



华润置地商业地产事业部

携手万象 共绘美好

可持续发展报告



华润置地官方微信

华润置地商业地产事业部  
深圳市南山区大冲一路 18 号华润置地大厦 E 座 45 楼  
电话: 0755-26405541  
www.crland.com.hk



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating



2019

华润置地商业地产事业部  
可持续发展报告

## 携手万象 共绘美好

万象伊始，引领时代商业潮流

志学之年，心归万象风格始终

十五载芳华，我们印证了城市的商业变迁

润物无声，予城市以活力

耕心以恒，予生命以温度

肩担使命，成就美好商业

奋楫笃行，共享美好生活

十五年正青春，我们秉持初心共创美好

固本强基、质量发展

稳中精进、自我革新

2020，我们继续深耕商业版图

携手万象，共绘美好

# 目录

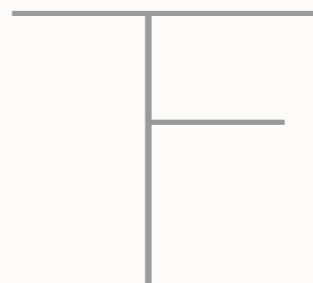
<b>致辞</b>	005
<b>关于我们</b>	
商业地产事业部概况	006
发展历程	008
商业布局	010
管理架构	011
高光时刻	012
<b>责任专题</b>	
见·疫·勇为：勠力同心战疫情 履职尽责显担当	014

<b>可持续发展管理</b>	076
可持续发展战略	077
可持续发展治理	078
利益相关方沟通	079
实质性议题分析与评估	079
可持续发展能力	079
<b>未来展望</b>	080
<b>附录</b>	
关于本报告	082
政策、法律及规例列表	083
关键绩效	084
指标索引	086
报告评级	088
意见反馈	090
报告编写人员名单	091

## 03 02 01

<b>提升品质 拓展美好空间</b>	020
责任故事·“Mana-Cares” 用心守护 换您放心购物	022
打造品质空间	026
优化客户服务	028
<b>产业赋能 建设美好城市</b>	030
责任故事·探索 5G 解锁智慧商场新体验	032
服务城市发展	034
打造智慧城市	036
<b>绿色发展 共享美好生态</b>	038
责任故事·把准绿色发展脉搏 节能降耗增效运营	040
融入绿色理念	042
践行绿色运营	046
引领绿色生活	048

### 肩担使命 成就美好商业



### 奋楫笃行 共享美好生活

<b>精诚合作 打造美好商业</b>	052
责任故事·金鸡鸣 万象新 万象影城携手厦门文旅局 共启金鸡百花电影节盛事	054
诚信合规经营	055
责任供应链管理	056
战略合作共享	057
促进行业发展	058
<b>以人为本 塑造美好家园</b>	060
责任故事·“家”的庇护	062
保障员工权益	064
陪伴员工成长	066
关爱员工生活	067
落实民主管理	068
<b>善行天下 奉献美好社会</b>	070
责任故事·从大山深处到万象天地 用爱搭建别样舞台	072
热心社会公益	074
支持社区建设	075

## 高管致辞



华润置地高级副总裁

### 喻森康

#### 携手万象 共绘美好

2019年，商业地产事业部在运营发展方面取得成就和突破的同时，不忘责任与担当，为建设美丽城市、营造美好生活不懈努力，致力于成为给消费者带来创新消费体验、给商户提供优质场域服务的商业地产领导者。

2019年，深圳万象城迎来十五周年庆典，也是华润置地进军商业地产的第15年。经过15年的快速发展，商业地产事业部形成了万象城、万象汇双产品线的商业战略布局，秉持“品质给城市更多改变”的品牌理念，从客户价值出发做好商业创新，积极探索“一点万象”数创体系和万象影城全新发展方向；顺应美好生活需求，积极开展存量商业改造，重新定义品牌组合，提升区域内品牌级次及新鲜度；以匠心匠造精神创新升级产品服务，培育多元化业务增长点，推动商业市场的创新谋变；持续推进精细化、智慧化运营，以科技创新赋能运营管理，提升服务质量和效率；推动精品空间建设，满足消费者日益增长的美好消费与休闲体验需求，为消费者定义品质生活新体验，成就美好商业。

2019年，商业地产事业部首次发布可持续发展报告，获得中国社科院社会责任研究中心四星半级报告评价。商业地产事业部牢记使命和责任，在经济、社会和环境方面积极作为，以可持续发展报告为载体，传播发展理念和履责动态，增进利益相关方理解和支持；始终秉承“人与自然和谐共生”的理念，坚持绿色发展，贯彻落实节能减排降耗，实现绿色运营；高度重视与合作伙伴保持沟通和合作，打造战略共享机制，携手伙伴实现共赢成长，以自身成长推动行业发展；坚持以人为本，致力于培育优秀行业人才与帮助员工实现自我价值，为每一位员工提供全方位的关怀和照顾，打造精彩、幸福职场；持续发力社区共建和公益慈善事业，以坚实的责任担当奉献美好社会建设。

征程万里风正劲，重任千钧唯担当。2020年，商业地产事业部将贯彻落实华润置地2020年度“降本、提质、增效”和“抢时间、保业绩”两个管理主题，顺应新零售发展趋势，优化商业运营标准，提高经营质量和运营效率；积极参与国家发展战略，深耕商业版图，实现规模高质量有序发展，在担当时代责任、服务城市发展、打造品质生活中，与各利益相关方一道，携手万象，共绘美好。

# 商业地产事业部概况



华润置地商业地产事业部是华润集团旗下的负责城市建设与运营的战略业务单元——华润置地的一级组织机构，始终秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，深耕高品质商业领域十余载，旗下万象城与万象汇已成为中国最具影响力的投资物业品牌。截至 2019 年底，商业地产事业部自持在营投资物业规模维持行业前列，商业建筑面积达 516 万平方米，实现零售额 645.86 亿元，同比增长 36.6%；营业额 93.23 亿元，同比增长 36.1%；经营利润 47.07 亿元。

商业建筑面积

516 万平方米

零售额

645.86 亿元

营业额

93.23 亿元

经营利润

47.07 亿元

# 发展历程

2004

深圳万象城开业  
成为深圳首家真正意义的购物中心

2005

开业一年零售额超 10 亿人民币  
成为中国内地最有影响力的购物中心之一

2008

深圳华润中心二期全面封顶  
正式进入“都市综合体”时代

2009

LOUIS VUITTON 盛大开业  
品牌层面正式步入国际一线行列

2010

第二座万象城于杭州开业

第三座万象城于沈阳开业  
拉开了华润置地商业地产加速布局、复制发展的序幕

2012

第四座、第五座万象城于成都、南宁相继开业

2013

北京五彩城(二期)开业  
产品线进一步丰富

东门 Space1234 开业  
管理输出迈出第一步

2014

确立“中国商业地产领导者”的战略目标

2016

一点万象 APP 上线  
开启数字化会员服务

2017

深圳万象天地开业  
实现综合体与城市街区和多元化功能的融合

2018

零售额超过 500 亿元

2019

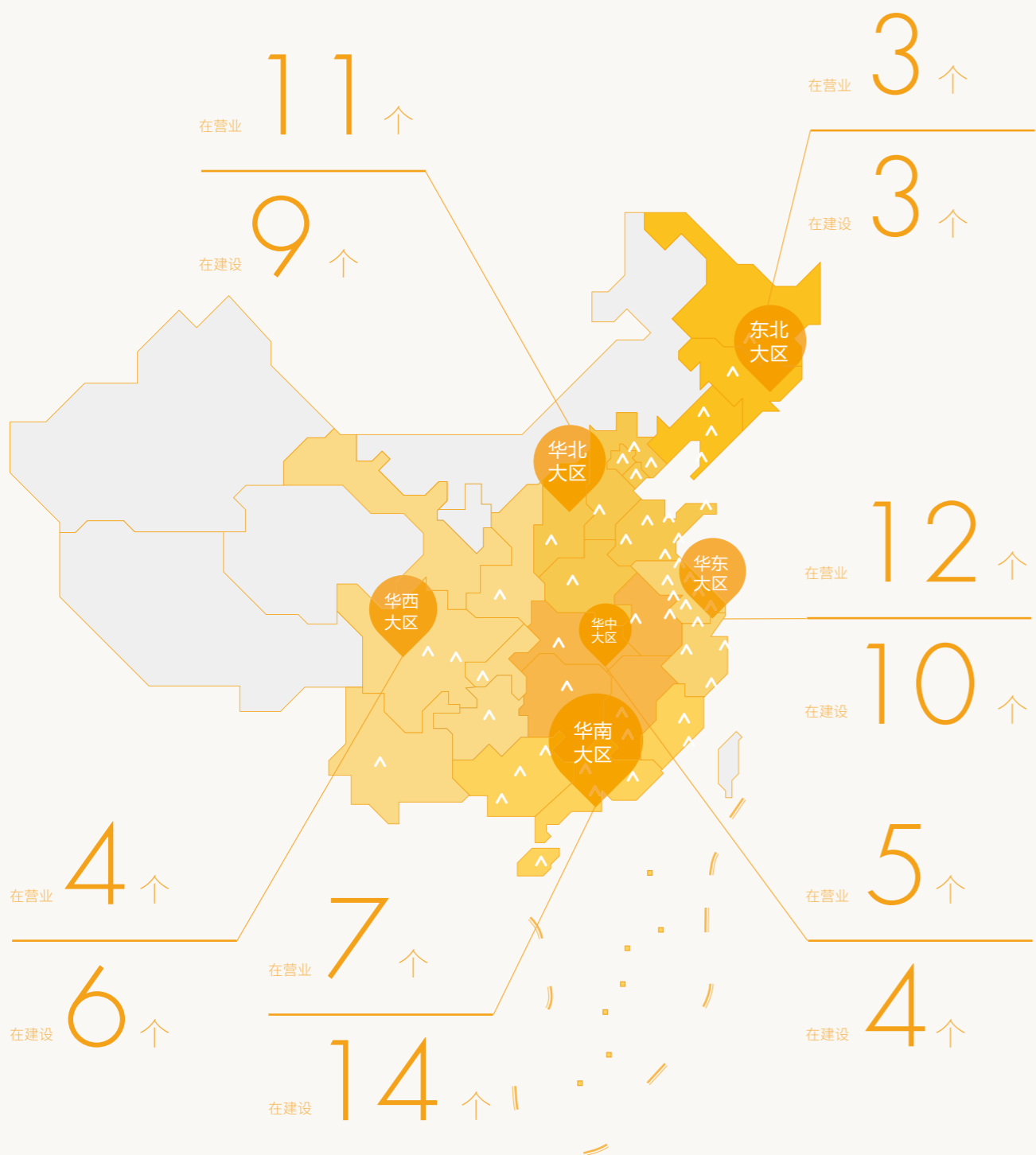
实现商业主责投资落地项目零突破

# 商业布局

商业地产事业部致力于打造端到端运营能力、引领新时代需求的新零售能力，以“购物中心+新零售业务”为核心，努力实现中国商业地产领导者的战略目标。

目前，自持在营商业项目遍布 30 个城市，已开业万象城、万象天地 25 个，万象汇、五彩城 17 个；另有储备项目 46 个。

自持购物中心区域分布图



# 管理架构

商业地产事业部作为华润置地一级组织机构，持续完善组织架构，采用“总部-大区-项目”三级管理架构。商业地产事业部设立 7 个业务部门、2 个支持性部门及 2 个监督管理部门，下辖 6 个商业大区、1 个下属单位和 1 个总部直管项目。





# 高光时刻

## 股东责任

- 观点 2019 年度中国商业地产 TOP100 榜单排名第二

NO. 2
- 中房网 2019 年度中国商业地产企业品牌价值 10 强位列第一

NO. 1
- 万商俱乐部 2019 年度商业不动产影响力企业 TOP 榜单排名第一

NO. 1

## 经济责任

摸索出商业主责投资的工作机制与路径，实现落地项目的零突破

## 客户责任

新开业 10 座购物中心

10 座

商业产品标准化体系建设完成

## 伙伴责任

万象会会员总数突破 1000 万

1000 万

## 社会责任

发布首份可持续发展报告，获“四星半”级评价

4.5 星

万象影城（厦门万象城店）承办第 28 届中国金鸡百花电影节

28 届



# 见“疫”勇为

TOPIC — 责任专题

## 勠力同心战疫情 履职尽责显担当



华润置地总裁李欣、高级副总裁喻霖康到一线项目检查指导疫情防控工作

商业地产业务部于1月26日启动一级响应，成立疫情防控应急领导小组和工作小组，召开党委会/党委扩大会，部署疫情防控工作；制定并下发《商业地产业务部关于新型冠状病毒

感染肺炎疫情防控启动一级响应的举措》《关于进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的通知》等系列文件，指导各单位疫情防控具体工作；建立“总部-大区-项目”三级联动防疫机制，与各层级单位和全体员工全面展开防疫阻击战。截至2020年2月，商业地产业务部疫情防控领导小组共计发布通知类文件11份，指引文件10份，模板文件2份，确保各项目在保障客户及员工健康安全的前提下有效运转。



### 向|白|衣|天|使|致|敬

## 多措并举 共同坚守

商业地产业务部严格贯彻落实党中央、国务院及相关各级政府机构的工作指示，结合属地要求，在全国各商业项目持续以严格的执行、有为的担当、温暖的关怀，切实保障防疫工作的有效开展，以引领者的身份维稳城市营商环境，与矢志共济的合作伙伴、风雨同舟的员工们共同坚守抗疫前线。

### 携手合作伙伴

免除商业项目1月25日至2月24日期间的租金，并提供2月25日至3月31日期间的租金折减政策，惠及全国48个项目8101个租户，减免金额共计8.56亿元；为配合全国抗疫工作的需要，陆续关闭疫情严重地区的28个商业项目；为租户及租户员工提供必要的口罩、洗手液等防疫物资支持，点对点推送防疫工作汇报及注意事项，提醒租户做好防控。



2020年初，新型冠状病毒肺炎疫情蔓延，商业地产业务部紧急行动，积极应对，迅速启动应急预案，成立疫情防控应急领导小组，组织讨论并下发系列指导文件，为快速有效应对提供行动方向；积极调动资源、发挥优势，全力响应各方需求，推出一系列强有力的服务管理措施，携手伙伴、客户和员工等利益相关方共克时艰。

## 应急管控 有效应对

### 守护消费者

战“疫”期间，商业地产业务部所属项目中44个大小超市保持正常营业，每日提供新鲜的蔬菜水果和米面粮油等，全力保障居民生活必需品供给，保持商品价格平稳；商场各药店售卖口罩、消毒液、体温计、洗手液等抗疫物资，为居民提供防疫安全保障。



01 超市加大生鲜、粮油、基础调味品等民生保障商品备货



门店服务台提供免费消毒洗手液、医用酒精等防疫物品

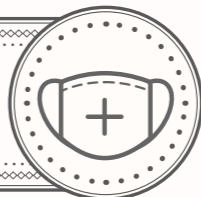
### 线下防控

对于仍在营的商业项目，我们从人员、管理、物资、专业卫生培训、疫情防控宣导等多维度进行保障，在各门店室外大屏滚动播放防疫宣传片，张贴防控指引；严格要求在营项目保证消毒用品库存、设置消毒防护标准、增加消毒频次、扩大消毒范围、定时消毒并记录公示、所有工作人员进行体温监测、健康标准达标上岗等，充分守护顾客的健康安全，实现“商场进出无忧”；稳物价、保供应，保持超市、药房等涉及民生的店铺正常营业，确保蔬菜、肉类、冷冻食品类货物供应量充足；商场各药店售卖口罩、消毒液、体温计、洗手液等抗疫物资，为居民提供防疫安全保障。



### 勤|洗|手|讲|卫|生

### 出|门|戴|口|罩



## 实|时|疫|情|数|据|填|报

秉承“致力体验，客户为先”的理念，我们发布多项客户服务和客户关怀举措，发布会员“180天”层级保护计划，为逐步复工的周边白领提供“无接触”送餐等增值服务、邮寄“米家”自动洗手机和关怀卡等，积极组织开展线下防控和线上服务，多措并举提升客户服务体验。



### 线上服务

利用线上平台优势，在全国50个门店APP、46个门店微信小程序上线疫情防护主题文章，联动线下购物中心，及时提供线上民生帮助。推出疫情防护用品兑换等服务，先后携手华润置地悦年华与微医提供线上抗“疫”义诊服务，联合喜马拉雅打造防“疫”电台，并推出关注疫情心理健康的智能象果管家和各类线上人文、营养课程，为消费者提供远程健康关怀等便民措施。

### 关怀员工



万象城使用“刷脸测温”等高科技手段防疫

商业地产业务部高度重视保障员工的生命与健康，要求门店减少非必要出入口及人员排班，降低员工感染风险；向参加疫情防控工作的一线员工发放抗疫津贴；同时，建立覆盖商业全体员工以及第三方员工的健康监测体系，积极拓展防疫物资采购渠道，做好口罩、酒精、消毒液、防护服等物资储备，保障物资及时、安全发放到一线同事手中，切实做好防疫物资后勤供应。

## 有序复工 未来可期

商业地产事业部全面贯彻落实华润置地各项工作要求，把疫情防控与复工复产、生产经营重点任务有机结合，结合属地政府复工时间安排及有关规定，严格执行政府复工管理流程，及时调整各项目条线复工复产时间；加强办公区域卫生消毒，落实防疫物资采购、分发及管理工作；做好复工复产员工餐食及用

餐安排；改变传统办公方式，采取移动打卡、云视频会议等方式；设置隔离观察室，切实做好应急管理工作，做到“两手抓、两手硬、两不误”。截至2020年3月，华润置地商业地产事业部各地项目实现全面复工，复工率达100%。



### 案例

#### 笑容点亮城市，增强复苏信心

为助力城市复工复产，传递城市温暖力量，给予消费者信心，3月15日-3月25日，赣州万象城联动数十家场内爱心租户于梦想广场开展“温暖驿站笑容征集”活动，市民在温暖驿站书写温暖祝福或希望并拍照留下自己的笑容，即可获得租户提供的小礼物一份，活动开展2天即有数千人抵达现场踊跃参与。活动现场收集了近百张微笑照片，其中有战“疫”一线

的医护人员、有警察、有教师、有党员、有老人、有儿童，赣州万象城借助社会各类人群的灿烂笑颜向城市传递感动和希望。笑容征集活动结束后，赣州万象城将照片制作成大幅笑容墙展示在商场，向城市传递了正能量。该活动由赣州广播电视台、923电台、网络媒体、异业资源等媒体、企业联动，活动曝光达10万余人次。

SHOULD DER  
MISSIONS TO  
ACCOMPLISH A  
BETTER  
BUSINESS

肩担使命  
成就美好商业



提升品质  
拓展美好空间



产业赋能  
建设美好城市



绿色发展  
共享美好生态



PROMOTE QUALITY  
TO CREATE A  
BEAUTIFUL SPACE

提升品质  
铸就美好空间

# 01

## 篇章概述

在日新月异的都市生活中，我们传承“匠人”精神，深耕细作，不断发掘并整合项目实操中积累的经验，建立商品标准化体系；精心设计服务产品，规范服务标准，加强质量检查；积极开展品类模型研究，着力推动商业品类迭代更新，致力赋予空间更多美好。



### 责任故事

- 打造品质空间
- 优化客户服务

### 本章回应的可持续发展议题

 优质服务	 创新驱动	 质量管理	 品质提升
 客户权益	 共享成果		

### 本章所回应的SDGs 议题

	
---	---

### 本章涉及的HKEX ESG 指标

- B6.1
- B6.2
- B6.3

### 本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

- M2.1
- M2.2
- M2.8
- M2.9
- M2.10
- M2.11
- M2.12
- M2.13
- M2.14
- M2.15

责一任一故一事

RESPONSIBILITY STORY

Mama-Cares  
用贴心守护换您放心购物





“女士您好，有什么可以帮助您吗？”伴着小宝宝响亮的啼哭声，一位年轻的妈妈深锁眉头，焦急地哄着怀中的小婴儿，尴尬地说：“他应该是饿了”。王叶会心一笑，陪着宝妈来到万象汇母婴室，熟练地帮助妈妈安抚小宝宝的同时，不忘拉下哺乳区的布帘，给宝妈一个舒适的哺乳空间，待宝妈哺乳完还贴心地提醒宝妈给宝宝拍嗝，防止吐奶。小宝宝忽闪着大眼睛，嘴里“咿咿呀呀”地好像在感谢王叶帮助妈妈缓解了“尴尬”。

一年 365 天的时光，母婴室这小小的空间却见证了成千上万个家庭对宝宝的爱，也目睹了无数的新手宝妈照顾宝贝，从手忙脚乱到游刃有余的过程。哺乳室空间有限，但却充满了无限的关爱，从具有童话色彩且舒适的哺乳沙发、婴儿床、婴儿护理台，到贴心的暖奶器、加热湿巾，一应俱全的背后，是铁西万象汇对外出购物的妈妈们私密、舒适、便捷的母婴空间需求的关注，是致力于打造一个让她们感受更多温暖、便利、体面、尊严场所的初心。



铁西万象汇只是万象商业 Mama-Cares 服务体系的一个实践点，2019 年，在万象商业下发了 Mama-Cares 服务体系《母婴室标准》《其他硬件标准》和《软性服务及权益》等建设标准后，太原万象城、济南万象城等十个商业项目已落地 Mama-Cares 服务。

冬日的一个上午，哈尔滨万象汇安全员王建伟和同事如往常一样进行安全巡逻，经过 3 层母婴室时，听到有孩童的咳嗽声，紧接着便看见一位母亲抱着孩子跑了出来，急切地向他们寻求帮助。与此同时，被抱着的儿童哭闹不止，脸色通红，王建伟根据过往经验判断，应该是异物卡住了儿童的喉咙！命悬一线，情况危急，经过严格培训的王建伟当机立断，采用“海姆立克急救法”，沉着冷静地用手托住孩子的下颌骨位置，让其脸朝下，趴在自己的膝盖上，在孩子背上力度适当地拍了七八下。终于，孩子“哇”地一声吐出了异物。生死 17 秒，王建伟凭着自己的专业和敬业，挽救了一个年仅 1 岁的小生命。



异物吐出后，王建伟担心孩子还吞咽了其他食物，便建议顾客带孩子去医院检查，并和同事们协助这位已手脚发软的妈妈打车将孩子送往医院。在门诊走廊、在缴费处、在等候区，王建伟和同事全力协助和安抚着妈妈，直到确认孩子安全无恙……

“业务扎实，服务贴心”，这是被救孩子的妈妈对王建伟的称赞，而事实上，哈尔滨万象汇 Mama-Cares 服务体系要求每一位商场工作人员都要特别关注母婴客群的需求，定期进行母婴客群特殊案例培训；客服人员、安全员每日定时检查母婴室的设备设施和卫生情况；对新入职员工进行技能深化培训，如幼儿急救、婴儿吞食异物的急救处理等。哈尔滨万象汇把每一位顾客都当成自己的家人，让顾客在购物之余，有回家一样的感觉，因为家一定是安全的！

“务实、专业、协同、奉献”是悬挂在办公区墙上的华润企业文化，也是员工始终践行的行为标准。将体贴深入每一个细节，将细致融入每一次购物体验，是万象商业孜孜不倦的服务追求。



在光顾铁西万象汇的宝妈们眼中，和母婴室齐名的是王叶——客户关系部一名普通的客服顾问。在万象汇开业的五年中，“叶子”从乖巧的小女孩成长为无所不能的宝妈，“感谢万象汇把我培养成育婴师”是她内心的真实感受。除了日常为顾客提供服务外，她还肩负着向商场内有需要的妈妈们提供专业育婴指导及服务的职责，被顾客们贴心地称为“万能妈妈”。

铁西万象汇还延伸了全方位的母婴权益——母婴专用电梯、妈妈专属停车位、妈妈专属存储柜、妈妈专属充电宝、爸爸等候区、儿童共享推车、母婴用品租借等，定期举办的“妈妈超人亲子趣味竞赛”“母婴护理讲座”等活动为宝妈们提供一站式母婴服务需求。



## 建设“商业产品标准化”体系

我们以商业项目设计指引作为标准化的纲领性文件，完成了“商业产品标准化”体系的建立。按标准化程度从高到低，体系分为技术标准化、部品标准化、设计标准化3个层级，涵盖建筑、结构、机电、室内、景观、标识、照明7个专业，为解决同一问题解法多、同一错误重复犯、设计周期长、标准不统一的设计管理痛点提供了方案。



## 加强服务质量管理

我们聚焦客户感知提升，完善服务体系搭建，多维度提升会员满意度。2019年万象会会员总数突破1000万，同比增长60%，消费会员数同比增长85%。

### 标杆产品体系

在集团建设标杆门店（工厂）的号召下，我们在置地精益办的指导下开展标杆万象城项目建设，建立标杆万象城评价体系。该评价体系指向业绩表现好、业务成熟度高，涵盖业绩、招商、营运、推广、客户关系、物业、人事、法务、财务、信息技术等10个业务和职能版块。标杆万象城评价体系的运用推动项目进行自查评价和精益改善，推动商业总部对困难项目进行盘点会诊，形成“经营诊断、经营改善、改善成果标准化”的经营评价+改善体系闭环，聚焦管理优化和业绩提升，形成标准化、可复制的成果，以持续改善商业地产经营。

### 服务标准

我们从顾客感知角度正式印发9大客户服务关键时刻的面客服务品质标准，明确了最基本的服务红线，通过不断完善服务标准体系，规范服务人员仪容仪表，指导服务人员为客户提供有温度的服务。

为落实面客基础服务标准，确保现场服务品质，与面客基础服务标准规范形成闭环管理，基于“三级协作、分工有序”和“内外并举”原则，商业总部、大区、项目开展基础服务检查，形成三层立体监督机制。为鼓励和激发服务人员的积极性，组织征集优秀服务案例，形成优秀服务经验共享机制，营造“服务纠查、满意服务”的氛围。

### 面客基础服务标准

#### 触动顾客的9个时刻



#### 仪容标准

**发型：**男生：前不过眉 后不过衣领 侧不过耳 不染发 刘海应用适量发胶类化妆品向侧后方定型  
女生：发色为深色 额头不可有头发帘或碎发 头发过衣领需挽成发髻

**面部：**男生：不可有胡须 女生：整洁精致淡妆

**手部：**指甲不超过2毫米 指油只可以涂无色或肉色 保持手部清洁

**饰品：**只可佩戴一枚戒指、一双耳环及一块手表，裸露在外的肌肤上不可出现纹身印迹



### 有“温度”的服务标准

顾客感知服务，评判服务好坏，主要从这四个维度进行考量。面客服务过程中，应谨记自己的服务是否让顾客感知到这四个维度。

- |   |  |
|---|--|
| <p><b>1 可靠</b><br/>履行服务承诺，解说清晰、专业、准确，言行可信。</p>  | <p><b>3 主动</b><br/>积极响应，服务永远在顾客提出之前。</p> |
| <p><b>2 高效</b><br/>及时响应顾客需求，解决客户问题，动作麻利、熟练。</p> | <p><b>4 贴心</b><br/>关心顾客，能站在顾客角度考虑问题。</p> |

### 星级客服认证

我们为追求高品质的顾客服务，2019年正式启动“华润置地商业第一届星级客服认证”，来自全国34个城市37个项目的客服精英参加此次认证。启动星级客服认证，旨在树立行业客服标杆，营造“比学赶帮超”的氛围，提升客服人员的服务水平。



华润置地商业第一届星级客服认证

## 聚集优势品牌

我们积极引入优质品牌，创造具有竞争力的购物空间，2019年引进区域级首进品牌114个，省级首进品牌351个，城市级首进品牌700个，涵盖服装、配饰、护理、餐饮等领域。2019年度合作品牌共4800家。

引进区域级首进品牌

114 ↑

引进城市级首进品牌

700 ↑

引进省级首进品牌

351 ↑

合作品牌

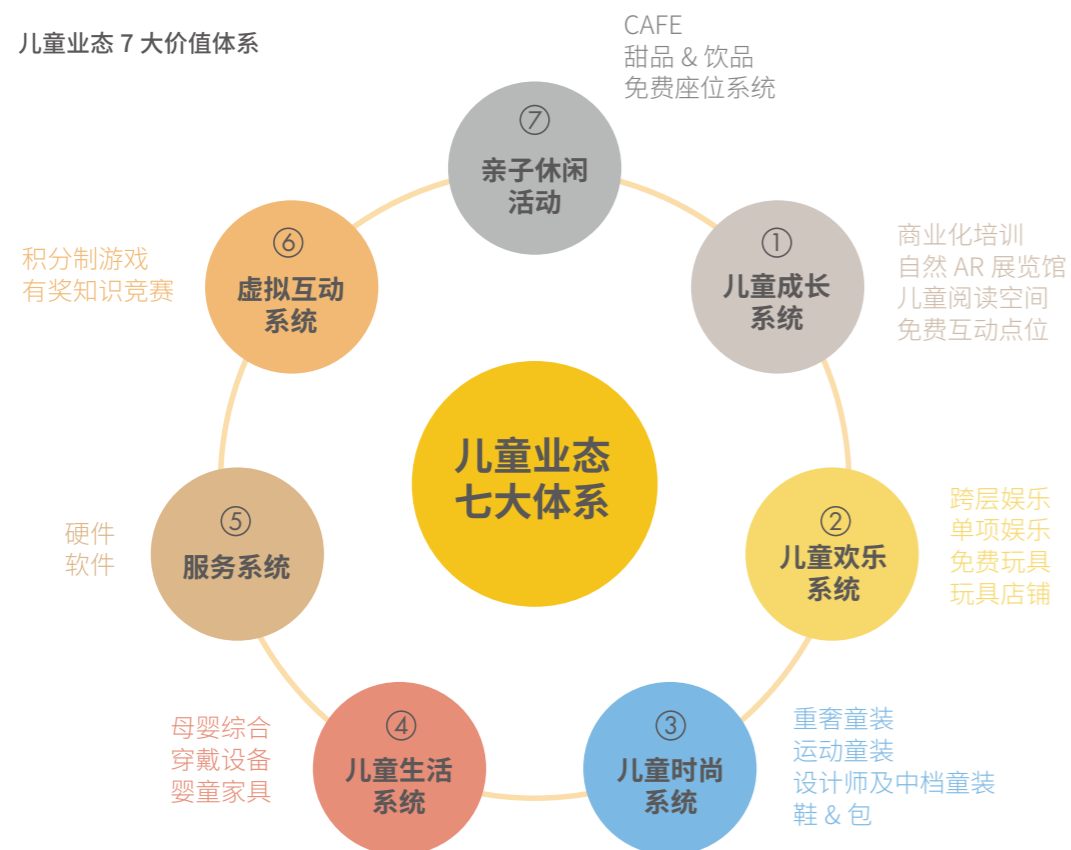
4800 家

## 创新商业品类

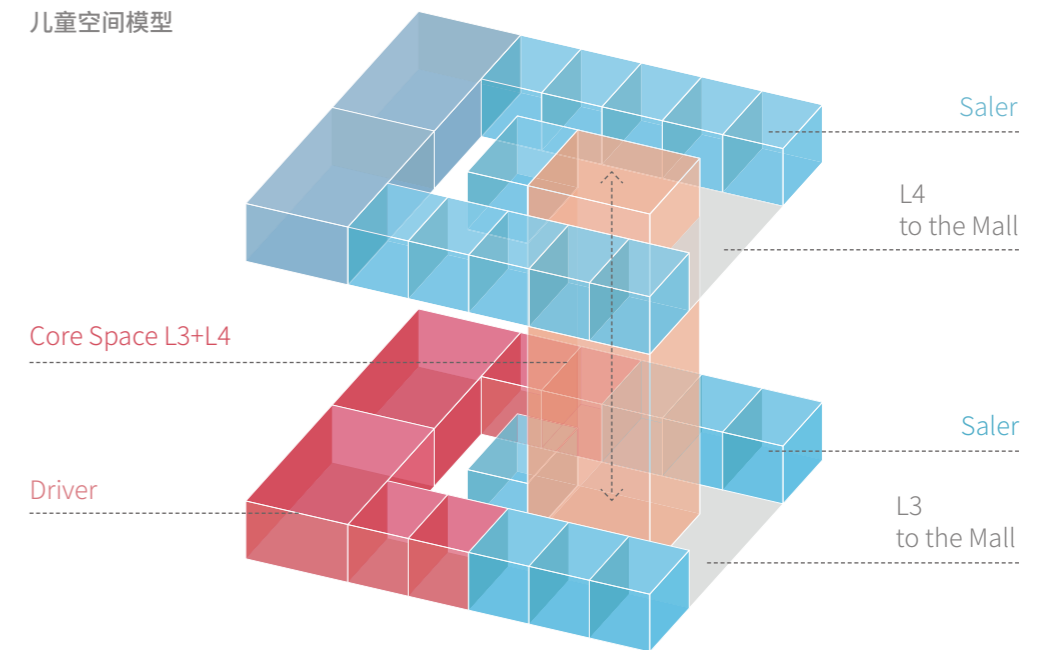
### 儿童业态

为了让儿童在学习、成长、时尚、休闲等方面拥有更全面、更好的体验，享受更多的商业发展成果，我们深入开展业态模型研究，2019年重点开展“亲子”模块研究，创新“亲子”业态研究成果和七大价值体系原型，并积极推动研究成果立项，并将合肥万象城作为创新试点。

儿童业态7大价值体系



儿童空间模型



### “前檐”书店

“前檐”是全国商业地产首个以自营书店为核心的东方美学文化消费空间，与传统书店不同，它是精英文化和信息传播的平台，包含图书、餐饮、礼品、艺术展馆等，集视觉、味觉、休闲、社交、学习于一体。“前檐”书店是时尚都市圈中的精神圣地，消费者置身其中，能感受生活与艺术、文化与美学、独处与社交带来的精神愉悦。书店紧跟时代潮流，在运营管理上进行完善，创新书店经营模式，为万象生态圈的持续打造注入活力。



“前檐”书店内景

# 优化客户服务

## 提供优质服务

**基础服务：**为提升万象商业整体基础服务品质，我们对内树立客服标杆，对外形成消费者对万象商业服务的认知与认可，2019 年通过“标准制定、培训赋能”“星级认证、案例分享”两方面关键工作，扎实推进基础服务体系建设。



**特色服务：**万象商业特色客群服务体系 Mama-Cares 开始全国推广，共计 10 个项目完成了 Mama-Cares 服务体系建设，亮点纷呈，打造商业地产母婴特色服务品牌。

**高端服务：**2020 年将专项研究提升高端服务，计划通过高端会员洞察、输出服务标准及配套工具建设、引入更吸引的高端权益等举措，以点带面提升高端会员满意度，助力项目经营业绩提升。

## 维护客户权益

### 规范广告宣传

我们编写了《华润置地商业地产运营业务流程规范（推广分册）》等内部制度，对宣传物料、自媒体内容等信息释放进行规范，坚决杜绝虚假宣传，警示客户潜在风险。同时，在商业大区内部组织开展商业推广法律风险防控的宣贯，并定期对对外宣传语自查自纠，对出街的物料进行违禁词、极限用词检查，发现问题即刻整改。

### 保障购买权益

我们为保障客户的购买权益，严格规范商场店铺合规经营、优惠信息发布，确保购买前信息公开、透明、准确。我们积极开展对客积分清零事项通知与积分促销活动等工作，包括向会员发送过积分提醒短信，并提供“定制化过期积分清零兑换线上商城”，丰富会员积分兑换的选择。

### 保护客户隐私

我们督促“一点万象”App 进行自查自纠，将 App 中涉及用户隐私权限开启以及个人信息收集方式的部分进行梳理，对照《App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法（征求意见稿）》，重点针对“未经同意收集使用个人信息的情形”以及“违反必要性原则，收集与其提供的服务无关的个人信息的情形”进行整改落实。

## 创造客户满意

### 维护客户关系

我们不断优化和客户之间的关系，秉承“客户、租户、商场”三赢理念，针对客户关系业务的理念、规则、方法、工具提出了若干改进要求与革新建议，致力通过“奖励、认可、沟通、互动、运维”五个维度来重塑万象商业客户关系，打造一个商业地产行业领先的客户关系品牌。2019 年我们以“提感知”为年度主题，从服务、权益、品牌、便利四个方面入手，深入推进重塑落地，让客户感受到实在的满足和体验提升。

### 共享购物信息

我们持续为消费者提供详细的购物指引、停车指引、会员积分指引等，最大限度提升服务质量；通过项目内物料、官微、“一点万象”等渠道，向消费者传递品牌理念和产品信息。

### 处理客户投诉

我们以“统一一套规范，建好一个平台”为目标，发布了客诉管理规范流程，明确了客诉分类分级标准，强调处理时效要求，使一线客诉管理有据可依，并且借助信息化平台进行客诉全流程管控，对会员系统客诉管理功能进行了 40 余项更新。我们定期对全国所有客诉事件整体复盘，建立客诉典型案例库，通过项目间共享经验，前置风险，优化业务管理，真正提升顾客体验。2019 年，我们的客诉数量比去年减少了 788 件，投诉处理满意度为 96.42%，客户投诉关闭率为 99.58%。

客户满意度

96.9 分

客诉数量比去年减少

788 件

投诉处理满意度

96.42%

客户投诉关闭率

99.58%







INDUSTRY EMPOWERMENT, BUILDING A BETTER CITY

产业赋能 建设美好城市

# 02

## 篇章概述

我们不断助力城市完善布局，升级商业功能，为城市发展注入新动力；发展艺术商业，创新商业发展模式；联动智慧服务，打造现代化购物中心，致力赋予城市更多美好。

### 责任故事

服务城市发展

打造智慧城市

### 本章回应的可持续发展议题



科技创新



品质服务

### 本章所回应的SDGs 议题

<p>9 产业、创新和基础设施</p>	<p>12 负责任消费和生产</p>	<p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<p>11 可持续城市和社区</p>
---------------------	--------------------	--------------------	--------------------

### 本章涉及的HKEX ESG 指标

- B6.4
- B6.5

### 本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

- M2.1
- M2.2
- M2.4

责一任一故一事

RESPONSIBILITY STORY

探索 解锁 智慧商场新体验





2019年6月，我国正式发放5G商用牌照。一直关注IT专业前沿技术的信息部负责人王乃霖敏锐地嗅到时代契机——“要是将5G应用于商场中，将有很大可能在AI导购、人脸识别、精准导航、数据赋能等多方面拓展出新边界。”于是，王乃霖立即主动与三家通信运营商取得联系，并积极推动“打造5G智慧商城”的合作商谈。经过多次商谈，河北移动公司率先表示高度认可“打造5G智慧商城”的未来憧憬。在征得领导同意和授权后，王乃霖积极跟进和不断推动与河北移动公司相关方的洽谈合作进程。

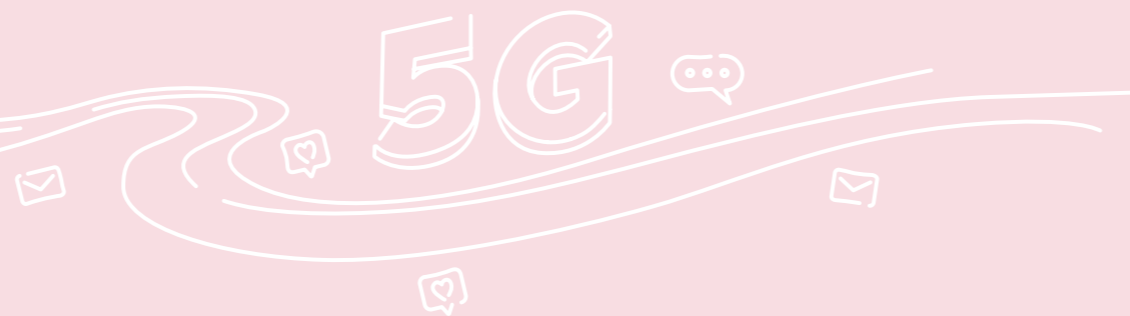
有了合作伙伴和共同的目标，便有了十足的前进动力。但石家庄万象城作为一个建筑面积30多万平的商业巨舰，如何在不影响正常营业的情况下实现5G信号全覆盖将是一个不小的难题。

接下来就是要面对复杂的施工过程。王乃霖在现场施工时发现，商场公区吊顶内管道复杂，部分区域施工空间不足、设备安装困难，且进场施工不能违反商场及政府相关的管理规定，更不能影响商场运营等等。面对种种复杂的问题，王乃霖说：“多沟通才是加快解决问题最直接的办法。”他仔细梳理了各项问题，找出最主要的两项——夜间施工管理和商场店铺入户协调。在明确主要问题后，王乃霖立即与工程管业部、营运部进行沟通协调，通过对进店施工进行精细化管理，大大减少了施工阻力。

根据施工计划排期，王乃霖带领团队每天与涉及的施工店铺负责人确认，确保闭店后留人配合施工，并尽可能缩短店铺施工时间。经过2个多月的奋力拼搏，施工人员终于完成了全部线路的铺设及设备安装。

设备安装完成后，为确保各区域5G信号达到最优，王乃霖与华为工程师对5G设备点位逐个调优，对个别信号覆盖较差区域进行设备位置调整或配置调优，完成优化工作。竣工验收期间，王乃霖组织各专业按照华润置地施工及EHS验收标准对本项目进行验收，以高标准严格要求检查施工隐患，发现问题当场整改，最终完成项目竣工验收。

秉承“引领商业进步，共创美好生活”的华润使命，石家庄万象城有信心也有能力继续深入探索5G技术和线下购物场景的结合，努力实现打造更智能、更便捷的购物中心之理想，给消费者不断解锁智能化、信息化的商场购物体验。



在方案设定的初期，河北移动公司在实施方案、施工标准、点位安装、验收方式等方面存在诸多质疑，面对方案沟通中冒出来的越来越多的问题，王乃霖立即组织内部沟通会议，他说道：“以身教者从，以言教者讼。我们必须先尽快提升自己，丰富自身的知识，才能保证不偏离我们想要的建设效果，更好地督促乙方施工建设，成人者必先自成！”此时王乃霖脸上透露出更加坚定的信念。

结合前期手机型号覆盖建设的相关工作经验，王乃霖带领团队自主学习相关专业知识，并通过移动公司邀请华为公司专业技术团队提供相关技术服务支持，5G建设的很多施工技术难题都得到了妥善解决。为了确保后期进程无任何纰漏，王乃霖多次组织三方工作人员开展实地勘测和研讨会，共同制定出了具有专业指导性的石家庄万象城移动5G施工方案、施工标准及工作计划。



# 服务城市发展

## 焕新城市样貌

商业项目的样貌是城市整体样貌的重要组成部分，我们不仅积极扩大城市的商业建筑面积，同时也致力于改造、提升商业建筑的功能和面貌，使商业发展更加契合消费需求，彰显城市特色元素，促进城市焕新发展。

2019年，商业地产事业部新开业苏州吴江万象汇、哈尔滨松北万象汇、临沂万象汇、桂林万象城、合肥庐阳万象汇、济南万象城、昆山万象汇、扬州万象汇等8个购物中心，重装开业鞍山万象汇、上海华润时代广场2个购物中心。新开业项目平均开业率达95%，首日业绩均超过1000万元。

新开业购物中心

8个

新开业项目平均开业率

95%

重装开业购物中心

2个

首日业绩均超过

1000万



## 打造活力产业

顺应市场发展需要，我们注重在商业发展中融入创新理念，通过深入了解消费者的精神需求，集结创意灵感，将艺术和商业结合，将自身打造成城市活力产业的发展平台，协同人、产业、城市共同进步，献力城市产业结构升级优化，着力提升消费者购物体验。



### 案例一 原创 IP “哈哈森林”

哈尔滨万象汇引进“多元智能理论”，自主研发出黑龙江省首个商业领域IP“哈哈森林”，打造儿童寓教于乐的学习成长平台，通过“哈哈森林生日会”、“萌力嘉年华”市集等系列主题活动，丰富家庭客户群业余生活，增强城市产业活力。



### 案例二 打破城市零 IP 的商业格局 升级消费体验

石家庄万象城打破石家庄零IP的商业格局，为其注入一线城市的顶级IP资源，不断引领着石家庄商业项目视觉设计方向。以“城有趣·万象生”为灵感原点，用商业X艺术的形式，为石家庄万象城量身打造极富魅力的童话王国“奇趣森林”。

# 打造智慧城市

自营物品线上租借落地项目

13<sup>↑</sup>

第三方物品租借落地项目

26<sup>↑</sup>

智能服务台、母婴室落地项目

11<sup>↑</sup>

智能机器人落地项目

21<sup>↑</sup>

## 智慧停车

智慧停车功能已经成为万象商业购物中心互联网场景应用的重要内容之一，2019年我们升级了智慧停车 3.0 版本，不仅优化了旧版本系统的部分缺陷，还新增了支付宝扫码及无感支付、停车券无纸化、营销发券等新功能，购物中心可以按照个性化需求定制会员停车权益（免费停车、积分兑换等），使顾客体验更为便捷、实惠、环保。新版本已于 2019 年年底在合肥庐阳万象汇和合肥万象城进行了试点落地。

## 智慧购物

2019 年，“一点万象”通过连接丰富的互联网应用商业场景，在落地新的线下购物体验上进行了探索，以“购物中心+”为核心驱动力，通过 IoT 设备帮助线下商业铺设丰富的陌客触点并有效识别用户，提供智能化服务，提升用户体验。

### 购物中心 + 会员智能化服务

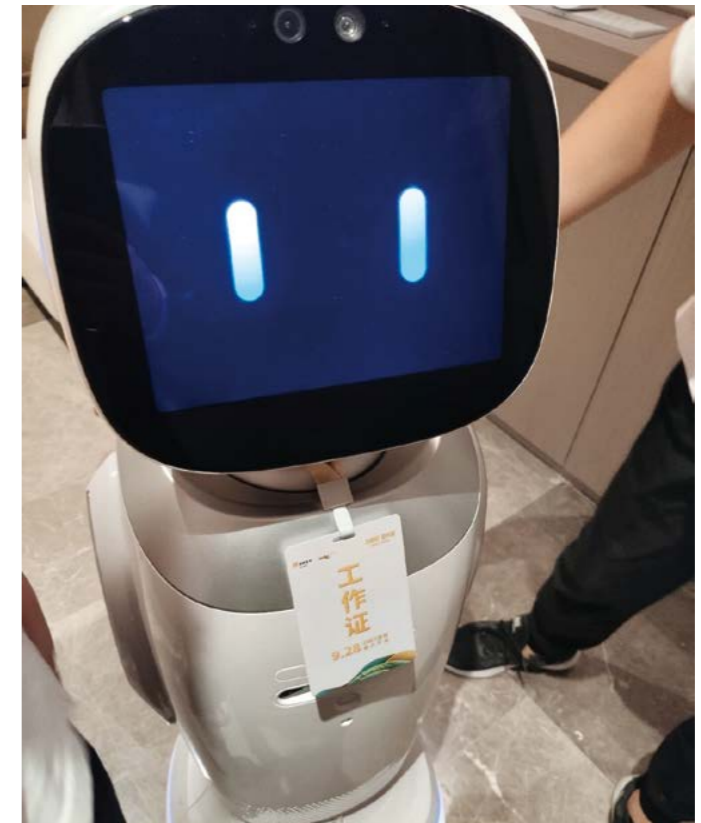
推出自营物品线上租借、第三方物品租借、智能服务台、母婴室等个性自助体验服务，并在租借管理流程上采用会员卡级积分及押金预授权制度，通过智能支付、加快审核效率等，提升会员体验和人性化服务。

截至 2019 年底，自营物品线上租借已落地试点项目 13 个，产生租借订单 1108 笔；第三方物品租借上线共享充电宝、婴儿车，已落地项目 26 个；智能服务台、母婴室已落地试点项目 11 个。

### 购物中心 + 互联网场景消费

通过对接双屏互动营销设备、智能互动拍照机、智能机器人、扭蛋机、娃娃机、积分兑礼机等互动终端，打造创新丰富的体验式场景。基于“一点万象”平台，顾客通过扫码参与线上游戏与线下智能终端互动，即可形成体验及消费闭环。

截至 2019 年底，智能互动拍照机已落地项目 9 个，智能机器人已落地项目 21 个，双屏互动营销设备已落地项目 4 个，扭蛋机已落地项目 3 个。



## 智慧商场

我们借助大数据分析平台优化商场日常工作程序，提高服务效率；及时了解消费者偏好，结合数据快速处理功能和输出的信息，精准地满足消费者需求，促进智慧商场运营，升级城市商业发展水平。

### 案例 赣州万象城数据分析平台

- 将简单重复的数据填报工作自动化；
- 将分散于不同系统的各类数据源整合到同一平台；
- 将获取方式不明确、复杂的数据明确化、简单化；
- 将线下分散存放于不同人员的表格数据统一化、线上化；
- 将例行由人工制作的各类固化表格让系统自动生成。



GREEN DEVELOPMENT  
TO SHARE A BEAUTIFUL  
ECOSYSTEM

绿色发展  
共享美好生态

# 03

## 篇章概述

我们不断助力城市完善布局，升级商业功能，为城市发展注入新动力；发展艺术商业，创新商业发展模式；联动智慧服务，打造现代化购物中心，致力赋予城市更多美好。

责任故事                  融入绿色理念  
践行绿色运营              引领绿色生活

### 本章回应的可持续发展议题

 环境管理	 环保文化	 公益环保	 绿色建造
 节能减排	 绿色办公	 低碳生活	

### 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

### 本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

- E1.1
- E1.2
- E1.3
- E1.5
- E1.6
- E2.1
- E2.2
- E2.3
- E2.4
- E2.7
- E2.8
- E2.9
- E2.12
- E2.14
- E2.16
- E2.18
- E2.24

责一任一故一事

RESPONSIBILITY STORY

把准绿色发展脉搏  
节能降耗增效运营



“商场地下停车场最底下那两层的灯都关了吧，早上进场的车辆不多”，这是南宁万象城副总经理高洁每天去巡场当中最普通的一个反馈。对于总面积约 12 万平方米的商场来说，公共设备每年耗电量为 1700 万 kWh，平均下来每天消耗 4.7 万 kWh，相当于二氧化碳每天排放 47 吨。这一笔账时刻牢记在她的心里，她知道，项目的运营成本，日益严重的环境问题，都与我们日常商场用电设施设备息息相关。她每天都会习惯性地提前来到办公室，放下包，打开电脑浏览完邮件，就去场内巡场。空调温度、灯光亮度、场内音乐、商场整洁程度……从她入职以来，多少个日夜都在这片熟悉的地方日复一日地检查，她已经把握了商场的每一个呼吸。用她的话说：“商场就像一个人，我能感受到她的喜怒哀乐。而她每天消耗的能量情况，是我比较关心的。”

据南宁万象城负责能耗管理的物业工程部韦学华介绍，2019 年，南宁万象城持续对各项能耗进行精益管控，获得了较好的成效。全年公区总用电量实现同比相对节省 108.75 万 kWh，同比降幅达到 7.02%，相当于 2019 年南宁万象城有效减少二氧化碳排放 1084.23 吨。而这一切都离不开一直蹲守在机房的同事，每一天，每一秒，无论外面是艳阳天还是狂风暴雨，他们时刻紧盯着系统运行检测，此刻，外面的世界与他们无关。



“那天我值班，发现空调机组运行中两器‘小温差’偏高，虽然这个温差属于正常范围，但我还是比较担心，所以通知了现场巡查的同事进行查看。”在物业系统检测办公室值班的黄祖真说。后来经过现场检测，发现是空调设备长时间运行，机组冷凝器、蒸发器换热面慢慢形成水垢后影响了机组换热效率，造成机组运行效率不高，极大增加了能耗。

于是韦学华马上召集空调机组维护人员进行排查分析，通过查找每天的工作记录，对比分析空调运行数据以及现场勘查查探，发现该机组温度偏高是因为空调蒸发器和冷凝器长时间运行，两器换热面慢慢形成了水垢，影响了整个机组换热效率，极大增加能耗的同时带来一定安全隐患。于是，物业工程组当天就向物业负责人和高洁报告相关情况，紧急召开会议制定全面检查和清洗工作计划。



“这项工作真的不简单，特别是清洗的时候，需要把每一块都拆下来，然后用专业的水垢处理药剂进行通炮清洗，再逐个安装上去，那个时候刚好是夏天天气最热的时候，拆出来一身汗，清洗时候一身汗，装进去又是一身汗，感觉那次把一整年的汗水都流走了。”负责空调设备维护的工程师梁志强记忆犹新。得益于空调维修组同事的快速行动，2019 年南宁万象城空调主系统设备全年运行总能耗同比减少 18 万 kWh，大大提高了能源利用率。

夜晚，当整座城市沉寂在静谧时光中时，南宁万象城租户改造、推广活动场地搭建等工作如火如荼。由于商场施工都在晚上，所以需要保证照明和电量供应。以往，一个开关控制一个区域，如果相邻两三个区域同时施工，不能及时有效地根据完工时间来控制对应区域的灯光，就会导致用电浪费，能耗增加。

除此之外，高洁通过巡场发现，商场营业时间内地下室往商场内的客流量小，扶梯使用率少，但扶梯在营业期内一直运行着。于是，回到办公室召集相关人员，对巡查发现的问题进行了讨论，并制定新的方案，将现场照明、扶梯设备开关的时间进行了合理的调控。

“我是环保人士，原先我来万象城逛的时候，去车库开车发现没有人的扶梯一直在运行，大灯开着，当时我就想这多浪费呀。现在看到这一块区域，有人站上去了灯才自动打开，扶梯才开始运行，我心里美美的。”一位万象城忠实客户如是说。

2019 年，南宁万象城通过能耗管理平台建设、日常巡查工作机制完善、重点能耗设备定期维护、电源分级控制，施工装修定点供应等精益管控措施，把安全运营、绿色运营理念通过一件件小事、一个一个开关进行落实。在物业能耗设备检测室中，一排排电脑屏幕上跳动的数据，就像是整个商场的脉搏，时刻牵动着“绿色运营”这颗心。也因为一直坚持“绿色”，南宁万象城获得商业华南大区颁发的“降本增效奖”。

# 融入绿色理念

## 加强环境管理

我们制定了节能减排、污染物排放和固体废弃物管理的相关规定，进一步完善组织体系和制度体系，指导和规范环境保护工作，提高环境管理绩效。

我们对《燃气泄露事件应急预案》《恶劣天气灾害应急救援预案》等进行完善。针对潜在的紧急事故，我们开展风险评估，不断完善预警机制，进行危险源辨识、环境因素识别和预案演练等工作。

## 推广环保技术

我们要求各单位不断优化能源消费结构，淘汰高耗能落后的技术和装备，推广应用节能减排新技术、新材料和新产品，在污染治理、能源损耗、清洁能源使用等方面进行改进和提升，使用能耗管理平台作为节能降耗的有效工具。淄博万象汇能耗平台是万象商业首个通过清华大学正式初验的系统，复验 94.07 分，现运行平稳。

## 培育环保文化

我们鼓励员工积极参与环保活动，提高环保意识。依据商业地产事业部 EHS 文化工作规划，我们积极开展“地球一小时”、节能宣传周、低碳日等活动，宣传保护环境文化知识。

### 案例 “地球一小时”

3月30日，商业总部、各商业大区结合商业项目业务特性积极开展了“地球一小时”活动，主题为“与自然共生·关注生物多样性”。20:30~21:30，各项目实施熄灭景观照明、办公照明、公共场所照明，关闭电脑、空调等一切不必要的电源，以实际行动响应“地球一小时”活动，呼吁人们关注地球从自身做起，积极参与环境保护公益活动，形成良性的节能减排氛围。

环保培训

188 次

环保培训覆盖

9416 人

同比去年增加

22.9%

同比去年增加

76.9%

## 开展环保公益

我们建设绿色节能示范基地，聘请专业人员为租户讲解节能减排知识；组织环保主题活动，让租户更深入了解节能环保的意义和重要性。2019 年我们共组织环保培训 188 次，同比去年增加 22.9%；环保培训覆盖 9416 人，同比去年增加 76.7%。

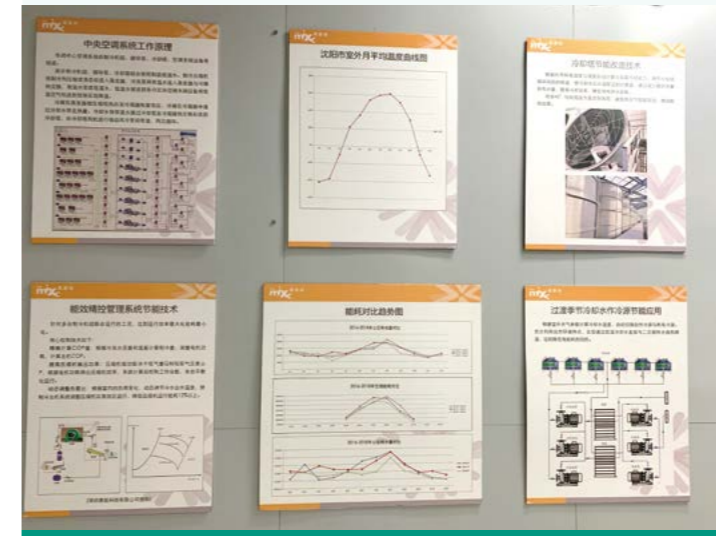
### 案例一 开展植树活动

3月12日，合肥万象城组织员工赴合肥市滨湖森林公园开展“携手绿水青山，共创美好生活”植树活动。参与成员按照要求积极培土、扶苗、压实、浇水，落实每一个细小环节，种下了 40 棵爱心树苗。



### 案例二 绿色节能示范基地宣传

为全面宣传万象城节能措施，提升租户的节能意识，沈阳万象城于 2019 年“节能宣传周”首日组织租户代表参观节能示范基地，并由专业工程师围绕“绿色发展，节能先行”这一主题，为租户作全方位讲解。从介绍发展历程到展示管理节能措施，再到传授万象城节能减排具体经验，向租户代表传递沈阳万象城追求绿色发展的决心和信念，进一步推动各项节能工作的持续开展。



# 践行绿色运营

## 应用智能技术

我们参与国家“十三五”课题“新型建筑智能化系统平台技术”重点研发计划，利用我国自主知识产权的群智能创新技术解决传统楼宇控制系统存在的纵向集成条块分割、组网成本高、系统更改扩充成本高、用户难以获取整体信息等痛点，探索商业项目设备智慧化运维管理的最佳实现路径。

群智能技术已于2019年在吴江万象汇、济南万象城项目中试点应用，开业阶段系统功能实现度较传统系统大幅提高，系统运行稳定，算法控制准确，运行效率明显提高。

### 案例

#### 吴江万象汇群智能技术试点

吴江万象汇群智能技术主要用于商业环境及空调设备的控制。商场从开业运行到夏季结束，冷站能效比COP基本上在4.5—5.3之间，远高于国内目前冷站平均效率不到3.5的指标。系统的冷冻水、冷却水输配系数，均远超国家节能标准规范的要求，节能对比提升30%以上。同时通过系统控制，空气质量始终保持在PM2.5数值50以下，符合空气质量优秀标准。



群智能系统操作界面

## 推进绿色建造

### 绿色设计

我们对商场的建筑及功能设计有高标准、高质量要求，在规划和设计中充分考虑利用绿色资源，减少对非可再生资源的使用；采取节能环保技术，降低污染物排放；促进资源循环利用，发展循环经济。

### 案例

#### “汇”聚天然能量

庐阳万象汇现有光伏发电系统、太阳能热水系统、雨水回收系统、新能源充电系统等多项节能技术。



**光伏发电系统:** 共有占地1700平方米的光伏发电板，总设计发电功率125.4kWh；



**太阳能热水系统:** 屋面同时设置100平方米左右的太阳能热水集热板，减少非可再生能源使用；



**雨水回收系统:** 雨水蓄水池约200立方米，主要收集建筑屋面、场地雨水，用于绿化灌溉、道路冲洗、景观补水等；



**新能源充电系统:** 响应国家新能源汽车政策，停车库配置121个新能源充电桩。



光伏发电板



绿建星级认证项目

9 ↑

绿建星级认证

90 万平方米



绿色建筑评级

我们积极推动新建项目绿色建筑星级标识申报,截至2019年底已完成商业绿建星级认证项目15个,面积超过220万平方米;2019年完成绿建星级认证项目9个,面积超过90万平方米。

2019年华润置地商业地产绿建星级认证项目

项目名称	建筑面积	级别
哈尔滨万象汇	133500 m <sup>2</sup>	一星
合肥庐阳万象汇	112500 m <sup>2</sup>	二星
淄博万象汇	154800 m <sup>2</sup>	二星
宁波万象汇	100416 m <sup>2</sup>	二星
福州万象城	159873 m <sup>2</sup>	一星
武汉万象城	183951 m <sup>2</sup>	二星
上海时代广场	66142 m <sup>2</sup>	一星
杭州东站万象汇	50986 m <sup>2</sup>	一星
桂林万象城	187400 m <sup>2</sup>	一星

落实节能减排

我们通过节能目标考核、推进节能培训、推广优秀案例等管理手段,辅以空调系统节能改造、电梯变频改造、优化空调设备和停车场通风设备的运行策略、科学调整和管控照明回路、完善项目的围闭封堵等技术措施,可同比公区用电量持续下降,降幅为4.4%,用电量减少1085.9万kWh。



上海万象城加装遮阳布玻璃顶

上海万象城增加感应装置吸顶灯

可同比公区用电量降幅

4.4%

用电量减少

1085.9 万kWh

倡导绿色营销

为践行绿色发展理念,避免资源浪费,购物中心通过不断升级营销模式、创新营销渠道、优化购物流程等方式,倡导绿色营销,让购物中心运营更为“绿色”。

案例

供暖期内的绿色运营 ——智能调控,节能减排

从入冬开始,哈尔滨万象汇每天组织专业人员对室内外温度进行实时监控、适时调整,在满足商场整体温度的情况下,通过调节换热站阀门开度来控制整体供水温度,减少能源消耗。同时,物业团队对商场薄弱点进行温度检测,共发现500余处透寒孔洞,工程部迅速开展整改工作,减少了室内热量损耗。



暖通师傅对供水阀门进行流量调节

案例

团购券、购物卡、购物小票电子化

郑州万象城将团购券促销类活动全部更新为线上模式,即顾客在线上渠道购买代金券后,无需兑换纸质券即可到店及时核销。2019年郑州万象城进行团购券类活动9场(含餐饮、零售),线上总发售券量超50万张,营销活动全程实现无纸化。此外,还有积分兑购物卡升级为积分直接抵现、满返购物卡升级为满返通用券、购物卡电子化等等。

西咸万象城确定电子化购物小票的智慧场景方案,通过电子化购物小票解决购物小票“难留存、易丢失”等困扰,降低小票纸张使用数,节约资源。



## 引领绿色生活

### 绿色办公

我们在日常办公中通过会议传达、口头提示、张贴指引、优化工具等措施持续提倡和宣传以下绿色办公措施：

- 下班关灯、离开会议室关闭会议设备；
- 减少传真机和打印机的使用，用电话、邮件、电子屏幕、iland、Rmeet等工具传输和共享文件，减少文件流转过程中带来的纸张浪费；
- 文印室设置单面回收纸文件架，提倡员工单面影印纸回收再利用；
- 节假日期间关闭饮水机、咖啡机等设备，避免设备空置期间的水电浪费。

### 低碳生活

我们积极响应国家“垃圾分类”的号召，推进自身垃圾分类的工作，并向顾客讲授“垃圾分类”知识；我们推崇绿色生活方式，通过采购环保消耗品，节约绿色资源。



垃圾分类课堂

### 案例一 聚焦垃圾分类，倡导绿色生活

自2019年6月以来，西咸万象城启动了生活垃圾分类投放、收集、运输和处置工作。项目设置了生活垃圾分类收集容器、垃圾中转场所及分拣区，同时要求商场产生的垃圾日产日清，装修垃圾与有害垃圾交由具备资质的清运处置单位进行处置。在宣传指导方面，举办10余场“垃圾分类我来投”“趣味抢答赛”等趣味游戏活动，让顾客通过切身的参与，实实在在地学习到如何分类日常垃圾。项目各主要出入口、电梯厅摆放生活垃圾分类宣传标语，室外电子显示屏、直梯广告屏不定期播放垃圾减量分类宣传片或宣传标语，播放比例超过10%。



“城市森林伙伴”证书

### 案例二 城市森林伙伴

深圳湾万象城积极响应 WWF 世界自然基金会“Green Me 绿动生活”倡议的“Green My Building 城市森林”活动，践行绿色采购，在生活用纸，使用经过 FSC 森林认证的纸品（FSC 森林认证纸品均产于经营良好、管理得当的林地），为地球森林的可持续发展尽一份责任。2019年8月至12月，深圳湾万象城总计守护树木138株。

2019年深圳湾万象城总计守护树木

138 株

STRUGGLE AND  
FORGE AHEAD  
TO LIVE A BETTER  
LIFE TOGETHER



精诚合作 打造美好商业



以人为本 塑造美好家园



善行天下 奉献美好社会



奋楫笃行  
共享美好生活



# 04

## 篇章概述

我们重视构建和谐的利益相关方关系，携手合作伙伴共商共建共进。我们诚信合规经营，用心保障供应商权益；深化战略合作，助力品牌实现市场影响力；携手相关产业，与合作伙伴共创共享行业可持续发展，致力赋予商业更多美好。

- 责任故事
- 战略合作共享
- 促进行业发展
- 诚信合规经营
- 责任供应管理

### 本章回应的可持续发展议题

 规范治理	 合规经营	 公平竞争	 廉洁从业
 价值共享	 行业发展		

### 本章所回应的SDGs 议题



### 本章涉及的HKEX ESG 指标

- B5.1
- B5.2
- B7.1
- B7.2

### 本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

- M1.1
- M1.3
- M1.4
- M3.1
- M3.3
- S1.1
- S1.2
- S1.3
- S1.4

责一任一故一事

RESPONSIBILITY STORY

金鸡鸣 万象新  
 万象影城携手厦门文旅局  
 共启金鸡百花电影节盛事





“万象影城”是华润置地商业地产事业部旗下的影院品牌，2018年3月成立，虽然成立时间不长，但依托华润置地商业地产资源优势，在中国电影市场发展的浪潮推动下发展极为迅速。

对于电影节而言，各家影城都没什么经验，在“竞聘”中，基本是空手前往，没有太多准备，关心的问题也更多是影城可以通过这次电影节能够获利什么。相比之下，万象影城的“初心”则简单、明确得多——作为央企背景下的影院品牌，履行社会责任是万象影城义不容辞的责任。在金鸡百花奖受到空前关注的重压之下，全力帮助厦门打造一张“电影文化名片”是一种荣耀和使命。万象影城为这次“竞聘”精心准备了宣讲材料，在会议现场真诚地呈现出一个高端影城和优秀的运营团队，以及为金鸡百花电影节影展活动提供全方位、高品质服务保障的实力和诚意。

经过多轮招商洽谈，组委会最终确定，万象影城（厦门万象城店）成为第28届中国金鸡百花电影节主展映影城！不仅如此，影城还与电影节招商、执行方签订了接下来六年三届金鸡奖电影节主展映影城的战略合作协议！

2019年11月19日至11月23日，第28届中国金鸡百花电影节在厦门举行。作为本次电影节展映单元的主展映影城，万象影城（厦门万象城店）承办了国产影片开幕式、国际港澳台开幕式、国际影展闭幕式暨颁奖典礼，以及26场主创明星见面会和首映礼。参展影片的主创人员纷纷亮相，展映了来自30个国家和地区的优秀电影，为影迷们带来了一场精彩的光影盛宴！

活动现场，人潮涌动，群星璀璨，胡歌、汤唯、雷佳音、姚晨等众多影星齐聚厦门，红毯、闪光灯、鲜花、掌声，装点了这场电影界的盛会，也为这座美丽的海滨城市增添了一抹浓艳的色彩。

而这一切的美好，都来之不易……

当确定2019年金鸡百花电影节将落户厦门之后，选择哪家影城作为主展映影城成为了厦门文旅局面临的首要问题。这家影城，不仅要有高端的放映设备和观影环境，还要有足够出色的运营管理能力来为这场盛会提供最专业、最周到的服务。

于是，厦门文旅局召集了厦门当地排名前十的影城共同开会交流，同时对各个影城的硬件条件、营运能力进行考察。前来“竞聘”的，有近十家大众熟知的大型连锁影城，“万象影城”这个名字在其中显得有些陌生。



来不及庆祝，万象影城就开始了紧锣密鼓的筹备。现场采访区确定在哪里可以满足媒体需求？拍照区确定在哪个位置可以在媒体宣发中得到最完美的呈现？邀约的媒体、商务合作及跨界合作推广渠道是否已经到位？这些看似简单的问题，都需要一遍遍地尝试、一遍遍地推敲。为了给所有电影人、媒体人和观众呈现出最好的效果，万象影城每一位员工都付出了超乎想象的时间与精力。

本次影展是金鸡百花电影节自创办以来第一次进行公开售票，这给万象影城带来了新的挑战。正式售票前夕，107部影片，上万张影票，需要在短时间内一次性安排出票。影城的工作人员彻夜不休地工作着，所有人都清楚，这样的一场高规格的电影盛会，不容许有任何的闪失，每一个细枝末节都不能放过。

凌晨的厦门放空了原本的喧嚣，黑夜的灯光，给思考赋予了多的力量。“时间怎么过得这么快，已经早上6点了。”同事边打着哈欠边说到。走出影城的那一刻，天刚蒙蒙亮，清脆的鸟鸣划过天际，唤醒这座城市。转过头，为金鸡百花电影节“盛装打扮”的万象城映入眼帘……

2019年11月19日，第28届中国金鸡百花电影节如约而至，实况空前，万象影城（厦门万象城店）迎来了五湖四海的影迷朋友们，在热闹的同时，一切都如预期般秩序井然。

22日影展闭幕式暨颁奖典礼上，《彩塑男孩》导演阿尔瓦罗·阿帕里西奥发表感言时说：“非常荣幸能获得这两个奖项，我们没想到能获奖，很高兴能来参展。在这里跟每部电影的主创人员都交流得很好，我们很开心。这是我第一次来厦门，厦门是个很棒的城市。如果有好的故事，好的作品，我很想来这里拍电影！”

当最后一天活动圆满落幕后，文旅局领导紧握着影城店长庄珠玲的手说：“咱们共同奋斗的日子里，万象影城团队让我看到了一种不服输的乐观精神，以后咱们就是一家人了！”“一家人”，这是对这次战略合作的至高评价，这种“家人”般信赖、支持的良好氛围，也为未来的合作共赢打下了良好的基础。

随着第28届金鸡百花电影节顺利落幕，厦门这座美丽的海滨城市又多了一分电影文化的靓丽光环。不仅极大地提升了电影文化氛围，还在政府政策、资金配套及影视产业资源等多方支持下，带动本土乃至全国影视产业的发展。而这其中，也少不了万象影城贡献的一份力量。



# 诚信合规经营

## 诚信经营

商业地产事业部始终按照国家相关法律及制度要求，建立完善的管理流程，秉持诚信经营的原则，实施公平、公正、公开的阳光采购，用心保障供应商权益。我们按照《华润置地商业地产事业部招标采购管理实施细则》等供应商相关管理办法，对供应商进行严格审核。截至 2019 年末，商业地产事业部供应商数量已达 6000 余家（采购云平台引进入册近 3000 家），涵盖工程承包类、工程货物类、工程服务类、非工程货物类、非工程服务类等领域。

## 合规建设

我们深入推进合规治理，严格遵守华润置地各项规章制度，如《华润置地法律风险管理规定》，持续加强内部风险防范。同时，不断加强守法合规培训，提升员工守法合规意识。

### 搭建合规体系

我们成立纪检部，设置专职纪检人员，编制《华润置地商业地产事业部礼品礼金登记上交管理办法 v.2》《商业地产事业部离任、连任经济责任审计工作规定（试行）》《商业地产事业部廉政档案建档指引》，签订《廉洁从业承诺书》《利益关系冲突申报》等，紧抓制度的笼子。在重要节假日等关键节点开展“中央八项规定”自查自纠工作，过程监督不放松。

### 合规管理培训

组织开展纪检专业培训 7 场，以案代训 19 次，提升纪检队伍履职能力。结合招采招商等专业条线会议、新员工入职培训等组织开展廉洁讲课，从思想上筑牢廉洁防线。

## 公平竞争

我们进一步规范了品牌招商报店流程，统一了品牌定价工具，并重点规范了品牌比选和租金对标业务环节，持续为广大合作伙伴提供阳光、公平的竞争平台。同时，通过招商管理信息系统重塑建设，实现了对招商核心流程标准化、系统化、可视化的线上管理，招商各环节业务操作实现了线上留痕、有据可循，进一步保证招商流程的合规性与自检自查的便利性。

## 廉洁从业

我们积极探索纪检大监督体系，联合商业总部招采、招商、运营等业务条线对违规违纪行为进行合力监督。同时，逐步建立商业直管经理人个人廉洁档案。全年共开展任前廉政谈话 136 次，廉洁文化宣传 133 次，覆盖 17555 人次。

供应商数量

6000 余家

任前廉政谈话

136 次

廉洁文化宣传

133 次

廉洁文化宣传覆盖

17555 人次

# 责任供应链管理

我们坚持公平公正的供应商管理机制，制定《华润置地商业地产事业部供方管理实施细则》，进一步规范供应商管理。通过资格审查、供方洽谈、考察引进等途径引入供应商；建立严格的审查机制，在准入环节要求供应商提供资质证书、业绩证明等资质证明文件；规定供应商应遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，杜绝商业贿赂及其他不正当商业行为；定期开展供应商履约评价，对供应商投标、履约及结算过程进行评价，及时淘汰不合格供应商。

## 保障供应商权益

推动招采、合同、付款一体化项目，运用采购云招采平台，提高采购专业性、透明度。在平台上发布招标公告并同步至中国招投标平台，开标记录、中标通知书、合同创建等均在线上操作并记录，过程公开透明，在保障服务、供货质量的前提下，最大化维护供应商基本权益。

## 供应商责任倡议

可持续贸易是人类长远发展的基础，而开放和负责任的供应链则是推动可持续贸易的主要驱动力。《华润置地商业地产事业部供应商社会责任倡议书》提倡“勇于担当、恪守法制、诚信道德、阳光透明、技术创新、绿色低碳、共生共赢”的合作理念，致力与供应商一同以更加专业、更加透明、更加负责任的方式贡献可持续供应链建设，携手推进行业的稳步发展。

## 本地化采购

我们优先选用本地供方提供服务或供货，减少人员及货物异地交流或运输所造成的碳排放。同时制定《场内采购操作指引》，明确场内采购的操作流程。以上两种举措共同支持本地供方的业务发展，推动本地就业，促进本地经济增长。

## 价值链共赢

我们通过为合作方提供更前沿的商业知识、更专业的管理方式、更有效的销售方法，形成价值链共生、共赢、共荣的良性合作模式，建立更为长远的合作关系。

### 案例一

#### “万象课堂”助力店铺员工成长

沈阳万象城关注店铺员工自身成长诉求，开设“万象课堂”系列课程，面向品牌中自身渴望成长的管理者或因品牌培训体系缺失无法接受到相应培训的员工，邀请领域内专业讲师，搭建分享交流平台，以系统性、连续性教学课程为基础，为员工提供能力培养类“升值服务”。2019 年参训学员共 138 人，培训时长累计 17 小时。

### 案例二

#### 引领行业标准，共启租户大学

2019 年初，日照万象汇针对租户 80% 为代理商、店铺员工整体素质及运营能力欠佳的问题，开办了“租户大学”，邀请品牌资源、外聘培训机构讲师进行教学。课程分三个阶段培养学员：初级（基本能力）—中级（熟练提升）—高级（专业创新），共开展了 5 期线下培训和 1 期线上培训。

通过培训，租户销售业绩同比提升明显：FILA 同比提升 186%、兰亭汇同比提升 164%、adidas kids 同比提升 142%、孩子王同比提升 126%，主力店铺销售业绩也得到了稳步提升。

# 战略合作共享

我们积极搭建战略合作平台，坚持与伙伴协同合作，促进商业地产业务与相关产业的协调发展。

## 案例一

### 太原万象城打造“五馆一城”文化圈

太原万象城位于城市中心，坐拥五大文化艺术场馆——山西大剧院、山西省图书馆、山西省科学技术馆、太原市博物馆、太原市美术馆，地理位置优越。据此，太原万象城提出“五馆一城 | 微度假”文化生活新理念，依托强大的品牌联动效应，与海外国旅旅行社达成深度合作，开设 15 辆“太原万象城 MIXC 专线”大巴，推出“五馆一城旅行套票”，为购物中心赋予旅游景点新角色，有效吸引周边 1 小时经济圈优质客群观光度假，实现客质、客流、零售额三提升的同时，助力加速太原创建文明城市的进程。

从 4 月开始，太原万象城与五大馆展开深度、常态的线下互动合作：与大剧院共办“对话钢琴大师查德”艺术分享课，与图书馆共办“少儿阅读马拉松”，联动会员组建“五馆一城”艺术团，促成“万象少年”与法国圣马可童声合唱团交流学习，组织顾客参观科技馆、美术馆，为消费者家庭及子女提供广阔的学习与展示平台。通过全方位、多角度、高频次的合作共办活动，真正实现“五馆一城”从一个名字到一种生活方式的跨越，为消费者打造全新的旅行度假生活体验。



# 促进行业发展

## 案例二

### 厦门万象城持续深化“万象+”模式

厦门万象城持续深化“万象+”模式，联动本地龙头企业开展跨界合作，以跨行业交流推动业务创新，实现双赢，深深耕植本土市场。2019 年 12 月，促成华润通与厦门航空积分联通平台落地，实现华润通积分单通兑厦航白鹭积分，提升项目闽南腹地会员黏着度；与厦门国际邮轮母港签署战略合作框架协议，率先启动“港城专线”双城巴士运营，实现省内首个购物中心与邮轮码头联通专线。合作双方充分发挥各自优势，创新产品营销渠道，促进产业升级，在资源优化配置、品牌合作推广、活动联合执行等领域展开全方位合作。



我们积极组织开展行业交流活动，促进同行企业在产业导向、行业动态等方面的信息共享，推动行业进步，双向交流共计 524 次。2019 年商业地产事业部参加了中国节能协会智能建筑数据标准研究及推进工作组，开展标准研究、编写及推广工作。

## 案例

### 对标合作交流，推进行业进步

2019 年 10 月，沈阳万象城与招商花园城开展了商业项目对标学习交流分享活动。双方核心领导就商业产品线定位布局、组织管理、考核激励、资产管理、土地发展以及现场经营管理开展了深入的探讨与交流。招商花园城提出了在沈阳市场运营管理上出现的困难，沈阳万象城分享了深耕多年沈阳市场的行业经验及战略打法，双方相互学习，共同输出管理举措，为商业市场的进步发展不断贡献力量。



# 以人为本 塑造美好家园

PEOPLE-ORIENTED  
TO CREATE A  
BEAUTIFUL HOME

## 05

### 篇章概述

员工始终是我们发展进步的重要力量，我们尊重每一位员工的价值奉献，充分保障员工基本权益，为员工提供健康安全的工作环境，搭建充满机遇的发展平台，平衡员工工作与生活，不断提升员工幸福指数，致力于赋予家园更多美好。

责任故事

保障员工权益

陪伴员工成长

关爱员工生活

落实民主管理

本章回应的  
可持续发展议题



创造就业



平等雇佣



薪酬福利



职业发展



安全健康

本章所回应的  
SDGs 议题



本章涉及的  
HKEX ESG 指标

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

本章涉及的  
CASS-CSR4.0 指标

S1.5 S2.10 S2.17  
S2.1 S2.11 S2.18  
S2.2 S2.12 S3.1  
S2.4 S2.13 S3.2  
S2.6 S2.14 S3.3  
S2.8 S2.15 S3.4  
S2.9 S2.16

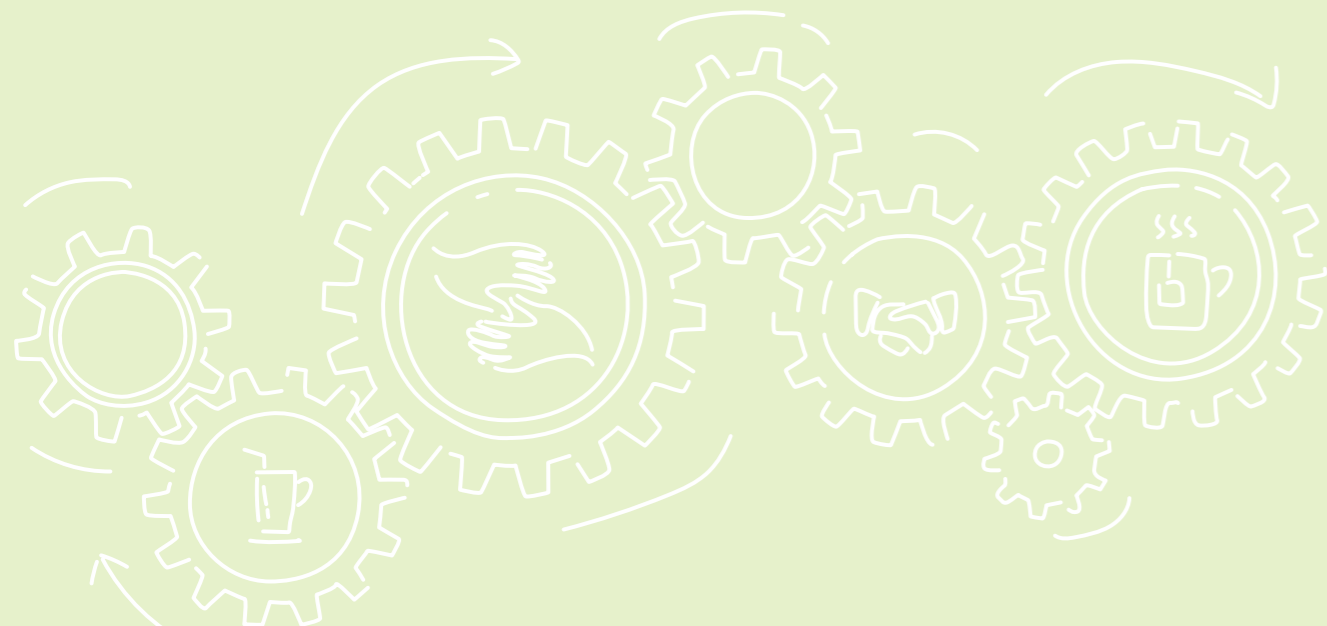
责一任一故一事

RESPONSIBILITY STORY

家的庇护







我是南通万象城管业部客服组的黄晓春，一场突如其来的交通事故，让我遭遇了右锁骨粉碎性骨折，灾祸之余却让我意识到，原来除了血脉亲情，我身边还有这样一群亲人——

2019年6月26日，一个平常的早晨，我骑着电动车走在熟悉的上班路上。开到半程时，一个转向没把住，我从速度不低的电动车上重重落下！摔倒的那一刻，无法忍受的疼痛一下麻痹了我的神经……以为只是小擦伤的我并未在意，一心想着赶紧回到公司工作，静坐稍微恢复些许知觉后，我重新扶起瘫倒在一旁的电动车，着急忙慌地赶往公司。

“啊呀，晓春，你的脖子是怎么了！”细心的同事一下就发现了我的伤势，领导和其他同事知晓后，都十分关心和在意我的伤情。“不行不行，你这个情况现在必须去医院看看，很有可能伤到骨头了。”工程部助理经理沈耀马上警觉起来，说着他便立马开车，与另一名同事一起把我送到了距离公司最近的南通市第六人民医院。

到达医院后大家没有立即离开，而是一直陪着我，是他们驱散了始终萦绕在我心头的不安和害怕。在被关心和温暖所包围的同时，我也担心影响和耽误他们手头的工作，可无论我如何劝说，两位同事始终不肯离开，排队挂号、拍片、问诊、入院……他们就像我的家人一样，没有一刻的犹豫，始终陪伴在左右，帮我办理完所有手续后，又小心翼翼地将我搀扶至病房。

“啊呀，都已经11点啦，得赶紧回去准备点生活用品呀。”细心的同事提醒道，下午就要手术了，时间比较紧凑，而她担心我的母亲心情受到影响，独自一人回家路上不太安全，便又陪着母亲回家收拾生活用品，为下午手术做准备。到中午饭点的时候，两位同事已经回到工作岗位，母亲直叮嘱我一定要好好感谢他们，要不是他们放下手头要紧的工作陪我忙前忙后的，我身上还不知道会发生什么可怕的事情呢，每想至此，阵阵暖意涌上心头。

手术进展得很顺利。期间，南通万象城店总施俊燕、物业部负责人石乐及其他同事也一直和我保持联系，时刻关心和跟进我的手术和身体恢复情况，大家更是在百忙之中抽空来到医院看望我，并代表公司送来慰问金，特别嘱咐我在家安心休养，早日康复，公司的悉心关怀和呵护顿时让我信心倍增。

我是南通万象城的一员，华润和我之前工作过的其他单位都不一样，在这里我可以十分真切地感受到被尊重和被关注。住院期间，同事们的关心和鼓励、公司的关怀和支持，帮助我渡过最难的关卡，让我感受到家一般的温暖和依靠。公司为我们购买的商业保险保障覆盖了意外身故、残疾、意外医疗费用、重大疾病、疾病身故、住院津贴、门诊住院报销、公共交通工具意外等各个方面，保额较高，有效地转移和分担了我们在日常生活和工作中遭遇各种风险后可能面临的经济压力。身体恢复出院后，在人事行政部的帮助下，医疗费用理赔也十分快速地到账了，公司给予每位员工的这项特别爱护，最为实际，也最为实在，感谢这段经历，让我更加珍惜现在拥有的一切。



感谢可爱可敬的同事们，出于养伤需要，在短期内我需要暂时离开工作岗位，领导及同事都给予了很大的支持，在我病假的三个月里，部门日常工作展开顺利有序，与相关部门的交圈工作有条不紊地进行着。十分庆幸我身处如此有爱的团队中，每位同事辛苦付出、相互支撑，因为他们在前方的坚守奋斗，我才能在家安心养伤，积极进行康复训练，尽快回到万象城这个温暖的大家庭怀抱中，和大家奋斗在一起。我是华润的一员，我是被万象城爱护着的一份子，我很骄傲。

## 保障员工权益

新招聘雇员

2745 人

新招应届生

277 人

雇佣所属民族

27 个

管理层中的女性占比

42.42%

明确宗教信仰

297 人

## 带动就业

我们在满足自身业务扩张需要的同时，持续为社会创造各类就业机会。2019年，商业地产事业部在全国范围内新招聘雇员2745人，其中应届生277人。此外，根据华润集团统筹安排，商业地产事业部参与了2019年“退役兵安置直通车计划”，期间各商业大区主动联系各地退役军人安置办，为符合安置条件的退役军人提供了十余个招聘岗位。

## 平等雇佣

我们在遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》等法律法规的基础上，通过工会第三方机制，确保依法用工，保障员工权益。2019年，劳动合同签订率100%。

我们秉承公平雇佣的原则，在雇佣关系中平等对待不同国籍、民族、性别、信仰的员工和候选人。我们的中国籍员工来自27个不同的民族，除中国大陆、中国香港、中国台湾、中国澳门员工外，亦有美国、澳大利亚、斯洛伐克等国籍的员工。管理层中的女性占比为42.42%，充分发挥女性员工在企业经营中的积极作用。尊重员工的宗教信仰，297名员工有明确宗教信仰，主要为佛教、伊斯兰教、天主教和基督教。

员工总人数

9019 人

员工平均年龄

30.8 岁

女性员工占比

40.97%

人均带薪休假

9.23 天

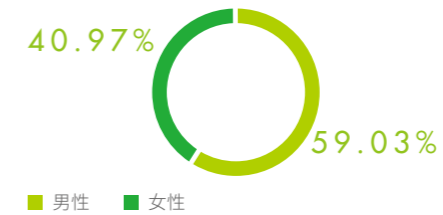
员工满意度

91%

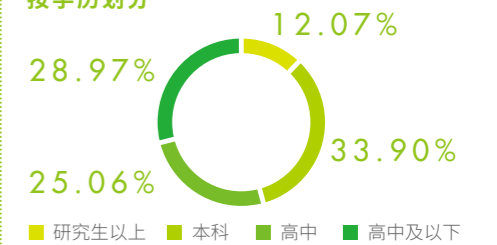
## 员工构成

截至2019年底，商业地产事业部员工总人数为9019人，平均年龄30.8岁，女性员工占比40.97%，全年员工流失率约为21.74%，年度员工满意度为91%。

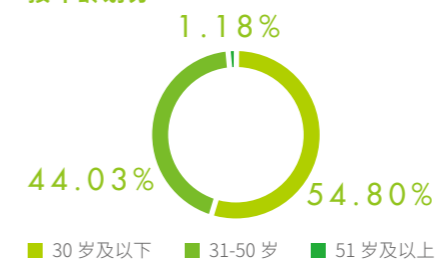
按性别划分



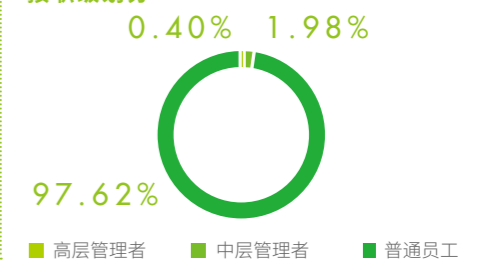
按学历划分



按年龄划分



按职级划分



## 薪酬福利

我们根据员工的岗位价值、个人能力、人岗匹配度确定员工的薪酬水平，并按照华润置地薪酬福利管理有关规定严格执行。2019年，我们对“业绩评价与激励体系”进行了优化，改变奖金核定方式，并增设效益奖，鼓励价值创造、多劳多得。此外，我们也结合相关法律法规的要求和员工的具体需要，建立了一套人性化的福利体系，包括法定类福利、经营保障类福利、风险保障类福利、工作与生活类福利。2019年，社会保险覆盖率100%，人均带薪休假9.23天。

## 法定类福利：

社会保险、住房公积金、防寒防暑费、法定节假日、法定年假、产假、婚假；

## 经营保障类福利：

通讯津贴、交通津贴；

## 风险保障类福利：

企业年金、商业保险、健康体检；

## 工作与生活类福利：

结婚礼金、生育礼金、丧事慰问金、膳食福利、下午茶福利、公司福利年假、带薪病假、工会俱乐部、节日礼品、异地待遇（仅限异地交流员工）。

全员体检覆盖率

84.16%

安全教育培训

95401 学时

检查整改隐患

3936 项

安全应急演练

549 次

## 员工健康

2019年，我们采购了健康体检服务平台，实现了体检远程预约和全流程自动化服务，提高了体检效率。员工可根据自己的偏好，结合各体检平台的口碑、每日预约量，选择合适的日期进行体检，避免了人员扎堆排队、体检体验差、服务差的情况，优化了员工体检感受，全员体检覆盖率 84.16%。

## 安全生产

### 安全生产管理体系

2019年商业地产事业部、商业大区及商业项目第一负责人《EHS责任书》签订率为100%，确保了责任目标落实。我们完成了23份体系文件修订与19份体系文件新增工作，共计发布体系文件42份，涵盖了11个模块。本次修订主要在以往通则文件基础上，结合商业项目业务实际新增了《筹备期EHS管理指引》《大型活动安全管理指引》等11项业务文件，进一步细化了商业EHS管理标准，工作更具有针对性。

### 安全教育培训

我们结合商业业态管理特点，制定了《华润置地商业地产事业部EHS教育培训管理规定》，开展安全教育培训95401学时，培训覆盖率100%，提升了全员安全意识。

### 安全监督检查

我们以监督为手段、帮扶为目的，开展了节前检查、专项检查、开业检查、交叉检查等6类检查，覆盖全国44个商业项目，累计查出隐患3936项，其中高风险隐患297项，整改完成3936项，整改率为100%。

### 安全应急演练

2019年商业地产事业部各层级共组织开展演练549次，启动应急预案1次（6.17宜宾地震），启动应急响应9次（组织开展抗台救灾6次，开展抗震救灾3次）。商业华西各在营商业项目在6.17宜宾地震中应对从容；商业华北、华东及华南在2019年第9号超强台风防汛工作中，准备充分、处置得当。

南宁万象城组织开展反恐防暴演练



## 陪伴员工成长

## 完善培训体系

2019年，商业人才培养项目基本完成了对门店各级各类人才发展的覆盖，并围绕人才培养的效率与规范，形成资源库和培训管理机制，逐步完善了以门店经营性人才为中心的商业人才培养体系，具体构成包括人才培养项目、资源建设及培训管理。

**人才培养项目：**“万象将才”购物中心高级人才培养项目、“万象英才”购物中心管理人才培养项目、购物中心专业条线人才培养项目

**资源建设：**“万象薪火”内部课程开发与讲师培养项目

**培训管理：**编写和发布《商业地产事业部内部课程开发与讲师培养规定》。形成培训月报机制，实现培训计划、培训经验和培训资源的及时共享。



“万象将才”购物中心高级人才培养项目



“万象英才”购物中心管理人才培养项目



退伍军人“仕官班”培训



沈阳万象城第二届员工服务技能大赛

## 畅通晋升通道

商业地产事业部职务职级体系采用双轨制体系，职类分为管理类、专业类和操作类，职级共6层16级。2019年，我们开展了职务职级体系优化工作，对标市场，结合内部经营管理需求，在职务名称、管理序列、专业序列最高职级设置三个方面进行优化，为员工成长和发展提供更好的平台与空间。

# 关爱员工生活

## 特殊员工关爱

发放关爱基金及困难员工补助

7.5 万元

生育慰问金额

9.57 万元

**困难员工慰问：**我们积极向商业总部、各商业大区、影业公司征收困难员工补助申请，向困难员工发放困难员工补助金和关爱基金。全年为 11 名基层员工申报及发放华润置地关爱基金及困难员工补助 7.5 万元。

**女员工关爱：**针对孕晚期、哺乳期女员工设立减少工时、哺乳假等关怀制度，在三八妇女节等特殊节日为全体女性员工组织专题活动，切实提升女性员工的幸福感与获得感。全年共开展生育慰问 123 次，生育慰问金额达 9.57 万元。

**离退休员工关爱：**为退休离岗人员发放退休离岗纪念品、进行节日慰问。

## 平衡工作生活

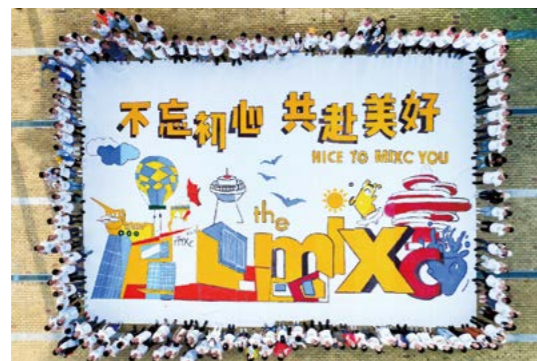
我们通过积极组织开展读书会、运动会、生日会、节日主题活动等形式多样的员工文体活动，不断丰富员工生活，缓解员工工作压力，保障员工工作和生活平衡，增强凝聚力和归属感。



商业总部员工生日会



深圳区域员工文体俱乐部活动



青岛万象城全员团建活动



泸州万象汇员工读书分享活动

# 落实民主管理

我们通过工会、民主生活会、主题沟通活动等和管理层和员工之间建立多重沟通渠道，为构建和谐企业注入重要的动力。

## 案例 高管与员工面对面

商业华南大区常规性举办“经理人 Open Day”活动，邀请管理团队参与话题交流，点燃思维火花。商业东北大区设计了“象遇·大咖秀·1对1沟通”“象遇·韶华·1周年沟通”“象遇·那些年·3-5周年沟通”系列员工活动，为员工创造了一个在不同成长阶段与总经理畅谈华润时光的沟通平台。





DO CHARITABLE ACTS TO  
THE WORLD TO CONTRIBUTE  
TO A BETTER SOCIETY

# 善行天下 奉献美好社会

## 06

### 篇章概述

我们在不断满足人们追求美好生活的同时，关注弱势群体的生活质量，积极组织员工开展志愿服务和公益活动，同时，积极参与社区建设，致力赋予社会更多美好。

#### 责任故事

热心社会公益

支持社区建设

#### 本章回应的 可持续发展议题



公益慈善



社区共建



志愿服务

#### 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  
S4.6  
S4.10  
S4.11

责一任一故一事

RESPONSIBILITY STORY

# 从大山深处到万象天地 用爱搭建别样舞台



穿过泥泞的道路，越过著名的天险“晴隆二十四道拐”，在贵州深处的山林之中，坐落着一座小学——晴隆县规模小学。在这座小学中学习的孩子们，几乎都是山区中的留守儿童，而在过去，像晴隆县规模小学一样的许多当地学校，只能保证基础的语文数学课，许多孩子直到小学毕业都没有上过一堂正儿八经的体育课、音乐课、美术课……

龙涛是贵州晴隆县规模小学的音乐老师，从前，他是武警文工团的文艺兵，在县城有自己的音乐工作室，如今，他开着摩托车，穿过曲折折的晴隆二十四道拐，把电子琴、吉他、架子鼓，都驮到了规模小学，给孩子们上音乐课。龙涛老师来了之后，音乐课变成了孩子们最受欢迎的课程，孩子们的识谱率也从 0 变成了 73%！

而在云南的另一所小学，建校 30 多年来，从未组织过运动会、联欢会，如今学校的运动会和联欢会成了全村最盛大的节日，一个学前班都能拿出几十个歌舞类的节目，穿着民族特色服饰的孩子们，在学校露天的操场上载歌载舞，脸上洋溢着幸福的笑容。

2014 年，曾经出演《太阳照常升起》女主角的演员孔维成立了传梦基金，截至 2019 年，传梦基金的“资教工程”累计为贵州和云南 34 所乡村学校配备了 139 名教师，受益学生 13000 多名。



当万象天地了解到传梦基金为山区小朋友所做的一切时，深深地感受到——公益并非只是简单的捐款捐物，号召更多的人为孩子们带去优质的教育资源、让孩子们与外面的世界有更多联结，才是对他们更好的帮助。

自开业以来始终关注社会公益的万象天地开始思考，我们能做些什么？

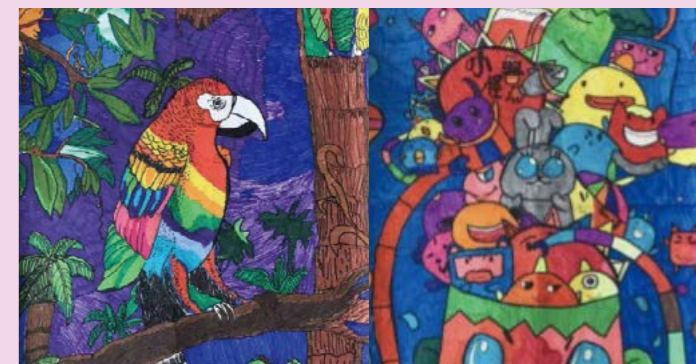
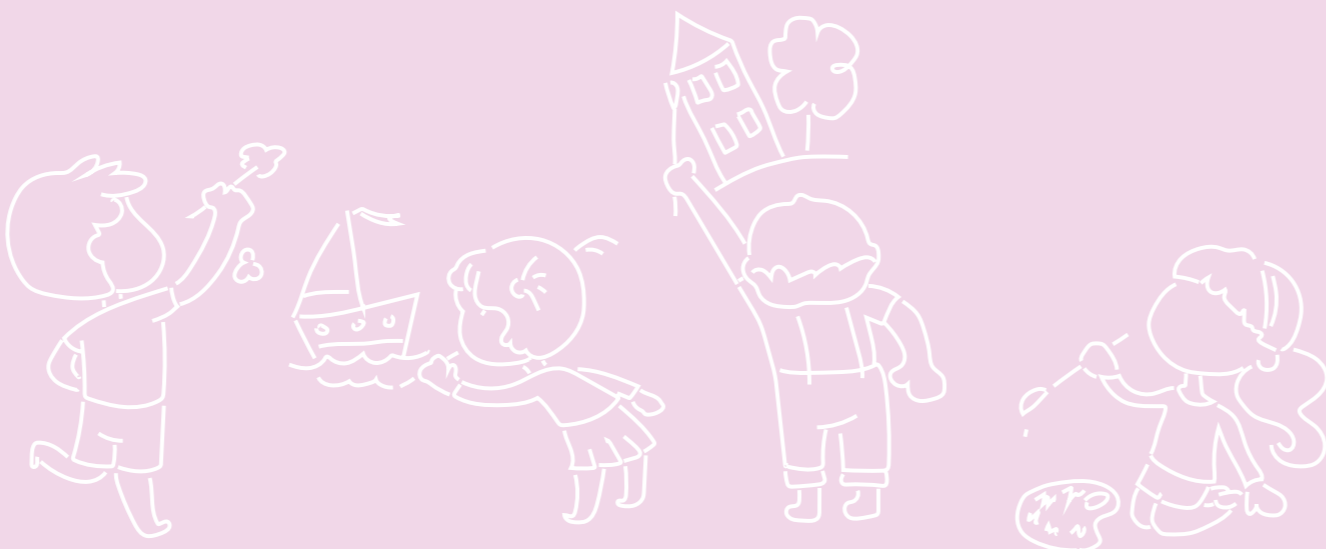
看到这些孩子们在美术课后的书画作品，看到他们回收废弃的米袋、树叶和报纸设计的 T 台服装，看到他们拨动着吉他敲击着鼓点放声歌唱……我们想，万象天地是否可以用一个个舞台，让他们的成长、他们的梦想被更多人看到？而我们能有机会来看看外面精彩的世界？

有了这个想法，万象天地便主动联系传梦基金，希望共同为这份公益的善举贡献一份力量。

经过前期缜密的沟通与思考，2019 年 5 月 20 日，由万象天地全力支持的“传梦深圳·公益画展”在万象天地艺文广场正式启幕！艺文广场是万象天地举行各类文化潮流快闪内容的重要场地，但这一次，我们在这个高街路口的黄金舞台留给了山区的小伙伴们。



14 所学校，96 幅乡村孩子的画作……如果你以为乡村孩子们的画风很粗糙或者充满土味的话，那就大错特错了！在资教老师的指导下，孩子们的画作形式丰富，涵盖线描、水彩画、油画等等，而且主题可谓是天马行空，各有特色。每一幅作品下面都有一个二维码，扫描二维码就可以知道画作背后的故事。



这幅精美的彩笔画，来自腾冲市明光镇东营完全小学六年级的杨明统小朋友。“周末跟妈妈到市场上去逛，我看见很多小动物都被关在笼子里，等着被卖。看得我有点心疼，其中这只“八哥”，也是我画里面的这只，我希望他能回归森林的怀抱，希望人们还给所有小动物一个家。”孩子们的心思细腻敏感，他们用自己与生俱来的善良好奇地打量着世界，再把这些感悟通过纯真画笔呈现出来。



6 月 8 日，万象天地剧场里举行了一场盛大的慈善汇演，来自云南和贵州大山里的孩子们带来了踩鼓舞和花球秀等节目，民族与现代感的独特结合，让我们看到了孩子们身上的质朴和对美好生活的渴望。

慈善拍卖环节穿插其中，吕思清、汪涵、梁静、王铮亮、毕啸南、吕一、许飞等诸多明星，与万象天地黑金卡会员一起为山区的孩子们捐赠善款。根据贵滇山区教育资源的短缺情况，筹得的 600 余万元善款被用于针对性的支援和建设。

在晚会现场，华润集团办公厅副主任、华润慈善基金会副理事长魏耀东送给参加演出的山区小朋友们 6 只可爱的“抱抱象”。这只由荷兰艺术家霍夫曼 Florentijn Hofman 创作的抱抱象，不仅是万象天地最具代表性的形象，也是万象天地在 2017 年开业之际特别呈现的 SPREAD the HOPE 公益计划中的吉祥物。

在 SPREAD the HOPE 过去两年之后，万象天地与传梦基金携手，让这只可爱的抱抱象成为我们传递爱心、希望和梦想的纽带，未来它也会将万象天地的公益之心延续下去！

## 热心社会公益

我们携手合作伙伴、公益组织在儿童、教育等领域开展具有代表性的公益项目，支持和促进儿童、妇女等群体的能力发展，帮助弱势群体，促进社会和谐。2019年，商业地产事业部捐赠总额9.67万元，开展员工志愿活动1003人次，志愿活动时长共计1559小时。

### 案例 公益观影献爱心

2019年，万象影城联合残联、福利院等机构，共计开展公益观影130场，参与员工175人次，服务4029人次，为贫困学生、残障人士、消防官兵送去关爱和温暖，用心践行国有企业社会责任的神圣使命。



南宁万象城  
为福乡龙岩小学捐赠御寒衣物和学习用品



无锡万象城  
为太湖养老服务中心捐赠物资



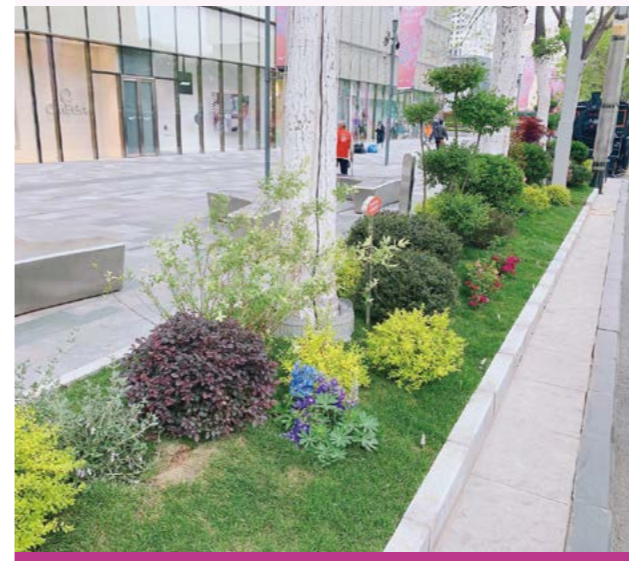
石家庄万象城  
整理黎明街共享单车



泸州万象汇  
为环卫工人赠送清凉饮料

## 支持社区建设

我们积极参与社区建设，充分发挥作为城市综合体运营的平台作用，组织开展社区文化活动，加强社区宣传与交流，促进社区和谐发展。



### 案例一 郑州万象城助力社区环境改造升级

2019年3月，郑州市解放路街道办对郑州万象城外围民主路、自由路两条道路进行高标准的建设提升工作，郑州万象城在人力、物力等方面给予了大力支持与配合。在施工过程中，郑州万象城向街道办施工单位提供临时用水用电30多次，配合设施设备安装20多人次，项目施工完成后保洁开荒50人次，并持续协助街道办解决各类难题。经过两个月的努力，两条道路发生了翻天覆地的变化，智能化雾森系统、海绵城市道路、火车街头景观展示区、七彩抱树灯等融合着现代化城市的智能化设施逐步呈现。道路升级完成后，郑州万象城义务承担了日常设备的维护、保洁工作，为强力推进新型社区建设提供了全方位的支持。

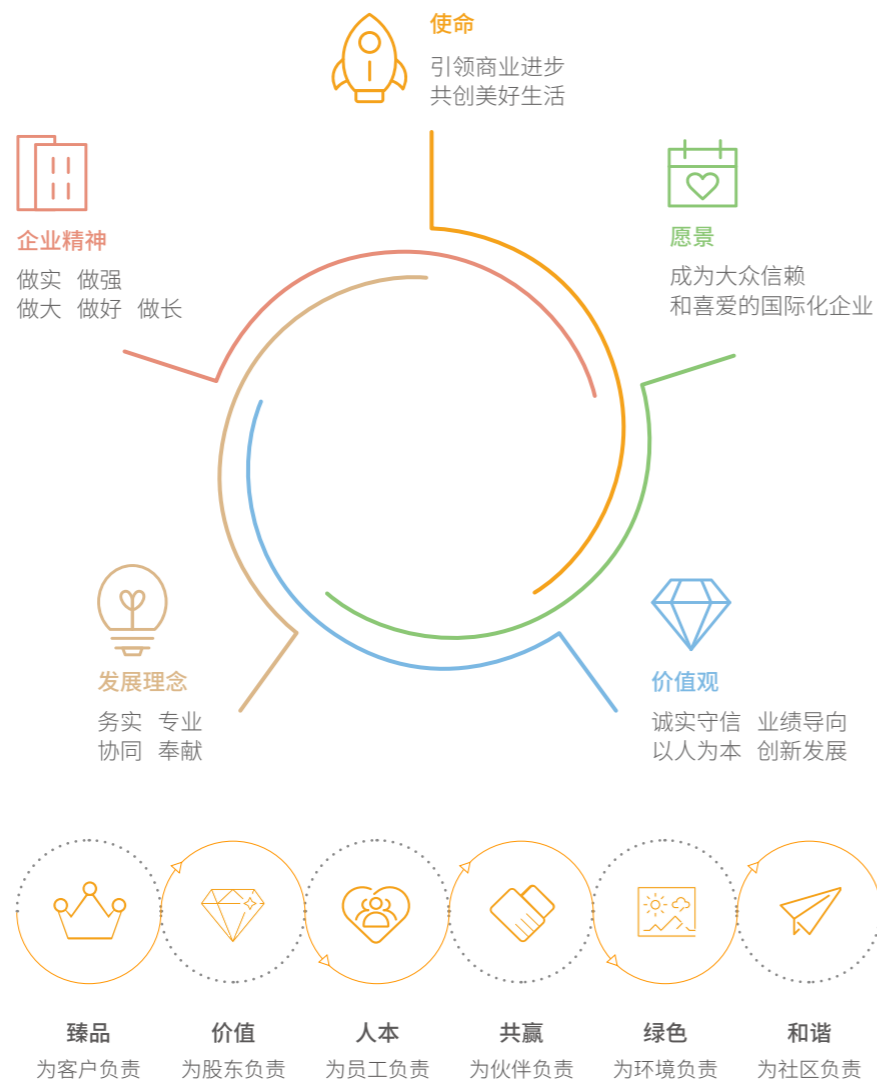


### 案例二 西咸万象城举办社区“安全伴成长”公益课堂

在第17届中国儿童慈善活动日，西咸万象城联合西咸沣东消防中队、西咸交警沣东分局、北京众一女童公益保护基金会、西安高新医院儿童保育科等单位，组织周边社区儿童及其家长参与第二届“安全伴我行”健康安全成长活动，通过宣讲交通、消防、儿童生长发育等专业知识，结合现场实景模拟操作，推动交通和消防安全知识在周边社区的普及，让社区的家长朋友了解儿童生长规律及其影响因素，从而提高家长对儿童健康成长的关注度，为儿童打造健康安全快乐的成长环境。

## 可持续发展战略

在华润集团和华润置地可持续发展理念指导下，商业地产事业部建立健全可持续发展战略体系，紧紧围绕“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，持续推动社会责任融入日常经营管理过程，致力于成为大众信赖和喜爱的全球化企业。



## 可持续发展治理

商业地产事业部以华润集团《“十三五”社会责任规划》《社会责任管理办法》和华润置地社会责任工作战略规划和管理要求为指引，加强可持续发展组织和制度建设，不断完善可持续发展管理体系。

组织建设是基础，我们成立可持续发展工作小组，下设可持续发展工作部门具体落实相关工作部署，并在各职能部门和商业大区设置可持续发展联络员，确保可持续发展实践落地执行。

制度建设是保障，我们每年底制定企业社会责任年度目标和工作计划，并写入商业计划书。从组织管理、计划管理、沟通管理、考核管理等维度，建立和不断完善可持续发展相关管理制度。

### 案例

#### 以报告编制促责任管理

“以报告促管理”是华润社会责任的有效路径和重要特色。商业地产事业部将社会责任组织制度建设贯穿于报告编制全过程。

前期，成立可持续发展报告编制小组，由商业地产事业部高层领导统筹，相关职能部门和所属单位社会责任联络人参与。推动社会责任报告服务公司战略、助力企业经营、彰显企业文化。

中期，依照《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》，结合业务特点，制定涵盖 166 个三级指标的可持续发展指标体系，建立与时俱进、持续完善的企业社会责任信息披露内容与机制。

后期，报告编制完成后，开展复盘，对于积极配合，为报告编制作出重要贡献的部门和人员进行多种形式的表彰。积极参与报告评级，提升报告整体质量，持续完善内外部考核评优机制。



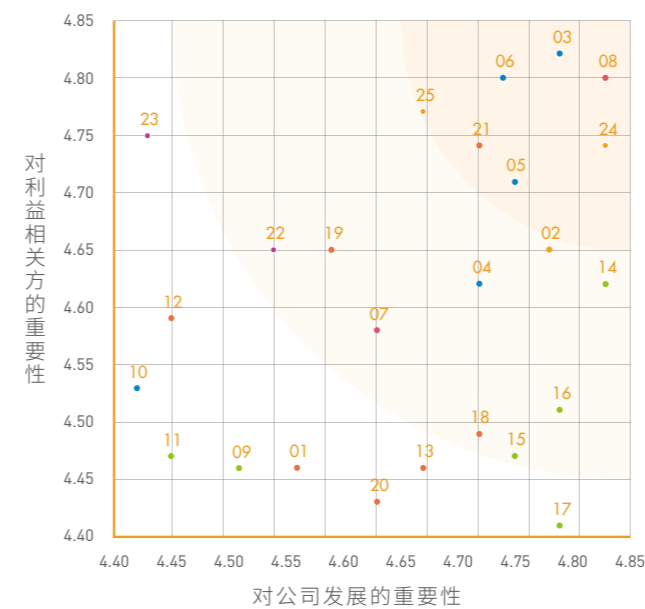
## 利益相关方沟通

商业地产事业部高度重视与利益相关方的沟通，在经营和发展过程中，建立健全有效的沟通机制，聆听各利益相关方期望与建议，不断创新沟通渠道和方式，并通过华润置地官方网站、微信平台等披露相关可持续发展工作信息和资讯，积极回应利益相关方要求和期待。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府	响应国家政策 守法合规经营 推动区域发展	依法缴纳税款 强化合规管理 反腐倡廉建设 服务粤港澳大湾区建设
租户 / 顾客	产品与服务质量 诚信经营 保障客户权益	打造精品空间 夯实质量管理 提供优质服务 保护客户隐私 积极应对投诉 开展满意度调查
合作伙伴 / 供应商	促进行业发展 实现互利共赢	实施阳光采购 强化战略合作
环境	保护生态环境 加强绿色管理	实施节能降耗 建设绿色商场
员工	员工权益保障 促进员工发展 关爱员工生活 实施民主管理	坚持依法用工 完善薪酬福利 畅通晋升渠道 培训体系建设 开展员工活动 召开员工座谈会
社区	热心公益慈善 开展志愿活动 参与社区建设	开展公益捐赠 开展志愿服务

## 实质性议题分析与评估

利益相关方的支持是商业地产事业部稳健发展的基石，为增强报告的针对性和回应性，更加有效地传递品牌价值、传播企业形象，增强利益相关方互动，商业地产事业部逐步完善实质性议题管理，进一步推动可持续发展管理与实践，结合国内外社会责任标准和指南，从对利益相关方的重要性和对商业地产事业部发展的重要性两个维度，对可持续发展实质性议题进行分析，绘制实质性议题二维矩阵图，有目标、有重点地推进可持续发展管理工作。



议题	内部相关方	外部相关方
1. 规范公司治理	4.56	4.46
2. 可持续发展管理	4.78	4.65
3. 品质客户服务	4.79	4.82
4. 打造精品空间	4.72	4.62
5. 服务城市发展	4.75	4.71
6. 保障客户权益	4.74	4.80
7. 加强科技创新	4.63	4.58
8. 持续稳健经营	4.83	4.80
9. 坚持绿色发展	4.51	4.46
10. 客户隐私保护	4.42	4.53
11. 落实安全生产	4.45	4.47
12. 股东权益保障	4.45	4.59
13. 诚信合规经营	4.67	4.46
14. 维护员工权益	4.83	4.62
15. 员工培训与发展	4.75	4.47
16. 悉心关爱员工	4.79	4.51
17. 加强民主党建	4.79	4.41
18. 完善招采管理	4.72	4.49
19. 战略共享机制	4.59	4.65
20. 促进行业发展	4.63	4.43
21. 供应链管理	4.72	4.74
22. 支持社区建设	4.54	4.65
23. 关注社会公益	4.43	4.75
24. 抗击新型肺炎	4.83	4.74
25. 服务粤港澳大湾区建设	4.67	4.77

## 可持续发展能力

商业地产事业部重视提升自身履责能力，积极组织参与内外部社会责任培训、研讨等活动。2019年，参与由中国社科院、中国社会责任百人论坛主办的“百人讲堂——第十一期责任官培训计划”，增强员工社会责任意识，普及国内外社会责任最新

研究成果和知识。在报告编制过程中，邀请中国社会科学院专家培训可持续发展报告概论与趋势，提升可持续发展报告内容管理、流程管理和价值管理水平。

# 未来展望

2020年是“十三五”规划收官之年，我们将紧跟国家发展大局和华润置地“双轮驱动”战略，精心布局商业版图，促进商业进步；在持续优化内生管理能力的基础上带动高质量的规模增长，致力于成为引领市场、规模前列、回报理想的商业地产领导者。

秉承“品质给城市更多改变”的理念，我们将扎实经营，加强风险管控，推进数字化运营；创新商业品类，优化产品和服务质量，提升区域竞争力；升级消费者体验，为城市进步注入活力，不断满足人民日益增长的物质文化需求。

坚持人本发展原则，我们将积极维护员工权益，尊重员工价值，落实人文关怀；携手战略伙伴进步，带动行业发展，创造共赢价值；加大在公益慈善方面的投入力度，关爱社会弱势群体，助力建设温暖和谐的社会。

秉承“人与自然和谐共处”的理念，我们将持续宣扬绿色发展文化，全面推广环保技术，推广绿色建筑，积极探索商业进步和环境保护新模式，促进经济与环境可持续发展。

初心不改，矢志不渝！风华十五载之际，我们将继续扬帆前行：坚持稳健发展，打造万象新生态；携手利益相关方，共绘美好未来！



# 附录

## 关于本报告

### 报告说明

本报告是华润置地商业地产事业部发布的第 2 份可持续发展报告，全面披露商业地产事业部在经济、社会和环境等方面的履责成效。

### 称谓说明

为便于表达，本报告在表述中也使用“商业地产事业部”“万象商业”“我们”等称谓表示“华润置地商业地产事业部”。

### 时间范围

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

### 报告范围

本报告覆盖商业地产事业部总部、六个商业大区、影业公司和深圳万象城。

### 参考标准

《联合国可持续发展目标》（SDGs）  
 香港联合交易所上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》  
 国际化标准组织《ISO 26000：社会责任指南》  
 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》  
 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》  
 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南 3.0 之房地产行业》  
 GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》  
 华润集团《“十三五”社会责任规划》《社会责任管理办法》

### 信息来源

本报告采用的数据来源于华润置地商业地产事业部正式文件和统计报告，报告中财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。

### 编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

### 可靠性保证

华润置地商业地产事业部承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告的真实性、准确性和完整性负责。

### 报告获取

除通过本报告披露社会责任管理和实践情况外，我们还通过华润置地官方网站的新闻资讯和社会责任专栏，进行日常信息披露。  
 网址：<https://www.nfh.com.hk/>  
 通讯地址：深圳市南山区大冲一路 18 号华润置地大厦 E 座 45 楼  
 电话：0755-26405541

## 政策、法律及规例列表

ESG 指标	2019 年遵守的内部政策、法律及规例	
<b>A1 排放物</b>	《华润置地商业地产事业部节能减排管理规定》 《固体废弃排放管理方案》 《水消耗、水污染管理方案》 《噪声排放管理方案》 《大气污染排放管理方案》	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
<b>A2 资源使用</b>	《华润置地节能减排管理规范》 《华润置地物业管理节能手册》	《华润置地绿色 / 节能建筑管理规定》 《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》
<b>A3 环境及天然资源</b>	《绿化管理及检查作业指导书》	《室内公共区域控烟管理指导书》
<b>B1 雇佣</b>	《华润置地员工手册》 《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》 《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》
<b>B2 健康与安全</b>	《水消耗应急处理》 《大风沙尘天气处理》 《突发公共卫生事件处理》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》	《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《工作场所卫生监督管理规定》 《职业病分类与目录》
<b>B3 发展及培训</b>	《华润置地员工手册》 《华润置地培训管理规定》	《华润置地内部讲师管理规定》
<b>B4 劳工准则</b>	《华润置地员工手册》 《华润置地招聘管理规定》 《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》
<b>B5 供应链管理</b>	《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》
<b>B6 产品责任</b>	《华润置地工程高品质标准》 《持有商业物业质量检查标准》 《华润置地客户投诉处理指引》 《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》	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《物业管理条例》 《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》
<b>B7 反贪腐</b>	《华润十戒》 《阳光宣言》 《华润置地廉洁从业准则》 《华润置地员工潜在利益关联冲突申报管理实施细则》 《商业地产事业部廉洁意见回复工作指引》 《华润置地合作方廉洁协议》	《华润置地员工违规违纪处理办法》 《华润置地经理人关联交易管理实施细则（试行）》 《中国共产党纪律处分条例》 《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》 《中华人民共和国监察法》
<b>B5 社区投资</b>	《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》

## 关键绩效

经济责任			
关键绩效指标	单位	2018	2019
营业额	亿元人民币	68.6	93.23
零售额	亿元人民币	473	645.86
经营利润	亿元人民币	-	47.07
自持在营商业项目数	个	34	42
运营城市数目	个	24	30
商业建筑面积	万平方米	-	516
技术研发投入	亿元人民币	1.54	0.04
技术研发人员	位	29	25
租户满意度	分	98	98.1
客户满意度	分	96.3	96.9
客户投诉数目	件	11866	11078
客诉处理满意度	%	98.08	96.42
客户投诉关闭率	%	99.14	99.58
区域级首进品牌数	个	161	114
省级首进品牌数	个	541	351
城市级首进品牌数	个	924	700
经济合同履约率	%	-	99.95

社会责任			
关键绩效指标	单位	2018	2019
慈善公益捐赠支出	万元人民币	7.15	9.67
参与志愿活动人次	人次	196	1003
员工志愿活动时长	小时	-	1559
员工总数	人	7928	9019
招聘新工人数	人	3556	2745
招聘应届毕业生人数	人	380	277
男性	人	4717	5324
女性	人	3211	3695
研究生及以上	人	901	1089
本科	人	2612	3057
大专	人	2046	2260
高中及以下	人	2369	2613
女性员工比例	%	40.5	40.97
管理层中的女性比例	%	32.25	42.42
员工平均年龄	岁	30.7	30.8
劳动合同签订率	%	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100
员工健康管理投入总额	万元人民币	520.42	1291.69

关键绩效指标	万元人民币	2018	2019
员工体检覆盖率	%	83	84.16
职业安全健康档案覆盖率	%	100	100
人均带薪休假天数	天	9.45	9.23
员工培训投入总额	万元	853.55	1275
员工培训覆盖率	%	99.1	99.3
人均培训投入	元人民币	1076.6	2036
人均培训时间	小时	-	24
员工满意度	%	86	91
员工流失率	%	24.02	21.74
安全生产投入	万元	4018.43	4560.53
安全教育培训时长	学时	71117	95401
安全培训覆盖率	%	94.51	100
应急演练次数	次	567	549
专职安全管理人员数量	人	83	108
注册安全工程师人数	人	21	38
一般及以上工伤事故发生数	次	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0
千人负伤率	%	0	0
火灾千人死亡率	%	0	0
百万营业额经济损失率	%	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0
廉洁文化宣传次数	次	133	132
廉洁文化宣传覆盖人次	人次	4746	17555

环境责任			
关键绩效指标	单位	2018	2019
环保培训次数	次	153	188
环保培训覆盖人数	人	5330	9416
环保总投资	万元	-	1660.69
绿色建筑认证总面积	万平方米	560771	962168
总耗电量	万千瓦时	19678	23883
单位商业面积耗电量	千瓦时/平方米	40.55	39.77
总用水量	万吨	273.41	335.72
总耗水强度	吨/平方米	0.56	0.56
工业废水排放量	万吨	0	0
非化石能源比重	%	79	90
二氧化碳排放强度	吨/万元	-	0.5
废日光灯管	根	32066	31451
废油渣	吨	50.14	56.18

## 指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
高管致辞		P2.1、P2.2	P005
关于我们	公司概况	P4.2	P006
	商业布局	P4.3	P008
	管理架构	P4.4P4.1	P010
	高光时刻	(A3)	P011
责任专题一：见“疫” 勇为：戮力同心战疫 情，履职尽责强担当		P3.1、P3.2	P012
责任专题二：志学之 年，心归万象风格始 终		P3.1、P3.2	P014
上篇：肩负使命 成就美好商业			P018
精益求精 拓展美好空间	匠造品质空间	M2.1、M2.2	P026
	优化客户服务	M2.8、M2.9、M2.10、M2.11、M2.12 M2.13、M2.14、M2.15	P028
产业赋能 建设美好城市	服务城市发展	M2.1、M2.2	P034
	打造智慧城市	M2.4	P036
绿色发展 共享美好生态	融入绿色理念	E1.1、E1.2、E1.3、E1.5、E1.6	P042
	践行绿色运营	E2.1、E2.2、E2.3、E2.4、E2.7、E2.8 E2.9、E2.12、E2.14、E2.16、E2.18	P046
	引领绿色生活	E3.1、E3.2、E3.4、E3.6	P048
下篇：奋楫笃行 共享美好生活			P050
精诚合作 打造美好商业	诚信合规经营	M1.1、M1.3、M1.4、M3.1、M3.3、S1.1 S1.2、S1.3	P055
	责任供应管理	M3.8、M3.10、M3.12、M3.15、S4.4	P056
	战略合作共享	M3.4、M3.7	P057
	促进行业发展	M3.6、G6.3	P058
绿色发展 共享美好生态	保障员工权益	S1.5、S2.1、S2.2、S2.8、S2.9、S2.10 S2.11、S2.12、S2.13、S3.1、S3.2、S3.3、S3.4	P064
	相伴员工成长	S2.14、S2.15、S2.16	P066
	关爱员工生活	S2.17、S2.18	P067
	落实民主管理	S2.4	P068
善行天下 奉献美好社会	热心社会公益	S4.6	P074
	支持社区建设	S4.1、S4.10、S4.11	P075

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
可持续发展管理	可持续发展战略	G1.1、G1.2、G2.2、G2.3	P076
	可持续发展治理	G3.1、G3.2、G3.3	P077
	利益相关方沟通	G6.1、G6.2	P078
	实质性议题分析与评估	G2.1	P079
	可持续发展能力	G5.1、G5.2	P079
未来展望		(A1)	P080
附录	关于本报告	P1.1、P1.2、P1.3	P082
	政策、法律及规例列表	G4.1、G4.2、G4.3	P083
	关键绩效	M1.6、M1.7、M1.8、M2.5、M2.16、M2.18 M3.2、S1.6、S2.1、S2.3、S2.5、S2.9、S2.19 S2.20、S3.5、S3.6、S3.7、S4.8、E2.5、E2.6 E2.10、E2.13、E2.15、E2.17 (A2)	P084
	指标索引	(A5)	P086
	报告评级	(A4)	P088
	意见反馈	(A6)	P090

## 报告评级



### 《华润置地商业地产事业部 2019 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司商业地产事业部委托，“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《华润置地商业地产事业部 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审评级报告。

#### 三、评级结论

##### 过程性 (★★★★☆)

党群工作部牵头成立报告编写组，统筹具体编制工作，职能部门及业务单元负责相关资料提报与审核，华润置地高级副总裁负责报告最终审定；将报告定位为全面披露履责信息、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

##### 实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了产品品质管理、产品创新、职业健康管理、安全生产、绿色建筑、节约能源资源、减少“三废”排放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“提升品质 拓展美好空间”“产业赋能 建设美好城市”“绿色发展 共享美好生活”“精诚合作 打造美好商业”“以人为本 塑造美好家园”“善行天下 奉献美好社会”等角度系统披露了所在行业核心指标的 84.75%，完整性表现领先。

##### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“客户投诉数目”“一般及以上工伤事故发生数”“工伤事故死亡人数”“千人负伤率”等负面数据，并简要描述安全检查发现隐患数量及整改结果，具有卓越的平衡性表现。

##### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业额”“技术研发投入”“招聘新员工人数”“绿色建筑认证总面积”“环保培训次数”等 64 个关键指标连续 2 年的对比数据；并通过“2019 年度中国商业地产 TOP100 榜单排名第二”“2019 年度中国商业地产企业品牌价值 10 强位列第一”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“携手万象 共绘美好”为主题，以“美好”为关键词，贯穿全篇，系统展示了对客户、伙伴、员工、环境、社区等利益相关方的年度履责理念、实践与成效，诠释了企业对履行社会责任的全面理解；封面设计采用虚实结合手法勾勒和谐美好的幸福场景，紧扣主题，增强了报告的辨识度；章节跨页选用契合篇章主题的实景大图，嵌入叙述性引言，并呈现本章回应的重点议题，提纲挈领，利于读者快速把握重点内容，增强了报告的易读性；设计风格生动，案例绩效详实，图文搭配得当，具有卓越的可读性表现。

##### 创新性 (★★★★☆)

《报告》积极响应联合国可持续发展目标 SDGs，彰显了企业的国际视野和报告的与时俱进；开篇设置“见‘疫’勇为：戮力同心战疫情 履职尽责显担当”专题，系统展示企业助力打赢疫情防控阻击战的重要贡献，彰显了企业的责任担当；各章开篇设置“责任故事”特色板块，以故事体生动解读重点履责实践，凸显了企业的履责意义，创新性表现领先。

##### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地商业地产事业部 2019 可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。

评级专家委员会副主席：

评级小组组长：

评级小组专家：

过程性评估员

任姣姣

出具时间：2020 年 6 月 15 日



扫码查看企业评级档案

<sup>1</sup> 华润置地商业地产事业部于 2017 年 6 月成为华润置地一级组织机构，因此，纵向可比绩效以连续两年为评判标准。

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您阅读本报告。为了持续改进华润置地商业地产事业部可持续发展工作及可持续发展报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您扫描底部二维码，协助完成意见反馈表中提出的相关问题。

1. 您属于下列哪一类利益相关方？

- 政府 监管机构 客户 员工 供应商  
经销商 合作伙伴 公众 社区 媒体  
其他

2. 您对公司可持续发展报告的总体评价如何？

- 好 较好 一般

3. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响程度？

- 能 一般 不了解

4. 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

5. 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

6. 您对华润置地商业地产事业部可持续发展工作和本报告的意见建议：



## 报告编写人员名单

### 商业地产事业部可持续发展报告编写组

**组长：**喻霖康

**副组长：**魏小华

**主编：**曹敏

**副主编：**田飞

**责任编辑：**谷欣

**素材提供：**古超、周强、何锐彬、叶朝阳、张仁忠、袁惠平、何安琪、杨志栋、张琪、粟杨、朱致君、袁淑宁、孙晓文、聂明阳、屈国超、赵曼、李文宇、史亚楠、陈梦斐、王萌璐、秦瑞、刘怡、刘强、刘梦露、郝威、夏菲、吕昱旻、张心娱、堵亦文、农浩宇、陈艳、罗莎、冯梦依、杨慧慧、梁冬竹、张宇、谢友谊、王雅婷、李安琪、毛锦妹、朱岩杰、赵恒炯、刘嘉文、梁丽丽、张顺昶、黄潞、周江丽、李韩兵、李孜、徐雯静、张逸、杨洋、康凯、何炎灵、张婧、李世龙、刘禹、孙佳琪、闵佳欣、张悦、武朔、易彩琴、麻彩珍、王品慧、汪玉洁、尤号、张凯聪

