



华润物业有限公司

社会责任报告 2018

新程 征

华润物业有限公司

2018 年社会责任报告



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





目录

- ▲ 总经理致辞 04
- 关于华润物业 06
- 绩效华润物业 2018 07
- 聚焦华润物业 2018 12

- ▲ 责任管理 88
- 责任融合 88
- 责任治理 88
- 责任组织 89
- 责任沟通 89
- 责任文化 91

- ▲ 关于本报告 92
- 2019 年展望 93
- 2015-2018 年关键绩效指标 94
- 政策列表 96
- 奖项荣誉 97
- 指标索引 98
- 报告起草人员名单 98
- 评级报告 99
- 读者意见 100

14

润物之道
精诚共建

- 责任故事 16
- 理念与目标 14
- 规范公司治理 18
- 坚持合规运营 20
- 推动业务发展 21

24

润物之才
齐心共进

- 责任故事 26
- 理念与目标 24
- 保护员工权益 27
- 助力员工成长 31
- 关爱员工身心 33
- 利益相关方感言 35

36

润物之品
与客共融

- 责任故事 38
- 理念与目标 36
- 提供优质产品和服务 40
- 维护消费者权益 43
- 提升客户满意度 44
- 注重创新发展 47
- 利益相关方感言 49

50

润物之境
绿色共享

- 责任故事 52
- 理念与目标 50
- 绿色绩效 53
- 绿色管理 53
- 绿色经营 54
- 绿色办公 62
- 利益相关方感言 63

64

润物之伴
互利共赢

- 责任故事 66
- 理念与目标 64
- 多领域深度合作 67
- 促进公平竞争 67
- 推动供应链履责 68
- 携手媒体走入物业 70
- 利益相关方感言 71

72

润物之众
华夏共情

- 责任故事 74
- 理念与目标 72
- 响应国家政策 75
- 落实安全生产 78
- 践行慈善公益 83
- 社区共建融合 85
- 利益相关方感言 87



致辞 总经理



春华秋实，岁稔年丰。过去的2018年，对于华润物业来说是不平凡的一年，更是硕果盈枝的实干奋进之年。在改革开放40周年、华润集团成立80周年之际，我们深入贯彻落实十九大精神，坚决执行国家各项方针政策，积极主动践行国家倡导的“一带一路”发展战略，配合集团积极参与粤港澳大湾区建设，立足自身区位优势，发挥企业资源优势，紧紧把握时代机遇，努力探索并开拓新的业务发展空间和增长点。

2018年，面对错综复杂的外部环境和经济形势，公司业绩继续保持稳中求进的良好势头。2018年公司实现营业收入16.84亿港元，利润总额7.44亿港元，各项业务持续稳健发展，主要经营指标再创历史新高。“九层之台，起于累土。”发展之本，在于服务和创新。在客户服务方面，我们始终坚持“以客为本，客户至上”的服务理念，从客户的需求着眼，持续提升服务质量，为客户创造更大价值；我们秉承“提供优质服务，共创美好生活”的企业使命，以业务创新驱动服务升级，通过技术创新、管理创新、营销创新、产品服务

创新多维度推动 Smart Office 和 Smart Hotel 等重点创新项目的落地，不断丰富和完善优质的服务内容，客户满意度保持在历史高位水平。在业务发展方面，香港写字楼出租率、平均租金再创历史新高；香港新酒店项目顺利通过政府消防验收并获得入伙纸，成功配合集团举办了80周年纪念酒会；公司肩负的集团东南亚区域发展代表处各项工作有序开展；酒店事业部下属徐州木兰花酒店实现转亏为盈；中艺零售业务持续提质增效。

“绿水青山就是金山银山。”在追求经济效益的同时，我们也始终牢记央企社会责任，将绿色发展理念放在首位，坚持绿色发展方式，保护好生态环境。我们全面贯彻落实绿色管理模式，最大化地节能减排、降低能源消耗，传递绿色环保概念，倡导环保公益活动，积极推动行业的可持续发展。2018年，香港华润大厦已连续第6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”。我们谨记回馈社会的责任，积极助力精准扶贫，通过输出“酒店+民宿+小镇物业管理”的现代新农村创新运营模式，开创了华润希望小镇产业精准扶贫的新模式，带动了革命老区旅游服务业的转型升级，助力推动乡村旅游业的可持续发展，并荣获“华润集团2018年度社会责任奖-金奖”。长期以来，我们积极关注社会民生事业发展，践行慈善公益，弘扬公益精神，持续在香港、泰国和内地三地开展公益慈善活动，至2018年，华润物业已连续11年成功获「商界展关怀10+plus」标志。

人才是企业的核心资源。科学创新的人才培养工作犹如春风化雨，为企业的可持续健康发展输送了源源不竭的动力。作为企业最宝贵的财富，一直以来我们十分重视员工的个人成长，将人才培养作为工作的重中之重。我们时刻关注员工的需求和职业健康，依法保障员工的福利待遇和基本权益，致力为员工营造多元和包容的工作文化氛围，为他们提供平等的职业发展机会；我们高度重视员工职业培训体系建设，充分利用多媒体资源开展多样化和系统化的职业培训，为员工搭建起了快速成长的平台。

2019年是新中国成立70周年，也是全面建成小康社会关键之年，站在新的起点，我们将继续全面履行企业社会责任，不忘初心，牢记使命，勇于担当，积极作为，以求务实的工作态度和敢于突破的创新精神，推动企业发展不断迈向新高度。踏上新的征程，机遇与挑战并存，我们将迎难而上，开拓进取，蓄势再出发，以创新驱动发展的新成就向新中国成立70周年献礼！

——华润物业董事总经理 包燕飞

关于 华润物业

历史沿革

华润物业有限公司前身为 1982 年成立的隆地企业有限公司，2002 年 3 月启用现名，母公司为华润（集团）有限公司，现为华润集团的一级利润中心。

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

80'S

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

90'S

2001 年 泰国曼谷华润大厦落成

2002 年 华润物业有限公司成立

深圳罗湖木棉花酒店开业

2003 年 泰国 Conrad 酒店开业

白洋淀管理学院成立

2004 年 无锡木棉花酒店开业

2006 年 北京木棉花酒店开业

2007 年 华润营造并入华润物业

00'S

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重新开业；承接集团档案馆物业管理；香港瑞吉酒店顺利通过消防验收、拿到 OP，并成功举办集团 80 周年酒会

10'S

绩效 华润物业 2018



经济责任

● 资产市值 **520** 亿港元

● 利润总额 **7.44** 亿港元

● 营业收入 **16.84** 亿港元

● 净利润 **7.12** 亿港元

4.2%

净资产收益率

2.8%

总资产报酬率

117.5%

国有资产保值增值率



员工责任

● 人均培训时间 **69** 小时

● 人均培训投入 **310** 港元/人

● 人均带薪休假天数 **10** 天

100%

劳动合同签订率

100%

社会保险覆盖率

100%

员工体检比率

44%

女性管理者比例



社会贡献

员工总数 **1851** 人

上缴税金总额 **3192** 亿港元

志愿者人数 **84** 人



客户责任

客户投诉反馈处理率 **100%**

客户满意度 **92%**

科技投入 **1179.01** 亿港元



安全生产

安全生产投入 **226** 亿港元

应急演练次数 **22** 次

员工死亡人数 **0** 人



环境责任

环保总投入 **338** 亿港元

节能减排技术改造投入 **293** 亿港元

综合能源消费量 **0.2967** 万吨

二氧化碳排放量 **2.0748** 万吨

核心业务

经历了三十六年的风雨春秋，华润物业已由最初单一的物业管理发展成为包括商业物业设计、建造、出租和运营；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。其业务遍布于内地、香港和泰国，主要资产有写字楼、商铺、住宅、酒店及公寓等。

华润物业的核心业务包括四个板块：香港物业事业部、泰国长春置地事业部、酒店事业部、以及中艺零售事业部。

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。即将开业的香港新酒店将与全球最大的酒店管理公司万豪集团合作，并以顶级“瑞吉”品牌进行运营。新酒店的落成将与已全面翻新的华润大厦和 Brim28 餐吧区及中艺湾仔商场一起成为湾仔区地标性建筑。



▲ 香港木棉花公寓



▲ Brim28



▲ 山顶豪宅



酒店事业部

酒店事业部经营管理着泰国 Conrad 酒店、香港瑞吉酒店和 12 家木棉花和米兰花酒店，主要分布在深圳、广州、惠州、珠海、北京、白洋淀、无锡、徐州、井冈山、聊城、曼谷和香港等地。香港瑞吉酒店将于 2019 年开业，届时将成为香港近年来首屈一指的奢华地标酒店。



▲ 香港瑞吉酒店



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。此外，2017 年起泰国长春置地还承担起了集团东南亚区域发展代表处职能。



▲ 长春置地写字楼

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。通过最大限度地实现信息和团队等资源的共享，并对华润集团下属 SBU、BU 在东南亚投资和业务拓展提供必要的协助工作，成为华润集团 SBU、BU 在东南亚各国寻求投资和发展机会的推动者，和提供投资开发项目全过程的支持协助者。

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”的核心经营理念，在香港及内地共设有七家门店，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。



组织架构



核心优势

华润物业秉承“优质服务，改变生活”的使命，通过不断创新业务模式和提高团队专业能力，持续提升产品及服务质量，致力于满足并超越客户需求。华润物业核心优势：

具有数十年海外商业都市综合体投资、建设和运营的经验；

01

积累了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；

02

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；

03

在总结甲级写字楼和酒店运营管理之道的基础上，提炼成了可复制的标准化管理体系；

04

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。

05

使命与愿景



战略规划

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。

聚焦 华润物业 2018

华润希望小镇米兰花酒店精准扶贫项目荣获华润集团社会责任奖 - 金奖

华润物业与华润集团慈善基金会深度融合，探索出希望小镇产业扶贫新亮点——当地旅游酒店产业的帮扶项目，通过创造就业机会、提供技术培训支持、输出经营管理理念、树立小镇示范等众多举措，有力地促进了井冈山革命老区旅游业的发展，推动了乡村旅游业的可持续发展。该项目荣获华润集团 2018 年度社会责任奖金奖。

香港写字楼业务出租率及租金水平连续七年创新高

针对香港写字楼业务竞争日益激烈的实际，华润物业通过精细化的市场营销举措，硬件设施改善和客户服务创新，持续提升客户体验，客户满意度保持在 91 分历史高位水平，写字楼出租率提升至 99.7%，平均租金增幅 4.6%，连续 7 年创历史新高。

香港新酒店项目 OP 获取创造“华润速度”

华润物业董事总经理亲自挂帅，带领项目骨干攻坚克难，香港新酒店项目成功取得消防纸及入伙纸，特别是消防验收从申请到获批仅用时 3 个月，创造了行业内的“华润速度”，成功配合华润集团举办了 80 周年纪念酒会，彰显了华润在港影响力。

智慧写字楼和智慧酒店创新项目引领服务升级

针对日新月异的智能化社会进程挑战，华润物业积极开展香港华润大厦 Smart office 项目和华润大学小径湾校区 Smart Hotel 项目，利用创新技术提升客户体验。2018 年小径湾木棉花客户满意度继续保持在 97.7% 的高位，香港华润大厦实现智能进出、智能保安等功能，让物业管理更智能、服务更贴心。

东南亚区域发展代表处助力集团响应“一带一路”战略布局

开展东南亚重点国家的国别和行业研究，协助华润置地、电力、华创等进行潜在投资项目筛选和项目推进工作，并成功协助电力与泰国 Gulf 集团谈成宋卡生物质发电项目；组建专案小组积极配合华润集团 EEC 高铁及 TOD 项目；积极参与泰国中国企业总商会、中泰经贸合作论坛等政商活动，扩大华润在泰知名度及影响力。

深圳湾木棉花酒店大幅盈利突破式增长

深圳湾木棉花酒店于 2012 年开业，2015 年实现扭亏，2015 年到 2018 年经营利润复合增长率达到 50.4%。2018 年，深圳湾木棉花 EBITDA 率和 GOP 率领先全国国际管理五星级及深圳五星级水平，成为区域行业标杆。

徐州米兰花酒店成功实现扭亏为盈

针对徐州米兰花酒店亏损困境，华润物业总部层面精准指导、持续发力，酒店通过加强市场营销拓展以及强化成本管控力度，不断提升客房出租率和酒店整体盈利能力，多措并举下，徐州米兰花酒店 2018 年实现了扭亏为盈。

多措并举实现中艺零售业务提质增效

通过举办名人名家、商品系列讲座、大型主题活动等推广宣传活动，巩固中艺品牌的影响力和市场地位；与工银亚洲、东华三院等企业开展跨行业合作，培养潜在高端客户；开发中端价位适销产品，参与拍卖和珠宝展，针对 VIP 会员开展高端定制活动，提升进店消费。



01

理念与目标

华润物业始终以制度为准绳，坚持“诚实守信、业绩导向、以人为本、客户至上、创新发展”的价值观，“做实、做强、做大、做好、做长”的发展理念，通过稳健的运营和良好的管治，努力成为一流商业物业和华夏艺术品的优秀经营者。



润物之道 精诚共建

规范公司治理

完善治理结构
落实“三重一大”
规范董事会建设
规范信息披露

推动业务发展

加快转型升级
精益管理促提升
打造卓越运营体系

坚持合规运营

落实诚信合规
内控体系建设
深化风险管控
加强廉洁自律

我们的成绩

资产市值



520 亿港元

营业收入



16.84 亿港元

利润总额



7.44 亿港元

净利润



7.12 亿港元



责任故事



敬业兴企 匠心筑梦

11月23日，华润集团在即将开业的香港瑞吉酒店成功举办了盛大的80周年纪念酒会，全国政协副主席董建华、香港特别行政区行政长官林郑月娥以及200余位香港政商界名人欢聚一堂，盛况空前。

“台上一分钟，台下十年功”，这场精彩纷呈的酒会背后，写满了作为瑞吉酒店业主方的华润物业为确保酒店准时完工、保障酒会顺利进行，勇于担当、勠力同心、攻坚克难，全力做好各项筹备工作的一个个感人故事。

勠力同心

早在2018年7月份，接到集团选定在瑞吉酒店宴会厅举办80周年纪念酒会的通知的第一时间，华润物业立即组成了集团80周年纪念酒会项目组，由包燕飞总经理亲自挂帅、协调物业的整体资源，同时成立多个专业小组，与酒店的总包、分包、顾问公司及业主紧密合作，仅用两个多月的时间便完成了正常耗时为一年才能完成的消防验收工作，用不懈努力和辛勤付出践行了奇迹般的“华润速度”，在展露华润扎根香港的高度责任感的同时，体现了华润物业人不畏困难、敢于担当、全力以赴完成集团交办任务所付出的努力。

香港政府对于消防系统验收的要求非常严格，流程十分细致，这意味着酒店消防系统的每一个细节都要经得住考验，不能出现任何纰漏，这对华润物业的专业能力和工作效率来说是一个极大的挑战。华润物业主动与相关政府部门接触沟通，严格按消防处要求，积极认真地做好各项工作，推进验收进度。

攻坚克难

对于难点中的“重中之重”——系统数据的平衡问题，华润物业项目组全体成员更是顶着极大的压力，凭着责任心与韧劲儿一遍又一遍地进行着数据的测试、修正和提升，甚至常常彻夜不眠，最终取得了系统数据的最佳状态。

在“地下室卸货区的消防排烟及补风系统”面临验收时，消防处要求增加一套排烟系统及补风风扇作为备用。而补风风扇需要在英国定制，正常交货需12周。为了加快风扇的货期，项目组多次约谈了分包和供应商，项目总监还亲赴英国洽谈，最终将货期提前了近三分之一。在“塔楼楼梯加压系统”的现场测试阶段，楼梯加压系统测试需要封闭整个地上部分，为了避免影响项目的其他工作，只能选择在深夜进行测试。

从7月底到9月初，短短一个多月的时间，项目组分别向香港消防处提交了两次验收申请。消防处官员前后五次进行现场验收，向项目组提出了130多条整改意见。虽然面对如此之多的整改问题，项目组丝毫不放松，对标验收时限，及时着手进行整改。

不负使命

在验收的前一天晚上，虽已夜深，但整个酒店灯火通明，项目组成员仍在一遍又一遍检查验收前的各项准备工作，直到天明，为最后的验收保驾护航。最终功夫不负有心人，10月12日，酒店现场消防验收合格；10月25日，公司项目组正式收到香港消防处验收合格证书。

毫不夸张地说，整个项目的每一步都走得如履薄冰。但华润物业人以担当执着的精神和勤勉专业的态度，不负集团交付的使命，确保了集团八十周年宴会的如期举行，为酒店2019年的顺利开业打下了坚实的基础，也为服务香港社会、履行社会责任交出了又一张漂亮的成绩单。



规范公司治理

- 《华润物业管理制度汇编》
- 《中艺管理制度汇编》
- 《ASP Company Policy》
- 《木棉花酒店运营管理手册》
- 《华润大厦运营管理手册》

完善治理结构

华润物业持续完善治理和管理机制，维持良好的营运状态。2018年制定了《华润物业有限公司执行委员会议事规则》，执委会作为公司的经营活动执行主体，负责落实董事会决议有关事项，执委会实行总经理负责制，在董事会的授权范围内行使职权，对董事会负责。

2018年，华润物业总部各部门及各事业部开展制度检讨和优化工作，编制了《华润物业管理制度汇编》等5本运营管理手册，对清晰部室职责、提升制度效力、发现管控缺陷、推动制度完善发挥了积极作用，进一步夯实了公司的管理基础。

落实“三重一大”

为进一步规范公司重大决策行为，提高决策水平，防范决策风险，公司制定了《华润物业有限公司“三重一大”决策制度实施细则》，明确了决策范围、决策主体、决策程序、决策规则、决策执行、决策监督、决策责任，作为公司经营管理工作的重要规范。

在领导干部任用管理方面，2018年，公司修订了《华润物业有限公司直管经理人选拔任用管理规定》及《华润物业有限公司直管经理人管理办法》，严格规范动议提名、组织考察、讨论决定等程序。在大额资金管控方面，对于下属单位超过港币2000万元的对外大额付款，须在OA上提交申请，并由华润物业总部审批，总部审批完成后，方能通过资金系统安排对外大额支付。

2018年华润物业共召开43次管理团队办公会、执委会，就公司重要项目安排、重要干部任免、重大事项决策、大额度资金使用进行会议决策，有效推进了公司决策的科学化、民主化、规范化。

规范董事会建设

华润物业董事会按照法律法规规定和国资委有关要求，建立了规范的公司治理架构、制度体系和授权机制，党的领导与公司治理体系有机结合，董事会严格按照制度要求规范运作。公司董事会由华润集团任命的总经理、副总经理、财务总监组成，设董事会章程。2018年公司董事会共召开7次，讨论议案11个，会议决议事项由与会人员多数同意通过。



保护中小投资者权益

华润物业为华润集团全资子公司，下属业务仅泰国长春置地有外部投资者参股。2018年3月和4月，泰国长春置地有限公司根据公司章程要求和泰国相关法律的要求，分别召开了一年一度的董事会议和股东大会，并邀请泰方小股东代表及其委任的董事参加。

规范信息披露

华润物业已连续7年于年中独立发布企业社会责任报告，将社会责任相关工作情况进行披露。此外，华润物业每年编制《财务年报》，报告经营绩效和财务情况，严格按照香港政府的要求履行信息披露义务。通过华润物业官方网站发布公司新闻、重要公告、招标采购等信息，使各利益相关方能及时了解公司动态，增强信息透明度。



召开管理团队办公会、执委会

43次

坚持合规运营

落实诚信合规

华润物业坚守“诚实守信”价值观和“守法合规”底线，公司各级经理人作表率，不断规范内部管理，定期进行自我反思，严格监督及查处违反诚信合规理念的各项问题，践行华润物业对各利益相关方的承诺。

内控体系建设

华润物业 2018 年度内部控制体系建设工作取得阶段性进展，首次对酒店事业部的各家酒店开展了内控评价工作，公司内控评价范围已扩大至所有事业部，实现了内控评价全覆盖。

华润物业在日常管理中强化财务管控，确保资产安全。在资金方面，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。在资产方面，公司发布了《华润物业有限公司固定资产管理制度》，对固定资产管理工作的各方面进行了系统化的梳理和规范。在 IT 方面，通过健全完善财务管理信息系统，对财务信息收集、整理、反馈，进一步提升了财务信息化水平。

深化风险管控

华润物业不断完善风险管理组织架构，开展全面、全员的风险辨识与评估，确定风险事件库及重大风险评级，促进风险管理与日常业务工作更加紧密地结合，全面提升风险管理能力。2018 年，公司完成中艺商品采购专项风险治理项目，对制度流程、岗位职责、授分权等内容加以明确，切实将风险管理策略融入、细化到相关制度与流程中。

加强廉洁自律

华润物业坚决杜绝商业贿赂和腐败行为，大力夯实和推进廉政建设，丰富开展廉洁教育，领导干部廉洁自律，企业营商环境风清气正。

2018 年 11 月，华润物业对公司全体在职领导干部及业务骨干进行了《监察法》的普法教育讲座，重点普及了反腐倡廉的重要性；12 月，公司修订了《华润物业有限公司总部合同管理制度》，并要求下属各事业部根据上述制度修订各自的合同制度。

2018 年华润物业没有涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件发生。全年共开展廉政专题学习 9 次、观看警示教育片 8 次，全年诫勉谈话 6 人次，给予处分 4 人次，通报 1 人次，为企业健康发展营造了良好环境。



全年共开展廉政专题学习

9 次

推动业务发展

加快转型升级

2018 年，华润物业持续提升现有产业的竞争力，寻找合适的机会增加管理输出业务，实现价值增值和利润增长，提升华润物业地产业务的知名度。在酒店市场营销方面，开展 OTA 营销专项项目，从曝光量、点击率和转化率三个维度重点突破，2018 年珠海店和徐州店 OTA 间夜数同比分别增加 3318 和 1842 间夜，增幅达 42% 和 113%。

推动写字楼物业管理输出

华润物业利用多年商业项目的管理经验，加快推进香港太平集团总部写字楼物业管理输出项目，2018 年完成前期沟通和具体管理方案制定工作，将于 2019 年 3 月正式接管。

推动酒店管理输出

2018 年，华润物业与深圳市华春龙酒店经营管理有限公司就其精品酒店项目签订酒店管理合同，持续推进木棉花管理输出。新酒店拟命名为“深圳前海木棉花酒店”，并对酒店装修设计提出了建设性建议。

深入领会十九大精神并快速转化为治企思路

2018 年 6 月 11 日 -15 日，华润物业在小径湾校区举办学习贯彻十九大精神集中培训，31 名经理人参加。董事总经理包燕飞讲授《不忘初心，牢记使命》课程；邀请外部及内部专家面授课程 8 场，警示教育 2 堂及红色文化现场教学 1 场；分组研讨 2 次，微论坛分享 4 场；评选出优秀学员 6 名，宣贯活动取得了良好的效果。本次集中培训重点围绕十九大经济思想，提出了“五个如何”研讨课题，将十九大精神与业务深度融合，明确了“五个到位”工作思路，为公司发展明确了方向。



▲ 十九大精神集中培训

案例
CASE

精益管理促提升

2018年，华润物业从经营现状出发，聚焦主业，确定了9个重点精益项目作为业务管理的抓手，运用精益工具对运营中的弱项及不足进行针对性地改善，推动管理创新。九个项目都取得了较好的成效，通过开展对标和管理诊断，立足自身实际补齐短板，对现有制度及流程进行优化、对服务及表单进行标准化，发动全员改善，促进精益思想与生产经营管理深度融合，全方位提升现有管理水平，实现了最佳效益。

精益项目成果

	项目名称	项目收益					
		具体指标	2017年完成	目标值	挑战值	2018年完成	收益
香港物业事业部 - 客服部	提升洗手间情节水平	洗手间清洁服务满意度分数	61	75	75	73	
	提升客户服务的创新	增值服务满意度分数	70	90	90	93	
泰国长春置地	减少写字楼空置单位的空置时间	角落单位	-5个	-至少5个	-至少7个	-5个	平均租金水平 810 泰铢，较去年同期增加 124 泰铢。 平均出租率 85%，较去年同期增加 0.32%。
		大面积单位	-3个	-至少3个	-至少4个	-5个	
	提升租赁服务	商谈及合同签订过程总体满意度	31	40	45	27	谈判及合约流程满意度为 66 分，较去年同期提升 27 分。
		商谈过程友好融洽	62	85	90	82	
		合同签订过程顺利	69	85	90	82	
		商谈方便简单	46	70	75	64	
		商谈人员友好、有礼貌	62	85	90	82	
		商谈人员具有良好的沟通能力	31	70	75	64	
		商谈人员的自身专业性及对长春置地事业部的熟悉程度	31	42	48	36	
		长春置地事业部所提供信息的可信程度	46	48	55	27	
白洋淀	餐饮利润率提升(减亏)	餐饮人均消费水平	60	80	90	81.2	
酒店事业部	小径湾	提升餐饮客户满意度	餐饮客户满意度	95.7%	97%	97.6%	自助餐出品及茶歇出品满意度提升 2.99 个百分点。 餐饮服务及环境卫生满意度提升 1.71 个百分点。 会务服务及环境卫生满意度提升 1.00 个百分点
		降低综合成本率	综合成本率	83%	81%	79%	72%
徐州	提升大客户营销能力	大客户销售额	132	144	162	141.4	大客户数量从 16 个增加至 23 个，同比增加 40%
		大客户过夜数	7650	8000	9000	8189	
中艺事业部	减少库存	自营库存金额(单位:亿港元)	14.32	14.00	13.96	14.11	

打造卓越运营体系

华润物业建立了完善的写字楼业务卓越运营体系，首创写字楼酒店化管理理念，推出五“心”级服务，不断延伸物业服务内涵，推动高质量发展，尤以香港华润大厦，多年来盈利能力表现优越，服务水平及业务指标处于行业领先地位。2018年，客户满意度持续保持高位水平，新租续租租金水平、出租率、有效租金、人员效率、服务品质均领先于主要竞争对手，实现了香港写字楼产品、服务、管理和业务的提升。



02

理念与目标

华润物业时刻关注员工权益，严格遵守各地劳动法律法规，不断完善福利体系；时刻关注员工的成长，为员工制定发展通道，给员工良好的培训；时刻关注员工的声音，为员工设定通畅的沟通渠道，解答员工的困惑；为员工组织丰富多彩的业余文化生活，舒缓员工压力，提高公司凝聚力；充分调动员工积极性、创造性，齐心协力共同推动华润物业的发展。



润物之才 齐心共进

保护员工权益

基本权益保护
员工福利政策
员工职业健康
保护女工权益

助力员工成长

加强人才培养
多样职业培训

关爱员工身心

员工民主沟通
困难员工帮扶
工作生活平衡

我们的成绩

员工总数



1851 人

女性管理者比例



44 %

人均带薪休假天数



10 天

人均培训时间



69 小时



责任故事



钟志威，是华润物业 2016 年度“前纪律部队人员特聘计划”所聘请的警务人员之一，28 年间曾任机动部队、刑事侦缉处、港岛总区交通部等香港警务处多个部门的职员。2018 年 5 月 22 日中午，钟志威在湾景中心当值期间，一名男子未携带门禁卡，在湾景中心 C 座门外猛烈敲打玻璃门。钟志威根据客人访问流程开门询问其资料时，却遭到了对方挥拳袭击，导致右侧眼角部位受伤出血，眼镜右侧镜片被打碎、镜框折断。安保经验非常丰富的钟志威临危不乱，并未武断还击，而是记下了男子的长相及衣着打扮，在男子闯入后立刻通知上级领导并报警，同时不忘紧盯监视器、时刻掌握男子行踪，确保其未对其他租户造成不良影响。几分钟后，警车与救护车同时到达湾景中心 C 座楼下，钟志威先将 CCTV 中的肇事片段播放给两名到场的警员，并简述了事件经过。在接受了紧急治疗后，钟志威迅速带领两名警员到达肇事男子所在单位，协助警员确认嫌疑犯，将其以“袭击引致他人身体实际受伤”的罪名拘捕归案。此后，钟志威才坐上救护车前往医院进行治疗。

恪尽职守 转危为安

2018 年 12 月 31 日，在香港警务处防止罪案办公室主办的 2017-2018 年度“港岛总区最佳保安服务选举颁奖礼”上，华润物业连续六年荣获“优秀保安服务-工商物业”奖项，客户服务部钟志威凭借出色的突发事件应急能力和专业的安保知识，从全港一千二百多个参赛单位中脱颖而出勇夺港岛区“十大最佳保安员”奖，实现了奖项新突破。

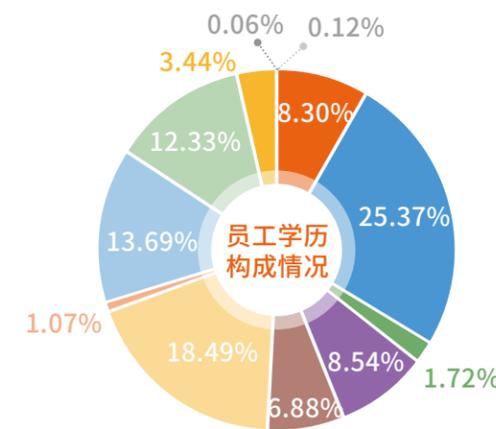
华润物业保安团队常常会遇到许多突发事故，为此华润物业客户服务部在 2014 年就成立了全港写字楼大厦首支 STU 专业防暴组，特聘 5 名前纪律部队人员加入，成为华润物业香港保安团队前线成员。所有保安人员每日都坚持搏斗技能练习，在保证体能的同时确保格斗能力的提升，配合完善的保安制度标准及先进的安保设备，让突发状况均能得到第一时间解决。岁月静好，不过是有人替你负重前行。华润物业正是有这样一批优秀的保安人才，时刻在守卫着租户及我们员工的安全。



保护员工权益

基本权益保护

华润物业严格遵守国家及地区的法律法规及各地人力资源主管部门指引，坚持平等雇佣，面向社会采用公平、公正、公开的用工原则，依据岗位要求招聘优秀、适用的人才，不因年龄、性别、婚姻状况、种族、国籍、宗教信仰及残疾等差异区别对待求职者或员工，杜绝雇佣童工，保障劳动者享有平等就业机会，致力于为员工营造多元和包容的工作文化氛围。



在员工入职后，通过签订劳动合同，明确用人单位双方关系，保障劳动者的合法权益。此外，还为每位新入职的员工建立员工档案，员工信息由人力资源部统一存档管理，在此基础上做好员工隐私保护。员工档案未经批准不得借阅，不透漏员工隐私信息。

按时支付足额劳动报酬，并不断完善员工激励机制，落实人力资源战略，建立对外具有竞争力，对内具有公平性，符合公司文化和战略的统一规范的薪酬福利管理体系，依法保障员工劳动报酬权。

员工福利政策

为保证员工充分享受休息时间，促进身心健康，华润物业遵从香港、泰国和中国内地的法律法规，并依据相关条例制定员工的福利政策。



香港地区各单位根据香港当地政府的劳工雇佣条例及相关工作法规，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、丧事赠仪、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。出现台风及暴雨等恶劣天气时，员工工作安全将作为首要考虑因素。

泰国地区各单位根据泰国当地政策法规，对所有与公司建立劳动关系的在岗员工均足额缴纳各项法定社会保险与福利。同时公司根据市场做法，为符合条件的员工提供补充医疗保险，实施员工年度体检、带薪年假、结婚贺礼、添丁贺礼、员工慰问等福利。



中国内地各单位根据国家有关政策法规及公司规章制度，符合条件的员工除享有养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、住房公积金等法定福利外，还享有国内各单位根据经营情况及行业惯例设置商业意外险、大病医疗保险、企业年金等多类型员工福利。部分单位还为符合条件的员工提供工作餐、宿舍住宿、加班津贴、高温津贴、过节慰问物资、生日福利、年度体检等，全方位为员工提供保障。



▲ 珠海 2000 年大酒店春节包饺子



▲ 泰国长春置地员工生日会



▲ 广州米兰花优秀老骨干颁奖

员工职业健康

员工体检

为保障员工的身体健康，华润物业各事业部每 1-2 年为员工提供一次免费体检。2018 年公司体检人数为 1099 人，健康管理投入资金共计约 41 万元人民币。



《健康证》的检查及管理

华润物业各酒店根据《食品安全法》、《公共场所卫生管理条例》等法律法规，按照相关行业从业要求对员工《健康证》进行检查和记录，要求新入职员工必须取得健康证后方可入职，确保无传染性疾病的传播。对证件即将到期的同事进行及时提醒，以便及时更新证件。

常备医药箱

华润物业总部、各事业部及下属企业均在办公室内设置常用药品箱，以备员工急用。此外，各大厦、酒店及中艺门店也在服务中心或前台设立常用药品箱，供客户急用。

员工心理咨询

华润物业重视员工心理健康，酒店事业部北京店、珠海店等多家单位邀请心理咨询师开设心理健康主题讲座。

职安健知识培训

华润物业各事业部对入司新员工进行职安健培训，并根据 2018 年培训计划对全体员工进行职安健知识培训，提升员工的健康意识，增加员工对职安健事故事件的应变能力。



健康管理投入资金共计约

41 万元



▲ 白洋淀学院“外伤处理和心肺复苏”培训



▲ 中艺事业部脚部护理及鞋与足部健康培训



2018 年黄绿带项目资格认证

44 人

精益人才培养

2018 年，华润物业以精益项目为抓手，对员工进行了系统的精益培训，通过 9 个精益项目的具体实践，员工的精益水平有了较大提升，按照《华润物业精益人才培养与认证方案》，2018 年认证绿带项目资格 3 人、黄带项目资格 41 人。



多样职业培训

2018 年，华润物业持续开展多样化的员工培训，强化员工的职业技能，提升员工的工作能力。各事业部根据自身情况制定了针对不同岗位工作内容的专项培训计划和内部轮岗制度，通过形式多样的技能比赛激发员工的动力，根据员工的发展阶段调整梳理职业发展规划。

除了专业培训之外，各事业部还结合本单位实际，开展专题培训、晋升培训、领导力培训等课程，助力员工成长及其职业发展空间的拓宽，提升中层管理者及关键岗位员工的管理技能。不但邀请外部培训师，还积极培育和建设内部培训师队伍，有效利用内部资源。引入 E-learning 线上培训课程，解决传统培训耗时耗力的问题。



▲ 财务专业培训



▲ 职安健培训



▲ Office 软件技能培训



▲ 内训师培训

华润物业 2018 年酒店事业部技能服务大赛

2018 年 6 月，华润物业在华润大学南校区举办了 2018 年度酒店事业部服务技能大赛。大赛分为中式铺床、中式餐桌摆台、中餐厨艺等多个竞赛项目。在这场比赛中，充分体现了服务工作的“细节成就完美”，让众人折服于酒店从业者的精湛技艺、工匠精神和创新意识。



案例
CASE

关爱员工身心

员工民主沟通

华润物业倡导民主管理，保持“对员工要善”的理念，积极倾听员工声音，并通过多样化的形式，鼓励员工参与到企业经营中，切实保障员工民主权益，提高员工满意度。员工通过部门会议、总经理信箱、民主生活会、高层与员工的定期谈话等方式将意见及建议传达到公司管理层。公司鼓励员工间沟通协作，积极营造良好的沟通环境，不管员工身处什么岗位职务，员工的想法和建议都可以和同事在平等、自由、尊重的平台上进行交流。



▲ 总经理信箱



▲ 群众访谈

困难员工帮扶

华润物业通过多渠道了解困难员工的相关情况，并通过慰问关怀、工作灵活调整、按照公司制度规定对达到条件的员工发放救助金等方式帮助困难员工度过难关，彰显企业人文关怀，提升员工幸福指数。2018 年，救助困难员工 6 人、救助金额为 3.5 万元；走访慰问困难员工 3 人，救助金额为 0.15 万元。此外，广州米兰花聘请了一位残疾人员工，并对其进行培训，目前此名员工已能自食其力，工作得到上级和同事的一致认可，成为一位能为社会及家庭作出贡献的好员工。



▲ 探望生病职工



▲ 慰问困难员工



救助、走访慰问困难员工

9 人

工作生活平衡

为确保员工工作及生活平衡，丰富员工业余文化生活，增强企业凝聚力与员工归属感，放松员工身心，华润物业总部及各事业部广泛组织开展了户外拓展、项目参观、旅游、登山等丰富的活动，推动员工参与集团开展的“越运动 悦健康”活动。此外，华润物业各事业组建了各类健康俱乐部，如瑜伽、篮球、足球、跑步等。



公司总部徒步健康行活动



小径湾木棉花趣味竞技活动



中艺各门店工作前热身操身操练



华润大厦 EasySport Services 健体课程 2018



白洋淀学院团队拓展活动



“激昂前行 扬眉润心”庆华润80华诞健康活动



泰国长春置地 2018 员工运动会



北京木棉花每日30分钟工间操锻炼活动

工作生活平衡

利益相关方感言

深圳湾木棉花经理人

2018年度酒店通过完整的培训体系加强了对各类员工的培训，极大地提高了员工的企业认同感，也提高了业务技能，为我们经理人的管理工作带来了极大的帮助。

珠海 2000 年大酒店黄明权

自 2012 年走出校园后，我花了 2 年的光阴才走到了 2000 年大酒店这个家；又是 2 年的光阴，让我在热情耐心的领导和同事们的陪伴下，从一个初来乍到的行李生成长为了能够独当一面的大堂经理。记得某天的凌晨 0:25，我当值夜班时看到一位男士扶着一名即将生产的孕妇从电梯走出。我立刻迎上去，一边安抚孕妇在大堂沙发上坐下，一边即刻拨打了 120 急救电话，在救护车赶来之前，孩子还是在酒店大堂呱呱落地。在等待救护车的几分钟内，我第一时间为这位妈妈盖上了被子，遵照医生指示让管家和保安同事一起用客房床单搭好了临时屏障，并细心安抚着她的情绪。乘上了救护车，这位年轻的母亲在争分夺秒时仍然不忘紧紧握住我的双手。这样一张张灿烂的笑脸，汇聚成为强大的动力，激励我不断为了酒店的辉煌和客户的笑容而砥砺前行。

小径湾木棉花黄守银

很感谢公司给予我关怀，在我最无助，最需要帮助的时候，是公司给了我援助之手，是这帮没有血缘关系的同事们，给了我希望，我很感恩，我也会努力继续奉献我的余生，把这份关爱、这份温暖传递给需要的人。



理念与目标



华润物业始终坚持“以客为本、客户至上”的服务理念，通过不断创新提升服务质量，为客户创造价值，满足并超越客户的需求，提升我们的社会认可度和影响力。我们重视客户体验和意见，坚持客户需求导向，融入客户，用“心”为客户提供最优质的服务，36年始终如一。无论是香港、泰国还是内地，我们物业干净整洁的环境、前线员工亲切的服务态度、快速跟进工作的能力赢得了众多客户的赞赏。



我们的成绩



客户满意度



92 %

客户投诉处理率



100 %

香港华润大厦 Easy Services 数量



44 个

香港华润大厦 Easy Services 使用人次



7511 人



- 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

责任故事

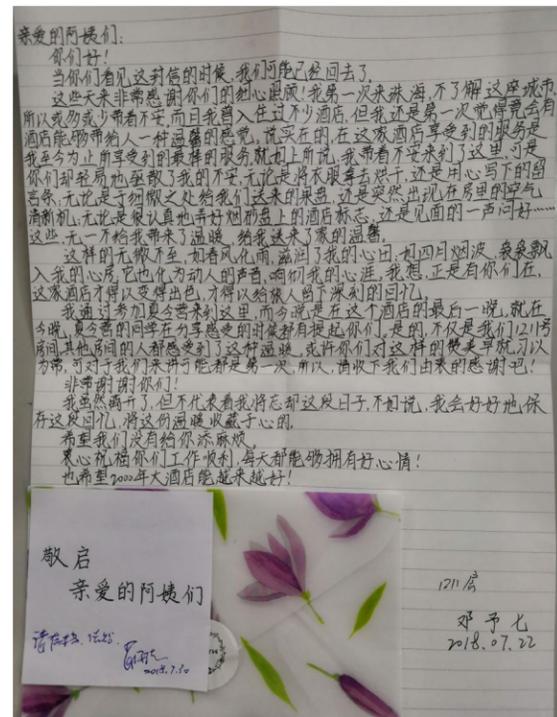
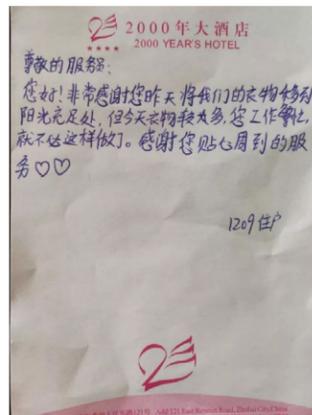
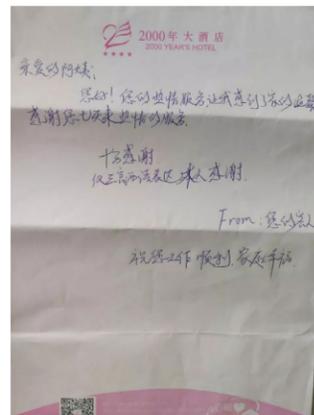
家之情味 以心暖心

给孩子最细心的照顾

7月16日至23日，来珠海参加夏令营一行四十几个孩子们入住珠海2000年大酒店。在此期间，由于没有家人陪同又人生地不熟，孩子们对于陌生的环境充满了不安。客房部的阿姨们见状，立刻开始用心思索自己力所能及的事情。

于是，在孩子们白天出门后，阿姨们清洁完房间就立刻放上新鲜的果盘；当孩子们洗完衣服后，阿姨们就帮他们拿去烘干；当孩子们觉得不太适应酒店的空气时，阿姨们在第一时间在房间内放上了空气清新机。在孩子们出入酒店时，每一位他们能见到的客服人员都一定会给予他们灿烂的笑脸和亲切的问候，使孩子们的不安感在不知不觉间烟消云散，留下的是一段段温暖的记忆，以及一片片感激之心的所汇聚而成的稚嫩而朴实的字句。

无论在酒店的哪一个工作岗位上，每一位员工都能给客人带来感动的瞬间。虽然酒店客房工作人员平时很难直接与客人见面，但都不会忘记留下字条，或提醒客人晾晒衣物，或提醒客人退房时间。林林总总，每一个贴心的小细节，都能时刻让客人感受到家一般的温暖。



给老人最贴心的帮助

11月22日晚上7点，正在大堂站岗的前厅部行李生耿松杰见两位老人向他走来，当即迎上询问他们是否需要帮助。两位老人表示说刚刚参加完会议后，临时决定明天去一趟湖南，但平时都是家里孩子在网帮忙购买高铁车票，现在两人在珠海人生地不熟，也不知道在哪里可以购票，遂来询问酒店能否帮忙代购。得知情况后，耿松杰亲切安慰道：“老人家不要着急，我来帮你们定。”并用手机APP帮两位老人迅速的购买了两张第二天早上8:45珠海到长沙的高铁票，还把自己的电话号码留给老人，嘱咐道取票时遇到什么困难随时可以与他联系，让两位老人放心休息。

晚上10点左右，早已下班的耿松杰再次接到老人电话，说两人对高铁站不熟悉，担心第二天早上取不到票，于是耿松杰立刻回到酒店，取得两位老人的身份证后打车到珠海高铁站取了车票，送到老人的房间。同时，由于老人第二天出发去高铁站的时间正值上班高峰期，细心的耿松杰在回酒店的路上还将去高铁站的出租车也一并约好，避免老人耽误行程。老人拿到票及出租车信息后，惊喜地握着耿松杰的手说道：“小耿，太谢谢你了，你想想的真周到。”耿松杰微笑回应道：“‘急客人之所急、想客人之所想’是我们酒店的服务宗旨，您不用客气。”

第二天下午，耿松杰接到老人家的电话，告知两人已经顺利到达长沙，并感谢道：“太谢谢你了，我们下次来珠海一定还会选择2000年酒店。”



提供优质产品和服务



中艺事业部 2018 年共对 8746 件首饰和工艺品进行初检，其中不合格产品有 195 件，不合格率约为 2.23%，所有不合格产品及时进行退还，避免进入各门店。

中艺品牌于 2009 年初成立中艺（香港）宝石鉴定有限公司，各宝石鉴定师均拥有 HOKLAS 及 ISO 17025 认可资格，中艺品牌出售的每件天然翡翠首饰，均由鉴定所检测，为顾客提供了最佳的信心保证，持续为中艺品牌业务的发展履行了品质保证的承诺。

商品质量风险控制

中艺事业部为控制商品质量风险，所有首饰商品及工艺玉石商品均需要通过鉴定所的初步检测才可以进货并提供给各门店展示及售卖，严格把关进货商品质量。

中艺(香港)寶石鑑定有限公司
CAC (H.K.) GEMS LABORATORY LTD.
香港灣仔維多利亞道 28 號灣景中心 2 字樓
2/F, Causeway Centre, 28 Harbour Road, Wanchai, HK
Tel (852) 2827 6667 Fax (852) 2827 7330

翡翠鑑定證書 Fei Cui Testing Certificate 證書號碼 Cert. No.: FC202219
測試日期 Test Date: 31-05-2018 發證日期 Issue Date: 31-05-2018

鑑定結果 Test Result	儀器儀器 Instruments Used
形狀及琢型 Shape and Cut : 圓形手鐲 Round Shape Bangle	濾色鏡 Chelsea Colour Filter 電子磅 Electronic Balance 電子卡尺 Electronic Gauge 電子卡尺 Electronic Caliper 紅外線光譜儀 FTIR Spectrometer 寶石學顯微鏡 Gemmological Microscope
尺寸(毫米) Dimensions(mm) : 約 / Approx. Ø91.77 x Ø63.76 x 14.13	偏光鏡 Polariscopes 折光率 Refractometer 比重 Spectroscope 紫外光 UV-LW 紫外光 UV-SW 濾色鏡 Chelsea Colour Filter 可見光譜 Visible Spectrum 放大顯微 Magnification
重量(克) Weight(ct) : 638.3	彩色照片顯示測試石之形狀 Colour photo shows the shape of test stone only
透明度 Transparency : 半透明 Translucent	
顏色 Colour : 淡綠色至 鮮綠色 Pale Green to Bright Green	
偏光鏡 Polariscopes : 多晶質 Polycrystalline	
折光率 Refractive Index : 1.66	
比重 Specific Gravity : 3.33	
紫外光 UV-LW : 無 None	
紫外光 UV-SW : 無 None	
濾色鏡 Chelsea Colour Filter : 綠色 Green	
可見光譜 Visible Spectrum : 翡翠光譜 Fei Cui Spectrum	
放大顯微 Magnification : 顆粒及纖維狀晶體結構(中微) Medium Granular & Fibrous Texture	

紅外線光譜 Infrared Spectrum : 不含樹脂物質
No resin is detected

結論 : 天然翡翠 - A 玉
Conclusion : Natural Fei Cui - Type A
評論 : 天然顏色，不含樹脂成份。
Comments : Natural Colour without resin.

陳謙忠 CHAN Kin Chung
寶石鑑定師 Gemmologist, FGA, DGA, FGAHK

END OF REPORT (P1 OF 1)

服务质量管理体系

自 2000 年，华润物业管理有限公司获得香港质量保证局所颁发 ISO9001 质量管理体系，一直运行至今已经 18 年，服务质量始终维持在高水平。除了 ISO9001 的管理程序之外，我们制定了多达 530 余项服务标准，60 余项服务流程，固化形成可复制、推广的服务标准体系。

为了给客户提供更周到、更优质的服务，2018 年华润物业写字楼业务继续打造关心、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、可靠设施等方面提供全新的办公体验。各酒店根据自身情况，设置专门的项目经理、会议管家、服务大使等年轻、热情、大方、专业的服务人员，定期进行礼仪、投诉处理、服务流程等方面的培训，力求为客户提供高质量的服务。



食品质量安全机制

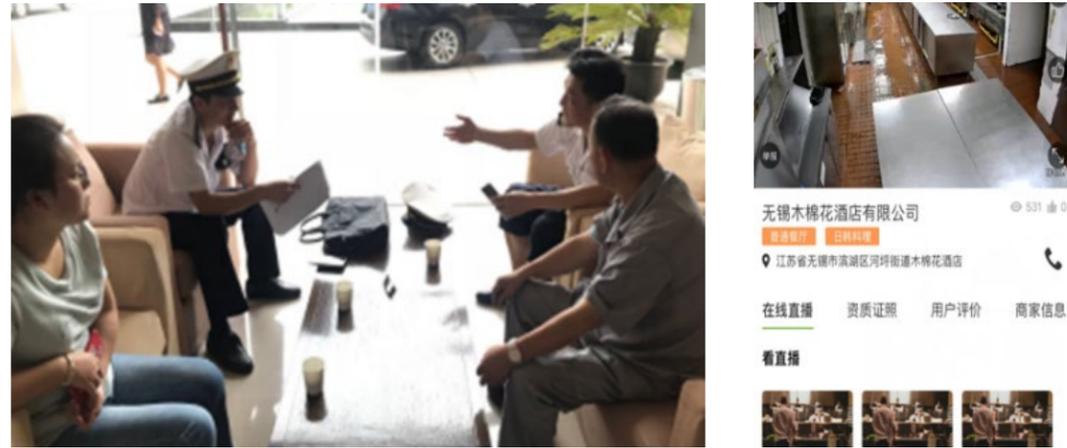
为向客人提供优质、安全、卫生的食品，华润物业各木棉花酒店在食品原材料采购、烹调加工、餐饮具清洗消毒、食品留样、加工场所内外环境、操作人员健康及培训等方面，均制定了严格的食品管理制度。在原材料采购方面，只与证照齐全、有溯可查的供应商合作，并制定黑名单机制对供应商进行严格管理；在食材的挑选上，只选择经过严格质量检查和检疫检验的商品；在食品的加工过程中，严格遵守各项食品安全操作流程；在食品的卫生方面，开展每日例行检查及每周专项检查，保障食品卫生，保持餐饮服务食品安全 A 级水平。



华润物业总部定期检查各酒店食品标准化和规范化服务情况、食品质量控制情况、食品追溯体系的建设和运行情况、服务及餐厅食品质量反馈情况、客户投诉处理情况、食品质量事件管理情况等，不断强化管控力度，有效确保了酒店业务的食品安全。

餐饮服务“明厨亮灶”工程

无锡木棉花酒店及珠海 2000 年大酒店在积极响应政府号召，争做市区餐饮食品安全排头兵单位的创建活动中，在餐饮部厨房推广了餐饮服务明厨亮灶工程，并增加监控镜头、电视屏幕等设施为有关部门提供监管渠道。此项举措更加透明开放的展示了酒店厨房食品加工制作储存环节过程以及加工场所环境卫生、员工精神面貌、规范操作等场景，从而接受社会机构和不同客户群体的监督。向社会承诺阳光厨房、放心消费和舌尖上的安全“亮剑”。



▲ 无锡木棉花“明厨亮灶”工程



▲ 珠海 2000 年大酒店“明厨亮灶”工程

邀请第三方专业权威机构进行食品监督检测

2018 年 9 月，世界物联网博览会在无锡召开，无锡木棉花酒店作为政府指定接待的酒店，为保障重大餐饮活动的顺利接待，酒店餐饮部在严格落实各项食品安全操作的同时还联合第三方专业权威检测机构对本次活动的食品原材料索证索票台帐、蔬菜水果的农药残留指标、肉类水产品的数据指标和餐具的消毒指标等项目进行了全程监督检测，现场签订了《食品安全承诺书》。通过开展食品安全检测，大大提升了餐饮接待的安全保障系数，及时排除了相关环节的风险隐患。

维护 消费者权益

保护消费者权益

华润物业坚持诚信对待消费者，中艺客户可以从中艺官方网站及微信等渠道知悉及获取销售商品的相关信息；酒店客户可在酒店区域、OTA 等渠道查询到真实公正的信息；酒店将客房价格在前台进行公示，做到价格透明。华润物业保障消费者的知情权和自主选择权，确保顾客在自愿平等情况下进行洽商，确保公平交易，从而使消费者的合法权益得到有效保护。

倡导可持续消费

华润物业各木棉花酒店倡导可持续消费、绿色消费。客房配置环保卡，倡导客人减少一次性客用品的使用及床上用品的洗涤；餐饮倡导“光盘行动”，倡导厉行节约，反对铺张浪费，带动员工及客人珍惜粮食、吃光盘中的食物。

信息安全和隐私保护

根据香港法例第 486 章《个人资料（私隐）条例》的规定，香港华润大厦租户的个人信息只用于与租户的相关业务处理，其他情况下，均需对租户身份的相关内容进行保密。访客出入大厦的记录，应登记在访客登记册上，登记册上所有资料均应根据《个人资料（私隐）条例》记录和备存，以防未获授权人士接触。公司定期对前线员工进行相关法律培训，以保证对客户信息和隐私的保护。各事业部均严格按照客户信息及隐私保护的工作指引，执行并监管更新客户资料、管理及保护的工作。

主动售后服务体系

中艺事业部

商品保持一致性的基本包装，并尽可能配合客人额外的合理要求，如节日送礼包装；在送货、修理、修改、换货过程中，迅速处理并解决；提供个别商品特别服务，如服装的修改或送货服务等；提供 14 天内凭发票退换的服务承诺，顾客如对已购买的商品质量不满，可按有关规定作商品更换或视情况安排退款。

酒店事业部

对有意见及建议的客户当即进行询问不足，并认真记录反馈；针对餐饮客户，在桌台设置宾客意见二维码，扫码即可反馈意见，意见反馈更快捷、更真实、数据更系统。酒店及时根据客户意见实施改进，并检查落实情况，持续改善服务和餐饮出品质量。

提升 客户满意度



▲ 香港华润大厦携手租户开展外游活动

客户关系管理政策

华润物业各事业部均建立了包含客户档案管理、客户回访管理、内部关系协调管理等在内的客户关系管理制度，力求维系良好的客户关系，培养忠诚客户，通过销售业务与客服等部门的良好配合，做好客户入店、进驻大厦、入住酒店后的各项服务工作。

香港物业事业部

在各个服务环节上，香港华润大厦致力提供卓越的体验，以建立租户与我们的信心及信任。不断丰富 Easy Services 内容，持续为客户带来惊喜，不断增加创新服务内容，由 2013 年的 2 个增加到 2018 年的 44 个。香港华润大厦每年举办多个不同主题的展览活动予租户参加，社会责任形象深入租户内心。2018 年开始，租户以手机应用程序报名参加活动，增加了统计租户总参与人数的准确度，全年租户活动参与人数达 2645 人次，环保、慈善、健康类的活动都受到客户追捧。

泰国长春置地事业部

从客户关系管理架构的策划及设计、政策制度的制定及梳理、服务人员的工作细则及规定等方面做出指引，制定和优化标准服务流程，为租户提供开放的、便捷的沟通渠道，迅速解决客户诉求，提升客户满意度。每年举办两次的佛教祈福仪式、四次献血活动、每月在商场中庭举行至少一次的租户活动如儿童节、泼水节、水灯节等，2018 年累计参加人数超过 8000 人次，大幅促进与客户间的互动。

中艺事业部

设立会员计划，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，以此加强顾客对品牌的忠诚度、提升品牌知名度和形象及提供更贴心的服务。

酒店事业部

梳理常住客人的喜好，在客人每次入住时安排好客人满意的房型及床上用品，让客人有回家的感觉。

对有信誉的常住客人实行入住免收押金退房免查房服务。

酒店为客人办理入住时，登记住客出生日期，当住客将过生日时，电脑会有提示，前台员工当天给予客人温暖的生日祝福和问候，客房员工则当天为客人送上红酒及生日贺卡，许多客人为酒店的此项温馨服务感到开心和感动。

尽量满足客人需求，有客人提出晚上睡眠较差，前台会注意安排离马路路边较远的房间；也有熟客提出腰不好，不能睡客房软床垫，客房提供硬床板，让客人体会到酒店的个性化服务。

为特殊人群客人提供客用品，如：婴幼儿客人，提供温奶器、浴盆、儿童拖鞋、婴儿床、烘干器等用品。

产品知识普及和客户培训

“华润 80 周年中国文化日 - 茶文化”活动

为提升客户满意度，华润物业于 9 月 28 日在香港华润大厦 1 楼东平台举办“华润 80 周年中国文化日 - 茶文化”活动，活动内容包括中国茶文化工作坊、派茶及展览区等。为配合中国文化日，华润物业将活动当天定为“华润大厦中国服饰日”，邀请租户穿着中国传统服装或佩戴中式饰品，一同体验中国文化。



▲ “华润 80 周年中国文化日 - 茶文化”活动现场



案例 CASE

泰国长春置地租户开展培训

2018 年，泰国长春置地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；邀请了当地社会保障厅为租户公司人力资源经理培训有关社保申请递交、资料修改、缴费退费等信息；关爱租户健康，举办健康周活动，邀请健身教练讲解如何预防办公室综合症；在商场中庭举办消防周活动，组织租户参加消防安全培训及消防疏散演习。



中艺商品知识普及、鉴宝活动及讲座

中艺各门店通过向员工开展《商品管理规定》、《商品质量管理》培训，让员工了解门店对商品陈列及数量的要求，向员工介绍首饰商品的检验项目，加强员工对商品安全的认知，避免商品因员工工作疏忽而受到损毁或被盗。同时，每年中艺都会定期举办不同类型的鉴宝活动及讲座，帮助客户增加对不同宝石玉石的知识，认识宝石珍贵稀有的价值，理解市面上购买时所面对的风险，让客户选购时多添一份信心。





2015-2018 年客户投诉
解决率均为

100%

客户意见处理机制

在客户投诉处理方面，华润物业各事业部均建立了消费者投诉处理机制，有专人负责跟进投诉事件，仔细统计客户投诉数量，认真处理各项投诉，并定期将投诉情况及处理结果进行汇总和分析，充分检查服务、产品和设施设备缺陷及问题，定期将投诉处理经验进行分享。2015-2018 年客户投诉解决率均为 100%。

香港华润大厦

华润物业有限公司已经获得了客户投诉管理体系 ISO10002 认证，至今已经推行 10 年。从投诉处理架构的策划及设计、投诉处理程序的运作管理及改进等方面做出指引，制定和优化投诉处理的流程，为投诉者提供一种开放的、快速的投诉渠道，从而连贯、系统化而且反应迅速的方式来解决投诉。

客户可以通过电话、电邮、书信、手机 APP 及或亲自到客户服务中心作出意见反馈，客户服务经理及客服专员会快速有效地进行客户意见处理。每一个客户意见都按照“受理、答复、行动、回访、改进”五步法来处理，可确保客户意见得到彻底的解决，获得满意的结果。公司还将信息化技术（PSM 系统）应用到与客户的沟通事件记录及监督管理中，提高处理效率。

酒店事业部响应

各酒店对于客户反馈的问题，前台服务人员会第一时间了解情况，能马上解决的联系相关部门在 10 分钟内予以解决；不能马上解决的问题，报告部门经理或值班经理，并和客户做好解释工作，在 5-15 分钟内回复客户解决方案及结果，并第一时间跟进解决。对于部分客户简单需求（文具、排插电源等），酒店需在 15 分钟内提供。酒店各部门通过每日晨会、每周例会、日常质检等工作，检验酒店标准化服务管理水准，对客户反映的问题进行检查、纠错整改，进一步优化服务流程，提升服务质量。



▲ 酒店前台服务人员

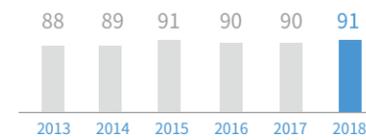


▲ 香港华润大厦客服人员

客户意见处理成果

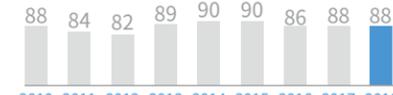
2018 年香港物业事业部客户投诉总数为 27 起，泰国长春置地事业部为 39 起，酒店事业部为 52 起，中艺事业部为 2 起，投诉处理率 100%。对客户经常投诉的事件进行调查总结，防止类似投诉再次发生。

香港华润大厦 2013-2018 年
整体客户满意度



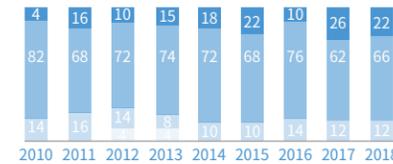
Overall Satisfaction of ALL
SEASONS PLACE

Overall satisfaction top 2B%:



The overall satisfaction score in 2018 is 88% T2B which does not change from 2017

Overall satisfaction score break down:



● Very Satisfied ● Satisfied ● Neutral ● Dissatisfied

Even though the overall T2B satisfaction score of ASP is back to the same level at the starting point of the study, its intensity of satisfaction level in "very satisfied" has increased from 2010

注重 创新发展

客户满意度调查

华润物业各事业部定期开展客户满意度调查，与客户进行及时沟通和反馈，从而掌握客户满意度现状。每次客户满意度调查，都是对我们工作的严格考验，也是自我完善和提升的过程。我们以客户满意度衡量服务改进效果，驱动服务持续改善。

香港华润大厦邀请独立第三方顾问公司进行客户满意度调查，2018 年客户满意度调查的分数为 91 分，连续六年都在 88 分以上。报告显示，香港华润大厦在客户活动、增值服务、创新服务、维修服务等多项上进步显著，在突发事件和投诉处理方面还有进步空间。

泰国长春置地 2018 年客户满意度调查的得分为 88 分，与 2017 年相同，部分分项仍有提升空间，特别是在硬件设施、洽谈流程及总体配套设施方面领先竞争对手，但在长春置地俱乐部服务、客户服务等方面仍有改善空间。

酒店事业部非常重视酒店客人在网评中的意见及建议，对客人在网评中的每一个意见或建议均交由专人处理，并反馈到各相关部门进行跟进，以提升酒店的服务质量。2018 年，内地木棉花酒店事业部的客户满意度评分平均为 92.7 分，其中小径湾木棉花酒店 98.04 分、香港木棉花酒店 95.3 分，均为较高的分数。

中艺事业部在 2018 年的“神秘顾客计划”得分为 100 分，这是自 2014 年开展“神秘顾客计划”以来获得的最高分。

创新土壤

为响应国家以及集团“创新发展”理念，华润物业成立了创新工作小组，通过组织定期创新工作会议，对下属事业部从技术创新、管理创新、营销创新、产品服务创新等维度推动创新工作落地，同时积极参加集团创新大赛，并形成了多个创新方案。

落地项目

物业服务强调创新，除了通过改善硬件设施和提升客户服务质量等措施来提升客户满意度，通过分析业务痛点，结合需求及可能性，华润物业创新小组选择了“Smart Office”以及“Smart Hotel”两项重点项目，并以香港华润大厦、泰国曼谷长春置地大厦、以及惠州小径湾木棉花酒店作为试点，进行创新项目的落地实践。





华润物业 APP 下载次数

3862 次

VIP 会员人数

1388 人

创新成效

2018 年，华润物业 APPs 的功能逐渐提升，维修报事、贴心服务、电梯通行、保安检测、网上购物及活动宣传等一应俱全，除了节省租户的时间外，更大大减少租户在使用服务时所需的通讯、结单、表格及收据等所需的纸张，提高营运效率。2018 年香港华润大厦全面推行 APP 通知、报名活动、EASY SERVICES 及维修报事，截至 2018 年 12 月底，APPs 下载 3862 次，VIP 会员 1388 人。通过提升 APPs 的使用率，扩大了创新服务的宣传推广，提高租户认知度，进一步推动了整体写字楼物业管理和服务水平的提升。



▲ 华润物业 APPs

▲ 网上购物

▲ 电梯通行

泰国长春置地 2018 年利用手机 APP 实现客户报事、维修处理、客户回访的全电子无纸化服务，打通客服壁垒，增进与客户交互，提高工作效率；为改善大厦租户体验，提升大厦形象，向租户推广使用手机 APP 蓝牙进出大厦及手机 APP 客户服务，在手机 APP 中加入定位系统，追踪 ASP 穿梭巴士所在位置等措施都收到了租户的一致好评。

2018 年 10 月，罗湖木棉花酒店完成智慧化改造升级，融入健康、智能、科技等元素，成为深圳第一家科技智慧型时尚酒店；2018 年底，惠州小径湾木棉花酒店管理正式启用智能化系统，所有这一切再次引领了酒店行业的管理和服务升级；2018 年底香港木棉花公寓在 25-28 楼客房安装智能门锁，客户获取凭二维码即可开门；白洋淀学院前厅部推出“iPad 自在办”服务，对 VIP 客人进行一对一快速办理入住体验提高入住效率，更好地保护客人的隐私。



▲ 罗湖木棉花智慧化改造



▲ 白洋淀学院一对一 iPad 自在办

利益相关方感言

2018 年在华润物业全体员工的努力下，很多客户对我们贴心热情、优质的服务给予了肯定，多次得到客户的口头或书信表扬。客户的肯定是我们不断优化及保持优质服务的动力！

云兴小学李老师

我们在徐州米兰花酒店组织了多次轮滑比赛接待工作，销售经理均全程跟进服务，不管是会议报到、客房安排，还是餐饮安排，酒店的销售经理都会为我们参赛选手提供细致、周到的服务，确保每次活动的成功举办。不管是销售经理还是各部门服务人员亲切、热情的服务态度多次赢得了参赛选手的高度赞扬。

泰国长春置地租户

在 3 月 14 日下班后我发现弄丢了重要的公司文件，此时我紧急联系了长春置地物业公司，当时正准备下班的助理经理 PAKAMON PHOASEN 接到电话后，立即联系了安保部及保洁人员进行寻找，并查看了我公司所在楼层及大堂的全部 CCTV 监控，一直到晚上十点但是依旧未找到。第二天 PAKAMON 仍然没有放弃寻找，她打电话联系了我所在楼层的其他所有公司，经过一天的寻问，发现丢失文件被其中一家公司的员工捡到，最后成功帮我找回了丢失的文件。感谢长春置地物业对我的重视，感谢 PAKAMON 经理的尽职尽责！

C4

理念与目标

华润物业始终以长远目光关注和落实环境保护与节能减排工作，积极履行环境责任，在生产经营过程中全面贯彻公司环保政策，开展大量节能减排项目及形式多样的环保活动，广泛宣传和践行绿色办公、绿色设计，强化员工及租户环保意识，携手共享绿色和谐生态。



润物之境 绿色共享

绿色绩效

绿色管理

- 环境管理体系
- 环保预警及应急机制
- 先进环保技术应用
- 建设绿色供应链
- 环保奖项
- 节能环保培训

绿色经营

- 环境保护政策
- 绿色设计理念
- 节能减排措施
- 环境保护措施
- 环保采购政策
- 环保公益活动

绿色办公

我们的成绩

能源消费总量



0.2967 万吨标煤

万元营业收入综合能耗 (可比价)



0.0320 吨标煤 / 万元

万元增加值综合能耗 (可比价)



0.0452 吨标煤 / 万元

环保总投入



338 万港元



责任故事

承前启后 共同减废

一般的写字楼租赁，业主会将毛坯房单位出租，租户可以自行装修和使用，待合约到期后，租户必须将所在单位装修拆除，还原毛坯房交予业主。通过常年观察，华润物业发现不少香港华润大厦单位的装修质量较好，但使用仅 2-3 年就因退租而拆除；部分单位在租赁期间的内部保养恰当，现状良好，也将因退租而拆除现有装修。每次重新出租造成了很多物料及资源的浪费，且无论拆除装修还是重新装修都需要花费较多金钱和时间，还会造成对相邻单位的噪音和气味影响，容易引起相邻租户的投诉。为此，华润大厦不断集思广益，寻找在保障公司利益同时亦可以履行环境责任的方法，为环保出一份力。

自 2016 年开始，华润物业市场部会在租约结束前 6-9 个月开始与租户商谈续租事宜，若租户表示不续租，我们会第一时间先到该单位进行检查，如单位内部装修情况理想，我们会在现租户允许的情况下带新客户看房，如果新客户同意承接装修，旧租户可以不用拆除装修，而新租户亦不用重新装修。该项举措可以为旧租户节省装修拆除费用及 1-1.5 个月的拆除时间，也为新租户节省装修费用和 1.5-3 个月的装修时间，极大地提高华润大厦各单位的出租效率及装修物料的利用效率。此外，此举还能大大节约装修材料的损耗，减少废气、固体废弃物的排放，降低了噪音污染，为大厦提倡绿色租赁做出重要贡献。

2016-2018 年，共有 59.7% 的单位保留了之前的装修，为旧租户节省拆除装修费用高达 1647.5 万港元。

- 保留装修单位占比
- 节省拆除装修费用（港币）



▲ 保留装修单位内部



绿色绩效

指标名称	单位	本年累计完成值	上年同期累计完成值	与上年同期比增减 (%)
1. 能源消费总量	万吨标煤	0.2967	0.3115	-4.75%
电力	万千瓦时	1,955.7845	2,001.0053	-2.26%
汽油	吨	17.9806	13.1519	36.72%
柴油	吨	6.2950	7.2338	-12.98%
天然气	万标准立方米	12.5079	13.9309	-10.21%
热力	百万千焦	10,606.6346	12,927.7617	-17.95%
2. 营业收入 (现价)	万元人民币	96,246.9057	95,740.7814	0.53%
3. 营业收入 (可比价)	万元人民币	92,867.9732	94,227.2097	-1.44%
4. 增加值 (现价)	万元人民币	68,061.1524	65,089.8343	4.56%
5. 增加值 (可比价)	万元人民币	65,671.7349	64,060.8253	2.51%
6. 二氧化碳排放量	吨	20,748.3128	21,416.1522	-3.12%
7. 万元营业收入综合能耗 (可比价)	吨标煤 / 万元	0.0320	0.0331	-3.35%
8. 万元增加值综合能耗 (可比价)	吨标煤 / 万元	0.0452	0.0486	-7.08%

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 进行日常的环境管理，并由专职人员负责体系的维护，并不段加强环境保护与节能减排方面的制度建设、教育培训、监督管理、风险控制、重点项目等管理，确保体系的有效运作。

环保预警及应急机制

华润物业针对社会上发生的典型环保事件，发出 EHS 警示，要求各事业部及下属企业做好安全警示教育，制定《突发环境事件应急预案》，切实加强生态环境保护工作，防范和避免同类事件的发生。2018 年发出《临汾市三维集团违规倾倒工业废渣被问责的警示》、《关于重庆藏金阁物业管理有限公司环境违法被罚 580 余万元的警示》等警示。

先进环保技术应用

华润物业将绿色经营理念贯穿在生产经营管理全过程，积极应用环保先进技术，升级环保设施，持续降低废水、餐饮油烟废气、餐饮废油脂、生活垃圾、厨余垃圾等排放。

建设绿色供应链

华润物业积极倡导绿色供应链，在环保政策、《供货商及承包商评核程序》中均设有环保采购政策，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

2018 年 12 月，香港华润大厦连续第 6 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 2018 年度卓越环保管理奖（服务提供商）金奖”，以奖励大厦在环境保护方面的政策及领导，在节约能源、节约用水、减少废物、室内空气质素控制、碳排放控制、环保采购、环保宣传及鼓励合作伙伴参与等方面所做的努力。



▲ 2018 绿色企业大奖金奖奖杯



▲ 2018 绿色企业大奖颁奖现场



▲ 《绿色操作指引》

绿色经营

节能环保培训

华润物业各事业部按照室外天气情况及实际设备负荷情况对各重要设备实施绿色操作，达到节能效果，每年并对《绿色操作指引》进行检讨及优化。此外，华润物业还组织员工参加多项内外部节能环保培训，提升员工环保意识。



▲ 香港物业事业部节能环保培训

环境保护政策

华润物业制定《环境保护政策》，并张贴在公司网站、OA 等地，同时要求各单位在新员工入职培训及定期节能环保培训时进行政策宣贯，监督及敦促员工了解和履行环境保护政策。



▲ 华润物业官网上公布的环境保护政策

绿色设计理念

华润物业在装修方面实行严格的环保要求：

- 要求公司内部或外判供应商使用环保油漆；
- 要求使用的办公家具提供环保证书；
- 要求装修完后需提交室内空气质量监测报告。

香港华润大厦写字楼配套公园，采用开放式设计，既有效隔绝街道的嘈杂，又成为了社会大众活动和休憩的场地。



▶ 港湾道花园

白洋淀学院创建绿色客房

2018年，为创建绿色客房，酒店设置了无烟楼层，鼓励客人前往吸烟区域吸烟。学院在吸烟区及容易产生大量人流的公共区域设置了烟蒂柱，方便了吸烟的客人，降低了火灾事故的发生几率，也保证了学院的清洁美观。



节能减排措施

节能减排政策

华润物业根据国家及集团要求，制定多项节能减排制度，并与各事业部及下属企业签订 EHS 责任书，要求各单位严格进行能耗管理，每月进行能耗监控及上报工作，争取达到每年万元营业收入综合能耗（可比价）较去年同期下降 2-3% 的目标。

此外，公司制定并实施绿色操作指引，要求员工平时注意开关冷气及照明电源，节约能源。同时，通过实施精益管理，鼓励大家提出节约用电的改善方案并予以奖励。

实施节能减排项目

华润物业各事业部及下属企业定期对空调系统、照明系统、电气系统等方面的设备进行维修保养，降低设备磨损，达到良好运行状态，延长设备使用寿命。对于使用年限较长或耗能较大的设备，各单位将根据自身情况进行更换，减少能耗。2018 年共投入 357.78 万元实施节能减排项目。

减少污染物排放

废气



污染物主要来源为空调氟利昂泄漏或挥发、餐饮油烟排放、备用发电机烟尘、车辆尾气的排放等

控制措施

对空调氟利昂泄漏情况进行监测，修复泄漏部位；餐厅厨房安装油烟净化装置，实现达标排放；发电机组产生的废气经过发电机自带的净化系统的处理后由烟管引至所在构筑物烟道高空排放。

废水



污染物主要来源为生活污水排放、食物清洗或餐具清洗后含磷废水排放等。

控制措施

对污水排放口进行采样监测，确保达到排放标准要求；清洗餐具使用无磷洗涤剂、消毒液，按规定设立隔油池或沉淀池；实施“雨、污分流”。

废弃物



污染物主要来源于生活垃圾、厨余垃圾、餐厅泔水、硒鼓、废旧电池、废光灯和镇流器等危险固体废物废弃物。

控制措施

垃圾统一交由垃圾清运公司集中处理，并建立处理台账；泔水交由市政环卫部门回收处理，建立泔水油处理台账；对危险废物进行分类回收，收集到一定量后交由有资质的企业统一回收处理，并建立危险废物处理台账，落实生态环境治理方案，实现固废和危险废物的减量化、资源化、无害化处置和利用。



▲ 无锡木棉花酒店设置废旧电池及废旧硒鼓回收区



▲ 泰国长春置地每月检测废水保证排水水质

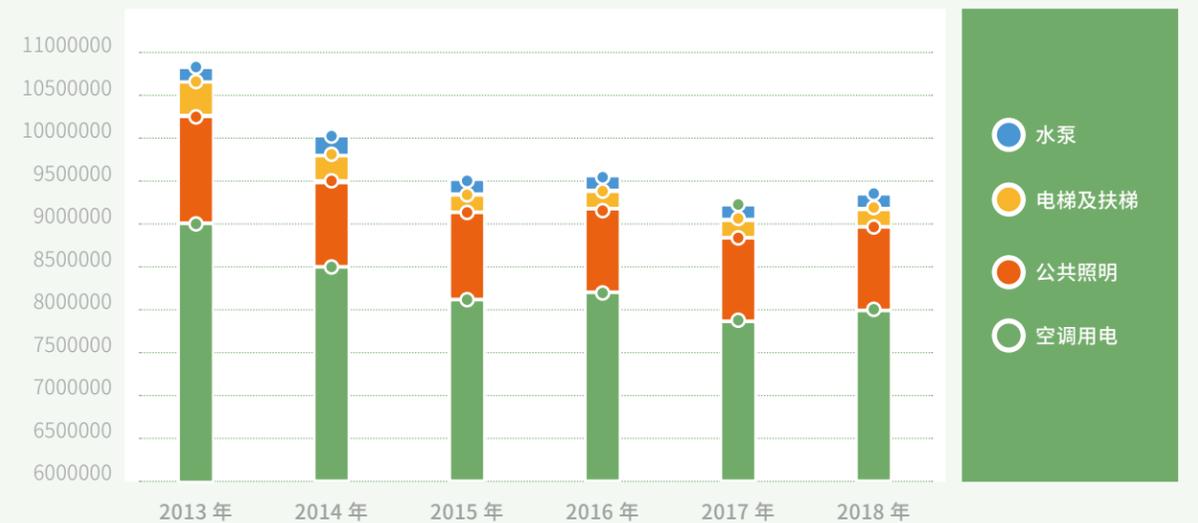


应对气候变化

华润物业通过节约用电来减少碳排放，每月对用电量进行分析、检讨，对用电进行监督管理。此外，香港华润大厦每年进行的碳审计，加强监控管理，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出行。

2013-2018 年香港华润大厦用电统计

单位：KW/H



01 室内空气质素检定

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。此外，大厦还参加了环境保护署推出的“办公室及公众场所室内空气质素检定计划”，聘请专业公司对室内空气质素进行检测，现已连续5年获得室内空气质素检定“良好”级别认证。

02 香港绿色机构认证

香港华润大厦重视环境管理承诺及表现，在节能减废的工作上有卓越表现。2018年继续获得由香港绿色机构所颁发的减废证书「卓越级别」，以表扬大厦在环境管理上的卓越成绩。

03 举办节能宣传周及全国低碳日活动

2018年6月，华润物业围绕“节能降耗，保卫蓝天”的节能宣传周活动主题和“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，系统策划并组织各事业部开展节能低碳方面的宣传及特色活动。微信群内分享以及在办公区、员工食堂等区域；张贴节能倡议书，向全体员工发出倡议，让员工积极行动起来，认真践行节能低碳。



▲ 空气质素检测证书

▲ 减废证书

▲ 木棉花节能宣传周及全国低碳日活动宣传海报

生态保护

在防控生态环境污染风险方面，2018年华润物业严格按照集团要求连续两次部署各事业部及下属企业对所面临的环境风险进行系统、全面排查，加强做好生态环境保护工作的重要性认识和重视程度，对发现的问题及时进行整改，杜绝环境污染事件，积极履行央企社会责任，守护碧水蓝天净土。

环境保护措施

2018年华润物业环保总投资为338万港元。华润物业为实现对环境保护的承诺，主要采取的措施如下：在设备方面，不断提升设备，采用节能新技术提高设备能源使用效率；对节能环保相关设备进行定期维保，监控各项环保数据变化情况。在宣传方面，组织各类环保活动，对利益相关方大力宣传绿色环保理念；员工在实际操作中落实绿色操作指引，降低整体能耗；对员工进行新入职环保培训及定期环保培训；每年6月公司组织“环保宣传月”活动，提高员工的节能环保意识。



2018年环保总投资

338 万港元

白洋淀学院采灌系统改造，保护地热资源

白洋淀学院积极响应保护地热资源的号召，将热水井采水井和热水回灌井按照雄安新区要求，进行采/灌系统的改造，更好的保护了地热资源，减少浪费。2018年底，改造工程基本完成，施工单位跟进后续验收问题。



环保采购政策

在华润物业的《供货商及承包商评核程序》中明确规定了环保采购政策，公司坚持公开、公平、工作原则，在采购前对所需采购的产品进行风险评估及产品的生命周期，优先选用有环保标签的产品，在产品质量相近的情况下选择离本公司距离较短的供应商，采购化学品及农药时必须采购符合本地法律法规的商品。此外，各事业部可根据实际情况增加环保采购的材料品种、提高材料的可回收成分比例，在物品使用时需将材料的使用率提高、减少浪费。

环保公益活动

华润物业与政府机构、社企或慈善团体携手合作，常年开展“环保、公益、健康”相关的主题活动，务求以身作则，带动绿色环保风气。

案例 CASE

地球一小时 2018

香港物业事业部及泰国长春置地事业部分别组织租户及员工参与由“世界自然基金会”主办的“地球一小时”活动。参与活动的物业都在3月24日活动当日晚上20:30-21:30将部分照明设备关闭一小时，以“熄出再生力量，携手延续未来”为主题，用实际行动为维护地球自然生态出一份力。



香港华润大厦节能倡议书

香港华润大厦提倡租户将空调温度设定为25.5°C，并随手关灯，希望大家一起相应，通过全民节能，一同建设更好的环境，达到“Save Energy, Go Green”。



绿色星期一 - 有机小角落

香港华润大厦以“食素减碳”为主题，与社会企业“新生精神康复会”旗下的“新生农场”合作，提供新鲜的有机素食材料给大厦租户选购，同时帮助有需要的精神康复者。2018年全年共卖出378件物品，价值港币8243元。



全年环保回收计划

香港华润大厦为租户提供上门回收旧电脑、配件、小型电器、旧书、碳粉盒、墨盒、光管、慳电灯胆以及旧衣的服务。2018年全年共收到计算机132个、配件83个、小型电器11个、碳粉盒113个、旧书298本、旧衣55kg、光管266个。



利是封回收大行动

2月28日-3月16日，香港华润大厦开展利是封回收大行动。本次活动共收到38家租户的21,868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12家租户的109个月饼及月饼盒。



贺年食品回收大行动

3月7日-3月23日，香港华润大厦开展贺年食品回收大行动。本次活动共收到贺年食品15个。



“惜碳”、“惜玩”绿比拼 2018

6月19日-7月27日，香港华润大厦邀请租户参加捐赠电脑、电脑配件、小型电器、书籍、衣服、碳粉盒、墨盒、慳电胆、光管、干货、粮油、调味料等物品的比赛。本次活动共收到427件物品。



泰国长春置地“世界环境日”活动

6月5日，泰国长春置地在零售中心举办世界环境日活动，旨在加强生态环保宣传、普及环保知识、树立环保意识，促进更多的人积极参与到生态环保队伍之中。本次活动参加人数为250人。



组织参观“2018中国国际节能减排产业博览会”

华润物业组织香港、广东地区企业的节能减排管理人员，于8月29日与华润集团及其他业态的同事共同参观在深圳会展中心举办的“2018中国国际节能减排产业博览会”。本次活动华润物业共有16名员工参加。



绿色办公

华润物业广泛宣传绿色办公，通过一些具体的规定，使得员工建立良好的环保意识：

- 1 **在节约用电方面**，鼓励员工养成人离开办公室座位时要关灯、计算机设置省电模式或长久离开计算机的习惯；对员工及大厦租户宣传和建议办公室空调设定温度夏天在 25.5℃，冬天在 23℃，下班前提前关闭独立空调系统开关。
- 2 **在节约用水方面**，号召员工及大厦租户节约用水，并在办公室张贴节约用水标语。
- 3 **在交通方面**，提高会议效率，采用视频和电话会议形式，减少出差和公车的使用。
- 4 **在节约用纸方面**，鼓励员工使用双面用纸，使用 OA 办公系统、手机 APP、电邮等电子渠道进行办公，减少纸张的使用。
- 5 **在垃圾分类方面**，在公共区域设立分类垃圾桶，提供塑料、电池、铝罐、铁罐及纸质四大类物品的分类垃圾箱，鼓励员工进行废物处理。
- 6 **在环保回收方面**，鼓励员工参加全年环保回收计划，对各项物品进行分类回收，包括旧计算机及旧计算机配件、光盘、旧书、旧衣、小型电器、碳粉盒、光管及怪电胆等。



▲ 控制夏季室内空调温度



▲ 使用环保再用纸打印



▲ 香港华润大厦分类垃圾桶

绿色办公理念引申至海外业务

为了加速绿色办公，泰国长春置地 2018 年完成了多项工作：

移动手机 OA 系统的建设实施工作，并在 5 月份正式上线使用移动手机 OA 系统，移动手机 OA 基本实现了 PCOA 的所有功能；2018 年 11 月完成了 OA 系统的优化项目，实现了审批效率报表的开发，泰语系统的开发应用以及 5 个新审批流程上线等功能优化；至此已实现了共 24 个内部审批流程的无纸化绿色办公。

安装了视频会议系统，实现了与总部及外部用户的视频通话，减少出差花费。

每月按部门按人员统计纸质打印情况，监督对比各部门各人员的纸质打印数量，并发送至各个部门，以督促所有员工尽量减少纸质打印。

案例
CASE

利益相关方感言

香港华润大厦租户

在来到华润大厦之前，我不知道原来写字楼还能做那么多环保相关的活动。虽然我们平时都在做很多支持环保的行动，但在办公时能与所有同事、甚至大厦其他公司的人一起做环保行动，感觉真的很不一样，让我们能真切体会到华润大厦为将香港建设成为环保城市所作出的努力。



05

理念与目标

华润物业的发展离不开合作伙伴的支持，我们恪守商业伦理，秉承互利共赢的合作理念，积极加强与政府、企业、供应商、咨询机构、媒体等合作伙伴的沟通、交流与合作，发挥各自优势，共同构建良好的商业生态圈。



润物之伴 互利共赢

多领域深度合作

深化政府合作
强化企业合作

促进公平竞争

坚持反不正当竞争
重视知识产权保护

推动供应链履责

禁止商业贿赂
供应链廉洁诚信
严格供应商审查
开展“阳光采购”
供应商权益维护
帮助供应商成长

携手媒体走入物业

我们的成绩

经济合同履约率



100%

责任采购比率



100%

总部合格供应商数量



950 余家

官方微信公众号推送文章数量



40 篇



- 31. 公开透明采购
- 32. 杜绝商业腐败
- 33. 保障供应商权益
- 34. 推动供应商履责
- 35. 加强政企合作
- 36. 加强跨界合作
- 37. 改善媒体关系

责任故事

台风清障 你我同在

9月17日，是超强台风“山竹”离开香港的第一天。尽管台风的侵袭为这座城市留下了一地狼藉，但香港华润大厦依然在这天迎来了陆续返工的租户，和门前来来往往的行人。似乎每一个人都努力想回到之前的平静，修复台风为这座城市带来的伤害。

在这其中，有一群来自ISS公司的保洁人员，一丝不苟地履行着服务承诺。无论在台风来临前，或是台风过后，她们都时刻坚守岗位，与华润大厦物业管理团队紧密联系，事前制定相关应变措施，全面检查及清理大厦各处去水渠位，确保无淤塞的情况，同时检查及预备各类工具器械，便于在需要时可随时取用，在适当位置摆放沙包或其他防风设施，确保双方团队在安全工作环境下，尽力减低台风带来的破坏。

面对台风“山竹”造成的大厦广告牌掉落、港湾道公园中倒塌的树木及四周吹过来的各类残渣、还有一些区域出现的水浸，双方团队一同加班加点，分工合作，优先将道路中心影响车辆往来及行人走路的大型残渣进行清理，及时联络专业公司搬走倒塌的树木，并重点对排水沟渠、被吹倒或吹散的设备、损坏的门窗、水浸的地面等进行了优先清理。ISS保洁员们跟随大厦物业管理团队一起进行台风后的细致检查，在需要清理的地方摆放提醒标识、并安排人手立刻清扫，及时搬走损坏物品，在最短时间内完成了台风后的清理工作。

七年多的合作，让华润物业和ISS公司有了较大的默契。多年来的合作经验，除了使双方合作效率更高，ISS保洁团队在工作过程中还会将遇到的问题及总结出来的意见反馈给华润物业，持续改进清洁工作，实现共同提升的目标。



多领域 深度合作

深化政府合作

华润物业积极支持雄安新区建设，响应华润集团的战略部署，致力于将白洋淀学院打造成为华北地区最优商务会议酒店，为集团对接河北省全面战略合作、参与雄安新区建设提供最佳平台。白洋淀学院作为目前华润在雄安新区唯一酒店，承接雄安新区国际论坛和具有一定影响力的活动，学院将坚持做好雄安新区政府和大型企业服务与接待，为新区建设提供专业、一流的酒店服务。

强化企业合作

在推进2018年Smart Office项目中，华润物业走访多家企业，分别与中移动香港、飞利浦、腾讯、达实、左邻、飞企互联、卡荟、威思客、亿可能源、Otis、Chubb、Green Tomato、QR Lock等多家香港及内地企业开展合作、沟通、参观及交流，共同探讨智能出入管理、智能停车场管理、大厦照明智能控制等。与华润大学、神州云海就机械人应用及安保系统应用方案于华润大厦进行调研。会同香港物业管理师学会参观腾讯滨海大厦与平安金融中心，与物业管理公司进行交流，探讨创新性物业管理方案。



▲ 与左邻合作交流



▲ 华润大学创新中心调研香港华润大厦

促进公平竞争

坚持反不正当竞争

华润物业严格遵守所在地的竞争法规要求，招标项目招标公告及中标结果均在公司官网进行公示，确保各供应商享有公平的项目资料、竞争环境及申诉机制。2018年华润物业未出现违反竞争法规、参与反竞争行为等现象。

案例 CASE

严格遵守《香港竞争条例》

2018年，中艺各部室主要负责人参加了《香港竞争条例》培训，主要内容为探讨香港的新竞争条例正式实施后对华润相关企业的业务运营的限制和影响。中艺各部室根据条例的要求，进行了“识别风险”、“减低风险”、“定期检视”的工作，使各业务同事有对风险的理解及防范的意识，并按业务经营中可能涉及条例限制的行为，将风险类别分为“高、中、低”三级，制定切合自身业务特色的行为规范指引及措施，并定期对有关风险作评估分析。此外，中艺亦定期关注竞争事务委员会的最新信息及报告，密切留意有关情况，以作配合。



推动 供应链履责

重视知识产权保护

华润物业重视知识产权保护工作，充分利用知识产权工具，不断提升知识产权创造、运用、管理水平。加强知识产权保护力度、惩罚额度，依法严厉打击侵犯知识产权的各种行为。

禁止商业贿赂

华润物业严守商业道德，开展公平竞争，诚信于社会，从经营理念、培训教育、制度建设等多方面入手，坚决反对商业贿赂等不端行为，并通过审计、监察等手段加强监督与惩戒。

华润物业总经理代表公司签署华润集团制定的落实廉政建设责任书，并与公司各事业部及下属单位签署廉政建设责任书，同时总部加强对各下属企业的审计，对于商业腐败行为持“零容忍”态度，一旦发现商业腐败行为，依照当地法律法规和集团制度对相关责任人严肃问责。

供应链廉洁诚信

华润物业关注合作方的廉洁诚信建设情况，对于存在廉洁、诚信问题的合作方，公司无法相信其产品质量和履约能力，公司相信其失信、失德的行为必将对双方的未来合作、长远发展构成严重威胁。华润物业秉承诚实守信、携手发展的原则，寻求诚信守法的优质合作伙伴，要求并引导合作方共同搭建双方廉洁诚信合作的机制和平台，谋求共同发展。

严格供应商审查

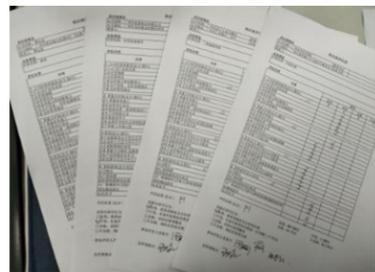
遵循华润集团“责任”、“负责”的原则，华润物业将履行社会责任的理念融入采购的全过程中，确保公司的采购交易行为是负责的，并将环境保护、节能减排、社会利益等因素纳入到合同条款中。在对合格供应商审查中，要求供应商提交相关质量管理体系、安全管理体系以及环保报告等，上述要素作为供应商考核要素。

公司还颁布《华润物业有限公司招标采购管理制度》、《华润物业有限公司非招标采购管理制度》以及《合格供应商名册》，并要求下属各单位根据实际业务和当地法律法规各自制定相关招采制度，建立采购体系，在实践中不断修订完善。截止 2018 年底，华润物业总部《合格供应商名册》共有 49 类 950 余家供应商。

每年末，华润物业及各事业部组织采购及使用部门对供应商的资质、质量、价格、交货期、服务等指标进行年度分级评估，优胜劣汰，与 A 级优质供应商继续保持紧密合作关系，对于 B 级供应商保持合作并持续推动优化，对 C 级不合格供应商进行更换淘汰。



▲ 供应商产品服务质量评估



▲ 供应商评分

开展“阳光采购”

华润物业一直坚持开展“阳光宣言”活动，在与第三方开展经济合作时签订廉洁协议书，在采购产品和服务等过程中，严格遵循公开透明原则，规范招标，阳光采购。华润物业将《阳光宣言》、《廉洁合作协议》作为各项招标邀请的附件，100% 覆盖合作方签署的合同，在向供应商发出招标邀请时即传达物业的诚信建设思想。只有认同华润物业《阳光宣言》、《廉洁合作协议》的供应商才有资格进行投标，中标单位均须签订《廉洁合作协议》。对于违反《廉洁合作协议》，不能有效履约的供应商，实行严格的淘汰制度，列入《不合格供应商名册》，不得参与项目投标，各项目的入围投标单位不得从《不合格供应商名册》中选择。

华润物业阳光采购

与员工签订《员工廉洁协议》

作为《华润物业有限公司招标采购管理制度》的附件，要求所有参与招采的员工必须严格按照要求遵守相关规定，体现职业素养，维护公司声誉。

与供应商签订《廉洁合作协议》及《反围标声明书》

廉洁合作协议及反围标声明书，作为标准组成部分，必须包含于招标标书中；

供应商必须于投标阶段签署完成相关文件，方可进入评定标阶段。

完善《招标采购制度》

要求下属各单位执行公司招采制度，成立各级采购委员会，并严格执行上报机制；

建立《合格供应商管理制度》，规范供应商入册、分级、后评估及退出机制。

供应商权益维护

华润物业始终与各供应商保持良好的互惠互利合作关系，年度合同履约率达到 100%。

- 1 华润物业在《合格供应商名册》中，对供应商分级做出明确规定，新供应商均需根据要求提交入册审查资料，以公平公正的原则审核原则，对供应商进行考察审核；
- 2 付款周期（一般为收到付款申请 45 天内）列入统一合同及报价单模板，保障供应商在合理时限内收到合同款项；
- 3 各供应商因《合格供应商名册》入册审查、招标及询价等所提供之资料，均由专人妥善保管。

帮助供应商成长

华润物业在确保采购质量同时，向供应商传递绿色环保和可持续发展的价值观，以此促进供应商在商业道德、产品及服务质量、EHS 等方面的共同提升。公司对《合格供应商名册》中供应商进行定期复核，对可达到更高级别的供应商进行等级升级；在采购活动中，优先从《合格供应商名册》中选择有合作经验且评价优良的招标单位，优先及升级原则亦通报予各供应商，以寻求供应商的自我成长。

华润物业主动与主流媒体进行友好交流，并通过公司网站、微信公众号等平台，积极将公司文化及动态进行发布，向大众传达公司在践行社会责任方面的理念与成果，让大众可以通过各种渠道了解公司的故事，为大众传递华润正能量。

携手媒体 走入物业



微信公众号助力构建文化传播之窗

2018年7月，华润物业充分利用多媒体宣传渠道，开始推送“华润物业”及“润物之声”官方微信公众号，作为对外发布官方消息的窗口。据统计，截止至2018年12月31日，“华润物业”官方微信公众号共推送26篇文章，累积关注人数1184人；“润物之声”官方微信公众号共推送14篇文章，累积关注人数653人。

泰国长春置地携手媒体促进两岸三地文化交流

香港《大公报》在长春置地举行<廖长江行动>交流活动，邀请大学生到长春置地进行参观采访。

借助集团成立80周年的契机，中央电视台来到长春置地进行实地拍摄与采访。

积极维护与中国驻泰国大使馆的关系，为促进两国关系尽一份力。

积极参与并大力赞助泰国中资企业协会活动，在协会活动中积极宣传长春置地业务，不仅吸引了中方客人入住长春置地广场Conrad酒店，还吸引了中资企业进驻长春置地写字楼。

利益相关方感言

香港华润大厦承判商

与华润物业的合作一直都非常顺利，因为只要签订合同，华润物业就一定会按照合同规定来办事，就算出现意外状况也可以一起商议后迅速解决，让人感觉很放心。

香港瑞吉酒店设计师 Andre Fu

This is my first collaboration with China Resources Limited, and they have given me a lot of freedom and a lot of trust, so I am overwhelmed and I am very pleased with the result."



理念与目标

华润物业的业务横跨内地、香港、泰国，是华润集团重要的国际化业务板块，发挥着中港泰两国三地经济文化的纽带作用。我们紧紧围绕主营业务中心、服务华润发展大局，在推动业务发展的同时，积极响应国家“一带一路”、“粤港澳大湾区”等政策号召，持续提升安全管理水平、保障安全生产，热心公益慈善、坚持回馈社会，积极践行央企责任。



润物之众 华夏共情

响应国家政策

抓好“在商言政”实践
响应“一带一路”政策
响应“粤港澳大湾区”政策
响应“重返香港”政策

落实安全生产

健全安全管理体系
加强设备本质安全
完善应急管理机制
强化安全监督检查

落实安全生产

严格相关方安全管理
细化事故事件管理
持续安全教育培训
开展安全文化建设

践行慈善公益

商界展关怀
助力希望小镇建设
公益合作与沟通
开展志愿者活动

社区共建融合

促进本地人员就业
实施本地化采购
支持社区农户发展
扎根社区服务社区

我们的成绩

纳税总额



3192 万港元

安全培训人次



17295 人次

安全生产投入

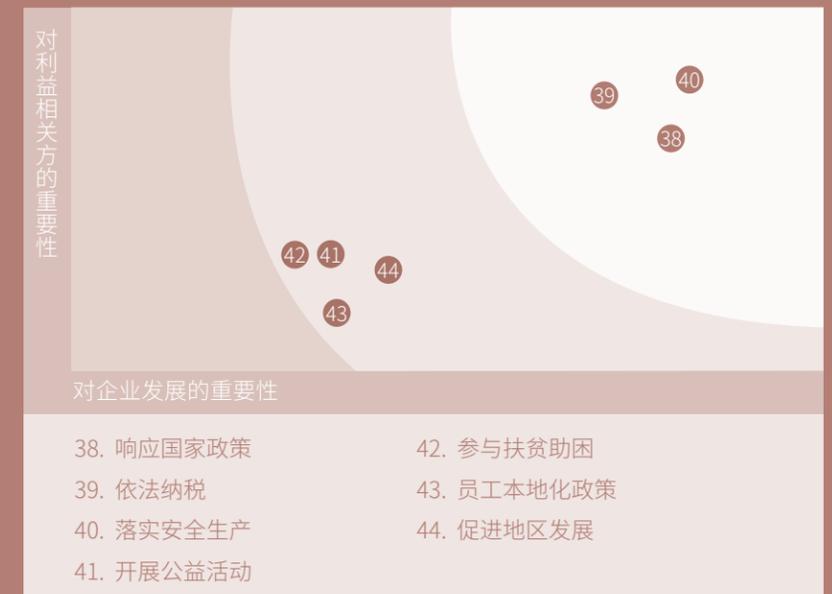


226 万港元

「商界展关怀 10+plus」标志连续获得年数



11 年



责任故事

深耕希望小镇 接力精准扶贫

十九大后，随着实施乡村振兴战略的提出，华润积极响应国家号召，在贫困地区和革命老区的乡村建设华润希望小镇，在前7个小镇中形成以种植业、养殖业等农业扶贫发展模式。华润物业从战略层面谋划，立足自身产业优势，挖掘企业价值，与华润慈善基金会高度协同，寻求乡村振兴发展新途径，探索出希望小镇产业扶贫的另一抓手——当地旅游业的产业扶贫项目。通过建设米兰花精品乡村酒店，解决当地村民就业，同时引入先进的酒店经营理念及物业管理理念，帮助村民脱贫致富，带动当地服务业转型升级，通过产业扶贫的持续深入，推动乡村经济的可持续发展。



2017年7月，第一家米兰花酒店在井冈山华润希望小镇开始试营业。作为井冈山华润希望小镇配套的乡村精品酒店，以酒店经营为龙头，以“互联网+”为平台，提供就业岗位及技术培训支持，帮扶村民们发展民宿、农家乐等乡村旅游业，带动村民脱贫致富。截止2018年11月，酒店营业额已突破315万。酒店经营所获得的全部利润将全部用于当地的民生公益事业，酒店共招聘了20多名当地村民，从2017年6月营业至今已支付106万余元的职工薪酬，彰显了华润企业带动当地村民就业，促进经济发展的社会责任担当。到2018年11月底，酒店已累计接待游客19,095人次，实现了家庭型、商务型、企事业单位、政府接待、集团及各下属利润中心团队等客群全覆盖。其中，共累计接待了集团及各下属利润中心团队达26个，935人次；整合酒店自身的40间客房，以及小镇所在区域的22间特色民宿，形成了上百人的团队接待能力。



华润物业通过输出“互联网+”的酒店经营理念和井冈山米兰花良好的经营业绩，有力促进了当地酒店行业的良性竞争，促进了当地酒店经营理念的变化；通过“酒店+民宿+小镇物业管理”的创新的现代新农村经营管理模式，开创了希望小镇产业扶贫的新模式，带动了革命老区旅游服务业的转型升级，推动乡村旅游业的可持续发展。该项目荣获华润集团2018年度社会责任奖金奖。

响应国家政策

抓好“在商言政”实践

2018年，华润物业积极响应国家号召，抓好“在商言政”实践，传承红色华润基因，工作重心更加贴近时代要求。

在香港，华润物业积极承办香港中国企业协会“l See I Know”香港青年认知祖国活动，组织香港青年走进井冈山革命教育基地，感知祖国文化和历史。每逢“七一”“十一”等重大节日及重要外事活动，香港华润大厦悬挂国旗、庆祝标语，培育港人爱国情怀，巩固爱国爱港力量。配合中企协推进落实香港青年“青春试翼”实习计划，对公司里品行突出、思想端正的香港籍青年员工重点培养。参加团结香港基金主办的“创科博览2018”等社会活动，与香港民众共建美丽家园。



在泰国，华润物业积极倡导、践行国家“开放包容、共商共建、共享共赢”的“一带一路”发展理念，华润物业担任泰国中国企业总商会理事单位，董事总经理包燕飞任副会长，数年如一日，积极推动泰国各界对中国文化和中资企业的认同，促进中泰商业交流和文化融合，助力集团在东南亚区域业务的开拓和发展。



▲ 2月4日泰国中国企业总商会新春联欢晚会



▲ 8月24日中国 - 泰国经贸合作论坛

响应“一带一路”政策

华润物业积极参与“一带一路”建设，通过成立东南亚区域发展代表处，加大集团在东南亚区域的投资和影响力，实现与东南亚国家共赢，共创美好生活。

2018年，东南亚代表处完成17份国家及行业报告，作为集团辐射东南亚区域的桥头堡为继续支持各SBU/BU寻找潜在投资项目：为集团战略部安排泰国项目的考察行程；携手华润置地共同对马来西亚市场项目进行研究及实地考察，并与相应供应商进行电话会议；协助华润电力与泰国Gulf电力集团达成合作协议。同时，东南亚代表处为进一步推进各项目的进展，于2018年完成了多项实地考察项目。

为顺应“一带一路”的国家政策，2018年，东南亚代表处积极配合华润集团EEC高铁及TOD项目，组建了专案小组，全程参与东部经济走廊（EEC）项目中“高铁项目及乌家堡机场项目”的投标，主要包括资料查阅、协助项目可研及资质文件的翻译和认证工作。作为华润集团在东南亚开展业务的窗口，华润物业尽量全面了解潜在合作单位、分析潜在项目，为集团和各利润中心提供有价值的参考信息，并与潜在合作伙伴建立及维持良好的关系。



▲ 帮助华润电力寻找合适项目



▲ 参与泰国铁路局竞标文件答疑及项目实地考察



东南亚代表处完成国家及行业报告

17份

响应“粤港澳大湾区”政策

依托大湾区，华润物业进行了解决香港住房问题的思考。香港因土地的制约，除了面临土地供应紧缺、住房价格飞涨、居住环境质量下降等问题，人口老龄化所带来的养老需求同样突出极大的矛盾及发展空间，对此，华润物业提出了以下想法：

- **增加土地供应**
香港目前待开发土地区域尚多，可通过开发新区、新城镇，甚至以填海的方式增加土地供应，以转移人口密集区的住房压力。
- **借鉴“深汕合作区”的飞地模式，在大湾区开拓与香港合作的飞地**
在大湾区内寻找合适的区域，以香港法制体系进行管理，解决香港居住问题，吸引港人赴大湾区进行经济活动，同时拉动湾区内人才流动，提高合作区经济发展水平，带动大湾区经济活力。
- **促进人才流动，提供有关人才相关优惠政策，提高大湾区医疗质量**
为解决香港、乃至内地的老龄化社会问题，建议广东省及大湾区珠三角九市通过优惠性政策吸引香港具有核心竞争力的医疗医护及相关教育培训产业在大湾区的发展，实现大湾区社会保障能力提升。
- **通过优惠政策支持在港中资在大湾区发展康养业务**
通过优惠性政策支持具有雄厚产业背景的在港中资企业在大湾区进行包括跨境健康养老业务在内的综合性产业投资，将大湾区发展成为区域内富有国际竞争力的养老选择，分阶段实现对中高端跨境养老人群和普通跨境养老人群的承接。



响应“重返香港”政策

华润物业充分发挥华润物业的核心优势，通过研究市场，判断未来投资发展方向，拓展在港业务版图，提升集团在港资产价值。

- 香港瑞吉酒店2017年顺利封顶，并于2018年成功取得消防纸及入伙纸，完成机电、园林及整体精装修工程，于年底成功举办集团80周年酒会；
- 研究并提出山顶物业的翻新改造方案，打造标志性项目，提升物业整体价值及租金回报，提升集团地产业务在香港知名度；
- 机会导向寻找具备翻新潜力工厂或写字楼，直接持有经营或通过翻新实现价值增值和利润增长。

落实安全生产

华润物业致力于企业持续、稳定、健康发展，重视安全生产，通过完善管理体系建设、提升本质安全、强化安全检查、加强应急管理和安全演练、加强员工安全培训、大力宣传安全文化，为员工和客户营造一个安全和舒适的工作环境。2018年，华润物业安全生产控制目标全部达标，全年没有发生一般以上的安全事故，写字楼、酒店、商场等物业在正常工作时间内没有发生由于内部供电系统故障造成大面积停电事故以及超过半小时的电梯困人事件，酒店没有发生食品安全事件。



健全安全管理体系

2018年华润物业对制度进行检讨及优化，修订了《EHS管理年度考核办法》、《节能减排监督管理制度》、《EHS信息传递与报告制度》等制度；新增《EHS事故事件管理指引》、《EHS文化建设指引》等7个通用制度及指引；为规范华润物业重点关注领域和控制较大潜在风险，制定了消防安全、食品安全、大型活动安全、危险作业、自然灾害应急等方面的7个专业管理工作指引，华润物业总部层面共形成25个文件。受报告篇幅所限，我们将部分重要的内部政策集中列示于附录。

加强设备本质安全

华润物业不断加大安全生产投入，提升设施设备性能，2018年共投入安全资金1750.85万元。各事业部及下属企业严格按照所在地区的相关规定，对重要设备制定维修、保养及检查计划，并严格执行，加强设备及系统的维护保养，提升设备运行的稳定性及安全可靠性。各事业部及下属企业制定并实施的维修保养计划包括高压电设备、备用发电机、消防系统、升降机、弱电系统、空调系统、安保系统等，保证各管理物业的设备本质安全。

设备定期维修、保养、检查项目	每月	每年3月份
	高压 Tx 保养	避雷针检查测试
	备用发电机保养	每年9月份
	弱电系统保养	通风系统防火闸检查
	消防系统维修保养	每半月
	冷冻机保养、冷气系统水处理	升降机及扶手电梯检查及维修
	大厦自控系统保养	每季
		海水加氯器保养
		海水泵房入口清理保养

完善应急管理机制

为提高事故应对能力，华润物业各事业部及下属企业不断完善应急预案体系，并定期进行检讨和演练，2018年全年共开展安全应急演练22次，参加人次4548。



▲ 香港华润大厦消防演习



▲ 小径湾木棉花火灾应急演练 - 抢救伤员

2018年，22号台风“山竹”肆虐，为防范台风暴雨灾害，华润物业切实将防御台风工作做实、做细，尽可能将损失减少至最低。为规范台风暴雨前、中、后的应急管理工作，公司在总结分析应对台风“山竹”时暴露出的问题后，制定并发布了《自然灾害应急管理工作指引》。

强化安全监督检查

2018年7至8月，华润物业组织开展了由包燕飞总经理带队的安全大检查，共检查出安全隐患294项，迎接了集团对珠海2000年大酒店的抽查工作。各事业部及下属企业亦严格按照要求开展日常安全巡查工作，确保安全隐患得到及时发现和整改。2018年，各事业部及下属企业自查共计发现安全隐患830项，均已在年底前按计划完成整改。



全年共进行了日常巡检

101 次

巡查时数

130.5 小时



▲ 包燕飞总经理带队安全大检查

2018年，华润物业 EHS 部对香港华润大厦及湾景中心、香港木棉花、中艺湾仔 / 中环 / 金钟门店、中艺货仓、山顶豪宅及青逸轩等外盘物业、香港瑞吉酒店地盘等在香港的业务运营点进行日常 EHS 检查，全年共进行了 101 次巡检，巡查时数 130.5 小时。为摸清各事业部及下属企业的 EHS 管理状况，开展了 2018 年度全覆盖的 EHS 状态评估及精准帮扶工作，由 EHS 部组成帮扶工作组，对非在港企业开展 EHS 状态评估及帮扶，共完成了 8 家单位的巡查和帮扶工作。

2018 年	酒店事业部： 小径湾木棉花酒店	酒店事业部： 徐州米兰花酒店	泰国长春置地 事业部	酒店事业部： 白洋淀学院
	2018 年 1 月 11 日 -12 日 检查单位	2018 年 7 月 6 日 -9 日 检查单位	2018 年 8 月 17 日 检查单位	2018 年 11 月 3-4 日 检查单位
	2018 年 7 月 4 日 -5 日 检查单位	2018 年 7 月 16 日 -17 日 检查单位	2018 年 9 月 2 日 -4 日 检查单位	2018 年 11 月 2 日、5 日 检查单位
	酒店事业部： 东阿阿胶体验酒店	酒店事业部： 珠海 2000 年大酒店	酒店事业部： 无锡木棉花酒店	酒店事业部： 北京木棉花

严格相关方安全管理

对于涉及到相关方维修、施工作业的情况，华润物业加强了对相关方作业现场的安全检查，监督落实防范措施，确保施工现场的各项安全：

- 签订安全协议、落实施工方登记备案制度；
- 严格执行安全交底培训，沟通安全注意事项；
- 严禁违章指挥、违章作业、违反劳动纪律；
- 严禁不具备相应资格的人员从事特种作业；
- 检查其施工机具、临时用电等是否符合消防安全管理规定；
- 危险作业严格履行许可审批手续，专人现场监督；
- 检查每日施工结束后，易燃易爆等危险品是否带离出场，并安全存放等。
- 由 EHS 部每周对香港瑞吉酒店施工工地进行 1 次安全巡查。

细化事故事件管理

根据集团 2018 年 EHS 管理工作重点，华润物业建立了 EHS 可记录事件报告机制，总部及时追踪重复多发的工伤案件，并指导下属企业就多年的工伤事故进行规律研究分析，从源头预防和减少事故隐患。其中，珠海 2000 年大酒店在细化可记录事件管理方面积累了长达 12 年的经验，在集团 EHS 管理人员工作会议上做相关经验分享，并获评为 2017-2018 年度“华润集团可记录事件管理 EHS 示范基地”。



持续安全教育培训

2018 年，华润物业结合的业务性质，制定了 15 个方面的培训重点，并要求各事业部及下属企业根据 EHS 培训重点安排培训计划，力求培训工作要做到系统全面、重点突出、注重实效。2018 年全年，华润物业共组织安全培训 13480.6 小时，相关方安全培训 3814 小时。



安全培训时长

13480.6 小时

相关方安全培训时长

3814 小时



▲ 华润物业总部深入基层企业开展全员 EHS 意识培训

开展安全文化建设

强化安全文化宣传

6月份，华润物业组织开展了以“生命至上 安全发展”为主题的安全月活动，内地木棉花酒店在11月9日开展“消防安全日”宣传活动。在日常工作中华润物业及各事业部也非常注重加强安全文化宣传工作，并针对各类典型EHS事故事件，开展安全警示教育宣传。

践行慈善公益

商界展关怀

华润物业积极关注香港社会民生事业发展，自2007年开始参与香港社会服务联会举办的「商界展关怀」计划，至2018年，公司已连续11年成功获「商界展关怀10+PLUS」标志，这是我司积极回馈社会的最佳体现。公司始终遵守着「商界展关怀」的三大要求-「关怀环境」、「关怀小区」、「关怀员工」，多年来一直致力于回馈社会，与香港多间社会服务机构成为合作伙伴，致力实践社会企业责任，在各方面达至共融。



EHS工作境界要高 · EHS工作标准要高



助力希望小镇建设

作为华润希望小镇产业帮扶的一员，华润物业持续带动华润希望小镇酒店旅游产业的发展，全力做好井冈山华润希望小镇米兰花酒店的运营和剑河、红安华润希望小镇米兰花酒店的筹备工作，选派年轻优秀员工赴剑河及红安希望小镇，积极参与集团希望小镇项目，并将不定期为希望小镇项目捐赠酒店物资。

井冈山华润希望小镇

2018年，井冈山米兰花酒店成立物管部，承接希望小镇物业管理工作，创建“酒店+民宿+小镇管理”现代新农村运营管理模式。

湖北红安华润希望小镇

2018年8月侯英键到红安希望小镇报到，参与希望小镇的项目建设

2018年10月完成小镇整体规划，编制总包劳务招标文件、项目预算，并完成米兰花酒店施工设计稿

2018年11月完成劳务总包单位招标，并启动拆迁工作，计划于12月进行米兰花酒店建设

贵州剑河华润希望小镇

2018年3月郑海涛到剑河希望小镇报到，参与希望小镇的项目建设

2018年5月完成米兰花酒店主体建筑施工图

2018年11月房屋征拆方案公示，由政府负责征拆工作



每月发放职安健通讯

为了强化员工职安健意识，华润物业每月发放“职安健通讯”，各事业部采取培训或张贴的形式，将每期的职业安全健康知识向员工进行宣传。

每年开展职安健知识竞赛

职安健知识竞赛作为华润物业特色EHS活动已经持续开展了多年，2018年的参赛人数达到历史最多，共计1398名人员参与。

持续推广安全行为观察活动

鼓励员工从日常的工作中找出不安全的行为，通过同事之间的提醒，消除不安全的行为，提升员工的安全意识，营造和谐安全文化氛围。

公益合作与沟通

华润物业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，促进社会和谐、帮助弱势群体，表达公司及员工对社会的爱心。

在香港，自 2005 年开始，华润物业与香港红十字会合作，每年举办 1-2 次爱心捐血日活动，已连续开展 14 年，活动一直以来都得到了香港华润大厦租户及华润员工的积极参与，2018 年共 135 人捐血；与香港基督教励行会共同举办每年一度慈善义卖活动，2018 年义卖活动所得的 7281 港币收益将全数捐给香港低收入家庭儿童、孤儿及残障儿童。在泰国，CONRAD 酒店开展多项捐赠活动，泰国长春置地与当地红十字会联合举办献血活动，2018 年共计举办 4 次，成功献血的人数达到 903 人次。



▲「华润大厦爱心捐血日 2018」



▲「基督教励行会 Season of Love Charity Drive 2018 慈善义卖活动」



▲泰国长春置地 2018 年爱心献血活动



▲Conrad 酒店妇女节组织迷你马拉松，筹款捐给慈善基金会



▲Conrad 酒店在地球日捐赠过期日历制造盲文书、剩余的咖啡磨作肥料



▲Conrad 酒店捐赠客房的旧电视机给学校及社区作为教学用

开展志愿者活动

多年来华润物业秉承“践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，坚持回馈社会，积极参与各项义务及慈善活动，2018 年组织了香港华润大厦义工队探望护老院、参加清理麦理浩径、“国际海滩清洁日”、“香港、九龙公益金百万行”等公益活动，内地各木棉花酒店亦组织员工广泛开展了形式多样的志愿与公益活动。



▲“国际海滩清洁日”活动



▲慰问环卫工人赠送清凉饮料



▲开展徒步捡拾垃圾活动



▲清理香港麦理浩径



▲为高考考生提供 25 间免费午休房及爱心接送



▲为台风清障人员送免费爱心午餐

案例 CASE

关爱长者 践行公益—香港华润大厦义工团组织慰问高龄长者

2018 年 7 月 13 日香港华润大厦义工队组织大厦租户，前往保良局湾仔护老院暨长者日间护理中心慰问高龄老人，并进行了一系列慈善活动。香港华润大厦义工队的成立，有助于带动更多租户投身义工行列，凝聚爱心力量，为社会注入更多正能量。



▲香港华润大厦义工队探望护老院

社区共建融合



促进本地人员就业

在香港和泰国，除极少数管理人员来自中国内地之外，华润物业实行员工本土化政策，本地化达到 96% 或以上。此外，招聘海外人员充实人才实力，引进新思维、新做法来推动公司变革。在公司宣扬华润的简单、坦诚、阳光的文化的同时，不断提供中、港、泰三地员工相互交流的机会，促进文化融合，建立和谐的国际企业文化。通过推行员工本地化政策，一定程度上分担了当地的就业压力，为当地的经济贡献了自己的力量，为当地的民生尽了自己的责任。同时，华润物业也深深地融入到当地社会中，为在本地做大做强打下坚实基础。

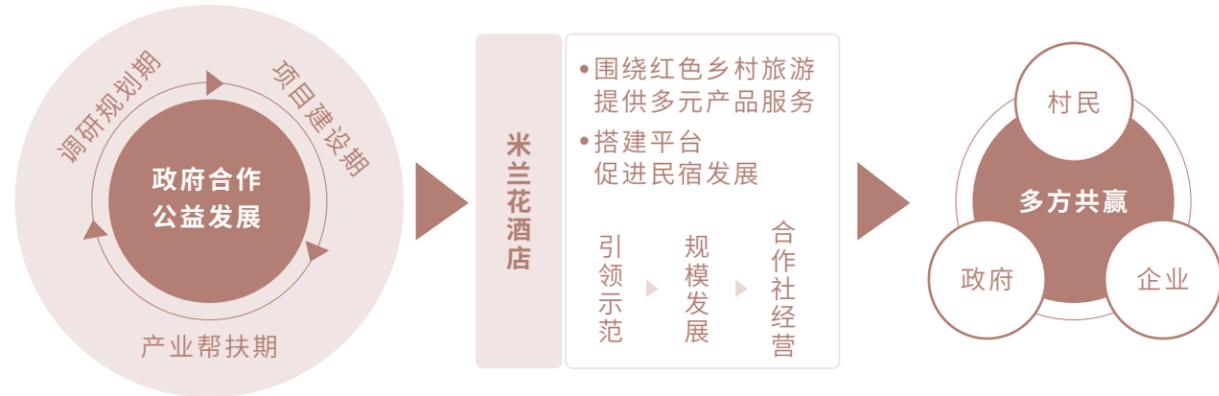
实施本地化采购

为促进所在地的经济发展，华润物业各事业部加大了本地化采购的比重。作为公司唯一在海外的业务，泰国长春置地积极实施本地化采购策略，采用泰国本地供应商进行采购，且每年进行供应商质量评估，引进符合公司要求的、并剔除未达水平的供应商，确保采购公平合理，至 2018 年底，共 510 家供应商在泰国长春置地的合格供应商名册。

支持社区农户发展

华润物业搭建“酒店+民宿”信息平台，以井冈山米兰花精品酒店为样板，积极扶持村民将闲置房屋改造成乡村民宿，义务帮扶小镇村民创业。通过开展产品上线、OTA使用、网络宣传等培训活动和提供技术支持，以点带面，带动当地其他村民投入到民宿发展中，走出一条乡村民宿、农家乐、红色旅游为一体的红色乡村旅游产业，助力乡村振兴。

"公益酒店+民宿"旅游产业发展模式



扎根社区服务社区

在希望小镇建成后，华润物业井冈山米兰花酒店同时承担起小镇的物业管理，负责卫生保洁、物业维保、小镇宣传和华润文化宣贯等一系列工作。结合酒店信息平台，通过OTA网站、微信公众平台、酒店宣传栏等形式开展慈善宣传；组建小镇文化讲解志愿团队，为各地到访的政府、企事业单位以及旅游团队，提供免费小镇讲解服务，提升华润希望小镇践行社会责任的影响力。

北京木棉花全体员工扎根社区、服务社区，在做好酒店经营的同时积极踊跃参加社区各项公益活动。北京木棉花每年代表南池子社区，参加由东华门街道举办的五月鲜花歌咏比赛、母语日活动、学雷锋活动、健步走、社区运动会等文体活动。在这些丰富多彩的活动交流中，北京木棉花阳光向上的团队文化给社区街道及其他单位留下了深刻的印象，对提升酒店知名度起到了积极的促进作用，也是在这些活动交流中，北京木棉花与地方社区建立了良好的共建关系。2018年，酒店从劳动人民文化宫、欧美同学会、翠明庄宾馆等20余家参评单位中脱颖而出，被东华门街道南池子社区评为“2018年度最美社区单位”。



▲ 井冈山华润希望小镇



▲ 五月的鲜花歌咏比赛



▲ 东华门社区运动会

利益相关方感言

东华门街道南池子社区

木棉花的孩子们热情、积极、有活力，每次不管组织什么样的活动他们总是能在工作之余，抽出时间积极的参与进来，不光是参与，还都会取得不俗的成绩，看到他们散发着木棉花酒店独有的光芒，同样也是东华门社区的骄傲，感谢你们的积极，你们的热情，你们的付出，和你们带来的活力。

白洋淀学院当地员工

学院从开业到现在，一直从当地招聘员工，解决了我们的就业问题，雄安新区成立以后，集团又对学院重新装修，我们对学院非常有信心，相信学院一定会越来越好！

北京木棉花员工

木棉花不仅是工作的地方，也是生活的所在，在这里我们每个人不管是在工作中还是下班后的业余生活，很多细节都会受到组织的关心照顾，从夏季的冰饮到温馨的出游，除此之外在紧张的工作之余总是能恰到好处地提供给我们一些丰富多彩的活动，不管是五月的红歌会，还是春季的摄影，都使我们的业余生活变得丰富多彩，变得有意义。

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，华润物业把社会责任作为企业发展战略的重要组成部分，与公司的文化、战略及业务相融合。

为了将社会责任与文化及战略相融合，我们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，各单位制定年度社会责任工作计划，通过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，我们围绕社会责任的核心议题，结合物业行业的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。

责任治理

在工作推进过程中，我们面临着将社会责任尽快向基层组织渗透，实现与企业战略、决策、运营管理和员工行为全面融合的挑战。在华润集团的指导下，华润物业贯彻执行《华润集团社会责任工作管理办法》，通过深化责任理念，完善组织制度，健全责任绩效监测体系，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。



责任组织

华润物业管理层及直管经理人高度重视公司的社会责任工作，推动各事业部及下属企业按照公司要求履行社会责任工作，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。

华润物业总部环境健康和安保部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，开展社会责任工作会议和培训，协调公司社会责任相关工作。

2019年，华润物业连续第七年编制社会责任报告，为了保证报告编制工作推进，公司召开社会责任报告编制工作启动会，下发了“关于华润物业组织编制2018年社会责任报告事宜的通知”，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组成编制小组，编写华润物业社会责任报告，公司各事业部及下属企业编制子报告，通过实践不断提升公司的履责水平和报告的编写质量。



责任沟通

利益相关方沟通

作为业务横跨内地、香港、泰国两国三地的综合型企业，华润物业历来高度重视与利益相关方的沟通，坚持与政府及监管机构、客户、员工、伙伴、环境、社区在内的有关利益相关方保持多渠道、积极的双向沟通与协作。

为进一步了解各利益相关方对华润物业社会责任的期望，我们通过开展利益相关方调研以识别公司社会责任核心议题，以此明确社会责任报告披露重点及日常社会责任管理的优先议题，并针对性地在华润物业社会责任报告及社会责任管理中予以回应，从而逐步实现公司社会责任常态化交流，满足各利益相关方对于华润物业各方面表现的日益关注。并且每年社会责任报告发布后，公司都以邮件形式告知利益相关方，并留下意见反馈方式，根据反馈内容对公司社会责任工作进行不断完善。

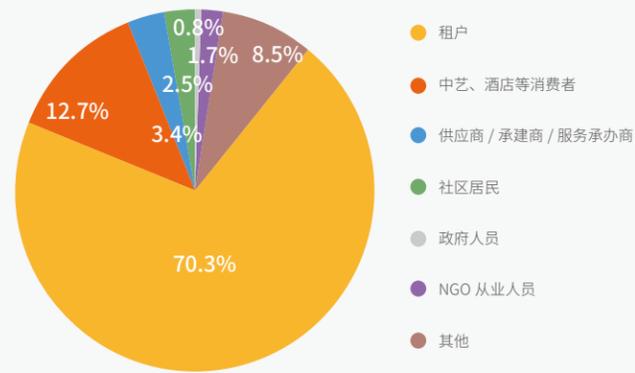
实质性议题判定

我们结合华润集团社会责任报告议题、对标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。调研问卷包括6个维度的44个相关议题，邀请各类利益相关方对华润物业的社会责任议题进行重要性打分。本次调研共回收917份有效答卷，其中799份答卷来自内部利益相关方，占公司员工总数的43.2%；118份答卷来自外部利益相关方，其中70.3%来自于租户，12.7%来自于中艺和酒店的消费者。根据问卷调查结果，我们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。

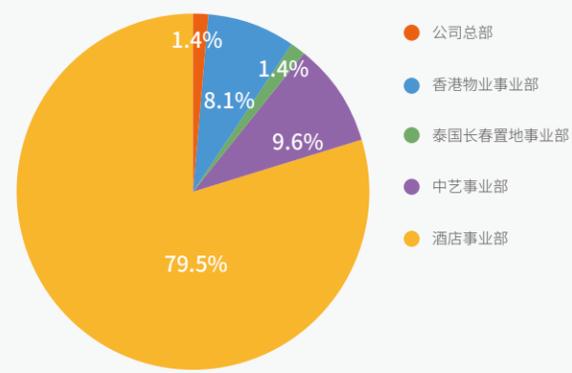
责任管理

Responsibility management

外部利益相关方参与者构成



内部利益相关方所属业务板块



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

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

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

环境责任

22. 室内空气质量
23. 废水排放管理
24. 废弃物管理
25. 油烟排放管理
26. 噪音管理
27. 采购和使用环保材料
28. 节能降耗
29. 绿色办公
30. 环保活动及宣传

伙伴责任

31. 公开透明采购
32. 杜绝商业腐败
33. 保障供应商权益
34. 推动供应商履责
35. 加强政企合作
36. 加强跨界合作
37. 改善媒体关系

公众责任

38. 响应国家政策
39. 依法纳税
40. 落实安全生产
41. 开展公益活动
42. 参与扶贫助困
43. 员工本地化政策
44. 促进地区发展

责任文化

在华润集团文化理念体系指导下，华润物业围绕“使命、愿景、价值观、发展理念和企业精神”五大要素，按照战略引导、文化牵引的原则开展社会责任工作，为社会大众提供优质的服务和产品，坚持回馈社会，展现责任央企良好形象。

- 使命** 引领商业进步 共创美好生活
- 愿景** 成为大众信赖和喜爱的全球化企业
- 价值观** 诚实守信 业绩导向 以人为本 创新发展
- 发展理念** 做实、做强、做大、做好、做长
- 企业精神** 务实 专业 协同 奉献



塑造责任品牌

“香港华润大厦”于1983年落成，是华润集团在香港最闪亮的名片，大厦见证了华润员工们的光荣与梦想。2012年初完成大厦外墙及大堂装修改造后，不仅外形时尚和现代，还将环保绿色大厦的理念贯穿到设计、建造及物业服务全过程，曾获国际能源与环保设计先锋奖 LEED 金奖，2013年开始连续六年获得香港绿色企业大奖金奖。

“长春广场”是泰国商界和社会的知名品牌。通过全体员工在履行社会责任方面持之以恒和不懈努力，曼谷“长春广场”得到许多国际机构和当地社会的赞许和认可，在塑造有影响、可持续的责任品牌的道路上迈出了坚实的一步。

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”的核心经营理念，为推广中国传统文化艺术精粹不遗余力，致力成为传统文化与时尚工艺融合的、质量保证与服务创新领先的、具感染力和影响力的知名品牌。

酒店事业部下属的珠海市2000大酒店积极推动“心暖心 我们的家”服务品牌建设，用实际行动丰富其内涵，即“对外——用心做事，用真情温暖顾客的心，让2000大酒店成为到店客人温暖的、可依靠的家；对内——上级关心下级，同事之间相互关爱，让2000大酒店成为一个和睦温暖、可以为员工遮风挡雨的大家庭。”

责任理念传播

华润物业在公司网站、OA等处发布社会责任相关理念，对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。

关于本报告

本报告是华润物业有限公司 2018 年度社会责任报告。报告主要介绍公司开展责任管理，履行对经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任等方面的重要信息。

报告可靠性保证

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。

报告时间范围

2018 年 1 月 1 日至 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 月获华润物业执委会批准后发布。

报告数据说明

报告中的数据来源于华润物业内部文件和信息系统统计系统数据。

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办法》、《华润集团社会责任工作手册》

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 年展望

2019 年，在华润集团积极参与雄安新区、粤港澳大湾区、“一带一路”建设等国家战略部署的大背景下，华润物业作为集团在内地、香港、泰国三地的业务板块，将持续积极思考、主动参与，落实总书记指示精神，全面推进高质量发展。在做好业务的同时，华润物业将继续肩负起应有的社会责任，为所在地的经济繁荣与社会和谐贡献力量。

经济责任

深耕香港业务，做好香港瑞吉酒店开业工作；加强泰国写字楼市场营销，努力实现 2019 年平均租金和出租率的提升；围绕服务提升、产品提升、业务提升和管理提升“四个提升”，积极推动中艺整体减亏工作；通过加大市场营销、精益管理，实现酒店事业部提质增效。

员工责任

持续优化员工结构，保障员工合法权益，改善工作环境，维护公平竞争，让每一位员工实现自己的价值。维护员工切身利益，关注员工成长，关怀员工身心健康，让员工通过工作获得幸福感及归属感。

客户责任

坚持创新驱动，继续落实 SMART OFFICE、SMART HOTEL 项目，推进智能 APP 一体化平台、智慧停车场、智能出入、智能入住等系统的推广，提高写字楼及酒店的运营效率，打造行业最优质的产品和服务。

环境责任

在物业开发、工程管理、物业服务、酒店运营及零售业务的全过程坚持绿色低碳的理念，节约能源，提升设备，完善管理，年度能源节约与生态环境保护目标指标全面达标，持续深入推进环保活动开展，保持在绿色环保前列。

伙伴责任

不断优化供应链管理系统，持续开展阳光采购，始终关注合作伙伴的成长与发展，推动伙伴共同履行社会责任，加强与企业、行业间的沟通交流合作，实现与伙伴的协同发展。携手万豪集团为香港瑞吉酒店获取权威机构、媒体推荐、正面报道或评级。

公共责任

进一步响应国家和政府号召，积极配合相关政策实行，推动东南亚区域代表处工作落地。持续加大安全投入，确保企业安全生产。注册企业义工队，积极投身社会公益活动，发动员工参与爱国爱港活动，加强与各界沟通，关怀周边社区发展。

FUTURE
PROSPECTS

2015-2018 年关键绩效指标

经济责任

	单位	2015	2016	2017	2018
资产总额	亿港元	219.62	248.48	263.69	292.06
营业收入	亿港元	18.55	17.32	17.36	16.84
利润总额	亿港元	6.36	6.54	7.44	7.44
净利润	亿港元	6.14	6.24	7.10	7.12
净资产	亿港元	108.33	131.16	145.73	171.28
净资产收益率	%	5.7%	4.8%	4.9%	4.2%
总资产报酬率	%	3.3%	3.1%	3.2%	2.8%
国有资产保值增值率	%	110.9%	121.1%	111.1%	117.5%

社会贡献

	单位	2015	2016	2017	2018
员工总数	人	1803	1530	1995	1851
新增就业人数	人	-46	-273	465	-144
纳税总额	万港元	2495	2983	3404	3192
慈善公益支出	万港元	—	—	173	—
志愿者人数	人	2	19	29	84
选派挂职干部数量	人	0	0	3	3

员工责任

	单位	2015	2016	2017	2018
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	%	98.9	94.3	100	100
女性管理者比例	%	39	41	50	44
人均带薪休假天数	天	10	10	10	10
员工培训覆盖率	%	92	94	98	98
人均培训投入	港元/人	473.6	309.2	254.6	310
人均培训时间	小时	48	50	58	69
救助困难员工	人次、万港元	4人、0.35万	4人、0.40万	8人、1.22万	6人、4.27万
走访慰问困难员工	户、万港元	2户、0.12万	1户、0.12万	2户、0.12万	3户、0.18万

客户责任

	单位	2015	2016	2017	2018
客户满意度	%	90.5	91.0	92.0	92.0
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100	100
责任采购比率	%	100	100	100	100
经济合同履约率	%	100	100	100	100
科技投入	万元(港元)	123.3	—	200	1179.01

安全生产及环境责任

	单位	2015	2016	2017	2018
重伤及以上工伤事故发生数	次	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0
安全培训人次(包括相关方)	人次	8229	8685	17190	17295
安全生产投入	万港元	345	483	355	226
安全培训覆盖率	%	100	100	100	100
安全应急演练次数	次数	27	31	26	22
专职安全管理人员数量	人	17	18	16	26
注册安全工程师数	人	0	0	1	1
环保总投入	万港元	330	267	103	338
节能减排技术改造投入	万港元	741	1266	462	293
综合能源消费量	万吨	0.3124	0.3129	0.3202	0.2967
清洁能源使用量(天然气)	万标准立方米	17.45	16.63	15.01	12.51
二氧化碳排放量	吨	18852	18915	19363.6	20748.3

- 注：1. 2018年统计范围为香港物业事业部、泰国长春置地事业部、中艺事业部和酒店事业部（不含管理输出酒店）。
 2. 2018年报告中的所有年份财务数据都加回中艺事业部的数据，往年是剔除中艺的。
 3. 安全管理各项数据以上报集团EHS直报系统的当年累计值为准。
 4. 节能减排各项数据以年度管理报告上报口径为准，统计范围为当年集团考核公司的范围。
 5. “节能减排技术改造投入”为每年在EHS报告中环境保护及节能减排重点项目投入资金总和。

政策列表

指标	政策
雇佣	《华润物业有限公司薪酬福利管理制度》
	《华润物业有限公司绩效管理制度》
	《华润物业有限公司岗位管理制度》
	《华润物业有限公司员工手册》
发展与培训	《华润物业有限公司人力资源规划指引》
	《华润物业有限公司培训管理制度》
	《华润物业有限公司内部讲师管理制度》
产品责任	《华润物业有限公司 EHS 教育培训管理制度》
	《香港华润大厦运营管理手册》、《木棉花酒店运营管理手册》
健康与安全	《华润物业有限公司 EHS 管理体系建设指引》
	《华润物业有限公司 EHS 组织建设指引》
	《华润物业有限公司 EHS 会议管理制度》
	《华润物业有限公司 EHS 目标与责任管理制度》
	《华润物业有限公司岗位 EHS 责任制度》
	《华润物业有限公司 EHS 法律法规识别与评价指引》
	《华润物业有限公司 EHS 危险源管理制度》
	《华润物业有限公司 EHS 应急管理制度》
	《华润物业有限公司 EHS 事故事件管理指引》
	《华润物业有限公司 EHS 信息传递与报告制度》
	《华润物业有限公司 EHS 检查与隐患排查治理管理制度》
	《华润物业有限公司安全生产监督管理工作指引》
	《华润物业有限公司员工健康管理制度》
	《华润物业有限公司 EHS 文化建设指引》
	《华润物业有限公司 EHS 管理年度考核办法》
环境保护与节能减排	《华润物业有限公司环境保护政策》
	《华润物业有限公司节能减排监督管理制度》
供应链管理	《华润物业有限公司招标采购管理制度》
	《华润物业有限公司非招标采购管理制度》
	《华润物业有限公司供应商管理制度》
	《华润物业有限公司合同管理制度》
反贪腐	《华润物业有限公司“三重一大”决策制度实施细则》
	《华润物业有限公司执行委员会议事规则》
	《华润物业有限公司纪检监察工作制度》
	《华润物业有限公司信访办理和执纪审查工作指引》
	《华润物业有限公司关于选拔任用廉洁意见回复工作指引》
	《华润物业有限公司内部审计制度》
社区投资	《华润物业有限公司费用及资本支出的采购和付款事项的审批规定》
	《华润集团社会责任工作管理办法》、《华润集团企业公民建设指引》

奖项荣誉

- 井冈山华润希望小镇米兰花酒店精准扶贫项目荣获“华润集团 2018 年度社会责任奖 - 金奖”
- 华润物业有限公司连续 10 年获得“商界展关怀 10+plus”标志
- 华润物业管理有限公司连续 11 年获得“商界展关怀 10+plus”标志
- 香港华润大厦连续六年获得香港环保促进会颁发的“绿色企业大奖——优越环保管理奖（服务提供商）”金奖
- 香港华润大厦连续四年获得减废证书卓越级别
- 香港华润大厦连续四年获得室内空气质素检定“良好”级别认证
- 香港华润大厦荣获香港警务处颁发的“优秀保安服务 - 工商物业”奖
- 华润物业管理有限公司连续四年获得“保安服务最佳培训奖·金奖”
- 香港华润大厦安保部钟志威荣获香港港岛区“十大最佳保安员”奖
- 白家道 2 号、山顶道 40 号荣获香港警务处颁发的“优秀保安服务 - 住宅物业”奖
- 香港物业事业部工程部曾广杰获评华润集团 2017-2018 年度“EHS 贡献之星”
- 中艺荣获香港零售管理协会 - 神秘顾客计划 2018 年全年季度评估结果 -2018 Premium Lifestyle Category 冠军及最佳服务零售商大奖银奖
- 北京木棉花酒店被东华门街道南池子社区评为“2018 年度最美社区单位”
- 北京木棉花酒店获评 2018 年东华门地区“平安单位先进集体奖”、“安保工作先进个人”
- 珠海 2000 年大酒店获评华润集团 2017-2018 年度“可记录事件管理示范基地”
- 白洋淀学院“厨房灶台自动灭火系统改造项目”获得华润集团 2017-2018 年度“EHS 成效卓越项目奖”
- 广州米兰花获评广州市荔湾区站前街“安全生产工作先进单位”
- 徐州米兰花赵然获评创建全国文明城市文化旅游工作“先进个人”
- 深圳湾木棉花荣获携程 2018 年度“最佳品质酒店”、荣获 2018 年室内空间及展览设计“A ‘Design Award’ 银奖、荣获中国银行 2018 年度“金牌收单伙伴”
- 罗湖木棉花荣获携程 2018 年度“最佳品质奖”和美团 2018 年度“最佳主题酒店奖”
- 香港物业事业部获质量管理体系认证 :ISO9001:2015
- 香港物业事业部获投诉处理管理体系认证 :ISO10002:2014
- 香港物业事业部获环境管理体系认证 :ISO14001:2015
- 香港物业事业部获能源管理体系认证 :ISO50001:2011
- 香港物业事业部获职业安全健康管理体系认证 :OHSAS18001:2007
- 泰国长春置地事业部获质量管理体系认证 :ISO 9001:2015

报告章节	CASS-CSR4.0
总经理致辞	P2.1/P2.2
关于华润物业	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/G1.1
聚焦华润物业 2018	—
绩效华润物业 2018	M1.7/M2.5/M2.16/S1.3/S2.3/S2.5/S2.9/S2.15/S3.4/S3.5/S3.7/S4.9/E1.8/E2.4/E2.5/E2.25
第一章 润物之道 精诚共建	M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5/M1.6/M1.7/M1.8/S1.1/S1.2
第二章 润物之才 齐心共进	S2.1/S2.2/S2.4/S2.6/S2.7/S2.8/S2.10/S2.11/S2.12/S2.13/S2.14/S2.16/S2.17/S2.18
第三章 润物之品 与客共融	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.8/M2.9/M2.10/M2.11/M2.12/M2.13/M2.14/M2.15/M2.16/M2.18
第四章 润物之境 绿色共享	E1.1/E1.2/E1.3/E1.4/E1.5/E1.6/E1.8/E1.9/E2.1/E2.2/E2.3/E2.4/E2.5/E2.6/E2.7/E2.8/E2.11/E2.13/E2.15/E2.23/E2.24/E2.25/E3.1/E3.2/E3.3/E3.6
第五章 润物之伴 互利共赢	M3.1/M3.2/M3.3/M3.4/M3.5/M3.6/M3.7/M3.8/M3.9/M3.10/M3.11
第六章 润物之众 华夏共情	S1.4/S1.5/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S4.1/S4.2/S4.3/S4.4/S4.5/S4.7/S4.9/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13/S4.15
责任管理	G1.2/G2.1/G2.2/G2.3/G2.4/G3.1/G3.2/G3.3/G4.1/G4.2/G4.3/G5.1/G6.1/G6.2
关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3
2019 年展望	A1
2015-2018 年关键绩效指标	A2
政策列表	—
奖项荣誉	A3
指标索引	A5
报告起草人员名单	—
评级报告	A4
读者意见	A6

报告起草人员名单

组长	包燕飞总经理	组员	总部：周明、曾广霞、段雨含、黄志佳、李卓、范昊、徐翔、苏楷越、黄旋、杨宇环、官文菁、王挺、徐明、朱逸闻、裴雅彬
副组长	褚卓伦助理总经理		各事业部：黄朝阳、阚怡松、余晓常、庄奕成、许俊东、李川、肖海清、杜春艳、魏志华、景鑫、陈焯麟、林豪明、陈显商、李企
主编单位	华润物业环境健康和安部		

《华润物业有限公司 2018 年社会责任报告》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 2018 年社会责任报告》（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（2019）》。

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 (★★★★☆)

公司成立社会责任报告编制工作组，总经理担任组长，把控报告整体方向并负责报告终审；将报告定位为回应利益相关方诉求、完善社会责任管理、提升企业责任品牌形象、助力企业可持续发展的重要工具；通过集团报告议题对标、社会责任行业标准分析、利益相关方问卷调查与访谈等识别实质性议题；推动下属企业编制社会责任报告，强化社会责任纵向管理力度；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了产品质量管理、产品创新、职业健康管理、安全生产、环保技术和设备的研发与应用、节约能源资源、危险化学品管理、减少“三废”排放等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★)

《报告》主体内容从“润物之道 精诚共建”“润物之才 齐心共进”“润物之品 与客共融”“润物之境 绿色共享”“润物之伴 互利共赢”“润物之众 华夏共情”等角度系统披露了所在行业核心指标的 77.46%，完整性表现优秀。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件发生数”“处分人次”“酒店食品安全事件数”“安全隐患数”“员工死亡人数”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性 (★★★★☆)

《报告》披露了“利润总额”“净资产收益率”“科技投入”“新增就业人数”“纳税总额”“责任采购比率”“环保总投入”“综

合能源消费量”“节能减排技术改造投入”等 46 个关键指标连续 3 年以上的对比数据，具有领先的可比性表现。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“新征程再出发”为主题，以“润物”为主线贯穿全篇，系统展现企业在经济、员工、客户、环境、伙伴、社区等责任维度与利益相关方的共建、共进、共融、共享、共赢、共情之道，框架结构清晰，重点议题突出；设置“聚焦华润物业 2018”，集中呈现企业年度重点事件，强化了报告的传播性和沟通力；章节跨页嵌入叙述性引言，并呈现企业在关键议题上的履责绩效，便于读者快速把握章节内容，提纲挈领，提升了报告的易读性；各篇设置“责任故事”专题，通过讲述人物故事突出企业特色实践，增强了报告的生动性和趣味性，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》积极响应联合国可持续发展目标 SDGs，彰显了企业的全球视野和责任引领；贯彻“十九大精神”，积极响应精准扶贫、“一带一路”、粤港澳大湾区建设等热点时议议题，聚焦企业重点履责实践，凸显了企业贯彻宏观政策的责任担当；各章结尾设置“利益相关方感言”特色专栏，以利益相关方感言形式佐证履责成效，强化了报告的传播力；首次参与报告评级，增强报告内容的规范性和公信力，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 2018 年社会责任报告》为四星半级，是一份领先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. 增加企业历史关键绩效数据的披露，提高报告的可比性。

魏紫川

评级专家委员会副主席

张洪忠

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：2019 年 7 月 5 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 2018 年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：

姓名：

职业：

工作单位：

电话：

E-mail：

如果方便，请告诉我们关于您的信息



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。