



韧性生长  
奋楫笃行

华润置地华中大区  
可持续发展报告  
2020



# CONTENTS 目录

04 报告导读

05 卷首语

06 回溯“十三五”

10 2020 大事记

14 关于我们

14 企业概况

14 主要产品

15 组织架构

15 公司治理

66 可持续发展管理

66 可持续发展文化

66 可持续发展治理

67 实质性议题分析

68 利益相关方沟通

69 责任能力提升

72 附录

70 2021 年展望

81 报告评级 72 关键绩效

82 意见反馈 78 年度荣誉

80 指标索引

## > 20 责任聚焦： 风雨同舟共战疫情，韧性生长乘势而上

防控为先，备战复产 ----- 20

全力以“复”，韧性生长 ----- 23

## > 26 责任聚焦： 紧锣密鼓备战汛期，防汛抢险迎风前行

闻“汛”而动，迅速部署 ----- 26

响应号召，勇当先锋 ----- 26

驻堤巡查，责任在肩 ----- 27

爱心助力，坚定信念 ----- 28

## > 30 奋楫争先 筑优品质生活

赋能城市发展 ----- 32

精益品质服务 ----- 37

## > 44 和合共生 筑美商业梦想

与员工共成长 ----- 46

与行业共进步 ----- 53

## > 56 笃行致远 筑享美好社会

守护低碳生活 ----- 58

构建和谐社会 ----- 63

# 报告导读

## 报告周期

本报告是华润置地华中大区发布的第七份可持续发展报告，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2020年1月1日至2020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2020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>

## 卷首语

**逆流而上，担当进取。**2020年是“十三五”收官和“十四五”开局交汇、决胜全面建成小康社会的关键之年。华中大区身处抗击疫情最前线，同心同德、逆流而上、履职尽责，坚定地同武汉人民站在一起，齐心协力打赢疫情防控攻坚战，快速推动复工复产，扎实落实“抢时间、保业绩”和“降本、提质、增效”两大管理主题，取得疫情防控和生产经营“双胜利”。2020年，大区签约额首次突破200亿大关，达到235.7亿，新获取7个项目，客户满意度位列置地第三，康养、长租、产城等创新业务取得长足进展。

**在赋能城市发展方面，我们聚焦主业，坚持民生导向，以品质给生活更多改变。**我们深耕城市多元化布局，积极完善公共服务，通过创新性的规划设计与高质量、高水准的开发建设，提升人居环境品质，助推城市焕新升级，提振区域发展信心；我们匠心打造质优产品，实现建筑品质升级和客户体验提升，竭力满足人们对美好生活的向往。

**在人文关爱和行业交流方面，我们携手员工、合作伙伴等利益相关方，同心同向谋发展。**我们关怀善待员工，为员工构建职业发展、成就价值的平台，提升员工归属感，健全安全生产管理体系，重视安全应急机制与日常宣教培训，营造安心、健康的工作氛围；我们积极开拓战略合作，促进优势互补、资源共享，强化责任采购，打造诚信经营、公平竞争的营商环境，实现企业成长与行业发展同频共振。

**在环境保护和公益慈善方面，我们全力打造环境友好型企业，推动社会和谐发展。**我们建立健全环境保护管理体系，创新运用节能措施与技术，打造绿色低碳建筑，持续提高能源利用效率，减少污染物排放，推动企业经营与生态环境和谐发展；我们积极履行社会责任，助力红安华润希望小镇建设，巩固脱贫成果、接续乡村振兴；我们投身慈善公益事业，开展物资捐赠、社区服务等，传递温暖正能量。

**为者常成，行者常至。**回望十三五，当辉煌已成过去，新的时代使命已悄然来临，唯有朝着目标砥砺前行，才能实现卓越理想。我们将秉持总部“乘势而上、变革向新、重塑置地”的管理主题，倡导“永远用奋斗定义自己”的企业文化，坚守初心，与祖国风雨同路，与时代命运与共，韧性生长，奋楫笃行！

# 回溯“十三五”

“十三五”期间，华中大区在集团和置地总部领导下，投资拓展、销售规模、专业能力、队伍建设等方面取得较大进步，实现高质量发展。



“十三五”期间，华中大区新增总权益地价 **373** 亿

## 深耕细作，开疆拓土

“十三五”期间，华中大区多渠道拓展土地资源，通过公开市场、谈地、旧改、收并购等方式，获取32个项目，新增权益土储751万方、总权益地价373亿。坚持城市深耕战略，重点布局4个省会城市（权益投资额310亿），投资额占比86%，择优进入三线城市，新进湖北鄂州、宜昌和安徽阜阳。

## “双轮驱动”，落地开花

“十三五”期间，根据置地总部双轮驱动投资导向，华中大区新获取武汉万象城、南昌万象城两个战略型购物中心。庐阳万象汇2019年9月超双百开业，首日业绩创万象汇系列新高；合肥君悦酒店2019年12月开业，实现大区酒店业务从0到1突破。

创新业务聚焦核心城市的优质资源，以轻资产方式落地。2017年落地置地首个在营康养项目，2019年在武汉落地大区首个长租公寓项目。



▲ 2019年，庐阳万象汇超双百开业



▲ 2019年，合肥君悦酒店举行开业庆典



▲ 2019年，大区首个新建康养项目在武汉盛大开业



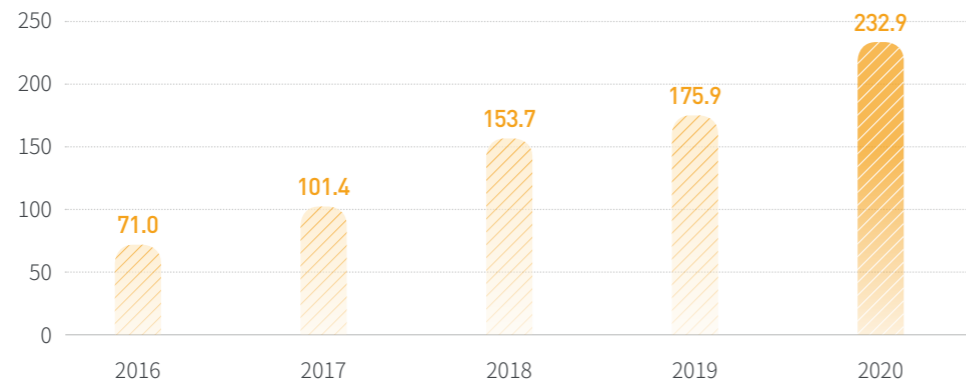
▲ 2019年，大区首个长租公寓项目正式落地

## 稳步增长，效益提升

“十三五”期间，华中大区销售规模稳步增长，5年复合增长率达到34%。2020年，在疫情影响下，大区仍然实现较大突破，签约额首次超过200亿，武汉公司成为华中大区首个超百亿规模的城市公司；项目平均拿地—开盘周期312天，较“十三五”初期缩短85天，提升开发效率，有效避免土地闲置。随着销售规模增长，大区销售市场占有率大幅提升。2020年，大区市场占有率达到3.67%（预估），较2016年提升2.48个百分点。

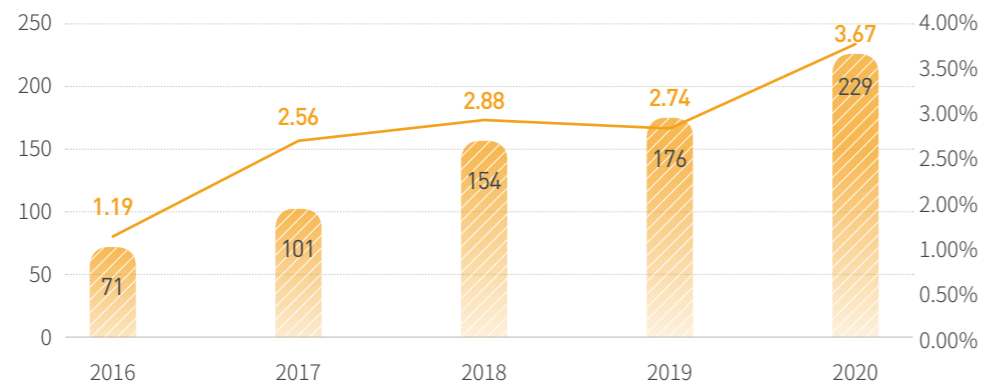
### 华中大区“十三五”销售规模增长情况

（单位：亿元）



### 华中大区“十三五”市场占有率情况

签约额 (亿元) 市占率 (%)



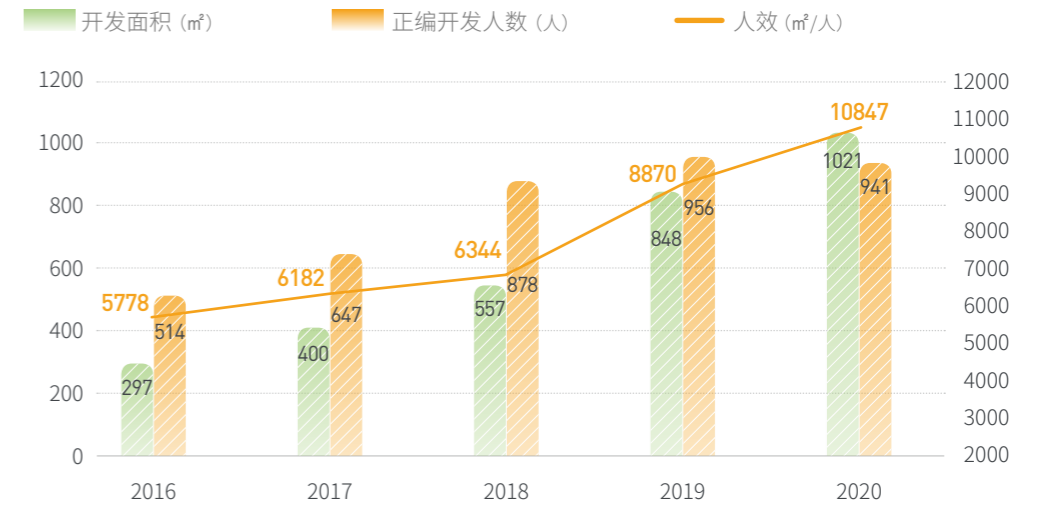
## 优化组织，建强队伍

2019年，华中大区开始对城市公司及项目进行强管控，并着力提升大区平台的组织能力。逐步将大区部门与中心城市公司部门进行分离、调整城市公司的部门设置及人员落位、推进专业模块化设置、规范专业委员会设置。同时，不断优化调整大区与城市公司、大区部门之间的权责界面。

截至2020年底，  
华中大区正式员工  
**941**人

“十三五”期间，大区不断加强队伍建设，人均效能持续提升，人员结构不断优化。截至2020年底，大区正式员工941人，较2016年增长83%，人均效能达到10847m<sup>2</sup>/人，较2016年提升88%；大区职级结构由“三角型”向“纺锤型”转变，专业骨干力量不断增加，目前L3-L4专业骨干力量占比59%；大区硕士学历占比提高3%；30岁以下员工占比由6%提升至33%，整体呈年轻化趋势。

### 华中大区“十三五”人效提升情况

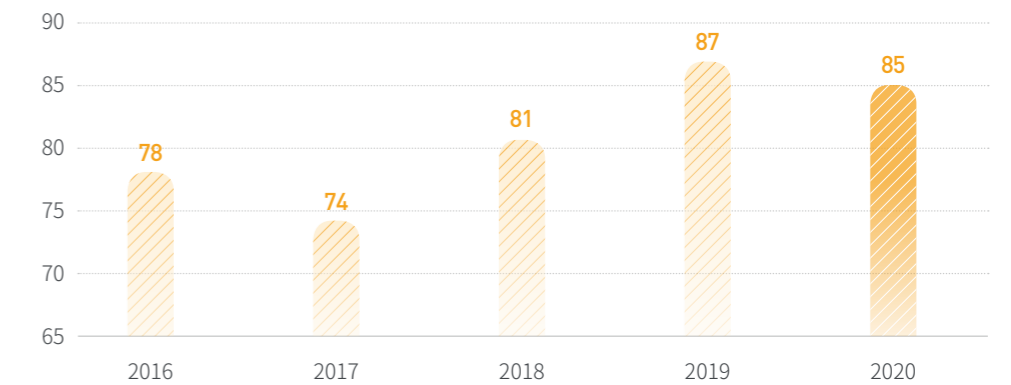


## 高质交付，满意服务

“十三五”期间，华中大区逐步完善工程质量管理体系，年度交付质量检查得分稳定在78分左右；自2019年起持续推动全价值链客户关系管理体系落地，客户关系管理水平稳步提升，客户总体满意度得分较“十三五”初期大幅提升，基本在85分以上。

### 华中大区“十三五”客户总体满意度得分情况

（单位：分）



# 2020大事记



● **1月2日** 华中大区签约武汉市杨春湖畔长租公寓项目，该项目是华中大区长租项目中第一个融合社区购物中心的小型综合体项目，租赁总建筑面积 36818.84 m<sup>2</sup>。

● **1月14日** 华中大区完成对武汉市秦云路住宅项目增资扩股，项目占地5.23万m<sup>2</sup>。

● **1月17日** 华中大区完成对武汉市积玉桥住宅项目增资扩股，项目占地3.31万m<sup>2</sup>。

● **5月5日** 合肥瑞府项目线上首开，认购九成。

● **5月15日** 武汉幸福里项目首次开盘，首推3号楼和5号楼，户型180-330m<sup>2</sup>，共282套。

● **5月22日** 华中大区召开党建述职评议考核暨党建纪检工作会议。大区党委首次通过党支部书记集中述职的方式，对党支部党建工作的成效进行评估考核。

● **5月28日至5月31日** 赣州万橡公馆项目共计429户交付，一次性交付率98.9%，项目整体交付率84.26%。

● **5月29日至5月30日** 长沙翡翠府项目住宅共计274户交付，一次性交付率97.1%，项目整体交付率91.1%。

● **6月5日** 华中大区开展2019年度优秀共产党员、优秀党务工作者和先进基层党组织评选表彰工作，推选出华润置地及华中大区优秀共产党员12名，优秀党务工作者4名，先进基层党组织2支。

● **6月5日** 武汉琨瑜府项目三期12#、16#线上开盘，当天去化17亿元。

● **6月6日** 武汉公园里项目首次开盘，首推7号楼和8号楼，户型88-103m<sup>2</sup>，共138套。

● **6月10日至6月14日** 长沙桃源里项目一期二标住宅共计872户交付，一次性交付率77.1%，项目整体交付率71.5%。

● **6月19日** 合肥昆仑御项目线上开盘，当天去化约9.28亿，成交333组。

● **7月30日至8月1日** 合肥万橡府项目开展首批次集中交付工作,计划交付181户,成功收房144户,一次交付率为100%,总体交付率79.56%。

● **8月4日** 湖南公司获取长沙市岳麓区连山路住宅项目,项目占地6.75万m<sup>2</sup>。

● **8月13日至8月16日** 南昌紫云府商业项目交付,计划交付379户,成功收房349户,一次性交付率100%,总交付率为92.08%。

● **8月14日** 华中大区党委书记、总经理朱文刚代表华润置地与湖北联投集团签订战略合作协议。

● **8月15日** 武汉问津兰亭·玲珑府项目首开,推售总货值0.7367亿,当日去化率高达70%,销售额0.5038亿。

● **8月17日至8月20日** 长沙华润翡翠府项目2号栋、5号栋公寓正式交付,计划交付393户,成功收房320户,一次交付率为100%,整体交付率81.42%。

● **8月18日** 武汉琨瑜府项目11号楼进行线上开盘,总货值10.2亿,当日去化率高达80%,销售额8.32亿。

● **8月30日** 长沙华润置地中心项目首开,至9月2日,总认筹450个,认购347套,认购总金额2.4亿,货值去化率86%。

● **9月24日至9月30日** 合肥紫玥台项目I标段集中交付,计划交付774户,成功收房586户,集中交付率77%,一次性交付率100%。

● **9月26日** 南昌青山湖万象汇项目商铺产品首开,首批推售润街底商18套,开盘去化润街16套,润街底商去化率90%。

● **10月30日至11月6日** 合肥万橡府项目开展第二批次集中交付。

● **11月3日** 华中大区获取江岸区二七南片住宅项目。

● **11月16日** 华中大区获取葛店南站商住综合体项目。

● **11月24日** 南昌万象悦府5#住宅楼开盘。

● **12月19日** 昆仑御首开1、2、5#楼,12月27日加推3#楼。

● **12月29日至12月31日** 合肥万橡府项目开展第三批次集中交付。



# 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”，持续进行住宅、商业、写字楼及综合体等综合业务开发外，运用前瞻性的战略思维和创新力，布局长租公寓、康养业务、产城业务等创新业务版块，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！

## 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、长租及康养五大方面。截至2020年底，在建项目有29个，总建筑面积达到1021万㎡，是中部地区最具行业领导力的综合地产开发商之一。

截至2020年底，

华中大区在建项目

29个

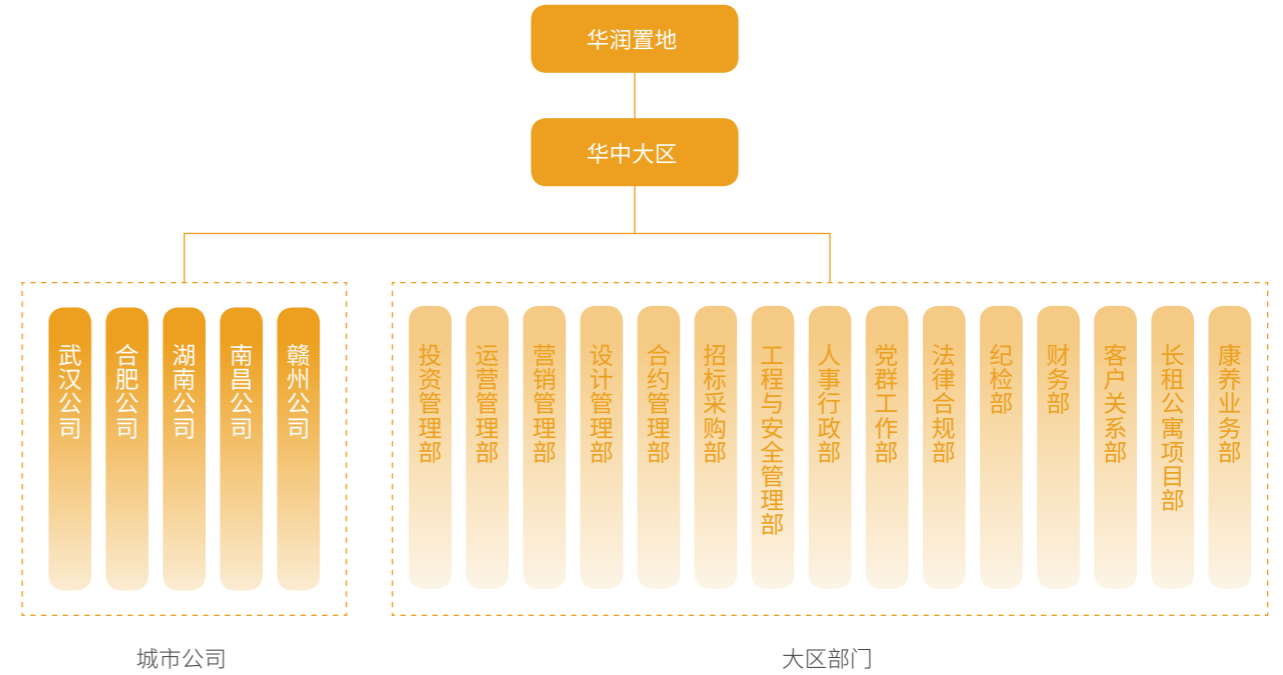
总建筑面积达到

1021万㎡



## 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。



## 公司治理

### 诚信合规经营

华中大区全面开展合规体系建设，推动合规管理与法律风险防范、维护自有知识产权等工作统筹衔接，实现合规培训全覆盖，使风险管控贯穿业务全流程，确保合规管理体系有效运行。

### 规范公司治理

华中大区严格遵守《中央企业合规管理指引(试行)》等法律法规，以《华中大区投资并购项目履约管理指引》及《华中大区合资公司董事会、监事会管理工作指引》为基础，制定《华中大区股权合作项目投后管理实施细则》，依法构建由股东会、董事会、监事会及管理層等组成的公司治理体系，明确各级各单位的权责和决策程序，确保公司治理架构的有效制衡及治理机制的高效运行。

2020年，  
华中大区开展法律  
风险检查  
**31**次

### 提升风控水平

华中大区不断加强对风险防控的过程管理和前置管理，制定并发布《华中大区股权合作项目投后管理实施细则》《华中大区法律纠纷案件管理指引V2.0》《华中大区断供风险防控处理指引》，编制疫情风险防控全流程手册、管理问题月报，及时跟进投后履约事项，定期梳理及复盘法律纠纷案件，进行经理人违规持股、销售等问题巡视检查，组织员工开展合法合规专项培训，严格落实对营销、工程等领域的常态化风控管理，以及对疫情防控、断供纠纷、公建去化的专项风控管理，全面提升风险防范意识，提高风险管控水平。2020年，共开展法律风险检查31次，其中有关商品房销售27次、商业租赁1次、工程管理3次；进行员工法律合规培训23次。

2020年，  
华中大区处理知识  
产权侵权纠纷  
**2**起

### 维护知识产权

华中大区尊重并保护知识产权，明确与知识产权相关事项的审批流程，依法申请商标、专利等知识产权保护，组织开展侵权调查，积极维护自有知识产权。截至2020年底，协助集团开展万象城商标侵权公证2次，处理知识产权侵权纠纷案件2起。

### 落实党建引领

华中大区深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九届四中、五中全会精神，以“深化、巩固、提高”为工作主线，进一步加强政治引领和思想教育，不断增强基层党组织政治功能和组织力，持续巩固风清气正的政治生态，推动高质量党建再上新台阶。

### 压实主体责任

华中大区严格落实“一岗双责”，制定华中大区《全面从严治党主体责任清单》，与所属党支部书记签定党建工作责任书，开展华中大区首次党支部书记述职评议考核，将考核结果与绩效挂钩，对考核结果不理想的进行约谈提醒，层层压实工作责任。

### 加强思想教育

华中大区积极开展形式多样的思想政治教育活动，在学习中筑牢思想根基。通过专题辅导、集中宣讲、研讨交流等形式深入学习贯彻习近平总书记对华润回信指示精神及党的十九届四中、五中全会精神，邀请国务院国资委党建局专家并推动党委成员、各级党组织书记为全体员工讲授党课，激发党员干部干事创业的内生动力。2020年，大区组织召开党委委会16次，研究议题77个；开展集中宣讲8次，组织交流研讨2次，输出研讨成果4份；分层组织学习培训6次，发放学习资料4类，撰写工作简报6份。

2020年，  
华中大区组织召开党  
委会研究议题  
**77**个



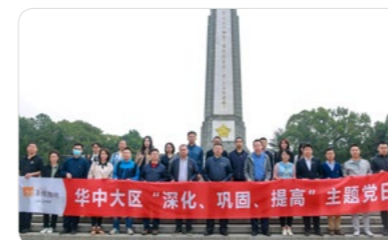
▲ 6月8日，华中大区党委组织经理人观看学习贯彻十九届四中全会精神培训直播课



▲ 6月25日，南昌公司举行纪念建党99周年专题党员大会



▲ 7月17日，湖南公司开展“不忘初心、牢记使命”主题党日



▲ 9月20日，华中大区党委开展“深化、巩固、提高”主题党日



▲ 12月3日，华中大区召开十九届五中全会精神宣贯会议

### 夯实组织基础

华中大区不断加强基层党建工作，制定《党委议事规则》、大区双重组织生活与基层联系点制度，完成超大党支部拆分工作，成立华中大区直属四个党支部以及武汉公司党总支，提升组织建设合理性；严格管控“三会一课”和主题党日活动执行，着重推行“4+1”工作法、主题党日“5+N”工作模式，以标准化的模式促进基层党建工作规范化，防止表面化、形式化、娱乐化；集中帮扶薄弱党组织，深入开展“结对互促、整改包保”工作，提升基层组织治理水平。

### 深化纪检监察

华中大区积极巩固党内政治生态，强化正风肃纪，深入贯彻集团巡视工作要求，成立大区迎巡工作联络组，主动开展内部巡察工作，并落实整改意见，将政治监督向基层延伸；常态化开展廉洁、警示教育，努力营造风清气正的良好氛围，为大区业绩达成保驾护航。

#### ● 规范监督执纪

华中大区持续规范纪检工作，修订《大区纪检工作手册》《纪检委员考核方案》，组织员工100%签署《职工违纪违规处理办法》以落实相关人员责任，善用监督执纪“四种形态”，对存在苗头性或轻微违纪问题人员开展提醒谈话。2020年，大区运用监督执纪“四种形态”处理11人次，累计收缴违规所得8.13万元，落实置地纪检建议书2份，做好以案促改；累计开展提醒谈话10人次，给予政纪处分1人次。

#### ● 深化反腐倡廉

华中大区修订《华中大区廉政谈话工作指引》《华中大区干部廉洁档案管理细则》，开展集中廉政座谈会，对新晋升或新任员工进行廉洁座谈；建立大区直管经理人干部廉洁档案，实现对大区经理人的全覆盖；在各城市公司办公区设置监督信箱，畅通监督渠道，充分发挥员工监督作用。2020年，开展任前谈话31人次，建立大区直管经理人干部廉洁档案74份，廉洁意见回复340人次。



▲ 8月11日，华中大区组织召开2020年第二次新任管理人员廉政座谈会，大区党委、纪委高层领导对大区及武汉公司五名新任管理人员进行集体廉政谈话

2020年，华中大区开展廉洁警示活动覆盖

3415 人次

#### ● 开展廉洁教育

华中大区将廉洁教育纳入党委中心组学习内容，分层开展大区党委、纪委、党支部、专兼职纪检人员的理论学习；将廉政思想建设与业务融合，把廉洁教育纳入各类培训项目、业务会议中，并延伸至一线、合作单位上，通过加大微信推文宣传力度，开展廉洁宣贯进项目、警示教育等活动，全面提升员工廉洁意识。2020年，大区开展廉洁警示教育活动81次，覆盖3415人次。



▲ 12月25日，华中大区召开第三次警示教育大会



▲ 6月30日，赣州公司组织参观章贡区人民检察院预防职务犯罪警示教育基地，开展廉洁警示教育

#### 推进群团工作

华中大区重视保持和增强群团组织的先进性，加强群团宣传工作，推出“华中大区背包纪”系列专题栏目，在学习中激发企业文化软实力；积极组建青年先锋队参与抗疫、抗洪等主题活动，组织文体社团活动以及公益行动，在实践中丰富员工文化生活、提高组织凝聚力。



▲ 12月4日，华中大区团组织团员代表为街道提供志愿服务

# 责任聚焦

## 风雨同舟共战疫情 韧性生长乘势而上

2020年，华中大区一手抓防疫抗疫、一手抓复工复产，坚定不移落实“抢时间、保业绩”管理要求，按下城市重启“快捷键”。截至2020年底，华中大区共组织4098人进行核酸检测，提前锁定10263名劳务，投入劳务复工专项激励2550万元，全力助推华中城市复苏。

### 防控为先 备战复产

2月8日，华中大区召开复工专题会，对大区员工返岗和各业态复工复产前期筹备进行安排部署。组织全员参与防疫，筑牢人人防疫墙；协调物资及医院资源，落实卫生管理工作；排查项目安全隐患，确保顺利复工。

#### 筑防线，保安全

华中大区严格按照政府疫情防控要求，为人员、物资及办公区域进行全面防疫防控管理，建立疫情隔离机制、分散用餐机制。组织全体员工进行核酸检测，每日严密监控员工体温，动态掌握员工及家属身体状况；为员工配备复工防疫物资，员工可根据工作需要申领一次性口罩、一次性手套等防疫用品，在公司公共区域配备医疗废物垃圾桶、消毒地毯、洗手消毒用品等防疫物资；对公司、项目内办公区及人员进出频繁的公共区域进行消杀管理，对物品出入落实登记管控，快递件、进场货物实施统一收发，并做专人消毒处理。大区多措并举排除传染风险，为员工创造安全、健康的工作环境。



▲ 2月22日，南昌公司员工在为全面复工做准备工作



▲ 员工正进行核酸检测



▲ 防疫关爱暖心包



▲ 分散用餐

#### 重宣教，强意识

华中大区针对安全防护进行全员宣传教育，分发知识手册，开展复工防疫知识培训及测试，开展复工防疫知识培训及测试；针对销售和策划两条业务线开展“原力课堂”培训工作。帮助员工掌握防疫知识与技巧，提升员工健康、安全意识，提高业务专业水平，以良好状态投入生产工作中。



# 责任聚焦

## 勤检查，严防控

针对公司复工复产项目，华中大区遵循“城市公司现场检查、大区/事业部复查”的原则，成立疫情防控工作督导小组，形成高效联防联控机制，从严从细落实各项防疫措施，加强施工现场防疫监督检查，落实整改安全隐患，确保疫情防控和安全生产两手抓、两不误。



▲ 疫情期间华中大区对武汉万象综合体项目开展防疫督查



▲ 3月2日至12日期间，赣州公司开展复工复产疫情防控监督检查12次，发现隐患数量15项并落实整改

## 全力以“复” 韧性生长

4月8日，华中大区实现  
复工率  
**97%**

战疫克时艰，攻坚不畏难。在另一个“战场”上，华中大区通过建立生产复工小组工作机制，坚决实施一城一策、一项一策，做好劳动力来源及数量摸排返岗，合理计划供货时间，有效铺排材料储备，安全、有序推动各项目复工复产、如期完工。4月8日，武汉离汉离鄂通道解封，华中大区同步实现复工率97%。

### ● 武汉公司——万象城综合体

武汉万象城综合体项目于2020年3月23日通过武汉市及江岸区两级政府各部门复工验收，成为武汉市首批复工复产单位，市内房建类首个复工复产建设项目。公司坚持防疫与复工“两手抓、两不误”的原则，牢抓项目防疫工作，强化工程质量、安全生产，有序推进项目复工复产。



### ● 合肥公司——华润阜阳中心项目

华润阜阳中心项目于2020年2月25日正式复工，成为阜阳当地第一批复工项目。公司高度重视人员健康报备，落实人员进出登记、扫描健康码、防疫物资配备等防疫措施，严格把控项目进度及工程质量，项目人员在3月中旬达到满负荷状态，全力进入“抢时间、保目标”的抢工状态。在项目团队共同努力下，公司按时达成四期项目的首批次预售节点。



# 责任聚焦

## ● 湖南公司——长沙华润置地中心项目

湖南公司长沙华润置地中心项目于2020年2月21日拿到政府审批复工批复并正式复工。公司开启良性循环的抢工模式，工人有序返场，材料、机械供应及时，力保项目如期交付，按时开放售楼部。



## ● 南昌公司——万象城综合体悦府一期项目

南昌万象城综合体悦府一期项目在复产复工后，将疫情防控抓细抓常，有序安排人员返岗复工，稳步推进项目建设进程。截至2020年4月23日，项目施工作业人员达500余人。



扫一扫，了解更多



## ● 赣州公司——华润中心六期万象SOHO项目

赣州公司万象SOHO项目于2020年2月19日通过上级建设主管部门审批，成为赣州市首批复工的工程项目。公司严格落实防疫卫生工作，坚持每日对施工人员实施体温监测及登记，对工地出入口进行病毒消杀，排查项目安全隐患，有序推进项目建设进程。



# 责任聚焦

## 紧锣密鼓备战汛期 防汛抢险迎风前行

汛期以来,长江流域多地发生强降雨,7月上旬,湖北省防汛抗旱指挥部将防汛应急响应级别提升至Ⅱ级,7月17日,武汉三个区启动防汛Ⅰ级应急响应,防汛态势进一步紧张。华中大区驻地武汉市永清街道防汛抗旱指挥部发出通知,自7月17日13时起,将防汛应急响应等级由Ⅱ级提升至Ⅰ级,并迅速开展防汛工作部署,号召党员、团员积极发挥先锋模范作用,组建队伍开展驻堤巡防、爱心慰问等工作,全力完成防汛救灾工作任务,保障人民群众生命安全。

### 闻“汛”而动 迅速部署

面对严峻的防汛形势,华中大区于6月底印发《关于做好汛期在建项目安全生产工作的通知》及《补充通知》,对华中大区所属各单位做好防汛工作进行了部署安排。

#### 压实安全责任

迅速成立汛期安全生产组织机构,完善汛期安全生产责任制,全面梳理重点管控清单,部署防汛抢险安全保障工作。

#### 落实隐患排查

对项目工地、施工现场、住宅小区等关键领域和关键场所做好重大危险源管控,针对排查出的安全隐患,严格督促参建单位及相关部门落实整改。

#### 加强值班值守

合理安排值班制度,主要领导带头坚守岗位,及时把控防汛险情,第一时间向上级报告,确保通讯畅通;加强对一线操作人员汛期安全生产知识和防护、救护技能的培训教育,提高人员安全意识和防汛能力。

### 响应号召 勇当先锋

7月14日,华中大区党委印发《关于在防汛抢险中充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用的通知》,号召各级党组织和党员深入贯彻习近平总书记对防汛救灾工作重要指示精神,落实集团、置地总部和大区党委防汛工作要求。

华中大区第一时间组建队伍,由30名党员组成华中大区党员防汛抗洪突击队,24名团员青年组成团员防汛抗洪先锋队,完善值班值守、应急救援等制度,落实巡查巡守、物资配给、信息上报等保障工作,履职尽责、主动作为,切实发挥基层党组织战斗堡垒和广大党员的先锋模范作用,助力完成防汛救灾任务。



▲ 在责任区关键点巡查排险



▲ 24小时值班值守项目工地

### 驻堤巡查 责任在肩



突击队员24小时  
轮班值守

华中大区积极开展防汛救灾工作部署,由武汉翡翠中心、翡翠城项目部及翡翠城物业部项目总经理任队长,带领公司24名党员群众成立抗洪抢险党员突击队,加入到紧张的防洪巡堤任务中。

#### 科学“备战”

正式巡堤前,抗洪抢险党员突击队全体队员在翡翠中心项目部召开防汛交底会,就巡堤工作内容和安全注意事项开展培训,对巡堤期间的后勤物资保障、排查地点等进行布置安排。

#### 轮班值守

7月25日,抗洪抢险党员突击队来到汉江24.5公里险段,分成三组,在三个值守点驻堤巡守。对河堤迎水面和背水面进行监测,针对存在防汛风险的管涌、流沙和渗水现场进行重点巡查。突击队员每15分钟完成一轮巡视,24小时轮班值守不间断,在做好防汛物资配给、信息上报等保障工作的同时,随时做好抢险突击准备。

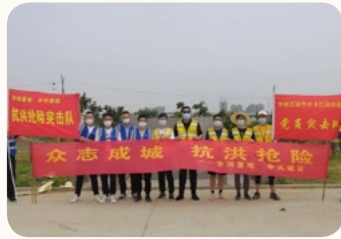


▲ 召开防汛交底会

扫一扫,了解更多



# 责任聚焦



▲ 抗洪抢险党员突击队



▲ 突击队在汉江险段开展驻堤巡守工作

## 题抗洪突击队

随着水位下降，汛情缓解，抗洪抢险党员突击队巡堤工作暂时告一段落，翡翠中心项目部韩金锤同志在参与驻堤工作之余，赋诗一首，为抗洪抢险党员突击队员们鼓劲加油。

楚天万里跃江鱼，吾辈千足稳大堤。

待看明日园下栏，旗下之地水尽去。

水还是我水，鱼仍是我鱼。

夏去秋复来，水退鱼儿肥。

## 爱心助力 坚定信念

华中大区党委组织广大党员、志愿者向奋战在抗洪救援一线的工作人员致以崇高敬意和诚挚感谢，通过调研防汛情况、捐献慰问物资表达爱心，让全力守护城市、保障人民群众生命健康的抗洪战士切身感受关怀与温暖，为赢取抗洪抢险攻坚战胜利坚定信心。



▲ 7月21日，华中大区党委前往武汉市江岸区永清街道指挥部，为防汛抗洪一线工作人员送去1800组矿泉水、方便面等慰问物资



▲ 7月21日，华中大区防汛抗洪党员突击队前往武汉市江岸区汉口江滩长春门闸口防汛值守点，调研防汛情况，送去风扇等慰问品



▲ 2020华润集团新员工训练营地营华中分营22名“未来之星”主动组成“华润置地华中大区防汛抗洪青年先锋队”，前往武汉汉口江滩永清街段，带去了凉茶、可乐等防暑慰问品，向冒着高温坚守岗位、扎实防汛的永清街防汛突击队表示感谢



# 01 奋楫争先 筑优品质生活

华中大区贯彻落实以人民为中心的发展思想，秉承以客户为本、责任为先、品质为基的理念，践行“多元化、复合型”发展模式，通过高标准、高水平的城市开发建设，扩大公共空间、提升服务质量，让人民生活有更多的品质、更加幸福。

赋能城市发展 / 32

精益品质服务 / 37



我们与SDGs



# 赋能城市发展

华中大区秉承“品质给城市更多改变”的理念，深耕城市业务布局，积极完善公共服务，创新激活区域再生，缔造城市重点发展区的经济脉搏，形成更长效的发展模式，与城市共生美好。

## 城市升级

### 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，持续推进城市开发，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两种投资物业模式。2020年，大区新获取7个项目，权益总地价130.9亿元，权益总货值307.2亿元，住宅占比90%；签约额首次突破200亿，达到235.7亿。



▲ 武汉积玉桥



▲ 武汉昆仑御



▲ 鄂州葛店南站



▲ 武汉二七住宅



▲ 武汉花山住宅



▲ 长沙凯旋门



▲ 南昌昆仑御

### 旧城更新

华中大区在推进老旧社区改造的工作中，制定科学合理的改造规划，处理好“新”与“旧”、“改”与“护”问题，注重突出地方特色，改善人居环境，让旧城焕发出新的魅力和活力。2020年，大区秉持“先造环境再造城”的理念，重点打造旧改项目武汉二十四城，与原址上雪花啤酒厂文化相结合，以啤酒馆IP为主题，落地教育资源、建设商业街区、规划径河公园及周边道路，实现文化、商业、生态、健康四大主题价值，重塑旧城生命力；签署《红星片区城市更新项目首开区天华村片区合作开发协议》，助力长沙市雨花区红星片区打造成为长沙首个城市更新和城市双修试点示范区。



实景图



▲ 红星片区城市更新项目首开区合作开发协议签约仪式



实景图

▲ 武汉二十四城

### 产城融合

华中大区布局长江经济带重点区域中心城市，把握城市产业规划格局，因地制宜，导入相匹配的产业资源，积极协同主业发展，充实大区产业资源库，促进多元化创新发展；同时激发城市产业发展潜力，充分发挥资源优势，构建区域协同发展新格局。

### 案例 与斗鱼网络科技跨行业合作，实现产城融合新突破

2020年，华中大区着力突破行业壁垒，与互联网直播行业独角兽斗鱼网络科技达成合作，锁定大区首个跨行业合作的综合体——斗鱼小镇项目。项目位于武汉市光谷核心区域，定位为以斗鱼直播产业为引擎的线上、线下结合示范项目，项目规划总计容建筑面积24.77万m<sup>2</sup>，复合总部办公、电竞场馆、万象天地商业街区、有巢青年公寓等多种业态，搭建全产业链联动的科技生态，引领“互联网+”产业发展，衍生集聚性、重体验、复合化的应用和生活场景，激发产业活力，吸纳创新人才，为片区产业人群打造24小时一站式生活圈。



2020年，斗鱼小镇项目规划总计容建筑面积 **24.77** 万m<sup>2</sup>

## 民生服务

### 康养业务

华中大区贯彻集团“大健康战略”，以“协同主业”思路为指导，以“住宅+康养”模式为借鉴，聚焦品质健康社区产品，加快颐养型高端产业发展，致力于为华中长者提供高质量康养服务。

武汉康养项目三院联动，积极应对新冠疫情。复工复产后，7月重新开放入住，截至2020年底，三项目在院长者总数恢复至462人，其中，卓刀泉项目入住长者恢复至103人，除隔离床位外基本实现满住，仍为该片区长者安心养老首选；古田项目和悦年华·颐养中心（武汉石桥）项目入住长者分别恢复至237人和122人，入住速度稳居武汉养老市场前列。同时，悦年华·颐养中心（武汉石桥）项目与江岸区民政局、塔子湖街道共同合作，挂牌成为江岸区“互联网+居家养老”中心辐射式服务试点单位。

截至2020年底，三项目在院长者总数 **462** 人

### 案例 悦年华·颐养中心（武汉石桥）CARF认证正式启动

10月9日，华润置地首批CARF认证康养项目——悦年华·颐养中心（武汉石桥）国际康复认证工作启动会召开。悦年华将在国际领先的康复认证标准CARF框架下，串联养老服务、康复服务、认知症照护、EHS安全管控，形成国际金标准下的运营质控体系，打造符合国际康复质量管理要求的现代化康养标准，提升悦年华·颐养中心（武汉石桥）的服务水平和管理能力，让更多长者享受到高品质的幸福晚年生活，提高大区康养行业综合竞争力和国内外影响力。



华中大区高标准推进获取项目筹建工作。长沙市天心区社会福利中心项目为大区首个公建民营项目，由天心区政府负责建造、装修，大区投入软装和设施设备。面对疫情造成的延期开工，华中大区积极与政府主管部门协调，沟通项目复工时间及一消验收进度，推动项目复工复产后第一时间完成首次消防验收，确保项目尽快满足服务条件，接收天心区兜底老人入住，打造护理院与养老院结合示范性公建民营养老机构。

### 长租公寓

华中大区深耕长租公寓领域，提供运营高效、管理到位、服务优质的公寓项目，解决人才租住需求，构筑宜居宜业宜乐的大生态，充分发挥住房保障和人才服务功能，助力华中城市留才。2020年，大区签约获取第二个长租公寓项目——有巢公寓（赵家条店），计容建筑面积26224m<sup>2</sup>，建成后提供580间青年公寓，满足武汉汉口核心商务区青年人才的租住需求，助力百万大学生实现留汉创业、就业计划。



武汉赵家条中胜村效果图

### 智慧建设

华中大区倡导用智慧建设有温度的城市。2020年，围绕“支撑业务发展，聚焦信息安全，降本提质增效”的核心思路开展信息化工作。疫情期间通过开通VPN账号、编撰操作指引、开展远程协助，全力推进线上办公，有效保证大区工作和业务的持续性；配合集团开展“护网2020”专项行动，更换网络入口防护设备、引入无线认证平台等，行动期间7\*24小时值守，确保网络安全，以优异表现夺得“护网2020”专项行动第一名；完成大区甲方供材系统上线和落地工作，有助于业务办理、流程追踪与数据汇总等实现线上化、智能化，有效推进降本增效。

#### 案例 华中大区支持运营管理系统建设

2020年，华中大区运营条线支援总部运营管理系统建设，进行运营管理系统核心方案设计，并在业绩管理、货值盘点与供货管理、投后管理、计划管理、项目启动会管理等方面形成一系列系统建设的方案成果，拉通生产经营数据，实现项目全周期、全版本、全专业的业务与财务数据管理，支持公司业务决策和管理提效。



### 精益品质服务

华中大区秉持“攻坚克难，保质保量”的信念，严格落实集团高品质标准，不断规范质管标准、优化质管体系，推动精品项目落地，以创新赋能产品进步，以实力打造口碑服务，满足人们对空间规划与美好生活的想象。

### 质量管理

#### 质量管理体系

工程质量是工程建设的核心。华中大区以“体系建设、管理监督、支持服务、赋能培训”为定位，逐步完善工程质量管理体系，把落实质量管理重难点把控措施与项目常态化融合，以点带面切实保障整体质量水平。组建各城市公司工程与安全管理部，从严格落实管控责任，以高标准高质量高效率全力推进工程建设。合肥公司编制《交付作业指导书》等文件，加强质管建设，降低施工风险；赣州公司出台《实测实量管理行为要求细则》等制度，规范项目管理。2020年，华中大区住宅交付质量得分78分，排名置地第2，达到业绩标杆值。

2020年，华中大区住宅交付质量得分 **78** 分

#### 案例 参与赣州市建设工程质量标准化现场观摩会

9月23日，华中大区赣州公司参与“建设质量强国 决胜全面小康”2020年度赣州市建设领域“质量月”活动现场观摩会。在作经验交流时，赣州公司表示，华润置地作为质量管理上坚持高标准、高要求的企业，主动承担社会责任，以更大的责任感落实严标准、以更常态的管控保障高质量，为赣州城市建设与发展做出积极贡献，并对项目在质量管理上的工作内容作了详细解读。在观摩活动中，建设主管部门领导对赣州市首批质量标准化项目进行颁奖，华润·万象SOHO项目获得“赣州市建筑工程质量管理标准化示范工地”荣誉称号。



观摩会现场

### 强化质量监督

华中大区狠抓工程质量监督管理，建立常态化监督检查机制，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、参建方进行考核，加强工程质量跟踪检查；固化大区检查制度，组织季、月、周等形式的专项检查对大区开发项目质量水平开展监督管控，落实第三方质量评估，通过下发质量整改通知单、约谈、排名晾晒等形式，充分发挥监督作用，全面提升建筑质量水平，打造放心工程。



▲ 武汉公司开展项目现场检查



▲ 湖南公司组织参建方进行第三方评估体系培训宣贯会



▲ 合肥公司风险检查小组就万橡府项目二批次交付内部验收节点检查工作与万橡府项目群进行现场评审

### 案例 组织开展第三方评估体系培训、考试及实操活动

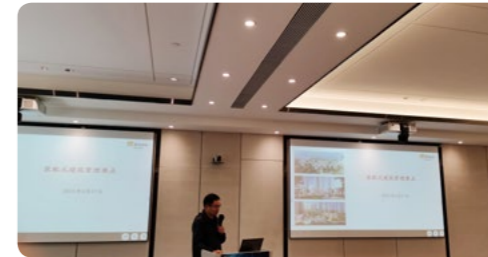
9月11日至12日，赣州公司组织项目部相关人员开展第三方评估体系线上培训、线下考试及现场实操活动。通过开展行业知识讲解、举办评估体系考试，帮助员工熟悉第三方质量评估体系，理解质量风险与精装工程方面的管控要点，提升专业水准与职业素养；组织员工前往华润中心酒店项目进行现场土建过程实操，随机抽考进行现场实测、质量风险讲述。通过组织观摩，增强员工质量意识，为实现公司高品质目标共同奋斗。



▲ 土建第三方过程检培训实操

### 打造品质建筑

华中大区秉承高品质产品理念，从设计理念、技术运用、材料推广等方面不断探索创新，在设计阶段重点抓方案质量，梳理多业态产品标准，把控产品呈现效果，合理优化产品功能，创新课题研究，丰富风格类型，提升设计品质；在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，全方位打造精益品质，树立品牌声誉。



▲ 武汉公司开展装配式工程实战培训，积极推动新技术及新材料的应用



▲ 长沙华润凯旋门项目铝模首次拼装



◀ 武汉琨瑜府三期二标段作为东湖新技术开发区择优选取的住宅工程质量信息公示试点项目，积极落实《武汉市住宅工程质量信息公示试点实施方案》，向社会公示质量信息

### 客户服务

#### 健全服务体系

2020年，华中大区在总部《华润置地全周期客户风险指引》《华润置地客户全旅程服务品质检查指引》的基础上，制定《华润置地华中大区客户风险交底作业指引》《华润置地华中大区维保服务标准化手册》《华润置地华中大区物业协同机制》等指引，健全客户关系管理体系，全面推行全周期客户风险管理和客户服务品质管理，打造“前端风控到位、中端交付平稳、末端服务悉心”的良好服务生态。

### 保障客户权益

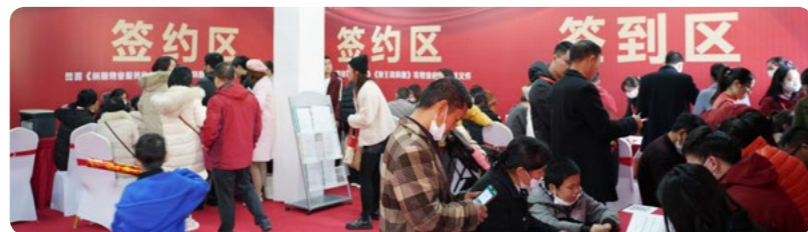
华中大区严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，通过公示项目、价格信息，及时进行客户风险警示，确保房屋按合同及时交付，全方位维护客户权益。

#### ● 合规宣传

华中大区制定《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》，落实部门审批，确保销售物料信息输出无误；销售现场客观、准确公示项目基本信息、红线内外不利因素、非标户型等，确保项目信息全面、有效地传达给客户。

#### ● 履约交付

2020年，华中大区交付住宅8523户，到访交付率99%，总体交付率82%；上半年结合疫情防控要求，各集中交付项目严格控制到场人数，现场各环节均配备防疫物资，按照防疫预案落实现场消杀工作；严格执行先验房后领取钥匙的统一流程，全面运用“润·服务”系统交付模块，优化线上业务流程，确保交付及时顺畅。



2020年，  
华中大区交付住宅  
**8523**户

2020年，  
华中大区开展节点检查  
**59**次  
计划完成率  
**100**%

#### ● 风险管理

华中大区将客户风险管理融入到开发全价值链，全面推动客户风险管理体系落地，形成风险预防-检查整改-总结反馈闭环体系，全周期开展关键节点风险检查、跟进风险整改，控制产品缺陷、提升产品品质。2020年，华中大区开展节点检查59次，计划完成率100%；识别客户风险222条，及时关闭率93.3%；组织缺陷反馈宣贯4次，收集宣贯案例150个。

#### ● 隐私保护

华中大区坚守客户信息隐私保障“红线”，通过与员工签订保密协议、加强线上管理、严格授权、组织信息安全培训等措施，强化员工隐私保护意识，有效确保客户信息安全。

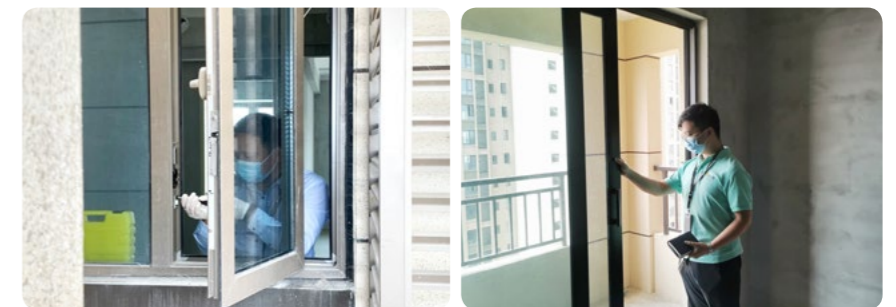
#### 提升服务水平

华中大区以客户需求为导向，成立大区-城市两级品控工作组，持续优化服务标准，推动客户服务品质管理体系落地，提高多元服务体验，积极回应客户诉求，不断提升客户满意度。2020年，华中大区开展检查10次；在总部服务品质飞检中，三季度成绩位列置地第二，四季度位列置地第一。

#### ● 完善售后服务

华中大区着重加强维保管理，明确集中整改期责任划分，强调维修整改及时性和一次维修完成率，收集各类维修工单，编制大区维保标准化手册；延续对各大在保项目开展房屋主动保养主题活动，以入户门、铝合金门窗部品部件使用功能保养维修为主，辅以室内水电、厨卫电器、入户门补漆、室内乳胶漆墙面补漆等服务；借助微信公众号、管家业主群等渠道对主动保养服务进行宣传。2020年，华中大区总计接报维修12105单，维修完成12083单，30分钟维修响应及时率99%，维修及时关闭率99.8%，一次维修成功率98.6%。

2020年，  
华中大区总计接报维修  
**12105**单  
维修完成  
**12083**单



▲ 提供维修门窗等售后服务

### 积极处理投诉

华中大区持续使用“润·服务”系统，全面推广“置地润服务”小程序，打通客户线上投诉渠道；开展投诉处理精益课题，落实“3013”客诉管理机制，新增周报、月报进行晾晒，加强过程监督管理；开展重点客诉案例培训，提升一线员工客诉处理能力。2020年，华中大区总计受理投诉2506起，及时响应率98%，关闭率100%。

### 案例 赣州幸福里妥善处理商铺物业费调整群诉事件

2020年12月，赣州幸福里物业服务中心因上调商铺物业费，引发业主不满与投诉。在处理群诉过程中，服务中心及时针对物业费最新优惠方案进行公示，确保收费合理合规；就服务合同约定及周边收费标准与业主进行一对一沟通，就新收费标准下服务提升内容与客户交流，疏导客户不良情绪；针对业主关注的道路破损问题进行修复，安排专人解决电动车停放问题，增加商铺巡逻及保洁频次，提升客户感受。截至12月底，服务中心无新增客户投诉，按新标准进行收费后未出现新客诉。



▲“润·服务”移动客户端确保30分钟响应、48小时落实，面对咨询投诉做到及时反馈



### 提升客户满意度

华中大区多措并举明确客户满意度目标、召开满意度专题会议、考核城市公司客户关系月度工作；采取“推行-项目-策略”满意度维护标准，重视服务体验提升、产品品质改善，实现客户满意度均好，各业主类型满意度保持稳定。2020年，华中大区实施客户满意度提升计划269项，完成率100%；总体满意度83.84分，位列置地第三。



▲3月16日，华中大区组织召开2019年满意度调研报告宣讲会



▲7月7日，华中大区召开2020年半年度住宅客户满意度专项会议

### 促进增值回馈

华中大区注重客户关系维护，上半年受疫情影响，通过线上KTV、抗疫答题、厨艺展示等线上活动，丰富业主生活；下半年随着疫情形势好转，开展趣味游园会、亲子冰雪节、主题节日、感恩回馈、新春送福、主动保养等各类型活动。2020年，共开展活动135场，参与业主超过40000人次。



▲「悦+JO游记」亲子运动会



▲“壹陆同行”美好生活季之金秋游园会



▲“浓情中秋，团圆公馆”中秋游园会

2020年，华中大区实施客户满意度提升计划  
**269**项  
完成率  
**100**%

2020年，华中大区开展客户增值活动  
**135**场  
参与业主超过  
**40000**人次

# 02 和合共生 筑美商业梦想

上下同欲者胜，善用众智者强。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，凝聚广泛员工的力量，同时与合作伙伴精诚合作，共同打造战略共享新平台，同心同行、共荣共进。

与员工共成长 / 46

与行业共进步 / 53



我们与SDGs





## 与员工共成长

员工是企业发展的基石。华中大区始终坚持以人为本，维护和保障员工的各项合法权益，建立系统的人才培养和发展体系，给员工以完善的成长规划和充足的发展空间，实现员工与企业共成长。

### 员工权益

#### 依法科学用工

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》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，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；调整《华润置地华中大区营销人员薪酬管理指引》，评选发放各项管理奖、专项奖，着力构建公平合理、具有市场竞争力的薪酬福利体系；坚决贯彻《保障农民工工资支付条例》有关规定，落地农民工工资实名制支付工作，确保农民工工资按时、足额发放到位；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。2020年，员工劳动合同签订率100%，整体薪酬调整人员覆盖范围44%。

指标	单位	2018	2019	2020
员工人数	人	1008	969	981
劳动合同签订率	%	100	100	100
社保覆盖率	%	100	100	100
女性员工比例	%	43.25	32.71	33.43
女性管理者比例	%	2.67	2.55	3.07
人均带薪休假天数	天	7.5	7.5	7

#### 强化民主管理

华中大区以“想员工之所想，急员工之所急，解员工之所需”为理念，不断加强民主管理，完善以职工代表大会为基本形式的管理制度，鼓励职工代表有序参与公司治理；搭建员工互动沟通平台，倾听员工的声音，通过组织开展总经理面对面、公司开放日、项目OpenDay等活动，解决员工关注的热点痛点问题，进一步提升大区民主管理水平和民主监督质量。

### 关注职业健康

华中大区依据《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规要求，健全职业安全与健康管理体系，推进职业病防治管理工作，优选三甲医院为员工提供定制化的体检服务，开展职业健康义诊活动和员工心理健康援助，加强职业健康宣传教育，积极举办健康理念、急救和传染病防控知识培训讲座，提高员工健康意识和自我保护能力；疫情防控常态化下持续加强办公区环境卫生工作，定期清洁消杀、配置防疫物品、发放防疫物资，增设办公绿植，为员工打造更加健康安全办公环境。2020年，大区员工体检覆盖率100%。



#### 华中大区举办职业健康及交通安全专项培训

11月13日，华中大区在武汉举行职业健康及交通安全专项培训。华润武钢总院健康管理科主任医师向员工详细讲解秋冬季节中医养生、疫情防控注意事项、健康体检等职业健康知识以及常用急救方法；武汉市江岸区交警大队代表以案例展示的形式，向员工分享5种不同天气下应注意的驾驶技巧和常用交通安全知识，提升员工疾病预防和交通风险防范意识，提高员工自我保护和紧急救援能力。



### 关心员工生活

华中大区充分发挥组织人文关怀的作用，在生活和情感上对员工提供帮助和支持。积极利用节日、生日、周年庆等时间节点举办形式多样的文体活动，丰富员工业余生活；进行女性员工关爱、困难员工帮扶等，开展复工复产、高温作业“送清凉”、年中年末业绩冲刺等慰问活动，将关怀关爱落到实处，营造积极向上、温暖愉悦的职场环境，提升员工幸福感。



▲ 华中大区在五个城市公司所在地同步举行“润跑十月、献礼华诞”健康跑活动



▲ 南昌公司开展“送清凉”活动，为奋斗在高温环境的一线员工送去防暑降温物品



▲ 员工生日会

## 员工成长

### 人才培养

华中大区以“满足员工提升需求、加速员工职业发展”为价值宗旨，搭建多样化培训体系，持续关注培训创新，全面落实人才培养工程，以业务、培训的充分联动，助力员工职业成长。着力提升条线专业度及人岗适配性，聚焦工程、营销、设计、财务等部门开展专项赋能培训；着力强化公司新人的融入度和胜任力，开展XIN火计划、未来之星训练营、新员工训练营项目；积极响应防疫抗疫工作，开展新冠疫情法律应对专题培训。

通过各形各色的新员工类、专业类、人才发展类、通用类、领导类培训活动，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，建强人才队伍。2020年，累计开展培训644场，累计学时1565小时，参训讲师604人次，参训学员18162人次，平均培训满意度9.53分。

2020年，  
华中大区累计开展员工培训  
**644** 场

培训类别	新员工类	专业类	人才发展类	通用类	领导力类
培训目标	加强文化认同 熟悉工作规范 提升团队融入	提升专业能力 解决业务问题	加强梯队建设 关注重点人群	提升通用技能 宣贯制度流程	开展战略研讨 提升管理能力
重点培训项目	未来之星训练营置地华中分营	营销-金牌操盘手	未来之星-XIN火计划专业通用培训	法律-新冠疫情法律应对专题	干将计划-项目总及其后备人才培养计划（2期）
	新员工训练营(3期)	设计-项目责建	未来之星-周年述职	EHS管理	管理团队集体学习
	新员工入职体系建设：通关卡/转正述职答辩	财务-小课堂/税务筹划	未来之星小讲堂		“十三五”战略检讨暨2021年商业计划
		投资-专业内训		职业健康培训	
		人行-越读会			
支持平台	内部讲师库、课程库	外训学习机会	华润大学学习平台	带岗人制度	各部门/项目内训

### 案例 华中大区举办 2020 年第三期新员工训练营

10月24-25日，华润置地华中大区“同心同行、梦想启航”第三期新员工训练营在武汉举行。在团队拓展活动中，新员工在专业教练带领下进行破冰环节、小组PK、“共筑未来城”等活动，增进新员工间的交流与合作；在课程学习中，新员工学习了《华润历史与文化》《人力管理制度》等多门精品课程，加深对华润文化、业务要求、产品体系等了解。培训期间设置了高管面对面环节，三位领导与新员工进行现场分享与交流，帮助新员工快速融入华润大家庭，同心同行、共同成长。

第一次系统学习给排水技术标准化内容和项目图纸，带岗人一次次耐心讲解答疑后，逐步摸索出关注水流流向、保持全局意识、站在客户视角三条“捷径”。

——未来之星轮岗活动心得



▲ 华中大区项目总及其后备人才培养计划完成四、五次集体学习



▲ 金牌操盘手—项目营销负责人及后备人才培养计划第二次集体学习



▲ 武汉公司第一期新员工训练营

### 人才发展

华中大区依据《华润置地华中大区晋升管理细则》健全人才管理体系，建立结合城市公司、大区部室、人力资源“三把尺子”的量才选才标准，完善促进人才流动的保障制度及激励机制，实施公开竞聘，畅通晋升通道，创造跨岗位流动的机会，为员工提供实现自我价值的平台。

2020年，大区举办营销公建类、项目总经理、项目经理3个专项竞聘，开展答辩7场，参与竞聘员工93人，即时任命13人，新引入人才池23人；大区内人才跨城市及跨专业职业流动104人次，同比提升28.4%；晋升员工占比29%。

### 安全生产

#### 安全管理

华中大区高度重视员工在工作场所的安全，设定“零伤亡，零事故”的EHS管理目标，围绕总部“构建应急能力，夯实风险管控，强化管理举措”的管理主题，不断加强安全管理体系建设，并带动城市公司完善安全管理，明确EHS管理人员，签订EHS管理目标承诺书，开展安全检查考核，督促安全隐患整改落实到位，筑牢安全防线。2020年，华中大区在安全生产方面投入758.24万元，全年未发生重大安全事故。

#### 安全检查

华中大区重视安全风险防范工作，积极开展包括月度检查、大型设备专项检查、营销案场专项检查等形式丰富的监督检查工作，严格排查安全隐患，并开展在建项目危险源辨识，制定并落实专项管控措施，提高风险预控能力，提升工程安全管理水平。2020年，安全隐患整改关闭率100%。



▲6月7日，华中大区党委副书记、副总经理黄崇起赴新洲项目调研安全生产情况

2020年，  
华中大区安全生产方面投入  
**758.24**万元

2020年，  
华中大区开展安全应急演练  
**290**次

#### 考核评价

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。2020年，城市公司EHS综合管理平均得分90.86，在建项目平均得分85.94；总部督办合肥庐阳万象汇及君悦酒店督办开发遗留问题218条，目前已100%完成整改并关闭。

#### 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，根据办公场所及工程项目实际情况，组织开展坠落救援、消防疏散等安全应急演练活动，增强员工对突发事件的应急救援能力及逃生能力。2020年，大区开展安全应急演练次数290次。



▲应急演练



▲应急演练

### 安全宣贯

华中大区积极推进安全文化建设，积极开展主题宣传宣讲活动、组织安全教育培训活动和安全警示教育，开展安全赋能建设，切实提升员工的安全意识，促使员工形成安全作业的良好习惯，营造良好安全文化氛围。2020年，员工安全培训覆盖率100%。

2020年，  
华中大区员工安全培训  
覆盖率  
**100%**



▲ 项目及相关方专职EHS管理培训

### 案例 华中大区全面开展“安全生产月”活动

6月，华中大区切实推动“安全生产月”活动有效落地。

- 武汉公司开展宣誓签名等活动，万象城和幸福里项目进行“行为安全之星”和“平安班组”表彰，推动“被动安全”向“主动安全”的转变
- 合肥公司统一制作宣传图牌、手册、横幅，加强安全生产月活动宣传，联合第三方机构开展机械安全专项培训活动
- 湖南公司围绕“消除事故隐患，筑牢安全防线”主题，开展安全大检查，进行自查自纠
- 南昌公司开展“网络安全知识竞赛”“党建与安全融合”及“我当一天安全员”等特色活动
- 赣州公司把安全生产月活动与项目现场问题相结合，切实达到以活动促工作、以活动保安全的目的，推动安全生产水平提升和安全生产形势持续稳定向好

## 与行业共进步

华中大区致力于做行业健康发展的推进者，坚持开放共享，与行业伙伴加深交流，实现优势互补、合作共赢。同时，积极践行责任采购，加强供应链管理，共建行业优质环境。

### 行业交流

华中大区坚持开放共赢的合作理念，积极参与行业交流活动，不断探索新的合作模式，积极推动行业发展进步。2020年，大区与合肥滨湖科学城管理委员会、合肥东部新中心建设管理办公室、武汉光谷现代服务业园建设服务中心、武汉经开区管理委员会、鄂州葛店开发区管理委员会等签订了框架协议，进一步实现资源对接共享。

### 案例 对标拓思路，交流促提升

6月18日，湖南公司与中海地产长沙公司组织召开党建人事行政对标交流会，各自介绍了企业文化、发展历程、在建项目等情况，对人力资源管理、行政工作痛点、党建业务融合以及企业文化建设等方面的专项工作进行细致、深入地交流。通过对标交流、相互学习，为企业“抢时间、保业绩”“降本提质增效”战略主题有效落地做出积极贡献。



▲ 4月26日，华润置地与合肥滨湖科学城管理委员会、东部新中心建设管理办公室分别签订合肥骆岗机场中央公园、东部新中心项目合作框架协议



▲ 8月14日，华润置地与湖北联投集团在武汉签订战略合作协议



▲ 12月，华润置地与联投集团签署战略合作协议



▲ 12月5日，武汉润雪房地产开发有限公司与东西湖区教育局签署双边合作协议



▲ 12月22日，华中大区与农业银行武汉分行签订战略合作协议

## 责任采购

华中大区不断完善供应链管理体系，通过管理制度优化、采购品类研究、采购条线巡检、垄断类招标项梳理持续提升采购工作的专业化、规范化，推动供应链健康发展。

### ● 管理制度优化

华中大区印发四项制度、制定三个工作指引；落实“大区做强、城市做实”的管理导向，进行大区采购管理职能定位及架构调整；实行采用分离，营销客关类采购由采购条线主责招标，其它非工程类采购(含设计类)由采购条线复核流程合规性；全面推行甲供材履约系统上线，完善采购管理工作。

### ● 品类研究

华中大区完成商业精装修、住宅精装修、住宅门窗、住宅景观、商业幕墙、住宅总包六个专业的品类研究工作，为制定细化的品类招标方案与供应商管理方案提供指引，完善采购策略与供方管理策略制定，提高采购专业能力。

### ● 采购条线巡检

7月，华中大区建立《华中大区采购条线巡检制度》，并分别于7月、12月对城市公司进行巡检工作，按照指标进行打分排名，合肥公司全年排名第一。

### ● 梳理垄断类招标项

7月，华中大区组织对垄断类适用范围进行统一盘点，通过调研整理得出垄断类项目78项，并报大区采购委员会统一审批通过，提高工作效率。

## 供应商管理

华中大区持续完善供应商管理体系，梳理供方资源，从履约评价、过程第三方检查、EHS检查及交付检查成绩四个维度进行供应商评价定级，帮助供应商成长，实现供应链生态改善。同时，大区积极引入本地优秀供方，推动绿色供应链建设，助力区域经济健康发展。2020年，华中大区在册供方1113家，新增168家。

### ● 梳理供方资源

华中大区进行供方资源盘点，剔除两年内未合作的供方，并根据总部品类管理要求，以品类集群为抓手将供方进行分类管理。2020年，战略品类供方195家，总包、园林景观资源引进情况相对较好。

### ● 加强履约管理



▲ 8月4日，中建七局党委书记、董事长一行来到华润置地华中大区进行高层会谈，就项目合作、业务发展和企业运营等情况进行沟通交流

华中大区持续推进红黄牌黑名单制度，全面实现线上履约评价，并根据履约评价结果及月度履约问题收集情况，及时、动态地对供方组织约谈、进行绩效辅导，提高履约重视度及配合度，有效加强履约主动管理。2020年，黄牌触发7例，未触发红牌及黑名单；大区整体履约评价均值79.48分；对供方进行绩效辅导46项，组织总对总座谈会5次、三级约谈5次，改善率73.91%。

### ● 培育优质供方

华中大区承接总部“改善供应链生态攻坚战”，开展“同行伙伴计划”供方培育工作，与23家种子供方签订培优协议，成立培优工作小组，从具体情况出发，制定改善方案并有序落地。2020年，优良供方为10家，优良供方率为20.4%，较2019年增长5.86%。



▲ 华中大区代表与23家供应商代表签订培优协议

# 03 笃行致远 筑享美好社会

华中大区坚定不移走可持续发展之路，将节能环保理念贯穿在设计、建设、运营等业务全周期，积极参与脱贫攻坚奔小康，投身志愿服务解民忧，为建设美丽、和谐家园贡献力量。

守护低碳生活 / 58

构建和谐社区 / 63



我们与SDGs



## 守护低碳生活

华中大区积极响应“适用、经济、绿色、美观”的建筑方针，严格落实生态环境保护主体责任，坚持完善环境管理体系，在各业务环节落实低碳发展实践，将生产运营对生态的负面影响降到最低，开展环保公益活动，为美丽中国赋能。

### 绿色管理

#### 管理体系

华中大区根据《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，设立生态环保排查治理工作组织机构，督促落实治理工作执行情况；工程管理部统筹其他部门协调配合，各城市公司贯彻执行，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推动落实。



#### 应急处置

华中大区积极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；组织开展应急演练与宣传教育，提升员工应对环境事故的处置能力。

## 绿色运营

### 绿色建筑

华中大区严格遵循《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，积极推进绿色建筑发展。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；重视资源节约、循环利用，优先使用节能新技术、新工艺、新材料，扩大清洁能源使用范围，打造绿色低碳建筑，助力实现“成为国内地产绿色、可持续运行的标杆企业”的愿景。2020年，华中大区新增加绿色建筑面积54.54万m<sup>2</sup>。

2020年，  
华中大区新增绿色建筑面积  
**54.54** 万m<sup>2</sup>

### 华中大区2020年绿色建筑认证项目汇总

注：下列表格中一星级、二星级为中国绿色建筑标准

城市	项目基本信息			绿色建筑认证标准（设计阶段）	
	项目分期名称	建筑面积（万m <sup>2</sup> ）	产品类型	等级	
南昌	青山湖综合体项目（二期商务、商业）	20.87	办公、商业	二星级	
长沙	华润桃源里一期东地块（高层住宅）	18.91	住宅	一星级	
长沙	华润·翡翠府项目公建（S1地块1#、2#栋，S2地块4#、5#栋）	7.00	公寓	一星级	
长沙	华润·翡翠府项目居建（S2地块3#、6#~9#栋）	7.76	住宅	一星级	



#### 武汉华润万象城幸福里达到《绿色建筑评价标准》二星级要求

武汉华润万象城幸福里项目集约利用土地，地上容积率6.46，公共部位采用土建与装饰一体化设计，可循环材料使用比例达11.18%；在降低供暖、通风与空调系统能耗方面，采取最新技术与设备；在照明节能方面，公共空间设置智能照明系统，按功能分区合理设置，采用时间控制及感应相结合、声光控等节能方式；在节水方面，按照使用用途分别安装计量装置，使用用水效率等级最高的卫生器具，非传统水源利用率达到100%；采取绿化降噪措施，大幅度降低沿路交通噪声；对室内外温度及空气品质进行检测，新风机可根据商场内空气情况变速运行。



## 绿色施工

华中大区落实施工环节的“节地、节材、节能、节水和保护环境”措施，提高环保标准，在保证质量、安全的基础前提下，采取措施减缓施工作业对环境的影响，通过加强对施工策划、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，不断提升施工现场的生态恢复和治理水平；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，减少施工环节对环境产生的负面影响。

### 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

在施工现场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

鼓励在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、设置屏蔽设施等。



▲ 项目现场裸土绿化



▲ 施工现场设置冲洗设施

## 绿色物业

华中大区严格遵循国家污染防治相关法律法规，联合各中心城市公司，对大气、水、噪声、固体废弃物等排放物进行严格管控，减少污染物排放，保护生物多样性，以绿色人居引领绿色生活。

### ● 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则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举措，同时对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。

### ● 废弃物治理

积极响应各项目所在城市及地区对生活垃圾分类管理的号召，对建筑垃圾、生活垃圾、厨余垃圾等固体废弃物实行垃圾分类，加强各在管项目的垃圾分类标识及监管实施工作，规范处理、处置程序；疫情期间，实行废旧口罩、防护服等一次性防护用品集中处理机制。

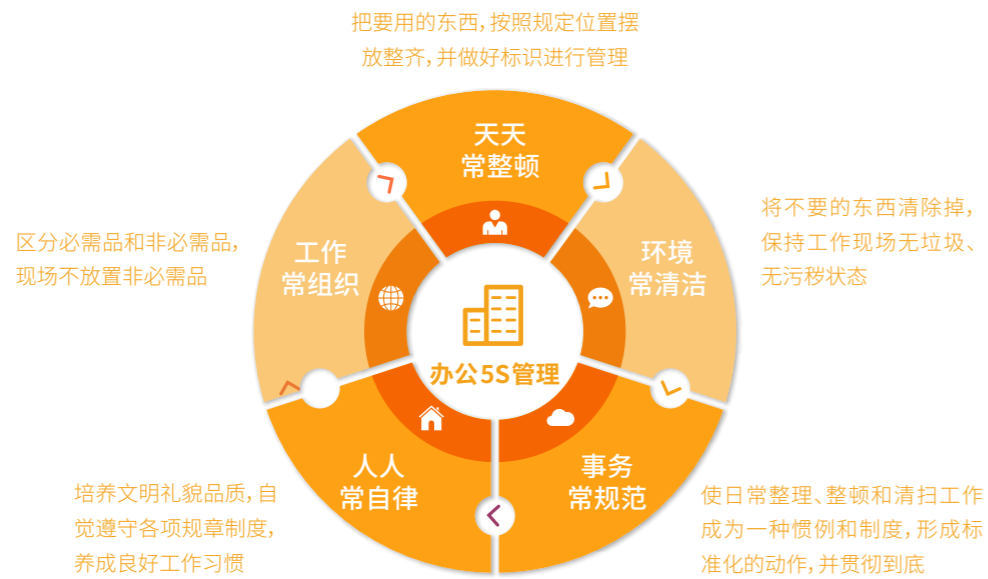
### ● 减少碳排放

深化节能降耗工作开展，控制用电能耗，加强绿化管控，保障各项目绿化覆盖率与乔木成活率，减少温室气体排放。2020年，物业开展碳资产排查工作，碳排放量2.6万吨，同比下降7%。



### 绿色办公

华中大区推广绿色办公理念，寻求节能、环保、高效的管理模式，不断提升办公区域的资源节约性和环境友好性，营造绿色空间、改善办公环境、倡导低碳生活。将各办公区域进行部门/项目责任划分，制定办公环境及节能降耗部门责任卡并明确责任人；号召员工养成随手关灯习惯、减少办公设备能耗；洗手时避免空流水，发现水龙头问题及时报修；参会时期自备水杯，减少一次性纸杯用量；推行无纸化办公、双面打印，合理使用办公用品；不定期对各部门/项目责任区域的“办公5S”执行情况进行监督检查，同时将检查结果公示，督促问题部门/项目进行整改，如有违反将予以口头警示、全员通报和“乐捐”处罚。



▲ 制作光源节能降耗标识



▲ 办公区增设绿植

### 绿色文化

华中大区积极推进环保宣教，组织下属单位开展“绿水青山、节能增效”节能宣传周和“绿色低碳、全面小康”低碳日主题环保活动，广泛开展节能宣传教育，提升生态文明思想站位，共同守护美丽家园。



▲ 合肥公司开展节能专项培训



▲ 武汉公司开展2020年“地球一小时”活动

### 构建和谐社区

华中大区切实履行企业社会责任，以自身发展回馈社会、造福于民。助力华润红安希望小镇建设工作，为打赢脱贫攻坚战、实现乡村振兴贡献企业智慧与力量；通过扶危济困、关怀慰问等方式开展社区志愿服务，充分展示公益精神风貌，营造和谐友爱的社会氛围。

### 共赴小康

习近平总书记强调，“脱贫攻坚越到最后时刻，越要响鼓重锤。”华中大区充分发挥主业优势，积极参与红安华润希望小镇的建设和运营，助力当地基础设施与公共服务建设，以初心不忘共赴小康之约。2020年，华中大区共投入扶贫资金100.5万元，认购希望小镇生态农业地30块。



### 结对帮扶 稳扎稳打

华中大区积极展开希望小镇结对帮扶活动，鼓励各级党团组织结合“润志会”志愿服务平台，开展党建帮扶、文化帮扶、教育帮扶、健康帮扶等主题活动，力所能及为红安办实事、做好事。



### 消费帮扶 销出希望

华中大区扎实推进当地消费帮扶，立足红安红苕、花生、蜂蜜等丰富的农土特产和纯手工绣花鞋垫、小吊酒等非遗特色产品，建立扶贫产品目录并做好推介，鼓励和引导各级工会、各项目营销案场及客户、业主等在同等条件下优先采购扶贫产品，引导干部员工自发购买土特产品或开展红安周末游。



▲ 9月25日，华中大区采购约30万元的物资，通过发放员工福利的形式，助力韶山希望小镇脱贫攻坚



### 荣誉招募 传递爱心

华中大区广泛开展荣誉村民招募，在微信平台、各城市公司办公区、商业购物中心、居民社区等场所开展形式多样的推广活动，动员广大员工、业主、客户成为荣誉村民，一同加入红安华润希望小镇，携手同行助力脱贫攻坚。

### 热心公益

华中大区大力弘扬扶弱济贫、敬老爱幼的传统美德，关注社会诉求、关心群众生活，积极投身社会公益，鼓励员工广泛参与志愿活动，引导员工增强社会责任感，为建设和谐社会不懈努力。



▲ 助力武汉“向英雄致敬”2020年乒乓球邀请赛，向一线抗疫英雄致敬，向城市建设者祝福



▲ 南昌公司党支部走访慰问南昌市进贤县池溪乡贫困户，送去新春慰问品及祝福

# 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。2020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。

新时期华润文化理念体系



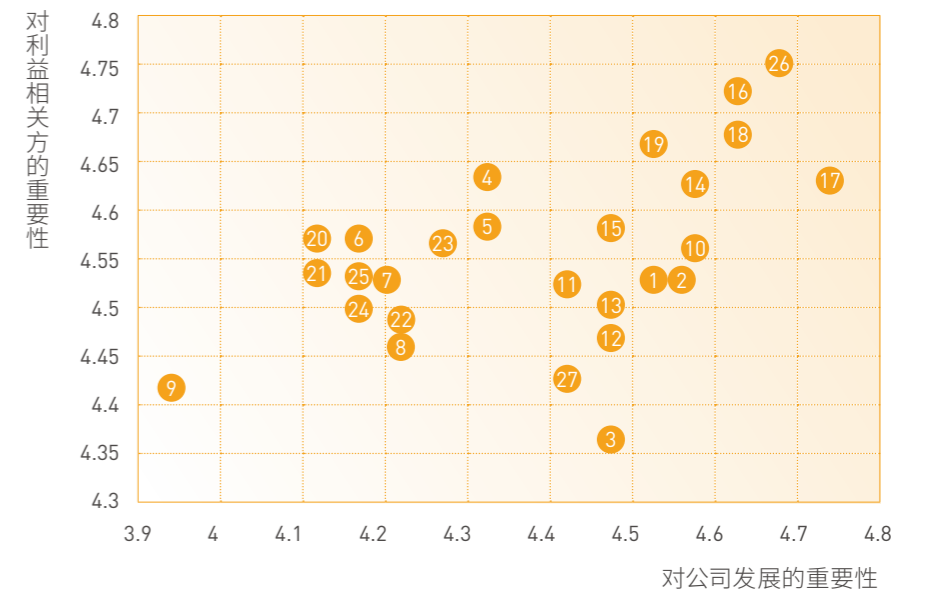
## 可持续发展治理

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2020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2020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 规范公司治理  | 11 畅通职业发展  | 21 践行绿色办公 |
| 2 守法合规经营  | 12 关爱身心健康  | 22 应对气候变化 |
| 3 保障股东权益  | 13 落实安全生产  | 23 参与脱贫攻坚 |
| 4 强化党建引领  | 14 践行责任采购  | 24 服务公共事业 |
| 5 筑牢廉洁防线  | 15 加强供应链管理 | 25 抗击新冠疫情 |
| 6 提升建筑品质  | 16 公平竞争贸易  | 26 支持公益慈善 |
| 7 保障客户权益  | 17 促进行业发展  | 27 旧城保护改造 |
| 8 产品宣传合规  | 18 开发绿色建筑  |           |
| 9 打造满意服务  | 19 落实污染防治  |           |
| 10 保护员工权益 | 20 废弃建材处置  |           |

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 守法合规经营</li> <li>● 支持地区发展</li> <li>● 贯彻国家政策</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 创造市场价值</li> <li>● 加强信息披露</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 产品服务质量</li> <li>● 保护合法权益</li> </ul>	落实客户满意度调查 建立健全客户服务体系 完善客户意见反馈及投诉处理机制
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保障员工权益</li> <li>● 促进员工发展</li> <li>● 关爱员工健康</li> <li>● 参与公司管理</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 促进行业发展</li> <li>● 合作互利共赢</li> </ul>	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

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
 科研院所、行业组织、媒体与社会团体	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守行业规范</li> <li>● 促进产业创新</li> <li>● 信息透明公开</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支持社区公益</li> <li>● 提供就业机会</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合理利用资源</li> <li>● 保护生态环境</li> </ul>	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。



# 2021 年展望

乘势而上、变革向新。2021年是建党100周年、党史学习教育之年，也是“十四五”开局之年、国企改革三年行动攻坚之年，华中大区将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记回信指示精神，结合集团及置地总部战略规划体系，以“促变革、强融合、夯基础、塑品牌”为主题，以高质量党建引领高质量发展。深入开展“我为群众办实事”实践活动，紧扣一个主题，聚焦两大支撑，打牢四个抓手，为大区“十四五”开局提供坚强保障。

我们将秉持高品质追求，深耕城市建设，精益求精提升产品质量，潜心打造优质生活空间，全面焕发城市活力生机。

我们将牢牢把握国家发展重要战略机遇期，持续深耕重点省会城市，进行资源整合，积极推动战略合作，推进行业发展。

我们将与员工共同成长，持续维护员工合法权益，为员工搭建发展平台，营造幸福职场，凝心聚力、奋发进取。

我们将立足环境保护，以技术赋能绿色建筑，落实节能减排，宣扬生态理念，为成就可持续发展的美好明天贡献力量。

我们将积极参与公益慈善事业，主动承担社会责任，助力改善民生，为推动社区建设戮力同行，携手共创和谐温暖社会。

面对充满转机与希望的2021年，我们将继续秉承“城市投资开发运营商”的使命，持之以恒地攻坚克难、开拓创新，追求卓越，以非常之举，行非常之力，下非常之功，为“再造一个华润置地”添砖加瓦，为“十四五”开新局、建新功！

# 附录

## 关键绩效

### ESG 指标数据列表

ESG 指标	单位	2019 数据	2020 数据		
<b>A. 环境</b>					
<b>A1. 排放物</b>					
A1.2 温室气体排放量及密度					
	二氧化碳排放量	吨	10180.19	1874.017	
	万元营业收入二氧化碳排放量	吨 / 万元	0.0123	0.01654	
A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度					
	废日光灯管	根	616	550	
	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	56	0	
A1.4 所产生的无害废弃物总量及密度					
	土方废料	吨	1235985	986713	
	钢筋废料	吨	3693.20	3700.36	
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	1051.93	1031	
<b>A2. 资源使用</b>					
A2.0 主要建筑材料使用量					
	混凝土消耗量	立方米	1953181.02	3352074	
	钢筋消耗量	吨	354882.66	521995.1	
A2.1 能源耗用量及密度					
	综合能源消耗量	万吨标准煤	0.1588	0.0278	
	耗电量	万千瓦时	959.30	185.173	
	汽油消耗量	吨	25.74	30.5175	
	柴油消耗量	吨	7.74	3.7804	
	天然气消耗量	万标准立方米	27.02	0	
	万元营业收入综合能耗	吨标准煤 / 万元	0.0039	0.0025	
A2.2 水资源耗用量及密度					
	总耗水量	吨	855338.32	2182	
	万元营业收入耗水量	吨 / 万元	9.60	0.0036	
<b>B. 社会</b>					
<b>B1. 雇佣</b>					
B. 社会					
	全体雇员人数	人	969	981	
	性别	男	人	652	653
		女	人	317	328

	雇佣类型	全职	人	969	981
		兼职	人	0	0
	职级	高层	人	22	25
		中层	人	219	245
		基层	人	728	711
		研究生及以上	人	321	336
	学历	本科	人	523	559
		大专	人	117	77
		高中及以下	人	8	9
	年龄	30 岁以下	人	445	252
		30-50 岁	人	512	712
		50 岁以上	人	12	17
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	%	32	39	
<b>B2. 健康与安全</b>					
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	
<b>B3. 发展及培训</b>					
B3.1 受训雇员比例：按性别划分					
	受训雇员总数	人	969	981	
	男性	%	55	67	
	女性	%	45	33	
B3.2 雇员受训平均时数：按性别划分					
	男性	小时	3.50	7.33	
	女性	小时	2.85	7.11	
<b>B5. 供应商管理</b>					
B5.1 供应商数目					
	供应商总数	个	945	1113	
<b>B6. 产品责任</b>					
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目					
	投诉数目	件	1128	2506	
<b>B7. 反贪污</b>					
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	
<b>B8. 社区投资</b>					
B8.2 在专注范畴所动用资源					
	公益慈善捐赠价值	万元	12.8	20.8	
	员工志愿服务人数	人	500	847	

## CASS-CSR 4.0 数据

CASS-CSR 4.0 指标	单位	2018	2019	2020
<b>股东责任</b>				
资产总额	亿元	647.38	783.45	901.55
净资产	亿元	221.52	278.19	283.51
所有者权益	亿元	221.52	278.19	283.51
营业收入	亿元	83.15	86.87	94.63
利润总额	亿元	28.01	21.29	9.94
资产负债率	%	65.78	64.49	68.55
净利润 / 股东应占溢利	亿元	18.80	16.20	8.07
归属母公司所有者的净利润	亿元	18.80	16.20	8.07
净资产收益率	%	8.49	5.82	2.93
总资产报酬率	%	5.28	2.97	1.21
国有资产保值增值率	%	128.21	125.58	106.10
成本费用利润率	%	56.08	34.51	11.86
销售物业签约面积	万平方米	136.00	152.81	166.54
销售物业签约额	亿元	133.00	175.85	235.7
投资物业营业额	万平方米	4.96	3.58	6.28
期末土地储备面积	万平方米	231.00	833.27	1046.96
<b>客户责任</b>				
住宅客户满意度	分	81	87	85
住宅客户忠诚度	分	65	72	79
合同履约率	%	99.85	100	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
<b>员工责任</b>				

全职员工总人数	人	1008	969	981
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	1008	969	981
员工平均（月）工资水平	元	16876	14255	15691.62
员工敬业度	分	95	92	93
员工满意度	分	95	92	94
员工流失率	%	30	32	39
员工平均年龄	岁	34	32	33
女性员工比例	%	43.25	32.71	33.43
管理层中的女性比例	%	2.67	2.55	3.07
人均带薪休假天数	天	7.5	7.5	7
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入总额	万元	40	260	103
人均培训投入	元 / 人	405	1817	1050
人均培训时间	小时	5.91	6.01	7.22
帮助困难员工	人 / 户，万元	29, 4.58	18, 4.8	2, 0.4
救助患病员工	人，万元	13, -	8, 0.8	45, 13.5
<b>伙伴责任</b>				
经济合同履约率	%	-	100	100
责任采购比例	%	100	100	88.7
本地化采购比例	%	80.2	89.2	88.7
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	214

战略合作协议签订数量	个	32	61	143
受到违法违规处罚数量	次	5	0	0
重大负面舆情处理数量	件	0	0	0
<b>社会责任</b>				
慈善公益捐赠支出	万元	10.80	12.8	20.8
员工志愿服务人数	人次	476	500	847
扶贫专项资金投入	万元	-	129	100.5
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	182.6	231.6	758.2419
安全应急演练次数	次	181	181	290
员工安全培训学时	人·学时	5716	5860	9711
相关方安全培训学时	人·学时	7549	14829	30895

员工安全培训覆盖率	%	100	100	500
专职安全管理人员数量	人	26	30	35
注册安全工程师人数	人	20	20	32
<b>政府责任</b>				
招聘新员工人数	人	472	415	194
招聘应届毕业生人数	人	76	27	24
纳税总额	亿元	21.33	20.99	26.96
<b>环境责任</b>				
环保总投入	万元	122.36	117.02	133.3
节能减排技术改造投入	万元	359.68	231.86	243.96
综合能源消耗量	万吨标煤	0.4125	0.1588	0.0278
年度新鲜水用水量	吨	-	1527	3466
电力消耗量	万千瓦时	2948.29	959.30	185.1646
柴油消耗量	吨	32.23	7.74	3.7804
汽油消耗量	吨	11.64	25.74	30.5139
天然气消耗量	万标准立方米	32.03	27.02	0
二氧化碳排放量	吨	16326.40	10180.19	1874.017
废气排放量	吨	24204	10180	9752
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.02	0.0039	0.002
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.07	0.0046	0.0055
绿色办公节水量	吨	-	30	43
绿色办公节电量	万千瓦时	-	0.48	0.53
新增绿色建筑认证面积	万平方米	111.20	167.81	54.54



# 年度荣誉

## 1月

赣州华润万橡府一期项目、华润万橡公馆项目、华润中心六期项目、华润温馨家园项目被评为2019年江西省建筑安全生产标准化示范工地。

## 4月

南昌紫云府二期一标项目、南昌紫云府二期二标项目被评为南昌市级安全生产标准化示范工地。

## 4月

合肥公司阜阳中心项目二标一期项目、阜阳中心项目三标二期项目被评为阜阳市建筑安全生产标准化示范工地。

## 4月26日

华润置地举办支援武汉抗疫先进集体及个人表彰大会，华中大区支援团队荣获“先进集体奖”。

## 5月

武汉公司翡翠城三期项目被评为湖北省安全文明施工现场。

## 6月

南昌万象汇二标被评为江西省建筑施工安全生产标准化观摩工地。

## 7月

合肥公司紫玥台项目二标被评为安徽省建筑安全生产标准化示范工地。

## 8月

合肥公司阜阳中心项目三标二期被评为安徽省建筑安全生产标准化示范工地。

## 8月

华中大区防疫党员突击队荣获“华润集团疫情防控先进基层党组织”。黄崇起荣获“华润集团疫情防控优秀共产党员”。



## 8月28日

合肥万象汇荣获合肥市建筑工程“琥珀杯”。



## 9月

湖南长沙珑瑜府项目、长沙华润·翡翠府项目被评为湖南省2019年度建筑施工安全生产标准化考评“年度项目考评优良工地”。

## 9月

华中大区被评为华润置地2019年度“档案工作先进单位”。



## 11月1日

武汉华润光谷长动项目一期二标段3#楼被评为2019-2020年度湖北省建设优质工程(楚天杯)。

## 11月30日

武汉翡翠中心项目部一期被评为省级安全文明施工示范工地。



## 12月

南昌公司青山湖万象汇项目被评为国家建设工程项目施工工地安全生产标准化工地。

## 12月10日

华中大区荣获中国社会责任百人论坛“责任战疫奖”。

## 12月18日

华中大区取得ISO9001质量管理体系认证。



## 2020年

华润置地华中大区2019可持续发展报告被评为五星级。

# 指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
报告导读		P1.1-P1.3	P04
卷首语		P2.1-P2.2	P05
回溯“十三五”		M1.6-1.7, M2.18, S2.1	P06
2020 大事记		P3.1	P10
关于我们	企业概况	P4.1-P4.3	P14
	主要产品	P4.2	P14
	组织架构	P4.1	P15
	公司治理	M1.1-M1.3, M1.8, M3.1, M3.5, S1.1-S1.2	P15
责任聚焦：风雨同舟共战疫情，韧性生长乘势而上		P3.1-3.2	P20
责任聚焦：紧锣密鼓备战汛期，防汛抢险迎风前行		P3.1-3.2	P26
奋楫争先，筑优品质生活	赋能城市发展	M2.4	P32
	精益品质服务	M2.1-M2.2, M2.8-M2.11, M2.13-M2.18	P37
和合共生，筑美商业梦想	与员工共成长	S2.1-2.5, S2.7-2.18, S3.1-3.6	P46
	与行业共进步	M3.1, M3.3-3.8, M3.10-3.11, M3.14-3.16, S4.4-4.5	P53
笃行致远，筑享美好社会	守护低碳生活	E1.1-1.3, E1.5-1.9, E2.1-2.4, E2.7-2.9, E2.12, E2.14, E2.16, E2.22-2.24, E3.1, E3.3, 3.6	P58
	构建和谐社会	S4.1, S4.6, S4.10, S4.12	P63
可持续发展管理	可持续发展文化	G1.1-G1.2, G2.1-2.3	P66
	可持续发展治理	G3.1-G3.3	P66
	实质性议题分析	G2.1	P67
	利益相关方沟通	G6.1-G6.2	P68
	责任能力提升	G4.1-G4.3, G5.1-G5.3	P69
2021 年展望		A1	P70
附录	关键绩效	A2	P72
	年度荣誉	A3	P78
	指标索引	A5	P80
	评级报告	A4	P81
	意见反馈	A6	P82

# 报告评级



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

## 《华润置地华中大区2020可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华中大区委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”推选专家组成评级小组，对《华润置地华中大区2020可持续发展报告》(以下简称《报告》)进行评级。

### 一、评级依据

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

### 二、评级过程

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

### 三、评级结论

#### 过程性(★★★★☆)

公司党群工作部牵头成立报告编制工作组，董事长、总经理分别担任工作组组长和副组长，把控整体方向，审核关键内容，并负责报告终审签发；将报告定位为披露社会责任信息、完善社会责任管理、传播企业责任品牌的重要工具，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；计划召开专项发布会发布报告，并将以电子版、印刷品的形式呈现报告，过程性表现领先。

#### 实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、保障房屋住宅质量、旧城开发改造、职业健康管理、安全生产、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“奋楫争先 筑优品质生活”“和合共生 筑美商业梦想”“笃行致远 筑享美好社会”等角度系统披露了所在行业核心指标的91.30%，完整性表现卓越。

#### 平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“受到违法违规处罚数量”“工伤事故死亡人数”“千人重伤率”“百万营业额死亡率”“千人经济损失率”等负面数据，并详细描述赣州某商铺物业费调整群诉事件的处理措施，具有卓越的平衡性表现。

#### 可比性(★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“营业收入”“住宅客户满意度”“慈善公益捐赠支出”“万元增加值可比价综合能耗”“新增绿色建筑认证面积”等91个指标连续3年的对比数据；并通过“住宅交付质量排名置地第2”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性(★★★★★)

《报告》以“韧性生长 奋楫笃行”为主题，以“笃”为关键字贯穿全篇，系统呈现对客户、员工、伙伴、环境、社区等利益相关方的履责进展，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解；封面及篇章跨页采用新旧照片对比手法，呈现特色建筑演变历程，凸显行业特征，增强了报告的辨识度与感染力；引入利益相关方感言佐证履责成效，增强了报告的公信力，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性(★★★★★)

《报告》设置“风雨同舟共战疫情 韧性生长乘势而上”责任专题，聚焦企业助力疫情防控的有力行动与成效，彰显了企业的责任担当；设置“2020大事记”版块，集中展示年度履责亮点，强化了报告的传播价值，创新性表现优秀。

#### 综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地华中大区2020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。



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

华润置地华中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

进一步加强社会责任管理体系建设，提升报告的过程性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2021年6月28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。

## 选择性问题：

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    股东与投资者
- 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：

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！