

CR 非凡启新
争创一流
MIXC LIFESTYLE



2022年可持续发展报告
Sustainability Report

致 辞



李 欣

华润万象生活有限公司董事会主席
可持续发展委员会主席

非凡启新 争创一流

2022年，我国疫情防控进入常态化阶段，经济社会发展承压。与此同时，气候变化加剧、极端天气频发，深刻影响粮食安全、水资源安全和生态安全。在经济、社会与自然环境面临诸多挑战的今天，ESG作为关注环境、社会、公司治理绩效的价值理念，因其在推动企业负责任经营、提升可持续发展表现方面的重要作用，受到社会各界前所未有的关注。

一直以来，华润万象生活将可持续发展作为推动公司高质量发展的重要内容和抓手，持续推动 ESG 工作体系化、系统化和规范化发展。2022年，公司获纳入“恒生指数成份股”、“恒指 ESG 增强指数”及“恒指 ESG 增强精选指数”；公司在明晟(MSCI) ESG 评级中的多项议题得分提升，维持 BBB 评级；晨星 Sustainalytics 给予公司“低风险”评级，并获得“ESG Regional Top Rated”称号；公司 2021 年度可持续发展报告被中国社科院评为“领先级”。成绩的取得源于华润万象生活对 ESG 工作的整体谋划和系统推进。

在企业治理方面，华润万象生活坚持高质量发展主线，大力创建“产品卓越、品牌卓著、创新领先、治理现代”的世界一流企业。公司发布 ESG“153”战略，明确1个目标、5大领域和8大行动组成的可持续发展策略；成立可持续发展委员会，加强可持续发展工作的领导和协调力度；发力公司治理改革，打造符合轻资产管理和高质量发展需求的敏捷组织和管理体系，推动公司治理体系和能力现代化。2022年，华润万象生活聚焦“2+1”一体化业务模式，全面推进数字化进程，立足高品质服务，锻造企业品牌力，全年超额完成年度业绩目标，为股东持续创造价值。

在绿色发展方面，华润万象生活响应国家“双碳”目标，制定“2030年碳达峰、2050年碳中和”的“双碳”战略，确立绿色商管、绿色物管、绿色供应链等7大举措，形成“双碳”落地长效机制。公司持续推进绿色低碳运营，不断加强环境管理标准化建设，物管业务及相关活动通过ISO14001环境管理体系认证；商管业务新增绿色商场14座，绿色商场数量累计达到27座，总面积324.41万平方米。我们发挥平台优势，举办首届“可持续消费周”主题活动，携手消费者、品牌方、公众等相关方践行可持续理念，积极开展环保宣传，倡导绿色生活方式，全年覆盖20余万人次。

在社会责任方面，华润万象生活立足“城市品质生活服务平台”的定位，持续提升服务能力、产品能力、创新能力和组织能力，在繁荣区域经济、促进消费升级、带动社会就业、提升社区韧性等方面积极作为，旗下多个在管项目获得“省级示范特色商圈”、“国家级夜间文化和旅游消费集聚区”等荣誉；同时，在助企纾困、疫情防控、乡村振兴、志愿服务等方面勇于担当，2022年携手商户共克时艰，购物中心减免租金23亿元；累计推进“红色管家”进驻8座华润希望小镇，推动现代物业管理融入乡村治理。此外，由员工组成的先锋队、突击队在抗疫、救灾、处置突发事件等重大任务中表现突出，赢得各方高度赞誉。

凡是过往，皆为序章。2023年是“十四五”战略执行承上启下的关键一年，也是华润万象生活创建世界一流企业的元年。站在新的历史起点，华润万象生活将坚持“引领商业进步、助力城市发展、共创美好生活”的可持续发展价值路径，扎实履行企业社会责任，加速创建世界一流企业，与社会各界携手合作，共铸非凡万象，共创可持续发展的美好未来。

关于华润万象生活

企业概况

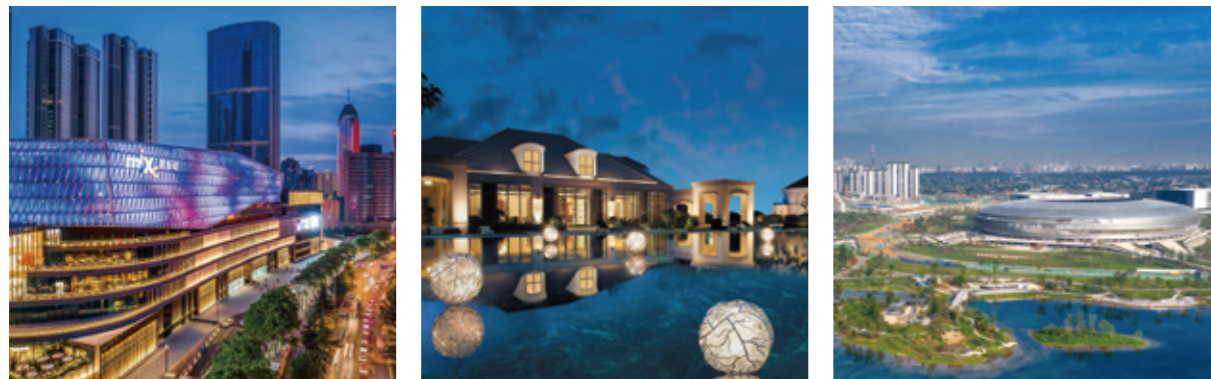
华润万象生活（股票代码：01209.HK）是中国领先的物业管理及商业运营服务商，坚持围绕“成为客户信赖和喜爱的城市品质生活服务商”的企业愿景，凭借卓越的运营服务能力、丰富的生态资源及强大的一体化会员体系，致力打造“全业态、全客户、全产品与全服务”的城市品质生活服务平台。

2022年公司营业收入 **120.16** 亿元

提供商业运营服务的在营购物中心（包括分租项目） **86** 座

全国在管写字楼项目数 **145** 个

物管总合约面积 **3.49** 亿平方米



组织架构

华润万象生活实行“总部-商业大区/物业城市公司-门店/项目”三级架构，并推行扁平化管理模式。



品牌文化

“十四五”华润文化



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



价值观

诚实守信 业绩导向
以人为本 合作共赢



使命

引领商业进步
共创美好生活



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



愿景

成为大众信赖和喜爱的
世界一流企业



组织氛围

真诚 团结
开放 进取

品牌理念



战略定位

城市品质生活服务平台



企业愿景

成为客户信赖和喜爱的城市品质生活服务商



品牌价值主张

用智慧服务引领城市品质生活，提升空间资产价值



品牌口号

品质成就非凡万象



品牌理念

非凡万象：非凡人文 非凡科技 非凡空间 非凡生态

非凡2022

十件大事

01

资本市场表现优异，获纳入恒生指数成分股，成为华润集团旗下“一门三杰”蓝筹股。

华润万象生活
获纳入香港
恒生指数成份股



02

物管收并购业绩突出，抓住有利时机高质量并购禹洲物业、中南服务、九洲物业，总在管面积大幅增长。

禹洲物业 九洲物业 中南服务

100
表现力指数·商业地产表现

2022年度商业地产企业表现

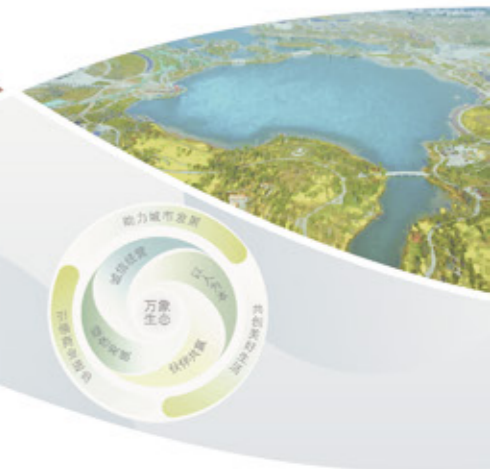


07

“Care by MIXC”特色服务体系全面拓展升级，从母婴服务拓展至儿童、女士、宠物主等多个专属客群，并在全国40多个购物中心落地。

08

发力城市空间运营，助力城市焕新升级，落地成都东安湖、深圳罗湖南湖街道、笋岗街道“物管城市”等重点项目，实现多方共赢。



03

商管外拓量质兼优，坚持深耕重点城市，在深圳、上海、重庆、太原等城市获取13个优质的轻资产管理项目。

13
优质项目

04

大会员积分品牌“万象星”发布，实现超3400万跨业态客户的身份通、积分通、权益通，为进一步扩大业态场景、深入挖掘客户需求、客户跨业态享受权益畅行无阻奠定基础。

05

重奢购物中心数量稳居行业首位，新开购物中心16座，旗下在营购物中心达86座，在营重奢购物中心增至11座。

09

万象守护非凡城市，一线工作者以坚定信念绘就“城市守护色”，在疫情防控、突发事件处置中践行央企社会责任，赢得广泛赞誉。

10

与责任同行，系统推进可持续发展，发布ESG战略体系，确立可持续发展策略。获纳入“恒指ESG增强指数”及“恒指ESG增强精选指数”。

经营绩效



荣誉及排名

排名类	
名称	颁发单位
商业地产企业表现NO.1	观点指数研究院
商业地产品牌价值表现NO.1	
商业不动产影响力企业NO.1	万商俱乐部
物业上市公司企业市值认可TOP5	克而瑞物管 上海易居房地产研究院
物业上市公司盈利能力TOP5	
物业服务企业上市公司10强	

荣誉类		
名称	授予单位	颁发单位
综合可持续价值企业	华润万象生活	经济观察报
卓越投资价值企业		全联房地产商会 商业地产工作委员会
购物中心优秀运营管理企业星耀奖		可研智库、亿翰智库
2022中国物业最佳雇主企业		
国家级夜间文化和旅游消费集聚区	太原钟楼街	文化和旅游部
全国119消防先进集体	太原万象城	应急管理部
广东省级示范特色步行街（商圈）	深圳湾万象城	广东省商务厅
全国安全文化建设示范企业	南宁万象城	中国安全生产协会
齐鲁最美禁毒主题商业综合体	青岛万象城	山东省禁毒委员会
史蒂夫国际商业大奖年度最佳营销活动金奖	深圳万象天地	史蒂夫国际商业大奖组委会
年度优秀公益合作伙伴	星沙万象汇	湖南省慈善总会
省放心消费示范街区	庐阳万象汇	安徽省市场监督管理局
全国市域社会化治理现代化示范点	重庆二十四城 “红色管家”服务中心	中共重庆市委政法委员会
广东省物业服务企业 “承担社会责任 助力社会就业”突出贡献奖	物业深圳公司	广东省物业管理行业协会
中国物业管理卓越标杆项目	深圳南湖街道 “物管城市”服务项目	克而瑞物业、中物研协
绿色创建四星级单位	物业北京公司	北京质量协会
山东省绿色社区	物业济南公司威海湾九里	山东省住房和城乡建设局

专题：聚焦高质量 提升可持续发展管理水平

华润万象生活将创建世界一流企业作为总目标，2022年，首次梳理和制定了公司“153”ESG战略体系，为提升公司可持续发展水平、实现全面高质量发展奠定坚实基础。

凝聚共识 制定ESG战略

根据公司“153”ESG战略规划，确立以万象生态为核心，涵盖以人为本、伙伴共赢、绿色发展、诚信经营为重点领域的可持续发展策略，以“成为可持续发展表现引领行业的世界一流企业”为愿景，推动实现引领商业进步、助力城市发展、共创美好生活三大价值。



1 个愿景
成为可持续发展表现
引领行业的世界一流企业

5 大领域
万象生态 | 以人为本 | 伙伴共赢 | 绿色发展 | 诚信经营

3 大价值
• 引领商业进步
• 助力城市发展
• 共创美好生活



△ 华润万象生活ESG战略体系



万象生态

立足生态圈业务模式，通过整合优质资源，运营全业态城市空间，为全客户提供高品质服务，赋能城市经济增长和活力迸发，塑造城市人文与艺术气质。



以人为本

秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”宗旨，创新人才吸纳，构建立体人才发展体系，提升员工幸福感、获得感，与员工共享发展成果。



伙伴共赢

携手上下游合作伙伴，致力于构建“互利共赢共同成长、彼此成就”的伙伴关系，共同开展可持续行动，共同提升可持续表现。



绿色发展

将绿色理念贯穿于全业务，将绿色目标贯穿于全项目，将绿色管理贯穿于全流程，最大程度减少对环境气候的影响，助力形成绿色、低碳、人与自然和谐共生的局面。



诚信经营

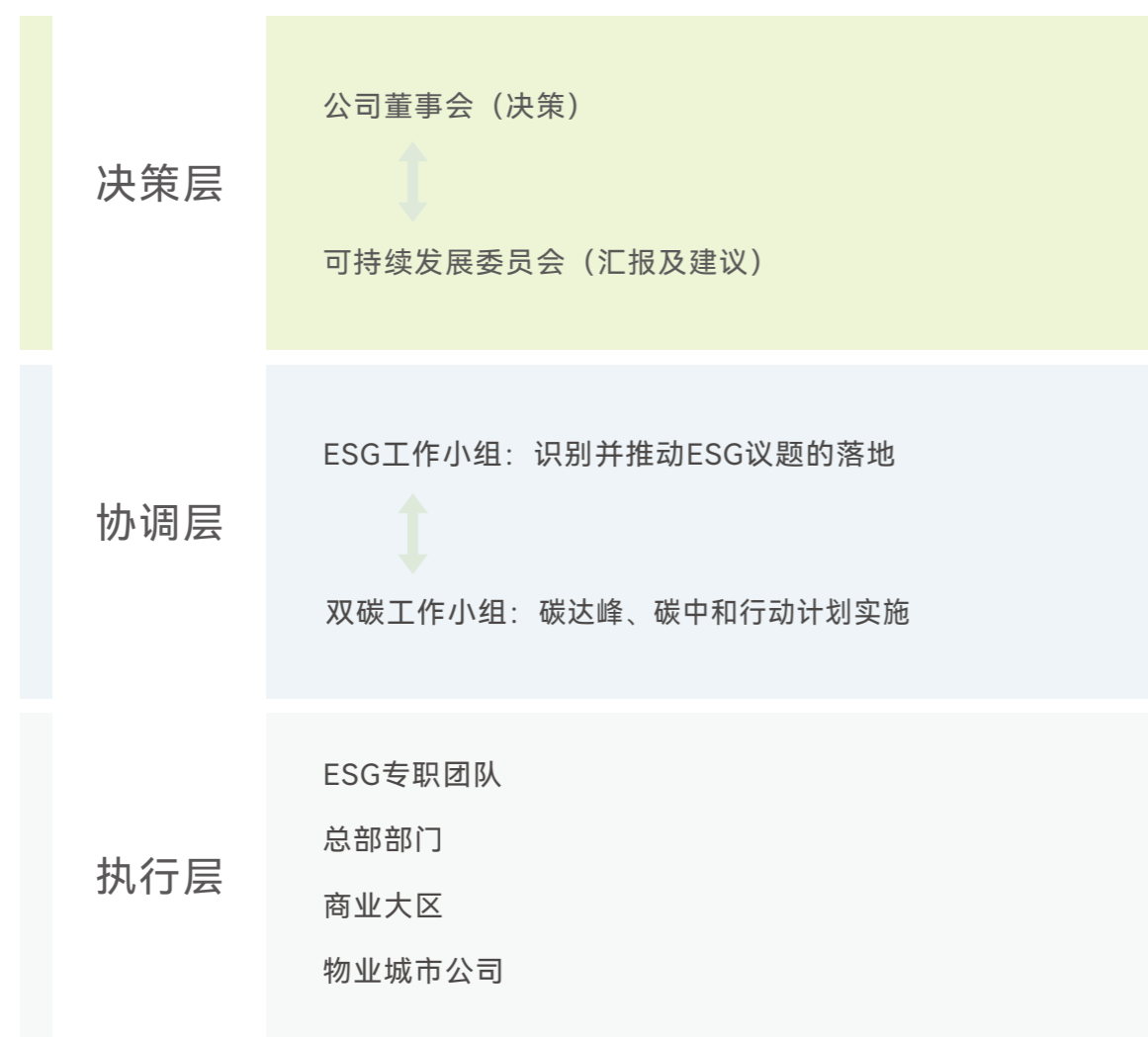
秉持“诚实守信”的价值观，通过持续完善现代管治体系，恪守商业道德伦理，推动公司长期稳健经营和永续发展。

我们推动形成公司内部对 ESG 事务的共识，在 ESG 战略规划阶段，组织行动学习、相关方访谈、中期汇报等，倾听各方意见；在 ESG 战略制定完成后，组织面向总部部门、商业大区、物业城市公司及各项目的成果宣贯，按照明确工作目标、明晰责任边界的标准，形成 ESG 年度重点工作计划。

ESG访谈	ESG研讨会	ESG战略宣贯
50人次	2场	3场

加强组织建设 夯实工作机制

华润万象生活推动完善可持续发展管理架构，形成了由可持续发展委员会领导，协调层、执行层落实的ESG管理体系。2023年3月，公司董事会成立可持续发展委员会，以监督公司在环境、社会及管治方面的政策、措施和表现，评估公司可持续发展与风险有关事宜，并向董事会提供意见。总部明确ESG工作牵头部门，并由各部门和下属单位组成专项工作小组，协同推动各项工作落地。



董事会ESG管治声明

本公司董事会是ESG事宜的最高负责及决策机构，对公司环境、社会及管治（ESG）策略及汇报承担全部责任，而自本公司成立可持续发展委员会后，董事会授权可持续发展委员会对ESG的政策、措施和表现进行监督管理，可持续发展委员会通过ESG工作小组实现对ESG事宜的日常监督及管理。

董事会参与ESG议题重要性及优先顺序的评估及判定，对可能影响公司长期可持续发展的议题提出观点和建议。此外，本公司将关键的ESG风险纳入公司整体风险管理体系中，管理层参与评估业务相关的关键风险并制定风险应对措施。

报告期内，董事会通过ESG工作小组专项汇报、董事会培训及日常问询等方式，更清晰地了解不断发展的ESG全球格局以及相关方对本公司ESG表现的反馈，审阅可持续发展报告及对公司有重要影响的ESG事宜，包括但不限于：(i) ESG战略及目标进度；(ii) “双碳”行动计划及进展；(iii) 评估公司在国内和国际层面ESG表现差异；(iv) 可持续发展报告边界等其他ESG事宜。

| 万象生态 赋能可持续未来

回应SDGs



回应HKEX ESG指标

B2.3/B6.2/B6.5/B8

回应CASS-ESG5.0指标

S3.1-S3.12/S4.1/S4.3/S4.5-S4.9/V1.1-V1.4/V2.1-V2.3/V3.4-V3.7

理念与行动

立足生态圈业务模式，通过整合优质资源，运营全业态城市空间，为全客户提供高品质服务，赋能城市经济增长和活力迸发，塑造城市人文与艺术气质。

目标进度

目标设定	进度回顾
坚持服务民生所需，以客户为中心，完善客户服务体系，打造高品质服务。	商业、物业客户满意度稳中有进，“Care by MIXC”服务体系进一步丰富；上线“万象星”大会员平台，实现客户身份通、积分通和权益通。
立足城市品质生活服务平台，发力空间运营，整合优质资源，推动形成惠及城市、社区等相关方的新局面。	推进城市空间运营，探索打造商管、物管城市繁荣项目。
践行央企社会责任，开展志愿服务与社会公益活动，提升社区韧性。	“红色管家”进驻8座华润希望小镇，将现代城市物业管理融入乡村治理。

责任故事

创新空间运营 助力城市发展

“建筑是可以阅读的，街区是适合漫步的，公园是最宜休憩的，城市始终是有温度的。”

作为多元空间的复合体，城市的发展演变交织着不同形态空间的互动与融合，在与城市共同生长的过程中，华润万象生活形成了以空间运营助力城市发展的模式。

”

消融边界 赋予空间新内涵

2022年春节前夕，深圳万象天地再次披上“新衣”，花市摊位前花团锦簇，中国红装饰让室外“高街”变得异常热闹。这是商场每年推出的新春主题预热活动，不同于局限于内部空间的传统做法，户外空间也被充分利用了起来，为消费者带来一体化、沉浸式的体验。

“最开始我们做这件事的时候，是想借深圳万象天地的户外空间，在高街做市集，或联合知名IP举办展览活动，营造一种创新的场景和氛围。”商业华南大区总经理回顾了早期探索空间运营的初衷，此后方式越来越多样——跨界合作、参与内容生产、场景营造等。

2021年，深圳万象天地与腾讯合作，打造全国首座英雄联盟城市峡谷，这场“城市峡谷嘉年华”主题活动在全网引起了轰动。项目总结这次合作的三大亮点，“打破空间边界，赋予空间新内涵，带来多元化体验”。

类似合作模式在成都、深圳等城市公共空间也相继落地。在成都东安湖公园、驿马河公园，华润万象生活为公园提供招商、运营、策划等量身定制服务，配合智能化的物业管理手段，打造市民一站式、全龄段的体验空间，助力成都公园城市建设。



△ 不同于局限于内部空间的传统做法，户外空间也被充分利用了起来，为消费者带来一体化、沉浸式的体验

△ 为成都东安湖公园、驿马河公园提供招商、运营、策划等量身定制服务，打造市民一站式、全龄段的体验空间，助力成都公园城市建设



△ 深圳万象天地与腾讯合作，打造全国首座英雄联盟城市峡谷，这场“城市峡谷嘉年华”主题活动在全网引起了轰动

参与城市文化进程 引领新风尚

国家“十四五”规划提出，要创新培育城市公共文化空间，鼓励社会力量参与，创新打造一批具有鲜明特色和人文品质的新型公共文化空间。城市中的商业综合体，因其辐射购物中心、住宅、写字楼等多业态的优势，在城市文化进程上被赋予了更多期待，华润万象生活发挥专业优势，为城市文化建设贡献力量。

2022年，华润万象生活新开16座购物中心，这些分布在北京、上海、深圳、南京等城市的项目定位、体量不尽相同，但与在地文化结合的思路十分一致：设计阶段，建筑形态及空间规划体现当地历史与文化元素；运营阶段，重点挖掘城市的文化符号，以现代化的传播手段讲好城市故事。

以深圳前海为中心，分布着深圳湾万象城、深圳万象天地两座高能级购物中心，两者南北对望，结合资源禀赋打造城市文化繁荣样板。

深圳万象天地不断深化内容生产，2022年推出同名厂牌“MIXTURE”，以“潮流文化”为核心的空间运营模式初步形成，项目也成为深圳潮流文化的代表。

深圳湾万象城是深圳的第二座重奢购物中心，周围聚集了后海金融总部基地、深圳湾超级总部基地、高新园总部基地三大核心经济圈。项目积极嫁接政府及国际品牌资源，突破单一空间限制，将人才公园、购物中心内外部空间高效联结，成功引入多场国际时尚展览，其中 Louis Vuitton 时尚艺术展全网传播超15亿人次，吸引18万观众，超6成观众来自外地，打造人人可参与的城市级时尚事件。

无论是助力公园城市建设，亦或是参与潮流文化生产、引入城市时尚事件，华润万象生活将继续发挥专业优势，创新空间运营模式，为城市发展积极贡献力量。

△ 上海苏河湾万象天地位于苏州河畔，坐拥两大优秀历史建筑，设计上体现“新旧对望”，古建遗存与现代商业融合



△ Louis Vuitton 时尚艺术展，全网传播超15亿人次，吸引18万线下观众，超过6成观众来自外地

△ 深圳湾万象城打造街区空间为主的艺术、展览、美陈、市集类活动，为消费者带来独特的艺术空间体验



△ 南京万象天地内院保留历史街巷肌理，以原址修缮的古建筑“云章公所”为核心，形成古街巷融合的物理空间



服务民生所需

保障客户健康安全

华润万象生活将客户健康安全置于核心位置，公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，持续加强健

康与安全保障工作，2022年，公司未发生安全生产事故，因工伤损失工作日数0天。

夯实管理基础

我们建立了完备的安全和应急管理体系，编发《EHS应急管理规定》、《EHS管理年度考核规定》等内部政策，建立安全生产绩效管理机制，全面落实安全监督检查、隐患排查和专项整治工作，应用EHS信息化

平台及智慧消防集控平台，不断提升安全生产和应急管理水平，降低运营安全风险，筑牢安全红线。2022年，公司在安全生产总投入4092.29万元，安全生产专职人员294人。



提升应急能力

为提升员工、租户、客户等相关方的应急处置能力，我们不断完善应急预案及应急演练计划，加强应急能力建设，围绕不同业务场景，针对性开展电梯突发事件、防暴、消防等安全应急演练活动，配备 AED 急救设备

和医疗应急箱，开展应急救护培训，提高服务团队危机事件处置能力，进一步提升全员安全素质及能力。2022年，公司累计开展应急演练 8213 次，总参与人数达 16.3 万人次。

组织开展“应急能力提升月”活动

2022年9月，华润万象生活组织开展应急能力提升月启动仪式暨多城联动应急预案调度演习，首次尝试多项目、多业态、多科目集中调度直播演习的形式，演练设置1个主会场和5个分会场，演练科目包括火灾、燃气泄漏、电梯困人、高空坠物、防暴恐、紧急医疗应急响应预案，线上观看人数达7000余人，演练顺利完成，有效提高了应对突发事件的协调、联动和快速反应能力。



开展安全咨询日活动

打造健康安全文化

我们制定专门制度，规定购物中心店铺装修时需要使用环保材料、进行除醛和空气净化，同时每年定期开展空气质量监测，打造舒适、健康的消费环境。在安全教育培训方面，面向租户、消费者等群体定期开展

安全宣传培训和安全风险警示活动，并加强安全巡查和强化视频监控等，全力保护客户健康及人身财产安全。

完善客户服务体系

华润万象生活不断完善以客户为中心的服务体系，关注和保护客户权益，加强服务品质和客户关系管理，为客户提供满意、惊喜的服务体验。

以客户为中心的服务体系

高品质服务理念



主动服务



紧盯细节



响应迅速



做多一步

服务标准化

作业流程

员工BI体系

客诉处理机制

舆情监测与协同机制

职工技能大赛

创新服务产品

Care by MIXC
特色服务

万象星级客服

物业管家体系

万象星粹大客户服务

红色管家

品质管理

消费者/业主/写字楼/租户
满意度调研

飞行检查

物业“焕颜行动”

商业“基石行动”

租户赋能

数字化平台+大会员体系

完善服务管理体系

我们将“服务有温度，客户有感知”的服务理念贯彻到客户服务全流程，不断完善服务管理体系。商业基于消费者的服务触点，在商场端建立“星级客服”认证体系，截至2022年，“星级客服”在一线岗位中的占比达78%，覆盖全国73个项目；在租户端形成覆盖10个业态的《面客服务标准作业程序》，明确一线店员面客服务标准及操作流程，全面提升顾客消费体验。



物业按照服务标准化、规范化、专业化的管理主题，完善万象服务运营体系。2022年，我们制定住宅岗位SOP手册、规范指引等内部政策文件，修订迭代各

类服务标准及评价细则，同时开展物业标杆项目打造工程、基础物业服务品质改善“焕颜行动”等提升专项活动，物业客户满意度持续向好。



客户权益保护

公司秉持“全客户”的方针，为住宅物业、购物中心及写字楼提供客户服务，并尽力保障客户的合法权益。

负责任营销

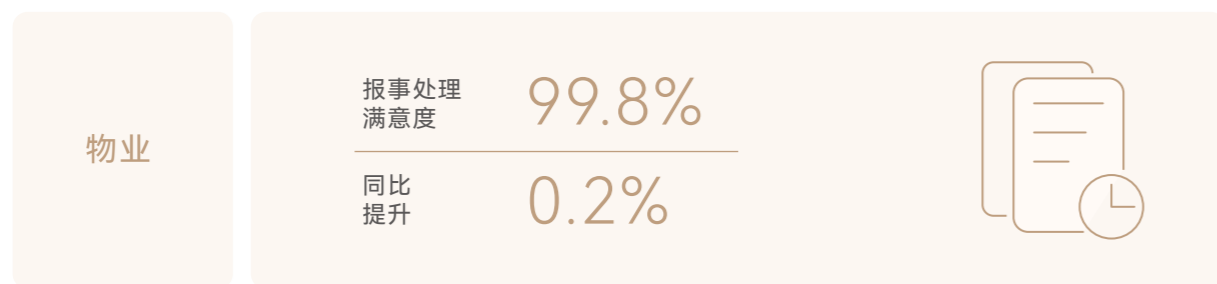
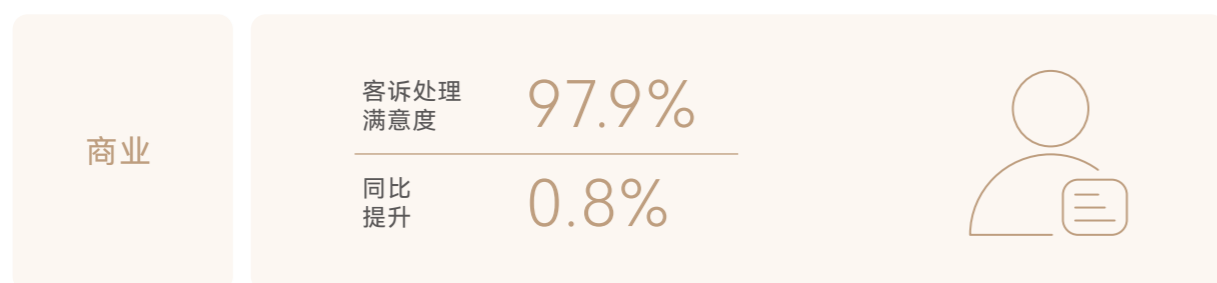
我们充分保障客户知情权，要求商户依法公开标示价格，做到真实准确、货签对位、标识醒目，定期发布潜在风险警示公告，确保信息公正透明化；同时，通过专项检查、宣传教育等方式，为消费者提供诚信、可靠、安全的购物环境。结合消费者关注点，梳理41项管理事项，编制《租户管理红线八项清单》，明确消费敏感点及经营红线。



△ 青岛万象城打造“放心消费”服务名片

响应客户诉求

我们重视保障消费者的合法权益，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》，编制《住宅客户投诉作业指引》、《购物中心客户关系管理指引》、《写字楼项目客户投诉处理作业指引》等标准文件，搭建服务电话、线上APP、现场消费者维权站点等立体的意见反馈渠道，从售前维护到售后服务、投诉处理及结果评价，提升客户体验，认真对待和处理消费者投诉，打造客户服务全流程的良好体验。



积极处理客户投诉，优化会员服务体验

我们坚持以客户为中心，重视客诉意见的受理和反馈，通过接获客诉、响应处理、结果反馈及客户评价的高效规范处理流程，实现跨部门协同，共同溯源管理与服务中存在的问题和不足，促进管理改善、流程优化和服务提升。

投诉内容：多位顾客向服务台反馈，在“一点万象”APP中的停车缴费功能无法绑定会员权益，导致无法享受积分抵扣停车费的权益。

处理过程：客服耐心指导现场投诉的顾客进行逐步操作，核实具体情况；经确认，APP端设有两处停车缴费入口，以方便顾客操作，但目前其中一处确实存在无法调取会员权益的情况；核实原因后，客服耐心指导顾客使用可以调用会员权益的另一处页面进行操作，确保会员顺利使用权益抵扣停车费，并仔细记录下问题，第一时间反馈给IT部门；对后续反馈相同问题的顾客，期间耐心进行说明，并指导会员操作。

后续改善：IT部门在收到客服反馈后，安排专人负责相关工作处理及反馈，在确认系统端具体原因后，迅速对相应功能进行调整优化，确保会员停车权益均可便捷、顺利地使用；同时，对APP其余系统进行测试调整，避免再次出现同类问题影响会员服务体验。

保护客户隐私

公司将客户信息保护贯彻到业务全流程，提升信息保护制度化和系统化水平，按照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《电信和互联网用户个人信息保护规定》等法律法规要求，制定《购物中心客户关系管理指引》、《华润万象生活个人信息保护指引》等内部政策，筑牢信息保护安全屏障。

客户隐私保护措施

1. 按要求公示个人信息处理规则，及时更新产品隐私政策。参照国家工业和信息化部提出的服务感知提升要求，公示收集个人信息清单和与第三方共享个人信息清单的“双清单”。
2. 针对用户数据的安全保护，及时调整用户隐私协议并通过公开市场的应用市场检测，采用HTTPS证书加密数据传输，针对用户关键信息执行严格加密脱敏处理。
3. 通过开展信息安全风险测评、网络安全攻防演习等举措，落实网络安全常态化运营，实现安全风险预警、安全事件及时响应和监测、安全事件的溯源跟踪，保障信息安全的持续有效性。

提升客户体验

我们不断完善客户触点，为客户提供更便捷、更高效的服务体验。



△ 万象星：实现8大业态身份通、积分通、权益通

大会员体系

2022年，公司整合资源打通各业态会员系统，发布自有积分品牌“万象星”，涵盖营销、康养、长租、酒店、文体、影业、商业与物业等八大业态，通过跨业态积分、权益运营，建立用户与产品及场景的连接，实现各业态客户的身份通、积分通和权益通，持续提升会员满意度与消费贡献度，为进一步挖掘会员需求、深化跨业态积分和权益运营奠定基础。截至2022年底，万象星会员总量超3400万。

提供多元服务

我们建立了涵盖基础服务、特色服务、高端服务的立体服务体系，注重和鼓励服务创新，关注老人、儿童、母婴等特殊人群，持续完善母婴室、无障碍通道等基础设施，深度挖掘个性化服务需求，满足客户多元化消费需求。

Care by MIXC 特色服务

基于消费者差异化需求，华润万象生活创新升级客户服务，丰富服务举措和提升客户体验，2019年推出以母婴客群为主的“mama care by MIXC”特色服务体系，为消费者打造多元场景体验，推动特色服务体系体系化、标准化、IP化发展，2022年，Care by MIXC特色服务体系内涵进一步丰富，从母婴向儿童、女士、萌宠等客户群体延展，通过推动空间硬件升级、整合软性服务及品牌资源，打造kids care、lady care、pets care等服务标准。截至2022年底，“Care by MIXC”特色服务体系已在全国超40个购物中心落地。



△ 设立“万象服务日”，项目管理人员下沉服务一线，倾听客户声音

追求客户满意

为客户提供卓越的产品和服务是我们的不懈追求，为倾听客户声音，华润万象生活建立了覆盖全国各购物中心、物业项目的客户满意度调研机制，按照购物中心消费者、租户、物业业主等维度，科学制定满意度监测体系，公司管理层对调研结果进行监管，指导业务部门根据客户反馈改善服务。

满意度调研维度：

- 购物中心消费者：业态及品牌、营销与推广、服务与权益、硬件与物业、信息服务。
- 物业业主：物业人员、安全管理、装修管理、信息通知、卫生清洁、绿化养护、设施运维。

商业服务满意度优于同行业



物业服务满意度位居行业前列



创新智慧赋能

公司全面深化数字化转型，搭建产研一体数字化团队，提升商业数字经营能力，为商户经营赋能，提升用户体验。截止2022年底，引进高质量数字化人才217人，研发人员占比65%。

赋能经营管理

打造全新商户入驻及线上交易工具，助力商户经营效率提升，全面升级“一点万象”APP，新增注册用户806万，注册用户达2823万，日活跃用户数74.3万人。面向物业业主端、员工端，推出“朝昔”APP，实现物业数字化基本场景覆盖。

朝昔APP上线，赋能物业管理与服务

2022年10月，华润万象生活发布住宅物业数字化产品——朝昔，将“人”作为服务的根本，打造业主端、员工端、小程序运营管理平台等一整套系统，实现多渠道收缴物业费、万象星抵扣物业费、线上办理月卡续费等便捷功能，在赋能物业一线员工管理提质增效的同时，为业主提供便捷、高效和品质服务。



打造智慧社区

按照智慧城市和现代社区的建设要求，我们利用物联网、大数据、云计算和人工智能等技术，推动能耗监测、环境传感器、智能垃圾分类、智能浇灌等设施落地，建设便民惠民服务圈，截至2022年底，建成智慧社区58个。



建设智慧城市

公司积极参与智慧城市建设，推动城市区域经济高质量发展，实现“城市更聪明、治理更高效”的目标。我们加快推进深圳南山区新型智慧城市建设，通过街区整体智慧化升级，提高整体运营效能，打造前海智慧城市运营服务平台，推动建成湾区首个智慧应用示范城区。

激发城市活力

活化城市空间

城市发展趋势和消费者需求始终是我们的重点关注领域，我们通过精细化运营为传统单一的商业空间、城市公共空间引入新功能，打造“场景 + 零售 + 体验”的新型消费场景，为后疫情时期恢复市场信心、释放消费活力提供平台。

后疫情时代，公众对自然休闲、户外元素的需求上升，华润万象生活在管的购物中心、城市公共空间开展多样化的主题活动。



△ 打造深圳龙岗首届露营节



△ 深圳湾万象城BAY GARDEN春日变装

促进经济发展

截至2022年底，公司在营购物中心共计86座，全年实现零售额1264亿元，其中有69家购物中心零售额位居当地前三位，占比达80.2%。此外，我们积极对接各地政府主管部门，用好消费券政策，带动地方消费。

打造“夜经济”新地标

“西红柿消夏夜市”是沈阳铁西万象汇推出的市集主题活动，活动将文化、娱乐、艺术和时尚元素进行多元融合，重新定义场景市集概念，因其在带动夜经济发展方面的突出表现，铁西万象汇获得“沈阳市经济示范街区”称号，在全国10个城市51个入围单位中荣获东北区域唯一“夜莺奖”。

2022年6月，“西红柿消夏夜市”活动全面提质升级，引入各大餐饮品牌、当地特色小吃和网红打卡美食，为市民提供全方位、多角度的生活体验。铁西万象汇充分发挥平台优势为品牌赋能，打造“不老林”快闪店，支持品牌产品升级，助力品牌年轻化成果的高曝光，为老字号带来更多商业可能。



扫描二维码了解更多

一座城市，有着它独特的文化底蕴。让城市的夜经济展现个性，提升品位，更需打造具有特色的夜间文化IP，为夜经济持续发展注入一颗文化“芯”。

——《沈阳日报》

| 引领城市风尚

公司积极推动企业发展与城市的深度融合，在项目设计阶段，将在地文化元素融入建筑设计语言，赋予建筑独特气质；项目运营阶段，重点结合城市特质挖掘话题点，做城市人文的见证者、参与者。



△ 贵阳万象汇：打造“超黔实验室”，成为当地潮流青年的社交生活新场景



△ 深圳万象天地：推出滑板公园，将田径运动融入滑板挑战，重塑街头运动多元体验



△ 南京万象天地：“新旧对望”的空间布局传递独树一帜的商业文化记忆

增进社会福祉

提升社区韧性

社区韧性是指社区能将突发灾害控制在一定范围内，在较短时间内恢复运转功能的能力，公司秉持“共享

共治”的理念积极参与社区建设，提升社区、特殊群体的风险应对能力。

做好常态化疫情防控

2022年，我们积极配合做好常态化疫情防控工作，以购物中心、物业项目建立的服务网络参与社区疫情防控，组建志愿服务队支援一线防疫。公司员工在确保安全防护的情况下，配合参加核酸检测、提供志愿服务、协助疫苗采集等，以实际行动履行企业社会责任。



物业深圳公司获得深圳福民社区赠送锦旗



物业重庆公司二十四城项目参与社区防疫

员工志愿服务

我们心系社区特殊人群，鼓励和带动员工参加志愿服务活动，开展陪伴留守儿童、慰问高龄老人、打造便民平台等活动，提升社区生活的质量与体验。

2022年，华润万象生活共有志愿者5241名，志愿服务活动总时数达5.9万小时。

关注社区留守儿童

赣州万象城与章贡区团区委达成长期合作，为社区留守儿童提供多样志愿服务，项目组织志愿者深入各个社区站点，组织“蓝焰守护”消防宣传教育，同时以传统节日为契机，为100余名社区留守儿童提供关怀和陪伴。



| 助力乡村振兴

创新帮扶新模式

自2021年起，我们持续探索物业服务与乡村振兴深度融合的新模式，通过“红色管家”将成熟的物业管理经验带到华润希望小镇，全面承接希望小镇的物业管理工作，吸纳当地村民就业，培育当地红色管家团队。

在帮助解决村民就业问题的同时，丰富小镇文化生活，改善小镇环境和村民精神面貌。2022年，公司向华润慈善基金会捐赠120万元，用于已承接物业管理的希望小镇开办及运营费用。

知识延伸：红色管家

“红色管家”根植于城市社区物业管理，是华润万象生活通过党建引领，深度参与并有效融入社区治理的工作平台。结合高品质物业管理的资源优势和城市社区服务的丰富经验，2021年，华润万象生活将“红色管家”首次引入华润希望小镇，创造性提出“三联五共”（组织联建、安全联防、发展联促；环境共治、文化共育、事务共商、信息共享、合作共赢）运营机制，改善希望小镇的环境治理、吸纳村民就业、提升综合防治水平和焕新小镇及村民精神状态。截至2022年底，“红色管家”已进驻8座华润希望小镇。



△ 2022年延安华润希望小镇红色管家入驻一周年



△ 华润万象生活结合公司业务、希望小镇资源情况，从旅游线路开发、特色产品销售两方面进行合作，通过润物直选商城进行销售推广



△ 剑河华润希望小镇红色管家提供讲解服务

“

建一个小镇，美一片风景，兴一方产业，富一方百姓。将希望小镇的运营、产业帮扶相结合。我们互相配合，相互合作，相信未来会越来越越好。

”

—— 延安华润希望小镇轮值镇长

“

从前咱们这马坊村，地方偏，工作的机会少，年轻人都待不住，留下的都是老人和小孩。现在不一样了，有大酒店、有大棚、有正在建的小别墅、有原来城里才有的物业公司，年轻人在老家有活干，能挣钱！老人有人陪了，小孩有人管了。

”

—— 延安华润希望小镇村民、红色管家员工

开展多元化帮扶

我们开展多元化帮扶，打造助农、助学等公益品牌活动，积极嫁接市场与资源，搭建线上产品销售渠道和平台，帮助农产品拓宽销售渠道。



△ 泸州万象汇“爱育万象 点亮彝乡”公益助学活动



△ 开展“东西协作 山海情深”展销会搭建产品销售平台

助果农销售，用心帮扶暖民心

赣州万象城积极对接政府部门，牵头开展华中大区五城八项目联动售卖赣南脐橙活动，拓宽销售渠道和路径，通过一点万象等线上渠道宣传，结合线下活动推广，帮助果农销售农产品。活动吸引1.6万人次参与，销售区域覆盖28个省市。



打造“爱予万象”公益品牌

成都万象城连续3年推出“爱予万象”公益品牌活动，2022年5月，联合爱心企业推出“相信可能”支教公益艺术展，宣传乡村支教精神。2022年12月，“爱予万象 伴爱前行”主题活动在甘孜藏族自治州丹巴县巴底镇小学启动，活动包含募捐绘本、音乐教育赋能、爱心物资捐赠、困难学生资助等环节，共募集3000余册图书、捐赠毛毯150床，资助贫困学生21名。



以人为本 共筑成长平台

回应SDGs



回应HKEX ESG指标

B1/ B3.1/B4

回应CASS-ESG5.0指标

S1.1-S1.10/S2.1-S2.4/V3.1-V3.2

理念与行动

秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”宗旨，创新人才吸纳，构建立体人才发展体系，不断提升员工幸福感、获得感，与员工共享发展成果。

目标进度

目标设定

确保合规与公平雇佣，贯彻平等、多元的雇佣方针，保障员工合法权益，营造多元包容的职场氛围。

完善人才梯队建设，健全人才培养体系，畅通员工职业发展通道。

持续优化薪酬福利体系，完善激励机制；加强企业文化建设，提升员工满意度。

进度回顾

严格遵守国家法律法规，2022年，未发生雇佣童工或强制劳动等违反法律法规的用工情况，劳动合同签订率100%。

开展职务职级体系优化工作，落地多个内部人才交流项目，促进人才跨业务、跨组织的交流。

组织多场文化融合、员工沟通类活动，倾听员工诉求，促进员工交流，构建和谐职场。

责任故事

以匠心致初心 打造技能人才队伍

“

立足新发展阶段，华润万象生活提出创建世界一流、实现全面高质量发展的目标。

华润万象生活坚持以人为本，倡导“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”的人才观，加强技能人才队伍建设，助力公司高质量发展。

”

打造首届职工技能大赛

2022年12月27日，经过两个月的激烈角逐，华润万象生活首届“匠心杯”职工技能大赛迎来了最后的决赛。在为期两天的比赛里，136名成功晋级决赛的员工、18名专业评委见证了各个奖项的归属。

“匠心杯”职工技能大赛是华润万象生活加强技能人才队伍建设，打造“3+1”支人才队伍推出的一项新举措。华润万象生活工会主席介绍，首届比赛设置商业客服、冰场技能、应急管理、秩序维护、工程维修5类参赛项目，参赛设置均与一线岗位息息相关，

覆盖商业、物业9成以上员工。

以赛促练、以赛促学的定位给参赛员工留下了深刻印象，一位报名参加商业客服比赛的选手表示，匠心杯的赛制十分强调客户服务时的细节，帮助员工拓宽了视野，营造了“比、学、赶、超”的良好氛围。

公司工会主席介绍，参加比赛的员工除了收获技能方面的“成长”，还有助于员工的职业“上升”，“比赛成绩会在员工评优评先时列为参考项，在升职时也会成为加分项。”



▲ 首届“匠心杯”职工技能大赛

系统加强技能人才建设

胡晓燕是来自杭州万象城的一名客服，也是本届“匠心杯”商场客服赛的团体赛季军。拿到比赛名次让她非常激动，她说一线员工最需要的是业务培训和指导，是公司的日常赋能帮助团队赢得了这个奖项。

立足新发展阶段，华润万象生活不断提升技能人才培养的系统化水平，推出了多项赋能一线举措，包括搭建统一学习平台、举办星级客服认证培训、组织技能测评等。

2022年度，公司还在年度评优中增设“服务标兵”荣誉，主要面向客户服务经验丰富，获得客户高度认同，积极践行高品质服务理念的员工，有来自商业、物业服务一线的34名员工获得这一荣誉。

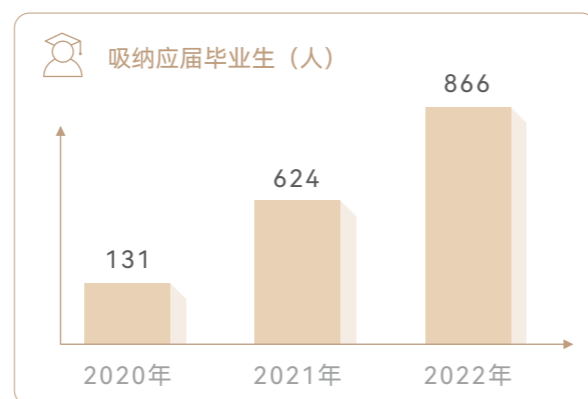
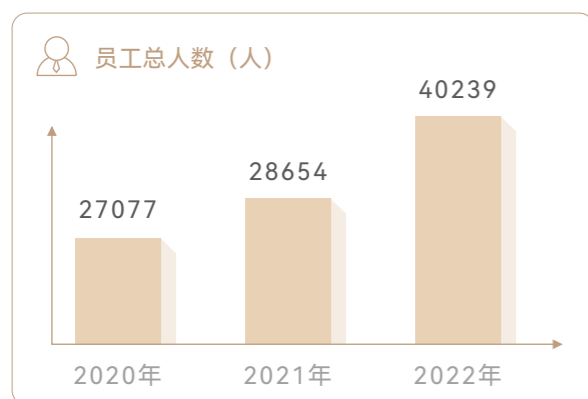
胡晓燕也是年度“服务标兵”的获得者，在她看来，公司设置针对一线员工的专项荣誉，体现了对于一线员工的重视，更加坚定她不断练好本领，提升业务技能，实现人生价值的信心。

厚培人才沃土

广泛吸纳人才

我们不断深化以人为本的价值观，优化人才引进机制，拓宽人才吸纳渠道，打造物业“万悦生”、商业“万象生”校招品牌，深化校企合作；组织参与“春笋

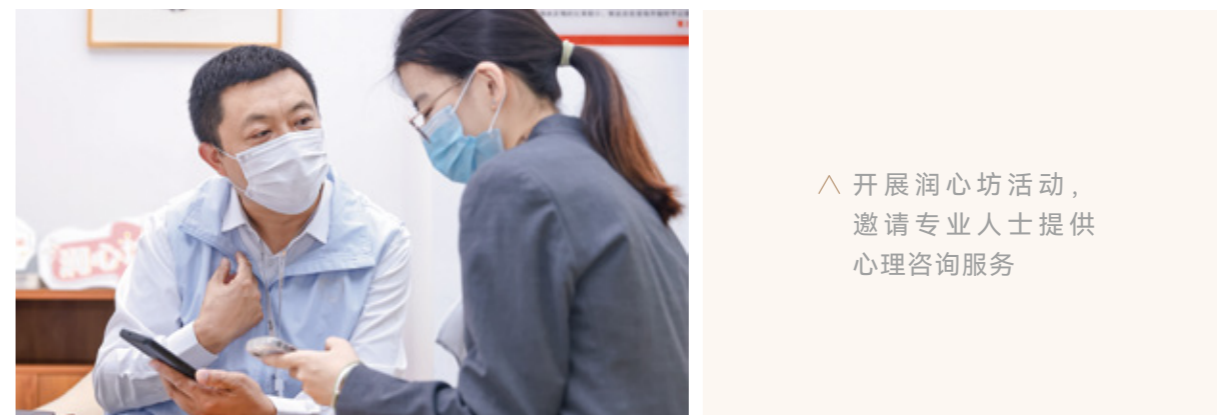
计划”“启航计划”等人才交流项目。2022年，公司吸纳应届毕业生866人，其中香港籍毕业生12人。



保障员工权益

华润万象生活尊重并遵循联合国《世界人权宣言》及《国际人权公约》和国际劳工组织核心公约所阐述的所有国际公认的人权政策，严格遵守国家法规要求，依法与员工签订劳动合同，杜绝雇佣童工和强迫劳动，反对一切歧视和骚扰行为，全方位保障员工在入职、晋升、离职、工作时数、薪酬福利、隐私等方面的合法权益。2022年，公司未发生雇佣童工或强制劳动等违反法律法规的用工情况，劳动合同签订率达100%。

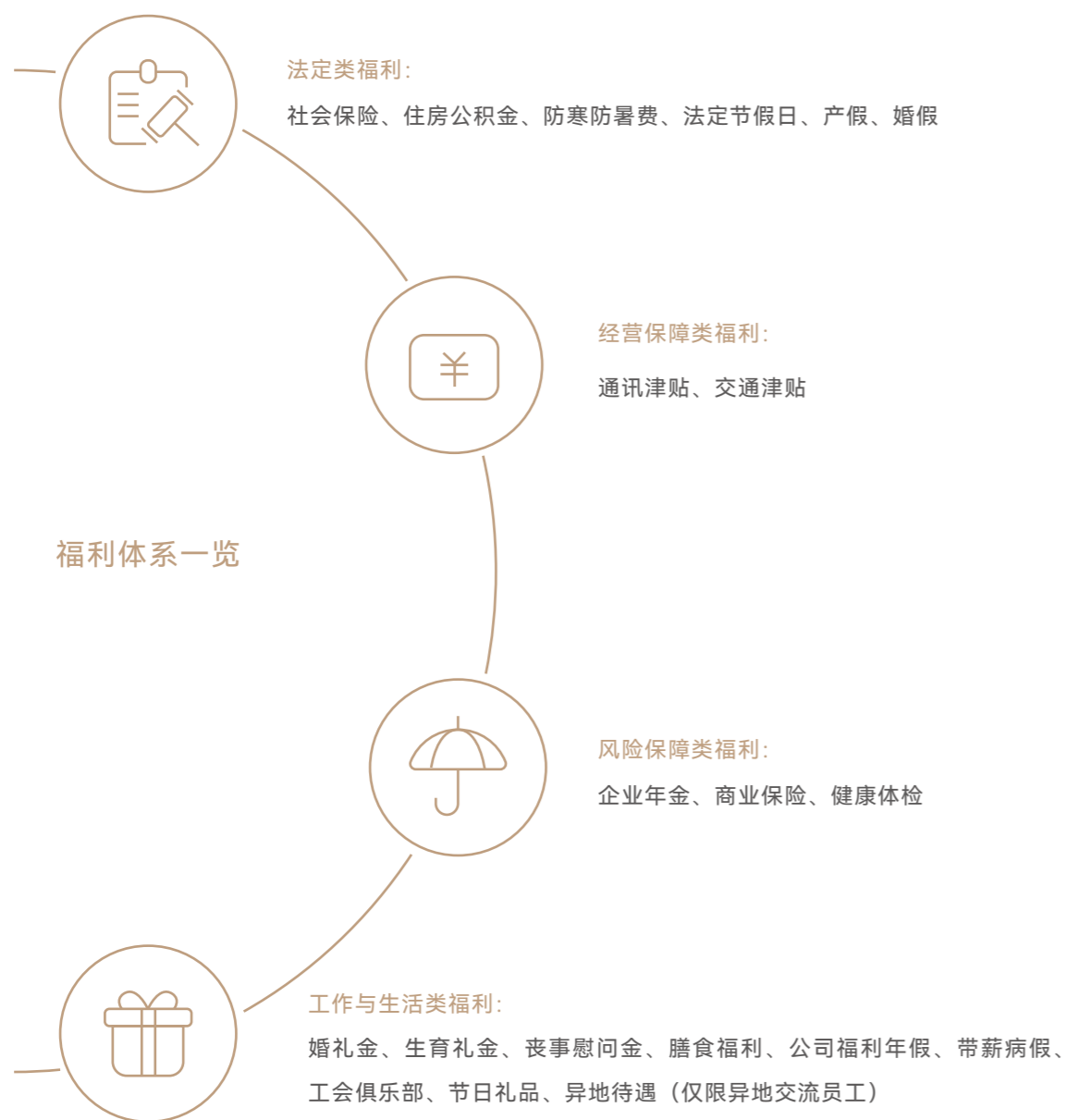
公司高度重视员工的职业健康与安全，制定《职业病防治制度与工伤保险制度》、《华润万象生活EHS组织建设管理规定》等内部文件，不断健全公司职业健康管理体系，将职业健康管理目标纳入管理人员考核指标。通过设立心理咨询热线、为员工提供免费劳动防护用品、员工健康体检、职业健康培训等方式，保障员工身心健康，打造安全、健康舒适的工作环境。



健全薪酬福利体系

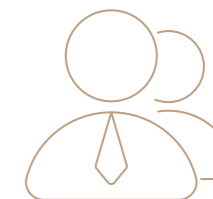
基于行业特征,我们充分对标外部市场,开展薪酬激励变革,将薪酬激励与业绩挂钩,优化绩效奖金分配方案,与员工共享发展成果。

在员工福利方面,我们不断完善福利体系,做实人文关怀,对优秀员工进行表彰,充分调动员工的积极性和能动性。



打造多元包容职场

华润万象生活倡导多元、平等、共融的职场环境,遵循多元化与平等机会原则,不以性别、年龄、种族、民族、宗教信仰、社会身份、地位、生理健康程度、性取向等因素区别对待,坚决反对一切就业歧视或骚扰行为,支持残障人士、少数民族、退伍军人等群体就业。



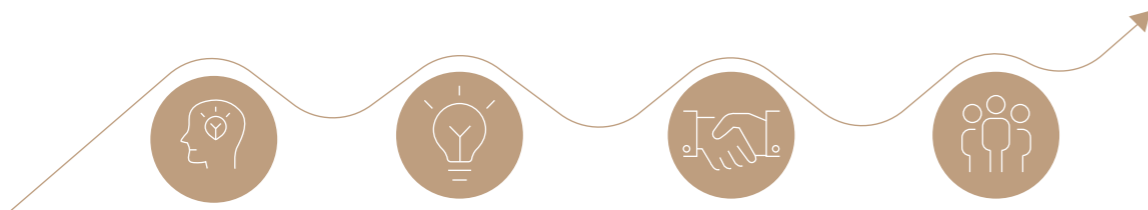
维度	指标	单位	占比
学历结构	研究生及以上	%	2.05
	本科	%	18.48
	大专	%	29.52
	高中及以下	%	49.95
性别结构	男性员工	%	65.64
	女性员工	%	34.36
年龄结构	29岁及以下	%	30.41
	30岁至50岁	%	60.09
	51岁及以上	%	9.5

助力员工成长

完善培养体系

华润万象生活不断完善人才培养体系，建立覆盖商业、物业的人才培养机制，成立“华润万象生活学习与创新中心”，作为业务赋能平台、人才训练平台和创新驱动平台。通过开展万象公开课、“万象薪火”课程开发及讲

师培养认证计划等项目，为员工提供全方位培训。2022年，公司员工培训总投入达1042.46万元，培训覆盖率达100%，人均培训时长达44.59小时。



比较维度	指标	单位	2020年	2021年	2022年
按性别划分	男性员工受训平均时长	小时	42.64	43.27	44.15
	女性员工受训平均时长	小时	41.1	43.56	45.02
按岗位划分	管理层受训平均时长	小时	34.24	39.38	41.26
	基层员工受训平均时长	小时	41.64	43.66	47.96

万象将才：

聚焦商业门店总经理、物业项目公司总等高级人才培养，2022年商业条线开展购物中心高级人才培养项目（第三期），共计46名学员参与；物业条线已完成项目公司负责人岗位人才画像，并计划于2023年拟定培养方案。

万象英才：

以商业门店部门负责人和物业大项目负责人培养为主，以“训战结合”作为培养思路，实践交流为主、课程学习为辅。2022年，商业条线覆盖培养355人；物业条线完成岗位人才画像及标准培养方案设计，计划于2023年一季度启动实施。

万象优才：

围绕商业门店专业负责人和物业项目专业技术负责人进行培养，2022年，商业条线组织开展门店专业组长及后备培养，覆盖培养160人；物业条线完成工程、客服、秩序和环境四个学习地图开发，完成覆盖1200余人的客服专业技术负责人培训和覆盖2000余人次的物业工程技术负责人培训。

万象隼才：

以校招群体培养为主，2022年，组织商业条线“万象生”参训157人，物业条线“万悦生”参训304人。

商管人才梯队建设

“万象将才”门店负责人后备培养项目

“万象英才”门店部门负责人后备培养项目

“万象优才”门店专业组长后备培养项目

“万象隼才”商业校招生培养计划

物管人才梯队建设

“万象将才”物业项目公司负责人培养项目

“万象英才”物业大项目负责人培养项目

“万象优才”物业项目专业技术负责人培养项目

“万象隼才”物业校招生培养计划

员工专业力建设

“万象薪火”课程开发及讲师培养

基层岗位学习地图建设

万象专业之道

组织学习力建设

一把手讲堂

管理者讲堂

专家讲堂

万象
公开课

建设“3+1”支人才队伍

我们积极响应华润集团建设“3+1”支人才队伍的要求，依托人才培养项目，聚焦“门店店总”和“物业项目公司总”关键人才梯队建设，培养和储备关键核心领导人才，激发团队效能；同时，为不同层级、业务条线、专业条线员工打造基础学习平台、资源平台，建立健全创新大赛、初创计划等创新机制，持续推进职业培训和技能比武，鼓励员工考取专业证书，支持员工学历与技能提升，营造重视人才、鼓励创新的良好氛围。

消防技能比武活动



技能大比武实操演练活动

畅通职场发展通道

我们不断完善晋升体系，为员工搭建管理序列和专业序列的双轨制职务职级体系，职类包括管理类、专业类和操作类，梳理明确核心岗位人才画像，推动干部管理体系化和专业化；同时，打造内部活水机制，通过内部竞聘、轮岗交流、人才盘点等方式，实现优秀人才横向、跨业态流动，助力人才梯队建设与发展，经理人队伍实现年轻化发展。2022年，经理人平均年龄39.5岁，80后占比75%；其中商业经理人80后占比79.9%，物业经理人80后占比72.2%。

80后占比 **75%**

经理人平均39.5岁

80后占比 **79.9%**

商业经理人

80后占比 **72.2%**

物业经理人



营造良好氛围

凝聚文化共识



公司积极推进“精神重塑”，加强企业文化建设，建立完善企业文化讲师队伍，重视并积极推动各级管理人员践行企业文化，打造“一把手讲文化”品牌活动、企业文化月等活动，推动文化深入人心。

2022年，公司重点关注新员工文化融合，开展针对并购企业的文化融合活动，通过组织交流活动、参加《华润历史与文化》培训，帮助新员工了解公司历史文化，增强企业认同感。

△ 打造“一把手讲文化”讲文化品牌活动，公司管理团队、各级一把手带头宣讲企业文化



△ 面向新并购企业组织见面会、文化培训等融合活动



△ 2022年12月，公司以上市两周年为契机，全国联动开展企业文化月主题活动

悉心关怀员工

公司主动关注员工对生活和工作需求，为员工提供舒适的办公环境，定期开展形式多样的文体活动，激发员工工作热情；保障孕期女性员工权益，在办公场所设置母婴室，切实解决员工后顾之忧，增强员工凝聚力和向心力。

我们持续完善职工帮扶体系，公司设立“基层员工爱心基金”帮助患重疾或遭遇意外的员工，2022年帮扶8人次，累计支出27万元；通过组织职工慰问、向感染新冠病毒员工发放生活补贴等方式，传递公司关怀。



△ 庐阳万象汇家属开放日



△ 杭州万象城职工羽毛球赛



△ 商业华中大区员工拓展活动

落实民主管理

公司认真倾听员工心声，修订并发布《华润万象生活总部员工手册》等规章制度，建立邮箱、问卷、热线等多样化的员工沟通形式，并通过工会、职工代表大会、座谈会等多种方式倾听员工心声。



△ 组织公司新员工座谈会，邀请公司总裁与员工互动



△ 开展总部部门专场交流活动



△ 物业深圳公司职工代表大会

伙伴共赢 构建可持续价值链

回应SDGs

回应HKEX ESG指标

B5.2-B5.4

回应CASS-ESG5.0指标

S5.1-S5.7/V2.5/V2.7/V2.8

理念与行动

携手上下游合作伙伴，致力于构建“互利共赢、共同成长、彼此成就”的伙伴关系，共同开展可持续行动，提升可持续表现。

目标进度

目标设定

进度回顾

加强供应链管理，不断深化负责任采购。

拓宽行业交流，推进产业链协作，加强产学研合作。

修订供方管理制度，建立供方履约评价机制，完善供方认证标准。

开展供方服务能力整治专项工作，提升供方履约能力。

积极参加行业协会活动，参与《公共建筑机电工程全过程调适规程》、《商场建筑能耗与碳排放计算标准》等行业标准编制。

责任故事 伙伴共赢 共谋未来

“ 华润万象生活奉行伙伴共赢理念，积极营造优势互补、彼此成就的合作氛围，实现自身业务增长与合作伙伴发展的统一。

”

通力合作 实现共赢

整洁的环境、柔和的灯光、人性化的设施……这是 mama care 认证母婴室给人的第一印象。作为华润万象生活特色客户服务的载体，这里每天为有需要的妈妈们提供贴心服务。

从2019年至今，全国已有31家购物中心母婴室获得 mama care by MIXC特色服务体系认证。3年间，不仅记录了宝宝和妈妈们的一次次温情时刻，也诞生了许多与品牌方合作共赢的故事。

在不断丰富服务内涵、提升品牌影响力的同时，mama care 特色服务体系积极与品牌方建立友好合作。某知名头部母婴品牌一直以高品质的使用体验深得海外消费者喜爱。在与对方主动接洽后，品牌方对 mama care 理念及服务给予高度认可，双方达成以妇女节为契机，全面升级华润万象生活全国的mama care 母婴室纸尿裤、柔湿巾等多款用品，免费提供

给消费者使用。通过此次合作，消费者在母婴室获得了更好的母婴用品体验，品牌方通过合作让广大中国母婴消费者加深了对品牌产品的了解，实现了多方共赢。



建章立制 共赴未来

mama care 与头部母婴用品品牌合作的案例是华润万象生活践行伙伴共赢的缩影，随着业务发展，这种“互利共赢、共同成长、彼此成就”的理念也在供应商管理方面不断深化。

2022年，华润万象生活重点加强了供应商体系建设，



△ 物业济南公司召开装修合作商说明会，百余家企业报名参加，介绍装修业务发展方向和招商规划

通过组织资源大会、供应商大会等方式畅通沟通渠道，形成常态化沟通机制，帮助供方及时掌握公司制度变化和采购需求。

公司供应商库内现有供方超过2万家，为加强供应商管理和赋能，公司推出针对优秀供应商的奖励计划，按照A、B、C、D进行评价定级，获得A、B级的供方将获得履约奖励金，被评定为D级的供方则会被纳入不合格分册并限制参与招标。

商业华南大区率先对奖励计划进行了应用，对2022年度重点品类、大区集采的47家供方进行评价并颁发统一证书，33家供方获得优秀评价，对于评价较低、综合实力较弱的供方，商业华南大区还组织开展绩效辅导，以帮助供应商提升综合能力。商业华南大区相关负责人认为，奖励计划有助于减少供应风险和安全隐患，对提升产品质量和服务力带来积极的影响。

打造责任供应链

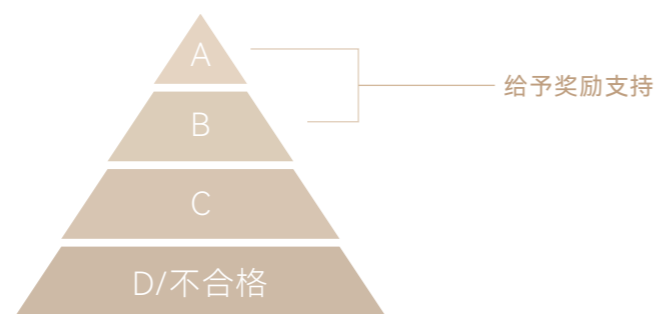
优化供应链管理

公司修订《华润万象生活供方管理实施细则》，进一步细化供应商准入和退出机制；推出优秀供应商奖励

计划，对于履约评价较好的供应商给予履约金奖励，打造公开、透明、高效的供应链管理体系。

供应商奖励计划

通过奖优罚劣，激励供方提供更优质的产品或服务。将重要品类供方采用A、B、C、D四个等级管理，将除重要品类外供方采用优良、合格、不合格三个等级管理；对于A级/B级供方给予不同比例履约奖励金的奖励，对于D级/不合格供方给予禁止参与投标及落地合同签署的惩罚。



指标	单位	2020年	2021年	2022年
合同履约率	%	99.7	100	100
因为不合规被否决的潜在供应商数量	个	30	22	15
报告期内审查的供应商数量	个	1561	9780	6369
因为不合规被中止合作的供应商数量	个	30	0	415
举行供应商社会责任培训次数	次	1430	339	186
责任采购比率	%	98.3	100	100
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	52	100	100
本地化采购比率	%	91.32	95.1	99.9

开展阳光采购

华润万象生活进一步深化阳光采购理念，完成《华润万象生活采购管理细则》修订，新增《华润万象生活特定事项采购管理指引》等制度规范文件，并通过纪

检廉洁课堂、审计大风控交流会、月度合规宣贯会等培训活动，筑牢合规屏障。



△ 组织供应商沟通会

携手共谋发展

深化供应链合作

我们加强与供应商的沟通和交流，一方面重视供应商的社会责任培训，提升供应商履行社会责任的能力；另一方面打造供应商大会平台，宣贯公司管理方针与导向，提升供应商粘性和促进业务标准完善，打造合作共赢的责任供应链。

物业南宁公司召开供应商大会

物业南宁公司召开2022年度供应商大会，邀请广西本地供应商参会，对履约较好的供应商及表现优异的员工予以表彰，通过会议加强了公司与供应商的沟通及交流，巩固与供方的合作关系，营造良好合作环境。



深化政企合作

华润万象生活积极参与政府重点项目合作，探索政企合作新模式，助力地方经济社会发展，为企业发展注入新活力。



助力城市公园建设：物业成都公司结合区域定位，为东安湖公园、驿马河公园提供招商、运营、策划服务，形成市民一站式、全龄段体验空间，助力成都公园城市建设

为老城区注入动力：商业华北大区助力太原钟楼街更新升级，为太原老城区商圈发展注入“新动力”，项目荣获“国家级旅游休闲街区”“国家级夜间文化和旅游消费集聚区”等荣誉奖项，成为太原标志性商业步行街。



共建良好生态

公司不断拓宽与相关方的合作圈，加强资源共享，优势互补，推动形成良好生态。



组织开展租户招聘

商业华东大区推出扩大就业岗位专项措施，多个门店在筹备阶段组织租户专场招聘会，通过租户激励、开展租户培训及销冠PK大赛等方式，帮助店铺解决招工问题。其中，余姚五彩城组织租户专场直播招聘会，帮助租户及第三方缓解用工问题，线上观看人数突破8000人，应聘267人。



擦亮城市商业名片

中山石岐万象汇原名中山完美金鹰广场，2021年12月，华润万象生活首入中山，正式接手完美金鹰广场，面对原物业不合理的建筑、空间结构，华润万象生活着力对商业动线、外立面、整体空间进行改造升级，仅用时9个月实现焕然升级，项目多项指标显著提升，荣获中国商业地产“年度存量改造杰出项目”金鼎奖、中国商业价值榜“年度新开区商业标杆奖”。



“红色暖心计划”社会应急项目

2022年6月30日，深圳湾万象城联合腾讯可持续社会价值事业部发起“红色暖心计划”社会应急项目，该项目通过在购物中心中控室接入腾讯应急响应系统，以及配备可调度的AED设备和志愿者等方式，提升应对突发公共卫生事件的能力，保障市民生命安全。



助力行业发展

华润万象生活致力于推动行业健康发展，积极参加行业交流活动，在行业组织、协会中发挥建设性作用。公司是中国物业管理协会名誉副会长单位，并由公司总裁担任全联房地产商会商业地产工作委员会第二届理事会联席主席，推动行业高质量发展。

2022年，公司还参与了广东省工程建设标准《公共建筑机电工程全过程调适规程》的编制以及中国工程建设标准化协会《商场建筑能耗与碳排放计算标准》的立项与编制，为行业健康发展贡献力量。



参与协办中国商业地产行业发展论坛

绿色发展 践行环境友好承诺

回应SDGs



回应HKEX ESG指标

A1.1 /A1.5/A1.6/A2.1/A2.3/A2.4/A3/A4/ B8

回应CASS-ESG5.0指标

E1.1-E1.4/E1.6-E1.9/E2.1/E2.9/E2.14/E3.1/E3.3/E3.5/E3.10/E5.1-E5.6/V4.1-V4.4

理念与行动

将绿色理念贯穿于全业务，将绿色目标贯穿于全项目，将绿色管理贯穿于全流程，最大程度减少对环境气候的影响，助力形成绿色、低碳、人与自然和谐共生的局面。

目标进度

目标设定

进度回顾

响应国家“双碳”目标，明晰绿色发展路径，贯彻绿色发展理念。

制定公司“双碳”规划，明确绿色物管、绿色商管等7大落地路径。

推进绿色运营，最大程度减少经营管理对环境带来的影响。

深入推进绿色运营，全年新增绿色商场14座，累计27座购物中心获得绿色商场称号。

积极带动合作伙伴、客户等利益相关方践行绿色发展。

开展环保培训活动5500余场，累计带动20余万人次参与。

责任故事

“碳”索可持续未来

“

华润万象生活将绿色环保融入业务全流程，积极响应国家“双碳”目标，探索建立本公司的“双碳”实施路径，已确立“2030碳达峰，2050碳中和”总目标。

”

扬帆起航 探索双碳路径

相关研究显示，建筑行业的碳排放量位居各行业首位，而从全生命周期碳排放量看，运营阶段的碳排放占比排第一位，给商管、物管企业的“双碳”工作带来挑战。2022年5月，华润万象生活启动“双碳”规划项目，按照摸清家底、明确碳责任、制定目标、细化举措的步骤厘清“双碳”落地路径。

作为轻资产管理公司，华润万象生活价值链上的相关方众多，“仅客户层面，我们就有购物中心消费者、物业业主、写字楼租户等不同群体”，EHS部总经理介绍，企业制定双碳首先要明确碳责任，内外部的相关方是需要重点考虑的。项目组为此走访了

在管购物中心、写字楼、住宅等项目，获得大量一手数据，明确了公司碳排放主要来源，包括燃煤、燃气、燃油、外购电力、外购热力及外购冷量6大类。

根据国际规则，华润万象生活的碳责任范围主要来自碳范围1和碳范围2，包括办公区、公司车辆所产生的碳排放，以及包租购物中心公区所产生的碳排放，在这一框架下，最终确立了“2030碳达峰、2050碳中和”的目标，以及绿色商管、绿色物管等7大减碳计划。

总体目标

打造国内绿色低碳的轻资产管理标杆企业

2030碳达峰、2050碳中和



△ 华润万象生活“双碳”战略规划

同心协力 共创绿色明天

可持续发展从来不是一场独角戏，华润万象生活发挥自身影响力，带动相关方践行绿色低碳。每年，公司在营购物中心、写字楼、物业项目积极响应世界地球日、世界环境日等主题宣传活动，结合绿色生活、

垃圾分类等议题，组织形式多样的主题活动，引导员工、租户及消费者积极参与建设环境友好型社会，推进节能减排，促进生态文明建设。

从公司总部到各项目也在不断探索新的方式，充分调动积极性。深圳万象城联合租户提出创建绿色商场倡议，通过召开租户店长节能沟通会、开展租户用能指导、增设《租户管理手册》节能专篇等措施，带动场

内外租户共同参与节能减排。此外，公司后续计划从整体能耗、碳排放两个维度，探索建立“能碳”的双控考核机制，按照“奖惩分明”的原则对考核标准进一步优化。



△ 物业深圳公司开展“垃圾减量日”宣传活动，现场设置公众互动环节，鼓励大家从自身做起，参与垃圾分类工作



△ 华润万象生活与世界自然基金会（WWF）合作开展“地球一小时”活动，活动为期2个月，参与海报宣传、媒介宣传“地球一小时倡议书”及熄灯展示等

△ 2022年，华润万象生活11座万象城联动开展“可持续消费周”，邀约公众践行可持续生活方式



△ 物业重庆公司开展“绿色生活节”，覆盖重庆多个大型社区，设置环保游戏、旧物回收低碳能量站、积分兑换环保文创等环节，倡导业主践行绿色生活理念

响应“双碳”目标

气候风险识别

我们意识到应对气候变化的紧迫性，主动识别和应对气候变化对业务的影响，践行绿色发展理念，在自身运营和环保倡导两方面采取行动，减缓气候变化。我们将气候风险类型分为实体风险与转型风险，并对相应风险采取预防和管理措施，以回应国家“双碳”目标。

风险类别	潜在风险	应对策略
实体风险	全球气候变暖造成局地极端天气增加，例如台风、暴雨等，引发水浸、断电等状况，对提供商场运营、物业管理等造成影响。	密切关注极端天气预报，及时向租户、业主通报极端天气最新信息，并强调相应安全管理注意事项，提醒租户、业主做好安全防护。2022年度共计下发台风、强降雨与高温等极端天气预警 18 次。
	极端天气导致固定资产损坏，比如高温使得空调因频繁使用而损坏频率增加。	制定《恶劣天气应急救援预案》等系列指引，开展应对演练。 加强极端天气下的巡查工作，排除安全隐患。
转型风险	政府对环保和绿色商场的法规指引更加严格。	制定“双碳”目标及行动路径。 鼓励员工、供应商、业主、租户及消费者减少碳排放。
	市场对环保以及可抵御气候变化影响的物业需求增加。	采取更精细化的绿色运营措施，实践节能减排降耗，提升能源使用效率。 推广可再生能源的使用。

环境管理体系

公司持续优化环境管理工作机制，完善顶层设计，压紧压实生态环境保护主体责任，我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，持续推进环境管理标准化建设，公司物业管理业务及相关活动通过 ISO14001 环境管理体系认证，商业运营业务以创建绿色商场为支点，不断夯实环境管理基础。2022 年，公司在环保领域总投入达 388.19 万元。

388.19 万元
环保领域总投入



深耕绿色运营

节能减排降耗



公司严格执行《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中央企业节能减排监督管理暂行办法》等法律法规，在运营环节加强温室气体和能耗管理，组织开展温室气体排查工作，推动落实节能减排计划，通过使用绿色环保材料和设备，推广使用可再生能源、设备节能改造和节能技术更新等方式，最大限度实现节能减排降耗，助力实现“双碳”目标。

△ 2022年，成都万象城按照《成都市人民政府关于构建“碳惠天府”机制的实施意见》要求，积极响应国家“双碳”目标，认购成都市碳减排量（CDCER），完成年度“双碳建设”目标

我们积极推动绿色商场创建工作，通过提供绿色服务、引导绿色消费、实施节能减排和资源循环利用，推动绿色消费观念深入人心，助力可持续发展。2022年，

新增“绿色商场”14座，建筑面积141万平方米，累计获得绿色商场27座，总建筑面积324.41万平方米。

2022年新增绿色商场

项目名称	建筑面积（平方米）
合肥万象城	181,000
厦门万象城	142,877
海口万象城	115,325
杭州萧山万象汇	92,389
吴江万象汇	94,790
余姚五彩城	83,036
泰州万象城	99,723
鞍山万象汇	84,033
哈尔滨万象汇	89,280
泸州万象汇	107,253
庐阳万象汇	79,060
合肥欢乐颂	54,600
蜀山万象汇	48,660
赣州万象城	139,913

使用清洁能源



- 北京清河万象汇利用屋顶区域建设容量约 1MW 的分布式光伏电站，实现年均碳减排量约 735 吨，预计到 2025 年碳减排总量约 18400 吨。
- 烟台万象汇光伏发电项目于 2022 年 7 月正式建成投产，预计每年提供 109 万度清洁能源，减少二氧化碳排放量 740 吨。

设备节能改造



- 太原万象城将部分现有灯具更换为 6W 超节能灯具，改造数量 7368 个，改造后不影响照明品质，节能 70.3%。

认证考核



- 物业北京公司结合属地政府要求，开展节能考核与能源认证工作，获得北京市绿色创建四星最高评级。

加强资源管理

公司深知资源管理与环保紧密相关，在日常运营中重点关注水资源节约、三废排放等相关工作，将绿色理念贯穿于运营全周期，为资源节约、污染防治作出应有贡献。

水资源管理

华润万象生活在运营过程中的用水均来自于市政用水，不存在求取水源问题。对于商业、物业项目，我们通过定期巡检、维修用水设备，杜绝因设备老化带来的滴漏、爆管现象，避免不必要的水资源浪费。物业项目采用喷灌措施节约绿化用水，部分商场通过回收系统实现雨水回收再利用。

泰州万象城“雨水回收”项目

泰州万象城通过机房过滤系统回收雨水，雨水先储蓄在收集箱内，之后用于外广场绿化用水和地面清洗管道，2022年通过雨水回收项目，项目全年用水量同比减少19%。

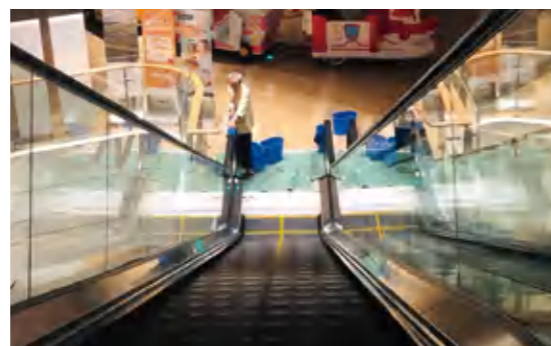


排放物管理

我们严格遵照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，制定《污染物排放控制规定》、《固体废物管理规定》等指引文件，管控固体废物、废水、废气等运营排放物，打造资源节约型和环境友好型企业。

重庆大渡口万象汇荣获“无废商圈”认证

2022年，重庆大渡口万象汇按照垃圾分类新标准，组织相关方开展垃圾分类培训，严格规范建筑垃圾与生活垃圾分类堆码处理，实现生活垃圾日产日清、建筑垃圾定期处理，保持商场整洁卫生，获得重庆市环保局“无废商圈”认证。



废弃物管理

商业、物业项目加强对建筑垃圾、生活垃圾和厨余垃圾的管理，做好垃圾分类、清运、处理和回收工作；通过广泛宣传，引导消费者、社区居民参与垃圾分类。



废水管理

开展废水排放达标管理督查、废水排放合规手续排查及隐患排查整改专项治理，防治水污染；应用废水回收处理装置，将废水用作商业、物业项目绿化浇灌、项目水系补水或马桶用水。



废气管理

在商业项目，针对餐饮店铺、业主装修、停车场等场所采取油烟净化、空调调控、送风排风等管控举措，并对油烟排放管道定期检测；要求新进餐饮租户安装油烟净化器达到95%以上。物业项目通过专用烟道以及车库排风口、天台排气口等设计，避免小区居民受到废气影响。



噪声管理

开展噪声排放管控工作，通过人员巡逻、老旧设备维修更换、加装隔音设备、应用技术措施预防噪声传播等方式，减少噪声对周边环境的影响。

| 坚持绿色办公

我们贯彻绿色办公理念，健全完善绿色办公制度，对员工定期开展环保培训，通过办公区域设置节约提示和宣传标识等方式，倡导信息化办公、减碳化办公及节约型办公，共同营造节能舒适的绿色办公环境。

节约型办公



减碳化办公



信息化办公
搭建办公自动化系统、推行视频会议系统



节约型办公
规范办公用品申领、倡导少用瓶装水、关闭部分 LED 屏幕、使用节能照明光源



减碳化办公
提倡纸张“双面使用”、合理使用空调设备、缩减非必要差旅出行、降低公区电梯负荷、提倡使用新能源交通工具



倡导绿色生活

环保宣教是提升大众环保意识的重要途径。我们关注可持续生活理念、生物多样性等环保议题，组织开展形式多样的环保公益宣传和实践，倡导绿色、可持续消费，助力实现人与自然和谐共生的美好愿景。2022年，公司组织环保主题活动5500余场，累计参与受众达20余万人次。

5500余场

环保主题活动

20余万人次

累计参与受众



可持续消费周

2022年，华润万象生活全国11座万象城联动共同宣导“可持续消费周”，邀约公众践行可持续消费生活方式，将绿色环保理念与艺术、品牌相结

合，塑造新时代绿色生活方式，以实际行动践行可持续发展理念。



海口万象城推出“环游记”跨界环保主题艺术展，关注食品浪费、禁塑等环保议题。

南宁万象城结合广西爱鸟周，组织“森林里自然艺术展”，传递人与自然和谐共生理念。



天津万象城设置“重塑新生”展览，引导公众关注二次污染话题。

沈阳万象城联合店铺开展绿色低碳主题月，以万象星奖励的形式鼓励消费者购买低碳概念产品。



| 诚信经营 夯实永续发展基石

回应SDGs



回应HKEX ESG指标

B6.3/B7

回应CASS-ESG5.0指标

G1.1-G1.11

理念与行动

秉持“诚实守信”价值观，通过持续完善现代管治体系，恪守商业伦理道德，推动公司长期稳健经营和永续发展。

目标进度

目标设定

完善公司治理，强化风险管控，为公司永续发展奠定基础。

加强合规体系建设，增强员工合规意识。

持续开展针对贿赂、腐败等行为的监管，加强廉洁文化建设。

进度回顾

完善信息披露流程与机制，更新《公司章程》、《董事会职权范围》、《华润万象生活内幕信息合规管理指引》等内部制度文件。

做强“大监督”、“大风控”、“大合规”三大保障体系，夯实工作机制。

打造合规培训主题活动，形成合规培训常态化机制。

开展“万象城”商标使用专项整治行动，营造良好市场环境。

责任故事

与阳光同行 护航企业稳健发展

“

华润万象生活坚持体系化思维，
聚焦重点人群、重点领域，打造阳光企业，营造公平、公正、阳光、
透明的企业环境，为公司永续发展
保驾护航。

”

开展廉洁教育 营造阳光氛围

2022年12月，“2022年全国优秀人民警察”获得者、公安河西分局科信支队政委张妍来到天津万象城开展廉洁党课宣讲活动。张妍讲述了从警24年的心路历程和廉洁感悟，用一个个生动案例告诫大家要时刻坚守职业底线，肩负起奋进新时代的职责与使命。

此次宣讲活动是华润万象生活打造阳光企业，开展廉洁宣传的主题活动之一，不仅组织公司员工参与，

还邀请了来自供方、店铺的员工代表。华润万象生活不断扩大廉洁教育的范围，坚持以系统观点打造阳光企业，关注重点人群、重点领域，构建内外联合廉洁防控体系，对内做好员工廉洁教育，营造风清气正的工作氛围，对外做好供应商、租户、业主、顾客廉洁宣贯，以“润物细无声”的方式扩大廉洁教育的影响力，持续推动廉洁文化建设不断向纵深发展。

完善监督体系 护航企业发展

通过廉洁教育，筑牢了相关方拒腐防变的思想根基，廉洁观念深入人心，让监督不再只是企业纪检部门的职责，而是激发了每一位员工、供方、租户等相关方参与监督的责任心与使命感。

华润万象生活充分调动了相关方的监督积极性，并不断拓展检举渠道，通过邮箱、电话等多途径接收相关方的内外部举报材料，严厉打击任何贪污腐败行为，坚持有案必查，精准处置问题线索。

在调动相关方积极参与监督的同时，公司也在开展自查自纠活动，持续推进“大监督”体系建设工作，构建“横向联合、纵向到底”的监督网络格局，将监督落到实处。2022年，公司持续更新风险防控与重点监督清单，积极开展二级单位“大监督体系”基层建设工作和招采、招商业务的监督工作，有效防范化解经营风险。

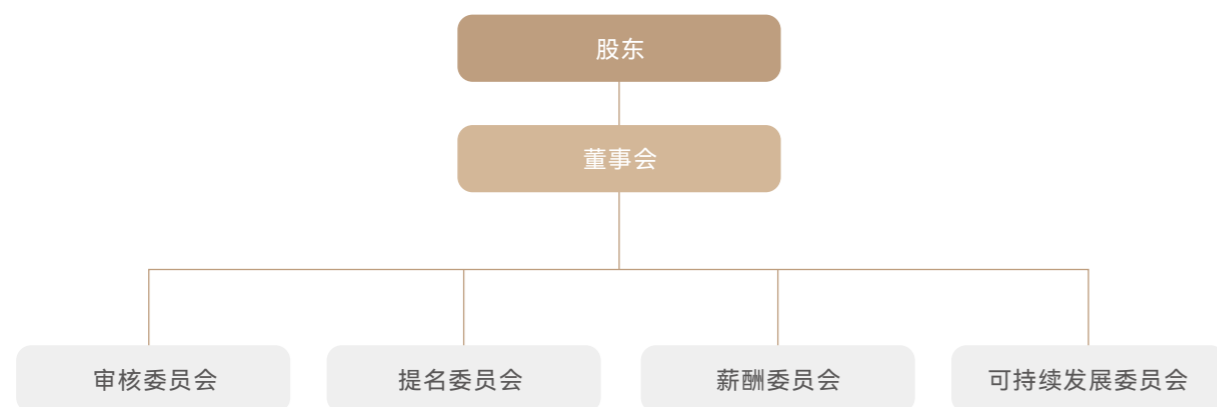


完善公司治理

现代治理体系

良好的公司治理水平对企业长期健康稳定发展至关重要。公司严格遵守香港联合交易所有限公司的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录十四《企业管治守则》的要求，持续完善治理架构和管理体系，制定《董事会多元化政策》，在为董事会提名新董事时遵循公平及透明程序，考虑包括但不限于专业经验、才能、

技能、知识、文化及教育背景、性别、年龄、种族及服务年限等，实现技能、经验与成员多元化方面的平衡。公司董事会现有 4 名执行董事、2 名非执行董事以及 4 名独立非执行董事，其中女性董事占比达 30%。



△ 公司治理架构

我们持续完善公司治理体系，成立可持续发展委员会，更新完善《公司章程》、《董事会职权范围》，发布《华润万象生活须予公布交易合规管理指引》、《华润万象生活关联交易合规管理指引》、《华润万象生活内幕信息合规管理指引》等内部制度文件，完善信息披露的流程与机制。按照真实、可靠的原则，

通过香港联合交易所有限公司网站、公司官网等渠道发布年度及中期报告，组织召开股东大会、业绩发布会等方式，及时准确地向股东和投资者披露经营绩效。2022年，公司未发生因违反信息规定而受处罚的事件。

三大保障体系

华润万象生活建立了“大监督”、“大风控”、“大合规”在内的三大保障体系，为公司稳健经营提供基础。

大监督	日常监督 专项监督 反贪腐宣传
大风控	责任审计 专项审计 审计结果应用 风险识别
大合规	法律共享平台保障 合规管理 合规培训

2022年，“大监督”以建立“横向联合、纵向到底”的内部监督网络格局为目标，重点开展招商、招采等项监督检查；“大风控”以审计监督为抓手，识别八大风险，推动对各领域风控职能管理形成合力；“大合规”以护航公司高质量增长为重点，为公司投资投后提供法律保障。

风险管控流程



风险识别

每年年初组织风险识别，从华润集团整体风险库中筛选相关风险，结合公司实际形成风险库，通过管理人员打分得出重大风险评估结果并向董事会汇报。



风险应对

定期跟踪公司层面重大风险变化情况，推动各业务条线梳理各自领域的风险分级分类手册，形成常态化工作手册，管控业务风险。



风险报告

对公司年度风险管理进行汇总总结，形成年度风险管理报告并向董事会汇报。

守法合规经营

华润万象生活严格遵守《中央企业合规管理指引（试行）》、《中央企业合规管理办法》等相关要求，持

续深入推进法治央企建设，深化合规管理和经营管理融合，为企业稳健经营提供有力保障。

健全合规体系

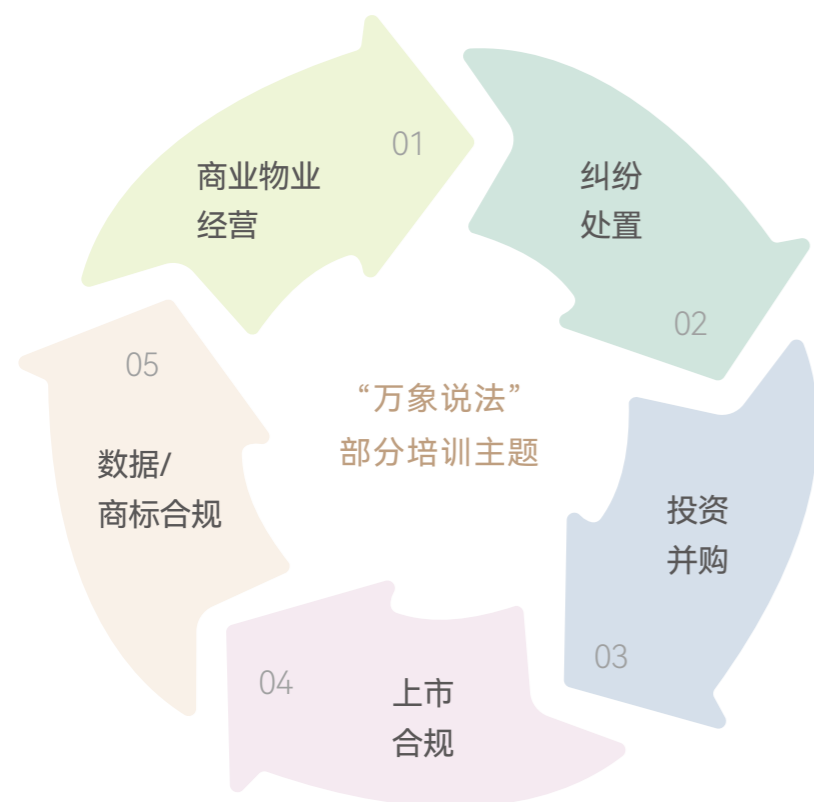
公司不断加强合规管理，制定《大合规体系建设方案》，设立合规委员会，明确合规管理工作机制，发布并执行《华润万象生活关联交易合规管理指引》、《物业股权并购项目投资投后合规义务清单》等 8 项

内部合规制度，开展合规管理评价与考核，积极推动商业、物业条线落地标准化合同范本应用，赋能业务稳健发展。

营造合规文化

我们不断加强法制合规教育，增强员工法律合规意识，推动建立合规培训常态化机制。2022年，公司开展各类合规培训共59场，覆盖商业物业经营、纠纷处置、投资并购、上市合规、数据/商标合规以及

法律系统应用等领域，通过法律解析、行业对标与案例分享等形式，提升员工合规经营意识，培训覆盖3800余人次。



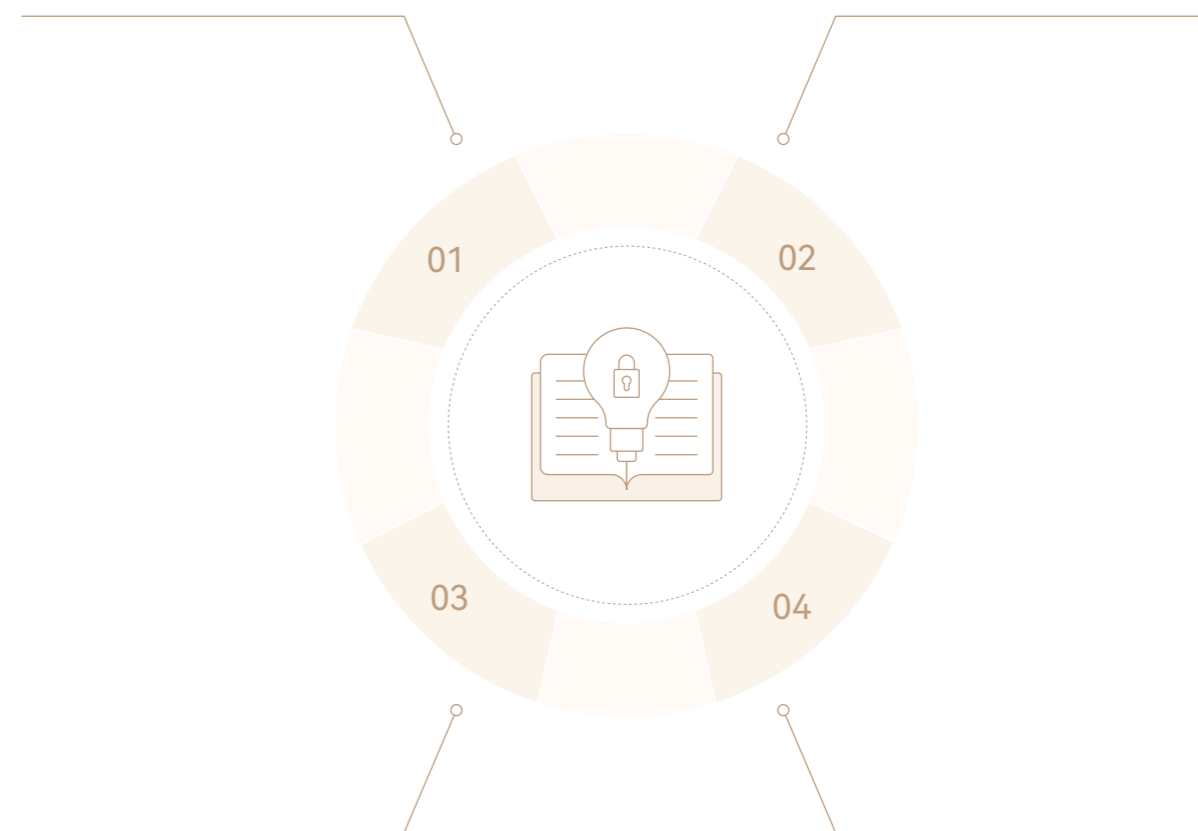
知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国著作权法》等法律法规，发布并执行《华润万象生活商标

管理细则》等内部制度，严格要求本公司各级主体、第三方供应商禁止使用未经授权许可的软件、字体、照片、影音等。

截至2022年底
公司新增注册商标 **136** 件

累计持有 **893** 件注册商标
(包括驰名商标“万象城”)



取得 **9** 件已授权专利
(其中发明专利 **2** 件)

完成 **12** 件作品
及 **31** 件计算机软件著作权登记

商业伦理道德

打造阳光企业

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，编制形成《华润万象生活廉洁防控体系》等内部制度文件，构建内外联合廉洁防控体系，通过联合监督、内部巡察、审计监督等方式，形成“大监督”格局；利用廉洁教育、过节廉洁提醒、主题活动、专题调研及宣讲等活动，倡导廉洁企业文化，营造风清气正的工作氛围。

2022年，公司开展廉洁教育875场次，覆盖12.8万人次，更新干部廉政档案29件，完成新任职经理人干部廉政档案74份，覆盖新任职干部任前廉政谈话612次，回复廉洁意见853人次。2022年公司涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量0起。

875 场次

廉洁教育

12.8 万人次

覆盖



举报政策

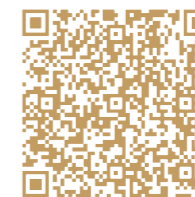
公司发布执行《举报政策》，拓展线索渠道，不断健全监督举报机制，并向社会公开多个举报渠道。对举报采取匿名、不公开真实姓名、住址和工作单位等个人信息，保护举报人权益。

网络举报

<https://www.crland.com.cn/ljjb/jbbd/nmjb/index.html>

邮箱举报

crlid_wxshjb_zy@crland.com.cn



扫码了解《举报政策》

维护市场公平竞争

公司严格遵守反垄断、反不正当竞争法律法规，制定相关政策，杜绝任何垄断、贿赂、欺诈等不正当竞争行为。联合政府主管部门、相关平台，对违规使用公司驰名商标的行为予以打击，维护品牌声誉，营造良

好市场环境。2022年，公司开展针对“万象城”商标侵权的打击行动，全年累计取得驰名商标司法认定3次，获维权判赔270万元。

可持续发展管理

| 能力建设

我们将提高可持续发展意识作为加强能力建设的重要内容，2022年，公司组织董事会专项培训，邀请行业专家作“气候相关财务信息披露实务”主题培训；

同时，每年以可持续发展报告编制为契机，面向总部部门、各单位开展报告编制专题培训。



△ 可持续发展报告培训会

| 议题分析

为更好回应利益相关方的期待和要求，明确ESG实践及信息披露重点，公司通过沟通访谈、问卷调查等多种方式，邀请员工、业主、租户、消费者、供应商、

政府、产学研机构、媒体、合作伙伴、股东等内外部利益相关方参与环境、社会及管治议题并进行重要性评估，回收问卷 7062 份。

7062份

利益相关方回收问卷



第一步：议题识别

根据公司战略重点、行业特点、国内外主流社会责任标准和指南、ESG信息披露政策指引、ESG评级要求等，梳理建立公司可持续发展议题库，搭建可持续发展报告指标体系。



第二步：筛选评估

我们通过问卷调查的方式，邀请各利益相关方对议题重要程度进行评价，识别相关方关注重点。



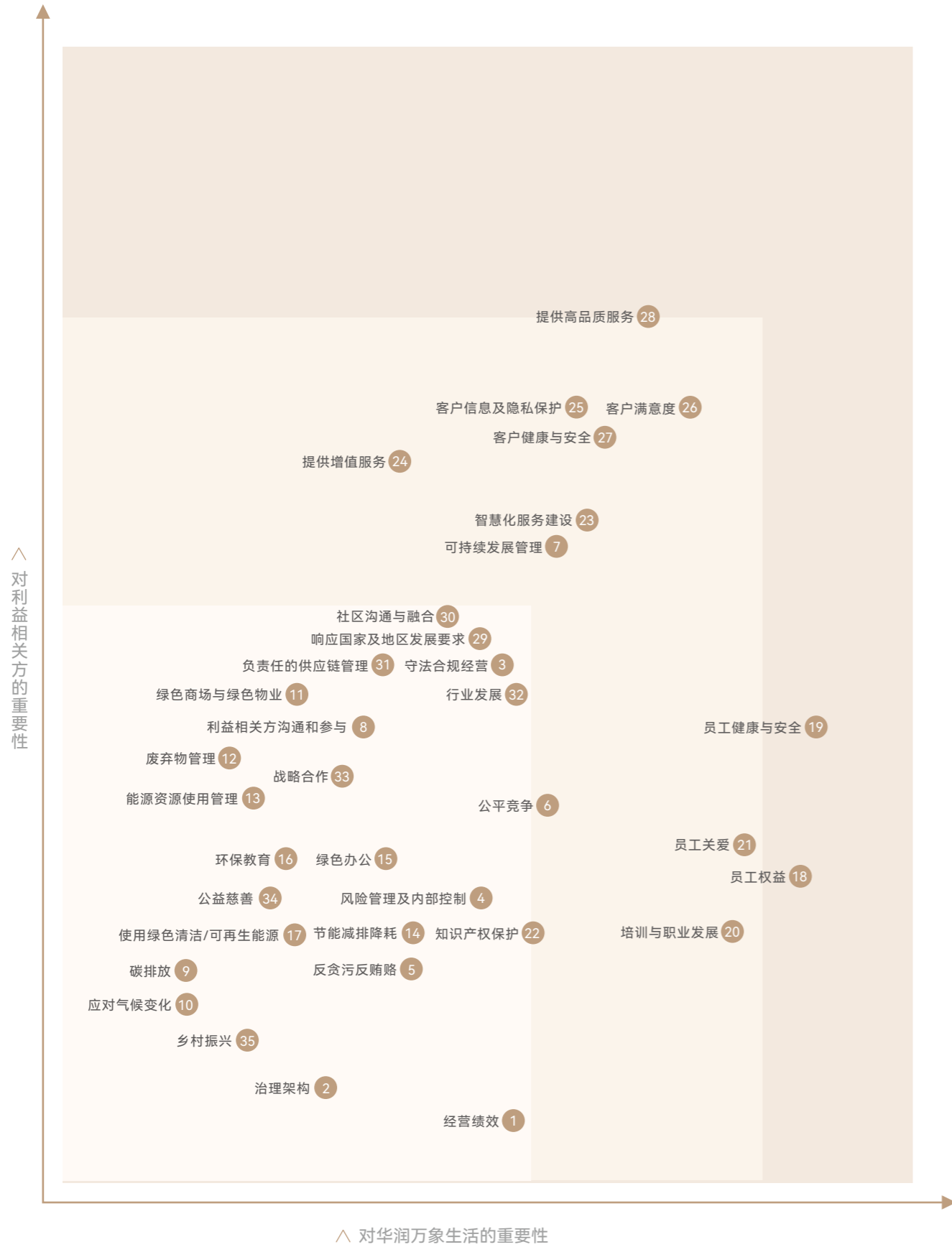
第三步：议题分析

结合公司发展战略、相关方评价结果，分析比较不同议题对利益相关方的影响和公司发展的重要性，形成 2022 年度公司可持续发展报告实质性议题矩阵。



第四步：审核确认

由公司可持续发展委员会、专家审核，选定重点披露的实质性议题，作为公司年度可持续发展报告编制的重要参考依据。



实质性议题分析矩阵	
1.经营绩效	19.员工健康与安全
2.治理架构	20.培训与职业发展
3.守法合规经营	21.员工关爱
4.风险管理及内部控制	22.知识产权保护
5.反贪污反贿赂	23.智慧化服务建设
6.公平竞争	24.提供增值服务
7.可持续发展管理	25.客户信息及隐私保护
8.利益相关方沟通和参与	26.客户满意度
9.碳排放	27.客户健康与安全
10.应对气候变化	28.提供高品质服务
11.绿色商场与绿色物业	29.响应国家及地区发展要求
12.废弃物管理	30.社区沟通与融合
13.能源资源使用管理	31.负责的供应链管理
14.节能减排降耗	32.行业发展
15.绿色办公	33.战略合作
16.环保教育	34.公益慈善
17.使用绿色清洁/可再生能源	35.乡村振兴
18.员工权益	

利益相关方沟通

利益相关方的支持是公司稳健发展的基石，我们加强利益相关方沟通，构建稳定有效的沟通机制，通过发布年度可持续发展报告、公司官网“可持续发展”专栏等方式，及时回应利益相关方的期望和诉求，披露相关绩效信息。

利益相关方类别	诉求与期望	华润万象生活的沟通与回应
政府及监管机构	高质量发展 守法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策	创建世界一流企业 持续强化依法经营与合规管理 参与政府相关会议及合作 响应相关国家政策
客户	产品及服务品质 保护合法权益 提供增值服务 智慧化服务	建立健全客户服务体系，强化舆情管理提升服务质量 保护客户隐私，及时响应客户诉求 为客户提供创新增值服务 运用科技创新或信息科技手段
员工	保障员工权益 促进员工发展 关爱员工健康 参与公司管理	制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制 组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台 改善工作条件，关爱困难员工 开展员工活动，加强员工沟通
供应商/合作伙伴	合作互利共赢 实现共同成长 促进行业发展	实施阳光采购，搭建战略合作和沟通平台，健全供应链管理机制 为供应商提供赋能培训，带动供应链履责 参与行业组织，推动行业可持续发展
投资者/股东	稳健价值创造 信息透明公开 股东权益保障	业绩实现稳健增长，提高持续盈利能力 加强信息公开 召开股东大会、业绩说明会等

利益相关方类别	诉求与期望	华润万象生活的沟通与回应
行业协会/产学研机构	遵守行业规范 促进行业发展 促进产业创新	加强对外交流与合作，参与产业创新研究 参与行业评优，对行业规范提出建议 加强产学研合作，培育行业人才
社会公众	支持社区公益 提供就业机会 应对气候变化 保护生态环境	积极参与慈善捐赠，投身社会公益活动 开展校园招聘与社会招聘 识别气候变化风险与机遇，制定落实“双碳”战略 全面践行绿色运营和绿色办公，落实节能减排降耗 加强环境数据披露，管理环境相关风险 开展环保、可持续主题活动，倡导绿色可持续生活方式
媒体	信息透明公开	形成完善的新闻发言人制度 维持与媒体的良好沟通

展望2023

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键一年。在新的一年里，我们将始终保持战略定力，秉承长期主义和高品质服务理念，以创建世界一流企业为目标，以高质量发展为

主题，聚焦主责主业，逐步构建“大国民生”担当的格局和能力，全力以赴推动业绩“稳增长”，奋发勇毅前行，铸就非凡万象。



附录

关于本报告

本报告为华润万象生活有限公司发布的第三份可持续发展报告，旨在以透明公开的方式披露公司在环境、社会及企业管治方面的投入和绩效表现，以回应各利益相关方对于公司可持续发展的关注和期望。

🕒 时间范围

本报告为年度报告，涉及时间范围为2022年1月1日至2022年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

🏢 组织范围

本报告的组 织范围为华润万象生活有限公司总部、商业大区、物业城市公司和直管项目。

📖 称谓说明

为便于表述和方便阅读，本报告“华润万象生活有限公司”在本报告中也以“华润万象生活”“公司”“企业”“我们”表示。

📚 参考标准

本报告主要参照香港联合交易所有限公司的《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》(ESG报告指引)，中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架(CASS-ESG5.0)》、《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。

📄 报告原则

本报告按照香港联合交易所有限公司《ESG 报告指引》中“重要性、量化、平衡、一致性”原则披露公司ESG 管理绩效。

汇报原则	定义	公司回应
重要性	报告所涵盖的议题应反映公司对经济、环境及社会的重大影响，或影响利益相关方评估及决定的范畴。	公司通过聘请第三方专业机构和开展实质性议题调查工作识别报告关键议题，并将结果交由董事会审批，最终确定重要议题，作为编制本报告的基础并予以重点回应。
量化	报告应以可以计量的方式披露关键绩效指标。	公司建立了ESG数据采集与复核机制，让利益相关方了解ESG量化绩效。
平衡	报告应不偏不倚地反映公司整体的可持续发展表现。	公司在本报告内讨论了在相关议题上的改进空间和计划，避免遗漏或不恰当地影响利益相关方决策或判断的选择。
一致性	公司应确保报告采用一致的披露原则。	本报告的量化信息保持了与以往基本一致的方式进行了数据和披露，部分数据范围的变化和更新亦已附带说明，供利益相关方参考。

📍 信息来源

本报告采用的数据来源于公司正式文件、统计报告、第三方调研或有关公开资料，报告中财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。

📄 报告获取

本报告提供中英文版本供读者参阅，并以电子文件形式发布，可在公司官方网站获取。

📄 报告承诺

公司保证本报告内容不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

ESG政策及法规列表

ESG指标	2022年遵守的部分重点法律法规	2022年遵守的内部政策
A1. 排放物	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国节约能源法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中央企业节能减排监督管理暂行办法》 《广东省固体废物污染环境防治条例》 《城市建筑垃圾管理规定》 《国家危险废物名录》	《华润万象生活污染物排放控制规定》 《华润万象生活固体废物管理规定》
A2. 资源使用	《中华人民共和国节约能源法》	《节能减排管理规定》 《节能减排监测工作指南》 《节能改造项目工作流程》 《节能降耗管理作业指引》
A3. 环境与天然资源	《中华人民共和国环境保护法》	
B1. 雇佣	《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国劳动法》	《董事会多元化政策》 《员工手册》
B2. 健康与安全	《中华人民共和国社会保障法》 《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》	《EHS组织建设管理规定》 《EHS教育与培训管理规定》 《员工健康管理规定》 《EHS事故事件责任追究管理规定》 《EHS评价与考核管理规定》 《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》 《EHS应急管理规定》 《职业病防治制度与工伤保险制度》

ESG指标	2022年遵守的部分重点法律法规	2022年遵守的内部政策
B3. 发展与培训	《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国劳动法》	《员工手册》
B4. 劳工准则	《中华人民共和国社会保障法》 《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》	
B5. 供应链管理	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》	《供方管理实施细则》 《华润万象生活采购管理实施细则》 《特定事项采购管理指引》 《场内采购操作指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》 《华润万象生活供应商社会责任倡议书》 《华润万象商业验收、变更结算工作指引》 《入场作业安全承诺书》 《场内采购操作指引》

ESG指标	2022年遵守的部分重点法律法规	2022年遵守的内部政策
B6. 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国专利法》 《中华人民共和国著作权法》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》	《EHS事故事件责任追究管理规定》 《EHS评价与考核管理规定》 《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》 《EHS应急管理的规定》 《EHS管理年度考核规定》 《华润万象生活商标管理细则》 《服务产品标准检查工具手册》 《住宅物业服务分级标准》 《标杆万象城评级体系》 《客户报修/投诉处理作业指引》 《客户资料管理作业指引》 《客户财产管理作业指引》 《面客服务标准SOP》 《租户管理红线八项清单》 《住宅客户投诉作业指引》 《写字楼项目客户投诉处理作业指引》 《购物中心客户关系管理指引》 《华润万象生活个人信息保护指引》 《华润万象生活商业运营业务流程规范》 《华润万象生活住宅客户投诉处理作业指引》 《客户综合服务数据作业指引》 《商业项目预付卡租户管理规范》

ESG指标	2022年遵守的部分重点法律法规	2022年遵守的内部政策
B7. 反贪腐	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》	《华润万象生活廉洁防控体系》 《上市公司举报政策》 《廉政谈话工作指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》
B8. 社区投资	《中华人民共和国慈善法》 《中华人民共和国公益事业捐赠法》	/

ESG指标数据列表

*表格中财务数据如无特殊说明，均以人民币为单位

ESG指标	单位	2022年	2021年	2020年
A. 环境				
A1. 排放物				
A1.2 温室气体排放量及密度				
二氧化碳排放量	吨	12379.62	13484.12	13268.17
直接二氧化碳排放量(范畴一)	吨	2344.88	2349.44	1977.04
间接二氧化碳排放量(范畴二)	吨	10034.75	11134.68	11291.13
万元营业收入二氧化碳排放量	吨/万元	0.01030	0.01519	0.01957
A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度				
废日光灯管	根	32697	47745	109985
废油渣	吨	3.47	4.44	8.36
废电池	千克	287.50	23.38	184.82
废打印机硒鼓	个	1320	794	1066
废墨盒	个	1584	716	2119
油漆桶	个	1527	1546	2056
A1.4 所产生无害废弃物及密度				
无害废弃物总量	吨	471.27	465.75	1115.43
建筑废弃物	吨	44.10	23.60	92.20
园艺废弃物	吨	58.02	49.20	69.15
厨余垃圾	吨	153.68	375.90	901.94
废纸张	吨	215.47	17.05	52.14
A1.6 减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果				
回收纸张	吨	13.69	6.90	13.47
回收电池	千克	4.85	2.36	17.14
A2. 资源使用				

A2.1 能源消耗及密度					
综合能源消耗量	万吨标准煤	0.3472	0.3671	0.3381	
总耗电量	万千瓦时	1759.56	1916.47	1858.07	
汽油消耗量	吨	34.82	19.06	18.03	
柴油消耗量	吨	0.57	0.56	0.35	
天然气消耗量	万标准立方米	103.75	106.01	89.94	
万元营业收入综合能耗	吨标煤/万元	0.002889	0.004136	0.004988	
A2.2 总耗水量及密度					
总耗水量	吨	13842804	12644142	15687125	
万元营业收入耗水量	吨/万元	7.17	6.78	23.14	
废水排放	立方米	11766383	10747521	13334056	
B. 社会					
B1. 雇佣					
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	40239	28654	27077	
性别	男性	人	26411	19410	18475
	女性	人	13828	9244	8602
雇佣类型	全职	人	40239	28654	27077
	兼职	人	0	0	0
职级	高层管理人员	人	8	6	6
	中层管理人员	人	2880	1973	2166
	基层员工	人	37351	26675	24905
学历	研究生及以上	人	826	653	662
	本科	人	7437	4993	4489
	大专	人	11876	8218	7562
	高中及以下	人	20100	14790	14364
年龄	30岁以下	人	12237	9572	9538

ESG指标	单位	2022年	2021年	2020年	
年龄	30-50岁	人	24178	17379	16043
	51岁以上	人	3824	1703	1496
地区	中国大陆员工	人	40230	28649	27072
	港澳台员工	人	7	5	5
	海外员工	人	2	0	0
B1.2 雇佣流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分					
总员工流失率	%	25.87	28.94	34.93	
性别	男性	%	25.97	29.02	34.94
	女性	%	25.68	28.76	34.91
年龄	30岁以下	%	33.72	34.89	45.65
	30-50岁	%	21.66	24.91	28.90
	51岁以上	%	14.97	23.39	21.79
地区	中国大陆员工	%	25.87	28.94	34.93
	港澳台员工	%	12.50	0	0
	海外员工	%	0	0	0
B2. 健康与安全					
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率					
死亡人数	人	0	0	0	
千人死亡率	%	0	0	0	
B2.2 因工伤损失工作日数					
工伤次数	次	0	0	0	
因工伤损失总日数	天	0	0	0	
B3. 发展及培训					
B3.1 受训雇员百分比：按性别、雇员类别划分					
性别	男性	%	100	100	100
	女性	%	100	100	100

雇员类别	管理层	%	100	100	100
	基层员工	%	100	100	100
B3.2 雇员受训平均时数：按性别、雇员类别划分					
性别	男性	小时	44.15	43.27	42.64
	女性	小时	45.02	43.56	41.10
雇员类别	管理层	小时	41.26	39.38	34.24
	基层员工	小时	47.96	43.66	41.64
B5. 供应链管理					
B5.1 供应商数目：按地区划分					
供应商总数	个	20130	16299	10408	
中国大陆供应商数目	个	20110	16295	10200	
港澳台供应商数目	个	18	2	136	
海外供应商数目	个	2	2	72	
B6. 产品责任					
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目					
投诉数目	件	34700	30165	27070	
B7. 反贪污					
B7.1 贪污诉讼案件的数目					
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	0	0	0	
B7.3 向董事及员工提供的反贪污培训					
董事会反腐败受训总时长	小时	56	18	20	
员工反腐败受训总人次	人次	127700	66162	57000	
员工反腐败受训总时长	小时	255400	101599	114000	
B8. 社区投资					
B8.2 在专注范畴所动用资源					
志愿者人数	人	5241	4557	2209	
志愿服务活动总时长	小时	58858	8900	7016	

CASS-ESG 5.0指标数据列表

*表格中财务数据如无特殊说明，均以人民币为单位

CASS-ESG5.0 指标	单位	2022年	2021年	2020年
营业收入	亿元	120.16	88.75	67.79
利润总额	亿元	29.06	23.37	11.35
净利润	亿元	22.13	17.26	8.18
归属母公司所有者的净利润	亿元	22.06	17.25	8.18
资产总额	亿元	258.38	215.92	190.76
净资产	亿元	143.26	138.89	124.63
净资产收益率	%	15.43	12.43	6.56
总资产报酬率	%	12.63	11.86	9.22
国有资产保值增值率	%	103.29	111.43	1208.15
成本费用利润率	%	29.56	32.95	19.31
固定资产总投资	亿元	5.69	5.27	2.60
资产负债率	%	44.56	35.67	34.67
零售额	亿元	1264	1189	827
守法合规培训次数	次	59	58	228
董事会反腐败受训总时长	小时	56	18	20
员工反腐败受训总人次	人次	127700	66162	57000
员工反腐败受训总时长	小时	255400	101599	114000
ESG培训次数	次	3	2	/
环保培训和宣教次数	场	875	580	912
环保总投入	万元	388.19	755.06	486.83
二氧化碳排放量	吨	12379.62	13484.12	13268.17
碳强度	吨/万元 营业收入	0.01030	0.01519	0.01957
非化石能源比重	%	0.007	0.006	0.008

CASS-ESG5.0 指标	单位	2022年	2021年	2020年
绿色商场认证总面积	万平方米	324.41	132.78	76.05
绿色采购支出金额	万元	64.00	71.71	128.85
综合能源消耗量	万吨标准煤	0.3472	0.3671	0.3381
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤	0.003304	0.004299	0.007060
太阳能使用量	千瓦时	148797	30235	43553
年度耗水量	立方米	13842804	12644142	15687125
耗水密度	立方米/万元 营业收入	7.17	14.25	23.14
二氧化硫排放量	吨	0	0	0
氨氮排放量	吨	0	0	0
废水排放量	吨	11766383	10747521	13334056
COD排放量	吨	0	0	0
废弃物排放量	吨	262.30	195.30	275.35
无害废弃物排放强度	吨/万元 营业收入	0.00000353	/	/
有害废弃物排放强度	吨/万元 营业收入	0.00013	/	/
废气排放量	立方米	4.13	/	/
万元增加值可比价综合能耗	万吨标准煤	0.0673	0.0820	0.1388
节能技术改造投入	万元	630.09	899.68	467.96
回收纸张量	吨	13.69	6.90	13.47
包装材料回收率	%	0	0	0
包装材料使用量	吨	0	0	0
节能量	万吨标准煤	0.2595	0.0766	0.0449
技术节能量	万吨标准煤	0.2555	0.0716	0.2465
办公场所节能量	千瓦时	23110	9600	6369

CASS-ESG5.0 指标	单位	2022年	2021年	2020年
节水量	吨	339966.16	/	/
循环用水量	吨	206	/	/
直接二氧化碳排放量	吨	2344.88	2349.44	1977.04
间接二氧化碳排放量	吨	10034.75	11134.68	11291.13
万元营业收入二氧化碳排放量	吨/万元	0.01030	0.01519	0.01957
新鲜水用水量	吨	13842804	12644142	15687125
本地化雇佣比例	%	47.16	51.24	43.82
本地化采购比率	%	99.90	95.10	91.32
员工总数	人	40239	28654	27077
劳动合同签订率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	44.67	37.07	36.90
残疾人雇佣人数	人	63	33	24
人均带薪休假天数	天	8.20	7.80	5.52
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
员工培训覆盖率	%	100	100	100
人均培训投入	元/人	259.07	412.27	138.42
人均培训时长	小时	44.59	43.37	42.14
员工培训投入总额	万元	1042.46	1205.98	374.80
员工流失率	%	25.87	28.94	34.93
员工满意度	%	92.7	92	92
新增职业病数	例	0	/	/

CASS-ESG5.0 指标	单位	2022年	2021年	2020年
专职安全管理人员数量	人	294	235	229
注册安全工程师人数	人	107	97	90
安全培训人次	人次	468962	406592	182663
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次	8213	4196	1507
安全生产投入	万元	4092.29	10040.60	4517.48
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
事故死亡数	人	0	0	0
千人负伤率	%	0	0	0
火灾千人死亡率	%	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
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0
住宅客户满意度	分	89.7	86.3	88.0
住宅客诉整体回访满意度	%	70.65	66	65.34
写字楼客户满意度	分	/	99.30	98.90
购物中心租户满意度	分	99.30	98.90	98.70
购物中心消费者满意度	分	99.20	98.70	97.30
客户投诉数目	件	34700	30165	27070
客户投诉处理率	%	99.9	100	99.94
购物中心消费者客诉处理满意度	%	97.9	97.1	96.1
合同履约率	%	100	100	99.7

CASS-ESG5.0 指标	单位	2022年	2021年	2020年
战略合作协议签订数	份	1	5	0
责任采购比率	%	100	100	98.3
供应商通过质量、环境和职业、健康安全体系认证比率	%	100	100	52
报告期内审查的供应商数量	个	6369	9780	1561
因为不合规被否决的潜在供应商数量	个	15	22	30
因为不合规被中止合作的供应商数量	个	415	0	30
举行供应商社会责任培训次数	次	186	339	1430
研发投入额	万元	13108.8	10054.57	2275.05
研发人员数	人	142	110	111
智慧社区试点	个	58	46	43
产学研合作支出额	万元	0	0	0
重大创新奖项	个	0	0	0
参与形成国际、国家或行业标准数	个	0	3	0
新增专利数	件	0	0	2
纳税总额	亿元	10.8	6.1	5.03
覆盖城市数目	个	153	100	69
物业管理住宅及商业物业建筑面积	百万平方米	299.2	164.8	118.6
提供商业云供应服务的购物中心及写字楼建筑面积	百万平方米	10.7	17.2	7.6
在管住宅项目数量	个	1362	754	553
已开业商业运营及分租购物中心数量	个	86	71	59
提供商业运营服务已开业写字楼数量	个	27	25	23
新增就业人数	人	15511	8463	8553

CASS-ESG5.0 指标	单位	2022年	2021年	2020年
招聘应届毕业生人数	人	866	624	131
志愿者人数	人	5241	4557	2209
志愿服务活动总时数	小时	58858	8900	7016
公益捐赠总额	万元	120	/	/

注：报告期内，公司根据轻资产营运业态参考GRIStandards可持续发展报告标准、GHG Protocol温室气体核算体系等国内外标准，梳理明确运营边界范畴内的碳排放、能源消耗和水消耗，并对2020年至2021年历史数据进行了重新计算。

指标索引

报告目录	CASS-ESG 5.0	联交所ESG指标	
致辞	P2	/	
关于华润万象生活	P4.1-P4.3	/	
非凡2022	P3	/	
专题：聚焦高质量，提升可持续发展管理水平	G2.1-G2.4/G3.2/G3.11	/	
万象生态，赋能可持续未来	责任故事：创新空间运营，助力城市发展	/	
	服务民生所需	S3.1-S3.12/S4.1S4.3/S4.5-S4.9/V2.1-V2.3	B2.3/B6.2/B6.5
	激发城市活力	/	/
	增进社会福祉	V1.1-V1.4/V3.4-V3.7	B8
以人为本，共筑成长平台	责任故事：以匠心致初心，打造技能人才队伍	/	/
	厚培人才沃土	S1.1-S1.5/S1.7-S1.9/V3.1-V3.2	B1/B4
	助力员工成长	S2.1-S2.4	B3.1
	营造良好氛围	S1.6/S1.10	/
伙伴共赢，构建可持续价值链	责任故事：伙伴共赢，共谋未来	/	/
	打造责任供应链	S5.1-S5.7	B5.2-B5.4
	携手共谋发展	V2.5/V2.8	/
	助力行业发展	V2.7	/

报告目录	CASS-ESG 5.0	联交所ESG指标	
绿色发展，践行环境友好承诺	责任故事：“碳”索可持续未来	/	/
	响应“双碳”目标	E1.1-E1.4/E1.6/E1.9/E5.1-E5.6/V4.1-V4.2	A1.1/A1.5/A1.6/A4
	深耕绿色运营	E1.8/E2.1/E2.9/E2.14/E3.1/E3.3/E3.5/E3.10	A2.3/A2.4/A3
	倡导绿色生活	E1.7/E4.1/E4.2/V4.4	B8
诚信经营，夯实永续发展基石	责任故事：与阳光同行，护航企业稳健发展	/	/
	完善公司治理	G1.1-G1.4/G1.10-G1.11	B6.3
	商业伦理道德	G1.5-G1.9	B7
可持续发展管理	G3.1/G3.5-G3.7/G3.9-G3.10	/	
展望2023	A1	/	
附录	P1/A2/A3/A4/A5	A1.2/A1.3/A1.4/A1.6/A2.1/A2.2/B1.1/B1.2/B2.1/B2.2/B3/B5.1/B6.2/B7.1/B7.3/B8.2	

报告评级

《华润万象生活有限公司2022年可持续发展报告》评级报告

受华润万象生活有限公司委托，“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《华润万象生活有限公司 2022 年可持续发展报告》(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-ESG 5.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业 ESG 报告评级标准(2023)》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业 ESG 报告过程性和可及性评估资料确认书》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(★★★★☆)

公司成立由董事会、可持续发展委员会、ESG 工作小组以及各业务单位组成的工作架构。董事会作为公司可持续发展工作的最高负责及决策机构，参与 ESG 议题重要性评估及判定，提出 ESG 管理建议，审议年度可持续发展报告；报告所引用的信息和数据客观、真实，公司对内容的真实性、准确性和完整性负责；将报告定位为合规披露履责信息、提高 ESG 管理水平、强化利益相关方沟通、塑造企业负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国际国内 ESG 标准、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题，具有领先的过程性表现。

实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了完善 ESG 治理、服务国家战略、产品技术创新、节约能源和资源、减少“三废”排放、应对气候变化、服务质量管理、员工健康与安全、可持续供应链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“万象生态，赋能可持续未来”“以人为本，共筑成长平台”“伙伴共赢，构建可持续价值链”“绿色发展，践行环境友好承诺”“诚信经营，夯实永续发展基石”等角度系统披露了所在行业核心指标的 89.54%，完整性表现领先。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“事故死亡数”“千人负伤率”“一般及以上事故发生数”“火灾千人死亡率”“百万营业额经济损失率”“百万营业额死亡率”“客户投诉数目”“提出并已审结的贪污诉讼案件数目”等负面数据，并详细描述华润万象生活针对客户投诉“一点万象”APP 问题的处理和改善措施，具有卓越的平衡性表现。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“利润总额”“志愿服务活动总时数”“新增就业人数”“环保总投入”“绿色采购支出金额”等 175 个关键指标连续 3 年的对比数据；并通过“商业地产企业表现 NO.1”“商业地产品牌价值表现 NO.1”“商业不动产影响力企业 NO.1”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》每章均设置责任故事，解读延伸报告内容，增强了报告的易读性和趣味性；同时设置目标进度环节，通过目标设定 - 进度回顾凸显企业履责成效，重点议题突出，回应了利益相关方的期望与诉求；篇章跨页采用实图设计，充分融入主业元素，风格简约大气；以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化了报告的传播力与公信力，报告具有卓越的可读性表现。

可及性(★★★★★)

《报告》是华润万象生活有限公司发布的第三份可持续发展报告，与公司财务报告同时发布；提供中英文版本，拟在公司官网、交易所网站挂网发布，并利用官微、第三方媒体等社交渠道传播；在公司经营区域进行展示，也可通过网络搜索下载、邮寄等渠道获取报告，可及性表现卓越。

综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《华润万象生活有限公司2022年可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



华润万象生活有限公司可持续发展报告首次获得五星级评价

四、改进建议

1. 强化内外利益相关方参与深度，进一步提高报告过程性管理；
2. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

魏香丽

评级小组组长

张慧

评级小组专家

出具时间：2023年4月24日



扫码查看企业评级档案

编写人员名单

华润万象生活可持续发展报告编写组：

组长：喻霖康

副组长：娄可伟、姚淼

主编：王玺睿、黄宁平

组员：

林超、刘浩冉、王莹莹、黄兴元、张馨月、谢春平、蔡薇、郑蕾、潘佳玲、王玉雯、宋国辉、李超群、张展飞、张仁忠、周强、孙曼、李芳芳、郭宏观、杨帆、张添荣、蒋雪、霍南熙、胡宇宸

各所属单位编写组：

李闯、牛嘉宁、林家庆、刘力、杨杰、闻曼伊、欧阳思可、吕佳越、金晓艳、王曼羽、李婧婷、徐飞飞、戴可欣、王丹、张容、梅莹莹、姚丹丹、梁强兵、王霁凤

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为了改进公司可持续发展管理和报告编制工作，提升华润万象生活履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，并确保您的反馈信息不被第三方获取。

1.您属于以下哪类利益相关方？

- 政府人员 监管机构 股东和投资者 员工 客户
供应商及合作伙伴 社区居民 CSR从业人员 同类企业 其他

2.您对本报告的总体评价如何？

- 很好 好 一般 差 很差

3.您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响？

- 是 否

4.您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何？

- 高 较高 一般 较低 低

5.您认为本报告的结构安排如何？

- 很合理 较合理 一般 较差 差

6.您认为本报告版式安排、表现形式设计如何？

- 很合理 较合理 一般 较差 差

7.您认为本报告的可读性如何？

- 高 较高 一般 较低 低

8.您对公司可持续发展工作还有哪些意见和建议？



扫描二维码
反馈您的意见和建议