



华润置地官方微信

华润置地有限公司
China Resources Land Limited
深圳市南山区大冲一路华润置地大厦E座48楼
电话: 0755-25856668
www.crland.com.hk



扫码查看企业评级档案

华润置地有限公司

可持续发展报告



城市综合投资开发运营商

华润置地有限公司 可持续发展报告

共赴 下一个 美好

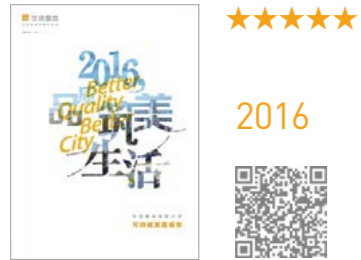


本报告为华润置地发布的第6份可持续发展报告。同时，华润置地积极推动下属大区 and 事业部发布可持续发展报告，截止本报告发布时，华润置地及下属大区 and 事业部已发布可持续发展报告41份。其中，华润置地主报告连续四年获中国社科院企业社会责任研究中心评为五星级报告。



★★★★★

2017



★★★★★

2016



★★★★★

2015



★★★★☆

2014



2013



共赴下一个美好

路漫漫，风雨如磐，八十年润物耕心
水迢迢，千锤百炼，八十年筚路蓝缕

八十年春华秋实，沧海桑田

八十年，我们脚踏实地，掷地有声

我们紧随着时代，奉献着青春，抛洒着热血

我们终于，迎来了今天

今天，号角嘹亮，歌声悠扬，战鼓正被敲响

我们在心中再一次埋下两颗种子

一颗叫梦想，一颗叫希望

没有什么能够阻挡，种子对阳光、雨露的向往

让我们共同携手，向未来，再出发！

C O N T E N T S

目录

006	006	007	008	014	016
	082	092	095	102	103
		105	107		

CHAPTER I 美好城市空间 026

01	综合案例	028
	深圳湾城市综合体	
	城市发展	031
	智慧升级	032

CHAPTER II 美好人居体验 034

02	综合案例	036
	从老旧宿舍到有巢公寓，留仙洞项目的190天华丽变身	
	产品品质	039
	客户服务	041

CHAPTER III 美好生态环境 044

03	综合案例	046
	西安市三大中心、六大场馆项目打造“无霾工地”标杆	
	环境管理	049
	绿色运营	049
	绿色建造	050
环保公益	053	

CHAPTER IV 美好职业选择 056

04	雇佣概况	059
	员工权益	060
	安全健康	061
	职业发展	062
	员工关爱	063

CHAPTER V 美好合作伙伴 066

05	责任采购	069
	行业发展	069

CHAPTER VI 美好社区生活 072

06	综合案例	074
	布局大健康产业，“理想国”康养项目落地北京	
	公益慈善	077
	社区关爱	080

导读

报告周期

本报告为年度报告。本年度报告于 2019 年 6 月 25 日获得董事会批准发布。

报告承诺

华润置地董事会承诺对报告内容进行监督，以确保其不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告范围

除特别说明外，本报告的覆盖范围与华润置地 2018 年度财务报告保持一致。时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，部分超出此范围（如建立企业社会责任委员会的时间为 2019 年初）。空间范围为华润置地总部及下辖的 6 个大区和 11 个事业部 / 专业公司。

报告标准

本报告主要参照香港联合交易所（联交所）主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（ESG 指引），中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0），《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs），《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》（GRI Standards）和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

报告流程

本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、问卷调查、利益相关方访谈、社会责任调研、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行。

报告原则

本报告遵循《环境、社会及管治（ESG）报告指引》有关“重大性”、“量化”、“平衡”、“一致性”原则的要求，通过可持续发展议题重大性分析回应“重大性”原则，通过量化数据列表回应“量化”和“一致性”原则，通过对负面议题及不良绩效的检讨回应“平衡”原则。

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华润置地”、“公司”、“我们”等均指作为一个整体的“华润置地总部及下辖的 6 个大区和 11 个事业部 / 专业公司”。

数据说明

本报告包含的数据、信息来源以华润置地的统计数据和相关文件为主。公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

获取报告

本报告提供简体中文及英文两个版本供读者参阅，并以电子文件方式发布，可在公司官方网站获取。

反馈意见

扫描二维码反馈意见



主席致辞



华润置地董事局主席
企业社会责任委员会主席

唐勇

2018 年是改革开放 40 周年和华润诞生 80 周年，站在这样特殊的时间节点上，华润置地人问自己：我们的存在，有没有让世界变得更美好？我们做什么，能够让明天的世界更加美好？

对于华润置地来说，这答案当中一定包含了“可持续发展”这个关键词。

这份报告是华润置地连续发布的第六份独立的可持续发展报告，报告中凝结了我们可持续发展的意愿、行动和成果。这些年来，我们已连续四次获得了中国社科院社会责任研究中心五星级报告评价，入选恒生可持续发展企业指数成份股，全球房地产可持续发展指数（GRESB）得分持续提升。2018 年，我们继续落实“以编促管”的工作机制，由总部带动公司下辖各大区、各事业部联动进行报告披露，共发布可持续发展报告 9 份，其中 3 份获得社科院五星评级，4 份获得四星半评级，1 份获得四星评级。2019 年初，我们在董事会层面成立了企业社会责任委员会，以进一步推进可持续发展工作的系统化管理。

在经营层面，华润置地继续坚持“2+X”的商业模式，在做好产品和服务的前提下，大幅提升运营效率，销售额再创新纪录，商业物业持续保持领先，同时在物业服务、长租公寓、产业地产、康养地产文化体育和教育地产、产业基金、代建代运营等方面取得新的突破。

在社会层面，公司将产品和服务质量视为生命线，同时注重维护员工权益，促进员工成长，积极推动供应链履责及社区发展。2018 年，公司在创造就业、劳动保障、安全生产、依法纳税、公益慈善等方面的绩效均实现了不同程度的提升。

在环境层面，我们注重将环保理念融入项目开发及企业运营的过程中，通过加强排放物管理、节约能源和资源、采用环保材料及低碳设备等举措，最大程度降低企业运营行为对环境的不利影响。2018 年，华润置地环保总投入达到 1888.97 万元人民币，新增 21 个绿色建筑项目，新增绿色建筑总面积 481.63 万平方米。

开创美好生活，需要每一个人的共同努力。华润置地将以“建设美丽城市，营造美好生活”为使命，持续追求经济、社会与环境的协调及可持续发展，与各方携手共赴下一个美好！



2018 华润置地 大事记

- 销售额位居行业前十，投资物业营业额再创新高。
- 加快向城市综合投资开发运营商转型，华润深圳湾全面落成。



2018 华润置地 大事记

- 立足大局建设西安三大中心，创造“华润速度+西安效率”。
- 探索国企混改新模式，入股天津城投及中华企业。

10

- 强化商业运营，顺应消费升级，年内新开购物中心 10 家。

699

- 财务精益管理创价值，高质量完成融资 699 亿元。

2018 华润置地 大事记

103

- 持续精准投资，优化投资布局，全年获取 103 个项目。
- 践行社会责任，晋升香港恒生可持续发展指数。
- 落实“地产+互联网技术”的合作模式，携手腾讯共建智慧园区。



2018年关键绩效

经营绩效

我们始终致力于维持良好的企业管治水平，以保障企业的稳定健康发展，创造可持续的经济效益。

		2018年表现	较2017年进展
财务表现	资产总额	6,557.4 亿元人民币	▲ 上升 36.48%
	所有者权益	1,807.0 亿元人民币	▲ 上升 25.28%
	营业收入	1,211.9 亿元人民币	▲ 上升 18.88%
	利润总额	390 亿元人民币	▲ 上升 27.04%
	净利润 / 股东应占溢利	242 亿元人民币	▲ 上升 22.84%
	净资产收益率	18.8%	▲ 上升 1.1 个百分点
	总资产报酬率	7.15%	▼ 下降 0.48 个百分点
国有资产保值增值率	132.52%	▲ 上升 14.88 个百分点	
产品与服务	技术研发投入	0.3669 亿元人民币	▲ 上升 838.36%
	住宅客户满意度	83 分	▲ 上升 10.67%
	自持写字楼客户满意度	99 分	▲ 上升 1.02%
	商业地产租户满意度	98.4 分	▼ 下降 0.2%
	客户投诉反馈处理率（住宅项目）	93.5%	▼ 下降 5 个百分点
	客户投诉反馈处理率（商业项目）	99.1%	▼ 下降 0.7 个百分点

信息披露	总部及下属单位发布报告总数	9 份
	总部及下属单位发布报告获社科院评级情况	获得五星评级 3 个，四星半评级 4 个，四星评级 1 个
	 公司报告获社科院评级情况	连续四年获得中国社科院企业社会责任委员会★★★★★五星报告评级
	 恒生可持续发展企业指数系列	2018 年首次入选恒生可持续发展企业指数（HSSUS）30 只成份股之一
	 GRESB	连续四年提升全球不动产可持续发展指数评分，2018 年达到 84 分，位列亚太区综合型房地产开发商第 2 名，进入全球领先者行列
	 MSCI	2018 年获得明晟 ESG 指数 B 级评级
		华润集团社会责任奖银奖

信用评级	标普	BBB+ / 稳定展望
	穆迪	Baa1 / 稳定展望
	惠誉	BBB+ / 稳定展望

社会绩效

我们主动承担公共责任，为社会创造价值，为公众增添福利，担当起负责任的“企业公民”角色。

		2018年表现	较2017年进展
员工权益保障	劳动合同签订率	100%	持平
	社会保险覆盖率	100%	持平
员工安全与健康	员工体检覆盖率	100%	持平
	工伤事故死亡人数	0 人	持平
多元共融	员工总人数	47,414 人	▲ 上升 24.49%
	女性员工比例	35%	▲ 上升 0.4 个百分点
	管理层中的女性比例	24% (总监级别以上)	▲ 上升 2 个百分点
员工成长	员工培训覆盖率	91%	▲ 上升 5 个百分点
	人均培训投入	1,175.7 元人民币	▲ 上升 44.12%
	人均培训时间	15.6 小时	上升 63.35%
创造就业	招聘新员工人数	27,413 人	▲ 上升 39.37%
	招聘应届毕业生人数	1,158 人	▲ 上升 202.35%
依法纳税	纳税总额	320 亿元人民币	▲ 上升 73.91%
公益慈善	慈善公益捐赠支出	453.1 万元人民币	▲ 上升 26.28%
安全生产	安全生产投入	30,336.52 万元人民币	▲ 上升 70.41%
	应急演练次数	4,140 次	▲ 上升 15%
	一般及以上工伤事故发生数	0 次	持平

环境绩效

我们重视企业生产经营活动对环境的影响，持续加大环境投入，追求“绿色发展”，建设“美丽中国”。

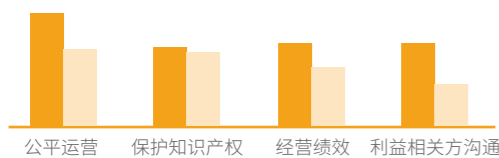
		2018年表现	较2017年进展
环境投入	环保总投入	1,888.966 万元人民币	▲ 上升 55.36%
	节能减排技术改造投入	705.7074 万元人民币	▲ 上升 33.72%
绿色建筑	绿色建筑认证总面积	481.63 万平方米	▲ 上升 160%
节能减排	综合能源消耗量	8.2329 万吨标煤	▲ 上升 13.52%
	万元营业收入综合能源消耗量	0.0077 吨标煤 / 万元人民币	▼ 下降 1.28%
	二氧化碳排放量	589,732.11 吨	▲ 上升 18.55%
	万元营业收入二氧化碳排放量	0.055 吨 / 万元人民币	▲ 上升 31.26%

A B O U T

C R L A N D

关于 华润置地

本章所回应的
可持续发展议题



■ 内部利益相关方关注度 ■ 外部利益相关方关注度

本章所回应的
SDGs 议题



本章涉及的
CASS-CSR4.0 指标

P4.1 M1.1 S1.1
P4.2 M1.2 S1.2
P4.3 M1.3 S1.4
P4.4 M1.4
P4.5 M1.5
M1.6
M1.7
M1.8
M3.3
M3.5

本章涉及的
HKEX ESG 指标

B6.3
B7.1
B7.2

企业概况

华润置地有限公司（公司简称：华润置地，股票代码 HK1109）是“世界 500 强”企业华润集团旗下负责城市建设与运营的战略业务单元，也是中国内地最具实力的城市综合投资开发运营商之一，业务包括住宅开发、商业地产、城市更新、物业服务、康养地产、长租公寓、产业基金、产业地产、文化体育与教育地产、影院等。

在城市升级、产业升级、消费升级的新形势下，华润置地确定了“城市综合投资开发运营商”的全新定位，即以专业能力为支撑，充分发挥业态之间的协同效应，更好地响应消费者、政府、合作伙伴的多元需求，提供城市综合投资、开发与运营一揽子解决方案，实现价值创造和多方共赢，共建美好城市，共创美好生活。

数据

截至 2018 年底

9

开发业务销售规模行业第 9 名
(克而瑞数据)

1

中国商业地产 Top100 榜单第 1 名
(观点指数研究院数据)

4

在职员工总数逾 4 万人

72

进驻境内外 72 个城市

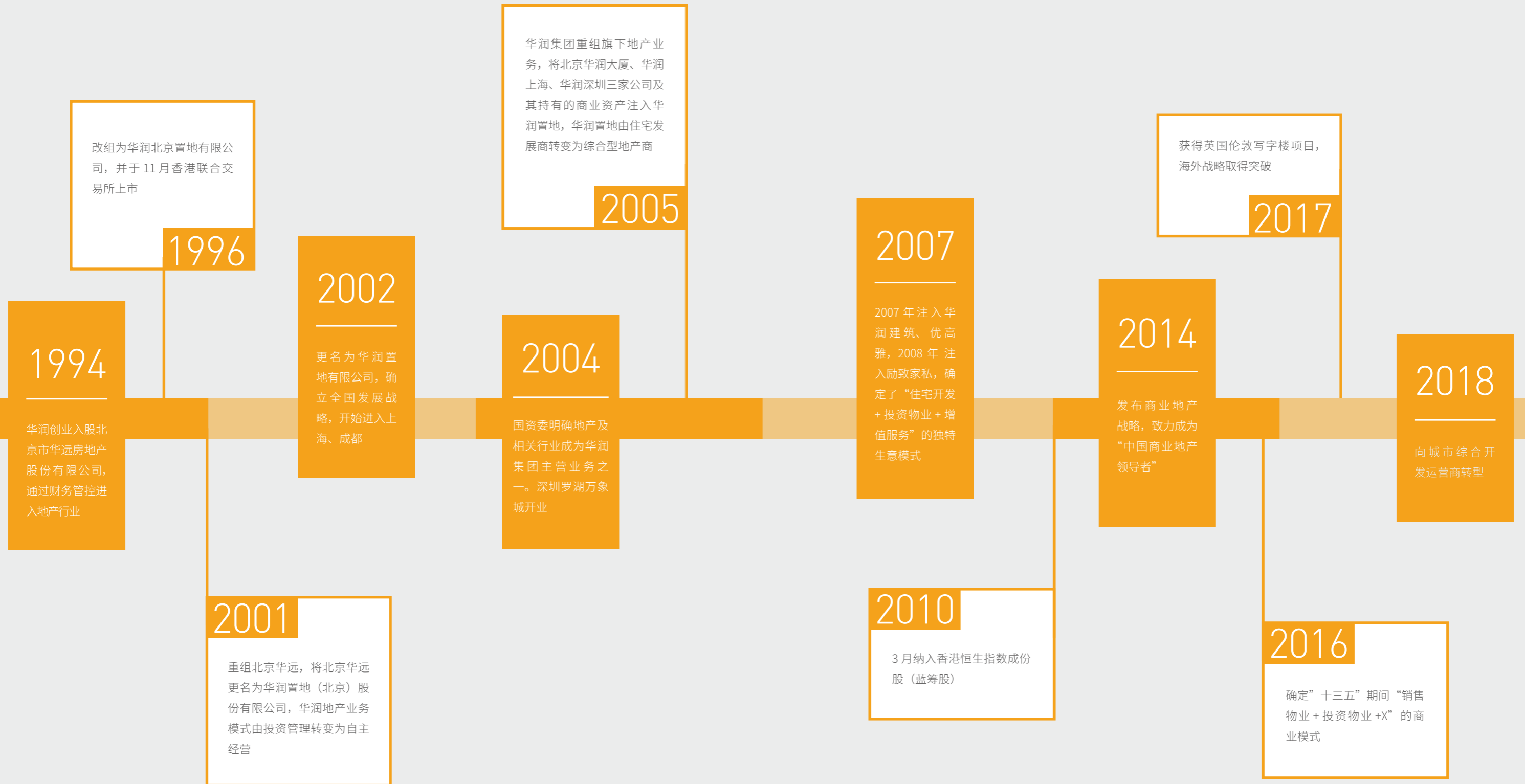
6,557

总资产 6,557 亿元人民币

240

正在开发项目超过 240 个

发展历程



主要业务

“销售物业 + 投资物业 + X” 的商业模式

销售物业

2018 年，华润置地签约额人民币 2,106.8 亿元，继续保持行业前十名；总营业额达到人民币 1,051.5 亿元，结算毛利率 42.9%。



华润深圳湾

投资物业

华润置地投资物业包括购物中心、写字楼、酒店等形式。

购物中心：2018 年，华润置地购物中心已进入全国 50 多个城市，已开业万象城 / 万象天地 22 个，万象汇 / 五彩城 12 个，储备项目 44 个。另有管理输出购物中心项目 25 个，其中在营项目 17 个，储备项目 8 个。零售总额达 473 亿元，全球合作品牌超过 3,700 个，会员总数约 680 万人。

写字楼：在营写字楼 11 个。

酒店：开业酒店 9 家。



沈阳万象城



淄博万象汇



深圳前海华润金融大厦



杭州柏悦酒店

创新业务

华润置地聚焦城市升级、消费升级、产业升级和技术升级，坚持深化 2+X 商业模式，推动城市更新、物业服务、康养地产、长租公寓、产业基金、产业地产、文化体育与教育地产、影院等业务创新发展。



文化体育：深圳湾体育中心



长租公寓：广州科学城店



产业地产：广州创智园



影院：深圳湾店杜比影院



产业地产：杭州大健康小镇

管理架构

2018 年，华润置地根据公司战略布局对组织结构进行了微调，总部设 11 个职能部门，协调统领 11 个事业部 / 专业公司、6 个大区及 46 个城市公司。



公平运营

规范公司治理

华润置地已采纳联交所证券「上市规则」附录十四所载的「企业管治守则」，规范公司治理，持续检讨董事会及各董事委员会情况，维持良好的企业营运状态。

2018年，我们在继续深化落实《国有企业法律顾问管理办法》以及公司既有的各项规章制度的基础上，编制了《华润置地法律事务管理规定》等制度，并更新了《华润置地知识产权管理细则》，进一步完善守法合规管理制度体系。

华润置地坚持将法律风险纳入关键管理流程，全面梳理公司九大业务模块中相关法律风险点，并制定相应的风险防范措施及风险整改跟踪机制。2018年我们更新了华润置地法律风险数据库部分内容，形成《商品房销售法律风险数据库（2.0版）》以及《商业租赁法律风险数据库（2.0版）》，并纳入员工入职及日常培训中。

打造“廉洁置地”

除严格遵守《中华人民共和国公司法》等有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的外部法律法规外，华润置地在内部严格遵循《华润置地廉洁从业准则》等内部政策，坚决防范贪腐现象。[由于报告篇幅所限，相关内部政策及外部法规的完整清单请参考“附录1：政策及法律法规列表”](#)，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

华润置地利用多种平台对各层级人员开展廉洁教育，并将廉洁工作纳入业绩考核。公司设置了举报热线、邮箱、网页等多种投诉举报渠道。2018年，公司充分发挥立案审查工作组织协调机制作用，并建立了纪检监察专家库，极大提高了案件查办效率，反腐倡廉工作取得了阶段性成果。

同时，公司要求各级单位在业务开展中坚持“重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争”的原则，自2011年正式对外发布《华润置地阳光宣言》以来，已连续8年与合作单位签署《华润置地廉洁合作协议》。

数据

181 2,700

2018年，华润置地共计开展181场普法培训，参训者超过2,700人次

0

2018年，华润置地发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量为0

100%

完成对下级单位的党风廉政建设专项检查工作100%

314 18,713

开展廉洁教育培训和警示314次，参训者18,713人次

保护知识产权

华润置地严格遵守《中华人民共和国商标法》等法律法规要求，并编制《华润置地知识产权管理细则》。一方面，通过商标注册、专利申请等方式，维护自身知识产权权益。另一方面，充分尊重合作方的知识产权，严格遵守许可范围，并协助合作方抵制侵权行为。

数据

628

截至2018年末，华润置地持有国内注册商标628件，其中“万象城”商标为驰名商标

12 51 5

2018年新增专利12项，截至2018年末，华润置地累计拥有国内已授权专利51项，软件著作权5项

反不正当竞争

华润置地严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，倡导合作共赢的可持续发展模式。在处理与客户、供应商、竞争对手的关系时，公司明确规定公平交易，遵守法律法规和相关内部规定。此外，我们加强公平交易内控检查，定期组织相关员工培训，加深对反不正当竞争和公平交易的理解。

C H A P T E R I

F I N E

U R B A N

S P A C E

美好 城市空间

助力城市升级
提升人居品质

01

STORY

综合案例

— 深圳湾城市综合体

2018年12月18日，深圳湾中国华润大厦“春笋”正式启用，标志着华润置地历经十年耕耘的“华润深圳湾城市综合体”全面落成。

2008年的深圳湾，一片荒僻的滩涂之地，四处黄土。

借助大运会的契机，华润置地正式参与深圳湾这片土地的深耕运营，用22个月，让一座孕育希望的“春茧”，在这片土地上跃然而起。

2012年，中国华润大厦“春笋”奠基开工，华润置地以120万平方米的综合体向城市致敬。这个综合体不仅囊括地标建筑深圳湾体育中心“春茧”、中国华润大厦“春笋”，更拥有深圳湾万象城、悦府、瑞府、安达仕酒店、木棉花酒店、华润金融大厦、中国华润大厦艺术中心、人才公园等丰富多元的空间场所。

从深圳湾体育中心“春茧”起，到约120万平米综合体的开发运营，以至后海2.26平方公里的片区运营。十年时间里，深圳湾这片曾经荒僻的滩涂之地，在粤港澳大湾区前沿阵地等一系列定位之下，蜕变为今天的世界级创新活力之区。



中国华润大厦（春笋）



华润深圳湾城市综合体

CHAPTER ONE
章节概述



华润置地的城市运营之路，始于我们对理想城市的美好愿景。我们能够在城市构筑不同的生活空间，重塑城市人的日常生活，给建筑赋予更多的公共使命与社会责任。多年来，我们持续探索城市综合投资开发运营的道路，通过华润中心、大冲旧改、后海片区代建代运营等项目不断积累经验。2018年，华润置地继续紧跟国家政策步伐，积极投入深圳湾城市综合体、西安三大中心等重点工程的开发建设，同时继续推进城市配套设施建设、旧城改造、保障性住房建设以及智慧城市建设等，从“文商旅体”各方面出发，全方位提高城市人居品质。

本章所回应的可持续发展议题	本章所回应的SDGs 议题	本章涉及的CASS-CSR4.0 指标	本章涉及的HKEX ESG 指标
<p>公共服务</p> <p>■ 内部利益相关方关注度 ■ 外部利益相关方关注度</p>	<p>9 产业、创新和基础设施</p> <p>11 可持续城市和社区</p>	<p>S1.4 M2.1 M2.4 M2.6</p>	

城市发展

数据

30 16

截至 2018 年底，华润置地跟进城市更新项目 30 余个，切实落地项目 16 个

旧城改造

2018 年，华润置地城市更新业务在深圳的基础上开始走出去，拓展了包括广州、东莞、湛江、惠州、绵阳、南宁、太原等城市的城市更新项目。截至 2018 年底，公司积极跟进城市更新项目 30 余个，其中切实落地项目 16 个。

城市配套服务

华润置地逐步向“城市综合投资开发运营商”转型，提供城市配套服务包括长租公寓、文体中心等，助推城市梦想的升级。

长租公寓：“有巢”



保障性住房建设

华润置地积极参与政府保障性住房和安居工程建设，为中低收入者提供宜居的生活环境，2018 年在建、承建的保障性住房项目有 11 个。

2018 年华润置地保障性住房开发项目情况表

项目	保障性住房套数
北京首开华润城项目	4,059
北京亚林西项目	735
北京未来城市	486
青岛青铁华润城	194
上海静安府	128
上海赛拉维	74
深圳湾柏宁花园	98
深圳银湖蓝山	454
深圳笋岗项目	276
南宁五象玉洞项目	345
赣州蓉江新城棚改安置房项目	1,867

智慧升级

2018 年，华润置地与腾讯成立合资公司，共同参与“智慧园区”建设，建成“瑞云”智慧平台，在北京长安中心，雄安华润大学两个智慧园区项目成功输出。



CHAPTER ONE

绩效检讨

在美好城市空间建设方面，2018 年最重要的进展是实现了华润深圳湾城市综合体的落地。此外，保障性住房项目数量较上年显著增加，城市更新项目数量与上年持平。同时，公司在城市的智慧升级方面也取得较为乐观的突破。

接下来，公司将继续配合政府各项城市建设、住房保障政策，加大智慧应用与产品的投入，以快速而稳健的步态，助力城市全面升级。

数据

20 12

自主研发超过 20 个智慧化产品，获取 12 项专利与软件著作权

C H A P T E R II

F I N E

L I V I N G

E X P E R I E N C E

美好 人居体验

优化产品质量
提升服务质量

02

STORY

综合案例

从老旧宿舍到有巢公寓， 留仙洞项目的 190 天华丽变身

190 天前，这里还是深圳西丽留仙洞的厂房宿舍楼，墙体古板灰暗、破损发霉、街区人流密集，像是 90 年代的小镇，与深圳市南山区这个科创中心显得格格不入。

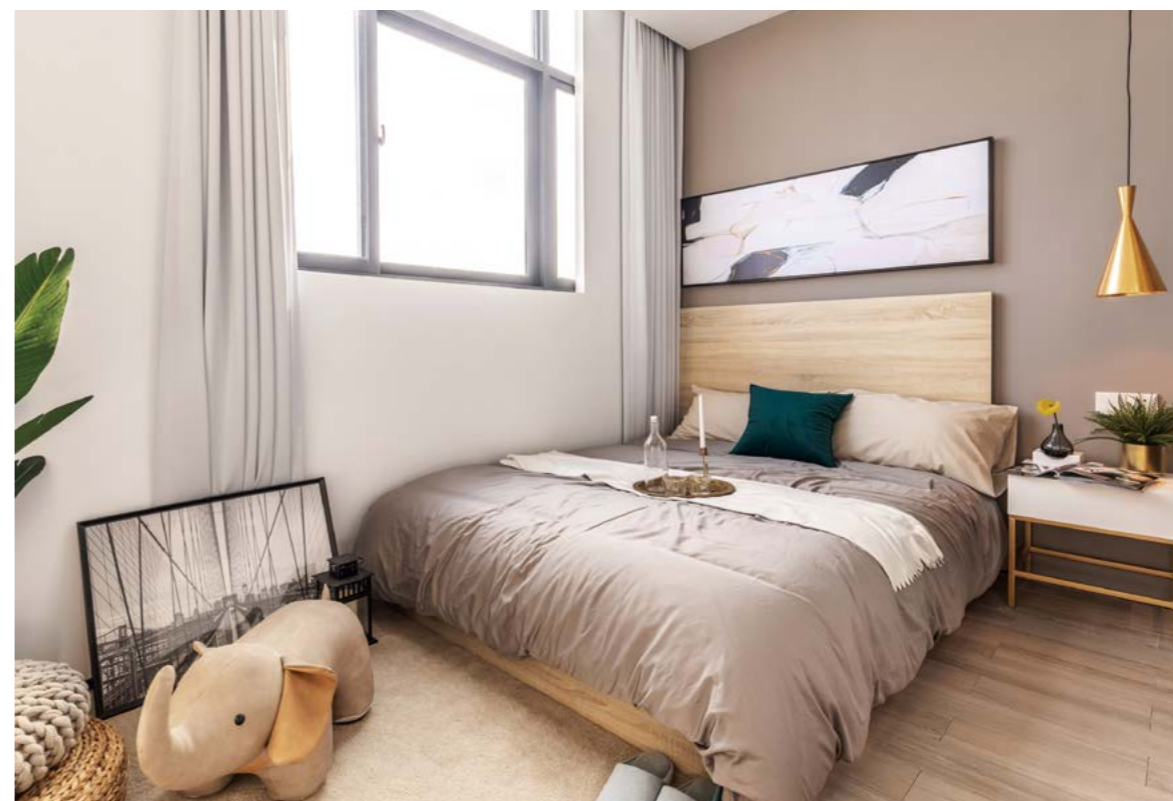
华润置地有巢公寓的入驻让留仙洞开始了华丽的变身。

- 结构加固升级
- 扩充水电系统
- 引进新消防系统
- 引进新生活水箱系统
- 装饰外立面
- 多功能公共区域（健身房、书吧、游戏区等）

仅仅 190 天，华润置地通过高品质施工改造、精益化经营管理、多元化增值服务及品质化商业运营以实现综合楼及宿舍改造、村围综合整治、提升租住体验多重目标的标杆项目。总建筑面积 60,000 平方米，商业配套总体量 5,500 平方米，配有 1,725 间租住公寓及多功能共享公区。



改造前



有巢公寓留仙洞店

CHAPTER TWO
章节概述



华润置地在保证房屋产品的功能性与品质化的基础上，坚持研发创新，不断提高物业服务及一系列增值服务的及时性、及地性与智能性特点，全方位提升人居体验。

2018年，公司进一步优化产品质量管理体系与服务质量保障体系，并持续加强评估检查力度与提高客户投诉处理效率，同时通过加大产品创新力度与促进服务的信息化进程，从线下线上两个维度，全面覆盖客户衣食住行，提高客户满意度。

本章所回应的可持续发展议题	本章所回应的SDGs 议题	本章涉及的CASS-CSR4.0 指标	本章涉及的HKEX ESG 指标
<p>质量监察与评估 保障客户权益 产品质量管理</p>		M2.2 M2.12 M2.4 M2.13 M2.5 M2.14 M2.7 M2.15 M2.8 M2.16 M2.9 M2.17 M2.10 M2.18 M2.11	B6.2 B6.4 B6.5

产品品质

数据

95.57

2018年，华润置地在第三方过程评估实测实量平均得分为95.57分，位居行业第一

89.7

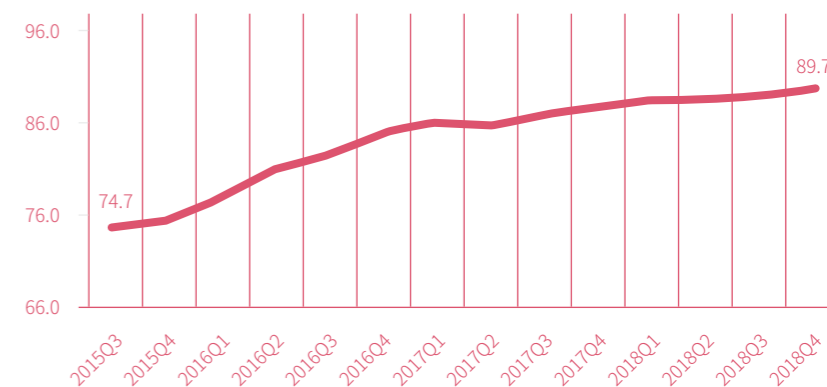
华润置地第三方工程质量检查得分持续稳步上升，2018年达到89.7分

产品质量管理体系

华润置地严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规，制定了《华润置地全面质量管理体系建设规定》等上百项内部的产品质量管理政策，以保障客户能享受安全、健康的产品。由于报告篇幅所限，相关内部政策及外部法规的完整名单请参考“附录1：政策及法律法规列表”，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

质量监察与评估

华润置地在2018年继续优化第三方质量评估检查体系，采取“飞行检查”的方式，提高质量风险权重，加大客户关注主要质量问题的检查力度。



华润置地在第三方质检中的得分稳步提升

产品创新

2018年,华润置地在产品条线的研发上形成了“合院小别墅”、“公寓产品创新”、“写字楼产品创新”等专项成果。

	单位	2017年	2018年
技术研发投入	亿元人民币	0.0391	0.3669
研发人员数量	人	24	63

案例

小户型公寓全专业设计和技术标准化研究与应用

针对日渐趋严的公建项目审批政策和公建土储,研发完成小户型公寓全专业设计和技术标准化图集,助力公建货值去化,设计管理提效。目前,该产品体系已在公司11个项目落地应用。



户型模块总览表

编号	CR-SOHO-30-01	CR-SOHO-35-01	CR-SOHO-40-01	CR-SOHO-60-01	CR-LOFT-40-4.2M	CR-LOFT-40-4.2M
建筑面积	31.52m ²	35.03m ²	38.47m ²	63.39m ²	38.55m ²	40.93m ²
套内面积	20.98m ²	24.45m ²	27.54m ²	45.39m ²	27.54m ²	29.24m ²
实得套内面积	/	/	/	/	51.52m ²	62.58m ²
层高	3m	3m	3m	3m	4.2m	4.5m

客户服务

服务质量保障体系

华润置地严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规,制定了《华润置地客户满意度调查管理规范》《华润置地客户投诉处理指引》《华润置地CRM客户信息提取管理规范》等多项内部制度,打造标准化服务流程,建立督导巡检机制,并将客户满意度纳入业绩考核,以切实保证客户服务。由于报告篇幅所限,相关内部政策及外部法规的完整名单请参考“附录1:政策及法律法规列表”,我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

维护客户权益

华润置地严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规,制定了《华润置地CRM客户信息提取管理规范》等内部政策,全方位维护客户权益,倡导可持续消费,指引客户作出理智的购买决策和进行负责任消费。

项目信息公示

于案场公示最新政策、企业及项目证件、商品房买卖合同、项目建设指标、项目不利因素、项目进度及交付时间、外立面及交楼标准、建筑节能等信息,并如实提供各房源间的对比信息,提高客户评估和比较产品的能力。

价格信息公示

对各项收费标准进行审批、报备并对外公示,销控房源公示需与政府信息系统中公示情况一致,确保消费者的知情权。

客户风险警示

严格规范在案场、社区等处展示的销售广告、宣传物料、样板间、沙盘信息、户型楼书、配套信息等信息,杜绝虚假宣传,并通过标签警示、传单指引等方式,引导理性消费。

客户隐私保护

建立明源系统、ERP/MALL系统,设置专人专职管理客户信息,禁止项目间客户信息共享,保障客户信息安全。

响应客户诉求

华润置地本着“客户至上”的原则，针对住宅项目、在营酒店、影业公司等不同业态制定了不同的投诉反馈体系，借助会员中心及服务台、服务热线、微信等渠道实时受理客户投诉。针对客户普遍反映较多的问题，我们会召开专题会议进行研究及分析，并通过提供优惠政策、召回质量产品等举措以及时响应客户诉求。

客户满意度提升

华润置地通过开展客户需求调研、客户服务满意度调研等方式，及时了解客户满意度现状，并以此作为提升客户服务质量的最重要抓手。

数据

9,655 93.5% 83% 67%

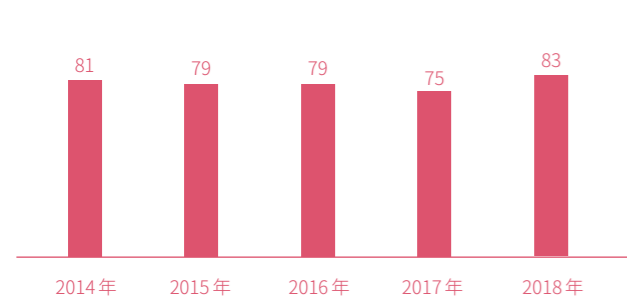
2018年，华润置地全国住宅项目共受理客户投诉9,655件，投诉关闭率93.5%

2018年，华润置地住宅客户满意度83%，忠诚度67%，为近5年的最高值

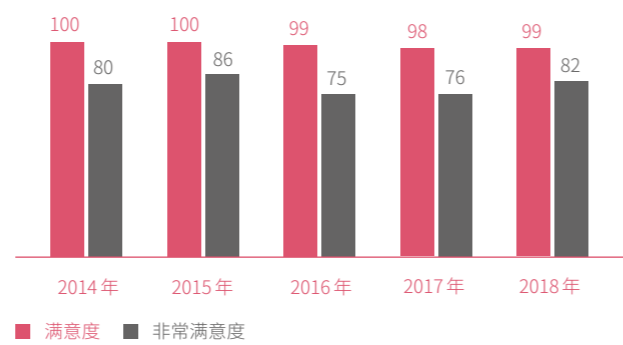
11,866 99.14% 9.08 98.08%

全国商业项目共受理顾客投诉量11,866件，投诉关闭率99.14%，平均投诉处理时长9.08小时，投诉处理满意度98.08%

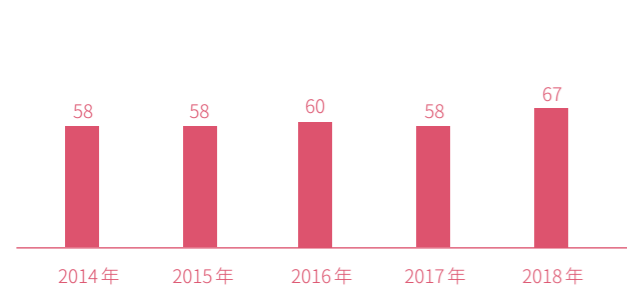
华润置地历年住宅客户满意度 (%)



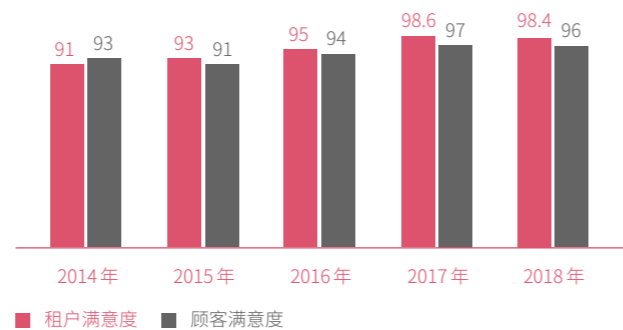
华润置地历年自持写字楼客户满意度 (%)



华润置地历年住宅客户忠诚度 (%)



华润置地历年商业地产客户满意度 (%)



CHAPTER TWO

绩效检讨

我们始终高度关注客户的细节感受，为客户提供高品质的产品和服务，展示公司实力和社会责任，是华润置地最朴素的初心。2018年地产开放业务量与客户量迅速上升，我们进一步畅通客户报事渠道，建设完成客户报事报修移动端“润·服务”系统，并规范执行客户投诉关闭的标准。当年实现客户忠诚度、客户满意度、投诉处理满意度等关键绩效指标的提升。

我们将通过进一步规范管理客户投诉受理渠道，加强对投诉及时响应率、关闭率、满意率等关键指标的管理，让每一位客户的诉求在开发全价值链中得到“一呼百应”。在此基础上，我们还将持续开展针对老项目品质提升的“春风行动”，切实促进客户关系管理能力的持续提升。



C H A P T E R III

F I N E

E C O L O G I C A L

E N V I R O N M E N T

深圳人才公园
SHENZHEN TALENT

美好 生态环境

履行环境责任
推动绿色建造

03

STORY

综合案例

— 西安市三大中心、六大场馆项目 打造“无霾工地”标杆

在建设西安市三大中心、六大场馆过程中，华润置地严格执行住建部“六个百分百”和西安市“七个到位”的工地管理要求，将施工治污减霾融入到整个施工管理中，协同所有建设方以“工匠精神”将六大场馆打造成经得起历史和人民检验的绿色工程、优质工程、百年工程。

项目荣誉：

- 2018年西安市扬尘污染防治先进工地
- 2018陕西省文明工地暨施工扬尘防治先进单位
- 2018年西安市铁腕治霾暨绿色施工示范观摩工程
- 2018年陕西省安全文明工地



西安三中心图 - 国际会议中心



西安三中心 - 奥体中心

CHAPTER THREE
章节概述



华润置地深知作为企业公民所应承担的环境责任，积极响应国家“全面开展蓝天、碧水、净土保卫战”的号召，用“美丽中国”的理念指导自身发展，不断完善环境管理体系，在绿色建造等领域充分利用专业所长来共同应对全球气候变化等环境议题。

本章所回应的可持续发展议题	本章所回应的SDGs 议题	本章涉及的CASS-CSR4.0 指标	本章涉及的HKEX ESG 指标
生物多样性	15 陆地生物	E1.1 E2.4 E2.19	A1.1
污染物排放	6 清洁饮水和卫生设施	E1.2 E2.5 E2.20	A1.2
节约能源	7 经济适用的清洁能源	E1.3 E2.6 E2.21	A1.3
废弃物处置	11 可持续城市和社区	E1.4 E2.7 E2.22	A1.4
	13 气候行动	E1.5 E2.8 E2.23	A1.5
	14 水下生物	E1.6 E2.9 E2.24	A1.6
绿色建筑		E1.7 E2.10 E2.25	A2.1
节约水资源		E1.8 E2.11 E3.1	A2.2
应对气候变化		E1.9 E2.12 E3.2	A2.3
绿色运营		E1.10 E2.13 E3.3	A2.4
		E1.11 E2.14 E3.4	A2.5
		E1.12 E2.15 E3.5	A3.1
		E2.1 E2.16 E3.6	
		E2.2 E2.17	
		E2.3 E2.18	

环境管理

数据

1,888

2018年，华润置地运营阶段投入环境保护的资金总额 1,888 万元

705

运营阶段投入节能减排技术改造的资金总额达到 705 万元

1,471

环境管理相关培训参与者累计 1,471 人次

华润置地注重减少自身经营活动对环境造成的影响。我们在严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规基础上，制定了《华润置地节能减排管理规范》《华润置地污水排放管理规定》等内部政策。由于报告篇幅所限，相关内部政策及外部法规的完整名单请参考“附录 1：政策及法律法规列表”，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

2018年，华润置地及旗下建筑施工项目环评达标率达到 100%，未发生对环境及天然资源造成重大负面影响的事件。

绿色运营

节能降耗

2018年，华润置地持续推动商业项目能耗能效管理平台建设，共实现 25 个项目平台上线，使相关项目的电力消耗量同比减少 10% 左右。

华润置地物业总公司亦开展了 64 个项目的节能减排改造，涉及车库照明、楼内工区照明、设备房照明、电梯变频器等，共投入资金 1199.29 万元。

此外，我们积极推广天然气等清洁能源的使用，2018年天然气消耗量在总能源消耗量当中的占比达到 10.27%。

案例 华润深圳湾体育场节能环保改造



更换人工草坪及环保塑胶跑道



节能照明系统改造

绿色办公

在日常办公过程中，我们也积极实践“绿色办公”行为：
推行无纸化办公，减少纸张浪费，为森林零净砍伐做出贡献；
全面使用节能照明光源，依据季节温度变化控制空调系统开关，减少电力消耗；
减少工作人员差旅，提倡使用新能源交通工具，助力绿色出行；
严格监控办公区域用水情况，定期检查维修用水管网，减少跑、冒、滴、漏等浪费水资源的现象。

绿色建造

绿色建筑

华润置地于 2018 年颁布了新版《华润置地绿色建筑管理制度》《华润置地绿色健康建筑技术操作参考指引》《华润置地住宅绿色建筑战略白皮书》等内部管理文件。

数据

23 481.63

2018 年，华润置地获得绿色建筑认证的项目共计 23 个，认证总面积 481.63 万平方米

2,283.82

从 2013 年至 2018 年，华润置地绿色建筑认证总面积已累计达到 2,283.82 万平方米

华润置地绿色建筑项目汇总

认证年度	所属大区	城市	项目基本信息			中国绿色建筑标准		其他绿色建筑认证	
			项目分期名称	建筑面积	产品类型	设计阶段	运营阶段	设计阶段	运营阶段
2018	华北	临沂	山东省临沂市华润万象汇项目	47.38 万 m ²	商业	一星			
		太原	太原幸福里项目 1-6 号楼、二期地下车库(一)(二)	24.26 万 m ²	住宅	二星			
2018	华东	苏州	苏州吴江安澜华庭(1-9 号楼)	12.95 万 m ²	住宅	二星			
		苏州	苏州吴江尚林华庭一期(1-8 号楼)	7.90 万 m ²	住宅	二星			
		苏州	苏州华润独墅湖西金悦花园 10-17 号楼住宅项目	7.09 万 m ²	住宅	二星			
		苏州	苏州华润红橡世家 17 号-21 号楼住宅项目	11.61 万 m ²	住宅	二星			
		宁波	宁波市海曙区 2 号线藕池站地块项目 4 号楼~18 号楼	13.38 万 m ²	住宅	一星			
		宁波	宁波东部新城核心区以东片区 A1-2-b# 地块项目 (1 号~19 号楼住宅)	13.05 万 m ²	住宅	一星			
		无锡	无锡华润福邸一期、二期项目	21.99 万 m ²	住宅	二星			
2018	华南	深圳	深圳市前海华润金融中心	74.66 万 m ²	酒店 / 写字楼 / 公寓	三星		LEED CS 金级预认证	
		广州	广东省广州市华润广州天河奥体项目(居住区)	18.02 万 m ²	住宅	一星			
		广州	华润广州天河奥体项目(商住区) 8 号地块住宅 1-4 号楼	5.09 万 m ²	住宅	一星			
		深圳	惠州市华润小径湾听海轩	43.00 万 m ²	住宅	一星			
2018	华西	成都	华润二十四城柒公馆(住宅部分)	20.75 万 m ²	住宅	一星			
		成都	成都华润置地金悦湾(8、9、11、17-23 号楼)	22.02 万 m ²	住宅	一星			
		贵阳	贵阳华润国际社区二期 F1 栋-F10 栋住宅	25.89 万 m ²	住宅	一星			
		武汉	武汉华润长丰村城中村改造 K8 地块 3 号、5-10 号楼	27.85 万 m ²	住宅	一星			
		武汉	武汉光谷长动项目一期	28.78 万 m ²	住宅	一星			
		长沙	长沙华润置地广场二期 15、16 号楼	7.41 万 m ²	公寓	一星			
2018	华中	赣州	赣州华润中心 C2 区 22#~25# 楼	14.26 万 m ²	住宅	一星			
		南昌	正荣九龙湖片区 JLH503-CO2 地块	18.20 万 m ²	住宅	一星			
		南昌	紫云府二期 27#A 地块住宅	11.55 万 m ²	住宅	一星			
		南昌	南昌紫云府二期 27#B 地块商业	4.54 万 m ²	商业	一星			

数据

40 363.55

2018 年度，华润置地已在全国部署 40 个装配式建筑项目，装配式建筑总面积达到 363.55 万平方米

装配式建筑

华润置地相信装配式建筑是实现建筑业“绿色转型”的必由之路，为此，我们持续推进建筑产业化。

绿色施工

节能 / 节材



广州创智园项目 - 太阳能路灯



海南石梅湾项目 - 铝模施工

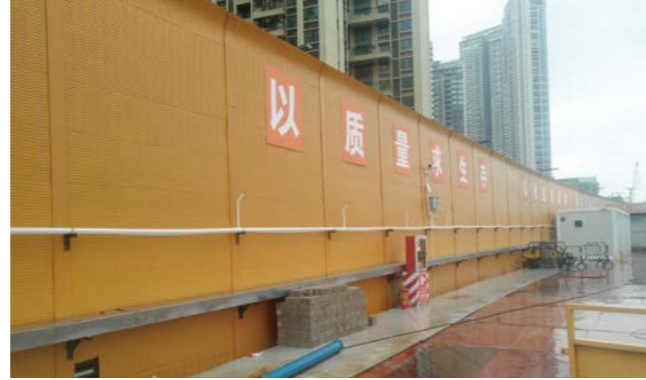
污水治理

设置污水处理站进行废水净化回收，对处理后的中水并用于绿化景观用水、扬尘治理、冲洗设备等，加大循环用水。

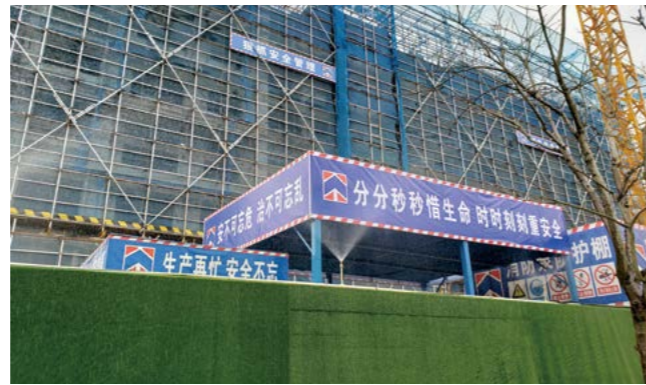


雨水收集

降噪 / 降尘



深圳润玺一期的隔音围挡



南京鱼嘴 G 地块工地围墙顶部设置喷淋装置



施工用水循环利用

数据

13,100

2018 年全年累计循环用水大约 13,100 立方米

废弃物处理

针对建筑垃圾，我们会定点存放并采取覆盖措施，定期清理并进行合法处理；

针对危险废弃物，我们严格进行专库存放，定期检查，并聘请具有危险废弃物处理资质的第三方机构定期统一处理。

保护生物多样性

华润置地恪守《中华人民共和国自然保护纲要》等保护生物多样性相关法律法规以及国家政策，2018 年完成了对所有新建项目的环境影响评价。

在项目施工中，我们注重水土保持与生态治理，尽可能选用当地乡土植物、原生态树种等作为绿化植物，并采用绿化屋顶、垂直绿化等技术，为城市鸟类、昆虫等生物提供栖息地。

2018 年，华润置地未发生对生物多样性产生负面影响的事件。

环保公益

在推进绿色营运的同时，华润置地积极参与或发起各类环保公益倡导活动，以号召更多人共同参与到保护生态环境的行动中。



“节能宣传周”活动宣传



深圳华润大厦 2018 年“地球一小时”熄灯前照片



深圳华润大厦 2018 年“地球一小时”熄灯后照片



2019 年“地球一小时”宣传海报

CHAPTER THREE

绩效检讨

2018 年，我们在推动绿色建筑发展领域取得较好成果，获得绿色建筑认证的项目数量共有 21 个，获得绿色建筑认证的建筑面积为 481.63 万平方米，相较于 2017 年的 184.94 万平方米上升了近 160%。

2018 年的环保总投入达 1,888.97 万元人民币，较 2017 年上升了 56.29%。

此外，我们加大环境管理培训力度，2018 年环境管理培训参与者累计约 1,471 人次，同比 2017 年增长 28.61%。

未来，我们将继续推动绿色城市建设，促进低碳社会建设，为绿色发展贡献力量。

获得绿色建筑认证的项目数量共有 21 个

21

获得绿色建筑认证的建筑面积为 481.63 万平方米，相较于 2017 年的 184.94 万平方米上升了近 160%

481.63 160%

2018 年的环保总投入达 1,888.97 万元人民币，较 2017 年上升了 56.29%

1,888.97 56.29%

2018 年环境管理培训参与者累计约 1,471 人次，同比 2017 年增长 28.61%

1,471 28.61%

C H A P T E R IV

F I N E

C A R E E R

C H O I C E S

美好 职业选择

关注职业发展
保障员工权益

04

CHAPTER FOUR
章节概述



华润置地致力于为员工打造公平公正的雇佣环境和健康安全的工作环境。我们充分尊重和保护每一位员工的基本权益，实施多元化人才发展战略，关注员工成长，为员工创造一个能够展现才能和创想的事业平台。

2018年，华润置地重点落实薪酬检讨行动，着重培养中高级员工，举办“玄奘之路”等团队建设活动，打造“卓越将才”系列人才培养计划。同时，华润置地提倡民主沟通，坚决拥护人权，进一步推进EHS管理体系建设，保障员工职业安全与健康。

本章所回应的可持续发展议题	本章所回应的SDGs议题	本章涉及的CASS-CSR4.0指标	本章涉及的HKEX ESG指标
安全健康	3 良好健康与福祉	S2.1 S2.10 S2.19	B1.1
合规雇佣	4 优质教育	S2.2 S2.11 S2.20	B1.2
薪酬福利	5 性别平等	S2.3 S2.12 S3.2	B2.1
职业发展	8 体面工作和经济增长	S2.4 S2.13 S3.3	B2.2
创造就业	10 减少不平等	S2.5 S2.14 S3.4	B2.3
		S2.6 S2.15 S3.5	B3.1
		S2.7 S2.16 S3.6	B3.2
		S2.8 S2.17 S3.7	B4.1
		S2.9 S2.18	B4.2

雇佣概况

数据

47,414

截至2018年末，华润置地在全国的雇员（含非全职雇员）总数47,414人

35%

女性雇员占比约35%

46,814 600

全职雇员46,814人，非全职雇员600人

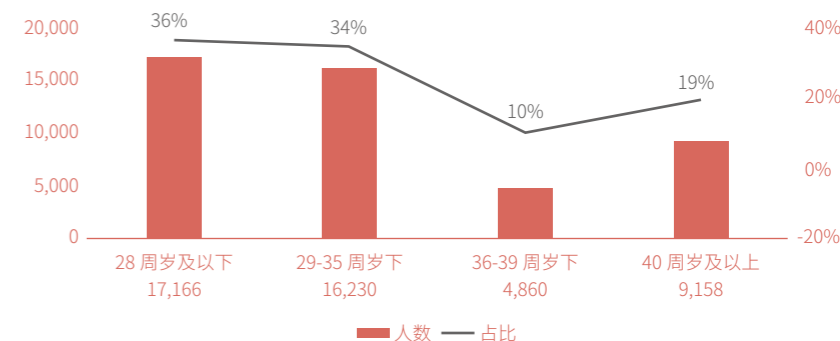
70%

年龄在35周岁或以下的雇员占比70%

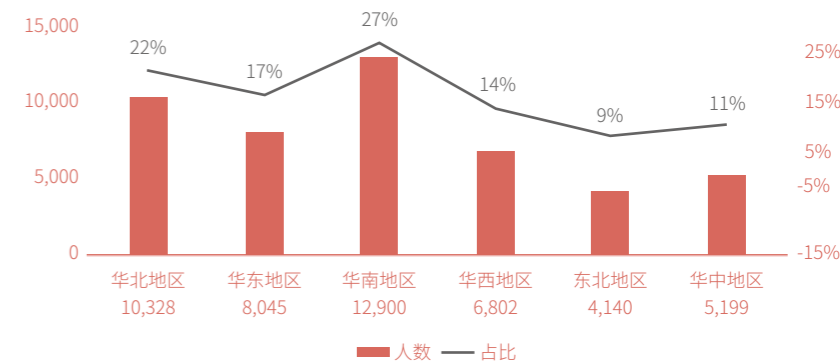
18% 33%

地产开发、商业运营等主要业态的员工流失率18%，物业系统的员工流失率33%

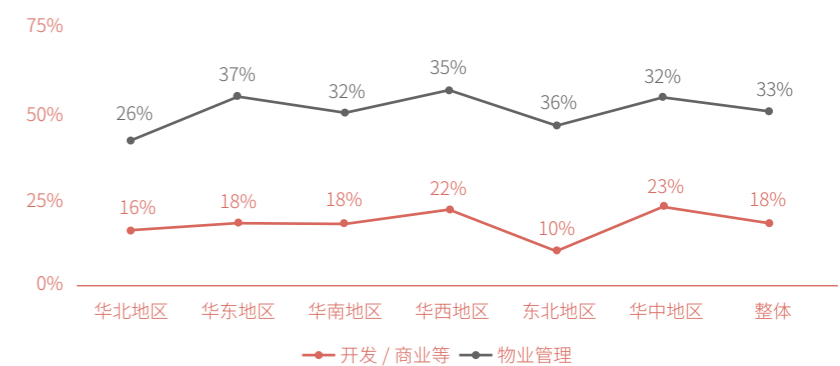
雇员年龄分布图



雇员地区分布图



雇员流失比率分布图



员工权益

合规雇佣

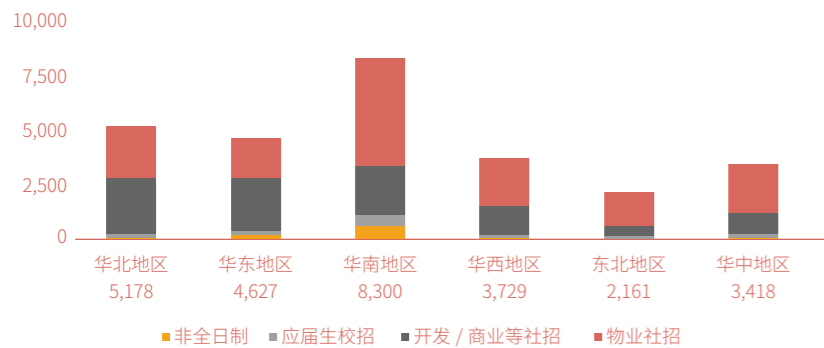
华润置地依据《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，逐步完善公司的人力资源体系和管理制度，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、薪酬福利等方面的合法权益。

华润置地遵守世界人权宣言等国际准则，创造相互尊重人权的企业文化，维护女性权利，保护残疾人等弱势群体的权益。面对与人权相关的事件，我们会及时制定针对性解决办法，防范人权侵犯的风险。在招聘过程中，我们尊重应聘者在性别、年龄、学历、种族等因素的差异，反对任何形式的歧视。

由于报告篇幅所限，相关内部政策及外部法规的完整名单请参考“附录 1：政策及法律规例列表”，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

创造就业

2018 年度新招聘员工组成图示



薪酬福利

华润置地长期秉承高效率、高成长的组织管理原则和绩效文化，制定了完善的薪酬福利体系，在公司制度《华润置地薪酬福利管理规定》中对员工的薪金、福利、奖金、中长期激励等方面订立明确规定，确保员工的整体薪酬水平不低于市场平均水平，同时对高价值、高潜力员工给予适当的激励。我们的员工福利包括五险一金、法定节假日、住房福利等基本福利，以及福利年假、节日补贴、工会慰问、员工体检、商业保险等公司内部福利。2018 年，公司开展了薪酬检讨行动，进一步完善公司薪酬体系，提升员工的获得感。

数据

0

2018 年，华润置地在各用工环节出现歧视、童工或强制劳动的现象为 0

100%

劳动合同签订率 100%

10%

劳务派遣情况符合国家规定“三性”人员范围及 10% 的用工规模

27,413

2018 年，公司新招聘雇员 27,413 人，在满足自身业务扩张需要的同时，持续为社会创造就业机会

民主沟通

华润置地重视民主沟通，制定了《关于加强信访工作的实施意见》等内部管理规定，指引公司规范来访、来信、来电等形式的信访接待工作，保护信访人合法权益。我们也建立了“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，通过工会组织、员工交流会等帮助公司管理层和员工之间建立多重沟通渠道。此外，公司设立内部举报和申诉机制，及时对存在的问题提出解决办法，加强员工监督，有效提高民主沟通的积极性。

安全健康

安全生产

华润置地高度重视员工在工作场所的安全与健康，将完善 EHS 工作作为发展可持续性的重要保障。公司根据相关法律法规制定了《华润置地安全管理规定》《华润置地 EHS 管理体系建设指引》等内部制度性文件。由于报告篇幅所限，相关内部政策及外部法规的完整名单请参考“附录 1：政策及法律法规列表”，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

华润置地拥有系统化、标准化的 EHS 管理体系，涵盖目标与责任、职业健康、节能减排、隐患排查与治理等，对业务流程关键节点提出管控要求，确保各项业务风险可控。同时，公司高度重视安全管理工作，重点推进了 EHS 组织建设、体系建设、隐患排查与治理、重大风险管控、EHS 教育培训等工作，全面提升华润置地安全生产状态。2018 年，华润置地无因工损失工作日数，亦未发生因工伤亡事件。



西安三中心 EHS 大会

安全费用投入	30,336.52 万元
安全应急演练次数	6,899 次
重大伤亡事件	0 件
对本单位员工开展安全生产培训	267,130 学时
对相关方员工开展安全生产培训	316,790.7 学时
安全培训覆盖率	100%
在建项目安全抽检工作	34 个
在营项目安全抽检工作	23 个
在管项目安全抽检工作	65 个
EHS 责任制度覆盖岗位范围	约 85% 的 EHS 管理岗位
总部	18 类岗位
开发	26 个岗位
物业	13 类岗位
商业	13 类岗位

职业发展

培训体系

华润置地素来重视员工的培养，制定了《华润置地培训管理规定》等内部政策。由于报告篇幅所限，相关内部政策的完整名单请参考“附录 1:政策及法律法规列表”，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

我们致力于打造培训信息化管理系统、电子学习系统、内部讲师与课程发展系统三个支持系统，同时开展领导力培训、专业能力培训、通用能力培训三大培训类项目。在 2018 年，我们重点开展了“卓越将才”系列人才培养计划。

数据

33% 24%

公司着力为女性员工提供平等的职业发展机会，女性管理人员（高级主管级别以上）占比达到了 33%，女性高级管理人员（总监级别以上）占比达到 24%

50%

2018 年，华润置地的员工敬业度调研范围覆盖公司约 50% 的员工

89% 90%

调研结果显示，2018 年华润置地员工整体敬业度达 89%，满意度达 90%，均为近年来最高水平

8% 15%

公司敬业度得分高于中国区最佳雇主 8%，高于地产行业 15%，连续多年成为行业标杆

57 103.9

2018 年，华润置地基层员工关爱基金共计帮扶员工 57 人，帮扶金额共计 103.9 万元人民币

案例

“玄奘之路”戈壁远征活动

2018 年 9 月，华润置地城市公司总经理及后备人才培养计划——“玄奘之路”戈壁远征活动在甘肃敦煌举行，参训人员历时四天三夜，成功挑战长达 112 公里的“玄奘之路”，对“有理想、有行动、能坚持”的“玄奘精神”有了更深的体悟。



晋升渠道

华润置地携手员工共同成长，为员工提供完善的晋升机制，保障员工拥有平等的晋升机会。我们制定《华润置地总部员工晋升管理细则》，通过管理序列和专业序列“双通道”对员工进行绩效评估，并通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、领导力建设等政策和举措最大限度地发挥员工的潜力和价值。

满意度与敬业度

长期以来，华润置地委托第三方机构对员工进行年度敬业度调研并以此来促进人力资源管理工作持续优化。

员工关爱

困难员工帮扶

华润置地设立了基层员工关爱基金，了解困难员工的动态，及时送上帮助。此外，华润置地工会也会落实对困难员工的帮扶慰问工作。

工作生活平衡

华润置地倡导“快乐工作，健康生活”的理念，从物质、精神、文化等层面全方位关注员工的职业身心健康。我们举办员工运动会、观影会、家庭嘉年华、徒步活动等各式活动，鼓励员工劳逸结合，传递工作、生活的“正能量”。



华润置地首届“华彩杯”职工运动会



“润马会”坪山分会成立，带领全体员工欢乐跑



大连公司开展员工亲子活动



CHAPTER FOUR

绩效检讨

2018年，华润置地在员工工作方面取得了较多的成果：员工总人数较去年增加了24.49%，全年新招聘员工数量比去年增加了39.37%，管理层中女性比例从22%上升到24%。同时，我们提高了员工培训投入总额与人均培训投入，员工敬业度从85%上升到89%，员工满意度从88%上升到90%。本年度，公司保障了100%的员工劳动合同签订率与员工社会保险覆盖率。在安全生产管理方面，公司因工伤而损失的工作天数与LTIR/百万工时损工严重率均为0，此两项指标较上年度极大减少。但值得注意的是，华润置地在物业系统板块的员工流失率为33%，较去年的整体员工流失率有所上升。在2019年，我们将更加关注员工的职业发展，以及员工流失率的降低，并将其纳入长期的人力资源管理方向，不断优化人力资源管理体系。

员工总人数较去年增加了 24.49%

24.49%

全年新招聘员工数量比去年增加了 39.37% 管理层中女性比例从 22% 上升到 24%

39.37%

24%

员工敬业度从 85% 上升到 89%

89%

员工满意度从 88% 上升到 90%

90%

公司保障了 100% 的员工劳动合同签订率与员工社会保险覆盖率

100%

公司因工伤而损失的工作天数与 LTIR/百万工时损工严重率均为 0

0

C H A P T E R V

F I N E

C O O P E R A T I O N

P A R T N E R S

美好 合作伙伴

诚信经营 管理
助推行业 合作

05

CHAPTER FIVE 章节概述



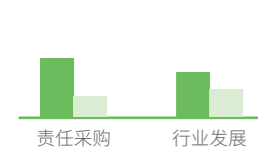
华润置地深信自身的成长与合作伙伴的支持密不可分。

因此，我们致力于构建健康、透明的供应商合作关系。

我们恪守商业伦理，贡献商业智慧，不断增进与供应商、政府、行业组织、科研机构之间的合作伙伴关系。

2018年，华润置地在规范采购和促进绿色供应链建设的同时，积极参与产学研合作，并与交通、医疗、金融、电影等行业的公司进行跨行业合作，共同促进产业链的健康运转及整个行业的发展与进步，为商业生态创造价值。

本章所回应的可持续发展议题



■ 内部利益相关方关注度 ■ 外部利益相关方关注度

本章所回应的SDGs议题



本章涉及的CASS-CSR4.0指标

M3.1 E1.6
M3.2 E1.7
M3.3 E2.2
M3.4
M3.14
M3.15
M3.16

本章涉及的HKEX ESG指标

B5.1
B5.2

责任采购

数据

99.97%

2018年，华润置地经济合同履约率99.97%

100%

华润置地供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率100%

7,521 86

2018年，华润置地供应商总数7,521家，列入D级的供应商数量为86家

2018	供应商数目	D级供应商数量
华北	1,783	17
华东	1,706	14
华南	1,061	16
华西	1,277	14
东北	837	5
华中	857	5
总部	-	15
总计	7,521	86

规范采购

华润置地始终坚持诚信经营，致力于构建规范、公正、透明的采购管理体系。2018年，我们依照集团采购制度，修订了《华润置地招标采购管理规定》。在《华润置地供方管理规定》基础上，细化下发《华润置地工程类供方引进细则（2018试行版）》等5个新修制度，形成供方选用育留全价值链闭环管理。截至2018年底，华润置地招采和供方管理制度、流程、工作标准已基本完善。由于报告篇幅所限，相关内部政策及外部法规的完整名单请参考“附录1：政策及法律法规列表”，我们为遵守这些政策及规例而采取的具体措施详见本章节正文。

华润置地建立对供应商的常态化引进机制，对供应商的使用遵循“先入库后入围”原则。对供应商实施分级管理，从履约、质量、EHS三个维度对供应商履约进行动态监督，每年依据动态履约得分将供应商评定为ABCD四个等级，对D级供应商实行复评和清理机制。

绿色供应链

为提高供应商的环境责任意识，华润置地要求制造企业管理标准达到ISO9000管理体系认证，环保标准达到ISO14000环境体系认证。针对采购供应商，我们设置严格的节能、环保技术要求，支持绿色低碳产业发展。对监理和总包类供方的EHS管理行为和管理状态进行检查评分，并作为定级指标进行考核。润材电商整合集采物料履约过程，通过驻场监造监督和促进供应商的绿色生产，通过设立区域服务中心提高供货和技术服务效率。

行业发展

产学研合作

华润置地持续开展建筑产业化技术研究，与清华大学、中国建筑科学研究院分别合作完成了《预制板板端支座不出筋叠合楼板技术研究》《夹心保温外墙相关技术研究》，并顺利通过课题验收，与同济大学、湘潭大学分别合作开展《套筒灌浆缺陷处理技术研究》《钢筋套筒灌浆智能无损检测技术研究》等课题并取得初步成果。

参与行业组织

华润置地城交事业部当选为深圳停车产业化联盟七家理事单位之一；

华润设计院加入了上海市勘察设计行业协会，并受邀参加“上海市勘察设计行业纪念改革开放40周年峰会暨上海市勘察设计行业协会八届二次会员代表大会”。

建立行业标准

华润置地参与了《预制混凝土外挂墙板应用技术标准》《钢筋桁架叠合楼板应用技术规程》等标准编制，引领创新研究领域，推动行业发展。

跨行业合作

华润置地积极与房地产行业之外的公司交流合作，建立共享战略平台和深入的“跨界合作”关系。

案例

多元化跨行业合作

- 华润置地 + 台湾彰基医院：康养业务战略合作
- 华润置地 + 国家开发银行：康养业务总对总合作

华润置地 + 上海、宁波、杭州、青岛、南昌等轨道交通企业：开发地铁上盖物业，推行“轨道 + 物业”、“轨道 + 社区”模式，不断完善城市功能，实现城市土地资源集约化利用，被中国轨道交通协会授予“城轨交通资源经营示范品牌”荣誉称号

华润置地 + 中国建设银行、中国银行、平安不动产：签署战略合作协议，携手布局长租公寓市场

华润置地 + 全国艺术电影放映联盟：举办“锋芒”系列活动，进行两期对先锋导演的专访，获得电影行业媒体关注转发；影展合作“金鹏展”（国际新媒体短片节）影展合作，传递另类电影的多元性和艺术性

案例

华润置地参与行业论坛活动



参加国际康复医学高端论坛并冠名中国康复马拉松大赛



参加首届“中日养老服务业合作论坛”并与日立（中国）签订战略合作协议

CHAPTER FIVE

绩效检讨

2018年，华润置地维持供应商管理的高标准，严格要求制造企业管理标准达到ISO9000管理体系认证，环保标准达到ISO14000环境体系认证，并在2018年新发布了《华润置地工程类招采专业分类标准》《华润置地工程类供方引进细则》等五项管理细则。2018年华润置地供应商总数为7,521家，被列入D级供应商86家，较2017年增加了37家。同时，华润置地在跨行业合作领域作出新突破，与电影行业开展影展合作，通过跨界合作，促进商业生态共荣。

2019年，华润置地将持续关注绿色供应商的建设，重点关注产学研合作与多元跨行业合作，不断探索新的商业合作模式，建立行业标准。

制造企业管理标准达到
ISO9000 管理体系认证

环保标准达到
ISO14000 环境体系认证

ISO9000

ISO14000

2018年华润置地供应商
总数为7,521家

被列入D级供应商86家
较2017年增加了37家

7,521

86 37

C H A P T E R VI

F I N E

C O M M U N I T Y

L I F E

美好 社区生活

支持社区建设
志愿回馈社会

06

STORY

综合案例

— 布局大健康产业， “理想国”康养项目落地北京

2018年，华润置地全国首个大健康产业旗舰项目“理想国”在北京落地。这一项目承载了华润置地最为优越的资源整合，在高端品质人居的住宅产品中深度布局康养板块，开创“大健康”产业下的高端康养人居系统。项目配套康养中心，可为家庭成员提供身体体检、健康顾问、在线咨询、复健调养等健康管理服务，让住户不用出门便可全家人时刻享受专业的医疗服务。

除此之外，华润置地还落地了沈阳润馨汇等高端养老社区示范区项目，同时顺利推进武汉石桥悦年华养老机构、广州越秀区PPP养老机构等项目，全面布局多层次的社区养老服务体系，构建养老地产、养老服务、养老科技和养老金融协同配合的城市养老新生态，打造大健康全龄段全产业链康养综合服务平台。截至2018年底，在建在营康养项目超过15个，床位近5,000张。



深圳悦年华项目



南宁万象悦年华项目



沈阳润馨汇项目



理想国项目效果图

CHAPTER
S I X
章节概述



华润置地始终把“社会责任”作为企业发展战略的重要组成部分，致力于大力支持社区建设，回应国家精准扶贫号召，开展公益捐赠、志愿服务、社区关爱等相关活动，用爱心与温暖回馈社会。



公益慈善

华润置地以“服务社会，传播文明”为宗旨，遵守《华润集团社会责任工作管理办法》《华润集团企业公民建设指引》《华润置地志愿者管理细则》和华润慈善基金会相关制度，积极开展精准扶贫、慈善捐赠、志愿服务、社区关爱等活动，践行“用心做公益”的理念，推动企业与社区的共融和发展。

希望小镇

数据

453.1

2018年，华润置地公益慈善领域捐赠总价值453.1万元人民币

案例

捐建剑河华润希望小镇“苗绣博物馆”

剑河华润希望小镇是一个充满岁月痕迹的秀美苗寨，孕育着精美独特的非物质文化遗产——苗绣和苗族银饰。2018年，华润置地筹集善款助力当地村民建设苗绣馆，展示农妇们赖以生存的工匠手艺，让更多人了解和喜爱，不仅有助于拉动整个希望小镇经济发展，也将这些珍贵的苗族徽记作为文化烙印、历史载体代代相传。



慈善捐赠

案例

华润深圳南山半程马拉松慈善跑

2018年11月，华润深圳南山半程马拉松于中国华润大厦“春笋”前开跑，历经3个小时赛程圆满落幕。活动将慈善报名所筹集的善款共295,000元全部捐献。



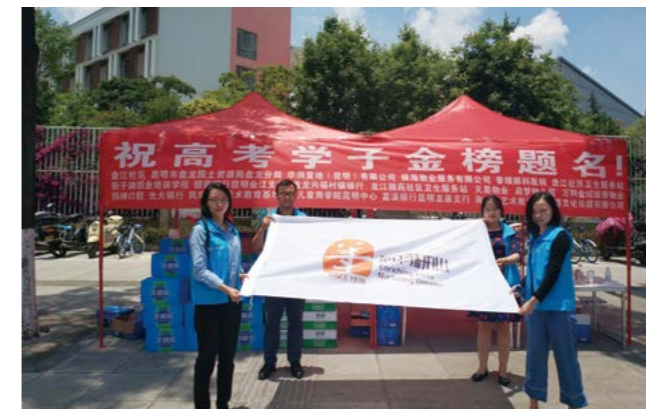
志愿服务



华润置地华北大区志愿者关爱心元培训康复学校自闭儿童



华润置地华东大区开展“初心坚守，润行大爱”媒体华润金寨小镇公益行活动



华润置地华西大区开展“爱心助考”志愿服务活动



华润置地华中大区开展武汉卓刀泉养老社区志愿服务



华润置地物业总公司员工志愿奔赴成都市金堂县参与支援抢险救灾工作



华润置地商业地产事业部开展系列关爱独居老人、留守儿童等志愿活动

社区关爱

华润置地长期坚持与社区、居委会开展协作，促进社区建设。2018年，我们开展了一系列尊老敬老、扶贫济弱等社区活动。



华润置地华北大区开展走进社区养老院献爱心系列活动



华润置地华中大区组织“迎寒出动，情暖全城”活动



华润置地物业总公司开展社区“百家宴”中秋游园系列活动



华润置地物业总公司开展为社区老人测量血压活动

CHAPTER
S I X

绩效检讨

2018年，华润置地在全国各地积极开展各类社区公益活动，在公益慈善领域捐赠金额达到453.1万元人民币，同比2017年增长了约26%。未来，我们将进一步加强与政府、客户以及非营利组织的合作，开展形式更加丰富的公益活动，促进社区经济与社会共同发展。

在公益慈善领域捐赠金额达到
人民币 453.1 万元

同比 2017 年
增长了约 26%

453.1

26%

N E X T

M O M E N T

携手共赴 下一个美好

CASS-CSR4.0

ESG

G1.1	G4.1	A1
G1.2	G4.2	
G2.2	G4.3	
G2.3	G5.1	
G2.4	G5.2	
G3.1	G6.1	
G3.2	G6.2	
G3.3	G6.3	

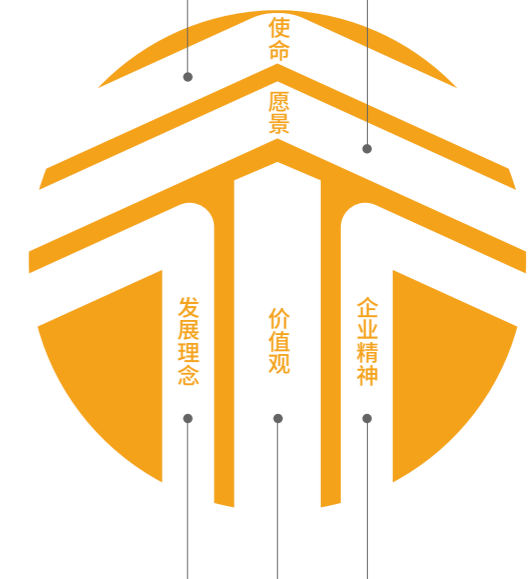
华润置地围绕“使命、愿景、价值观、发展理念和企业精神”五大要素，按照“战略导向、文化牵引、品牌传播”的原则开展社会责任工作。

责任文化体系

诚实守信是华润文化的基石，是华润立业之本，是华润人必须坚守的底线。遵守行业规范，重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争。业绩是华润选人、用人、评价人、激励人的基本标准。尊供更为优质、更为环保、更为人性化的产品和服务，不断超越用户期望，与客户精诚合作，为客户创造价值，与客户共同成长。常怀感恩之心，努力反馈社会。尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵，保护员工权益，实现企业价值和员工价值最大化。携手合作伙伴互惠互利，共同发展，合作共赢。不以牺牲环境为代价谋求企业发展，不以牺牲环境的长远利益换取企业的短期效益；不以牺牲公民的健康和生命谋取黑心利润，不以损毁品牌为代价谋求企业短暂辉煌。

引领商业进步
共创美好生活

成为大众信赖
和喜爱的国际化企业



做实 做强
做大 做好 做长

城市守信 业绩导向
以人为本 创新发展

务实 专业
协同 奉献

可持续发展目标

华润置地注重将社会责任融入企业发展战略与日常经营。在公司整体的“十三五”战略发展规划框架下确定了如下可持续发展管理目标。

使命

引领商业进步，共创美好生活

愿景

成为大众信赖和喜爱的国际化企业

宗旨

品质给城市更多改变



价值

为股东负责

确保合法合规，稳健运营，廉洁公正，进一步推动业务转型，积极探索“租购并举”等创新模式，持续培育新的价值增长点，与股东分享企业成长的价值

人本

为员工负责

以员工为本，追求企业共同价值与员工个人价值的双赢，重视员工基本权益，支持员工成长与发展，保障员工安全与健康，逐步开展 ISO14000 和 OHSAS18000 体系认证，保持零工伤死亡

绿色

为环境负责

尊重环境，践行绿色建筑生态模式，将绿色、环保、节能、高效的理念融入建筑开发中，为客户营造真正绿色健康的居住环境

臻品

为客户负责

坚持高品质战略和客户至上的价值观，在巩固主营业务基础上，拓展长租公寓、养老地产等创新业务，为客户提供更加丰富的产品及服务，进一步提升客户满意度

共赢

为伙伴负责

以“互惠互利，共同发展，合作共赢”为宗旨，不断优化供应链管理体系，严守行业规范，倡导公平竞争，全面落实阳光采购、责任采购，推动产业和行业的可持续发展

和谐

为社区负责

秉持“服务社会，传播文明”的宗旨，携手公众，联合社区，加大投入公益慈善与志愿服务，持续建设和运营“希望小镇”，增进公共福利，促进社会和谐

可持续发展管理架构

为进一步加强可持续发展工作的系统性、规范化管理，2019年3月华润置地董事会正式成立企业社会责任委员会（以下简称“委员会”）。委员会的主要职能是协助董事会指导及监察公司发展及落实企业社会责任工作，包括企业的可持续发展、环保及公益慈善工作等。委员会成员由公司董事会成员委任，由不少于五名成员组成。委员会每年至少召开一次会议。

华润置地可持续发展管理架构图

决策层	董事会	<ul style="list-style-type: none"> 推动全公司深化可持续发展理念和文化 决策并领导公司可持续发展战略方向 审批公司可持续发展工作规划、可持续发展报告及其他重要制度 部署开展公司在可持续发展方面的重大工作任务 分配公司各职能部门、各大区、各事业部的可持续发展工作职责
监督建议层	企业社会责任委员会	<ul style="list-style-type: none"> 推动全公司深化可持续发展理念和文化 决策并领导公司可持续发展战略方向 审批公司可持续发展工作规划、可持续发展报告及其他重要制度 部署开展公司在可持续发展方面的重大工作任务 分配公司各职能部门、各大区、各事业部的可持续发展工作职责
沟通层	日常办事机构 设于总部人事行政部	<ul style="list-style-type: none"> 执行企业社会责任委员会决议并汇报工作 建立由总部各职能部门和各大区、各事业部专兼职人员组成的可持续发展工作网络 编制可持续发展相关管理制度、工作流程等，并推动制度落地 建立健全可持续发展指标体系和绩效考核体系 建立完善可持续发展信息披露机制 组织编制华润置地可持续发展报告，完成 ESG 信息披露，并指导评价各大区、各事业部的可持续发展报告编制工作 持续改善可持续发展工作的管理，推动相关能力建设 统一管理公司可持续发展工作其他事项
执行层	下辖各单位	<ul style="list-style-type: none"> 参照总部的机制，组织成立各大区、各事业部的企业文化与社会责任工作指导委员会 明确各自的可持续发展相关工作职责并切实履行 遵守各项可持续发展相关管理制度，接受相关绩效考核 协调总部完成 ESG 信息披露、可持续发展报告编制、社会责任能力建设等工作 执行公司可持续发展工作要求的其他事项

利益相关方沟通与信息披露

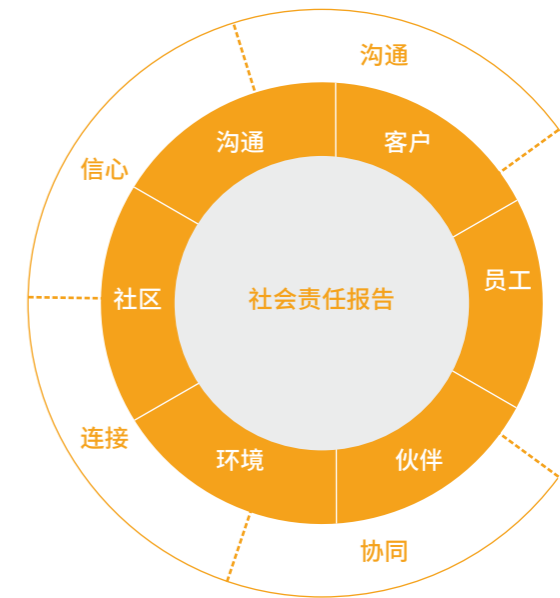
利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 守法合规经营 · 支持地区发展 · 贯彻国家政策 	<ul style="list-style-type: none"> · 持续强化企业合规管理 · 参与政府相关会议及合作 · 响应相关国家政策
投资者 / 股东	<ul style="list-style-type: none"> · 创造市场价值 · 加强信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> · 持续创造经营业绩 · 提升公司管治及风险管理水平 · 定期发布报告, 及时披露信息 · 召开股东大会, 加强投资者关系管理
业主和客户	<ul style="list-style-type: none"> · 产品服务质量 · 保护合法权益 	<ul style="list-style-type: none"> · 落实客户满意度调查 · 建立健全客户服务体系 · 完善客户意见反馈及投诉处理机制
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 保障员工权益 · 促进员工发展 · 关爱员工健康 · 参与公司管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制 · 组织员工培训, 完善晋升机制, 搭建发展平台 · 改善工作条件, 关爱困难员工 · 开展员工活动, 加强员工沟通
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> · 促进行业发展 · 合作互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> · 实施阳光采购, 打造责任供应链 · 定期召开招投标大会、供应商大会 · 参与行业组织, 推动行业发展
科研院所、行业组织、媒体与社会团体	<ul style="list-style-type: none"> · 遵守行业规范 · 促进产业创新 · 信息透明公开 	<ul style="list-style-type: none"> · 加强对外交流与合作, 参与产业创新研究 · 参与行业评优, 对行业规范提出建议 · 完善新闻披露制度, 优化舆情反馈机制
社区	<ul style="list-style-type: none"> · 支持社区公益 · 提供就业机会 	<ul style="list-style-type: none"> · 积极参与慈善捐赠, 投身社会公益活动 · 校园招聘与社会招聘
环境	<ul style="list-style-type: none"> · 合理利用资源 · 保护生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> · 落实绿色施工, 打造绿色建筑, 建设绿色社区 · 提高能源和资源使用效率, 落实节能减排 · 加强环境信息披露, 管理环境相关风险

信息披露模式

华润置地社会责任信息披露模式图

“4C” 意为

Communication (沟通)
Confidence (信心)
Connection (连接)
Coordination (协同)



更好地开展信息披露不仅是现代企业发展中正在面对的问题，也是华润置地正在思考和探索中的重点和难点问题。为此，华润置地在 2018 年重点聚焦社会责任信息披露，形成了具有公司特色的“4C”信息披露模式，通过一系列措施提升公司运营透明度。

信息披露途径



官网：<http://www.crland.com.hk/>



微信

重要性议题判定

华润置地的可持续发展重大性议题判定步骤如下：

1 第一步 识别议题

- 通过同行对标识别出行业性的重要性议题
- 形成议题库

2 第二步 议题排序

- 通过 4,493 份问卷调查分别了解各个议题对于公司的重要性和对于利益相关方的重要性
- 对问卷调查结果进行分析，得出议题的重要性排序

3 第三步 议题审核

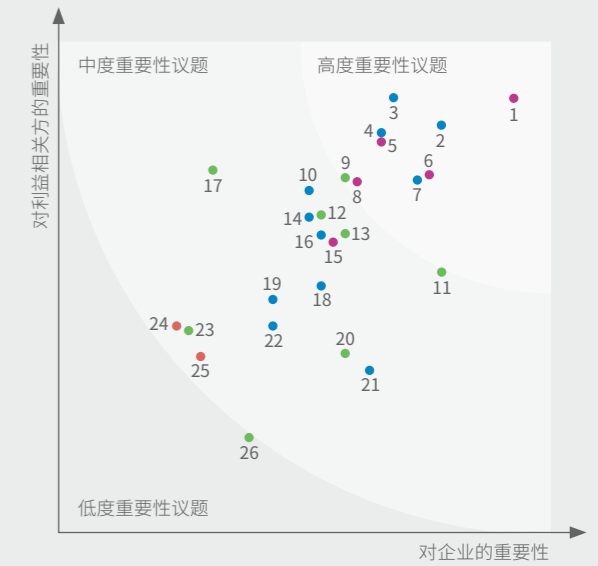
- 公司管理层对重要性议题及排序进行审阅
- 外部专家对重要性议题及排序进行审议

4 第四步 议题报告

- 根据重要性议题判定结果，在报告中对重要性议题进行重点披露

通过对 4,493 份利益相关方调查问卷进行分析，我们得出华润置地最新的可持续发展议题重要性分析矩阵及列表如下：

华润置地 2018-2019 可持续发展报告 重要性分析矩阵



议题重要性	排序	议题	所属范畴	披露位置
高度重要议题	1	安全健康	社会	第四章 美好职业选择
	2	质量监察与评估	管治	第二章 美好人居体验
	3	保障客户权益	管治	第二章 美好人居体验
	4	客户满意度	管治	第二章 美好人居体验
	5	合规雇佣	社会	第四章 美好职业选择
	6	薪酬福利	社会	第四章 美好职业选择
	7	公平运营	管治	关于我们 - 公平运营
	8	职业发展	社会	第四章 美好职业选择
	9	生物多样性	环境	第三章 美好生态环境
中度重要议题	10	保护知识产权	管治	关于我们 - 保护知识产权
	11	污染物排放	环境	第三章 美好生态环境
	12	节约能源	环境	第三章 美好生态环境
	13	废弃物处置	环境	第三章 美好生态环境
	14	产品质量管理	管治	第二章 美好人居体验
	15	创造就业	社会	第四章 美好职业选择
	16	经营绩效	管治	2018 年 关键绩效
	17	绿色建筑	环境	第三章 美好生态环境
	18	利益相关方沟通	管治	利益相关方沟通与信息披露
	19	公共服务	管治	第一章 美好城市空间
	20	节约水资源	环境	第三章 美好生态环境
	21	责任采购	管治	第五章 美好合作伙伴
	22	行业发展	管治	第五章 美好合作伙伴
	23	应对气候变化	环境	第三章 美好生态环境
	24	社区关爱	社会	第六章 美好社区生活
	25	公益慈善	社会	第六章 美好社区生活
	26	绿色运营	环境	第三章 美好生态环境

履责能力提升

华润置地全面梳理现有制度，紧跟《华润集团社会责任工作管理办法》要求，建立了涵盖经营绩效、社会绩效和环境绩效的社会责任指标体系。同时，通过参与社会责任相关会议、组织开展培训以及工作考核评优，提升员工履责能力，促进企业可持续发展。

可持续发展宣导、培训与交流



安永“全球房地产可持续性评估指标”研讨会



大中华区 GRI 2018 年会



华南大区可持续发展报告项目内部发布会



第六届分享责任年会

可持续发展工作考核评优

制定可持续发展相关工作评价奖励办法，对下辖单位的可持续发展实践工作进行考核评价，设立可持续发展工作相关奖项如“EHS 奖”等，通过排名评选方式，鼓励先进，示范引领。

2019 年履责展望



员工责任

完善人力资源管理体系和有竞争力的市场化薪酬体系，尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵，为公司战略的实施提供智力支持

客户责任

继续以客户为中心，恪守品质承诺，强化服务品质，为客户提供舒适、环保、安全的产品。继续扩大商业地产规模，积极探索业态创新，提升客户消费体验，强化服务品质，保持行业领先优势

公共责任

延续润志会的“服务社会，传播文明”的宗旨，更加用心地投身于公益慈善与志愿服务行动

伙伴责任

完善供应链管理制度体系，加强采购监管，加大采购公开透明程度，倡导阳光采购和绿色采购，打造责任供应链，推动行业低碳化、永续化发展

环境责任

继续加强企业经营与 ESG 管治的结合，在建筑的全生命周期最大限度地节约资源、保护环境和减少污染，落实绿色施工，打造绿色建筑，创建绿色社区

经济责任

坚持“销售物业 + 投资物业 + X”的商业模式和“精准投资”的方向，同时开展创新研究，提高资产回报率，巩固市场地位，并进一步推动业务转型

附录 1

政策及法律法规列表

ESG 指标	2018 年内部政策	2018 年遵守法律法规
A1 排放物	《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引》 《华润置地污水排放管理条例》 《华润置地置换办公设备管理条例》 《华润置地 EHS 管理实践案例》	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国海洋环境保护法》 《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废物名录》 《危险废物转移联单管理办法》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》
A2 资源使用	《华润置地节能减排管理规范》 《华润置地绿色 / 节能建筑管理规定》 《华润置地商业综合体能耗、能效管理平台设计及实施指引》 《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》 《华润置地物业管理节能手册》 《华润置地酒店能耗计量装置设置指引》 《华润置地开发项目 EHS 管理行为和状态要求》	
A3 环境及天然资源	《华润置地绿色建筑管理制度（2018 年修订版）》 《华润置地住宅施工图设计技术标准 - 绿色建筑专篇》 《华润置地住宅绿色健康建筑操作参考指引（设计阶段）》	
B1 雇佣	《华润置地员工手册》 《华润置地招聘管理规定》 《华润置地职务职级管理规定》 《华润置地休假管理规定》 《华润置地总部全员绩效管理体系实施细则》 《华润置地基层员工关爱基金实施细则》 《华润置地薪酬福利管理规定》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》 《最低工资规定》
B2 健康与安全	《华润置地职业健康管理指引（V1.0）》 《华润置地安全生产监督管理人员配置细则（2018 版）》 《华润置地 EHS 事故事件管理指引（2018 版）》 《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则（2018 版）》 《华润置地开发项目 EHS 管理要求（V1.0）》 《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引（试行）》 《华润置地 EHS 文化建设指引（2018 版）》 《华润置地有限公司岗位 EHS 责任制度（2018 版）》 华润置地有限公司 EHS 事故事件责任追究条例（2018 版） 《华润置地事故隐患排查治理实施细则（2018 版）》 《华润置地 EHS 危险源管理指引（2018 版）》 《华润置地安全管理规定》 《华润置地 EHS 管理体系建设指引》 《华润置地 EHS 管理年度考核实施细则》 《华润置地安全生产教育培训指引》 《华润置地安全生产目标及责任规范》 《华润置地劳动防护用品使用指引》 《华润置地已开业酒店 EHS 管理工作指引》 《华润置地安全生产目标及责任管理规范》 《华润置地 EHS 信息报告与传递管理细则》	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业病危害因素检测与评价》 《职业病分类与目录》

ESG 指标	2018 年内部政策	2018 年遵守法律法规
	《华润置地商业项目燃气安全管理工作指引》 《华润置地 EHS 法律法规合规管理指引》 《华润置地 EHS 档案管理细则》 《华润置地开发项目安全管理行为细则》 《华润置地自然灾害应急管理指引》 《华润置地大区安全检查评价工作指引》 《华润置地事故隐患排查治理实施细则》 《华润置地相关方 EHS 专项治理方案》 《华润置地有限公司 EHS 诚信承诺书》 《华润置地 EHS 事故事件管理规定》 《华润置地健康管理调研与对标分析报告》 《华润置地职业健康管理指引》	
B3 发展及培训	《华润置地员工手册》 《华润置地培训管理规定》 《华润置地内部讲师管理规定》	
B4 劳工准则	《华润置地员工手册》 《华润置地招聘管理规定》	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》
B5 供应链管理	《华润置地招标采购管理规定》 《华润置地大区招标采购管理实施细则》 《华润置地总部部门招标采购管理实施细则》 《华润置地战略采购管理实施细则》 《华润置地供方管理规定》 《华润置地工程类供方引进细则》 《华润置地工程类供方名册管理细则》 《华润置地工程类供方评价细则》 《华润置地工程类供方分级细则》 《华润置地工程类招采专业分类标准》	《中华人民共和国建筑法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》 《中华人民共和国政府采购法》 《必须招标的工程项目规定》
B6 产品责任	《华润置地全面质量管理体系建设规定》 《华润置地工程高品质标准》 《工程交底管理制度》 《工程质量管理行为细则》 《住宅工程关键工序检查点实施细则》 《住宅工程质量检查与评价标准》 《住宅过程评估 / 交付评估检查标准》 《持有商业物业机电质量检查标准》 《质量事故年度考核管理细则》 《华润置地设计质量管控规划》 《华润置地键槽式模架支撑及加固工艺指引》等 27 项工艺标准 《华润置地案场管理制度》	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《建筑设计防火规范 GB50016-2014》 《住宅建筑规范 GB5368-2005》 《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》 《装配式建筑评价标准 GB/T1129-2017》 《物业管理条例》

ESG 指标	2018 年内部政策	2018 年遵守法律法规
	《华润置地客户投诉处理指引》 《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》 《华润置地客户满意度调查管理规范》 《华润置地物业投诉上报作业指引》 《华润置地知识产权管理规定》 《华润置地保密工作实施细则》	《钢结构工程施工质量验收规范 GB50205-2001》 《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》 《城市居住区规划设计规范 GB50180-93(2016 年版)》 《国务院关于进一步深化城镇住房制度改革加快住房建设的通知》 《国务院关于促进房地产市场持续健康发展的通知》 《中共中央国务院关于进一步加强城市规划建设管理工作的若干意见》 《国务院办公厅关于促进建筑业持续健康发展的意见》
B7 反贪腐	《华润置地阳光宣言》 《华润置地廉洁合作协议》 《华润十戒》 《华润置地廉洁从业准则》 《华润置地信访处理工作指引》 《华润置地廉政谈话工作指引》 《华润置地“三重一大”决策制度实施细则》 《华润置地纪检监察案件办理工作指引》 《华润置地党风廉政建设责任制考核实施细则》 《华润置地述职述廉实施细则》 《关于落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任的实施意见》 《华润置地员工潜在利益冲突申报管理实施细则》 《华润置地纪检监察专家库管理细则》	《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国监察法》
B8 社区投资	《华润集团社会责任工作管理办法》 《华润集团企业公民建设指引》 《关于成立华润置地企业文化与社会责任指导委员会的通知》 《华润置地志愿者管理细则》	《中华人民共和国慈善法》

附录 2

数据列表 ^[注 1]

ESG 指标数据列表

ESG 指标	单位	2016 年数据	2017 年数据	2018 年数据	
A. 环境					
A1. 排放物					
A1.2	温室气体排放量及密度 ^[注 2]				
	二氧化碳排放量	吨	546,467.18	497,472.14	589,732.11
	万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元 (港币)	0.0500	0.0419	0.055 (万元人民币)
A1.3	所产生的有害废弃物总量及密度				
	废旧日光灯管 ^[注 3]	根	-	116,862	90,541
A1.4	所产生的无害废弃物总量及密度				
	土方废料 ^[注 4]	立方米	-	10,198,587	12,849,217
	钢筋废料 ^[注 5]	吨	-	34,279	44,690
A1.6	减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果				
	回收再利用的废纸 / 废包装纸皮数量 ^[注 6]	千克	-	65,000	125.63
A2. 资源使用					
	混凝土消耗量 ^[注 7]	立方米	-	6,108,779	13,188,491
	钢筋消耗量 ^[注 8]	吨	-	815,511	1,939,423
A2.1	能源耗用量及密度				
	综合能源消耗量	万吨标准煤	7.4254	7.2524	8.2331
	耗电量	万千瓦时	51,909.6055	52,327.0958	59,397.5329
	汽油消耗量	吨	488.7984	302.9394	336.9357
	柴油消耗量	吨	319.1610	211.8901	89.4257
	天然气消耗量	万标准立方米	661.0159	543.1331	635.4772
	其他能源消耗量	吨标准煤	482.1779	236.9878	178.4204
	万元营业收入综合能耗	吨标煤 / 万元 (人民币)	0.0078	0.0078	0.0077
A2.2	水资源耗用量及密度 ^[注 9]				
	总耗水量	吨	832,817.84	10,583,135.49	10,583,008.57
	万元营业收入耗水量	吨 / 万元 (港币)	0.08	0.89	0.87 (万元人民币)
A2.5	制成品所用包装材料总量及每生产单位占量 ^[注 10]				
	包装纸箱使用总量	千克	758,940.00	822,800.00	864,822.00
	万元营业收入包装纸箱使用量	千克 / 万元 (人民币)	17.67	17.45	18.32
B. 社会					
B1. 雇佣					
B1.1	雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分				
	全体雇员人数	人	33,939	38,087	47,414
	性别				
	男性	人	22,286	24,910	30,819
	女性	人	11,653	13,177	16,595

ESG 指标	单位	2016 年数据	2017 年数据	2018 年数据	
雇佣类型	全职	人	33,524	37,681	46,814
	兼职	人	415	406	600
职级	高层	人	270	302	345
	中层	人	502	689	11,208
	基层	人	33,167	37,096	35,861
学历	研究生及以上	人	2,711	3,106	4,003
	本科	人	9,625	11,077	14,503
	大专	人	7,687	8,662	14,300
	高中及以下	人	13,916	15,242	14,608
年龄	30 岁以下	人	16,112	17,119	20,564
	30-50 岁	人	16,364	19,359	24,915
	50 岁以上	人	1,463	1,609	1,935
地区	总部	人	524	443	610
	华北	人	6,734	3,891	2,777
	华东	人	5,378	3,510	2,247
	华南	人	6,378	2,792	2,695
	华西	人	4,870	2,370	1,557
	东北	人	3,516	1,652	1,027
	华中	人	3,673	1,666	1,167
	事业部	人	2,866	21,763	35,334
	B1.2	雇员流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分			
	综合流失率	%	27.13	26.53	主要业态 18% 物业系统 33%
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率				
	死亡人数	人	0	0	0
	千人死亡率	‰	0	0	0
B2.2	因工伤损失工作日数^[注 11]				
	普通工伤日数	天或小时	23 天	26,720.8 小时	0
	LTIR/ 百万工时损工严重率		1.43	360	0
B3.1	受训雇员比例：按性别划分				
	受训雇员总数	人	20,990	38,000	43,147
	男性	%	85	60	65
	女性	%	15	40	35
B3.2	雇员受训平均时数：按性别划分				
	男性	小时	6.42	10.51	15.6
	女性	小时	6.42	8.09	15.6

ESG 指标	单位	2016 年数据	2017 年数据	2018 年数据	
B5.1	供应商数目：按地区划分				
	供应商总数	个	6,340	2,980	7,521
	华北	个	1,537	861	1,783
	华东	个	1,467	694	1,706
	华南	个	1,127	528	1,061
	华西	个	742	348	1,277
	东北	个	723	286	837
	华中	个	744	263	857
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目				
	投诉数目 ^[注 12]	件	-	5,194	9,655
B7.1	贪污诉讼案件的数目				
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0	0
B8.2	在专注范畴所动用资源				
	公益慈善捐赠价值	万元（人民币）	77	358.8	453.1
	员工志愿服务人数	人	>1,000	>1,000	>1,000

CASS-CSR4.0 指标数据列表

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018
股东责任						
资产总额	亿元人民币	2,916.7	3,332.7	3,821.6	4,804.5	6,557.4
净资产	亿元人民币	929.3	1,109.9	1,245.2	1,442.4	1,807.0
所有者权益	亿元人民币	929.3	1,109.9	1,245.2	1,442.4	1,807.0
营业收入	亿元人民币	715.2	836.4	937.2	1,019.4	1,211.9
利润总额	亿元人民币	189	217	272	307	390
净利润 / 股东应占溢利	亿元人民币	124	143	167	197	242
归属母公司所有者的净利润	亿元人民币	124	143	167	197	242
净资产收益率	%	-	16.0	16.8	17.7	18.8
总资产报酬率	%	-	-	8.11	7.63	7.15
国有资产保值增值率	%	-	-	113.5	117.64	132.52
行业排名	名次	-	8	11	10	9
市场占有率	%	-	-	-	2.88	3.40
销售物业签约面积	万平方米	660.09	675.9	733	954.3	1,198.9
销售物业签约额	亿元人民币	692.1	851.5	1,080	1521	2,106.8
投资物业营业额	亿元人民币	44.2	54.5	62.0	76.5	95.2
期末土地储备面积	万平方米	4,004.41	4,126	4,485	4,897.8	5,957.3
腐败事件发生率	%	-	-	0	0	0
客户责任						
客户总体满意度 ^[注 13]	分	-	92	94.3	N/A	N/A
住宅客户满意度	分	81	79	79	75	83
住宅客户忠诚度	分	58	58	60	58	67
自持写字楼客户满意度	分	100	100	99	98	99
自持写字楼客户非常满意度	分	80	86	80	76	82
商业地产租户满意度	分	91	93	95	98.6	98.4
客户投诉处理率 - 商业项目	%	-	-	-	99.86	99.14
客户投诉处理率 - 住宅项目	%	-	98.4	98.2	98.5	93.5
研发投入总额	亿元人民币	-	0.0310	0.0030	0.0391	0.3669
研发人员数量	人	-	19	22	24	63
员工责任						
全职员工总人数	人	28,452	31,481	33,524	38,087	47,414
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100	100
集体合同签订率	%	-	100	100	100	100

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018
员工体检覆盖率	%	-	100	100	100	100
员工敬业度	%	82	85	86	85	89
员工满意度	%	84	87	88	88	90
员工流失率	%	-	39.68	27.13	26.53	18 (开发及商业) 33 (物业系统)
员工平均年龄	岁	31.6	31.8	32.2	32.7	32.9
女性员工比例	%	34.5	34.05	34.34	34.60	35
管理层中的女性比例	%	-	0	28	22	24
年人均带薪休假天数	天	>6	>6	>6	>6	>6
员工培训覆盖率	%	-	-	-	86	91
员工培训投入总额	万元	-	-	-	3,100	5,574
人均培训投入	元 / 人	-	-	-	815.8	1,175.7
人均培训时间	小时	-	3.76	6.42	9.55	15.6
伙伴责任						
供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率	%	-	-	100	100	100
CASS-CSR4.0 新增：经济合同履行率	%	-	-	-	-	99.97
CASS-CSR4.0 新增：因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	个	-	-	-	-	0
CASS-CSR4.0 新增：报告期内审查的供应商数量	个	-	-	-	-	7,521
CASS-CSR4.0 新增：因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	个	-	-	-	-	0
政府责任						
招聘新员工人数	人	10,458	10,716	14,822	19,669	27,413
招聘应届毕业生人数	人	840	287	338	383	1,158
纳税总额	亿元人民币	122	167	158	184	320
社区责任						
慈善公益捐赠支出	万元人民币	724.7	194.89	77	358.8	453.1
员工志愿服务人数	人次, 小时	-	-	>1,000	>1,000	>1,000
一般及以上工伤事故发生数	次	3	0	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0	0	0
千人负伤率 (事故频率)	‰	0.12	0	0.18	0	0

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018
火灾千人死亡率	%	0	0	-	0	0
千人经济损失率	%	0	0.71	0.01	0.17	0.01
百万营业额经济损失率	%	0	0	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	%	0	0	0	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0	0	0
写字楼、酒店、商场供电系统故障造成的大面积停电事故	起	0	0	0	0	0
对公司市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0	0	0	0	0
安全生产投入	万元人民币	8,561.22	7,061.044	11,063.86	17,802.12	30,081.53
安全应急演练次数	次	636	1,392	2,977	3,600	6,899
员工安全培训数量	人·学时	-	-	-	173,045	267,130
相关方安全培训数量	人·学时	-	-	-	178,083.5	316,790.7
员工安全培训覆盖率	%	-	-	-	100	100
专职安全管理人员数量	人	-	-	-	288	802
注册安全工程师人数	人	-	-	-	127	259
绿色管理						
环保总投入 ^{【注14】}	万元人民币	-	-	-	1,208.0858	1,888.97
节能减排技术改造投入 ^{【注15】}	万元人民币	-	-	-	527.7439	705.71
绿色生产						
综合能源消耗量	万吨标煤	4.73	6.0983	7.4254	7.2524	8.2329
电力消耗量	万千瓦时	33,633.96	42,091.8424	51,909.6055	52,327.0958	59,396.4329
汽油消耗量	吨	1,192.92	863.7235	488.798	302.9394	336.9357
柴油消耗量	吨	1,192.92	418.5135	319.1610	211.8901	89.4257
天然气消耗量	万标准立方米	219.63	509.9322	661.0159	543.1331	635.4772
其他能源消耗量	吨标准煤	482.71	589.4841	482.1779	236.9878	178.4204
CASS-CSR4.0 新增：单位工业						
增加值新鲜水耗						不适用
二氧化碳排放量	吨	346,666.24	436,197.8	546,467.18	497, 472.14	598,732.11
二氧化硫排放量	吨	-	-	-	-	-
氨氮排放量	吨	-	-	-	-	-
COD 排放量	吨	-	-	-	-	-
氮氧化物排放量	吨	-	-	-	-	-
电力业务供电煤耗率	克标煤 / 千瓦时	-	-	-	-	不适用
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	0.0096	0.0078	0.0078	0.0078	0.0077

CASS-CSR4.0	单位	2014	2015	2016	2017	2018
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	0.0346	0.0259	0.0229	0.0222	0.0217
产品节能量	万吨标煤	-	-	-	0	0
绿色建筑认证面积	万平方米	477.74	438	629.67	194.51	481.63

注：

- 除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与华润置地 2018 年度财务报告保持一致。
- 温室气体排放量及密度的统计范围包括（1）全国在营购物中心的办公及公共区域（2）全国住宅楼盘的办公及公共区域（3）部分酒店和部分写字楼公共区域（4）由华润置地建设事业部承建的在建工地项目的电力、柴油、汽油、天然气等能源使用产生的碳排放。
- 废日光灯管的统计范围限于办公室、商业、酒店、住宅项目。
- 土方废料的统计范围限于在建工程。
- 钢筋废料的统计范围限于在建工程。
- 回收再利用的废纸 / 废包装纸皮数量的统计范围限于励致家私。
- 混凝土消耗量的统计范围限于在建工程。
- 钢筋消耗量的统计范围限于在建工程。
- 水资源消耗量的统计范围扩大导致数据有较大增长：2016 年的统计范围仅限于办公室，2017 年及之后统计范围扩大为办公室、酒店及商业项目，导致数据有较大增长。
- 指标“A2.5 制成品所用包装材料总量及每生产单位占量”的相关数据统计范围仅限于华润置地建设事业部下属的励致家私。
- 指标“B2.2 因工伤损失的工作日数”相关数据的统计范围的变动导致数据变化：2016 年统计的是经社保工伤认定的工伤累计数据，2018 年统计的是公司内部工伤假期的统计数。
- 因满意度调查口径改变，2018 年无总体满意度数据。
- 客户投诉处理率的统计范围限于住宅项目。
- 环保总投入特指运营阶段的环保工作投入。
- 节能减排技术改造投入特指运营阶段环保工作中节能减排技术改造的投入。

附录 3 荣誉列表

2018 年奖项	获奖单位 / 项目
工程质量类	
第八届（2017-2018 年度）“广厦奖”	沈阳华润·中央花园
2018 年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区金奖	北京花香四季（保障房项目）
2018 年中国土木工程詹天佑奖优秀住宅小区表彰项目	临沂华润中心
2018 年“国际卓越奖”	华润小径湾华润大学（南校区）
环保安全类	
2017 优秀人民环境住宅奖	沈阳华润·二十四城
全国绿色商场创建办公室颁发的“绿色商场”	南宁万象城
香港环保促进会颁发的“香港 2017 年绿色企业大奖之超卓环保健康安全奖 - 铜奖”	南宁万象城
环境管理体系认证证书	华润置地（沈阳）有限公司
陕西省住建厅表彰文明工地暨施工扬尘防治先进单位	西安奥体中心体育场、体育馆、游泳馆等项目
山西省建筑业协会颁发的“建筑业绿色施工示范工程”	太原悦府项目
山西省建筑业协会颁发的“建筑业绿色施工示范工程”	太原华润中心北区
唐山市颁发的“扬尘治理绿色工地”	唐山橡树湾贰号院
西安市扬尘污染防治先进工地	西安奥体中心游泳馆项目
2018 年度西安建筑业铁腕治霾暨绿色施工示范工程	西安奥体中心体育馆项目
广西建筑业联合会颁发的 2018 年度“广西壮族自治区建筑业绿色施工示范工程”	香港街一期
四川省建筑业协会颁发的 2018 年度“四川省建筑业绿色施工示范工程”	成都万象城二期
广东省“清洁生产企业”称号	珠海励致家私
环境管理体系认证证书	华润置地（成都）有限公司
社会责任类	
中国企业社会责任报告领袖奖	华润置地有限公司
连续 2 年获得华润集团社会责任奖银奖	华润置地有限公司
	
2018 深圳体育成就奖——“年度最受欢迎体育场所”	华润深圳湾体育中心
2018 年物业服务企业综合实力测评 TOP100	华润物业科技服务有限公司
第 97 届 ADC 年度设计大奖银奖	深圳万象天地 Mixc World with Art 艺术计划

附录 4 ESG 指标索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标（KPI）		对应章节
环境		
A1. 排放物	一般披露	第三章 美好生态环境
A1.1	排放物种类及相关排放数据	不适用 ^{【注 1】}
A1.2	温室气体总排放量及密度	第三章 美好生态环境 附录 2：数据列表
A1.3	所产生有害废弃物总量及密度	附录 2：数据列表
A1.4	所产生无害废弃物总量及密度	附录 2：数据列表
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	第三章 美好生态环境
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	第三章 美好生态环境 附录 2：数据列表
A2. 资源使用	一般披露	第三章 美好生态环境
A2.1	能源总耗量及密度	第三章 美好生态环境 附录 2：数据列表
A2.2	总耗水量及密度	第三章 美好生态环境 附录 2：数据列表
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	第三章 美好生态环境
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	第三章 美好生态环境
A2.5	制成品所用包材料的总量及每生产单位占量	附录 2：数据列表
A3. 环境及天然资源	一般披露	第三章 美好生态环境
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	第三章 美好生态环境
社会		
B1. 雇佣	一般披露	第四章 美好职业选择 附录 1：政策、法律及规例列表
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第四章 美好职业选择 附录 2：数据列表
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	第四章 美好职业选择
B2. 健康与安全	一般披露	第四章 美好职业选择 附录 1：政策、法律及规例列表
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	第四章 美好职业选择 附录 2：数据列表
B2.2	因工伤损失工作日数	附录 2：数据列表
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	第四章 美好职业选择
B3. 发展及培训	一般披露	第四章 美好职业选择 附录 1：政策、法律及规例列表
B3.1	按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第四章 美好职业选择 附录 2：数据列表
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	第四章 美好职业选择 附录 2：数据列表

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		对应章节
B4. 劳工准则	一般披露	第四章 美好职业选择
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第四章 美好职业选择
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第四章 美好职业选择
B5. 供应链管理	一般披露	第五章 美好合作伙伴
	B5.1 按地区划分的供应商数目	第五章 美好合作伙伴 附录 2: 数据列表
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目、以及相关惯例的执行及监察方法	第五章 美好合作伙伴
B6. 产品责任	一般披露	第二章 美好人居体验
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	/
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第二章 美好人居体验 附录 2: 数据列表
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	关于华润置地
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	第二章 美好人居体验
	B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法	第二章 美好人居体验
B7. 反贪污	一般披露	关于华润置地
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	关于华润置地 附录 2: 数据列表
	B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	关于华润置地
B8. 社区投资	一般披露	第六章 美好社区生活
	B8.1 专注贡献范畴	第六章 美好社区生活
	B8.2 在专注范畴所动用资源	第六章 美好社区生活 附录 2: 数据列表

注:

- 根据《如何准备环境、社会及管治报告?》附录二: 环境关键绩效指标汇报指引, “A1.1 排放物及相关排放数据”这一关键绩效指标与发行人营运所在地的空气污染有关, 主要包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。因华润置地的业务营运过程对空气的影响极小, 故经重要性议题判定认为该指标为“不适用”的指标。

附录 5 报告评级



《华润置地有限公司 2018 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司委托, “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《华润置地有限公司 2018 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 (2019)》。

二、评级过程

- 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;
- 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价, 拟定评级报告;
- 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 ★★★★★

公司人事行政部牵头成立报告编写组, 董事会主席把控关键节点, 并负责报告终审; 将报告定位为检视履责行为、传播履责信息、完善社会责任管理、强化利益相关方沟通的重要工具, 功能与价值定位明确; 根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等方式识别实质性议题; 推动下辖单位发布社会责任报告, 构建了多层次、多形态的报告体系; 计划在官方网站发布报告, 并将以电子版、印刷品、中英文版等形式呈现报告, 具有卓越的过程性表现。

实质性 ★★★★★☆

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、确保房屋住宅质量、合规拆迁与老城区保护、避免土地闲置、噪音污染控制、新建项目环评、废弃物循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题, 具有领先的实质性表现。

完整性 ★★★★★☆

《报告》主体内容从“美好 城市空间”“美好 人居体验”“美好 生态环境”“美好 职业选择”“美好 合作伙伴”“美好 社区生活”等角度系统披露了所在行业核心指标的 88.45%, 完整性表现领先。

平衡性 ★★★★★

《报告》披露了“客户投诉数量”“贪污诉讼案件数目”“死亡人数”“雇员流失比率”“一般及以上工伤事故发生数”“千人经济损失率”“百万营业额经济损失率”“百万营业额死亡率”等负面数据信息, 并通过“绩效检讨”板块阐述公司履责不足之处, 具有卓越的平衡性表现。

可比性 ★★★★★

《报告》披露了“营业收入”“国有资产保值增值率”“研发投入总额”“环保总投入”“综合能源消耗量”“二氧化碳排放量”“员工满意度”“安全生产投入”“纳税总额”等 123 个关键指标连续 3 年的数据; 并就“中国商业地产 Top100 榜单第 1 名”“开发业务销售规模行业第 9 名”等进行横向比较, 可比性表现卓越。

附录 5 报告评级



可读性 ★★★★★

《报告》以“共筑下一个美好”为主题，以“美好”为主线，贯穿全文，结构清晰，重点突出，呼应“引领商业进步，共创美好生活”的企业使命；开篇设置“2018 年华润置地十件大事”责任专题，聚焦企业年度重点实践，集中展现优秀履责成果；章节跨页嵌入叙述性引言，提纲挈领，便于相关方快速把握重点内容，提升了报告的易读性；报告封面及篇章页选用凸显特色业务场景的实景大图，增强了报告的辨识度，具有卓越的可读性表现。

创新性 ★★★★★

《报告》积极响应联合国可持续发展目标 SDGs，凸显了企业责任理念的引领性和时代感，展现了报告的与时俱进；部分章节开篇设置“案例研究”专题，聚焦重点议题下的亮点实践，彰显了企业的责任担当；构建华润置地“4C”社会责任信息披露模式，强化信息披露透明度，畅通责任沟通渠道；制定可持续发展相关工作评价奖励办法，完善社会责任考核激励机制，具有卓越的创新性表现。

综合评级 ★★★★★

经评级小组评价，《华润置地有限公司 2018 可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



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

华润置地可持续发展报告连续第四年获得五星级评价

四、改进建议

1. 增加重点议题的详细披露，增强报告的实质性；
2. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级专家委员会副主席：

魏紫川

过程性评估员：任姣姣

评级小组组长：

张慧

评级小组专家：

沈洪涛

出具时间

2019 年 5 月 31 日



扫码查看企业评级档案

附录 6 报告编写人员名单

华润置地可持续发展报告编写组

组长：唐勇

副组长：李欣、张立强

组员：邢拓、刘昕炜、郑芳宇、张卫强、于国卿、武熙涵、牛勇、程向雷、张伟嘉、孙蕴睿、陈思思、李文婷、惠晓莉、苏晴、付萌、罗雯、杨伟明、王冠初

华润置地所属各单位编写组

黄晶、高路阳、王昊、黄璐、泰云鹏、闫颖、赵强、田飞、谷欣、杨志斌、严思淇、龚咏怡、常宏鹏、袁宝仪、王玺睿、黄宁平、魏雪旦、蒋成

