## 绿色办公

华润置地从小处做起，在日常办公中注重节电、节水、节纸、绿色出行等，营造低碳环保的绿色办公氛围。

### 案例 —— 华北大区办公室耗水量同比下降 33.25%

2019 年，华北大区积极践行节能环保，办公会议提倡自带水杯，减少瓶装饮用水使用；倡导无纸化办公，减少纸质文件使用；办公电脑倡导设置合理的电源使用方案，较长时间不用，电脑自动启动待机模式，下班做到“人走机关”。2019 年华北大区办公室耗水量 29,483.46 吨，同比下降 33.25%；办公用油 75.69 吨，同比下降 9.85%。

## 应对气候变化

华润置地致力在整个营运过程中有效地管理和应对气候变化风险，一方面积极主动采取多项措施减缓气候变化，另一方面制定策略适应气候变化。

### 与气候相关的财务信息披露

华润置地参照气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议，推动与气候相关的财务信息披露，2019 年所开展的相关工作进度如下表：

管治	策略	风险管理	指标和目标
针对气候相关风险及机遇的管治措施	气候相关风险及机遇对华润置地业务、策略和财务发展的实际及潜在影响	如何识别及管理气候相关风险	用以评估和管理对华润置地的气候相关风险和机遇的指标和目标
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会责任委员会向董事会汇报气候变化议题</li> <li>• ESG 风险管理纳入相关风险</li> <li>• 面向利益相关方采集的议题重要性评估融入气候变化议题</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 致力设计可抵御极端天气、更好应对气候变化的建筑项目，包括建设更多符合绿色建筑认证的低碳建筑</li> <li>• 计划与高校、科研机构合作对气候变化展开研究</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照 TCFD 建议对气候变化风险细分为实体风险、转型风险</li> <li>• 计划开展更深入的气候风险评估包括资产层面、物业运营层面</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 未来考虑设立碳减排目标及在可持续发展报告中披露减排进度</li> </ul>

### 减缓气候变化

- 加强绿色建筑的研究和实践，提高建筑的能源使用效益；
- 加强建筑施工过程的能源管理，减少施工过程的碳排放；
- 在采购过程中考量气候变化因素，鼓励使用低碳环保物料；
- 鼓励员工、供应商、业主、租户及其他客户在日常业务活动中减少碳排放；
- 增加可再生能源的使用，如在屋顶和立面设置太阳能光伏系统，增加太阳能的使用；
- 未来考虑订立碳减排目标来减少碳足迹。

### 适应气候变化

- 评估气候变化带来的风险与机遇，并加深了解气候变化对业务营运的影响及其相关财务风险与机遇；
- 持续提升项目设计，以预防或减少气候变化对于新建项目可能造成的破坏；
- 制订极端天气管理方案以应对因气候变化导致的更频繁的极端天气事件；
- 制订合适的工作流程和措施，以预防或减少气候变化对公司现有物业可能造成的破坏。

#### 案例 —— 华润置地启动自然灾害 I 级响应，有序应对超强台风“利奇马”

2019 年 8 月，超强台风“利奇马”在我国东部沿海登陆。早在台风来袭之前，华润置地统一部署，启动自然灾害一级应急预案，统一部署防风减灾工作，各大区及事业部迅速响应，全面排查安全隐患，清理淤积，加固门窗，准备防汛应急物资，有序疏散施工人员。这一系列举措有效降低了“利奇马”对公司业务的影响。



上海滩花园员工放置沙袋防水倒灌



之江九里员工紧急清理树枝



温州悦府员工清理树枝

## 环保倡导

### 案例 —— 万象城加入“可持续时尚”倡议

2020年3月25日,华润置地旗下商业项目品牌“万象城”响应加入时尚产业的环保可持续行动倡议,为共建生态时尚的愿景践行责任与担当。



“可持续时尚”活动海报

### 案例 —— “世界环境日”活动

2019年6月5日世界环境日,华润置地物业总公司组织中国华润大厦物业服务中心开展主题宣传与教育活动。



承诺签名活动

### 案例 —— 参与“地球一小时”

2019年3月30日,华润置地响应参与“地球一小时”公益活动,通过签名、熄灯等行动提升员工与业主的节能减排意识。



“地球一小时”活动海报

### 案例 —— 节能宣传周和低碳日

华润置地结合自身业务特点,围绕“绿色发展,节能先行”“低碳行动,保卫蓝天”的主题,开展了形式丰富的节能宣传和低碳日活动。



垃圾分类宣传志愿服务活动

PERFORMANCE  
REVIEW

## 绩效检讨

CHAPTER THREE

2019年,华润置地获得绿色建筑认证的项目数量共有69个,获得绿色建筑认证的建筑面积相较于2018年上升了近120%。然而,当中三星级绿色建筑认证项目及美国LEED认证项目比例相对较低,我们应持续对标国内外领先的绿色建筑评价体系,推广绿色设计并争取在绿色建筑认证上硕果累累。

69 120%

2019年的环保总投入达1,904.97万元人民币,较2018年略有上升。此外,我们开始研究应对气候变化的方法,降低气候变化对业务的影响。

1,904.97

未来,华润置地将继续秉承“引领商业进步,共创美好生活”的使命,响应国家“全面开展蓝天、碧水、净土保卫战”的号召,积极承担企业公民的环境责任,持续完善环境管理与监督机制,持续开展绿色建筑研究和推广、践行绿色运营实践、加强绿色环保宣导,并开始深入完善应对气候变化的政策以及措施。

与伙伴同行

GO  
WITH  
PARTNERS

美好前景  
共绘产业景



# 04

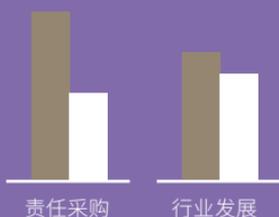
## 章节概述

### CHAPTER FOUR

---

华润置地长期致力于与合作伙伴携手共同成长，打造一个良好、公平、透明的合作关系是必不可缺的一环。我们严格遵从所有与采购有关的法律和法规，同时也与供应商携手合作，共同创建一个简单、双赢的供需生态环境。

## 本章所回应的 可持续发展议题



■ 内部利益相关方关注度 ■ 外部利益相关方关注度

## 本章所回应的 SDGs 议题



## 本章涉及的 HKEX ESG 指标

B5.1  
B5.2

## 本章涉及的 CASS-CSR4.0 指标

M3.1 M3.10  
M3.2 M3.11  
M3.3 M3.12  
M3.4 M3.14  
M3.5 M3.15  
M3.6 M3.16  
M3.7 E1.6  
M3.8 E1.7  
M3.9 E2.2

## 目标回顾

### 目标设定

加强对供应商的培训，加强供应商审查，提升供应产品质量。将核心议题向供应链推广，纳入采购要求，监督履责行为，提升责任能力，发布倡议书或行为手册促进价值认同，推动供应商履责。

### 进度回顾

- (1) 华润置地经济合同履行率 99.95%。
- (2) 华润置地供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率 100%。
- (3) 华润置地供应商总数 14,545 家，列入 D 级的供应商数量为 87 家。

### 年度提升计划

2020 年，华润置地将继续优化绿色供应商的建设，严格遵守对供应商的考核标准。同时，我们也将重点关注产学研合作，继续扩大跨行业合作范畴，不断探索新的商业合作模式，建立行业标准。

# 强强联手，华润置地 打造南山科技金融城智慧城市示范区



2019年11月27日，华润置地与华为、中国电信签署“智慧城市”战略合作协议



2019年是5G商用元年，作为内地领先的城市综合投资开发运营商，华润置地全面启动数字化战略布局，分别与华为、电信达成智慧城市战略合作，构建全国领先的5G+融合创新生态圈，以深圳市南山科技金融城为首个联合空间载体，和南山区政府共建“南山科技金融城智慧城市示范区”，推动智慧城市建设进入新纪元。

截至2019年末，华润置地已形成了1个基础平台、4个平台级产品、49个标准产品与超220个功能模块的智慧城市产品体系，智慧能源系统、智慧停车系统等单个智慧化应用已经在全国30多个城市100多个项目上投入使用。

▲ 2019年，华润置地积极开展供应商社会责任培训，培训覆盖率100%

100%

▲ 2019年，华润置地经济合同履行率99.95%

99.95%

▲ 华润置地供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率100%

100%

▲ 2019年，华润置地供应商总数11,077家，列入D级的供应商数量为87家

11,077 87

## 促进供应链履责

华润置地通过不断完善供应链管理体系，追求合作共赢。2019年，我们启动了“采购体系重塑”项目，致力于建立一个健康、高效的供应链管理体系。我们希望通过构建完善的制度体系，以约束供需双方的行为，包括双方行为守则和供应商评价系统。我们在供应链中积极推动社会责任，举行供应商社会责任培训，严格遵守标准化采购流程、绿色采购政策以及责任采购标准，营造与合作伙伴之间的良性发展环境，实现融合发展和互利共赢。

### 规范采购

2019年我们继续完善采购制度体系，依照集团采购制度，修订并下发了《华润置地招标采购管理规定》，将原有“层级”管理调整为“专业+层级”管理，兼顾采购效率和专业性。

华润置地采购云系统也于2019年7月上线，11月实现工程及非工程类100%线上招标，实现采购过程标准化、合规监控实时化。

区域	华北大区	华东大区	华南大区	华西大区	东北大区	华中大区	总部	总计
供应商数目	3,422	2,939	1,837	760	750	1,236	133	11,077

### 供应商管理

我们对供应商实施分级管理，从履约、质量、EHS三个维度对供应商履约进行动态监督，每年依据动态履约得分将供应商评定为ABCD四个等级，其中AB级为优良供应商，D级为限制合作、禁止投标供应商。对A级供应商给予履约奖励金等奖励措施，对D级供应商实行复评和清理机制。

对于建造类供应商，我们要求其在管理方面要达到ISO9000管理体系认证，在环保方面要达到ISO14000环境体系认证。对监理和总包类供应商，我们会对其EHS管理行为和管理状态进行检查评分，并作为定级指标进行考核。为了提高供应商的社会责任意识，华润置地要求承包商签订《不拖欠农民工工资保障函》，保障农民工权益。

华润置地积极践行本土化采购政策，优先使用本地供应商。对于材料类供应商，我们设置严格的节能、环保技术要求，支持绿色低碳产业发展。润材电商整合集采物料履约过程，通过驻场监造监督和促进供应商的绿色生产，通过设立区域服务中心提高供货和技术服务效率。

## 推动行业发展

2019年，华润置地持续关注产学研合作与多元跨行业合作，不断探索新的商业合作模式，建立行业标准，积极推动行业内的创新和创造，实现互惠互助，共同发展。

### 产学研合作

华润置地持续开展建筑及其配套设施设备的研究工作，并致力于产业化应用。2019年我们开展电缆质量无损检测技术与设备研究，通过对多个项目电力电缆、电线电缆的测试，现设备已通过预验收，并在西安三中心进行现场培训并落地使用。

### 建立行业标准

华润置地积极参与行业标准的制定，为规范行业发展方向贡献力量。2019年，我们作为主编单位，参与新编工程建设行业标准《预制混凝土外挂墙板应用技术标准》(JGJ/T 458)。

### 跨行业合作

华润置地积极开展跨行业合作，追求创新发展。截至2019年末，已与中国银行、南京卫元舟、华为、阿里影业等企业以及轨道交通协会等组织建立合作，还深度参与到金鸡百花电影节、深圳设计周等活动中。2019年，华润置地与上海申通地铁合作开发的上海万象城综合体项目（上海轨道交通10号线吴中路停车场上盖开发项目），被中国城市轨道交通协会命名为“城轨交通物业开发示范项目”。



万象影城（厦门万象城店）x 金鸡百花电影节国产新片展开幕式

### 案例——“润加速”，为创新创业加速

华润置地通过“润加速”产业加速器创投平台，持续释放华润产业创新需求，面向创新企业提供产业对接、融资对接、创新空间、品牌推广等全方位、全周期企业服务。

立足于粤港澳大湾区，“润加速”至今已在深圳、广州、汕头及厦门四个城市着力打造了7大创新空间，空间总面积超2万平方米，累计入驻会员近1,500人，入驻企业逾200家。经过三年多的发展，“润加速”已帮助逾200家创新企业与华润置地、华润电力、华润燃气、华润创业等达成对接，超过50家企业达成试点或合作。



2019年，“润加速”举办“RUNCAMP 奔跑创新计划”等创投活动，累计近4,000人参加

PERFORMANCE  
R E V I E W

### 绩效检讨

CHAPTER FOUR

2019年，华润置地仍旧以高标准进行管理供应商，严格要求制造企业管理标准达到ISO9000管理体系认证，环保标准达到ISO14000环境体系认证。

在进行招标时，我们实现了工程及非工程类100%线上招标，不断优化采购过程的标准化、合规监控实时化。

# 100%

同时，2019年华润置地供应商总数为11,077家，同比2018年供应商总数增加了47%。

# 11,077 47%

与公众同行

GO  
WITH  
THE PUBLIC

和美和谐  
美好社会



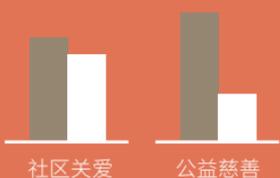
# 05

## 章节概述

### CHAPTER FIVE

华润置地秉承着“服务社会，传播文明”的宗旨，倡导“参与、互助、奉献、进步”的服务精神及“用心做公益”的理念，积极开展精准扶贫、慈善捐赠、志愿服务、社区关爱等活动，促进企业与社会的良性互动。

## 本章所回应的 可持续发展议题



■ 内部利益相关方关注度 ■ 外部利益相关方关注度

## 本章所回应的 SDGs 议题



## 本章涉及的 HKEX ESG 指标

B8.1  
B8.2

## 本章涉及的 CASS-CSR4.0 指标

S4.1 S4.13  
S4.2 S4.14  
S4.3  
S4.4  
S4.5  
S4.6  
S4.7  
S4.8  
S4.9  
S4.10  
S4.11  
S4.12

## 目标回顾

### 目标设定

加强与政府、客户以及非盈利组织的合作，开展形式更加丰富的公益活动，促进社区经济与社会共同发展。

### 进度回顾

- (1) 海原华润希望小镇落成
- (2) 公益慈善捐赠 1,605.88 万元人民币

### 年度提升计划

- (1) 力推教育扶贫，阻断贫困代际传递
- (2) 设立科研创新基金，支持产业扶贫整合落地
- (3) 探讨举办更多宣传活动，鼓励更多员工参与志愿服务活动

# 『正能量』 获得业主点赞

## 物业小哥英勇救火



2019年10月16日，华润置地大连凯旋门三期一户业主家中失火，物业当班秩序维护员杨龙接到通知后，毫不犹豫地赶往现场。此时，电源已被切断，电梯停止运行，他扛着十多公斤灭火器材冲上顶楼的失火业主家时，只见浓烟不停从屋内涌出。杨龙第一个冲进烟雾笼罩的室内，将惊慌失措的业主疏散至安全环境。紧接着，其他物业工作人员和消防官兵也及时赶到，迅速将火扑灭。

这一过程被当时在场的围观业主拍成短视频发到了朋友圈、业主群，这种带着温情的正能量迅速在业主间发酵传递，很多业主致电小区物业服务中心询问杨龙身体情况并为他的精神点赞。

## 精准扶贫

华润置地响应脱贫攻坚、乡村振兴的战略号召，积极履行央企的社会责任，以零利润的形式承接华润集团公益品牌华润希望小镇的建设。从2008年到2019年，十年十一镇，从第一座广西百色希望小镇开始到第十一座延安希望小镇，华润置地克服重重困难，圆满完成建设任务。

### 案例 —— 海原华润希望小镇

2019年6月，经过三年的艰苦建设，海原华润希望小镇在位于宁夏回族自治区南部山区“西海固”的海原县落成。公司以环境改造、产业帮扶、就业支持、组织重构、精神重塑等工作为落脚点，协助华润集团对海原县定点扶贫。2020年3月4日，在经历6年扶贫攻坚之后，宁夏海原县正式宣布“脱贫摘帽”。



产业帮扶中心



希望小镇幼儿园

## 公益慈善

华润置地根据《华润集团社会责任工作管理办法》《华润集团企业公民建设指引》《华润置地志愿者管理细则》和华润慈善基金会相关制度，建立起了以公开透明为基础的公益慈善管理机制。

▲ 2019年，华润置地在公益慈善领域捐赠总价值达到1,549.58万元人民币

1,549.58

### 案例 —— 支援四川宜宾长宁县地震灾区

2019年6月17日，四川省宜宾市长宁县发生地震后，华润置地迅速组织召开紧急会议，成立了应急领导小组，组织筹备应急物资，并联系政府相关部门开展救灾抢险、物资捐赠等工作。



华润置地迅速组织召开紧急会议部署宜宾灾后工作



支援四川宜宾长宁县地震灾区

## 社区支持

华润置地心系社区，致力于营造和谐的社区氛围，主动聆听社区居民需求，为困难群众排忧解难。同时，积极发挥志愿协会润志会在社区的作用，推动志愿者员工的主观能动性，开展了一系列尊老扶幼、关爱弱势群体、促进公共健康等公益活动及志愿服务。

2019年，我们在北京、深圳、天津、青岛、沈阳等20多个城市，组织开展了外来务工人员随迁子女关爱、徒步清理垃圾、马拉松健康跑步等活动，参与人数近万人。



2019年6月22日，华东大区润志会来到上海太阳花社区儿童服务中心，为服务中心的小朋友们带来了快乐嘉年华。



华润置地华北大区“润暖爱心”主题捐赠活动



2019年12月，华润置地华北大区来到悦年华颐养中心（北京大兴黄村镇）举行党建活动，他们请来专业的书法老师，为老人们带来一堂生动专业的书法课程。



2019年7月23日，华东大区温州公司在红日亭向400余位孤寡老人、残障人士、低收入者等社会弱势群体，派发爱心早餐。

PERFORMANCE  
REVIEW

绩效检讨

CHAPTER FIVE

2019年，华润置地在全国各地积极开展一系列社区公益活动，公益慈善领域捐赠金额达到1,549.58万元人民币，同比2018年增长了约242%。

1,549.58  
242%

未来，我们将进一步响应政府的号召与客户的需求，拓宽与非营利组织的合作网络，在社区建设、公益慈善方面持续发力、深化活动内涵，促进社区经济与社会共同发展。

与利益相关方同行

ADVANCING

WITH

ALL STAKEHOLDERS

给可持续的美好未来  
共持的好



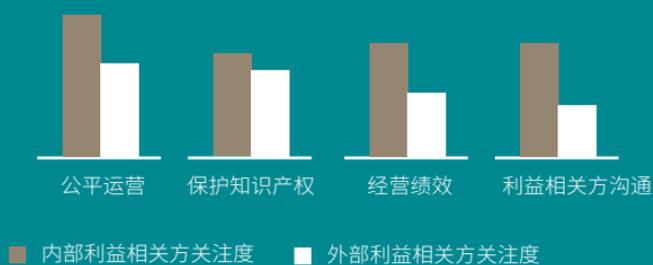
# 06

## 章节概述

### CHAPTER SIX

华润置地通过稳健经营，追求高品质的增长，并在此基础上与利益相关方共享发展成果，承担社会责任，推动经济、环境、社会的和谐与可持续发展。

## 本章所回应的 可持续发展议题



## 本章所回应的 SDGs 议题



## 本章涉及的 HKEX ESG 指标

B6.3  
B7.1  
B7.2

## 本章涉及的 CASS-CSR4.0 指标

P4.1 M1.6  
P4.2 M1.7  
P4.3 M1.8  
P4.4 M3.3  
P4.5 M3.5  
M1.1 S1.1  
M1.2 S1.2  
M1.3 S1.4  
M1.4  
M1.5

# 让华润置地与公众『零距离』

## 首届公众开放日



公众开放日

2019年9月7日，华润置地在华润大学小径湾校区启动了主题为“共赴下一个美好”的首届公众开放日活动。活动当天，来宾参观了11个业务展位、华润大学创新实验室和华润档案馆。多元化的创新业态、地产结合互联网的前沿科技、红色央企厚重的文化积淀，让来宾充分感受到华润置地与城市建设发展和人们理想生活联结的无限可能。

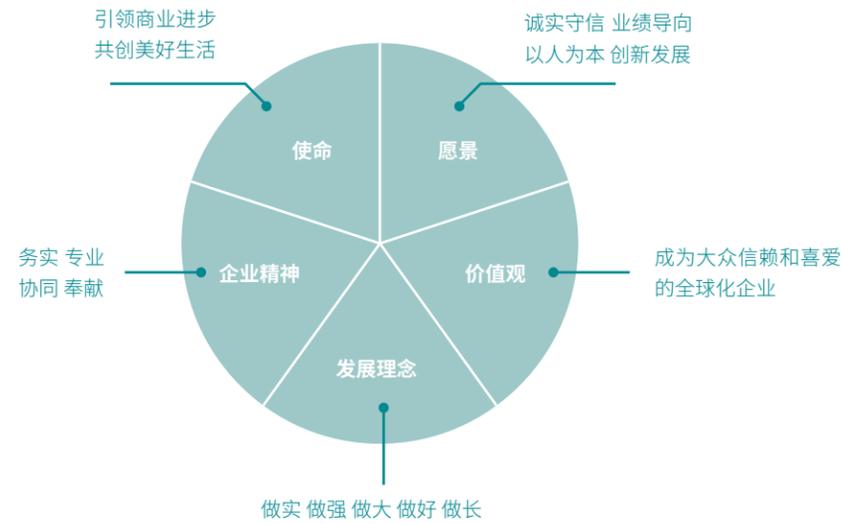
倾听时代的呼唤、客户的需求和公众的建议是华润置地的优良传统，我们将把公众开放日将被打造成一种与利益相关方沟通的长效机制，以点带面，逐步提高开放的广度和深度，创新开放渠道、体制和机制，携手公众，共赴下一个美好。



## 可持续发展

### 责任文化体系

华润置地围绕“使命、愿景、价值观、发展理念和企业精神”五大要素，按照“战略导向、文化牵引、品牌传播”的原则开展社会责任工作。



### 可持续发展愿景

华润置地注重将社会责任融入企业发展战略与日常经营。在公司整体的“十三五”战略发展规划框架下确定了如下可持续发展管理目标。

**使命：引领商业进步，共创美好生活**

**愿景：成为大众信赖和喜爱的全球化企业**

**理念：品质给城市更多改变**

### 品质给城市更多改变



### 可持续发展管理

华润置地自上而下建立可持续发展治理架构，不断加强董事会参与，于董事会层面成立企业社会责任委员会，于执行层面成立 ESG 工作小组。

#### 董事会对于 ESG 事务的领导与监督

华润置地董事会负责为提升公司中长期价值，指导公司整体的营运和业务发展战略，监察所有业务的企业管治实务，以及建立健全的内部控制和风险管理体制。

为加强董事会可持续发展工作的参与度，董事会成员定期接受可持续相关的培训，提升对可持续发展 /ESG 的认知，以建立有效的、常态化的可持续发展管理。

#### 董事会多元化构成

华润置地采纳董事会多元化政策，综合考虑性别、年龄、教育背景、专业经验、技能、行业经验等多种因素，以实现董事会的多元化。截至 2019 年 12 月 31 日，我们的董事会成员构成如下：

董事会					
执行董事	5人	非执行董事	5人	独立非执行董事	5人
50岁及以下	5人	50-60岁(含60岁)	8人	60岁以上	2人

有关董事会各位董事的专业背景的详情，可参阅 2019 年年报的企业管治报告。

### 成立企业社会责任委员会

2019年3月，华润置地董事会正式成立企业社会责任委员会(以下简称“委员会”)。委员会的主要职能是协助董事会指导及监察公司发展及落实企业社会责任工作，包括企业的可持续发展、环保及公益慈善工作等。委员会成员由公司董事会成员中委任，并须由不少于五名成员组成，且大部分成员为独立非执行董事。委员会每年至少召开一次会议。

### 逐步完善 ESG 管理架构及管理制度

为进一步推动可持续发展管治工作，华润置地正在企业社会责任委员会基础上自上而下搭建完善的可持续发展管治架构(简述如下图)。而且，我们也正在编写《环境、社会及管治工作管理手册》，以进一步完善 ESG 管理架构及职能，明确 ESG 工作的范畴与流程，推进公司对 ESG 工作的常态化管理。

角色	职能单位	人员组成	具体职能
最高决策层	董事会	公司董事会	1) 负责公司整体可持续发展管治 2) 监督检讨公司可持续发展表现
决策层	企业社会责任委员会	由公司董事会成员中委任，并须由不少于五名成员组成，且大部分成员为独立非执行董事	1) 监察企业社会责任愿景、策略及政策的制定 2) 监察企业社会责任愿景及策略的实施 3) 检讨可持续发展工作成果
管理层	可持续发展工作小组	由总部人事行政部、产品管理部、工程管理部、安全管理部等关键 ESG 职能部门负责人担任	1) 落实董事会、企业社会责任委员会决议 2) 沟通协调可持续发展事宜 3) ESG 信息披露 4) 组织编制可持续发展报告
执行层	ESG 工作执行组	由总部各职能部门、各大区、城市公司分别派出专责的同事组成	1) 日常管理 ESG 信息、落实 ESG 目标管理 2) 信息收集整理报送 3) 及时反馈工作情况

## 利益相关方沟通

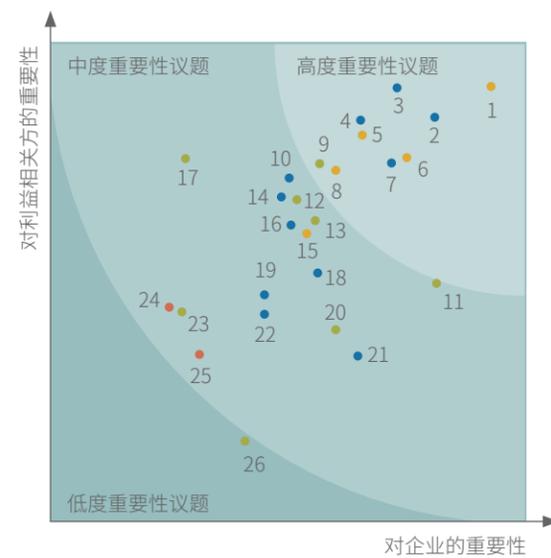
利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	· 守法合规经营 · 支持地区发展 · 贯彻国家政策	· 持续强化企业合规管理 · 参与政府相关会议及合作 · 响应相关国家政策
股东	· 创造市场价值 · 加强信息披露	· 持续创造经营业绩 · 提升公司管治及风险管理水平 · 定期发布报告，及时披露信息 · 召开股东大会，加强投资者关系管理
业主和客户	· 产品服务质量 · 保护合法权益	· 落实客户满意度调查 · 建立健全客户服务体系 · 完善客户意见反馈及投诉处理机制
员工	· 保障员工权益 · 促进员工发展 · 关爱员工健康 · 参与公司管理	· 制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制 · 组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台 · 改善工作条件，关爱困难员工 · 开展员工活动，加强员工沟通
供应商及合作伙伴	· 促进行业发展 · 合作互利共赢	· 实施阳光采购，打造责任供应链 · 定期召开招投标大会、供应商大会 · 参与行业组织，推动行业发展
科研院所、行业组织、媒体与社会团体	· 遵守行业规范 · 促进产业创新 · 信息透明公开	· 加强对外交流与合作，参与产业创新研究 · 参与行业评优，对行业规范提出建议 · 完善新闻披露制度，优化舆情反馈机制
社区	· 支持社区公益 · 提供就业机会	· 积极参与慈善捐赠，投身社会公益活动 · 校园招聘与社会招聘
环境	· 合理利用资源 · 保护生态环境	· 落实绿色施工，打造绿色建筑，建设绿色社区 · 提高能源和资源使用效率，落实节能减排 · 加强环境信息披露，管理环境相关风险

## 重大性议题判定

华润置地的可持续发展重大性议题判定步骤如下：



通过对 4,493 份利益相关方调查问卷进行分析，我们得出华润置地可持续发展议题重要性分析矩阵及列表如下：



华润置地可持续发展议题重要性分析矩阵

议题重要性	排序	议题名称	所属范畴	披露位置
高度重要性议题	1	安全健康	社会	第二章 与员工同行
	2	质量监察与评估	管治	第一章 与客户同行
	3	保障客户权益	管治	第一章 与客户同行
	4	客户满意度	管治	第一章 与客户同行
	5	合规雇佣	社会	第二章 与员工同行
	6	薪酬福利	社会	第二章 与员工同行
	7	公平运营	管治	第六章 与利益相关方同行
	8	职业发展	社会	第二章 与员工同行
	9	生物多样性	环境	第三章 与自然同行
中度重要性议题	10	保护知识产权	管治	第六章 与利益相关方同行
	11	污染物排放	环境	第三章 与自然同行
	12	节约能源	环境	第三章 与自然同行
	13	废弃物处置	环境	第三章 与自然同行
	14	产品质量管理	管治	第一章 与客户同行
	15	创造就业	社会	第二章 与员工同行
	16	经营绩效	管治	2019 年关键绩效
	17	绿色建筑	环境	第三章 与自然同行
	18	利益相关方沟通	管治	第六章 与利益相关方同行
	19	公共服务	管治	第一章 与客户同行
	20	节约水资源	环境	第三章 与自然同行
	21	责任采购	管治	第四章 与伙伴同行
	22	行业发展	管治	第四章 与伙伴同行
	23	应对气候变化	环境	第三章 与自然同行
	24	社区关爱	社会	第五章 与公众同行
	25	公益慈善	社会	第五章 与公众同行
	26	绿色运营	环境	第三章 与自然同行

## 履责能力提升

华润置地全面梳理现有制度，紧跟《华润集团社会责任工作管理办法》要求，建立了涵盖经营绩效、社会绩效和环境绩效的社会责任指标体系。同时，通过参与社会责任相关会议、组织开展培训以及工作考核评优，提升员工履责能力，促进企业可持续发展。

▲ 截至 2019 年 12 月 31 日，置地共计开展 224 次普法培训，参训者超过 5,000 人次

224 5,000

▲ 2019 年，华润置地发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量为 0

0

▲ 完成对下级单位的党风廉政建设工作专项检查工作 100%

100%

▲ 开展廉洁教育培训和警示 839 次，辐射超过 67,432 人次

839 67,432

## 稳健运营

### 规范公司治理

华润置地已采纳联交所证券「上市规则」附录十四所载的「企业管治守则」，规范公司治理，持续检讨董事会及各董事委员会情况，维持良好的企业营运状态。

2019 年，为全面加强合规管理、提升依法合规经营管理水平，法律合规部制定并发布《华润置地合规工作规范性文件汇编（2019 版）》《华润置地直管经理人关联交易管理实施细则（试行）》《华润置地买卖上市公司证券管理细则》《华润置地内幕信息合规管理细则（V2.0 版）》等，进一步加强上市公司合规管理。

### 加强风险管理

公司董事会高度关注并全面负责维持本公司稳健有效的风险管理及内部监控系统，定期审阅及监察风险管理及内部监控系统的成效，每年度编制风险管理报告。同时，公司已制定风险管理政策及设立自上而下的风险管理架构，以不断强化风险管理。

华润置地十分重视环境、社会及管治风险，并在风险管理体系融入相关 ESG 风险包括企业营运、腐败与不稳定、职业健康与安全、气候变化等。当中，我们对气候变化进行了初步风险评估，已识别了如极端天气影响自身及客户的生命健康安全、物业日常运营维护成本增加等风险。

2019 年，我们完成对销售、商业、物业、工程业务模块共 444 个项目的法律风险检查工作，梳理出风险点 1,459 个，形成《法律风险点清单》及《法律风险检查管理报告》。同时还对工程、物业法律风险数据库 2.0 版进行了更新。

## 打造“廉洁置地”

华润置地制定了《华润置地廉洁从业准则》《华润置地与合作方廉洁协议》《阳光宣言》等内部政策，坚决防范贪腐现象。

《华润置地招标采购管理规定》要求所有招标采购工作依照“合法合规、透明公开”的原则开展，将《阳光宣言》《合作方廉洁协议》作为招标文件附件，中标单位均需签订《廉洁协议》。

华润置地各级纪委充分利用各种教育平台开展廉洁教育培训，并将廉洁工作纳入业绩考核。公司设置了举报热线、邮箱、网页等多种投诉举报渠道。2019 年，公司充分发挥立案审查工作组织协调机制作用，并建立了纪检专家库。

## 保护知识产权

华润置地高度重视对知识产权的保护，贯彻落实知识产权法律法规的相关要求。一方面，通过商标注册、软件著作权登记、专利申请等，提升知识产权保护力度，并积极采取商标监测、诉讼维权等方式维护自身合法权益。另一方面，充分尊重合作方的知识产权，严格遵守许可范围，并协助合作方抵制侵权行为。

## 合规信息披露

华润置地按照真实、可靠的原则，向股东和投资者及时准确披露经营信息。我们在 2019 年持续发布月度经营数据公告、土地收购公告，并采取了业绩发布会直播等创新举措，持续畅通投资者沟通渠道。

▲ 截至 2019 年末，华润置地累计取得国内注册商标 705 件，其中“万象城”商标为驰名商标

705

累计取得专利 63 件，其中发明 4 件、实用新型 36 件、外观设计 23 件；累计取得软件著作权 8 件

63 4 36

23 8

▲ 2019 年，华润置地接待投资者项目考察共计 112 场

112

安排投资者实地考察公司 25 个住宅项目，28 个商业项目  
接待重要股东及团体投资者参观陪同共计 4 次

25 28 4

C-Level 高管见面会 8 次

8

参加大型投资者论坛 19 场，参会机构超过 692 家，多以长线股东及潜在投资者为主

19 692

# 2020 展望

2020年，我们将继续从六大责任板块出发，贯彻“务实、专业、协同、奉献”的企业精神，致力于成为受大众信赖和喜爱的全球化企业。



**经济责任：**我们以诚信为立根之本，以业绩为导向，坚持“销售物业+投资物业+X”的商业模式和“精准投资”的方向，做到稳中求进，成为社会经济发展与市场繁荣稳定的中坚力量。



**客户责任：**我们以客户为中心，不断提升对产品品质的要求及工艺技术，为客户提供安全、舒适、环保、安全的产品，我们同时强化服务品质，探索行业新模式，满足日新月异的客户需求与消费体验，保持行业领先优势。



**环境责任：**我们重视企业发展对环境的影响，大力推动绿色设计、绿色施工、绿色建筑覆盖率与完成度，让我们的产品、我们的社区与绿水青山共同呼吸。



**员工责任：**我们坚持以人为本，为员工提供安全、平等、包容的工作环境，不断完善人才管理与市场薪酬福利体系，建设一支有使命感、责任感、有活力与创造力的人才队伍，为公司战略的实施提供智力支持，助力公司战略目标的实现。



**伙伴责任：**我们倡导互惠共赢、健康公正的伙伴关系，持续完善供应链管理体系，携手供应链伙伴，共同推动行业透明化、绿色化的长足发展。



**公共责任：**我们饮水思源，秉持“携手公众，促进社会和谐发展”的理念，在公益慈善与社区建设事业上积极行动，推动城市的建设发展和人们的美好生活，与社会和谐共生。

## ESG 政策列表

ESG 指标	2019 内部政策	2019 年遵守法律及规例
A1 排放物	《华润置地污水排放管理条例》	《中华人民共和国环境保护法》
	《华润置地置换办公设备管理条例》 《华润置地 EHS 管理实践案例》	
A2 资源使用	《华润置地节能减排管理规范》	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》
	《华润置地绿色 / 节能建筑管理规定》	《中华人民共和国大气污染防治法》
	《华润置地商业综合体能耗、能效管理平台设计及实施指引》	《中华人民共和国水污染防治法》
	《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》	《中华人民共和国海洋环境保护法》
	《华润置地物业管理节能手册》 《华润置地酒店能耗计量装置设置指引》 《华润置地开发项目 EHS 管理行为和状态要求》	《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废物名录》
A3 环境及 天然资源	《华润置地销售物业绿色建筑管理规定（2019 版）》	《危险废物转移联单管理办法》
	《华润置地住宅施工图设计技术标准 - 绿色建筑专篇（2019 版）》 《华润置地住宅绿色健康建筑操作参考指引（设计阶段）（2019 年修订版）》	《“十三五”控制温室气体排放工作方案》
B1 雇佣	《华润置地员工手册》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》 《最低工资规定》
	《华润置地招聘管理规定》	
	《华润置地职务职级管理规定》	
	《华润置地休假管理规定》	
	《华润置地总部全员绩效管理体系实施细则》 《华润置地基层员工关爱基金实施细则》 《华润置地薪酬福利管理规定》	
B2 健康与安全	《华润置地职业健康管理指引（V1.0）》	《中华人民共和国劳动法》
	《华润置地安全生产监督管理人员配置细则（2018 版）》	《中华人民共和国职业病防治法》
	《华润置地 EHS 事故事件管理指引（2018 版）》	《中华人民共和国安全生产法》
	《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则（2018 版）》	《中华人民共和国消防法》
	《华润置地开发项目 EHS 管理要求（V1.0）》	《中华人民共和国突发事件应对法》
	《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引（试行）》	《危险化学品安全管理条例》
	《华润置地 EHS 文化建设指引（2018 版）》	《生产安全事故报告和调查处理条例》
	《华润置地有限公司岗位 EHS 责任制度（2018 版）》	《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》
	《华润置地有限公司 EHS 事故事件责任追究条例（2018 版）》	《中华人民共和国工伤保险条例》

ESG 指标	内部政策	遵守法律及规例
B3 发展及培训	《华润置地事故隐患排查治理实施细则（2018 版）》	《工作场所职业卫生监督管理规定》 《职业病分类与目录》
	《华润置地 EHS 危险源管理指引（2018 版）》	
	《华润置地安全管理规定》	
	《华润置地 EHS 管理体系建设指引》	
	《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则》	
	《华润置地安全生产教育培训指引》	
	《华润置地安全生产目标及责任规范》	
	《华润置地劳动防护用品使用指引》	
	《华润置地已开业酒店 EHS 管理工作指引》	
	《华润置地安全生产目标及责任管理规范》	
	《华润置地 EHS 信息报告与传递管理细则》	
	《华润置地商业项目燃气安全管理工作指引》	
	《华润置地 EHS 法律法规合规管理指引》	
	《华润置地 EHS 档案管理细则》	
	《华润置地开发项目安全管理行为细则》	
	《华润置地自然灾害应急管理指引》	
	《华润置地大区安全检查评价工作指引》	
	《华润置地事故隐患排查治理实施细则》	
	《华润置地相关方 EHS 专项治理方案》	
《华润置地有限公司 EHS 诚信承诺书》 《华润置地 EHS 事故事件管理规定》 《华润置地健康管理调研与对标分析报告》 《华润置地职业健康管理指引》 《华润置地健康管理风险库》		
B4 劳工准则	《华润置地员工手册》	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》
	《华润置地培训管理规定》 《华润置地内部讲师管理规定》	
B5 供应链管理	《华润置地招标采购管理规定》	《中华人民共和国建筑法（2019 修正）》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例（2019 修正）》 《中华人民共和国政府采购法》
	《华润置地大区招标采购管理实施细则》	
	《华润置地总部部门招标采购管理实施细则》	
	《华润置地战略采购管理实施细则》	
	《华润置地供方管理规定》	
	《华润置地工程类供方引进细则》	
	《华润置地工程类供方名册管理细则》	
	《华润置地工程类供方评价细则》	
	《华润置地工程类供方分级细则》	
	《华润置地工程类招采专业分类标准》	
	《华润置地住宅项目承包商评价及分级管理细则》	

ESG 指标	内部政策	遵守法律及规例
B6 产品责任	《华润置地质量管理体系建设规定》	《中华人民共和国产品质量法》
	《华润置地工程高品质标准》	《中华人民共和国消费者权益保护法》
	《工程交底管理制度》	《中华人民共和国广告法》
	《工程质量管理行为细则》	《中华人民共和国商标法》
	《住宅工程关键工序检查点实施细则》	《中华人民共和国城市房地产管理法》
	《住宅工程质量检查与评价标准》	《建设工程质量管理条例》
	《住宅过程评估 / 交付评估检查标准》	《城市房地产开发经营管理条例》
	《持有商业物业机电质量检查标准》	《物业管理条例》
	《质量事故年度考核管理细则》	
	《华润置地设计质量管控规划》	
	《华润置地键槽式模架支撑及加固工艺指引》 等 27 项工艺标准	
	《华润置地案场管理制度》	
	《华润置地客户投诉处理指引》	
《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》		
《华润置地客户满意度调查管理规范》		
《华润置地物业投诉上报作业指引》		
《华润置地知识产权管理规定》		
《华润置地保密工作实施细则》		
B7 反贪腐	《华润置地阳光宣言》	
	《华润置地廉洁合作协议》	
	《华润十戒》	
	《华润置地廉洁从业准则》	《中华人民共和国公司法》
	《华润置地信访处理工作指引》	《中华人民共和国反洗钱法》
	《华润置地廉政谈话工作指引》	《中华人民共和国反不正当竞争法（2019 修正）》
	《华润置地“三重一大”决策制度实施细则》	《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》
	《华润置地纪检监察案件办理工作指引》	
	《华润置地党风廉政建设责任制考核实施细则》	《中华人民共和国反垄断法》
	《华润置地述职述廉实施细则》	《中华人民共和国招标投标法》
	《关于落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任的实施意见》	
	《华润置地员工潜在利益冲突申报管理实施细则》	
	《华润置地纪检监察专家库管理细则》	
B8 社区投资	《华润集团社会责任工作管理办法》	
	《华润集团企业公民建设指引》	《中华人民共和国慈善法》
	《关于成立华润置地企业文化与社会责任指导委员会的通知》	
	《华润置地志愿者管理细则》	

## 附录 2

ESG 指标数据列表<sup>[注 1]</sup>

ESG 指标	单位	2017 年数据	2018 年数据	2019 年数据		
<b>A. 环境</b>						
<b>A1. 排放物</b>						
A1.2	<b>温室气体排放量及密度<sup>[注 2]</sup></b>					
	二氧化碳排放量	吨	497,472.14	589,732.11	640,627.09	
	万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元人民币	0.042 吨 / 万元 (港币)	0.058	0.0579	
A1.3	<b>所产生的有害废弃物总量及密度</b>					
	废日光灯管 <sup>[注 3]</sup>	根	116,862	90,541	66,818	
A1.4	<b>所产生的无害废弃物总量及密度</b>					
	土方废料 <sup>[注 4]</sup>	立方米	10,198,587	12,849,217	23,959,428	
	钢筋废料 <sup>[注 5]</sup>	吨	34,279	44,690	38,792	
A1.6	<b>减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果</b>					
	回收再利用的废纸 / 废包装纸皮数量 <sup>[注 6]</sup>	千克	65,000	125.63	196,000	
<b>A2. 资源使用</b>						
	混凝土消耗量 <sup>[注 7]</sup>	立方米	6,108,779	13,188,491	18,175,599	
	钢筋消耗量 <sup>[注 8]</sup>	吨	815,511	1,939,423	2,319,389	
A2.1	<b>能源耗用量及密度</b>					
	综合能源消耗量	万吨标准煤	7.2524	8.2331	8.5265	
	耗电量	万千瓦时	52,327.0958	59,397.5329	60,572.1921	
	汽油消耗量	吨	302.9394	336.9357	250.7291	
	柴油消耗量	吨	211.8901	89.4257	58.2662	
	天然气消耗量	万标准立方米	543.1331	635.4772	705.8081	
	其他能源消耗量	吨标准煤	236.9878	178.4204	191.2480	
	万元营业收入综合能耗	吨标煤 / 万元 (人民币)	0.0078	0.0077	0.0077	
A2.2	<b>水资源耗用量及密度<sup>[注 9]</sup></b>					
	总耗水量	吨	10,583,135.49	10,583,008.57	20,633,898.00	
	万元营业收入耗水量	吨 / 万元 (港币)	0.08	0.89	1.87	
A2.5	<b>制成品所用包装材料总量及每生产单位占量<sup>[注 10]</sup></b>					
	包装纸箱使用总量	千克	822,800.00	864,822.00	396,000	
	万元营业收入包装纸箱使用量	千克 / 万元 (人民币)	17.45	18.32	6.22	
<b>B. 社会</b>						
B1. 雇佣	<b>雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分</b>					
B1.1	全体雇员人数	人	38,087	47,414	51,976	
	性别	男性	人	24,910	30,819	33,802
		女性	人	13,177	16,595	18,174

ESG 指标	单位	2017 年数据	2018 年数据	2019 年数据	
雇佣类型	全职	人	37,681	46,814	51,240
	兼职	人	406	600	736
职级	高层	人	302	345	372
	中层	人	689	11,208	14,139
	基层	人	37,096	35,861	37,465
学历	研究生及以上	人	3,106	4,003	4,951
	本科	人	11,077	14,503	16,715
	大专	人	8,662	14,300	11,269
	高中及以下	人	15,242	14,608	19,041
年龄	30 岁以下	人	17,119	23,571	21,225
	30-50 岁	人	19,359	23,629	28,485
	50 岁以上	人	1,609	2,214	2,266
地区	总部	人	443	610	746
	华北	人	3,891	2,777	2,920
	华东	人	3,510	2,247	2,365
	华南	人	2,792	2,695	3,225
	华西	人	2,370	1,557	1,712
	东北	人	1,652	1,027	1,243
	华中	人	1,666	1,167	1,004
	事业部	人	21,763	3,5334	38,761
	B1.2	雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分			
	综合流失率	%	26.53	主要业态 18%， 物业系统 33%	主要业态 18%， 物业系统 46%
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率				
	死亡人数	人	0	0	0
	千人死亡率	%	0	0	0
B2.2	因工伤损失工作日数 <sup>[注 11]</sup>				
	普通工伤日数	小时	26,720.8	0	0
	LTIR/ 百万工时损工严重率	%	360	0	0
B3.1	受训雇员比例：按性别划分				
	受训雇员总数	人	38,000	43,147	47,230
	男性	%	60	65	65
	女性	%	40	35	35
B3.2	雇员受训平均时数：按性别划分				
	男性	小时	10.5	15.6	16.5
	女性	小时	8.1	15.6	16.5
B5.1	供应商数目：按地区划分				
	供应商总数	个	2,980	7,521	11,077
	华北	个	861	1,783	3,422

ESG 指标	单位	2017 年数据	2018 年数据	2019 年数据	
	华东	个	694	1,706	2,939
	华南	个	528	1,061	1,837
	华西	个	348	1,277	760
	东北	个	286	837	750
	华中	个	263	857	1,236
	总部	个	-	-	133
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目				
	投诉数目 <sup>[注 12]</sup>	件	5,194	9,655	24,025
B7.1	贪污诉讼案件的数目				
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0	0
B8.2	在专注范畴所动用资源				
	公益慈善捐赠价值	万元 (人民币)	358.8	453.1	1,549.58
	员工志愿服务人数	人	>1,000	>1,000	>1,000

## 附录 3

## CASS-CSR4.0 指标数据列表

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019
股东责任							
资产总额	亿元人民币	2,916.7	3,332.7	3,821.6	4,804.5	6,557.4	7,621.1
净资产	亿元人民币	929.3	1,109.9	1,245.2	1,442.4	1,807.0	2,334.7
所有者权益	亿元人民币	929.3	1,109.9	1,245.2	1,442.4	1,807.0	2,334.7
营业收入	亿元人民币	715.2	836.4	937.2	1,019.4	1,211.9	1,477.4
利润总额	亿元人民币	189	217	272	307	390	479
净利润 / 股东应占溢利	亿元人民币	124	143	167	197	242	287
归属母公司所有者的净利润	亿元人民币	124	143	167	197	242	287
资产负债率	%	-	-	-	70%	72.4%	69.4%
净资产收益率	%	-	16.0%	16.8%	17.7%	18.8%	18.4%
总资产报酬率	%	-	-	8.11%	7.63%	7.15%	6.90%
国有资产保值增值率	%	-	-	113.5%	117.64%	132.52%	133.18%
行业排名	名次	-	8	11	10	9	10
市场占有率	%	-	-	-	2.88	3.40	-
销售物业签约面积	万平方米	660.1	675.9	775.9	954.3	1,198.9	1,324.8
销售物业签约额	亿元人民币	692.1	851.5	1,080.4	1,521.2	2,106.8	2,425.0
投资物业营业额	亿元人民币	44.2	54.5	62.0	76.5	95.2	120.3
期末土地储备面积	万平方米	4,004.4	4,125.8	4,484.5	4,897.8	5,957.3	6,867.7
腐败事件发生率	%	-	-	0	0	0	0
客户责任							
客户总体满意度 <sup>[注 13]</sup>	分	-	92	94.3	N/A	N/A	N/A

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019
住宅客户满意度	分	81	79	79	75	83	86
住宅客户忠诚度	分	58	58	60	58	67	71
自持写字楼客户满意度	分	100	100	99	98	99	-
自持写字楼客户非常满意度	分	80	86	80	76	82	-
商业地产租户满意度	分	91	93	95	98.6	98.4	98.1
客户投诉处理率 - 商业项目	%	-	-	-	99.9	99.1	99.6
客户投诉处理率 - 住宅项目	%		98.4	98.2	98.5	93.5	98.0
研发投入总额	亿元人民币	-	0.0310	0.0030	0.0391	0.3669	0.5589
研发人员数量	人	-	19	22	24	63	146
<b>员工责任</b>							
全职员工总人数	人	28,452	31,481	33,524	38,087	47,414	51,976
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100	100	100
集体合同签订率	%	-	100	100	100	100	100
员工体检覆盖率	%	-	100	100	100	100	100
员工敬业度	%	82	85	86	85	89	90
员工满意度	%	84	87	88	88	90	91
员工流失率	%	-	40	27	27	18 (开发及商业) /33 (物业系统)	18 (开发及商业) /46 (物业系统)
员工平均年龄	岁	31.6	31.8	32.2	32.7	32.9	33.1
女性员工比例	%	35	34	34	35	35	35
管理层中的女性比例	%	-	0	28	22	24	27
年人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6	>6	>6	>6
员工培训覆盖率	%	-	-	-	86	91	92
员工培训投入总额	万元	-	-	-	3,100	5,574	3,800
人均培训投入	元/人	-	-	-	815.8	1,175.7	815.8
人均培训时间	小时	-	3.8	6.4	9.6	15.6	16.5
<b>伙伴责任</b>							
供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率	%	-	-	100	100	100	100
经济合同履约率	%	-	-	-	-	99.97	99.95
报告期内审查的供应商数量	个	-	-	-	-	7,521	11,077
<b>政府责任</b>							
招聘新工人数量	人	10,458	10,716	14,822	19,669	27,413	21,400
招聘应届毕业生人数	人	840	287	338	383	1,158	614 人已转正 另 324 实习期
纳税总额	亿元人民币	122	167	158	184	320	324
<b>社区责任</b>							
慈善公益捐赠支出	万元人民币	724.7	194.89	77	358.8	453.1	1,549.58
年度扶贫专项基金投入	万元人民币	-	-	-	-	-	114.65 (2019 年正式统计)
员工志愿服务人数	人次, 小时	-	-	>1,000	>1,000	>1,000	>1,000

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>安全生产</b>							
一般及以上工伤事故发生数	次	3	0	0	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0	0	0	0
千人负伤率 (事故频率)	‰	0.12	0	0.18	0	0	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0	0	0	0
千人经济损失率	‰	0	0.71	0.01	0.17	0.01	0.01
百万营业额经济损失率	%	0	0	0	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	‰	0	0	0	0	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0	0	0	0
写字楼酒店商场供电系统故障造成的大面积停电事故	起	0	0	0	0	0	0
对公司市场形象社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0	0	0	0	0	0
安全生产投入	万元人民币	8,561.22	7,061.044	11,063.86	17,802.12	30,081.53	26,414.89
安全应急演练次数	次	636	1,392	2,977	3,600	6,899	5,919
员工安全培训数量	人·学时	-	-	-	173,045	267,130	322,620
相关方安全培训数量	人·学时	-	-	-	178,083.5	316,790.7	450,868.2
员工安全培训覆盖率	%	-	-	-	100	100	100
专职安全管理人员数量	人	-	-	-	288	802	849
注册安全工程师人数	人	-	-	-	127	259	325
<b>绿色管理</b>							
当年销售项目平均绿地率	%	-	-	-	-	-	≥ 30
环保总投入 <sup>[注 14]</sup>	万元人民币	-	-	-	1,208.09	1,888.97	1,904.97
节能减排技术改造投入 <sup>[注 15]</sup>	万元人民币	-	-	-	527.74	705.71	745.44
<b>绿色生产</b>							
2019 新增：碳强度	吨 / 百万人民币营业额	-	-	-	-	-	0.0579
综合能源消耗量	万吨标煤	4.73	6.0983	7.4254	7.2524	8.2329	8.5265
电力消耗量	万千瓦时	33,633.96	42,091.8424	51,909.6055	52,327.0958	59,397.5329	60,572.1921
汽油消耗量	吨	1,192.9200	863.7235	488.7984	302.9394	336.9357	250.7291
柴油消耗量	吨	555.5300	418.5135	319.1610	211.8901	89.4257	58.2662
天然气消耗量	万标准立方米	219.6300	509.9322	661.0159	543.1331	635.4772	705.8081
其他能源消耗量	吨标准煤	482.7100	589.4841	482.1779	236.9878	178.4204	191.2840
2019 新增：年度新鲜水用量	万立方米	-	-	-	-	-	2,063.3898
单位工业增加值新鲜水耗	万立方米	-	-	-	-	不适用	不适用
二氧化碳排放量	吨	346,666.2400	436,197.8000	546,467.1800	497,472.1400	598,732.1100	640,327.09
二氧化硫排放量	吨	-	-	-	0	0	0
氨氮排放量	吨	-	-	-	0	0	0

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019
COD 排放量	吨	-	-	-	0	0	0
氮氧化物排放量	吨	-	-	-	0	0	0
电力业务供电煤耗率	克标煤/千瓦时	-	-	-	0	不适用	不适用
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0096	0.0078	0.0078	0.0078	0.0077	0.0077
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0346	0.0259	0.0229	0.0222	0.0217	0.0214
产品节能量	万吨标煤	-	-	-	0	0	0
绿色建筑认证面积	万平方米	477.74	438	629.67	194.51	481.63	1,057.37

#### 【ESG、CASS-CSR4.0 指标数据列表注释】

- 除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与华润置地 2019 年度财务报告保持一致。
- 温室气体排放量及密度的统计范围包括
  - 全国在营购物中心的办公及公共区域
  - 全国住宅楼盘的办公及公共区域
  - 部分酒店和部分写字楼公共区域
  - 由华润置地建设事业部承建的在建工地项目的电力、柴油、汽油、天然气等能源使用产生的碳排放。
- 废日光灯管的统计范围限于办公室、酒店、商业和住宅项目的办公及公共区域。
- 土方废料的统计范围限于在建工程。
- 钢筋废料的统计范围限于在建工程。
- 回收再利用的废纸 / 废包装纸皮数量的统计范围限于华润置地建设事业部下属的励致家私。
- 混凝土消耗量的统计范围限于在建工程。
- 钢筋消耗量的统计范围限于在建工程。
- 水资源消耗量的统计范围扩大导致数据有较大增长：2018 年统计范围为办公室、酒店及部分在营购物中心，2019 年统计范围增加了在管物业项目公共区域，导致数据有较大增长。
- 指标“A2.5 制成品所用包装材料总量及每生产单位占量”的相关数据统计范围仅限于华润置地建设事业部下属的励致家私。
- 指标“B2.2 因工伤损失的工作日数”相关数据的统计范围的变动导致数据变化：2016 年及之前统计的是经社保工伤认定的工伤累计数据，2017 年开始统计的是公司内部工伤假期的统计数。
- 2018 年统计范围限于住宅项目，2019 年统计范围扩大到住宅和商业。
- 因满意度调查口径改变，2017 年开始无总体满意度数据。
- 环保总投入特指运营阶段的环保工作投入。
- 节能减排技术改造投入特指运营阶段环保工作中节能减排技术改造的投入。

#### 附录 4

## ESG 指标索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)			
环境			
A1. 排放物	一般披露		第三章及附录 1
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	不适用 <sup>[注 1]</sup>
	A1.2	温室气体总排放量及密度	第三章及附录 2
	A1.3	所产生有害废弃物总量及密度	第三章及附录 2
	A1.4	所产生无害废弃物总量及密度	第三章及附录 2
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	第三章及附录 2
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	第三章及附录 2
A2. 资源使用	一般披露		第三章及附录 1
	A2.1	能源总耗量及密度	第三章及附录 2
	A2.2	总耗水量及密度	第三章及附录 2
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	第三章及附录 2

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)			
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	第三章及附录 2
	A2.5	制成品所用包材料的总量及每生产单位占量	第三章及附录 2
A3. 环境及天然资源	一般披露		第三章及附录 1
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	第三章
社会			
B1. 雇佣	一般披露		第二章及附录 1
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第二章及附录 2
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	第二章及附录 2
B2: 健康与安全	一般披露		第二章及附录 1
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	第二章及附录 2
	B2.2	因工伤损失工作日数	第二章及附录 2
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	第二章
B3: 发展及培训	一般披露		第二章及附录 1
	B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第二章及附录 2
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	第二章及附录 2
B4: 劳工准则	一般披露		第二章及附录 1
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第二章
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第二章
B5: 供应链管理	一般披露		第四章及附录 1
	B5.1	按地区划分的供应商数目	第四章及附录 2
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	第四章
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	第四章
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	第四章
B6: 产品责任	一般披露		第一章及附录 1
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	第一章
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第一章及附录 2
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第六章及附录 1
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	第一章及附录 2
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	第一章及附录 2
B7: 反贪污	一般披露		第六章及附录 1
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	第六章及附录 2

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标（KPI）			
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	第六章
	B7.3	描述向董事会及员工提供的反贪污培训。	第六章
<b>B8: 社区投资</b>	一般披露		第五章及附录 1
	B8.1	专注贡献范畴	第五章
	B8.2	在专注范畴所动用资源	第五章及附录 2

#### 【ESG 指标索引注释】

1、根据《如何准备环境、社会及管治报告》附录二：环境关键绩效指标汇报指引，“A1.1 排放物及相关排放数据”这一关键绩效指标与发行人营运所在地的空气污染有关，主要包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。因华润置地的业务营运过程对空气的影响极小，故经重要性议题判定认为该指标为“不适用”的指标。

#### 附录 5

### 恒生可持续发展企业指数议题索引

范畴	KPI	回应
<b>A 企业管治</b>	可持续发展融入企业战略	详见可持续发展
	可持续发展意识提升	详见履责能力提升
	遵循社会责任相关法律法规	详见规范公司治理
	可持续发展治理架构	详见可持续发展管理
	风险与危机管理机制	详见可持续发展管理、加强风险管理
	利益相关方沟通机制	详见利益相关方沟通、重大性议题判定
<b>B 人权</b>	申诉机制	应对员工申诉详见民主沟通 应对客户申诉详见响应客户诉求 应对合作伙伴详见打造“廉洁置地”
	反歧视	详见多元共融
	保障人权与基本权利	公司遵守相关法律法规，并将人权议题纳入人力资源管理、民主管理等内部政策。详见报告第二章。
	应对人权相关的挑战、困境与风险	公司遵守世界人权宣言等国际准则，努力创造相互尊重人权的的企业文化，维护女性权利，保护残疾人等弱势群体的权益。面对与人权相关的事件，我们会及时制定针对性解决办法，防范人权侵犯的事件。详见报告第二章。
<b>C 劳动实务</b>	尊重公民权利及政治权利	公司设有工会及相应管理制度，详见 2.1.4 民主沟通
	促进就业	详见雇佣与管理
	供应链劳资关系管理	详见章节促进供应链履责
	体面工作与社会保障	详见薪酬福利
	职业健康与安全管理	详见安全与健康
	人才发展与培训	详见培养与发展
	鼓励沟通对话	详见民主沟通

范畴	KPI	回应
<b>D 环境</b>	防止污染并减少废弃物	详见环境管理、绿色建造、绿色运营
	推动资源的可持续利用	详见章节环境管理、绿色建造、绿色运营
	适应气候变化并降低其影响	详见章节应对气候变化
<b>E 公平运营实务</b>	反贪腐	详见打造“廉洁置地”
	推动价值链履责	详见促进供应链履责
	保护产权	详见保护知识产权
	避免反竞争行为	公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，倡导合作共赢的可持续发展模式，构建规范、公正、透明的招采体系，制定了《华润置地招标采购管理制度》《华润置地战略采购管理实施细则》《华润置地供方管理规定》等内部制度，严守行业规范，倡导公平竞争，全面落实阳光采购、责任采购。详见稳健运营及第四章。
<b>F 消费者议题</b>	公平营销	公司要求销售团队严格依照营销管理相关规定，承诺不对性别、宗教信仰、种族、残障或个人关系等产生偏见和成见。同时，在广告和营销时优先考虑弱势群体（包括儿童）的最佳利益，且不从事歧视弱势群体利益的活动。详见负责任营销。
	推动可持续的生产或消费	公司纳入《华润置地住宅绿色健康建筑操作（设计阶段）参考指引》，积极推动绿色建造和绿色运营。详见绿色建造、绿色运营。
	消费者咨询和投诉处理	详见响应客户诉求
	消费者隐私保护	详见 客户隐私保护
	负责任营销推广	公司在营运过程中积极向租户、业主等客户普及环保教育，未来也计划开设可持续发展的互动中心，以提升客户及广大社区的环保意识，鼓励其在生活中践行可持续发展。详见绿色建造、绿色运营、环保倡导。
<b>G 社区参与和发展</b>	社区沟通	公司通过举办“公众开放日”等活动加强社区沟通。详见第五章以及利益相关方沟通。
	促进文化、教育与人权	公司通过开展外来务工人员随迁子女关爱等活动促进社区的文化、教育与人权。详见社区支持
	创造就业机会与提升就业技能	详见精准扶贫
	促进社区的财富创造与分配	详见精准扶贫
	促进公共健康	公司通过开展马拉松健康跑步等活动促进公共健康。 详见社区支持。
	促进技术与获取	公司通过构建智慧城市管理体系、跨行业合作等行动促进社区的技术发展与获取。详见第四章。

## 报告评级

### 《华润置地有限公司 2019 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司委托，“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《华润置地有限公司 2019 可持续发展报告》（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署评级报告。

#### 三、评级结论

##### 过程性 ★★★★★

公司人事行政部牵头成立可持续发展报告编写组，统筹推进报告编制工作，总裁担任组长，把控整体方向及关键成果，董事会负责报告终审签发；将报告定位为回应监管机构信息披露要求、提升社会责任管理水平、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；根据行业对标分析、外部专家建议、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；计划在官方网站及香港联合交易所网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版、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》系统披露了贯彻宏观政策、保障房屋住宅质量、旧城改造、噪音污染控制、新建项目环评、废弃物循环利用、绿色建筑、应对气候变化、社区和谐发展等所在行业关键性议题，具有卓越的实质性表现。

##### 完整性 ★★★★★

《报告》主体内容从“与客户同行 共绘美好城市生活”“与员工同行 共绘美好职业生涯”“与自然同行 共绘美好生态环境”“与伙伴同行 共绘美好产业前景”“与公众同行 共绘美好和谐社会”“与利益相关方同行 共绘可持续的美好未来”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.68%，完整性表现卓越。

##### 平衡性 ★★★★★

《报告》披露了“员工流失率”“工伤事故死亡人数”“贪污诉讼案件数”“环境负面事件数”等负面数据，各章结尾设置“绩效检讨”板块，总结履责不足的改进情况，具有卓越的平衡性表现。

##### 可比性 ★★★★★

《报告》披露了“营业收入”“利润总额”“综合能源消耗量”“二氧化碳排放量”“全职员工总人数”“慈善公益捐赠支出”等 144 个指标连续 3 年的对比数据；并通过“香港恒生可持续发展指数 Top 30”“中国商业地产 Top 100 榜单第 2 名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性 ★★★★★

《报告》以“同心同行 共绘美好”为主题，以“与…同行 共绘美好…”为主线，贯穿全篇，框架结构清晰，系统展示企业对客户、员工、环境、伙伴、社区等利益相关方的履责行动与成效，详细回应利益相关方的期望与诉求；封面设计将实景建筑与手绘人物相融合，呼应报告主题，凸显行业特色，增强了报告的辨识度；各章开篇设置“责任故事”版块，生动讲述亮点项目或行动，提升了报告的趣味性；设计风格清新明快、图文搭配相得益彰、案例绩效丰富详实，具有卓越的可读性表现。

##### 创新性 ★★★★★

《报告》积极响应社会责任新标准、新要求，依据 TCFD 框架，首次系统回应气候变化热点议题，增强了报告的引领性；开篇设置“2019 年履责大事记”，集中展示年度重点绩效，提升了报告的沟通与传播价值；设置“抗击疫情，我们在一起”专题版块，详细阐述企业在打赢疫情防控阻击战中的责任行动，彰显了企业的责任担当；指导下辖各大区、各事业部发布社会责任报告，构建了信息披露的联动机制，强化社会责任纵向融合力度，创新性表现卓越。

##### 综合评级 ★★★★★+

经评级小组评价，《华润置地有限公司 2019 可持续发展报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性及创新性均达到五星级，综合为“五星佳”级，是企业社会责任报告中的典范。



华润置地可持续发展报告连续第五年获得五星级评价

#### 四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

量冲岩

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

评级小组专家

过程性评估员：任姣姣、祖志楠

出具时间：2020 年 4 月 22 日

## 编写人员名单

### 华润置地可持续发展报告编写组

---

**组长：**李欣

**副组长：**张立强

**主编：**程向雷、张伟嘉

**组员：**黄小苏、邵棚亮、刘昕炜、郑芳宇、扎实、张卫强、于国卿、万芬、周君翔、武熙涵、牛勇、孙蕴睿、沈轩茹、惠晓莉、周思佳、刘柳雅、罗雯、张畅、王冠初、张英、常宏鹏、魏雪旦、蒋成、蒋馨蕾

### 华润置地所属各单位编写组

---

#### 华北大区

**组长：**张大为

**副组长：**王连生

**主编：**张妍、郝佳颖

#### 华东大区

**组长：**陈刚

**副组长：**易晋

**主编：**胡安东、高路阳

#### 华南大区

**组长：**孔小凯

**副组长：**安琪

**主编：**赵璧君、刘平波

#### 华西大区

**组长：**吴秉琪

**副组长：**冯萍

**主编：**朱正鑫

#### 东北大区

**组长：**王勇

**副组长：**李鹤男

**主编：**闫颖、于欣鑫

#### 华中大区

**组长：**朱文刚

**副组长：**田苑

**主编：**石超、曾亮

#### 建设事业部

**组长：**孙永强

**副组长：**乔明启

**主编：**杨志斌、赵媛媛

#### 商业地产事业部

**组长：**喻霖康

**副组长：**曹敏

**主编：**田飞、谷欣

#### 物业总公司

**组长：**李峰

**副组长：**姚淼

**主编：**王玺睿、黄宁平



华润置地官方微信

华润置地有限公司  
China Resources Land Limited  
深圳市南山区大冲一路华润置地大厦E座48楼  
电话: 0755-25856668  
[www.criand.com.hk](http://www.criand.com.hk)



扫码查看企业评级档案