



华润物业官方微信

華潤物業有限公司
China Resources Property Limited

香港灣仔港灣道26号华润大厦12楼1206-1210室

电话: 00852-2828-5688

传真: 00852-2827-6166

网址: www.crproperty.com.hk

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



扫码查看评级报告

华润物业有限公司

社会责任报告 2020

凝“新”聚力
共创美好



关于本报告

本报告主要介绍华润物业有限公司开展责任管理，履行公司对经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、公共责任等方面的重要内容和信息。

报告承诺

华润物业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

2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，小部分内容超出上述范围。

报告周期

华润物业社会责任报告为年度报告，于每年 6-7 月获公司执委会批准发布。

数据说明

报告中的数据来源于华润物业内部文件和信息统计系统数据。

报告标准

- 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）》
- 《华润集团社会责任工作管理方法》、《华润物业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，可在华润物业官方网站“社会责任”模块进行浏览及下载。

联系方式

华润物业环境健康和安全部

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.crproperty.com.hk 电邮：crpl@crc.com.hk

读者意见

请扫描二维码反馈意见



凝"新"聚力 共创美好

乔木亭亭倚盖苍

栉风沐雨自担当

一场突如其来的疫情打乱了既有的秩序

一时间前进的步伐陷入了停滞

面对错综复杂、挑战重重的局面

我们用奋斗来定义自己

不断创新，大胆尝试

一计不成，再施一计

两千名余员工合力付出

拨去疫情的阴霾

为您带来更好的产品和服务

我们坚信

只要凝“新”聚力

美好定会如约而至

目录

Contents

- 04 董事长致辞
- 06 2020 年大事记
- 08 2020 年关键绩效
- 10 关于华润物业
 - 10 公司概况
 - 10 主要业务
 - 10 发展历程
 - 11 组织架构
 - 12 获得荣誉
- 14 责任故事
 - 14 疫情大考里的一线战士
 - 18 清水江畔一个变迁的村庄
 - 22 大别山里的希望农庄
 - 26 小“菜鸟”的成长史



01

携手股东 聚力美好发展

- 30 规范公司治理
- 30 诚信合规经营
- 33 为股东创造价值
- 37 提升内控管理水平
- 37 绩效检讨



02

携手员工 聚力美好成长

- 40 员工权益
- 43 员工成长
- 45 员工关爱
- 47 绩效检讨



03

携手客户 聚力美好服务

- 50 提供优质产品和服务
- 52 保障消费者权益
- 53 提升客户满意度
- 58 大力创新发展
- 59 绩效检讨



- 94 责任管理
 - 94 责任战略
 - 95 责任治理
 - 95 责任组织
 - 96 责任沟通

98 2021 年展望

100 2017-2020 年关键绩效指标

102 附录

- 102 指标索引
- 103 报告审核人员名单
- 103 报告起草人员名单
- 104 评级报告



04

携手环境 聚力美好生态

- 62 绿色管理
- 65 绿色经营
- 72 绿色经营
- 73 绩效检讨



05

携手伙伴 聚力美好共赢

- 76 促进公平竞争
- 76 推动供应链履责
- 78 改善媒体关系
- 81 绩效检讨



06

携手公众 聚力美好社会

- 84 支持政府施政
- 88 安全生产
- 90 社区共建
- 92 志愿者活动
- 93 绩效检讨



董事长致辞

—— 华润物业董事长 包燕飞

《华润物业有限公司 2020 年社会责任报告》是华润物业的第 9 份社会责任报告，我们希望通过这份报告全方位、多角度、深层次地向各利益相关方展现 2020 年度公司社会责任的理念、行动和成果，让您感受到华润物业始终不变的初心与担当。

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。过去的 2020 年对华润物业而言是极具挑战的一年，在过去的一年中，香港经历了“黑情”、疫情以及世界经济衰退的严峻考验，公司业务也面临着冲击，作为在港主要中资企业的下属单位，在集团的正确领导下，我们稳中求变，难中求成，全力做好疫情防控，聚焦业务提质增效，保障员工健康安全，积极践行国家战略，履行央企社会责任，努力实现高质量发展。2020 年公司实现营业收入 15.09 亿港元，利润总额 6.62 亿港元，各项业务持续稳健发展，较好地完成了对公司、对股东、对社会所承担的责任。

疫情防控，恪守职责。面对突如其来的新冠疫情，华润物业坚决贯彻落实集团有关疫情防控的各项要求，第一时间成立疫情防控工作领导小组，建立领导体系和工作机制，定期听取疫情动态、研判形势、加强指导，在这场没有硝烟的战斗中扛起了驻港央企的责任，全体员工上下一心、众志成城，形成了全面动员、全面部署、全面加强的工作局面。在推进复工复产方面，公司积极购置防疫物资设备，加大检疫检测，制定防疫

手册，千方百计保障员工和客人的安全防护，积极有序安排复工复产，推动重点工作顺利完成，充分展示出了国企的责任担当。

携手客户，聚焦发展。我们还不断改革创新，致力于为客户提供更好的产品与服务。我们坚持客户导向、关注客户需求、重视客户体验、维护客户权益、倾听客户意见，将客户价值作为牵引我们改革与发展的动力。这一年，香港华润大厦守正出新、顺势而为，客户满意度仍保持在高位水平，并连续八年获得香港绿色企业大奖金奖；中艺不断尝试、改革创新，联合著名珠宝品牌、享誉业界的大师以及年轻设计师，开发出多个系列商品，满足新世代客户的欢迎；香港瑞吉酒店匠心运营、保持卓越，在本港 700 多家酒店评选中脱颖而出，在 Trip advisor 排名名列前茅。我们还不断改革创新，致力于为客户提供更好的产品与服务，2020 年，我们敏锐洞察市场需求，积极解决客户痛点，推动了两项创新试点项目落地，完成 Co-living 公寓设计与样板房工程，并创新写字楼服务模式，设立商务中心，为业务进一步发展奠定基础。

以人为本，关爱员工。华润物业将员工视作企业最宝贵的财富，始终坚持以人为本的理念。本着“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才观，华润物业着眼于公司长远业务发展和人才梯队建设，加大年轻经理人的选拔培养力度，优化干部队伍结构，打造分层分级的人才培养体系，为公司运营发展注入不竭动力。2020 年，华润物业围绕“提质增效、创新发展”的年度工作主题，举办了两次经理人创新发展进阶培训班，希望通过系列培训，树立责任担当、培养创新精神、强化结果导向，让公司经理人能够不断提高自身和团队能力，抓住市场机遇，创新工作思路，聚焦质量发展，在赢得防疫抗疫的同时，实现业务提升。同时，华润物业高度重视员工职业健康，在疫情期间，为保障员工健康安全，公司采取灵活弹性的办公制度，并主动发放口罩等防疫关爱物资。2020 年全年安全形势稳定，我们通过系统化 EHS 管理，实现零事故零污染。

振兴乡村，积极担当。2020 年是脱贫攻坚的收官之年，华润物业积极践行国家“乡村振兴”战略，持之以恒履行央企社会责任，参与集团希望小镇建设工作，克服疫情带来的诸多困难，确保湖北红安和贵州剑河希望小镇米兰花酒店如期顺利开业。为进一步助力乡村旅游产业发展，华润物业在 2020 年成立了希望小镇业务部，建立了业务支持与发展体系，充分发挥自身的“行业优势、管理优势、人才优势、资金优势”，以米兰花酒店为依托，结合希望小镇当地资源，通过加强市场营销、物业管理、产业帮扶、项目管理等措施，推动各地米兰花酒店不断提升经营和管理能力，持续优化“酒店 + 民宿 + 小镇管理”现代化新农村运营管理模式，以实际行动回报社会，为全面建成小康社会贡献力量。

路虽远行则将至，事虽难干则必成。当今世界正经历百年未有之大变局，经济全球化遭遇逆流，世界经济低迷，国际贸易和投资大幅萎缩，新冠肺炎疫情全球大流行使这个大变局加速演进。而 2021 年是国家“十四五”规划的开局之年，也是乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键之年。确保构建新发展格局，开好局、起好步，对推动全年经济持续健康发展至关重要。新目标已经清晰，新征程已经开启，华润物业将继续以开拓创新、奋力前行的勇气和毅力，立足香港，服务集团战略，笃定高质量发展方向，加快培育壮大新动能，为成为一流的物业资产管理和华夏文化艺术品优秀经营者不懈奋斗！

1 全力抗击新冠疫情

总部全年下发防疫文件 42 个，召开防疫专题会议 17 次，报送防疫动态日志 217 期。物业人齐心聚力抗疫情，各级管理层靠前指挥，千方百计保障员工及客人安全健康。

2 泰国长春置地业绩逆市增长

泰国长春置地写字楼全年出租率保持在 94% 高位，高于市场平均水平 3.2 个百分点。泰国写字楼实现营业额 2.92 亿港元，实现经营利润 2.62 亿港元，均创历史新高。

3 降本增效成效显著

应对增长放缓及盈利下行压力，公司积极推进“降成本、控费用”举措，酒店事业部全年同比节约费用 1.4 亿港元；中艺事业部节约费用 3860 万港元，同比下降 37.4%。

4 组织变革顺利完成

根据公司战略需要，2020 年总部层面成立了香港业务发展部，酒店事业部成立下属希望小镇业务部，完成中艺事业部组织架构调整。

5 明确十四五战略定位及商业模式

组织开展多次行动学习，审慎制定了公司“十四五”战略规划，明确了公司“十四五”期间的战略定位及新的商业模式。



年度大事记

6 香港业务取得新进展

开展香港市场投资分析和研究，湾景中心 A 座 30 楼完成 Co-Living 公寓样板房的改造，香港华润大厦完成商务共享中心的试点工作，为未来投资及业务创新积累经验。

7 中艺改革创新取得多项突破

中艺推出线上营销平台 E-SHOP，注入销售新动力；尝试与佳士得和中国嘉德拍卖行合作开展拍卖业务；成功在澳门永利皇宫精品店寄售商品，成为首个入驻的香港品牌。

8 香港瑞吉酒店获得多项殊荣

瑞吉酒店在香港 700 多家酒店评选中荣获 Trip Advisor 排名第一，还获得《福布斯旅游指南》五星级酒店评价及众多奖项，法餐厅于 2021 年 1 月荣获米其林二星称号。

9 红安、剑河希望小镇米兰花酒店顺利开业

克服疫情带来的困难，湖北红安和贵州剑河希望小镇如期投入运行，红安、剑河米兰花酒店分别在 2020 年 8 月、11 月顺利开业，带动当地就业，助力脱贫攻坚和乡村振兴。

10 社会责任表现持续卓越

多名员工荣获香港中国企业协会义工嘉奖，为香港繁荣稳定贡献力量；《华润物业 2019 年度社会责任报告》被中国社会科学院企业社会责任研究中心综合评定为“五星级”。

经营绩效

财务表现

资产总额 **299.33** 亿港元

营业收入 **15.09** 亿港元

利润总额 **6.62** 亿港元

净利润 **6.25** 亿港元

净资产收益率 **3.6%**

总资产报酬率 **2.5%**

国有资产保值增值率 **95.6%**

产品服务

客户投诉反馈处理率 **100%**

客户满意度 **92%**

科技投入 **1286.15** 万港元

社会绩效

员工培养

员工总数 **2194** 人

女性管理者比例 **45%**

员工培训覆盖率 **98%**

人均培训时间 **63** 小时

人均培训投入 **298** 港元 / 人

员工权益保障

劳动合同签订率 **100%**

社会保险覆盖率 **100%**

员工体检比率 **100%**

人均带薪休假天数 **10** 天

社会绩效

依法纳税

上缴税金总额 **2741** 万港元

安全生产

安全生产投入 **176** 万港元

应急演练次数 **25** 次

一般及以上安全事故发生次数 **0** 次

公益慈善

志愿者人数 **133** 人

慈善公益支出 **417.8** 万港元

环境绩效

环境投入

环保总投入 **349.9** 万港元

节能减排技术改造投入 **281.1** 万港元

节能减排

综合能源消费量 **0.234** 万吨标煤

万元营业收入综合能耗 **0.0306** 吨标煤 / 万元人民币

二氧化碳排放量 **1.715** 万吨

万元营业收入二氧化碳排放 **0.2246** 吨 / 万元人民币



年度关键绩效

关于华润物业

公司概况

华润物业有限公司是华润（集团）有限公司下属一级利润中心，其前身为 1982 年成立的隆地企业有限公司，2002 年 3 月改用现名。

经过三十八年的岁月，华润物业已发展成为一家业务分布于香港、泰国及中国内地，从事商业物业资产投资、营运管理以及高端珠宝首饰、中国工艺品和华夏服装零售等业务的综合性企业。

主要业务

华润物业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，并在海内外享有良好声誉。

华润物业在泰国主要经营位于曼谷 CBD 中心的长春广场都市综合体，包括总出租面积为 12.22 万平方米的三栋甲级写字楼、一座综合性商场和高档住宅公寓、以及希尔顿旗下国际豪华品牌 Conrad 酒店；2017 年起，还承担了华润集团东南亚区域发展代表处职能。

华润物业在中国内地经营管理 11 家木棉花与米兰花系列酒店，主要分布在深圳、广州、惠州、北京、白洋淀、无锡、徐州、井冈山、红安与剑河等地。

发展历程

80 年代

- 1982 年，隆地企业有限公司成立
- 1983 年，香港华润大厦落成
- 1989 年，泰国长春置地有限公司成立

90 年代

- 1996 年，曼谷明泰大厦完工开业
- 1997 年，曼谷资本大厦完工开业
- 1998 年，曼谷长春广场公寓楼完工

2000 年代

- 2001 年，泰国曼谷华润大厦落成
- 2002 年，华润物业有限公司成立
- 2002 年，深圳罗湖木棉花酒店开业
- 2003 年，泰国 Conrad 酒店开业
- 2003 年，白洋淀管理学院成立
- 2007 年，北京木棉花酒店开业

2010 年代

- 2011 年，香港华润物业与泰国长春置地合并；香港华润大厦外墙改造工程完成，香港新酒店项目启动；
- 2013 年，香港华润大厦南大堂翻新完工并启用；
- 2014 年，出售华润营造，退出建筑业务，接管内地木棉花酒店业务；

- 2016 年，中艺零售业务并入，履行集团东南亚代表处职能，华润大学南校区及小径湾木棉花酒店开业；
- 2017 年，井冈山米兰花酒店顺利开业；
- 2018 年，华润大学北校区重新装修并开业；承接集团档案馆物业管理；成功承办集团 80 周年酒会；
- 2019 年，香港瑞吉酒店顺利开业；泰国 Conrad 酒店完成翻新工程；中艺举办 60 周年志庆活动；完成香港太平集团总部写字楼和深圳前海木棉花酒店管理输出项目；
- 2020 年，红安和剑河米兰花酒店试营业；希望小镇民宿已发展到 13 家。





【 获得荣誉 】

- 华润物业有限公司连续 12 年获得“商界展关怀 10+plus”标志
- 华润物业管理有限公司连续 14 年获得“商界展关怀 10+plus”标志
- 华润物业管理有限公司获得华润集团 2019-2020 年度卓越生态环境保护管理奖
- 华润物业管理有限公司获得香港保安服务业训练委员会颁发的 2020 保安服务最佳培训奖 – 金奖
- 华润物业有限公司获得社会福利署推广义工服务督导委员会颁发的 2019-2020 香港人香港心义工大使行动团体或机构嘉许状
- 华润物业有限公司获得社会福利署颁发的 2019 年最高服务时数奖荣誉奖
- 香港华润大厦连续第 8 年获得由香港权威绿色机构环保促进会颁发的“香港绿色企业大奖 2020 年度优越环保管理奖（服务供应商）金奖”
- 香港华润大厦、华润物业总部办公室获得香港绿色机构认证的卓越级别减废证书
- 香港华润大厦获得香港吸烟与健康委员会、香港房屋委员会、香港房屋协会、物业管理业监督局合办的“无烟安居乐业”计划 – 甲级无烟管理认证
- 香港华润大厦获得香港警务处防止罪案科、港岛总区防止罪案办公室颁发的“2019-2020 优秀保安服务 – 工商物业奖”
- 中艺事业部获得香港零售管理协会颁发的“2020 最佳服务零售大奖 - 旗舰店银奖”及“2020 最佳服务零售商 - 高雅·时尚生活品味组别冠军”
- 中艺事业部被香港旅游发展局评选为“香港豪华超级品牌” (Luxury Superbrands)
- 香港瑞吉酒店获得 The Loop 香港 30 最佳美食大奖 – 最佳高级餐厅
- 香港瑞吉酒店获得香港南华早报评选 100 Top Tables 2020 奖项
- 香港瑞吉酒店大堂吧获评 Restaurant and Bar Design Awards 2020 设计奖
- 香港瑞吉酒店获评 Time Out Hong Kong Bar Awards 2020– 最佳酒店酒吧

- 香港瑞吉酒店获评时尚旅游主办的 2020 中国旅游金榜 – 金选商务酒店
- 香港瑞吉酒店法餐厅获评 Tatler Dining Hong Kong Tatler–Best Restaurants 2020
- 香港瑞吉酒店获评 Luxury Lifestyle Awards 2020–Top 15 Best Luxury Hotels in Hong Kong
- 泰国 Conrad 酒店获得由泰国美国商会颁发的 CSR excellence awards
- 泰国 Conrad 酒店获得由美国大使馆颁发的 American Embassy Gold Awards
- 泰国 Conrad 酒店获得由 tripadvisor 颁发的 2020 年 Travelers’ Choice 证书
- 泰国 Conrad 酒店获得由 THAILAND TATLER 颁发的 Best Restaurants 2020
- 泰国 Conrad 酒店获得由 World Luxury Hotel 颁发的 Best Luxury Hotel
- 泰国 Conrad 酒店获得由 ASIA PACIFIC Hotel Award 颁发的 A Highly Commended Award for Thailand City Hotel, A Highly Commended Award for Thailand Convention Hotel, A Highly Commended Award for Thailand Luxury Hotel
- 泰国 Conrad 酒店获得由 Haute Grandeur Global Awards 颁发的 Best Conference Venue Hotel in Thailand, Best Business Hotel in Thailand, Best Leisure Hotel in Thailand, Best Mice Hotel in Thailand
- 香港木棉花公寓获得香港旅游业减塑约章 2020 活动 – “银章”认证
- 小径湾木棉花酒店获得由大亚湾区旅游局及区旅游协会颁发的大亚湾区“滨海美宿奖 - 最佳会务酒店”称号
- 深圳湾木棉花酒店获得携程口碑榜“豪华型人气精选酒店奖”
- 深圳湾木棉花酒店获得美团网“最佳商务酒店奖”
- 深圳湾木棉花酒店获得美团网“疫情期间最佳运营奖”
- 深圳湾木棉花酒店荣登大众点评“2020 年深圳必住榜”

己亥末，庚子春，一场突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情汹涌而至，席卷全国各地，牵动着所有人的心。华润物业人在面对疫情时，始终初心如磐，使命在肩，与客户携手并进，共渡难关。而每个看似平凡的抗疫故事都诠释着华润物业人的责任担当。

既然选择了这行，就应该义无反顾

2020年春节前夕，无锡木棉花酒店客房部员工大部分已经回了老家，只有四五位员工还在酒店留守。新冠肺炎疫情的突然爆发给酒店带来了严峻考验，为了避免感染风险，酒店根据疫情防控需要，在做好消毒工作的同时，将在岗上班人员人数降低至维持酒店运营的最小值。酒店严阵以待的氛围，引起了一些客人，尤其是外国客人的恐慌，他们对这种未知的病毒感到深深的恐惧。王婴婴作为部门领班，主动承担起对客解释工作，向客人展示酒店防疫措施情况，对客人进行心理疏导，同时对于一些没有口罩的客人，王婴婴主动赠送或者帮助他们代买口罩，解决了客人的燃眉之急。王婴婴的从容与坚守既为在岗的其他同事做了一个榜样，也给客人吃下了一颗定心丸。

为了保障客户和员工的安全，王婴婴利用休息时间加强客房区域的日常消毒工作，不断优化消毒工作流程。根据酒店防疫消毒程序，她每一个小时用酒精棉对电梯按键进行一次消毒，每日对客房进行全面消毒，定时对房间进行开窗通风。



▲ 清洁大堂及消毒洗手间



随着疫情形势的变化，各行各业开始复工复产，无锡木棉花也被当地政府指定为防疫隔离酒店，一些客人逐步返回酒店入住隔离房，按照政府部门要求开展自我隔离工作。虽然酒店已按照地方疫情防控工作要求对客人来源地进行筛查并做好测温工作，但面对来势汹汹、尚无救治方法的疫病，同事们心里仍然恐惧，不敢进入

客人的房间进行清洁打扫，清洁工作陷入了停滞，这个时候，王婴婴挺身而出，在做好严密的防疫措施后，第一个踏入了隔离房间，像平时一样，认真的开始了清洁工作，在她的感召下，同事们都放下了心理包袱，纷纷进入工作岗位开始工作，清洁工作恢复了正常。事后，同事们都问王婴婴，难道你不感到害怕吗？王婴婴说道：“我也是个普通人，说不害怕是假的，但我是领班，我不带头做谁带头？”通过以身作则和心理疏导，王婴婴化解了同事心中的恐惧与疑虑，在她的引导和客房部同事的共同努力下，客房部在疫情防控期间一如既往地为客户提供着专业、优质的服务。

凭借着她对工作的热情及认真负责的态度，她在华润物业疫情防控表彰活动中获得了“疫情防控先进个人”的称号，当问到她的获奖感言时，她说“这是每一个酒店人都会做到的事情，既然选择了这一行，就应该义无反顾。”

与病毒赛跑——效率就是生命

春节到了，身为深圳湾木棉花酒店员工餐厅副经理的王业元并没有放假，这两天他想得最多的就是员工的用餐安全问题。员工的用餐方式一直在他脑海盘旋，“现时餐厅的餐具为员工共用，用餐后由餐厅统一清洗消毒，万一消毒不过关就有可能引发群体感染事件，必须马上改变！”想到这里，他立刻组织部门人员进行讨论，寻求解决方案，经过大家热烈讨论，决定让员工使用一次性餐具，虽然成本高了点，但是相对于员工的健康来说，些许的成本增加不是问题。方案确定下来后，王业元马上安排相关人手进行采购，从方案定下来到购买食品级一次性餐具的到货时间不到24小时，这就是华润物业的速度！

新春佳节，本是家人团圆的时刻，但因为疫情，王业元把假期留给了员工，把守候留给了自己。虽然疫情汹汹，但深圳湾木棉花酒店员工饭堂必须正常营业，因为酒店还有一线员工在坚守，因为集团深圳湾总部片区 400 名一线工作人员还要吃饭。为做好后勤保障工作，王业元和留守的几位同事每天都严格检查餐前餐后设施设备的消毒情况，严格执行食品留样的操作规范，逐个对前来用餐的员工进行体温检测，不厌其烦地和用餐人员强调用餐时的秩序……一天下来，口干舌燥，筋骨尽散，但王业元毫无怨言，他坚信，自己辛苦的守候，必会化为和煦的春风，温暖每一位坚守在深圳湾片区前线员工的心田！



维护餐厅卫生及分餐打包



负重的“白衣”人

一场突如其来的疫情在全球肆虐，香港作为一个高度开放的区域，成为了疫情的重灾区。面对来势汹汹的疫情，如何确保香港华润大厦的正常运营及三千余名租户的健康安全，成为大厦管理团队重中之重的任务。

香港的夏天闷热潮湿，季风把海洋的水汽带到岸边，每当这些日子，香港的每一座建筑的角落里都凝聚着水珠，黏腻的空气让人窒息。就在这潮热的季节里，在香港华润大厦楼道和走廊里每天都能看到一群白衣人从低区一层一层走到高区，再从高区一层一层走到低区，不停的循环往复，这是一群什么样的人？他们

是对大厦风柜进行消毒的人。为阻断疫情通过大厦的空气循环系统进行传播的可能，大厦管理团队想出了对大厦风柜滤网进行消毒的防御措施。为了保障消毒人员的安全，公司给负责消毒的同事配备了防护服、防护面罩及手套，做好最全面的防护。防护措施给了安全，同时也带来了不便，在潮湿闷热的环境里，在逼仄的机房内，这群白衣人背负着 10 几斤重的消毒箱，在密不透风的防护服里汗水像泉水般不停地从体内流出，慢慢积聚，最后流淌至鞋内，每次消毒任务结束，全身透湿，鞋子里竟能倒出水来，而背负消毒箱的肩膀被勒出深深的红印，举消毒喷头的手臂僵硬到几乎抬不起来……。

就在这潮热的季风侯里，白衣人每天负重前行，一层一层，从低区走到高区，再从高区走到低区，往复不停。2020 年，香港先后经历了四波疫情，但香港华润大厦依然平静，有序如初。

哪有什么岁月静好？不过是有人替你负重前行！



对风柜进行消毒

结 语

疫情面前没有旁观者，疫情防控没有局外人。新冠疫情的反复，华润物业人未曾有过一丝一毫的放松警惕，他们用坚守和专业，筑造起了一道道坚不可破的安全防线。



有人曾说：“每一次选择都必须是一次超越，否则就不要选择；每一次放弃都必须是一次升华，否则就不要放弃。”而郑海涛的选择，就是奔往剑河希望小镇。2018年3月，郑海涛简单地收拾了行囊，便踏上奔赴剑河华润希望小镇的路途，开启了参与小镇建设、践行社会责任的旅程。



▲ 剑河华润希望小镇旧貌

剑河希望小镇河地处“地无三尺平，天无三日晴”的贵州山区，土地资源十分有限，要完成希望小镇的构思蓝图，必须得对村民的现有住房进行重新规划和建设，因此，拆迁工作成了小镇建设的重中之重。由于剑河当地交通不便、信息闭塞，当地村民对“拆房子、建小镇”这种事闻所未闻，安土重迁的习性使他们本能地产生了抗拒改变的心态，华润公示的拆迁方案无人问津，一些当地村民甚至阻挠项目组的工作，种种情况使得小镇建设工作推进缓慢，再加上当地少数民族方言晦涩难懂，使得政策宣贯推进工作也一度陷入困境。

虽然郑海涛在来之前对困难情况有心理预期，但现实还是让他和同事们一筹莫展。经过多次尝试，他们决定改变沟通策略，如果村民不信任自己，那就找一个他们信得过的“引路人”。于是，郑海涛和同事们开始主动寻找、接近村中的年轻人，他们能够听懂普通话，通过一段时间的接触和交流，慢慢地，这些年轻人逐渐理解和接受了华润的政策，他们成为了希望小镇项目组的翻译和政策讲解员。有了这些“引路人”，郑海涛和同事们挨家挨户登门拜访，主动与他们拉家常、谈家事，慢慢地郑海涛与村民们熟络了起来，不再抗拒他们的到来。郑海涛和同事们趁机耐心细致、不厌其烦地向村民讲解华润的帮扶政策。经过无数回动之以情、晓之以理的讲解和沟通，村民们开始对华润的帮扶政策有了了解。

一年的时间倏忽而逝，年关将近时，郑海涛和同事们已经融入了村子，也开始能说出几句当地方言。为了加快小镇建设步伐，郑海涛和同事们主动放弃了春节与家人团聚的机会，

整个项目的同事全体留守项目。村民们见此状况，邀请项目组来参加的村中组织的“姑妈回娘家”活动，而郑海涛和同事们也利用这次机会，向全村的姑妈及春节返乡人员讲解咱们自己村庄的建设。通过不断的努力，村民们不仅看到了这帮小伙子们的工作劲头，也感受到了华润人扶贫的精神。终于在2019年1月18日征拆方案公示当天，项目组取得了45户新建民居签约协议，有力地推进了小镇的建设工作。



▲ 与村民讲解华润帮扶政策

回忆起在剑河建设的第一栋样板房，郑海涛清晰地记得为了推进项目的进度，大家不分昼夜地赶工，从基础设施建设到主体封顶仅用了1个半月的时间交付了房屋。在严寒的冬季，因为建设的房屋为混凝土浇筑框架结构，其强度受低温影响较大，为保证混凝土强度，项目组同事提前做施工措施，时刻监测温度，通过生火保温，围挡保温等方式，在5度以上的恒温中完成了这道工序。华润施工队对质量的严格把控取得了村民的信任，围观的村民们纷纷竖起大拇指——“华润盖房子，不糊弄”。



▲ 村民监督房屋建设质量



▲ 样板房交付

随着项目的进展，工期越来越紧张，工作压力也越来越大，郑海涛往往只在早餐简单的吃一顿粉，便忙碌到夜晚一两点才能吃上第二顿饭，长时间的压力让他的身体开始吃不消了，心理上也有了微妙的变化，甚至有了想放弃的想法，每当这时候，郑海涛总会让自己先冷静下来，问自己一个问题，来这里的初心是什么？不就是为了给这片土地带来实实在在的改变么！回想着村民们平日淳朴的笑脸和简陋的生活条件，郑海涛的热血又开始沸腾起来，使命感和责任感让他无法放弃手头的一切。时间就在忙碌中流逝着，有一天，郑海涛沿着村里的泥路去工地的时候，有个老乡竖着大拇指跟他说，“你们华润人真了不起”，那一刻，郑海涛泪眼婆娑，所有的“苦”、“辣”、“酸”都变成了心底“甜”，那会是这辈子永远无法忘怀的甜蜜记忆！

2020 年全国脱贫攻坚收官之年，剑河希望小镇的建设也于年底竣工完成，为全国脱贫攻坚战的胜利贡献了华润的力量。在这两年多的建设时间里，郑海涛亲历了小镇从破败荒凉的小村落到“清水不系舟，苗寨桃花源”新农村的全过程，目睹了剑河米兰花酒店的从无到有，目睹了惠民路的从无到通，目睹了新民宿的从拆到建……一座崭新且独具苗家魅力的特色小镇屹立在清江河畔。回首这段历程，郑海涛很庆幸能够参与其中，能够为国家的宏伟蓝图尽一份微薄之力，他说“人生如果能做出点让别人生活更美好的事，这辈子就没白活”。



讲解希望小镇规划



工作餐



竣工后的剑河希望小镇





俯瞰红安华润希望小镇新貌

牵牛花开了，桂花香了，一夜之间，大别山的秋天到来了，红安希望小镇的秋忙也正式开始。

2019 年底，宋加雨从金寨华润希望小镇来到红安华润希望小镇，正式加入华润物业，开始参与希望农庄的建设与运营工作。

2020 年初，希望农庄的规划设计刚刚定稿，眼看着自己付出心血的作品即将从蓝图变成现实，宋加雨又激动又期待，但突如其来的疫情打乱了施工的计划，这一耽搁就是两个多月。

2020 年 3 月中旬，湖北疫情刚刚好转，但局部地区仍有反弹的可能，宋加雨已经顾不得这些，她匆忙收拾行李，第一时间回到了小镇，准备投入到她心心念念已久的希望农庄开工建设中去。此时，离红安希望小镇计划竣工的日期仅有几个月的时间了。然而，返回红安后，农场建设工作却并没有预想中的顺利。

红安地处鄂豫两省边际的大别山南麓，地理闭塞，一直与土地打交道的村民或是因为安土重迁、或是因为害怕改变，他们对希望小镇项目产生了诸多不理解、不信任，而疫情带来的恐慌更加剧了村民对“外来者”的排斥，刚刚要重启的施工再次陷入搁置，项目组被一种焦灼的氛围笼罩着。“这时候没有别的办法，只有沟通、沟通、再沟通”，宋加雨回忆起这段经历时说，她只记得自己仿佛把一生的话都说完了，每次沟通回来之后嗓子都是哑的。宋加雨和同事们就这样走家串户，挨个了解村民的担忧，讲解华润的政策。人心都是肉长的，宋加雨和同事们用将心比心的真诚，最终融化了村民们不信任的坚冰。



希望农庄里工作的当地村民

赶时间、抢进度，施工紧锣密鼓地进行着，华润人不舍昼夜地在与时间赛跑。2020 年 8 月 20 日，红安华润希望小镇终于落成，米兰花酒店、希望农庄，还有配套建设的列宁幼儿园、A 群服务中心、村民活动中心、文体广场等设施如期投入了运营使用当中。村子便捷了、热闹了，年轻人回来了，之前抱有抵触情绪的村民看到宋加雨和同事们也不好意思地笑了……

现代化的农业大棚搭起来了，田里喷灌滴灌的自动化设备也运行起来了，希望农庄里的农作物恣意地生长着，旁边的“润心育苗馆”里小朋友们在专注地体验着水培蔬菜种植采摘和昆虫标本制作，大朋友们也做黏土、烤披萨，玩得不亦乐乎……宋加雨关于希望农庄的一幕幕蓝图如今都变成了现实，但她和同事们仍然忙碌。“做农业就是停不下来，跟着 24 节气，时间不等人……”，从事农业这些年以来，宋加雨深知做农业的辛酸与不易，“今年夏天又连续下了两个月的雨，土壤含水量持续饱和，种植的花生、西瓜、甜瓜等受灾，不得不在洪水退去后赶着补种一批。”经过这一季的磨合，宋加雨和同事们更加了解了这片土地的脾性，准备改进自己的种植策略。



儿童们在润心育苗馆开展体验活动



孩童在希望农庄体验采摘之乐



▲ 绿色果蔬育苗基地

除了在杀虫剂上有坚持，在农庄的种植品种上，宋加雨也有所坚持。希望农庄所种植的果蔬品类，一般遵循“两个极端”原则，要么是当地很土的品种，要么是市面上少见的高端新品种。很土的品类如红安本土的红花生、红苕、蒲公英、马齿苋等；很高端的品类有樱桃萝卜、手指胡萝卜、QQ黄瓜等。本地的品种种植相对容易一些，而高端新品种往往需要先进行小面积种植试验，再进行大面积推广。如今宋加雨和同事们已经将QQ黄瓜、红秋葵、羊角蜜瓜等新型品类已试种成功，冰菜、人参菜等特菜也在试种中。她们还打算与周边科研院校合作，成立种植试验基地，引进更多新优特品类。



▲ 希望农庄种植的樱桃萝卜

每一个学农业的人内心都有一个田园牧歌的向往，宋加雨也不例外，她热爱土地、践行环保，她相信人类受养于丰饶的土地，应当知足感恩，尊重生态系统，而不是成为土地的负担。在她的设计理念下，红安希望农庄已成为一个遵循绿色种植理念、拥有亲子互动、体验休闲功能的现代化智慧型农庄，接下来宋加雨和同事们将尝试种养结合发展，比如散养鸡，鸡可以吃菜地里的虫子，粪便可以施肥，散养鸡供酒店可以成为特色菜，同时小朋友还可以体验喂鸡、捡鸡蛋等，增加农场体验服务项目，整个农庄就是一个小型的生态系统，这里面每个环节都有它的意义，各个环节共同完成了生态的循环，既节省了成本，又减轻了环境的负担。

希望农庄作为红安华润希望小镇的龙头扶贫项目，肩负着产业兴旺、带动农民致富的任务，目前希望农庄已提供二十余个就业岗位，村民可在家门口就业。未来，希望农庄将不断的探索，引进新的种植品种、种植技术，在小镇范围内进行推广，吸引更多的青壮年返乡就业，让小镇不在有留守儿童和老人，让小镇的每一个秋天都充满丰收的喜悦和希望。



▲ 为酒店经营而忧心的陈飞宇

2019年8月，陈飞宇走出大学校园，怀着对工作的憧憬及对新环境的不安，成为了华润物业木棉花酒店的一员。那时，这位初出茅庐的“菜鸟”还没有想到，井冈山希望小镇会成为他的第二故乡。

炎热的9月，还在实习期间的陈飞宇，怀着朝圣的心情踏上了老一辈无产阶级革命家建立的中国第一个农村革命根据地——井冈山，他的心里无比兴奋。在层叠起伏的山峦之中，他仿佛看到了老一辈无产阶级革命家在荆棘中前行；在郁郁葱葱草木之间，他仿佛看到了老一辈无产阶级革命家休憩的场景……一切都是那么新鲜，一切都是那么神圣。初来乍到，米兰花酒店店长张飞为他和同行的伙伴详细的介绍了小镇的由来、建设历程以及经营管理的种种故事，讲述了华润集团给这座井冈山脚下的村落带来的巨大变化，陈飞宇聆听着、感受着、学习着，内心的自豪感油然而生。他心里想，如果能有机会留在这片神圣的土地上做一番事业，那一定是莫大的光荣。

然而理想很丰满，现实很骨感。陈飞宇心中的热情很快迎来了现实浇来的冷水。从9月到12月，不过3个月的时间，井冈山从骄阳似火转为了阴雨连绵，山里的气温骤降到



▲ 为参观小镇的客人进行讲解

零度左右，尽管陈飞宇已经裹上了自己最厚的棉衣，却似乎仍然缓解不了这种刺骨的阴冷。除了天气上的不适，最难耐的还是小镇生活的孤独冷清。习惯了大都市热闹繁华的夜生活，当他踏入了冰冷的山中之后，之前习以为常的一切都不再触手可及。在寒冷的冬日里，每当夜色降临，这座人口不到600人的小镇就陷入沉寂，7点以后就鲜有人烟。雪上加霜的是，突如其来的新冠疫情使全国各地陷入了封锁时期，原本计划中的回家团圆被就地隔离所取代，孤独感将陈飞宇紧紧包围起来，遥遥无期的封锁期俨然成为了这个年轻人眼前不小的挑战。

但陈飞宇很快就意识到，比起想家的孤独，自己所在的希望小镇米兰花酒店面临着更大的挑战。疫情对乡村旅游经济带来了巨大冲击，本该生意兴隆的春节假期收入惨淡，旅游市场如坠冰窟，酒店的经营陷入持续低迷。2020年5月，随着红安希望小镇竣工在即人手不足，张飞被紧急调派到了红安，筹备希望小镇开业事宜。井冈山米兰花酒店的各项事务亟待承接，“守据点，抓使命”的重任突然交到了陈飞宇这个刚过实习期的小伙子手中。突然要独挡一面，陈飞宇心中是忐忑的，他的脑子里像走马灯一样闪现着米兰花酒店的经营流程，不停安慰自己这

一切看起来没那么难。然而知易行难，了解流程和上手实操是完全不同的两件事。起初，陈飞宇认为酒店业务是营销为王，自己需要做的只是将酒店经营和民宿发展进行资源整合，利用推广营销，每年创造几十万上百万的收益。然而事实上，每天多如牛毛的日常事务让人无法抽身，从采购、人事到营销推广，再到物业管理、民宿产业帮扶，事事要操心，可远不只是“营销”那么简单。

除了事情纷繁复杂，更让陈飞宇受挫的是之前在学校里学的书本理论好像并不奏效。因为疫情，酒店上半年的经营状况持续低迷，陈飞宇试图用低价房吸引流量来增加订房量，设置优惠套票吸引远期预定，结果都收效甚微，客房基本销售不出去，这让科班出身的他常常急得来回踱步，心情仿佛和5月的雨季一样充满阴霾。有时晚上睡不着，陈飞宇会一个人出去走走，他边走边问自己：我是不是不适合这里？

一天下午，客房主管陈兰花看到愁眉不展的陈飞宇，打趣道：“瞧把飞宇愁的，年纪轻轻的像个小老头子一样。我的小孩只比你小两岁，现在只知道上网玩游戏，而你却要担起这么多事，真是不容易。”当了解到陈飞宇还没吃饭后，陈兰花将满满一碗饭端到了陈飞宇的面前，陈飞宇看了一眼，无精打采地说到“大姐，我吃不下”。陈兰花见状说道：“我自打酒店建成就到了这里，现在

已经是第三年了。酒店现在应该是问题最多的时候，偏偏又碰到疫情，经营情况不好，这是大家都不愿意看到的。但是，饭要一口一口吃，问题要一个一个解决，办法总比问题多。想想当初项目组吃的苦，想想你的前辈张飞总带着家人在这里扎根三年，再看看如今小镇天翻地覆的变化。村里家家户户的哪一个不对华润人树大拇指。”

听到这里，陈飞宇抬起头，望向这位与自己母亲年龄相仿的大姐。

陈兰花继续说：“大家都明白你的难处，但是你一定要坚持，越是这种时刻，大家越是要共度难关，阳光一定会出现。孩子，你尽管去做，不必有负担，我们都无条件支持你。天大的事，也是吃饭要紧。”

说罢，她把饭碗塞到陈飞宇手中。陈飞宇默默地拿起了筷子……这是陈飞宇在整个5月中吃的最认真的一碗饭。

从那天起，陈飞宇沉下心来，他主动给以前的老师打电话请教方法，向同行的师兄师姐交流经验，和论坛里同行圈子的网友互相切磋……局面渐渐打开，陈飞宇的灵感越来越多，思路也越来越清晰——既然酒店线下市场沉寂，那就在营销策划、线上推广方面另辟蹊径，确定了破局的思路，陈飞宇不断丰富具体实施方案的细节。首先是扩大流量，陈飞宇决定将米兰花酒店线上渠道独家

合作改为全平台上线，不管在美团还是飞猪等主流平台都可以找到井冈山米兰花酒店；其次是新媒体运营，陈飞宇下了抖音、快手等APP，琢磨了一阵子那些旅游博主网红的拍摄手法之后，他开始笨拙地使用自己的手机拍摄视频、拼接剪辑，运营起了酒店自己的抖音账号，提升酒店曝光度；最后是矩阵化运营，形成品牌势能，在红安、剑河的米兰花酒店相继开业后，希望小镇米兰花将私域流量作为未来发展的主要阵地之一，帮助井冈山联合其他小镇上线微信会员平台，整合推广，培养品牌用户群体。

这一切的付出，终于在7月迎来了回报。疫情已有所缓和，盛夏的艳阳天驱散了阴霾，井冈山米兰花酒店也迎来了久违的经营热潮，这股热潮在10月国庆期间达到高峰，营业收入甚至超越了去年同期，尤其是来自线上OTA平台的收入占比突破了45%，甚至还有一些客人从抖音、快手等平台上看到陈飞宇做的推广短视频慕名而来。

如今的陈飞宇不再眉头紧锁，虽然他知道这些只是一个开始，井冈山米兰花酒店作为小镇乡村振兴工作的龙头，未来还有大量的工作要做，还有很长的路要走，但陈飞宇并不担心，经过这一年的历练，他已经从初出茅庐的菜鸟转变为熟知酒店业务经营的能手，更重要的是，他的心理更加强大和成熟了。

01

- 30 规范公司治理
- 30 诚信合规经营
- 33 为股东创造价值
- 36 提升内控管理水平
- 37 绩效检讨

携手股东 聚力美好发展



8 体面工作和
经济增长



16 和平、正义与
强大机构

规范公司治理

贯彻落实“三重一大”制度

2020 年，华润物业进一步完善了《华润物业有限公司“三重一大”决策制度实施细则》，对重大事项决策范围、决策程序、决策监督等内容进行了规范。同时，公司修订了《华润物业有限公司权责运行手册》，明确了治理主体的决策权限、决策标准和决策程序，规范了公司重大决策行为。

规范董事会建设

华润物业致力于构建规范的现代公司治理结构和制度体系，持续完善董事会建设，进一步强化董事会的战略引领作用，在深入推进中国特色现代企业制度建设、优化业务结构等方面发挥作用。2020 年，公司董事会共召开 8 次会议，讨论议案 10 个，会议决议事项由与会人员多数同意通过。

规范信息披露

2020 年，华润物业进一步完善了《华润物业有限公司“三重一大”决策制度实施细则》，对重大事项决策范围、决策程序、决策监督等内容进行了规范。同时，公司修订了《华润物业有限公司权责运行手册》，明确了治理主体的决策权限、决策标准和决策程序，规范了公司重大决策行为。

保护中小投资者权益

华润物业高度重视保护中小投资者权益，严格按照监管要求，合规、高效、真实、准确、完整、及时、公平地履行信息披露义务，以尊重和坦诚的态度与投资者沟通，维护中小投资者权益。2020 年 10 月和 11 月，泰国长春置地根据公司章程及泰国法律的要求，召开了年度董事会议及股东大会，并邀请泰方小股东代表及其委任的董事参加，保障小股东权益。

诚信合规经营

华润物业坚定不移推进廉洁建设和反腐败斗争，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防，把惩治的震慑力与制度的约束力、教育的感召力叠加起来，把净化政治生态、严肃政治生活、涵养政治文化结合起来，把正风肃纪反腐与深化改革、完善制度、促进治理贯通起来，不断实现不敢腐、不能腐、不想腐一体推进战略目标，着力营造风清气正的良好商业氛围。

▲ 2020 年通过群众举报收到有效问题线索

6 件

进一步畅通和拓宽信访渠道

华润物业在公司官网加入了“监察举报”选项，同时各下属单位设立举报信箱，提高基层员工参与监督、敢于举报的积极性和主动性。2020 年通过群众举报收到有效问题线索 6 件，群众监督的效果开始显现。同时，公司加强对上级转办、自收自查、巡察发现移交等多渠道来源的问题线索集中统一管理，提升问题线索管理水平。

开展“靠企吃企”和“境外反腐败”专项整治工作

华润物业重点围绕在投资环节的利益输送和设租寻租问题，在工程建设环节的围标串标、暗箱操作等利益输送问题和在营运环节的招标采购、商业销售、资产处置过程中的利益输送和化公为私等问题，通过以岗位为点、以业务为线全面梳理排查相关廉洁风险点，提高预防腐败的科学性和系统性，不断探索境外企业廉洁风险防控的新手段和新途径。

持续开展警示教育深化作风建设

华润物业分别于 2020 年 5 月和 12 月召开警示教育大会，通过对违纪违法案件及相关人员的点名道姓通报曝光，触动领导干部内心，压实廉洁责任与担当，不断筑牢拒腐防变思想根基。另外，公司持续开展《双月度警示教育案例》分享机制，做好典型案例的分析和通报，2020 年度共编发 6 期，收入案例 57 件，不断强化干部员工遵规守纪思想意识。

▲ 2020 年度共编发

6 期

▲ 收入案例

57 件



▲ 华润物业有限公司 2020 年第二次警示教育大会

加强协同持续推动构建“大监督”体系

华润物业成立“大监督”工作领导小组和监督委员会，统筹制定监督计划表，设置重点监督项目、专项监督项目和日常监督项目，明确监督工作责任部门、责任人和完成时限，并分别于5月和12月召开专题会议督促、研讨、总结有关工作。通过有效整合各职能条线的监督资源，共监督检查发现问题点89项并推动完成整改，初步形成了监督合力。

推动开展内部巡察工作

华润物业制定了《三年巡察工作规划(2020-2022年)》、《十九大后第一轮巡察工作方案》，根据公司实际情况科学制定工作方案，修订完善巡察工作办法、工作指引、底稿管理和工作流程等制度机制，规范工作程序，组建巡察机构，并克服疫情带来的通关不便的影响，充分利用“互联网+”优势，创新采用“线上+线下”方式对下属的无锡木棉花酒店和北京木棉花酒店两个单位开展十九大后第一轮内部巡察工作。巡察组现场成员与线上巡察组成员明确分工、各司其职，明确监督重点，精准发现问题。



▲ 无锡木棉花内部巡察工作



▲ 北京木棉花内部巡察工作

深入开展干部队伍建设工作

华润物业以从严到底的姿态强化对关键人、关键环节和关键时点的日常监督。

在监督关键人方面

一是积极开展政治生态分析及“画像”工作，重点围绕主要领导在履行主体责任、廉政建设等方面进行政治生态分析研判，深层次分析领导班子及成员存在的政治生态问题，并提出了针对性的整改建议。二是深入运用“第一种形态”，让“红脸出汗”成为常态，组织开展了主要领导对公司全体直管经理人的集体廉政谈话，监察部分管领导结合违纪违规案件对下属国内酒店各单位负责人开展的廉政谈话，教育广大干部员工厘清行为边界、划定纪律红线。

在监督关键环节方面

严把选人用的关键环节，一是监察部分管领导参加研究人事议题的会议(14次)并充分发表意见。二是对公司新提拔任职的直管干部(2人次)开展任职廉政谈话，对集团回复廉洁意见(2人次)，坚决贯彻“凡提必核”，防止干部带病提拔。三是对公司纳入重点培养和拟提拔的后备年轻干部出具廉洁意见，以抓住关键环节确保监督实效。

在监督关键时点方面

把中央八项规定精神问题作为监督重点，紧盯元旦春节、五一端午和中秋国庆期间的享乐主义和奢靡之风，督促厉行勤俭节约，反对铺张浪费，组织下属单位针对福利费支出使用、公务用车等制度执行的薄弱环节开展自查自纠，坚决杜绝“节日腐败”，进一步巩固拓展落实中央八项规定精神成果。

为股东创造价值

▲ 香港华润大厦全年出租率达

93.6%

▲ 泰国长春置地写字楼出租率保持在

94%

▲ 营业额及经营利润均创历史新高

写字楼等核心业务保持市场领先

香港方面，受疫情及外围经济下行影响，写字楼租户需求持续收缩。面对疫情对写字楼业务的负面影响，华润物业提出了“华润商务生活圈”的市场营销和服务理念，充分发挥写字楼与瑞吉酒店等商业物业的内在协同作用，提升华润大厦及周边物业的品质和价值。香港华润大厦全年租金收入仍为近十年收入中第二高点，逆市中全年出租率达93.6%，较湾仔区平均出租率高出1.1个百分点。

泰国方面，受疫情拖累泰国经济严重下滑，全年GDP萎缩6.1%，曼谷CBD甲级写字楼出租率按年下跌3.5ppt至90.8%。面对挑战，长春置地团队采取积极的营销措施，如提出特别佣金方案、疫情期间用特殊政策维持租户等，写字楼全年出租率保持在94%高位，高于市场平均水平3.2个百分点，实现营业额及经营利润均创历史新高。

推动香港业务发展，创新试点项目落地

▲ 收集潜在投资项目

52个

▲ 重点跟进项目

4个

▲ 向集团领导呈报商业物业
投资分析报告

5期

2020年，华润物业收集潜在投资项目52个，主要为港岛区域的写字楼及酒店物业，经过分析和测算，选择其中4个项目进行重点跟进。此外还开展了商业物业投资市场研究和分析，呈报5期投资报告给集团领导参阅，并持续跟进香港房地产投资基金组建相关事宜。2020年9月，公司完成了湾景中心A座30楼改造为Co-Living公寓的设计和样板房工程，为未来落实Co-Living业务投资积累经验。另外，公司创新写字楼服务模式，设立商务中心并于2020年10月开始运营，推动共享办公商务中心落地，向不同层面的租户提供更广泛的租赁方案。



▲ Co-living 样板房



▲ 共享办公商务中心前台

酒店事业部强化销售，严控成本

▲ 节约费用合计

1.4亿港元

面对疫情给酒店行业造成的重大冲击，华润物业制定了“强化销售、严控成本”的策略，并多次组织酒店事业部专题会议，积极推动提升营收；在确保服务质量的同时严控运营成本，并充分利用各项税费减免及政策补贴，全年同比节约费用合计1.4亿港元。

香港瑞吉和泰国 Conrad 酒店销售及成本管控成效显著

案例

2020年，香港瑞吉酒店加大大地市场销售，推出 Staycation 套餐、餐饮客房交叉销售等，全年 RevPAR 优于行业平均水平及竞争对手组合；同时，酒店管理团队通过采取各项成本管控措施，整体运营费用同比减少5,599万港元。

泰国 Conrad 酒店强化本地销售，降低疫情重大影响，与竞争对手对标的关键指标 RGI 由去年同期的72.6提升至81.7，RevPAR 与竞争组合的差距也由-1,028泰铢缩小至-167泰铢。此外，通过多次与希尔顿集团总部沟通，推动削减各项成本，Conrad 酒店整体费用同比减少4,666万港元。



中艺尝试改革创新，推动战略落地

▲ 节约费用

3,860 万港元

同比下降

37.4%

面对疫情带来的巨大影响，中艺事业部积极改变定价和销售策略，并采取点对点营销、圈子营销等方式吸引客人进店消费；通过强化激励方案和强化员工销售能力，提升门店销售转化率，增加营收；此外，在保证服务质量的同时，严细各类成本，合计节约费用3,860万港元，同比下降37.4%。

中艺顺应市场潮流，联合著名珠宝品牌、享誉业界的大师以及年轻设计师，开发出多个系列商品；同时调整湾仔店首饰商品陈列，装修了钻石首饰区，完成了服装区装修设计，提升了门店形象。



▲ 钻石首饰区装修前



▲ 钻石首饰区装修后



在渠道创新方面，中艺打破传统线下门店单一销售模式，于 2020 年 7 月底推出线上营销平台 E-shop，精选线上销售商品种类，积极尝试新形势线上营销，吸引千禧一代新会员关注，注入销售新动力；尝试与佳士得和中国嘉德拍卖行合作开展拍卖业务，并成功参与中国嘉德 20 年 12 月的拍卖会，达成“中艺第一拍”；以及成功在澳门永利皇宫精品店寄售商品，成为首个入驻的香港品牌。此外，中艺尝试开拓寄售业务和礼品业务，取得了多项“零”的突破。

精益管理促提升

开展重点精益项目

15个

2020 年，华润物业开展了 15 个重点精益项目。通过应用精益方法论及工具，各下属企业深入剖析问题及开展对标，补短板、强弱项，进一步梳理优化工作流程，在提质、降本、增效方面取得效果。如香港华润大厦电话客服人员解决问题的客户满意度分数达到 99 分，同比提升 11 分；香港木棉花公寓综合成本率低于市场对标的 Johnston Suites、Loplus；小径湾木棉花酒店客房运营成本节约额达 35.58 万元；无锡木棉花酒店下半年餐饮收入超过往年；白洋淀木棉花酒店 8-12 月客房出租率较去年同期提升 9 个百分点。

提升内控管理水平

深化内控评价

2020 年，华润物业深化内部控制体系建设，组织各事业部开展内部控制评价工作，重点关注采购、销售、战略投资、信息化、财务等方面，共发现内控缺陷 13 个，并推动相关单位在年底前对发现的问题完成整改。公司审计组对无锡木棉花酒店、徐州米兰花酒店的重点领域开展内控抽查复核，提升内控评价质量。

强化财务管控

华润物业强化财务管控力度，确保资金安全及费用合规支出。在资金管控方面，华润物业各事业部在保留日常营运资金的基础上，实行资金统一调配、集中使用。在费用管控方面，华润物业完善了《华润物业有限公司费用开支及资本支出审批规定》，加强对各项费用开支及资本支出的审批管理。

完善风险管理

2020 年，华润物业开展重大风险评估工作，梳理并制定风险防范预案，促进风险管理与日常业务工作更加紧密地结合。公司审计组完成了泰国长春置地招标采购专项风险治理项目，切实将风险管理策略融入、细化到相关制度与流程中。



绩效检讨

整体营业额仍实现

15.09 亿港元

经营利润

7.72 亿港元

2020 年，华润物业面对疫情对公司业务的重大负面影响，全年整体营业额仍实现 15.09 亿港元，通过采取各项严格的成本管控措施，实现经营利润 7.72 亿港元。

未来，我们将继续恪守“诚信合规”的经营理念，通过构建规范的公司治理体系，夯实内控管理基础，不断创新业务模式，创造可持续的经济效益。

绩效	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
资产总额（万港元）	2,672,612	2,952,557	3,085,110	2,993,348
营业收入（万港元）	172,313	167,005	181,248	150,903
利润总额（万港元）	74,871	70,594	66,136	66,241
总资产报酬率（%）	3.1%	2.8%	2.7%	2.5%
国有资产保值增值率	111.1%	117.5%	104.8%	95.6%

40 员工权益

45 员工关爱

43 员工成长

47 绩效检讨

02



携手员工 聚力美好成长



3 良好健康与福祉



4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长



10 减少不平等

员工权益

合法合规雇佣

华润物业根据公司业务发展的需要及岗位要求，对员工进行选拔和培养，程序公平、公正、公开，不因年龄、性别、婚姻状况、种族、国籍、宗教信仰等因素而差异对待员工。所有用工程序合法合规，严格杜绝违反各地雇佣条例或劳动法规的情况发生。

保护员工基本权益

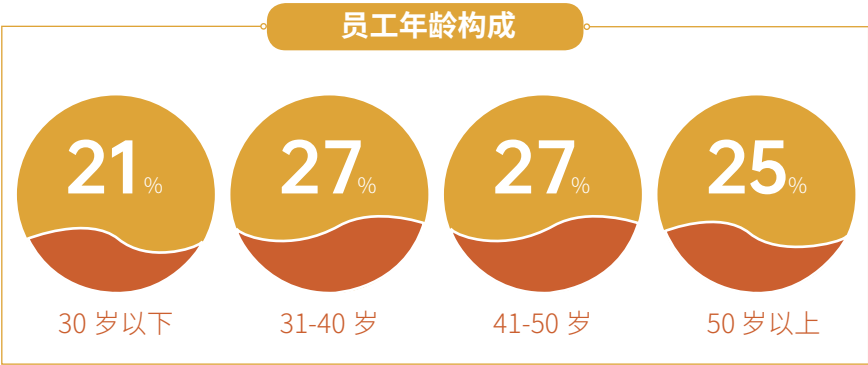
华润物业依法维护员工合法权益，按时足额为员工支付劳动报酬，尊重员工隐私，保护员工个人信息安全，并切实保护女职工和残疾人等特殊群体的劳动权益。各级人力资源部门按照公司档案管理要求，为员工建立员工档案并由专人管理。2020 年华润物业员工总数 2194 人，其中女性员工占比达到 45%。

▲ 2020 年华润物业员工总数

2194 人

其中女性员工占比达到

45%



员工薪酬福利保障

薪酬体系

华润物业不断优化和完善员工薪酬激励体系和业绩评价体系，公司的薪酬和福利制度不仅符合法律规定，且致力于维持公司内部待遇平等和保持公司薪资在市场上的竞争力，激励员工工作积极性。

华润物业严格遵守香港、泰国和内地的法律法规，为员工提供法定及非法定的福利保障，有效地帮助公司员工解除后顾之忧。

福利政策

保护员工职业健康

华润物业将员工健康视为企业最大的财富，致力改善工作环境，积极开展职业防护。

- 在高温季节发放高温津贴及防暑降温物品，并定期为员工提供免费体检和心理健康援助。
- 内地木棉花酒店根据《中华人民共和国食品安全法》、《公共场所卫生管理条例》及实际生产经营的需要，为员工办理健康证，建立职工健康档案。
- 华润物业每月发放一期《职安健通讯》，各事业部定期开展职业安全健康讲座，进一步提升员工职业安全健康意识，全年工伤意外发生次数同比下降约 50%。



▲ 泰国长春置地员工体检及健康咨询

- 一月份宣传主题 1 高处作业安全
- 二月份宣传主题 2 工作间抗流感安全措施
- 三月份宣传主题 3 小心使用工具
- 四月份宣传主题 4 工作间抗疫 7 式
- 五月份宣传主题 5 前线员工抗疫手册
- 六月份宣传主题 6 常用消毒剂的安全使用须知
- 炎热天气下预防中暑 7 七月份宣传主题
- 预防 2019 冠状病毒（COVID-19）给工作场所的健康指引 8 八月份宣传主题
- 个人、家居与环境卫生守则 9 九月份宣传主题
- 文职工作—返工抗疫贴士 10 十月份宣传主题
- 季节性流行性感冒 11 十一月宣传主题
- “洁手”一个简单有效预防感染的方法 12 十二月宣传主题

保障员工防疫安全

2020 年，华润物业通过实行灵活弹性的上班策略，发放防疫物品、开展防疫宣传、要求必要员工进行居家隔离等措施，全力保障了疫情期间员工的安全健康。

- 根据疫情变化情况，灵活调整员工上班时间及形式，疫情严重期间，办公室编制人员实行AB岗上班、居家办公等安排，一线员工减少排班；疫情缓和时期，采取错峰上下班，尽量降低员工在上下班路途和工作期间受感染的机率。
 - 每日根据香港政府更新公布的《曾有确诊或疑似 2019 冠状病毒个案的大厦名单》对全体在港员工进行筛查，全年累计筛查超过 **11** 万人次，共排查出与确诊病例相关（即住同一栋楼、住同一个小区、去过同一个地方）的人员达 **1092** 人次，做到应查尽查、应检尽检、应隔尽隔，坚决防范疫情输入和扩散。
 - 为员工免费发放口罩、消毒水、洗手液、酒精等防护用品，全年共计发放口罩 **80** 多万枚。
 - 为员工报销核酸检测费用，全年累计报销费用共计 **13** 万港元。
 - 根据疫情变化形势，及时发出通知，提醒员工加强疫情期间的个人防护。全年华润物业总部共计发出 **42** 项防疫公文通知予以提示加强疫情防控。
- 通过“润心坊”心理关爱在线课程、属地在线辅导课程，帮助员工适应防疫抗疫常态化的工作环境，积极缓解疫情下员工的负面情绪。



香港华润大厦设立员工防疫加油站



泰国长春置地为员工派发口罩

开展抗击新冠肺炎疫情表彰活动

案例

为及时表彰和激励为抗疫工作做出突出贡献的先进集体和个人，继续做好疫情防控工作，2020 年 8 月，华润物业组织召开了华润物业疫情防控先进集体、先进个人暨“两优一先”表彰大会，会议表彰了 3 个疫情防控先进集体和 11 名疫情防控先进个人，为其颁发了奖状并发放了奖金，希望受表彰的单位及个人珍惜荣誉，再接再厉，在本职岗位上做出更大的贡献，号召公司广大干部员工、各级组织，以受表彰的集体和个人为榜样，为实现“抗疫情、保目标”各项任务而努力奋进。



华润物业召开疫情防控先进集体、先进个人暨“两优一先”表彰大会

员工成长

系统化人才培养

加大经理人培养力度

华润物业高度重视人才队伍的建设，加大年轻干部培养和使用力度。2020 年完成了年轻经理人盘点选拔工作，并制定了年轻经理人培养方案，培养方案围绕“创新经营”、“管理提升”和“战略执行”三大主题，重点提升年轻经理人业务创新、领导力以及战略执行的能力，助力年轻经理人在现岗位上进一步提升胜任能力。

打造知识管理与共享平台

2020 年，华润物业积极打造内部知识管理与共享平台，整合培训资源，将传统的线下培训课程模块化、精品化。全年共整理了 317 门课程，涵盖通用类、业务类、管理类及新员工入职类。同时，公司大力发展线上培训，共录制了 60 门精品微课，通过华润大学的数字化平台向公司员工开放。通过积极组织员工培训，增强员工技能，让员工实现自身价值的同时找到归属感。

全年共整理课程

317 门

共录制精品微课

60 门

▲ 获得绿带资格证书

8人

获得黄带资格证书

29人

开展精益人才培养

2020年，华润物业按照《华润物业精益人才培养与认证方案》对精益项目实践的员进行考试，最终8人获得绿带资格证书，29人获得黄带资格证书。

华润物业开展“提质增效、创新发展”经理人培训班

>>>> 案例

2020年华润物业采用线上线下结合的方式开展了经理人培训班。该培训班以“提质增效、创新发展”的年度工作为主题，通过集中培训、在线学习、案例分析、行动学习等方式对28位直管经理人和业务骨干进行培养，着重提升公司经理人们的创新能力和领导力。



▲ 华润物业经理人培训班

全方位职业发展

▲ 内部培训师队伍扩大为

46人

▲ 人均培训时长为

63小时

▲ 员工培训总投入

65.4万港元

华润物业注重员工价值的实现，建立多元化职业发展通道，给予员工多向发展选择和机会。各事业部根据自身情况为员工提供入职培训、晋升培训、领导力培训、操作技能培训等各类培训，从通用和专业技能两个方面提升员工工作能力，拓宽员工职业发展路径。2020年，华润物业将内部培训师队伍扩大为46人，并将线下与线上课程相结合，最大化地提高员工培训覆盖率，人均培训时长为63小时，员工培训总投入65.4万港元。

华润物业注重员工的职业发展。2020年，总部共有23名员工获得职务晋升，其中晋升为高级经理及以上的员工共6人。

员工关爱

畅通沟通渠道

华润物业建立了多渠道的员工诉求收集反馈机制，倾听员工心声，解决员工难题。



困难员工帮扶

▲ 帮扶困难员工

8人

资助金额

4.77万港元

华润物业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。2020年，共计帮扶困难员工8人次，资助金额4.77万港元。



▲ 徐州米兰花酒店入户走访困难职工

工作生活平衡

2020年，在疫情缓和时期，华润物业积极开展各类活动，如员工生日会、特色节日活动、公益活动、趣味运动会、兴趣课堂、员工拓展等活动，调节员工工作氛围，丰富员工业余生活，减轻工作压力，使员工劳逸结合。

【员工感言 1】



2020 年是酒店行业十分艰难的一年，在公司领导的带领下，各个部门相互配合，各部门员工共同努力，互帮互助，共同攻克难关。华润物业是一个团结的大集体，无论面对什么样的市场环境，面对什么样的困难，对员工的关心不会少，能够激发集体荣誉感，上下一心凝聚力量，这无疑让我对公司更加有信心，工作更加有动力。



【员工感言 2】



在 2020 年，酒店为员工提供了很多交叉轮岗的机会，让我丰富了更多专业性的知识。与此同时，对于员工的工作关怀、温馨的生日祝福卡片、学习的激励礼物、有趣的节日活动，都使我更有工作的热情和信心。疫情没有影响酒店对员工利益的保障，也让我更加有信心和企业一起走向更远。



绩效检讨

2020 年，华润物业员工劳动合同签订率及社会保险覆盖率均达到 100%，员工权益得到充分的保障。面对疫情带来的严峻就业形势，通过加大培训力度，培养“一岗多能”人才，员工满意度平均水平达到 88.7%。

未来，我们将继续坚持“以人为本”的用人理念，保障员工各项权益，关怀关爱员工，关注员工成长，为员工提供广阔的职业发展道路。

绩效	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
劳动合同签订率 (%)	100	100	100	100
社会保险覆盖率 (%)	100	100	100	100
带薪年假天数 (天)	10	10	10	10
员工培训覆盖率 (%)	98	98	98	98
人均培训投入 (港元)	254.6	310	307	298
人均培训时间 (小时)	58	69	72	63
员工满意度 (%)	89.3	90.3	88.3	88.7
员工流失率 (%)	42.7	31.6	29.1	35.8

03

携手客户 聚力美好服务

- 50 提供优质产品和服务
- 52 保障消费者权益
- 53 提升客户满意度
- 58 大力创新发展
- 59 绩效检讨



提供优质产品和服务

服务质量管理体系

华润物业写字楼业务严格按照质量管理体系进行运作，香港物业事业部及泰国长春置地事业部连续多年获得质量管理体系 ISO 9001 认证。各酒店拥有严格的操作流程及完善的服务体系，规范员工在服务流程、礼仪、投诉处理等方面的日常工作；此外，还设置会议管家、服务大使等岗位，力求为客户提供高质量的服务。

香港华润大厦持续打造“五心”级服务，为租户提供卓越的办公体验

香港物业事业部为保证服务质量维持在高水平，制定了写字楼业务 530 余项服务标准以及 60 余项服务流程，形成了可复制推广的服务标准体系。香港华润大厦持续打造“五心”级服务，为租户提供卓越的办公体验。

香港华润大厦持续创新服务，为客户带来惊喜

案例

Easy Services

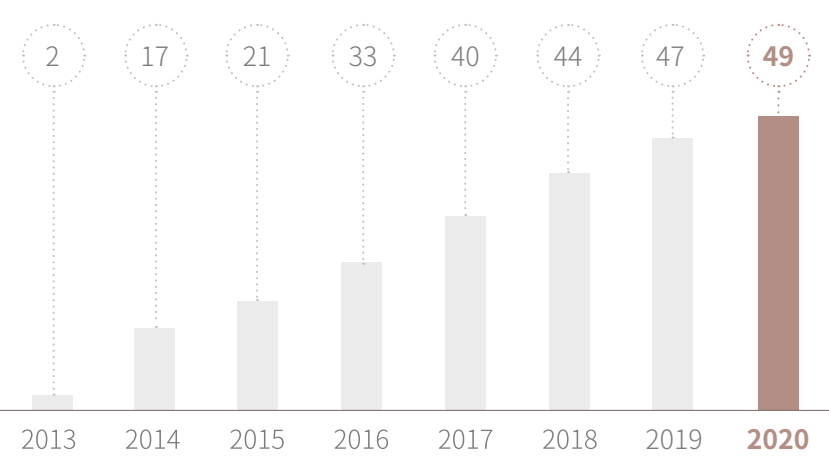
香港华润大厦不断丰富 Easy Services 系列服务内容，保证持续为客户带来惊喜，创新服务内容

租户活动

香港华润大厦 2020 年推出多项防疫相关贴心活动：一元购口罩活动、“乐善堂口罩银行”、一元购抗菌消毒喷雾活动、防疫小礼包派发活动等。2020 年华润大厦邀请租户以手机应用程序报名参加活动，减少疫情期间的近距离接触，全年租户活动参与人数达 2,439 人次，其中环保、慈善、健康类的活动都受到租户追捧。

租户防疫宣传

疫情期间，香港华润大厦通过多种渠道迅速有效地向大厦租户宣传相关疫情防控知识、防疫指南及科学应对方法，增强租户的防疫意识。2020 年共发布防疫相关通告 27 封、温馨提醒信件 8 封、海报 26 张、视频 1 个。



Easy Services 宣传海报

泰国长春置地每年根据当地习俗，举办符合地方特色的租户活动。2020 年，长春置地举办了两次佛教祈福仪式，满足租户对美好生活的向往；举办了以传递爱为主题的情人节、母亲节活动，让租户可以手工制作卡片给爱人和母亲。

食品质量保障机制

新冠疫情防控期间，华润物业下属各酒店餐饮业务严格执行食品原材料采购、烹调加工、食品储存、环境卫生及员工健康管理等相关规范，为客人提供优质、安全、卫生的食品。

无锡木棉花酒店开发外卖保供服务

案例

应对疫情特殊时期消费者采买难、出门难和市场销售的问题，无锡木棉花酒店在严格执行食品运输及采购流程的同时，积极开发出了多种外卖产品，并提供配送服务，让周边的企业单位和居民百姓感受到利民、惠民、便民的暖心服务。



无锡木棉花外卖服务

商品质量风险控制

2020 年，鉴定所检测了中艺经营的首饰及工艺品 2799 件

中艺秉承一贯对商品质量进行严格把关的做法，为消费者提供质量保障。中艺（香港）宝石鉴定所有限公司成立于 2009 年 1 月，是香港政府 9 间认可的实验室之一，鉴定所内各宝石鉴定师均拥有 HOKLAS 及 ISO17025 的认可资格，中艺品牌出售的所有珠宝玉石商品均需要通过中艺（香港）宝石鉴定所的合格检测才可以进货并于门店展示及售卖。2020 年，鉴定所对中艺经营的 2799 件首饰及工艺品进行了检测，确保了商品品质。

保障消费者权益

践行公平交易

华润物业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，维护消费者公平交易、自主选择的权益。各酒店前台在为客人办理入住时，均会主动介绍酒店在客人入住期间提供的特惠活动及服务，保障消费者的知情权。

严禁虚假宣传

华润物业对各类产品及服务均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，确保网上信息属实。

倡导可持续消费

华润物业倡导可持续消费，鼓励客人节约用电及用水，邀请客户参加环保活动，各酒店为客房配备环保卡、鼓励客人减少一次性客用品的使用及床上用品的洗涤，酒店餐厅积极倡导“光盘行动”、反对铺张浪费行为，将绿色消费的理念传递给客人

客户隐私保护

华润物业一直致力于为客户提供可靠的信息保护，主动向客户声明收集个人资料目的，所有客户信息均严格按照隐私保护工作指引，由专人统一管理和保护，杜绝外传泄露。同时，华润物业持续对客户隐私及数据安全保护措施进行迭代和优化，定期对员工进行法制意识教育培训，强调员工有义务和责任保护客人隐私，始终将客户的信息安全与隐私保护作为企业提供服务的根基。

信息有度，隐私无价——香港华润大厦访客信息记录及保护

案例

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。香港华润大厦严格执行香港的法例法规，将租户及访客出入大厦的信息全部登记在专用的访客登记册上，并按照《个人资料（私隐）条例》的规定及 ISO 10002 中关于隐私保护的指引进行保存。



▲ 华润大厦客户服务人员登记来访人员信息



▲ ISO 10002 隐私保护指引部分



▲ 华润大厦《收集个人资料声明》

加强信息安全

为保障信息安全，华润物业在 2020 年 3 月及 4 月面向基层员工组织开展了线下及线上两场信息安全意识培训，并制作《办公室日常操作的 IT 信息安全》视频课件上传至华润大学网站。7 月至 9 月期间，华润物业智信部对物业总部、中艺事业部各门店及香港木棉花酒店公寓机房进行了信息安全巡检，对机房基础设施及软硬件设备进行检查，确保设施、设备稳定安全运行，杜绝安全隐患；同时，还配合集团网络安全攻防演习，加强物业网络信息安全建设，最终顺利通过安全演习。

提升客户满意度

客户关系管理

华润物业建立了完善的宾客关系管理政策、制度及流程，通过主动拜访、快速响应客户意见等措施，加强与客户之间的沟通，切实建立及维护好客户关系，适应客户不断提升的服务需求，不断超越客户的期望。

2020 年，香港物业事业部客服部共计进行 168 次客户拜访，客户意见处理率及处理合格率均达到 100%，在“在线利益相关方调查”中共收到 9 封表扬信。



香港物业事业部

2020 年，泰国长春置地事业部客服部定期进行租户访问，全年共拜访 163 家租户，及时了解租户需求并做出改善，进一步提升客户粘性与满意度。



泰国长春置地事业部



中艺零售事业部

中艺事业部设立会员计划，提供贴心服务，加强顾客对品牌的忠诚度、提升品牌知名度和形象。会员计划为不同级别的顾客提供专享的会员折扣、购物积分及促销活动优惠。



酒店事业部

酒店事业部各酒店关注常住客人、VIP 客户和疫情期间特殊需求客户的喜好和要求，提供房型安排、客房布置、无接触送餐、赠送生日小礼品等服务，营造宾至如归的氛围。

产品知识普及

为提升客户对各种类型宝石的认知，提高客户在珠宝购买方面的风险辨识能力，中艺每年举办多场珠宝鉴定讲座。此外，中艺还为门店员工提供宝石知识培训，提高专业素养，更好地为客户答疑解惑，提升客户的消费体验。

中艺线上开展产品知识普及及推广活动

>>>> 案例

2020 年因疫情关系，中艺品质部采用线上形式做产品知识普及和推广活动。全年中艺共开展了 12 项推广活动，其中 10 项在香港“一号月台”进行产品知识普及，另外 2 项为 AIA 保险提供的专业讲座。



△ 中艺高级宝石鉴定师在香港“月台 1 号”进行产品知识普及

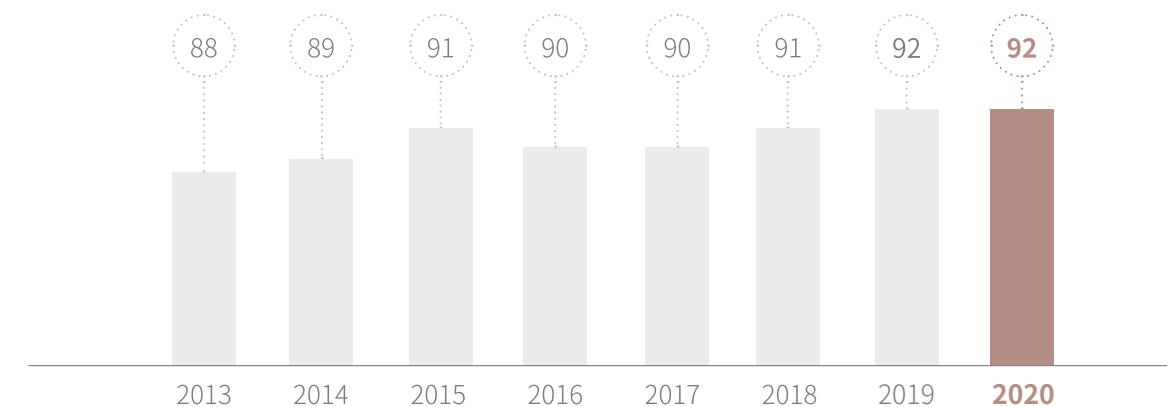


客户满意度调查

华润物业认真开展客户意见收集、定期客户满意度调查、持续关注客户后续需求等方面的售后服务，及时收取客户意见和建议，持续提升产品和服务。



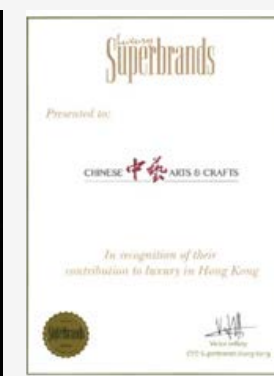
香港华润大厦已连续 10 年委托第三方进行客户满意度调查，客户满意度得分已连续六年维持在 90 分或以上。2020 年大厦租户总体满意度维持历史最高，仍为 92 分。



泰国长春置地 2020 年客户满意度调查得分为 78 分，部分客户对大厦硬件设施（洗手间、空调系统、停车场）方面有部分建议，希望大厦可以翻新改造。



中艺事业部在 2020 年“神秘顾客计划”中得分为 96.33 分；获得香港零售管理协会颁发的多个奖项，表彰中艺在顾客服务方面的卓越表现。此外，中艺品牌自 2004 年被评为「香港豪华超级品牌」(Luxury Superbrands)，多年来为香港旅游发展局所指定认可的优质商户。

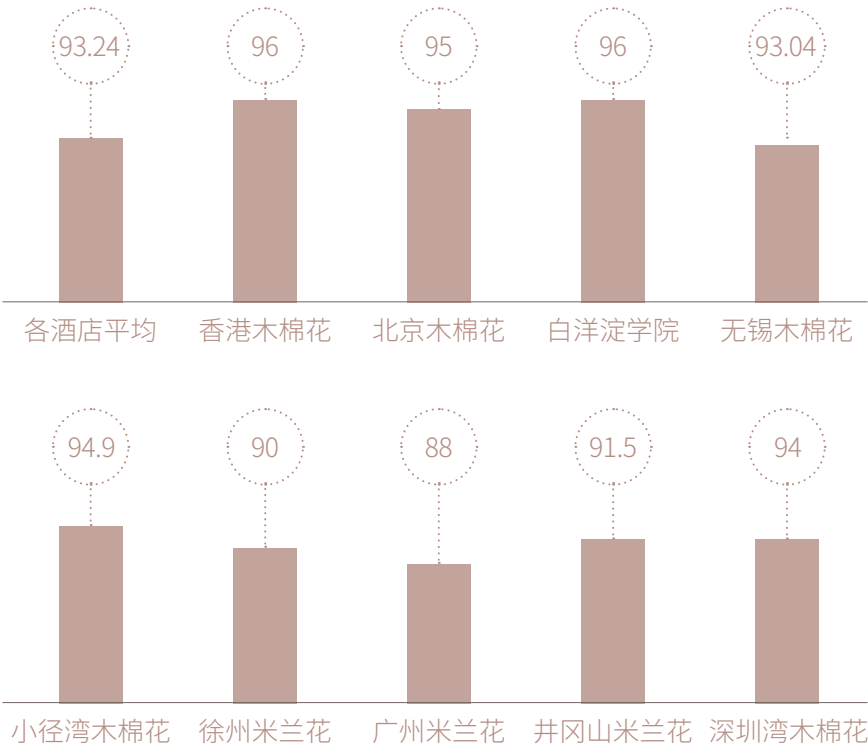


▲ 2020 年各酒店的客户满意度平均为

93.24 分



酒店事业部通过宾客满意度调查，收集宾客意见和建议，检验酒店服务质量。2020 年各酒店的客户满意度平均为 93.24 分，其中香港木棉花客户满意度达到 96 分。



客户投诉处理

▲ 公司共收到投诉

74 起

▲ 同比减少

45.99 %

▲ 客户投诉处理率及合格率均达到

100 %

华润物业的写字楼、酒店、零售等各业务均建立了客户投诉处理机制，由专人跟进投诉事件，并定期将投诉情况及处理结果进行汇总分析。2020 年，公司共收到投诉 74 起，同比减少 45.99%；客户投诉处理率及合格率均达到 100%。

香港华润大厦“五步法”投诉处理机制

>>>> 案例

华润物业管理有限公司已连续 12 年获得 ISO 10002 投诉处理管理体系认证，针对写字楼客户提出每一起投诉，都按照“受理、答复、行动、回访、改进”五步法进行处理。公司承诺：客服经理须于 4-15 分钟到场了解或作初步回复，并提供第一时间的协助；电邮或书面投诉，须于 1 天内回复。并有 PSM 信息系统用于事件记录与监督管理，高效解决客户问题。

疫情期间服务保障供给

2020 年，华润物业在谨慎高效地做好常态化疫情防控工作的前提下，加强质量重点环节管理，始终保证服务质量和产品质量，不断提高客户的获得感、幸福感和安全感。

- 保障防疫物资充足。华润物业各单位保证所有防疫物资至少有 3 个月的存量。
- 加强空气质量管理。华润物业各单位严格消毒并加大室内空气新风量，保障空调系统正常运转、维持室内空气流通，确保经营场所能够稳定运营。
- 加强卫生防疫。华润物业各单位对公共区域全面清洁消毒，不留任何卫生死角。其中高频接触位置，如电梯按钮、扶梯扶手、门把手等每半时消毒一次。
- 鼓励租户居家办公。华润物业在疫情较为严重的时期鼓励租户及客户采取灵活办公的工作方式，尽可能减少租户在上下班期间受到疫情感染的几率。
- 做好进入人员管理。华润物业各单位在业务区域入口处设置体温测量设备，保证进入人员无发热情况，并及时劝离出现发热、干咳等可疑症状的欲进入人员；此外，各单位对承包商、快递公司人员、外卖送餐人员等外部人员做好进入管理，通过设置送货时段、禁止外部人员上楼等方式，减少进入人员带病进入的可能性。香港华润大厦作为全港率先推出体温测量服务的甲级写字楼，2020 年全年，测量体温的次数累计达到 1,051,676 人次。
- 完善应急预案。华润物业各单位制定疫情防控应急预案，详细写明疫情防控措施，以及发生疑似或确诊病例后的应急处置具体做法，明确各流程的负责人，在突发情况时可以及时启动预案进行处理，将负面影响降到最低。
- 做好公众沟通。做好及时与客户的对接与沟通工作，保证信息畅通、公开透明。
- 创新便民保供服务模式。在疫情期间，华润物业各单位创新服务模式；使用机器人传菜收盘、设置“安心隔离房”、提供无接触送餐服务等，保障了疫情期间产品和服务质量不打折，获得了客户的一致好评。



▲ 深圳湾木棉花酒店提供无接触外卖



大力创新发展

华润物业大力开展技术创新工作，在持续推进各事业部业务的线上化工作的基础上，对写字楼、酒店、园区的具体业务场景进行智能化标准的设定和推广，为数字化转型做好前期准备工作。

推进 Smart Office 项目

2020 年，华润物业的 Smart Office 项目实施和推广工作如下

香港华润大厦持续对租户推广安装人脸识别门禁系统。探访推广率达到 65%，并已完成 9 个单位的安装工作。

香港华润大厦智能洗手间项目已经完成业务需求收集，功能对标和供应商实地考察。功能方案可实现日常洗手间清洁数据实时监测统计，生成智能清洁工单和门禁控制。

泰国长春置地事业部完成了人脸识别访问控制系统项目实施工作，实现了无感出入大厦功能，受到一致好评的同时加强了大厦安全控制，提升服务质量。

将香港华润大厦智能停车场项目推广至泰国长春置地事业部，2020 年完成需求分析，方案制定和招投标工作。



泰国长春置地人脸识别闸机

酒店事业部推进 Smart Hotel 项目

小径湾木棉花增设了大堂自助机方便客人自助办理入住、续住、退房和支付等业务，并在餐厅部署多功能送餐机器人，减少人工成本的同时给客人带来新奇的体验。

香港木棉花公寓完成 Co-Living 样板房改造，实现对灯光、空调、窗帘等设备进行一体式远程控制，并可一键场景化控制。

白洋淀学院对 238 间客房实施蓝牙门锁改造，在旧门锁中加入蓝牙模块，实现手机蓝牙开门功能。

持续优化香港华润大厦 App

2020 年，香港华润大厦全面推行 App 中的通知、报名活动、Easy Services 及维修报事等服务。截至 2020 年 12 月底，华润大厦 App 下载次数达到 7284 次，VIP 会员达到 3347 人，极大的增加了 App 使用率，扩大了创新服务的宣传推广，提高租户认知度。

绩效检讨

2020 年，华润物业持续推进产品和服务的质量提升，中艺商品初检合格率达 96.61%；建立完善投诉处理机制，客户投诉解决率为 100%，客户满意度维持在 92% 以上。

未来，我们将继续秉持“客户至上”的经营理念，致力于为客户提供优质的产品和服务，维护消费者权益，提升消费者满意度，成为受消费者信赖的企业。

绩效	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
商品初检合格率（%）	94.31	97.77	97.09	96.61
研发投入（万港元）	200	1179.01	1527.5	1286.15
投诉解决率（%）	100	100	100	100
客户满意度（%）	92	92	94	92

62 绿色管理

72 绿色办公

65 绿色经营

73 绩效检讨



携手环境 聚力美好生态

井冈山华润希望小镇

04



环境管理体系

华润物业始终坚持“绿水青山就是金山银山”的发展理念，大力倡导绿色环保，学习贯彻习近平生态文明思想和重要指示批示精神。在公司各级单位的共同努力下，2020 年公司万元营业收入可比价综合能耗和万元增加值可比价综合能耗同比下降 2.35%、6.93%，较好地完成了集团下达的考核目标。

推行 ISO 系列环境管理体系

华润物业应用国际认可的 ISO 14001 环境管理体系及 ISO 50001 能源管理体系，积极实施一系列节约能源、减少废物及防治污染的措施。同时，公司不断加强环境保护与节能减排方面的制度建设，确保管理体系内的教育培训、风险控制及重点项目等顺利实施落地。

全面做好生态环境保护工作

2020 年，华润物业印发了经公司执委会审议通过的《全面做好生态环境保护工作方案》，并推动各事业部制定并实施细化的工作方案，形成持续做好生态环境保护工作的长效机制。

环保预警及应急机制

华润物业制定了《节能减排监督管理制度》，并下发通知要求各事业部做好相关环保风险管控工作，各事业部定期组织员工开展环保警示教育培训。

香港华润大厦连续获得香港绿色企业大奖金奖

8 年

华润物业荣获多项重要环保奖项

案例

香港绿色企业大奖：2020 年 12 月，香港华润大厦连续第 8 年荣获由香港权威绿色机构“环保促进会”颁发的“香港绿色企业大奖 2020—优越环保管理奖（服务供应商）”金奖。



“香港绿色企业大奖 2020—优越环保管理奖（服务供应商）”金奖

华润物业荣获多项重要环保奖项

案例

华润集团卓越生态环境保护管理奖：2021 年 1 月，华润物业管理有限公司获得集团卓越生态环境保护管理奖，以表彰公司在能源管理、生态环境保护及节能减排方面的突出表现。



集团卓越生态环境保护管理奖颁奖及奖杯

环保技术应用

华润物业在生产经营过程中，积极应用先进环保技术，达到提升环保水平和节能减排的功效。以北京木棉花为例，酒店将厨房水龙头更换为平均流量 5-7 升每分钟的节水水龙头，实现了厨房用水节省 40% 以上的效果；更换容量不够的电力补偿电容器，减少设备的无功损耗，提高电能利用率，每年可享受国家电网节电奖励约 6000 元左右。

建设绿色供应链

华润物业积极倡导绿色供应链理念，为了确保供应商能遵守我们的可持续发展标准，我们在《供货商及承判商评核程序》中设立环保相关考评，优先选择对环境、社会及管制风险有应对方案的供应商，风险主要包括员工安全与健康、劳工权益、噪音、资源管理、废物管理、污染和产品安全等。同时我们致力于向供应链合作伙伴传递绿色环保理念和可持续发展价值观，定期进行实地巡查和审视，以确保供应商的环保表现符合我们期望，在必要时亦会要求他们出示环境证书，以积极带动合作伙伴共同履行环保责任。

环保宣传培训

华润物业全面推动绿色管理，深入进行生态环境保护与节能减排宣传教育和培训，提升员工环保意识。2020 年 6 月，公司围绕“绿水青山，节能增效”的节能宣传周主题和“绿色低碳，全面小康”的低碳日活动主题，配合 6 月 5 日“世界环境日”，结合物业管理、酒店管理及零售的行业特点，组织开展了系列活动，进一步践行习近平生态文明思想，宣传全民节能低碳理念，倡导勤俭节约、绿色低碳的社会风尚，营造了节能降碳的浓厚氛围。



▲ 张贴节能宣传周、世界环境日宣传海报

环境卫生管理

华润物业各业务严格遵守所在地环境卫生标准，确保场所内各项环境指标符合相关要求。

虫害消杀	聘请具备专业资质的卫生防疫公司定期进行虫害消杀工作。
水质测试	定期对二次供水水箱进行清洗消毒，加强生活用水水质检测。
保持良好空气质量	①泰国长春置地定期监测停车场空气质量以及租户区域空气质量，确保室内空气洁净。②各木棉花酒店定期进行客房风机清洗维护，保障客房空气质量。③香港华润大厦严格保障室内空气质量，每周分层清洁空调系统，由专业的环卫团队维护室内环境卫生。同时，大厦积极参与环境保护署推出的“办公室及公众场所室内空气质素检定计划”，连续 6 年被独立第三方认证机构评为为室内空气质量检定“良好”级别。

香港华润大厦荣获甲级无烟管理认证

>>>> 案例

2020 年 3 月，华润物业获得香港吸烟与健康委员会颁发的「无烟领先企业大奖 2019- 优异奖」。2021 年 3 月，华润物业辖属的香港华润大厦凭借在无烟文化推广与环境健康管理领域的突出表现，荣获由香港吸烟与健康委员会、香港房屋委员会、香港房屋协会及物业管理业监督局合办的「无烟安居乐业」计划的最高奖项——「甲级无烟管理认证」奖项。



▲ 2019 年度“无烟领先企业大奖”优异奖



▲ 2020 年度“甲级无烟管理认证”奖

绿色经营

绿色设计

华润物业注重装修环保，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必须具有环保证书，施工单位装修完工后必须提交室内空气质量监测报告。

使用清洁能源

华润物业各酒店业务已基本完成天然气改造，以白洋淀学院为例，厨房使用天然气比液化气节约能源费用约 30-40%；同时，洗衣房洗涤客用布草的法罗力燃气蒸汽锅炉和 2# 井供暖的热水锅炉均使用天然气介质，大大减少了液化气燃烧后产生的空气污染。

节约能源

节能环保政策

华润物业制定了《环境保护政策》，并在公司网站及 OA 中进行宣贯，2020 年环保总投入 311.07 万元人民币。公司每年与各事业部签订 EHS 责任书，要求各单位严格开展能耗管理，争取每年万元营业收入综合能耗（可比价）较去年同期下降 1-3%。各单位将节能减排指标纳入关键员工绩效考核，层层分解、落实，实现节能减排目标的有效落地。

▲ 2020 年环保总投入

349.9 万港元

投入节能减排技术改造资金

281.1 万港元

公共区域月均用电量节约

60 %

实施节能减排改造项目

2020 年，华润物业各业务围绕设备设施节能、污染物排放治理等方面，共投入 249.9 万元用于节能减排技术改造。

泰国长春置地广场低碳经营

>>>> 案例

2020 年，泰国长春置地事业部投入 44.6 万元，于 1 月 -4 月期间进行了写字楼、商场公区照明系统节能改造项目，将所有公共区域的老旧日光灯管全部换为节能 LED 灯，对比高发热度的日光灯，LED 灯具有能量转化效率高，节能省电光效好的优点。在保证同样光照条件的情况下节约了 60% 的月均用电量，积极承担了企业的减碳职责。

改造前



改造后



减少废气排放

排放总量较去年同比下降

13.23 %

华润物业 2020 年二氧化碳排放 100% 达标，且排放总量较去年同比下降 13.23%。

北京木棉花酒店新安装了油烟净化系统，将污染的油烟经过过滤后再排放到大气中，并每两个月更换一次油烟净化系统的滤芯。

白洋淀学院重视废气排放措施，在进行部分区域的拆迁工作时，使用洒水器、围栏等工具，确保除粉尘工作到位；全日制餐厅厨房和华润宫、五丰阁厨房、置地亭厨房均安装了（巴顿）光解氧式油烟异味净化器，净化后由烟道高空排放，确保排放的油烟废气达到排放标准。

深圳湾木棉花使用紫外线油烟净化装置，减少对大气环境污染；对废气进行检测，确认所排放废气均达到排放要求。

减少废水排放

排放的废水达标率

100 %

华润物业各业务严格按照地方标准对生活污水进行处理，确保排放的废水 100% 达标。

泰国长春置地事业部在 5 月完成了排污系统升级工作，将酒店及写字楼的排污系统全部清洁或更换，提高了废弃物排放标准，实现废水的洁净排放。

无锡木棉花根据属地四位一体建设要求，对酒店雨污水管道进行改造，大大提高了酒店的雨污水处理能力；同时对内排污管网及雨水管网进行梳理，严格执行雨污分流，清理淤泥疏通管道，保障排污管道的畅通。



无锡木棉花酒店实施雨污水管道改造

▲ 各类垃圾废弃物排放达标率

100%

减少废弃物排放

华润物业积极升级治污设施，并加强运营维护，严格控制污染物的排放。2020 年，各类垃圾废弃物排放 100% 达标。

华润物业获得香港绿色机构颁发减废证书

>>>> 案例

香港华润大厦按照 ISO14001 体系实施环境管理，重视环境管理承诺及表现。2020 年，再次获得由香港绿色机构所颁发的减废证书「卓越级别」予「华润物业管理有限公司－华润大厦」及「华润物业管理有限公司－总办公室」，以表扬在环境管理上的卓越成绩。



▲ 香港绿色机构所颁发的减废证书「卓越级别」

应对气候变化

华润物业主营业务为服务业，使用的能源主要包括各种耗能设备、照明、采暖、制冷、车辆、炊事等消耗的能源，在各类能源中电力占比将近 90%，是碳排放的最主要来源。

华润物业高度关注日益变化的气候，在日常用电管理中，要求各单位每月分析用电量，实施节能计划，减少碳排放量。同时，公司积极推广节能环保理念，以香港华润大厦为代表的绿色写字楼，每年开展碳审计，在停车场设置电动车优先的时租车位、提供电动车充电设备，鼓励租户及员工使用环保电动车绿色出行。

提高能源利用效率

华润物业在日常运营中采用多项措施，提高能源利用效率，减少能源浪费。在设备管理方面，各单位工程部门定期对空调、照明、电气等系统进行维护保养，保证机器正常工作效率及运行状态；对各类管道阀门进行检查，发现跑冒滴漏，及时维修更换。在设备操作方面，定期对《绿色操作指引》进行检讨和优化，并对相关人员进行培训，确保操作人员能够根据室外天气情况及实际设备负荷实施绿色操作。以徐州米兰花为例，酒店对中央空调冷却塔增加了收水装置以及软水过滤设备后，大大减少了夏季中央空调水资源的损耗并明显改善水质；通过对中央空调风机盘管管路、空调滤网进行清洗，达到提升能效的作用。



▲ 调试中央空调软水过滤设备



▲ 清洗空调滤网

生态恢复与治理

华润物业重视所属地的生态恢复与环境治理，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。

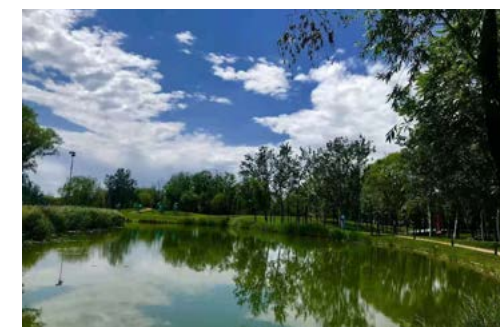
助力雄安新区白洋淀生态不断改善

>>>> 案例

华润物业下属白洋淀学院严格遵循雄安新区要求，积极进行白洋淀流域的生态恢复与治理工作。学院持续通过外源污染管控、内源污染治理、生态补水三项措施，改善白洋淀学院附近水体水质；按照“无废城市”标准，积极推动垃圾分类和废品回收，实现固废和危险废物的减量化、资源化、无害化的处理和利用；同时，学院重视生物多样性，积极保护学院内现有树木，种植多种本地植物，提高了环境的生态价值。

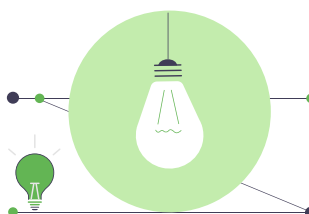


▲ 白洋淀木棉花酒店积极进行生态保育工作



保育海洋生态

华润物业支持海洋生态可持续发展，各酒店和餐厅竭力从符合标准的渔场和渔农处采购海鲜。香港瑞吉酒店的东星斑、大西洋鳕鱼、银尾鳕等鱼类均来自经过海洋管理委员会认可的供应商。从 2015 年开始，我们所有的境外酒店已停止供应鱼翅。



环保公益活动

2020 年华润物业开展形式多样的环保公益活动，贯彻绿色环保使命，支持源头减废。

利是封回收大行动

2月29日，香港华润大厦开展利是封回收大行动，共收到8,806个利是封。



贺年食品回收大行动

3月31日，香港华润大厦开展贺年食品回收大行动，共收到贺年食品4盒。



月饼及月饼盒回收大行动

10月30日，香港华润大厦回收月饼及月饼盒，并送往慈善机构“明爱坚道小区服务中心”。



全年环保回收计划

2020 年，香港华润大厦持续提供上门回收服务，租户使用回收服务的次数及回收量均创新高，共 1868 件，较去年同比上升 27.6%。



世界环境日

6月5日，泰国长春置地在零售中心举办“世界环境日”活动，旨在加强生态宣传、普及环保知识、树立环保意识，促使更多人积极参与到生态环保的队伍之中。本次活动共赠予 10 位中奖者由长春置地特别定制的环保帆布袋。



爱地球活动

3月23-27日举行爱地球活动，号召租户在 Instagram 上分享自己最爱的环保物品，受关注度最高的前十名租户获得环保礼品。



地球一小时 2020

3月28日，香港华润大厦邀请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，活动期间关闭外墙灯，支持节约能源。



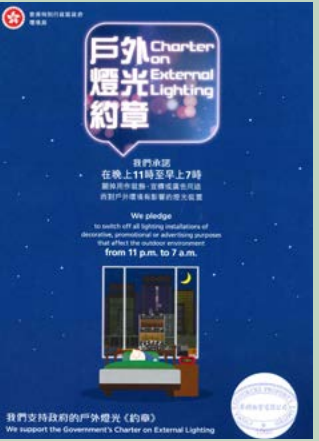
节能倡议书

香港华润大厦倡导租户将空调温度设定为 25.5℃，并养成随手关灯的习惯。通过全民节能，共同建设更好的生态环境，“Save Energy, Go Green”。



户外灯光公约

香港华润大厦积极响应环境局《户外灯光公约》，并参与《约章》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。



“香港旅游业减塑约章 2020” 活动

香港木棉花积极参与香港旅游业发起的“减塑约章 2020”活动，并荣获“银章”认证。在该活动中，酒店向住户宣传环保理念，并在酒店自助洗衣房设置回收箱，号召住户将弃置胶樽洗净后放至该回收桶内，用行动减少塑料制品对生态环境的损害。



地球一小时 2020

3月28日 20:30-21:30，泰国长春置地邀请所有租户参加地球一小时活动，将公共区域照明系统关闭 1 小时，以支持环保。

内地木棉花酒店实施垃圾分类活动

通过摆放宣传手册、张贴宣传彩页等方式，持续推进垃圾分类的宣传推广工作。根据垃圾分类相关要求，保障资金的投入，对垃圾收集点实施改造，拆除原有集中性垃圾箱，采购配置不同类型的垃圾桶，保障垃圾分类设施的配置。

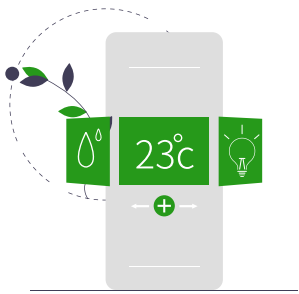


绿色采购

华润物业优先考采购使用绿色的原材料，最大程度地选用有环保标签的产品，如经过森林管理委员会（FSC）认证的木材、低碳排放的建材，以及含有高回收成分的材料等。并鼓励各事业部根据实际情况增加采购环保材料品种，提高可回收成分比例。同时，尽可能在项目中优先考虑使用本地或临近地区材料，提高本区域的采购比例。

绿色办公

华润物业大力推行绿色办公文化，鼓励员工尽量减少能源和资源的消耗，树立环保意识。



在节约能源方面

我们将电脑统一设置为省电模式，员工离开办公室前关闭电脑；向大厦租户倡导办公室空调温度设置为夏天 25.5℃、冬天 23℃，下班前关闭独立空调系统开关；在办公室使用节能型水喉，相较普通水喉可节省约 40% 的用水量；同时，还在全公司推广节能型 LED 灯，较普通灯管可降低高达 60% 的月均用电量，大大减少了能源浪费。



我们推行无纸化办公，利用信息化科技，将文件处理、通知发放等工作转移至线上渠道；鼓励员工使用双面打印，减少纸张浪费，同时只对少部分必要文件授予彩色打印的权限，大大减少彩色油墨的消耗；公司内部有完善的垃圾分类及废物回收处理方案，在公共区域设立分类垃圾桶，并鼓励员工参加环保回收计划。我们积极利用 Rmeet 视频会议系统召开会议，从而保证各项工作不受疫情影响有序进行，同时节省社会资源，促进持续发展。

在节约资源方面



公司使用节能型水喉



公司推广节能型 LED 灯管

绩效检讨

2020 年，华润物业始终追求经济生产和生态环境协调发展，持续改进环保设备，采取节能减排措施。能源消耗总量、二氧化碳排放量累计同比分别减少 16.91% 和 13.23%。

未来，我们将继续贯彻“绿色发展”的理念，不断改善环境管理体系，大力开展节能减排，践行绿色经营及绿色办公，创造“绿水青山”的城市美好生态。

绩效	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
1. 能源消费总量	万吨标煤	0.2340	0.2816	-16.91%
电力	万千瓦时	1,654.9216	1,867.1237	-11.37%
汽油	吨	12.3102	20.9041	-41.11%
柴油	吨	3.8828	6.3372	-38.73%
天然气	万标准立方米	8.9460	11.6512	-23.22%
热力	百万千焦	4,778.2189	9,562.5279	-50.03%
2. 用新水量	万吨	16.3195	15.8502	2.96%
3. 二氧化碳排放量	吨	17,150.7115	19,765.7282	-13.23%
4. 万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0306	0.0314	-2.35%
5. 万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0384	0.0413	-6.93%

05

携手伙伴
聚力美好共赢



76 促进公平竞争
76 推动供应链履责
78 改善媒体关系
79 绩效检讨





促进公平竞争

遵守竞争法规

华润物业秉持守信公开的原则，努力寻求并拓展优质的合作伙伴，不断加强与竞争对手的对标和沟通，促进市场良性竞争。华润物业香港各单位均遵循《竞争条例》相关规定，致力于建立审慎的招标机制，保证竞争的公平、公正。

守法合规体系建设

华润物业将守法合规经营视为底线，以支持业务开展为宗旨、监督管控为抓手、责任担当为要求，有序开展合规制度建设，使合规工作有章可循。2020 年，华润物业通过组织员工开展招标采购流程、“阳光宣言”等方面的宣传培训，提高员工对有关法规的认识，确保公司内部秉持透明、廉洁与守规的标准。同时，为落实国务院国资委关于法治央企、加强合规建设的要求，规范集团全体员工的商业行为，华润物业组织员工签署了《华润集团商业行为守则》，承诺遵守商业合规要求。此外，公司定时在节日前提醒员工有关收取或赠送礼物的规定，提高其守法合规意识。

尊重和保护知识产权

华润物业严格遵守保护知识产权法规的相关要求，逐步建立起了知识产权申请、侵权诉讼、权利维护的知识产权管理体系。同时，我们定期开展相关培训，要求员工遵守关于收集、管有、处理、披露及使用个人资料的适用法规规定。此外，华润物业积极响应集团关于加强商标管理，逐步走向商标的集中管理和全程管理的要求，积极推动“华润汇 - 知识产权”工作。截至 2020 年年底，华润物业持有木棉花酒店系列商标超过 30 件，主要包括“木棉花”、“米兰花”、“白云”等商标，同时管理中艺系列商标 130 余件，其中 2 件为 2020 年度新增商标。



推动供应链履责

供应商管理机制

华润物业重视供应商管理制度及合格供应商准入机制。我们建立了完整的供应商监督评级方案，对可能有合作关系的供应商定期进行绩效考核并形成后评估报告，将供应商分为“A,B,C,D”四个等级，每年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。后评估报告中不涉及公司内部敏感信息部分可作为沟通及培训资料提供予相关供应商。

升级或降级供应商

628^个

新增本地供应商

90^个

2020 年度合同履约率达

100[%]

华润物业香港总部于 2020 年第四季度进行了年度供应商后评估，一共升级或降级 628 个供应商，新增 90 个本地供应商，并剔除了 39 个不合格供应商。在被评估后留下的 1232 个供应商中，B 级以上供应商达 641 个，C,D 级供应商达到 591 个。对于 B 级以上供应商，我们要求其提供审核流程，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，以确定其雇佣员工人数属实，且人工符合法例要求，进一步完善了责任采购，为客户提供放心、安心、舒心的产品。

维护供应商基本权益

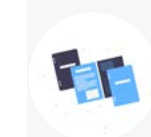
华润物业高度重视供应商的基本权益保障，与各供应商始终保持良好的合作关系，2020 年度合同履约率达到 100%。



在发出报价 / 投标邀请前，项目使用部门就“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，让内外部利益相关方举报任何涉嫌舞弊、不合适、不道德或不公平的行为，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。报告年内，公司并未有收到与相关制度和法律有关的违规事件。定标结果在公司官网公示。



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。

帮助供应商成长

随着后疫情时代供应链的调整和转移，华润物业进一步促进供应链上中下游基于责任价值的伙伴关系建设。结合我们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、提升供应商产品质量。通过严格落实供应商审核管理机制，不断扩充合格供应商数量。2020 年，华润物业要求进入我司管理物业范围进行施工的承判商工人必须进行核酸检测，且相关费用由我司承担。同时，我们要求香港华润大厦相关供应商按我司标准进行“三类人员排查”，帮助供应商提升防疫管理能力。

反对商业舞弊

华润物业多年来广泛开展“阳光宣言”活动，明确要求公司及各事业部在与第三方开展经济合作时签订《华润物业有限公司与合作方廉洁协议》及《遵守诚信及反围标条款声明书》。相关文件作为标准的组成部分，必须包含于招标标书中，供应商需于投标阶段签署完成之后方可进入评定标阶段，防范采购中的商业贿赂行为。同时，我们制定《员工廉洁协议》，要求所有参与招采的员工必须严格遵守相关规定，体现职业素养，维护公司声誉。

华润物业各单位广泛开展 2020 年度供应商廉洁宣讲承诺会议

>>>> 案例

我们重视供应商廉洁守规监督工作。2020 年，华润物业下属单位积极开展了供应商廉洁宣讲承诺会活动。由各单位领导班子牵头召开会议，梳理出关键岗位廉洁风险点，作出了严格的廉洁工作要求，并在会议现场组织供应商签署《供应商廉洁承诺书》。活动促进了公司和供应商共同成长、共同发展，为构建与利益方长期、健康、廉洁、规范的合作关系发挥了重要作用。



▲ 小径湾木棉花酒店开展供应商廉洁宣讲会



▲ 深圳湾木棉花酒店开展供应商廉洁宣讲会

改善媒体关系

舆情管理

华润物业积极关注舆情信息，重视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，及时对标检查自身社会责任体系运行中存在的不足，做出审时度势的改进和反馈。

对外宣传

华润物业积极开展对外宣传，并通过公司网站、微信公众号、社交媒体等平台发布公司经营管理动态和各类活动信息，向社会传达公司的企业文化价值观与社会责任理念。

中艺事业部积极与香港各类媒体合作，在宣传新产品的同时，向大众传播华夏艺术品的魅力与风采。2020 年，中艺在 VOGUE 杂志、BAZAAR 杂志、经济日报型品荟等多家媒介上宣传了首饰钻石新系列 HEINZ MAYER，在金钟广场 LED 广告大屏宣传中艺翡翠首饰新品 X Sharon Yuen，并获得头条日报、经济日报对中艺荣获神秘顾客计划第二、第三季度组别冠军的宣传介绍。同时，中艺还充分利用 Facebook、Instagram、E-shop (shop.cachk.com)、官网 (www.cachk.com) 及微信公众号等社交媒体进行对外宣传，推广中华优秀传统文化。



▲ 中艺首饰钻石新系列 HEINZ MAYER - VOGUE 杂志



▲ 中艺首饰钻石新系列 HEINZ MAYER - 金钟 LED 广告



▲ 中艺首饰钻石新系列 HEINZ MAYER - 经济日报型品荟

香港物业事业部积极借助传统节日的契机促进中外文化交流融合，在宣传自身品牌的同时，进一步提升中华文化影响力。2020 年新春佳节来临之前，香港物业事业部积极组织员工与客户欢度春节的各类活动，通过“写挥春、派利是、团购花卉”等充满香港民俗特色的活动，让客户领略到中华传统文化的魅力。此外，香港物业事业部还通过 Facebook、电子邮件、华润大厦手机 APP 及电子水牌等渠道，发布一线员工贺年祝福歌 MTV，既展示了华润物业的员工风采，也展现央企员工在春节期间坚守岗位的奉献精神。



▲ 2020 年春节活动现场



▲ 2020 年春节活动宣传

香港瑞吉酒店在 2020 年加强社交媒体宣传，共获得超过 415 万的阅读量，产生超过 140 万美元的公关价值。两间米其林星级餐厅中餐厅“润”和法餐厅 L’ENVOL 持续为宾客呈现卓越的美食体验，屡获殊荣及得到广泛报道。



▲ 香港瑞吉酒店获得广泛报道和好评

绩效检讨

2020 年，华润物业以负责任的态度积极探索业务伙伴的共赢模式，携手创建可持续发展的合作关系，经济合同履约率维持 100%，未发生负面舆情事件。

未来，我们将继续秉承“互利共赢”的理念，恪守商业伦理，坚持最大化发挥各自优势的原则，积极建立责任供应链，引导合作方践行社会责任。

绩效	2017 年	2018 年	2019 年	
责任采购比 (%)	100%	100%	100%	100%
负面舆情 (件)	0	0	0	0
经济合同履约率 (%)	100%	100%	100%	100%



06

- 82 支持政府施政
- 86 安全生产
- 88 社区共建
- 90 志愿者活动
- 91 绩效检讨



携手公众
聚力美好社会



支持政府施政

- 与泰国及东南亚知名企业建立联系
14家
- 为集团战略部及相关 SBU 筛选推荐潜在投资项目
29个
- 完成投资分析与估值报告
6份
- 完成东南亚地区 11 行业研究报告
11份

响应国家“一带一路”倡议

泰国长春置地依托自身东南亚定位优势，积极响应“一带一路”倡议，肩负起华润集团“东南亚区域发展代表处”职能，与当地政府、企业、机构、驻泰中资企业等保持紧密联系，为华润集团在东南亚持续深耕、企业间深度合作和共同发展奠定了基础，推动集团在东南亚区域的项目投资和业务拓展。

2020 年全年，在国家“一带一路”倡议和“国内国际双循环”政策的号召下，东南亚区域代表处与 14 家泰国及东南亚知名企业建立联系并成为潜在合作伙伴，与 4 家当地政府及其他机构展开沟通交流；持续跟进集团 EEC 项目，更新了东南亚国家行业吸引力矩阵，为集团战略部及相关 SBU 筛选推荐潜在投资项目共 29 个；深入研究调查东南亚潜在投资标的并完成投资分析与估值报告共 6 份；开展基础研究并完成东南亚地区 11 行业研究报告共 11 份。



参加 2020 泰国中国企业总商会新春晚会

电厂	微电子	医疗健康	水泥	石油及天然气
越南（风）	越南	新加坡（医疗科技）	菲律宾	印尼
泰国（全）	马来西亚	泰国（医院）	柬埔寨	缅甸
老挝（水力）	泰国		老挝	柬埔寨
印尼（煤炭）	新加坡		缅甸	

东南亚国家行业吸引力矩阵

促进在商言政

2020 年，华润物业积极参与在商言政工作，为维护香港长期繁荣稳定贡献力量。

在维护稳定方面

港区“国安法”推出前夕，香港“黑情”回潮，华润物业主要领导亲自督办，工程人员加班加点连夜开工，以“只争朝夕”的精神，迅速完成了华润大厦玻璃门和部分幕墙防护工程，既维护了华润大厦高端大气的形象，又切实加强了安全保障，确保集团总部绝对安全。为积极应对随时可能再次发生的黑暴活动，华润物业不断细化特别紧急预案，完善四级响应机制。公司主要领导带头坚守岗位，公司管理团队、相关部室负责人与前线保安协同联动，24 小时加强值守，连续值班长达 3 个月。

在香港义工队伍建设方面

2020 年，华润物业在原有义工队伍的基础上，为解决义工骨干老龄化的问题，大力发展年轻义工，将队伍规模再次扩充，2020 年义工人数达 399 人、义工服务时数达 2339 小时。同时，修订和完善了义工管理相关制度，进一步规范义工管理。



华润物业保安团队 24 小时守护香港华润大厦



香港木棉花员工关伟明获得义工奖

义工人数	员工	租户	总计
2019 年	110	29	139
2020 年	294	105	399

义工服务时数	员工	租户	总计
2019 年	2126	201	2327
2020 年	2234	105	2339

支持香港公益事业

商界展关怀

华润物业积极关注香港社会民生，早在 2007 年便开始参与香港社会服务联会举办的“商界展关怀”计划，始终遵守着该计划的三大要求：关怀环境、关怀小区、关怀员工。截至 2020 年，华润物业已连续 14 年获得“商界展关怀 10+plus”标志。

润爱同行义工队开展公益活动

华润物业于 2019 年 1 月正式向香港社会福利署申请登记成为“义工运动”的参与机构，并成立“润爱同行义工队”，与香港本地慈善机构合作，积极开展多元化的慈善及义工关爱活动，帮助弱势群体、促进社会和谐。

“润爱同行”义工队的成员不仅包括了热心公益的华润物业员工，还积极吸纳香港华润大厦其他租户员工加入，一齐弘扬正能量。2020 年共计举办了 6 次义工活动。

▲ 2020 年共计举办义工活动
6 次

“润爱同行、罩顾社群”口罩募捐及派发活动

>>>> 案例

疫情爆发初期，香港口罩供不应求。润爱同行义工队在 3-4 月期间，从香港华润大厦 11 间公司的 539 位租户中募集到 2724 个外科口罩及 95 个防疫包，并将所有防疫物资捐赠予“乐善堂口罩银行”。

5 月 29 日，润爱同行义工队联合九龙乐善堂在循道卫理湾仔长者服务中心，将募集物资重新包装好后，再亲自派发给基层长者，希望减轻长者购买口罩的困难和压力，号召香港各界不分你我、同心抗疫。对此，护老院、九龙乐善堂均特别颁发感谢状予义工队，表扬义工队对慈善服务的支持，携手关爱社群。



▲ 小径湾木棉花酒店开展供应商廉洁宣讲会



▲ 深圳湾木棉花酒店开展供应商廉洁宣讲会

2020 年慈善义卖活动

华润物业致力于凝聚爱心力量，为社会上有需要人士带来希望与帮助。12 月 3 日，华润物业与基督教励行会再次合作，开展每年一度的“Season of Love Charity Drive 2020”慈善义卖活动，活动所得收益用于支持香港低收入家庭儿童、青海省孤儿及残障儿童。

精准扶贫

作为华润希望小镇产业帮扶的主力，华润物业与集团办公室紧密协作，优化希望小镇“酒店 + 民宿 + 小镇管理”现代新农村运营管理模式，加大民宿业务发展。2020 年，克服疫情带来的困难，湖北红安和贵州剑河希望小镇两地的米兰花酒店顺利开业；此外，井冈山希望小镇加大产业帮扶力度，新发展了 5 家民宿业务；延安希望小镇米兰花酒店正在全面装修之中。华润物业 2020 年的慈善公益支出为 370 万元人民币，包含向红安希望小镇捐款 220 万、剑河希望小镇捐款 150 万。2020 年主要完成工作内容如下：



江西井冈山希望小镇

发展当地民宿业务，协助店招制作、布草支持及上线 OTA 平台等工作；
协同慈善基金会完成对幼儿园和福利院园区翻修改造工作。



湖北红安希望小镇

酒店：2020 年 8 月 20 日，红安希望小镇竣工落成，米兰花酒店正式开业；
民宿：着手开展红安小镇第一家示范民宿的室内优化工作。
希望农庄：开展秋季耕种及采摘，邮寄产物给已销售的荣誉村民，推出农庄采摘体验类课程；
小镇管理：完成物业安保人员增设，推出小镇非遗文化活动和公益活动，包括皮影戏周末演出、露天电影放映等。



贵州剑河希望小镇

酒店：完成主体建筑及室内精装修工作，园林景观的施工，完成保改会议室改造和啤酒精酿坊的改造，11 月 10 日开始试营业；
希望农庄：启动农场物资采购；
小镇管理：完成苗绣馆、恪老馆、喜祥馆、幼儿园的主体建筑的施工，11 月 15 日举行竣工落成仪式；
增派有经验的经理人支持酒店筹备工作。



陕西延安希望小镇

基本完成土建施工，开始全面精装修和景观施工；
确定窑洞民宿产业方向，样板间开始施工，调研有意开展窑洞民宿村民 3 户。

安全生产

加强安全管理制度建设

华润物业严格遵守国家及所在地区安全生产法律法规，压紧压实安全生产主体责任。2020 年，华润物业持续开展 EHS 制度优化及检讨工作，总部层面共计建立了 28 项制度文件，同时还监督各事业部对 EHS 制度进行梳理和完善，将各单位 EHS 制度建设情况进行了内部评审。

完善安全应急管理机制

▲ 2020 年，华润物业共开展安全应急演练

25 次

▲ 参加演练人次共计

3530 人

为提升各类突发事件的应急应变能力，华润物业持续完善应急预案体系，并定期进行检查和演练，有计划开展消防、防疫、反恐、防盗等方面的应急演练，并做好演练过程中不足项的总结与整改。2020 年，华润物业共开展安全应急演练 25 次，参加演练人次共计 3530 人。



▲ 深圳湾木棉花消防应急演练



▲ 徐州米兰花反恐应急演练

强化安全生产监督管理

▲ 2020 年巡检次数共计

67 次

▲ 巡查时数

59.5 小时

2020 年，华润物业扎实推进安全生产专项整治三年行动及防疫安全工作。在香港疫情严重期间，公司包燕飞董事长多次带领管理团队深入一线开展监督检查，指导防疫及安全生产工作，严格督促整改问题，有效防范化解了疫情风险。同时，华润物业 EHS 部每月按计划对香港地区各物业及门店进行 EHS 巡查，对现场的消防安全、疫情防控、保安防盗、机房管理、高空作业等问题进行检查。2020 年巡检次数共计 67 次，巡查时数 59.5 小时。

○ 1-2 月 安全生产集中整治

○ 3-4 月 疫情防控监督检查

○ 5 月 EHS 自查互查

○ 7-11 月 安全大检查

○ 12 月 岁末年初安全检查



▲ 包燕飞董事长带队检查香港华润大厦疫情防控工作

加强事故及预警管理

▲ 2020 年，公司共发布 EHS 警示

9 个

华润物业按照《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，并将可记录事件纳入管理范畴，有效推动了 EHS 责任落实。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。2020 年，公司共发布《香港油麻地火灾导致 7 死 11 伤事故的警示》等 9 个 EHS 警示。

严格 EHS 信息传递与报告

▲ 2020 年全年 EHS 部共下发公文通知文件

86 个

华润物业严格按照集团要求进行各类 EHS 数据、信息及总结等上报工作，未发生任何迟报、漏报、误报等情况，上级单位下发的每一份文件和通知均及时流转处理。2020 年全年，除邮件转发的通知以外，EHS 部共下发公文通知文件 86 个。

强化安全教育培训

▲ 全年共组织安全培训

14231 小时

▲ 相关方安全培训

685 小时

▲ 华润物业开展职业健康及安全知识竞赛参赛人数达

1355 人

2020 年，华润物业结合业务性质确定 EHS 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 14231 小时，相关方安全培训 685 小时。同时，华润物业通过开展“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。6 月份，华润物业还开展职业健康及安全知识竞赛，共 1355 人参赛。



▲ 泰国长春置地 ERT 培训



▲ 白洋淀学院交通安全培训

社区共建

2020 年香港总部本地化雇佣达到 96%

泰国长春置地本地化雇佣比例维持在 93%

至 2020 年底，长春置地的供应商名册里共包含合格供应商 470 家

促进本地就业

华润物业积极聘用本地员工，并提供相应的职业培训，促进当地的就业。2020 年香港总部本地化雇佣达到 96%，在职的 49 人中，香港永居人员占 35 人；泰国长春置地本地化雇佣比例维持在 93%。

本地化采购

在香港，华润物业遵照香港法律法规及政府建议，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，确保采购流程及质量公平合理。至 2020 年底，长春置地的供应商名册里共包含 470 家合格供应商。

加强社区关系

华润物业高度重视与社区共建工作，积极承担国有企业的社会责任，鼓励各下属单位积极参与社区活动，形成了企业与社区相互融合、优势互补、共同进步、和谐共赢的良好局面。

井冈山米兰花酒店在井冈山希望小镇建成三年以来，米兰花酒店扎根小镇、服务小镇，负责了小镇的物业管理、卫生保洁、物业维保、营销宣传和文化宣贯等系列工作。

北京木棉花酒店 2020 年 3 月，酒店积极参加了北京东城区总工会组织的“三八维权月”活动；6 月，酒店文艺爱好者积极响应，参加了社区组织的网络歌咏比赛。

深圳湾木棉花酒店 2020 年 9 月组织开展“厉行节约周”光盘活动，活动共计为“光盘明星”送出 1500 余份光盘奖励，通过张贴海报、志愿者督查、播放宣传视频等形式引导深圳湾片区 500 多位华润就餐员工养成勤俭节约的用餐习惯，得到大家的一致响应和好评。



深圳湾木棉花酒店“厉行节约周”光盘活动

融入境外文化

泰国长春广场作为曼谷市中心的地标建筑物，非常尊重本地文化，为租户提供优质服务的同时组织开展多项租户活动、公益活动，促进客户间的互相交流，成为当地一个独特的包容社区。

泰国长春置地事业部在泰国当地广泛开展公益活动

>>>> 案例

- 1 月 29 日 -2 月 12 日期间，泰国长春置地举办衣物捐赠活动，总计收到 2133 件衣物，全部捐给 Baan Nokkamin 基金会，为 3-12 岁贫困儿童提供帮助和温暖。
- 2020 年，泰国长春置地与当地红十字会联合举办了 4 次爱心捐血活动，共捐献 877 个单位的血液。
- 7 月 20 日 -8 月 7 日父亲节期间，泰国长春置地组织租户为 Tak 省份的 Umphang 医院捐献医用物资，一共成功筹得 7 箱的医用物资，用于帮助当地的贫困人群。



衣物捐赠活动



爱心捐血活动

志愿者活动

华润物业积极履行社会责任，开展无偿献血、口罩派发、慈善义卖等多元化的志愿者活动。其中，小径湾木棉花酒店于 2019 年 3 月组建了志愿者服务队伍，2020 年共组织志愿者活动开展 20 余次，参加志愿者服务 198 人次，服务时长达 260 小时。志愿者服务队以“传承红色基因，发扬奉献精神”为主题，组织志愿献血活动 2 次，参与人数 34 人次，共计献血约 11500 毫升。



小径湾木棉花酒店“传承红色基因，发扬奉献精神”无偿献血暨志愿服务活动

绩效检讨

2020 年，华润物业将企业发展与社会责任融为一体，纳税总额达到 3759 万港元，本地化雇佣率达到 97.8%，选派 7 名干部到希望小镇开展产业帮扶，积极落实乡村振兴战略。

未来，我们将继续秉承“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，提升安全管理水平，热心公益慈善，坚持回馈社会，以实际行动建设和谐社会。

绩效	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
纳税总额（万港元）	3,443	3,018	3,566	3,759
安全生产投入（万港元）	355	226	278	176
本地化雇用比例（%）	96.4	96.4	96.2	97.8
慈善公益支出（万港元）	170	1.7	109	417.8
选派挂职干部数量（人）	3	3	3	7
脱贫人口数量（人）	15	19	27	72



责任管理

责任战略

理念体系

在华润集团的指导下，华润物业围绕“使命、愿景、战略”三大要素，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，为社会提供更好的产品和服务，与利益相关方进行友善的沟通，展现企业优良社会责任形象。

 公司使命：

提供优质服务，共创美好生活

 公司愿景：

成为一流商业物业和华夏艺术品的优秀经营者。

 公司战略：

华润物业致力于通过不断创新业务模式和提高团队专业能力，持续提升产品品质，提供创新优质服务，满足并超越客户需求，成为一流商业物业和华夏艺术品的优秀经营者。

责任模型

华润物业社会责任模型是以公司使命“提供优质服务·共创美好生活”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，实现社会责任的价值创造。



战略规划

华润物业将文化理念和关键绩效指标对接社会责任议题，依据公司发展战略进行社会责任的中长期规划，短期聚焦年度社会责任管理主题，再通过华润物业各下属企业年度社会责任工作计划的实施来确保责任落地和目标达成。

责任治理

完善社会责任管理制度

华润物业按照《华润集团社会责任工作管理办法》的要求制定形成了《华润物业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，并根据集团要求及公司社会责任建设和发展的需要，对体系框架和绩效指标作出检讨和调整，有效管理社会责任工作。

构建社会责任治理体系

华润物业通过深化责任理念、完善组织制度、健全责任绩效体系，全面加强责任管理。通过将华润特色的责任管理模式与业务发展相融合，结合业务特点积极普及社会责任理念，全面提升履责能力，实现企业运营与承担社会责任的有机融合。通过聚焦核心议题，推动社会责任践行。通过社会责任报告的编写来反思和完善管理制度上的不足，从而促进管理的提升。同时，华润物业将社会责任报告的编写情况写入公司业绩合同，并逐层分解指标至个人，开展社会责任考核。

责任组织

健全社会责任领导机制

华润物业管理层高度重视公司的社会责任工作，公司各职能部门深度参与社会责任管理工作，各事业部及下属企业作为责任主体承接公司要求，履行社会责任，组织多样化的社会责任活动，不断提升公司社会责任管理工作的质量。

社会责任报告编写组织体系

为了更好地推进社会责任报告编制工作，华润物业发出《关于华润物业组织编制2020 年社会责任报告事宜的通知》，建立了由公司高管统筹、科学有效的社会责任报告工作小组。并且及时召开启动会，对编写小组成员进行报告编写标准有关培训，增强编写小组人员对社会责任报告编制标准、方法的理解和把握。

责任沟通

利益相关方沟通

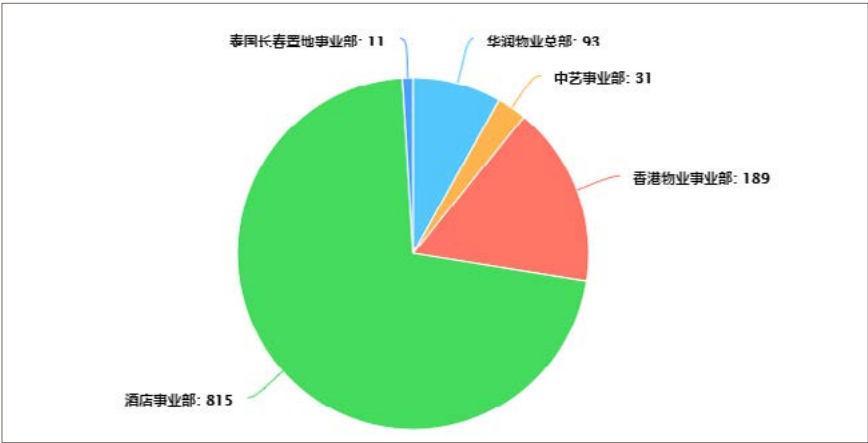
华润物业积极建立健全利益相关方沟通参与机制,通过现场访问、电话访问、问卷调查、组织活动等方式,多渠道收集、整理和分析利益相关方期望与诉求。我们通过不断检视各利益相关方反馈的意见与建议,识别社会责任管理存在的不足和差距,并借鉴国内外标准和先进经验,在实践中持续改进利益相关方参与效果。

实质性议题判定

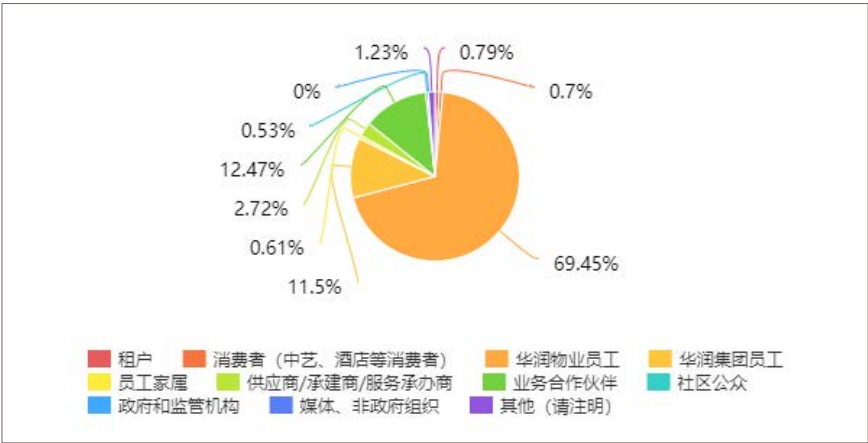
2021年3月16日-23日,华润物业结合华润集团社会责任报告议题、对标同行及社会责任标准议题库设计网络调研问卷,广泛邀请各利益相关方对公司的社会责任议题进行重要性打分。调研问卷内容丰富,设计了25个相关核心议题及10项华润物业能更好贡献社会发展的选项供选择。本次调研共回收1139份有效答卷,其中791份答卷来自内部利益相关方,占69.45%;348份答卷来自外部利益相关方,占30.55%。

▲ 调研共回收有效答卷

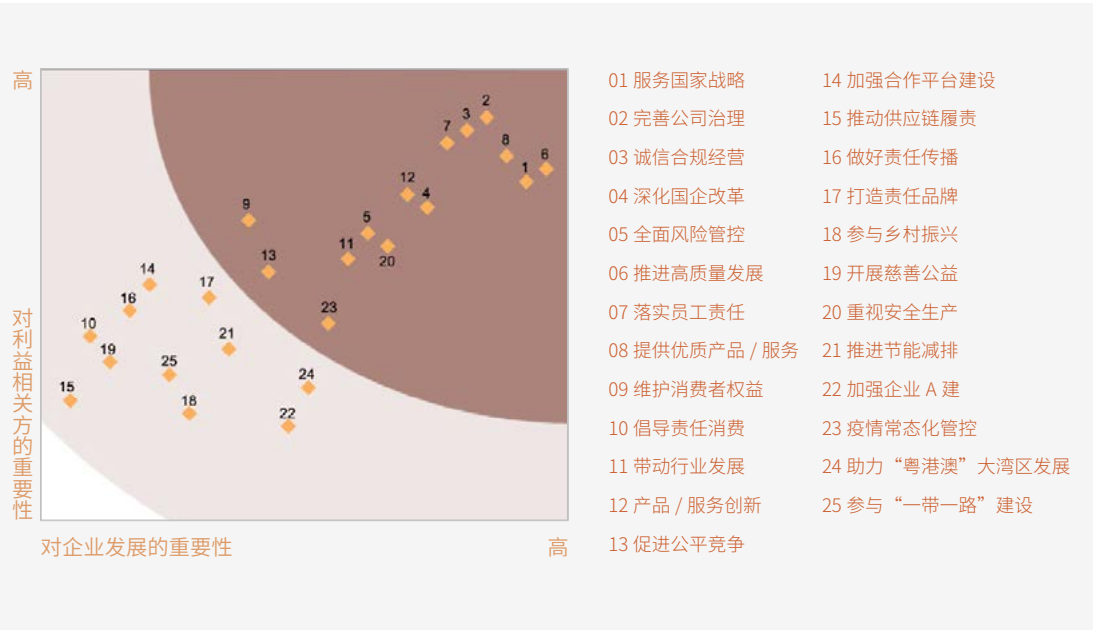
1139份



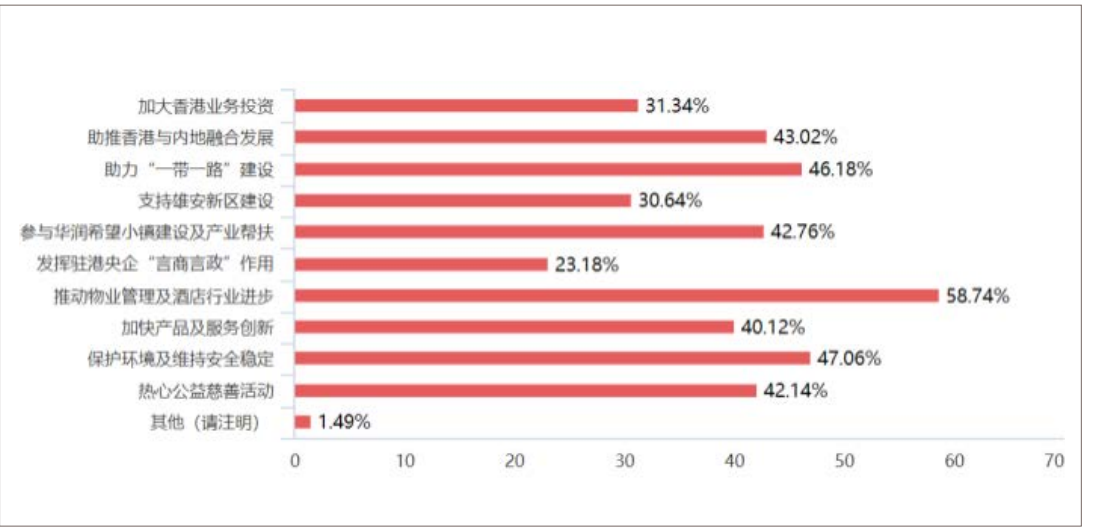
▲ 利益相关方参与者邀请单位



▲ 利益相关方参与者构成



▲ 2020 年度华润物业社会责任实质性议题矩阵图



▲ 利益相关方认为华润物业能更好贡献社会发展的方面

华润物业根据问卷调查结果,综合分析利益相关方的诉求,筛选出利益相关方高度关注、与华润物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。

责任理念传播

华润物业积极倡导责任理念传播,向利益相关方传递企业社会责任感。对外利用公司官方网站、微信公众号发布社会责任报告及相关新闻,披露公司在社会责任方面的实践成果;对内利用OA系统、培训、会议等平台 and 渠道,增进员工对公司社会责任理念的理解。



2021 年展望 FUTURE OUTLOOK

2021 年，我们将继续围绕六大责任板块，持之以恒履行社会责任，在不忘初心中披荆斩棘，在责任担当里努力奋斗，为“十四五”开好局，以优异的成绩迎接建 A 100 周年的到来。

经济责任

我们将致力于写字楼、酒店和零售三大业务板块的提质增效。一是对写字楼业务，我们将进一步加强市场营销，做好新租、续租工作，巩固写字楼出租率和市场地位；二是对酒店业务，我们将通过强化销售、严控成本、开展创新智慧服务、提升产品和服务质量等措施，实现营收和利润的双增长；三是对中艺零售业务，我们将围绕业务提升、产品提升和管理提升，拉动销售，严控成本，巩固和提升品牌影响力。

员工责任

我们将致力于构建更健全规范、合理有效的制度体制、管理系统及培养体系，根据公司各业务的实际需要，量身定做个性化人力资源管理方案，精耕细作。一是根据组织变革需要，重新定位总部职能、优化职级管理体系；二是结合业务特点，推动业绩管理和薪酬管理精细化；三是强调差异化激励奖惩机制、推动绩效薪酬激励等机制改革；四是优化人才选拔，注重国际化及后备人才培养，为业务拓展及转型储备人才，创造一支有活力、敢奋斗、勇担责的一流团队。

客户责任

我们将致力于为客户提供更安全卫生的环境、更放心称心的产品和更优质高效的服务。一是将在经营场所持续落实体温检测、定期消毒、深度清洁等防疫措施，并为客户提供必要的防疫用品和防疫指导。二是将严格把控产品质量，不断完善质量管理体系和监督机制。三是始终把科技创新放在首位，大力推进 Smart Office、Smart Hotel、智慧出入系统等线上业务建设，助力智慧城市发展，提供更高水平的客户体验。

环境责任

我们将致力于打造绿色物业，争当生态文明建设排头兵。一是全面落实生态环境保护工作的各项措施，积极应用先进环保技术，持续升级环保设备，减少废弃物排放，努力实现综合能耗数据下降目标。二是大力推广节能低碳宣传教育和节能减排培训，组织员工和租户参与各类环保活动，普及环保知识。三是继续坚持绿色经营，对业务运营的全过程实行环保节能管理，落实绿色设计、采购环保产品、推行绿色办公等举措。

伙伴责任

我们将致力于与业务伙伴携手共进，合作共赢。一是积极探索战略协同共享机制，与各方深化合作关系，不断增进伙伴关系。二是继续推动供应链履责，对供应商开展分级管理和后评估工作，共同打造责任供应链、绿色供应链、可持续供应链。三是促进公平竞争，坚持阳光采购，进一步规范采购制度和监督机制，严控采购流程，实现与伙伴的协同发展。

公共责任

我们将致力于践行驻港央企的公共责任。一是助力粤港澳大湾区建设，围绕解决香港社会民生的痛点需要，加大香港业务投资。二是积极支持社区和乡村发展，通过推进“酒店 + 民宿 + 小镇管理”运营管理模式，带动乡村旅游的转型升级。三是积极响应“一带一路”号召，在东南亚协助集团各利润中心寻找项目，不断提高在东南亚的业务拓展能力。四是履行在商言政职责，扩大义工组织，拓展在港义工活动，维护香港长期繁荣稳定。五是继续开展慈善公益活动，倡导人文关怀、帮助弱势群体。

2017-2020 年关键绩效指标

经济责任	指标	单位	2017	2018	2019	2020
	资产总额	万港元	2,672,612	2,952,557	3,085,110	2,993,348
	营业收入	万港元	172,313	167,005	181,248	150,903
	利润总额	万港元	74,871	70,594	66,136	66,241
	净利润	万港元	71,428	67,576	62,568	62,480
	净资产	万港元	1,468,605	1,726,214	1,808,776	1,729,559
	净资产收益率	%	4.9%	3.9%	3.5%	3.6%
	总资产报酬率	%	3.1%	2.8%	2.7%	2.5%
	国有资产保值增值率	%	111.1%	117.5%	104.8%	95.6%
	成本费用利润率	%	76.8%	73.2%	57.5%	78.2%
	腐败事件发生率	%	0	0	0	0
	固定资产总投资	万港元	65,118	89,074	53,408	30,198
	纳税总额	万港元	3,443	3,018	3,566	3,759
	利税总额	万港元	77,759	73,467	69,385	63,673

社会贡献	指标	单位	2017	2018	2019	2020
	员工总数	人	1995	1851	2745	2194
	新增就业人数	人	465	-144	894	-551
	本地化雇佣比例	%	96.4	96.4	96.2	97.8
	本地化采购比率	%	100	98.5	98.1	89
	慈善公益支出	万港元	170	1.7	109	417.8
	残疾人雇佣人数	人	2	2	2	4
	志愿者人数	人	29	84	115	133
	社区投资额	万港元	0	0	0	0
	选派挂职干部数量	人	3	3	3	7
	脱贫人口数量	人	15	19	27	72

员工责任	指标	单位	2017	2018	2019	2020
	劳动合同签订率	%	100	100	100	100
	社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
	体检覆盖率	%	100	100	100	100
	健康体检人数	人	1022	1099	1137	850
	女性管理者比例	%	50	44	44	45
	人均带薪休假天数	天	10	10	10	10
	员工培训覆盖率	%	98	98	98	98
	人均培训投入	港元 / 人	254.6	310	307	98
	人均培训时间	小时	58	69	72	63
	员工培训投入总额	万港元 / 年	50.8	57.3	63.1	65.4

员工责任	指标	单位	2017	2018	2019	2020
	员工满意度	%	89.3	90.3	88.3	88.7
	员工流失率	%	42.7	31.6	29.1	35.8
	救助困难员工	人次、万港元	8 人、1.22 万	6 人、4.27 万	0	2 人次、4.22 万
	走访慰问困难员工	户、万港元	2 户、0.12 万	3 户、0.18 万	3 户、0.08 万	4 户、0.18 万
	资助困难员工子女入学	人次、万港元	0	0	0	0
	救助患病员工	人次、万港元	0	2 人次、3.4 万	2 人次、3.08 万	2 人次、0.37 万

客户责任及伙伴责任	指标	单位	2017	2018	2019	2020
	客户满意度	%	92.0	92.0	94.0	92.0
	客户投诉处理率	%	100	100	100	100
	科技投入	万港元	200	1179.01	1527.5	1286.15
	研发人员数	人	0	0	0	0
	重大创新奖项	个	0	0	0	0
	新增专利数	件	0	0	0	0
	责任采购比率	%	100	100	100	100
	经济合同履行率	%	100	100	100	100
	供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	100	100	100	100
	战略合作协议签订数	份	2	3	3	34
	产学研合作支出额	万港元	0	0	0	0
	违法违规处罚数	次	0	0	9	3
	重大负面舆情处理数	件	0	0	0	0

安全生产及环境责任	指标	单位	2017	2018	2019	2020
	一般及以上事故发生数	次	0	0	0	0
	千人死亡率	‰	0	0	0	0
	事故死亡人数	人	0	0	0	0
	工伤事故发生次数	起	10	8	6	3
	安全培训学时	小时	17190	17295	18896	14916
	安全生产投入	万港元	355	226	278	176
	安全培训覆盖率	%	100	100	100	100
	安全应急演练数	次数	26	22	41	25
	安全应急演练参与人次	人次	4914	4548	5016	3530
	专职安全管理人员数量	人	16	26	25	21
	注册安全工程师数	人	1	1	1	1
	环保总投入	万港元	103	338	428.4	349.9
	节能减排技术改造投入	万港元	462	293	446.7	281.1
	万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0331	0.0314	0.0320	0.0306
	万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0486	0.0413	0.0452	0.0384
	综合能源消费量	万吨标煤	0.3202	0.2967	0.2816	0.2340
	清洁能源使用量（天然气）	万标准立方米	15.01	12.51	11.65	8.95
	二氧化碳排放量	吨	19363.6	20748.3	19765.7	17150.7

附录

附录 1：指标索引

报告章节		中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0
关于本报告		P1.1/P1.2/P1.3/A6
董事长致辞		P2.1/P2.2
2020 年大事记		P3.1
2020 年关键绩效		P3.2
关于华润物业	公司概况	P4.3/P4.4
	主要业务	P4.2/P4.3
	发展历程	P4.5
	组织架构	P4.2
	获得荣誉	A3
责任故事	疫情大考里的一线战士	M2.1/M2.10/S3.2
	清水江畔一个变迁的村庄	S4.1/S4.13
	大别山里的希望农庄	S1.5/S4.1/S4.5/S4.10/S4.13
	小“菜鸟”的成长史	M1.7/S2.16/S4.13
第一章 经济责任	规范公司治理	M1.1/M1.2/M1.4/M1.5
	诚信合规经营	M1.3
	为股东创造价值	M1.6/M1.7
	提升内控管理水平	M1.1/M1.8
	绩效检讨	G1.2/M1.6/M1.7/M1.8
第二章 员工责任	员工权益	S2.1/S2.2/S2.5/S2.6/S2.7/S2.8/S2.10/S2.11/S2.12/S2.13
	员工成长	S2.14/S2.15/S2.16
	员工关爱	S2.4/S2.17/S2.18
	绩效检讨	G1.2/S2.3/S2.9/S2.15/S2.19/S2.20
第三章 客户责任	提供优质产品和服务	M2.1/M2.2
	保障消费者权益	M2.8/M2.10/M2.11/M2.12/M2.13
	提升客户满意度	M2.9/M2.14/M2.15/M2.18
	大力创新发展	M2.4
	绩效检讨	G1.2/M2.3/M2.5/M2.6/M2.16/M2.18

报告章节		中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0
第四章 环境责任	绿色管理	E1.1/E1.2/E1.3/E1.5/E1.6
	绿色经营	E1.8/E1.9/E2.1/E2.2/E2.3/E2.6/E2.11/E2.13/E2.15/E2.23/E2.24/E2.25/E3.3/E3.4/E3.6
	绿色办公	E2.8/E3.1/E3.2
	绩效检讨	G1.2/E1.4/E2.4/E2.5/E2.7/E2.9/E2.12/E2.25
第五章 伙伴责任	促进公平竞争	M3.1/M3.3/M3.5/M3.7/S1.1/S1.2
	推动供应链履责	M1.3/M3.8/M3.10/M3.11/M3.12/M3.14
	改善媒体关系	M1.4/M3.6
	绩效检讨	G1.2/M3.2/M1.4
第六章 公共责任	支持政府施政	S1.4/S4.1/S4.10/S4.7/S4.9/S4.10/S4.13
	安全生产	S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7
	社区共建	S1.5/S2.5/S4.1/S4.2/S4.3/S4.4/S4.5
	志愿者活动	S4.11/S4.12
	绩效检讨	G1.2/S1.3/S3.5/S4.3/S4.6/S4.9/S4.14/S4.15/S4.16
责任管理	责任战略	P4.1/G1.1/G2.2/G2.3
	责任治理	G1.2/G2.3/G4.1/G4.2/G4.3
	责任组织	G3.1/G3.2/G3.3/G5.1
	责任沟通	G2.1/G6.1/G6.2
2021 年展望		A1
2017-2020 年关键绩效指标		A2
指标索引		A5
评级报告		A4
报告审核人员名单		—
报告起草人员名单		—

附录 2：报告审核人员名单

组长	包燕飞董事长
组员	黄朝阳、钱健、李楠、周明、郑红、祁云

附录 3：报告起草人员名单

组长	周明
副组长	曾广霞
主编单位	华润物业环境健康和安全部
组员	总部： 段雨含、马蓝、覃百川、崔博、范昊、杨宇环、曾玲琪、王挺、鞠诺娃、朱逸闻、杨浩颖、黄志佳 酒店事业部： 余晓常、庄奕成、李川、许俊东、杜春艳、魏志华、景鑫、宋德旺 香港物业事业部： 林豪明、洪韶峯 泰国长春置地事业部： 梁懿明、李企 中艺事业部： 何锦添、邓国俊

《华润物业有限公司 2020 社会责任报告》评级报告

受华润物业有限公司委托，“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《华润物业有限公司 2020 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司组建社会责任报告“起草小组”和“审核小组”，董事长担任“审核小组”组长，把控整体方向并负责报告终审，环境、健康和安全部牵头组建“起草小组”，助理总经理担任“起草小组”组长，统筹具体编制工作；将报告定位为披露社会责任信息、完善社会责任管理、回应利益相关方诉求、强化负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、华润集团重点议题、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版的形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了提供优质服务、客户信息保护、积极应对客户投诉、产品信息合规披露、员工权益保护、诚信经营与公平竞争、减少“三废”排放、绿色办公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“携手股东 聚力美好发展”“携手员工 聚力美好成长”“携手客户 聚力美好服务”“携手环境 聚力美好生态”“携手伙伴 聚力美好共赢”“携手公众 聚力美好社会”等角度系统披露了所在行业核心指标的 88.03%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“腐败事件发生率”“员工流失率”“违法违规处罚数”“重大负面舆情处理数”“事故死亡人数”“工伤事故发生次数”等负面数据，并简述企业内控评价发现缺陷及处理措施，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“利税总额”“安全生产投入”“客户满意度”“综合能源消费量”“二氧化碳排放量”等 70 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“凝‘新’聚力 共创美好”为主题，以“携手…聚力美好…”为主线，贯穿全篇，系统展现企业对股东、员工、客户、环境、伙伴、社区等利益相关方的履责理念、实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出；封面

及篇章跨页采用实图风格，对比标志性建筑与特色履责场景的演进历程，提升了报告的辨识度；开篇设置“2020 年度大事记”“2020 年度关键绩效”特色版块，从经济、社会、环境三个维度展示年度履责进展，利于读者快速把握关键信息；设计风格简洁清新，图文搭配相得益彰，案例绩效丰富详实，可读性表现卓越。

创新性（★★★★☆）

《报告》积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），突出了企业的国际视野与价值追求；开篇设置“责任故事”，以员工视角生动讲述企业在疫情防控、脱贫攻坚方面的履责实践与成效，彰显了企业的责任担当；各章结尾设置“绩效检讨”版块，简述履责不足之处及改进方向，信息披露坦诚，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《华润物业有限公司 2020 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

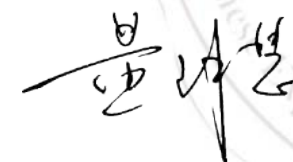


中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

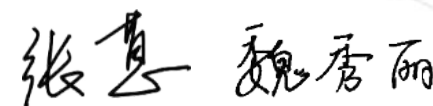
华润物业社会责任报告连续第二年获得五星级评价

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。



评级专家委员会副主席



评级小组组长 评级小组专家

2021 年 7 月 16 日



扫码查看企业评级档案