



华润物业官方微信



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

华润物业有限公司

2021年度可持续发展报告



奋进新征程 建功新时代



华润物业有限公司 可持续发展报告 2021

目录

Contents

董事长致辞	03
2021 大事记	05
关于华润物业	07
公司概况	07
主要业务	07
组织架构	08
发展历程	09
重要荣誉	11
责任专题	13
“十四五”迈向新征程	13
文化传承使命 披荆斩棘向未来	17
海外战“疫”步履不停	21
可持续发展管理	89
可持续发展理念	89
可持续发展战略	90
可持续发展管理体系	91
利益相关方沟通参与及重要性议题评估	92
可持续发展报告编制及理念传播	95
2022 年展望	96
附录	97
2019-2021 年关键绩效指标	97
指标索引	99
报告审核人员名单	100
报告起草人员名单	100
评级报告	101
关于本报告	103

01

科学治理 稳健经营

规范公司治理	25
诚信合规经营	26
为股东创造价值	27
提升内控管理水平	29

04

绿色发展 低碳未来

深化绿色管理	55
践行绿色经营	58
热心环保公益	63

06

坚定履责 积极担当

支持政府施政	73
安全生产	77
慈善公益	79
抗击新冠疫情	83
社区共建	85

02

以人为本 凝心聚力

员工权益	33
成长平台	36
关爱员工	39

05

公开透明 合作共赢

促进公平贸易	67
推动供应链履责	67
改善媒体关系	69

03

开拓创新 客户至上

提供优质产品和服务	43
保障消费者权益	45
提升客户满意度	46
大力创新发展	49



董事长致辞



2021 年是华润物业知重负重、迎难而上的一年。这一年，国内疫情时有反弹，海外疫情严峻而反复，面对艰难的市场环境，华润物业人迎难而上、勇于担当，始终与股东、客户、员工、合作伙伴等利益相关方携手共进，全面践行可持续发展理念，向集团、向社会交出了一份来之不易、难能可贵的成绩单。

为更清晰地展示华润物业承担社会责任、进行可持续发展的理念、意愿、行动和成果，华润物业在今年将第十份社会责任报告升级为可持续发展报告。我们希望通过这份报告，让您感受到华润物业在履行好经济责任的同时，不懈追求与环境、社会共同可持续发展的初心与担当。

包燕飞

华润物业有限公司董事长

科学治理，稳健经营

2021 年，华润物业持续完善公司治理体系，继续推动董事会建设，优化流程制度，进行组织变革，推进组织扁平化，落实干部任期制和契约化管理，加强大监督、大风控、大合规体系建设，持续提升公司治理水平，不断夯实可持续发展根基。2021 年，面对外部经济环境带来的严重影响，公司全年仍实现了营业收入和净利润的同比正增长，较好地完成了对员工、对股东、对社会所承担的责任。

提质增效，开拓发展

2021 年，面对复杂严峻的市场环境，华润物业积极进取、锐意创新，为成为一流的物业资产管理公司不懈努力：我们积极推进“‘内涵 + 外延’双增长”以及“轻、重资产投资发展”并举的发展路径，成功收购昇捷物管项目，香港业务拓展取得重大突破；我们将清洁、保安等业务逐步转为自营，持续打造全价值链物业资产管理公司；我们在香港物业事业部新成立了“物管拓展部”，未来公司在港业务规模将进一步扩大。

以人为本，凝心聚力

2021 年华润物业持续推进人才培养战略，加大年轻经理人选拔培养力度，优化干部队伍结构，传承集团高层培训与行动学习的华润传统，打造多层次的人才培养体系。2021 年，华润物业分别围绕“业务创新能力”、“管理角色转变”、“战略执行能力”三大主题举行了三期年轻经理人培训，在全面提升经理人能力素质的同时，促进业务提质增效。同时，华润物业将员工的健康安全放在首位，疫情期间公司积极推动员工接种疫苗，推行带薪疫苗假与灵活弹性的办公制度，同时加大防疫物资储备，为员工发放“防疫包”等关爱物资。春节期间，公司领导团队赴基层一线看望坚守一线岗位的员工，为他们送去新春问候与祝福，用共祝美好中国年的方式，增强香港员工对中华优秀传统文化的传承与认同。

绿色发展，低碳未来

华润物业坚决落实国家关于 2030 年“碳达峰”与 2060 年“碳中和”的战略目标。2021 年，我们积极探索“双碳”目标及实施路径，大力实施节能降碳措施，万元营业收入综合能耗（可比价）较去年同期下降 18.9%，万元增加值综合能耗（可比价）较去年同期下降 17.35%，通过开展丰富多彩的环保活动，积极践行绿色低碳理念，促进公司业务可持续发展，香港华润大厦连续九年获得香港绿色企业大奖金奖。

坚定履责，积极担当

华润物业一直以来持之以恒积极履行央企社会责任，用实际行动践行初心使命：延安希望小镇米兰花酒店在建 A100 周年的历史节点顺利竣工并开业，“米兰花开”产业帮扶计划持续推进落地，不断助力乡村振兴；在今年泰国疫情不断加剧，逐渐出现检测难、就医难、疫苗接种难的艰难处境下，华润物业人始终坚守使命、排除万难、积极协调、统筹资源，奋战在疫情一线，用实际行动展现了驻外央企的责任担当；香港“润爱同行义工队”带动越来越多的员工与租户一道帮扶弱势群体、鼓励友爱同行，连续 2 年获得香港社会福利署的义工嘉许状。

看似寻常最奇崛，成如容易却艰辛

这份实属不易的成绩，凝聚着每一位物业人的拼搏奋斗！2022 年是华润物业成立的四十周年，四十年来，一代代物业人辛勤耕耘、筚路蓝缕，将华润物业从最初单一物业管理发展成为包括商业物业建造和运营、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。然而，前路征途漫漫，容不得我们有丝毫懈怠，2022 年疫情发展仍有变数、市场复苏尚未明朗、经济风险持续增加，百年未有之大变局加速演进。站在历史的转折点上，机遇与挑战并存，我们唯有大胆尝试、全力拼搏、踏实苦干，用“敢于啃硬骨头、敢于涉险滩”的闯劲，“逢山开路、遇水架桥”的魄力来奋斗百年路、奋进十四五！2022 年，让我们在集团带领下，坚守初心使命，携手各方伙伴，努力开拓创新，积极履责担当，为华润的基业长青、为物业的发展壮大而不懈奋斗，笃定前行！

2021大事记



关于华润物业

公司概况

华润物业有限公司是华润（集团）有限公司下属业务单元，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。

走过三十九年的风雨征程，华润物业已发展成为一家业务分布于香港、泰国及中国内地，涵盖商业物业建造和运营、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。

主要业务

华润物业在香港主要经营位于港岛区的商业物业及高端零售业务，包括运营香港华润大厦、香港瑞吉酒店、Brim28 高端餐吧区、山顶豪华别墅，木棉花服务公寓以及湾景中心住宅等物业资产；旗下中艺零售品牌在香港创立至今已超过半个多世纪，并在海内外享有良好声誉。

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

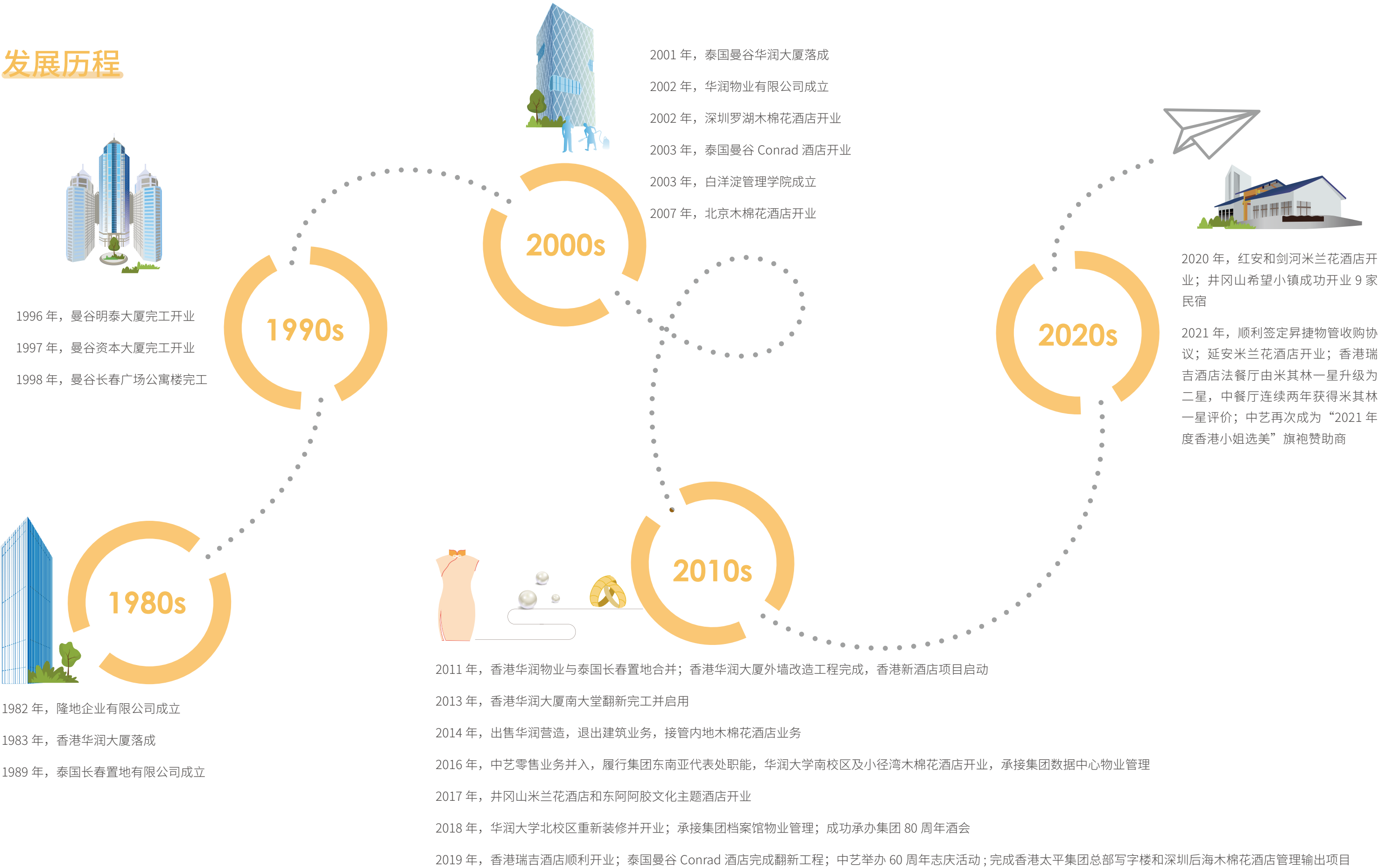
华润物业在中国内地经营管理 12 家木棉花与米兰花系列酒店，主要分布在深圳、广州、惠州、北京、白洋淀、无锡、徐州、井冈山、红安、剑河和延安等地。



组织架构



发展历程



重要荣誉

华润物业管理有限公司连续 14 年获得“商界展关怀”标志奖

华润物业有限公司获得香港吸烟与健康委员会颁发“甲级无烟管理认证”

华润物业管理有限公司获得华润集团卓越生态环境保护管理奖

香港华润大厦连续第 9 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 2021 年度优越环保管理奖（服务供应商）金奖”

香港华润大厦获香港绿色机构认证减废证书“卓越级别”

香港华润大厦和京华道 18 号获得港岛总区防止罪案办公室及护卫业管理委员会、港岛四区扑灭罪行委员会、天使长行动委员会和港岛总区刑事总部联合颁发“港岛总区最佳保安服务 - 工商物业奖项”

华润物业润爱同行义工队获得香港社会福利署颁发“义务工作嘉许状（团体）金奖”

香港瑞吉酒店中餐厅 RÙN 被《香港澳门米芝莲指南 2021》评为米其林一星餐厅

香港瑞吉酒店法餐厅 L’ Envol 被《香港澳门米芝莲指南 2021》评为米其林二星餐厅

香港瑞吉酒店获得《福布斯旅游指南》五星级酒店评价

香港瑞吉酒店中餐厅，法餐厅，瑞吉酒吧获评《南华早报》100 Top Tables 2021 奖项

香港瑞吉酒店获得 Luxury Lifestyle Awards – The Best Luxury Hotels in HK

香港瑞吉酒店获得 ESD Bridal Award 2021 新婚生活易大赏 2021 年最佳婚宴酒店场地奖

泰国曼谷 Conrad 酒店连续第二年获得亚洲 Leading Luxury Business Hotel 奖项

泰国曼谷 Conrad 酒店获 Best 5 Star Business Hotel Thailand 2021

泰国曼谷 Conrad 酒店获 Best City Hotel Asia Pacific

中艺事业部获得香港零售管理协会颁发的 2021 最佳服务零售商 - 高雅·时尚生活品味组别冠军

北京木棉花酒店获得 Agoda “2021 年度住客好评奖”

小径湾木棉花酒店获得大亚湾开发区旅游局颁发的“年度最佳商务酒店”

剑河米兰花酒店获得由中共剑河县委 剑河县人民政府颁发的剑河县 2021 年度“旅游产业化”建设先进企业

深圳湾木棉花酒店获评携程“最佳人气酒店”

深圳湾木棉花酒店获评美团“年度卓越服务酒店、2021 必住榜”

深圳湾木棉花酒店获得飞猪“年度最佳商务酒店、深圳精选品质酒店榜”第四名

深圳湾木棉花酒店获得 Agoda “2021 年度住客好评奖”和“2021 年度金环奖”

香港木棉花公寓荣获 Booking.com 评选的“Traveler Review Awards 2021”奖项

责任专题

FEATURES I

专题一

“十四五”迈向新征程

— 时光荏苒，岁月如梭，走过了近四十年风雨历程的华润物业正以蓬勃发展之势迎来新的跨越。

肩负重大使命，迎接发展机遇

进入“十四五”新时期，中国开启全面建设社会主义现代化国家新征程，华润集团秉承“立足香港、面向内地”的特殊地位和重大责任，以促进香港与内地融合发展、保持香港长期繁荣稳定为使命，地位特殊、责任重大。作为华润集团在港重要业务单元，华润物业被赋予了新的使命任务，按照集团王祥明董事

长有关香港业务发展的具体指示要求，承接集团“十四五”发展战略规划，华润物业将公司“十四五”发展战略定位为“立足香港，服务集团香港战略，成为一流的物业资产管理和华夏文化艺术品的优秀经营者”，积极向香港现代服务业务领域发展，在百年未有之大变局中迎来了创新发展的重大机遇。

明确发展路径，创新商业模式

华润物业原有在港主要业务已经进入市场生命周期的成熟期，受制于外部市场增速缓慢的现状，难以依靠内涵式增长带来跨越式发展。经过大量的调研与探索，在基于存量业务发展状况和市场环境的基础上，华润物业管理团队确立了“强化创新引领，培育内涵加外延双增长能力，打造全价值链物业资产管理公司和中艺华夏文化零售品牌，持续为客户提供创新优质产品和服务，为股东创造更大价值”的商业模式。为此，华润物业进一步明确了发展路径：在巩固和提升存量业务市场地位的同时，推动业

务外延增长，打造全价值链物业资产管理公司，实现公司资产、营收和利润的快速增长。

2020 年底，华润物业成立香港业务发展部，由包燕飞董事长挂帅分管，加入华润 20 多年、有资产重组、合并及管理、基金操作等工作经验的黎婉贞女士担任香港业务发展部部门总经理，同时招聘补充了多名团队专业人员。2021 年，华润物业进一步明确了以轻资产业务并购为先的投资发展战略，重点推进香港物管及上下游业务收购工作。

克服重重困难，推进收购工作

在香港收购物管公司并非易事。香港有近 3000 多家大大小小的物业管理服务公司，行业相对分散，主体以小型企业为主，针对每家公司做出尽调几乎不可能，只有在行业头部的公司既能满足华润物业战略目标的规模需求，又能降低合规风险。

经过层层筛查，华润物业在慎重研究了超过 20 个潜在收购对象后，将目标重点锁定在了香港物管行业排名 6—7 位的市场化发展的物业公司——昇捷物业管理服务有限公司，同时，也筛选了一些规模较小，业务发展稳定及团队专业化程度高的物业管理公司做为备选方案。

2021 年 3 月，公司业务发展团队开始和昇捷物管的股东和管理层接触，但受制于价格预期等因素，昇捷初期表现出的合作积极性并不高。但华润物业项目组的同事并没有因此而气馁，凭借过硬的专业能力、良好的商誉口碑、锲而不舍的精神与本地化的团队文化，逐步和对方化解了坚冰、建立了信任。

2021 年 7 月，收购商谈工作取得关键性进展。为了加快项目推进、尽早促成项目落地，参与此次收购的项目组成员在疫情期间冒着被感染的风险，每天依然准时到岗敲定种种收购细节，主动加班加点，紧锣密鼓地推进着尽职调查、估值及谈判等收购项目工作。在公司主要领导的亲自参与和推动，以及项目团队的共同努力下，使该收购项目在短短的 5 个多月内就顺利完成了交割。华润物业人不负使命，用实际行动与成果展示了实干奋斗的精神，书写了做强做大香港业务的靓丽篇章！

2022 年 1 月 20 日，华润物业于香港瑞吉酒店举行收购昇捷物业项目交接庆祝仪式。交接仪式上，华润物业董事长包燕飞先生和昇柏控股有限公司朱李月华女士分别代表双方签署了交收文件并进行了股权证书交接仪式，随后项目交易双方和顾问公司代表分别致辞并共同合影留念。



昇捷物管项目交接庆典



昇捷项目团队合影

交易完成后，华润物业在港员工数量超过 5000 人，管理面积突破 7500 万平方呎，单是私人住宅单位在管约 85000 户，成为涵盖物业管理服务、设施管理服务、清洁和保安等辅助业务的综合型物业管理公司，行业排名跃居第 6 位。接下来，华润物业将在实现“团

队稳定、业务稳定、业绩稳定”目标的同时，加快推进并购企业与华润的组织和文化融合，充分利用华润的资源 and 平台优势，通过科技赋能、服务创新等举措，积极推动并购企业各项业务的高质量发展，为社会、股东、客户和员工创造更大的价值！

坚持业务拓展，打造全价值链物业资产管理公司

为拓展在港物业管理业务规模，华润物业积极发展管理输出业务。2021 年 11 月，香港物业事业部新成立了“物管拓展部”，建立多种渠道获取市场上物业管理合约招标信息。2021 年华润物业累计参与投标 22 个物业管理项目，最终成功中标在管物业青逸轩、九龙东和枪会山营区的军营管理以及昌发大厦物业管理项目，为扩大在港物业管理面积迈出了坚实的一步。

在积极进行业务拓展的同时，华润物业致力于打造全价值链物业管理公司，开始积极筹备自行承接楼宇清洁工作，开展人员招聘、机械设备及清洁物料等采购工作。从 2021 年 11 月开始，将香港华润大厦的保洁工作转由原先的外判转为自行运营。此外，华润物业还进一步扩大了公司的保安团队规模，将部分保安服务也由外判转为自聘。至此，全价值链物业资产管理公司已初具雏形。



驻港部队军营管理服务合同签约仪式

站在新起点，迈向新征程

未来，华润物业将继续强化创新驱动发展，做强做优做大综合型物业管理业务，提升香港和国际化发展质量，全面提升智能化水平，积极提升公司在港业务的规模、质量和影响力，立足香港，为香港的经济发展、民生改善、长期繁荣稳定贡献力量。

责任专题

FEATURES 2

专题二

文化传承担使命 披荆斩棘向未来

华夏文化，时尚生活

“华夏文化，时尚生活”是中艺的核心经营理念。而旗袍，则是中艺体现这一核心理念的品牌名片之一。中艺旗袍糅合极致工艺与卓越审美，在经典中不断改良与创新，力求塑造新时代女性的超然优雅。

2021 年开始，中艺将 9 月设定为服装主题文化月，举办了多场以旗袍为主题的品牌活动。

9 月 10 日，中艺在香港湾仔会议展览中心举办旗袍秀，以各式精工旗袍凝聚全城目光，营造视觉盛宴。「霓·纤·逸·华」的主题串联起 20 世纪初至今的旗袍演变脉络，展示传统华裳与不同时代的碰撞，呈现旗袍百余年来逐渐成熟的时尚风蕴，不遗余力地弘扬中华民族优秀传统文化！



2021 年中艺旗袍秀秀场

当大秀开启，香港会展中心 Grand Hall 的 T 台两边座无虚席，中联办、中国旗袍协会香港总会、香港时装设计师协会等各大机构的贵宾纷纷参与，大公报、文汇报、紫荆社、中新社、明报、信报等各大新闻媒体亦前来支持。这一场中艺旗袍秀更是吸引了不少中港青年的注意，被内地年轻时尚媒体誉为“超越时代的瑰宝”。



中艺旗袍亮相 2021 年香港小姐决赛

除了绽放于香港时装秀场，中艺也不断寻求在不同文化领域展现中艺旗袍的独特魅力。“香港小姐”选举作为香港最具代表性的 IP 之一，自 1986 年起，中艺多次赞助“香港小姐”竞选，为参赛佳丽提供旗袍。

9 月 12 日，2021 香港小姐竞选决赛在将军澳电视广播城举行，宋宛颖、梁凯晴及邵初以出色表现分别夺得决赛的冠、亚、季军。中艺作为本次港姐决赛指定旗袍赞助商，特意为参赛佳丽量身定制精美旗袍。决赛当晚，十多位佳丽身着中艺旗袍，孔雀蓝的典雅光芒加上中艺旗袍优秀的剪裁，将中国女性之美展现得淋漓尽致，再一次在香港市民心中留下经典惊艳传奇，展现文化魅力。



中艺香港小姐颁奖典礼现场

为了让经典文化在舞台之外延续，2021 年 9 月 17 日，中艺更是邀请本届港姐三甲出席“中艺 2021 香港小姐颁奖典礼暨中华文化推广大使委任仪式”，三位佳丽再次身穿中艺特制旗袍，展现东方时尚魅力。活动中，华润物业董事长包燕飞先生更为三位佳丽颁发“中华文化推广大使”委任状，冀望时尚艺术延续中华文化的传承。

文化传承担使命

近年来，中艺面向香港各界社会团体多次举办多元主题的文化传承系列活动，如携手香港岛妇女联会、香港中西区女企业家协会、香港菁英会等一起感受中式传统华服的优雅精致、了解中国玉石的深刻文化底蕴等。而这其中最有意义的活动之一，要属面向香港中小学生的文化艺术交流系列活动了。



香港岛妇女协会在中艺参加文化活动时合影

2021 年 6 月至 7 月，中艺圆满举办了三期主题为“中华·艺兴”的传统文化艺术活动，将中华优秀传统文化带入香港小学，为本地小学生们呈现了一场别开生面的文化盛宴，让非物质文化遗产润泽校园。三期活动分别在葵青、观塘及屯门的三间小学进行，吸引了约 550 名小学生参加。

为了增进同学们对传统文化的理解，活动特别设立了工作坊环节，通过精巧的刺绣、高雅的茶道和别致的陶艺等一系列丰富的活动，使用寓教于乐的方式让大家零距离接触传统文化。同学们可以拿起针线，在绣布上描绘喜欢的图案，亲自上手体验独一无二的传统刺绣工艺；专业茶艺师为同学们讲述了茶道的来龙去脉和手艺传承，并让同学们亲自动手泡上一壶好茶；同学们还能一边观看香港陶艺大师何大钧先生制作陶瓷的影片，一边捏制自己心仪的陶器模型。当这些中华传统工艺的精髓一一被展示，香港的少年学子们被深深地吸引，在心中播下了理解和传承优秀中华传统文化的种子。

精彩纷呈受好评

丰富多彩的文化活动受到校方和社会各界的热烈欢迎和高度赞赏。在第三期活动中，基督教圣约教会坚乐小学马校长在致词中特意表示希望同学们在未来的生活和学习中可以更多地了解中华优秀传统文化的魅力。香港教育局局长政治助理施俊辉先生、香港教育局高级主任李丽萍女士、香港九龙妇女联会主席苏丽珍女士也参与到活动当中，积极与学生们交流，对活动的内容和意义都作出了积极的评价。

推广和弘扬中华优秀传统文化是中艺不懈努力的方向与坚守，中艺将继续以“厚德、尊贵、传承、至臻”为诺言，传承五千年中华优秀文化精髓，致力于成为华夏文化与时尚生活融合和富有感染力和影响力的知名品牌。



香港小学生在活动上练习茶道技艺



活动上学生听讲陶瓷历史和工艺



学校代表向中艺致送感谢状

责任专题

FEATURES 3

专题三

海外战“疫”步履不停

新冠肺炎疫情席卷全球，泰国作为一个以旅游为主的国家也难以独善其身。2021 年 4 月初，泰国开始爆发第三波疫情，每日新增确诊从两三千例蔓延至五六千例。到 7 月份，由于德尔塔型变种病毒肆虐，传播速度惊人，每日新增确诊激增至 2 万例……

奋战在抗疫一线的物业人

面对日益严峻的疫情，在华润物业总部统一部署下，泰国长春置地积极作为、快速行动，坚持“与病毒赛跑，必须跑出加速度”，构筑起了人防、物防、技防三道坚实防线。为做好疫情应急处置工作，泰国长春置地第一时间成立了“抗疫委员会”，并由前线工作团队组成各项应急工作组，包括消杀组、联络组、后勤组、隔离组、公关组、工程组，各应急工作组成员始终坚守使命，排除万难，奋战在疫情一线，用实际行动践行初心使命，在疫情大考中彰显了责任担当。

全面准确报送疫情信息

跨过了四月的宋干节，曼谷的日光愈加毒辣，日落到来的时间也越来越晚，可即便如此，有一群人却依然在每日夜深入静之时才熄灭灯光、停下手头的工作，他们就是泰国长春置地 EHS 部负责疫情信息统计的防疫联络组成员。自疫情爆发以来，海量的信息如洪流一般涌入了防疫联络组：曼谷疫情政策、员工隔离和确诊情况、物资储备信息、租户感染情况……这些都是性命攸关的数据，必须要在最短时间内准确汇总和上报至公司管理层及华润物业总部，容不得半点滞后和疏漏。为了能及时



公共区域高频触摸部位每 15 分钟消毒一次



快递邮件外包装进行消毒

完整地追踪每日疫情动态，为总部和公司管理层部署疫情防控工作提供有力依据，他们每每加班至深夜，直至将当日的疫情跟进表格和报告发送后才歇一口气；为了能更快更准地收集数据，他们积极创新工作思路，改进工作方式，将原本冗繁的信息汇总调整为在线文档，大大提升了信息周转及各部门协同工作的效率。

“爱心防疫包”的诞生

2021 年 7 月，疫情进入高峰期，泰国医院床位非常紧缺，确诊人员往往需要等待数日才能入院治疗，而确诊人员在第一时间就已经被隔离，且事发突然，确诊人员没有任何准备，在隔离期就面临缺少初期治疗的药品和生活物资的问题。如何解决确诊员工隔离期间的治疗和吃喝，成为泰国长春置地人事部组建的防疫后勤组急需解决的问题。经过内部讨论，目前公司已采购了足量的莲花清瘟、穿心莲等药品，如果再采购一些营养品、易烹煮食品，和药品一起交给确诊员工，便可以解决这个问题。于是后勤组成员紧急购买了员工们爱吃的食物和营养品，为了携带方便，他们还细心的准备了便携包，把所有物品装到包里，爱心防疫包就这样产生了，彻底解决了员工的初期治疗和饮食问题。



同心抗疫 Together,
We Fight the Virus!

用心用情做好舆情应对

在疫情期间，任何“风吹草动”都牵动人心。泰国第三波疫情刚开始爆发时，长春广场客服前台的电话被打爆，电子邮件也像雪花一样纷至沓来，大量租户和媒体都十分关注疫情对长春广场的影响，不断释放焦虑的情绪。在舆论情绪与病毒传播的双重压力之下，泰国长春广场客服部组建的防疫公关组成员并没有慌乱和退缩，一边立即安排专业医疗级别的清洁服务商进行大消杀，一边将疫情信息和公司应对行动汇总成为电邮，第一时间通知到所有租户。公关组成员不断耐心地接听电话和回复邮件，沉着解答来自租户和媒体的咨询，化解电话那头的焦虑和恐慌。泰国长春广场积极公开和透明的应对方式，未造成疫情扩散，多次受到了泰国媒体的一致好评。

在这场没有硝烟的战“疫”中，每个人都扮演着不同的角色，承担着不同的责任。正是这一年多以来每一位员工日日夜夜的坚持和迎难而上，为长春广场筑起坚实的抗疫防线，让华润物业泰国业务保持正常运转，进一步为公司创造价值。经历了战“疫”的华润物业海外员工们如今更加坚强乐观，对应对疫情等突发事件充满信心。





01

科学治理 稳健经营

我们的理念

华润物业恪守“诚信专业”的经营理念，通过构建规范的公司治理体系，夯实内控管理基础，不断创新业务模式，创造可持续的经济效益。

我们的绩效

绩效指标	2021 年
资产总额	 比上年增长 0.45%
营业收入	 比上年增长 1.44%
净利润	 比上年增长 0.57%
净资产	 比上年增长 19.13%
国有资产保值增值率	 比上年增长 25.9 个百分点
成本费用率	 比上年减少 3.9 个百分点

我们与 SDGs

8 体面工作和经济增长



9 产业、创新和基础设施



16 和平、正义与强大机构



本章涉及的 HKEX ESG 指标

B7.2, B7.3

规范公司治理

规范董事会建设

华润物业坚持依法治企、市场导向、权责对等的总体思想，持续优化董事会建设，保障公司董事会依法行使各项权利，健全运行机制，强化责任监督，不断增强董事会的规范性、有效性和整体功能，充分发挥董事会定战略、作决策、防风险的作用，推动建设更加科学、规范、高效的公司治理体系。

2021 年 9 月，华润物业董事会任命 2 名外部董事，外部董事占比 66.7%。全年共召开 3 次董事会，审议决策公司治理制度、公司中长期发展规划和年度商业计划、收并购投资项目等经营事项 10 个，有效落实董事会中长期发展决策权。此外，通过邀请外部董事参加公司季度工作会议、开通外部董事信息平台（会议系统）、建立外部董事在公司的履职情况台账等，为外部董事提供决策信息支持，落实外部董事履职保障。

组织架构调整

根据公司战略调整，2021 年 9 月华润物业总部成立了审计部，统筹开展审计及违规经营投资责任追究工作，按照“全面性、重要性、客观性、风险导向”等原则，持续完善内控合规体系；2021 年 12 月，华润物业总部成立科技创新部，通过对创新科技技术的应用，推动业务向智能化转型发展。公司下属香港物业事业部成立了物管拓展部，通过多种不同渠道获取市场上物业管理合约招标信息，积极拓展在港物业管理规模；收购昇捷物管业务和团队，涉及员工 4000 余人，公司组织规模进一步扩大。

保护中小投资者权益

华润物业高度重视保护中小投资者权益，2021 年 4 月 22 日和 30 日，泰国长春置地事业部严格按照公司章程及泰国法律的要求，分别邀请泰方小股东代表及其委任的董事参加了泰国公司股东大会及年度董事会议，保障了泰方小股东知情权、参与权、决策权的行使，切实维护了中小投资者的合法权益。

规范信息披露

华润物业按照真实、可靠的原则，连续 10 年独立发布社会责任报告（2022 年开始升级为可持续发展报告），积极向社会公众披露企业信息。同时，按照香港特区政府的要求，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。



诚信合规经营

落实商业合规

为有效抵制境外商业贿赂行为，华润物业发布了《华润物业有限公司海外反商业贿赂合规管理制度》，针对海外反商业合规风险管理、合规审核、危机应对等提供了合规管理操作指南，并于 2021 年 12 月 20 日举办了相关培训，就香港的反贿赂条例和《华润物业有限公司海外反商业贿赂合规管理制度》的重点内容进行讲授，使员工均能充分了解、熟悉和掌握海外反商业贿赂的各项法律和内部公司制度要求。

同时，华润物业通过多途径多方式开展诚信合规主题警示教育。在 2021 年 2 月、10 月组织召开财务及采购经理人专题合规教育培训会，加强对关键岗位人员的监督监管。

加强反腐倡廉

华润物业通过在公司官网公开“廉洁监察举报热线”、开通举报邮箱、在各下属单位设立举报信箱等多形式、多途径接受群众监督。公司定期组织进行廉政教育培训，分别于 2021 年 7 月 21 日和 12 月 20 日召开全公司系统警示教育大会，由公司 A 委纪检委员通报集团和公司内部违纪违规典型案例和巡察发现的苗头性、倾向性问题 12 大类 48 个典型案例，全年累计受教育人数千余人次。

华润物业持续刊发双月度警示教育案例。全年共刊发 6 期，收录系统内外典型违纪违规违法案例 58 个。紧跟当下监督重难点，及时调整案例主题，例如 10 月刊为“靠企吃企”主题专刊，12 月刊为“失泄密违纪违规违法”专刊。

邀请 ICAC 开展廉政防贪讲座

2021 年 9 月 29 日，华润物业组织召开廉政防贪专题讲座。由于疫情防控需要，讲座以“线上+线下”的形式召开，公司执委会成员、直管经理人和各职能部门、事业部关键岗位人员共计 170 余人参加。讲座邀请香港廉政公署高级廉政教育主任李凤诗小姐主讲。李凤诗小姐结合香港地区实际，对廉政公署查办的物业管理行业真实案例进行深入剖析，深刻阐述了反腐败工作的重要性和严肃性。此次专题教育讲座，进一步深化公司各级经理人对境内外反腐败和监督工作的理解和认识。



反贿赂条例及公司有关制度宣贯



召开廉政防贪讲座

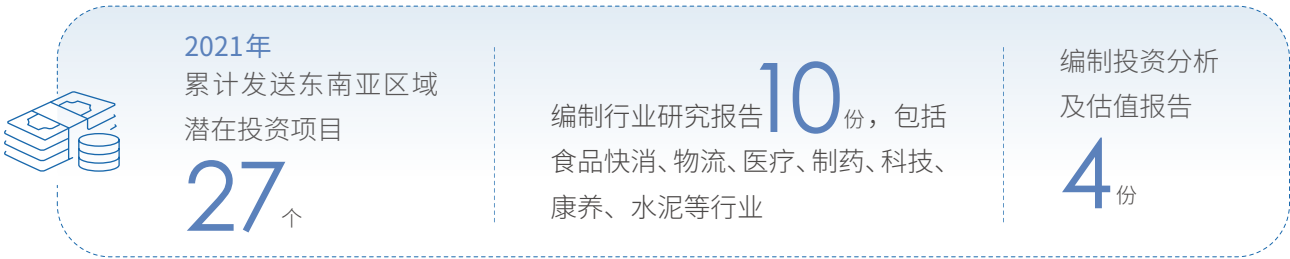
为股东创造价值

服务国家战略

华润物业坚定贯彻新发展理念，主动融入新发展格局，结合公司“十四五”战略规划和年度商业计划，在推动存量业务提质增效的基础上，高质量迈出外延业务拓张步伐，更好地服务国内大循环，推动国内国际双循环，进一步扩大公司境外影响力，促进文化交流，展现央企责任担当。

在香港，华润物业践行“重塑香港业务”战略，加快在香港投资并购的步伐，轻重资产投资发展并举，开展了大量潜在项目研究，收并购工作取得重要进展。重资产收购方面，公司通过不同渠道获取项目信息，紧贴市场动态，密切追踪重点项目的最新情况，寻找最佳投资机会；业务收购方面，2021 年共研究潜在收购对象超过 20 个，成功立项 4 个，并推进相关项目并购前期的尽调、估值及谈判等工作。其中，2021 年 11 月正式并购昇捷物管，并于 2022 年 1 月完成交割。

在泰国，东南亚代表处积极响应“一带一路”倡议，密切配合华润集团国际化战略需求，发挥东南亚桥头堡作用，及时向华润集团战略部及各业务单元传递市场动态信息，寻找各行业潜在投资、业务发展和贸易机会。



推动高质量发展

2021 年，受疫情影响，华润物业各业务板块面临诸多考验，公司进一步加强对宏观环境、政府政策及行业指标的监控及分析，明确战略调整的条件及程序，并根据宏观经济及政策环境的突变及时调整业务战略；同时，华润物业积极开展各项降本增效举措，通过采用灵活的定价政策、创新的营销手段，积极开发和优化线上业务等方式，力争在经济下行压力下稳步向前。2021 年，公司实现营业收入同比上升 1.44%，净利润同比增长 0.57%。



巩固写字楼核心业务

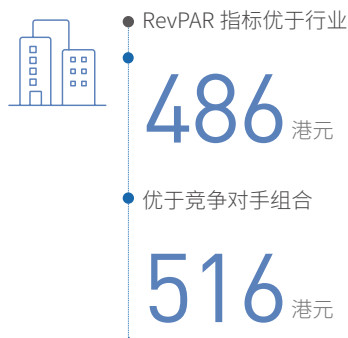
香港写字楼租赁市场仍处于调整期，整体市场甲级写字楼净吸纳量预计为负 64 万平方呎，空置率上升至 9.5%。香港华润大厦积极推广“华润商务生活圈”理念，同时通过加大主动营销力度、推广商务中心业务及数字化营销等举措，提升华润大厦及周边物业的品质和价值，主要指数包括新租续租租金水平、出租率、有效租金均跑赢市场，领先主要竞争对手。通过客户服务创新和硬件设施改善，持续提升客户体验和保障客户安全健康。

泰国曼谷写字楼市场因疫情冲击持续低迷，曼谷 CBD 区域甲级写字楼出租率仅为 84.6%，已降至近十年来最低值；甲级写字楼新租扩租租金水平同比下降 5.7%。泰国长春置地事业部通过关注大租户扩租需求、加强与地产中介代理的联系及保持与中资企业的联系的举措，实现长春广场写字楼出租率维持在了 90.61%。



标杆酒店屡获殊荣

香港瑞吉酒店针对香港本地市场采取各项促销措施，凭借具有竞争力的定价策略和标志性的管家服务提升客房销售表现，RevPAR 指标优于行业 486 港元，优于竞争对手组合 516 港元。其中，最受欢迎的“24 小时+”和“Stay & Dine”套餐累计产生超 8,600 间夜数。同时，酒店餐饮团队持续提高菜式水平，法餐厅和中餐厅在 2021 年分别获评米其林二星和一星，并与 Gucci 等世界知名奢侈品牌合作，进一步巩固香港顶尖酒店的市场地位。



中艺提质增效

2021 年，中艺聚焦提质增效，通过新客户开发，加强门店销售和积极拓展线上业务，全年营收同比增幅 50%。此外，进一步加大去库存工作力度，组建专职小组，采取了优化定价策略、完善激励机制、设置专区专人、拓展多种销售渠道等举措，相关工作取得一定进展。

面对疫情带来的巨大影响，中艺积极改革销售和定价策略，并采取点对点营销、圈子营销方式吸引客人进度消费；通过强化激励方案及专业商品培训来提升员工销售能力，提升门店销售转化率，增加营收；在保证商品及服务质量的同时，严控各类成本，2021 年节省费用同比下降 23%；顺应市场潮流，联合著名国际珠宝品牌、业界大师及年轻设计师开发出多个系列商品；对湾仔店服装区进行装修，提升了门店形象。



服装区装修前



服装区装修后

无效低效资产处置

华润物业总部与泰国当地管理层定期沟通，完成泰国三套别墅的资产评估工作，积极寻找合适买家并择机处置。另外，公司顺利于年内完成海南华润上润公司的注销和处置工作。

亏损企业治理

华润物业因企施策，与各亏损子企业召开专门会议商讨治理方案，并在会议上检讨减亏措施的效果；将减亏目标纳入相关公司业绩考核合同，针对重点亏损的企业，向集团申请调整优化其经营模式，并建立亏损企业治理情况通报机制。2021 年减少亏损企业数 2 家，完成当年的亏损企业治理目标。

提升内控管理水平

内控体系建设

华润物业董事会负责内部体系的建立健全和有效实施，定期审查公司内部控制情况以及风险控制情况，监督公司内部体系的有效实施和内部控制评价情况，指导及协调内部审计及其他相关事宜。2021 年，华润物业成立依法治企、风控与合规管理委员会，进一步有效组织与推动公司风控与合规管理的工作规划与体系建设工作。委员会在过去一年组织各事业部开展内部控制评价工作，重点关注招采、战略、销售、财务管理、安全等高风险业务方面，并推动相关单位对发现的问题认真落实整改，进一步提升内控评价整体质量。

强化财务管控

华润物业强化财务管控力度，确保资金安全及费用合规支出。在资金管控方面，公司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，公司完善了《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。此外，公司举办多次财务及采购经理人制度宣贯会议、国有资产监督管理办法培训及应收账款管理宣贯会议，提升经理人和员工的合规意识。



财务培训



全面风险管理

华润物业建立了风险评估机制和评估方法，每年定期开展风险评估，为面对的风险进行全年无间断长期跟踪监测。年中，对当年的重大风险进行跟进评估，推动风险管理主责部门改进和落实风险应对措施。年末，根据国内外经济运行、市场形势变化及国家政策要求等情况，从风险发生的可能性和影响程度两个维度进行评分，识别出未来一年可能面临的主要风险因素，并制定风险管控措施，防范重大风险事件的发生。



02

以人为本 凝心聚力

我们的理念

华润物业坚持“以人为本”的用人理念，切实保障员工各项权益，关注员工成长，致力于打造一支阳光向上的员工队伍，为员工提供广阔的职业发展道路，支持员工实现自我价值及梦想，与公司共同成长。

我们的绩效

绩效指标	2019 年	2020 年	2021 年
员工总数（人）	2745	2194	1996
新增就业人数（人） (报告期内新招聘的人员总数)	656	271	826
本地化雇佣比例（%）	96.2	97.8	96.7
劳动合同签订率（%）	100	100	100
社会保险覆盖率（%）	100	100	100
体检覆盖率（%）	100	100	100
女性管理者比例（%）	44	45	41.5
员工培训覆盖率（%）	98	98	100
员工培训投入总额（万港元）	63.1	65.4	55.6
员工满意度（%）	88.3	88.7	87.7
员工流失率（%）	29.1	35.8	34.8

我们与 SDGs

3 良好
健康与福祉

4 优质教育

5 性别平等

8 体面工作和
经济增长

10 减少不平等

本章涉及的 HKEX ESG 指标

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

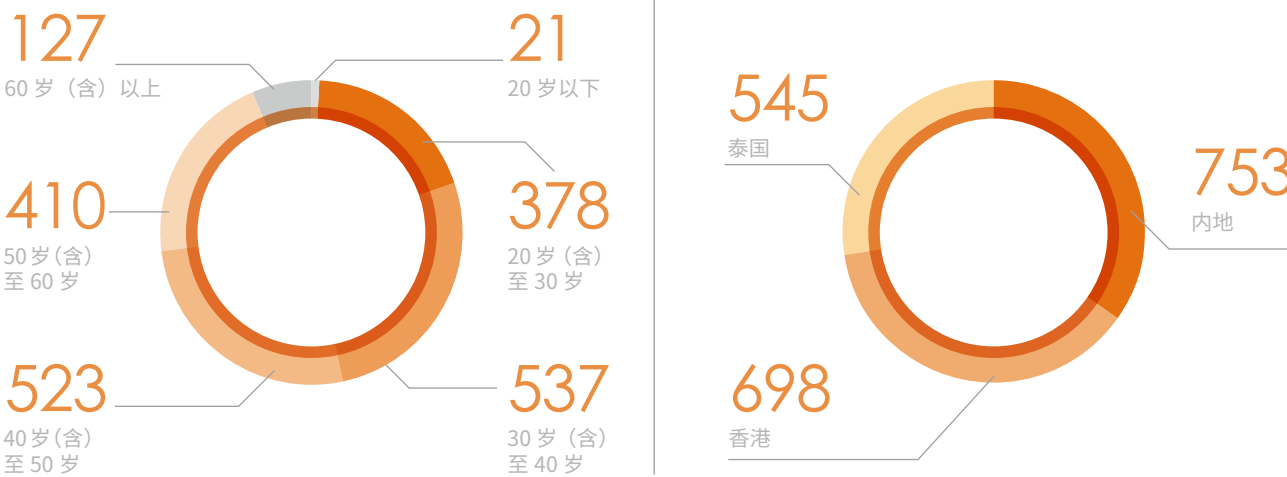
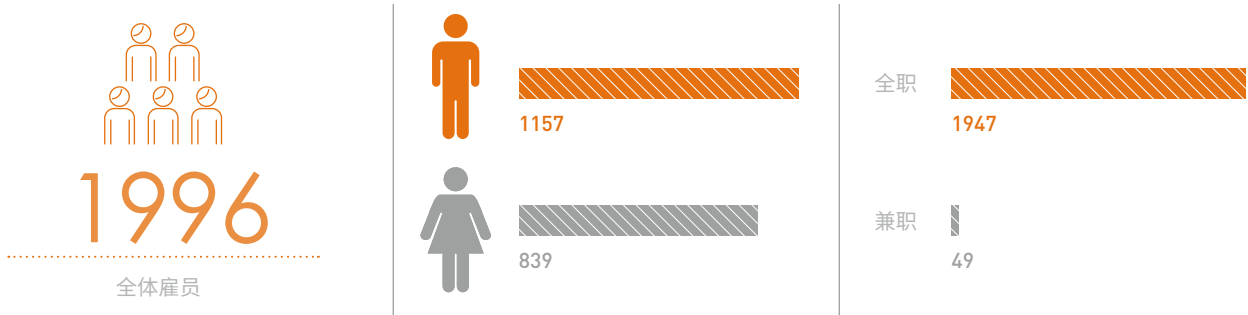
员工权益

基本权益保护

华润物业合法依规开展用工，按时足额为员工支付劳动报酬，尊重员工隐私，保护员工个人信息安全，为员工提供多元化和平等的雇佣及晋升机会，杜绝发生违反各地雇佣条例或劳动法规的情况。制定了《华润物业有限公司招聘管理规定》，根据公司发展需要及岗位要求，对员工进行选拔和培养，程序公平、公正、公开，不因年龄、性别、婚姻状况、种族、宗教信仰等因素区别对待员工，坚决反对强迫劳动、职场骚扰及虐待等行为，承诺绝不雇佣童工。2021 年，华润物业员工劳动合同签订率及社会保险覆盖率均达到 100%，充分保障员工的合法权益。

2021 年，面对疫情带来的严峻就业形势，华润物业不断开展招聘工作，新增就业 826 人。制定并向员工发放《华润物业有限公司员工手册》、《华润物业有限公司新来港人员融入手册》，充分保障员工对公司文化及自身权益的知情权，确保每一位员工的合法权益得到尊重与维护。

华润物业人员分布情况 单位：人



薪酬福利保障

薪酬体系：华润物业按照《华润物业有限公司薪酬福利管理制度》的管理要求，不断优化和完善员工薪酬激励和业绩评价体系，在符合法律规定的基础上，以薪酬与业绩挂钩的原则，鼓励多劳多得，致力于维持公司内部待遇平等和保持公司薪资在市场上的竞争力，激励员工工作积极性。2021 年，公司优化更新中艺事业部一线人员销售激励方案及酒店事业部下属各酒店销售激励方案，打造业绩导向性的激励文化，激发全员争先的积极性。

福利政策：华润物业严格遵守香港、内地及泰国地区的相关法律法规，为员工提供多种形式法定及非法定的福利保障，为员工的工作、生活打造全方位的保障体系，有效帮助员工解除后顾之忧。

员工民主管理

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



华润物业注重倾听员工心声，通过座谈会、邮件、电话、员工信箱、调查问卷等途径，建立了合理有效的意见反馈机制和申诉上报机制等，确保员工关于公司发展的建议能够有效传达，个人申诉能够得到公平、公正的解决方案。公司在申诉处理过程中对员工的身份信息进行严格保密，严禁任何针对申诉员工的打击报复或歧视行为。2021 年，员工满意度平均水平达到 87.7%。

特殊群体保护

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



员工健康管理

关注员工身心与职业健康

华润物业将员工健康视为企业最大的财富，致力改善工作环境，积极开展职业防护，为员工发放了口罩、消毒水、洗手液、酒精等劳动防护用品，在高温季节发放防暑降温用品等；关注员工心理健康，借助集团“润心坊”线下心理咨询服务，帮助员工适应防疫抗疫常态化的工作环境，缓解疫情下员工的负面情绪。2021 年，公司各业务根据所在地疫情防控形势及自身情况，适当组织开展员工健康活动，提升员工身心健康与凝聚力。通过开展“越运动 悦健康”活动及《职业病防治法》宣传周活动，鼓励员工积极参与健康活动，营造关心关注职业健康的浓厚氛围。



内地员工 5.20 防暑降温关爱活动



香港员工国庆户外夜跑活动

员工体检及《健康证》管理

华润物业员工 2021 年体检覆盖率达 100%，健康管理投入近 35 万港元。内地各木棉花酒店根据《中华人民共和国食品安全法》、《公共场所卫生管理条例》及实际生产经营的需要，为员工办理健康证，建立职工健康档案，持续跟进员工健康证 100% 合格有效，确保无传染性疾病的传播。

职业健康培训

华润物业按要求对新员工进行入职的 EHS 培训，并根据计划开展日常的职业健康培训，提高员工职业病预防和应急自救能力。2021 年开展的培训主要为职安健通讯、疫苗及防疫知识、工作场所急救处理、预防中暑、员工常见病预防等内容，同时积极组织开展健康宣传工作，利用宣传栏、橱窗、工作群等方式宣传健康和防疫知识，增强员工健康安全意识。

成长平台

员工培训体系

优化人才培养体系

华润物业以紧密联系业务、推动组织发展、促进文化落地及工作协同一致等四大原则，立足于公司人才发展与组织能力提升，聚焦关键人才队伍建设，重点开展面向关键岗位的培训项目、面向后备梯队的培训项目、面向专业条线的培训项目等三类培训项，并打造知识管理平台、在线学习平台和运营管理平台等三大支持系统，持续为公司的发展提供人才支撑，助力员工的能力提升与职业发展。

加大干部培养力度

华润物业高度重视人才队伍的建设，加大年轻干部培养和使用力度。2021 年设计并开展了“北辰计划”年轻干部培养项目，主要围绕“创新能力”、“管理提升”和“战略执行”三大主题，系统提升年轻干部业务创新、团队领导力以及战略执行的能力，加速助力年轻经干部的成长，在库人员晋升比例达 31.8%。同时，华润物业完成了年轻干部的增补盘点选拔工作，不断扩大年轻干部队伍，持续加强后备人才队伍建设。

“北辰计划”年轻经理培养项目

按照华润物业“北辰计划”年轻经理培养规划，第一期集训于 5 月在小径湾开展，以“业务创新能力”为核心，赋能学员业务创新驱动的方法与工具；同时强化对华润企业文化及华润物业发展战略的认知，并开展团建活动塑造团队作战的意识；第二期集训于 7 月 26 日在香港举行，主要围绕“管理能力提升”的主题，提升年轻经理人的领导力及团队打造能力；第三期集训于 10 月开展，聚焦在“战略落地”的层面，同时学员展示自我和学习成果，汇报每组课题研讨的最终方案，邀请公司领导及业务专家等来点评课题成果。学员课题研讨汇报成果获得公司领导高度认可，部分课题为公司业务提升提供新的思路，作为长期跟进事项来持续研讨公司业务未来发展方向。



年轻经理人培训班第一期合影



包燕飞董事长授课



培训现场小组研讨



年轻经理人培训班第二期合影

“Run+” 管理培训生培养项目

2021 年，华润物业根据自身发展及人才储备规划，制定了“Run+”管理培训生培养项目，总计招聘应届毕业生 36 人。为推动管理培训生快速融入公司，不断学习提升，公司设计“Run+”管理培训生培养项目方案，通过公司 2-3 年的轮岗及定岗培养，结合业务学习、通用技能、实践考核等，着重培养管培生务实、协作、创新、高效和尚学五大方面能力，助力管培生成长为公司的年轻管理人才后备力量。

华润物业于 9 月开展“RUN+”管理培训生董事长见面会及高管座谈会，并持续进行管培生企业文化培训，实施管培生一线学习及各部门轮岗工作。管培生还在公司内积极参与公司义工活动及团建活动，部分人员表现深受公司领导及与业务部门人员的好评。



管理培训生董事长见面会



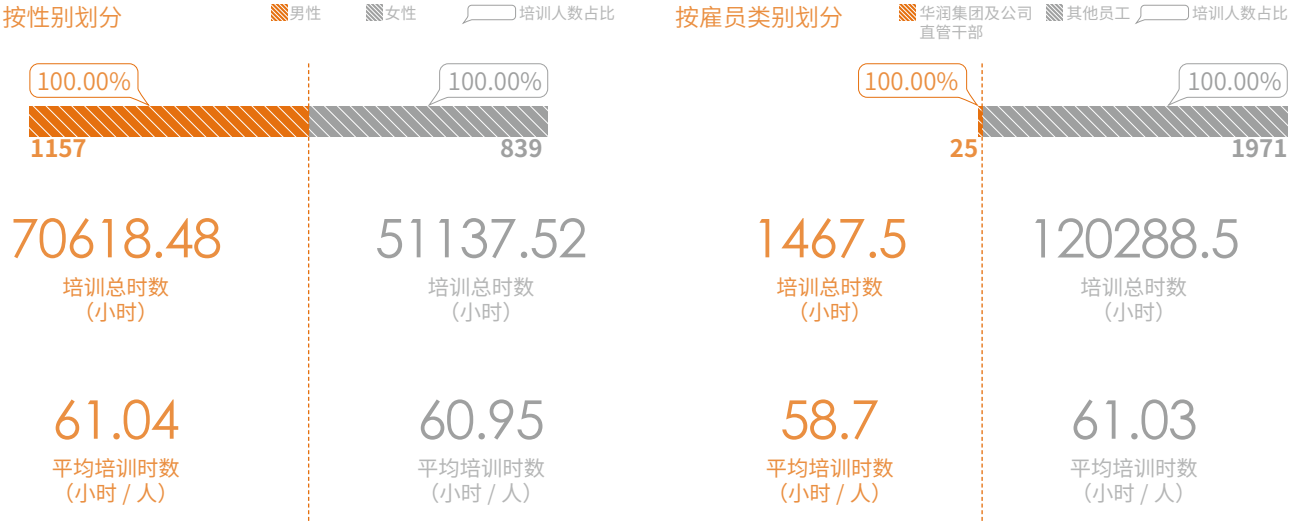
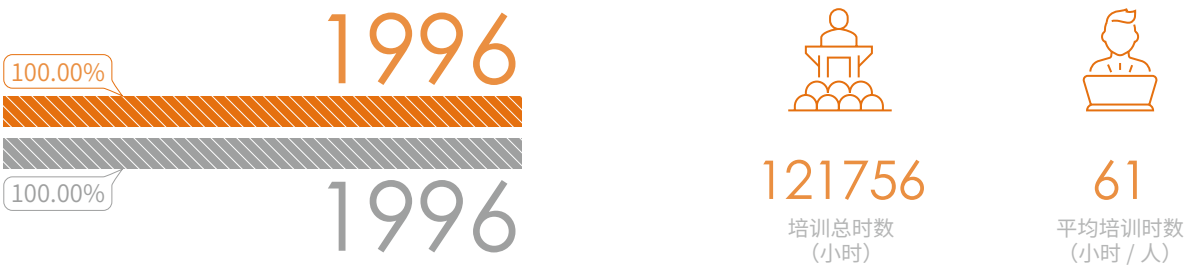
管理培训生企业文化培训

打造学习型组织

培训资源搭建：华润物业不断加大内部培训资源的开发，完善适应于各层级员工学习的课程库、案例库，并打造优秀的内训师人才队伍支撑员工学习及业务发展需求。2021 年累计开展培训 4000 余次，人均培训时长达 61 学时，人均培训投入 279 港元。

华润物业不断丰富培训开展形式，推进线上学习平台的建设，充分使用华润学习与创新中心 APP 开展线上培训，累计自行开发线上学习课程涵盖通用技能、业务提升等 300 余门，2021 年人均线上学习时长约 7.4 学时，随时随地满足员工的学习需要。

全体雇员



专题培训方面：华润物业格外重视员工通用技能及业务能力培训，针对主营业务如物业管理、酒店管理等关键岗位建立完整的培训课程体系，培训参与及考核情况并与员工晋升成长相挂钩。另外华润物业也高度重视与员工工作、身心健康相关的企业文化、安全培训、保密培训等。培训工作在降低成本的情况下，不断提质提效，满足员工提升及业务发展的需求，持续打造学习型组织，推动员工工作能力和专业素质的提升。



职业发展通道

华润物业高度关注员工的成长，通过制度保障、培训支撑、轮岗挂职等方式，协助员工不断探索自己的兴趣和未来发展倾向，并对员工的个人成长提供指导及反馈。按照《华润物业有限公司岗位管理制度》的相关规定，建立管理 - 专业双重序列发展通道，匹配相应的职级晋升体系。

2021 年，华润物业进一步统一管理规范，强化总部、事业部及下属单位的职级体系一体化管理，为人才选用育留及其他人力资源管理工作，建立客观基础及指引。并为员工提供更多的职业发展机会，便于员工找到符合自己兴趣的、真正适合自己的工作，使员工既能实现自己的职业目标，又能与公司同步发展。



关爱员工

职工联谊会建设

2021 年，华润物业完善公司职工联谊会架构，下设四个分会以及篮球、跑步等 6 个兴趣小组，并印发了《华润物业职工联谊会章程》，对在港单位开展志愿服务给予指导和经费保障，确保有机构、有力量、有投入，全年累计开展活动 8 次。



员工人文关怀

困难员工帮扶

华润物业定期了解困难员工工作、生活上的难处和烦恼，让员工感受到企业的温暖，进一步激发员工的工作热情，增强工作主动性，真实感受到企业的关怀。2021 年累计开展活动 16 次，帮扶资金 1.6 万余元。

标杆人物宣传

2021 年，华润物业通过官方微信公众号广泛宣传先进典型事迹，传播时代正能量，对李企、Marisa、Bajaree、宋加雨、郑海涛、倪自由、赵晓宇、蒋欣茹、林志雄、陆峰源共 10 名员工的先进感人事迹进行了宣传；开展先进群组宣传，包括集团优秀员工 6 人、公司优秀员工 12 人、一线劳模 17 人；通过物业生活志、最美物业人等图文专栏，烘托公司人文关怀氛围。



微信公众号标杆人物宣传文章

工作生活平衡

2021 年，华润物业依托职工联谊会、工会等平台，积极开展员工生日会、特色节日活动、公益活动、趣味运动会、兴趣课堂、员工拓展等活动，调节员工工作氛围，丰富员工业余生活，减轻工作压力，使员工劳逸结合。



12 月，为激发华润物业员工凝心聚力的团队作战意识，上下同心助力公司业绩提升，华润物业开展“凝心聚力 逐梦远航”香港迪斯尼乐园同乐日活动，覆盖全体香港地区员工。

2021 年的最后一个工作日，在港工作的华润物业人欢聚一堂，畅叙友谊，回首过去，憧憬未来，在欢欣与祝福中迎接 2022 年的到来。





03

开拓创新 客户至上

我们的理念

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，将科技创新工作融入客户服务，提供更加智能化的管理和服务模式，赢得消费者的信赖。

我们的绩效

绩效指标	2019 年	2020 年	2021 年
商品初检合格率 (%)	97.09	96.61	95.72
科技投入 (万港元)	1527.5	1286.15	1285.6
客户投诉反馈处理率 (%)	100	100	100
客户满意度 (%)	94	92	94.5

我们与 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

B6.2, B6.4, B6.5

提供优质产品和服务

质量文化建设

华润物业高度重视产品及服务质量管理，不断强化服务标准及产品标准建设。同时，积极组织开展“3·15 国际消费者权益日”、“质量月”等活动，多渠道开展质量文化宣传和质量安全警示教育，形成了浓郁的质量文化氛围。2021 年，华润物业踊跃参加中央企业全面质量管理知识竞赛，参赛率在集团内部名列前茅，获得了华润集团的通报表扬。

质量管理体系

香港物业事业部已连续多年获得质量管理体系 ISO 9001 认证，为保证服务质量维持在高水平，制定了写字楼业务 530 余项服务标准以及 60 余项服务流程，形成了可复制推广的服务标准体系。香港华润大厦持续打造关心、贴心、用心、安心、创“心”的“五心”级服务，开发种类繁多的客户服务，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：

Easy Services	租户活动
香港华润大厦结合租户建议，不断对 Easy Services 系列服务内容进行丰富，持续为客户带来惊喜，创新服务内容已由 2013 年的 2 个增加到 2021 年的 62 个。未来，华润大厦将继续检视现有服务，不断完善及升级较受欢迎的服务，配合租户需求推出更合适及贴心的服务。	香港华润大厦每年举办多个不同主题的展览活动予租户参加，社会责任形象深入租户内心。同时，租户以手机应用程序报名参加活动，为活动的开展和数据统计提供了便利。2021 年香港华润大厦全年租户活动参与人数达 2,487 人次，其中环保、慈善、健康类的活动都受到客户追捧。

Easy Services 宣传海报

泰国长春置地事业部已连续多年获得质量管理体系 ISO 9001 认证，并每年根据当地习俗，举办符合地方特色的租户活动。2021 年，虽然泰国疫情形势较为严峻，长春置地在兼顾防疫工作的基础上，开展了旧台历回收及世界地球日等“零接触”租户活动。

中艺事业部秉承一贯对商品质量进行严格把关的做法，持续履行品质保证的承诺。中艺(香港)宝石鉴定所有限公司成立于 2009 年 1 月，是香港政府 9 间认可的实验室之一。鉴定所内各宝石鉴定师均拥有 HOKLAS 及 ISO17025 的认可资格，中艺品牌出售的所有珠宝玉石商品均需要通过中艺(香港)宝石鉴定所的合格检测才可以进货并于门店展示及售卖。2021 年，中艺对进货的 3831 件首饰商品及工艺品均进行初检，初检率达到 100%，对查出的 164 件不合格产品予以退还，避免进入各门店，确保了产品品质。



中艺檀香木手串及香品

酒店事业部拥有严格的操作流程及完善的培训体系，规范员工在服务流程、礼仪、投诉处理等方面的日常工作，开展日常服务培训，提升专业水平。各酒店设置专门的项目经理、会议管家、服务大使等岗位，力求为客户提供高质量的服务，并根据客户反馈的需求、感受和问题及时优化和完善服务；推出丰富多彩的住房、餐饮、会议及其他特色组合产品，不断给客人带来精彩纷呈的体验。酒店餐饮业务建立了涵盖食品原材料采购、贮存、加工、留样、餐饮器具清洗消毒等全过程的食品安全管理制度，为客人提供优质、安全、卫生的食品。香港瑞吉酒店法餐厅和中餐厅米其林星级团队在确保出品品质的前提下，不断推出创新菜式，引领香港顶级餐饮潮流。



香港瑞吉酒店推出创新菜式

倡导可持续消费

华润物业每年通过可持续消费外部宣传、内部教育、租户活动等方式，倡导员工和租户将可持续消费的理念融入工作及生活中。各下属酒店为客房配备环保卡，鼓励客人减少一次性客用品的使用及床上用品的洗涤；酒店餐厅积极倡导“光盘行动”，反对铺张浪费行为，将绿色消费的理念传递给客人。

保障消费者权益

严禁虚假宣传

华润物业对各类产品及服务均提供真实准确的宣传信息，严禁通过虚假或引人误解的宣传欺骗、误导消费者。我们合理制定写字楼的租金及酒店客房房价，对网络渠道的租金及房价、房间设施描述等做定期检查，对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，确保内容的真实性。

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。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。中艺门店员工在销售时，与客户一起对商品进行检查，待客户确认没有破损才进行交收；若顾客在购买物品 7 天内发现不合适，在不影响商品的二次销售情况下，可进行退换货。



中艺门店员工帮顾客试戴商品

客户信息保护

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。同时，各单位注重员工法制意识教育，定期对员工进行培训，强调员工有责任和义务保护客人隐私，不断强化客户信息保管流程，提高员工保护客人隐私的意识和能力。

提升客户满意度

客户关系管理

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

香港物业事业部：为提供优质服务，客户服务部十分重视客户意见的收集和处理，对客户意见进行分类分析，挖掘客户意见背后的真实需求，给与超越客户需求的正向反馈，得到了客户的一致好评。2021 年，香港物业事业部共计收到了客户发出的 15 封表扬信。



香港物业事业部客户表扬信



2021 年
香港物业事业部共计收到了客户发出的表扬信

15 封

泰国长春置地事业部：2021 年，客服部每月进行租户访问，及时了解客户需求，增进与客户感情，重点改善客户不满意的项目，提高客户满意度。全年共拜访 81 家租户。



Du Pont Performance Specialty Products (7/FL,MTH)

Du Pont (Thailand) Ltd. (6/FL,MTH)

We Intellectual Property Co., Ltd. (15/FL,CTT)

泰国长春置地客服部访问租户

中艺事业部：为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，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。

酒店事业部：各酒店关注常住客人、VIP 客户和疫情期间特殊需求客户的喜好和要求，提供安排房型、客房布置或无接触送餐等方面的服务，如遇客人生日，酒店还会为客人赠送温馨的生日礼物，营造宾至如归的氛围。

产品知识普及

2021 年因疫情关系，中艺同时采用在线及线下形式举行产品知识普及推广活动，全年举办 10 余场以翡翠、古董、沉香、茶叶等为主题的文化沙龙活动，包括向华润银行各分行提供珠宝鉴定课程、举办菁英会大学生文化传承等活动。除此之外，中艺事业部还为门店员工提供宝石知识培训，提高专业素养，增加员工应对顾客投诉的技巧，更好地为客户答疑解惑，灵活处理客户意见，提升客户的消费体验，增加顾客再次购物的机会。

2021 年春节期间	「牛转乾坤」新年活动
2021 年 3 月逢周一、三、五	「一日钻石鉴定师」体验活动
2021 年 3 月 26 日 -4 月 25 日	「翠羽明珰」翡翠精品鉴赏季
2021 年 4 月 9 日	Sharon Yuen 首席设计师合作活动
2021 年 4 月 10 日	「影子菁英 2021」文化导赏之旅活动 - 携手香港菁英会举办
2021 年 5 月 21 日	「让母亲越来越靓」春夏新品及珠宝鉴赏活动 - 携手香港岛妇女联会举办
2021 年 6 月 19 日	「感恩有你」双亲节翡翠及华服鉴赏活动 - 携手香港菁英会举办
2021 年 6 月 25 日	「风姿绰约迎夏日」中华文化遗产之旅活动 - 携手香港中西区女企业家协会举办
2021 年 6-7 月	「中华艺兴」传统中华文化艺术活动 - 走进香港小学校园举办
2021 年 9 月	「锦衣华裳」中艺旗袍鉴赏活动
2021 年 9 月 17-19 日	「上善若水」中艺臻藏精品展
2021 年 11 月	「香茗雅器」中艺茶文化月活动
2021 年 12 月 9 日	「埏埴巧工」中艺古瓷品鉴沙龙



翡翠精品鉴赏活动



菁英会大学生文化传承活动

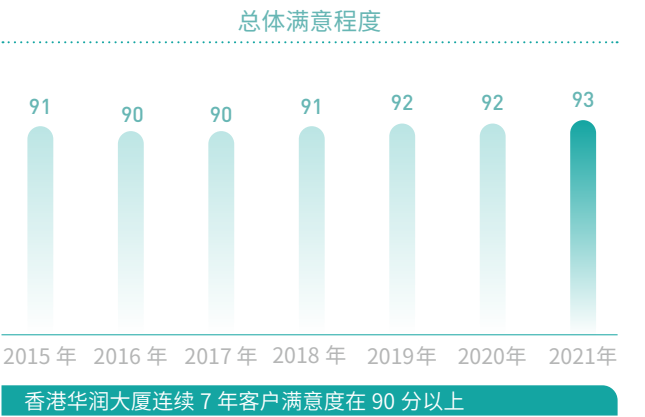


古瓷品鉴活动

客户满意度调查

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

香港华润大厦已连续 11 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七年维持在 90 分或以上。2021 年大厦租户满意度保持高位，总体满意度为 93 分。香港华润大厦十分注意细节的完善，以提升客户感知和评价。客户满意度调查报告显示，基本满意客户比例有所增加，不满意客户比例继续保持为零。



泰国长春置地 2021 年受到疫情影响，较多租户都实行居家办公政策，因此暂停客户满意度调查。疫情期间，长春置地每月为租户发放防疫宣传资料并积极介绍公司采取的各项防疫措施，获得了客户的广泛认可。

中艺事业部在 2021 年“神秘顾客计划”中得分为 95.31 分，获得香港零售管理协会颁发的“2021 最佳优质服务零售商（高雅 · 时尚生活品味）组别奖”，表彰中艺在顾客服务方面的卓越表现。此外，中艺自 2004 年被评为「香港豪华超级品牌」(Luxury Superbrands), 中艺品牌多年来为香港旅游发展局所指定认可的优质商户。



酒店事业部非常重视宾客的意见或建议，并通过宾客满意度调查收集宾客的反馈，检验服务质量。2021 年，各酒店的客户满意度平均为 95.44 分。



2021 年
各酒店的客户满意度平均为
95.44 分

客户意见处理

自 2009 年起，华润物业管理有限公司连续 13 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。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。2021 年，华润物业收到投诉 91 起，投诉解决率为 100%。



客诉处理检视

2021 年，泰国长春置地事业部共接到 45 次客户投诉，同比增加了 164.71%，投诉主要是围绕大厦内的洗手间保洁员的清洁质量和服务态度问题。根据长春置地分析，由于 2021 年初长春置地更换了新的清洁公司，新公司对前线清洁员工监管力度不够，导致相关投诉大幅上升。对此，长春置地向清洁公司高层发出正式投诉信，同时要求客服部密切监管其表现并要求其努力改善服务质量，以督促其改进服务避免发生类似问题。

大力创新发展

完善科技创新工作管理体系

华润物业于 2021 年 3 月经公司执委会通过决议，正式成立华润物业创新发展与知识产权委员会，由包燕飞董事长担任华润物业创委会主任，下设创新专家组及创新工作小组。2021 年 12 月 31 日，为有效实施创新驱动发展战略，进一步强化总部统筹管理创新职能，全面提升公司创新能力，经公司研究决定，成立科技创新部，列入公司职能部室序列。在制度建设方面，根据集团相关制度，华润物业完成了《华润物业有限公司科技创新管理制度》的初稿，预计将于 2022 年第一季度发布。

推进 Smart 系列项目

2021 年，华润物业智数部与各业务主要负责人进行调研访谈，进一步了解业务痛点和需求，梳理 Smart 项目整体规划，特别是在打造全国一流会务酒店、智慧培训中心方面进行规划，寻求先进科技技术与实际业务场景的结合点，实现创新突破。

推进 Smart Office 项目

1. 智慧门禁：香港华润大厦完成了智慧闸机门禁的安装和相应 WIFI 改造工作，并全面对外启用，实现人脸识别和二维码获取两种方式进行门禁控制。



3. 虚拟看房：华润大厦上线 app 线上看房功能，实现对空置单位虚拟建模观看并发布至各营销渠道。



2. 智慧会议室：物业总部及泰国长春置地会议室购置 MAXHUB 视频会议一体机等设备提升智能化办公体验。



4. 智慧停车场：泰国长春置地事业部智慧停车场项目完成方案制定，供应商演示和招投标工作，已于 2021 年启动项目，预计 2022 年上半年完工。



推进 Smart Hotel 项目

华润物业总部协助酒店事业部推进 Smart Hotel 项目。2021 年主要完成雄安木棉花移动点菜支付的 POS 系统和小径湾木棉花部署客房和餐饮机器人。



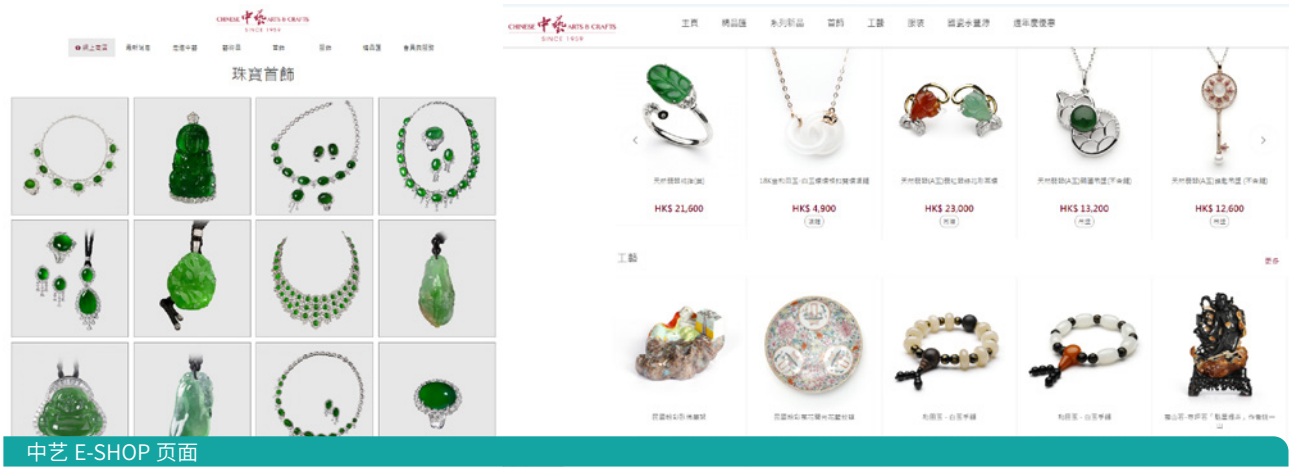
中艺事业部推进 E-SHOP 项目

中艺事业部打破传统线下门店单一销售模式，于 2020 年 7 月底推出线上营销平台 E-SHOP，精选线上销售商品种类，积极尝试新形势线上营销，吸引千禧一代新会员关注，打造新渠道，注入销售新动力。2021 年，华润物业完成中艺 E-SHOP 优化功能：

增加了线上预约、
客户问卷和库存
数据管理功能；

大幅优化手机端显示，进
行界面的二次改造，增强
销售内容和产品展示，为
实体店进行 O2O 引流；

年底正式启动其核心业务系统替换项目，包括
对 E-SHOP 平台进行版面重制，新增价格变动
显示、商品批量显示等强调销售展示的功能；
对 E-SHOP 域名加入 HTTPS 证书；改造后台，
支持批量上新，标签分类等管理统计功能；针
对销售活动增加专项栏目管理功能等。此外，
已将建设后期多渠道互联推广智慧营销功能初
步纳入公司科创项目目标。



香港华润大厦 APP 持续优化

2021 年香港华润大厦全面推行通过 APP 进行通知、
报名活动、Easy Services 及维修报事。截至 2021 年
12 月底，华润物业 APP 下载次数达到 10606 次，
VIP 会员达到 5365 人，极大的增加了 Apps 使用率，
扩大了创新服务的宣传推广，提高租户认知度。



截至 2021 年 12 月底
Apps 下载次数达到
10606 次
VIP 会员达到
5365 人

疫情期间的灵活纾解措施

为部分续约租户提供递增租金及免租金期限 >>>>

2021 年泰国长春置地为努力挽留租约到期的租户，向部分困难的租户提出了递增租金续约合同：即以一个较低续约价格为租户度过第一年难关，第二第三年待疫情缓解后，租金逐年递增。部分大租户在续约时，泰国长春置地提供 1-2 个月免租金期限，该期限一般在合同最后 1-2 个月。此举既可以保持泰国长春置地在疫情期间的收入，又可以帮助租户减轻疫情期间的经营负担。

采用灵活的停车位条款 >>>>

疫情期间为了吸引新租户，泰国长春置地将原每租赁 200 平方米获得 1 个免费停车位改为每租赁 100 平方米即可获得 1 个免费停车位的新政策。由于疫情期间大部分租户的员工都居家办公，租户将白白损失月租停车位并持续为此付费，为了帮助困难的租户减少支出，泰国长春置地允许租户提前一个月临时取消月租停车位，在疫情缓解后可随时恢复正常使用。





04

绿色发展 低碳未来

我们的理念

华润物业始终坚持“绿水青山就是金山银山”的发展理念，大力倡导绿色环保，努力建设资源节约型、环境友好型企业。

我们的绩效

指标名称	单位	本年累计完成值	同比上年 (%)
能源消费总量	万吨标煤	0.2320	-30.45%
用新水量	万吨	21.2829	-8.21%
万元产值 (收入) 用新水量 (可比价)	吨 / 万元	2.9718	7.01%
二氧化碳排放量	吨	16,867.9	-22.22%
万元产值 (收入) 二氧化碳排放 (可比价)	吨 / 万元	0.2355	-9.32%
万元营业收入综合能耗 (可比价)	吨标煤 / 万元	0.0324	-18.93%
万元增加值综合能耗 (可比价)	吨标煤 / 万元	0.0418	-17.35%

我们与 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

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

深化绿色管理

环境管理体系

运用 ISO 环境管理体系 >>>>

华润物业通过环境管理体系 ISO14001 及能源管理体系 ISO50001 标准认证，并由专职人员负责体系的日常管理和维护。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。2021 年，华润物业于 5 月 28 日对 ISO50001 进行外部审核，无不合格项及可改善项，并成功转换到 ISO50001:2018 的最新认证版本；于 8 月 9-10 日对 ISO14001 进行外部审核，无不合格项。

开展 EHS 管理内审 >>>>

华润物业于 2021 年 3 月份完成了对各事业部及下属企业共 12 家单位的 2020 年度节能减排内审工作，从 EHS 责任书完成度、EHS 制度建设、EHS 事故事件、EHS 重点项目完成情况、获奖情况、EHS 月报提交情况等维度进行全方位审核及评分，对各单位的工作亮点及跟进项做了详细描述，形成了 EHS 管理内审报告，并向各单位进行了逐一反馈。

泰国长春置地事业部进行年度环境测评工作 >>>>

2021 年，泰国长春置地事业部两次聘请第三方机构对长春广场进行环境测评，并提交环保报告给泰国曼谷环保局，确保环境保护工作合法合规。

制定《华润物业生态环境保护通用检查要点》 >>>>

2021 年，华润物业结合实际，研究制定并发布了《华润物业生态环境保护通用检查要点》，明确了检查项目、检查要点及检查方式，为公司各单位开展生态环境保护日常工作和排查治理提供指导，并要求各单位认真开展生态环境保护问题排查治理工作。

环境指标统计核算体系方法 >>>>

根据中央企业节能减排统计监测报表制度，华润物业建立了能源与生态环境指标统计核算方法，每月按时统计能源与生态环境指标监测数据，上报华润集团 EHS 部。

环保技术应用

华润物业持续开展节能减排项目，不断引入新的节能环保技术，2021 年节能减排技术改造投入 376 万港元。2021 年 1-6 月，香港物业事业部使用库瓦智能平台对香港华润大厦冷气系统进行监控，实现冷气系统较去年同期节省约 1.22% 的用电量。

环保培训和宣教

操作培训：华润物业深入进行节能低碳宣传教育和节能减排培训，各事业部对《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。



香港华润大厦工程技工电力设备操作培训

节能宣传周和低碳日：2021 年 8 月，华润物业围绕“节能降碳，绿色发展”的节能宣传周活动主题和“低碳生活，绿建未来”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。

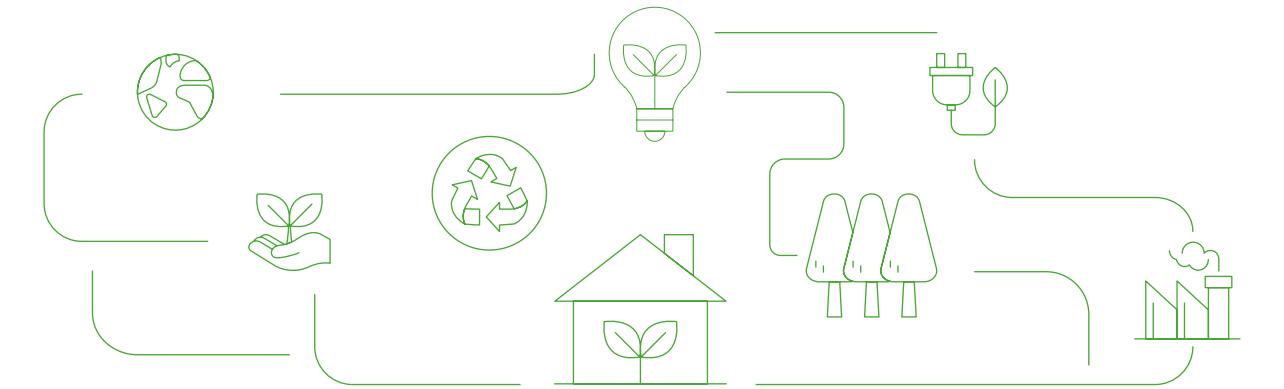


华润物业各事业部通过多种渠道进行绿色低碳宣传

多渠道进行宣传：华润物业通过张贴宣传海报、下发节能宣传邮件、组织员工观看视频学习资料等多种方式，广泛宣传了节能低碳工作的重要意义，普及节能低碳知识，增强全体员工的节能低碳意识，并针对社会上发生的典型环保事件，定期开展警示教育。



长春置地通过邮件和宣传栏宣传节能减排知识



环境管理绩效

香港绿色企业大奖：2021 年 12 月 7 日，在环保促进会（Green Council）主办的“第十二届香港绿色企业大奖”颁奖仪式上，华润物业凭借其于华润大厦实行绿色管理的突出表现，再次荣获“香港绿色企业大奖 2021—优越环保管理奖（服务供应商）”金奖。这是华润物业连续九年获此殊荣。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 2021—优越环保管理奖（服务供应商）”金奖

香港绿色机构认证：华润物业重视环境管理承诺及表现，在节能减排的工作上有卓越表现，2021 年总部办公室、华润大厦继续获得由香港绿色机构所颁发的「卓越级别」减废证书，以表扬公司在环境管理上的卓越成绩。



香港绿色机构颁发的减废证书

香港无烟安居乐甲级无烟管理认证：2021 年，华润物业有限公司获得“香港吸烟与健康委员会”颁发的“无烟安居乐业”计划“甲级无烟管理认证”，以表彰公司将无烟信息传递至员工及租户、提升社会大众对烟害的认识、鼓励市民建立无烟生活所做的杰出贡献。



2021 年度“甲级无烟管理认证”奖

践行绿色经营

应对气候变化

积极响应国家“双碳”战略

>>>>

华润物业积极响应国家碳达峰、碳中和目标战略，将绿色发展列入公司“十四五”战略。十四五期间，华润物业将强化“绿色+”物业管理、酒店经营、零售业务特色，通过大力打造低碳绿色建筑、持续开展节能减排项目、鼓励开展更多绿色环保活动、加强用能管理、增加清洁能源使用、开展植树活动等方式持续降低碳排放，为实现双碳目标作出积极贡献。

发展低碳服务模式

设计低碳客户服务模式；

开展环保活动，推广低碳理念；

倡导低碳日常办公，减少商旅出行碳排放。

开展节能减排项目

制定设备五年（2021-2025）提升计划，进行合理投资，逐步淘汰落后产能，使用节能电器，提升能源使用效率。

打造绿色低碳建筑

加强可再生能源使用：在有条件的建筑楼顶安装太阳能光伏板；采用清洁能源解决建筑用能需求。

加强用能管理：采用智能化能源监控系统，对主要耗能系统如空调、通风、照明、电梯等进行合理调节控制，减少能耗。

华润物业 碳中和举措

开展碳补偿活动

植树碳汇：在希望小镇、公司管辖物业的公园及草地栽种绿植；与公益基金会合作开展植树造林，助力碳中和。

碳排放交易：加强数据测量，最后无法抵消的碳排放，通过购买碳排放额度来进行中和。

制定节能环保政策及目标

>>>>

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。根据法规及上级单位要求，制定了节能减排管理制度，并与各事业部及下属企业签订 EHS 责任承诺书，要求各单位严格开展能耗管理，实现每年万元营业收入综合能耗（可比价）同比下降。各下属企业将节能减排指标纳入关键员工绩效考核，逐层分解落实，实现节能减排目标的有效落地。



华润物业各下属单位签订 EHS 责任承诺书

减少碳排放量

>>>>

华润物业碳排放主要来源为使用电、蒸汽等间接带来的温室气体排放，2021 年通过每月分析能耗使用量，实施各项节能举措，能源消费总量较上一年度同比减少 30.45%，二氧化碳排放量较上一年度同比减少 22.22%。

建设绿色供应链

华润物业积极倡导绿色供应链理念，积极推行绿色采购、绿色包装及绿色运输理念，并向供应商传递绿色环保和可持续发展的价值观，带动合作伙伴共同履行生态环境保护责任。



在绿色装修方面，华润物业注重装修环保，在装修方面实行严格的环保标准，要求公司内部或外判供应商必须使用环保油漆，公司采购的办公家具必须具有环保证书，施工单位装修完工后必须提交室内空气质量检测报告。



在绿色采购方面，华润物业在《供货商及承判商评核程序》中明确规定了环保采购政策，在采购前对所需产品进行评估，优先选用有环保标签的产品。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；推行循环经济政策，尽可能使用可再生资源，减少浪费。



在绿色包装方面，中艺各门店响应政府的环保政策，鼓励顾客减少使用购物袋和包装物料，并按照现时法例规定对每个一次性购物袋收取费用，有效减少一次性购物袋的使用、增加环保袋的重复使用次数，有效减少了废置胶袋的数量。酒店事业部各酒店在进行送餐服务时采取环保可降解材料进行食品包装，有效减少了环境污染。



在绿色运输方面，华润物业各事业部尽量使用本地或临近地区材料，提高本区域的采购比例，减少运输造成的碳排放。



在供应链考评方面，华润物业在《供货商及承判商评核程序》中设立环保相关考评项目，各事业部对现有供应商提供的产品及服务进行评估，筛选符合绿色供应链要求的供应商，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。

使用清洁能源

华润物业各单位积极探索使用清洁能源的可能性，减少对环境的破坏。公司在写字楼、酒店停车场设置电动车优先的时租车位、提供电动车充电设备，鼓励客户及员工使用环保电动车绿色出行。2021 年，小径湾木棉花酒店在户外增设太阳能照明灯，节约酒店电力使用。

废弃物管理

减少废气排放



华润物业下属酒店业务对于餐饮产生的油烟，均在厨房安装了油烟净化装置，净化后由烟道高空排放，确保所排放废气均达到排放要求，减少对大气环境的污染。

减少废水排放



华润物业写字楼、酒店业务严格确保废水达标排放，同时积极参加第二十九届“世界水日”及第三十四届“中国水周”的宣传活动，倡导员工珍惜水资源，形成珍惜水、节约水和爱护水的良好风尚；开展“一水多用”节水行动，从源头减少水资源的浪费。



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。各酒店每月定期清理隔油池和化粪池，将废弃物、污染物通过隔油池或化粪池进行处理后再排放到市政管道。2021 年各类垃圾废弃物排放 100% 达标。



2021 年
各类垃圾废弃物排放
100 % 达标

废弃物回收活动：华润物业倡导“保护环境、人人有责”理念，积极响应环保号召，设置专用回收箱，向员工及租户宣传环保理念，身体力行保护环境，减少对生态环境的损害。

2021 年 8 月，香港立法会通过都市固体废物收费法案，并为市民及业界设立 18 个月准备期。为在准备期内多方面了解本项法案，华润物业在 2021 年 12 月组织员工前往位于荃湾的「绿在路德国」，了解由环境保护署设立的小区回收设施「绿在区区」的运作，全方位了解环保回收过程中不同持份者的需要及意见，从而提升环保回收工作水平。



绿在区区义工参观活动



香港华润大厦分类垃圾箱

减少一次性用品倡议活动：酒店事业部各酒店倡议客人减少使用拖鞋、牙刷、梳子等一次性用品，并将需要替换的毛巾放入毛巾回收桶、减少毛巾洗涤次数，减少污染，节约资源。



减少使用一次性用品的倡议书

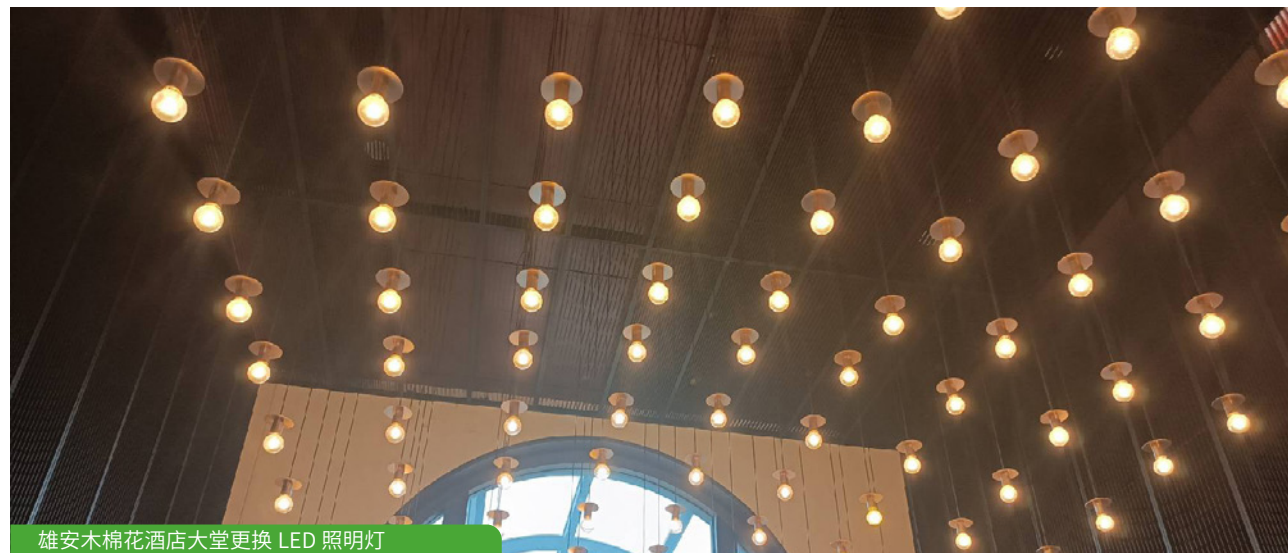
提高能源利用效率

华润物业各事业部及下属企业定期对空调系统、照明系统、电气系统等耗能设备进行维修保养，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，各企业将根据自身情况进行更换，提升能效，降低能源的使用量。

2021 年，泰国长春置地通过将写字楼公共区域照明更换为节能 LED 灯、更新冷却塔系统以及精益管理项目对写字楼冷气系统的操作调整等措施，用电量较去年同比减少 9%。



徐州米兰花酒店中央空调主机维护



雄安木棉花酒店大堂更换 LED 照明灯

倡导绿色办公

华润物业积极倡导绿色办公，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℃，冬天 23℃，下班前关闭独立空调系统开关。

2 在节约用水方面，公司对各单位用电量、用水量都会定期进行全年监测，通过设备提升及调整用电用水方案，有效减少不必要的浪费。

3 在绿色出行方面，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、Rmeet 视频会议平台等电子渠道，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。

热心环保公益

2021 年华润物业开展形式多样环保公益活动，贯彻绿色环保使命，支持源头减废。

香港物业事业部

利是封回收大行动

3 月 3 日，香港华润大厦持续开展利是封回收大行动。本次活动共有 12 名员工及 43 名租户参加，共收到 12,355 个利是封。



全年环保回收计划

2021 年，香港华润大厦持续提供上门回收服务。1-10 月共回收旧衣 25.5kg、手提电话 2 个、打印机 17 部、碳粉盒 92 个、文仪用品 3 部、电脑主机 94 个、电脑配件 19 件、显示屏 29 部、光管 2146 支。



月饼及月饼盒回收大行动

华润大厦持续开展月饼及盒回收大行动，于 9 月 28 日前回收月饼及月饼盒。本次活动共有 5 名员工及 17 名租户参加，回收月饼盒 112 个、月饼 35 个。



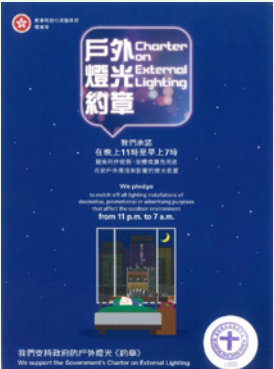
地球一小时 2021

华润物业邀请华润大厦及周围所有租户参加世界自然（香港）基金会举办的地球一小时活动，支持节约能源。华润大厦及 Brim 28 在 3 月 27 日晚 20:30-21:30 的活动期间关闭外墙幕灯。



户外灯光公约

香港华润大厦积极响应环境局《户外灯光公约》，并参与《约章》行动，承诺晚上 11 点至早上 7 点关掉用作装饰、宣传或广告用途而对户外环境有影响的灯光装置。



香港国际海岸清洁运动 2021

2021 年 12 月 10 日，华润物业润爱同行义工队来到香港赤柱泳滩参与 Green Council 环保促进会举办的「香港国际海岸清洁运动 2021」，用实际行动保护美丽的香港海岸线。



泰国长春置地事业部

世界环境日

泰国长春置地在 6 月的《EHS 新闻》（EHS News）中发布了世界环境日专刊，包括“世界环境日”介绍、分享减少全球变暖相关活动内容。



地球一小时 2021

3 月 27 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，将非必须的公共区域照明系统关闭 1 小时，以支持环保。



减少温室气体排放问卷调查活动

长春置地 6 月 30 日组织所有员工参加泰国温室气体管理组织（TGO）组织的网上减少温室气体排放问卷调查活动，提醒员工重视全球变暖的严重性，并分享减少温室气体排放的方法。



绿植发放活动

泰国长春置地在 3 月 25 日举办绿植发放活动，宣传环保理念，树立爱护环境的意识。租户可以自行设计绘制花盆，共计有 110 名租户参与。





05

公开透明 合作共赢

我们的理念

华润物业始终坚持开放合作、共同发展的理念，发扬“诚实守信”的企业文化，公司坚决奉行“公开、公正、公平”的交易原则，推动与合作伙伴建立阳光、双赢的合作关系，共同营造廉洁、高效、坦诚的合作氛围，携手创建可持续发展的合作关系。

我们的绩效

绩效指标	2019 年	2020 年	2021 年
责任采购比（%）	100%	100%	100%
负面舆情（件）	0	0	0
经济合同履约率（%）	100%	100%	100%
因为社会责任不合规被否决以及被中止合作的潜在供应商数量	0	0	0

我们与 SDGs

12 负责任消费和生产

16 和平、正义与强大机构

17 促进目标实现的伙伴关系

本章涉及的 HKEX ESG 指标

B5.1, B5.2, B6.3

促进公平贸易

遵守公平竞争

华润物业坚持“重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争”原则，开展公平竞争获取竞争优势地位，营造行业发展的良好生态。在处理与客户、供应商、竞争对手的关系时，严格遵守法律法规和相关内部规定，倡导与合作伙伴共同遵守“阳光宣言”，坚决摒弃反竞争行为，确保公平公正交易。

倡导诚信经营

华润物业严格遵守防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等国家相关法律法规及相关内部政策。对内，华润物业持续开展相关法律法规及公司规章制度的宣贯，意在提升员工反贪腐意识，坚决防范商业舞弊现象。对外，华润物业于 2021 年 12 月制定了《华润物业有限公司合规工作投诉举报管理指引》，鼓励合作伙伴向华润物业举报各单位及员工的任何不合规行为。

保护知识产权

华润物业注重知识产权保护，加强知识产权风险管理，日常维护自有知识产权不受侵犯，树立尊重知识产权的风尚。截至 2021 年底，华润物业持有境内外商标共 162 件，包括“中艺”、“木棉花”、“米兰花”等品牌。

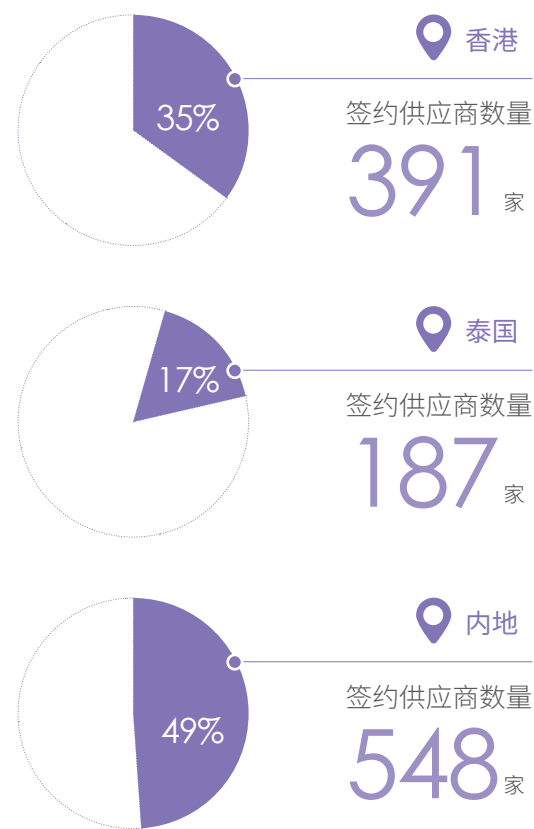
加强政企合作

华润物业各级单位保持与属地政府主管部门的密切联络，持续构建良好的政企关系，作为海外企业，泰国长春置地事业部积极维护与中国驻泰国大使馆的关系。酒店事业部下属各酒店针对属地政府机构重点开发和拜访，与当地政府加深合作，部分酒店还通过参与政府公开招投标成为属地政府机关会议定点场所，同时，通过线上+线下拜访方式，积极拓宽市场，加强与企事业单位的合作，成功接待了具有一定影响力的大型活动。

推动供应链履责

防范商业舞弊

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



2021 年签约的供应商数量（按地区划分）

供应商基本权益维护

华润物业积极管理及拓展供应商资源，鼓励业务部门主动到市场上寻找更多符合资质的供应商，拓宽采购渠道，保障供应商的市场竞争性。2021 年，华润物业与各供应商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。

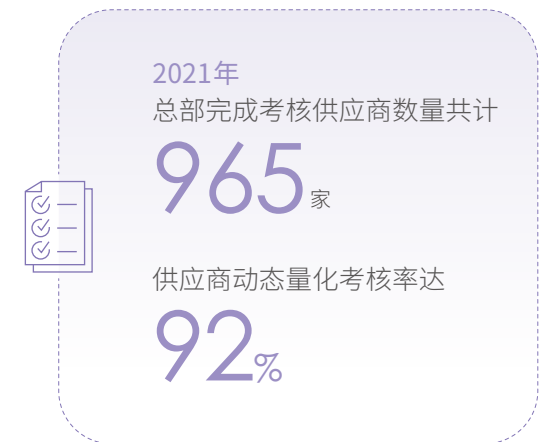
公司设立独立的投诉及举报管理机制，确保供应商获得公平公正的对待，营造风清气正的营商环境。

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。

按照华润汇项目要求，下属内地木棉花酒店已 100% 使用华润集团守正电子招标平台开展电子化招标工作，有效保障了招标过程的公开公正。

供应商评估管理

2021 年，华润物业不断完善供应商管理制度及合格供应商准入机制，进一步规范了供应商入驻资格审查，从资质、资金能力、信誉、服务、承接项目经验以及以往合作情况等维度考虑，对供应商进行分类分级管理，将利益冲突申报、员工强基金供款单据及公司 / 员工注册拍照、专业资格等作为 B 级以上供应商准入强制条件。物业总部已实现对供应商每半年进行后评估流程，并根据后评估报告对供应商进行升级、降级及剔除等动态管理，为后续采购提供依据。



采购管理制度建设

2021 年，华润物业进一步完善了总部招标及非招标采购管理制度，明确评定标方法及原则，降低了采购过程中答疑及澄清的次数；规范境外招标及非招标供应商回复文件要求，进一步规范境外线下开标及开报价流程。不断推动各事业部招标制度、非招标采购制度、供应商管理制度及针对特殊业务类型的招采制度的修订、发布及实施。针对下属部分企业所处市场环境，如希望小镇酒店供应商资源匮乏等问题，由酒店事业部牵头，公司总部财务部及合约采购组配合，草拟对应采购制度及流程，结合实际从制度层面进一步规范采购程序。

供应链审计

2021 年，华润物业对各所属企业开展供应链专项检查，重点关注招标采购、供应商管理等方面，并形成了反馈意见，对于个性问题立行立改，共性问题加强制度建设，不断巩固和扩大整改成果，确保整改工作扎实有效。同时，各单位在开展自查的项目中将招标采购和商品采购作为重要检查内容，促进规范采购管理，提升制度执行的规范性和有效性。在 2021 年华润物业审计部开展的内部审计项目中，共发现采购相关问题 11 项，涉及 5 家子企业，整改工作已全部完成。

帮助供应商成长

随着后疫情时代供应链调整和转移，以及配合公司外延业务的发展，华润物业致力于以与供应链中上下游企业基于责任价值建立伙伴关系。同时，华润物业紧密联系供应商，结合企业战略的新定位和价值发展方向，本着共同提升的初衷，不断加强供应商审查，并通过向供应商反馈意见，提升供应商产品质量。

改善媒体关系

舆情管理

华润物业积极关注舆情信息，重视经营过程中的动态监测和研判，对公众的关注焦点和诉求出现的新变化保持敏锐感知，及时检查自身社会责任体系运行中存在的不足，做出审时度势的改进和反馈。2021 年下半年，华润物业官网通过改版，增设了“信息公开”专栏，真实、准确、及时披露公司信息，落实信息公开政策，保障社会各方知情权。

媒体合作

华润物业始终与媒体保持良好的合作关系，如《北青网》、《中国新闻网》等国内知名媒体，以及《大公报》、《紫荆》、《香港镜报》、《巴士的报》等香港本土媒体等。

对外宣传

2021 年，华润物业积极开展对外宣传，并通过公司网站、微信公众号、社交媒体等平台发布公司经营管理动态和各类活动信息，向社会传达公司的企业文化价值观与社会责任理念。全年共通过官微、官网等渠道发布新闻动态 106 次，其中，“华润物业”官方微信公众号共推送 44 篇文章，累积关注人数 5364 人；“润物之声”官方微信公众号共推送 28 篇文章，累积关注人数 540 人。



香港業務



华润物业积极通过新媒体渠道进行品牌宣传



中艺通过网络渠道宣传自身产品

华润物业旗下泰国长春置地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。另外，泰国长春置地在 2021 年第四季度拍摄了一段关于长春置地如何预防新冠病毒的视频，并在泰国华润大厦的 LED 广告板上播放及在长春广场内张贴防疫海报。

华润物业旗下中艺零售品牌在发力社交媒体的同时，积极与香港本土传统媒体合作，如中艺赞助 2021 香港小姐选美决赛中的旗袍服装，众佳丽在香港小姐决赛中身穿中艺旗袍，展示经典旗袍风尚。2021 年 9 月，香港《镜报》等多家媒体刊登了宋宛颖、梁凯晴及邵初三位香港小姐到中艺湾仔旗舰店出席“中艺 2021 香港小姐颁奖典礼暨中华文化推广大使委任仪式”，在宣传中艺旗袍等工艺品的同时，展现了中艺弘扬中华优秀传统文化的品牌理念。



中艺赞助香港小姐选美决赛服装



06

坚定履责 积极担当

我们的理念

华润物业秉承“践行社会责任，做优秀企业公民”的理念，积极落实国家方针政策，提升安全管理水平，热心公益慈善，坚持回馈社会，以实际行动建设和谐社会。

我们的绩效

绩效指标	2019 年	2020 年	2021 年
纳税总额（万港元）	3,566	3,759	2,431
安全生产投入（万港元）	278	176	265
一般及以上生产安全事故数（起）	0	0	0
因工亡故的人数及比率	0	0	0
因工伤损失工作日数（天）	54	33	21
本地化雇用比例（%）	96.2	97.8	96.7
慈善公益支出（万港元）	109	417.8	424
选派挂职干部数量（人）	3	7	4
扶贫受益农户（户）	7	46	39
扶贫辐射受益人口（人）	28	184	156

我们与 SDGs



本章涉及的 HKEX ESG 指标

B2.1, B2.3, B8.1, B8.2

支持政府施政

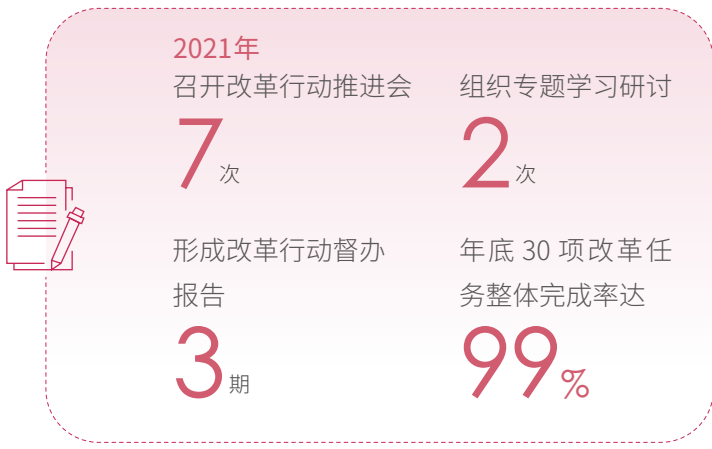
全面深化改革

完善公司治理体系

2021 年，华润物业有效抓住国企改革三年行动方案实施带来的改革机遇，通过优化完善管控体系、规范董事会建设、世界一流企业创建、夯实内控合规建设等专项工作，修订并发布现代企业治理类制度 6 个，梳理重大决策事项 105 个，逐步形成权责清晰、有机协调、高效运营、有效制衡的公司治理体系。

国企改革三年行动有序推进

落实全面深化改革，凝聚改革共识、聚焦重点任务、狠抓改革实效，全面推进各项改革举措落到实处。成立华润物业国企三年改革行动领导小组，编制发布了《华润物业改革三年行动实施方案》，明确各项改革任务的目标、实施路径、责任分工、时间节点和里程碑考核，建立改革进度动态跟踪机制和重大问题协调解决机制，保证各项工作有力有序推进，进一步夯实了支撑公司高质量发展的基础，增强公司活力，提高管理效率。



加强义工队伍发展

2021 年，华润物业积极参与香港社会事务，为维护香港长期繁荣稳定贡献力量：在香港积极举办丰富多彩的义工活动，如组织观看爱国主题电影《1921》《革命者》、参观“百年伟业”“国家相册”“大国建造”主题展等共计 8 次爱国主义教育活动；并充分利用中艺资源搭建义工活动平台，邀请华创、万家、华润堂等在港兄弟单位的义工共计 40 余人参加了中华传统文化艺术活动。



华润物业主要领导深入一线，靠前指挥，牵头成立领导小组和 6 个工作组；建立工作推进机制，先后召开重要工作宣导会和誓师大会，分层级做好动员；扎实做好大厦周边宣传氛围营造；优选 20 名青年骨干参加集团义工队，累计出动义工 50 余人次；建强中间人队伍，做好做实会员的联络沟通，广泛发动会员及家属积极参与。华润物业多措并举，在会员基数较大的情况下，投标率达到 163%，圆满完成集团重要工作任务。



2021 年，华润物业在原有义工队伍的基础上，大力培育发展年轻义工，义工队伍规模再次扩充，义工总数达 425 人、义工服务时数达 3330 小时。同时，修订和完善了义工管理相关制度，进一步规范义工管理。

义工人数				义工服务时数		
	员工	租户	总计	员工	租户	总计
2019	110	29	139	110	29	139
2020	294	105	399	294	105	399
2021	305	120	425	305	120	425

支持香港公益事业

商界展关怀

华润物业积极关注香港社会民生，早在 2007 年便开始参与香港社会服务联会举办的“商界展关怀”计划，始终遵守着该计划的三大要求：关怀环境、关怀小区、关怀员工。至 2021 年，华润物业已连续 14 年获得“商界展关怀 10+plus”标志。

润爱同行义工队开展公益活动

华润物业于 2019 年 1 月正式向香港社会福利署申请登记成为“义工运动”的参与机构，并成立“润爱同行义工队”，与香港本地慈善机构合作，积极开展多元化的慈善及义工关爱活动，帮助弱势群体、促进社会和谐。“润爱同行”义工队的成员不仅包括了热心公益的华润物业员工，还积极吸纳香港华润大厦其他租户员工加入，一齐弘扬正能量。

2021 年，依托“润爱同行义工队”，华润物业广泛开展“尊老爱幼”“关爱社区”“绿色环保”等丰富多彩的慈善公益活动 20 余次，将爱心传递至香港基层，展现企业责任担当。

润爱同行义工队公益慈善活动

公益金在线百万行

2021 年 1 月 31 日至 2 月 14 日

通过自设步行路线或步行方式，以低碳生活方式与同事、家人及朋友一同参与。每人完成目标一万步，为公益金筹款

基督教励行会「香港浸信会医院日间医疗中心 2 人 3 足励同行」

2021 年 3 月 12 日至 25 日

每名参加者在活动期间走完一万步，即可为香港低收入家庭儿童、青海孤儿和残疾儿童筹款。

国际儿童节「润爱·零食书包爱心制作活动」

2021 年 5 月 13 日至 19 日

邀请华润大厦租户一同制作零食书包，书包由零食组成，制作既有乐趣又简单，制成品将会赠送给慈善机构受惠儿童。

国际儿童节「润爱·零食书包彩虹送暖行动」

2021 年 5 月 28 日

联同“社职”为黄汉光服务中心的服务的儿童送上一份特别的礼物 - 零食书包，为他们创造一个快乐的时刻。

「与耆同乐」
关怀探访活动

2021 年 9 月 3 日

探访基督教励行会服务的基层长者，为长者送上一份特别的爱心福袋礼物，与长者庆祝中秋节，感受佳节欢乐气氛。

「润爱 情暖中秋」
关怀探访活动

2021 年 9 月 3 日

为基督教励行会服务的基层长者送上包括月饼、保温杯及防疫物资的节日福袋礼物，藉中秋佳节表达爱心。

为饥饿的带来温饱

2021 年 9 月 30 日

鼓励各租户踊跃支持香港基督教励行会举办的「为饥饿的带来温饱」活动，一起为香港低收入家庭送上爱和祝福。

10.1 国庆图书分享活动

2021 年 10 月 1 日

联合香港岛妇女联会及家安全人发展协会，赠送 1000 本富有中华色彩的本地绘本故事给香港岛校长联会，再分发至香港岛各区小学。旨在加强小学生对国家历史文化的认识。

「艺术童行」万圣节
关怀探访儿童活动

2021 年 10 月 23 日

在万圣节探访香港基督少年军将军澳基督教锡安堂暨安临中心的一班基层小朋友，用游戏、手作及丰富礼品为他们带来节日气氛，送上关怀和祝福。

坚果慈善义卖活动

2021 年 12 月 9-10 日

联合基督教励行会在华润大厦 1 楼东平台举办举办「坚果慈善义卖活动」，所得收益将支持香港低收入家庭儿童、青海省孤儿及残障儿童。

「捐血就是爱·就是爱捐血」
华润大厦爱心捐血活动

2021 年 12 月 29-30 日

连续 16 年举办「华润大厦爱心捐血日」活动，邀请大厦租户及员工捐血，并收到香港红十字会颁发的感谢状。



“润爱 - 零食书包制作活动”



国庆图书分享活动



“润爱同行”义工队探访长者活动



香港华润大厦爱心献血活动



坚果慈善义卖活动



“润爱同行”义工队探访儿童活动

安全生产

加强安全制度建设

华润物业严格遵守国家及所在地区安全生产法律法规，压紧压实安全生产主体责任。2021 年，华润物业持续开展 EHS 制度优化及检讨工作，总部层面共计 28 项制度、3 项应急预案，同时还监督各事业部对 EHS 制度进行梳理和完善，对各单位进行了 EHS 管理内部审核。

强化监督管理

2021 年，华润物业强化 EHS 监督管理，公司管理层高度重视安全生产工作，包燕飞董事长多次带队开展安全大检查，严格督促下属企业压实安全责任，有效防范化解安全风险。同时，华润物业 EHS 部每月按计划对香港地区各物业及门店进行 EHS 巡查，对现场的消防安全、疫情防控、保安防盗、机房管理、高空作业等问题进行检查。

完善安全应急机制

为提升各类突发事件的应急应变能力，华润物业持续完善应急预案体系，并定期进行检查，有计划开展消防、反恐防暴、燃气泄漏、电梯困人、防疫等方面的应急演练，并做好演练的总结与改进。2021 年，华润物业共开展安全应急演练 29 次，参加演练人次共计 1964 人。



香港华润大厦开展处理暴力冲突事件演习

加强事故管理

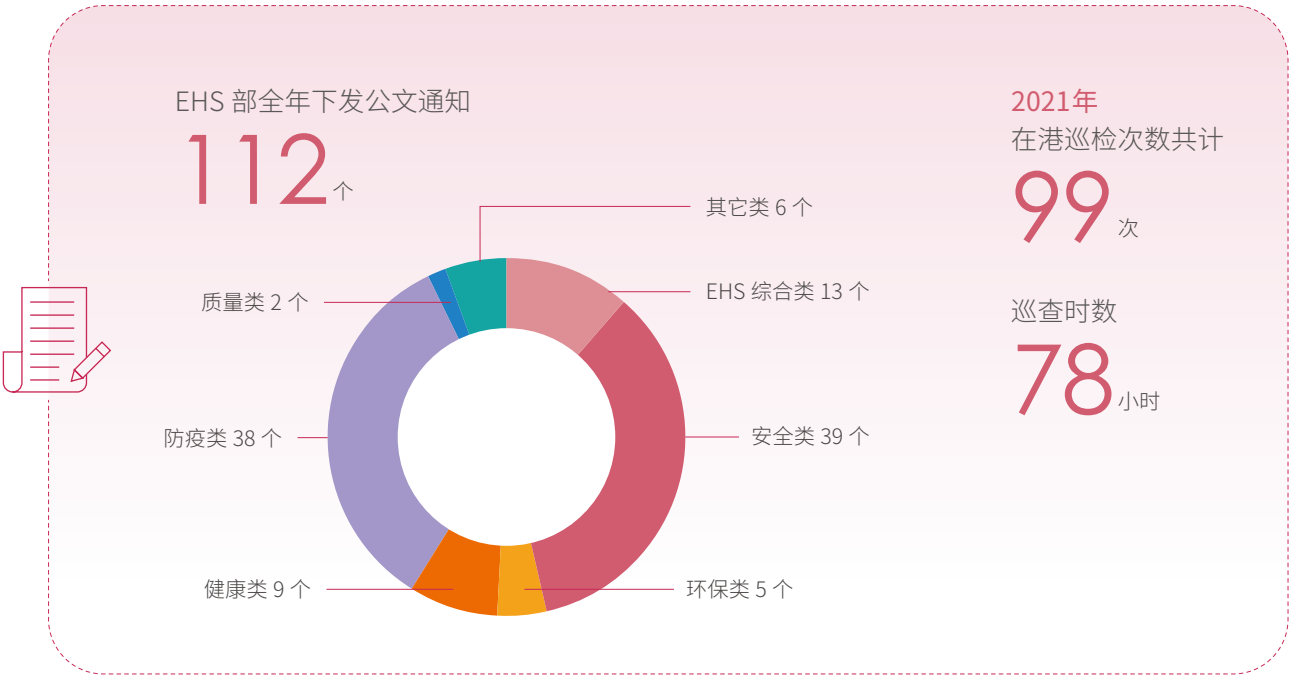
华润物业按照《EHS 事故事件管理指引》、《EHS 事故事件责任追究条例》等制度，严格各类事故事件管理，2021 年未发生任何重伤及以上等级的安全事故，因轻微工伤导致的损失工作日共计 21 天。同时，公司及各事业部常态化开展安全警示教育，通过举一反三，自查自纠，防患于未然。

安全教育培训

2021 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 12937 小时，相关方安全培训 224 小时。同时，华润物业通过开展“安全生产月”、“交通安全宣传周”等主题活动加大安全文化宣传。



香港华润大厦客服人员为租户培训防火知识



徐州米兰花酒店总经理讲授安全课

慈善公益

慈善捐赠

华润物业践行企业责任，积极参与慈善捐助活动。2021 年，公司发起捐赠共 352 万人民币（折合 424 万港币），包括向延安米兰花酒店捐赠、向剑河米兰花酒店捐赠、助力延安华润希望小镇民宿产业、红安华润希望小镇民宿产业及剑河华润希望小镇民宿产业，款项用于促进希望小镇发展，配合华润集团乡村振兴总体规划。华润物业严格按照《华润（集团）有限公司慈善公益活动管理办法》规定的相关审批权限，完成了对以上慈善捐助事项的审批。



乡村振兴

2021 年，华润物业顺利完成了延安希望小镇米兰花酒店开业工作，至今已在希望小镇建成四家米兰花酒店，全力以赴推进乡村旅游产业发展项目。

延安希望小镇米兰花酒店顺利开业

2021 年 4 月下旬，华润物业希望小镇业务部陆续外派工程、采购、房务、餐饮等筹备工作小组人员，开展酒店前期工程验收、物资采购、人员招聘培训、开荒筹备各项工作，并在开业期间协调组织 40 余人次的骨干力量参与竣工开业活动支持，保障酒店餐饮、VIP 服务、客房服务各项接待工作，延安米兰花酒店于 6 月 21 日顺利开业，圆满完成各项接待工作。



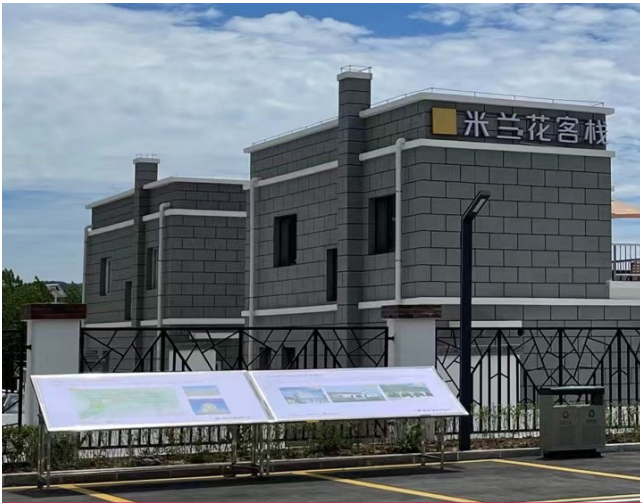
延安希望小镇米兰花酒店顺利开业



推动“米兰花开”产业帮扶计划落地

华润物业 2021 年在井冈山、红安、剑河、延安希望小镇共帮助 16 家民宿开业，累计投入产业帮扶资金超 70 万元，扶贫帮扶辐射受益人口达到 156 人，并建立了统一的民宿标准、营销体系、品牌宣传及管理制度，助力希望小镇旅游产业发展。帮扶措施主要包括：

- (1) 为村民提供房间设计布局给予合理建议；
- (2) 捐赠家电、客用品、布草、店招、公共照明等物资；
- (3) 对帮扶村民开展民宿经营业务技能培训和技术指导；
- (4) 帮助村民 OTA 上线指导，实现线上线下经营。



华润物业“米兰花开”产业帮扶计划帮助村民经营民宿



公益活动

在泰国开展慈善公益活动

泰国长春置地于 1 月 18 日 -2 月 18 日期间举办旧台历捐赠活动，通过回收过期台历重新利用，制作盲文，为三家当地盲人机构送爱心。总计收到 12 箱台历，全部捐给以下机构：南邦府盲人教育中心、曼谷皇家盲人基金会、孔敬府残疾人协会。

泰国长春置地与当地红十字会联合举办献血活动，原计划举办四次，但受疫情影响，仅于 2 月 17 日举办一次捐血活动，共计收到 180 单位血袋。



泰国长春置地向盲人机构及慈善基金会赠送台历

内地木棉花酒店公益活动

为加强社区精神文明建设，履行企业社会责任，10 月 31 日，无锡木棉花酒店在社区的号召下，组织 5 名员工前往江南家舍开展志愿服务活动，完成小区精神堡垒和宣传栏的清洁工作，同时为小区内的廉政花园种植植物。



无锡木棉花开展志愿者活动



2021 年，结合“我为群众办实事”实践活动，雄安木棉花酒店与小径湾木棉花酒店联合开展了“希望同行，木棉花开”主题公益活动，向井冈山希望小镇幼儿园与红安希望小镇幼儿园的小朋友们捐赠爱心物资。

2021 年，深圳湾木棉花酒店组织慈善义卖活动，倡导员工将生活中自己不需要的物件带到酒店参加慈善义卖活动，义卖所得善款 1500 元全数捐赠给希望小镇儿童，用于购买学习文具及书籍。

2021 年 6 月，疫情在深圳悄然蔓延，医护人员在这紧张的抗疫时刻异常辛苦和忙碌的采集核酸标本，他们辛苦忙碌顾不上吃饭。深圳湾木棉花酒店发挥自身优势，为深圳湾体育中心核酸检测点的抗疫医护人员及志愿者送去了免费的爱心午餐。

深圳湾木棉花开展慈善义卖活动



深圳湾木棉花为核酸检测点抗疫医护人员赠送爱心午餐



抗击新冠疫情

2021 年，新冠疫情持续席卷全球，华润物业业务主要为写字楼、酒店和高端零售，在疫情期间出租率、入住率等核心经营指标均出现下滑，疫情对业绩冲击较大。

加强组织领导

面对疫情带来的严峻挑战和压力，华润物业坚决贯彻落实国家关于疫情防控决策部署，积极推动各事业部加强疫情防控体系建设，将防疫抗疫工作做深做实做细。2021 年，华润物业各级组织之间分工明确、紧密配合，形成了领导小组指挥、工作小组跟进、现场小组执行的三级防疫联动机制，严格落实疫情动态日报及“一事一报”制度，从组织层面保障防疫举措的及时落地，其中领导小组全年召开会议 16 次、工作小组召开会议 40 次。



坚持“四早三防”

为有效应对疫情，华润物业始终坚持“四早三防”防疫原则。

在四早方面

早发现

持续开展员工常态化快速检测，泰国业务全年累计进行核酸检测超过 1.49 万人次

早报告

持续报送疫情最新信息，每天报送日报及跟进表，及时掌握员工健康状态和活动轨迹

早隔离

对有疫情风险的员工开展排查，对相关人员实行不同级别的居家隔离及核酸检测安排

早治疗

积极救治受感染员工，为员工发放药品生活物资“爱心防疫包”

在三防方面

人防方面

加强员工保护，实行弹性工作制，为到岗上班员工提供安全防护，加强对员工的疫情防控宣传，提高员工防疫意识，引导其主动做好个人防护、接种疫苗、遵守防疫规定，严格控制出入人员管理

物防方面

做好重点场所的公区管理，严格落实消毒消杀及空气流通

技防方面

积极使用先进科技进行防疫，推进无接触式服务



泰国员工新冠病毒快速检测



长春置地防疫宣传海报

做好应急准备

2021 年，华润物业强化对基层员工的关爱，疫情防控领导小组看望慰问一线员工，开展疫情防控先进个人表彰激励；加大对写字楼租户宣传和管理，推动租户居家办公工作；保障防疫经费投入，做好防疫物资储备；持续完善疫情防控应急机制，提高疫情事件应急处置能力。在各级组织通力协作、共同努力下，华润物业一手抓防疫，一手抓业务，较好地应对了疫情带来的各种挑战。



香港华润大厦公共区域及空调风柜消杀

社区共建

加强社区关系

华润物业高度重视与社区共建工作，积极承担国有企业的社会责任，积极参与社区活动，通过开展慰问社区特困群众、慰问社区环卫工人、提供孩童爱心学习用品等活动，形成了、优势互补、共同进步、和谐共赢的良好局面，促进了企业与社区相互融合。

2021 年，华润物业在香港开展“送关爱进社区”活动，慰问社区工作人员，走进西营盘社区探访基层长者、贫困家庭等弱势群体，了解市民生活、聆听市民心声，主动服务香港市民，展现企业责任担当。关爱活动共征集到有效意见反馈 5 条，获得中企协官微报道。



华润物业探访香港社区基层长者



徐州米兰花慰问社区环卫工人

开展社区捐赠

2022 年初，香港第五波疫情呈现大爆发态势，确诊及初步确诊个案不断创出新高，香港面临抗疫两年来最严峻的局面。在此危难时刻，国家主席习近平作出重要指示，强调把尽快稳控疫情作为当前压倒一切的任务，动员一切可以动员的力量和资源，采取一切必要的措施，确保香港市民的生命安全和身体健康，确保香港社会大局稳定。

华润物业坚决贯彻落实习近平总书记的重要指示精神，成立抗疫先锋队，与经民联、民建联等社会团体深度合作，先后向何文田、西营盘等香港基层社区伸出援手 4 次，捐赠口罩、洗手液、智能手机、粮油杂货等防疫物资及生活物资，与香港社区市民共克时艰。组织 46 名义工参与中央援港防疫物资分装，并利用业务优势，开展了小巴、的士消杀等活动，与香港社区市民共同抗疫。相关活动引起社会广泛关注，获央视新闻、中联办以及多家香港媒体报道。华润物业向社区捐赠物资的累计价值约为 19 万港元。



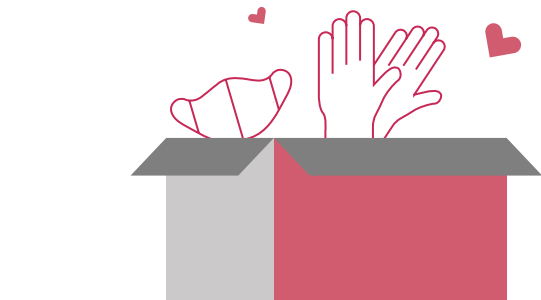
华润物业在香港基层进行慈善捐赠及社区志愿活动



 时间	 地点	 捐赠内容
2 月 9 日	西营盘社区、何文田社区	西营盘石塘咀及水街办事处：口罩、消毒洗手液 何文田议员办事处：口罩、消毒洗手液
2 月 9 日	经民联	口罩、洗手液、智能手机、粮油杂货等
3 月 1 日	西营盘社区	口罩、方便面、燕麦片、榨菜
3 月 25 日	何文田社区	为社区内专线小巴、的士提供爱心消毒志愿服务。 专线小巴和的士公司：口罩和 快速检测套装

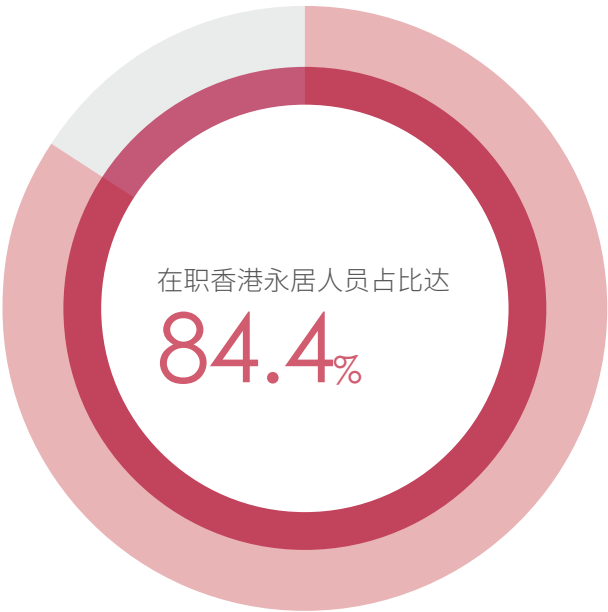
详细物资清单

序号	物资种类
1	ASTM3 口罩
2	医用口罩
3	消毒洗手液
4	快速检测试剂套装
5	大米
6	5 连包方便面
7	消化饼
8	燕麦片
9	3 连包榨菜
10	Redmi 红米 9C 智能手机
11	Redmi 红米 9A 智能手机



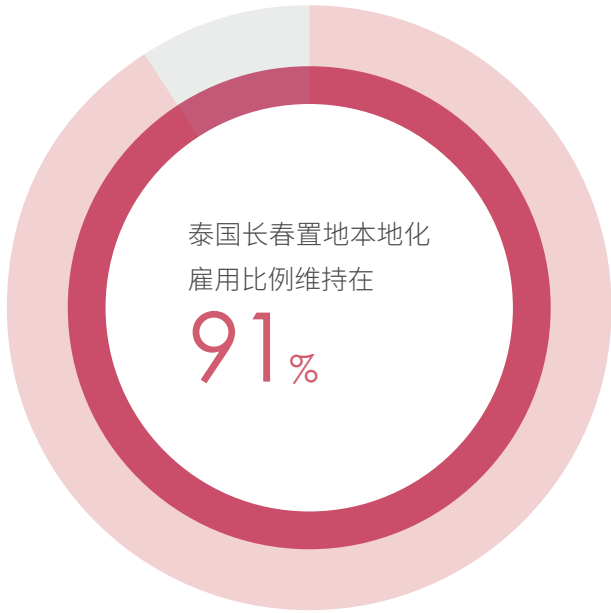
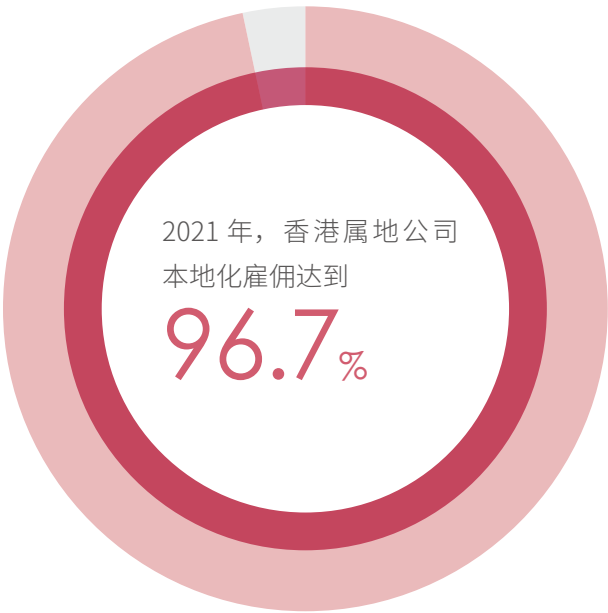
促进本地就业

华润物业积极聘用本地员工，并提供相应的职业培训，促进当地的就业。2022 年 1 月，华润物业并购昇捷物管，在港员工增加四千多人，迅速提升了在港员工人员规模。



本地化采购政策

在香港，华润物业遵照香港法律法规及政府建议，在公平、公正的原则下，实施采购流程。不断加强与当地供应商联系，扩充合格供应商名册中的本地供应商数量，并定期对供应商进行评估，建立有效的供应商反馈机制。



在泰国，长春置地采用泰国本地供应商进行采购，且每年进行评估供应商的质量，引进符合公司要求的供应商，同时剔除未达水平的供应商，确保采购公平合理。至 2021 年底，长春置地的供应商名册里共包含 550 家合格供应商。

可持续发展管理

可持续发展理念

培育企业责任文化

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



企业基因

为中华民族伟大复兴而立心
为创造人民幸福生活而立命
为实现国家经济繁荣而立身

使命

优质服务
改变生活

愿景

成为一流的物业资产管理
和华夏文化艺术品的优秀
经营者

价值观

诚实守信 业绩导向
以人为本 合作共赢

企业精神

以身许国的奉献精神
敢为人先的创新精神
笃定前行的坚守精神
自强不息的奋斗精神

组织氛围

真诚 团结
开放 进取

可持续发展模型

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

可持续发展战略

可持续发展战略规划

华润物业依据公司业务发展和经营情况，制定可持续发展战略。2021 年，华润物业将绿色低碳发展列为公司“十四五”战略规划十大重要举措之一，围绕国家“双碳”目标战略部署，结合行业特点，统筹有序做好“双碳”工作，推进业务绿色发展。

可持续发展战略与业务融合

为了将可持续发展战略与业务相融合，华润物业围绕可持续发展的核心议题，结合业务特点积极推进可持续发展践行项目，普及可持续发展理念，全面提升履责能力，2021 年，华润物业纳税总额达到 2431 万港元，本地化雇佣率达到 96.7%，支持本地公益事业，积极落实乡村振兴战略，实现了企业运营与承担社会责任的有机融合。



2021 年
华润物业纳税总额达到
2431 万港元

可持续发展品牌塑造

润爱同行义工队

华润物业秉承“践行社会责任 做优秀企业公民”的理念，持续打造“润爱同行义工队”公益品牌，积极与香港本地慈善机构合作，开展了敬老、尊老、爱幼等丰富多彩的慈善公益活动，带动越来越多的大厦租户一起为香港社会贡献自己的爱心与力量，经过 3 年运营，已将其打造成中资企业中具有影响力、可持续的公益慈善品牌。2021 年在疫情之下，润爱同行义工队仍坚持积极参与义工服务，年度服务时长高达 3330 小时。



2021 年
义工服务时长达
3330 小时

“米兰花开”产业帮扶计划

华润物业充分发挥自身的“行业优势、管理优势、人才优势、资金优势”，以希望小镇米兰花酒店为依托，结合希望小镇当地资源，按照“酒店 + 民宿 + 小镇管理”现代化新农村运营管理模式，进一步推动落地“米兰花开”产业帮扶计划。2021 年，共帮助 16 家民宿在希望小镇开业，累计投入帮扶资金超 70 万元，并建立完善统一的民宿标准、营销体系及品牌宣传，助力希望小镇产业发展。

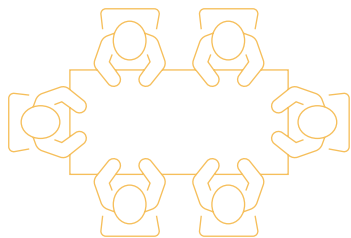
可持续发展管理体系

可持续发展管理制度

华润物业已制定了《华润物业社会责任工作管理办法》，对可持续发展的组织保障、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、绩效评估、经费保障等方面进行了规范，并根据集团要求及公司可持续发展建设需要，对体系框架和绩效指标作出检讨和调整，有效管理可持续发展管理工作。同时还设立了一系列针对各类可持续发展议题的管理制度与政策，通过深化可持续发展理念、完善组织制度、健全绩效体系，全面加强可持续发展管理。

可持续发展管治架构

华润物业高度重视可持续发展管理，公司建立了自上而下的可持续发展管治架构，积极在公司业务的决策及运营中融入可持续发展因素。



公司董事会

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

公司级专题委员会

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

各事业部委员会

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



高层推动可持续发展工作

华润物业管理团队高度重视可持续发展工作，在乡村振兴方面，包燕飞董事长曾多次赴希望小镇实地考察；在安全生产方面，包燕飞董事长多次带队深入基层一线检查疫情防控和安全生产工作；在员工关爱方面，包燕飞董事长带领管理团队主要成员积极参与公司员工活动，看望慰问春节期间坚守一线岗位的员工。



公司管理团队除夕慰问香港华润大厦客服一线员工

可持续发展能力建设

华润物业积极开展可持续发展能力建设，参加华润集团组织的社会责任培训，提升 ESG 相关人员的工作水平，推进与各利益相关方的交流，进一步深化公司可持续发展实践能力。2021 年，华润物业共计策划 20 余场公益慈善、文化传播、社区互助等方面的专题活动。



2021 年
华润物业共计策划专题活动
20 余场

利益相关方沟通参与及重要性议题评估

利益相关方沟通

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

利益相关方类别		主要关注点	沟通与回应
政府 / 监管机构		诚信合规 符合政策 创造就业 政企合作	落实商业合规和反腐倡廉 积极响应国家政策 扩大在港就业人数 参与政府相关会议及合作
股东		经营业绩 公司治理 信息披露	践行“重塑香港业务”战略 持续提升经营业绩 规范公司治理 定期发布报告 与利益相关方沟通
客户		产品 / 服务质量 产品 / 服务创新 隐私保护 投诉处理	进行客户满意度调查 完善质量管理体系 严格践行客户隐私保护指引 积极回应客户意见反馈及投诉处理
员工		权益保障 培训与发展 职业健康 民主管理	设立健全的员工薪酬体系和福利政策 优化人才培养体系 全面进行员工健康管理 开展多种员工活动 倾听员工心声
供应商 / 承判商 / 服务提供商 / 其他合作伙伴		公平贸易 权益保障 合作共赢	坚持公平竞争原则 推动供应链履责 进一步完善采购管理制度
研究机构 / 行业协会		遵守行业规范 推动行业发展 进行科技创新	加强协同合作 积极参与行业奖项评选活动 东南亚办事处积极进行新产业调研工作
公众 / 社区 / 环境		促进社区发展 扶贫助困 疫情防控 保护生态环境	进行慈善捐赠和组织参与慈善活动 开展希望小镇扶贫助困工作 严格按照属地政策进行疫情防控 提高能源使用效率，落实废物回收和节能减排
媒体 / 公益组织		信息公开 媒体交互 公益活动	加强信息披露 与媒体维持良好关系 积极参与公益组织活动

实质性议题判定

实质性议题判定流程

华润物业按照实质性、完整性、平衡性的原则，结合利益相关方关注与公司发展战略，选择对可持续发展具有实质性影响的议题对外报告。

1 议题识别



从参照标准、结合集团要求、对标同行等方面，识别梳理本年度重要性议题，形成议题库

2 议题调研



通过问卷调查，邀请利益相关方对可持续发展议题进行重要性评价

3 议题确定



统计分析各个议题对公司发展及利益相关方的重要性，审核确定核心议题

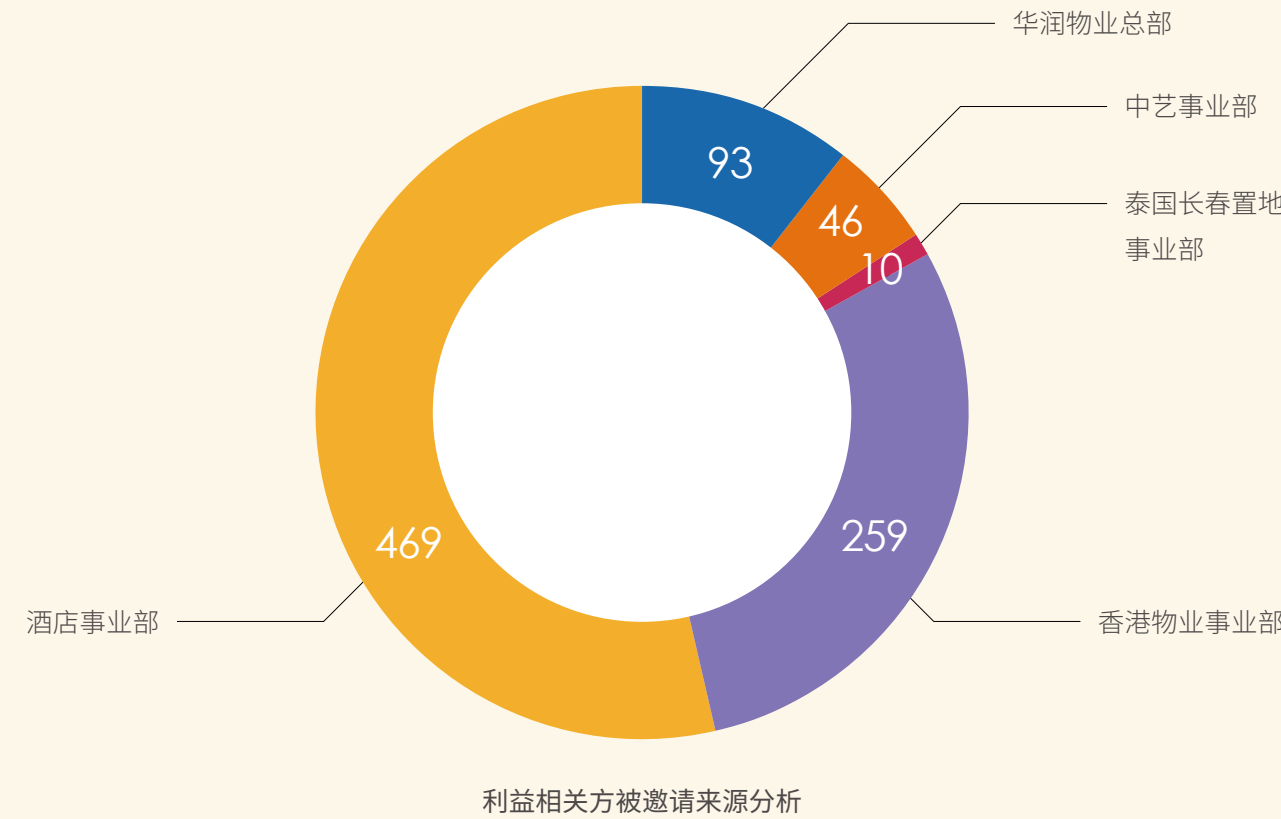
4 议题报告



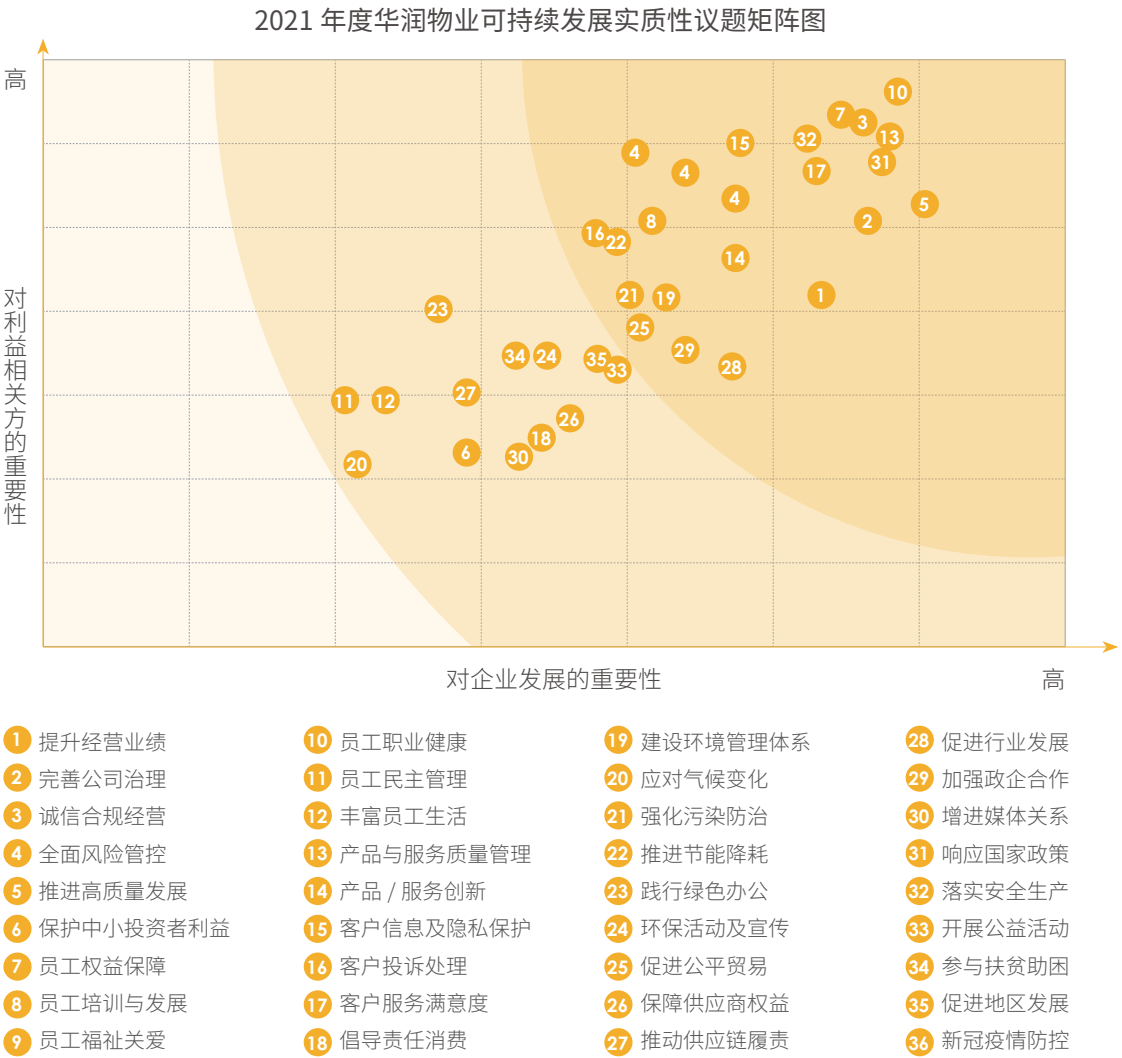
针对核心议题进行重点回应和披露，确保披露信息的准确性

实质性议题重要性矩阵

2022 年 5 月 5 日 -15 日，华润物业总部及各事业部广泛邀请员工、客户、供应商、合作伙伴、公众、政府和监管机构等利益相关方对公司 6 个维度的 36 项可持续发展议题进行重要性打分，本次调研共回收 910 份有效答卷。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。



华润物业 2021 年度可持续发展议题



可持续发展报告编制及理念传播

报告编制流程

华润物业通过编制可持续发展报告来反思和完善管理制度上的不足，从而促进管理的提升。在编制工作开展前，发出《关于华润物业组织编制 2021 年度可持续发展报告事宜的通知》，建立了由公司高管统筹、科学有效的报告工作小组，并由公司董事长亲自担任组长。报告编制过程中，由起草小组各成员按照版位分工表协作，收集汇总报告材料，并交由主编单位环境健康和安全部进行统稿。报告完成后，由报告审核小组进行审阅和批准，并交由独立第三方机构进行鉴证评级。

可持续发展理念传播

华润物业综合运用官方网站、官方微信公众号等新媒体手段发布可持续发展相关新闻和企业可持续发展报告，披露公司在可持续发展方面的成果及未来规划，向社会各界传递企业可持续发展价值观和经营理念；采取内部 OA 系统、培训、会议等平台 and 渠道，增进企业内部相关方沟通与交流，提升员工对可持续发展理念的认知度。

2022 年展望

2022 年是二十大召开之年，同时也将迎来香港回归祖国二十五周年，华润物业将密切关注宏观经济形势的变化，加大香港业务投资，做强做优存量业务，全力推进智能化转型、绿色化发展，持续践行社会责任，不断推动公司高质量发展，携手各利益相关方共创美好未来！

在经济责任方面，我们将坚持“存量加增量双增长”以及“轻重资产投资双驱动”的新增长方式，实现投后项目的“三管”、“三稳”，持续强化创新引领，巩固与对标企业的竞争优势以及在区域市场的领先优势，为股东创造更大价值。

在员工责任方面，我们将秉承“以人为本”的价值观，根据公司业务多元化、员工个性化发展的需要，构建更健全规范、合理有效的管理模式、制度体系及培养体系，创造一支有活力、敢奋斗、勇担责的一流团队。

在客户责任方面，我们将以客户为先，坚持用科技创新引领产品品质升级，加快业务向智能化、线上化发展，提升客户满意度，为客户提供创新、优质、绿色、舒适的产品和服务。

在环境责任方面，我们将继续坚持可持续发展理念，加大节能减排和环保创新投入，广泛开展环保培训和宣传，大力推动绿色设计、绿色采购、节能管理，贯彻绿色经营理念，积极打造绿色物业，争当绿色环保排头兵。

在伙伴责任方面，我们将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，不断推动供应链履责，向供应商传递可持续发展的价值观。同时，我们坚持阳光采购，规范采购制度和监督机制，倡导诚信合作经营，努力实现与伙伴的协同发展。

在公共责任方面，我们将继续推动社区建设工作，积极进行希望小镇民宿帮扶，助力乡村振兴。我们将加强义工队伍建设，坚定不移地为公益慈善事业贡献力量。我们不断服务香港民生。同时，我们会继续积极响应“一带一路”倡议，寻找东南亚各行业潜在投资、业务发展和贸易机会。

附录

2019-2021 年关键绩效指标

经济责任

	单位	2019	2020	2021
资产总额	万港元	3,085,110	2,993,348	3,006,905
营业收入	万港元	181,248	150,903	153,083
利润总额	万港元	66,136	66,241	65,269
净利润	万港元	62,568	62,480	62,838
净资产	万港元	1,808,776	1,729,559	2,060,378
净资产收益率	%	3.5%	3.6%	3.0%
总资产报酬率	%	2.7%	2.5%	2.4%
国有资产保值增值率	%	104.8%	95.6%	121.5%
成本费用利润率	%	57.5%	78.2%	74.3%
腐败事件发生率	%	0	0	0
固定资产总投资	万港元	53,408	30,198	23,151
纳税总额	万港元	3,566	3,759	2,431
利税总额	万港元	69,385	63,673	65,644

社会贡献

	单位	2019	2020	2021
员工总数	人	2745	2194	1996
新增就业人数（报告期内新招聘的人员总数）	人	656	271	826
本地化雇佣比例	%	96.2	97.8	96.7
本地化采购比率	%	98.1	89	100
慈善公益支出	万港元	109	417.8	424
残疾人雇佣人数	人	2	4	4
香港义工人数	人	110	294	305
内地志愿者人数	人	89	53	73
义工服务时数	小时	2327	2379	3330
社区投资额	万港元	0	0	0
选派挂职干部数量	人	3	7	4
扶贫受益农户	户	7	46	39
扶贫辐射受益人口	人	28	184	156

员工责任

	单位	2019	2020	2021
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
健康体检人数	人	1137	850	1569
从业人员健康证持证率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	44	45	41.5
人均带薪休假天数	天	10	10	10
员工培训覆盖率	%	98	98	100
人均培训投入	港元 / 人	307	298	278.7
人均培训时间	小时	72	63	61
员工培训投入总额	万港元 / 年	63.1	65.4	55.6
员工满意度	%	88.3	88.7	88.9
员工流失率 ¹	%	29.1	35.8	34.8

	单位	2019	2020	2021
救助困难员工	人次、万港元	0	2 人次、4.22 万	5 人次、0.39 万
走访慰问困难员工	户、万港元	3 户、0.08 万	4 户、0.18 万	7 户、0.30 万
资助困难员工子女入学	人次、万港元	0	0	0
救助患病员工	人次、万港元	2 人次、3.08 万	2 人次、0.37 万	9 人次、1.24 万

客户责任及伙伴责任

	单位	2019	2020	2021
客户满意度	%	94.0	92.0	94.5
客户投诉处理率	%	100	100	100
Easy Services 数量	个	47	49	62
科技投入	万港元	1527.5	1286.15	1285.6
研发人员数	人	0	0	0
重大创新奖项	个	0	0	0
新增专利数	件	0	0	0
责任采购比率	%	100	100	100
经济合同履行率	%	100	100	100
产学研合作支出额	万港元	0	0	0
违法违规处罚数	次	9	3	1
重大负面舆情处理数	件	0	0	0

安全生产及环境责任

	单位	2019	2020	2021
一般及以上安全事故发生数	次	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0
因工亡故人数	人	0	0	0
工伤事故发生起数 ²	起	6	3	2
因工伤损失工作日数	日	54	33	21
安全培训学时	小时	18896	14916	12937
安全生产投入	万港元	278	176	265
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次数	41	25	29
安全应急演练参与人次	人次	5016	3530	1964
专职安全管理人员数量	人	25	21	23
注册安全工程师数	人	1	1	2
一般及以上环境突发事件数	次	0	0	0
环保总投入	万港元	428.4	349.9	138.9
节能减排技术改造投入	万港元	446.7	281.1	376
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0415	0.0400	0.0324
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0549	0.0506	0.0418
综合能源消费量	万吨标煤	0.3994	0.3337	0.2320
清洁能源使用量（天然气）	万标准立方米	28.47	48.05	8.87
二氧化碳排放量	吨	27462	21685	16868
用新水量 ³	万吨	26.33	23.18	21.28

1 注： 物管、酒店均属劳动密集型服务行业，员工流动性相对其他行业要大。

2 注： 公司注重可记录事件管理，近三年发生的工伤事故均为轻伤或轻微伤。

3 注： 节能减排指标统计范围不含海外业务及管理输出酒店。

指标索引

报告章节		ESG 指引	CASS-CSR4.0
董事长致辞		-	P2.1/P2.2
2021 大事记		-	P3.1/P2.2
关于 华润物业	公司概况	-	P4.3/P4.4
	主要业务	-	P4.2/P4.3
	发展历程	-	P4.5
	组织架构	-	P4.2
	重要荣誉	-	A3
责任专题	“十四五” 迈向新征程	-	M1.6/P4.5
	文化传承使命 披荆斩棘向未来	-	P4.1/G5.2/S4.10
	海外战 “疫” 步履不停	-	M2.1/M2.10/S2.11/S3.2
第一章 科学治理 稳健经营	我们的理念	-	G1.2
	我们的绩效	-	M1.3/M1.4/M1.6/M1.7/S1.3
	规范公司治理	-	M1.1/M1.2/M1.4/M1.5/P4.5
	诚信合规经营	B7.2/B7.3	M1.3/S1.1/S1.2
	为股东创造价值	-	M1.6/M1.7/M2.4
	提升内控管理水平	-	M1.1/M1.8
第二章 以人为本 凝心聚力	我们的理念	-	G1.2
	我们的绩效	-	S1.6/S2.3/S2.5/S2.9/S2.15/S2.19/S2.20
	员工权益	B1.1/B1.2/B2.3/B4.1/B4.2	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/S2.8/ S2.10/S2.11/S2.12/S2.13
	成长平台	B3.1/B3.2	S2.14/S2.15/S2.16
	关爱员工	-	S2.17/S2.18
第三章 开拓创新 客户至上	我们的理念	-	G1.2
	我们的绩效	-	M2.3/M2.5/M2.6/M2.16/M2.18
	提供优质产品和服务	B6.4	M2.1/M2.2/M2.12
	保障消费者权益	B6.5	M2.8/M2.10/M2.11/M2.13/M2.14
	提升客户满意度	B6.2	M2.9/M2.14/M2.15/M2.18
第四章 绿色发展 低碳未来	大力创新发展	-	M2.4/M2.7
	我们的理念	-	G1.2
	我们的绩效	A1.2/A2.1	E1.10/E2.4/E2.5/E2.7/E2.9/E2.25
	深化绿色管理	-	E1.1/E1.2/E1.3/E1.4/E1.5
	践行绿色经营	A1.2/A1.5/A2.2/A4.1/B5.4	E1.6/E1.7/E1.8/E1.9/E2.1/E2.2/E2.3/E2.6/ E2.8/E2.9/E2.10/E2.11/E2.13/E2.15/E2.19/ E2.21/E2.23/E2.24/E2.25/E3.1/E3.2
	热心环保公益	A1.6	E3.6
第五章 公开透明 合作共赢	我们的理念	-	G1.2
	我们的绩效	-	M3.2/M3.13
	促进公平贸易	B6.3	M3.1/M3.3/M3.5/M3.7/S1.1/S1.2
	推动供应链履责	B5.1/B5.2	M1.3/M3.8/M3.10/M3.11/M3.12/M3.14
	改善媒体关系	-	M1.4/M3.6

报告章节	ESG 指引	CASS-CSR4.0
第六章 坚定履责 积极担当	我们的理念	-
	我们的绩效	-
	支持政府施政	B8.1
	安全生产	B2.1/B2.3
	慈善公益	B8.1/B8.2
	抗击新冠疫情	B2.3
	社区共建	-
	可持续发展理念	-
	可持续发展战略	-
	可持续发展管理体系	-
可持续发展管理	利益相关方沟通参与及重要性议题评估	-
	可持续发展报告编制及理念传播	-
2022 年展望		-
2019-2021 年关键绩效指标		-
指标索引		-
报告审核人员名单		-
报告起草人员名单		-
评级报告		-
关于本报告		-

报告审核人员名单

组长	包燕飞董事长
组员	张 伟、黄朝阳、周 明、祁 云

报告起草人员名单

组长	周 明
副组长	曾广霞
主编单位	华润物业环境健康和安全部
组员	总部：段雨含、覃百川、马蓝、张建廷、范昊、刘卓毅、张淑敏、王朋、鞠诺娃、朱逸闻、杨浩颖、王挺、赵晓宇、陈皆喜 事业部：林豪明、黄志佳、林佩莹、许俊健、谢家耀、邓国俊、易杨杰、李企、王力娟、余晓常、朱钦钦、庄奕成、赵燕、李川、杨梦昌、倪自由、许俊东、王大菊、杜春艳、赵然、宋德旺、刘林琳、景鑫、郑晁良

评级报告

《华润物业有限公司可持续发展报告 2021》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《华润物业有限公司可持续发展报告 2021》（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（★★★★★）

公司组建可持续发展报告“起草小组”和“审核小组”，董事长担任“审核小组”组长，把控整体方向并负责报告终审，EHS 部牵头组建“起草小组”，统筹推动具体编制工作；将报告定位为披露履责信息、提升社会责任管理水平、回应利益相关方诉求、强化负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、华润集团要求、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动下属企业深圳湾木棉花酒店、泰国长春置地有限公司独立编发社会责任报告，强化了社会责任的纵向管理力度；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了提供优质服务、客户信息保护、积极应对客户投诉、产品信息披露合规、创新发展、员工权益保护、员工培训和发展、诚信经营与公平竞争、绿色办公等所在行业关键性议题，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“科学治理 稳健经营”“以人为本 凝心聚力”“开拓创新 客户至上”“绿色发展 低碳未来”“公开透明 合作共赢”“坚定履责 积极担当”等角度系统披露了所在行业核心指标的 88.71%，具有领先的完整性表现。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“投诉数量”“腐败事件发生率”“员工流失率”“违法违规处罚数”“重大负面舆情处理数”“一

般及以上安全事故发生数”“千人死亡率”“因工亡故人数”“工伤事故发生起数”“因工伤损失工作日数”“一般及以上环境突发事件数”等负面数据信息，并简述客诉事件增长明显的原因调查及整改措施，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“利润总额”“纳税总额”“慈善公益支出”“义工服务时数”“综合能源消费量”“二氧化碳排放量”等 78 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“奋进新征程 建功新时代”为主题，系统阐述了对股东、员工、客户、环境、伙伴、政府、社区等相关方的履责理念、实践及成效，逻辑架构清晰，重点议题突出；封面设计采用卡通插画风格，融入重点履责场所，凸显行业特征，增强了报告的辨识度；设置“2021 大事记”，集中展示年度履责进展，利于读者快速把握关键信息，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★）

《报告》设置“‘十四五’迈向新征程”“文化传承担使命 披荆斩棘向未来”“海外战‘疫’步履不停”责任专题，展示企业落实“十四五”、传承文化、抗击疫情等方面的主动作为与履责成效，凸显了企业的责任担当；各章以“我们的理念”“我们的绩效”起篇，提纲挈领，总领性强，具有优秀的创新性表现。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《华润物业有限公司可持续发展报告 2021》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. 报告框架与内容可进一步回应当前热点议题，增强时代感，提升报告的创新性。



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

华润物业可持续发展报告连续第三年获得五星级评价

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：2022 年 7 月 21 日



扫码查看企业评级档案

关于本报告

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

报告范围 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，小部分内容超出上述范围。

报告周期 华润物业可持续发展报告为年度报告，于每年 6-7 月获公司管理层批准后发布。

数据说明 报告中的数据来源于华润物业内部文件和信息统计系统数据。

- 编制依据**
- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
 - 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）
 - 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告指南（G3 版）》
 - 联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）
 - 香港联合交易所上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》
 - 《华润集团社会责任工作管理方法》
 - 《华润物业社会责任工作管理方法》

报告获取 报告以电子文件方式发布，可在华润物业官方网站“社会责任”模块进行浏览及下载。

联系方式 华润物业环境健康和安全部

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 12 楼 1206-1210 室

电话：00852-2828 5688 传真：00852-2827 6166

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

读者意见 请扫描二维码反馈意见

