

凝心聚力 奋楫前行

the
mixc
萬象城

华润万象生活有限公司
可持续发展报告
2020



凝 心 聚 力 奋 楫 前 行

勇立潮头，万象启新途
昂然破土，扎根沃壤
沐浴骄阳，蓄力生长
扬时代风帆，向着美好起航

战疫一线，共筑平安堡垒
多措并举，携商户渡难关
智慧运营，升级品质生活
星级服务，温暖点滴时光
步履坚实，助力湾区建设
创新不止，与城市共成长
同心同行，开启更多美好

2021年，我们将继续
凝心聚力，共博星辰大海
奋楫前行，不负伟大时代

CR MIXC LIFESTYLE

目录



报告说明	003	里程碑事件	008
主席致辞	004	主要业务	009
总裁致辞	005	2020年大事记	011
关于我们	007		
组织架构	013		
企业荣誉	014		
/特别专题/ 携手战疫 筑牢安全防线	015		

03

向着员工认同出发

/责任故事/ 携手共成长 健全培养体系支持员工实现价值	048
3.1 员工权益	051
3.2 安全健康	053
3.3 职业发展	055
3.4 员工关爱	057

04

向着伙伴成长出发

/责任故事/ 冰纷万象 魅力花滑冰面绽放助力北京冬奥会	062
4.1 责任供应链	065
4.2 促进行业发展	066

可持续发展管理

可持续发展愿景	089
可持续发展管理及制度	091
利益相关方沟通	091
重要性议题判定	092
履责能力提升	092
展望2021	093

01

向着客户满意出发

/ 责任故事 /	022
mama care 有温度的极致母婴呵护体验	
1.1 服务品质保障	025
1.2 客户权益维护	029
1.3 客户安全与健康	031
1.4 创新智慧服务	033

02

向着价值成长出发

/ 责任故事 /	038
河湾管养 智慧水务助力湾区建设	
2.1 诚信合规	041
2.2 政策响应	043

05

向着绿色生态出发

/ 责任故事 /	070
智慧运营促进节能增效	
5.1 环境管理体系	071
5.2 推进绿色运营	071
5.3 践行绿色办公	076
5.4 环保宣教	078

06

向着和谐社会出发

/ 责任故事 /	082
点滴善意扶贫助农 公益热卖点燃希望	
6.1 公益慈善理念	083
6.2 公益慈善实践	084

附录

附录1: ESG政策及法规列表	095
附录2: ESG指标数据列表	097
附录3: CASS-CSR4.0指标数据列表	099
附录4: ESG及CASS-CSR4.0指标索引	103
附录5: 报告评级	105
报告编写人员名单	107
意见及反馈	108

报告说明

● 报告周期

本报告为华润万象生活有限公司（简称“华润万象生活”）发布的第一份可持续发展报告，于2021年6月经董事会批准发布。

● 报告范围

本报告涉及的时间范围为2020年1月1日至2020年12月31日。为增强报告可比性和完整性，部分内容适当追溯以往年份。空间范围为华润万象生活有限公司及其附属公司，包括总部、6个商业大区、11个物业中心及深圳万象城。

● 报告流程

本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同行对标、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，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

● 数据说明

报告使用数据来源包括公开数据、内部相关统计报表、第三方调研、行政文件及报告等统计数据 and 正式文件。

● 报告获取

本报告提供中英文版本供读者参阅，并以电子文件方式发布，可在公司官方网站（www.crmixlifestyle.com.cn）及香港联合交易所网站（www.hkexnews.hk）获取。

● 报告原则

本报告编制过程遵循“重要性”“量化”“平衡”“一致性”四大汇报原则，准确回应利益相关方对于华润万象生活有限公司的关注。

● 报告标准

本报告主要参照香港联合交易所《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。

● 称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华润万象生活有限公司”“华润万象生活”“公司”“我们”等均指“华润万象生活有限公司总部及其所属的6个商业大区、11个物业中心和深圳万象城”。

● 报告承诺

我们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。

● 联系方式

crld_mixcesg_zy@crland.com.cn



华润万象生活董事局主席

李欣

主席致辞



2020年是国家全面建成小康社会、“十三五”规划收官以及脱贫攻坚决战决胜之年。这一年，面对疫情带来的空前挑战，华润万象生活坚定信心，保持定力、精准施策，以优异的成绩为“十三五”划上圆满句号。

回顾“十三五”，全体华润万象生活同仁不负所托，公司业绩实现高速增长；中国商业地产领导者的地位得到巩固，物业客户满意度上升至行业第一梯队，财务指标持续向好，为社会经济可持续发展贡献力量；我们主动变革，整合商业运营和物业管理业务，于2020年在港交所成功上市，并先后被纳入香港恒生综合指数、恒生物业服务及管理指数成份股，显示资本市场的高度认可；我们重视与利益相关方沟通，商业运营、物业管理业务连续两年编制社会责任报告，高质量披露履责成效，不断贯彻“以编促管”理念。

2021年是“十四五”开局之年，也是华润万象生活趁势而上、奋力有为的一年。我们将紧扣“十四五”规划和二〇三五年远景目标，打造资源、环境、客户、员工共赢局面。我们将坚持“城市品质生活服务平台”的战略定位，构建“全业态、全客户、全产品、全服务”的生态体系，保持高质量发展。

同时，我们将持续加强与利益相关方的沟通与合作，满足利益相关方的期望和需求。我们坚持长期主义导向，内延式改善与外延式增长相结合，持续优化公司治理，为投资者带来积极回报；探索创新智能技术在商业运营和物业管理领域的应用，持续优化产品服务品质，不断提升客户体验；重视员工权益保障，搭建员工成长通道；履行央企责任，积极参与社区建设，推动公益事业的发展，为构建和谐小康社会贡献力量。

新的征程已经开启，新的使命必将达成。展望未来，华润万象生活将以更加优异的业绩开启成长、发展的鹏程之路，为社会经济发展贡献力量！



回顾2020，我们交出了一份满意答卷，为“十三五”划上圆满句号。展望未来，华润万象生活将乘势而上，奋发有为，以更加优异的成绩开启成长、发展的鹏程之路。





华润万象生活总裁
喻霖康



作为与大众生活息息相关的企业，华润万象生活践行央企责任，始终保持本心，在推进企业发展的同时，持续加强内外部互动，实现社会效益与经济效益的双提升。



总裁致辞



2020年，于国家、于社会、于华润万象生活都是极不平凡的一年。

面对突如其来的新冠肺炎疫情，华润万象生活冲锋在前、勇挑重担。物业作为社区防疫“最后一道防线”，涌现出大量抗疫英雄和无数感人事迹。同时，我们主动减免租户租金，全面落实抗疫减租支持中小微企业政策，惠及全国约13,000家租户与840家经营困难小微企业及个体工商户。面对严峻的宏观经济形势，我们紧抓时代机遇，深入落实“大湾区一体化”等国家战略，积极优化城市布局，奋楫笃行，乘势而上，保持了良好的发展势头。2020年12月9日，我们成功登陆香港联交所并创下多项发行记录。我们定位于“城市品质生活服务平台”，业务已覆盖69个城市。同时，我们也时刻践行着央企社会责任，年内，我们在绿色环保、人才发展、社会公益等方面均取得不错成果。

我们持续强化环境管理体系，积极响应国家2060碳中和与气候变化应对策略，持续减少运营过程中能源资源消耗，降低温室气体排放、污染物等环境影响。同时，我们构建“绿色建筑全生命周期”的管理模式和理念，使用绿色环保材料和设备，积极推动绿色建筑设计、绿色运营。年内，中国华润大厦（深圳）与陆家嘴滨江中心（上海）等项目已通过LEED金级认证。

华润万象生活的业务与大众生活息息相关，我们时刻保持本心，奉献社会，促进企业内外多方良性互动。对内我们持续关注员工成长，激发企业内在活力，对外积极

探索与合作伙伴深度合作，整合资源共谋发展，携手打造和谐企业生态。同时，我们不忘奉献社会，积极响应国家号召，参与精准扶贫，通过定点购买、电商扶贫、帮扶捐赠等方式，全面助力打赢脱贫攻坚战。

2021年是“十四五”开局之年，也将是华润万象生活壮阔发展的一年。面对愈发激烈的市场竞争环境，我们将在城市布局、市场外拓、效率提升以及组织激励方面与行业标杆对齐，充分研判市场，不断强化核心能力。永怀赤诚之心和创业心态，不断探索，与各利益相关方携手，共赴美好明天！

关于我们

企业概况

华润万象生活有限公司（以下简称：华润万象生活，股票代码1209.HK）作为世界500强企业华润集团旗下战略业务单元华润置地的成员公司，是中国领先的物业管理及商业运营服务提供商。凭借卓越的全业态运营能力、广泛的平台资源及强大的会员体系，携手华润集团、华润置地及其他合作伙伴，围绕“空间、客户、服务”构建全业态、全客户、全产品、全服务一体化生态体系，致力于成为“客户信赖和喜爱的城市品质生活服务商”。

截至到2020年12月31日，华润万象生活提供物业管理服务的住宅及商业物业建筑面积约118.6百万平方米，提供商业运营服务的购物中心及写字楼建筑面积约7.6百万平方米。

其中，“万象城”“万象天地”“万象汇”三大商业产品线以及公司强大的商业运营管理能力享誉全国。同时，公司还拥有广泛的、多元化的国内外品牌合作资源，与近5,000个国内外知名品牌达成战略合作。

• 我们的特色

全业态

我们为住宅物业、购物中心及写字楼以及公共设施等多种物业提供服务。

全客户

我们秉承「全客户」的方针，将在我们所管理的物业内生活、消费及工作的所有用户均视为客户。

全产品与全服务

我们的业务已由传统的物业管理服务延伸至提供全面的解决方案，不断满足客户需求。

一体化的生态体系

我们致力于通过独特的业务模式，进一步激发我们管理的住宅及商业物业的活力，为我们的「全客户」群体创造价值。

里程碑事件

2019

2019年 住宅和商业物业
在管建筑面积超过100百万平方米

2020

2020年 华润万象生活 (1209.HK)
正式在香港联合交易所主板挂牌上市

2014

2014年 深圳万象城开业十周年，
确立「中国商业地产领导者」的定位

2009

2009年 华润置地发布
「高品质」品牌战略，
其中包括本集团之物业管理服务业务

2004

2004年 第一个购物中心项目
深圳万象城开业，
确立以「万象城」品牌提供商业运营服务

2005

2005年 华润置地收购华润集团若干物业，
包括北京华润大厦、
上海华润时代广场及深圳华润中心，
使得本集团得以展开其写字楼物业管理服务

2000

2000年 开始开发及建设
第一个购物中心项目

1994

1994年 华润集团投资华润置地的前身，
其物业管理服务业务亦同步展开，
主要提供住宅物业管理服务

主要业务

Main
business



商业运营

Commercial Operation

华润万象生活商业运营服务旨在以“购物中心+新零售业务”为核心，为消费者带来全新的生活方式及体验。

已形成了万象城、万象天地、万象汇三条产品线的战略布局。其中，万象城定位于一二线城市的城市级购物中心，万象汇则定位为一二线城市的区域购物中心及三四线城市的城市级购物中心。

近年，华润万象生活商业地产的综合实力及运营能力在行业内得到广泛认可，荣获多次《观点》中国商业地产TOP100第一名及多项商业影响力大奖。旗下万象城系列也斩获“亚太区史蒂夫商业大奖”“国货之光”等国内外大奖。





物业管理

Property Management

华润万象生活开创物业服务新格局，以“科技+服务”的理念为业主和客户提供专业解决方案。已完成OA、ERP、门户、收费、客服、智慧社区等多套系统的建设及上线，研发并运营全新产品体系——“悦+”智慧生活服务平台，涵盖全流程解决方案的品质物业、资产托管、智慧物联，从线上到线下，从员工到客户，以智慧服务生活。坚持以人为本，将科技注入物业，提高内部管理效率的同时，为业主及客户提供更精准、更专业的服务，以丰富的线下场景为入口，链接高品质服务。



写字楼运营

Office Building Operation

华润万象生活写字楼运营服务依托华润置地的丰富资源及华润万象生活平台优势，为客户提供开业、招租管理、运营管理业务，以及跨业态联动的商业资源、商务资源及物业管理服务。旗下Officeeasy润商务以客户需求为导向，以空间产品为依托，以智慧平台为工具，以多元服务为内容，提出“Enjoy Work-快乐工作、优雅生活”的工作生活理念，致力于成为深析客户需求、持续洞察市场、发挥资源整合能力打造的商务运营服务品牌。



— 2020^年 —

大事记 *Memorabilia*

02

深入学习十九届四中全会精神，
深化政治引领和思想教育

04

布局城市运营服务
新领域取得突破



多措并举，共克时艰，
坚决打赢疫情防控阻击战

01

核心业绩稳健增长，
全年实现综合营业额67.79亿元，
按年增长15.5%

03

迅速恢复经营
全年新开5座

05

06

影响力持续提升，
获多项物业服务行业嘉奖

08

商业运营服务综合实力保持行业第一，
中国商业地产领导者地位持续巩固

10

被纳入香港恒生综合指数
成份股（HSI）、
恒生沪深港通大湾区
综合指数成份股（HSSCBBI）

庆祝华润万象生活有限公司香港联合交易所成功上市

CELEBRATING THE SUCCESSFUL LISTING OF WANGHUAN WANGXIANG LIFE SERVICES LIMITED ON THE HONG KONG STOCK EXCHANGE

WANGHUAN WANGXIANG LIFE SERVICES LIMITED

完成住宅及写字楼物业
服务标准化管理体系建设

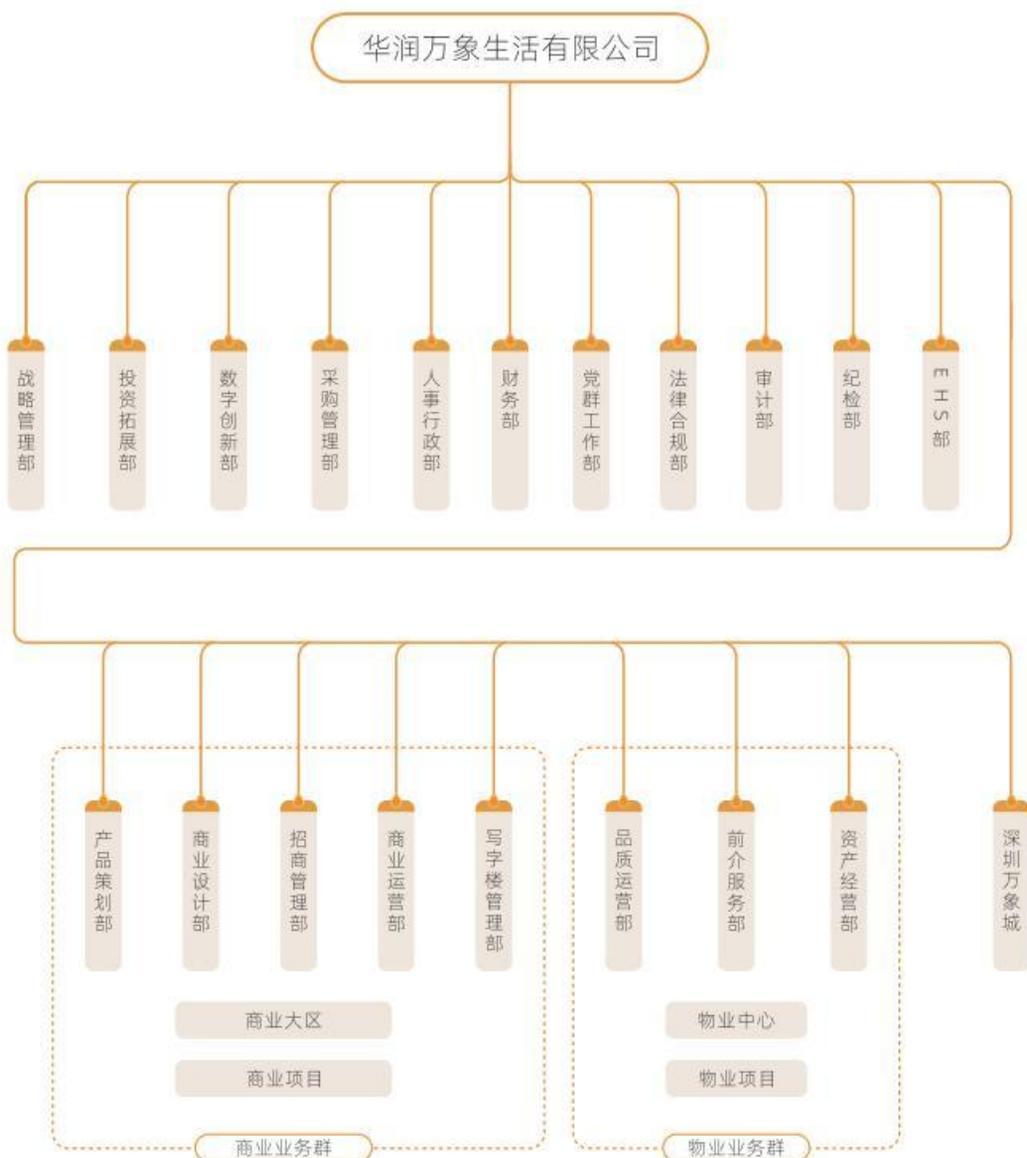
07

华润万象生活于香港联交所上市，
股票代码1209.HK

09

组织架构

华润万象生活实行“总部-商业大区/物业中心-项目”三级架构，并推行扁平化管理模式。总部设置11个职能部门，下设商业业务群、物业业务群，以及1个直管项目深圳万象城。



企业荣誉

所获奖项及称号名称	颁发单位	获奖时间
2020年中国商业地产社会责任奖	中国商业地产行业2020年评委会	2020年11月
2020年度中国商业地产TOP100	中国商业地产TOP100观点 指数研究院	2020年11月
2020年中国商业地产运营管理创新奖	中国商业地产行业2020年评委会	2020年11月
2020年物业服务企业品牌价值100强	中物研协、上海易居房地产研究院 中国房地产测评中心	2020年9月
2020年物业服务企业综合实力20强	中物研协、上海易居房地产研究院 中国房地产测评中心	2020年9月
2020年写字楼物业服务领先企业	中物研协、上海易居房地产研究院 中国房地产测评中心	2020年9月
2020年商业物业服务领先企业	中物研协、上海易居房地产研究院 中国房地产测评中心	2020年9月
2020中国物业服务百强企业	中指研究院	2020年9月
2020粤港澳大湾区投资白皮书写字楼运营榜第一名	克而瑞	2020年8月
2020蓝筹物业百强企业	经济观察报	2020年8月
2020中国物业服务年度社会责任感企业	中指研究院	2020年5月
2020年物业服务企业潜力独角兽	中国物业管理协会、上海易居房 地产研究院中国房地产测评中心	2020年5月
2020中国特色物业服务领先企业	中指研究院	2020年5月

携手战疫 筑牢安全防线

2020年，面对新冠肺炎疫情的不利影响，华润万象生活贯彻落实疫情防控要求，物业按照“疫情阻击一线”的定位，坚守社区一线，建立疫情防控安全屏障；旗下商场、写字楼在做好疫情防控前提下，多措并举率先复工复产，将疫情的不利影响降至最低。



守土有责，严把防控关

华润万象生活第一时间启动应急响应措施，成立了疫情防控领导小组，发布住宅疫情防控作业要求、写字楼疫情防控作业要求和商场疫情防控作业要求。

在社区，疫情期间工作人员统一佩戴口罩，日夜坚守，对出入口严格防控，对进出人员严格测温，不让每一辆车、每个人侥幸避开排查，并对项目发热人员做好登记并及时上报；对公共设施加大消毒频次，全面消除卫生隐患，为业主的平安健康保驾护航。同时，加强与属地政府配合，积极与政府部门沟通，获取政府最新要求与通知，筑牢疫情防控最后一道防线。



·对快递进行消毒



·对出入口严格管控



·深圳湾万象城对安全门把手进行消毒

在商场，我们通过消杀、测温、物资配套、宣传、巡查等建立起一道坚固的疫情“防护墙”。我们要求各在营购物中心定期消毒，对于商场围栏、门把手、电梯间按键膜、自助寻车机、洗手间以及员工餐厅等顾客可触碰、人流密集区域增加消毒频次，确保各项目在保障顾客及员工健康安全的前提下有效运转。

创新服务模式，推动复工复产

我们及时创新服务模式，充分运用互联网、大数据、智能化等手段，以“无接触”的理念高效推进复工复产，满足客户在购物、社区服务等方面的多样化需求。

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| ● 开发“一点万象”APP新功能，上线“全域数字化销售配送智能系统” | ● 提供“悦+守护，润爱到家”免费视频问诊服务 |
| ● 提供“悦+守护，爱到家”社区无接触物资配送服务 | ● 提供“悦+守护，润企无忧”To B端消毒消杀服务 |

暖心租户帮扶，减免租金共克时艰

我们率先主动减免全国约13,000家租户逾7.7亿元的租金，全面落实抗疫减租支持中小微企业政策，为840家经营困难小微企业及个体工商户进一步减免租金4,303万元，并开展云购物、直播购物等创新方式，帮助各合作伙伴店铺提升店铺业绩，渡过难关。



案例/多措并举，助力租户

南宁万象城针对当时疫情，依托自媒体粉丝基础，与租户深度合作，通过“店铺KOL销售”和“客户经理KOL带货”两种形式对重点业种直播带货，传播效果好，销售产出逐步提升。

无锡万象城则通过一点万象针对线下营业需求所推出的“线上售卖功能（全域数字化销售配送智能系统）”，为消费者提供线上购买及货品配送服务，同时引入第三方销售资源，丰富货品种类，提升项目零售额及收益。

稳定保障就业，多形式全方位稳岗保就业

面对严峻复杂的就业形势，华润万象生活充分发挥央企担当，持续贡献“华润力量”，力保员工规模和招聘数量稳定，帮扶重点地区重点人群解决就业难题。

校园招聘：我们开展多校招聘，提供实习机会并录取131名应届毕业生，帮助学生逆势就业；

社会招聘：我们在疫情期间持续吸纳农民工、退伍军人、残疾人等特殊人群，发挥央企托底作用；

薪酬待遇：我们全力保障疫情期间一线人员薪酬福利待遇，并致力营造安全健康的工作环境。

01 向着客户 满意出发



华润万象生活围绕“空间、客户、服务”构建全业态、全客户、全产品、全服务一体化生态体系，以匠心匠造精神为客户提供最卓越的服务。我们推进智能化服务的创新与落地，时刻聆听客户的声音，满足并不断超越客户的期待，同时我们加速布局城市空间服务新领域，致力成为城市生态服务和人们美好生活的缔造者。

重大性议题及指引指标

● 重大性议题

客户健康与安全
客户信息及隐私保护
客户满意度
全周期服务质量管理
创新服务

● SDGs



● HKEX ESG指标

B6
B6.2
B6.4
B6.5

● CASS-CSR4.0指标

M2.2 M2.13
M2.4 M2.14
M2.7 M2.15
M2.8 M2.16
M2.9 M2.17
M2.10 M2.18
M2.11 E1.2

本章节关键绩效

购物中心租户满意度 (%)	98.7
购物中心消费者满意度 (%)	97.3
写字楼租户满意度 (%)	98.85
住宅客户满意度 (%)	88
住宅客户投诉处理率 (%)	100
住宅客诉处理满意度 (%)	65.34
购物中心消费者客诉处理满意度 (%)	96.10
研发投入额 (万元)	2,275
研发人员数 (人)	111
新增专利数 (个)	2
智慧社区试点 (个)	43

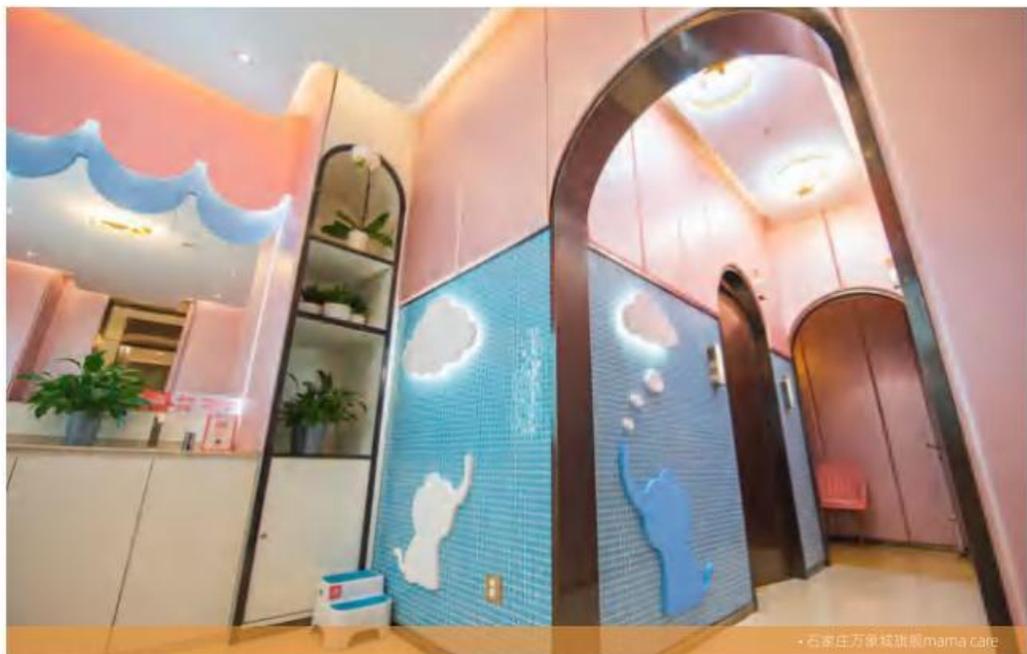
目标进度

目标设定	进度回顾	下一步规划
<ul style="list-style-type: none"> 商业运营服务中, 大力提升星级客服占比。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成2020年度星级客服认证筹办, 新增星级客服106人, 于一线的客服占比达23%。 	<ul style="list-style-type: none"> 改革星级客服认证形式, 提高星级客服认证参与率和市场影响力。
<ul style="list-style-type: none"> "mama care by MIXC" 母婴专属客群服务体系推广。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成全国15个项目的 "mama care by MIXC" 母婴特色服务体系建设。 	<ul style="list-style-type: none"> 细化产品分类建设标准, 合理推进 "mama care by MIXC" 标准落地。
<ul style="list-style-type: none"> 制定高端客户服务标准。 	<ul style="list-style-type: none"> 研究发布高端客户服务标准, 并完成万象薪火《大客户经理第一课》课程宣贯。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成大客户经理培训体系搭建, 举办首届大客户经理技能大赛。
<ul style="list-style-type: none"> 持续提升物业服务满意度, 达成客户满意和主营业务经营双目标的实现。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年住宅客户服务满意度为88%, 同比提升2个百分点。 	<ul style="list-style-type: none"> 夯实标准化、高效能、高满意的基础物业服务, 升级业务运营体系, 提升经营质量和市场竞争力。
<ul style="list-style-type: none"> 完善客诉管理规范, 提升客诉处理效率。 	<ul style="list-style-type: none"> 完成线上线下顾客意见统一管理, 进一步提高处理时效。 	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦风险规避与转危为机, 推进客诉管理提质增效。

mama care 有温度的极致母婴呵护

时代的发展不断给我们的生活带来崭新的体验，客户需求也因此变得更多样化。华润万象生活秉着为客户提供极致服务的本心，自2018年起，我们以母婴客户群为切入点，专门制定了首个专属客群服务“mama care by MIXC”服务体系，并成功落地15个商业项目，遍布全国14个城市。





石家庄万象城成为 mama care体系首个授牌项目

2020年10月17日，石家庄万象城“mama care”和“爱心妈妈小屋”授牌亮相仪式正式拉开序幕。经过半年的筹建、试用和完善，石家庄万象城mama care通过了“mama care by MIXC”服务体系的验收、认证及正式

授牌，成为华润万象生活全国首个mama care服务体系正式授牌项目，并成功认证省级爱心妈妈小屋，获得政府专项母婴资金奖励。

更温馨舒适 的母婴室

为顾客提供温馨、安静、舒适的母婴专属空间，打造万象城婴儿哺乳、尿不湿更换、宝宝休息、宝宝饮水的最佳去处。

更快速高效 的安全机制

mama care建设无硬角软包母婴室，服务台提供儿童牵引绳，建立母婴安全应对快速响应机制，为宝妈和宝宝的安全保驾护航。

更温暖贴心 的母婴服务

配备全天候热水、直饮水、湿巾加热盆、温奶器、消毒机供宝妈使用，同时在会员中心及服务台准备尿不湿、隔尿垫、消毒湿巾、儿童游乐区等服务及物品供会员兑换和使用。

更全面尊享 的母婴权益

地下停车场提供母婴专属停车位、童车租借，在mama care母婴认证店铺提供专属购物折扣、购物关怀。

mama care 一站式旗舰母婴体验

石家庄万象城成功授牌仅仅是mama care by MIXC在全国范围内接连落地的一站。华润万象生活“mama care by MIXC”体系专注于为母婴提供“一站式服务”，让带婴、带孩子母亲能够安心地在商场购物、社交和实现自我需求。服务体系分为“硬件设施+软性服务+落地与实施”三大板块。硬件设施包含100+项设施建造要求，例如打造无硬角软包母婴室、妈妈专属车位、母婴电梯、妈妈专属存储柜、爸爸等候区、儿童共享推车、母婴用品租借等。软性服务则基于母婴客群在场内购物、就餐、休憩、停车等各类高频需求场景，提供更加细致、安全、省心、温馨的服务。例如在购物中心与相关品牌店铺提供一系列的服务权益与优惠产品，为顾客提供专业的育婴指导及服务，针对家庭提供儿童或幼儿托管服务等。

mama care是华润万象生活承载着华润集团“引领商业进步、共创美好生活”的使命，力求为公共空间赋予新涵义、为客户创造新体验而打造的服务体系。将体贴细致融入每一个服务细节，是每位华润万象生活员工的服务追求。而mama care仅仅是一个开端，我们将坚持用高标准延伸服务网络，持续打造涵盖高标准设施和全方位关怀的专属客群服务。



• mama care客服人员为顾客导购



• mama care提供的母婴所需物品



• 可提供mama care服务/权益的店铺



• mama care内部母婴休息区

服务品质保障

服务质量标准化体系

华润万象生活围绕“全业态、全客户、全产品与服务”打造一体化的服务生态体系，给予客户最贴心的关怀。

我们不断完善服务体系搭建，制定了《华润置地商业面容基础服务管理手册》等标准化文件。我们识别了触动顾客的9大时刻，并针对性提出面容基础服务标准，同时提出仪容标准，规范服务人员的仪容仪表，由内及外地为客户提供高质量、高标准的服务。2020年华润万象生活物业管理服务及相关活动已通过ISO9001质量管理体系认证。

2020年，我们统一规范写字楼与住宅项目的服务标准，更新了《住宅物业服务分级标准》，此标准已纳入ISO9001质量管理体系统一管理，服务内容也已融入住宅各专业作业指引内容中，进一步细化了对客服务的工作，完善现场服务的重点环节。结合“三关两特”的工作方针，即关键服务、关键触点、关键时刻、特殊客群、特殊业态，特别关注老人、儿童孕妇、病患等业主，按照“三级协作、分工有序”和“内外并举”的原则开展服务质量的督导管理，并且持续征集与分享优秀服务经验，我们的对客服务水平获得了业主的一致好评。

有“温度”的服务标准



顾客感知服务，评判服务好坏，主要从这四个维度进行考量。面容服务过程中，应牢记自己的服务是否让顾客感知到这四个维度。



可靠

履行服务承诺，解说清晰、专业、准确，言行可信。



主动

积极响应，服务永远在顾客提出之前。



高效

及时响应顾客需求，解决客户问题，动作麻利、熟练。



贴心

关心顾客，能站在顾客角度考虑问题。

面客基础服务标准



触动顾客的9个时刻



全面服务质量监测

为客户提供高品质服务一直是华润万象生活的追求，我们针对不同业态定制了一系列服务标准体系，如《华润置地商业面客基础服务管理手册》《住宅物业服务分级标准》《写字楼物业服务分级标准》等，将涵盖维度规范化与精细化，照顾客户全方面的需求。同时，我们建立了客户满意度监测与分析机制，每月开展住宅业态的客户满意度监测分析，针对表现欠佳的商业大区 and 物业中心及时进行帮扶整改，推动其业务水平提升。除了内部的满意度监测机制外，充分利用第三方的满意度调研进一步提升服务水平。

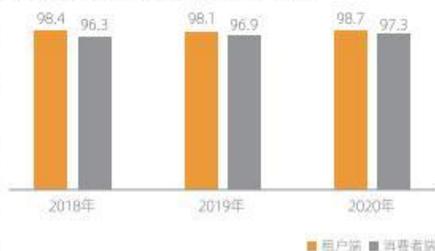
• 商业运营服务

我们持续监测商业购物中心的服务质量，针对租户和消费者分别进行了客户满意度调研。2020年度的客户满意度结果维持在高水平，其中，租户满意度为98.7%，同比提升0.6个百分点，消费者满意度为97.3%，同比提升0.4个百分点。

• 物业管理服务

作为高品质标准化服务的引领者，2020年度的权威第三方满意度调研显示，面对疫情冲击，住宅物业

华润万象生活商业历年客户满意度 (%)



客户满意度仍继续提升2个百分点达到88%，处于行业前列水平；下属有5个物业中心的满意度大于90%，遥遥领先于各所在区域的行业水平。

• 写字楼运营服务

写字楼运营服务方面，我们召集经验丰富的业务骨干力量，成立“写字楼专业委员会”，全年分三批次对重难点项目进行现场帮扶，促进管理水平的均好性发展。2020年对在管写字楼物业服务满意度进行调研，总体得分98.85%，其中持有项目99.61%，销售项目98.70%，外拓项目99.35%，持续保持良好的客户服务关系。

提升客户服务品质

公司的高质量发展离不开良好的客户关系，我们本着为全客户群体创造价值的理念，在不同的阶段针对性地对客户进行识别和细分，提供差异化的客户服务，丰富客户关系维护策略，着力提升服务标准的客户感知效果。根据服务分级标准，以“三关两特”为客群服务的切入点，定制化设计服务场景，增强优化触点服务。通过商场服务中心、购物中心指引、一点万象APP、管家走访、管家微信、面客APP等线上线下多元化沟通渠道，确保高品质服务触及客户的每个感知角落。

2020年，我们继续通过“标准制定、培训赋能”与“星级认证、案例分享”两方面关键工作推动《华润置地商业面客基础服务管理手册》要求的全面执行，扎实推进基础服务体系建设。同时，在面客基础服务上延伸出特色客群服务和高端客户服务共三大服务板块，并针对各板块制定了专项服务提升策划。

• 提升面客服务水平

2020年，打造了“万象星服”认证体系，制定了包含五大项考评的服务水平认证机制，并在全国举办了7次大区专场认证。专场认证活动覆盖了全国48个项目，星级客服人员数量达到全国一线客服人员占比的23%。

• 母婴专属客群服务

我们独创特色客群圈层服务营销模式，打造了“mama care by MIXC”母婴专属客群服务体系，为母婴客群带来全新的消费体验。体系明确制定了硬件设施以及软件

服务的执行标准以及落地保障机制，截至2020年，已有15个项目完成体系的落地，而在未来华润万象生活将持续为更多的母婴客群提供安全、舒适、便利的人性化服务体验。

• 大客户经理服务标准建立

为了全面满足精英会员对高品质服务的需求，以及提升团队高端服务的能力，2020年我们制定出台了《华润置地商业项目高端客户服务管理手册（V1.0）》，订立了5项服务关键行为作为高端服务的标准，围绕着8大互动场景形成服务细化举例，并形成了大客户经理能力素质要求及编制标准；同时，打造了万象薪火高端服务课程《大客户经理第一课》，作为服务团队上岗前的必修课，不断夯实高端服务管理体系，以点带面提升高端会员满意度。

我们在住宅物业管理方面建立了一套成熟的满意度战略体系，包括制定了《华润万象生活住宅客户投诉作业指引》《华润万象生活客户数据管理作业指引》《华润万象生活客户财物管理作业指引》等内部文件，形成满意度目标监测及奖惩、品质+信息化管理办法等六大机制，十步法提升服务品质。



- 满意度战略体系
- 满意度监测中心
- 满意度目标监测及奖惩
- 第一时间报事处理
- 遗留问题报事协调处理
- 投诉有效处理流程
- 服务标准落地评价体系
- 品质+信息化管理办法
- 强管控的10件工作
- 不同分数段项目分别聚焦核心问题

另外，我们注重对物业管家的业务能力培养，大力开展管家培训，为客户提供更高品质的服务。



案例/管家学院专业赋能

为提升项目管理人员的统筹、管理能力，物业北京中心结合《物业总公司以管家为中心的快速响应机制》及《物业北京公司管家岗位激励方案》，召开了第二届管家学院培训。通过专业能力、沟通能力、营销能力三大赋能方向的培养，充分调动了员工的积极性，让员工的梦想与企业愿景相结合，在保证高品质服务的同时深挖客户资源，共创业绩新高。

响应客户诉求

我们积极保持与客户和业主的多渠道沟通，出台了《华润置地商业地产运营业务流程规范》《华润万象生活住宅客户投诉作业指引》和《华润万象生活写字楼项目客户投诉处理作业指引》，明确了主动售后和投诉解决的服务环节，积极应对消费者投诉，并针对止损和赔偿做出了相关规定。我们建立了内部的协同管理渠道，形成了项目、中心、总部三级联动的管控动作。根据投诉的分级标准，内部管控明确了报备流程、监督机制以及处理措施，通过信息化工具强化闭环管理并提升投诉事件处理效率。

2020年，我们实现了全国客户投诉线上与线下双渠道统一管理，建立了一系列信息共享机制，如客户投诉月报、典型案例库等，定期组织公司管理层与员工对高频次问题进行重点学习，推动落实客户投诉管理的流程要求，重视客诉服务品质，明确客诉回访行动，积极跟踪客户对客诉服务的评价。



案例/及时回应客户投诉，为客户排忧解难

投诉单元：郑州万象城 **投诉时间：**2020年1月8日

投诉内容：顾客白先生在郑州万象城停车场夹层因踩到地面大片机油导致摔翻，外套也沾满机油无法正常穿衣，并将此事投诉至客服台。

投诉处理：我们第一时间联系管业同事奔赴现场了解顾客身体状况，安抚顾客情绪。经询问，顾客表示身体并无大碍后，我们主动提出将顾客衣物送洗并跟进后续服务。同时，我们通知保洁同事尽快清洁地面机油，以防止类似情况再次发生。

客户回应：顾客表示管业人员的服务十分贴心，客服人员后续处理非常专业，展现了华润万象生活真心意为客户排忧解难的初心。

购物中心客户投诉

14,422 件

单项目平均客诉量同比2019年下降

18.2%

购物中心客诉处理满意度

96.1%

物业类投诉

12,648 项

客户权益维护

客户信息保护

华润万象生活注重客户信息隐私的保护，严格遵守《中华人民共和国电子商务法》，在《物业总公司办公网建设技术规范》《物业总公司办公网建设管理规范》等信息技术管理办法的基础上，进一步编制了《一点万象隐私权政策》《客户综合服务数据作业指引》，明确规定客户信息的保密管理工作，从信息录入、保存、查询、应用、更新维护等主要方面规范了全周期的操作流程，明确了各岗位职责。针对华润万象生活商业会员增加了会员账户注销的功能与流程，相关整改均通过线上、线下会员协议进行了公示。同时，均要求每一名入职员工签订保密协议，协议明确要求员工严禁窃取或泄露公司及客户未公开信息，有效规避信息泄露管理风险。

负责任营销

• 规范宣传内容

我们遵循《华润置地商业地产运营业务流程规范（推广分册）》与《住宅信息发布作业指引》等内部规范性文件，坚决不做虚假或引人误解的宣传，对线上线下的宣传信息进行规范发布。各商业大区内部组织开展商业推广相关法律风险的宣贯，定期对宣传广告用语进行自查；同时，各物业中心也定期公示物业管理信息，确保业主、准业主的知情权。除了日常的商业营销、物业信息，我们也定期向客户提供潜在风险的警示宣传，多方面回应消费者、业主与租客的需求。



案例/打造消费者信赖的购物中心

为保障购物中心消费者权益，华润万象生活发布《商业地产事业部商业项目预付卡租户管理规范》，细化了预付卡租户的管理措施。各城市万象城积极响应公司政策，以“打造消费者信赖的购物中心”为目标，对预付卡租户进行分类管控，向租户主动公示储值前的注意事项与店铺租期等关键信息，最大化地让客户放心。



· 服务知识普及与客户培训



收费
服务

公司物业服务中心明示物业服务、有偿服务项目等收费标准，在非机动车停车场公示停车管理收费价目表，在智能快递柜及自动售货机公示使用方法及收费标准让业主缴费有据可依。



营销
服务

在日常“全员营销”中，“润生活服务”下的社区生活商城不定期更新物美价廉的产品，将相关的产品与服务信息向客户展示，确保客户及时了解并充分利用我们提供的服务。

公平交易

我们致力于保障客户知情权，维护公平交易原则，严格规范了信息披露途径与对客发布内容，确保信息公开、透明、准确。针对于商场消费者，我们严格规范商场店铺的合规经营与优惠信息的发布，及时开展对客积分清零事项与积分促销活动的通知工作。通过发送提醒短信的形式，并针对性地提供定制化的“过期积分清零兑换线上商城”，我们确保每一位消费者的知情权得到保障的同时也提供了丰富的积分兑换选择。此外，面向住宅业主，我们遵循《住宅信息发布作业指引》，规范了对客发布内容与频次，包括通知类信息、提示类信息与宣传类信息等。各物业中心明确公示增值服务价格信息、物业服务作业流程，且以每季度、半年度、和年度发布物业服务报告。

客户安全与健康

电梯管理员配置及持证率

100%

泳池救生员配置及持证率

100%

公司高度重视客户的安全与健康，积极开展风险辨识工作并制定环保预警及应急机制。我们严格按照相关标准要求对重要岗位人员进行配置，2020年电梯管理员配置及持证率100%，泳池救生员配置及持证率100%，各项目负责人及安全管理员安全类证件持证率100%。此外，我们积极向客户开展各项安全教育，通过与租户签订EHS责任书、与相关单位签订《EHS协议》，与业主签订《治安/消防安全责任书》等文件，对安全责任进行有效划分，确保租户、相关方人员、业主知悉自身的安全职责。

安全排查：定期开展基层项目自检、各商业大区及各物业中心全面排查以及公司级别的年度检查工作，重点对基层项目内部的设备设施进行定期检查。同时，重要节假日前EHS部组织开展节前安全大检查工作，重点排查消防、电梯、水电气等相关设备的安全状态，保障节日期间项目安全稳定运营，为客户提供安全稳定的节日氛围。

安全保卫：公司各基层项目制定严谨的安防工作实施计划，建立健全各项协管管理制度。实行24小时安全防范制，规定负责项目的安全人员定时与不定时地在白天与夜间巡逻。同时对管理区域实现视频监控全覆盖，对各项监控设备进行定期检查，保障功能稳定可靠。

安全培训：各商业大区及各物业中心组织对相关方开展消防安全、电气安全、电梯使用安全、燃气安全、施工安全等EHS知识培训。同时，组织全体志愿消防队员开展应急管理培训以及专项集中培训，共完成培训并考核合格5,629名志愿消防队员，增强应急知识和处置技能，提高自救互救能力，保障客户生命财产安全。

安全宣传与风险警示：充分利用线上线下平台，组织各物业中心通过公众号、H5推送、折页、海报等多种形式，针对夏季高温防暑、恶劣天气、交通安全、世界急救日、节前安全告知、燃气安全、职业健康等主题开展EHS文化宣传活动，各层级共开展2,600余次。营造全员参与的EHS文化氛围，有效的促进了EHS文化理念宣贯落地。

客户健康服务：商业项目及写字楼项目均配备AED急救设备或医疗应急包，新开基层项目或者改造区域使用环保材料进行装饰装修，并通过第三方单位空气检测，确保客户安全健康。



案例/开展“EHS管理之道”赋能训练营培训

华润万象生活在惠州小径湾华润大学组织开展了年度EHS赋能训练营培训。此次训练营邀请了EHS咨询公司专业老师培训，课程主要包括提升安全领导力、国内外先进安全管理实践、集团EHS事故事件追责制度及物业项目安全管理考评问题和对策等。我们从管理体系、管理行为、管理状态等多方面检讨公司EHS管理的薄弱环节，梳理EHS管理重点、难点，对EHS管控追求精益求精。



“EHS管理之道”赋能训练营培训观摩



案例/开展急救知识专业培训

华润万象生活各基层项目开展了急救知识专项培训，包括心肺复苏、人工呼吸、包扎、止血等专业急救知识的模拟训练。我们从人员培训、考核取证、重要急救设备使用等多方面提高健康管理标准，为顾客及业主提供健康的保障。



AED 自动体外除颤器

急救知识专业培训现场

创新智慧服务

华润万象生活始终将科技创新作为公司核心的优势，不断加大对科技能力的投入。围绕运营数字化、数据资产化、生产科技化、空间智慧化四个维度，通过科技赋能，助力运营效率提升与成本节降，创造更高效、便捷、智能的消费者体验，通过全链条的数据沉淀与应用，释放数据价值。

智慧社区建设

2020年，我们从自身业务特点出发，围绕“大物业”的战略，部署科技与业务相结合的举措，持续优化与丰富信息化平台的框架，积极推动科技成果产业化。我们利用云技术、物联网等科技实现业务线上集中管理，极力打造智慧社区与智慧商圈。至2020年底，我们共启动系统建设23个，其中已上线系统16个。信息化系统实现了业务流程线上管理，规范了运营管理制度，为后续智慧社区与智慧商圈的全面推广奠定了坚实的运营基础。

• 智慧社区

我们积极打造新型社区，研发使用“悦+”数字物联云平台，实现对社区的智慧化管理。2020年，通过新增设备接入与管理等核心功能，大幅提升多种设备的综合接入能力，实现了全国业务的互联互通。

同时，我们聚焦三大社区人群打造了定制化社区场景，实现了智慧社区项目在成都公司的全覆盖，成功落地悦家App业主人脸线上自助录入功能，推进了人脸信息线上自动化管理，提升业主使用体验的同时保障业主隐私安全。截止2020年，自主上传人脸照片总数近4万，单项目日均人脸识别次数超2,000，单项目手机开门次数超500，人脸识别和手机开门功能已在项目上得到良好运行。



• 智慧商圈

2020年，“一点万象”智慧停车3.0版本上线电子停车券服务，顾客能通过积分兑换电子停车券，并在停车缴费环节抵扣停车费。打造更好的购物体验的同时，商场还能通过推送电子停车券实现会员拉新，提升顾客线下停留时长，并促进顾客回流。

截止2020年12月31日，“一点万象”共计发出停车券204万张，消耗积分超26亿，停车缴费使用人数超330万。

• 沉浸式商圈

华润万象生活携手华为，打造了全国首个全场景智慧商圈，并于2020年9月成功落地深圳万象天地。我们利用华为终端云服务的数字技术和AR内容构建能力，整合“一点万象”平台现有的商场服务、活动、内容、营销，将线下购物场景及商场信息有机结合，打造全新的顾客购物体验及营销效果。消费者进入商圈后，可以通过自己的手机看到一个虚实融合的AR世界，体验包括店招活动、室内外导航、氛围特效在内的一系列AR服务，充分感受沉浸式的AR体验。



创新增值业务

我们一直坚持以创新驱动服务升级，通过了解市场需求与客户偏好，力求全方位地为客户推出与时俱进的增值业务。我们不但在商业发展中融合创新理念，在租户客户关系维护措施上推陈出新，同时也关注住宅物业发展的市场动态，追踪市场与客户的需求，着力提升客户体验。



案例 / “一点万象”推出线上直播功能与数字化销售配送智能系统

为更好地扶持受到疫情冲击的商店租户，我们在2020年初疫情期间迅速开发了“一点万象”的直播销售功能，和与其配套的“全域数字化销售配送智能系统”，支持租户货品线上销售和物流配送，协助其拓展租户销售渠道。截至2020年年底，“一点万象”直播间共联合46个购物中心、联动超300个品牌，开展290场直播，带货金额高达1,055万元。同时，有超过20万名会员使用该系统“云”逛万象城，交易总金额近400万元。



案例 / “悦+”房屋经纪系统上线

2020年，我们在各物业中心全面上线了首期“悦+”房屋经纪系统，围绕房屋经纪业务内容与客户需求，实现了房客源、客户委托与经纪人业绩的线上化管理，极大提高了业务效率，业绩同比去年增长2,338万。

02

向着价值 成长出发



华润万象生活秉承守法合规、廉洁正直的行为作风，积极响应国家政策，进一步挖掘企业价值。坚持“城市品质生活服务平台”的战略定位，凭借行业第一的商业综合运营能力，全业态的物业管理能力，不断提升核心经营指标，提质增效，为股东创造更多价值。

重大性议题及指引指标

重大性议题

守法合规经营
经营绩效
政策响应
知识产权保护

SDGs



B6.3
B7
B7.1
B7.2

HKEX ESG指标

CASS-CSR4.0指标

M1.1 M3.5
M1.2 M3.6
M1.3 S1.1
M1.4 S1.2
M3.1 S1.4
M3.4

本章节关键绩效

营业收入 (亿元)	67.79
利润总额 (亿元)	11.35
净利润 (亿元)	8.18
资产总额 (亿元)	190.76
净资产 (亿元)	124.63
净资产收益率(%)	6.56
总资产报酬率(%)	9.22
成本费用利润率 (%)	19.31
纳税总额 (亿元)	5.03
新增就业人数 (人)	8,553
腐败事件数量 (件)	0
守法合规培训次数 (次)	228
违法违规处罚数 (次)	0

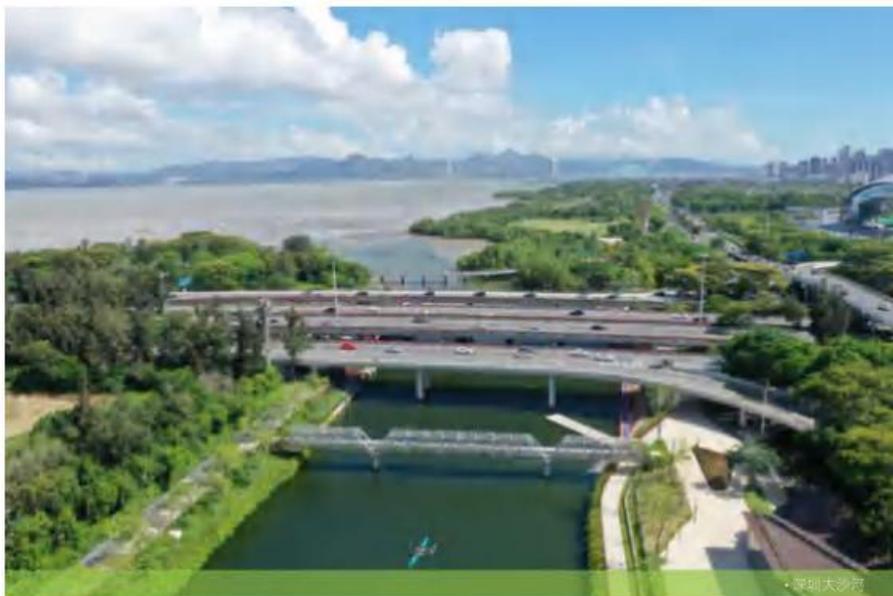
目标进度

目标设定	进度回顾	下一步规划
<ul style="list-style-type: none"> 坚决抵制腐败、贿赂、不当竞争等商业问题的出现。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量为0。 	<ul style="list-style-type: none"> 采用严格彻底的督察检查手段，推动公司内部清廉文化建设。
<ul style="list-style-type: none"> 建立健全企业合规体系，不断深化内部合规管理。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，组织法务人员参加法律专业培训，一线员工参与法律培训超过200次。 	<ul style="list-style-type: none"> 不断深化提升内部合规管理体系，持续提高员工的法律意识，合规开展业务。
<ul style="list-style-type: none"> 致力于成为中国领先的城市品质生活服务平台，提供生活全场景解决方案。 	<ul style="list-style-type: none"> 华润万象生活管理业态范围涵盖住宅、写字楼、公园、河道、体育馆等。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续提升“全业态、全客户、全产品、全服务”一体化生态体系的能力，探索城市运营服务等新领域。
<ul style="list-style-type: none"> 加快建设智慧城市，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。 	<ul style="list-style-type: none"> 科技赋能业务发展。“一点万象”APP会员数达1,340万，全国线上交易额达12.2亿元；“悦+”APP用户达84万人，已实现43个项目的智慧社区落地。 	<ul style="list-style-type: none"> 加大对科技能力的投入，将科技创新作为公司最核心的优势。

河湾管养 智慧水务助力湾区建设

粤港澳大湾区是我国开放程度最高、经济活力最强的区域之一，建设宜居宜业宜游的美丽大湾区对生态建设和环境保护提出了更高的要求。“十四五”对水利基础设施建设、水资源优化配置、河湖水系综合整治等工作作出了重要部署，同时《粤港澳大湾区发展规划纲要》和《粤港澳大湾区水安全保障规划》也对湾区生态环保建设提出较高要求，“绿色发展，保护生态”被确定为大湾区合作六项基本原则之一。

华润万象生活积极推动水公园城市建设，以更加精细和动态的方式管理水务系统，促进河道管养由传统管养向生态管养转变，持续推动城市智慧化治理。深圳河湾流域经济发达、人口稠密、位置重要，河湾流域的建设与老百姓的生活息息相关。2020年7月，华润万象生活与深圳市水务局正式签约，为“深圳河湾支流运维管养项目”提供综合治理服务，助力湾区建设。



智慧管养

我们通过一系列科技治理手段提高河道管理精细度提供24小时安全保障和监控。

智慧管养手段	系统功能
智慧安防监控系统	通过视频智能分析功能分析河道人员的行动轨迹，进行轨迹跟踪。对向河道投掷垃圾等不文明行为进行监视约束；通过视频监控实时监测重要排污口，分析偷排偷放的违法抓拍；通过人工智能机器深度学习能力，自动辨别人员入侵，及时抓拍并进行报警；
河道水位监测系统 智慧巡检	采用全数字网络化平台管理显示，采集与回传实时水文数据，实时掌握河道水情变化，实现科学预警洪涝灾害，提升防汛指挥能力；
井盖智慧巡检	监测管网重要节点窰井水位，及时发现管网淤积、堵塞现象，以快速做出防汛响应；井盖丢失、移位等异常发生时立即报警提示，及时围挡，保障排水系统及路上行人出行安全；
智慧灌溉系统	以作物实际需水为依据，以信息技术为手段，对上传的气象资料、土壤湿度等数据进行综合分析，利用手动或自动方式对整个控制区域进行智能灌溉，提高灌溉精准度和水的利用率；
环保机器人	实现自动化的地面清扫、拖洗、垃圾清运等。





·深圳大沙河河境支流



·深圳凤凰河

生态恢复

我们在沿岸建立水质监测点，通过水质检测手段及时解决水质问题，通过环境专业人员因地制宜解决生态入侵问题。2020年，方趾时了解掌握各支流水质情况，营养项目建立并不断完善水质快速检测和实验室全面检测制度，平均每周完成28个河道断面、6个排污口的采样及水质快检，现场检测水质采样共计2,493次。

专属形象

我们参考城市商业物业管理经验，根据深圳河道的公共属性，将逐步建立一整套形象识别系统，包括导视系统等，在提升河道作为城市公共空间的整体形象之外，同时为市民提供更多的便利。

亲水社区

中标河域流经深圳万象城、深圳湾万象城、万象天地、幸福里、悦府、润府等华润项目，我们逐渐将水文化融入在管项目社群主题活动，推动水域沿岸社区搭建水文化宣传平台，为市民打造良好的亲水空间。

从传统的对社区空间的服务跨越到对城市公共空间的服务，从河道生态治理再到智慧城市运营，华润万象生活不断给城市带来更多对美好空间的探索，打造自然生态系统与人工建设系统交融的美好城市公共空间。

诚信合规

守法合规管理

华润万象生活建立了一套守法合规的治理结构和机制，从制度的制定与修订、风险管控和守法合规培训宣贯三方面，不断夯实公司内部合规管理体系，促进公司各项业务活动合法有序进行。

• 完善制度

2020年，我们发布《华润万象生活合同管理规定》，明确合同管理要求，区分总部及区域职责分工，明晰各单位合同管理权责，提升合同管理效率。

• 风险管控

公司搭建全面风险管理体系，在日常工作中持续监督风险和经营环境的变化。2020年，我们开展了重点项目商业租赁法律风险检查工作，完成16个重点商业项目的法律风险检查，发现法律风险点67项，按照整改计划推进风险整改，风险整改按时完成率100%。

• 合规培训

我们积极开展守法合规培训，一方面组织法务人员参加法律专业培训，提高其专业能力；另一方面，开展普法宣贯，提高员工的法律意识。2020年，我们组织法律赋能培训超100次。

• 规范公司治理

我们已采纳联交所证券「上市规则」附录十四所载的「企业管治守则」，规范公司治理，维持良好的企业营运状态。

2020年，为进一步加强上市公司合规管理，我们组织员工签署《华润集团商业行为守则》合规承诺，全面提高员工商业道德，打造合规文化，践行合规承诺。

• 董事会及其委员会的甄选及提名

我们建立了清晰的管治架构，董事会及审核委员会、薪酬委员会和提名委员会各司其职，形成良好的公司治理结构。为提高企业管治的有效性，我们制定并执行《股东提名人士参选董事程序》《董事会多元化政策》。

• 合规信息披露

公司按照真实、可靠的原则，向股东和投资者及时准确披露经营信息。2020年，公司按联交所证券要求，对董事名单及其角色和职能、公司专门委员会职权范围进行披露，按规定及时更新关联交易情况，进一步提升公司合规经营能力，持续畅通投资者沟通渠道。

• 保护中小投资者利益

我们注重投资者关系管理，在强化信息披露管理的基础上，不断丰富投资者沟通形式，保持投资者沟通渠道畅通，切实做好中小投资者利益保护。2021年3月，公司召开2020年业绩发布会，积极传递公司经营动态与进展，并针对投资者关注的问题进行答疑。

反商业贿赂和反腐败守法合规管理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反洗钱法》等有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的外部法律与规例。公司坚定不移地执行严管与厚爱结合、激励与约束并重的工作导向，常态化开展反腐倡廉教育，持续完善“大监督”体系，抓早抓小，着力营造风清气正、干事创业的组织氛围。

2020年，公司加强对单位招标采购、资产经营、资产管理等重点领域与关键岗位的督查工作。全年开展员工集中廉洁警示教育共800余场，覆盖达5.7万人次。同时我们立足事前防范，严把廉洁关口，建立干部廉政档案91件，发布《廉政谈话工作指引》制度，开展新任干部任前廉政谈话188人次，回复廉洁意见1,397人次。

2020年，华润万象生活未发生涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件。

廉洁警示教育活动

800 余场

新任干部任前廉政谈话

188 人次

回复廉洁意见

1,397 人次

反不正当竞争

华润万象生活严格遵守《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》及《华润集团商业行为守则》的相关内容，制定《华润万象生活与合作方廉洁协议》等内部规章，切实履行公平交易、廉洁合规的工作要求。公司奉行“公开、公正、公平”的交易原则，推动与合作伙伴建立简单、双赢的合作关系，共同营造正当积极的竞争环境。

2020年，我们已启用并全面推行采购云系统，实现了采购全流程的标准化、系统化、可视化的线上管理，各环节业务操作实现了线上留痕、有据可循，进一步保证招标采购流程的合规性与自检自查的便利性。此外，公司不断完善采购流程，并对相关人员开展反不正当竞争的合规培训。

知识产权保护

2020年，为深入推进知识产权的管理和保护工作，贯彻落实知识产权法律法规的相关要求，我们编写并发布《华润万象生活商标管理细则》，搭建起一套专业、体系化的商标管理机制。公司通过商标注册、专利申请、软件著作权登记等方式，提高知识产权保护力度，并重点提升商标的知名度，积极采取商标监测、诉讼维权等方式维护本公司的合法权益。截至2020年，华润万象生活共持有商标412件（包括驰名商标“万象城”）、著作12件、软件著作权17件和专利9件（包括2件发明专利）。

此外，我们充分尊重合作方的知识产权，严格遵守与合作方的知识产权条款约定，并积极参与知识产权维权工作。

持有商标

412 件

持有软件著作权

17 件

政策响应

探索智慧城市

随着国家新基建战略的进一步实施，科技与物业的融合将更为紧密，华润万象生活积极拥抱数字化建设，在云计算、人工智能、物联网等技术深度应用于业务的基础上，不断探索空间智慧化，推动运营管理精细化，从“社区管家”转型为“城市管家”，持续探索智慧物联和城市运营服务，实现业务进一步升级。



案例/智慧停车系统解决停车难问题

我们构建了华润智慧停车平台，进行全国停车业务的集中管控，同时将“一点万象APP”作为C端连接商业车场和用户，打造了“停车云平台+C端”的停车运营模式，提供无感支付、反向寻车、车位预约、会员减免、积分抵扣等停车缴费功能，解决了车主“停车难、找车难、缴费难”三大问题，提升了车位周转率、车位使用率，盘活了车位资源。



助力大湾区建设

随着粤港澳大湾区的融合发展，三地人员、文化、法律、制度的交流和融合带来了多元化的服务场景，住宅需求、商业需求将迎来结构化升级，物业服务行业也将迎来“大湾区时代”。华润万象生活作为专业的市场化物业管理企业，致力于精细化、智能化、系统化的管理。为更好地服务于粤港澳大湾区建设这一国家战略，华润万象生活从服务社区走向服务城市，在深耕社区、购物中心、写字楼等传统赛道的基础上，不断寻求城市空间运营、产业园区物管方面的合作空间。

华润万象生活大湾区部分项目

深圳湾体育中心：总建筑面积达33.5万m²，以BOT形式由华润集团投资、建设并运营。

深圳南山金融大厦：南山区政府为促进片区科技企业与金融企业融合共生，引入金融投资类企业办公场所。

深圳坪山文化聚落：深圳坪山区着力打造的区域文化新地标，深圳东部文化高地。

深圳大沙河生态长廊：由活力水岸段、城市森林段及大学城段三大主题段组成，被誉为“深圳的塞纳河”。

深圳河湾支流运维：涵盖深圳九河两库，以“一面旗帜+五大主题”为一体的水上公园式河道生态环境全新治理模式，获得了政府部门的高度认可。

中国华润大厦：以392.5米“春笋”之姿屹立后海金融总部基地核心位置，蜚声海内外。

推进红色社区

我们积极探索党建与物业服务深度融合的创新模式，持续深入推进红色管家创建，联合当地街道（社区）、所管理物业的业主、志愿者、社会组织和其他相关方，共同商议研究项目重难点问题，实现共建共治，进一步提升客户的满意度及获得感、幸福感，为基层社区治理的最后一公里打下坚实基础。

截至2020年底，红色管家已覆盖18个城市，正式挂牌23家。2020年，武汉橡树湾荣获武汉市五星级红色物业服务企业，合肥澜溪镇获社会综合治理特殊贡献单位。

红色管家覆盖城市

18个

红色管家正式挂牌

23家

2020年红色驿站和商圈建设部分重点成果

石家庄万象城 携手当地政府，改善门店周边交通情况；

合肥万象城 与律所共创，优化客户投诉流程与客户投诉处理方式，提前化解风险；

柳州万象城 与消防共建，优化消防安全建设，提升客户安全保障；

昆山万象汇 建成全市首个红色影厅，成为机关及企事业单位观影定点；

成都华润大厦 被四川省委组织部评为全省首批两新组织党建示范园区楼宇；

太原万象城 建成山西省首个商场内部的党群服务中心。

创造就业岗位

公司在满足自身业务扩张需要的同时，持续为社会创造各类就业机会。2020年，我们在全国范围内新招聘雇员8,553人，其中应届生131人。同时，我们积极参加退役军人与残疾人专场招聘会，2020年共录用退伍士兵428人，残疾人24人。

招聘雇员

8,553人

采用退伍士兵

428人

支持深化改革

公司落实国资委深化国有企业改革的指导意见，稳妥推进国企改革，实施创新性的员工购股方案，认购金额达6.3亿人民币。此外，我们积极响应供给侧改革，不断优化服务供给，推进智能化服务的创新与落地，提供多元化的增值服务，如升级优化“一点万象”APP打造智慧商圈、研发使用“悦+”数字物联云平台实现社区智慧化管理、上线“悦+”房屋经纪系统拓展增值服务。

03

向着员工 认同出发



人才是企业发展的核心竞争力，华润万象生活依法尊重并保护员工权益，完善薪酬福利，创新股权激励，实现央企员工激励方式重大创新。同时，我们持续推进民主管理，完善培养体系，为员工营造互惠、友爱、健康的工作氛围，实现企业价值和员工个人价值双重提升。

重大性议题及指引指标

● 重大性议题

- 员工安全与健康
- 员工发展
- 员工权益
- 员工招聘与团队建设

● SDGs



● HKEX ESG指标

- B1
- B1.1
- B1.2
- B2
- B2.1
- B2.2
- B2.3
- B3

● CASS-CSR4.0指标

- S1.6
- S2.1
- S2.2
- S2.3
- S2.4
- S2.5
- S2.6
- S2.7
- S2.8
- S2.9
- S2.10
- S2.11
- S2.12
- S2.13
- S2.14
- S2.15
- S2.16
- S2.17
- S2.18
- S2.19
- S2.20
- S3.1
- S3.2
- S3.3
- S3.4
- S3.5
- S3.6
- S3.7
- S4.2
- S4.3

本章节关键绩效

员工总人数 (人)	27,077
新增就业人数 (人)	8,553
本地化雇用比例 (%)	43.82
女性管理者比例 (%)	36.90
员工流失率 (%)	34.93
因工作关系而死亡的人数及比率 (%)	0
因工伤损失工作日数 (日)	0
每年人均带薪年假天数 (日)	5.52
人均培训时间 (小时)	42.14
员工满意度 (%)	92
员工帮扶投入 (万元)	118.5

目标进度

目标设定	进度回顾	下一步规划
<ul style="list-style-type: none"> 优化公司人力资源管理体系与制度，扩大招聘渠道，落实平等和多元的雇佣方针，保障员工民主权利。 	<ul style="list-style-type: none"> 开展了校园招聘、社会招聘、退役士兵招聘，为员工提供合理的薪酬福利并加强疫情时期防护。 	<ul style="list-style-type: none"> 针对员工在职工代表大会、经理见面会、员工座谈会等会议中提出的意见，做出针对性改善。
<ul style="list-style-type: none"> 根据相关法规完善安全生产体系，加强职业健康、安全防范的培训和教育，完成健康安全管理体系认证。 	<ul style="list-style-type: none"> 进一步梳理并优化了EHS管理体系文件，2020年完成了ISO45001职业健康安全体系认证。 	<ul style="list-style-type: none"> 保持安全生产，安全监督，安全培训等工作的开展，持续提升应急知识和演练的效果。
<ul style="list-style-type: none"> 进一步完善以门店经营性人才为中心的商业人才培养体系，采用双轨制职务职级体系。 	<ul style="list-style-type: none"> 组织开展了“万象将才”、“万象英才”人才培养项目、校招生培养计划、通用素质及专业素质公开课、“万象薪火”内部课程开发与讲师培养项目等。 	<ul style="list-style-type: none"> 适当加大员工培训投入力度，持续完善内外部培训资源库。
<ul style="list-style-type: none"> 增加员工关爱活动，提升员工敬业度和满意度。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年员工整体满意度为92%。 	<ul style="list-style-type: none"> 重视困难员工帮扶，加强女性员工关爱，增加更多元化的身心健康团建活动。

携手共成长 健全培养体系 支持员工实现价值

华润万象生活高度重视员工培训和人才发展，致力为员工打造全面的培训体系，营造和谐积极的工作环境，鼓励员工不断提高个人价值，实现员工和公司的共同成长。

2020年，我们进一步完善以门店经营性人才为中心的培养体系，深化开展“万象将才”购物中心高级人才培养项目、“万象英才”购物中心管理人才培养项目，同时创新发展“万象薪火”内部课程开发与讲师培养、“万象恒星”往届未来之星系列培养、“万象新春”新员工训练营、“万象商学院”系列专业培养项目。

其中，“万象将才”项目组织交付课程集训，补充疫情期间在线学习计划4期，助力员工轮岗、交流；“万象英才”项目发布标准化方案2.0，迭代课程库，完善选拔和培养工具，强化培训质量导向；“万象薪火”项目发布《内部课程开发与讲师培养项目交付操作指引》，通过标准化课程开发流程和工具内化为组织能力，赋能各商业大区，启动新一批课程开发，涵盖投资、运营、招商、招采、EHS、一点万象等。





·万象商业二课班第三阶段集训



·物业系统员工培训体系·

2020年，物业系统聚焦关键岗位，重点关注梯队培养。我们陆续开展了GET【新悦力】新员工培训项目、UP3项目经理培养项目、UP2专业主管培养项目、CAN【专才】物业管家培养项目、总部课程开发及内训师培养项目等，并通过采购“悦知”学习平台，丰富培训方式，共享培训资源，提升培训效率，降低培训成本。

Up3项目经理梯队培养计划作为物业系统的重要项目，其对象为项目负责人、项目专业部门负责人、储备候选人等，采用轮岗实践+导师辅导的方式，穿插行动学习课题研究及课程集训，完成评估后匹配岗位试岗。而CAN【专才】物业管家培养项目是为激发客服管家的工作激情及主观能动性，促进客服管家业务管理的规范化、标准化、专业化。



“万般英才”商业华南二期拓展训练合影



“润物生长”管家学堂开课仪式



“Up3”项目经理梯队培育项目结业合影

员工权益

合规雇佣

华润万象生活遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》等法律法规，逐步迭代公司内部人力资源管理制度，确保合规与公平雇佣。我们在各用工环节均无歧视，确保不同国籍、民族、性别、信仰的员工和候选人平等的待遇和权益。同时，我们在招聘和日常管理各个环节注重保护员工隐私，并依法追究信息泄露者的法律责任。

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国劳动法》中关于强制劳动和工作时数的规定，要求不得强制劳动，不得随意延长员工的工作时间。若发现强制劳动的情况，我们将立即停止其工作，并根据相关法律法规承担应尽的责任。

华润万象生活亦严格执行《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》和《未成年工特殊保护规定》，严格禁止使用童工，在招聘等环节严格审核应聘者有效身份证件，确保招工过程中符合国家法规，并明确童工事件的处理机制。若发现童工，我们将立即停止其工作，经劳动部门同意后将送回原居住地并要求其父母或监护人签字，在获得政府机构盖章确认后交回公司存档。

2020年，华润万象生活员工总人数为27,077人，其中，女性员工占比约为31.77%，本地化雇佣比例为43.82%。2020年，全年共招聘新员工8,553人，员工整体流失率为34.93%，保持在行业平均水平。2020年，公司劳动合同签订率为100%，未出现使用童工、强制劳动或骚扰虐待事件。



薪酬福利

基于行业特点和公司发展规划，我们制定严谨的薪酬福利管理规定，根据岗位价值、员工个人能力、人岗匹配度等维度，确定员工的薪酬水平，强化对高效员工的激励，提高对应聘人才的吸引力。2020年公司上市之际，我们创新股权激励，实现员工购股方案成功落地，实现央企员工激励方式重大创新。同时，疫情期间，我们定制了面向一线员工的抗疫激励措施，关爱坚守一线岗位的员工。2020年，公司职工平均工资水平为10.9万元/年。

同时，结合相关法规与员工实际需求，我们制定多方位体现人文关怀的福利体系，包括法定类福利、经营保障类福利、风险保障类福利、工作与生活类福利。2020年，公司社会保险覆盖率为100%，人均带薪休假5.52天。

员工福利一览

- **法定类福利：**社会保险、住房公积金、防寒防暑费、法定节假日、产假、婚假；
- **经营保障类福利：**通讯津贴、交通津贴；
- **风险保障类福利：**企业年金、商业保险、健康体检；
- **工作与生活类福利：**婚礼金、生育礼金、丧事慰问金、膳食福利、下午茶福利、公司福利年假、带薪病假、工会俱乐部、节日礼品、异地待遇（仅限异地交流员工）。

民主沟通

我们重视民主沟通，制定“线上线下双渠道，主动被动双形式”的沟通机制，通过工会、职工代表大会、圆桌会议、座谈会等多种方式，促进员工形成良好互动和交流，听取员工诉求，解决员工难题。

• 落实制度保障

我们积极推动工会组织建设、民主监督制度完善，优化集体谈判、员工申诉机制以强化员工沟通交流和权益保障的纽带，让员工有组织归属感。下属单位编制《工会委员会管理实施细则》《员工关系管理细则》等，逐步推进员工申诉管理规范化。

• 畅通沟通渠道

我们不断完善员工沟通机制，拓宽员工沟通渠道。线上我们提供包括邮箱、问卷、热线的沟通渠道，线下我们通过开展“职工代表大会”“民主生活会”“总经理见面会/畅谈会”“员工年度谈话”“经理人开放日”“实习生入职座谈会”等，促进公司管理层与基层员工的直接有效沟通，此外布吉万象汇还创新推出“鸭梨树洞”，让员工更畅所欲言反馈工作困难或建议。



案例/物业深圳中心开展职工代表大会

2020年1月，物业深圳中心召开年度职工代表大会，公司管理团队、工会主席与230名职工代表现场面对面交流。会议现场，职工代表就福利待遇、工作流程、工作环境等提出了多条建议，管理团队对职工代表提出的疑问现场逐一回复并解答，就员工提出的合理性建议现场采纳。



• 职工代表大会现场



案例/商业华东大区开展“总经理圆桌会”

2020年11月，商业华东大区萧山万象汇开展以“反思 共创 再出发”为主题的总经理圆桌会议。参与员工提出目前工作难点、职业发展困惑等问题，萧山万象汇总经理结合自身经历进行了深度分享与解答。



• 总经理圆桌会参会现场

安全健康

根据《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》等相关法律法规及行业特点，华润万象生活制定了《EHS组织建设管理规定》《EHS教育与培训管理规定》《员工健康管理规定》等内部EHS管理体系文件，保障员工职业健康与安全生产。

保障职业健康

为保障员工职业健康，我们明确了年度不发生职业病的目标，并通过一系列手段确保目标达成。我们建立员工健康及劳动防护用品管理规定，在工作场所配置灭火器、消防栓等职业安全设施设备，并根据岗位特点配备个人劳动防护用品，致力为员工打造安全的工作环境。同时我们制定各级人员健康管理要求，在存在职业病危害场所设立告知牌，定期对员工开展职业病培训和宣传，提高员工自我防护意识。



案例/深圳万象城协同组织职业病预防知识培训

2020年10月17日，深圳万象城协同深圳市安全教育基地、深圳市应急管理局开展职业病预防知识培训，现场提供专家职业病咨询服务、移动宣教车播放职业病预防宣教短片/微电影、宣教展板、心肺复苏教学、AED使用教学、安全帽体验设备、用电安全体验设备、劳保用品体验等。



·员工在现场咨询职业病专家

推动安全生产

我们视安全生产为重中之重，通过建立健全安全管理体系、开展各类形式安全培训与应急演练、定期进行安全检查和监督，全面提高员工安全意识及企业安全生产能力。同时，2020年，根据防疫工作总体需求，积极落实疫情防控工作。

•健全安全管理体系

我们不断完善安全生产管理体系，建立了《EHS事故事件责任追究管理规定》《EHS评价与考核管理规定》《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》《EHS应急管理規定》，明确安全负责组织、安全生产管理及应急管理制度。为确保体系制度的有效实施，公司严格执行安全生产绩效管理制度，并将每名员工的EHS工作纳入绩效考核，约束员工行为，确保符合体系制度要求。2020年，我们的安全生产投入为4,517万元，安全生产事故为0件，因工伤损失工作日数为0天。

安全生产投入

4,517 万

安全生产事故

0 件

因工伤损失工作日数

0 天



案例/物业南宁中心安全生产管理系列举措

2020年，物业南宁中心组织EHS专家组对在管项目按计划进行季度性全覆盖检查及各类专项安全大检查，根据要求积极开展EHS体系及行为资料要素化建设工作。中心通过聘请外部专业机构开展EHS培训、组织形式多样的EHS文化活动及技能竞赛、向优秀兄弟公司学习交流等举措，提升公司安全生产管理水平。



· 物业南宁中心安全生产管理培训现场

安全培训

182,663 人次

安全培训覆盖率

100%

· 安全教育培训

我们制定了相关的安全培训管理规定，并每年制定EHS责任目标，全员签订EHS责任书，将EHS管理要求传到每一位员工，提升员工EHS管理意识及水平。为增强员工安全意识，确保员工掌握岗位安全技能，各商业大区、物业中心组织开展危险化学品管理、受限空间作业、高处作业、消防安全及技能等专项安全培训，并通过组织年度基层员工EHS培训，全面提升员工辨别、预防各类事故风险的能力。在报告期内，参与安全培训182,663人次，安全培训覆盖率为100%。有效提升了全员安全意识，巩固其应对安全事件的能力。

发现安全隐患

4,198 项

安全应急演练

1,507 次

· 安全监督检查与应急演练

2020年，我们制定了年度检查计划，每月开展安全监督检查，包括节前检查、专项检查、开业检查、交叉检查等。年内共发现各类安全隐患4,198项，并全部完成整改。同时，我们组织开展了上下半年安全评价，消防、用电、高处作业专项安全检查，第三方安全评价，各类节前安全检查，有效排除了各类事故隐患。

为了验证安全管理水平，提高员工安全意识、掌握急救理论知识和应急技能。我们组织各项目在管辖范围内开展急救、电梯突发事件、防暴、防汛、消防、地震、火灾等安全应急演练培训。2020年，共组织开展安全应急演练1,507次。



案例/各商业大区和物业中心开展安监检查及应急演练



· 佛山商业大区消防应急演练



· 长沙商业中心开展应急演练

职业发展

培训体系

2020年，我们根据公司战略目标，以内部政策为保障和支持，进一步完善以门店经营性人才为中心的商业人才培养体系，深化开展“万象将才”购物中心高级人才培养项目、“万象英才”购物中心管理人才培养项目、购物中心专业条线人才培养项目、校招生培养计划、通用素质及专业素质公开课、“万象薪火”内部课程开发与讲师培养项目等，通过培训月报机制实现培训计划、培训经验、培训资源的交流与共享，持续搭建内外部培训资源库。

物业中心持续优化人才培养体系，提升综合能力，陆续开展了GET【新悦力】新员工培训项目、UP3项目经理培养项目、UP2专业主管培养项目、CAN【专才】物业管家培养项目、总部课程开发及内训师培养项目等，并通过采购“悦知”学习平台，丰富培训方式，共享培训资源，提升培训效率，降低培训成本。

2020年，公司男性员工平均受训时数为42.64小时，女性员工平均受训小时为41.10小时，员工培训覆盖率为100%，员工培训投入总额为374.8万元。

男性员工平均受训时数

42.64 小时

女性员工平均受训时数

41.10 小时

员工培训覆盖率

100%

员工培训投入总额

374.8 万元

案例/“万象将才”购物中心高级人才培养项目

购物中心通过课程学习、课题研究、党建教育、岗位历练等培养手段培养高级管理人才。2020年，组织交付万象将才二期班第三模块课程集训，补充疫情期间4期在线学习计划，助力学员获得岗位新任命或轮岗历练。

案例/“万象英才”购物中心管理人才培养项目

“万象英才”购物中心管理人才培养项目进行全面迭代，包括发布标准化方案2.0，更新课程库、做实选拔和培养工具、提升人才交流计划性和费用指引等。2020年，商业华北大区、商业华中大区英才一期班结业，商业华北大区启动英才进阶班，商业华南大区、商业华西大区启动英才二期班，商业东北大区启动英才一期班，采用“课程培训+课题研究+岗位实践”的多元化培养手段助力学员成长。



案例/GET【新悦力】新员工培训项目

为帮助新员工尽快理解公司企业文化、经营目标、公司规章制度，熟悉工作环境，更快地进入工作状态，公司于2020年7月组织第五期新员工培训，通过线下集训+现场参观活动让新员工尽快了解企业。

案例/CAN【专才】客服培训项目

为强化客服管家的服务意识，提升客服管家的服务能力，保持客服队伍的先进性与持续活力，物业武汉中心对现有客服管家共计51人进行2天1夜的CAN客服专才计划-MOT全场景特训营培训。

晋升机制

公司采用双轨制职务职级体系，包括管理序列和专业序列。通过对员工绩效、能力和发展潜力的综合评价，构建公平、公正的晋升与发展通道。同时，通过内部竞聘、轮岗、内部人才交流等方式，为员工提供多种成长与职业发展的机会。

2020年，我们基于人才盘点，综合评估员工绩效表现、潜力和能力，形成以人才盘点结果为参照的晋升机制。年内晋升优秀项目经理和管家200余人次，充分调动了业务一线优秀人才的工作积极性和主动性。



· 物业重庆中心内部竞聘现场

员工关爱

员工满意度

我们关注员工的工作体验，积极推进各个商业大区、物业中心的员工满意度、敬业度调研。同时，公司各部门及管理层进行研讨，打造员工满意度改善工作计划，推进人力资源管理工作的优化与提升。2020年，由第三方权威机构Kincentric公司执行的员工敬业度及调研结果显示公司整体满意度为92%。

困难员工帮扶

华润万象生活主动为员工送上物质上的帮扶和精神上的关怀，鼓励商业大区、物业中心完善困难职工帮扶体系和政策，通过设立爱心基金、开展职工慰问座谈会、发放慰问金和慰问品等形式，确保职工困有所助、难有所帮。2020年，公司帮助21名员工申请到华润置地关爱基金20.1万元，帮助17名员工申请到困难补助8.4万元，走访慰问困难员工100户，投入共28.77万元。

疫情期间，物业武汉中心及工会对武汉在职员工发放慰问物资652件，为确诊员工及家属申请关爱基金共计17万元。物业北京中心对疫情无法返乡的员工以及家属进行慰问，对被隔离员工发放慰问补贴。

公司同样重视对女性员工、离退休员工的关爱。针对孕晚期、哺乳期女员工设立减少工时、哺乳假等关怀制度，在三八妇女节等特殊节日为全体女性员工组织专题活动，为退休离岗人员发放退休离岗纪念品、进行节日慰问。

走访慰问困难员工

100户

慰问困难员工金额

28.77万元



案例/庐阳万象汇开展多项员工关怀行动

庐阳万象汇积极开展健康花茶、共享书籍、七夕巧克力、店庆加油站、万象小卖部等主题员工关怀活动。2020年以服务员工，保障基层为起点，为员工向社区争取公租房申请名额，将保障民生落实到实处，帮助员工申请街道贫困员工帮扶资金、抗疫帮扶资金。



案例/各公司开展疫期员工关怀、女性员工关怀和离退休员工关怀



· 物业南平中心开展慰问困难员工及退休慰问



· 物业南京中心对女性员工进行慰问

工作生活平衡

公司倡导工作生活的平衡，我们积极开展员工运动会等体育活动，组织羽毛球、登山、跑步、瑜伽等员工俱乐部活动，鼓励员工塑造健康体魄，缓解工作压力，营造快乐工作、健康生活的氛围。

同时，我们重视员工心理健康，启用心理健康信息服务和压力管理，积极组织员工关怀、心理减压减压等活动，正确疏导员工心理压力。2020年9月，物业福州中心邀请心理学老师，为公司的管理者上了一堂《管理者“自助助人”心理管理术》的课程。课程从人格心理学与管理心理学的角度出发，帮助管理者认识自身压力，了解员工行为背后的思维，学习如何激发员工工作激情和自信，转化员工能力为组织绩效。



案例/各类精彩丰富的员工文体活动



· 物业华南大区开展足球比赛



· 物业北京中心举办“杯”第三届羽毛球赛



· 物业沈阳中心举办工间操活动



· 物业成都中心开展党员主题活动

04

向着伙伴 成长出发



华润万象生活重视构建公平公正的供应商管理机制，携手合作伙伴共商共建共进。我们在遵循相关法律法规的基础上，通过强化内部管理制度，深化打造健康、规范、可持续的供应链管理体系。近年来，我们积极参加行业组织，拓展跨行业合作，与伙伴携手共成长。

重大性议题及指引指标

● 重大性议题

责任供应链

● SDGs



B5
B5.1
B5.2
B5.3
B5.4

● HKEX ESG指标

M3.2
M3.3
M3.4
M3.6
M3.7
M3.8
M3.9
M3.10

● CASS-CSR4.0指标

M3.11
M3.12
M3.13
M3.14
M3.15
M3.16
S4.4
E1.6

本章节关键绩效

战略合作协议签订数（份）	0
供应商总数（个）	10,408
举行供应商社会责任培训次数（次）	1,430
供应商通过质量、环保和职业健康安全体系认证比率（%）	52
本地化采购比率（%）	91.32

目标进度

目标设定	进度回顾	下一步规划
<ul style="list-style-type: none"> 通过标前管理、供方履约管控、双向沟通机制等全价值链管理优化，构建公平、尊重、互惠、均好的供方生态环境。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，我们与业内诸多知名企业针对商业、物业业态分别进行横向对标，资源沟通。同时，引进并落地了华润集团守正平台进行零星物资采购，与京东等国内一线电商企业开展战略合作。 	<ul style="list-style-type: none"> 继续扩大行业内对标范围，加深对标深度，加强与供方市场的良好合作关系，加强与龙头企业的战略合作。
<ul style="list-style-type: none"> 持续进行行业交流。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，我们参与中物协组织的物业城市服务论坛和物业投资并购闭门会；赴保利物业总部拜访交流。 2020年，我们参与中购联、观点网、万商俱乐部等行业机构论坛；开展与大悦城、新城吾悦、龙湖等的同行交流活动。 	<ul style="list-style-type: none"> 与行业协会和对标公司保持良好关系，积极参加行业活动。

冰纷万象 魅力花滑冰面绽放 助力北京冬奥会

华润万象生活致力于打造良好的伙伴关系，通过推动跨行业合作，为各行业发展带来新的机遇，促进各方互利共赢，共同发展。2020年9月6日，在成都万象城冰纷万象滑冰场（以下简称“成万冰场”）举办的冰上公益课，就是华润万象生活勇于承担伙伴责任的一个缩影。

为迎接北京冬奥会的到来，由北京冬奥组委主办、中国国际航空股份有限公司承办的首场“冬奥新航程一起500天——国航‘冬奥冰雪号’飞机首航——冰上公益课”在成万冰场举行。这堂公益课，是北京冬奥会和冬残奥会首架主题彩绘飞机“冬奥冰雪号”首航成都，以宣传北京冬奥会、推广冰雪运动之行的一项重要内容。成万冰场以其冰上运动推广、培训和冰上活动举办的好口碑成为这场重要活动的协办方。





冰上公益课特别邀请了世界花样滑冰冠军庞清、佟健为50余名花样滑冰学员进行授课，并在课程最后为全场观众带来一场精彩的冰上表演，吸引了众多市民与冰雪运动爱好者的参与。北京冬奥组委、中航集团以及华润万象生活商业华西大区的相关负责人共同出席了此次活动。新华社、BTV冬奥纪实频道等全国30多家媒体记者参与现场报道，首次冰上公益课备受各界瞩目。

为办好活动、增强成万影响力，成都万象城的员工在接到任务后立即响应，对活动举办进行了统一部署。从嘉宾到场动线，安保措施，学员筛选到媒体接待、疫情防控。员工也自发集结成突击队，组成三支小队分别联合EHS安全保障小组、安全秩序维护组与活动统筹组，全程支援本次冰上公益课活动。

成都万象城的鼎力支持让国航“冬奥冰雪号”飞机首航——冠军冰上公益课成功在川渝落地，成为传播冬奥精神的靓丽风景线，也将冰雪运动和体育精神传递给更多的人。在活动结束后，冬奥组委领导、庞清、佟健等嘉宾对成都万象城整体的活动组织情况、活动流程环节设计与活动现场氛围给予了积极评价。佟健老师在活动现场对冬奥组委领导说：“选择成都冰纷万象绝对靠谱！”。成都冰纷万象滑冰场也在2021年3月25日收到

来自北京冬奥组委的正式感谢函。

本次活动是2020年华润万象生活在跨行业合作中的典范，也是华润万象生活积极转型成为城市综合运营服务商，打造“全业态、全客户、全产品、全服务”的一体化生态体系的重要一步。从传统的对社区空间的服务跨越到对城市公共空间的服务，华润万象生活通过各地冰纷万象滑冰场让冰上运动在城市公共空间中得以实现，更通过开展花样滑冰、冰球培训业务和各类活动的举办推动相关方的合作与共赢，承担起了在各地推广冰雪运动、培养冰上运动人才的责任，为2022年北京冬、残奥会的举办献上了一份力量。

以成都万象城冰纷万象滑冰场为例，2019到2020年，成万冰场举办多场高品质“冬奥”主题活动。2019年12月举办《冰墩墩寻梦环游记》百人冰上舞台剧、冬奥主题冰上涂鸦；2020年1月主动拓展外部资源，争取到《我的冬奥梦》冬奥双语小记者活动落地，并于央视CCTV5播报。同时，冰场花样滑冰教学水平一直处于成都领先水平，培养出一批高水平的花样滑冰学员。如庞清和佟健在冰上公益课结束后接受采访表示，几年后再来成都表演，深深感受到冰上运动项目在成都得到了快速发展，让高水平运动员的发掘和培养成为可能。



• 北京冬奥组委会授予成万冰场感谢函证书



• 成都万象城工作人员与世界冠军合影

冰上运动的合作推广与人才培养是华润万象生活积极承担伙伴责任的一个缩影。华润万象生活在为城市居民提供公共服务的同时，致力于成为城市综合运营服务商。在这一过程中，华润万象生活始终秉承着与伙伴协作、推动行业发展的理念，为创造美好的新生活而努力！

责任供应链

华润万象生活坚持公平公正采购原则，构建规范的采购体系，开展由供应商引入、供应商评估、供应商退出机制等构成的供应商全生命周期管理，助力供应商成长，携手伙伴实现共赢发展。

规范采购

我们依据《华润置地供方管理规定（2020年版）》《华润万象生活采购管理实施细则（2021版）》《华润万象商业验收、变更结算工作指引》等相关供方管理条款，构建规范的采购体系，开展由供应商引入、供应商评估、供应商退出机制等构成的供应商全生命周期管理，旨在打造公平公正的供应商管理和交易环境，携手供应商建构健康和谐的伙伴关系。

我们通过资格审查、供方洽谈、考察引进等途径引入供应商，同时建立严格的审查机制，在准入环节要求供应商提供资质证书、业绩证明等文件。2020年，我们共开展了6,860次供应商审查，审查合格率达96.7%。其中，未通过供应商数量为226家，最终淘汰供应商30家。

在保障公平竞争方面，我们严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，通过协议签署、宣传教育与内部监督等手段，杜绝任何商业贿赂及其他不正当商业行为。

•**协议签署**：合同附《廉洁合作准则》《阳光宣言》和《华润万象生活供应商社会责任倡议书》，致力推行廉洁公正的采购环境并督促合作方承担相应的社会责任。

•**宣传教育**：2020年，开展7次零星物资采购供应商廉洁宣贯，帮助供应商清晰了解公司制度。

•**内部监督**：推行招采合规性自查，定期开展招采人员廉政督导，并对内部违法违纪人员严肃处理，遏制企业内部腐败风气。

绿色供应链

我们不断完善供应链管理体系，制定相关要求与指引，举行供应商社会责任培训，携手供应商向绿色供应链不断迈进。

我们重视绿色采购，通过与承包商签订《入场作业安全承诺书》，促进承包商履行EHS管理责任。对于物料类供应商，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；针对服务类采购，我们通过日常检查评分规范服务行为，杜绝资源浪费。同时，我们积极践行本土化采购政策，鼓励下属单位优先使用本地供方提供服务或供货，以减少人员及货物异地交流或运输所造成的碳排放。针对商业项目，我们制定了《场内采购操作指引》，明确场内采购的操作流程。

供应商审查

6,860次

供应商审查合格率

96.7%



促进行业发展

华润万象生活积极开展行业交流活动，促进同行企业在产业导向、行业动态等方面的信息共享，推动行业进步。

2020年，我们参加了中物协组织的物业城市服务论坛系列活动，与先进同行进行了深入交流。同时，我们积极响应行业协会的号召，基于丰富的行业经验，与业内专家一起，深度参与行业标准的研究与建立，致力于提供高效、可执行性强的行业标准做法，为指导实务提供强有力的依据。

2020年华润万象生活参与行业组织情况

- 2020年12月1日，华润万象生活于东莞参与中物协组织的物业城市服务论坛，探索城市服务趋势及行业机遇；
- 2020年12月11日，华润万象生活于上海国家会展中心参与中物研协组织的物业投资并购闭门交流会，与数位同行就物业并购行情市场及打法进行深度交流探讨。

此外，我们积极开展跨行业合作，在实习基地建设、人才继续教育、岗位培训等方面持续深化与高等院校的合作，携手推动双赢。2020年，济南万象城与山东大学中国化马克思主义教研室签署了结对共建合作备忘录，公司下属多个单位与广西、辽宁、湖北等当地高校建立了长期友好校企合作，促进高校就业，培养行业人才。

05

向着绿色
生态出发



华润万象生活高度重视公司在运营中的可持续发展。我们持续完善环境管理体系，推动绿色低碳产业发展；通过引入绿色设计，创新升级商业功能，推进绿色物业发展。我们还将可持续发展理念融入日常办公，营造绿色办公的文化氛围。

重大性议题及指引指标

● 重大性议题

绿色物业
 倡导低碳生活
 绿色办公
 降低能耗
 碳排放与应对气候变化

● SDGs



● HKEX ESG指标

A1.1
 A1.2
 A1.3
 A1.4
 A1.5
 A1.6
 A2.1
 A2.2
 A2.3
 A2.4
 A2.5
 A3.1

● CASS-CSR4.0指标

E1.1
 E1.3
 E1.4
 E1.5
 E1.7
 E1.8
 E1.9
 E1.10
 E1.11
 E1.12
 E2.1
 E2.2
 E2.2
 E2.2
 E2.3
 E2.3
 E2.4
 E2.4
 E2.6
 E2.7
 E2.8
 E2.9
 E2.10
 E2.11
 E2.12
 E2.13
 E2.14
 E2.15
 E2.16
 E2.17
 E2.18
 E2.19
 E2.20
 E2.22
 E2.23
 E2.24
 E2.25
 E3.1
 E3.2
 E3.3
 E3.4
 E3.5
 E3.6

本章节关键绩效

环保总投入（万元）	486.83
节能技术改造投入（万元）	467.96
万元营业收入可比价综合能耗（万吨标煤）	0.1132
综合能耗（万吨标煤）	7.68
节能量（万吨标煤）	0.04
太阳能使用量（千瓦时）	43,553
温室气体排放量（吨）	525,345.92
年度耗水量（立方米）	15,687,125
环保培训和宣传次数	912

目标进度

目标设定	进度回顾	下一步规划
<ul style="list-style-type: none"> 完善环境管理体系，针对紧急突发的环境事故制定预防措施和应急计划。 	<ul style="list-style-type: none"> 制定《燃气泄漏应急预案》《恶劣天气应急救援预案》等预防措施和应急响应计划。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续完善环境管理体系，逐步完善预警机制，提高对事故的应对处置能力。
<ul style="list-style-type: none"> 鼓励绿色可再生能源的使用，识别节能措施，推动节能技术改造。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，在节能技术改造方面共投入467.96万元。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强下属单位能源消耗的采集与统计分析，融合国内外标准制定节能减排目标。
<ul style="list-style-type: none"> 持续在建筑中加入绿色设计，推广绿色建筑认证，打造低碳建筑。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，已完成商业项目绿建星级认证项目24个，总面积约301万平方米。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展绿色建筑提升与认证推广活动。
<ul style="list-style-type: none"> 开展有影响力的环保培训活动，传播绿色理念，分享绿色运营措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，共开展环保培训活动120余场次，逾12,000人次参与，传播受众逾40,000人次。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续推进各商业大区和物业中心开展绿色宣传与环保公益活动。

智慧运营 促进节能增效

华润万象生活持续创新发展模式，结合现代物业管理理念推进物业服务智慧化。我们大力推动智慧运营平台的发展，通过系统打通、数据打通、场景打通、楼宇打通、业态打通等手段，实现物业管理日常运维集成服务。

2020年，中国华润大厦企业员工入住人数较2019年增长超过20%，大厦用电需求大幅增加。为有效降低能源使用量和碳排放，中国华润大厦率先采用智慧运营、人机结合的方式，投入运营BIM系统，构建了线上与线下

三维可视化智能管理体系。

利用大数据、云计算、物联网技术，BIM系统实现了对日常运维子系统的集成服务，通过对电梯系统、空调系统与智能照明系统实时监控，对设备启停进行自动化控制等手段，实现了物业管理的智能化、精细化、高效化与无纸化。2020年，在入驻人员增加超过20%的前提下，中国华润大厦的总耗电量增幅仅为2%，节能效果显著。



环境管理体系

华润万象生活通过建立和完善环境管理体系，平衡企业发展与环境保护，降低业务经营对环境和自然资源的影响。我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，制定完善的节能环保管理体系，对节能减排、污染物排放及固体废弃物排放进行规范管理。此外，我们还制定了《燃气泄漏应急预案》《恶劣天气应急救援预案》等一系列预防措施，逐步完善预警机制，提高对事故的应对处置能力。

2020年，华润万象生活物业管理服务及相关活动已通过ISO14001环境管理体系认证。

我们挖掘节能空间，持续减少运营过程中能源消耗、温室气体排放、污染物等环境影响，最大限度实现节能减排。同时，我们通过构建“绿色建筑全生命周期”的管理模式和理念，使用绿色环保材料和设备，积极推动项目在绿色建筑设计、开发与建设方面的绿色成果奖项申报。



推进绿色运营

绿色租赁

我们大力支持绿色低碳产业发展，在促进经济发展的同时落实社会责任。我们将客户视作绿色运营的重要组成部分，在租赁合同中加入可持续发展指引，推动绿色租赁。自2019年1月下发《华润置地商业租赁合同范本》以来，各商业项目与租户签订的租赁合同严格使用公司下发的统一范本，附件包含《装修管理规定》，对租户商铺装修的环保要求进行了明确约定，包括不得使用电锯、敲打类金属锤等易产生噪音的设备或工具、不得使用油漆等易产生异味的涂料、不得制造灰尘等要求。

绿色设计

为应对气候变化与能源短缺，我们在商场建筑和功能的规划中充分考虑利用绿色资源，减少对非可再生资源的依赖，主动采取节能环保技术，降低污染物排放，促进资源循环利用。



案例/空调冷站高效节能设计试点

我们积极探索用能效比较高的空调冷站高效节能设计方案。并于海口万象城和三山街商业项目试点落实。通过与行业专家和顾问的多轮探讨，我们优化空调系统设计方案和系统控制算法，保障系统高效运行，探索商业项目空调设备高效节能最佳突破口。

最终，试点项目的空调冷站系统全年能效设计目标较传统设计方案提升超过15%，取得行业公认优秀水平。目前，我们积极将该高效机房节能设计要点推广至其他项目，力求实现更大规模的节能降耗。



· 空调系统设计方案三维立体图



· 海口万象城节能成绩单



案例/成都万象城二期绿色建筑

成都万象城二期积极践行绿色建筑理念，探索适宜的绿色建筑技术，充分利用项目周边自然环境，最大限度释放城市空间，整体建筑融入了雨水回用系统、智能光照系统等多项绿色建筑技术。

雨水回用系统：

收集地面雨水用于绿地浇灌、道路及广场冲洗、车库冲洗、幕墙与玻璃屋面冲洗。



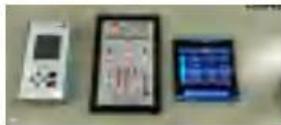
屋顶绿化：

合理采用屋顶绿化，屋顶绿化面积占屋顶可绿化总面积的比例达到30%以上。



能耗监测系统：

设置电力监控系统，对各系统或功能区设置智能计量仪表，实现对电能、空调冷量的智能监测。



智能光照系统：

在达到国家标准的前提下，对不同类型的公共区域的照明采取EIB/KNX等智能控制方式。



高效节能设备和系统：

一次能源利用率可达81.6%，在保证空调负荷和电负荷的同时，节约能源并降低排放，每年可节约标准煤约2,700吨，减排二氧化碳2,900吨。



绿色建筑认证项目

8个

绿色建筑认证项目面积

135万平方米

绿色建筑认证

秉承人与自然和谐共生的理念，华润万象生活强调节约能源和保护环境，将绿色环保与节能节水技术融入建筑方案设计，积极推动新建项目绿色建筑星级标识申报。截至到2020年12月，已完成绿建星级认证项目24个，面积约301万平方米，其中2020年完成商业项目绿建星级认证项目8个，面积约135万平方米。

项目名称	建筑面积	级别
北京姚家园项目	84,900 m ²	二星
西单文化广场	35,400 m ²	二星
昆山万象汇	181,810 m ²	一星
吴江万象汇	134,700 m ²	二星
汕头万象城	303,245 m ²	一星
贵阳万象汇	167,316 m ²	一星
成都万象城二期	303,180 m ²	一星
南昌青山湖项目	138,682 m ²	二星

• 2020年绿建星级认证项目

排放物管理

我们严格遵循《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》等相关法律法规，结合各项目所在地地方法规要求，制定了《华润万象生活污染物排放控制规定》《华润万象生活固体废物管理规定》等，对大气、水、噪声、固体废物等排放物进行严格管控，以减少污染物排放，保护环境。

• 固体废物管理

我们重视对业务运营产生的建筑垃圾、生活垃圾和厨余垃圾的管理，积极推行垃圾分类，遵循“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾和生活垃圾分别清运、统一处理，将灯管、电池、硒鼓碳粉等危废品交由专业第三方处理或回收。各物业中心积极配合当地街道、社区推进垃圾分类，通过广泛宣传，引导消费者、社区居民参与垃圾分类。



• 垃圾分类社区宣传

• 陕西万象汇获得“沈阳市2020年度生活垃圾分类十佳商场超市”荣誉证书

• 温室气体管理

我们严格控制碳排放，组织温室气体排查工作，结果显示温室气体主要来源于外购电力消耗、天然气消耗及柴油消耗的间接排放。为了加强温室气体管理，我们要求各项目加强绿化管控，落实每年的节能减排计划，推进节能改造和节能技术更新。

• 废水管理

我们加强对废水的环保督查，重点检查市政管网、雨污管道交叉混流及破损情况，开展废水排放达标管理督查，开展废水排放合规手续排查。对发现的各项隐患立即整改，履行应有的义务以防治水污染，保护水生态。

在有效防治水污染的同时，我们也在多个项目应用废水回收处理装置。我们对废水主要采取雨污分流、处理、中水回用等方法，将废水用作院区绿化浇灌、院区水系补水或马桶用水。此外，还聘请具有清理资质的专业第三方机构开展化粪池及隔油池的清掏、收集和无害化处理工作，有效防止管道堵塞、减少废水排放。

• 废气管理

为减少废气排放，助力提升环境空气质量，各在营商业项目及在管物业项目针对餐饮店铺、业主装修、停车场等场所场景采取油烟净化、空调调控、送风排风等管控举措。特别对于餐饮店铺，我们进行油烟排放管道定期检测，同时要求新进餐饮租户安装的油烟净化器达到95%以上，确保排放符合标准要求。

• 噪声管理

我们积极开展噪声排放管控工作，持续推进老旧设备的维修更换，推进业户装修合规管控。我们积极听取业户对噪声管控的合理诉求，合理设置装修准许时间段，通过人员巡逻及现场降噪措施，对业户装修过程噪声超标现象积极劝阻，减少施工噪声对周围业户的影响。同时通过技术措施预防噪声的传播，如在油烟净化器外加装隔音设备，有效阻止噪声产生。

能源资源管理

公司严格遵守国家《中华人民共和国节约能源法》等有关法律法规和政策标准，制定了《节能减排管理规定》《节能减排监测工作指南》《节能改造项目工作流程》《节能降耗管理作业指引》等管理体系文件，为节能降耗管理工作提供明确的执行依据。此外，我们还制定了年度节能减排计划，选取节能减排示范项目，推动节能减排工作的落实。截至2020年底，公司在节能技术改造方面共投入467.96万元。

• 能源管理

为提高能源使用效率，积极推进节能改造，升级迭代节能技术，各商业大区及物业中心均设立了年度节能减排重点项目，推进节能新技术的广泛运用，节能效果显著。

地下车库照明系统更新：我们将地下停车场原日光灯与白炽灯照明系统更换为雷达感应LED灯管，提升照明系统使用效率。同时，我们优化整改项目停车场内各区域照明灯具的数量与流明度。如将部分停车场相邻灯实行亮一关二的照明政策；部分车库的非主干道区域照明系统在满足客户需求的情况下改为雷达感应，即“有人高亮度，无人微亮度”。

案例/北京冠华大厦地库灯改造工作

北京冠华大厦通过地下车库照明灯具改造，每月节约电量17,976千瓦时，平均每年减少电力能耗17.18万元。

案例/深圳湾万象城地库灯改造工作

深圳湾万象城通过对地下车库照明进行改造及管理，2020年节约电量11.7万千瓦时，节约电费约9.32万元。



园区照明系统智能化控制：对园区内的照明系统安装时控装置，并根据季节的日照长短对启闭时间进行相应调整。我们进一步完善照明系统智能化集中控制，将公区、车场照明回路全部集成到Cbus系统，设定运行参数，修改运行模式。智能化控制面板分布在楼层强电井内，方便日常巡检与设置。集中控制系统安装于监控室，方便特殊情况及时调整。

电梯运营系统智能调控：我们本着“降本、增效”原则开展了住宅项目电梯机房空调节能改造工作。通过时控开关和断电记忆模块配套安装使用，达到在不同时节、不同电梯使用频率的时间段自动启闭电梯机房空调的效果，提高空调控制效率的同时节约能耗成本。

高耗能设备安装时控、温控装置：对园区内的高耗能设备安装时控、温控装置，并根据冬季室温的情况对高耗能设备启闭时间进行相应的调整以降低能源使用。

案例/沈阳幸福里高耗能设备改造

2020年沈阳幸福里四期对原地下车场出入口5台热风幕进行了改造，加装温控装置，改造前冬季全天开启24小时，改造后全天开启约7小时，年节约能耗114,750千瓦时，节约费用5.96万元。

案例/大连星海湾地库灯改造工作

2020年大连星海湾对地库灯进行节能改造，将一期地库500个36瓦日光灯管更换为18瓦LED灯管。改造后与2019年同期相比节约能耗78,840千瓦时，年节约电费3.94万元。

• 水资源管理

为促进水资源的合理利用，拒绝“跑、冒、滴、漏”现象造成不必要的水资源损失，我们在社区及办公区域加强用水设备的日常巡检，对用水器具进行升级换代，完善排水系统的日常维护管理工作，杜绝因设备老旧造成漏水、渗水等现象。公司多个项目获得省级、市级节水单位奖项。



• 物料资源管理

我们鼓励采购和使用环保原材料。在施工和装修改造过程中提倡租户和业主使用可再生材料，对废弃材料进行循环利用，如将损坏废弃零配件通过自行维修后恢复使用等；在园区内收集装修可利用木材、木门等用于园区木艺品维修及公区装修。

践行绿色办公

我们积极提倡“绿色生活、绿色办公”的理念，将绿色环保与工作生活有机结合，营造绿色办公的氛围。我们积极推进以“绿水青山、节能增效”“绿色低碳、全面小康”为主题的各项节能活动，积极倡导使用可回收的纸张、节约用水、减少空调使用时间等绿色办公行动，并在绿色出行、绿色用水、绿色用电、绿色用纸及绿色用材方面采取可靠措施，践行绿色办公理念。





• 绿色出行

我们通过执行事前审批、事中监管、事后复核的审批流程严格审批公务用车使用，有效避免公车私用。此外，2020年基于防控“新型冠状病毒”的特殊时期及绿色出行的办公理念，我们持续推行视频会议模式，严格控制线下会议数量。该模式在避免不必要出行的同时，实现上下级连通，使内部共享平台的资源及数据得到充分的利用。

• 绿色用水

我们在办公区域加强用水设备的维护管理，做好排水系统的日常维护及节水改造，杜绝跑冒滴漏等现象。同时，我们调低卫生间水箱水位，降低水龙头水压，在保证用水的情况下，减少出水量。

• 绿色用电

办公区域涉及空调、照明系统等的用电损耗。针对空调系统，我们要求随季节温度变化对空调温度进行统一设置，行政部门对办公区空调加时申请进行审核，拒绝不必要的资源浪费；针对照明系统，我们在办公区域分区设置照明开关，中午用餐时间关闭照明灯具，节约用电从点滴做起。此外，我们要求员工在相应区域使用完照明、空调、公用电器等设备应及时关闭，避免造成不必要的能源消耗。

• 绿色用纸

针对打印用纸，我们提倡员工以“效益为先，节省为本”的原则使用文件的打印和复印用纸。同时，我们鼓励员工充分发挥办公自动化设备的作用，尽量使用电子文件传阅材料，减少重复打印尤其是彩色打印次数，并提倡纸张双面使用及废旧纸张的再次利用，为实现森林零净砍伐做贡献。

• 绿色用材

我们提倡节约使用易耗办公用品，在审批阶段，我们严格审批和控制办公用品的购买、使用、发放数量并做好登记，我们鼓励物料循环使用，提高会议物料、桌牌、台卡等办公用品的回收利用率。



环保宣教

环保宣教是提升环保意识的重要途径，我们组织开展形式多样的节能环保宣传教育活动，动员业主、租户及客户加入环保公益活动，倡导可持续消费，持续传递绿色生活理念。我们积极响应政府环保号召，截至到2020年底，共开展环保培训活动120余场，累计参与受众达12,000人次。

• 保护生物多样性

积极开展各类有效措施保护生物多样性，呵护自然生态，保护野生动植物。每年举办“地球一小时”宣传活动，开展生物多样性保护专项培训，向租户、顾客、业主宣传生物多样性的重要意义。

• 贯宣绿色理念

积极倡导绿色低碳生活，减少温室气体排放，开展“世界环境日”“低碳日”“节能宣传周”等环保宣传活动。各单位通过张贴海报、横幅，发放宣传册等手段，向社会传递绿色低碳理念。

• 开展绿色行动

积极推进蓝天、碧水、净土保卫战，开展环保专项督查，开展垃圾分类专项行动等，联合社区进行环保宣传，积极推动落实垃圾分类专项活动，梳理污水管道工作，确保我们各项活动与自然共生，保障绿色和谐发展。



• “地球一小时”宣传海报

• 世界环境日宣传海报



• 开展“低碳日”活动



• 开展“世界环境日”活动

06

向着和谐
社会出发



华润万象生活在提供优质服务的同时，主动承担企业社会责任，牢固树立企业社会责任意识，将发展成果回馈社会。我们积极落实企业的公益慈善理念，并针对不同群体，开展多样的慈善公益活动，携手居民打造文明良好的社区环境。

重大性议题及指引指标

● 重大性议题

社区沟通与融合

社区公益

● SDGs



B8.1

B8.2



● HKEX ESG指标

S4.1

S4.6

S4.8

S4.9

● CASS-CSR4.0指标

S4.10

S4.11

S4.12

S4.13

本章节关键绩效

志愿者人数 (人)	2,209
参加志愿活动人次 (人次)	4,481
志愿服务活动总时数 (小时)	7,016
慈善公益支出 (万元)	30.66
扶贫专项资金投入 (万元)	31

目标进度

目标设定	进度回顾	下一步规划
<ul style="list-style-type: none"> 统筹规划公司公益行动，在关爱弱势群体、乡村振兴等方面发力。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年，我们共有2,209名志愿者参与志愿服务活动，志愿服务活动时数累计7,016小时，慈善公益支出达30.66万元。 	<ul style="list-style-type: none"> 积极发掘自身优势，进一步扩大公益影响力。

点滴善意扶贫助农 公益热卖点燃希望

“华润希望小镇”是华润集团践行企业社会责任的重要实践，从2008年至今，已创建了12个“华润希望小镇”，累计投入公益资金超过6.4亿元，在全国建成了广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、贵州遵义、安徽金寨、江西井冈山、宁夏海原8座华润希望小镇；贵州剑河、湖北红安、陕西延安、四川南江4座希望小镇也正在规划建设中。

每一座小镇的落成，给当地居民带来了新的机遇，不仅有效改善了当地的居住环境，还发展起了农副产品产业，助力农民产业脱贫。

华润万象生活积极响应华润集团脱贫攻坚精神，以旗下“一点万象”APP为平台，联合华润希望小镇，推出“助力攻坚战，共圆中国梦”——一点万象X华润希望小镇公益义卖活动，将来自华润希望小镇的农产品，推介给平台会员。该项目于2020年7月正式启动，截止到12月6日，公益售卖活动传播人群达79万人次，共计售卖商品2,585件，累计销售金额22万元。

为提高消费者的参与体验，华润万象生活联合农户推出多款新颖、有趣的产品。创意推出“领养一只鸡”计划，将基地的鸡和鸡蛋进行打包组合售卖，在提升产品趣味性的同时，有效提高了基地的回款效率（顾客一次性付款，基地分批次将鸡蛋、老母鸡发送给顾客）；同时根据时节变化推出应时应季农产品，三伏天主推宁夏西瓜，秋天主推金寨猕猴桃，冬天推出滋补椰子鸡套餐等，以精准匹配城市居民消费需求。

未来，华润万象生活将一如既往履行好央企社会责任，积极投身公益，推陈出新，以实际行动回报社会，为建设美好社会持续贡献力量。

公益售卖活动传播人群达

79
万人次

售卖商品

2,585
件

销售金额

22
万元





公益慈善理念

华润万象生活秉承“与社会和谐共生”的理念，积极承担社会责任，践行公益慈善事业。我们鼓励员工参与志愿服务活动、成立志愿者服务队，为员工搭建志愿服务平台。我们携手合作伙伴、公益组织，与政府、社区、街道等积极协作，推进多地联动，积极开展多样的公益项目，用行动回馈社会，促进社会和谐发展。2020年，我们共有2,209名志愿者参与志愿服务活动，志愿服务活动时数累计7,016小时，慈善公益支出达30.66万元。

志愿服务活动时数

7,016_{小时}

慈善公益支出

30.66_{万元}

公益慈善实践

关爱弱势群体

华润万象生活心系弱势群体，我们定期慰问福利院、养老院老人，开展形式多样的关爱活动，为他们送去温暖和关爱；我们持续关注贫困地区儿童，通过捐赠衣物、开展助学公益项目，呵护儿童成长。



案例/西咸万象城开展关爱老人活动

2020年10月25日，西咸万象城联合多方于重阳节当天开展“人间百善孝为先、九九重阳享健康”关爱老人活动，向老人送上了米面、牛奶等慰问品，并组织文艺表演，丰富老人文化生活。



·西咸万象城党支部参与重阳节慰问关爱老人活动



案例/成都万象城开展冬衣捐赠公益活动

成都万象城长期关注凉山地区贫困儿童，积极发起捐赠活动，守护儿童成长。2020年9月，成都万象城品牌公益项目“爱聚万象·温暖同行”冬衣捐赠公益活动正式启动。志愿者向万象城周边社区居民募集了大量闲置冬衣，经过专业清洗消毒后，将爱心冬衣送至凉山雷波县拉咪乡中心校及昭觉县部分学校。



·成都万象城参与“爱聚万象·温暖同行”走进凉山冬衣捐赠公益活动



案例/桂林万象城开展助学公益计划

桂林万象城始终秉持公益之心，致力于社会公益事业，积极开展贫困儿童助学公益项目。2020年11月13日，桂林万象城志愿者前往桂林市全州县凤凰镇汪里小学，为58名同学带来了乡村图书角、暖冬衣物、梦想石画课堂、防疫物资和心愿礼物，为贫苦地区儿童打造良好的学习成长环境。



·桂林万象城党支部“温暖万象助学行”公益活动

参与精准扶贫

华润万象生活积极响应国家号召，参与精准扶贫，全面助力打赢脱贫攻坚战。我们结合当地实际，通过定点购买、电商扶贫、帮扶捐赠等方式，自觉履行社会责任，以实际行动助力扶贫。

定点购买：泸州市古蔺县受疫情影响，农产品无法运出售卖，导致农户损失惨重。泸州万象汇主动携手古蔺县农业局开展农产品助销活动。截至2021年2月18日，已收到华西大区、成都万象城、重庆万象城、泸州本地等多方订单，共计甜橙3,775斤，土鸡29只，合计约14,800元。此次农产品定点购买缓解了古蔺县农产品积压压力，受到农户和古蔺县农业局一致好评。

电商扶贫：合肥万象城积极探索爱心助农工作，开展针对安徽省寿县的“青力扶贫，蜀寿青年在行动”电商扶贫助农活动。合肥万象城利用线上平台“一点万象”开展扶贫助农商品售卖，同时利用物业管理的资源优势，在住宅物业服务中心向广大业主们推介销售助农产品，取得了良好效果。

帮扶捐赠：物业深圳中心积极参与“一亩青稞”计划，认购西藏自治区日喀则市江当乡青稞种植基地中的青稞，并以认购的青稞作物“牵手”当地儿童，对其进行学习、生活等方面的资助，形成一对一的帮扶机制，呵护儿童的茁壮成长。

开展公益救灾

在灾难面前，我们第一时间响应，为陷入困难的人们提供力所能及的帮助。



案例/物业成都中心参与抗洪抢险

2020年8月，四川省乐山市遭遇百年一遇的洪水，城市内涝严重，部分小区地下停车场被淹，救援物资缺乏，当地居民生活受到严重影响。物业成都中心迅速行动，派出一支由设备保障组和抢险救灾人员组成的先锋队奔赴乐山，主动负责乐山市三江名都小区的抢险救灾工作。经过两天的不懈努力，队员们将该小区地下车库高达近2米的积水全部排出，保障居民出行安全。



· 物业成都中心参与排水救灾工作 ·

可持 续发 展管理



华润万象生活持续推动社会责任融入日常经营管理过程，聆听各利益相关方期望与建议，积极回应利益相关方要求和期待，提升可持续发展能力，推动经济、环境、社会的和谐与可持续发展。

重大性议题及指引指标

● 重大性议题

可持续发展管理

● SDGs

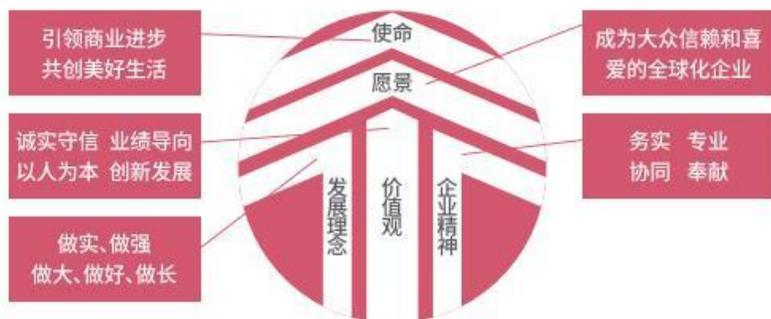


● CASS-CSR4.0指标

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

可持续发展愿景

在华润集团和华润置地的可持续发展理念影响下，华润万象生活将“经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任”六大责任融入日常经营，将履行责任，推动可持续发展作为公司经营发展、贡献价值最牢固的基石。根据《华润集团责任工作管理办法》的指导原则，我们遵循以下责任文化体系：



履行 客户责任

坚持高品质和创新服务，深耕社区、购物中心、写字楼等传统赛道，发力城市空间运营赛道，积极布局产业园区物管赛道，更好地服务客户、创造价值，进一步提升客户满意度。

履行 经济责任

确保合法合规，稳健运营，廉洁公正，创造经济效益，参与国家政策落实，进一步推动科技赋能业务，持续培育业务生态圈，与社会分享企业成长的价值。

履行 员工责任

以员工为本，追求企业共同价值与员工个人价值的双赢，关注人才成长与发展，完善员工培养体系，保障员工安全与健康，按照ISO45001标准体系运营，保持零工伤死亡。

履行 伙伴责任

以“互惠互利，共同发展，合作共赢”为宗旨，倡导公平竞争、阳光采购、责任采购，打造健康、规范、可持续的供应链管理体系，推动产业和行业的可持续发展。

履行 环境责任

将绿色发展理念融入企业运营的各个环节，遵循ISO14001持续强化环境管理体系，继续推广绿色物业，推动项目进行绿色建筑评级，并积极响应国家2060碳中和与气候变化应对策略。

履行 社区责任

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，开展多样化公益活动，积极助力经济与社会的和谐发展。

可持续发展管理及制度

华润万象生活以《华润集团社会责任工作管理办法》和华润置地社会责任工作管理要求为指引，加强可持续发展组织和制度建设，不断完善可持续发展管理体系。

华润万象生活董事会负责提升公司中长期价值，指导公司整体的营运和业务发展策略，监察所有业务的企业管治实务，以及建立健全内部控制和 risk 管理体系。为加强董事会可持续发展工作的参与度，未来我们将加强董事会ESG培训，提升其对可持续发展/ESG的认知，以建立有效的、常态化的可持续发展管理体系。

为实现对可持续发展工作的系统性、规范化管理，公司成立由高层牵头的可持续发展报告管理小组，统筹报告管理工作。总部及各下属单位将可持续发展融入日常经营活动，定期上报相关信息，切实履行ESG信息披露相关制度。人事行政部统筹下属单位成立报告编制小组，共同开展可持续发展报告编制工作。为提升公司的社会责任意识，我们组织召开面向总部及下属单位的可持续发展报告编制培训，不断提升公司的可持续发展管理工作水平。

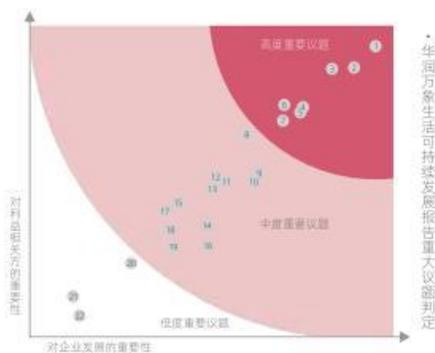
利益相关方沟通

我们重视利益相关方关切，采用多样化的方式与政府、监管机构、客户、员工、合作伙伴、投资者、社区和媒体等保持密切沟通。

利益相关方类别	诉求与期望	华润万象生活的沟通与回应
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
客户	<ul style="list-style-type: none"> 产品服务 quality 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/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 参与行业组织，推动行业可持续发展
投资者/股东	<ul style="list-style-type: none"> 守法合规经营 严格把控风险 稳健价值创造 信息透明公开 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法律法规开展经营 识别经营风险并及时预防 加强信息公开
行业协会/商会	<ul style="list-style-type: none"> 遵守行业规范 促进行业发展 促进产业创新 	<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
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
公益组织/社会团体 (环保和慈善机构)	<ul style="list-style-type: none"> 支持社区公益 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 加强环境数据披露，管理环境相关风险
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 信息透明公开 	<ul style="list-style-type: none"> 完善新闻披露制度，优化舆情反馈机制
其他	<ul style="list-style-type: none"> 信息透明公开 	<ul style="list-style-type: none"> 加强信息公开

重要性议题判定

利益相关方的支持是华润万象生活稳健发展的基石，华润万象生活结合多种社会责任标准和指南，对可持续发展实质性议题进行分析与管理。我们开展了广泛的问卷调查，收集各利益相关方的意见，尤其是包括业主、消费者及租户在内的重要相关方，绘制重要性议题矩阵图，从而有目标、有重点地推进可持续发展管理与实践。



华润万象生活可持续发展报告重大议题判定

议题重要性	排序	议题名称	所属范畴	披露位置
高度重要议题	1	员工安全与健康	社会	第三章 向着员工认同出发
	2	客户信息及隐私保护	社会	第一章 向着客户满意出发
	3	员工权益	社会	第三章 向着员工认同出发
	4	客户满意度	社会	第一章 向着客户满意出发
	5	守法合规经营	管治	第二章 向着价值成长出发
	6	客户健康与安全	社会	第一章 向着客户满意出发
	7	员工发展	社会	第三章 向着员工认同出发
中度重要议题	8	可持续发展管理	管治	可持续发展管理
	9	经营绩效	管治	第二章 向着价值成长出发
	10	员工招聘与团队建设	社会	第三章 向着员工认同出发
	11	知识产权保护	社会	第二章 向着价值成长出发
	12	全周期服务质量管理	社会	第一章 向着客户满意出发
	13	政策响应	社会	第二章 向着价值成长出发
	14	绿色物业	环境	第五章 向着绿色生态出发
	15	创新服务	社会	第一章 向着客户满意出发
	16	责任供应链	社会	第四章 向着伙伴成长出发
	17	降低能耗	环境	第五章 向着绿色生态出发
	18	社区沟通与融合	社会	第六章 向着和谐社会出发
	19	绿色办公	环境	第五章 向着绿色生态出发
低度重要议题	20	倡导低碳生活	环境	第五章 向着绿色生态出发
	21	碳排放与应对气候变化	环境	第五章 向着绿色生态出发
	22	社区公益	社会	第六章 向着和谐社会出发

履责能力提升

为规范可持续发展工作，华润万象生活积极开展社会责任理论研究，公司参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、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)》和《华润集团社会责任工作管理办法》，建立了涵盖经营绩效、社会绩效和环境绩效的《华润万象生活社会责任指标体系》。我们重视提升履责能力，积极参与内外部社会责任培训、研讨等活动，参与华润置地举办的社会责任考评和评优工作，并在公司内部鼓励和引导下属单位不断提升社会责任工作的能力和水平，探索员工工作考核评优与社会责任履责表现相结合，不断提升员工社会责任意识。

展望2021

2021年是华润万象生活上市后的首个完整年度，也是“十四五”开局之年，华润万象生活将坚持“城市品质生活服务平台”的战略定位，紧抓时代机遇，凝心聚力，奋楫前行。在保持业务增长的同时，履行央企社会责任，保持企业可持续发展。



客户责任

我们将恪守品质承诺，不断提升服务水平，提升消费服务体验，打造“全业态、全客户、全产品与全服务”的城市生活生态圈。

经济责任

我们将在城市布局、市场外拓、效率提升以及组织激励方面不断精进，充分研判市场，不断强化核心能力，为股东创造更多效益。

员工责任

我们将继续关注人才发展，探索更加科学系统的人力资源管理体系、激励制度和人才发展体系，最大程度激发组织效能，提升企业活力。

伙伴责任

我们将继续严控供应商准入门槛，加强采购监管，完善采购流程，倡导阳光采购和绿色采购，持续提高供应链管理水平，积极参与行业发展，与伙伴携手成长。

环境责任

我们将环境保护与可持续发展理念融入经营全过程，践行绿色运营，推动开展节能减排项目，为国家2030年碳达峰和2060年碳中和目标贡献力量。

社区责任

我们将不断践行央企责任，参与扶贫济困、抗疫救灾、志愿服务等公益活动，促进建立“共建共治共享”的社区新形态。

附录

附录1：ESG政策及法规列表¹

政策及指标 列表ESG范畴	法律法规	内部政策
A1. 排放物	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《广东省固体废物污染环境防治条例》 《城市建筑垃圾管理规定》 《国家危险废物名录》	《燃气泄漏应急预案》 《恶劣天气应急救援预案》
A2. 资源使用	《中华人民共和国节约能源法》	《节能减排管理规定》
A3. 环境与自然资源	《中华人民共和国环境保护法》	《节能减排监测工作指南》 《节能改造项目工作流程》 《节能降耗管理作业指引》
B1. 雇佣		《董事会多元化政策》 《员工手册》
B2. 健康与安全	《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国社会保障法》 《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国合同法》 《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》 《中华人民共和国未成年人保护法》 《禁止使用童工规定》	《EHS组织建设管理规定》 《EHS教育与培训管理规定》 《员工健康管理规定》 《EHS事故事件责任追究管理规定》 《EHS评价与考核管理规定》 《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》 《EHS应急管理规定》
B3. 发展与培训	《未成年工特殊保护规定》	
B4. 劳工准则		《员工手册》
B5. 供应链管理	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》	《华润置地供方管理规定（2020年版）》 《华润万象生活采购管理实施细则（2021版）》 《场内采购操作指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》

1. 2020年，华润万象生活已遵守上述对我们有重大影响的相关法律法规。

		<p>《华润万象生活供应商社会责任倡议书》</p> <p>《华润万象商业验收、变更结算工作指引》</p> <p>《入场作业安全承诺书》</p> <p>《场内采购操作指引》</p>
B6. 产品责任	<p>《中华人民共和国产品质量法》</p> <p>《中华人民共和国消费者权益保护法》</p> <p>《中华人民共和国广告法》</p> <p>《中华人民共和国商标法》</p>	<p>《EHS事故事件责任追究管理规定》</p> <p>《EHS评价与考核管理规定》</p> <p>《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》</p> <p>《EHS应急管理规定》</p> <p>《华润万象生活商标管理细则》</p> <p>《服务产品标准检查工具手册》</p> <p>《住宅物业服务分级标准》</p> <p>《写字楼物业服务分级标准》</p> <p>《标杆万象城评级体系》</p> <p>《华润万象生活客户数据管理作业指引》</p> <p>《客户资料管理作业指引》</p> <p>《华润万象生活住宅客户投诉作业指引》</p> <p>《华润万象生活写字楼项目客户投诉处理作业指引》</p> <p>《华润万象生活客户财物管理作业指引》</p> <p>《华润置地商业项目高端客户服务管理手册（V1.0）》</p> <p>《华润置地商业面客基础服务管理手册》</p> <p>《物业总公司投诉管理规定》</p> <p>《物业总公司办公网建设技术规范》</p> <p>《物业总公司办公网建设管理规范》</p> <p>《客户综合服务数据作业指引》</p> <p>《商业地产事业部商业项目预付卡租户管理规范》</p>
B7. 反贪腐	<p>《中华人民共和国公司法》</p> <p>《中华人民共和国反洗钱法》</p>	<p>《廉政谈话工作指引》</p> <p>《廉洁合作准则》</p> <p>《阳光宣言》</p>
B8. 社区投资	<p>《中华人民共和国慈善法》</p> <p>《中华人民共和国公益事业捐赠法》</p>	无

附录2: ESG指标数据列表²

ESG指标	单位	2020年数据
A. 环境³		
A1. 排放物		
A1.2 温室气体排放量及密度⁴		
二氧化碳排放量	吨	525,345.92
直接二氧化碳排放量 (范畴一)	吨	12,478.92
间接二氧化碳排放量 (范畴二)	吨	512,867.00
万元营业收入二氧化碳排放量	吨/万元人民币	0.7750
A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度		
废日光灯管	根	109,985
废油渣	吨	8.36
废电池	千克	184.82
废打印机硒鼓	个	1,066
废墨盒	个	2,119
油漆桶	个	2,056
A1.4 所产生无害废弃物及密度		
无害废弃物总量	吨	1,115.43
建筑废弃物	吨	92.20
园艺废弃物	吨	69.15
厨余垃圾	吨	901.94
废纸张	吨	52.14
A1.6 减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果		
回收纸张	吨	13.47
回收电池	千克	1714
A2 资源使用		
A2.1 能源消耗及密度⁵		
综合能源消耗量	万吨标准煤	7.6756
总耗电量	万千瓦时	56,452.12
汽油消耗量	吨	18.03
柴油消耗量	吨	59.61
天然气消耗量	万标准立方米	565.93
万元营业收入综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.1132
A2.2 总耗水量及密度		
总耗水量	吨	15,687,125.00
万元营业收入耗水量	吨/万元人民币	23.14
废水排放	立方米	1,542,488.50

2. 除特别说明外,本报告的数据覆盖范围与华润万象生活2020年度财务报告保持一致。

3. 环境类指标的统计范围包括:

(1) 全国在购物中心办公及公共区域; (2) 全国住宅楼盘的办公及公共区域; (3) 全国在写字楼办公及公共区域。

4. 温室气体排放量计算中电力排放因子依据《2017年度减排项目中国区域电网基准排放因子》。

5. 能耗计算依据《GB/T 2589-2008 综合能耗计算通则》。

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	27,077
性别	男性	人	18,475
	女性	人	8,602
雇佣类型	全职	人	27,077
	兼职	人	0
职级	高层管理人员	人	6
	中层管理人员	人	2,166
	基层员工	人	24,905
学历	研究生及以上	人	662
	本科	人	4,489
	大专	人	7,562
	高中及以下	人	14,364
年龄	30岁以下	人	9,538
	30-50岁	人	16,043
	51岁以上	人	1,496
地区	中国大陆员工	人	27,072
	港澳台员工	人	5
	海外员工	人	0

B1.2 雇佣流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分

总员工流失率		%	34.93
性别	男性	%	34.94
	女性	%	34.91
年龄	30岁以下	%	45.65
	30-50岁	%	28.90
	51岁以上	%	21.79
地区	中国大陆员工	%	34.93
	港澳台员工	%	0
	海外员工	%	0

B2. 健康与安全**B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率**

死亡人数		人	0
千人死亡率		%	0

B2.2 因工伤损失工作日数

工伤次数		次	0
因工伤损失总日数		天	0

B3. 发展及培训**B3.1 受训雇员百分比：按性别、雇员类别划分**

性别	男性	%	100
	女性	%	100
雇员类别	管理层	%	100
	基层员工	%	100
B3.2 雇员受训平均时数：按性别、雇员类别划分			
性别	男性	小时	42.64
	女性	小时	41.10
雇员类别	管理层	小时	34.24
	基层员工	小时	41.64
B5. 供应链管理			
B5.1 供应商数目：按地区划分			
供应商总数		个	10,408
中国大陆供应商数目		个	10,200
港澳台供应商数目		个	136
海外供应商数目		个	72
B6. 产品责任			
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目			
投诉数目		件	27,070
B7. 反贪污			
B7.1 贪污诉讼案件的数目			
提出或已审结的贪污诉讼案件数目		件	0
B7.3 向董事及员工提供的反贪污培训			
董事会反腐败受训总时长		小时	20
员工反腐败受训总人次		人次	57,000
员工反腐败受训总时长		小时	114,000
B8. 社区投资			
B8.2 在专注范畴所动用资源			
慈善公益捐献总额		万元人民币	26.32
参加志愿活动人次		人次	4,481
员工志愿活动时长		小时	7,016

附录3：CASS-CSR4.0指标数据列表

CASS-CSR4.0指标	单位	2020年数据
股东责任		
营业收入	亿元人民币	67.79
利润总额	亿元人民币	11.35
净利润	亿元人民币	8.18
归属母公司所有者的净利润	亿元人民币	8.18
资产总额	亿元人民币	190.76

净资产	亿元人民币	124.63
净资产收益率	%	6.56
总资产报酬率	%	9.22
国有资产保值增值率	%	1,208.15
成本费用利润率	%	19.31
物业管理行业排名	位次	前10
商业地产行业排名	位次	1
固定资产总投资	亿元人民币	2.60
资产负债率	%	34.67
零售额	亿元人民币	827.00
覆盖城市数目	个	69
物业管理住宅及商业物业建筑面积	百万平方米	118.60
提供商业云供应服务的购物中心及写字楼建筑面积	百万平方米	7.60
在管住宅项目数量	个	553
已开业商业运营及分租购物中心数量	个	59
提供商业运营服务已开业写字楼数量	个	23
腐败事件数量	件	0
廉洁文化宣传次数	次	7
客户责任		
研发投入额	万元人民币	2,275.05
研发人员数	人	111
新增专利数	件	2
智慧社区试点	个	43
重大创新奖项	个	0
产学研合作支出额	万元人民币	0
住宅客户满意度	%	88
写字楼客户满意度	%	98.85
购物中心租户满意度	%	98.7
购物中心消费者满意度	%	97.3
客户投诉数目	件	27,070
客户投诉处理率	%	99.94
住宅客诉处理满意度	%	65.34
购物中心消费者客诉处理满意度	%	96.10
违法违规处罚数	次	0
重大负面舆情处理数	件	0
伙伴责任		
合同履约率	%	99.70
战略合作协议签订数	份	0
因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	个	30
报告期内审查的供应商数量	个	1,561
因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	个	30

举行供应商社会责任培训次数	次	1,430
责任采购比率	%	98.3
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	52
参与形成国际、国家或行业标准数	个	0
政府责任		
守法合规培训次数	次	228
纳税总额	亿元人民币	5.03
新增就业人数	人	8,553
招聘应届毕业生人数	人	131
员工责任		
员工总数	人	27,077
劳动合同签订率	%	100
女性管理者比例	%	36.90
残疾人雇佣人数	人	24
人均带薪休假天数	天	5.52
职工平均工资水平	万元人民币	10.9
社会保险覆盖率	%	100
体检覆盖率	%	100
员工培训覆盖率	%	100
人均培训投入	元/人	138.42
人均培训时间	小时	42.14
员工培训投入总额	万元人民币/年	374.8
救助困难员工	人、户、万元人民币	965、6、22.10
走访慰问困难员工家庭	户、万元人民币	100、28.77
帮助困难员工子女入学	人、万元人民币	1、0
救助患病员工	人、万元人民币	27、67.58
员工满意度	%	92
员工流失率	%	34.93
安全生产		
专职安全管理人员数量	人	229
注册安全工程师人数	人	90
安全培训人次	人次	182,663
安全培训覆盖率	%	100
安全应急演练数	次	1,507
安全生产投入	万元人民币	4,517.48
一般及以上事故发生数	次	0
事故死亡数	人	0
千人负伤率	%	0
火灾千人死亡率	%	0
百万营业额经济损失率	%	0
百万营业额死亡率	%	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0

社区责任		
本地化雇佣比例	%	43.82
本地化采购比率	%	91.32
慈善公益支出	万元人民币	30.66
志愿者人数	人	2,209
志愿服务活动总时数	小时	7,016
扶贫专项资金投入	万元人民币	31
脱贫人口数量	人	0
绿色管理		
环保培训和宣教次数	次	912
环保总投入	万元人民币	486.83
二氧化碳排放量	吨	525,345.92
碳强度	吨/万元营业收入	0.7750
非化石能源比重	%	0.008
绿色生产		
绿色建筑认证总面积	万平方米	134.92
绿色采购支出金额	万元人民币	128.85
综合能源消费量	万吨标准煤	7.6756
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤	0.1132
节能量	万吨标准煤	0.0449
太阳能使用量	千瓦时	43,553
年度耗水量	吨	15,687,125
耗水密度	吨/万元营业收入	23.14
二氧化硫排放量	吨	0
氨氮排放量	吨	0
废水排放量	吨	1,542,488.5
COD排放量	吨	0
废弃物排放量	吨	275.35
万元增加值可比价综合能耗	万吨标准煤	0.1388
节能技术改造投入	万元人民币	46796
技术节能量	万吨标准煤	0.2465
绿绿色运营		
回收纸张量	吨	13.47
包装材料使用量	吨	0
办公场所节能量	千瓦时	6,369
环保公益活动投入资金额	万元人民币	42.87

报告目录	社科院CSR4.0指标	香港联交所ESG指标
促进行业发展	M3.3/M3.4/M3.6	/
第五章 向着绿色生态出发		A1/A2/A3
环境管理体系	E1.1/E1.2/E1.3/ E1.8/ E2.2/E2.3/E2.5	/
推进绿色运营	M2.12/E1.7/E1.9/E1.10/E2.4/E2.6/E2.8/E2.9/E2.10/E2.11/ E2.12/E2.13/E2.14/E2.15/E2.16/E2.17/ E2.23/E2.24/ E2.25/	A1.1/A1.5/A1.6/ A2.2/A2.3/A2.4/A3.1
践行绿色办公	E2.1/E2.3/E2.6/E2.11/E2.13/E2.17/E2.21/E2.22/ E2.23/E2.24/ E3.1/ E3.5	A2
环保宣教	E1.5/ E3.2/E3.3/E3.4/ E3.6	/
第六章 向着和谐社会出发		B8
公益慈善理念	S4.6/S4.10/S4.11	B8.2
公益慈善实践	S4.1/ S4.9/ S4.12/S4.13/S4.14	B8.1/B8.2
可持续发展管理		
可持续发展愿景	G1.2	
可持续发展管理及制度	G2.2/G2.3/G2.4/G3.1/G3.2/G3.3/G4.1/G4.2/G4.3/G5.1	/
利益相关方沟通	G6.1/G6.2/G6.3	/
重要性议题判定	G2.1	/
展望2021	A1	/
附录		
附录1: ESG政策及法规列表	/	A1/A2/A3/B1/B2/B3/ B4/B5/B6/B7/B8
附录2: ESG指标数据列表	E1.4/A2	/
附录3: CASS-CSR4.0指标数据列表	M1.6/M1.7/M1.8/S3.6/E2.10/A2	A1.2/A1.3/A1.4/A2.1/A2.2/ B1.1/B1.2/B2.1/B2.2/B3.1/ B3.2/B5.1/B6.2/B7.1/ B7.3/B8.2
附录4: ESG及CASS-CSR4.0 指标索引	A5	/
附录5: 报告评级	A4	/
意见及反馈	A6	/

附录5: 《华润万象生活有限公司2020可持续发展报告》评级报告

受华润万象生活有限公司委托,“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《华润万象生活有限公司2020可持续发展报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

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

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

公司人事行政部牵头成立可持续发展报告编制工作组,统筹具体编制工作,总裁担任工作组组长,把控整体方向,负责报告终审;将报告定位为披露履责信息、完善社会责任管理、宣贯企业文化、强化利益相关方沟通的重要工具,功能价值定位明确;根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司重大事项、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、印刷品的形式呈现报告,过程性表现领先。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了提供优质服务、客户信息保护、产品服务创新、应对客户投诉、产品信息合规披露、员工权益保护、诚信经营与公平竞争、绿色办公等所在行业关键性议题,叙述详细充分,实质性表现卓越。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“向着客户满意出发”“向着价值成长出发”“向着员工认同出发”“向着伙伴成长出发”“向着绿色生态出发”“向着和谐社会出发”等角度系统披露了所在行业核心指标的84.50%,完整性表现领先。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“客户投诉数目”“腐败事件数量”“一般及以上事故发生数”“千人负伤率”等负面数据信息,并简述郑州万象城客户投诉事件的起因及处理结果,平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“净利润”“纳税总额”“慈善公益支出”“碳强度”“绿色建筑认证总面积”等184个关键指标年度数据,并通过“商业运营服务综合实力行业第一”等进行横向比较,可比性表现卓越。

可读性 (★★★★☆)

《报告》以“凝心聚力 奋楫笃行”为主题,以“向...出发”为主线,系统呈现企业对客户、政府、员工、伙伴、环境、社区等利益相关方的责任行动与绩效,诠释了企业对履行社会责任的深刻理解;封面设计选用标志性建筑物的实景全图,篇章跨页嵌入叙述性引言,披露重点议题的目标、进展与计划,利于读者快速把握关键信息;各章开篇设置“责任故事”版块,讲述亮点履责实践,具有领先的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》设置“携手战疫 筑牢安全防线”责任专题，聚焦企业助力防控新冠肺炎疫情的履责行动与成效，彰显了企业的责任担当；设置“2020大事记”，集中展示年度重点事件，增强了报告的时代感；首次参与第三方报告评级，增强了信息披露的规范性，推动提升报告管理水平，创新性表现领先。

综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《华润万象生活有限公司2020可持续发展报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

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



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：2021年6月21日

报告编写人员名单

华润万象生活可持续发展报告编写组

组长：喻森康

副组长：郭瑞锋、曹敏

组员：黄宁平、谷欣、陈雨萌、高悦、钟阳、陈贝尔、顾雪晴、陈慧娟、杨素、洪雅欣、潘佳玲、李沪超、罗乔予、郭瑞、蓝彩霞、栗杨、徐春慧、郭宏观、张弛、周世航、沈双

华润万象生活所属各单位编写组

赵慧、张心嫒、刘嘉文、卢昱帆、李世龙、欧阳思可、吕佳越、金晓艳、张仡晓、李奇珂、陈佳利、彭雅琪、徐飞飞、魏鹏飞、张宇衡、胡言秋、周庆、李芬

意见及反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《华润万象生活2020年可持续发展报告》，本报告是华润万象生活上市后向社会公开发布的首份报告，为持续改进可持续发展报告编制水平，不断提升公司履行社会责任的能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

公司地址	华润万象生活有限公司	深圳市南山区深南大道9668号华润置地大厦B座30楼
		电话：0755-28681268-8700
		电子邮箱：crlid_mixcesg_zy@crland.com.cn

您的信息	姓名：	电话：
	工作单位：	职位：
	传真：	电子邮箱：

您对本报告的评价：（请在相应位置打√）

	好	较好	一般	差	不了解
请您评价本报告反映华润万象生活对经济、社会和环境的重大影响程度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应和披露	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
请您评价本报告内容的可读性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
请您对《华润万象生活2020年可持续发展报告》进行综合评价	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

您对华润万象生活可持续发展工作有哪些建议？

您认为本报告存在哪些不足之处？

如有举报本单位职工或下属单位违反廉洁纪律，请联系：crlid_wxshjb_zy@crland.com.cn

关于投资者关系，请联系：ir_mixc@crland.com.cn

关于可持续发展报告的意见，请联系：crlid_mixcesg_zy@crland.com.cn

获取可持续发展报告电子版，请登录：www.crmixlifestyle.com.cn

了解更多关于华润万象生活的信息，请登录：www.crmixlifestyle.com.cn

