

2022

可持续发展报告
SUSTAINABILITY REPORT





華潤隆地有限公司

China Resources Longdation Co., Ltd.

目录

- 01 / 董事长致辞
- 03 / 关于华润隆地
- 09 / 聚焦2022
- 11 / 责任专题

- 83 / 责任管理
- 88 / 2023年展望
- 89 / 附录

01

行稳致远 促企业提质发展

- 21 / 完善公司治理
- 23 / 坚持合规经营
- 25 / 推动高质量发展
- 27 / 加强内控管理

02

以人为本 促员工全面发展

- 31 / 员工权益保护
- 33 / 落实安全生产
- 36 / 相伴员工成长
- 38 / 员工关心关爱

03

客户至上 促业务创新发展

- 43 / 保障服务及产品质量
- 45 / 维护消费者权益
- 46 / 提升客户满意度
- 49 / 驱动创新发展

04

节能降碳 促环境绿色发展

- 53 / 加强绿色管理
- 57 / 深化绿色经营
- 59 / 践行环保理念

05

合作至信 促伙伴共赢发展

- 63 / 促进行业发展
- 65 / 遵守公平贸易
- 66 / 推动供应链履责
- 67 / 改善媒体关系

06

共筑美好 促社会和谐发展

- 71 / 支持地区发展
- 74 / 助力乡村振兴
- 75 / 润爱平台根植社区
- 77 / 抗击新冠疫情
- 78 / 热心慈善公益

不止是陪伴
更是共创美好生活



董事长致辞

2022 年对于我们来说，是意义非凡的一年。在国内外复杂严峻的经济环境、疫情防控形势与市场竞争压力面前，我们始终坚守初心、勇担使命，全面践行可持续发展理念，交出了一份来之不易的优异答卷。

为了更清晰地展示公司在承担社会责任、践行可持续发展理念方面做出的行动和成果，我们编制了这份可持续发展报告，带您感受我们追求绿色、和谐、高质量发展的初心与担当。



组织重塑，激发活力

2022 年，公司坚定践行科学治理、稳健经营的方针，不断推进组织重塑。在这一年里，我们完成了国企改革主题任务，并持续完善公司治理体系，加强董事会建设，使现代企业制度更加成熟。同时，公司通过优化管控层级，明晰各层级组织定位，推动职能工作专业化、组织扁平化，加快健全了市场化经营机制，促进了公司整体运营的规范化。2022 年，公司坚持稳字当头、稳中求进，发展质量进一步提高，营业收入和利润总额均取得了稳步增长，为集团和社会创造了丰厚的价值。

价值重塑，开拓创新

2022 年，在集团“1246”发展模式下，公司不断夯实“募、投、产、管、退、服”六大能力，推动价值重塑。我们始终立足于香港，服务工作大局，持续扩大民生领域的创新力和影响力，勇担社会责任，服务香港基层市民，致力于打造一流的“物管+资管”平台。在新形势、新战略和新机遇下，我们不断巩固产业发展能力，大力提升投资管理能力，不断加强监督管理和共享服务能力，以实践集团“建设具有华润特色的世界一流国有资本投资公司”的新任务。

业务重塑，转型发展

2022 年，公司积极拓展业务领域，创新发展模式。在产品和服务创新方面，我们始终坚持以客户为中心，运用科技手段不断优化产品设计和用户体验，为业主提供高品质、智能化的物业管理服务。与此同时，我们加大科技创新投入，不断推动数字化、智能化转型。在市场布局方面，公司积极响应国家“一带一路”倡议，发挥东南亚代表处平台功能，抓住国际化发展机遇，紧密跟踪投资环境的变化，不断挖掘潜在项目信息。

此外，我们加快推动落实“内涵加外延双增长”发展路径，在完成昇捷物管和领先物管两家具具有不同优势的香港本地物管公司的并购后，实现了在香港物业管理行业细分市场的全覆盖。并购后，公司快速提升了业务规模和行业地位，物管业务年总营收已超过 11 亿港元，在港员工总数达到约 6300 人，在港总体物业管理面积超过 1 亿平方呎，在香港物业管理行业市场排名

第四位。通过“存量加增量双增长”的新方式，公司提前完成“十四五”战略规划管理规模指标，成为落实集团重塑香港业务的排头兵，也为集团实现“双翻番”的目标作出了重要贡献。

绿色管治，创造价值

2022 年，公司始终坚持绿色发展理念，将环保、节能、低碳融入公司发展战略，强化全员环保意识，推动资源节约和循环利用。我们积极开展绿色酒店、绿色园区、绿色物业管理等方面的实践，为实现碳中和目标作出积极努力。通过推广清洁能源、节能减排技术、绿色物资采购等措施，我们努力降低企业运营碳排放，保护生态环境，为社会贡献绿色力量。2022 年，我们首度获得香港绿色企业大奖的最高级别奖项——企业绿色管治奖大奖。对于新并购的昇捷物管和领先物管，我们也积极推进绿色治理、绿色发展战略，不断为建设资源节约型、环境友好型社会作出更大的贡献。

人才培养，关爱员工

公司始终牢记社会责任，关注员工成长，关爱员工福祉。我们深化员工培训体系，提供丰富多样的职业发展机会，搭建平台助力员工实现梦想。2022 年，我们组织开展“蓝天计划”“春苗计划”人才培养项目，立足于公司人才发展与组织能力提升，聚焦关键人才队伍建设，启动了第二批公司优秀年轻经理人盘点选拔，加大了年轻干部培养和使用力度，完善了干部队伍梯次配备，持续为公司的发展提供人才支撑，助力员工的能力提升与职业发展。按照公司“3+1”支人才队伍战略，特别是建立打造集团在港资管平台运作能力的新要求，我们大力加强人才队伍建设，尤其是专业运营、投资并购、创新发展的三大类专业人才和后备管理人才团队建设，并完善激励机制，以适应未来发展需要。同时，我们关注员工的健康和福利，为员工提供更好的工作环境和成长空间，助力员工实现人生价值。

大国民生，始终有我

2022 年，公司始终坚持积极履行央企社会责任，践行初心使命。2022 年，我们持续开展“米兰花民宿 100 帮扶计划”，为乡村振兴贡献力量；在香港第五波疫情防控的关键时刻，我们迅速响应、行动在前，与经民联、民建联等爱国爱港政团建立联系，利用其地区工作网络，向基层社区捐赠防疫物资，展现了驻港央企的责任担当。此外，我们将运营多年的“润爱同行义工队”升级为社区服务平台，聚焦香港基层社区，充分利用服务 50 万香港市民的业务优势和在维修清洁领域的专业优势，以“专业服务、关爱民生”为宗旨，创立“润爱同行”社区服务平台，为香港市民上门服务提供居家清洁、维修等公益服务，着力排解民生忧难，为香港的和谐稳定作出了贡献。

蓝图绘就，共创未来

2023 年我们将迎来华润创立 85 周年，也将迎来华润（集团）有限公司成立 40 周年。1982 年，伴随香港华润大厦的建成，公司的前身——隆地企业应运而生。公司作为华润集团在港主要企业已扎根香港、辛勤耕耘 40 余年。为了配合未来战略转型与发展，2023 年 7 月公司重启隆地原名，象征着我们对历史的尊重、对初心的守护。抚今追昔，回望这 40 余年来发展历程，我们将继续坚定走可持续发展之路，坚定执行集团“四个重塑”要求，立足香港，服务集团战略，加快创新转型发展，培育发展新动能，坚持开放合作，积极拓展战略合作伙伴，与各方共建共享。我们将与政府、金融机构、在港其他中资机构等携手，互为平台推动业务发展，共创产业链协同发展，实现资源共享、市场互补，打造产业生态圈。

启航新征程，谱写新篇章。让我们坚定信心、鼓足干劲、踔厉奋发、勇毅前行，推进公司高质量发展，创造更大的社会价值和经济价值，打造值得股东托付、值得客户信赖、值得员工自豪、值得行业尊重的华润隆地！

——华润隆地董事长 包燕飞

关于华润隆地

公司概况

华润隆地有限公司是华润（集团）有限公司下属业务单元，总部位于香港，其前身为 1982 年成立的隆地企业有限公司。1999 年，隆地企业更名为华润物业管理有限公司；2002 年 3 月，改用华润物业有限公司；2023 年 7 月改用现名。

回顾过往，历经四十余年的开拓发展，华润隆地已从最初的单一物业管理发展到涵盖商业物业资产投资、建设运营和管理、生活服务以及高端珠宝首饰、中国传统工艺精品和华夏服装零售等业务的综合性企业。四十余年初心不变，公司扎根香港，携手社区，弘扬中华文化，助力乡村振兴，积极履行社会责任，服务大国民生。

重启隆地原名，不仅是对历史的尊重、对初心的守护，更预示着公司未来战略转型与发展。华润隆地将在做强、做优、做大“物管业务”的同时，积极开拓打造在港“资管业务”平台，以更鲜明的定位、更宏伟的目标、更丰富的多元生态，为国家的改革发展、为香港的繁荣稳定添砖加瓦，贡献力量。

主要业务

公司业务主要涉及物业租赁、生活服务、酒店业务、中艺高端零售四大板块，业务分布在香港、泰国及中国内地，经营和管理的物业涵盖甲级商业综合体、各类住宅及大型公共设施、服务式公寓、奢华酒店、精品酒店、数据中心、华润学习与创新中心、希望小镇酒店及客栈、驻港部队军营等。公司下设四个事业部，在职员工近 8,000 人。

公司在香港主要经营位于港岛区的商业物业及高端零售业务，包括运营香港华润大厦、香港瑞吉酒店、Brim28 高端餐吧区、山顶豪华别墅，木棉花服务公寓以及湾景中心住宅等物业资产；旗下中艺零售品牌在香港创立至今已超过半个多世纪，经营优质天然翡翠、珍贵玉石、工艺礼品及中式服装等商品，推广中国传统文化艺术精粹，历史悠久，商誉卓著。2022 年上半年，公司先后完成两家香港本土物业管理公司的并购，实现香港物业管理行业细分市场全覆盖，业务类型涵盖住宅、写字楼、商场、停车场、维修、清洁、保安、租务、公营房屋及政府部门项目，在港物业管理面积超过 1 亿平方呎，为近 50 万香港基层市民提供小区生活服务。

公司在泰国经营核心业务是由泰国长春置地有限公司运营的曼谷 CBD 中心的长春广场都市综合体，总建筑面积约 39 万平方米，包括三栋甲级写字楼、希尔顿旗下国际豪华品牌 Conrad 酒店、综合性商场及高档住宅公寓，是曼谷商业中心一流的都市综合体和地标性建筑。2017 年起，泰国长春置地还承担了华润集团东南亚区域发展代表处职能。

公司在中国内地经营管理 12 家木棉花和米兰花精品酒店，主要分布在深圳、惠州、北京、雄安、无锡、徐州、井冈山、红安、剑河、延安和南江等地。



在职员工近

8,000 人

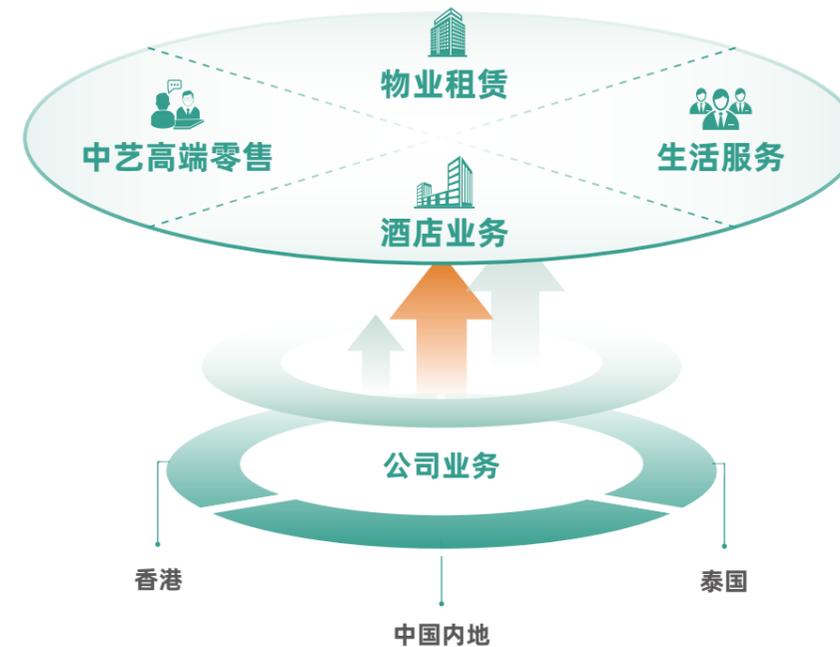


在港物业管理面积超过

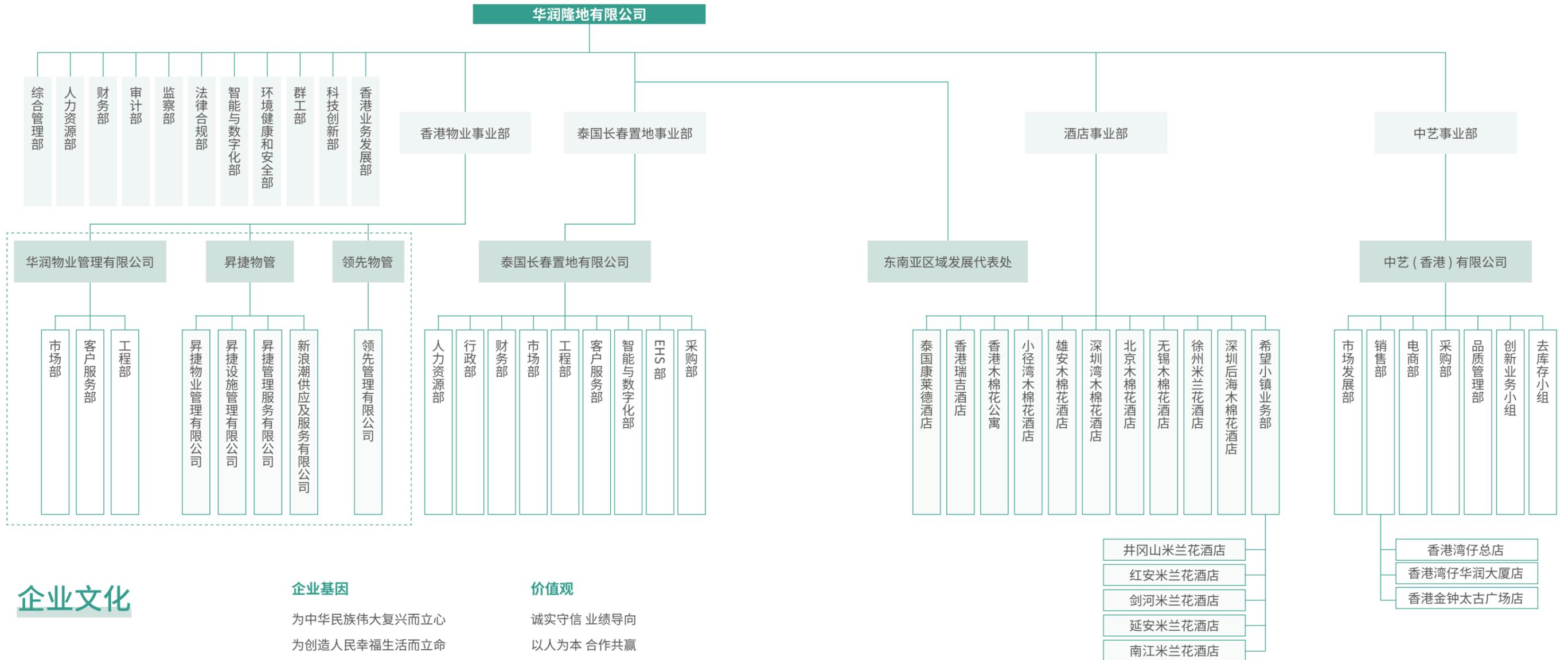
1 亿平方呎



为近 **50** 万香港基层市民提供小区生活服务



组织架构



企业文化



“十四五”企业文化理念体系

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

优质服务
改变生活

愿景

成为一流的物业资产管理和华夏文化艺术品的优秀经营者

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



重要荣誉

- 公司荣获环保促进会颁发的「香港绿色企业大奖 - 企业绿色管治奖大奖」和「香港绿色企业大奖 - 优越环保管理奖 (企业) 金奖」
- 公司连续 15 年获得 HKCSS 社联颁发的「商界展关怀」标志
- 公司获得环境运动委员会会同环境保护署及九个机构颁发的「减废证书 - 卓越级别」
- 公司获得香港吸烟与健康委员会颁发的「烟草终局：零烟害·无烟世代」无烟跑服日最具创意大奖 2022
- 公司获得九龙乐善堂颁发的「无烟工作间企业创意奖」
- 润爱同行义工队获得民政及青年事务局与义务工作发展局颁发的「香港义工奖 - 服务时数金奖」
- 香港华润大厦连续 10 年荣获环保促进会颁发的「香港绿色企业大奖 - 优越环保管理奖 (服务供货商) 金奖」
- 公司荣获物业管理监管局「2022 物管先锋」称号
- 昇捷管理服务有限公司荣获环保促进会颁发的「香港绿色企业大奖 - 优越环保管理奖 (服务提供商) 铜奖」
- 昇捷设施管理有限公司荣获物业管理监管局「2022 物管先锋」称号
- 昇捷管理服务有限公司获颁发「20 年 PLUS 商界展关怀」嘉许标志
- 昇捷管理服务有限公司荣获雇员再培训局「企业大奖」，并于「ERB 年度颁奖礼」中获得「优异雇主奖」
- 昇捷管理服务有限公司荣获「ERB 人才企业嘉许计划 - 人才企业 2021-2023」
- 昇捷管理服务有限公司连续 14 年荣获香港青年协会「有心企业」标志
- 昇捷物管旗下 7 间公司 (昇捷管理服务有限公司、昇捷设施管理有限公司、新盛保安服务有限公司、宏洁清洁服务有限公司、诺迅服务有限公司、洗衣乐服务有限公司及新浪潮服务有限公司) 荣获积金局「积金好雇主 2021-2022」
- 昇捷物管旗下物业于各区保安及物业管理选举奖项中囊括 155 个奖项
- 昇捷物管旗下物业荣获中华电力「慳电任务 2022」12 个金奖及 1 个银奖
- 领先管理有限公司荣获环保促进会颁发的「香港绿色企业大奖 - 超卓环保安全健康奖铜奖」
- 中艺事业部获得香港零售管理协会颁发的 2022 最佳服务零售商 - 高雅·时尚生活品味组别冠军
- 香港瑞吉酒店中餐厅 RÙN 被《香港澳门米芝莲指南 2022》评为米其林一星餐厅
- 香港瑞吉酒店法餐厅 L'Envol 被《香港澳门米芝莲指南 2022》评为米其林二星餐厅
- 香港瑞吉酒店荣获 2022 年福布斯旅游指南五星认证
- L'Envol 法餐厅 - 入选香港餐厅前 10 (LA LISTE 国际美食榜单 2022)
- L'Envol 法餐厅 - 保持地位 - SCMP 100 Top Tables 2022
- 瑞吉酒吧荣获外国旅游杂志 Travel + Leisure - 2022 年亚洲最佳大奖 - 香港最佳酒店酒吧 (第 10 名)
- 曼谷 Conrad 酒店获评 TripAdvisor 颁发的 2022 年旅行者之选奖 (Travelers Choice award for 2022)
- 曼谷 Conrad 酒店荣获第 29 届世界旅游大奖之亚洲豪华商务酒店奖 (29th World Travel Awards: Asia's Leading Luxury Business Hotel 2022)
- 深圳湾木棉花酒店获得美团网《年度卓越商旅酒店奖》
- 深圳湾木棉花酒店获得高德地图《高德必去酒店奖》
- 深圳湾木棉花酒店上榜飞猪网豪华酒店榜 TOP2
- 深圳湾木棉花酒店小南洋餐厅荣登携程网《携程美食林》
- 深圳湾木棉花酒店小南洋餐厅上榜大众点评东北菜环境榜 TOP1
- 深圳湾木棉花酒店小南洋餐厅上榜美团外卖东北菜回头率榜 TOP1

聚焦 2022

物管业务外延发展取得重大进展

公司于 1 月和 6 月先后完成昇捷物管和领先物管并购交割，初步实现了轻资产业务在香港快速扩张以及在物管业务各细分市场全覆盖的布局；公司按照“三管”“三稳”模式，发挥总部职能价值创造、价值引领作用，积极推进新收购业务平稳过渡及增长。

巩固写字楼核心业务优势

香港华润大厦有效租金位列湾仔 / 铜锣湾区域第一，较业绩合同考核口径标杆优秀值高 5%，新推出 8 项创新服务，重点推动 8 项硬件提升工程，2022 年客户满意度达 95 分；长春广场同期有效租金继续保持对标优势，高于标杆组合平均水平 12.6%。

酒店业务创新发展控本增效

香港瑞吉酒店克服香港第五波疫情影响，加强市场推广，营收实现同比增长 2%；泰国 Conrad 酒店把握泰国放松疫情管控契机，加大品牌推广力度并提升服务质量，营收同比增长 207%；南北学创中心木棉花酒店持续对标打造一流会务酒店，顾客满意度达到 98%。

中艺业务强化品牌建设和文化传播

中艺 7 月完成品牌 LOGO 升级焕新，以及恢复中艺画廊和新开业中艺茶室，9 月 9 日与香港贸易发展局合作开展中艺旗袍专场表演秀，9 月 25 日与 TVB 合作赞助香港小姐旗袍，开展 6 次中艺进校园等主题活动，进一步加大品牌建设力度及弘扬中华优秀传统文化。

持续推动业务智能化转型发展

年内召开两次智数与科创委员会工作推进会议，完成总部审计、合同管理等系统以及并购企业人力资源系统和财务为主的共性系统上线工作，在物业管理、酒店服务和零售营销三大业务板块全力推动智能化项目，整体业务线上化覆盖率达到 80% 以上。

深化国企改革三年行动和对标一流管理提升

持续优化公司治理机制、加强董事会建设、落实经理层任期制和契约化管理、推动市场化机制走深走实。于年中 100% 完成国企改革三年行动 30 项任务。强化对标管理提升，进一步完善公司对标提升指标体系，推动对标管理工具在新并购企业运用，开展标杆管理。

有力抗击新冠疫情

因时因势优化调整疫情防控策略，全年召开防疫领导小组会议 11 次，工作小组会议 33 次，报送防疫动态日志 365 期。成功应对了 2022 年上半年香港第五波重大疫情的挑战，全力以赴保障了 8000 余名员工和客户的生命安全和身体健康。

可持续发展表现卓越

将双碳工作纳入业务发展全局，达成并超越华润集团下达的年度节能减排考核指标目标，荣获 2022 年香港绿色企业大奖最高级别奖项；公司 2021 年度可持续发展报告连续第三年获中国企业社会责任报告评级专家委员会五星级卓越评价。

微光照人心—— 在润爱同行社区服务平台的故事

我们的初心，是为香港基层社区多添一份温暖……

1995年加入公司的黄勇，在香港华润大厦承担机电维修的重任已接近三十年，他的名字也许不会在华丽的招牌上闪烁，但华润大厦正常运转的每一个角落，都留有他默默贡献的痕迹。然而，2022年的一次转变——润爱同行社区服务平台的启动，不仅为他的职责册上添上了新的一行，更是为他的人生增添了五彩斑斓的一笔。

2022年6月30日，公司在过往各类社区慈善服务的基础上，整合迭代升级，成立“润爱同行”社区服务平台，以“专业服务，关爱民生”为宗旨，为独居长者及其他生活困难人群排忧解难，服务社区民生，并创新探索“业务+服务”双促进的公益模式。在平台刚刚启动时，黄勇只是把这当成了例行工作，和往常的机电维修并无不同，只是维修区域有所增加，直到在一次前往社区服务时，他敲开了一位年迈的独居老人的门。当他踏进那个破旧的家时，映入眼帘的是杂乱的陈年旧物、破败的居住环境和腿脚不便的孤单老人。老人的家人已经移民，剩下她一个人在香港，面对年老体弱和日益破败的家，她显得有些无助。而坏掉的灯泡、生锈的水龙头、朽掉的柜门……每一件年久失修的物件都宣告着老人心力、体力、精力的不济和久久无人照拂的生活状态。在修理完水龙头后，黄勇还主动帮助老人打扫了家，带走了老人久未倾倒的垃圾。

自此以后，黄勇的角色发生了微妙的转变。想到老人眼中的感激与盼望，黄勇始终放不下心，在每周的润爱同行社区服务时间都会过来，时常捎来一句句嘘寒问暖的话语，并安慰她不要太担忧家中的设备损坏，只有健康才是最重要的。原本作为机电维修工，他的工作重点在于解决技术问题，然而现在，他的工作不再仅仅是修复机器，而是成为了为那些需要帮助的家庭带去关爱与温暖的使者。

润爱同行社区义工上门维修服务为每周四次，每次服务8户家庭。在一次次的上门维修工作中，黄勇看到了生活的百态，也看到了社区的需要：有因疫情封关被困香港的老人，有古稀之年仍要照顾患病儿子的老人，也有移民潮下被单独留在香港的老人……久而久之，黄勇已经锻炼出一种敏锐的练达，就是踏进房门环顾一周，立刻能基本判断出房屋的主人在什么生活困境之中。黄勇坦言“来香港过了大半辈子，一直以为香港政府健全、福利制度发达，这些事情都有政府处理。但真正亲身踏进这一个个公屋，才知道有这么多人需要帮助。这并不是一个人、一个组织能解决的，需要大家一起来”。



按照惯例，作为润爱同行社区服务平台的义工上门维修服务，可以免去香港高昂的维修人工费，但物料仍要屋主自行购买，但当黄勇实实在在地走入他人的物理生活空间后，对他人的困境有了更直观和切身的体验：哪怕只是买一个水龙头，对一些人来讲都是沉重的负担和艰巨的任务。有时黄勇甚至会自己贴钱买一些简单的配件物料，例如一个灯泡、一把螺丝，以便能够更好地做好维修……他发现自己不再是被动地打打工、只求完成工作，而是发自内心地想做好这件事、帮到其他的人：只要装上一个扶手，老人上厕所时就不用担心摔跤了；只要在修水管时与老人聊几句家常，老人脸上的抑郁与呆滞就能瞬间消散……在黄勇心里，他所做的不仅仅是维修工作，更是一种人与人之间的温暖连接。这让他深刻地体会到，润爱同行的义工服务不仅为了解决社区基层民众的物质问题，更是为了传递关爱，连接社区，照亮那些生活在困境中人们的生活。

润爱同行项目的启动，秉承的正是这种初心——依托公司主营业务，通过物业服务，连接人心，服务社区。在过去



的一年里，黄勇和他的同事作为润爱同行社区服务平台的义工成员，以实际行动展现了企业的社会责任担当。截至2022年底，义工队已完成了超过2000次的社区服务，服务范围覆盖了何文田、大埔、粉岭、西营盘、坚尼地城、西环等多个公屋区域，不仅帮助社区的老人、贫困家庭解决了实际问题，更让他们感受到了来自社会的关爱与温暖。每一个数字的背后，都是一个人生活困境的切实改善。润爱同行的价值，不仅仅体现在为社区提供的专业服务上，更在于我们能够为社会带来的关爱和温暖，我们能够对每一个人的生活产生的积极影响。

在未来，公司将做强做优做大“润爱同行”社区服务平台，积极参与政府“关爱队”、“简约公屋”等项目，进一步扩大服务范围，惠及更多的基层市民，与更多爱国爱港组织合作，实现更大的社会价值。公司的每一个人都坚信，我们的成功不仅在于我们能为客户提供优质的物业服务，更在于我们为社会做出的贡献和我们对社会的责任。只有心中有爱，才能真正做到“润爱同行”。

文化桥梁，同根同韵—— 传播中华文化的故事



跨越千里，共建文化之桥——长春置地促进中华文化在泰国传承和发扬

泰国，一个距离中华大地千里之远的国家，却有一个企业，以其独特的方式，在这片热土上播种着中华文化的种子，响应着“一带一路”的倡议，致力于将中国企业的社会责任落到实处。这个企业，就是公司旗下的泰国长春置地。

2022年11月1日，一场引人瞩目的盛会在泰国拉开了帷幕——泰国长春置地成功主办了第二届“中国好产品”展销月的开幕仪式。此次展会汇集了12家中资企业，包括华为、长城汽车、TCL、创维、上汽正大、工商银行、海尔等知名品牌。泰国中国企业总商会、中国驻泰国大使馆经济商务处公使衔参赞王立平及众多中资企业代表们，共同见证了这一庄重的瞬间。

活动的序幕由一段激动人心的古筝表演拉开，两首中泰古典曲目的深情碰撞，为现场的宾客们呈现了中泰文化交融的独特魅力。此次展会不仅让泰国消费者深入洞察中国制造业逐日逐月的进步和提升，也成为了中泰两国企业交流、中国品牌以及产品在泰宣传推广的有效媒介，使泰国民众感受到了中国文化的和平友善与历史底蕴的厚重。



这并非长春置地今年首次尝试在泰传播中华文化。早在8月25日，泰国长春置地有限公司就曾探访朱拉隆功大学孔子学院，商谈合作“诗琳通杯”泰国大学生演讲比赛的相关事宜。孔子学院是全球最大的汉语教育机构之一，长春置地与孔子学院的合作，意在更深层次推广中国文化，让更多的泰国民众了解和学习汉语，以此加深两国间的文化交流 and 理解。

作为一家扎根泰国三十余年的中资企业，长春置地有着清晰而坚定的视野，深知企业发展需要有足够的精通汉语的人才；作为跨文化交际的桥梁，让中国制造走向国门，走向更大的国际舞台。

无论是推广中国制造，还是弘扬中国文化，泰国长春置地都在为构建中泰两国之间的文化桥梁，积极投入，精心策划，



每一次的参与和努力，都是我们以实际行动践行社会责任的坚定决心。这份决心，不仅让泰国人民感受到中国产品的质量，更让他们了解和接受中国的文化。展望未来，长春置地将继续凝聚更多知华友华力量，在泰深入推广中国文化，积极响应“一带一路”倡议，为中华民族的伟大复兴贡献华润力量！



书写千年古韵，传递文化之声—中艺在香港传播中华文化的独特篇章

1959年，中艺（香港）有限公司由一群有爱心的港商创立，专门经营中华文化工艺品，如中国玉石、雕刻、书画、刺绣等，在“致力于传播中华文化”的道路上践行了超过半个世纪。一路走来，中艺的每一个里程碑都刻画着我们对华夏文化的执着。



跨越时间的长河，中艺自1975年开始主动把华夏文化带到海外。中艺特意邀请了多位工艺美术大师协助，把中华工艺品和服装带到新加坡、瑞士、加拿大等地，让更多的人了解并欣赏到中华文化的魅力。此后，中艺在香港及海外的活动越来越多，包括赞助“香港小姐”竞选、推广中国传统服饰等。

随着迈入新世纪，中艺传播中华文化的步伐始终如初。从2021年开始，中艺便开始致力于推广“中华艺兴”的文化遗产项目，把刺绣、茶道、陶艺等传统工艺带入香港的校园，让年轻一代在接触和学习中华优秀传统文化的过程中，感受到它的魅力，增加对华夏文化的认同感。



2022年1月，当中艺走入香港的屯门乐善堂邓德谦幼儿园后，孩子们都好奇的瞪大了眼睛，被前所未见的东西吸引住了：刺绣的丝线跳动着生命的色彩，茶艺的韵味扑面而来。这是中艺为他们布置的文化盛宴。孩子们兴奋地拿起针线，在绣布上描绘自己喜欢的图案，通过亲身体验，感受刺绣文化的魅力；而在茶艺师的倾情示范下，由浅入深地了解了茶道的精深之处。

从屯门乐善堂邓德谦幼儿园，到上水凤溪小学，通过一系列文化进校园活动，中艺秉承着传播华夏文化的初心，在一代代莘莘学子心中播下了优秀中华传统文化的种子。

作为本地华夏文化色彩浓厚的精品零售商，中艺不仅通过活动将非物质文化遗产工艺与趣味体验活动相融合，让香港学生亲自学习和感受传统工艺，同时也增进了他们对文化的理解和对历史的了解。通过多样化的中国文化遗产活动，在香港校园中传播中华民族伟大复兴梦的种子，让香港的年轻一代更好地融入中华文化，助力中华民族伟大复兴事业。这就是中艺，一家始终坚持传播华夏文化，致力于将中华工艺美术带向更广阔的国际舞台，打造出更具感染力和影响力的华夏文化艺术精品零售品牌的企业。

我们深信，华夏文化的魅力，既在于它的悠久历史，也在于它的现代发展。而将华夏文化的种子深深种植在每一个年轻的心中，是中艺的使命，也是我们对未来的承诺。



克服挑战，低碳未来—— 华润大厦空调节能项目的勇气之旅



夜深人静时，香港华润大厦矗立在湾仔北的天际线上熠熠生辉，这是一座 7*24 小时不断电、恒温恒湿的 5A 甲级写字楼。在这座现代化地标建筑的背后，有这么一群人，他们为了大厦的节能降碳而殚精竭虑、夙兴夜寐——他们是“华润大厦智慧能源”项目组。在全球都在寻求可持续发展，降低温室气体排放，积极应对气候变化的同时，华润大厦的智慧能源项目，成为了公司积极践行 ESG 理念的重要举措。

2022 年 4 月，为了环保和节能，为了创造更美好的未来而进行的革命性改变，香港华润大厦智慧能源项目在公司的坚强领导下启动。这是一项充满雄心壮志的任务，目标是使用最前沿的技术和方法，使大厦的空调系统运行得更高效、更节能，最终达到减少 14% 能耗的成效。

然而，项目遇到的第一个难题，便是远程工作、获取信息的挑战。由于疫情肆虐导致的香港封关，内地项目团队成员无法亲临香港实地勘察了解现场布局。无奈之下，两地的项目团队成员只能依靠线上会议进行沟通，虽然过程中问题频发、困难加倍，但项目组没有一人轻言放弃。凭着团队协作的默契与决心，大家每日聚集到会议室，隔着屏幕密集沟通、不断对齐。虽然项目进展并不快，但却逐步走向了正轨。

在工程实施阶段，语言障碍成为了第二个难题，为项目组与承办商之间筑起一堵难以逾越的高墙。为了顺利推进智慧能源项目，公司找到了诸多拥有丰富经验的内地成员加入项目组，而因为华润大厦地处香港，所有建设施工项目需要在香港本地寻找符合资质的承办商。项目组的同事大多说普通话，面对只会讲粤语的本地承办商往往一头雾水。再加上没有监工在现场，连聊天软件也沟通不畅，项目组在与承办商沟通时，往往需要工程部的同事帮忙翻译。

另一道难以跨越的鸿沟便是两地法律法规的差异。香港和内地的工程项目法律法规及标准规范截然不同，身在内地的项目组同事一时间无法快速、全面地了解香港的工程规范，加上项目前期实地勘查不足，所以经常会出现因法例要求不同，需要修改方案及延长工期的情况，这无疑增加了工程的难度和压力。例如，水泵两米内增加急停装置，接强电需要带有资质的公司进行承办并出具 WR1 证书、工作平台需要符合香港法例要求工作台等等，这些与内地不同的法规标准差异导致工程进度缓慢。

就在这样的困境中，项目组成员始终保持着冷静和专注，过五关、斩六将，突破重重限制与障碍，坚定地面对每一个挑战。当调试阶段到来，项目组仿佛在隧道的尽头看到了一线光明。所有人都知道，调度阶段将是关键，是大家所有努力的终点，也是项目胜利的开始。



然而，面对如此重要的大厦、如此复杂的系统，困难远比预想中更加艰巨。因项目组需要长时间不断尝试进行匹配调试方案，而香港华润大厦是华润集团总部大厦，工程部最重要的工作就是保障大厦空调系统 7*24 小时正常运作，不能轻易停机调试。为了不影响大厦正常供冷，项目组在调试时只能将进度分割成一小段、一小段地进行，导致整体调试周期加长、难度增大。此外，由于华润大厦空调系统的部分设备已使用了 20 至 40 年，如何兼容现在的工程改造亦是一项不小的挑战，配合施工的工程部同事要花费大量人力及时间不断摸索，进行反馈建议，以保证在大厦空调运行不受影响的情况下顺利开展节能优化改造工程。



虽然困难重重，但项目组的成员并未被打败。大家一遍遍通宵达旦地重新规划和调整方案，在摸着石头过河中不断地进行调试，保证了大厦的正常运作。尽管有时大家会觉得疲惫，会感到迷茫，但当看到监测数据的改善，大家就知道，一切的努力是值得的。功夫不负有心人，在经历了近 150 天的辛勤努力后，项目组最终顺利地完成了项目。



在“双碳”战略目标指引下，华润大厦智慧能源项目代表了公司在绿色、智慧、节能技术中所做的一大步努力与尝试，充分体现了我们在积极探索和实践应对气候变化、实现绿色低碳发展道路上的巨大潜力。无论我们面临多大的挑战，只要我们坚定信念，积极行动，就一定能通过我们的智慧和创新，在应对全球环境危机、实现可持续发展的伟大事业中，发挥出自己作用。

01 行稳致远， 促企业提质发展

理念与目标

企业的健康稳定发展离不开良好的管治水平，我们始终遵循“诚实守信”的价值观，坚持稳健经营，通过构建规范的公司治理体系，夯实内控管理基础，推动高质量发展，为股东创造可持续的经济效益。

主要绩效

资产总额	308.90 亿港元
营业收入	24.68 亿港元
利润总额	6.29 亿港元
腐败事件发生率	0%

响应 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

B7.2, B7.3

完善公司治理

规范董事会建设

我们不断完善企业法人治理结构，持续优化完善董事会及公司治理相关制度体系建设，保障公司董事会依法行使各项权利，健全运行机制，强化责任监督，公司总部及下属企业实现董事会“应建尽建”，外部董事占多数；同时制定落实董事会职权实施方案，并不断加强董事会组织保障，协助外部董事履职，推进董事会发挥“定战略、作决策、防风险”的功能作用，推动建设更加科学、规范、高效的公司治理体系。

董事会运作机制进一步完善：

2022 年 4-6 月份，公司更新发布董事会规范化运作管理规定、董事会授权管理制度及授权事项清单、董事会议事规则等制度，同时，更新《权责运行手册》，明确 A 委会、董事会和经理层的管理边界，不断优化形成权责清晰、有机协调、高效运营、有效制衡的公司治理体系，理顺决策程序，推动公司治理及重大决策事项高质量运作。2022 年 7 月，公司调整董事会成员组成，调整后董事共 7 人，其中外部董事 4 人，占比 57.14%。

董事会工作组做好保障支持：

公司于总部综合管理部下设董事会工作组，承担公司治理、董事会日常运作的工作职责，增强外部董事履职保障能力，及时向外部董事通报企业经营管理情况，邀请外部董事参加公司季度会、年度会及各项专题会等，并持续利用集团会议系统及邮箱等途径，每月向外部董事发送公司月度整体经营情况，同时结合董事会会议审议事项向外部董事提供重大并购投资项目、风险管控情况等材料，协助外部董事开展项目调研，为外部董事提供决策所需信息支持。

2022 年董事会履责表现

年度累计召开 10 次董事会会议，共审议议题 22 个，审议事项涵盖公司治理及董事会运作、董事变更及经理层成员选聘管理、重大项目运营及审计合规等方面工作，通过议题审议及落实情况，充分发挥董事会的功能作用。

召开董事会会议

开展外部董事专题调研

部董事分别在 5 月、7 月和 11 月，围绕“集团管理穿透”、“制度流程优化”及“合规风险管控”开展专项调研，深入了解公司业务情况，并对公司高质量发展建言献策。

深化国企改革

2022 年是国企改革三年行动的收官之年，我们在改革中不断突出公司市场主体地位，有力推动各级单位管理及运营水平提升，鼓励科技创新的机制不断完善，通过对标对表，查漏补缺，力求“形神兼备”，截至 2022 年 6 月，改革任务责任书中 30 项改革任务全面完成，在重点改革领域形成一批颇具成效的经验和做法。

不断完善企业法人治理结构，深入推进公司董事会规范运作

01

按照“总部+事业部”的管控架构优化管控层级，打造高绩效组织

02

深入推进市场化用人体制机制创新，推动公司高质量发展

03

加大线上化、数字化、智能化三个阶段推进智数和科创建设

04

针对并购企业开展管控模式及业务对标，探索形成适用整合

05

总结输出国企改革三年行动成果

案例

2022 年，公司总结改革成果，发表华润最佳实践专刊 2 篇，归纳公司治理、组织完善、科技创新和对标一流方面工作的改革经验，向集团报送改革简报 4 篇，努力营造能激励改革创新的气氛，为打造全价值链物业资产管理公司筑牢基础。



坚持合规经营

落实合规管理

公司将守法合规经营视为不可逾越的底线，不断强化合规管理体系建设，积极推进合规管理要求和责任落实，持续提升依法合规经营水平。公司严格贯彻落实业务所在地的法律法规要求，将合规要求纳入制度和流程。通过完善法律事务管理体系，对公司重大决策、经济合同、重要规章制度进行法律审核；同时，公司聘请律师行对重大事项提供法律意见，保障各项经营运作合法合规。

合规信息披露

公司已连续 11 年独立发布企业社会责任报告（2022 年开始升级为可持续发展报告），将公司工作情况向社会公众进行披露。此外，公司每年编制《财务年报》，披露经营绩效和财务情况，严格按照香港政府的要求履行信息披露义务。通过官方网站发布公司新闻、重要公告、招标采购等信息，使各利益相关方能及时了解公司动态，增强信息透明度。



保护中小投资者权益

我们持续畅通投资者沟通渠道，真实、准确披露公司经营信息，在官网、官微等宣传端口更新公司重要进展。公司重视保护中小投资者权益，泰国长春置地事业部严格按照公司章程及泰国法律的要求，于 2022 年 4 月邀请泰方小股东代表及其委任的董事分别参加年度股东大会及董事会，切实维护中小投资者依法行使知情权、决策权等股东权利。

坚持反腐倡廉

公司将倡导廉洁从业和打击商业腐败作为重点工作，持续细化权力制度约束，强化违规案件查处，积极构建“大监督”格局，打造风清气正的营商环境。公司于 2022 年 4 月和 7 月分别召开两次警示教育大会、8 月份组织开展新并购企业合规经营管理相关制度和案例宣贯培训，突出教育引导，筑牢“不想腐”的思想防线。

案例

开展“境外廉洁教育宣传月”活动

为提升员工廉洁从业意识，做好业务廉洁风险防控，公司充分利用香港本地廉政教育资源，于 2022 年 11 月开展了“境外廉洁教育宣传月”活动，邀请香港廉政公署工作人员为公司华润物管、昇捷物管、领先物管管理团队，以及有关单位财务、采购、工程的关键岗位员工和总部“大监督”工作人员，举办了专题廉洁防贪讲座。通过举办廉洁防贪讲座，强化新收并购物管企业经理人及关键岗位员工的廉洁自律和诚信合规意识。同时参观廉政公署总部，近距离感受廉署工作，增进了对廉政公署防贪工作的了解，强化了对经营管理过程中贪腐行为“零容忍”的态度和决心。



▲组织在港经理人及关键岗位员工参观廉政公署



推动高质量发展

服务国家战略

公司全面贯彻落实上级单位及集团工作部署，围绕重塑香港、雄安新区、“一带一路”等区域重大战略，聚焦主责主业，发挥特色优势，不断优化升级业务机构，服务国家重大战略。

重塑香港业务，成为物管头部企业。2022 年，公司将轻资产投资方向聚焦到香港民生服务领域，本年度完成昇捷物管和领先物管两家本土物管公司并购交割，初步实现了轻资产业务在香港快速扩张以及在物管业务各细分市场全覆盖的布局，业务类型涵盖住宅、写字楼、商场、停车场、公营房屋及政府部门项目的物业管理，以及维修、清洁、保安、租务等，初步搭建起全价值链物业资产管理公司综合物管平台。截至 2022 年底，公司在港业务人员约 6300 人，其中物管业务从业人员超过 5800 人，总体物业管理面积约 1.16 亿平方呎，其中公屋物业管理面积超过 2000 万平方呎，服务近 50 万基层市民。按 2021-2022 香港物业管理行业营收规模排名，公司旗下物管系企业 2022 年营收额整体预计行业第四。



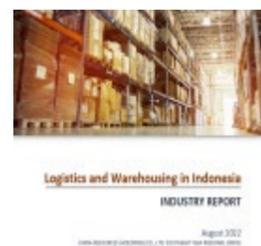
▲昇捷物管项目交接仪式



▲领先物管股份转让签约仪式

建设雄安新区，打造智数标杆酒店。公司将创建一流会务酒店战略目标与支持雄安新区建设有机结合，继续完成雄安木棉花酒店（华润学习与创新中心北校区）改造升级项目投资计划，2022 年完成投资近 2700 万元人民币。雄安木棉花酒店为雄安新区建设提供全面接待服务，并持续跟进综合能源项目和智能化项目落地，打造雄安新区高端智慧酒店样板。

服务“一带一路”，持续提供投资建议。东南亚代表处 2022 年积极服务“一带一路”战略，开展东南亚重点行业研究工作，全年完成 10 份研究报告及 4 份专项报告；为集团战略部及华创等 6 个业务单元进行投资项目筛选，累计推荐了 30 个潜在项目，并完成 3 份潜在投资项目的投资分析与估值报告。



推动提质增效

2022 年，面对复杂严峻的国内外形势及各项超预期事件影响，公司锚定目标、加压奋进，积极开展资产优化工作，着力推进生活服务类业务拓展，实施“有进有出”策略，夯实资产质量，各业务版块稳中向好，为公司实现跨越式发展迈出坚实一步。2022 年，公司实现营业收入同比提升 64.9%。

2022 年存量业务提质增效重点举措



精益管理促提升

公司已推行精益管理十余年，2022 年，公司以精益项目作为业务管理重要抓手，推进了 10 个重点精益项目的开展。各项目虽因疫情原因受到不同程度的影响，但仍能立足自身实际补短板，取得了不错的成效：①在市场出租率普遍下跌情况下，香港华润大厦新租率指标仍能达到项目设定的先进水平；②泰国长春广场写字楼出租率高于年度预算 1.5 个百分点，扩租面积创近年来新高；③香港华润大厦客户投诉处理满意度分数大幅提升，达到 93 分；④香港华润大厦空调用电量同比下降 4.5%，节省电费支出 58 万港元；⑤中艺电商业务营业额突破新高；⑥小径湾木棉花酒店客户满意度达到 9.80 分（满分为 10 分），并新增了 8 项创新产品与服务，完成了 6 项基于服务场景下的智能化应用，推出 10 个节气共 160 道菜品。

加强内控管理

公司高度重视风险管理和内部控制，不断健全内控管理架构，完善内控制度建设，推进全面风险管理，持续优化内控体系建设。

内控管理架构

负责内部体系的建立健全和有效实施，定期审查公司内部控制情况以及风险控制情况，监督公司内部体系的有效实施和内部控制评价情况，指导及协调内部审计及其他相关事宜。



负责组织与推动公司风控与合规管理的工作规划与体系建设工作。委员会在 2022 年组织各事业部开展内部控制评价工作，重点关注招采、战略、销售、财务管理、安全等高风险业务方面，并推动相关单位对发现的问题认真落实整改，持续提升内控评价整体质量及员工合规意识。

强化财务管控

公司强化财务管控力度，确保资金安全及费用合规支出。

制度建设

公司新建及更新《融资担保管理指引》等 9 项财务管理制度，进一步完善了费用报销及融资担保、负债管理，提升财务精细化管理。

资金管控

公司严格按照财务制度要求事前编制资金预算，事中按职权审批，事后开展定期资金管理专项检查，保证资金内控合规，同时在香港和内地实行资金集中管控，统一调配，按需调用，提高资金使用效率。

完善风险管理

公司建立了风险评估机制和评估方法，每年定期开展风险评估及检视各风险预警指标，为面对的风险进行全年无间断长期跟踪监测。2022 年，全年未发生影响公司实现经营目标的重大风险事件。

制度完善	2022 年 11 月 21 日发布《法律风险管理办法》，加强法律风险管理工作规范化建设，进一步提升法律风险管控能力。
年中评估	对当年的重大风险进行跟进评估及开展专项风险管理项目，推动风险管理主责部门改进和落实风险应对措施。
年末预判	根据国内外经济运行、市场形势变化及国家政策要求等情况，从风险发生的可能性和影响程度两个维度进行评分，识别出未来一年可能面临的主要风险因素，并制定风险管控措施，防范重大风险事件的发生。

税务管理

完成公司智税系统上线，争取增值税留抵退税等税收支持政策，发布香港税务管理指引，发布内地进项转出、视同销售、税务流程指引，规范税务管理水平。

专项检查

公司统筹开展综合治理专项行动、财税基础评价、新并购企业财务内控检查等多项专项检查项目，持续提升公司合规治理水平。

02 以人为本， 促员工全面发展

理念与目标

员工是企业最宝贵的资源和财富，也是履行社会责任的载体。我们秉持“以人为本”的理念，严格遵守所在地劳动法律法规，切实保障员工各项权益；落实安全生产，保障员工职业安全健康；关注员工成长，致力于打造一支阳光向上的员工队伍；为员工提供广阔的职业发展道路，支持员工实现自我价值及梦想，与公司共同成长。

主要绩效

员工总数	7562 人	女性管理者比例	41.6%
新增就业人数	1743 人	员工培训覆盖率	100%
本地化雇佣比例	98.2%	员工培训投入总额	53.39 万港元
劳动合同签订率	100%	员工满意度	88.9%
社会保险覆盖率	100%	一般及以上生产安全事故数	0 起
人均带薪休假天数	10 天		

响应 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

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

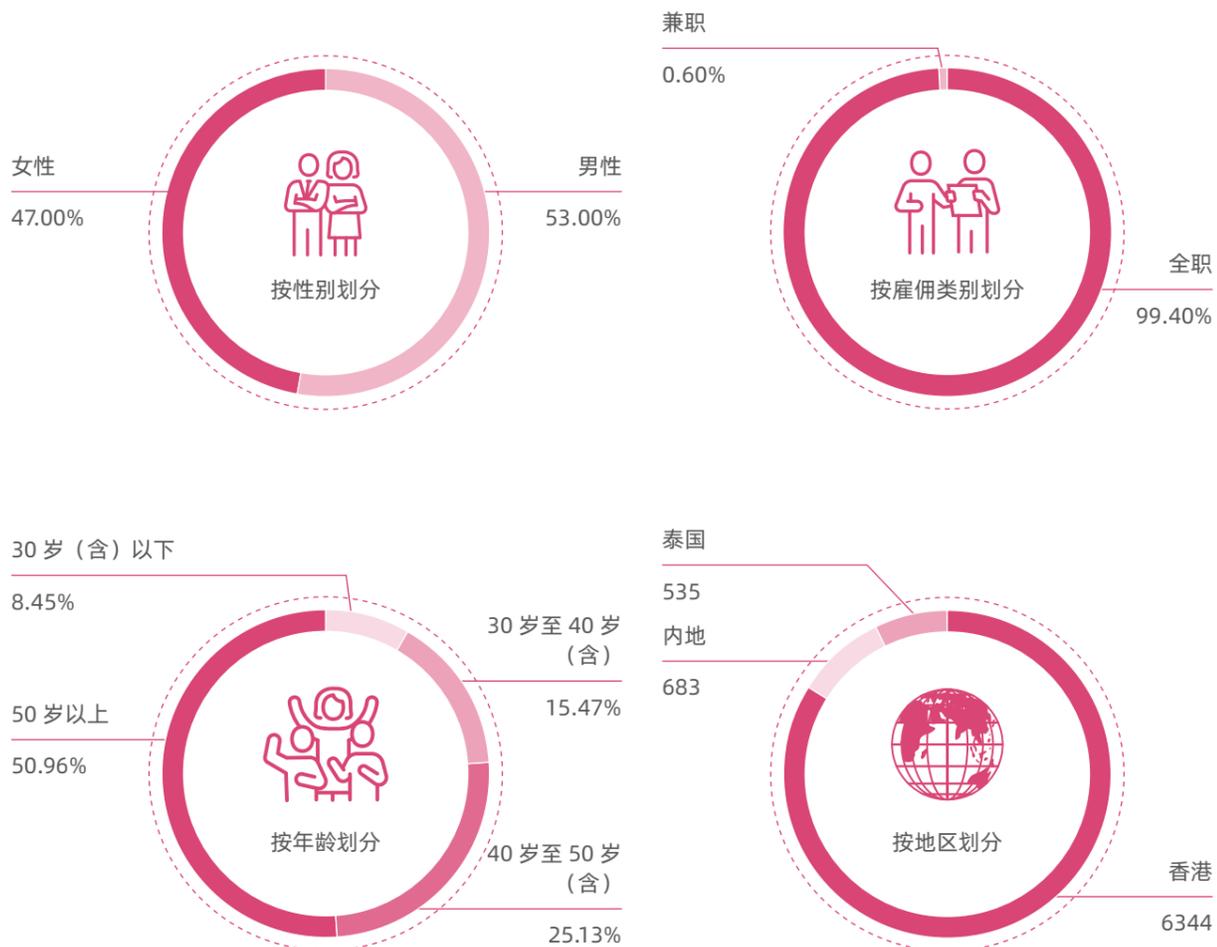


员工权益保护

基本权益保护

公司尊重每一位员工，尊重员工个人隐私，重视员工权益保护，坚持平等雇佣和非歧视就业，为员工打造多元化、平等的良好工作环境，关爱员工身心健康，构建和谐劳动关系，确保在招聘、薪酬、福利、晋升等雇佣范畴为员工提供均等机会，同时抵制使用童工和强制劳动。公司严禁雇佣童工、强迫劳动、歧视、骚扰、虐待等行为发生，实行男女平等、同工同酬，保障员工权益。2022 年，公司员工规模达 7562 人，员工劳动合同签订率及社会保险覆盖率均达到 100%，充分保障员工的合法权益。

全体雇员 **7562** 人



公司人员分布情况

薪酬福利保障

薪酬体系

福利政策

公司秉承公平、公正的薪酬政策，依照《薪酬福利管理制度》的管理要求，持续检视员工薪酬竞争力水平，不断优化和完善员工薪酬激励和业绩评价管理体系，坚持“多劳多得、优劳优得”原则，结合员工绩效考核开展科学的薪酬管理，致力于激励员工不断提升个人能力和保持公司薪资的市场竞争力，鼓励员工与公司共同发展成长。2022 年先后制定修订公司《薪酬管理办法》及《中艺（香港）有限公司电商部销售激励方案》，并指导下属各酒店制定年度个性化销售提成方案，激发员工工作积极性，促进各级组织业绩达成及公司年度业务目标的实现。

公司严格遵守中国内地、中国香港以及泰国的相关法律法规，为员工提供并缴纳公积金、强积金或其他社会保障相关费用，并持续健全员工福利制度体系，提供带薪年假、产假 / 陪产假、育儿假等假种，以及异地调遣、外盘临时津贴以及境外员工回国探亲等福利，为员工健康生活、快乐工作提供有效支持。

员工民主管理

公司高度重视员工对公司发展的参与及了解，通过会议、制度、发文、通讯稿、高管座谈会、职工联谊会等不同方式，使员工了解公司企业文化、管理模式及重大事项，确保员工充分的知情权。

特殊群体保护

公司切实保护女职工和残疾人等特殊群体的劳动权益，严格执行女职工保护条例以及相关管理规定，女性员工能有效参与公司管理及业务发展，不断实现个人成长和价值；与此同时，为雇佣的残疾员工营造良好的工作环境及氛围，保障残疾人平等就业的机会和权利。

公司女性员工占比约为
47%

女性管理者占比约为
41.6%

雇佣残疾人
8 名

关注身心健康

公司将员工健康视为企业最大的财富，致力改善工作环境，积极开展健康防护。2022 年，根据当地疫情防控形势及自身情况，组织开展《职业病防治法》宣传周活动、职业健康培训、健康关爱、健康运动、工间操等多种形式的员工健康活动，提升员工身心健康与凝聚力。



疫情期间，各单位在员工餐厅、员工通道的醒目位置播放、张贴疫情宣传知识，为员工普及防疫相关知识，增强员工健康安全意识，并为员工发放了口罩、消毒水、洗手液、酒精等防护用品。泰国长春置地等单位组织开展了“健康与养生”专题讲座，邀请专业营养师为员工讲解疫情期间的饮食搭配建议，以及在确诊期间和康复期间的饮食注意事项，协助员工做好日常健康管理，提升员工健康意识。



▲ 疫情期间心理咨询



▲ 为确诊员工派发爱心防疫包

落实安全生产

加强安全管理体系

2022 年，公司深入贯彻习近平总书记关于安全生产的重要论述和指示批示精神，严格遵守国家及所在地区安全生产法律法规，认真落实国务院安全生产十五条硬措施和华润集团有关安全工作要求，健全安全生产责任体系，系统提升安全管理水平。公司积极推进新并购企业的安全管理融合，加强对并购企业的指导和关怀，全面落实“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”的重要要求，为公司的安全稳定运营及可持续发展提供了坚实的保障。



案例

新并购企业昇捷物管荣获香港“最佳职安健物业管理大奖”优异奖等奖项

2022 年 6 月，昇捷物管新界西团队所管理的龙门居项目获得香港“最佳职安健物业管理大奖”优异奖，这是昇捷物管第七次获得此奖项。与此同时，昇捷物管新界西团队有 17 名前线保安同事在“元朗区优秀管理人员及保安奖励计划”以及“屯门区最佳保安员选举”中也分别获得优秀和最佳保安员奖项。

最佳职安健物业管理大奖由香港职业安全健康局联同劳工处、机电工程署及香港物业管理公司协会共同举办，旨在鼓励业界实施有效的安全管理制度，以及表扬业内在职安健方面有杰出表现的管理项目，推广良好的安全文化。



▲ 2022 最佳职安健管理大奖领奖



▲ 17 名员工获区域优秀 / 最佳保安员奖项

完善安全应急机制

公司持续完善应急预案体系，有计划地开展消防、防疫、燃气泄漏、电梯困人等方面的应急演练，并做好演练的总结与改进，提升各类突发事件的应急处置能力。根据系统口径统计数据，2022 年共开展安全应急演练 27 次，参加演练人次共计 2732 人。关键时间段、节假日期间或重大活动期间，落实 24 小时值班和领导带班制度，加强应急值守。由于近年来极端天气事件频发，公司高度重视防灾减灾工作，由 EHS 部根据业务所在地的气象情况，及时发布气象预警信息，提醒相关企业提前做好防备，2022 年未发生因自然灾害导致的严重损失情况。



▲ 泰国长春广场消防演习



▲ 香港华润大厦租户消防演习



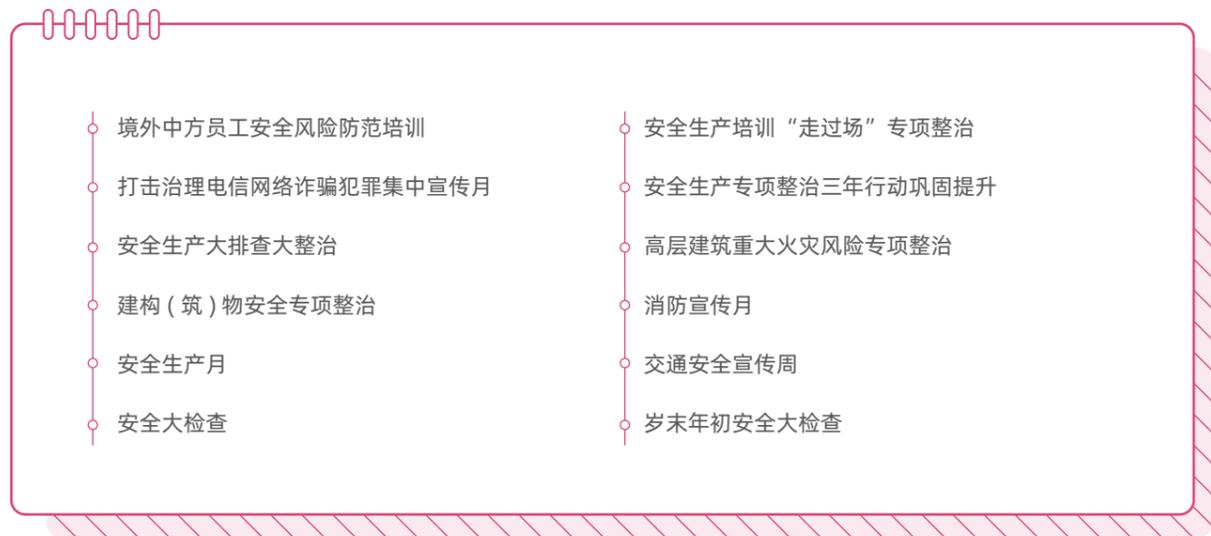
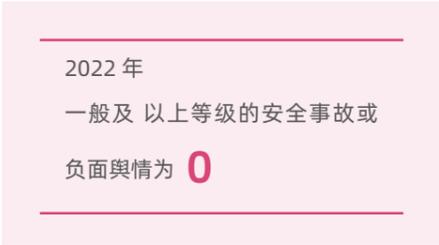
▲ 数据中心物业员工消防演习

强化安全监督管理

2022 年，公司强化 EHS 监督管理，EHS 部全年共下发公文通知文件 99 个，其中 EHS 综合类 4 个，安全类 37 个，环保类 5 个，健康类 7 个，防疫类 38 个，质量类 2 个，其它类 6 个。公司包燕飞董事长、张伟总经理等主要领导亲自部署和研究安全生产工作，多次带队深入一线开展安全检查严格督促下属企业压实安全责任，有效防范化解安全风险，营造了全公司高度重视安全生产、大力支持推动落实的良好氛围。同时，公司 EHS 部每月按计划对香港地区各物业及门店进行 EHS 巡查，全年在港巡检次数共计 78 次，巡查时数 78 小时。

从严事故事件管理

公司按照《EHS 事故事件管理指引》、《EHS 事故事件责任追究条例》等制度，严格各类事故事件管理，于 2022 年先后部署开展了多个安全主题活动及专项排查整治工作，有效巩固了安全防线。同时，公司及各事业部常态化开展安全警示教育，通过举一反三，自查自纠，防患于未然。2022 年，全公司范围内未发生任何重伤及以上等级的安全事故或负面舆情。



开展安全教育培训

2022 年，公司结合业务性质确定安全培训重点，力求将培训做到系统全面、重点突出、注重实效，全年共组织安全培训 16451 小时，相关方安全培训 602 小时。同时，公司每月发布《职安健通讯》，通过开展“安全生产月”、“交通安全宣传周”等主题活动加大安全文化宣传。2022 年 10 月 17-19 日，公司组织各事业部及下属单位共 13 名主要负责人进行安全环保考试，进一步增强了企业主要负责人的安全环保责任意识，提升履职能力和发挥领导作用。



▲小径湾木棉花酒店安全培训



▲下属单位主要负责人安全环保考试

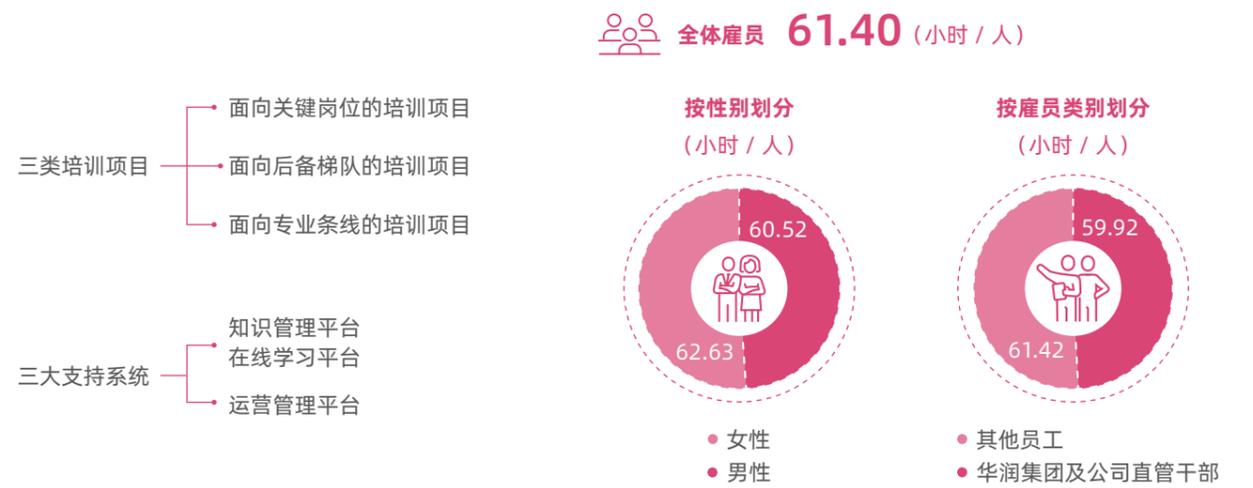
相伴员工成长

员工培训体系

>> 优化人才培养体系

公司以紧密联系业务、推动组织发展、促进文化落地及工作协同一致等四大原则，立足于公司人才发展与组织能力提升，聚焦关键人才队伍建设，重点开展三类培训项目、打造三大支持系统，持续为公司的发展提供人才支撑。

人才培训系统



2022 年，公司总计开展培训次数逾 5300 次，累计培训超 46000 余人次，人均培训投入为 275.4 港元，人均培训时长达 61.40 小时。同时，公司持续丰富培训开展形式，推进线上学习平台的建设，目前线上课程超过 300 余门，累计学习 30000 余人次。



案例

打造年度特色课程：一把手《战略-组织-文化》课程

2022年，公司以“战略-组织-文化”的一致性为重点，系统梳理公司发展的成功经验及未来发展，沉淀组织智慧，开发“战略组织文化”课程，回顾公司在不同重要战略发展阶段的成功经验及在“重塑华润”背景下实施的战略、组织、文化方面的主要举措，分别在集团“华润之道”培训班、公司直管干部、年轻干部培养项目中应用。



>> 加大干部培养力度

公司高度重视人才队伍建设，近年来不断加大年轻干部培养和使用力度。2022年组织开展了“蓝天计划”年轻干部和“春苗计划”后备年轻干部两个人才培养项目；同时大力开展华润集团高层培训训工作，覆盖全体直管干部及年轻干部；加大年轻干部使用力度，年轻干部累计晋升 20 人，占比 43.5%，为公司的高质量发展奠定人才基础。同时，公司完成了年轻干部的增补盘点选拔工作，不断扩大年轻干部队伍，持续加强后备人才队伍建设。



▲ 公司年轻干部培训班线下及线上学员合影

职业发展通道

公司高度关注员工的成长，通过制度保障、培训支撑、轮岗挂职等方式，协助员工不断探索自己的兴趣和未来发展倾向，并对员工的个人成长提供指导及反馈。按照公司《岗位管理制度》的相关规定，建立管理-专业双重序列发展通道，匹配相应的职级晋升体系。2022年，公司进一步贯彻落实中央人才工作会议精神以及华润集团人才大会精神，制定关于进一步加强青年成长成才工作的实施方案，青年成长成才工作以 35 岁以下的青年员工为主体，促进业务发展、加速青年成长。公司于 2022 年 11 月举办首期青年马克思主义者培养工程培训班。



员工关心关爱

解决员工诉求

公司注重倾听员工心声，为员工提供有效的意见反馈机制和申诉上报渠道，员工可通过座谈会、电话、邮箱、员工信箱、调查问卷或直接向公司人力资源部门反馈意见或建议，确保员工的意见和建议能够有效传达，个人申诉能够得到公平、公正的解决。公司承诺对申诉人进行保护，对反映情况进行核查，对违法违规行为及时采取纠正措施。2022年，员工满意度平均水平达到 88.9%。

“我为群众办实事”

公司各单位按照“我为群众办实事”和员工关爱计划，组织开展走访慰问困难职工、员工退休前座谈会等，为员工宿舍加装空调、热水器，安装电动车充电桩，为员工测量血压血糖，组织上门核酸、夏季送清凉、端午包粽子等多样活动，切实增强了广大员工的归属感与幸福感。公司旗下昇捷物管自 2006 年起连续 14 年荣获香港青年协会“有心企业”标志，于 2022 年获得香港提升快乐指数基金嘉许为“开心企业”。



帮扶困难员工

公司定期了解困难员工工作、生活上的难处和烦恼，让员工感受到企业的温暖，进一步激发员工的工作热情，增强工作主动性，让员工真实感受企业的关怀。2022 年累计帮扶 5 人次（户），帮扶资金约 0.24 万元。



▲ 雄安木棉花酒店救助患病员工



▲ 我为群众办实事—包粽子活动



▲ 我为群众办实事—夏日送清凉活动

组织员工活动

2022 年，公司依托职工联谊会、工会等平台，主动开展香港故宫参观、员工生日会、户外拓展、趣味运动会等活动，积极参加“贺国庆 73 周年庆回归 25 周年大汇演”等活动，愉悦员工身心，舒缓工作压力，增进团队融合，实现工作生活平衡。



▲ “在香港预见故宫”活动



▲ 泰国长春置地圣诞员工联欢会

“登狮子山，绿色同行”活动



北京木棉花环球影城游玩活动



新并购企业团队融合活动



雄安木棉花趣味运动会



中秋运动乐满 Fun 活动



深圳湾木棉花“乐活”体育运动赛



03 客户至上 促业务创新发展

理念与目标

我们秉持“客户至上”的经营理念，40年坚持用“心”为客户提供最优质的产品和服务，满足并超越客户的需求，为客户创造价值。我们重视客户体验和意见，积极维护消费者权益，将科技创新工作融入客户服务，提供更加智能化的管理和服务模式，赢得消费者的信赖。

主要绩效

商品初检合格率	97.26%
研发投入	1245.34 万港元
投诉解决率	100%
客户满意度	93.6%

响应 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

B6.2, B6.4, B6.5



保障服务及产品质量

提供物超所值的服务

写字楼业务

每月定期进行租户访问，及时了解客户需求，持续提升客户满意度。此外，香港华润大厦全面推行 APP 通知、报名活动、Easy Services 及维修报事服务，截至 2022 年底，“华润物业”手机应用程序下载数量达到 12575 次，VIP 会员人数达到 6318 人，极大地扩大了服务宣传推广范围。

酒店业务

根据客户反馈的需求、感受和问题及时优化和完善服务；持续开展日常服务培训，持续提升专业水平；推出丰富多彩的住房、餐饮、会议及其他特色组合服务，不断给客人带来精彩纷呈的体验；将房间的老旧客用物品替换为耐用且时尚的物品，提升客人住店的性价比；将科技创新工作融入服务，提供更加智能化的管理和服务模式。

工艺品零售业务

设立会员计划，为顾客提供对应的折扣、积分及促销活动，用细致周到的服务提升客户对中艺品牌的忠诚度，进一步提升中艺的知名度和形象。



夯实质量管理体系

香港物业事业部、泰国长春置地事业部已连续多年获得质量管理体系 ISO 9001 认证，为保证服务质量维持在高水平，形成了可复制推广的服务标准体系，从客户感受、客户关系、客户便利、安全环境、可靠设施等方面为客户提供卓越的办公体验。

Easy Services

香港华润大厦持续打造关心、贴心、用心、安心、创“心”的“五心”级服务，结合租户建议，不断对 Easy Services 系列服务内容进行丰富，持续为客户带来惊喜，创新服务内容到 2022 年已增加至 68 个，较上年增加 6 个。华润大厦将持续检视现有服务，不断完善及升级，配合租户需求推出更合适及贴心的服务。



租户活动

香港华润大厦每年举办多个不同主题的展览活动予租户参加，社会责任形象深入租户内心；同时，租户以手机应用程序报名参加活动，为活动的开展和数据统计提供了便利。2022 年香港华润大厦全年租户活动参与人数达 2,937 人次，其中环保、慈善、健康类的活动都受到客户追捧。

中艺事业部秉承一贯对商品质量进行严格把关的做法，持续履行品质保证的承诺。2022 年，中艺对进货首饰商品及工艺品进行初检，初检率达到 100%，对查出的 94 件不合格产品予以退还，避免进入各门店，确保了产品品质。

酒店事业部拥有严格的操作流程及完善的培训体系，规范员工在服务流程、礼仪、投诉处理等方面的日常工作，持续开展日常服务培训，提升专业水平。各酒店设置专门的项目经理、会议管家、服务大使等岗位，力求为客户提供高质量的服务；酒店餐饮业务建立了涵盖食品原材料采购、贮存、加工、留样、餐饮器具清洗消毒等全过程的食品安全管理制度，为客人提供优质、安全、卫生的食品。香港瑞吉酒店法餐厅和中餐厅米其林星级团队在确保出品品质的前提下，不断推出创新菜式，引领香港顶级餐饮潮流。

产品及服务可及性

作为民生保障类企业，公司充分发挥行业优势和业务特点，有效满足客户日常所需，并在疫情等非常时期保障服务和产品的正常供给。酒店事业部下属多家酒店在 9 月质量月举办了酒店从业人员技能比赛，为疫情恢复后的服务提前准备。

小径湾木棉花酒店打造“四季养生”的南北特色菜系

案例

小径湾木棉花以“吃得开心”为出发点，围绕“适时适地，健康可口”的理念，打造“四季养生”的南北特色菜系，为客户群体提供个性化、定制化餐饮服务，达到健康与美味的双重平衡，同时提升了硬件设备上的小细节，让客户的用餐体验更放松愉悦。酒店餐饮团队提升产品创新与细节服务，关注特殊人群如讲师、团队领导、负责人的个性化需求，同时加强员工技能培养，持续为客户提供高效细心的会场服务。



维护消费者权益

坚守诚实守信

公司各业务坚持对各类产品及服务提供真实准确的宣传信息，严禁通过虚假或引人误解的宣传欺骗、误导消费者。我们合理制定写字楼的租金及酒店客房房价，对网络渠道的租金及房价、房间设施描述等做定期检查，对网络渠道宣传的特惠活动由相关单位对活动规则进行严格审核，确保内容的真实性。

践行公平交易

公司各业务践行公平交易的市场准则，向消费者提供有质量保障、价格合理的产品及服务，杜绝欺行霸市、坐地起价等行为，维护消费者自由选择产品及服务的权利。如酒店前台在为客人办理入住时，会主动介绍酒店提供的特惠活动及服务，保障消费者的知情权。中艺门店销售人员会与客户一起对商品进行检查，待客户确认没有破损才进行交收；若顾客在购买物品 7 天内发现不合适，在不影响商品的二次销售情况下，可进行退换货。

保护客户信息

公司各业务按照客户隐私保护的工作指引，严格执行客户资料的管理和保护工作，所有客户信息由专人统一管理，杜绝客户信息外传泄露。根据香港法例第 486 章《个人资料（私隐）条例》的规定，商业写字楼租户的个人信息仅用于处理与租户相关的业务，其他情况下均需严格保密。同时，各单位注重员工法制意识教育，定期对员工进行培训，强调员工有责任和义务保护客人隐私，不断强化客户信息保管流程，提高员工保护客人隐私的意识和能力。

处理客户意见

公司各事业部均建立了客户意见处理机制，由专人跟进客户提出的建议和意见，统计客户需求，并定期将相关内容及跟进结果进行汇总分析。自 2009 年起，公司连续 14 年获得香港品质保证局颁发的 ISO 10002 投诉处理管理体系认证，2022 年的客户投诉解决率为 100%。



获得 ISO 10002 投诉处理管理体系认证

连续 **14** 年

2022 年客户投诉解决率

100%

提升客户满意度

开展产品知识普及

2022 年，中艺采用在线及线下形式举行产品知识普及推广活动，全年举办 10 余场产品知识及中国文化推广活动，包括向在港中资银行各分行提供珠宝鉴定课程、举办小学生文化传承活动、与多个区域妇女联合会举办文化交流活动等。除此之外，中艺还为门店员工提供宝石知识培训，提高专业素养，增加员工应对顾客投诉的技巧，更好地为客户答疑解惑，灵活处理客户意见，提升客户的消费体验。

时间	中艺产品知识普及与文化传承活动
2022 年 1 月 11 日 - 2 月 20 日	新春主题活动
2022 年 2 月	情人节主题活动
2022 年 3 月	沉香主题活动
2022 年 4 月 25 日	文化传承活动 - 上水凤溪小学
2022 年 6 月 15 日	会展中心 Fashion Show - 携手香港岛妇女联合会举办
2022 年 6 月 21 日	文化活动 - 携手九龙妇女联合会举办
2022 年 7 月 8 日	品牌焕新季 & 中艺新 logo 启用暨中艺画廊、中艺茶室开业庆典
2022 年 7 月 11-15 日	文化活动 - 携手中西区妇女联合会举办
2022 年 9 月 9-11 日	会展中心 Fashion Show
2022 年 9-10 月	「宸宫万象」宫廷文化主题展活动
2022 年 10 月 6 日	画廊 - 靳埭强展览开幕
2022 年 12 月 8 日	何百里 x 何纪岚 联合展览
2022 年 12 月 28 日	文化活动 - 携手中企协妇委会举办
2022 年 12 月 - 2023 年 1 月	圣诞及新年活动



▲ 中艺各类产品知识及中国文化推广活动

完善客户关系管理

公司高度重视客户关系管理，各事业部均建立了完善的客户关系管理制度，并通过主动拜访、快速响应客户意见等措施，切实维护好客户关系。

香港物业事业部

客户服务部十分重视客户意见的收集和处理，并对客户意见进行分类分析，挖掘客户意见背后的真实需求，给予超越客户需求的正向反馈，得到了客户的一致好评。2022 年，香港物业事业部共计收到了客户发出的 129 封表扬信。



▲ 客户感谢信



▲ 荣获客户亚洲空运中心中心颁发承办商安全及健康表现杰出表现奖

泰国长春置地事业部

客户服务部每月通过电话或现场拜访形式进行租户访问，及时了解客户需求，增进与客户感情，重点改善客户不满意的项目，提高客户满意度。2022 年共拜访 193 家租户。



中艺事业部

为提升顾客的商品使用体验，中艺各门店在顾客购买商品后，均详细说明洗涤及保养方法，并主动告知顾客如发现衣服扣子松脱、首饰编织绳损坏等问题时，可以拿回门店进行免费修补。

酒店事业部

各酒店定期对常住客人、VIP 客户和协议公司进行回访，并在 OTA 平台网站收集及分析客人意见及建议，了解客人的住宿体验，进一步完善酒店服务。

开展满意度调查

公司各业务通过开展客户意见收集、定期客户满意度调查、持续关注客户后续需求等方法，及时收取客户意见和建议，持续提升产品和服务。

香港华润大厦

已连续 12 年委托第三方进行客户满意度调查，客户满意度得分已连续八年维持在 90 分或以上。2022 年大厦租户满意度分数再创新高，总体满意度为 95 分。香港华润大厦十分注意细节的完善，以提升客户感知和评价。

香港华润大厦客户满意度



香港华润大厦连续 8 年客户满意度在 90 分以上

泰国长春置地

2022 年开展了客户满意度调查，客户对整体上、服务台表现和零售商店的月度活动方面普遍反馈良好，客户满意度分数全年平均为 91.77%。针对政府对于疫情政策的逐步放松，长春置地相应调整的防疫抗疫措施获得了客户的广泛认可。

中艺事业部

在 2022 年“神秘顾客计划”中得分为 95.31 分，获得香港零售管理协会颁发的“2022 最佳优质服务零售商（高雅·时尚生活品味）组别奖”，表彰中艺在顾客服务方面的卓越表现。此外，中艺自 2004 年被评选为「香港豪华超级品牌」(Luxury Superbrands)，中艺品牌多年来为香港旅游发展局所指定认可的优质商户。



酒店事业部

下属各市场化运营的酒店积极维护 OTA 网评分数，南北学创中心木棉花酒店自行开展客户满意度调查，2022 年各酒店的客户满意度平均为 93.35 分。

驱动创新发展

创新发展战略

2022年,公司根据业务发展情况,总体遵循业务线上化、平台数字化、场景智能化的发展路线,结合集团智数战略规划重点方向,在“五化”、可控与安全、管控治理、运行和维护等方面完成了一系列工作,全面推动公司智数化发展。

管控业务线上化

2022年,公司完成非现场审计系统、合同管理系统、财务报账系统、综合档案等系统的上线推广工作,通过对具体248项业务子项线上化分析及统计,公司整体线上化覆盖率由66.5%上升到80.8%。

开展新并购企业智数化建设

2022年从线上调研、系统整合方案制订、共性系统搭建融合、管理项目实地勘察、智能化解决方案编制等多方面入手,促进新并购企业智数融合与发展,完成人力资源和财务系统的上线和数据打通。

全力推动智数化项目建设

聚焦香港、内地和海外三地业务,在物业管理、酒店服务和零售营销三大业务板块推动智数化项目建设,实质性为企业降本增效,提升服务和管理水平,打造公司科技创新形象。2022年重点梳理了29个项目并逐步开展实施,完成泰国长春置地智慧停车场项目、推动进行香港华润大厦智慧能源项目、中艺ERP系统改造等项目建设。

加强信息安全

公司积极改善网络安全,加强物业网络安全建设,支持业务顺利开展,2022年在技术架构方面完成了IPv6整体规划工作,全面加强了信息安全并推进基础设施体系建设,全年无重大信息安全事故发生。

数字化转型

公司于2022年3月及11月分别召开了两次智数委员会暨科创委员会扩大会议,面向全公司管理人员进行了智数及科创政策宣贯及工作汇报,加强公司全体员工对智数工作的重视度。根据华润集团整体部署,公司已完成编制《数字化转型行动计划专项实施方案》及任务表,下一步将加快推动公司各业务的数字化转型。

案例

泰国长春置地打造智慧大厦

2022年5月,泰国长春置地正式上线应用智慧停车场项目,实现了会员及访客的自动车牌无感停车、线上盖章、线上缴费、停车位自动计数等先进的停车场管理技术,改善了停车场管理,成为当地第一个全流程“无感停车出入”智慧停车场。

2022年12月,泰国长春置地完成了在华润大厦和资本大厦安装人脸识别访问控制系统并推广给租户使用,实现三栋大厦人脸识别出入,进一步加大大厦出入安全,改进客户服务质量,提升大厦形象。此外,泰国长春置地于2022年逐步对CCTV监控系统进行升级,并完成了部分老旧摄像头替换成AI摄像头的工作,提升摄像头清晰度、改善安全监控死角,进一步提升了长春广场CCTV监控系统的安全性。



小径湾木棉花智慧酒店建设

● 机械化换人、自动化减人、智能化无人

2022年对校区1号岗、南门岗、酒店大堂、后勤收货区等重点部位安装了4个AI监控的安装,提升安防智能化值守;在南门岗安装双向可视对讲系统,实现监控中心与访客住户的双向可视通话,全年节省安保人本成本约50万元。



● 设施升级改造和智能化应用

引进应用智能会议讲台并对3-203会议室投影设施改造为LED屏,极大提升了客户体验;并对酒店大堂和华润楼5台客用电梯进行无接触声控乘坐电梯改造,客户普遍反映效果很好;在大堂洗手间安装感应开门装置,客人可无接触进出洗手间。

04

节能降碳， 促环境绿色发展

理念与目标

“绿水青山就是金山银山”，我们始终以长远目光关注和落实生态环境保护与节能减排工作，积极履行环境责任，在生产经营过程中全面贯彻公司环保政策，开展大量节能减排项目及形式多样的环保活动，广泛宣传和践行绿色生产生活方式，强化员工及客户环保意识，致力于创造绿色和谐生态。

主要绩效

环保总投入	119.1 万港元
节能减排技术改造投入	351.5 万港元
万元营业收入可比价综合能耗	0.0320 吨标煤 / 万元
万元增加值可比价综合能耗	0.0418 吨标煤 / 万元
综合能源消费量	0.2189 万吨标煤
清洁能源使用量（天然气）	6.56 万标准立方米
二氧化碳排放量	1.60 万吨

响应 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

A1.2, A1.5, A1.6, A2.2, A2.3, A3.1, A4.1, B5.4



加强绿色管理

环境管理体系

公司连续多年通过环境管理体系 ISO14001 及能源管理体系 ISO50001 标准认证，并由专职人员负责体系的日常管理和维护。公司根据中央企业节能减排统计监测报表制度，建立了能源与生态环境指标统计核算方法，每月按时统计能源与生态环境指标监测数据，上报华润集团 EHS 部。同时，公司不断加强环境保护与节能减排方面的制度建设，确保环境管理体系内的教育培训、风险控制、重点项目的实施落地。2022 年，公司于 6 月 21 日对 ISO 50001 进行外部审核，于 8 月 16-17 日对 ISO 14001 进行外部审核，均无不合格项。

华润隆地获得香港绿色企业大奖最高级别奖等多个奖项

案例

2022 年 12 月 6 日，在环保促进会（Green Council）主办的“第十三届香港绿色企业大奖”颁奖仪式上，公司及下属单位凭借绿色管理工作方面的突出表现，荣获“香港绿色企业大奖 2022”5 个奖项：

- 公司总部获颁发 企业绿色管治奖一大奖 (最高级别)
- 公司总部获颁发 企业卓越环保管理奖 (企业) 一金奖
- 香港华润大厦获颁发 企业卓越环保管理奖 (服务供应商) 一金奖
- 昇捷管理服务有限公司获颁发 卓越环保管理奖 (服务供货商) 一铜奖
- 领先管理有限公司获颁发 超卓环保安全健康奖一铜奖

相关奖项肯定了公司在节约能源及用水、减少废物、室内空气质量及碳排放控制、环保采购及宣传、鼓励合作伙伴参与等方面所做的努力。



环保预警及应急机制

公司各业务严格遵守所在地的环保法规要求。2022 年，泰国长春置地两次聘请第三方机构对长春广场进行环境测评，并向泰国曼谷环保局提交环保报告，确保环境保护工作合法合规。针对社会上发生的典型环保事件，公司各级单位开展警示教育，坚持环保工作高标准，虽然公司所有业务均属于环境低风险业务，但地处白洋淀周边的雄安木棉花酒店等单位能够响应地方政府号召，制定了相应的环保突发事件应急处置预案，防患于未然。2022 年，公司未发生环保类突发事件。

环保技术应用

公司持续开展节能减排项目，不断引入应用新型环保技术。2022 年，公司积极推进香港华润大厦智慧能源项目，于年底完成项目调研和方案制定，项目完成后预计年节电量 14%；昇捷物管在管辖的多处屋苑天台装设太阳能光伏板，并将向更多管理物业的业主法团进行推广；小径湾木棉花对楼控（BA）进行分系统控制升级改造，空调通风供冷实现智能化自动节能运行；雄安木棉花与天津大学地热研究院合作，探索园区内地热井“取热不取水”，已完成开井数据测试；红安米兰花安装空气能热水器，替换原有燃气锅炉。2022 年节能减排技术改造投入共计 351.5 万港元。

环保宣教培训

公司持续深入开展节能低碳宣传教育和节能减排培训，制定《环境保护政策》并在公司网站及 OA 上进行发布和宣贯；充分借助主题海报、横幅标语和新媒体平台等方式开展常态化环保宣传，组织各单位参加节能宣传周及低碳日、世界环境日、地球一小时、香港绿色日等政府或环保机构组织的活动，积极宣传并鼓励员工及客户共同参与节能降耗行动，营造浓厚的环保文化氛围。



▲ 各事业部通过多种渠道进行环保宣传

案例

昇捷物管参加循环再用 - 绿在观塘考察及环保工作坊活动

昇捷物管一直致力于将可持续发展融入日常生活中。2022 年 8 月，昇捷物管参加了由香港环境保护署设立的绿在观塘环保教育活动，鼓励员工支持并参与达致既定的环境目标，培养员工保护环境的公德心。此外，昇捷物管还邀请了本地注册慈善环保组织基督教家庭服务中心，分享他们对厨余及建立可持续粮食体系的见解，使员工了解了更多有关香港厨余问题的知识以及纾缓此类问题的潜在解决方案。



案例

香港华润大厦组织「流动环境教育计划」活动

香港华润大厦于 8 月 19 日联同环境保护署及世界绿色组织会合办「流动环境教育计划」活动，让租户认识绿色低碳生活，携手在日常生活中减少排放二氧化碳，达成「碳中和」的目标。



倡导可持续消费

公司各业务积极倡导可持续消费，每年通过外部宣传、内部教育、租户活动等多种方式，号召客户减少浪费、节约资源。2022 年，各下属酒店持续倡议客人减少使用拖鞋、牙刷、梳子等一次性用品；将需要替换的毛巾放入毛巾回收桶、减少毛巾洗涤次数；酒店餐厅积极倡导“光盘行动”，反对铺张浪费行为，为保护环境尽一份力。



▲ 酒店减少一次性用品使用的宣传海报

应对气候变化

为积极应对气候变化，公司积极响应国家“双碳”目标战略，将绿色发展列入公司“十四五”战略。十四五期间，公司将强化“绿色+”物业管理、酒店经营、零售业务特色，通过大力打造低碳绿色建筑、持续开展节能减排项目、鼓励开展更多绿色环保活动、加强用能管理、增加清洁能源使用、开展植树活动等方式持续降低碳排放。



生态恢复与治理

公司高度重视生态环境保护，致力于从设计、建造和运营等阶段入手，积极应对业务周期对生态所带来的影响。2022 年，酒店事业部下属雄安木棉花酒店在当地政府的支持下，积极参与白洋淀坑塘治理工作，为园区湖泊清淤并加装喷泉，清理荒废的高尔夫球场，种植多种本地植物，提高了环境的生态价值。

▲ 白洋淀生态环境治理与修复（雄安木棉花酒店园区）

深化绿色经营

倡导绿色运营

绿色租赁

自 2016 年起，公司便开始提倡绿色租赁，市场部会在写字楼租约结束前 6-9 个月开始与租户商谈续租事宜，若租户表示不续租，公司会第一时间先到该单位进行检查，如单位内部装修情况理想，公司会在现租户允许的情况下带新客户看房，如果新客户同意承接装修，旧租户可以不用拆除装修，而新租户亦不用重新装修。该项举措可为旧租户节省装修拆除费用及 1-1.5 个月的拆除时间，也为新租户节省装修费用和 1.5-3 个月的装修时间，极大地提高写字楼各单位的出租效率及装修物料的利用效率。此外，此举还能大大节约装修材料的损耗，减少固体废弃物的排放，降低噪音污染。

绿色采购及绿色供应链

公司在装修方面实行严格的环保标准，要求公司内部或外判供应商必须使用环保油漆，公司采购的办公家具须具有环保证书，施工单位装修完工后须提交室内空气质量监测报告。公司在《供货商及承判商评核程序》中明确规定了环保采购政策，在采购前对所需产品进行评估，优先选用有环保标签的产品；设立环保相关考评项目，各单位对现有供应商提供的产品及服务进行评估，筛选符合绿色供应链要求的供应商，带动合作伙伴共同履行环保责任。

绿色运输及绿色包装

公司要求各单位尽量使用本地或临近地区材料，提高本区域的采购比例，减少运输造成的碳排放；同时要求各单位结合业务实际尽可能选择使用绿色包装，降低生产运营各环节带来的对环境的负面影响，目前中艺各门店正在开展一般性商品包装改革工作，研究陆续转用环保纸袋及包装盒，并且在商品安全情况下简化包装，以减少外包装的物料耗用；酒店事业部各酒店在进行送餐服务时采取环保可降解材料进行食品包装，有效减少环境污染。



节约资源能源

能源管理

公司与各事业部及下属企业签订 EHS 责任承诺书，要求各单位严格开展能耗管理，实现每年万元营业收入综合能耗（可比价）同比下降。各单位将节能减排指标纳入关键员工绩效考核，逐层分解，层层落实，实现节能减排目标的有效落地。



▲鼓励业户节省用电，昇捷管理的物业获得中电“慳电任务-积极慳电大奖(金奖)”

节能措施：

- 对《绿色操作指引》进行检讨、优化及培训，确保操作人员掌握根据室外天气情况及实际设备负荷实施绿色操作的技能，以达到最佳节能效果；
- 定期对空调系统、照明系统、电气系统等耗能设备进行更新、提升及维护；
- 及时根据自身情况将使用年限较长或耗能较大的设备进行更换；
- 优先在采购办公室电子设备时选用低能耗设备；
- 定期进行能耗使用情况分析和改善提升。

节约用水管理

公司各业务积极推行节约用水举措：在公共区域使用节水设施设备及需水量小的植物；分区监测用水量并定期进行用水数据统计分析；及时对用水设施设备进行维修和保养；开展“一水多用”节水行动，从源头减少水资源的浪费；积极开展节水宣传，参加“世界水日”及“中国水周”等节约用水宣传活动，倡导员工珍惜水资源，形成珍惜水、节约用水和爱护水的良好风尚。

使用清洁能源

公司各业务积极探索使用清洁能源的可能，在写字楼、酒店停车场设置电动车优先的时租车位、提供电动车充电设备，鼓励客户及员工使用环保电动车绿色出行；昇捷物管在天富苑、宏富苑、慈安苑（一期）、嘉盛苑、翠峦等管理物业完成太阳能再生能源系统安装，管理物业每年可节能电费合计约 184 万港元。

开展减废行动

保障室内空气质量

公司非常重视保障室内空气质量，在办公室、走廊、停车场等重点部位安装二氧化碳和一氧化碳探测器，监控空气质素；定期进行冷气维保，尽可能多地种植及摆放绿色植物，保持室内良好空气质量；定期邀请第三方专业公司进行室内空气质量监测，确保室内空气质量符合所在国家及地区的标准；积极组织员工及租户积极参加内外部的空气污染质素控制相关活动。

减少废气及污染物排放

公司下属酒店业务对于餐饮产生的油烟，均在厨房安装了油烟净化装置，净化后由烟道高空排放，确保所排放废气均达到排放要求，减少对大气环境的污染。各酒店每月定期清理隔油池和化粪池，将废弃物、污染物通过隔油池或化粪池进行处理后再排放到市政管道，并积极升级治污设施，加强运营维护，尽可能减少污染物的排放。

减少固体废弃物排放

公司积极响应环保号召，制定全年环保回收计划，设立分类回收箱，鼓励员工减少打印纸、瓶装水等物品的使用，全面推行电子化办公，积极宣传环保理念，提升员工及租户的垃圾分类处理、减少废物等方面的环保意识。公司在减废工作方面表现卓越，2022 年总部办公室、华润大厦获得由香港绿色机构所颁发的「卓越级别」减废证书。



▲ 香港绿色机构颁发的减废证书

践行环保理念

推行绿色办公

公司倡导绿色、节能、低碳的工作方式和生活习惯，鼓励日常办公中节约用电、用水、用纸、绿色出行等，培养员工环保意识，打造绿色办公新常态。我们鼓励员工“离开办公室关灯、计算机设置省电模式及长久离开关机”；向大厦租户倡导办公室空调温度设置为夏天 25.5°C，冬天 23°C，下班前关闭独立空调系统开关；使用节水型器具，水资源浪费；积极使用 OA 办公系统、手机 APP、电邮、Rmeet 视频会议平台等电子渠道，推进无纸化办公；通过视频会议系统的部署，有效减少差旅、减少公车使用；在公区设立分类垃圾桶，鼓励员工进行垃圾分类，参加环保回收计划。

热心环保公益

2022 年，公司开展形式多样环保公益活动，贯彻绿色环保使命，支持源头减废。

 <p>• 利是封回收大行动</p> <p>3 月 3 日，香港华润大厦开展利是封回收大行动。本次活动共收到 16,055 个利是封。</p>	 <p>• 全年环保回收计划</p> <p>2022 年，香港华润大厦持续提供上门回收服务。全年共回收旧衣 8.5kg、旧书 30 本、手提电话 2 个、打印机 10 部、碳粉盒 80 个、电脑主机 58 个、电脑配件 16 件、显示屏 53 部、光管 1743 支。</p>
 <p>• 月饼及月饼盒回收大行动</p> <p>香港华润大厦持续开展月饼及盒回收大行动，于 9 月 23 日前回收月饼及月饼盒。本次活动共回收月饼盒 89 个、月饼 18 个。</p>	 <p>• 地球一小时 2022</p> <p>华润隆地邀请华润大厦及周围所有租户参加世界自然（香港）基金会举办的地球一小时活动，支持节约能源。华润大厦及 Brim 28 在 3 月 26 日晚 20:30-21:30 的活动期间关闭外墙幕灯。</p>
 <p>• 世界环境日</p> <p>泰国长春置地在 6 月的《EHS 新闻》(EHS News) 中发布了世界环境日专刊，包括“世界环境日”介绍、分享减少全球变暖等相关活动内容。</p>	 <p>• 六五环境日绿色行动</p> <p>公司于“六五环境日”向员工和租户提倡绿色出行、节约粮食、节约用电、节约用水、变废为宝及减纸减塑，鼓励员工和租户身体力行保护生态环境，共建美好家园。</p>
 <p>• 户外灯光公约</p> <p>香港华润大厦积极响应环境局《户外灯光公约》，并参与《公约》行动，承诺晚上 11 点至早上 7 点时关掉用作装饰、宣传或广告用途而对户外环境有影响的灯光装置。</p>	 <p>• 香港国际海岸清洁运动 2022</p> <p>9 月 17 日，公司在香港屯门黄金海岸商场参与香港环保促进会举办的「香港国际海岸清洁运动 2022」揭幕典礼及垃圾清理活动，为生态与环境保护贡献华润力量。</p>
 <p>• 海洋保护志愿服务行动暨垃圾分类实操</p> <p>6 月 1 日，小径湾木棉花开展以海洋保护为主题的专题行动，到附近的海域沙滩捡拾路人留下的垃圾，将垃圾分类讲堂中所学理论知识运用于实践中，提高员工对垃圾分类和环境保护的认识。</p>	 <p>• 环保志愿活动</p> <p>徐州米兰花酒店 A 支部 2022 年组织 A 员、积极分子在云龙湖畔开展环保志愿活动保护绿色环境，爱护我们共同的家园。</p>

05 合作至信， 促伙伴共赢发展

理念与目标

公司的发展离不开合作伙伴的支持，我们始终坚持开放合作、伙伴精神、共同发展，以负责任的态度积极探索与政府、供应商、媒体及客户等业务伙伴的共赢模式，有效把握双方共同需求，携手创建可持续发展的合作关系。

主要绩效

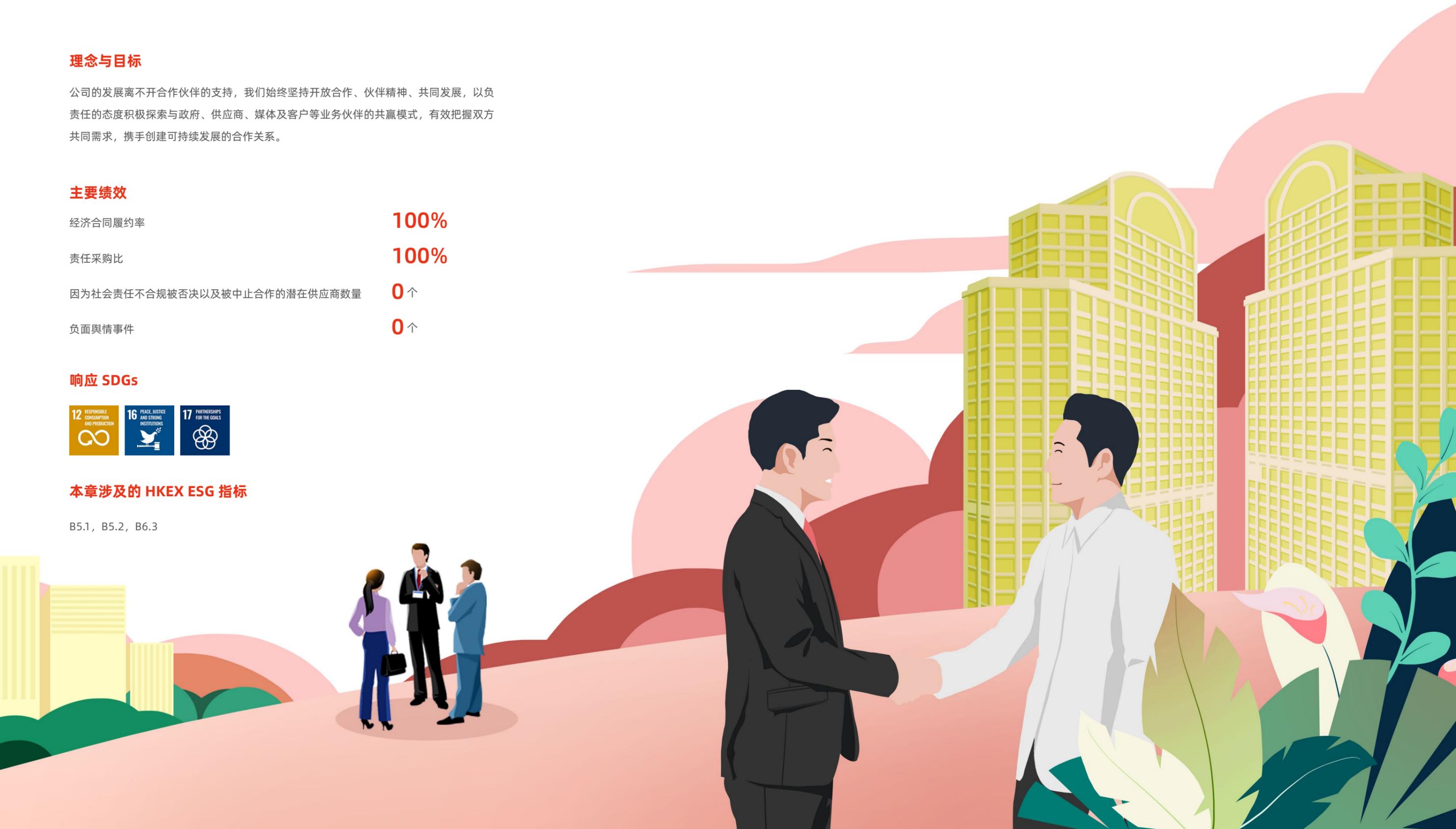
经济合同履约率	100%
责任采购比	100%
因为社会责任不合规被否决以及被中止合作的潜在供应商数量	0个
负面舆情事件	0个

响应 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

B5.1, B5.2, B6.3



促进行业发展

推动行业发展

香港物业管理行业是高度市场化发展的行业。作为香港物业管理业的法定监管机构，物业管理业监管局于 2020 年 8 月 1 日起正式实施物业管理发牌制度。制度实施后，依照法律规定，自 2023 年 8 月 1 日起，只有持牌的物管公司及相关物管人员才可以继续提供物管服务。此举表明，香港物业管理业已进入更加规范化、专业化、精细化的新阶段，未来监管方将更加注重规管和提升物业管理公司的专业水准。

自香港物业管理发牌制度实施以来，公司及旗下昇捷物管于第一时间开展牌照申领程序，并成为香港首批持牌物管公司。牌照的获批，表明了香港物业管理业监管局对公司专业水准与服务质量的积极肯定。在 2022 年 8 月 31 日，香港物业管理业监管局「物管先锋」嘉许典礼于第二届国际物业管理及采购博览会现场举办，主办方物业管理业监管局向公司及旗下昇捷物管颁发了「物管先锋」称号。此次嘉许旨在表彰公司在推动香港物业管理行业专业化发展方面所做出的努力。公司将不断提升服务品质，为香港市民缔造更美好的生活，用实际行动促进香港物业管理业持续健康发展。



▲参加香港物业管理业监管局「物管先锋」嘉许典礼

加强政企合作

2022 年，公司结合地方政府所需，主动融入所在区域的重大战略发展，积极利用自身产业优势及集团内部业务协同优势，加强与属地政府及企事业单位的联系合作，建立良好关系，在履行社会责任的同时拓展业务，共享发展成果。

在香港

公司通过“润爱同行”社区服务平台和物业管理服务业务的结合，加强与香港政府民政服务部门的合作，为香港基层特别是困难家庭和独居长者等提供包括义工和无偿物业维修等在内的服务，践行“关注民生、服务香港”的企业宗旨。同时，在基础设施建设服务以及政府公营房屋物业管理范畴，公司积极与香港政府沟通，探讨合作机遇。公司利用物管平台和网络，与集团内部华润堂及 U 购形成业务协同合作，在管屋苑住户可享受同区内华润堂及 U 购购物专属折扣优惠，促进集团香港业务协同发展的效果的同时，履责社会责任，惠及香港民生。

在内地

各木棉花及米兰花酒店与当地政府建立了良好的合作关系，其中徐州米兰花酒店在 2022 年先后三次被徐州市鼓楼区政府征用为疫情防控指定隔离点，并成功接待支援鼓楼区抗疫医疗队和高校学生健康观察房业务，接待工作受到政府工作人员的一致好评；雄安木棉花酒店对雄安新区管委会、接待中心等重点开发和拜访，成功接待了三次重要领导接待活动及三次新区培训。各酒店通过线上+线下拜访方式，积极拓宽市场，加强与企事业单位的合作，加入本地政府机关会议定点场所采购名单，成功接待了具有一定影响力的大型活动。

在泰国

泰国长春置地积极维护与中国驻泰国大使馆的关系，致力于与泰国当地构建良好的政企关系，发挥在泰国扎根发展三十多年的优势，在全力发展业务的同时，积极承担起驻外央企的使命与担当，在 2022 年举办“月满中秋 情满长春”中秋活动、春节庆祝活动、第十一届“诗琳通杯”泰国大学生中文演讲比赛、中国象棋比赛、“中国好产品宣传周”等多个活动，树立了良好的企业形象。



▲举办“月满中秋·情满长春”活动

遵守公平贸易

遵守公平竞争

公司始终坚持公平竞争，在处理与客户、供应商、竞争对手的关系时，严格遵守法律法规和相关内部规定，倡导与合作伙伴共同遵守《廉洁从业准则》《阳光宣言》，规定双方不得在招标、议标、中标、合同结算等过程中谋取私利，支持市场良性竞争。公司坚决反对不正当竞争，对不正当竞争行为一经发现严肃处理。此外，公司法律部于 2022 年 9 月完成了新《中华人民共和国反垄断法》学习材料，供公司领导干部等“关键少数”、负责营销管理、投资并购等与反垄断合规工作关系紧密的人员研习，进一步提升反垄断合规和公平竞争意识。

倡导诚信经营

公司严格遵守防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等国家相关法律法规及相关内部政策。对内，公司持续开展相关法律法规及公司规章制度的宣贯，意在提升员工反贪腐意识，坚决防范商业舞弊现象。对外，公司已制定《合规工作投诉举报管理指引》，在官方网站公布廉洁监察举报电话及邮箱，鼓励合作伙伴向我司举报各单位及员工的任何不合规行为。2022 年，商业舞弊相关的诉讼案件为 0。

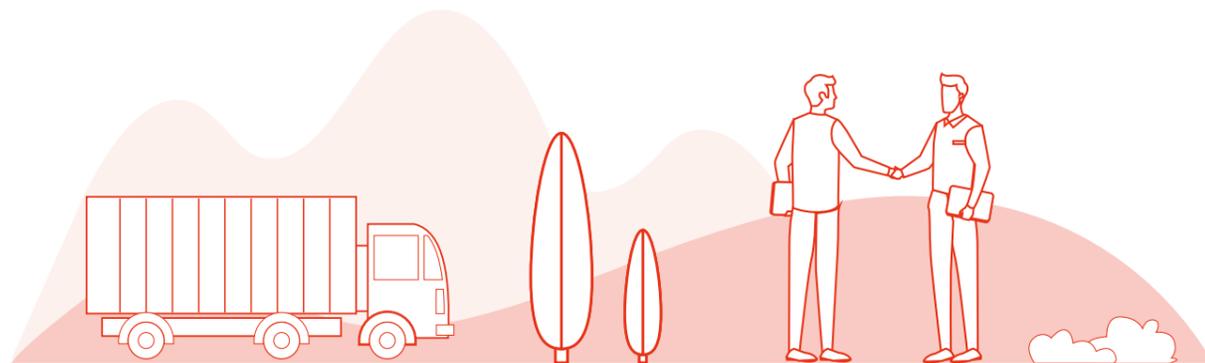
2022 年商业舞弊相关诉讼案件为
0 件

保护知识产权

公司扎实开展知识产权保护各项工作，通过加强知识产权侵权风险防范和完善知识产权的合同管理等措施，降低侵权风险，确保知识产权得到充分保护，切实维护公司合法权益不受损害。截至 2022 年底，公司共持有 197 件注册商标（注册境外和境内商标分别为 130 件和 67 件，包括“中艺”、“米兰花”、“Brim 28”、“ASP”、“昇捷”等商标），其中 2022 年度新增 49 件注册境外和 8 件境内商标。

2022 年度新增注册

境外商标 **49** 件
境内商标 **8** 件



推动供应链履责

防范商业舞弊

公司建立了有效的制度体系规范采购流程，防范采购中的商业舞弊行为。公司制定《员工廉洁协议》要求所有参与招采的员工必须严格遵守有关规定，明确要求公司及下属单位在与第三方开展经济合作时签订“廉洁协议”及“遵守诚信及反围标条款声明书”，向所有供应商、合作方声明不得通过不正当的手段与公司开展合作。相关文件作为标准组成部分，必须包含于招标标书中，供应商必须于投标阶段签署完成相关文件，方可进入评定标阶段。

规范供应商管理

公司持续规范供应链管理，不断完善采购管理制度、供应商管理制度及合格供应商准入机制。公司明确要求对于公司及下属单位涉及采购项目的供应商进行资格预审和供应商考察，只有通过资格审核和考察合格的供应商才能纳入供应商名册，严格按照先入库后使用的规则选定供应商。在供应商注册资格审查方面，主要从资质、资金能力、信誉、服务、承接项目经验以及以往合作情况等维度考虑，对供应商进行分类分级管理，将利益冲突申报、员工强基金供款单据及公司 / 员工注册拍照、专业资格等作为 B 级以上供应商准入强制条件。对于 2022 年度合作的供应商，公司及各事业部定期对供应商进行履约评价并形成后评估报告，并根据后评估报告对供应商进行升级、降级及剔除等动态管理，提升供应商履责意识。

供应商权益维护

公司积极管理及拓展供应商资源，鼓励业务部门主动到市场上寻找更多符合资质的供应商，拓宽采购渠道。2022 年，公司与各供应商保持良好合作关系，年度合同履约率达到 100%。

年度合同履约率达到 **100%**

- 在发出报价 / 投标邀请前，使用部门就“公平公正”的采购原则向各拟邀请报价 / 投标单位进行宣传说明，同时向各单位公开解释评标原则。
- 公司设立独立的投诉及举报管理机制，确保供应商获得公平公正的对待，营造风清气正的营商环境。
- 公司安排专人负责各供应商资料的整理存档工作，文档一般保留 5 年以上，过期后由专人负责销毁，以保障合作单位信息的保密性。
- 按照华润汇项目要求，下属内地木棉花酒店已 100% 使用华润守正电子招标平台开展电子化招标工作，有效保障了招标过程的公开公正。
- 设置廉洁举报机制，确保供应商若有权益受损有渠道维权。

促进供应商成长

公司坚持合作共赢的发展理念，致力于以与供应链中上下游企业基于责任价值建立伙伴关系，紧密联系供应商，结合公司对企业战略的新定位和价值发展方向，本着共同提升的初衷，不断加强供应商审查，开展供应商座谈会，并通过向供应商反馈意见，提升供应商产品质量，持续带动供应商成长。

改善媒体关系

舆情管理

公司积极关注舆情信息，重视经营过程中的动态监测和研判，对公众的关注焦点和诉求出现的新变化保持敏锐感知。2022 年，公司组织开展网络舆情管理自查整改工作，全面排查各类舆情风险隐患，做好整改处置工作，制定自查工作方案，明确 10 条自查工作任务，并输出公司重大舆情应对预案、预警体系及重点关注媒体情况，为香港回归、二十大、七一、十一等工作节点树立舆情应对保护墙，避免出现重大舆情事故。

媒体合作

公司始终与媒体保持良好的合作关系，如《北青网》、《中国新闻网》等国内知名媒体，以及《大公报》、《紫荆》、《香港镜报》、《巴士的报》等香港本土媒体等。2022 年，香港第五波疫情爆发以来，公司深入贯彻落实习近平总书记“三个一切”和“两个确保”指示精神，迅速响应、行动在前，与经民联、民建联等爱国爱港政团建立联系，利用其地区工作网络，向基层社区捐赠防疫物资 4 次，累计捐赠物资价值达 19 万余港元，以上抗疫举措获央视新闻和中联办官微的宣传报道。



香港 新冠肺炎疫情防控 在港中资企业组织捐献防疫抗疫物资

央视网 2022-02-13 07:05:07 28259次观看



对外宣传

2022 年，公司认真贯彻各项对外工作部署，将服务外交大局与服务集团战略相结合、尊重文化多样与展现中华风貌相结合、坚持防疫抗疫与业务提质增效相结合，积极响应“一带一路”倡议、密切配合集团国际化需求、对外展示中国国家形象、促进中外文化交流融合、提升中华文化影响力。

对外媒体宣传方面，2022 年，公司全年累计进行 200 余次传播工作，曝光量触及 10 万人次，探索视频宣传方式，年度输出 5 支宣传视频，并与香港本地 8 家媒体建立日常工作联系，抗击疫情、“润爱同行”等工作受主流媒体报道，不断强化公司品牌形象及在港影响力。



公司全年累计进行传播工作

200 余次



全年曝光量触及人数

20 万人次



年度输出宣传视频

5 支



建立日常工作联系的香港本地媒体

8 家



此外，公司通过官网、官微自媒体平台等渠道，以集团优秀员工、卓越工匠、公司优秀员工等群体为基础，梳理典型标杆，深挖员工奋斗历程，讲述员工与公司的故事，打造“物业生活志”、“最美物业人”等宣传 IP，“十四五”以来，共计打造标杆 18 人，弘扬公司发展历程与员工的奋斗中所展现的华润精神。各事业部及下属单位主要通过 Facebook、微信公众号、微信视频号、小红书、抖音等自媒体进行产品宣传和推广，提升品牌知名度和影响力。

06

共筑美好 促社会和谐发展

理念与目标

我们秉承“践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，积极落实国家方针政策，支持业务所在地政府施政，加强社区共建，热心公益慈善，坚持回馈社会，以实际行动建设和谐社会。

主要绩效

纳税总额	4811.53 万港元
本地化雇用比例	98.2%
慈善公益支出	120.81 万港元
香港义工人数	836 人
义工服务时数	约 11000 小时

响应 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

B2.3, B8.1, B8.2



支持地区发展

加强思想引领

在二十大召开后，公司召开专题会议，研究制定了《学习宣传贯彻二十大精神工作计划》，迅速掀起学习宣传贯彻二十大精神热潮。公司成立由包燕飞董事长任团长，领导班子成员作为组员的二十大精神宣讲团，结合工作实际，深入分管领域，累计进行 7 次集中宣讲；各单位通过收看直播视频、宣讲会、报告会、集体学习会、研讨会等进行学习，累计开展学习宣传贯彻 28 次，实现了学习宣传贯彻的全员全覆盖。通过学习更加深刻领悟公司立足香港的重要意义，形成四个“始终坚持”，不断明晰在港业务发展和履行社会责任的工作模式。



▲公司学习宣传贯彻二十大精神



支持香港政府施政

解决“住”的问题，是本届香港政府施政的重中之重。公司“十四五”定位立足香港，积极践行集团香港战略，服务国家大局。2022 年，公司积极向香港现代服务领域发展，大力布局香港物管市场，通过对外投资并购不断扩大业务规模和员工人数，致力改善各类物业管理服务水平，履行好驻港央企职责使命，持续为香港社区提供高品质物业管理服务，保障香港民生。服务范围涵盖：政府部门、大规模公共设施、运输系统、机场货运站、教育机构、医院、工商物业、商场、公共房屋、私人房屋及停车场等。



助力香港社会发展

2022 年，公司不断完善履行社会责任的四大平台，助力香港社会发展。“润爱同行”社区服务平台为基层居民提供居家清洁、维修等公益服务，同时与爱国爱港组织紧密协作，支持特区政府开展基层社区治理工作。平台自成立以来，服务范围已扩大到香港 8 个区，为超过 3500 户居民提供了服务，惠及近 50 万市民。中华艺兴平台依托中艺的品牌优势和资源，开展传统文化进校园等系列活动，大力传承弘扬中华传统艺术文化。义工活动平台在香港回归祖国 25 周年和庆祝中华人民共和国成立 73 周年之际，以“润心、润物、润香江”为主题，组织开展 30 余项活动。青年工作平台积极选派青年员工参与特区政府共创明 TEEN 计划、参与集团“职学装备计划”、开展首期“青马班”培训、“蓝天计划”“春苗计划”培训，加强青年干部的选拔培养力度，帮助香港青年发展。



▲庆香港回归 25 周年论坛活动



▲中艺文化进校园活动

商界展关怀

公司作为扎根香港四十年的民生类驻港央企，始终秉持“践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，构建基于社会责任的企业文化履责体系。公司一直致力于实践完善的企业管治、职业安全和健康、爱护环境、关爱员工及关爱社群，积极回馈社会。

2022 年，香港社会服务联会（社联）公布「商界展关怀」标志嘉许名单，公司及旗下华润物管均榜上有名，分别获得「10 年 Plus 商界展关怀」与「15 年 Plus 商界展关怀」标志，新收购的昇捷管理服务有限公司荣获「20 年 Plus 商界展关怀」嘉许标志。



▲公司商界展关怀证书



▲昇捷物管领取商界展关怀证书

融入本地文化

公司业务分布于中港泰两国三地，融入本地文化至关重要，各业务通过积极参与本地社区活动，形成优势互补、共同进步、和谐共赢的良好局面。

积极履行央企社会责任，助力大埔区“秋日乐缤纷·大埔嘉年华”市集活动

案例

2022年10月22日，大埔区民政事务处、新社联大埔地区委员会、香港深圳社团总会联合举办的大埔“秋日乐缤纷·大埔嘉年华”市集活动于大埔艺术中心开幕。公司旗下昇捷物管积极响应，派出一支由30名保安人员组成的义工团队，为市集活动提供全程4天的保安服务，为活动的顺利开展贡献力量，助力大埔区政府落实各项惠民生、促和谐的政策措施。本次义工服务受到出席活动的香港民政及青年事务局麦美娟局长充分肯定和赞许，并获得活动主办方颁发感谢状。



本地化采购政策

在香港，公司遵照香港法律法规及政府建议，根据香港物业管理行业惯例制定公司采购计划及招投标策略，在公平、公正的原则下，实施采购流程。不断加强与当地供应商联系，扩充合格供应商名册中的本地供应商数量，并定期对供应商进行评估，建立有效的供应商反馈机制。

在泰国，长春置地采用泰国本地供应商进行采购，且每年进行评估供应商的质量，引进符合公司要求的供应商，同时剔除未达水平的供应商，确保采购公平合理。

促进本地就业

公司积极聘用本地员工，并提供相应的职业培训，促进当地的就业。2022年在港下属企业本地化雇佣达到98.2%；泰国长春置地本地化雇佣比例达到90%。

助力乡村振兴

公司积极参与集团希望小镇建设，助力乡村振兴，履行社会责任，并以希望小镇米兰花酒店为核心，实施“米兰花开”产业帮扶计划。目前在井冈山、红安、剑河、延安四座希望小镇累计帮扶开业的民宿达到53家，累计投入帮扶资金231.5万元，带动了一批农户走上产业振兴、旅游致富之路，未来米兰花将开放在更多的希望小镇。

积极参与希望小镇建设，助力乡村旅游产业振兴

案例

“米兰花开”民宿产业帮扶计划持续落地

公司在做好企业应尽责任的同时，充分发挥自身产业优势持续做好愿尽责任，以希望小镇米兰花酒店为依托，结合希望小镇当地资源，探索实践打造出“米兰花开”民宿产业帮扶模式——米兰花客栈，并通过资助开办费、人员培训等举措扶持村民利用自建房屋开展米兰花客栈的经营。2022年，公司累计向井冈山、红安、剑河、延安捐赠民宿帮扶专项资金103.5万元人民币，帮助4个小镇的村民发展了26家民宿，新增客房数量140间，产业帮扶直接带动受益农户26户，受益人口100余人。进一步丰富了小镇旅游业态的多样性，助力红色老区和贫困地区的人民在共建中共享价值，提升获得感、幸福感。



▲井冈山帮扶民宿



▲剑河帮扶民宿

积极参与集团对口支援革命老区高质量发展示范区建设

华润集团对口支援清流县促进三明革命老区高质量发展示范区建设，全方位支持清流县特色产业发展，打造“五村一体”乡村振兴示范带，在清流县林畚镇新建米兰花酒店，助力乡村振兴示范带核心文旅项目提档升级。公司作为集团对口支援清流县促进三明革命老区高质量发展



▲清流米兰花酒店奠基仪式

示范区建设的具体实施责任单位之一，根据集团乡村振兴办公室统一安排，2022年9月公司与清流县人民政府达成了米兰花酒店经营委托对口支援合作意向，援建的米兰花酒店项目未来将由公司负责对口支援筹备及运营工作；公司提供米兰花酒店前期功能设计管理咨询及筹备开业服务，并提供为期三年的酒店经营委托服务，输出标准化运营管理体系、财务管理、及为当地培养酒店经营管理人才。

润爱平台根植社区

公司始终把服务香港基层民生，履行驻港央企职责使命作为最根本的职责。2022 年上半年，公司完成了两家香港本地物业管理公司的收购，形成具有强大市场竞争力的综合物业管理团队，为超过 50 万基层香港市民提供物业服务，社会影响力进一步扩大，公司参与香港社区治理具备了社区网络基础。2022 年 6 月，公司研究决定，在过往各类社区慈善公益服务的基础上，整合迭代升级，以“专业服务，关爱民生”为宗旨，成立了“润爱同行”社区服务平台（简称润爱平台），旨在深度参与香港基层社区服务，为长者及其他生活困难人群排忧解难，提高基层市民的幸福感和获得感，经过一年的发展和探索，逐步形成了“业务 + 服务”双促进的慈善公益模式。

润爱同行社区服务平台的运作与发展

在工作模式方面

公司以“润爱同行”为纽带，形成了以屋苑为单位的“物管 + 政团 + 法团”社区治理模式，通过和爱国爱港组织深度合作，与业主立案法团建立良好的关系，紧密团结多方力量，形成以屋苑为单位的基层社区治理单元，提升基层民众的幸福感和获得感，打通基层服务的“最后一公里”。

在工作机构方面

推进成立“润爱同行”有限公司（担保有限公司），并向税务局申请确认免税的慈善团体（88 牌），以 NGO 开展社会服务符合香港实情，便于向社会各界募集资金、发动社会义工力量参与，也更便于社区居民接受。

在工作阵地方面

“润爱同行”社区服务平台建立三级活动阵地，其中设立总部 1 个，负责统筹整个平台运营管理；计划设立地区枢纽站（平台服务站）18 个，覆盖全港 18 区，负责地区服务拓展和协调；计划设置社区工作点（平台服务点）约 1000 个，负责具体实施服务。

在服务范围拓展方面

一是在华润系物管公司所管辖的社区中，与爱国爱港组织合作开展慈善公益服务，提升平台服务深度；二是与民建联、工联会、经民联等爱国爱港组织合作，利用他们的地区工作网络，拓展平台覆盖广度。

在注册义工方面

目前平台义工主要是公司在港各下属单位员工，共有专兼职维修技工、清洁工约 800 人。随着服务范围扩大，义工招募范围将拓展至华润集团在港各业务单元、中企义工，并逐步接受社会义工注册。

服务基层社区治理的工作成效

日常服务方面

润爱平台从九龙城区开始起步，2022 年服务范围已扩大到中西区、葵青、大埔等 8 个区，设置了 110 余个社区服务点，为超过 4000 户居民提供了维修、清洁服务，惠及社区居民 1.2 万余人。

专项活动方面

2022 年，平台先后积极配合特区政府，统筹组织平台义工深入黄大仙基层社区鼓励长者接种新冠疫苗，走访约 1500 户长者家庭；举办九龙城、荃湾等社区服务站揭牌仪式，并开展“润爱护老计划”“冬日送温暖”等活动，广泛推广公益服务，引发社会各界一致赞誉。

打造基层治理样板

2022 年，公司在香港社区积极打造香港基层治理标杆，在屋邨物业管理处会议室、办公区张贴宣传海报，形成了浓厚的舆论文化氛围，加强思想引领。依托“润爱平台”，内部利用华润业务多元化优势，与 U 购、华润堂、润心坊等开展购物优惠、心理辅导等活动。外部与中银、中移动合作，引入相关惠民资源，形成服务社区生态圈。围绕安防、能源、办公、客服等八大物管场景开展建设，提升智能化管理水平。在绿色社区方面，实施照明、办公电器、通风及室温控制节能等多项节能降碳减排举措，引进“绿色能源”，推动绿色社区建设。



▲ “润爱同行”社区服务平台收到的部分感谢状

未来，公司将不断总结经验，探索优化“业务 + 服务”双促进的公益模式，持续提升香港基层市民的幸福感和获得感，积极支持特区政府完善基层治理，履行好驻港央企职责使命。

抗击新冠疫情

2022 年，新冠疫情持续蔓延，公司坚决贯彻落实 A 中央关于疫情防控决策部署和集团有关工作要求，积极推动下属各事业部加强疫情防控体系建设，将防疫抗疫工作做深做实做细。公司落实防疫投入保障，确保防疫物资储备充足；因时因势优化完善现场防控措施；保持应急指挥体系处于激活状态，定期开展疫情防控应急演练及优化完善应急预案内容，提高疫情事件应急处置能力，确保出现紧急情况后最短时间内切断疫情传播链条，防范聚集性疫情发生。全年公司管理层召开境外疫情防控领导小组工作会议 11 次、总部工作小组召开疫情防控工作会议及紧急会议 33 次、公司员工疫苗接种率达到 98.7%。



早发现

持续开展员工常态化检测，泰国员工每 5-7 天一次快速检测；香港前线员工每 1-2 天一次快速检测或核酸检测，办公室员工每周 1-2 次快速检测，并在疫情严峻时期加大检测频次

早报告

持续报送疫情最新信息，每天报送跟进表，及时掌握员工健康状态和活动轨迹；全年向公司疫情防控领导小组累计报送 365 期疫情动态日报

早报告

对有疫情风险的员工开展排查，对相关人员进行不同级别居家隔离及核酸检测安排，做到应查尽查、应隔尽隔、应检尽检。全年累计隔离香港员工约 1340 余人次

早治疗

积极救治受感染员工，为染疫的泰国员工发放药品生活物资“爱心防疫包”；香港业务在第五波疫情高峰期发放防疫包，为染疫员工发放染疫补贴



人防方面

- 实行灵活弹性上班策略：在疫情严重期间，办公室人员实行 AB 岗上班、居家办公，一线员工尽可能减少排班
- 提供安全防护：为员工发放口罩、消毒水、洗手液、酒精等防护用品，前线员工当值时佩戴口罩、手套等
- 加强防疫宣传提醒：编制下发《个人防护手册》，引导员工主动做好个人防护、接种疫苗、遵守防疫规定。
- 强化相关方防疫管理：加强租户防疫宣传引导，严格落实外来人员防控管理，并将外卖收取地点设置在了楼外



物防方面

制定严格的消杀标准和流程，对高频触摸区域不间断消毒，做好重点场所管理，设置消毒地毯，严格落实消毒消杀及空气流通



技防方面

积极使用自动测温设备、感应式消毒液喷射、电子哨兵（内地）等先进科技进行防疫工作，推进无接触式服务

热心慈善公益

在香港开展的活动

2022 年，公司持续做好“义工活动平台”，依托“润爱同行义工队”“昇动力 S-Power 义工队”等，积极与香港本地慈善机构合作，开展了丰富多彩的慈善公益活动。2022 年累计出动义工 500 余人次，服务超过 3000 小时，受惠超过 2000 人，投入 5 万余港元。

一是“润爱同行义工队”先后开展了“乐善端阳庆回归”、“趣怪小小劳作”儿童探访、“携手同心 关爱社区”中秋送暖探访、青心坊头肩颈按摩等活动 18 次；二是带动兄弟单位义工参与活动，凝聚更多力量。9 月 9 日，“润爱同行”义工队邀请了华润现代服务有限公司义工们共同前往恩情护老中心开展中秋节慰问活动。11 月 28 日，与华润五丰义工队联合深入北区祥华邨开展清洁维修服务，义工队伍互相交流经验，提升工作水平的同时，大大增进了之间的友谊；三是积极带动越来越多的大厦租户一起为香港社会贡献自己的爱心与力量。公司已连续 14 年组织开展“全年环保回收计划”，动员大厦租户投身环保中来，身体力行支持环保，回收内容包括计算机、打印机、书本等众多类型物品，截至目前，累计回收电脑近 2000 台，书籍 2 万余册，其他物品 20 万余件。

2022 年 1 月 21 日

Season of Love 坚果慈善义卖活动第二期

与励行会合作举办坚果慈善义卖活动，所得收益将支持香港低收入家庭儿童、青海省孤儿及残疾儿童

2022 年 2 月 10 日

「耆乐迎虎年」关怀活动

看望循道卫理湾仔长者服务中心的老人，并送上爱心福袋礼物，身体力行关怀弱势社群

2022 年 4 月 17 至 18 日

欢度复活节「营乐满屋」SEN 儿童在家露营活动

组织有特殊学习需要 (SEN) 的儿童家庭透过 ZOOM 网上视频会议平台进行 2 日 1 夜的在家露营活动，向社会宣扬关怀 SEN 儿童

2022 年 5 月 28 日

「乐善端阳庆回归」派发福袋活动

于端午佳节前夕为 300 户独居或双老同住长者送赠爱心福袋，送上窝心的节日祝福



2022 年 7 月 22 日

「趣怪小小劳作」儿童探访活动

与香港小童群益会 赛马会油塘青少年综合服务中心合作举办，与托管服务儿童们一起制作小劳作，传递爱心



2022 年 9 月 9 日

「携手同心 关爱小区」中秋送暖探访活动

中秋节前还前往恩情护老中心开展慰问活动，为 90 余名长者送去了月饼、水果等爱心礼品，送上浓浓的节日祝福



2022 年 9 月 9 日

「月圆天下 共话美好」关怀探访活动

为彩云服务中心服务的基层长者派发中秋膳心饭盒、即饮汤包及柑橘，藉中秋佳节关心长者需要，让更多基层长者感受人间有爱



2022 年 9 月 17 日至 18 日

长者接种新冠疫苗先导计划关爱行动

在黄大仙慈康邨及慈民邨，推展「上门鼓励长者接种新冠疫苗先导计划」，逐户上门探访两个屋邨内七十岁或以上长者居住的单位



2022 年 10 月 22 日

举行“润爱同行”小区服务站揭牌仪式暨“润爱护老计划”启动礼

于香港何文田爱民邨举行“润爱同行”小区服务站揭牌仪式暨“润爱护老计划”启动礼



2022 年 11 月 12 日

「爱的关怀」义工探访长者活动

联同少数族裔小朋友义工到油塘邨探望独居长者



2022 年 12 月 21 日至 22 日

「华润大厦圣诞爱心捐血日 2022」活动

连续 17 年举办「华润大厦爱心捐血日」活动，邀请大厦租户及员工捐血，并收到香港红十字会颁发的感谢状。



在泰国开展的活动

为应对新冠疫情，泰国长春置地于 6 月 1 日 - 20 日期间在零售商场开展口罩捐赠活动，将全部口罩捐赠给盲人，表达公司对于社会弱势群体的关爱和帮助。



在内地开展的活动

公司下属各内地木棉花、米兰花酒店在 2022 年加强与属地的沟通联系，积极参与“我为群众办实事”和青年志愿者等活动，践行社会责任，彰显华润担当。

小径湾木棉花酒店在 2022 年疫情反复的情况下，成立疫情防控志愿服务队、青年突击队，积极与属地的霞涌社区及小径湾社区对接，多次组织青年员工投身疫情防控一线，协助开展核酸检测工作，维持现场秩序及引导现场人员查验健康码、测量体温等志愿服务，全年参与疫情防控志愿服务共计 7 次，志愿时长近 100 小时。



▲小径湾木棉花酒店青年突击队

▲社区疫情防控志愿服务

深圳湾木棉花酒店在 2022 年 8 月利用员工捐赠的物品和酒店内部出品的食品饮料开展“跳蚤市场”慈善义卖活动，促进了闲置物品的交易流通，义卖所得用于慰问粤海街道海珠社区消防官兵。



▲深圳湾木棉花酒店慈善义卖活动

▲深圳湾木棉花酒店慰问属地消防官兵

北京木棉花酒店在 2022 年 3 月 5 日与社区对接，开展了“传承雷锋精神 共建美好家园”志愿者活动，对社区内的卫生死角、自行车棚、楼道堆物堆料等进行了全面清理，共同打造干净、整洁的社区环境。同时，酒店支部和工会在抗疫特殊时期，为异地隔离居民和基层一线防疫工作者提供物资生活保障，践行社区共建。



▲北京木棉花酒店参加社区志愿活动

▲北京木棉花酒店为社区提供物资

徐州米兰花酒店在 2022 年疫情期间，开展了“疫情防控，我们在第一线”志愿服务，做好疫情防控和服务保障工作。积极参与街道、社区疫情防控，助力提高核酸检测效率，分担社区防疫工作人员压力，为打赢疫情防控阻击战贡献酒店力量。



▲徐州米兰花酒店多名员工被属地授予“优秀青年志愿者”光荣称号

责任管理

责任理念

责任文化

公司围绕企业文化理念体系，按照“战略导向、文化牵引、业务融合”的原则开展社会责任工作，聚焦经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、公共责任，将责任理念融入公司治理、人力资源管理、环境管理、供应链管理等经营管理各环节，以客户为中心，以更好的产品和服务，回馈社会、为时代发展做出力所能及的贡献，努力成为更具社会感召力的优秀企业公民。

责任模型

公司责任模型是以公司使命“优质服务改变生活”为出发点，以组织制度、工作机制、责任文化及以“编”促“管”作为管理体系，通过优质服务、员工关爱、安全生产、绿色发展、社会公益等核心议题的开展，实现可持续的价值创造。



理念传播

公司综合运用官方网站、官方微信公众号等新媒体手段发布社会责任相关新闻和企业可持续发展报告，披露公司在社会责任方面的成果及未来规划，向社会各界传递企业社会责任价值观和经营理念；采取内部会议、培训、OA 系统等平台和渠道，增进企业内部的沟通与交流，提升员工对责任理念的认知度。

责任战略

责任战略规划

公司积极落实集团“十四五”社会责任战略，在公司“十四五”战略规划中，将“通过对创新科技技术的应用，推动业务向智能化转型发展”、“积极参与希望小镇建设，助力乡村旅游产业振兴”、“助力双碳目标实现，推动业务绿色发展”列为核心战略举措。

与业务相融合

为了将责任战略与业务相融合，公司围绕责任核心议题，结合业务特点积极推进责任践行项目，普及社会责任理念，全面提升履责能力，2022 年，公司纳税总额达到 4811 万港元，本地化雇佣率达到 98.2%，支持本地公益事业，积极落实乡村振兴战略，实现了企业运营与承担社会责任的有机融合。

责任治理

管治架构

公司高度重视可持续发展管理，建立了自上而下的可持续发展管治架构，积极在业务决策及运营中融入可持续发展因素。



是公司的经营决策主体，发挥“定战略、作决策、防风险”的作用，负责指导公司整体营运和业务发展战略，决定公司可持续发展方面的重大事项。

包括公司 EHS 委员会、公司依法治企、公司内部控制与风险管理委员会、公司创新发展与知识产权委员会、公司保密委员会等，具体负责各专责领域的可持续发展有关工作。

各事业部及下属单位作为责任主体承接公司要求，落实可持续发展工作计划，组织多样化的可持续发展实践活动，不断提升公司可持续发展管理工作的质量。

责任制度

公司已制定了《社会责任工作管理办法》，对社会责任的组织保障、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、绩效评估、经费保障等方面进行了规范。同时还设立了一系列针对各类社会责任议题的管理制度与政策，通过深化责任理念、完善组织制度、健全绩效体系，全面加强社会责任管理。

责任品牌

近年来，在集团的大力推动下，公司结合自身行业特点积极开展社会责任专题活动，创建了“润爱同行”社区服务平台、“米兰花开民宿帮扶 100 计划”、“中华艺兴”等品牌责任项目；同时，参加华润集团组织的社会责任培训，提升公司 ESG 相关人员的工作水平，进一步加强责任能力建设。

责任沟通

利益相关方沟通

公司不断健全利益相关方沟通参与机制，通过现场访问、电话访问、问卷调查、组织活动、研讨会等方式，多渠道收集、整理和分析利益相关方期望与诉求。通过不断检视各利益相关方反馈的意见与建议，识别社会责任管理存在的不足和差距，并借鉴国内外标准和先进经验，在实践中持续改进利益相关方参与效果。

利益相关方类别	主要关注点	沟通与回应
政府 / 监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 诚信合规 · 符合政策 · 创造就业 · 政企合作 	<ul style="list-style-type: none"> · 落实商业合规和反腐倡廉 · 积极响应国家政策 · 扩大在港就业人数 · 参与政府相关会议及合作
股东	<ul style="list-style-type: none"> · 经营业绩 · 公司治理 · 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> · 践行“重塑香港业务”战略 · 持续提升经营业绩 · 规范公司治理 · 定期发布报告 · 与利益相关方沟通
客户	<ul style="list-style-type: none"> · 产品 / 服务质量 · 产品 / 服务创新 · 隐私保护 · 投诉处理 	<ul style="list-style-type: none"> · 进行客户满意度调查 · 完善质量管理体系 · 严格践行客户隐私保护指引 · 积极回应客户意见反馈及投诉处理
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 权益保障 · 培训与发展 · 职业健康 · 民主管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 设立健全的员工薪酬体系和福利政策 · 优化人才培养体系 · 全面进行员工健康管理 · 开展多种员工活动 · 倾听员工心声
供应商 / 承包商 / 服务提供商 / 其他合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> · 公平贸易 · 权益保障 · 合作共赢 	<ul style="list-style-type: none"> · 坚持公平竞争原则 · 推动供应链履责 · 进一步完善采购管理制度
研究机构 / 行业协会	<ul style="list-style-type: none"> · 遵守行业规范 · 推动行业发展 · 进行科技创新 	<ul style="list-style-type: none"> · 加强协同合作 · 积极参与行业奖项评选活动 · 东南亚办事处积极进行新产业调研工作
公众 / 社区 / 环境	<ul style="list-style-type: none"> · 促进社区发展 · 扶贫助困 · 疫情防控 · 保护生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> · 进行慈善捐赠和组织参与慈善活动 · 开展希望小镇扶贫助困工作 · 严格按照属地政策进行疫情防控 · 提高能源使用效率，落实废物回收和节能减排
媒体 / 公益组织	<ul style="list-style-type: none"> · 信息公开 · 媒体交互 · 公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> · 加强信息披露 · 与媒体维持良好关系 · 积极参与公益组织活动

实质性议题判定

>> 实质性议题判定流程

公司按照实质性、完整性、平衡性的原则，结合利益相关方关注与公司发展战略，选择具有实质性影响的议题对外报告。

- ① 议题识别：从参照标准、结合集团要求、对标同行等方面，识别梳理本年度重要性议题，形成议题库
- ② 议题调研：通过问卷调查，邀请利益相关方对社会责任议题进行重要性评价
- ③ 议题确定：统计分析各个议题对公司发展及利益相关方的重要性，审核确定核心议题
- ④ 议题报告：针对核心议题进行重点回应和披露，确保披露信息的准确性

>> 实质性议题重要性矩阵

2023 年 4 月 18 日 -28 日，公司结合华润集团可持续发展报告议题、对标同行及社会责任标准议题库设计网络调研问卷，由总部及各事业部广泛邀请邀请员工、客户、供应商、合作伙伴、公众、政府和监管机构等利益相关方对公司的社会责任议题进行重要性打分。调研问卷内容丰富，设计了 28 个相关核心议题及 10 项我司能更好贡献社会发展的选项供选择。本次调研共回收 717 份有效答卷，有 79.78% 的答题者表示曾阅读过我司的可持续发展报告。根据问卷调查结果，综合分析利益相关方的诉求，筛选出利益相关方高度关注、与企业可持续发展密切相关的核心议题，将其作为本次报告信息披露的重点。

2022 年度华润隆地可持续发展报告实质性议题矩阵图



1/ 服务国家战略	8/ 畅通职业发展通道	15/ 引领行业发展	22/ 参与乡村振兴
2/ 完善公司治理	9/ 开展员工关爱	16/ 拓展国际市场	23/ 开展慈善公益
3/ 诚信合规经营	10/ 提供优质产品 / 服务	17/ 加强合作平台建设	24/ 重视安全与健康
4/ 深化国企改革	11/ 维护消费者权益	18/ 促进公平竞争	25/ 推进节能减排
5/ 推进高质量发展	12/ 提升客户满意度	19/ 推动供应链履责	26/ 加强企业 A 建
6/ 全面风险管控	13/ 倡导责任消费	20 做好责任传播	27/ 助推“粤港澳”大湾区发展
7/ 完善薪酬福利体系	14/ 产品 / 服务创新	21/ 打造责任品牌	28/ 参建“一带一路”



利益相关方认为公司能更好贡献社会发展的方面

公司根据问卷调查结果，综合分析利益相关方的诉求，筛选出利益相关方高度关注、与华润隆地可持续发展密切相关的核心议题，将其作为本次报告信息披露的重点。

报告编制流程

公司通过编制可持续发展报告来反思和完善管理制度上的不足，从而促进管理的提升。在编制工作开展前，发出《关于组织编制 2022 年度可持续发展报告事宜的通知》，建立由公司高管统筹、科学有效的报告工作小组；报告编制过程中，由起草小组各成员按照版位分工表协作，由主编单位环境健康和安保部进行统稿；报告完成后，由报告审核小组进行审阅和批准，并由独立第三方机构进行鉴证评级。

2023 年展望

追风赶月莫停留，平芜尽处是春山。2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是疫情防控政策优化调整后的奋进之年，也是落实“十四五”战略承上启下的关键之年。在这个特殊的关键时期，我们将落实集团 1246 模式，深入开展四个重塑，做好“十四五”战略检讨，围绕“高站位、强创新、重执行、谋发展”的年度工作主题，努力完成今年公司的经营计划和各项工作任务，谱写华润隆地创新高质量发展新篇章！以优异的成绩迎接华润 85 周年！

在经济责任方面，我们将巩固提升写字楼核心业务市场优势，全力做好“稳增长”工作；充分利用华润的资源和平台优势，对新并购业务做好投后整合；继续关注业务及资产收并购机会，优化资产结构，提升融资能力；促进结构优化，加快低效资产退出力度，巩固关键资源支撑能力；重点关注亏损企业的现金流情况，持续加强应收账款管理，做好财务风险管控工作；进一步深化法治央企建设，把牢合规经营风险。

在员工责任方面，我们将秉承“以人为本”的价值观，根据公司业务多元化、员工个性化发展的需要，继续加强培养数字化管理理念推动企业治理的智慧化，提升全员数字化素养；推动物管业务做大资产及规模，加快团队建设和培养的步伐，做好物管业务上市筹划及准备。

在客户责任方面，我们将加大降本节支力度，深入挖潜提升运营质量，深化提质增效专项行动；加大先进技术在公司各业务场景中的应用，持续推进数字化转型工作；完善科技创新工作体系，提升公司在传统行业领域的竞争力。

在环境责任方面，我们将继续坚持可持续发展理念，加大节能减排和环保创新投入，广泛开展环保培训和宣传；积极落实国家“双碳”目标战略部署，推进业务绿色低碳发展。

在伙伴责任方面，我们将把握好各项稳增长政策举措的窗口期，努力把政策红利转化为发展实效；建立资本运作能力，打造集团在港资管平台；加强内外部协同合作能力，打造华润物管生态标杆；东南亚代表处有针对性地搜索投资计划，在推动项目落地方面寻求突破，进一步服务集团国际化战略。

在公共责任方面，我们将继续建立健全 EHS 责任体系，从严事故事件管理，加强监督检查，持续强化安全管理，有效防范安全、环保、健康、质量等事故的发生；进一步扩大“润爱同行”社区服务平台的服务覆盖面，提升服务民生的品牌影响力；做好米兰花酒店经营和民宿业务发展，助力乡村振兴；优化中艺业务模式，做好文化传承工作。



附录

2020-2022 年关键绩效指标

关键指标	单位	2020	2021	2022
环境¹				
一般及以上环境突发事件数	次	0	0	0
环保投入	万港元	349.9	138.9	119.09
节能减排技术改造投入	万港元	281.1	376	351.5
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0400	0.0324	0.0320
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0506	0.0418	0.0418
综合能源消费量	万吨标煤	0.3337	0.2320	0.2189
清洁能源使用量 (天然气)	万标准立方米	48.05	8.87	6.56
二氧化碳排放量	万吨	2.17	1.69	1.60
用新水量	万吨	23.18	21.28	14.57
社会				
员工总数	人	2194	1996	7562
新增就业人数	人	271	826	1743
纳税总额	万港元	3525.14	2290.42	3934.43
慈善公益支出	万港元	431.88	410.88	120.81
本地化雇佣比例	%	97.8	96.7	98.2
责任采购比率 ²	%	100	100	100
残疾人雇佣人数	人	4	4	8
香港义工人数	人	294	305	836
内地志愿者人数	人	53	73	73
义工服务时数	小时	2379	3330	11000
选派挂职干部数量	人	7	4	4
扶贫受益农户	户	46	39	55
扶贫辐射受益人口	人	184	156	200
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率 ³	%	100	100	100
女性管理者比例	%	45	41.5	41.6
人均带薪休假天数	天	10	10	10

关键指标	单位	2020	2021	2022
社会				
员工培训覆盖率	%	98	100	100
人均培训投入 ³	港元 / 人	298	278.7	275.4
人均培训时间 ³	小时	63	61	61.4
员工培训投入总额 ³	万港元 / 年	65.4	55.6	53.39
员工满意度	%	88.7	88.9	88.9
员工流失率 ⁴	%	35.8	34.8	29.2
走访慰问困难员工	户、万港元	4 户、0.18 万	7 户、0.30 万	2 户、0.1 万
救助患病员工	人次、万港元	2 人次、0.37 万	9 人次、1.24 万	3 人次、0.14 万
一般及以上安全事故发生数	次	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0
因工亡故人数	人	0	0	0
工伤事故发生起数 ³	起	3	2	4
因工伤损失工作日数 ³	日	33	21	59
安全培训学时 ³	小时	14916	12937	18575
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练参与人次 ³	人次	3530	1964	2732
专职安全管理人员数量	人	21	23	26
注册安全工程师数	人	1	2	5
治理				
资产总额	亿港元	289.86	297.31	308.90
营业收入	亿港元	14.72	14.98	24.68
利润总额	亿港元	6.40	6.42	6.29
腐败事件发生率	%	0	0	0
客户满意度	%	92.0	94.5	93.6
客户投诉处理率	%	100	100	100
科技投入	万港元	1286.15	1285.6	1245.34
研发投入	万港元	/	/	271.60
研发人员数	人	0	0	4
经济合同履约率	%	100	100	100
违法违规处罚数	次	3	1	1
重大负面舆情处理数	件	0	0	0

¹ 注：环境类指标中，节能减排指标统计范围不含新并购业务及海外业务。

² 注：责任采购比率指当年的阳光采购比例。

³ 注：该指标统计范围不含新并购业务。

⁴ 注：物业管理、酒店均属劳动密集型服务行业，员工流动性相对其他行业要大。

指标索引

报告章节	ESG 指引	CASS-CSR4.0
董事长致辞	-	P2.1/P2.2
关于华润隆地	公司概况	P4.3/P4.4
	主要业务	P4.2/P4.3/P4.5
	组织架构	P4.2
	企业文化	P4.1/G1.1
	重要荣誉	A3
聚焦华润隆地 2022	-	P3.1/P2.2
责任专题	微光照人心	S4.1/S4.7/S4.10/S4.11
	文化桥梁，同根同韵	P4.1/G5.2/S4.10
	克服挑战，低碳未来	M2.4/E1.7/E2.3
第一章 经济责任	完善公司治理	M1.1/M1.2/S1.4/P4.5
	坚持合规经营	B7.2/B7.3
	推动高质量发展	M1.6/M1.7/M2.4
	加强内控管理	M1.1/M1.8
第二章 员工责任	员工权益保护	B1.1/B1.2/ B2.3/ B4.1/B4.2
	落实安全生产	B2.1/B2.3
	相伴员工成长	B3.1/B3.2
	员工关心关爱	-
第三章 客户责任	保障服务及产品质量	B6.4
	维护消费者权益	B6.5
	提升客户满意度	B6.2
	驱动创新发展	-
第四章 环境责任	加强绿色管理	A4.1
	深化绿色经营	A1.2/A1.5/ A1.6/ A2.2/A2.3/B5.4
	践行环保理念	A3.1
第五章 伙伴责任	促进行业发展	M3.4/M3.6
	遵守公平贸易	B6.3
	推动供应链履责	B5.2/B5.4
	改善媒体关系	-

报告章节	ESG 指引	CASS-CSR4.0
第六章 公共责任	支持地区发展	-
	助力乡村振兴	B8.1/B8.2
	润爱平台根植社区	-
	抗击新冠疫情	B2.3
	热心慈善公益	B8.1/B8.2
责任管理	责任理念	-
	责任战略	-
	责任治理	-
	责任沟通	-
2023 年展望	-	
2020-2022 年关键绩效指标	-	
指标索引	-	
报告编制工作组织机构	-	
评级报告	-	
关于本报告	-	

报告编制工作组织机构

领导小组

组长 包燕飞董事长

组员 张伟、黄朝阳、朱永红、周明、伊海涛、祁云

编写小组

组长 周明

副组长 曾广霞

主编单位 华润隆地环境健康和安部

组员 总部职能部门: 段雨含、时宝杰、杨帆、刘金宇、王朋、马蓝、刘春霖、范昊、刘卓毅、王挺、赵晓宇、朱逸闻、杨浩颖、罗建威、徐飞行

香港物业事业部: 林豪明、许淑敏、李徐、黄志佳、林佩莹、许俊健、郑文智、陈卓岚

泰国长春置地事业部: 梁懿明、王力娟

中艺事业部: 叶世强、邓国俊

酒店事业部: 李川、李绯、庄奕成、许俊东、杜春艳、宋德旺、景鑫、谢永红、赵然、张飞、王大菊、朱钦钦、赵燕、刘林琳、郑晃良、倪自由、杨梦昌

评级报告

《华润隆地有限公司 2022 年度可持续发展报告》评级报告

受华润隆地有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润隆地有限公司 2022 年度可持续发展报告》（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署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司组建可持续发展报告“领导小组”和“编写小组”，董事长担任“领导小组”组长，把控报告整体方向并负责报告终审，环境健康和全部牵头组建“编写小组”，统筹推动具体编制工作；将报告定位为提升社会责任管理水平、回应利益相关方诉求、提升责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国内外社会责任标准、行业对标分析、华润集团要求、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动下属企业深圳湾木棉花酒店、雄安木棉花酒店、昇捷物管、泰国长春置地有限公司独立编发可持续发展报告，强化了社会责任的纵向管理力度；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》披露了提供优质服务、客户信息保护、积极应对客户投诉、确保资费透明、产品信息披露合规、员工权益保护、员工培训和发展、诚信经营与公平竞争、绿色办公等所在行业关键性议题，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“行稳致远 促企业提质发展”“以人为本 促员工全面发展”“客户至上 促业务创新发展”“节能降碳 促环境绿色发展”“合作至信 促伙伴共赢发展”“共筑美好 促社会和谐发展”等角度披露了所在行业核心指标的 89.29%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“千人死亡率”“因工亡故人数”“一般及以上生产安全事故数”“因工伤损失工作日数”“腐败事件发生率”“违法违规处罚数”“重大负面舆情处理数”“一般及以上环境突发事件数”等负面数据，并简述对查出的不合格产品予以退还等情况，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“客户满意度”“科技投入”“残疾人雇佣人数”“香港义工人数”“综合能源消耗总量”“二氧化碳排放量”等 57 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“不止是陪伴 更是共创美好生活”为主题，系统阐述了对股东、员工、客户、环境、伙伴、政府、社区等利益相关方的履责理念、行动及成效，逻辑架构清晰，重点议题突出；封面设计采用卡通插画风格，融入重点履责场所和责任元素，凸显行业特征，增强了报告的辨识度；设置“聚焦华润隆地 2022”，集中展示年度履责进展，利于读者快速把握关键信息，具有领先的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》各章节开篇梳理履责理念与目标、行动绩效，并与 SDGs 和香港交易所 ESG 指标进行关联，提纲挈领，便于读者迅速掌握；设置“微光照人心——在润爱同行社区服务平台的故事”“文化桥梁，同根同韵——传播中华文化的故事”“克服挑战，低碳未来——华润大厦空调节能项目的勇气之旅”专题，展示企业的年度履责重点与亮点，凸显企业的履责担当，创新性表现领先。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润隆地有限公司 2022 年度可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 建议增加行业核心指标尤其是环境指标的披露，进一步提升报告的完整性；
2. 建议优化报告框架，增强框架的时代感和热点性，突出企业与行业特色，进一步提升报告的可读性与创新性。



华润隆地有限公司可持续发展报告连续第四年获得五星级评价

黄蔚慧

评级专家委员会副主席

钟宏武 魏秀丽

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2023 年 8 月 3 日



扫码查看企业评级档案

关于本报告

报告承诺

华润隆地承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

报告范围

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，小部分内容超出上述范围。

报告周期

华润隆地可持续发展报告为年度报告，于每年 6-7 月获公司管理层批准后发布。

数据说明

报告中的数据来源于华润隆地内部文件和信息统计系统数据。

编制依据

- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）
- 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告指南（G3 版）》
- 联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）
- 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》
- 《华润集团社会责任工作管理方法》
- 《华润隆地社会责任工作管理方法》

报告获取

报告以电子文件方式发布，可在华润隆地官方网站“社会责任”模块进行浏览及下载。

联系方式

华润隆地环境健康和全部

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 12 楼 1206-1210 室

电话：00852-2828 5688 传真：00852-2827 6166

官网：www.crlongdation.com 电邮：crpl@crc.com.hk

读者意见

请扫描二维码反馈意见





华润隆地官方微信



华润隆地有限公司
China Resources Longdation Co., Ltd.

香港湾仔港湾道26号华润大厦12楼1206-1210室
电话: 00852-2828-5688
传真: 00852-2827-6166
网址: www.crlongdation.com
电邮: crpl@crc.com.hk



**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