



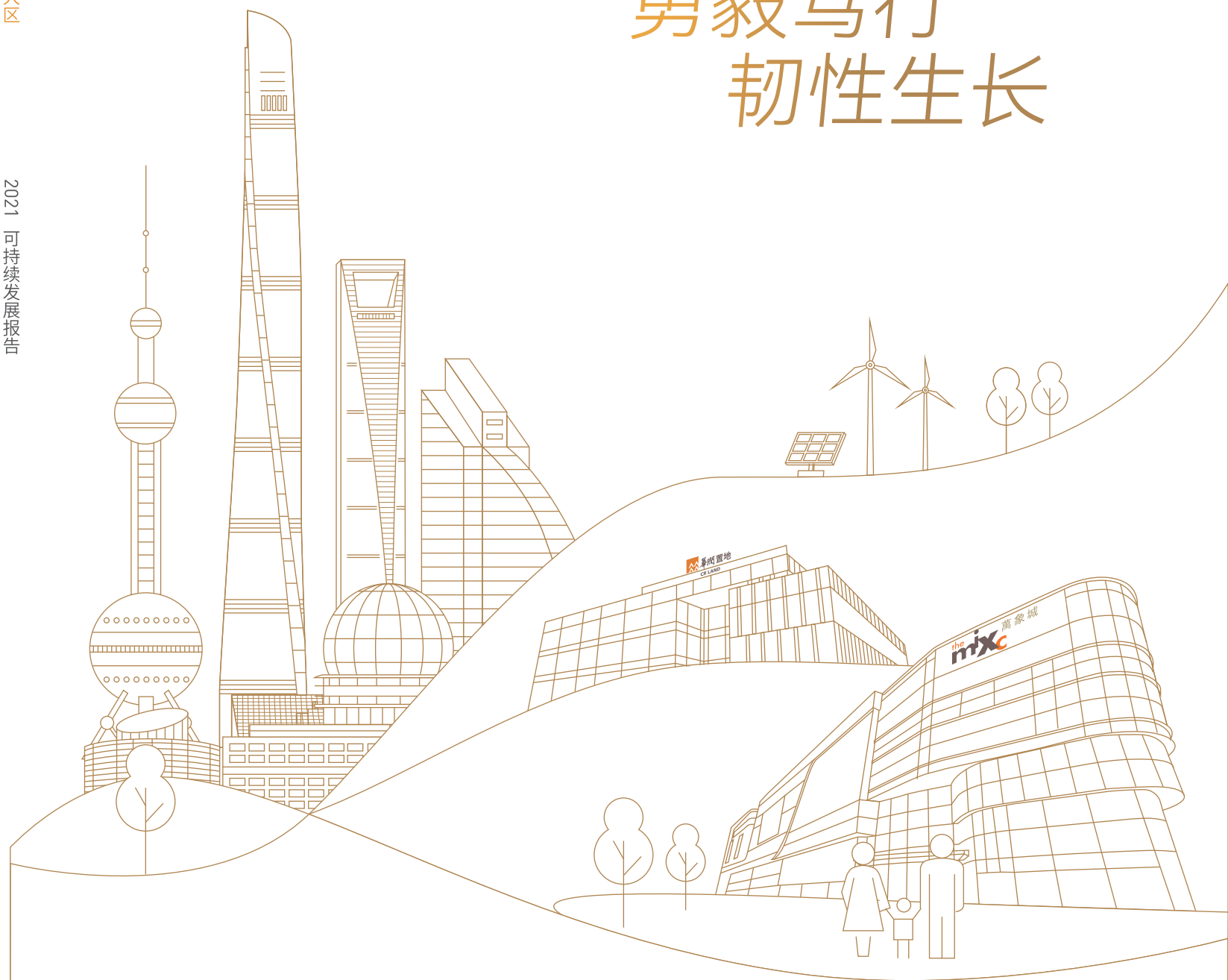
华润置地华东大区



华润置地华东大区

2021 可持续发展报告

勇毅笃行 韧性生长



华润置地有限公司华东大区

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_dqgzb_zy@crland.com.cn

公司官网: <http://sh.crland.com.cn/>

报告出版的环境考虑

纸张: 采用环保纸张印刷

油墨: 采用环保油墨以减少空气污染

设计制作: 创想云

2021 华润置地华东大区 可持续发展报告





目录



CONTENTS

报告导读	04
报告一览	05
开篇寄语	06
走进置地华东	08
公司概况	08
组织架构	09
置地文化	10
产业布局	11
公司治理	12
聚焦2021	14

01	16 精勤
○	熔铸卓越新发展
○	筑造美好城市 18
○	保障产品品质 22
○	竭诚服务客户 24
●	责任故事: 精益求精追求高品质精工项目的故事 27

03	36 同荣
○	绿创引领新未来
○	深化绿色建造 38
○	坚持绿色运营 41
○	培育绿色文化 42
●	责任故事: 保持创业热情创造佳绩的故事 43

05	50 奉献
○	点亮至美新生活
○	投身志愿服务 52
○	聚善社会公益 54
○	赋能乡村振兴 54
●	责任故事: 100个微心愿背后的故事 55

02	28 育才
○	释放员工新活力
○	保障员工权益 30
○	推动职业发展 32
○	悉心呵护员工 34
●	责任故事: 直击困难实现逆市飘红的故事 35

04	44 并进
○	竞合共赢新价值
○	强化战略合作 46
○	实施责任采购 46
○	引领行业发展 48
●	责任故事: 携手精进奋斗在南湖天地的故事 49

可持续发展管理 56	
责任战略	58
责任治理	58
议题分析	58
责任沟通	60
责任能力	61
未来展望 63	
附录 64	
关键绩效	64
指标索引	67
评级报告	68
意见反馈	70

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10份可持续发展报告，上年度报告已于2021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“华润置地”“置地总部”“置地”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 2021年1月1日至2021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



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：crl_dqgzb_zy@crland.com.cn

报告一览



华润置地华东大区
2021年可持续发展报告



华润置地华东大区
2020年可持续发展报告



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



开篇寄语

永远用奋斗定义自己

2021年是“十四五”规划和第二个一百年奋斗目标的开局之年，也是挑战与机遇并存的一年。华东大区坚持与国家共命运，与城市共发展，践行初心使命，同心同行，勇攀高峰，通过战略引领投资，围绕组织变革和生产运营精细化管理，持续提质增效，交出了一份满意的答卷。

建党引领，凝心铸魂

公司抓住建党百年机遇，在集团和置地党委的关心和指导下，倾心打造了集团首个党建教育基地——南湖天地·润嘉党群服务中心，精心策划和承办置地“红色溯源，初心之路”主题船票传递活动和置地“七一”主题党日，在华东大区掀起庆祝建党一百周年的热潮。

锐意进取，蓄力发展

公司坚定战略引领投资，完成大区“十四五”战略规划，获取多幅优质住宅和商业地块，新增土储货值超千亿，为大区高质量发展提供资源；业绩稳步增长，营业额、核心利润创新高；提升公建营销能力，全年实现多次大宗交易，公建签约额同比大幅提升；多措并举创造现金流，实现上海万象城CMBS，上海塘桥项目保债，宁波金钟金达购房尾款ABS。

匠心精工，成就品质

公司持续提升产品力，打造多个标杆项目，未来社区“4+X”智慧体系在嘉兴未来城市项目落地，住宅和商业项目质量检查成绩突出，实现多个示范区完美开放，多个项目开盘、交付，实现宁波万象城、南京桥北万象汇、嘉兴南湖天地、泰州万象城二期4个购物中心高品质开业。

快速开发，卓有成效

公司纯住宅项目实现拿地到开盘8个月的目标；配合总部试点推行智慧工地建设，获得2020-2021年华润集团数智化优秀项目；改善供应商生态，优良供方比例、高绩效供方承接份额、集采比例均大幅提升。

基础管理，夯实根基

公司涌现出多项最佳管理实践，通过城市公司一城一模和战略解码工作，提升城市公司组织能力。

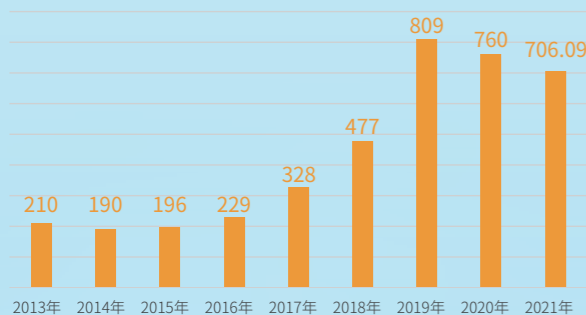
赓续前行闯新路，奋勇争先续华章。华东大区将继续坚持“与国家共命运，与城市共发展”，始终“持之以恒开拓创新、持之以恒攻坚克难、持之以恒追求卓越”，不畏行业变局，上下一心，勇毅笃行，韧性生长，为实现华润置地和华东大区“十四五”高质量发展贡献力量！

走进置地华东

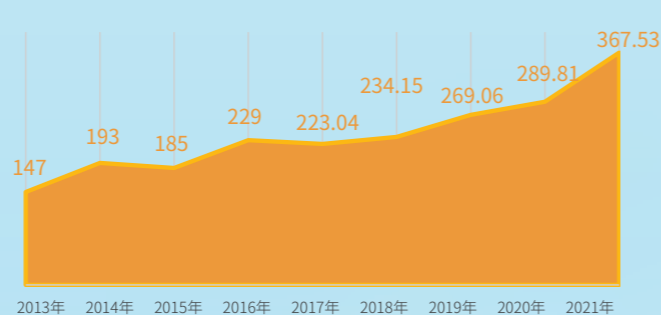
公司概况

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，在江浙沪皖四省市从事专业化、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。2021年，华东大区共完成签约额706.09亿元，营业额367.53亿元，税后利润79.70亿元。

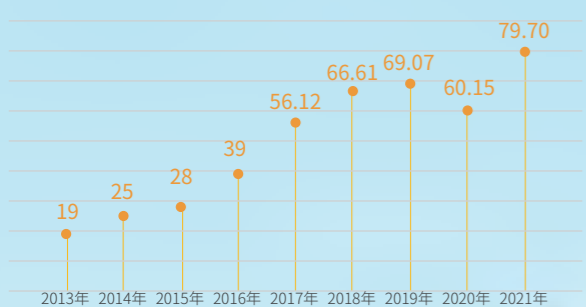
签约额（亿元）



营业额（亿元）



税后利润（亿元）



组织架构

华东大区按照“总部做专、大区做精、城市公司做实”的原则，进行矩阵式管理。截至2021年底，华东大区共有9个区域职能部门、1个生态圈业务部门、9个城市公司。



▲ 华东大区组织架构图



置地文化

长河悠远，岁月激荡。2021年，华润置地迎来上市25周年。25年征途，以品质立世，锻行业中坚；25年发展，同时代共融，与城市奋进；一路走来，华润置地步履不停，为城市建设运营和人们美好生活耕耘不辍。

华润置地的历史是波澜壮阔的华润历史的重要组成部分，华润置地的文化是内涵丰富的华润文化的赓续。多年来，经过几代人筚路蓝缕、自强不息的砥砺前行，华润置地已经发展成为总资产超过8000亿元的城市投资开发运营商。华润置地永远用奋斗定义自己，并且坚定信念：优秀的企业文化是我们过去不断发展壮大的重要原因，也是今天最宝贵的精神财富，更是未来永续成长、基业长青的强大动力。

饮水思源，不忘初心。在建党一百周年的重要历史节点，在“十四五”开局之年，华润置地乘势而上，全面总结梳理了企业文化理念体系，以精神重塑吹响接续奋斗的号角。2021年11月18日，华润置地以上市25周年为契机，承接华润集团企业文化理念体系，正式发布“永远用奋斗定义自己”企业文化理念体系，文化手册、文化故事集、历史纪录片、理念解读片等同步上线；启动首届“企业文化月”，全国80余个城市及各业务单位积极开展系列文化主题活动，以初心致敬理想，以奋斗践行使命，全面推动公司企业文化建设再上新台阶。



道阻且长，行则将至。企业文化的力量是置地华东人凝心聚力、砥砺前行的强劲动力。面向“十四五”，华东大区必将心存高远，当好华润文化传承者，让红色基因绽放时代光芒；必将身体力行，当好华润文化践行者，让理想追求引领美好生活；必将善作善成，当好华润文化传播者，让华润精神之光照亮置地前行之路，敢于亮剑、勇于胜利，为“重塑华润”的战略目标实现贡献更多华东智慧和力量！2021年10月25日至12月10日，华东大区积极响应置地号召，以永远用奋斗定义自己——“文化重塑，变革向新”为主题，开展企业文化月主题活动，通过重塑创业文化、重塑工作标准、重塑业绩文化，营造坦诚、清晰、互信、开放的组织氛围，做好城市战略解码，争做示范大区。



2021年11月8日，在上市25周年纪念日当天，华润置地举办5公里健康跑活动，其中华东大区共有1000余名员工热情参与。

文化理念体系



产业布局

2021年，华东大区坚持战略引领投资，围绕“1+X”泛城市深耕布局，聚焦基地城市，辅以优质X城市，在上海、杭州、南京、合肥、苏州、宁波、无锡、徐州、温州9个基地城市获取项目，新拓2个优质X城市（淮安、嘉善），实现八大都市圈持续深耕。2021年，大区新获取22幅地块，新增全口径货值超1300亿元，为“十四五”开局打下良好基础。

大区新获取地块

22幅

新增全口径货值超

1300亿元



公司治理

有效的公司治理是稳健经营的前提，更是基业长青的基石。华东大区不断优化法人治理结构，建立健全公司内部机制，强化公司信息披露，尊重和保护知识产权，充分保障股东合法权益，推动企业稳健发展、健康高效运营。

优化公司运作

华东大区依据《公司法》等相关法律法规要求，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，持续提升公司合规合法运作水平。大区合资公司每年至少召开一次股东会、董事会，构建起决策科学、执行有力、监督有效、运转规范的法人治理结构，提升“三会一层”履

职的专业性和有效性。2021年，华东大区根据总部规则，规范管理所辖项目公司，推动大区合资公司在2021年度累计召开合资公司股东会/董事会49次（两会类），累计签署股东会/董事会决议273份，2021年度完成履约交底共计9次。

诚信合规经营

• 合规制度建设

遵纪守法是企业稳健运行的生命线和底线。华东大区坚持诚信合规经营，不断完善合规治理结构，持续推进合规制度建设，为企业的健康有序、透明运营奠定扎实基础。2021年，华东大区在继续深化落实公司既有的各项规章制度的基础上，修订《华东大区销售文本管理指引V2.0》，以提高销售文本拟定质量及效率，降低因销售文本错误所引发的风险；修订《华润置地华东大区印章管理

制度V5.0》，以规范华东大区印章管理工作，有效控制和防范印章风险；编制《华东大区案场公示物料公证指引V1.0》，以规范案场公示物料公证工作，降低案场公示物料证据缺失的法律风险；编制《华东大区房屋销售、交付、办证、维修证据形成、保管及提供管理指引V1.0》，以规范华东大区各项目在销售、交付、办证、维修阶段的证据管理工作，降低证据缺失的法律风险。

• 合规管理体系

2021年，为配合置地合规管理体系建设方案落地，提升公司劳动合规管理，有效控制相应法律风险，华东大区成立合规委员会，明确合规管理工作职责；编制《华东大区劳动合规手册》，向人力条线进行统一宣贯培训，为大区及下属各城市公司人力资源管理工作提供操作指南；

针对《华润置地合规管理指引》完成华东大区内意见征集及发布宣贯；注重开展合规培训，不断提高员工的审慎合规经营意识。截至2021年底，华东大区共组织开展法律培训45场，其中法律基础管控方向30场，销售风控方向15场。

• 强化风险管控

华东大区加强合规风控管理，增强主动管控能力，夯实合规运营质量。2021年，华东大区开展大区范围内首次开盘项目销售合同抽查共计19次，检查发现37个风险点，整改完成率为100%；开展23次开盘前法律风险检查，覆盖大区所有开盘销售项目，共计发现76个法律风险点，其中

可整改风险点42个，整改完成率为100%；开展26次交付前法律风险检查，覆盖大区所有交付销售项目，共计发现62个法律风险点，其中可整改风险点28个，整改完成率为100%。

强化信息披露

华东大区高度重视信息披露工作，认真自觉履行信息披露义务，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，提升信息审批、发布流程的规范性，督促各单位全面、规范开展对外信息发布情况专项检查。2021年，大区通过官网、官微等平台，做到真实、准确、完整、及时、公平地披露重大经营决策、财务绩效、社会实践和产品信息等公司经营管理相关信息；畅通多渠道沟通方式，充分尊重并积极维护公司利益相关者的合法权益。

知识产权保护

华东大区大力强化知识产权管理，严格遵守《中华人民共和国商标法》等法律法规及《华润置地知识产权管理细则》的要求，保护自身合法权益；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；

配合总部开展“华润”字号维权工作及互联网平台涉华润置地商业秘密电子文档专项清理行动；完成知识产权管理规定及案名申请注意事项专项培训宣贯。截至2021年底，大区累计审批25个住宅项目推广名及备案名。

反腐倡廉建设

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》等法律法规中有关防范贪污贿赂的条款，以及《华润置地廉洁从业准则》，坚定不移推动党风廉政建设和反腐败工作，打造廉政反腐长效机制，对反贪污、反贿赂相关重点领域、关键环节进行深入监督、严格把关，驰而不息纠正“四风”，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，持续营造风清气正、廉洁从业的良好氛围。

2021年，公司按照集团和置地总部纪检工作要求，继续扎

实开展“清风伴我行”廉洁宣传教育月活动：举办廉政党课，让廉政清风润物有“声”；召开专题组织生活会，推进党风廉政建设；开展警示教育大会，持之以恒正风肃纪反腐；开展纪委委员党风廉政专题教育下基层宣讲活动，营造风清气正的良好氛围；组织廉政谈话，开展廉政培训，筑牢廉洁思想防线；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，推动廉洁从业意识入脑入心。截至2021年底，华东大区共组织开展廉洁教育培训85次，参训者6561人次。



聚焦 2021



01 精勤 熔铸卓越新发展

华东大区始终将全新生活理念融入城市建设，全方位构筑品牌影响力，不断提升产品品质，为客户提供高品质生活体验，持续提升人、城市、生活的幸福感和体验感。

关键数据

累计交付

19737 户

客户满意度

83%

整体投诉解决率

99%

回访率

100%



筑造美好城市 18
保障产品品质 22
竭诚服务客户 24
责任故事 27
精益求精追求高品质精工项目的故事

筑造美好城市

美好生活是人们共同的心愿，也是华润置地的初心使命。华东大区自觉融入集团多元化战略和城市发

贯彻宏观政策

作为我国经济最具活力、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，长三角肩负着在区域协同发展方面积极探索，形成一批可复制、可推广经验的使命。

深耕华东二十余载的华东大区，以国家“十四五”规划方向为指导，以“长三角一体化”“长三角经济带”建设纲要为引领，以社会价值为导向，整合华润置地

区统筹开发、商业综合体开发运营等方面的优势，不断提升自身产品理念，带来多方位的产品力提升，与政府共建，多资源协同，多业态整合，由单一建筑到多元化综合打造，格局城市未来。2021年，华东大区的“大江大河”战略深化落地，从“城市向上”“产品向上”“创新向上”“服务向上”“人文向上”五大维度，构筑品牌体系，呼应城市大发展、大机遇的战略规划，形成功能丰富且可以不断迭代的产品解决方案，助力长三角建成全球品质的世界级城市群。



五大品牌价值体系迭代，屹立时代向上力量

多元产业交融

精品住宅

秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，华东大区不断实践“高品质”战略，推出“品质、健康、智慧、服务”四大居住价值主张，立足行业发展前沿以专业视角和能力大胆赋予城市土地新的价值，积极推动城市发展的演进

程。2021年，立足生活方式愈发智慧互联化趋势，华东大区在创新浪潮中主动寻求变革，根据用户需求变化不断优化产品设计、升级产品标准，发起自上而下的产品力迭代升级，实现华润置地与城市理想的共同跃进。

缤纷商业

每个城市的崛起，背后都有商业体的鼎力支撑，商业是一个城市发展的灵魂。华东大区以实现“美好生活”愿景为目标，立足快速迭新的“精准定位+高品质运营”商业理念，统筹项目定位、招商、开业、精细运营，与城市发展的趋势精准呼应，让城市多元生活触手可及，催生城市经济的繁荣。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。



南京桥北万象汇



泰州万象城



宁波万象城

品质办公

华东大区始终秉持着打造高品质商办标杆的理念，为城市塑造商务封面项目。从上海湾区全球想象的苏河湾中心到杭州中心，再到南京500米超高层鱼嘴项目，这些高品质代表项目用实力讲述华润置地多元发展战略，改变区域土地价值、推动城市发展进化。此外，对于办公项目的前期拿

地研判，华东大区公建组通过专业的营销经验与判断，在土地获取及产品设计阶段介入相关工作，给予专业意见，避免后期销售阶段出现的不可逆问题，实现品质办公全周期管控。

新增长租公寓

5家

房间总数突破

16000间

创新业务

华润置地立于时代浪潮，更加坚定转型“城市投资开发运营商”。华东大区围绕公司转型发展新思路，深化践行置地总部“销售物业+投资物业+X”的商业模式，开展多类型项目布局，加大投入写字楼生态服务平台运营、长租公寓、场馆运营等多个领域，探索实施经营创新、业务创新，为城市发展注入新的活力。2021年，华东大区在上海、杭州等城市新增5家长租公寓，房间总数突破16000间。



“有巢”泗泾店

赋能城市更新

承建的保障性住房项目共有

10个

累计

4507套

旧城改造

随着城市规模发展，旧城改造作为一项民生工程，不仅能推进城市内涵式发展，还能满足人民群众对宜居宜业生活的环境需求。2021年，华东大区深入研究旧城改造政策和规划，积极参与城市更新和改造提升项目，推进城市土地资源的优化配置，最大限度避免土地资源闲置，提升城市品位和市民生活环境质量，加速城市现代化建设进程。

保障性住房建设

住房保障，既关系民生，也关乎发展。华东大区积极响应国家政策，以城市共建者的姿态，参与政府保障性住房和安居工程建设，增加保障性住房供给，有效缓解城市中低收入家庭的住房困难，努力实现全体人民“住有所居”。截至2021年底，华东大区在建、承建的保障性住房项目共有10个，累计4507套。

老城区保护

随着城市建设的蓬勃发展，许多城市在进行新区建设的同时也面临着老城区保护与更新的困境。2021年，华东大区

切实做到了在保护中发展、在发展中保护，尊重和善待城市中的老建筑，保留城市历史文化记忆。



2021年在建党百年之际，华东大区打造的嘉兴南湖项目正式开业。在尊重场地城市肌理、保留原有风貌的基础上，项目以保护复建历史建筑为核心，打造集艺术品味、潮流时尚、旅游休闲为一体的体验式开放商业街区，将绢纺厂转化为综合购物中心，保留传统建筑形态，丰富南湖天地的历史人文情怀。

打造未来社区

城市向新，未来社区大潮当前。华润置地致力于打造“未来社区”标杆样本，锚定“未来社区”的宏伟战略目标，传承城市精神，为城市美好生活创造更多可能，彰显华润置地作为央企顺应时代浪潮逐流而上的精神使命。

2021年，华东大区结合置地总部未来社区工作部署，针对浙江省未来社区进行专项研究，以多方位优质资源和前瞻理念破解“未来社区”运维难题，通过人本化、生态化、数字化的价值诠释，兑现城市对未来繁华生活的全新期待。



• 杭州亚运村项目

杭州亚运村未来社区作为华东大区第一个落地案例，代表着未来社区的智慧场景与发展蓝图。从民生痛点出发，亚运村未来社区致力于通过社区实践，将生活化为9大场景，每一个场景都对应着一个生活痛点的解决方案。杭州亚运村项目拉动集团各级优质资源，梳理未来社区落地的基本场景与内容，快速落地华润未来社区1.0，树立行业领先标杆。



• 嘉兴东栅项目

嘉兴东栅项目作为华润首进嘉兴市的自操盘项目，是嘉兴市首个未来社区（试点）项目，承载品牌落地重任，也是上海城市—嘉兴片区战略发展的重要尝试。嘉兴未来社区建设以“4+X”体系作为智慧未来社区落地解决方案，通

过四脑系统连接空间、人员主体、智慧硬件、政府资源等居民生活所需的方方面面，聚焦数字化融入生活的每一个细节。

延伸阅读

“4+X”包括智慧城市大脑—华润智慧城市管理平台、社区管理中脑—CIM平台架构建立IOC系统、终端家庭小脑以及小程序移动微脑。



保障产品品质

华东大区致力打造核心产品力，注重产品品质提升与质量管控，推进标准化、精细化质量管理，持续探索产品研发创新，落实落细质量检查监督，保证产品的功能性与品质化，全方位打造更安全舒适的城市美好生活空间。

强化质量管理

华东大区坚持质量第一价值导向，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，按照华润置地总部的产品质量管理

政策，结合大区实际情况，加强构建全面质量管理体系，推动全员、全方位、全过程质量管理，提升产品、工程和服务质量，致力为客户提供健康、安全、高品质产品。

大区层级

通过制定标准、确定目标、教育培训、监督检查、质量业绩考核、培养文化等管理手段实现大区质量管控

城市公司

监督、传达

管理指引

项目专业管理。在项目实施过程中，规范专门质量管理动作（材料、样板、检查等），确保质量状态目标

项目综合管理。在项目实施过程中，明确职责，实现项目对内、外综合协调、规范管理动作：交底管理、交接管理、方案审查、封闭管理、成品保护、资料管理、移交管理等，实现项目各项管理目标，规避各类风险、保障项目顺利进行

质量检查评估

华东大区执行产品最高质量标准，加强项目常态化管理，并根据第三方质量评估体系，开展住宅项目质量评估、公建项目质量评估和项目过程检查等工作，帮助项目稳步提

升质量，用心打磨精工人居，更好满足品质生活需求。2021年，在华润置地总部工程管理质量检查中，华东大区全年达标率排名第一。

住宅项目质量评估

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。2021年，华东大区住宅交付检查平均分为78.81分。

公建项目质量评估

由质量管理小组对华东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，重点关注项目运营安全、运营能耗和功能。2021年，华东大区公建土建质量检查全年平均分90.43，排名置地第一。

项目过程评估

为提升质量评估的实效，华东大区重视对项目过程检查。2021年，华东大区住宅土建过程质量检查全年平均分92.19；住宅精装过程质量检查全年平均分92.01，均排名置地第一。



为促进华东大区公建项目工程条线组织能力提升，解决工程管理方面存在的问题，2021年7月15日，公建工程条线项目管理人员及相关供方赴华润置地阜阳中心五期公建项目开展培训交流及现场观摩学习。



上海公司上海华润时代广场获国际房地产“奥斯卡”大奖亚太区最佳建筑改造奖

竭诚服务客户

华东大区一如既往以客户为中心，根据客户的需求不断创新服务的方式，完善客户服务管理体系，保障客户合法权益，打造极致、贴心客户服务，优化客户服务细节，以优质的产品、全方位的服务赢得客户青睐，用心成就客户价值。

夯实服务基础

完善服务体系

华东大区始终将完善客户服务与业务发展并轨，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，按照《华润置地客户满意度调查管理规范》《华润置地客户投诉处理指引》《华润置地CRM客户信息提取管理规范》等多项制度，建立健全全方位、全周期的质量管理体系，满足客户日益多元化、个性化的服务需求，提升服务质量。



华东大区以数字化为抓手，构建客服管理系统可视化平台，平台范围涵盖大区及下属城市公司，用户范围涵盖大区和城市公司管理团队领导及客服分析人员，业务咨询范围覆盖满意度、维修、投诉、项目交付四个模块，共计79个关键业务指标。客服管理系统可视化平台可以减轻一线工作量，提供自动预警，同时为领导快速决策提供有效的数据支撑，进一步提升客服精细化管理水平。

全年共计开展风险节点检查

126次

识别风险项

380项

综合成绩排名第一

97.6分

客户风险管理

2021年，华东大区全面夯实全周期客户风险管控体系，结合项目启动会、开盘前风险检查、交付样板检查、中期检查、交付启动会、工地开放前检查、交付内部验收、项目后评估八个节点推动项目风险识别、快速销项。公司全年共计开展风险节点检查126次，识别风险项380项，并在置地总部风控检查中，以综合成绩97.6分排名第一。

维护客户权益

完成

11个地级市

交付

25个项目

累计交付

19737户

一次性交付率

99%

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切实履行交付标准，编制下发《2021华东大区房屋交付管理指引》，确保交付质量及进度。2021年，华东大区完成11个地级市交付25个项目，累计交付19737户，一次性交付率99%，累计交付率82%，各项目全部实现平稳交付，无黄色舆情。



杭州御清城实行白手套交付服务

客户隐私保护

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针。华东大区重视客户信息保护工作，恪守职业道德，制定《华润置地华东大区员工工作规范与行为准则》文件，对客户信息的保密做出“员工有保守客户信

息的义务”等明确规定，专人、专岗管理公司客户信息系统，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，严防客户隐私泄露，切实保障客户信息安全。

坚守营销底线

华东大区本着对消费者负责及为消费者创造更多价值的原则，坚守营销底线，倡导可持续消费，公开、透明分享项目信息公示、价格信息公示等信息，组织开展工地开放日、交付预验收、成熟社区参观、精装修工艺及部件参观等活动，主动与客户沟通信息，帮助消费者树立正确的消费观念，做理性消费的“明白人”。



宁波公司工地开放日活动现场

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，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需要向客户介绍现场公示相关内容。

焕新服务体验

全年总体客户满意度

83分

达标率

89%

客户满意度调研

2021年，华东大区持续引入第三方满意度调研，主要围绕大区及城市公司“总体满意度”“园林景观”“房屋质量”“规划配套和物业服务满意度”等多维度展开调研，了解客户满意度现状与当下痛点，以满意度调研结果作为验证产品和服务质量的有效手段，全面提升客户产品和服务体验。2021年，华东大区客户满意度置地总部排名第三，较2020年提升5分，全年总体客户满意度83分，达标率89%。

客户投诉处理

华东大区各城市公司严格按照《华东大区客户投诉舆情管理制度》处理客户投诉问题，做到客户投诉快速响应、严追踪、速闭环，保证高效、及时反馈客户意见。2021年，为提升客户投诉处理服务能力，大区共进行30期关键指标晾晒，308单重新打开客诉提示，6次特殊关闭工单抽查，4次超长未关闭工单通报，客户投诉处理满意度37分，有效一级客户投诉降低3起，7天关闭率89%。



客户知识普及

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》等规定执行，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。

指标	单位	2019年	2020年	2021年
客户满意度	%	85	78	83
客户投诉数	单	3159	6515	9505
处理响应率	%	100	100	100
回访率	%	100	100	100
整体投诉解决率	%	94	99	99

责任故事

精益求精追求高品质精工项目的故事

作为住宅管理中心建筑专业统筹人，她带领团队负责9个城市的方案质量评审、落地品控管理等工作，以严谨细致的工作作风，努力高质高量的完成工作。同时，她牵头重塑华东大区住宅产品体系，带领华东大区方案组6个建筑专业标准化精进及创新研发工作。她，就是华润集团优秀员工金晓芸。

勤勤恳恳，一丝不苟

在住宅管理中心的工作中，她联合设计、营销、合约等多部门搭建管理平台，建立周例会制度，所主导的产品标准化工作获得2018年总部产品标准化工作推动奖金奖，《低密产品创新研发》课题获得2019年总部产品管理部研发课题第一名，建筑方案管理获得2019年总部评审质量、时间双第一。

临危不乱，迎难而上

作为浙江、上海片区项目统筹人，她充分发挥专业高度及管理能力，助力一线业绩实现。特别在杭州亚运村项目中，在项目进度紧急的情况下，她迎难而上，带领专业同事全面落地，推进大手方案的管理以及落地帮扶工作，驻场项目部，推动售楼处准时高品质呈现，并获得总部、大区领导的高度评价。

精益求精，创新钻研

金晓芸凭借较好的钻研精神以及组织能力，就住宅技术板块牵头成立“公建化外立面优化”和“建筑构造做法优化”两个技术小组，组织部门专家介入华东52个项目的技术工作，其中，“公建化外立面优化”小组联合合约部共同组建幕墙优化评审平台，优化幕墙立面、构造节点等，并制定样板评审、多专业现场巡检制度，严格把控设计成果高品质落地并总结优化经验，更新标准化成果及管控标准，为大区住宅板块“降本、提质、增效”工作作出贡献。



“感谢公司给予的肯定，我始终相信，把一切平凡的事做好即不平凡，把一切简单的事做好即不简单。在‘十四五’开篇，将继续发挥自己的专业能力，以更饱满的热情，努力打造华东大区的好设计，好产品！”





育才 释放员工新活力

华东大区严格遵守各项法律法规和用工政策，坚持以人为本理念，依法维护员工基本权益，为员工搭建职业发展平台和平等的竞争机会，暖心关爱员工健康与生活，确保员工在舒心适宜的环境中工作，促进员工与企业共同发展。



关键数据

女性员工占比	劳动合同签订率	社会保险覆盖率	员工满意度
40.34%	100%	100%	91分

保障员工权益	30
推动职业发展	32
悉心呵护员工	34
责任故事	35
直击困难实现逆市飘红的故事	

保障员工权益

员工是企业可持续发展的基础。华东大区坚持“以人为本”的理念，高度重视员工权益保障，坚持平等雇佣，加强民主管理，用心守护员工身心健康，提升员工归属感和获得感。

坚持平等雇佣

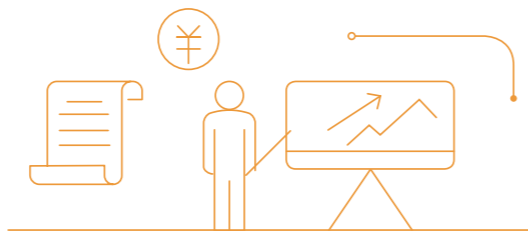
公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》和《华润置地华东大区劳动合同管理规定》，基于平等自愿、双向选择、协商一致的原则与员工签订劳动合同。在人才录用方面，公司坚持平等公正的用工制度，不将性别、年龄、国籍、种族、宗教信仰、家庭与健康状况等因素作为评判标准，反对用工歧视，杜绝使用童工和强制劳动；逐步完善人力资源体系和管理制度，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、薪酬福利等方面的合法权益。此外，公司不断助力公司所在地经济发展，为当地创造更多的就业机

会，培养本土化人才。2021年，华东大区员工总人数3138人，其中女性员工约占40.34%，管理岗位中女性占比约15.38%；新入职员工人数598名，其中应届毕业生26名。

指标	单位	2019年	2020年	2021年
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工流失率	%	15.8	27.97	19.71

完善薪酬福利

华东大区不断完善薪酬增长和福利机制，加强薪酬福利保障，与员工构建和谐稳定的劳动关系。



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，提升收入分配的合理性与激励性，调动员工干事创业的积极性和能动性。

福利保障方面

公司结合相关法律法规，落实五险一金、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，通过层层福利渗透，不仅可以解除员工的后顾之忧，还能进一步提高员工的工作积极性。

指标	单位	2019年	2020年	2021年
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100

加强民主管理

华东大区鼓励员工积极参与公司管理，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，鼓励员工参与到经营和管理工作中来，了解并回应员工的期望和诉求，提高员工的主人翁意识，切实保障职工的知情权、参与权、监督权。2021年，华东大区员工满意度91分。



2021年12月，华东大区开展“墩苗计划”轮岗人员座谈会。



2021年10月28日，杭州公司开展总经理面对面座谈会。

守护职业健康

员工的健康是企业最大的财富。华东大区一贯重视员工职业健康与安全，加强员工职业健康管理，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病防治活动，为员工提供专业健康指导，让员工及时了解自身的健康状况，帮助员工以充沛精力、健康心态投入到工作中。

2021年，在疫情防控常态化背景下，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，保护员工的职业健康权益。



无锡公司万象二期项目组织“抗高温 保平安 关爱员工身心健康”全员体检活动



无锡公司开展员工心理健康知识讲座



无锡公司组织免费健康体检活动

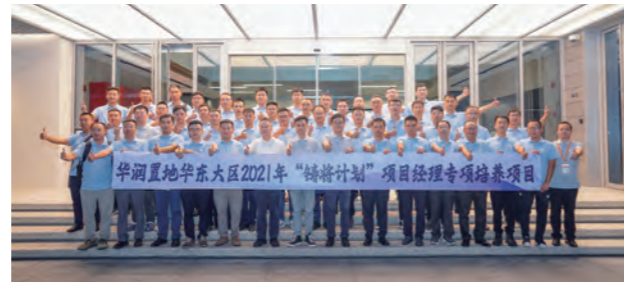
推动职业发展

华东大区知人善任、重视人才培养，通过开展多种培训课程，提供丰富的学习资源和多元化职业发展路径，为员工搭建展示自我的机会和平台，挖掘员工潜力，努力打造一支与公司同发展、共进步的人才队伍。

加强员工培训

华东大区始终不遗余力培养员工，践行人才培养战略，形成多层次的人才结构，为企业高质量发展提供人才保障。2021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、强化专业人才、加速梯队人才培养，夯实业务基础、解决实际问题、深化培养实效；开展管理线集体学习、新晋管理者培养、“铸将计划”项目总/项目经理专项培养，强化管理线人才队伍建设；开展人才培养最佳实践，持续建设平台内训师及催化师队伍，集约利用内部资源开展素拓集采，逐步搭建更专业的内训体系；开展重点专业后备人才赋能专项培训、“润材计划”“淬火计划”校招培养项目，持续升维梯队及专业人才培养；开展“置地新声”新员工培训，带领企业员工尽快融入集体，

获得成长和发展。2021年，华东大区共开展培训237项（区域26项），落地行动学习21项，培训总时长1039小时，覆盖9453人次。



2021年9月28日-29日，华东大区开展“铸将计划”项目经理专项培训。

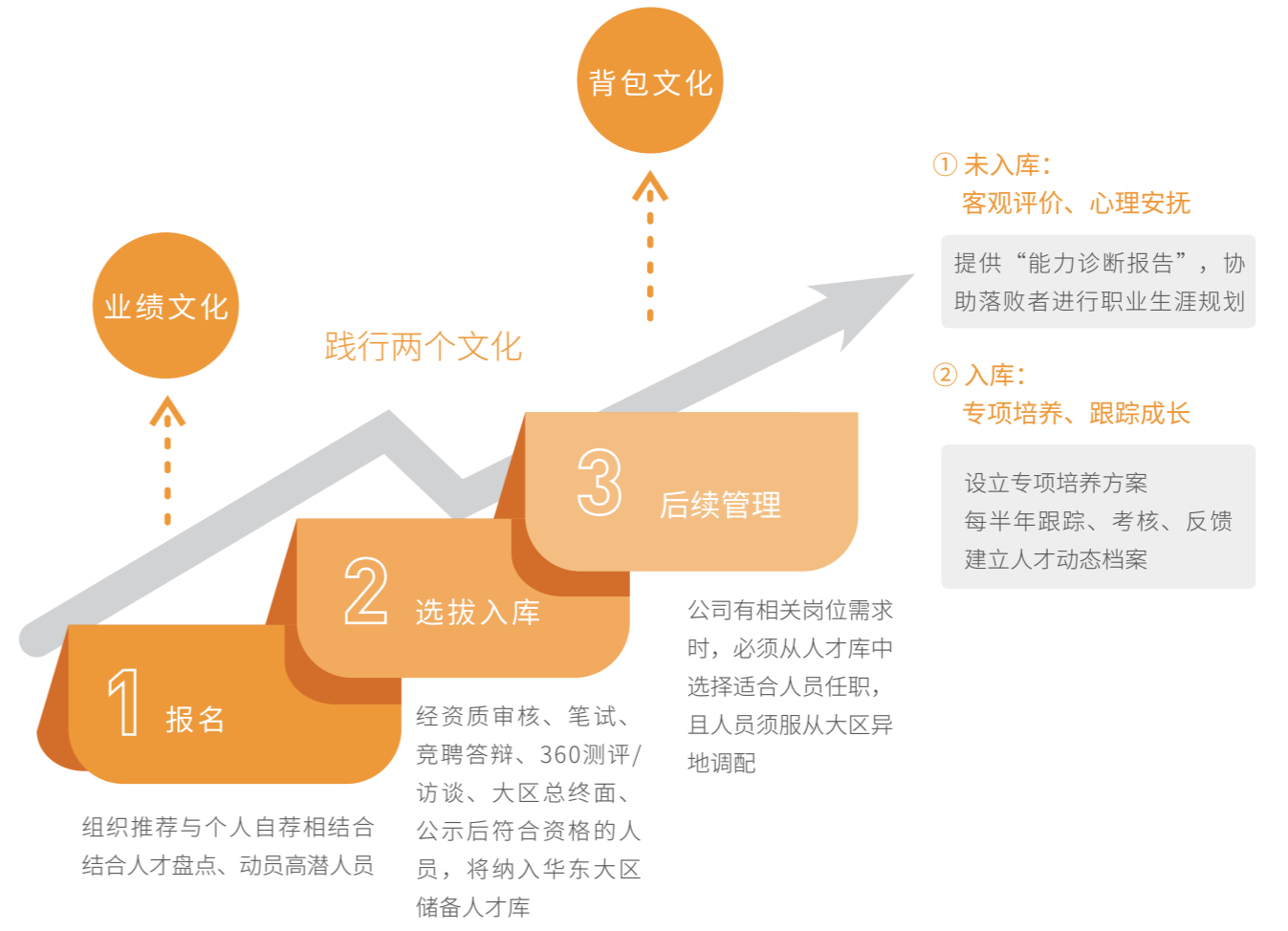


2021年11月12日，华东大区开展综合体开发平台建设第一次集体学习。

畅通晋升通道

华东大区关注每一位在职员工的发展，畅通员工职业发展通道，完善人才晋升体制机制，通过内部竞聘、活水计划等，为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间，帮助员工树立职业发展目标，增强员工成长发展信心。2021

年，华东大区共举办内部竞聘14次，覆盖运营、工程、营销、客关等8个专业，参与人数344人，占员工总人数的16.9%；通过内部竞聘入库或直接任用人数达137人。其中，管理线岗位报名人数216人，入库人员80人。



案例 华东大区组织储备人才内部竞聘

为拓宽员工职业发展渠道，激发人才活力，2021年8月，华东大区开展“华东大区储备城市公司运营负责人、合约负责人内部竞聘”工作，经过资质审核、现场笔试、竞聘答辩，共有9位候选人成功进入储备人才库。



悉心呵护员工

员工的幸福感和工作激情是公司发展的重要动力。华东大区倡导健康工作、快乐生活，尊重员工的兴趣爱好，开展丰富多彩的企业活动，平衡员工工作与生活，营造和谐融洽、积极向上的企业氛围。公司通过完善生活设施，开设母婴室，配置洗手台、冰箱等，为员工提供便利，增强员工幸福感；依托润喉糖、润马会、羽毛球、篮球、足球、舞蹈、健身等俱乐部，集结志同道合的员工伙伴，定期开展健康而充实的俱乐部活动；组织妇女节、儿童节、端午、七夕、国庆、中秋等主题活动，丰富员工业余生活；关心关爱特殊群体生活及工作，设立员工关爱基金，帮助困难员工解决实际困难，落实落细对员工的人文关怀，增强员工向心力，提升企业的凝聚力。2021年，公司开展员工慰问活动80余次，覆盖3100余人；开展员工文娱活动342次，覆盖7400余人。



华东大区组织2021年家庭开放日活动



华东大区开展中秋节主题活动



华东大区举办“音你而来”星空音乐节



润马会上海分会举办“执牛耳、迎仟寻”2021新年迎新跑

责任故事

直击困难实现逆市飘红的故事

2010年，魏红雳作为管培生加入华润置地，从苏州公司合约管理部一名合约工程师，一路成长为能够带领团队的管理人才。他带领团队在项目一线践行着“高品质下的快开发”的管理理念，与同事同心同行、共同努力，所有付出的点滴汗水，终于幻化成光芒照亮了梦想之路。

直面难题，勇敢挑战

2019年10月，魏红雳调任苏州湖湾天地项目总，面对项目预售条件苛刻和工期压力极大的现实条件，魏红雳表现出了置地华东人的坚定、积极、果敢，一鼓作气带领项目团队挑战极限操盘，实现拿地后1个月方案审批、2个月规划证、3个月

施工证，并在2020年克服疫情困难，在全年无安全事故、无舆情投诉的前提下，该项目住宅实现全面穿插施工，最终提前近2个月时间达到预售节点，实现逆市飘红。

培养团队，培育人才

除了做好项目业绩外，魏红雳还非常重视项目团队成员的培养工作，他结合各项目不同的实际情况和需求，挑选合适的人员组建项目团队，在完成项目业绩的同时培养人才，他所带领的团队成员，先后有2人升任项目总，3人升任项目经理，在不同岗位上做出了出色业绩。同时，他也积极带领项

目团队开展课题研究工作，提升自己 and 项目团队的专业技术水平，所研究的精益课题《提升住宅工程铝模工艺的质量水准》《缩短三板装配式住宅快速开发周期》分别荣获华润置地优秀精益项目。



“入职华润十多年，感谢这么多年来带领我的各位领导，是你们孜孜不倦的教诲，督促我不断成长；同时，也感谢跟我一起同行的各位伙伴，有你们鼎力支持，我们才能克服一个个难关，完成各项任务指标。未来我将以更加饱满的工作热情继续努力，为公司的快速发展贡献自己的一份力！”





同荣 绿创引领新未来

生态环境没有替代品，用之不绝，失之难存。华东大区落实生态文明建设新要求，把生态环境保护工作摆在突出位置，持续深化绿色建造，推进绿色生产方式，积极应对气候变化，组织开展各类绿色环保行动，努力打造清洁、高效、低碳、循环的绿色企业。



- 深化绿色建造 38
- 坚持绿色运营 41
- 培育绿色文化 42
- 责任故事 43

保持创业热情创造佳绩的故事

关键数据

安全培训总时长	环保总投入	获绿色建筑认证项目	各施工项目环评率
20549.7 小时	6457 万元	17 个	80 %

深化绿色建造

华东大区牢固树立绿色生态、低碳环保理念，加快EHS管理体系与生产运营深度融合，不断深化绿色建造，积极拓展低碳材料和环保技术研究与推广，实施新建项目环境影响评价，坚定不移走生态优先、绿色发展的新路。

EHS管理

安全是企业生产发展的前提，没有安全就没有一切。华东大区全面导入“责任驱动进步、绿色改变生活”的EHS理念，努力推行公司各级单位EHS责任体系落地，并对体系运行情况进行指导与监督；同时，本着对员工、利益相

关方和社会负责的态度，全面提升EHS管理水平，持续改进EHS绩效，促进公司安全、绿色、低碳、可持续发展。2021年，公司安全生产投入1446.7万元。

落实安全管理

• EHS管理体系

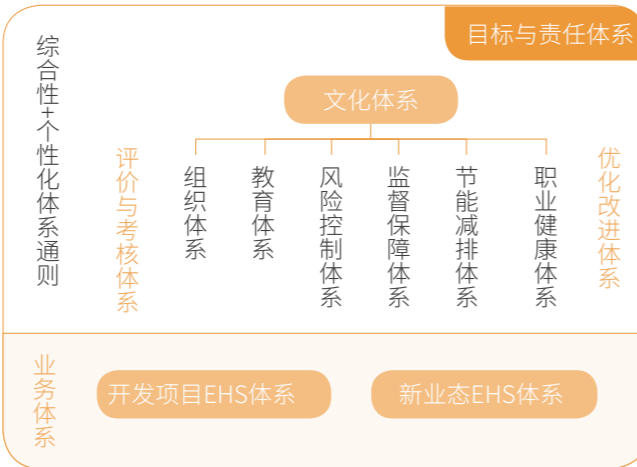
华东大区加快EHS体系与生产运营全过程、全方位融合，构建“10+Y”EHS管理体系模型，明确其作为EHS管理的核心要素，以及各城市公司和基层单位体系建立的基础。

• 警示监督机制

“一切风险皆可控制，一切事故皆可预防”。为提高应对风险和防范事故的能力，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；达到红色预警等级的项目，予以责令停工整顿5天的处理，项目部的管理人员全年停止评优、晋

• 安全应急保障

华东大区牢固树立安全发展理念，持续完善生产安全事故应急预案管理制度，采取有力有效举措加强和改进应急管理工作，确保应急管理体系建设、应急预案和救援、应急演练和保障等取得新进展、新成效，通过更为科学、更为专业、更为精细的应急反应和处置手段，检验面对突发事件的应变及协调能力，为企业安全运行、社会稳定提供有力保障。



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。2021年6月，南京公司泰州万象城项目二期迎来了华润置地总部安全专项检查，取得开业检“零红牌”成绩，打破了置地“零红牌”记录，创造了置地新标杆。



苏州公司开展消防灭火实战演练

提升安全能力

安全教育培训

华东大区高度重视安全能力建设，积极开展EHS安全教育培训，提升全员安全责任意识与素质，牢固树立安全红线思维。2021年，公司共开展EHS教育培训432次，覆盖5293人次。

开展专项治理

华东大区以安全专项整治为抓手，紧盯重点领域薄弱环节，全方位、多角度检查梳理企业安全现状，坚持隐患排查与治理并举，确保安全形势持续稳定。2021年，公司重点落实春节前检查、防疫检查、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，及时查缺补漏，提升本质化安全水平。截至2021年底，公司共检查110次，累计检查项目742个，发现隐患27519项。

打造智慧工地

华东大区智慧工地建设作为置地总部智慧工地试点单位，积极推进系统建设，依托物联网、5G、人工智能等技术，打造企业级智慧工地平台，通过智能化、网格化、线上监测，可加强对危大工程风险管控、大型设备实时监控、现场隐患线上监督，实现安全生产从静态分析向动态感知、从事后应急向事前预防、单点防控向全局联防的转变，快速建立“管理+服务”的智慧体系，最终达到管理效率提升、风险可控、消防隐患，减少事故事件。2021年，大区企业级智慧工地平台已完成上线，已有42个开发项目陆续上线对接，智慧工地系统已对大型设备报警提醒873次，环境监测报警1261次，消防管网压力报警32次。



2021年12月25—31日，华东大区开展元旦节前安全检查。



智慧工地大屏

开发绿色建筑

华东大区严格按照置地总部绿色建筑发展思路，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，积极推动新建和运营项目获取各类绿色建筑认证，实现品质提升、资源节约、

环境保护的平衡，大力支持绿色低碳产业，推动绿色、低碳、循环可持续发展。2021年，华东大区获得绿色建筑认证的项目共计17个，认证总面积232.5万平方米；销售项目平均绿地率30%。

应用装配式建筑

装配式建筑能够有效降低建造过程中的能耗、物耗，是实现建筑业“绿色转型”的必由之路。华东大区以国家装配式建筑评价标准为引领，在部分重点项目积极推广装配式建筑，在降低生产成本基础上进一步优化升级施工工艺，

减少现场浇筑、提高施工效率、节能减排，确保项目工程达到政府监督部门要求的住宅项目最低节能率，推动建筑产业化变革。

绿色文明施工

华东大区加强建筑项目施工管理，大力推行绿色施工、文明施工。不断完善环保预警及应急机制，综合采取措施，确保项目施工对环境的影响降到最低，维护良好的生态环境；各项目建立绿色施工组织管理架构，层层压实责任、

强化目标分解；提升施工现场的绿色治理水平，加强对施工策划、施工准备、材料采购、现场施工、工程验收等各阶段的管理和监督，多措并举保障绿色文明施工目标的实现。2021年，大区各施工项目环评率达80%。

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。

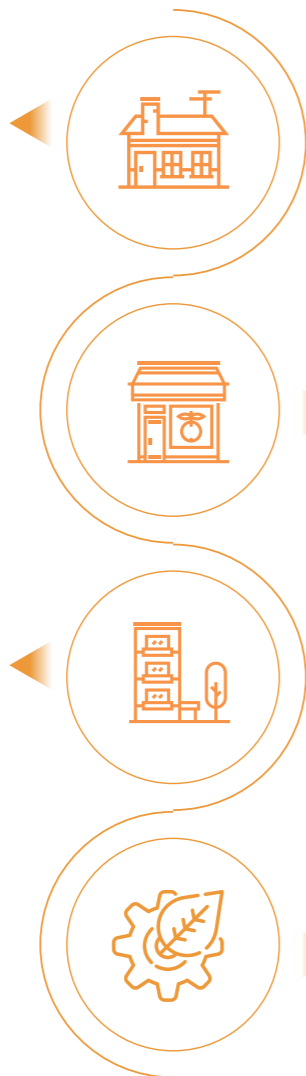


扬尘治理

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。



pm2.5/pm10实时监测



外架喷淋

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。



绿植墙

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。

坚持绿色运营

华东大区积极践行绿色生产、低碳运营，以节能、降耗、减污为目标，积极践行节能减排，全面提高资源循环利用效率，持续推进碳排放管理，切实降低企业生产经营对环境的影响，为实现“双碳”目标贡献智慧和力量。

落实节能降耗

华东大区落实节能环保措施，最大限度做到节地、节水、节能、节材和保护环境，推进节能环保技术的研发和推广，通过制定节能目标、加强能源统计、建立能源管理监控平台三大手段，实现能源的可管可控，同时，大力推广使用太阳能等清洁能源，降低项目建设过程中的能源消耗。

指标	单位	2021年
新鲜水用水量	吨	997639
废水排放量	吨	425198
废水减排量	吨	5926
废弃物排放量	吨	9422
废弃物减排量	吨	4398

应对气候变化

气候变化是当今人类面临的重大全球性挑战。华东大区严格落实温室气体减排计划，通过打造绿色建筑、增加可再生能源使用等措施，着力提升碳排放管理能力，助力行业低碳发展，为美丽中国建设作出积极贡献。

指标	单位	2019年	2020年	2021年
二氧化碳排放总量	吨	75.3372	93.6117	890.35
万元产值（收入）二氧化碳排放（可比价）	吨/万元	0.0015	0.0009	0.0002

发展循环经济

华东大区按照清洁低碳、安全高效利用原则积极开展循环经济，持续优化工艺和流程，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，促进循环经济。2021年，公司采用“以钢代木”等工艺措施减少木板等材料用量，切实提高材料周转回收使用率。

保护生物多样性

华东大区坚持工程开发与生物多样性保护并举，综合考虑生态恢复与治理，在满足环境、安全及文明施工要求的前提下，尽可能缩小施工范围，最大限度控制占地面积，注重对开发区域原有自然植被的保护，维护原生态系统的平衡，实现项目建设与生态环境和谐统一。



培育绿色文化

华东大区倡导绿色低碳的生产生活方式，将环保节约落实到工作中的方方面面，践行绿色办公模式，动员员工从日常做起、细节入手，厉行节电、节材、节水，培养节能环保意识，建设资源节约、环境友好型企业。

节电

在办公区推广使用节能灯具，并张贴“随手关灯”提示标语，杜绝“长明灯”，办公设备在长时间未使用时，及时切断电源，减少待机消耗。

节材

推行网络OA系统办公，倡导无纸化办公、双面打印，减少纸质文件使用；对发放的文件袋、文件夹等物资实施回收再利用；应用线上会议系统，降低差旅成本，提高工作效率。

节水

严控办公区域用水，提倡自带水杯，减少一次性水杯使用；号召员工践行“垃圾分类从我做起”；鼓励员工参与环保公益行动中，形成广泛的环保共识。2021年，华东大区水电费共计花费98万元，办公用纸共计花费约4万元。



责任故事

保持创业热情创造佳绩的故事

作为华润置地优秀校招生，他积极践行公司背包及担当文化，响应组织安排，2017年从上海公司调至宁波公司。在担任宁波万象城项目总及工程管理部总监期间，他带领两个团队均取得优异的成绩，在各项检查中多次获评置地前列。他，就是金勇。

勇往直前，无惧无畏

2017年12月，金勇积极响应组织安排，践行公司背包文化，调至宁波公司万象城项目。此时，项目一期Sam会员店工程进度滞后严重，二期万象城项目设计方案尚未稳定，人员离职频繁，团队士气低迷。面对这种情况，金勇积极推动外部招聘及内部竞选，快速补建起一支完整且优势互补的新团队，带领项目部及施工单位日夜加班，于2019年5月顺利确保一期Sam店如期开业。

追求完美，取乎极致

在推动一期Sam店开发建设的同时，金勇积极带领项目大团队进行对标学习，编制工程管理实施策划，作为二期万象城开发的总纲领及指导方针。项目在快开发同时，项目大团队始终坚守安全底线，推行工地绿色施工，在2019年华东大区第三方EHS考核评价中位列第一，并获得香港绿色企业卓越环保管理银奖，为华润置地第一个获得该奖项的项目。

临危受命，勇于担当

宁波公司客户满意度业绩2020年持续在总部及大区排名靠后，对宁波公司品牌建设及深耕拓展带来了巨大影响。金勇临危受命，担任起宁波公司客户关系部副总监，面对提升客户满意度这块难啃的硬骨头，他不退缩不逃避，始终积极践行公司担当文化，迎难而上，带领团队坚持高品质战略导向，在2021年攻克客户满意度这座堡垒的道路上勠力奋斗。



“以感恩的心态珍惜组织给予的发展平台，用自驱的心态去迎接下一个十年，积极成长拥抱变革。永远用奋斗定义自己，管好自己管好团队管好业绩，始终保持创业热情，为置地的‘十四五’发展贡献个人的一份力量。”



12 负责任
消费和生产



17 促进目标实现的
伙伴关系



并进 竞合共赢新价值

企业的成长离不开行业伙伴的共同参与。华东大区构建与合作伙伴间多维度、深层次的共享共荣机制，不断完善采购与供应商管理，打造更具竞争力的绿色供应链；积极加强对外合作与交流，在开放合作中实现优势互补、共享价值。

强化战略合作	46
实施责任采购	46
引领行业发展	48
责任故事	49
携手精进奋斗在南湖天地的故事	

关键数据

合格供应商数量

200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

146

开展总对总沟通会

17场

强化战略合作

华东大区在遵循市场原则的基础上，与政府机构、企业等利益相关方建立密切合作关系，深化与伙伴间务实合作，整合多方优势资源，推动产业升级，实现在开放中求合作，以合作谋共赢。



2021年1月，华润置地（苏州）有限公司与苏州市吴江区城市投资发展集团有限公司签订战略合作框架协议。

实施责任采购

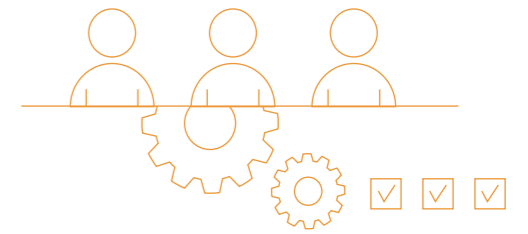
诚实守信为立企之本、发展之源，是企业赢得社会美誉度最重要的无形资产。华东大区始终奉行“公开、公正、公平”的交易原则，坚持诚信经营，构建规范、健康、透明的采购管理体系，实行阳光采购、合规采购，创优规范、公正、诚信的供应链生态环境。2021年，华东大区进一步加强采购环节管理，宣贯并执行2020版招标采购制度、修订《华润置地华东大区大区主责城市公司招标作业指引V3版》、编制《华润置地华东大区营销/客关招标采购工作指引》，发布《设计类“一张图”系列》明确操作流程、各部门职责、大区及城市公司采购界面，持续推进负责任供应链建设。



供应商管理

华东大区持续加强供应商管理，建立涵盖供应商审核、考察、履约、评价等的供应商管理体系和公开透明的竞争机制，同时接受供应商监督、反对商业贿赂，保障供应商公平参与竞争的权力。完善供应商常态化引进机制，对供应商的使用遵循“先入库后入围”原则，在供应商入围前调查其在经济、环境、社会等方面的表现，保证供应商库的优质性。2021年，大区重点专业共引进新供应商32家；通过履约评价动态管理供应商合作能力，全年完成12次供方履约评价，共335家供应商参评，累计参评合同8417份，平均分为89.78分；重点定期复盘调研供方潜在合作风险，及时发现问题，避免履约受阻；通过开展供应商履约辅导与培训等方式，推动供应商履责能力建设，增强供应商履责意识和实践能力，促进合作关系良性循环；积极践行本地化采购政策，优先使用本地供应商，助力区域经济发展；

加强与供应商的沟通交流，开展供方满意度和合作意愿调研，长期合作意愿进一步提升。此外，为进一步提升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。



案例 “共楫破浪，同行致远” 供应商大会

2021年4月23日，华东大区召开“共楫破浪，同行致远”供应商大会，致力以“优质的供方资源”“良好的工程质量”“合理的价格水平”“绿色的供方生态”为目标，携手供应商伙伴，实现优秀资源积累，提高高绩效供方合作份额，提升战略品类合作关系满意度，为打造绿色健康的供应链生态环境奠定基础。

为表彰全体合作伙伴作出的突出贡献，大会设置了年度优秀供应商（A级）、年度优秀供应商（B级）、年度优良供应商、风雨同舟奖、创新贡献奖、攻坚克难奖、卓越新秀奖、专业协作奖等诸多奖项。

另外，为了让更多的优秀伙伴和我们并肩同行，会上华东大区正式启动“同行伙伴计划”，与更多优质供应商共同提升能力、绩效、满意度。



供应商培训

华东大区将社会责任理念注入供应链全流程，积极引导供应商履行环境保护、资源节约等社会责任，共同为客户提供安全、可靠的优质产品和服务。同时，重视为优良的履约供应商提供专业培训，帮助供应商成长。2021年，华东大区组织“同行伙伴计划”供方项目经理培训（工程类、

设计类）4场，参训146人；为强化与供应商的沟通交流，协同总部开展总对总沟通会17场，组织大区层面总对总沟通会30余场；召开重点集采品类履约协调会、产能协调会8次，为供方深入管理、提升供方管理水平奠定基础。

推行绿色采购

华东大区将环保原则纳入供应商管理当中，明确绿色采购要求，严格供应商企业选用标准，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；要求供应商产品符合相应的节能、环保技术要求，优先采用绿色节能的新工艺、新技

术、新材料，从源头防治污染；推行无纸化招标，运用采购云招采平台，避免纸张浪费，提升投标效率和透明度。2021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200家。

引领行业发展

华东大区倡导公平竞争，重视多元跨领域合作与交流，持续推进供应链上下游资源的整合与连接，逐步形成产业专业服务格局，加快科技成果转化和产业化进程，促进行业进步与发展，携手伙伴共建良好的产业生态。



2021年9月28日，华东大区上海公司总经理郁文杰受邀参加在上海市松江区广富林国际文化交流中心举行的“松江·人民向往的新城”建设推介会，并代表公司与松江区人民政府现场签订战略合作协议。

责任故事

携手精进奋斗在南湖天地的故事

2021年，在党的百年华诞之际，在红色根脉之地嘉兴南湖之滨，华润置地与嘉城集团共筑风尚地标的开篇之作——嘉兴南湖天地，成功揭开了神秘面纱。置地华东人不遗余力，践行品质文化，输出管理标准，诠释华润奋斗文化，释放华润拼搏力量。

携手精进，同心协力

对于南湖项目的操盘团队成员，华东大区和上海公司进行严格甄选，挑选有着成熟的专业背景和丰富的落地管理经验成员，在这个干劲十足的大家庭中，每个成员对于项目如期完

美呈现的期盼枝同连理。在项目冲刺阶段，各方支援的战友也陆续到位，力保南湖天地完美开业，为建党100周年献礼工程做贡献。

奋勇拼搏，昂扬向前

2021年春节前，嘉兴南湖天地项目积极落实节日期间的抢工方案，确保春节生产不停滞。节后又积极推动复工复产，推动项目建设。3月11日，南湖天地项目团队举行百日动员大会，各部门负责人上台签署军令状，将开业任务落到实

处。在开业倒计时30天之际，大区领导前往项目部开展慰问活动，激励项目团队用高效的执行能力，落地高品质的项目成果。

完美冲刺，所向披靡

6月16日，在开业决战之际，对品质的追求让项目的每位奋斗者继续将工匠精神发扬到极致。项目团队全身心投入到开业攻坚战中，夜以继日，做好最后的收边收尾工作。在

最后阶段，虽然整体工作已经完成，但精益求精，“好上加好”，才能彰显华润品质，大家热火朝天的干劲如火如荼，奋斗热情持续高涨，力保项目的高品质完美呈现。





奉献 点亮至美新生活

社会因爱而温暖，企业因爱而长远。在企业发展壮大的同时，华东大区主动承担起责任公民的义务，积极投身公益慈善与志愿服务，助力乡村振兴发展，同社会各界一道，聚焦满足人民的美好生活需要，以切实有力的行动回馈社会，点亮至美新生活。



投身志愿服务 52
聚善社会公益 54
赋能乡村振兴 54
责任故事 55

100个微心愿背后的故事

关键数据

社会公益捐赠总额	开展公益活动	员工志愿者人数	志愿服务覆盖
509000元	25次	270人	2990人次



投身志愿服务

华东大区不忘初心、情系桑梓，集结自身资源与力量，组织文明志愿行动进社区，关爱社会弱势群体，传递温暖和正能量。2021年，华东大区通过开展“学雷锋新时代文明实践”“践初心 庆百年”等系列志愿服务活动，以实际行动向建党百年献礼，进一步弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，用真情汇聚爱心暖流，奉献社会。

案例 华东大区赴井冈山华润希望小镇罗浮学校开展公益活动

为进一步弘扬社会公益，牢固树立华东大区员工的责任感和使命感，2021年7月21日，华东大区组织优秀党员、优秀党务工作者和志愿者代表赴井冈山华润希望小镇罗浮学校开展“践初心 庆百年”公益活动，为井冈山革命老区的孩子们送上爱心，激发孩子们学习党史知识的热情，在爱心互助的过程中进一步坚定党员初心、华润初心。



“和孩子们在一起的时光总是那么快乐，半天时间很短，对我来说却十分治愈，真想像希望小镇的名字一样，用爱来保护好她的小小世界，承载未来大大的希望。”

——大区第一党支部 卢政阳



2021年6月27日，“润志会”华东大区分会联合上海太阳花社区儿童服务中心，组织开展“践初心 庆百年”志愿服务共建活动。



2021年8月4日，苏州公司党支部组织党员群众志愿者前往独墅湖体育馆疫苗接种方舱开展志愿服务。



2021年6月7日，温州公司选派党员代表前往温州市第二十二中学考点开展“助力高考，我们在行动”志愿服务活动。

聚善社会公益

华东大区秉持“服务社会、传播文明”宗旨，以“润志会”华东大区分会为依托，持续开展社会公益活动，与社会共享和谐发展。2021年，华东大区携手华润希望小镇及万象生活，连续第三年发起“和希望在一起”公益助农行动，将美好和希望升华为公益大爱，与社会各界一同献出爱心。

案例 和希望在一起，将“爱的谷粒”撒遍华东大地

2021年11月，“和希望在一起”公益季正式开启。华东大区联合宁夏海原华润希望小镇，发起“海原谷粒你”公益助农行动，以“快闪义卖”、线上“一谷作气”挑战等主题活动帮扶海原农民创收，温暖华东大区15座城市。

公益季期间，包括上海·苏河湾中心、杭州·亚奥城、无锡·山河九里在内的一大批各城标杆项目，开启赠送海原谷粒，回馈新老朋友的活动。嘉兴·未来城市、南京·棠宁府和徐州·大龙湖壹号等项目则以公益义卖的形式，让美好和希望成为2021年底最值得回味的旋律。

截至2021年底，华东大区公益季已走过三个年头，每年合

作的小镇在变，为公众打开更多了解公益的“窗口”的初衷一直未变。所有华东人都致力于和希望在一起，讲好公益故事，步履不停。



赋能乡村振兴

脱贫攻坚取得胜利后，我国“三农”工作重心已经历史性转移。全面推进乡村振兴，实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接是实现中华民族伟大复兴的一项重大任务。2021年，是乡村振兴全面展开的关键之年，华东大区积极响应乡村振兴战略号召，坚定履行大行担当，立足于自身发展优势，精准帮扶带动乡村振兴，为乡村振兴事业注入新的动能。华东大区赴井冈山革命老区开展爱心关怀活动，对井冈山罗浮学校进行捐助，重修学校文化墙和改建校园电动门，助力乡村教育振兴。



责任故事

100个微心愿背后的故事

2021年，华东大区组织开展“华润希望小镇100个微心愿认领活动”，在南湖天地·润嘉党群服务中心的公屏上，展示了100个小朋友的微心愿，每位来参观的游客都可以自愿认领。大区的63位同事率先垂范，自己认领的同时也动员家人朋友，短短两周认领了77个微心愿，把浓浓爱心传递。

缘起公益义卖

“华润希望小镇100个微心愿认领”活动并不是突发奇想，关于它的故事要从4年前说起。2017年，华东大区召开首届职工运动会，并定制运动会文化周边产品，面向员工义卖。大区用义卖款购买各种球类、运动器材，捐赠给井冈山罗浮学校、华润希望小镇幼儿园。在随后的每届运动会上，华东大区延续公益义卖活动，并增加希望小镇特色产品，所得公益款项通过多种方式捐赠给更多华润希望小镇，让大山里的孩子们拥有更加灿烂美好的明天。



携爱公益之行

华东大区和希望小镇孩子们的联系变得越来越紧密，为了寻找契机前往小镇进行更深入的志愿服务，2018年华东大区成立“润志会”华东大区分会，2019年与专业志愿机构上海太阳花社区儿童服务中心联建共建，让更专业的志愿服务落地。有了理论和实际双重支撑，2019年11月，华东大区志愿者们踏上了古田华润希望小镇公益之路，将爱心玩具送往希望小镇幼儿园。首次公益行的成功举办，也让一个新的爱

心计划正式诞生：华东大区延续公益行，每年走进一座希望小镇，将“有华润多美好”贯彻到底。

2020年，华东大区赴红安华润希望小镇开展公益行活动，志愿者为孩子们带来爱心艺术课堂，为希望小镇捐赠适龄读物，助力建立希望书屋。

星火熠熠发光

2021年，华东大区赴井冈山华润希望小镇罗浮学校开展公益行活动，为井冈山革命老区的孩子们送上爱心，带领小朋友开展绘画、跳绳、拼模型等活动，并将党史学习融入其中，寓教于乐，激发了孩子们的红色学习热情。

从远距离的慈善捐赠，到真正走进小镇做公益；从公司员工参与，到动员社会爱心人士参与，点滴涓流，汇聚成海。华东大区响应华润集团和华润置地的号召，从零开始，探索出一条充满华润特色的公益之路，用爱投身于公益慈善与志愿服务行动，用实际行动践行央企担当。



可持续发展管理

责任战略	58
责任治理	58
议题分析	58
责任沟通	60
责任能力	61

责任战略

企业履行社会责任，是实现企业提升可持续发展能力的内在需求。华东大区紧跟“十四五”期间华润集团发展思路，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。2021年，公司规划社会责任战略，坚持将可持续发展理念融入企业文化之中，致力与股东、客户、员工、伙伴、环境、公众等利益相关方和谐共进，努力成为更具品牌影响力和社会感召力的优秀企业公民。

责任治理

治理体系既是社会责任管理的重要内容，也是保证社会责任报告编制成效的重要基础。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》，明确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、经费评估等内容，建立和完善社会责任工作组织体系，努力促进企业社会责任管理水平的进一步提升。

为系统推进华东大区2021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9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

为了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。

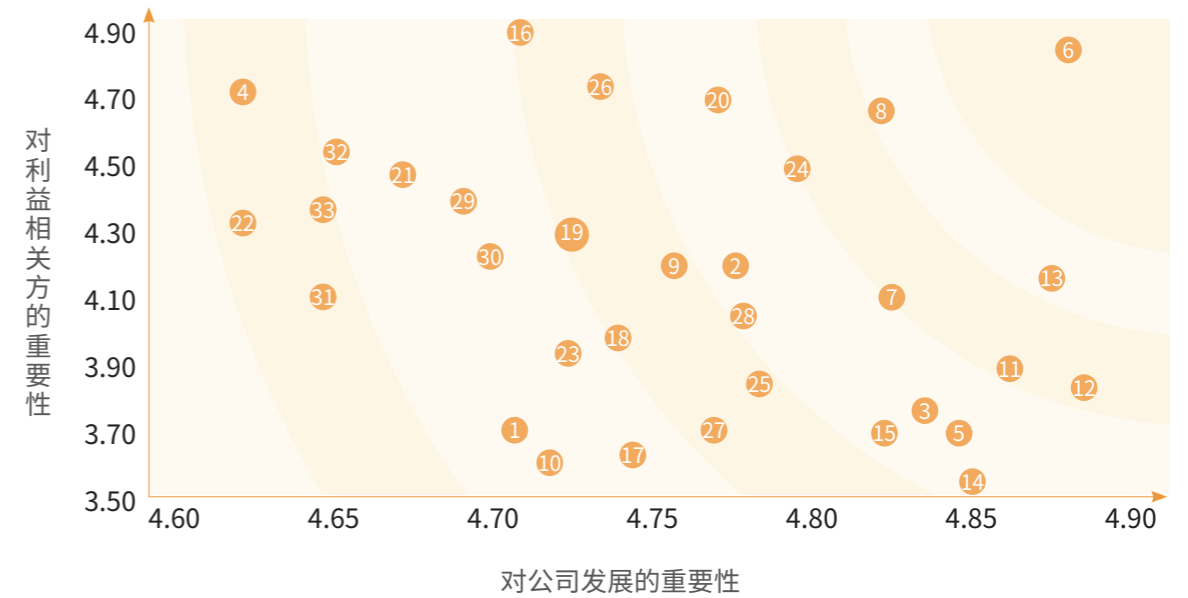


议题辨析

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。2021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304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2021年可持续发展报告信息披露的重点。

实质性议题二维矩阵图



① 强化党建引领	⑩ 保护知识产权	⑲ 废弃物处置	⑳ 行业发展
② 规范公司治理	⑪ 合规雇佣	㉑ 节约水资源	㉒ 公共服务
③ 守法合规经营	⑫ 薪酬福利	㉓ 应对气候变化	㉔ 创造就业
④ 保障股东权益	⑬ 安全健康	㉕ 生物多样性	㉖ 社区关爱
⑤ 筑牢廉洁防线	⑭ 职业发展	㉗ 绿色运营	㉘ 公益慈善
⑥ 产品质量管理	⑮ 平衡工作生活	㉙ 公平运营	㉚ 助力乡村振兴
⑦ 质量监察与评估	⑯ 开发绿色建筑	㉛ 经营绩效	
⑧ 保障客户权益	⑰ 节约能源	㉜ 利益相关方沟通	
⑨ 客户满意度	⑱ 污染物排放	㉝ 责任采购	

责任沟通

利益相关方的参与沟通是社会责任发展的基础。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，建立多样化的沟通机制和沟通渠道，更好的了解利益相关方的需求和反馈，推动社会责任管理工作的持续改进。

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

华东大区重视责任能力建设，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10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。





未来展望

惜别2021建党百年的风华正茂，我们昂首迎来2022崭新征程的波澜壮阔。

我们将继续坚持和加强党的领导，将党的领导融入公司治理，促进党建与业务融合，将党建成果转化为推进业务的强大动力。同时，加强党风廉政建设，保持“不敢腐、不能腐、不想腐”的监督执纪问责高压态势，营造良好氛围。

我们将坚决担负起集团创新转型主战场、产业协同示范区、高质量发展引领者的重任，坚定战略，勇毅前行，坚持“调结构、调节奏、调布局”，做好规模与效益的平衡，持续发挥置地业绩压舱石的定位和作用。

我们将紧密围绕置地管理主题，运用“做优存量、做实增量”“减少内卷、杜绝浪费”和“刀刃向内、刮骨疗毒，坚决整治宽松软”这“三大抓手”，持续加强生产运营精细化管理，加强统筹和协同。

千帆竞发春潮涌，百舸争流正逢时。站在新的百年征程的时代起点上，华东大区全体将始终秉承置地人的创业精神、奉献精神、进取精神、创新精神、担当精神、革新精神，奋进新征程、建功新时代，全方位确保“十四五”战略目标实现，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！

附录

关键绩效

指标	单位	2018年	2019年	2020年	2021年
经济责任绩效					
总资产	亿元人民币	1768.18	2166.35	2321.21	2998.46
营业额	亿元人民币	234.15	269.06	289.81	367.53
净利润与股东应占溢利	亿元人民币	43.31	52.88	48.76	65.68
纳税总额	亿元人民币	101.73	54.25	61.20	75.21
税后利润	亿元人民币	66.61	69.07	60.15	79.70
资产负债率	%	58.64	60.43	59.90	62.81
经济合同履约率	%	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	2727	3337	2911	3138
女性员工总数	人	1114	1355	1203	1266
女性管理者比例	%	25.45	15.61	17.87	15.38
员工平均年龄	岁	31.05	31.17	32.35	32.92
高中及以下员工比例	%	2.79	2.67	2.71	3.25
大学专科员工比例	%	18.48	18.52	18.10	19.25
本科员工比例	%	58.89	59.21	57.92	57.04
硕士及以上员工比例	%	19.84	19.60	21.27	20.45
体检覆盖率	%	100	100	100	100
新员工入职培训覆盖人数	人	1324	658	417	598
未来之星培训覆盖人数	人	63	55	55	135

指标	单位	2018年	2019年	2020年	2021年
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	%	33.59	30.90	28.62	19.50
招聘新员工人数	人	1324	921	380	598
招聘应届生人数	人	69	55	55	26
员工流失率	%	20.53	15.80	27.97	19.71
少数民族雇佣人数 (包含置业顾问)	人	64	77	11	83
人均带薪休假天数	天	9.50	9.80	10.60	10.40
员工满意度	分	89	89	89	91
员工敬业度	%	88	89	86	92
伙伴责任绩效					
合格供应商数量	家	242	276	232	200
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	85	78	83
客户投诉数	单	1891	3159	6515	9505
处理响应率	%	100	100	100	100
回访率	%	100	100	100	100
整体投诉解决率	%	89	94	99	99
新增专利数	个	0	0	0	0

指标	单位	2018年	2019年	2020年	2021年
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）	‰	0.01	0	0.007	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0	0
千人经济损失率	‰	0.15	0	0.10	0
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	47.50
安全培训总时长	小时	28809	27301.10	29832	20549.70
安全培训参与人次	人次	3500	3789	3972	5293
安全应急演练次数	次	270	299	275	263
安全培训覆盖率	%	100	100	100	100
环境责任绩效					
能源消耗总量	吨标准煤	—	0.0006	0.0014	0.0144
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0049	0.002	0.001	0.0001
万元增加值可比价综合能耗	吨标准煤/万元	0.0114	0.0059	0.005	0.0001
二氧化碳排放总量	吨	—	75.3372	93.6117	890.35
绿色建筑认证面积	万平方米	91.90	211.59	109.88	232.50
公众责任绩效					
社会公益捐赠总额	元	1904326	2081177	353230	509000
开展公益活动次数	次	15	14	23	25
志愿服务覆盖人次	人次	4060	4110	2285	2990

注：部分指标因准则差异，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	P04
报告一览	—	P2.2, P3.1	P05
开篇寄语	—	P2.1-2.2	P06
走进置地华东	公司概况	P4.1, P4.3-4.4	P08
	组织架构	P4.2	P09
	置地文化	G1.1	P10
	产业布局	P4.2-4.3	P11
	公司治理	M1.1-1.4, M1.6-1.8, M3.5, S1.1-1.3	P12
	聚焦2021	P2.2, P3.1-3.2	P14
精勤·熔铸卓越新发展	筑造美好城市	P4.2, M2.4, S1.4	P18
	保障产品品质	M2.1-2.2	P22
	竭诚服务客户	M2.1, M2.9-2.10, M2.12-2.18	P24
育才·释放员工新活力	保障员工权益	S1.5-1.6, S2.1-2.11, S2.13, S2.19-2.20, S4.2	P30
	推动职业发展	S2.14-2.16	P32
	悉心呵护员工	S2.12, S2.17-2.18, S4.7	P34
同荣·绿创引领新未来	深化绿色建造	S3.1-3.4, S3.6-3.7, E1.1-1.4, E2.17, E2.23	P38
	坚持绿色运营	E1.9, E2.1-2.3, E2.18, E3.3-3.4	P41
	培育绿色文化	E1.5, E2.24, E3.1-3.3, E3.6	P42
并进·竞合共赢新价值	强化战略合作	M3.3-3.4	P46
	实施责任采购	M3.1, M3.8, M3.14-3.16, E1.6, S4.4	P46
	引领行业发展	M3.1, M3.8, M3.14-3.16, E1.6, S4.4	P48
奉献·点亮至美新生活	投身志愿服务	S4.1, S4.10	P52
	聚善社会公益	S4.6-4.7, S4.9	P54
	赋能乡村振兴	S4.12-4.13	P54
可持续发展管理	责任战略	G1.2	P58
	责任治理	G3.1-3.3	P58
	议题分析	G2.1-2.3	P58
	责任沟通	G6.1-6.2	P60
	责任能力	G5.1, G5.3	P61
未来展望	—	A1	P63
附录	关键绩效	A2	P64
	指标索引	A5	P67
	评级报告	A4	P68
	意见反馈	A6	P70

评级报告

《华润置地华东大区2021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 (★★★★☆)

公司党群与纪检部牵头成立报告编制工作组，统筹具体编制工作，大区党委书记、总经理把控关键节点并负责报告终审；将报告定位为披露履责信息、完善社会责任管理、展示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、国际国内社会责任标准、行业对标分析、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、保障房屋住宅质量、合规拆迁与老城区保护、避免土地闲置、噪音污染控制、新建项目环评、废弃物循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“精勤 熔铸卓越新发展”“育才 释放员工新活力”“同荣 绿创引领新未来”“并进 竞合共赢新价值”“奉献 点亮至美新生活”等角度系统披露了所在行业核心指标的93.96%，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”“千人死亡率”“千人重伤率”“工伤事故频率（千人负伤率）”“火灾千人死亡率”“千人经济损失率”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业额”“税后利润”“员工晋升比例”“人均带薪休假天数”“能源消耗总量”“二氧化碳排放总量”等61个指标连续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，采用议题型框架结构，系统展示企业对客户、员工、环境、伙伴、社区等利益相关方的履责行动与成效；封面设计以简笔画勾勒企业主营业务元素，凸显行业特征，增强了报告的辨识度；篇章跨页选用契合章节主题的实景大图，并嵌入叙述性引言及关键绩效，增强了报告的易读性；嵌入二维码延伸阅读报告内容，设置“延伸阅读”解读专业术语，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》各篇章尾设置“责任故事”版块，以故事形式展现亮点实践，提升了报告的生动性；积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），展现了报告的与时俱进和价值追求，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。



华润置地华东大区可持续发展报告连续第五年获得五星级评价

四、改进建议

1. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设；
2. 增加对履责不足之处的详细披露，进一步提高报告的平衡性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

张慧 魏秀丽

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2022年5月27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2021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10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：	<input type="radio"/> 很好 <input type="radio"/> 较好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 较差 <input type="radio"/> 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：	<input type="radio"/> 很好 <input type="radio"/> 较好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 较差 <input type="radio"/> 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：	<input type="radio"/> 很好 <input type="radio"/> 较好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 较差 <input type="radio"/> 很差
4. 请您评价本报告的可读性：	<input type="radio"/> 很好 <input type="radio"/> 较好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 较差 <input type="radio"/> 很差
5. 请您对《华润置地华东大区2021年可持续发展报告》进行综合性评价：	<input type="radio"/> 很好 <input type="radio"/> 较好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 较差 <input type="radio"/> 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？

4. 您认为本报告还需要增加披露哪些社会责任信息？