

华润置地华东大区

可持续发展报告

2020

韧性生长
奋楫笃行



报告导读

> 报告周期

本报告为年度报告，是华润置地华东大区向社会公开发布的第9份可持续发展报告，上年度报告已于2020年6月正式对外发布。

> 报告边界

报告覆盖华润置地华东大区。为便于表达和阅读，本报告中“华润集团”也以“华润”“集团”表示；“华润置地总部”也以“置地”“置地总部”表示；“华润置地华东大区”也使用“华东大区”“大区”“公司”“我们”等表示。

> 时间范围

报告的时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日（部分内容超出上述范围）。

> 参考依据

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。

> 数据说明

报告中所有数据均来自华东大区正式文件及统计报告且通过相关部门审核，报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。公司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。

> 编制流程

前期准备→资料收集→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

> 信息披露

公司官网：<http://sh.crland.com.cn/>

公司地址：上海市虹莘路3999-1号上海万象城V5写字楼

邮政编码：201103

联系电话：021-55989999

企业邮箱：crld_dqgz_b_zy@crland.com.cn

报告一览



华润置地华东大区 2019 年可持续发展报告



华润置地华东大区 2018 年可持续发展报告



华润置地华东大区 2017 年可持续发展报告



华润置地华东大区 2016 年可持续发展报告



华润置地原上海大区 2015 年社会责任报告



华润置地原江苏大区 2015 年社会责任报告



华润置地原上海大区 2014 年社会责任报告



华润置地原江苏大区 2014 年社会责任报告

目录

- 02 卷首语
- 04 走进置地华东
 - 04 公司概况
 - 05 组织架构
 - 05 产业布局
- 06 聚焦 2020
 - 推动城市发展 10
 - 保障产品品质 13
 - 用心服务客户 14
- 58 未来展望
- 60 附录
 - 60 关键绩效
 - 63 指标索引
 - 64 评级报告
 - 66 意见反馈

匠心 焕新服务 筑品质之梦 08



- 推动城市发展 10
- 保障产品品质 13
- 用心服务客户 14

润心 以人为本 逐成长之梦 18



- 维护基本权益 20
- 培育优秀人才 22
- 关爱员工生活 24

净心 筑守自然 造绿色之梦 26



- EHS 管理 28
- 坚持绿色建造 31
- 宣贯绿色文化 34

诚心 携手相伴 圆共赢之梦 36



- 扩大交流合作 38
- 落实责任采购 39
- 促进行业发展 40

暖心 传递真情 绘和谐之梦 42



- 参与志愿行动 44
- 投身公益慈善 45
- 聚力脱贫攻坚 46

可持续发展管理 48



- 稳健经营管理 50
- 社会责任管理 52

卷首语

把自驱奋斗的身影刻在时光里

2020 年是全面建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年。这一年，我们求索奋进，紧跟国家和集团的战略步伐，在高质量发展的道路上坚定前行，稳扎稳打走过每一个日夜，实现各项业绩在稳健发展中优化提升；这一年，我们风雨兼程，勇担时代赋予的使命与责任，以拳拳赤子之心服务人民美好生活，保持努力超越、追求卓越的不懈步伐，迈向筑梦前行的新征程。

回顾 2020 年，我们围绕“降本提质增效”工作主线，取得“抗疫情、保业绩”战役的重大胜利，也共同为华东大区“十三五”的发展画上圆满句号，主要工作成绩斐然。

大区党建引领扎实落地：公司不断强化思想建设，牢固精神信念，深化阵地建设，丰富群团活动，“活力华东”“关爱华东”系列活动深入人心。

大区总体业绩稳中精进：大区共完成签约额 760 亿，营业额 289.81 亿，税后利润 60.15 亿，并在嘉兴、苏州、徐州、宁波、南京、常州、义乌、江阴、绍兴先后斩获 11 幅优质土地，片区统筹成功助推嘉兴东栅项目获取，投批兑现度稳步提升；2020 年新开盘项目回报普遍较优，稳健精准投资为大区的可持续规模发展奠定坚实基础；“快开发”涌现出宁波星湖湾、苏州悦景湾、桐乡置地中心等优秀代表项目；实现宁波万象汇、杭州东站万象汇完美开业，杭州万象城改造“华丽转身”；深入践行狼性营销，推行“大江大河”品牌战略，进一步扩大品牌影响力。

大区产品实现能力持续增强：公司以客户与市场为基础，围绕客户需求 and 行为开展研究，建立标准化产品落地复盘机制，体系性梳理设计系统，加强项目开发全周期精装控制，重塑华东产品体系。

大区基础管理稳健提升：大区坚持赋能一线，加强城市公司的对接管控，帮扶城市公司业务，编制《华东大区应知应会》，打造自驱型、学习型组织，全面夯实员工基础管理能力。

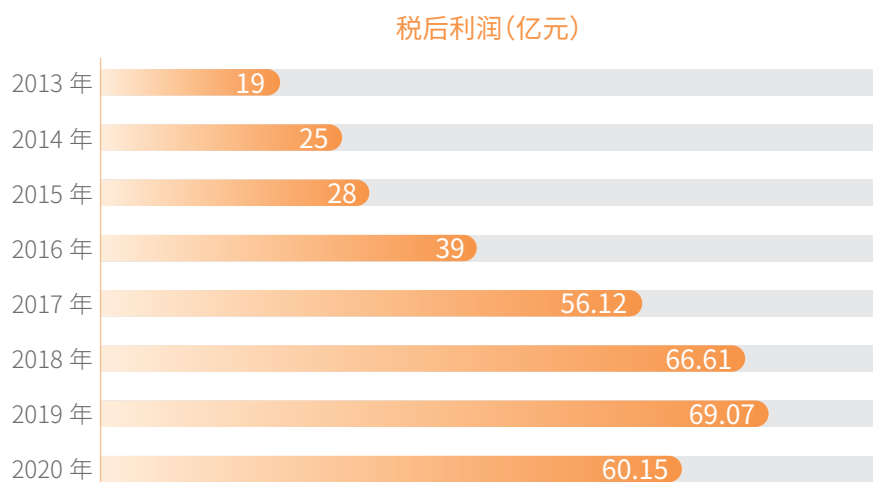
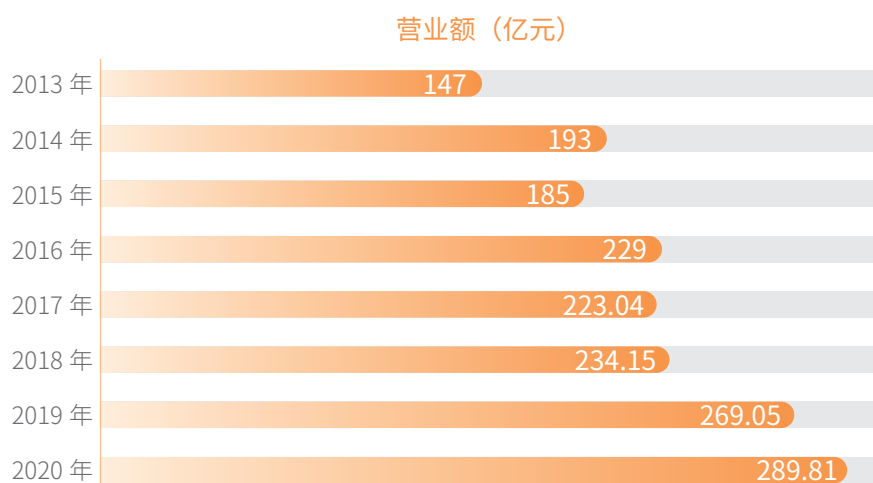
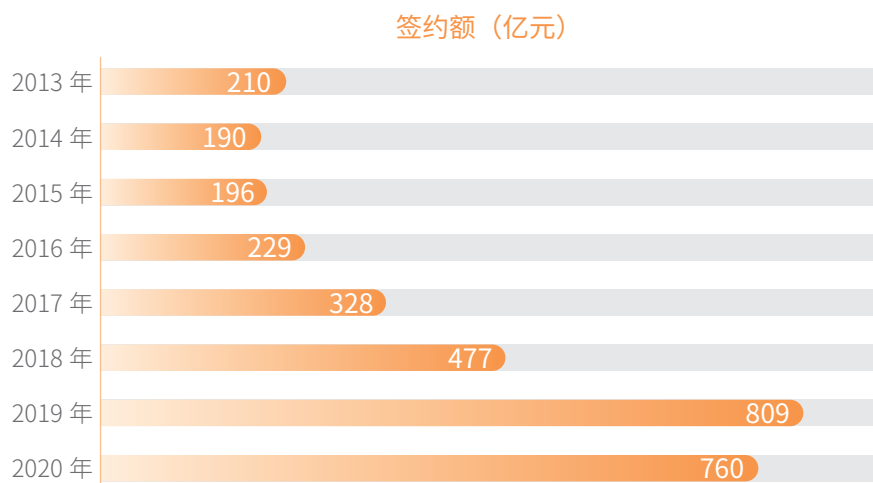
历史的画卷总在砥砺前行中铺展，时代的华章总在接续努力中写就。华东大区全体将继续以抓铁有痕、踏石留印的干劲拼出高质量发展丰硕成果，奋力推动各项工作迈上新台阶，以日夜兼程、自驱向前的姿态闯出“十四五”崭新天地。



走进置地华东

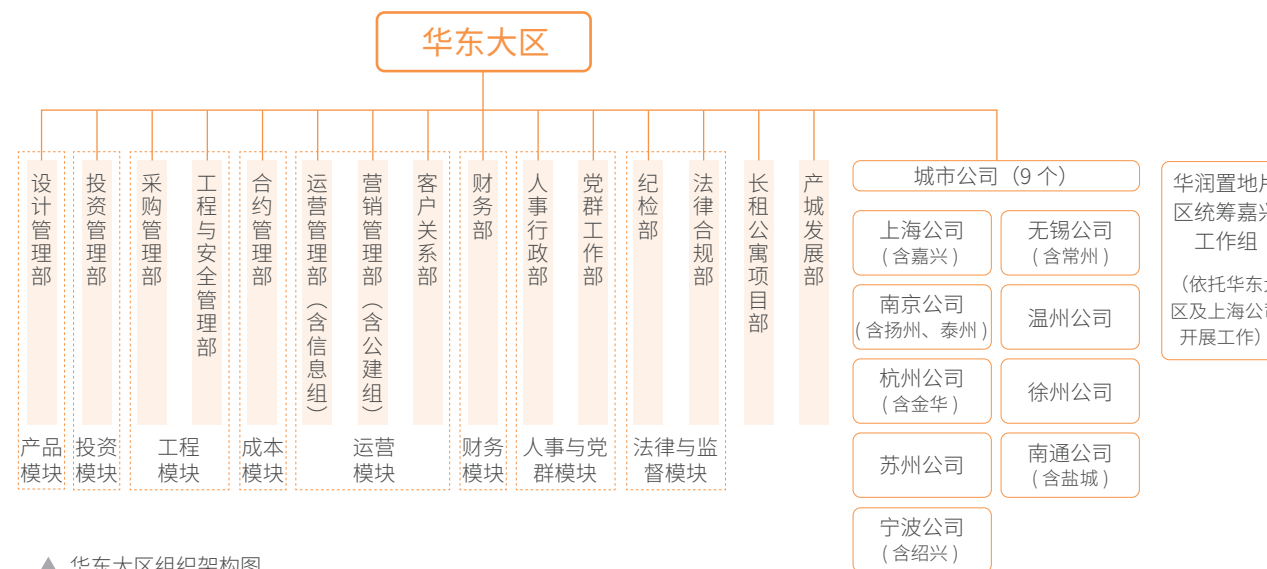
公司概况

华润置地华东大区，隶属于全球 500 强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK1109），是华润置地在全国重要的六个大区公司之一；由华润置地原上海大区与原江苏大区合并而成，总部设在上海，在江浙沪三省从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理。华东大区一直秉持华润置地的“高品质战略”，致力于达到行业内领先水准，树立区域住宅和商业典范。2020 年，华东大区共完成签约额 760 亿元，营业额 289.81 亿元，税后利润 60.15 亿元。



组织架构

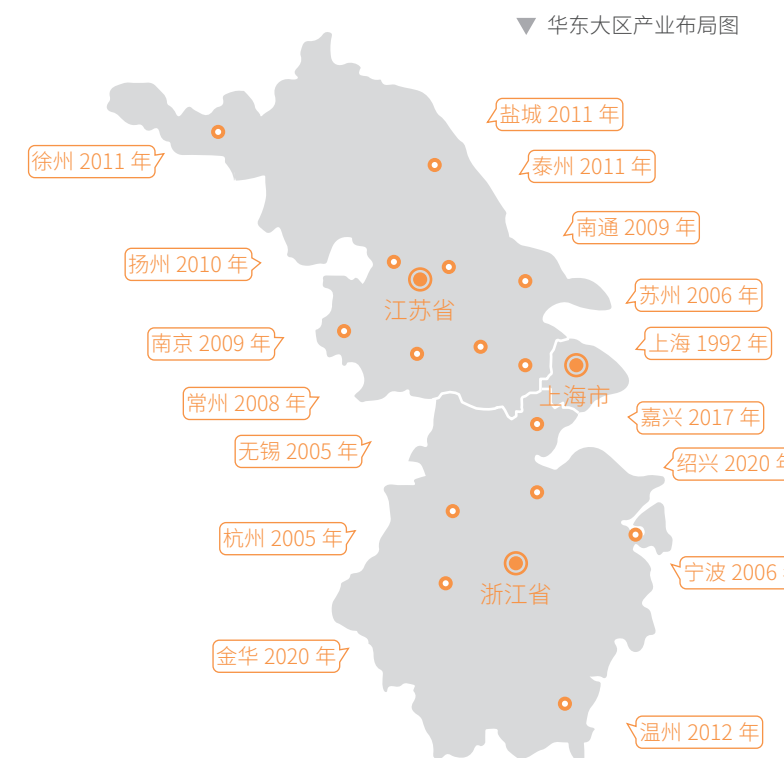
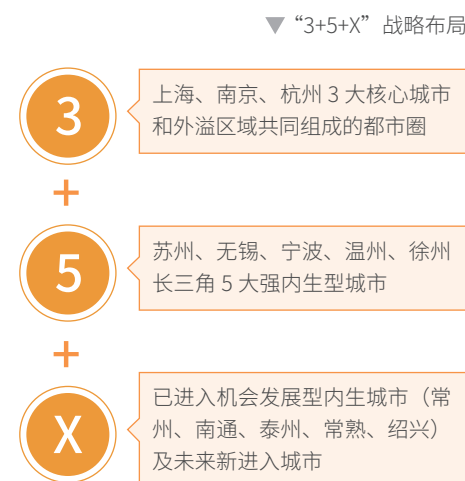
华东大区按照“总部做专，大区做实，城市公司做精”的原则，进行矩阵式管理。截至 2020 年末，华东大区共有 15 个区域职能部门、9 个城市公司。



▲ 华东大区组织架构图

产业布局

华东大区始终坚持“稳健精准投资，围绕深耕为主，拓新为辅”的总体策略进行产业布局。截至 2020 年末，华东大区业务已覆盖上海、南京、杭州、苏州、宁波、无锡、温州、徐州、常州、南通、泰州、金华、绍兴、盐城、扬州、嘉兴 16 个城市，共计开发经营 131 个项目。



聚焦 2020

2月10日

疫情以来，华东大区秉持“一手抓防疫、一手抓生产”的原则，严格落实各属地政府防疫政策及复工复产要求，在科学防疫的同时，有序推动各项目、销售案场及写字楼、长租公寓的复工复产经营，打赢疫情防控阻击战，所有项目实现全复工、零病例。

6月30日

温州滨江万象天地项目完美交付，创造了全华润置地 2020 年第一个标杆成绩。2020 年，华东大区共 8 个城市交付 21 个项目，交付体量在华润置地居首，用美好服务为业主带去温暖。

7月22日

华东大区正式发布“大江大河”产品战略，以四大明星综合体启幕对华东土地的巡礼和对品质人居的探索，2020 年，华东大区用一座座精品住宅和旗舰综合体站稳市场脚跟，乘着时代的浪潮，击掌江河，逐流而上。

9月30日

华润置地上海公司静安府一期项目获评 2020 年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖。客户至上，品质至上，华东大区将匠心加注在工作的点点滴滴，全力实现高品质的产品和服务。

12月19日

杭州东站万象汇美好开业，该项目雄踞杭州城东新城商务区核心，与亚洲最大高铁枢纽之一的杭州东站无缝衔接，践行高品质下的快速开发，为华润置地后续商业改造项目积累了宝贵经验。

12月12日至13日

华东大区开展红安华润希望小镇公益活动，通过爱心捐赠、爱心菜地认领、农场义务劳动等将爱心传递。2020 年，华东大区进一步把履行社会责任融入企业发展中，落地扶贫帮困，为社会公益事业贡献力量。

6月21日

华东大区战略研讨会暨十四五战略规划启动会顺利召开。华东大区持续完善和明确“十四五”战略规划部署，坚持稳健精准投资，聚焦“调结构、调节奏、调布局”战略导向，全年共获取 11 幅地块，为公司发展奠定坚实基础。

7月21日

针对公司关键管理岗位群体，华东大区开展“铸将计划”项目总培养第一次集中学习，进一步深化“3+1”人才培养体系建设，完善管理人才培养，重点升级专业人才培养，加速梯队人才培养。

9月12日

华润置地有巢公寓签署南京市发展政策性租赁住房战略合作协议，这标志着华润置地率先参与更高层次住房租赁市场改革，助力实现城市发展、人才安居、职住均衡，引领住房租赁行业的品质升级和创新转型。

10月17日

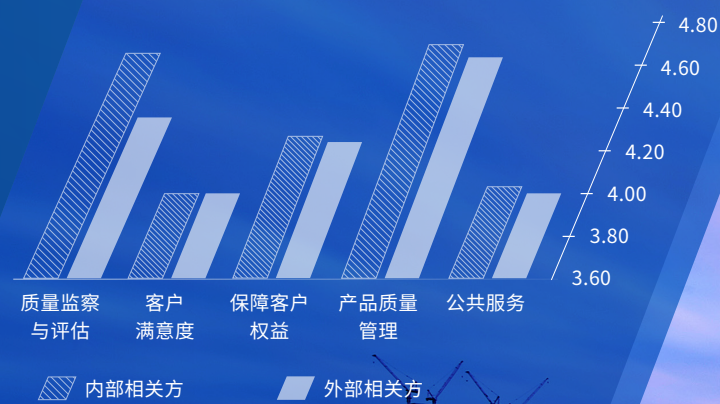
华润置地“润跑十月 献礼华诞”2020 年健康跑活动华东站顺利开跑。2020 年，华东大区积极组织开展平板支撑比赛、“V5 健康运动季”、“音为美好”星空音乐节、等各类员工活动，引导员工积极强身健体，在疫情中持续绽放活力。

匠心

- 推动城市发展 10
- 保障产品品质 13
- 用心服务客户 14

焕新服务 筑品质之梦

华东大区始终将产品与客户放在首要位置，致力于在引领城市生活方式改变的同时，改善片区面貌，带动城市经济的发展，为客户精心构筑生活理想。

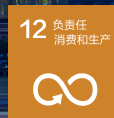


累计交付
19916户

客户投诉处理响应率
100%

整体投诉解决率
99%

回访率
100%

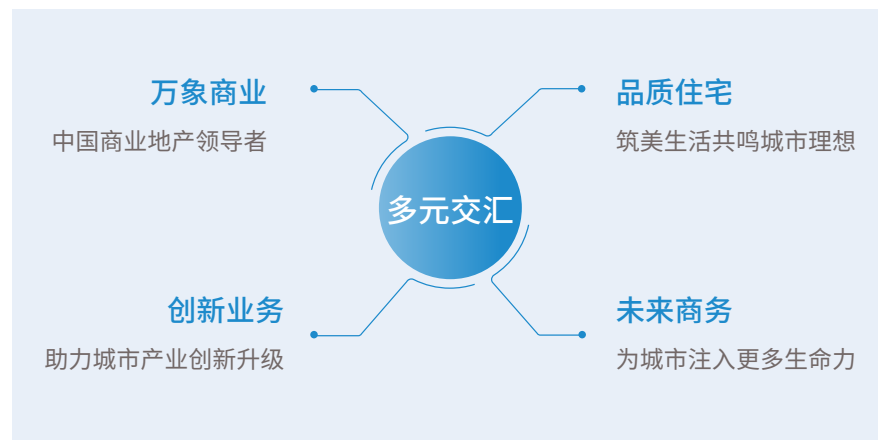


推动城市发展

在集团多元化战略和对城市发展的远见下，华润置地华东大区从未停止对城市生活方式的思考与探索，积极践行“2+X”商业模式，除持续开发商业、住宅、写字楼及综合体等业务以外，还通过城市建设运营、城市更新、产业平台、创新业务等业务板块的战略布局，寻找新的多元可能，以完备的产品线和丰富业态全方位为城市汇聚理想荣光。

贯彻宏观政策

长三角是当前中国经济具有高活力、开放程度大、创新能力强的区域之一。2019 年底，《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》出台，明确提出要将长三角建成具有影响力和带动力的强劲活跃增长极，致力成为国家乃至世界高质量发展的引领。华东大区顺应长三角一体化国家战略，积极布局长三角核心城市，深度发掘长三角经济一体化的协同效应，以更具前瞻性的城市布局思维和更激动人心的产品战略，开启一段全新的征程，以系列与时代精神相辉互耀的作品，致敬长三角澎湃时代的伟大机遇。



多元产业交汇

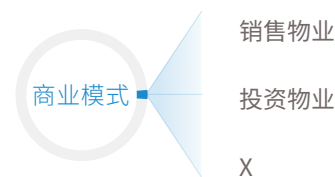
华东大区始终以焕新目光巡礼城市的每一寸土地，除以全新的“大江大河”产品战略致敬时代之外，更怀揣对生活的美好期许开展多元业务，将万象基因写进城市文明，让居住映衬生活品质，促成商务合作，助力城市产业发展，拥抱人类伟大盛会，为一座城市寻找更多新可能。

> 品质住宅

华东大区秉持“品质给城市更多改变”的品牌理念，用站在行业发展前沿的姿态、视角和专业能力，积极推动城市发展的演进历程，不断创新产品力，细心打磨住宅产品和服务，始终保持对城市与人内心世界的探索，拓宽规划设计和生活方式的边界，满足不同人群的居住理想。

> 万象商业

商业，标记着一座城市文明的高度，更成为助力城市生长的重要引擎。华东大区以实现“美好生活”愿景为目标，不断深挖客户需求，围绕“精准定位+高品质运营”理念，积极推动项目定位、招商、开业，提升商业竞争力，在引领城市生活方式改变的同时，以多元体验提升城市魅力。如今，华润置地商业体系旗下的万象城与万象汇两条产品线，已成长为中国具有影响力的投资物业品牌。



> 未来商务

建筑见证城市的拼搏与成长，写字楼作为城市发展的重要经济载体，更是一部城市经济发展的进化史。从杭州中心到上海陆家嘴滨江中心，再到南京鱼嘴写字楼项目，华东大区用一座座独具匠心的写字楼，赋予城市区域土地新的价值，积极推动城市发展的演进历程。

此外，华东大区不断探索数字化工具在写字楼商务模式上的应用，形成包括物业管理系统、OE 办公服务生态平台、资产管理系统、智慧写字楼基础环境设施在内的数字化大平台，为理想的商务生活提供更多可能。

> 创新业务

在新时代号角的指引下，华润置地更加坚定地向着城市转型和产业升级的方向大步前进。华东大区在践行置地总部“销售物业+投资物业+X”的商业模式的同时，积极寻求转型，努力探索经营创新、业务创新，覆盖写字楼生态服务平台运营、长租公寓、康养业务、场馆运营等多个领域，通过不断创新的业务模式，赋能产业发展，为城市、为生活构建全方位可持续的产业生态。

助力城市更新

> 旧城改造

旧城改造一方面使城市面貌焕然一新，另一方面能让本地居民获得更优质的生活环境，是对区域土地的更有效利用。2020 年，华东大区积极参与城市更新改造、闲置物业改造利用工作，深入研究旧城改造政策和规划，避免土地资源闲置与浪费，促进城镇化建设与发展。

作为建党百年献礼项目，华东大区联合欧华尔打造文商旅综合的嘉兴南湖天地项目，旨在吸引红色主题旅游客群的同时，提升嘉兴市内商业品质，借助现存的历史建筑提升整体项目文化格调，打造引领嘉兴商业的旅游文化商业标杆。



保障性住房建设

华东大区着眼未来，协力华东区城市群发展的同时，积极参与政府保障性住房和安居工程建设，在平衡建造成本和现有成本的基础上，为中低收入者提供宜居的生活环境。截至 2020 年末，华东大区在建、承建的保障性住房项目共有 3 个，累计 2287 套。



温州横渚北保障住房建设项目

在建及承建的保障性住房项目
3个

累计
2287套

老城区保护

随着现代城市扩张加速，容积率较低的城市老城区在日益严重的城市建设土地供求局面中面临严峻挑战。本着保留城市记忆、延续历史文脉的初衷，2020 年，华东大区开展石门一路项目、上海万象天地项目中天后宫和石库门慎余里文物保护建筑的复建工作，通过对一砖一瓦的匠心营造与修复，留住老上海的城市记忆。



天后宫



慎余里

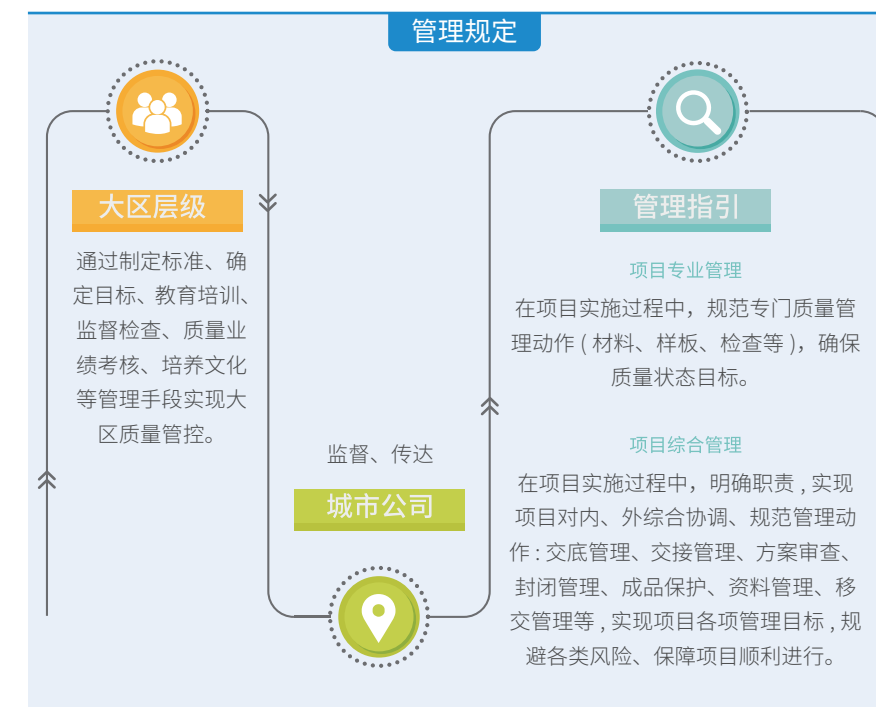


保障产品品质

产品力是华润置地发展的内核和推动力。华东大区始终坚持以客户需求为核心，围绕全面标准化和有序创新，持续完善质量管理体系，落实多样检查监督工作，秉承精益管理和高效开发的公司精神，努力为客户提供高品质的人居产品。

加强质量管理

华东大区以品质筑牢幸福生活之基，在严格遵循《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》等国家法律法规以及置地总部的各项产品质量管理规章制度基础上，2020 年，根据置地总部第三方检查体系的调整，华东大区结合 ISO9001 认证要求，及时更新《华润置地华东大区开发项目质量监督管理规定》相应条款，并针对渗漏等重大风险进行补充，持续完善质量管理体系，提升质量管理水平，不断加强对产品规划设计、建筑施工、运营维护全过程的质量管控，将品质生活彰显在一寸一毫的细致打磨中，确保房屋住宅质量。



质量检查评估

2020 年，华东大区持续深化质量管理工作，推动常态化管理，落实住宅项目质量评估、公建项目质量评估和项目过程检查等工作，不断加强质量监督，提升项目产品品质。2020 年，在华润置地六大区工程管理质量检查中，华东大区全年平均分均名列前茅。

住宅项目质量评估

华东大区成立质量管理小组，以季度为单位，对区域内开发项目进行全覆盖的质量评估，并对交付项目进行检查评估，全流程保障产品交付质量，提升客户满意度。2020 年，住宅交付检查平均分为 77.50 分，排名置地第三。





上海静安府项目荣获“2020 中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖”。

> 公建项目质量评估

每季度由质量管理小组对大区内公建项目进行质量评估，组织配合置地总部第三方检查机构对公建项目机电、幕墙和精装进行专项检查。2020 年，华东大区公建项目工程质量位列置地总部前列，其中幕墙专项检查平均分为 88.42 分，排名置地总部第一；机电专项检查综合分为 88.72 分，较 2019 年提升 1.03 分；精装专项检查平均分为 92.86 分，排名置地第二。

> 项目过程评估

华东大区重视项目过程检查。2020 年，住宅精装修过程检查平均分为 90.23，住宅土建过程检查平均分为 92.83，均排名置地第一。

用心服务客户

华东大区秉承“高品质”战略、“以客户为中心”的经营理念，构建全流程客户服务体系，在全方位保障消费者权益的同时，致力于打造专业、便捷、贴心的“情感悉心服务”，持续优化客户体验。

客户关系管理

> 满意度管理

2020 年，华东大区搭建一擎两翼满意度管理体系，编制满意度管理手册，组织相关部门参加培训，强化客户服务意识；建立满意度分级管理及奖惩机制，依据城市公司组织能力及过往满意度成绩表现分为三级，对一级公司进行重点帮扶；搭建三阶五维维保双考核机制，充分调动维保积极性参与风险、交付、满意度管理；完善客关系系统人才培养体系，固化核心人才竞聘、推行轮岗机制，全面提升客关系系统组织能力。截至 2020 年末，华东大区满意度管理培训共开展 9 场，覆盖 330 人。

> 客户风险管理

2020 年，华东大区全周期客户风险管理以总部“八控”和华东“六检”为抓手，通过客关、设计、工程、招采、合约、运营全周期把控，规范各业务部门客户风险前介管理和全周期的开发过程管理，根据风险类型及严重程度对应责罚惩戒，严控红线风险。

维护客户权益

> 按合同交付

华东大区严格依照《中华人民共和国城市房地产管理法》《商品房预售管理办法》等法律法规，制定商品房预售合同，并严格按照合同要求和《华润置地华东大区房屋交付管理制度》，切实履行交付标准，确保交付质量及进度。2020 年，华东大区完成八城 25 个项目 / 分期的集中交付工作，累计交付 19916 户，同比上年度提升 1.9 倍，其中精装修累计交付 9421 户，同比上年度提升 2.5 倍。

华东大区累计交付
19916 户

其中精装修累计交付
9421 户



苏州凯旋门交付现场

> 客户信息保护

客户信息的隐私保护情况，是评估一个企业是否值得信赖的重要指标。华东大区重视客户信息保护工作，制定《华润置地华东大区员工工作规范与行为准则》，对客户信息的保密作出“员工有保守客户信息的义务”等明确规定，对公司信息管理系统设置专人、专岗和专用电脑，通过严格的信息查询权限管理制度加强对客户资料的保管，切实保护客户信息安全。

> 项目风险提示

华东大区严格按照《华润置地华东大区营销现场公示物料工作指引》，要求在各项目现场公示客户所关心的项目基本信息、非标准户型、红线内外不利因素、购房资格、按揭流程等提示内容，同时还要求售楼顾问在购房过程中向客户介绍现场公示的相关内容，确保产品宣传合规，警示客户潜在风险。



优化客户体验

客户投诉处理

华东大区持续优化主动售后服务体系，严格按照《华东大区客户投诉舆情管理制度》要求，积极响应并处理客户投诉问题。2020年，华东大区共接到3908单投诉，关闭3821单，关闭率98%；其中工程质量类、设计规划类、销售管理类及物业服务类为主要投诉点。

案例

2020年，宁波万象华府二期某业主反映家里主卧及衣帽间墙纸发霉脱落，出现渗水现象。接到业主报修后，房修工程师第一时间前往业主家里查看维修问题、沟通维修方案，反复查验，严苛细节，最终给业主交出一份满意的答卷。

1. 撕开墙纸，确定潮湿发霉程度；
2. 寻找渗水原因；
3. 确认维修方案并实施；
4. 修复外墙，恢复墙纸；
5. 定期回访，确认问题彻底解决。

客户知识普及

2020年，华东大区各项目销售案场严格按照《华润置地华东大区销售案场管理指引》等执行，向客户出示商品房销售预售许可证、房地产开发企业资质证书等法规文件；各项目按统一规范在交付前定期推送项目工程进度，展示过程进度，了解房屋建造进程；针对部分项目开展工地开放活动，向业主讲解房屋施工标准、结构工艺等建造知识。



上海幸福里工地开放现场

提供贴心服务

华东大区致力于为客户提供贴心服务。2020年寒潮来临之际，各项目客关、物业通过电子显示屏、微信公众号、业主微信群等多种渠道，第一时间宣传低温天气的温馨提示以及防寒防冻的注意事项，提醒社区业主提前做好防寒防冻措施。为保证小区公共设施完好，各项目结合现场实际，针对室外裸露的管道和裸露的消防栓等薄弱环节，及时开展隐患排查，并加强对重点部位安全隐患进行休整改造，确保防寒防冻工作不留死角。同时，各项目成立御寒应急小组，开展每日巡视，对公共区域进行主动保养，切实做好公用设施设备的维护和防护工作，维护园区内业主的正常生活秩序。



杭州悦玺项目在寒潮天气对水管加强保暖措施，并通过置地会公众号提醒业主做好个人防寒。

指标	单位	2018年	2019年	2020年
客户满意度	%	78	85	78
客户投诉数	单	1891	2065	3908
处理响应率	%	100	100	100
回访率	%	100	100	100
整体投诉解决率	%	89	94	99

责任故事

面对压力毫不退缩，她带领苏州公司客关部团队在一个月时间顺利完成星港湾、凯旋门、万象府三个项目4000户集中交付，高品质完成公司首个精装修项目交付，并积极落实整改，体现客户交付价值。她始终坚持自己的使命，带领全体客关人攻坚克难，锐意进取，积极创新。她，就是陈旭。

顶住压力，勇往直前

“沉着内敛，面对压力毫不退缩。”是陈旭最大的特点。2018年8月，苏州公司客关部进行重组，半数以上员工陆续入职，平均司龄1.9年，90后占比80%，10月份这支年轻的团队就这样被拉上了战场，直面客

户。2018年11月，陈旭正式接手客关部部门负责人，带领整个团队调整工作职能，使日常工作向贴合满意度的方向调整，在整个维护过程中稳扎稳打，与业主之间逐步建立信任，从中更加明确个人职业规划。

敢为人先，勇于创新

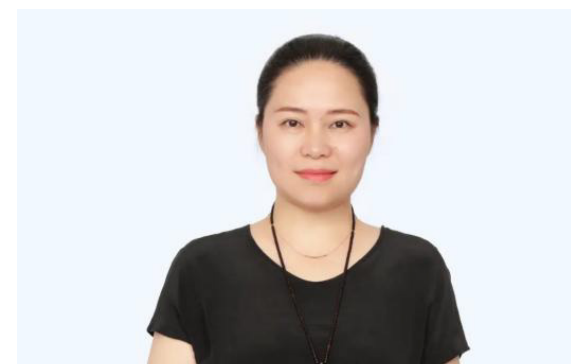
为规范管理动作，陈旭带领客关部锐意进取，积极创新，率先其他兄弟公司，发布《案例缺陷库1.0版本》，筹划编制《优秀案例库》《投诉维修优秀案例库》《装修标准标准化》《示范区开放不利因素标准化文件》《全生命周期满意度策划书》，推进标准化建设；带

领部门全体在内业、风控、维保、满意度等多端口进行内训31次，对物业、设计、工程多专业联动进行外训14次，为公司输送人才，将苏州客关部打造成为客关人才的“黄埔军校”。

迎难而上，逐个击破

2020年，苏州公司在一个月时间顺利完成星港湾、凯旋门、万象府三个项目4000户集中交付，高品质完成首个精装修项目交付，全年综合满意度84分。面对交付量大、老业主占比多等困难，陈旭带领客关部

迎难而上，秉承为客户创造高品质的产品和服务的理念，将难点逐个击破，最终实现二级指标维修满意度85分，超出置地均值13分；磨合期稳定期业主均高于行业均分，表现优秀。



客关工作不易，面对一万八千户的业主，我们笑对每一天的琐碎，真诚地传递客关服务的正能量，在最美的年纪为最美的梦作出最大的努力。脚踏实地，步履不停，我会努力让每一位业主都切实感受到华润的品牌和责任。



润心

- 维护基本权益 20
- 培育优秀人才 22
- 关爱员工生活 24

以人为本 逐成长之梦

为员工提供可发挥个人能力的机会与空间，是公司实现可持续发展的重要源泉。华东大区坚持与员工共发展、同幸福，全力维护员工的合法权益，助力员工事业成长与发展，关爱员工身心健康，开展多种形式的关爱员工活动，打造幸福职场。



女性员工占比
41.30%

劳动合同签订率
100%

人均带薪休假天数
10.6天

员工满意度
89分



维护基本权益

员工是企业最宝贵的财富。华东大区严格遵守各项法律法规和用工政策，秉承“以人为本”的理念，坚持公平、公正、公开原则，充分保障员工各项合法权益，努力打造积极、卓越、健康的就业平台，营造多元包容的工作氛围，为员工充分施展个人才华提供保障。

平等雇佣

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》和《华润置地华东大区劳动合同管理规定》，基于平等自愿、双向选择、协商一致的原则与员工签订劳动合同。在人才录用方面，公司坚持和确保平等公正的原则，不将性别、年龄、国籍、种族、宗教信仰、家庭与健康状况等因素作为评判标准，亦不允许任何形式的强制劳动和雇佣童工行为；逐步完善人力资源体系和管理制度，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、薪酬福利等方面的合法权益。此外，公司不断助力公司所在地经济发展，为当地创造更多的就业机会，培养本土化人才。2020 年，华东大区员工总人数 2911 人，其中女性员工约占 41.30%，管理岗位中女性占比约 17.87%；新入职员工人数 380 名，其中应届毕业生 55 名。

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工流失率	%	20.53	15.80	27.97
员工满意度	分	89	89	89

薪酬福利

华东大区注重保障员工的薪酬福利，制定完善的薪酬福利体系。

在薪酬机制方面

公司严格遵守各城市最低工资标准，兼顾价值与公平，对员工薪资进行充分合理的评估，致力于为员工提供有竞争力的薪酬。同时，公司推动激励机制改革，优化激励评价机制，给予高价值、高潜力的员工适当激励，充分展示华东大区尊重人才、尊重劳动的企业形象。

在福利体系方面

公司结合相关法律法规，为员工提供五险一金、法定节假日、住房福利等基本福利，以及福利年假、节日补贴、商业保险、结婚礼金、员工生日会等内部福利，全面满足员工的工作及生活需求。

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100

职业健康

健康身体是努力奋斗的基础。华东大区严格保障员工的职业健康与安全，确保上岗人员符合《中华人民共和国职业病防治法》的相关要求。公司组织开展职业健康教育培训、心理健康知识讲座等多种形式的职业防治活动，为员工提供专业的个性化健康指导，切实保障员工的身心健康。

2020 年疫情期间，华东大区积极响应国家及置地总部要求开展防疫抗疫工作，第一时间筹措合规的口罩、酒精、热成像仪等物资，统计各类员工信息数据，跟进“健康监测”填报，做好人员出入办公楼管理。同时，加强办公室内通风，定期开窗，并配置抑菌型洗手液；编排华东工间操，编制《办公室个人抗击疫情防护建议》，鼓励员工保持规律锻炼，增强自身免疫力，提高全员自我防护意识和能力，切实保护广大员工的职业健康权益。



职业病危害告知牌

民主管理

华东大区重视民主沟通，建立“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，定期举行高管面对面、员工座谈会，帮助公司管理层和基层员工之间建立多重高效率的沟通桥梁，收集员工的诉求并积极答复、解决，切实保障员工的权益。2020 年，华东大区员工满意度 89 分。



无锡公司校招新生高管面对面座谈会



上海公司员工座谈会



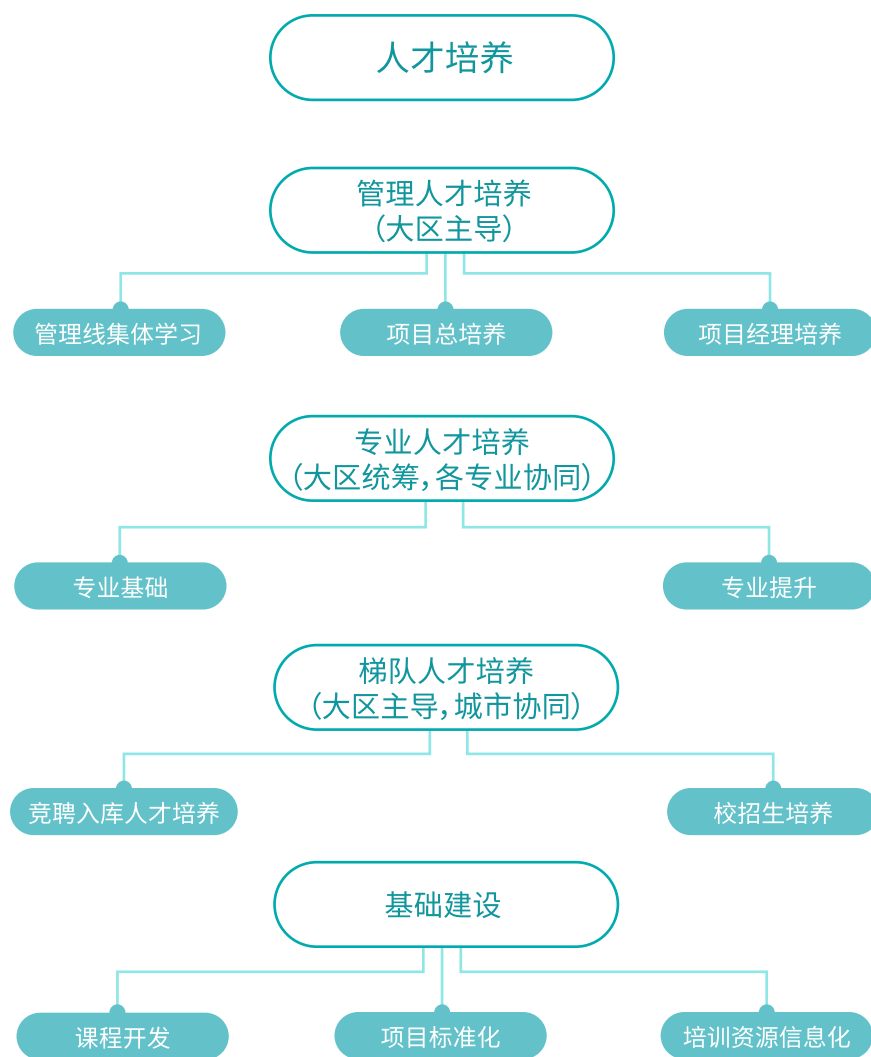
宁波公司总经理面对面座谈会

培育优秀人才

华东大区致力于帮助每一个员工找到适合自身及行业发展的路径，为员工迎接新的挑战注入动力，同时开展多种培训课程，提供多样化的发展机会和丰富的学习资源，提高员工专业水平，为每位奋斗者搭建起施展才华的舞台和实现梦想的平台，最大限度地调动成员的积极性和创造性，实现人才与企业的共同成长。

加强职业培训

华东大区将优秀人才视为企业可持续发展的源动力、不可或缺的战略资源，实施多元化人才发展战略，不断加强对人才的培养。2020年，华东大区持续深化“3+1”人才培养体系建设，完善管理人才、专业人才、梯队人才的培养；开展管理线集体学习、“铸将计划”项目总/项目经理专项培养，打造管理线人才队伍；开展“应知应会专项学习计划”“投研社”“洪流计划”“运筹会”“润采众长”“合你有约”“HR学习坊”，逐步搭建更专业的内训体系；开展“淬火计划”“润材计划”校招培养项目，升级梯队人才培养；开展“置地新声”新员工培训，加速新员工文化融入、职业发展；开展“出类拔萃”课程开发项目，强化业务部门专业能力建设。2020年，公司共开展各类培训370余场，累计培训时长1569小时、覆盖12897人次，有效促进员工全面发展。



案例

“铸将计划”，持续升级

自2017年首次开展“铸将计划”项目总专项培养集训后，2020年，华东大区在契合置地总部“提升经营意识与能力、加强房地产行业综合管理能力、强化整合能力、增强团队领导能力”培养要求的基础上，将“铸将计划”进行全面升级，细分培养对象，升级培养方案，为助力华东大区项目总管理能力、专业能力、经营能力和整合能力的全面提升提供新的思路。

2020年，华东大区“铸将计划”项目总专项培养聚焦“资深项目总”“新任项目总”两个群体，分别定位“前瞻思维、跨界对标、创新管理”与“管理牵引、行业视角、降本出新”，通过专业提升、跨界思维、产品力升级等课程，外拓视野，内蓄动能，全面突破思维边界及管理格局。截至2020年末，项目共计交付8门课程，人均培训时长30小时，输出6份研究成果。



培训项目在课程设置上给我们启发很大，特别是《华为文化 & 客户意识》课程，华为一切以客户为中心的企业发展模式值得学习和借鉴；产品力课程为我们打开了创新思维的一扇窗，面对产品定位的时候要想创新、敢创新、会创新；课题研究上设定城市发展战略建议，让我们有机会站在城市公司角度上思考公司的发展战略，在研讨的过程中迸发了很多灵感和感悟，深深感觉到经营一家公司的责任和压力，我相信这种实战模拟的经验在未来职业发展生涯中会对我们产生积极的影响。

——上海公司嘉兴片区负责人 徐欢



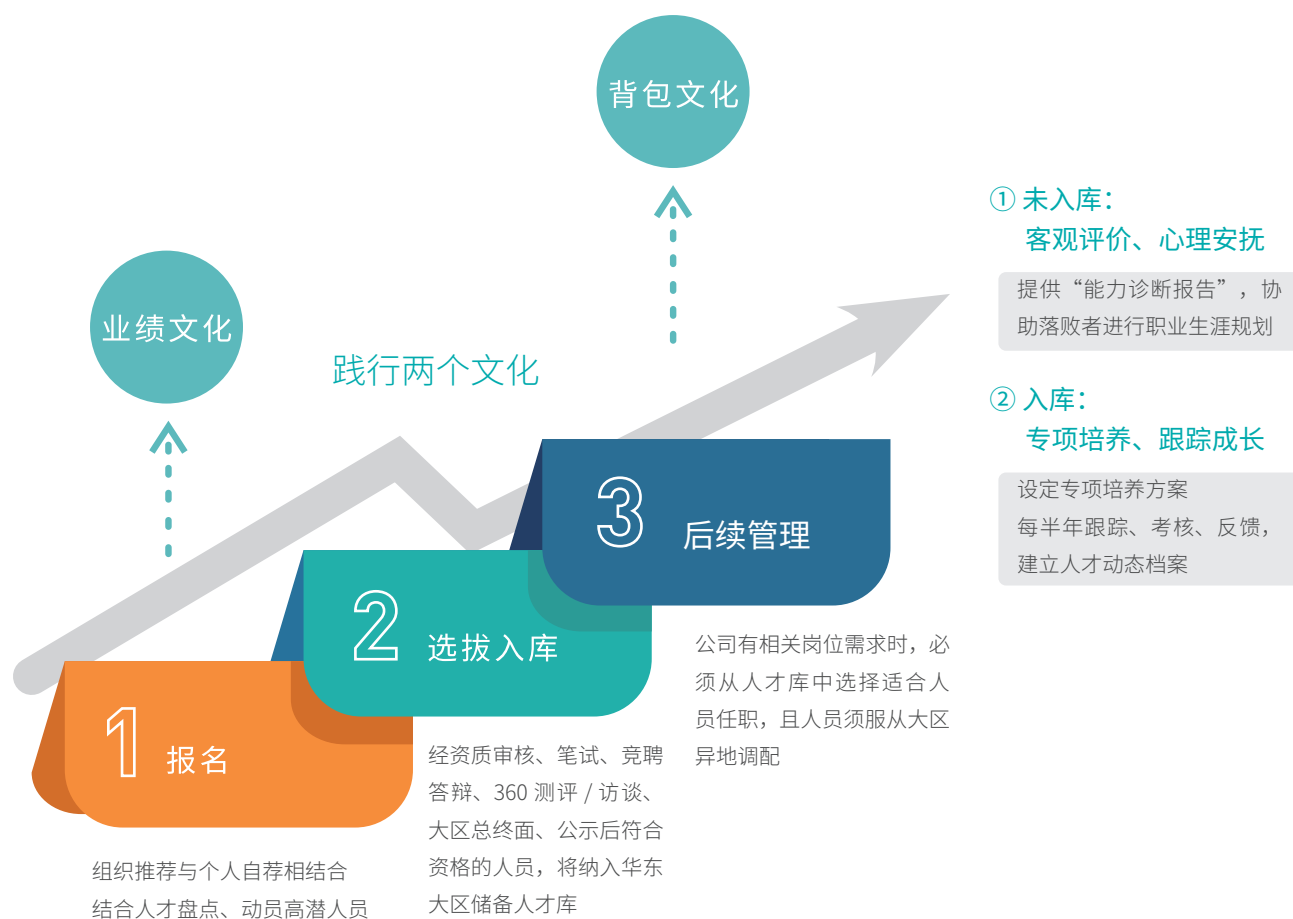
本次铸将计划课程设计丰富，把项目操盘过程中容易被忽视的人力资源管理工具、法律工具和财务工具系统性学习了一遍。这些工具在主持合资项目公司的管理工作中，感受更加深刻，脱离华润的职能平台支持，用好这些工具才能达成目标。

——苏州公司 王耀商



畅通晋升通道

为了提升员工的个人素质和能力，充分调动全体员工的主动性和积极性，持续提升组织能力、增强人才活力，华东大区不断完善晋升体系，为员工提供畅通的职业发展通道。公司确立并不断完善公平、公正、公开、竞争择优的激励机制，通过内部竞聘、专业轮岗等方式，打造更加广阔的价值实现平台和职业成长空间。2020年，华东大区获得晋升员工 608 人。



关爱员工生活

华东大区尊重员工的兴趣爱好，开展丰富多彩的企业活动，帮助员工平衡工作和生活。公司完善生活设施，开设母婴室，配置洗手台、冰箱等，为女性员工提供便利，增强女性员工幸福感；整合润马会、润喉糖、篮球、足球、舞蹈、健身等俱乐部资源，定期开展员工俱乐部活动，倡导健康的生活方式；组织妇女节、儿童节、端午、七夕、国庆、中秋等节日庆典，以点滴丰富业务生活；长期关注特殊群体生活及工作，设立员工关爱基金，给困难员工送上及时的帮助，营造温暖和谐的企业氛围。

责任故事

2010 年，刚踏出校门的王越加入华润置地华东大区。初出茅庐的他，听从组织安排，被派到总部设计管理部支援工作，随后根据工作需要，先后调任大区设计管理部（原上海大区）、大区投资运营部、大区合约管理部。从上海公司到杭州公司再到华东大区总部，一路走来，他通过踏实肯干、做事靠谱的工作态度，成长为华东大区合约管理部负责人。

机会总是留给有准备的人

2010 年至 2016 年，华东大区发展速度迅猛，在区域日新月异之际，王越也开始了他的职场进阶之路。2016 年下半年大区整合，王越从组织保障、制度建设、流程优化等多方面入手，协助推行落地“1336”结算管理要求，结算完成率从大区合并前的 65%，到 2017 年底一跃至 95%。“1336”也被总部评选为年度最佳

管理实践案例，在华润置地层面进行全面推广。2018 年初，在上海公司实体化的背景下，面对沉重的历史遗留包袱，王越带领上海公司合约部全员攻坚克难，清理历史遗留变更和争议，齐心协力，短短几个月时间，将变更结算率从 40% 提升至 90%。

职场人的成长往往是从独当一面开始

2018 年 6 月，根据组织安排，王越背起行囊前往杭州公司合约管理部，这一次，他面对的不仅是新的区域、新的挑战，也是第一次独立作战。接手杭州合约部后，他履职尽责、守土尽责，高效解决项目争议事项，推动项目快速开发，协助杭州公司各项目按时保质保量完成各类节点，保障杭州公司连续两年持续实现百亿签约目标。2020 年 8 月底，王越调任华东大区合约管理部担任部门负责人。2021 年初，在置地总部成本管理评选中，华东大区合约管理工作获得最佳成本管

理银奖，王越的努力得到了置地总部的高度认可。

在王越的十年成长之路上，有对业绩达成的努力付出和自驱追求，有义无反顾的执着，有积极拥抱变化的担当，更有一又一次的坚守。未来，作为大区合约管理部负责人的他，在新的阵地上将继续带领团队做好助力大区业绩实现的“守门员”和“中场”，努力守住利润底线的同时，积极主动协同其他部门做好支持传好球。

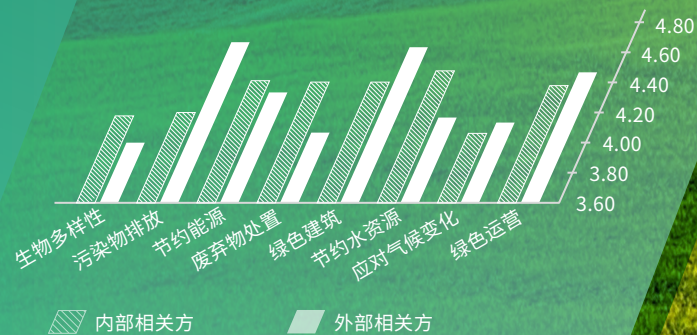


净心

EHS管理 28
坚持绿色建造 31
宣贯绿色文化 34

筑守自然 造绿色之梦

华东大区树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，坚持节约资源和保护环境的基本国策，坚持绿色理念进行项目开发、施工、管理，向社会提供更加环保健康、更加舒适、更好品质的居住空间和购物空间，以负责的姿态致力于人与自然和谐共处，实现经济效益、社会效益和环境效益的统一。



安全培训总时长
29832 小时

获绿色建筑认证项目
10 个

各施工项目环评率
100%

二氧化碳排放总量
93.6117 吨



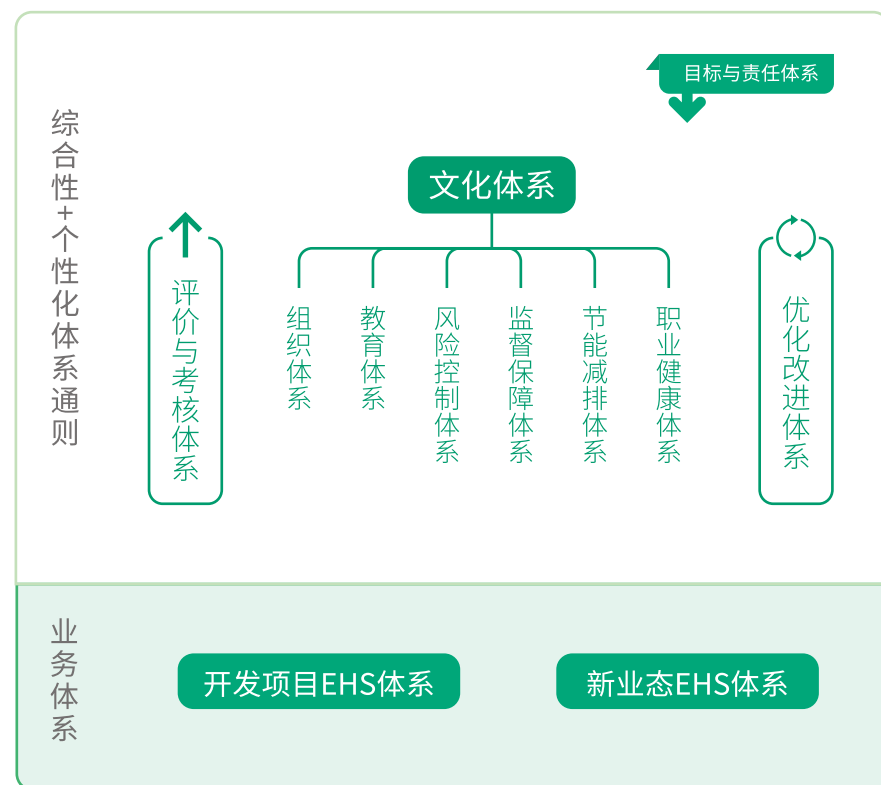
EHS 管理

华东大区传承与践行“责任驱动进步、绿色改变生活”的EHS理念，通过建立覆盖各层级EHS责任体系，发挥央企示范引领效应，把对员工负责、对利益相关方负责、对社会负责作为EHS工作的引擎，以EHS责任驱动公司业务进步，实现可持续发展。

落实安全管理

> EHS 管理体系

“10+Y”是华东大区EHS管理体系模型，也是大区EHS管理的核心要素，更是各城市公司和基层单位体系建立的基础。



> 警示监督机制

为有效控制风险，防范事故发生，华东大区建立红黄牌预警机制，对日常监督检查、安全考核评价、大型机械设备管控、危大工程管理方面存在明显薄弱环节的城市公司和开发项目下发红、黄牌警示；触发红牌的开发项目，给予至少停工5天的处理，项目部的管理人员全年停止评优、晋升，相关方单位降低供应商评价、停止合作；触发黄牌的开发项目，要求限期整改，累计3张黄牌的作为红牌处理。

> 应急管理体系

华东大区建立生产安全事故应急预案，积极构建三级应急管理体系，规范公司生产安全事故应急处置和响应程序，及时有效地开展应急处置与救援工作，最大程度控制和减少人员伤亡、财产损失以及社会影响。

案例

多措并举，助力疫情防控

2020年，根据置地总部疫情防控部署与要求，结合华东各城市疫情防控政策及特点，华东大区从建立疫情防控组织机构及防疫标准、疫情信息管理、复工管理等方面积极开展各项疫情防控工作，并根据防疫形势变化，结合当地政府及总部要求，及时调整政策，实现大区新冠肺炎确诊病例为0，疑似病例为0。

成立组织机构

根据置地总部防疫部署，华东大区总部、9个城市公司、67个开发项目、写字楼管理部、长租公寓项目部均建立新型冠状病毒肺炎疫情领导小组和工作小组，领导小组组长均由各单位EHS第一责任人担任。

建立防疫标准

编制开发项目疫情防护操作指南、营销案场防疫工作细则等各类管控标准等30多项，指导各单位有效开展疫情防控工作。

强化疫情信息管理

建立疫情监测、报告、通报等机制，对疫情相关信息进行及时收集、整理，形成疫情快报、防疫简报、物资简报共计279期，并向领导小组及时通报，供领导决策参考。

严控复工防疫

编制复工疫情管控标准工作要求，编制8个工具包，包括防护标准、培训视频、宣传标语海报等53个文件，并严格按照总部要求对项目进行复工备案。同时，根据疫情形势及当地政府、置地总部新的要求，及时调整复工流程。

开展防疫工作宣传

统一设计制作“罩”顾好自己、保持安全距离>1米等4张建筑工地安全宣传海报以及10张EHS宣传标语，在各项目施工现场、出入口、宣传栏、食堂等明显位置张贴。



提升安全能力

安全培训

华东大区高度重视提升安全生产能力，组织开展多层次、多维度的教育培训，全面提升公司安全生产状态。2020 年，公司共开展相关培训 5 次，覆盖 924 人次。

序号	培训类型	培训时间	培训对象	培训人员数量
1	食品卫生培训	3月12日	各项目总、项目管理人员、EHS 条线人员、相关方人员	334
2	职业健康培训	4月23日	工管部负责人、EHS 条线人员、相关方人员	146
3	营销案场培训	6月4日	销售案场经理、营销管理人员	37
4	EHS 条线赋能培训	6月16-17日	EHS 条线人员	65
5	大型机械设备专题培训	6月16日	各项目总、项目经理、EHS 专职、相关方管理人员	342

专项治理

华东大区坚持问题导向，持续加强对重点领域和薄弱环节的整治工作。2020 年，公司开展多种形式监督检查工作，包括春节前检查、防疫复工检查、食堂专项检查、屋面专项检查、安全大检查、劳动节前检查、国庆节安全检查、环保合规排查、防台防汛专项排查、开发项目季度检查等，共检查 14 次，累计检查项目 587 个，累计发现隐患 13632 项。

2020 年 3 月 -8 月，华东大区开展大型机械设备专项整治工作，聘请第三方检测单位对塔式起重机、施工升降机和物料提升机进行两轮全覆盖检查，共检查 785 台，总计发现并消除隐患 1664 项。

2020 年共检查
14次

累计检查项目
587个

累计发现隐患
13632项

打造智慧工地

2020 年，按照华润集团 EHS 信息化规划蓝图，置地总部将智慧工地建设作为年度 EHS 重点工作，借助信息化手段，提升监督检查效果。华东大区积极响应华润集团和置地总部要求，制定智慧工地建设方案，积极推动试点项目落地，充分利用“BIM、物联网、移动互联网、VR&AR、大数据、云计算、区块链、人工智能”八大信息技术，通过数字化、智能化实现项目全局优化，达到可视化管理，变被动“监督”为主动“监控”，为项目安全生产零事故提供保障。



9月1日，华东大区参加“中国数字建筑峰会 2020”企业家专场，充分了解数字化技术在智慧工地最前沿的应用。

坚持绿色建造

华东大区坚持绿色建造，积极推广环保技术研发，大力开展节能减排，倡导资源循环利用，实施新建项目环境影响评价，致力于推动企业实现绿色、循环、低碳、可持续发展。

开发绿色建筑

华东大区始终秉持绿色生态、低碳环保的理念，以《华润置地绿色建筑管理规划》《华润置地绿色建筑管理制度》《华润置地绿色健康建筑技术操作参考指引》《华润置地住宅绿色建筑战略白皮书》为指引，确保开发的产品资源效用最大化，从需求端推进节能环保技术的研发和推广，推进绿色建筑发展，支持绿色低碳产业发展，向社会提供环境绩效优良的产品和服务，努力践行绿色建筑的愿景和目标。2020 年，华东大区获得绿色建筑认证的项目共计 10 个，认证总面积 109.88 万平方米。



无锡公元九里绿设计认证



黄浦江沿岸 E20 单元 E-3-2 地块绿设计认证

推行绿色施工

华东大区持续完善环保预警及应急机制，在保证质量、安全等基本的前提下，重视生态环境保护，最大限度节约资源，科学处理废弃物；各项目建立绿色施工组织管理架构，明确人员责任、目标分解；制定绿色施工方案策划、绿色施工管理制度、绿色施工培训制度等，实时指导、纠正项目绿色施工措施落实情况和实施自检情况，全方位保障绿色施工目标的实现。2020 年，大区各施工项目环评率达 100%。

绿色技术



爬架新技术代替传统脚手架



PC 新技术代替传统现场浇筑

污水治理



沉淀池



一体化移动式污水处理设备

节水节能



低压节能 LED 灯带照明



变频高压水泵

废弃物处理



垃圾分类堆放点

垃圾池封闭管理



建筑垃圾集放点

降尘降噪



电动洒水车



扬尘检测



噪音检测

清洁能源



太阳能路灯



新能源洒水车

> 循环经济

优化工艺，对工地上废弃的砖石、原料，通过直接利用或组合修复后再利用，提高材料使用率，促进循环经济。



废料利用

可回收利用铝膜工艺

> 保护生物多样性

注重在工程建设中的生态恢复与治理，加强施工管理，尽量缩小施工范围，将临时占地面积控制在最低限度，尽可能不破坏原有的地表植被和土壤，保护生物多样性。



古树保护

植被保护

> 碳排放管理

为应对全球气候变化，通过制定节能目标、加强能源统计以及建立能源管理监控平台三大手段，切实减少能源消耗，减少碳排放。

指标	单位	2019 年	2020 年
二氧化碳排放总量	吨	75.3372	93.6117
万元产值（收入）二氧化碳排放（可比价）	吨 / 万元	0.0015	0.0009

绿色施工

强化项目施工现场环境的保护管理与监督检查，制定实测实量环境检查标准，对施工现场的扬尘防治、噪声实时监测等进行定期检查，保证周边小区居民的正常生活和身体健康。

在施工现场推广使用太阳能路灯、空气源热泵等清洁能源，同时，为避免夜间施工对周边环境造成光污染，现场所有照明灯全部朝向内，必要部位设置灯罩，通过人体感应智能控制系统实现人走即断电。

高度重视新建项目环境影响评价，分析、预测和评估项目实施后可能造成的环境影响，并提出预防或减轻不良环境影响对策，同时针对环评报告重点关注的“生态修复”“固废处理”“废气排放”等领域开展专项行动。

支持科技创新，鼓励开展绿色环保工艺技术的研发与应用，淘汰落后设备工艺，降低生产运营过程中对环境造成的不良影响，同时提升施工质量、效率，实现精细化管理。

宣贯绿色文化

华东大区积极响应置地总部“降本、提质、增效”年度管理主题，形成长效机制，改善管理问题，提升专业能力，实现全专业交圈联动，针对实际情况及重难点问题，制定“涓流计划”等一系列工作计划和目标，号召员工从自身岗位做起，从点滴做起，在成为“涓流达人”的道路上飞奔前进。公司持续加强办公用电管理，在开关处张贴“随手关灯”提示标语，杜绝长期亮灯，真正做到“人离、机停、电断”；严格推行 OA 办公系统，提倡无纸化办公和双面打印，减少纸张消耗；应用智能化会议系统，鼓励召开视频电话会议，减少差旅次数，降低二氧化碳排放；在办公区域各通道及茶水间设置垃圾分类放置点，号召员工践行“垃圾分类从我做起”；鼓励员工参与环保公益活动，以实际行动携手共建绿色地球。2020 年，华东大区水电费共计花费 2981920.36 元，办公用纸共计花费约 417811 元。



降低办公能耗

午休时间熄灯 1 小时



鼓励召开视频电话会议，减少差旅次数



开展环保宣贯

环保宣传栏



开展环保公益

捡拾垃圾，美化环境



节约办公用品

给办公用品贴标签，防止误拿忘还



自带水杯，告别一次性纸杯

责任故事

2020 年，他无畏艰险，克服新冠疫情和常州史上最强大气污染管控要求等带来的严峻考验，带领工程和客关团队群策群力，加班加点，积极找方法、想对策，最终完美交付 5762 户。在他的带领下，无锡公司工程质量和满意度均在每个细节中得以提升，辅以优秀的团队文化，他激励团队、凝聚团队，驱动着每一位同事实现超越个人的目标。他，就是张文南。

艰难险阻，坚持取胜

路途艰难险阻，坚持是最有力量的武器。张文南分管工程和安全管理部及客户关系部以来，无锡公司全年在建项目 9 个，在建面积 211.64 万平方。在疫情困难面前，他不退缩，敢挑战，秉持认真的工作态度，带领团队在逆境中保持奋斗姿态，实现江南府项目和悦府项目提前交付，全年交付 81.5 万平方、5119 户，

交付体量位列华东大区第一。工程团队全体人员开展多层级的培训赋能，常态化质量管理，过程质量管理优秀全年土建过程综合检查成绩 92.99 分，精装修检查综合成绩 90.38 分，每季度质量成绩及排名逐步提升，悦府项目被评为无锡市精装修观摩工地。

锐意进取，追求卓越

在张文南的带领下，无锡公司全体工程人员以实现高品质项目交付为己任，积极开展精装夜校宣贯华润品质标准，开展地面开裂、防渗漏处理工艺等专项研究，落地大区三淋两蓄管理要求消除渗漏风险，从园林景观、回家动线等业主敏感点出发制定品质提升方案，实现项目完美交付的同时，也提升了全员 EHS 执行力。



2020 年是我入职 10 周年，感谢华润置地给我提供的大舞台，让我能带领着一群志同道合的小伙伴们努力拼搏，希望在十四五开始的元年，我们能跟着华润置地的步伐，韧性生长，奋楫笃行，全力开启下一个辉煌的篇章。

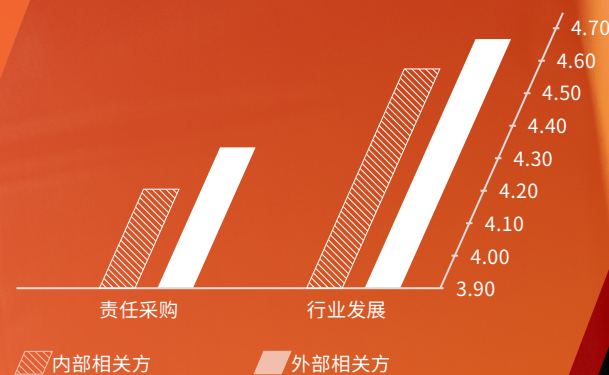


诚心

- 扩大交流合作 38
- 落实责任采购 39
- 促进行业发展 40

携手相伴 圆共赢之梦

华东大区致力于与合作伙伴相伴成长共赢未来, 作为企业公民尽职尽责, 履行价值链各个环节的社会责任, 持续推进责任采购, 完善供应商管理, 与供应商共同推动行业健康发展, 努力打造一个长期、稳定、健康的生态合作圈。



合格供应商数量
232家

通过质量安全管理体
系认证的供应商比例
100%

供方项目经理参训人数
301人

供方安全专题培训覆盖
180人次



12 负责任
消费和生产



17 促进目标实现的
伙伴关系

扩大交流合作

华东大区坚信精诚合作、共赢共生的力量，在遵循市场原则实现自身发展的同时，加强与政府机构、合作伙伴等利益相关方的合作，汇聚更多资源和力量，推动创新力和生产力再造，实现多方专业分工、优势互补，推动行业优化和产业升级。



2020 年 9 月 23 日

华润置地南京公司与南京江北新区中央商务区正式签署合作协议，不仅实现了资源共享、优势互补、合作共赢，更是通过政企合作，为江北新区中央商务区未来发展添上了一笔靓丽的色彩。

2020 年 12 月 2 日

台州市城投集团与华润置地（上海）有限公司在深圳签订战略合作框架协议，双方充分发挥各自资源、专业和机制优势，持续导入双方优势资源，并积极配置资源，进一步深化合作交流、加快合作步伐、拓宽合作领域，实现共赢发展。

2020 年 12 月 22 日

华润置地与淮安市清江浦区人民政府签署战略合作协议，双方将充分发挥各自优势，在城市综合体建设、片区开发、城市更新、产业服务等领域开展深入合作，推动双方共同发展。

落实责任采购

华东大区将诚实守信视为生存之本，致力于打造一条廉洁阳光的供应链。华东大区始终奉行“公开、公正、公平”的交易原则，坚持诚信经营，致力于构建规范、公正、透明的采购管理体系。2020 年，华东大区进一步加强采购环节管理，宣贯并执行 2020 版招标采购制度、修订《华润置地华东大区大区主责城市公司招标采购作业指引 V3 版》、编制《华润置地华东大区营销/客关招标采购工作指引》，发布《设计类“一张图”系列》明确操作流程、各部门职责、大区及城市公司采购界面，积极打造责任供应链。

> 供应商管理

华东大区建立对供应商的常态化引进机制，严格把控供应商引进质量，遵循“先入库后入围”原则，新进供应商在入围前均进行严格考察、约谈、交底，使其充分了解公司招标、合约、工程要求。2020 年，大区重点专业共引进新供应商 10 家；通过履约评价动态管理供应商合作能力，全年完成 5 次供方履约评价，共 865 家供应商参评，累计参评合同 9118 份，平均分为 82.93 分，较上年度有小幅提升；重点关注招采合规性管理，严控招采风险，在大区范围内组织 2 次全面自查自纠和 2 次半年度巡检，工程类、非工程类招采整体合规性较好，非工程类合规性提升明显；高度关注供应链履责能力提升建设，通过开展供应商履约辅导与专项培训、召开供应商大会等渠道，提升供应链履责意识、管理体系建设和履责实践开展能力，为双方合作提供支持保障；逐步扩大本地化采购比例，促进当地经济发展；认真倾听供应商伙伴的心声，开展 1 次满意度调研，加强与合作伙伴的沟通与信任。

此外，为了提高供应商的社会责任意识，华东大区还要求承包商签订《不拖欠农民工工资保障函》，切实保障农民工权益。

> 供应商培训

华东大区致力打造“责任共同体”，不仅将企业社会责任理念融入供应链各个环节，更引导供应商履行社会责任，关注环境及社会影响，共同为客户提供安全、可靠的优质产品。公司开展供应商可持续发展培训，扶持供应商成长。2020 年，公司共开展 5 场“同行伙伴计划”供方项目经理培训，包括总包、精装、幕墙、景观、门窗 5 个战略品类，累计参训人数 301 人。此外，为加强供应商的沟通，公司开展 19 场总对总沟通会，25 场产能协调会，通过培训、考试，助力供方提升履约水平，同时积累项目经理数据库，为供方深入管理、提升供方管理水平奠定基础。

为强化相关方业务能力，2020 年，华东大区针对在大区内承建 3 个及以上标段的典型总包单位，开展安全专题培训 4 次，涉及 8 家总包单位、42 个标段的相关方管理人员，累计培训 180 人次。

序号	培训时间	培训对象	培训内容	培训人员数量
1.	5 月 24 日	南通华新（10 个标段）	华润 EHS 管理体系、置地总部及大区 EHS 考核标准解读、临时用电管理、消防管理、典型事故警示、大型机械设备管理	40
2.	6 月 13 日	中建三局（6 个标段） 中建八局（5 个标段）		50
3.	6 月 19 日	华润建筑（7 个标段） 江苏泽丰（4 个标段）		50
4.	7 月 3 日	南通二建（5 个标段） 南通五建、锦汇建设（6 个标段）		40



> 绿色采购

华东大区将可持续发展融入采购过程中，积极构建绿色合作生态。公司对供应商企业采用严格选用标准，包括必须达到 ISO14000 环境体系认证、GB/T28001 职业健康安全管理体系认证、ISO9000 系列质量体系认证等；设置严格的节能、环保技术要求，优先采用绿色节能的新工艺、新技术、新材料，保障采购过程的绿色性、可持续性；推行无纸化招标，全面执行采购云平台线上招投标，避免纸张浪费，提升投标效率。2020 年，华东大区优选通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的供应商共计 232 家。

促进行业发展

近年来，中国经济发展的主旋律已由高速增长向高质量转型，地产行业规模天花板逐渐显现，地产开发行业毛利率下行已成趋势，越来越多的开发商也开始寻求原有的发展模式上的升级转型，朝更精品化、更持续的价值经营之路迈进。华东大区倡导公平竞争，立足华润集团多元产业资源，在战略新兴产业领域，通过与细分领域知名企业合作，链接、整合产业链上下游，践行一系列专业的产业服务，推动科技成果转移、转化、产业化，促进区域产业的迭代与升级。



2020 年 7 月，华东大区产城发展与恩埃希（上海）电子设备有限公司李建农董事长展开深入交流，双方就合力推动在重点区域围绕重点产业领域开展智能制造相关业务进行详细探讨。



2020 年 12 月，华东大区与中电光谷集团上海公司就产业园区的开发建设运营、产城融合项目中产业协同、双方优势资源的互换互补进行深入交流并达成多项共识。

责任故事

他是华润背包文化的践行者，在最需要他的岗位上默默奉献。2019 年，他由无锡公司调任大区合约部负责结算长租模块工作，尽职尽责，大区结算工作逐步步入正轨，长租业态成本管控体系逐步落地，快结算管理实践入选置地总部最佳管理实践。2020 年 7 月，他再次出发支援温州，坚持“舍小家、为大家”的敬业精神，为热爱的事业努力奋斗。他，就是刘嘉。

勤对标，取长补短，快速进步

2020 年 7 月，刘嘉由大区合约管理部调任温州公司合约管理部，任合约部负责人。他将管理的难点和痛点作为发力点，积极参与拿地测算，在原模块组长离职的情况下，快速做出调整补充人员，带领同事们攻坚克难，夯实基础，落实精细化管理，增强团队组织能力。在近期拿地测算较为频繁的情况下，全面参与到测算

过程中，初步制定拿地关注点通用模板。对内，他主动与其他相关部门勤交圈，与大区专业部门多沟通；对外，他积极向其他企业取经，保证工作质量，完成了涵盖温州、台州地区数十幅地块的测算，在部门内部也初步形成对标文化。

招采持续发力，做好资源集约化

在采购模块方面，刘嘉持续开拓挖掘本地优质供应商，并且根据总部及大区新的管控要求，协调各项目，增加城市集采的比例，力争应招尽招，做到资源集约化。在招采端，扩大供应商寻源，增强投标竞争；健全合理价管控，突破目标成本不予定标；夯实专业采购，

专业的人做专业的事，提升采购管理水平；落实应招尽招，严控招采合规，保证投标报价符合真实市场水平。



好成绩的背后，是日日夜夜的不间断付出，努力过后，才知道许多事情只要坚持到底不放弃，就能走向光明。“征途漫漫，惟有奋斗”，成绩只代表过去，面对未来，我将坚持不懈夯实基础，落实精细化管理，增强团队组织能力，履职尽责担当，全力以赴，为实现公司全面高质量发展贡献自己的一份力量。

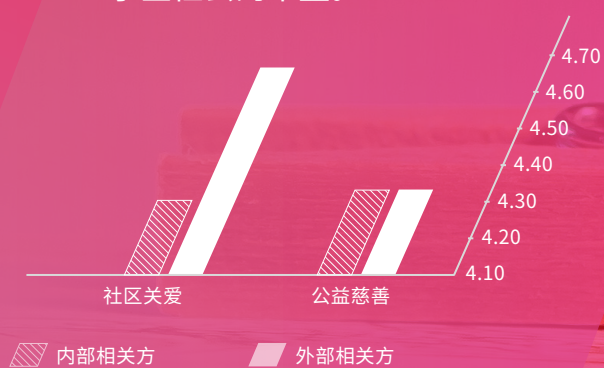


暖心

- 参与志愿行动 44
- 投身公益慈善 45
- 聚力脱贫攻坚 46

传递真情 绘和谐之梦

以绵薄之力, 为公益助力; 以实际行动, 点亮希望之光。华东大区积极践行社会责任, 汇聚美好心意, 投身公益慈善与志愿服务, 以“真诚”和“用心”不断回馈社会, 帮助并改善最需要帮助人群的社会生存条件, 在创造企业丰盛的同时, 创造属于全社会的丰盛。



采购希望果蔬盆栽
5500 份

社会公益捐赠总额
353230 元

开展公益活动
23 次

志愿服务覆盖
2285 人次



参与志愿行动

作为富有责任感的企业公民，华东大区在推进自身发展的同时，不断发挥自身资源与优势，参与社区沟通，积极投身志愿行动。2020年，华东大区通过组织各城市公司开展“润心华东人，抗疫爱心季”系列志愿服务活动，帮扶弱势群体，以实际行动传递正能量，用真情回馈社会。



杭州公司开展“关爱城市美容师”志愿服务主题党日活动，为环卫工人送上清凉解暑的物品。



无锡公司开展常州国际社区项目交付志愿慰问活动，感谢奋斗在交付一线的员工。



南京公司开展结对帮扶计划，为困难党员送去组织温暖。



南通公司开展“七一”公益徒步活动。



宁波公司开展“旧衣捐赠”主题党日活动，将募捐的爱心衣物送至宁波市海曙区馨之园社会助残服务中心，为残障人士纾困解难。



徐州公司开展“留守儿童之华润伴你成长”主题党日活动，向农名工代表子女赠送书包、文具等礼物。

投身公益慈善

华东大区以强烈的使命感履行社会责任，传递温暖与爱心。从2019年的“乡甜润心季”，到2020年的“和希望在一起”，华东大区倾注人力和物力，关注华润希望小镇，以实际行动助力乡村建设，并携手各利益相关方，共同建设美丽家园，将希望种子传递。2020年，华东大区“和希望在一起”公益助农行动共采购5500份希望果蔬盆栽及15块“希望的田野”，同步联动上海万象城以及华东大区在售项目营销中心，让更多的人参与到公益活动中，在城市里让“希望”生根发芽。

和希望在一起，感恩有你

在湖北红安县的七里坪镇，有一座这样的希望小镇，它景色宜人、“润味”十足，俨然一副网红小镇的模样，然而不会有人想象得到，两年前这里满是泥泞的土路、破旧的老宅、荒芜的田地。作为华润慈善基金会捐建的第十所小镇，除修建修缮基础设施，彻底改善村民居住环境外，华润还结合当地资源禀赋，创新性地把希望小镇的传统农业、历史民俗、非遗文化、红色文化、自然生态进行综合配置，通过一二三产业的融合发展，将小镇打造成新型“田园综合体”。

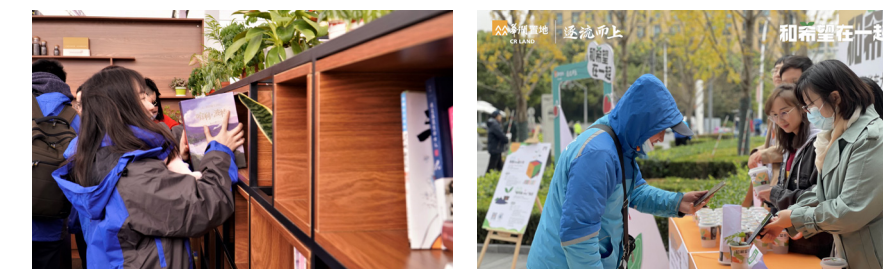
华东大区致力于让更多的人关注华润希望小镇，并加入到希望小镇的建设和产业帮扶的过程中，亲身体验做公益的乐趣和意义。2020年11月，华东大区与红安华润希望小镇携手，发起“和希望在一起”公益季，以“希望SHU屋”计划、“希望的田野”计划、“大山里的后浪”计划三大主题活动，促进红安小镇有机果蔬销售并帮助镇民增收，同时为小镇的孩子们募集儿童读物、助力建造书屋，为小镇的后浪筑梦，也让城市的人们为公益尽一份力量，收获爱的回馈。



红安华润希望小镇公益行

> “希望SHU屋”计划

“希望SHU屋”计划是通过以“蔬”换“书”的形式，为城市居民打造一间“希望蔬屋”，为红安华润希望小镇孩子们建造一座“希望书屋”。每当热心居民捐助“1元”或准备1本少儿读物，即可领取一盒蔬菜种子盆栽，华东大区也会向红安华润希望小镇的“希望书屋”捐赠一本儿童图书。11月20日，“希望SHU屋”计划率先在上海万象城启动，“希望蔬屋”温暖上线；在持续近一个月的义卖和捐赠接收后，红安华润希望小镇的“希望书屋”顺利落地，形式多样又内容丰富的儿童图书和青少年读物与孩子们正式相见。



“希望SHU屋”公益活动

> “希望的田野”计划

红安华润希望小镇通过“互联网+农业”模式，打造了集种植体验、观光采摘、科普教育于一体的希望农庄，并以“共享菜园”的营销方式，将温室大棚和种植区规划为265块小菜园，通过“消费者认购+村民代管”的模式，打通当地果蔬的销售渠道。为进一步推动小镇发展，华东大区开展“希望的田野”计划，认购15块“希望的田野”，成为红安华润希望小镇荣誉村民，积极为村民们增产创收，提升村民的幸福感。



“希望的田野”公益助农行动

> “大山里的后浪”计划

在“大山里的后浪”计划中，华东大区走进小镇列宁幼儿园，为镇上的孩子们带来一堂特殊的艺术课。课堂上，孩子们尽情地用笔尖描绘一张张画卷，在欢声笑语中打开认知世界的全新大门。针对乡村孩子们教育玩乐资源匮乏的情况，华东大区还捐赠了一批礼物，帮助孩子们感受到希望的力量。



“大山里的后浪”课堂

聚力脱贫攻坚

精准扶贫是全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴“中国梦”的重要保障。2020年是脱贫攻坚收官之年，华东大区积极响应脱贫攻坚、乡村振兴的战略号召，立足于自身发展优势，履行央企的社会责任。2020年，华东大区积极与华润集团定点扶贫县江西省广昌县进行扶贫对接，并由苏州公司牵头，在各城市公司开展“润心助农，共绘美好”扶贫小卖部特辑等一系列义卖活动，共筹得善款15万余元，为江西广昌送去一份温暖。



责任故事

冰心曾说，“爱在左，责任在右，走在生命之路的两旁，随时撒种，随时开花，将这一径长途点缀得花香弥漫……”总有这么一群人，他们用自己点点滴滴的行动，让我们相信，世间所有的美好，皆是爱的化身；身边无尽的幸福，皆是爱的力量。他们热情无私，他们阳光开朗，他们真诚善良，他们奉献自己不求回报。在华东大区，也有这样一群人，爱心是他们最好的舞台，奉献是他们最美的语言，他们默默给予，温暖他人。党群工作部的唐龙就是其中一位。

青春与志愿携手

2014年4月，唐龙以志愿者的身份主动参与由上海浦东新区团委、上海浦东新区青年志愿者协会组织的“爱的梯队，支教接力”公益活动，在两周时间里与其他24名志愿者以接力的形式为西双版纳勐腊县龙林小学的孩子带去阅读和计算机等6门课程，关注贫困地区孩子的教育和成长，给予他们帮助与关怀。这次志愿活动不仅圆了唐龙长久以来的一个“支教梦”，也

让他自此与公益志愿活动结下不解之缘。

在唐龙心里，志愿者不是一个简单的称号，不是一种荣誉，而是一个人身处社会所应承担的责任。他就是在自己平凡的岗位上，用志愿者的承诺实现作为一名普通志愿者的责任和义务，为自己的人生谱写一首优美的乐曲。

爱心与公益同行

2019年11月，华东大区组织开展“关爱华东，润泽七零”系列公益活动，作为华东大区爱心活动的负责人之一，唐龙积极赶赴古田华润希望小镇，通过湖洋三田华润循环园义务劳动和希望小镇幼儿园玩具捐赠活动将爱心进行传递。

热情参与其中，参观希望农庄润心育苗馆、开展义务劳动，除草翻地，体验山区农民生活的辛苦和不易，也感受到红安希望小镇对共享农业、非遗文化、红色文化等社会要素的综合配置，实现了一、二、三产业的深度融合发展，充分认识到华润作为央企带领广大农民脱贫致富的决心和肩上的重任。

2020年12月，华东大区开启“润心华东人 希望爱心季”红安希望小镇公益之旅，助力华润希望小镇蓬勃发展。华东大区以支部为单位，在红安华润希望小镇认领14块32平米的“共享菜园”，加入红安小镇荣誉村民的行列。作为活动的参与代表之一，唐龙始终以饱满的

时光轻浅，爱心永存，只要心中有爱，处处皆是花香满径。在唐龙一样的置地华东人的努力下，将有更多的人参与到志愿者的队伍中，让小爱汇聚成大爱，为需要的人传递更多的正能量。



“那一个个稚嫩的身影，那一句句轻声的谢谢，是我一直坚持下去的动力。走进希望小镇，感受一座城的生机，是对过往的感恩，也是对未来的憧憬。”

可持续发展管理

华东大区始终坚持“引领商业进步，共创美好生活”的使命，将社会责任全面融入企业战略和日常业务运营之中，围绕经营合作、产品服务、环境管理、员工关爱、社区公益等领域开展社会责任工作，规划责任目标和推进计划，强化责任管理，推动社会责任践行，塑造有影响、可持续的责任品牌。

稳健经营管理	50
社会责任管理	52



稳健经营管理

稳健运营是企业实现高质量发展的基本保障。华东大区积极规范公司内部治理结构，建立健全诚信合规体系，强化和规范公司信息披露，尊重和保护知识产权，持续推进标准化管理体系建设，促进公司决策和执行高效运作。

规范公司管治

华东大区严格遵守相关法律法规要求，依法设立股东会、董事会、监事会等公司治理机构，督促公司治理机构照章办事，形成科学有效的职责分工和制衡机制，确保企业合法合规运行。2020 年，华东大区法律合规部根据置地总部规则，规范管理所辖项目公司，推动大区合资公司在 2020 年度累计召开合资公司股东会 / 董事会 43 次 (两会类)，累计签署股东会 / 董事会决议 1864 份，召开合资项目履约交底会 29 次，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。

诚信合规经营

华东大区将守法合规经营视为企业发展的基础和底线，时刻遵守国家相关法律法规，不断完善合规治理结构，有序开展合规制度建设，全面保障企业的稳健运营。2020 年，华东大区在继续深化落实公司既有各项规章制度的基础上，修订《华润置地华东大区知识产权管理规范 V2.0》《华润置地华东大区印章管理制度 V4.0》，制定《华东大区在建项目工程文档收发文管理指引 V1.0》，进一步完善守法合规管理制度体系，并根据置地总部下发的《商品房销售法律风险数据库》《工程法律风险数据库》，开展相应的检查及后续整改培训工作。截至 2020 年末，华东大区法律合规部组织专业培训 10 次，完善梯队建设；向各城市公司、各部门、各城市公司开展专业法律培训 38 次，实现专业知识输出。

此外，华东大区构建并发布《华东大区投资并购法律合规风险库》，总计形成百余个法律合规风险点及应对措施，积极应对投前、投后容易出现的法律合规风险；深化住宅法律与在建项目工程风险检查，出具工程项目文档管理专项法律风险检查报告，跟进各项目法律风险整改；编制销售法律风险应对模型，对相关模型开展培训，不断完善合规风控体系建设，宣贯合规经营文化。

及时披露信息

华东大区持续加强信息披露管理，诚实履行信息披露义务，遵守国家法律法规、证券监管部门、证券交易所对上市公司信息披露的相关规定，不断规范信息审批、发布流程，组织各单位开展对外信息发布情况专项检查。公司通过官网、官微等平台，及时披露重大经营决策、财务绩效、社会实践和产品信息等公司经营管理相关信息，保障信息披露的真实、准确、完整；建立多元化的沟通渠道，充分保障和维护利益相关方的合法权益。

华东大区法律合规部组织专业培训

10 次

开展专业法律培训

38 次

保护知识产权

华东大区重视知识产权管理工作，严格遵守《中华人民共和国商标法》等法律法规及总部《华润置地知识产权管理细则》的要求，积极保护自身合法权益。一方面，通过商标注册、专利申请等方式，维护自身知识产权权益。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，大区持有国内注册商标 4 件，2020 年新增专利 2 项。

加强廉政建设

华东大区严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关防范贪污贿赂的法律法规，以及《华润置地廉洁从业准则》等制度，深化廉洁反腐机制，对反贪污、反贿赂相关重点领域、关键环节进行严格监督把关，推动党风廉政建设向纵深发展。

2020 年，公司按照集团和置地总部纪检工作要求，认真开展“清风伴我行”廉洁宣传教育月活动：组织廉政党课，提升廉洁底线意识；开展警示案例教育活动，传承基因警戒预防；开展纪委委员下基层活动党风廉政专题教育宣讲活动，营造风清气正的良好氛围；组织廉洁谈心谈话，达到沟通思想、增进了解、共同提高的目的；开展廉洁海报专题宣传活动，强化廉洁宣传，弘扬廉洁思想；设立“廉洁文化专栏”，及时宣传报道党风廉政建设和反腐倡廉工作开展情况，营造廉洁从业环境，强化廉洁从业意识。截至 2020 年末，华东大区共组织开展红色读书月、党建知识竞赛等学习教育类活动 40 余次，覆盖 7000 余人次。



举办纪委委员下基层活动



开展廉洁专题党课



开展自查自纠工作

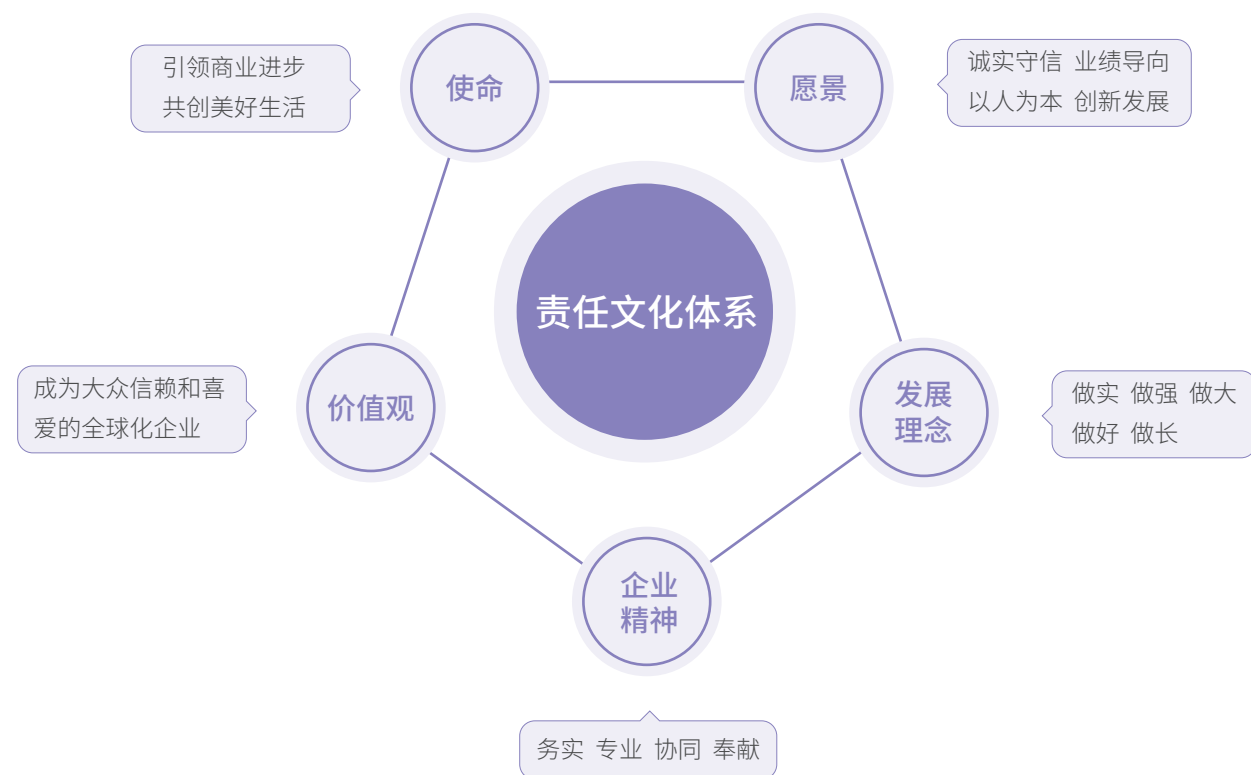


开展廉洁海报专题宣传活动

社会责任管理

责任战略

在华润集团文化理念体系指导下，华东大区紧跟置地总部步伐，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”的原则开展社会责任工作，并逐步形成“反思、担当、协同、执行力”的文化理念。2020年，公司完善社会责任战略体系，携手股东、客户、员工、伙伴、环境、公众等利益相关方共同履责，并配套制定年度规划，指导公司开展可持续经营工作，展现负责任的企业形象。



责任治理

高效协同的组织体系是推进社会责任工作、编写高质量可持续发展报告的重要保障。华东大区按照公司社会责任工作管理要求和战略规划，贯彻执行《华润集团社会责任管理办法》，对社会责任的组织管理、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、绩效评估、经费评估等问题进行规范，推动公司社会责任工作的制度化和常态化，形成较为完善的社会责任制度体系。

为系统推进华东大区2020年可持续发展报告的编制工作，公司结合自身地产行业特色，联动大区总部15个区域职能部门、9个城市公司，不断升级和完善跨部门联动的可持续发展报告编制工作机制，由华润置地华东大区党委副书记、副总经理王昕轶具体统筹工作，负责最终决策和审核；党群工作部为牵头部门，负责项目沟通和协调，组织开展报告编制、交流培训，联络和动员各部门及时提交相关素材，并对素材质量严格把关；其他部门为配合部门，负责收集社会责任相关素材并协助报告编写。

议题分析

> 议题识别

为增强报告的针对性和回应性，华东大区逐步加强对重大社会责任议题的管理，在可持续发展报告发布前期通过宏观政策及行业政策法规分析、国内外权威社会责任标准研究、行业优秀可持续发展报告对标等方式，从“对利益相关方的重要性”“对公司发展的重要性”两个维度，建立重大社会责任议题管理模型，初步识别和筛选出与地产行业密切相关，具有企业特色的重大社会责任议题。

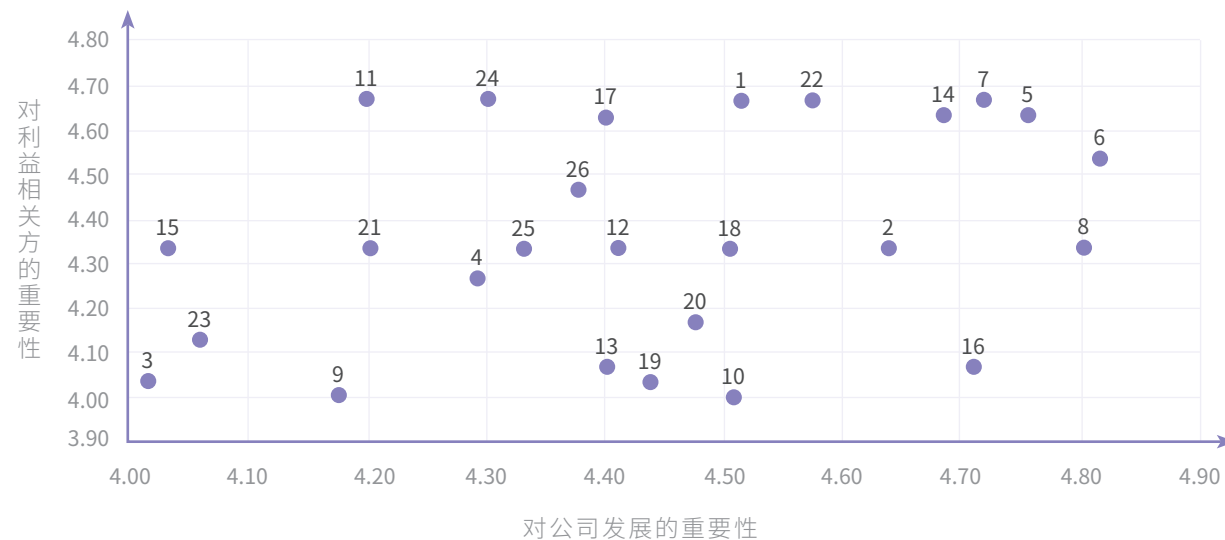
> 议题辨析

为进一步提升重大社会责任议题的针对性，华东大区专门制定实质性议题调查问卷，广泛了解内外部利益相关方对初步识别和筛选出的重大社会责任议题的关注程度。2020年，公司可持续发展报告实质性议题调查问卷共计回收有效问卷约300份。根据问卷调查结果，进一步分析梳理各项重大社会责任议题的重要程度，筛选出利益相关方关注度高、与公司可持续发展密切相关的核心社会责任议题，作为2020年可持续发展报告信息披露的重点。



议题排序

实质性议题二维矩阵图



- | | | |
|-----------|------------|-----------|
| 1 安全健康 | 10 保护知识产权 | 19 公共服务 |
| 2 质量监察与评估 | 11 污染物排放 | 20 节约水资源 |
| 3 保障客户权益 | 12 节约能源 | 21 责任采购 |
| 4 客户满意度 | 13 废弃物处置 | 22 行业发展 |
| 5 合规雇佣 | 14 产品质量管理 | 23 应对气候变化 |
| 6 薪酬福利 | 15 创造就业 | 24 社区关爱 |
| 7 公平运营 | 16 经营绩效 | 25 公益慈善 |
| 8 职业发展 | 17 绿色建筑 | 26 绿色运营 |
| 9 生物多样性 | 18 利益相关方沟通 | |

责任沟通

与利益相关方的有效沟通是企业提升社会责任能力的坚实后盾。在经营和发展过程中，华东大区始终坚持“反思、担当、协同、执行力”的文化理念，不断创新与利益相关方沟通方式，拓展沟通渠道，与利益相关方建立有效的沟通机制。公司在官方网站、官方微信平台及主流媒体网站及时披露企业社会责任相关的工作信息或活动资讯，高层领导亲自参与EHS工作宣贯培训会、供应商大会、与政府共建项目仪式、住宅/商业项目开业等工作，积极参与行业论坛及会议，学习领先企业优秀实践经验，坚持发布可持续发展报告，搭建多元化内外部沟通平台，回应利益相关方诉求，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。

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

责任能力

为实现社会责任理念的有效落地，华东大区坚持以谦和进取的态度不断夯实自身履责能力，培育负责任的企业文化；从责任管理、市场责任、社会责任、环境责任四个维度，构建完善的社会责任指标体系，系统梳理和规范公司社会责任工作；组织员工参加内外部社会责任培训、研讨等活动，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；持续发布9份可持续发展报告，以报告促管理，不断提升自身履责能力；邀请社科院专家指导报告编制，积极参与报告评级，进一步提升报告整体质量；制定可持续发展相关工作评价奖励办法，对各城市公司的可持续发展实践工作进行考核评价，设立“EHS奖”等可持续发展工作相关奖项，通过排名评选方式，鼓励先进，做标杆、做引领、做示范，切实提升全员履责能力。

责任荣誉

十大外来影响力知名品牌企业
(杭州公司)



“2020 城市推动力”地产传媒大奖
选中成功入围 20 强 (杭州公司)



2020 年度浙江品牌房企二十强
(杭州公司)



2020 年度城市影响力品牌



2020 年度苏州房地产实力楼盘



2020 年度温州城市建设最具影响力房企



2020 年度温州城市建设最具品牌影响力房企



2020 年度城市突出贡献企业 (杭州公司)



年度最佳城市影响力奖
(杭州公司)



未来展望

回首 2020，我们众志成城，攻坚克难；展望 2021 年，我们逐流而上，无畏向前。

- ③ 我们将为“十四五”规划战略“开好局”，在华润置地“城市综合投资开发运营商”的目标指引下，打造片区统筹核心能力，抢抓长三角一体化、新型城镇化与城市更新等重大机遇，精准把握政府诉求和客户期待，奋勇开拓再创佳绩。
- ③ 我们将以精细化管理筑牢基础，实现内涵式增长，把团队建设摆在更加突出位置，切实提升组织管理效能，让想干事的有机会、能干事的有舞台、干成事的有待遇。
- ③ 我们将深入贯彻年度六大战略管理主题精神，党建先行守牢底线，坚持战略引领投资，打造客户为导向的好产品，好服务，持续控本增效，不断提升营销能力，打好综合体攻坚战，实现深耕华东进中提质。

忆往昔，奋斗汗水初拭去；展明朝，前行之路无止境；历史的画卷总是在砥砺前行中铺展，时代的华章总是在接续努力中写就，全体置地华东人定将以日夜兼程、自驱向前的姿态，戮力同心、奋勇拼搏，共创更美好的未来！



附录

关键绩效

指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
经济责任绩效					
总资产*	亿元人民币	1420.22	1768.18	2166.35	2321.21
营业额	亿元人民币	223.04	234.15	269.06	289.81
净利润与股东应占溢利*	亿元人民币	48.69	43.31	52.88	48.76
纳税总额	亿元人民币	45.25	101.73	54.25	61.20
税后利润*	亿元人民币	56.12	66.61	69.07	60.15
资产负债率*	%	63.38	58.64	60.43	59.90
经济合同履行率	%	100	100	100	100
经济合同审核率	%	100	100	100	100
员工责任绩效					
全体雇员人数	人	3686	2727	3337	2911
女性员工总数	人	—	1114	1355	1203
女性管理者比例	%	—	25.45	15.61	17.87
员工平均年龄	岁	31.51	31.05	31.17	32.35
高中及以下员工比例	%	0	2.79	2.67	2.71
大学专科员工比例	%	1.16	18.48	18.52	18.1
本科员工比例	%	84.62	58.89	59.21	57.92
硕士及以上员工比例	%	14.1	19.84	19.60	21.27
体检覆盖率	%	100	100	100	100
新员工入职培训覆盖人数	人	1465	1324	658	417
未来之星培训覆盖人数	人	58	63	55	55
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
员工晋升比例	%	29.54	33.59	30.9	28.62
招聘新员工人数	人	1465	1324	921	380
招聘应届生人数	人	58	69	55	55
员工流失率	%	18.19	20.53	15.80	27.97
少数民族雇佣人数 (包含置业顾问)	人	51	64	77	11

指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
员工责任绩效					
人均带薪休假天数	天	8.6	9.5	9.8	10.6
员工满意度	分	86	89	89	89
员工敬业度	%	83	88	89	86
伙伴责任绩效					
合格供应商数量	家	465	242	276	232
通过质量管理体系认证的供应商比例	%	100	100	100	100
客户责任绩效					
客户满意度	%	78	78	85	78
客户投诉数	单	975	1891	2065	3908
处理响应率	%	100	100	100	100
回访率	%	100	100	100	100
整体投诉解决率	%	99	89	94	99
新增专利数	个	—	0	0	2
安全责任绩效					
千人死亡率	‰	0	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0	0
工伤事故频率 (千人负伤率)	‰	0.12	0.01	0	0.007
火灾千人死亡率	‰	0	0	0	0
千人经济损失率	‰	1.06	0.15	0	0.1
百万营业额 (产值) 死亡率	%	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0	0
营业场所践踏并导致人员重伤事件	起	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
安全培训投入	万元	—	334	201	205
安全培训总时长	小时	—	28809	27301.1	29832
安全培训参与人次	人次	—	3500	3789	3972
安全应急演练次数	次	—	270	299	275
安全培训覆盖率	%	—	100	100	100

指标	单位	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
环境责任绩效					
能源消耗总量	万吨标煤	—	—	0.0006	0.0014
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0080	0.0049	0.002	0.001
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0194	0.0114	0.0059	0.005
二氧化碳排放总量 *	吨	—	—	75.3372	93.6117
绿色建筑认证面积	万平方米	66.07	91.9	211.59	109.88
公众责任绩效					
社会公益捐赠总额	元	726717	1904326	2081177	353230
开展公益活动次数	次	—	15	14	23
志愿服务覆盖人次	人次	—	4060	4110	2285

* 注：部分指标因准则差异，根据年度外部审计对往年数据进行了更新与调整，略有变动。

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
报告导读	-	P1.1-1.3	-
报告一览	-	P2.2, P3.1	-
卷首语	-	P2.1-2.2	02
走进置地华东	公司概况	P4.1, P4.3-4.4	04
	组织架构	P4.2	05
	产业布局	P4.2-4.3	05
聚焦2020	-	P2.2, P3.1-3.2	06
匠心	推动城市发展	P4.2, M2.4, S1.4	10
焕新服务	保障产品品质	M2.1-2.2	13
筑品质之梦	用心服务客户	M2.1, M2.9-2.10, M2.12-2.18	14
润心	维护基本权益	S1.5-1.6, S2.1-2.11, S2.13, S2.19-2.20, S4.2	20
以人为本	培育优秀人才	S2.14-2.16	22
逐成长之梦	关爱员工生活	S2.12, S2.17-2.18, S4.7	24
净心	EHS 管理	S3.1-3.4, S3.6-3.7	28
筑守自然	坚持绿色建造	E1.1-1.4, E1.9, E2.1-2.3, E2.17-2.18, E2.23, E3.4	31
造绿色之梦	宣贯绿色文化	E1.5, E2.24, E3.1-3.3, E3.6	34
诚心	扩大交流合作	M3.3-3.4	38
携手相伴	落实责任采购	M3.1, M3.8, M3.14-3.16, E1.6, S4.4	39
圆共赢之梦	促进行业发展	M3.6, M3.10-3.12, M3.14-3.15	40
暖心	参与志愿行动	S4.1, S4.10	44
传递真情	投身公益慈善	S4.6-4.7, S4.9	45
绘和谐之梦	聚力脱贫攻坚	S4.12-4.13	46
可持续发展管理	稳健经营管理	M1.1-1.4, M1.6-1.8, M3.5, S1.1-1.3	50
	社会责任管理	G1.1-1.2, G2.1-2.3, G3.1-3.3, G4.1-4.3, G5.1, G5.3, G6.1-6.2	52
未来展望	-	A1	58
附录	关键绩效	A2	60
	指标索引	A5	63
	评级报告	A4	64
	意见反馈	A6	66

评级报告



《华润置地华东大区 2020 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华东大区委托，“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《华润置地华东大区 2020 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 (★★★★☆)

公司党群工作部牵头成立报告编写组，党委副书记、副总经理把控整体方向，并负责报告终审；将报告定位为回应利益相关方信息需求、提高社会责任管理水平、塑造企业负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、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；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》系统披露了贯彻宏观政策、保障房屋住宅质量、合规拆迁与老城区保护、避免土地闲置、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，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“匠心 焕新服务 筑品质之梦”“润心 以人为本 逐成长之梦”“净心 筑守自然 造绿色之梦”“诚心 携手相伴 圆共赢之梦”“暖心 传递真情 绘和谐之梦”等角度系统披露了所在行业核心指标的 93.38%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“客户投诉数”“千人经济损失率”“百万营业额（产值）死亡率”“营业场所践踏并导致人员重伤事件”等负面数据信息，并简述房屋质量问题的应对措施，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“总资产”“纳税总额”“女性管理者比例”“客户满意度”“万元营业收入可比价综合能耗”“绿色建筑认证面积”等 58 个指标连续 3 年的对比数据，并通过“住宅精装修过程检查排名置地第一”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“韧性生长 奋楫笃行”为主题，围绕“心”“梦”两个关键字贯穿全篇，系统呈现对客户、员工、环境、伙伴、社区等利益相关方的履责进展，框架结构清晰，重点议题明确；封面设计采用新旧照片对比手法，融入企业主营业务元素，凸显了企业行业特征，增强了报告的辨识度与感染力；篇章跨页选用契合章节主题的实景全图，并通过章节概述，帮助读者快速把握重点内容，增强了报告的易读性，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》开篇设置“聚焦 2020”，以图片展示年度亮点；各篇章尾设置“责任故事”版块，以故事体阐述履责实践，并嵌入相关方感言佐证履责成效，披露生动、可信，创新性表现优秀。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地华东大区 2020 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

增加重点议题的披露，增强报告的实质性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：2021 年 5 月 28 日



扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《华润置地华东大区 2020 年可持续发展报告》！本报告是华东大区向社会公开发布的第 9 份可持续发展报告，为了持续改进报告编制和管理工作，不断提升履责能力与水平，我们特别希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

联系地址：上海市虹莘路 3999-1 号上海万象城 V5 写字楼

邮政编码：201103

官方网站：<http://sh.crland.com.cn/>

您的信息

姓 名：_____ 职 位：_____ 传真号码：_____

工作单位：_____ 联系电话：_____ 邮箱地址：_____

意见反馈表

选择性问题：（请在相应的位置打“√”）

1. 请您评价本报告反映华东大区对经济、社会、环境的重大影响程度：

很好 较好 一般 较差 很差

2. 请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性：

很好 较好 一般 较差 很差

4. 请您评价本报告的可读性：

很好 较好 一般 较差 很差

5. 请您对《华润置地华东大区 2020 年可持续发展报告》进行综合性评价：

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题：

1. 您对华东大区社会责任工作有哪些建议？

2. 您认为本报告存在哪些不足之处？

3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？

您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？