



扫描二维码
了解华润物业科技



华润物业科技

可持续发展报告

Sustainability Report

/ 2018 - 2019 /

华润
物业科技

2018-2019 可持续发展报告

共赴
下一个
美好



[共赴下一个美好]

服务温暖社会 专业成就卓越

予客户以感动 予生活以美好

华润物业科技

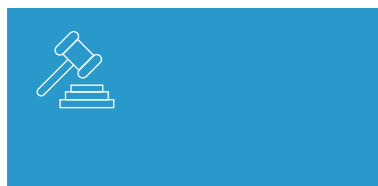
致力于成为中国最值得托付的资产管理者

以专业精神开拓格局 以务实精神铸就品质

以奉献精神守护家园幸福 以协同精神共建美好未来

目录

导读 01
致辞 02
2018年关键绩效 03
聚焦2018 04
企业荣誉 08
关于我们 09
责任故事 13
责任专题 17
可持续发展管理 20



25 守法合规 共铸美好

诚信合规 27
公司管治 29
政策响应 29



31 竭诚服务 共许美好

创新智慧服务 33
服务品质保障 37
品质向上 服务向心 39
客户权益维护 45



49 以人为本 共期美好

雇佣概况 51
员工权益 52
安全健康 53
员工发展 54
员工关爱 56



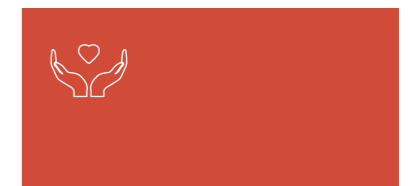
57 携手并进 共赢美好

责任供应链 59
促进行业发展 60



63 绿色宜居 共建美好

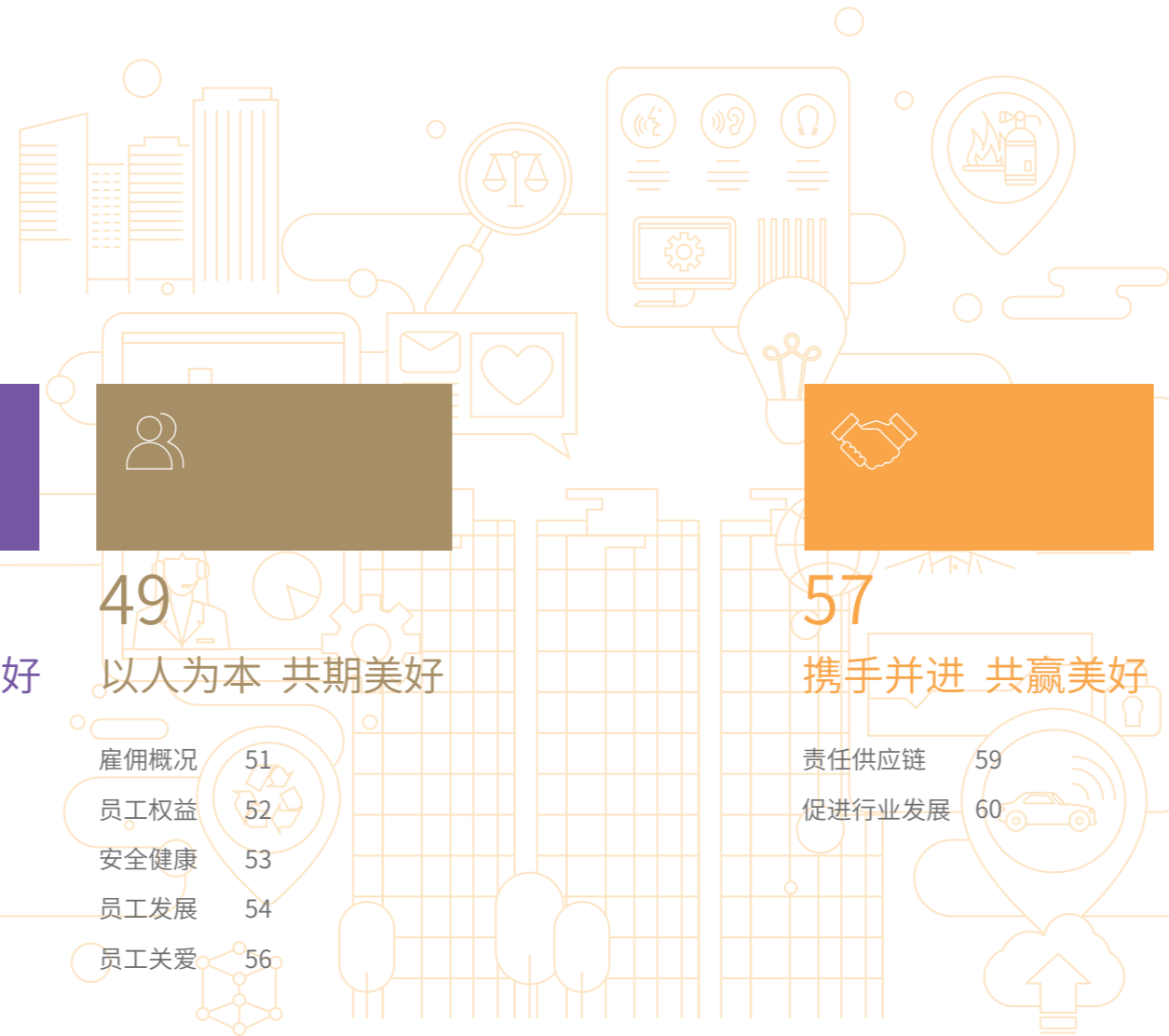
环境管理体系 65
推进绿色物业 65
践行绿色办公 68



69 社会公益 共感美好

公益慈善理念 71
公益慈善实践 71

展望2019年 75
数据列表 76
指标索引 80



导读

报告周期

本报告为华润物业科技服务有限公司(简称“华润物业科技”)发布的第一份可持续发展报告,于2019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2018年1月1日至2018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。空间范围为华润物业科技服务有限公司总部及其所属的11个中心城市公司。

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)》和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

报告流程

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

可靠性保障

报告经董事会审核后发布,华润物业科技保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明

为便于表达,本报告中提及的“华润置地物业总公司”、“物业总公司”、“华润物业科技”、“公司”、“我们”等均指“华润物业科技服务有限公司总部及其所属的11个中心城市公司”。

报告获取

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



【扫码反馈意见】

地址: 深圳市南山区大冲一路18号华润置地大厦E座46楼
电话: 0755-25856668
邮箱: crld_wyshzrbg_zy@crland.com.cn
官网: www.crland.com.hk



产品服务

华润物业科技以“平台型泛社区经济服务商”为定位,基于客户需求,发布“悦+”战略品牌。“悦+”以“智慧服务生活”为品牌理念,将品质物业、资产托管、智慧物联、平台创新四大战略业务板块重新赋能,形成了完整的产品体系——“悦服务”、“悦资产”、“悦智慧”、“悦生活”。



产品体系



业务类型

品质物业	资产托管	智慧物联	平台创新
------	------	------	------

产品理念

传递品质温度	创造预见价值	科技凝聚智慧	构筑生活方式
--------	--------	--------	--------

产品阐释

通过信息化手段提供高品质、有温度的基础物业服务,向客户传递愉悦的物业服务体验。	通过资产托管业务,围绕有形资产提供专业的咨询、托管、经纪等增值服务,助力客户资产增值保值。	以物业前介设计、工程设备管理、能源管理等业务为基础的智能物联网解决方案,实现智慧物联高效运营。	通过大数据洞察客户需求,精准定位,为客户研发更慧心的服务,创造全新消费场景,构筑品质生活方式。
---	---	---	---

业务概要

业务进驻全国

70 余座城市

在管物业项目

700 余个

总在管物业项目面积

135,000,000 平方米

业态涵盖住宅、商业、写字楼、大型公建等

4 大业态

致辞

——新方位 新担当 做美好生活的缔造者



华润置地高级副总裁
华润物业科技董事长

迟峰

近年来,随着一系列物业管理法规、制度的颁布实施,物业服务市场环境日趋成熟,物业服务行业呈现出“换挡升级”与多元化发展的态势。

作为华润置地的全资子公司,华润物业科技服务有限公司于2017年成立并启动战略转型。历经两年发展,我们向利益相关方交出了一份满意答卷,管理水平、经营绩效、行业影响力获得显著提升。在此背景下,我们决定发布公司成立以来的首份可持续发展报告,报告以2018年为周期,披露利益相关方关心的议题,展现华润物业科技的履责情况。

2018年,华润物业科技紧扣“团队建设”和“品质建设”两大主题,扎实落地八大管理举措,在品质管理、组织与人才建设、EHS管控、资产经营、信息化建设、市场拓展、品牌建设等方面精准发力,取得了营业收入、经营利润、管理规模等重要指标创新高的成绩,用奋斗来的成绩献礼华润80华诞。

我们坚持合规的经营底线,在企业经营过程中不断加强合规体系建设,旗帜鲜明反对商业贿赂和严惩腐败,加强党风廉政教育,坚持做廉洁透明的“阳光企业”。

我们始终以客户为中心,尊重并理解客户需求,不断提升客户满意度。实施全面质量管理战略,在全国项目内落实“满意度十步法”,重点关注对客户需求的及时响应,并全面开展隐患排查,实现项目管控质量和服务质量的双重提升。

我们视员工为公司最宝贵财富,坚持“以人为本”人才理念,在员工招聘任免、薪酬福利、培训晋升、安全健康等方面制订完善的规章制度,为员工提供公平的职场环境和自我提升的机会;关爱员工的身心健康,倡导员工选择绿色健康的生活方式,提高员工在工作中的参与感与获得感。

我们贯彻绿色发展的运营方式,注重将安全和环保理念融入企业运营,完善环境管理体系,加强排放物管理、节约能源和资源,最大程度降低企业运营对环境的负面影响。

我们秉持共建共融的社区发展理念,通过开展丰富的社区活动加强与社区的沟通,不断创新产品,为社区提供更多元化的服务,通过嫁接科技,提升服务效率,改善服务体验。

方向引领脚步,愿景凝聚力量。2002年,华润置地在北京完成了第一个物业管理项目的签约,标志着华润置地物业服务板块的建立。今天,华润置地物业服务迈入全新发展阶段,确立了成为中国最值得托付的资产管理者的全新愿景,定位也从服务于华润置地自建物业项目,发展到了以服务华润置地自建物业为基础,积极承接外部物业项目的新阶段。

未来,华润物业科技将紧跟华润置地的步伐,不忘初心,牢记使命,做幸福家园的守护者,做美好生活的缔造者,不断满足人民日益增长的美好生活需要,与各方共赴下一个美好!

2018年关键绩效

社会保险覆盖率 **100%**
体检覆盖率 **100%**
健康体检人数 **2.32** 万人
职业健康档案覆盖率 **98.5%**
职工年平均工资 **7.8** 万元

员工培训覆盖率 **99.6%**
人均培训投入 **233.4** 元/人
人均培训时间 **32.63** 小时
员工培训投入总额 **5,403,600** 元

女性员工比例 **31.06%**
女性中层管理者比例 **31.30%**
女性高层管理者比例 **25.93%**

资产总额 **30.32** 亿元
营业收入 **40.85** 亿元
利润总额 **2.96** 亿元
员工总数 **2.32** 万人
劳动合同签订率 **100%**

研发投入 **1,600** 万元
新申请专利 **21** 件
重大创新奖项 **1** 个

成本费用利润率 **7.83%**
智慧社区试点 **1** 个

上缴税金总额 **2.84** 亿元
残疾人雇佣人数 **42** 人

客户满意度 **79.92** 分
客户投诉处理率 **100%**

节能技术改造投入 **299** 万元
环保总投入 **2,089** 万元
环保公益活动投入资金 **300** 万元
产值/营业收入节能量约 **0.91** 万吨

发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗钱诉讼案件数量 **0** 件
综合能源消费量 **2.78** 万吨标煤

供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率 **100%**

规模持续增长

2018年,营业收入**40.85**亿元
在管物业面积达**1.35**亿平方米
项目数量**700**余个。

团队建设年

2018年全面开展各项关键人才培养项目、专题培训,包括TOP领军人才培养计划、A+物业项目经理培养计划、物业培训师、人才测评师等。针对华润物业科技战略发展中的关键岗位进行系统、高效、全面的赋能。

线上缴费总额
累计突破10亿

“悦+”收费系统已全面实现物业收费业务线上化、移动化、一体化。2018年12月18日,“悦+”收费系统线上缴费总额累计突破**10**亿元。

基层党组织建设
全覆盖

推动落实党的基层党组织建设全覆盖,切实加强党组织对公司改革发展的领导作用,以健全组织系统,坚定理想信念,强化廉政建设为主要抓手,全面提升基层党建规范化水平。落实红色物业创建试点,实现基层党建与物业服务的有机融合。

资产经营做大做强

2018年资产经营业务营业收入**2.42**亿元,年均复合增长**64%**,资产投资与运营、房屋经纪、公区经营业务成绩突出。

品质年

搭建物业客户满意度战略体系,组建满意度监测中心形成管控抓手,出台住宅物业服务分级标准,全年住宅物业满意度呈逐步上升趋势,实现品质提升目标。

“悦+”战略品牌
发布

2018年5月11日,公司正式发布“悦+”战略品牌,同时发布了“悦家”、“悦心”两个面向业主端及员工端的APP。通过将四大战略业务板块重新赋能,形成了完整的产品体系——“悦服务”、“悦资产”、“悦智慧”、“悦生活”。

智慧社区

完成首个“智慧社区”银湖蓝山项目的示范样板建设,涵盖智能云坐席、业主APP、管家APP、设备设施管理、智慧停车场、环境监测等多个场景。

市场拓展稳中求进

2018年全年累计市场化外拓管理面积共计**2,015**万平米,较上年增长**228%**。2018年10月23日,湖北润联物业管理有限公司在十堰举行授牌仪式,标志着东风公司物业管理业务整体移交华润物业科技,也标志着公司助力华润集团成功完成东风“三供一业”物业业务的无偿划转。

EHS管控防风险

成立EHS部门,构建EHS综合管理体系。2018年节能技术改造投入**299**万元,年节省费用**286**万元,开展了**2,639**次应急演练,共计**207,321**人次参与,并荣获“华润置地2018年度EHS管理组织建设奖”。

企业荣誉



排名类

奖项

获奖单位/项目

2018年物业服务企业综合实力测评TOP100
2018中国物业服务百强企业
2018中国蓝筹物业年会——中国蓝筹物业30强
四川省物业服务行业综合实力TOP50
2017年度深圳市物业服务企业综合实力五十强
2017年度武汉市物业服务行业“综合实力50强企业”
辽宁省2018年度物业服务企业管理规模十强

华润物业科技服务有限公司
华润物业科技服务有限公司
华润物业科技服务有限公司
华润物业科技成都公司
华润物业科技深圳公司
华润物业科技武汉公司
华润物业科技沈阳公司



信用评级

四川省AAA级诚信物业服务企业
中国物业行业AAA级信用企业
质量服务信誉AAA级诚信企业

华润物业科技成都公司
华润物业科技上海公司
华润物业科技上海公司



物业管理类

2018中国特色物业服务领先企业
2018-2019专业服务年度标杆企业
2018年度上海市物业服务综合能力五星企业
四川省客户满意度模范企业
全国性物业服务企业四川特别贡献奖
2018年度深圳市物业管理行业协会优秀企业
2018年度上海市物业管理优秀示范项目(居住物业)
2018年度上海市物业管理优秀示范项目(资产管理)
2018年度南京市物业管理优秀示范小区
2018年度南通市物业管理优秀示范小区

华润物业科技服务有限公司
华润物业科技服务有限公司
华润物业科技上海公司
华润物业科技成都公司
华润物业科技成都公司
华润物业科技深圳公司
上海外滩九里
上海万象城E、F楼
南京国际社区
南通悦锦湾



环保安全类

2018年度广西壮族自治区安全文化建设示范企业
全国119消防奖先进集体
罗湖公安分局-平安商场示范点
香港绿色企业大奖2018超卓环保健康安全奖铜奖
惠州市环境保护局-惠州市绿色社区
山东省级“园林式居住区”称号

2018年度常州市园林式居住区
国家级绿色商场
华润集团能源管理示范基地

华润物业科技南宁公司
南通悦锦湾
罗湖万象城
南宁万象城
惠州小径湾
济南仰山别墅项目、济南红叶林项目、日照华润凯旋门项目
常州剑桥澜湾公园
南宁万象城
沈阳万象城



社会责任类

廉洁从业示范单位
2017年度红色物业四星级企业
“平安福州、构建和谐社会”物业管理企业
“工人先锋号”称号

华润物业科技深圳公司
华润物业科技武汉公司
华润物业科技福州公司
淄博凯旋门项目



其他类

年度创新智慧城市服务商
BOMA (CHINA) 白金会员 (2018.2-2019.1)
辽宁省物业行业突出贡献企业
中国物业管理微信公众号影响力TOP50
南通市物业管理行业职业技能大赛一等奖

华润物业科技服务有限公司
华润物业科技深圳公司
华润物业科技沈阳公司
华润物业科技沈阳公司
南通悦锦湾

关于我们



华润物业科技服务有限公司

China Resources Property Technology Services Limited

华润物业科技服务有限公司是世界500强华润集团旗下华润置地全资子公司，是一家集品质物业服务、资产托管运营、智慧物联管理、科技平台创新为一体的“平台型泛社区经济服务商”，为业主和客户提供专业的物业服务和管理方案，业态涵盖住宅、商业、写字楼、大型公建等多个领域，致力于成为中国最值得托付的资产管理者。

截至2018年底，在全国范围内管理物业项目700余个，遍布北京、上海、深圳、成都、沈阳等70余个城市，下设11家中心城市公司，拥有2.3万名精英员工，服务面积超1.35亿平方米。

华润物业科技延续华润置地的“高品质战略”，坚持以高品质为核心，推进企业管理与发展，保持企业服务高水准，以专业与真诚收获信任。

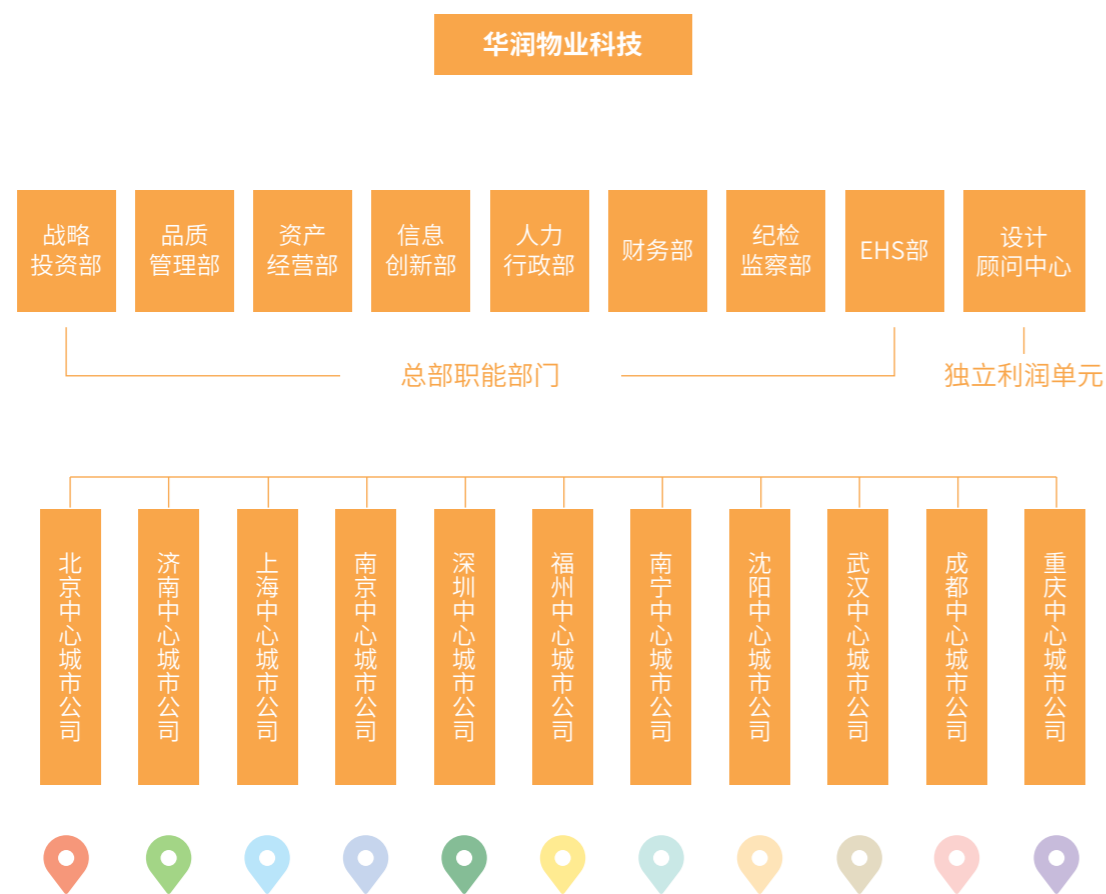
华润物业科技开创物业服务新格局，以“科技+服务”的理念为业主和客户提供专业解决方案。已完成OA、ERP、门户、收费、客服、智慧社区等多套系统的建设及上线，研发并运营全新产品体系——悦+智慧生活服务平台，涵盖全流程解决方案，从线上到线下，从员工到客户，以智慧服务生活。

中国最值得托付的资产管理者
致力于成为



组织架构

华润物业科技实行“总部--中心城市公司--项目”三级架构,并推行扁平化管理模式,总部设立 8个职能部门和1个独立利润单元,下设11家中心城市公司。



业务分布



1 : 30 000 000
审图号: GS(2016)2893号

责任故事一

THE FIRST STORY 勇救山火, 28名物业人上演“最美逆行”

除夕夜, 山东济南
南风3-4级

28名救火勇士
30分钟争分夺秒

500平过火面积

除夕是家家户户团圆的时刻, 但对于多数物业人而言, 除夕意味着继续坚守岗位, 他们要像往常那样做好本职工作, 全力保障业主欢度春节。

“着火了, 着火了……”2019年2月4日18:20, 农历除夕夜的喜庆氛围突然被尖锐的呼喊声打破, 华润物业科技济南公司红叶林项目附近泉润小学东侧山坡突然窜出一条火舌, 在大风的掩护下, 火苗不断点燃厚厚的枯叶, 山坡周围浓烟四起, 火光冲天, 映红了整个山头。

万分紧急之时, 红叶林项目的物业值守人员立马拨打了119火警并启动应急预案, 同时紧急组织附近华润仰山、中央公园、云栖径、紫云府项目的物业值守人员联合行动。很快, 一支由孙振胜、葛志强、何元斌、李鹏、张家鹏、刘同焱、孙学良、武坤杰等28人组成的义务消防队就赶到了火灾现场, 他们分工协作参与灭火。28位物业人在除夕夜上演“最美逆行”, 用迅速高效的行动, 赶在消防员到来之前控制住了火情, 避免了山火进一步蔓延, 有效维护了社区安危。

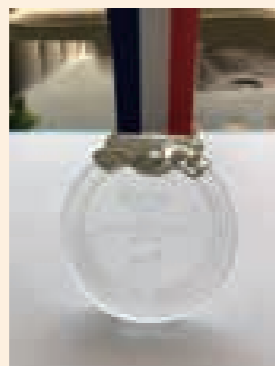
救火过程中, 因夜黑烟大, 华润物业科技济南公司仰山项目秩序一线员工李鹏在往返项目取灭火器时, 不慎从山坡跌入市政河道, 造成腰椎压缩性骨折损伤, 值班经理组织人员将受伤员工李鹏送往医院救治。

数据:

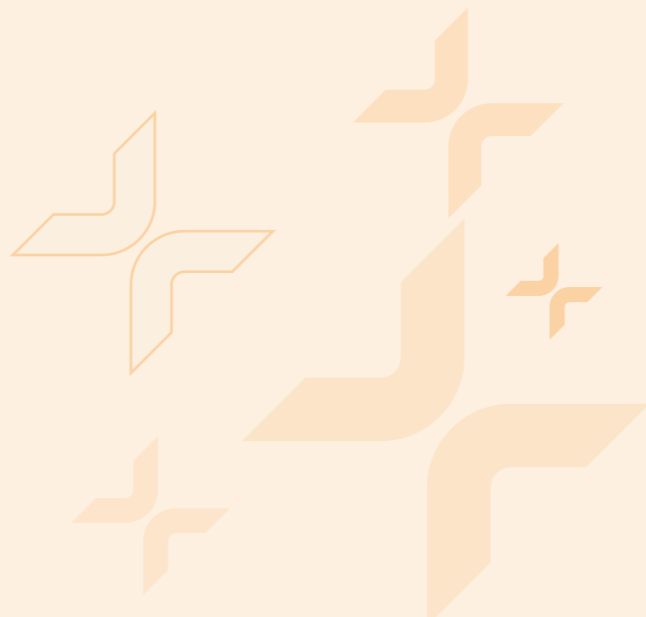
春节期间, 华润物业科技有**12,000**余名员工坚守一线, 为数十万家庭提供服务。



▲ 济南公司获得“济南市应急救援先进集体”称号



▲ 28位救火员工获得“华润置地物业总公司安全卫士”称号



网友“领悟”: 平时的各种应急培训关键时刻显示真本领! 华润物业科技的骄傲!

网友“坦然”: 现在社会上除了军人、消防战士, 这种平凡岗位不顾个人安危的见义勇为真是不多, 大大的赞!



“我2014年就入职华润工作了, 平时参与这样的消防演练太多太多次, 自己心里面也预演了无数次了, 但真遇到这么突发的情况, 却啥也来不及想, 就是拿着灭火器救火, 就想着控制火势, 尽最大能力的控制住。”

——红叶林秩序领班 张家鹏

“我是一名退伍军人, 遇到这种事内心并没有慌张, 平常常态化的训练、演习在此时给了我足够的信心和信念, 其实当时的火已经不小了, 但是我鼓舞我的同事们, 救火第一, 安全第一。”



——中央公园秩序领班 孙学良



“除夕夜我值晚班, 比往常早到公司一会儿, 紧接着就收到了着火的通知, 除了一个留守的同事, 我们几个拿着灭火器就往火场跑, 平时没觉得自己跑得快, 那天就想自己跑的快点再快点, 这可是火场啊。这么大的风, 着起来真了不得, 还好, 我们打赢了这场仗。”

——中央公园秩序员 韩其义

“公司一直要求我们要把业主的大小事情当作自己的事情来做, 保护业主生命安危, 就是保护我们家人。”



——仰山项目秩序员 李鹏



责任故事二

THE SECOND STORY 警民联防保平安, 鱼水相依创和谐



▲ 警民联防创和谐

群众给民警送锦旗, 这事常见, 民警给群众送锦旗, 这事可就新鲜了。

2019年1月30日, 华润置地柳州万象城辖区箭盘山派出所给柳州万象城物业服务中心安全部送来了一面锦旗——“警民联防保平安, 鱼水相依创和谐”, 感谢他们为治安防范工作做的努力。

这事还要从2018年5月说起, 为确保万象城辖区一带的治安, 柳州万象城物业服务中心安全部与所属辖区箭盘山派出所合作, 组建了一支12人的警民巡逻队, 共同参与万象城辖区一带的巡逻, 维护周边秩序。自组建警民巡逻队以来, 辖区治安良好, 为万象城周边治安建设起到积极作用。

2019年1月25日凌晨, 巡逻队员正像往常一样进行巡逻, 突然前方几个人影进入了队员视野, 根据经验, 队员判断这极有可能是盗窃电动车电瓶的团伙, 正当巡逻队员要上前盘问的时候, 嫌疑人也发现了巡逻队员, 并立即驾驶电动车慌忙逃跑, 巡逻队员迅速跟进, 分头配合, 在驾驶摩托追出20多公里后将4名嫌疑人抓获, 才有了民警给群众送锦旗的一幕。

当鲜红的锦旗交到万象城物业服务中心安全部手里, 安全部全体员工非常激动, 这面锦旗体现了警民共建和谐社会的深深鱼水情, 是对他们工作的最好肯定, 激励着广大物业人不断努力。

责任故事三

THE THIRD STORY “风王山竹”来袭, 物业超人守护

2018年9月16日, 第22号强台风“山竹”在广东沿海登陆, 广东各地开启狂风暴雨模式, 中央气象台发布最高级别的台风红色预警, 为2018年登陆我国的最强台风。



▲ 深圳幸福里业主赠送锦旗, 感谢物业危急时刻提供帮助

“尽职尽责, 服务为民, 危急时刻, 同心携手。”

这是深圳幸福里物业管理中心收到的锦旗内容, 送锦旗的是深圳幸福里3栋的一位业主。2018年9月16日, 超强台风“山竹”强势登陆广东, 上午10点10分, 深圳幸福里3栋某业主向物业致电求助, 业主家入户花园玻璃推拉门被台风吹倒, 亟需抢修。

此时正是台风最强劲的阶段, 接通知后, 物业立即启动应急机制。业主家入户花园的3扇玻璃门被强风吹倒, 强风夹杂雨水和树枝不断敲打门窗, 客厅一片狼藉。见此情形, 物业员工迅速采取措施恢复并加固玻璃门, 在最短的时间内完成抢修, 把风雨挡在门外, 保障了业主的生命财产安全。

在城市的另一端, 深圳湾体育中心的物业员工为了应对山竹已连续忙碌30多个小时, 作为南山区重要的应急避难场所——深圳湾体育中心在台风期间承担重要的安置任务, 有近2200余人在体育中心躲避台风。

物业员工白天要维持场馆运转, 抢修被损坏的设施, 同时还积极协助政府、街道为避难人士提供补给物。16日晚, 由于持续强降雨, 体育中心的周边交通受影响严重, 餐饮补给无法送达场馆。困难时刻, 百余名物业员工顾不上连日的疲惫, 他们采取肩扛手抬的方式, 将一箱箱物资运到场馆, 也把温暖送到了安置人员的手里。



▲ 深圳湾体育中心安置2200余名避难人员

员工心声:

“在深圳工作很多年, 还是第一次遇到这么厉害的风, 很害怕, 可作为物业人, 哪里需要我们, 我们就需要去哪, 这是我们的职业。”



▲ 媒体报道华润物业科技抗台风事迹

深圳万象城是中国购物中心行业的领跑者，倡导“一站式”消费和“体验式”购物，为消费者带来全新的消费生活体验，在物业服务环节坚持践行可持续发展理念。



▲ 针对客户需求提供多项贴心服务

贴心服务


针对客户需求，提供多项贴心服务，从客户抵达、消费，再到离开，覆盖客户体验全流程，重点关注老幼妇孕人群需求，细微处见服务，并积极组织团队赴上海、杭州等地考察交流，深入学习行业优秀经验，提升客户体验。



▲ 育婴室增设空气净化器，持续改善空气质量。



▲ 成立泊车班组，将代客泊车服务规范化、标准化。



▲ 重视对租户需求的响应，为租户配备一键服务按钮。

安全运营

2018年，共组织44次针对客服人员的安全培训，同时每月举行1次反恐防暴演练，每周开展1次初起火灾应急拉练，不断提升一线员工的安全防范能力。




积极邀请商场租户参与每半年1次的消防疏散应急演练，并每年举行不少于1次的台风暴雨灾害、地震灾害应急演练。




节能环保

2018年，更换了1,880支室内LED节能灯具，改造后每年可节电17万千瓦时，年节约费用约13.6万元。



2018年，万象城为3,000平方米的屋面玻璃贴上隔热膜，减少了50%的太阳能辐射，可有效降低空调使用，每年可节约30万千瓦时。



深圳幸福里

深圳幸福里坐落于深圳万象城商业综合体旁，连续两年业主满意度100%，秉持可持续发展理念，深圳幸福里在物业服务、安全运营、节能环保以及社区发展方面取得了显著的成绩。

贴心服务



24小时礼宾服务
礼宾台每日24小时、全年无休面向住户提供快递代收与代寄、干洗代收与代送等服务，提供45类服务项目，全年提供礼宾服务达8,158次。



小车子，大作用
在负一层大堂固定位置，划分区域放置便民购物车，方便业主推拉物品使用。

贴心服务

特殊住户台账管理
设立孕妇/哺乳期妇女以及独居老人台账，根据人群特点和需求给予特别关怀。

业主隐私管理
设置专门的项目档案室，严格规定档案查阅流程，持续强化对业主隐私的保护。

安全运营

应急演练
2018年，幸福里开展包括针对高空抛物、台风暴雨、打架斗殴等应急救援演练，全年演练共计16次。



大型消防演习
每年组织2次大型消防演习，邀请员工、装修人员、外包单位员工、业主共同参与，提升社区消防建设水平。



安全培训
2018年，幸福里开展各类安全培训35次，包括消防服穿戴、抛收水带、交通指挥手势训练等实操科目，累计培训500余人次。



节能环保



生活垃圾分类

幸福里设立专门的生活垃圾分类收集容器，并积极开展宣传，号召垃圾分类，同时建立生活垃圾分类收集台账，定期向辖区街道办报送数据。

园区水景调节

配备园区水景工程值班员，根据天气变化调整水景运行时间，有效降低用电量。



节能灯具改造

2018年，对所有楼栋电梯厅和楼层天花板灯具进行节能改造，节能灯功耗较之前下降了2/3。

自动绿化喷淋

园区绿化全部使用自动喷灌系统，根据天气变化调整喷淋的时间长短，有效减少喷淋系统用水量。

社区文化

2018年，幸福里共举办11场丰富多彩的社区活动，增强与住户沟通和交流，共建繁荣社区。举办诸如乒乓球赛、游泳比赛等体育活动，组织快乐六一、中秋赏月、帆船出海等活动。



履责成绩

★ 连续两年获得业主满意度100%

★ 华润置地物业总公司住宅项目EHS考评第一名(2018年上半年)

★ 2018年共收到业主表扬信20封，业主表扬锦旗2面

★ 深圳市罗湖区桂园街道2018年度规范和提升物业管理“争先创优”竞赛“环境卫生管理优秀小区”光荣称号



可持续发展管理

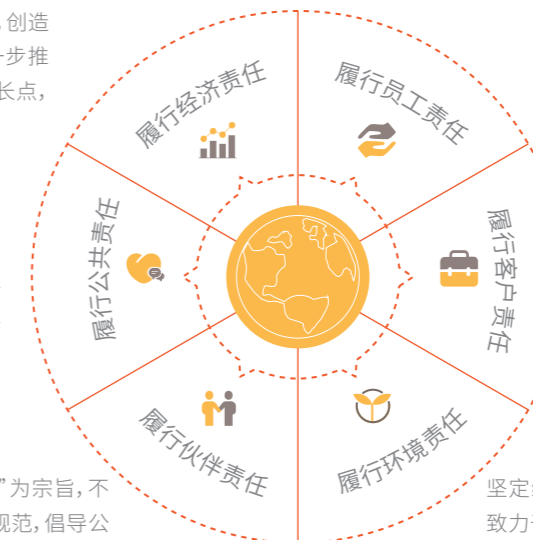
可持续发展战略

作为一家重视可持续发展的公司，在华润集团和华润置地的可持续发展理念影响下，华润物业科技将“经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任”六大责任融入在日常的经营运转中，将履行责任、推动公司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《华润集团社会责任管理办法》的指导原则，我们遵循以下可持续发展战略：

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，进一步推动业务转型，持续培育新的价值增长点，与社会分享企业成长的价值。

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，增进公共福利，促进社会和谐。

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



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

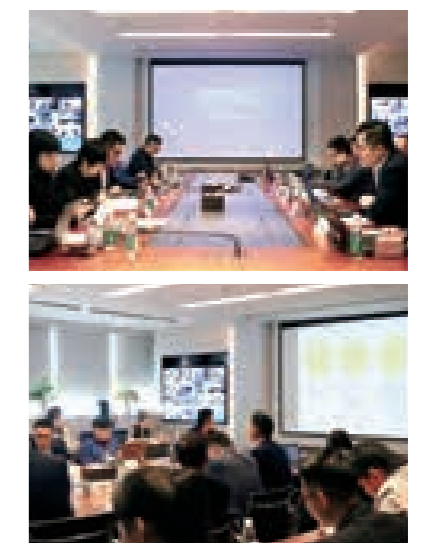
坚持高品质和创新服务，在巩固主营业务基础上，研发智慧产品，不断拓展资产投资与运营、提供社区增值等业务，更好地服务客户、创造价值，进一步提升客户满意度。

坚定绿色、健康、智慧与科技并行的发展方向，致力于建立完善的环境管理体系以提高自身的环境效益，推动绿色发展。明确年度节能减排目标，实现最大限度地节约能源、资源。

可持续发展治理

为实现对可持续发展工作的系统性、规范化管理，公司积极开展社会责任理论研究，包含社会责任指标体系研究工作。2018年，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《华润集团社会责任管理办法》形成了一套较为完整的《华润物业科技服务有限公司社会责任指标体系》。

此外，公司不断完善社会责任管理机制，成立可持续发展报告编制小组，由公司总部人力行政部牵头，统筹各个中心城市公司共同开展可持续发展报告编制工作。通过编制可持续发展报告，定期披露公司履责情况，增进与公众、客户等利益相关方的沟通，实现“以编促管”，促进公司的可持续发展。未来，我们将进一步深化公司可持续发展管治工作，完善管理架构，规划与设定可持续发展目标并融入公司中长期战略。



▲ 2018-2019可持续发展报告项目启动会现场

利益相关方沟通

华润物业科技采用多样化的沟通方式,与政府及监管机构、客户、员工、供应商及合作伙伴、行业协会/商会、公益组织、社区和媒体等在内的主要利益相关方保持积极的双向沟通与协作。

利益相关方类别	诉求与期望	华润物业科技的沟通与回应
 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
 供应商及合作伙伴	促进行业发展 合作互利共赢	实施阳光采购,打造责任供应链 参与行业组织,推动行业可持续发展
 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 开展校园招聘与社会招聘
 公益组织 (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	完善新闻发言人制度,优化舆情管理机制
 其他	信息透明公开	加强信息公开

信息披露方式



官网:www.crland.com.hk



微信公众号:华润物业科技



利益相关方声音



业主1

华润有比较好的品牌效应,将对小区品质提升和房产增值有促进作用。接触一年来,感觉华润在物业管理上相较一般物业公司还是比较规范、有章法、注重用户体验和反馈意见,在一些方面能主动与业主互动,听取意见建议并积极整改落实。每栋楼设立楼管实际效果很好,在此表扬楼管吴翔亮,针对业主验收、装修、入住等期间遇到的问题反馈及时,也能给予很好的解决,业主很舒心。



业主2

华润物业科技是我见过最好的物业。有一次宝宝反复发烧,我们又在上班只能叫楼管隔两小时帮忙上楼照看宝宝和量体温。在这里真心感谢!



员工1

经常给员工培训一些技能和常识,并为贫困员工病人提供捐款活动,提现了公司企业文化和强烈的社会责任感!



员工2

华润物业科技很好,是我学习的地方,这里让我学到了消防知识,防火,防盗,防自然灾害等,也学到了主动服务理念,换位思考理念。让我感到华润有很大的力量与智慧。



供应商1

在与华润物业科技合作的过程中,感受到了华润物业科技职员的尽职尽责、工作效率高,体现出华润物业科技职员的很好职业素养和公司的规范管理。



供应商2

能诚心诚意对待合作伙伴,在合作中能给我们充分的理解,也会帮助我们提高和改进,当然要求也很高,可以说是精益求精。

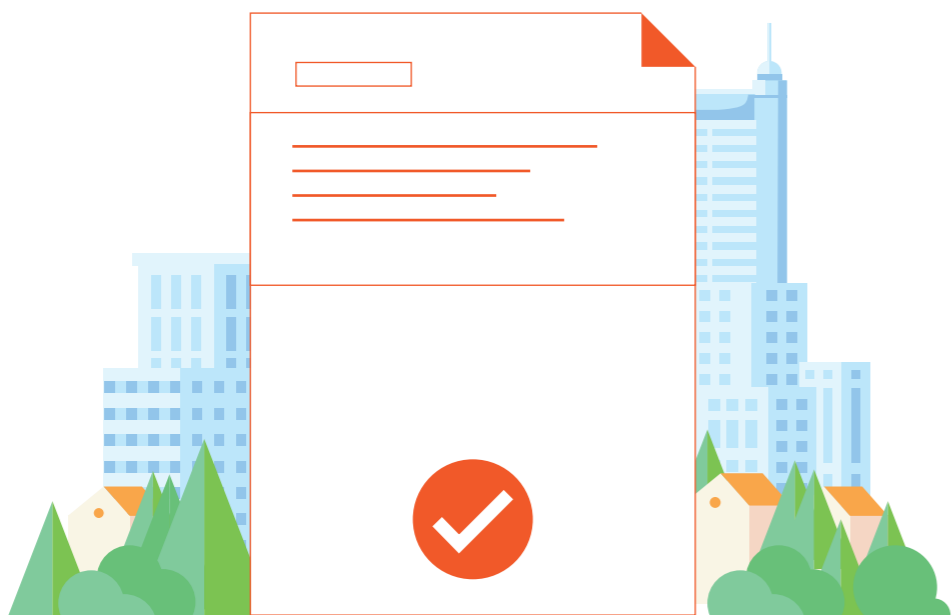
作为红色物业企业,积极支持社区各项党建工作,关心业主感受,帮扶社区困难家庭,是一个有社会责任有担当的企业!



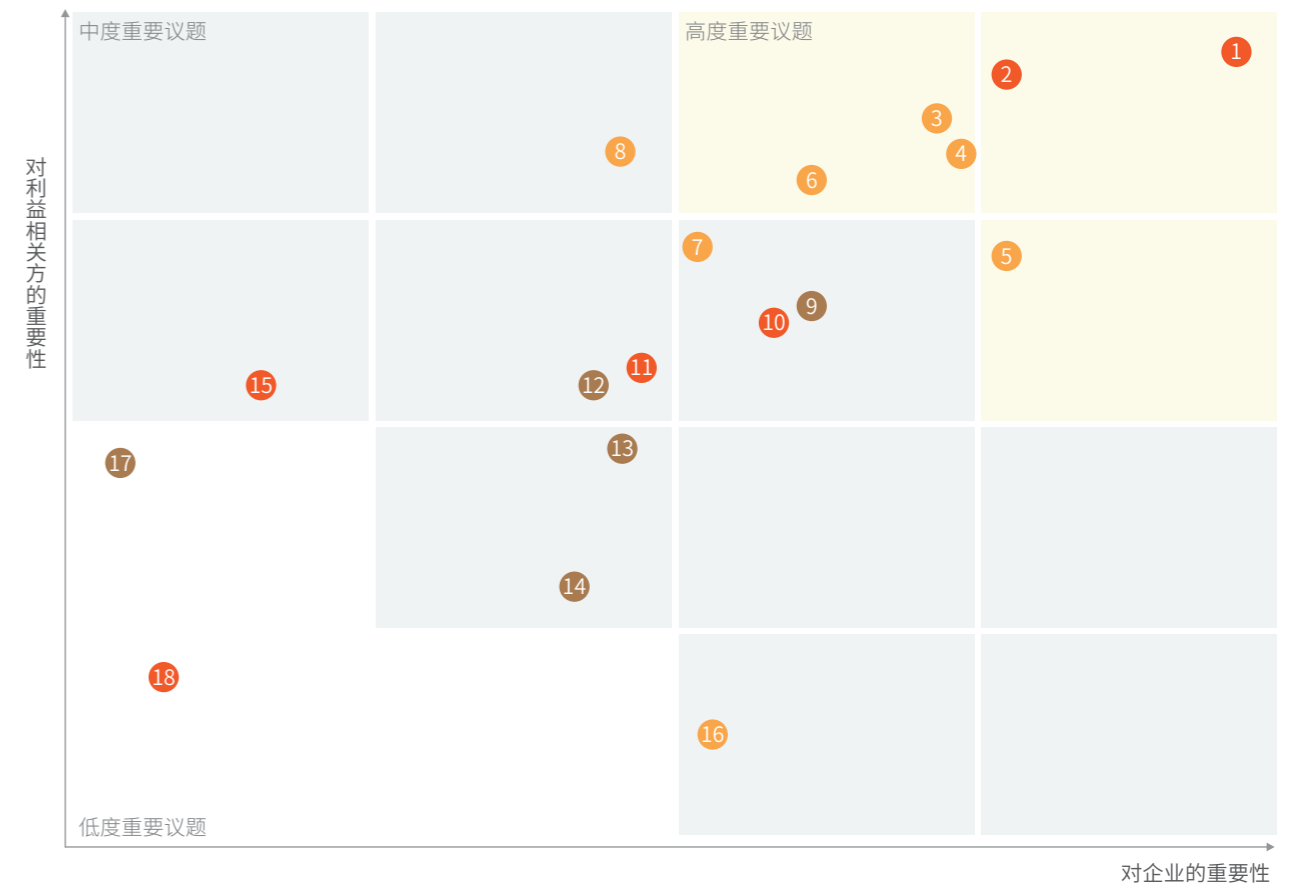
当地社区

重要性议题判定

除了日常沟通外,华润物业科技进行了专门的可持续发展访谈与问卷调研,进一步了解各利益相关方关注的重点,并对议题重要性进行判定。议题判定步骤如下:



华润物业科技2018年可持续发展议题重要性矩阵



高度重要议题	中度重要议题	低度重要议题
① 员工安全与健康	⑦ 知识产权保障	⑰ 倡导低碳生活
② 员工权益	⑧ 可持续发展管理	⑱ 精准扶贫
③ 守法合规经营	⑨ 降低能耗	
④ 保护客户权益	⑩ 员工发展	
⑤ 服务质量	⑪ 责任供应链	
⑥ 政策响应	⑫ 绿色物业	
	⑬ 创新服务	
	⑭ 绿色办公	
	⑮ 社区公益	
	⑯ 经营绩效	

本章所回应的可持续发展议题

■ 内部利益相关方关注度 □ 外部利益相关方关注度

政策响应 4.69 / 4.58

守法合规经营 4.73 / 4.60

知识产权保障 4.65 / 4.54

1 守法合规 共铸美好

华润物业科技已发展成为领先的物业服务企业,这也源于华润物业科技始终将守法合规作为生存之基、立身之本。我们以构建规范的公司治理架构为基础,坚持守法、合规、廉洁、正直的行为准则,确保诚信稳健经营,积极响应国家政策,发挥自身价值,共铸美好。

本章所回应的SDGs议题



- 诚信合规
- 公司管治
- 政策响应



诚信合规

守法合规管理体系

华润物业科技延续了华润集团和华润置地一贯重视守法合规的优良传统，建立了较全面的守法合规管理体系，包含一系列的标准制度制定和守法合规培训宣贯。

在制度建设方面，2018年华润物业科技在去年出台执行的5份合规制度和规章基础上，持续关注公司运营情况，及时收集各部门及中心城市公司反馈的意见，采纳其中合理的意见和建议，修订并下发了《物业总公司公司秘书事务管理规定(V2.0)》《物业总公司外聘律师管理规定(V2.0)》。同时我们制定了《物业总公司财务组织管理手册》，规范了分层级财务职能、分层级岗位设置等，以提高华润物业科技的财务组织管理效率。我们还制定了《物业总公司资金管理规定》，明确了华润物业科技资金管控要求，防范资金风险。税务管理合规上，我们拟定了《物业总公司税务管理手册》初稿，就业务中的涉税事宜予以规范。此外，我们深刻认识到知识产权对于公司发展的重要性，根据2018年的业务实际，制订了《物业总公司知识产权管理规定(V1.0)》并下发，进一步完善了公司的合规体系。

在守法合规培训宣贯方面，华润物业科技一方面开展针对业务人员和管理团队的普法培训，2018年总计开展了50余场，累计参与培训上千人次，内容包含股权压减、物业行业法规、劳动用工法规等；另一方面还参与了华润置地层面针对法务人员的专业培训，为法务工作赋能。

此外，为确保财务税务合规，提升财务人员专业能力及业务水平，华润物业科技组织专项培训及宣贯累计十余场，课题涵盖新悦+收费系统上线、财务核算手册、资产投资测算及资金管控方案等内容。

反商业贿赂和反腐败

华润物业科技坚决反商业贿赂和反腐败，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、欺诈及洗黑钱的法律与规例。此外，我们依据法律法规制定了《物业总公司员工违纪违规处理规定》《物业总公司纪检监察案件办理实施细则》等内部政策，对各层级人员进行严格要求，推动形成“不敢腐、不能腐、不想腐”的机制。



2018年，华润物业科技发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量为

0件

完成推动下属11个中心城市公司设立纪检监察部门，覆盖率

100%

召开党委会

18次

完成对下级单位的党风廉政建设专项检查工作覆盖率

100%

开展廉洁教育培训

35次

参训者

1,327人次

组织警示教育

162次

参训者

5,795人次

针对举报，我们制定《物业总公司举报处理工作指引》，规定了举报程序，要求各单位公示举报邮箱和电话，确保举报渠道畅通。我们还分配专人负责接受举报后分类，针对举报问题进行谈话说明、直接调查和立案等后续处理。

党风廉政建设

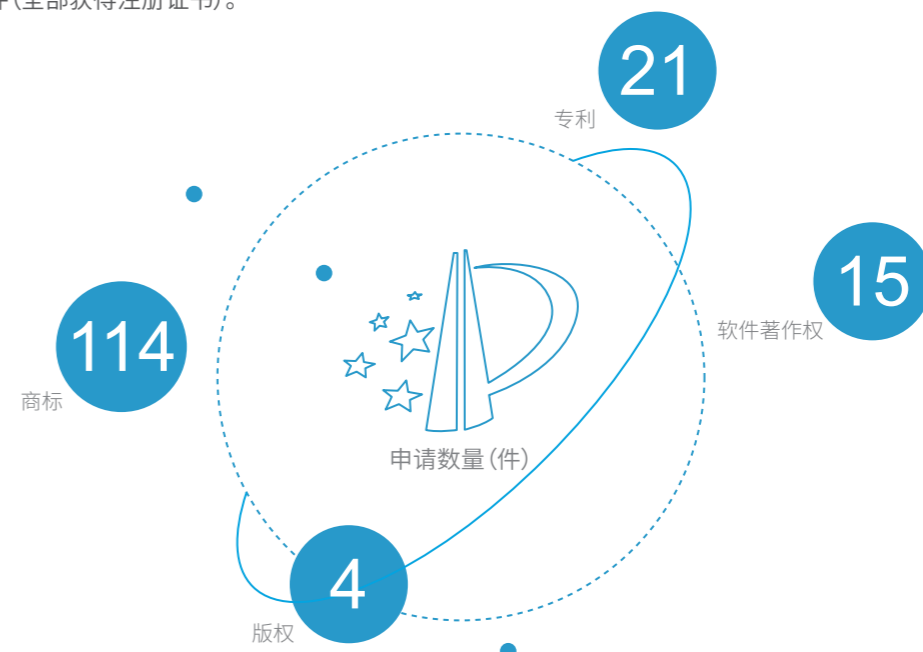
2018年，华润物业科技完成了党建工作进章程工作，从党委活动、制度编修、支部建设、党建活动开展等方面积极开展党风廉政建设。

2018年，公司全面落实了“三重一大”制度。公司党委班子成员深入到11个中心城市项目一线，与253名员工进行深入沟通交流。同时我们编制及修订纪检相关制度共6项，包括《物业总公司纪检监察案件办理实施细则》《物业总公司举报处理工作指引》《物业总公司员工违纪违规处理规定》等。

2018年，公司累计开展支部、群团活动484次，丰富了员工的业余文化生活。按照集团党委要求，各支部开展了“不忘初心、牢记使命”主题党日活动，每月以学习、观影、参观等不同形式开展活动，累计开展151场次。

知识产权保护

2018年，为加强对知识产权的保护，公司决定由总部对知识产权进行统一管理，出台了《物业总公司知识产权管理规定(V1.0)》。2018年，公司共申请专利21件、商标114件（其中22件已获得注册证书）、软件著作权15件（其中11件已获得注册证书）、版权4件（全部获得注册证书）。



公司管治

华润物业科技作为华润集团下属企业和华润置地的全资子公司，在公司治理上严格遵守集团和置地的规定。公司董事会依照公司章程的规定，行使依法和依章程享有的权利，以公司章程为根据开展重大决策，并承担相应的义务。

在公司日常事务的管理上，则由公司管理团队整体行使决策权，其中，根据《华润(集团)有限公司党委贯彻落实“三重一大”决策制度实施意见》及华润置地层面的有关要求，“三重一大”事项均需要上报公司党委会，由公司党委会集体讨论、把握方向并进行决策。

政策响应

探索智慧城市

华润物业科技利用云计算、移动互联网、物联网等科技手段不断探索，积极参与“智慧城市”的建设，具体表现在智慧社区和商业项目两方面。智慧社区主要是对传统居民社区的智能化改造，我们研发了核心业务系统、设施设备管理体系、环境管理体系、出入口管理体系、EHS安全管理体系、智能家居体系等6大产品体系，包含业主生活各方面场景。同时我们还积极扩展，将智慧产品推广应用在商业项目上。



助力“三供一业”改革

“三供一业”分离移交是近年来中央大力深化国有企业改革的重要举措之一，也是改善职工居住环境的民生工程。为积极响应中央企业做好职工家属区“三供一业”分离移交工作，华润物业科技积极调整市场外拓发展战略，各个中心城市积极交流经验，2018年多个中心城市公司承接央企“三供一业”家属区物业分离移交工作。

案例 华润物业科技与东风汽车集团完成“三供一业”物业管理业务的顺利交接

东风汽车集团“三供一业”分离移交是国务院国资委督办的试点项目。华润物业科技经过历时一年半的系统性工作和与东风的反复磋商，最终代表华润集团于2018年10月在湖北省十堰市成功完成东风“一业”业务的无偿划转。

东风旗下物业的划转，不仅能够让东风集团剥离辅业、轻装上阵，也将改善家属区职工的生活条件，履行华润作为央企的社会责任。对于华润物业科技而言，则可迅速提升管理规模，树立行业地位。另外，也是国有企业之间加快专业化整合，加强合作，优化国有资本布局结构的典型案例，实现了东风集团、华润集团以及划转员工的三方共赢。



创造就业岗位

2018年，华润物业科技通过20场现场招聘会、80场校园招聘宣讲会、多个网络招聘渠道及全员内部推荐活动，共招聘新员工16,370人，其中包括应届毕业生(大专及以上学历)233人。



本章所回应的可持续发展议题

■ 内部利益相关方关注度 □ 外部利益相关方关注度



2 竭诚服务 共许美好

华润物业科技坚信服务质量是企业安身立命之本，是一切工作的出发点。通过不断发掘智慧应用、创新对客服务、升级精益品质，我们得以持续满足并超越客户所需所求。同时我们积极响应客户反馈、完善品质管理，在创造美好的道路上，永不止步。我们秉持“智慧服务生活”的理念，通过专业化、规范化的基础服务确保业主委托的物业保值、增值。我们与业主共同携手，打造独具华润特色的社区人文精神，以提供更好的居住体验和塑造独特的项目品牌气质，通过基本需求——安全需求——归属感和情感互动——额外关注的层层递进，为客户制造惊喜与感动。

本章所回应的SDGs议题



- 创新智慧服务
- 服务品质保障
- 品质向上 服务向心
- 客户权益维护



创新智慧服务

华润物业科技十分注重产品的研发创新,持续推进智慧社区的落地实施,通过建立“悦+”管理平台,完善业务信息化建设,同时不断加快社区物联网建设,全面助力公司产品信息化、智能化发展迈向新高度。

2018年,我们完成“悦+”客服系统、悦心APP(员工端)全国所有中心城市公司部署,总计上线项目244余个,覆盖业主超过40万人,直接使用员工6,000人,综合满意度达到99.98%。同时悦家APP(业主端)已在深圳公司、成都公司试点推广运行。

客服系统上线项目

244个

覆盖业主

400,000人

服务工单

380,000件

“悦+”客服系统

2018年“悦+”客服系统实现了项目基础信息与客户信息的统一管理,为物业服务提供了及时、准确的数据支持。该系统实现了信息化报表统计,并完成了线上工单流转,派单及时率95%,接单率96%。

“悦+”收费系统

2018年共开发上线10余项重要功能和100余项小功能,全年共发布55个版本,为客户提供更智能和快捷的缴费服务。

随着住宅项目的全覆盖,物业主要收入已全部通过“悦+”收费系统完成。2018年3月5日,收费系统交易总额达1亿元。2018年12月18日15点49分,收费系统交易总额正式突破10亿大关。



悦心App

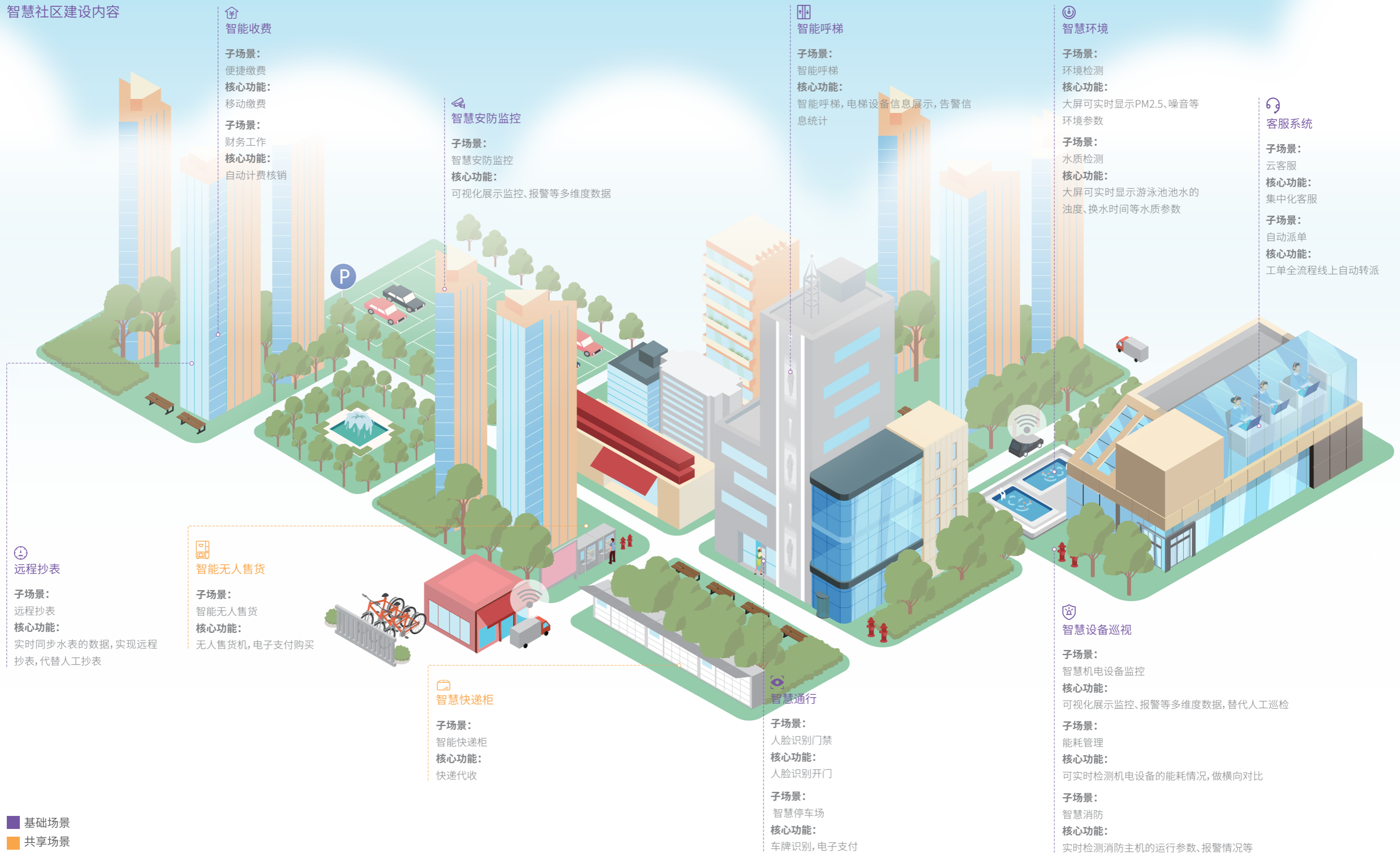
依托于“悦+”客服系统的员工端移动应用,通过与“悦+”客服系统完美结合,实现流程化闭环管理,员工可随时随地通过手机端完成各项信息查询、工单处理、代客录单等日常工作任务,工作效率显著提升。

社区物联网

2018年,公司已完成社区物联网6大产品体系的设立,包含核心业务系统、设施设备管理体系、出入口管理体系、环境管理体系、EHS安全管理体系、智能家居体系。同时成功落地智慧社区内实地场景应用,包含8个基础场景以及2个共享场景,覆盖智能收费、客服系统、智慧环境等。截至2018年底,我们已打造了华润首个智慧社区,正在向全国在管社区大面积推广。



智慧社区建设内容



智能收费

- 子场景:** 便捷缴费
- 核心功能:** 移动缴费
- 子场景:** 财务工作
- 核心功能:** 自动计费核销

智慧安防监控

- 子场景:** 智慧安防监控
- 核心功能:** 可视化展示监控、报警等多维度数据

智能呼梯

- 子场景:** 智能呼梯
- 核心功能:** 智能呼梯, 电梯设备信息显示, 告警信息统计

智慧环境

- 子场景:** 环境检测
- 核心功能:** 大屏可实时显示PM2.5、噪音等环境参数
- 子场景:** 水质检测
- 核心功能:** 大屏可实时显示游泳池池水的浊度、换水时间等水质参数

客服系统

- 子场景:** 云客服
- 核心功能:** 集中化客服
- 子场景:** 自动派单
- 核心功能:** 工单全流程线上自动转派

远程抄表

- 子场景:** 远程抄表
- 核心功能:** 实时同步水表的数据, 实现远程抄表, 代替人工抄表

智能无人售货

- 子场景:** 智能无人售货
- 核心功能:** 无人售货机, 电子支付购买抄表, 代替人工抄表

智慧快递柜

- 子场景:** 智能快递柜
- 核心功能:** 快递代收

智慧通行

- 子场景:** 人脸识别门禁
- 核心功能:** 人脸识别开门
- 子场景:** 智慧停车场
- 核心功能:** 车牌识别, 电子支付

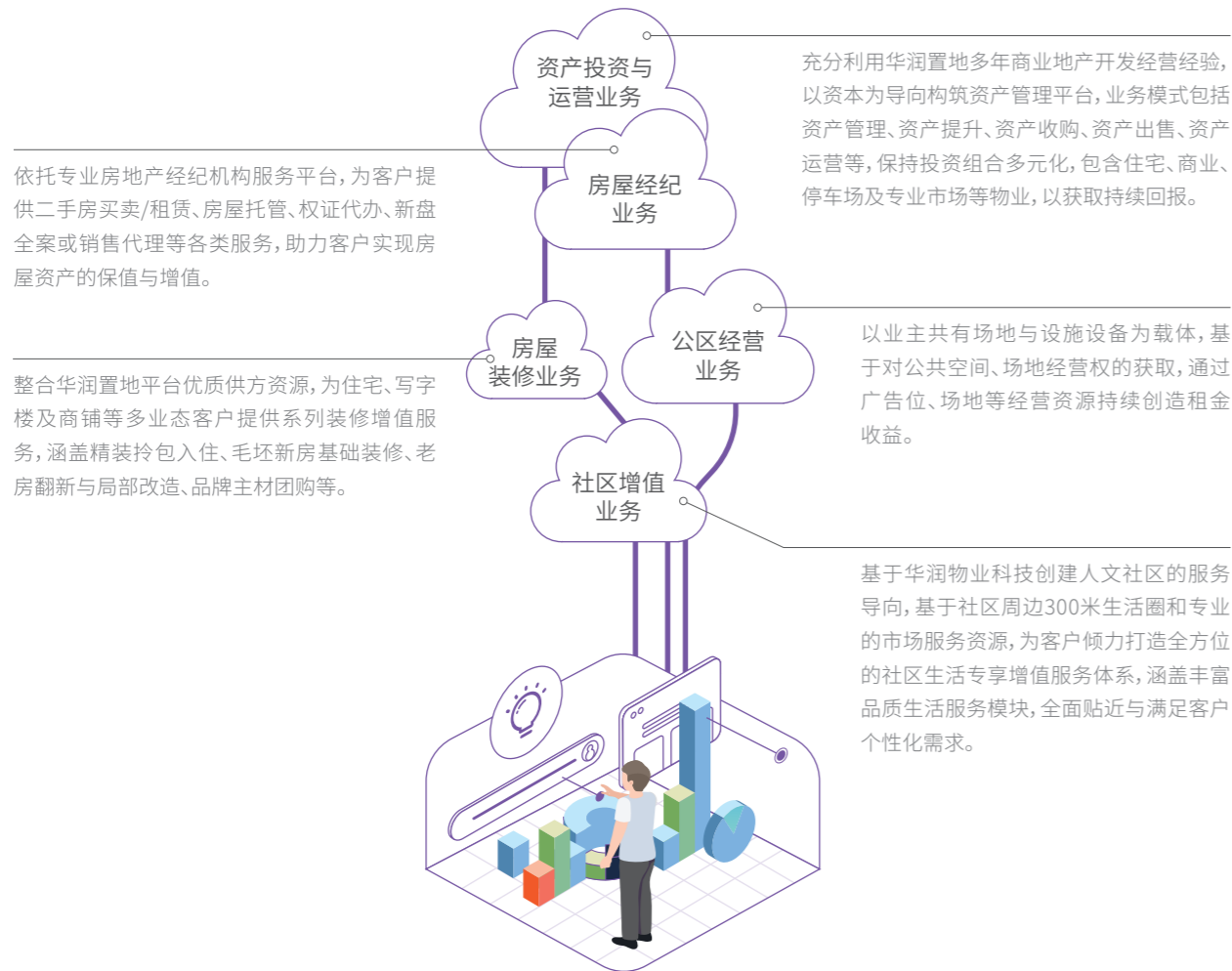
智慧设备巡视

- 子场景:** 智慧机电设备监控
- 核心功能:** 可视化展示监控、报警等多维度数据, 替代人工巡检
- 子场景:** 能耗管理
- 核心功能:** 可实时检测机电设备的能耗情况, 做横向对比
- 子场景:** 智慧消防
- 核心功能:** 实时检测消防主机的运行参数、报警情况等

■ 基础场景
■ 共享场景

创新增值业务

华润物业科技除了为客户提供基本的住宅、商业等建筑的物业服务外，还配备了一套完整的增值业务链，包括资产投资与运营业务、房屋经纪业务、房屋装修业务、公区经营业务和社区增值业务等，不断为客户提供多元化服务。



服务品质保障

质量管理

华润物业科技坚持实行全面质量管理战略，从服务方案设计、物业费评估、项目交付、日常运营等各个环节入手，对服务产品质量，特别是其合规性、安全性和适宜性进行严格把控，并重点关注对客户需求的及时响应。2018年，公司下发《分级服务标准》等规范性文件，在“总部——中心城市公司——项目”三级管控下加强对一线服务情况的关注，实现项目管控质量和服务质量的双重提升。

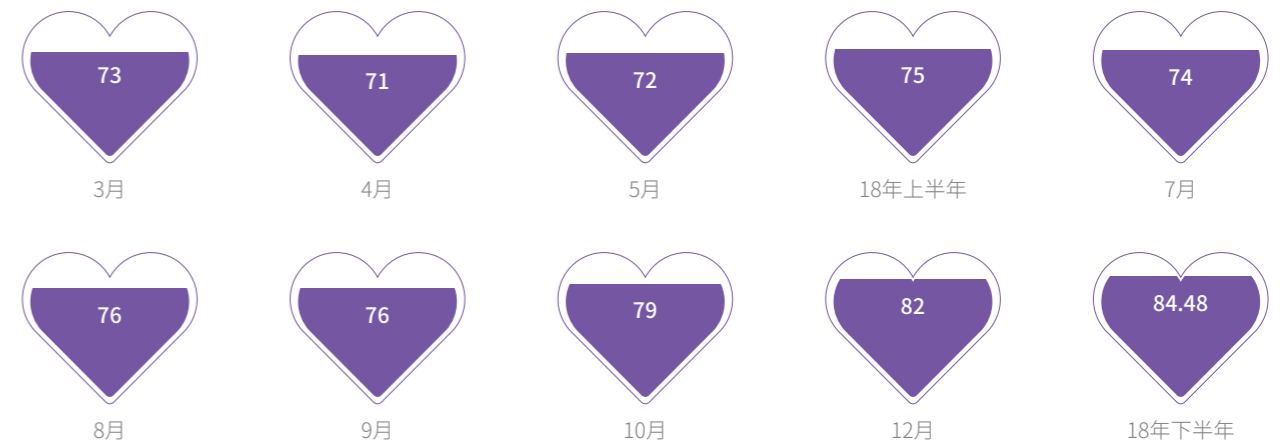
质量标准

公司严格把控服务产品质量，设立了完备的服务产品体系以明确各项分级服务标准。服务产品体系工作启动于2017年7月，在先后经历服务模型编制、标准设计、标准试运行及发布前准备阶段后，于2018年8月正式发布。截至2018年底，服务产品体系已在11个中心城市公司61个项目推广，总体运行状态良好，计划在2019年完成全部在管项目覆盖。

质量评估

2018年，公司通过内部飞行检查、专项业务督导、客户满意度监测等手段，评估服务质量，从内外部两方面的视角审视存在的问题，并持续推动改善。2018年，总部层面开展专项检查和业务督导33次。同时，每月进行客户满意度监测，全年完成近4万份成功样本，100%覆盖在管项目，客户满意度较17年继续提升8个百分点。

华润物业科技2018年各月客户满意度成绩



注：2018年1月、2月未启动满意度监测，6月、11月监测由华润置地组织开展



品质向上 服务向心

华润物业科技严格遵守《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》等有关法律法规，制定“品质向上、服务向心”的工作方针，坚持一切服务以客户为中心，建立了较完善的客户服务体系。

客户满意度战略体系

公司建立了一套满意度战略体系，形成客户报事及投诉处理、服务标准落地评价等六大机制，推动专人专岗、公区改善、绿装美化、整治违停等四个专项行动，并在全国项目内落实客户满意度十步法。



物业服务分级体系

物业服务分级体系是在客户调研的基础上，针对客户需求差异而制订的分级服务标准及相关支持体系。2018年，公司以福州橡树湾家园作为该体系的试点项目，在项目内安排体系的对标解读及落地执行。围绕“关键服务”“关键触点”“关键时刻”“特殊户型”“特殊业主”进行物业分级服务。2018年，各中心城市公司采取了一系列措施落实该体系：



全流程客服体系

各中心城市公司根据自身情况建立高品质全流程客服体系，同时，持续评估客户需求，实时提供优质服务，通过开展第三方满意度调研以及及时了解客户意见与建议。例如，成都公司从工程前介、准业主期的物业服务前置小管家、案场服务、交付服务、正常入住服务、售后服务等环节，将服务客户的不同生命周期进行梳理和区分，形成了不同生命周期满意度建设工作口袋书以指导各项目准确有针对性开展差异化的对客服务。武汉公司采取一系列措施保证售后服务的质量，交房后也一直关注客户声音，充分收集客户声音，并建立遗留问题考核机制和开展春风行动，推进和改进重大及历史遗留问题，全力提升客户体验。

案例 房屋装修过程全透明服务——“润居无忧”开设业主装修直播群

武汉公司开设业主装修直播群，该群由“润居无忧”负责人主导，邀请“润居无忧”家装顾问、“润居无忧”供方项目经理、物业服务中心管家及业主四方入群，实时在微信群直播家装进展，实行一户一群，便于业主及时了解家装进度，服务中心实时进行施工监督管理，开创透明家装新体验。

客户投诉管理制度

为了贯彻公司的满意度战略，2018年，我们对客户投诉管理制度进行了全面评估，重新设计了从总部——中心城市公司——项目的投诉分級管控机制。公司将客户的各类诉求按照责任方、内容类型进行了细致分类与识别，确保客户投诉得到100%的受理和回应，并结合各地区建立的服务监督热线，实现不同地区客户情绪和诉求的识别分流与关注。

各物业服务中心根据自身情况建立投诉渠道,如福州公司设立24小时客服报事报修投诉电话,管家贴身手机及微信报事投诉。每个已交付入住的项目,全面上线“悦+”系统,实名认证登录后,可随时录入公区故障、清洁卫生报事报修详细信息,结合系统“接单数、接单及时率、完成率、满意率”可评估物业服务整体状态。

案例 “润管家”服务形象设计

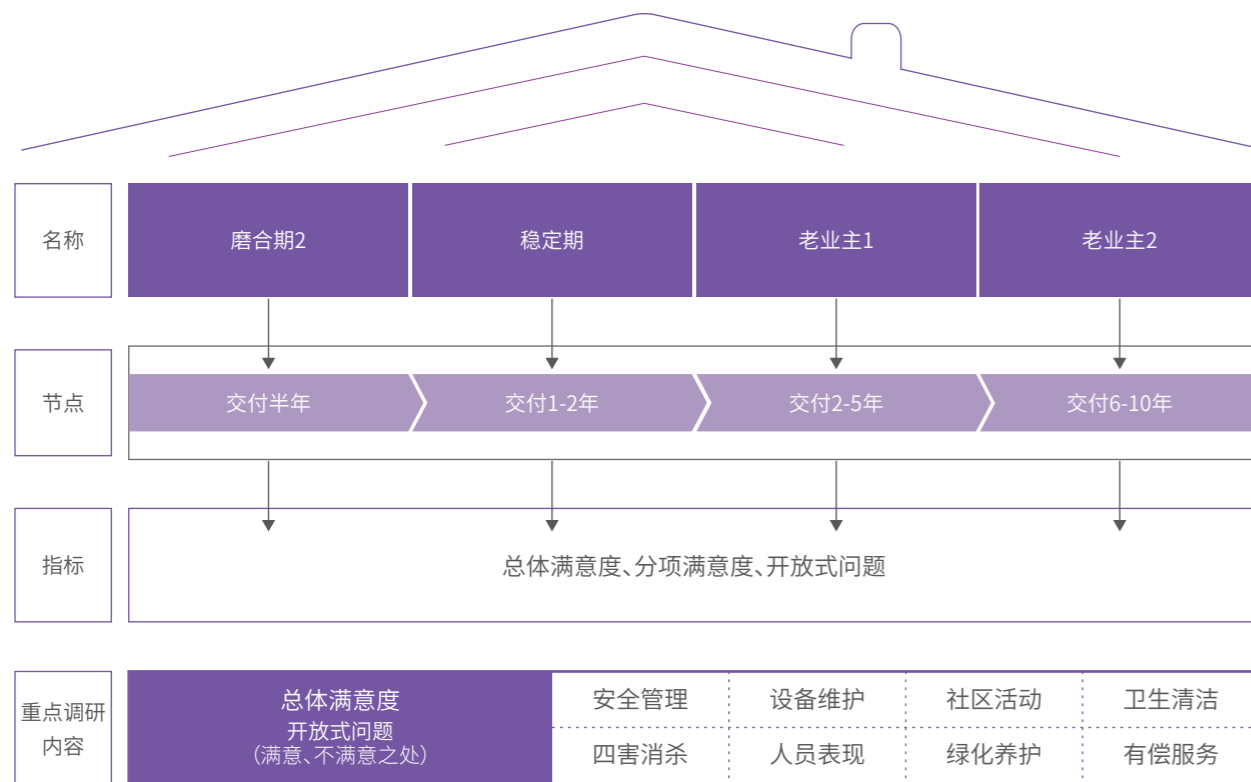
2018年3月,华润物业科技成都公司率先对华润管家进行统一命名“润管家”,且完成“润管家”微信形象设计,后得到全国各中心城市复制使用。

客户服务提升

客户满意度提升

华润物业科技严格执行华润置地满意度调研规则,建立客户满意度管理体系,日常动态监测物业基础服务与管理要求落地情况,逐步搭建满意度目标激励体系,实行管理下沉和片区责任制,协调项目重难点问题,推动满意度目标实现。

2018年,公司以客户为导向,围绕公司一套满意度战略体系和六大机制,聚焦项目问题,督促落实满意度十步法,积极推进满意度两轮冲刺,制定满意度五项关键提升策略。另一方面,积极开展满意度提升工作及专业赋能,全面提升客户满意度。

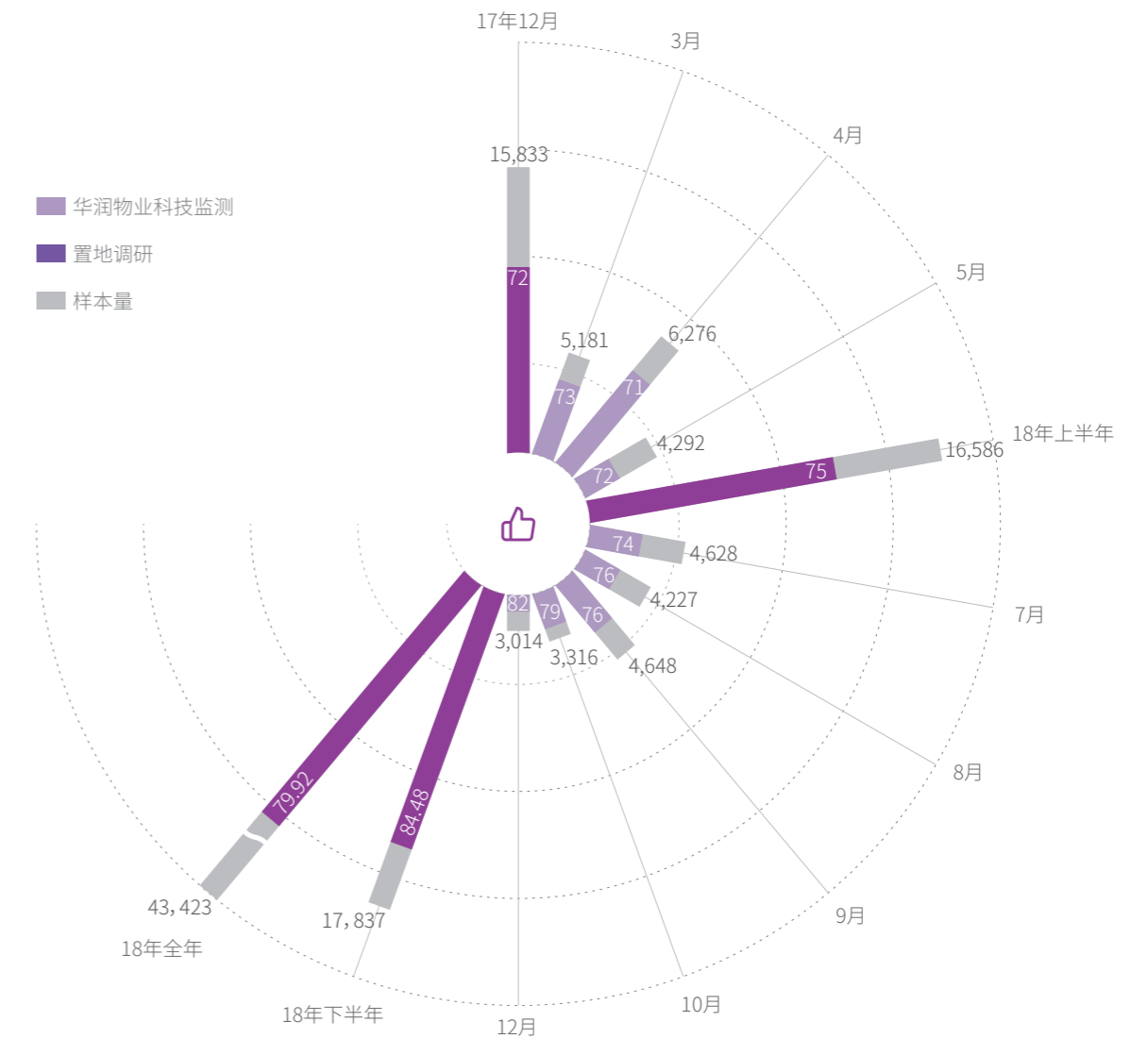


全年满意度得分
79.92分

较2017年提升
7.92分

2018年,华润物业科技年度满意度得分为79.92分,较2017年提升7.92分。借助悦家系统的服务流程线上化,2018年悦家系统后台累计接受报事共计552,991件,投诉6,268单,项目日常的工作效率得到大幅提升。

华润物业科技2018年各月客户满意度成绩



社区功能提升

公司致力于为住宅客户提供充满邻里氛围的和谐居住环境,搭建活动空间以不断提升社区功能。同时,在2018年内面向各地不同年龄段客户精心策划并组织实施了不同规模、不同地域性和不同季节性的社区文化活动,累计2,675场次,覆盖超过全国50万人次的业主群体。例如“润跑无限、乐趣无限”,“一路童行夏令营”,“悦享家、悦团圆中秋晚会”等,通过高质量的社区文化活动为客户带去温暖的社区氛围感与归属感。

案例 架空层泛会所, 丰富社区功能

架空层与各功能空间紧密结合, 功能空间多样化, 形成各种活动的拓展场地和社区内的社交中心。精心设计儿童游乐区、康体运动区、安静休闲区, 方便亲朋好友之间的交流学习, 全方位满足不同人群多方面的社交需求。



案例 开展社区关爱活动, 组织一系列便民服务

2018年, 华润物业科技上海公司以第一届业主节为平台, 以党群微家为主阵地, 以红色管家为主力, 围绕不同业主群体, 积极开展一系列便民服务、公益服务, 如儿童国学课堂、古法造纸、邻里和睦百家宴、“红色星期天”志愿活动等, 使社区红色物业服务更贴心, 业主共建共享氛围更浓厚。全年组织各类服务10多场, 惠及居民300余人次, 使居民不出小区便能享受便捷生活服务。



▲ 重阳节关爱社区老人



▲ 社区儿童国学课堂

案例 打造人文社区

华润物业科技成都公司2018年举办大型社区活动十余次, 项目级活动平均1次/月, 大型社区活动包含业主踏青、VIP客户答谢会、润跑嘉年华、中秋活动、服务进家、暑期夏令营、百财进家等。其中, 每年3月的业主踏青活动广受好评, 已连续开展13届。



客户增值服务

以解决业主生活痛点为出发点, 为业主提供家装拎包入住、房屋租赁、社区团购、公区自动售货机投放等多种配套增值服务。

积极探索资产经营业务信息化, 通过线上“悦+”智慧生活APP中“悦资产”模块, 整合社区内外资源, 为业主和商家提供对称的信息与交易平台。



案例 华润物业科技成都公司——乐活绘增值服务

华润物业科技成都公司提供租售、家装、健康生活、社区旅游等增值服务。



客户知情权和自由选择权保护

公司尊重客户知情权和自由选择权, 要求各物业服务中心对公司执照、公司资质、三级投诉电话、物业服务各类收费标准、服务质量标准、投诉/报修处理流程、物业主要服务人员等信息进行公示。对物业服务合同约定的服务事项, 定期以月度、季度、年度服务报告的形式宣传告知客户。对于专项维修资金、公区经营收益等业主资金的使用, 严格遵守法律法规及物业合同的约定和公示。同时, 公司保证客户自由选择物业有偿服务, 杜绝“强买强卖”。

案例 开展业主座谈会

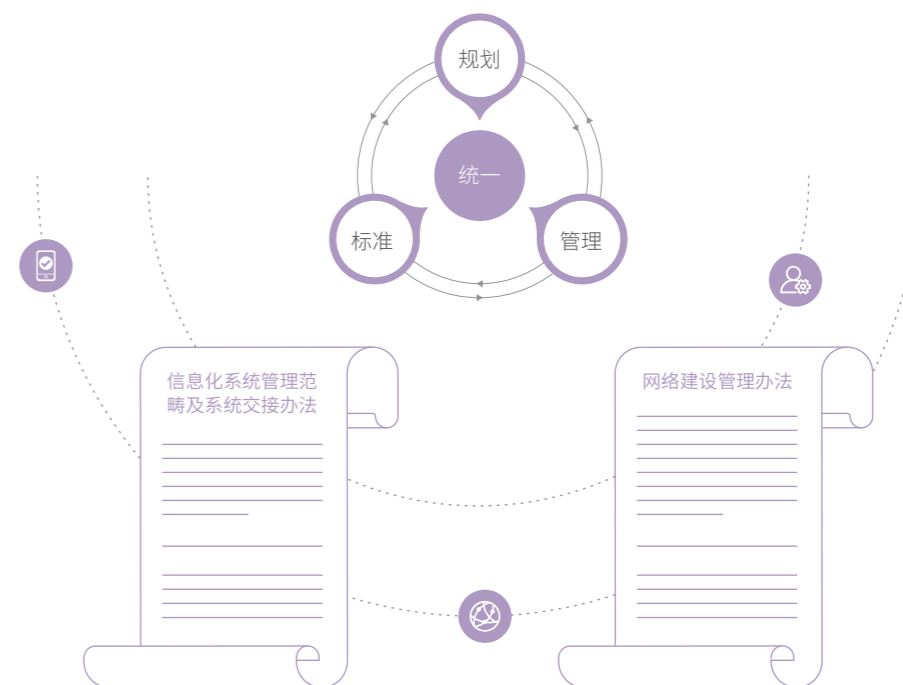
华润物业科技南宁公司定期组织业主座谈, 加强与业主的互动, 让业主了解小区动态, 进行产品知识普及, 适时解决重点业主提出或投诉的重点问题。同时带领业主参观设备机房, 让业主切身感受和体会物业管理的工作细节和工作状态, 了解设备是如何在日常物业服务中运行、操作、管理、保养与维护。

客户公平交易保护

公司要求项目在业主入伙时在物业管理服务合同中明确物业收费标准, 在园区公告栏定期公示物业收支明细。物业服务中心公示服务相关收费标准及物业管理服务事项, 涉及临停车位收费的项目严格按照物价局收费标准执行并进行公示, 同时公司严格接受内部审计, 保障信息对等和公平交易。

客户信息安全与隐私保护

2018年华润物业科技颁布了《信息化系统管理范畴及系统交接办法》及《网络建设管理办法》等信息技术管理办法, 明确各岗位职责, 规范操作流程, 做到统一规划、统一标准、统一管理, 保障公司整体信息化系统建设及各业务系统、产品和客户信息安全。



客户权益维护

为保障客户权益, 提升服务质量, 华润物业科技严格遵守《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》等有关法律法规, 制定《客户报修/投诉处理作业指引》《客户资料管理作业指引》《客户财产管理作业指引》等内部文件。在项目交付现场, 与业主签订发放《物业服务合同》《住户手册》《治安/消防安全责任书》等文件, 确保业主知悉所享受的物业服务范围及标准。

同时采取各项保护措施并借助云计算、人工智能、物联网等科技手段, 通过连接人、物、管三方渠道, 建立独立的管理信息系统, 全力保护消费者的知情权和自由选择权, 确保公平交易与信息隐私不外泄, 并为客户提供风险提示以保障客户人身安全。

！ 客户风险提示

公司对保洁、绿化、工程施工现场作业进行规范，现场设置规范的安全提示牌。对客户宣传的所有信息规范化、准确化，不做误导或诱骗性引导宣传。对客户相关的外部宣传信息进行温馨提示，如年末各种行骗行为的提示、个人理财产品选择的温馨提示与宣讲等。

👤 客户人身安全保护

公司全方位保障业主安全，将安全管理理念融入相关设计与措施中，如在住宅项目中，控制社区人员流量，对外来人员进行管理。在设计规划社区景观区域时亦考量小孩安全隐患问题等。在消防安全方面，利用物联网技术及传感器，构建统一的消防平台，实时定位各烟感、温感等消防终端的告警问题，实现了消防自动化及智能化，解决了过去消防无法集成化管理的问题，有效提升社区安全性。

🏠 案例 智能科技手段保障小区安全

通过新技术应用，如人脸识别、鹰眼系统、出入口门禁控制等物联网智能化技术手段，提高小区安全性。

📱 智能门禁手机通行

使用手机app开门功能，两米范围内不用刷卡就能通行。



📄 二维码访客邀请

使用手机app生成访客二维码，邀请朋友通过门禁进入社区。



🚗 车辆自动识别系统

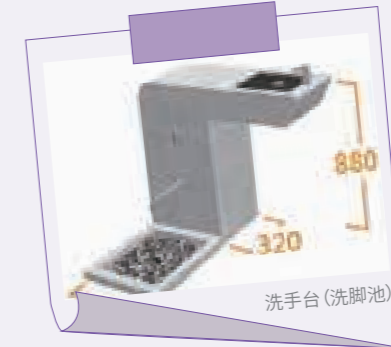
对车辆进出进行高效的智能化管理和自动跟踪。



🏠 案例 亲子乐园的安全设计



婴儿车位



洗手台(洗脚池)



垃圾桶



挂物架

看护坐凳

本章所回应的可持续发展议题

■ 内部利益相关方关注度 □ 外部利益相关方关注度



3 以人为本 共期美好

我们坚信员工是华润物业科技最宝贵的财富，也是企业的核心竞争力。我们从员工的实际利益出发，充分尊重和保护每一位员工的基本权益，保持公平公正的雇佣机制。我们时刻关注员工的成长，为员工提供充满挑战且多元化的发展平台。同时我们重视员工的职业健康与安全，组织丰富多彩的文体活动，加强生产及供应链责任管理，我们乐于倾听员工的声音，建立通畅的内部沟通渠道，营造良好的企业氛围。

本章所回应的SDGs议题



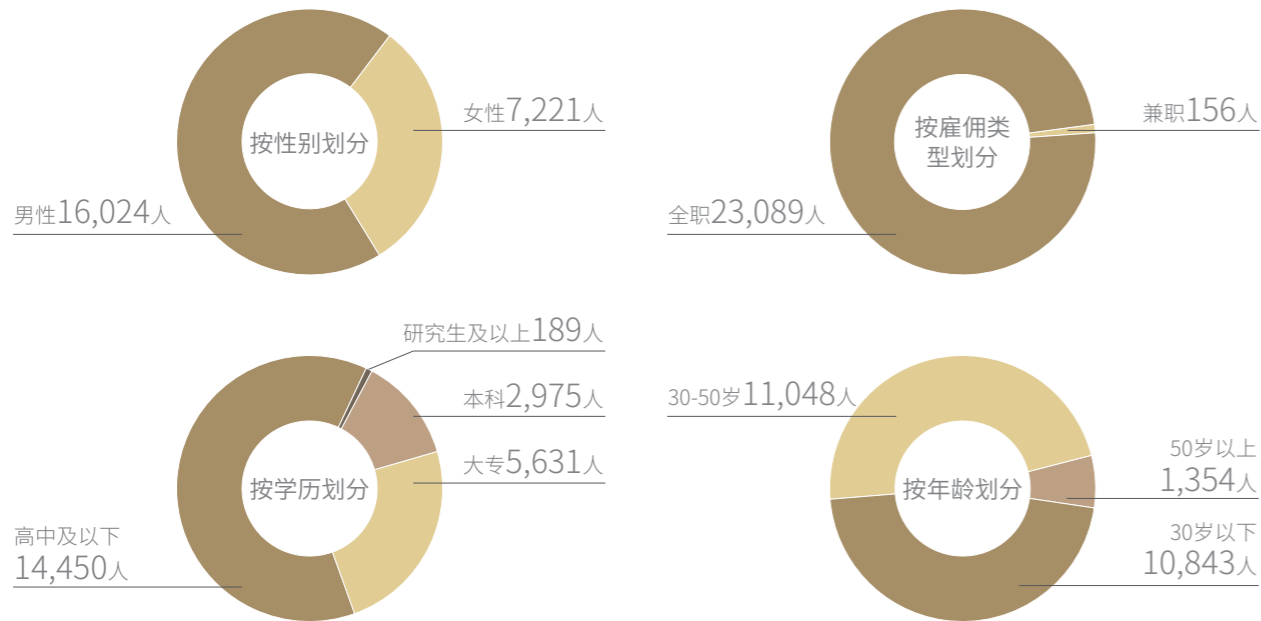
- ① 雇佣概况
- ② 员工权益
- ③ 安全健康
- ④ 员工发展
- ⑤ 员工关爱



雇佣概况

截至2018年末,华润物业科技员工总人数为23,245人,其中全职员工23,089人,平均年龄33岁,女性员工比例约为31.06%。2018年全年共招聘新员工16,370人,全年员工流失率约为56.81%。

2018年华润物业科技雇员人数



按地区划分

总部	145人	
物业深圳公司	4,031人	
物业北京公司	2,798人	
物业沈阳公司	2,786人	
物业武汉公司	2,689人	
物业成都公司	2,419人	
物业南京公司	1,966人	
物业济南公司	1,587人	
物业南宁公司	1,402人	
物业上海公司	1,349人	
物业重庆公司	1,081人	
物业福州公司	992人	

员工权益

基本权益

华润物业科技在遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规及华润置地相关规定基础上,逐步建立完善公司人力资源制度和管理体系,全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、假期、平等机会、多元化、薪酬福利等各方面的合法权益,提供安全及健康的工作环境,并反对任何形式的歧视、使用童工或强制劳工。

劳动保障

华润物业科技遵循公平、公正的原则与员工签订符合有关法律劳动合同,保障员工劳动权益。在招聘过程中,人力资源团队严格审查应聘者身份信息,如有发现未成年者一律不予录用。2018年,华润物业科技在各用工环节均无歧视、使用童工或强制劳动的情况出现,劳务派遣情况亦符合国家规定“三性”人员范围及10%的用工规模。

薪酬福利

华润物业科技结合行业特点及企业发展战略,不断优化薪酬体系,在保证员工整体薪酬水平不低于市场平均水平的同时,对高价值、高潜力员工给予适当的激励。公司定期开展薪酬调研,了解行业薪资水平和福利现状,切实从员工自身利益出发,调整和完善薪酬福利,促进内部公平。

此外,我们也结合相关法律法规的要求和员工的具体需要,制定了有人情味的福利制度,包括五险一金、节假日、住房福利、食堂福利、年度体检、商业保险,以及节日补助、慰问,针对女性员工提供三八节福利等,以提高员工生活品质。

员工沟通



为了营造良好的组织氛围,与员工建立良好的互动关系,公司制定年度关怀计划,定期组织管理层见面日活动,了解员工动态,增强公司凝聚力。



同时,公司开通廉洁举报专用邮箱、专用电话,倾听员工诉求,并根据《物业总公司举报处理工作指引》,规定了举报处理程序。

华润物业科技建立了“自上而下、自下而上”的双向沟通机制,高度重视员工沟通,通过工会、民主生活会等在公司管理层和员工之间建立多重沟通渠道,了解员工真实情况,反应实际问题。



公司通过信访邮箱、投诉电话、民主生活会等方式建立员工和公司间的沟通渠道。



发挥员工监督权,保障内部高效沟通,促进民主管理,增强员工归属感。2018年,华润物业科技总部召开职工代表会议1次,审议事关员工利益事宜2项。

安全健康

为全面保障员工的安全与健康，华润物业科技致力于构建覆盖建筑全生命周期的EHS管理体系，依据《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》等法律及规例要求，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31个EHS管理体系文件，明确规定了EHS管理体系层级、结构和内容，实现各单位EHS体系文件编制的规范化。2018年，华润物业科技新增及修订了《物业总公司EHS事故事件责任追究管理规定》《EHS评价与考核奖惩实施细则》等6个EHS管理体系文件。

安全是开展工作的基础。我们强调尊重员工、善待员工，关注员工安全健康，预防服务过程中存在的风险，强调规避品牌和舆论风险，保障投资人权益不受侵害，维持高品质客户满意，持续培育关注健康与安全的企业文化，不断提高风险控制水平，预防安全事故发生。公司依托第三方咨询公司，对安全生产责任体系进行梳理，全员签订安全生产责任书，形成横向到边、纵向到底全覆盖的安全生产责任体系。此外，公司规定各项目进行每月识别和更新职业危害因素，明确职业危害管理重点，定期组织职业危害防治培训，落实职业危害控制措施，建立应急管理机制。我们为员工配备个人劳动防护用品，建立健全员工职业健康管理档案，定期组织员工健康体检，并为员工购买意外伤害、重疾、疾病门诊/住院医疗、交通险等的商业保险。



- 2018年，华润物业科技完成对**219**个在管住宅项目的运营安全专项检测。
- 优化完善了住宅项目风险数据库。
- 建立了隐患预警及问题整改跟踪机制。
- 开展了**2,639**次应急演练，共计**207,321**人次参与。



- 为提升各级员工安全意识，保障安全生产，2018年华润物业科技共投入**100.78**万元组织员工安全培训，包括消防专项培训、新闻发言人及EHS舆情培训等。
- 员工安全培训总学时**149,048**学时，相关方安全培训总学时**29,258**学时，员工培训覆盖率**97.10%**。



- 此外，鼓励全体员工参与华润集团“越运动，悦健康”跑步活动，促进员工养成锻炼的习惯，引导员工关注职业健康。2018年，BMI值在正常范围内员工数量占比同比2017年增加**4.26%**。



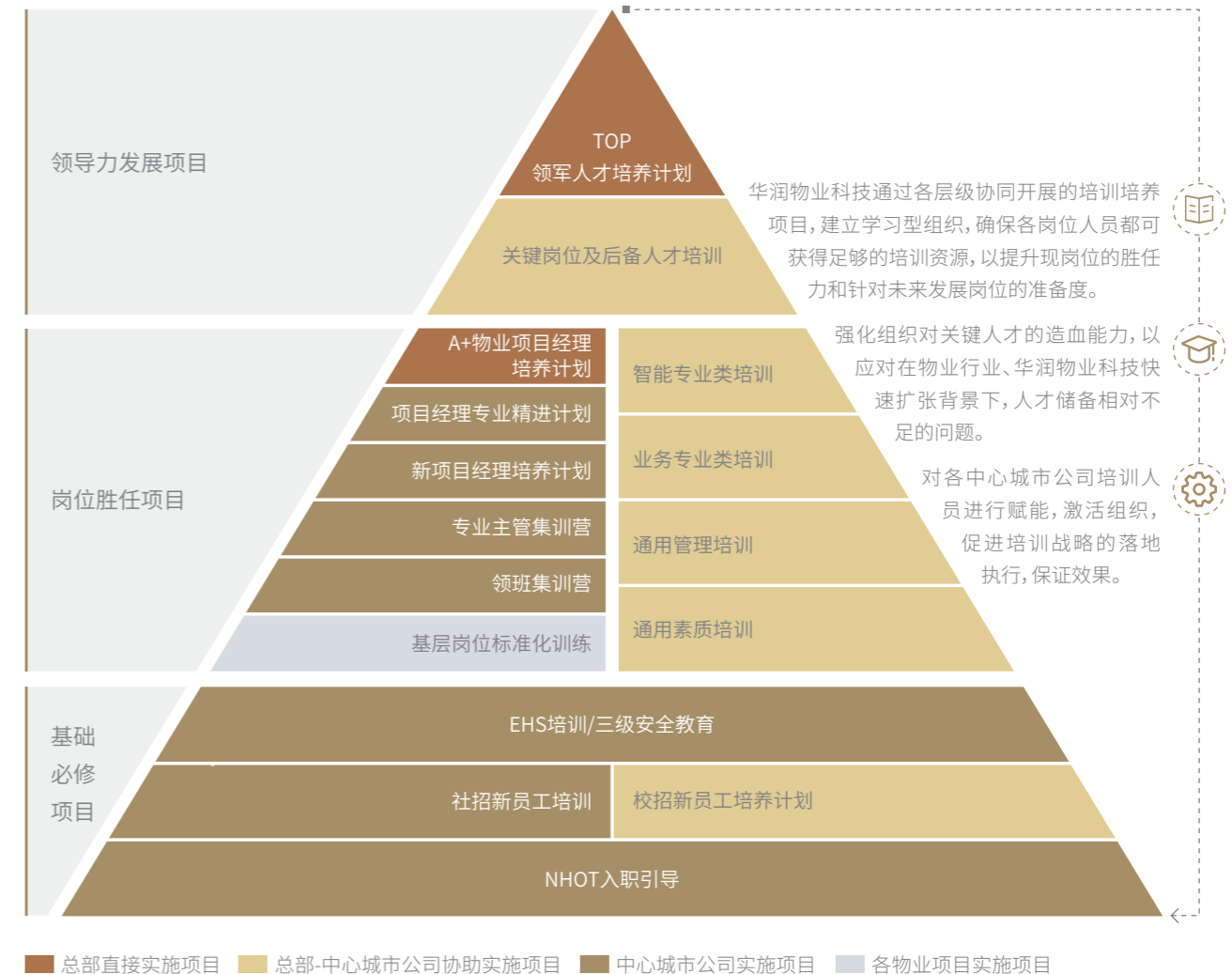
员工发展

培训体系

华润物业科技以支持企业战略为目标，以宣导和贯穿华润文化为前提，以《华润置地物业培训管理规定》《华润置地物业培训产品手册》等内部政策和工具为支持和保障，致力于打造覆盖物业各业务、各岗位的培训体系，包含讲师管理、课程管理、学籍管理、培训项目运作四大系统。公司长期开展高层领导力培训、核心业务专业培训、通用管理培训、职业素质培训四大类培训项目。

公司根据战略目标及人力资源目标，适应企业未来市场环境变化及发展需要，为员工提供良好的职业发展路径和多渠道的发展平台。2018年，华润物业科技把“团队建设年”作为本年度员工发展的一项重要工程。公司全面开展各项关键人才培养项目、专题培训，包括TOP领军人才培养计划、A+物业项目经理培养计划，针对华润物业科技战略发展中的关键岗位进行系统、高效、全面的赋能。同时，公司强化内训师与岗位引导人队伍的建设工作，通过物业培训师、人才测评师等讲师项目，成功挖掘优质讲师，为公司培训开拓丰富多样的课程，实现公司与员工的共同发展。

培训体系与各层级分工



除了公司总部的培训计划外,各中心城市公司还开展了符合自身发展特点的培训。

案例 华润物业科技南宁公司“星火燎原”培训计划

2018年,华润物业科技南宁公司针对各层级人才培养情况推出星火燎原培训体系。通过星火燎原员工培训,让新入职员工更了解华润文化,熟悉物业管理体系,拓宽视野,全面提升综合管理能力,推动公司组织建设能力的发展。



▲ 培训现场图

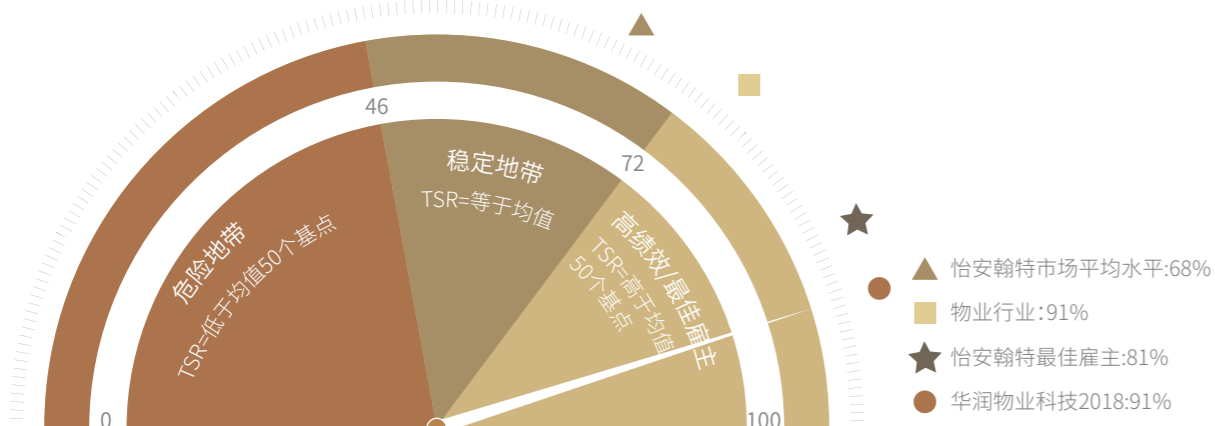


晋升机制

华润物业科技通过管理序列和专业序列“双通道”发展路径对员工的工作绩效和晋升资质进行评估,通过带岗人制度、轮岗制度、内部人才流动、领导力建设等政策与举措,支持员工成为优秀的管理人才和专业人才、技能人才。在2018年,华润物业科技有2,837名员工(经理人除外)获得了晋升。

员工满意度

华润物业科技借助第三方机构进行员工敬业度调研的相关工作,并且根据调研结果,与公司员工、各部门及管理层进行研讨,研究制定改善员工满意度具体的工作计划,以促进人力资源管理工作的提升。2018年,由第三方权威机构怡安翰威特执行的员工敬业度及满意度调查结果显示公司整体敬业度91%,满意度94%。其中敬业度超过2018年度中国区最佳雇主10个百分点,超过物业行业整体16个百分点,达到最佳雇主标准,90%以上的下属单位敬业度达到最佳雇主或高绩效带。



员工关爱

帮扶困难员工

我们始终关注困难员工情况,对员工本人直系亲属重病,家庭困难,特殊灾害事件等情况进行动态管理,对存在困难的员工进行走访慰问。公司成立员工关爱基金工作机制,帮扶患有重大疾病员工或家属,同时组织帮困扶贫活动、夏日送清凉活动、八一建军节慰问退伍员工活动等关爱职工的爱心活动。2018年,华润物业科技依托华润置地总部关爱基金机制,落实对员工的关爱,全年合计帮扶员工31人,累计帮扶金额37.8万元。同时各中心城市结合实际开展了多项员工帮扶活动。



▲ 华润置地高级副总裁、华润物业科技董事长迟峰走访慰问困难党员职工

生活工作平衡

华润物业科技从物质、精神、文化等多个方面,以关爱员工为出发点,通过员工关怀、节日活动等方式,营造欢乐健康的工作环境,促进员工间的交流和互动,增强员工的凝聚力和归属感。公司在节假日贴心为员工准备节日慰问品,公司定期组织员工登山、羽毛球比赛、健走活动等增强团队凝聚力、展现华润人英姿的体育活动,丰富员工业余生活。公司还组织开展母亲节征文、“精越班”活动、主题党日学习教育活动、急救常识培训等展现员工文采,提高员工素养的文化活动。员工不仅感受到公司的关怀,也能以更蓬勃的朝气,更积极乐观的心态、更融洽的关系投身工作。

案例 丰富多样的员工活动

- ▼ 三八国际妇女节旗袍大赛
- ▼ 员工生日会
- ▼ 组织参加润马会跑步活动
- ▼ 参加华润置地华彩杯运动会

本章所回应的可持续发展议题

■ 内部利益相关方关注度 □ 外部利益相关方关注度



4 携手并进 共赢美好

华润物业科技依托并整合华润集团、华润置地的资源，积极参与行业组织，促进行业交流，创造利益共享、互利共赢的交流机会。华润物业科技的发展离不开合作伙伴的支持，我们高度重视与合作伙伴的关系，把绿色社会责任理念融合到合作关系中。我们建立完善的供应商管理机制，贯彻落实生产责任制，防范供应链腐败风险，引导供应链客户共同践行企业社会责任。

本章所回应的SDGs议题



- 责任供应链
- 促进行业发展



责任供应链

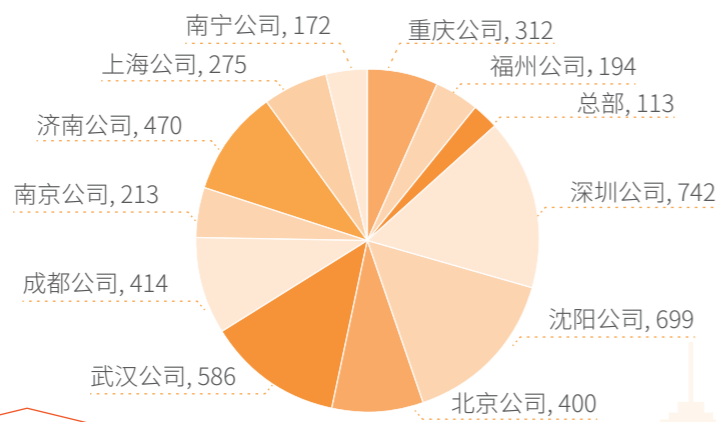
规范采购

华润物业科技坚持华润集团“诚实守信”的价值观，尊重与供应商之间“简单、双赢”的企业合作关系。根据国家相关法律法规，在2018年11月出台了《物业总公司招标采购管理细则》《物业总公司供方管理细则》等内部制度性文件，对供应商采购管理、流程管控、供方引进、管理、评价、分级等有明确规定，并规范了供应商采购流程。公司将社会责任的理念与要求全面融入企业的采购与经营管理过程中，通过加强招标采购计划性，提高采购效率，强化责任部门的监督与履职要求，确保采购经营管理各个环节的严谨性及责任保障。

华润物业科技总部和各中心城市公司分别搭建供应商库，便于各中心城市根据自身需求直接进行管理。截至2018年底，公司共有供应商4,590家。公司对供应商进行分级管理，依据履约表现，分为优秀供方、合格供方、不合格供方和黑名单。未合作或合作未满一年的供方列为试用供方，公司根据每年度供应商履约评价结果，按照绩效分级原则对供应商进行分级管理，严格把控供应商的管理，保障产品质量。

为确保采购与合作过程中的廉洁、透明，要求合作方签订《阳光宣言》和《廉洁合作准则》，签订率100%。

华润物业科技供应商地区分布情况



责任采购

公司定期考察供应商，并将环境保护、节能减排、社会利益等因素纳入到考察项，从而推动供应商的可持续发展、绿色供应链体系的构建。本着“负责任”的原则，坚持在公平透明的前提下选择优质供应商，并建立合理低价机制，建立长期可持续合作关系。2018年，华润物业科技先后开展了第三方维修工程自查自纠、招标采购自查自纠及内控审计，发现一般问题13项，已提出改善建议，并完成相应的整改。

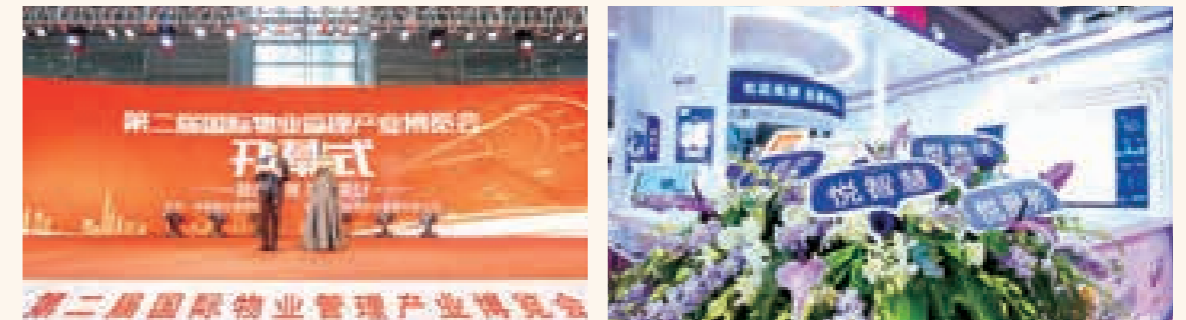
促进行业发展

行业交流合作

公司积极响应国家政策，通过与各行业合作交流，促进行业发展。华润物业科技各中心城市公司积极参与物业管理高峰论坛、发展论坛、产业博览会等活动，为推动行业健康发展贡献力量。

案例 华润物业科技参与第二届国际物业管理产业博览会

2018年10月15日至17日，第二届国际物业管理产业博览会在深圳会展中心隆重举行。华润物业科技现身展会，深度参与物业行业发展交流，共同探索数字化物业服务新方向。“悦智慧”，作为华润物业科技重点推广单元亮相展会，凭借炫酷的视觉效果与科技体验，吸引了国内外众多房地产、物业管理行业人士参观交流。



▲ 博览会现场图

案例 华润物业科技成都公司参与行业论坛

2018年，华润物业科技成都公司参加“第三届中国国际物业管理高峰论坛”、“第十二届中国西部商业地产行业发展论坛”，积极参与行业对话。成都公司目前为中国物业管理协会会员单位、四川省房地产业协会副会长单位、成都市物业管理协会副会长单位。



▲ 论坛现场图

政企交流合作

华润物业科技持续深化与政府、国家事务机关管理局的合作, 开辟更大的物业服务市场。

案例 华润物业科技北京公司开展街巷物业管理

2018年, 华润物业科技北京公司与国家事务机关管理局合作, 达成一系列的合作项目, 其中包括:

为北京及北戴河多处政府物业提供物业管理及顾问咨询服务。



承接北京新机场拆迁安置房新航城空港新苑集中入住的服务工作。



▲ 西长安街平房街巷项目迎接北京市西城区委区政府领导视察
▼ 广外街巷项目获锦旗

积极与属地政府开展街巷准物业管理, 承接西长安街平房街巷、广外小红庙连片街巷物业管理服务。



接管海关总署住宅物业项目。

校企交流合作

华润物业科技积极参与高等院校和科研机构的产学研合作, 开展技术创新研究, 促进行业发展。公司还与各地高等院校合作启动人才培养计划, 共同培养行业精英人才, 实现资源共享, 达成互助共赢。

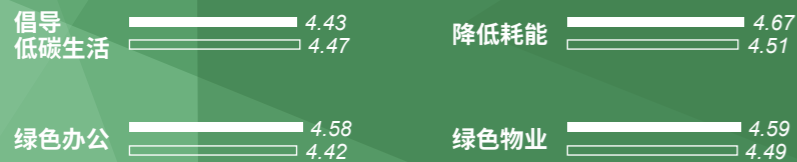
案例 高校师生到访南宁华润中心参观交流

华润物业科技南宁公司积极开展校企合作, 多次接待广西6家高等院校师生参观学习, 并与广西水利电力职业技术学院签署自动化工程人才培养中心合作协议书, 通过产学研结合的方式, 为自动化人才打造实践型培养基地, 开展技术创新研究。



本章所回应的可持续发展议题

■ 内部利益相关方关注度 □ 外部利益相关方关注度



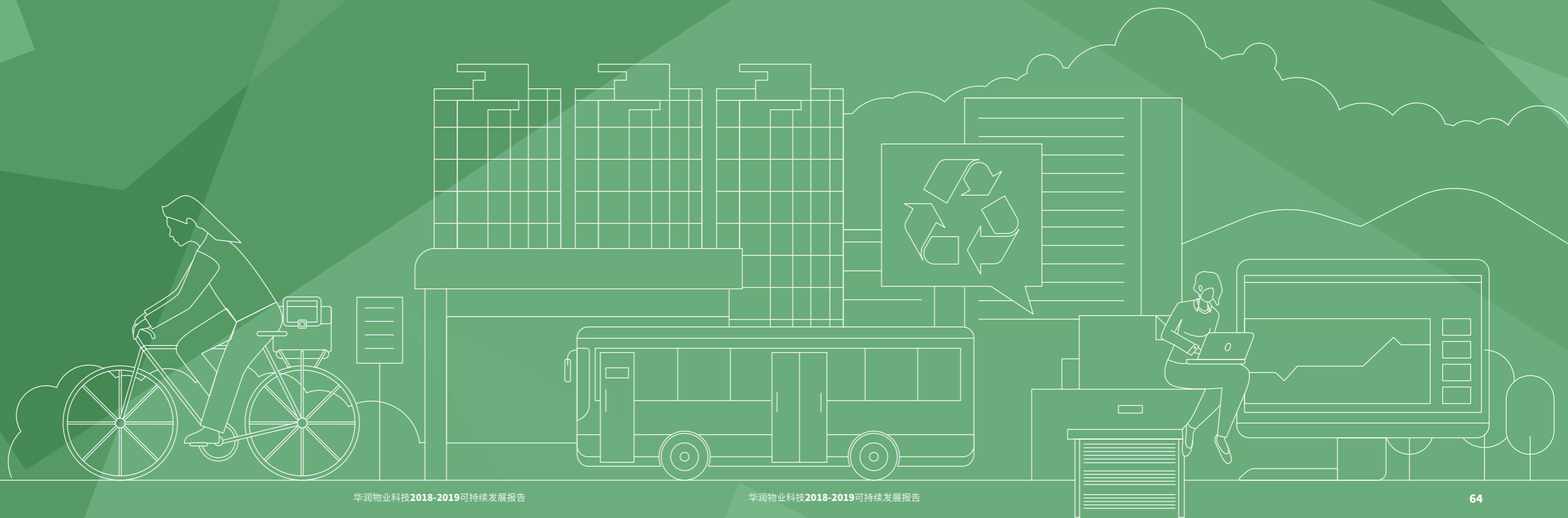
5 绿色宜居 共建美好

华润物业科技正视环境问题，构建并不断完善自身的环境管理体系，积极采取节能减排措施，打造绿色低碳社区，倡导绿色运营与办公，最大限度地减少对生态环境的负面影响，为实现天更蓝、山更绿、水更清，为建设美丽中国做出积极贡献。

本章所回应的SDGs议题



- 环境管理体系
- 推进绿色物业
- 践行绿色办公



环境管理体系

华润物业科技坚信绿色、健康、智慧与科技将会成为物业行业未来发展的潮流与趋势，致力于建立完善的环境管理体系以提高自身的环境效益，推动绿色发展。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》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，并组织下发《节能管理手册》，明确2018年度节能减排目标，指导各在管项目节能减排工作的推进，规定各项目需定期进行碳资产排查，实现最大限度地节约能源、资源。此外，我们成立EHS部门构建EHS综合管理体系，明确各级岗位环境保护职责，制定安全体系与应急机制并定期收集、核算相关环境指标统计等，做到绿色运营与办公。

各中心城市公司亦依据自身实际情况，制定本地化的环境管理体系，例如华润物业科技上海公司制定《物业上海公司节能减排细则》，计划各项节能活动，并明确废气、废水、噪声、危险废弃物等污染物管理机制以及规范处理设备日常维护工作。重庆公司订立《节能降耗管理作业指引培训教材》，定期开展各类节能减排宣传、培训活动，以提高员工节能意识，有效落实节能计划。

推进绿色物业

为应对气候变化所带来的风险，助力低碳社会建设，我们不仅构建完善的环境管理体系，亦采取多项措施，包括挖掘节能空间、倡导低碳生活、打造绿色社区，持续减少运营过程中的能源资源消耗、温室气体排放、污染物产生等环境影响，为缓解气候变化做出贡献。

降低能耗

我们引进第三方专家，对各个项目进行了能效评估，提出节能减排管理建议方案与深度挖掘改进机会，并大力推进改造计划落地实施。2018年，华润物业科技有64个项目进行了节能减排改造，包括改造车库照明、楼内工区照明、设备房照明、电梯变频器等方面，并取得了卓越成果。所有项目共投入节能减排改造资金299万元，年节省费用286万元，并实现了万元增加值可比价综合能耗同比2017年下降1.5%的节能指标。

对64个项目进行节能改造投入资金

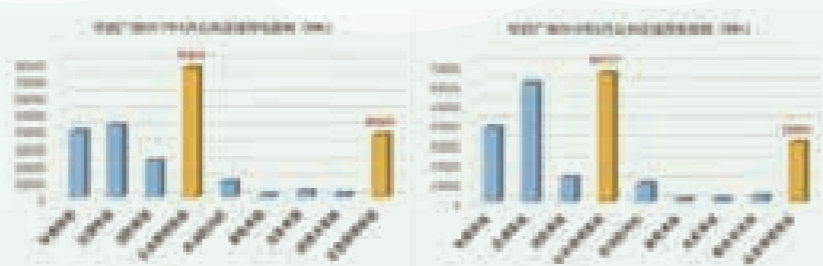
299 万元

年节省费用

286 万元

案例 成都华润广场公区照明区域节能改造

2018年，成都华润广场对公共区域开展节能灯改造计划，有效降低能耗，2018年5月的用电量同步下降17,519KWh，全年节省电能约203,000KWh，节约电费16.2万元人民币。



倡导低碳生活

华润物业科技倡导低碳生活，减少温室气体排放。2018年，我们开展“低碳日”、“地球一小时”、“世界环境日”、“全国节能宣传周”等活动，向全社会传播环保理念，践行社会责任。

↑

案例 低碳生活倡导活动

开展“地球一小时”签名承诺活动，倡导业主爱护环境，减少污染。



▲ 地球一小时活动

积极组织“提升气候变化意识，强化低碳行动力度”为主题的全国低碳日活动，向小区业主宣传节电、节水、节气、垃圾分类等的环保行动。



▲ 节能降耗宣传

打造绿色社区

华润物业科技在社区管理中引入可持续的环保理念与技术，倾力打造环保的绿色社区：

积极倡导在管项目进行生活垃圾分类管理，鼓励在社区内的废弃材料循环利用，减少废弃物排放，并设立可回收与不可回收箱，并根据垃圾对环境的危害程度，进行分类处置，实现“减量化、再利用、再循环”的循环经济理念。

在发电机房，配电场所，制冷机房，水泵房加装降噪设备以控制噪声污染。

鼓励业主使用太阳能热水器等设施，加强清洁能源使用。

采用屋顶绿化、垂直绿化等绿色建筑技术，用于雨水调蓄，以减少废水排放，节约水资源，并为城市昆虫、鸟类等动物提供栖息地，保护城市生物多样性。



利用空调调控，送风排风，设置油烟处理装置等保障室内空气质量，减低油烟等废气对环境的影响。



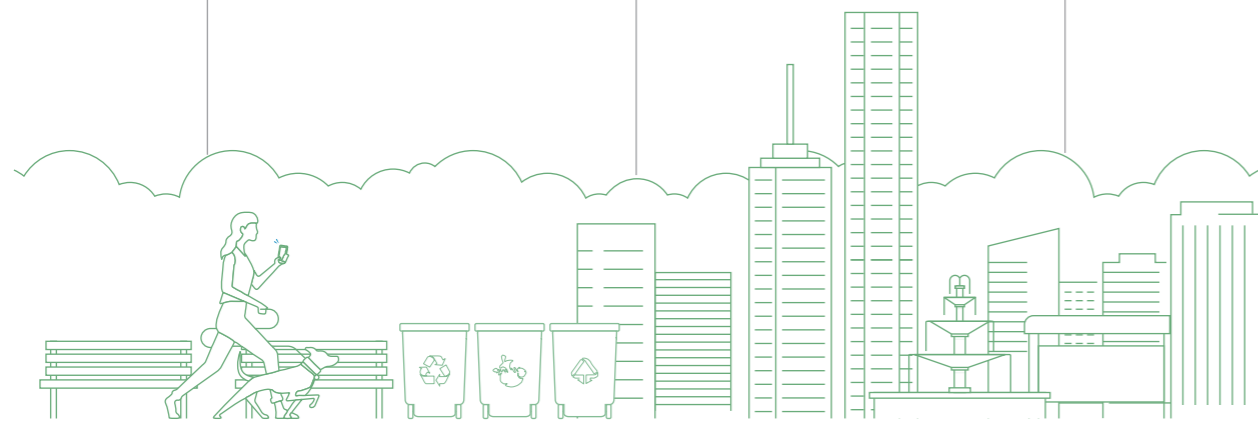
垃圾分类



节水灌溉技术



绿色社区宣传栏



案例 惠州小径湾观海轩获评“绿色社区”称号

惠州小径湾观海轩通过采取多项绿色措施，积极践行环保理念，2018年，先后荣膺“惠州市绿色社区”，“广东省绿色社区”等称号。



加装喷淋式设备，节约浇灌绿化用水。



推行生活垃圾分类管理制度，设置有害废弃物回收点，提升社区垃圾及废弃物的处理能力。



采用太阳能热水器等节能设备，加大新能源的使用等相关举措，打造生态宜居的社区。

践行绿色办公

华润物业科技积极倡导“节能有我，绿色共享”的办公理念，将绿色环保意识融入工作中，营造绿色办公的良好氛围。

绿色-环保打印

提倡文件草稿的打印、复印用纸需效益在先，节省为本。鼓励员工充分发挥办公自动化设备的作用，尽量在电脑上修改材料，减少重复打印次数，并提倡纸张双面使用。

节约使用易耗办公用品

严格审批和控制办公用品购买、使用、发放数量并做好登记。提高会议物料、桌牌、台卡等回收利用率，减少浪费。

办公区域节能降耗

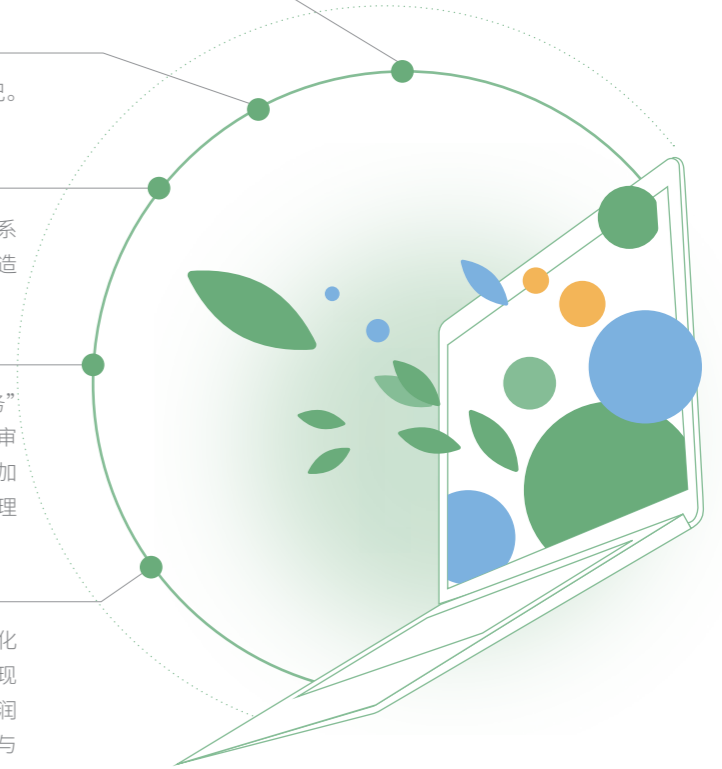
办公区空调随季节温度变化设置，做到下班及时关闭空调系统。办公区全面使用节能照明光源，从源头上杜绝浪费，创造绿色环保办公环境。

倡导绿色出行

华润物业科技成都公司与曹操专车旗下出行平台“绿色公务”签订合作，严格审批外出办事等公务用车流程，做到事前审批，事中监管，事后复核。规定员工不可利用公车办私事，并加强公务用车使用管理，提倡绿色出行方式，有效提高车辆管理精度，降低车辆管理成本。

推行无纸化办公

采用线上信息化系统，固定系统办公流程等方式，减少纸质化办公，大量减少纸张浪费，以减少对天然林木的消耗，为实现森林零净砍伐做出贡献。大力推行视频会议模式，实现了华润物业科技系统上下级连通，并充分利用了共享平台的资源与数据。



本章所回应的可持续发展议题

■ 内部利益相关方关注度 □ 外部利益相关方关注度



6 社会公益 共感美好

华润物业科技坚决贯彻落实华润集团社会责任目标,始终以促进社会和谐发展为履行社会责任的重要目标,积极推动社区建设,参与公益慈善活动,为社区带来长远利益,促进社区经济与社会发展。

本章所回应的SDGs议题



公益慈善理念

公益慈善实践



公益慈善理念

华润物业科技在发展自身的同时,积极承担社会责任,传递华润集团“与社会和谐共生”的理念,促进当地社区共同发展。我们与各地方政府、社区业主以及非营利组织等共同开展各项公益活动,关爱弱势群体、支持社区活动、响应国家号召,参与精准扶贫,开展公益救灾行动等,树立了牢固的企业社会责任意识,用实际行动践行央企社会责任。

公益慈善实践

关爱弱势群体

案例 公益义卖活动

2018年10月27日,华润物业科技南京公司、上海公司参与华润置地华东大区第二届运动会的义卖环节,组织员工自发购买公益订制品,包括购买爱心杯138件,爱心帆布袋81件,爱心卫衣43件。本次运动会,南京公司、上海公司义卖所得款项共计3.3万元人民币,全数捐赠给金寨华润希望小学及幼儿园,用于改善贫困青少年等弱势群体的生活境况。



▲ 华润置地华东大区第二届运动会义卖环节

案例 公益捐赠活动

2018年3月7日-3月31日,华润物业科技沈阳公司开展“弘扬雷锋精神,爱心奉献社会”主题实践活动,号召公司员工为沈阳儿童福利院捐赠衣服,共计捐赠衣服200余件。



案例 爱心帮扶活动

2018年1月15日,华润物业科技重庆公司为九龙坡区近80名环卫工人、留守儿童、空巢老人等送去了近万元的帮扶慰问品。



案例 创建红色物业,支持社区志愿服务活动

华润物业科技武汉公司于2018年成立了社区志愿服务队,号召广大社区居民加入志愿服务活动,面向本社区及周边社区居民提供公益服务,志愿服务队员达到79名,其中物业员工人数占比约40%,业主占比近60%。志愿队成立以来,服务覆盖周边3个老旧小区,约3,000户居民,开展志愿服务活动3次,结对帮扶困难居民11户,直接服务业主1,800余户,惠及居民7,000多人次,组织开展“重阳节送关爱活动”、“唱红歌”等各类活动30余场。



▲ 结对帮扶所在社区困难群众

▲ 参与社区志愿服务活动

参与精准扶贫

案例 积极参加扶贫活动

为积极响应中央扶贫攻坚的号召，华润物业科技成都公司在锦江区东光街道办的带领下，参与慈善公益、精准扶贫活动，向炉霍县上罗科马乡捐赠1万元人民币践行企业社会责任。



▲ 华润物业科技成都公司参与精准扶贫

案例 参与乡村帮扶捐赠活动

2018年7月20日，华润物业科技沈阳公司向2018年贫困销号村“朝阳市朝阳县黑牛营子乡田杖子村”捐献五盏路灯，每盏路灯1,500元，共计7,500元，“照亮”脱贫致富之路。

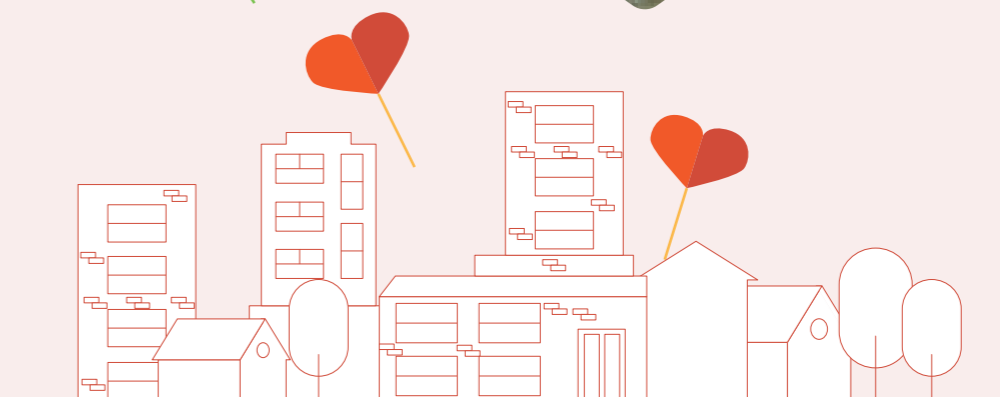


▲ 捐赠路灯活动

开展公益救灾行动

案例 组织支援队，参与抗洪救灾

2018年7月12日，四川省金堂县出现特大洪涝灾情，华润物业科技成都公司积极响应成都市物协紧急通知，连夜组建华润物业科技金堂抗洪抢险支援队，第一时间增援金堂救灾，并帮助金堂百姓灾后重建，得到了灾民的一致好评，进一步彰显了公司的社会责任感。



展望2019年

展望2019年,物业管理行业持续向现代服务业转型升级,市场的高质量发展的要求提升了行业整体服务水平,人民对美好生活的向往提高了居民品质消费需求,新一代信息技术的广泛应用催生了新的企业发展模式。华润物业科技将积极践行“智慧服务生活”理念,紧抓行业发展战略机遇期,补短板,谋创新,促发展,精进专业管理,提升运营能力,为客户提供更高品质的产品和服务,为企业探索新的增长点,进一步强化行业优势,确保企业持续稳定增长。



我们将紧扣“平台型泛社区经济服务商”定位,提升基础物业服务水平,通过高科技手段创新经营管理模式,多渠道开展资产经营业务,扩大管理规模,巩固市场地位。



我们将继续坚持以客户为中心,恪守品质承诺,强化服务品质,保持行业领先优势。



我们将坚持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,打造责任供应链。



我们将继续探索建立科学、系统的人力资源管理体系和有竞争力的市场化薪酬体系,尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵,为公司战略的实施提供智力支持。



我们将ESG管治的理念和要求融入经营的全过程,在物业服务全过程中最大限度地节约资源、保护环境和减少污染,创建绿色社区。



我们将不断践行央企责任,更加用心地参与社区公共事务,将维护社区和业户的生命财产安全作为工作第一要义,促进和谐社区的建立。

数据列表

华润物业科技定量指标体系	2018年数据
营业收入 (亿元)	40.85
利润总额 (亿元)	2.96
净利润 (亿元)	2.26
归属母公司所有的净利润 (亿元)	2.26
股东责任	
资产总额 (亿元)	30.32
净资产 (亿元)	3.38
净资产收益率	66.86%
总资产报酬率	2.97%
成本费用利润率	7.83%
员工责任	
员工总数 (人)	23,245
男性员工总数 (人)	16,024
女性员工总数 (人)	7,221
高层管理人员 (人)	27
中层管理人员 (人)	837
基层员工 (人)	22,381
劳动合同签订率	100%
集体合同签订率	100%
社会保险覆盖率	100%
体检覆盖率	100%
健康体检人数 (人)	23,245
职业健康档案的覆盖率	98.5%

华润物业科技定量指标体系	2018年数据
职工平均工资水平 (万元)	7.8
女性管理者比例	中层: 31.30% 高层: 25.93%
残疾人雇佣人数(人)	42
人均带薪休假天数 (天/年)	5天
员工培训覆盖率	99.6%
人均培训投入 (元/人)	233.4
人均培训时间 (小时)	32.63
员工培训投入总额(万元/年)	540.36
员工满意度	94%
员工流失率	56.81%
救助困难员工(人次)	104
客户责任	
客户满意度(分)	79.92
客户投诉处理率	100%
研发投入额 (亿元)	0.16
研发人员数(人)	24
新增专利数 (件)	21
重大创新奖项(个)	1
由于服务质量问题对客户进行的赔偿(万元)	36.96
伙伴责任	
责任采购比率	100%
经济合同履行率	100%
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	100%

华润物业科技定量指标体系	2018年数据
供应商总数 (个)	4,590
总部供应商数量 (个)	113
深圳公司供应商数量 (个)	742
沈阳公司供应商数量 (个)	699
北京公司供应商数量 (个)	400
武汉公司供应商数量 (个)	586
成都公司供应商数量 (个)	414
南京公司供应商数量 (个)	213
济南公司供应商数量 (个)	470
上海公司供应商数量 (个)	275
南宁公司供应商数量 (个)	172
重庆公司供应商数量 (个)	312
福州公司供应商数量 (个)	194
政府责任	
新增就业人数(人)	16370
纳税总额 (亿元)	2.84
守法合规培训次数(次)	249
腐败事件数量(件)	0
社区责任	
本地化采购比率	94.68%
安全生产	
千人死亡率	0
一般及以上事故发生数(次)	0
事故死亡数(人)	0

华润物业科技定量指标体系	2018年数据
安全培训人次(人次)	47,891
安全生产投入(万元)	5,022.44
安全培训覆盖率	97.10%
安全应急演练数(次数)	2,639
专职安全管理人员数量(人)	127
注册安全工程师人数(人)	35
绿色生产	
综合能源消费量(万吨标煤)	2.78
总电力消耗量(万千瓦时,含办公和物业公区用电)	21,824.33
柴油消耗量(吨)	24.47
天然气消耗量(立方米)	73.16
年度用水量(吨)	6,651,471.23
二氧化碳排放量(吨)	223,328.83
绿色管理	
节能减排技术改造投入(万元)	299
环保总投入(万元)	2,089
环保公益活动投入资金额(万元)	300
产值/营业收入节能量(万吨)	0.91

指标索引

报告目录	社科院CSR4.0指标	香港联交所ESG指标
导读	P1.1\P1.2\P1.3	—
致辞	P2.1	—
聚焦 2018	P3.1	—
企业荣誉	A3	—
关于我们		
(一)公司概况	P4.4	—
(二)产品服务	P4.3	—
(三)组织架构	P4.2\P4.5	—
(四)业务分布	P4.2	—
第一章 守法合规,共铸美好		
(一)诚信合规	M1.3\M2.6\M3.1\M3.3\S1.1\S1.2	B7一般披露\B7.1\B7.2
(二)公司管治	M1.1	—
(三)政策响应	S1.2\S1.4\S1.5\S1.6	—
第二章 竭诚服务,共许美好		
(一)创新智慧服务	M2.1\M2.4\M2.5	B6一般披露
(二)服务品质保障	M2.2	B6.1\B6.2\B6.4
(三)品质向上 服务向心	—	B6.3
(四)客户权益维护	M2.8\M2.9\M2.10\M2.11\M2.12\M2.13	B6.5
第三章 以人为本,共期美好		
(一)雇佣概况	S2.1\S2.2\S2.20	B1一般披露\B1.1\B1.2

报告目录	社科院CSR4.0指标	香港联交所ESG指标
(二)员工权益	S2.4\S2.7\S2.8\S2.10	B1一般披露\B4\B4.1
(三)安全健康	S2.11\S2.13\S3.1\S3.2\S3.3	B2.1\B2.2\B2.3
(四)员工发展	S2.14\S2.16\S2.17\S2.18\S2.19	B3一般披露\B3.1\B3.2
(五)员工关爱	S2.17	—
第四章 携手并进,共赢美好		
(一)责任供应链	M3.2\M3.4\M3.8\M3.9\M3.10\M3.11\ M3.12\M3.14\M3.15	B5一般披露\B5.1\B5.2
(二)促进行业发展	G6.3\M3.4\M3.6	—
第五章 绿色宜居,共建美好		
(一)环境管理体系	E1.1\E1.4	A1一般披露
(二)推进绿色营运	E1.5\E1.7\E1.8\E1.9\E2.1\E2.2\E2.3\ E2.8\E2.23\E2.24\E3.6	A1.5\A1.6\A2一般披露 \A2.3\A2.4\A3.1
(三)践行绿色办公	E2.21\E3.1	A2.3\A2.4
第六章 社会公益,共感美好		
(一)公益慈善理念	S4.6\S4.8\S4.13	B8一般披露\B8.1
(二)公益慈善实践	S4.9\S4.12\S4.11	B8.2
可持续发展管理		
(一)可持续发展战略	G1.1\G1.2\G2.3\G2.4	—
(二)可持续发展治理	G2.3\G3.1\G3.2\G3.3\G4.1\G4.2\G4.3	—
(三)利益相关方沟通	G6.1\G6.2\M1.4	—
(四)重要性议题判定	G2.1	—
展望 2019 年	G2.2	
数据列表		A1.2\A2.1\A2.2