

# 勇毅笃行 韧性生长

—  
华润置地华南大区可持续发展报告



# 目录

- 02 / 关于本报告
- 04 / 领导致辞
- 06 / 2021 焕新时刻
- 08 / 数说 2021
- 09 / 关于我们
- 12 / 责任专题：  
聚力科技创新，为城市焕新注入新动能

## 向新而行 释放七城活力

- 16 / 赋能七彩华南
- 20 / 凝聚匠心品质
- 22 / 提供精益服务
- 25 / 绩效检讨

## 与爱同行 传递人本关怀

- 28 / 共享健康职场
- 30 / 保障健康安全
- 33 / 心系员工发展
- 34 / 关爱员工生活
- 35 / 绩效检讨

## 绿意相行 重塑生态乡居

- 38 / 加强环境管理
- 38 / 开展绿色建造
- 43 / 绿色融入运营
- 45 / 应对气候变化
- 45 / 拓展绿色足迹
- 45 / 绩效检讨

## 合作同行 激发多元价值

- 48 / 优化经营管理
- 50 / 建设责任供应链
- 52 / 推动行业发展
- 53 / 绩效检讨

## 美好随行 滋养民生福祉

- 56 / 投身公益慈善
- 58 / 共享社区发展
- 60 / 绩效检讨

- 61 / 可持续发展管理
- 66 / 展望
- 67 / 附录





# 关于本报告

本报告是华润置地华南大区发布的第六份可持续发展报告，上一份发布于 2021 年 5 月。报告旨在对公司可持续发展理念、实践和绩效与利益相关方进行坦诚沟通。

## 报告周期

本报告为年度报告。本年度报告于 2022 年 5 月 31 日获批发布。

## 报告承诺

华润置地华南大区承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，公司董事会对内容的真实性、准确性和完整性负责。

## 报告范围

本报告时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容往前后适度延伸。报告内容为 2021 年已发生的实际情况，空间范围为华润置地华南大区及附属城市公司。

## 数据说明

本报告包含的数据、信息来源以华润置地华南大区的统计数据和相关文件为主。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

## 报告标准

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基础框架（CASS-CSR 4.0）》，《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs），《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》（GRI Standards）和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

## 编制流程

本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、问卷调查、社会责任调研、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。



## 报告原则

本报告遵循《环境、社会及管治报告指引》有关“重大性”“量化”“平衡”“一致性”原则的要求，通过可持续发展重大性议题判定回应“重大性”原则，通过量化数据列表回应“量化”和“一致性”原则，通过对负面议题及不良绩效的检讨回应“平衡”原则。

## 称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华润置地华南大区”“华南大区”“大区”“公司”“我们”等均指作为一个整体的“华润置地华南大区及附属城市公司”。

## 报告获取

本报告提供简体中文版本供读者参阅，并以电子文件方式发布，可在公司官方网站获取。

## 领导致辞



华润置地华南大区负责人

**王 渊**

### 勇毅笃行，韧性生长。

“ 2021 年，华南大区在挑战中寻求突破，在多元业务稳健发展的同时，坚守社会责任底线，践行可持续发展理念，在产品、员工、环境、伙伴、社区等方面积极开展有益尝试，与社会共享企业可持续发展价值。 ”

持续变化的社会与消费者需求，不断激励我们进行产品与服务的迭代升级，同时我们也有责任引领城市向新、创造美好。立足于“城市投资开发运营商”，2021 年，我们继续发挥在城市更新领域的推动与引领作用，运用在文化保育与传承方面的专长，在广州新溪项目、湛江旧大天然片区改造项目与南宁五一中路片区站城一体化综合改造项目中取得阶段性进展；在原有“美好生活家”四大产品模块体系基础上，建立“六心”产品价值体系；发布美好无限体系升级交付体验，助力打造可持续发展社区，为城市人居带来更多新意、美好与品质。

我们将与员工、伙伴等利益相关方的多元合作置于公司发展战略的重要位置，汇聚成为助推华南大区可持续发展的强大动力。我们通过不断完善薪酬福利政策，持续更新人才培养体系，提供“未来之星”三年培养计划、“中坚班”新晋管理者培训等系列成长项目，打造可持续的健康职场环境，鼓励每一位员工在华南大区的舞台上实现职业理想。此外，我们响应总部“供应链生态优化攻坚战”的部署，带动供应商履责能力提升，探索政企、企企、跨界等创新合作生态，携手伙伴共话、共创、共享价值链可持续发展未来。

面对当今城市应对气候变化的迫切需求、人民对美好生活的向往，我们在环境改善与社区贡献方面付出不懈努力。我们加强环境管理体系建设，深度践行绿色建造与运营，斩获香港环保促进会颁发的“超卓环保安全健康奖 - 银奖”、绿色建筑 LEED 金级国际认证等荣誉，助力塑造城市生态乡居。与此同时，我们落实乡村振兴有关工作，组建新冠疫情青年突击队，康养品牌“悦年华”举办多场关爱长者活动，在公益慈善领域投入 1,936.3 万元，为社区注入美好。

2021，已成过往；2022，启航出发。展望未来，在市场巨变与行业巨变叠加的背景之下，华南大区秉持“品质给城市更多改变”的责任使命，将继续同心协力、薪火相传，奋斗新时代、奋进新征程，争做最具行业影响力的城市投资开发运营商，以奋斗者姿态迈进可持续发展新征程。



# 2021 焕新时刻

## 新征程

2021 年为“十四五”战略规划开局之年，在总部的战略引领和统一部署下，华南大区坚决落实组织变革，顺利稳妥地完成了大区分立、职能精简、城市公司整合等各项工作，开启了再造华南的新征程。

### 关键绩效

制订新华南大区的“十四五”战略规划

## 新党建

全面深化党建引领，凝聚不懈奋斗合力。2021 年，华南大区紧扣“筑堡垒、强先锋、夯基础、塑品牌”党建主题，全面深化党建引领，围绕党委中心工作和基层组织建设，狠抓条线队伍和思想文化建设，不断推动党建业务融合，推进党史学习教育走深走实。

### 关键绩效

举办“新青年 红足迹”华润置地庆祝建党百年暨迎接建团百年系列活动

打造华润置地首个智慧产业园区红色驿站——广州润慧科技园共建示范区，并正式投入使用

建成华润置地 403 米空中红色驿站——广西公司共建示范区，也是华润置地目前建成的最高红色驿站

## 新生活

2021 年，在新冠疫情反复影响下，广西公司康养、购物中心、酒店等持有业态全部按期开业，进一步巩固华南大区在广西的多元业态城市运营优势，从“衣食住娱，旅办医养”全方位、全场景服务客户，提供美好生活体验。

### 关键绩效

2021 年 5 月，南宁悦年华颐养社区 / 悦年华南宁康复医院落成开业

2021 年 9 月，南宁五象万象汇完美开业，为华南大区首个开业率 100% 的购物中心

2021 年 11 月，南宁香格里拉酒店璀璨启幕

## 新美好

2021 年 2 月 9 日，石梅湾运营中心正式启动石梅湾省级旅游度假区申报筹备工作。从 3 月 31 日海南省旅文厅出具初评报告，中间经过 5 个月时间的整改和提升，最终达到海南省省级旅游度假区评定标准，并于 9 月 14 日正式公示，9 月 28 日正式揭牌，成为海南省第四个省级旅游度假区。石梅湾省级旅游度假区的成功获评，不仅是运营中心向文旅行业转型的里程碑，更是华南大区、海南公司探索景区运营的一种尝试。

### 关键绩效

石梅湾在疫情条件下历时五个月通过省级旅游度假区评审，创造海南省省级旅游度假区申请工作自初评到验收报告出具用时最短记录

将取得 **300** 万元政府专项扶持金

## 新价值

2021 年 9 月 25 日，华南大区美好无限交付体系惊喜发布，以“让美好无限生长”为品牌理念，包含一个品牌、三重交付主题、六进制归家仪式、十重礼惊喜礼献。同步发布 IP 形象“润润”，作为华南大区美好无限发起官，致力于搭建全场景美好无限社区，用社区运营概念打造美好交付体验。





## 数说 2021

范畴	指标	2021 年表现
经营绩效	资产总额	1,302.02 亿元人民币
	营业收入	189.58 亿元人民币
	利润总额	48.05 亿元人民币
	客户投诉反馈处理率	100%
	住宅满意度	90 分
	研发投入总额	8.49 百万元人民币
社会绩效	劳动合同签订率	100%
	员工培训覆盖率	97%
	招聘新工人数	808 人
	纳税总额	16.01 亿元人民币
	慈善公益捐赠支出	1,936.30 万元人民币
	安全生产投入	202.90 万元人民币
环境绩效	绿色建筑认证总面积	140.42 万平方米
	万元营业收入二氧化碳排放量	0.004 吨 / 万元人民币
	万元营业收入可比价综合能耗	0.0005 吨标煤 / 万元人民币

## 关于我们

关键绩效



共进驻 **15** 个城市

进驻大湾区 **6** 个城市

全年新增 **4** 个项目

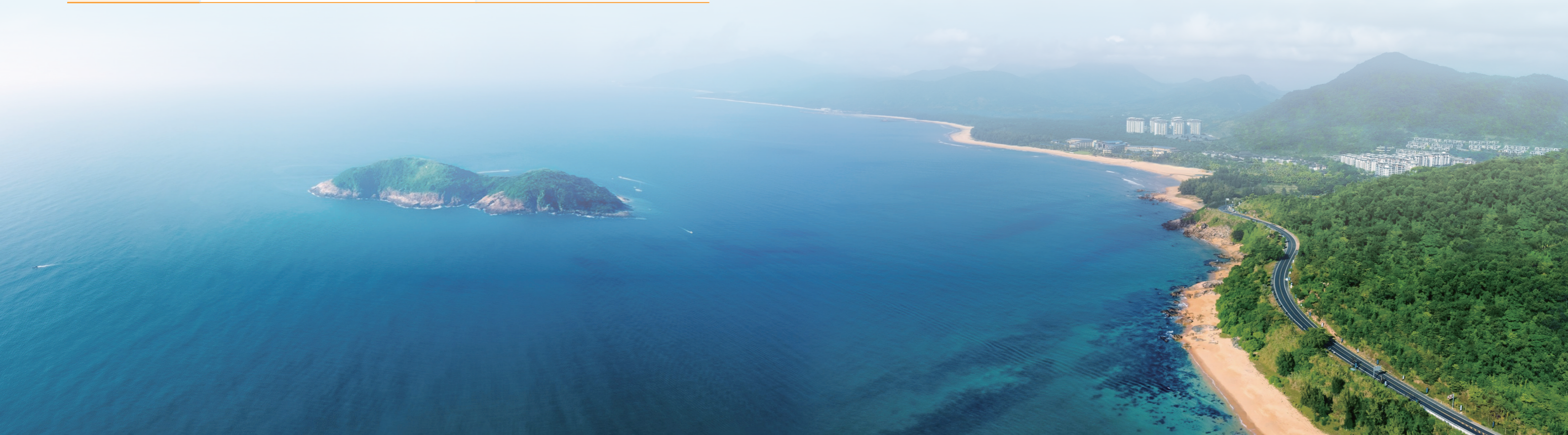
累计投资额为  
**266.21** 亿元人民币

在建总建筑面积  
**735.68** 万平方米

## 企业概况

华润置地华南大区，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七个大区公司之一。截至 2021 年 12 月，华润置地华南大区已进驻 15 个城市（广州、珠海、佛山、中山、南宁、柳州、桂林、万宁、海口、福州、厦门、湛江、江门、肇庆、崇左），共有 57 个项目，基本实现辖区内重点城市的全面布局。

伴随着城市消费升级、生活方式的变革，华润置地华南大区不仅在商业模式、产品服务、技术应用等方面有诸多创新，更形成了以综合开发（包含商业、住宅、写字楼三大业态）、城市更新、城市建设运营、产业平台及创新业务五大业务类型，凭借多元创新的业务模式，立足于“城市投资开发运营商”的定位，华润置地华南大区积极投身城市的开发和运营，践行“品质给城市更多改变”的使命，致力于为人们带来全新的生活方式，兑现“与城市一起改变”的品牌主张。





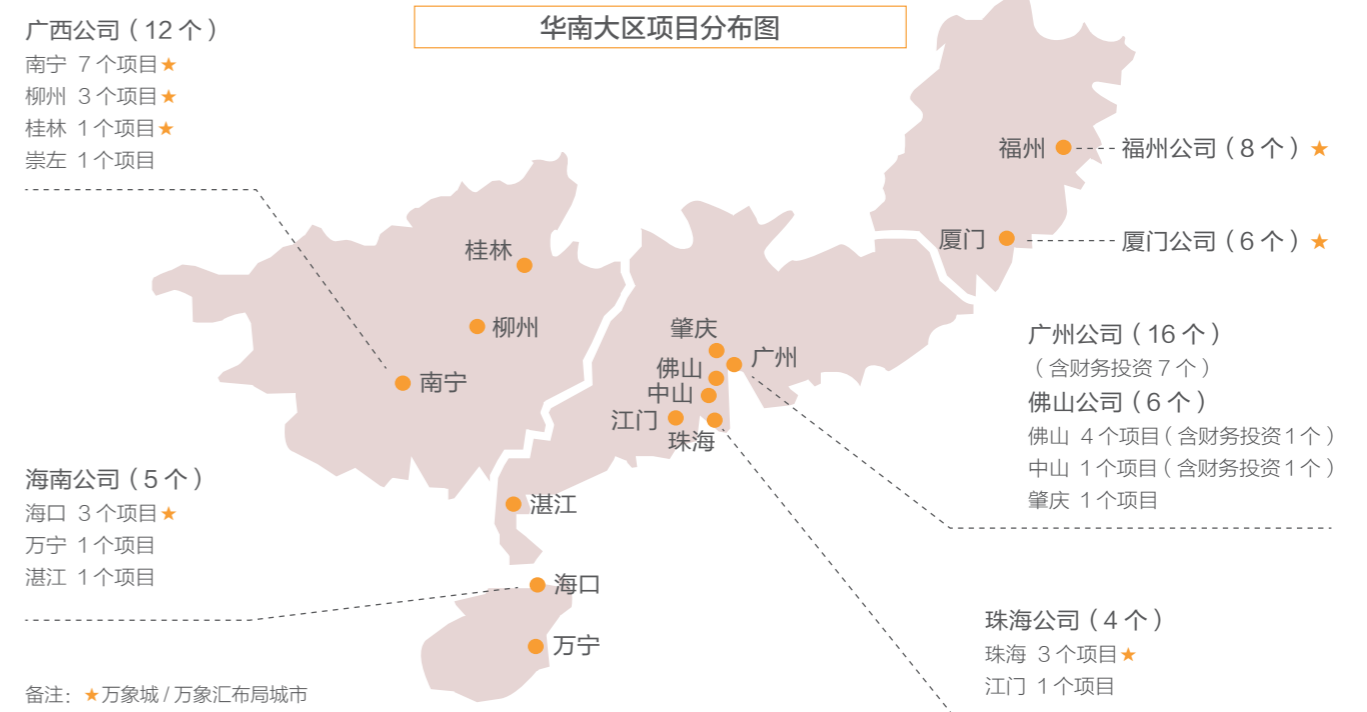
# 业务布局

## 定位

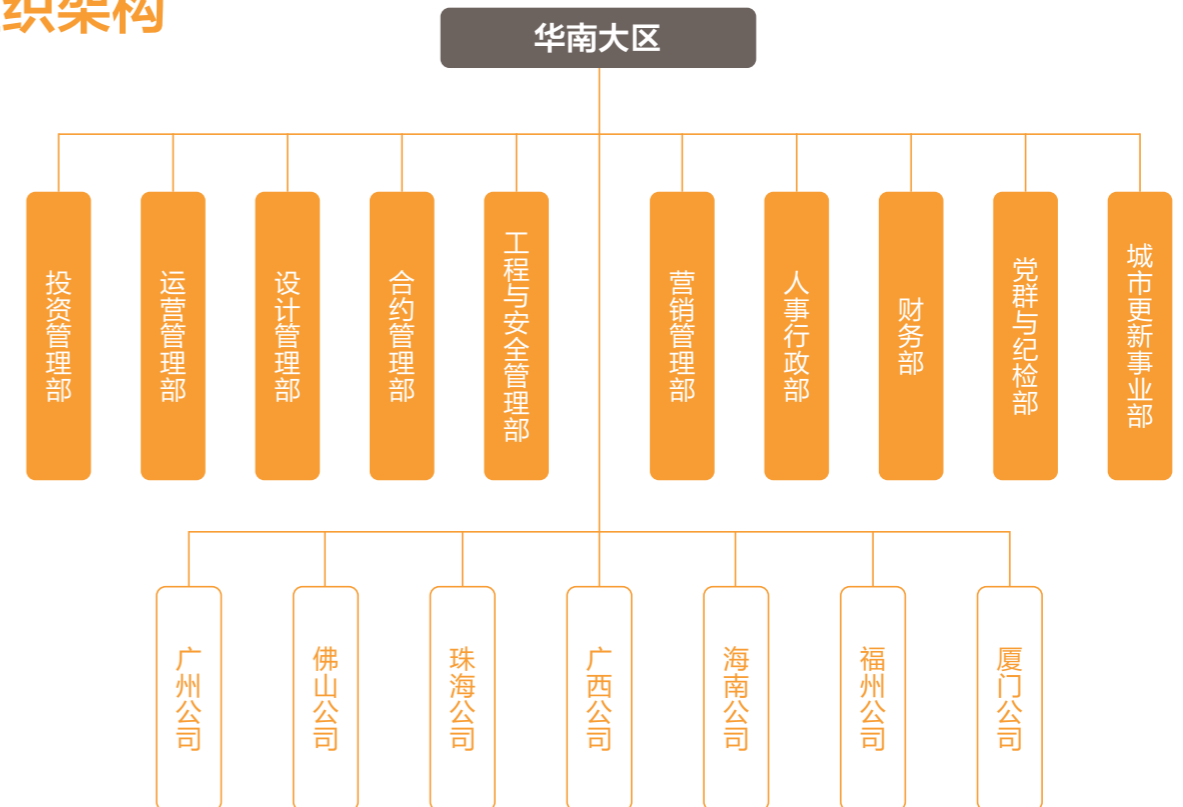
“十四五”期间，华南大区坚决落实华润置地粤港澳大湾区战略，继续做强业绩压舱石、做实创新业务策源地、做优先行示范区，多个城市率先转型成为“投资开发运营商”，成为城市生态专业构建者、政府长期有影响力的共谋共建者、片区统筹开发运营者、美好生活建设者。

## 业务模式

在华润置地“3+1”业务模式引领下，华南大区践行“城市投资开发运营商”战略定位，构建三大主营业务与生态圈要素型业务有机联动、一体化发展的业务模式，打造城市投资开发运营生态圈，推动城市升级及人们美好生活的实现。



# 组织架构





### 责任专题

## 聚力科技创新 为城市焕新注入新动能

#### 关键绩效

技术研发投入  
**8.49** 百万元人民币

研发人员 **23** 人

华南大区始终以科技创新为引领，响应华润集团的科技创新战略，努力做到五个“聚焦”、实现五个“积极有为”，参与华润置地总部的客户与产品研究院相关调研，完成创新示范区专题研究，打造智慧物联产业园，积极将传统业务与科技有机结合，为客户提供更智慧的贴心服务，助力构建地产行业智慧创新生态圈。



### 智慧物联产业园

#### 润慧科技园 助力创新产 业健康发展

广州润慧科技园是华润置地首个智慧产业园旗舰项目，是一座集研发、办公、商业、文体和创新配套于一体的 12 万 m<sup>2</sup> 智慧产业综合体。7 月，我们在园区建设了润慧科技园共建示范区，打造以“党建服务、产业公共服务融合”为特色的红色阵地，构建起党群服务新模式。

6 月，华润置地和中城新产业联手成功竞得佛山三龙湾南海片区挂牌交易的一宗工业地块，将成为继广州润慧科技园后投建的第二个智慧物联产业园，未来将围绕工业互联网与智慧城市两大应用方向，联通上下游企业共同打造南海区 5G+ 工业互联网产业高地。



广州润慧科技园共建示范区

### 赋能传统业务

智慧营销 CIM 智慧底座  
珠海首个城市信息模型

珠海华润置地广场引入地产领域领先的城市信息模型 CIM 城市空间数据，将航空领域的尖端技术应用到地产智慧营销领域，是珠海首个以“城市智慧模型信息系统”呈现的沙盘模型。



珠海华润置地广场“城市智慧模型信息系统”沙盘模型

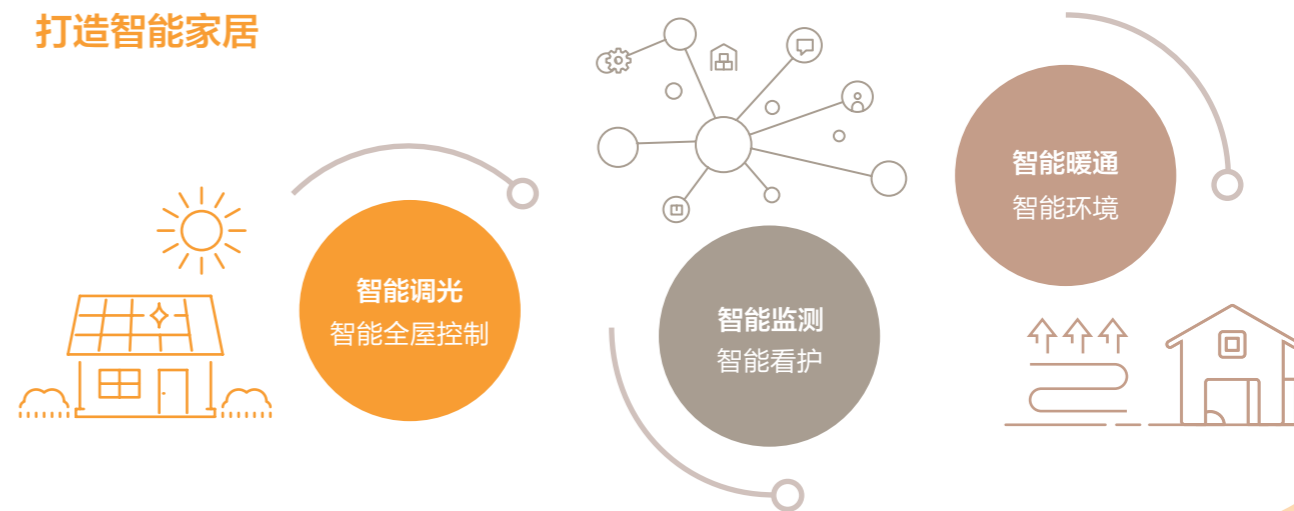
智慧决策 研制上线“脉策”土地价值研判系统，赋能项目全阶段智慧决策

作为在项目投前土地价值研判、投后项目定位及营销策略全阶段的智慧决策助力工具，“脉策”土地价值研判系统助力提高团队研判效率，为管理决策提供有力支持。

智慧传播 创新研发 More+ 产品价值体系，数字化传播产品价值

研发上线 More+ 生活手册，以交互性线上形式向客户传递“创造更大、更多元、更丰富”的产品价值理念。

### 打造智能家居





# 向新而行

## 释放七城活力

## 章节概述

源于对城市热土和人居的深刻研习，华润置地华南大区作为“城市投资开发运营商”，潜心融合人文脉络与土地资源，积极投身于城市的开发和运营，不断探索匹配未来时代的生活方式。2021年，我们的城市更新项目取得阶段性进展，在原有四大产品模块体系基础上建立“六心”产品价值体系，发布美好无限体系升级交付体验，为城市人居带来更多品质。

### 关键议题

质量监察与评估

客户满意度

保障客户权益

产品质量管理

### 涉及指标

SDGs 议题:



CASS-CSR4.0 指标:

M2.1/M2.2/M2.3/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

HKEX ESG 指标:

B6.2/B6.4/B6.5

### 我们的进展

重点推进旧城改造项目 **5** 个

投诉解决率 **100%**

技术研发投入 **8.49** 百万元人民币

客户总体满意度 **90** 分

### 责任案例

着力保留地铁连接通道结构，激发万象商业中心 TOD 模式下的公共价值

案例

#### 小提示

TOD 模式是以公共交通为导向的开发，是规划一个居民区或商业区时，使公共交通的使用最大化的一种非汽车化的规划设计方式。

传承于华润置地的红色基因，我们在城市更新领域中始终践行着自己的责任与理想。在新溪改造方案中，公司规划了集万象商业、写字楼、住宅为一体的综合体项目，但同时在建地铁 7 号线二期需从项目中穿过，并在项目附近设置大沙东换乘地铁站。经过多方商议，最终项目组与地铁集团达成预留万象商业中心地下连接通道的共识。此举为万象商业中心落地后预留了便捷的交通条件，待地铁 7 号线开通后将实现出大沙东地铁站地铁口直通万象商业中心的便捷出行模式，通过 TOD 模式项目创造更多共享价值。



## 赋能七彩华南

华润置地华南大区凭借科学前沿的概念理论与日积月累的综合实力，不断践行城市建设、运营和发展新模式，为新华南七个城市注入强劲活力与可持续发展力，为达到所及之处均因美好而发生改变付出不懈努力。

### 关键绩效



### 旧城改造

重点推进项目 **5** 个

华南大区积极开展旧城改造，运用华润置地片区统筹模式，将文化保育和生态环保融入更新实践之中，助力中国城市步入城市更新新阶段，以实际行动回应人民群众对美好生活的向往。截至 2021 年底，华南大区重点拓展广州、佛山、中山、湛江、珠海五个城市。

### 打造老黄埔中心区的城市名片——新溪项目

案例

新溪项目位于广州市黄埔区南部，距广州市传统市中心和珠江新城 15 公里，区域交通条件优越，分为旧城项目和旧村项目推进，是华润置地片区统筹模式在广州城市更新的首次实践。此项目以打造“一心一核四区，一带一廊两轴”结构为目标，具体内容涉及万象商业中心的引入、回迁房的建设、道路的配建、历史文物的保护、河涌两侧景观提升等，同时对居民未来于此的出行、居住、购物、教育、运动等生活配套做好相关规划。面对居民对美好的向往，华南大区在这里用自己的能力将新溪打造成老黄埔中心区的城市名片，为黄埔市民开启面向未来的全新生活场景。

### 利益相关方说

“我们希望通过改造将祠堂变漂亮，希望我们子孙能够在绿树成荫的环境长大，我们期待华润对新溪进行改造。”

——新溪居民

### 延续文化的传承性

对宗祠进行保护与活化利用，对文保建筑新溪社学进行原址保护，修旧如旧，对其余传统建筑进行迁建保护，打造文化文化广场。

### 尊重自然、顺应自然、保护自然

以对环境进行最大程度保护为原则，对三潭涌以及乌涌两侧进行景观提升设计；做到树木应保尽保，无法原址保留的树木，未来将采取全冠移植等先进技术措施，确保迁移大树的成活率和完好率。



新溪项目改造前后效果图对比

向新而行  
释放七城活力

与爱同行  
传递人本关怀

绿意相行  
重塑生态乡居

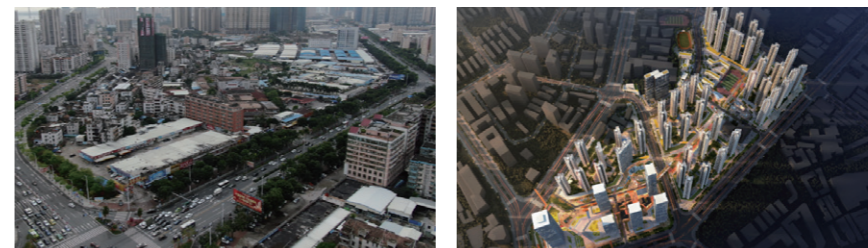
合作同行  
激发多元价值

美好随行  
滋养民生福祉

### 助力湛江向美好改变——湛江旧大天然片区升级改造项目

案例

旧大天然片区升级改造项目占据湛江市中心位置，近邻湛江市会展中心，发展潜力较大，但近十几年来开发建设滞后，与人民群众对美好生活的向往不相适应，与湛江市作为广东省域副中心城市的发展定位不相称。旧大天然片区升级改造项目是湛江市、赤坎区推动强芯提质的窗口和亮点项目，也是湛江市委、市政府加快城市高质量发展部署的重点项目。项目以“湛江时代，城市之光”为愿景，规划改造成为集文化、购物、餐饮、娱乐、教育、休闲、办公、居住等诸多功能为一体的高品质商业综合体，将促进产业转型升级、提升城市品质、改善人民群众生活、推动城市高质量发展。



旧大天然片区升级改造项目前后效果图对比

### 数据

项目更新单元范围占地面积约

**49.48** 万平方米

拟规划建筑面积约为

**237** 万平方米

总投资约 **200** 亿元人民币

## 湾区发展

华南大区持续推动大湾区高质量发展，进行多类型项目部署，完善大湾区教育、景观提升、产业发展等城市配套设施，助力湾区实现稳定、健康的可持续发展。

### 教育类

### 三龙湾（潭村）九年一贯制学校，为社区引进优质教育

案例

佛山市顺德区三龙湾（潭村）九年一贯制学校项目，为佛山市顺德区首个代建项目招标，亦是华润置地代建业务首进佛山。项目从高起点规划、高标准建设、高质量配套出发，引入先进的教育办学理念，打造为对标一流的三龙湾标杆学校，充分满足人民群众对优质教育的需求，响应了《广东省推动基础教育高质量发展行动方案》的号召。



三龙湾学校效果图



## 景观类

### 广州白云金沙瑞府项目滨湖公园，构筑多重生态景观和艺术空间

案例

广州白云金沙瑞府项目滨湖公园内，改建凤凰湖旁的临湖绿地，打造为充满活力的湖滨网红漫步道，不仅提升了周边的生态环境氛围，还为片区居民提供了休闲娱乐的主要场所。

数据



提升设计面积为  
**3,890**平方米

滨湖效果提升设计面积  
**12,000**平方米



广州白云金沙瑞府项目滨湖公园效果图

### 新溪项目河涌景观提升，打造景观提升示范段工程

案例

秉持生态优先的基本理念，新溪河涌景观提升项目重点对三汴涌以及乌涌两侧进行景观提升设计。针对项目基地有绿不富、有岸不悦、有水不活的现状问题，提出包括链接两涌、激活基地、重建生态和打造海绵城市在内的“河川再生”的景观目标，为附近居民提供休闲场所，提升人居环境，将成为华润大沙河整治改造经验的又一实践。



新溪项目河涌景观提升项目效果图

## 助力产业发展类

### 佛山润慧科技园，助力三龙湾高新产业发展

案例

佛山市南海区佛山润慧科技园项目是华南大区继广州润慧科技园后投建的第二个智慧物联产业园，项目处于南海区三龙湾高端创新聚集区，是佛山深度参与粤港澳大湾区建设的重要抓手，也是南海区产业园区投资强度的新标杆，将持续引入优质的产业资源助力三龙湾高新产业发展。

数据



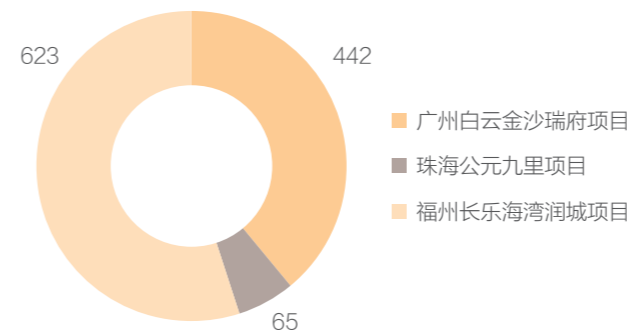
项目总投资预计 **6** 亿元人民币



佛山润慧科技园效果图

## 保障性住房建设

为缓解人口净流入、房价偏高、上涨压力大等大城市新市民、青年人所面对的住房难题，促进房地产市场平稳健康发展，保障性住房建设工作正逐渐成为各地“十四五”期间住房发展的重要任务，并在加速推进中。2021年，全国40个重点城市计划筹集建设93万套保障性租赁住房，华南大区通过在广州市、珠海市、福州市3个项目中配建保障性住房共计1,130套。



2021年保障性住房开发项目情况



福州长乐海湾润城项目实景图



## 凝聚匠心品质

华润置地华南大区始终怀有“品质给城市更多改变”的初心，以多元的产品打造能力与快速迭代的科研创新能力，匠心打造各类高质量场所居所，满足广大人民群众对理想生活的向往，赋能城市向品质、向美好、向未来蓬勃发展。

### 美好人居

华南大区将“以工匠精神精筑好房”的发展理念根植于心、践之于行，深度调研客户需求，更新迭代已有标准化体系。公司持续执行总部—大区—城市公司三级管理体系，运用从技术标准化—部品标准化—产品标准化—管理标准化的管控思路，指导精细化设计，最大化满足人民对美好人居的向往。

#### 实现户型精装一体化

结合华南地域特点完成楼户型一城一策，将在佛山驹荣路项目及广州公园上城项目落地使用。

#### 升级产品价值体系

在已有“美好生活家”四大产品模块体系基础上融入生活场景碎片，形成以素心、归心、贴心、舒心、安心、倾心为核心价值的产品体系，即“六心”产品价值体系，率先在福州海湾润城、佛山顺德润府展示区落地应用。



### 产品质量管理

华南大区严格遵循国家及华润置地内部的各项法律法规，积极落实集团及置地总部管理要求，不断完善工料规范标准化、工程管理标准化等内容，同时对质量管控设置分级管理机制，对大区、城市公司管控重心进行区分，保障客户享受高品质产品。

#### 工料规范标准化

- 完成住宅总包、门窗、精装工料规范的编制和发布。
- 完成土石方、基坑支护、桩基工料规范的编制和发布。

#### 工程管理标准化

- 协助总部完成《华润置地工业化建造体系使用指引》的编制。
- 完成华南大区住宅项目穿插施工实施指引。
- 通过工程管理标准化文件，构建工程管理体系，全面提升产品质量管控效果。

#### 建立住宅质量分级管控机制，落实错位管理

- 大区重点管控级：质量检查排名华南大区后 30% 标段，或质量检查存在一二类质量风险问题。
- 城市重点管控级：除项目自驱管理级以外的所有项目标段。
- 项目自驱管理级：质量检查排名华南大区前 20%。

#### 强化客户导向思维，着力提升工程质量

- 工程条线牵头组织召开华南大区磨合期满意度冲刺动员会。
- 编制并宣贯《项目集中整改策划及实施细则》《项目工程关键人员集中整改期考核业绩指标建议》等文件，确保磨合期满意度指标达成。

#### 关键绩效

总体房屋质量满意度为  
**84.53**

磨合期工程质量满意度为  
**86.58**

磨合期维修整改满意度为  
**80.57**

华南大区工程质量及维修整改满意度保持置地第一、行业前列

### 质量检查与评估

华南大区持续推进第三方质量评估工作，加强质量监督，有效推进各项目工程质量稳步提升。

#### 关键绩效

##### 住宅

住宅工程管理综合评价 **90.20** 分  
位列置地第二

住宅交付检共计 **23** 次  
均分为 **78.34** 分

较 2020 年提升 **1.27** 分  
提升幅度位列置地第一

过程检共计 **93** 次  
合格率 **95.45%**  
达到业绩标杆值



##### 公建

公建工程管理综合评价 **97.55** 分  
位列置地第二

公建交付质量方面，精装 **91.37** 分  
景观 **83.78** 分，均列置地第一

南宁香格里拉酒店交付质量  
位列置地酒店业态第一名

广州创智园交付质量  
位列置地写字楼业态第一名



## 提供精益服务

华润置地华南大区不断提升客户服务体验，加大力度完善服务质量体系，及时回应客户需求，助力消费者进行理智决策，为客户全旅程满意服务保驾护航。

### 服务质量保障

华南大区全面落地全周期客户风险管理体系，前端主动识别项目开发节点潜在客户风险并及时整改，以提高产品品质实现能力；持续深化客户全旅程服务标准，对销售、交付、维保、投诉、物业服务等客户触点统一服务语言，确保一线服务标准清晰、执行到位，以保障客户服务体验。

#### 服务质量管理体系

- 健全项目全周期风控管理体系及客户服务品质管理体系。
- 全面落地集中整改策划及实施管理体系，保障集中交付后维修资源充足。

#### 提升交付体验

- 为确保按合同规定交付房屋，我们通过健全项目全周期风控管理体系及客户服务品质管理体系，开发线上风控及交付查验系统，实现风控管理全旅程线上跟踪，保障合同兑现。
- 统一维修服务标准，以“快响应、快维修、快验收”为核心，执行 17 项标准动作，提升业主装修及入住体验。

#### 聆听客户反馈

- 将客户满意度纳入生产条线业绩考核，以切实保障产品兑现。
- 试点工地开放，邀约业主实地探访，倾听业主建议，持续提升项目管理水平及建造品质。

### 客户诉求响应

华南大区重视客户需求，通过开拓多元投诉渠道、快速响应客户原则与投诉处理执行办法，持续提高客户反馈处理效率，构筑与客户之间的信任桥梁。

#### 投诉渠道

持续拓宽客户投诉渠道，全面推行润·服务系统客户端小程序，实现客户报事报修过程可追踪、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，关注客诉处理 7 天关闭率指标，针对重大客诉建立专项跟进机制。

#### 关键绩效



住宅项目共受理客户投诉

2,747 件

投诉解决率 100%

投诉回复及时率 92%，  
同比提升 2%

投诉 7 天关闭率 83%，  
同比提升 18%

### 及时有效处理客户停水投诉，收获业主一致好评

案例

2021 年 12 月 5-8 日广州市市政水压均有减小的现象，华润天合项目因所处地势较高，园区直供水停止的同时部分蓄水池水量已用完。停水后业主情绪激动，多次向项目投诉该问题。项目客关及物业在第一时间采取措施，及时发布“突发停水通知”，连夜购买数百桶饮用水为业主提供水源，沟通市政洒水车进园区为业主提供生活用水。在经历短暂停水后，园区内供水恢复正常平稳度过咸潮期，业主对项目组的做法给予一致好评。

### 客户隐私保护

华南大区严格遵守《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，落实《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》等内部政策，使用自主开发的营销系统操作营销全流程业务，信息脱敏处理，系统权限合理集中管理，保障客户个人信息安全。

### 责任营销

为促进客户作出理智的消费决策，华南大区制定《华润置地华南大区销售价格及付款方式管理作业指引》等负责任营销管理政策，上线“小润选房”小程序，以线下结合线上的服务模式分享项目信息、价格信息公示等信息；同时开展工地开放日、交付预验收等活动，加强产品及服务知识的对客传导。我们坚持不进行任何虚假、误导、欺诈或不公平、不清晰的模糊营销，引导消费者进行理智消费决策。

#### 信息公示

- **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。
- **客户提醒：**针对教育设施不确定信息及红线内外不利因素进行公示。

#### 监督

- **流程监督与控制：**对营销流程定期进行监督，对需整改的流程及时采取控制程序。
- **营销风控巡检：**根据营销业务合规性，每季度开展一线业务巡检自查及跟进整改，强化责任意识。

#### 培训

- **主题课程：**定期向营销岗位人员提供负责任营销、廉洁教育、业务审计风险控制等主题的培训课程，培养责任意识。



### 客户满意提升

华南大区始终以客户满意作为服务准则，充分发挥客户全旅程服务体系，创新发布美好无限体系及品牌 IP，用社区运营概念打造美好交付体验，保障交付品质和客户满意度。

#### 关键绩效

有效调研样本量  
**4,691** 个

客户总体满意度 **90** 分，  
同比上升 **1.69%**

开展 **245** 场会员活动，  
覆盖 **2.4** 万人次

#### 利益相关方说

“开发公司投入了很大精力去做一些品质提升的工作，我感觉不错，证明华润有很大的社会责任感。”

——海口华润中心 1 期业主

“从整个项目规划和建设质量以及园林到售后服务都是很棒的，从交房服务的贴心程度来看，有一种宾至如归的感觉。”

——南宁万象华府业主

“人员服务好，前期销售人员服务也很好，提醒注意事项，后期售后服务紧密，跟进很到位，还有专业工程师服务；配套齐全，该有的都有。”

——肇庆观山悦园 1 期业主



福州华润置地中心 3 期交付实景



广州天合——母亲节 DIY 花束



广西公司——业主运动会



福州福清中央公园——社区邻里节

#### 绩效检讨

在这一年中，我们深耕城市更新与城市开发运营，提供保障性住房共计 1,130 套，持续探索各类产品创新与信息化技术，通过提高质量管控体系不断加强我们的产品与服务，进一步完善在责任营销方面的制度与实践，客户满意度高达 90 分。未来，我们将继续保持稳定增长，为新华南七城带来更多优质资源。



# 与爱同行

传递人本关怀

## 章节概述

人才是华润置地华南大区稳健发展的重要基石，也是助推我们可持续发展的强大动力。我们不断更新完善政策制度，致力于让每一位员工享受平等的雇佣标准与健康的工作环境。与此同时，我们用心倾听员工需求，依据员工类型制定相应的培训体系，打造可持续的职场环境，促进员工实现职业理想与自身价值。

### 关键议题

安全健康

合规雇佣

薪酬福利

职业发展

创造就业

### 涉及指标

SDGs 议题:



CASS-CSR4.0 指标:

S1.5/S1.6/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/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/  
S3.5/S3.6/S3.7

HKEX ESG 指标:

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

### 我们的进展

全职员工总数: **2,349** 人

员工满意度: **91%**

女性管理者比例: **23%**

员工安全培训数量: **10,130.50** 人·学时

### 责任案例

举办“吐槽大会”，促进团队建设

案例

我们珍惜每一次与员工增强理解、促进关系的机会，积极开展各类富有创意、活力的员工活动。通过“吐槽大会”的创新形式，我们给予不同类型、不同部门、不同层级的员工面对面沟通的机会，共同排解工作压力与分享问题解决之道。打破了各部门间的传统壁垒，有效提升了跨部门沟通与协作效率，更好地加强了团队的凝聚力、协同力与战斗力。



海南公司吐槽大会

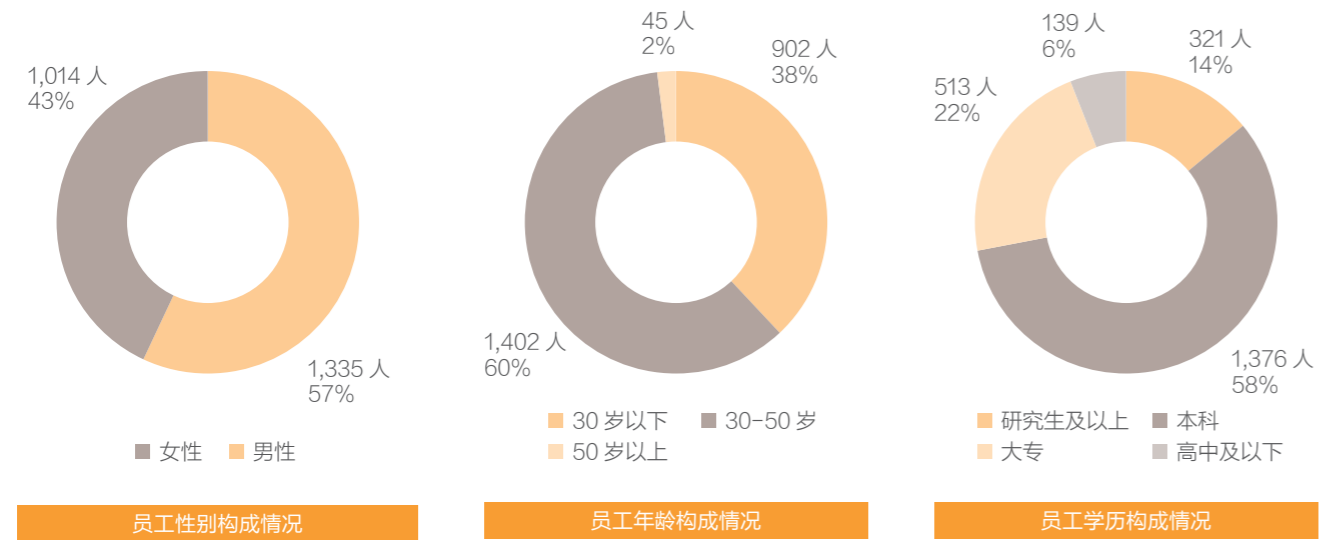
## 共享健康职场

华润置地华南大区始终将人才队伍建设摆在重要位置，秉持着吸纳多元化人才的理念，设置丰富的雇佣与薪酬政策制度，为各类员工畅通人才发展通道，为所有员工营造公平平等的职场环境。

### 合规雇佣

华南大区严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，制定《华南大区薪酬福利管理规定》《华南大区招聘管理规定》《保密承诺书》等内部政策，反对强迫劳动、歧视及一切骚扰行为，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、薪酬福利、隐私保护等方面的合法权益。

同时，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。2021 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

华南大区秉持“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。

## 薪酬福利

华南大区根据《华南大区薪酬福利管理规定》，不断完善薪酬福利体系，持续提升员工满意度。

<b>薪酬机制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 从“人性化、保障性、有激励”的原则出发。</li> <li>● 实行男女员工同岗同酬。</li> <li>● 员工薪金对标市场领先水平。</li> <li>● 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激励。</li> </ul>	<b>福利体系</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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、法定年休假等基本福利。</li> <li>● 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。</li> </ul>
-------------	---	-------------	--

### 民主沟通

华南大区倡导开放、透明的民主沟通，通过经理人开放日、员工交流会、工会走访慰问等方式，建立公司管理层与员工之间的多重沟通渠道。我们制定了《华南大区信访举报工作手册》等内部管理规定，指引公司规范信访工作，保护信访人合法权益。

#### 多样沟通形式，高效解决员工需求

案例

我们组织了形式多样的民主交流活动，通过在茶水间开设员工意见收集信箱，举办员工与总经理面对面沟通活动等形式，鼓励员工提出工作中的困惑与建议，并确保他们及时获得反馈。这一系列民主沟通活动，为员工拓宽了信息反馈渠道，也为公司管理提供了新思路。



### 创造就业

华南大区持续创造就业岗位，通过带动就业促进本地经济社会发展。我们依托自身在大湾区的发展，向香港地区的年轻人提供“启航计划”，帮助他们融入国家发展大局。2021 年，我们共招聘新员工 808 人，覆盖投资、工程、设计、营销、人事、财务、运营等多个专业；其中，应届毕业生 44 人，为高校学生提供 42 个实习机会。

#### 关键绩效

报告期招聘新员工数

808 人

吸纳应届毕业生 44 人



## 保障健康安全

员工的健康安全是华润置地华南大区顺利开展工作的重要前提，我们关注员工生产作业安全和其它办公场所下的健康状态，加强安全生产管理体系建设，督促承包商遵守劳工准则，保证员工健康权益。

### 安全生产管理

华南大区高度重视员工及相关方人员在工作场所的安全与健康，不断完善安全生产管理体系建设，健全公司 EHS 制度，保障安全生产投入力度，对各单位安全与健康工作情况开展监督检查，持续提升我们的健康与安全管理水平。

关键绩效



员工安全培训 **10,130.50** 人·小时

安全生产投入 **202.90** 万元人民币

一般及以上生产安全事故发生数 **0** 次

员工因工伤亡人数 **0** 人

### 安全生产管理体系

#### 修订 2 份制度文件

完成修订《华南大区 EHS 事故事件责任追究管理办法》《华润置地华南大区生产安全事故综合应急预案（2021 版）》并发布实施。

#### 新编 1 份制度文件

在总结深圳万象城改造项目经验基础上，征询上海时代广场改造项目、杭州万象城改造项目负责人意见，编制完成《华南大区商业改造项目 EHS 管理指引》并发布实施。

#### 践行 EHS 管理要素

以广州、广西、海南、福州 4 个城市为试点，深入践行资质证书、工艺和设备、不符合项、生态环境保护等 4 个主要要素、11 个子要素，形成经验总结。

## 安全应急管理

### 节假日应急管理

及时部署安排节日期间安全管理工作，组织各单位做好法定节日期间应急值班安排，实施日报制。

### 自然灾害应急管理

在台风、暴雨等恶劣天气多发季，于工地进行广播播报预报预警信息以及防范要求，根据预警信息取消室外高处作业等高风险作业安排。

各单位根据业务风险特点，有针对性地组织开展消防、高处坠落、坍塌、物体打击、模板坍塌、自然灾害等应急救援演练。

### 应急演练



应急演练

### 安全教育培训

- >> **能力提升培训**：全覆盖 264 名工程管理人员、安全管理人员，开展 2 期 EHS 管理能力提升培训考核，促进“一岗双责”落地。
- >> **关键岗位持证**：各单位 EHS 第一责任人、分管领导、项目专业工程师等共计 765 人的“安全知识和管理能力考核合格证”持证率为 100%，在华润置地率先实现工程条线全员持证上岗。

## 职业健康安全

华南大区坚持倡导“快乐工作，健康生活”的理念，重视职业健康预防宣传，定期开展职业病预防、急救救护、防疫管理等知识宣传，开展润马会、润心坊等一系列的活动，促进员工身心健康。

### 职业健康

- 组织开展职业健康主题宣传周，举办职业健康知识竞赛、健康体检、职业病咨询等特色活动，结合润心坊，成立“员工关爱服务站”关爱员工心理健康。



职场心理健康培训

### 健康活动

- 开展健康跑、送清凉、健康义诊等健康活动，组织篮球、羽毛球等一系列的健康管理工作，实现员工 BMI 正常范围比例提升 5% 的健康管理目标。



健康活动

### 疫情防控

- 坚持做好安全生产与疫情防控两手抓，认真贯彻落实华润置地“三个坚持、三个落实、三个强化”的整体疫情防控要求，实现员工疫苗接种率 100%，实现应接尽接，全年未发生我方或相关方员工确诊病例。



防疫消杀

## 承包商安全管理

华南大区将相关方视同我方，明确建筑施工过程的安全责任，积极促进供应商 / 承包商 EHS 管理提升。实施《华南大区 EHS 积分制管理规定》，对相关方关键岗位实施积分制，下降至对应分值将触发约谈、通报批评、更换、一年内禁入华南大区等措施。同时，开展相关方安全赋能培训，有效提升相关方管控能力。

### 关键绩效

职业安全健康档案覆盖率  
**100%**

### 关键绩效

全年相关方人员安全培训  
**28,089** 人·小时

向新而行  
释放七城活力

与爱同行  
传递人本关怀

绿意相行  
重塑生态乡居

合作同行  
激发多元价值

美好随行  
滋养民生福祉

## 心系员工发展

华润置地华南大区坚信对员工的培育可以创造出更大的社会价值，关注商业环境迅速变化下员工的提升与发展，不断完善培训体系建设，畅通人才发展渠道，持续提高员工满意度与敬业度。

### 培训体系

华南大区持续完善人才培养体系，重点关注管理线、后备梯队、校招和工程师等关键人群，全方位、多角度关注员工成长与发展。

### 关键绩效

员工培训投入  
**310.69** 万元人民币

人均培训时长  
**31.46** 小时

### “未来之星”三年培养计划

- 持续关注校招职业生职业发展，面向校招开展入职培训、座谈交流、专项轮岗以及职场技能集中培训、年度述职述能，通过阶段性总结加速校招角色转型，培养“一专多能”复合型人才。

### “中坚班”新晋管理者培训

- 围绕华润置地经理人“三好干部”要求，结合大区业务发展及组织能力需要，聚焦“适岗辅导、加速转身”开展集中培训和导师辅导，为大区组织能力提升打造坚实的后备力量。



2021 届未来之星结营座谈会



“中坚班”新晋管理者培训

### 关键绩效

员工敬业度 **88%**

员工满意度 **91%**

敬业度得分高于地产行业 **9%**

连续多年成为行业标杆

### 晋升渠道

根据《华润置地职务职级体系》《华润置地华南大区员工晋升管理办法》，建立管理序列及专业序列“双通道”，促进员工发展，通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动等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

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



## 关爱员工生活

华润置地华南大区重视员工职业与生活的相辅相成，帮助减轻员工心理负担，力求为员工打造愉快的职场环境。

### 工作生活平衡

华南大区积极推动各单位开展员工健康活动，成立员工兴趣爱好俱乐部，组织员工家庭开放日、生日会、户外团建、运动赛事、才艺展示等丰富活动，实现员工体检全覆盖，营造真诚、团结、开放、进取的组织氛围。

关键绩效



员工体检 **2,000** 余人次



广西公司举办“红百年 润健将”运动季活动



福州公司组织开展庆祝建党百年足球比赛活动

向新而行  
释放七城活力

与爱同行  
传递人本关怀

绿意相行  
重塑生态乡居

合作同行  
激发多元价值

美好随行  
滋养民生福祉

关键绩效



全年开展走基层、送温暖、  
听民意等活动 **30** 余场

全年累计发放慰问品 **3** 次

慰问覆盖 **6,000** 人次

### 困难员工帮扶

华南大区广泛开展面向困难和一线员工、退休老干部、人民群众的走访慰问，将“我为群众办实事”实践活动落到实处。我们认真做好集团关爱基金申请有关事项的通知工作，为有需要的困难员工提供基金申请帮助。



福州公司走访慰问困难员工



### 绩效检讨

2021 年，我们在员工培训方面投入超 310 万元，人均培训时长 31.46 小时，通过润马会、润心坊等活动为公司员工提供了健康支持。在未来，我们将开发更多样的培训与活动，增强趣味性和娱乐性，吸引更多员工加入，带动职场活跃氛围，增强团队凝聚力，在关注员工职业健康的同时，为员工提供更多发展方向与激励措施，进一步提升员工敬业度与满意度。



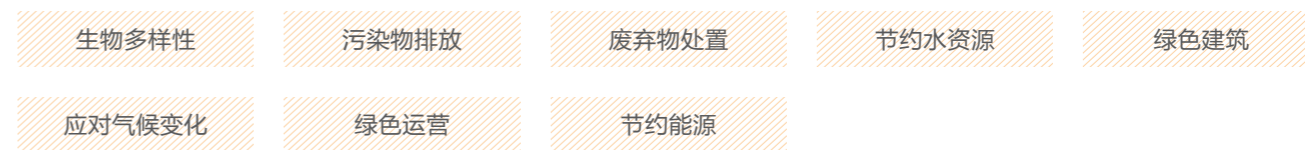
# 绿意相行

## 重塑生态乡居

## 章节概述

在复杂多元的崭新时代，城市与自然将逐步由分离步入和谐。作为促进城市与自然重新产生链接的城市发展商，华润置地华南大区加强环境管理体系建设，深度践行绿色建造与运营，积极应对气候变化，大力支持低碳产业发展，收获了香港环保促进会颁发的“超卓环保安全健康奖-银奖”、绿色建筑 LEED 金级国际认证等荣誉，在塑造城市生态乡居方面取得较大进展。

### 关键议题



### 涉及指标

#### SDGs 议题:



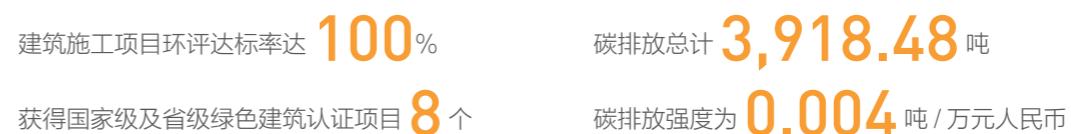
#### CASS-CSR4.0 指标:

E1.1/E1.2/E1.3/E1.4/E1.5/E1.7/E1.8/E1.9/  
E1.10/E2.1/E2.2/E2.3/E2.4/E2.5/E2.6/  
E2.8/E2.9/E2.10/E2.15/E2.16/E2.17/E2.18  
E2.23/E2.24/E2.25/E3.1/E3.2/E3.3/E3.4/  
E3.5/E3.6

#### HKEX ESG 指标:

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

### 我们的进展



### 责任案例

#### 共享海口华润中心噪声治理技术，带给城市更多宁静与品质

案例

#### 数据

2021 年噪声舆情共计 **4** 起，  
较 2020 年噪声舆情 **12** 起，  
下降 **66.66%**

针对海口华润中心项目噪声舆情突出问题，我们迎难而上，以海口华润中心为试点，聘请专业机构，开展施工现场噪声综合治理研究，并编制《施工噪声防治研究报告》，于 2021 年形成施工现场噪声治理经验分享案例。3 月，我们下发《关于全面落实施工现场噪声综合治理措施的通知》，要求各单位结合项目实际情况，确保新开工项目全面落实噪声综合治理要求。同时，上市公司安全管理部下发了《关于推广海口华润中心“施工现场噪声综合治理”经验的通知》，在华润置地范围内全面推广噪声治理技术应用，助力更多兄弟企业提高噪声管控能力，回馈城市更多宁静与品质。



## 加强环境管理

华润置地华南大区严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规，严格执行《华润置地节能减排管理规范》《华润置地污水排放管理规定》要求，制定《华润置地华南大区能源使用和生态保护管理规定》《华润置地华南大区开发项目噪声防治管理指引》等内部政策，不断完善环境管理体系建设，为绿色低碳运营与生态环境保护的有序开展奠定良好基础。

### 开展环境影响评价

从项目对水、空气、土壤等环境质量的影响进行评估，针对居民住宅区、水源地、风景名胜等不同环境敏感点，设定保护目标，减少新建项目对环境的影响。

### 践行 EHS 要素化管理

加强环境治理系统化建设，以海南公司为试点，开展践行“生态保护”1个主要素和“资源利用”“清洁生产”“周界管理”3个子要素。

### 关键绩效



在由香港环保促进会举办的 2021 年“香港绿色企业大奖”评选中，华南大区获“卓越环保安全健康奖 - 银奖”

建筑施工项目环评达标率

达 **100%**

### 设置环保预警及应急机制

建立生态环境事件、污染物排放事件的“一事一报”报告标准，达标事件需在 1 小时内上报总部并启动应急措施。

## 开展绿色建造

华润置地华南大区强调使用全周期的绿色理念，积极践行绿色设计，加大力度使用应用装配式建筑，推进绿色施工进度，致力于打造人与自然和谐相处的城市生态。

### 绿色建筑设计的

华南大区秉承“绿色发展，为宜居城市赋能”的理念，严格落实《绿色建筑评价标准 GB50378-2019》新国标、《华润置地住宅施工图设计技术标准 - 绿色建筑专篇（2019 版）》《华润置地销售物业绿色建筑管理规定（2019 年版）》《华润置地绿色健康建筑技术操作参考指引（设计阶段）<2019 年修订版>》，严格把控建筑从设计到运营全生命周期的环保管理，真正实现建筑与自然和谐共生。

### 关键绩效



获得国家级及省级绿色建筑认证项目 **8** 个

其中，一个项目同时获得绿色建筑 LEED 金级国际认证

获得绿色建筑认证的建筑面积达 **140.42** 万平方米

其中，居住建筑绿色认证建筑面积为 **85.74** 万平方米

约占全部认证建筑面积 **61.06%**

向新而行  
释放七城活力

与爱同行  
传递人本关怀

绿意相行  
重塑生态乡居

合作同行  
激发多元价值

美好随行  
滋养民生福祉

### 2021 年华润置地华南大区获得绿色认证项目

项目名称	产品类型	绿建认证类型 / 星级	认证面积 / 万平方米
华润广州增城三迳村 029 地块	住宅	广东省绿建二星	11.54
海口华润中心三期（商业、3# 办公楼）	商业、办公	国家标准绿建一星	10.92
柳州万象府洛苑	住宅	国家标准绿建一星	5.95
柳州万象府清苑	住宅	国家标准绿建一星	13.74
南宁市华润佳成万象中心二区项目	商业	国家标准绿建二星	16.37
南宁华润中心东写字楼	办公	国家标准绿建二星 / LEED 金级	27.39
广州花都区凤凰路地块二 A- 设计标识	住宅	广东省绿建二星	11.66
湛江桃源里花园	住宅	国家标准绿建二星	42.85



南宁华润中心东写字楼获绿色建筑 LEED 金级国际认证

### 柳州万象府清苑 - 节能指标 案例

绿地率: **35.00%**;

建筑节能率: **50.00%**;

可再生能源提供热水比例: **100%**

非传统水源利用率: **1.26%**

可再利用可再循环建筑材料用量比:

**6.03%**

## 应用装配式建筑

华南大区积极应用铝模、智能爬架、全剪外墙、轻质隔墙、高精砌块、楼层截水等工程新技术、新工艺，在珠海华润置地广场一期、佛山顺德润府、广州金沙洲、海口润山府、福州海湾润城一期等项目均落实使用装配式建造，并实现高效穿插，以达到节能、减排、提质、提效的目的。

### 装配式构件助力珠海华润置地广场提升节能效益，降低环境影响

案例

珠海华润置地广场采用了装配式构件，其中项目 EF 地块装配式建筑面积约 11.5 万 m<sup>2</sup>，装配式技术主要为预制构件（凸窗、外墙、阳台、叠合板）、铝模、爬架、隔墙板免抹灰、全砼外墙等新工艺。与传统现浇方式相比，装配式建筑可明显减少后期使用维修费用，可节水约 50%，降低砂浆用量约 60%，节约木材约 80%，降低施工能耗约 20%，减少建筑垃圾 70% 以上，显著降低施工扬尘和噪声污染。



珠海华润置地广场 EF 地块项目效果图

## 开展绿色施工

华南大区将绿色文明施工理念内化于心、外化于行，在施工过程中综合考虑对环境和周边社区的影响，不断提高在节水、节能、减废等方面的能力与实践，持续加强对扬尘、施工噪音、污水的处理与管理。2021 年，未发生对于环境及天然资源造成负面影响的事件。

- 
**节约用水**

对办公区、生活区用水进行管理，在洗手池等用水位置张贴节约用水标识；施工现场推广使用循环洗车池及雨水回收利用系统，提高水资源利用率；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；施工项目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。
- 
**建筑垃圾减量化**

应用建筑垃圾减量化理念，减少二次施工带来的建筑垃圾。海口时光里项目利用吊模、铝模施工等工艺减少二次施工建筑垃圾，达到垃圾减量化效果。
- 
**扬尘治理**

严格落实“六个 100%”。工地周边围挡 100%、施工便道硬化 100%、裸土及物料堆放覆盖 100%、土石方开挖和拆除工程湿法作业 100%、出入车辆清洗 100%、渣土车辆密闭运输 100% 等“六个 100%”
- 
**噪音治理**

为解决建筑行业噪声排放超标的痛点，先行先试、创新管理，以海口华润中心为试点开展了施工现场噪声综合治理研究，于 2021 年形成施工现场噪声治理经验分享案例，同时在置地范围内全面推广海南噪声治理经验。
- 
**污水处理**

定期排查水土保持方案编制及排污许可证办理情况，加强合规性管理；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；及时办理污水排放许可证照，合法合规处置施工污水。
- 
**避免土地闲置**

严格遵守《中华人民共和国土地管理法》《闲置土地处置办法》等法律法规，执行《华润置地住宅及写字楼项目建设工期标准》，在疫情防控解除后及时报规报建并动工开发，充分使用土地资源，最大化避免土地闲置。
- 
**采购环保材料**

在保障建筑性能的同时，重视采购高性能、低材耗、耐久性好的环保建材，减少因建筑、维修等造成的材料消耗和施工废料产生，切实提升材料使用效益。



## 保护生物多样性

华南大区贯彻落实《中华人民共和国自然保护纲要》，坚持将绿色发展贯穿项目规划、开发、管理、服务全过程，充分考虑水源涵养、水土保持以及生态恢复与治理，关注动植物多样性保护，在最大化保护生态环境和最优化开发利用生态资源之中找准平衡点。2021 年，我们未发生对生物多样性产生负面影响的事件。



### 开展绿色规划

设计初期，设计师到场地亲自了解项目地生态现状，确保原生植被及特色地貌得以保留。



### 打造低干扰生态景观

在特殊地块设计中，通过设计架空栈道、挑台、观景台等，让游人既有舒适的活动空间，又能在底部留有足够覆土，更好保护原有植物。

## 开展树木保护研究与实践，保留城市原始生态

案例

### 数据

打造古龙眼树保护区域斥资

**1000** 余万元人民币



300 年的小叶榕

我们践行绿水青山就是金山银山的理念，尊重自然、顺应自然、保护自然，守护城中生物多样性，力求在现代城市中展现出生态乡居的美感。

在新溪项目中，我们对项目范围内的树木进行整体摸排，分级保护，制定全盘计划，确保在改造过程中最大程度保护生物多样性和生态系统，通过对现场充分调研、制定保护原则、制定技术路线、分类确定保护方式等举措，最终提出保护建议。

在南宁西园项目中，项目红线内生长着一株 300 年的小叶榕和一棵 210 年的龙眼树，均是国家古树保护对象。在项目中，小叶榕已纳入项目主入口园林规划范围予以保护；项目组将位于项目中心位置的龙眼树保护纳入整个设计中，在完成对龙眼树的保护要求前提下，以下沉广场的形式将古龙眼树区域的景观予以向公众呈现。

## 小生物栖地评估助力保护生态多样性

案例

我们发现除栖地的面积与连结度外，栖地的生物多样性与栖地质量也较为相关，因此研究出一套小生物栖地评估办法，以此鼓励建筑基地内除保留绿地外，应依照基地特性，尽量设置包括水域、绿块及多孔隙等多类型的栖地供不同的生物栖息，以增进基因、物种及生态系统的多样性。

## 绿色融入运营

我们践行绿色运营理念，开展节能降耗行动，积极使用可再生能源，加强对废弃物、水资源的循环利用，探索发展循环经济。

### 开展节能降耗

华南大区持续推动能耗能效管理平台建设，着力提高能源使用效率，上线开发业务能耗数据，通过采用华润集团统一的能源品种及能源消费量指标，每月开展电力、汽油、柴油、天然气、热力等能源消耗数据收集，实现能源的可管可控。

能源类型	2021 年度消耗量	占比
电力消耗	455.43 万千瓦时	97.25%
汽油消耗	32.84 吨	2.55%
天然气消耗	0.37 万立方米	0.20%

### 应用可再生能源

华南大区开发业务主要推动太阳能的使用，通过在施工现场及办公区设立太阳能照明，减少电能消耗。横琴万象世界项目二期现场积极响应国家“绿色照明”的号召，安装太阳能路灯，引导参建各方的节能意识。



施工现场太阳能照明

### 关键绩效

碳排放总计

**3,918.48** 吨

碳排放强度为

**0.004** 吨 / 万元人民币

## 减少废弃物排放

华南大区积极响应国家减废要求，深入研究地产开发业务中废弃物产生的全过程，借助资源化措施，减少废弃物的产生，减少对环境影响。在施工现场对危险废弃物进行专项回收处理，现场设置危险品仓库与垃圾分类池，严格管控危险废弃物的处置工作。

### 危险废弃物管理

- 开展企业危险废弃物产生及处置情况排查，督促相关方通过第三方处理机构合法处理矿物油等危险废物。

### 生活垃圾管理

- 执行《关于推动华南大区开发项目实施生活垃圾分类管理的通知》，先试先行推动开发项目垃圾分类管理，提高废物利用率。

### 废弃物循环利用

- 重视废弃物的重复使用，将废砂浆、渣土等可回填利用的建筑垃圾进行回收利用。

## 水资源循环利用

华南大区积极探索水资源的循环利用，积极响应各地海绵城市政策要求，降低地表径流，减轻了给排水管网压力，降低城市内涝风险；同时不断拓宽雨水回收系统的应用场景，通过对雨水的收集、处理、调蓄后到清水池，用于绿化浇洒、汽车抹车、道路冲洗，从而节约生活用水。



下凹式绿地

## 倡导绿色办公

华南大区在办公领域推广低碳办公理念，设立共享文具区及废纸回收区以减少纸张使用，使用节能灯具最大化减少电力损耗，积极回收利用老旧家具，将循环经济理念落到实处。

### 绿色办公循环经济绩效

回收利用废旧办公家具：  
**20.9** 万元人民币

办公耗水量同比降低  
**59.44%**

## 应对气候变化

应对全球气候变化的冲击与影响需要全人类共同努力，华润置地华南大区把节能减排目标纳入年度考核、常态化开展碳资产盘查工作，为减缓气候变化贡献力量。

### 制定年度考核目标

将万元营业收入（可比价）综合能耗、万元增加值（可比价）综合能耗同比下降 1% 作为企业运营考核指标。通过科学、有效的目标管理，降低企业能耗水平。

### 开展碳资产盘查

坚持每季度开展碳资产盘查工作。2021 年，碳资产排查结果分析主要排放源是电力、汽油和天然气。

### 关键绩效

万元营业收入（可比价）  
综合能耗下降 **80%**

万元增加值（可比价）  
综合能耗下降 **88%**

季度	碳排放量（吨）	电力消耗占比情况	汽油消耗占比情况	天然气消耗占比情况
第一季度	1,286.22	95.75%	3.15%	1.10%
第二季度	1,761.29	96.90%	2.87%	0.24%
第三季度	1,336.20	97.43%	2.41%	0.16%
第四季度	820.91	97.69%	2.10%	0.21%

## 拓展绿色足迹

华润置地华南大区倡导绿色低碳的生产生活方式，积极部署各类环保公益活动，号召全体员工和公众参与到保护生态环境的行动中，开展了六五环境日宣传活动、全国节能宣传周、全国低碳日等环保公益活动。

### 绩效检讨

2021 年，我们持续落实在绿色建造和绿色运营方面的标准与目标，获得绿色建筑认证的建筑面积达 140.42 万平方米，响应各地海绵城市政策要求，积极进行古树保护研究与实践，坚持开展季度碳盘查，全年未发生对于生物多样性、环境及自然资源造成负面影响的事件。2022 年，我们将综合能耗强度下降 1% 作为企业运营考核指标，在生态保护方面持续发力。



L A R

# 合作同行

激发多元价值  
E R S T E

## 章节概述



华润置地华南大区将与供应商、合作伙伴等利益相关方的多元合作置于公司发展战略的重要位置，坚持规范内部经营与外部合作，扩大合作领域，创新合作模式，带动多方践行可持续发展理念，共创可持续未来。

### 关键议题

- 公平运营
- 经营绩效
- 利益相关方沟通
- 责任采购
- 行业发展

### 涉及指标

SDGs 议题:



CASS-CSR4.0 指标:

M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5/M1.6/M1.7/M1.8/  
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/  
S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.5/S1.6/E1.6/E2.2

HKEX ESG 指标:

B5.1/B5.2/B6.3/B7.1/B7.2

### 我们的进展

经济合同履约率: **100%**

贪污诉讼案件的数目: **0** 件

报告期内审查的供应商数量: **706** 个

### 责任案例

#### 机构社区康养强强联手，打造更具优势的养老服务模式

案例

2021年，我们有效促进了华润置地悦年华颐养社区与南宁市安康通养老服务中心进行签约合作。借助中国最早的智慧养老企业——安康通，为悦年华颐养社区创新医疗、养老、康复（护理）、教育、研究“五位一体”的业务模式赋能，为中国长者和家庭提供了高品质康养服务。此次合作加大了居家养老和机构养老的企业战略合作模式，借助双方优势，互利共赢，共同营造了更具优势的养老服务模式。



华润置地悦年华颐养中心

## 优化经营管理

华润置地华南大区持续规范公司治理，践行绿色营销、反腐败理念，助力行业形成规范公平的运行模式，形成社会可信的商业环境。

关键绩效 

识别并披露问题及风险提示  
**124** 个

全年提出审计建议 **275** 条

审计整改完成率  
**99.61** %

整改增收节支金额  
**1,777** 万元人民币

规范标准文本 / 制度 **24** 项

关键绩效 

年内对可持续发展有重大影响  
风险事件 **0** 件

## 规范公司治理

### 治理机构

持续优化公司治理机制，发布《华润置地华南大区合作项目股东会、董事会、监事会组织指引》及股东会、董事会文件范本，严格按照《华润置地经理人选拔任用管理规定》执行经理人选拔任用。同时不断规范下属公司股东会、董事会组织流程。

### 合规管理

严格按照《华润（集团）有限公司合规管理制度》《华润置地须予公布交易合规管理细则》等规章，健全守法合规体系建设，遵守合规事项审批流程，严格遵守上市公司信息披露程序，组织开展合规检查，通过提供月度财务报表或召开季度股东汇报会的方式，保障股东知情权，助力企业持续健康发展。

### 内部审计

积极响应党和国家以及上级主管单位关于深化内部审计监督工作的要求、实施意见等，支持并参与到公司全面深化改革中。在 2021 年组织架构发生较大调整的情况下，内审工作迅速适应调整，科学进行重点工作规划，落实了“应审尽审、凡审必严”。

## 加强风险管控

随着业务发展，华南大区不断更新风险预警机制，对重大事项进行持续跟踪，着力关注风险易发的业务流程，提高风险预判能力，降低风险发生概率。

### 监督体系

完善修订《华润置地华南大区监督委员会工作规范》，在全体部门和城市公司间推行“大监督”体系，持续跟踪监测会影响经营目标、引起舆情、造成大额损失的重大风险，开展季度风险跟踪监测工作。

### 完善内控

开展 8 项审计、巡视等迎审工作，发布 3 项大区指引，落实平台建设，厘清 3 条业务条线采购界面，编制设计 9 个主要品类标准采购模板，完成针对设计采购合规性的内控指标城市巡检。

## 打造“廉洁置地”

华南大区秉承反腐败理念，坚持“零容忍”态度，将反腐败教育融入日常工作，严抓营销采购流程的风险高发点，为腐败行为的处理提出解决思路，加强与地方政府的沟通交流，在企业内部形成“不敢腐、不能腐、不想腐”的思想防线。

关键绩效 

处置问题线索 **15** 件

线索处置率 **100** %

开展守法合规廉洁培训  
**136** 场

廉洁培训人数  
**7,633** 人次

## 保护知识产权

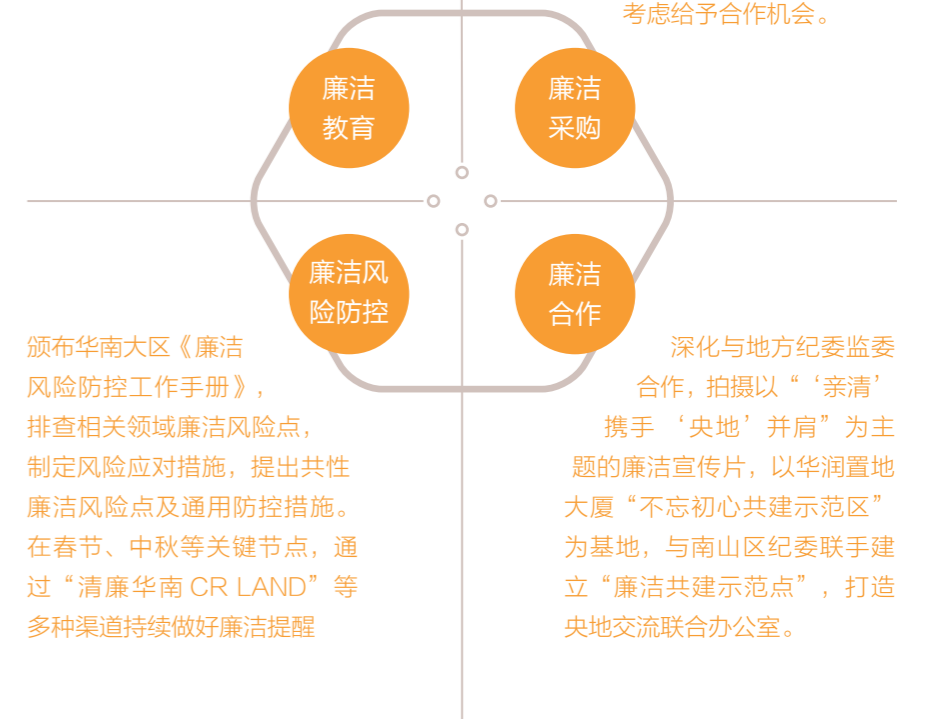
华南大区重视依法保护自身知识产权，尊重他人知识产权，严格遵守《华润集团知识产权制度》《华润置地知识产权管理细则》等规章及具体操作指引，落实知识产权管理工作。积极采取商标监测、诉讼维权等方式维护自身合法权益。在各项商业合作中严格遵守许可范围，切实保护他人知识产权。

## 反不正当竞争

华南大区严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等国家法规，在招投标过程中要求合作方签署并执行《阳光宣言》，提供举报潜在违规行为及不正当竞争的渠道，对举报人信息进行加密，保护举报人的权益，落实公平竞争。通过线上线下相结合的培训确保各层级员工熟知公平交易的商业准则内容，提升员工公平采购意识，保护小规模供应商竞争力。

持续做好警示教育大会、“清风廉韵”大讲堂、“润泽华南”微课堂、入职警示双课堂的培训建设，组织开展纪检人员的业务培训，开展集体廉政谈话。

实现与所有供应商签署廉洁协议，严格按照合同约定标准及费用执行，不接受贿赂行为的发生。设置投诉及举报管理部门，对于长期支持和敢于揭露廉洁违规行为的供应商，优先考虑给予合作机会。



关键绩效 

年度不正当竞争的诉讼案件数量  
**0** 起

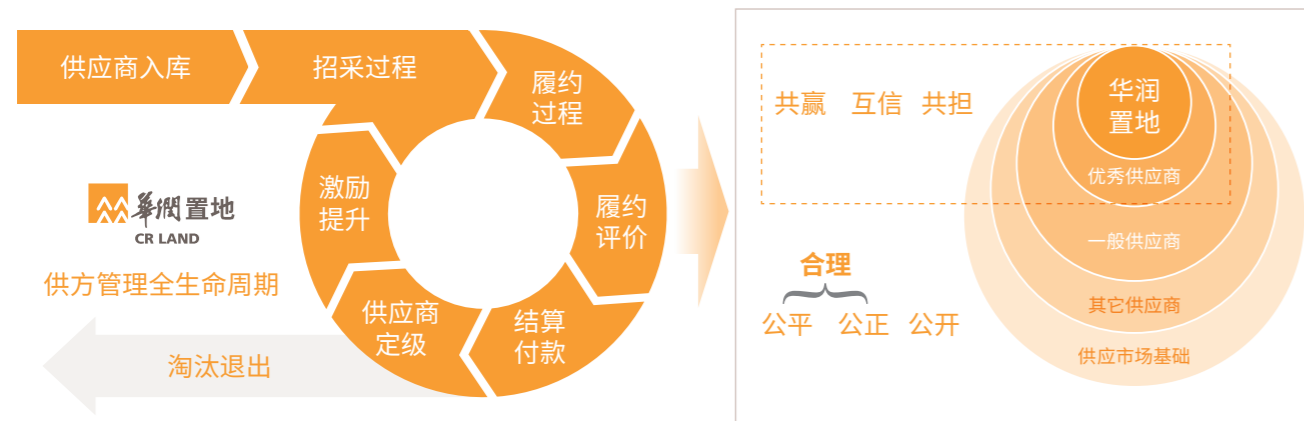


## 建设责任供应链

华润置地华南大区致力于搭建可持续的供应链生态，基于华润置地采购体系，对供应商管理全生命周期进行跟踪、评价，提高供应商履约能力，与供应商彼此勉励，共同进步。

### 供应链管理体系建设

基于华润置地采购体系，华南大区秉持诚信经营的理念，不断加强供应链管理体系建设，对供应商管理全生命周期进行跟踪、评价，建立属地化供方库，优先实行本地化采购策略，提高供应商产品质量与服务能力，促进高质量供应链的形成。



**实施供应商分级管理**

从履约、质量、EHS 三个维度对供应商履约进行动态监督，每年依据动态履约得分将供应商评定为 ABCD 四个等级（其中 A、B 级为优良供应商，D 级为限制合作、禁止投标供应商），实行“优质优先”奖励政策。

**发挥属地化优势**

以“一城一策”为导向，充分考虑城市供需、政策及成本等维度，对总包资源进行适配性分析，分城市、分梯队储备管理供方。

**提升供应商合作关系**

通过组织城市及大区 8 场专题研讨，制定大区供应商合作改善方案与落地行动计划，优化供应链生态。

## 供应链可持续管理

华南大区注重对供应商社会及环境风险的识别与监测，践行阳光采购、绿色采购与可持续贸易理念，积极开展供应商大会、供方项目经理培训以提升供应商履责能力，对出现负面社会责任影响的供应商采取相应减分降级措施。2021 年，未发生因社会责任不合规被否决或中止合作的供应商。

### 关键绩效

报告期内审查的供应商数量  
**706**个

供应商方项目经理社会责任培训人数  
**165**名

供方在建项目经理培训覆盖率达  
**100%**

- 协调总部开展供方总对总沟通会 2 场。
- 在大区层面开展 40 场培优辅导、履约问题协调会。
- 供应商项目经理培训“同行伙伴”分别在海南、福建、广东、广西等四个区域开展，课程包括《安全生产 EHS 管理要求及实务》《华南大区付款方式宣贯》等。

- 当供方出现贿赂检查组的情况时，即时调整为 D 级 / 不合格。
- 当供方因 EHS 事故引起舆情投诉并造成华南大区受损，即时调整为 D 级 / 不合格。



- 全面更新总包、分包合同体系标准文本，将廉洁协议、阳光宣言、EHS 诚信承诺书、安全生产协议书，放入所有新项目采购的招标文件及合同文本。
- 公司在公平公正公开采购基础上，将环保原则纳入供应商管理机制，要求制造企业管理标准达 ISO9000 管理体系标准，环保标准达 ISO14000 环境体系标准。同时要求投标单位提供以上认证，在原材料开采、生产加工、终端消费各环节减少对环境的负面影响，提高资源效率，实现产业链的绿色升级，为终端消费者提供绿色健康环保的产品。

## 保护农民工权益

为切实保障供应商及承建商工人的劳工权益，华南大区严格遵守国家和地方关于农民工工资的有关规定，各城市公司建立《农民工欠薪跟踪处理机制》，要求履约合作方签订《不拖欠农民工工资保障函》，坚持欠薪拖欠零容忍，硬考核，保障农民工工资“零拖欠”，有效降低供应链的劳资风险。



## 推动行业发展

华润置地华南大区携手伙伴，建立起常态化、多方位的合作交流机制，积极开展多方合作，探索行业合作新模式，加强长期战略合作协议，推动行业长远发展。

### 政企合作：

#### ▲ 长岭之门·未来城市核心区项目开幕，携手构建发展新格局

案例

2021年7月，我们与黄埔区政府、广州开发区投资集团签署合作协议，参与广州市黄埔区长岭之门·未来城市核心区项目，该项目也是“省百大项目庆百年”黄埔区重点项目。华南大区与开发区投资集团携手合作，对整体片区进行统筹策划，着力解决历史遗留问题，满足现实发展需要，统筹未来需求。提升长岭门户形象、补足城市功能、统筹发展片区，构建了“一心两极两翼”的全新发展格局。



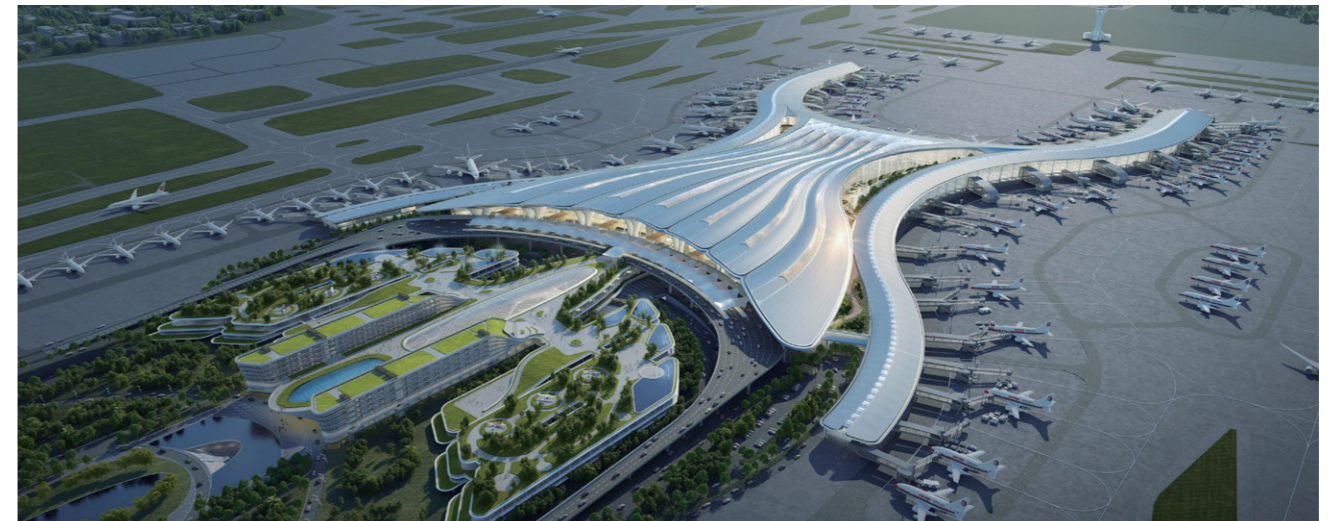
广州黄埔“长岭之门 未来城市”核心区项目发布会

### 企企合作：

#### ▲ 中标广州市白云机场 T3 航站楼，提升企业影响力

案例

2021年10月，我们中标广州市白云机场 T3 航站楼南侧园区的综合开发前期服务项目，并于11月与机场集团正式签订服务合同。我们发挥城市投资开发运营经验与优势，服务广州大湾区发展战略，助力广州打造国际消费中心空港城市，实现了我司与当地省属又一里程碑式合作模式，为公司在广州深耕提升了品牌影响力。



广州白云机场 T3 航站楼南侧园区综合开发项目效果图

### 跨界合作：

#### ▲ 合作广州大剧院，拓展高质量客户圈层

案例

2021年9月开始，我们与广州大剧院开启了为期12个月的跨界合作，截至年底，共开展超过25场演出活动。这些活动为公司及项目品牌提供了良好的形象展示平台，公司借此机会对大剧院会员等优质客户进行了圈层拓客，直接触达高素质客户人群，实现了很好的圈层引流效果。

### 绩效检讨

2021年，我们进行了设计采购合规性城市巡检，针对招标全流程46项内控指标项进行检查，各城市平均问题发生率5.15%。未来将常态化开展城市巡检，及时整改排查风险项，实现管理提升。



# 美好随行

## 滋养民生福祉

## 章节概述

华润置地华南大区将企业发展融入国家战略，凭借在城市建设与运营，综合开发领域的优势，从多个维度满足民众所需，将社区建设及公益慈善做到尽善尽美，推动社区健康发展，彰显央企履责能力。

### 关键议题

公共服务

公益慈善

社区关爱

### 涉及指标

SDGs 议题:



CASS-CSR4.0 指标:

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

HKEX ESG 指标:

B8.1/B8.2

### 我们的进展

慈善公益捐赠支出: **1,936.30** 万元人民币

员工志愿服务人数: **514** 人次

### 责任案例

石梅湾九里书屋用书香守护山区学子

案例

数据



招募 **109** 位“最美守望者”

开展活动 **374** 场次

受益人群 **45** 万人次

支教山区学校惠及学生 **760** 人

2017年初，海南公司在万宁石梅湾旅游度假区内开设了华润石梅湾凤凰九里书屋。作为海南“丝路书香工程”首家书店，这间书屋旨在推广全民阅读，支持偏远山区支教活动。截止2021年底，九里书屋已经招募109位“最美守望者”，开展活动374场次，受益人群45万人次，支教山区学校惠及学生760人，是我们为人民群众创造美好生活的见证。



九里书屋



## 投身公益慈善

华润置地华南大区心系慈善公益，响应国家乡村振兴号召，不断加强社区沟通与参与，在经营所及范围内尽己所能向社区输送教育、办公资源，向社会困难人群提供帮助与支持，组织员工参与志愿活动，积极践行社会责任。

### 社区慈善

华南大区积极响应党中央号召，按照集团和置地总部部署，抓好落实乡村振兴有关工作，为社区重点帮扶对象捐款捐赠，解决群众民生难题。

#### 关键绩效

公益慈善捐赠总额 **1,936.30** 万元人民币

扶贫专项资金投入 **63,716** 元人民币

#### 广西公司援建兴安县中洞村党群服务中心 案例

2021年7月2日，广西公司桂林党支部党员代表到访桂林市兴安县中洞村，为援建的党群服务中心揭牌，并捐赠6万多元的办公家具、办公投影仪、音箱设备、办公电脑设备，从根本上改善了村级组织的办公条件，获得了服务中心代表的热切致谢。



广西公司援建的兴安县中洞村党群服务中心

#### 新溪村旧改老人安置区解决拆迁住房难题 案例

2021年10月28日，下沙社区新溪村长者之家顺利揭牌，这是由广州公司在广州市黄埔区黄埔街下沙社区新溪村旧改项目中，建设的旧改项目老人安置区，该项目的成功交付为社区的老人们解决了拆迁后的住房难问题，为他们的生活提供了保障。



广州黄埔区下沙社区新溪村长者之家项目揭牌

向新而行  
释放七城活力

与爱同行  
传递人本关怀

绿意相行  
重塑生态乡居

合作同行  
激发多元价值

美好随行  
滋养民生福祉

## 志愿服务

华南大区及各城市公司支持员工参与志愿服务，为参与志愿服务的员工提供保障，以实际行动展现华润力量，彰显央企担当。

#### 关键绩效

员工志愿服务人数 **514** 人次

组织志愿服务次数 **31** 次

### 环境保护：

>> 在沙湾村，海南公司党总支联合百姓村党总支组织党员及青年志愿者，开展“志愿服务党旗红，美化环境暖民心”环境整治志愿服务活动，为村民创造良好人居环境，切实提升村民们的幸福感。

>> 福州公司党支部认真践行“绿水青山就是金山银山”的生态发展理念，与福州市近10家单位联合开展党建共建活动，组织党员、青年团员等义务植树，为城市种植山樱树约300株。



海南公司助力沙湾村人居环境整治



福州公司开展义务植树活动

### 社会关爱：

>> 面向社区退伍军人、孤寡老人，福州公司送去关切慰问，通过促膝长谈，倾听他们的故事，为他们送去公司的温暖和关怀。

>> 组织动员党员、青年开展团体义务献血活动，缓解社区血库备血不足问题，保障地区临床用血有效供给。



福州公司慰问社区老人



福州公司号召青年员工义务献血



## 共享社区发展

华润置地华南大区借助产业优势，对社区人群需求敏感，能够快速响应社区需要，提供力所能及的便民、惠民活动，提高社区群众生活便利度，提升社区满意度。

## 提供便民服务

### ▲ 厦门公司举办“我为群众办实事”系列活动，造福社区居民 案例

2021年12月17日，厦门公司党支部联合华润万象生活福州公司党支部、华润万家福建党支部、华润医药厦门公司党支部，在厦门紫云府小区开展“我为群众办实事”党建共建便民服务进社区活动，并举行党建共建便民服务中心揭牌仪式。华南大区高管及华润万象生活、华润万家、华润医药、街道社区代表参加活动。当天向参与群众免费提供理发、磨刀、办证、健康义诊、新置便民设备启用、冬日暖心早餐、分类垃圾桶发放、反诈宣传等一系列便民活动，收获了社区居民的一致好评。



“我为群众办实事”党建共建便民服务进社区活动

### ▲ 福州公司组织万象城集市，潜移默化宣传企业品牌 案例

2021年11月，福州华润置地中心项目在五期园区组织万象集市，用创意的集市内容重新包装广场，通过活动唤醒人群对未来生活的向往，引领潮流时尚，希望未来来到这里生活和工作的人们都可以潮流生活，未来万象。活动吸引消费群体拍照分享至朋友圈，形成了一定规模的宣传效应。



万象城集市现场

## 促进公共健康

>> **抗疫响应：**在疫情常态化的前提下，华南大区加快对新冠疫情和政府防疫倡议的响应，组建青年突击队，深入一线，协助属地政府开展核酸检测工作，为当地抗疫贡献大区青年力量。在疫情扩散严重的大区管辖区域，我们快速组织志愿者支援抗疫工作，投身城市全员核酸检测的志愿者行动，维护现场秩序，引导现场工作的顺利开展。



厦门公司社区核酸检测志愿者



福州公司社区检测志愿者

>> **爱心体检：**华南大区借助“我为群众办实事”系列活动，为属地社区长者提供爱心体检活动。邀请合作医院为百姓辖区60周岁及以上的长者提供健康体检服务，开展抽血化验、心电图、血压测量、五官及胸透检查等体检项目，对行动不便的长者开展一对一陪检；为年满80周岁以上或行动不便的长者，提供入户走访慰问，送上节日慰问品。



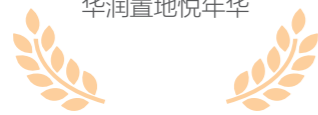
海南公司为辖区长者提供健康体检服务



>> **颐养社区**：华润置地康养品牌“悦年华”举办多场关爱长者活动，为社区中老年人提供切实的健康帮助。举办 8 场公共健康讲座系列活动，结合不同节气提供不同主题的健康建议，传授健康知识和实际指导。此外，悦年华颐养社区联合南宁悦年华康复医院开展“润心三伏贴”专场活动，为社区长者安排了免费的“润心三伏贴”治疗疗程。悦年华在由羊城晚报报业集团主办、广州养老服务产业协会协办的“2021 羊城金牌养老机构评选”活动中脱颖而出，荣膺四项殊荣：

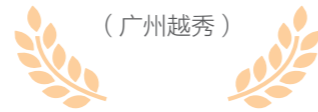
**【品质养老品牌】**

华润置地悦年华



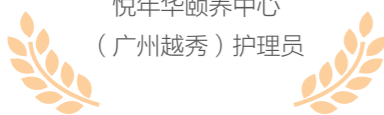
**【金牌养老机构】**

悦年华颐养中心  
(广州越秀)



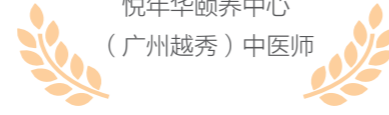
**【金牌养老护理员】**

叶凤侠  
悦年华颐养中心  
(广州越秀) 护理员



**【金牌养老医护人员】**

张瑜  
悦年华颐养中心  
(广州越秀) 中医师



悦年华颐养社区中老年保健知识讲座



南宁悦年华康复医院“润心三伏贴”活动中制作三伏贴



**绩效检讨**

2021 年我们组织员工参加志愿活动 31 次，累计参与 514 人次，为社区贡献了华南大区的公益力量。在未来，我们将与社区建立更加紧密的联系，在大区内部倡导志愿活动，为企业管辖区域的社区建设做出更多贡献，展现央企担当。

# 可持续发展管理

## 企业文化



**企业基因**：为中华民族伟大复兴而立心 为创造人民幸福生活而立命 为实现国家经济繁荣而立身

**使命**：品质给城市更多改变

**愿景**：最具行业影响力的城市投资开发运营商

**价值观**：诚实守信 业绩导向 以人为本 合作共赢

**企业精神**：以身许国的奉献精神 敢为人先的创新精神 笃定前行的坚守精神 自强不息的奋斗精神

**组织氛围**：真诚 团结 开放 进取

**企业基因**

为中华民族伟大复兴而立心

为创造人民幸福生活而立命

为实现国家经济繁荣而立身

## 可持续发展愿景

华润置地华南大区注重将社会责任融入企业发展战略与日常经营管理，遵循华润置地以诚实守信、业绩导向、以人为本、合作共赢为价值观的可持续发展管理目标。



## 可持续发展架构

为实现可持续发展工作的系统性、规范化管理，华润置地华南大区建立了企业社会责任组织体系，由公司领导层、社会责任牵头部门工作人员及各专业部门人员组成，分别负责企业社会责任决策、沟通、执行工作。



### 公司领导层

- 推动全公司深化社会责任理念和文化。
- 决策并领导公司社会责任战略方向。
- 审批公司社会责任战略规划、年度工作报告、年度工作指引及其他重要制度。
- 部署开展公司的社会责任工作。
- 指导公司年度社会责任培训和重大活动。
- 分配公司各职能部门、城市公司的社会责任工作职责。

决策层

华南大区  
可持续发展  
管理架构

执行层

沟通层









### 各专业部门人员

- 在企业文化与社会指导委员会的领导下开展工作。
- 参照公布的机制，组织成立各城市公司、各事业部的企业文化与社会指导委员会。
- 明确各自的社会责任工作职责并切实履行。
- 遵守各项社会责任管理制度，接受各项社会责任绩效考核，协助完成社会责任信息披露、社会责任报告编制、社会责任能力建设等工作。
- 执行公司社会责任工作要求的其他事项。

### 社会责任牵头部门

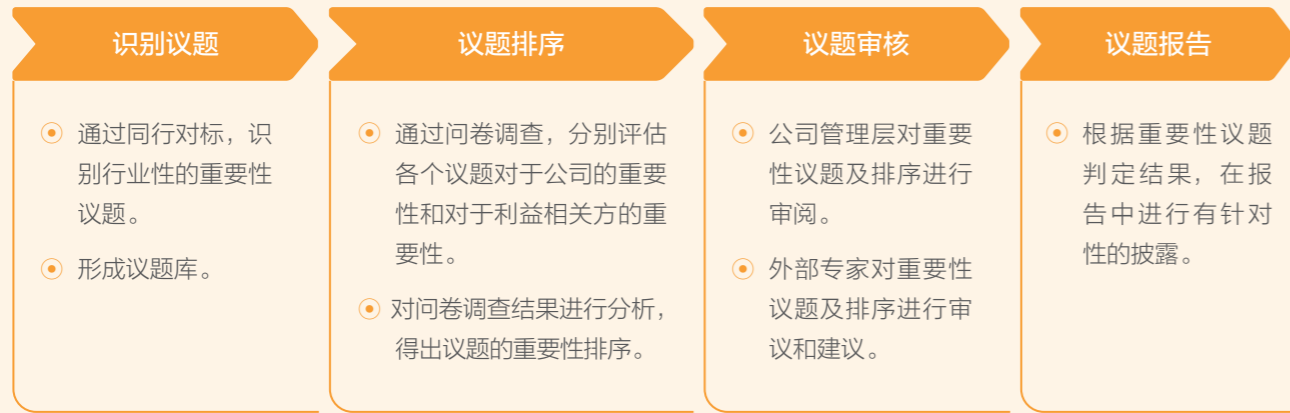
- 执行企业文化与社会指导委员会决议并汇报工作。
- 建立健全由大区各职能部门和各城市公司、各事业部专兼职人员组成的社会责任工作网。
- 编制社会责任管理制度、工作流程，推动制度落地。
- 建立健全社会责任指标体系和绩效考核体系。
- 建立完善社会责任信息披露机制。
- 组织编制华南大区社会责任报告。
- 持续改善社会责任管理，推动社会责任能力建设。
- 统一管理公司社会责任工作其他事项。
- 指导公司年度社会责任培训和重大活动。
- 分配公司各职能部门、各城市公司、各事业部的社会责任工作职责。

## 利益相关方沟通

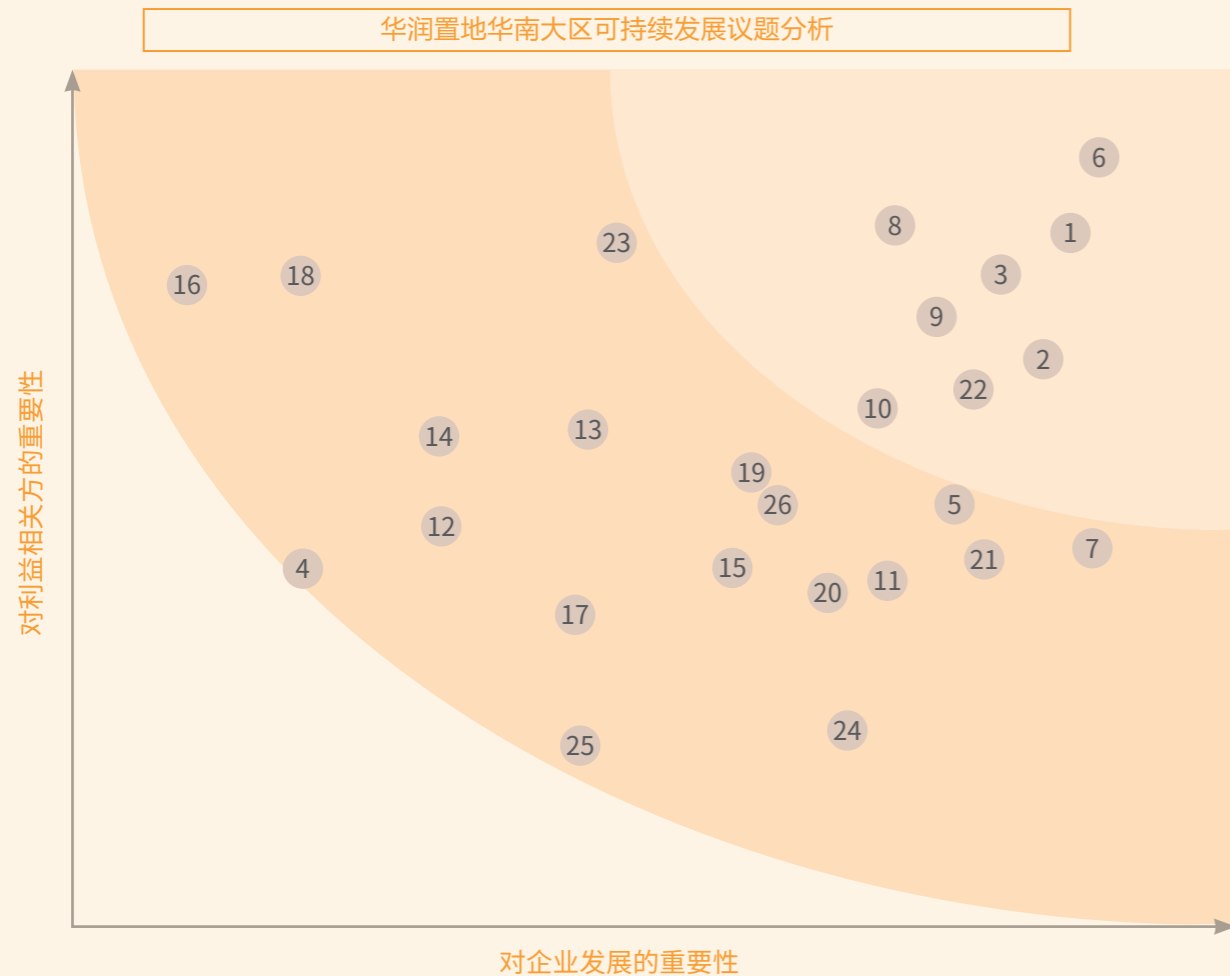
利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规经营</li> <li>依法纳税</li> <li>贯彻国家政策</li> <li>支持地区发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续强化企业合规管理</li> <li>接受政府部门检查</li> <li>政策执行汇报</li> <li>参与政府相关会议及合作</li> </ul>
 投资者和股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>创造市场价值</li> <li>加强信息披露</li> <li>参与决策过程</li> <li>风险辨别管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续创造经营绩效</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> <li>提升公司管治及风险管理水平</li> </ul>
 业主和客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品服务 quality</li> <li>保证合法权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格把控质量，落实客户满意度调查</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>员工权益保障</li> <li>晋升与发展</li> <li>健康与安全</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>提供系统培训，完善晋升机制，搭建发展平台</li> <li>改善工作条件，关注员工职业健康</li> <li>开放员工沟通渠道，加强民主管理</li> </ul>
 供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链资金安全</li> <li>公平公开采购</li> <li>促进行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期召开招投标大会、供应商大会</li> <li>实施阳光采购，打造责任供应链</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>爱心回馈社区</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>充分的校园招聘与社会招聘岗位</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>提高能源和资源使用效率，落实节能减排</li> <li>落实绿色施工，打造绿色建筑，建设绿色社区</li> </ul>

## 重大性议题判定

华润置地华南大区的可持续发展重大性议题判定步骤如下：



通过对利益相关方调查问卷进行分析，我们得出华润置地华南大区最新的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	序号	议题名称	所属范畴	披露位置
高度重要性议题	1	6	安全健康	社会	与爱同行，传递人本关怀
	2	1	质量监察与评估	管治	向新而行，释放七城活力
	3	3	客户满意度	管治	向新而行，释放七城活力
	4	8	薪酬福利	社会	与爱同行，传递人本关怀
	5	2	保障客户权益	管治	向新而行，释放七城活力
	6	9	职业发展	社会	与爱同行，传递人本关怀
	7	22	公平运营	管治	合作同行，激发多元价值
	8	7	合规雇佣	社会	与爱同行，传递人本关怀
	9	10	生物多样性	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	10	23	经营绩效	管治	合作同行，激发多元价值
中度重要性议题	11	5	产品质量管理	管治	向新而行，释放七城活力
	12	21	社区关爱	社会	美好随行，滋养民生福祉
	13	19	公共服务	社会	美好随行，滋养民生福祉
	14	11	污染物排放	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	15	26	行业发展	管治	合作同行，激发多元价值
	16	20	公益慈善	社会	美好随行，滋养民生福祉
	17	13	废弃物处置	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	18	15	节约水资源	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	19	18	创造就业	社会	与爱同行，传递人本关怀
	20	24	利益相关方沟通	管治	可持续发展管理
	21	14	绿色建筑	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	22	16	应对气候变化	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	23	17	绿色运营	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	24	12	节约能源	环境	绿意相行，重塑生态乡居
	25	25	责任采购	管治	合作同行，激发多元价值
	26	4	保护知识产权	管治	合作同行，激发多元价值

## 履责能力提升

华南大区重视社会责任意识和能力，把社会责任理念融入企业发展全过程，积极参与华润置地社会责任相关制度及体系的建设和推广。从环境治理、社会责任、创新发展、ESG 治理机制四方面践行新发展理念，通过参与社会责任相关会议、组织开展社会责任学习培训，提升员工履责能力，促进企业可持续发展。同时将组织社会责任活动列入工作考核及评优指标，对切实履行社会责任的项目及个人予以评优，持续提升员工及组织履责能力，为实现可持续发展奠定坚实基础。



## 展望

2022 年，华润置地华南大区将依托全新组织架构，稳固“城市投资开发运营商”的战略定位，持续推动在“十四五”期间“再造华南、实现高质量发展”战略目标，加大城市群的聚焦和深耕力度，以向新力量，激荡城市澎湃动力。

### 经济责任

我们将继续围绕“降本、提质、增效”管理主题，通过做优存量、坐实增量，持续优化企业管理水平与运营效率，实现业绩增长、精准投资的经济目标，高质量为股东创造可持续性收入。

### 环境责任

我们将秉承绿色发展理念，坚定不移走可持续发展之路，深入实施节能减排和绿色运营，充分服务国家“双碳”战略。同时坚持科技创新，推广装配式建筑在项目中的应用，持续推动华南大区高质量绿色发展。

### 伙伴责任

我们倡导互惠共赢、健康公正的伙伴关系，将社会责任纳入供应商管理机制，注重对现有供应商提升履责能力，以及挖掘开发履责能力出色的新伙伴。与此同时，我们积极参与行业建设，未来将继续携手合作伙伴共生、共赢、共成长。

### 客户责任

我们以客户为中心，聚焦全生命周期产品与服务体系，重塑产品力，与时俱进满足客户多样化需求。未来，在严格保证产品健康安全、严格把握产品质量的前提下，我们将进一步为广大客户提供更加便捷、智慧与暖心的服务体验。

### 员工责任

我们将坚持以人为本，严抓安全生产、职业健康安全体系建设，深入实施新时代人才强企战略，完善分层分类培训体系及人才激励方案，为员工打造更加温馨、有活力、受尊重的工作环境。

### 公共责任

我们持续用爱心回馈社会，坚定落实国家乡村振兴战略，加快对政府防疫倡议的响应，进一步扩大公益品牌影响范围，结合企业优势开展特色公益行动，创新引领社区康养新模式。

## 附录

### 政策、法律及规例列表

ESG 指标	2021 年内部政策名称	2021 年遵守法律及规例名称
A1 排放物	《华润置地污水排放管理条例》	《中华人民共和国环境保护法》
	《华润置地置换办公设备管理条例》	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》
	《华润置地 EHS 管理实践案例》	《中华人民共和国大气污染防治法》
A2 资源使用	《华润置地节能减排管理规范》	《中华人民共和国水污染防治法》
	《华润置地绿色 / 节能建筑管理规定》	《中华人民共和国海洋环境保护法》
	《华润置地商业综合体能耗、能效管理平台设计及实施指引》	《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》
	《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
	《华润置地物业管理节能手册》	《国家危险废物名录》
A3 环境及天然 资源	《华润置地酒店能耗计量装置设置指引》	《危险废物转移联单管理办法》
	《华润置地绿色建筑管理规划》	《“十三五”控制温室气体排放工作方案》
	《华润置地绿建技术标准》	《中华人民共和国排污许可管理条例》
	《华润置地销售公建绿建策略》	《中华人民共和国反食品浪费法》
A4 气候变化	《华润置地住宅绿建行动策略及技术实施指南》	-
	-	《生态环境标准管理办法》
B1 雇佣	-	《碳排放权交易管理办法（试行）》
	《华润置地员工手册》	《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》
	《华润置地招聘管理规定》	《中华人民共和国劳动法》
	《华润置地职务职级管理规定》	《中华人民共和国劳动合同法》
	《华润置地休假管理规定》	《中华人民共和国促进就业法》
	《华润置地总部全员绩效管理体系实施细则》	《中华人民共和国社会保险法》
《华润置地基层员工关爱基金实施细则》	《最低工资规定》	
《华润置地薪酬福利管理规定》	-	

ESG 指标	2021 年内部政策名称	2021 年遵守法律及规例名称
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 (2018 版)》	
	《华润置地 EHS 事故事件管理指引 (2018 版)》	
	《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则 (2018 版)》	
	《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 (试行)》	
	《华润置地 EHS 文化建设指引 (2018 版)》	
	《华润置地有限公司岗位 EHS 责任制度 (2018 版)》	《中华人民共和国劳动法》
	《华润置地有限公司 EHS 事故事件责任追究条例 (2018 版)》	《中华人民共和国职业病防治法》
	《华润置地事故隐患排查治理实施细则 (2018 版)》	《中华人民共和国安全生产法》
	《华润置地 EHS 危险源管理指引 (2018 版)》	《中华人民共和国消防法》
	《华润置地安全管理规定》	《中华人民共和国突发事件应对法》
	《华润置地 EHS 管理体系建设指引》	《危险化学品安全管理条例》
	《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则》	《生产安全事故报告和调查处理条例》
	《华润置地安全生产教育培训指引》	《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》
	《华润置地安全生产目标及责任规范》	《中华人民共和国工伤保险条例》
	《华润置地劳动防护用品使用指引》	《工作场所职业卫生监督管理规定》
	《华润置地已开业酒店 EHS 管理工作指引》	《职业病分类与目录》
	《华润置地安全生产目标及责任管理规范》	《中华人民共和国刑法修正案 (十一)》
	《华润置地 EHS 信息报告与传递管理细则》	《中华人民共和国行政处罚法》
《华润置地商业项目燃气安全管理工作指引》	《中华人民共和国安全生产法》	
《华润置地 EHS 法律法规合规管理指引》	《中华人民共和国消防法》	
《华润置地 EHS 档案管理细则》	《中华人民共和国道路交通安全法》	
《华润置地开发项目安全管理行为细则》	《中华人民共和国食品安全法》	
《华润置地自然灾害应急管理工作指引》	《中华人民共和国建筑工程施工许可管理办法》	
《华润置地大区安全检查评价工作指引》	《中华人民共和国高层民用建筑消防安全管理规定》	
《华润置地事故隐患排查治理实施细则》	《中华人民共和国工程建设领域农民工工资专用账户管理暂行办法》	
《华润置地相关方 EHS 专项治理方案》	《中华人民共和国生产安全事故防范和整改措施落实情况评估办法》	
《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》		
《华南大区 EHS 事故事件责任追究管理办法》		
《华润置地华南大区生产安全事故综合应急预案 (2021 版)》		
《华南大区商业改造项目 EHS 管理指引》		
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》	《中华人民共和国劳动法》
	《华润置地招聘管理规定》	《禁止使用童工规定》
		《中华人民共和国未成年人保护法》

ESG 指标	2021 年内部政策名称	2021 年遵守法律及规例名称
B5 供应链管理	《华润置地招标采购管理制度》	
	《华润置地大区招标采购管理实施细则》	
	《华润置地总部部门招标采购管理实施细则》	
	《华润置地战略采购管理实施细则》	
	《华润置地供方管理规定》	《中华人民共和国建筑法》
	《华润置地工程类供方引进细则》	《中华人民共和国招标投标法》
	《华润置地工程类供方名册管理细则》	《中华人民共和国招标投标法实施条例》
	《华润置地工程类供方评价细则》	《中华人民共和国政府采购法》
	《华润置地工程类招采专业分类标准》	《必须招标的工程项目规定》
	《华润置地住宅项目承包商评价及分级管理细则》	
《华润置地战略品类招标工作指引》		
《华润置地重点项目战略品类招标总部指导细则》		
《华南大区基础工程管理规定 V2.0》		
B6 产品责任	《华润置地质量管理体系建设规定》	《中华人民共和国产品质量法》
	《华润置地工程高品质标准》	《中华人民共和国消费者权益保护法》
	《工程交底管理制度》	《中华人民共和国广告法》
	《工程质量管理行为细则》	《中华人民共和国商标法》
	《住宅工程关键工序检查点实施细则》	《中华人民共和国城市房地产管理法》
	《住宅工程质量检查与评价标准》	《建设工程质量管理条例》
	《住宅过程评估 / 交付评估检查标准》	《城市房地产开发经营管理条例》
	《持有商业物业机电质量检查标准》	《建筑设计防火规范 GB50016-2014》
	《质量事故年度考核管理细则》	《住宅建筑规范 GB5368-2005》
	《华润置地设计质量管控规划》	《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》
	《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	《装配式建筑评价标准 GB/T1129-2017》
	《华润置地案场管理制度》	《物业管理条例》
	《华润置地客户投诉处理指引》	《钢结构工程施工质量验收规范 GB50205-2001》
《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》	《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》	
《华润置地客户满意度调查管理规范》	《城市居住区规划设计规范 GB50180-93(2016 年版)》	
《华润置地物业投诉上报作业指引》	《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》	
《华润置地知识产权管理规定》	《国务院关于促进房地产市场持续健康发展的通知》	
《华润置地保密工作实施细则》	《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》	《中华人民共和国公司法》
	《华润置地信访处理工作指引》	《中华人民共和国反洗钱法》
	《华润置地廉政谈话工作指引》	《中华人民共和国反不正当竞争法》
	《华润置地“三重一大”决策制度实施细则》	《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》
	《华润置地纪检监察案件办理工作指引》	《中华人民共和国反垄断法》
	《华润置地党风廉政建设责任制考核实施细则》	《中华人民共和国招标投标法》
	《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》		
《华润置地华南大区监督委员会工作规范》V2.0		
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》	
	《关于成立华润置地企业文化与社会责任指导委员会的通知》	《中华人民共和国慈善法》
	《华润置地志愿者管理细则》	



数据列表<sup>【注1】</sup>

## ESG 指标数据列表

ESG 指标	单位	2019 年数据	2020 年数据	2021 年数据	
<b>A. 环境</b>					
<b>A1. 排放物</b>					
A1.2	温室气体排放量及密度 <sup>【注2】</sup>				
	二氧化碳排放量	吨	70,375.06	49,448.15	3,918.48
	万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元人民币	0.02	0.01	0.004
A1.3	所产生的有害废弃物总量及密度				
	报废大型电子电器设备 (包括电脑、打印机等)	部	384	650	353
A1.4	所产生的无害废弃物总量及密度				
	废纸 / 废包装纸皮 <sup>【注3】</sup>	千克	4,500	-	-
A1.6	减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果				
	回收再利用的废纸 / 废包装纸皮 <sup>【注3】</sup>	千克	300	-	-
<b>A2. 资源使用</b>					
	办公用纸 (A4)	张	8,686,500	-	6,770,124
A2.1	能源耗用量及密度				
	综合能源消耗量	万吨标准煤	1.16	0.67	0.06
	耗电量	万千瓦时	7,161.81	5,371.70	455.43
	汽油消耗量	吨	16.42	32.36	32.84
	柴油消耗量	吨	0.22	5.65	0
	天然气消耗量	万标准立方米	185.08	2.60	0.37
	其他能源消耗量	吨标准煤	9,230.11	0	0
	万元营业收入综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	0.0039	0.0036	0.0005
A2.2	水资源耗用量及密度				
	总耗水量	万吨	117.59	42.34	17.17
	万元营业收入耗水量	吨 / 万元人民币	0.39	0.23	0.09
<b>B. 社会</b>					
<b>B1. 雇佣</b>					
B1.1	雇员人数: 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分				
	全体雇员人数	人	3,318	3,105	2,349
性别	男性	人	2,048	1,957	1,335
	女性	人	1,270	1,148	1,014
雇佣类型	全职	人	3,318	3,105	2,349
	兼职	人	0	0	0
职级	高层	人	125	64	44
	中层	人	730	1,941	1,019
	基层	人	2,463	1,100	1,286

ESG 指标	单位	2019 年数据	2020 年数据	2021 年数据	
学历	研究生及以上	人	784	812	321
	本科	人	2,077	1,741	1,376
	大专	人	373	252	513
	高中及以下	人	84	300	139
年龄	30 岁以下	人	1,532	1,020	902
	30-50 岁	人	1,734	2,000	1,402
	50 岁以上	人	61	85	45
地区	大区总部	人	1,562	1,125	247
	福州公司	人	151	104	177
	广西公司	人	404	394	705
	海南公司	人	266	151	425
	广州公司	人	244	219	178
	珠海公司	人	100	97	185
	厦门公司	人	80	61	149
	佛山公司	人	-	-	156
	B1.2	雇员流失数及流失比例: 按性别、年龄组别及地区划分			
		员工流失数	人	440	459
	员工流失率	%	12	12	14.55
性别	男性员工	人	280	281	215
	女性员工	人	160	178	127
年龄	30 岁以下	人	189	176	118
	30-50 岁	人	243	279	221
	50 岁以上	人	8	4	3
地区	大区总部	人	155	113	30
	福州公司	人	26	41	41
	广西公司	人	67	43	97
	海南公司	人	56	41	30
	广州公司	人	41	50	85
	珠海公司	人	26	27	28
	厦门公司	人	19	23	21
	佛山公司	人	-	-	10
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率			
		死亡人数	人	0	0
	千人死亡率	‰	0	0	0
B2.2	因工伤损失工作日数				
	因工伤损失工作日数	天	0	0	0

ESG 指标	单位	2019 年数据	2020 年数据	2021 年数据
<b>B3.1 受训雇员比例：按性别划分</b>				
受训雇员总数	人	16,626	20,373	9,245
男性	%	62.67	60.89	56.8
女性	%	37.33	39.11	43.2
<b>B3.2 雇员受训平均时数：按性别划分</b>				
男性	小时	44,390.12	69,052.43	41,974.84
女性	小时	23,805.88	44,352.77	31,924.60
<b>B5.1 供应商数目：按地区划分</b>				
供应商总数	个	277	761	1,350
华南	个	226	623	1,222
华中	个	1	6	18
华西	个	4	4	11
华北	个	21	43	48
华东	个	23	82	49
东北	个	2	3	2
<b>B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目</b>				
投诉数目	件	2,054	1,620	2,747
<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
<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	687.7	3,617.12	1,936.30
员工志愿服务人数	人次	260	300	514

## CASS-CSR4.0 指标数据列表

CASS-CSR4.0	单位	2019	2020	2021
<b>股东责任</b>				
资产总额	亿元人民币	2,992.91	3,653.15	1,302.02
净资产	亿元人民币	958.01	1,212.63	500.19
所有者权益	亿元人民币	958.01	1,212.63	500.19
资产负债率	%	-	-	61.58
营业收入	亿元人民币	389.37	397.41	189.58
利润总额	亿元人民币	186.71	167.83	48.05
净利润 / 股东应占溢利	亿元人民币	123.18	118.79	29.01
归属母公司所有者的净利润	亿元人民币	123.18	118.79	29.01
每股收益	元 / 股	-	-	0.10
净资产收益率	%	15	14	7
总资产报酬率	%	4	4	1
国有资产保值增值率	%	119	127	41
行业排名	名次	10	9	8
市场占有率	%	2.4	3.51	2.24
销售物业签约面积	万平方米	160.97	296.39	184.60
销售物业签约额	亿元人民币	466.24	523.53	194.70
投资物业营业额	亿元港币	44.28	45.75	18.82
期末土地储备面积	万平方米	1,571.3	949.7	987.8
<b>客户责任</b>				
住宅客户满意度	分	82	88	90
住宅客户忠诚度	分	68	81	78
客户投诉处理率 - 住宅项目	%	100	100	100
研发投入总额	亿元人民币	0.0257	-	0.0849
研发人员数量	人	23	-	23
<b>员工责任</b>				
全职员工总人数	人	3,318	3,105	2,349
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
集体合同签订率	%	0	0	0
员工体检覆盖率	%	100	100	100
职业安全健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工敬业度	%	86	84	88
员工满意度	%	87	87	91
员工流失率	%	12	12	14.55
员工平均年龄	岁	32	32	33
女性员工比例	%	38	37	43



CASS-CSR4.0	单位	2019	2020	2021
本地化雇佣比例	%	56.2	58	34.23
管理层中的女性比例	%	30	14	23
年人均带薪休假天数	天	12.5	-	12
员工培训覆盖率	%	95	97	97
员工培训投入总额	万元人民币	609.77	519.01	310.69
人均培训投入	元/人	1,562.71	1,896.96	1,322.65
人均培训时间	小时	33.58	38.51	31.46
<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
经济合同履约率	%	100	100	100
因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	个	0	0	0
报告期内审查的供应商数量	个	278	396	706
因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	个	0	0	0
<b>政府责任</b>				
招聘新工人数	人	964	1,065	808
招聘应届毕业生人数	人	87	112	44
纳税总额	亿元人民币	116.09	96.56	16.01
<b>社区责任</b>				
慈善公益捐赠支出	万元人民币	687.7	3,617.12	1,936.30
员工志愿服务人数	人次	260	300	514
扶贫专项资金投入	万元人民币	23	1,939	6.37
脱贫人口数量	人	-	-	-
一般及以上工伤事故发生数	次	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0
千人负伤率（事故频率）	‰	0	0	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0
千人经济损失率	‰	0	0	0
百万营业额经济损失率	%	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	‰	0	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	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
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
安全生产投入	万元人民币	4,229.26	359	202.90
安全应急演练次数	次	8,788	300	42
员工安全培训数量	人·学时	19,797.5	29,016	10,130.5
相关方安全培训数量	人·学时	29,543	52,910.5	28,089

CASS-CSR4.0	单位	2019	2020	2021
员工安全培训覆盖率	%	100	100	100
专职安全管理人员数量	人	43	80	25
注册安全工程师人数	人	24	36	15
<b>绿色管理</b>				
环保总投入【注 4】	万元人民币	320.41	160	2.2
环保培训次数或人次	次数/人次	1/66	2/131	1/46
节能减排技术改造投入【注 5】	万元人民币	20.41	20	0
<b>绿色生产</b>				
碳强度	吨/万元人民币	-	-	0.004
非化石能源比重	%	3	1	0
综合能源消耗量	万吨标煤	1.16	0.67	0.06
电力消耗量	万千瓦时	7,161.81	5,371.70	455.43
汽油消耗量	吨	16.42	32.36	32.84
柴油消耗量	吨	0.22	5.65	0
天然气消耗量	万标准立方米	185.08	2.60	0.37
其他能源消耗量	吨标准煤	9,230.11	0	0
年度新鲜水用量	万立方米	117.59	42.34	17.17
单位工业增加值新鲜水耗	万立方米	70,375.06	0.68	0.000024
二氧化碳排放量	吨	0	49,448.15	3,918.48
二氧化硫排放量	吨	0	0	0
氨氮排放量	吨	0	0	0
COD 排放量	吨	0	0	0
氮氧化物排放量	吨	0	0	0
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0039	0.0036	0.0005
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.012	0.01	0.0009
绿色建筑认证面积	万平方米	222.69	354.35	140.42

注:

- 1、2021 年 5 月，华南大区拆分为深圳大区与华南大区。除特别说明外，本报告数据范围统计口径为新华南大区业务范围。
- 2、温室气体排放量及密度的统计范围包括（1）全国住宅楼盘的办公及公共区域（2）部分写字楼公共区域。
- 3、回收再利用的废纸/废包装纸皮数量的统计范围限于办公区域。
- 4、环保总投入特指运营阶段的环保工作投入。
- 5、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。

## ESG 指标索引

主要范畴	内容	位置
A1: 排放物一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	绿意相行，重塑生态乡居
A1.1	排放物种类及相关排放数据	绿意相行，重塑生态乡居
A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体总排放量及密度	绿意相行，重塑生态乡居
A1.3	所产生有害废弃物总量及密度	绿意相行，重塑生态乡居
A1.4	所产生无害废弃物总量及密度	绿意相行，重塑生态乡居
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	绿意相行，重塑生态乡居
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	绿意相行，重塑生态乡居
A2: 资源使用一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	绿意相行，重塑生态乡居
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源总耗量及密度	绿意相行，重塑生态乡居
A2.2	总耗水量及密度	绿意相行，重塑生态乡居
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	绿意相行，重塑生态乡居
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	绿意相行，重塑生态乡居
A2.5	制成品所用包装材料的总量及每生产单位占量	-
A3: 环境及天然资源一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	绿意相行，重塑生态乡居
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	绿意相行，重塑生态乡居
A4: 气候变化一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策	绿意相行，重塑生态乡居
A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动	绿意相行，重塑生态乡居
雇佣及劳动常规		
B1: 雇佣一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	与爱同行，传递人本关怀
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	与爱同行，传递人本关怀
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	与爱同行，传递人本关怀
B2: 健康与安全一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	与爱同行，传递人本关怀
B2.1	过去三年每年因工亡故的人数及比率	与爱同行，传递人本关怀
B2.2	因工伤损失工作日数	与爱同行，传递人本关怀
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办法	与爱同行，传递人本关怀
B3: 发展及培训一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策，描述培训活动	与爱同行，传递人本关怀
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	与爱同行，传递人本关怀
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	与爱同行，传递人本关怀
B4: 劳工准则一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	与爱同行，传递人本关怀
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	与爱同行，传递人本关怀
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	与爱同行，传递人本关怀
营运惯例		
B5: 供应链管理一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	合作同行，激发多元价值
B5.1	按地区划分的供货商数目	合作同行，激发多元价值
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	合作同行，激发多元价值

主要范畴	内容	位置
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	合作同行，激发多元价值
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	合作同行，激发多元价值
B6: 产品责任一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告，标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	向新而行，释放七城活力
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	向新而行，释放七城活力
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	向新而行，释放七城活力
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	向新而行，释放七城活力
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	向新而行，释放七城活力
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	向新而行，释放七城活力
B7: 反贪污一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	合作同行，激发多元价值
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	合作同行，激发多元价值
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	合作同行，激发多元价值
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	合作同行，激发多元价值
社区		
B8: 社区投资一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	美好随行，滋养民生福祉
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	美好随行，滋养民生福祉
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	美好随行，滋养民生福祉

## 荣誉列表

2021 年奖项	获奖单位 / 项目
工程质量类	
2021 年度华润置地工程管理优秀大区银奖	华南大区
广西壮族自治区安全文明标准化工地	柳州静兰湾一期项目
2021-2022 年度中国建筑工程装饰奖	南宁悦年华康养项目
广西建设工程优质结构奖	南宁华润置地广场一期 B 地块
广西建筑业绿色施工示范工程	柳州万象华府乾苑
广东省建设工程优质结构奖	珠海公元九里
广东省建设工程优质结构奖	江门万象华府
环保安全类	
香港绿色企业大奖 - “卓越环保安全健康奖 - 银奖”	华南大区
2021 年上半年广西壮族自治区建设工程施工安全文明标准化工地	柳州静兰湾文旅小镇项目
2021 年度建筑安全文明施工标准化工地	海南石梅湾九里五期 B 标段
2021 年度建筑安全文明施工标准化工地	海南石梅湾九里五期 C 标段
2021 年下半年建设工程施工安全文明标准化示范工地	柳州万象府乾苑
2021 年下半年建设工程施工安全文明标准化工地	柳州万象府清苑
2021 年下半年建设工程施工安全文明标准化工地	南宁江南中心一期 A 标段
2021 年下半年建设工程施工安全文明标准化工地	南宁西园二期



## 报告评级

### 《华润置地华南大区 2021 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华南大区委托，“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《华润置地华南大区 2021 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 (★★★★☆)

公司人事行政部牵头成立报告编制小组，党委副书记、人事行政部负责人担任组长、副组长，把控报告整体方向与重要内容，董事长、总经理负责报告终审；将报告定位为回应利益相关方关切、传递社会价值创造、树立负责任企业形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、行业对标分析、公司发展战略、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、长图版的形式呈现报告，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、确保房屋住宅质量、合规拆迁与老城区保护、避免土地闲置、安全健康管理、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，叙述详细充分，实质性表现卓越。

##### 完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“向新而行 释放七城活力”“与爱同行 传递人本关怀”“绿意相行 重塑生态乡居”“合作同行 激发多元价值”“美好随行 滋养民生福祉”等角度系统披露了所在行业核心指标的 88.87%，具有领先的完整性表现。

##### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“接获关于产品及服务的投诉数目”“因工伤损失工作日数”“涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件”“一般及以上工伤事故发生数”等负面数据信息，并简述客户投诉华润天合项目停水事件的起因与应对措施，平衡性表现卓越。

##### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“国有资产保值增值率”“管理层中的女性比例”“住宅客户满意度”“综合能源消耗量”“二氧化碳排放量”等 141 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“勇毅笃行 韧性生长”为主题，从五大篇章全面展现了企业在关键议题上的履责实践与成效，框架结构清晰，回应了利益相关方的期望诉求；封面设计采用矢量风格，勾勒主营业务元素，篇章跨页选用标杆项目的实景大图为背景，提升了报告的辨识度和感染力；设置“2021 焕新时刻”特色板块，呈现年度重点履责实践；引入利益相关方证言佐证企业履责成效，具有卓越的可读性表现。

##### 创新性 (★★★★★)

《报告》设置“聚力科技创新，为城市焕新注入新动能”责任专题，展现企业在科技创新方面的亮点实践，彰显了企业的责任担当；各章均按照“关键议题”“涉及指标”“我们的进展”“责任案例”的逻辑展开，以“绩效检讨”结尾，便于读者快速把握章节内容，具有优秀的创新性表现。

##### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地华南大区 2021 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

1. 增加行业核心指标的披露，提升报告的完整性；
2. 报告框架与内容可进一步回应当前热点议题，增强时代感，提升报告的创新性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

张惠 魏唐丽

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：2022 年 5 月 25 日



扫码查看企业评级档案

## 读者反馈

尊敬的利益相关方：

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为更加深入地了解您对华润置地华南大区可持续发展工作的期望和需求，使我们的可持续发展工作水平不断提升，特开展此次问卷调查。可扫描下方二维码填写反馈，您的信息将被妥善保护不被第三方获取。

在此，我们诚挚地邀请您参与调查，您的观点和见解对我们至关重要。我们由衷感谢您的宝贵意见和建议！



## 报告编写人员名单

### 编制小组

组长：王 渊

副组长：牟建林

执行组：袁路明

组员（排名不分先后）

汪赛格 卢 婷 姚冠钰 李玉龙

许泽楷 宋瑞振 刘健捷 王 昊

肖 翀 吴苏文 王继珠 金 晶

于晓溪 郑川泽 孙可心 朱 倩

周 由 乔 莉 郭旭阳 罗慧萍 叶婧轶





广东省润投咨询有限公司  
地址: 深圳市南山区大涌一路 18 号华润置地大厦 E 座 44 楼  
邮编: 518057  
电话: 0755-86560028  
网址: <http://www.crcsz.com/>



华润置地华南大区官方微信



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



扫码查看企业评级档案