

同心行 共绘美好



华润置地华北大区
可持续发展报告
2019

与奋斗时代同行

润物耕心，用精准投资开疆拓土
与高质量发展时代同行

笃志潜心，用稳健增长运筹帷幄
与多格局复兴时代同行

聚力凝心，用创新多元广纳百川
与全领域革新时代同行

筑梦丹心，用长效发展谋篇布局
与软实力丰收时代同行

秉持匠心，用品质提升托举万象
与纵深化升级时代同行

恪守初心，用组织建设博采众长
与主旋律高歌时代同行

2019年，我们携梦前行

2020年，我们一起拼

CONTENTS

目录

04	高管致辞： 与城与人 共赴美好	66	2020 年履责展望
06	2019 年高光时刻	69	关于本报告
08	企业荣誉	70	数据列表
09	关于我们	73	CASS-CSR4.0 指标索引
		74	报告评级
		76	意见反馈表
		76	报告编写人员名单

与价值同行 绘就美好发展

- 14 责任故事：
强强联手
共筑靓丽西海岸
- 16 合规运营
- 18 责任供应链
- 20 行业发展

01

与品质同行 绘就美好体验

- 24 责任故事：
华润置地中心——
世界新航程，商务新地标
- 26 城市发展
- 29 产品品质
- 31 客户服务

02

与自然同行 绘就美好环境

- 36 责任故事：
临沂华润万象汇
融入绿色理念的建筑设计
- 38 环境管理
- 39 绿色工程
- 42 绿色生活

03

与关爱同行 绘就美好生活

- 46 责任故事：
抗击疫情
我们在行动
- 48 以人为本
- 53 社区支持

04

与责任同行 绘就美好未来

- 58 责任文化体系
- 58 可持续发展治理
- 59 可持续发展策略
- 63 利益相关方沟通
- 63 履责能力提升
- 64 重要性议题判定

05

高管致辞 | 与城与人 共赴美好



张大为

华润置地董事局副主席
华北大区董事长

2019年是新中国成立70周年，也是决胜全面建成小康社会的关键之年。这一年，华润置地华北大区与奋斗时代同行，以稳应变，围绕大区“提质、提速、增长、创新”的管理主题，追求高质量的规模增长，不断深化改革创新、践行央企使命，全年实现签约额500.6亿，营业额240亿，同比增长了15%，为可持续发展注入强劲的内驱力。在城市建设过程中，华润置地华北大区立足国家战略，积极发展城市区域经济、改善城市面貌、营造城市美好和谐生活，以务实行动与创新理念坚持走好可持续发展之路。

落实国家战略，“筑”力美好时代

在华润集团、华润置地领导下，华北大区坚持全力落实京津冀协同发展的国家区域协同发展战略，全力参与雄安新区建设。

2019年，华北大区通过租赁土地使用权的创新模式参与项目开发，成功竞标获取雄安新区重点项目，打造新区转型创新示范样板。同时，华北大区助力北京大兴国际机场建设运营，以临空经济区为契机，以高度战略定位和创新商业理念，打造融酒店、办公、商业于一体的创新型机场商业综合体——华润置地中心。华北大区以实际行动落实国家战略，服务党和国家工作大局，在致敬美好时代中，向祖国70华诞献礼。

创新多元业务，“筑”城美好生活

华北大区坚定“城市综合投资开发运营商”的定位，以构建美好城市、创造美好生活为己任，通过多元化发展路径，赋能城市发展，推动城市生活品质的升级，助力人民美好生活的实现。

2019年，华北大区积极投身多元业务领域，拓展城市美好生活的更多可能，包括构建老年人全龄段产品业态平台——北京“悦年华”康养品牌；助力城市更新，践行城中村改造政策，成功打造大型居住社区——“有巢新城”产品线；改造北京老旧商业项目，打造北京都市再生商业标杆——西单更新场项目；打造以轨道交通为特色的智慧产业园项目——青岛海洋智慧小镇等。华北大区坚持创新引领发展，积极探索新领域，不断积聚更大势能，持续打造城市美好生活场景。



聚焦以人为本，“筑”就美好梦想

置地业务与人民对美好生活的追求息息相关，以人的需求和美好生活场景的构建，是华北大区产品服务创新的出发点和落脚点。

2019年，华北大区持续推进产品服务创新。通过多维度倾听客户意见，深入了解客户需求，不断完善住宅及商业综合体产品标准化，探索更多元产品革新，在人居住宅、示范区展示空间、写字楼产品、商业主题区、联合办公等专业模块进行标准化迭代及城市更新创新落地，在不同领域为用户提供全生命周期、多元化、高品质的产品与服务，满足美好人居产品需求。其中，北京“橡树澜湾”项目展示区荣获Architecture Master Prize 美国建筑大师奖3项国际奖。

凝心履行责任，“筑”造美好未来

华润置地华北大区坚持推进扶贫攻坚、构建和谐企业、倡导绿色发展，持续助力打好“三大攻坚战”，为全面建成小康社会，创造和谐共赢的美好未来，认真履行责任，贡献华北力量。

2019年，华北大区正式成立“润暖爱心”扶贫扶志服务队，先后前往国家3个重点扶贫地区，开展扶贫扶志、志愿服务、爱心助学等公益活动，以行动汇聚力量、传递温暖，助力打赢脱贫攻坚战。同时，华北大区致力于为员工提供多元共融的工作氛围，搭建成长发展平台，坚持用“三把尺子”（用人部门、人力部门、专业条线）全面衡量，充分激发人才的创造力，倡导企业价值与员工价值共同成长。

2019年，华北大区以可持续发展战略，着眼长远规划，把社会整体利益作为出发点，将环保理念融入项目开发及企业运营过程，全年绿色建筑认证面积66.6万平方米，新建项目绿地率35%，倡导构建绿色健康生活，实现企业的经济价值和社会价值相统一。

2020年是决胜全面建成小康社会和实现“十三五”规划的收官之年。华润置地华北大区将不忘初心、牢记使命，继续以“建设美丽城市，营造美好生活”为目标，心系社会与客户，在“全局”中思考，在“大局”中行动，在未来的征程中，将以更加平衡、更高质量、更可持续、更有温度的发展，与城与人，同心同行，共绘美好！

2019 年高光时刻



01

2019 年华北大区新增获取项目 **29** 个，新增土地储备 **498** 万平方米，新增可售货值 **686** 亿元。全年实现营业额 **240** 亿，同比增长 **15%**。

02

投资项目持续深耕布局二三线城市，2019 年新进邯郸、保定、雄安、廊坊、济宁 **5** 个城市。

03

2019 年唯一由社会资本主导的雄安新区立项重点项目。华润置地将充分发挥建设运营优势和经验，承接北京非首都功能疏解，汇集国际顶尖资源，打造转型创新的示范样板，助力新区实现高质量发展。

04

大区运营体系构建落地，实施“356815”“15579”“1824”管理制度，完善业务标准和过程管控。

05

首次探索区域总包集采，与中建五局达成战略合作，有力支持合作资源战略集采。

10

北京大兴国际机场综合服务楼正式命名为“华润置地中心”，成为新机场京南辐射经济区最重要的综合性城市地标。

09

太原华润万象城获得 GBE 2019 “年度最佳商业综合体奖”和“卓越地标综合体奖”。

08

青岛公司参加博鳌亚洲论坛并签约智能健康产业园项目。

07

发布商务品牌 CR Union 及华润置地中心等北京市 **6** 个新开写字楼项目。

06

获取 **2** 个产城项目、**2** 个康养项目、**4** 个长租公寓项目，完成了多元化发展的新跨度。

企业荣誉

2019 年奖项

- 2019 美国建筑大师奖“景观年度设计奖”“住宅设计奖”“花园设计奖”
- 山东省建筑施工安全文明标准化工地
- 威海市建筑施工安全文明标准化工地
- 住房城乡建设部绿色施工科技示范工程
- 河北省安全文明工地
- 河北省安全文明工地
- 河北省安全文明工地
- 山东省安全文明示范工地
- 山东省安全文明示范工地
- 新乡市“市级安全文明标准化工地”
- 郑州市建筑施工安全生产标准化示范项目

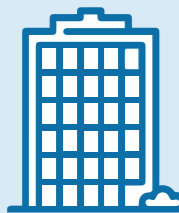
获奖单位 / 项目

- 橡树澜湾 | 清雅之园
- 烟台公司威海湾九里六期项目
- 威海湾九里六期
- 太原公司北区项目一期
- 石家庄华润中心 -A 座、B 座
- 石家庄华润中心 -C 座、D 座
- 石家庄华润中心 - 购物中心
- 青岛华润城 (住宅 1#-11# 楼及地库)
- 临沂华润中心商业楼
- 郑州公司平原府项目
- 郑州公司悦景湾项目 (康联 C07-3 地块住宅及配套项目)

环保安全类



社会责任类



- GBE 2019“年度最佳商业综合体奖”“卓越地标综合体奖”
- 2019 年度品牌企业奖
- 2018 年度环翠区纳税 50 强
- 2018 年度莱山区纳税骨干企业
- 中国社科院企业社会责任委员会五星报告评级

- 太原华润万象城
- 华润置地华北大区
- 威海公司
- 烟台公司
- 华润置地华北大区 2018 年可持续发展报告

关于我们

企业概况

华润置地华北大区，隶属于全球 500 强企业华润集团 (HK1109)，是华润置地全国布局的六大区域公司之一。下设八个城市公司与三个事业部，辐射北京、天津、青岛、济南、郑州、唐山、石家庄、太原、烟台、威海、许昌、临沂、淄博、日照、新乡、秦皇岛、张家口、泰安、邯郸、保定、济宁、廊坊和雄安 23 座城市。在京津冀协同发展、中原经济区、山东蓝色半岛经济区国家战略大背景下，形成“1（一线城市）+6（二线城市）+X（三线城市及其他）”的战略布局。

依托“品质给城市更多改变”的运营理念，华北大区践行城市综合建设运营商的责任，在住宅开发、持有物业和增值服务领域为客户提供全方位的精准服务，开发项目超 80 余个，成功打造多个住宅代表作及商业综合体，包括橡树系产品、九里系产品、府系产品、未来系产品、华润中心系产品和万象城、万象汇产品，以多元化的发展路径，筑就城市美好未来。

华北大区员工总数

2928 人

总资产

2323.9 亿元人民币

进驻城市

23 座

开发业务销售规模行业

第 **10** 名 (克而瑞数据)

中国商业地产 Top100 榜单

第 **2** 名 (观点指数研究院数据)

主要业务



住宅开发

产品线丰富多样，涵盖万象高端系列、城市高端系列、郊区高端系列、城市品质系列、城郊品质系列、城市改善系列和郊区改善系列等七个系列。





商业经营

打造商业地产标杆，包括五彩城、凤凰汇、万象城、万象汇等。2019 年，在营商业项目 15 个，在建商业项目 17 个，其中强化布局北京商业，获取国管局、西三旗、西北旺、东夏园等商业项目。



业务创新

着眼长远协同规划，践行国家发展大计，拓宽城市更新、康养地产、长租公寓、写字楼办公、产城融合等产业服务领域，完成多元化发展新跨度，不断探索支撑持续发展的新引擎。

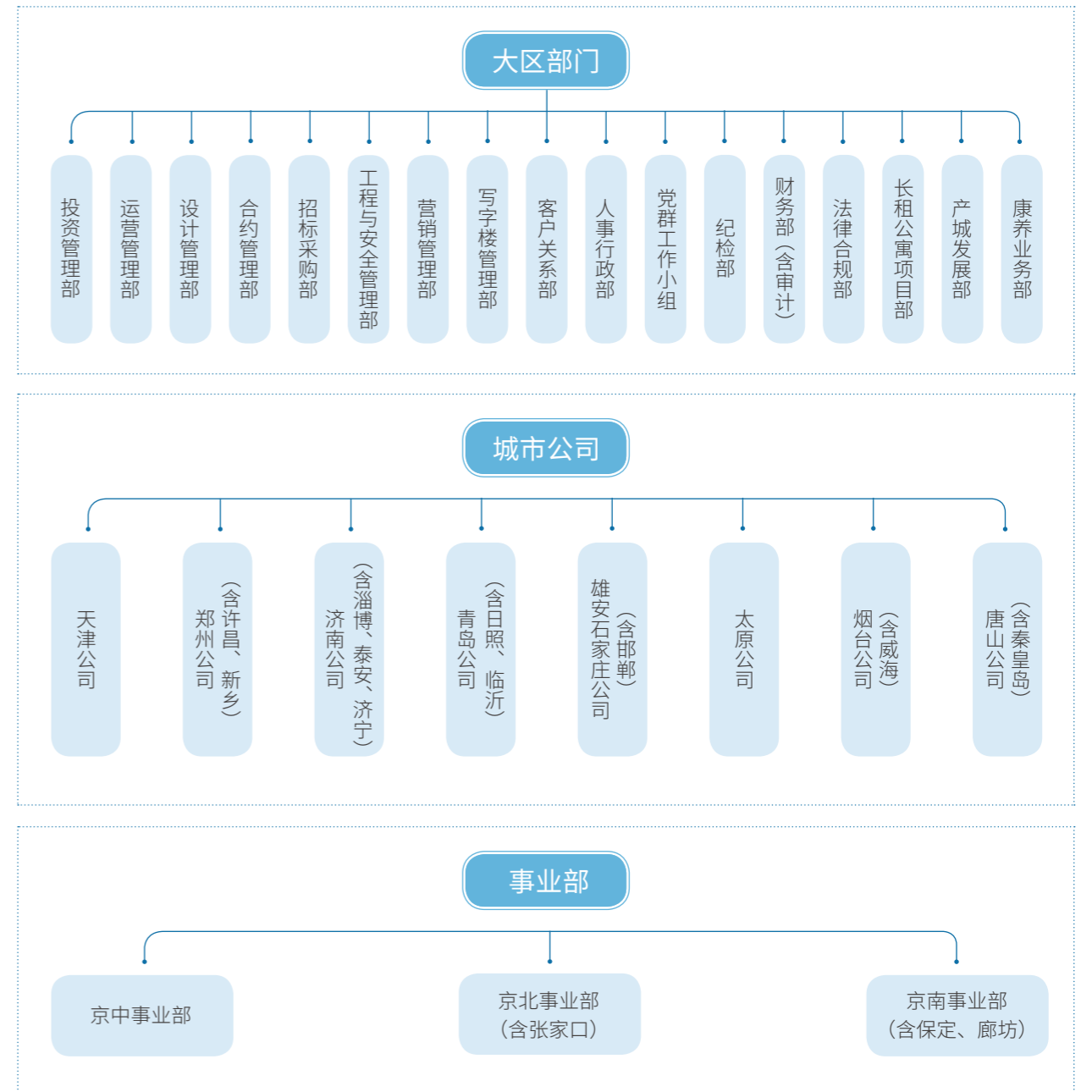


管理架构

2019 年，华润置地华北大区持续增长业务规模，重点调整京津冀架构部署，完善组织架构与管理模式，提高组织运营高效性。

华北大区下设 17 个业务职能部门、8 个城市公司和 3 个事业部，在职工总数为 2928 人。

华北大区组织架构





绘就 美好 发展

与价值同行
GO
WITH
VALUE

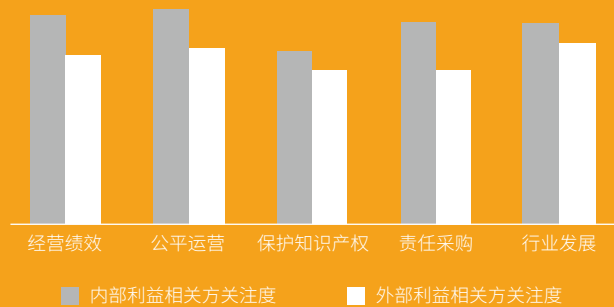
01

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

本章所回应的 SDGs 议题



本章所回应的可持续发展议题



管理目标

- 加强依法治企和合规管理
- 通过“选用育留”的闭环管理提高供应商质量及履约水平，改善大区的供应商生态环境
- 促进行业发展

2019 年进展

- 开展风险检查 78 次，普法培训 25 场
- 未发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件
- 审查供应商数量 2278 家，供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率 100%
- 加强政府合作、跨行业合作，参与行业交流分享

提升规划

- 推动法治与合规工作领导小组成立；进一步完善负面合规清单；加强员工尤其是领导干部、关键岗位人员合规培训，强化合规风险意识
- 加强与工程、合约、设计等部门的联动，针对供应商的痛点问题进行针对性提升改进
- 积极推行战略合作，推进行业长足、稳定、持续发展

责任故事 story

强强联手 共筑靓丽西海岸

青岛西海岸新区位于山东青岛，是第九个国家级新区，处于京津冀和长三角两大都市圈之间核心地带，与日本、韩国隔海相望，具有辐射内陆、贯通东西、连接南北的战略优势。华润置地华北大区积极参与青岛西海岸新区发展，加强多方合作、携手共建，为青岛产业发展赋能，共同塑造西海岸全新人居生活方式，共同推进环境优美、功能完善、宜居幸福的现代化国际新城区建设。



2019年 6月

华北大区参与以“健康无处不在，可持续发展的2030时代”为主题的博鳌亚洲论坛全球健康论坛大会，联合青岛西海岸发展集团打造智能健康产业园项目，以“人工智能+大健康”产业相互交叉融合创新，为青岛西海岸新区经济转型、青岛智能健康产业升级提供新动能。



2019年 8月



华润置地、融信集团、青岛西海岸发展（集团）有限公司三方正式签署《合作框架协议》，深耕青岛西海岸，开拓全新的业务局面，助力推进星光岛、科创中心、影视产业园、创智产业园及西海岸国际健康生态谷等项目建设。



利益相关方 声音

“与华润置地华北大区九年相伴，中建五局始终秉承‘信和’文化，坚守为华润提供高品质履约服务的合作初心，实现了跨越五省、二市覆盖整个华北大区的全面合作，我们始终坚信华润是五局值得信赖的长期战略合作伙伴。”

——中建五局北方分局总经理 卢领其

“城投置地公司与华润强强联手，实现了双方股东优势互补、共谋发展的合作目标。未来，将继续在双方股东的支持下，以饱满的激情团结奋进、携手共赢，共同实现‘做强、做优、做大’的混改目标。”

——天津城投置地公司投资部

合规运营

开展普法培训

25 场

参训者超过

330 人次

开展风险检查

78 次

审核合同 / 文件

11429 份

重要经营决策、重大合同法律审核率

100%

华润置地华北大区依法治企，合规运营，恪守诚信、公平、廉洁、责任的治理原则，致力于提升合规管理能力。

公司治理

2019 年，为健全合规管理体系，提升公司治理能力，华北大区重新编制《华润置地华北大区商品房买卖合同文本管理工作指引》《华润置地华北大区合资公司股东会、董事会、监事会管理制度》《华润置地商业地产华北大区租户品牌授权资质管理指引》《华润置地华北大区法律清欠管理工作指引》《华润置地华北大区老旧商品房销售管理工作指引》《华润置地华北大区投资并购项目投后法律管理工作细则 (V1.0)》等相关规定，进一步规范公司治理机制。

守法合规

华北大区恪守华润置地合规工作领导小组要求，严格落实合规体系建设。通过风险检查、普法培训、发送风险提示、重大风险跟踪等措施，加强公司合规管理。对常用经营模块、经营管理人员的不合规负面事项进行梳理，形成《企业行为合规负面清单》《企业管理人员行为合规负面清单》，全面规范公司行为，提升合规意识。

廉洁置地

华北大区严格执行《华润置地阳光宣言》《华润十戒》《华润置地廉洁从业准则》等廉洁管理准则，强化廉政建设，落实“一岗双责”，杜绝贪污、贿赂、腐败等现象发生。2019 年，华北大区未发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件。

案例 开设“清风润心”廉政宣贯专栏，助力提升廉洁意识

华北大区上线“清风润心”廉政宣贯专栏，开辟三大栏目普及廉洁自律准则，营造廉洁文化氛围，规范廉洁工作实施，形成风清气正的华润之风。



开展大区警示教育大会，辐射全员廉洁意识

法纪实事热点分享，廉洁文化知识宣传

开设纪检人课堂，明确各类规章制度与工作规则

公平竞争

华北大区遵守公平竞争原则，持续推动合规、诚信、公平、透明的管理体系建设，严禁任何扰乱市场秩序的不正当竞争行为。尊重知识产权，依照《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《华润置地知识产权管理规定》等相关规章制度，积极开展“华润”字号、“万象城”商标维权工作，组织侵权调查与证据收集，协助完成疑似企业侵权公证，维护公司健康发展。

持有国内注册商标

69 个

荣获集团

知识产权“协同奖”



责任供应链

华润置地华北大区坚守公开、公正、专业、共赢的运营理念，诚信合规经营，推进责任采购，引导供应商履行社会责任，打造责任供应链，携手合作伙伴共同创造美好未来。

责任采购

华北大区以“固本强基，提质增效”为主题，完成《华润置地采购管理规定（2019版）》宣贯、培训并全面执行，制定 5 项招标采购相关指引，积极推进标准化合同文本及工程量清单编制，完善采购管理体系，做到关键环节提质、增速。

开展阳光采购。始终遵循《华润置地阳光宣言》与《华润置地与合作方廉洁协议》，保障评级筛选公开透明，选择按期交付、品质过硬、信用良好的优质合作伙伴。2019 年，累计合作的供应商数量超过 800 家，全年履约评价合格率达到 99%。

推行绿色采购。持续完善绿色采购管理制度，注重绿色原材料采购，对供应商控制粉尘、废水和噪音的措施与标准制定了严格的技术要求，要求供应商企业环保标准达到 ISO 14000 环境体系认证，优先与环保业绩良好的供应商合作，提升供应商环保意识和绩效，打造绿色产业链。

优化本地化采购。采取高集采的合作规模，试点进行总包集采，鼓励各城市公司以地区性集中采购进行属地管理，增加属地供应商商品比例。

供应商管理

华北大区积极将责任理念融入供应链管理各个环节，强化供应商审查与管理，向供应商传递可持续发展理念，开展供应商社会责任培训，致力于建立持续、稳定、健康的供应链管理体系。

强化供应商审查。积极开展供应商分级评定，考评供应商绩效。持续跟进供应商工作情况，给予动态评级反馈，不断整改暴露问题，维护与供应商稳定、持续的合作关系。2019 年度共有 462 家供应商参与评定。



重视供应商沟通。增加供应商对城市公司、项目部的评价，开展年中、年底两次满意度调研，了解并回应供应商诉求，提高沟通有效性。配合项目展开供应商培训，借助微信群、官方公众号等手段实时指导供应商工作开展，确保沟通及时性与全面性。

完善供应商监督。通过合同执行、售后服务等多维度综合评分，加强供应商监督管理。建立统一评价管理办法，动态跟踪供应商执行与整改情况，促进供应商监督管理规范化、透明化、动态化。

案例 与中建五局举行 2019 年度集采总包签约仪式

2019 年 11 月，华北大区与中建五局举行 2019 年度集采总包签约仪式，探索新型合作模式，推动共赢协同发展。华北大区首次探索总包采集，选择了合作量最多的供方中建五局，详细规定了招标范围、招标时限、协议关键条款等合作项目细节，明确合作双方三级沟通机制，合力研究新技术、新工艺，有效降低项目整体外包的风险，标志双方合作进入新起点。



承包商管理

华北大区严格遵守工程施工安全管理相关法律法规规定，持续落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，加强承包商安全管理。制定安全管理方针，签订安全生产责任协议书，明确安全生产责任；定期进行现场安全生产检查，加强安全生产的监督管理；坚持高品质目标，引进第三方质量测评，以评价考核的方式充分激发承包商品质营造、合作共赢的意识，通力合作切实提升产品品质。

审查的供应商数量

2278 家

供应商大型集体培训

1 次

年度供应商合格率

99%

行业发展

华润置地华北大区积极参与行业交流会，分享优秀运营经验，与政府、企业开展战略合作，共同推进行业平稳、绿色、创新、繁荣发展。

政企合作。加强与政府的合作关系，深挖需求签订合作项目。与中央国家机关公务员住宅建设服务中心签署合作框架协议，承接朝阳区广华新城商业开发运营项目，以强力的商业运营实力、专业的工程技术管理、精品的社区服务体系，助力城市高质量发展。

跨行业合作。积极发挥协同效应，与国内外优质商业伙伴合作互补，互利共赢，共同推进行业长足、稳定、持续发展。

行业交流。重视行业技术、经验交流分享，积极配合相关部门出局行业标准制定建议，参与技术学习分享会分享优秀运营经验，通过学习其他优秀企业运营经验提升专业技术能力。



配合北京市住建委开展“送建筑技术到企业”活动



承办华北房企法务负责人第一次会议

案例 携手法国爱默智集团，推动康养产业发展

为更好地提升项目服务水平，给予长者国际、专业的照护服务，12月13日，华润置地正式与法国爱默智集团达成合作。作为法国首家完全专注于阿尔茨海默病患者的养老护理集团及运营管理公司，爱默智集团拥有30多年阿尔茨海默病患者的专业照护经验。由爱默智集团为华北大区带来法国先进的认知症护理理念与技术、成熟的项目运营管理经验，结合华润置地康养华北大区独有的五心级服务体系，给予长者更科学、更人性化的专业认知症照护服务，助推华润置地康养乃至中国认知症照护水准迈上新台阶。





绘就
美好
体验

与品质同行

GO
WITH
QUALITY

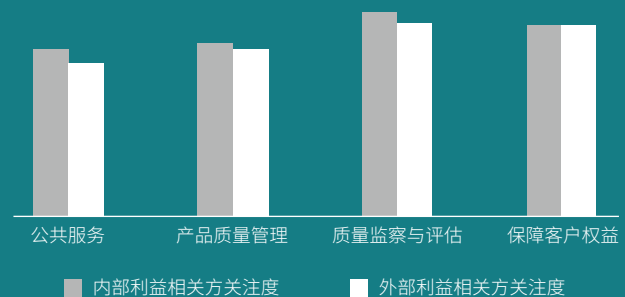
02

我们始终坚持自身的专注和专业，从住宅开发到多元共生，践行“品质给城市更多改变”的理想，提供有温度的情感悉心服务。

本章所回应的 SDGs 议题



本章所回应的可持续发展议题



管理目标

- 深耕城市发展，优化公共服务设施，改善城市环境
- 产品管控做到根绝隐患、保质保量
- 秉持“以客户为中心”的服务理念，打造标准化、流程化、规范化的服务体系

2019 年进展

- 新进邯郸、保定、雄安、廊坊、济宁 5 个城市，积极参与雄安新区项目开发和建设
- 积极拓展集体租赁住房用地、共有产权住房与保障性住房建设
- 形成机电、室内、建筑三项设计标准化成果，推动产品迭代升级
- 交付满意度 83.68 分，同比提升 5.47 分
- 客户满意度得分 85.62 分，较 2018 年提升 7.89 分

提升规划

- 积极配合政府提升公共服务水平，整合项目经营资源，满足居民日常教育、卫生、文体活动等诸多需求
- 在新项目中进一步推广应用标准化研发成果，在实践中迭代更新
- 全面提升工程质量及客户满意度，交付过程成绩目标排名置地前三

责任
故事
story

华润置地中心——
世界新航程，商务新地标



2019年 8月

2019年8月，北京大兴国际机场综合服务楼正式命名为“华润置地中心”，成为新机场京南辐射经济区最重要的综合性城市地标。华润置地中心位于机场“北凤首”第六指廊，建筑面积达14万平方米，集商务办公、餐饮零售、展览展示、酒店商旅、国际会务等多种功能和创新业态为一体。综合轨道直通楼下，享有机场、地铁、高速公路立体交通，是国内首个空港综合交通枢纽型商务综合体。作为国家品质工程，华润置地中心创造性地将中国四合院的建筑形态放入商务写字楼中，构筑220米长的阳光中庭，采用双层呼吸式玻璃幕墙，打造兼具艺术审美与节能环保功能的绿色建筑。

北京大兴国际机场连接世界与中国，华润置地中心被誉为世界看见中国的第一眼，代表着中国发展的速度与高度。由于地理位置的战略重要性及集聚全球最高净值客户的能力，华润置地中心具有极高的商业价值。目前，基于华北商务CR Union平台，华润置地中心吸引世界商务目光，汇聚中外顶尖品牌，完美展现中国魅力，输出中国的影响力和品牌。未来，华润置地中心将肩负起助力时代前行的重任，与新机场一起勾画出中国经济文化发展的新封面。



利益相关方 声音

“ 华润的品牌好，设计、户型结构都不错，整体房屋质量好，交付、沟通都没有问题；小区公共设施比较到位，环境绿化不错，管理人员态度和善，安保管理严格，社区活动都很及时，非常为业主着想。

——济南华润城业主 李先生 ”

城市发展

华北大区深耕城市发展，改善城市环境，释放都市魅力，优化公共服务设施，为城市发展焕发新的生机与活力。

城市开发

为改善城市规划、提升城市品质贡献力量，华北大区积极推进与政府、企业签订战略合作协议，参与城市更新改造、闲置物业改造利用工作，深入研究旧城改造政策和规划，避免土地资源闲置与浪费，促进城镇化建设与发展。



2019 年新进城市
邯郸、保定、雄安、廊坊、济宁

案例 进驻雄安新区，助力新城发展

雄安新区地处北京、天津、保定腹地，是继深圳经济特区和上海浦东新区之后又一具有全国意义的新区，对于集中疏解北京非首都功能，培育创新驱动发展新引擎，具有重大现实意义和深远历史意义。2019 年 12 月，华北大区竞标雄安新区 XARC-0001 国有建设用地使用权成功，成为 2019 年唯一由社会资本主导的雄安新区立项重点项目。华北大区将充分发挥建设运营优势和经验，规划建设集展馆、办公、商业于一体的雄安绿色建筑展示中心，汇集国际顶尖资源，打造转型创新的示范样板，助力新区实现高质量发展。

公共服务

华北大区积极在运营项目中响应政府政策，整合运营资源，改善公共设施，提供完善、便利、丰富的配套社区服务。支持住房政策改革，参与保障性住房开发建设，满足基本住房需求，履行央企社会责任。

优化配套服务设施。坚持综合运营商的战略定位，配合政府提升公共服务水平，整合项目经营资源，为居民配建社区服务用房，丰富周边社区配套，加强养老资源与服务，满足居民日常教育、卫生、文体活动等诸多需求。2019 年，公司养老项目整体床位数达 1500 张。

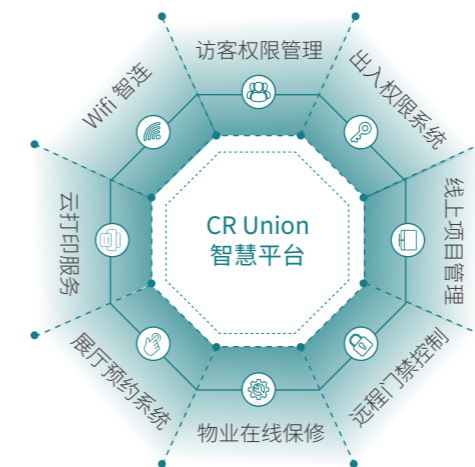
满足基本住房需求。响应相关国家政策，积极拓展集体建设用地、共有产权住房与保障性住房建设。深化住房供给侧结构性改革，缓解住房供需压力，有效推动房地产市场平稳健康运行，进一步完善住房供应体系。



智慧升级

华北大区重视科技创新，配合总部数字化战略布局，以客户需求为导向，将精细、便捷、科技设计理念融入智慧化产品，极大地升级用户办公体验，以创新服务开拓全新商办时代，为用户创造最大化价值。

创新智慧平台。上线智慧云办公平台——CR Union，通过线上小程序连接个人用户、企业用户与管理者，通过多项线上服务，简化办公流程，提升办公效率，利用科技手段极大优化办公体验。



运营智慧园区。利用园区运营管理平台和园企公共服务平台，构建智慧产业园区，实现园区招商、物业管理、项目管理、企业孵化、园企服务等业务的智慧管理，为打造高端、高效、高质的智慧园区提供有力支撑。

案例 华润时代中心——智慧产业双标杆园区

作为写字楼商办品牌 CR Union 打造的第一个智慧产业双标杆园区，华润时代中心构建智慧园区 WISE 服务体系，覆盖“智赢商务、智能建筑、智捷物业、智享生活”四大板块，运用了 31 项智慧系统，最终落地 79 个智慧办公场景。使用会议人脸打卡、语音 AI 客服、人脸识别闸机、速递机器人等智慧技术，改善客户办公环境，打造高端、高效、高质的智慧园区。



华润时代中心体验馆内部实景



智能演示厅

产品品质

华北大区始终把产品质量安全放在首位，建立完备的质量管理规定，狠抓隐患排查治理，严控质量安全风险，严格执行高标准要求，确保为客户提供安全、可靠、精品的产品与服务。

质量管理

华北大区重视产品品质提升与质量管控，采用标准化、精细化质量管理模式，从产品设计到项目评估全流程覆盖，切实保障交付产品质量。

完善产品质量管控。制定《华润置地华北大区工程质量奖惩管理规定 3.0》《华润置地华北大区样板停止点检查管理办法》，精细化管理推广和工艺工法应用，深入完善工程管控体系。开展在建项目季度质量检查，跟进整改闭环，保障产品管控体系的落地执行，做到根绝隐患、保质保量。

开展质量交流培训。从操作和执行层面优化培训体系，从痛点补强、集中培训、工程讲坛、优秀项目观摩、案例分享几个方面系统性开展教育培训工作，细化培训课程颗粒度，增加案例分享、现场观摩类培训次数，有针对性提升培训效果，全面提升工程条线专业能力。

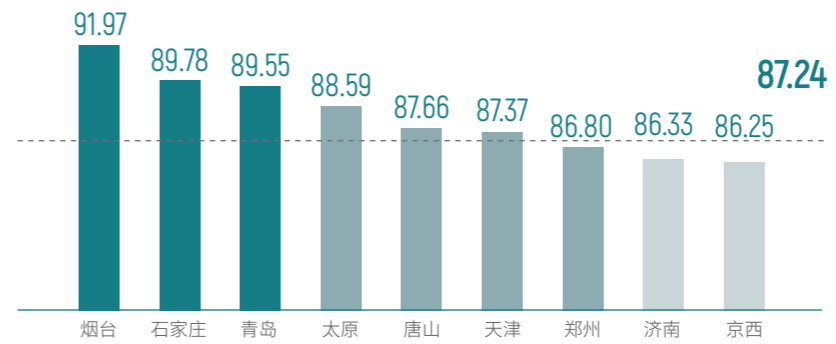
质量监察评估

华北大区系统化开展质量评估，检测工程产品质量，强化责任落实，评估住宅过程、住宅交付、商业机电、公建项目等指标，确保产品质量。

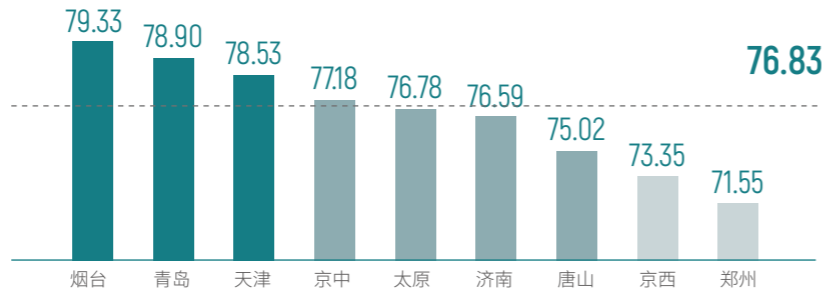
商业综合体机电评估：
置地第一

公建项目幕墙评估：
87 分
置地第二名

各城市公司住宅质量过程评估



各城市公司住宅质量交付评估



产品创新

华北大区重视产品与技术的推陈出新，不断挖掘客户潜在需求，设立激励制度鼓励创新，从设计理念、业态集合、技术智能化、产品标准等方面不断探索更新，从技术上降低质量安全风险，优化客户体验。



技术研发投入、研发人员数量历年情况对比表

	单位	2016年	2017年	2018年	2019年
技术研发投入	亿元人民币	—	0.239	0.815	0.1067
研发人员数量	人	22	25	6	6

客户服务

华润置地华北大区重视客户需求，秉持“以客户为中心”的服务理念，完善客户服务管理体系，保障客户合法权益，倡导可持续消费，竭诚为客户提供优质、高效、持续、满意的服务。

服务体系

华北大区贯彻落实《华润置地客户全旅程服务品质检查指引》《华润置地住宅项目全周期客户风险管理指引》等规范文件，健全服务质量管理体系，围绕风险管理、交付服务、维修服务、投诉处理、品质管理五大任务，完善相关规章制度，着眼客户全旅程服务品质，开展项目全周期风险预控，组织培训加强客户敏感点感知能力，全面规范服务内容与流程。

权益保障

华北大区根据《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，建立规范化服务管理模式，严格履行合同要求，确保房屋及时交付，保护客户隐私安全，切实保障客户合法权益。

开展负责任营销

严谨虚假宣传，规范销售广告、沙盘信息、户型介绍等产品公示信息，倡导可持续消费。定期对营销人员进行培训，提示客户潜在风险，保证客户全面、具体了解产品，指引客户作出理智的购买决策。

保障如期交付

严格按照《中华人民共和国城市房地产管理法》等相关法律规定，将合同约定纳入公司运营管控，严控交付风险。2019年，华北大区全年交付总量 8,906 户，交付满意度 83.68 分，同比提升 5.47 分，置地排名第二。

保护客户信息

贯彻落实《中华人民共和国网络安全法》《华润置地 CRM 客户信息提取管理规范》等法律法规与内部规范，完善客户隐私保密制度。恪守职业道德，专人专职管理客户信息，严禁向非本项目组人员泄露，保障客户信息安全。

诉求响应

维修总量
22086单

维修关闭率
97.8%

维修满意度
70.31

较 2018 年提升
14.89分
置地排名第二

受理客户投诉
2794件

客户投诉处理率（住宅项目）
100%

华北大区深化全员服务意识，建立多业态客户管理机制，主动提供售后服务，积极解决客户投诉，及时回应客户需求，持续提供主动化、个性化、精品化的服务。

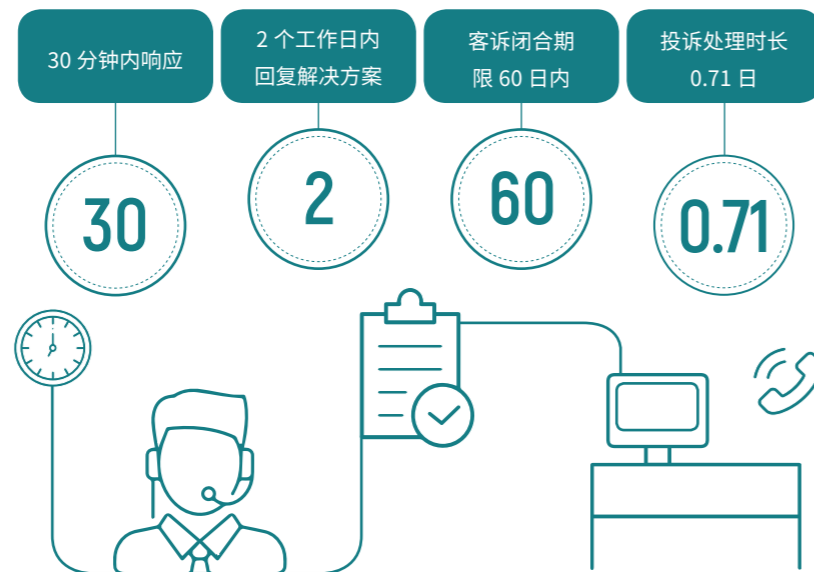
主动提供售后服务。主动优化售后服务体系，2019 年修订并重新发布《工程维保管理作业指引》《精益维修管理手册》《第三方维修单位管理细则》等内部规定，完善售后服务及维修保障，保证客户安心、舒心、顺心。

积极处理客户投诉。修订并重新发布《客户投诉处理升级管理制度》，规范投诉处理操作流程与反馈时效。部署“润服务系统”，拓宽并确保维保中心、服务热线等投诉渠道畅通；搭建“一呼百应群”，保证高效、及时反馈客户意见。

案例 济南华润城紫云府积极解决园区供水问题

济南公司华润城紫云府 F2、F4 地块自交付起始终未接入市政主管网，因而采用小区地下水井供水而非市政自来水供水。2019 年 5 月，由于天气炎热用水量剧增，且新安装二次增压泵房处于安装调试过程尚未启用，供水不能满足使用需求导致间歇性停水，造成业主不满。

相关部门知悉后即刻部署工作，积极解决供水问题。5 月 31 日，项目部协调施工单位 24 小时轮班作业，加快二次增压泵房设备安装调试进度。6 月 6 日，自来水二次加压泵房试运行成功，园区恢复正常供水。维保工程师逐户对投诉业主进行沟通、回访，确保回应业主诉求。最终，业主对济南公司快速处理方式表示赞同，基本满意处理结果。



满意度提升

华北大区秉承“客户至上”的原则，开展客户满意度调查，了解客户满意度现状，整理客户时下痛点，针对性地制定满意度专项提升计划，全面提升客户产品和服务体验。2019 年，华北大区跟踪 7284 个准、磨、稳、老四类业主开展满意度调查，满意度较 2018 年提升 7.89 分，位居华润置地第三名。

制定满意度专项提升计划
855项

完成率
93.22%

年度满意度总体得分
85.62分

忠诚度
71.48分



“萬橡暖冬，筑爱夕阳”老年业主关爱活动



三元桥 19 年圣诞举办圣诞姜饼小人 DIY 活动

绘就 美好 环境

与自然同行

GO
WITH
NATURE



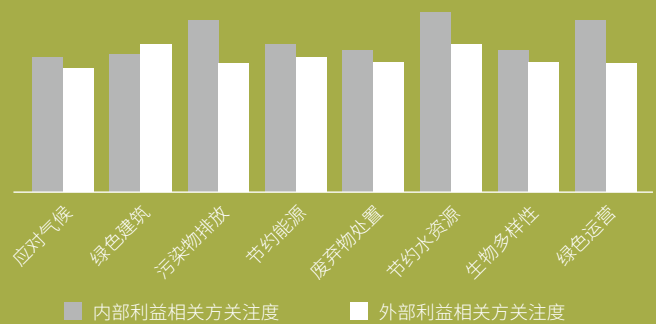
03

我们重视企业生产经营活动对环境的影响，持续设计、建造和管理高质量的发展项目，追求“绿色发展”，建设“美丽中国”。

本章所回应的 SDGs 议题



本章所回应的可持续发展议题



管理目标

- 完善环境管理体系
- 坚定推行绿色健康战略，打造绿色建筑、绿色社区，确保实现“100%取得绿色建筑设计标识，60%取得绿色建筑运营标识”的“十三五”目标
- 提高能效、降低能耗，绿色施工
- 促进绿色办公、低碳生活的发展

2019 年进展

- 各项目环评达标率达到 100%
- 2019 年绿色建筑认证面积 66.6 万平方米
- 建立写字楼管理节能减排监督小组和节能减排细则，开展覆盖招采到运营的产品全周期管理
- 加强扬尘治理和管控
- 2019 年实现万元增加值可比价综合能耗下降 1% 目标
- 开展植树节、垃圾分类等环保公益活动

提升规划

- 完善环境指标统计
- 提升环境风险防控水平
- 进一步开展宣传和参与环保公益活动
- 持续开展绿色建筑研究和推广
- 提升项目绿色运营能力

责任故事 story

临沂华润万象汇 融入绿色理念的建筑设计

华润置地华北大区将环境因素引入临沂华润万象汇产品的设计和开发，充分考量生态环境因素，追求绿色发展，获得山东省绿色建筑一星级设计标识证书，并计划申报山东省绿色建筑运行标识。

采购和使用环保原料

采购和使用的建筑材料均取得山东省节能产品认定证书，从根本上保证了建筑材料在生产环节的绿色环保及节能。项目采用的建筑材料均来自于项目所在地 500KM 以内，减少了材料运输造成的能源利用，具有保护环境的巨大效益。



全面促进资源节约利用

设计下凹式绿地面积比例达 41.83%，充分收集利用雨水资源，防止雨水径流产生城市内涝；给水入户管压力大于 0.20MPa 的楼层设支管减压阀，阀后压力 0.20MPa。使用二级节水器具，绿化灌溉采用市政中水微喷灌，节约水资源和土地利用。公共部位土建工

程与装修一体化设计施工，避免材料浪费。空调系统采用全空气系统和风机盘管加新风系统，其 COP 均优于现行有关国家标准的节能评价要求。A 塔楼空调系统采用 VRV，其 IPLV 满足现行国家标准《公共建筑节能设计标准》GB 50189 规定值要求；商业

车库、中庭、营业区、楼梯及其他公共区域的照明采用 EIB/KNX 等智能控制方式，室外景观、夜景照明采用 EIB/KNX、定时及时遥控等组合方式；A 塔楼公共部分照明控制方式采用 EIB/KNX 等智能控制方式。B、C 和 D 公共区域采用节能自熄控制，大量节约能源，保护环境。



利益相关方声音

“ 守护绿色、倡议环保，是我们每一位华润人的共识。 ——唐山公司运营管理部 席文晶 ”

“ 用行动搭建绿色家园，用智慧赋能城市未来，用信仰践行华润使命。 ——青岛公司人事行政部 聂颖慧 ”

环境管理

环保总投资

200.9 万元

各项目环评达标率达到

100%

发生对环境及自然资源造成重大负面影响的事件

0 次

华北大区严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规规定，不断提高环境风险防控水平，制定环保预警及应急机制，完善环境管理体系，减少自身经营活动对环境造成的影响。

完善环境管理体系

制定《华润置地华北大区开发系统扬尘治理管理规定》《华润置地华北大区开发系统扬尘治理专项方案编制指引》等内部政策，通过环境管理体系认证审核，贯彻落实环境管理行动。

加强环境风险防控

为有效减少大区扬尘事件发生，开展专项扬尘治理课题工作，下发《关于发布华北大区 2019 年扬尘与舆情事件控制目标的通知》，快速有效地降低了扬尘与舆情事件的数量和发生概率。

实施环境评价考核

建立《华北大区写字楼管理部节能减排实施方案》细则，建立节能减排监督小组，从招采环节介入，监督覆盖至运营期。定期开展节能减排工作总结，回顾工作开展情况，对各项目管理中心进行节能减排考核，并纳入年度业绩考核实施奖惩。

积极应对气候变化

响应政府环保政策要求，在投资阶段对气候因素提前做好考量，并在工期、成本等经营假设中进行充分预判，最大效率地利用资源和最低限度地影响环境，以缓解和适应气候对业务的影响。

绿色工程

华润置地华北大区坚定推行绿色健康战略，积极推广环保技术研发，打造绿色建筑、绿色社区，保障工程绿色环保，减少对环境产生的负面影响。

绿色设计

华北大区始终秉持绿色生态、低碳环保的理念，确保开发的产品资源效用最大化，从需求端推进节能环保技术的研发和推广，推进绿色建筑发展，支持绿色低碳产业发展，向社会提供环境绩效优良的产品和服务。2019 年，公司主要针对安全文明施工、施工现场防尘、降噪、污水排放管理、节能环保等具体措施及标准，严格规范环保技术要求。



★

- 容积率：2.91
- 绿地率：31.70%
- 建筑节能率：77.50%
- 可再生能源利用率：100% 的生活用热水
- 非传统水源利用率：30.69%
- 可再利用和可再循环材料利用率：10.05%

北京华润未来科学城北地块 A01、A02、B01 号住宅楼

绿色建筑认证面积

66.6 万平方米

除已认证项目，2019 总计申请绿色建筑共

80.9 万平方米

新建项目的绿地率均达到

35%

装配式建筑的装配率均达到

30%

2019 年华北大区绿色建筑取证项目汇总

项目分期名称	证书上建筑面积 (平方米)	等级	认证日期
青岛华润城一期住宅 (1#-11# 楼)	143100	山东省住房和城乡建设厅绿建二星	2019.2.18
青岛华润城一期 (商业 8#-11# 楼, 办公 16#、17# 楼)	58600	山东省住房和城乡建设厅绿建二星	2019.2.18
北京华润未来科学城北地块 A01\A02\B01 号住宅楼	58800	中国科学研究会三星	2019.4.1
太原华润北区 T1\T2\T5-T7 号楼和 T1\T5-T7 地下车库及商业	405719.5	山西省住房和城乡建设厅绿建二星	2019.8.28

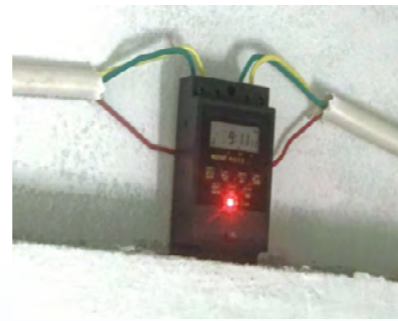
绿色施工

华北大区在保证质量、安全等基本要求的前提下，重视生态环境保护，最大限度节约资源，科学处理废弃物，减少施工活动对环境产生的负面影响。

节水节能。济南华润 T1 塔楼项目选用高效节水洁具，采用高效灌溉措施以降低植被节水需求，设置节水分项计量，精确判断和了解用水情况。采用高效风机，新风热回收系统及高效照明系统，满足美国 ASHRAE 90.1-2010 能耗要求。



华润大学太阳能路灯



华润大学夜间照明定时器

降尘降噪



青岛华润中心项目制作降噪音泵车防护棚



济南项目喷淋自动控制系统

废弃物处理。建筑垃圾和生活垃圾分别清运、统一处理。定点存放建筑垃圾，并采取覆盖措施，定期清理并进行合法处理。严格进行专库存放灯管、电池、硒鼓碳粉等危险废弃物，定期检查，并聘请具有危险废弃物处理资质的第三方机构定期统一处理。循环利用废弃材料，如使用可周转的铝模板、钢板路面、市政砖路面等。

污水治理。聘请第三方专业机构每月度对化粪池及隔油池进行清掏、处理。设置污水处理站进行废水净化回收，加大循环用水，对处理后的中水并用于绿化景观用水、扬尘治理、冲洗设备等。



石家庄项目洗车池废水 2 级沉淀，重复使用

保护生物多样性。恪守《中华人民共和国自然保护纲要》等保护生物多样性相关法律法规以及国家政策。注重水土保持与生态治理，尽可能选用当地乡土植物、原生态树种等作为绿化植物，并采用绿化屋顶、垂直绿化等技术，为城市鸟类、昆虫等生物提供栖息地。

碳排放管理。加强碳排放管理和统计，减少能源消耗，减少碳排放。2019 年，华北大区二氧化碳排放总量 12937.0108 吨。



绿色生活

华润置地华北大区始终注重践行“绿色运营、绿色办公”的理念，坚持绿色发展，开展环保公益活动，为保护环境贡献力量。

绿色运营

华北大区以实际行动响应低碳节能环保号召，培养节能环保意识，构建绿色办公环境，实现绿色可持续发展。

办公耗水量

29483.46 吨

办公用电量

296.5 万千瓦时

办公用油

75.69 吨

节约办公用品

上线京东慧采平台，严格按需购置，提高办公用品采购效率，降低采购成本和维修成本。

提倡自带水杯，减少瓶装饮用水使用；倡导无纸化办公、双面打印，减少纸质文件使用；对发放的文件袋、文件夹、桌牌等物资实施回收再利用。

降低能源消耗

倡导设置合理的办公电源使用方案，电脑自动启动待机模式，下班做到“人走机关”。

临沂华润中心商业车库、中庭、营业区、楼梯及其他公共区域的照明采用 EIB/KNX 等智能控制方式，室外景观、夜景照明采用 EIB/KNX、定时及时遥控等组合方式。

华润时代中心引入 BIM 系统，更实时更精准掌握、记录楼宇能耗情况、设施设备运转状况，更精准进行资源分配，实现节能减排。

推行线上办公

引入线上报修模块，支持现场拍照定位上传，节省物业人员定点、定损时间，提高故障确认到检修的效率，减少资源损耗。

通过小程序智慧平台进行会议室、演播厅预约，实时查询当前空间使用情况、预约情况，使空间利用率最大化。

注重办公环境

通过自动采集、人工录入，自动轮播项目楼内外空气质量，分级分色呈现标准，让客户办公更安心，让绿色环境更透明。

华润置地中心采用双层呼吸式玻璃幕墙，控制空气流动，隔音隔热，安装中央新风系统，保证适温适湿和空气质量。

临沂华润中心设置 PM2.5 室内外监控措施，纳入 BA 系统，新风量根据室内二氧化碳浓度控制，保证室内空气质量。

环保倡导

华北大区抓住“植树节”“垃圾分类”等契机积极开展植树、义务捡拾垃圾等环保公益活动，传播环保理念，践行企业社会责任，为保护环境贡献力量。



石家庄公司组织捡拾垃圾义务活动



青岛公司开展植树节主题活动



与关爱同行

GO
WITH
LOVE

绘就
美好生活

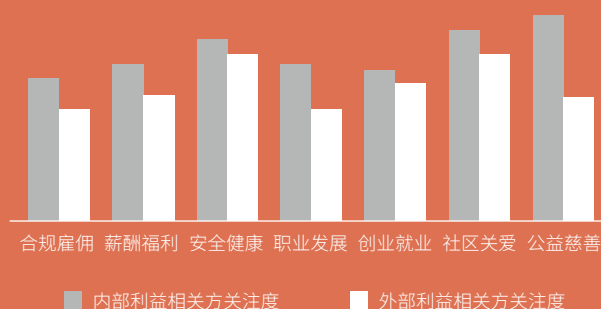
04

我们主动承担公共责任，为员工提供更健康、愉快的工作环境，提升社区生活质量，担当起负责任的“企业公民”角色。

本章所回应的 SDGs 议题



本章所回应的可持续发展议题



管理目标

- 坚持以员工为本，追求企业共同价值与员工个人价值的双赢
- 构筑全生命周期的 EHS 管理体系
- 秉持“服务社会 传播文明”的公益宗旨，搭建慈善公益平台，打造公益品牌项目

2019 年进展

- 重大安全事故零发生
- 重视行政类 EHS 安全隐患，开展相关培训
- 进一步优化员工薪酬结构，提高薪酬市场竞争力
- 员工整体敬业度达 92%，满意度达 93%，均为近年来最高水平
- 成立“润暖爱心”扶贫、扶志专项小组，开展系列结对帮扶工作

提升规划

- 重大安全事故零发生
- 持续关注员工融合，重视员工权益，支持员工发展，提升员工的满意度和敬业度
- 加强社区沟通与参与，促进社区建设

责任故事 story

抗击疫情 我们在行动

疫情就是命令，防控就是责任。华润置地华北大区在新冠肺炎疫情期间，坚决落实党中央的有关部署，积极开展联防联控工作，齐心协力汇聚强大合力，共同打赢疫情防控阻击战。

坚守岗位，主动担当

华北大区以实际行动坚守抗击疫情第一线，制定防疫消毒工作机制，对写字楼、住宅园区、公共区域等严格展开全天候消毒净化，控制园区出入人员管理，实时进行体温监测，提供复工防疫礼包，保障租户、住户与员工健康安全稳定。



即刻部署，分秒必争

华北大区于1月21日发布《关于加强华北大区新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的通知》，成立由大区党委书记张大为担任组长的疫情应对处置领导小组，从环境、消杀、设备运行、物资配套等方面部署病毒防范工作。第一时间成立五个专项工作小组，制定应急预案，组织防疫物资调配，全面落实国家、集团对于疫情防控的要求。



携手同心，共度难关

华北大区积极响应置地总部向武汉市慈善机构捐款的倡议，累计收到捐款2210笔，合计金额约49.08万元。竭力支援前线，紧急调拨口罩、消毒液及生活物资，为武汉防疫抗疫一线人员送去保障，为打赢病毒阻击战贡献力量。制定商户租金减免政策，策划“云购物”组织租户店铺线上专人客服、线下快递到家，戮力同心抗击疫情。



利益相关方 声音

“ 企业文化的感召，蕴含四季冷暖，三餐康健，每一刻温暖人心，让团队向心、人员共情。
——京中事业部运营管理部 崔彦飞 ”

“ 感谢您的爱心捐赠。您的支持让孩子们在一个安全、充满爱的环境茁壮成长，实现自身价值，充实人生。
——爱百福济慈之家 ”

以人为本

华润置地华北大区携手员工共同成长，为员工打造公平公正的雇佣环境和安全健康的工作环境，真情关爱员工，增强员工幸福感。

员工权益

华北大区严格遵守各项法律法规和用工政策，充分保障员工合法权益，优化薪酬分配机制，保护员工隐私，畅通民主沟通渠道，关注并回应员工诉求。

劳动合同签订率

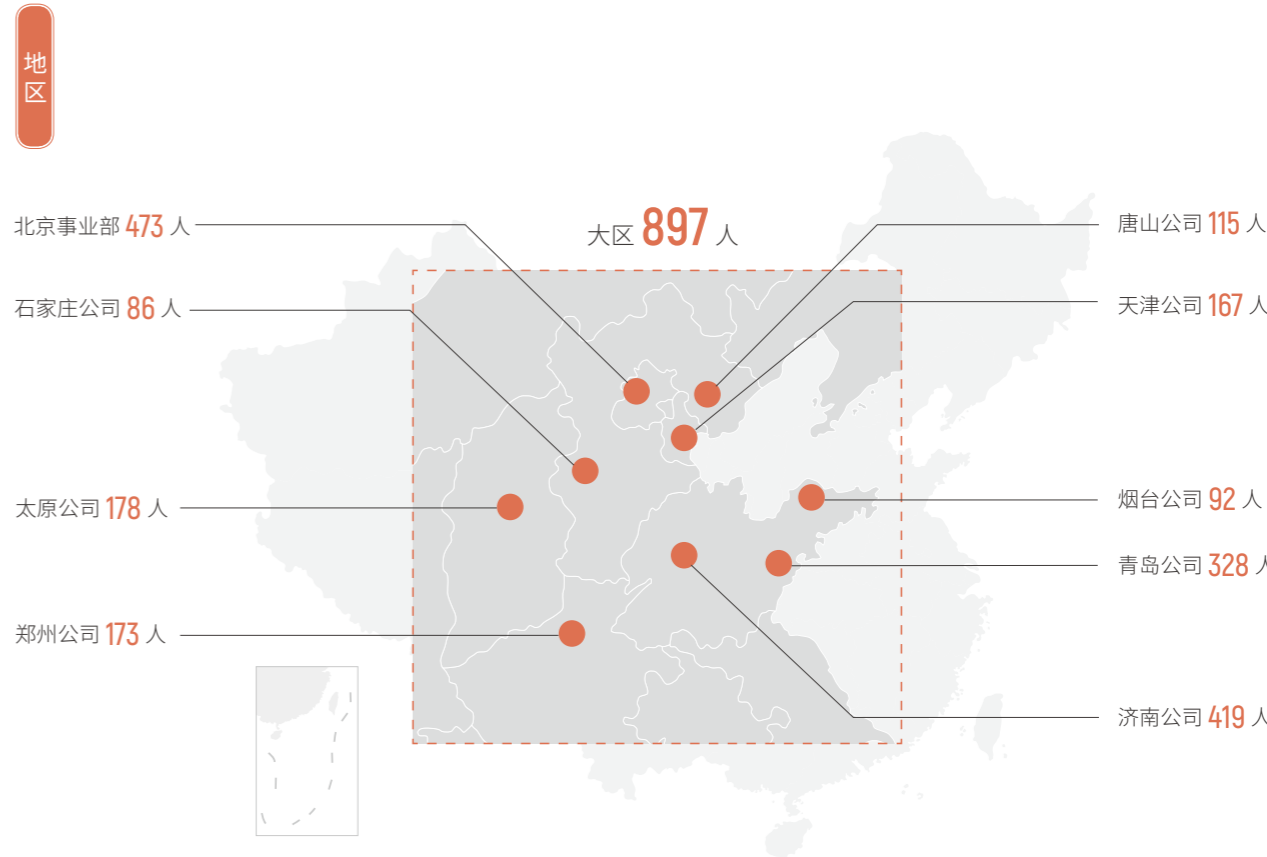
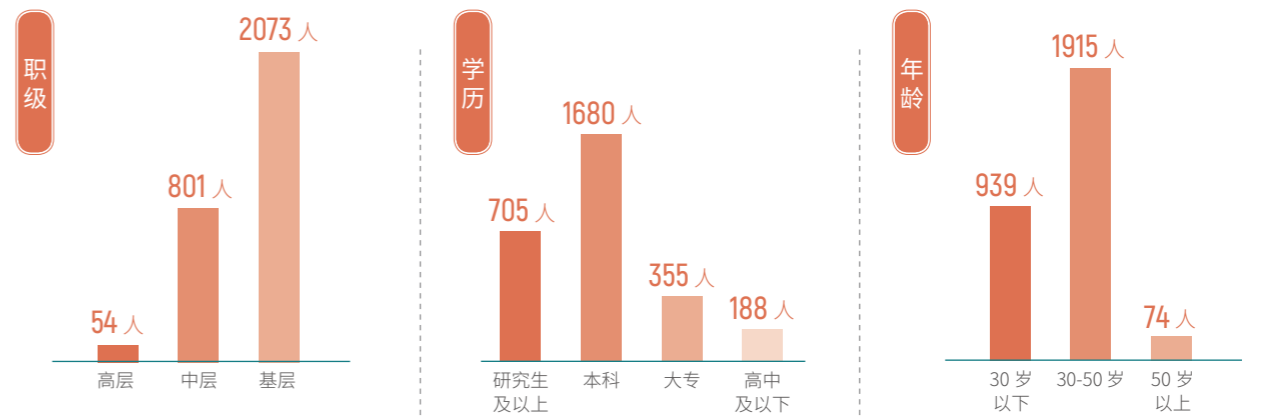
100%

参加工会的员工比例

100%



2019 年华北大区员工构成情况



安全健康

健康管理投入总额

151.44 万元

员工体检覆盖率

100%

重大安全事故发生

0 件

总部年度安全考评平均成绩

第 2 名

华北大区高度重视员工的安全和健康，积极构筑全生命周期的 EHS 管理体系，明确规定华北大区职业健康和安全生产管理体系的层级、结构和内容，致力于保障安全责任、检查范围、教育培训、安全设施配置、安全人员配置“5 个全覆盖”。

安全生产

- 提供必要的安全设备，包括个人防护设备，以预防工伤、职业病和职业事故，同时处理突发事件。
- 积极开展一系列安全检查，包括领导带队检查、节前安全检查、开发、商业物业、住宅物业季度检查等各类专项检查。
- 组织开展消防临电培训、大型机械专项培训等培训和安全生产知识竞赛，宣贯 EHS 文化理念，梳理 EHS 风险，剖析安全事故警示案例，强化安全生产意识。
- 展开安全考核评价，对总包单位和监理单位履责情况进行监督、检查和通报，并将相关方安全履职检查结果纳入履约评价范畴。

职业健康

- 重视行政类 EHS 安全隐患，召开办公区域 EHS 检查问题专项推进会议，加强履职规范，开展办公、餐饮、车辆的安全检查和火灾应急处理等培训。
- 提供心理咨询渠道及培训课程，努力消除工作场所中可能促成或导致压抑和疾病的精神伤害。

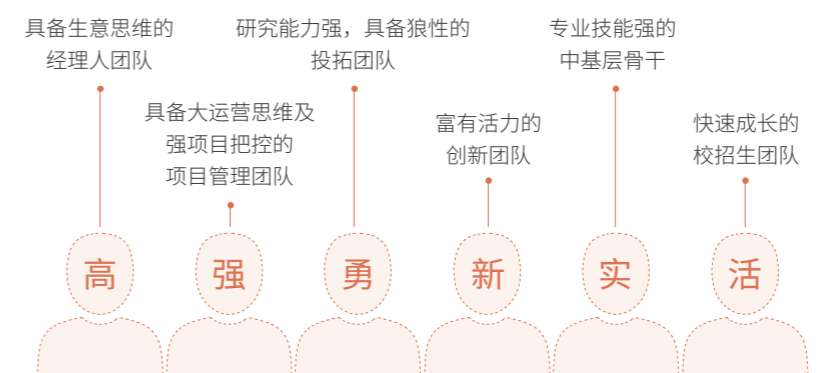
案例 京东事业部开展行政类隐患排查及培训工作

为增强工作中的安全防护意识，提升员工处理突发状况时的应变能力，京东事业部开展以“防风险、保安全、迎大庆”为主题的 EHS 主题管理工作。对办公区及公区进行安全检查，辅导日常防火、火灾自动报警系统使用、火灾报警及火灾应急处置等方面内容，并进行实时考核和灭火器实操等应急演练，强化员工应急处置能力。

培养发展

华北大区携手员工共同成长，关注员工专业能力和管理水平，不断完善培训课程体系建设，为员工提供完善的晋升机制，保障员工拥有平等的晋升机会，提升员工的满意度和敬业度。

员工培训。以大运营管理理念为主线开展培训，重点关注六支人才队伍的人员结构、梯队建设情况，针对性制定培养方案，助力员工能力提升。



开展培训课程

364 门

累计参与培训

10670 人次

培训覆盖率达

100%

案例 春雨计划——内训师大赛

华北大区组织春雨计划内训师大赛，共 40 名选手参赛，历经 4 门赋能课程，2 轮积分赛、淘汰赛，最终认证内训师 30 名，产出专业类和通用类课程 26 门。春雨计划以赛促培，加强内训赋能，提升工作能力，推动知识沉淀和经验分享。



晋升

819人

晋升至 L3-6 级及以上

308人

其中校招生占比

30%

职业发展。创新人才选用机制，打通职业发展通道，落实组织及人才盘点、三方评估，关注人才选用，积极促进人才交流，提高工作效率，增强业务能力，促进员工成长。

满意度与敬业度。委托第三方机构对员工进行年度的敬业度调研，促进人力资源管理工作持续优化。

2019 年华润置地华北大区员工整体敬业度达 92%，满意度达 93%，均为近年来最高水平。

公司敬业度得分高于中国区最佳雇主 13%，高于地产行业 18%，连续多年成为行业标杆。

员工关爱

华北大区秉持以人为本的理念，始终关注员工身心健康，开展各类文艺与体育活动，申请华润置地关爱基金为困难员工及时送上帮助，打造人性化工作氛围，增强员工归属感与认同感。



京中事业部“百舸争流·勇往直前”主题团建



困难员工慰问



一线员工慰问

社区支持

华润置地华北大区始终秉持“服务社会 传播文明”的宗旨，积极参与社区建设，开展精准扶贫、慈善捐赠、志愿服务等活动，为地方经济和社会发展贡献力量。

社区参与

华北大区弘扬时代精神，践行社会责任，加强社区沟通与参与，促进社区建设。



积极配合左家庄街道，协同举办工会送服务下基层活动，配合朝阳区总工会发起的“筑中国精神、展朝阳风采、做时代新人”主题活动的实施，切实为企业、群众、基层提供更多精神文化产品和文艺服务，进一步丰富活跃文化生活，推动社区文化建设繁荣发展。



积极参加由国务院国资委宣传局主办的“放歌新时代·我和我的祖国”中央企业经典爱国主义歌曲歌咏展演，与华润集团深圳区域工委共同组成“春茧”“秋籁”合唱团，以团队团结嘹亮的歌声，唱响央视舞台，共同歌颂出华润人的家国情怀。






2月4日除夕，在济南市泉润小学附近山坡发生火灾的危难之际，华润济南红叶林项目的物业值守人员立马拨打119火警，同时启动火灾应急预案，联动附近的华润仰山、中央公园、云栖径、紫云府项目的28名物业值守人员，成立义务消防队，第一时间赶到火灾现场控制火情，避免了火势蔓延，未酿成人员伤亡。



精准扶贫

华北大区积极响应中央“精准扶贫”号召，践行华润红色央企社会责任，创立“润暖爱心”扶贫、扶志党建品牌，助力精准扶贫。目前，大区4个党支部已成立“润暖爱心”扶贫、扶志专项小组，奔赴2个贫困区、1个希望小镇及1个助残机构，积极拓展扶贫志愿领域，开展系列结对帮扶工作。

<p>青岛  陇南</p> <p>青岛公司响应青岛市市南区湛山街道号召，携手向甘肃省陇南市宕昌县沙湾镇捐献10万元人民币，用以危房旧房改造项目，实现扶贫工作社会多元化参与。</p>	<p>天津  宁夏</p> <p>天津公司向宁夏海原县希望小镇学校捐赠部分学校急需的学习用品和生活物品，以现金捐赠的形式资助了两名品学兼优的贫困学生，并计划将此工作常态化开展。</p>	<p>太原  娄烦</p> <p>太原公司与娄烦县杜交曲镇新建村签订村集体脱贫特色产业农产品订购意向书，第一批订单5000元，并将长期订购当地农产品，大力支持新建村集体经济的发展。</p>
---	---	---



公益慈善

华北大区一直以来热心于社会公益慈善实业，遵守《华润置地志愿者管理细则》等相关规定，建立统一的志愿者管理体系，搭建慈善公益平台，打造公益品牌项目。2019年，公司走进盲童院、敬老院，慰问自闭症儿童和残障儿童，温暖公众、回报社会，为我国公益事业的发展贡献力量。



郑州公司志愿服务

开展公益活动

3次

捐赠总额近

4万元

案例 京中事业部“润暖爱心”志愿小组走进西城公益课堂

为了让残障儿童感受到社会主义大家庭的温暖，京中事业部开展“关爱残障儿童，共绘爱心蓝图”志愿服务，为具有美术天赋的智力障碍及自闭症人士提供绘画物料，与孩子们互动绘画，并进行长期作品展示、义卖，以实际行动践行初心和使命，号召更多人关注社会中的弱势群体。



与责任同行

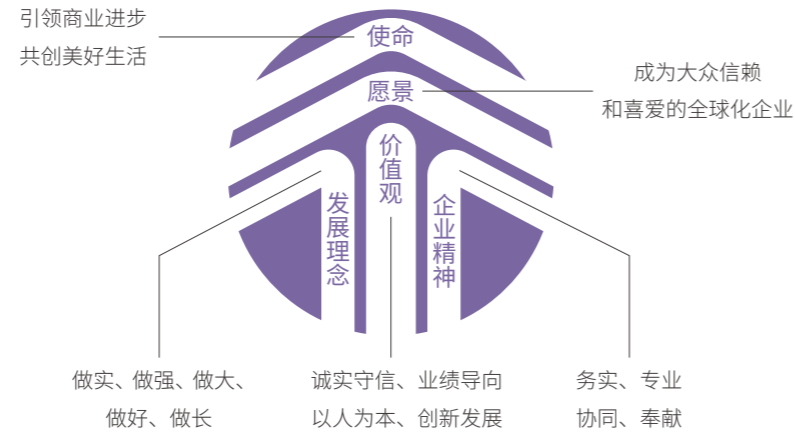
GO
WITH
DUTY

绘就
美好
未来



责任文化体系

华润置地华北大区秉承华润集团文化理念，将企业使命与商业进步和社会发展紧紧连在一起，携手客户、股东、员工、伙伴、社会和环境，履行社会责任，共创美好生活。



可持续发展治理

华北大区将社会责任全面融入企业战略和日常业务运营之中，不断完善社会责任管理制度，提升履行社会责任的工作效率和能力，加强政策及风险监管，促进公司的责任管治更加高效。

华北大区认真贯彻执行《华润集团社会责任工作管理办法》《华润集团社会责任关键绩效统计指标》，设立社会责任委员会，加强对可持续发展的认知，建立有效的、常态化的可持续发展管理机制，连续 5 年独立发布可持续发展报告，有效管理对利益相关方的影响。

决策层	沟通层	执行层
社会责任委员会	社会责任工作办公室	各城市公司、事业部、各部门
<ul style="list-style-type: none"> 推动全公司深化可持续发展理念和文化 决策并领导公司可持续发展战略方向 审批公司可持续发展工作规划、可持续发展报告及其他重要制度 部署开展公司在可持续发展方面的重大工作任务 分配公司各职能部门的可持续发展工作职责 	<ul style="list-style-type: none"> 编制可持续发展相关管理制度； 推动执行企业文化与社会责任相关工作 组织编制华润置地华北大区可持续发展报告，完成 ESG 信息披露。 持续改善可持续发展工作的管理，推动相关能力建设 统一管理公司社会责任工作其他事项 	<ul style="list-style-type: none"> 明确各自的可持续发展相关工作职责并切实履行 遵守各项可持续发展相关管理制度、接受相关绩效考核 协助完成 ESG 信息披露、可持续发展报告编制、社会责任能力建设等工作 执行公司可持续发展工作要求的其他事项

可持续发展策略

华润置地华北大区始终坚持“引领商业进步 共创美好生活”的使命，围绕经营合作、产品服务、环境管理、员工社区领域开展社会责任工作，规划责任目标和推进计划，强化责任管理，推动社会责任践行，塑造有影响、可持续发展的责任品牌。

经营合作

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

8 体面工作和经济增长

9 产业、创新和基础设施

16 和平、正义与强大机构

17 促进目标实现的伙伴关系

重点范畴

合规运营 责任供应 行业发展

管理目标

加强依法治企和合规管理 通过“选用育留”的闭环管理提高供应商质量及履约水平，改善大区的供应商生态环境 促进行业发展

2019 年进展

开展风险检查 78 次，普法培训 25 场 未发生贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件 审查供应商数量 2278 家，供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率 100% 加强政府合作、跨行业合作，参与行业交流分享

提升规划

推动法治与合规工作领导小组成立；进一步完善负面合规清单；加强员工尤其是领导干部、关键岗位人员合规培训，强化合规风险意识 加强与工程、合约、设计等部门的联动，针对供应商的痛点问题进行针对性提升改进 积极推行战略合作，推进行业长足、稳定、持续发展

产品服务

我们始终坚持自身的专注和专业，从住宅开发到多元共生，践行“品质给城市更多改变”的理想，提供有温度的情感悉心服务。



重点范畴

城市发展 产品品质 客户服务

管理目标

深耕城市发展，优化公共服务设施，改善城市环境 产品管控做到根绝隐患、保质保量 秉持“以客户为中心”的服务理念，打造标准化、流程化、规范化的服务体系

2019 年进展

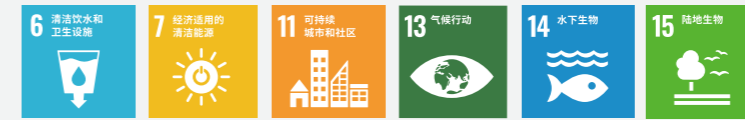
新进邯郸、保定、雄安、廊坊、济宁 5 个城市，积极参与雄安新区项目开发和建设 积极拓展集体租赁住房用地、共有产权住房与保障性住房建设 形成机电、室内、建筑三项设计标准化成果，推动产品迭代升级 交付满意度 83.68 分，客户满意度得分 85.62 分，较 2018 年提升 7.89 分

提升规划

积极配合政府提升公共服务水平，整合项目经营资源，满足居民日常教育、卫生、文体活动等诸多需求 在新项目中进一步推广应用标准化研发成果，在实践中迭代更新 全面提升工程质量及客户满意度，交付过程成绩目标排名置地前三

环境管理

我们重视企业生产经营活动对环境的影响，持续设计、建造和管理高质量的发展项目，追求“绿色发展”，建设“美丽中国”。



重点范畴

环境管理 绿色工程 绿色生活

管理目标

完善环境管理体系 坚定推行绿色健康战略，打造绿色建筑、绿色社区，确保实现“100% 取得绿色建筑设计标识，60% 取得绿色建筑运营标识”的“十三五”目标 提高能效、降低能耗，绿色施工 促进绿色办公、低碳生活的发展

2019 年进展

各项目环评达标率达到 100% 2019 年绿色建筑认证面积 66.6 万平方米 建立写字楼管理节能减排监督小组和节能减排细则，开展覆盖招采到运营的产品全周期管理 加强扬尘治理和管控 2019 年实现万元增加值可比价综合能耗下降 1% 目标 开展植树节、垃圾分类等环保公益活动

提升规划

完善环境指标统计 提升环境风险防控水平 进一步开展宣传和参与环保公益活动 持续开展绿色建筑研究和推广 提升项目绿色运营能力

员工社区

我们主动承担公共责任，为员工提供更健康、愉快的工作环境，提升社区生活质量，担当起负责任的“企业公民”角色。



重点范畴

以人为本 社区支持

管理目标

坚持以员工为本，追求企业共同价值与员工个人价值的双赢 构筑全生命周期的 EHS 管理体系 秉持“服务社会 传播文明”的公益宗旨，搭建慈善公益平台，打造公益品牌项目

2019 年进展

重大安全事故发生零发生 重视行政类 EHS 安全隐患，开展相关培训 进一步优化员工薪酬结构，提高薪酬市场竞争力 员工整体敬业度达 92%，满意度达 93%，均为近年来最高水平 成立“润暖爱心”扶贫、扶志专项小组，开展系列结对帮扶工作

提升规划

重大安全事故发生零发生 持续关注员工融合，重视员工权益，支持员工发展，提升员工的满意度和敬业度 加强社区沟通与参与，促进社区建设

利益相关方沟通

华润置地华北大区重视与政府、客户、员工、合作伙伴、社区伙伴等利益相关方建立有效的沟通机制，不断拓展沟通渠道、提升沟通频率，积极回应利益相关方诉求，为公司履行企业社会责任奠定坚实基础。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> 遵纪守法 依法纳税 支持地方经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 合规管理、诚信经营 主动纳税 贯彻执行国家政策
客户	<ul style="list-style-type: none"> 保证产品质量 优质服务 	<ul style="list-style-type: none"> 第三方检查 400 热线、项目客服、置地会 客户满意度调查
员工	<ul style="list-style-type: none"> 工资及福利保障 晋升与发展 健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬调整、缴纳社保 员工培养、职业发展 EHS 管理、员工体检
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 依法履行合同 公平公正公开 共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 廉洁协议、阳光宣言、满意度调查 供应商辅导、供应商大会 带动行业健康发展
环境	<ul style="list-style-type: none"> 低碳节能 保护生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放统计、绿色建筑、节能改造 环保公益活动
社区	<ul style="list-style-type: none"> 推广健康、丰富生活 帮扶弱势群体 支持文化教育事业 	<ul style="list-style-type: none"> 全民体测、商场活动、品牌宣传 公益慈善、爱心捐赠 志愿者服务 校企合作、构建战略平台

履责能力提升

华润置地华北大区紧跟《华润集团社会责任工作管理办法》要求，认真解读华润集团社会责任关键绩效指标体系，进行多层次、有针对性的社会责任培训，参与社会责任相关会议，开展社会责任工作考核评优，提升全员社会责任意识与管理能力。公司每年编制并发布社会责任报告，通过公司网站、微信等渠道向利益相关方推送，让报告成为展现公司社会责任管理实践、塑造负责任品牌形象的重要载体，不断地增强公司的运营透明度和社会沟通能力。

重要性议题判定

华润置地华北大区分析国内社会责任标准、国家及地方政府政策要求，对标行业社会责任先进企业，结合华润置地发展战略和规划，通过调查问卷分析，识别并筛选出公司和利益相关方共同关注的 26 项实质性议题进行重点披露。

1

**第一步：
议题重要性排序**

- 通过多场利益相关方访谈识别出公司内部重要性议题
- 通过同行对标识别出行业性的重要性议题
- 形成议题库

2

**第二步：
议题排序**

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

3

**第三步：
议题审核**

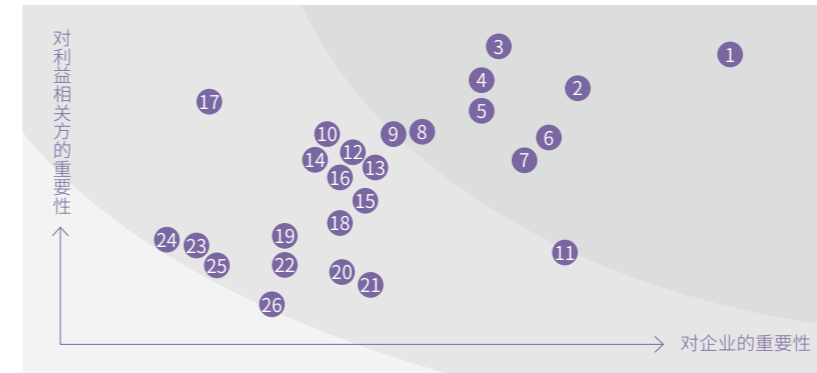
- 公司管理层对重要性议题及排序进行审阅
- 外部专家对重要性议题及排序进行审议和建议

4

**第四步：
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的披露

可持续发展议题重要性矩阵



议题重要性	排序	议题名称	所属范畴	披露位置
高度重要性议题	1	安全健康	社会	第四章 与关爱同行
	2	质量监督与评估	管治	第二章 与品质同行
	3	保障客户权益	管治	第二章 与品质同行
	4	客户满意度	管治	第二章 与品质同行
	5	合规雇佣	社会	第四章 与关爱同行
	6	薪酬福利	社会	第四章 与关爱同行
	7	公平运营	管治	第一章 与价值同行
	8	职业发展	社会	第四章 与关爱同行
	9	生物多样性	环境	第三章 与自然同行
中度重要性议题	10	保护知识产权	管治	第一章 与价值同行
	11	污染物排放	环境	第三章 与自然同行
	12	节约能源	环境	第三章 与自然同行
	13	废弃物处置	环境	第三章 与自然同行
	14	产品质量管理	管治	第二章 与品质同行
	15	创造就业	社会	第四章 与关爱同行
	16	经营绩效	管治	数据列表
	17	绿色建筑	环境	第三章 与自然同行
	18	利益相关方沟通	管治	第五章 与责任同行
	19	公共服务	管治	第二章 与品质同行
	20	节约水资源	环境	第三章 与自然同行
	21	责任采购	管治	第一章 与价值同行
	22	行业发展	管治	第一章 与价值同行
	23	应对气候变化	环境	第三章 与自然同行
	24	社区关爱	社会	第四章 与关爱同行
	25	公益慈善	社会	第四章 与关爱同行
	26	绿色运营	环境	第三章 与自然同行

2020 年履责展望

2020 年，华北大区将继续从六大责任板块出发，贯彻落实“务实、专业、协同、风险”的企业精神，坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，坚持“销售物业 + 投资物业 + X”的商业模式，以供给侧结构性改革为主线，以“改革创新质量发展”为主题，以高质量发展、转型创新为动力，围绕稳增长、促创新、优结构、拓市场的发展目标，进一步增强大区的影响力和带动力，为实现大区战略目标拼搏奋斗，为实现置地战略蓝图、全面建成小康社会做出更大贡献。

保持务实底色，坚定信心，咬定全年目标任务；
紧跟新趋势，抓住市场机遇；
保持定力，优化重点资源配置；
强化底线思维，加大改革，拓宽发展新空间。

> 经济责任

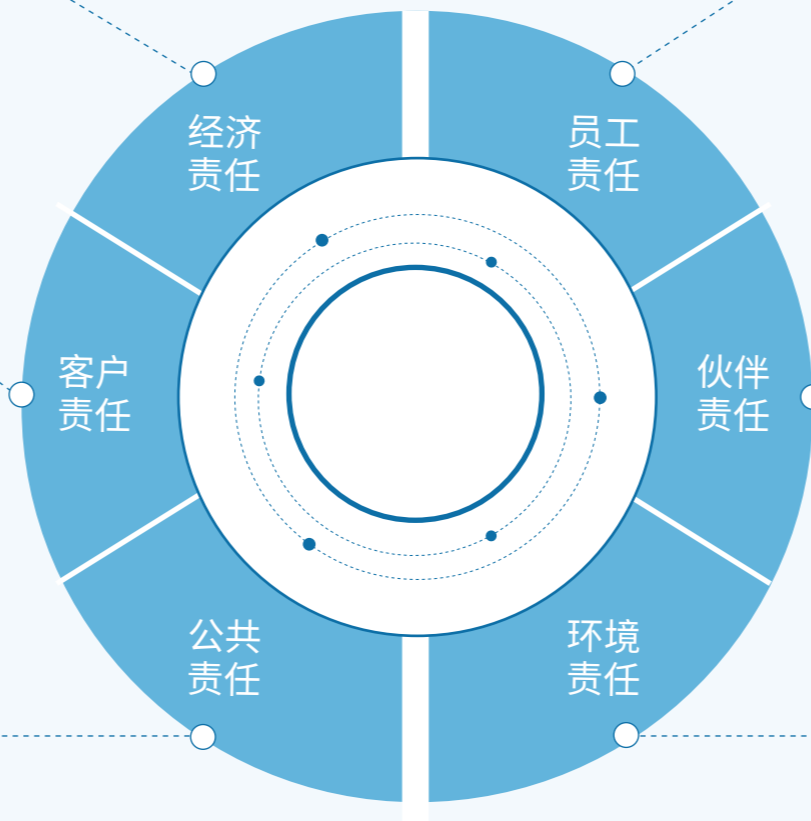
我们以诚信为立根之本，坚持依法合规的安全经营，以业绩为导向，坚持“销售副业 + 投资物业 + X”的商业模式和“精准投资”的方向，做到稳中求进，成为社会经济发展与市场繁荣稳定的中坚力量。

> 客户责任

我们以客户为中心，不断提升对产品品质的要求及工艺技术水平，为客户提供安全、舒适、环保、健康的产品。提升服务品质，探索行业新模式，进一步完善客户服务体系，满足日新月异的客户需求与消费体验，保持行业领先优势。

> 公共责任

我们秉持“携手公众、促进社会和谐发展”的理念，在公益慈善与社区建设事业上做出积极行动。更加用心地投身于志愿服务行动，为社区发展贡献力量，力图推动城市建设发展，描绘居民美好生活画卷，共创社会和谐繁荣未来。



员工责任 <

我们坚持以人为本，为员工提供安全、平等、包容的工作环境，不断完善人才管理与职业薪酬福利体系，完善多通道职业发展体系，建设有使命感、责任感、有活力与创造力的人才队伍，为公司战略的实施提供人才支持，助力企业战略目标的实现，并将企业价值和员工的价值发挥到最大化。

伙伴责任 <

我们将以“互惠互利，共同发展，合作共赢”为目标，倡导健康诚信的伙伴关系。持续完善供应链管理体系，提高供应链质量，携手供应链伙伴，共同推动行业透明化、绿色化的长足发展。

环境责任 <

我们重视企业发展对环境的影响，不断完善绿色建造策略，积极响应“美丽中国”战略，大力推动绿色设计、绿色施工、绿色建筑覆盖率与完成度，让我们的产品、我们的社区与绿水青山共同呼吸。



关于本报告

时间范围	本报告涉及的时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。
发布周期	本报告为年度报告。本年度报告于 2020 年 6 月 30 日获得大区管理层批准发布。
报告范围	本报告覆盖华润置地华北大区，及附属的 8 个城市公司。
称谓说明	为便于表达，本报告中提及的“华润置地华北大区”“华北大区”“公司”等均指作为一个整体的“华润置地华北大区及附属的 8 个城市公司”。
报告承诺	华润置地华北大区承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对内容的真实性、准确性和完整性负责。
数据说明	本报告包含的数据、信息来源以华润置地华北大区的统计数据和相关文件为主，并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。
报告原则	本报告遵循《环境、社会及管治 (ESG) 报告指引》有关“重大性”、“量化”、“平衡”、“一致性”原则的要求，通过可持续发展议题重大性分析回应“重大性”原则，通过量化数据列表回应“量化”和“一致性”原则，通过对负面议题及不良绩效回应“平衡”原则。
参考标准	本报告主要参照香港联合交易所上市规则附录二十七之《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)、全球可持续发展标准委员会《GRI 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。
编制流程	本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、问卷调查、利益相关方访谈、社会责任调研、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。
报告获取	本报告通过印刷报告分发各部门、电子版邮件发送、公司官方网站和微信公众号发布等渠道进行披露，供读者获取参阅。

数据列表 [注1]

CASS-CSR4.0	单位	2016	2017	2018	2019
股东责任					
资产总额	亿元人民币	1214.00	1538.74	1884.78	2323.90
净资产	亿元人民币	-	477.52	580.12	712.04
资产负债率	%	-	68.97	69.22	69.36
综合毛利率	%	27.43	31.26	31.77	29.52
营业收入	亿元人民币	160.18	262.11	209.00	241.42
利润总额	亿元人民币	47.39	61.00	59.94	85.08
净利润	亿元人民币	22.52	54.27	43.40	48.95
净资产收益率	%	-	11.52	7.46	6.87
总资产报酬率	%	-	-	2.53	2.33
行业排名	名次	11	10	9	10
销售物业签约额	亿元人民币	263.00	380.66	509.52	500.61
土地储备货值	亿元人民币	-	-	1260	1796
期末土地储备面积	万平方米	-	-	-	1271
腐败事件发生率	%	0	0	0	0
客户责任					
客户总体满意度	分	72	72	78	85.62
接获关于产品及服务的投诉数量	件	-	56671	2053	2794
客户投诉处理率 - 住宅项目	%	95	100	96	100
研发投入总额	亿元人民币	-	0.239	0.815	0.1067
研发人员数量	人	22	25	6	6
新增专利数	项	-	0	0	0
住宅质量交付评估成绩	分	-	-	-	76.83
住宅质量过程评估成绩	分	-	-	89.02	87.24
员工责任					
全职雇员	人	6541	3890	2765	2928
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100	100
健康管理投入总额	万元	-	-	98.73	151.44
员工敬业度	%	83	84	87	92

CASS-CSR4.0	单位	2016	2017	2018	2019
员工满意度	%	-	87	88	93
员工流失率	%	25.7	22.1	16	16
员工平均年龄	岁	-	-	-	33.3
女性员工比例	%	49.00	39.60	39.67	37
管理层中的女性比例	%	-	13.33	29.90	28
年人均带薪休假天数	天	>6	12	13	13
员工培训覆盖率	%	-	100	100	100
员工培训参与人次	人次	-	-	8902	10670
员工培训投入总额	万元	-	-	534.47	378
人均培训投入	元/人	-	-	1933	1290
人均培训时间	小时	-	3.06	30.00	20.4
参加工会员工比例	%	-	-	100	100
残疾人雇佣人数	人	0	2	6	6
伙伴责任					
战略合作协议签订数量	件	-	-	-	17
供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率	%	100	100	100	100
经济合同履约率	%	-	-	100	100
因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	个	-	-	0	0
报告期内审查的供应商数量	个	-	-	1783	2278
因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	个	-	-	0	0
公共责任					
纳税总额 [注2]	亿元人民币	43.1	40.0	46.9	70.76
招聘新员工人数	人	-	300	906	649
招聘应届毕业生人数	人	-	-	-	54
一般及以上工伤事故发生数	次	0	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0	0
千人负伤率 (事故频率)	‰	0	0	0	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0	0
千人经济损失率	‰	0	0	0	0

CASS-CSR4.0	单位	2016	2017	2018	2019
百万营业额经济损失率	%	0	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	‰	0	0	0	0
对公司市场形象、社会形象造成重大负面影响影响的安全生产事件	起	0	0	0	0
安全生产投入	万元人民币	-	2386.77	1401.61	615.2339
安全应急演练次数	次	-	632	632	285
员工安全培训覆盖率	%	-	100	100	100
环境责任					
环保总投入	万元人民币	-	335.19	250.84	200.9
节能减排技术改造总投入	万元人民币	-	-	92.31	140.99
碳强度	吨 / 百万人民币营业额	-	4.1874	3.7016	0.5359
综合能源消耗量	万吨标煤	-	1.4497	0.9607	0.1835
耗电量	万千瓦时	3609.6570	3025.6290	2514.0353	1454.9149
汽油消耗量	吨	-	-	66.471	32.6672
柴油消耗量	吨	-	-	0	0
天然气消耗量	万标准立方米	-	-	72.8031	0
清洁能源使用量	吨标准煤	-	0	0	0
其他能源消耗量	吨标准煤	-	1.4497	0	0
二氧化碳排放量	吨	-	109756.2958	77364.4205	12937.0108
二氧化硫排放量	吨	-	-	-	0
氨氮排放量	吨	-	-	-	0
COD 排放量	吨	-	-	-	0
氮氧化物排放量	吨	-	-	-	0
万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元人民币	-	-	-	0.0068
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	-	0.0066	0.0057	0.001
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元人民币	-	0.0192	0.0116	0.0022
新建项目绿地率	%	-	-	-	35
绿色建筑认证面积	万平方米	182.90	77.13	254.00	66.6

[注 1]: 2019 年数据统计口径调整为“并表口径 + 不并表口径 + 万家托管公司”，故数值差异较大

[注 2]: 2019 年数据剔除商业部分

CASS-CSR4.0 指标索引

报告目录	CASS-CSR4.0 指标对标
高管致辞：与城与人 共赴美好	P2.1/P2.2
2019 年高光时刻	P3.1/P3.2
企业荣誉	A3
企业概况	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5
主要业务	P4.3
管理架构	P4.2
1.1 合规运营	M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5/M3.3/M3.5/ S1.1/S1.2/S1.4
1.2 责任供应链	M3.1/M3.2/M3.7/M3.8/M3.9/M3.10/M3.11/M3.12/M3.13/M3.14/M3.15/M3.16/S4.4/E1.5/E1.6/E2.2/E2.6/E2.19/E2.20/E2.21/E2.22
1.3 行业发展	G6.3/M3.4/M3.6
2.1 城市发展	M2.1/M2.4/M3.6/S1.4
2.2 产品品质	M1.8/M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.6/M2.7
2.3 客户服务	M2.8/M2.9/M2.10/M2.11/M2.12/M2.13/M2.14/M2.15/M2.16/M2.17/M2.18
3.1 环境管理	E1.1/E1.2/E1.4/E1.5/E1.8/E1.9
3.2 绿色工程	E1.3/E1.7/E1.10/E1.11/E1.12/E2.1/E2.3/E2.4/E2.5/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/E2.23/E2.24/E2.25/E3.3/E3.4/E3.5
3.3 绿色生活	E3.1/E3.2/E3.6
4.1 以人为本	S1.5/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
4.2 社区支持	S4.1/S4.2/S4.3/S4.4/S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/S4.9/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13/S4.14
5.1 责任文化体系	G1.1/G1.2
5.2 可持续发展治理	G3.1/G3.2/G3.3/G4.1
5.3 可持续发展策略	G1.2/G2.2/G2.3/G2.4
5.4 利益相关方沟通	G6.1/G6.2/G6.3
5.5 履责能力提升	G4.2/G4.3/G5.1/G5.2
5.6 重要性议题判定	G2.1
2020 年履责展望	G2.2/A1
关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3
数据列表	M1.6/M1.7/M1.8/S1.3/S2.1/S2.20/A2
CASS-CSR4.0 指标索引	A5
报告评级	A4
意见反馈表	A6

报告评级

《华润置地华北大区 2019 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华北大区委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润置地华北大区 2019 可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

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

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司营销管理部牵头成立报告编制工作组，董事长、总经理把控报告整体方向、重要内容和关键环节；将报告定位为提升责任管理能力、完善信息披露管理、深化责任品牌传播的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、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、长图版等形式呈现报告，过程性表现领先。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、保障住宅质量、旧城开发改造、农民工权益保护、避免土地闲置、噪音污染控制、新建项目环评、废弃物循环利用、绿色建筑等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“与价值同行，绘就美好发展”“与品质同行，绘就美好体验”“与自然同行，绘就美好环境”“与关爱同行，绘就美好生活”“与责任同行，绘就美好未来”等角度披露了所在行业核心指标的 90.24%，完整性表现卓越。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“腐败事件发生率”“一般及以上工伤事故发生数”“员工流失率”“千人死亡率”“千人经济损失率”“百万平方米房屋建筑死亡率”等负面数据，并详细描述济南项目园区供水问题处置过程及结果，具有卓越的平衡性表现。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“营业收入”“研发投入总额”“员工敬业度”“纳税总额”“环保总投入”“绿色建筑认证面积”等 57 个指标连续 3 年的对比数据，并通过“开发业务销售规模行业第 10 名”“中国商业地产 Top100 榜单第 2 名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》以“同心同行 共绘美好”为主题，以“与…同行，绘就美好…”为主线，贯穿全篇，框架结构清晰，章节体例完整，系统展示了企业对利益相关方的履责行动与成效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面设计将地域标志性建筑与手绘人物相结合，章节跨页以实景全图生动呈现特色场景，既凸显了企业行业特色，又增强了报告的辨识度；各章开篇设置“责任故事”，展示企业年度亮点实践，提升了报告的悦读性，可读性表现卓越。

创新性（★★★★☆）

《报告》开篇设置“2019 年高光时刻”专题，聚焦企业年度履责成效，提升了报告的沟通价值；积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），彰显了报告的与时俱进和企业的履责追求；各章开篇系统披露关键议题管理目标、年度进展及提升规划，提纲挈领，总领性强；引入利益相关方感言佐证企业履责成效，增强了报告的公信力，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《华润置地华北大区 2019 可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



华润置地华北大区可持续发展报告连续第二年获得五星级评价

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

过程性评估员：任姣姣

出具时间：2020 年 6 月 16 日

意见反馈表

尊敬的利益相关方：

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为更加深入地了解您对华北大区社会责任工作的期望和需求，使华北大区的社会责任工作水平不断提升，特开展此次问卷调查。在此，我们诚挚地邀请您参与调查，您的观点和见解对我们至关重要。我们由衷感谢您的宝贵意见和建议！

1、相对于华北大区而言，您的身份是：

员工 消费者 供应商 监督机构 其他政府部门 媒体 其他

2、您对本年度报告整体是否满意？

是 否 一般

3、您所关注的信息在本年度报告中是否都有所体现？

是 否 一般

4、您对我们明年编制发布的可持续发展报告有何期待或建议？

创新报告主题 创新结构和思路 清晰的逻辑主线 扩大社会责任标准的适用范围 更为友好的阅读界面
 更加亲和的语言风格 其他（请注明）_____

5、您对于我们的社会责任工作开展有何建议或期待？

制定长期社会责任规划 加强社会责任管理机构设置 广泛开展对外沟通 策划新的有影响力的公益项目
 将社会责任相关绩效纳入管理考核 其他（请注明）_____

报告编写人员名单

组长：张大为

主编：王连生

成员：张妍、郝佳颖、陈刘芳、冯喆、黄鑫、姜泓伊、金晓燕、金玉洋、李锐、刘双、陶玉龙、王国瑞、王小丽、王振伟、韦雪茜、魏琳、杨泽、张若竹、张燕



华润置地
华北大区官方微信

华润置地有限公司华北大区
China Resources Land Limited North China Region
北京市西城区西直门内大街 118 号冠华大厦
电话：010-66001188 传真：010-66001188
bj.crland.com.cn



扫码查看企业评级档案