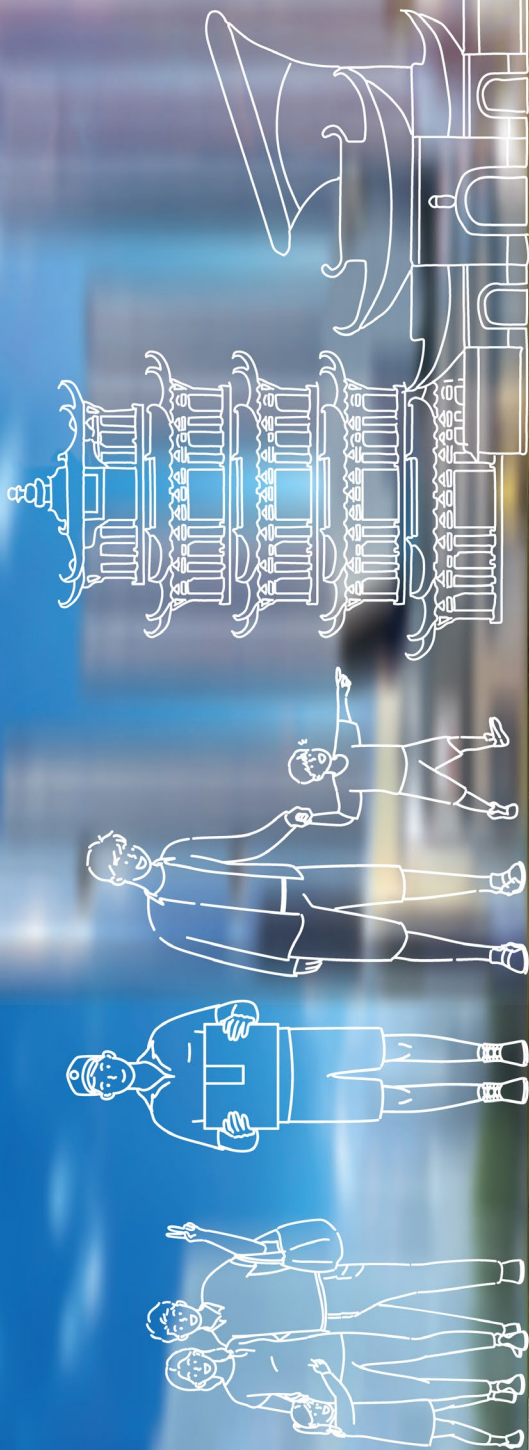


同心同行
共绘美好



报告导读

报告周期

本报告是华润置地华中大区发布的第六份可持续发展报告，本报告为年度报告。

报告承诺

华润置地华中大区承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告范围

本报告覆盖华润置地华中大区的 5 个城市公司，时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

参考标准

香港联合交易所（联交所）主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（ESG 指引）
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南》（CASS-CSR4.0）
《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs）
《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》（GRI Standards）
《华润集团社会责任工作管理办法》

报告流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华中大区”“公司”“大区”“我们”等均指“华润置地华中大区及所包含的 5 个城市公司”。

数据说明

本报告包含信息以华润置地华中大区成立以来至 2019 年 12 月 31 日的统计数据 and 正式文件为主。

报告获取

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

联系方式

华润置地华中大区党群工作部

地址：湖北省武汉市江岸区中山大道 1627 号中信泰富大厦

电话：(027) 8886 2988

官网：<http://wh.crland.com.cn>

目录 CONTENTS

02 卷首语	
03 数说 2019	
04 2019 年度大事记	
06 关于我们	
企业概况	06
主要产品	07
组织架构	07

08 坚守一线齐战疫 同气连枝盼春来



66 2020 年展望	
67 附录	
关键绩效	67
年度荣誉	74
指标索引	75
报告评级	76
意见反馈	77

14 匠心品质, 共筑美好城市	
布局多元产业	16
打造卓越品质	21
提供优质服务	24

30 同心戮力, 共绘美好蓝图	
贴心关怀员工	32
携手伙伴成长	42

44 润心守护, 共建美好家园	
强化环境管理	46
推动绿色运营	47
倡导绿色文化	49

50 暖心回馈, 共创美好生活	
决战决胜脱贫攻坚	52
积极参与公益慈善	54

56 循心而行, 共赴美好未来	
可持续发展管理	58
合规稳健运营	61

卷首语



新时代呼唤新责任，新责任建设新未来。

2019年是中华人民共和国成立70周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。华中大区秉承华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，奋发有为，砥砺前行，以“夯实基础、持续发展、提质增效”为管理主题，在资源获取、业绩达成、组织建设等各方面均取得显著进展。2019年，大区实现签约额176亿、税后利润15.5亿，完成业绩标杆值；投资加强城市深耕，新获取7个项目、锁定2个项目，总地价130.1亿，客户满意度位列置地第二，同时康养、长租等创新业务也取得显著进展。

华中大区聚焦企业本质责任，坚守合规经营，加强法律风险管控，扩大廉洁教育范围，以党建促发展；将高品质战略落实到日常运营中，布局多元产业，推进城市建设，不断优化信息化创新管理体系；以“体系建设、管理监督、支持服务、赋能培训”为定位，持续关注和提升建筑品质，建造精品工程；始终践行“客户至上”理念，从项目拿地到客户入住，全价值链保障客户权益，全年累计投入919.68万元用于“春风行动”整改，增强公众对华润品牌的信心。

作为中部地区最具行业领导力的综合地产开发商之一，华中大区在实现自身发展的同时，从未忘记身上所肩负的社会责任。与员工共同进步，充分保障员工权益，严守安全防线，优化人才队伍建设，丰富员工文化生活；与伙伴共赢合作，积极践行责任采购，把控供应商质量的同时推动行业发展；与环境共生共存，严格规范环境管理体系，打造绿色建筑，推进节能减排，倡导绿色办公，强化低碳环保意识；与社会共筑和谐，积极参与公益慈善行动，建成湖南韶山、安徽金寨、江西井冈山3个希望小镇，助力决战决胜脱贫攻坚。

一场突如其来的新冠肺炎疫情打破了2020年春节的平静，在疫情防控与复工复产任务挑战面前，华中大区全力投入这场不见硝烟的战役，与14亿中国人民守望相助、共克时艰。

凝心聚力，笃定前行，在未来的经营过程中，大区将更加重视利益相关方的声音，主动开展责任沟通，上下同心，攻坚克难，以更加崭新的姿态和更加优异的成绩与人民共绘美好！

数说 2019

		资产总额	营业收入	利润总额	住宅客户满意度	客户投诉处理率（住宅）
经济绩效	2018年	647.38亿元	83.15亿元	28.01亿元	81分	100%
	2019年	783.45亿元	86.87亿元	21.29亿元	87分	100%

		员工体检覆盖率	全职员工总人数	管理层中的女性比例	员工培训覆盖率	安全生产投入
社会绩效	2018年	100%	1008人	2.67%	100%	182.58万元
	2019年	100%	969人	2.55%	100%	231.6万元

		环保总投入	节能减排技术改造投入	综合能源消耗量	二氧化碳排放量	万元营业收入可比价综合能耗
环境绩效	2018年	122.36万元	359.68万元	0.4125万吨标煤	16326.40吨	0.02吨标煤/万元
	2019年	117.02万元	231.86万元	0.1588万吨标煤	10180.19吨	0.0039吨标煤/万元

2019 年度大事记

1月17日

“华润红色驿站”启幕仪式在合肥万象城成功举办。这是华润置地第七家、同时也是华中大区首家“红色驿站”，既为楼宇商圈的党员搭建了更加庄重的阵地和丰富的活动空间，又形成了线上线下交流互动的便捷学习平台。

2月26日

赣州公司对赣州市赣县区沙地镇芳村进行定点帮扶并投入产业发展扶贫资金10万元。

4月27日

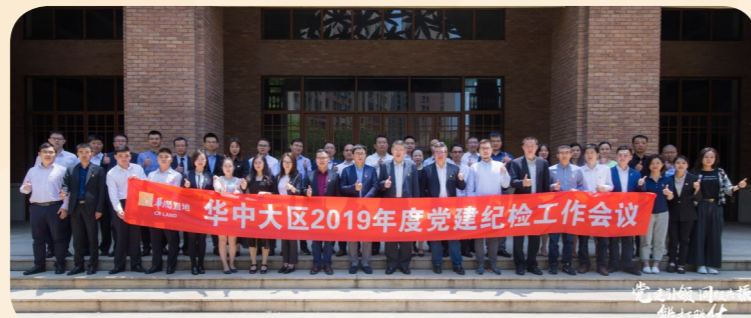
武汉翡翠中心·润玺首开3#高层住宅开盘，共76套住宅，开盘当天去化72套，去化率达94.7%。

4月27日

南昌紫云府商业首开推售商铺53套、公寓96套，开盘当天认购83套。

5月11日

华中大区在武汉召开2019年度党建纪检工作会暨学习贯彻习总书记指示精神研讨会议。



5月21日

武汉公司与湖北交投、武汉华发联合获取宜昌市伍家岗区宜昌东站综合体项目，助力华润置地新进入宜昌，完善大区在湖北省“一主两副”城市的战略布局。

6月1日

华中大区完成对武汉市东西湖135住宅项目增资扩股，项目占地4.73万方。

6月5日

华中大区完成对赣州市悦蓉府项目增资扩股，项目占地3.3万方。

6月8日

合肥万橡府7-8F洋房首次线下集中开盘活动隆重举行，参与活动业主及客户共约280人次，首开实现去化76套，去化率60%。

6月28日

武汉润置房地产有限公司获取武汉市经开区官莲湖住宅项目，项目占地4.29万方。

6月28日

“润出行”系统上线华中大区，使用人数约1300人。

7月7日

华中大区在武汉召开“不忘初心、牢记使命”主题教育启动会暨“七一”表彰大会。



7月27日

湖南琨瑜府公寓开盘，开盘销售54套，首开去化率43%。

7月30日

华中大区获取合肥市滨湖区成都路BH2019-08商住项目，项目占地10.05万方。

8月18日

葛洲坝琨瑜府三期完成线上首开，销售额8亿元，开盘即售罄。

8月24日

阜阳中心首开，刷新阜阳全市一次性推盘、一次性开盘成交的双记录，市场排名城市前三。

8月28日

华中大区党委召开“不忘初心、牢记使命”专题民主生活会。



9月20日

华中大区获取武汉市新洲区郑城街民防路西侧住宅项目，项目占地4.42万方。

9月28日

合肥庐阳万象汇双百开业。100%综合招商率、100%满铺开业率，开业首日零售额超2000万元、客流近21万人次。

11月5日

资产管理系统完成系统上线，对大区所有IT资产、行政资产以及营销资产进行线上管理。

11月8日

南昌市2019年建筑安全生产标准化暨扬尘治理现场观摩会在青山湖万象汇项目现场召开，南昌市建设局、各县（区）开发区（新区）建设行政主管部门主要领导、安监站（分站）站长相关领导及各建设、监理单位代表共600余人参与此次观摩会。

11月17日

华中大区开展“重走长征路”团队熔炼暨“不忘初心、牢记使命”主题党日活动。

12月19日

君悦酒店完美开业，实现酒店业务0到1的突破。

12月27日

华中大区获取武汉东西湖啤酒厂两宗住宅项目，项目占地24.3万方。

12月27日

武汉市东湖高新区招商引资重大项目签约仪式在光谷希尔顿酒店隆重举行，华中大区同斗鱼直播、光谷金控等合作方签订战略合作框架协议。



主要产品

华中大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，秉承华润置地“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，致力于专业化、品牌化的地产开发，已陆续在辖区内获取多个高品质项目，涵盖了住宅、写字楼、商业地产、康养及长租五大方面。截至2019年底，已开发及待开发住宅项目累计49个，商业项目累计10个，康养项目4个，长租项目1个，是中部地区最具行业领导力的综合地产开发商之一。

截至2019年底

已开发及待开发住宅项目累计

49个

商业项目累计

10个

组织架构

华中大区践行“总部-大区-城市”三级管控架构，根据大区业务发展和管理需要，设置1个中心城市公司（武汉），4个非中心城市公司；下设大区部门15个，专业委员会5个。

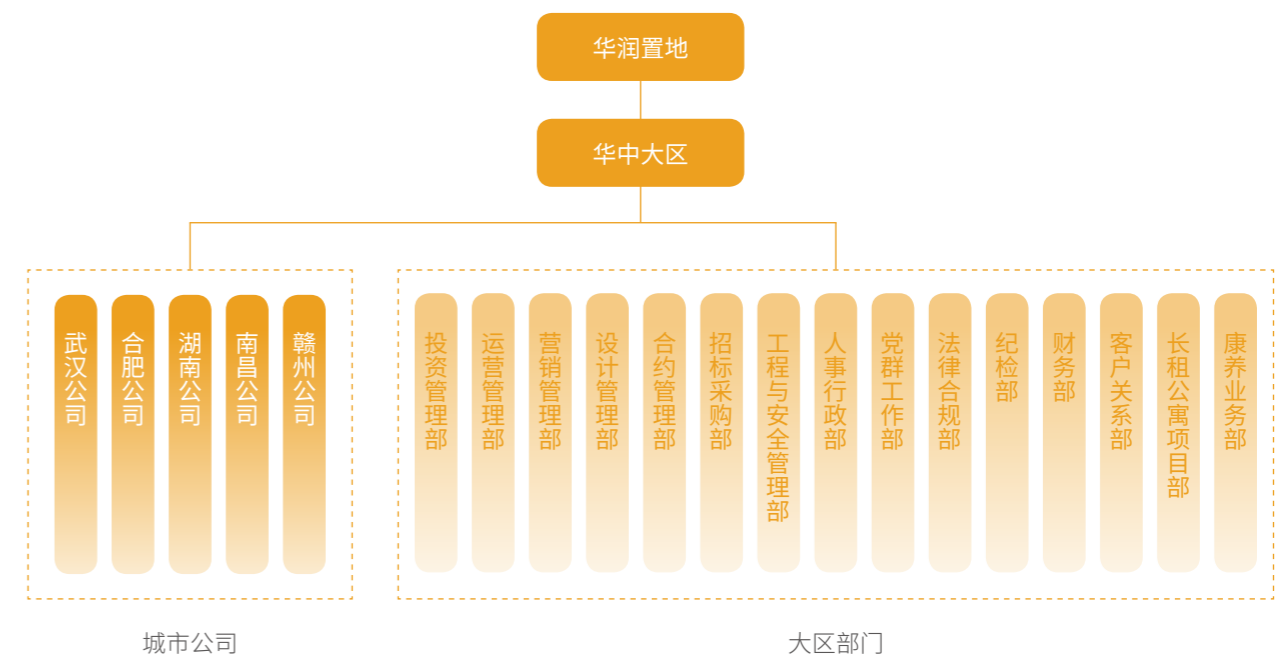
关于我们

企业概况

华润置地华中大区作为华润置地布局全国的六大区之一，隶属于全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地（HK1109），创立于2004年，主要负责在湖北、安徽、湖南、江西四省内从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理，目前业务覆盖武汉、合肥、长沙、南昌、赣州、宜昌、阜阳、鄂州等城市。

华润置地华中大区一直秉承华润置地的“高品质战略”，持续开发商业、住宅、写字楼及综合体等综合开发业务外，运用前瞻性的战略思维和创新力，布局康养、长租公寓等创新业务版块，践行“多元化、复合型”业务发展模式，全方位助推城市梦想的升级。

未来，华润置地华中大区将继续传承华润置地“品质给城市更多改变”的宗旨，协力城市发展，旨在引领城市生活方式改变的同时，改善片区面貌，带动城市经济的发展，为广大客户精心构筑生活理想！



坚守一线齐战疫 同气连枝盼春来

责任
聚焦

2020年初，新冠病毒肺炎疫情爆发，华中大区位于此次抗击疫情最前线，在华润集团、置地总部的坚强领导下，迅速行动，协同集团在鄂各业态，坚守一线，严密部署，全力投入这场不见硝烟的战役，与14亿中国人民守望相助、共克时艰。

成立专班 加强防疫管理



华中大区于1月20日迅速组织各部门、商业华中大区、武汉物业公司召开武汉市新型冠状病毒感染的肺炎紧急部署会议，并成立应急组织架构。大区成立疫情防控应急领导小组，由大区总经理担任组长，并设置信息综合组、医疗保障组、舆情管控组、物资保障组四个具体工作小组。



相继发布《关于做好新型冠状病毒肺炎预防的通知》《华中大区新型冠状病毒肺炎专项应急预案》《华中大区新型冠状病毒肺炎防控方案》等制度文件，将大区疫情防控要求及时传达、落实到位。



定期召开疫情防控沟通会议，根据疫情形势安排总体工作，全面加强抗疫防疫管理及落实。



▲ 华润置地副总裁孟小周赴华中大区指导疫情防控工作



▲ 华中大区疫情防控专题工作会议

坚守一线 筑牢防疫屏障

华中大区严格落实疫情防控工作，协同在营商业、在管物业开展防疫应急工作，实施网格化管理，推进重点场所消杀、防疫知识宣传等管控措施落地，确保防疫工作不留死角隐患，同时下辖康养医院投入抗疫一线，守护人民群众生命健康安全。

携手商户 共渡难关

华中大区积极与租户沟通，全力配合各门店所在地政府开展各项防疫工作，及时按照政府最新政策落实闭店或调整营业时间；开展全员警示教育，定时对公共区域进行全面消杀；为员工发放口罩、消毒水等应急物资，免费提供体温测量；强化现场巡查，形成消控室与120急救中心联动机制；为商户减免租金，共渡难关，累计减免1090个租户5204万元租金。

累计为商户减免租金

5204 万元

惠及商户

1090 个

社区战疫 守护平安

社区是隔离疫情的一道重要“防线”。华中大区对所管辖住宅小区出入口严格防控，隔绝病毒；对进出人员严格测温，对发热人员做好登记并及时上报；对社区公共设施加大消毒频次，全面消除卫生隐患；做好业主的安全宣传、提示，消除业主恐慌情绪，提升健康防疫能力；在小区门口设置专属物流及外卖站点，杜绝接触传播。



医护参与 同心抗疫

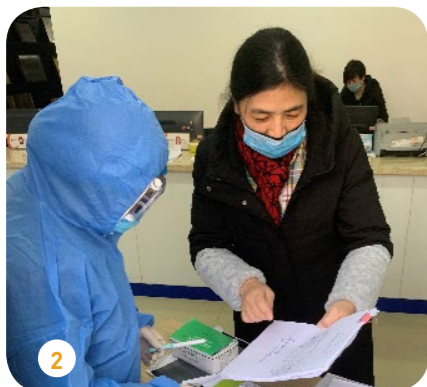


武汉卓刀泉社区卫生服务中心是华中大区与武汉融济合作的康养医院，作为定点医疗机构，负责辖区9.2万居民的疫情初筛和接诊工作。卓刀泉社区卫生服务中心启动医患互动，承诺“3分钟应答”的工作机制和社区24小时咨询热线，加强辖区内新冠肺炎知识科普，为湖北疫情防控贡献力量。

从1月20日至2月9日，卓刀泉社区卫生服务中心



- 1 卓刀泉社区卫生服务中心工作者开展入户访视登记
- 2 卓刀泉社区卫生服务中心工作者排查并登记社区密切接触者信息
- 3 卓刀泉社区卫生服务中心工作者为社区居民检测体温
- 4 卓刀泉社区卫生服务中心工作者在隔离点为参与核酸检测的居民做信息登记



统筹协调 保障应急资源

华中大区根据疫情防控需要，尽己所能全力保障抗疫物资供应。大区印发《华中大区防疫物资管理指引》，规范物资管理，提升防疫物资使用效率和规范性；成立应急物资采购小组，负责应急物资的采购，包括防护口罩、防护眼罩、防护服、消毒液等，由物业武汉公司协助对物资进行统一调配和发放。同时，大区主动驰援一线，为抗疫医护人员提供资金和物资支持。

合肥公司

- > 多方寻找渠道，采购口罩、医用防护服、消毒液、酒精等防疫物资
- > 向武汉市慈善机构捐款 5.9 万元
- > 配合区域工委向武汉武钢医院转运防护物资任务
- > 君悦酒店为奋战一线的“逆行者”提供物料支持



▲ 抗疫物资盘点

全面防护 有序复工复产

疫情防控工作进入关键时期后，在继续做好科学防控的同时，企业有序复工复产，对于保障民生、维持社会正常秩序具有重大意义。华中大区及时响应，全方位加强安全防护与人员健康保障，严格落实内部疫情防控工作，做好防疫物资储备工作，开展返岗人员健康监测管理等，全面守护员工安全健康。

合肥公司

为复工员工准备丰富的防疫用品；对办公区域进行全面消毒；严格落实在建项目封闭管理，设置现场隔离区，对重点项目全员进行核酸检测；严格分散就餐；建立日报机制等。

湖南公司

宣讲疫情预防知识，落实日常消毒、测温和人员信息登记工作，和所属社区充分做好联防联控、加强沟通。

赣州公司

增设疫情防控工作督导组，开展复工复产疫情防控监督检查12次，发现隐患数量15项，并全部落实整改；开展复工防疫知识培训和测试，有效提高员工自我防护认识。

南昌公司

无死角做好清洁消毒；提前储备防疫物资；严密做好返程复工人员的健康排查及监控；开展疫情防控宣传教育。

战疫人物

方今之事，男子当战，女子当运，发兵何疑？

——大区人事行政部 成曦

1月20日，华中大区进入疫情防控状态，成曦全力参与到防疫工作中。在疫情升级、交通禁行、防疫物资告急时，大区向置地总部发出物资求助申请。整个春节，成曦每天对接需求、接受捐赠、日清日结。当看到写满“武汉加油”的防疫物资到达橡树湾，身处疫情中心的成曦倍感温暖。



大区人事行政部成曦和她的伙伴们
“方今之事，男子当战，女子当运，发兵何疑？”

疫情就是命令，防控就是责任。

——湖南公司 湛创



湛创是湖南公司翡翠府项目部临时党小组组长，为了保障项目在疫情稳定后科学复工，从2月3日起，湛创每日负责统计施工单位复工人员计划、劳务人员信息及防疫物资准备情况，并逐一电话慰问工人的情况及困难点。项目复工前夕，他多方采买防疫物品，连夜编制防疫复工方案，用行动诠释疫情就是命令、防控就是责任。

我是一名党员，关键时刻就应该冲锋陷阵。

——南昌公司 武浩鹏

新冠肺炎疫情突如其来，疫情防控需要大量精干力量。南昌公司的武浩鹏向村委会主动请缨，成为村疫情劝返点的一名志愿者。武浩鹏每天在村口工作超过8小时，他说：“我是一名党员，关键时刻就应该冲锋陷阵。”



尽自己最大能力多筹集一些物资，我们的员工就会多一份保障。

——合肥公司 傅培培

随着疫情日趋严峻，合肥公司的傅培培与部门同事开始多方寻找渠道，采购防疫物资，由于很多供应商已经放假，库存有限加上封城封路等因素给采购工作带来极大困难。作为人事行政部负责人，傅培培深感责任重大，经过联系多方渠道，终于采购到足够的防护物资，为员工筑起抗疫防线。





匠心品质 共筑美好城市

惟创新者进，惟创新者强，惟创新者胜。华中大区坚持创新引领，从客户体验和客户需求出发，布局多元产业，以匠心品质改善人居环境，真诚对待每一位客户，致力于打造满意服务，携手共建美好城市，精心构筑生活理想。

我们与 SDGs



布局多元产业

华中大区一直秉承华润置地“品质给城市更多改变”的品牌理念，布局多元化产业，不断推进城市建设、完善公共服务、创新管理模式，改善城市面貌，引领城市生活方式改变，协力城市经济发展。

- 1 合肥昆仑御
- 2 武汉江悦澜园
- 3 宜昌东站项目
- 4 武汉问津兰亭·玲珑府



城市建设

助力城市开发

华中大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，坚持高品质战略，已在辖区内开发多个高品质住宅产品，发展万象城城市综合体、区域商业中心万象汇（五彩城）两种投资物业模式。2019年，大区新获取7个项目、锁定2个项目，总地价130.1亿、总货值356.6亿，住宅占比87%，合肥庐阳万象汇、君悦酒店等项目顺利开业。

2019年，大区新获取7个项目、锁定2个项目



君悦酒店

参与旧城改造

武汉市东西湖区啤酒厂旧改项目

成交总价 **38.3** 亿元

总投资约 **85** 亿元

华中大区积极履行央企责任，响应政府号召，参与旧城改造，有效促进城镇土地合理利用，释放城镇土地空间，推进城市转型升级。2019年12月17日，华中大区通过公开市场竞拍获取武汉市东西湖区啤酒厂旧改项目，项目占地面积24.3万平米，计容建筑面积74.4万平米，成交总价38.3亿元，总投资约85亿元，项目定名为武汉二十四城，将打造集住宅、体育馆、博物馆、医疗设施等于一体的综合社区。



▲ 东西湖雪花啤酒厂项目

公共服务

2019年，卓刀泉项目社卫中心

辐射周边社区 **20** 余个

全年完成门诊 **33682** 人次

布局康养业务

华中大区积极贯彻集团“大健康战略”，加速区域内康养产业布局，持续提升养老服务质量，致力于为长者提供高品质颐养服务。

大区三院联动，致力于优化养老服务，拓展客户资源，持续提升品牌影响力。2019年，卓刀泉项目社卫中心辐射周边20余个社区，全年完成门诊33682人次，成为片区长者安心养老首选；古田项目入住长者从192人跃升至273人，运营2年即实现满住，入住速度稳居武汉养老市场前列。悦年华·颐养中心（武汉石桥）项目于2019年11月盛大开业，作为置地在华中区域首个城市中心康养旗舰综合体，集专业适老化设施、悉心照护、智能服务、文体娱乐为一体，服务质量得到广泛好评，至年底已入住长者57人。同时，项目正与江岸区民政局合作打造“互联网+居家养老”中心辐射式服务中心试点项目，逐步构建“机构-社区-居家”三级养老服务体系，打造华中康养新标杆。



▲ 悦年华·颐养中心（长沙天心）效果图

此外，大区加大优质康养项目拓展力度，2019年5月成功竞标获取长沙市天心区福利中心项目，项目建筑面积14896平方米，规划床位320张，拟打造医养结合示范性公建民营养老机构，不仅实现康养业务在长沙正式落地，更是置地在全国范围内政企合作优质康养项目的典范。



▲ 悦年华·颐养中心（武汉石桥）开业

大区首个长租公寓项目——有巢公寓（武汉站店）

计容建筑面积 **36818.51** m²

提供青年人才公寓近 **600** 间

打造长租公寓

华中大区坚持落实“房住不炒”政策，大力发展布局租赁住房，助力百万大学生留汉计划。2019年签约获取大区首个长租公寓项目——有巢公寓（武汉站店），该项目位于武汉市洪山区杨春湖高铁商务区，计容建筑面积36818.51m²，拟建设成包含社区型购物中心的租赁社区综合体，将提供近600间青年人才公寓，搭建“消费-生活圈”，营造人才港湾，引领消费升级，与商务区同发展。



▶ 有巢公寓（武汉站店）效果图

创新模式

完善信息化管理

华中大区围绕“维稳、创新”管理思路，不断优化信息化管理体系，提高管理效率，保障业务高效推进。2019年，大区系统研发投入2.5万元。3个商业体上线impos智能收银系统，4个商业体上线智慧停车3.0，4个商业体上线租户企业号；视频模板由720P提升至1080P，实现视频会议升级；商业财务共享上线，完成财务共享与人力接口上线；华润集团“润出行”系统在大区上线，资产管理系统完成系统上线。

大区系统研发投入
2.5 万元

★ 案例 资产管理系统上线

为提高资产管理效率、实现对资产的信息化管理，华中大区于2019年11月上线冠能云资产管理系统，该系统通过二维码对资产的领用、归还、盘点、维修及报废进行全方位准确监管，实现对资产的实时、动态管理。截至2019年底，该系统已经在大区全面推广，覆盖大区5个城市公司、20个部门，累计管理资产5600件。



▲ 资产管理系统

产城融合新模式

华中大区通过整合内外部优质产业资源，积极响应武汉市产业布局、整合发展、转型升级等需求。打破行业壁垒，与互联网、医疗、智能制造、众创孵化、文化创意等多领域洽谈合作，从城市功能完善的角度参与城市基础设施建设，发展产城融合新模式。



▲ 东西湖雪花啤酒厂项目取得突破

打造卓越品质

华中大区以“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，不断推进质量管理体系建设，持续关注和提升建筑品质，强化质量监督检查，以卓越品质打造市场标杆。

质量管理体系

华中大区在“固本强基、提质增效、稳中求进”的管理主题下，以“体系建设、管理监督、支持服务、赋能培训”为定位，持续健全质量管理体系。组建大区及城市公司质检队，重新梳理大区、城市两级工程管理队伍，成立武汉公司工程与安全管理部，实现大区与中心城市分离，为工程管理提供组织保障；出台大区开发项目质量/安全监督管理规定、工程维保（集中整改期）管理实施细则、质量管理手册，加强质量管理体系保障；在总部发布的21项工艺标准基础上，完成21项工艺标准大区补充内容，为供方高品质履约提供制度保障；举办工程序列人员质量体系培训考试，加强工程人员理论学习和专业能力，为保障工程质量提供人力技术支持。2019年，赣州公司取得ISO9001质量管理体系认证证书。

质量管理流程

- 1 交付质量**
 建立进度检查及预警机制，对滞后 15 天及以上工程节点发布红黄灯预警；组织交付质量检查回头看，复核整改情况；严格资源选择，对入围及技术标评审严格把关，完善工料规范，设置处罚条款。
- 2 过程质量**
 建立重点项目季度检查机制；督办重点项目汇报《质量提升方案》，启动质量预警响应；强化关键管理行为检查并复核现场落地情况，对弄虚作假或未落实分级管控项目通报、晾晒。
- 3 进度质量**
 专人负责进度管理，加强计划管理与监控，每周梳理节点计划达成率情况，对未达标情况现场核实后及时发布预警，督促项目采取措施及时解决。
- 4 磨合期整改**
 提前介入“一户一验”，制定交付质量问题销项清单，明确责任人及考核机制；制定施工通病防治措施，监控过程检查、交付前检查；督促做实项目全周期客户风险管理。



▲ 万橡府项目常见工程质量通病施工过程防治措施培训

建筑品质升级

华中大区坚守绝对品质，不断升级完善建筑质量。在设计阶段，优化设计管理模式，强力推动各项目产品定位进度及精度，制定标准化落地方案，发布一系列标准化手册，约束设计缺陷问题，提升设计效果，从源头把控产品质量。在新型施工工艺和工程材料方面，持续推广使用整体提升式脚手架、铝模板、石膏砂浆、全混凝土外墙等行业新型优秀做法，重点关注客户质量敏感点，强化品质导向，努力提升品牌口碑。

质量监督检查

华中大区建立常态化监督检查机制，不断强化品质意识，建造精品工程。制定《华中大区质量考核办法》《华中大区安全考核办法》，按季度、半年度、年度三个频率对城市公司、项目部、参建方三个层面进行考核；固化大区检查制度，组织季度、月度、周检查等形式对大区开发项目质量水平进行监督管控，通过下发质量整改通知单、约谈、排名晾晒等形式督促提升工程品质。2019年华润置地持续开展第三方质量评估，华中大区得分88.7分。

★ 案例 | 武汉公司全方位强化质量监督检查

武汉公司多措并举，全方位加强工程质量监督检查，致力于打造高品质、好口碑产品。公司工程与安全管理部全力开展项目月度质量飞检、项目管理行为及精细化管理检查；配合各项目进行总部第三方质量季度检查，对项目开展各项技术帮扶；协助大区工程与安全管理部落实各项管控举措，建立月报制度；积极配合客户关系部开展项目全周期客户风险管理节点检查，协助项目在各阶段消除潜在客户风险。



提供优质服务

华中大区将“以客户为中心”的理念贯穿到地产开发全价值链中，将“以客户需求为核心”的工作理念落到实处，从而不断完善客户服务体系建设。通过信息公开、风险警示、隐私保护等手段切实保障客户权益；同时充分利用“润·服务”系统等信息化手段积极回应客户诉求、完善售后服务，根据项目业主类型开展多元化的业主活动，真诚对待每一位客户，为其提供全方位的优质服务。

客户服务体系

2019年，华中大区依托置地总部客关体系重塑，制定《华润置地华中大区准业主服务标准化工作指引》《华润置地华中大区维保服务工作指引》及《华中大区客户关系管理工作过程管理监督评价操作指引》。从项目拿地到客户入住，全价值链条参与，制定标准化服务动作，实现良性互动，创造优质客户体验。

保障客户权益

华中大区严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，确保产品合规宣传，按合同履行产品交付责任，加强客户风险管理与隐私保护，全方位维护客户权益。

合规宣传

制定《销售物料评审会签作业指引》《华中大区销售现场公示标准化作业指引》，要求所有销售物料经过各专业部门审批，确保输出信息准确；销售现场公示客户关心的项目基本信息、红线内外不利因素、非标户型等，确保项目信息全面有效传达至客户。

履约交付

2019年华中大区交付住宅4052户，总体交付率81%；在部分项目试点“一站式”办理，简化办理流程，加强一对一服务尊享感受，确保业主顺畅办理交付。



▲ 武汉琨瑜之星交付业主办办理物业费缴纳手续



▲ “奋斗的青春最美丽”项目交付



▲ 产品缺陷案例宣贯

风险管理

华中大区致力于提升产品品质，通过设计阶段联合审图，避免设计错漏碰缺；施工过程中，开展标准层、结构封顶、交付启动会风险检查，避免带病交付；交付完成后开展项目后评估及缺陷反馈工作，总结经验，提炼管理提升措施。通过全周期的客户风险管控，从前期预防、中期控制、后期总结，形成客户风险闭环，有效提升产品品质。

信息保护

客户信息隐私保护是华中大区坚守的红线，大区通过签订保密协议，明确员工义务与职责；设有严格权限管理，积极组织信息安全培训，确保客户信息安全。

真诚服务客户

积极应对投诉

华中大区密切关注物业管理及物业服务等业主重点投诉内容，严查工程质量和营销管理问题，积极回应客户投诉。2019年，大区启用“润·服务”系统，统一由华润置地客户服务热线受理客户投诉、派发工单，同时推行“3013”管理机制，确保及时响应、快速处理；大区年度总计受理投诉1128起，关闭率100%。



“3013”管理机制

“30” ----- “1” ----- “3”

30分钟响应，致电业主
确定业主需求

1个工作日内将处理方案
反馈至业主

未处理完毕工单至少每3
天向业主反馈1次进展



▲ “润·服务”及时响应，悉心关怀



▲ 听取业主意见，及时沟通

★ 案例 | 湖南公司精准施策，真诚回应业主投诉

湖南公司积极应对业主对于物业管理、工程质量、规划设计类投诉，例如门禁、电梯等硬件系统老化，安保及环境卫生管理不严，绿化不足等问题，精准施策，对在管项目和在售项目做出相应调整。

强基建 控风险

在管项目积极与物业公司联动，启动维修资金解决一部分老旧小区设施设备的更新改造；在售项目通过前介及风险检查将服务前置，严格把控质量风险。

强规范 抓重点

在管项目增强服务触点，主动告知维修进度，每周开展品质巡检，及时通报业主关注的安全、环境、服务态度等情况，夯实基础服务；在售项目强化销售阶段服务专业度，合理管控业主心理预期，有针对性地围绕重点客户开展相应活动。

完善售后服务

2019年维修关闭率

99.6 %

华中大区充分利用微信平台、管家业主群、“润·服务”系统等信息化手段收集客户维修意见，切实解决居民报修的工程、室内装修等问题，同时大区客户关系部还针对各在保项目开展房屋保养活动，主动帮助业主检修门窗、保养家用电器、美化室内墙面等，业主评价良好。2019年华中大区共接报维修14146条，维修完成14091条，维修关闭率99.6%。

2019年，为进一步提升客户体验和感知度、持续优化硬件品质，华中大区延续上年度开展“春风行动”，全年累计完成整改项63项，投入费用919.68万元，解决安全隐患类问题13项，工程质量类遗留问题9项，设计缺陷类问题13项，推动品质提升28项，完善小区基础设施建设、改善周边环境、提升业主居住体验，增强公众对华润品牌的信心，更搭建了开发商、物业和业主的沟通平台，增进三方的理解互信。



提升客户满意度

华中大区以“客户满意”为着力点，全面剖析产品特征和服务短板，多措并举，狠抓落实，通过设定客户满意度考核目标、开展满意度提升专项课题、召开满意度专题会议、加强客关工作过程监督和准业主满意度专项提升等手段全面提升服务水平，提高客户满意度。

2019年，华中大区总体满意度为87.01分，位列置地第二，较2018年提升5.8分；同比2018年，华中大区及5个城市公司全部呈上升趋势；合肥公司、赣州公司、南昌公司分别以90.06分、88.92分、88.81分位列第一至第三。

2019年，华中大区总体满意度

87.01 分

合肥公司

90.06 分

赣州公司

88.92 分

南昌公司

88.81 分

提供增值服务

为了切实提升客户满意度和幸福感，华中大区根据季节、客户群体、项目所处阶段主动开展各项丰富的业主活动。2019年，大区共开展包括户外采摘、趣味游园会、烧烤美食节、少儿绘画比赛活动等在内的95场活动，累计参与达3.6万人次。

2019年，大区共开展活动

95 场

累计参与人次达

3.6 万



亲子活动



园区活动



烧烤节



体验传统民俗



同心戮力 共绘美好蓝图

华中大区秉承“诚信、务实、专业、团队、积极、创新”的企业精神，坚持人才强企，着力优化人才发展机制，努力打造一流人才队伍，同时携手合作伙伴共赢成长，推动行业整体发展，为构建可持续发展的供应链体系聚力、添动力、增活力！

我们与 SDGs



贴心关怀员工

员工是企业发展的动力源泉。华中大区始终坚持以人为本，充分保障员工合法权益；严守安全防线，加强安全生产体系和应急预案机制建设，守护员工安全健康；重视人才培养，为不同岗位员工的职业发展诉求提供多维度支持，努力营造快乐工作、幸福生活的职场氛围，实现企业与员工的共同发展。

保障合法权益

基本权益保障

华中大区遵循“公平、公正、透明”的雇佣原则，严守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》等规定，坚持多元化与机会平等，杜绝针对国籍、性别、年龄、种族、宗教、残孕的歧视行为，反对强迫劳动；编制《华润置地华中大区营销人员薪酬管理指引》，完善4项专项激励优化方案，着力构建公平合理、具有市场竞争力的薪酬福利体系；积极开展本地化雇佣，带动当地就业的同时，助力大区稳健发展。2019年，员工劳动合同签订率100%，整体薪酬调整覆盖范围达71%。



劳动合同签订率 (%)

100

2017年 2018年 2019年



社保覆盖率 (%)

100

2017年 2018年 2019年



女性员工比例 (%)

41.90

2017年

43.25

2018年

32.71

2019年

女性管理者比例 (%)

12.50

2017年

2.67

2018年

2.55

2019年



人均带薪休假天数 (天)

6.0

2017年

7.5

2018年

7.5

2019年

落实民主管理

华中大区积极推行民主管理，尊重员工的主体地位与首创精神，完善工会组织体系建设，充分发挥工会密切联系职工的优势，通过走访、座谈会等途径广泛听取员工意见建议，保障广大员工的知情权、参与权、表决权和监督权，为公司的经营与发展建言献策。

关爱身心健康

华中大区严格遵守《职业病防治法》等法律法规要求，建立健全职业安全与健康管理体系，优化职业档案管理，定期开展健康体检和心理援助培训，保障员工身心健康；设立母婴室、茶水间、图书角等多个功能区，配备应急医药箱及冰箱等硬件设施，有效降低职业病发生率，提升办公环境舒适度。2019年，员工体检覆盖率达100%。

员工体检覆盖率达

100 %

★ 案例 | 润课堂 - 情绪与压力管理心理健康培训

2019年11月7日，华中大区人事行政部组织开展“润课堂 - 情绪与压力管理心理健康培训”。课程从压力情绪、启动优势状态、目标管理三个部分进行，帮助员工丰富心理健康知识，辨别压力源，掌握压力自我调节的方法，提升身心健康水平。



▲ “致敬奋斗者” 夏季送清凉活动



▲ 年度员工体检报告解读

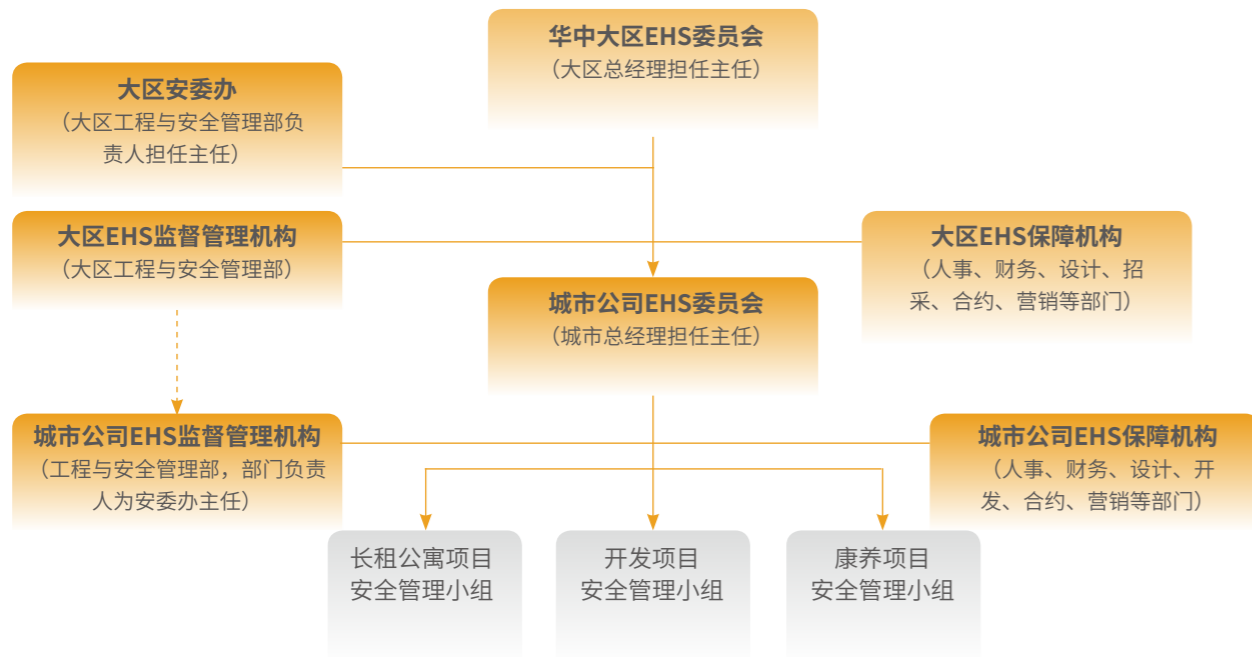
严守安全防线

安全管理体系

华中大区始终秉持安全发展理念，设定“零伤亡，零事故”的EHS管理目标，出台《华中大区EHS管理体系框架V2.0》，形成由11个日常管理主题构成的体系屋，以监督考核评价为手段促进安全管理；建立健全大区各单位EHS管理组织机构，由大区总经理担任EHS委员会主任，充分调动发挥大区上下积极性，将安全管理工作落到实处。2019年大区共投入安全生产资金231.6万元。

2019年大区共投入
安全生产资金
231.6万元

安全督查	考核评价
<p>华中大区坚决守住安全底线，统一大区、城市公司及项目三级检查管理行为，制定检查标准清单12份，组织开展季度检查、安全生产检查、专项检查，并对发现问题进行持续跟踪、落实整改。2019年，发现安全隐患12567项，整改完成12218项，整改关闭率97.22%。</p>	<p>华中大区坚持问题导向，完善安全考评机制，建立城市公司目标责任考核机制，明确开发项目考核细则，依托《华中大区岗位责任制度与事故事件追责制度》，坚持安全一票否决制，通过奖惩设定督促项目履职；同时将安全管理要求纳入供应商、承包商考核体系，提升供应链安全意识与履责水平。</p>



▲ 大区EHS管理机构组织关系图

安全应急管理

华中大区重视安全应急管理工作，制定《华中大区EHS应急管理规定》，开展应急预案评估和管理工作，明确应急响应级别划分，积极组织开展防自然灾害、突发事件等应急演练活动，提升员工应急防范意识和能力。2019年，在置地安全管理部的引导下，依托总部对“四川6.17长宁地震”“8·8利齐马台风”的快速响应，大区相应建立应急机制，以快速应对自然灾害及各项突发事件；新中国成立70周年大庆和军运会召开期间，建立大区节日期间及重大事件管控期间的安全、舆情及维稳工作机制，确保政治安全和人身安全。2019年，大区累计组织应急演练181次，全年未发生重大安全事故。

2019年，大区累计
组织应急演练
181次



▲ 开展应急演练



▲ 应急救护演练

安全教育培训

安全以人为本，教育为先。华中大区不断创新安全培训形式，以授课、课题研讨、员工体验式培训等形式，开展安全法规、安全技术、EHS意识、相关方关键岗位人员同化等内容的培训，丰富员工安全知识，提升员工安全意识，形成人人学安全、人人讲安全、人人会安全的文化氛围。2019年共开展安全培训15次，员工安全培训覆盖率100%。

员工安全培训覆盖率达
100 %

- 1 安全文化体验
- 2 模拟醉驾体验
- 3 南昌公司安康杯知识竞赛



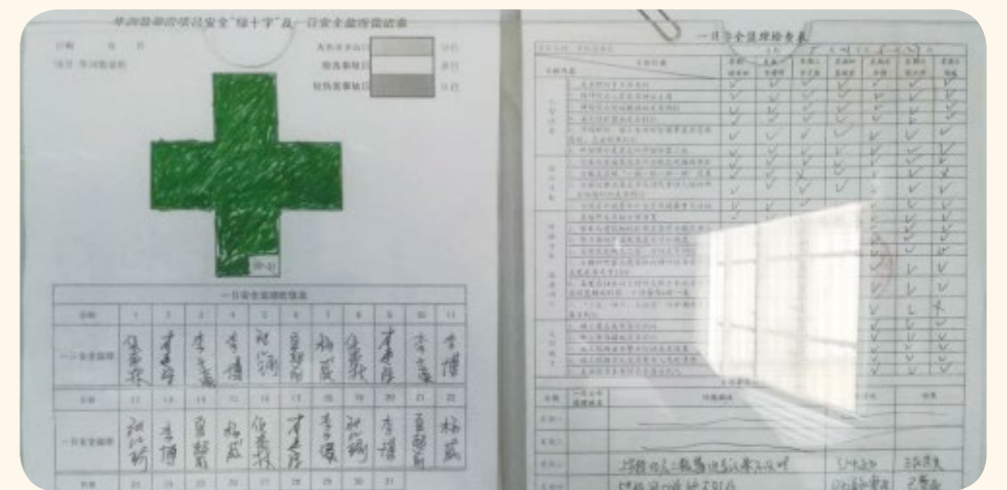
★ 案例 安全生产“视频云观摩”

2019年6月10日，南昌公司青山湖万象汇项目承办江西省住建系统首次“视频云观摩”活动，以“智能化监控、数据化管理”为主题，着力打造“本质安全”及“人本安全”型工地，深入推行人本化、标准化、信息化、可视化管理，将安全生产工作落到实处。



★ 案例 湖南公司一日安全监理

在建筑工程领域，为提升监理单位施工管理人员安全意识，翡翠府项目部连续两年指导监理单位开展“一日安全监理”活动。通过班前、班中及班后检查结果的实时记录，对当日值班区域施工过程中出现的违章行为、险兆和隐患进行提示，有效杜绝现场安全违章行为的发生，促成“个人约束”向“团队影响”的转化和提升，形成团队安全共识和意识，营造项目全员管安全的良好氛围。



▲ 安全日历

重视人才培养

员工培训体系

2019年累计参训员工
9870 人次

华中大区全面落实人才培养工程，搭建多样化培训体系，优化人才队伍建设。大区着力提升条线专业度及人岗适配性，聚焦工程条线、营销条线，开展专业能力提升赋能培训；此外，开展新员工项目、通用能力培训、领导力培训等，为不同层级、业务领域的员工提供定制化培养，全面提升员工管理与专业能力。2019年累计开展培训631场，累计学时1997.5小时，参训讲师636人次、学员9870人次，平均培训满意度9.64分。



▲ 华中大区人才培养模型



★ 案例 赣州公司完善人员建设

为全面推动人才培养和激励工作，赣州公司建立完善的新员工培养计划。针对校招，指定对应带岗人，做好带教工作，设置体验之旅、实习活动等环节，开展2019未来之星训练营、2018届未来之星周年汇报会等活动。针对社招人才，采用带岗人传帮带、员工试用期跟进等方式，开展新员工入职培训，助力员工掌握制度流程，快速融入团队，增强企业认同感。



职业发展通道

华中大区重视人才发展，认真落实《华润置地华中大区晋升管理细则》，明确员工的职业生涯发展通道，营造公平、公正、公开的选拔机制。2019年，职业晋升员工占比39%；持续推动人才交流，内部调动26人。

2019年，职业晋升员工占比
39%

内部调动
26 人

营造幸福职场

华中大区关心关爱每一位员工的工作与生活，尊重员工兴趣爱好，组织开展各类文体休闲活动，丰富员工的文化生活，促进员工全面发展，增强企业的向心力和凝聚力。2019年大区创建球类运动俱乐部，开展运动会、徒步活动，丰富员工业余生活；组织各类节日庆典、员工生日会等百余场活动，为员工带去节日关怀，营造充满活力、关爱、团结、信任的团队氛围；举办家属开放日活动，帮助员工平衡工作和生活，提高员工幸福指数；建立困难员工档案，开展慰问走访，深入了解员工生活难处，设立关爱基金竭诚帮扶困难员工。

歌唱《我和我的祖国》



徒步活动



职工运动会



家庭开放日



足球俱乐部



七夕单身员工联谊



携手伙伴成长

华中大区长期致力于打造互利共赢的伙伴关系，构建良好、公平、透明的合作体系，携手伙伴共同成长。2019年，大区通过践行责任采购、加强供应商管理，打造双向可持续发展共赢之路，同时积极搭建战略共享平台，助推行业整体发展。

践行责任采购

华中大区坚持诚信经营，积极推动责任采购，通过强化过程管理，实现招采过程的规范化、透明化，营造公平、公正、公开的商业环境，实现大区业务健康发展。

制度体系规范建设	调整招采管控界面	搭建合同标准化	梳理垄断类招标项
2019年大区招标采购部共计新增招采制度4项、调整优化现有招采制度3项，规范招采流程管理。	2019年10月，为规范大区主控城市公司招标项的工作流程，进一步细化招标项工作界面，保证招标采购工作高效、高质量落地。	2019年3月，华中大区结合《华润置地BCD档住宅合同体系标准化文件应用指引》完成大区合约分判及合同体系标准化文件的制定及报批工作。	组织对垄断类适用范围进行统一盘点，通过调研整理得出大区各城市垄断类项目78项，涉及水、电、气及有线电视等，并报大区采购委员会统一审批通过。

加强供应商管理

华中大区遵循“先入库后入围”原则，严格把控供应商引进质量，从履约、质量、EHS三个维度对供应商实行动态监督和分级管理，通过持续优化完善供应商管理体系，严格把控供应商准入、过程监管、第三方检查、考核定级每个环节，对供应商资质能力、履约能力、商业信誉等进行要求，实现供应商管理体系化、规范化。同时，大区积极践行本地化采购政策，优先使用本地供应商，助力区域经济发展。2019年，华中大区新准入供应商135家。

供应商培训

为加强专业化建设，提高团队业务能力，2019年华中大区组织供应商进行12场专业培训，以专业课+分享会的形式就充电桩、电子锁、新风系统、外墙涂料等服务中的履约问题开展讨论学习，切实提升供应商履责能力。

高层约谈

为保证履约效果，强化供应商责任意识，华中大区2019年共组织总包单位约谈13次，就大区合作项目履约过程中存在的问题及后期改进措施进行深入交流，增进双方沟通互信。

红黄黑牌执行

为加强供应商过程管理，提高履约重视度及配合度，大区2019年持续推进红黄牌黑名单管理制度，全年黄牌触发7例，未触发红牌及黑名单，较2018年有明显改善。

供应商绩效反馈

开展过程反馈与结果反馈，通过函件往来、过程履约评价结果反馈（SRM系统发布）、定级结果微信平台发布等，与供应商建立常态化沟通反馈机制。



▲ 赣州万橡府二期施工总承包单位履约情况汇报

促进行业发展

华中大区秉承互利共赢的理念，在实现自身稳健发展的同时，积极推动战略共享机制，与政府单位、高校和企业达成广泛合作，实现信息与资源的共建共享，携手伙伴合作共赢，推动行业整体发展。

- 2019年4月 武汉公司与顺丰集团签署战略合作协议，双方将在住宅、商业、工业、特色小镇等领域展开合作，并积极寻求在长租公寓、大健康、机场配套等领域的合作机会。
- 2019年7月 南昌公司与南昌市红谷滩城市投资集团签订战略合作协议，就南昌市红谷滩新区九龙湖区域地铁口商业综合体项目的获取、开发建立合作关系，共同推进项目落地。
- 2019年10月 武汉公司与武汉中央商务区投资控股集团签署战略合作协议，双方发挥各自品牌优势和综合实力，携手合作开发，共同在房地产二级开发、新兴产业等领域开展投资经营。
- 2019年11月 华中大区与武汉斗鱼网络科技有限公司、武汉光谷金融控股集团有限公司签署《战略合作框架协议》，三方拟针对以电竞直播为主导产业的综合体项目开展深入合作。



润心守护 共建美好家园

绿水青山就是金山银山。华中大区秉承绿色发展理念，将生态文明思想融入生产经营的各个环节，坚定不移完善环保管理体系建设，推动资源高效利用，努力构建节约文化，积极参与环保公益，为美丽中国建设搭起快车道。

我们与 SDGs



强化环境管理

环境管理体系

华中大区以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持创新发展理念，全方位推进绿色发展。制定《华润置地华中大区开发项目扬尘治理实施办法》《华润置地华中大区节能减排实施方案》等规范文件，完善环境管理制度体系；由工程管理部统筹负责，其他管理部门协调配合，各城市公司贯彻执行，同时建立增收节支、节能减排方面的管理制度和考核体系，推动环境管理工作全面落实。

武汉公司

完善EHS管理体系，制定节能减排管理制度，明确工作目标、要求、实施方案等；制定节能减排工作计划，明确节能改造项目、碳资产盘查、“地球一小时”“节能宣传周”等重点工作和活动实施计划。

南昌公司

建立《节能环保管理规定》《绿色建筑操作指引》《节能改造项目工程流程》等制度体系，成立节能减排工作管理领导小组，开展节能减排监督管理和考核工作。

环保应急管理

华中大区不断完善环境应急管理体系，建立施工现场环境预警及应急处理工作网络，落实工作责任，明确专人负责预警及应急响应时信息收集、工作联系、组织协调等工作；密切关注环境污染预警信息和项目环境指标监测数据，及时掌握环境状况，科学研判，第一时间响应；根据预警级别和应急预案启动应急响应机制，落实应急措施，降低可能造成的环境负面影响；积极组织开展内部应急演练与宣传教育，提升全员环境应急速度和处置能力。



武汉公司组织翡翠城项目召开安全生产及环保观摩会

推动绿色运营

绿色建筑



华润桃源里一期东地块获一星级绿色建筑标识认证

秉承华润置地“绿色建筑”的EHS理念与方针，华中大区积极贯彻落实总部《华润置地销售物业绿色建筑管理规定》《华润置地住宅绿色健康建筑操作（设计阶段）参考指引》《华润置地住宅施工图设计技术标准-绿色建筑专篇》等制度文件，大力推进绿色建筑发展，助力实现“成为国内地产绿色、可持续发展的标杆企业”的愿景。加强对大区内部新建、改扩建和装修改造建筑项目的节能评估和审查，建立和完善建筑全过程、各环节节能监督管理体系；优先使用节能新技术、新工艺、新材料，扩大太阳能等新能源的使用范围，建设低能耗绿色建筑。

绿色施工

华中大区重视施工环节的“节地、节材、节能、节水和保护环境”，通过不断提升施工现场的绿色治理水平，加强对施工策划、施工准备、材料采购、现场施工、工程验收等各阶段的管理和监督；开展环境影响评价，编制环境影响报告书，有效管控现场粉尘、废气、建筑垃圾、废水、噪声等，减少对周围环境造成的污染和危害，维护良好的生态环境。

- ▶ **扬尘治理：**管理和技术手段并用，严格落实“施工现场100%围挡、散装物料堆放100%覆盖、出入车辆100%冲洗、施工现场路面100%硬化、渣土车辆100%密闭运输、拆迁工地100%湿法作业”六个百分之百要求。
- ▶ **固废处理：**根据“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾和生活垃圾分别清运、统一处理，将灯管、电池等危废品交由专业第三方处理或回收。
- ▶ **噪声治理：**在施工场界对噪音进行实时监测与控制，使用低噪音、低振动的机具，采取隔音与隔振措施，避免或减少施工噪音和振动。
- ▶ **材料循环利用：**鼓励施工项目及社区内的废弃材料循环利用，如使用可周转的铝模板、钢板路面、市政砖路面等。
- ▶ **光污染防治：**对从事易于遭遇到光污染的作业人员进行严格的资格审核，并督促作业人员佩戴安全防护用具、设置屏挡设施等。



▲ 项目现场裸土覆盖



▲ 项目现场绿化



▲ 项目现场扬尘喷雾



▲ 项目现场喷淋装置

绿色物业

华中大区将可持续发展理念融入管理与运营过程中，深入开展绿色物业建设，强化对商业物业的废水、废弃物管理以及空气环境改善，为业主打造更低碳环保的宜居环境。

- ▶ **废水治理：**对于商业物业等处所产生的废水，主要采取雨污分流、中水回用等方法进行治理；对于化粪池及隔油池，聘请专业第三方机构进行清掏、收集和无害化处理。
- ▶ **空气治理：**对于商业物业的室内空气质量，主要采取空调调控、送风排风、停车场空气质量管控等举措，同时对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。

绿色办公

华中大区贯彻落实华润集团节能减排价值观念体系，以提高能源利用效率为核心，以突出抓好节电、节水、节纸、节油为重点，开展“节能环保·绿色办公”主题系列活动，持续推行5S办公管理及节能降耗行动，促进大区运营的绿色高质量发展。



节电

管控空调温度设置，提倡每天少开1小时空调；推广使用节能灯具，杜绝“长明灯”“白昼灯”，逐步安装自动控制开关；办公设备在长时间未使用时，及时切断电源，减少待机消耗；加大节能办公用品采购力度，淘汰高耗能办公设备。



节水

及时检查更换老化的供水管路及零件，杜绝跑、冒、漏、滴和长流水现象；对水耗超标的设施进行节水改造；对草坪及花草树木采用滴灌或者喷灌等节水灌溉方式。



节纸

提倡双面用纸，推广使用再生纸；推行网络OA系统办公，逐步实现无纸化办公；淘汰使用一次性纸杯。



节油

优先采购低耗油车辆，合理安排出车任务和行驶路线，提倡合乘车辆；大力倡导采用公共交通工具和非机动车辆出行。

倡导绿色文化

华中大区积极倡导低碳环保的绿色理念，组织开展环保培训及公益活动，普及知识、提升意识、培养习惯，带动员工及社会各界参与到环保事业中，形成节约能源资源的良好风尚。

★ 案例 | 南昌公司开展“地球一小时”系列活动

2019年3月29日，南昌公司响应节能减排号召，带动全体员工参加“地球一小时”系列活动。以“与自然共生，铭记的是过去，改造的是未来”为主题，开展“素食星期五”及“熄灯一小时”活动，旨在提升员工环保意识，帮助他们了解气候变化带来的环境威胁，号召更多人从改变自身的日常行为开始，为保护环境、守护生态贡献一份力量。



▲ 合肥公司开展“绿树成荫，关爱环境”主题植树活动

暖心回馈 共创美好生活

华中大区秉承“服务社会，传播文明”的宗旨，主动担当，勇挑重担，将履行社会责任融入到企业经营与发展中，助力脱贫攻坚、积极参与公益慈善活动，为经济社会持续健康发展贡献力量，与人民共创共享美好生活。

我们与 SDGs



决战决胜脱贫攻坚

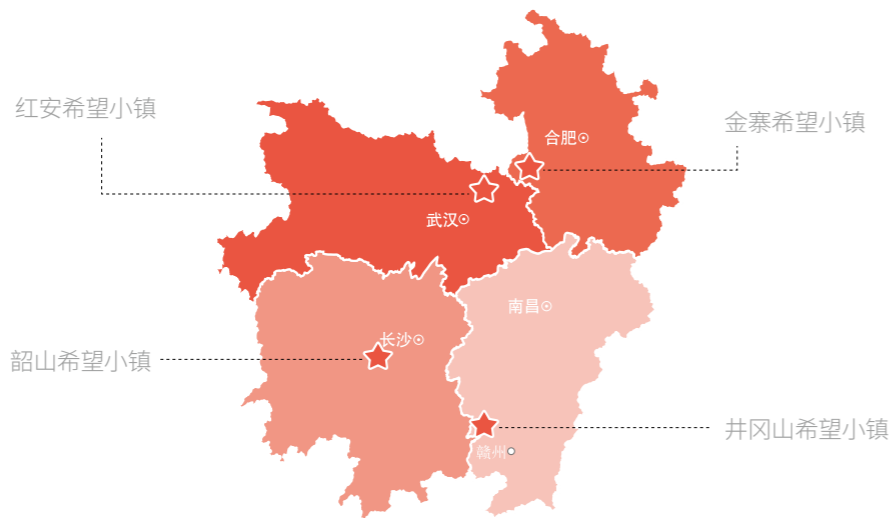
消除贫困、改善民生、逐步实现共同富裕，是社会主义的本质要求。华中大区响应国家号召，担当央企责任，发挥自身资源优势，扎实推进扶贫工作，助力贫困地区走向可持续的致富之路。

建设希望小镇

参与建设
华润希望小镇
3个

规划用地
2720亩

华润希望小镇是华润集团的代表性扶贫品牌，通过在贫困革命老区建设希望小镇，帮助当地贫困户改善人居环境、生活质量，提升组织治理、乡村文明水平。华中大区充分发挥主业优势，承接希望小镇建设，截至2019年底，已建成湖南韶山、安徽金寨、江西井冈山3个希望小镇，规划用地2720亩，涉及4个村、867户、3396人；湖北红安希望小镇正在前期规划过程中。同时，大区统筹协调资源，开展党建帮扶希望小镇，推进“有场所、有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度”的“红色乡祠”建设，增强农村党建影响力、号召力，展示华润红色央企形象。



韶山希望小镇

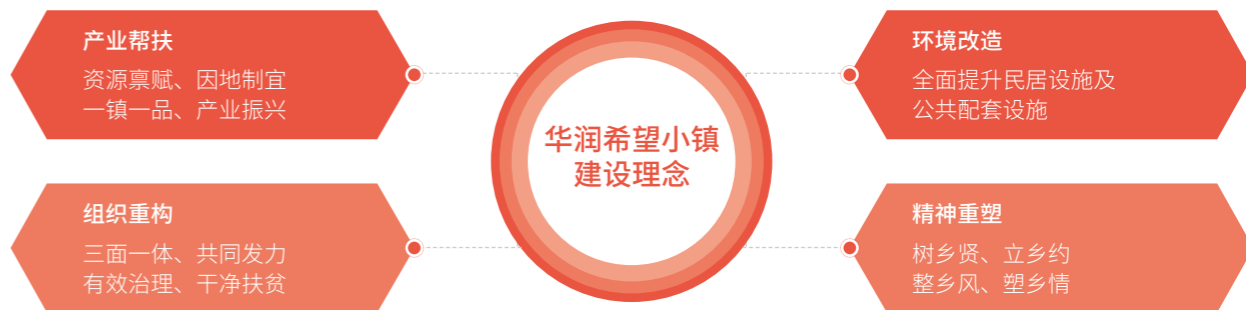
新建卫生服务中心、韶山华润学校等公共服务设施；成立五丰生态农业种植专业合作社，开展统一的蔬菜、水果、粮食作物种植及销售。

金寨希望小镇

新建综合服务中心、六年制小学，改建敬老院；落地1000亩猕猴桃种植示范园和1000头黑毛猪养殖基地。

井冈山希望小镇

新建民居、幼儿园、福利院、罗浮医院、罗浮客栈；搭建民宿及农家乐电商平台发展乡村旅游业。



响应脱贫号召

南昌公司组织职工为江西广昌县捐款
11520元

华中大区及各城市公司通过捐赠扶贫资金、采购扶贫产品等方式，在提供直接帮扶的同时，进一步激发贫困地区脱贫致富的内生动力，为打赢脱贫攻坚战贡献力量。

捐资扶贫：赣州公司对赣州市赣县区沙地镇芳村进行定点帮扶，捐赠产业发展资金10万元，同时支持江西广昌县定点扶贫工作，筹集捐款5340元；南昌公司组织职工为江西广昌县捐款11520元。

消费扶贫：赣州公司积极开展消费扶贫，共计购买34858元广昌县莲子、藕粉等产品作为员工节日福利。



▲ 赣州公司扶贫行动

积极参与公益慈善

华中大区主动承担社会责任，开展慈善捐赠、参与公益活动、支持员工志愿者活动、保护农民工权益，以实际行动传递责任与爱心，共创和谐社会。2019年，大区组织开展“植绿树、学雷锋”公益活动3次，福利院敬老院公益慰问活动5次，“慈善一日捐”活动4次，共计筹得善款两万余元，用于属地政府“六助一送”（助贫、助医、助学、助老、助孤、助残和送温暖）慈善救助项目。

合肥公司整治乱停乱放单车等不文明行为



赣州公司慰问福利院孩子



社区志愿者服务

赣州公司2019年度送清凉活动



南昌公司“慈善一日捐”公益活动



南昌公司送清凉慰问活动



★ 案例 | 南昌公司开展“爱心华润、助梦同行”活动

2019年9月6日，南昌公司走进南昌市进贤县池溪乡池溪小学开展爱心捐书活动。志愿者为孩子们准备了30套课外读物，与孩子们一起在操场上做游戏，并欣赏了孩子们的绘画和美工作品，希望每个孩子怀有一颗感恩的心，在爱的世界里健康成长。



“谢谢你们送来的图书，让我们相信世界充满爱！”

——池溪小学的孩子们



循心而行 共赴美好未来

坚持守法合规、诚信经营，是企业立本之道。华中大区坚持党建引领，在不断提升公司治理水平、实现稳健经营的同时，重视加强社会责任管理，积极关注并回应相关方诉求，助力企业实现高质量的可持续发展，并创造持久有力的社会价值。

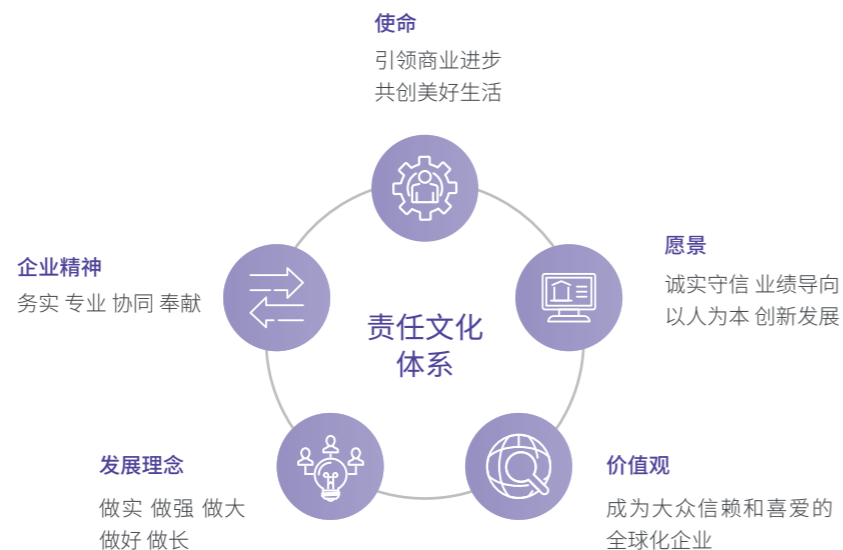
我们与 SDGs



可持续发展管理

可持续发展文化

华中大区紧跟置地总部文化理念指导，围绕“使命、愿景、价值观、发展理念和企业精神”五大要素，“战略导向、文化牵引、品牌传播”三大原则开展社会责任工作，加快塑造影响力广、持续性强的责任品牌。2019年，大区制定完善社会责任战略规划和年度计划，将责任管理融入到企业经营当中，携手利益相关方共建共享美好生活。



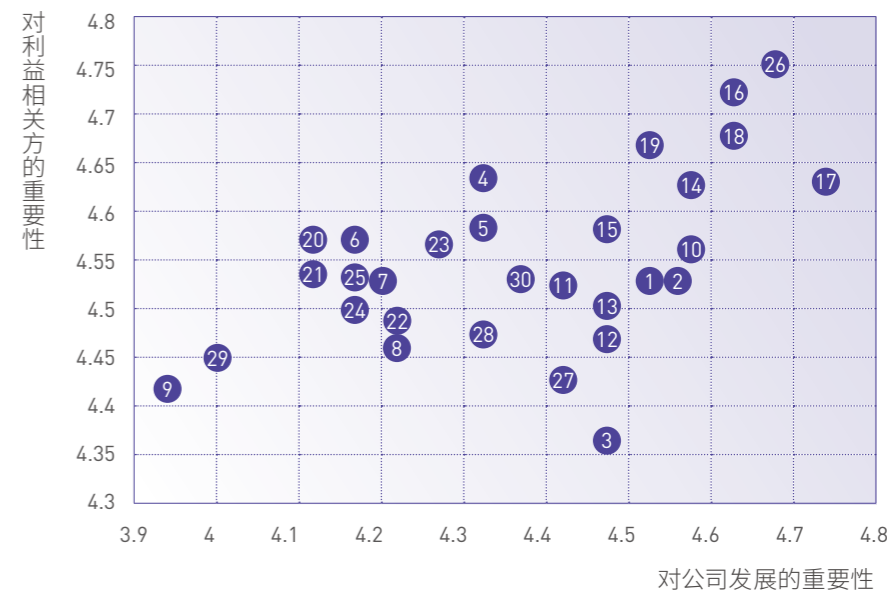
可持续发展治理

在华润集团文化理念体系指导下，华中大区贯彻执行《华润集团社会责任工作管理办法》，完善社会责任战略体系，携手股东、客户、员工、伙伴、环境、公众等利益相关方共同履责，并配套制定年度规划指导公司开展可持续经营工作，展现负责任的企业形象。

为系统推进华中大区2019年可持续发展报告的编制工作，大区联动15个区域职能部门、5个城市公司，建立跨部门工作小组；大区管理层高度重视并积极推动社会责任工作，参加社会责任工作会议，并对社会责任报告编制全流程进行审核批复；党群工作部为牵头部门，组织开展报告编制、交流培训，联络和动员各部门及时提交相关素材，并对素材质量严格把关；其他部门为配合部门，负责收集社会责任相关素材并协助报告编写。

实质性议题分析

为增强报告的针对性和回应性，华中大区逐步完善公司实质性议题管理，选取议题形成议题库，在报告发布前期通过行业政策趋势分析、国内外报告标准分析、同行业优秀报告对标、内外部利益相关方调查等方式，结合“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，在议题库中识别和筛选出2019年度重大社会责任议题，绘制实质性议题二维矩阵图，指导公司有目标、有重点地推进企业社会责任工作，并作为公司未来可持续发展战略决策的重要参考。



▲ 重大社会责任议题矩阵图

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 1 完善公司治理 | 11 优化薪酬福利 | 21 践行责任招采 |
| 2 守法合规经营 | 12 畅通职业发展 | 22 战略共享机制 |
| 3 筑牢廉洁防线 | 13 多元化与包容 | 23 带动伙伴成长 |
| 4 开发绿色建筑 | 14 关注员工健康 | 24 公平竞争贸易 |
| 5 落实污染防治 | 15 关爱员工生活 | 25 促进行业发展 |
| 6 废弃建材处置 | 16 工程质量管控 | 26 落实安全施工 |
| 7 加强节能减排 | 17 客户风险管理 | 27 参与慈善公益 |
| 8 践行绿色办公 | 18 维护客户权益 | 28 带动当地就业 |
| 9 应对气候变化 | 19 打造满意服务 | 29 支持社区发展 |
| 10 保障员工权益 | 20 重视技术革新 | 30 服务公共事业 |

利益相关方沟通

华中大区高度重视利益相关方沟通与交流，在官方网站、官方微信平台及主流媒体网站及时披露企业社会责任相关的工作信息和活动资讯，认真倾听、深入分析利益相关方要求与期望，积极回应利益相关方的声音与诉求，并将之转化为大区社会责任行动目标，不断提升企业履责能力。

利益相关方类别	诉求与期望	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
		响应国家相关政策
股东	创造市场价值 加强信息披露	持续创造经营业绩
		提升公司管治及风险管理水平
		定期发布报告，及时披露信息
		召开股东大会，加强投资者关系管理
业主和客户	产品服务质量 保护合法权益	落实客户满意度调查
		建立健全客户服务体系
		完善客户意见反馈及投诉处理机制
员工	保障员工权益 促进员工发展 关爱员工健康 参与公司管理	制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制
		组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台
		改善工作条件，关爱困难员工
		开展员工活动，加强员工沟通
供应商及合作伙伴	促进行业发展 合作互利共赢	实施阳光采购，打造责任供应链
		定期召开招投标大会、供应商大会
		参与行业组织，推动行业发展
科研院所、行业组织、 媒体与社会团体	遵守行业规范 促进产业创新 信息透明公开	参与行业评优，对行业规范提出建议
		及时准确披露相关信息
		优化舆情反馈机制
社区	支持社区公益 提供就业机会	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
环境	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
		加强环境数据信息披露，管理环境相关风险

责任能力提升

华中大区重视提升自身履责能力，组织参与内外部社会责任培训、研讨等活动，增强员工社会责任意识，普及国内外社会责任最新研究成果和知识；从责任管理、市场责任、社会责任、环境责任四个维度，构建完善的社会责任指标体系，系统梳理和规范公司社会责任工作；参与华润集团社会责任考核，总结在管理与实践中的成就与不足；连续六年发布可持续发展报告，以报告促管理，不断提升自身履责能力；邀请中国社会科学院专家指导可持续发展报告编制，积极参与报告评级，进一步提升报告整体质量。

合规稳健运营

稳健经营是企业发展的本质责任。华中大区以党的建设为引领，加强公司规范治理，贯彻落实“三重一大”制度；通过加强董事会建设及股东权益保护、全面依法治企和反腐倡廉等工作，不断提升企业治理水平，创造持久经济价值。

诚信合规经营

规范公司治理

华中大区始终坚持合法经营、规范治理，参照《华润置地合规工作规范性文件汇编（2019版）》《华润置地直管经理人关联交易管理实施细则（试行）》《华润置地买卖上市公司证券管理细则》《华润置地内幕信息合规管理细则（V2.0版）》等管理规范，制定并发布《华中大区合资公司三会管理指引》，健全组织管理体系，依法设立股东会、董事会、监事会等公司治理机构，督促公司治理机构照章办事，及时向股东披露经营信息，确保企业合法合规运行。2019年大区开展合规管理培训12次。



▲ 开展《国企管理人员刑事法律风险及违规经营责任追究》专项培训

加强风险防控

华中大区致力于全面提升法律风险管控能力，完善《华中大区长租公寓轻资产拓展阶段法律风险防范手册》《华中大区投资并购项目履约管理指引》等制度体系建设，积极开展履约交底和定期履约跟踪，编制半年度合作项目投后检查报告；强化诉讼纠纷管理，主动起诉、全力应诉，梳理法律纠纷案件管理问题，最大限度维护公司利益；积极开展法律风险检查，对商品房开盘、交付项目的商业法律风险及工程管理法律风险进行严格检查并督促整改，整改完成率93%以上。

整改完成率
93%

保护知识产权

华中大区严格遵守《中华人民共和国商标法》《华润置地知识产权管理细则》的要求，完善商标管理，构建全面的知识产权风控体系；配合集团开展“万象城”商标维权法律工作，处理知识产权纠纷等事项14例；率先创新证据模式，实现证据资源在各大区高效共享，2019年未发生侵权赔偿事件。

★ 案例 | 协同集团开展“万象城”商标维权

2019年华中大区协同集团法律合规部开展华中四省各地万象城打假，其中湖北省的黄陂、襄阳、枣阳、麻城四个万象城全部打假成功，获得法院胜诉判决，为各地万象城打假起到了良好的示范效应，大区荣获“集团知识产权协同奖”。

深化党建引领

党建工作做实了就是生产力、做强了就是战斗力、做细了就是凝聚力。华中大区全面落实新时代国企党建工作要求，按照置地党委部署，坚持高站位、高标准、高质量，抓引领、抓基础、抓规范、抓队伍、抓突破、抓载体，以高质量的党建工作引领和促进大区稳健发展。

加强政治思想建设

华中大区深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，高标准开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，推广使用“学习强国”、集团“润心学苑”等平台，推动学习教育、调查研究、检视问题、整改落实各项工作扎实开展。



▲ 大区党委理论学习中心组学习



▲ 大区党委班子专题民主生活会

夯实党建“三基”建设

华中大区修订《“三重一大”决策事项操作指引》《党建品牌创新项目管理指引》《党建责任制考评工作指引》等文件，完善基本制度；规范支部任期和换届，加强党建工作机构和人员配备，夯实基层组织；落实党员组织关系排查整改和“双培养”工作，建强基本队伍。

严肃党内政治生活

华中大区建立党务工作管控体系，推行主题党日“5+N”模式，运用“4+1”工作法，从严管控“三会一课”及主题党日活动；制定《华中大区党建工作责任制考评工作指引》，召开年度党建纪检工作会议，组织签署《党建工作责任书》《纪检工作责任书》，以考评促进党建工作质量提升。



▲ 2019年度党建纪检工作会



▲ 大区党委书记朱文刚讲授党课



▲ 大区党委书记与支部书记签署《党建工作责任书》



▲ 大区纪委书记与纪检委员签署《纪检工作责任书》

党建“5+N”模式

“5”

重温誓词、经典诵读、民主议事、支部之星评选、廉政舆情

“N”

组织生活会、民主评议党员、党员大会、志愿服务、红色教育、慰问帮扶、联创共建、“润书会”等自选议程

党建“4+1”工作法

党建工作月度提示	提供“三会一课”及主题党日方案模板	月度党群条线业务沟通会	“三会一课”及主题党日审核备案制
----------	-------------------	-------------	------------------

当月检查各支部资料归档情况形成：
闭环

推动经理人履责担当

华中大区深化落实置地经理人选拔任用机制，严把政治标准，防止“带病提拔”；加强对经理人的日常考核管理，强化考核结果应用的同时，完善激励约束机制，建立一支强有力的经理人队伍。

激励基层党建创新

华中大区根据项目建设实际，与参建方联合建立临时党支部，推动解决项目建设过程中的疑难问题；推进华润红色驿站建设，积极参与农村党建。2019年，大区党委与武汉市房产局、规划设计院、武汉烽火科技集团、属地街道办、地方投融资平台开展联创共建活动11次，以党建为平台，加强与属地各单位的沟通交流，为业务发展创造良好的外部环境。



▲ 大区党委加入武汉天地企业党建联盟



▲ 华润置地武汉公司党员服务队荣获武汉市江岸区“楼宇先锋”党员志愿服务队称号

增强党建带群团组织活力

华中大区通过搭建学习宣传、主题实践和慈善公益平台，充分激发群团组织凝聚力。



▲ 南昌公司国庆大合唱



▲ 武汉公司赴湖北红安开展主题党日活动



▲ “重走长征路”团队熔炼



▲ 赣州公司纪念五四运动100周年环湖马拉松主题团日活动

加强廉政建设

全年受理问题按时办结
100%

华中大区积极开展廉政建设，为大区合规经营、持续发展保驾护航。大区纪委在置地纪委、大区党委双重领导下，围绕中央巡视整改工作要求，落实全面从严治党的政治责任，严格执纪问责，全年受理问题线索15件，100%按时办结，严肃问责4人；扩大廉洁教育覆盖面，累计宣讲67次，覆盖员工2993人次。

严肃政治生活，做好巡视整改

强化警示教育，增强廉洁意识

加强队伍建设，提升执纪能力

全面从严治党，严格执纪问责

强化日常监督，紧盯关键节点

开展制度培训，推进制度落地

2020 年展望

道阻且长，行则将至；行而不辍，未来可期。

作为极具社会使命感的企业，我们将持续坚守华润集团“引领商业进步、共创美好生活”使命，探寻可持续发展之道，致力于成为大众信赖和喜爱的地产企业，助力经济发展、社会和谐、人民幸福。

我们坚持责任经营，不断完善公司治理，增强企业竞争力。

我们传承匠心精神，完善产品质量管控，优化客户全生命周期服务体验。

我们创造人才价值，积极构建和谐劳动关系，打造幸福企业。

我们助力产业合作，促进资源共享，创造责任价值链。

我们倡导生态和谐，构筑绿色低碳建筑，促进循环经济发展。

我们秉承仁爱之心，积极投身慈善公益事业，为美好生活贡献力量。

2020年，站在新的起点，华中大区使命在肩、任重道远，我们必将逐梦前行，不负韶华，持续全面落实各项社会责任工作，用实际成果回应各利益相关方的期待。

附录 关键绩效

ESG指标数据列表

ESG 指标	单位	2018 数据	2019 数据	
A. 环境				
A1. 排放物				
A1.2	温室气体排放量及密度			
	二氧化碳排放量	吨	16326.40	10180.19
	万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元	0.0196	0.0123
A1.3	所产生的有害废弃物总量及密度			
	废日光灯管	根	2100	616
	报废大型电子电器设备(不可回收再利用), 包括电脑、打印机等	部 / 台	143	56
A1.4	所产生的无害废弃物总量及密度			
	土方废料	吨	710065	1235985
	钢筋废料	吨	1045.72	3693.20
A1.6	减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果			
	废纸 / 废包装纸皮回收利用	千克	178.92	1051.93
A2. 资源使用				
A2.0	主要建筑材料使用量			
	混凝土消耗量	立方米	739234.52	1953181.02
	钢筋消耗量	吨	92157.21	354882.66
A2.1	能源耗用量及密度			
	综合能源消耗量	万吨标准煤	0.4125	0.1588
	耗电量	万千瓦时	2948.29	959.30
	汽油消耗量	吨	32.23	25.74
	柴油消耗量	吨	11.64	7.74
	天然气消耗量	万标准立方米	32.03	27.02
	万元营业收入综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0050	0.0039
A2.2	水资源耗用量及密度			
	总耗水量	吨	2753120.40	855338.32
	万元营业收入耗水量	吨 / 万元	3.31	9.60

ESG 指标	单位	2018 数据	2019 数据		
B. 社会					
B1. 雇佣					
B1.1	雇员人数: 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分				
	全体雇员人数	人	1008	969	
	性别	男	人	572	652
		女	人	436	317
	雇佣类型	全职	人	1008	969
		兼职	人	0	0
	职级	高层	人	20	22
		中层	人	185	219
		基层	人	803	728
	学历	研究生及以上	人	270	321
		本科	人	529	523
		大专	人	124	117
		高中及以下	人	85	8
	年龄	30 岁以下	人	79	445
		30-50 岁	人	859	512
		50 岁以上	人	70	12
B1.2	雇员流失数及流失比例: 按性别、年龄组别及地区划分				
	综合流失率	%	30	32	
B2. 健康与安全					
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率				
	死亡人数	人	0	0	
	千人死亡率	%	0	0	
B2.2	因工伤损失工作日数				
	普通工伤日数	天	0	0	
B3. 发展及培训					

B3.1	受训雇员比例: 按性别划分			
	受训雇员总数	人	1008	969
	男性	%	57	55
	女性	%	43	45
B3.2	雇员受训平均时数: 按性别划分			
	男性	小时	3.25	3.50
	女性	小时	2.66	2.85
B5. 供应商管理				
B5.1	供应商数目			
	供应商总数	个	857	945
B6. 产品责任				
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目			
	投诉数目	件	468	1128
B7. 反贪污				
B7.1	贪污诉讼案件的数目			
	涉贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件	件	0	0
B8. 社区投资				
B8.2	在专注范畴所动用资源			
	公益慈善捐赠价值	万元	10.80	12.8
	员工志愿服务人数	人	476	500

CASS-CSR3.0+4.0数据

CASS-CSR3.0+4.0 指标	单位	2017	2018	2019
股东责任				
资产总额	亿元	454.50	647.38	783.45
净资产	亿元	172.78	221.52	278.19
所有者权益	亿元	172.78	221.52	278.19
营业收入	亿元	88.75	83.15	86.87
利润总额	亿元	25.54	28.01	21.29
资产负债率	%	61.65	65.78	64.49
净利润 / 股东应占溢利	亿元	17.65	18.80	16.20
归属母公司所有者的净利润	亿元	17.65	18.80	16.20
净资产收益率	%	14.78	8.49	5.82
总资产报酬率	%	6.16	5.28	2.97
国有资产保值增值率	%	124.28	128.21	125.58
成本费用利润率	%	48.00	56.08	34.51
销售物业签约面积	万平方米	85.95	136.00	152.81
销售物业签约额	亿元	101.40	133.00	175.85
投资物业营业额	万平方米	4.03	4.96	3.58
期末土地储存面积	万平方米	190.20	231.00	833.27
客户责任				
住宅客户满意度	分	74	81	87
住宅客户忠诚度	分	56	65	72
合同履约率	%	99.73	99.85	100
产品合格率	%	100	100	100
客户投诉处理率(住宅)	%	100	100	100
新增专利数量	件 / 项	0	0	0
员工责任				
全职员工总人数	人	1666	1008	969

¹含持有物业 131.59 万平方米

员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
集体合同签订率	%	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工健康体检人数	人	1111	1008	969
员工平均(月)工资水平	元	9404	16876	14255
员工敬业度	分	86	95	92
员工满意度	分	90	95	92
员工流失率	%	38	30	32
员工平均年龄	岁	30	34	32
女性员工比例	%	41.90	43.25	32.71
管理层中的女性比例	%	12.50	2.67	2.55
人均带薪休假天数	天	6.0	7.5	7.5
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入总额	万元	57	40	260
人均培训投入	元 / 人	353	405	1817
人均培训时间	小时	5.48	5.91	6.01
帮助困难员工	人 / 户, 万元	-	29, 4.58	18, 4.8
走访慰问困难员工家庭	户, 万元	-	16, 2.93	3, 0.3
救助患病员工	人, 万元	-	13, -	8, 0.8
伙伴责任				
经济合同履约率	%	-	-	100
责任采购比例	%	100	100	100
本地化采购比例	%	87.2	80.2	89.2
供应商通过质量、环境、EHS 体系认证的比率	%	100	100	100
审查的供应商数量	个	-	-	205
战略合作协议签订数量	个	6	32	61
受到违法违规处罚数量	次	0	5	0
重大负面舆情处理数量	件	0	0	0

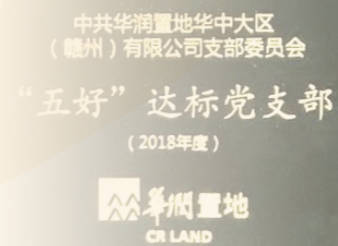
社区责任				
慈善公益捐赠支出	万元	11.06	10.80	12.8
员工志愿服务人数	人	100	476	500
扶贫专项资金投入	万元	-	-	129
一般及以上工伤事故发生数	次	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0
千人负伤率(事故频率)	‰	0	0	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0
千人经济损失率	‰	0	0	0
百万营业额经济损失率	%	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	‰	0	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0
写字楼、酒店、商场供电系统故障造成的大面积停电事故	起	0	0	0
对公司市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0	0	0
安全生产投入	万元	145.1	182.6	231.6
安全应急演练次数	次	62	181	181
员工安全培训学时	人·学时	-	5716	5860
相关方安全培训学时	人·学时	-	7549	14829
员工安全培训覆盖率	%	100	100	100
专职安全管理人员数量	人	5	26	30
注册安全工程师人数	人	-	20	20

政府责任				
招聘新员工人数	人	595	472	415
招聘应届毕业生人数	人	29	76	27
纳税总额	亿元	17.00	21.33	20.99
环境责任				
环保总投入	万元	100.53	122.36	117.02
节能减排技术改造投入	万元	335.74	359.68	231.86
综合能源消耗量	万吨标煤	1.0576	0.4125	0.1588
年度新鲜水用水量	吨	-	-	1527
电力消耗量	万千瓦时	8090.23	2948.29	959.30
柴油消耗量	吨	82.07	32.23	7.74
汽油消耗量	吨	11.31	11.64	25.74
天然气消耗量	万标准立方米	37.33	32.03	27.02
二氧化碳排放量	吨	15792.65	16326.40	10180.19
废气排放量	吨	58363	24204	10180
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	-	0.02	0.0039
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	-	0.07	0.0046
绿色办公节水量	吨	-	-	30
绿色办公节电量	万千瓦时	-	-	0.48
新增绿色建筑认证面积	万平方米	43.84	111.20	167.81

年度荣誉



- **1月31日** 合肥庐阳万象汇项目工程被评为安徽省建筑安全生产标准化示范工地……安徽省建设行业质量与安全协会
- **2月1日** 武汉琨瑜府项目一期2#楼被评为湖北省优质结构建筑工程……湖北省建设工程质量安全协会
- **3月15日** 长沙华润琨瑜府项目荣获湖南湘江新区房地产项目管理先进单位……湖南湘江新区管理委员会
- **3月22日** 南昌公司青山湖万象汇项目荣获华润置地2018年度EHS管理奖……华润置地
- **4月** 南昌万橡公馆信和QC小组荣获2019年度全省工程建设质量管理小组活动一等成果奖牌……江西省建筑业协会
- **4月** 南昌紫云府项目部荣获南昌市优质结构工程奖……南昌市城市建设局
- **4月22日** 合肥庐阳万象汇项目工程荣获2018年度优质结构工程奖……合肥市建筑工程协会
- **6月17日** 赣州酒店项目获“赣州市扬尘治理标准化示范现场观摩工地”荣誉称号……赣州市住房和城乡建设局
- **6月** 长沙琨瑜府被授予2019年湖南湘江新区观摩工地……湖南湘江新区质安监督站
- **7月4日** 赣州公司党支部获“五好”达标支部荣誉称号……华润置地
- **7月** 赣州万橡公馆项目被评为2019年赣州市建筑安全生产标准化示范工地……赣州市住房和城乡建设局
- **7月** 武汉琨瑜之星被评为武汉市建设工程安全文明施工示范项目……武汉建设安全协会
- **9月2日** 南昌紫云府项目部荣获二零一九年全省工程建设质量管理小组活动三等奖……南昌市建设工程质量监督站
- **9月23日** 华润置地(湖南)有限公司获长沙市2017-2018年度房地产开发诚信金牌企业荣誉称号……长沙市住房和城乡建设局
- **10月8日** 赣州公司万橡公馆项目荣获2019年度建筑结构示范工程奖……赣州市住房和城乡建设局
- **10月8日** 赣州万橡府项目荣获赣州市示范工程奖……赣州市住房和城乡建设局
- **11月4日** 长沙翡翠城项目被评为长沙市建设工程结构优质工程……长沙市建筑业协会



指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	页码
报告导读	P1.1-1.3	P1
卷首语	P2.1-2.2	P2
数说 2019	M1.6-1.7, M2.16, M2.18, S2.1, S2.5, S2.11, S2.15, S3.5, E1.8, E1.10, E2.5-2.6	P3
2019 年度大事记	P3.1	P4
关于我们	企业概况	P4.1-4.3
	主要产品	P4.2
	组织架构	P4.1
责任聚焦: 坚守一线齐战疫, 同气连枝盼春来	P3.1-3.2	P8
匠心品质, 共筑美好城市	布局多元产业	M2.1, M2.4
	打造卓越品质	M2.2
	提供优质服务	M2.9-2.11, M2.13-2.18
同心戮力, 共绘美好蓝图	贴心关怀员工	S2.1-2.5, S2.7-2.18, S3.1-3.6
	携手伙伴成长	M3.1, M3.3-3.8, M3.10-3.11, M3.14-3.16, S4.4-4.5
润心守护, 共建美好家园	强化环境管理	E1.1-1.3, E1.5, E1.9, E2.3, E2.12, E2.18
	推动绿色运营	E1.6-1.7, E2.1-2.2, E2.4, E2.7, E2.9, E2.14, E2.16, E2.22-2.24, E3.1
	倡导绿色文化	E3.3-3.6
暖心回馈, 共创美好生活	决战决胜脱贫攻坚	S4.12
	积极参与公益慈善	S4.1, S4.6, S4.10-4.11
循心而行, 共赴美好未来	可持续发展管理	G1.1-1.2, G2.1-2.3, G3.1-3.3, G4.1-4.3, G5.1, G6.1-6.2
	合规稳健运营	M1.1-1.5, S1.1-1.2, S1.4
2020 年展望	A1	P66
附录	关键绩效	A2
	年度荣誉	A3
	指标索引	A5
	报告评级	A4
	意见反馈	A6

报告评级



《华润置地华中大区2019可持续发展报告》评级报告

受华润置地华中大区委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润置地华中大区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署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★☆)

公司党群工作部牵头成立报告编制小组，董事长、总经理分别担任组长和副组长，把控报告整体方向、重要内容、评级工作，并负责报告审批签发；将报告定位为合规披露履责信息、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；计划通过专项报告发布会发布报告，并将以电子版、印刷品等形式呈现报告，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、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“匠心品质，共筑美好城市”“同心戮力，共绘美好蓝图”“润心守护，共建美好家园”“暖心回馈，共创美好生活”“循心而行，共赴美好未来”等角度披露了所在行业核心指标的91.97%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“综合流失率”“一般及以上工伤事故发生数”“安全隐患项”“千人死亡率”“千人经济损失率”等负面数据，并简要描述湖南公司业主投诉事件的处理过程及结果，具有卓越的平衡性表现。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“利润总额”“期末土地储备面积”“纳税总额”“环保总投入”“综合能源消耗量”等78个指标连续3年的对比数据，并通过“客户满意度位列华润置地第二名”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“…心…，共…”为主线贯穿全篇，框架结构清晰，章节体例一致，系统展示了企业年度履责理念、行动与成效，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面创意将地域标志性建筑与手绘人物相结合，章节跨页以实景美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和悦读性；设置“延伸阅读”专栏解读行业专业术语，提升了报告的易读性，可读性表现卓越。

创新性 (★★★★☆)

《报告》开篇设置“坚守一线齐战疫 同气连枝盼春来”责任专题，聚焦企业助力防控新冠肺炎疫情的有力行动与成效，彰显了企业的责任担当；各篇章首积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），凸显了报告的与时俱进和企业的履责追求；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，《华润置地华中大区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。

四、改进建议

加强内外部利益相关方参与，进一步提高报告的过程性。

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10月10日



扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您百忙之中阅读本报告。为了持续提升报告编制水平，推动公司在社会责任方面的管理和实践能力，我们诚挚地邀请您反馈意见和建议。

1、相对于华润置地华中大区，您的身份是：

- 政府部门 行业协会 同行企业
- 业主与客户 供应商及合作伙伴 媒体 研究机构
- 员工 社区 NGO组织 其他

2、您对本报告的总体印象：

- 很好 较好 一般 较差 很差

3、您认为本报告在反映公司对经济、社会和环境的重大影响方面表现如何：

- 很好 较好 一般 较差 很差

4、您认为本报告在披露信息量、版式设计、可读性上表现如何：

- 披露信息量： 很高 较高 一般 较低 很低
- 版式设计： 很合理 较合理 一般 较差 很差
- 可读性： 很好 较好 一般 较差 很差

开放式问题：

- 1、您认为本报告哪些方面最让您满意？

- 2、您认为本报告还需要披露哪些您希望进一步了解的信息？

- 3、您对公司社会责任工作有哪些意见和建议？

再次感谢您的大力支持与合作！