



创新驱动发展  
共筑美好生活

可持续发展报告  
Sustainability Report

2024



# 目录

## CONTENTS

02 高管致辞

04 关于华润隆地

04 公司概况

05 主要业务

07 组织架构

08 重要荣誉

10 聚焦 2024

84 责任管理

84 责任战略

84 责任理念

85 责任治理

86 责任沟通

88 2025 年展望

90 附录

90 关键绩效

92 指标索引

94 评级报告

95 关于本报告

95 报告编制工作组织机构

12 责任故事：  
创新驱动发展 共筑美好生活



## 01 经济责任

16 规范公司治理

18 加强反腐倡廉

19 为股东创造价值

21 提升内控管理水平

21 保护中小投资者权益

22 责任故事：  
蓝天下的成长与责任



## 02 员工责任

26 保护员工权益，构建公平包容的职场环境

28 畅通职业发展通道，双规并行的成长矩阵

29 支持员工成长

31 员工关爱

32 职业健康

34 责任故事：  
放心，有我们



## 03 客户责任

38 构建多元服务生态，践行民生承诺

41 高标准质量管理体系构筑品质基石

42 消费者权益保护

44 提升客户满意度

46 创新驱动服务升级与可持续发展

48 责任故事：  
万家灯火的一抹黄，守护绿色家园



## 04 环境责任

52 绿色管理

53 绿色经营

56 环保公益活动

58 绿色办公

60 责任故事：  
充美好，charge wonderful life



## 05 伙伴责任

64 加强战略合作

66 促进公平贸易

68 推动供应链履责

70 增进媒体关系，深化公众联结

72 责任故事：  
土瓜湾社区客厅，家以外的“家”



## 06 公共责任

76 助力区域发展，共绘可持续发展蓝图

77 慈善公益与乡村振兴的“隆地实践”

78 加强文化交流

79 筑牢安全防线，守护可持续发展根基

83 支持社区发展

# 高管致辞



**张伟**  
华润隆地有限公司董事长

非常高兴在 2024 年度可持续发展报告中，与大家共同回顾华润隆地过去一年的发展实践和责任履行。这是公司连续发布的第 13 份可持续发展报告，也是我们面对社会、客户、员工和合作伙伴的一次坦诚交流。

2024 年，是公司深化改革、转型重塑的关键一年。面对外部环境的深刻变化，公司上下保持韧性、勇于作为，围绕高质量发展这一主线，坚持经济效益与社会价值并重，在多个领域都迈出了坚实步伐。作为一家驻港中资企业，我们始终坚持以服务香港发展的初心，在做好自身发展的同时，积极融入香港社会，努力成为推动香港繁荣稳定的一份力量。

我们始终把经济责任作为发展的基础。一年来，公司物管、资管核心业务协同发力，整体经营实现了双位数增长，资产规模持续扩大。特别是资管平台已成为利润主要贡献点，综合物管平台跃升为香港物管行业前二名。这些成绩的取得，源于我们对市场形势的准确研判、对改革方向的持续推进，也体现出我们在提升经济效益的同时，更加注重内涵式发展和价值创造。

我们始终把员工责任作为发展的根本。2024 年，公司在港员工数将近九千人，我们持续推动“三合一”整合，优化组织结构，搭建

员工成长通道；推出“蓝天计划”等专业培训，致力于培养一批爱国爱港、专业敬业的物管人才；上线“一码通”沟通平台，听取一线心声，积极回应员工诉求。在关爱方面，我们举办员工亲子日，组建篮球、户外等联谊会，我们希望每一位员工在隆地都能找到归属感、发展感和安全感。

我们始终把客户责任作为发展的基石。2024 年，公司持续优化服务流程、提升服务品质，在物业管理、资产运营等多个领域主动作为，打造了一批服务样板。我们在富蝶村引入智慧屋苑解决方案，在长春置地推动数智化升级，积极参与香港公营房屋、简约公屋等民生项目，成为港府改善基层治理的重要伙伴。客户满意度的提升，既是对我们服务能力的肯定，也是对我们践行“以人为本”理念的最好回报。

我们始终把环境责任作为发展的方向之一。我们联合华润燃气共同推动“充美好”品牌落地，启动超充站网络建设，助力香港低碳出行；我们获得“绿建环评卓越级认证”，积极探索绿色建筑与智慧节能方案，推动绿色发展理念落地见效。我们深知，绿色是未来发展的底色，只有坚持绿色低碳，企业发展才更具生命力，也才能为香港的可持续发展贡献更多实质性力量。

我们始终把伙伴责任作为发展的动力。我们与集团内部兄弟单位协同发展，在湾景汇落地“啤酒花园”“五丰快闪店”“东阿阿胶展”等多个项目，推动业务联动；我们与内地科技企业合作，加快技术出海，建设智慧社区、绿色能源项目；我们也与本地企业深化合作，共签 8 份合作备忘录，联合开拓充电桩、设施管理等新赛道。通过建立“超级增值人”

机制，我们正积极推动形成一个多方共赢、合作共享的产业生态。

我们始终把公共责任作为发展的使命。支持润爱同行深入全港 18 区，搭建 160 余个服务点，全年组织义工服务超 1.3 万小时，获得 27 个公益奖项。我们扎根社区，推广“家乡市集”“社区客厅”等项目，主动回应市民所需所盼。在国情教育、青年服务、基层治理等方面，我们也持续探索中资履责的新模式、新路径。我们相信，企业的发展离不开社会的认同，只有做扎实公共服务，才能赢得真正的民心 and 信任。

今天的华润隆地，已从单一业务的跟随者，逐渐成长为多元平台的建设者。从行业内的一分子，逐步成长为引领者、参与者、推动者。我们深知，一份责任，不在于说了多少，而在于做了多少。在不确定中守住方向，在变化中践行初心，在挑战中坚守使命，这是我们对“可持续发展”的理解，也是我们对社会的庄重承诺。

感谢每一位员工的辛勤付出，感谢每一位客户、合作伙伴和社会各界的理解与支持。未来，我们还将继续在绿色发展、科技赋能、民生服务等方面持续发力，以实际行动服务香港的繁荣稳定发展和市民的美好生活，以实际行动书写“有华润，多美好”的隆地注解！

# 关于华润隆地

## 公司概况

华润隆地创立于1982年，为华润集团成员单位，是一家集资产管理、物业管理、社区服务、高端零售、酒店等业务于一体的驻港央企，在港员工8,000余人。旗下设资产管理平台、综合物业管理平台、社区服务平台以及生态圈业务平台，业务涉及物业管理、资产管理、酒店业务、高端零售以及海外投资管理等，业务覆盖中国香港、内地及泰国。本报告期内，公司员工规模为9,361人。

## 主要业务



资产管理平台主要聚焦投资外拓、融资管理、资产管理和资本运营四大职能，积极打造Brim28和BrimBox两大产品线，拥有湾景汇、蓝塘滙、葵芳荟等多个品牌项目，通过引入内地零售餐饮品牌，举办复活节、奥运啤酒节等多场活动，探索商业地产的模式升级。与华润燃气联合推出“充美好”品牌，为香港提供亚太地区首批全液冷超级电动车快充设备服务，助力香港推动城市绿色转型。

综合物业管理平台旗下拥有华润物管、昇捷物管和领先物管3个物业管理品牌，为香港公屋、居屋、私人住宅、山顶豪宅、写字楼、商场等提供物业管理服务，目前在管物业超过1.4亿平方尺，服务全港约80万居民。综合物业管理平台引入全港首台自动清扫车，携手中国移动打造香港智慧社区样板，联合香港高校组建具有资历认证的物管培训项目“蓝天计划”，助力香港物管行业创新发展。

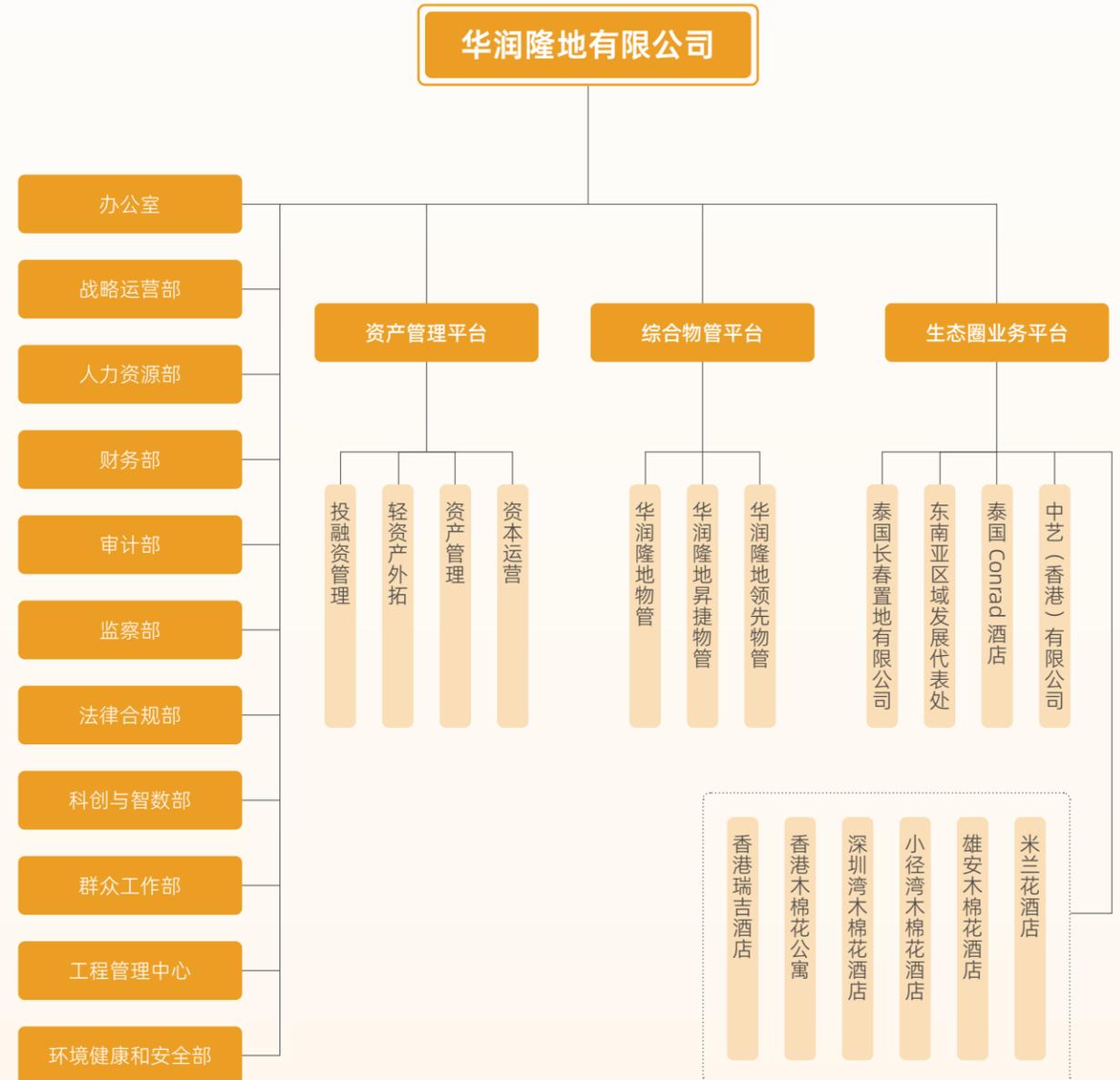


华润隆地以社区服务平台开展社区关爱，全力支持润爱同行有限公司（NGO 组织）开展香港基层服务，参与全港面积最大的社区客厅——土瓜湾社区客厅建设，为住“劏房”市民提高生活质量。华润隆地透过润爱同行在全港 18 区设立 160 余个社区服务点，累计提供义工活动超 700 场次，服务超 1 万小时，惠及约 2 万户香港家庭超 5.2 万香港居民。



生态圈业务平台包括中艺业务、酒店业务。“中艺”诞生于 1959 年，是香港著名的高端珠宝及华夏艺术品零售商，主要经营中式服饰、中国书画、玉石和刺绣等工艺品。酒店业务主要包括香港瑞吉酒店、国内木棉花品牌酒店、泰国 Conrad 酒店等。此外，华润隆地还负责华润集团在泰国和东南亚的业务拓展任务。

# 组织架构





## 重要荣誉

2024 年，华润隆地 ESG 表现卓越，获得了涵盖非牟利机构、政府部门 / 机构、商业机构及社福机构等多个领域的奖项，彰显了我们对环境、社会和公司治理的重视，以及对服务质素和可持续发展的承诺。

### ☆ Environment

华润隆地有限公司荣获环保促进会颁发的“联合国可持续发展目标香港成就奖 2024 可持续机构 - 银奖”；“香港绿色企业大奖 2024”企业绿色管治奖 - 大奖 (最高级别, 连续 3 年获得)；“香港绿色企业大奖 2024” 优越环保管理奖 (企业) - 金奖 (连续 3 年获得)

华润物业管理有限公司 - 华润大厦智能能源项目获得环保促进会颁发的“联合国可持续发展目标香港成就奖 2024 认可项目奖”

中艺 (香港) 有限公司 - 中华艺兴文化平台获得环保促进会颁发的“联合国可持续发展目标香港成就奖 2024 认可项目奖”

昇捷管理服务有限公司荣获环保促进会颁发的“香港绿色企业大奖 2024” 优越环保管理奖 (服务提供商) - 优异奖

领先管理有限公司荣获环保促进会颁发的“香港绿色企业大奖 2024” 超卓环保安全健康奖 - 铜奖

中艺 (香港) 有限公司荣获环保促进会颁发的“香港绿色企业大奖 2024” 超卓环保安全健康奖 - 铜奖

深圳湾木棉花酒店荣获环保促进会颁发的“香港绿色企业大奖 2024 超卓环保安全健康奖 - 铜奖

香港华润大厦荣获环保促进会颁发的“香港绿色企业大奖 2024” 优越环保管理奖 (服务供货商) - 金奖 (连续 12 年获得)

华润隆地有限公司、华润物业管理有限公司荣获环境运动委员会 (环运会) 联同环境及生态局及九个机构合办「香港绿色机构认证」减废证书 - 卓越级别

华润物业管理有限公司、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、新浪潮服务有限公司荣获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荣获中华电力颁发的慳电任务 - 积极慳电大奖 (银奖)

领先总部及沙田坳邨等 15 个项目荣获香港工业总会颁发的中银香港企业低碳环保领先大奖 2023

领先总部及沙东滙邨等 9 个项目荣获汇丰营运新动力颁发的 HSBC Living Business ESG Awards 2023

领先总部及象山邨等 12 个项目荣获环境运动委员会颁发的香港绿色机构认证颁发「基础级别」减废证书 - 卓越级别

领先总部及慈乐村等 12 个项目荣获环境运动委员会颁发的香港绿色机构认证颁发「基础级别」节能证书 - 基础级别

领先总部及元洲村等 15 个项目荣获环境及生态局颁发的 2023 「环保园之友」嘉许状

中华艺兴获得香港零售管理协会颁发的「2024 最佳优质服务零售商 (高雅·时尚生活品味) 组别奖」

中艺获得香港旅游发展局颁发的「香港豪华超级品牌」

中華藝興文化平台获得 2024 年联合国可持续发展目标香港成就奖项目奖项

昇捷管理服务有限公司荣获香港互联网注册管理有限公司 (HKIRC) 及国际信息系统审计协会中国香港分会 (ISACA) 颁发的「共建员工防火墙」嘉许计划 2024 - 银奖

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荣获积金局颁发的“积金好僱主 2023-2024”；劳工处颁发的《好僱主约章》

昇捷管理服务有限公司荣获职业安全健康局及劳工处颁发的「护心计划」机构同护心+，昇捷设施管理、物业管理有限公司荣获「护心计划」机构同护心

昇捷管理服务有限公司荣获香港民政及青年事务局与义务工作发展局颁发的香港义工奖 2024 企业奖 (义工时数) 铜奖

昇捷管理服务有限公司在管的富善邨等 10 个项目以及领先物管在管的富山邨等 6 个项目荣获香港民政及青年事务局与义务工作发展局颁发的爱心屋苑奖

昇捷管理服务有限公司荣获香港社会服务联会颁发的「商界展关怀」标志 20+

昇捷管理服务有限公司荣获香港青年协会颁发的「有心企业」标志

华润物业管理有限公司荣获职业安全健康局颁发的好心情@健康工作间 - 杰出机构大奖

华润物业管理有限公司荣获香港社会福利署颁发的《结「义」同行 共建笑「融」- 义工嘉许礼 2024》- 杰出义工团体

华润物业管理有限公司荣获香港青年协会颁发的香港青年协会「好义配」义务工作嘉许 2023 金状

华润物业管理有限公司荣获 HKCSS 社联颁发的「商界展关怀」标志 15+

华润物业管理有限公司荣获社会福利署颁发的与照顾者同行计划

华润物业管理有限公司荣获颁发的诚信营商约章

领先总部荣获颁发的最佳物业服务承办商 (铜奖)

领先公司天华邨黄乐山荣获香港房屋委员会颁发的最佳物业管理员工 (物业管理)

领先公司元州邨李洁云、天华邨黎少芳荣获香港房屋委员会颁发的最佳物业管理员工 (清洁) 优异奖

领先公司天华邨刘丽玲、慈康邨王崇静荣获香港房屋委员会颁发的最佳物业管理员工 (护卫) 优异奖

领先公司白田邨 (四及五期) 蔡志清、慈康邨何安平荣获香港房屋委员会颁发的最佳物业管理员工 (极端天气支援) 优异奖

领先公司慈民邨屋苑获得香港物业服务公司协会颁发的齐齐扮靓幸福邨香港公共屋村庆祝中华人民共和国成立 75 周年社区布置比赛「季军」

### ☆ Governance

华润隆地有限公司荣获华润集团颁发的 2024 年度高质量发展奖业务增长奖

华润隆地有限公司荣获华润集团颁发的 2024 年度战略协同奖 - 优秀业务单元奖

华润隆地有限公司荣获华润集团颁发的 2024 年度战略协同奖 - 优秀项目奖

华润隆地有限公司荣获华润集团颁发的 2024 年度战略协同奖 - 先进个人 (李永飞)

华润隆地有限公司荣获华润集团颁发的 2024 年度 ESG 与可持续发展奖铜奖

华润隆地有限公司荣获华润集团润心坊颁发的最佳员工关爱实践奖

### ☆ Social

华润隆地荣获香港义工奖“杰出企业奖 - 优异奖 (全职雇员人数 100 人或以上)”等 27 个奖项

华润隆地有限公司、华润物业管理有限公司荣获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 - 润爱同行义工队荣获香港义务工作发展局颁发的企业奖 (义工时数) 金奖

# 聚焦 2024



1月

华润隆地以 3.1 亿元收购葵芳汇物业地下至 3 楼，引入 Brim 商业品牌，拓展在香港民生区商场物业规模。

华润隆地与中国移动香港有限公司签署合作备忘录，双方整合物业管理与通信技术优势，探索 5G、物联网技术在社区管理中的应用，搭建智慧社区管理平台，推动香港物管行业数字化转型。

3月

《香港澳门米其林指南 2024》发布，香港瑞吉酒店中餐厅「润」与法餐厅 L'Envol 获米其林二星评级。

华润隆地高层培训第一期在中国大连高级经理学院开班。培训对象包括公司管理团队、部门负责人等，将在 2024-2025 年开展 6 期现场、2 期线上培训，提升团队的整体战略思维 and 创新能力。

4月

华润隆地综合物管自动驾驶清扫车获得香港运输署发出的首张行驶许可证。此架自动驾驶清扫车为华润隆地与深圳清华大学研究院联合研发，可实现自主路径规划、精准清扫。

5月

香港警务处举行「安全城市大使」计划一周年暨 2024 委任仪式，华润隆地因参与社区治安巡逻、安全宣传等工作，获颁“安全城市大使计划 - 卓越贡献奖”。

6月

华润隆地派出百名义工支持第二届同乡社团家乡市集嘉年华，活动设手工艺展示、民俗表演等板块，为香港市民感受中华传统文化，领略祖国风情搭建平台，众多政府官员与社团首长出席开幕式。

7月

华润隆地启动“蓝天计划”，与香港高校合作开展物管培训，目标五年培养 1,000 名物管专业人才。2024 年联合香港城市大学、华润学习与创新中心开展物管 T2 牌照包班培训，学员结业获相关证书及 QF4 资历认证。

华润隆地与华润现代服务在香港签署战略合作协议，在 IP 授权、营销推广等多领域合作。

领先物业管理有限公司携手东华三院获香港首个「简约小屋」项目营运及管理服务合约，项目预计 2025 年第一季度营运。

8月

华润隆地完成将军澳南区蓝塘傲基座商场及车位收购，打造 Brim28 “滙”系列与 Brim Box “荟”系列社区商业项目。

华润隆地与华润五丰在香港签署战略合作协议，在食品供应、慈善公益等领域合作。

华润物管就荃湾德华区 7 幢大厦“联厦联管”社区管理协议签约，成为首家落实该模式并接管物业的公司。

9月

华润隆地支持建设的“土瓜湾社区客厅”开幕，前后历时 4 个多月完成选址、装修及交付工作。

10月

华润隆地与香港中旅社签署合作协议，双方联合开展品牌推广，在办公、会议、旅游等方面合作。

华润隆地开展第一期「润智讲堂」国情教育专题培训，加深员工对国家历史的认识，增强爱国爱港情怀，传承华润红色基因，打造国情教育平台。

举办「与国同庆 齐乐隆隆」员工嘉年华暨优秀员工表彰活动。

11月

华润隆地参与支持香港惩教署与润爱同行签订「惩心润爱全方位合作计划」，在爱国教育、促进更生人士就业等四大领域合作。

华润隆地与华润燃气联合举办「充美好」品牌发布会，充美好能源服务有限公司与八家企业签署战略合作备忘录，为香港电动车充电市场带来革命性的变革，助力香港绿色转型。

12月

华润隆地完成对香港房屋协会土瓜湾欣荣商场等五个屋苑商场的收购，这是公司 2024 年在港第三笔资产收购，进一步扩大在港商业版图优化。

# 责任故事

## 创新驱动发展 共筑美好生活

生物界的进化，是种群遗传变异与环境压力的共生演化，是生命对生态系统的动态适应。之于企业，发展的本质亦然。对华润隆地而言，驱动我们持续进化的核心动能，正是以创新为内核的主动变革—以内部革新响应外部环境变迁，在时代浪潮中锚定前行方向。站在 2024 年的时光坐标回望，华润隆地在创新的道路上步履不停。这一年，我们以创新为笔，在香港市场书写下多个“首个”的亮眼篇章，从智能物管的突破到社区商业的革新，从人才培养的探索到绿色发展的实践，每一项创新成果都凝聚着全体华润隆地人的智慧与汗水。这些成绩的取得，驱动着企业不断向前。

### 我们追求响应市场需求的创新

市场需求是创新的源动力。在 2024 年，我们捕捉到香港物管行业数字化转型的迫切需求，于是有了与中国移动香港有限公司签署合作备忘录，探索在 5G、物联网等前沿技术在社区管理中的应用，搭建智慧社区管理平台，推动香港物管行业向数字化迈进。当香港社会对公共住房运营管理提出更高要求时，我们旗下领先物管携手东华三院，成功获得全港第一个「简约公屋」项目的营运及管理服务合约，通过提供零售、休闲娱乐等多元化服务，切实回应民生诉求。华润隆地的创新，始终围绕市场需求展开，以解决实际问题为导向，让创新成果真正落地生根、服务社会。

### 我们拥抱固本培元的创新

2024 年我们持续坚定在香港市场扎根，不断调整商业布局，在原有基础上的优化与升级。在商业地产领域，我们在收购葵芳汇物业、将军澳南区蓝塘傲基座商场及车位，以及香港房屋协会五个屋苑商场后，不是简单地进行业态更换，而是深入分析原有商业布局的优势与不足，引入契合社区居民需求的商业品牌 Brim 系列，进行针对性的业态升级，进一步拓展和提升在香港民生区商场物业。在物业管理服务上，我们推动践行“联厦联管”社区管理模式，在传统物业管理经验的基础上，结合现代管理理念与智能化升级，实现管理效率与服务质量的双提升。华润隆地深知，只有扎根于自身优势，固本培元，才能让创新具有坚实的根基，实现可持续发展。

## 我们坚持为了更好增长的创新

创新是企业发展的核心引擎，是实现增长的关键驱动力。2024 年，我们启动“蓝天计划”，与香港高校合作开展物管培训，计划在五年内培养 1,000 名物管专业人才。通过系统的培训体系，为公司培养高素质专业人才队伍，为业务拓展提供坚实的人力保障，推动物业管理业务的持续增长。在市场合作方面，我们与华润现代服务、华润五丰、香港中旅社等众多企业开展战略合作，在 IP 授权、营销推广、食品供应等多个领域实现资源共享、优势互补，开拓新的业务增长点，提升公司在香港市场的综合竞争力，为企业的长远发展注入源源不断的动力。



## 我们更是为了大众美好生活的创新

作为驻港企业，华润隆地始终牢记社会责任，将创新的落脚点放在提升市民生活品质上。我们支持建设“土瓜湾社区客厅”，为居民提供了一个集休闲、交流、文化活动于一体的综合性场所，丰富社区居民的精神文化生活；推出的自动驾驶清扫车，提升了社区环境卫生管理水平，让居民生活环境更加整洁舒适；联合华润燃气举办的「充美好」品牌发布会，引入先进的超充技术，助力香港绿色转型，为市民提供更加环保、便捷的出行条件。每一项创新举措，都承载着我们对于香港市民美好生活的向往与追求，我们希望通过创新，为香港社会的繁荣稳定贡献力量。



展望未来，华润隆地将继续秉持创新精神，以市场需求为导向，以固本培元为基础，以实现增长为目标，以服务市民为宗旨，在创新的道路上不断探索前行。我们坚信，创新驱动进化，唯有持续创新，才能在时代的浪潮中屹立不倒，才能为香港的发展、为市民的美好生活创造更多价值。让我们携手共进，以创新之名，共筑华润隆地更加美好的未来！

THE STORY OF  
RESPONSIBILITY

# ECONOMIC RESPONSIBILITY

## 经济责任

# 01



### 理念与目标

我们秉持“国家所需、香港所长、隆地所能”的理念，通过深化投资、创新合作与人才培养，探索金融、供应链等重点领域发展。我们长期坚定看好香港市场，愿与各界共同守护香港繁荣稳定，为经济提质增效注入新动能。

### 我们的绩效（2024年）

华润隆地资产总额  
234.67 亿港元

公司营业收入  
32.95 亿港元

利润总额  
8.26 亿港元

16 规范公司治理

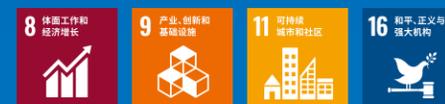
18 加强反腐倡廉

19 为股东创造价值

21 提升内控管理水平

21 保护中小投资者权益

### 响应 SDGs



# 01 规范公司治理

公司治理是企业稳健前行的基石。我们以规范运作守护权益，以透明决策筑牢信任，以深化改革驱动可持续价值成长。2024 年度公司规范权责切分，优化决策性会议设置，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，保障利益相关者权益。

## 规范董事会建设

### 坚持效果导向，厘清不同治理主体权责边界

2024 年，我们持续完善董事会决策重大经营管理事项、董事会授权决策、董事会决议执行等程序，听取经理层报告董事会决议执行情况和公司经营管理情况，推动不同治理主体良性互动、高效协同，提升公司治理效能。

### 坚持效率导向，规范公司重大事项权责手册

2024 年，公司业务发展步伐加快，我们结合实际对组织架构进行调整，并在权责手册中分层分类设置审批流程，配套完善各类清单，实现权责运行“有据可依”。修订后公司权责手册包含 115 项事项，涵盖公司治理、战略管理、投资管理 9 个模块，进一步厘清了公司各治理主体权责边界，更好推动各治理主体发挥自身作用。

### 积极调整决策性会议机制

构建以公司董事会、董事长专题会、总经理办公会为核心的决策性会议结构，废除原执行委员会会议设置，确保了决策性会议的合规高效，优化决策性会议设置。

## 加强董事会履职

2024 年，华润隆地聚焦提升董事会授权事项运行质效，建立“决策 - 执行 - 监督”全链条管理机制。全年召开董事长专题会 14 次、总经理办公会 18 次，审议决策类事项 74 项，涵盖重大投资收购、资产处置、授权体系优化等关键领域。通过分层设置战略投资、资产运营、制度修订三类决策清单，配套建立月度执行跟踪台账、季度进展分析、半年度专项汇报机制，形成覆盖投资立项、日常经营、制度建设的 12 项监控指标。全年累计开展 3 次董事会授权行权专项报告，实现 115 项权责事项动态监控，有效保障授权不越界、行权不脱轨。

创新构建董事履职支撑体系。通过月度经营分析会、季度专项汇报会、半年度战略研讨会及年度述职评议会，向公司外部董事报送经营数据、行业动态等关键信息 280 余项。组织外部董事深度考察将军澳项目、香港房协项目等 4 个战略项目，专项调研物管标杆项目、社区客厅等创新平台，通过现场踏勘、专题研讨形成优化建议 16 条。特别建立董事建议落实反馈机制，对涉及项目定位优化、风控体系完善等 8 项专业意见实施清单化管理，切实将董事专业优势转化为治理效能。

## 深化企业改革

《华润隆地改革深化提升行动实施方案（2023-2025）》及工作台账涵盖 11 类改革主题、29 项改革任务，细化分解为 86 项改革举措。2024 年我们将改革任务落入业绩合同中，按季度对改革事项进展进行跟踪，全年改革任务销项 6 项，综合完成率为 80%，圆满达成全年目标。

2024

总部层面共梳理关键审批事项

349 项

修订制度

37 项

公司立足香港核心功能定位，在业务发展层面，物管平台内外并举，推动智慧化转型；资管平台轻重并举，优化资产配置；积极探索新质生产力，拓展新兴业务；加快“两非”“两资”处置，优化资产结构。

在组织管理层面，公司积极推动组织变革，建设职能模块体系，重塑“价值创造型”总部 + “经营实现型”业务平台的两级管控定位，总部层面调整为新的六大模块进行管理，打造价值创造型总部。

在流程优化层面，公司以“各业务平台责权利对等”“决策效率与决策质量整体最优”为原则，推动总部各条线重塑管理流程。2024 年，总部层面共梳理 349 项关键审批事项、124 项 OA 流程、37 项修订制度，总部职能部门线上流程（70 项）已全部在新 OA 上线。



## 推动新并购企业规范治理

作为扎根香港、服务香港的传统企业，华润隆地聚焦“大国民生”方向扩大业务布局，于 2022 年先后完成了对昇捷物管、领先物管的并购。两年多来，以物管“三合一”全面融合为目标，优化组织架构，建强物管平台能力。2024 年组建综合物管实体平台公司，整合 3 家物管公司后台职能，解决原组织架构职能重叠、信息隔离等关键问题，同时完善治理体系，梳理建设了以董事会、经理层为核心的治理架构，推出涵盖 11 个模块 85 项权责事项的首部权责手册，配套制定各项公司治理制度，进一步厘清了各治理主体权责边界、明确决策规范，保证物管业务的开展既符合市场导向又遵循国资监管规定，持续提升组织效率。

## 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 13 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、官方微信发布公司新闻、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。



## 02 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。

### 不断加大反腐败力度

对腐败行为“零容忍”，持续加大打击力度，全年共查办 23 起内部违规违纪案件，覆盖内地、香港、泰国，同比增长 76.9%。处理处分 16 人，同比增长 100%；严查群众身边不正之风和腐败问题，对 2 名涉及侵吞住户物业管理费及资产的员工予以解雇，坚决维护香港普通民众利益；聚焦重点领域，对建设工程及招投标领域腐败问题和不正之风开展专项整治，有效处置发现的违规违纪问题；紧盯“四风”问题，全年查处 6 起违反中央八项规定精神案件，涉及违规聚餐、超标准公务接待等。

### 不断构建惩防并举的监督网络

坚持标本兼治、惩防并举，持续完善公司“大监督”体系，有效发挥职能部门“第一道防线”作用，全年各部门共向公司监察部移交 7 件问题线索，移交数量创新高；不断健全公司“大风控”体系，有效发挥监察、审计、法律合规在监督检查中的协同作用，共同开展相关专项整治、案件查办等工作；定期组织召开警示教育大会，邀请 ICAC 和香港警方工作人员开展防贪犯罪培训，组织参观深圳监狱，并制发双月度警示教育案例，打造“大风控”讲堂，持续宣贯风险防范、廉洁教育方面内容，不断增强员工廉洁从业意识；梳理重点领域廉洁风险点，制定《华润置地廉洁风险防控指导手册》，强化各部门、各单位风险防控能力。

### 不断加强监察队伍建设

组织监察干部开展月度集体学习，积极参加内外部各类培训、交流，持续学习理论和业务知识，并通过“以干代训”等方式，不断增强监察干部监督执纪本领；市场化引入专职监察干部，并派驻公司核心业务平台，发挥靠前监督、抵近监督优势；对照香港法律规定，结合公司实际，制定《华润置地员工（在港）纪律处分办法》，对加强在港员工管理工作提供有效制度依据，进一步提升工作规范化、法治化、正规化水平。



## 03 为股东创造价值

我们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

#### 支持香港繁荣稳定

华润隆地主业扎根于香港，始终以积极服务国家战略，助力香港繁荣稳定。

2024 年，华润隆地综合物管平台依托专业管理优势，协同社区关爱队创新探索“联厦联管”社区管理模式，并已成功接管项目，签署全港首个由物管公司牵头的三无大厦“联厦联管”社区管理协议。按运营模式升级规划，华润隆地将通过引入智慧管理技术、优先聘请区内居民兼职等方式，为香港“三无大厦”管理提供隆地方案，为特区政府彻底解决“三无大厦”问题提供创新实践案例。



2024 年，华润隆地中标全港首个“简约公屋”项目运营合约。为“简约公屋”提供优质的物管服务和配套设施，包括零售、自助洗衣、温习室、活动室、休闲娱乐设施等，与政府协力改善弱势人群的生活质素，创造和谐共融、关爱互助的社区。



华润隆地积极参与香港第一个投入营运的元朗攸里路“简约公屋”项目运营

## 支持绿色低碳发展

响应“碳中和”战略，华润隆地与华润燃气合作打造“充美好”品牌，将内地先进技术与香港及东南亚市场需求紧密结合，积极拓展充电桩、建筑节能等业务。目前，已在香港建设 2 座商用欧标全液冷超充站，拓展 15 个第三方项目，共计安装超过 190 支充电桩，建成全港发展最快、超充比例最高的充电网络之一。同时，探索在泰国落地充美好东南亚首站，开展长春置地建筑节能项目。



## 支持“一带一路”建设

2024 年，华润隆地泰国长春置地协助集团探索东南亚业务布局，推动区域业务拓展，与当地政商各界建立良好合作关系。我们协助相关业务单元开展国际化业务初步探索，集团东南亚业务取得突破，电力设立泰国代表处，与正大集团洽谈合作，燃气启动曼谷充电桩布局。

## 加快转型升级，推动高质量发展

华润隆地结合现有业务布局，不断创新业务模式，推动公司转型发展。

### 资管业务方面

我们完成自有社区商业品牌创设，打造 Brim28 及 Brim Box 两条产品线，多措并举提升商场客流。

### 中艺业务方面

我们创新性探索多种转型模式。2024 年，加强创新渠道拓展，两次翡翠公盘带来增量收入超 1,300 万港元；打造文化交流平台，举办 65 周年服装大秀，与“润爱同行”协同弘扬中华文化，提升品牌影响力。

### 物管业务方面

2024 年，综合物管平台华润隆地在管伙数、在管面积、停车场管理数量位居香港物管行业前二名，从行业追随者成长为行业引领者。

2024 年，华润隆地研究制定新质生产力专项规划，把握华润隆地香港和境外资源及场景优势，打造“数字化运营”和“超级增值人”两大发展引擎，外引内联，持续深化转型升级。公司重视资源配置效率，推动公司成立两非两资专项工作小组，建立健全两非两资退出工作管理机制，推动去化工作取得积极进展。顺利完成内地亏损酒店的退出及交割，成功出售泰国低效资产。

## 04 提升内控管理水平

### 审计内控

#### 完善审计内控机制

2024 年公司修编多项内控制度，《华润隆地有限公司经济责任审计实施办法》《华润隆地有限公司审计结果运用管理办法》《华润隆地有限公司审计整改管理制度》等，优化完善审计体制机制，进一步规范审计工作、明确审计整改责任、深化审计结果运用等内容，筑牢了公司内控管理根基。

#### 全面风险管理

公司构建“大风控”体系，围绕“强内控、促合规、防风险”目标，开展风险识别与评估，优化流程、完善系统，降低风险。整合监督力量，打造协同监督模式，构建三道防线，确保信息双向流动，问题及时处理，形成全方位风险防控网络，将风控关口从“事后”前移至“事中”“事前”，助力公司稳健发展。

#### 提升数字化监督效能

2024 年，公司滚动开发审计分析模型，聚焦数据基础建设，完成三个核心业务系统的接入，通过与业务系统的强联接和对非现场审计系统的强应用，结合分析模型识别审计问题线索，整体提升审计监督效能。

### 财务内控

2024 年，公司修订 4 项财务制度（财务管理、固定资产、费用、预算），2 项资管平台制度（采购管理、费用开支）。共开展 9 项专项检查工作，发现 42 项问题，并全部完成整改，整改完成率达到 100%。通过开展常规性财税检查和专项检查等方式查找和暴露流程制度、运营管理等方面存在的问题和风险，早发现早整改。

2024

发现并整改问题  
**42** 项

整改完成率达到  
**100%**

## 05 保护中小投资者权益

2024 年 4 月，长春置地有限公司根据公司章程要求和泰国相关法律的要求，分别召开了一年一度的董事会议和股东大会，并邀请泰方小股东代表及其委任的董事参加。长春置地与股东方成立工作小组，制定了三个月定期会议及重大事项不定期会见的工作机制，并约定就经营情况进行定期沟通，双方共同推进相互持股公司股权优化工作。

# 责任故事

## 蓝天下的成长与责任

本文为华润置地昇捷物管黄玉珍供稿



左三为本文主人公

在结业考试时，望着熟悉的老师和同学们，我的思绪不禁回到了一年前刚加入“蓝天计划”时的场景。那时的我，带着对物业管理工作的满腔热情，却也夹杂着许多困惑与迷茫，而如今，这段学习之旅彻底改变了我，让我在职业道路上找到了方向，更深刻理解了作为一名物业管理人肩负的责任。

记得第一堂“物业及设施管理”课上，导师分享了一个令人印象深刻的案例。某老旧小区因电梯长期缺乏专业维护，突发故障导致业主被困。物业团队因缺乏专业知识，处理时手忙脚乱，不仅未能及时解决问题，还引发了业主的强烈不满。这个案例让我意识到，每一项设施的正常运行，都关乎业主的生命安全和生活质量。在后续的学习中，我跟着导师深入分析各类设施的管理要点，从电梯的定期维保周期，到消防设备的检查标准，每一个细节都认真记录。回到工作岗位后，参与小区设施巡检，我运用所学知识，发现并及时处理了地下车库排水系统的隐患，避免了雨季积水的风险。那一刻，我真切感受到专业知识带来的成就感，也明白了用专业守护业主生活的责任所在。

“财务及风险管理”课程则像一把钥匙，打开了我对物业管理经济层面的认知。过去，我只知道按照流程完成费用收缴，却从未深入思考过背后的财务逻辑。通过学习，我掌握了财务预算编制的方法，学会了如何分析成本结构，进行风险评估。在最近一次楼宇公共区域改造项目中，我运用所学知识，结合社区实际情况，制定了详细的预算方案，不仅合理控制了成本，还提前预判了材料价格波动可能带来的风险，提出了备选方案。最终，项目顺利完成，得到了领导和同事的一致认可。这次经历让我明白，做好财务和风险管理，不仅是为公司节约成本，更是保障物业项目可持续发展的关键，是对业主资产负责的体现。

客户服务技巧管理课程，让我重新定义了“服务”二字。导师说：“客户服务不是被动应对，而是主动理解需求，用真诚化解矛盾。”在模拟演练中，我扮演过愤怒投诉的业主，也扮演过耐心沟通的物业人员，每一次角色转换都让我对客户有了更深的体会。在实际工作中，我遇到过一位因房屋漏水情绪激动的业主，她言辞激烈，甚至扬言要投诉到相关部门。我想起课堂上学到的倾听、共情和解决方案三步走策略，先耐心听完她的抱怨，表达理解和歉意，然后详细说明维修流程和时间安排，承诺全程跟进。在后续的维修过程中，我每天都会向她反馈进度，最终问题圆满解决，业主不仅消除了不满，还特意送来感谢信。这件事让我懂得，优质的客户服务能将矛盾转化为信任，而这正是物业工作的核心价值。

法律知识课程为我在工作中筑起了一道坚实的防线。学习了《物业管理条例》等相关法规后，我不再对法律问题感到畏惧。在遇到违反规定的行为时，我依据所学法律知识，向业主详细解释了其中的利害关系，并提供了合法合规的解决方案。这次经历让我明白，依法管理不仅是对公司负责，更是对全体业主权益的维护，是物业管理人必须坚守的底线。

“楼宇维修管理”和“人力资源管理”课程同样让我受益匪浅。在楼宇维修管理学习中，我掌握了从维修申请到验收的全流程规范，学会了如何制定科学的维修计划。在人力资源管理课程中，我明白了团队协作的重要性，学会了如何激励团队成员，发挥每个人的优势。在带领团队完成小区楼道翻新项目时，我运用所学的管理方法，合理分工，充分调动大家的积极性，项目提前完成，团队成员之间的凝聚力也得到了提升。

这一年的学习，不仅提升了我的专业技能，更重塑了我的个人价值观。与来自不同背景的小伙伴们交流讨论，让我学会了从不同角度看待问题，拓宽了视野。每一次小组作业的头脑风暴，每一次案例分析的激烈辩论，都让我感受到团队的力量。我也深刻认识到，持续学习是保持竞争力的关键，在物业管理这个不断发展的行业中，只有不断充实自己，才能跟上时代的步伐。如今，我带着满满的收获重新回到工作岗位。“蓝天计划”就像一片广阔的蓝天，让我有机会展翅翱翔，而我也将带着这份责任与担当，在物业管理的道路上继续前行，用专业和真诚为业主创造更美好的生活环境，为行业发展贡献自己的一份力量。



THE STORY OF RESPONSIBILITY

# EMPLOYEE RESPONSIBILITY

## 员工责任

# 02



### 理念与目标

我们始终坚信,员工是企业发展的根基,而企业则是员工成长的舞台。我们以“保护权益、优化薪酬、畅通通道、支持成长、用心关爱、守护健康”为脉络,构建起全方位的员工发展体系,让每一位员工都能在华润隆地找到归属感、成就感与幸福感。我们深知,与员工共成长,就是企业最好的可持续发展。

26 保护员工权益,构建公平包容的职场环境

28 畅通职业发展通道,双规并行的成长矩阵

29 支持员工成长

31 员工关爱

32 职业健康

### 我们的绩效 (2024 年)

员工总数 9,361 人  
新增就业人数 4,711 人

劳动合同签订率 100%

保险覆盖率 100%  
(备注:中国内地劳动保障覆盖率 100%,香港及泰国均执行当地政策标准)

女性管理者比例 30%  
人均带薪休假天数 10 天

走访慰问困难员工家庭 6 人次  
走访慰问困难员工家庭金额 0.84 万元

救助患病员工 6 人  
救助患病员工金额 0.17 万元

### 响应 SDGs



# 01 保护员工权益，构建公平包容的职场生态

华润隆地以国际人权标准为指引，严格遵循中国内地、香港及泰国等地法律法规，将员工权益保护融入企业治理核心。我们坚决杜绝童工、强制劳动及职场霸凌，通过动态优化人事制度，确保员工权益保障与时俱进。2024 年，公司未收到任何人权问题投诉，这一成果源于我们对合规管理的持续投入与全员权益意识的深化。

## 基本权益保护

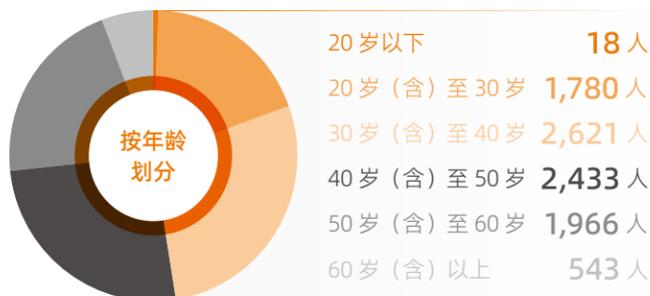
### 平等雇佣：打破边界的机会均等

我们坚信，多元人才是企业创新发展的源动力。2024 年，公司员工总数达 9,361 人，来自中国内地、香港、泰国等多地，男女员工比例为 48:52，呈现均衡发展格局。从年龄结构看，20 岁以下员工 18 人，20-30 岁青年群体 1,780 人，31-40 岁 2,621 人，41-50 岁 2,433 人，51-60 岁 1,966 人，60 岁以上 543 人，形成“老中青”结合的合理梯队。地域分布上，香港本地员工 8,294 人，占比 88.6%，内地及泰国员工分别为 381 人、686 人，体现了“立足香港、辐射区域”的人才布局。

我们以“零歧视”原则为导向，确保劳动合同签订率、保险覆盖率均达 100%，从制度层面筑牢权益底线。无论是香港本地员工，还是内地派驻或泰国籍员工，均享有同等的职业发展机会与薪酬待遇，让不同背景的人才都能在华润隆地找到价值坐标。

华润隆地人员结构分布情况

全体雇员 9,361 人



### 基层员工诉求收集反馈机制

在香港社会多元文化背景下，我们创新推出“一码通”数字化发声平台，打通员工诉求、意见建议、安全隐患、监督举报四大通道。员工只需扫码即可实时反馈问题，后台通过智能分类与闭环管理流程，确保每条建议都有回应、每项诉求都有落实。这一举措不仅提升了管理效率，更让员工感受到“我的声音很重要”，构建起开放透明的企业文化。



## 薪酬与福利体系

### 优化薪酬福利体系

2024 年，公司重磅推出《华润隆地有限公司薪酬福利体系优化方案》，构建“宽带薪酬 + 绩效挂钩”机制。岗位薪酬与职级深度绑定，确保“人岗适配”；浮动薪酬与绩效结果直接关联，实现“多劳多得”。通过这一改革，薪酬体系更加透明公平，既激发了员工的积极性，又为组织效能提升提供了制度保障。我们坚信，公平的薪酬分配是吸引人才、留住人才的核心竞争力。

### 加强对前线员工的薪酬支持

前线员工是公司服务的窗口，也是最辛苦的劳动者。我们鼓励下属单位在提升效益的同时，制定苦脏险累岗位差异化薪酬增长方案。例如，在物业管理一线，针对户外作业、夜班值守等特殊岗位设置专项津贴，并将绩效奖金向高负荷岗位倾斜。

### 加强对科技创新的制度支持

创新是企业发展的第一动力。我们制定《华润隆地科技创新容错纠错实施细则》，明确责任认定标准与处置流程，为敢于尝试的科技人员卸下思想包袱。同时，配套出台《华润隆地科技创新激励实施细则》，设立科创项目专项奖金，对重大创新成果给予高额奖励，并将创新绩效纳入职称评审与晋升体系。

### 员工保障与福利体系

除依法缴纳公积金、强积金外，公司为员工提供补充医疗保险，覆盖门诊、住院等多项费用，缓解医疗负担；提供优于法定天数的带薪年假，并依法落实产假 / 陪产假及育儿假等各类假期，让员工有充足时间照顾家庭；此外，我们探索节日礼包等多元化福利，切实提升了员工的生活质量。

## 02 畅通职业发展通道，双轨并行的成长矩阵

### 职级体系双维优化

2024 年，公司全面修订《华润隆地有限公司职级体系管理指引》，实施“纵向拓展 + 横向贯通”改革。纵向增设高级专业职级，如首席技术专家、资深管理顾问等，让专业人才也能获得职业成就感；横向建立通道转换机制，明确管理序列与专业序列的转换条件，员工可根据自身优势灵活选择发展路径。打破传统职级体系的壁垒，为人才成长开辟了“双车道”。

### 人才盘点与梯队建设

2024 年 5 月，公司首次实施系统化人才盘点，运用 360 度评估、能力测评等工具，对核心人才进行全面诊断。基于盘点结果，晋升比例超过 15%，淘汰比例 5%，实现了人才队伍的动态优化。同时，建立直管干部库、后备干部库、物管关键岗位人才库，针对不同层级人才制定个性化培养计划。例如，对高潜后备干部，安排轮岗挂职、参与重大项目，加速其能力提升；对物管班组长，开展管理技能专项培训，夯实基层管理基础。

2024

晋升比例超过

15%

淘汰比例

5%



人才盘点启动会

## 03 支持员工成长

### 人才培养专项行动

面对人工智能浪潮，公司实施 AI 人才培养专项行动，构建“管理 + 专业 + 应用”三维人才标准。管理团队需掌握数智化转型趋势与决策能力，专业人员聚焦 AI 技术研发与应用，应用岗位侧重流程优化与工具使用。2024 年，管理团队及核心岗位 AI 培训覆盖率达 100%，通过线上课程、实战工作坊等形式，帮助员工掌握 AI 技术、云计算、大模型等前沿知识。公司还将组建 AI 青年冲锋队，举办技能大赛，让 AI 成为驱动业务发展的核心引擎。

2024

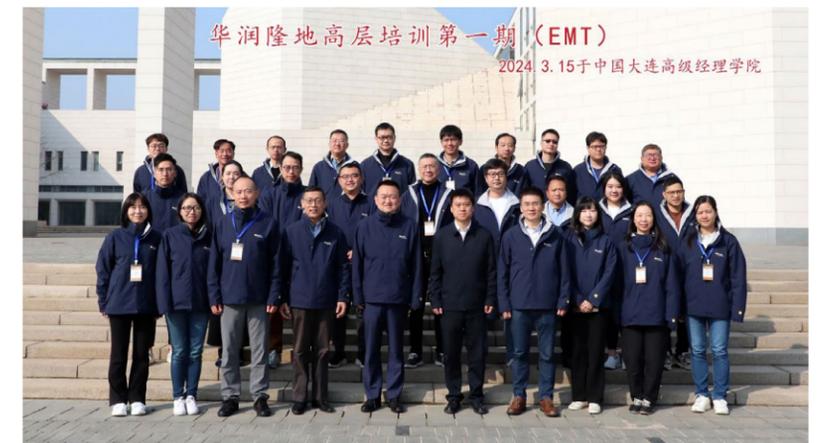
管理团队及核心岗位 AI 培训覆盖率达

100%

### 分层分类开展员工培训

#### 高级管理人员

2024 年，公司开设高级管理人员 EMT 培训。围绕战略决策、创新发展等六大模块，邀请行业专家、集团领导授课，提升高管的全局思维与领导力。培训中融入香港本地政策解读与国家战略对接，确保高管团队既能把握区域市场特点，又能紧扣国家发展大局。



#### 优秀年轻干部

公司针对“80 后”“90 后”年轻干部，开展“国情教育 + 香港认知 + AI 赋能”的系统化培养。组织年轻干部赴井冈山、遵义等红色基地学习，强化理想信念；安排香港历史文化与社会治理课程，加深本土认知；开设 AI 技术与领导力课程，提升跨界能力。通过行动学习项目，让年轻干部在解决实际问题中积累经验，选拔出一批兼具家国情怀与专业能力的后备力量。

#### 青年员工

建立优秀青年人才库，实施管培生三年培养计划。以“轮岗 + 导师”为核心，管培生每年在不同业务板块轮岗，接触物业管理、资产管理、社区服务等多个领域，拓宽视野；同时，配备资深导师进行一对一指导，帮助其快速适应职场。

## 打造品牌培训项目

### “蓝天计划”

与香港高校合作开展物管专业人才培养项目，课程涵盖华润文化、物业管理实务、基础科创知识等模块。学员通过系统学习，不仅能获取专业资质，更深入理解“红色华润”的使命担当。该计划已成为培养爱国爱港物管人才的重要平台。



### “润智讲堂”

公司主要负责人 8 次走进“润智讲堂”，为一线员工解读中华文明、华润历史与隆地使命，宣讲实现全覆盖。同时，开发线上课程，突破地域限制，让更多员工随时随地接受国情教育。该课程获香港物监局认可为首个国情教育“CPD”课程，成为企业履行社会责任、促进香港社会融合的创新实践。



### 新员工文化融入

针对新并购业务团队、新社招员工，开展“文化破冰”培训，通过华润历史展、价值观研讨、团队拓展等活动，帮助其快速融入企业文化。对物管班组长，重点开展执行力与团队协作培训，确保基层管理团队与公司战略同频共振。



## 助力全员技能提升

### “五点一课”

公司聚焦办公软件、AI 应用、语言沟通等实用技能，推出“五点一课”系列培训，利用下午五点后的碎片化时间，通过线上直播或现场工作坊形式，每周开展一次专项培训。课程内容紧密贴合员工工作场景，如 Excel 数据处理、PPT 设计技巧、AI 文案生成等，深受员工欢迎。

### 条线式培训

公司总部各部室牵头开展条线式培训，推动总部政策要求穿透落地，服务业务平台发挥效能。

## 04 员工关爱

### 职工联谊会——“向心计划”

2024 年，华润隆地职工联谊会以“向心计划”为核心，打造以润智讲堂为平台的国情教育阵地，以“蓝天计划”为品牌的物管员工发展项目，同时积极组织员工活动，开展员工关爱，鼓励员工参与各类社会活动。

### 员工活动

“华夏情隆”香港员工看祖国活动中，员工们走进深圳广州等地，亲身感受国家发展的日新月异。常态化开展的篮球、羽毛球、徒步等文体活动，让员工在工作之余释放压力、强健体魄，营造积极向上的企业文化。



华润隆地户外运动协会成立

### 员工关爱

华润隆地设立“齐乐隆隆”员工关爱品牌项目，组织开展“齐乐隆隆——我们都是家人迎新活动”“齐乐隆隆——与国同庆，齐乐隆隆迎国情活动”，退休员工茶话会、提供节日礼包、慰问基层困难员工等活动，并依托班组，开展生日会、量血压、送清凉等“暖人心”活动，提升员工归属感、幸福感。



2024 年 10 月 19 日，华润隆地举办“与国同庆 齐乐隆隆”员工嘉年华活动

### 社会参与

华润隆地引导员工参与各类社会活动，在履行企业社会责任中实现个人价值，特别是在义工服务领域表现突出，累计斩获香港义工奖“杰出企业奖 - 优异奖（全职雇员人数 100 人或以上）”等 27 个奖项，3 位员工获民青局嘉许，彰显了社会担当和员工奉献精神。



义工大奖

### 困难员工帮扶

2024 年，公司救助困难员工 6 人次，救助患病员工 6 人次，并向他们送去了公司关爱。

## 05 职业健康

华润隆地以“健康是企业发展的基石”为核心理念，将员工职业健康纳入可持续发展战略核心维度，通过环境改善、健康防护、风险干预及文化培育的全链条管理，致力于打造“健康工作、快乐生活”的可持续生态，实现员工身心安康与企业高质量发展的双向赋能。

### 关注员工职业健康

公司以《职业病防治法》及香港、泰国等地法规为基准，建立“管理层主导、专业部门执行、员工全员参与”的职业健康管理体系。2024 年公司组织开展《职业病防治法》宣传周、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，提升员工身心健康与凝聚力。《职业病防治法》宣传周期间，全公司共计开展主题宣讲活动 76 次、印发宣传材料约 388 份、发出宣传视频 20 个、出动宣传人员 100 人，宣传受众人数达 1,267 人次，营造了全员关心关注职业病防治的浓厚氛围。

### 加强夏季防暑降温工作

公司于夏季结合属地政府法规政策要求，积极落实防暑降温措施，加强高温作业、高温天气作业劳动保护工作，提高防暑降温意识，开展“夏日送清凉”活动，保障员工身体健康和生命安全。

#### 案例：内地酒店开展“员工健康日”活动

雄安木棉花、徐州米兰花等内地酒店结合“我为群众办实事”活动的开展，以“员工健康日”的形式为员工提供血压、血糖等健康指标的监测，并强化与属地健康医疗机构的沟通交流，积极拓展员工健康监护、风险评估等活动，持续关注员工身心健康。



徐州米兰花员工健康日活动



雄安木棉花酒店设立“爱心驿站”

#### 案例：邀请香港劳工处外展培训部开展职业健康讲座

为保障物业保安员工、清洁员工的职业健康，昇捷物管于 10 月 15 日组织 25 名一线保安员工在总所参加“物业保安员的职业健康 & 运动有法与健康工作倍轻松”讲座，邀请劳工处主任讲解课程内容及示范伸展运动；于 11 月 15 日组织 18 名一线清洁人员在总所参加“清洁工人的职业健康及工作与心脑血管疾病”讲座，邀请劳工处主任讲解课程内容及示范，保障员工健康。



#### 案例：昇捷物管签署 2024-2025「护心计划 - 约章」

综合物管平台下属昇捷物管参与及签署香港职业安全健康局的「护心约章」，力求透过健康风险评估、健康生活资讯、以及不同线上和线下「护心」活动，鼓励保安员和建造业前线员工及早认识心脑血管病的相关风险，并建立健康生活习惯，包括健康饮食、进行体能运动、戒烟及压力管理等多方面，达致「及早筛查」、「及早预防」及「及早管理」(3 个「及早」) 心脑血管相关健康问题，减低相关疾病的风险。



# 责任故事

## 放心，有我们

在可持续发展的坐标系中，客户责任是丈量企业价值的重要标尺。2024 年 9 月，华润隆地旗下华润物管在管的乐声大厦 A 座突发冲厕水管爆裂事件，3 部电梯因咸水浸泡停运，190 户居民陷入“爬楼困境”，而居民中长者住户占比近三成。这场意外危机中，华润隆地以“客户至上”为核心准则，用快速响应、多元协同与长效关怀，书写了一幅守护民生的责任画卷。

### 放心，有我们

9 月 12 日凌晨 2:40，乐声大厦 A 座某室住户来到大厦大堂，通知华润物管值班人员本单位咸水管破裂。“咸水管破裂最担心的就是水漫延至公共区域，这对电梯主板的伤害很大，要尽快处理。”华润物管工作人员立即赶往事发楼层检查，发现咸水已经漫延，于是立即到 4 楼泵房停咸水泵，这时候发现大厦的 3 部电梯都已故障不能使用，于是致电通知电梯承办商派技工到场检查。凌晨 3:45，电梯承办商师傅到场检查。凌晨 6:09 华润物管工作人员向上级单位汇报情况，一方面告知公司需要加派人手协助清理积水单位，另一方面报告的是本栋大厦年长者居多，电梯停用将对居民生活造成影响，需尽快启动应急。华润隆地总部在收到请求后，公司立即组成由主要负责人任组长的应急小组，明确“电梯抢修提速、生活服务托底”的攻坚方向。

在香港，电梯维修不是一件简单的事，配件采购时间长、保险理赔流程复杂，一部电梯维修往往需要 2 周甚至更久的时间。为了更快地保障乐声大厦的居民正常生活，应急小组打破常规，发动公司力量积极协调电梯维修，同时与保险公司沟通专项理赔，快速完成现场定损。这场与时间的赛跑，最终将原需 14 天的抢修周期压缩至 5 天——9 月 17 日中秋节当天，乐声大厦首部电梯修复投用，高层住户的“悬空生活终于落地。

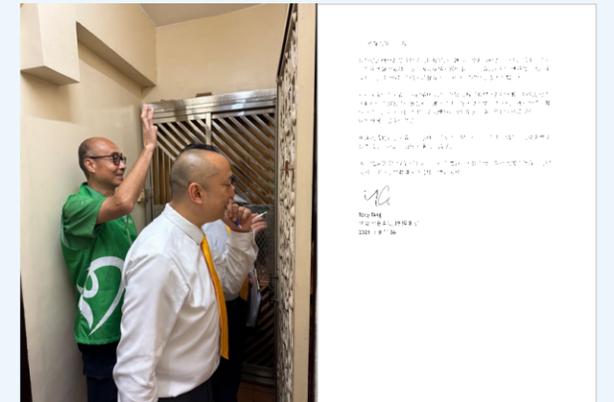


## 28 层楼宇间的“阶梯上的守护”

电梯停运服务不能停止，华润物管将服务重心转向回应“人”的需求：

### 生活需求“零落差”

为了守护每一户家庭，尤其是独居长者的安全，华润物管的工作人员逐层逐户拜访了 28 层楼的 190 余户居民，统计大家的日常需求。了解到有居民在晚间外出的需求，华润物管在大堂设立 24 小时服务驿站，开通热线电话，全面记录住户诉求。针对长者住户，华润隆地的“银发关怀”义工每日上门协助采购药品、代扔垃圾、陪同就医。9 月 15 日，一名居住于乐声大厦高层、患有长期伤患的长者居民，本需定期到医院处理伤口，但由于大厦电梯故障，导致该名居民未能及时进行治疗引致伤口发炎化脓。华润物管发动社会资源，联络到铜锣湾关爱队，在湾仔区议员的帮助下成功找到可以上门处理的医生，当医生及关爱队成员背负医疗器材，爬上逾 20 层楼梯到居民家为居民清洗伤口时，这户居民对各界的关怀十分感激，称赞华润物管“服务无上限”。



### 情感关怀“零距离”

经过多日抢修，乐声大厦 A 座在 9 月 17 日下午有一座电梯可投入。9 月 17 日恰逢中秋节，华润隆地组织了润爱同行、关爱队前往乐声大厦派发中秋福袋（内含即食食品、防疫物资、中秋月饼），为居民送去中秋关怀。考虑到本栋大厦里多户居民已经几日没有外出，居民户对电梯的需求更加迫切，润爱同行和关爱队的成员们选择徒步上楼派发物资，度过了“阶梯上的中秋”。有居住在高层的长者指，由于电梯受损，她已多日没有外出，义工们在中秋节当天上门探访，让她倍感温暖，“证明我们仍然有人理！”



## 从“企业独奏”到“社会合唱”

这场危机处置中，华润隆地展现出“链接者”角色，推动政府、社区、企业形成责任共同体：

立法会议员梁熙、林哲玄多次实地调研并协调资源，润爱同行、铜锣湾关爱队、湾仔青年联合会等社会组织主动加入服务网络，形成“专业服务 + 志愿支援”的支援体系；协调电梯承修方启动跨区调配零件，保险公司与公证行共同助力电梯维修进度，构建起高效透明的责任链条。这一“企业主导 - 政府支持 - 社团参与”的社区治理模式初步彰显其价值。

华润物管用实际行动说明了，客户责任不是危机时的临时应答，而是在日复一日的生活中融入肌理的价值自觉。本次乐声大厦事件我们用 5 天抢修电梯、18 天全程守护、N 次爬楼服务，换来了住户手写的感谢信、议员公开的点赞、媒体聚焦的正能量——这些温暖回响，正是对“客户至上”的最佳注解，亦是在服务香港民生的征程中“有华润，多美好”的生动注脚。

# CUSTOMER RESPONSIBILITY

## 客户责任

# 03



### 理念与目标

我们以“客户至上”为核心，通过持续创新的能力，不断扩大服务规模，拓展服务边界，为客户的美好生活提供更多选择。我们重视倾听客户声音，及时响应客户需求，保障客户权益，以公平竞争维护市场秩序，让每一次合作都成为责任与信任的见证。

- 38 构建多元服务生态，践行民生承诺
- 41 高标准质量管理体系构筑品质基石
- 42 消费者权益保护
- 44 提升客户满意度
- 46 创新驱动服务升级与可持续发展

### 我们的绩效（2024年）

公司研发投入为 <b>756</b> 万人民币	投入强度 <b>0.3%</b>	研发人员为 <b>10</b> 人	综合物管平台昇捷物管客户满意度 <b>99.02%</b>
雄安木棉花酒店 2024年度投诉解决率 <b>100%</b>	内部客户满意度 <b>4.95</b> 分(满分5分)	第三方满意度调查 NPS 分 <b>96.35%</b>	小径湾木棉花酒店 2024年客户投诉解决率 <b>100%</b>
中艺商品合格率为 <b>98.23%</b>	全年无顾客投诉、客户满意度 <b>90.62</b> 分(满分100分)	连续八年蝉联 HKRMA 香港零售管理协会「神秘顾客计划」 高雅时尚生活品味组别之「最佳服务零售商」冠军	
深圳湾木棉花酒店客户满意度 <b>96%</b>	客户投诉解决率 <b>100%</b>	香港木棉花公寓投诉解决率 客户满意度 <b>100%</b> <b>92.98</b> (满分100分)	
美团评分升至 <b>4.9</b> 分	同程艺龙网评保持 <b>4.9</b> 分	香港瑞吉酒店荣获福布斯五星，旗下中餐厅「潤」、 法餐厅 L'Envol 蝉联米其林二星	

### 响应 SDGs



# 01 构建多元服务生态， 践行民生承诺

华润隆地以综合性服务平台为依托，聚焦物业管理、资产管理、酒店运营、高端零售等核心领域，致力于通过服务规模拓展与边界创新，提升产品与服务的社会可及性，助力市民生活品质升级。

## 规模化布局与精细化运营，夯实服务根基

综合物业管理平台以全场景服务覆盖香港公屋、居屋、私人住宅及商业空间，形成写字楼、商场、停车场、设施维护等多元化服务矩阵。2024年，物业管理在管伙数达 20.9 万伙，在管面积 1.42 亿平方尺，停车场管理规模等核心指标稳居香港物管行业前二，以专业化能力守护社区运行。

2024年9月12日凌晨，华润隆地在管物业乐声大厦接到住户紧急报告，其高层住宅室内咸水管爆裂，发现时水已漫溢至公共区域，导致该栋3部电梯停用，华润物管员工即刻行动……扫码了解更多我们的故事。



资产管理平台持续优化商业地产版图，2024年成功收购葵芳荟、蓝塘滙基座商场等项目，通过 Brim28、BrimBox 产品线运营，整合湾景汇、蓝塘汇等品牌项目，引入内地零售餐饮品牌并举办复活节、奥运啤酒节等社区活动，既激活商业价值为商户创造商机，又以便利消费服务赋能社区生活。



中艺作为华夏文化传承载体，2024年举办65周年「风雅之颂」主题大秀，融合非遗美学与时尚表达，推动中华文化走向国际舞台。此外，泰国长春置地广场项目整合写字楼、酒店、零售商场及住宅公寓运营，成为中泰文化交流与商业合作的桥梁。

酒店业务矩阵涵盖香港瑞吉、泰国 Conrad、深圳木棉花等标杆项目，2024年香港瑞吉酒店迎来五周年庆，再度斩获福布斯五星认证，旗下中餐厅「潤」（米其林二星）与法餐厅 L'Envol（连续四年米其林二星）以卓越餐饮品质树立行业标杆。



TWO MICHELIN STARS  
2024  
潤  
RÜN

TWO MICHELIN STARS  
2024  
L'ENVOL

## 服务创新与绿色转型，拓展可及边界

2024 年，综合物管平台以“服务民生”为导向，开创行业多个“第一”：运营香港首个外劳宿舍、首间简约公屋，推行“联厦联管”模式为“三无大厦”提供物业管理，以创新场景突破服务壁垒，覆盖更多元群体需求。



转型以来，华润隆地持续以“可及性”为核心，通过服务网络延伸、业态融合创新与可持续技术应用，让优质服务触达更广泛人群，为城市可持续发展注入民生温度。

## 02 高标准质量管理体系构筑品质基石

建立并持续优化高标准质量管理体系，是保障产品与服务契合客户期望的核心引擎。我们以全流程管控为抓手，将质量责任贯穿研发、生产、服务各环节，通过精细化管理与技术创新，推动品质升级与客户价值提升。

中艺（香港）始终坚守“品质为先”理念，依托专业化品控体系筑牢消费信任根基。其下属的中艺（香港）宝石鉴定所有限公司自 2009 年成立以来，凭借 HOKLAS 及 ISO17025 国际认证资质，成为香港政府认可的 9 家实验室之一，为翡翠鉴定等服务确立行业标杆。所有珠宝玉石商品均需通过该鉴定所的全流程严格检测，2024 年累计完成 5,424 件首饰及工艺品检测，不合格商品数量 96 件，不合格率 1.77%，不合格产品均按流程进行退货处理，确保商品品质达到标准，切实守护消费者权益。



深圳湾木棉花酒店以服务标准化与创新双轮驱动，构建高品质体验生态。通过深度洞察客户需求，打造 VIP 一站式服务与个性化解决方案，2024 年在携程、同程等主流 OTA 平台维持 4.8-4.9 分的高位评分。餐饮板块同步推进标准化建设与菜系创新，连续两季度跻身大众点评深圳东北菜热门榜，美团外卖平台斩获南山区东北菜好评榜首位，实现口碑与品质的双向提升。

小径湾木棉花酒店以绿色运营与服务升级双轨并行，2024 年荣膺香港 BEAM Plus 绿建环评既有建筑“卓越级”双认证。通过构建“管家服务、特色餐饮、会务服务”三维提升体系—优化 VIP 管家服务标准，打造“四季养生”时令菜系，将服务流程标准化、员工培训体系化、满意度管理闭环化深度融合，形成各环节协同促进的品质提升生态，持续兑现“卓越服务+可持续发展”的价值承诺。



## 03 消费者权益保护

我们恪守商业伦理，以透明化运营与合规化管理为基石，致力于构建全链条消费者权益保障体系，涵盖知情权维护、隐私安全防护及法定权利践行等核心维度，推动形成公平、互信、可持续的消费生态。

### 坚持诚实守信，维护公平交易

我们严格遵循《消费者权益保护法》《广告法》及香港《商品说明条例》，确保商业活动中无虚假或误导性宣传。

中艺向消费者提供质量可靠、定价合理的产品及服务，坚决杜绝价格欺诈、垄断经营等违规行为，切实保障消费者的自主选择权。



#### 商品质量保障

建立“交付前双确认”机制，待门店员工与消费者共同完成商品质量检查，双方签署确认后书后方可交付



#### 价格监管机制

杜绝价格欺诈行为，所有服务定价通过三级合规审查，确保公平透明



#### 售后服务体系

严格执行“无忧 7 天退换”政策，消费者凭有效凭证可在不影响商品二次销售的情况下退换货。同步提供商品检测及维修等售后服务，保障消费者权益

各酒店业务严格遵循《广告法》等宣传规范，建立多层次内容审核机制，严禁发布虚假或误导性信息，以客观、准确的表述传递服务及销售信息。

### 气候风险管理与服务连续性保障

面对 2023 年厄尔尼诺现象延续至 2024 年引发的极端气候挑战，香港“摩羯”超强台风期间，昇捷物管团队做好潜在风险提示，并启动“三阶段响应”应急预案，包括灾前防御，通开展设施设备隐患排查，预置排水、防风等应急物资储备；灾中处置，派团队值守，实时清理积水、围蔽损毁区域，同步启动与业主的信息互通机制；以及灾后修复，组建专项维修小组完成主要设施复原，大大降低极端天气带来的安全风险挑战。

此次应急处置中，团队累计收到数十家法团及企业客户的表扬信，充分彰显专业服务能力和责任担当。

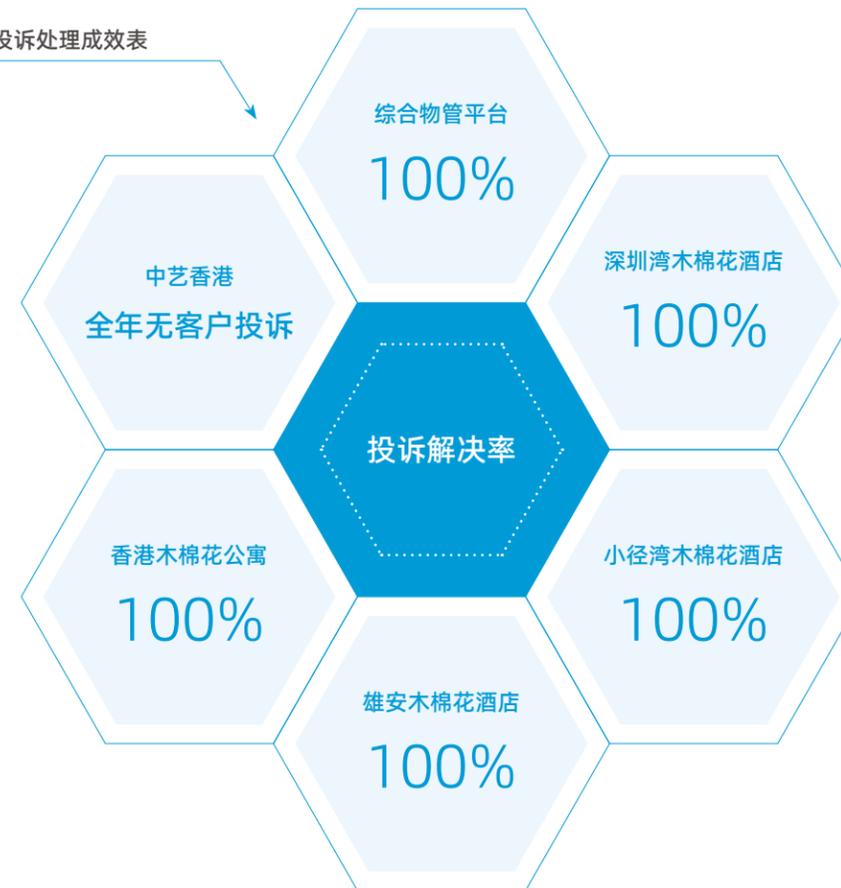
### 保护客户隐私

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、业务伙伴的资料及私隐，严格规限获取机密数据的权限。2024 年 5 月，华润隆地法律合规部召开租务合规培训，紧扣《个人资料（私隐）条例》，培训内容涵盖合规与保障租户个人资料私隐资料保障原则及个人资料收集的使用和处理要求等，强化业务人员客户信息保护意识与工作技能。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。2024 年度，公司未发生重大信息安全事故。

### 畅通投诉渠道

我们十分关注倾听客户声音，相信认真对待每一个投诉建议，形成“以诉促改、以改提质”的可持续改进循环，才能更好地提升服务质量。2024 年，小径湾木棉花全面开展服务和产品质量自查行动，构建“源头管控 + 过程监管 + 末端响应”全流程品控体系，严格核验供应商资质及生产经营许可，进行“质检报告 + 检疫证明”的双重核验，多措并举，从源头筑牢食品安全防线，守护消费者健康。同时，完善《酒店客人投诉处理流程和标准》制度，线上开设抖音、小红书、微信视频号等媒体平台以及携程、飞猪等 OTA 平台，确保了消费者线上投诉和服务评价渠道；线下通过“扫码吐槽”“扫码点赞”等方式，确保消费者投诉有门、维权无忧。

2024 年消费者投诉处理成效表



# 04 提升客户满意度

公司以“客户需求洞察 - 价值创造 - 关系深化”为主线，从知识赋能、服务创新、公益联动、供应链保障多维度提升客户满意度，推动形成共生共荣的客户关系生态，提高客户满意度。

## 开展产品知识普及

中艺建立“客户教育+员工赋能”双轨制知识普及模式，2024 年度举办多场珠宝鉴定、书画艺术主题讲座，覆盖翡翠文化、宝石分级等专业领域。2024 年，中艺联合香港珠宝学院等机构推出“翡翠原石评估鉴赏课程”，邀请行业权威导师授课，课程涵盖原石鉴定、投资分析等核心模块，学员主要珠宝行业从业者、爱好者及投资者，为学员提供体验香港珠宝展会、学习香港重磅翡翠玉石公盘知识的机会，全面提升客户知识，结业学员可获由中艺（香港）有限公司、香港珠宝学院与广东省珠宝玉石交易中心联合颁发的课程证书。

## 服务创新，打造差异化体验生态

公司以“数据驱动+触点升级”构建满意度提升引擎。中艺品牌自 2004 年起被评选为「香港豪华超级品牌」(Luxury Superbrands)，一直是香港旅游发展局认可的优质商户，2024 年斩获香港零售管理协会“最佳优质服务零售商”奖。2024 年是中艺 65 周年，全年引入新锐设计师独家合作款，推出限量艺术珠宝系列，通过社交媒体矩阵开展文化科普直播，同步优化会员体系，新增专属品鉴会、私域投资分析等增值服务。中艺亦利用社交媒体平台与顾客进行互动和交流，分享产品信息、艺术文化知识，通过会员计划、产品知识普及、客户培训及创新产品与服务等以及持续提供优质的顾客服务，为顾客提供独特购物体验。



综合物管平台获得香港运输署发出全港首个自动驾驶清扫车行驶许可证。该自动驾驶清扫车集自主清扫、自主规划清扫路径等多种功能于一体，满足全场景、全天候环卫作业需求，减轻恶劣天气下保安巡检工作压力。富蝶邨部署了智慧巡检机器人，可完成进行高空抛物巡检、人员聚集预警、道路交通及环境卫生检测报警等，可以做到 24 小时无人自动巡检和语音播报，将报警工单和影像自动传送至屋苑指挥中心，指挥中心收到报警后可通过自动流程进行人员派单或远程操作机器人进行现场跟进处理。通过人机协同和人机共融，实现社区的科技化、智能化、人性化管理，增强智慧安保服务力量。



## 公益联动，深化情感价值共鸣

泰国长春置地以“责任共担”为导向，打造“公益活动+客户关怀”融合场景。全年开展彩票、化妆品、旧衣捐赠活动，建立“捐赠物资筛选 - 专业机构对接 - 去向公示”闭环，其中化妆品捐赠项目定向支援华富里府公益项目，旧衣捐赠通过“双标准验收”确保物资可复用。在 Capital Tower 大厦组织 3 场献血活动，累计吸引 489 人次参与，成功采血 402 单位，活动配套“爱心果篮”激励，以“利他性服务”强化客户与企业的价值共鸣，客户满意度显著提升。

# 05 创新驱动服务升级与可持续发展

## 创新制度体系构建

2024 年，华润置地围绕科技创新与人才激励，编制更新 2 项科技创新管理制度，完善创新管理体系，包括修订《华润置地有限公司科技创新激励实施细则》，建立健全激励约束机制，激发科技人员创新活力，以及首次制定《华润置地科技创新容错纠错实施办法》，落实创新驱动战略，营造“鼓励创新、宽容失败”的制度环境。

## 科技成果产业化与数字化转型

依托香港“一带一路”超级联系人角色，我们制定了“122334”新质生产力战略规划，探索成果转化商业模式；锚定“数字化运营”与“科创超级增值人”目标，完善涵盖平台管理、项目全周期、人才培养的科创体系，推动智慧空间、智慧社区、智慧能源等领域项目落地。

### 重点项目



#### 智慧能源管理

- 华润大厦智慧能源项目 2024 年节能效果达 **17%**
- 长春置地完成华润大厦冷气系统智慧能源改造，预计节能率约 **22%**



#### 数字化平台建设

- “润爱同行”APP 2024 年上线并优化，注册会员超 **2.2** 万人，在线义工超 **3,800** 人，处理工单超 **7,600** 项
- 管平台协同推动租务系统试运营，新建租赁管理系统 2024 年底阶段性上线，资实现租务、财务、合同系统打通，提升运营效率与数据准确性



#### 物管数字化转型

- 物管三合一项目完成八大领域流程梳理及数据标准制定，启动财务系统选型
- 富蝶邨智慧公屋试点部署 AI 语音识别、图像识别及物联网技术，实现自动化工单处理、智能巡逻监控（覆盖垃圾倾倒、高空抛物等场景），形成数字化管理差异化优势



#### 数据治理与底座搭建

- 与华为合作开展数据治理项目，制定数据标准规范；物管试点场景启动数据清洗分析，2025 年将拓展至全业务数据入湖，支撑智能化决策

## 产品与服务创新实践

我们高度重视产品与服务创新实践，积极引领行业发展。2024 年，我们联合研发团队针对香港的公众洁净服务场景与特点，探讨面向狭小区域、复杂场景下的自动驾驶关键技术研究、整车系统研制、远程运营平台和示范场景应用。无人驾驶清扫车已在谭尾宿舍的试运行，与深圳清华大学研究院研发团队共同完成对无人清扫设备二代车（风神 V2）的研发、牌照申请及试运行。试运行期间单台车日均清洁面积 1.9 万 m<sup>2</sup>，相当于 4 名人工；获得了全港首获自动驾驶清扫车牌照，形成标准化运营流程。截至目前，我们参与联合研发的产品光珀 V2 在健明邨、元朗简约公屋成功落地部署。

# 责任故事

## 万家灯火的一抹黄，守护绿色家园

2020年9月，习近平主席在第75届联合国大会上作出“二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值，努力争取2060年前实现碳中和”的庄严承诺。作为对国家战略的积极响应，华润隆地于2024年夏季正式参与“中企服务进社区-庆回归迎国庆万家灯火”计划，将宏大的双碳目标转化为触手可及的民生实践。这项获得100万元专项赞助、由润爱同行平台承办的公益项目，从香港深水埗海丽邨出发，开始了企业履行环境责任与社会责任的新探索。



## 精准破题，当老龄化困境遇见绿色转型

“有的长者家中白炽灯一看就是用了用了很多年，灯罩都烤黄了。”参与项目的润爱同行义工在入户检测时发现，长者家庭的照明设备普遍存在线路老化、能耗超标的问题。免费发为他们换完LED灯泡后，每户年均节约电费1,200元，这种直观的使用体验和经济效益，成为绿色理念渗透社区的最佳切入点。



## 量化效益，从1,200元到5,000吨的价值跃迁

随着新装LED灯泡的普及，可量化的综合效益持续显现：每户年均节约电费1,200元，全港一万户年度节电量达1,000万度，相当于减少5,000吨二氧化碳排放。项目实施至2024年底，绿色光照已辐射全港18区近8,000户基层家庭，惠及人口超过26,000人。在经济效益方面，电费节约总额超900万元，为低收入家庭实质增加了可支配收入；在环境效益上，5,000吨碳减排量相当于全港6.7万辆私家车停驶一个月；而17家港澳主流媒体的持续报道，更让800万人次受众感受到了绿色生活的社会共识。

## 从单点服务到生态构建

2024年7月2日，“万家灯火”项目在宣道国际学校举行启动仪式，吸引了政府部门、地区领袖及居民代表等逾400位嘉宾出席。单一的项目启动和实施只是起点，绿色生态的构建更是华润隆地积极参与这一项目的追求。

2024年8月至10月期间，华润隆地联合社区组织举办多场推介会与培训班。这些活动旨在与基层市民分享LED灯泡的节能知识，向全港各地区团体推介项目，推动绿色生活素养教育，这种面对面的互动教学，让环保知识从展板走进了日常生活。

在2024年10月至2025年3月，“万家灯火”项目将为受惠家庭提供为期6个月的按需上门检修服务，并设立地区查询热线，此举旨在巩固第一期服务的成果，确保长期效果。此外，华润隆地还组织员工担任技术义工，对社区居民进行专业培训，对号召更多居民加入义工队伍，形成不断壮大的绿色义工队伍，为项目打造可持续发展的自我造血能力。

“万家灯火”项目的独特之处，在于将国家“3060”双碳战略拆解为可操作的民生项目——每盏LED灯泡的亮起，既是对碳中和承诺的微观响应，也是连接企业战略与基层需求的温暖桥梁。当我们为每户家庭省下1,200元电费时，当社会因5,000吨碳减排而空气更清新时，我们就找到了环境责任与民生关怀的最佳结合点。在香港的万家灯火中，那一抹温暖的LED黄光，是华润隆地用行动证明真正的环境责任，并不是冰冷的数字指标，而是能被居民感知、让社区认同、使城市受益的温暖实践。



THE STORY OF RESPONSIBILITY

# ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

## 环境责任

# 04



### 理念与目标

守护生态底色，构筑可持续发展根基。我们以“绿色低碳、和谐共生”为环境责任核心理念，将环境保护纳入全业务链条管理。我们秉持“减碳、循环、韧性”原则，通过技术创新驱动绿色转型，推动智慧能源、循环经济等解决方案落地，助力实现“双碳”目标，共建人与自然和谐共生的美好香港。

52 绿色管理

53 绿色经营

56 环保公益活动

58 绿色办公

### 我们的绩效（2024年）

能源消费总量	0.2021 万吨标煤	电力	1,509 万千瓦时
汽油	19.53 吨	柴油	9.82 吨
天然气	4.93 万标准立方米	热力	1,701 百万千焦

二氧化碳排放总量	8,786 吨
净购入使用电力产生的二氧化碳排放量	8,402 吨
化石燃料燃烧产生的二氧化碳排放量	197 吨
净购入使用热力产生的二氧化碳排放量	187 吨

用新水量  
9.3527 万吨

万元产值（收入）二氧化碳排放（可比价）	0.0523 吨 / 万元	万元营业收入综合能耗（可比价）	0.0120 吨标煤 / 万元	万元增加值综合能耗（可比价）	0.0351 吨标煤 / 万元
---------------------	---------------	-----------------	-----------------	----------------	-----------------

响应 SDGs



## 01 绿色管理

### 环境管理体系与指标核算

华润隆地连续多年通过 ISO14001 环境管理体系和 ISO50001 能源管理体系认证，由专职人员负责日常管理和维护。公司建立了能源与生态环境指标统计核算方法，每月按时统计分析监测数据，并加强节能环保减排制度建设，确保相关工作落地实施。2024 年，综合物管平台下属华润物管、昇捷物管、领先物管公司的能源与环境管理体系外部审核均无不合格项。

### 环保预警及应急机制

华润隆地各业务严格遵守当地环保法规。2024 年，泰国长春置地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报告，确保合法合规。公司针对典型环保事件开展警示教育，坚持高标准环保工作，全年未发生环保突发事件。

#### 香港华润大厦智慧能源项目

通过增加变频器、能效控制箱、传感器及 AI 自控控制器等措施，建立中央空调智能管理系统，采集运行及能耗数据。2023 年 11 月至 2024 年 11 月，备用水泵能耗降低约 17%。

#### 泰国长春置地冷冻站改造

2024 年 12 月，泰国长春置地完成了冷冻站群智能改造，实现冷冻站设备的自动运行、自动化调节，通过 12 月的自动运行数据对比，显示节能 19%，效果较为显著。计划将于 2025 年继续进行能耗对比，确认节能成效。

### 环保技术研发与应用

华润隆地持续开展智慧能源及智能化改造项目，引入新型绿色低碳技术，2024 年投入约 808 万港元用于节能减排技术改造。

#### 智能化改造项目

2024 年，香港华润大厦 12 楼、香港木棉花公寓及楼梯间完成智能化改造，运用智能感应系统自动调节照明设备，全年运行零故障，综合节能率超 35.9%，提升人员舒适度，解决能源浪费问题。未来，公司将基于边缘自控技术打造绿色智慧标准项目方案，争取在香港全面推广。

#### 自动驾驶清扫车应用

为缓解物业管理行业人手紧缺和高人工成本问题，华润隆地引进深圳清华大学研究院研发的自动驾驶清扫车，4 月 26 日获香港运输署行驶许可证，5 月在昇捷物管投入使用，实现高精度自动化清扫作业，提高效率，保证服务质量。

### 环保培训和宣教

华润隆地持续开展节能低碳宣传教育和节能减排培训，制定并发布《环境保护政策》，借助海报、横幅、新媒体等常态化宣传方式，组织各单位参加节能宣传周、低碳日、世界环境日等活动，鼓励员工和客户参与节能行动，营造浓厚环保文化氛围。

## 02 绿色经营

### 发展绿色建筑

#### 申请绿建环评 (BEAM Plus) 认证：

华润隆地 2024 年持续推进下属香港华润大厦、小径湾木棉花酒店、深圳湾木棉花酒店和雄安木棉花酒店申请绿建环评 (BEAM Plus) 认证工作。11 月 22 日，由华润隆地 4 家单位组成的“绿创未来物业管理组合”项目因在绿色建筑领域的卓越表现，荣获香港 BEAM Plus 绿建环评既有建筑 (2.1 版) 自选评估计划运营管理范畴及能源使用范畴中的最高级别——卓越评级认证。

#### 出席“GO GREEN”绿建未来论坛并分享经验：

11 月 22 日，华润隆地受邀出席“GO GREEN”绿建未来论坛，作为绿建环评首个跨内地与香港的物业管理组合，分享绿色发展实践及认证经验。

#### 签署《绿建环评应用于香港以外地区备忘录》：

受香港绿色建筑议会、建筑环保评估协会邀请，华润隆地于 5 月 27 日出席了《绿建环评应用于香港以外地区备忘录》签署仪式，与 13 家知名机构共同签署备忘录，承诺探索将“绿建环评”应用于香港以外地区。



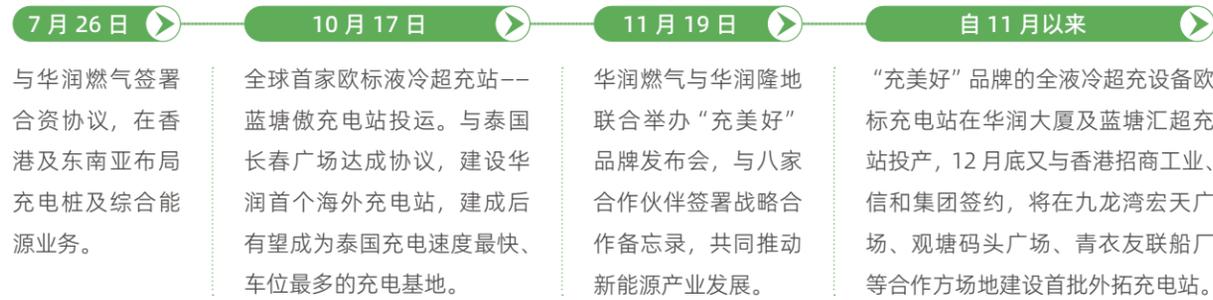
### 建设绿色供应链

华润隆地积极倡导绿色供应链理念，推行绿色采购、包装及运输，向供应商传递可持续发展价值观。公司在装修中严格遵循环保标准，要求供应商使用环保油漆，采购办公家具需具备环保证书，施工单位完工后提交室内空气质量监测报告等，优先选用可降解或可再利用的环保材料。

设立环保考评项目，评估供应商的产品及服务，筛选符合绿色供应链要求的合作伙伴，推动共同履行环保责任。

## 支持绿色低碳产业发展

2024 年，华润隆地加速业务转型，引导产业聚集化、规模化发展，创新生产经营模式，增加绿色低碳产品和服务供给，打造超级增值功能，推动业务升级。



## 加大使用清洁能源

在写字楼、酒店停车场设置电动车优先车位及充电设备，鼓励绿色出行。

逐步更换公区照明灯具为 LED 灯，减少耗电量。

昇捷物管在多处管理物业安装太阳能电池板，现有太阳能电池板可以让屋苑年节省用电费用约 358 万港元。

雄安木棉花酒店铺设太阳能光伏发电系统，预计年发电量约 100 万 kWh，年度可节省电费约 20 - 25 万元 / 年；实施外接热源 + 空气源热泵节能改造项目，累计每年减少天然气燃烧 70 万 Nm<sup>3</sup>。

## 减少废气及温室气体排放

华润隆地组织及参加多项空气污染质素控制活动，下属酒店厨房均安装油烟净化装置，确保废气达标排放。华润隆地 2024 年二氧化碳排放量为 8,786 吨，较去年同期同比减少 10.37%，较 2020 年减少 94.65%；万元产值（营业收入）二氧化碳排放（可比价）为 0.0523 吨标煤 / 万元，较去年同期减少 21.11%，较 2020 年减少 76.12%。二氧化碳排放量下降的原因为 2024 年北京木棉花酒店剥离、无锡木棉花酒店停业；此外，集团 2023 年起调整了二氧化碳折算系数，造成二氧化碳排放量降幅较大。

2024 年，华润隆地下属综合物管平台超过 40% 的物业、资管平台、泰国长春置地、各酒店、中艺各门店及均已根据“绿色+”评价标准完成自评，并发现绿色管理薄弱项。

华润隆地关注室内空气质素，在办公室、走廊、停车场等重点部位安装探测器，定期进行空调维保，种植绿色植物，邀请第三方监测空气质量，组织员工及租户参加节能环保活动。

## 节约能源

公司制定《环境保护政策》，与各业务平台签订 EHS 责任书，将节能减排指标纳入员工绩效考核。

2024 年，公司制定用水规划及节水计划，每月统计分析用水量，开展节水培训，使用节水设施设备，定期维保。香港华润大厦开展「商约」惜水运动，派发水龙头节流器等。实际实现 2024 年用新水量较 2020 年基期下降 59.66%。

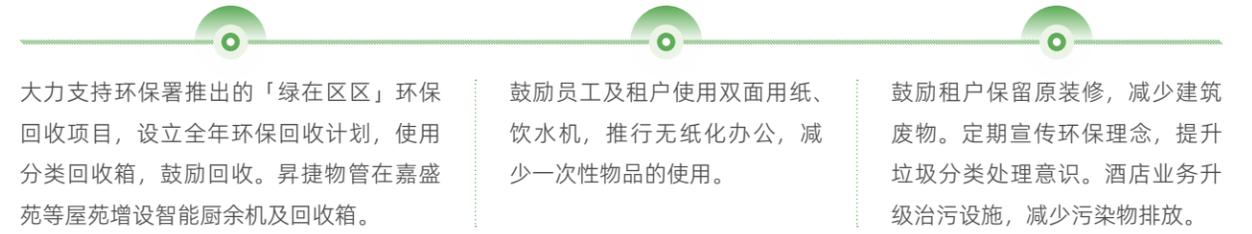
公司节约用电，各下属单位采取更换 LED 灯、控制空调温度、使用低耗能设备等措施，如香港华润大厦参与环境局户外灯光公约章等行动。2024 年万元营业收入综合能耗（可比价）和增加值综合能耗（可比价）较去年同期分别减少 23.40% 及 10.63%。

## 减少废水排放

华润隆地写字楼、酒店业务严格确保废水达标排放，积极开展“一水多用”行动，引入海水冲厕，鼓励循环用水；部分物业项目设有雨水收集箱，将雨水进行收集以作灌溉用途，得到了员工及租户的大力支持。

## 处理有害及无害废弃物

华润隆地倡导“保护环境、人人有责”理念，推进环保回收计划，设置分类回收箱，推广政府回收计划，鼓励废物回收。2024 年华润隆地总部办公室、华润大厦再次获得由香港绿色机构所颁发的「卓越级别」减废证书。



## 减少废弃物排放

2024 年华润隆地各类垃圾废弃物排放 100% 达标。例如，华润隆地于 5-8 月期间组织参加“绿续回赠”计划，活动结束后将获得的 10,500 分“绿绿赏”积分全数捐赠给环保促进会，最终获得环保促进会颁发的“绿续之星”及“废理事”奖。

## 应对气候变化

华润隆地积极响应国家“双碳”目标战略，制定《节能降碳行动方案》，二氧化碳排放放在 2018 年已达峰，预计 2050 年达成碳中和。2024 年万元营业收入综合能耗（可比价）与 2020 年基期相比下降 69.92%，万元增加值综合能耗（可比价）下降 30.71%。

昇捷物管在港管辖的屋苑设置太阳能再生能源系统，2024 年有 11 个屋苑参与该计划，年节省电费可达 358 万元；此外，昇捷物管有 18 个屋苑参加优化升降机资助计划、3 个屋苑参与更换空调计划、2 个屋苑参与更换水泵装置资助计划，配合政府节能减碳政策。

2024 年，华润隆地做好可能受影响区域的下属单位的相关督促工作，加强防范应对自然灾害，督促各下属单位落实重点区域的检查、巡查、防汛物资储备等工作，较好地应对了汛期、台风“摩羯”，全年未发生因自然灾害产生的严重损失。

## 提高能源利用效率

华润隆地定期维修保养设备，推动老旧设备、高能耗设备升级改造，应用新能源技术，提升整体能效。泰国长春置地分阶段对明泰大厦、资本大厦、华润大厦的冷却器、填料、冷凝器、电机、空调设备等进行更新改造。雄安木棉花酒店对热水锅炉、燃气设备进行了改造和更换，提高了供暖效率，并安装了空气源热泵，进一步提供清洁能源利用效率。

# 03 环保公益活动

2024 年，华润隆地积极回应香港政府部门和社会团体组织的各类环保活动，宣传绿色生产生活方式，提升公司的品牌形象。每年组织开展地球一小时、节能宣传周、全国低碳日、世界环境日、香港绿色日、海岸清洁等系列专题节能环保降碳活动。



### 环保嘉年华活动



华润隆地于 1 月 28 日参加香港环保促进会主办的第 20 届“环保嘉年华 2024”，设置环保小游戏摊位，宣传环保知识，传递企业环保理念，践行社会责任，守护香港蓝天碧水净土。

### 著绿狂奔活动



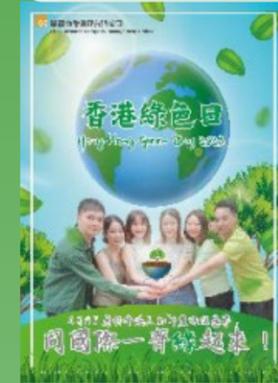
华润隆地积极响应集团号召，于 2 月 25 日安排 4 名员工参加香港环保促进会的“著绿狂奔”慈善长跑活动。通过活动，呼吁大家践行节能减废，助力香港可持续发展城市建设。

### 六五世界环境日



华润隆地于六五世界环境日开展打卡活动，并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、绿色、环保的工作和生活意识。

### 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 2024”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。

### 利是封回收大行动



香港华润大厦于 2 月 26 日前开展利是封回收大行动。2024 年共回收 11,914 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。2024 年共回收旧书 13 本、打印机 14 部、碳粉盒 69 个、文具用品 2 部、电脑主机 102 个、电脑配件 76 个、显示屏 70 部、光管 3,209 支。

### 香港华润大厦签署《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《公约》行动，承诺晚上 11 点至早上 7 点时关掉用作装饰、宣传或广告用途而对户外环境有影响的灯光装置。

### 香港木棉花公寓签署《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。

### 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 9 月 23 日前回收中秋月饼盒。2024 年共回收月饼盒 66 个。

### 地球一小时 2024



3 月 23 日晚 20:30-21:30，香港及泰国业务邀请租户共同参加世界自然（香港）基金会举办的地球一小时活动，支持节约能源。在活动期，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。

### 参加「ESG+ 公约」计划并获发证书



华润物业管理有限公司为彰显自身支持可持续发展的决心，树立积极推广、践行 ESG 的先行者形象，特加入「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。

# 04 绿色办公

## 绿色办公措施

华润隆地倡导绿色低碳的工作方式和生活习惯，打造绿色办公新常态。

### 节约用电

鼓励员工离开办公室时关灯、设置计算机省电模式及长时间离开时关机；向租户倡导将办公室空调温度设置为夏季 25.5℃、冬季 23℃，下班前关闭独立空调系统开关。

### 节约用水

使用节水型器具，全年监测各单位用水量；通过设备升级和优化用水方案，减少水资源浪费。

### 环保回收

鼓励员工参加全年环保回收计划，对旧计算机及配件、光盘、旧书、旧衣、小型电器、碳粉盒、灯管等物品进行分类回收。

### 节约用纸

推广使用 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。

### 绿色出行

鼓励员工采用视频和电话会议，减少出差和公车使用。



## 管理绩效

华润隆地在节约能源及用水、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的努力得到了高度认可，连续多年获得多项环保奖项。

7月26日获得环保促进会颁发的“联合国可持续发展目标香港成就奖 2024”**1** 个机构奖和 **2** 个获认可项目奖



华润隆地有限公司荣获“**可持续机构 - 银奖**”

华润物业管理有限公司 - 华润大厦智能能源项目荣获“**认可项目奖**”

中艺（香港）有限公司 - 中华艺兴文化平台荣获“**认可项目奖**”

12月6日，获得环保促进会颁发的“香港绿色企业大奖 2024”**7** 个奖项



华润隆地总部荣获**企业绿色管治奖 - 大奖（最高级别，连续 3 年获得）**

华润隆地总部荣获**优越环保管理奖（企业）- 金奖（连续 3 年获得）**

香港华润大厦荣获**优越环保管理奖（服务供货商）- 金奖（连续 12 年获得）**

昇捷管理服务有限公司荣获**优越环保管理奖（服务提供商）- 优异奖**

领先管理有限公司荣获**超卓环保安全健康奖 - 铜奖**

中艺（香港）有限公司荣获**超卓环保安全健康奖 - 铜奖**

深圳湾木棉花酒店荣获**超卓环保安全健康奖 - 铜奖**

# 责任故事

## 充美好， Charge Wonderful Life

2024年11月19日，华润燃气与华润隆地联合举办的全港首批超充站投运暨“充美好”品牌发布仪式，在香港维多利亚港畔隆重举行。随着华润大厦超充电桩的灯光亮起，一场关于绿色能源的伙伴故事正式启幕。

同属华润集团的华润燃气与华润隆地，既是兄弟单位，更是战略伙伴。作为华润集团旗下在港上市公司，华润燃气是中国最大的城市燃气运营商，近年积极探索综合能源发展路径，以综合能源服务构建高质量发展的“绿色动力”；而扎根香港40余年的驻港中资企业华润隆地，则凭借资产管理、综合物业管理、社区服务等业务场景优势，服务超80万香港市民。一方拥有能源技术，一方拥有场景资源，如何联手更好地服务香港？秉持“立足香港、服务香港”的初心，两家单位携手响应《香港气候行动蓝图2050》，探索为市民带来绿色出行新体验。

2024年7月，经过友好协商，双方携手成立合资公司，聚焦充电桩、加氢站、楼宇节能等业务领域，在香港及东南亚探索智慧能源发展，“充美好”超级充电站品牌应运而生。在项目布局中，两家企业优势互补：华润燃气凭借能源领域的技术积累，与华为合作引入欧标全液冷超充技术，实现“一杯咖啡，满电出发”的充电体验；华润隆地则发挥在地资源优势，协调鹰君、丽新发展、新世界发展等知名企业加入合作，为超充站提供优质场地资源。



### 在“充美好”品牌发布的现场，8轮合作备忘录的签署勾勒出伙伴共赢的图景

- 与冠君产业信托在停车场、屋顶光伏等领域展开合作
- 与中旅巴士（年载客量500万人次）聚焦停车场充电系统及节能建筑管理合作
- 与城巴（拥有1,700余辆巴士）计划开发停车场充电系统与车顶光伏项目
- 与丽新发展在充电服务、光伏项目及综合能源建设等领域深化合作
- 与信和停车场管理将在停车场充电系统中加强合作
- 与香港华为在项目投资、设备销售、维护保养等方面开展全方位合作
- 与宏安地产在停车场、绿色能源及节能等领域开展合作

正如华润燃气董事局主席杨平和华润隆地董事长张伟所言，伙伴是“充美好”项目成功的基石。正是多方信任与支持，推动项目快速落地——2024年11月，亚太地区首两座商用欧标全液冷超充站在华润大厦、蓝塘汇投运；截至目前，项目已拓展15个第三方项目、192支充电桩，覆盖朗豪坊、花园道3号等核心地标，实现港岛、九龙、新界全布局。2025年5月单月售电量突破12万千瓦时，环比增长29%，达投运初期5倍。此外，泰国长春置地已签署合作框架协议，落地“充美好”东南亚首站。

这既是华润与香港各界携手共绘绿色未来的缩影，更是责任、信任与合作的生动诠释。未来，“充美好”项目将继续凝聚伙伴力量，为香港碳中和目标及绿色宜居城市建设贡献智慧，让美好在每一段旅程中绽放。

THE STORY OF  
RESPONSIBILITY

# PARTNER RESPONSIBILITY

## 伙伴责任

# 05



### 理念与目标

我们秉承互利共赢的合作理念，与各界伙伴共同营造廉洁、高效、坦诚的合作关系，携手共建可持续发展的商业生态圈。

### 我们的绩效（2024年）

经济合同履约率

100%

签署阳光宣言

100%

绿色采购比

100%

重大负面舆情事件

0

持有境内外商标共

231 件

新增商标

13 件

64 强化战略合作

66 促进公平贸易

68 推动供应链履责

70 增进媒体关系，深化公众联结

响应 SDGs



# 01 加强战略合作

我们始终秉持“协同共赢、责任担当”的发展理念，将战略合作作为实现企业高质量发展与履行社会责任的核心路径。通过深化企业间资源整合、强化政企良性互动、推动行业协同创新，持续拓展合作边界，积极构建可持续发展生态圈，以实际行动为社会、环境与经济的协同发展注入强劲动能。

## 深化企业协同，激活发展动能

2024 年，华润隆地以战略协同为抓手，深化与集团内外部企业合作，构建资源共享、优势互补的协同发展格局。7 月 16 日，与华润现代服务围绕 IP 授权、营销推广、品牌出海解决方案等领域开展深度合作，助力品牌国际化发展。7 月 26 日，与华润燃气携手成立合资公司，深耕香港充电桩、楼宇节能等业务，积极布局香港及东南亚智慧能源与绿色运输领域，为区域能源转型注入新动力；8 月 8 日，与华润五丰签署战略合作协议，聚焦营销推广、资源协同、社区服务与品牌出海，探索多元化合作模式，共同提升市场竞争力。10 月 22 日，与香港中旅社达成战略合作，依托其线上线下渠道与 IP 资源，创新推广中艺非遗文化产品，同时联合华润系单位开展品牌推广活动；借助华润隆地在港业务场景优势，双方在办公、会议等领域实现资源互通。



## 强化政企联动，共促社会发展

华润隆地积极践行社会责任，深化与政府部门合作，助力解决社会民生问题。11 月 1 日，支持润爱同行与香港惩教署签署“惩心润爱全方位合作计划”，通过加强爱国教育、促进更生人士就业、推动绿色管理等举措，为维护社会和谐稳定、改善民生福祉贡献力量。7 月 2 日，携手华润慈善基金向香港教育局捐赠 2,100 册《小镇漫游指南》，丰富香港中小学生阅读资源，拓宽知识视野，赋能青少年成长。6 月 17 日，与香港特区投资推广署就 ESG 政策及发展趋势展开深入交流，精准把握政策导向，为企业可持续发展战略制定提供有力支撑。此外，华润隆地积极参与社会活动，6 月 1 日组织百余名义工参与由润爱同行协办的“第二届同乡社团家乡市集嘉年华”，促进文化交流与社区融合。



## 推动行业共建，引领绿色发展

华润隆地主动融入行业发展，积极推动绿色建筑与可持续发展。5 月 28 日，参与香港绿色建筑议会、建筑环保评估协会“绿建环评应用于香港以外地区备忘录”签署仪式，承诺探索“绿建环评”评级工具在香港以外地区的应用，助力提升区域绿色建筑标准，推动行业可持续发展迈向新台阶，为实现全球绿色发展目标贡献企业智慧与力量。



## 产学研合作平台建设

华润隆地与深圳清华大学研究院举行成立联合创新中心，战略合作重点关注智慧建筑与城市、智慧社区、新能源技术及双碳、下一代互联网信息技术与人工智能等领域的先进成果，共同推动香港数字化发展融入数字中国建设整体布局，为粤港澳大湾区城市建设与社区治理贡献科创力量。截至目前，已开展 4 个项目合作，包括既有建筑数字化关键技术和实施模式研究、基于泰国 ASP 场景下的智慧能源监控平台软件研发与实施应用、香港无人驾驶清扫车测试开发、基于边缘计算的智能安全解决方案等，预计累计投入经费超 1,500 万元。

## 02 促进公平贸易

我们以构建公平、透明、可持续的商业生态为使命，严格遵循香港《竞争条例》（第 619 章）、《防止贿赂条例》（第 201 章），以及内地《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等法律法规要求，将公平贸易原则融入全链条管理，切实保障利益相关方权益，推动行业健康发展。

### 完善制度体系，筑牢公平交易根基

华润隆地秉持“契约精神筑基、商业诚信立本”的经营理念，建立覆盖全流程的公平贸易管理体系。通过制定《供应商管理办法》《阳光采购实施细则》等制度文件，明确“重合同履约、守商业信誉、严反贿赂红线、促公平竞争”四大核心原则，构建透明化的招采流程与标准化的供应商评估机制。2024 年，公司实现供应商 100% 签署《阳光宣言》，将“阳光采购”政策全面嵌入供应链管理，从制度源头杜绝不正当竞争行为，营造合规竞争、良性竞合的市场生态。

### 倡导诚信经营，反对商业舞弊

我们严格遵循香港《竞争条例》与华润集团合规要求，持续深化“阳光伙伴计划”，要求内地供应商 100% 签署《廉洁合规承诺书》，明确廉洁责任与违规处理机制。

华润隆地严格遵守防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等相关法律法规及相关内部政策。对内，华润隆地持续开展相关法律法规及公司规章制度的宣贯，坚决防范商业舞弊现象，于 2024 年 11 月修订《华润隆地有限公司海外反商业贿赂合规管理制度》以适时更新完善内部制度体系，并严格落实采购类合同后附《廉洁合规承诺书》或《阳光宣言》的合同审核要求。对外，华润隆地践行与供应商的诚信合作，倡导与合作伙伴共同遵守《廉洁合规承诺书》及《阳光宣言》的要求，构建清廉诚信发展氛围。2024 年，商业舞弊相关的诉讼案件为 0。

2024 年，公司法律合规部共计发布 8 则合规风险提示，内容涵盖反商业贿赂等内容，规范合规运营。旗下深圳湾木棉花酒店将《廉洁合规承诺书》纳入所有公开采购文件，与合作供应商同步签订《廉洁协议》，并公示廉洁举报渠道，确保采购过程全程可监督、可追溯；小径湾木棉花酒店组织 47 家长期合作单位召开 2024 年度《廉洁共建座谈会》，通过案例警示、政策宣贯等方式，从源头防范廉洁风险，夯实公平贸易合作基础。



合作单位交流暨廉洁共建座谈会

## 践行“双反”行动，维护市场竞争秩序

在充分竞争的市场环境中，公司坚决落实反对不正当竞争与垄断经营的“双反”要求。旗下昇捷物管作为香港物业管理企业，严格遵守香港竞争法规，建立反竞争行为自查机制，通过定期合规培训、内部检查等方式，确保业务开展符合公平竞争原则；中艺零售板块强化商品采购、营销推广等环节的合规审查，杜绝虚假宣传、商业诋毁等不正当竞争行为；酒店业务通过标准化服务流程与公开招投标机制，防范利益输送风险，助力构建开放、公平的市场环境。

## 保护知识产权，护航创新发展生态

公司严格遵守《中华人民共和国著作权法》《香港版权条例》等知识产权相关法律法规。在采购环节，明确禁止使用未经授权的商标、专利、著作权等知识产权成果，并将知识产权合规条款纳入供应商合作协议。2024 年华润隆地修订《华润隆地有限公司知识产权管理办法》，并根据业务实际为 Brim 28 & Brim Box 及润爱同行系列共计 5 个式样商标开展香港及澳门地区商标注册工作。截至 2024 年底，华润隆地持有境内外商标共 231 件，包括隆地、昇捷物管、领先物管、Brim28 & Brim Box、中艺等品牌，商标管理体系完善，监督有效。

截至 2024 年底

华润隆地持有境内外商标共

231 件



### 03 推动供应链履责

公司积极响应香港《竞争条例》（第 619 章）、《货物销售条例》（第 26 章），以及内地《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国中小企业促进法》等法规要求，将供应链责任管理作为实现企业高质量发展与践行社会责任的重要抓手。2024 年，公司通过完善制度体系、强化过程管控、创新赋能机制，全面提升供应链可持续发展水平，推动形成责任共担、价值共享的商业生态。

#### 完善制度建设，夯实责任管理基础

2024 年，公司修订《华润隆地有限公司供应商管理办法》，构建全生命周期供应商管理体系。通过重新定义供应商入库资质标准，明确质量、环保、社会责任等多维评价指标，建立动态考核与退出机制，推动供应商履约能力持续提升。同步完善《采购监督管理办法》，依托香港《防止贿赂条例》（第 201 章）与内地《反不正当竞争法》要求，规范采购流程廉洁管理，从制度层面保障供应链公平性与合规性。

#### 保障供应商权益，促进市场公平竞争

公司始终将供应商权益保护作为供应链责任管理的核心，通过构建“制度 + 平台 + 服务”三位一体保障体系，营造开放包容的营商环境。在公司官网设立开通意见建议与投诉信箱，畅通供应商投诉反馈渠道。全年境内外采购平台完成超 300 个项目采购，通过全流程线上化操作，确保采购信息公开透明。同时，严格落实香港《中小企业资助计划》及内地中小企业扶持政策，在供应商遴选过程中保护中小微企业准入机会，助力市场主体多元化发展。

#### 强化合规监督，提升供应链管控水平

公司监察部、审计部和法律部联合以《建筑物管理条例》等香港法律及公司制度为依据，开展招采专项整治工作。2024 年重点核查建设工程与招标采购领域发现的问题，并推动审计整改和审计结果运用，推动制度完善，提升供应链管理水平。旗下小径湾木棉花酒店通过不定期质量检查和抽查机制，完成 29 批次货物抽检，发现并整改质量问题 5 项，整改完成率达 100%，有效保障供应链质量安全。

2024

小径湾木棉花酒店发现并整改质量问题

5 项

整改完成率达

100%

### 赋能供应商成长，推动协同可持续发展

公司秉持“共成长、同发展”理念，通过数字化转型与能力建设双轮驱动，助力供应商提升竞争力。深圳湾木棉花酒店上线“拓易云”库存采购管理系统，组织供应商操作培训，探索订单处理、送货验收全流程无纸化；同步开展 EHS 管理专项行动，与所有合作供应商签订《EHS 管理协议》，通过定期巡检与整改督导，推动供应链绿色发展。小径湾木棉花酒店开展 3 期采购技能现场培训，帮助传统行业供应商掌握线上寻源、报价响应等操作，共计 47 家供应商参与培训。

### 推进本地化采购，助力区域经济发展

积极响应内地乡村振兴战略，小径湾木棉花酒店与希望小镇米兰花酒店联合开展 11 期采购专题培训，木棉花酒店惠州公司协助红安米兰花酒店编制《食材采购操作标准管理手册》，助力红安米兰花酒店建立标准化采购体系，推动区域采购效率，为促进地方产业发展、巩固乡村振兴成果贡献力量。



红安米兰花食材采购操作标准管理手册



采购系列培训

# 04 增进媒体关系，深化公众联结

华润隆地以“透明化沟通、价值化传播”为导向，构建多层次媒体合作与公众参与机制，通过正向舆论引导与高效舆情管理，持续提升企业社会责任形象，推动可持续发展理念深入人心。

## 构建多元传播矩阵，强化价值传递效能

2024 年，公司以“文化赋能、品牌焕新、业务深耕”为主线，打造立体化宣传体系。围绕“社区客厅”“简约公屋”“充美好超充电站”等年度重点项目，制作《亮灯》《我和我的祖国》等主题宣传视频，生动诠释企业“超级联系人”的角色定位。深化与《星岛日报》《大公文汇》《紫荆》等香港主流媒体合作，全年累计获得正面报道 304 篇，同比提升 34.5%，在港品牌正向曝光度显著增强。其中，“充美好”智慧能源品牌发布活动获全港十余家主流媒体深度报道，有效传递绿色低碳发展理念。



### 案例：充美好品牌传播实践

2024 年 11 月 19 日，华润隆地联合华润燃气推出“充美好超充电站”品牌，通过新闻发布会、户外广告、社交媒体等多元渠道，向公众展示华润集团在香港及东南亚智慧能源布局。活动吸引《香港商报》《文汇报》等媒体聚焦，累计覆盖受众超 50 万人次，推动绿色运输解决方案深入人心。

## 完善舆情管理体系，提升风险防控韧性

公司将舆情管理纳入 ESG 治理核心范畴，建立“监测 - 预警 - 处置 - 复盘”全流程管控机制。2024 年优化舆情管理组织架构，依托集团舆情监测平台，实现 7x24 小时网络动态追踪，全年在重要节点发布舆情提醒，完成风险预判与前置响应。9 月组织全体骨干员工开展舆情应对实战模拟培训，通过情景推演、口径演练等方式，提升团队危机处置能力与合规意识。

曝光量趋势 (2024 年)



### 案例：乐声大厦电梯停用事件

2024 年 9 月 12 日，华润物管在管的乐声大厦 A 座因住户冲厕水管爆裂，咸水渗漏导致 3 部电梯全部停运，影响 28 层 190 户居民正常生活。次日公司成立应急小组，华润物管设立 24 小时现场指挥中心，提供代买物资、爬楼配送、逐户健康关怀等服务；润爱同行发动区议员、关爱队及义工团队，每日探访住户并链接免费问诊资源。公司通过自有公众号发布《放心，有我哋》事件纪实推文，阅读量达 1.2 万次，最终于 9 月 20 日全部应急措施解除。事件处置获香港民政与青年事务局肯定，立法会议员现场调研时点赞企业担当，住户亦自发致送表扬信，香港《东周刊》《星岛日报》等 10 余家媒体进行正面报道，实现“零负面舆情”目标。

## 畅通公众参与渠道，驱动服务持续改进

公司建立“线上 + 线下”公众意见收集体系，通过官网意见箱、客服热线、社区探访等渠道，收集公众建议，并转化为服务优化举措。华润隆地将继续以媒体为桥梁、以公众为纽带，通过更具温度的传播内容与更高效率的沟通机制，构建“企业社会责任 - 公众认知 - 社会价值”的正向循环，为可持续发展凝聚广泛社会共识。

# 责任故事

## 土瓜湾社区客厅，家以外的“家”

在香港，国际都市的光鲜外表下隐藏着一个事实：超过十万户家庭居住在人均仅 6 平方米的“劏房”中。当国际公共政策顾问机构 Demographia 连续 14 年将香港列为全球最难负担住房城市时，一组来自香港特区政府统计处的数据更显沉重：2021 年全港劏房家庭达 107,371 户，较五年前增加了 15,584 户，住房难题很显然对于香港基层市民的生活产生严重影响。

2023 年 12 月，一封来自香港政务司司长陈国基的邀请函，开启了华润隆地参与社会变革的征程。作为响应特区政府“社区客厅试行计划”的首家中资企业，华润隆地仅用 4 个多月的时间便建成全港规模最大、功能最全的社区客厅，创造了截至目前同类项目最短建设纪录。



### 跨界共建的创新实践

土瓜湾社区客厅的诞生，本身就是公共责任理念的生动诠释。政府提供政策指引与资金支持，企业贡献场地与资源，非政府组织负责专业运营——这一“政商社”三方协作模式，打破了传统社会服务的边界。华润隆地联合慈善平台“润爱同行”，与百年慈善机构东华三院组建团队，将企业高效管理基因与专业慈善服务经验有机融合。

7,000 平方呎的空间里，共享厨房飘出饭菜香气，音乐室传出孩童的钢琴练习声，阅读角里学生专注温习，洗衣房滚动着洗净的衣物。这些寻常家庭的生活场景，对劏房居民却是奢侈的梦想。项目运营数据显示，2024 年以来，有超过 1,000 名注册会员在此获得近 9.4 万人次服务，数字背后，是数百个家庭生活质量的真实提升。

### 精准帮扶的温度传递

社区客厅的创新远不止于空间供给，创造建立的“服务积分体系”，使得居民通过参与社区活动累积积分，可在“土膳巷”食物银行兑换生活物资，更贴心的“借嘢阁”服务，让居民免费借用家电、玩具等物品，减轻低收入家庭的经济负担。这些巧思背后，是社区客厅对基层需求的深刻洞察。

社区客厅见证了许多改变：独居长者在这里找到说话的对象，单亲妈妈通过厨艺课程重拾自信，劏房儿童第一次拥有写作业的书桌。当香港第六届扶贫委员会到访时，委员们盛赞项目“将资源精准投放到最需要帮助人群”的设计理念。



### 公共责任的未来延伸

土瓜湾社区客厅的成功实践，正在产生涟漪效应。2024 年施政报告明确宣布，2025 年将在劏房集中区新增 3 个社区客厅，预计服务 3,050 户家庭。华润隆地创造的“政商社”协作模式和高效建设经验，为后续项目提供了可复制的“华润模板”。

9 月 13 日，土瓜湾社区客厅正式启幕。政务司司长陈国基亲临现场，并在典礼致辞时指出，参观土瓜湾社区客厅时留意到客厅各个细节均从用家角度出发，例如设「借嘢角」和「土木工程角」，提供维修工具和一般家庭不常用到的家居电器，切实帮助劏房户，令他非常感动。陈国基说，香港有很多有心人和义工出钱出力，社区客厅正是政、商、民三方齐心贡献力量的成果。他希望众人集中力量，成就更好、更健康的社会。



当夕阳透过社区客厅的玻璃窗，洒在围坐用餐的家庭身上，这个画面诠释了公共责任的真实内涵——它不仅是企业的社会担当，更是整个社会对弱势群体的温情回应。土瓜湾社区客厅的灯火，正照亮香港基层治理的新路径，也为全球高密度城市解决居住贫困问题提供了东方方案。在这里，每一平方米的空间拓展，都在拓展社会的温度与希望。



THE STORY OF RESPONSIBILITY

# PUBLIC RESPONSIBILITY

## 公共责任

# 06



### 理念与目标

我们秉承互利共赢的合作理念，与各界伙伴共同营造廉洁、高效、坦诚的的合作关系，携手共建可持续发展的商业生态圈。

### 我们的绩效（2024年）

纳税总额  
6,709 万元

慈善公益支出  
700 万港元

因公亡故的人数及比率  
0

参加演练人次  
4,043

安全培训  
28,528.8 小时

本地化雇佣比例  
96.7%

76 助力区域发展，共绘可持续发展蓝图

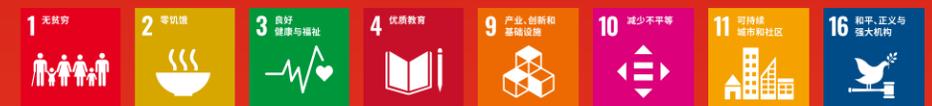
77 慈善公益与乡村振兴的“隆地实践”

78 加强文化交流

79 筑牢安全防线，守护可持续发展根基

83 支持社区发展

### 响应 SDGs



## 01 助力区域发展，共绘可持续发展蓝图

### 融入香港发展大局，践行“超级联系人”使命

#### 产业升级与金融创新双轮驱动

华润隆地紧扣香港国际金融中心与创新科技中心定位，积极推动政策落地与模式创新。公司引入内地先进技术，在香港试点“充美好”智慧充电站，并联合研发楼宇节能系统，推动绿色能源项目落地。公司参与香港金管局 Ensemble 项目，旗下“充美好”充电站收益代币化案例成为亚太地区首个轻资产绿色金融创新样本，为巩固香港金融科技领先地位提供实践支撑。

#### 基层治理与民生工程精准发力

公司以专业化方案响应政府施政重点，着力破解社会痛点问题。华润隆地落实联厦联管，在大厦引入智慧安防、垃圾分类系统，协同地区关爱队，惠及数千户居民，为香港特区政府基层治理模式提供实践案例。公司中标元朗攸壘路“简约公屋”运营项目，为“简约公屋”提供优质的物管服务和配套设施，包括零售、自助洗衣、温习室、活动室、休闲娱乐设施等，与政府协力改善弱势人群的生活质素，创造和谐共融、关爱互助的社区。华润隆地支持“万家灯火”计划，服务 1 万户基层家庭，获联合国可持续发展目标香港成就奖。

### 依托香港平台，拓展“一带一路”朋友圈

华润隆地以香港为枢纽，构建“信息、物流、金融、商务”四大服务体系，助力内地企业出海发展。泰国长春置地提升在东南亚影响力，集团东南亚代表处为内地企业提供政策解读与市场调研，促成潜在合作机会。2025 年 3 月，泰国长春置地与华润燃气签署综合能源项目框架协议，充美好品牌正式出海。



## 02 慈善公益与乡村振兴的“隆地实践”

### 聚焦民生福祉，传递温暖力量

#### 社区关爱

华润隆地支持润爱同行协办第二届家乡市集嘉年华，并承办其中非遗展区部分，嘉年华期间吸引超 20 万人次香港市民参观，为香港市民搭建了家门口了解内地的平台，促进文化认同。公司参与全港最大（截至 2024 年底）“社区客厅”建设，自 2024 年 7 月试运营以来，服务超 9.4 万人次，会员人数达 1,057 人，成为基层市民“15 分钟生活圈”核心节点。

#### 支持青少年成长

2024 年，华润隆地下属中艺组织的“中华艺兴文化平台”联合香港保良局近百间学校，开展“非遗进校园”计划，组织粤绣、景泰蓝等大师工作坊 30 余场，推动非遗技艺纳入校本课程，惠及师生超 8,000 人次。

### 助力乡村振兴

#### 开展对口支援清流县帮扶

华润隆地积极响应集团《对口支援清流县促进三明革命老区高质量发展示范区建设实施方案》，全力支持清流“五村一体”乡村振兴示范带建设。旗下木棉花惠州公司于 2024 年 2 月正式投入清流米兰花酒店试运营。木棉花惠州公司派遣 11 名专业人员驻场，开展业务技能培训与营销宣传工作，指导制定 191 项运营流程制度，完成前厅、客房等 4 个部门的操作规范可视化标准，为酒店规范化运营奠定基础。酒店秉持“本地用工为主”原则，聘用本地合同制员工 17 人，本地化率达 90%。酒店还将当地农户自产农产品引入餐饮供应链，在保留本地风味的同时，带动农户农产品销售，助力农业产业发展。

2024

清流米兰花酒店聘用本地合同制员工

17 人

本地化率达

90%

#### 持续助力希望小镇产业振兴

华润隆地聚焦产业帮扶，在负责帮扶的 5 座希望小镇，通过旗下米兰花酒店深化民宿帮扶项目。公司创新“赋能培训 + 产业升级”模式，围绕民宿 OTA 运营管理、清洁服务标准化等领域，提升民宿自主运营能力。2024 年，公司累计开展超 10 次民宿经营赋能活动，为 40 多户村民提供业务技能、OTA 点评分析、营销技巧等系统培训，显著增强民宿产业市场竞争力，为乡村旅游经济注入新动能。

## 03 加强文化交流

### 非遗技艺的国际传播

2024 年 10 月 17 日，《关于建立国际调解院的公约》第五届谈判会议在中国香港举行，中国等 19 个国家共同出席会议。中艺（香港）有限公司受外交部驻港特派员公署邀请参与活动，携六大非遗技艺为外宾团演绎壹场「和韵匠心·织梦华裳」服装大秀，以非遗之美致敬经典，向世界传递中华文化的独特魅力。中艺（香港）作为“中国丝绸创意设计大赛”港澳地区承办及大会协办单位，为丝绸产业的未来发展注入新的活力与灵感。



### 文化的本土传承

自八十年代以来，中艺多次为香港小姐定制旗袍。在 2024 年香港小姐竞选大会中，中艺作为指定专用旗袍赞助商，以「龙年闪砾」为设计灵感，将幻影底色搭配上耀金祥龙，彰显了女性的温婉气质与落落大方。公司举办“风雅之颂—中艺 65 周年服装大秀”，600 名中外嘉宾见证苗绣、银饰等技艺与国际时尚的跨界融合，发布“非遗出海设计师计划”，与 8 个国家设计师合作开发联名款，提高文化影响力。2024 年 3 月，中艺还受邀参加保良局慈善晚会，向香港社会各界积极传播优秀传统文化。

## 04 筑牢安全防线，守护可持续发展根基

2024 年，公司认真贯彻落实国家有关安全生产决策部署，坚持“人民至上、生命至上”理念，统筹发展与安全，全力防范化解重大安全风险，守护大众安全。



### 健全安全管理体系，夯实治理基础

公司以制度建设为核心，构建覆盖境内外安全管理体系。在总部，2024 年全面修订更新所有安全管理制度，通过年度安全管理内审发布“红黑榜”，强化下属单位安全绩效提升；在内地，酒店业务有序推进安全生产标准化创建，深圳湾木棉花酒店于 2024 年 12 月获“安全生产标准化三级企业（商贸）”认证；在中国香港，华润物管、昇捷物管、领先物管持续通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证审核；在泰国，遵循国内外安全管理一体化原则，同步部署开展安全生产治本攻坚三年行动，组织观看《安全生产 责任在肩》警示教育片，并不定期开展安全巡视检查，强化境外安全指导监督。

### 完善安全应急机制，提升响应能力

#### 应急管理能力提升专项行动

公司于 8-10 月组织开展应急管理能力提升行动，通过启动会、应急能力评估、差距分析、实战检测、人员培训等环节，系统提升应急处置水平。期间，公司积极参与第五届应急管理普法知识竞赛，荣获华润集团“活动突出企业”表彰。

#### 应急预案动态优化

2024 年 10 月，公司结合组织架构调整，修订《生产安全事故综合应急预案》《突发公共卫生事件综合应急预案》，完善应急组织体系、通讯联络、响应流程、资源调配等内容，确保突发事件应对有序高效。

#### 应急演练与值守强化

公司各单位有计划地开展消防、燃气泄漏、电梯困人、临时停电、防汛等方面的应急演练，提升各类突发事件的应急处置能力。公司 2024 年参加演练人次 4,043 人，在关键时段严格落实 24 小时值班和领导带班制度，保障应急响应及时到位。

### 层层压实安全责任，构建责任网络

公司通过定期召开 EHS 委员会会议和安全生产专题会，传达政策精神并部署工作。在 EHS 年度会议上，公司 EHS 委员会主任与总部各室、业务平台 EHS 第一责任人签署《环境健康和安全责任书》，各业务平台内部逐级签订责任书，形成“一级抓一级、层层抓落实”的责任体系。

## 强化安全监督管理，深化隐患治理

监督检查是安全管理的关键环节，是及早消除事故隐患、防范化解重大风险的重要举措。公司构建“总部督查+第三方检查+下属单位自查”的立体监督体系，2024年累计排查安全隐患1,353项（其中总部督查发现316项，第三方检查发现317项，下属单位自查发现720项）。所有隐患均依据风险等级建立整改台账，明确整改措施、责任人和时限，严格闭环管理。

### 案例：模式的突破——引入第三方专业检查

2024年11-12月，公司首次引入第三方专业机构对红安米兰花酒店、清流米兰花酒店、小径湾木棉花酒店开展深入、全面的EHS帮扶检查，对标国内现行的EHS法律法规、标准规范，在消防安全、电气安全、燃气安全、电梯安全、食品安全、安全管理行为、应急管理等方面开展专业检查，共计发现317项隐患。该检查模式获得受检单位的一致好评，帮助其系统性“排雷”除患，降低安全风险。

## 开展专项行动，防范重点风险

2024年公司部署开展多项安全生产专项行动，通过认真落实国家重大决策部署的安全生产专项行动，并抓好自主专项行动，突出重点领域安全风险防范，有效筑牢了安全生产防线。

- ▶ 4月制定并发布《安全生产治本攻坚三年行动实施方案（2024-2026年）》，推动任务落实
- ▶ 2-3月开展消防安全集中除患攻坚，公司各单位举行12次专题会议、25次演练及103次隐患排查
- ▶ 4-5月开展“一扇门、一条通道”消防专项治理，对常闭式防火门、疏散通道、应急照明灯、安全出口进行全面排查治理
- ▶ 5月开展重大事故隐患判定标准培训与排查，梳理工贸企业及火灾事故重大隐患排查标准条款41条
- ▶ 8-11月开展有限空间作业安全排查与培训，健全有限空间管理登记台账，排查有限空间2,700余个，并组织外部专家对安全管理及工程管理人员开展专项培训
- ▶ 9-12月开展燃气安全专项整治“回头看”，系统梳理燃气安全管理信息一览表，对标对表进行信息登记和逐一排查

## 强化可记录事件管理，降低安全风险

公司严格执行《EHS事故事件管理办法》，2024年未发生重伤及以上安全事故或负面舆情，记录112起轻微伤事件（主要为物管一线员工磕碰、跌倒等，均按香港法例呈报）。

2024年，公司进一步加强可记录事件管理，通过持续优化事故事件数据分析、强化员工安全培训、完善作业流程、加强现场监管、提升善后跟进与管理、深化与保险公司的沟通合作，以及紧密跟踪工伤个案进展等系列措施，在员工人数增长的情况下，仍实现工伤事件数同比减少6.7%的成效，并有效降低了法律风险与经济损失，提升了事故事件的整体防控能力，守护员工安全。

## 加强安全培训与文化建设，培育安全生态

2024年，公司扎实开展安全教育培训，以“系统全面、重点突出、注重实效”为培训目标，组织各层级集中观看学习警示教育片，全年组织员工安全培训28,528.8人·小时，相关方安全培训549人·小时。

我们积极组织开展“安全生产月”、“消防安全宣传月”、“交通安全宣传周”等主题活动，营造浓厚的安全文化氛围，帮助员工提高安全意识。在日常工作中，总部EHS部利用宣传栏、横幅、电子屏、工作群等方式普及安全知识、宣传安全理念。全年公司发送7篇《华润隆地EHS警示》，实时发送社会面及行业内相关事故报道，提醒紧绷安全之弦；每月发放一期《职安健通讯》，加强职业安全健康文化宣传。



### 案例——开展华润隆地第二届消防安全短视频创作大赛

11月公司组织开展以“全民消防、生命至上”为主题的2024年消防宣传月活动。其中，总部层面组织开展了华润隆地第二届消防安全短视频创作大赛，活动期间，共收集参赛作品21部，其中17部通过华润隆地官微进行线上投票，微信小程序公众总投票数19,585票、总浏览次数45,945次；对于评选出的大赛获奖者，总部给予礼品奖励及证书，有效提升员工参与度与消防意识。

### 案例：开展安全生产月系列活动

以6月份全国“安全生产月”为契机，公司总部组织开展了丰富多元的安全主题活动，包括举办安全生产月启动仪式、“双盲”消防疏散演练、员工安全有奖知识问答、“安全伴我行”儿童绘画比赛及参观香港消防救护学院等活动，进一步增强了境内外员工的安全意识和应急技能，营造了全员关注安全、共同参与安全的良好氛围。





为提高公众安全意识，营造安全文化氛围，华润隆地于 6-7 月成功举办了面向中港泰两国三地员工未成年子女的“安全伴我行”儿童绘画比赛，通过孩子们的纯真视角和无限想象力，将安全理念以生动有趣、形象鲜明的方式呈现给公众。8 月 27 日，华润隆地组织绘画比赛中获奖的香港小朋友及其家长们走进香港消防及救护学院，实地探访，学习消防安全知识。



## 05 支持社区发展

我们支持润爱同行在全港建设社区服务点超 160 个，鼓励公司员工注册成为润爱同行义工，发挥物业管理专业技能优势，服务全港市民。2024 年，公司义工服务时数超 31,800 小时，累计惠及 10 万家庭，超 30 万香港市民，公司 3 名员工获香港民青局嘉许。

### 持续的义工服务

公司支持润爱同行建立 3,000 人的专兼职义工队伍，常态化提供恒常性家庭服务及落区开展“润爱”系列慈善活动，2024 年义工时数超 31,877 小时，累计惠及 10 万家庭、超过 30 万市民。2024 年，华润隆地获在 2024 香港义工奖评选中荣获“杰出企业奖—优异奖”等 27 个奖项、3 位员工获香港民青局嘉许。

### 支持青少年发展

2024 年 9 月 14 日，劳工及福利局、警务处、社会福利署在香港八乡少讯中心联合举办「童行·同心有你·一家大细营中秋」活动，华润隆地与约 100 名儿童发展基金计划中的儿童及其家人共同庆祝中秋团圆佳节。本次活动中，香港警务处处长萧泽颐向华润隆地颁发感谢状，感谢公司对儿童发展的持续贡献。

2024 年，华润隆地与香港惩教署开展全面合作。通过强化爱国教育、促进更胜人士投入劳动市场、推动绿色管理，以及排解民生忧难等方面合作，支持青少年发展。2024 年 12 月，惩教署更新先生领袖团前往红安华润希望小镇交流。



### 关注社区“银发群体”

10 月 17 日，华润隆地携手润爱同行，在九龙城爱民广场举办「爱俊长者及照顾者社区同乐日」活动，活动吸引超千名社区居民参与，设有趣味摊位游戏区、美食派发区、中医义诊区、健康站、歌舞表演区等，通过开展各类活动，帮助社区老人快乐生活，提升居民的生活质量，增强社区的凝聚力。



# 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，推动业务向数字化转型发展”“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，2024 年公司纳税总额达到 6,709 万港币，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。

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。

公司设立有 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。

各业务平台及下属公司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。

### 责任制度

公司于 2024 年度修订《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。公司配套更新了《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

在华润集团的支持下，公司结合自身行业特点积极开展社会责任专题活动，大力发展“润爱同行”社区服务平台、“润爱同行”社区服务平台大力在 2024 年承办香港第二届家乡村市集嘉年华、万家灯火行动，配合建设全港最大的土瓜湾社区客厅，获得香港各界认可；中艺开展的“中华艺兴”品牌责任项目持续关注中华文化遗产。

### 责任交流

2024 年，华润隆地广泛开展 ESG 交流。5 月 22 日，华润隆地与渣打银行开展 ESG 交流，在绿色金融方面进行了沟通；7 月 24 日，华润隆地与德勤事务所于香港举办 ESG 可持续发展交流培训会，分析了公司 ESG 发展现状，并从未来发展、绿色金融等方面进行了讨论及建议。同时，公司积极参加华润集团和外部单位组织的社会责任培训，提升公司 ESG 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信合规</li> <li>符合政策</li> <li>创造就业</li> <li>政企合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实商业合规和反腐倡廉</li> <li>积极响应国家政策</li> <li>扩大在港就业人数</li> <li>参与政府相关会议及合作</li> </ul>
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>经营业绩</li> <li>公司治理</li> <li>信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>践行“重塑香港业务”战略</li> <li>持续提升经营业绩</li> <li>规范公司治理</li> <li>定期发布报告</li> <li>与利益相关方沟通</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品 / 服务质量</li> <li>产品 / 服务创新</li> <li>隐私保护</li> <li>投诉处理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>进行客户满意度调查</li> <li>完善质量管理体系</li> <li>严格践行客户隐私保护指引</li> <li>积极回应客户意见反馈及投诉处理</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>权益保障</li> <li>培训与发展</li> <li>职业健康</li> <li>民主管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>设立健全的员工薪酬体系和福利政策</li> <li>优化人才培养体系</li> <li>全面进行员工健康管理</li> <li>开展多种员工活动</li> <li>倾听员工心声</li> </ul>
供应商 / 承包商 / 服务提供商 / 其他合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平贸易</li> <li>权益保障</li> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>坚持公平竞争原则</li> <li>推动供应链履责</li> <li>完善采购管理制度</li> </ul>
研究机构 / 行业协会	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守行业规范</li> <li>推动行业发展</li> <li>进行科技创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强协同合作</li> <li>积极参与行业奖项评选活动</li> <li>东南亚办事处积极进行新产业调研工作</li> </ul>
公众 / 社区 / 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>促进社区发展</li> <li>希望小镇和对口支援</li> <li>保护生态环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>进行慈善捐赠和组织参与慈善活动</li> <li>开展希望小镇和对口支援县帮扶工作</li> <li>提高能源使用效率，落实废物回收和节能减排</li> </ul>
媒体 / 公益组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息公开</li> <li>媒体交互</li> <li>公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加强信息披露</li> <li>与媒体维持良好关系</li> <li>积极参与公益组织活动</li> </ul>

## 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

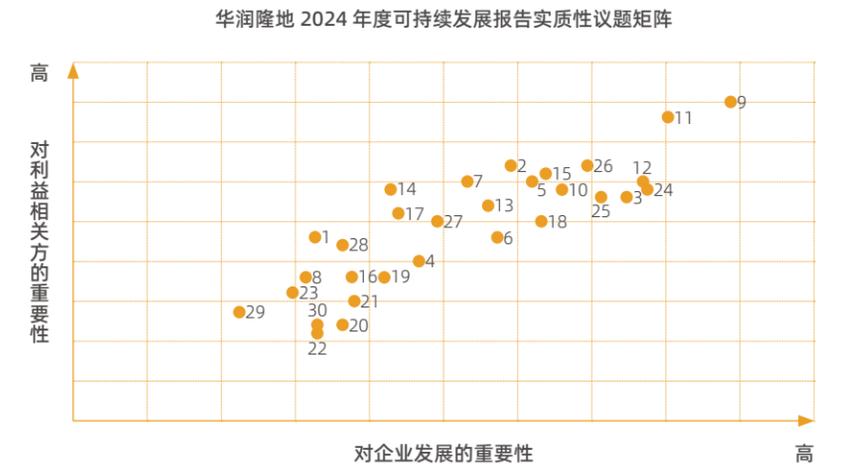
②议题调研：通过问卷调查，邀请利益相关方对社会责任议题进行重要性评价

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

2025 年 4 月 10 日 -20 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，由总部及各单位广泛邀请邀请员工、客户、供应商、合作伙伴、公众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 2024 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，由起草小组各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。

# 2025 年展望 outlook

2025年是“十四五”规划的收官之年,也是“十五五”谋篇布局的起点之年。站在这个承前启后的关键节点上,我们既要回望来路,巩固已有成果,也要放眼前方,谋求新的突破。对于华润隆地而言,这是一个稳中求进、进中求变的关键时期。

未来一年,我们将进一步深化“润爱同行”平台建设,推动更多高质量、可持续的公益项目落地,重点围绕社区服务、基层治理、青年发展等方向加大投入。我们将结合特区政府的施政重点,持续支持“社区客厅”“简约公屋”“家乡市集”等项目,努力形成可以复制、可以推广的社会治理样板。同时,我们也将继续推进爱国爱港人才培育,积极履行驻港中资的社会使命。

在环境责任方面,绿色低碳依然是我们 2025 年的重点方向。我们将继续推进“充美好”项目的站点布局,加快构建香港电动出行的基础网络,助力特区政府达成碳中和目标。同时,我们也将持续探索绿色建筑、智慧能源、循环经济等领域的创新模式,推动既有物业节能减排改造,不断提升绿色运营水平。我们相信,绿色不仅是企业发展的方向,更是我们这一代企业人必须担起的责任。

从公司治理的角度来看,我们将以“强内控、提效能、防风险”为目标,进一步夯实管理基础。公司将推动“大风控”体系在各业务条线、各管理层级的落地深化,做到风险前置、识别及时、处置有力。我们也将推动总部与业务平台之间的协同联动,强化对重大项目的穿透管理,提高整体治理的系统性、规范性和透明度。在激励机制上,我们将继续坚持公平公正、价值导向,激发各级干部员工的内生动力,推动形成人人有责任、人人能担当的组织文化。

我们也清醒认识到,香港经济结构转型仍在探索中,内外部不确定因素仍然较多,企业自身仍面临经营质量、组织能力、创新活力等多方面的挑战。但我们始终相信,只要方向坚定、步伐扎实,就没有克服不了的困难,也没有跨不过去的沟壑。

展望未来,我们将继续坚持服务香港发展的初心,在更高站位上谋划发展,在更深层次上推进改革,在更实举措上落实责任。我们愿与社会各界一道,守望相助、携手同行,共同为香港的稳定繁荣和国家的发展大局贡献隆地的力量。



# 附录

## 关键绩效

	单位	2022	2023	2024
<b>环境</b>				
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
环保总投入	万港元	119.09	144.42	146.16
节能减排技术改造投入	万港元	351.5	543.96	808.75
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0320	0.0157	0.0120
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0418	0.0392	0.0351
综合能源消费量	万吨标煤	0.2189	0.2323	0.2021
清洁能源使用量 (天然气)	万标准立方米	6.56	8.49	4.93
二氧化碳排放量	万吨	1.60	1.00	0.88
用新水量	万吨	14.57	16.21	9.35
<b>社会</b>				
员工总数	人	7,562	8,475	9,361
新增就业人数 (报告期内新招聘的人员总数)	人	1,743	2,371	4,711
纳税总额	万港元	3,934.43	6,161	6,709
慈善公益支出	万港元	120.81	163.25	700
本地化雇佣比例	%	98.2	98.1	96.7
责任采购比例 <sup>1</sup>	%	100	100	100
残疾人雇佣人数	人	8	7	10
香港义工人数	人	836	3,000	4,091
帮扶工作受益农户	人	55	85	101
帮扶工作辐射受益人口	人	200	216	267
劳动合同签订率	%	100	100	100
保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率 <sup>2</sup>	%	100	100	100
女性管理者比例	%	41.6	41.6	30
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>2</sup>	港元 / 人	275.4	276.2	511.55
人均培训时间 <sup>2</sup>	小时	61.4	61.3	46
员工培训投入总额 <sup>2</sup>	万港元 / 年	53.39	160.07	451.6

	单位	2022	2023	2024
员工满意度	%	88.9	88.9	-
员工流失率 <sup>3</sup>	%	29.2	38	33.6
走访慰问困难员工	户、万人民币	2 户、0.1 万	3 户、0.15 万	6 人次、0.84 万
救助患病员工	人次、万人民币	3 人次、0.14 万	4 人次、0.1196 万	6 人次、0.17 万
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	18,575	25,501	28,529
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练参与人次	人次	2,732	3,839	4,043
专职安全管理人员数量	人	26	27	31
注册安全工程师数 (含注册安全主任)	人	5	5	5
<b>治理</b>				
资产总额	亿港元	308.90	309.42	329.36
营业收入	亿港元	24.68	29.59	32.95
利润总额	亿港元	6.29	6.26 <sup>4</sup>	8.26
全员劳动生产率	万港元 / 年	28.61	32.64	31.73
腐败事件发生率	%	0	0.047%	0.064%
客户满意度	%	93.6	95.6	95.8
客户投诉处理率	%	100	100	100
科技投入	万港元	1,245.34	1,197.48	2,118.65
研发投入	万人民币	271.60	539.39	756
研发人员数	人	4	7	10
经济合同履约率	%	100	100	100
违法违规处罚数	起	1	5	0
重大负面舆情处理数	件	0	0	0

注 1: 责任采购比率指当年的阳光采购比例。

注 2: 该指标统计为公司总部范围。

注 3: 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。

注 4: 2023 年度利润总额为剔除北京木棉花酒店处置特殊收益。

# 指标索引

报告章节	ESG 指标	CASS-CSR4.0	
<b>高管致辞</b>		P2.1/P2.2	
<b>关于华润隆地</b>	公司概况	P4.3	
	主要业务	P4.2	
	组织结构	P4.1	
	重要荣誉	A3	
<b>聚焦 2024</b>		P3.1/P3.2	
<b>第一章</b>	责任故事	P3.1/P3.2	
	理念与目标	G2.2/G6.1	
	我们的绩效	M1.6/M1.7/M1.8	
	规范公司治理	B7.2/B7.3	M1.1/M1.2/M1.4/S1.4
	加强反腐倡廉	B7.2	M1.3
	为股东创造价值		S4.1/S4.2/E1.7
	提升内控管理水平		M1.1/M1.8/
	保护中小投资者权益		M1.5
<b>第二章</b>	责任故事	P3.1/P3.2	
	理念与目标	G2.2/G6.1	
	我们的绩效	S1.5/S2.1/S2.3/S2.5/ S2.9/S2.10/S2.18	
	保护员工权益，构建公平包容的职场环境	B1.1/B1.2/ B2.3/ B4.1/B4.2	S2.1/S2.2/S2.4/S2.10
	畅通职业发展通道，双规并行的成长矩阵		S2.16
	支持员工成长	B3.1/B3.2	S2.14
	员工关爱		S2.17/S2.18
<b>第三章</b>	职业健康		S2.11/S2.12
	责任故事	P3.1/P3.2	
	理念与目标	G2.2/G6.1	
	我们的绩效	M2.5/M2.3/M2.16	
	构建多元服务生态，践行民生承诺	B6.4	M2.1/M2.4
	高标准质量管理体系构筑品质基石		M2.2
	消费者权益保护	B6.5	M2.11/M2.12/M2.13/ M2.15/M2.16
提升客户满意度	B6.2	M2.2/M2.9/M2.18/	
创新驱动服务升级与可持续发展		M2.4/M2.5/M2.7	

报告章节	ESG 指标	CASS-CSR4.0	
<b>第四章</b>	责任故事	P3.1/P3.2	
	理念与目标	G2.2/G6.1	
	我们的绩效	A1.1	E2.5/E2.6/E2.10/E2.25
	绿色管理	A4.1	E1.1/E1.2/E1.3
	绿色经营	A1.2/A1.5/ A1.6/ A2.2/A2.3/B5.4	E1.6/E1.7/E2.1/E2.3/ E2.4/E2.7/E2.9/ E2.12/2.14/2.16/E2.24
	环保公益活动		E1.5/W3.6
	绿色办公		E3.1/E3.2
<b>第五章</b>	责任故事	P3.1/P3.2	
	理念与目标	G2.2/G6.1	
	我们的绩效	M3.2/M3.5	
	加强战略合作		M3.4/M3.6/
	促进公平贸易	B6.3	M3.1/M3.5/M3.7
	推动供应链履责	B5.2/B5.4	M3.3/M3.8/S4.4
<b>第六章</b>	增进媒体关系，深化公众联结		M1.4/G6.2
	责任故事	P3.1/P3.2	
	理念与目标	G2.2/G6.1	
	我们的绩效	S3.7/S3.7/S4.3/S4.8	
	助力区域发展，共绘可持续发展蓝图		S4.1
	慈善公益与乡村振兴的“隆地实践”	B8.1/B8.2	S4.5/S4.6/S4.9
	加强文化交流		S4.1
<b>责任管理</b>	筑牢安全防线，守护可持续发展根基	B2.1/B2.3	S3.1/S3.2/S3.3
	支持社区发展	B8.1/B8.2	S4.1
	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>2025 年展望</b>		A1	
<b>附录</b>	关键绩效	A2	
	指标索引	A5	
	评级报告	A4	
	关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3/A6	
报告编制工作组织机构		-	

# 评级报告

## 《华润隆地有限公司 2024 年可持续发展报告》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 2024 年可持续发展报告》（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”《中国企业可持续发展报告评级标准（2025）》。

### 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 (★★★★☆)

公司以董事会作为社会责任与 ESG 工作领导机构，董事长负责报告内容的真实性、严谨性和合规性审定；明确通过报告提高可持续发展管理水平、强化利益相关方沟通的功能价值定位；根据国家宏观政策、国内外指标体系、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；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报告；报告以电子文件方式发布，通过官方网站“社会责任”模块进行浏览及下载，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、确保资费透明、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 90.18%，完整性表现卓越。

#### 平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“员工流失率”“千人死亡率”“因工亡故人数”“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“环保总投入”“节能减排技术改造投入”“二氧化碳排放量”“新增就业人数”“纳税总额”“慈善公益支出”“救助患病员工”“资产总额”“营业收入”等 51 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现领先。

#### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“创新驱动进化，共筑美好未来”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；封面设计采用实景图与矢量元素相结合，融入企业主营业务元素，呼应企业责任理念，提升报告辨识度；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；每个章节引入责任故事版块，通过故事解读延伸内容报告，凸显了企业履责意义，增强了报告的易读性和趣味性，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★☆)

公司修订《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，进一步推动可持续发展工作管理制度的完善；聚焦创新发展、乡村振兴等热点时事议题，回应利益相关方期望，彰显了企业的责任引领，创新性表现领先。

#### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润隆地有限公司 2024 年可持续发展报告》为“五星级”，是一份卓越的企业可持续发展报告。



华润隆地可持续发展报告连续六年获得五星级评价

### 四、改进建议

1. 进一步加强可持续发展管理体系和制度建设。
2. 增加负面数据及负面事件分析的披露，提高报告的平衡性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武 张洲

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2025 年 6 月 30 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** 2024 年 1 月 1 日至 2024 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》
  - 《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）
  - 《中国企业可持续发展报告指南》（CASS-ESG6.0）
  - 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办法》
  - 《华润隆地社会责任工作管理办法》

**报告获取** 报告以电子文件方式发布，可在华润隆地官方网站“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、周明、伊海涛、吴拯、李佳男

## 报告起草工作小组

组长：刘娉婷

主编单位：办公室

组员：朱永红、李永飞、祁云、高军、吴辉扬、李绯、杨帆、曾广霞、李垂金、叶世强、吴婷婷、徐飞行、范雯雯、梁莉德、王浩、董宸羊、段雨含、周亦妍、姚瑶、张继文、冯驰龙、李成熹、郑依岚、魏希、林旭婷、陈琴、金晓婷、韦一彪、侯英键、王大菊、杨丹、朱文霞、郑晃良



请扫描二维码  
反馈意见



华润隆地官方微信



**華潤隆地有限公司**

**China Resources Longdation Co., Ltd.**

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)