

# 韧性生长 奋楫笃行



华润置地有限公司  
可持续发展报告  
2020



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.crland.com.hk



扫码查看企业评级档案

本报告为华润置地发布的第8份可持续发展报告(2015年前称为社会责任报告),同时华润置地积极推动所属大区 and 事业部发布可持续发展报告,截止本报告发布时,华润置地及所属各单位已发布可持续发展报告59份。



★★★★★

2019



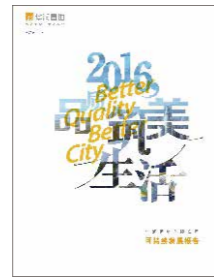
★★★★★

2018



★★★★★

2017



★★★★★

2016



★★★★★

2015



★★★★☆

2014



2013



## 韧性生长 奋楫笃行

一颗种子的力量  
来自和春天约定好的信仰  
无论顺境 还是逆境  
它的心中只有一个方向  
向着阳光 韧性生长  
大江奔涌 大河浩荡  
日月光华 星辰朗朗  
时代再次奏响奋进的号角  
我们用心描绘生活的模样

# CONTENTS / 目录

04 / 关于本报告

12 / 关于华润置地

05 / 董事局主席致辞  
新的征程 新的使命

19 / 特别专题  
聚焦疫情之下  
华润置地的履责实践

06 / 总裁致辞  
戮力同心 奋楫扬帆

22 / 第一章  
与客户共成长  
笃行品质城市使命

08 / 2020年大事记

34 / 第二章  
与员工共成长  
笃行活力团队使命

10 / 2020年关键绩效

46 / 第三章  
与城市共成长  
笃行低碳环保使命

70 / 第四章  
与伙伴共成长  
笃行合作共赢使命

100 / 2021年展望

78 / 第五章  
与您共成长  
笃行共融社会使命

102 / 附录

86 / 第六章  
与利益相关方共成长  
笃行可持续发展使命

CR LAND

## 关于本报告

<b>报告周期</b>	本报告为年度报告。本年度报告于2021年3月29日获得董事会批准发布。
<b>报告承诺</b>	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，本公司董事会对内容的真实性、准确性和完整性负责。
<b>报告范围</b>	除特别说明外，本报告的覆盖范围与华润置地2020年度财务报告保持一致。时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日，部分超出此范围。空间范围为华润置地总部及所属6个大区和8个事业部/专业公司。
<b>报告标准</b>	本报告主要参照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》(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。
<b>编制流程</b>	本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、问卷调查、利益相关方访谈、社会责任调研、信息收集、信息复核、报告写作、社会责任委员会审定、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。
<b>报告原则</b>	本报告遵循《环境、社会及管治报告指引》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。
<b>称谓说明</b>	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“华润置地总部及所属6个大区和8个事业部/专业公司”。
<b>数据说明</b>	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。
<b>报告获取</b>	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。
<b>反馈意见</b>	扫描二维码反馈意见



## 董事局主席致辞



华润置地有限公司  
董事局主席  
王祥明

回望“十三五”期间，华润置地在行业地位保持领先、业绩指标全面达成的基础上，围绕“精准投资、卓越运营、变革创新”三个方面，坚持高质量发展，全面完成城市投资开发运营商的转型。

2020年是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的决胜之年，也是华润置地实现“十三五”收官和谋划“十四五”开局的关键之年。我们认真落实中央“稳妥实施房地产长效机制方案，促进房地产市场平稳健康发展”的要求，立足新时代的战略定位和城市投资开发的商业模式，在新冠疫情的困局中实现韧性生长。我们分拆商业运营和物业管理业务，成立“万象生活”，并于2020年在香港联合交易所主板成功上市，同时严格按照香港上市规则的要求，通过多渠道与投资者加强沟通交流，保持良好的公司治理水平。年内，我们各项营业指标取得持续性增长，加速产业战略布局，持续推动高质量发展，为社会经济可持续发展贡献力量。

2021年是“十四五”开局之年，也是乘势而上、持续奋斗再出发的新起点。我们将坚持“城市投资开发运营商”的战略定位，以“重塑华润置地，实现高质量发展”为总体目标，坚持“开发销售型业务、经营性不动产业务、轻资产管理业务、生态圈要素型业务”一体化业务组合，构建战略引领投资和生产运营精细化管理两大支撑体

## 新的征程 新的使命

系。我们持续推进和执行绿色建筑、绿色施工、绿色运营及绿色办公理念，积极参与并获取环境保护、绿色建筑相关的认证，致力于创造生态宜居的建筑环境，实现环境质量和绿色生态的共赢。

面对新的格局、新的考验，我们必将紧握时代机遇，不忘初心，乘势而上，奋楫笃行，顺势而为。我们布局高发展潜力城市，坚定高质量发展根本方向，为投资者带来积极正面的回报，发挥先行者和开拓者的引领作用。在改革发展的同时，我们亦会继续加强与各利益相关方的高质量沟通与合作，重视保障员工根本权益，维护企业发展最核心的力量；肩负央企责任，积极参与社区建设，推动公益事业的发展，为构建和谐社会贡献一份力量，始终坚持践行社会、环境、商业可持续发展的理念，共享成果，共生共荣。

新的征程赋予华润置地新的使命。如今，站在2021年充满希望的起点，让我们共同回望过去一年的奋斗足迹，继往开来，为新的一年鼓劲加油！

## 总裁致辞



华润置地有限公司总裁  
企业社会责任委员会主席

李欣

回首2020年，于世界、于国家注定是不平凡的一年。面对世所罕见的新冠疫情，华润置地贯彻中央部署，全面动员、临难不避、勇挑重担、共克时艰，华润人在困境与考验中积极迎难而上，携手同行，推动业务快速回到正轨并取得瞩目成果。

华润置地始终以央企担当，在业务稳健经营的同时全面践行可持续发展理念，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8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。

我们通过“以编促管”，自上而下推动内部责任管理，加大对可持续发展工作的投入，2020年继续创造佳绩。我们社会责任指数连续7年保持行业第一，已连续六次获得了中国社科院社会责任研究中心五星级报告评价，2019年可持续发展报告更首获社科院最高评级五星佳，并在全球房地产可持续性标准(GRESB)评级、恒生可持续发展企业指数持续保持领先。

## 戮力同心 奋楫扬帆

2020年，我们制定首份《华润置地环境、社会及管治(ESG)工作管理手册》，全面、系统地梳理了ESG管理工作，达到常态化管控ESG工作的目标。

在助力城市发展方面，我们始终坚守“品质给城市更多改变”的信念，保持着对产品和服务品质的更高追求。我们坚守产品质量安全的红线，为人们提供健康、高品质的建筑产品。我们积极投身保障房、人才公寓等项目建设，持续增加住房供给的同时深耕城市更新领域，致力解决住房问题，让更多人们住有所居。

在保护生态环境方面，我们积极响应“做好碳达峰、碳中和工作”的目标，积极推进绿色建筑、绿色运营业务。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的进展。2020年，我们新增98个绿色建筑项目，新增绿色建筑总面积1,300万平方米。此外，我们还对所有在营商业项目全面上线能耗管理平台，并构建了酒店项目的能耗管理平台，以切实减少能源消耗，降低碳排放。

在人文关爱和公益慈善方面，我们秉承着“服务社会，传播文明”的宗旨，促进企业与社会的良性互动。我们携手员工、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。2020年，华润置地继续在安全生产、员工培养、产业链履责等方面努力提升成绩，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，促进社区共融与社会和谐。在扶贫济困方面，我们积极履行央企的社会责任，从广西百色希望小镇到红安希望小镇，我们克服了重重困难，圆满完成建设任务，助力国家打赢2020脱贫攻坚战。

站在新的历史关头，我们将始终与员工、业主、租户、顾客等各利益相关方站在一起，凝心聚力，乘势而上，推动“十四五”重塑华润置地的变革，共创更加美好的未来。

## 2020年大事记

1 联防联控共克时艰,多措并举坚决打赢疫情防控阻击战

3 深入学习十九届四中全会精神深化政治引领和思想教育

5 华润万象生活在香港联交所成功上市

7 高品质淬炼产品力,年内获多个国家级奖项

9 高度重视文明建设工作,获全国精神文明建设领域最高荣誉

2 “十三五”圆满收官,开启“十四五”新局面

4 整合企业监督力量,构建“大监督”体系

6 销售物业逆势而上,同比增18%,排名行业第九

8 西安“三中心”、北京大兴国际机场综合服务楼等重点项目竣工投用

10 践行社会责任,社会责任指数连续7年行业领先

## 2020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	2020年数据
财务表现	资产总额	8,690.4亿元人民币
	所有者权益	2,562.4亿元人民币
	营业收入	1,796亿元人民币
	利润总额	472亿元人民币
	净利润/股东应占溢利	298亿元人民币
	净资产收益率	15.7%
	总资产报酬率	5.9%
	国有资产保值增值率	115.14%
产品服务	技术研发投入	3,780万元人民币
	住宅客户满意度	86.23%
	商业地产租户满意度	98.7%
	住宅项目客户投诉反馈率	99.32%
	商业项目客户投诉解决率	99.94%
信息披露	总部及所属单位发布报告总数	9份
	总部及所属单位发布报告获社科院评级情况	1份获得社科院五星佳评级, 7份获得五星评级, 1份获得四星半评级
	 中国企业社会责任报告 评级专家委员会 Chinese Expert Committee on CSR Report Rating	2020年可持续发展报告获得中国社科院企业社会责任委员会五星佳报告评级
	 恒生可持续发展 企业指数系列	蝉联香港恒生可持续发展企业基准指数成份股(共89家)的行列, 入选恒生ESG 50指数
	 G R E S B ★★★★★ 2020	四星级
	 M S C I	2020年晋升为BB级
	 香港环保促进会第十届 “香港绿色企业大奖”	华润置地有限公司、宁波公司获“超卓环保安全健康奖-金奖”, 成都东安湖体育公园项目公司、沈阳万象城获“超卓环保安全健康奖-银奖”
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	2020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	48,414人
	女性员工比例	35%
	管理层中的女性比例	26.6% (总监级别以上)
员工共成长	员工培训覆盖率	87.9%
	人均培训投入	819.8元人民币
	人均培训时间	16.8小时
创造就业	招聘新员工人数	12,323人
	招聘应届毕业生人数	649人
依法纳税	纳税总额	307亿元
公益慈善	慈善公益捐赠支出	1,810.79万元人民币
安全生产	安全生产投入	14,673.71万元人民币
	应急演练次数	6,786次
	一般及以上工伤事故发生数	0

### 环境绩效

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

范畴	指标	2020年表现
环境投入	环保总投入	1,935.18万元人民币
	节能减排技术改造投入	903.63万元人民币
绿色建筑	绿色建筑认证总面积	1,300.67万平方米
节能减排	综合能源消耗量	10.39万吨标煤
	万元营业收入综合能源消耗量	0.0084吨标煤/万元人民币
	二氧化碳排放量	749,372吨
	万元营业收入二氧化碳排放量	0.0608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)于1994年改组成立,是《财富》“世界500强”华润(集团)有限公司旗下负责城市建设与运营的战略业务单元,是中国领先的城市投资开发运营商。

华润置地于1996年在香港联交所上市,2010年被纳入香港恒生指数成份股。2020年,华润置地分拆商业运营与物业管理业务,成立华润万象生活有限公司(公司简称:万象生活,股票代码:HK1209)并于香港联合交易所主板成功上市,被纳入香港恒生综合指数成份股。

面向“十四五”,华润置地以“城市投资开发运营商”的战略定位为指引,构建了“开发销售型业务、经营性不动产业务、轻资产管理业务”三大主营业务与生态圈要素型业务有机联动、一体化发展的“3+1”业务组合模式。开发销售型业务包括住宅、可售公建等;经营性不动产业务包括持有购物中心、写字楼、酒店等;轻资产管理业务,即万象生活,是公司业绩强劲增长极;生态圈要素型业务包括代建代运营、城市更新、长租、产业、康养、教育等。

未来,华润置地将进一步结合华润集团多元业务优势,抓住新型城镇化、国家区域协调发展战略落地、国企改革全面深化、消费升级、科技创新等重大机遇,通过产业布局和竞争策略的组合拳实现高质量发展,承担起新时代赋予我们的产业责任和社会责任,携手利益相关方共同成长、共同创造,以高品质为城市的建设发展和人们的美好生活做出更大贡献。

▲ 开发业务销售规模继续保持行业前十名(克而瑞数据)      在职员工总数逾4.8万人      总资产8,690.4亿元人民币

TOP 10      4.8万      8,690.4 亿元



# 发展历程



## 1994

华创入股北京华远，通过财务管控进入地产行业

## 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

## 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

## 1996

改组为华润北京置地有限公司，并于当年11月在香港联合交易所上市



## 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



## 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



## 2007

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

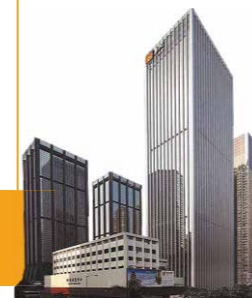
## 2014

发布商业地产战略，致力成为“中国商业地产领导者”



## 2010

3月纳入香港恒生指数成份股(蓝筹股)



## 2016

确定“十三五”期间“销售物业+投资物业+X”的商业模式



## 2018

华润深圳湾综合体项目全面落成

## 2020

成功分拆万象生活在香港联合交易所上市



## 主要业务

华润置地通过构建“3+1”一体化业务模式，即“开发销售型业务、经营性不动产业务、轻资产管理业务”三大主营业务与生态圈要素型业务有机联动、一体化发展，着力打造城市投资开发运营综合能力。

### 开发销售型业务

开发销售型业务包括住宅及公建销售，是公司收益主要贡献者，为经营不动产业务提供现金流支撑。

### 经营性不动产业务

经营性不动产业务包括持有购物中心、写字楼及酒店业务，为公司带来长期稳定收益，帮助开发销售型业务平衡风险、获取资源，提升轻资产服务能力。

▲ 全年实现签约额2,850亿元，同比增长18%，超额完成年度目标。

2,850 亿元

▲ 自持购物中心：已开业万象系列购物中心45个，储备项目56个。

45 个

▲ 管理输出购物中心项目：截至2020年末，共有21个项目，其中在营项目16个，储备项目5个。零售总额达814亿元，全球合作品牌超过4,400个，会员总数约1,500万人。

21 个 814 亿元

▲ 长租业务已进驻北京、上海、深圳、广州、成都等16个城市，在营项目20个。

16 个

▲ 教育业务已进驻北京、深圳、济南、长春4个城市，3个项目实现过渡办学。

4 个

▲ 文体场馆已进驻上海、深圳、杭州、成都、西安5个城市，项目个数8个，在营项目3个。

5 个

▲ 康养业务已进驻北京、广州、深圳、武汉、沈阳等10个城市，项目个数20个，在营15个。

10 个 20 个

### 轻资产管理业务

轻资产业务即万象生活，作为公司旗下商业运营管理及物业管理业务的平台，将成为公司新的业务增长极，协同开发销售型业务获取资源，实现资产的保值增值。

### 生态圈要素型业务

生态圈要素型业务包括代建代运营、城市更新、长租、产业、康养、影业、教育等，将联合三大主营业务，共同构建城市投资开发运营的综合能力，既能有力支持主营业务业绩增长，又能自主盈利，自主发展，同时成为华润置地品牌影响力的突出贡献者。



深圳悦年华



有巢国际公寓社区上海泗泾店



济南万象城



上海玲珑悦府

## 组织架构更新

2021年3月,华润置地总部设16个职能部门,协调统领8个事业部/专业公司,6个大区,大区下设40个城市公司。



## 特别专题

### 聚焦疫情之下华润置地的履责实践

一场突如其来的新冠疫情让全世界按下“暂停键”,大到国家、小到个人,都承受着复杂严峻的巨大考验,对华润置地人来说更是如此。疫情期间,我们以康养抗疫医疗专业组为代表的员工逆行千里,支援武汉抗疫一线工作;率先免除全国各商业项目店铺租金近9.4亿元。同时,我们迎难而上,携手同行,围绕“抢时间、保业绩”和“降本、提质、增效”两大管理主题,推动业务快速回到正轨。

我们在科学有序防控疫情和支援一线抗疫工作上作出表率的同时,利用自身优势展开技术创新,开启“云看房、云购物、云物业”等云模式助力复工复产,在推动事关民生大计的住房领域复工复产、保障就业,为助力经济复苏作出示范。



巡视施工项目复工复产情况

### 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

疫情中的华润置地人也是勇敢的“逆行者”。华润置地员工志愿者不顾危险在第一时间承担起控制人员流动的重任,舍小家为大家,坚持奋战在工作岗位第一线;白天用力奔跑,夜晚尽心坚守,物业人为社区业主的安全健康和物资保障全力奋斗。我们面对疫情的考验展现出了强大的凝聚力,与各方携手以爱之名,确保抗疫的每一条防线都不失守。

### 高效防疫复工:智能化云模式助力复工复产与服务创新

疫情之下,足不出户就是对社会最大的贡献。华润置地面对突如其来的变化及时创新服务模式,充分运用互联网、大数据、智能化等手段,以“不见面”、“无接触”的思路稳步高效推进复工复产,满足客户在置业、购物、社区服务等方面的多样化需求。

- 我们及时推出“华润置地售楼处”微信小程序
- 开发“一点万象”APP新功能,上线“全域数字化销售配送智能系统”
- 提供“悦+守护,爱到家”社区无接触物资配送服务

云看房、云购物、云物业,我们在“抗疫情、保业绩”的双重挑战与机遇中运用智能化信息技术手段,在快速实现复工复产的同时,推动了业务转型创新和数字化置地建设,为未来可持续发展提供了重要经验。

### 稳定保障就业:践行社会责任,疫情下多形式全方位稳岗保就业

疫情冲击之下,面对严峻复杂的就业形势,华润置地充分发挥央企担当,落实国家“六稳六保”政策,力保员工规模和招聘数量稳定,帮扶重点地区重点人群解决就业难题。我们致力为国家扩大就业规模、持续改善民生、服务经济社会发展方面持续贡献“华润力量”。

**校园招聘:**我们针对旗下不同业务、不同类型岗位组织多场校招,录取700余人,另外也提供多个实习岗位,帮助学生了解华润置地企业文化;

**社会招聘:**我们在疫情以来加大对深度贫困地区、国资委和中央定点扶贫县以及湖北地区人员的倾斜力度,进一步加强对农民工、退伍军人、残疾人等特殊人群吸纳,发挥央企托底作用;

**薪酬待遇:**我们积极落实一线人员薪酬福利待遇,致力于营造更加安全健康的工作环境。



湖北专场招聘会



员工参加防疫志愿服务

### 抗疫数据表

60<sub>万</sub>

疫情期间,华润置地为全国各个社区、写字楼、商场的60万客户构筑起疫情防控的保护墙。

30<sub>万+</sub>

华润置地已向确诊感染新冠肺炎的员工及家属发出共30万元关爱基金。

6,500<sub>次+</sub>

截至2020年4月17日,各级单位共组织开展复工复产疫情防控监督检查6,500余次。

12<sub>万</sub>

截至2020年4月底,除武汉外各项目所需12万劳务人员全部到岗。

390<sub>个</sub>

截至2020年4月底,全国390多个工地均复工复产,近300个营销中心全面开放。

59,873<sub>人次</sub>

截至2020年2月末,内部办公软件iland内置“健康监测”小程序开发后迅速覆盖置地全员和紧密接触外包人员59,873人次。

9.4<sub>亿元</sub>

免除全国各商业项目店铺租金9.4亿元,惠及全国租户约13,000家。

1,807<sub>人</sub>

2020年上半年新招聘农民工1,807人,接收退役士兵和消防员共370人。

20,553<sub>人次</sub>

疫情期间持续加强培训,2020年上半年全公司共开设569个班级,新增内部课程844门,受训者逾20,553人次,基本实现在线学习常态化。

1.7<sub>万+</sub>

2020年春节疫情防控期间,超过1.7万名华润置地物业员工坚守在防疫一线。

# 1

## GROWING WITH CUSTOMERS AND TURNING HIGH-QUALITY CITY MISSION INTO ACTIONS

第一章

### 与客户共成长 笃行品质城市使命

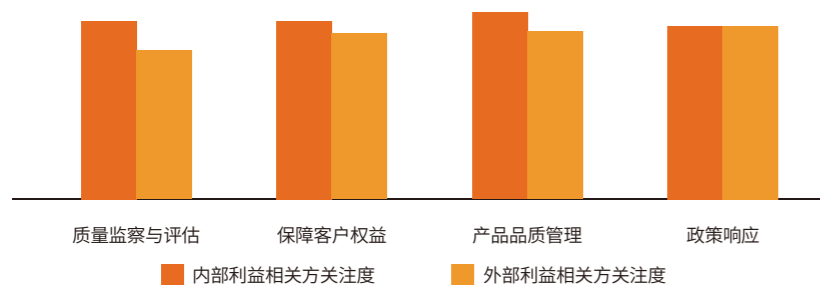


## 【章节概述】

秉持着“品质给城市更多改变”的使命，我们以构建美好城市、创造美好生活为己任，以高品质助力城市建设发展，让城市生活更美好。

## 【议题回应】

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

## 【目标回顾】

目标设定	进度回顾	年度提升计划
<p>从客户体验和客户需求出发，以“智能化、数字化、信息化、网络安全”为指导，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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品标准化体系建立完成，涵盖技术、部品、设计三大板块。</li> <li>完成营销管理平台的全面推广上线，并持续加强系统运营，开展平台优化升级，提升用户体验。</li> <li>完成甲供材料履约系统上线，实现甲供物资履约过程线上化、多方协同在线化、业务开展自动化。</li> <li>完成成本工程量清单线上化建设，提升工程量清单管理效率。</li> <li>优化采购云、成本云及工程云系统，提升招采质量。</li> <li>优化住宅项目检查体系，以客户为中心，聚焦客户敏感点。</li> <li>优化公建项目检查体系，聚焦在机电、幕墙和精装专业。</li> </ul>	<p>未来，我们将明确科技赋能战略引擎愿景及举措，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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加速推进业务线上化，助力科技战役；</li> <li>加强网络安全建设，持续推动置地网络安全工作，降低运营风险；</li> <li>聚焦数字化、智能化建设，为业务保驾护航；</li> </ul>

## STORY 责任案例

## 33个月高品质建成138万平米场馆 大场馆片区建设助推城市蝶变

▲ 累计900万人工日，大型机械设备43万台班的安全生产零事故

900万

33个月，是一场进度与时间的鏖战。华润置地携手378家参建单位，建成总面积达138万平米由“西安奥体中心、国际会展中心和国际会议中心”组成的西安“三中心”项目。

这是我们目前规模最大的大型复杂场馆代建项目，累计进场工人超过10万人次，最高峰时现场有20,000多人同时施工，2,400余辆升降车、1,000余台吊篮、78台塔吊、200余台各型起重设备同时使用。我们实现安全生产零事故的同时，创造了一个个“又快又好”的建设记录。

在克服项目深基坑、高结构、大跨度等难点，创造“华润速度+西安效率”的同时，我们还充分考虑区域历史人文，使用新技术、新工艺为场馆增色加分。见识过这座十三朝古都的汉唐宫阙、暮鼓晨钟，进入新的历史发展时期，我们正携手西安腾飞的愿景，以大场馆建设助推城市蝶变，为这方土地构建新的肌理血脉，注入新的流年记忆。



西安“三中心”项目

## 城市发展

### 旧城改造

华润置地从2002年投资建设深圳华润中心起，深耕城市更新领域，涉及旧工业区、城中村、旧住宅区等多种改造类型，近20年从更新模式、设计理念和产品运营等方面不断创新，所积累的经典案例和专业思考凝集成《华润置地城市更新白皮书》。立足粤港澳大湾区，我们的城市更新触觉也逐渐走向全国，成为公司可持续发展的新增长极。

#### 【案例】 多维度深度助力深圳旧城改造

深圳金蚝小镇项目是华润置地文化保育产品化的重要实践。该项目位于宝安沙井街道中心地带，占地约3.1平方公里。沙井古墟作为历史古墟始建于南宋，是深圳发展的源头之一，不仅留存大量的文物与古建，还保留了宗祠文化、海洋文化和市井文化等非物质遗产。但由于村民保护意识薄弱，加之岁月的摧残，文物古迹和老建筑逐渐失去了往日的光彩，不少古建筑更是已经沦为危房，片区活化迫在眉睫。为传承片区历史风韵，发扬沙井古墟文化，华润置地将与政府联手，计划综合运用“拆、改、留”等更新手段，对历史风貌区整体保护、有机更新，为深圳其他片区的历史风貌区保护性活化开发树立“沙井样本”。



深圳金蚝小镇



深圳湖贝片区旧改项目

华润置地致力于改造城市棕地、城中村的恶劣居住环境，注重城市代建代运营方面的生态修复；同时我们践行绿地开发承诺，在有效保障绿地周围生态环境及动植物栖息地的前提下进行合规开发：

- 加强城中村历史风貌区和历史建筑的保护与活化利用，例如湖贝的怀月张公祠、大冲的大王古庙和郑氏宗祠、沙井的“沙井古墟”古建筑群保护与活化等，继承和弘扬优秀历史文化遗产；
- 注重生态修复、城市修补的城市双修，通过大沙河、茅洲河河道综合治理，深圳人才公园代建代运营等项目，实践“碧一江春水、道两岸风华”，城市环境质量明显提升。

▲ 截至2020年底，华润置地重点拓展深圳、广州、惠州、东莞、北京、天津等22个城市。

22个

▲ 截至2020年底，华润置地重点推进城市更新项目17个。

17个

### 城市配套服务

华润置地坚定转型“城市投资开发运营商”，加大投入长租公寓、康养服务、教育配套、文体场馆运营等城市配套服务。2020年，我们顺利完成一批典型项目落地，其中成都东安湖体育公园进入收尾阶段，确保如期为世界大运会呈现一流体育场馆，以及西安三中心全面竣工，助力西安国家中心城市建设。

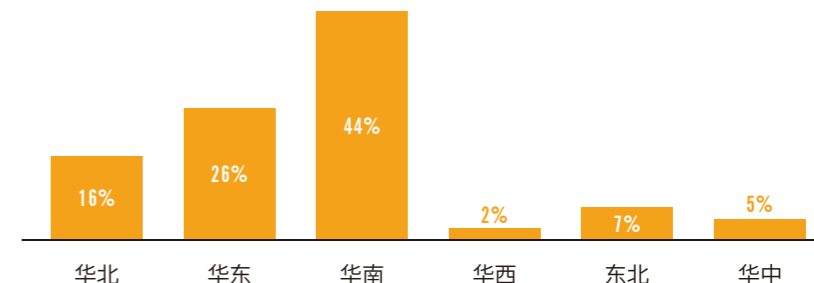
### 保障性住房建设

华润置地持续扩大保障性住房供给，近年已帮助大量住房困难的低收入群体解决住房问题，提供不同可负担性房屋产品，涵盖安置房、回迁房、公租房、政府回购房以及人才公寓等。

▲ 2020年 在建、承建的保障性住房项目有43个，共提供12,800套房屋。

12,800套

2020年华润置地保障性住房区域分布



### 城市智慧管理

2020年，华润置地全面启动数字化战略布局。在智慧化产品方面，新增消防集控平台、通行平台、瑞云小程序、AI平台、统一门户5个新产品的研发。截至2020年末，我们已完成全国消防集控平台搭建，并在沈阳万象城、沈阳君悦酒店试点上线应用。

在智慧化项目方面，通过降低采购成本、场景产品标准化等措施，在数据可视化、AI视频算法、智慧设备房产品方面分别实现成本节约20%左右，并打造了集“畅享购物、智慧办公、美好生活”为一体的智慧华润城标杆项目。我们顺利通过对传统设备进行智能化改造，实现核心数据和业务的实时在线。

▲ 截至2020年末，华润置地完成能源管理系统在6个新项目推广，标准化产品累计达60余个，200余个功能模块

200余个

▲ 截至2020年末，共建设38个智慧场景，构建了全国领先的5G+融合创新生态圈

38个

### 充分利用土地资源

华润置地遵守《闲置土地处置办法》，响应政府规定、在疫情防控解除后及时报规报建、并动工开发，以充分利用土地资源，避免土地闲置。

## 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。我们自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。同时，我们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。如果产品存在的安全隐患，公司将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。

#### 【案例】 华润置地推动产品标准化建设

华润置地于2020年末启用的产品标准化研发展厅，总建面约650m<sup>2</sup>，展厅涵盖序厅、示范区、立面、部品、地库、景观、精装、结束厅八大板块。展厅用于公司内部产品标准化的宣贯、培训及评审，通过系统而形象的展示产品标准化，让更多员工理解、支持并运用标准化成果。同时，展厅作为统一产品研发平台，以“标准化+创新”为驱动，不断在产品定义、产品营销、产品实现等层面提高置地产品力。



华润置地深圳万象天地产品标准化展厅

### 质量检查与评估

华润置地已完成覆盖各大区的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。2020年，华润置地持续引进第三方开展质量评估工作，加强质量监督：

**住宅项目：**对交付项目进行预评估，分级管控项目情况，对低分项目可提前预警并进行重点帮扶。

**公建项目：**对机电、精装、幕墙和景观专业进行专项质量评估，重点关注项目运营安全、运营能耗和功能。

住宅项目质量过程检查：检查852次，平均91.1分，达标率97.2%

97.2%

住宅项目质量交付检查：检查129次，平均分77.5分，较2019年提升0.5分

129次

2020年商业项目开业评估成绩88.1分，同比提升了2.8分

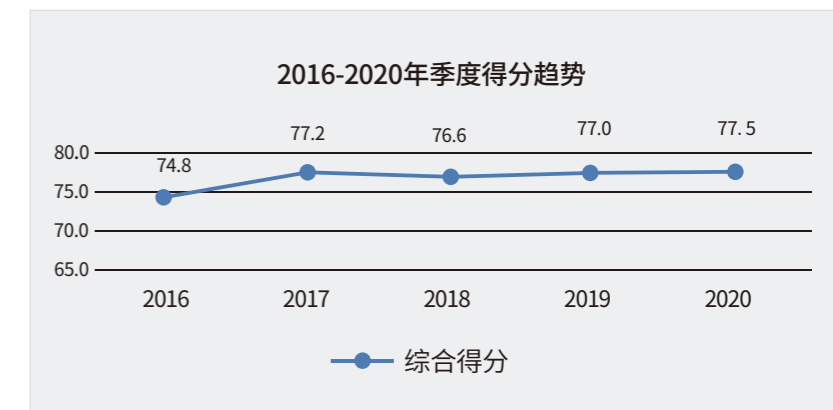
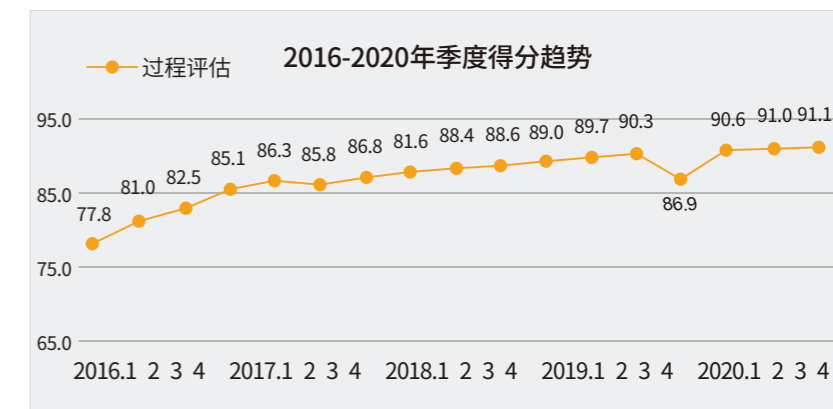
88.1分

2020年，华润置地技术研发投入为0.3780亿元（即3,780万元）人民币。

3,780万元

2020年，华润置地技术研发人员数量为176人，较2019年增加近20%。

176人



### 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。2020年，在“降本、提质”的战略指导下，我们在产品创新上取得了卓越成效，形成了“新世代精装”、“极小户型”等专项成果，为更贴近不同客群需求提供了前瞻性的产品方案。



## 客户服务

### 服务质量保障体系

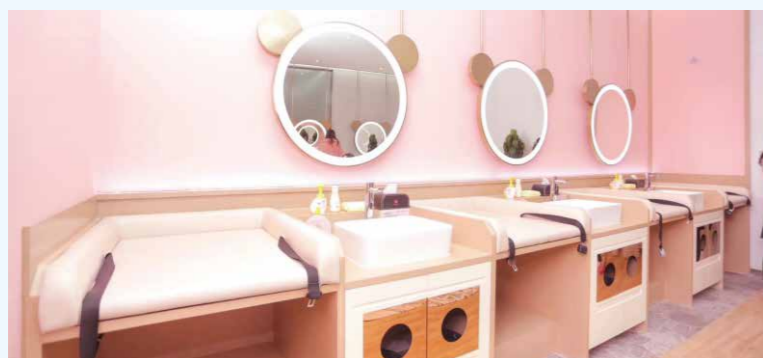
华润置地严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，制定了《华润置地客户满意度调查管理规范》《华润置地客户投诉处理指引》《华润置地CRM客户信息提取管理规范》等多项内部制度，2020年发布了《华润置地2020年住宅客户满意度调研说明》，明确满意度调研规则，全面落地全周期风控管理体系及客户服务品质管理体系。

**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，以切实保障对客户的优质服务。

**商业方面：**为有效提升面客服务品质，打造了“万象星服”认证体系，输出包含五大项考评的服务水平认证机制，并于2020年在全国举办7次专场认证，覆盖全国48个项目，实现全国23%的一线客服人员获得带星上岗资格，未来将进一步提升消费者满意度。

#### 【案例】 母婴专属客群服务

华润置地独创特色客群圈层服务理念，打造“mama care by MIXC”母婴专属客群服务体系，明确了详尽的硬、软件服务标准及落地保障机制。截至2020年末，服务体系已落地13个试点项目。未来，我们将持续为更多母婴客群提供安全、舒适、便利的人性化服务体验。



万象城母婴服务中心

▲ 2020年内，我们未发生因违反消费者资料与隐私保护规定所引起的投诉（包括第三方或监管机构提出的投诉）。

0

### 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。

### 负责任营销

华润置地倡导可持续消费，为促进客户作出理智的消费决策和负责任营销，我们制定《华润置地商品房销售价格（折扣）、签约及付款管理规定》《华润置地商品房销售合规指引》等负责任营销管理政策，通过透明方式分享项目信息公示、价格信息公示等信息，以及工地开放日、交付预验收等活动，主动与客户沟通必要的信息。我们坚持不进行任何虚假、误导、欺诈或不公平、不清晰或模糊营销，引导消费者进行理智消费决策。

**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开展负责任营销培训与考核。

**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。

**流程审计与控制：**对负责任营销的流程定期进行审计，对需整改的流程及时采取控制程序。

**负责任营销培训：**定期向营销岗位人员提供负责任营销、诚信守法等主题的培训课程，培养责任意识。

## 响应客户诉求

华润置地坚持“以客户为中心”，针对住宅项目、商业项目、在营酒店、影业公司等不同业态制定了不同的投诉机制和响应体系，发布《华润置地物业投诉上报作业指引》等制度文件，对投诉实现更有效管控，更好地响应客户诉求。

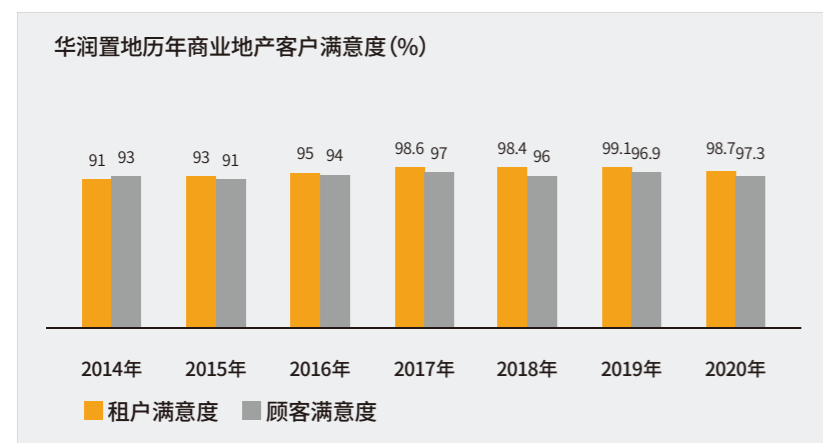
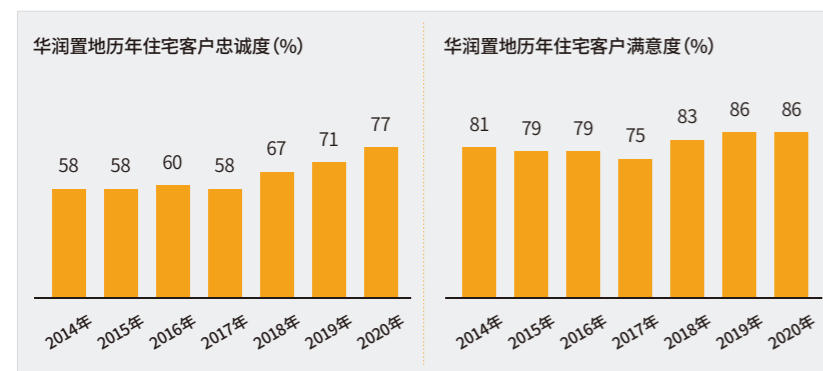
**投诉渠道:**持续拓宽客户投诉渠道，全面上线润·服务系统客户端小程序，实现客户报事报修过程可视可追踪、线上预约交付时间、现场一键办理交付手续等便捷服务。

**快速响应:**控制在30分钟内响应客户，48小时内首次回复并与客户沟通解决方案。

**投诉处理:**明确客户投诉响应、跟进要求，加快投诉处理效率，针对重大客诉建立专项跟进机制。

## 客户满意度提升

2020年，面对突发的疫情，华润置地充分发挥客户全旅程服务体系，通过悉心服务赢得广大交付业主认可，在交付量大幅增加前提下，全价值链扎实开展“九部八控”预控客户风险，保障产品品质交付和客户满意度。



▲ 2020年，华润置地全国住宅项目共受理客户投诉20,848件，投诉解决率99.32%

99.32%

▲ 2020年商业收到消费者咨询23,913件，100%响应，顾客满意度95.67%

95.67%

▲ 2020年商业处理消费者投诉14,422件，解决率99.94%，顾客满意度96.1%

96.1%

▲ 2020年住宅客户满意度86.23%，同比上升0.3个百分点；忠诚度77%，同比上升6个百分点

86.23%

▲ 2020年商业租户满意度98.7%

98.7%

▲ 2020年商业客户满意度97.3%

97.3%

## 绩效检讨

PERFORMANCE REVIEW

PERFORMANCE REVIEW

2020年，华润置地已推动城市更新项目55个；在建、承建的保障性住房项目有43个，提供12,800套房屋；

55个

12,800套

能源管理系统标准化产品累计达60余个，200余个功能模块；建设38个智慧场景，构建领先的5G+融合创新生态圈，住宅项目质量过程检查852次，达标率97.2%；

200余个

97.2%

2020年，华润置地所受理的客户投诉量较往年有所增加，投诉主要集中在物业基础服务、房屋维修类、户内设计问题、销售服务等。我们坚持以客户为导向，注重聆听客户声音。针对客户投诉，在建立统一400呼叫中心的基础上，持续扩宽客户投诉渠道，上线“润·服务”小程序，让客户可以通过微信小程序等多个渠道进行投诉，并对投诉处理进展实时跟踪、评价。根据《华润置地住宅客户投诉处理管理规范V1.0》，我们严格执行30分钟响应客户诉求，过程及时沟通反馈，处理完毕回访调研，投诉回访满意度提升至61%。

未来我们将围绕“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。



GROWING WITH EMPLOYEES AND  
IMPLEMENTING THE MISSION OF A DYNAMIC TEAM

第二章

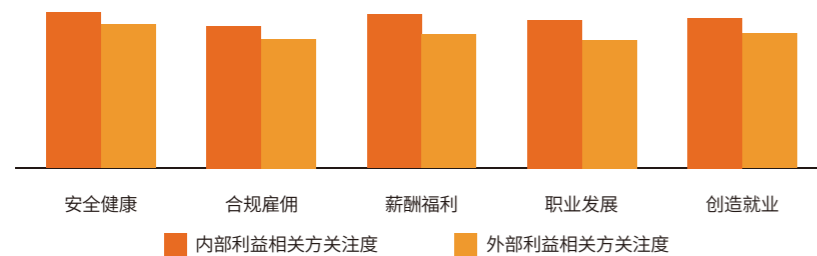
与员工共成长  
笃行活力团队使命

## 【章节概述】

华润置地致力于为员工打造公平公正的雇佣环境和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,为员工打造一个能够展现才能和创想的事业平台。

## 【议题回应】

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

## 【目标回顾】

目标设定	进度回顾	目标设定
<ul style="list-style-type: none"> <li>健康工作目标: 不发生职业病事件; 员工BMI值保持在正常范围比例, 并同比2019年提升2%</li> <li>安全工作目标: 不发生我方责任一般及以上等级安全生产事故; 相关方责任一般及以上等级安全生产事故同比2019年下降5%</li> <li>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的目标</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工劳动合同签订率: 100%</li> <li>社会保险覆盖率: 100%</li> <li>制定了完善的薪酬福利体系</li> </ul>	<p>未来, 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, 并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。</p>

## 【责任案例】

▲ 6,000多名员工代表以健康跑7.1公里的形式参加健康跑活动共计募集善款18.8万元

6,000多名

## 华润置地举办首届全国健康跑活动 45城6,000多名员工燃情奔跑

2020年10月17日, 华润置地2020年全国健康跑活动在45个城市同步鸣枪开跑, 6,000多名员工代表以健康跑7.1公里的形式, 献礼华诞。跑步是一种健康的运动方式, 也是华润置地最有群众基础的运动。华润集团最大的员工社团“润马会”就是在置地起源, 现在已经发展为“跑友遍天下”。此次活动按照国庆71周年的数字跑7.1公里, 同时倡议员工捐款71块钱, 用于资助希望小镇建设。既表达对祖国的热爱, 也表达对公益的热情, 彰显了置地员工积极向上、团结拼搏、热心公益的精神风貌。

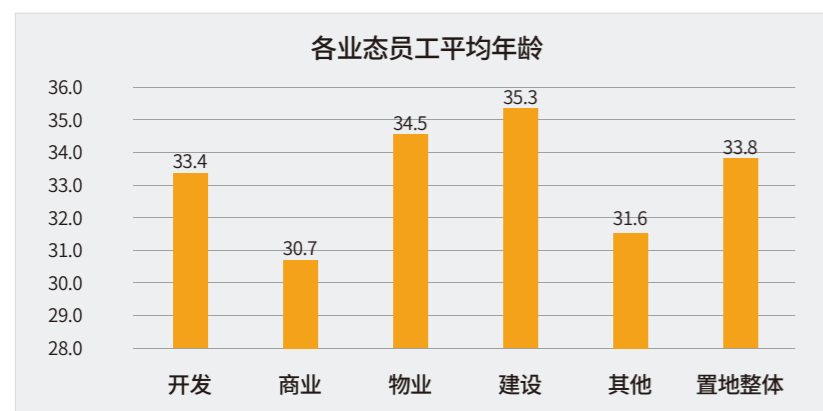


首届全国健康跑活动

# 雇佣与管理

## 合规雇佣

依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，华润置地为保障劳动者享有劳动权利和履行劳动义务，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，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。而且，我们充分发挥央企担当，落实国家“六稳六保”政策，帮扶重点地区、重点人群解决就业难题，落实劳动者机会平等、多元化、反歧视等方面的合法权益。2020年，我们在各用工环节均无歧视、使用童工或强制劳动的情况出现。



## 多元共融

华润置地秉持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”人才工作宗旨，坚持人才多元化共融发展，平等对待每一位员工，包容员工各方面的差异性，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、婚姻状况等因素而影响录用、待遇、晋升等。多元化业务构成的内部生态，为员工提供了广阔的内部交流机会和发展空间。

## 薪酬福利

华润置地秉承“敏捷、高效、精干、活力”的组织管理原则和业绩文化，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、保障性和激励三原则出发，我们订立了明确的规章，实行男女员工同岗同酬，员工薪金对标市场领先水平，保障员工基本收入，采用奖金与中长期激励等多种激励模式，对岗位价值高、业绩表现优异的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、法定年假等基本福利。此外，公司提供福利年假、节日补贴、工会慰问、员工体检、商业保险、企业年金等公司内部福利。

截至2020年末，华润置地在全国的雇员总数48,414人，其中新员工12,323人

48,414人

全职雇员47,993人（正式员工）

47,993人

女性雇员占比约35%

35%

年龄在35周岁或以下的雇员占比67.8%

67.8%

员工劳动合同签订率:100%  
社会保险覆盖率:100%  
集体合同签订率:100%  
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

100%

女性管理人员（高级主管级以上）占32.8%，女性高级管理人员（总监级以上）占比为26.6%

32.8% 26.6%

2020年，华润置地释放招聘需求13,516个，覆盖工程、设计、人事、财务、招商、运营等多个专业

13,516个

## 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，我们设立了标准、无障碍的内部举报和申诉机制，提供多种举报渠道，保障申诉人不受地理位置、经济能力、残疾等情况的限制，及时反馈问题并提出解决办法，加强员工监督。

## 民主保护

华润置地遵守《国际人权公约》《世界人权宣言》等国际准则，将联合国SDGs融入公司责任目标和运营管理中，如维护女性权利，保护残疾人等弱势群体的权益，公司也从这些国际准则出发，修订我们劳工准则，指导我们的运营行为。

自2002年华润置地建设公司工会，并向所有员工无条件开放，实现了全体员工全覆盖。通过工会组织，公司不仅保障员工的公民权利，也积极维护员工结社自由和有效承认集体谈判权，同时加强员工监督，防范员工权益受损事件的发生。

## 创造就业

2020年以来，面对严峻复杂的就业形势及新冠肺炎疫情的冲击，华润置地充分发挥央企担当，加大对深度贫困地区、定点扶贫县，以及湖北地区人员的招聘倾斜力度，进一步加强对农民工、退伍军人、残疾人等的吸纳，落实国家“六稳六保”政策，以业务发展为引擎，力保员工规模和招聘数量稳定。

# 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。我们积极开展第三方健康与安全管理体系认证工作，截至2020年末，东北大区、华西区均已获得ISO14001、ISO45001等健康与安全管理体系认证。2020年，我们编制并下发了《华润置地EHS管理年度考核实施细则(2020版)》《华润置地EHS事故事件责任追究条例(2020版)》等安全制度，全面落实安全生产责任机制，筑牢安全根基。

### 华润置地EHS委员会

- 该委员会是华润置地安全生产管理的最高领导机构，负责统一领导华润置地的EHS管理工作，研究决策安全生产、节能环保和健康管理等的重大问题；
- 该委员会由EHS委员会主任、EHS委员会副主任、EHS委员会委员组成。EHS委员会主任由华润置地总裁担任，EHS委员会副主任由华润置地分管EHS的领导担任；
- EHS委员会委员由华润置地各所属一级组织机构(包括各大区、事业部、万象生活、文体公司、设计院、影业公司) 总经理担任。

## 安全精细化管理

### 安全保障措施

华润置地通过不断完善 EHS 管理流程，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。

- **实施精细化管理:**在各在建项目推行安全早班会、自检操、反思屋，在各在建及运营项目推广岗位明白卡、警示标识，增强了工人的安全意识，促使其遵守安全规程、做好安全防护，提升了现场安全管理水平；
- **推广优秀管理实践:**编制《西安“三中心”EHS管理实践总结》，固化26个EHS优秀实践案例，形成131个优秀实践案例，并在各开发项目试点推行；总结太原万象城优秀管理经验，形成消防安全管理最佳实践案例，在各购物中心推广应用；
- **提供必要的安全设备:**用以预防工伤、职业病和职业事故的发生；
- **记录、调查健康与安全事故:**查明原因，制定针对性防范措施，从而减少或消除事故的发生；
- **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。

### 安全绩效管理

华润置地要求高管肩负起安全管理责任，并将高管薪酬与安全绩效挂钩。

- 华润置地自下而上层层签订了《环境健康和安全责任承诺书》。其中，各大区/事业部EHS第一责任人要与EHS委员会主任签订《环境健康和安全责任承诺书》，明确岗位职责、义务。公司高管的薪酬奖金与业绩完成情况、岗位履职情况有关，环境健康和安全责任是岗位责任的重要内容。
- 此外，公司高管的薪酬奖金与三年中长期激励战略高度相关。根据《华润置地EHS管理年度考核实施细则(2020版)》有关规定，如高管三年中长期激励战略评价周期内发生过谎报、瞒报事故事件行为，以及发生过我们需负主要责任的一般及以上EHS事故事件，我们会对其实行绩效扣分。

### 第三方检查与考核

在考核与检查层面，华润置地制定并发布了《华润置地EHS管理年度考核实施细则(2020版)》，每年定期从事故事件考核和管理事项考核(内外部获奖情况、论文发表情况、分享材料情况、信息报告情况)两方面对各大区、事业部进行考核。此外，我们每月向华润集团定期上报EHS事故事件、教育培训、监督检查情况，以便于对EHS绩效实施全过程的跟踪、管理和考核。针对安全层面的检查，我们委托第三方专业机构实施年度飞行检查、商业项目开业前检查、消防设备设施专项检查检测等活动。

## 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。

**提升职业健康意识:**2020年4月25日至5月1日，我们从职业病防治、急救及常见疾病预防、疫情防控知识宣传宣讲等方面，部署开展职业病防治法宣传周活动；

**交通安全宣传:**2020年8月24至30日，我们开展交通安全知识宣传宣讲、交通安全专项检查等活动，全面落实交通安全知识宣传工作；

**开展健康活动:**我们积极推动各单位开展员工健康活动，所成立的员工俱乐部达100多个；

**试点健康义诊活动:**严控入场健康管理，建立员工健康档案，定期开展筛查，关注员工健康；

**提供心理咨询渠道及培训课程:**努力消除工作场所中可能导致压抑和疾病的精神伤害。



▲ 截至2020年末，“越运动悦健康”活动参与人数达2万多人

20,000人+

## 促进相关方的EHS管理提升

华润置地将相关方视同我方，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。我们严格遵守并执行《华润集团承包商安全管理制度》，该制度从集团层面对承包商选定、项目实施前的安全管理、承包商作业管理、承包商评价管理等方面做出明确要求。同时，我们从教育培训、风险管理、监督检查、事故事件管理等方面对承包商进行监督管理。

**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，保证各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。

▲ 2020年，我们对相关方员工开展安全生产培训达到560,694人学时

560,694人学时

## 培养与发展

### 培训体系

华润置地结合“十四五”战略规划、组织架构变革和组织人事变革、经理人队伍年轻化攻坚战等工作，持续完善人才培养体系，重点关注四级一把手、城市公司工程副总、营销副总、校招生等关键群体。我们努力将公司打造成为一个学习型企业，为员工赋能，助力员工快速成长。

2020年，我们应对疫情下的学习需求，大力开展线上培训，以行动学习为主要方法赋能业务，加大人才轮岗交流，加速后备梯队共成长。



### 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。

▲ 2020年，为42,550人次提供培训，覆盖率87.9%，人均16.8小时

**42,550** 人次

▲ 培训总投入约3,969万人民币，人均培训投入约819.8元

**3,969** 万元

▲ 2020年华润置地员工整体敬业度达89%，满意度达90%

**89% 90%**

▲ 敬业度得分高于中国区最佳雇主(87%)，高于地产行业(77%)，连续多年成为行业标杆

**87%**

## 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，为家庭困难以及感染新冠肺炎病毒的员工及时提供帮助。

▲ 2020年，华润置地发放员工关爱基金97.8万元，惠及84名员工及家庭。

**97.8** 万元

▲ 自2012年成立以来，关爱基金已累计帮扶665名员工，共发放683.29万元

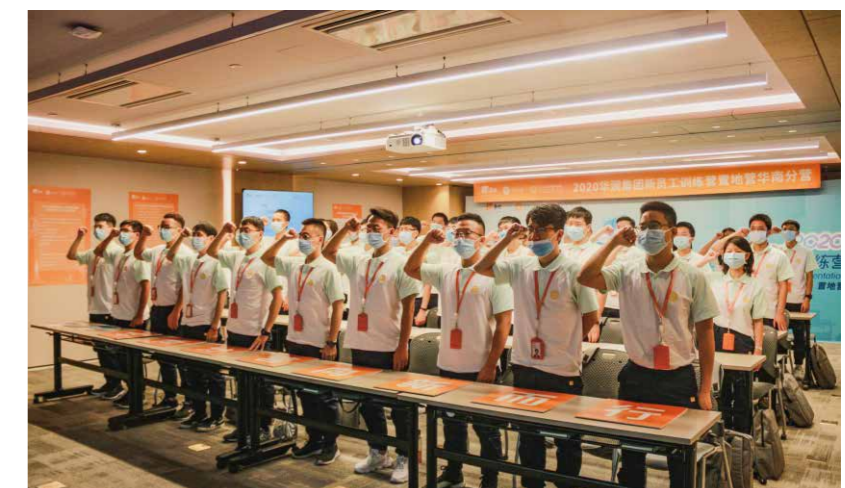
**683.29** 万

▲ 截止2020年末，华润置地已成立文体社团190多个，覆盖员工约1.3万人

**13,000** 人

### 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。



丰富的员工活动



## 绩效检讨

PERFORMANCE REVIEW

PERFORMANCE REVIEW

2020年, 华润置地持续关注员工平等问题, 加强对女性员工的提拔及任用, 女性高级管理人员(总监级别以上)比例从23.9%上升到26.6%。

# 26.6%

面对疫情带来的严峻就业形势, 我们积极创造更多就业岗位的同时, 重视对员工的培训投入和福利关怀, 还加强了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。因此, 员工敬业度和员工满意度均分别提升至近年来最高水平。同时, 员工流失率已连续3年稳定18%左右。未来, 我们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。

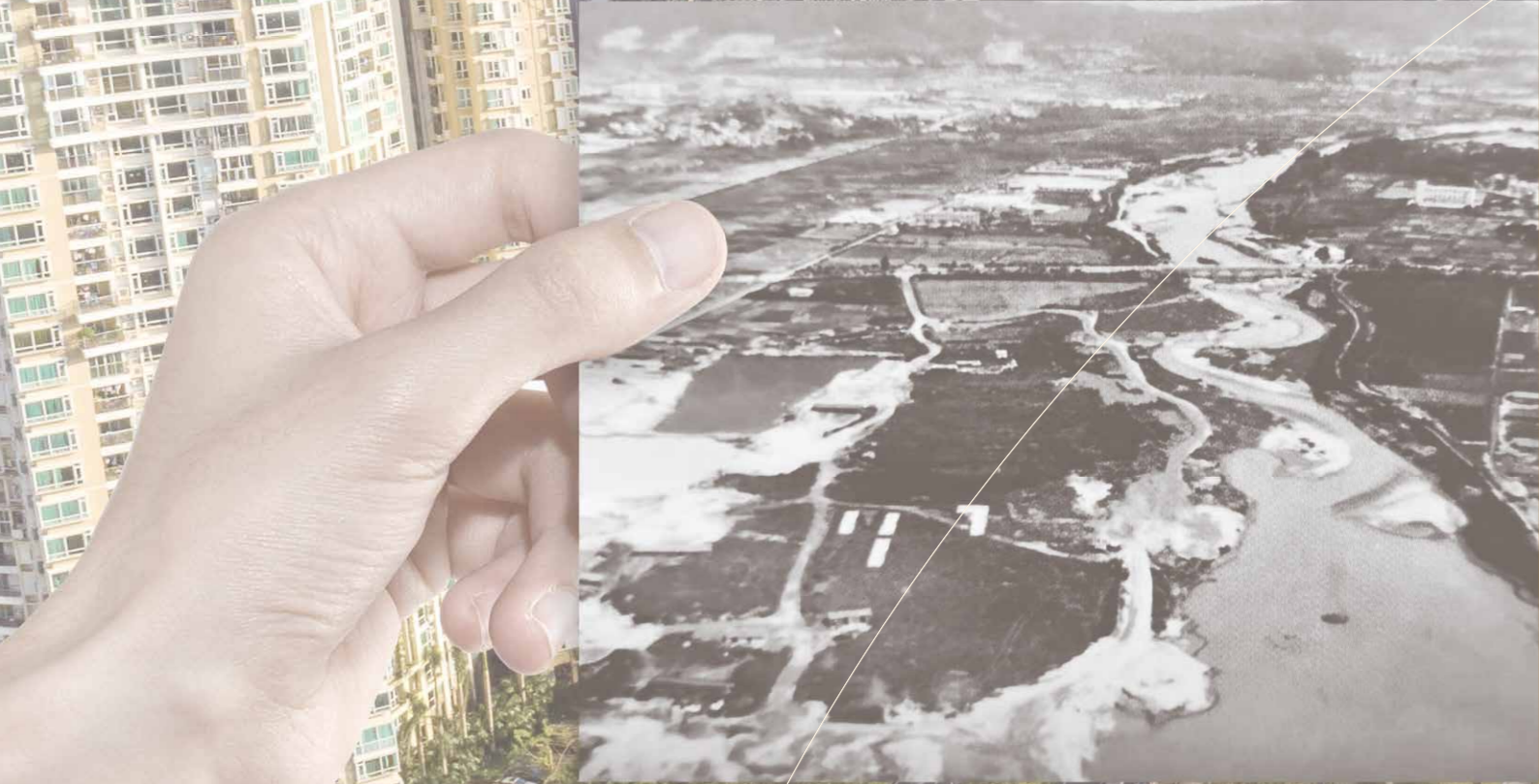




GROWING WITH THE CITY AND IMPLEMENTING THE MISSION OF LOW-CARBON AND ENVIRONMENTAL PROTECTION

第三章

与城市共成长 笃行低碳环保使命

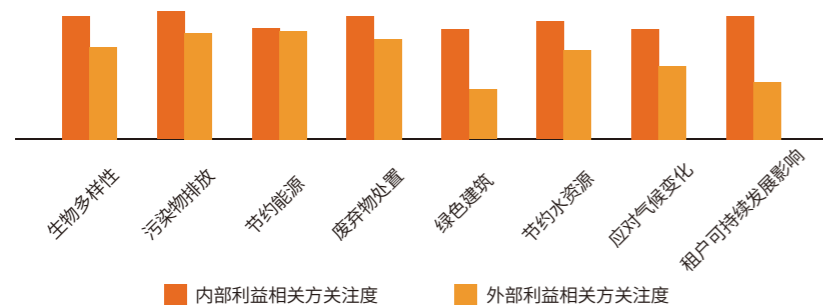


## 【章节概述】

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。

## 【议题回应】

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

## 【目标回顾】

目标设定	进度回顾	目标设定
<ul style="list-style-type: none"> <li>不发生一般及以上环境污染事件；</li> <li>完成节能目标：综合能耗消耗密度同比下降1%；</li> <li>持续开展环保公益活动。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年未发生一般及以上环境污染事件；</li> <li>2020年在管物业万元营业收入可比价综合能耗同比2019年下降6.77%、万元增加值可比价同比2019年下降2.31%，完成了华润集团下达的同口径相比万元增加值可比价综合能耗同比下降1%的节能减排指标；</li> <li>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；</li> <li>通过智慧能耗系统对租户能耗提出优化改进对策。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强能源消耗的分业态统计；</li> <li>提升在建项目扬尘、噪声的治理举措效果；</li> <li>进一步推动各单位开展宣传和参与环保公益活动；</li> <li>推进绿色租赁工作，鼓励所有新租户签署环境承诺。</li> </ul>

## 【责任案例】

### 打造绿色休闲商务区 宁波“湾头”大变脸

如今的宁波湾头片区一派欣欣向荣，以往狭窄的小路变成了一条条宽阔的大道；原先破旧的城中村已不复存在，道路两旁是一排排已经交付的高品质住宅和即将开业的现代商业。一幅幅漂亮的湾头“规划图”正加速转变成一幕幕可以真实感受的实景。

为充分发挥湾头片区在区位、资源、环境等方面的独特禀赋，我们通过深入细致调研、反复论证优化，和宁波市政府达成了建设“以水为基调、以绿色为背景、与三江口CBD功能互补的城市滨水休闲商务区（城市滨水RBD）”的总体目标。我们通过先期改善交通、优化环境、提升配套促进区域成熟，再进一步以物业开发、运营维护、优化提升激活区域活力，从而将这个宁波最大的城中村打造为未来的城市名片。



宁波湾头片区

## 环境管理

华润置地注重降低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，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》等内部政策，并建立了企业自然灾害预警及应急机制。

### 【案例】 华润置地获四项“香港绿色企业大奖”

在由香港环保促进会举办的2020年“香港绿色企业大奖”评选中，华润置地共获2金、2银四项大奖：华润置地获“超卓环保安全健康奖-金奖”，宁波公司获“超卓环保安全健康奖-金奖”，成都东安湖项目获“超卓环保安全健康奖-银奖”，沈阳万象城获“超卓环保安全健康奖-银奖”。



2020年，华润置地在运营阶段环境保护投入的总额达1,935.18万元

**1,935.18**万

2020年，华润置地在运营阶段节能减排改造投入的总额达903.63万元，较2019年略有增长

**903.63**万

## 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》等文件的编制工作。在实践过程中，公司要求所有新建项目按照国家绿色建筑一星标准开发，并积极推动新建和运营项目获取各类绿色建筑认证。

2020年，华润置地获得绿色建筑认证的项目数量为98个，获得绿色建筑认证的建筑面积达到1,300.67万平方米

**1,300.67**万平方米

表

## 华润置地2020年绿色建筑认证项目汇总

注：下列表格中一星级、二星级和三星级为中国绿色建筑标准；LEED 金级为美国绿色建筑认证标准。

所属大区	序号	城市	项目基本信息			绿色建筑认证标准	
			项目分期名称	建筑面积(万m <sup>2</sup> )	产品类型	设计阶段	运营阶段
						等级	等级
华北大区	1	太原	太原润辰大厦项目	5.59	商业、办公	二星级	
	2	济南	济南市历下区华置万象天地一期A6地块1#~3#楼	12.13	商业、办公、公寓	二星级	
	3	济南	济南市历下区华置万象天地一期A5地块4#~6#楼	14.01	商业、办公、公寓	二星级	
	4	济南	济南市历下区华置万象天地一期A4地块7#~9#楼	10.06	商业、办公、公寓	二星级	
	5	青岛	青岛市黄岛区海洋智慧小镇一期A区1-6#楼、B区1-4#楼	11.81	办公	二星级	
	6	青岛	青岛市黄岛区海洋智慧小镇二期1-16#住宅楼	11.08	住宅	二星级	
	7	青岛	青岛市华润城二期(住宅12#-22#楼)	14.11	住宅	二星级	
	8	青岛	青岛市华润城三期(23#-31#楼)	12.29	住宅	二星级	
	9	青岛	青岛市华润城三期(37#-40#楼, 47#-49#楼)	8.37	商业、办公、公寓	二星级	
	10	青岛	青岛市华润城三期(公建32#楼)	0.54	幼儿园	二星级	
	11	淄博	淄博华润万象汇购物中心项目	15.96	商业		二星级
	12	青岛	青岛西海岸健康生态谷(地块一)项目10#~19#楼	5.17	住宅	二星级	
	13	北京	西单文化广场升级改造项目	3.54	商业	二星级	
	14	北京	北京市昌平区北七家镇010地块1-12号楼项目	16.79	住宅	二星级	
	15	天津	橡树湾留润轩	1.71	住宅、商业	二星级	
	16	保定	华润书院	0.07	公共建筑绿色改造	三星级	
	17	唐山	唐山南湖中央商务区核心区项目二期(A-04地块)16号商业楼项目	2.30	商业	二星级	
	18	唐山	唐山南湖中央商务区核心区项目一期(A-01, A-02, A-03地块)公建(1-5办公楼, 1-7商业楼, 2-1办公楼, 2-2商业楼, 3-5商业楼)项目	3.91	商业、办公	二星级	
	19	唐山	唐山南湖中央商务区核心区项目一期(A-01, A-02, A-03地块)居建(1-1, 1-5, 3-1, 3-4)项目	9.87	住宅	二星级	
	20	邯郸	邯郸橡树湾项目(1-22#楼)	25.41	住宅	二星级	
	21	邯郸	邯郸橡树湾悦府项目(1-16#楼)	38.22	住宅	二星级	
	22	张家口	华润张家口下花园F地块一期项目(1#-8#)	6.96	住宅	二星级	

所属大区	序号	城市	项目基本信息			绿色建筑认证标准	
						设计阶段	运营阶段
			项目分期名称	建筑面积(万m <sup>2</sup> )	产品类型	等级	等级
华东大区	23	烟台	烟台华润中心5#~13#住宅楼	28.70	住宅	二星级	
	24	北京	北京姚家园Lifespace乐都汇购物广场项目	8.49	公共建筑	二星级	
	1	无锡	无锡江南九里雅园1号-9号楼、11号-30号楼(羊腰湾10号地块)	30.97	住宅	二星级	
	2	南京	南京华润幸福里1~11#楼	21.21	住宅		二星级
	3	南京	南京润怡花园1-6号楼(燕子矶29D地块)	6.32	住宅	二星级	
	4	南京	南京润馨佳苑1-4号楼(燕子矶32B地块)	2.67	住宅	二星级	
	5	无锡	无锡江南九里雅园10号幼儿园(羊腰湾10号地块)	0.43	幼儿园	二星级	
	6	昆山	苏州昆山华润国际社区B区	23.38	商业、办公	一星级	
	7	杭州	杭州奥体项目T1项目	7.68	办公、商业	LEED金级	
	8	杭州	杭州奥体项目T2项目	10.07	办公、商业	LEED金级	
	9	南京	南京润府1-6号楼(南京河西南鱼嘴金融集聚区(NO.2016G97)G地块)	10.79	住宅	二星级	
	10	无锡	无锡华润福邸四期(11、15、19-20号楼)	4.46	住宅	二星级	
	11	上海	市北高新技术服务业园区NO70501单元10-03地块商品房项目(1-24#楼)	26.77	住宅	二星级	
	12	无锡	无锡华润橡树湾六期(ss1号楼)(NO.PD21020516)	6.05	住宅	二星级	
	13	上海	黄浦江沿岸E20单元E-2-1地块	8.49	商业、办公	二星级	
	14	上海	黄浦江沿岸E20单元E-3-1地块	6.48	商业、办公	一星级	
15	上海	黄浦江沿岸E20单元E-3-2地块	5.7	商业、办公	二星级		
16	昆山	苏州吴江平开路以南秋枫街以东地项目	13.47	商业	二星级		
17	宁波	宁波市江北区JB05-04-01、JB05-04-04、JB05-04-09、JB05-02-12、JB05-02-15(湾头星湖周边)地块一期(JB05-04-01地块1#~3#、5#、6#、8#、9#、11#、12#、14#、15#、17#~19#、JB05-04-04地块1#、JB05-04-09地块3#、4#号楼居住建筑部分)	15.16	住宅	二星级		
18	宁波	宁波市海曙区HS09-05-01地块(轨道4号线柳西新村站)项目(1号楼~10号楼)	7.35	住宅	二星级		
19	宁波	宁波市鄞州区轨道交通3号线儿童公园站地块项目	3.285	住宅	二星级		
华南大区	1	广西	南宁华润佳城万象中心(一区)-二十四城(二期)	19.47	住宅	二星级	
	2	惠州	华润小径湾花园观海轩(21-30栋及地下室)	21.16	住宅	二星级	
	3	广州	华润广州增城三联村项目082地块项目(1~17#住宅楼及地下室)	36.23	住宅	二星级	
	4	东莞	润平悦云台	5.16	住宅	二星级	
	5	惠州	华润小径湾花园后勤区2栋	2.80	公寓	二星级	

所属大区	序号	城市	项目基本信息			绿色建筑认证标准	
						设计阶段	运营阶段
			项目分期名称	建筑面积(万m <sup>2</sup> )	产品类型	等级	等级
华西大区	6	汕头	汕头华润中心二三期	47.31	商业、办公	一星级	
	7	福州	福州华润紫云府	17.60	住宅	一星级	
	8	东莞	润石柏宁花园	16.88	住宅	二星级	
	9	福州	福州华润万象城三期	31.78	商业、办公、公寓	一星级	
	10	广州	广州花都区凤凰路地块二B区	12.44	住宅	二星级	
	11	广州	佛山南庄华润项目1#~4#楼及地下室	6.13	住宅	一星级	
	12	惠州	华润小径湾花园悦海(1-40栋)	6.10	住宅	一星级	
	13	汕头	榕江悦府一期	20.69	住宅	二星级	
	14	珠海	横琴万象世界项目(一期)	12.39	办公	二星级	
	15	珠海	横琴万象世界项目(二期)	40.08	办公	二星级	
	16	深圳	深圳市华润城润府三期	30.90	住宅	深圳铜级	
	17	广州	华润广州白云新科村琴星小学地块	4.02	住宅	二星级	
	18	桂林	桂林华润中心项目南区(B17-2-2地块)6~8住宅楼	11.60	住宅	一星级	
	19	广州	华润广州增城三迳村029地块项目	11.50	住宅	二星级	
	1	彭州	华润置地理想之城一期(3-6、9-18号楼)	16.09	住宅	二星级	
	2	成都	华润东原·时光绘项目	15.78	商业、办公	二星级	
	3	西安	华润置地·万象里	48.78	商业、办公	二星级	
	4	成都	华润置地·万象城二期项目(公建部分)	39.91	商业、办公	一星级	
	5	西安	华润城DK-5项目(1#-16#楼及地下车库)	19.17	住宅	一星级	
6	西安	华润城DK-5项目(17#幼儿园)	0.81	幼儿园	一星级		
7	成都	华润·自在城	8.95	商业、办公	二星级		
8	成都	华润置地未来之城A-2地块(1-18号楼)	30.76	住宅	二星级		
9	成都	华润置地琨瑜府	15.61	住宅	二星级		
10	宜宾	华润置地·公园九里一期(1、2、5-7、9-11、16号楼)	21.20	住宅	二星级		
东北大区	1	沈阳	沈阳皇姑置地广场四期(北塔钢材市场地块二期)项目	5.95	公寓、商业	一星级	
	2	沈阳	沈阳二十四城三期项目	8.69	住宅、商业	一星级	
	3	沈阳	沈阳翡翠城熙府(青城山路北-3地块)项目	8.00	住宅、商业	一星级	
	4	沈阳	沈阳公元九里二期项目	10.32	住宅、商业	一星级	
	5	长春	长春华润和安街东项目	28.82	住宅、商业	二星级	
	6	长春	长春华润崑倫御1期(生态西街西)项目	20.86	住宅、商业	二星级	
	7	哈尔滨	哈尔滨华润置地·崑倫御二期项目	13.28	住宅、商业	二星级	
	8	哈尔滨	哈尔滨华润置地·熙云府项目	22.35	住宅、商业	一星级	

所属大区	序号	城市	项目基本信息			绿色建筑认证标准		
			项目分期名称	建筑面积(万m <sup>2</sup> )	产品类型	设计阶段	运营阶段	
						等级	等级	
	9	大连	旅顺水师营街道三里村局部A地块项目3#、6#、9#、12#、15#、16#、住宅	3.54	住宅	二星级		
	10	大连	旅顺水师营街道三里村局部A地块项目1#、2#、4#、5#、7#、8#、10#、11#、13#、14#住宅及公建	7.97	住宅、商业	一星级		
	11	大连	金石滩北部区A0508-1地块13#、15#、17#、18#、19#、22#、24#、25#、26#、27#、28#、29#、30#住宅	4.81	住宅	二星级		
	12	大连	金石滩北部区A0508-1地块1#、2#、3#、4#、5#、6#、7#、8#、9#、10#、11#、12#、14#、16#、20#、21#、23#住宅及公建	5.67	住宅、商业	一星级		
	13	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-B2、B4、B5区住宅	9.38	住宅	二星级		
	14	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-B2、B4、B5区公建	6.07	商业	一星级		
	15	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-C3、C4区住宅	6.19	住宅	二星级		
	16	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-C3、C4区公建	3.06	商业	一星级		
	17	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-B3、C2区公建	15.12	住宅	二星级		
	18	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-B3、C2区住宅	7.50	商业	一星级		
	19	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目A区-A4区服务性公寓	3.10	住宅	二星级		
	20	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目A区-A4区公建	1.65	商业	一星级		
	21	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-B1区服务性公寓	3.10	住宅	二星级		
	22	大连	大连湾振兴路南、佳宝路东、振连路北地块改造项目B、C区-B1区公建	1.58	商业	一星级		
	华中大区	1	南昌	青山湖综合体项目(二期商务、商业)	20.87	办公、商业	二星级	
		2	长沙	华润桃源里一期东地块(高层住宅)	18.91	住宅	一星级	
		3	长沙	华润·翡翠府项目公建(S1地块1#、2#栋, S2地块4#、5#栋)	7.00	公寓	一星级	
		4	长沙	华润·翡翠府项目居建(S2地块3#、6#~9#栋)	7.76	住宅	一星级	
	合计			1,300.67				

截至2020年末,华润置地在全国部署130个装配式建筑项目,装配式建筑总面积达到2,278.78万平方米。

**2,278.78**万m<sup>2</sup>

## 装配式建筑

华润置地积极开展装配式建筑项目,确保“绿色转型”稳固进行,同时我们加强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》等六项技术标准的制定和“装配式外墙拼缝注胶施工指引”等成果。

### 【案例】—— 成都琨瑜府装配式建造 促进节能减排降耗

华润置地成都琨瑜府项目总建筑面积17.26万平方米,由4栋高层住宅、14栋7层洋房和1间小学组成。该项目正负零以上楼层部分结构采用叠合板和轻质内隔墙设计,装配率约为20%,为推动建筑产业工业化发展的又一体现。该项目采用装配式建造技艺可有效践行绿色施工,主要体现在以下方面:

- 运用叠合板,可节约大量模板,减少木制品用量;
- 运用工业灰渣混凝土隔墙板,可以将工地的固体垃圾二次利用,减少固体垃圾排放量;
- 免除传统砌块施工的抹灰工艺,实现内墙薄抹灰工艺,减少现场湿作业,保护施工现场环境。



成都琨瑜府项目

## 绿色施工

2020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。

### 节约材料

践行可持续发展理念, 合理利用土地和自然资源, 鼓励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。

### 节水举措

- 对办公区、生活区的用水管理, 在洗手池等用水位置张贴节约用水标识;
- 施工现场设置污水沉淀池, 采取重复利用基坑抽水控制扬尘、污水过滤后冲洗泥头车等节水措施。

### 节约能源

- 施工现场采用LED照明灯、节能灯, 场内道路路灯采用太阳能电池板供电, 并在现场楼道设置声控开关;
- 在塔吊大型灯具等开关箱内设置定时开关, 确保照明灯具及时关闭;
- 使用新能源洒水车, 减少汽油、柴油消耗;
- 在施工项目处和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



太阳能路灯



多功能洒水车

### 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。

### 扬尘治理

我们修订了《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引》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。

- 施工现场渣土采取封闭运输, 工地大门安装洗车设备, 保证出场车辆冲洗干净, 运输途中无遗撒;
- 在扬尘治理方面, 使用降尘移动雾炮, 在主道路、出入口、塔吊大臂使用喷淋系统、裸土覆盖, 裸土绿化, 湿法作业等减少大气污染;
- 在木工加工区设置除尘器, 降低扬尘危害;
- 对场地内裸土进行全覆盖, 加快场地施工速度, 优先完成场地硬化和铺装工作。



出入车辆冲洗化



采用雾炮机降尘



装饰木工加工区布袋吸尘器



裸土覆盖

### 噪音治理

我们修订了《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引》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。

- 通过在施工区和营业区双层石膏板轻质隔墙中间增设岩棉，隔绝噪音，从源头降低施工噪音对周边环境的影响；
- 设置噪音监测记录仪和扬尘噪音监测设备对现场监测，实时监测噪声响度；
- 引进智慧工地系统，支持噪音预警功能，对现场噪音实行实时监控；
- 对于改造项目，现场施工采用低噪音、低功率的施工用具，并采取错峰施工，将噪音及震动较大的工作安排在商场营业结束后；
- 施工现场禁止鸣笛，控制夜间施工噪音。



隔音屏



封闭式预拌砂浆罐

### 污水处理

我们制定了《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；
- 在临建生活区设置沉淀池、隔油池和化粪池，生活污水经处理后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，对处理后的水用于绿化景观用水、扬尘治理、冲洗设备等。

### 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2020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。

#### 【案例】 温州项目古树保护

华润置地横滨北项目施工范围内有一棵百年小叶榕古树。由于古树周边地下室开挖的施工需要，古树周边的环境将受到改变，排水不畅、积水、泥浆渗漏等是威胁古树生长的最大因素。为了保护古树，项目开发过程中采取了根系保护、隔离排水、加固树体等一系列的保护措施。

为了避免地下泥浆泄露，项目给其地下室东、西、南方向打出一道拉森钢板桩；同时给拉森钢板桩外侧设置钢筋砼形式的外水沟，壁厚控制在20cm，有效阻挡地表泥浆与积水给古树带来的影响。



温州项目古树保护现场

## 绿色运营

### 节能降耗

华润置地主要能源以外购电力、天然气、汽油、柴油、热力以及其他能源为主,通过制定节能目标、加强能源统计、建立能源管理监控平台以及使用清洁能源四大手段,切实减少能源消耗,降低碳排放。

**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;

**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;

**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。我们对在营商业项目继续推行能耗管理平台,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;

**使用清洁能源:**我们鼓励旗下商业项目、在管项目使用清洁能源天然气。

#### 【案例】 青岛万象城节能降耗改造

青岛万象城积极开展节能改造,针对空调冷冻水系统采用二次泵系统设计,在现有一、二次冷冻水系统间的盈亏管上设计开关式电动阀门,进一步改善二次系统混水问题。通过改造,该项目一二次泵系统实现“零”混水,每年节省电量约6万度,项目可使用10年,按照5年使用计算,预计总共节约成本15万元。

#### 【案例】 深圳华润城润府加装充电桩

随着越来越多住宅小区业主和住户使用电动汽车出行,为满足小区业主/住户电动汽车的充电需求,以及推动小区业主在生活中节能减排低碳环保的意识和生活态度,华润置地在深圳华润城润府二期启用电动汽车充电桩。

自小区充电桩启用后,既解决了业主电动车的充电问题,让业主不用出小区就能给汽车充电,又能鼓励越来越多业主选择使用电动汽车出行,形成减能减排的共识。



充电桩

▲ 截至2020年底,能源管理监控平台成功在49个商业项目上线,36个商业项目顺利通过验收

49个

▲ 2020年天然气使用量为922.0万立方米,较2019年增长30.6%。

922.0万立方米

▲ 2020年,华润置地二氧化碳排放总量749,372吨,每万元营业收入可比价(人民币)产生排放约为0.0608吨二氧化碳。

749,372吨

0.0608吨

### 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。

- 为规范垃圾处置,将建筑垃圾、生活垃圾进行分类贮存,在合法合规的情况下对建筑渣土进行外运。
- 为有效防范肺炎疫情,规范处置废弃口罩,阻断病毒二次传播,我们在办公区、施工现场、生活区等区域设置了废弃口罩专用垃圾桶,定期消毒外运处理;隔离人员使用后的废弃口罩等生活垃圾,我们会联系当地政府防疫部门按医疗废物对此进行统一密封收集处置。



建筑渣土外运



废弃口罩专用垃圾桶

- 华润置地旗下励致家私对工业废水排污管道进行了系统性彻底清理,为确保废水处理站连续、稳定运行,提升废水处理能力,励致家私与有资质的第三方单位签订废水处理站委外承包运营协议,要求第三方新增MBR膜生化池和废水检测设备、优化加药系统等前期改造。
- 旗下运营项目已逐步在全国推行垃圾分类回收处理,目前在管项目范围内垃圾桶已全面张贴垃圾分类标识,建设垃圾分类房进行垃圾分拣,开展垃圾分类专项培训,并组织形式多样的垃圾分类活动。



新增MBR膜生化池和废水检测设备



垃圾分类投放



## 水资源管理

华润置地注重水资源管理,针对不同项目类型造成的水资源浪费,制定相应的水资源管理措施。

- 所属单位建设事业部项目在现场沿基坑边设置了排水沟,保证雨水流入市政管网;
- 在施工现场设置施工污水沉淀池,经过沉淀的污水用于现场洒水降尘或注入消防水池等进行重复利用,或经过沉淀后的污水排入市政管网;
- 针对改造项目需保障施工用水不进入营业区域的情况,采取在重点部位设置防水层的方法,用水施工区域设置围堰。



污水三级过滤



静力切割区域围堰

## 健康人居

2020年,我们继续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,以提升维护业主及租户的健康和舒适满意度。

**噪音处理:**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。

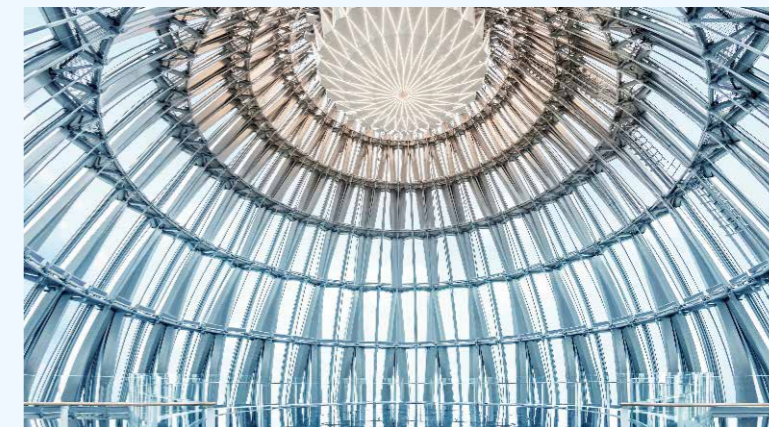
**室内空气质量提升:**采取空调调控、送风排风增加PM2.5过滤装置,增加停车场空气质量管控举措,同时对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。

**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、设置屏蔽设施等。

### 【案例】 中国华润大厦防疫举措保障租户健康

为了加强防控新冠肺炎疫情,减少写字楼租户室内交叉感染的可能性,位于深圳的中国华润大厦(别名“春笋”)采取了一系列防疫措施:

- 关闭所有标准层的空调机组回风阀,采用全新风运行;
- 关闭所有卫生间的风机盘管,并持续开启排风机保证卫生间内处于微负压状态;
- 开启过渡季节备用的送排风机,跟设备层新风机组并联动运行以提供最大新风量及最大排风量;
- 对所有投入使用的空调机组内实现在线消毒,并定期对所有投入使用的空调机组过滤器与过滤网进行清洗、更换。



中国华润大厦

## 应对气候变化

### 绿色租赁

为了更优地开发和利用高性能建筑，华润置地积极探索绿色租赁模式。我们通过BIM智慧运营管理系统与智能照明系统等智慧能耗系统，了解各租户各阶段的能耗情况，再结合租户各耗能设备的使用，对租户能耗提出优化改进对策，以实现节能降耗，碳减排效果。同时，我们加大对租户的节能意识培训，增加节能低碳与地球日、环境日等环保活动的开展，广泛传播节能意识，从能耗源头进行控制。

我们从能耗系统优化与节能意识增强两方面奠定了绿色租赁的基础，为未来进一步在绿色租赁领域探索积累了经验。我们计划在租约合同中加入可持续发展指引，鼓励业主和租户之间签订绿色租赁条约，建议所有新租户签署环境承诺。此外，我们计划成立专责的环境巡查小组，将明确责任制与绩效挂钩，要求巡查员对租户环境履约情况进行监督。

### 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。

- 全面使用节能照明光源，依据季节温度变化控制空调系统开关；
- 严格监控办公区域用水情况，定期检查维修水管网，减少跑、冒、滴、漏等现象；
- 推行无纸化办公，为森林零净砍伐作出贡献；
- 搭建OA办公系统、视频会议系统，减少工作人员差旅，提倡使用新能源交通工具。



员工休息区

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，2020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> <li>• 抓住气候变化创造的机遇，提前配置可抵御气候变化的资产，激发自身在业务上的创新力，助力企业向低碳经济转型</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、物业运营层面计划在新收购的项目中加入气候变化相关风险的评估程序，确保拟收购项目的符合可持续发展准则</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率；
- 提升建筑施工过程的能源管理水平，减少施工过程的碳排放；
- 提高能耗设备的能源管理与效率提升，降低运营过程的能源浪费，从而减少温室气体的排放量；
- 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。

**【案例】**  
**深圳湾万象城通过加强绿色运营积极应对气候变化**

2020年，深圳湾万象城将节能降耗工作列入精益课题，推出一系列节能举措，实现电量消耗同比减少539万千瓦时：

- 针对中央空调的管控，项目严格依据现场温度、空气质量选择新风设备启停；空调供水由压差控制改为温差控制，保障全天候冷量平稳输出。
- 针对照明系统的管控，依据不同时段、不同区域对照明亮度的差异化需求，进行灵活的设置和精细的管控。
- 针对排油烟风机的管控，通过充分测试，关闭部分无影响排油烟风机，调整现有设备运行时间。



深圳湾万象城

**应对极端天气**

- 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；
- 计划建立全面的碳核算框架，加强碳资产管理能力。

**【案例】**  
**旗下各公司积极应对极端天气，减少对物业运营的影响**

2020年，华润置地发布《物业服务信息发布作业指引文件》，针对极端异常天气制定提示及关怀要求，建立物业服务抢修抢险的快速响应机制。

- 2020年8月，台风“黑格比”对温州市造成了直接的影响，温州万象城EHS组提前发出台风预警信号，要求各部门班组保持高度警觉，积极开展防汛抗台风物资筹备及相关工作部署扎实做好各项防御工作，把台风的影响降到最低。
- 2020年8月，半个月连续三场台风接踵而至东北地区，沈阳公司针对台风“巴威”、“美莎克”、“海神”的侵袭，第一时间启动防汛应急工作，完成物资启动，进行危险排查，加强员工培训，确保园区安全，为业主保驾护航。
- 2020年9月，面对凶猛的汛情，成都公司高度重视，及时启动防汛应急预案，认真贯彻落实防汛工作要求。各项目第一时间组织抢险小组，制定排险、抢险应急预案，准备防汛物品，采取多种举措为业主构筑起一道安全与责任的防线。



组织抢险小组进行危险排查

提前在运营项目部署好防汛沙袋

**环保倡导**

2020年，物业业务群累计开展42场次环保宣传活动，参加人次约13,401人次。

**13,401** 人次

2020年，开展了6项宣传活动，主要的活动类型有：地球一小时、世界环境日、节能宣传周活动、世界低碳日活动、环保宣传活动、垃圾分类宣传等，环保宣传工作取得积极成效。



## 绩效检讨

PERFORMANCE REVIEW

PERFORMANCE REVIEW

2020年获得绿色建筑认证的项目数量共有98个,获得绿色建筑认证的建筑面积为1,300.67万平方米。2020年,由于受疫情因素影响,绿色建筑项目申报和认证工作的增速放缓,其中顺利获取国家绿色建筑三星级项目的只有保定华润书院项目,认证面积仅0.07万平方米,较2019年有一定减少。

**1,300.67** 万平方米

2020年的环保总投入和节能减排技术改造总投入均较2019年略有上升,其中节能减排投入增加约20%。此外,我们开始研究应对气候变化的方法,努力降低气候变化对业务的影响。

**20%**

未来,华润置地将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、尝试推广绿色租赁模式、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。

# 4

GROWING WITH PARTNERS AND  
ACHIEVING THE MISSION OF WIN-WIN COOPERATION

第四章

与伙伴共成长  
笃行合作共赢使命

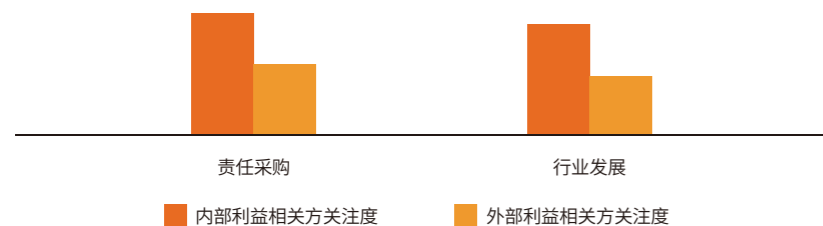


## 【章节概述】

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、承建商等伙伴携手合作,共同创建一个简单、双赢的供需生态环境。

## 【议题回应】

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

B5.1/B5.2

本章涉及的CASS-CSR4.0指标

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

## 【目标回顾】

目标设定	进度回顾	目标设定
未来三年,全面推动华润置地生产管理的专业能力和组织能力提升,完善置地供应链管理体系,构建绿色健康的供应链生态体系,达到行业标杆水平。	<ul style="list-style-type: none"> <li>采购管理体系优化完成及采购云平台实现全公司覆盖;</li> <li>基于品类研究成果,制定差异化的供应商策略,精细化供应商准入、预留和生态管理,支撑供方生态持续改善;</li> <li>面向优良供应商提供培训,覆盖244家供应商的814位履约人员;</li> <li>推行“总对总”沟通机制。</li> <li>2020年华润置地地开展战略品类核心供方“总对总”沟通7次。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021年,华润置地持续推进供应链生态建设,通过采购方案优化、项目经理培训、多级沟通等举措,实现供应链生态巩固提升目标。</li> <li>进一步优化采购云全业务流程,构建采购指标体系、完善甲供材管理功能,提高业务协同效率;</li> <li>按品类优化招标方案、落实合作关系优化举措,提高供方满意度;</li> <li>持续开展优良供应商培训计划,根据20年定级结果,明确21年培养目标,完善培养体系,确保战略品类履约项目经理100%培训。</li> </ul>

## 【责任案例】

### 华润置地联合香港商会鼓励港青内地创业发展

华润置地旗下润加速产业加速器联合中国香港(地区)商会广西地区分会共同打造“RUN HK”桂港产业创新中心并设立香港青年(内地)创业服务中心,为香港青年提供了更多机遇和选择,也为桂港产业创新提供了良好契机。

“RUN HK”桂港产业创新中心是产业创新国际化平台,起到助力桂港企业科技创新发展的作用。香港青年内地创业服务中心,则是以创业办公为核心,融合工作、社交、学习于一体的多功能复合型香港青年社区。

润加速充分利用粤港澳大湾区的地缘优势,目前已挖掘超100项华润集团产业创新需求,聚合超400家创新创业团队入库,促成90多个创新创业团队成功对接华润集团多家上市公司产业资源。



润加速中心揭牌

## 促进供应链履责

华润置地通过不断完善供应链管理体系，追求与各供应商合作共赢。我们已建立了一个健康、高效的供应链管理体系。该体系通过完善的制度建设，约束公司与供应商双方行为守则和供应商评价系统。此外，我们积极敦促供应链履行社会责任，严格规范采购过程，推动绿色供应链和责任供应链发展。我们期望与各合作伙伴保持良性合作关系，实现互利共赢。

### 规范采购

2020年，华润置地引入供应链管理理念，从全生命周期视角重塑采购管理体系，更新完善《华润置地采购管理规定》《华润置地供方管理规定》等供应商管理全套制度文件，统一供应商认证考察、履约、评价及分级业务标准。

华润置地建立供应商常态化引进机制，对供应商的使用遵循“先入库后入围”原则。在供应商入库阶段，初步调查其在经济、环境、社会等方面的表现，在投标时进一步核验相关资质和信息。2020年，我们的采购管理体系优化重塑完成，实现采购管理专业化转型。此外，我们坚持以品类管理为导向，强化采购策略的专业支撑，优化全流程供方管理体系，加强组织能力和培育机制。此外，我们的采购云系统实现了公司全覆盖，采购过程标准化、合规监控实时化。

2020	华北	华东	华南	华西	东北	华中	总部	总计
供应商数目	9,452	11,527	10,776	4,525	3,977	4,059	516	44,832

### 履约管理

华润置地按照品类分类不交叉、奖优罚劣原则对供应商进行分级管理，从履约、质量、EHS三个维度对供应商履约进行动态监督。我们每年依据动态履约得分按品类不同将供应商评定为“A-B-C-D”或“优、良、合格和不合格”等级。其中AB/优良级为优良供应商，D级/不合格为限制合作、禁止投标供应商。根据供应商最新的评级，我们会执行对应的奖惩机制，对A级/优良供应商给予履约奖励金等奖励措施，对D级供应商执行复评和清退机制。

此外，我们对于建造类供应商，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。

▲ 2020年，华润置地经济合同履约率99.96%。

99.96%

▲ 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%

▲ 2020年，华润置地各品类供应商总数44,832家，列入D级/不合格的供应商数量为61家。

44,832家

▲ 2020年，华润置地共对供应商开展集中专业培训14场，覆盖244家供应商的814位履约人员

814位

2020年，华润置地共开展战略品类核心供方“总对总”沟通7次

7次

### 责任意识培育

华润置地积极引导供货商履行社会责任，关注环境及社会影响，共同为客户提供安全、可靠的优质建筑产品和优质服务。我们对优良的履约供应商提供专业培训的同时，也实行了“总对总”的沟通机制与供应商保持紧密沟通。通过该沟通机制，我们宣贯了华润置地供应商管理体系重塑和供应链生态建设的目标，明确了我们的管理导向和要求。

其中，为切实保障供应商及承建商工人的劳工权益，我们严格遵守《保障农民工工资支付条例》等国家和地方关于农民工工资的有关规定，并要求履约合作方签订《不拖欠农民工工资保障函》，从而有效降低供应链的劳资风险。

#### 【案例】对供应商进行质量、EHS管理培训

2020年，华润置地新增战略类供应商的项目经理培训，培训内容主要为对项目的管理要求，包括质量评估体系、EHS管理、施工管理、质量评估体系等。通过培训，履约项目经理充分了解公司对合作项目的管理要点、落实管理要求，从而提升整体履约水平。



供应商培训现场

## 推动行业发展

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。2020年完成商业项目群智能试点总结报告,其中济南万象城群智能试点被授予“十三五国家重点研发计划示范项目”称号,并在公司内部进一步推广应用。此外,我们积极与各知名研究机构、学府合作,探索新的商业模式,深化自身创新能力。2020年,我们打造了创新药研发公共服务平台,湾区创新平台,智慧创新城等项目,并成立了“创业-创新”基地,计划在未来5年孵化更多创新型优质企业。

### 参与行业组织

华润置地积极与各行业组织合作,共同进步,增加行业内交流。2020年,华润置地加入了多个行业组织,如国土交通综合规划与开发(TOD)专业委员会、中华全国工商业联合会医药业商会、WELL健康建筑晋级计划、中国建筑节能协会调适与运维专委会等,涉及商业设计、写字楼管理、绿色建筑、健康建筑等方面。

### 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。2020年,我们作为参编单位,参与新编中国工程建设标准化协会标准《钢筋桁架混凝土叠合板应用技术规程》(T/CECS715-2020)。此外,我们正在参与编制北京市地方标准《健康建筑设计标准》《住宅建筑卫生安全技术标准》,助力地方健康建筑标准建设。

### 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2020年末,我们已与中银集团人寿保险公司、辽宁省营养师协会、大连医科大学附属第二医院等组织建立大健康产业合作。同时,在数字经济、智慧城市、虚拟化园区、新基建等领域,我们与中深数据、香港智慧城市联盟等进行了合作。在金融领域,我们也与开泰银行、农业银行等金融企业达成战略合作协议,在开展产业基金、金融产品服务等方面共同努力。

## 绩效检讨

PERFORMANCE REVIEW

PERFORMANCE REVIEW

2020年,华润置地继续以高标准进行供应商管理,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,不断提高对采购过程标准化要求。同时,我们加入了至少4个行业组织,参编了3个行业标准,持续推动行业发展。

100%



GROWING WITH YOU  
AND FULLFILLING SOCIAL MISSION

第五章

与您共成长  
笃行共融社会使命

5

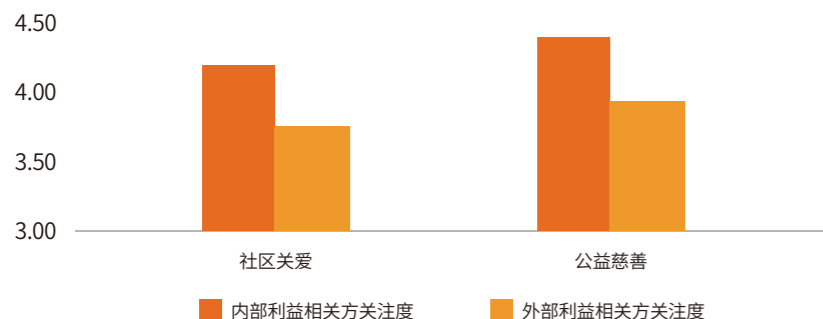


## 【章节概述】

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。

## 【议题回应】

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

B8.1/B8.2

本章涉及的CASS-CSR4.0指标

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

## 【目标回顾】

目标设定	进度回顾	目标设定
未来三年，我们计划加强与政府、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>对帮扶的宁夏海原县顺利脱贫；</li> <li>全年员工参与志愿服务超4,000人次；</li> <li>公益慈善捐赠1,810.79万元人民币。</li> </ul>	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，在精准扶贫、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。

## 【责任案例】

开发了30亩土地建设新型智慧的希望农庄

30亩

建立了1间自然科学馆、17个现代化温室大棚及露天种植体验区

17个

## 助力红安希望小镇 华润置地促进当地多产业升级造福村民

华润置地积极响应脱贫攻坚工作，保护并善用当地非遗文化、红色文化及生态环境，全力帮扶红安希望小镇的基础设施建设和产业升级。

华润置地通过修缮当地特色民居，打造成非遗文化街，酒店与村民打造的民宿加持下，成功推动了红色旅游产业。同时，我们采用“互联网+农业”的新型管理模式，传授“消费者认领+村民代管”的模式，打通当地果蔬的销售渠道。我们还建立自然科学馆、现代化温室大棚及露天种植体验区，真正实现了科普教育、观光采摘和种植体验的一体化。

我们希望通过可持续手段让小镇人民自给自足，促进产业互融实现增收，丰富当地人民收入来源，提升村民生活质量及条件，真正实现与当地人民可持续共赢发展。



红安希望小镇“和希望在一起”助农活动现场

## 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，逐渐形成了清晰、规范的建设思路和管理体系；在建设中，各大区就近为各项目提供优质合作伙伴，给予全方位资源和专业支持。我们已形成以“环境改造、产业帮扶、组织重构、精神重塑”为目标，逐步探索“管理协同”、“路径多元”、“成果共享”的“生态型”乡村振兴模式。

### 【案例】 扶贫志愿者用青春汗水浇筑希望

脱贫攻坚的路上，华润置地人使命在肩。自2008年以来，华润置地选派一批优秀管理人员及专业人员作为志愿者支持华润希望小镇建设。志愿者常年驻扎在希望小镇建设现场，负责小镇规划、建设及管理协调等工作，发展新型农村集体经济，把华润希望小镇建设具有农业发展活力、鲜明地方和民族特色的社会主义新农村。国家脱贫攻坚收官的2020年，华润置地32名员工获华润集团脱贫攻坚先进表彰。



华润希望小镇的扶贫志愿者

### 【案例】 通过产业扶贫为农民托起新希望

自结对帮扶以来，华润置地指导和帮助位于海原县关桥乡关桥村的海原华润希望小镇，以专业合作社为平台，邀请海原县非物质文化遗产孵化创业基地的刺绣剪纸非遗传承人，对闲赋在家的妇女进行系统技能提升培训。截至2020年末，合作社已开展培训11次，累计培训3,500人次。

此外，我们于2020年5月12日发起“海原华润希望小镇公益助农计划”，推出海原农民亲手创作的剪纸刺绣作品售卖活动，助力当地村民通过特色产业增收致富。



公益助农产品

▲ 截止2020年末，华润置地已建成10座希望小镇，正在建设2座小镇，克服重重困难，圆满完成建设任务。

10座 2座

▲ 2020年，华润置地在公益慈善领域捐赠总价值达到1,810.79万元人民币

1,810.79万元

▲ 疫情期间，华润置地共组织捐款2次，共筹得338万善款

338万

▲ 2020年，华润置地旗下各级公司全年开展志愿服务400余次，参与人数超4,000人次

4,000人次

## 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。我们致力打造“润志会”品牌，积极开展志愿服务，不断探索规范志愿服务工作，组织员工参加公益活动，积极践行社会责任。

- 2020年11月25日，华南润志会与营销管理部合作开展业主员工爱心捐书活动，共捐出707本图书。
- 2020年12月5日，发布《深圳义工注册指引》，充分保障每位志愿者的权益。



海原华润希望小镇产业扶贫中心



希望小镇全貌

## 社区支持

华润置地心系社区，致力于营造共融的社区氛围，主动聆听社区居民需求，为有需要的群众排忧解难。我们也积极发挥志愿协会“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。

2020年，我们持续在多个城市，组织开展了马拉松健康跑、戏剧节等活动。



2020深圳南山半程马拉松



2020万象戏剧节

## 绩效检讨

PERFORMANCE REVIEW

PERFORMANCE REVIEW

2020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1,810.79万元人民币。我们持续完善修订相关内部制度，规范志愿服务，鼓励超4,000人次参加志愿活动。

**1,810.79** 万元

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。

GROWING WITH STAKEHOLDERS AND UPHOLDING  
THE MISSION OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT

第六章

与利益相关方共成长  
笃行可持续发展使命

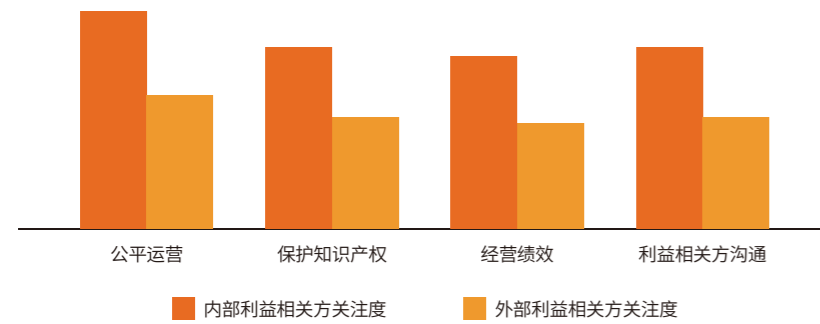
6

## 【章节概述】

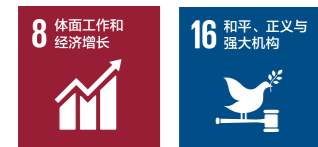
华润置地通过稳健经营，追求高品质的增长，并在此基础上与利益相关方共享发展成果，承担社会责任，推动经济、环境、社会的和谐与可持续发展。

## 【议题回应】

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/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5

M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5/M1.6/M1.7/M1.8/M3.3/M3.5

S1.1/S1.2/S1.4

## 【责任案例】

### 编制发布《ESG工作管理手册》 全面提升华润置地可持续发展能力

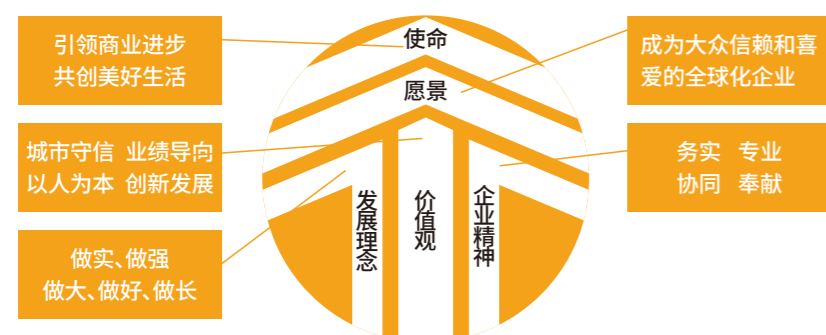
经过多年的沉淀，华润置地形成了“以社会责任为抓手，推动企业可持续发展”的履责路径。面对当前各利益相关方对ESG管理日趋严格的新形势下，以及我们对自身ESG管理的严格要求下，《华润置地环境、社会及管治(ESG)工作管理手册》(下称《ESG工作管理手册》)应运而生，助力本公司持续践行可持续发展理念，全面提升ESG管理工作。

《ESG工作管理手册》依据相关ESG监管和报告指引编制要求，确立了以董事会为最高决策层的三层ESG管理架构，分解了5个核心工作阶段的具体工作步骤，梳理了ESG目标制定和ESG指标管理的职责分工和统计口径，最终通过明确ESG工作管理中的日常汇报、审核以及考核评价要求，指导过程管理，达到常态化管控ESG工作的目标。管理手册的发布，标示着我们在持续优化报告内容，全面展示公司的正面形象、加强ESG数据管理、落实ESG管理架构等方面的决心，有助于我们走上标准化的可持续发展管理之路，亦是加强常态化ESG管理的有效工具。

# 可持续发展

## 责任文化体系

华润置地紧密围绕“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

华润置地将社会责任融入企业发展战略与日常经营中。在公司整体的“十四五”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
- 宗旨：品质给城市更多改变



## 可持续发展管理

华润置地建立了自上而下的可持续发展治理架构，不断加强董事会参与，在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系。

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与可持续相关的培训，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体系。

### 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。有关董事会各位董事的专业背景的细节，可参阅2020年年报的企业管治报告。

### 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）。2020年出台《环境、社会及管治工作管理手册》，健全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	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责公司整体可持续发展管治</li> <li>监督检讨公司可持续发展表现</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>监察企业社会责任愿景、策略及政策的制定</li> <li>监察企业社会责任愿景及策略的实施</li> <li>检讨可持续发展工作成果</li> </ul>
管理层	企业社会责任办公室	由办公室、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展ESG风险判定相关工作，如进行ESG风险访谈、重大性分析等</li> <li>建立ESG目标管理制度和管理指标体系</li> <li>建立ESG信息披露相关制度</li> <li>建立资本市场指数与评级回应相关制度</li> <li>ESG舆情管理</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与并协助ESG风险判定相关工作开展</li> <li>落实ESG目标管理制度</li> <li>落实ESG信息披露相关制度</li> <li>落实资本市场指数与评级回应制度</li> <li>落实ESG舆情管理制度，跟踪及识别舆情事件</li> </ul>

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法合规经营</li> <li>支持地区发展</li> <li>贯彻国家政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续强化企业合规管理</li> <li>参与政府相关会议及合作</li> <li>响应相关国家政策</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>创造市场价值</li> <li>加强信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续创造经营业绩</li> <li>提升公司管治及风险管理水平</li> <li>定期发布报告，及时披露信息</li> <li>召开股东大会，加强投资者关系管理</li> </ul>
业主和客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品服务 quality</li> <li>保护合法权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实客户满意度调查</li> <li>建立健全客户服务体系</li> <li>完善客户意见反馈及投诉处理机制</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工权益</li> <li>促进员工发展</li> <li>关爱员工健康</li> <li>参与公司管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制</li> <li>组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台</li> <li>改善工作条件，关爱困难员工</li> <li>开展员工活动，加强员工沟通</li> </ul>
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进行业发展</li> <li>合作互利共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施阳光采购，打造责任供应链</li> <li>定期召开招投标大会、供应商大会</li> <li>参与行业组织，推动行业发展</li> </ul>
科研院所 行业组织 媒体与社会团体	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守行业规范</li> <li>促进产业创新</li> <li>信息透明公开</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强对外交流与合作，参与产业创新研究</li> <li>参与行业评优，对行业规范提出建议</li> <li>完善新闻披露制度，优化舆情反馈机制</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持社区公益</li> <li>提供就业机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极参与慈善捐赠，投身社会公益活动</li> <li>校园招聘与社会招聘</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>合理利用资源</li> <li>保护生态环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实绿色施工，打造绿色建筑，建设绿色社区</li> <li>提高能源和资源使用效率，落实节能减排</li> <li>加强环境信息披露，管理环境相关风险</li> </ul>



## 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：

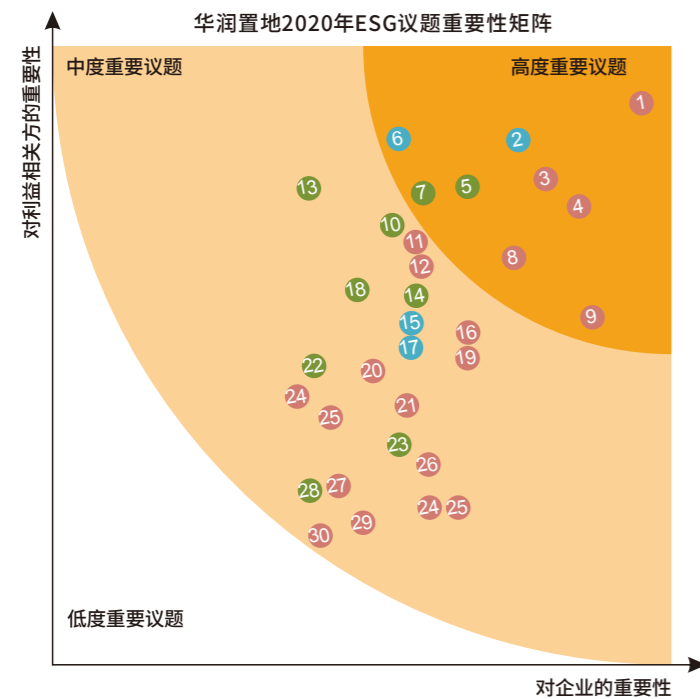
**1 识别议题**  
通过同行对标，识别行业性的重要性议题  
形成议题库

**2 议题排序**  
通过1,873份问卷调查，分别评估各个议题对于公司的重要性对于利益相关方的重要性  
对问卷调查结果进行分析，得出议题的重要性排序

**3 议题审核**  
公司管理层对重要性议题及排序进行审阅  
外部专家对重要性议题及排序进行审议和建议

**4 议题报告**  
根据重要性议题判定结果，在报告中进行有针对性的披露

通过对1,873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：



议题重要性	排序	议题名称	所属范畴	披露位置
高度重要议题	1	安全健康	社会	第二章 与员工共成长
	2	合规运营	管治	第六章 与利益相关方共成长
	3	隐私和数据安全	社会	第一章 与客户共成长
	4	产品质量管理	社会	第一章 与客户共成长
	5	物料使用	环境	第三章 与城市共成长
	6	经营绩效	管治	2020年关键绩效
	7	污染物排放	环境	第三章 与城市共成长
	8	创造就业	社会	第二章 与员工共成长
	9	薪酬福利	社会	第二章 与员工共成长
中度重要议题	10	废弃物管理	环境	第三章 与城市共成长
	11	保护知识产权	社会	第六章 与利益相关方共成长
	12	保障客户权益	社会	第一章 与客户共成长
	13	节约能源	环境	第三章 与城市共成长
	14	生物多样性	环境	第三章 与城市共成长
	15	风险管理及内部控制	管治	第六章 与利益相关方共成长
	16	公益慈善	社会	第五章 与您共成长
	17	利益相关方沟通	管治	第六章 与利益相关方共成长
	18	节约水资源	环境	第三章 与城市共成长
	19	职业发展	社会	第二章 与员工共成长
	20	合规雇佣	社会	第二章 与员工共成长
	21	责任采购	社会	第四章 与伙伴共成长
	22	应对气候变化	环境	第三章 与城市共成长
	23	租户可持续发展影响管理	环境	第三章 与城市共成长
	24	创新业务	社会	第一章 与客户共成长
	25	社区关爱	社会	第五章 与您共成长
	26	质量监察与评估	社会	第一章 与客户共成长
	27	行业发展	社会	第四章 与伙伴共成长
	28	绿色建筑	环境	第三章 与城市共成长
	29	客户满意度	社会	第一章 与客户共成长
	30	政策响应	社会	第一章 与客户共成长

## 履责能力提升

华润置地全面梳理现有制度，按照《华润集团社会责任工作管理办法》要求，编写并发布《ESG工作管理手册》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。

## 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。

2020年，为全面加强合规管理、提升依法合规经营管理水平，编制发布《华润置地规范经理人对外投资入股、经商办企业管理实施细则（试行）》，并完成置地系统全面排查；持续落实《华润置地关联交易合规管理细则》的工作要求，更新发布《华润置地关连人士清单（2020年版）》，便于各单位识别华润置地关连人士，进一步加强上市公司合规管理。

我们组织各下属单位在职工签署《华润集团商业行为守则》（已对外公开披露）合规承诺，全面提高员工商业道德，打造合规文化，践行合规承诺。

### 加强风险管理

华润置地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，我们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。

同时，华润置地为深化依法治企工作，提高法律风险防控水平，2020年在法律风险管理体系建设方面完成了如下工作：

#### 制度优化

发布《华润置地法律风险管理规定（V2.0）》及《华润置地法律风险检查工作指引（V1.0）》，进一步明确华润置地法律风险管控标准，规范风险检查流程。

#### 风险检查

完成对“商品房销售、商业租赁、建设工程”法律风险检查，并发布《华润置地重点业务领域十大法律风险报告》，梳理公司需特别关注的十大法律风险清单，并提出相应的防控建议。

#### 创新业务法律风险梳理

完成文体、影院业务法律风险梳理专项工作，形成风险管理报告、风险节点库等工作成果，提升公司在创新业务领域的风控能力。

▲ 截至2020年12月31日，华润置地共计开展180余次普法培训。

180  
余次

▲ 2020年，华润置地开展重点业务法律风险检查460次，识别风险点1,282项，督促大区完成需整改的40项重大法律风险

1,282  
项

▲ 2020年，华润置地共检查创新业务的在营/筹备项目7个，识别法律风险点41项

41  
项

▲ 2020年，华润置地发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件为0

0  
诉讼案件

开展廉洁教育培训和警示1,094次，辐射超过120,000人次

120,000  
人次

### 打造“廉洁置地”

华润置地遵照《中华人民共和国监察法》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》《公职人员政务处分暂行规定》等法律法规，贯彻落实《华润集团商业行为守则》，并在2020年修订更新了《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，严肃纪律，规范职工从业行为，定期进行年度反腐审查，构建“不敢腐”机制。同时，公司严格杜绝洗钱行为，促进合规有序发展。

《华润置地采购管理规定》要求所有招标采购工作依照“合法合规、透明公开、保密、可追溯”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》。同时，采购系统完成关联关系功能开发，保证在采购过程可以即时复核可能的关联关系，把控每一个细节，做到反腐防范无死角。

此外，为确保举报人的合法权益，我们制定了《华润置地信访处理工作指引》《华润置地举报处理工作指引》，还设立举报热线、邮箱、网页等多种廉洁投诉举报通道。我们鼓励员工、客户、供应商等合作伙伴匿名或实名向我们举报任何违反本公司政策的行为以及遇到的不道德和不公平的待遇。在收到举报信息后，我们会在第一时间对投诉的内容和原因进行分析，确保检举信息得到及时有效的处理，并在举报处理工作全过程严格保密举报人信息及举报内容，切实保障举报人的安全。

同时，华润置地持续开展相关法律法规及规章制度的宣贯，意在提升员工反贪腐意识，坚决防范贪腐现象，做到廉洁培训全员覆盖。公司紧盯重大节日，开展廉洁提醒；紧盯职级职务上的关键少数，开展任前廉洁谈话、完善干部廉洁档案，督促廉洁从业；充分利用各种教育平台开展廉洁教育培训，在新员工培训、专业能力培训、供应商管理等项目中融入廉洁教育；持续创新廉洁宣导手段，通过廉洁海报、廉洁网站、微信公众号等方式，营造企业内部风清气正的良好氛围。

### 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。

▲ 截至2020年末，华润置地累计取得国内注册商标520件

520  
件

▲ 累计取得专利85件，其中发明5件、实用新型54件、外观设计26件

85  
件

▲ 累计取得软件著作权15件

## 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。2020年，华润置地针对商品房销售合规管理开展了专项工作，编制《商品房销售合规指引》《商品房销售合规手册》，针对每个合规要点，分别列明合规依据、违规后果、重要风险岗位的建议，进一步提升公司合规经营能力。

我们在2020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。

▲ C-Level 高管见面会6次

6次

▲ 参加大型投资者论坛22场，  
参会机构超过400家，多以长  
线股东及潜在投资者为主

22场

▲ 华润置地接待投资者项目考  
察共计4场（注：由于疫情原因，  
无投资者要求实地考察项目）

## 反不正当竞争

华润置地严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》的规定及商业行为守则相关内容，切实履行公平交易、廉洁合规的工作要求。通过加强内控审查及组织员工培训等方式，提高企业及员工反不正当竞争的经营意识。我们积极开展反不正当竞争的培训，有助于提高员工对反垄断行为的认知，加强对垄断行为的判断，从而预防相关情况出现，筑牢公平运营底线。

▲ 2020年，华润置地组织参与  
2次反不正当竞争的合规培  
训，参训人数超

400人



# 2021 年展望

2021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“销售型业务+经营性不动产业务+轻资产管理业务”三大主营业务与生态圈要素型业务有机联动、一体化发展的“3+1”业务模式，加强数字化建设，提升生产系统从而助力经济发展，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，坚持高品质战略和客户至上的价值观，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，持续推进绿色建筑工作，大力推动绿色设计、绿色施工、绿色建筑覆盖率与完成度，并积极参与健康和低碳建筑研究，让我们的建筑产品、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，不断丰富员工参与民主管理的形式和渠道，进一步完善薪酬福利体系，提升员工满意度，建设一支有使命感、责任感、有活力与创造力的人才队伍，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，不断优化供应链管理体系，严守行业规范，携手供应链伙伴，落实负责任采购，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，与社会共创美好未来。

# 附录

## 附录1 ESG政策列表

ESG指标	2020年内部政策	2020年遵守法律及规例
A1 排放物	《华润置地污水排放管理条例》 《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》 《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》	《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》 《中华人民共和国海洋环境保护法》 《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》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》 《民用建筑节能条例》 《中华人民共和国节约能源法》
	《华润置地节能减排管理规范》 《华润置地商业综合体能耗、能效管理平台设计及实施指引》 《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》 《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》	
A2 资源使用	《华润置地销售物业绿色建筑管理规定》 《华润置地住宅施工图设计技术标准-绿色建筑专篇》 《华润置地住宅绿色健康建筑操作参考指引（设计阶段）》	
A3 环境及天然资源		
A4 气候变化		《生态环境标准管理办法》 《碳排放权交易管理办法（试行）》 《关于统筹和加强应对气候变化与生态环境保护相关工作的指导意见》
B1 雇佣	《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》	《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》 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》 《中华人民共和国工会法》 《网络招聘服务管理规定》 《最低工资规定》

ESG指标	2020年内部政策	2020年遵守法律及规例
B2 健康与安全	《华润置地职业健康管理指引（V1.0）》 《华润置地安全生产监督管理人员配置细则》 《华润置地EHS事故事件管理指引》 《华润置地EHS管理年度考核实施细则》 《华润置地开发项目EHS管理要求（V1.0）》 《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引》 《华润置地EHS文化建设指引》 《华润置地有限公司岗位EHS责任制度》 《华润置地有限公司EHS事故事件责任追究条例》 《华润置地事故隐患排查治理实施细则》 《华润置地EHS危险源管理指引》 《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》	《中华人民共和国劳动法》 《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》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业卫生监督管理规定》 《职业病分类与目录》

ESG指标	2020年内部政策	2020年遵守法律及规例
B3 发展及培训	《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》	
B4 劳工准则	《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》 《女职工劳动保护特别规定》 《保障农民工工资支付条例》
B5 供应链管理	《华润置地采购管理规定》 《华润置地供方管理规定》 《华润置地工程类品类管理细则》 《华润置地工程类供方认证细则》 《华润置地工程类供方履约评价细则》 《华润置地工程类供方分级管理细则》 《华润置地工程类供方名册管理细则》	《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》 《中央预算单位政府集中采购目录及标准(2020年版)》
B6 产品责任	《华润置地质量管理体系建设规定》 《华润置地工程高品质标准》 《工程交底管理制度》 《工程质量管理行为细则》 《住宅工程关键工序检查点实施细则》 《住宅工程质量检查与评价标准》 《住宅过程评估/交付评估检查标准》 《持有商业物业机电质量检查标准》 《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》	《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》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《建筑设计防火规范 GB50016-2014》 《住宅建筑规范GB5368-2005》 《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》 《装配式建筑评价标准 GB/T1129-2017》 《物业管理条例》 《钢结构工程施工质量验收规范GB50205-2001》 《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》

ESG指标	2020年内部政策	2020年遵守法律及规例
	《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》 《华润置地商品房销售价格(折扣)、 签约及付款管理规定》 《华润置地商品房销售合规指引》	《城市居住区规划设计规范 GB50180-93(2016年版)》 《国务院关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》 《国务院关于促进房地产市场持续健康发展的通知》 《中共中央国务院关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》 《国务院办公厅关于促进建筑业持续健康发展的意见》
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》 《华润置地信访处理工作指引》 《华润置地廉政谈话工作指引》 《华润置地“三重一大”决策制度实施细则》 《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》 《华润置地述职述廉实施细则》 《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》	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法(2019修正)》 《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》
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》 《华润置地志愿者管理细则》	《中华人民共和国慈善法》

备注：由于报告篇幅所限，各ESG议题对应的内部政策及外部法规完整名单请参考本附录，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见各章节正文。

## 附录2 数据列表<sup>【注1】</sup>

### 附2.1 ESG指标数据列表

ESG指标	单位	2017年数据	2018年数据	2019年数据	2020年数据
<b>A. 环境</b>					
<b>A1. 排放物</b>					
<b>A1.2 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	749,372.00
直接二氧化碳排放量(范围一)	吨	-	-	-	22,918.00
间接二氧化碳排放量(范围二)	吨	-	-	-	726,454.00
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	0.0608
<b>A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度</b>					
废旧日光灯管 <sup>【注3】</sup>	根	116,862	90,541	66,818	61,907
<b>A1.4 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	6,819,200
钢筋废料 <sup>【注5】</sup>	吨	34,279	44,690	38,792	70,421
<b>A1.6 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	208,048
<b>A2. 资源使用</b>					
<b>A2.1 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	10.3894
耗电量	万千瓦时	52,327.0958	59,397.5329	60,572.1921	73,387.8353
汽油消耗量	吨	302.9394	336.9357	250.7291	227.7209
柴油消耗量	吨	211.8901	89.4257	58.2662	431.0676
天然气消耗量	万标准立方米	543.1331	635.4772	705.8081	922.0412

ESG指标	单位	2017年数据	2018年数据	2019年数据	2020年数据	
其他能源消耗量	吨标准煤	236.9878	178.4204	191.2480	321.6798	
万元营业收入综合能耗	吨标准煤/万元(人民币)	0.0078	0.0077	0.0077	0.0084	
<b>A2.2 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	18,518,703.00	
万元营业收入入耗水量	吨/万元(港币)	0.08	0.89	1.87	1.84吨/万元(人民币)	
<b>A2.5 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	864,822	997,000	1,194,000	
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	16.47	
<b>B. 社会</b>						
<b>B1. 雇佣</b>						
<b>B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分</b>						
	全体雇员人数	人	38,087	47,414	51,976	48,414
性别	男性	人	24,910	30,819	33,802	31,469
	女性	人	13,177	16,595	18,174	16,945
雇佣类型	全职	人	37,681	46,814	51,240	47,993
	兼职	人	406	600	736	421
职级	高层	人	302	345	372	395
	中层	人	689	11,208	14,139	5,388
	基层	人	37,096	35,861	37,465	42,631
学历	研究生及以上	人	3,106	4,003	4,951	5,202
	本科	人	11,077	14,503	16,715	16,230
	大专	人	8,662	14,300	11,269	10,555
	高中及以下	人	15,242	14,608	19,041	16,427
年龄	30岁以下	人	17,119	23,571	21,225	17,360
	30-50岁	人	19,359	23,629	28,485	28,493
	50岁以上	人	1,609	2,214	2,266	2,561
地区	总部	人	443	610	746	807

ESG指标	单位	2017年数据	2018年数据	2019年数据	2020年数据
华北	人	3,891	2,777	2,920	2,644
华东	人	3,510	2,247	2,365	2,040
华南	人	2,792	2,695	3,225	2,994
华西	人	2,370	1,557	1,712	1,695
东北	人	1,652	1,027	1,243	1,202
华中	人	1,666	1,167	1,004	990
事业部	人	21,763	3,5334	38,761	36,042
<b>B1.2 雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分</b>					
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%	主要业态18.3%
<b>B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率</b>					
死亡人数	人	0	0	0	0
千人死亡率	%	0	0	0	0
<b>B2. 健康与安全</b>					
<b>B2.2 因工伤损失工作日数<sup>[注11]</sup></b>					
普通工伤日数	小时	26,720.8	0	0	0
LTIR/百万工时损工严重率		360	0	0	0
<b>B3.1 受训雇员比例：按性别划分</b>					
受训雇员总数	人	38,000	43,147	47,230	42,550
男性	%	60	65	65	65
女性	%	40	35	35	35
<b>B3. 发展及培训</b>					
<b>B3.2 雇员受训平均时数：按性别划分</b>					
男性	小时	10.5	15.6	16.5	16.8
女性	小时	8.1	15.6	16.5	16.8
<b>B5. 供应链管理</b>					
<b>B5.1 供应商数目：按地区划分<sup>[注12]</sup></b>					
供应商总数	个	2,980	7,521	11,077	44,832
华北	个	861	1,783	3,422	9,452
华东	个	694	1,706	2,939	11,527
华南	个	528	1,061	1,837	10,776
华西	个	348	1,277	760	4,525
东北	个	286	837	750	3,977
华中	个	263	857	1,236	4,059
总部	个	-	-	133	516
<b>B6. 产品责任</b>					
<b>B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目</b>					

ESG指标	单位	2017年数据	2018年数据	2019年数据	2020年数据
投诉数目 <sup>[注13]</sup>	件	5,194	9,655	24,025	35,270
<b>B7. 反贪污</b>					
<b>B7.1 贪污诉讼案件的数目</b>					
涉贪污、贿赂、勒索、 欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0	0	0
<b>B8. 社区投资</b>					
<b>B8.2 在专注范畴所动用资源</b>					
公益慈善捐赠价值	万元（人民币）	358.8	453.1	1,549.58	1,810.79
员工志愿服务人数	人	>1,000	>1,000	>1,000	>4,000

## 附2.2 CASS-CSR4.0指标数据列表

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>股东责任</b>								
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	8,690.4
净资产	亿元人民币	929	1,110	1,245	1,442	1,807	2,334.7	2,562.4
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	2,562.4
营业收入	亿元人民币	715.2	836.4	937.2	1,019.4	1,211.9	1,477.4	1,796
利润总额	亿元人民币	189	217	272	307	390	479	472
净利润/股东应占溢利	亿元人民币	124	143	167	197	242	287	298
归属母公司所有者的净利润	亿元人民币	124	143	167	197	242	287	298
资产负债率	%	-	-	-	-	70	69.4	59.7
净资产收益率	%	-	16.0	16.8	17.7	18.8	18.4	15.7
总资产报酬率	%	-	-	8.11	7.63	7.15	6.90	5.90
国有资产保值增值率	%	-	-	113.5	117.64	132.52	133.18	115.14
行业排名	名次	-	8	11	10	9	10	9
市场占有率	%	-	-	-	2.88	3.40	-	-
销售物业签约面积	万平方米	660.09	675.9	775.9	954.3	1,198.9	1,324.8	1,418.0
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	2,850.0
投资物业营业额	亿元港币	54.36	66.5	73	76.5	95.2	120.3	128.0
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	6,809.0
腐败事件发生率	%	-	-	0	-	0	0	0
<b>客户责任</b>								
客户总体满意度 <sup>[注14]</sup>	分	-	92	94.3	N/A	N/A	N/A	N/A
住宅客户满意度	分	81	79	79	75	83	86	86.23



CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
住宅客户忠诚度	分	58	58	60	58	67	71	77
自持写字楼客户满意度	分	100	100	99	98	99	-	100%
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	98.7
客户投诉解决率——商业项目	%	-	-	-	99.9	99.1	99.6	99.94
客户投诉解决率——住宅项目	%	-	98.4	98.2	98.5	93.5	98.0	99.32
研发投入总额	亿元人民币	-	0.0310	0.0030	0.0391	0.3669	0.5589	0.3780
研发人员数量	人	-	19	22	24	63	146	176
<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	47,993
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100	100	100	100
集体合同签订率	%	-	100	100	100	100	100	100
员工体检覆盖率	%	-	100	100	100	100	100	100
员工敬业度	%	82	85	86	85	89	90	89
员工满意度	%	84	87	88	88	90	91	90
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)	18.3 (开发及商业)
员工平均年龄	岁	31.6	31.8	32.2	32.7	32.9	33.1	33.8
女性员工比例	%	35	34	34	35	35	35	35
管理层中的女性比例	%	-	0	28	22	24	27	26.6
年人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6	>6	>6	>6	>6
员工培训覆盖率	%	-	-	-	86	91	92	87.9
员工培训投入总额	万元	-	-	-	3,100	5,574	3,800	3,969
人均培训投入	元/人	-	-	-	815.8	1,175.7	815.8	819.8
人均培训时间	小时	-	3.8	6.4	9.6	15.6	16.5	16.8
<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	100
经济合同履行率	%	-	-	-	-	99.97	99.95	99.96
报告期内审查的供应商数量	个	-	-	-	-	7,521	11,077	44,832

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
因为社会责任不合规被否决或中止合作的供应商数量	个	-	-	-	-	0	0	0
<b>政府责任</b>								
招聘新员工人数	人	10,458	10,716	14,822	19,669	27,413	21,400	12,323
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	649
纳税总额	亿元人民币	122	167	158	184	320	324	307
<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	1,810.79
员工志愿服务人数	人	-	-	>1,000	>1,000	>1,000	>1,000	>4,000
扶贫专项资金投入	万元人民币	-	-	-	-	-	114.65 (2019年正式统计)	-
脱贫人口数量	人	-	-	-	-	-	-	-
一般及以上工伤事故发生数	次	3	0	0	0	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0	0	0	0	0
千人负伤率(事故频率)	‰	0.12	0	0.18	0	0	0	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0	0	0	0	0
千人经济损失率	‰	0	0.71	0.01	0.17	0.01	0.01	0.03
百万营业额经济损失率	%	0	0	0	0	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	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	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	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	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	14,673.71
安全应急演练次数	次	636	1,392	2,977	3,600	6,899	5,919	6,786
员工安全培训数量	人·学时	-	-	-	173,045	267,130	322,620	425,015.13
相关方安全培训数量	人·学时	-	-	-	178,083.5	316,790.7	450,868.2	560,694
员工安全培训覆盖率	%	-	-	-	100	100	100	100
专职安全管理人员数量	人	-	-	-	288	802	849	837
注册安全工程师人数	人	-	-	-	127	259	325	434

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>绿色管理</b>								
当年销售项目平均绿地率	%						≥30	≥30
环保总投入 <sup>[注15]</sup>	万元人民币	-	-	-	1,208.09	1,888.97	1,904.97	1,935.18
节能减排技术改造投入 <sup>[注16]</sup>	万元人民币	-	-	-	527.7439	705.71	745.44	903.63
<b>绿色生产</b>								
2019新增：碳强度	吨/百万港币营业额	-	-	-	-	-	0.0579	0.0608
2019新增：非化石能源比重	%	-	-	-	-	-	-	96.9%
综合能源消耗量	万吨标煤	4.73	6.0983	7.4254	7.2524	8.2329	8.5265	10.3894
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	73,387.8353
汽油消耗量	吨	1,192.92	863.7235	488.7984	302.9394	336.9357	250.7291	227.7209
柴油消耗量	吨	555.53	418.5135	319.1610	211.8901	89.4257	58.2662	431.0676
天然气消耗量	万标准立方米	219.63	509.9322	661.0159	543.1331	635.4772	705.8081	922.0412
其他能源消耗量	吨标准煤	482.71	589.4841	482.1779	236.9878	178.4204	191.2840	321.6798
年度新鲜用水量	万立方米	-	-	-	-	-	2,063.3898	1,851.8703
单位工业增加值新鲜水耗	万立方米	-	-	-	-	不适用	不适用	不适用
二氧化碳排放量	吨	346,666.24	436,197.8	546,467.18	497,472.14	598,732.11	640,327.09	749,372
二氧化硫排放量	吨	-	-	-	0	0	0	0
氨氮排放量	吨	-	-	-	0	0	0	0
COD排放量	吨	-	-	-	0	0	0	0
氮氧化物排放量	吨	-	-	-	0	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	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	0.0084
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	0.0205
产品节能量	万吨标煤	-	-	-	0	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	1,300.67

注：

- 除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与华润置地2020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 (1) 全国在营购物中心的办公及公共区域 (2) 全国住宅楼盘的办公及公共区域 (3) 部分酒店和部分写字楼公共区域 (4) 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、商业、酒店、住宅项目。
- 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：2016年的统计范畴仅限于办公室，2017年扩大为办公室、酒店及商业项目，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。
- 指标“B5.1供应商数目”相关数据的统计范围的变动导致数据变化主要是2019年供应商数量统计口径为工程类供方（不含设计），而2020年统计口径增加非工程类和设计类供方，故数字有较大变动。
- 2020年投诉数目的统计范围是全国住宅项目和商业项目所受理的客户投诉，而往年仅统计住宅项目所受理的投诉。
- 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3 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)		回应
<b>环境</b>		
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 描述减排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
	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
A4: 气候变化	一般披露	第三章
	A4.1 描述已经及可能对发行人产生影响的重大气候相关事宜及应对行动	第三章
<b>社会</b>		
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

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		回应
	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
	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
B8: 社区投资	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

注:  
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4 恒生可持续发展企业指数议题索引

范畴	KPI	回应
A企业管治	可持续发展融入企业战略	详见6.1.1责任文化体系、6.1.2可持续发展愿景
	可持续发展意识提升	详见6.1.6履责能力提升
	遵循社会责任相关法律法规	详见6.2.1规范公司治理
	可持续发展治理架构	详见6.1.3可持续发展管理
	风险与危机管理机制	详见6.1.3可持续发展管理、6.2.2加强风险管理
	利益相关方沟通机制	详见6.1.4利益相关方沟通、6.1.5重大性议题判定
B人权	申诉机制	应对员工申诉详见2.1.4 民主沟通 应对客户申诉详见1.3.4响应客户诉求 应对合作伙伴详见6.2.3 打造“廉洁置地”
	反歧视	详见2.1.2 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。
	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、2.1.5 民主保护
C劳动实务	促进就业	详见2.1 雇佣与管理
	供应链劳资关系管理	详见章节4.1 促进供应链履责
	体面工作与社会保障	详见2.1.3 薪酬福利
	职业健康与安全管理	详见2.2 安全与健康
	人才发展与培训	详见2.3 培养与发展
	鼓励沟通对话	详见2.1.4 民主沟通
D环境	防止污染并减少废弃物	详见章节3.1环境管理、3.2绿色建造、3.3绿色运营
	推动资源的可持续利用	详见章节3.1环境管理、3.2绿色建造、3.3绿色运营
	适应气候变化并降低其影响	详见章节3.4应对气候变化
E公平运营实务	反贪腐	详见6.2.3打造“廉洁置地”
	推动价值链履责	详见4.1促进供应链履责
	保护产权	详见6.2.4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6.2稳健运营及第四章。

范畴	KPI	回应
F消费者议题	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1.3.3 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3.2绿色建造、3.3绿色运营。
	消费者咨询和投诉处理	详见1.3.4 响应客户诉求
	消费者隐私保护	详见1.3.2 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3.2绿色建造、3.3绿色运营、3.5环保倡导。
G社区参与和发展	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6.1.4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5.3社区支持
	创造就业机会与提升就业技能	详见5.1精准扶贫
	促进社区的财富创造与分配	详见5.1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5.3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4.2推动行业发展

## 附录5 报告评级

### 《华润置地有限公司2020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”抽调专家组成评级小组，对《华润置地有限公司2020可持续发展报告》(以下简称《报告》)进行评级。

#### 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)》。

#### 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。

#### 评级结论

**过程性★★★★★**  
公司办公室牵头成立报告编写组，统筹推进报告编制工作，总裁、企业社会责任委员会主席担任组长，负责报告整体把控，董事会负责报告终审；将报告定位为合规信息披露、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、行业对标分析、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；编制《华润置地ESG管理工作手册》，建立健全社会责任指标体系，进一步提升信息披露管理水平；积极推动下属企业编制发布社会责任报告，增强社会责任工作纵向管理；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、简版长图文、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、确保房屋住宅质量、合规拆迁与老城保护、保护农民工权益、避免土地闲置、噪音污染控制、新建项目环评、废弃物循环利用、绿色建筑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“与客户共成长 笃行品质城市使命”“与员工共成长 笃行活力团队使命”“与城市共成长 笃行低碳环保使命”“与伙伴共成长 笃行合作共赢使命”“与您共成长 笃行共融社会使命”“与利益相关方共成长 笃行可持续发展使命”等角度系统披露了所在行业核心指标的97.14%，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”“千人经济损失率”“诉讼案件数”“百万营业额经济损失率”等负面数据，并详述企业积极应对客户投诉的处理过程，具有卓越的平衡性表现。

**可比性★★★★★**  
《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“研发人员数量”“电力消耗量”“环保总投入”等140个指标连续3年的对比数据；并通过“社会责任指数连续7年保持行业第一”“销售物业排名行业第九”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

**可读性★★★★★**  
《报告》以“韧性生长 奋楫笃行”为主题，以“与...共成长，笃行...使命”为主线，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理念、实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出；封面与章节跨页采用新旧照片对比表现手法融入企业主营业务元素，既凸显了企业行业特征，又与报告主题相呼应，提升了报告的辨识度及感染力；各章节均以“章节概述”“议题回应”“目标回顾”起篇，开展系统的管理方法披露，提纲挈领，便于读者快速了解；设计风格简约，章节体例一致，整体色调呼应企业品牌标识，增强了报告的悦读性，具有卓越的可读性表现。

**创新性★★★★★**  
《报告》开篇设置“聚焦疫情之下华润置地的履责实践”专题，展示企业积极助力疫情防控的履责特色，彰显了国有企业的责任担当；各篇开篇回应联合国可持续发展目标(SDGs)，展现了报告的与时俱进和企业的履责追求；章节结尾设置“绩效检讨”，披露关键议题履责情况及改进方向，体现了企业对利益相关方的履责诚意；持续完善以董事会、企业社会责任委员会、企业社会责任办公室、ESG工作执行组为层级体系的ESG管理架构，促进了企业对ESG工作的常态化管理，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2020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六年获得五星级、连续第二年获得五星佳级评价

### 改进建议

丰富报告内容设计的表现形式,进一步提高报告的可读性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间:2021年4月27日

## 附录6 报告编写人员名单

### 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:尹子涵、鲁梦潮、刘昕炜、郑芳宇、卓孔硕、张卫强、于国卿、万芬、周君翔、武熙涵、牛勇、王瑶、张国锋、惠晓莉、周思佳、刘柳雅、罗雯、张畅、王冠初、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:吴秉琪

副组长:凌晓洁

主编:彭杉杉、刘师迅、朱雨涵

#### 华东大区

组长:孔小凯

副组长:王昕轶、王爽

主编:易晋、高路阳

#### 华南大区

组长:张大为

副组长:蒋慕川

主编:刘红青、唐文希

#### 华西大区

组长:陈刚

副组长:李峰

主编:朱正鑫、邓冰、刘琨

#### 东北大区

组长:王勇

副组长:赵鹏

主编:李鹤男、于欣鑫

#### 华中大区

组长:朱文刚

副组长:黄崇起

主编:张征、熊丰

#### 建设事业部大区

组长:燕现军

副组长:乔明启

主编:杨志斌、赵媛媛

#### 华润万象生活

组长:喻霖康

副组长:曹敏

主编:黄宁平、谷欣