



# 非凡城市 万象生长

## 可持续发展报告

华润万象生活有限公司

2021年可持续发展报告



# CONTENTS

## 目录

01 PAGE  
03  
报告说明

02 PAGE  
04  
董事会主席致辞

03 PAGE  
05  
总裁致辞

04 PAGE  
08  
关于我们

05 PAGE  
13  
可持续发展管理

06 PAGE  
19  
客户责任

07 PAGE  
31  
经济责任

08 PAGE  
39  
员工责任

09 PAGE  
51  
伙伴责任

10 PAGE  
59  
环境责任

11 PAGE  
67  
公共责任

12 PAGE  
73  
展望2022

13 PAGE  
75  
附录



# 报告说明

## 报告周期

本报告为华润万象生活有限公司发布的第二份可持续发展报告，于2022年5月经董事会批准发布。

## 报告范围

本报告涉及的时间范围为2021年1月1日至2021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总部、6个商业大区、10个物业中心、2个直管项目。

## 报告流程

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、报告撰写、管理层审定等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

## 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。

### 重要性

华润万象生活在报告编制过程中聘请第三方专业机构，充分考虑企业业务特点，同时通过利益相关方沟通来识别当前的ESG重要性议题，并将结果交由董事会审批，最终确定重要议题，作为编制本报告的基础并透过报告予以回应。

### 量化

华润万象生活建立了ESG数据采集与复核机制，让利益相关方了解ESG量化绩效。

### 平衡

华润万象生活在报告内讨论了在相关议题上的改进空间和计划，避免遗漏或不恰当地影响利益相关方决策或判断的选择。

### 一致性

本报告的量化信息保持了与以往基本一致的方式进行了统计和披露，部分数据范围的变化和更新亦已附带说明，供利益相关方参考。

## 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及正式文件。

## 报告获取

本报告提供中英文版本供读者参阅，并以电子文件形式发布，可在公司官方网站获取。

## 联系方式

crld\_mixcesg\_zy@crland.com.cn

## 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。

## 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基础框架（CASS-CSR4.0）》《SDGs（联合国可持续发展目标）企业行动指南》、全球报告倡议组织（GRI）发布的《可持续发展报告指南》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、6个商业大区、10个物业中心和2个直管项目。

# 董事会主席致辞

## 奋楫笃行 砥砺前行



华润万象生活 | 董事会主席

李欣

2021年是“十四五”开局之年，也是中国共产党建党百年，我们坚定初心使命，更好服务城市发展。华润万象生活各级党组织深入开展党史学习教育，从百年党史中汲取奋进力量；弘扬“永运用奋斗定义自己”的企业文化，以精神之光照亮前行之路。2021年，我们坚持战略引领，不断深化改革创新，激发企业内在活力，为公司“十四五”开局奠定坚实基础。

这是行业高速发展之年，也是华润万象生活成长关键之年，全体同仁奋楫笃行，砥砺前行，圆满达成各项既定目标。面对市场变化，我们锚定目标，多维布局取得突破。物管按照“城市空间运营服务商”的定位，主动融入国家发展，助力城市社区治理与转型升级；商管坚持深耕重点城市，以“一座城”改变“一座城”，开创“一城多汇”“多城多汇”新局面，为提升城市商业发展水平发挥重要作用。

我们积极开展与社会、公众的互动，在公司上市一周年之际，发布全新品牌理念“非凡万象”，提出华润万象生活之于人文、科技、空间和生态的价值主张。我们不断深化社会责任履责实践，定格下许多难忘的瞬间——常态化疫情防控下，“非凡城市、万象守护”的抗疫宣言；“功成不必在我、功成必定有我”的全运会、残特奥会保赛精神；以及面对特大暴雨，奔走在城市抗洪抢险一线的无畏身影……华润万象生活始终与国家共命运，与城市共发展。

站在新的起点，华润万象生活将乘势而上，奋力书写新的篇章。坚持以高质量发展为牵引，紧扣“城市品质生活服务平台”定位，抢抓市场机遇，推动物管业务实现跨越式增长；商管围绕万象城、万象汇和万象天地三大产品线，按照“做优存量、做实增量”的方针，持续锻造“中国商业运营管理第一品牌”。坚持做城市发展建设者、美好生活服务者，创新产品与服务，发力“大会员”生态体系，以高度的责任感践行央企社会责任。

永运用奋斗定义自己，永远奋进在时代前列。2022年，让我们坚定初心，向着可持续的未来砥砺前行。

## 激流勇进 韧性生长



华润万象生活 | 总裁

喻霖康

2021年，华润万象生活迈向资本市场满一周年，在全体同仁的努力下，公司核心业绩指标显著提升，我们全面兑现上市首年承诺，向资本市场以及关心支持华润万象生活的各方交出了一份满意答卷。

这一年也是华润万象生活可持续发展的关键之年。公司建立自上而下的可持续发展管理架构，全面对标联交所ESG新规，完善公司可持续履责信息披露，组织面向总部及下属单位的ESG报告编制培训，推进可持续发展管理的系统性和规范发展。在ESG评级方面，华润万象生活于2021年获得MSCI（明晟）“BBB”评级，亦在Sustainalytics评级中取得“低风险”的评级结果，整体表现处于行业前列。

在绿色发展方面，我们积极响应国家“双碳”战略，启动针对碳达峰、碳中和实施路径的研究工作；我们推动可持续管理与业务融合，在绿色建筑、绿色商场、能源管理、环保宣教等领域不断探索实践。2021年，公司新增绿色建筑面积102.5万平方米，总建筑面积达385万平方米，其中星级项目占比52.2%；全年新增绿色商场4个，其中3家获得“国家级绿色商场”称号。同时公司万元营业收入综合能耗（可比价）、万元增加值综合能耗（可比价）均实现下降。

在服务城市发展方面，华润万象生活坚持“城市品质生活服务平台”的定位，持续构建物业服务、商业运营两大主营业务及大会员体系“2+1”一体化业务模式。在常态化疫情防控下，我们在社区、购物中心、写字楼、城市公共空间筑起一道道安全防线，确保广大业主、消费者、客户和员工的安全健康；我们顺利进驻延安华润希望小镇，将现代化的物业服务理念融入美丽乡村建设；我们组建近1,500人的赛事服务保障队伍，为第十四届全运会和第十一届残运会暨第八届特奥会完美呈现贡献专业力量。

在人文关怀和公益方面，华润万象生活坚持“以人为本”的企业文化，积极维护员工权益，完善针对员工的内部政策。年内成立用于帮扶困难员工的爱心基金，同时进一步升级了人才培养体系，逐步拓宽员工的成长渠道。作为与大众生活息息相关的企业，华润万象生活将践行社会责任作为发展重要议题，发挥资源优势，帮扶社会弱势群体，回馈社会。

展望2022年，机遇与挑战并存。华润万象生活将保持战略定力，与利益相关方加强合作，不断提升公司在客户、经济、员工、伙伴、环境和社区领域的履责水平，携手共创可持续的美好明天。



## 关于我们

### 企业概况

华润万象生活有限公司（股票代码 1209.HK）是《财富》“世界 500 强”华润集团旗下战略业务单元华润置地的成员公司，在国内物业管理及商业运营服务领域处于领先地位。

华润万象生活于 2020 年 12 月在香港联合交易所主板挂牌上市，2021 年 2 月晋升为恒生综合指数成分股和恒生沪深港通大湾区综合指数成分股，同年 4 月入选恒生物业服务及管理指数成分股。

展望“十四五”，华润万象生活将顺应宏观大势，立足商管和物管资源禀赋，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，携手合作伙伴，打造“全业态、全客户、全产品与全服务”的城市品质生活服务平台。

全年零售额

1,189 亿元

营业收入

88.75 亿元

总在管面积

1.648 亿平方米

会员数量超

2,400 万

员工总人数

28,654 人

住宅客户满意度

86.3 分

购物中心  
消费者满意度

98.7 分

写字楼  
客户满意度

99.3 分

## 组织架构

华润万象生活实行“总部-商业大区/物业中心-门店/项目群”三级架构，并推行扁平化管理模式。

总部设置20个部门，下设6个商业大区，10个物业中心及2个直管项目。



## 主要业务

### 物管业务

中国最具影响力的城市空间运营服务商

物管业务致力于成为“中国最具影响力的城市空间运营服务商”，聚焦品质社区、城市公共空间、写字楼及产业园三大赛道。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，为人们带来更非凡的城市生活体验。



### 商管业务

中国商业运营管理第一品牌

#### 购物中心运营服务

商管业务持续打造“中国商业运营管理第一品牌”，从“万象城”，再到“万象汇”“万象天地”，历经18年的发展，坚持有质量的规模增长、成熟的运营管理经验、敏锐的市场眼光、独到的谋略布局，华润万象生活的商管业务成为业内备受认可的标杆。



#### 写字楼运营服务

深耕优势区域及城市，打通写字楼定位、招商、运营及物管全链条服务能力，强化中国商务办公引领者地位。



01

## 致敬建党百年

不忘初心，牢记使命

02

## 兑现上市首年承诺

关键指标显著增长

03

## 从一座“城”到一片“天地”

新开购物中心 13 个，首进 6 座城市

04

## 非凡城市，万象生长

重磅发布全新品牌体系

05

## 完善数字运营体系

生产科技化、经营数字化  
数据资产化、空间智慧化

06

## 推进大会员体系建设

会员数量突破 2,400 万

07

## 深化可持续发展

低碳可持续全面融入经营管理

08

## 资本市场表现稳健

入选多项恒生指数成份股

09

## “逆行而上”守护城市

疫情防控常态化下，筑牢安全健康防线

10

## 全力保障国家大型赛事

组建千人赛事服务队伍，保障全运会、残特奥会圆满举办

# 可持续发展管理

华润万象生活将可持续发展融入企业日常经营管理，我们携手利益相关方为社会创造价值，在有序推进可持续发展的同时，主动承担企业社会责任。

## 本章节回应的 可持续发展议题及指引指标

### 可持续发展议题：

可持续发展管理

### HKEX ESG 指标：

无

### SDGs：



### CASS-CSR4.0 指标：

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

## 可持续发展愿景

华润万象生活将“客户责任、经济责任、员工责任、伙伴责任、环境责任、公共责任”六大责任融入企业发展战略与日常经营，将履行责任、推动可持续作为公司经营发展、贡献价值最牢固的基石。基于公司“十四五”战略，确立了以诚实守信、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。



**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：**最具行业影响力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



## 可持续发展管理及制度

华润万象生活将可持续发展理念融入生产经营全过程，以《华润集团社会责任工作管理办法》等作为行动方针，持续完善可持续管理体系。

### 董事会对于ESG事务的领导与监督：

公司董事会对华润万象生活有限公司ESG治理工作承担最终责任。董事会负责公司整体运营，制定可持续发展策略，监察企业管治实务，建立健全内部控制和 risk 管理体系；将ESG纳入公司内部控制、风险管理、战略规划等范畴；协同来自不同部门和下属单位组成的内部工作小组，开展ESG沟通会议，通过利益相关方调研、专家评估等方式，开展议题重要性评估工作；定期审议ESG绩效和重大计划，按照设定的ESG目标检讨实施进度；审核ESG管理政策，确保政策得以持续地执行与实施。

2021年，我们组织了1场董事会ESG培训，不断深化对可持续工作的参与度。董事会将持续跟进公司ESG目标的达成情况，并将加强对公司可持续发展业务经营模式的长期承诺，进一步提升董事会在公司ESG事务中的参与和监督力度，积极主动地将ESG融入公司长期发展策略和重大决策中。

### ESG管理架构及制度：

公司建立自上而下的可持续发展治理架构，相关事务由董事会牵头，内部工作小组负责执行和落实。总部及各下属单位将可持续发展融入日常经营活动，定期对相关业务及经营风险进行识别，切实履行ESG管理责任。

华润万象生活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基础框架(CASS-CSR4.0)》《SDGs（联合国可持续发展目标）企业行动指南》和《华润集团社会责任工作管理办法》，建立涵盖经营绩效、社会绩效和环境绩效的华润万象生活可持续发展指标体系。

## 利益相关方沟通

我们重视与利益相关方沟通，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联系。

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	守法合规经营 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 响应相关国家政策
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 / 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 参与行业组织，推动行业可持续发展
投资者 / 股东	守法合规经营 严格把控风险 稳健价值创造 信息透明公开	依法合规开展经营 识别经营风险并及时预防 加强信息公开
行业协会 / 商会	遵守行业规范 促进行业发展 促进产业创新	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	支持社区公益 提供就业机会	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)	支持社区公益 合理利用资源 保护生态环境	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	信息透明公开	完善新闻披露制度，优化舆情反馈机制

# 重要性议题判定

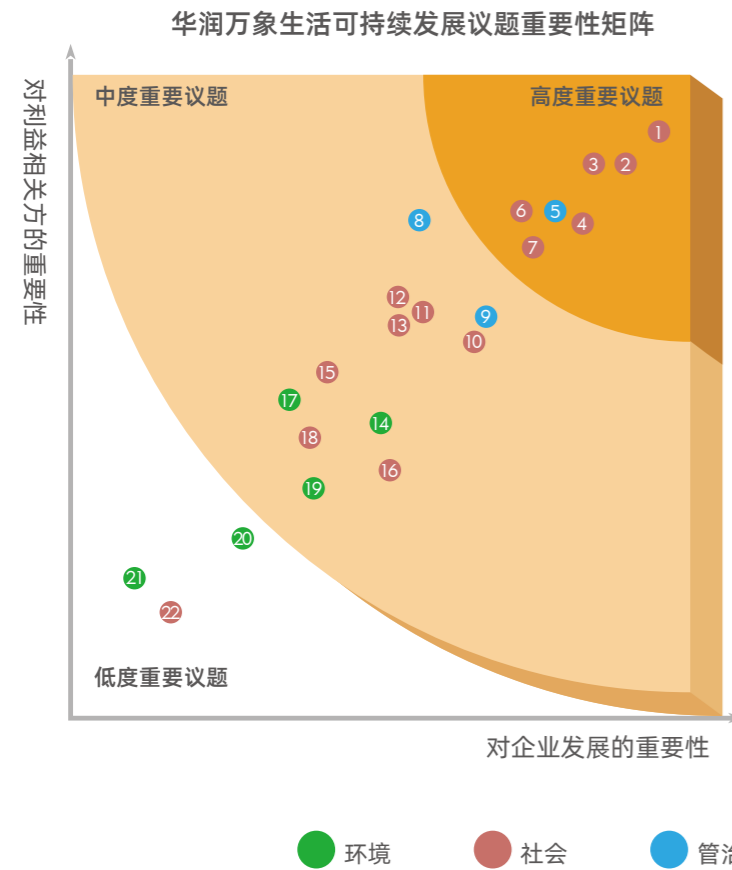
利益相关方的支持是我们稳健发展的基石，华润万象生活结合多种社会责任标准和指南，对可持续发展实质性议题进行分析与管理。通过问卷调研，收集各利益相关方意见，绘制重要性议题矩阵图。

**01 议题识别**  
通过行业对标，识别行业相关性的实质性议题，形成议题库

**02 议题排序**  
基于2020年问卷调查结果，评估各议题对公司和利益相关方的重要性，并对议题重要性进行排序

**03 议题审核**  
外部专家对重要性议题及排序进行审核和建议

**04 议题报告**  
根据重要性议题判定结果，在报告中进行有针对性披露



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 员工责任
	2	客户信息及隐私保护	社会	第一章 客户责任
	3	员工权益	社会	第三章 员工责任
	4	客户满意度	社会	第一章 客户责任
	5	守法合规经营	管治	第二章 经济责任
	6	客户健康与安全	社会	第一章 客户责任
	7	员工发展	社会	第三章 员工责任
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 经济责任
	10	员工招聘与团队建设	社会	第三章 员工责任
	11	知识产权保护	社会	第二章 经济责任
	12	全周期服务质量管理	社会	第一章 客户责任
	13	政策响应	社会	第二章 经济责任
	14	绿色物业	环境	第五章 环境责任
	15	创新服务	社会	第一章 客户责任
	16	责任供应链	社会	第四章 伙伴责任
	17	降低能耗	环境	第五章 环境责任
	18	社区沟通与融合	社会	第六章 公共责任
	19	绿色办公	环境	第五章 环境责任
低度重要议题	20	倡导低碳生活	环境	第五章 环境责任
	21	碳排放与应对气候变化	环境	第五章 环境责任
	22	社区公益	社会	第六章 公共责任

# 客户责任

CR MIXC LIFESTYLE

PART  
01

## 本章节回应的 可持续发展议题及指引指标

### 可持续发展议题：

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：

A4.1 / B6 / B6.2 / B6.4 / B6.5

### CASS-CSR4.0 指标：

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

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、全服务体系，我们倾听客户声音，满足并不断超越客户期待，以高品质的产品和服务传递美好。

## 目标进度

### 目标设定

- 坚持高品质，优化管理，持续提升客户满意度。
- 加大科技手段在购物中心运营、物业服务中的应用，提升运营效率。

### 进度回顾

- 落地购物中心基础管理提升计划“基石行动”，开展针对住宅项目的满意度提升计划，为满意度低分项目提供指导。
- 2021年消费者满意度为98.7分，租户满意度为98.9分，较2020年分别提升1.4分和0.2分；住宅满意度86.3分，位居行业前列。
- 积极推广“一点万象”APP小程序工具的应用，提供智能化交易服务。

### 下一步规划

- 不断响应客户需求，完善客户服务体系，夯实高品质基础。
- 推进业务数字化转型，进一步探索创新智慧服务。

## 责任故事

### 倾听客户心声，让城市更美好

近年来，文明养宠成为备受关注的话题，在“毛孩子”成为城市生活重要组成部分的背景下，不规范或不文明的养宠行为也给城市带来困扰。郑州万象城结合实际，落地“友好商场”一揽子举措，不仅满足了客户需求，也为文明养宠自治提供了华润样板。

早在推出“宠物友好商场”前，时常会有顾客携带宠物进入商场，给其他顾客造成困扰，商场几乎每周都会收到来自顾客的投诉。与其禁止，不如疏导。郑州万象城决定换一种思路。经过分析，郑州万象城认为：“在社会经济不断发展的背景下，顾客需求也在不断变化，商场不仅是购物场所，还承担社交与消遣的功能，顾客携带宠物的诉求应该得到回应。”

“爱宠街”推出后获得了许多正面反馈，郑州万象城又引进多家宠物商店，其中不少为全城首店，弥补了品牌结构的空白。后续我们将通过持续的运营、多元的活动，不断为爱宠客群提供贴心的爱宠服务。



## 保障客户权益

### 保护客户隐私

华润万象生活高度重视客户信息安全和隐私保护，公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，完善管理措施，确保客户信息安全。

### 保护客户隐私措施

修改“一点万象”APP用户协议，明确权益仅限账号本人使用，并增加责任追溯条款；

明确不得随意篡改、破坏、泄漏或利用职权非法获取及利用会员信息，对涉及客户隐私的产品和功能进行规范的操作人员权限控制；

采用HTTPS证书加密数据传输，对用户关键信息执行加密脱敏处理；

开展信息安全风险测评、网络安全攻防演习，提升应对能力；

严格规范物业服务、商场运营等环节中涉及客户资料的操作行为；

严格遵守“隐私政策与服务协议”，采取数据安全储存和管理措施，确保数据脱敏。

### 开展责任营销

我们保障消费者在购买商品或接受服务时享有公平交易的权利，致力于维护客户知情权，确保信息公开透明、完整与真实，定期发布潜在风险警示公告，要求商户公示价格信息；针对住宅业主，我们以“月报”“周报”等形式定期公布物业服务信息。

2021年，华润万象生活开展针对购物中心商户推广行为的法律知识宣贯，要求定期开展宣传规范性自查；我们根据《住宅信息发布作业指引》等内部政策，规范住宅项目宣传内容，杜绝虚假和具有争议性的宣传信息。

# 保障客户安全

华润万象生活将客户安全作为工作重点，建立了从前期防范到后期保障的安全管理体系。同时，为应对气候变化带来的极端天气影响，我们持续改进风险应对流程与制度，不断扩大安全保障覆盖领域，细化安全保障的应对措施，开展以提升安全意识为目的的宣贯活动，多维度保障客户安全。

## 居住安全

我们定期开展住宅安全排查、安全演练，对员工进行安全培训，营造安全舒适的居住环境。

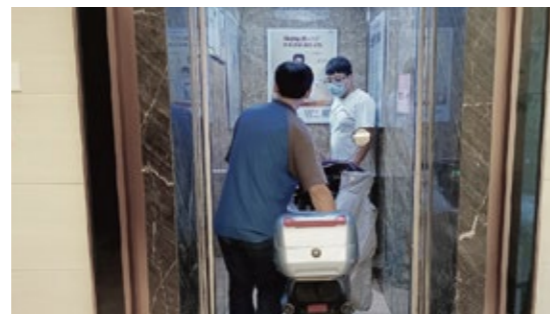
安全排查:开展燃气消防、安全生产和疫情防控等专项风险排查。

安全知识普及与培训:对员工和业主进行消防安全知识普及和急救知识培训。

安全演练:开展应急演练，邀请当地消防部门参与指导，提升员工应急处置能力。



为普及反诈知识，物业沈阳中心联合当地派出所拍摄反诈宣传小视频，增强业主防范意识，视频覆盖10万余户业主。



物业南京中心推行电梯阻车（电瓶车）系统，通过AI捕捉电瓶车影像，系统发出语音警告并暂停电梯运行，杜绝安全隐患。



深圳润府一期在每栋大堂安装自动体外除颤器（AED），并组织员工、业主学习急救操作方法，营造人人重视急救的氛围。

## 商场安全

我们制定防汛及极端天气应急预案，不断提高气候风险应对能力。同时，针对购物中心人员密集的特征，我们就火情、燃气泄漏、电梯困人、扶梯夹人、防寒防冻、新冠疫情等突发情况开展演练，重点提升突发事件处置能力，同时针对租户的安全管理节点进行优化。



太原万象城联合市消防应急救援系统，打造“平安万象消防体验馆”，在每一个消防点位设置党员讲解员、党员体验官，为顾客提供场景体验服务和消防自救逃生知识讲解，增强顾客遇险自救逃生能力。

昆山万象汇开展针对租户的安全管理改善计划：

- 对涉及动用明火的商户，全部安装厨房自动灭火装置；餐饮租户按月清洗油烟管道，并实行线上管理工具与人工查验相结合，确保每日闭店流程符合安全规范；
- 租户漏保累计安装4,760个，安装率100%；
- 新增公区照明漏保1,425个，公区照明及插座漏保安装率100%。

## 办公安全

针对写字楼的企业租户，我们不定期开展急救知识培训、消防演练，打造安全放心的办公环境。



^ 写字楼消防应急演练。



^ 举办写字楼租户急救知识专业培训。



^ 动态更新写字楼AED急救装置台账，确保租户掌握装置的分布位置。

## 食品安全

华润万象生活从商户准入机制、日常管理、动态检查等方面不断完善食品安全管理机制。

设立餐饮商户的准入条件，并配置食品安全管理专岗，定期开展食品安全检查；

开发店铺管理系统，上线食品安全移动巡检功能，动态监督商户食品安全整改进度；

打造食品安全最佳管理实践。

### 无锡万象城打造食品安全示范街

2021年，无锡万象城积极配合监管部门，帮助商户落实食品安全主体责任，开展餐饮企业食品安全及餐饮企业供应链食品安全系列培训，并在日常监管中落实食品生产经营检查，成功挂牌线上“食品安全示范街”，成为无锡首个获得线上、线下双示范街区。



## 打造品质服务

### 客户服务体系

华润万象生活已建立基础业务标准化的运营管理体系，通过《华润万象生活商业面客基础服务管理手册》等内部文件，对服务人员的仪容仪表、服务态度、服务质量建立规范标准。我们重新梳理基础物业服务标准与流程，通过诊断、重组等手段，形成统一的业务标准，筑牢高品质物业服务基础；结合全运会、残运会的物业服务保障经验，编制物业服务实施指引。此外，我们还建立针对产业园、公共场馆、公园、河道等新业态的标准服务体系。2021年公司的物业管理服务已通过ISO 9001质量管理体系认证。

### 提升服务品质

华润万象生活以高品质作为企业发展的生命线，2021年，我们开展了针对购物中心基础管理提升的专项工作“基石行动”，重点从购物中心硬件环境、对客服务进行强化；我们持续关注业主的客户满意度，对满意度低分项目进行帮扶指导，有效识别客户服务痛点，助力物业服务品质提升。

#### 核心举措

##### 商业

建立高端服务标准体系，开发移动客服系统，精准回应客户需求。

举办首届全国大客户经理技能大赛，共30名大客户经理代表相互交流，提升服务能力。

##### 物业

开展基础物业服务品质改善计划“焕颜行动”，整治现场服务品质，重点关注客户服务意识，加强专业赋能，传递高品质文化，健全业务督导及管理闭环机制。

2021年，第三方客户满意度调研总体成绩为86.3分，位居行业前列，整体业务的均好性进一步提升。

## 客户满意度调研

2021年，我们对客户满意度调研机制进行优化，满意度调研覆盖全国61个商业项目和359个住宅项目：

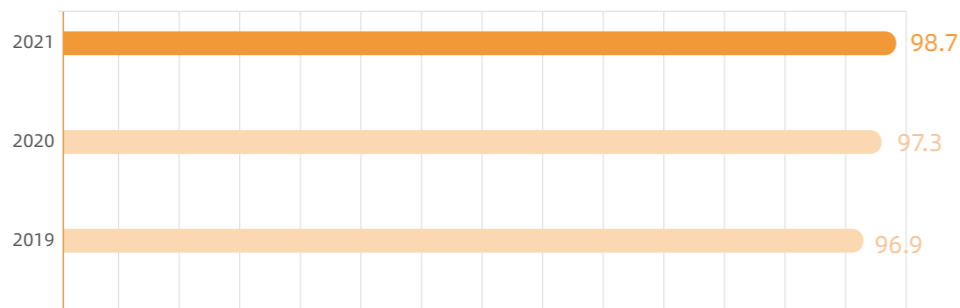
### 商业：

结合购物中心产品线服务标准，调整指标，精准提升方向；

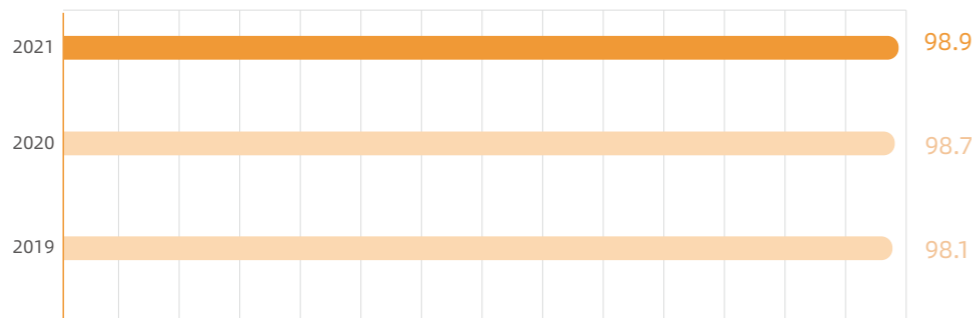
在消费者知情的情况下，多渠道收集消费者原声，提升客户评价精准程度；

关注即时体验，在消费者积分成功、停车缴费等交互互动后，立即推送问卷，了解消费者满意度。

### 2019-2021年购物中心消费者满意度



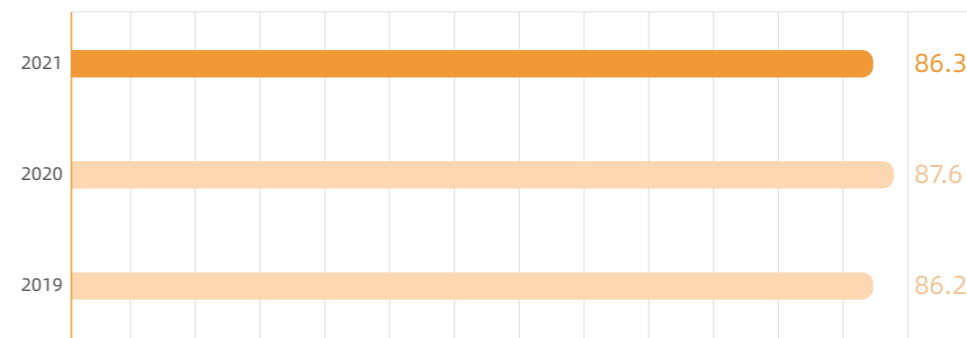
### 2019-2021年购物中心商业租户满意度



### 物业：

启用线上满意度调研，结合不同阶段的客户需求、业务管理痛点，优化调研策略，提升调研效率及科学性，推动服务优化，促进服务品质提升。

### 2019-2021年物业客户满意度



## 响应客户诉求

我们持续优化客户服务体系，从售前到售后再到投诉处理，建立对客户诉求的全流程管理。

2021年，针对商业运营业务，我们复盘了高频客诉问题，完善23项管理指引；结合高频客诉点，对全国300余名客服人员开展2场客诉赋能培训，编撰2本客诉专业知识手册；针对项目客诉问题，开展专项整改，单月整改项达153项。整改后，全年共计27个项目实现客诉量下降，平均下降率为35%。



商业



物业

## 积极处理客户投诉，助力管理提升

基于对客户投诉案例的分析，我们总结客诉产生的深层次原因，并通过改善内部管理、优化服务流程等方式减少客诉，维护客户权益。

**投诉单元：**  
青岛万象城

**投诉时间：**  
2021年2月7日

**投诉内容：**  
顾客张女士致电购物中心，表示在某店铺的储值卡尚有余额两千余元，因该店铺撤店，无法办理退款事宜，希望购物中心协助处理。

**处理过程：**  
在接到投诉后，青岛万象城第一时间确认持卡人信息，并与店铺取得联系，敦促店铺尽快处理退卡事宜。店铺表示将为顾客加急处理，顾客对购物中心的协助表示满意。

**管理改善：**  
针对投诉内容，青岛万象城建立了租户储值卡风险分类管理机制，要求店铺按照统一标准告知储值风险；同时细化店铺管理细则，要求店铺提前公示撤店计划、退款流程；通过开发系统，与店铺储值系统进行对接，及时跟踪店铺储值情况，保障消费者权益。

## 开展“放心消费”行动，维护消费者权益

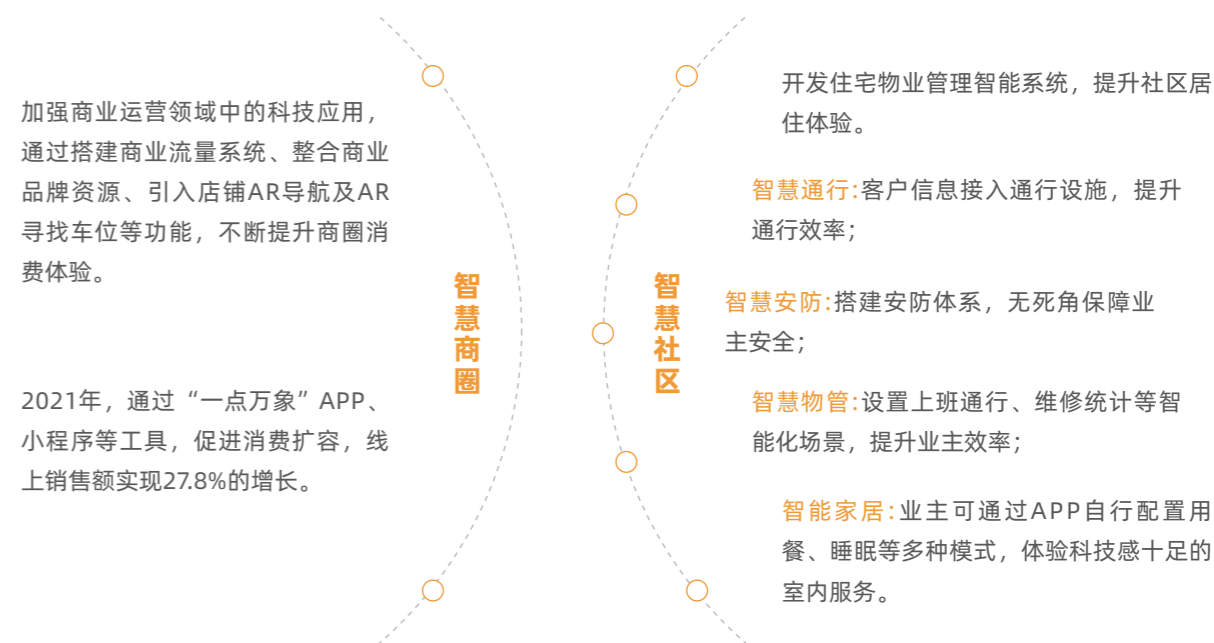
嘉兴南湖天地积极营造良好消费环境，强化商户经营诚信意识，提升消费者满意度。动员170余家商户签订《放心消费承诺书》，通过推动线下无理由退货政策、设立维权服务站等方式，畅通消费者维权渠道。2021年，嘉兴南湖天地投诉办结率100%，项目荣获省级“放心消费商圈”和2021年度南湖区“优秀消费维权联络站”称号。



# 创新服务形式

## 创新智慧服务

华润万象生活不断加大科技手段应用，深化“科技+服务”的探索，为客户带来更便捷、更智慧的服务体验。



## 创新增值业务

华润万象生活紧跟客户需求，在为客户提供常规服务的同时，不断创新服务领域，为购物中心消费者、业主、写字楼租户提供多样化的增值服务。





# 经济责任

CR MIXC LIFESTYLE

## PART 02

^

### 本章节回应的 可持续发展议题及指引指标

#### 可持续发展议题：

守法合规经营 经营绩效 政策响应 知识产权保护

#### SDGs:



#### HKEX ESG 指标：

B6.3 / B7 / B7.1 / B7.2

#### CASS-CSR4.0 指标：

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

华润万象生活坚持合法合规经营，将企业高质量增长与城市发展相结合，积极履行央企社会责任，与社会共享发展成果。

## 目标进度

### 目标设定

- 完善企业管治架构，规范企业管理措施。
- 杜绝一切贿赂、腐败、不正当竞争的违规商业行为。
- 推动企业高质量发展，不断为社会创造价值。

### 进度回顾

- 完善公司治理规章制度，彻查项目法律风险点，保障各项业务活动合法开展。2021年，公司共开展法律赋能培训58次。
- 充分落实“大监督体系”监管工作，严查各业务环节涉及的商业行为。2021年，涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量为0。
- 积极扩大社会就业，2021年，商业华北、商业华东、商业华西联合商户开展专项招聘，共计提供超6,000个岗位。

### 下一步规划

- 不断深化企业内部合规体系的搭建与管理，培养员工法律素养。
- 拓展“大监督体系”监管范围，加强对贿赂、腐败等行为的监管力度，深入推进廉洁文化建设。
- 紧跟国家发展形势，关注社会痛点，结合自身业务特征，开展针对性项目。

## 完善公司治理

### 规范公司治理

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国公司法》和联交所《企业管治守则》，将规范公司治理作为全局工作的重点，夯基础、补短板，强化监管效能。通过不断规范主体职权、落实经营责任，进一步加强公司的规范化管理和运营，保障公司在合规管治道路上平稳发展。

### 加强风险管理

公司持续加强风险管理体系建设，根据《中华人民共和国民法典》编制商业项目租赁相关政策，修订《商铺租赁合同》《写字楼租赁合同》等文件，并组织内部的学习宣贯，通过普法宣讲、法律专业培训等活动，提升员工的法律素养。

2021年，华润万象生活

开展6个商业项目开业前法律风险检查，发现13类风险点，整改率100%

举办内部法律赋能培训58场

## 责任故事

### 繁荣夜间经济，为城市添活力

沈阳铁西万象汇地处铁西中心十字金廊核心位置，是著名的老工业区，这里见证了铁西区从老工业基地到现代宜居城区的变迁，具有独属铁西的生活气息。

项目西侧广场为临街广场，毗邻铁西主干道，动线较长，但与南北两侧商业街氛围形成断档。在政府倡导夜间经济的背景下，铁西万象汇因地制宜，依托项目布局创新开发室外广场地块，将下沉广场与B2街区有机串联，策划推出夜文化IP“西红市夜市”，通过着重打造铁西文化长廊、鲁美作品展、非遗手作等特色单元，在回看岁月中，品非遗艺术之美，感受城市夜间经济影响力，为铁西夜生活增添了新的元素。



### 打造廉洁企业

公司贯彻落实《华润集团商业行为守则》《华润置地廉洁从业准则》《华润置地与合作方廉洁协议》《阳光宣言》等内部政策，坚定不移地执行严管厚爱并重的工作导向，强化纪检队伍建设，坚持严肃执纪问责，充分发挥“大监督”体系在反腐倡廉中的根基作用，着力构建“不敢腐、不能腐、不想腐”的长效机制。

2021年，华润万象生活

开展廉洁警示教育830余场，覆盖6.6万人次，建立干部廉政档案134件

开展干部任前廉政谈话620人次，回复廉洁意见483人次

公司涉及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量0起

## 保护中小投资者利益

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。我们依据联交所证券要求，按规定及时更新关联交易情况，发布中期报告及业绩报告，业绩发布会全程直播，并在官网持续更新财务动态信息，不断提升公司合规经营能力，畅通中小投资者沟通渠道。

我们还发布了《关于华润万象生活须予公布交易上市合规管理要求的通知》《关于华润万象生活关联交易上市合规管理要求的通知》《华润万象生活关联人士清单》，理清并明示各单位关联人士，便于后期识别和管理，进一步保持上市公司合规管理。同时，我们制定了《薪酬委员会职权范围》等规章制度，完善和实践了《股东提名人士参选董事程序》《董事会多元化政策》。

## 反不正当竞争

华润万象生活积极履行《中华人民共和国反不正当竞争法》《华润集团商业行为守则》中的相关规定，坚决杜绝任何不正当竞争行为，按照“公开、公正、公平”的交易原则，对合作伙伴一视同仁，建立简单、双赢的合作关系，在避免经营者和消费者利益受到损害的同时，共同营造正当积极的竞争环境。

2021年，我们制定《华润万象生活采购管理细则》以规范采购行为，并对相关人员定期开展培训，提升采购工作的合规性与采购人员的专业度，防止采购过程中出现不正当行为。

## 知识产权保护

为贯彻《“十四五”国家知识产权保护和运用规划》，以知识产权激发创新动力，推动品牌商标化，2021年我们对《华润万象生活商标管理细则》进行了修订，制定《华润万象生活商标管理策略》，对商标进行分级管理，规范对外授权标准。

我们结合法律法规、行业规范，搭建多层级架构下的知识产权管理模型，并监督落地执行；建立商标监测机制，坚决维护品牌价值、提升品牌知名度；本着诚实信用的原则，对创新品牌开展商标注册保护。同时，我们秉承尊重、保护知识产权的原则，严格要求供应商落实知识产权保护要求。

截至 2021 年 12 月 31 日，华润万象生活

累计持有 **755** 件注册商标（包括驰名商标“万象城”）

**9** 件已授权专利（其中发明专利 **2** 件）

完成 **12** 件作品及 **26** 个计算机软件的（软件）著作权登记

## 争做企业公民

### 推进社区共建

华润万象生活将企业发展融入和谐社会的建设进程中，2021年，我们进驻延安华润希望小镇，将现代物业服务模式融入美丽乡村建设；我们发挥资源优势，联动社区、企业成立红色联盟，通过资源共享，促进成员单位沟通协作。

#### 红色管家助力乡村振兴

延安华润希望小镇是华润捐建的第十一座希望小镇，于2018年启动，2021年落成，规划面积约270亩，惠及村民167户共563人，项目在南泥湾景区规划范围内，靠近游客接待中心，地理位置优越。按照华润集团统一部署，华润万象生活从品质管理、项目运营、党建文化等角度策划小镇物业服务方案，并于2021年5月正式进驻。将现代物业服务模式融入美丽乡村建设与农村社会治理，物业团队入驻后，为居民提供政策问询、生活服务、医保社保资料整理等服务，并为村民提供就业岗位；社区还定期举办老年生日会、学雷锋活动、妇女节等活动，在丰富居民生活的同时，助力乡村建设。



#### 湾区红色联盟，促共进共生

2021年12月8日，湾区红色同心圆启幕仪式暨湾区红色讲座正式举行。红色同心圆通过党建引领，聚合政府、名企、租户、业主等多方优质资源，搭建集“党建、经营、生活、公益”为一体的商圈大平台。首批成员单位共17家，包括深圳湾万象城、深圳湾体育中心、物业深圳中心等，通过名企探访、志愿服务、行业沙龙、湾区红色讲坛等创新前沿活动，为成员提供丰富多彩的优质生活提案；同时，通过党史教育、公益活动、行业交流、商业互动、资源共享等形式，促进多方党建、业务融合，开辟沟通平台。



## 创造就业岗位

在创造就业岗位方面，我们持续贡献“华润力量”。2021年，公司录取应届毕业生624人。此外，我们还联动购物中心商户开展专项招聘活动，与残疾人服务中心、退伍军人事务局等单位建立合作，广泛吸纳就业群体。

录取应届毕业生

624人

物业沈阳中心**连续10年**与退役军人事务局合作，开展针对退役军人的专项招聘活动。

厦门万象城联动厦门市退伍军人管理所，2021年举行2场招聘沟通会，录用40余名**退伍军人**。

商业华北大区、商业华东大区、商业华西大区联动商户组织专场招聘会，提供**6,000**余岗位。



# 员工责任

CR MIXC LIFESTYLE

## PART 03

^



### 本章节回应的 可持续发展议题及指引指标

#### 可持续发展议题：

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 / B3.1 / B3.2 / B4 / B4.1 / B4.2

#### 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

华润万象生活贯彻“以人为本”的企业文化，我们重视维护员工权益，保障员工安全健康，为员工发展与成长创造良好的内部环境。

## 目标进度

### 目标设定

- 确保合规与公平雇佣，落实平等、多元化的雇佣方针。
- 优化职业安全管理体系，加强职业安全教育，推动安全生产。
- 持续完善人才培养体系，强化关键人才队伍建设。
- 加强员工关怀，提升员工满意度。

### 进度回顾

- 持续开展商业人才项目培养，实现商业门店人才梯队培养全覆盖。
- 升级物业项目经理培养计划与物业客服管家培训项目。
- 搭建“悦知”移动学习平台，收录线上课程1,400余门，员工平均月活跃度36.6%。
- 开展校园招聘、社会招聘、退伍军人招聘。

### 下一步规划

- 加强内部课程资源开发及使用。
- 丰富线上课程体系。
- 更新人才培养计划，支持和督促计划实施开展。
- 完善内部活水机制，为员工在企业内部跨部门、跨专业发展提供完善制度保障。
- 推进安全生产监督、培训等工作的开展，提升培训效果。
- 丰富员工关怀活动方案，确保员工身心健康。

## 责任故事

### 凝聚奋斗力量，助力“十四五”开局

华润万象生活以“十四五”华润文化发布为契机，深化企业文化宣贯，重点关注团队及新员工融合等管理主题，提升员工凝聚力，助力公司“十四五”顺利开局。

2021年11月，华润万象生活全国联动庆祝华润置地上市25周年，活动持续一个月，期间通过集中收看企业文化发布仪式、开展“一把手”讲文化、集中学习华润历史纪录片、走进华润档案馆等方式，带动广大员工了解华润置地与华润万象生活的发展历程，系统学习公司企业文化，激发精神力量。



## 维护员工权益

### 合规雇佣

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》等法规要求，全面保障员工在入职、晋升、离职、工作时数、薪酬福利、隐私等方面的合法权益。公司严格禁止使用童工，在招聘环节严格审查应聘者身份信息。

2021年，公司员工总人数为28,654人，其中，女性员工占比约为32.26%，本地化雇佣比例为51.24%。2021年，公司共招聘新员工8,463人，员工整体流失率为28.94%，保持在行业平均水平。

劳动合同签订率

100%

童工、强迫劳工或骚扰虐待事件

0起

### 薪酬福利

我们致力于打造公平且具有竞争力的薪酬体系，遵循业务逻辑与需求，充分对标外部市场，从价值创造出发，打造一套符合“轻资产模式”的薪酬体系。2021年，我们发布了市场拓展分配、物业项目欠费清缴等专项激励方案，不断提升资源分配的有效性。我们制定了多元化的福利体系，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。



## 民主沟通

我们制定了覆盖线上线下的多渠道员工沟通机制，通过工会、职工代表大会、座谈会等多种方式，为员工提供畅所欲言的机会，同时以邮箱、热线等方式搜集员工意见。

2021年，我们推出无边际谈心谈话栏目《南山夜话》，邀请管理层分享关于工作、学习、生活的经验与感悟。**栏目总计开展4场次，现场参与400余人次，线上参与超过两万人次。**

总部开辟职工代表大会等沟通渠道，回应和解决职工诉求，发布休假、加班、考勤等规章制度。为促进员工沟通，**2021年公司组织3场“万象大家”活动**，通过项目参观学习、一线岗位体验，增强员工之间的沟通。

商业华中大区推出“万象回声计划”，收集员工心声，通过28场总经理、店总面对面活动，解答员工反馈的问题，**形成专项计划107条**，并全部得到跟进落实。



## 保障员工健康

华润万象生活根据《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》等法律法规，制定《员工健康管理规定》等内部管理文件。我们将职业健康管理纳入各单位EHS目标责任书，制定职业健康管理计划，并获得ISO 45001等职业健康安全管理体系的认证。

### 提升安全意识

我们发布《安全培训管理规定》，每年制定EHS责任目标，确保EHS管理要求传到每一位员工，公司全体员工均签订EHS责任书。我们聘请第三方培训机构，对安全管理人员开展法规更新和消防管理培训。



物业成都中心组织参加红十字救护员培训，96人全部取证，完成300余名消防室值班人员专项培训，合格率100%。



赣州万象城组织女性健康知识讲座，提升员工安全健康意识。

2021年  
公司开展不同主题的  
安全赋能培训共计

1,800  
余场

参训

406,592  
人次

## 安全管理精细化

2021年，我们加强安全生产管理，修订完成《EHS岗位责任制度》《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》《EHS应急管理规定》等内部政策，公司在职工EHS承诺书签署率100%。同时，我们积极应用EHS信息化平台及智慧消防集控平台，采取厨房自动灭火系统、厨房动火离人系统等安全防范技术，不断提升公司安全管理水平。

2021年，华润万象生活物业安全生产

投入为

10,040.6 万元

安全生产事故为

0 件

因工伤损失工作日数为

0 天

安全监督检查与安全应急演练相结合；

为动火作业、受限空间作业、交叉作业与高处作业等危险作业的职工实行作业许可制；

定期开展员工办公工作状态不良陋习、特殊作业场所不规范行为、化学物质使用不当的检查与指正，每月定期宣贯职业健康安全培训；

应用EHS信息化平台监管作业安全，明确作业安全与检查标准；

安全培训与现场实操相结合。

### 作业安全举措一览



定期开展安全教育培训。

## 安全监督检查

公司制定年度检查计划，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，及时查处各项隐患，跟进整改，确保不发生安全生产事故。



深圳万象城围绕安全管理行为和安全管理状态两个维度开展隐患排查，2021年共计开展和接受监督检查36次，消除各类安全隐患1,154项。

## 安全应急演练

我们组织科学演练，做到提前防范，最大限度降低事故发生时造成的影响。2021年，公司组织各层级演练共4,196次，参与演练达62,510人次。

安全应急演练

4,196 次

参与演练

62,510 人次





## 提供员工体检

华润万象生活向员工提供免费的劳动防护用品与健康体检，为员工撑起“健康保护伞”。

体检覆盖率

100%



合肥欢乐颂联合医院开展体检报告解读活动，医生一对一为员工解读体检结果。此次活动梳理了员工的职业健康风险，提高了员工的健康意识。



商业华西大区组织接害岗位人员开展职业健康体检，建立“一人一档”的职业健康管理档案。

## 重视员工成长

### 立体培训体系

华润万象生活建立覆盖商业运营、物业管理在内的人才培养体系。2021年，针对商业运营业务，持续开展“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，发布“万象优才”专业人才培养项目，并针对商业校招生设立“万象隽才”三年成长计划。针对物业管理业务，优化物业关键岗位人才培养方案，着力打造物业项目经理培养、物业管家培训等标杆项目，并设置物业校招生三年培养计划，加速校招生人才成长。

男性员工平均受训时数为

43.27 小时

女性员工平均受训时数为

43.56 小时

员工培训投入总额为

1,205.98 万元



商业东北大区“万象英才”培养项目。



物业上海中心物业项目经理培养计划（试点班）。

### 畅通发展渠道

华润万象生活实行职务与职级并行的“双轨制”，即管理序列轨道和专业序列轨道。通过内部竞聘、轮岗、人才交流等方式，为员工提供实现自我价值的职业生涯空间和成长发展机会。我们持续开展针对员工专业素养、工作意愿等维度的综合考察，建立科学、规范的员工晋升通道。

2021年，公司开展了历时2个半月的人才盘点专项工作，参与述职人数912人，举行人才会议100余场，盘点覆盖11,270人，建立各层级干部与员工的高潜人才池、干部人才库，助力公司识别高潜员工，搭建人才后备梯队，加速人才培养和任用转化。

# 开展员工关怀

## 困难员工帮扶

华润万象生活不断加强对困难员工的帮扶力度，鼓励下属单位完善职工帮扶体系和政策，定期开展慰问活动，传递公司关怀。2021年，公司成立“基层员工爱心基金”，用于员工/直系亲属患病或意外导致家庭困难的情形，同时鼓励下属单位创新模式，形成员工关爱的补充。

物业成都中心建立了**以员工互助为特点的爱心基金**，员工可自愿参与，每月缴纳低额的会费即可在个人或家庭遭遇困难时获得援助。

**结合节日等传递公司关怀**，2022年春节期间，公司号召各单位负责人深入一线慰问，向春节值守员工、异地过年员工、困难员工送去公司关怀。

郑州7.20特大暴雨导致部分员工家庭停水停电，影响员工基本生活，**郑州万象城组织开展基层员工关爱活动**，向受灾员工发放饮用水、食品等物资。



## 工作生活平衡

华润万象生活倡导员工工作与生活平衡，我们组织开展形式多样的员工活动，如定期开展员工生日会、读书会、趣味运动会等，同时结合特定节日策划活动，帮助员工缓解工作压力。

### 90后万象生活员工全运会摘金

蒙冬晓是深圳万象天地客户关系部的员工，加入公司已有6年时间。毽球作为民族传统体育项目，2021年首次进入全运会赛场，9月27日，蒙冬晓代表广东省队出战第十四届全运会，在双人毽球比赛中她和队员合作摘得赛事冠军。



## 开展心理疏导

公司关注员工心理健康，号召员工正视心理问题，组织讲座、谈心等活动，帮助员工保持健康心态。2021年，依托华润集团润心坊，重点开展了疫情应激心理、心理焦虑等心理关爱活动。



沈阳万象城组织员工“吐槽大会”，了解员工工作难点、问题点，及时排解员工心理压力和负面情绪。举办员工心理健康讲座，帮助员工消除职场压力和困扰，树立积极向上的健康心态。

# 伙伴责任

CR MIXC LIFESTYLE

PART

04



## 本章节回应的 可持续发展议题及指引指标

### 可持续发展议题：

责任供应链

### SDGs:



### HKEX ESG 指标：

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

### CASS-CSR4.0 指标：

M3.2 / M3.3 / M3.4 / M3.6 / M3.7 / M3.8  
M3.9 / M3.10 / M3.11 / M3.12 / M3.13  
M3.14 / M3.15 / M3.16 / S4.4 / E1.6

华润万象生活致力于与伙伴建立双赢的互动关系，我们严格遵守国家法律法规，持续完善供应链管理体系，强化内部管理制度，积极开展行业交流合作，与伙伴共同进步。

## 目标进度

### 目标设定

- 与伙伴实现长久繁荣，形成“合规、简单、持续”的合作氛围，构建健康的经营生态圈。
- 加强产业技术合作交流，持续共享行业动态信息，推动行业绿色、创新与多元化发展。

### 进度回顾

- 制定《华润万象生活供方管理实施细则》，确立由供应商引入、评价、退出在内的全生命周期管理机制。
- 参与编制了《公共建筑机电系统调适技术导则》等标准体系；与同济大学设计创意学院合作，推动商业地产数字化应用落地的研究。
- 推进第三方合作，完成签约第三方商业项目12个。

### 下一步规划

- 继续在《华润万象生活供方管理实施细则》的基础上建立认证考察、履约指引、履约评价、供方分级和名册管理等指引。
- 进一步细化和明确各品类的供方管理要求，规范供方管理流程和标准，夯实业务基础。
- 拓宽行业交流活动，积极参与标准制定，推进产业链的对接，加强与科研院所和高校之间的合作。

## 责任故事

### 建立良性、双赢的伙伴关系

华润万象生活践行“合作共赢”的理念，致力于与合作方建立良性、双赢的伙伴关系。2021年，我们重点强化了与供应商的互动，在多地召开供应商大会，近千家合作单位参加。为帮助供应商了解招标采购制度，年内我们开展了7次零星物资采购廉洁宣贯，通过定期与不定期相结合的方式，保持与履约供应商的沟通，及时解决问题，为履约提供内部监督，构建健康的伙伴关系。



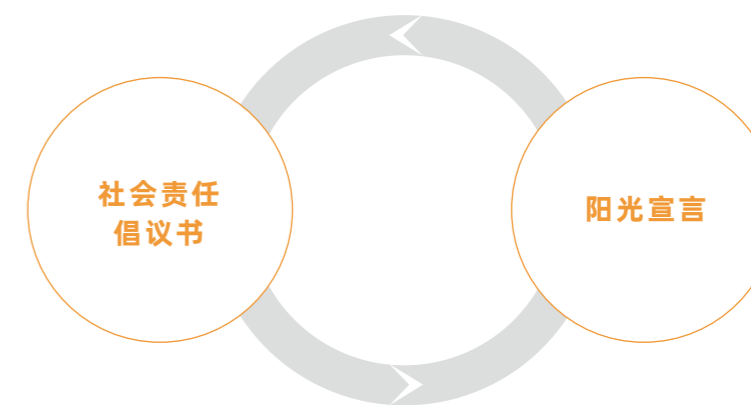
## 打造责任供应链

华润万象生活不断深化供应商的合规管理，构建规范的采购体系和公开透明的竞争机制，2021年我们实现供应商引入、评估、退出机制等全生命周期管理，打造责任供应链。

### 社会责任政策、倡议和要求

制定《华润万象生活供方管理实施细则》等供方管理内部政策，构建规范采购体系。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。同时，我们与供应商签署《廉洁合作准则》《阳光宣言》与《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。

- 倡导为产品和服务提供全生命周期服务；
- 重视并遵守国际行为规范和监管规定；
- 诚实守信，自觉维护公平竞争环境；
- 积极探索创新产品与服务；
- 绿色低碳，节能减排，支持绿色采购；
- 共生共赢，尊重、保护各方利益和知识产权。



- 不向公司员工及特定关系人提供利益；
- 不与员工就商业秘密及合同条款私下商谈或者达成默契；
- 鼓励制止索贿受贿行为，并公开举报邮箱；
- 主动通报与员工是否存在利害关系；
- 不采用不正当手段进行竞争，不弄虚作假、虚报或谎报工程量。

## 社会责任审查

公司通过资格审查、供方洽谈、考察等方式，建立供应商审查机制。对物料类供应商提出严格的节能、环保技术要求，对服务类采购实行日常检查、评分等机制，规范服务行为。我们积极践行本土化采购政策，以减少人员及货物异地流动所造成的碳排放。

审查的供应商数量

9,780<sup>个</sup>

审查合格率达

99.8%

淘汰供应商

22<sup>家</sup>



## 维护供应商权益

华润万象生活承诺保障供应商权益，建立公平公开的供应商引入机制。公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，通过签署协议、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。

### 宣传教育

2021年，共开展7次零星采购供应商廉洁宣贯。

### 供应商访谈机制

通过定期与不定期访谈方式，与履约供应商保持沟通，及时解决履约问题。

### 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。

# 共促行业高质量发展

我们参与制定行业标准与规范，开展产业技术合作交流，共享行业动态信息，通过密切的行业可持续发展交流推动行业更加绿色、创新与多元化。

## 行业交流

华润万象生活关注行业发展态势，积极参加行业交流活动，参与标准制定，支持下属企业加入行业组织，助力行业健康发展。

2021年4月23日，万商俱乐部年度排行榜大典在北京举行，华润万象生活副总裁魏小华作《共创城市新象》主题演讲，围绕轻资产项目、未来商业生态培育、“十四五”展望等内容与行业、媒体记者交流。

在行业标准方面，我们受邀参与《公共建筑机电系统调适技术导则》T/CECS 764 编制，于2021年3月通过中国工程建设标准化协会批准发布；我们也参与了广东省工程建设标准《公共建筑机电工程全过程调适规程》编制，以及中国工程建设标准化协会《高效制冷机房系统应用技术规程》的评审工作。

受重庆市住房和城乡建设委员会、重庆市物业管理协会委托，物业重庆中心牵头承编《既有建筑保留利用更新改造体系》，2021年1月8日，课题获得评审会审议通过，为城市既有建筑保留利用和更新改造提供重要借鉴。

## 企业合作

我们积极寻求与外部伙伴开展合作，2021年签约第三方商业项目12个，分布在上海、深圳、杭州等一二线城市。在盘活存量项目的同时，激发城市及区域的商业活力，实现华润万象生活、合作方、城市及当地消费者的多方共赢。

### 积极开展行业合作，推动智慧城市落地

2021年12月8日，华润置地、华润万象生活与科大讯飞签订战略合作协议，三方将围绕智慧城市研发、城市空间智慧科技产品研发、标杆项目打造、产业地产、双创品牌共建、合作模式创新等开展战略合作，推进智慧城市科研成果落地。

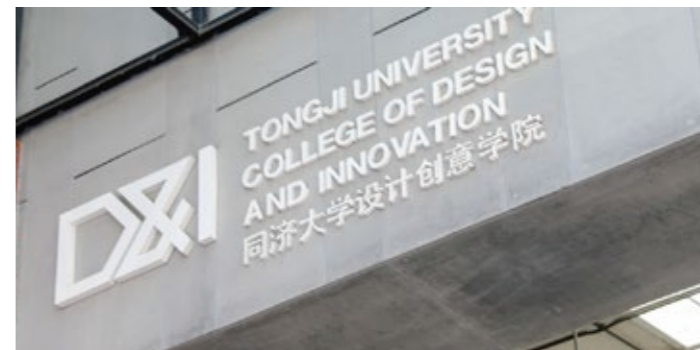


战略合作协议签订数

5份

## 产学研合作

华润万象生活致力于寻求技术创新产业链的对接与耦合，重视与科研院所和高等学校之间的合作，在实习基地建设、人才继续教育、岗位培训等方面不断拓展产学研合作空间，向行业输送优秀人才。



2021年，华润万象生活与同济大学设计创意学院建立合作关系，致力于推动对商业地产数字化应用落地的研究。

# 环境责任

CR MIXC LIFESTYLE

## PART 05

### 本章节回应的 可持续发展议题及指引指标

#### 可持续发展议题：

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 / A4.1

#### 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 / E2.3 / 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

实现环境友好是华润万象生活发展的重要主题，我们不断优化环境管理体系，持续探寻低碳转型、节能减排的路径；坚持绿色设计，推进绿色物业发展与创新；坚持将绿色办公理念融入日常运营。

## 目标进度

### 目标设定

- 持续完善环境管理体系，推进节能降耗。
- 积极推广绿色建筑理念，开展绿色商场认证。
- 提升清洁能源使用率，推动节能技术升级，减少碳排放，助力国家双碳目标。
- 提升水资源利用率，减少水资源浪费。
- 开展环保活动，推动废弃物的分类回收和循环利用，倡导绿色生活理念。

### 进度回顾

- 启动华润万象生活“双碳”实施路径研究项目。
- 制定《项目节能前介关注要点指引/手册》等制度，健全节能减排内部机制。
- 2021年完成商业项目绿建星级认证项目7个，建筑面积约102.5万平方米。累计完成绿建星级认证项目30个，建筑面积约385万平方米。
- 2021年，开展各类环保宣传与培训580场，累计参与受众达12,000人次。
- 积极推行垃圾分类，引导客户、业主重视并参与废弃物回收。
- 2021年，万元营业收入综合能耗（可比价）下降41.5%。

### 下一步规划

- 细化“双碳”实施路径，持续完善环境管理体系，将节能减排落实到生产运营各环节。
- 积极提升绿色建筑认证比例。
- 加强节能技术应用，严格管理排放物。
- 持续开展绿色环保宣传和社区环保公益活动，倡导节能减排、废弃物回收等绿色生活理念。

## 责任故事

### 积极探索冷站节能，助力节能减排

空调冷站是购物中心能耗的较大来源之一，2021年，华润万象生活将提升空调冷站能效，实现冷站节能作为节能减排的重点工作。在设计前端，将冷站能效纳入设计方案比选内容，并在设计节点管理中提出冷站能效目标值。

通过选取南京万象天地、海口万象城作为高效机房试点，形成一套适合商业项目的高效机房设计要点，相较于行业，试点项目冷站能效目标值可再提升15%至30%；此外我们积极参与国家“新型建筑智能化系统平台技术”课题研究，率先将群智能技术应用于大型商业项目，在济南万象城和吴江万象汇试点中实现冷站高效运行目标。

近年来，华润万象生活开业的自持商业项目制冷运行效率已普遍达到行业良好水平，较前期项目平均节能30%以上，预计未来5年，自持新增商业项目开业将超50个，通过冷站能效提升，可实现年节约超3,000万kWh。



## 环境管理体系

华润万象生活注重降低企业运营带来的环境影响和对资源的消耗，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，不断完善内部环境管理体系，积极开展节能减排。

2021年，我们针对销售型和持有型写字楼分别编写相关指引，制定节能引导手册，对能耗数据进行监控分析；整理分析内部节能案例，输出《住宅、写字楼节能实践案例汇编》供内部参考借鉴。报告期内，华润万象生活环保总投入755.05万元。



中国华润大厦WELL HSR健康-安全评估认证。



# 推进低碳运营

## 开展绿色租赁

我们致力于带动相关方践行绿色环保，举行“地球一小时”“世界地球日”主题活动，呼吁租户、员工关注全球气候变化；通过识别购物中心商户潜在的环境影响因子，制订《购物中心商户装修管理规定》，对现场施工设备、材料选用、施工过程等环节提出环保指引要求。



开展“世界地球日”主题活动。

### 深圳万象城积极推动租户节能

2021年，深圳万象城提出创建绿色商场的目标，明确节能管理不能仅局限于公共区域，还应带动场内商户共同参与，在这一目标下，深圳万象城提出三大优化措施：

- 将租户节能写入《租户管理手册》，从制度上确保租户节能工作的开展；
- 加强夜间照明关闭情况的排查，开展租户用电设施检查，减少高能耗设备使用；
- 定期召开商户店长会，通报节能情况，督促节能。

通过上述举措，深圳万象城商户**夜间未关灯数量下降超5成**，下半年用电量**同比下降4.62%**，约**76万kWh**。

## 环保宣教

华润万象生活组织开展形式多样的环保宣教活动，呼吁客户、员工参与环保公益实践，关注气候变化、生物多样性等环保议题。

环保宣传与培训活动

580 场

累计参与受众达

12,000 人次

### 呼吁关注气候变化

泸州万象汇与泸州市环保局联合举办“享绿芽积分 促和谐共生”六五环境日，“绿芽积分”上线半年注册人数超3万，覆盖受众50余万。活动期间，种植树苗13,000余株、生态放流40余万尾，开展清理长江河道垃圾15次。2021年6月，“绿芽积分”被生态环境部和中央文明办联合表彰为“美丽中国，我是行动者”全国十佳公众参与案例。



### 关注生物多样性

物业重庆中心、重庆万象城联合属地政府，发起长江净滩环境保护志愿行动，与小学生、消防员一起，清理长江沿岸垃圾，呼吁公众关注长江生态。



## 绿色建筑认证

华润万象生活重视绿色建筑的推广，在建筑功能设计上注重绿色材料和可再生能源的使用，推动建筑节能、减少污染排放、促进资源循环利用；我们积极创建绿色商场，将安全、健康、环保理念融入购物中心经营与管理。

截至 2021年12月31日，华润万象生活

完成“绿色建筑”认证项目 **30** 个，建筑面积约 **385** 万平方米，星级项目占比 **52.2%**

2021年新增“绿色建筑”项目 **7** 个，建筑面积约 **102.5** 万平方米

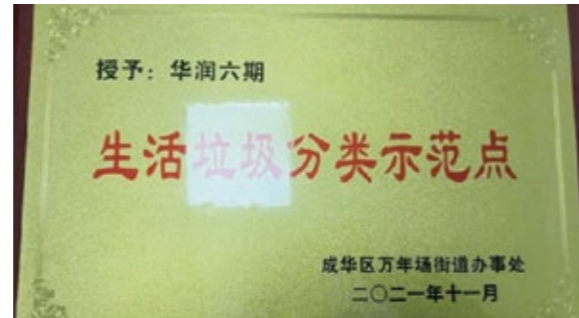
新增“绿色商场” **4** 家，其中3家获得“国家级绿色商场”称号，绿色商场总数达 **11** 个

## 排放物管理

我们针对购物中心、写字楼、住宅开展垃圾分类指导，与当地政府部门合作，引导客户按正确的方式进行垃圾分类，提高全体人员环保意识。



^ 商场主要出入口分类设置垃圾桶。



^ 住宅项目获得垃圾分类示范点称号。

## 能源资源管理

### 能源管理

华润万象生活积极推进节能减排，识别商业运营及物业管理能耗点，确保能源系统和设备处于最佳节能状态。2021年，我们重点从设备改造、优化管理、引进可再生能源等方面加强能源资源管理，实现社会效益与经济效益的统一。

**空调节能：**上海万象城对中央空调系统进行群控优化改造，每年节省电量51.4万kWh，同比节约约13%。

**电梯节能：**物业沈阳中心探索电梯自动返基站功能优化方案，2021年在61个住宅项目落地，全年节约电能129.99万kWh。

**可再生能源：**温州万象城加大可再生能源应用，通过加装高效能的太阳能板，达到更高的发电效率，2021年，这批太阳能板合计产生电能23万kWh。

**节能管理：**鞍山万象汇落地“管理节能+技术节能+辅助措施”的综合节降方案，通过改造照明系统、动力及插座系统、调整空调运行策略及精准调控供暖系统等措施，全年能耗节降32.28%。

### 水资源管理

华润万象生活在社区与办公区域持续加强用水设备的日常监测，杜绝因设备老化损坏造成漏水、渗水现象，减少不必要的水资源浪费。2021年度，公司多个项目获得省级、市级节水单位奖项。



^ 泸州万象汇对玻璃穹顶降温装置进行技术改造，实现喷水雾的循环利用，每年节约用水400吨。



^ 深圳大冲城市花园积极响应节水号召，2021年12月获得深圳市节约用水办公室授予的“节水型居民小区”奖。

## 践行绿色办公

我们深入开展绿色办公，使用节能照明光源，并依据季节变化控制空调系统；通过数据晾晒、通报提醒等手段，加大无纸化办公的推行力度；我们搭建OA办公系统、视频会议系统，减少员工差旅，提倡使用新能源交通工具。



# 公共责任

CR MIXC LIFESTYLE

PART  
06

## 本章节回应的 可持续发展议题及指引指标

### 可持续发展议题：

社区沟通与融合 社区公益

### SDGs:



### HKEX ESG 指标：

B8.1 / B8.2

### CASS-CSR4.0 指标：

S4.1 / S4.6 / S4.8 / S4.9 / S4.10 / S4.11 / S4.12  
S4.13

华润万象生活秉承共享发展成果的理念，积极履行企业社会责任。通过开展弱势群体关爱、乡村振兴、公益救灾等公益活动，持续传递温暖，促进和谐社会建设。

## 目标进度

### 目标设定

- 积极承担企业社会责任，在社会公共事务中发挥建设性作用。
- 组织开展各类志愿活动，关爱弱势群体。

### 进度回顾

- 发起红色同心圆公益项目，利用“一点万象”协助农产品销售，推进乡村振兴进程。
- 2021年组织志愿者共计4,735人次，志愿服务总时长8,900小时。

### 下一步规划

- 结合企业优势，优化现有平台，提升公司慈善公益工作系统化水平。

## 责任故事

### 践行央企责任，坚守抢险第一线

2021年7月20日，河南郑州遭遇特大暴雨灾害，这座千万人口城市面临严峻考验。暴雨发生后，华润万象生活在郑项目迅速行动，与华润置地郑州公司一道，坚守抢险第一线。郑州万象城管理中心、新时代售楼处安排会员中心活动区并协调租户休息区，有序集中安置在暴雨夜无法归家的市民。

在城市的另一端，郑州悦府、紫云府等物业员工冒雨救助被困人员，他们趟过齐腰深的洪水，来到附近地铁站，帮助滞留的业主及路人返家，从地铁口到小区，往返近300米的距离，来回4个多小时，走了上百次，遇到老人、小孩或行动不便者，就背着送回家，在他们的帮助下，有60多位业主、200多位路人平安返家。



## 支持社区发展

作为与大众生活息息相关的企业，华润万象生活不断加强与社区的互动，争做美好生活建设者。我们鼓励员工参加社会慈善活动，组织志愿者服务队，推动建设和谐邻里关系；我们充分发挥城市生活服务平台的优势，在疫情防控、洪涝灾害应对方面发挥建设性作用。

### 志愿者

4,735 人次

### 志愿服务活动时数

8,900 小时

### 创新定义楼顶空间，打造青春阵地品牌

庐阳万象汇利用顶楼室外空中跑道打造“青春阵地”，面向辖区青少年定期提供免费的运动、教育基地。2021年4月份，依托“青春阵地”，庐阳万象汇落地大型航天科普公益活动《我们的歌声上太空》，成为航天科普示范基地，帮助广大青少年学习了解航空航天知识。庐阳万象汇还积极认领“微服务”特色服务类-青少年活动基地的打造任务，打破空间壁垒，有效利用空间资源，服务青少年群体。



北京清河万象汇与腾讯公益平台合作，携手中华儿慈会瞳爱救助中心，设立公益捐献点，开展视力低下儿童捐款筹款活动。



物业北京中心联合清河万象汇，开展“敬老爱老 重温光荣岁月”公益行动。

## 助力乡村振兴

华润万象生活积极响应乡村振兴行动号召，帮扶乡村产业发展，扩大农产品销售渠道，助力乡村建设。



扬州万象汇响应政府号召，为当地特色西瓜提供免费场地、宣传渠道及营销指引，帮助解决农产品滞销问题。



2021年，为支持广西特色农产品销售，物业南宁中心引进多种农产品，通过公司微商城平台面向业主及员工，开辟新的销售渠道。



商业华中大区、物业武汉中心联合红安华润希望小镇，组建“红色同心圆”公益组织，搭建“党建+公益”平台，借助“一点万象”APP推广小镇农产品。

## 推进公益慈善

华润万象生活践行央企社会责任，在追求企业发展的同时，通过多种渠道反哺社会。我们积极开展爱心助残、敬老敬老、关爱孤独症儿童等活动；为特殊群体提供物资援助与精神慰藉；心系受灾群众，积极组织志愿者驰援前线，慰问受灾群众，并协助灾后重建工作的有序开展。



赣州万象城为特殊学校的孩子们提供免费滑冰活动，通过科普、体验等形式，鼓励儿童参与冰上运动，2021年，共计开展公益滑冰活动30场。



海口万象城联合企业举办“小星球”关爱孤独症儿童公益手作沙龙，义卖所得款项全部赠予海南省残疾人基金会，用于帮扶自闭症儿童群体。

# 2022 展望

EXPECTATION

2022年，我们将继续从六大责任板块出发，贯彻“诚实守信、业绩导向、以人为本、合作共赢”的价值观，在保持业务增长的同时，履行社会责任，将环境、社会及管治理念融入企业决策与日常运营中，推动企业可持续发展。

## 客户责任

我们将继续秉持匠心精神，为客户提供高品质服务，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。

## 经济责任

我们将进一步挖掘企业价值，凭借领先的商业运营能力，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。

## 员工责任

我们将持续推进民主管理，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。

## 伙伴责任

我们将构建更加公平公正的供应商管理机制，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，积极参与行业发展，携手合作伙伴共商共建共进。

## 环境责任

我们将深入推动“双碳”战略的落地，完善环境管理体系，践行绿色运营，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。为助力我国实现2060年碳中和目标作出贡献。

## 公共责任

我们将牢固树立企业社会责任意识，将发展成果回馈社会，积极落实企业的公益慈善理念，开展多样的慈善公益活动，携手社区，共同打造文明良好的社区环境。



# 附录

## ESG政策及法规列表

ESG 指标	2021 年遵守的法律法规名称	2021 年公司内部政策名称
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》	《华润万象生活污染物排放控制规定》 《华润万象生活固体废弃物管理规定》
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》 《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》
A3. 环境及自然资源	《中华人民共和国环境保护法》	《项目节能前关注要点指引 / 手册》 《项目设备设施调适指引 / 手册》 《装修管理规定》
A4. 气候变化	《生态环境标准管理办法》 《碳排放权交易管理办法（试行）》 《关于统筹和加强应对气候变化与生态环境保护相关工作的指导意见》	-
B1. 雇佣	《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》	《董事会多元化政策》 《员工手册》 《华润万象生活培训管理规定》 《华润万象生活总部员工加班管理细则》 《工会委员会管理实施细则》 《员工关系管理细则》
B2. 健康与安全	《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《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》	《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》 《岗位 EHS 责任制度》 《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》
B3. 发展与培训		《员工手册》 《华润万象生活培训管理规定》
B4. 劳工准则		《华润万象生活供方管理实施细则》 《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》 《华润万象生活供应商社会责任倡议书》 《华润万象商业验收、变更结算工作指引》 《入场作业安全承诺书》 《场内采购操作指引》
B5. 供应链管理	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》	

ESG 指标	2021 年遵守的法律法规名称	2021 年公司内部政策名称
B6. 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》 《信息安全技术个人信息安全规范》	《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》 《华润万象生活商标管理细则》 《服务产品标准检查工具手册》 《华润万象生活商业面客基础服务管理手册》 《住宅物业服务分级标准》 《标杆万象城评级体系》 《客户报修 / 投诉处理作业指引》 《客户资料管理作业指引》 《客户资产管理作业指引》 《华润万象生活商业项目高端客户服务管理手册（V1.0）》 《华润置地商业地产运营业务流程规范》 《物业总公司投诉管理规定》 《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》 《客户综合服务数据作业指引》 《商业地产事业部商业项目预付卡租户管理规范》 《华润置地商业地产运营业务流程规范（推广分册）》 《前期介入顾问服务产品手册》 《住宅信息发布作业指引》 《写字楼会务服务作业指引》 《大型体育赛事物业服务工作筹备及组织实施指引》 《华润万象生活住宅客户投诉作业指引》 《华润万象生活写字楼项目客户投诉处理作业指引》 《华润万象生活公共场馆项目客户关系维护作业指引》 《华润万象生活产业园物业管理客户关系管理作业指引》 《华润万象生活公园河道公共关系搭建作业指引》
B7. 反贪腐	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》	《廉政谈话工作指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》 《华润集团商业行为守则》 《华润置地廉洁从业准则》 《华润置地与合作方廉洁协议》
B8. 社区投资	《中华人民共和国慈善法》 《中华人民共和国公益事业捐赠法》	-

## 企业荣誉

所获奖项及称号名称	颁发单位	获奖时间
2021 年中国物业服务企业多业态运营服务 TOP10 NO.1	观点指数研究院	2021.03
2021 年中国物业服务企业上市企业资本市场表现 NO.3	观点指数研究院	2021.03
2021 年中国物业服务企业创新能力 NO.3	观点指数研究院	2021.03
2020 年度商业不动产影响力企业 NO.1	万商俱乐部	2021.04
2021 中国物业服务百强企业	中指研究院	2021.04
2021 中国物业服务百强企业经营绩效 TOP10	中指研究院	2021.04
2021 中国物业服务百强企业服务规模 TOP10	中指研究院	2021.04
2021 中国商业物业管理优秀企业	中指研究院	2021.04
2021 中国主要城市物业服务企业综合实力 TOP10	中指研究院	2021.04
2021 中国物业服务年度社会责任感企业	中指研究院	2021.04
2021 中国物业服务企业上市公司 10 强 TOP7	易居房地产研究院	2021.05
物业服务企业综合实力 TOP8	中物研协	2021.09
中国物业城市服务领先企业	中物研协	2021.09
中国商业物业服务领先企业	中物研协	2021.09
商业地产企业表现 TOP100 No.1	观点	2021.11
2021 粤港澳大湾区物业服务市场地位领先企业	中指研究院	2021.12
大湾区服务能力 TOP5	中物研协	2021.12
大湾区物业服务企业 TOP5	中物研协	2021.12
大湾区物业 TOP100 企业	中物研协	2021.12
大湾区写字楼物业服务能力 TOP5	中物研协	2021.12

## ESG指标数据列表<sup>1</sup>

ESG 指标	单位	2021 年数据	2020 年数据
<b>A. 环境<sup>2</sup></b>			
<b>A1. 排放物</b>			
<b>A1.2 温室气体排放量及密度<sup>3</sup></b>			
二氧化碳排放量	吨	448,564.31	525,345.92
直接二氧化碳排放量 (范畴一)	吨	16,548.01	12,478.92
间接二氧化碳排放量 (范畴二)	吨	432,015.30	512,867.00
万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元人民币	0.2405	0.7750
<b>A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度<sup>4</sup></b>			
废日光灯管	根	47,745	109,985
废油渣	吨	4.44	8.36
废电池	千克	23.38	184.82
废打印机硒鼓	个	794	1,066
废墨盒	个	716	2,119
油漆桶	个	1,546	2,056
<b>A1.4 所产生无害废弃物及密度<sup>4</sup></b>			
无害废弃物总量	吨	465.75	1,115.43
建筑废弃物	吨	23.60	92.20
园艺废弃物	吨	49.20	69.15
厨余垃圾	吨	375.90	901.94
废纸张	吨	17.05	52.14
<b>A1.6 减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果</b>			
回收纸张	吨	6.90	13.47
回收电池	千克	2.36	17.14
<b>A2. 资源使用</b>			
<b>A2.1 能源消耗及密度</b>			
综合能源消耗量 <sup>5</sup>	万吨标准煤	8.9996	7.6756
总耗电量	万千瓦时	64,347.48	56,452.12
汽油消耗量	吨	19.06	18.03
柴油消耗量	吨	91.09	59.61
天然气消耗量	万标准立方米	752.13	565.93
万元营业收入综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	0.0501	0.1132
<b>A2.2 总耗水量及密度</b>			
总耗水量	吨	12,644,142.00	15,687,125.00
万元营业收入耗水量	吨 / 万元人民币	6.78	23.14
废水排放	立方米	1,393,969.70	1,542,488.50



ESG 指标	单位	2021 年数据	2020 年数据
<b>B. 社会 B1. 雇佣</b>			
<b>B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分</b>			
全体雇员人数	人	28,654	27,077
性别	男性	19,410	18,475
	女性	9,244	8,602
雇佣类型	全职	28,654	27,077
	兼职	0	0
职级	高层管理人员	6	6
	中层管理人员	1,973	2,166
	基层员工	26,675	24,905
学历	研究生及以上	653	662
	本科	4,993	4,489
	大专	8,218	7,562
	高中及以下	14,790	14,364
年龄	30 岁以下	9,572	9,538
	30-50 岁	17,379	16,043
	51 岁以上	1,703	1,496
地区	中国大陆员工	28,649	27,072
	港澳台员工	5	5
	海外员工	0	0
<b>B1.2 雇佣流失数及流失比例：按性别、年龄组别及地区划分</b>			
总员工流失率	%	28.94	34.93
性别	男性	29.02	34.94
	女性	28.76	34.91
年龄	30 岁以下	34.89	45.65
	30-50 岁	24.91	28.90
	51 岁以上	23.39	21.79
地区	中国大陆员工	28.94	34.93
	港澳台员工	0	0
	海外员工	0	0
<b>B2. 健康与安全</b>			
<b>B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率<sup>6</sup></b>			
死亡人数	人	0	0
千人死亡率	%	0	0

ESG 指标	单位	2021 年数据	2020 年数据	
<b>B2.2 因工伤损失工作日数</b>				
工伤次数	次	0	0	
因工伤损失总日数	天	0	0	
<b>B3. 发展及培训</b>				
<b>B3.1 受训雇员百分比：按性别、雇员类别划分</b>				
性别	男性	%	100	100
	女性	%	100	100
雇员类别	管理层	%	100	100
	基层员工	%	100	100
<b>B3.2 雇员受训平均时数：按性别、雇员类别划分</b>				
性别	男性	小时	43.27	42.64
	女性	小时	43.56	41.10
雇员类别	管理层	小时	39.38	34.24
	基层员工	小时	43.66	41.64
<b>B5. 供应链管理</b>				
<b>B5.1 供应商数目：按地区划分</b>				
供应商总数	个	16,299	10,408	
中国大陆供应商数目	个	16,295	10,200	
港澳台供应商数目	个	2	136	
海外供应商数目	个	2	72	
<b>B6. 产品责任</b>				
<b>B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目</b>				
投诉数目	件	30,165	27,070	
<b>B7. 反贪污</b>				
<b>B7.1 贪污诉讼案件的数目</b>				
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	0	0	
<b>B7.3 向董事及员工提供的反贪污培训</b>				
董事会反腐败受训总时长	小时	18	20	
员工反腐败受训总人次	人次	66,162	57,000	
员工反腐败受训总时长	小时	101,599	114,000	
<b>B8. 社区投资</b>				
<b>B8.2 在专注范畴所动用资源</b>				
参加志愿活动人次	人次	4,735	4,481	
员工志愿活动时数	小时	8,900	7,016	

## CASS-CSR4.0指标数据列表

CASS-CSR4.0 指标	单位	2021 年数据	2020 年数据
<b>股东责任</b>			
营业收入	亿元人民币	88.75	67.79
利润总额	亿元人民币	23.37	11.35
净利润	亿元人民币	17.26	8.18
归属母公司所有者的净利润	亿元人民币	17.25	8.18
资产总额	亿元人民币	215.92	190.76
净资产	亿元人民币	138.89	124.63
净资产收益率	%	12.43	6.56
总资产报酬率	%	11.86	9.22
国有资产保值增值率	%	111.43	1,208.15
成本费用利润率	%	32.95	19.31
固定资产总投资	亿元人民币	5.27	2.60
资产负债率	%	35.67	34.67
零售额	亿元人民币	1,189	827
覆盖城市数目	个	100	69
物业管理住宅及商业物业建筑面积	百万平方米	164.80	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	17.20	7.60
在管住宅项目数量	个	754	553
已开业商业运营及分租购物中心数量	个	71	59
提供商业运营服务已开业写字楼数量	个	25	23
腐败事件数量	件	0	0
廉洁文化宣传次数	次	830	7
<b>客户责任</b>			
研发投入额	万元人民币	10,054.57	2,275.05
研发人员数	人	110	111
新增专利数	件	0	2
智慧社区试点	个	46	43
重大创新奖项	个	0	0
产学研合作支出额	万元人民币	0	0
住宅客户满意度	分	86.30	88.00
写字楼客户满意度	分	99.30	98.85
购物中心租户满意度	分	98.90	98.70
购物中心消费者满意度	分	98.70	97.30
客户投诉数目	件	30,165	27,070
客户投诉处理率	%	100	99.94
住宅客诉整体回访满意度	%	66	65.34
购物中心消费者客诉处理满意度	分	97.10	96.10
<b>伙伴责任</b>			
合同履约率	%	100	99.70
战略合作协议签订数	份	5	0
因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	个	22	30
报告期内审查的供应商数量	个	9,780	1,561

CASS-CSR4.0 指标	单位	2021 年数据	2020 年数据
因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	个	0	30
举行供应商社会责任培训次数	次	339	1,430
责任采购比率	%	100	98.30
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	100	52
参与形成国际、国家或行业标准数	个	3	0
<b>政府责任</b>			
守法规培训次数	次	58	228
纳税总额	亿元人民币	6.10	5.03
新增就业人数	人	8,463	8,553
招聘应届毕业生人数	人	624	131
<b>员工责任</b>			
员工总数	人	28,654	27,077
劳动合同签订率	%	100	100
女性管理者比例	%	37.07	36.90
残疾人雇佣人数	人	33	24
人均带薪休假天数	天	7.80	5.52
职工平均工资水平	万元人民币	11.08	10.90
社会保险覆盖率	%	100	100
体检覆盖率	%	100	100
员工培训覆盖率	%	100	100
人均培训投入	元 / 人	412.27	138.42
人均培训时间	小时	43.37	42.14
员工培训投入总额	万元人民币 / 年	1,205.98	374.80
员工流失率	%	28.94	34.93
<b>安全生产</b>			
专职安全管理人员数量	人	235	229
注册安全工程师人数	人	97	90
安全培训人次	人次	406,592	182,663
安全培训覆盖率	%	100	100
安全应急演练数	次	4,196	1,507
安全生产投入	万元人民币	10,040.60	4,517.48
一般及以上事故发生数	次	0	0
事故死亡数	人	0	0
千人负伤率	%	0	0
火灾千人死亡率	%	0	0
百万营业额经济损失率	%	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0
<b>社区责任</b>			
本地化雇佣比例	%	51.24	43.82
本地化采购比率	%	95.10	91.32
志愿者人数	人	4,557	2,209

## CASS-CSR4.0指标数据列表

CASS-CSR4.0 指标	单位	2021 年数据	2020 年数据
<b>社区责任</b>			
志愿服务活动时数	小时	8,900	7,016
<b>绿色管理</b>			
环保培训和宣教次数	场	580	912
环保总投入	万元人民币	755.06	486.83
二氧化碳排放量	吨	448,564.31	525,345.92
碳强度	吨 / 万元营业收入	0.2405	0.7750
非化石能源比重	%	0.006	0.008
<b>绿色生产</b>			
绿色建筑认证总面积	万平方米	385	134.92
绿色采购支出金额	万元人民币	71.71	128.85
综合能源消费量	万吨标准煤	8.9996	7.6756
万元营业收入可比价综合能耗	吨标准煤	0.0501	0.1132
节能量	万吨标准煤	0.0766	0.0449
太阳能使用量	千瓦时	30,235	43,553
年度耗水量	吨	12,644,142	15,687,125
耗水密度	吨 / 万元营业收入	14.25	23.14
二氧化硫排放量	吨	0	0
氨氮排放量	吨	0	0
废水排放量	吨	1,393,969.70	1,542,488.50
COD 排放量	吨	0	0
废弃物排放量	吨	195.30	275.35
万元增加值可比价综合能耗	万吨标准煤	0.0820	0.1388
节能技术改造投入	万元人民币	899.68	467.96
技术节能量	万吨标准煤	0.0716	0.2465
<b>绿色运营</b>			
回收纸张量	吨	6.90	13.47
包装材料使用量	吨	0	0
办公场所节能量	千瓦时	9,600	6,369

注：

- 除特别说明外，本报告的数据覆盖范围与华润万象生活 2021 年度财务报告保持一致；万元营业收入二氧化碳排放量、万元营业收入综合能耗、万元营业收入耗水量取自华润集团 EHS 系统营业收入数据计算。
- 环境类指标的统计范围包括：（1）全国在营购物中心的办公及公共区域；（2）全国住宅楼盘的办公及公共区域；（3）全国在管写字楼办公及公共区域。
- 2021 年，温室气体排放量计算中的电力排放因子依据国家发改委 2012 年发布的《2012 年中国区域电网基准线排放因子》，2020 年参考《2017 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》。
- 华润万象生活致力于减少废弃物的产生。2021 年，公司启动 LED 改造项目，推行“无纸化”办公，并规范了电池等办公用品的申领程序，因此 2021 年有害与无害废弃物总量较 2020 年整体下降。
- 能耗计算依据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2008）。
- 华润万象生活于 2020 年成立，因此“B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率”指标数据仅回溯两年。

## ESG及CASS-CSR4.0指标索引

报告目录	社科院 CSR4.0 指标	香港联交所 ESG 指标 <sup>7-9</sup>
报告说明	P1.1/P1.2/P1.3	/
董事会主席致辞 总裁致辞	P2.1/P2.2	/
<b>关于我们</b>		
企业概况	P4.1/P4.4	/
组织架构	P4.2/P4.5	/
主要业务	P4.3	/
2021 年大事记	P3.1	/
<b>可持续管理发展</b>		
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	/
<b>第一章 客户责任</b>		
<b>责任故事：倾听客户心声，让城市更美好</b>		
保障客户权益	M2.8/M2.9/M2.13/M2.14/M2.18	B6.4/B6.5
保障客户安全	S3.1/S3.2	A4.1
打造品质服务	M2.2/M2.14/M2.15/M2.16/M2.18	B6.2
创新服务形式	M2.4/ M2.7	/
<b>第二章 经济责任</b>		
<b>责任故事：繁荣夜间经济，为城市添活力</b>		
完善公司治理	M1.1/M1.3/M1.4/M1.5/M3.1/ M3.5/S1.1/S1.2	B6.3/B7.1/B7.2
争做企业公民	S1.4/S1.5/S1.6	B8.1
<b>第三章 员工责任</b>		
<b>责任故事：凝聚奋斗力量，助力“十四五”开局</b>		
维护员工权益	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/ S2.8/S2.9/S2.10/ S2.20/S4.2	B1.1/B1.2/B4.1/B4.2
保障员工健康	S2.11/S2.12/S3.1/S3.2/S3.3/ S3.4/S3.5/S3.7	B2.1/B2.2/B2.3

报告目录	社科院 CSR4.0 指标	香港联交所 ESG 指标 <sup>7-9</sup>
重视员工成长	S2.14/S2.15/S2.16/S2.19	B3.1/B3.2
开展员工关怀	S2.13/S2.17/S2.18	/
<b>第四章 伙伴责任</b>		
<b>责任故事：建立良性、双赢的伙伴关系</b>		
携手打造责任供应链	M3.7/M3.8/M3.9/M3.10/M3.11/M3.12/ M3.13/M3.14/M3.15/M3.16/S4.4/E1.6	B5.2/B5.3/B5.4
共促行业高质量发展	M3.3/M3.4/M3.6	/
<b>第五章 环境责任</b>		
<b>责任故事：积极探索冷战节能，助力节能减排</b>		
环境管理体系	E1.1/E1.2/E1.3/E1.8	/
推进低碳运营	E1.5/E1.7/E1.9/E1.10/E2.3/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/A1.2/A1.3/A1.4/ A1.5/A1.6/A2.1/A2.2/ A2.3/A2.4/A3.1/A4.1
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	A3.1
<b>第六章 公共责任</b>		
<b>责任故事：践行央企责任，坚守抢险第一线</b>		
支持社区发展	S4.1/ S4.10/S4.11	B8.2
助力乡村振兴	S4.5/S4.6/S4.12/S4.13	B8.1
推进公益慈善	S4.6/S4.9	B8.1/B8.2
展望 2022	A1	/
<b>附录</b>		
附录 1：ESG 政策及法规列表	/	A1/A2/A3/B1/B2/B3/ B4/B5/B6/B7/B8
企业荣誉	A3	/
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

报告目录	社科院 CSR4.0 指标	香港联交所 ESG 指标 <sup>7-9</sup>
附录 4：ESG 及 CASS-CSR4.0 指标索引	A5	/
意见及反馈	A6	/

7.根据《如何编备环境、社会及管治报告》附录二：环境关键绩效指标汇报指引，“A1.1排放物及相关排放数据”这一关键绩效指标与发行人营运所在地的空气污染有关，主要包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。因华润万象生活的业务营运过程对空气的影响极小，故经重要性议题判定认为该指标为“不适用”的指标。

8.华润万象生活的业务运营不涉及包装物，故“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”为“不适用”的指标。

9.华润万象生活的业务运营不涉及产品回收，故“A6.1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”为“不适用”的指标。

# 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：喻霖康

副组长：郭瑞锋、曹敏

组员：黄宁平、周强、张展飞、宋国辉、李超群、杨紫、郭宏观、李华伟、张海波、蒯筱云、潘佳玲、沈双、郑蕾、陈贝尔、孙菁、张仁忠、李芳芳、贾雨晨、王熙君、李潇、杨素婷、孙曼、李子瑛

华润万象生活所属各单位编写组

董钟骏、吕昱旻、刘嘉文、卢昱帆、李世龙、欧阳思可、周爱柔、裴露、何晓晨、金晓艳、李敏敏、杨芸菲、杨亚琳、徐飞飞、梁银雪、陈佳利、张宇衡、张容

# 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2021年可持续发展报告》，本报告是华润万象生活发布的第二份报告，为改进可持续发展报告的编制水平，提升公司履责能力，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	深圳市南山区深南大道 9668 号华润置地大厦 B 座 30 楼 电话：0755-2868 1268-8700 电子邮箱：crlid_mixcesg_zy@crland.com.cn		
您的信息	姓名：	电话：	
	公司：	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、社会和环境的影响程度					
请您评价本报告对利益相关方关心的问题进行的回应和披露					
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					
请您评价本报告内容的可读性					
请您对《华润万象生活2021年可持续发展报告》进行综合评价					

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