

为更好的城市

华润置地华中大区可持续发展报告

2022



目录

- 2 卷首语
- 4 关于我们
- 8 高光 2022
- 12 责任聚焦：建功新时代，喜迎二十大

16 立本 做宜居城市的建设者

- 18 责任故事：南昌万象城助力城市澎湃生长
- 20 为城市发展赋能
- 22 用匠心筑造精品
- 24 追求客户满意服务
- 28 创新驱动向未来
- 29 绩效检讨

50 立身 做携手共赢的并肩者

- 52 责任故事：党建业务相融，携手伙伴同行
- 53 责任采购
- 56 行业发展
- 57 绩效检讨

30 立心 做绿水青山的守护者

- 32 责任故事：践行低碳理念，打造绿色建筑
- 33 加强环境管理
- 33 应对气候变化
- 34 开发绿色建筑
- 35 融入绿色运营
- 35 强化污染防治
- 37 绩效检讨

58 立世 做民生幸福的奉献者

- 60 责任故事：家园防疫堡垒，筑牢安全健康屏障
- 62 乡村振兴
- 63 公益慈善
- 64 志愿服务
- 65 绩效检讨

38 立人 做育人育才的推动者

- 40 责任故事：新员工在“未来之星”华中六营实现职场蜕变
- 41 保障员工权益
- 42 职业安全健康
- 45 助力员工成长
- 47 用心关爱员工
- 49 绩效检讨

- 66 可持续发展管理
- 70 展望 2023
- 71 贡献联合国可持续发展目标
- 73 ESG 指标索引
- 75 可持续发展指标
- 77 关于本报告
- 78 报告评级
- 80 报告编制人员名单

CONTENTS

卷首语



踔厉奋发，勇毅前行。2022年，党的二十大胜利召开，吹响了奋进新征程的时代号角。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在华润集团、华润置地领导下，始终坚持“品质给城市更多改变”，稳步提升我们在经济、客户、员工、伙伴、环境、社区等方面的价值创造，及时响应利益相关方的最新关切，致力于成为品质、效益、规模领先的大区，积极承担社会责任，实现高质量、可持续发展。

这一年，我们守正创新，筑就美好城市。深耕华中市场，在城市更新、产业兴城、城市运营等方面，用一座座建筑构筑中部新战略版图，聚浪成潮，弄潮时代。2022年，新开业2座万象城、获取长沙虹山路和机床厂2个优质项目。积极开展城市更新，拓展康养、长租公寓业务，持续打造核心产品，助力城市更新与能级提升。以高品质与优服务，实现更多中部城市的“美好共建”与“韧性生长”。

这一年，我们礼遇自然，筑就美好生态。坚持可持续发展理念，将绿色低碳贯穿设计、施工、运营全过程，打造绿色建筑，崇尚环保生活，做到建筑与自然和谐共生，与伙伴一起同建绿色家园。

这一年，我们育人育才，筑就美好职场。秉承“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的理念，注重员工权益保障和身心健康。多途径提升员工能力素质，为公司持续培养、输送各类优秀人才，致力于为员工提供实现自我的平台。将员工安全置于首要位置，健全安全生产管理体系，提高员工安全生产意识和能力，为员工提供安全、安心的工作环境。

这一年，我们携手同行，筑就美好伙伴。夯实供应链管理工作，引入战略品类新供方29家，开展供应商“总对总”交流会30余场，从绿色低碳、EHS等方面提升供方社会责任水平。加强与政府、企业、金融机构间的合作交流，携手各方共同实现高质量发展。

这一年，我们凝心聚力，筑就美好社会。认真贯彻落实党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的决策部署，积极投身消费帮扶、产业帮扶等乡村振兴事业，开展社区建设、民生保障、公益慈善等工作，全力服务地方经济社会发展。

初心如磐，使命如炬。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是“十四五”规划承上启下的关键之年。华中大区将全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，深入学习贯彻党的二十大精神，深度践行华润集团“十四五”战略，传承华润置地“品质给城市更多改变”的宗旨，以可持续发展的决心与信心服务国家经济社会的高质量发展。

关于我们

企业概况

华润置地华中大区成立于2004年，作为华润置地布局全国的七个大区之一，隶属于全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK 1109），根植华中地区建设与运营，主要负责在湖北、湖南、河南、江西四省内从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理，目前业务覆盖武汉、郑州、长沙、南昌、赣州、宜昌、鄂州等城市。2023年，华中大区明确“十四五”发展定位，提出“攻坚克难做优存量，系统性提升组织能力，做区域品质、效益、规模领先的大区”。

华中大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，始终坚持“品质给城市更多改变”，以筑就美好生活的初心，持续进行住宅、商业、写字楼及综合体等综合业务开发，布局长租公寓、康养业务等创新业务版块，在焕新城市面貌的同时，促进人居理念的变革，赋予城市每一寸土地新的价值。

关键绩效

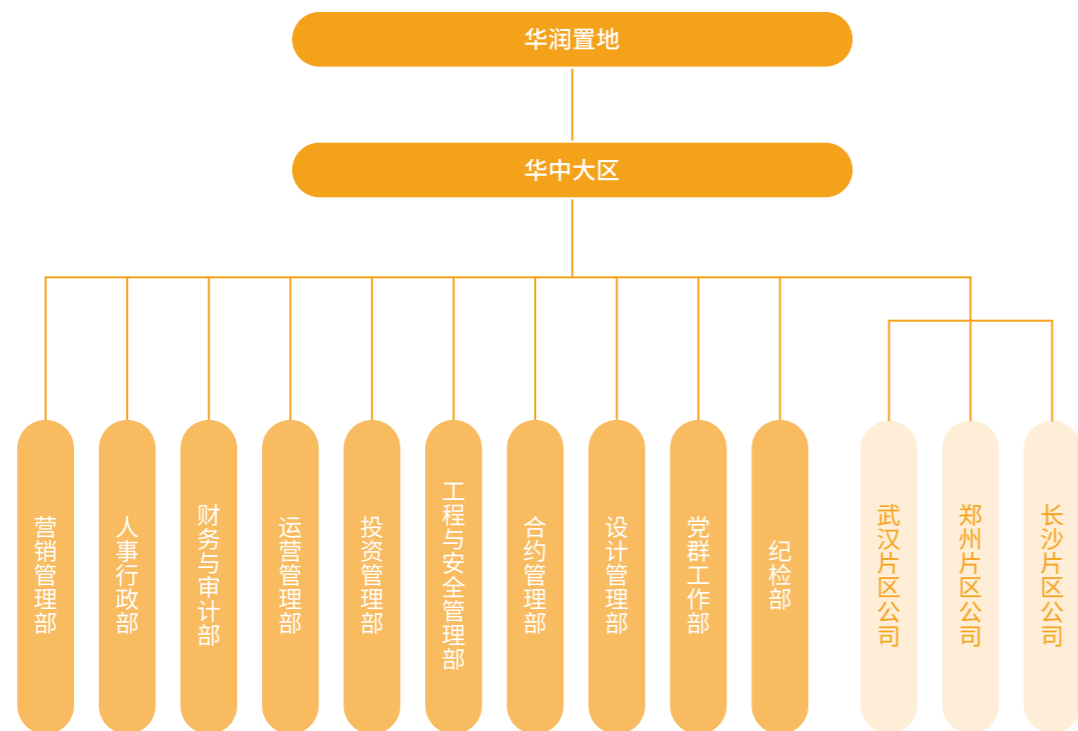
总建筑面积	销售物业在建项目	销售物业签约面积
943.18 万平方米	28 个	173.1 万平方米
总商业建筑面积	在建商业项目	在营改造商业项目
236 万平方米	11 个	2 个





组织架构

华中大区践行“总部-大区-片区”三级管控架构，下设 10 个专业部门、3 个片区公司。



公司治理

规范治理

我们严格按照《华润置地合资合作项目投后管理方法指导》的要求开展公司治理工作，面向华中大区各合资公司持续开展股东会及董事会赋能培训，强化公司治理合规意识；成立工作小组，开展合作项目投后管理自查专项工作，梳理合作项目投后履约问题；规范股东会、董事会召开及往来函件等事项，确保公司治理架构的有效制衡和治理机制的高效运行。

合规经营

我们全面开展合规体系建设，成立合规委员会作为合规管理最高决策机构，负责决定合规管理重大事项，指导、监督和评价合规管理工作，重点针对安全生产、商品房销售、劳动用工、经理人管理等领域开展合规专项工作。发布《华中大区 EHS 法律法规应知应会手册》《建设单位法定安全责任关键履职清单》《华中大区商品房改造法律操作手册》《华中大区人员汰换调整法律风险防范手册》，并开展培训宣贯，召开“三大保障体系”月度联席会，加强协同联动，落实常态化大合规管理。

关键绩效

合同审核率	法律培训覆盖
100%	520 人次

风险管理

我们通过制定风险管理政策，设立自上而下的风险管理架构，定期审阅监察风险管理及内部监控系统的成效，积极推动“大风控”体系建设在华中大区层面的落地，成立大区“大风控”管理委员会及内控与风险管理工作办公室，编制华中大区业务风险分类分级管理清单、审计典型案例汇编，联合相关业务部门开展专项自查，持续提升公司风险管理水平。

高光 2022

2022 大事记

学习贯彻党的二十大精神

聚焦党建业务融合，推动党的二十大精神在基层走深走实

庆祝建团百年

聆听青年心声，服务青年成长，引导青年建功立业

贯彻落实国企改革三年行动

决战改革攻坚，推进战略落地，圆满完成各项任务目标

稳健提升经营业绩

完成签约额 293 亿元，位列华中地区第二名

拓展战略投资

获取长沙市大王山片区虹山路和长沙市天心区机床厂等优质项目

与湖北省政府签署战略合作协议，加大在鄂投资力度

与河南省政府展开战略合作，助力现代化河南建设

深化组织变革

激发团队活力，全方位提升组织能力

更新美好生活想象

武汉万象城、南昌万象城完美开业，开业检查综合成绩并列华润置地第 1，综合体建设能力大幅提升，为中部高质量发展注入崭新动能

大幅改善供应链生态

高绩效供方承接份额提升至 75.8%，战略品类供方合作满意度提升至 90.9 分，均超过华润置地标杆值

持续提升客户满意度

总体满意度 88 分，排名华润置地第 2，房屋质量及维修改满意度全年维持华润置地第 1

践行美好交付体系

发布华润置地华中大区美好交付体系

大区 4 个首开项目开盘时间较投批平均提前 2.5 个月，跨年提前供货 50.1 亿元，全年实现 20 个批次交付，交付面积 294 万平方米

2022 大数据

经济绩效

资产总额	营业收入	利润总额	纳税总额
1440.18 亿元	187.47 亿元	23.26 亿元	18.63 亿元
销售物业签约面积	总建筑面积	住宅交付质量得分	
173.1 万平方米	943.18 万平方米	79.33 分	
总体客户满意度	工程一次验收合格率		
88 分	100%		



社会绩效

全职员工总人数	管理层中的女性比例	安全生产投入
833 人	4%	461.7 万元
员工体检覆盖率	经济合同履约率	乡村振兴资金投入
100%	100%	30 万元
公益慈善捐赠金额	参与志愿服务	
20 万元	830 人次	



环境绩效

环保总投入	综合能源消耗量
146.3 万元	0.0223 万吨标煤
万元营业收入综合能耗 (可比价)	万元营业收入二氧化碳排放量
0.0001 吨标煤 / 万元	0.0005 吨 / 万元



2022 责任荣誉

2022 年奖项	获奖单位 / 项目
江岸区五四红旗团支部	华润置地华中大区直属团支部
华润置地 2021 年度“先进基层党组织”	郑州片区公司党支部
华润置地 2022 年度抗疫先进集体	郑州片区公司
中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星级”	华润置地华中大区
2021 年度郑州市重点项目建设先进集体	郑州片区公司
香港绿色企业大奖之卓越环保管理奖 (企业) 铜奖	郑州片区公司
2022 年 REARD 全球地产设计大奖商业 (建筑) 银奖	武汉万象城
建筑、施工 & 设计大奖 (ACD) 商业 (建成) 第一名	武汉万象城
伦敦杰出地产大奖 (OPAL) 建筑设计 (零售) 优胜奖	武汉万象城
湖北省老年友善医疗机构	武汉古田康养中心旗下中医院、卓刀泉社区卫生服务中心
职业技能等级认定机构用人单位	悦年华·颐养中心 (武汉石桥) 项目
2022 年河南省重点建设项目名单	郑州片区公司郑东万象城、新时代广场、万象城二期
2021~2022 年度第二批湖北省建筑工程安全文明施工现场	武汉片区公司宜昌旅游城市客厅、武汉二十四城项目
湖北省建筑施工现场党建、质量、安全、绿色、智慧、文明“六个工地”示范项目	武汉片区公司武汉长江悦、二十四城项目
2021~2022 年度第三批湖北省建筑工程安全文明施工现场	武汉片区公司武汉长江悦、二十四城和葛店未来尚城项目
湖南省 2021 年度建筑施工安全生产标准化年度项目考评优良工地	长沙片区公司长沙置地中心项目
全国有色金属建设行业 2022 年度建设工程项目施工安全生产标准化工地	长沙片区公司长沙凯旋门项目
中国建筑业协会建筑安全与机械分会 2022 年建设工程项目施工工地安全生产标准化学习交流项目 (原国家 AAA 工地)	长沙片区公司长沙凯旋门项目
河南省建设工程施工安全生产标准化工地	郑州片区公司凯旋门项目
河南省安全生产示范单位	郑州片区公司郑东万象城南苑一标

建功新时代 喜迎二十大

“我们要落实新时代党的建设总要求，健全全面从严治党体系，全面推进党的自我净化、自我完善、自我革新、自我提高，使我们党坚守初心使命，始终成为中国特色社会主义事业的坚强领导核心。”

——《中国共产党第二十次全国代表大会报告》

华中大区深入学习贯彻党的二十大精神，把党的二十大各项部署与各项任务结合起来、与岗位工作结合起来，强化责任担当，全力以赴做好各项工作，奋力答好新时代“赶考”答卷。



学深悟透党的二十大精神

- > 认真组织集中收看大会盛况，第一时间召开党委会专题会议传达学习，制定学习计划，通过党委中心组学习、党委班子基层宣讲、支部三会一课、专题知识竞赛等形式，切实做好党的二十大精神学习宣贯，累计组织开展 26 次集中学习宣贯，覆盖 603 人次。
- > 组织全员参与集团专题知识竞赛，平均分排名华润置地第二；组织召开 2 次大区专题知识竞赛，覆盖 110 名党员。



加强政治建设

- > 严格落实第一议题制度，修订大区“三重一大”制度，组织开展大区党委“七一”主题党日活动，把习近平总书记在全国国企党建工作会上的讲话作为新提拔经理人任前谈话“第一课”，不断加强思想政治建设，强化政治引领，为大区“十四五”战略推进提供坚强保障。



完善组织建设

- > 开展党建基础问题集中专项整治、党建重大风险排查防范化解工作、党务工作突出问题自查，提升基层工作质量。以制度化、清单化、标准化、规范化为目标，完成支部调整与整合，强化“双培养”管理工作，动态管理“双培养”清单。
- > 截至 2022 年底，共有党员 398 人，党员占员工比例 47.38%。2022 年增补各级党组织委员 43 人次。



强化廉政建设

- > 全面推进从严管党治党，完善“大监督、大风控、大合规”三大保障体系，扎实开展“靠企吃企”“蝇贪”专项整治工作，加快推进“清风润廉”廉洁文化建设，开展廉洁警示教育。
- > 建立华中大区监督举报机制，公布举报邮箱、电话，完善监督体系。召开营销条线全员警示教育大会，强化大区营销条线廉洁风险防控，覆盖 400 余人次。

初心引领，传承红色基因

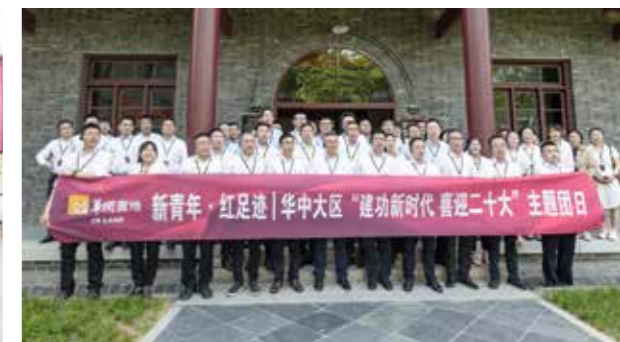
华中大区将学习贯彻党的二十大精神作为首要政治任务，按照党中央“切实负起领导责任，牢牢把握正确导向，着力提升实际效果”的决策部署，加强统筹谋划、精心组织安排，迅速掀起学习宣传贯彻的热潮，持续加强党的领导、完善党的组织建设，以高质量党建引领企业高质量发展。



党委书记讲党课



集中观看党的二十大



开展主题党日团日活动

深度融合，党建赋能发展

通过与属地相关单位党建共建，开展主题党日等形式，营造“建功新时代 喜迎二十大”浓厚氛围。

案例

举行党建共建活动，推动实现美好履约

5月19日，武汉片区公司联合能建城发、中建八局举行“联学联建·融通融合”结对子揭牌仪式，通过“党建共建”这条纽带，增加各方之间的交流互动，加快推进各方深度合作，充分发挥党建引领作用，真正实现党建与生产经营深度融合。项目团队将以此为新起点，不忘初心，砥砺前行，向更高更远的目标奋勇迈进，筑精品，创价值，全力助推项目实现美好履约。



“联学联建·融通融合”结对子揭牌仪式

多点发力，满足群众需求

紧贴员工群众需求，聚焦“五点”发力，千方百计为员工、同行伙伴、新老业主、困难群众等群体解决“急难愁盼”问题，不断增强群众的获得感、幸福感，确保“我为群众办实事”实践活动落地见效。



党员突击队助力现场交付



成立党员先锋队、青年突击队

立本 做宜居城市的建设者

住宅质量得分
79.33分

总体客户满意度
88分
位列华润置地第
2名

开展客户增值服务活动
131场
参与业主超过
5万人次

时代召唤

“促进区域协调发展。深入实施区域协调发展战略、区域重大战略、主体功能区战略、新型城镇化战略，优化重大生产力布局，构建优势互补、高质量发展的区域经济布局和国土空间体系。”

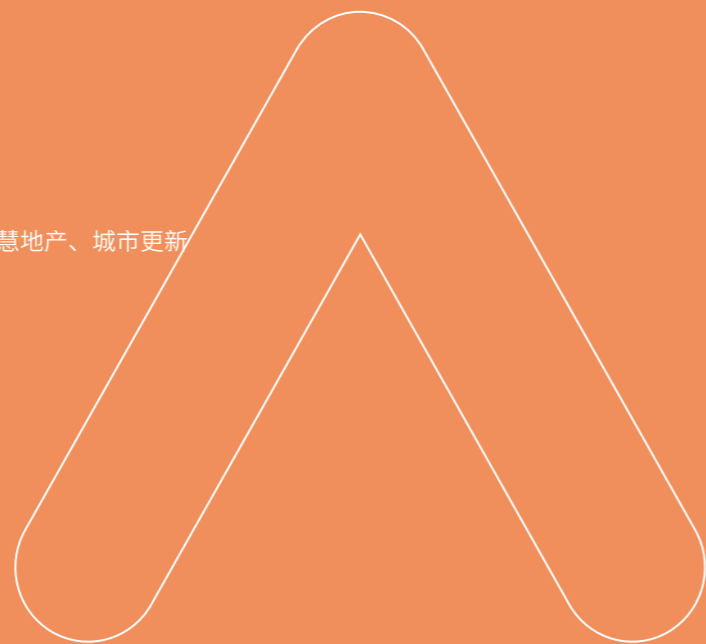
——《中国共产党第二十次全国代表大会报告》

肩负责任

华中大区践行“品质给城市更多改变”使命，持续打造核心产品，助力城市更新与能级提升，以高品质与优服务，实现更多中部城市的“美好共建”与“韧性生长”。

实质性议题

提升建筑品质、维护客户权益、负责任营销、打造满意服务、智慧地产、城市更新





南昌万象城助力城市澎湃生长

2022年10月1日，华中大区打造的位于南昌城市中心——红谷滩区的南昌万象城盛大开业，依奔腾不息的赣江而立，商业建筑面积约16万平方米，对南昌乃至江西商业发展有着里程碑式的意义。

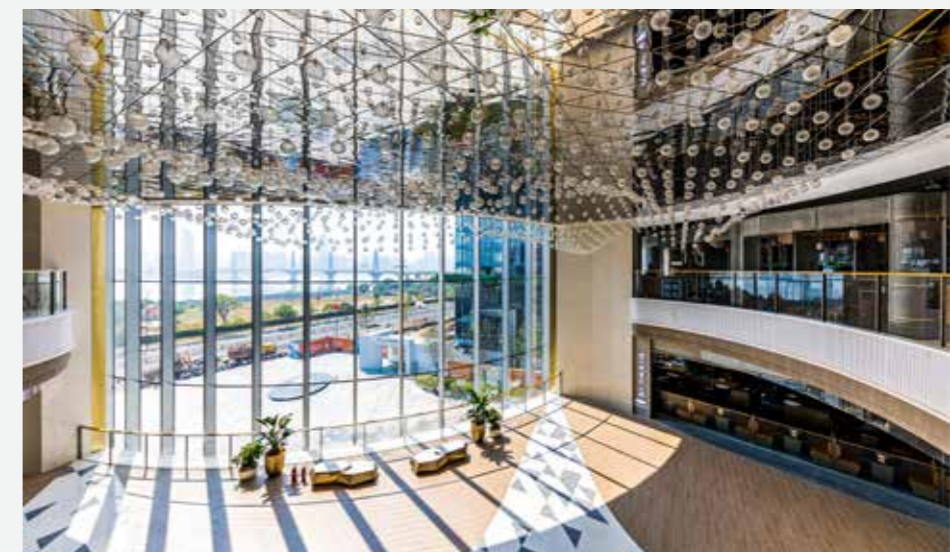


聚焦品质服务

聚焦高品质细节，推出黑白金卡的VIP停车区域、母婴专属停车区域，提供爱心租借、礼品包装等增值服务，并通过细分客群，营造不同的主题场景，为消费者带来更多归属感与参与感。

全新艺术体验

通过丰富、前沿的企划活动，于东中庭打造江西首展·年度现象级艺术大展《花花都市》，通过国内外知名艺术家的视角，为公众提供全新的艺术感观之旅。



与南昌共生长

南昌万象城的盛大启幕，标志着一座集城市先锋时尚高地、微度假目的地、互动社交集合地、幸福生活始发地等不同体验于一体的国际化商业综合体自此璀璨启幕，为城市带来商业空间、人文艺术与自然相融合的全新生活方式，革新江西整体商业能级。

为城市发展赋能

与国家共命运，与城市共发展。华中大区聚合武汉、长沙、郑州、南昌等城市力量，勇立时代潮头，勇当城市建设先行者、排头兵，一步步兑现发展承诺，为土地发展持续赋能，共同创造新的繁荣奇迹。

城市升级

我们怀着对城市生长的共建与共情，深度参与城市进程，助推城市焕新发展，为居民带来生活方式、生活体验的革新。

关键绩效

总建筑面积	销售物业土储面积	持有物业土储面积
943.18 万平方米	825.89 万平方米	117.30 万平方米

城市开发

我们打造武汉万象城、郑东万象城、长沙万象城等落子城市中心板块的高量级城市综合体，进一步焕新城市生态，创新生活方式。2022年，新开业2座万象城、获取长沙虹山路和机床厂2个优质项目。

武汉万象城占地面积约7.2万平方米，总建筑面积约73万平方米，是集大型购物中心、甲级写字楼、高端精装住宅于一体的创新型万象城都市综合体。

南昌万象城占地16万平方米。项目给南昌带来商业的迭代升级，成为红谷滩乃至南昌市的商业主要驱动力，对南昌乃至江西商业发展有着里程碑式的意义。

责任荣誉

武汉万象城获得2022年REARD全球地产设计大奖商业（建筑）银奖建筑、施工 & 设计大奖（ACD）商业（建成）第一名、伦敦杰出地产大奖（OPAL）建筑设计（零售）优胜奖

长沙市天心区机床厂商住项目总用地面积16.09万平方米，总计容建面67.31万平方米，综合容积率4.18。项目将被打造成涵盖办公、商业街区、品质住宅等一体的城市综合体项目，有效激活当地活力，助力长沙市城市更新改造。

长沙市岳麓区大王山片区虹山路住宅项目占地面积10.2万平方米，综合容积率1.84，总计容建面18.77万平方米，项目规划为纯住宅用地。该项目地处新兴板块，紧邻洋湖垸，处于长株潭融城核心区，为城市未来发展指引方向。



武汉万象城

产城融合

紧握城市产业规划及发展脉搏，充分发挥华润集团内部资源优势，在导入相匹配产业的同时，注重产业升级，积极推动主业发展，促进深耕国家中心城市；同时引入外部优质产业资源，激发城市产业发展潜力，构建区域可持续发展新格局。

2022年，郑州片区公司积极协同润城产业方，重点推进郑东新区超级总部项目落地，同时积极接洽集团内华润数科、华润资产等优质产业资源，争取入驻郑东万象城综合体项目，确保项目顺利开发运营，助力城市产业升级。



郑东万象城

关注民生

关键绩效

华中大区康养项目累计在院入住长者

650人

我们在关注民生需求、提升城市共建粘度的同时，与居民一起知时节、乃发生、沐春风、润万物。以提升医疗服务能力，强化优质护理服务，实现精细化、个性化定制服务为重点，致力于为长者提供更高品质、更加友善、更人性化的服务。

武汉古田康养中心旗下中医院、卓刀泉社区卫生服务中心着力改善长者医疗服务，不断优化完善服务机制，均荣获湖北省卫生健康委员会颁发“湖北省老年友善医疗机构”称号。悦年华·颐养中心（武汉石桥）项目聚焦高素质护理人才队伍培养，以优质、规范的服务设施和服务水平，荣获“职业技能等级认定机构用人单位”认定。



荣获“湖北省老年友善医疗机构”称号



荣获“职业技能等级认定机构用人单位”认定

生活万象

我们打造万象服务物业管理服务品牌，聚焦社区生活空间、办公产业空间、城市公共空间三大空间，通过城市生态圈一体化运营与服务，运用科技智慧平台，整合城市资源，运营城市空间、服务城市人民，为人民带来更非凡的城市生活体验。



社区生活空间

通过对业主生活需求的研究，打造“服务+生活、服务+文化、服务+生态、服务+智慧”的服务体系，使服务场景化，为业主提供更有温度的服务。拓展业主增值服务体系，为业主提供租售、装修、入驻、管家、商汇、空间运营等增值服务。



办公产业空间

在高品质的基础上，依托领先的运营服务体系及经验，为行业头部企业、写字楼、政务机构办公、共享办公、配套工作设施提供多元化基础服务和延伸服务，赋予租户高端的商务办公体验。



城市公共空间

以精细化运营管理模式，完成城市业态管理及片区综合统筹运营服务，打造城市运营服务的范本之作，助力城市升级。

用匠心筑造精品

匠心入微，苛于毫厘；臻于细节，精于工艺。华中大区坚持对品质的不懈追求，精心打磨每一处施工细节，持续完善质量管理体系，以高品质的兑现力为千万家庭交付美好生活。

关键绩效

工程一次验收合格率

100%

住宅质量得分

79.33分

公建质量得分

100分



完善管理体系

华中大区建立专业品控会制度，组织专家委员会定期评审决策、联合巡场；统筹拉通设计、工程、商业各专业专家成立大区商业品控小组，完善商业品控运行机制，深度参与项目全过程质量管理，严格落地各项品控管理动作；推行综合体项目“总指挥负责制”，有效推动武汉和南昌万象城高品质完美开业。

建立高品质案例库，收集各专业优秀做法，固化为品控成果归纳入库，其他在建项目可直接采用。2022年，品控会组织评审60余次，联合巡场50余次，提出80余项修改意见。



强化过程管控

通过体系培训、月度巡查、模拟评估等加强质量管控，及时根据风险问题及等级进行分级管理，并跟进整改情况。



开展质量培训

组织开展管理类、业务类、专业类培训，为工程条线各层级充分赋能，助力工程质量状态稳步提升。开展品控专项培训，提高管理标准，强化管理要求，将培训穿透至一线服务人员，提升服务品质。

责任荣誉

郑州片区公司郑东万象城、新时代广场、万象城二期集体入围2022年度河南省“两城一汇”重点建设项目名单

郑州片区公司入选2021年度郑州市重点项目建设先进集体



葛店城市综合体项目举办湖北省质量安全观摩会



开展品控培训

追求客户满意服务

华中大区始终以客户满意为服务准则，建立健全服务管理体系，充分保障客户基本权益，积极响应客户诉求，提供暖心增值服务，争当客户最信任的伙伴和帮手。

服务管理

持续落实全周期客户服务制度，明确客户服务主体责任，完善服务标准动作，做实下沉攻坚，以完善的服务体系提供优质满意服务。

健全服务体系



发布《华润置地华中大区住宅客户满意度奖惩方案》，明确城市总、项目总为第一责任人，同时明确各业主类型、各二级指标责任单位，并签订目标责任状。加强舆情及群众诉求管理组织保障，落实相应职责分工，统筹协作形成管理工作闭环。

建立核心销售物料线下评审机制，搭建华中大区风险前介管理体系，启动精装产品客户敏感点研究，加强缺陷反馈及预防，持续完善系统化的风险管理闭环机制。2022年，识别风险808项，按计划关闭759项，及时关闭率94%。

关键绩效

开展营销节点检查

7次

识别客户风险

808项

提升客户满意度

制定满意度管理办法，标准化客户台账，月度制定满意度提升计划，以品质提升解决业主关注重点，多频次铺排社群活动并加强宣传，提升业主服务感知，打造美好社区。上线“美好生活服务官”，以更立体、更温情的品牌服务赋予生活温度。

关键绩效

房屋质量满意度	整改维修满意度	总体客户满意度	参与过程阶段检查
86.36分	87.5分	88分	8次
华润置地排名	华润置地排名	实施客户满意度提升计划	优秀率
第1	第1	69项	100%

权益保障

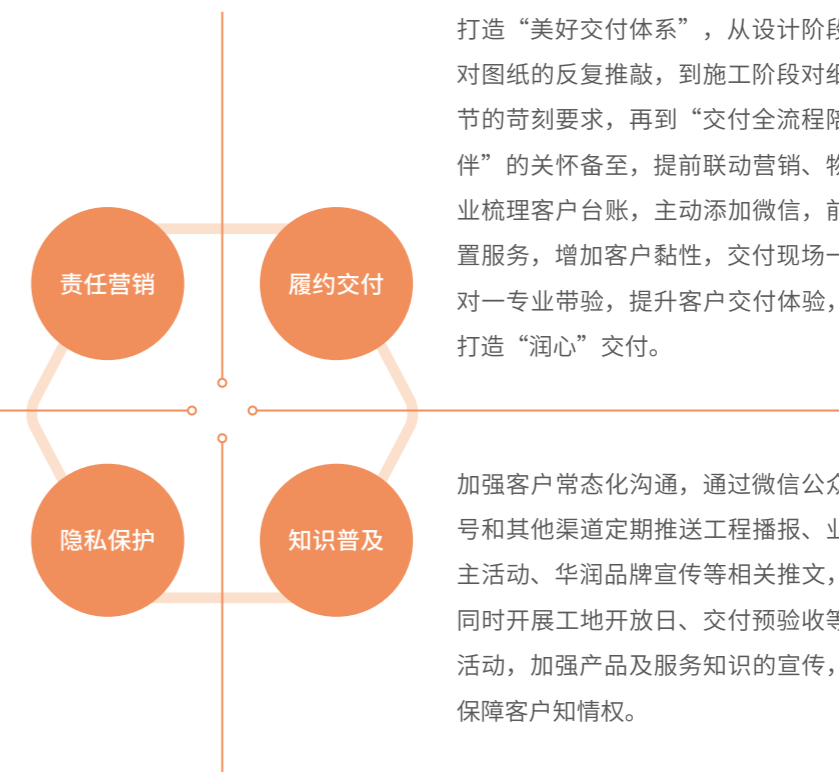
关键绩效

交付产品	到访交付率
19233套	99%

我们严格遵循《消费者权益保护法》等法律法规，对销售面价、价格折扣作出明确要求，并在销售现场进行公示，保证营销信息真实可靠，严格做到按期交付，同时保障客户隐私安全，切实维护消费者合法权益。

线上线下分享项目信息、价格信息公示等，不进行任何虚假、误导、欺诈或不公平、不清晰的模糊营销，引导消费者做出理智消费决策。

严格遵守《消费者权益保护法》《网络安全法》等法律法规，落实《华润置地CRM客户信息提取管理规范》等内部政策，使用自主开发的营销系统操作营销全流程业务，做好信息脱敏处理，保障客户个人信息安全。



打造“美好交付体系”，从设计阶段对图纸的反复推敲，到施工阶段对细节的苛刻要求，再到“交付全流程陪伴”的关怀备至，提前联动营销、物业梳理客户台账，主动添加微信，前置服务，增加客户黏性，交付现场一对一专业带验，提升客户交付体验，打造“润心”交付。

加强客户常态化沟通，通过微信公众号和其他渠道定期推送工程播报、业主活动、华润品牌宣传等相关推文，同时开展工地开放日、交付预验收等活动，加强产品及服务知识的宣传，保障客户知情权。



交付现场

打造美好交付体系，引领城市美好生活

案例

2022年，华中大区润心升级五大模块，创新打造美好交付体系，让客户归家更暖心。美好兑现，如期生长。实时推送工程进度，交付前三轮查验查漏，做到全过程精准监督，为项目保驾护航。美好兑现，幸福邀约。交付期开启400服务电话、润服务、微信等多个答疑渠道让响应更及时。美好兑现，无忧体验。交付现场指引标识设计清晰，实现流程人性化、事项集中化一站式办理。美好兑现，品质托付。提供1对1专属交付大使和陪同验房专业解答，并设置快修队及时解决问题。美好兑现，时刻惊喜。交付现场提供便民服务、产证服务、装修建议服务等，给予业主放心、舒心、暖心的交付体验。

诉求响应

将贴心的服务融入每一处细节，用心聆听每一个倾诉的声音，建立高品质交付小组及“三纵五横”管理机制，前置客户服务，倾听客户声音，预控客户舆情，及时回应客户诉求。承接并完成《交付封装1.0》制定，输出28套标准化工具，做好售后维保。

应对客户投诉

开展联合培训，提升一线舆情及群众诉求应对能力。全年无红、橙、黄舆情，无有效一二级客诉。

做好售后维保

注重房屋交付后保修服务，建立日常维保标准体系，及时响应客户维修需求，快速、有效地完成客户报修问题。

关键绩效

解决房屋维修问题

26152条

投诉及时响应率

93%

开展房屋主动保养活动

30余次

投诉关闭率

100%

受理投诉数量

3278起

履约检讨

主动及时处理问题，解决用户后顾之忧

长沙桃源里二期业主在装修时，发现并提报了部分户内维修问题，公司维保工程师接到业主反馈后，快速安排维修。由于业主无法亲自到现场验收，工程师通过微信视频，让业主清晰地了解到维修各个节点步骤和维修效果，并且主动为业主提供装修参考方案以及“避雷”建议，获得了业主的认可及赠送的锦旗。

履约检讨

郑州悦玺项目及时处理信号差问题

郑州悦玺项目交付后，断断续续有业主反馈关于园区信号差、商铺前变电站影响业主出行等问题，公司悦玺维保工程师从客户视角逐一现场排查，并详细梳理影响业主日常生活的问题，制定解决方案，积极协调资源，顺利实现悦玺商铺前变电站挪移，园区信号问题得以解决，大大提高了业主生活质量。

增值回馈

在点滴细节中持续探索，精进服务品质，通过完善小区设施、绿化社区环境、开展多样化小区活动等，丰富业主生活，为业主提供满意贴心的增值服务。2022年，开展客户增值活动131场，参与业主超5万人次。

武汉翡翠中心等项目从细节着手，在园区增设高空抛物摄像头，为业主解决生活困扰，提供更加舒心的居住环境。

各物业服务中心陆续在园区组织免费洗车、免费冲洗地垫、集中晾晒等便民服务，为业主解决冬季清洁困扰，创造更加干净整洁的生活环境，让业主真实感受到美好服务无处不在，暖心守候从未间断。

疫情封控期间，化身“快递员”“搬运工”“防疫工作者”，全力提升业主居家期间生活质量、筑牢小区防疫的安全之门。



让业主享受家门口的义诊服务



苗木修剪补栽



组织中秋节活动



提供一对一交付现场服务

创新驱动向未来

华中大区以提升商业数字经营能力和消费者体验为核心，坚持产品设计创新，加大研发投入，以科技赋能数字化转型，打造智慧商业，全面探索城市智能化。

创新产品设计

针对各项目特点进行把脉提升，梳理产品创新策略，打造水晶之冠、漫巷、中央花园、儿童专区、金水流云等亮点空间，提升产品创新力。



长沙万象城 - 封面空间

巧妙利用地形优势，在沿街面打造一处巨型城市之窗，形成一处“长沙看世界，世界看长沙”的窗口。将与商业结合，实现封面空间的共创共建共享。



郑东万象城 - 金水流云

通过不同质感、不同颜色设计小样的对比，以及视觉样板的打造，结合厂家工艺、铝板替代材料的比选，助力特色立面实现金水河面波光粼粼的效果。

打造智慧商业

充分运用科技手段，从顾客购物与体验、商场安防与运维等方面打造智慧商业，实现智能购物、智能停车、智能安防和智能运维。



武汉万象城智能照明系统控制场内照明、泛光照明、水晶之冠等千余照明回路，可实现照明自动控制、场景控制等功能。

利益相关方声音

“情系业主暖人心，排忧解难办实事。”

——摘自华润悦玺业主赠送的锦旗

绩效检讨

2022年，华中大区综合得分在华润置地中排名较高，但是在公建管理的技术支持力度、前端管理参与度等方面还存在提升空间，需要进一步加强。

2023年，华中大区将持续完善工程质量和客户服务，努力打造高质量产品与服务，并制定质量管理目标：住宅过程检达标率 **100%**，房屋质量满意度 **83** 分，维修整改满意度 **86** 分，公建过程检 **90** 分，全方位打造更安全舒适的城市美好生活空间。

立心 做绿水青山的守护者

环保总投入
146.3 万元

二氧化碳排放
984.862 吨

时代召唤

“我们坚持可持续发展，坚持节约优先、保护优先、自然恢复为主的方针，像保护眼睛一样保护自然和生态环境，坚定不移走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路，实现中华民族永续发展。”

——《中国共产党第二十次全国代表大会报告》

肩负责任

华中大区坚持可持续发展理念，将生态保护贯穿设计、施工、运营全过程，打造绿色建筑，崇尚环保生活，与伙伴一起同建绿色家园，共享碧水蓝天。

实质性议题

助力“双碳”目标、绿色建筑、绿色办公、绿色生活、污染防治



责任故事



2022年5月1日，华中大区打造的武汉万象城盛大开业。项目积极践行绿色低碳理念，运用高效设备降低机房能耗，通过设置雨水回用系统节约水资源，通过配备碳排放管理系统科学管理、调控项目碳排放量，项目节能率达65%，获国家绿色建筑二星标识。华中大区致力于成为低碳时代城市绿色建筑的优秀践行者，为建筑行业实现与自然和谐共生提供参考。

践行低碳理念， 打造绿色建筑

高效设备

项目所安装的冷水机组、锅炉、变压器等核心设备均选用高效节能产品，空气处理机组、水泵、冷却塔等主要设备均选用变频设备，整体降低使用能耗。

高效机房

项目冷站设计不仅采用高效率设备、最优系统路由，而且可实现高温水运行策略与自动运行逻辑。项目开业后，冷站运行效率可达到行业杰出水准，大幅度减少运行能耗。

绿色用水

项目设有雨水回用系统，可将商业大屋面汇聚的雨水收集至地下室雨水蓄水池，经一系列处理后，作为景观灌溉等用水，实现节约用水。

绿色运维

项目能效管理平台配置了碳排放量管理系统，可对碳排放数据进行实时检测，并制定相应的碳排放计划，调控项目整体碳排放量，达到节能减碳、绿色运维目的。



加强环境管理

关键绩效

环保总投入 **146.3** 万元

华中大区坚持绿色发展理念，持续完善环保制度体系，强化环境保护合规风险管控，完善应急管理体系，持续提升环保管理水平。

完善制度管理体系

制定《华润置地华中大区生态保护管理规定》《华中大区在建工程周界管理指引》等规范性制度，为绿色低碳运营与生态环境保护的有序开展奠定良好基础。

加强应急管理

建立自然灾害预警及应急机制，搭建施工现场环境预警及应急处理工作网络，组织开展应急演练与宣传教育，提升员工应对环境事故的处置能力。

重视环保监管

开展环保合规性排查，并将环保检查纳入日常监管中，压实环保管理责任。

应对气候变化

华中大区全面识别、分析自身业务可能涉及到的气候变化风险，采取风险应对举措，并通过使用环保型原材料、减少耗材使用、提高能源使用效益、使用清洁能源等方式，减少温室气体排放，积极应对气候变化风险。2022年，华中大区各片区公司已完成年度碳资产盘查工作，累计二氧化碳排放量为984.862吨，全部为能源间接温室气体排放。

关键绩效

二氧化碳排放量
984.862 吨

万元营业收入二氧化碳排放量
0.0005 吨/万元

风险及挑战

气候变化引起的极端天气会对实体经济产生影响，同时政府部门相继出台《绿色建筑创建行动方案》《“十四五”建筑节能与绿色建筑发展规划》等文件，严格的政策监管带来的合规风险加大。

我们的行动

主动识别可能产生的气候风险并制定应急管理措施，编制《华润置地华中大区绿色建筑操作指引》，将低碳理念融入设计、建造、运营全流程，创新绿色低碳技术，积极应对气候变化。

开发绿色建筑

关键绩效

新增绿色建筑面积 **43.54** 万平方米

华中大区严格遵循集团制度文件，制定《华润置地华中大区绿色建筑操作指引》，坚持设计、建造、运营全流程绿色低碳，做到建筑与自然和谐共生。

绿色施工

- > 减少水资源的使用，各项目现场在洗车池旁设置二次沉淀池，循环使用冲洗水；优化洗车设备，增加喷头数量与高度，提高水资源利用效率。
- > 推动项目打造“扬尘环保智能化工地”，强化扬尘环保治理，降低空气污染。
- > 现场使用遥控式开关控制夜间照明，基坑四周使用太阳能警示灯，规范使用配电箱以达到节能管控目的。
- > 开展场内非道路移动机械设备环保排查，确保环保标识 100% 挂牌。

- > 积极推广装配式建筑，通过标准化设计、工厂化生产、装配化施工、信息化管理，全面降低施工带来的环境影响。
- > 2022 年，新增（开工）装配式建筑项目（新分期）3 个。

装配式建筑

节约能源资源

我们加强施工过程中的能源管理，采用节能环保设备材料，加强节能设备技术改造，努力提升能源利用效率，减少能源使用。此外，我们严格遵守《中华人民共和国土地管理法》《闲置土地处置办法》等法律法规，执行《华润置地住宅及写字楼项目建设工期标准》，在疫情防控解除后及时报规报建并动工开发，充分使用土地资源，最大化避免土地闲置，杜绝资源浪费。

关键绩效

综合能源消耗量 0.0223 万吨标煤	万元营业收入综合能耗（可比价） 0.0001 吨标煤 / 万元	耗电量 137.6331 万千瓦时
汽油消耗量 36.6495 吨	柴油消耗量 0 吨	天然气消耗量 0 万标准立方米

融入绿色运营

华中大区将绿色环保意识融入到工作生活中，推动绿色办公，践行环保公益，将低碳理念落到实处。

绿色办公

- > 节纸。倡导无纸化办公，提倡双面、黑白打印，鼓励使用二次纸张。
- > 节水。取消会议瓶装水及一次性用品的使用，提倡节约用水。
- > 节电。培养员工养成下班后关闭电子设备的好习惯，工作期间尽可能的利用自然光，饮水机、打印机等用电设备满足工作需求即可。

绿色物业

- > 水资源循环利用。郑州紫云府项目利用抽水泵连接水管，把水系的水用于浇灌绿化植物，节约绿化用水；利用水压冲洗地面，实现循环利用。
- > 废弃物再利用。将万象装饰旧物放置于小区内做装饰；利用落叶开展社区文化活动。
- > 空气净化处理。对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。

环保公益

- > 组织开展环保培训及公益活动，普及知识、提升意识、培养习惯，带动员工及社会各界参与到环保事业中，形成节约能源资源的良好风尚。
- > 植树节期间，组织业主、员工开展植树活动，宣传环保理念，动员大家参与环保活动。

关键绩效

年度新鲜用水量 **3569** 吨

万元营业收入新鲜水耗 **0.0019** 吨 / 万元

强化污染防治

华中大区坚持绿色文明施工，注重对扬尘、污水、施工噪音的管理，加强污染防治，将绿色环保理念融入项目施工全过程，降低对周围环境的影响。

废弃物处理

我们严格遵守相关法律制度，持续加强建筑材料、有害与无害废弃物处理与回收利用，降低资源消耗，减少废弃物对环境产生的影响。规范垃圾分类与处置，将建筑垃圾、生活垃圾进行分类贮存。在项目现场宣传废弃口罩处理方案，在办公区、生活区等区域设置废弃口罩专用垃圾桶，定期消毒外运处理。

关键绩效

钢筋消耗量	混凝土消耗量	废旧日光灯管	建筑垃圾综合利用率	废钢利用率
325398.72 吨	2443496.2 立方米	421 根	28%	20%

污水治理

我们制定《污水排放管理规定》等规范性文件，坚持雨水污水分流，加强工地废水和生活污水的处理，提高水资源利用率。

关键绩效

减少废水排放量 **≥ 20** 万吨

工地废水处理

- > 项目现场实施雨污分流改造，雨水直排自然水体，污水送入污水处理站经处理达标后合规排放。
- > 建筑工地污水经洗车台、排污沟和三级沉淀池处理后排入市政排污管道。

生活区污水处理

- > 生活区污水经沉淀池、隔油池和化粪池后排放，同时设置泥水分离器，将处理后的水用于绿化景观用水、扬尘治理、冲洗设备等，提高水资源利用率，减少污水排放。

扬尘治理

我们制定《华润置地华中大区开发项目扬尘噪音治理实施办法》，开展 EHS 日常管理，并借助智能化手段推进扬尘管理，保卫美丽蓝天。

- > 土方作业时开启雾炮和喷淋方可作业，道路定时洒水，每小时一次，保证路面不起尘。
- > 对裸露地表和砂石水泥材料等进行覆盖，严格遵循“八个百分百”要求，做好现场扬尘管控，有效抑制扬尘。
- > 新开项目全面落实“扬尘环保智能化工地”，借助“智能化工地”推进扬尘环保治理。

关键绩效

二氧化硫排放 **0** 吨 氮氧化物排放 **0** 吨 COD **0** 吨

噪音治理

我们制定《华润置地华中大区开发项目扬尘噪音治理实施办法》等制度，施工现场安装隔音棚、噪声监测与超标报警系统，减少施工对周边居民的生活影响。

- > 及时了解项目附近居民意见，减少对周围环境的影响。
- > 在施工现场主出入口及现场安装噪声监测与超标报警系统，及时监测日晚间噪音情况。
- > 混凝土浇筑进行错峰施工，规避夜间施工时段。

生态保护

华中大区以《中华人民共和国自然保护纲要》等为依据，识别和管理业务活动对生物多样性和生态系统产生的潜在负面影响，并积极打造自然景观，构建美丽生态。2022 年，未发生对生物多样性产生负面影响的事件。

打造园林景观，构建美丽生态

武汉昆仑御项目以享遇“大隐山林”为设计理念，通过提炼“山林”中溪水、山石、绿植、阳光等体验要素，形成独特的空间景观序列，并采用围合与开放相融的布局手法，依山水之势，采用中国古典园林的造园手法，将马鞍山森林公园自然山水引入园内，呈现出隐山而栖、伴水而居的东方意境，打造美丽的自然生态景观。



案例

绩效检讨

2022 年，华中大区健全环保管理体系，完善扬尘噪声管控、污水、废弃物处理、文明施工、绿色运营等管理措施，积极应对气候变化，具有较好的环境效益。

2023 年，华中大区将持续完善环境保护管理体系，积极应用行业环保新技术，继续践行绿色建筑、绿色施工，进一步贡献“双碳”目标的实现。



立人

做育人育才的推动者

全职工工总人数

833人

管理层中的女性比例

4%

员工体检覆盖率

100%

时代召唤

“我们坚持把实现人民对美好生活的向往作为现代化建设的出发点和落脚点，着力维护和促进社会公平正义，着力促进全体人民共同富裕，坚决防止两极分化。”

——《中国共产党第二十次全国代表大会报告》

肩负责任

华中大区始终秉承“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的理念，注重员工权益保障和身心健康，致力于为员工提供实现自我的平台，与员工一起把华中大区打造成温馨企业家园。

实质性议题

保障权益、职业安全健康、职业发展、关爱员工





新员工在『未来之星』

华中六营实现职场蜕变

2022年，华中大区承办华润集团2022年“未来之星”训练营华中六营，来自开发各大区、万象生活、建设事业部、长租公寓事业部的228名学员入营参训。在训练营，华中大区组织启动“带路人”计划、创新“城市创想行动学习大赛”，开展39门课程、举办14场主题活动，帮助员工实现角色转变、适应组织文化。期间，营地以“卓越工程师人才队伍建设”为导向，通过绩效考核等方式，共评选“优秀干事”6名、“优秀营员”20名、“最佳中队”1支。经过23天日夜兼程，228名“未来之星”全情投入，完成了自己人生的蜕变。



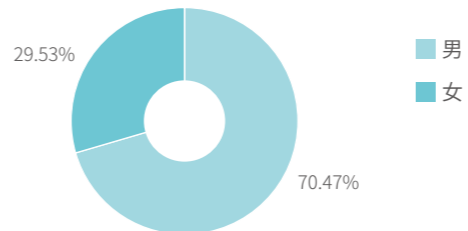
保障员工权益

华中大区注重员工权益保护，坚持平等雇佣和民主管理，提供富有激励性的薪酬福利，构建和谐稳定的劳动关系。

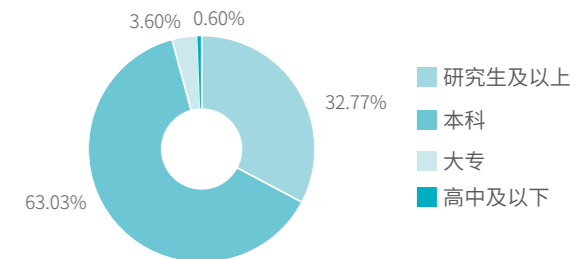
公平雇佣

我们严格遵守《公司法》《劳动法》等法律法规，坚持多元化与机会平等，避免一切因国籍、性别、年龄、种族、宗教等带来的歧视行为，反对强迫劳动与骚扰虐待，严禁使用童工，注重保护员工隐私，为员工创造平等、多元、民主、和谐的工作环境。

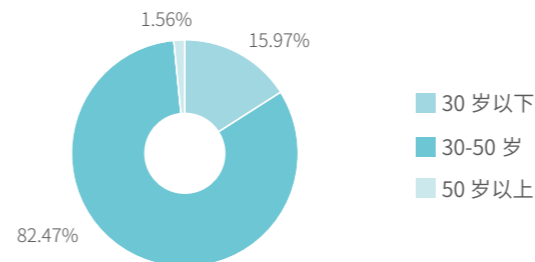
员工性别结构



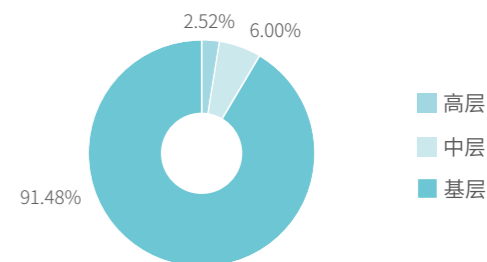
员工学历结构



员工年龄结构



员工职级结构



创造就业

我们珍视人才价值，不断提升人才招聘力度和本地化雇佣水平，缓解就业压力，为青年创造更多高质量就业机会。

关键绩效

新招聘员工	招聘应届毕业生	本地化雇佣率	员工流失率
99人	20人	100%	23.6%

薪酬福利

我们致力于构建公平合理、具有市场竞争力的薪酬福利体系，修订《营销人员薪酬管理指引》等制度，持续优化奖项设置和奖金分配方案。为所有员工按时、足额缴纳“五险一金”，并配置补充商业保险，鼓励员工积极参与企业年金计划，为员工提供完善的福利保障机制，增强员工获得感。

关键绩效

社会保险覆盖率

100%

人均带薪休假天数

7.5天

民主沟通

我们坚持民主管理，持续完善制度建设，组织管理研讨会、见面会、座谈会等活动，倾听员工声音，保障员工的知情权、参与权和监督权，增强员工参与感。

案例

重视民主管理，保障员工权益

2022年，物业武汉公司在前期制定的《物业武汉公司工会委员会章程》《物业武汉公司内部沟通管理制度》《物业武汉公司“三重一大”决策制度实施细则》等民主管理和决策制度基础上，强化贯彻落实，成立一支由22人组成的“润心工作小组”，开展一对一面谈、座谈会等了解员工需求。开展食堂满意度调研，共收回有效问卷192份，对员工反映出的涵盖食材种类、食品质量、份量等10余项问题进行立即整改。开展宿舍满意度调查，满意度平均为92.25%。

职业安全健康

华中大区始终将员工安全置于首要位置，健全安全生产管理体系，提高员工安全生产意识和能力，同时关注员工心理健康状况，全力提供安全、安心的工作环境。

安全生产

我们坚持安全第一，高度重视员工以及相关方人员的安全，不断加大安全投入，建立安全应急管理机制，完善EHS管理体系和制度建设，实施工安全培训，提高安全生产水平。

关键绩效

安全生产投入

461.7万元

安全生产事故数

0起

员工伤亡人数

0人

安全管理体系

完善安全生产应急管理体系，编制事故事件应急处置指引，各片区公司针对性开展实战应急救援演练，切实锻炼提升安全应急管理能力，提升大区各片区公司应急管理水平。

安全教育与培训

全面开展安全教育与培训，对公司关键岗位人员进行安全知识宣贯培训，同步开展应急处置培训，不断提升员工安全生产意识和能力，确保全员了解掌握应急处置能力和技巧。



联合消防大队开展消防演练



开展安全生产检查

EHS培训体系

全面落实华润置地“三个全覆盖”安全管理要求，深入推进EHS体系文化建设，针对不同工种开展安全培训，组织开展EHS专业培训及考核，创新举办EHS竞赛，提升安全生产管理水平和能力。

特殊时期相关方职业健康与安全保护

针对华中地区多个城市先后出现的新冠病毒感染高峰期，结合员工健康状况，及时调整工作政策。各项目联合属地政府开展“核酸检测进工地”“全员抗原”活动，全面筛查人员健康情况，及时做好员工健康安全防护。



疫苗接种进工地



项目开展核酸检测

职业健康

我们始终关注员工职业健康管理，严格遵守《职业病防治法》等法律法规要求，健全职业健康管理体系，关注员工心理健康，织密织牢疫情防控防线，定期开展健康讲座、体检，切实守护员工身心健康。

健康体检

推进职业病防治管理工作，开展职业健康专项检查，优选三甲医院为员工提供定制化体检服务，确保员工掌握自身健康状况。

疫情防控

严格做好疫情防控工作，总结新冠疫情防控经验，制定各项防疫机制，定期开展办公区消杀，常备各类防疫药品，为员工发放防疫物资，守护员工健康。

健康讲座

提高员工健康知识水平，开展健康知识讲座，让员工读懂体检指标背后的“健康信号”，引导员工了解职业病危害，强化职业健康意识。

心理援助

线下关注员工思想动态，发现有任何不好的趋势，及时联合工会、党支部和所在单位进行疏导干预；线上充分借助华润集团“润心坊”健康咨询平台，广泛发动员工参与课程学习，鼓励员工进行咨询。

关键绩效

员工体检覆盖率
100%

员工健康体检人数
833人

助力员工成长

华中大区坚持实施人才强企战略，提供丰富多样和针对性强的员工培训课程，畅通职业晋升渠道，致力于成为员工成长成才的大舞台。

员工培训

我们坚持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”人才宗旨，为新员工、专业人才和管理层提供不同类型的课程，多途径提升员工能力素质，为公司持续培养、输送各类优秀人才。

关键绩效

员工培训投入总额
100万元

人均培训时间
42.9小时

员工培训覆盖率
100%



以“严进严出”“训战结合”为原则，持续开展“鸿鹄计划”人才培养计划，全年项目学员累计学时1800小时，通过项目赋能落实卓越工程师人才队伍建设目标，持续推动“干部队伍年轻化”攻坚战，强化梯队人才建设。

落地未来之星“三年培养计划”，针对1年内校招开展入职IDP制定、进岗实践、轮岗交流等培养动作；针对2年内的校招举办未来之星阶段性述职及面对面活动，通过跨届交流强化未来之星之间交流、通过阶段性述职汇报清晰未来之星成长状态、通过大咖对话解答未来之星成长发展疑惑；针对3年校招开展毕业典礼活动，为员工规划下一阶段成长。



案例

物业武汉公司助力新人快速成长

2022 年物业武汉公司共计 18 名校招生，经过欢迎仪式、万悦生集训，进入正式培养赛道。为加速 2022 届校招生对公司新环境的认知与融入，从而更好更快的适应岗位，加快角色转变，快速成长为新生力量与后备人才，物业武汉公司制定“3421 培养计划”，助力高潜人才 3 年成长为项目经理。



职业晋升

我们建立健全人才管理体系、员工晋升机制，通过管理序列和专业序列“双通道”，明确员工职业发展路径，全面激发员工活力，增强员工的获得感与成就感。

- > 通过以全面人才盘点和全员绩效管理为核心的人才评价体系，加强对人才的识别评价和沟通反馈。
- > 持续健全选人用人机制，加速骨干发展。连续 3 年开展储备项目总、储备项目经理竞聘，新增开展商业项目专业负责人竞聘、安全专业认证。
- > 运用片区公司、大区条线、人力资源“三把尺子”的量才选才标准，结合人才盘点、培养考核、条线认证，形成优秀干部人才库和青年人才库。
- > 通过活水、借调、轮岗和飞虎队来发掘和培养人才，完善人才流动保障机制和激励机制，创造跨岗位流动机会，为员工提供实现自我价值的平台。

关键绩效

选拔关键人才及后备人才

107 人

开展远航计划人才交流

60 余人次

开展综合体异地交流

43 人次

用心关爱员工

华中大区时刻关注员工深层次需求，注重工作生活的平衡和对困难员工以及特殊群体的关爱，解决员工后顾之忧，做好员工坚强的后盾。

工作生活平衡

我们组织各类兴趣协会，开展丰富多样的团建活动，传统节日举办特色活动，举办员工家属开放日活动，丰富员工生活。

举办员工生日会、端午节活动，丰富员工生活。全年各项目开展工会员工关爱活动共计 50 余次。

成立徒步、羽毛球、钓鱼等兴趣协会，利用业余时间，共开展登山、钓鱼、秋游、羽毛球赛、“进取杯”棒球联赛、趣味团建等公司级协会活动及团建活动 11 次，合计 670 余人次参与。

开展家属开放日活动，为员工和家属带来开心的亲子游戏互动体验。





“进取杯”棒球联赛



家属开放日活动



2022年迎新年徒步活动

员工关爱

我们坚持以人为本的理念，关注员工日常生活，关爱一线员工、女性员工和困难员工，做员工坚实可靠的后盾。

<p>帮助困难员工</p> <p>为困难员工建立信息档案，定期进行沟通了解，并在春节期间上门慰问与谈心，发放慰问物资。对于家属突发重病的员工，发动内部捐款，帮助其渡过难关。2022年，物业武汉公司帮扶困难员工投入3000元。</p>	<p>关爱女性员工</p> <p>开展“向阳而生逐光前行”妇女节主题活动，为女性员工献上鲜花礼物，致以节日问候。开展拼图、手工活动，提高女性员工职业自信，丰富精神文化生活，充分展现健康靓丽职场新女性风采。</p>	<p>关爱一线员工</p> <p>组织党员先锋队，奔赴各在建项目、营销现场和维保中心，开展防暑降温送清凉等活动，为坚守在一线的员工送去关怀与祝福。</p>
---	---	--



慰问一线员工



慰问防疫人员家属

保障农民工权益

华中大区严格遵守国家和地方关于农民工工资的有关规定，各城市公司建立《农民工欠薪跟踪处理机制》，要求履约合作方签订《不拖欠农民工工资保障函》，坚持欠薪拖欠零容忍、硬考核，保障农民工工资“零拖欠”，有效降低供应链的劳资风险。

提升员工满意度

我们定期开展员工满意度调查，并组织各部门管理层对调研结果进行研讨，制定并实施针对性改善计划，努力提升员工满意度和幸福感。

利益相关方声音

“公司在员工发展与管理工作中，能够秉承‘尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵’的人才工作宗旨，能够从生活、情感、成长环节做到关爱员工。”

——行业组织

绩效检讨

2022年，华中大区在专业力、通用力板块的培训中仍存在一定的上升空间，需要加强对各片区公司的课程及讲师资源的统一认证、更新、使用、激励。

2023年，华中大区将加强员工沟通与交流，持续完善培训体系，助力员工成长。

立身 做携手共赢的并肩者

▶ 供应商总数
2227家

▶ 供应商经济合同履约率
100%

▶ 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%

时代召唤

“我们要坚持以推动高质量发展为主题，把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来，增强国内大循环内生动力和可靠性，提升国际循环质量和水平，加快建设现代化经济体系，着力提高全要素生产率，着力提升产业链供应链韧性和安全水平，着力推进城乡融合和区域协调发展，推动经济实现质的有效提升和量的合理增长。”

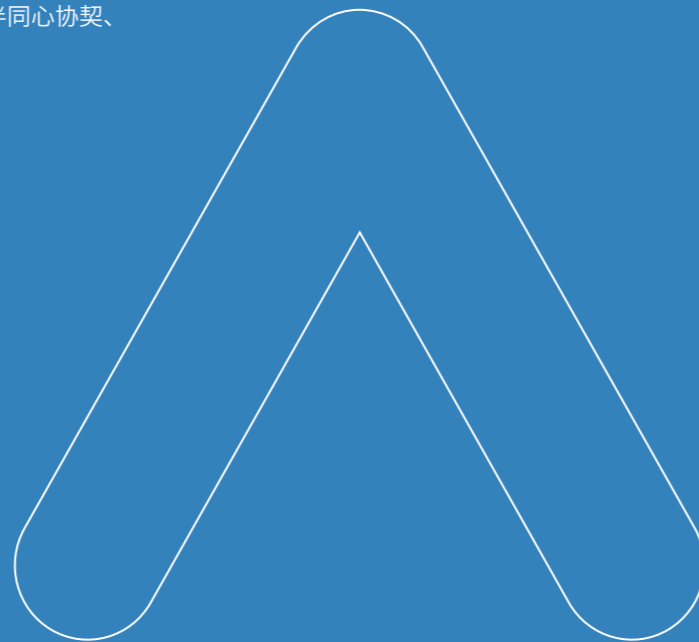
——《中国共产党第二十次全国代表大会报告》

肩负责任

华中大区遵循以“诚实守信、业绩导向、以人为本、合作共赢”为价值观的可持续发展管理目标，不断提升经营管理能力，注重合作与交流，与合作伙伴同心协契、合力共赢，携手实现高质量发展。

实质性议题

供应商管理、责任采购、合作共赢、公平竞争、行业引领





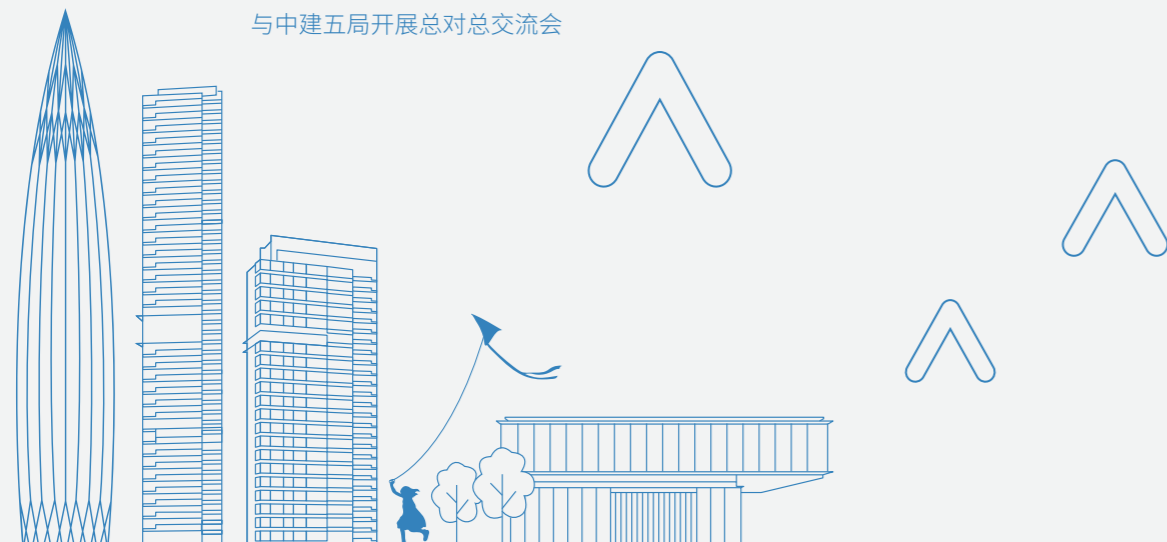
党建业务相融，携手伙伴同行

2022年是华润置地三年供方生态攻坚战收官之年，华中大区倡导“合作共赢”理念，以“党建引领，伙伴同行”为主题，着力建设供方生态，形成关系融洽、办事高效、共同进步的良好局面。华中大区开展同行伙伴三期供方培优签约仪式，与36家优质供方签署党建共建协议，号召更多的合作伙伴加入培优创优行列，点对点“为供方办实事”，解决供方生态的痛点，培养出一批符合华润管理要求、能打硬仗的优秀供方。

为进一步夯实双方关系，了解双方需求，华中大区与中建七局、华新建工、多乐士、亚士、德爱威、中天精装等行业上下游20余家头部供方召开总对总交流会，就党建共建、合作共赢、项目落地、品质攻坚、安全生产、完美履约和队伍提升等方面深入交流，为未来的合作共赢夯实基础。



与中建五局开展总对总交流会



责任采购

华中大区将责任采购理念全面融入采购与经营管理过程中，确保采购交易和经营行为阳光透明，全面优化完善供应商评价管理体系，强化供应商资格审查和考核，推进责任供应链建设。

供应商管理

我们建立供应链生态持续改善机制，通过提高优良供方比例、高绩效供方合作黏性，优化关系要素，成立以大区总经理组长的供应链攻坚小组，开展“供应链生态攻坚”行动学习、“同行伙伴计划”供方培优、“属地化资源”拓展等一系列专项行动，营造绿色健康的供应链生态。



拓展供方属地化资源

- > 通过兄弟大区优良供方对标及属地化资源拓展等多渠道，考察引入战略品类新供方29家，其中新中标单位13家，加速资源迭代更新，有效助力区域经济健康发展。



健全动态沟通机制

- > 践行主动履约管理，开展大区层面总对总30余场，充分激发供方合作创优积极性，解决履约问题，夯实“选用育留汰”。
- > 加强供方绩效与入围管理，按月度根据质量检查及履约评价成绩对供方绩效细化分档（绿黄红），指导招标入围，AB级总包中标率达62.5%，高绩效供方合作份额达74%。

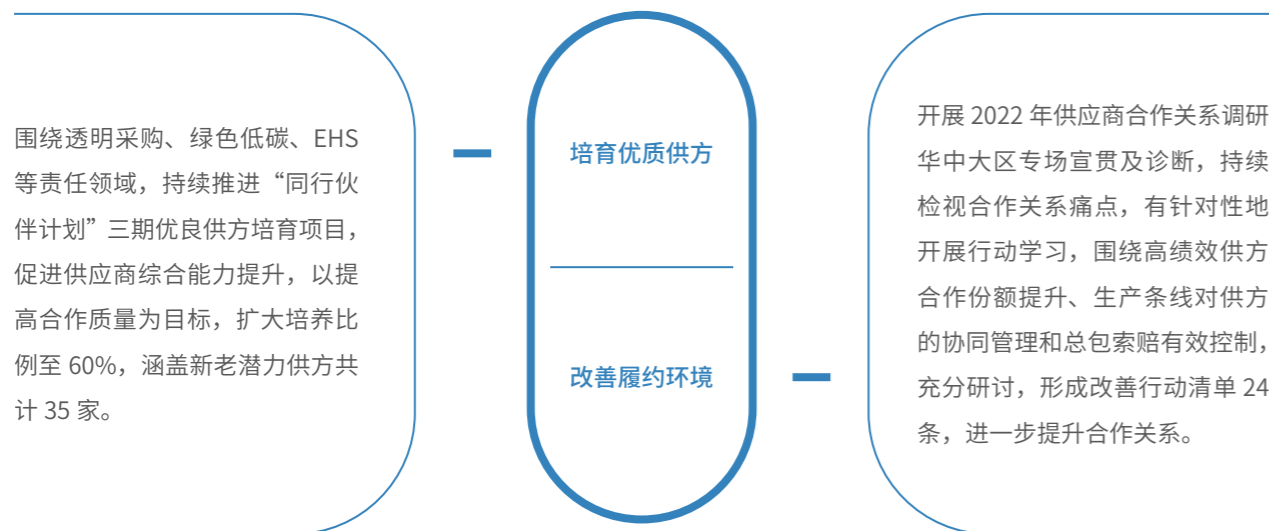
关键绩效

经济合同履约率 100%

供应商总数 2227家

责任供应链

我们从透明公开、绿色低碳、EHS 等方面引导供应商提升社会责任水平，促进供应商综合能力提升，积极改善履约环境，促进产业链协同发展。



同行伙伴计划三期供方培优签约仪式

利益相关方声音



“‘同行伙伴计划’带着我们成长，带着我们学习，带着我们的项目经理培训，确实把我们当做同行伙伴，而且给予我们这些优质供方的份额也越来越大。”

——华润置地华中大区总承包商

利益相关方声音



“华润经常面向项目经理、劳工班班组长等开展工程、现场技术和安全等方面的学习与培训，这些培训对我们体系建设和精细化管理等方面有很大的帮助和提升，我认为华润在这方面是行业标杆。”

——华润置地华中大区总承包商

关键绩效

因履约、质量、EHS 等问题判定为不合格 D 级供应商数量	责任采购比例	本地化采购比例	开展相关方 EHS 培训
0 家	100%	52.34%	17 场

案例

开展专业培训，全面为供应商赋能

2022 年 5 月 3 日，郑州再一次因为突袭的疫情而沉寂于静态管理，城市的暂停并没有阻挡华润置地郑州片区公司前行的步伐。在这场没有硝烟的战争中，郑州片区公司与城市共克时艰，面向景观、精装等合作供应商，围绕供方管理、ESH 和产品质量等方面开展了 6 场专业培训，全面为供应商赋能，积蓄力量，自驱向上。

行业发展

华中大区重视与政府、企业、金融机构等利益相关方的合作交流，遵守商业道德，杜绝不正当竞争行为，保护知识产权，引领行业发展，携手合作伙伴实现高质量发展。

合作交流

企业的可持续发展离不开同行伙伴的价值共创，我们一直倡导“合作共赢”理念，积极追求与各方的务实合作，建立常态化、多方位的合作交流机制，形成关系融洽、办事高效、共同进步的良好局面。



政企合作

- > 与湖北省政府签署战略合作协议，加大在鄂投资力度
- > 与河南省政府展开战略合作，助力现代化河南建设
- > 与长沙市政府签署合作框架协议，推动长沙地区经济发展
- > 与郑州市中原区政府针对“郑州热电厂项目”进行座谈并签署合作协议
- > 与长沙市岳麓区政府、南昌市红谷滩区政府开展座谈交流

企企合作

- > 与中建八局一公司华中公司湖北分公司举行“联学联建·融通融合”结对子揭牌仪式，推进双方深度合作

金融机构合作

- > 承办中部金融保险中心建设座谈会，与武汉市江岸区政府携手共促武汉未来发展



> 与郑州市中原区政府、豫能控股签订合作协议

反不正当竞争

我们严格遵守《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》的规定及商业行为守则相关内容，切实履行公平交易、廉洁合规的工作要求。杜绝商业贿赂、虚假宣传、侵犯商业秘密及互联网不正当竞争等行为，公正处理与客户、供应商、竞争对手的关系，确保公平公正交易。2022年，发生供应商之间不正当竞争事件0起。

保护知识产权

我们尊重并保护知识产权，贯彻落实知识产权法律法规的相关要求，配合华润集团开展“万象城”商标维权工作，积极搜集维权相关材料，为集团顺利起诉提供重要证据。2022年，新增专利数量0件，未发生知识产权侵权纠纷案件。

2022年，华中大区持续推进供应链生态优化工作，高绩效供方承接份额提升至**75.8%**，战略品类供方合作满意度提升至**90.9**分，均超过华润置地标杆值。

2023年，华中大区将持续通过供方资源规划、“同行伙伴计划”等举措，打造公开透明履约环境，持续优化供应链生态，提升供方合作满意度。

绩效检讨



立世

做民生幸福的奉献者

乡村振兴资金投入

30 万元

公益慈善捐赠金额

20 万元

组织开展志愿服务活动

68 次

参与志愿服务

830 人次

时代召唤

“治国有常，利民为本。为民造福是立党为公、执政为民的本质要求。必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往。”

——《中国共产党第二十次全国代表大会报告》

肩负责任

华中大区深度参与消费帮扶、产业帮扶等乡村振兴工作，积极投身社区建设、民生保障、公益慈善中，全力服务地方经济社会发展。

实质性议题

助力乡村振兴、抗击疫情、公益志愿





家园防疫堡垒 筑牢安全健康屏障

2022年，多轮新冠疫情悄然袭来，华中大区与华润万象生活物业湖北项目群迅速响应，第一时间启动防控应急预案，在各个华润社区建立家园防疫堡垒，与华润家人们同心抗疫、共克时艰，展现出央企的责任与担当。

快速响应，给予业主 100% 安全感

华润置地与华润万象物业建立“地产+物业+业主”防控体系，第一时间发布防疫应急预案，储备防疫物资，调动各园区有序开展防疫工作。

严格管控，构筑园区安全屏障

加强各小区门岗管控，高频率开展消杀清洁作业，重点区域小区全力配合政府、街办及社区进行核酸检测工作，全面守住安全健康三道屏障。

安心看房，为准业主健康保驾护航

瑞府、长江悦、二十四城、未来尚城、梧桐湖等营销中心，严格执行疫情期间看房规定，营销中心每天进行4次全方位的消杀清洁工作，覆盖园林示范区、洽谈区、沙盘、样板间、停车场等各个区域。

送菜上门，真情服务温暖人心

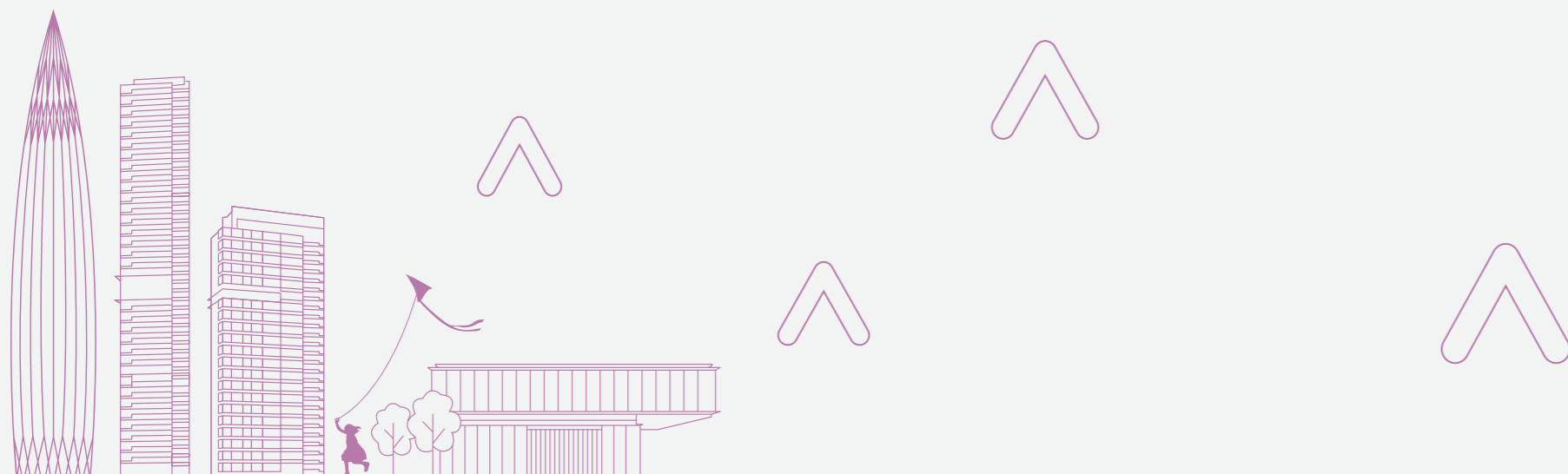
多个社区联合爱心商家向实行封闭管控的楼栋无偿捐赠白菜、土豆、白萝卜等新鲜蔬菜，保障封控区居民生活物资的供应，给居家隔离群众带来战胜疫情的信心和勇气。



储备防疫物资



捐赠爱心物资



乡村振兴

华中大区深入贯彻落实党中央、国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的决策部署，坚持华润置地乡村振兴“环境改造、产业帮扶、组织重构、精神重塑”的目标，扎实推动消费帮扶、就业帮扶、产业帮扶等工作，助力建设宜居宜业和美乡村，展现广袤乡村活力奔涌的新气象。



关键绩效

乡村振兴资金投入 **30** 万元

公益慈善

华中大区秉承“服务社会，传播文明”的公益宗旨，积极开展公益捐赠、公益课堂等活动，弘扬人道主义精神，强化华润置地公益品牌形象，打造有温情、有情怀、有趣味的和谐社区。

“润心有约 书画同行”公益课堂

长沙置地广场住宅项目通过人文建设、志愿服务构建社区基层治理共建、共治、共享模式，联合社区发起“润心有约 书画同行”公益课堂，面向小区业主免费开放，在每周六设置绘本课、书法课等，进一步解决广大业主子女课外生活“无人管，无处去”的痛难点。2022年，累计开展公益课堂30场，覆盖100组家庭。



案例

一方图书角，便民又暖心

2022年6月10日，长沙片区公司党员先锋队及青年突击队结合“我为群众办实事”实践活动相关主题，联合物业公司红色管家对长沙第一个党建图书角进行升级，增添100本阅读书籍，向长沙华润置地广场业主全面开放，为大家免费提供阅读。通过此活动丰富大家业余生活，增进邻里关系与亲子关系，寻找共同兴趣爱好者。



案例

利益相关方声音

“这里的书籍太丰富啦！不仅为孩子们提供了一个学习交流的场所，还培养了孩子们阅读兴趣爱好、结交了新朋友，我们要经常来看书。”

——长沙华润置地广场小区业主

关键绩效

公益慈善捐赠金额 **20** 万元

志愿服务

华中大区秉承“润物·润心·润志会”理念，鼓励并支持员工投身社区建设与公益志愿服务，与社区建立公开、真诚、和谐的关系，增进民生福祉。



开展“金榜题名，置地有声”爱心助考志愿服务，为考生及家长准备文具、雨伞、矿泉水、口罩等爱心物资



走访慰问敬老院孤寡老人，以实际行动展现企业社会责任



组织开展“热血践初心——无偿献血，用爱为生命加油”主题活动，20余名团员代表参与活动，共捐献血液12000余毫升



积极参与武汉市社区下沉工作，定点下沉武汉市武昌区徐家棚街武车四路社区，协助社区开展抗疫、宣传、维稳工作，累计组织党员干部员工下沉200余人次

关键绩效

参与志愿服务 **830** 人次

绩效检讨

2022年，华中大区厚植民生福祉，积极投身公益慈善、志愿活动中，全年公益慈善捐赠总额 **20** 万元，累计 **830** 人次参加志愿活动。

2023年，华中大区将持续参与社区建设，深耕公益慈善及乡村振兴事业，助力全面建设社会主义现代化国家。



可持续发展管理

可持续发展文化



企业基因

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

使命

品质给城市更多改变

愿景

行业领先的城市投资开发运营商

价值观

诚实守信 业绩导向 以人为本 合作共赢

企业精神

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

组织氛围

真诚 团结 开放 进取

可持续发展模型



可持续发展治理

华中大区贯彻执行《华润集团社会责任工作管理办法》，完善可持续发展体系，携手客户、员工、伙伴、环境、社区公众等利益相关方共同履责，设立可持续发展工作领导小组，研究可持续发展战略、政策，统筹与规划可持续发展整体工作，下设跨部门工作小组，分工协调开展可持续发展相关工作。

为系统推进华中大区 2022 年可持续发展报告的编制工作，联动专业部门、片区公司，建立跨部门工作小组。华中大区管理层高度重视，对可持续发展报告进行审核批复；党群工作部为牵头部门，组织开展报告编制、交流培训，联络和动员各部门、片区公司及时梳理相关素材，并严格把关素材质量；专业部门、片区公司积极配合，负责收集可持续发展相关素材并协助报告编写、审核。

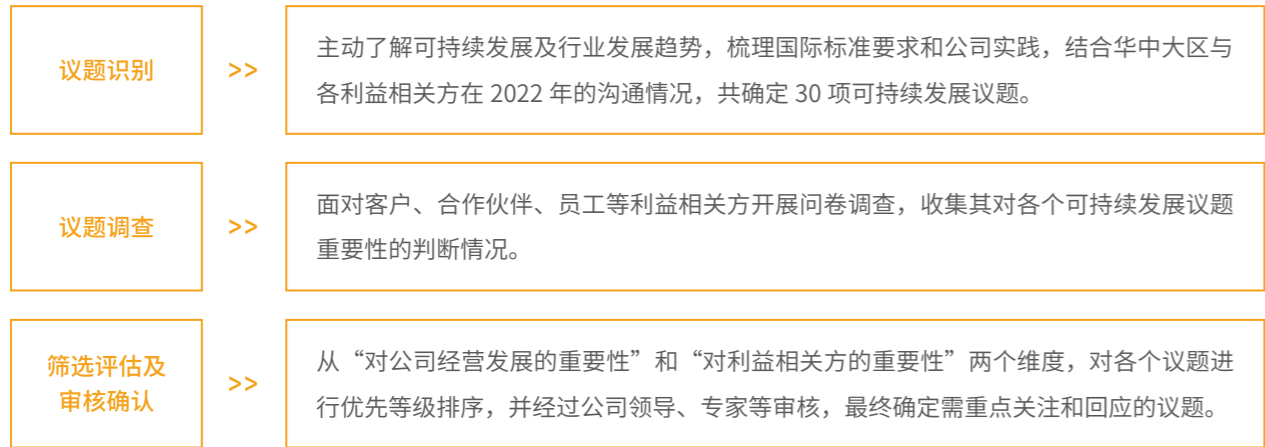
责任能力提升

华中大区响应华润置地总部关于加强 ESG 管理工作的要求，开展 2022 年可持续发展报告编制启动会及 ESG 战略宣贯会，共 20 余人参加，通过分析国内外可持续发展趋势，传达华润置地总部 2022 年度可持续发展报告编制计划及启示，为报告编制打下坚实的基础。

华中大区深入学习贯彻执行华润置地《环境、社会及管治工作管理手册》（简称《手册》），要求层层宣贯、人人学习，号召全体员工把《手册》要求融入到具体的工作中，落实落细相关要求。探索全面融入价值创造、以人为本、绿色低碳、品质运营的理念，计划通过企业管理、员工发展、产品服务、伙伴共赢、环境效益、社会贡献 6 维履责领域开展 18 项重点行动，将 ESG 全面融入战略和运营，切实管理公司对环境、社会和经济的影响，与利益相关方携手共创美好生活。积极组织参与内外部社会责任培训、研讨等活动，增强员工社会责任意识；开展可持续发展工作总结评价，分析管理与实践的成就与不足；开展社会责任评优工作。邀请社会责任专家指导可持续发展报告编制，参与中国社会科学院中国企业社会责任报告评级，持续提升报告整体质量；2022 年，华中大区连续第八年发布可持续发展报告，其中 2019、2020、2021 年度《可持续发展报告》均获得五星评级，以报告促管理，不断提升自身履责能力。

实质性议题分析

为增强报告的针对性和实质性，华中大区重视实质性议题管理，选取可持续发展议题形成议题库，识别和筛选 2022 年度重大可持续发展议题，指导公司有目标、有重点地推进企业可持续发展工作，并作为公司未来可持续发展战略决策的重要参考。



利益相关方沟通

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	依法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策	持续强化企业合规管理 参与政府相关会议及合作 响应国家相关政策
股东	创造市场价值 加强信息披露	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	产品服务质量 保护合法权益	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	保障员工权益 促进员工发展 关爱员工健康 参与公司管理	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	促进行业发展 合作互利共赢	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	遵守行业规范 促进产业创新 信息透明公开	参与行业评优，对行业规范提出建议 及时准确披露相关信息 优化舆情反馈机制
社区	支持社区公益 提供就业机会 实现共同富裕	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 巩固脱贫攻坚成果，接续乡村振兴
环境	合理利用资源 保护生态环境	推进绿色施工，打造绿色建筑 加强环境数据信息披露，管理环境相关风险 响应“双碳”目标，落实节能减排

展望 2023

关键指标

2023 年计划

城市建设

围绕“质量管理、进度管理、组织管理、专业配合、赋能引领、片区公司能力建设”6个方面，开展12项重点工作，弥补大区工程管理短板，监督片区公司工程管理做实。

环境保护

持续完善环境保护的管理和监督机制，践行绿色高质量发展，探索“双碳”实施路径，积极应用行业环保新技术，继续开展绿色建筑、绿色施工，进一步贡献“双碳”目标的实现。

人才价值

持续提升组织能力，加强精益管理，打造“专业+专家型”组织，赋能一线，健全激励机制，同心聚力达成人效目标。

产业合作

持续推进供应链生态优化工作，通过供方资源规划、“同行伙伴计划”等举措，打造公开透明履约环境，加强合作与交流，携手产业链伙伴实现高质量发展。

公益慈善

持续参与社区建设，积极投身社会公益慈善及乡村振兴事业，助力全面建设社会主义现代化国家。

贡献联合国可持续发展目标



- 扎实推动消费帮扶、就业帮扶、产业帮扶等工作，助力乡村振兴。



- 积极投身社区建设、民生保障、公益慈善等工作中，全力服务地方经济社会发展。



- 重视员工的安全与身心健康，持续完善安全健康管理体系，不断提升安全生产、职业健康管理水平，提供心理健康辅导，为员工健康、安全保驾护航。
- 心系员工和群众的健康福祉，切实扛起疫情防控责任，积极参与社区疫情防控工作。



- 坚持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”人才宗旨，为新员工、专业人才和管理层提供不同类型的课程，多途径提升员工能力素质。



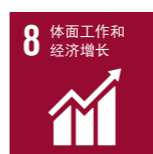
- 严格遵守《公司法》《劳动法》等法律法规，坚持多元化与机会平等，杜绝性别歧视。



- 制定《污水排放管理规定》等规范性文件，坚持雨污分流，加强工地废水和生活污水的处理，提高水资源利用率，降低污水对生态环境的影响。



- 减少人工光源使用，充分开发利用太阳能资源，大力发展清洁能源，全面推动能源体系绿色低碳转型。



- 坚持创造就业，坚持平等雇佣，提供富有激励性的薪酬福利，采取民主沟通形式。

<p>9 产业、创新和基础设施</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 践行“品质给城市更多改变”使命，持续打造核心产品，助力城市更新与能级提升。 ● 坚持产品设计创新，以科技赋能数字化转型，打造智慧商业，全面探索城市智慧化。
<p>10 减少不平等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 严格遵守《公司法》《劳动法》等法律法规，坚持多元化与机会平等，杜绝针对国籍、性别、年龄、种族、宗教、残孕的歧视行为。 ● 扎实推动消费帮扶、就业帮扶、产业帮扶等工作，助力乡村振兴。
<p>11 可持续城市和社区</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 坚持设计、建造、运营全流程绿色低碳，打造绿色建筑。 ● 倡导绿色办公、绿色物业，开展绿色公益活动。
<p>12 负责任消费和生产</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 倡导可持续消费，禁止提供虚假信息。坚持绿色施工、绿色运营，倡导绿色生活方式。 ● 主动与客户沟通，为消费者做出理智消费决策提供参考。
<p>13 气候行动</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用环保型原材料、减少耗材使用，提高能源使用效益、使用清洁能源，加大天然气、光伏等清洁能源使用力度，减少温室气体排放。
<p>14 水下生物</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 制定《污水排放管理规定》等规范性文件，坚持雨污分流，加强工地废水和生活污水的处理，提高水资源利用率，降低对环境产生不良影响。
<p>15 陆地生物</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 识别和管理业务活动对生物多样性和生态系统产生的潜在负面影响，并积极打造自然景观，构建美丽生态。
<p>16 和平、正义与强大机构</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 全面推进从严治党，完善“大监督、大风控、大合规”三大保障体系，扎实开展“靠企吃企”“蝇贪”专项整治工作，加快推进“清风润廉”廉洁文化建设，开展廉洁警示教育。 ● 建立华中大区监督举报机制，公布举报邮箱、电话，完善监督体系。
<p>17 促进目标实现的伙伴关系</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ● 深化政府、企业、金融机构交流与合作。 ● 召开总对总交流会，加强供应商培训，打造责任供应链。

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)		对应页码
环境		
一般披露		
A1: 排放物	A1.1 排放物种类及相关排放数据	P33、P37
	A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P33、P37
	A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P36
	A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P36
	A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P36
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	P36
一般披露		
A2: 资源使用	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P34
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P35
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P34
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P35
	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
一般披露		
A3: 环境及天然资源	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	P33
一般披露		
A4: 气候变化	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动	P33
社会		
一般披露		
B1: 雇佣	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	P41
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P41

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		对应页码
一般披露		
B2: 健康与安全	B2.1 过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率	P43
	B2.2 因工伤损失工作日数	P43
	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	P42、P43
一般披露		
B3: 发展及培训	B3.1 按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层) 划分的受训雇员百分比	P45
	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	P45
一般披露		
B4: 劳工准则	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免重工及强制劳工	P41
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P41
一般披露		
B5: 供应链管理	B5.1 按地区划分的供应商数目	P53
	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	P53
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法	P54
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法	P54
一般披露		
B6: 产品责任	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	P22
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P26
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P57
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	P23
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法	P25
一般披露		
B7: 反贪污	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	P13
	B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	P13
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	P13
一般披露		
B8: 社区投资	B8.1 专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	P58
	B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	P59

可持续发展指标

指标	单位	2020年	2021年	2022年
股东责任				
资产总额	亿元	901.55	1119.55	1440.18
营业收入	亿元	94.63	147.75	187.47
利润总额	亿元	9.94	19.35	23.26
资产负债率	%	68.55	74	75
归属母公司所有者的净利润	亿元	8.07	4.64	10.27
净资产收益率	%	2.93	1.60	2.84
总资产报酬率	%	1.21	1.88	1.66
国有资产保值增值率	%	106.10	102	125
成本费用利润率	%	11.86	17	16
销售物业签约面积	万平方米	166.54	199.6	173.1
客户责任				
住宅客户满意度	分	85	83	88
住宅客户忠诚度	分	79	69	75
合同履约率	%	100	100	100
产品合格率	%	100	100	100
客户投诉处理率 (住宅)	%	100	100	100
新增专利数量	件/项	0	0	0
员工责任				
全职员工总人数	人	981	995	833
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工健康体检人数	人	981	995	833
员工平均 (月) 工资水平	元	15691.62	16658	15845.83
员工流失率	%	39	21.3	23.6
女性员工比例	%	33.43	30.45	30
管理层中的女性比例	%	3.07	4.07	4.00
人均带薪休假天数	天	7	8	7.5
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入总额	万元	103	198	100
人均培训时间	小时	7.22	8.11	42.9

指标	单位	2020年	2021年	2022年
伙伴责任				
经济合同履约率	%	100	100	100
责任采购比例	%	88.7	100	100
本地化采购比例	%	88.7	89.7	52.34
供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率	%	100	100	100
审查的供应商数量	个	214	214	223
受到违法违规处罚数量	次	0	3	0
重大负面舆情处理数量	件	0	0	0
社区责任				
慈善公益捐赠支出	万元	20.8	16	20
员工志愿服务人数	人次	847	2125	830
扶贫专项资金投入	万元	100.5	1.6	30 (乡村振兴)
一般及以上工伤事故发生数	次	0	0	0
工伤事故死亡人数	%	0	0	0
安全生产投入	万元	758.2419	834	461.7
安全应急演练次数	次	290	34	174
员工安全培训学时	人·学时	9711	29836	25489
相关方安全培训学时	人·学时	30895	33984.5	34879
专职安全管理人员数量	人	35	37	34
注册安全工程师人数	人	32	21	23
招聘新员工人数	人	194	237	99
招聘应届毕业生人数	人	24	7	20
纳税总额	亿元	26.96	18.95	18.63
环境责任				
环保总投入	万元	133.3	143.2	146.3
综合能源消耗量	万吨标煤	0.0278	0.1693	0.0223
年度新鲜水用水量	吨	3466	4159	3569
二氧化碳排放量	吨	1874.017	1686.6	984.862
废气排放量	吨	9752	7801.6	6489
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0055	0.0045	0.0002
新增绿色建筑认证面积	万平方米	54.54	157.2	43.54
销售项目平均绿地率	%	≥ 30	≥ 30	≥ 30

关于本报告

本报告是华润置地华中大区发布的第九份可持续发展报告，通过深度挖掘华润置地华中大区 2022 年可持续发展管理、实践特色及亮点，充分彰显其携手利益相关方创造可持续价值的坚定决心与具体行动，树立具有华中大区特色的责任形象。

报告承诺

华润置地华中大区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，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告范围

本报告覆盖华润置地华中大区及所包含的 3 个片区公司，时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

参考标准

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指南》（CASS-CSR 4.0）；
《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）；
《华润集团社会责任管理办法》。

报告流程

前期准备——报告编写——内容审核——设计发布——读者反馈

报告定位

本报告旨在通过披露华中大区 2022 年在经济、社会、环境方面的履责实践及成效，与利益相关方进行坦诚沟通，以报告促进可持续发展管理提升，助力华润置地总部 ESG 管理和华中地区城市品质再升级。

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华中大区”“公司”“我们”等均指“华润置地华中大区及所包含的 3 个片区公司”。

数据说明

本报告包含信息以华润置地华中大区统计数据 and 正式文件为主。

报告获取

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

联系方式

华润置地华中大区党群工作部

地址：湖北省武汉市江岸区中山大道 1627 号中信泰富大厦

电话：(027) 88862988

官网：<http://wh.crland.com.cn>



【扫一扫】
反馈您的宝贵意见

报告评级

《华润置地华中大区 2022 年度可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华中大区委托，“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《华润置地华中大区 2022 年度可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

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

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

大区党群与纪检部牵头成立报告编制小组，大区总经理、合约管理部总经理、党群与纪检部负责人分别担任小组主编、总编辑、副总编辑，把控报告整体方向与重要内容，总经理负责报告终审；将报告定位为披露履责实践与成效、完善社会责任管理、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、行业对标分析、公司重大事项、专家意见、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版、视频版的形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》披露了贯彻宏观政策、确保房屋住宅质量管理、保护农民工权益、噪音污染控制、废弃物循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“立本·做宜居城市的建设者”“立心·做绿水青山的守护者”“立人·做育人育才的推动者”“立身·做携手共赢的并肩者”“立世·做民生幸福的奉献者”等角度披露了所在行业核心指标的 89%，具有领先的完整性表现。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“受到违法违规处罚数量”“重大负面舆情处理数量”“一般及以上工伤事故发生数”“工伤事故死亡人数”“对生物多样性产生负面影响的事件”“知识产权侵犯纠纷案件”等负面数据信息，并讲述了“郑州悦玺项目及及时处理业主反馈问题”的过程，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“住宅客户满意度”“员工培训覆盖率”“环保总投入”“综合能源消耗量”等 58 个关键指标连续 3 年的对比数据及“完成签约额位列华中地区第二名”的横向比较数据，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“为更好地生活”为主题，系统展示企业对客户、环境、员工、伙伴、社区等方面的履责理念、实践与成效；封面设计以企业建筑实景照片及简笔画为背景，凸显企业特征，增强了报告的辨识度；设置“高光 2022”“2022 大数据”特色板块，呈现年度重点履责实践与成效，便于相关方快速把握关键信息；设置“利益相关方声音”特色专栏，佐证企业履责成效，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》设置“建功新时代，喜迎二十大”责任专题，聚焦企业在党的建设方面的责任行动与成效，彰显了企业的责任担当；各章篇首设置“责任故事”，展现亮点行动，提升了报告的生动性；各章均以“时代召唤”起篇，以“绩效检讨”结尾，紧扣国家大政方针，讲述履责进展与不足，具有领先的创新性表现。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地华中大区 2022 年度可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



四、改进建议

1. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设；
2. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武 魏香丽

评级小组组长

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2023 年 6 月 27 日

报告编制人员名单

1. 编委会

主编：朱文刚

副主编：陈力、罗晓光、李荣勇、武斌

编委委员：刘晓东、田苑、郭安、陈士林、任原业、李超、卓孔硕、屈玉芳、唐婧婵、祁飞、朱旭波

2. 编辑部

总编辑：罗晓光

副总编辑：刘晓东

执行编辑：栾真

编辑人员：（按姓氏笔画排序）

万厚雄、代宇、冯杨、卢恺、李佳、杨亚琳、肖炜云、张静、林贤、欧阳思可、周逸伦、胡丹、袁泉、袁晓鑫、徐群、

徐橙玮、郭俊卫、郭航、陶桂芬、蔡若凡



华润置地华中大区
微信公众号



华润置地华中大区
文化通讯微信公众号

华润置地华中大区

地址：湖北省武汉市江岸区中山大道 1627 号中信泰富大厦

电话：027-88862988