

elan

ALL SEASONS PLACE

优质服务

THE MURMAN
APARTMENT

華潤大廈

Brin

ST REGIS
HONG KONG

CHINESE 中環 ARTS & CRAFTS
SINCE 1959

美好生活

华润物业有限公司

社会责任报告 2019

优质服务 美好生活



目录

04	报告导读	10	关于华润物业	78	2020 年展望	84	评级报告
06	总经理致辞	14	关键绩效	80	2016-2019 年关键绩效指标	86	读者意见
08	聚焦华润物业 2019	74	责任管理	82	指标索引	87	报告参与人员名单

第一章

润诚信·创价值

规范公司治理	24
落实诚信合规	24
夯实内控管理	26
为股东创造价值	26

第二章

润人本·重关爱

员工权益	32
员工成长	34
员工关爱	36
员工心语	37

第三章

润品质·赢满意

优质产品和服务	40
消费者权益	41
客户满意度	42
创新发展	45
客户感言	47

第四章

润绿色·传爱心

绿色管理	50
绿色经营	52
绿色办公	56

第五章

润伙伴·促共赢

战略合作	60
公平竞争	61
供应链履责	61
媒体关系	62
伙伴之声	63

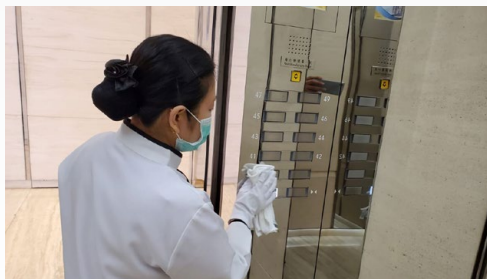
第六章

润责任·筑和谐

支持政府施政	66
安全生产	68
慈善公益	70
社区共建	73

责任故事 一 16

同心抗疫 守护美好



责任故事 二 18

探索创新模式 助力乡村发展



责任故事 三 19

铁肩担使命 我在平安在



责任故事 四 20

遇见小径湾 下站更精彩



责任故事 五 21

汇聚爱心 润爱同行



报告导读

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。

报告可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

报告时间范围

2019年1月1日至2019年12月31日，小部分内容超出上述范围。

报告发布周期

华润物业社会责任报告为年度报告，于每年6月获公司执委会批准后发布。

报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

报告参照标准

- 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指南》(CASS-CSR4.0)
- 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告指南 (G4 版)》、联合国可持续发展目标 (SDGs)
- 《华润集团社会责任工作管理办法》、《华润物业社会责任工作管理办法》

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



2019

2018

2017

2012

2013

2014

2015

2016





总经理致辞

——华润物业董事总经理包燕飞

2019 年，面对复杂多变的外部环境，华润物业全体员工积极应对各种挑战，齐心协力，攻坚克难，公司各项业务持续稳健发展，营业收入实现 18.2 亿港元，经营利润实现 8.57 亿港元，较好地完成了公司对股东、对社会所承担的经济责任。

用汗水浇灌收获，以实干笃定前行。华润物业一直以来将企业发展与社会责任融为一体。一年来，公司以“成为一流商业物业和华夏艺术品的优秀经营者”为目标，持续进行业务创新，坚持以客为本，不断提升服务水平和产品品质，系统地开展节能减排等环境保护工作，实现与自然环境及各利益相关方共同和谐发展。

客户至上，追求卓越。我们重视客户体验和需求，坚持客户导向，为客户提供最优质的产品和服务。我们重视消费者权益，不断完善售后服务体系，用心倾听客户意见。我们注重业务发展，不断超越自我，写字楼等核心业务实现稳定增长。我们心怀梦想，以创新思维开拓未来，商业物业投资基金筹建工作卓有成效。我们追求卓越，打造行业一流品牌，香港瑞吉酒店开业不到半年时间，两间餐厅便荣获米其林一星称号。我们关注细节、精益求精，专业化服务能力和经验赢得业内高度认可，香港太平集团总部、深圳前海木棉花酒店等管理输出项目顺利开展。

以人为本，关爱员工。优秀的人才是实现企业战略目标的基石，是企业持续发展的动力，也是履行社会责任的重要条件。我们始终坚持以人为本的理念，保障员工的各项权益。我们强化员工关爱，为困难员工提供支助和帮扶。我们重视员工成长，构建了全方位的人才培养体系，为员工提供多元化的职业发展空间。我们通过系统化 EHS 管理，给员工提供安全的工作环境，实现了“安全零事故”的目标。

感恩社会，积极担当。我们将社会责任工作纳入公司发展和日常经营管理中，坚持担当尽责，通过发挥业务优势，助力推进集团希望小镇第三产业项目建设，帮扶乡村旅游民宿产业，实现精准扶贫，彰显央企社会责任担当。经过不懈努力，我们经营管理的井冈山希望小镇米兰花酒店项目荣获“华润集团 2019 年度社会责任奖 - 金奖”。我们恪守环境保护的高标准，通过应用先进环保技术，建设绿

色供应链，加强环境管理体系建设，最大化地节能减排，贯彻绿色经营理念，香港华润大厦连续 7 年获得“香港绿色企业大奖卓越环保管理奖（服务提供商）金奖”。我们积极关注社会民生事业发展，与当地慈善机构合作，积极开展多元化的慈善活动，致力回馈社会，帮助弱势群体，至 2019 年，华润物业已连续 12 年成功获得「商界展关怀 10+plus」标志。

守土有责，迎难而上。2020 年初，面对突发新冠肺炎疫情，我们强化部署，积极应对，层层落实抓防控。新春佳节，正值疫情防控的关键时期，我们的经理人和一线员工放弃与家人团聚的机会，始终坚守在一线。通过积极的防疫宣传，采取各种有效措施，筑起了疫情防控的坚实防线，为客户和员工的安全提供了有效保障。我们采取灵活的复工复产举措，面对运营环境的突变，我们通过调整上岗策略，降低营运成本，利用互联网技术开拓营销渠道，增加销售和收入，全力以赴，努力实现既定的业务目标。

社会责任从来都不是一个空泛的名词，而是始终铭记于心、持之以恒的准则。我们将社会责任与公司业务及企业文化紧密融合，并落实到每位员工日常工作之中，通过开展优质服务、员工关爱、安全生产、节能环保及社会公益，努力实现我们对客户、对员工、对社会及自然环境的一份承诺。“梦在前方，路在脚下，为者常成，行者常至”，站在 2020 年新的起点，机遇与挑战并存，华润物业人将以“提供优质服务，共创美好生活”为使命，在不忘初心中披荆斩棘，在责任担当里努力奋斗，为华润的创新发



写字楼等核心业务稳定增长，提质增效效果显著

面对挑战，华润物业采取积极营销措施，持续提升客户体验。2019 年，香港华润大厦整体收入再创历史新高，达到 6.67 亿港元，同比上升 4.6%，客户满意度保持在 92 分高位水平。泰国长春广场写字楼出租率实现 95.9%，同比提升 5.2ppt，长春广场商场年收入及出租率达历年新高，写字楼客户满意度达到历年最高水平 90 分。

香港瑞吉酒店顺利开业，其独特的风格和一流餐饮服务获得业界及客人的高度认可和赞赏

香港瑞吉酒店顺利拿到酒店和餐厅牌照，2019 年 4 月 11 日开始试营业，2019 年 6 月 10 日举行盛大开业酒会。酒店以其个性化的设计、中西元素的深度融合以及低调奢华精致的风格得到业界的认同及赞赏。法餐厅 L' Envol 和中餐厅“润”广受好评，于 12 月 17 日荣获米其林一星称号，创业内记录。

筹建商业物业投资基金，积极寻找储备投资项目

华润物业加大在港业务的发展力度，与华润资本等公司筹建投资基金。通过与专业代理机构的合作，公司收集和分析了大量潜在项目，并重点对 30 多个项目进行了初步研究和测算，筛选出 3 个种子项目进行深入跟进，初步建立起了“寓+”青年 Co-Living 智能化公寓概念方案。

积极推进写字楼及酒店管理输出项目

华润物业在 2019 年成功拓展了香港太平集团总部写字楼物业管理输出项目，30 多年商业项目的管理经验获得市场认可。华润物业下属酒店管理公司顺利完成深圳前海木棉花酒店管理输出项目的开业筹备工作，并于 6 月 18 日正式对外营业，5 个月后酒店的 GOP 率达到 58.5%，较深圳五星级酒店平均 GOP 率 42.7% 高出 15.8ppt。

1

2

3

4

5

完成香港山顶别墅项目提升的可行性方案

华润物业计划在三年内对山顶道及白加道 16 栋物业分期进行翻新，打造香港一流别墅物业，现已完成相关翻新设计方案。

6

东南亚代表处按集团要求及 SBU/BU 需求有序开展相关工作

东南亚区域代表处持续开展东南亚重点国家的国别和行业研究，为置地、华创、电力、资本等公司进行潜在投资项目信息的搜集和筛选；紧密跟进泰国东部经济走廊（EEC）投资项目；积极参与泰国中国企业总商会、中泰经贸合作论坛、东盟投资高峰论坛等政商活动，2019 年与 42 家泰国政商界机构建立了联系。

7

推进集团希望小镇项目建设及产业帮扶工作

华润物业持续优化希望小镇“酒店+民宿+小镇管理”现代新农村运营管理模式，成功改建 8 家民宿，有效实现产业帮扶，积极参与集团剑河、红安、延安希望小镇项目建设，为红安米兰花项目增派了有经验的经理人担任总经理，并启动开业人员招聘和酒店用品招采工作。

8

多措并举，提升中艺零售品牌知名度

中艺 2019 年共举办 17 次大型营销活动，通过举行中艺六十周年志庆酒会、参与香港贸发局会展中心时装展，以及在 VOGUE、Harper Bazaar 等中高端杂志宣传等方式，进一步推广中艺品牌。在加大品牌宣传的同时，中艺不断提升服务和产品质量，已连续 13 年荣获香港零售管理协会颁发的全港最佳服务零售商金奖。

9

积极开展商业物业经营、管理创新工作

华润物业积极推动各事业部的创新工作。香港物业事业部持续推进香港华润大厦 Smart Office 项目，并积极推广至泰国曼谷同类业务。酒店事业部进一步深化惠州小径湾木棉花及香港木棉花 Smart Hotel 项目，其他各酒店也积极开展产品和服务创新工作，2019 年完成 40 多个具体项目。中艺事业部开展了首饰系列产品的设计创新。泰国长春置地事业部在写字楼安装灯光自动感应调节装置，室内灯光可根据室外亮度自动调节，合理利用能源的同时提高客户舒适体验。

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。

经历了三十七年风雨征程，华润物业已由最初单一物业管理发展成为包括商业物业的建造和运营、酒店业务管理与拓展、高端珠宝首饰和服装及工艺品零售，以及海外投资管理等业务的综合型企业。公司的业务覆盖中国内地、香港及泰国，经营和管理的物业涵盖甲级商业综合体、高端住宅、服务式公寓、奢华酒店、数据中心、华润大学、希望小镇和驻港部队军营等。



发展历程

- 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



- 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

- 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



- 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，井冈山米兰花酒店和东阿阿胶文化主题酒店顺利开业；
- 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；成功举办集团 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。

业务分布

华润物业的业务范围包括香港物业事业部、泰国长春置地事业部、酒店事业部、中艺零售事业部四个板块，此外，华润物业还履行华润集团东南亚区域发展代表处职能。

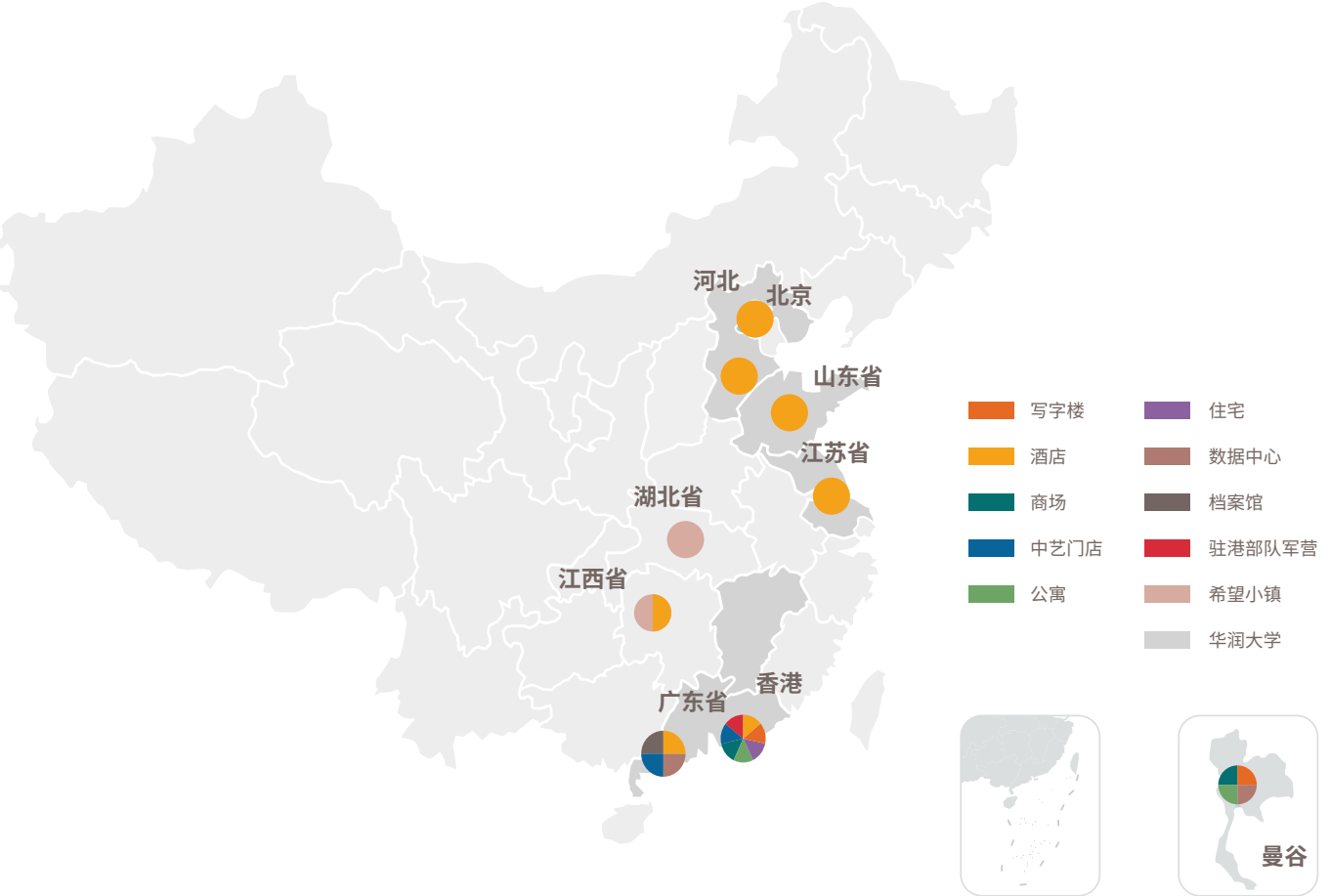
香港物业事业部：公司在香港主要经营的物业有香港华润大厦、Brim28 餐吧区、山顶豪宅、木棉花服务公寓以及湾景中心住宅等。新落成的瑞吉酒店与已全面翻新的华润大厦、Brim28 餐吧区及中艺湾仔商场一起成为湾仔区地标性建筑。

东南亚区域发展代表处：东南亚区域发展代表处负责推动华润集团在东南亚区域的项目投资和业务拓展，积极为集团下属 SBU、BU 在东南亚各国寻找投资和发展机会，并提供投资开发项目全过程的支持协助。

泰国长春置地事业部：泰国长春置地有限公司成立于 1989 年，主要经营位于曼谷 CBD 中心的长春广场都市综合体，总建筑面积约 39 万平方米，包括希尔顿旗下国际豪华品牌 Conrad 酒店，三栋甲级写字楼，综合性商场及高档住宅公寓，已成为曼谷商业中心一流的都市综合体和地标性建筑。

酒店事业部：酒店事业部负责经营管理泰国 Conrad 酒店、香港瑞吉酒店和 14 家木棉花和米兰花酒店，分布在深圳、广州、惠州、珠海、北京、白洋淀、无锡、徐州、井冈山、曼谷和香港等地。香港瑞吉酒店已成为香港首屈一指的奢华地标酒店。

中艺零售事业部：中艺零售在香港创立至今已超过半世纪，多年来积极推广『华夏文化·时尚生活』的核心理念，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。





山顶豪宅



数据中心



华润大学

核心优势

- 数十年海外商业都市综合体投资、建设和运营的经验。
- 具有香港商业物业项目设计和投资建造、对外租赁、运营管理的全价值链管理经验。
- 具有十多年海外顶级酒店设计建造和业主方的管理经验，拥有木棉花精品酒店的品牌和运营团队。
- 具有可复制的甲级写字楼和酒店运营管理的标准化管理体系。
- 经验丰富的商业物业管理、高端珠宝首饰和工艺品及服装零售管理和海外业务发展的专业团队及相关专业人士。

获得荣誉

- 华润物业管理有限公司连续 12 年获得“商界展关怀 10+plus”标志
- 香港华润大厦连续第 7 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 2019 年度优越环保管理奖（服务提供商）金奖”
- 中艺获得香港零售管理协会颁发的 2019 年度“最佳服务零售商大奖 - 旗舰店”金奖及“最佳服务零售商 - 高雅 & 时尚生活品味组”组别冠军
- 中艺获得香港零售管理协会 2019 年神秘顾客计划“最佳服务零售商”金奖
- 泰国 Conrad 酒店获得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 2019 年 Excellence 证书
- 泰国 Conrad 酒店获得由 THAILAND TATLER 颁发的 Best Restaurants 2019
- 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 Conde Nast Traveler 颁发的 2019 Readers' Choice Awards (Top 10 hotels in Bangkok)
- 香港木棉花公寓获得香港旅游业减塑约章 2019 活动 - “银章”认证
- 广州米兰花酒店获得广州市荔湾区人民政府站前地区“2019 年度维护稳定及社会治安综合治理工作良好单位”荣誉证书
- 深圳湾木棉花酒店荣获深圳市饭店协会颁发的“2019 年度最佳商务酒店”荣誉称号
- 深圳湾木棉花酒店荣获大众点评网“2019 年度深圳必住酒店”荣誉称号
- 香港物业事业部获得香港品质保证局颁发 ISO 9001 质量管理体系认证
- 香港物业事业部获得香港品质保证局颁发 ISO 10002 投诉处理管理体系认证
- 香港物业事业部获得香港品质保证局颁发 ISO 14001 环境管理体系认证
- 香港物业事业部获得香港品质保证局颁发 ISO 50001 能源管理体系认证
- 香港物业事业部获得香港品质保证局颁发 ISO 18001 职业安全健康管理体系认证

2019 年关键绩效

经济责任

资产总额	310.58亿港元
营业收入	18.23亿港元
利润总额	6.65亿港元
净利润	6.28亿港元
净资产收益率	3.4%
总资产报酬率	2.7%
国有资产保值增值率	106%

员工责任

劳动合同签订率	100%
社会保险覆盖率	100%
女性管理者比例	44%
人均带薪休假天数	10天
员工培训覆盖率	98%
人均培训时间	72小时
人均培训投入	307港元/人
员工体检比率	100%

社会贡献

员工总数	2745人
上缴税金总额	3618万港元
志愿者人数	115人

客户责任

客户投诉反馈处理率	100%
客户满意度	94%
科技投入	1527.5万港元

安全生产

安全生产投入	278万港元
应急演练次数	41次
员工死亡人数	0人

环境责任

环保总投入	428.4万港元
节能减排技术改造投入	446.7万港元
综合能源消费量	0.2816万吨标煤
二氧化碳排放量	1.9765万吨



责任故事

2020年初，新型冠状病毒肺炎疫情汹涌来袭，牵动着所有人的心。面对这场没有硝烟的战争，华润物业人肩负起了守护香港华润大厦的重任。疫情面前没有旁观者，疫情防控没有局外人。公司上下严阵以待，为大厦的疫情防控筑牢屏障，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。

“叮铃铃、叮铃铃……”一阵急促的电话铃声打破了午后的宁静。2月中旬的一个下午，香港华润大厦客户经理梁美诗接到客服助理黄碧娴打来的电话。

“梁经理，大厦有人发烧了！”

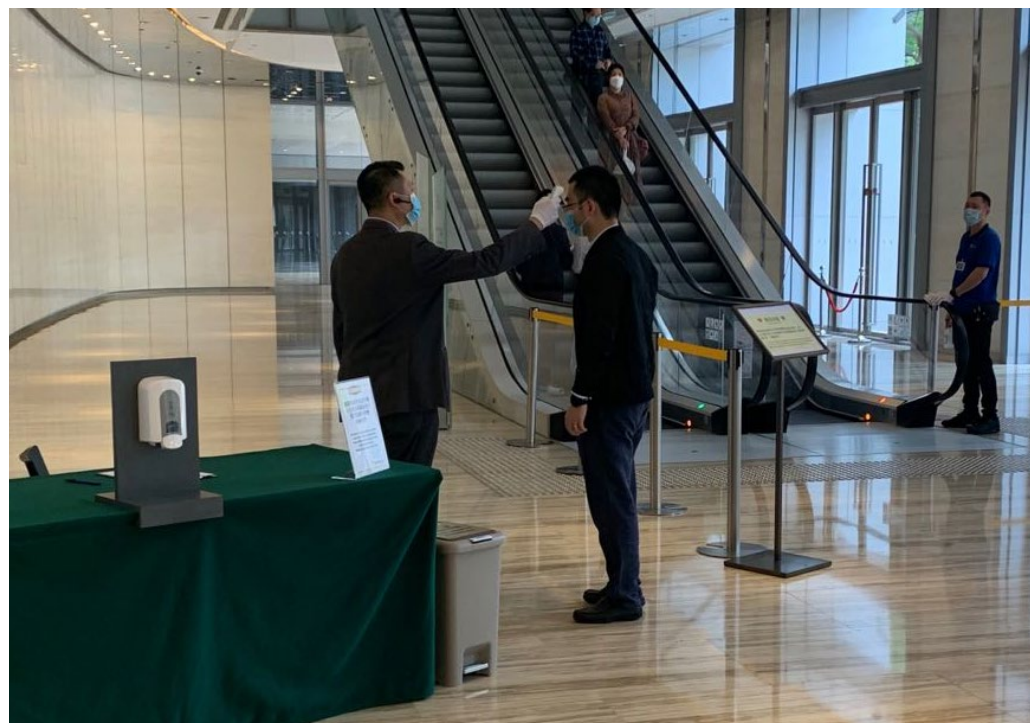
“不要着急，你慢慢说，是哪一层的租户？现在情况怎么样？”

“我刚刚接到46楼租户来电，说在下午测量体温时有一名员工体温达到37.8度。”

“好的，知道了，我现在马上去现场”

……

在赶往现场的路上，梁美诗脑海中迅速浮现出公司多次演练的应急预案。到现场后，她迅速了解清楚情况并立即电话上报华润物业疫情防控工作领导小组，接着按照应急预案要求，与租户单位协商马上安排该发烧员工离开大厦，回家自我隔离，并建议对方梳理与发烧患者密切接触者，同步安排隔离。



恪尽职守的华润物业人

接到电话时，包燕飞董事总经理正在主持召开公司业务研讨会，疫情就是命令，防控就是责任，包总立即放下手头工作，召开疫情防控领导小组紧急会议，部署各部门行动，要求做好大厦公区和相关楼层的清洁消毒，封闭相关办公区域，做好相关人员隔离。各部门收到指令后迅速响应：客服部郭定坚由控制室迅速赶到现场，拉上警示带，封锁相关区域，调配保洁人员对通往该员工办公楼层的4部升降梯以及大厦公共区域进行消毒。与此同时，工程部曾广杰穿好防护服，拿起消毒设备，五分钟之内便赶到了机房关闭该楼层的新风系统，避免空气扩散至其他楼层，并对该楼层的空调系统进行彻底消毒。

下班后，客服部经理郑柏源并没有离开，为了保证消杀效果和质量，他要亲自监督消毒工作。晚上十点，写字楼租户全部离开大厦后，新纪元清洁公司如约而至，开始对公共区域进行深度消毒，在消毒水刺鼻的气味中，郑柏源指导着清洁公司对每一寸地方进行消毒，不留一个死角。当最后一块区域消毒完成后，郑柏源低头看表，已经是凌晨一点，他揉了揉被消毒水刺红的双眼，通过微信工作群向疫情防控领导小组汇报情况，而此时电话另一头的领导小组成员们终于舒了一口气。

次日，领导小组再次召开会议，讨论是否向大厦租户公开信息，公司面临着两难的选择，该名发烧员工目前还未确诊，公开信息可能引起租户恐慌，影响大厦声誉；如果不公开，若该员工真的确诊，将会带来严重的后果。经过激烈的讨论，领导小组一致决定公开信息，提醒大厦租户做好防护工作，并每天定时向大厦全体租户通报该发烧员工的最新状况。

客服部每日三次通过电话密切跟踪该发热员工的体温情况变化，值得庆幸的是，最后这名员工并未感染新冠肺炎。确认情况后，客服部再次向大厦各租户发出通知，告知该名员工的诊断结果。事后，多个租户通过邮件、微信等形式对公司的应急处理能力和公开透明的做法表示赞赏。

在这场防疫大考中，华润物业的一线员工虽不是抗疫救人的白衣天使，但却是防止疫情扩散的中坚力量，他们日夜奋战在最前线，将压力转化为动力，将社会责任书写于每一次的尽忠职守中。同舟共济，风雨兼程，因为华润物业人对工作岗位的坚守和专业，为客户筑造起一道坚不可破的安全防线。



1

同心抗疫
守护美好

三年前，初为人父的张飞来到井冈山，承担起米兰花酒店项目建设工作的重任。由于工期紧、任务重，自从他踏入井冈山的那一刻起，就全身心投入工作岗位中，连续几个月未曾回家探望过家人。“见过做酒店的，但没见过你这么做好酒店的，几个月都不能回家”，家人不时会向他提出这样的抱怨。面对家人的不理解，张飞与家人进行了多次深入沟通，从张飞真诚的话语中，家人感受到了他对这份事业的热忱，他对事业的赤诚之心也逐渐感动了家人，得到了家人的理解与支持。虽然只能在手机上看到孩子的成长和变化，但他却亲身见证了米兰花酒店从无到有，再到运营初见成效的成果。时光荏苒，三年后的今天，在华润物业总部的关怀和指导下，张飞不仅把井冈山米兰花酒店打造成高品质、好口碑、营收佳的品牌酒店，还在实践中形成了“酒店+民宿+小镇物业管理”的精准扶贫新模式。

“我们希望通过建设希望小镇，创造就业机会，将年轻村民吸引返乡。我们更希望井冈山希望小镇的建设不只是一次性的捐助或单方面的输入，而是让乡亲们学习到先进的生产技能，建立现代化的经营模式，真正强化和提升希望小镇和村民们的自主致富能力。”对于井冈山华润希望小镇的建设，华润物业不仅“授之以鱼”，给当地村民以资金和专业支持，还“授之以渔”，以发展民宿作为产业帮扶的重要抓手，帮助当地村民实现“在家乡就业，在家乡致富”。

“发展民宿”看似简单，但事实上并非易事。井冈山希望小镇距离景区较远，地处贫穷偏僻的村落，当地村民缺乏酒店从业及运营经验，服务意识较为薄弱，最初对于发展民宿普遍存在观望态度。要“发展民宿”一方面需要改变村民思想观念，激发创业积极性，另一方面需要持续不断的资金投入，提升整体配套设施。自2018年起，井冈山米兰花对当地民宿的发展进行扶持，其中包括提供民宿客房物资上的捐赠，以及对民宿在开业筹备、线上营销及民宿运营等方面专业指导。2019年，华润物业再次捐赠了95万元用于民宿产业帮扶。在华润物业总部领导的大力支持与亲临一线指导下，井冈山华润希望小镇民宿发展已初具规模。从2018年的2家起步，到2019年底已发展至9家，客房增至73间，床位达129张。民宿业务的起步不仅产生了良好的示范效应，更吸引了越来越多的年轻村民返乡创业。

如今，张飞的家人都搬到了井冈山，希望小镇已然成为他的第二个故乡。而我们希望小镇酒店和民宿建设的故事仍在继续……除了井冈山希望小镇，华润物业还派遣了管理人员到贵州剑河、湖北红安、陕西延安三个希望小镇参与建设，构建符合当地特色的产业发展模式。更多的“张飞”们正奋斗在一片片充满希望的热土上。



张飞及家人



小镇民宿

2019年，一场持续6个月的社会暴力事件席卷全香港，沧海横流，动荡不安。而位于湾仔的华润大厦正处在示威活动多发地，公司的安保工作面临着前所未有的挑战。华润物业安保团队临危受命，勇挑重担，恪尽职守，多次排除危机，保障了华润总部员工及香港华润大厦租户的安全，交出了“全年零事故”的满分答卷。

2019年9月的一个周末，示威人群聚集在瑞吉酒店门口，准备堵路点火，阻碍交通。而警察因为人手不足，无法赶到现场予以制止。此时，当值的安保经理勇敢地走向了情绪激动的示威者，并最终成功地劝退了示威者，保障了香港华润大厦的安全。

2020年元旦当晚，没有节日快乐祥和的氛围，只有游行示威愈演愈烈的紧张局势。晚上7点半，香港华润大厦门外涌现出大量示威人群。此时安保主管只有两人值班，他们一边紧张控制局面，一边考虑是否通知另外两名安保经理返岗支援，但这两名安保经理已经连续加班多天，今天是唯一一次休息，纵使有钢铁般的意志，也耐不过血肉之躯的疲惫。正当他们犹豫不定之时，两名安保经理已主动返岗，并又一次加班到凌晨。

“在这半年多的时间里，我们团队的每个人都经历了长时间、高频率的加班值守，大家都几乎没有陪伴家人的时间，也承受了家人的诸多抱怨”，安保团队负责人说，“但我们都挺过来了，维持大厦的安全，就是我们肩上最大的责任。”

香港华润大厦安保团队共有59人，拥有全港写字楼大厦首支STU专业防暴组。优秀的专业素质、完善的安保制度标准及先进的安保设备，让突发状况均能第一时间得到有效解决。2017年至今，已成功处理了大厦租户单位内的多起蓄意滋事事件，成功防御了诸如台风“山竹”等自然灾害，始终如一守护着香港华润大厦的安全。

多少个平凡而忙碌的日子，多少个彻夜值守的夜晚，铭刻着华润物业安保团队的使命和职责：他们在，责任在，平安就在。



华润物业安保团队

“您好，借过一下……借过一下，谢谢……”

春节返乡的列车上，孙瑶拖着沉甸甸的行李箱穿过人群，艰难地来到自己的座位。放好行李坐下的那一刻，她长长地舒了口气，冬日的阳光透过窗口洒在她的脸上，温暖而静谧，往事一幕幕涌上心头。

孙瑶是 2019 年加入到华润物业的一名管培生。六个月前，也是在这辆列车上，孙瑶带着对理想的追求，踏上了工作旅程，来到小径湾木棉花酒店参加管培生轮岗。

“从前印象中的华润，是凭借公司的雄厚实力、先进的管理方法吸引和留住人才的。但入职以来，让我印象最深刻的反而是公司的人文关怀。初来报到时的接车服务、拎包入住的公寓宿舍、细致全面的入职培训和导师带徒体制、友好而热情的同事、总不忘叮嘱我多吃点的食堂阿姨，都让我觉得美好而温暖。”回忆半年的轮岗经历，孙瑶如是说。

刚刚踏入社会的孙瑶，在工作中也遇到了不少困难。“但我觉得我很幸运，孤身一人在一座陌生的城市，却遇见了一群可爱的人，加入了一个温暖的大家庭。当我因为铺床速度不够快而沮丧时，客房主管利用自己的休息时间一遍一遍教我技巧；当我因为业务不熟练受到客人刁难时，同事挺身而出为我解围；当我因为不够自信而退缩时，导师用自己的亲身经历对我鼓励打气。这一切都给了我莫大的感动和信心。”

2019 年，华润物业实施了新一期的管培生培养计划，一共有 10 位来自全国各地像孙瑶一样的管培生，怀揣着梦想，加入到华润物业的大家庭。管培生培养计划时长两年，通过实施在岗培训及岗位历练，管培生将接受全方位的酒店业务培训，积累结构化的管理经验和必备的领导思维，为酒店未来的管理者储备力量。

列车正以 230km/h 的时速驶离小径湾，春节后孙瑶将前往白洋淀管理培训学院参与新一期的轮岗。下一站等待她的或许是更多的困难和挫折。但孙瑶相信，在公司的关怀、同事的帮助下，所有的困难都会迎刃而解，每一次挫折都是对未来最好的沉淀。

窗外，风景不断变换着，阳光依旧柔和地斜射进来，明亮而温馨……



入职培训

2019 年 1 月，一群可爱的人成立了一支特别的队伍，它就是“润爱同行义工队”。这支义工队伍之所以特别，是因为它不仅包含了华润物业客户服务部的 9 名员工，还有诸多的香港华润大厦租户。在过去的一年里，润爱同行义工队与香港本地的慈善机构合作，开展了多元化的关爱活动，将爱传递到社会的不同角落。

8 月 17 日，义工队探访基督教励行会（旺角）服务中心的儿童，向小朋友们赠送了精美的文具套装及可爱的动物造型毛巾，陪伴他们度过了一个开心且有意义的周末。8 月 31 日，义工队积极响应东华三院在全港各区举行的卖旗慈善筹款活动，在湾仔区向市民销售东华纸旗，为东华三院筹集善款。12 月 13 日，义工队联合多名租户探访香港防癆心脏及胸病协会傅丽仪护理安老院的长者，为长者们送上圣诞节温暖的祝福和精心准备的礼物，给他们留下了爱及美好的回忆。

润爱同行义工队的负责人说，这支队伍从筹建之日起，就是计划面向所有租户招募的，希望能打破公司之间的壁垒，带动更多的人参与到义工活动中来，让小爱汇聚成大爱。最初，对于这个从来没有尝试过的做法，大家都不免担心，想法能否得到各方的响应？队伍能否组建起来？一切都在未知之中，然而，随着“我参与，我奉献，我快乐”的义工精神在租户中的宣传，面对同事们真诚的邀请，大厦租户渐渐接受了这个理念，越来越多的人开始响应，每一次活动，都会出现一些新面孔，跟同事们一同奉献爱心，这让大家感到无比欣慰。义工队也逐渐推出了越来越多广受欢迎的关爱活动，在义工队举办的“手作义工探访小礼物 - 毛巾兔子”活动中，响应度空前，近百名租户参与了本次活动，共制作了 230 只毛巾兔子，用于在义工探访活动中作为赠送的小礼物。

2019 年是润爱同行义工队成立元年，华润物业志愿服务开启了新纪元。随着志愿服务序幕的拉开，更丰富的方案、更大规模的参与、更无微不至的关怀将是我们行动的方向。不忘社会责任，传递义工精神，汇聚爱心，润爱与您同行。

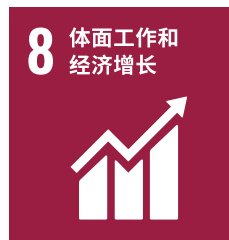


“润爱·与孩童行”义工探访活动

润诚信·创价值

理念与目标 ...

华润物业以“诚实守信”作为企业的核心价值观，坚持以制度为准绳，恪守“诚信合规”的理念，构建规范的公司治理体系。同时，华润物业不断创新业务模式和提高团队专业能力，持续提升产品及服务品质，实现经济价值稳健增长。



我们的绩效 ...

华润物业恪守诚信合规的运营理念，通过规范公司治理、夯实内控管理等举措，持续为股东创造价值，全年实现营业收入 18.23 亿元，利润总额 6.65 亿元。

全年实现营业收入
18.23 亿元

利润总额
6.65 亿元

绩效	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
资产总额 (万港元)	2,522,623	2,674,342	2,952,928	3,105,789
营业收入 (万港元)	172,983	173,443	167,989	182,323
利润总额 (万港元)	66,299	75,233	70,883	66,458
总资产报酬率 (%)	3.1%	3.1%	2.8%	2.7%
国有资产保值增值率 (%)	122.7%	111.1%	117.5%	106.0%
纳税总额 (万港元)	3,066	3,494	3,062	3,618

规范公司治理

贯彻落实“三重一大”制度

2019年，华润物业修订了《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，华润物业制定了《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

为进一步优化公司治理架构和制度体系，2019年，华润物业制定了《华润物业有限公司董事会议事规则》，明确了董事会决策事项范围、决策权限等内容，推进公司管治制度化、规范化、程序化发展。

案例分享——泰国长春置地保护中小投资者权益

泰国长春置地保护中小投资者权益，及时向小股东传递公司的最新动态，履行信息披露义务。2019年3月和4月，泰国长春置地根据公司章程和泰国相关法律的要求，分别召开董事会会议和股东大会，邀请泰方小股东代表及其委任的董事参加，以尊重和坦诚的态度与小股东保持沟通和平等对话，维护小股东的权益。

规范信息披露

华润物业按照真实、可靠的原则，连续8年独立发布社会责任报告，积极向社会公众披露企业信息。同时，按照香港政府的要求，华润物业每年编制《财务年报》，披露公司经营绩效和财务情况，严格履行信息披露义务。

落实诚信合规

守法合规经营

华润物业始终遵循“诚实守信”的价值观，将守法合规经营视为不可逾越的底线。公司重合同、守信誉，并对员工开展“反腐倡廉”的思想教育，营造出诚信合规的工作氛围。华润物业不断提高依法决策和合规经营的能力和水平，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。

净化营商环境

华润物业将倡导廉洁从业和打击商业腐败作为重点工作，持续细化公权制度约束，强化违规案件查处，积极构建“大监督”格局，为公司打造风清气正的营商环境。

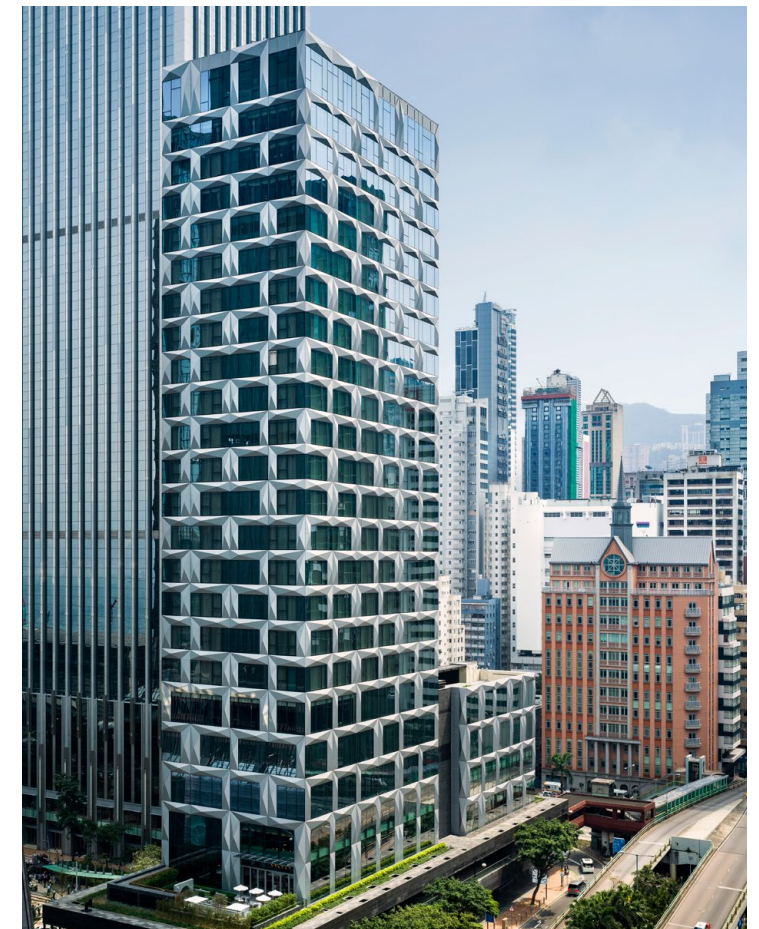
2019年，华润物业修订并发布了多项规章制度，不断细化公权的制度约束。

- 《华润物业有限公司集团直管经理人履职待遇、业务支出管理规定》
- 《华润物业有限公司直管经理人履职待遇、业务支出管理规定》
- 《华润物业有限公司直管经理人选拔任用管理规定》
- 《华润物业有限公司关键岗位人事报审流程规定》
- 《华润物业有限公司执行委员会议事规则》
- 《华润物业有限公司“三重一大”决策制度实施细则》



华润物业坚持多管齐下，通过召开警示教育大会、下发廉洁过节提醒、开展廉政小讲堂、廉政集体谈话、干部任前廉政谈话等工作，持之以恒抓好日常教育，坚决防止“四风”问题反弹回潮。公司创新推行“双月度警示教育案例”分享机制，2019年编发简报5期，分享典型案例30件，筑牢拒腐防变的思想防线。公司严格执行问责机制，全年问责处分公司直管经理人1名、下属企业副职领导干部1名，诫勉谈话3人，谈话提醒1人，全公司范围通报5人。

2019年，华润物业印发了《华润物业有限公司构建大监督格局体制机制实施方案》，推动建立职能部门监督检查、责任单位纠错整改、监察部门再监督的联动监督机制，力求发现问题及时、整改问题有效、问责处理到位。



香港瑞吉酒店

夯实内控管理

深化内控评价

2019 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，并推动相关单位对发现的问题进行整改。公司审计组对重点领域开展内控抽查复核，提升内控评价质量。

推进制度优化

华润物业持续推进制度建设，2019 年新增《华润物业有限公司董事会议事规则》等制度 5 项，修订《华润物业有限公司招标采购管理制度》、《华润物业有限公司投资管理制度》等制度 20 项，开展制度宣贯 9 次，进一步补齐制度短板，促进公司合规有序地发展。

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

2019 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。公司综合管理部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。

为股东创造价值

精益管理促进业绩提升

2019 年，华润物业从经营现状出发，聚焦主业，确定了 15 个精益项目作为业务管理的抓手。通过运用精益工具，各项目有针对性地改善运营中存在的不足，推动管理创新。同时，华润物业每月开展优秀 kaizen（微小改善）评比活动，鼓励员工在日常工作中发现可改进的工作方法，全年共收到 Kaizen 改善 2451 个，其中优秀 Kaizen 改善为 987 个。精益管理有效促进了各下属企业业绩提升：香港湾景中心 BC 座租金收入同比提升 12.1%；白洋淀管理学院 2019 年酒店出租率较 2018 年提升 16 个百分点；广州米兰花的 2019 年 OTA 出租率较 2018 年提升 8.6 个百分点。

单位名称		项目名称
香港物业事业部	市场部	提升湾景中心BC座租金收入
	客服部	提升华润大厦紧急/突发事件处理的满意度
	工程部	降低华润大厦耗电量
泰国长春置地事业部		提升写字楼出租率
中艺事业部		提升100万港币以上大单销售额
酒店事业部	北京木棉花	提升餐饮盈利能力
	白洋淀学院	提升酒店出租率
	无锡木棉花	提升酒店出租率
	小径湾木棉花	提升创新服务能力
	徐州米兰花	提升酒店出租率
	广州米兰花	提升酒店客房收入
	深圳湾木棉花	提升酒店RevPAR水平
	罗湖木棉花酒店	提升酒店出租率
	珠海2000年大酒店	提升餐饮营业额
	井冈山木兰花	提升酒店营业收入

单位名称	项目名称	项目收益
香港物业事业部	市场部 提升湾景中心BC座租金收入	湾景中心BC座2019年全年租金收入较去年提升12.12%；平均租金同比增加586港元；出租率同比提升2.3%
	客服部 提升华润大厦紧急/突发事件处理的满意度	总体得分较去年提升5分，其中，事件处理结果满意度由59分提升至75分；通报突发事件通道顺畅满意度由70分提升至84分。
	工程部 降低华润大厦耗电量	1-10月冷气节电同比减少3.65%，超过目标水平；引入了库瓦智能平台分析数据。
泰国长春置地事业部		提升写字楼出租率 2019年全年平均出租率较去年提升5%，其中新租比例提升21.4%。
酒店事业部	深圳湾木棉花 提升酒店RevPAR水平	1-11月，Revpar为748.9元，超过去年同期¥68.3，出租率较去年提升4.7%平均房价提升¥31，出租房数增加3851间夜，客房收入增加540万元。
	罗湖木棉花 提升酒店出租率	至12月12日，出租率达到70.8%，较去年提升27.4%；平均房价增长明显，较去年增加22.4元；客房收入超过全年预算85万元。

香港华润大厦获评六星级标杆项目

2019 年，由华润物业负责运营管理的香港华润大厦参与华润集团“六星级标杆项目”评选活动。经集团专家组现场考察评审后，香港华润大厦从 53 个参评项目中脱颖而出，获评为集团“六星级标杆项目”。

香港华润大厦拥有完备的运营管理体系，多年来盈利能力表现优越，服务水平及业务指标均处于行业领先地位：



营业收入、OPBITDA 以及 OPBITDA 率等财务指标屡创新高；	新续租租租金水平逐年提升，2018 年出租率达 99.7%，为历年新高；	客户满意度持续保持高位，2018 年达 91 分；	租金及空置率表现常年领跑湾仔甲级写字楼，新续租租租金、出租率、有效租金及人效比均高于湾仔竞争标杆；	硬件设备维护保养好，运行效率高，翻新工程获得 LEED 金奖认证，2018 年 12 月连续六年获得香港绿色企业大奖金奖。
-------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------	---	---

泰国长春置地写字楼出租率创历史新高

2019 年，曼谷甲级写字楼市场供应量持续增加，给长春置地运营带来冲击。泰国长春置地多措并举，创新开展市场营销工作：

- 针对 A 级优质客户，以优惠的价格提供“3+3 年”的合同，吸引租户签订长期租约；
- 主动承担三年以上的合同需缴纳的额外注册费用；
- 为部分优质 A 级客户增设免租金条款；
- 针对写字楼边角单位，聘请设计师重新设计装修，扬长避短。2019 年，长春置地成功租出 4 个边角单位，平均租金水平达到 997.5 泰铢 / 平方米。

经过一年的努力，写字楼出租率不仅没有下降，还创下了 95.9% 的历史新高。

中艺开展战略研讨

在集团战略部和粤港澳大湾区办公室的指导和协助下，华润物业分别于 2019 年 8 月 23 日、11 月 4 日和 11 月 19 日召开中艺战略研讨会，明确中艺的中长期发展战略。

为满足中艺战略发展需要，公司对中艺现有的组织管控模式及架构进行调整，推动成立中艺执委会，对重大业务经营事项进行集体讨论和决策；将职能部门合并至总部集中管理，事业部层面聚焦营销、采购、营运和新业务发展。

通过多次研讨，中艺制定了减负聚集、顺“市”而为、借力发展、重塑创新等核心战略举措，推动区域及产品聚焦，开展线上营销，提升整体盈利能力。



中艺战略研讨会

润人本·重关爱

理念与目标

员工是企业最宝贵的财富，是企业发展的基础。华润物业坚持以人为本的理念，积极保障员工权益，持续吸引、发掘及培育人才，充分调动员工积极性、创造性，为员工提供广阔的事业平台，增加员工对公司的认同及归属感。



我们的绩效

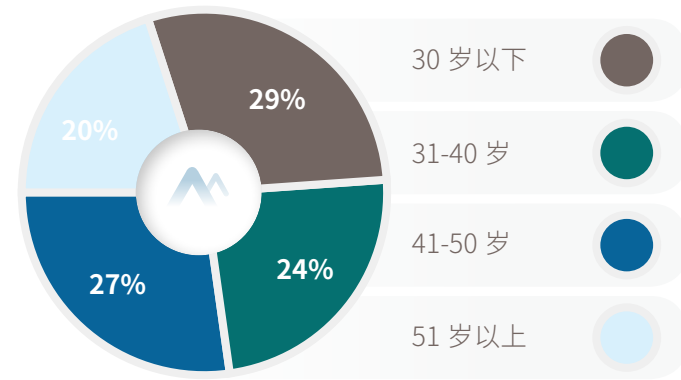
华润物业高度重视员工的基本权益。过去四年，员工劳动合同签订率及社会保险覆盖率均达到 100%，员工权益得到充分的保障。华润物业为员工提供多样化的学习培训，帮助员工成长，人均培训时间及员工培训覆盖率不断增加。

绩效	2016 年	2017 年	2018 年	2019 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 (%)	94	98	98	98
人均培训投入 (港元)	309.2	254.6	310	307
人均培训时间 (小时)	50	58	69	72
员工满意度 (%)	91.8	89.3	90.3	88.3
员工流失率 (%)	32.5	42.7	31.6	29.1

员工权益

基本权益保护

华润物业坚持公平、公正的雇佣原则，依据岗位要求招聘员工，不因年龄、性别、婚姻状况、种族、国籍、宗教信仰等差异区别对待员工，反对强迫劳动和雇佣童工。2019 年公司员工总数 2745 人，其中女性管理者比例达 44%。公司及时与员工签订劳动合同，依法维护员工合法权益，如休息权、人身安全权、劳动报酬权等。



华润物业尊重员工隐私，严格保护员工个人信息安全。公司人力资源部为新入职的员工建立员工档案，并统一存档管理。

劳动报酬权

华润物业依法保障员工的劳动报酬权，按时为员工支付足额劳动报酬，每年根据业绩达成情况，开展薪酬调整工作，并严格遵守最低工资制度，保障薪酬管理合法合规。公司不断完善员工激励机制，调动员工的积极性，建立对外具有竞争力、对内具有公平性的薪酬福利管理体系。

员工社会保障

华润物业严格遵守香港、泰国和内地的法律法规，制定合理的员工福利政策。2019 年，按集团年金办公室工作部署，华润物业作为首批试点单位，制定了企业年金方案，并完成建账和缴费工作。该举措提高了员工退休后的养老金待遇水平，切实保障了员工利益，增强了企业对人才的吸引力。

根据香港政府的雇佣条例及相关工作法规，香港地区各单位员工享有年度体检、医疗福利、工伤赔偿、强基金计划、结婚贺礼、添丁贺礼、丧事赙仪、康乐活动等福利，符合条件的员工还享有《雇佣合约》中列明的休息日及假期。

泰国长春置地根据泰国当地政策法规，对在岗员工足额缴纳各项法定社会保险，为符合条件的员工提供补充商业医疗保险和公积金作为退休保障，并提供员工年度体检、带薪年假、结婚贺礼、添丁贺礼、员工慰问等福利。

内地各单位根据国家有关政策法规及公司规章制度，为员工提供五险一金等法定福利。各单位根据经营情况及行业惯例为员工提供商业意外险、大病医疗保险、企业年金、年终绩效奖金、年终双薪等多重福利。部分单位还为员工提供工作餐、宿舍、店龄津贴、加班津贴、高温津贴、冬季取暖补贴、过节慰问物资、生日福利、年度体检等福利，为员工提供全方位的保障。

员工职业健康

华润物业高度重视员工的身体健康，定期为员工提供免费体检。2019 年，公司体检人数为 1137 人，健康管理投入资金共计 25.14 万元。公司还注重员工心理健康，人力资源部定期开展健康心理辅导。

华润物业重视员工职业安全健康，EHS 部每月发放一期《职安健通讯》，各事业部定期对员工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，减少工伤意外。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，建立完善的职工健康档案。

2019 年 4 月 25 日至 5 月 1 日，华润物业组织开展了“健康中国，职业健康同行”《职业病防治法》宣传周活动。各单位组织员工参加《职业病防治法》的专题学习讲座，并将职业病防治法律法规解读、职业病预防宣传手册及海报通过员工微信群、员工饭堂宣传栏等渠道进行展示，营造健康安全的工作环境。



香港职安健培训



“海姆立克”急救知识讲座

特殊群体保护

华润物业积极关心“三期”女职工、残障员工等特殊群体，关注和保障女性职工的权益，落实女性员工孕期、产期、哺乳期休假等规定，为女性员工制定多重保障福利政策，以及提供平等的职业发展机会；各下属企业积极承担社会责任，为残障人士提供就业机会。2019 年，广州米兰花酒店聘请了一位残疾员工，刚入职时该名员工对工作环境不适应，对业务也不熟悉，情绪非常低落。看到这种情况，酒店管理层多次与他谈心聊天，纾解压力，并专门安排经验丰富的员工对其进行培训。经过悉心指导，该员工的专业技能有了很大提升，人也逐渐变得自信，其工作表现也得到同事们的一致认可，2019 年他还被评为酒店第二季度优秀员工。



珠海 2000 大酒店《女性健康知识专题讲座》



广州米兰花酒店残疾员工（左二）获评优秀员工

员工成长

系统化人才培养

华润物业重视人才队伍建设，持续完善人才发展机制，逐步优化人才培养体系。公司为员工精心设计了职业发展通道和对应的培训课程，帮助员工成长。



管理培训生开班仪式

知识管理与共享平台 ●

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、数字化。2019 年，公司共创建 258 门课程，涵盖通用类、业务类、管理类及新员工入职类。同时，华润物业大力发展线上培训，共录制了 83 门精品微课，通过华润大学的数字化平台向公司员工开放。

管理培训生计划 ● ●

华润物业为新入职的管理培训生构建了全方位、系统化的培养体系，设计了个性化的职业发展通道。2019 年，公司为新入职的管培生制定了为期 2 年的培养计划，包括入职培训、轮岗学习及定岗培养，为这些刚走出校门的新锐人才规划了清晰的职业发展蓝图。

年轻经理人启航计划 ● ● ●

为推进年轻经理人梯队建设，全面提升年轻经理人的素质和能力，2019 年，华润物业开展了为期 4 个月的“年轻经理人启航计划”。该计划以“创新发展”为主题，聚焦领导力和战略管理，通过集中培训、在线学习、领导座谈、经理人课堂、行动学习等形式对 28 名优秀年轻经理人进行精准培养。

精益人才培养 ● ● ● ●

2019 年，华润物业对员工进行了系统化的精益培训，并通过 15 个具体的精益项目进行实践，使得员工的精益水平有了较大的提升。项目结束后，华润物业按照《华润物业精益人才培养与认证方案》对项目实践的员工进行了考试，最终 9 人获得绿带资格证书，37 人获得黄带资格证书。

全方位职业发展

华润物业注重实现员工价值，为员工提供公平的职业发展机会。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。

华润物业积极打造内部培训师队伍，合理高效地整合利用内部资源，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。部分企业面向员工开设了国学、书法、古琴等公开课，让员工放松身心，陶冶情操。

2019年，北京木棉花酒店、小径湾木棉花酒店、白洋淀学院、珠海2000年大酒店等多家酒店举办了员工技能大赛。客房、餐厅、前厅、厨房等部门的参赛选手各显神通，分别进行了铺床、创意摆台、入住退房、厨艺等方面的比拼。技能大赛展示了酒店从业人员的职业风采，也进一步激励员工不断提升岗位技能、创新能力以及服务水平。



深圳湾木棉花面试官团队认证培训



北京木棉花技能大赛

员工关爱

畅通沟通渠道

华润物业建立及时有效的沟通机制，通过员工意见信箱、员工代表会议、部门会议、民主生活会、谈心谈话等在公司管理层和员工之间建立多重沟通渠道。管理人员认真倾听基层员工的诉求、意见与建议，对合理可行的意见进行采纳，积极推进企业民主管理，鼓励员工参与到企业经营中，切实保障员工民主权益。

困难员工帮扶

华润物业通过入户走访及时了解困难员工情况，采用筹集捐款、发放救助金等方式开展慰问关怀，帮助困难员工度过难关。

丰富员工业余生活

华润物业积极开展各类文体活动，如兴趣课堂、员工拓展、趣味运动会、集体观看电影等，丰富员工的文化生活。公司定期举办员工生日会，让员工感受到“家”的温暖，有效提升团队凝聚力。



户外拓展



员工运动会

员工心声

作为管理培训生中的一员，让我感动的是工作茫然时领导的悉心指导，是身体偶尔欠佳时同事的暖心关照，是员工生日会时大家的欢声笑语。更难以忘怀的是那次去敬老院的义工活动，员工们纷纷拿出自己的闲置物品进行义卖，将筹集到的资金用来为老人们购买米面、毛巾、袜子等物品。忘不了老人们的微笑，我为自己是这个团队的一员感到自豪！

——2019年管理培训生 寇国辉

来到泰国长春置地几个月，已经感受到公司良好的氛围与文化。领导们时刻关心了解新员工的工作生活；同事们在工作中互相支持，共同进步；公司为员工们提供丰富的活动，如每周一次的泰语课程和羽毛球赛。谢谢泰国长春置地，让我在异国他乡依然体会到家的温暖。

——泰国长春置地员工 刘权



润品质·赢满意

理念与目标

华润物业秉持“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，满足客户需求，为客户创造价值。公司积极维护消费者权益，努力做好消费者信息安全和隐私保护工作，成为受消费者信赖的企业。



我们的绩效

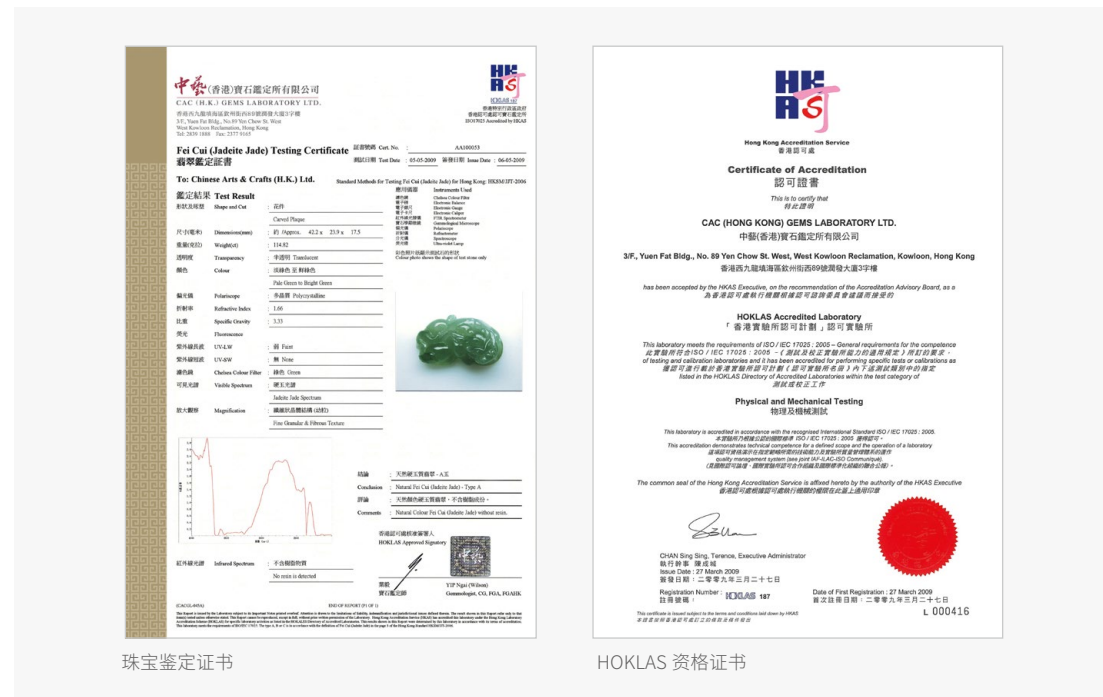
华润物业持续推进产品和服务的质量提升，中艺事业部严把商品质量关，2019 年商品初检合格率达 97%；公司建立完善投诉处理机制，及时响应客户投诉，四年来客户投诉解决率均达到 100%，客户满意度均维持在 90% 以上。

绩效	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
商品初检合格率 (%)	96.72	94.31	97.77	97.09
研发投入 (万港元)	—	200	1179.01	1527.5
新增专利数 (个)	0	0	0	0
投诉解决率 (%)	100	100	100	100
客户满意度 (%)	91	92	92	94

优质产品和服务

商品质量风险控制

中艺(香港)宝石鉴定所有限公司于2009年1月成立,2月份便获得香港政府认可处的认可资格,成为香港政府9间认可的实验室之一。2019年,鉴定所严格按照香港政府的相关要求,对中艺经营的6672件首饰及工艺品进行了检测,确保了产品品质。



珠宝鉴定证书

HOKLAS 资格证书

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,自2000年起,华润物业管理有限公司连续19年获得香港质量保证局颁发的ISO9001质量管理体系认证。为保证服务质量维持在高水平,华润物业为写字楼业务制定了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贴心、贴心、用心、安心、创“心”的“五心”级服务,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。

华润物业酒店业务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。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。

食品质量安全机制

华润物业各下属酒店餐饮经营贯彻落实《中共中央国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》要求,严格执行食品原材料采购、烹调加工、食品储存、员工培训及健康等管理规范,为客人提供优质、安全、卫生的食品。

消费者权益

保护消费者权益

华润物业各下属酒店积极维护消费者的合法权益,对网络渠道的房价以及房间设施描述等做定期检查,确保网上资讯属实。酒店前台在为客人办理入住时,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。

倡导绿色消费

华润物业各下属酒店倡导绿色消费。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;各酒店餐厅积极倡导“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。



光盘行动标语



一次性环保餐盒

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,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。

客户隐私保护

华润物业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。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》的规定进行保存。

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。对于网络渠道宣传的特惠活动,相关单位会对活动规则进行严格审核,确保其内容的真实性。

客户满意度

客户关系管理政策

华润物业高度重视客户关系管理，各下属事业部建立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2019年完成206次租户拜访，共收集了1,351条客户意见并及时跟进处理。同时，客服部也不断丰富 Easy Services 内容，2019年共有3,262人次参加 Easy Services 系列活动，其中环保、慈善、健康类的活动深受客户喜爱。



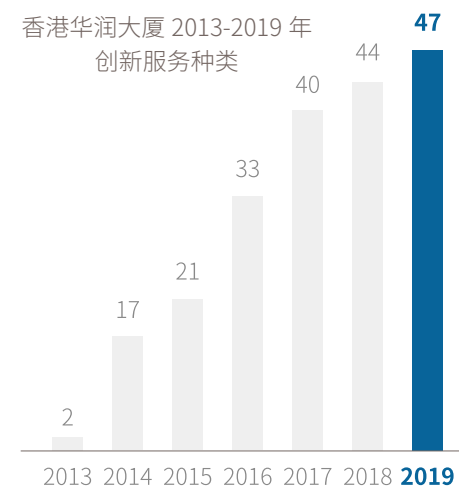
▲ 租户活动参与人数
3262 人次



▲ 收集客户意见
1351 条



▲ 客户意见跟进处理及时率
100 %



租户拜访



2019年，泰国长春置地举办了佛教祈福仪式、献血等丰富多彩的租户活动，累计参加人数超过10,000人次。公司还举办了药品捐赠公益活动，并与泰国当地大型医院BNH合作，为租户安排了心肺复苏及使用自动体外除颤器（AED）的培训，得到了租户的高度认可。客户服务部全年共拜访182家租户，及时了解租户需求并做出改善，提升了客户满意度。



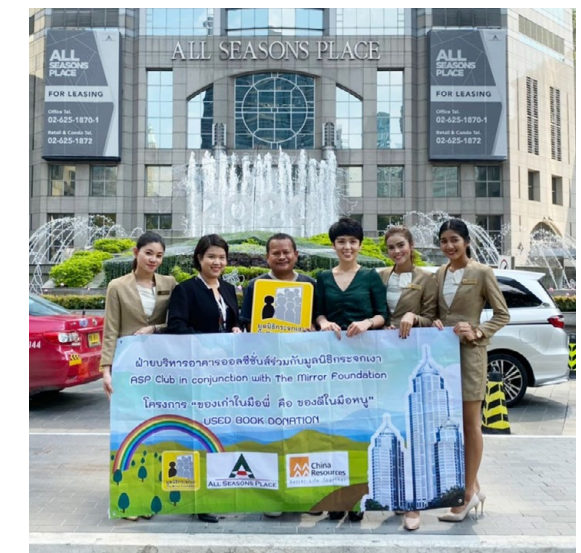
▲ 2019年泰国长春置地客户服务部完成租户拜访

182 家



▲ 2019年泰国长春置地租户活动参加人数超过

10000 人次



公益捐赠活动



中艺零售事业部开展会员优惠活动，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，以此加强顾客对中艺品牌的忠诚度。



香港木棉花酒店关注常住客人及VIP客户的喜好，并根据其喜好安排房型及客房布置，营造宾至如归的氛围。如遇客人生日，酒店还会为客人赠送温馨的生日礼物，这些举措得到了客人的认同和赞扬。

商品知识普及培训

2019年3月15日，珠海2000大酒店作为餐饮行业代表，参加了珠海市“信用让消费者更放心”主题宣传活动。酒店在现场为市民讲解消费陷阱，普及海鲜食材新鲜度的辨别方法，受到活动参与者的好评。



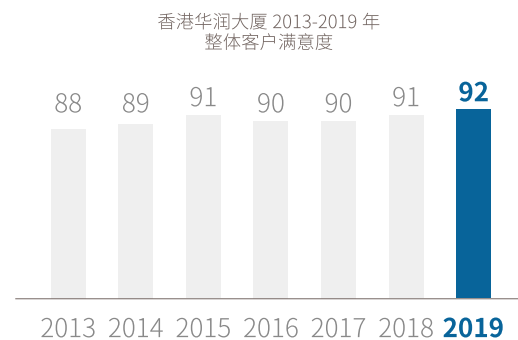
珠宝鉴定讲座

中艺多年来积极推广“华夏文化·生活时尚·诚信关爱·质量保证·服务创新”的经营理念，2019年举办多场珠宝鉴定讲座，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。除此之外，中艺零售事业部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。

客户满意度调查

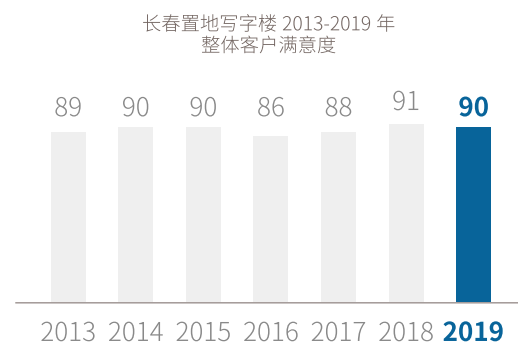
香港华润大厦

已连续九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五年维持在90分或以上。2019年大厦租户满意度创历史新高，总体满意度达92分。2019年香港华润大厦在创新服务、增值服务等方面进步提升较大；在客户关怀、大厦形象等方面获得了租户的高度认可；在绿色环保、社会责任等方面持续领先对手；在配套设施、清洁服务方面仍有进步的空间。



泰国长春置地

2019年客户满意度调查得分为90分，比2018年提升2分。2019年长春置地在客户服务、总体配套设施等方面持续领先竞争对手并得到租户的肯定；电梯稳定性及洗手间排风系统方面有待改进。



中艺事业部

在2019年“神秘顾客计划”中得分为97分，获得香港零售管理协会颁发的“2019全年最佳服务零售商金奖及组别冠军”。香港零售管理协会的“神秘顾客计划”于1996年创立，旨在为零售商提供全面客观的衡量工具，量度各零售店铺的顾客服务水平，获得该奖项证明了中艺在顾客服务方面的卓越表现。

酒店事业部

高度重视客人的意见或建议，并通过客户满意度调查收集客户意见建议，检验服务质量。2019年，各酒店的客户满意度平均为93.9分，其中深圳湾木棉花客户满意度97分，香港木棉花客户满意度96.5分。珠海2000大酒店每年11月开展“优质服务月”活动，通过现场了解客户反馈、随机抽查及暗访等方式，评估客户对酒店服务的满意度，促进服务质量不断提升。

客户意见处理

华润物业各事业部均建立了客户投诉处理机制，由专人跟进投诉事件，统计客户投诉数量，并定期将投诉情况及处理结果进行汇总分析。2019年，公司共收到投诉156起，客户投诉处理率及合格率均达到100%。

自2009年起，华润物业连续11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。香港华润大厦租户可以通过电话、电邮、书信、手机APP或亲自到客户服务中心反馈意见。每一个客户意见都按照“受理、答复、行动、回访、改进”五步法进行处理，确保客户意见得到彻底解决。公司还将信息化技术（PSM系统）应用到与客户的沟通中，便于事件记录与监督管理，更加高效地解决客户问题。



创新发展

推进重点创新项目

Smart Office 项目：香港物业事业部持续推进香港华润大厦 Smart Office 项目，2019年已经完成智慧停车场改造，实现车牌图像辨识、无卡出入、停车费用自动计算、无感支付等功能。人脸识别门禁系统已经在位于香港华润大厦12楼的华润物业总部试行，并将向大厦其他租户进行推广。

Smart Hotel 项目：酒店事业部进一步深化 Smart Hotel 项目，香港木棉花和小径湾木棉花酒店全部安装二维码门锁系统，实现智慧出入，提升服务效率及客户入住体验。小径湾木棉花酒店新增前台自助机，实现自助入住。

写字楼业务服务与产品创新



2019 年，香港华润大厦 App 的功能全面提升。租户可以通过 App 报事维修、乘搭电梯、报名参加活动等，不仅节省了时间，还节约了用纸量，提高了营运效率。

Easy Services 是客户服务部自 2012 年开始推出的创新服务项目，其理念源自于对客户需求的深度挖掘，旨在为大厦租户提供更全面的多元化服务。Easy Services 内容不断丰富，活动内容由 2013 年的 2 个增加到 2019 年的 53 个。未来，华润物业将不断检视现有服务，推出更多贴心服务。



2019 年，泰国长春置地 IT 部完成了智慧大厦人脸识别访问控制系统的安装工作，提高了访客进出大厦的效率，进一步提升了大厦科技化形象。客服部完成了停车场无卡出入系统的测试工作，并在停车场预留女性专用停车位，解决了客户痛点。

2019 年 7 月，泰国长春置地组织租户参加 Mobile App 培训研讨会，推广 Mobile App 应用。经过培训，租户的 App 使用率增加 400%。

酒店业务服务与产品创新

2019 年白洋淀学院通过装修改造，硬件水平有了较大提升，智慧酒店系统已有部分功能投入使用。即将竣工的温泉套房将以全智能化操作为服务理念，为客人提供科技感十足的入住体验。

深圳湾木棉花酒店建立创新项目奖励机制，鼓励员工对产品及服务进行大胆创新，并积极推动创新想法的落地。2019 年，酒店共落实 2,362 项创新项目，极大推动了产品和服务的提升。



北京木棉花酒店“润味特色菜”

2019 年北京木棉花酒店创新餐饮产品，使用东阿阿胶、雪花啤酒、五丰等兄弟单位提供的精选食材，并融合酒店的特色风味，研发出“润味特色菜”，深受客户的喜爱。

零售业务服务与产品创新

2019 年 9 月，中艺零售事业部成立创新发展小组，增聘专职人员负责创新业务开拓。中艺门店增加驻场师傅为客户提供“一对一”高端服饰定制服务，提升客户体验。此外，中艺自主开发设计了包含“方圆”文化寓意的“Coin”首饰系列。

客户感言

2019 年在华润物业全体员工的努力下，许多客户对我们贴心热情的优质服务给予了肯定。客户的肯定是我们不断优化及保持优质服务的动力！

随着最后一个陪练营班级的结课，粉笔团队为期 18 天的培训已经圆满结束，非常感谢徐州米兰花酒店全体员工的大力支持与配合。这 18 天，贵酒店员工热情、亲切、周到的服务让我们感受到了家人般的温暖。非常感谢张经理每天帮我们协调客房、教室、用餐等需求；非常感谢前台工作人员每一期都特别支持我们的工作；非常感谢客房部工作人员的辛勤付出，让我们有一个舒适干净的住宿环境；非常感谢餐饮部工作人员，每天提前准备好可口的饭菜；非常感谢工程部工作人员，当我们遇到困难时总是会伸出援助之手。他们认真负责的行为让我们顺利结营，在此我们衷心感谢大家的辛劳付出，也感谢贵酒店培养了如此优秀的员工。

——粉笔科技程琪老师

在华润大厦上班这么多年，一直感谢华润物业客户服务部同事们提供的优质、贴心的服务。每一天到达华润大厦都有你们温馨的笑容迎接，开启美好的一天。

——香港华润大厦租户

客户经理定期前来拜访，及时了解我们的需求及难处，积极跟进我们提出的建议及意见，努力为我们打造舒适、安全和开心的工作环境，对此我心里感到非常温暖。

——香港华润大厦租户

润绿色·传爱心

理念与目标

“绿水青山就是金山银山”，华润物业始终以可持续发展理念为指导，开展环境保护与能源节约工作。华润物业积极履行环保责任，持续改进环境管理；在生产经营过程中贯彻绿色经营理念，恪守环境保护的高标准；完善环保设施，确保污染物排放全面达标；大力开展节能项目，最大化节约能源；开展形式多样的环保活动，践行绿色办公理念，创造美好绿色未来。



我们的绩效

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。2019 年，公司能源消耗总量、二氧化碳排放量累计同比分别减少 5.11% 和 4.74%。

指标名称	单位	本年累计完成值	上年同期累计完成值	累计同比 (%)
1.能源消费总量	万吨标煤	0.2816	0.2967	-5.11%
电力	万千瓦时	1,867.1237	1,955.7845	-4.53%
汽油	吨	20.9041	17.9806	16.26%
柴油	吨	6.3372	6.2950	0.67%
天然气	万标准立方米	11.6512	12.5079	-6.85%
热力	百万千焦	9,562.5279	10,606.6346	-9.84%
2.二氧化碳排放量	吨	19,765.7282	20,748.3127	-4.74%
万元营业收入综合能耗(可比价)	吨标煤/万元	0.0314	0.0320	-1.82%
万元增加值综合能耗(可比价)	吨标煤/万元	0.0413	0.0452	-8.57%

绿色管理

环境管理体系

华润物业按照环境管理体系 ISO14001 及能源管理体系 ISO50001 标准，建立环境管理体系，由专职人员负责体系的日常管理和维护。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。

环保预警及应急机制

针对社会上发生的典型环保事件，华润物业各事业部定期开展安全警示教育，制定了相应的环保突发事件应急处置预案，防患于未然。



先进环保技术应用

华润物业在生产经营过程中，积极应用先进环保技术，持续升级环保设施。

- 1 白洋淀学院淘汰落后的高耗能设备，启用清洁高效能源，提高能源利用率，更换洗衣房 1 台 2 吨燃气蒸汽锅炉，并将 9#、14#、27# 空调机房的机组设备更换为麦克维尔磁悬浮离心冷水机组。
- 2 香港木棉花公寓增设 42 楼健身房智能照明系统，解决了电灯在无人环境中长期开启的耗电问题，减少能源浪费。
- 3 广州米兰花酒店更换燃气锅炉燃烧机，提高锅炉热交换效率，节能效果显著；更换六套客房变频一拖六分体空调 NP3 节流膨胀阀，起到了一定的节流降压和调节流量作用。
- 4 北京木棉花酒店积极响应北京市环保局要求，斥资 12.8 万元采购餐饮油烟净化系统，有效控制了酒店餐饮颗粒物及 VOCs 的排放。

5

无锡木棉花酒店调整 1、2 号交换室热水机组的工作时间，2019 年用电 17.11 万度，比 2018 年减少 7.77 万度；改进板换疏水管道；对客房空调表冷器进行清洗消毒，提高空调热交换效果，保障空气卫生质量；更改 3 号交换室蒸汽的控制方式，2019 年共使用蒸汽 134 吨，比 2018 年减少 142 吨。



白洋淀学院更换燃气蒸汽锅炉



广州米兰花更换燃气锅炉燃烧机

建设绿色供应链

华润物业积极倡导绿色供应链理念，在《供货商及承包商评核程序》中设立环保相关考评，筛选符合绿色供应链要求的供应商，并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，带动合作伙伴共同履行环保责任。

环保奖项

2019 年 12 月，香港华润大厦连续第 7 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 2019—卓越环保管理奖（服务提供商）”金奖。该奖项肯定了大厦在节约能源及用水、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。



“香港绿色企业大奖 2019—卓越环保管理奖（服务提供商）”金奖

环保宣传和培训

华润物业始终坚持科学发展观，努力建设资源节约型、环境友好型企业，深入进行节能低碳宣传教育和节能减排培训。2019 年 5 月，公司对新增的节能减排监测统计指标开展专业培训，讲解指标的监测统计方法和运算逻辑。此外，各事业部每年均对《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。

2019 年 6 月，华润物业围绕“节能降耗，保卫蓝天”的节能宣传周主题和“提升气候变化意识，强化低碳行动力度”的低碳日活动主题，结合物业管理、酒店管理及消费品零售的行业特点，组织各事业部开展节能低碳宣传等特色活动，如普及节能低碳知识、开展“节能倡议书”、“节能低碳我先行”签名活动。通过一系列活动，鼓励员工积极投入到节能减排行动中，养成节能低碳的良好习惯。



节能低碳宣传海报

环境维护

华润物业各生产经营场所定期开展虫害消杀，并对水质及空气质量进行测试，确保场所内各项环境指标符合相关要求。

虫害消杀

公司聘请具备专业资质的卫生防疫公司进行虫害消杀工作，确保经营场所达到卫生防疫标准。

水质测试

公司高度重视生活用水质量，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，确保各项指标合格。

保持良好空气质量

香港华润大厦非常重视室内空气质量，定期清洁空调系统，保持室内环境卫生。大厦参加了环境保护署推出的“办公室及公众场所室内空气质量检定计划”，聘请专业公司对室内空气质量进行检测，连续 5 年被认证为室内空气质量检定“良好”级别。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，确保室内空气的洁净。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。

绿色经营

绿色设计理念

注重装修环保：华润物业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。

香港绿色机构认证：香港华润大厦重视履行环境管理承诺，节能减排表现卓越。2019 年，华润物业管理有限公司获得香港绿色机构颁发的“卓越级别”减废证书，表彰公司在环境管理上取得的优异成绩。

白洋淀学院升级改造工程倡导绿色设计：2019 年白洋淀学院进行升级改造，设备设施的改造均遵循绿色设计理念，主要的改进有：为进风管道安装消音静压箱，消除厨房设备噪音；为冷却塔进 / 排风加设降噪设备（进 / 排风消声器）；改用地热温泉水板换热供暖；设立无烟客房和公共区域烟蒂柱，劝导有吸烟需求的客人前往指定地点吸烟。

节能减排措施

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，2019 年环保总投入 428.4 万港元。根据国家及集团要求，公司总部制定了多项节能减排制度，并与各事业部及下属企业签订 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 2-3%。各下属企业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。

实施节能减排项目

2019 年，华润物业共投入 446.7 万元用于节能减排技术改造。在设备管理方面，各事业部及下属企业工程部门定期对空调系统、照明系统、电气系统进行维修保养，保证机器工作效率及运行状态。在行政管理方面，公司实施精益管理，鼓励员工分享日常节能的好方法，并反馈在每月的 Kaizen 改善措施报告中。

减少废弃物排放

华润物业积极升级治污设施，加强运营维护，减少污染物排放。2019 年二氧化碳排放总量同比下降 4.74%，废水、废气、各类垃圾废弃物排放 100% 达标。

白洋淀学院：①各厨房均安装（巴顿）光解氧式油烟异味净化器，使净化后的油烟达到排放标准，并由烟道向高空排放；②学院内的废水排放严格执行《污水综合排放标准》（GB8978-1996），排入温泉城污水管网，进入污水处理厂统一处理；③生活污水经化粪池沉淀，外排废水中主要污染物 COD 日平均浓度符合《污水综合排放标准》（GB8978-1996）；④学院废油脂及生活垃圾集中收集，统一清运。

深圳湾木棉花酒店：①设置中空楼层绿植补光 LED 灯；②使用紫外线油烟净化装置，减少大气污染；③在污物排放到市政管道前，使用隔油池或化粪池对污物进行处理，并定期清理隔油池和化粪池；④发挥“日顺”系统，通过技术手段有效控制能耗。

无锡木棉花酒店：酒店加强雨污管网建设质量管理，定期清理淤泥、疏通管道。由于烤全羊租户厨房污水油脂重，且与酒店隔油池距离远，排污管道经常堵塞，排水水质不符合要求。酒店工程部要求该租户新增厨房污水隔离池，将油污和水沉淀分离，从而使水质达到排放标准，解决了管道经常堵塞的问题。

应对气候变化

香港华润大厦每年开展碳审计，每月分析用电量，实施节能计划，减少碳排放量。同时，公司推广节能环保理念，在香港华润大厦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。

● 环保公益活动

2019 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。

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。本次活动共计送出 150 个植物景观。



植树活动

6月14日及6月21日，泰国长春置地组织员工到尖竹汶府的红树林开展植树活动，向员工倡导可持续发展的重要理念，鼓励员工为海洋生物、候鸟及昆虫提供良好的栖息及繁殖环境。此次活动共有 138 名员工参加，共种植树木 140 棵。



地球一小时 2019（泰国）

3月29日，泰国长春置地在“地球一小时”活动前夕举办了“这是最后一根吸管”活动，号召租户减少使用一次性吸管、从而减少一次性垃圾产生。

3月30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。



利是封回收大行动

3月1日，香港华润大厦开展利是封回收大行动，共收到 38 家租户的 10,200 个利是封。

月饼及月饼盒回收大行动

9月10日-10月5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”。本次活动共收到 30 盒月饼。

贺年食品回收大行动

4月5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 6 盒。

全年环保回收计划

2019 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 1464 件，同比上升 21.7%。



地球一小时 2019（香港）

3月30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°C，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”。

中艺事业部废纸回收活动

中艺事业部在写字楼放置专用回收箱，开展回收废纸活动。

内地木棉花酒店旧电池回收活动

深圳湾木棉花酒店、罗湖木棉花酒店放置专用回收箱，实施旧电池回收计划。深圳湾店共回收旧电池 384 节，罗湖店共回收旧电池 246 节。

“香港旅游业减塑约章 2019”活动

香港木棉花酒店积极参与香港旅游业发起的“香港旅游业减塑约章 2019”活动，荣获了“银章”认证。

在该活动中，香港木棉花酒店向住户宣传环保理念，并在酒店 A506（自助洗衣房）内放置回收箱，号召住户可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。

环保采购政策

华润物业在《供货商及谈判商评核程序》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。在环保原材料方面，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。在绿色包装方面，中艺门店积极响应政府环保政策，鼓励顾客减少使用购物袋和包装物料。

绿色办公

华润物业广泛宣传绿色办公理念，号召员工从身边小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一升油、每一件办公用品，树立环保意识：

- 1 在节约用电方面，公司鼓励员工“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。
- 2 在节约用水方面，公司对用水量进行全年监测，通过升级设备及调整用水方案，有效减少用水浪费。
- 3 公司鼓励员工采用视频和电话会议，减少出差，减少公车使用。
- 4 在节约用纸方面，公司鼓励员工使用 OA 办公系统、手机 APP、电邮等电子渠道，推进无纸化办公。
- 5 在垃圾分类方面，公司在公共区域设立分类垃圾桶，提供塑料、电池、铝罐及纸质四大类物品的分类垃圾箱，鼓励员工进行垃圾分类。
- 6 在环保回收方面，公司鼓励员工参加全年环保回收计划，对各项物品分类回收，回收物品包括旧计算机及配件、光盘、旧书旧衣、小型电器、碳粉盒、灯管等。

泰国长春置地绿色办公新风尚

为了进一步实现无纸化办公，长春置地在 2019 年积极推进 OA 系统的使用，并成功将 11 个线下内部审批流程转移到线上，实现 35 个内部审批流程无纸化，大幅提升办公效率，节省公共资源，实现环保办公理念。9 月，长春置地在三栋写字楼大厦安装了室外亮度自动感应器，使室内灯光根据室外亮度自动调整强弱，有效节约能源。11 月，长春置地完成了 Mobile APP 系统优化项目，实现了 ASP Club Lounge 会员卡的电子化，电子会员卡逐步取代实体会员卡卡片。此外，长春置地利用视频会议系统以及移动视频会议系统与总部及其他单位进行视频会议，减少出差频次，节省社会资源。

減排 節能
Save Energy Go Green

建議空調房間溫度設定
為攝氏**25.5**度，以達到
更有效的節能減排。

Setting your indoor temperature
at 25.5°C is recommended.
Help us better achieving
emission reduction.

離開辦公室或者會議室時，
務必**隨手關燈**，
既簡單亦可以節能。
Turn off the lights behind you as
leave. Easy as a single flip of a switch.

希望各租戶與我們一齊
響應“**全民節能**”，
一同建設更好的環境。
Join us with this nationwide
initiative and create a better
place for us all.

润伙伴·促共赢

理念与目标

华润物业的发展离不开合作伙伴的支持，公司恪守商业伦理，秉承互利共赢的理念，坚持最大化发挥各自优势的原则，通过公平竞争，实现合作共赢；建立供应链反腐败机制，开展阳光采购；向供应链传导社会责任理念，推广责任采购，引导合作方践行社会责任。

16 和平、正义与
强大机构



17 促进目标实现的
伙伴关系



我们的绩效

华润物业始终坚持开放合作、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。过去四年，华润物业责任采购比连续维持 100%，经济合同履约率亦连续维持 100%。

绩效	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
责任采购比 (%)	100%	100%	100%	100%
经济合同履约率 (%)	100%	100%	100%	100%
负面舆情 (件)	0	0	0	0

战略合作

战略共享机制及平台

2019 年，为进一步加大在港业务的发展力度，华润物业与华润资本等公司筹建了香港房地产投资基金，对有投资潜力的物业及运营方式进行研究，争取近年内实现具体项目落地。通过与专业代理机构合作，公司收集和分析了大量潜在项目，重点对 30 多个项目进行初步研究和测算，并筛选出 3 个种子项目深入跟进。

政企合作



学院继续申请加入政府机关会议采购系统，加强与雄安新区政府及入驻新区的大型企业联系，深挖潜力客户，促进合作共赢。2019 年底，德信创新实验室基本竣工，学院将在 2020 年加强与华润大学的合作，有效利用智库平台实现共同发展。



酒店的合作伙伴遍及中国内地、香港、台湾、日本、新加坡等地，包括 12 间 OTA 和 10 间旅行社。酒店还与多家地产中介合作，开展了长包房销售业务。



参加“美团点评香港推介会”活动



公平竞争

倡导诚信合作经营

华润物业格外注重守法合规、诚实守信，寻求并拓展优质合作伙伴。公司秉承公开透明的原则，按照实际情况进行宣传与推广，加强与竞争对手的对标和沟通，促进市场良性竞争。

尊重和保护知识产权

华润物业坚持依法经营，遵守社会公德、商业道德以及行业规则，2019 年无违法行为。其中，中艺高度重视商品采购流程，坚持与可靠的供应商合作，尊重知识产权，确保所售卖商品不侵犯他人权益。

供应链履责

向供应链推广责任理念

在确保采购质量的前提下，华润物业积极向供应商传递绿色环保和可持续发展的价值观。公司在采购活动中，主动向《合格供应商名册》中的报价 / 招标单位询问产品质量及环保资质等情况。公司在与供应商签订的合同中明确要求对方遵守《供应商和合同方环境、职业安全与健康（EHS）管理基本要求》以及相关法律法规，促进供应商履行社会责任。

供应商基本权益维护

华润物业与各供应商始终保持良好的合作关系，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，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。

供应商绩效考核

华润物业对供应商开展分级管理和评价，不断细化入册供应商质量、安全及环保资质等方面的标准，并将其作为考核供应商的重要指标。每个年度，采购及使用部门会对供应商的资质、质量、价格、交货期、服务等指标进行分级评估，并及时汰换不合格的供应商。

● 供应商成长

华润物业持续加强与供应商之间的沟通交流，实行分级差异化管理，并提供有针对性的支持。华润物业建立责任供应链激励机制，帮助供应商提高产品和服务质量，改善管理状况，最终实现与供应商的共同成长。

● 开展“阳光采购”

有效防范采购中的舞弊行为，是华润物业履行社会责任的重点之一。华润物业建立规范的采购制度和监督机制，严控采购流程、防范商业贿赂。公司多年来切实履行集团的“阳光宣言”，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》、《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手段与公司开展合作。

媒体关系

● 舆情管理

华润物业主动对接主流媒体，积极开展对外宣传，并通过公司网站、微信公众号等平台发布宣传企业文化及公司动态，向社会传达公司的社会责任理念与成果经验。各单位积极关注媒体及网络相关新闻报道，及时对标检查自身社会责任体系运行中存在的不足，持续改进和完善社会责任体系运行的措施和机制，不断促进和提升公司履行社会责任的能力和水平。

● 对外宣传

香港木棉花酒店

香港木棉花酒店借助 Facebook 专页进行产品宣传、活动报道以及信息公开。2019 年，酒店在 Facebook 专页上共发布 208 条相关信息，提升了酒店品牌知名度。

泰国长春置地事业部

泰国长春置地积极维护与中国驻泰国大使馆的关系，参与泰国中国企业总商会的各项活动。在活动中，长春置地的推广宣传不仅吸引了中方客人入住 Conrad 酒店，还吸引了中资企业进驻长春广场写字楼。9 月，长春置地在旗下商场举办了“中国好产品泰国展销月”，与泰国中国企业总商会及驻泰国中资企业共同推广中国好产品。



“中国好产品泰国展销月”活动

伙伴之声

华润物业是一个诚实守信且极具责任感的企业，在过往合作中遵守合约条款，认真履行业主责任，积极支持我司工作。华润物业工程部相关负责人合理安排人手和时间，积极协调工作。在过去一年里，香港社会受游行及疫情影响，工程工作难以展开，华润物业能够体谅我方困难，坦诚沟通、随机应变，制定合情合理的解决方案，使得我司在特殊情况下仍能及时完成委托的工作。

——华润物业承包商 安乐机电设备有限公司

润责任·筑和谐

理念与目标

华润物业积极落实国家方针政策，认真贯彻集团战略部署，紧紧围绕主营业务开展经营。华润物业坚持依法纳税，积极践行驻港央企的责任，持续提升安全管理水平，热心公益慈善，坚持回馈社会，以实际行动建设和谐社会。



我们的绩效

过去四年，华润物业始终坚持将企业发展与社会责任融为一体，结合业务特点履行驻港央企“言商言政”的职责，维护香港长期繁荣稳定。华润物业践行“一带一路”战略，在东南亚协助集团各利润中心寻找项目；落实乡村振兴战略，在希望小镇开展产业帮扶，助力老区人民脱贫攻坚。2019 年纳税金额同比增加 18.2%，本地化雇佣比例达到 96.2%。

绩效	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
纳税总额（万港元）	3,066	3,494	3,062	3,618
吸纳就业人数（人）	-273	465	-144	894
安全生产投入（万港元）	483	355	226	278
本地化雇佣比例（%）	96.7	96.4	96.4	96.2
本地化采购比率（%）	100	100	98.5	98.1
慈善公益支出（万港元）	—	170	—	109
扶贫专项资金投入（万港元）	—	—	—	108.2 (2019年正式统计)
选派挂职干部数量（人）	0	3	3	3
发展乡村民宿家数（家）	/	1	1	7

支持政府施政

响应国家政策

支持粤港澳大湾区建设

华润物业充分发挥公司核心优势，主动研究市场，判断未来投资方向，积极拓展在大湾区的业务版图，助力集团粤港澳大湾区建设。

- 1 香港瑞吉酒店于 2019 年 4 月 11 日开始试营业，并于 2019 年 6 月 10 日举行盛大开业酒会。法餐厅 L' Envol 和中餐厅“润”广受好评，开业不到半年便荣获米其林一星称号。
- 2 华润物业加大在港业务的发展力度，2019 年共获取 80 余个潜在项目，并对 30 余个项目进行投资可行性分析，筛选出 3 个种子项目进行重点跟进。
- 3 针对香港青年居住环境“小、差、贵”及“情感孤独”等痛点，华润物业构建了“寓+”青年 Co-Living 智能化公寓概念方案。该方案通过整体规划和定制装修，提升私人居住面积的利用率，增加多样化的 Co-living 空间，借助智慧平台和丰富的社区活动，实现“智慧精致，大而不贵”的理念。
- 4 华润物业研究并设计山顶物业的翻新改造方案，力争打造标志性项目，提升物业整体价值及租金回报。
- 5 酒店事业部持续推进木棉花酒店管理输出工作，深圳前海木棉花酒店于 2019 年 6 月 18 日正式对外营业。

响应“一带一路”

泰国长春置地依托东南亚定位优势，积极响应“一带一路”政策，肩负起华润集团“东南亚区域发展代表处”职能，推动集团在东南亚的项目投资和业务拓展。代表处积极参与泰国中国企业总商会、中泰经贸合作论坛、东盟投资高峰论坛等政商活动，扩大华润集团在泰知名度及影响力，并为集团积极寻找项目合作机会。

2019 年，东南亚区域发展代表处与华润集团战略部、华润置地共同联合，研究华润集团加入以正大集团为首的联合体事宜，探索开发连接泰国三大国际机场高铁及车站上盖地产 (TOD) 的可行性，紧密跟踪相关资讯并向集团汇报。2019 年，代表处为该项目开展了一系列工作，包括尽职调查、搜集法律文件资料等，为项目投标做了充分准备。

支持雄安新区建设

白洋淀管理学院发挥自身优势，积极配合和支持雄安新区建设工作。

- 1 学院与华润集团雄安工作小组、华润大学和华润置地改造项目组保持密切沟通与合作，积极推进酒店硬件、软件的改造升级，争当雄安新区建设排头兵。2019 年工程改造和设备更新的总投资金额达 1.83 亿元人民币。
- 2 学院积极承接雄安新区政府机关主办的大型会议、论坛等活动，2019 年共接待中型以上团队 7 批，共计 391 人次。
- 3 学院借助雄安新区发展契机，与进驻新区的大型企业客户建立长期合作关系，并筛选河北省的潜在客户，调整销售推广策略，签订 VIP 商散协议。2019 年，学院共接待中型以上团队 32 批，合计 5,137 人次。

积极配合国庆 70 周年大阅兵活动

2019 年恰逢新中国成立 70 周年，首都北京举行了盛大的国庆阅兵活动。北京木棉花酒店在安保、运营等方面积极配合社区及行政管理部门，出色完成了阅兵期间的安防保障工作。由于表现优异，北京木棉花荣获驻店武警的锦旗表彰。

坚持在商言政

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。

协办“l See l Know”香港青年认知祖国活动

2019 年，华润物业再次配合华润集团承办中企协“l See l Know”香港青年认知祖国活动，组织来自 20 家驻港中资企业的 50 名香港青年员工赴雄安新区，开展为期 4 天的参观学习和讨论交流活动，加深香港青年对祖国发展的认知。



2019 “l See l Know”活动

强化公司义工队伍团建

华润物业的义工队伍主要由香港本地员工组成，公司高度重视该队伍的发展建设，开展多种形式的义工团建活动，增强义工队伍凝聚力。

组织香港员工参观集团深圳总部

2019 年 11 月，华润物业组织香港本地员工共计 112 人次到深圳湾超级总部基地和集团深圳总部 - 中国华润大厦进行参观，增进香港本地员工深圳改革开放 40 周年取得的非凡成就和集团在大湾区良好发展态势的了解。



参观集团深圳总部

应对新冠疫情

新冠病毒肺炎疫情发生后，华润物业早部署、早行动、早落实。公司总部及各事业部均成立疫情防控工作领导小组组织，统筹推进疫情防控和复工复产工作。包燕飞总经理多次深入抗击疫情一线，靠前指挥，慰问一线员工。华润物业因地制宜，制定了疫情管控方案，在疫情排查、物资配备、安全保障、员工关怀和客户宣传等方面不折不扣地落实各项防疫举措，并根据疫情形势不断做出实时调整和优化。



华润物业疫情防控工作领导小组深入抗击疫情一线



安全生产

健全安全生产管理体系

华润物业严格遵守国家法律法规，认真落实上级要求，坚持“高境界、高标准”理念，健全责任体系、加大资源投入、推行科学管理，系统提升安全管理水平，为运营提供坚实保障。公司全年未发生造成人员重伤及以上等级的事故，较好地完成了上级单位下达的各项安全生产工作任务。

2019 年，华润物业进行了 EHS 制度检讨及优化，进一步健全了公司各层级的 EHS 制度体系，使 EHS 管理要素转化为制度规范。

保障设备设施本质安全

华润物业不断加大安全生产投入，提升设施设备性能。各事业部及下属企业严格按照所在地区的相关规定，制定重要设备的维修保养计划和检查计划，并严格执行。为增强对电气火灾的防控，北京木棉花酒店斥资 18 万元建设电气火灾自动监测报警系统。该系统在回路发生漏电或温度超过报警值时，会立即发出声光报警信号，有效预防了漏电导致接地电弧短路引起的火灾。

完善安全应急管理机制

为提升应对事故的能力，华润物业不断完善应急预案体系，并定期进行检查和演练，包含消防演练、突发事件应急演练、反恐应急演练、防盗应急演练等。2019 年，华润物业共组织安全应急演练 41 次，参加人次为 5,016。



香港华润大厦消防演习



泰国长春置地消防练兵

强化安全生产监督管理

2019 年 6 至 9 月，华润物业开展了由包燕飞总经理带队的安全大检查，共发现安全隐患 319 项。各事业部及下属企业也严格按照要求，开展日常安全巡查工作，及时发现并整改安全隐患。2019 年，各事业部及下属企业自查发现的安全隐患共计 594 项，均在年底前完成了整改。

2019 年，华润物业 EHS 部对香港华润大厦及湾景中心、香港木棉花、中艺门店、中艺货仓、山顶豪宅及青逸轩等外盘物业，以及香港瑞吉酒店工地等业务运营点进行日常 EHS 检查，全年共计 149 次巡检，巡查时数达 129 小时。同时，华润物业全年完成了对 5 家下属企业的安全检查，对工作现场重点部位、资质证照、EHS 制度文件等方面开展了全面排查。

加大安全培训与宣传力度

2019 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 18,432 小时，相关方安全培训 463.5 小时。同时，华润物业通过安全行为观察、邮件、板报、安全知识测评等方式加大安全文化宣传，组织租户及员工免费参加急救知识培训，得到参与者的一致好评。



安全知识培训



抢救病患培训

开展职安健知识竞赛

2019年6月，华润物业开展职业健康及安全知识竞赛，共1,446人参赛，占总员工人数57%。该项活动深入广泛地传播了EHS文化理念及基础知识，加深了员工对EHS的认同感。

发布《EHS 专刊》

为丰富EHS文化传播形式，华润物业通过邮件及OA专栏发布《华润物业EHS专刊》，在公司内部及时传递EHS工作动态、展示EHS工作成果、交流EHS管理经验；并要求各事业部及下属单位多做总结、互相学习、相互借鉴，实现EHS管理水平的共同提升。2019年华润物业共发布4期专刊，主题分别为“安全生产月”、“安全大检查”、“质量月”和“绿色企业大奖”。

发布《EHS 管理实践案例集》

为了总结推广各事业部及下属企业的EHS管理最佳实践，华润物业EHS部于2019年5月2日下发《华润物业有限公司EHS管理实践案例集》。案例集汇编了安全生产、健康管理、节能环保、质量管理、食品安全等方面的55个案例，并将2018年EHS检查中发现的EHS管理工作亮点、EHS常见隐患及改善措施整理入册，鼓励各单位互相学习，传播华润物业EHS文化。

慈善公益

香港商界展关怀

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。截至2019年，华润物业已连续12年获得“商界展关怀10+plus”标志，这是公司积极回馈社会的最佳体现。华润物业始终遵守着“商界展关怀”的三大要求：关怀环境、关怀小区、关怀员工，与香港多间社会服务机构结成合作伙伴，多年来一直致力于回馈社会，践行企业责任。

助力希望小镇建设

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，优化华润希望小镇“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，创立“米兰花客栈”品牌，为乡村经济可持续发展贡献力量。2019年成功实施的项目有：



江西井冈山
希望小镇



贵州剑河
希望小镇



湖北红安
希望小镇

- 项目团队在民宿规划、客房清洁、上线OTA、市场营销、客房预订、客户反馈回复管理等方面对村民提供了协助。2019年，井冈山希望小镇已开业的民宿增至9家；
- 项目团队协同慈善基金会完成幼儿园及福利院消防验收、发放新建民居贷款利息补贴等工作。
- 项目团队参与米兰花酒店区域的房屋拆迁工作，目前已完成35户拆迁、38处房屋征收，征收完成率达95%；
- 希望小镇需新建房屋115栋，项目团队已参与完成83户新建房的协议签订工作；
- 项目团队参与完成剑河米兰花酒店平面功能布局的规划和园林景观设计，并制定了米兰花酒店的整体筹备和主体建设计划。
- 项目团队开展了春节慰问活动、村民选房活动，举办了小镇9.28奠基仪式，并配合基金会开展小镇考察工作；
- 项目团队跟进酒店精装修样板间设计，在优雅管理人员未进场的情况下，负责现场施工管理，发现并改善问题15项，按时完成精装样板间项目；
- 2019年7月，项目团队完成红安米兰花酒店管理有限公司的成立筹备工作。

公益慈善及志愿者活动

在香港开展公益慈善活动

2019年4月1日及12日，香港物业事业部与香港红十字会合办“Happy Easter 华润大厦捐血点聚生命2019”活动，共127人参与此次活动。2019年是公司在香港华润大厦举办爱心捐血活动的第15年，充分体现了华润物业对社会的关怀和奉献。

2019年11月21-22日及12月12-13日，香港物业事业部与基督教励行会共同举办“Season of Love Charity Drive 2019”慈善义卖活动，推出“TAMA and FRIENDS x Mrs. Fields”朱古力礼盒、手提袋及餐袋，此次义卖活动所得收益已全数捐给香港低收入家庭儿童及青海省孤儿和残障儿童。



香港华润大厦爱心捐血活动



香港华润大厦慈善义卖活动

在泰国开展社会公益活动

泰国长春置地事业部与当地红十字会联合举办献血活动，参与献血人数达 1,083 人次，共捐献 915 个单元的血液。泰国长春置地事业部联合租户向 Tak 省的 Umphang 医院捐献医用物资，以帮助当地贫困人群。

曼谷 Conrad 酒店向各类基金会和慈善团体捐款捐物，如向泰国 Operation Smile 基金会捐赠 20 万泰铢，向隆批尼小学和 Ruamrudee 社区捐赠电视机，通过 Scholars of Sustenance Thailand (SOS) 组织捐赠食物，在“Day 1 Dream”活动中资助由儿童和家庭康复发展基金会（FORDEC）运营的学校等。



泰国长春置地献血活动



举办 Soap for Hope 活动

在内地广泛开展志愿者活动

华润物业秉承“践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，积极与当地慈善机构合作，开展多元化的社会公益活动，帮助弱势群体，促进社会和谐。

2019 年 6 月 7-8 日，珠海 2000 年大酒店开展“助力高考十周年”活动，推出 25 间高考免费午休房；酒店派出青年志愿者成立爱心车队，免费接送考生从酒店往返考场，得到了考生和家长的认可和赞扬。9 月 12 日，酒店向社区困难群体、义工及环卫工人捐赠近 50 盒月饼。此外，酒店每年夏季在大堂设立爱心冰柜，免费为在高温环境工作的交警、环卫工人、快递员提供冷饮。



白洋淀学院向雄安新区雄县中学捐赠 2000 本学习书籍



小径湾木棉花慰问孤寡老人

社区共建

促进本地就业

在香港，华润物业实行员工本土化政策，除了极少数管理人员来自内地，大部分员工来自香港本地，本地化雇佣达到 96%。

在泰国，长春置地事业部提供良好平台，发挥员工才智，鼓励员工和公司共同成长，并积极关注女性员工的培养。目前泰国长春置地的本地化雇佣比例达到 92.1%，其中女性管理人员占 53.9%。

扎根社区服务社区

井冈山米兰花酒店：在希望小镇建成后，华润物业井冈山米兰花酒店负责小镇的物业管理以及卫生保洁、物业维保、营销宣传和文化宣贯等一系列工作。酒店在 OTA 网站、微信公众平台、酒店宣传栏开展慈善宣传，组建小镇文化讲解志愿团队，为到访的政府、企事业单位以及旅游团队提供免费的小镇讲解服务，提升华润希望小镇的影响力。

北京木棉花酒店：全体员工扎根社区、服务社区，在做好酒店经营的同时踊跃参加社区活动。2019 年 5 月，北京木棉花酒店从 20 余家参评单位中脱颖而出，获得东华门街道总工会“歌唱祖国，献礼华诞 - 五月的鲜花”职工歌咏比赛一等奖。6 月，酒店参加社区举办的职工消防安全应急技能竞赛，获得东华门街道总工会“2019 年职工消防安全应急技能竞赛三等奖”。此外，酒店还向社区居民发放餐饮优惠卡，增进与社区群众的感情。



北京木棉花酒店参与社区活动

共建融合

使命和愿景：

提供优质服务，共创美好生活；

成为一流商业物业和华夏艺术品的优秀经营者。

业务战略：

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。

责任融合：

随着社会的发展和进步，国家及公众对企业履行社会责任的呼声越来越高。为增强社会责任工作的前瞻性、计划性，华润物业将社会责任融入到公司文化、战略及业务中。

为了将社会责任与文化及战略相融合，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。

为了将社会责任与业务相融合，华润物业围绕社会责任的核心议题，结合业务特点积极推进社会责任践行项目，普及社会责任理念，提升履责能力，实现了企业运营与承担社会责任的有机融合。

治理

为有序推进社会责任工作的开展，华润物业在 2020 年 2 月制订发布了《华润物业有限公司社会责任工作管理办法》，初步构建了社会责任指标体系，明确了社会责任议题和统计指标体系包括责任管理、经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任 7 个领域的责任议题及关键绩效统计指标，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。



CRP 社会责任管理模型

在华润集团的指导下，华润物业通过深化责任理念、完善组织制度、健全责任绩效监测体系，全面加强责任管理；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；通过将华润特色的责任管理模式与业务发展相融合，全面提升履责能力。

华润物业社会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，实现社会责任的价值创造。

组织



高层重视

华润物业管理层高度重视公司的社会责任工作，公司各项职能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。



统筹推进

华润物业总部 EHS 部作为社会责任的管理统筹部门，负责编制和发布公司社会责任报告和工作计划，组织社会责任工作会议和培训，协调公司社会责任相关工作。



报告编制

今年是华润物业连续第 8 年编制社会责任报告，为了推进报告编制工作，公司召开社会责任报告编制工作启动会，由 EHS 部对报告编写标准进行培训，下发《关于华润物业组织编制 2019 年社会责任报告事宜的通知》，明确了由公司总部、各事业部及下属各企业主要负责人及代表人员构成的报告编制组织体系，同时要求各事业部及下属企业编制独立子报告，充分发挥以“编”促“管”的积极作用。

沟通

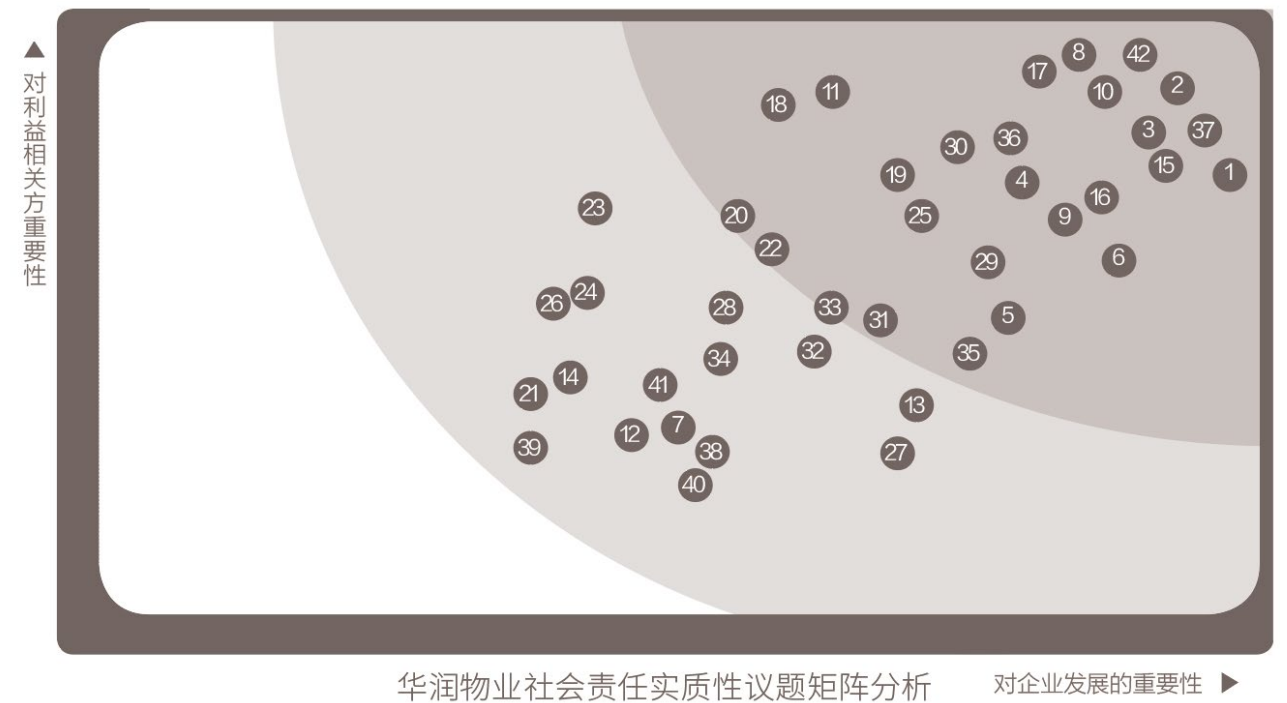
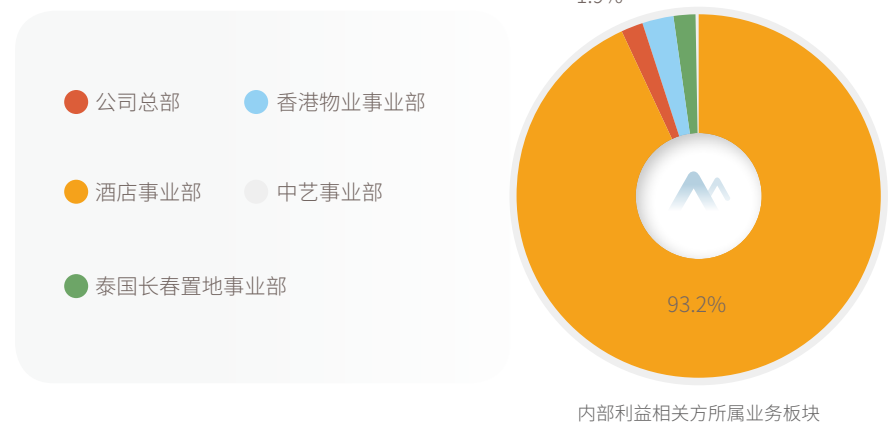
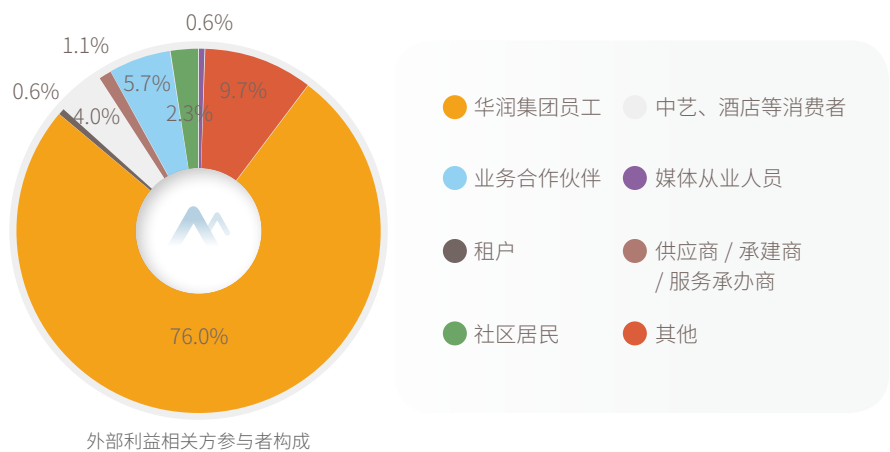
1. 利益相关方沟通

华润物业建立了良好、高效的利益相关方沟通机制，通过现场访问、电话访问、问卷调查、组织活动等多元化、多渠道的方式，及时有效地收集各利益相关方的诉求，增进利益相关方对公司的了解和认同。公司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，采取积极的改善措施，并在社会责任报告中针对性地予以回应，赢得各方对华润物业的支持。

2. 实质性议题判定

2020年3月12日-22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，通过邮件、微信等方式广泛传播，邀请各利益相关方对华润物业的社会责任议题进行重要性打分。调研问卷内容丰富，涵盖6个维度的42个相关议题。本次调研共回收920份有效答卷，其中745份答卷来自内部利益相关方，占公司员工总数的27.1%，175份答卷来自外部利益相关方。

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。



经济责任

1. 提升经营业绩
2. 守法合规运营
3. 廉洁诚信经营
4. 全面风险管理
5. 深化国企改革
6. 推进提质增效
7. 企业信息披露

客户责任

15. 产品与服务质量管理
16. 产品服务创新
17. 客户服务满意度
18. 客户信息及隐私保护
19. 客户投诉处理
20. 畅通沟通渠道
21. 倡导责任消费

伙伴责任

29. 公开透明采购
30. 杜绝商业腐败
31. 保障供应商权益
32. 推动供应商履责
33. 加强战略合作
34. 加强政企合作
35. 强化舆情管理及对外宣传

员工责任

8. 员工权益保障
9. 员工培训与发展
10. 员工职业健康
11. 员工福利政策
12. 员工民主管理
13. 丰富员工生活
14. 帮扶困难员工

环境责任

22. 建设环境管理体系
23. 室内空气质量
24. 废弃物管理
25. 节能降耗
26. 采购和使用环保材料
27. 环保活动及宣传
28. 绿色办公

公众责任

36. 响应国家政策
37. 落实安全生产
38. 开展公益活动
39. 参与扶贫助困
40. 本地化运营
41. 促进地区发展
42. 新冠疫情防控

3. 责任理念传播

华润物业重视社会责任理念的引领作用，在公司网站、微信公众平台、OA等处发布社会责任相关理念和实践成果，向利益相关方进行宣传，并收集利益相关方的反馈意见，定期对公司社会责任体系进行完善。华润集团、华润物业年度社会责任报告发布后，公司积极号召各事业部对报告进行学习和转发，传播华润正能量。



2020年展望

2020 年是全面完成“十三五”目标任务的收官之年，也是“十四五”规划的谋篇布局之年。为应对新冠疫情带来的经济下行压力，华润物业将采取积极的经营拓展策略和严格的成本管控措施，在做好主营业务的同时，继续肩负起应尽的社会责任，为所在地经济繁荣与社会和谐贡献力量。

一、经济责任

华润物业将进一步加强市场营销，巩固香港及泰国写字楼业务。一是利用信息技术创新营销方式，充分运用 E-Marketing 在华润物业 App 实现实景参观服务，有效应对潜在客户因疫情无法实地看房的问题；二是加强与现有租户的联系，因地制宜制定续租方案，减少客户流失；三是积极跟进有扩租意向的租户，以扩租带动出租率提升；四是为新租户提供多种租赁方案，并根据实际情况灵活调整租金及租期。

华润物业将持续推动酒店业务提质增效。香港瑞吉酒店将针对不同层次的潜在客户进行精准营销，推动高价值市场的客房预订，提升入住率；进一步扩大 L' Envol 和“润”餐厅的知名度，增加宴会业务的销售收入。泰国 Conrad 酒店将充分利用重新装修后的时尚高雅的环境优势，持续开拓市场渠道，提升酒店入住率；在宴会厅硬件提升的同时，不断提升服务质量，打造一流宴会服务。内地木棉花酒店在疫情期间将积极推动业务线上化，通过酒店官网、微信平台、OTA 等渠道开展营销，并推出防疫装备房、空气清新房等特色产品，以吸引客户、增加销售。

华润物业将围绕“减负聚焦、顺‘市’而为、借力发展、重塑创新”四个核心举措推动中艺零售事业部战略落地：一是聚焦香港市场、聚焦利润贡献较大的商品品类，继续以项目小组形式开展去存货工作；二是重视数字化营销及线上渠道，建立电商平台以实现在线销售；三是与香港设计师和知名品牌合作，促进自有商品的开发；四是与供货商探讨新设计、新题材，开发融合现代生活趣味的新商品。

二、员工责任

华润物业坚持以人为本，高度重视员工身体健康，持续发掘培育人才，为员工提供安全、健康的工作环境。一是关注员工职业健康。华润物业牢固树立生命至上、安全第一的理念，通过开展员工职业安全健康讲座、发放劳保用品、提供免费体检等举措，保障员工职业安全健康。二是加强人才培养，开发员工潜能。2020 年，华润物业将持续优化课程体系，提供更加丰富多样的培训内容，力争新建 250 门线下培训课程以及 20 门线上视频课程，实现员工和企业共同成长。三是推进管培生招聘和培养工作。华润物业将积极开展管培生计划，为新入职的管培生提供完善的培养体系，规划职业发展蓝图。四是丰富员工业余生活。华润物业将继续为员工提供丰富多彩的文体活动，如团队拓展活动、员工生日会、趣味运动会等。

三、客户责任

华润物业将继续秉持“客户至上”的理念，维护客户权益，强化客户关怀，为客户提供更加优质的产品和服务。一是保障客户健康安全。华润物业把客户的健康放在首位，将继续在各经营场所落实体温检测、定期消毒、深度清洁等防疫措施，营造安全卫生的环境；同时，将继续为客户提供必要的防疫用品和防疫指导，帮助客户做好防护。二是严格把控质量。华润物业将通过不断完善工作体系和监督机制，继续为客户提供放心称心的产品和优质高效的服务。三是坚决维护消费者权益。华润物业将坚持公平交易、保护客户隐私、杜绝虚假宣传，做客户信赖的企业。四是不断提升客户满意度。华润物业将为客户提供更加周到的服务，主动了解客户需求、快速响应客户意见，确保客户满意度持续处于高位水平。

华润物业还将以创新为驱动，大力发展线上化业务，提供更高水平的客户体验。写字楼业务方面，华润物业将大力推进 Smart Office 建设，将香港华润大厦的办公区人脸识别系统安装率提升至 10%，租户维修报事线上化率提升至 85%；泰国长春置地将完成智慧出入及 Smart Carpark 项目建设。

四、环境责任

华润物业将继续坚持可持续发展理念，加大节能减排投入，广泛开展环保培训和宣传，鼓励员工参与环保活动，积极打造绿色物业，争当绿色环保排头兵。一是应用环保技术。华润物业将进一步应用先进环保技术，持续升级环保设备，减少废弃物排放，努力实现万元营业收入综合能耗（可比价）同比下降 1%，并减少万元增加值综合能耗（可比价）。二是加强环保培训宣传。华润物业将深入开展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。三是坚持绿色经营。华润物业将继续实行运营全过程的环保节能管理，通过采用绿色设计、采购环保产品等举措，将绿色经营理念体现在经营管理的各个方面。四是推行绿色办公。华润物业将延续绿色办公的传统，贯彻绿色办公理念，提升视频会议、无纸化办公等绿色办公方式的使用率。

五、伙伴责任

华润物业将继续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，携手创建可持续发展的合作关系。一是继续探索战略共享机制，在与华润资本等公司筹建成立香港房地产投资基金的基础上，以基金平台推动商业物业等潜在项目落地。二是继续推动供应链履责，在确保采购质量的前提下，积极向供应商传递绿色环保和可持续发展的价值观，对供应商开展分级管理和评价，不断细化入册供应商质量、安全及环保资质等方面的标准，帮助供应商提高产品和服务质量。三是促进公平竞争，坚持阳光采购，规范采购制度和监督机制，严控采购流程，防范商业贿赂，寻求并拓展优质合作伙伴，倡导诚信合作经营，尊重和保护伙伴知识产权，实现与伙伴的协同发展。

六、公共责任

华润物业将继续坚持将企业发展与社会责任融为一体，积极践行驻港央企的公共责任。一是支持粤港澳大湾区建设，完成香港房地产投资基金的注册等各项工作，积极寻找投资项目，加快香港房地产投资基金项目落地，以香港房地产投资基金为平台，在香港开展“共居（Co-Living）”模式项目的投资、开发、运营的探索，并争取在 2020 年可实现具体项目落地；进一步与潜在合作方探讨中艺进入澳门的可行性，细化进入方案，推进在澳门业务布局。二是响应“一带一路”，继续履行华润集团“东南亚区域发展代表处”职能，协助集团 SBU/BU 推进现有潜在项目，积极参加东南亚大型经贸活动，不断提高集团在东南亚业务拓展能力。三是优化“酒店经营 + 小镇管理 + 民宿发展”的现代化新农村运营管理模式，建立“米兰花客栈公社”联合体，打造“米兰花客栈”民宿品牌，2020 年在现有 8 家民宿的基础上，再发展 12 家民宿；积极完成红安、剑河和延安希望小镇的建设、开发和经营，带动当地休闲、乡村旅游的转型升级。四是坚持在商言政，申请注册香港总商会正式会员，积极履行驻港央企的社会责任；组织香港本地员工到内地参观学习，坚定香港本地员工对香港与祖国共同发展繁荣的信心。五是继续开展慈善公益活动，举办润爱同行、覃顾社群（一人一口罩爱心募捐行动）等活动。



2016-2019 年关键绩效指标

	指标	单位	2016	2017	2018	2019
经济责任	资产总额	万港元	2,522,623	2,674,342	2,952,928	3,105,789
	营业收入	万港元	172,983	173,443	167,989	182,323
	利润总额	万港元	66,299	75,233	70,883	66,458
	净利润	万港元	63,200	71,739	67,821	62,838
	净资产	万港元	1,326,691	1,473,731	1,732,183	1,836,478
	净资产收益率	%	4.8%	4.9%	3.9%	3.4%
	总资产报酬率	%	3.1%	3.1%	2.8%	2.7%
	国有资产保值增值率	%	122.7%	111.1%	117.5%	106.0%
	成本费用利润率	%	62.1%	76.6%	73.0%	57.4%
	腐败事件发生率	%	0	0	0	0
	固定资产总投资	万港元	20,892	65,797	90,003	53,964
	纳税总额	万港元	3,066	3,494	3,062	3,618
	利税总额	万港元	69,486	78,171	73,805	69,764

	指标	单位	2016	2017	2018	2019
社会贡献	员工总数	人	1530	1995	1851	2745
	新增就业人数	人	-273	465	-144	894
	本地化雇佣比例	%	96.7	96.4	96.4	96.2
	本地化采购比率	%	100	100	98.5	98.1
	慈善公益支出	万港元	/	170	/	109
	残疾人雇佣人数	人	2	2	2	2
	志愿者人数	人	19	29	84	115
	社区投资额	万港元	0	0	0	0
	选派挂职干部数量	人	0	3	3	3
	扶贫专项资金投入	万港元	-	-	-	108.2 (2019 年正式统计)
	发展乡村民宿家数	家	/	1	1	7

	指标	单位	2016	2017	2018	2019
员工责任	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	%	94.3	100	100	100
	健康体检人数	人	1110	1022	1099	1137
	女性管理者比例	%	41	50	44	44
	人均带薪休假天数	天	10	10	10	10
	员工培训覆盖率	%	94	98	98	98
	人均培训投入	港元 / 人	309.2	254.6	310	307

	指标	单位	2016	2017	2018	2019
员工责任	人均培训时间	小时	50	58	69	72
	员工培训投入总额	万港元 / 年	47.3	50.8	57.3	63.1
	员工满意度	%	91.8	89.3	90.3	88.3
	员工流失率	%	32.5	42.7	31.6	29.1
	救助困难员工	人次、万港元	4 人、0.40 万	8 人、1.22 万	6 人、4.27 万	0
	走访慰问困难员工	户、万港元	1 户、0.12 万	2 户、0.12 万	3 户、0.18 万	3 户、0.08 万
	资助困难员工子女入学	人次、万港元	0	0	0	0
客户责任及伙伴责任	救助患病员工	人次、万港元	0	0	2 人次、3.4 万	2 人次、3.08 万

	指标	单位	2016	2017	2018	2019
客户责任及伙伴责任	客户满意度	%	91.0	92.0	92.0	94.0
	客户投诉处理率	%	100	100	100	100
	科技投入	万港元	—	200	1179.01	1527.5
	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
	经济合同履约率	%	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	1	2	3	3
	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	0	9
	重大负面舆情处理数	件	0	0	0	0

	指标	单位	2016	2017	2018	2019
安全生产及环境责任	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
	安全培训学时	小时	8685	17190	17295	18896
	安全生产投入	万港元	483	355	226	278
	安全培训覆盖率	%	100	100	100	100
	安全应急演练数	次数	31	26	22	41
	安全应急演练参与人次	人次	4401	4914	4548	5016
	专职安全管理人员数量	人	18	16	26	25
	注册安全工程师数	人	0	1	1	1
	环保总投入	万港元	267	103	338	428.4
	节能减排技术改造投入	万港元	1266	462	293	446.7
	万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0334	0.0331	0.0314	0.0320
	万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0524	0.0486	0.0413	0.0452
	综合能源消费量	万吨标煤	0.3233	0.3202	0.2967	0.2816
	清洁能源使用量（天然气）	万标准立方米	16.63	15.01	12.51	11.65
	二氧化碳排放量	吨	18915	19363.6	20748.3	19765.7



指标索引

报告章节		中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0
报告导读		P1.1/P1.2/P1.3
总经理致辞		P2.1/P2.2
聚焦华润物业 2019		P3.1
关于华润物业	公司概况	P4.3/P4.4
	发展历程	P4.5
	业务分布	P4.2
	核心优势	P4.4
	获得荣誉	A3
2019 年关键绩效		P3.2
责任故事	同心抗疫，守护美好	M2.1/M2.10/S3.2
	探索创新模式，助力乡村发展	S4.5/S4.13/G2.4
	铁肩担使命，我在平安在	M1.8/S3.2
	遇见小径湾，下站更精彩	S2.14/S2.16
	汇聚爱心，润爱同行	S4.10/S4.11
第一章 润诚信·创价值	理念与目标	G1.2
	我们的绩效	M1.3/M1.4/M1.5/M1.6/M1.7
	规范公司治理	M1.1/M1.2/M1.4/M1.5
	落实诚信合规	M1.3/S1.1
	夯实内控管理	M1.1/M1.8
	为股东创造价值	M1.6/M1.7
第二章 润人本·重关爱	理念与目标	G1.2
	我们的绩效	S2.3/S2.9/S2.15/S2.19/S2.20
	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/S2.16
	员工关爱	S2.4/S2.17/S2.18
	员工心语	A4

报告章节	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	
第三章 润品质·赢满意	理念与目标	G1.2
	我们的绩效	M2.3/M2.5/M2.6/M2.16/M2.18
	优质产品和服务	M2.1/M2.2
	消费者权益	M2.8/M2.10/M2.11/M2.12/M2.13
	客户满意度	M2.9/M2.14/M2.15/M2.18
	创新发展	M2.4
第四章 润绿色·传爱心	客户感言	A4
	理念与目标	G1.2
	我们的绩效	E1.4/E2.4/E2.5/E2.7/E2.9/E2.12/E2.25
	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
第五章 润伙伴·促共赢	绿色办公	E2.8/E3.1/E3.2/E3.6
	理念与目标	G1.2
	我们的绩效	M3.2
	战略合作	M3.4/M3.6
	公平竞争	M3.1/M3.3/M3.5
	供应链履责	M1.3/M3.8/M3.10/M3.11/M3.14
第六章 润责任·筑和谐	媒体关系	M1.4/M3.6
	伙伴之声	A4
	理念与目标	G1.2
	我们的绩效	S1.3/S1.6/S3.5/S4.3/S4.6/S4.9/S4.14/S4.15/S4.16
	支持政府施政	S1.4/S4.1/S4.10
责任管理	安全生产	S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7
	慈善公益	S1.3/S4.5/S4.7/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13
	社区共建	S1.5/S2.5/S4.1/S4.2/S4.3/
	共建融合	P4.1/G1.1/G2.2/G2.3
	治理	G1.2/G2.3/G4.1/G4.2/G4.3
2020 年展望	组织	G3.1/G3.2/G3.3/G5.1
	沟通	G2.1/G6.1/G6.2
	指标索引	A5
2016-2019 年关键绩效指标		A2
报告审核人员名单		—
报告起草人员名单		—
评级报告		A4
读者意见		A6



评级报告



《华润物业有限公司 2019 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 2019 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“编写小组”和“审核小组”，环境健康和安全部作为“编写小组”牵头部门，统筹具体编制工作，董事总经理担任“审核小组”组长，执行委员会成员担任组员，把控整体方向并负责报告终审；将报告定位为披露社会责任信息、提升社会责任管理水平、回应利益相关方诉求、树立负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据社会责任专业标准、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、确保资费透明、产品服务创新、应对客户投诉、员工权益保护、诚信经营与公平竞争、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“润诚信·创价值”“润人本·重关爱”“润品质·赢满意”“润绿色·传爱心”“润伙伴·促共赢”“润责任·筑和谐”等角度系统披露了所在行业核心指标的 86.21%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“腐败事件发生率”“安全隐患数”“客户投诉处理率”“违法违规数”“员工流失率”等负面数据，并简单描述安全隐患排查及处理结果，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“营业收入”“经济合同履约率”“安全生产投入”“员工培训覆盖率”“慈善公益支出”“节能减排技术改造投入”等 73 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“优质服务 美好生活”为主题，以“润”为关键字贯穿全篇，系统展示了企业在组织治理、员工发展、客户服务、环境保护、行业发展、公益慈善等重点议题下的履责行动与绩效，全面回应利益

相关方的期望与诉求；章节跨页采用契合篇章主题的实景大图，嵌入叙述性引言及重点绩效，提纲挈领，便于读者快速把握章节内容，提升了报告的易读性；多处嵌入二维码延伸解读报告内容，增强了报告的沟通与传播价值；引入第三方证言佐证企业履责成效，提升了报告的悦读感，可读性表现卓越。

创新性（★★★★★）

《报告》开篇设置“责任故事”板块，以六个人物故事生动讲述企业积极响应疫情防控、乡村振兴等时政热点议题的有力行动，彰显了企业贯彻宏观政策的责任担当；设置“聚焦华润物业 2019”，全面展示企业 2019 年亮点绩效，凸显了企业的履责意义；制定《华润物业有限公司社会责任工作管理办法（2020 版）》，明确社会责任议题及关键绩效统计指标，构建了规范的信息披露管理体系，创新性表现卓越。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《华润物业有限公司 2019 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性；
2. 增加对企业履责不足之处的详细披露，提高报告的平衡性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

过程性评估员

任姣姣



出具时间：2020 年 7 月 20 日

扫码查看企业评级档案



读者意见

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读本报告。为持续提升华润物业社会责任工作水平和报告编制质量，我们非常希望倾听您的宝贵意见和建议，请您协助完成以下问题并反馈给我们，传真：+852-28276166。

1. 您对华润物业 2019 年度社会责任报告的总体评价：

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

2. 您认为本报告能否反映华润物业对经济、环境、社会的重大影响：

☐是 ☐一般 ☐否

3. 您对本报告中信息披露程度的总体评价：

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

4. 您对本报告的版式与设计的总体评价：

☐很好 ☐好 ☐一般 ☐差 ☐很差

5. 您对报告哪一部分内容最感兴趣？

6. 您对华润物业社会责任工作和本报告的意见与建议，欢迎在此提出:

如果方便，请告诉我们关于您的信息

姓名：

职业：

工作单位：

电话：

E-mail：



您也可以选择扫描二维码填写在线问卷，我们将充分考虑您的意见和建议，并承诺妥善保管您的信息。

报告审核人员名单

组 长：包燕飞
组 员：黄朝阳 钱 健 李 楠 郑 红 楼 远

报告起草人员名单

组 长：周 明
副 组 长：曾广霞 范 昊
主编单位：华润物业环境健康和安全部
组 员：段雨含 杨宇环 黄志佳 李 卓 徐 翔 曾玲琪 官文菁
王 挺 徐 明 杨 帆 崔 博 朱逸闻 裴雅彬



扫码查看
华润物业电子版报告



華潤物業有限公司
China Resources Property Limited

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.crproperty.com.hk
电邮: crpl@crc.com.hk



扫码查看
企业评级档案



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