



华润隆地官方微信



华润隆地有限公司 2023 可持续发展报告



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: <http://www.crlongdation.com>  
电邮: [crpl@crc.com.hk](mailto:crpl@crc.com.hk)

可持续发展报告  
Sustainability Report

2023

# 目录

## CONTENTS

### 04 前言

- 04 公司概况
- 05 主要业务
- 07 组织架构
- 08 重要荣誉
- 10 聚焦 2023

### 90 责任管理

- 90 责任战略
- 90 责任理念
- 91 责任治理
- 92 责任沟通

### 96 华润隆地 2021-2023 年 关键绩效指标表

12 经济责任故事：  
“不惑之年”的自我革命

## 01 经济责任

- 16 规范公司治理
- 17 改革深化提升
- 18 加强反腐倡廉
- 19 服务国家战略
- 20 提升内控管理水平
- 21 保护中小投资者权益

22 员工责任故事：  
成长的阶梯：员工培训与发展

## 02 员工责任

- 26 保护员工权益
- 29 畅通职业发展通道
- 29 支持员工成长
- 31 开展员工关爱
- 34 加强员工民主管理
- 35 守护全员职业健康

36 客户责任故事：  
一流会务酒店的探索之路

## 03 客户责任

- 40 提高产品和服务可及性
- 43 建立高标准的质量管理体系
- 44 开展消费者权益保护
- 45 提升客户满意度
- 50 加大科技创新力度

52 环境责任故事：  
勿以善小而不为

## 04 环境责任

- 56 绿色管理，完善环境管理体系
- 58 绿色经营，推动产业绿色升级
- 59 污染防治，加大“三废”处置力度
- 61 绿色办公，打造环保新常态
- 62 环保公益，提升全员环保意识

64 伙伴责任故事：  
共同体的共同繁荣

## 05 伙伴责任

- 68 强化战略合作
- 69 促进公平贸易
- 70 加强供应链履责
- 72 增进媒体关系，加强公众交流

74 公共责任故事：  
与“润爱”一起同行

## 06 公共责任

- 78 发挥优势，助力区域发展
- 80 贡献爱心，做负责任的企业公民
- 81 开展安全生产，守护公众安全
- 88 关心社区，支持社区发展

# 高管致辞



**张伟**  
华润隆地有限公司董事长

“2023 年是华润隆地革故鼎新、奋发开拓的一年。这一年，面对复杂多变的经济态势与市场环境，我们秉持初心，坚定使命，全面贯彻可持续发展理念，取得了一些成绩。为了呈现我们公司在履行社会责任、推动可持续发展上所做出的努力，我们策划编制了这份可持续发展报告。希望通过这份报告可以向您展示我们追求绿色高质量发展的坚定信念与行动。”

## 破旧立新，完善治理

2023 年，公司聚焦提升治理工作效能，不断推进公司治理机制优化，持续健全公司治理体系，保障各治理主体切实履责。我们通过战略检讨，调整搭建了“1 个职能管理平台 +4 个业务发展平台”组织架构，着力打造战略导向、管控科学、决策高效的价值创造型总部。通过精简机构设置，提升组织效能，为公司业务高质量发展提供坚强保障。

## 转型发展，提质增效

2023 年，公司以“提高公司战略地位、做好中期战略检讨、物管资管平台加快发展、支持社区服务平台发展”为重要抓手，锚定了“3+N”战略新方向。公司经营稳中向好，实现营业收入 29.6 亿港元，同比增长 20.0%，利润总额 8.4 亿港元，同比提升 35.7%，发展质量进一步提高。

## 绿色减排，低碳治理

我们始终以最大努力守护环境和安全，连续多年通过环境管理体系 ISO14001 及能源管理体系 ISO50001 标准认证。2023 年，公司在节能减排技术改造上投入 543.96 万港元，积极参加各类环保活动，鼓励各利益相关方参与到保护地球的行动中来。2023 年 11 月，在环保促进会（Green Council）主办的“第十四届香港绿色企业大奖”颁奖仪式上，公司凭借绿色管理工作方面的突出表现，荣获“香港绿色企业大奖 2023”7 个奖项，获奖数量为历年之最。

## 员工为本，汇聚人心

一直以来，我们坚持“以人为本”的用人理念，切实维护员工各项权益。公司充分认可和尊重职场“她”力量，2023 年公司女性员工占比近半。2023 年，公司开设了“远航班”、“启航班”、“融合班”等培训项目，持续为员工提供成长机会，为公司人才队伍赋能。我们还依托职工联谊会、工会开展香港故宫参观、员工生日会、户外拓展等活动，愉悦员工身心，保障员工的工作生活平衡。

## 民生担当，责无旁贷

作为一家生于斯、长于斯的在港企业，我们始终积极履行驻港央企的社会责任，探索维护香港繁荣稳定的有效路径。自 2022 年起我们便是“香港安全城市大使”和“新界北防罪联盟计划”的成员，今年公司获得了由香港警务处颁发的“好机构奖”。2023 年以来我们支持润爱同行社区服务平台发展，在香港设置了 100 余个社区服务点，为 4 万香港基层市民解决急难愁盼问题。值得一提的是，公司在「香港义工奖 2023」中获得「企业奖（义工时数）金奖」和「企业奖（义工时数）铜奖」称号，表彰我们在志愿服务上作出的努力。

## 踔厉奋发，拥抱未来

千淘万漉虽辛苦，吹尽黄沙始到金。2024 年是新中国成立 75 周年，亦是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。在新的历史坐标上，华润隆地将立足香港，以“稳”的基调，“进”的步伐，加快创新转型，服务国家和集团战略发展。我们承诺，可持续发展的理念将一如既往地全面融入企业经营管理中，以负责任的态度履行社会担当。

2024 年，让我们共同携手，以更加活跃、更具革命性的努力回馈社会，让可持续发展的面貌焕然一新。

# 前言

## 关于华润置地

### 公司概况

华润置地有限公司是华润（集团）有限公司全资子公司，前身是 1982 年成立的隆地企业有限公司，2002 年 3 月改称华润物业有限公司，2023 年 8 月改用现名。

经历四十二年风雨征程，华润置地以物业管理业务为支撑点，聚焦资产管理、社区服务新发展方向，公司由单一的物业管理服务发展成为包括资产管理、物业管理及生活服务、租赁服务、酒店管理与拓展、高端珠宝首饰、工艺品及服装零售以及海外投资管理等业务的综合型企业。2023 年，公司形成“3+N”发展模式，业务覆盖中国香港、内地及泰国，截至 2023 年底，公司员工规模为 8,475 人。

## 主要业务

### > 综合物业管理平台

综合物管平台拥有华润物管、昇捷物管和领先物管 3 个物业管理品牌，业务覆盖香港公屋、居屋、私人住宅、山顶豪宅等物业管理，提供写字楼、商场等管理，停车场、设施管理、清洁、保安等服务，实现了在港物管细分市场的全覆盖。报告年度内实现在管伙数 16.5 万，为全港超过 70 万市民提供服务，营收规模位居香港物管行业第四位。



### > 资产管理平台

资管平台是华润置地的全新业务板块。于 2023 年 8 月成立，主要从事管理华润集团在港资产，并向第三方提供资产管理服务，设置投资外拓、融资管理、资产管理和资本运营四大核心职能。平台致力于打造投、融、管、退的全价值链资产管理能力，扎根香港本土，助力内地品牌南下开店，为商户缔造更多商机，也为社区居民提供便利的日常消费服务。



### > 社区服务平台

华润置地社区服务平台成立于 2022 年 6 月 30 日，以“润泽社群、关爱民生”为使命，致力于服务市民大众，共建更加美好的香港。平台累计有义工队伍超 3000 人，截至 2023 年底服务范围覆盖全港 11 个区，建立 110 余个社区服务点，服务 1 万户家庭，惠及逾 4 万香港居民。



### > 生态圈平台

#### 酒店业务

包括香港瑞吉酒店、木棉花酒店及希望小镇米兰花系列酒店。其中木棉花系列酒店追求鲜明个性和时尚品味，米兰花系列酒店是木棉花旗下子品牌，香港瑞吉酒店则是由华润隆地开发、国际顶级酒店连锁品牌瑞吉酒店运营。在 2023 年最新的米其林榜单中，香港瑞吉酒店中餐厅「润」与法餐厅 L'Envol 双双卫冕米其林二星评级，不断为客户提供更优质的服务。



#### 泰国长春置地

泰国长春置地有限公司负责泰国长春置地广场项目的管理，包括华润大厦、资本大厦和明泰大厦三座甲级写字楼、曼谷 Conrad 酒店、综合性零售商场及高级住宅公寓等运营，是曼谷商业中心一流的都市综合体和地标性建筑，为促进中泰人民友好交流搭建桥梁。

#### 中艺业务

中艺创立于 1959 年，专营优质天然翡翠、珍贵玉石、工艺礼品及典雅华服等文化艺术精品。立足香江逾半个世纪，中艺积极践行「华夏文化·时尚生活」的核心经营理念，致力于将中国工艺美术带向更广阔的国际舞台，成为更具感染力和影响力的华夏文化艺术精品零售品牌。



## 组织架构



## 重要荣誉



### 华润隆地有限公司获得：

- 环保促进会颁发的 [ 香港绿色企业大奖 - 企业绿色管治奖大奖 ]、[ 香港绿色企业大奖 - 优越环保管理奖 ( 企业 ) 金奖 ] 和 [ 环保促进会银级企业会员 ]
- 华润 ( 集团 ) 有限公司颁发的 [ 2023 年度华润集团稳增长贡献奖 - 铜奖 ] 和 [ 华润集团创建世界一流企业 - 2023 年度标杆项目 ]
- 香港警务处颁发的 [ 2023 年度安全城市大使委任状 ]、[ 2023 年度童行有你感谢状 ] 和 [ 2023 年度新界北防罪联盟计划嘉许状 ]
- 连续 14 年获得 HKCSS 社联颁发的 [ 商界展关怀 Caring Company ]
- 香港绿色机构颁发的 [ 减废证书 - 卓越级别 ]
- 香港中华厂商联合会颁发的 [ 开心工作间 ]



### 下属各单位分别获得：

- 华润物业管理有限公司获得 HKCSS 社联颁发的 16years 商界展关怀 Caring Company
- 华润物业管理有限公司获得香港绿色机构颁发的减废证书 - 卓越级别
- 华润物业管理有限公司获得九龙乐善堂颁发的「爱·无烟嘉许标志」
- 华润物业管理有限公司获得香港中华厂商联合会颁发的「开心工作间」
- 华润物业管理有限公司获得职业安全健康局颁发的「精神健康职场约章」计划 - 约章
- 华润物业管理有限公司获得香港中华厂商联合会颁发的「ESG 约章」2023
- 华润物业管理有限公司获得香港绿色建筑议会颁发的「轻·型四色 - 最受欢迎大奖」银奖

- 华润物业管理有限公司获得香港大学公民社会与治理研究中心颁发的学职兼融 - 商校合作嘉许典礼 嘉许奖座 ( 机构组别 )
- 昇捷管理服务有限公司及昇捷设施管理有限公司获得香港中华厂商联合会及香港质量发展局颁发的「ESG 约章」行动 2023
- 昇捷管理服务有限公司获得香港社会服务联会颁发的「20 年 Plus 商界展关怀」嘉许标志
- 昇捷管理服务有限公司获得香港吸烟与健康委员会颁发的香港无烟领先企业大奖 2023- 最积极参与大奖
- 昇捷管理服务有限公司获得民政及青年事务局与义务工作发展局颁发的香港义工奖 2023- 企业奖 ( 义工时数 ) 铜奖
- 昇捷管理服务有限公司获得世界绿色组织颁发的联合国可持续发展目标 - 「绿色办公室奖励计划」认证及「健康工作间」标志
- 昇捷管理服务有限公司获得香港青年协会颁发的「有心企业」标志
- 昇捷管理服务有限公司获得雇员再培训局颁发的 ERB 人才企业嘉许计划 - 人才企业 SuperMD
- 昇捷管理服务有限公司获得中华电力颁发的慳电任务 - 积极慳电大奖 ( 金奖 )
- 领先管理有限公司获得香港房屋委员会颁发的《2023 年度屋邨管理服务承办商大奖》最佳物业服务公司 ( 公共屋邨 ) - 铜奖
- 领先管理有限公司获得环保促进会颁发的「香港绿色企业大奖 2023」超卓环保安全健康奖 - 铜奖
- 领先管理有限公司获得 Environmental Protection Department 颁发的家居废物源头分类奖励计划 2022/23 铜奖及优异奖
- 中艺 ( 香港 ) 有限公司获得香港零售管理协会颁发的 [ 2023 最佳优质服务零售商 - 旗舰店铜奖 ] 和 [ 2023 最佳优质服务零售商 - 高雅·时尚生活品味组别 ]
- 中艺 ( 香港 ) 有限公司获得环保促进会颁发的 [ 超卓环保安全健康奖 - 铜奖 ]
- 香港瑞吉酒店中餐厅 Rùn 和 L'Envol 双双被《米其林指南》评为香港米其林指南二星奖
- 瑞吉酒吧荣获尚流亚洲颁发的 [ 尚流美食大奖 50 最佳酒吧 ]
- 香港瑞吉酒店被《福布斯旅游指南》评为 [ 福布斯旅游指南五星奖 ]
- 香港木棉花公寓荣获香港警务处颁发的 [ 2022-2023 港岛总区优秀保安服务 - 住宅物业 ]
- 木棉花酒店惠州公司团支部获得中央企业团工委颁发的 [ 中央企业五四红旗团支部 ] 荣誉
- 深圳湾木棉花酒店荣获华润 ( 集团 ) 有限公司颁发的 [ 青年文明号 ] 荣誉称号

# 聚焦 2023

## 01

## 02

## 03

## 04

## 05

## 06

## 07

## 08

## 09

## 10

### 签署合作协议实现共赢目标

加大战略合作，与东华三院签署全面伙伴合作协议，与清华大学研究院举行成立联合研发中心。

### 华润隆地开展“十四五”战略中期检讨

公司战略定位调整为立足香港，服务集团，成为香港大众信赖和喜爱、具有社会影响力的华润在港资产和物业管理平台，确定“3+N”业务发展模式。

### 资管平台成立

筹建华润香港资管平台，初步搭建组织架构，开展华润种子资产重组，市场化资产管理能力初获市场认可。

### 打造综合物管平台

深化华润物管、昇捷物管和领先物管“三合一”整合，打造综合物管平台，综合物管平台新增合约 12.3 亿港元，年度总收入实现 12 亿港元，在管伙数达 16.5 万（截至 2023 年底）。

### 社区服务平台发展壮大

持续建设社区服务平台，搭建线上线下惠民生态圈，参与政府 10 支关爱队建设。

### 酒店业务把握时机与机遇

市场化酒店把握市场复苏机遇，超额完成预算；服务类酒店强化经营能力，顾客满意度持续提升；希望小镇酒店改善经营，助力乡村振兴发展。

### 中艺加大文化传播力度

举办「灼灼芳华——中艺国际妇女节艺术展」「三家聚流-水墨新境」等展览，与 TVB 合作赞助香港小姐旗袍，促进中华优秀传统文化交流与传播。

### 香港租务出租率逆势上升

香港华润大厦出租率逆势上升，湾景中心商铺 Brim28 满租，湾景中心住宅出租率同比提升，山顶豪宅出租率改善。

### 助力城市治理，守护公众安全

公司获颁“安全城市大使”委任状，维护香港繁荣稳定。严格开展安全生产活动，守护香港公共安全。

### 可持续发展表现卓越

2023 年 10 月加入环保促进会的企业会员计划，成为环保促进会的 2023/24 银级会员，11 月公司获得企业绿色管治奖 - 大奖和卓越环保管理奖(企业) - 金奖，连同下属企业共获得 7 个奖项，获奖数量创历年新高。

经济  
责任  
故事

## “不惑之年”的自我革命

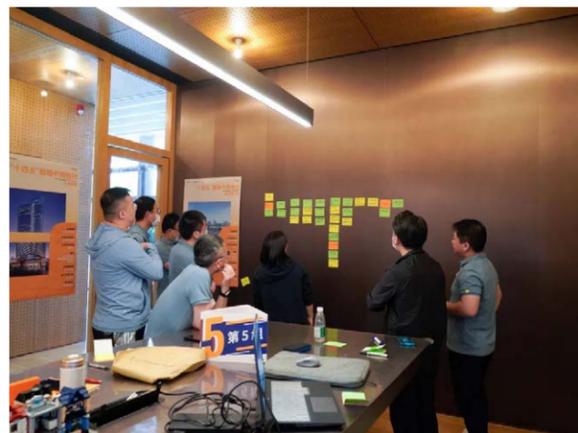
如果我们以人类生命的刻度来衡量一家企业，成立于 1982 年的华润隆地正值“不惑”的壮年。正如人类会在成长中逐渐丰满血肉，华润隆地也在 40 余年的岁月中不断发展壮大。

伴随着华润集团在香港的总部大楼——香港华润大厦的建设，隆地公司在成立之初的使命是服务香港华润大厦的物业管理。在 20 岁时，她更名为华润物业有限公司，成为高端物业租赁和物业管理的平台。在 30 岁前后，作为华润集团的一级子公司，她对内不断承接新的管理任务，先后吸收了泰国长春置地、内地木棉花酒店、中艺等业务，走向多元。在 40 岁的年纪，她积极外扩，并入了昇捷、领先等香港物管品牌，成为香港物业管理领域的领军企业。

当外界在赞美华润隆地“越来越大”时，隆地管理团队清醒地认识到“越来越好”才是百年基业长青的关键。如何变的更好？如何“又大又好”？“一定要在不惑之年解惑！”隆地管理团队决定在公司内部发起一场自我革命。

### 战略检讨，“聚焦”还是“发散”

华润隆地以一场深刻的全身扫描开始了自我革命的第一步。2023 年 9 月，公司负责人召集全体管理团队、骨干成员开展了“十四五”战略中期检讨，从顶层设计、战略举措和战略保障三个层次反思，共同总结出战略定位、投融资管理、业务模式、资产结构、组织架构、人才激励、企业文化等 7 大方面 15 项工作不足。同样是在这次战略检讨上，公司上下凝聚了对下一阶段发展方向的共识，公司战略定位调整为立足香港，服务集团，成为香港大众信赖和喜爱、具有社会影响力的华润在港资产和物业管理平台；业务模式聚焦为“主业做强、多元发展”的“3+N”模式。“3”指的是建设资产管理平台、综合物业管理平台和社区服务平台，“N”则是将酒店、中艺、泰国长春置地等业务纳入生态圈业务，按“有进有退”原则持续跟进。明确了“到哪里去”的问题后，“怎么去”的问题摆在了管理团队面前。



### 深化改革，找准发展路径

2023 年，华润集团组织开展了改革深化提升行动，华润隆地凭借集团的东风，持续深化改革。经过“两上两下”充分沟通，公司形成了《华润隆地改革深化提升行动实施方案（2023-2025）》及工作台账，明确了 11 类改革主题、29 项改革任务和 86 项改革举措，锚定到 2025 年全面完成重点改革任务，全面落实“3+N”战略举措，确保主营业务稳步迈向区域行业龙头，更好的服务国家战略、集团战略。

三年行动的路线图明确了，但从 2023 年的下半年算起，“十四五”行程已经过半，时间表十分紧张。好在敢想敢干是隆地人的标签，正如那句“一万年太久，我们只争朝夕”，不再浪费一点时间和市场机会，港湾道 26 号 12 楼深夜的灯光记录着隆地人的回答。截至 2024 年一季度，华润隆地三大核心业务平台举措有序实施，持续开展的优化公司治理机制、组织重塑、干部队伍配齐建强、加大人才培养等举措保障了改革台账整体完成率为 52%，符合预期。

### “双核一力”，助力可持续发展的引擎

华润隆地是执行华润集团重塑香港战略的主力军。站在承接国家战略、集团战略的维度来看，隆地一以贯之的产品和服务无法满足香港市民对美好生活的期盼，只有找准核心功能，打造核心竞争力，实事求是、因地制宜打造新质生产力，才能实现企业更长久的发展，履行维护香港繁荣稳定的使命。2024 年 5 月，华润隆地召开落实“双核一力”工作部署会，探索从国计民生、产业引领和公共服务三大核心功能出发，推动“战略洞察力、精准投退力、组织人才力、品牌文化力、风险防范力、运营管理力”六大核心竞争力建设，加强“数字化运营”与“超级增值人”双轮驱动发展新质生产力，以实现在港业务的不断壮大。

用数据来扫描 2023 年的华润隆地，这是一家总资产 309 亿港元、全年营收 29.6 亿港元、有着 8,400 余名员工的在港企业。我们看到，不惑之年的自我革命正在带来改变……



# 01 经济责任

## 理念与目标

我们不断增强核心功能、提高核心竞争力、发展新质生产力，以良好的企业管治水平创造可持续的经济效益。我们希望通过持续的发展和进步，成为一家健康稳定发展的企业，在不断提升股东价值的同时，为社会和环境做出积极贡献。

- ◎ 规范公司治理
- ◎ 改革深化提升
- ◎ 加强反腐倡廉
- ◎ 服务国家战略
- ◎ 提升内控管理水平
- ◎ 保护中小投资者权益



## 响应 SDGs



## 我们的绩效

2023 年

华润隆地资产总额  
**309.42** 亿港元

营业收入  
**29.59** 亿港元

利润总额  
**8.48** 亿港元



## 规范公司治理

规范的公司治理是确保企业长期稳健发展的基石。2023 年度公司严格规范董事会建设，贯彻落实“三重一大”制度，通过明确的权责分配、透明的决策过程、有效的监督机制以及积极的股东参与，保障所有利益相关者的权益。

### 规范董事会建设

2023 年，华润隆地围绕“定战略、作决策、防风险”的职责定位加强董事会建设。我们不断完善董事会及公司治理体系制度建设，新增制定《华润隆地有限公司下属单位董事评价办法》，修订《华润隆地有限公司下属单位董事管理办法》，为董事会建设做好制度保障。

我们及时做好董事队伍的动态管理，年内共完成 3 次董事变更，至 2023 年末公司共 7 位董事，其中 4 位为外部董事，1 名女性董事，公司董事有着财务管理、风险管控、战略运营等方面专长。我们不断加强与外部董事沟通，通过开展专项培训、组织调研和董事会决议事项督办清单式管理机制，确保董事会决策科学合理，执行高效有力。在华润集团 2023 年开展的上年度董事会评价工作中，华润隆地获得“良好”评价。

### 加强董事会履职

2023 年，华润隆地累计召开 14 次董事会会议，审议议题涉及公司治理、董事变更及经理层成员选聘、重大项目运营、合规审计等方面，充分发挥董事会“定战略、作决策、防风险”的作用。



#### “定战略”

2023 年，公司审议通过了“十四五”战略中期检讨，将“十四五”战略目标修订为：立足香港，服务集团，成为香港大众信赖和喜爱、具有社会影响力的华润在港资产和物业管理平台；形成全新的“3+N”业务战略。报告期内，董事会还审议公司年度商业计划，部署年内十项重点工作，确保中期战略和短期规划的有效穿透。



#### “作决策”

2023 年，公司按照授权管理制度及授权事项清单，分层分类进行集中决策。报告期内累计召开董事长、总经理相关会议 31 次，涉及 18 项公司重大投资收购、重大资产处置、低效资产退出、下属单位授权审批调整等工作，不断加强公司整体管理效能。

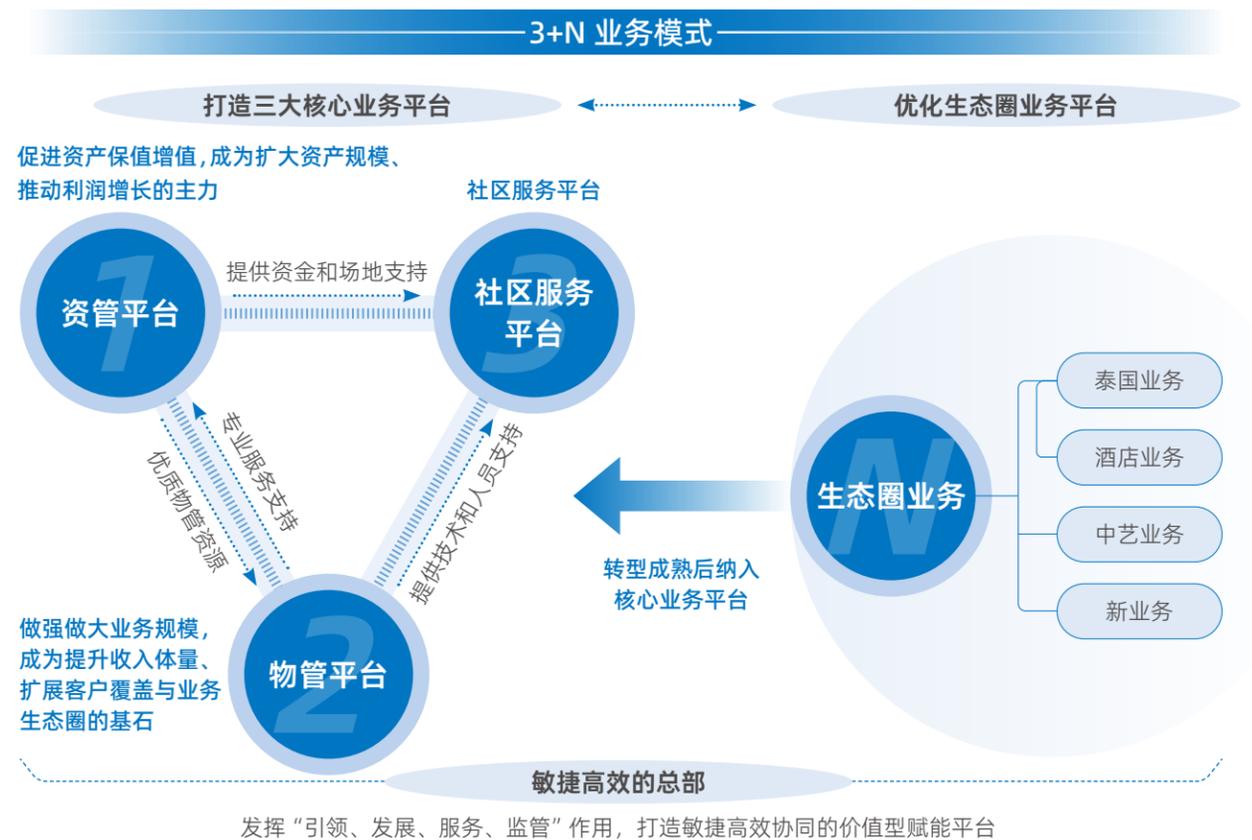


#### “防风险”

2023 年，公司董事会持续督导完善内控风险及法律合规体系建设，修订《华润隆地有限公司内部审计管理制度》，明确审计工作的职能定位，深化审计结果运用，加强了公司内审力度，夯实了“防风险”基础。

## 改革深化提升

2023 年，我们持续深入推动“四个重塑”，落实国企改革深化提升行动，结合公司在香港的业务布局和专业优势，以核心物管业务为支撑，聚焦资产管理新发展方向，按照“有进有退”原则优化生态圈业务，锚定“3+N”企业改革发展新航向。2023 年 11 月，我们制订了《华润隆地改革深化提升行动实施方案（2023-2025 年）》和《华润隆地改革深化提升行动工作台账（2023-2025 年）》，坚持通过改革助力“3+N”业务模式落地，不断提升公司核心竞争力，增强核心功能，努力实现华润隆地在港央企、红色央企、民生央企的价值。我们的目标是到 2025 年全面完成本轮重点改革任务，价值定位进一步提升，业务模式更加成熟，主营业务稳步迈向区域行业龙头，更好服务国家战略、集团战略。



### 推动新并购企业规范治理

2023 年，公司审计部围绕“十四五”战略，对新并购的领先物管开展了内部控制专项审计，针对新并购企业在制度建设、运营管理等方面存在的弱项提出了审计建议，促进并购企业在建章立制、防范风险等方面取得进步。

### 合规信息披露

公司严格遵守香港政府要求，履行信息披露义务，每年编制《财务年报》披露经营绩效和财务情况。在非财信息披露方面，公司已连续 12 年独立发布企业社会责任报告或可持续发展报告。此外，我们还通过官方网站发布公司新闻、重要公告等信息，使各利益相关方能及时了解公司动态，增强信息透明度。

## 加强反腐倡廉

我们希望营造风清气正的商业环境，确保一切商业行为在阳光下运行。2023 年，公司进一步完善具有华润隆地特色的“1+N+X 大监督”体系，修订《华润隆地“大监督”体系工作办法》，探索制定《华润隆地在港监督执纪与刑事司法衔接工作指引（试行）》、《华润隆地境外巡察工作流程》等规定，开展多项专项整治工作，从根本上遏制腐败行为的发生。

## 不断加大反腐败力度

2023 年，我们坚持严的基调不动摇，全年共处置问题线索 13 件，其中处置境外违规违纪线索 7 件，立案 5 件，向境外执法机构移送 2 起案件；针对 5 起违反中央八项规定精神案件作出严肃处理；全年查处 4 起与“靠企吃企”有关的案件。

## 不断构建惩防并举的监督网络

2023 年，我们持续加强警示教育，巩固境外“纪法衔接”实践成果，并探讨构建长期协作机制。

在“不敢腐”上持续加压，坚持“境外无例外”“特区不特殊”，积极协助香港廉政公署查办案件，3 人被移送香港廉政公署。在“不能腐”上持续深化，通过构建、完善“大监督”、“大风控”工作体系，组织开展“跨境腐败”、“靠企吃企”、“乡村振兴领域不正之风和腐败问题”等多个专项整治工作。在“不想腐”上巩固提升，全年召开 2 次警示教育大会，通报监督执纪情况和典型案例，组织公司员工参观香港惩教署博物馆并现场签订廉洁从业承诺书，我们还邀请香港警务处防止罪案科面向公司内部开展廉政防罪培训；安排纪检干部开办廉洁课堂，持续提升员工廉洁合规意识。

## 不断加强纪检监察队伍建设

2023 年我们全面加强纪检监察制度建设和队伍建设，持续配强纪检干部，并实现对境外的派驻监督全覆盖；通过交流学习，增加纪检干部专业经验；我们还组织纪检专业干部参加能力提升网络培训班等，持续提升纪检干部业务水平。



## 昇捷物管设立诚信监察委员会

华润隆地综合物管平台旗下昇捷物管设举报机制，供内外持份者报告任何涉嫌不当行为、舞弊、不合适、不道德或不公平待遇的个案。昇捷物管成立了诚信监察委员会，并在工作场所设立问责制及具透明度的沟通渠道，诚信监察委员会确保所有举报会以保密形式处理，让员工能有效及安全地表达声音。倘接获任何举报案件，诚信监察委员会负责审查所有报告和展开调查，并在有需要时将其报告提交予审核委员会，再由审核委员会审查所有报告事件。违反《道德守则》的员工将受纪律处分。



## 服务国家战略

作为一家生于香港、成长于香港的中资企业，华润隆地积极响应贯彻国家发展战略，紧密围绕国家需求布局，高效配置资源，促进香港经济发展、民生改善，支持香港更好融入国家发展大局。

## 服务国家战略，支持区域发展

2023 年我们立足香港，以更大决心践行服务香港战略。综合物业管理作为我们的核心业务，本报告期内公司物管服务规模不断攀升。

我们以促资产保值增值为目标，2023 年加快推进资管平台建设，凭借深耕香港的资源优势和物业管理运营能力，以联合发行、投资并购及洽谈资产置换等多渠道扩充资产管理规模，积极稳健储备首发资产，培育资本运作新动能，助力香港市场实现资本的良好循环发展。

我们还以香港为国际化核心区域开展投资，积极参与“一带一路”沿线国家共建，加强商情研判，动态了解区域及和行业变化。2023 年东南亚代表处完成《印尼植物基行业研究报告》等 11 份行业研究报告及《Bangna Land 地块研究报告》等 4 份专项报告。服务集团海外战略，协助华润集团业务单元在泰国本地建立战略合作关系，聚焦啤酒、饮料、清洁能源、非处方药领域，筛选出若干公司作为潜在合作对象并取得联系，为集团战略部及华润创业等 8 个集团业务单元累计推荐了 30 个投资机会，深入研究其中 4 个投资标的并完成《IFS Facility Service Co., Ltd.》等 4 个潜在投资项目的投资分析与估值报告。

截至 2023 年底

我们在管伙数超

16.5 万

为全港超

70 万市民提供优质物管服务

服务约

3 万户公屋住户

助力香港政府改善基层民生

## 加快转型升级，推动高质量发展

华润隆地结合业务布局，不断推动公司转型发展。在 2022 年的 1 月和 6 月分别收购昇捷物管和领先物管后，公司构建了在港全价值链综合物管平台，形成在港物管业务各细分市场全覆盖的布局。截至目前，我们持有 3 个物管品牌，物管相关雇员 7,000 余人，物管专业领域位列香港第四位。

2023 年我们不断深化投后管理，启动物管平台后台“3 合一”整合，探索通过优化投标策略、统筹资源降低管理费用率，完善业务质量、管理及评价体系，提升业务规模，提高盈利等举措，提升综合物管业务运营能力。本报告期内，华润隆地综合物管平台获得多份具战略意义的合约，新增合约超 12 亿港元。

2023 年内

综合物管平台获得包括积极铿电大奖（金奖）、维修及保养承办商职安健嘉许奖、物管先锋在内共计

155 个奖项



## 优化产业结构，加强业务退出能力

我们在持续深化转型升级的同时，也十分重视资源配置效率，2023 年我们建立了清减低效闲置资产定期专题会议机制，加大了低效处置力度。通过开展“两资”“两非”项目梳理，建立退出项目清单，明确治理任务、目标、主责单位，2023 年实现内地亏损酒店的退出及交割，妥善安置 80 名员工；完成泰国 Seasons Resort 项目买卖合同签订，完成 Bangan Land 项目地块拆分工作，增加处置机会。未来，我们将持续推进低效闲置资产处置工作，有效释放财务资源，聚焦发展高潜力业务，支撑公司转型重塑。

## 提升内控管理水平

### 审计内控

2023 年，我们修订了《华润隆地有限公司内部审计管理制度》，强化固化审计体制机制，对加强审计队伍建设、规范审计工作开展、明确审计整改责任、深化审计结果运用等内容进行了更新，夯实了公司内控管理基石。本报告期内，我们还持续加强审计、法律合规、组织人事以及财务等职能部门协同，通过成立联合调查组、协助调取证据、出具专业意见等方式提升内控管理水平。

## 财务内控

2023 年，我们结合自身业务特点制定了资金相关管控制度，并将管控要求嵌入资金活动全流程，通过组织开展制度宣贯，将各项资金管控及风险防控要求传达到位。我们加强资金内控监管职能和监控预警体系建设，上线新资金系统，实现对大额、敏感、重复交易的追踪，并从资金支出源头进行控制和预警。我们还加强资金结算、银行账户、现金、票据、印鉴和密码、岗位及权限等管理，做好境外资金风险管控。



《华润隆地有限公司财务管理制度》

《华润隆地有限公司费用开支及资本性质制度》

《华润隆地有限公司融资担保管理办法》

《华润隆地有限公司应收账款管理指引》

《华润隆地有限公司境内采购管理制度》

《华润隆地有限公司境外采购管理制度》

## 保护中小投资者权益

华润隆地高度重视中小投资者权益保护，按时按期真实、准确地披露公司经营信息，以坦诚的态度与投资者沟通。2023 年期间，泰国长春置地有限公司按照公司章程及泰国法律要求，召开了股东大会及多次董事会，并邀请了泰方小股东代表及其委任的董事参加，以实际行动维护中小投资者知情权、决策权等股东权利。2023 年 8 月，泰国长春置地小股东明泰集团在港期间拜访集团并开展高层对话，推进了中泰文化交流，有力维护了中小股东关系，确保了华润集团在泰的资产安全和顺利运营，促进了双方的共赢发展。



员工  
责任  
故事

## 成长的阶梯：员工培训与发展

在电影《天下无贼》中，由葛优饰演的黎叔有一句著名的台词：“21 世纪什么最重要？人才”。在当今不断变化的商业环境中，一个企业能否持续成长，关键在于是否拥有一支持续进步、技能娴熟的团队；而一个员工能否持续成长，关键也在于企业是否提供充分的学习机会。

“作为一间拥有 8000 余名员工的组织，员工是组织最宝贵的财富”华润隆地人力资源部负责人说道。“2023 年，我们希望构建一个学习型、创新型和开放型组织，采用分层分级的方式实施培训活动。在总部层面，我们以组织战略、素质能力提升、爱国主义教育为主题，策划了一系列员工培训和社会实践项目；在业务层面，主要以提升员工专业技能和综合素质为目标，开展了形式各异的大比武活动，激发员工内在潜力”。

### 学习创新培训，激发内在潜能

2023 年，在小径湾的华润学习与创新中心，华润隆地举办了 3 期直管干部研讨班与人才培养项目。由浅入深，三期培训通过聚焦领导力提升、业务创新策略学习，灵活使用案例分析和模拟实战等方式，拓展参训学员视野和创新思维。为帮助员工更好理解企业战略，公司还组织了 1 期“十四五”战略中期研讨培训班，与学员一同剖析既往战略执行情况，宣贯公司未来发展方向，激励员工在挑战中保持高昂的奋斗激情。



### 组织重塑培训，适应变革发展

面对快速变化的外部环境，华润隆地还在 2023 年专题举办了“组织重塑”培训，为员工提供组织结构优化、流程再造、数字化转型等核心议题培训，提升员工的适应性和灵活性，确保员工适应变革，在组织前进的征程上携手向前。



### 青年交流与爱国主义教育，强化文化认同

青年员工、香港员工是华润隆地的主要人才力量，隆地关注着港籍青年员工的发展。2023 年，公司特别策划了多期青年交流和爱国主义教育培训，包括 1 期青马班暨新企业骨干融合班、1 期香港青年“筑梦乡村振兴”交流活动，以及组织在港员工实地参观昂船洲驻军展览中心等，带领港籍员工亲身体验红色文化和内地乡村振兴的成果与机遇。通过积极搭建交流平台，灵活运用理论学习和实地参访等举措，帮助香港青年树立坚定信念和高度责任感，厚植家国情怀，更好融入国家发展大局。



### 技能大比武，提升个人核心竞争力

在公司的业务平台和下属企业，员工的“技能大比武”可谓是形式多样，成果丰硕。2023 年，深圳湾木棉花酒店分类开展服务类（服务礼仪、服务技能、语言）、技能类（办公技能、企业文化、安全管理）培训，组建“润创青春训练营”和管培生职业素养提升集训，员工综合素质显著提升。小径湾木棉花酒店以多岗位培养为主，开设了沟通技巧、客诉技巧、办公软件技巧等培训，提升员工的综合管理能力。一次次的“岗位练兵”技能大赛、知识竞赛大比武活动见证了员工从平凡到非凡的蜕变，比武中表现突出的员工纷纷成为了公司的重点培养对象。

学识如春起之苗，不见其增，日有所长。为了搭建更便利可及的学习平台，人力资源部还在不断努力。日日新，苟日新，又日新，每天一点点，期待员工和组织共同持续成长，持续进步。

# 02 员工责任

## 理念与目标

每一位员工都是推动企业可持续发展的宝贵力量。我们与员工共同成长进步，共享发展成果，尊重员工的多元发展。我们的目标是创建兼容性和支持性于一体的就业环境，希望员工过上体面的生活，实现工作生活平衡。

- ◎ 保护员工权益
- ◎ 畅通职业发展通道
- ◎ 支持员工成长
- ◎ 开展员工关爱
- ◎ 加强员工民主管理
- ◎ 守护全员职业健康

## 响应 SDGs



## 我们的绩效

2023 年

员工总数 <b>8,475</b> 人	新增就业人数 <b>2,371</b> 人	劳动合同签订率 <b>100%</b>
社会保险覆盖率 <b>100%</b>	女性管理者比例 <b>41.6%</b>	人均带薪休假天数 <b>10</b> 天
救助困难员工 <b>2</b> 人次	救助困难员工金额 <b>0.48</b> 万元人民币	走访慰问困难员工家庭 <b>3</b> 人次
走访慰问困难员工家庭金额 <b>0.15</b> 万元人民币	救助患病员工 <b>4</b> 人次	救助患病员工 <b>0.1196</b> 万元人民币



## 保护员工权益

我们遵循并践行国际公认的人权政策，严格遵守中华人民共和国《劳动法》《未成年人保护法》《妇女权益保障法》《工会法》等法律法规，以及中国香港、泰国等地法律，杜绝童工，反对强制劳动，反对职场骚扰，反对职场霸凌。我们制定并定期审视公司人事相关制度，在有必要时作出修订，以确保对员工的保护。我们注意到本报告期内员工流失率为 33.8%，我们高度重视这一议题表现并开展检讨分析，主要影响因素来自物业管理的行业属性。在下个报告周期内，我们将重点关注并持续改善。2023 年，华润隆地未收到人权问题投诉。

## 平等雇佣

我们坚持平等雇佣的原则，为不同种族、性别、语言、宗教、国籍、社会出身的员工提供均等的就业机会，我们确保男女平等、同工同酬，明确反对任何形式的就业歧视。2023 年，公司员工来自中国内地、中国香港、泰国等地，员工总规模达 8,475 人，男女员工比例为 52:48，结构相对均衡、构成丰富多元。报告期内公司员工劳动合同签订率、社会保险覆盖率均达 100%。



全体雇员  
**8,475** 人

报告期内公司员工劳动合同签订率、社会保险覆盖率均达

**100%**



## 保护员工隐私

我们尊重员工个人隐私，用审慎的态度安全保存员工档案信息，通过角色分配和最小权限原则，减少不必要的信息暴露风险。以泰国长春置地业务为例，我们严格遵守泰国《个人数据保护法》（PDPA），对全体员工实施全面的隐私保护政策。



公司为员工提供 PDPA 培训



## 保护女性员工

保护女性职员既是法律的要求，也是做好雇主责任的自觉选择。我们严格执行女职工保护条例及相关管理规定，鼓励女性员工参与公司管理和业务发展，实现个人价值。2023 年，公司女员工代表——来自中艺首饰部的杨玲获得华润集团“卓越工匠”荣誉，展示了华润隆地女性职场风采。

### 深圳湾木棉花女职工权益保护

深圳湾木棉花酒店安排全体女职工在三八妇女节放假半天，如因特殊原因未能休假可后补调休。酒店按规定在产假期间发放产假津贴，并为哺乳期妈妈提供每天 1 小时的哺乳假。2023 年深圳湾木棉花酒店足额保障了 3 名孕产期妈妈的劳动权益。



## 支持残疾人就业，保护派遣工权益

我们同样为残疾员工营造良好的工作环境，保障残疾人平等就业的机会和权利。木棉花酒店全面保障外部固定帮工和临时帮工的基本权益，对他们进行上岗前的技能培训和劳动安全培训，为劳务派遣工人提供酒店服装，安排免费就餐，为晚间帮工提供临时休憩场所等。



## 薪酬与福利保障体系

我们遵守各地的薪资法规与员工福利标准，致力于通过全面的福利体系提升员工福祉和满意度，实现吸引人才、激励人才、留住人才的良性循环。

### 薪酬体系

2023 年，公司制定《华润隆地有限公司薪酬福利管理制度》，通过监测行业动态和地方政策，持续检视员工薪酬竞争力水平，不断优化员工薪酬激励和业绩评价体系，确保员工薪酬足以体现员工价值贡献。我们依法发放符合法律规定的加班工资，支持“多劳多得、优劳优得”。在业务中，深圳湾木棉花酒店全面落实酒店店龄津贴制度，于每年 1 月份根据员工工作年限调整店龄津贴，对于夜班、两头班及部分特殊岗位给予班次津贴或岗位津贴，鼓励员工与公司共同发展成长。

### 员工保障与福利体系

公司按各地法律法规为员工缴纳公积金、强积金或其他社会保障，持续健全员工福利体系，提供带薪年假、产假 / 陪产假、育儿假等假种，以及异地调遣、外盘临时津贴、境外员工回国探亲等福利，为员工健康生活、快乐工作提供有效支持。



## 畅通职业发展通道

畅通的职业发展通道为员工实现职业抱负提供保障。华润隆地通过制度保障、培训支撑、轮岗挂职等方式，对员工的个人成长提供指导，帮助员工找准符合个人发展的工作方向。

我们制定了《华润隆地有限公司优秀年轻干部队伍建设工作指引》，不断加大优秀年轻干部的培养使用力度。公司在 2023 年 4 月份启动了第二批优秀年轻干部增选工作，共 35 人入选并参与培养计划，构建了上下联动、共建共享的职业发展空间。在业务层面，华润隆地不同的下属企业针对基层员工分别构建了管理和技术职级的双发展通道，保障了员工的发展空间。



## 支持员工成长

我们支持并追求员工的个人成长。2023 年，公司通过分层分类的方式，为员工量身定制了多种培训计划，积极构建学习型组织。

### 提升管理能力

针对公司的直管干部、优秀年轻干部、业务骨干，我们在 2023 年先后组织了直管干部研讨班、“远航班”、“启航班”、“融合班”等培训项目，聚焦公司战略、业务引领、管理认知和文化融合等课题，开展了 11 场专题培训，持续加强管理人员的专业能力建设。

## 提升工作技能

针对业务员工，我们通过培训、开展“岗位比武”等方式，重点提升与工作相关的技能及知识，给予员工多向发展的选择机会。

昇捷物管除了实地培训、课室培训等传统方式外，还通过网络研讨会和电子学习平台为员工提供各类培训。2023 年，电子学习平台上的课程涉及保安培训、情绪管理、客户服务礼节、电话应答培训和急救培训等共 129 个，同比增加 55.42%。报告年度内，网上学习平台共录得 26,856 个参与课程人次，同比增加了 86.92%。

深圳湾木棉花酒店开展了服务礼仪、服务技能、办公技能、企业文化、语言、安全等多场培训，2023 年共计培训 18,827.9 小时，人均年培训小时 88.3 小时；实施了“岗位练兵”技能大赛、酒店产品知识竞赛等，以丰富的活动形式锻炼员工岗位技能。



深圳湾木棉花酒店每月培训小时数



## 开展交流学习

除专项培训外，我们鼓励每位员工利用华润集团及外部提供的培训和交流机会，积极参与交流学习。2023 年我们的员工参与了「年轻干部 - 新企业融合班」、「润创青春“春笋大讲堂”读书分享」、「《青年发展蓝图》学习研讨会」、「华润集团第四期合规官训练营」、「南京基层小区治理交流」及「杭州阿里巴巴考察」等多项交流学习活动，拓宽视野。



## 开展员工关爱

我们希望通过丰富多样的员工关爱活动，构建和谐劳动关系，持续改善工作和生活条件。

### 员工关爱

2023 年我们开展了香港故宫参观、员工生日会、户外拓展等活动，愉悦员工身心，舒缓工作压力，增进团队融合，实现员工工作生活平衡。

泰国长春置地组织员工开放日活动，邀请了 50 名员工和家属参加。活动策划了参观办公室、CRC 大厦顶楼、品尝 LIU 中餐厅美食等环节，员工和家属纷纷对公司点赞。

昇捷物管不定期举办“Surprise Day 惊喜日”活动，邀请公司管理层为一线员工送上小惊喜。昇捷还策划了「驻港部队军事展览中心 - 爱国主义及国防教育主题活动」、「玩转大埔 City Hunt」、「香港青年“筑梦乡村振兴”交流活动」等活动，促进员工交流互动。

深圳湾木棉花酒店开展季度员工生日会、下午茶系列活动、体育运动赛、中医问诊、贺新年系列活动、手工 DIY 活动、外出拓展等形式丰富的员工活动，提升员工归属感。



## 困难员工帮扶

我们关心困难员工的生活。2023 年，雄安木棉花酒店设立困难员工帮扶资金，小径湾木棉花酒店制定《木棉花酒店(深圳)有限公司惠州分公司工会日常工作管理制度》，并开展困难员工慰问活动。与此同时，酒店工会还及时关注困难员工的心理健康，为他们提供心理辅导，缓解心理压力。全年，公司累计资助困难员工 0.749 万元。

全年  
公司累计资助困难员工  
**0.749** 万元



## 基层员工诉求收集反馈机制

我们倡导开放沟通的文化，确保每位员工的声音都被听见。为了方便员工表达意见和建议，我们设立了多元化的反馈渠道，包括举办员工座谈会、热线电话、电子邮箱、员工意见箱、匿名调查问卷以及投诉二维码等，员工还可以直接向人力资源部门提出他们的关切。公司郑重承诺，我们将严格保密，确保申诉过程中的个人安全与隐私保护；对每一条反馈都将进行严谨细致的调查核实，一旦发现存在违法违规情形，将坚决采取措施予以纠正，并依据公司政策与法律法规追究相应责任，致力于营造一个公正、透明、尊重员工权益的工作环境。

## 深圳湾木棉花酒店的员工信箱

深圳湾木棉花酒店以两个“满意”为目标（让顾客满意、让员工满意），于 2023 年 11 月开展员工满意度调研，倾听群众心声。调研发现，酒店员工迫切希望改善宿舍环境。为此，深圳湾木棉花酒店人力资源部牵头制定了员工宿舍环境提升方案，于 2023 年底更换宿舍至华润置地有巢公寓，由 6 人间升级为 4 人间、0.9m 床升级为 1.2m 床，每间宿舍配备洗衣机，新增了员工生活公共学习及休闲健身场所。2023 年度深圳湾木棉花酒店员工满意度为 94.2%，员工对组织表示高度认同。



旧宿舍



新宿舍

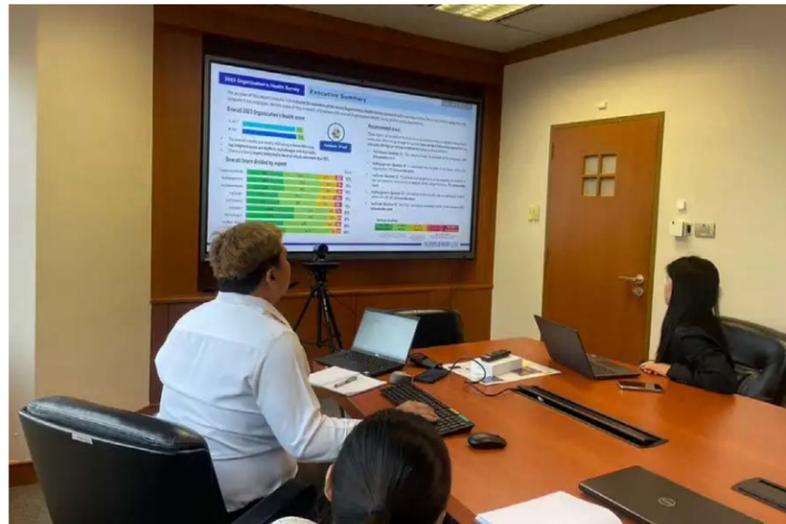


## 加强员工民主管理

我们尊重员工依法享有的自由结社权利，不反对员工在自愿及不违反当地法律的基础上参加当地合法注册的社会团体的合法活动。

公司成立有职工联谊会，并依据《职工联谊会章程》有序组织参加各类社会事务及公司治理。我们高度重视员工对公司发展的参与及了解，2023 年期间，通过会议、制度、发文、通讯稿、高管座谈会、职工联谊会、专项宣贯会等形式，推动员工了解公司企业文化、管理模式、规章制度及重大事项，确保员工充分的知情权。

长春置地设有福利委员会，13 名委员会成员均由员工选举产生。该委员会作为员工表达所关心的问题和建议的代表性平台，旨在提升员工与公司之间的关系。另外，每年公司人力资源部都会进行员工满意度调查，倾听员工的反馈，调整改善方案，进而满足员工需求并提高员工的整体体验。



Aspect	Question	Score	Action Plan
my Company	Question 26 : The company keeps its promises to the employees.	21% Unfavorable score	<ul style="list-style-type: none"> <li>ASP People planning</li> <li>ASP Town hall</li> </ul>
my Engagement	Question 10 : I understand how to grow in my career within this organization.	17% Unfavorable score	<ul style="list-style-type: none"> <li>Career Discussion</li> <li>Leadership Curriculum</li> <li>EG Academy</li> <li>CRM Academy</li> <li>IDP</li> </ul>
my Career	Question 23 : Promotions and assignments at my company are based on a fair and objective assessment of peoples' skills and performance.	17% Unfavorable score	<ul style="list-style-type: none"> <li>ASP Town hall</li> </ul>
my Engagement	Question 15 : I am willing to refer friends who are looking for a job to work with ASP.	16% Unfavorable score	<ul style="list-style-type: none"> <li>Career Discussion</li> <li>Leadership Curriculum</li> <li>EG Academy</li> <li>CRM Academy</li> <li>IDP</li> </ul>
my Career	Question 19 : I feel that I can have a successful career in this company	12% Unfavorable score	<ul style="list-style-type: none"> <li>Career Discussion</li> <li>Leadership Curriculum</li> <li>EG Academy</li> <li>CRM Academy</li> <li>IDP</li> </ul>

泰国长春置地满意度调查

## 守护全员职业健康

我们将员工的健康视为企业财富，通过开展积极的劳动健康防护，改善工作环境，全方位保障员工的生命健康和安

全。2023 年，我们组织开展《职业病防治法》宣传周活动、职业健康培训、健康关爱、健康运动、工间操等多种形式的员工健康活动，提升员工身心健康。通过开展《职业病防治法》宣传周活动，鼓励员工积极参与健康活动，全公司共计开展主题宣讲活动 20 次、宣传咨询活动 10 次、警示教育活动 23 次、印发宣传材料约 116 份、制作宣传视频 2 个、出动宣传人员 39 人，宣传受众人数达 652 人次，营造了全员关心关注职业病防治的浓厚氛围。

在公司总部，我们邀请专业护士为公司总部员工开展健康风险评估，提升员工的健康意识，向员工推广健康生活模式。在下属企业中，长春置地为全体员工提供年度健康检查，包含体检和涉及身体健康、营养、心理健康等方面的健康与养生培训课程。此外，员工还享受了缓解办公室综合症、促进身体放松的体验。



健康与养生培训



办公室症状治疗

客户  
责任  
故事

## 一流会务酒店的探索之路

华润学习与创新中心是华润集团人才培养与发展的重要机构，每年服务着华润集团 20 余家业务单元的培训发展工作，近年来还面向更广泛的合作伙伴，如地方国资委及其所属单位等输出经营管理经验。学创中心设有一南一北 2 个校区，分别位于河北雄安的白洋淀和广东惠州的小径湾。华润隆地负责着南北校区两座木棉花酒店的运营工作，为校区提供着 7\*24 小时的保障。

2023 年，南北校区的两座木棉花酒店通过不断提升的产品、服务、智能化水平、绿色发展、人员团队和标准化治理，在提供优质客户服务的同时积极探索着一流会务酒店的建设。



### 卓越产品，全方位满足客户需求

产品是客户服务的基础。无论内部还是外部客户，产品过硬是一切的前提。南北两座木棉花酒店围绕客房、餐饮、会务三大核心，匠心打造了一系列特色服务。在客房设计上，融合现代美学与地方文化，提供多种房型以满足不同客户群体的需求；餐饮服务上，精选当地食材，推出时令性健康菜单，追求“不时不吃”，特色开发了二十四节气养生餐谱，为熬夜苦读的学员补充元气；在会务服务上，两座酒店均配置了先进的会议设施，从小型研讨会、中型培训到大型交流会议，酒店均能提供专业高效的一站式解决方案。

### 尊享服务，超越期待的个性化关怀

木棉花酒店致力于提供超预期的个性化服务。无论是大堂管家、会务管家、VIP 管家团队，均以金钥匙服务标准，24 小时待命，确保每位宾客的需求都能得到及时响应。此外，酒店还推出了书院课程助教服务，为学创中心的老师们授课提供帮助。木棉花细微体贴的服务收获了来自学员、授课教师和外部团队的一致好评。

### 绿色发展，守护自然之美

环保与绿色是木棉花酒店的坚持。雄安木棉花酒店利用得天独厚的地理位置，联合高校策划实施光伏项目、地热及空气源热泵项目，充分利用清洁能源，有效减少碳排放。海滨的小径湾木棉花酒店在园林绿化上下足功夫，红色的砖墙校区坐落在了生机盎然的绿色之中，为顾客提供亲近自然的休闲空间，提高了客户的居住体验。



### 智能创新，科技让生活更便捷

南北两间木棉花酒店充分利用科技手段提升服务效率和客户体验。送物机器人、签到电子屏、AI 电话、电子地图、自助入住机等智能化服务的引入，大大简化了入住流程，提高了服务效率。擦窗机器人、电梯语音系统、天猫精灵等智能设备的应用，更是让宾客在细节之处感受到科技带来的便捷与乐趣。

### 人才培养，构建专业高效团队

人才是酒店业发展的关键。木棉花酒店重视团队建设，通过系统的培训发展计划，不断提高员工的职业素养与专业技能。除了基础的技能培训，酒店还开展绩效考核机制，激励员工追求卓越，同时注重团队合作与文化建设，营造积极向上的工作氛围，确保每位员工都能在职业生涯中持续成长，为客户提供更加优质的服务。

### 标准治理，确保运营质量与安全

南北两座木棉花酒店实施着严格的管理体系，并不断检视优化 SOP（标准操作程序），通过有效控制食品成本、人工成本与能耗成本，提升运营效率。酒店将 EHS 列为管理的重中之重，通过定期培训、严格监督和应急演练，确保酒店运营的安全性，为宾客提供安心无忧的住宿体验。

除了一南一北两座木棉花酒店，坐落在深圳湾畔的深圳湾木棉花酒店也是“近水楼台先得月”。作为距离深圳总部最近的酒店，每年支持集团专项服务保障 200 余次，在内部接待获得的良好口碑也为深圳湾木棉花酒店带来了外部接待保障工作的机会。

无论在雄安、在惠州，还是在深圳湾畔，木棉花酒店希望为客户创造超越期待的舒适体贴，更希望在不断创新服务模式的同时，实现打造一流会务酒店的目标，引领行业发展。

# 03 客户责任

## 理念与目标

我们持续优化产品与服务，致力于在不断创新改进服务的同时，及时响应客户需求，保障客户权益，提升服务体验，实现以优质服务与客户共享美好生活的目标。

- ◎ 提高产品和服务可及性
- ◎ 建立高标准的质量管理体系
- ◎ 开展消费者权益保护
- ◎ 提升客户满意度
- ◎ 加大科技创新力度



## 响应 SDGs



## 我们的绩效

2023 年

公司研发投入	研发强度为	研发人员
<b>539.39</b> 万元人民币	<b>0.2%</b>	<b>7</b> 人

泰国长春置地客户有效投诉处理率达  
**100%**

昇捷物管投诉解决率为	整体客户满意度为
<b>100%</b>	<b>98.34%</b>

深圳湾木棉花酒店美团评分升至	同程艺龙网评保持	大众点评评分升至
<b>4.9</b> 分	<b>4.9</b> 高分	<b>4.6</b> 分

中艺商品合格率为	投诉解决率	客户满意度
<b>98.84%</b>	<b>100%</b>	<b>93.75</b>

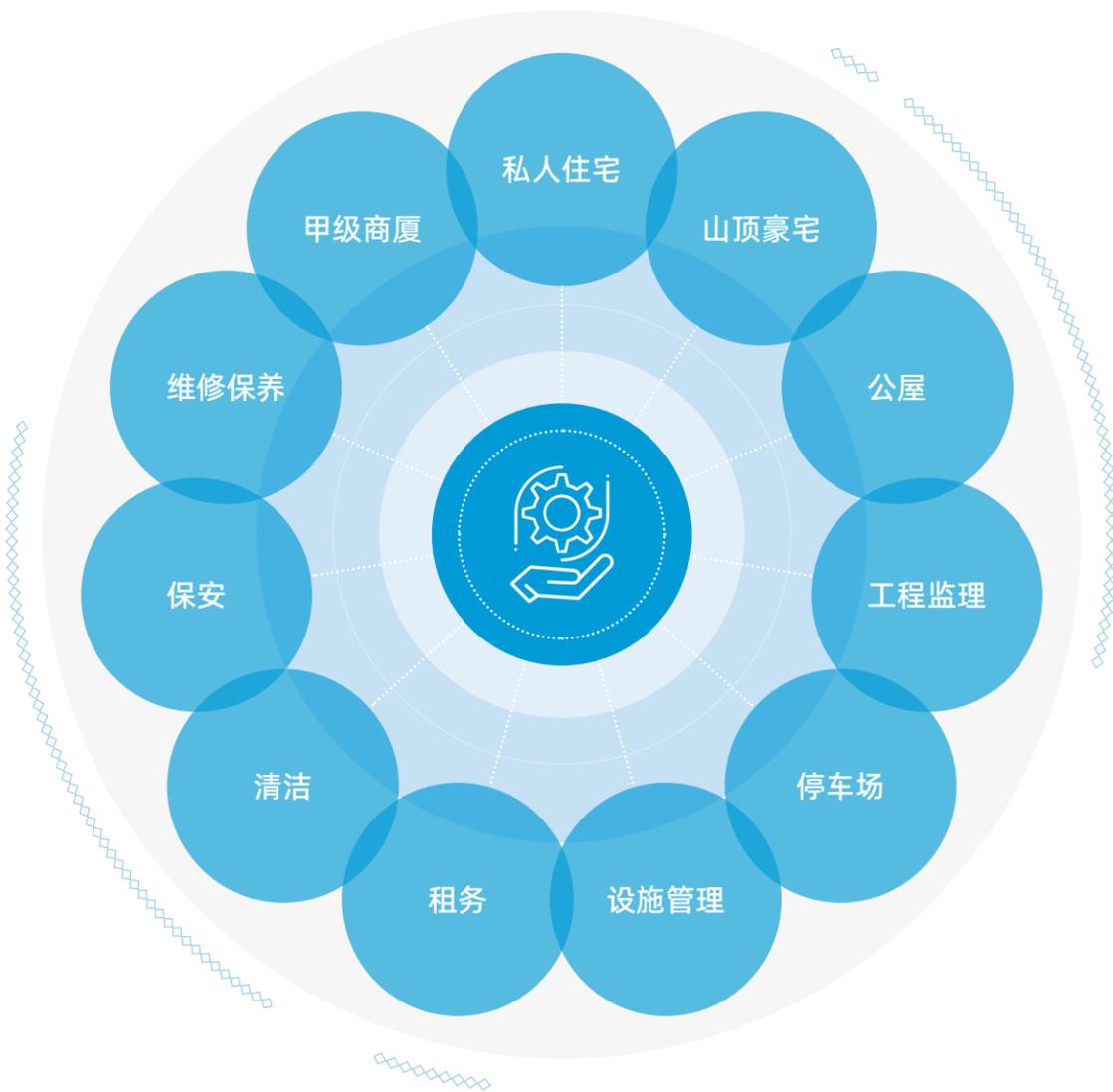
## 提高产品和服务可及性

华润隆地旗下拥有综合物业管理平台、资产管理平台、生态圈业务平台，提供的服务涉及物业管理、资产管理、酒店、高端零售等业务领域。我们希望在为客户提供优质服务的同时以最大努力提升客户获取产品和服务的可及性。

### 综合物业管理平台

综合物业管理平台，业务覆盖香港公屋、居屋、私人住宅、山顶豪宅等物业管理，提供写字楼、商场等管理，停车场、设施管理、清洁、保安等服务。华润隆地构建了全价值链物管平台，实现了在港物管细分市场的全覆盖，报告年度内实现在管伙数 16.5 万，为全港超过 70 万市民提供服务，营收规模位居香港物管行业第四位。

营收规模  
位居香港物管行业第  
**4**位



### 资产管理平台

从事华润集团在港的商业地产资产管理，也向第三方提供资产管理服务。平台致力于构建全价值链的资产管理能力，扎根香港本土，助力内地品牌南下开店，为商户缔造更多商机，也为社区居民提供便利的日常消费服务。



### 酒店业务

我们管理有香港瑞吉酒店、深圳木棉花酒店、米兰花乡村酒店等酒店，以独特的艺术设计、个性化服务演绎着酒店的最新定义。在最新的米其林榜单中，香港瑞吉酒店中餐厅「润」与法餐厅 L'Envol 双双卫冕米其林二星评级，不断为客户提供更优质的服务。



## 中艺业务

华润隆地旗下中艺是香港著名的高端珠宝及华夏艺术品零售商，成立于 1959 年，以「华夏文化，时尚生活」的品牌理念经营着优质天然翡翠、珍贵玉石、典雅华服、雕刻和刺绣等工艺品。



## 泰国长春置地

我们负责泰国长春置地广场项目的管理，包括华润大厦、资本大厦和明泰大厦三座甲级写字楼、曼谷 Conrad 酒店、综合性零售商场及高级住宅公寓等运营，为促进中泰人民友好交流搭建桥梁。



## 建立高标准的质量管理体系

建立和维护高标准的质量管理体系是确保产品与服务满足客户期望的关键。我们通过持续改进和严格控制，努力确保每一项服务都符合高标准要求。

中艺对商品质量有着严格极致的追求。于 2009 年 1 月成立的中艺（香港）宝石鉴定有限公司是香港政府 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。中艺出售的所有珠宝玉石商品均监测合格检测后才展示售卖。2023 年，鉴定所对中艺经营的 4,738 件首饰及工艺品进行了检测，不合格商品数量有 55 件，不合格率为 1.16%，我们将不合格产品进行退还处理。

泰国长春置地获得了品质管理体系 ISO9001 认证，至今已推行 10 余年。泰国长春置地从策划客户关系管理架构、制定政策制度、梳理服务人员工作细则等方面做出指引，固化标准服务流程，为租户提供便捷的沟通渠道，连贯系统地解决客户诉求，为客户提供更高标准的优质服务。

深圳湾木棉花酒店在 2023 年 9 月的质量月中组织开展“酒店质量管理知识竞赛”，以赛促学，增强员工质量安全意识，丰富员工质量知识。



## 开展消费者权益保护

我们承诺在商业行为中无误导性宣传，充分保障消费者的知情权，确保消费者的隐私与数据保护，尊重并维护消费者的法定权利。

### 坚持诚实守信，维护公平交易

中艺践行公平交易的市场准则，坚决杜绝欺行霸市、坐地起价等行为，维护消费者自由选择产品及服务的权利。在门店销售时，中艺员工会与客户一起检查商品，确认无破损后再交收，若顾客在购买 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。



### 响应消费者需求，处理消费者投诉

昇捷物管设有完善的客户需求和投诉处理机制，保证专业适时地处理所有客户所反应的问题。客户服务中心 24 小时热线在线，接受客户反映，每个个案都指定物业经理跟进。在公司内部，我们还举办顾客服务培训课程，提升员工处理投诉和应对困难情况的技巧。于本报告年度，昇捷共接收了 2,120 宗服务要求，已全数解决客户需求；接收 232 宗投诉，全数投诉个案都获得解决，解决率为 100%。



2023 年泰国长春置地共收到 17 次客户投诉，投诉均有效解决。公司客服部针对投诉情况进行逐案跟进，对保洁承包商、保安部等开展了专项培训，以提高公司综合服务水平。

### 保护客户隐私

华润隆地主营业务大多数为服务行业，我们严格尊重香港个人资料（私隐）条例（香港法例第 486 章），以十分谨慎的态度维护客户的资料及私隐，严格规限获取机密数据的权限，规定只有授权人士方能获取。我们要求所有雇员保护并妥善保管公司的机密资料，尤其是与客户和业务营运相关的信息。我们还积极提高网络安全性，降低由信息科技所带来的潜在风险。



### 昇捷的客户信息保护机制

昇捷物管要求所有员工遵守《员工手册》和《道德守则》等规定，未经正式授权，任何员工严禁披露有关昇捷物管及客户的机密资料。昇捷还设立了私隐政策声明和个人资料收集声明，解释收集资料的目的及有权取得资料的人员，以确保出于营销或营运目的而取得的客户数据得到正式许可。

为保障客户和其财产安全，物业管理不可避免地需要收集访客数据作纪录用途，我们保证设备的位置不会在不必要处，收集到的影像仅供授权人士使用，确保数据不会遭滥用、丢失、毁坏、盗窃或泄露，我们还根据私隐规例定期销毁访客资料。



## 提升客户满意度

我们坚持以客户为中心，通过面对面沟通、调研与数据分析等手段，深入了解客户的真实需求和偏好，有针对性地提供更加个性化的产品和服务，不断追求客户满意。

### 开展产品知识普及

我们通过相关培训，特别是对前线员工的培训，不断提升服务质量。我们务求以专业、务实的态度、迅速地处理事务。为改善员工的应变能力，提升客户的满意度，综合物管平台旗下昇捷物管已就紧急情况制定全面的「工作指示及应变计划」，包括水浸紧急应变计划、公用设施暂停供应的紧急应变计划、灾紧急应变计划、升降机事故紧急应变计划及极端天气（如台风、雨灾、黑色 / 红色暴雨警告信号等）紧急应变计划等。物业更安排员工定期演习，以便温故知新。

### 提升客户满意度

中艺自 2004 年起被评选为「香港豪华超级品牌」以来一直是香港旅游发展局认可的优质商户。为不断提高客户满意度，中艺设立了会员计划，为客户提供专享的会员折扣等优惠，为客户创福利；定期举办会员专享、礼品赠送等活动，回馈顾客支持；不定期举办产品知识培训活动，提升客户的风险辨识和工艺品鉴赏能力；中艺还不断寻求创新，推出独家合作款作品，为顾客带来独特购物体验。

在 2023 年的“神秘顾客计划”中，中艺获得了 93.75 分的高分，同年还荣获了香港零售管理协会颁发的「2023 最佳优质服务零售商 - 旗舰店铜奖」及「2023 最佳优质服务零售商（高雅·时尚生活品味）组别奖」。



## 完善客户关系，开展客户满意度调查

昇捷物管定期开展客户意见调查，邀请客户就自身服务质素作出评核及反馈。2023 年进行的「服务意见问卷调查」中，昇捷物管的整体客户满意度为 98.34%，在一个以企业客户及法团为对象的「物业管理服务表现评核」中，昇捷平均分达 8.48 分（满分为 10 分）。在本报告年度，昇捷共收到了 131 封感谢信，体现了客户对服务的肯定。



## 昇捷物管获得表彰

综合物管平台旗下昇捷物管出色表现及超卓服务一直获得客户的高度赞扬。当中，富善邨保安员见义勇为，协助患有脑退化症的高危失踪人士，于报告年度获警方嘉许及法团发信表扬。当时富善邨保安员陈杏萍发现一名陌生长者在大埔富善邨善景楼正门外不断徘徊，当时未有佩戴口罩，陈同事主动上前关心，并送赠口罩。由于该名长者未能清晰响应其住址，陈同事于是带该名长者到保安控制室，请各座保安员协助辨认，惟无人认识该长者，故保安控制室报警求助，最终由警方协助该名长者返回其位于沙田住处。于 2023 年 2 月 24 日，警方新界南总区行动部举行嘉许典礼暨「护耆搜计划」分享会，嘉许包括陈杏萍在内的保安员及市民，他们都曾协助患有脑退化症的高危失踪人士。法团亦大为欣赏陈杏萍的表现，颁发嘉许信表扬。



泰国长春置地及时为客户了解需求，在多个区域设置了二维码，如大厦前台，洗手间、通勤公车等，租户可以通过扫描二维码就公司服务提出宝贵意见。为找准并改善顾客不满意的点，公司于 2023 年访问了 84 家租户，从整体、服务台表现和月度活动方面进行了客户满意度调查，全年客户满意度达 92%。



2023 年  
公司访问了  
**84** 家租户  
全年客户满意度达  
**92%**

2023 年度，华润隆地综合物管平台以优质服务荣获各界好评



- > 华润物业管理有限公司（润爱同行义工队）获得社会福利署颁发的「护老同行」计划支持机构；
- > 华润物业管理有限公司（润爱同行义工队）获得社会福利署颁发的《再见笑「融」 展现「义」彩一义工嘉许礼 2023》- 杰出义工团体；
- > 华润物业管理有限公司（华润大厦 / 湾景中心）获得世界自然基金会颁发的地球一小时电子嘉许状；
- > 华润物业管理有限公司获得香港吸烟与健康委员会颁发的 2023「零烟世代在眼前 戒烟赢在起跑线」无烟跑服日 - 参与证书
- > 华润物业管理有限公司（华润大厦 / 湾景中心）获得环保促进会颁发的惜水大奖：杰出商约惜水经理；
- > 华润物业管理有限公司获得香港警务署颁发的十大最佳保安员（1 人）、五十大最佳保安员（2 人）及优秀保安员奖（4 人）；
- > 华润物业管理有限公司（共 7 个大厦物业：华润大厦、湾景中心大厦 A 座、湾景中心大厦 C 座、乐声大厦、成和坊 7 号、SUGAR PLUS、SUGAR8、轩尼诗大厦商场）获得香港警务署颁发的优秀保安服务 - 工商物业奖；
- > 华润物业管理有限公司获得社会福利署《再见笑「融」 展现「义」彩一义工嘉许礼 2023》「优秀个人义工」（共 5 个组员）
- > 新盛保安服务有限公司获得香港社会服务联会颁发的「5 年 Plus 商界展关怀」嘉许标志；
- > 昇捷管理服务有限公司（富善邨、龙门居、天富苑及和明苑）获得民政及青年事务局与义工工作发展局颁发的香港义工奖 2023- 爱心屋苑奖；
- > 昇捷管理服务有限公司、昇捷设施管理有限公司、新盛保安服务有限公司、宏洁清洁服务有限公司、诺迅服务有限公司、洗衣乐服务有限公司及新浪潮服务有限公司获得积金局颁发的积金好雇主 2022-2023；
- > 昇捷管理服务有限公司获得领展物业管理有限公司颁发的保养及维修承办商嘉许奖；
- > 昇捷管理服务有限公司、昇捷设施管理有限公司获得香港提升快乐指数基金颁发的「开心企业」；
- > 昇捷管理服务有限公司获得雇员再培训局颁发的 ERB 人才企业嘉许计划 - 人才企业；
- > 昇捷管理服务有限公司（龙门居）获得洁能 100HK 颁发的 CE100- 洁能 100 协会颁奖典礼 - 零碳贡献奖；
- > 昇捷管理服务有限公司（和明苑、旭辉台、显明苑、煜明苑、宝明苑、广明苑、富善邨、新兴花园、慈安苑、凤钻苑、琼轩苑、琼山苑、天富苑、龙门居、恒丰园、景雅苑）获得中华电力颁发的慳电任务 - 积极慳电大奖（金奖）；
- > 昇捷管理服务有限公司获得世界自然基金会香港分会颁发的地球一小时 2023- 电子嘉许状；
- > 昇捷管理服务有限公司（天富苑 -10 人）获得香港警务处颁发的元朗区优秀管理人员及保安员奖励计划 2022 至 2023 年度；
- > 领先管理有限公司获得香港房屋委员会颁发的《2023 年度屋邨管理服务承办商大奖》最佳员工（7 人）奖项；
- > 领先管理有限公司获得香港警务处颁发的「最佳保安服务」；
- > 领先管理有限公司获得香港警务处颁发的「最佳保安员」；
- > 领先管理有限公司获得元朗区扑灭罪行委员会颁发的《2022 至 2023 年度元朗区优秀物业管理及保安员奖励计划》「The Outstanding Security Guard」New Territories West；

- > 领先管理有限公司获得香港房屋委员会颁发的《2023 年度屋邨管理服务承办商大奖》最佳物业服务公司（公共屋邨）- 铜奖



- > 领先管理有限公司获得香港房屋委员会颁发的《2023 年度屋邨管理服务承办商大奖》最佳员工奖项（共 7 人）



- > 昇捷管理服务有限公司获得香港社会服务联会颁发的「20 年 Plus 商界展关怀」嘉许标志；新盛保安服务有限公司获得香港社会服务联会颁发的「5 年 Plus 商界展关怀」嘉许标志



## 加大科技创新力度

我们的业务更多处于传统领域,为了提供更加现代便捷的服务,公司在 2023 年大力实施产业数字化和数字产业化行动,研发投入占总收入比达到 0.2%,公司关键业务环节数字化覆盖率达 47.7%。本报告年度内,公司以业务需求为导向,通过开展 VR 智慧看房项目等一系列智能化项目,积极探索在港智慧屋苑方案及标杆设定;完成中艺 ESHOP 线上平台建设,打造数字新销售渠道;进行物管数字平台业务实地调研和管理费收费系统开发、资管数字平台选型及测试环境试用,综合提升业务数智化程度。

## 创新组织与制度体系建设

2023 年公司科创部完成组织建设,明确了部门职责和工作范围,初步形成了由科技创新部引领高新技术研发和场景化应用落地,由智能与数字化部聚焦数字化转型系统建设和运营的科创智数新格局,保证了公司创新动力。报告期内,公司发布了《华润隆地有限公司科技创新激励办法》和《华润隆地有限公司科技统计工作指引》两项制度,为创新工作夯实了制度基础。

## 推进科技创新业务,加快数字化转型

2023 年,公司科创部积极开展战略中期检讨,并形成《华润隆地整体智数科创工作规划和重点工作初稿》。2023 年全年,公司研发投入合计 5,399,381 元人民币,初步完成了润爱同行数据义工平台项目、智慧客服项目的开发,中艺 NFT 数字藏品平台立项,以及华润大厦智慧能源项目实施。在华润大厦智慧能源项目实施后,预期节能率达 14%,通过智能化控制实现年内节省电费约 40 万港币。



## 支持润爱同行开发 APP, 打造线上生态圈

我们聚焦当前香港基层社区治理,排解民生忧难重要课题,立足民生需求,开发并应用数字化平台,打通市民、义工、慈善机构之间管理衔接的堵点难点,同时连接外部资源,加强社区持分者之间连系,打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的数字化服务体系,携手社会各界共建慈善公益“生态圈”,增强香港市民的获得感、幸福感。通过数字化平台,义工可以快速找到关爱项目,实现价值爱心传递;受助者可以得到及时的帮助,感受社会温暖;润爱同行能够规范化的档案和人员管理,有效提升内部沟通效率,建立起关爱服务数据库,促进数据分析和应用能力提升,更好支持政府施政决策,助力提升基层治理水平。



## 泰国长春置地的创新促进服务提升

在泰国,人们逐渐养成了线上消费的习惯,虚拟 VR 看房在市场上逐步兴起。2023 年 8 月,泰国长春广场完成了 360 虚拟 VR 看房项目实施,利用虚拟 VR 展示空置写字楼、商场及公寓,并协同长春广场门户营销网站、Facebook 等进行市场营销,极大地方便了客户对实地情况的了解,为客户提供看房便利。

泰国长春置地于 2022 年建设了智慧停车场系统,我们在 2023 对系统进行优化升级,完成了包括停车场访客通道优化、访客收费系统升级改造及服务器升级改造,减少了人工操作,提升系统运行效率,提高了客户进出停车场的便利性。为方便和完善广大租户和外访者使用停车场的自助服务,长春置地还专项升级了停车付款系统,支持租户使用二维码和手机银行支付,大大提高了租户进出场效率。自从启动了停车场的非现金支付(二维码扫码支付)并安装了纸质售票机之后,客服部收到了广大租户的多次称赞,表示该服务十分便捷且实用。



环境  
责任  
故事

# 勿以善小而不为

爱护环境、守护地球已经成为了全人类共识。但当我们日常说起环保，又往往觉得这是国家的事、大型企业的事，其实这也是我们自己的事。随手关灯、节约纸张、绿色出行，我们的每一个绿色之举都在为环境的可持续作出贡献。2023 年，华润隆地 ESH 部、综合物管平台等单位以实际行动践行着“勿以善小而不为”的环保理念，将环境保护的种子深植于日常运营的土壤之中。

## 绿色行动，从细微处见真章

### 利是封回收大行动



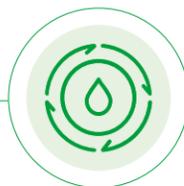
派利是是香港春节期间最热闹的事儿。春节过后，华润隆地在香港华润大厦开展了一场别开生面的利是封回收活动，共计 10,132 个承载着祝福的利是封被循环利用，它们不仅避免了成为节日的废弃物，更成为传递环保理念的使者，激发公众对绿色生活方式的思考。

### 全年环保回收计划



环保不只在特定时刻，而是沉浸于日常的每一刻。在香港华润大厦，华润隆地推出的全年环保回收计划，通过上门服务，将旧书、废弃电子产品、文具等回收再利用。2023 年共收到旧书 4 本、打印机 39 部、碳粉盒 69 个、文仪用品 4 部、电脑主机 59 个、电脑配件 77 个、显示屏 57 部、光管 2,714 支、利是封 10,132 个、月饼盒 52 个，用实际行动证明了资源循环利用的巨大潜力。

### 海岸清洁运动



在 9 月的香港国际海岸清洁运动中，华润隆地的义工团队在屯门黄金海岸商场附近的沙滩上清除垃圾，守护海岸线，维护海洋生态的纯净。

### 节约用餐行动



在内地，华润隆地旗下的酒店发起了“节约用餐”倡议，从每一顿饭开始，鼓励员工和顾客珍惜食物，减少食物浪费，推广绿色餐饮文化，让不浪费成为一种时尚。

## 能源节约，点亮绿色生活

### 地球一小时

华润隆地积极响应全球节能减排的倡议，在香港和泰国业务中携手租户，共同参与地球一小时活动，熄灭非必要的灯光，用一个小时的黑暗，点亮了节能意识的的光芒。



### 香港绿色日

华润隆地积极组织各在港下属单位参加香港环保促进会在“六五世界环境日”期间组织举办的“香港绿色日 2023”系列活动，包括绿色商店活动、绿色承诺、着“绿”行动等，宣传节约观念。

### 世界环境日倡议

在六五世界环境日，华润隆地不仅向内部员工倡议，也向广大租户发出了绿色生活、低碳出行、节水节电、减少塑料使用的倡议，从日常生活做起，激发每个人的环保自觉性，共同守护地球。

## 环保约章，引领绿色风尚



### 环保约章签署

2023 年，香港华润大厦与木棉花公寓签署了环保约章，展示了华润隆地在照明管理上的节能决心，通过限制非必要户外灯光、淘汰高能耗钨丝灯泡，为城市夜空减负，照亮了一条绿色照明之路。



### ESG+ 的承诺与示范

华润物业管理有限公司加入了 ESG+ 约章计划并获得认证，这不仅是一份荣誉，更是 ESG 全面负责的承诺，彰显着公司将以更强自驱力引领更多企业走向绿色管理的道路。



### 节能倡议书

香港华润大厦向员工及租户发出“节能倡议书”，号召租户及客户夏天将空调温度调至 25°C -26°C，冬天调整为 23°C -26°C。一纸“节能倡议书”，不仅关乎空调的温度调控，更是对节能意识的唤醒，呼吁每一位员工和租户成为节能的实践者，共同营造一个节能的办公环境。

每一项细微环保活动终将汇聚成守护地球的洪流。期待更多的员工和伙伴参与到绿色中来，让环保成为我们的生活方式，让地球因我们的行动而更加美丽。

# 04 环境责任

## 理念与目标

秉承“绿水青山就是金山银山”的理念，我们致力于环保与节能，不仅在企业运营及供应链管理中落实绿色策略，更积极推广绿色理念，增强公众环保意识，共筑绿色和谐生态未来。

- ◎ 绿色管理, 完善环境管理体系
- ◎ 绿色经营, 推动产业绿色升级
- ◎ 污染防治, 加大“三废”处置力度
- ◎ 绿色办公, 打造环保新常态
- ◎ 环保公益, 提升全员环保意识

## 响应 SDGs



## 我们的绩效

2023 年

环保总投入  
**144.42** 万港元

节能减排技术改造投入  
**543.96** 万港元

万元营业收入可比价综合能耗  
**0.0157** 吨标煤 / 万元

万元增加值可比价综合能耗  
**0.0392** 吨标煤 / 万元

综合能源消费量  
**0.2323** 万吨标煤

清洁能源使用量（天然气）  
**8.49** 万标准立方米

二氧化碳排放量  
**1.00** 万吨



## 绿色管理，完善环境管理体系

开展绿色管理是响应全球环境保护趋势的必然选择，也是实现企业长期发展的战略举措。我们持续实施环境友好型的经营管理模式，致力于企业创造经济、社会和环境三重效益，实现可持续发展目标。

### 完善的环境管理体系

我们连续多年通过环境管理体系 ISO14001 及能源管理体系 ISO50001 标准认证，并由专职人员负责体系的日常管理和维护。我们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，及时上报上级单位。同时，我们还不断加强节能环保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。2023 年，公司对 ISO 50001 及 ISO 14001 管理体系进行外部审核各一次，均无不合格项。

### 环保预警及应急机制

我们严格遵守业务所在地的环保法规要求。2023 年，泰国长春置地两次聘请第三方机构对长春广场进行环境测评，并向泰国曼谷环保局提交环保报告，确保环境保护工作合法合规。针对社会上发生的典型环保事件，公司各级单位开展警示教育，坚持环保工作高标准，并积极响应地方政府号召，制定相应的环保突发事件应急处置预案，防患于未然。

2023 年  
公司未发生环保类突发事件

### 环保技术研发与应用

我们不断引入应用新型环保技术，持续开展节能减排项目。2023 年，香港华润大厦智慧能源项目顺利完工，并于 7 月开始投入使用，预计年节电量 14%；昇捷物管在管辖的多处屋苑天台装设太阳能光伏板，并将向更多管理物业的业主法团进行推广；雄安木棉花与天津大学地热研究院合作开展综合能源项目确认分布式光伏安装计划，预计年发电量达 100 万千瓦时；小径湾木棉花酒店空调通风供冷实现智能化自动节能运行；红安米兰花酒店安装空气能热水器，替换原有燃气锅炉。

2023 年  
在节能减排技术改造投入共计  
543.96 万港元

## 环保培训和宣教

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



各单位通过多种渠道进行环保宣传

### 地球一小时

2023 年 3 月 25 日晚，泰国长春置地与曼谷大都会管理局 BMA 合作，邀请全体租户参与了“地球一小时”活动，熄灭公区照明灯及外墙射灯 1 小时，旨在减少能耗、改善全球气候变化、保护地球。



## 绿色经营，推动产业绿色升级

我们制定了 2021-2025 年五年规划，通过开展绿色经营，自 2021 年开始每年万元营业收入综合能耗（可比价）较基期下降 2%，2025 年比 2020 年下降 10%。在绿色设计、供应链管理、清洁能源使用等方面融入环保的理念，实现经济效益与生态效益的双赢。

### “双碳”工作

2023 年，公司以《节能降碳行动方案》为主要抓手，稳步推进中长期节能降碳五大任务。同时为贯彻落实国家“双碳”战略部署，加快公司业务绿色低碳升级，公司还以主要业务为基础，参考有关国家标准、国内外绿色环保管理实践，编制了“绿色+”创建评价指标（V1.0 版），具体包括 82~139 项评价指标，为下属单位提供了清晰的绿色转型指南。

指标体系构成	评价指标应用	评价等级划分
<p><b>绿色物业：</b> 包含 26 个二级指标、96 个三级指标；</p> <p><b>绿色酒店：</b> 包含 30 个二级指标、139 个三级指标；</p> <p><b>绿色门店：</b> 包含 22 个二级指标、82 个三级指标。</p>	<p>华润隆地总部依据此评价指标对下属单位申报的“绿色+”项目进行评审和定级，由公司 EHS 部每年组织一次。</p> <p>各下属单位可依据评价指标进行自我评价，发现自身绿色管理的薄弱环节，进而持续改进和不断完善管理系统。</p> <p>此评价指标将根据使用过程中发现的改进意见和建议迭代完善，工作中有关情况及意见建议请及时报公司 EHS 部。</p>	<p>标总分为 100 分，评价综合得分分为各项二级指标得分总和，评价结果分级如下：</p> <p><b>卓越级别：</b> 得分 <math>\geq 90</math> 分；</p> <p><b>优良级别：</b> 80 分 <math>\leq</math> 得分 <math>&lt; 90</math> 分；</p> <p><b>良好级别：</b> 70 分 <math>\leq</math> 得分 <math>&lt; 80</math> 分；</p> <p><b>合格级别：</b> 60 分 <math>\leq</math> 得分 <math>&lt; 70</math> 分；</p> <p><b>不合格级别：</b> 得分 <math>&lt; 60</math> 分。</p>

### 建设绿色供应链

我们积极建设绿色供应链，推行绿色采购、绿色包装及绿色运输，向供应商传递可持续的价值观。在供应链考评方面，我们设立了环保相关的考评项目，筛选符合绿色供应链要求的供应商，带动合作伙伴共同履行环境责任。我们还要求各单位尽量实施本地或临近地区采购，提高本区域采购比例，减少运输造成的环境负担。

## 污染防治，加大“三废”处置力度

我们认真履行污染防治主体责任，不断加大废气、废水、固废等污染区治理力度，持续巩固污染治理成效，高标准打好蓝天、碧水、净土保卫战。



### 废气处置

2023 年，华润隆地组织及参加多项空气污染质素控制活动。我们旗下酒店业务均在厨房安装了油烟净化装置，对于餐饮产生的油烟经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（2023 年已根据国资委要求调整二氧化碳折算系数）。

2023 年

华润隆地二氧化碳排放量较 2020 年基期下降

**40.80%**



### 华润物管参加「世界无烟日」相关活动

华润物管积极参加世界无烟日相关活动，2023 年获得了九龙乐善堂颁发的感谢状和“香港无烟企业”嘉许标志。我们还在 5 月 31 日邀请租户共同参加香港吸烟与健康委员会举办的“无烟跑服日”，将“无烟”的生活理念推广至租户。



### 废水处置

2023 年，我们的写字楼、酒店业务严格确保废水达标排放。我们积极践行水务署要求，在华润大厦引入海水进行冲厕，减少淡水使用。我们还鼓励各单位回收使用雨水，昇捷物管收集天然雨水以作灌溉用途，并鼓励住户循环用水，得到了各界支持。



### 固废处置

2023 年，华润隆地各类垃圾废弃物排放 100% 达标。我们倡导“保护环境、人人有责”的理念，设立全年环保回收计划，设立分类回收箱，香港华润大厦全年回收了 39 部打印机、59 个电脑主机、77 个电脑配件、10,132 个利是封等。酒店业务每月定期将废弃物、污染物处理后再排放到市政管道，尽可能减少污染物的排放。

总部办公室、华润大厦、京华道 18 号再次获得由香港绿色机构所颁发的「卓越级别」减废证书。



### 昇捷物管减少纸张使用

昇捷物管通过电话及家访方式提醒业户缴交管理费，减少印刷催缴信件；鼓励用户以电子转账方式缴交管理费，减少收据印刷；鼓励员工使用电子巡逻系统，减少印刷巡楼簿。

### 酒店开展减少一次性用品使用倡议活动

公司旗下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。



2023年11月30日，在环保促进会（GreenCouncil）主办的“第十四届香港绿色企业大奖”颁奖仪式上，公司及下属单位荣获“香港绿色企业大奖 2023”7个奖项

## 实施节能减排项目

2023年华润隆地万元营业收入综合能耗（可比价）和增加值综合能耗（可比价）同比下降较去年同期减少50.86%和6.11%。我们制定了《环境保护政策》以及多项节能减排制度，定期总结能耗使用情况分析，持续开展年度能源管理体系审核。我们还通过《节能倡议书》、海报宣传等方式，向员工及租户宣传节约用电，并与各下属单位签订EHS责任承诺书，将节能指标逐层分解、层层落实至关键员工绩效中。



#### 照明系统方面

我们逐步将公区照明系统更换为LED灯，并实施分区、分时段控制。香港华润大厦积极参与环境局的户外灯公约章，既减少光滋扰，又降低能源浪费。



#### 办公室电器产品方面

我们的办公计算机尽可能使用LED屏，公司总部及香港物业事业部所有计算机屏幕均满足能源之星（Energy Star）和TCO认证标准，我们优先选用低耗能的办公电子设备，如雪柜、复印机等。



#### 通风及室温控制方面

我们在装修或翻新时使用隔热效果较好的外墙材料，有效控制室内温度。对空调系统进行分区分时段控制，及时淘汰高耗能旧式空调，定期对空调系统进行维保，降低能耗。

## 使用清洁能源

我们积极探索使用清洁能源的可能性，减少对环境的破坏，如在写字楼、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，在港管辖的物业先后完成太阳能再生能源系统安装等。

## 节约用水

我们的用水效益目标是2023年用新水量较2020年基期下降6%，而实际我们在2023年用新水量较2020年基期下降30.07%，非常好地实现了节约用水的目标。

我们不断加强用水管理，制定用水规划、年度节水计划和相应举措，每月进行用水量分表及总表（水费单）统计分析，及时改进。我们在公司上下开展了多项节水培训活动，积极参加“世界水日”及“中国水周”等宣传活动，在硬件方面使用节水设施设备、定期进行社保维保，形成珍惜水、节约水和爱护水的良好风尚。2023年，华润大厦获发水务署及环保促进会共同举办的2022年度节水设备安装嘉许计划「商约」节水大奖。



华润大厦获发2022年度节水设备安装嘉许计划「商约」节水大奖

## 绿色设计

我们在各个场所的装修中均实行严格的环保标准，要求供应商使用环保油漆，采购的办公家具须具有环保证书，施工单位在装修完工后须提交室内空气质量监测报告等。2022年中艺完成LOGO更新，2023年中艺将旧款物料使用完毕后，在新款装修时尽量选用可降解或再利用的环保物料。

## 绿色包装

我们要求各业务部门结合实际，尽可能选择使用绿色包装，降低生产运营环节对环境的负面影响。2023年，中艺门店持续开展一般性商品包装改革工作，陆续转用环保纸袋及包装盒，在商品安全情况下简化包装，减少物料耗用；酒店事业部在进行打包及送餐服务时采取环保可降解的材料进行食品包装，有效减少环境污染。

## 绿色办公，打造环保新常态

公司倡导绿色低碳的工作方式和生活习惯，鼓励日常办公中节约用电、用水、用纸、绿色出行，培养员工环保意识，打造绿色办公新常态。

#### 在节约用电方面

我们鼓励员工“离开办公室关灯、计算机设置省电模式及长久离开关机”；向大厦租户倡导办公室空调温度设置为夏天25.5℃，冬天23℃，下班前关闭独立空调系统开关。

#### 在节约用水方面

我们鼓励员工及租户使用饮水机，减少瓶装水废水瓶的产生。同时公司使用节水型器具，通过设备提升及调整用水方案，减少水资源不必要的浪费。

#### 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。

#### 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。

#### 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。

# 环保公益，提升全员环保意识

2023 年，华润置地组织开展了形式多样的环保公益活动，贯彻绿色环保使命，支持源头减废。



## 利是封回收大行动



香港华润大厦开展利是封回收大行动。2023 年共回收 10,132 个利是封。

## 全年环保回收计划



香港华润大厦持续提供上门回收服务。2023 年共回收旧书 4 本、打印机 39 部、碳粉盒 69 个、文具用品 4 部、电脑主机 59 个、电脑配件 77 件、显示屏 57 部、光管 2714 支。

## 香港国际海岸清洁运动 2023



9 月 17 日，公司在香港屯门黄金海岸商场参与香港环保促进会举办的「香港国际海岸清洁运动 2022」垃圾清理活动，为环保贡献力量。

## 酒店“节约用餐”宣传活动



各内地酒店开展“节约用餐”宣传活动，鼓励员工在用餐时尽量吃完，不要浪费。

## 月饼及月饼盒回收大行动



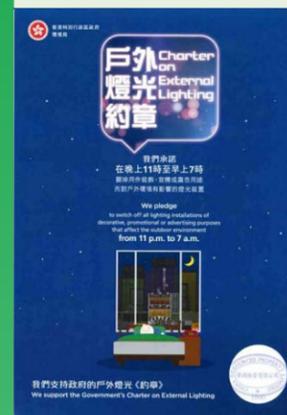
香港华润大厦持续开展月饼盒回收大行动，于 10 月 15 日前回收中秋月饼盒 52 个。

## 地球一小时 2023



3 月 26 日晚 20:30-21:30，香港及泰国业务邀请租户参加世界自然（香港）基金会举办的地球一小时活动，支持节约能源。活动期间，香港华润大厦及 Brim 28 关闭外墙幕灯；泰国长春置地关闭非必须的公共区域照明系统。

## 香港华润大厦签署《户外灯光公约》



香港华润大厦积极参与环境局《户外灯光公约》行动，承诺晚上 11 点至早上 7 点间关掉装饰、宣传或广告用途而对户外环境有影响的灯光装置。

## 香港木棉花公寓签署《不要钨丝灯泡节能公约》



香港木棉花公寓参与香港特别行政区政府环境局及机电工程处组织的“不要钨丝灯胆公约”活动，承诺放弃使用钨丝灯胆，改用节能的 LED 灯胆，并获发认证公约。

## 六五世界环境日



公司于六五世界环境日向员工和租户提倡绿色出行、节约粮食、节约用电、节约用水、变废为宝及减纸减塑，积极引导员工增强节能、低碳、环保意识。

## 香港绿色日



公司积极组织各在港下属单位参加香港环保促进会在六五世界环境日期间组织举办的“香港绿色日 2023”系列活动，包括绿色商店活动、绿色承诺、着“绿”行动等，宣传节约环保观念。

## 参加「ESG+ 公约」计划并获发证书



华润物业管理有限公司加入「ESG+ 公约」计划并获发证书。

## 华润大厦“节能倡议书”



华润大厦向员工及租户发出“节能倡议书”，号召租户及客户夏天将空调温度调至 25°C-26°C，冬天调整为 23°C-26°C。

伙伴  
责任  
故事

## 共同体的共同繁荣

2023 年，深港两地恢复通关。据不完全统计，2023 年约有 5300 万人次的港人北上消费，这一数字不仅反映了深港交流的密切，也体现着香港居民对内地市场商品和服务的青睐。

与此同时，内地品牌南下扩张的浪潮蔚然成风，众多网红品牌如“八合里”牛肉火锅、木屋烧烤及各式精致甜品小吃纷纷在香港开设门店。就在不久前的 5 月，Cotti coffee（库迪咖啡）全港第二家分店入驻 Brim28 湾景中心。港湾道的活力令 Cotti 门庭若市，Cotti 的入驻也在为湾仔打工人提供着更多消费选择。与此同时，作为优质租户，Cotti 为华润隆地带来稳定租金回报，也丰富着 Brim28 的产品业态，精准高效的租务管理令生态圈焕发活力。

这是一个关于伙伴共赢的故事，也是属于华润隆地全新的业务篇章——资产管理平台的故事。

华润隆地资产管理平台成立于 2023 年，主要从事华润集团在港的资产管理，也向第三方提供资产管理服务，平台致力于构建“投-融-管-退”全价值链的资产管理能力，追求与生态圈伙伴的共同繁荣。

## 共赢的高效协同

成立以来，资管平台招募内外部专家，逐步整合集团内香港资产，发挥协同效益，通过精细化管理和资源整合，找准资产间的互补与协同，提升整体资产组合的运营效率和收益水平，以期实现多方共赢。



## 可持续的资产管理

资管平台致力于通过前瞻性的资产管理举措，不仅强化自身实力，也为合作伙伴创造更大价值。通过密切关注市场周期波动，精准预判，在最佳时机采取行动，为伙伴资产寻找最优配置方案。资管平台还积极利用行业发展窗口期，通过联合发行等创新合作模式，为伙伴提供更多元化的资产储备与发行渠道，拓宽资管边界，共享规模经济带来的益处。



## 共同进步的租务管理

资管平台善用行业专家力量，通过资产改造、租户优化、运营改善等促进价值修复，实现与伙伴的共同进步。

资管平台协同行业专家通过物理空间美化，为租户创造更优质的经营环境，同时提升顾客体验；基于市场分析与消费者行为研究，引入与项目定位相匹配的优质租户，促进业态之间的良性互动；以智能化赋能运营流程，确保高效顺畅。营造良好的经营生态，为租户的长期稳定发展提供坚实保障。



## 资源共享的会员体系

华润隆地不仅在商业运营上寻求创新突破，更是在资源共享、策略联动与品牌共建上赋能合作伙伴。资管平台精心设计了 Brim28 与 Brim Box 两条特色鲜明的商业产品线，前者聚焦开放式空间，主打休闲餐饮，营造轻松愉悦的社交氛围；后者则定位于封闭式空间，侧重于满足日常消费需求，不同产品线为不同业务伙伴提供个性化选择，满足消费者的多种需求，丰富社区商业生态。同时，平台还着手建立一套完善的会员体系，旨在通过积分奖励、专属优惠等会员权益，增强顾客粘性，促进重复消费，为租户带来稳定的客流量和销售额，实现双赢。

未来，资管平台还将进一步整合租务管理、商业运营、市场营销和项目管理，重点打造 1-2 个旗舰项目开展产品重塑，形成“叫好”又“叫座”的项目群像，与伙伴们共享发展成果。

# 05 伙伴责任

## 理念与目标

我们重视与合作伙伴共同成长的社会价值。我们坚信，一个健康、透明的合作环境是实现长期共赢的基础。秉承共同成长的合作理念，我们与各界伙伴携手打造廉洁、高效、坦诚的合作关系，共建可持续发展的商业生态。

- ◎ 强化战略合作
- ◎ 促进公平贸易
- ◎ 加强供应链履责
- ◎ 增进媒体关系, 加强公众交流



## 响应 SDGs



## 我们的绩效

2023 年

经济合同履约率:

**100%**

**100%**

签署阳光宣言

持有境内外商标共

**218** 件

责任采购比:

**100%**

重大负面舆情事件:

**0**

新增商标

**20** 件



## 强化战略合作

2023 年，我们结合华润隆地所长，香港、内地及泰国市场所需，加强企业合作和行业协作。

### 积极的央企合作

公司积极与爱国爱港企业开展战略合作。2024 年 1 月，华润隆地与中国移动香港签署合作备忘录。双方将华润隆地丰富的商业物业营运及物业管理经验与中国移动香港 5G 网络的领先技术相结合，以服务香港为宗旨，促进香港物管行业的数字化转型，携手推动香港数智化社区建设。



### 专业的产学研平台建设

2023 年 11 月，公司与深圳清华大学研究院成立联合研发中心。双方结合华润隆地的业务布局以及清华大学的科研成果转化优势，共同开展既有建筑数字化关键技术和实施模式研究。



### 广泛的社会联络

华润隆地社区服务平台与香港各大团体机构保持友好关系，定期良性互动，实现优势互补，互利共赢。积极开展企业战略合作，如与华润五丰、华润万家、U 购等联合开展社区团购，打造惠民生态圈；与爱国爱港社团合作，如东华三院、香港义工联盟、香港菁英会等，在活动开展、义工培训、资源互通、义工招募等方面优势互补。



### 主动参与行业交流

2023 年 11 月 30 日，泰国中国企业总商会、泰国长春置地、仲量联行 JLL 共同举办了“曼谷房地产市场形势专题讲座”，吸引了 120 位企业代表出席了座谈会。此次行业讲座为在泰中资企业搭建了一个了解泰国房地产市场的平台，促进了同业交流。

## 促进公平贸易

公司秉持公正立场，平等对待所有利益相关方，在客户及供应商关系管理中严格执行所在地法律法规，坚定奉行公平交易原则，持续优化内部治理结构。2023 年度，公司供应商 100% 签署《阳光宣言》，“阳光采购”政策全面融入采购体系。

### 支持公平交易

华润隆地坚持“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《竞争条例》（香港法例第 619 章），确保公平公正交易。我们倡导与合作伙伴共同遵守“阳光宣言”，构建清廉诚信的发展氛围。

### 反对商业舞弊

公司严格遵守防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等法律法规及内部政策。对内，我们持续开展相关法规制度的宣贯，预防商业舞弊现象；对外，公司已制定《合规工作投诉举报管理指引》，在官方网站公布廉洁监察举报电话及邮箱，鼓励合作伙伴向我司举报各单位及员工的任何不合规行为。2023 年，与所有合约供应商签订《廉洁合作协议》《阳光宣言》，传达廉洁、诚信的合作理念，反对商业舞弊。

### 昇捷物管

昇捷物管对价值链上各种形式的贪污及贿赂行为采取零容忍态度，对员工道德行为及日常作风进行规范和约束，制定了《员工手册》《道德守则》等规定。昇捷要求员工严禁向客户、供货商、承建商或与本集团有业务关系的任何人征求、接受或提供任何利益，严禁任何形式的贿赂、勒索、欺诈或洗黑钱，与公司相关的所有馈赠和赞助均须经审查。昇捷物管会在入职培训期间向员工介绍上述政策，还曾邀请了香港廉政公署代表为员工授课，以确保所有员工知悉要求。公司定期审查及修订《员工手册》及《道德守则》，确保符合最新法例和适用于不断转变的监管环境。



## 开展“双反”工作

我们旗下各单位积极向社会传递反不正当竞争与反垄断合规管理，与社会各界共同营造公平竞争的良好生态。

昇捷物管确信拥有诚实、可靠及公正的信誉是公司的重要商业资产，也是公司长远发展并取得成功的基石。昇捷坚决遵守在各个营运层面上所有适用的法律法规，包括利益冲突、贿赂、竞争与反垄断、私隐合规、平等机会等。泰国长春置地将守法合规经营视为不可逾越的底线。公司长期聘请法律顾问，为公司经营事宜进行法律咨询，同时外聘律师行对重大事项提供法律意见，以保障公司各项经营运作守法合规。

## 尊重和保护知识产权

我们尊重他人的知识产权，承诺不主动侵犯他人权利，同时我们高度重视自身的知识产权保护工作。2023 年 5 月，公司举办知识产权大会，对 2023 年年初发布的《知识产权管理办法》进行制度宣贯，并从商标、注册外观设计、版权、专利、国际知识产权保护的协议和公约等 5 个维度进行知识产权普法讲解，对当前知识产权概况进行了检讨分析。截至 2023 年底，华润隆地持有境内外商标共 218 件，其中新增商标 20 件，新增商标包括隆地、润爱同行、瑞吉酒店中餐厅及法餐厅等品牌。

截至 2023 年底

华润隆地持有境内外商标共

218 件

其中新增商标

20 件

## 加强供应链履责

我们认同只有供应链中的各参与方都积极履行其在社会、社会及治理方面的责任，才能实现生态圈的长期商业成功。我们通过采购管理制度、供应商管理制度及针对特殊业务类型的采购制度等修订、发布及实施，促进供应链的可持续发展。

## 供应商权益保护

我们持续评价公司采购制度的有效性，加强公司内部采购监督管理，确保供应商权益。我们大力推广招标采购平台的使用，并于 2023 年 9 月底正式推行境外采购平台“应上尽上”，确保了线上采购的公开透明。公司还积极拓展供应商资源，鼓励业务部门主动寻找更多符合资质的供应商，为潜在供应商提供更多进入机会。

## 供应商审查与沟通

我们不断完善供应商管理制度及合格供应商准入机制，包括规范供应商利益冲突申报、员工强基金供款单据及公司 / 员工注册拍照等，确保供应商积极履行社会责任。我们定期对供应商开展绩效考核，并根据绩效考核后评估报告对供应商进行升级、降级及剔除等动态管理，提高供应商履责意识，实现供应链共同履责。

## 积极落实本地化采购

公司旗下综合物管平台根据香港物业管理行业惯例，制定公司采购计划及招投标策略，不断加强与当地供应商联系，扩充合格供应商名册中本地供应商数量，综合物管平台本地化采购率不断提升。

## 开展供应链审计

2023 年，公司审计部通过开展经济责任、运营管理及有关专项审计，重点针对工程建设采购、商品和服务采购等领域发现的问题和风险推动审计整改和审计结果运用，取得了良好成效，营造了合规可持续的采购环境。

### 深圳湾木棉花酒店严格落实供应链履责

深圳湾木棉花酒店根据华润集团、华润隆地及酒店业务相关采购制度的规定，不断完善《采购管理相关制度》《供应商管理制度》。酒店对于供应商进行资格预审和供应商考察，严格按照先入库后使用的规则选定供应商。深圳湾木棉花酒店还设置廉洁举报信箱，确保供应商维权通道顺畅。

## 帮助供应商成长

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

## 增进媒体关系，加强公众交流

在信息化社会，我们有责任通过媒体主动向公众交流我们在企业运营、环境保护等方面的真实信息，我们重视公众意见，期待积极的双向沟通。

### 加强正面传播，提高公众感知力

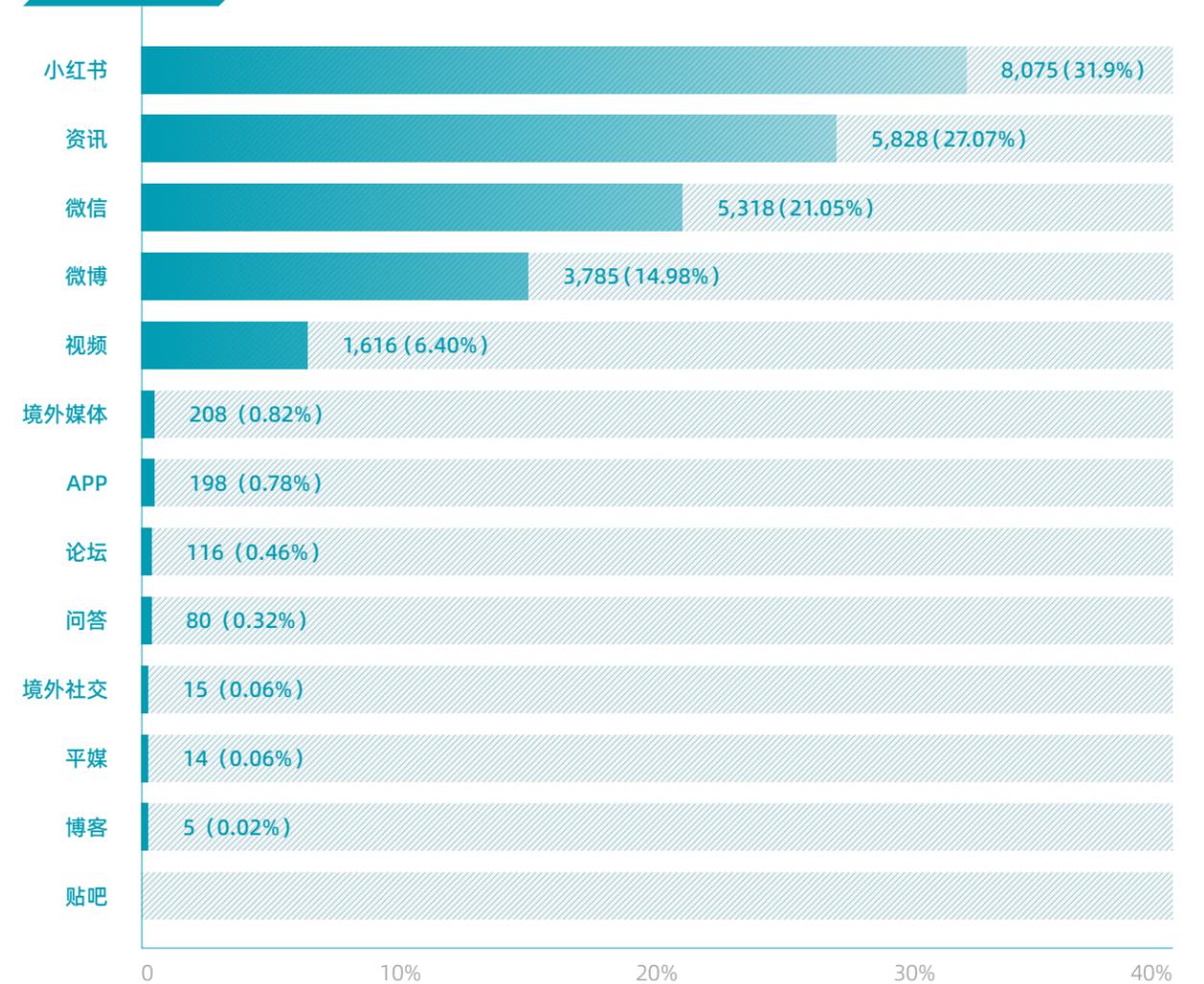
我们保持与在港影响力强的主流媒体、专业性媒体、自媒体等开展习惯性交流，在各类新闻平台开展系列宣传报道。2023 年，我们与《北青网》、《中国新闻网》等国内知名媒体，以及《大公报》、《紫荆》、《香港镜报》、《巴士的报》等香港本土媒体保持良好沟通，在提升品牌影响力的同时提高公众对“华润隆地”的感知力。2023 年 8 月 14 日，华润隆地 41 周年志庆暨揭牌仪式在香港瑞吉酒店举行，香港政商及社会各界齐聚，共同为华润隆地新的发展征程献上祝福。



## 做好舆情管理，提升风险管控力

一直以来，我们持续通过舆情监测系统收集负面信息，分析我们的履责缺失，并将其转化为下一阶段的社会责任核心议题进行重点整改。2023 年，我们严格落实上级单位管理要求，全面排查风险，全年公司所涉境内外新闻咨询平台信息量超 2.5 万篇，负面信息 9 篇，我们针对其中所反映的问题列为风控重点关注点，提升风险防控能力。2023 年，我们在香港回归日、七一、十一等工作节点树立舆情应对保护墙，公司未出现重大舆情事故。

### 资源类统计



## 加强对外宣传，提高在港影响力

2023 年，公司认真贯彻各项对外工作部署，将服务外交大局与服务集团战略相结合、尊重文化多样与展现中华风貌相结合，积极响应“一带一路”倡议、密切配合集团国际化需求、对外展示中国国家形象、促进中外文化交流融合、提升中华文化影响力。对外媒体宣传方面，公司制作了 41 周年宣传片，隆地更名、“润爱同行”、资管平台等工作受主流媒体报道，不断强化公司品牌形象及在港影响力。

公共  
责任  
故事

## 与“润爱”一起同行

香港作为国际金融中心，有着璀璨夺目的天际线和繁忙不息的维多利亚港，这里高楼林立，全球资本汇聚，无数商业传奇缔造了都市的繁华和活力。香港，也是国际上老龄化程度较高和居住环境相对艰苦的城市之一。数据显示，香港 65 岁或以上群体占总人口的 25.3%，低收入高龄群体的保障是香港社会基层治理的主要关切。

华润置地作为香港物业服务龙头企业，服务着全港近 100 万市民。在每一次走进社区的服务中，隆地人都在思考，如何发挥物业管理的人员和资源优势，让低收入的高龄群体感受到来自社会的关爱保障，更好服务香港基层市民。经过近 4 年的探索，隆地人找到了最快速的方式，那就是充分依靠平台的力量！自 2023 年起，华润置地大力支持润爱同行有限公司发展，以四大服务方向为抓手，积极构建惠民生态圈。2023 年，公司连同润爱同行累计开展服务活动 700 余次，义工服务时数累计超 10,000 小时。

### 排解民生忧难

润爱同行平台深入香港基层社会，依托公司在维修、清洁等领域专业优势，凭借完善地区服务网络，为有需要家庭提供服务。从九龙城区开始起步，截至 2024 年 5 月底平台的服务范围已扩大到中西区、葵青区、大埔区、屯门、黄大仙等 14 个区，设置 150 余个社区服务点，为约 1.5 万户家庭提供了服务，惠及逾 5.2 万香港居民，切实解决香港基层市民急难愁盼的问题。2024 年润爱同行的目标是将服务范围覆盖全港，以实际义工行动来提升香港市民的获得感和幸福感。



### 增进民生福祉

润爱同行平台在平台化运作后，通过健全组织机制，不断做实做强。2023 年以来，平台与香港特区政府、相关司局、各大慈善团体、地区组织紧密合作，先后联合不同机构开展了「润爱护老」、「润爱送暖」、「润爱康乐」、「润爱悦读」等四大主题活动，聚焦社会医疗、关怀长者身心健康、青年教育等领域，累计活动达 700 多场，透过提供基层真正所需服务，惠及众多香港基层民众。

### 便民利民惠民

润爱同行平台积极联系社会各界为基层市民争取民生福利。在华润置地的支持下，润爱平台积极联合华润集团下属单位开展协同，如联合华润 U 购举行买满 100 港币打九折活动，联合 Pacific Coffee 策划买满 50 减 5/ 买满 100 减 10 以及联合华润五丰开展社区团购等活动。润爱平台还积极扩展外部资源，与中国移动香港、影艺院线等开展优惠慧敏活动。润爱同行平台以积极开放的心态与机构、各大团体合作，只为一个目标——真正惠民便民。润爱同行呼吁商家提供更多福利优惠，也欢迎各大机构联合我们共享以上福利，将美好带给更多有需要的人。

### 推动社福服务数字化

在数字化时代，手工登记已不能满足海量会员信息需求。2023 年，润爱同行推动传统社福服务数字化转型，推出了地区、义工和会员三大数字化平台。



#### 「润爱同行 - 地区」 是在线义工工单管理平台

政府和各地区组织的负责人能够通过地区 APP 提交工单，工单提交后将交由平台管理员分配处理，接获分配的义工提供上门维修、清洁等服务，帮助香港市民解决日常生活中的难题。



#### 「润爱同行 - 义工」 是在线义工管理平台

任何社会热心人士都可以在 APP 上注册成为义工用户，并通过 APP 报名活动。义工亦可凭借参与活动和提供服务获取工时，兑换相应礼遇，助人惠己。



#### 「润爱同行 - 会员」 是在线会员管理平台

符合条件的香港居民可以申请注册成为润爱同行 APP 的会员用户，会员身份通过审核后便可凭借 APP 的会员身份享受会员福利，同时轻松查看润爱同行项目相关信息。

赠人玫瑰，手有余香。香港有着义工和志愿服务的传统，全港超一万个慈善组织便凝聚着一万个共建美好香港的决心。未来的日子里，润爱同行邀您一起，与爱同行。

# 06 公共责任

## 理念与目标

我们以“优质服务，改变生活”为使命，以服务人民大众美好生活为追求，主动探索成果共享的方法论，为香港稳定繁荣，社区共建共享注入活力。

- ◎ 发挥优势，助力区域发展
- ◎ 贡献爱心，做负责任的企业公民
- ◎ 开展安全生产，守护公众安全
- ◎ 关心社区，支持社区发展

## 响应 SDGs



## 我们的绩效

2023 年

纳税总额：

**6,161** 万港元

本地化雇佣比例：

**98.1%**

慈善公益支出：

**163.25** 万港元

累计义工服务时数：

**36,886** 小时

因工亡故的人数及比率：

**0**

应急演练次数：

**31** 次

参加演练：

**3,839** 人次

安全培训：

**25,501** 小时

相关方安全培训：

**541** 小时



## 发挥优势，助力区域发展

我们积极服务香港社会，助力地区经济发展和繁荣稳定；以泰国业务为抓手，服务国家“一带一路”战略；在中国乡村，我们贡献着智慧，服务乡村振兴。

### 资管与物管平台，助力香港社会繁荣稳定

我们坚定投资香港、服务香港的决心，积极制定一系列助力香港经济发展的策略，以长期主义应对香港市场挑战。在 2022 年收购昇捷物管、领先物管后，成为物管行业头部企业，在港员工超 7,000 人。公司于 2024 年 2 月以 3.1 亿港元收购了香港葵涌区葵芳汇物业，并承诺继续探索资产投资机会，增强在港资产管理能力和市场竞争力，为香港经济注入活力。我们不断优化和扩展商业项目，于报告期内着手打造湾仔北部 Brim 28 项目，以提升香港地区商业环境，带动就业和消费，促进经济多元化发展。



### 社区服务平台，支持香港融入国家发展大局

2023 年，公司推行了一系列贴近香港民心的国情教育活动。我们深化与多个爱国爱港政治团体合作，成功举办了超过 50 场大中型社区活动；设有 4 个地区服务站，进一步巩固了社区服务平台基础；策划了“深访”交流计划，引领 216 名香港员工亲身体验内地改革开放和乡村振兴的丰硕成果，激发青年一代对赴内地发展的向往。我们还组织大规模的爱国爱港主题教育活动，广泛邀请政府要员、政团领导莅临讲解，深入传播国家的政策导向和对香港发展的长远规划，有效促进香港社会各界对国家整体发展战略的理解与认同，加速香港与国家发展大局的深度融合与互动。



## “中华艺兴”平台，助力香港成为中外文化艺术交流中心

我们全面响应国家“十四五”战略中将香港建设成为中外文化艺术交流中心的全新定位。在 2023 年，中艺香港连续第三年赞助香港小姐选美旗袍，以旗袍为载体向全港市民展现中华传统美学；成功举办 5 次面向全港的大型中华文化遗产活动；通过「中华艺兴文化平台·校园推广计划」，举办了 6 次“中华艺兴”传统文化课进校园、8 次特色文化体验日活动；成功开发国家工艺大师资源，在香港举办 5 次非遗展览；2023 年，我们还将中艺打造成文化艺术交流中心，以弘扬华夏文化为使命，培养香港民众对中华文化的兴趣与认知，全年覆盖超过 70 万人次。



### 泰国长春置地业务，服务“一带一路”发展

2023 年，我们保持泰国长春广场在曼谷写字楼市场的竞争优势，不断改善与泰方小股东的关系，充分发挥在地优势和桥头堡作用，为集团进军“一带一路”东南亚市场铺路搭桥，逐步提升华润在东南亚的影响力。报告期内，我们加强对泰国清洁行业、物管服务业务的市场发展趋势调研，探索在泰打造全价值链物业资产管理公司的可能性。2023 年，公司旗下泰国长春置地与当地高校保持良好互动，独家赞助了朱拉隆功大学孔子学院举办的第十二届“诗琳通杯”泰国大学生中文演讲决赛，还为孔子学院举办的“泰华少年”语言艺术短视频大赛提供了线下颁奖场地，成功吸引海外优质关注者，促进中泰文化的深入交流。



## 贡献爱心，做负责任的企业公民

2023 年，我们积极投身香港社区建设，也将关爱的目光投向中国内地的乡村，全年累计对外捐赠 163.25 万港元，助力香港社区民生服务和乡村民宿发展。

### 开展社区关爱

2023 年我们支持香港 10 支关爱队建设，并捐赠 120 万港元支持东区关爱基金、九龙城关爱基金、荃湾区关爱基金发展。我们推出了“润爱护老”“润爱康乐”“润爱送暖”“润爱悦读”等多个项目，当年义工规模突破 800 人，包括维修技工、清洁工及社会注册义工群体，服务范围扩大至香港 11 个区，建立了 110 余个社区服务点，开展 700 余次社区服务，义工服务时数累计达超过 10,000 小时，服务 1 万户家庭，惠及 4 万居民，不断提升香港市民幸福感、获得感。华润隆地社区服务平台也先后获得了 10 余项殊荣。



### 支持乡村经济发展

我们积极响应华润集团号召，高标准完成国家交办的任务，在华润集团对口支援的清流县，我们全程参与了米兰花酒店建设，并将负责其运营和管理工作。

我们将多年酒店运营管理经验带到中国乡村，自 2017 年设立了“米兰花开”产业帮扶项目以来，通过向村民捐赠民宿家电、布草，输出管理经验等方式，支持村民开办民宿，助力乡村旅游发展。自 2018 年至 2023 年，我们累计投入了 260 万元人民币，帮助来自井冈山、红安、剑河、延安、南江等 5 个华润希望小镇的 72 户居民发展民宿产业。在报告期内，我们支持了 19 户民宿发展。木棉花酒店（深圳）有限公司惠州分公司获得 2023 年度中央企业五四红旗团支部荣誉称号。



## 开展安全生产，守护公众安全

2023 年，我们坚持“以人为本”，关注大众生命安全。通过健全安全管理体系、完善安全应急机制、强化安全监督管理、开展安全教育培训等举措，守护公众安全。

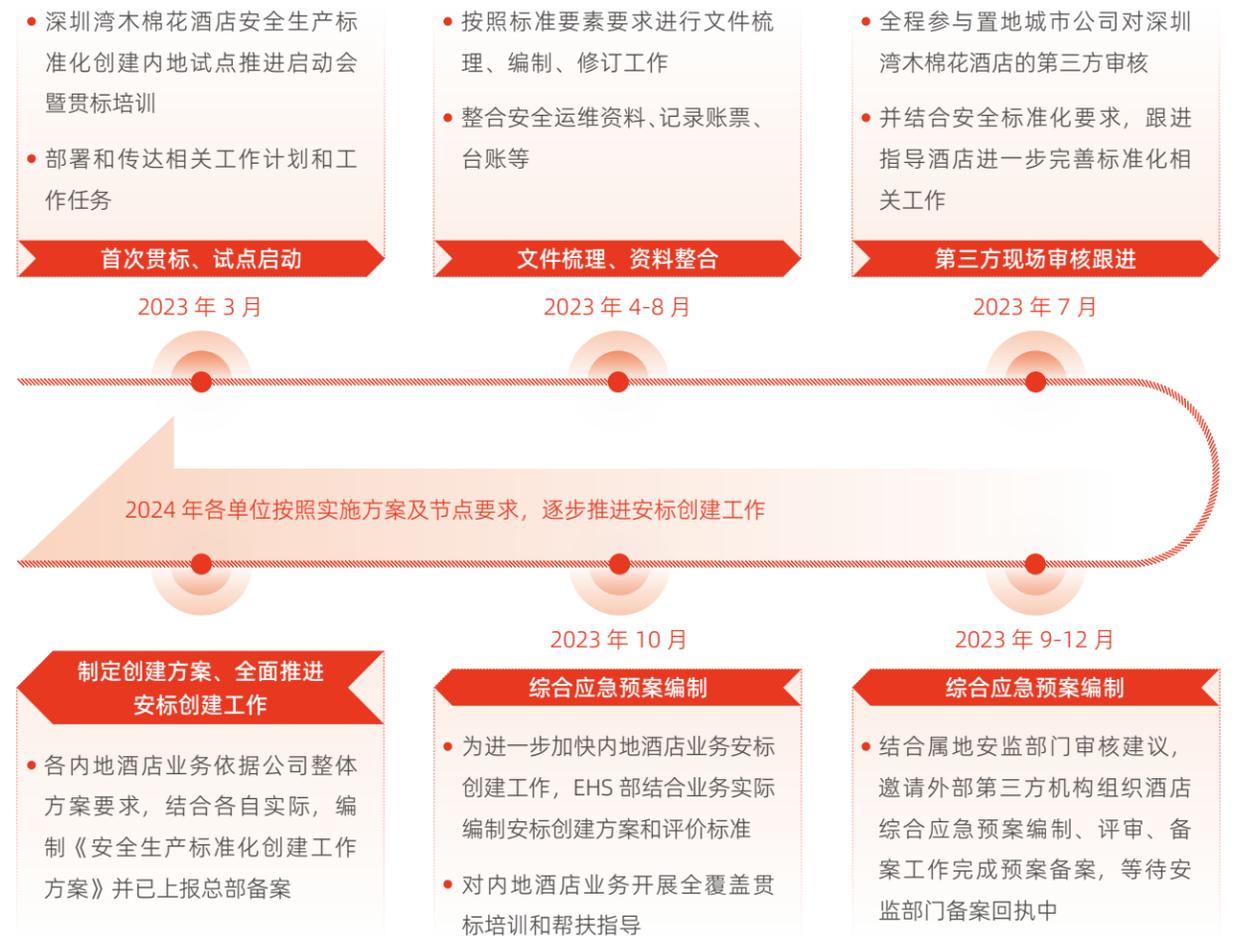
### 健全安全管理体系

#### 优化规章制度及管理融合

2023 年，公司检讨并完善了 17 项 EHS 管理制度，协助深圳湾木棉花酒店整改 EHS 要素化管理体系的不符合项，针对新并购的昇捷物管和领先物管开展 EHS 调研诊断和制度宣贯培训，确保新并购企业 100% 执行 EHS 规章制度。

#### 开展安全生产标准化建设

2023 年，我们针对内地酒店业务开展安全生产标准化创建工作，选取深圳湾木棉花酒店为试点，各重要节点均已完成，待取得备案回执后即可申请定级评审；试点成功后，现已制定《安全生产标准化创建工作方案》，并推广至全部内地酒店执行。



### 强化境外安全保障体系

公司严格执行境外中央企业安全管理工作要求，在海外业务中，泰国长春置地完善了境外安全保障应急指挥系统，并积极参加央企境外员工安全风险防范网络培训、全球公共安全合作论坛(连云港)2023年大会及 2023 年中国 - 东盟应急管理(安全生产)合作论坛等，切实强化境外安全保障体系。



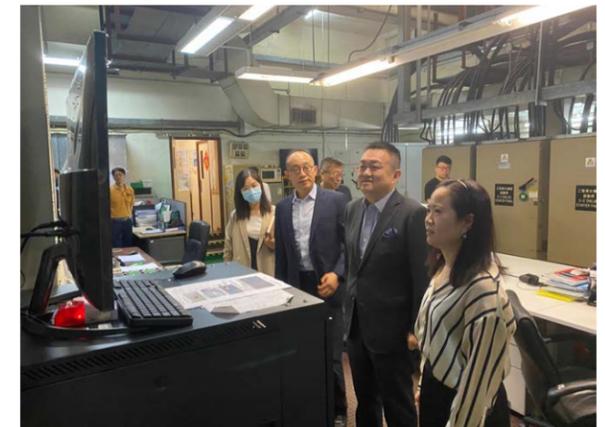
### 强化安全监督管理

2023 年，我们通过专项安全检查、定期 / 不定期安全检查、经常性 / 季节性安全检查、节假日安全检查等形式加强公众安全的监督管理。报告期内公司共督查 195 个项目，发现安全隐患 496 项，整改完成 491 项，整改完成率 99%。我们高度关注待退出酒店业务在过渡期内的安全问题，及时向相关单位发出风险警示提示函，定期召开处置期安全管理沟通会，确保处置期内的平稳过渡。



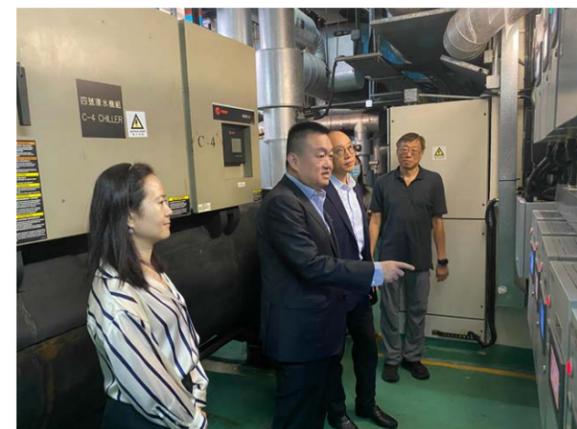
### 完善安全应急机制

公司持续完善应急预案体系，有计划地开展消防、防疫、燃气泄漏、电梯困人等应急演练，提升各类突发事件的应急处置能力。2023 年，我们共开展安全应急演练 31 次，覆盖 3,839 人次。在关键时间段、节假日或重大活动期间，公司严格落实 24 小时值班和领导带班制，加强应急值守。我们高度重视防灾减灾工作，及时发布气象预警信息，提醒企业提前做好防备，2023 年无因自然灾害导致严重损失的情况发生。



香港华润大厦消防演习 2023

泰国长春置地 2023 年消防疏散演练



## 开展安全治理重大专项行动

我们严格落实《EHS 事故事件管理指引》、《EHS 事故事件责任追究条例》等制度要求，于 2023 实施了安全管理强化年、在港业务安全专项治理、重大事故隐患排查整治、燃气安全整治等重大专项行动，有效巩固了安全防线。同时，我们常态化开展安全警示教育，防患于未然。

按照香港法例规定，我们将员工在日常工作中的磕碰跌倒等轻微伤均向劳工处呈报工伤意外，纳入可记录事件管理，覆盖至保险范畴内。由于物业管理属于劳动密集型行业，且受作业环境等因素影响，全年公司共发生 120 起安全可记录事件，其中昇捷物管 73 起、领先物管 46 起、华润物管 1 起。我们对可记录事故事件进行调查处理和检讨，全面保障员工权益，持续改进安全管理。

2023 年

公司未发生重伤及以上等级的安全事故或负面舆情

## 开展安全教育培训与宣传

### 安全培训和警示教育

2023 年，公司组织安全培训 25,501 小时，相关方安全培训 541 小时，组织 48 人参与安全生产知识和管理能力培训认证，覆盖了所有在港和內地的单位。我们还有针对性地开展事故警示教育，提升全员安全意识。



### 安全主题活动

华润置地通过开展“安全生产月”、“消防安全宣传月”、“交通安全宣传周”等主题活动，加大安全文化宣传，提升全员安全意识。

## 安全生产月活动

### 安全生产启动仪式

- 发布华润置地“生产月”活动安全宣言
- 宣布《华润置地 2023 年“安全生产月”活动实施方案》
- 在港各单位负责人授予安全旗及与会人员安全旗签名
- 与会人员一同指差唱和“人人讲安全、个个会应急”



### 两岸三地”消防应急演练

- 覆盖公司总部各部门及香港、泰国、内地所有下属单位
- 设总部应急指挥部，全司统一协同，开展全地域、全员、全实战的统一拉练
- 总部全员开展灭火器实操及防毒面具使用实操培训



### 安全知识有奖答题活动

- 提升全员安全意识，扩大生产月”在港覆盖面
- EHS 部举办为期三天的安全知识有奖答题活动，面向华润置地及华润集团在港内部员工开展
- 集团内部接近 400 人次参与了活动



## 消防安全宣传月

### 消防安全短视频创作大赛

- 组织开展了“首届消防安全短视频创作大赛”，各单位积极响应，组织团队踊跃参赛
- 活动期间，共收集参赛作品 16 部
- 参赛作品于微信小程序公众总投票数 10,068 票、总浏览次数 22,185 次
- 共评选出一等奖 1 名、二等奖 2 名、三等奖 3 名、优秀奖 10 名，给予奖励和证书



### 泰国长春置地消防疏散演练

- 泰国长春置地联合泰国政府、消防队及医疗团队，组织员工及租户开展为期两天的 2023 年消防疏散演习
- 泰国华润大厦、明泰大厦和资本大厦共计 2,700 人参加演习
- 演练期间，泰国长春置地专门邀请负责消防培训的专业机构进行全程督导



### 香港华润大厦消防疏散演练

- 提高租户及员工对火警的应变能力，华润大厦每年举办租户消防演习
- 2023 年防火月主要开展三大活动：「防火讲座」、「示范使用 AED 机」及「讲解及示范使用灭火筒」
- 让租户及员工掌握更多消防知识，提升消防技能，使之在突发事件中能做到及时有效的灭火，逃生以及保护生命财产安全



### 交通安全宣传周

EHS 部于 12 月 8 日围绕“文明交通 你我同行”的主题，在公司总部办公室组织开展了寓教于乐的交通安全宣传活动，共计 80 余人参加；各下属单位结合自身实际，通过形式多样、寓教于乐的方式开展交通安全宣传活动。

#### 主题签名墙

红灯停、绿灯行、斑马线上安全行”、“行走路上不玩手机”、“人车不争路”



#### 答题赢好礼

EHS 部秉持对香港属地交通安全法规《道路交通条例（第 374 章）》的严格遵循，筛选出与日常出行紧密相连的富有趣味的交通安全题目，在轻松愉快的氛围中答题赢好礼



华润物管工程部开展交通安全顶防措施培训



昇捷物管张贴交通安全日宣传材料



领先物管邀请香港警务处交通部向慈康邦 / 感民邦保安员提供交通安全讲座



泰国长春置地使用 YouTube 视员工进行交通安全知识培训



中艺事业部门开展交通安全知识培训



小径湾木棉花酒店开展交通安全警示教育

### 安全文化宣传

我们在办公系统首页设置 EHS 专栏，用于公司职安健通讯，传播 EHS 信息、事故通报等内容。公司各下属单位定期利用宣传栏、横幅、工作群等方式普及 EHS 法律法规、案例、知识，宣传 EHS 文化理念。

#### 公司每月发放一期“职安健通讯”(2023)

- 1月 ————— • 5S 良好工作场所整理
- 2月 ————— • 香港取消新冠确诊者隔离令 - 相关的健康指引
- 3月 ————— • 工作与肩周炎
- 4月 ————— • 职业性肌肉筋骨劳损
- 5月 ————— • 使用轻便工作台及流动工作台的安全指南
- 6月 ————— • 预防中暑的良好措施
- 7月 ————— • 恶劣天气下户外工作安全
- 8月 ————— • 个人防护装备须知
- 9月 ————— • 在道路范围进行清洁、园艺树艺工作的职业安全须知
- 10月 ————— • 清洁工友安全健康须知
- 11月 ————— • 密闭空间安全须知
- 12月 ————— • 电力安全



## 关心社区，支持社区发展

社区是社会的基本单元，对社区的每一份力量都至关重要。我们鼓励大家积极参与社区活动，用实际行动关心身边的人与环境。

### 支持女性发展

2023年3月，结合国际妇女节，中艺针对女性艺术家举办了品牌创立以来的首个女性群展「灼灼芳华——中艺国际妇女节艺术展」启动仪式。展览邀请了不同艺术领域的12位女性艺术家，展示了她们风格鲜明的各类水墨、油画、陶艺、雕塑、华服等艺术作品。中艺希望通过展品诠释女性艺术家们如何成长，如何选择，如何成就，如何追寻，给予女性灵感与能量，支持女性发展。



### 关爱儿童

2023年9月，深圳湾木棉花酒店志愿者走进深圳民爱特殊儿童福利院，开展“木棉花开·与星同行”关爱自闭症儿童公益志愿服务活动，向孩子们派发了伴手礼，与孩子们一起尽情地唱歌、表演、绘画交流，为福利院的孩子们送上了关怀和温暖。



### 关心高温工作者

2023年07月，深圳湾木棉花酒店开展“情系邻里·夏日送清凉”青年志愿服务活动，为奋斗在一线的民警、执勤人员送去冰镇杨枝甘露等饮品，用实际行动慰问高温下坚守岗位的工作人员。



“情系邻里·夏日送清凉”青年志愿服务活动

### 关爱社区居民

2023年10月，香港受台风「小犬」来袭，公司综合物管营运团队与“润爱同行”社区服务平台的义工紧密合作，在三号风球期间加紧检查物业设施，同时为居民加固窗户、探访独居长者并赠送防风物资、开展家居维修，通过「业务+服务」双促进的公益模式，服务社区居民。

### 深入社区开展防骗宣传活动

2023年7月，“润爱同行”平台携手新界北警方开展防骗宣传周，针对香港诈骗案增多的情况，深入社区普及防骗知识。活动特制防电信诈骗材料，着重教育长者提高警惕。义工团队走访酒楼、社区中心等长者聚集地，发放防骗传单，有效增强了公众的防骗意识和能力，营造反诈环境。



### “凝聚青年 关爱基层”迎国庆·庆中秋系列活动

公司与东华三院深化在社区服务、教育、就业辅助领域合作，在中秋国庆双节期间举办“华菁杯中学校际羽毛球赛”，东华三院属下18间中学参与。9月24日，“润爱同行”义工与东华三院社工联合举办“善心欢聚贺中秋”家访活动，深入基层关怀长者、家庭，传递节日温暖。



# 责任管理

## ◇◇ 责任战略

### 责任战略规划

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

### 与业务相融合

为了将责任战略与业务相融合，公司围绕责任核心议题，结合业务特点积极推进责任践行项目，普及社会责任理念，全面提升履责能力，2023 年公司纳税总额达到 6,161 万港元，支持本地公益事业，积极落实乡村振兴战略，实现了企业运营与承担社会责任的有机融合。

## ◇◇ 责任理念

### 责任文化

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

### 责任模型

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

## 理念传播

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

## ◇◇ 责任治理

### 管治架构

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



### 责任制度

公司现行《社会责任工作管理办法》，对社会责任的组织保障、规划推动、指标体系、沟通传播、检查考核、绩效评估、经费保障等方面进行了规范，同时公司还设立了一系列针对各类社会责任议题的管理制度与政策，通过深化责任理念、完善组织制度、健全绩效体系，全面加强社会责任管理。公司配套建设有《对外捐赠活动管理办法》制度，规范公司慈善捐赠管控要点。

### 责任品牌

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

# 责任沟通

## 利益相关方沟通

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

利益相关方类别	主要关注点	沟通与回应
政府 / 监管机构	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 / 承包商 / 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 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 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

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

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

### 实质性议题重要性矩阵

2024年5月7日-17日，公司结合华润集团可持续发展报告议题、对标同行及社会责任标准议题库设计网络调研问卷，由总部及各下属单位广泛邀请邀请员工、客户、供应商、合作伙伴、公众、政府和监管机构等利益相关方对公司的社会责任议题进行重要性打分。调研问卷内容丰富，设计了30个相关核心议题选项供选择。本次调研共回收371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、与企业可持续发展密切相关的核心议题，将其作为本次报告信息披露的重点。



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

- |                   |                 |                  |                |
|-------------------|-----------------|------------------|----------------|
| 1. 废水及污染物排放       | 9. 员工权益与薪酬福利    | 17. 推动客户及租户可持续发展 | 25. 风险管理及内部控制  |
| 2. 绿色建筑服务与推广      | 10. 合规雇佣与机会平等   | 18. 质量管理与提升      | 26. 可持续的商业模式   |
| 3. 提升能源效益及使用可再生能源 | 11. 职业健康与安全     | 19. 促进行业发展       | 27. 反贪污反贿赂     |
| 4. 绿色 / 可持续金融     | 12. 培训与职业发展     | 20. 助力社区发展       | 28. 保护知识产权     |
| 5. 绿色运营和办公        | 13. 客户隐私及信息安全   | 21. 开展公益慈善       | 29. 保护中小股东权益   |
| 6. 推进节能减排         | 14. 保障客户 / 租户权益 | 22. 创新与数字化产品     | 30. 利益相关方沟通和参与 |
| 7. 资源、废弃物管理与利用    | 15. 提升客户满意度     | 23. 参与乡村振兴       |                |
| 8. 应对气候变化风险与机遇    | 16. 负责任的供应链管理   | 24. 企业管治与合规稳健经营  |                |

### 报告编制流程

公司通过编制可持续发展报告来反思和完善管理制度上的不足，从而促进管理的提升。在编制工作开展前，发出《关于组织编制2023年度可持续发展报告事宜的通知》，建立由公司高管统筹、科学有效的报告工作小组；报告编制过程中，由起草小组成员按照版位分工表协作，由主编单位公司办公室进行统稿；报告完成后，由报告审核小组进行审阅和批准，并由独立第三方机构进行评级。



# 2024年展望

乘风破浪会有时，直挂云帆济沧海。2024年华润隆地将牢牢把握立足香港、满足人民美好生活向往、助力集团建设国有资本投资公司三个导向，深入落实“四个重塑”作为变革的关键抓手，抓住行业趋势、科技变革带来的全新机会，找准综合物管、资产管理、社区服务三大核心主业与集团重塑香港战略的契合点，增强核心功能，围绕科技、效率、人才、品牌等核心竞争要素，提升核心竞争力，在服务集团重塑香港战略中发挥更大的作用。

**在经济责任方面**，我们将坚持通过改革助力华润隆地“3+N”业务模式落地，不断提升公司核心竞争力，增强核心功能。从源头上加强“两金”管控，持续加大抵消资产退出进程，全面梳理亏损子企业，有针对性地提出减亏控亏措施。秉持依法治企的工作原则，切实提升企业整体经营质量。

**在员工责任方面**，我们将深入践行“以人为本”的理念，加强自身团队建设，严格遵守各业务所在地的劳动法规，切实保障员工各项权益，推动员工工作生活平衡。同时，加强人才培训与能力建设，确保员工个人发展与企业发展有机结合。

**在客户责任方面**，我们将坚持客户导向，通过科技创新引领产品的不断迭代升级，加快业务数字化发展，挖掘新质生产力，在不断追求卓越的道路上，为客户精心打造优质的服务，通过不断的创新和升级，为客户提供卓越的产品体验，切实满足客户的需求与期待。

**在环境责任方面**，我们将持续推进绿色低碳发展战略，着力推动安全环保并进，绿色智慧再升级。坚决贯彻落实国家关于安全生产、环境保护、绿色低碳等方面的重大决策部署，完成集团下达的节能减排目标，不断厚植高质量发展的绿色底色，朝着更加高效、智能、绿色的新阶段迈进。

**在伙伴责任方面**，我们将坚定开放的态度，积极与各界伙伴齐心协力，努力打造共赢生态圈。加强在综合社区服务、资产管理、物业服务等领域的多维度合作，为传承中华优秀传统文化作出贡献。持续推动香港数智化社区建设，为香港市民美好生活贡献力量。

**在公共责任方面**，我们将压实安全生产责任，从严事故事件管理，开展各类安全隐患整治的专项行动。加强安全管理制度、应急预案、安全投入机制的建设，严防事故的发生；加强润爱同行与中艺等品牌宣传，增强品牌影响力；强化服务类酒店经营能力，助力乡村振兴可持续发展。

# 华润隆地 2021-2023 年关键绩效指标表

	单位	2021	2022	2023
<b>环境<sup>1</sup></b>				
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
环保总投入	万港元	138.9	119.09	144.42
节能减排技术改造投入	万港元	376	351.5	543.96
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0324	0.0320	0.0157
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0418	0.0418	0.0392
综合能源消费量	万吨标煤	0.2320	0.2189	0.2323
清洁能源使用量 (天然气)	万标准立方米	8.87	6.56	8.49
二氧化碳排放量	万吨	1.69	1.60	1.00
用新水量	万吨	21.28	14.57	16.21
<b>社会</b>				
员工总数	人	1,996	7,562	8,475
新增就业人数 (报告期内新招聘的人员总数)	人	826	1,743	2,371
纳税总额	万港元	2,290.42	3,934.43	6,161
慈善公益支出	万港元	410.88	120.81	163.25
本地化雇佣比例	%	96.7	98.2	98.1
责任采购比例 <sup>2</sup>	%	100	100	100
残疾人雇佣人数	人	4	8	7
香港义工人数	人	305	836	3,000 <sup>3</sup>
义工服务时数	小时	3,330	11,000	36,886
选派挂职干部数量	人	4	4	4
帮扶工作受益农户	人	39	55	85
帮扶工作辐射受益人口	人	156	200	216
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 <sup>1</sup>	%	100	100	100
女性管理者比例	%	41.5	41.6	41.6
人均带薪休假天数	天	10	10	10
员工培训覆盖率	%	100	100	100
人均培训投入 <sup>4</sup>	港元 / 人	-	-	193.45
人均培训时间 <sup>4</sup>	小时	-	-	66.44
员工培训投入总额 <sup>4</sup>	万港元 / 年	-	-	160.07

	单位	2021	2022	2023
员工满意度	%	88.9	88.9	88.9
员工流失率 <sup>5</sup>	%	34.8	29.2	33.8
走访慰问困难员工	户、万港元	7、0.30	2、0.1	3、0.15
救助患病员工	人次、万港元	9、1.24	3、0.14	4、0.1196
千人死亡率	‰	0	0	0
因工亡故人数	人	0	0	0
安全培训学时	学时	12,937	18,575	25,501
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练参与人次	人次	1,964	2,732	3,839
专职安全管理人员数量	人	23	26	27
注册安全工程师数 (含注册安全主任)	人	2	5	5
<b>治理</b>				
资产总额	亿港元	297.31	308.90	309.42
营业收入	亿港元	14.98	24.68	29.59
利润总额	亿港元	6.42	6.29	8.48
全员劳动生产率	万港元 / 年	68.01	28.61	32.64
腐败事件发生率	%	0	0	0.047
客户满意度	%	94.5	93.6	95.6
客户投诉处理率	%	100	100	100
科技投入	万港元	1,285.6	1,245.34	1,197.48
研发投入	万港元	/	271.60	539.39
研发人员数	人	0	4	7
经济合同履约率	%	100	100	100
违法违规处罚数	起	1	1	5
重大负面舆情处理数	件	0	0	0

注 1: 统计范围不含新并购业务及海外业务。

注 2: 责任采购比率指当年的阳光采购比例。

注 3: 社区服务平台累计义工人数

注 4: 由于 2022 年收购导致员工人数激增, 三年数据不具可比性, 故仅披露 2023 年数据。

注 5: 物业管理、酒店均属劳动密集型服务行业, 员工流动性相对其他行业要大。

# 指标索引

报告章节	ESG 指引	CASS-CSR4.0
<b>高管致辞</b>		P2.1/P2.2
公司概况		P4.3/P4.4
<b>关于华润隆地</b>		P4.2/P4.3/P4.5
主要业务		P4.2/P4.3/P4.5
组织架构		P4.1
重要荣誉		A3
<b>聚焦 2023</b>		P3.1/P3.2
责任故事		P3.1/P3.2
理念与目标		G2.2/G6.1
绩效		M1.6/M1.7/M1.8
规范公司治理	B7.2/B7.3	M1.1/M1.2
改革深化提升		M1.1/M1.4/S1.4
加强反腐倡廉	B7.2	M1.3
服务国家战略		M1.6/M1.7/M2.4/S1.4
提升内控管理水平		M1.1/M1.8/S1.1
保护中小投资者权益		M1.5
责任故事		P3.1/P3.2
理念与目标		G2.2/G6.1
绩效		S1.5/S1.6/S2.1/S2.3/S2.5/S2.10/S2.15/ S2.19/S3.6/S4.3
保护员工权益	"B1.1/B1.2/ B2.3/ B4.1/B4.2"	S2.1/S2.2/S2.6/S2.8/S2.10
畅通职业发展通道		S2.16
支持员工成长	B3.1/B3.2	S2.14/S2.15
开展员工关爱		S2.17/S2.18/S2.19
加强员工民主管理		S2.4
守护全员职业健康		S2.11/S2.12/S2.13
责任故事		P3.1/P3.2
理念与目标		G2.2/G6.1
绩效		M2.5/M2.16/M2.18
提高产品和服务可及性	B6.4	M2.1/M2.2
建立高标准的质量管理体系		M2.2
开展消费者权益保护	B6.5	M2.11/M2.13/M2.15/M2.16
提升客户满意度	B6.2	M2.2/M2.9/M2.18
加大科技创新力度		M2.4/M2.5/M2.7/E2.4

报告章节	ESG 指引	CASS-CSR4.0
责任故事		P3.1/P3.2
理念与目标		G2.2/G6.1
绩效	A1.1	E1.8/E2.5/E2.6/E2.8/E2.25
绿色管理，完善环境管理体系	A4.1	E1.1/E1.2/E1.3/E1.5
绿色经营，推动产业升级	"A1.2/A1.5/ A1.6/ A2.2/A2.3/B5.4"	E1.6/E1.9/E1.10
污染防治，加大“三废”处置力度	A1.6/A2.2	E2.1/E2.3/E2.4/E2.5/E2.6/E2.9/E2.12/ E2.13/E2.14/E2.15/E2.16/E2.17/E2.20
绿色办公，打造环保新常态		E3.1/E3.2
环保公益，提升全员环保意识		E3.6
责任故事		P3.1/P3.2
理念与目标		G2.2/G6.1
绩效		M3.2/M3.5
强化战略合作		M3.4
促进公平贸易	B6.3	M3.1/M3.3/M3.5/M3.7
加强供应链履责	B5.2/B5.4	M3.10/M3.15/S4.4
增进媒体关系，加强公众交流		M1.4/G6.2
责任故事		P3.1/P3.2
理念与目标		G2.2/G6.1
绩效		S1.3/S3.2/S3.4/S4.3/S4.8
发挥优势，助力区域发展		S1.5/S4.1
贡献爱心，做负责任的企业公民	B8.1/B8.2	S4.1/S4.2/S4.3/S4.4
开展安全生产，守护公众安全	B2.1/B2.3	S3.1/3.2/S3.3/S3.4
关心社区，支持社区发展	B8.1/B8.2	S4.1/S4.5
责任战略		G2.2/G2.3
责任理念		G1.1/G1.2
责任治理		G2.3/G3.1/G3.2/G3.3/G4.1/G4.2/G5.1/G5.2
责任沟通		G2.1/G6.1/G6.2
<b>2024 年展望</b>		A1
<b>华润隆地 2021-2023 年关键绩效指标</b>		A2
<b>指标索引</b>		A5
<b>评级报告</b>		A4
<b>关于本报告</b>		P1.1/P1.2/P1.3/A6
<b>报告编制工作组织机构</b>		-

# 评级报告

## 《华润隆地有限公司 2023 可持续发展报告》评级报告

受华润隆地有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润隆地有限公司 2023 可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

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

### 二、评级过程

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

### 三、评级结论

#### 过程性 (★★★★☆)

公司组建可持续发展报告“审核领导小组”和“报告起草工作小组”，总经理担任“审核领导小组”组长，把控报告整体方向并负责报告终审；将报告定位为提升社会责任管理水平、回应利益相关方诉求、提升责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国内外社会责任标准、行业对标分析、华润集团要求、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并发送邮件将阅读下载的网址及二维码告知各利益相关方，过程性表现领先。

#### 实质性 (★★★★★)

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

#### 完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“经济责任”“员工责任”“客户责任”“环境责任”“伙伴责任”“公共责任”等角度披露了所在行业核心指标的 90.78%，完整性表现卓越。

#### 平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“员工流失率”“因工亡故人数”“一般及以上生产安全事故数”“因工伤损失工作日数”“客户投诉数量”“腐败事件发生率”“违法违规处罚数”“重大负面舆情处理数”“一般及以上环境事故发生数”等负面数据，平衡性表现领先。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“客户满意度”“研发人员数”“女性管理者比例”“慈善公益支出”“环保总投入”“二氧化碳排放量”等 52 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“以新质生产力服务美好生活”为主题，系统阐述了对股东、员工、客户、环境、伙伴、社区等利益相关方的履责理念、行动及成效，逻辑架构清晰，重点议题突出；封面设计采用立体

插画风格，融入重点履责场景和元素，凸显企业特征，增强了报告的辨识度；设置“聚焦 2023”，集中展示年度履责进展，利于读者快速把握关键信息；以直观对比图方式凸显履责成效，显著增强了报告的易读性，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★☆)

《报告》设置“一流会务酒店的探索之路”“共同体的共同繁荣”等 6 篇责任故事，解读延伸报告内容，凸显了企业履责意义，增强了报告的趣味性；积极回应联合国可持续发展目标，展现企业年度履责绩效和关键议题亮点实践；响应“一带一路”、乡村振兴等热点时议题，聚焦企业履责特色，凸显企业对贯彻宏观政策的责任担当，创新性表现领先。

#### 综合评级 (★★★★★)

综合以上七项评价指标，《华润隆地有限公司 2023 年可持续发展报告》在实质性、完整性、可比性、可读性方面表现卓越，在过程性、平衡性、创新性方面表现领先。综合来看，该报告是一份卓越的企业社会责任报告。



华润隆地可持续发展报告连续第五年获得五星级评价

### 四、改进建议

1. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设；
2. 增加履责不足之处的案例披露，进一步提高报告的平衡性；
3. 适度增强报告框架的时代性和灵活性，进一步提升报告的创新性。

董群慧

评级专家委员会副主席

邵国胜 钟宏武

评级小组组长 评级小组专家



出具时间：2024 年 6 月 28 日

扫码查看企业评级档案

# 关于本报告

### 报告承诺

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

### 报告范围

● 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，个别内容超出上述范围。

### 报告周期

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

### 报告称谓说明

● 报告中“华润隆地有限公司”以“华润隆地”“隆地”“公司”“我们”表示。

### 数据说明

● 报告中的数据来源于华润隆地内部文件和信息统计系统数据

### 编制依据

- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0/CASS-ESG5.0）
- 全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告指南（G4 版）》
- 联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）
- 香港联合交易所上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》
- 《华润集团社会责任工作管理方法》
- 《华润隆地社会责任工作管理方法》

### 报告获取

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

### 联系方式

● 华润隆地办公室  
地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 12 楼 1206-1210  
室电话：00852-2828 5688 传真：00852-2827 6166  
官网：www.crlongdation.com  
电邮：crpro\_bgsgw@crc.com.hk

### 读者意见

### 报告编制工作组织机构

#### 领导小组

组长：张伟

组员：温雪飞、黄朝阳、朱永红、周明、伊海涛

#### 报告起草工作小组

组长：刘婧婷

主编单位：办公室

组员：祁云、高军、黎婉贞、曾广霞、杨帆、张淑敏、张瀛月、王挺、范昊、朱逸闻、梁懿明、郭诗芸、赵晓宇、景鑫、李绯、叶世强、刘巍、田超、范雯雯、罗建威、杨浩颖、李嘉、刘航、李海波、李昂、赵一健、段雨含、屠毓文、方淳恩、邓国俊、钟媚、王孟熙



请扫描二维码  
反馈意见