



一廿方始
万象更新
Two Decades of Heritage
A New Horizon of Legacy



李欣

华润万象生活有限公司董事会主席
可持续发展委员会主席

公司致辞

一廿方始 万象更新

2024年是第一座万象城——深圳万象城开业二十周年，也是见证万象商业和华润万象生活栉风沐雨、铸就辉煌的里程碑之年。这一年，ESG及可持续发展迈入全面深化阶段，ESG治理体系从理念倡导转向制度重构，应对气候变化被纳入全球治理议程，国家“双碳”战略纵深推进，信息披露准则不断迭代升级，时代的变革发展对企业提出了从责任践行到价值引领的更高要求。

华润万象生活秉持“引领商业进步 共创美好生活”的初心，携手员工、客户、合作伙伴等利益相关方，以创建世界一流企业为牵引，通过持续完善ESG管理体系与工作机制，凝聚多元共治合力，将ESG理念融入公司业务各环节，推动ESG实践不断取得新进展、新成效，赢得社会各界广泛认可。2024年，公司连续第二年入选国务院国资委“央企ESG先锋100”、中央电视台“中国ESG上市公司先锋100”，两项排名进一步提升，并获评国际WELL建筑研究院 (IWBI) “卓越新星奖”、经济观察报“受尊敬企业奖”以及南方周末“2024年度低碳先锋”等荣誉奖项。

这一年，我们砥砺前行，实现高质量的稳定增长。面对市场全面承压和竞争空前加剧，公司积极响应国家关于提振全民消费、有效扩大内需的工作部署，创新构建多维消费生态，与利益相关方携手共进、互利共赢，商业模式、业务韧性经受住了市场严峻考验，主要经营指标保持稳定增长，公司市值及市盈率稳居行业首位。万象商业年内新开业购物中心21座，在营购物中心122座，其中第三方轻资产输出购物中心30座；万象服务在管规模突破4亿平方米，完成覆盖1,300个住宅的美好社区体系建设；大会员数量突破6,100万，万象生态圈建设展现出蓬勃活力。

这一年，我们锐意进取，系统性构建ESG治理体系。以党的二十届三中全会精神为指引，将ESG治理与深入完善中国特色现代企业制度全面融合，进一步健全由董事会领导、职能部门协同共治的ESG架构，设立ESG领导小组及环境、员工、供应商等专项议题小组，明确各部门职责分工，全面夯实可持续发展工作的机制保障，确保ESG议题深度融入业务决策并高效执行。公司在全面总结ESG战略落地经验基础上，通过行业对标、内部共创，制定了包含20项指标，覆盖环境、社会、管治各领域的ESG目标体系，为公司ESG战略高效实施标定了清晰的行动框架，引领保障公司可持续发展工作高标准推进、高质量发展。

这一年，我们躬身力行，彰显有责任的担当。围绕“万象生态”核心支柱，发布《深圳万象城社区繁荣报告》，推动公司项目更好履行社区责任、提高民生福祉；我们积极履行对建筑健康与安全的坚定承诺，加入全球领先的“WELL规模计划(WELL at Scale)”，树立健康人居环境标杆，惠及超32万空间使用者。2024年，我们大力推动责任品牌做实落地，连续第二年开展全国性公益助学、助农活动，为推动乡村素质教育与产业发展贡献力量。

这一年，我们笃行致远，践行可持续领域坚定承诺。公司首次采用香港联交所《气候信息披露实施指引》框架，披露减缓气候变化及适应行动进展，积极推动气候议题融入公司战略。本年度，公司在能源效益、清洁能源使用领域取得积极进展，全年光伏发电量1,165万千瓦时，同比增加76%，旗下8家实体通过ISO 14001环境管理体系认证，范畴1、范畴2碳排放强度较上年下降2.89%。我们积极构建多方参与的可持续发展生态，打造“可持续生活周”“绿色生活节”等品牌活动，携手华润饮料举办“宝贝重塑”绿色公益活动，推动可持续理念深入人心。

时间的长河奔涌向前，奋斗的脚步永不停歇。2025年是“十四五”冲刺收官与“十五五”谋篇布局的关键之年，华润万象生活将以创建世界一流企业为目标，以全面深化改革为抓手，着力增强核心功能、提高核心竞争力，大力发展新质生产力，在深化践行国有企业经济责任、政治责任与社会责任的新征程上，奋力谱写全面高质量发展的崭新篇章。



关于华润万象生活

企业概况

华润万象生活有限公司（简称“华润万象生活”或“公司”，股票代码：01209.HK）是中国领先的物业管理及商业运营服务商，2020年12月9日于港交所上市，2022年11月18日获纳入香港恒生指数成份股。公司以“城市品质生活服务平台”为战略定位，坚持围绕“成为客户信赖和喜爱的城市品质生活服务商”的企业愿景，聚焦涵盖商业运营、物业服务、大会员体系的“2+1”业务模式，致力打造全业态、全客户、全产品、全服务一体化生态体系。更多关于公司业务表现内容，请参见《华润万象生活有限公司2024年报》



业务

新开业购物中心 **21** 座 在营购物中心 **122** 座

万象服务合约面积 **4.5** 亿m² 完成超 **1,300** 个住宅美好社区建设

大会员数量 **6,107** 万



环境

范畴1、范畴2碳排放强度同比下降 **2.89%**

光伏发电量 **1,165** 万千瓦时 同比增加 **76%**

采购绿色电力和绿证总量 **18,987** 万千瓦时



社会

员工 **42,046** 人 乡村振兴惠及 **1.5** 万余人

加入WELL规模计划 覆盖 **50** 个项目

增进超 **32** 万名空间使用者健康福祉

组织架构

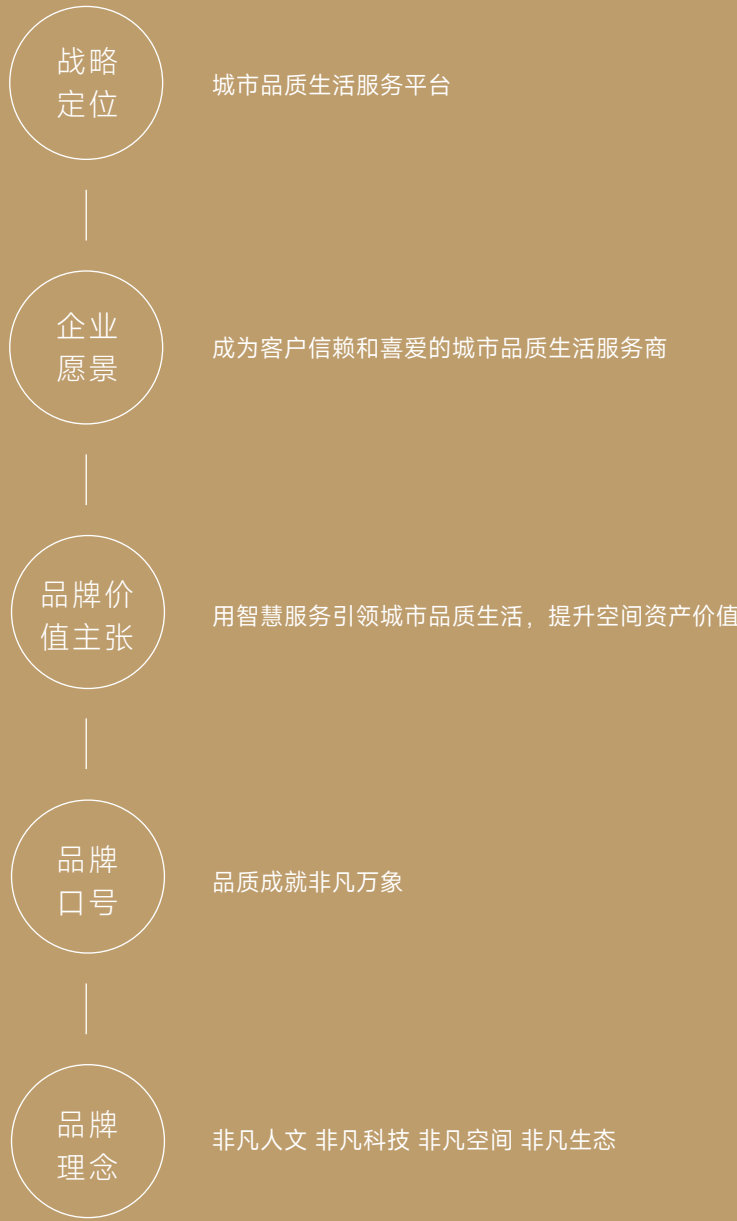


品牌文化

“十四五”华润文化



品牌理念



2024 年焦点

主要进展

01

稳步推进碳达峰碳中和目标，
范畴1&范畴2碳排放强度下降
2.89%，达成年度目标



03

中国华润大厦物业获得国家绿色
建筑三星级运营认证标识，
以及LEED O+M Platinum铂金
级运营认证



05

加强环境友好承诺，发布
“美好社区绿色计划”，到
2026年将创建50个标杆无
废社区



07

持续推进乡村振兴，连续两年
举办“万象守护 爱育希望”全国
性公益助学及助农活动，惠及
人群、覆盖范围进一步提升



09

万象商业迎来20周年，联合国
国际WELL建筑研究院 (IWBI) 举
办WELL嘉年华，聚焦首个购物
中心项目发布《深圳万象城社
区繁荣报告》，展现履责进展及
可持续发展承诺，丰富万象生
态核心支柱内涵

11

品牌影响力持续提升，商管及物
管获多个全国性奖项与荣誉，连
续两年入选中国ESG上市公司先
锋100指数、央企上市公司先锋
100指数，获国际WELL建筑研究
院 (IWBI) “卓越新星奖”、经济
观察报“受尊敬企业奖”、南方周
末“2024年度低碳先锋”



02

全年光伏发电量1,165万千瓦
时，同比增加76%，全年累计
采购绿色电力和绿证总量
18,987万千瓦时，旗下8家实
体通过ISO 14001环境管理体
系认证



04

积极应对气候变化，首次
采用香港联交所《气候信
息披露实施指引》披露气
候减缓及适应行动进展



06

积极倡导可持续生活方式，联
合华润饮料举办“2024宝贝重
塑”公益活动，传递循环再生
及低碳生活理念



08

加入全球领先的WELL规模计
划，覆盖50个购物中心及写字
楼项目，该计划将健康、福祉和安
全置于企业决策最前沿，公司正在
利用WELL指导相关运营活动



10

加强ESG管治，将ESG创新实践
纳入绩效评价体系，积极推进可
持续采购进程，发布《供应商行
为准则》《可持续采购政策》



荣誉与认可



综合表现类

2024年度商业地产企业表现TOP100第一名

2024年度商业地产品牌价值表现TOP20第一名

2024年度购物中心运营商表现TOP20

2024年度商业地产企业ESG表现TOP10

2024年度商业地产企业数字化发展表现TOP10

中国商业地产「金坐标」年度商业地产领军企业

中国商业地产「金坐标」数智化运营影响力企业

2024中国物业服务力百强企业

2024中国物业服务企业品牌价值100强

2024中国商业物业服务力企业TOP1

2024中国住宅物业服务力企业TOP20

2024中国城市服务企业TOP1

2024中国物业服务企业优质服务体系

2024中国物业服务华南品牌企业30强

2024物业企业城市服务卓越表现No.1

2024物业服务上市企业卓越财务表现No.1

2024物业服务企业数字化卓越表现



可持续类

国务院国资委“央企ESG·先锋100”

总台央视“中国ESG上市公司先锋100”

国际WELL建筑研究院（IWBI）“卓越新星奖”

中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星级”报告评价

金蜜蜂2024大湾区优秀企业可持续发展报告奖

南方周末2024年度“低碳先锋”

经济观察报受尊敬企业百强

2024中国物业最佳雇主企业组织力TOP6

2024中国物业ESG可持续发展领先企业



评级类

Sustainalytics:

Low Risk（低风险）

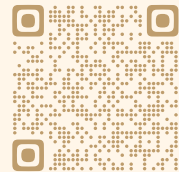
2024 Regional Top Rated（亚太最高评级）

MSCI: BBB

责任聚焦

万象商业：二十年，再出发

时间记录坚实步履，岁月镌刻奋斗足迹。从2004年到2024年，万象商业一路栉风沐雨、砥砺前行，成长为国内商业地产的领导者。我们始终坚持高品质、有温度及长期主义，以“一座城改变一座城”的信念，以富有建设性的方式参与中国城市现代化进程。在对商业地产的创新实践中，万象商业生动诠释“品质成就非凡万象”的核心价值，更在与消费者、租户及社区等利益相关方的互动中建立互利共赢的生态关系，助力中国商业地产的高质量发展。



扫码观看《因你更万象》纪录片
了解万象商业20年的创新实践

廿载深耕，与城市共生长

基于多年的运营经验和对市场的需求洞察，万象商业已形成包含万象城、万象汇、万象天地核心产品品牌，覆盖多元创新产品线的业务模式。自首个购物中心项目入市以来，万象商业便将业务增长与城市可持续发展深度联结，在对长期主义的坚守中，实现与城市共生长，为城市发展注入更多活力。

自2020年华润万象生活上市后，万象商业迎来新的发展阶段：业务规模实现高质量增长，进入“百MALL”时代；外拓势能强劲，第三方项目数量持续增长；高品质服务建设迈入新阶段，“智慧购物中心生态”初步形成；产品力不断发展，打造现象级、文商旅新地标西安万象城，持续引领中国商业地产行业创新。截至2024年12月底，万象商业在营购物中心达122座，销售额2,150亿元，零售额排名当地市场第一的购物中心数量达50座，连续5年蝉联观点商业地产榜首，卓越运营表现领先行业。



2002年10月，深圳万象城动工，历经两年建设于2004年12月9日开业，开启了国内高端购物中心新的发展阶段。更多内容可参考《深圳万象城社区繁荣报告》



2024年万象商业迎来20周年，现象级、国际化、文商旅新地标西安万象城启幕，成为集时尚、艺术、文化为一体的品质生活目的地，为千年古都带来全新城市名片。

“这是一座生长在城市里的建筑，人们不再只把它当作一个商业项目，而是一张城市文化名片。”

——Heatherwick Studio创始人兼设计总监
Thomas Heatherwick先生

创新实践，赋能城市品质生活

从最初的深圳万象城到如今多元化的商业布局，万象商业每次迭代都凝聚着对消费需求的洞察和对市场趋势的精准把握。回顾发展历程，创新始终是万象商业的核心驱动力。早在进入商业地产行业前的论证阶段，华润突破当时买地盖楼出售、带动资金快速流动的经营模式，率先提出建设对标国际一流城市的都市综合体的概念。2004年，历经两年建设，以深圳万象城开业为标志，万象商业进入1.0发展阶段；2018年，随着深圳湾综合体落成，以及此后南昌红谷滩万象天地、义乌天地、大运天地等标杆项目相继入市，万象商业进入2.0发展阶段，项目之于城市的公共属性愈发凸显。2024年，随着现象级、国际化、文商旅新地标西安万象城启幕，万象商业进入了与自然、文化与未来全新思考的新时期。

在适应社会发展加速产品创新的同时，万象商业始终坚持高品质、有温度的初心。从2009年发布高品质战略，建立完善高品质服务体系，到打造“智慧购物中心生态”；从领先行业的消费者满意度，到推出满足不同客群需求的“Care”服务体系，万象商业不断拓宽高品质服务内涵，为城市品质生活提供更多可能。



深圳大运天地被誉为“可呼吸开放式商业街区”，项目充分融合环湖生态资源、文体场馆、大运公园景观资源，打造成亲近自然、休闲放松、文娱旅游等综合性消费场景。

南昌红谷滩万象天地通过对城市绿轴地段的散落物业进行重新规划，打造形成立体公园和下沉广场相结合的街区，为城市营造绿色、自然、放松的休闲购物环境。



义乌天地采用“街区+盒子”的模式，将千年古迹“八角井”与欧式建筑风格巧妙融合，以独具匠心的建筑形态、丰富的品牌组合，打造多元化、全时段生活方式。



2018年，万象商业推出针对母婴客群的“mama care”服务体系，截至目前已延展至母婴、儿童、女士、宠物等多个领域，满足不同客群的个性化需求。

永续发展，助力可持续城市与社区

华润万象生活始终倡导负责任发展理念，重视相关方对可持续发展议题的参与，积极推动行业可持续发展进程。基于华润万象生活“153”ESG战略，万象商业积极推动租户等相关方的参与，2023年发布《可持续发展倡议》，全面阐述绿色租区空间、绿色产品与服务、可持续门店经营等可持续理念，同时通过与2万家合作方建立共识、93座购物中心联动举办首届“可持续生活周”等方式，引导租户、消费者践行低碳可持续理念，开启了行业可持续发展合作的新阶段。



发起首届“可持续生活周”，全国93座购物中心联动参与



加入WELL规模计划，覆盖50个项目，增进32万空间使用者福祉

二十年，再出发，城市和社区始终是华润万象生活的起点和中心。面向未来，华润万象生活已将赋能可持续城市与社区纳入2030可持续发展策略及目标。2024年，华润万象生活深化与国际WELL建筑研究院（IWBI）合作，举办WELL嘉年华主旨论坛，同时宣布加入WELL规模计划，覆盖万象商业在营的50个项目，增进超32万空间使用者健康福祉。在应对气候变化方面，万象商业明确2030年前所有重奢购物中心实现绿电运营的中期目标，为提升城市和社区抗击风险的能力，增强发展韧性，推动实现“引领商业进步，助力城市发展，共创美好生活”的愿景带来积极影响。



“共筑非凡可持续生活”WELL 2024嘉年华主旨论坛



发布《深圳万象城社区繁荣报告》

时光荏苒，二十为序。从深圳起步到布局全国，万象商业的每一次跨越都印刻着创新的足迹。站在新的起点，我们将始终保持高品质、有温度及长期主义的初心，持续探索创新，与相关方携手共建健康商业生态，与城市发展同频共振，谱写崭新的发展篇章。

可持续发展方针

华润万象生活始终倡导负责任的发展理念，为进一步阐释可持续发展理念与方向，公司制定了全面的环境、社会及管治（ESG）战略框架：以“成为可持续发展表现引领行业的世界一流企业”为愿景，围绕“万象生态、以人为本、伙伴共赢、绿色发展、诚信经营”五大核心领域，系统性规划了包括“社区沟通及共荣发展”在内的22项优先议题。通过这一战略，公司将持续审视和管理对环境、社会和经济的影响，将ESG实践融入企业经营的各个环节，携手社区、股东、员工、客户、合作伙伴等相关方构建共创共赢的生态体系，努力创造社会、环境和经济综合价值。



万象生态

我们的业务活动根植于城市和社区，立足生态圈业务模式，通过整合优质资源，运营全业态城市空间，为客户提供高品质服务，赋能城市经济增长与活力。

优先议题



以人为本

员工是公司业务成功的关键，我们秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”宗旨，构建立体人才发展体系，提升员工幸福感、获得感，与员工共享发展成果。

优先议题



伙伴共赢

我们致力于与租户、合作伙伴、消费者、业主及所有客户携手，构建“互利共赢、共同成长、彼此成就”的生态伙伴关系，更好满足人们对美好生活的向往，共同参与可持续行动，推进可持续发展进程。

优先议题



绿色发展

我们将绿色发展理念贯穿于业务全流程，积极应对气候变化挑战，制定并扎实推进“2030碳达峰2050碳中和”的双碳目标，最大程度减少对环境的影响，以实际行动守护地球家园。

优先议题



诚信经营

我们秉持“诚实守信”为核心价值观，致力于在现代企业治理中不断提升管理水平，建立完善现代治理体系，确保在快速发展的同时，恪守商业道德与伦理规范，为公司长期稳健经营和永续发展奠定坚实基础。

优先议题



为让各部门拥有清晰的行动纲领，同时令董事会、管理层能够监督和评估所采取的措施是否有效，我们根据公司ESG战略五大领域，经过内部共识、外部对标及相关方沟通，设立具体及可衡量的可持续发展目标，该目标一共由20项定性及定量指标组成，各项指标均明确了管理部门，每年公司将对各项指标的年度进展进行检讨。

2030年可持续发展目标与指标



发展目标

赋能城市活力
打造可持续城市与社区

万象生态

指标内容

- 推动社区繁荣框架融入业务各环节
- 持续打造“万象守护”责任品牌，积极履行社会责任
- 所有在营购物中心寻求获得绿色商场认证
- 购物中心及写字楼项目逐步取得本地或国际健康福祉认证



发展目标

增进相关方参与
助推行业可持续进程

伙伴共赢

指标内容

- 将ESG要素纳入供应商管理流程
- 加大相关方合作，促进行业可持续进程
- 持续关注并改善客户满意度表现



发展目标

积极应对气候变化
推动绿色发展

绿色发展

指标内容

- 建立并提升应对气候变化的能力
- 对项目开展能源自审计，识别节能降耗空间
- 加大清洁可再生能源使用
- 推进废弃物减量与再利用



发展目标

坚持以人为本
共享发展成果

以人为本

指标内容

- 将员工领导力纳入人才培养体系
- 维持男女员工同工同酬
- 为男女员工提供平等赋能机会
- 健康与安全培训覆盖所有员工及供应商
- 员工损失工时事故率（LTIR）维持在1.0以下
- 关注并提升员工体验和满意度



发展目标

恪守商业准则
夯实永续发展基石

诚信经营

指标内容

- 开展ESG主题培训
- 在物业收并购活动中开展ESG尽职调查
- 加强客户隐私保护，确保不发生客户信息泄露事件

20

可持续发展管理

可持续发展管治架构

为更好践行ESG理念和策略，提高公司可持续发展竞争力，华润万象生活建立健全稳健且有效的ESG治理架构。公司已设立可持续发展委员会，从董事会决策层到各部门执行层，理清公司不同部门的职责、角色，确保与ESG议题相关的决策融入公司的战略发展布局并得到有效执行。2024年，我们继续提升各层面的可持续发展管治，重点加强针对议题管理协调机制的建立，公司总部设立ESG领导小组以及环境、员工、供应商ESG议题小组，并探索将ESG实践及创新事项纳入绩效考核体系。

董事会	华润万象生活董事会负责领导公司可持续发展事务，积极参与制定公司ESG战略与实施。董事会下设可持续发展委员会，授权可持续发展委员会监督公司在环境、社会及管治方面的政策、措施和表现，评估公司可持续发展与风险有关事宜。
可持续发展委员会	可持续发展委员会主席由董事会主席担任，其他成员包括执行董事1名、独立董事2名，委员会通过主席向公司董事会汇报可持续发展重大事项。可持续发展委员会按其职权范围，每年至少召开一次会议以检讨本公司在环境、社会及管治等方面的政策、措施和表现，并向董事会提出建议，或应董事会或委员会成员要求，也可以另行召开会议。报告期内，可持续发展委员会召开1次会议，讨论本公司在环境、社会及管治等方面的有关工作进展及工作计划，审阅关于ESG政策、应对气候变化、社区参与等方面重点事项。
ESG领导小组	公司于2024年成立由高级管理层、总部议题部门负责人组成的ESG领导小组，以监督ESG融入公司业务与管理的进展，确保ESG战略目标达成，ESG领导小组每年至少召开两次会议，ESG领导小组日常由ESG办公室履行相关职责。
双碳领导小组	双碳领导小组负责“双碳”战略决策及监督，领导小组通过“双碳”工作办公室作为跨部门沟通枢纽，统筹推动“双碳”管理目标的制定与实施，确保各项举措高效落地。
ESG议题小组	设置环境、员工、供应商ESG议题小组，议题小组定位为相关领域专家，小组成员由不同背景、学历及工作年限的员工组成，ESG议题小组每季度召开一次会议。

21

董事会ESG管治声明

本公司及董事会遵循香港联交所《企业管治守则》《环境、社会及管治报告守则》的各项要求，加强本董事会在公司ESG事务中的监督与参与力度，积极将ESG融入公司发展战略、重大决策与生产经营。

本公司董事会是ESG事宜的最高负责及决策机构，全面监督公司环境、社会及管治（ESG）事宜并对其最终负责，而自本公司成立可持续发展委员会后，董事会授权可持续发展委员会对ESG的政策、措施和表现进行监督管理，可持续发展委员会通过ESG议题小组实现对ESG事宜的日常监督及管理。

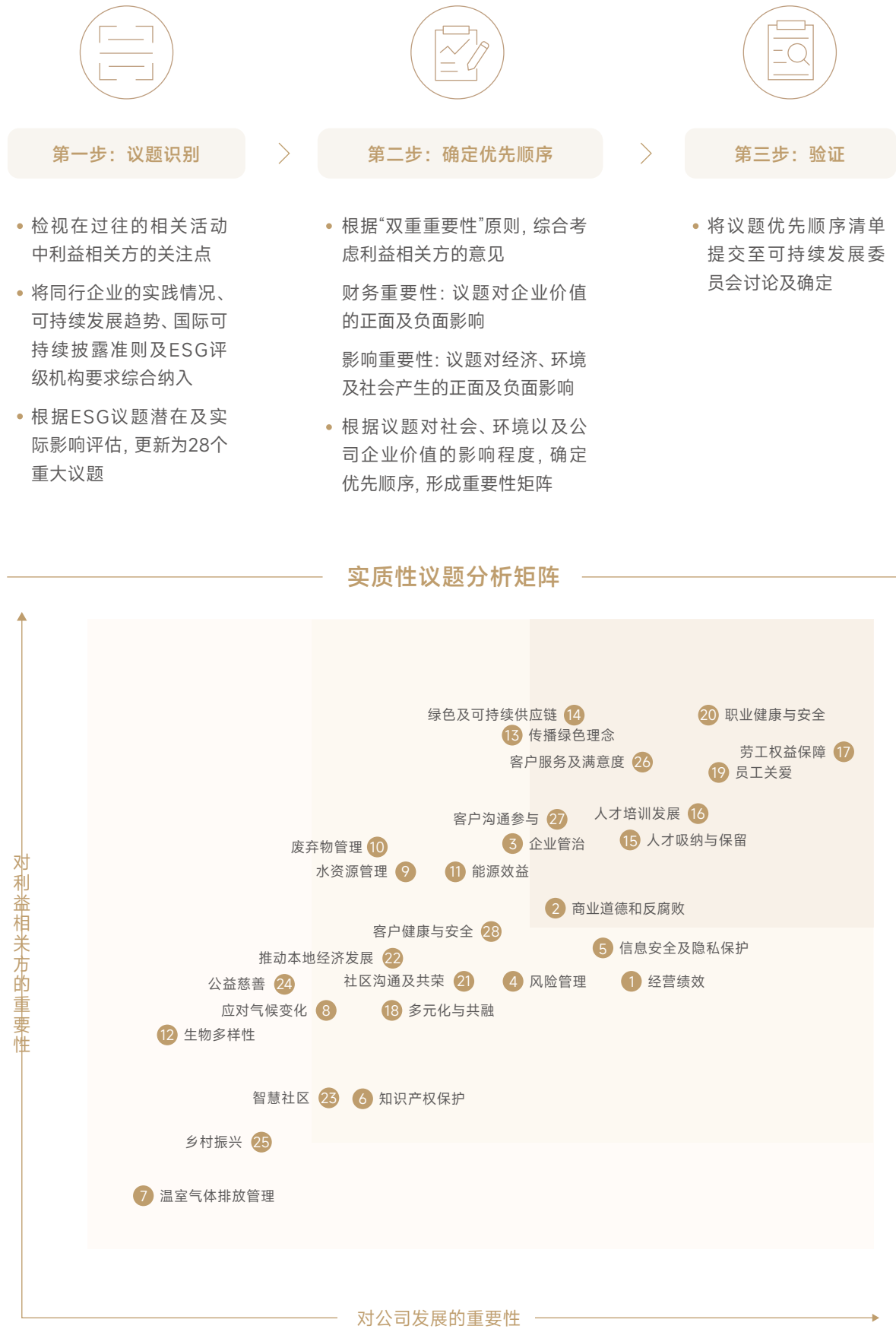
董事会参与ESG议题重要性及优先顺序的评估及判定，对可能影响公司长期可持续发展的议题提出观点和建议。此外，本公司将关键的ESG风险纳入公司整体风险管理体系中，管理层参与评估业务相关的关键风险并制定风险应对措施。

报告期内，董事会通过ESG办公室专项汇报、董事会培训及日常问询等方式，更清晰地了解不断发展的ESG全球格局以及相关方对本公司ESG表现的反馈，审阅可持续发展报告及对公司有重要影响的ESG事宜，包括但不限于：(i)ESG战略及目标进度；(ii)监督公司应对气候变化、环境保护、社区参与等关键议题的承诺和表现；(iii)评估公司在国内和国际层面ESG表现差异；(iv)可持续发展报告边界等其他ESG事宜。

实质性议题评估

2024年，公司进行了全面的双重重要性评估，以确保报告所涵盖的议题与国际公认的最佳报告实践一致。该评估让我们判断报告提及的议题是否对经济、环境、社会以及公司企业价值有重大影响，从而有助我们从财务及非财务角度识别对ESG策略及目标有重大影响的风险与机遇。

通过评估，我们深入了解利益相关方对议题的关注及兴趣，而为确保过程透明及结果公正，该评估由第三方顾问进行。我们采取国际建议的三步流程，以完成双重重要性评估，分别为议题识别、确定优先顺序及验证。



实质性议题分析矩阵

可持续发展政策

为制度化推动可持续发展进程，华润万象生活同时设有环境、社会及管治各类政策，并在公司官网等渠道进行公布。

类别	政策名称	政策要点
总纲	《华润万象生活可持续发展政策》	载明公司可持续发展管治方式、重点领域及举措。
管治	《华润万象生活反腐败和反贿赂政策》	载明公司反腐败和反贿赂的工作方向与原则、反腐败培训的实施方法等。
	《华润万象生活举报政策》	载明公司为保障内外部举报者合法权益的途径、流程及反报复的措施等。
	《华润万象生活供应商行为准则》	载明公司对供应商在商业道德、劳工与人权、职业健康与安全等方面的框架性要求。
	《华润万象生活可持续采购政策》	载明公司将环境、社会及管治因素纳入采购流程，促进可持续采购进程的框架。
环境	《华润万象生活应对气候变化政策》	载明公司应对气候变化的管治、举措与流程。
	《华润万象生活环境管理政策》	载明公司环境管理体系，以及在资源使用、排放物管理等领域的重点举措。
社会	《华润万象生活人权政策》	载明公司恪守国际劳工标准，禁止任何形式的现代奴役现象。
	《华润万象生活薪酬福利政策》	载明公司薪酬福利体系的组成，以及可持续绩效融入薪酬体系的原则。
	《华润万象生活健康与安全政策》	载明公司履行安全主体责任，建立覆盖全员、全场景的健康与安全风险体系。

可持续能力建设

可持续发展离不开公司董事会及全体员工对可持续发展理念的认识和参与，公司已将环境、社会及管治主题培训纳入可持续发展目标，以加强董事会及公司全体员工对可持续发展前沿、动态及进展的了解，推动建立有效的、常态化的可持续发展能力体系。2024年，公司组织多场可持续主题宣贯，包括气候变化、碳达峰碳中和、WELL健康建筑、可持续信息披露、国际ESG评级现状与趋势等。

 2030年可持续发展指标 开展ESG主题培训	 2024年关键绩效指标 组织环境、社会、管治主题培训6场	 已完成
--	--	--

应对气候变化培训：香港联交所于2024年4月19日刊发全新的气候相关信息披露规定，公司及时跟进，组织召开应对气候变化培训，公司ESG环境议题小组成员部门、业务部门及风控管理部门受邀参与，外部专家就气候变化议题的背景、行业趋势及监管政策进行分享。



可持续信息披露培训：面向总部各部门、各所属单位组织可持续信息披露培训，邀请行业专家就2024年国际国内可持续信息披露标准进行解读，分析公司可持续信息披露差距及不足，旨在赋能报告团队对最新标准的理解与掌握。



利益相关方参与

我们构建有效的利益相关方参与机制，确保获取不同看法和期望，识别和回应利益相关方诉求，从而有助于我们厘定现行和将来的可持续发展策略。我们与业务运营直接相关方积极沟通，包括员工、消费者、租户、业主、供应商及投资者；以及与在重点领域为公司提供指导的外部群体和组织建立良好沟通渠道，如所在社区、非政府组织伙伴、政府、科研机构、媒体及行业协会等。

2024年公司主要通过以下方式与主要利益相关方交流，从而有效回应诉求，同步我们在可持续发展领域的进展。

利益相关方类别	诉求与期望	主要回应	主要沟通渠道
政府及监管机构	• 高质量发展 • 守法合规经营 • 支持地区发展 • 贯彻国家政策	• 响应政府号召 • 依法合规经营 • 助推城市发展	• 会议 • 日常沟通 • 公众咨询
消费者	• 产品及服务品质 • 保护合法权益 • 提供增值服务 • 智慧化服务	• 保障服务质量 • 及时响应与解决消费者诉求 • 运用科技创新或信息科技手段	• 满意度调研 • 会员活动 • 服务热线
品牌方/租户	• 商业资源共享 • 良好运营环境 • 租金政策合理 • 合作发展机会	• 打造合作项目 • 提供赋能培训 • 提供创新增值服务	• 满意度调研 • 租户大会 • 服务热线 • 日常沟通
业主	• 物业服务品质 • 社区增值服务 • 社区治理参与	• 提供贴心、可靠服务 • 拓展多元沟通渠道 • 完善业主投诉管理	• 社区活动 • 管家热线 • 朝昔APP平台

利益相关方类别	诉求与期望	主要回应	主要沟通渠道
员工	• 保障员工劳动权益 • 搭建员工成长与发展平台 • 关爱员工健康	• 保障员工合法权益 • 富有竞争力的薪酬福利体系 • 提供多元化培训项目 • 提高员工满意度	• 员工满意度调查 • 绩效反馈 • 职工代表大会 • 工会组织 • 员工活动
供应商	• 合作互利共赢 • 实现共同成长 • 促进行业发展	• 严格遵守合同要求 • 保障供应商员工权益 • 建立覆盖所有供应商的商业道德体系	• 供方入库考察 • 供应商大会 • 日常沟通会议 • 履约评价机制
投资者/股东	• 稳健价值创造 • 信息透明公开 • 股东权益保障	• 加强公司治理 • 完善信息披露 • 加强投资者关系管理	• 业绩发布会 • 年报、中期报告 • 日常信息披露 • 股东大会
行业协会/产学研机构	• 遵守行业规范 • 促进行业发展 • 促进产业创新	• 加强对外交流与合作 • 参与产业创新研究	• 行业论坛、展览 • 交流活动 • 研讨会
社会公众	• 支持社区公益 • 提供就业机会 • 应对气候变化 • 保护生态环境	• 参与社区建设 • 积极参与社会公益和慈善捐赠 • 全面践行绿色运营和绿色办公	• 新闻资讯 • 公司官网 • 社交媒体 • 公众活动
媒体	• 信息透明公开	• 建立完善新闻发言人制度 • 增进与媒体的良好沟通	• 新闻发布会 • 网站及社交媒体 • 媒体开放日

万象生态

华润万象生活着眼于城市的长远及可持续发展，作为领先的物业管理及商业运营服务商，我们的业务活动根植于城市和社区，立足生态圈业务模式，与客户、合作伙伴、社区等相关方建立起广泛联系。通过整合优质资源，运营全业态城市空间，为全客户提供高品质服务，在赋能城市经济增长与活力迸发的同时，助力打造可持续城市和社区。本章主要阐述公司参与社区建设、促进城市发展方面的进展。

进展摘要

- ✓ 发布《深圳万象城社区繁荣报告》，为制度化推进社区繁荣进程确立框架
- ✓ 加入WELL规模计划，覆盖50个购物中心及写字楼项目，总建筑面积7,416,731平方米，为323,369名空间使用者健康与福祉带来积极影响
- ✓ 持续推进乡村振兴，“万象守护 爱育希望”公益助学活动覆盖12座华润希望小镇、2个自然村，惠及2,178名农村儿童，覆盖人数同比实现提升

社区沟通及
共荣发展推动本地
经济发展

智慧社区

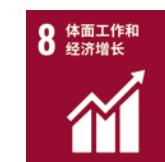
本章涉及的优先议题

层面B8
KPI B8.1/B8.2

本章涉及的HKEX ESG指标

S1.1.1-S1.1.2/S1.1.5
S1.2.1/S1.2.6/S2.1.13

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

华润万象生活全面评估业务对环境、社会和经济的影响，将相关方的诉求融入公司运营的各个环节。公司通过卓越的运营，不断提升企业价值，在赋能地方经济发展、激发城市活力的同时，建立畅通社区沟通机制，提供高效的公共服务，回应社区相关方诉求。我们积极履行企业社会责任，将企业发展与社区及城市紧密结合，开展多样化的公益活动，鼓励员工投身参与志愿服务，为社区和城市发展贡献力量。

案例

深圳大运天地 城市空间活化实践

2024年7月，深圳大运天地开业。项目坐落于龙岗区深港国际科教城核心区域，与城市轨道交通地铁16号线接驳，拥有辐射城市东西区域的交通优势，项目占地面积52万m²，包括一期文体场馆、公共服务设施以及二期商业，是华润万象生活首个PPP模式项目和城市空间运营服务探索的创新产品。

项目摒弃传统购物中心模式，依据地形布局低密度松弛街区，以“公园感”设计拉近与居民的距离，通过改造长期空置的场馆，融合环湖生态资源、文体场馆及公园景观，打造可呼吸的开放式商业街区。项目建设阶段充分融入诸多的可持续元素，通过净化湖水、重塑亲水驳岸、修建水上栈道，营造亲近自然的公园环境，加强与社区的互动及可持续发展。

- 大尺度空间和多元化场景，打造集文化、娱乐、自然元素的社交生活场，以创新的内容、自然舒适的空间和邻里友好的社区氛围，为市民提供充满活力的场所。
- 打造分布光伏及建设高标准“光储充换”综合能源示范基地，因地制宜打造低碳场馆、新能源停车场两大绿色低碳场地，预计年发电量102万千瓦时，节约标煤359吨，可减少二氧化碳排放约3,392吨，减少二氧化硫排放约105吨。
- 融入大运公园进行片区统筹，综合全域范围153万m²，遵循原有的“山、水、石”基因，持续完善和拓展多元化城市功能，打造满足不同人群需求的城市范本。



社区沟通及共荣发展

2030年可持续发展指标	2024年关键绩效指标	已完成
推动社区繁荣框架融入业务各环节	发布《深圳万象城社区繁荣报告》，形成社区繁荣评估框架	

作为领先的城市运营服务商，公司众多项目具有重要的城市影响力，承担着多重社会功能。我们注重与政府、社区及合作伙伴的协同，助力打造可持续城市与社区，增进相关方福祉。

2024年是第一座万象城——深圳万象城开业20周年，也是万象商业20周年，我们以深圳万象城为样本，系统梳理项目与城市、社区相关方的互动过程与亮点，联合权威机构发布《深圳万象城社区繁荣报告》，该研究成果基于我们的万象生态核心支柱，为订立一套适用于项目端的可持续发展指标，制度化推动公司社区议题管理奠定基础。具体内容请查阅报告责任聚焦篇章

城市空间运营

HKEX
层面B8
KPI B8.1

华润万象生活通过对商业综合体、写字楼、物业社区等空间的卓越运营，构建集消费、居住、社交、文化于一体的多功能服务场景，为城市创造充满活力与特色的空间环境，满足人们对美好城市生活的需求。

案例

深圳万象天地 以内容运营助力可持续商圈

深圳万象天地自2022年推出全域潮流文化内容厂牌“MIXTURE”，逐渐建立与社群的对话平台。2024年，深圳万象天地延续先锋创意生活理念引导者、号召者与影响者定位，发起MIXTURE Sustainable Fest可持续生活季主题活动，引入10余家首进可持续生活方式的品牌入驻街区，涵盖循环再生、绿色出行、轻户外、民艺永续等元素，致力于将可持续生活以更多元化、亲民化的方式融入现代城市。活动期间，项目还联动街区品牌共创1个循环空间、2档可持续展览、8场品牌可持续工作坊，以及超过10场品牌主理人专访、美妆空瓶回收等主题互动，全平台曝光量超300万。



案例 深圳虹桥公园 在公园里探索美好城市生活

深圳虹桥公园内的红色长廊全长4公里，是全国第二大的钢结构景观桥，长廊连接城市和森林，将自然风光与现代都市景观相融合。自2024年5月进驻以来，华润万象生活通过生态保护与城市功能的有机结合，打造兼顾绿色、低碳的公共空间，提供商业运营、空间运营、文化IP运营等运营服务，显著提升城市空间品质，也为未来城市公园的可持续发展提供示范。



社区福祉

友好社区包含社区公共设施建设与发展情况，关注相关群体对于社区的归属感和参与度。华润万象生活深耕社区建设，注重在项目运营环节融入更多公共与人文视角，关注空间使用者的健康安全，实施多元化社群活动，为社区相关方创造良好的环境，积极推动业务与城市文化深度融合，保障城市重大赛会顺利举办，助力打造有温度、可持续发展的友好社区。

健康与安全

作为城市运营服务商，我们将空间使用者健康安全放在重要位置，致力于将健康安全融入到我们的业务各环节。2024年，公司加入WELL规模计划，进一步促进了与国际健康建筑标准的结合，该计划覆盖50个购物中心及写字楼项目，其中首批13个项目通过WELL HSR健康安全评价。

案例 华润万象生活WELL规模计划

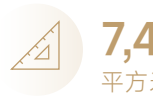
华润万象生活通过实施WELL规模计划，为323,369名空间使用者健康与福祉带来积极影响，该计划覆盖50个购物中心及写字楼项目，总建筑面积7,416,731平方米。2024年7月，深圳万象城、中国华润大厦等13个项目获得国际WELL建筑研究院颁发的WELL健康安全评价(WELL HSR)，彰显公司为保障访客的健康与安全采取切实有力的措施。



50
地点



1
国家



7,416,731
平方米



323,369
影响人数



2
WELL专业资质人士

HKEX
层面B8
KPI B8.1

WELL HSR项目一览

序号	项目	面积（平方米）	城市
1	中国华润大厦	196,636.24	深圳
2	深圳华润大厦	52,400.86	深圳
3	北京华润大厦	54,071.70	北京
4	上海陆家嘴滨江中心	133,775.81	上海
5	上海苏河湾中心	96,812.86	上海
6	深圳华润置地大厦BCD座	204,311.09	深圳
7	北京凤凰置地广场	83,502.18	北京
8	深圳万象城	249,999.65	深圳
9	杭州万象城	174,999.76	杭州
10	沈阳万象城	165,999.77	沈阳
11	重庆万象城	293,923.59	重庆
12	厦门万象城	142,876.80	厦门
13	深圳湾万象城	79,999.89	深圳

祝贺华润万象生活有限公司成为推动人们更健康、建筑更美好、组织更强大的领导者之一。通过参与WELL规模计划，华润万象生活有限公司展现了深刻的人本关怀。

—— IWBI总裁兼首席执行官 Rachel Hodgdon

延伸阅读：

WELL HSR由国际WELL建筑研究院(IWBI)推出，是建立在循证研究基础上、由第三方独立验证、重点关注运营政策的评价准则，包含卫生与清洁规章、应急准备计划、健康服务资源、空气和水质管理、利益相关者参与和沟通五大维度，能够更好地帮助物业的运营管理、设施维护、应急处置达到广泛认可的安全健康评估，提高用户对健康的认知和了解。

案例
打造青年友好社区

青年友好社区是指通过优化空间设计、引入潮流品牌和举办多样化活动，吸引并服务年轻消费者的商业空间，在空间打造上，融入较多环保、健康及可持续发展元素。公司积极响应时代需求，有多个项目推出青年友好社区，营造多元、时尚、潮流、可持续的消费场景。



无锡万象城共创社群活动：策划骑行、跑步、桨板、皮划艇、滑冰等运动社交活动，搭建“青年运动友好型社群”，共创社群活动，形成运动圈层大联盟。

无锡滨湖万象汇“青年友好街区”：携手当地文旅局等相关单位，政企联动共办读书日、中医义诊、戏剧节等活动，为社区居民提供丰富的文化体验和健康服务。



沈阳万象城“青年友好街区”：从空间划分及空间定位入手，规划造浪泳池、漂流麻将、沙滩桌球、复古保龄球等区域，集结16家潮流品牌门店入驻，为青年消费者提供全新社交场所，入选沈阳“青年友好街区”示范点。

丰富社区生活

HKEX
层面B8
KPI B8.1

公司的项目包括购物中心、住宅小区等多种业态，我们积极参与社区公共文化建设，通过策划各类丰富多彩的 特色活动，加强与相关方的沟通参与，成为城市文化生活重要组成部分。

以住宅类项目为例，我们已将开展社区活动融入到日常运营的标准流程中，2024年万象服务“悦邻社群”在全国1,200个社区举办超8,000场特色活动；对于购物中心项目，为公众提供丰富的文化艺术活动已成为项目每年运营重点，2024年全国32城45座万象汇联动打造专属生活提案，为消费者带来多元、充满活力的体验。

悦邻社群 一个以社区为基础的社交平台，旨在通过线上线下活动，促进邻里互动，增强社区凝聚力。 具体内容包括：	
社区活动	组织各类文娱、体育、亲子活动，增进邻里交流。
线上互动	通过APP或小程序提供社区资讯、活动报名、邻里交流等功能。
资源共享	推动邻里间的资源共享，如二手物品交换、技能互助等。
便民服务	提供物业报修、快递代收等生活服务，提升便利性。
社区文化	倡导和谐、互助的社区文化，营造友好氛围。



2024万象服务悦邻社群全国联动： 全国1,200余个社区精心策划举办“多巴胺奥运”“球友嘉年华”“头脑嘉年华”“水上嘉年华”“国风运动会”“万象小马会”等“全民健康 乐活一夏”主题活动8,000余场，超150万名业主参与其中。



Summer Together万象汇全国联动： 2024年7月，全国32座城市45座万象汇联动，共同打造专属万象汇的年度生活提案，邀请公众从两点一线的日常中抽离，在日咖夜酒的惬意里干杯，迎着夏夜的风，去野去浪去感受。

重大赛会保障

我们将参与城市重大赛会保障作为履行企业社会责任的重要举措，积极投入资源，全力做好组织保障，先后为多场国际级、全国性会议、活动和赛事提供服务保障，切实履行企业社会责任。

为成都科幻馆提供全方面保障：2024年1月，备受瞩目的成都科幻馆正式开馆，为市民提供全新的科普体验平台。物业成都公司与成都科创新城投资发展有限公司携手成立全新合资公司，从品牌推广、招商运营、物业服务、智慧服务四大业务端发力，通过高品质的服务、智慧空间的精细管理、探索空间的多元运营，以“品牌+业务”的组合为打造策略，给市民营造一个更安全、舒适、有趣的科幻体验环境，为成都打造文化新地标提供强有力保障。



保障第十二届全国少数民族传统体育运动会：2024年11月，第十二届全国少数民族传统体育运动会在海南三亚体育中心落下帷幕。作为海南建省以来首次承办的规格最高、规模最大的全国综合性民族体育盛会，赛事吸引了近万名运动员和嘉宾参与。华润万象生活精心组织来自全国各地的100余名保赛精英，组成专业服务团队，投入本届运动会的开闭幕式保障以及场地全方位保障工作当中，以专业的服务水准、高度的责任心，保障运动会的顺利举办。



为2024世界泳联跳水世界杯总决赛提供服务保障



参与服务2024年第一届全国全民健身大赛（华南区）龙舟比赛

在地文化

我们关注在地文化传承、城市人文发展、艺术公共空间等重点领域，通过新颖的活动形式和丰富的体验内容，为城市空间体验赋予全新价值，实现业务运营与城市文化深度融合，有效提升城市文化辨识度。

案例
深挖在地文化，实现文化价值创造

华润万象生活通过深入挖掘和精准提炼项目的独特文化元素，引入在地品牌、创新文创产品、举办非遗演艺等活动，打造极具城市话题、艺术感、与项目强关联的项目品牌事件，在提升游客文化体验的过程中，实现文化价值的深度挖掘与持续创造。



太原钟楼街宣传山西文化：太原钟楼街深度挖掘本土文化，打造官方授权打卡店铺“山-西游记”、“观汾”等文旅特色店，开发百余款“跟着悟空游山西”文创产品，借网红效应弘扬山西文化，开业首月吸引超10万人参观体验，让太原钟楼街成为“黑神话悟空”热点集聚区，将热点与文化融合发力，让太原钟楼街成为展现太原魅力的城市文化窗口，成功塑造山西名片。

城市公共艺术与商业融合实践：南京万象天地推出《我们的梧桐2.0》公共艺术展，将“梧桐”这一城市记忆符号以观展、社交互动等具亲和力的方式呈现，串联夫子庙旅游核心区沿线，围绕沿街37棵梧桐树，用可持续环保材料带领消费者探索人与自然、人与动物、人与人之间友好相伴的关系。



珠海万象汇打造城市文化窗口：珠海万象汇以世界地球日、世界海洋日为契机，每年春季发起“可持续艺术漫游企划”城市共鸣生活节，携手WWF世界自然基金会、深圳市一个地球自然基金会共同呈献“网里网外”海洋生态艺术展（全国商业中心首展）、城市农场计划生态展。

社会公益

HKEX
层面B8
KPI B8.1、B8.2

华润万象生活注重自身品牌建设的同时，积极联合社会各方力量，凭借服务引领与资源整合优势，以长期性、持续性、系统化的公益投入，开展志愿服务与社会公益活动，推动业务发展与履行社会责任深度融合。

案例
以行动温暖城市守护者

华润万象生活通过打造如“万象补给站”、爱心驿站、工会驿站等服务阵地，为交警、外卖小哥、环卫工人等户外及新业态工作者，开展送饮品药品、提供休息纳凉等服务与相关志愿活动，以实际行动传递关怀。



物业成都公司“万象补给站”：公司倡导购物中心、物业项目设置外卖员、快递员等爱心站与补给站。2024年，物业成都公司连续第三年开展“万象补给站”系列活动，累计为一线工作者送出近10,000瓶矿泉水，7,000余份清凉饮品，约400份防暑药品，获得城市工作者大量的好评。

南昌青山湖万象汇志愿服务企划：打造青山湖区区内首家大型爱心驿站，实际服务区域使用面积70m²、提供免费充电、饮水小憩等服务，可同时容纳人数大于50人。依托“爱心驿站”阵地，项目开展志愿服务活动12次，覆盖1,000余人次。

宁波万象城工会驿站：2024年6月，宁波万象城工会驿站正式揭牌启用，驿站通过开展“夏日送清凉”“普法宣传”“免费体检”“三送服务”等活动，累计服务外卖小哥、快递小哥、环卫工人等新业态就业和户外劳动群体800余人次。



案例 打造“红色同心圆”，促进经营与民生融合

2021年，华润万象生活首个“红色同心圆”在深圳湾万象城落地，红色同心圆以万象商业综合体为圆心，旨在建立覆盖政府、企业、租户、业主等相关方参与的机制，在“共进共生”理念引领下，区域内的相关单位围绕社会公益、名企探访、发展互促等开展合作，借助“红色同心圆”，华润万象生活积极促成了与外部合作方的社会应急项目，以及东方工作室、侨胞之家、万象蓝石榴红工作室，通过打造“安心商场”惠及民生健康、依托同心圆深度打造青年发展商圈等举措，不断促进经营与民生深度融合。截至2024年底，华润万象生活已落地“红色同心圆”16家，累计吸引共建单位超100家。



“泸州江阳红色同心圆”助力青年发展型商圈建设

2024年，公司连续第二年开展公益助学与助农活动。此次公益助学覆盖12座华润希望小镇和2个自然村，惠及2,178名农村儿童；助农活动通过润物直选平台集中推介希望小镇土特产，曝光量超百万次，有效助力农产品宣传与推广。此外，我们也在2024年首次开展对优秀组织单位的表彰，旨在通过表彰评优，激发各单位在乡村振兴领域的创新实践。

红色管家

在长期的实践过程中，公司精准找到物业服务与乡村振兴相互促进的结合点，打造“红色管家”物业模式，并根据不同乡村的地理环境、人文特色以及发展需求，灵活制定管理策略，整理出一套科学合理、易于推广的乡村物业服务体系，为其他地区乡村物业管理提供优秀范例。2024年，10名华润希望小镇红色管家参加由华润集团组织的赋能培训会，主题涵盖廉洁教育、乡村共富赋能、乡村经营人才培养、红色研学等领域，进一步提升红色管家的专业能力。



红色管家参加2024年华润集团赋能培训会

乡村振兴

HKEX
层面B8
KPI B8.1、B8.2

2030年可持续发展指标	2024年关键绩效指标	📌 已完成
持续打造“万象守护”责任品牌，积极履行社会责任	开展“万象守护 爱育希望”公益助学及助农活动，公益助学惠及2,178名儿童，助农覆盖14座乡村，获权威媒体报道	

华润万象生活将乡村振兴作为企业社会责任的重要议题，2021年，以红色管家为载体，公司将城市成熟的物业管理模式以公益方式带入华润希望小镇。2023年，我们发布包含乡村振兴等四大领域在内的责任品牌“万象守护”，明确通过参与乡村治理、嫁接产业资源、实施公益项目等方式，促进华润希望小镇、属地政府定点帮扶及对口支援县的乡村经济、治理和生态发展。

延伸阅读：华润万象生活红色管家

“红色管家”是华润万象生活深度参与并有效融入社区治理的工作平台，结合高品质物业管理的资源优势和城市社区服务的丰富经验，华润万象生活于2021年将“红色管家”首次引入华润希望小镇，拉开乡村治理与乡村服务新路径的序幕。“红色管家”创造性地提出“三联五共”（三联：组织联建、安全联防、发展联促；五共：环境共治、文化共育、事务共商、信息共享、合作共赢）运营机制改善希望小镇的环境治理、就近吸纳小镇村民就业、提升小镇的综合管理水平。截至2024年底，华润万象生活累计进驻10座希望小镇，全面接管其物业管理业务，积极推动新农村建设与乡村振兴。

公益助学

公司始终践行企业责任与使命担当，通过推出全国性公益助学活动、常态化开展素质教育课程等方式，携手更多公益伙伴助力乡村素质教育发展。

案例 以“万象守护”服务乡村全面振兴

2024年7月，华润万象生活2024年“万象守护 爱育希望”公益助学活动启幕仪式在遵义华润希望小镇举行，地方政府、小镇村民代表、华润万象生活管理团队、公益合作方、学生代表和媒体嘉宾参加活动。活动举办“万象守护”公益大讲堂，为适学儿童提供文学艺术、逻辑思维、语言素养等主题课程。现场汇聚了1,300余件儿童运动器材、桌椅、益智类积木和画本等学习用品及物资，这些物资来自云、贵、川、渝多地商户、业主，以及华润万象生活员工的爱心捐赠，以鼓励孩子们大胆释放个性与创意，助力农村地区素质教育均衡发展。以此为起点，公司旗下各单位积极策划，推进活动组织，助学活动效果和影响力持续提升，2024年累计覆盖12座华润希望小镇、2个自然村，惠及2,178名农村儿童。



物业南京公司：为河南省商丘市睢县白楼乡范楼小学的125名孩子捐赠559件各类学习用品，动员爱心业主、员工开展公益大讲堂授课6场次，开设丰富多彩的音乐、美术、科学实验等课程，将美育、非遗等素质文化课程融入乡村课堂。

物业深圳公司：倡导业主及员工向百色华润希望小学学生捐赠校服70余套、各类文具和体育用品1,000余件，组织“创意星球灯”手工课程，激发孩子想象力。活动还联合悦年华康复医院组织医生服务队来到学校，针对青少年常见问题开展口腔、视力、脊柱侧弯筛查等义诊，从生活习惯、饮食方式等多个角度普及防病治病、科学保健等健康知识。



商业西北大区：兰州万象城联合兰州市母婴服务协会、城关区妇联开展本地特殊困境儿童关爱公益活动，聚焦特殊困境儿童关爱需求，通过一点万象平台发起“万象星爱心捐赠计划”，倡导会员通过一点万象使用万象星进行爱心捐赠，并通过等价金额进行关爱物资采买与派发，派送至困境儿童家庭，帮助他们健康成长。

公益助农

在公益助农方面，公司从扶持小镇产业发展切入，加大对特色农产品的帮扶力度，精选当地优质农产品，借助旗下数字化平台“一点万象”和“朝昔”等平台拓宽展销渠道，切实增加村民收入。

案例 物业成都公司开展希望小镇助农活动

物业成都公司组织人员实地考察挖掘小镇优质农副产品，利用润物直选成都商城线上销售+线下推广搭建销售场景，借助万象服务员工群体和客户群体资源，拓宽农副产品销售渠道，全年完成线下助农活动10余场。



推动本地经济发展

HKEX
层面B8
KPI B8.1、B8.2

我们的业务聚焦于生活服务领域，与大众生活息息相关，凭借卓越的运营能力，在助力租户经营、创造税收贡献、提升业主收益等方面发挥关键作用，推动社区商圈的形成与繁荣。公司不仅致力于实现企业价值，也积极带动地方就业，为区域经济发展注入强劲动力。通过持续创新实践，我们积极发展夜间经济和首店经济，策划特色活动，推动在地焕新升级，成功吸引客流，丰富消费场景，激发消费活力，为城市商业生态注入新动能。

商业零售额

2024年，公司购物中心业务经营表现极具韧性，增速保持行业前列，全年新开购物中心21座，公司在管购物中心2024年零售额整体同比增长18.7%，达2,150亿元。



夜间经济

作为城市消费市场的风向标，夜间经济已成为推动城市经济发展的新引擎。我们致力于整合优质夜间经济资源，精心打造集创新性与品质感于一体的夜间经济示范项目。通过融合城市先锋潮流与市井生活气息，塑造独具特色的夜间经济新地标，为城市夜间消费注入活力，引领夜间生活方式升级。

案例

点亮夜间经济，焕发城市活力

我们通过精心策划主题夜市、文艺演出及便民服务等多元化活动，成功打造多个夜间经济消费热点，不仅为市民和游客提供丰富多样的夜间消费体验，还显著提升周边商业活力，形成以夜间经济为核心的区域消费新格局，进一步推动城市经济的繁荣发展。



嘉兴南湖天地夜间文旅消费活动：嘉兴南湖天地深度挖掘其开放式空间的独特优势，融合新兴生活方式，推出一系列夜间文旅消费活动，全方位打造独特的夜间消费体验，持续推动嘉兴南湖天地的夜间经济繁荣发展。2024年7月，嘉兴南湖天地荣获第三批省级夜间文化和旅游消费集聚区称号。

武汉万象城推出惠民举措：推出夜间便民措施，以合理利用非营业时段车位资源，带动武汉市51个商圈跟进，缓解市区老旧小区长期存在的“停车难”问题；推出新能源车友好措施，提升新能源汽车充电及停车便利性。这些举措不仅扩大夜间经济客流，提升商场经营效益，激活商圈活力，也为购物中心参与社区治理、履行社会责任提供借鉴。



重庆万象城重塑消费体验：通过整合优质资源，打造剧院主题慢闪街区，并将潮流品牌与古树广场完美融合，构建集消费、时尚与艺术生活于一体的多元空间。项目通过明星联名快闪店等形式，将年轻群体的兴趣场景化，借助粉丝经济实现流量爆发，进一步巩固其作为潮流文化地标的领先地位。同时，重庆万象城巧妙结合潮流与运动元素，激发城市年轻群体的活力与参与感，成功打造深受年轻人青睐的消费体验，持续引领城市潮流文化新风尚。

首店经济

区域内引入的首店能够充分发挥品牌价值与区域资源的协同效应，形成强大的消费驱动力，助力产业升级与转型，对区域经济产生深远的积极影响。通过首店的落地，不仅实现品牌与区域资源的最优配置，更为市民带来前沿的生活方式和消费体验，持续为区域经济注入创新活力，推动商业生态的多元化发展。

深圳万象城以首店经济激发活力：从2004年开业之初，深圳万象城便积极发挥首店经济的强大效能，引入超过1/3首入内地或深圳的品牌。深圳万象城“冰纷万象”滑冰场是全国首家以奥林匹克标准打造的购物中心真冰滑冰场，于2005年1月1日营业，冰场总面积3,600平方米，其中冰面面积约1,800平方米，高度超过15米，全年客流达25万人次，至今仍是全国营业额最高、最受欢迎的滑冰场之一。



无锡万象城获评首店招引突出贡献单位：KAILAS、BROMPTON、寰时影城三个品牌入选2024年经开区首店，并正式签约入驻。2024年，无锡万象城获评“2024无锡经开区首店招引突出贡献单位”殊荣。

智慧社区

HKEX

层面B8

KPI B8.1

数字技术对城市与社区发展的意义深远且广泛，有助于提升效率、优化资源配置、增强居民参与感和改善生活质量，推动社区向智能化、可持续化和人性化方向发展。华润万象生活按照“生产科技化、运营数字化、空间智慧化、数据资产化”的策略，积极推进参与智慧社区建设，利用物联网、大数据、云计算和人工智能等技术，推动能耗监测、环境传感器、智能垃圾分类、智能浇灌等设施落地，共同构筑城市管理的温度与深度，为居民创造更优质生活体验。

1

生产科技化

通过将信息化技术、物联网、大数据、人工智能等领域技术以合理方式赋能至万象生活各业务场景，提升高品质服务标准化水平，提升人效，降低成本。

2

运营数字化

通过业务和服务在线、员工在线、客户在线，实现线上线下一体的数字化经营，并通过经营的数字化，优化客户服务，重塑客户体验。

3

空间智慧化

通过对万象生活各空间场景的客户需求、运营需求的深度分析，将各类硬件技术与软件平台开发系统融合，实现各空间场景的服务智慧化。

4

数据资产化

通过信息系统对客户、租户、内部管理/员工等长期赋能，实现高质量数据（交易数据、用户行为数据、业务数据等）沉淀，通过大数据分析和应用进一步提升对客户、租户、物业商业业务的长期赋能，探索数据资产价值变现。

研发投入 **1.77** 亿元 研发人员 **228** 人

荣获2024年CIOCC不动产数字力奖项、中国商管企业数字力总榜 **TOP10**

中国物企数字力总榜 **TOP7**

案例

武汉万象城 打造湖北首家5G智慧商业综合体

2024年3月，武汉万象城与武汉电信共同打造的湖北首家5G智慧商业综合体——“天翼云图”数实融合消费新场景正式落地武汉万象城，拥有AR智能导购、AR寻车找店、AR数字中庭、AR广告牌等多项产品，加速信息消费提质升级，升级广大消费者的数字消费体验，全方位赋能商业数字化发展。



AR导航寻店找车

通过视觉识别定位及云渲染技术，为包括餐饮、娱乐、美妆、服饰等在内“吃购娱”消费目的地提供AR导航，并能够为室内停车场提供AR导航



AR数字中庭

消费者可通过手机摄像头、SLAM计算机视觉识别算法对布放在综合体虚拟空间中的营销活动游戏进行识别并参与游戏互动，参与结束后能领取消费卡券，并一键导航到门店进行核销使用



AR广告牌

建立空间营销新模式，用AR技术扩展有限的物理空间，打造虚拟AR广告位，消费者可在导航过程中查看到AR广告位内容



案例

万象服务环卫云智慧化系统

2024年，由物业深圳公司参与研发的环卫云智慧化系统在深圳罗湖区南湖街道和笋岗街道正式上线，该系统通过三大核心模块全面覆盖环卫作业的各个环节，实现了作业管理的智能化、精细化和高效化，助力传统市容环境管理向智慧化城市管家服务的全面转型。



人车管理模块

基于大数据分析，精准预测作业需求，自动调度人员与车辆，可以对人车能耗进行实时监控与智能分析，提出节能建议，包括费用统计分析、用油管理、维保管理、保险及年检管理等，助力绿色低碳发展，性价比优势凸显，上线后人月总工时由1641小时减少至1027小时，增效167%



环境感知模块

利用物联网技术，实时监控环卫设备状态，预测并预防故障，快速响应维修需求，确保设备高效稳定运行，降低维护成本



智能化设备应用
模块

智能巡逻机器人搭载高清摄像头与AI识别技术，可自动完成区域巡查、任务监测及异常报警，有效维护街区秩序与安全；无人驾驶清扫机器人利用先进的导航与避障技术，自主规划清扫路线，实现全天候高效保洁，大幅减轻人工负担；智能垃圾桶满溢监测系统通过实时监测容量并发送报警，确保垃圾及时清运，避免环境污染





PEOPLE CENTRICITY

以人为本

华润万象生活深知员工是公司业务成功的关键，员工议题范围十分广泛，包括人权、薪酬福利、员工培训发展、健康与安全等多个维度。我们秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”宗旨，创新人才吸纳，构建立体人才发展体系，着力提升员工幸福感、获得感，与员工共享发展成果。本章主要载明公司致力于在运营各个环节保障全体员工及供应链雇佣劳工权益的举措和进展。

进展摘要

- ✔ 荣获经济观察报“受尊敬企业百强”、2024中国物业最佳雇主企业组织力TOP6
- ✔ 员工培训投入1,598万元，培训覆盖率100%，商业航道各专业完成线上学习9.35万人次，物业航道各专业完成线上学习3.8万人次



人才吸纳
与保留



劳工权益
保障



人才培训
发展



多元化
与共融



职业健康
与安全

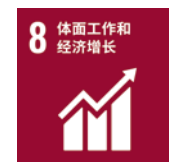
本章涉及的优先议题

层面B1-B4
KPI B2.3/B4.1-4.2

本章涉及的HKEX ESG指标

S4.1.1-S4.1.2/S4.1.5/S4.1.8/
S4.1.10-S4.1.12/S4.2.1-S4.2.4/
S4.2.6/S4.3.1-S4.3.3

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

公司已制定《人权政策》，致力于在运营各个环节保障员工及供应链雇佣及劳工权益，为应聘者提供平等的机会，打造多元化的工作环境，消除任何形式的歧视与偏见。我们建立了覆盖全员、全场景的健康与安全风险防控体系，为员工提供包括合理工作时长、具有竞争力的薪酬福利、完善的假期保障等在内的工作条件，严格执行男女平等、同工同酬的薪酬制度，营造安全、健康的工作环境，全方位促进员工的身心健康。此外，我们积极响应国家稳就业、促就业的号召，持续创造就业机会，为社区与社会的可持续发展贡献力量。

人才吸纳与保留

员工招聘

HKEX
层面B1、B4
KPI B1.1、B4.1、B4.2

公司致力于在运营各个环节保障全体员工及供应链雇佣及劳工权益，参考联合国可持续发展目标（SDGs）、《国际劳工组织核心公约》《世界人权宣言》《国际人权宪章》《联合国全球契约十项原则》《联合国工商业与人权问题指导原则》及《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》等相关原则及倡议，以及国务院《禁止使用童工规定》等政策规定，制定员工权益相关内部标准，承诺严格遵守所在国家及地区各项劳动法律法规和人权标准，并鼓励所有合作伙伴、供应商遵守。详情参见《华润万象生活人权政策》

2024年，我们主要藉由《员工手册》载明的内部规章制度，规范人员招聘流程，包括校园招聘、社会招聘、专项招聘等活动，确保应聘者得到友善对待。

公司各级人力资源部门对人权保护负责，通过人事管理、劳动用工、假期管理、员工手册等人事制度，保障员工在劳动关系、休息权利、健康及安全保护、合理报酬等方面的合法权益，人事制度均在合规合法前提下，通过职工大会或职工代表大会程序制定。此外，公司建立了合规监督体系，人力资源部门会同法律等合规部门进行监督管理工作，公司监督体系中有对各类用工及员工权益保护的违规惩戒措施，并根据法规及实际情况及时修订和优化。

带动就业

HKEX
层面B1

公司通过卓越的运营，在助力区域经济发展的同时，也为城市提供了大量工作岗位和就业机会，主要包括项目自有员工、店铺吸纳和招聘的员工等。为提升公司员工的专业素养和就业竞争力，各项目均建立了持续性学习计划，为所有层级员工提供管理类、专业技能类主题课程，提升员工的职场竞争力。此外我们积极响应国家就业政策导向，落实退役士兵接收安置政策，拓宽退役军人的就业渠道与平台，为退役军人顺利融入社会、实现职业转型提供支撑；积极吸纳应届毕业生就业，2024年公司面向西藏、青海、新疆地区高校毕业生开拓就业渠道。

类别	单位	2024年	2023年	2022年
员工总人数	人	42,046	40,977	40,239
吸纳应届毕业生	人	620	1,561	866

案例

武汉武昌万象城 助力退伍军人就业

武汉武昌万象城积极为退役军人创造各类就业机会，2024年，项目通过组织租户专场招聘会、联络退役军人事务局发布招聘信息、为退伍军人增设就业岗位等措施，在促进退伍军人就业的同时，也帮助商户及第三方缓解了用工需求。2024年，武汉武昌万象城共录用退伍军人29人，占安保部一线总人数的48%。



劳工权益保障

遵守劳工准则

HKEX
层面B1、B4
KPI B4.1、B4.2

公司严格遵循《国际劳工组织核心公约》等系列原则、倡议及政策规定，制定并执行员工权益保护举措，坚决杜绝雇佣童工、强制劳动，以及未经同意公开或传递员工个人隐私信息等行为。公司关注员工的工作条件和工作权益，员工加入工会的比例为100%，工会通过职工代表大会对涉及员工权益的事项进行沟通和表决，通过与员工签订集体协议等方式切实保障员工权益。2024年，公司未出现雇佣童工、强制劳动、骚扰及虐待事件，切实保障员工享有平等的人权及尊严，实现合规与公平雇佣。

薪酬及福利

HKEX
层面B1

华润万象生活重视员工的薪酬待遇和福利保障，公司基于行业特征和相关岗位特点，每年不定期对标外部市场、开展薪酬竞争力分析，致力于打造公平且具有竞争力的薪酬体系。公司为所有运营地点的所有员工制定了与绩效挂钩的薪酬政策，确保所有员工都能根据个人绩效获得相应的奖金，每年对表现优异的员工进行荣誉表彰。此外，在五险一金等法定保障的基础上，公司为所有员工制订了包含养老金在内的多元化福利体系，根据员工岗位情况提供各项福利，包括法定类福利、工作保障类福利、风险保障类福利、生活类福利。

法定类福利	工作保障类福利
社会保险、住房公积金、法定节假日、法定年假、婚假、产假、陪产假、育儿假、工伤假、丧假、公假	通讯津贴、交通津贴、防寒防暑费、午餐补助、异地待遇、“润心坊”员工关爱平台、员工关爱慰问
风险保障类福利	生活类福利
企业年金、商业保险、健康体检、员工爱心基金	婚礼金、生育礼金、丧事慰问金、公司福利年假、带薪病假、工会俱乐部、节日福利

公司为所有运营地点员工提供 不低于 **158** 天带薪产假 不低于 **15** 天带薪育儿假

为激发员工的内生动力，增强他们对公司的归属感和责任感，提升组织的整体凝聚力与团队协作精神，公司在2020年推出一项员工购股计划。该计划旨在通过让员工持有公司股份的方式，使其与公司的发展利益紧密相连，从而更好地实现个人与企业的共同成长。根据员工购股计划的相关条款，员工所购股份将受到一定的服务条件限制，这一举措代表公司对员工的信任与激励，也为公司的长期稳定发展奠定坚实基础。

人才培养发展

2030年可持续发展指标	2024年关键绩效指标	已完成
将员工领导力纳入人才培养体系	商业航道为各层级员工提供职业发展和领导力提升赋能；物业航道开展“万悦生”加速发展项目，30名学员结业	

培训体系

HKEX
层面B3
KPI B3.1、B3.2

华润万象生活通过完善的培训体系建设，为员工提供丰富的学习资源和成长机会，也为公司的长远发展储备充足的人才力量。公司建立覆盖所有员工的培训体系，重视管理型人才和技能型人才的培养，将领导力和技能发展全面纳入培训计划，鼓励全体员工主动了解并参与领导力培训和技能发展活动。为了更好推进员工培训，公司成立“学习与创新中心”作为人才训练的核心平台，同时支持员工通过外部学习不断提升自我，鼓励所有员工考取与岗位相关的资格证书、接受继续教育以及进行学历进修。

公司通过培训管理制度，培训体系和内容支持员工参与培训获得技能提升，重点项目包括万象将才、万象英才等人才培养项目、校招生三年人才培养计划、专业之道赋能培训、一线岗位技能大练兵等。此外，公司也通过线上平台提供各类学习资源，支持全部员工学习。

公司聚焦商管、物管两大航道构建覆盖管理人员到一线岗位的系统化培养体系，着重加强后备梯队人才的培养，确保各个层级的员工都能得到针对性的培养和提升。在培训平台建设方面，公司大力推动“岗位学习地图”、线上学习平台和“万象公开课”全员学习平台的建设工作，围绕各类专业岗位开发和配置专业技能学习地图，为员工提供精准的职业发展和效率提升工具。

我们多方面确立各级员工的培训需求，持续迭代培训项目，确保与时俱进。在开展每项培训前，综合学员特点、相关部门前期访谈，以问卷的方式了解培训需求，更好指导培训项目实施。

员工培训总投入 **1,598** 万元 培训覆盖率达 **100%** 各专业线上学习 **13.15** 万人次

新员工培训

公司定期为新加入员工提供新员工入职培训，培训时长、课程内容根据员工岗位及性质进行针对性制定，以加速员工融入企业文化，帮助员工了解内部规章制度，促进团队融合，员工培训情况将被记录，确保培训全覆盖。2024年，公司共开展各类新员工培训项目及活动116场次。



2024年“未来之星”新员工训练营

领导力培训

商业航道为各级员工提供职业发展和领导力提升赋能，针对购物中心总经理群体，开展经营管理案例、财务管理、商业物业和团队管理等主题课程，全年累计参与超200人次；针对储备管理人员，持续开展万象将才、万象英才培训项目。物业航道启动“万悦生”加速发展项目，加强项目负责人、片区负责人、项目公司负责人梯队培养，通过岗位实战、一把手亲自带教、参与专项工作等方式，提升学员的领导力及综合管理能力。



2024万象将才培训：面向全员公开选拔，开设领导力、经营、团队、财务、合规等23门课程，46名学员参加



2024万象英才培训：聚焦管理角色转型，采用航道总部制定标准方案、商业大区组织实施的项目运作机制，各大区完成英才交付

专业技能培训

公司开展针对一线技能员工大练兵，以加强管理要求和业务标准向一线穿透，推动全员统一服务标准，提升服务意识。截至2024年底，商业业务输出8个专业50门课程，物业业务输出5个专业96门课程，覆盖3万余名员工。

案例 第三届“匠心杯”职工技能大赛

2024年9月，华润万象生活第三届“匠心杯”职工技能大赛在沈阳举办，旨在通过竞赛树立先进典型、业务能手和工作标杆，涵盖商业、物业两大类比赛项目，吸引来自全国240名参赛选手。继在上一年秩序、工程、客服、冰场、物业管家基础上，本次比赛新增案场赛项，最终决出39个人赛奖项、24个团体赛奖项。



第三届“匠心杯”职工技能大赛

职业发展通道

HKEX
层面B3

为了促进员工内部流动，拓宽员工职场发展空间，华润万象生活在总部及各所属单位之间建立人才交流机制，通过轮岗交流、内部竞聘、人才盘点等多种方式，助力员工实现跨专业、跨业态工作。与此同时，公司搭建管理序列和专业序列的双轨制人才发展通道，推动形成各施其能、各尽所长的良好人才发展局面。

2024年，公司聚焦筹开购物中心、商业物业、住宅物业等建立远航机制，组织人才交流工作会4场，逐一匹配岗位和人员；大力推动内部竞聘，有187人通过竞聘的方式担任管理岗，建立形成包含购物中心店总、物业项目总、招商岗在内的岗位后备库，全面推动梯队成长与能力提升。

多元化与共融

多元化、平等与包容

HKEX
层面B1

2030年可持续发展指标	2024年关键绩效指标	已完成
维持男女员工同工同酬	物业航道各职级男女员工平均薪酬比率为1:0.99; 购物中心门店总经理男女平均薪酬比率为1:1.02	
为男女员工提供平等赋能机会	针对购物中心总经理培养计划, 举办两期“万象将才”培训活动, 女性学员比率分别为51%、58%; 开设针对女性管家岗的培训活动60余场	

华润万象生活致力于建立多元化的工作团队，公司《人权政策》已载明多元化、平等与包容主张及原则，该政策适用于所有人力资源环节，包括但不限于员工招聘、员工调动、晋升、培训及发展、员工纪律、解雇及薪酬福利等。员工的选、任、用、留基于公司发展需求、岗位任职标准以及员工工作能力与品德，客观公正地评价每一位同事或候选人，杜绝因种族、民族、宗教信仰、性别、社会身份、地位、生理健康程度等因素而产生的区别对待。公司还通过与各方合作，为来自不同背景的人士创造工作机会，推行多项措施，保障应聘者及员工能得到公平待遇，并确保公司能够吸纳、培育并挽留来自不同背景的人才。

案例

重庆万象城 打造女性友好商场

2024年3月5日，南山夜话——“山城繁花·感受她力量”妇女节专题访谈暨女性悦享服务体系发布活动在重庆万象城举行，现场发布“女性悦享服务体系”——“lady care by MIXC”，并邀请来自文学界、法律界、商界的女性精英围绕“女性友好 万象美好”主题开展交流分享。随后重庆万象城妇联获得正式授牌，未来将依托妇女之家阵地，开展形式多样、内涵丰富的系列活动，为商圈女性提供一站式关爱服务。



重庆万象城妇联授牌仪式



优秀女性代表主题分享

员工满意度

HKEX
层面B1

2030年可持续发展指标	2024年关键绩效指标	已完成
关注并提升员工体验和满意度	完成2024年度满意度调研, 识别改进点并进行优化	

公司定期开展员工敬业度、满意度调研，将调研结果运用于企业内部管理，提升员工满意度。我们于2024年9月启动年度员工敬业度、满意度调研，重点评估公司在组织氛围、员工关怀、工作价值感、认可与激励、培养与发展等方面的措施与成效。为提升调研结果的客观性，调研由外部第三方机构组织开展，邀请公司不同层级岗位的员工参与调研，最终收获97%的受访回应率。调研结果已向各部门进行反馈，各级人力部门也将根据调研结果纳入年度工作计划，制定具体的优化举措，为员工创造更加良好的工作环境。

2024年调研主要结果：

- 90%受访员工认同公司致力于成为一个有责任感的企业
- 90%受访员工认可公司有清晰的核心价值观和行为准则
- 90%受访员工认为自己的工作内容对业绩提升有重要意义
- 90%受访员工感受到在华润万象生活工作，同事间彼此信任，关系友好

员工关怀

HKEX
层面B1

华润万象生活定期为员工提供丰富多彩的文化生活，组织健康跑、户外骑行等活动，鼓励员工和家属参与，营造“快乐工作，健康生活”氛围，提升员工的参与感和获得感。同时，公司设立员工关爱基金，基于《华润万象生活基层员工爱心基金实施细则》，2024年，公司共有6名员工获得爱心基金的帮扶。

案例
员工家庭日

为进一步加强员工关怀、提高员工的归属感，商业航道各单位积极开展“家庭日”活动。各大区、直管项目共有超过30个项目开展了形式多样的家庭日活动，参与员工及家属超过1,000人。各地结合项目特点、本地特色，开展项目参观、廉洁家风、传统文化体验、亲子互动、户外爬山等丰富有趣的活动。



民主管理

HKEX
层面B1

华润万象生活深信良好的员工参与是落实以人为本方针的前提。我们充分尊重每一位员工的声音，致力于为员工搭建便捷、高效的沟通桥梁，建立覆盖工会、职工代表大会、员工座谈会在内的沟通机制，确保员工的意见和反馈被及时准确传达给公司管理层。

公司关注员工的工作条件和工作权益，目前加入工会的员工占比为100%。工会组织通过职工代表大会的方式对员工权益进行沟通 and 表决，并通过与员工签订集体协议等方式切实保障员工权益。职工代表大会每年至少举办一次，具体举办时间和议题依据各部门员工权益相关需求及其紧迫程度决定。

2023至2024期间，工会通过组织职工代表大会的方式审议通过了以下集体协议，涉及岗位与技能工资、物业业务市场拓展薪酬管理、考勤与休假管理、员工手册、异地交流薪酬福利管理等内容，集体协议覆盖员工比例为100%。

我们关注员工身心健康，畅通员工沟通渠道，并落实员工关怀，竭力为员工创造温暖包容的职场环境。在工会的领导下，员工可根据兴趣提请设立兴趣俱乐部；通过健全工会、职代会、职工大会机制，以及健全劳动合同管理规则，保障员工包括集体谈判在内的权利。



2024年度华润万象生活职工代表大会

员工申诉渠道：

- 01 绩效申诉**
公司《员工手册》规定了绩效考核和管理有关步骤，明确申诉处理程序，所有新员工在入职时将收到员工手册并参加入职培训；
- 02 纪检通道**
面向公司员工、供方及所有合作方由公司纪检部门对申诉进行响应和处理，如发现问题将予督促纠偏整改，并依规对有关责任人惩戒；
- 03 公司工会**
员工可就人事及劳动保护、安全保护等向各级工会提出申诉，工会依程序了解核查情况、协调解决申诉问题；
- 04 新员工通道**
纪检和工会通道均在新员工培训环节触达新员工，纪检体系还在各级巡视、巡察等期间进行公示，确保纪检申诉通道覆盖所有员工。

职业健康与安全

HKEX
层面B2
KPI B2.1、B2.2、B2.3

📌 2030年可持续发展指标 健康与安全培训覆盖所有员工与供应商员工	📌 2024年关键绩效指标 针对所有员工与供应商员工开展健康与安全培训	✅ 已完成
损失工时事故率 (LTIR) 维持在1.0以下	损失工时事故率为0.64	

华润万象生活高度重视健康安全议题，承诺为所有员工、客户、租户、供应商员工及访客提供健康安全的环境，成立EHS委员会，负责制定并实施健康与安全战略，监督机构为各级EHS部门。EHS委员会由公司执行董事、总裁担任主任，每年定期向董事会报告年度工作，内容涵盖安全管理相关议题。公司遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，制定健康安全管理政策，要求所有合作伙伴、供应商遵守政策。

公司积极守护员工的心理健康，通过开展心理健康讲座，普及心理健康知识，提升员工对心理问题的认知与应对能力；设置心理咨询热线，为员工提供专业的心理援助渠道，呼吁员工关注自身心理健康，给予他们力所能及的帮助。

公司将职业健康管理纳入各单位EHS责任书，并要求包括供应商在内的所有相关方也遵守我们的政策，将相关方员工一同纳入公司健康与安全政策的监督范围。具体举措如下：

- 1

提升安全意识，发布《华润万象生活EHS教育培训管理规定》，每年制订EHS目标，全员签署EHS责任书，确保EHS管理要求传到每一位员工。聘请第三方培训机构，对安全管理人员开展法规更新和消防管理培训，达到100%的培训完成率；
- 2

每年考核EHS管理事项（含EHS可记录事件、重大安全隐患等）的执行情况，并明确安全责任奖惩机制，加强管理人员的安全意识，考核结果将与公司总裁的薪酬及绩效相挂钩；
- 3

加强安全管理，积极应用EHS信息化平台及智慧消防集控平台，应用厨房自动灭火系统，厨房动火离人系统等安全防范技术，不断提升公司安全管理水平；

- 4

规范各单位生产安全事故应急管理，完善应急预案体系，增强应急预案的科学性、针对性、实效性，提高应对风险和防范事故的能力，最大限度的控制和减少事故的发生；
- 5

每月定期宣贯职业健康安全培训，组织科学演练，做到提前防范，最大限度降低事故发生造成的影响；
- 6

公司制订年度检查计划，定期评估我方和包括供应商在内的相关方的健康及安全表现，每月开展安全监督检查，及时查处各项隐患，跟进整改，控制安全生产事故发生。

0 人
因工亡故人数

100%
员工体检覆盖率

8 家
实体通过ISO 45001职业健康安全管理认证



厦门万象城员工关爱课堂：为打造更健康、和谐的工作环境，厦门万象城开设员工关爱课堂，邀请心理讲师集中授课，提升员工对心理健康的重视程度。



昆明万象城开展职业病防治法宣传：2024年4月，昆明万象城开展职业病防治法宣传周活动，从法律法规、职业病危害因素识别、预防与控制方面开展宣贯，培训覆盖500余人次。



MUTUAL-WINNING PARTNERSHIP

伙伴 共赢

华润万象生活坚信，可持续发展离不开价值链相关方的广泛参与，通过与伙伴开展建设性的合作，有助于推动可持续议题管理，促进资源共享。我们的伙伴包括品牌方、租户、消费者、物业业主、供应商、合作伙伴等广大相关方，致力于构建“互利共赢、共同成长、彼此成就”的伙伴关系，更好满足人们对美好生活的向往，共同参与可持续行动，推进可持续发展进程。本章将主要阐述公司在伙伴共赢相关议题的政策、惯例及进展。

进展摘要

- 加入WELL规模计划，覆盖50个项目，联合国际WELL建筑研究院（IWBI）举办WELL中国嘉年华，提升社区健康安全福祉
- 打造可持续生活周，促进《可持续发展倡议》理念在租户、消费者群体间传播
- 将ESG要素融入供应商管理，发布《可持续采购政策》《供应商行为准则》



客户服务
及满意度



客户沟通
参与



客户健康
与安全



绿色与
可持续供应链

本章涉及的优先议题

层面B5-B6
KPI B5.2-5.4/B6.2/B6.4-6.5

本章涉及的HKEX ESG指标

S2.1.1-S2.1.2/S2.1.13/
S3.1.1-S3.1.4/S3.2.1-S3.2.2/
S3.3.1-S3.3.4/S3.3.6

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

华润万象生活建立涵盖商业道德、客户满意度、健康与安全、可持续采购等多个领域的政策体系。我们致力于为客户提供高品质服务，通过建立健全的服务体系和开展负责任的商业实践，倾听并回应客户诉求，持续提升客户体验。2024年，我们持续推动《可持续发展倡议》的落地，与购物中心租户开展形式丰富的合作。公司致力于加强供应链的可持续发展水平，将《阳光宣言》《廉洁协议》等内容纳入履约合同，在同等条件下优先选择在可持续发展领域表现突出的供应商。2024年，我们还发布了两项重要政策——《可持续采购政策》和《供应商行为准则》，载明公司对于供应链ESG管理的理念、方向和要求。

客户服务及满意度

客户服务体系

HKEX
层面B6

公司秉承“一切以客户为中心”的服务宗旨，持续锻造产品力和服务力。我们的运营手册明确了对商业、物业客户服务的标准程序，这个程序将不定期迭代，以适应客户需求。作为业内领先的服务商，购物中心运营板块已形成包括高端会员服务、特色客群服务、面客基础服务在内的多元服务体系，每年开展面向全国的星级客服认证工作，以选拔、树立服务标杆，考核结果也将作为指导客服培训、职业发展、人才选拔、绩效改进及薪酬调整的重要参考依据；物业服务板块加强以管家为核心的服务体系，制定住宅岗位SOP手册，迭代服务标准与评价细则，优化客户服务过程管理。

公司旗下 **8** 家实体
通过ISO 9001质量管理体系认证



公司基于对消费者的深入洞察和市场细分，针对不同客群的个性化需求，设计并打造了一套立体丰富的多元服务体系。这一体系旨在通过精准的服务匹配，提升客户体验，增强客户黏性，并最终实现业务的持续增长。



考虑特殊人群的产品与服务

公司推出业内首套全国标准化的购物中心特色服务体系“Care by MIXC”，统筹整合空间内所有硬件、软性服务及品牌资源，力求为购物中心内母婴、儿童、女士、萌宠主等各个客群的消费者打造更周到、更多元的定制化服务体验。截至2024年底，已于全国47座城市、75个项目落地。

Care by MIXC服务体系



为母婴群体提供全方位服务，涵盖安全设施、育儿空间及认证标准，满足购物、休憩等需求。



打造女性专属空间与活动，助力女性悦享生活，探索自我成长。



专注3-12岁儿童需求，提供适龄设施与互动体验，营造快乐成长环境。



构建宠物友好空间，配备专属设施与活动，提升爱宠客群体验。

负责任营销

HKEX
层面B6

公司始终秉持负责任营销理念，以合乎道德且恰当的方式执行营销管理制度，确保所有营销活动真实、合法、透明。我们通过线上线下多渠道全面公开服务内容，清晰标注服务范围与责任，通过多种渠道定期发布风险提示，提升消费者、业主对服务的认知与满意度，切实保障客户的合法权益。

《购物中心店铺经营规定》载明我们负责任营销的多个层面，包括规范租户经营行为，倡导租户明码标价、诚实守信、促销得当、服务得体等。

针对物业社区，每个社区的服务中心均现场悬挂、公示物业服务收费类别、收费标准、服务标准，以及公共区域收益的收支情况等信息，保障业主的知情权和监督权，同时按照法律法规及合同约定，通过财务公示、公摊能耗公示等方式，力求为业主营造阳光透明诚信的社区居住环境。

购物中心店铺经营规定：

- 证照合规：禁止无证经营
- 合约经营：禁止售卖或提供合同范围外的商品及服务
- 版权授权：禁止侵权行为
- 宣传健康：禁止使用低俗图案及用语
- 明码标价：禁止加价售卖商品或提供服务
- 诚实守信：禁止以假充真、以次充好
- 促销得当：禁止宣导虚假信息促销
- 服务得体：禁止差别对待

物业负责任营销举措：

透明化物业服务价格：严格按照政府指导价及相关政策法规，合理制定收费标准，公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准及收费方式等；定期与业主委员会沟通，确保物业服务价格与服务质量相匹配。

规范物业费使用：物业费主要用于日常运营与维护，建立严格的财务管理制度，详细记录每一笔支出，定期向业主公示收支情况。

合理分配公共区域收益：根据国家法律法规进行使用，定期公示公共区域收益的收支情况。

客户满意度

HKEX
层面B6

📌 2030年可持续发展指标

持续关注并改善客户满意度表现

📌 2024年关键绩效指标

物业服务满意度91.76分，同比提升3.44分

🏆 已完成

客户是实现可持续发展的重要参与方，我们重视客户意见，将客户的反馈视为改善服务、提升客户体验的动力。公司每年聘请第三方机构调研客户满意度现状，收集客户对产品、服务的意见和建议，调研涉及多个维度内容，包括安全管理、卫生清洁、绿化养护、设施设备等一线品质，以及社区活动和氛围、服务人员表现、日常信息通知与联络等方面。

我们以“测量-分析-改善”为原则开展满意度测评及提升工作，建立科学的客户满意度调研方案，覆盖磨合期、稳定期、老业主全生命周期，开展月度调研并跟进分析，对低分项目开展专项评审，针对调查反映问题落实改善提升，2024年第三方物业服务满意度91.76分，同比提升3.44分。

91.76 分
2024年第三方物业服务满意度

3.44 分
同比提升

客户沟通参与

响应客户诉求

HKEX
层面B6
KPI B6.2

快速响应并有效解决客户诉求对公司至关重要，为及时稳妥解决客户关切，公司构建了完善的投诉处理体系，包括制定多项管理制度、搭建多元化投诉渠道，以及实施闭环管理等，旨在实现客户满意与服务品质的双提升。

我们制定《住宅客户投诉处理管理规范》《客户投诉处理作业指引》等相关制度，建立400客户投诉热线、朝昔APP投诉渠道、管家专属服务热线等多样客户投诉渠道，同时制定报事投诉升级督办规则，超出处理时效进行升级处理，实现客户投诉渠道畅通、快速响应、及时处理、结果满意的闭环管理。公司建立全国VOC跟进机制，分级分类管理客户反馈的问题、意见及表扬，并重点跟进分析，解决客户痛点，提升项目整体品质及服务能力。

物业业务
报事报修7天关闭率 **99.42%**

购物中心
消费者投诉解决率 **100%**

案例

快速处理客户投诉，保障客户权益

投诉内容



2024年7月8日，武汉万象城一黑金卡客户反馈一点万象VIP车位预约功能无法正常使用。

处理过程



第一时间致电顾客了解情况，告知顾客VIP停车区还在测试阶段，在此之前无法正常使用，对顾客不好体验进行道歉，已用武汉万象城官方微信添加顾客微信，并将在VIP停车区投入使用后，第一时间协助其进行VIP停车区预约。

处理结果



因VIP停车区尚未开放，但APP上测试被顾客提前使用导致客诉，已致电客户原因，顾客表示理解，此投诉关闭。

后续改善

虽VIP停车区未开放，但APP内测阶段仍需尽到提醒义务，当日技术人员在APP增加“尚未开发”及开放预计时间提醒，避免引起客户误解。

止损和赔偿机制

HKEX
层面B6

公司建立包含公众责任险、财产险在内的多种保险类型，配套专业的理赔服务机制，针对购物中心内设施、商品或服务导致顾客的人身伤害或财产损失事件，将通过对应的保险来实现快速且公平的理赔，保护客户基本权益。

优化服务体验

HKEX
层面B6

华润万象生活始终将科技创新作为核心驱动力，秉持“以智慧服务引领城市品质生活，提升空间资产价值”的理念，持续深化“科技+服务”的融合探索。通过科技手段，公司为超过5,000万会员、200万业主和19万店员提供更加便捷、智能的服务体验，进一步推动了服务升级与价值提升。

- 2024年，“朝昔”APP全面向所服务的住宅项目，实现线上线下联动的客户服务渠道全覆盖，客户可通过面对面、管家工作电话、服务中心电话、企业微信、“朝昔”APP与物业实现互动。

- 以满足租户运营管理和服务出发，面向租户日常经营推出线上服务平台——“良贾”小程序，与超九成租户建立紧密的线上联结，为他们提供涵盖“店务服务”“营销经营”“成长空间”和“数据赋能”四大维度的37项在线服务，基本覆盖租户从进场到撤场的全生命周期服务场景，助力租户省心开店、高效经营。

客户健康与安全

 2030年可持续发展指标 购物中心及写字楼项目逐步取得本地或国际健康福祉认证	 2024年关键绩效指标 13个项目通过WELL HSR健康安全评价	 已完成
--	---	--

健康与安全体系

HKEX
层面B6

华润万象生活遵循安全第一、预防为主的原则，将客户的安全与健康深度融入业务考量，通过EHS管理体系积极开展风险辨识工作并制定预警及应急机制，从源头保障客户安全与健康。

公司健全安全生产组织体系，修订、完善各项安全生产制度及《华润万象生活物业收并购业务全周期EHS管理指引》等相关制度，以递补公司安全管理举措，各项目负责人及安全管理员安全类证件持证率100%，持续提升公司安全管理绩效。同时，公司通过分别与租户签订EHS责任书、与相关方单位签订EHS管理协议，与业主签订治安/消防安全责任书等措施，充分明确安全责任，确保租户、相关方人员、业主知悉自身的安全职责。2024年，公司未发生生产经营活动危害客户健康与安全的事件。

2024年，公司宣布加入WELL规模计划，该计划与国际健康建筑WELL标准相衔接，审视运营端健康安全政策的有效性，有助于提升各项目的健康安全表现。[更多详情可查阅万象生态>社区福祉章节](#)

宣贯与培训

HKEX
层面B6

 2030年可持续发展指标 健康与安全培训覆盖所有员工和供应商员工	 2024年关键绩效指标 针对所有员工和供应商员工开展健康与安全培训	 已完成
--	---	--

公司重视安全文化的营造和建设，建立完善员工安全教育培训体系，通过新员工入职培训、专题现场培训、外部专业讲师培训、线上线下结合培训等方式，宣贯安全生产管理思路，强化员工和相关方安全意识，筑牢安全生产的思想防线。

员工安全教育培训
398,349 小时

相关方员工安全培训
294,786 小时

案例 电气安全专业技术培训

为做好项目电气安全风险管控工作，华润万象生活组织开展2024年电气安全专业技术培训，培训从电气安全专业技术重点、现场电气设备检查要点、电气设备典型事故案例三个方面入手，结合现场电气设备运行状态，生动形象剖析用电设备设施的电气安全风险特点、应当关注的重点情况、可采取的风险管控措施等，提升基层员工电气安全生产意识。



案例 武汉武昌万象城 开展应急救护专项培训

为帮助项目租户与员工更好地了解和学习急救技能，提高应急救护能力，武汉武昌万象城在商场一楼安装3台自动体外除颤器（AED），同时联合武昌区红十字会，组织项目租户与员工开展应急救护专项培训，学习心肺复苏、人工呼吸、包扎止血、重要急救设备使用操作方法，53人全部取得红十字会救护员证书，合格率达100%。



应急管理

HKEX
层面B6

公司持续完善应急管理体系，制定《EHS应急管理规定》《EHS综合应急预案》等相关制度，并建立应急管理组织，负责应急救援指挥工作；针对消防事件时间上的突发性和位置不确定性特点，制定《消防应急双盲演练工作指引》，明确针对商业项目、物业项目的初起火灾应急响应时间标准和动作标准，提升应对风险和防范事故的能力。2024年，公司开展消防双盲应急演练1,259场次，基层项目双盲演练覆盖率达到100%。

案例 南宁万象城 举办商业综合体消防演习

2024年11月为全国第33个消防宣传月，华润集团联合南宁市消防救援支队举办2024年大型商业综合体消防演习活动，广西壮族自治区应急管理厅、南宁市机关单位、南宁市青秀区有关单位、商场员工、商户等共计上千人参加演习，有效提升全员消防安全意识，增强大型商业综合体消防应急能力。



案例 联合社会力量开展消防应急演练

2024年1月，物业重庆公司携手重庆市蓝天救援队，在重庆龙兴足球场项目成功举办年度大型消防联合应急演练。此次演练全面模拟真实场景，充分展现了消防部门、物业团队及专业救援力量在突发事件中的快速响应、协同联动和高效配合能力，进一步提升了整体应急处置水平。



隐患排查与整治

HKEX
层面B6

华润万象生活高度重视安全生产隐患排查及治理问题，公司管理层以分片包干形式前往业务一线，开展督导检查，督促各层级EHS第一责任人认真管理履职。通过年度飞行检查、随机监督检查、外墙外保温专项检查、电动自行车专项检查、重大风险专项整治、引入AI视频分析技术等多种形式，及时发现和解决潜在的风险源，有效防范现场安全风险。2024年，公司管理层带队现场督导检查40次，排查并整治隐患3.1万余项，隐患按期整改率100%。



安全生产领导小组：安全生产领导小组开展购物中心安全生产大检查，重点检查项目消防、电气、燃气、特种设备及应急管理能力。



南通万象城引入AI技术：通过建设安全隐患AI监管平台，能够自动识别后勤通道抽烟、物料乱堆放等问题，提升隐患排查效率。

绿色与可持续供应链

 2030年可持续发展指标 将ESG要素纳入供应商管理流程	 2024年关键绩效指标 发布《可持续采购政策》《供应商行为准则》，推动可持续采购进程	 已完成
--	--	--

供应链管理体系

HKEX
层面B5
KPI B5.2

公司制定《华润万象生活供方管理实施细则》《华润万象生活验收、变更、结算操作指引》等多项供应商管理制度，积极健全供应商管理制度体系，开展动态量化考核，提升全面质量管理体系和质量管控覆盖率等多重机制，保障供应链整体质量水平。

基于公司的《可持续采购政策》《供应商行为准则》，我们将环境、社会及管治因素纳入采购决策过程，鼓励供应商等合作伙伴共同遵守可持续采购政策，持续推进可持续采购实践、标准实施，共同构建可持续供应链。此外，公司通过数字化工具，建立完善的供应链效能评价体系，对供应链运营情况进行全面评估和分析，同时为管理层决策提供有力支持，推动供应链的优化和升级。

供应商权益维护

HKEX
层面B5

华润万象生活坚守诚信原则，奉行“公开、公正、公平”的交易原则，将阳光采购融入价值链各环节，倡导契约精神，尤为重视保护供应商的合法权益，大力推广落地公开采购，避免任何个人利益因素干扰，不采取恶性竞争等不正当手段竞争业务，促进市场秩序更加透明高效，为供应商营造公平竞争的良好环境。

公司积极响应国资委《关于中央企业助力中小企业纾困解难促进协同发展有关事项的通知》的相关要求，勇担央企社会责任，给予中小企业同等的参与机会，并按时结算款项，不拖欠账款，助力它们在合作中实现成长与发展，共同推动行业的可持续繁荣。

推动供应商履责

HKEX
层面B5
KPI B5.3

华润万象生活致力于构建与供应商的可持续合作与共赢关系。公司《供应商行为准则》《可持续采购政策》载明了我们对于供应商ESG管治的框架要求，这些要求覆盖多个领域，包括人权保护、健康与安全、商业道德及员工多元化等，有关条款被纳入供应商准入和履约考核体系，在采购过程中优先选择社会责任表现突出的供应商，多措并举推动供应链可持续发展。

公司与所有采购类供应商签署了《供应商社会责任倡议书》，涵盖诚信道德、阳光透明、技术创新、绿色低碳及共生共赢等维度，并积极通过供应商大会等形式，宣贯ESG理念。



华润万象生活供应商大会

举行区域级供应商社会责任培训 **11** 次

供应商安全管理

HKEX
层面B5
KPI B5.3

我们的《供应商行为准则》明确供应商在人权、职业健康与安全等方面的要求，有关结果纳入供应商的准入或履约过程，向供应商员工提供必要的培训、宣贯与指引。制定覆盖所有供应商员工的健康安全管理目标，针对环境、秩序、工程品类采购项目，明确供应商要履行安全生产主体责任，要求确保提供足够的安全生产投入，建立健全安全管理机构、配齐具有相应能力和资格的安全管理人员。同时，公司在涉及安全生产要求的品类，采购合同中均要求签署《入场作业安全、环境承诺书》及《相关方EHS管理协议书》，明确安全生产的实施细节，助力供应商安全生产工作落地落实落细。

阳光采购

HKEX
层面B5
KPI B5.2

公司奉行“公开、公正、公平”的交易原则，将阳光采购理念融入价值链各环节，避免任何个人利益因素干扰，不采取恶性竞争等不正当手段竞争业务。公司积极向供应商宣导诚信合规文化，修订《采购管理细则》等相关制度，通过实施采购过程评定分离原则、积极推广公开采购、引入电子招标采购平台、与采购方签署《廉洁合规承诺书》等多种方式，确保招标采购的公平、公正和高效。

采购和使用环保原材料

HKEX
层面B5
KPI B5.4

公司致力于建设绿色供应链，鼓励清洁外包单位推广使用自动化清洁外包设备，提升工作效率及提高清洁品质的同时，减少传统保洁模式的用水量和废水量。2024年，公司进一步梳理明确可持续采购清单，推动包括工服、清洁用纸、办公家具、复印机、电梯维保、清洁设备等产品及服务品类纳入全国集采范围，要求集采项目准入供应商具备绿色环保认证，赋予优先合作权。超过30%的全国集采供应商具备低碳环保的相关认证。

公司通过全面推广采购类合同应用电子签章服务，降低对纸张的相关能源消耗及和供应商签署合同的旅途碳排放，显著减少人工损耗与纸张浪费。截至2024年底，公司合同电子签章月度应用率超90%，合计使用电子签章的采购合同约2万份。

序号	集采产品类别	绿色环保认证要求
1	生活用纸	FSC-COC体系认证
2	LED灯具	绿色建材产品分级认证
3	复印纸	中国环境标志产品认证
4	复印机租赁	节能认证
5	影城办公家具	中国环境标志产品认证、CQC 中国环保产品认证、绿色工厂评价认证、FSC 森林认证等
6	电梯维保	ISO 14001环境体系认证及节能认证
7	香氛	IFRA、MSDS认证
8	垃圾桶	中国环境标志产品认证

合作交流

助力可持续合作

 2030年可持续发展指标 加大相关方合作, 促进行业可持续进程	 2024年关键绩效指标 携手IWBI在深开启WELL 2024嘉年华	 已完成
---	--	--

公司注重将可持续理念融入自身业务发展，并积极拓展与伙伴的可持续领域合作，倡导可持续消费，引导商户为消费者低碳消费行为提供更多便利和选择。2023年，公司面向购物中心租户发起《可持续发展倡议》，与超过2万家合作方达成可持续发展共识，并首次在《购物中心租户设计手册》中增加“可持续篇章”，包括鼓励采用环保装修材料、提供更多开放性空间、营造绿色健康环境等。2024年，我们通过加大宣传力度，积极拓展跨行业合作，持续向相关方传递可持续发展理念，实现了一系列合作的落地与实施。

《可持续发展倡议》6大领域

 打造绿色租区空间

 装修施工污染控制

 提供绿色环保产品及服务

 使用高效节能设施设备

 可持续门店经营

 参与或组织可持续发展类活动

案例 联合超150家商户推出“集食行乐WELLEAT”

华润万象生活旗下20座购物中心联合超150家商户推出“集食行乐WELLEAT”活动，参加商户根据WELL健康建筑标准中“营养”概念下的N02、N06、N09条款提供菜品，通过对健康餐食的披露与定制，将可持续理念融入消费者互动环节，提升大众对健康饮食重要性的认识，让更多人受益于科学的饮食选择。



促进行业发展

华润万象生活积极推动行业交流与合作，通过参与行业专业会议、论坛及展览会等方式，深入探讨行业趋势与创新实践。同时，公司在行业标准制定中发挥建设性作用，致力于推广行业领先技术与先进理念，与各方共同探索行业未来发展的新路径，助力行业整体水平的提升与可持续发展。

案例 携手IWBI在深开启WELL 2024嘉年华

2024年10月，华润万象生活与国际WELL建筑研究院(IWBI)联合举办的“共筑非凡可持续生活”WELL2024嘉年华主旨论坛在中国华润大厦启幕，活动吸引了来自学术机构、媒体，以及生活方式、家电制造、可持续技术解决方案、商业地产行业的代表，共同探讨对于可持续发展趋势的见解，搭建行业交流平台。活动现场，公司管理层参加可持续生活跨行业主题论坛，发布《深圳万象城社区繁荣报告》。



商业华北大区与中国国际时装周达成深度合作：2024年9月，商业华北大区与中国国际时装周达成深度合作，双方以商圈大屏展播、线下打卡互动等方式开展多维度的线上线下营销活动，济南万象城、太原万象城作为中国国际时装周分会场举办走秀活动，北京凤凰汇、北京望京万象汇落地时装周主题打卡装置及AR城市互动体验环节，在为消费者带来新体验的同时，助力时尚商业和时尚消费的发展。



签署商业项目委托管理协议：与辽宁中天企业集团达成合作，共同运营鞍山万象汇项目，将进一步推动区域商业活力的提升与可持续发展。



与香港青年(内地)创业服务中心建立合作：旨在为香港青年开拓创业与就业新途径，搭建港人港企融入内地发展的优质平台。

绿色
发展

华润万象生活致力于通过一系列措施减少对环境的影响，并制定了明确的碳减排目标：2030年实现碳达峰，2050年实现碳中和。公司贯彻绿色发展理念，将环境管理贯穿于全流程，重点关注废弃物管理、能源效益和水资源利用等环境议题，助力形成绿色、低碳、人与自然和谐共生的局面。本章主要说明公司应对气候变化、资源使用等环境议题所采取的主要措施及进展。

进展摘要

- ✓ 范畴1&范畴2碳排放强度下降2.89%，达成年度目标；全年光伏发电量1,165万千瓦时，同比增加76%，累计采购绿色电力和绿证总量18,987万千瓦时，打造可持续生活周，促进《可持续发展倡议》理念在租户、消费者群体间传播
- ✓ 首次采用香港联交所《气候信息披露实施指引》披露气候减缓及适应行动进展



能源效益

废弃物
管理水资源
管理温室气体
排放管理应对气候
变化

本章涉及的优先议题

层面A1-A3

KPI A1.1/A1.5/A1.6/A2.3/A2.4/A3.1

本章涉及的HKEX ESG指标

E1.1.1-E1.1.6/E1.1.16/E1.1.19/
E2.1.1/E2.1.6-E2.1.9/E2.2.5-E2.2.7/
E2.3.3/E2.4.1-E2.4.4/
E3.1.2/E3.1.5/E3.2.3-E3.2.4/E3.3.1-E3.3.4

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

华润万象生活响应国家“双碳”战略，制定了2030碳达峰、2050碳中和的目标与实施路径，就中期目标而言，到2030年范畴1、范畴2碳排放强度较基准年下降幅度不低于16%。2024年，公司基于联交所气候新规发布《气候信息披露报告》。在气候新规的背景下，公司“双碳”目标被置于企业ESG治理的全新视角，我们已制定《应对气候变化政策》，明确减缓和适应气候变化相关举措。此外，公司关注低碳、能源、资源使用等理念向价值链相关方的传递，通过教育、倡议等方式，鼓励员工、供应商和租户等相关方在日常业务活动中减少能源消耗与碳排放，共同践行绿色低碳理念。

环境管理体系

 2030年可持续发展指标	 2024年关键绩效指标	 已完成
所有在营购物中心寻求获得绿色商场认证	新增绿色商场认证项目5个，累计绿色商场35个	
推进废弃物减量与再利用	与华润饮料合作，发起“宝贝重塑”循环再生公益活动，在全国5座城市9个购物中心、写字楼和社区项目落地；发布美好社区绿色计划，2024年创建10个标杆无废社区	

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，建立完善的节能环保管理体系文件，对节能减排、污染物排放及固体废弃物排放进行规范管理，降低业务经营对环境和自然资源的影响；设立年度环境目标，细化分解至相关部门及关键岗位，并以责任书、业绩合同、年度工作计划等形式进行目标落实与考核，推动公司绿色可持续发展。此外，我们还持续完善环境应急管理体系，制定应急预案并定期修订和完善，同时组织开展演练，提高应对环境污染突发事件的能力。2024年，公司未发生环保违法违规事件与处罚事件，旗下共8家单位通过ISO 14001环境管理体系认证。

案例

中国华润大厦的ESG创新实践

中国华润大厦积极响应可持续发展趋势，构建了整合LEED、WELL和中国绿建等国际主流标准的绿色建筑运营体系。通过环境、社会和治理（ESG）领域的创新实践，显著降低了能源与资源消耗，打造了以人为本的优质办公环境。2024年，大厦凭借卓越表现荣获LEED O+M铂金级运营认证和WELL HSR健康安全评价等国际权威认证。未来，华润大厦将继续深化与租户等利益相关方的合作，共同推进可持续发展进程，持续提升各方福祉。

权威认证



LEED O+M 铂金级运营认证



绿色建筑三星级运营认证



WELL HSR

实践亮点

环境

- 空调改造节能10%以上
- 特定楼层增加水箱设置中水系统，实现对空调冷凝水收集
- 设置可再生资源分拣分类回收服务
- 配备二氧化碳、一氧化碳浓度监测装置
- 配备170个智控充电桩，全面满足绿色节碳出行
- 出入口改造增设玻璃旋转门，提升冷气使用效率

社会

- 公区及核心空间提供中英双语服务
- 与公益机构合作，常态化开展资源回收、公益捐赠活动
- 满足绿色出行需求，扩容大厦自行车位并提供共享工具
- 提升租户员工健康福祉，建立租户日常参与机制，场均参与人数超千人
- 员工餐厅开展排油烟升级改造，提升环境品质

治理

- 运用BIM运维管理平台，提高各子系统管控能力
- 促进相关方合作，与租户签订绿色租约，优化租区碳排放，减少碳足迹
- 搭建共建共治平台，与租户合作举办相关活动

案例 贵阳万象汇 积极创建“无废商场”

贵阳万象汇以创建“无废商场”为目标，从组织保障、技术升级、材料创新和租户参与入手，积极推进绿色实践。项目成立由门店总经理牵头的无废商场创建评价领导小组和工作小组，统筹协调相关事项，定期面向员工、租户开展专题培训。在能源管理方面，引入智能化控制系统，对制冷机组、水泵、冷却塔等关键设备进行AI算法优化，精准识别能耗改进点并进行改进提升；在日常清洁材料、纸制品、推广物料方面，融入可降解、可再生等环保元素，以减少对环境的影响。2024年，租户对无废商场创建活动参与率从20%提升至80%，有效减少了一次性餐具、包装袋的使用，全年能耗同比降低4.74%。



开展旧物交换活动

能源效益

HKEX
层面A2

2030年可持续发展指标

对项目开展能源自审计，识别节能降耗空间

2024年关键绩效指标

选取代表性项目开展能源审计，加速节能措施推广
试点项目烟台万象汇能耗同比节降5.29%

🟢 已完成

公司持续加强能源管理体系建设，基于公司双碳目标对能源使用进行一体化目标管控，成立由公司管理层、各部门负责人组成的“双碳工作领导小组”落实各项节能策略，并通过目标分解落实、定期监督、业绩考核等方式，持续降低能源消耗和提高能源使用效率。

此外，公司借助信息化手段，利用能源管理平台实时监测购物中心项目用电情况，通过深度挖掘分析历史数据，精准定位高能耗区域并及时采取调整措施，提高能源使用的透明度和可控性。

2024年，我们选取购物中心、社区代表性项目开展能源审计，加速节能措施复制与推广。购物中心实现试点项目能耗同比节降5.29%，基于诊断成果编制《华润万象生活商业项目机电低碳运维技术指引》，形成覆盖气密性、质量、供热、照明、动力以及停车场等系统的综合性技术指引；物业方面，累计7个物业城市公司完成至少1个项目节能改造，通过设施更新、精细化管理相结合的方式，项目在节能改造领域取得显著效果。

1

气密性提升

对100余个在营项目幕墙、土建结构、管井封堵等进行全面排查，组织深圳万象天地、厦门万象城等项目开展气密性改造，更换玻璃门不限位地弹簧，改善冷气外逸现象。

2

制冷效率提升

完成深圳万象城、南昌万象城、成都万象城、武汉万象城冷却塔提升改造，优化制冷系统运行效率，预估节电量143万千瓦时/年。

3

照明改造

完成无锡万象城、温州万象城、南通万象城等项目车库高效照明灯具改造，节约照明能耗78万千瓦时/年。

4

采光顶镀膜

完成深圳湾万象城、成都万象城、南昌万象城、武昌万象城、太原万象城等16个项目穹顶镀膜改造，改善夏季热舒适性，可节能300万千瓦时/年。



停车场节能灯改装



遮阳隔热性能镀膜

案例

物业北京公司全链条节能实践

物业北京公司以地下车库照明、二次供水泵组、电梯能源回收、光伏发电为重点措施，积极构建从设备升级到系统优化的全链条节能体系，为物业社区低碳运营提供实践样本。2024年，物业北京公司节能工程累计实现节能454万千瓦时，降低二氧化碳排放2,742吨，在节降能耗的同时，还形成了在本地碳交易市场碳配额盈余，取得良好的环境效益和经济效益。

通过物联网智能照明技术升级，完成28个项目3.57万盏地库灯具改造，实现年节电304万千瓦时

通过二次供水泵组能效优化，综合节能效率达60%，形成长效节能收益

探索电梯能量回馈技术，将电梯势能转化为可用电能，为高层建筑提供技术储备，预计可节约能耗15%-30%

规模化推进长安润璟、幸福里润园、瑞府、北清橡树湾等地产配套屋面光伏系统改造利用，探索逐步实现社区绿电自供给模式



清洁能源使用

HKEX

层面A2



2030年可持续发展指标

加大清洁可再生能源使用



2024年关键绩效指标

购物中心项目光伏发电系统发电总量1,165万千瓦时



已完成

公司将清洁能源的应用视为重要的绿色低碳发展方向，通过自建光伏、采购绿色电力等方式积极推进使用清洁能源，截至2024年底，累计在19个商业购物中心项目建设分布式光伏发电系统，总装机容量约10,513千瓦时，年发电总量1,165万千瓦时，同比增加76%；采购绿色电力和绿证总量18,987万千瓦时。

案例

大连乐都汇 打造“智慧零碳商业中心”

大连乐都汇联动华润电力开展零碳商业探索，通过实施屋顶光伏、充电场站、双碳数字化管理平台等领域合作，落地电热储能、节能改造等项目，打造智慧零碳商业中心。该项目依托全套的能源管理系统，能够实时监测购物中心水、电的能耗情况，实现能源精益化管理，截至2024年底，项目已投运分布式光伏发电77.6万千瓦时、新能源充电桩16个。



案例

深圳大运天地 打造低碳场馆

深圳大运天地结合场馆特色，因地制宜打造低碳场馆、新能源停车场两大绿色低碳场景，两项举措预计年发电量102万千瓦时，节约标煤125吨，减少二氧化碳排放约328吨，减少二氧化硫排放约1.06吨，打造行业低碳示范标杆。

低碳场馆：实现光伏与建筑设计的高度融合，采用“自发自用、余电上网”的模式，为场馆提供绿色电力。

新能源停车场：打造全国最高标准的“光伏储充换”一体的超充基地，集成多项先进技术，实现高效充电与能源管理。



废弃物管理

HKEX
层面A1
KPI A1.6

华润万象生活严格遵守国家和地方环境部门的规定，制定《华润万象生活污染物排放控制规定》《华润万象生活固体废弃物管理规定》等相关制度，设置清晰的垃圾分类标识和分类垃圾桶，引导正确分类及投放垃圾，促进垃圾资源化利用。此外，公司遵循《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》等法律法规，制定废气管理的规章制度，禁止租户、业主在项目辖区内焚烧能产生有毒有害气体和恶臭气体的物品，规范餐饮门店对餐饮油烟进行环保处置后排放；在维修、装修时采取防止扬尘的措施，避免扬尘污染。

公司持续加强环境友好承诺，2024年发布“美好社区绿色计划”，计划未来3年创建50个“标杆无废社区”，推动低碳社会建设，在全国12个城市落地10余个“标杆无废社区”，举办10余场无废宣传活动，吸引超2,000名业主参与，我们“无废物业”及“无废社区”案例入选中华环保联合会无废城市案例库。

在危险废弃物管理方面，我们的业务与生活服务相关，根据《国家危险废弃物名录》规定，日常生活或为日常生活提供服务中产生的少量废荧光灯管、废电池、墨盒硒鼓等属于豁免范围，我们已将其严格按照生活垃圾标准分类处理。此外，公司已将低能效、高污染的荧光灯管升级替换为节能环保LED灯，废蓄电池、硒鼓墨盒等也已与供应商签署回收协议，在垃圾分类减量的基础上进行回收再利用。

案例 携手华润饮料，探索“塑料再生之路”

2024年9月，华润万象生活与华润饮料携手举办的“2024宝贝重塑”可持续生活全国巡展活动在成都科幻馆盛大启幕。活动以购物中心、社区、写字楼等多业态空间为载体，打造“塑料再生之路”科普展览及亲子互动体验，将“循环利用”和“低碳生活”的理念传递给我们的消费者、业主、客户以及更多市民朋友。截至2024年底，“宝贝重塑”巡展已陆续在成都、武汉、上海、重庆、深圳5个城市的9个购物中心、写字楼和社区项目落地，吸引各地消费者、业主和市民的踊跃参与，赢得属地政府的高度赞誉。



案例 兰州万象城 创建“无废商场”

兰州万象城积极践行可持续发展理念，深入推进垃圾分类工作，通过修建围栏、增设管道、安装负离子空气净化器等措施解决建渣池围建、生活垃圾房上下水和异味等硬件问题，同时联动政府主管部门、业主、租户等利益相关方，建立“图示+现场指引+视频指引”全套垃圾投放动线指引流程，增强社会公众对垃圾分类重要性的认知与实践，构建绿色消费场景为商业空间场景赋能，获评省级生活垃圾分类示范单位和市级“无废商场”荣誉。



案例 物业济南公司打造“无废社区”

秉持构建绿色宜居社区的初心，物业济南公司积极响应“无废社区”建设号召，通过引导业主正确进行垃圾分类、倡导使用环保袋、减少一次性用品使用、建立首个泉立方驿站等多项举措，传递绿色低碳与身心健康理念，为城市的可持续发展贡献力量。自2023年10月起，物业济南公司兴隆北项目与济南市市中区兴隆街道兴华社区携手共建“无废社区”，并成功入选济南市市中区生态环境委员会办公室发布的首批“无废细胞”名单，成为绿色社区建设的典范。



水资源管理

HKEX
层面A2
KPI A2.2

公司将水资源管理视为可持续发展的重点之一，严格贯彻水资源管控制度，通过明确专人负责、定期清洗维护净水设施、配合卫生防疫机构抽检水样、加强工作人员健康管理等方式，保障生活饮用水和二次供水水质安全；积极推广节水器具应用，为洗手水龙头、冲厕等用水设施加装流量限制装置；通过张贴节水宣传图示和标语、开展员工节水教育等方式，增强全民节水意识。



上海万象城：获得上海市水务局、上海市经济和信息化委员会等单位联合颁发的“上海市节水型企业”荣誉称号



沈阳铁西万象汇：获得辽宁省水利厅和辽宁省住房和城乡建设厅等单位联合颁发的“节水型单位”荣誉称号

倡导绿色生活方式

华润万象生活在运营中积极倡导可持续消费理念，通过引导商户为消费者提供更多低碳消费选择和便利，探索推出激励措施，吸引消费者参与，让可持续生活方式逐渐成为社会新风尚。公司致力于打造绿色、低碳的消费环境，联合商户构建低碳消费场景，并通过激励机制提升消费者的参与度，培育绿色消费意识，推动大众形成可持续的消费习惯。

案例

物业重庆公司无废社区行动

2024年12月，物业重庆公司正式启动ESG绿色无废社区行动，率先在重庆二十四城、重庆润府等项目开展试点。该行动通过策划落叶及有机物堆肥回收、废旧电池回收、旧物DIY改造等一系列务实且富有创意的活动，以“从一件小事做起”的理念，将环保行动融入日常生活。活动设计注重参与感和体验性，旨在打破公众对环保公益的传统认知，以生动有趣的形式激发业主和员工的环保意识，推动绿色生活方式的普及，进一步提升社区成员的环保责任感和行动力。



杭州万象城：联动场内高化业态品牌开展“空瓶回收”计划，通过回收“空瓶”奖励万象星、消费券等形式，鼓励消费者积极参与



物业北京公司：打造社区公益社群IP“美好社区减碳官”



济南万象城：开展“共序自然”系列活动

应对气候变化

 2030年可持续发展指标	 2024年关键绩效指标	 已完成
建立应对气候变化的能力	采用香港联交所《气候信息披露实施指引》披露气候减缓及适应行动进展	

华润万象生活将应对气候变化融入公司战略，构建应对气候变化能力，系统识别、管理可能对业务经营造成影响的气候风险与机遇。公司采纳了国际可持续准则理事会(International Sustainability Standards Board, 即ISSB)可持续相关财务信息披露一般要求(IFRS S1)及气候相关披露(IFRS S2)建议，全面披露在管治、战略、风险管理、指标与目标等方面的气候相关信息。

管治

公司应对气候变化与在环境、社会及管治（ESG）方面的整体战略高度一致，形成协调统一的管治体系和管理框架。具体的管理架构如下：

董事会	承担华润万象生活气候变化相关决策及减碳表现的最终责任，监督可持续发展委员会的工作及听取其汇报
可持续发展委员会	- 负责评估并审阅本公司在气候等方面的相关事宜，包括本公司在应对气候变化和可持续发展方面的资源充足性、合规性、程序有效性及整体表现，并向董事会提出建议 - 可持续发展委员会每年至少召开一次会议，亦可根据董事会或委员会成员的要求召开临时会议

ESG领导小组、双碳领导小组	- 负责设定应对气候变化年度工作计划、中长期发展规划，制定气候变化相关目标指标及追踪机制，识别评估及管理监察公司整体的气候变化风险和机遇，监督检讨应对气候变化相关事宜的执行情况，推动董事会、可持续发展委员会气候变化相关策略得到有效落实 - ESG领导小组、双碳领导小组分别设立ESG办公室、双碳办公室负责日常工作，ESG办公室负责组织气候变化相关会议、统筹气候信息披露、参与绩效目标制定与检讨，并与监管机构和评级机构等利益相关方进行沟通；双碳办公室专注于推动双碳落地路径，协调碳排放测量、节能改造、可再生能源使用，以及气候管理各项举措落地
总部相关部门	协同配合公司应对气候变化年度工作计划，由ESG办公室、双碳办公室牵头，协同EHS部、商业运营部、基础服务部、采购管理部等内部重要执行单位，实施并落实气候变化相应工作并定期汇报执行情况和工作效率，促进气候变化相关事宜融入日常运营

策略

为了有效应对气候变化所带来的风险与机遇，华润万象生活对业务进行系统性审查，选取央行绿色金融网络（NGFS）所提供的气候情境作为分析基础，建立系统化的气候风险管理流程，对与气候相关的物理风险及转型风险进行识别与评估，并通过风险优先级排序确定重点关注领域。

公司通过与外部专家的合作以及内部工作坊，结合风险韧性、发生概率、严重程度、价值链影响和敏感性分析，对已识别的物理风险进行优先排序。评估的范围涵盖全价值链的各个方面，包括商业运营、写字楼管理、物业管理、法律合规、健康与安全等方面，同时已实施一系列应对措施，包括节能减排、能源管理及极端天气事件应对等，以加强业务韧性并降低潜在气候风险对运营的影响。

物理风险			
类 型	风险定义	潜在影响	潜在财务影响
极端高温	夏季极端高温频率和强度可能增加，夏季能源需求激增，城市限电措施将影响项目运营	- 极端高温将显著增加城市制冷能耗，加剧空调和供水系统压力 - 极端高温下，冷却不足的楼宇可能降低租户舒适度，影响入住率；此外降温设备不足可能增加中暑等风险 - 夏季特定地区的用电限制可能影响空调系统运行，降低租户舒适度，影响客流、租户	- 在持续热浪下能源消耗或大幅攀升，推高运营成本 - 高温可能加剧租户流失，降低入住率，进而影响租金收入；此外高温冷却不足可能危及租户健康，并可能引发法律诉讼 - 影响整体客流量导致影响租金收入
洪涝	沿海/河江地区的资产会受到海平面上升、强降水事件的影响	- 洪水可能对建筑结构造成严重损坏，特别是在低洼和洪水易发地区。高水位可能破坏地基、电力系统及暖通设备，导致高昂维修成本 - 随着洪水风险加剧，保险公司可能提高保费，部分高风险地区甚至可能难以获得保险 - 洪水导致物业停运或延迟运营，直接影响租金收入。住宅和商业租户可能因洪水期间或灾后影响而搬离	- 洪水持续时间影响租金收入，洪涝灾害频发地区或面临1-2周业务中断导致收入损失；此外亦可能导致保费上涨，推高资产运营成本 - 洪水内涝易发区房产可能因对洪水内涝事件应对不满而导致出租率下降，影响租金收入
热带气旋	强风和暴雨可能导致物业建筑、设备受损	强风、暴雨和风暴潮可能严重破坏建筑结构，导致屋顶、窗户受损、结构安全受威胁	- 台风可能使沿海地区建筑、设备受损，增加维修频率和支出 - 风暴频发可能导致项目延期，推高项目成本
水资源枯竭	全球降水减少加剧地下水过度开采，可能导致水资源枯竭并限制城市供水	- 水资源短缺可能影响物业关键设施的运行，影响冷却系统、消防设备及供水系统的正常运作 - 为确保物业价值，可能需采用先进节水技术，如水循环利用及海水淡化系统，增加运营成本	供水不稳定可能影响大型冷却系统运行，增加断水风险和额外水费成本

转型风险与潜在机遇			
类 型	风险定义	潜在影响	潜在机遇
技术和供应链	物业管理数字化程度和安全性需求提高	租户数据泄露或智能系统故障可能引发严重声誉损害	结合物联网、人工智能和智能建筑管理系统，可提升能源效率、降低运营成本，并改善用户体验
	可持续方面技术提升,企业逐步采用绿色低碳技术	- 绿色技术应用提升硬件及管理要求,可能推高运营、采购和维护成本 - 绿色技术与设备回报周期相对较长	- 通过技术创新、品牌建设和供应链优化，提升品牌形象及市场竞争力 - 可持续物业管理服务需求增长，为企业创造新兴业务需求
声誉	利益相关者可持续重视度提高	随着可持续性受关注度提升，若企业对气候相关问题应对不当或行动迟缓，可能损害公司声誉	通过践行可持续发展承诺，强化气候管理，营造负责任企业形象，提升公众信任与租户粘性
政策和法律	严格的气候相关信息披露标准	严格的披露要求将提升排放数据监测与合规成本	各地碳配额与CCER交易规则的实施，为企业优化碳管理并实现通过碳交易获取经济收益提供可能性
	碳排放上限、碳定价和相关机制引入	碳交易的增加及碳税等措施的引入将导致企业运营成本上升	
市场	严格的排放、能效及废物管理标准及法规增加法律和合规要求	未能满足不断升级的标准可能导致项目延误、罚款及声誉受损；此外，未符合相关规定可能增加法律责任风险	
	市场对低碳可持续的产品需求	- 随着环保意识提升，非绿色物业服务或面临市场竞争力衰退 - 推进绿色物业管理、淘汰非绿色业务或将提升研发、管理与运营成本	- 绿色建筑、LEED等可持续认证可提升市场竞争力，吸引新兴租户 - 提供绿色低碳物业服务，以回应市场对可持续发展需求
	投资者对环保及低碳融资和投资需求增加	资本市场的绿色评级、项目评估及投资决策存在不确定性	绿色金融发展助力企业拓展可持续融资渠道，降低融资成本

对于已经识别的各类气候风险，公司制定针对性应对措施：

风 险 类 型		应 对 措 施
物 理 风 险	极端高温	- 项目层面推行绿色改造, 包括集中开展高效制冷机房建设、智慧照明等, 减少能源消耗和碳排放, 降低空调负荷 - 总部集采完成遮阳镀膜, 并在多个城市的购物中心项目实施遮阳改造, 减轻极端高温情况下的空调负荷, 并降低碳排放强度 - 加大可再生能源使用, 包括分布式光伏、绿电采购等, 增强商业建筑的应对能力, 并减少高峰需求期间对电网的影响
	洪 涝	- 制定气候风险应急管理流程, 根据项目地点、气候风险类型、人员组织能力等因素, 设立特定标准化和定制化应急管理流程, 提高气候相关突发事件的应对能力 - 充分准备抗洪物资, 旗下项目配备完备的防汛物资(如防洪挡板、防护沙袋等), 做好抗洪准备 - 每年定期组织气候风险应急培训, 涵盖气候风险的预防与应对措施, 确保员工能应对突发洪涝事件 - 所有商业和物业项目均已实现100%的保险覆盖, 规避因洪涝等突发事件带来的财务损失 - 投资防洪基础设施, 优化防渗漏、防潮、防洪设施, 采用防水材料和涂层
	热带气旋	- 确保基础设施及建筑物能够抵御超强台风级别的风力, 提升建筑的气密性、稳固性, 减少风力损害, 并在台风天气前对易受损设施(如乔木、广告牌等)进行抗风改造 - 提前配备应对台风天气物资, 确保项目能够应对台风等极端天气, 保障抗灾物资的充足库存 - 所有商业和物业项目均已实现100%的保险覆盖, 规避因台风所造成的突发事件带来的财务损失 - 在台风天气前, 向员工、业主和租户发布预警信息和防风建议
	水资源枯竭	- 采用喷灌措施、定期巡检、更新维护用水设备, 安装节水系统及设备, 以减少水资源消耗 - 在物业社区推广无废社区活动, 倡导居民参与垃圾分类和资源回收, 促进社区内水资源和其他资源的有效利用 - 鼓励项目以探索节水创新技术等方式实现水资源的可持续利用, 实施雨水收集、节水装置等措施, 提高水资源使用效率

风 险 类 型		应 对 措 施
转 型 风 险	政策和法律	- 推动供应链绿色转型, 制定《华润万象生活可持续采购政策》《华润万象生活供应商行为准则》, 推动绿色供应链管理, 确保供应商符合环保要求, 积极响应政策法规要求 - 强化碳排放管理, 开展温室气体盘查, 并取得ISO 14064认证, 确保符合国内外气候法规的要求, 提升公司碳管理的合规性和透明度 - 加大绿色能源采购, 增加绿电及绿证采购比例, 减少对传统化石能源的依赖, 助力国家碳中和目标 - 密切关注国家及地方政府关于气候变化与环境保护的最新政策、法规及标准, 确保公司始终符合最新监管要求, 提升业务的可持续性与合规性
	市 场	- 提升绿色认证项目占比, 积极推动项目获得WELL、LEED、BREEAM等可持续相关认证, 提升建筑的市场竞争力和可持续品牌影响力 - 打造绿色办公环境, 提高绿色办公场所比例, 推动新能源公务车替代燃油车辆, 以实际行动响应市场对低碳办公与出行的需求
	技术和供应链	- 建设“双碳”数据管理平台, 通过数字化平台实现碳数据线上管理, 提高碳排放监测能力, 增强碳管理的科学性和透明度 - 推动建筑节能改造, 针对多个项目实施节能升级, 包括分布式光伏、高效制冷机房建设、租户室内照明节能改造等, 提高能源使用效率, 降低整体碳排放 - 深化数字化转型, 组建数字化团队, 打造商业客户端、商业管理系统、物业业主平台等数字化管理平台, 以科技赋能可持续发展
	声 誉	- 强化气候行动信息披露, 通过公司ESG报告、项目社区繁荣报告、投资者会议等渠道, 展示华润万象生活在应对气候变化方面的努力和成就, 增强市场及社会信任度 - 加强持份者沟通, 保持与租户、投资者等利益相关方的密切互动, 了解他们的关注点与期望, 并将其纳入华润万象生活的气候行动计划及信息披露框架, 增强品牌认同感

风险管理

面对气候变化可能带来的短期、中期或长期重大财务及战略影响，华润万象生活依托企业风险管理框架，将气候风险管理融入业务，形成包含风险识别、风险评估、风险应对到应对策略执行的闭环管理体系。我们将定期检讨和监察与气候相关的实体和转型风险，基于评估的结果优化调整应对气候变化风险的策略和计划，包括减少碳排放、资源有效利用、可持续供应链等，以降低风险对企业的影响。公司亦将通过培训活动、可持续生活方式倡议活动等，提升员工及相关方的气候变化风险认识，提高其在风险管理中的参与度和责任感；接轨ISO 14064和港交所气候披露要求，建设全范围碳数据管理平台系统，优化碳排放数据管理机制；设立报告机制，向利益相关方报告企业的气候风险管理措施和成果。此外，我们将于2025年根据气候变化情景分析结果，开展公司业务与战略的财务影响评估，结合公司业务发展策略制定气候变化减缓和适应策略。

指标和目标

根据华润万象生活“2030年实现碳达峰、2050年实现碳中和”的“双碳”管理总目标，进一步明确阶段化碳减排量化目标和行动，形成量化目标和管理目标双重导向的碳目标体系。



诚信经营

华润万象生活以“诚实守信”为核心价值观，致力于在现代企业治理中不断提升管理水平，公司建立完善现代治理体系，确保在快速发展的同时，恪守商业道德与伦理规范，为公司长期稳健经营和永续发展奠定坚实基础。本章主要报告公司在企业管治、商业道德、知识产权、信息安全与隐私保护等领域的主要措施及进展。

进展摘要

- ✔ 强化客户隐私保护措施，杜绝客户信息泄露事件的发生，信息安全培训覆盖率100%
- ✔ 加强商业道德培训，公司员工及供应商实现全覆盖

本章涉及的优先议题



企业管治



商业道德
和反腐败



知识产权
保护



信息安全
及隐私保护



风险管理

层面B7

KPI B6.3/B7.1-7.3

本章涉及的HKEX ESG指标

S3.4.1-S3.4.4/G1.1.8/
G1.2.1-G1.2.2/
G2.1.1-G2.1.4/G2.1.8/G2.2.1-G2.2.3

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

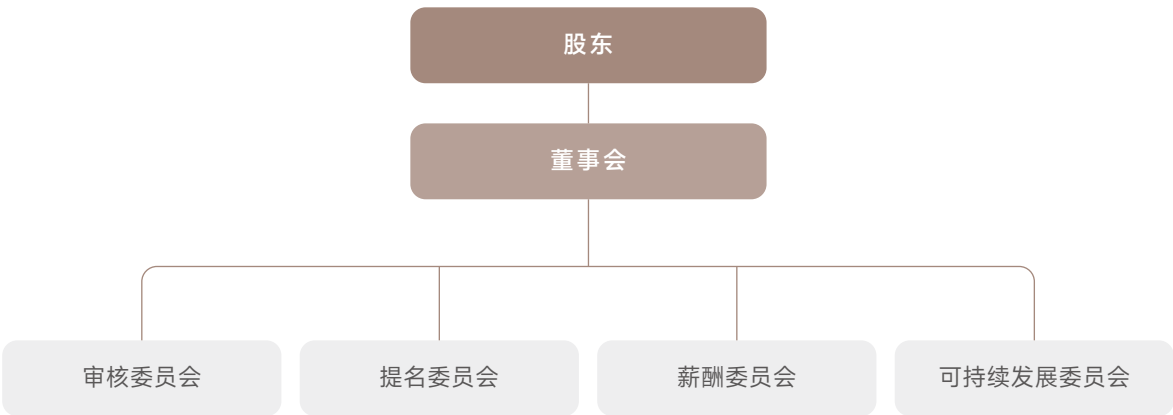
整体方针

华润万象生活秉持诚信立业理念，以《商业行为守则》为核心构建合规管理体系，通过三大维度筑牢发展根基：在商业竞争领域，严格执行反垄断与反不正当竞争规范，确保交易公平合法；在廉洁治理层面，出台覆盖员工、供应商及承包商的《廉洁合作准则》《反腐败反贿赂政策》，严禁任何形式的腐败行为；在权益保护方面，实现客户数据全生命周期安全管理，强化知识产权保护与侵权防范，并建立包含匿名举报、举报人保护预案的立体化监督体系，切实履行企业公民责任。

企业管治

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等有关法律法规要求，结合公司发展情况持续优化公司治理架构，不断提升治理水平，以客观、科学、有效决策保障公司及股东利益。

公司治理架构：



董事会为公司主要的决策组织，负责监督公司业务、策略决策及表现，并共同负责通过指引及监督公司事务以促使其成功。董事会作出客观决策以保障公司及其股东的利益，已成立四个委员会，即审核委员会、薪酬委员会、提名委员会及可持续发展委员会，以监督本公司事务的特定方面，各委员会均已制定书面职权范围。

公司在为董事会提名新董事时遵循公平及透明的程序，实现技能、经验与成员多元化方面的平衡，以切合公司战略目标的要求及具体业务需求。提名委员会每年至少一次检讨董事会的架构、人数及组成，并向董事会提出建议，以完善公司的企业策略。委任新董事为董事会的集体决策，须考虑股东推选任何人士担任公司董事的程序以及公司采纳的董事会成员多元化政策。

董事会多元化

公司深知董事会多元化带来的益处，制定《董事会多元化政策》，通过考虑多种因素来实现董事会多元化，包括但不限于专业经验、才能、技能、知识、文化及教育背景、性别、年龄、种族及服务年期。现任董事中包含1名女性董事，成员们具备均衡的经验，包括全面管理、品牌提升、风险管理、业务发展及财务经验，董事的学位涵盖会计、工程及经济等多个专业。

董事会独立性

公司董事会已遵守交易所相关法规有关委任至少三名独立非执行董事，其中最少一名独立非执行董事须具备合适专业资格或会计或相关财务管理知识的规定，且独立非执行董事人数超过董事会成员人数的三分之一。同时，董事会已收到各独立非执行董事根据上市规则就其独立身份提交的年度确认函，并认为均具独立性。2024年，公司共有10名董事会成员，其中执行董事4人、非执行董事2人、独立非执行董事4人。

信息披露

我们按照真实可靠的原则，向股东及投资者及时准确披露经营信息，积极落实联交所无纸化合规要求，发布的所有通知与公告在华润万象生活公司网站和香港联合交易所网站均有公示。2024年，公司发布中期及全年业绩报告，全程直播业绩发布会，未发生因违反信息披露规定而受到处罚的事件。

守法合规体系

HKEX
层面B7
KPI B7.2

我们将加强合规管理作为推动公司高质量发展、支撑战略落地、打造世界一流企业的内在要求。公司始终坚持诚信经营，依托依法治企合规风控管理体系，建立以案促管、促治机制，通过“依法治企、风控与合规管理委员会”下设的办公室，统筹各所属单位运转以案促管、促治机制，推动各监督主体之间加强协同配合，将风控合规监督工作落实穿透至一线；搭建事前警示与事后惩处相结合的员工履职合规红线体系，加强重点领域的合规风险识别，从文化建设、组织管理、制度保障、合规保障方面加强合规管理，引导员工秉持守正观念，营造专注、高效、以生产和成长为驱动力的企业文化氛围。

我们严格遵守《中央企业合规管理办法》《中央企业合规管理指引（试行）》等相关要求，建立健全合规管理体系，通过《华润万象生活合规管理制度（试行）》等制度文件，从组织建设、制度建设、运行机制、文化培训、信息化建设、合规监督等方面落实具体工作。加强合规风险识别及管理，关注及控制重点领域合规风险，通过制定合规红线清单、合规有效性评价、风控合规例会的协同工作机制等工作，最大限度降低风险影响，保障公司业务稳健发展。

公司优化常态化守法合规培训机制，多渠道开展合规宣贯与培训，建立万象生活刑法应知应会线上课程，内容覆盖企业常见经济类犯罪和刑事犯罪等内容，厚植合规文化氛围，不断提升全员合规意识。

2024年开展合规培训

101

场

合计培训

5,000

余人次

投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理，采用多渠道、多角度、多层面沟通策略，以年报/中期报告、公司公告、官网信息、业绩发布会、线上/线下投资者会议等多种形式主动为投资者阐述公司各业务及计划的概况，与买卖方投资者保持积极紧密沟通，传递公司价值，提升投资者对公司的持股信心。

更多投资者关系、股东及投资者沟通相关内容详情，可参见《华润万象生活有限公司2024年度报告》“企业管治报告”章节

高管薪酬与退回机制

董事及高层管理人员的酬金由董事会经参考薪酬委员会所提供的推荐建议，同时结合公司的财务表现、个人表现、职位、任职时间等因素综合确定。执行董事薪酬包括薪金、津贴及实物福利、酌情花红及退休金计划供款，而独立非执行董事薪酬包括董事袍金，此外，部分董事的薪酬于公司的年度报告中按要求进行披露。总裁薪酬与企业可持续发展表现挂钩，将节能减排、健康与安全绩效等ESG指标纳入总裁年度绩效考核中，指标达成情况将直接影响绩效，体现公司对ESG重要性的认识和对可持续发展的承诺。

此外，公司建立全面的追索扣回机制，该机制适用于包括总裁在内的所有高级管理人员的年度和长期奖励计划。奖金归属期间，若发生违纪违规行为，则依据内部违纪违规处理办法细则对相关人士薪酬进行扣减。若相关人士受到经营问责事件，则按照内部违规经营投资责任追究处理工作细则对其薪酬进行扣减。

商业道德和反腐败

商业道德与反腐败体系

华润万象生活秉承“诚实守信”的价值观，树立廉洁从业的良好风气，保持良好诚信的企业形象。公司遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，贯彻执行《华润集团商业行为守则》《华润置地廉洁从业准则》《华润置地与合作方廉洁协议》《阳光宣言》等规定，就商业道德、反腐败反贿赂等作出规定，政策要求覆盖所有员工，并要求所有合作伙伴、供应商遵守本政策。主要覆盖以下领域：反垄断与反不正当竞争、反商业贿赂、反洗钱、对商业合作伙伴的合规要求、与政府及监管机构的合规关系、商业道德标准的培训、商业道德的审计。

公司通过完善监督举报机制，开展商业道德及反贪腐培训，积极构建风清气正的良好氛围，以高质量监督护航企业高质量发展。公司的商业伦理和腐败问题，由审核委员会负责监督。

对商业伙伴反腐败的监管

“诚实守信”是我们企业文化核心价值观，公司通过《阳光宣言》《合作方廉洁协议》等形式明确合作方在与公司进行业务来往时的合规标准。2024年，我们发布《供应商行为准则》，守则包含法例及法规的合规要求、商业道德、劳工和人权、职业健康和安全等内容。

公司谨慎选择具备合规管理基础及良好合规形象的供应商、代理人等商业合作伙伴，确保其在我们合作的过程中，其行事方式不与公司价值观、合规理念发生冲突。我们要求所有与我们有业务往来的相关方（包括供应商、承包商、服务商等）签署《廉洁合规承诺书》，明确表示他们将遵守我们的反贿赂和反腐败政策，并在业务活动中保持诚信。

公司通过纪检廉洁课堂、审计大风控交流会、月度合规宣贯会等培训活动，提升商业伙伴反腐败意识。招采过程中，供应商若发生违规行为，将按照合约条款给予列入黑名单、解除合同等处罚，营造廉洁、高效、坦诚的合作氛围。2024年，公司依据采购相关管理规定，处理因为不合规被否决的潜在供应商18个，处理因为不合规被中止合作的供应商405个。

举报机制

我们对任何不当行为持零容忍态度，建立举报渠道，旨在加强合规管理，防止损害利益相关方行为发生，规范公司举报投诉与举报人保护工作程序。若举报人不愿表明身份，举报人可提交匿名举报，对接获的所有资料及举报人信息进行保密处理，保护举报人免受报复或任何不利对待，维护举报人权益。

2024年，公司持续积极维护举报渠道，处理各类因徇私舞弊、不公正行为引起的投诉案件6起，并转交至审计部及纪检部核查。

举报渠道

邮寄地址：广东省深圳市南山区华润置地大厦B座31楼华润万象生活纪检部

电话：(0755)26999075

邮箱：crlt_wxshjb_zy@crland.com.cn

举报管理流程

由公司纪检部门按照法律和公司规定跟进和处理举报信息，并且报告至适当的机构和组织。

商业道德及反贪腐培训

为提升公司员工和相关方的道德意识和合规性，确保他们充分理解并遵守公司的行为准则和道德规范，公司每年对所有员工、相关方（包括供应商、服务商以及其他合作伙伴的全职或兼职员工等）进行至少一次全面的道德标准培训，培训内容包括但不限于以下内容：

- 宣贯公司的反贿赂和反腐败政策，明确不允许出现的行为
- 学习职业道德重要性，通过案例分析、角色扮演和互动讨论等方式开展
- 提供具体的合规行为指导，了解在不同情境下如何做出正确的决策
- 教育员工如何识别和管理潜在的利益冲突，确保决策的公正性和透明度
- 指导员工在信息披露方面的法律义务和公司政策，防止内幕交易和不当信息披露

2024年，我们面向董事会、高级管理人员、全日制员工、合同工、兼职员工、实习生等开展商业道德及反贪污培训活动；关键岗位上，针对物业业务的所有员工及部门管理者组织专项培训，通过案例分享的形式加强关键岗位的反贪腐意识；供应商方面，通过组织供应商大会、组织供应商签署廉洁协议等方式，向所有供应商进行廉洁合规培训，强调公司商业道德要求。



道德标准审计

为确保公司的商业道德规范得到持续的监督和评估，以适应不断变化的商业环境和法规要求，我们定期开展针对所有业务线的全面商业道德审计工作，覆盖财务管理、人力资源管理、招商管理、商业物业、基础服务、增值服务等多个关键领域，具体举措包括但不限于：

- 建立专业、独立的内部审计团队，必要时聘请外部专业审计机构
- 识别潜在的道德风险和合规风险，评估风险等级并制定相应的风险管理措施
- 每三年覆盖全部重点业务线的审计工作，针对其他非重点业务线，按需完成审计工作
- 每年基于审计结果和反馈对现有道德标准和规章制度进行优化

健全信用管理体系

📌 2030年可持续发展指标	📌 2024年关键绩效指标	🏆 已完成
在物业收并购活动中开展ESG尽职调查	在资产收并购等场景时开展包含EHS风险在内的尽职调查	

华润万象生活不断建立健全信用管理体系，持续加强合作伙伴信用体系评估和审查，在资产收并购等场景围绕财务状况、资质文件、法律关系、EHS风险以及其所面临的机会和潜在的风险等开展尽职调查，及时调整风险管理策略，推动信用管理的规范化和标准化，同时在供应商管理过程中，公司要求所有供方在入库前均需进行资信验证，通过统一的信用平台对计划入库的供方进行全面信用评估，评估内容包括诉讼案件、被执行人信息、股权出质、清算注销等多个方面，有效降低供方信用风险，为企业的稳健经营和长远发展提供坚实保障。

反垄断与反不正当竞争

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《公平竞争审查条例》《国务院关于经营者集中申报标准的规定》等相关法律法规，遵照国务院反垄断反不正当竞争委员会发布的系列《经营者反垄断合规指南》，针对投资并购、业务拓展重点领域制定反垄断合规红线清单，切实履行公平交易、合规经营的社会责任，确保经营不存在垄断、贿赂、欺诈、不正当竞争等行为，我们不允许出现包括但不限于如下行为：

- 向竞争对手透露公司的定价信息、商业合作伙伴往来情况、经营安排
- 以偷窃、侵入、偷听、贿赂、胁迫等不正当的手段获取竞争对手的情报
- 恶意中伤、造谣竞争对手
- 参与垄断协议的签订与执行
- 滥用市场支配地位开展的一系列违规行为
- 在产品设计、推广时，盗用竞争对手商标和专利

反洗钱政策

我们非常重视金融诚信和法律合规性，制定反洗钱政策，及时识别异常交易或疑似洗钱行为，确保在所有层面对洗钱活动零容忍。我们会评估公司业务模式中的洗钱风险，识别涉及到洗钱风险的华润万象生活的相关岗位，并实施反洗钱政策和流程的培训。

知识产权保护

公司尊重和保护知识产权，制定并实施《华润万象生活商标管理细则》等相关制度，规范公司的商标管理工作，持续提升商标价值，防止商标侵权。我们已制订保障知识产权及遵守有关法例的相关政策。公司《员工手册》《供应商行为准则》《社会责任倡议书》载明了尊重知识产权的相关条款，员工如在工作场合使用侵权作品造成不良后果的，可能遭到纪律惩处；供应商等合作伙伴如在合作期间出现侵权行为造成不良后果的，公司将进行追责。

信息安全及隐私保护

📌 2030年可持续发展指标	📌 2024年关键绩效指标	🏆 已完成
加强客户隐私保护，确保不发生客户信息泄露事件，安全培训实现100%全覆盖	未发生数据安全事件，未发生泄露客户隐私事件，完成6次信息安全与隐私培训，培训课时49,493小时	

我们的业务涉及与租户、消费者、业主之间直接或间接的日常交易，加强信息保护和数据安全，以合乎道德且恰当的方式处理个人资料及商业信息是公司的底线要求。我们严格遵守国家法律法规和隐私政策，设立数据安全与隐私保护机构，制定《华润万象生活信息化系统数据权限管理办法》等内部制度，强化信息安全组织和制度建设；不断完善全面的技术防护体系，从网络安全、主机安全、办公安全等各个维度进行风险的纵深监测和防护，持续夯实安全技术能力，对用户个人信息进行全生命周期安全保护。

客户隐私与信息安全保护措施：

- 强化隐私保护

我们在产品设计、需求评审等环节融入隐私优先理念；在收集、存储、使用、共享、传输、销毁等个人信息全生命周期环节严格遵守保密政策，确保每项操作有章可循；明确规定收集信息遵循最小必要原则，在收集前向客户明示用途、存储期限等信息，确保授权合法性。
- 护航网络安全

我们通过实施网络分区与隔离策略、应用网络防火墙、组织渗透测试、验证网络安全防护有效性、控制人员访问权限等多重举措，致力于打造坚实可靠的网络防护体系。
- 开展信息安全审计

我们定期进行隐私保护和数据安全的内部审计工作，包括代码安全审计、办公终端安全审计、账号权限审计等，依据审计结果优化闭环管理。
- 加强应急响应能力

我们建立起完备的应急响应制度体系与分级应急预案，制定明确的目标、范围、团队成员职责、流程步骤等，确保在面对安全事件时有章可循；定期开展安全事件应急处理培训与演练，模拟演练真实场景，检验和提升团队协作以及应急计划的可行性。
- 提升员工安全意识

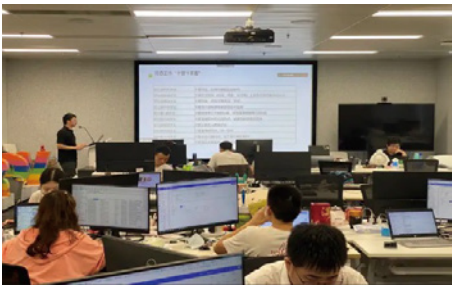
我们建立完备的年度网络安全培训计划，包括培训内容（如钓鱼邮件识别、社交工程防范、密码安全等）、培训形式（线上课程、模拟演练等），以及培训覆盖率统计，通过法规普及、案例分析等方式，提升全员隐私保护技能，确保员工持续更新安全知识。

数据安全事件
0起

客户隐私泄露事件
0起

完成信息安全与隐私培训
6次

培训课时
49,493小时



信息安全培训

风险管理

有效的风险管理是稳健经营、创造长期价值的关键，公司每年定期组织开展重大风险识别、评估、监测工作，针对风险制定、落实应对措施，针对重点领域，监控和检讨各项风险及缓解措施的成效，有效管控重大风险。

风控合规委员会每半年对公司整体的风险管控情况进行总结，并提交董事会专业委员会汇报。审核委员会定期检讨内部监控及风险管理制度，结合公司业务特点、行业发展趋势以及外部环境变化，系统性地梳理各类潜在风险与机遇。在ESG风险与机遇的识别方面，董事会高度重视ESG风险与机遇的识别工作，将关键的ESG风险纳入公司整体风险管理体系中，深入分析环境、社会和治理等多维度因素，涵盖气候变化引发的运营风险、供应链环节的可持续性风险、社区关系管理不善可能带来的声誉风险等；同时，密切关注社会需求变化、政策导向调整所带来的市场机遇，如绿色商场的拓展、智慧社区服务需求增长等。董事会依据分析结果，监督公司ESG战略的调整与完善，确保公司在应对ESG风险的同时，能够充分把握市场机遇，实现可持续发展。

基于《企业管治守则》有关风险及内控管理的要求，公司已建立风险管理框架，成立依法治企、风控与合规管理委员会作为风险管理领导机构，建立由风控合规管理部门、业务部门组成的风险管理工作体系，提升风险防范和管理能力，促进风险管理融入企业运营。公司每年至少开展一次风险源识别，覆盖战略、财务、合规、运营四类一级风险并定期审视和更新。通过风控例会机制推动风险及内控相关问题整改，构建事前风险预防、事中风险监控、事后复盘整改三阶段闭环，实现风险管理机制有效运转。

风险管控流程	
风险识别	每年年初组织风险识别，结合公司所处环境背景及管理人员意见得出重大风险评估结果，并定期向董事会汇报。
风险应对	通过重大风险监控、内控自评、自查、巡检、专项风险治理等方式，进行事中风险监控，及时纠偏。对于共性问题，联动开展全面风险排查，解决隐患。
风险报告	对公司年度风险管理进行汇总，形成年度风险管理报告并向董事会汇报。

FUTURE
OUTLOOK

展望 未来

2025年是全面深化改革的关键一年，也是华润万象生活“十四五”收官和“十五五”谋篇布局之年。面对外部环境的不确定性，我们将坚持稳中精进，加快建设世界一流企业，持续深化“城市品质生活服务平台”定位，高标准锻造产品力和服务力，更好满足人民群众对美好生活的向往。立足可持续发展，华润万象生活将进一步发挥行业影响力，全面审视和管理环境、社会及管治相关风险，携手员工、客户、消费者、社区等相关方，以更有力的措施、更严格的标准推动可持续、ESG理念融入业务各个环节，确保公司可持续发展目标圆满实现。

附录

附录1：关于本报告

本报告为华润万象生活有限公司发布的第五份可持续发展报告，旨在以透明公开的方式披露公司在环境、社会及企业管治方面的投入和绩效表现，以回应各利益相关方对于公司可持续发展的关注和期望。

时间范围

本报告为年度报告，涉及时间范围为2024年1月1日至2024年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

组织范围

本报告的组织范围为华润万象生活有限公司总部、商业大区/直管门店、商业门店、物业城市公司和物业项目公司/项目。

称谓说明

为便于表述和方便阅读，“华润万象生活有限公司”在本报告中也以“华润万象生活”“公司”“企业”“我们”表示。

参考标准

本报告主要参照国务院国资委《关于新时代中央企业高标准履行社会责任的指导意见》《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）》《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）、香港联合交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

报告原则

本报告按照香港联合交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》中“重要性、量化、平衡、一致性”原则披露公司ESG管理绩效。

汇报原则	定义	公司回应
重要性	报告所涵盖的议题应反映公司对经济、环境及社会的重大影响，或影响利益相关方评估及决定的范畴。	公司通过聘请第三方专业机构和开展实质性议题调查工作识别报告关键议题，并将结果交由董事会审批，最终确定重要议题，作为编制本报告的基础并予以重点回应。
量化	报告应用可以计量的方式披露关键绩效指标，并在适当情况下提供比较数据。	公司建立ESG数据采集与复核机制，让利益相关方了解ESG量化绩效。
平衡	报告应不偏不倚地反映公司整体的可持续发展表现。	公司在本报告内讨论了在相关议题上的改进空间和计划，避免遗漏或不恰当地影响利益相关方决策或判断的选择。
一致性	公司应确保报告采用一致的披露原则。	本报告的量化信息保持了与以往基本一致的方式进行了数据披露，部分数据范围的变化和更新亦已附带说明，供利益相关方参考。

信息来源

本报告采用的数据来源于公司正式文件、统计报告或有关公开资料，报告中财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。

报告获取

本报告提供中英文版本供读者参阅，并以电子文件形式发布，可在香港联交所网站(www.hkexnews.hk)及本公司官方网站(<http://www.crmixclifestyle.com.cn/shzrbg/index.html>) 查阅和下载。

报告承诺

公司保证本报告内容不存在虚假记载、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。

附录2: ESG政策及法规列表

《环境、社会及管治报告守则》	2024年遵守的法律法规	2024年遵守的内部政策
A1. 排放物	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国节约能源法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中央企业节能减排监督管理暂行办法》 《广东省固体废物污染环境防治条例》 《城市建筑垃圾管理规定》 《国家危险废物名录》	《华润万象生活污染物排放控制规定》 《华润万象生活固体废弃物管理规定》
A2. 资源使用	《中华人民共和国节约能源法》	《华润万象生活节能减排与环境保护监督规定》
A3. 环境及天然资源	《中华人民共和国环境保护法》	《节能减排监测工作指南》 《节能改造项目工作流程》 《节能降耗管理作业指引》
B1. 雇佣	《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国劳动法》	《董事会多元化政策》 《员工手册》
B2. 健康与安全	《中华人民共和国社会保障法》 《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》	《员工健康管理规定》 《职业病防治制度与工伤保险制度》 《华润万象生活EHS组织建设管理规定》 《华润万象生活岗位EHS责任制管理规定》 《华润万象生活EHS教育培训管理规定》 《华润万象生活EHS事故事件管理规定》 《华润万象生活EHS事故事件责任追究管理规定》 《华润万象生活EHS管理年度考核规定》 《华润万象生活职业健康管理规定》 《华润万象生活危险源和环境识别、评价及控制管理规定》 《华润万象生活EHS应急管理规定》

《环境、社会及管治报告守则》	2024年遵守的法律法规	2024年遵守的内部政策
B3. 发展及培训		《员工手册》 《华润万象生活培训管理规定》
B4. 劳工准则		
B5. 供应链管理	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》	《供方管理实施细则》 《华润万象生活采购管理实施细则》 《特定事项采购管理指引》 《影城卖品采购管理指引》 《华润万象生活物业外拓项目前期采购工作指引》 《华润万象生活物业业务采购合同续签工作指引》 《华润万象生活冰场对客商品采购管理指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》 《华润万象生活供应商社会责任倡议书》 《华润万象商业验收、变更结算工作指引》 《入场作业安全承诺书》 《华润万象生活采购业务管理与监督工作处理方案（试行版）》

《环境、社会及管治报告守则》	2024年遵守的法律法规	2024年遵守的内部政策
B6. 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国专利法》 《中华人民共和国著作权法》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》	《EHS事故事件责任追究管理规定》 《EHS评价与考核管理规定》 《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》 《EHS应急管理規定》 《EHS管理年度考核规定》 《华润万象生活商标管理细则》 《服务产品标准检查工具手册》 《住宅物业服务分级标准》 《标杆万象城评级体系》 《客户报修/投诉处理作业指引》 《客户资料管理作业指引》 《客户财产管理作业指引》 《面客服务标准SOP》 《租户管理红线八项清单》 《住宅客户投诉作业指引》 《写字楼项目客户投诉处理作业指引》 《购物中心客户关系管理指引》 《华润万象生活个人信息保护指引》 《华润万象生活商业运营业务流程规范》 《华润万象生活住宅客户投诉处理作业指引》 《客户综合服务数据作业指引》 《商业项目预付卡租户管理规范》
B7. 反贪污	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》	《华润万象生活廉洁防控体系》 《上市公司举报政策》 《廉政谈话工作指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》
B8. 社区投资	《中华人民共和国慈善法》 《中华人民共和国公益事业捐赠法》	《华润万象生活有限公司对外捐赠管理制度》

附录3：《环境、社会及管治报告守则》指标列表

关键绩效指标	单位	2024年	2023年	2022年
A.环境				
A1排放物				
A1.1排放物种类及相关排放数据 ^①				
二氧化硫排放量	吨	0	0	0
氨氮排放量	吨	0	0	0
COD排放量	吨	0	0	0
A1.3所产生的有害废弃物总量及密度 ^②				
有害废弃物排放总量	吨	0	0	0
有害废弃物排放密度	吨/万元 营业收入	0	0	0
A1.4所产生无害废弃物总量及密度				
无害废弃物排放总量 ^③	吨	12,049.3	9,535.11	471.27
无害废弃物排放密度	吨/万元 营业收入	0.007070	0.006457	0.00000353
A2资源使用				
A2.1能源消耗及密度				
综合能源消耗量	万吨 标准煤	0.2658	0.2752	0.3472
综合能耗消耗强度	吨标煤/万元 营业收入	0.001560	0.001864	0.002889
直接能源消耗总量	万吨 标准煤	0.0218	0.0342	0.131
间接能源消耗总量	万吨 标准煤	0.244	0.241	0.2162
总耗电量	万千瓦时	1,985.10	1,961.17	1,759.56
汽油消耗量	吨	49.69	44	34.82
柴油消耗量	吨	0.29	0.39	0.57
天然气消耗量	万标准 立方米	11.91	22.79	103.75

关键绩效指标		单位	2024年	2023年	2022年
A2.2总耗水量及密度					
总耗水量		吨	16,451,410	17,558,669	13,842,804
耗水密度		立方米/万元 营业收入	9.65	11.89	7.17
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					
雇员总数		人	42,046	40,977	40,239
按性别划分	男性	人	28,263	27,410	26,411
	女性	人	13,783	13,567	13,828
按雇佣类型划分	全职	人	42,046	40,977	40,239
	兼职	人	0	0	0
按年龄划分	30岁以下	人	12,155	12,121	12,237
	30-50岁	人	26,157	25,595	24,178
	51岁以上	人	3,734	3,261	3,824
按地区划分	中国大陆员工	人	42,046	40,963	40,230
	港澳台及 海外员工	人	0	14	9
B1.2雇员流失比率：按性别、年龄组别及地区划分					
按性别划分	男性	%	25.19	26.08	25.97
	女性	%	25.07	27.34	25.68
按年龄划分	30岁以下	%	36.25	35.40	33.72
	30-50岁	%	18.97	22.81	21.66
	51岁以上	%	20.28	14.86	14.97
按地区划分	中国大陆员工	%	25.21	26.50	25.87
	港澳台及 海外员工	%	0	12.5	12.5

关键绩效指标		单位	2024年	2023年	2022年
B2.健康与安全					
B2.1过去三年每年因工亡故人数及比率					
因工作关系而死亡的人数	人		0	0	0
千人死亡率	‰		0	0	0
B2.2因工伤损失工作日数					
因工伤损失工作日数	天		6,161	/	/
B3.发展及培训					
B3.1受训雇员百分比：按性别、雇员类别划分					
按性别划分	男性	%	100	100	100
	女性	%	100	100	100
按雇员类别划分	管理层	%	100	100	100
	非管理层	%	100	100	100
B3.2雇员受训平均时数：按性别、雇员类别划分					
按性别划分	男性	小时	37.32	44.86	44.15
	女性	小时	39.13	45.62	45.02
按雇员类别划分	管理层	小时	40.94	41.09	41.26
	专业/操作类	小时	37.40	45.45	47.96
B5.供应链管理					
B5.1按地区划分的供应商数目					
供应商总数	个		16,320	18,354	20,130
中国大陆供应商数目	个		16,299	18,337	20,110
港澳台供应商数目	个		21	17	18
海外供应商数目	个		0	0	2
B5.2责任供应链管理					
报告期内审查的供应商数量	个		5,642	5,359	6,369
因为不合规被否决的潜在供应商数量	个		18	15	15
因为不合规被中止合作的供应商数量	个		405	654	415
举行供应商社会责任培训次数	次		233	229	186

关键绩效指标		单位	2024年	2023年	2022年
B6.产品责任					
B6.2接获关于产品及服务的投诉数目					
客户投诉处理率	%		100（商业运营） 85.87（物业管理，7天关闭率）	100	99.9
接获投诉数目	件		67,347（商业运营） 60,140（物业管理）	25,668	34,700
B7.反贪污					
B7.1贪污诉讼案件的数目					
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件		0	0	0
B7.3向董事及员工提供的反贪污培训					
董事会反腐败受训总时长	小时		81	72	56
员工反腐败受训总时长	小时		150,059	146,518	255,400
员工反腐败受训总人次	人次		126,083	124,555	127,700
B8.社区投资					
B8.2在专注范畴所动用资源					
志愿服务参与人次	人		7,600	5,234	5,241
志愿服务活动总时长	小时		15,200	17,010	58,858
公益捐赠总额	万元		0	0	120

注释：

- ① 公司业务为商业运营及物业管理，不涉及二氧化硫、氨氮和COD排放。
- ② 根据《国家危险废物名录》，为日常生活提供服务产生的少量废荧光灯管、废电池、墨盒硒鼓等属于豁免范围，以一般生活垃圾标准分类处理，因此公司业务不涉及危险废弃物，因此调整有害废弃物口径及历史数据，并将废电池、硒鼓墨盒等调整至回收利用部分。
- ③ 主要为建筑废弃物、生活垃圾、厨余垃圾。

附录4: CASS-ESG 6.0指标列表

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
经济责任				
营业收入	亿元	170.43	147.67	120.16
利润总额	亿元	48.95	39.12	29.06
净利润	亿元	37.30	29.43	22.13
归属母公司所有者的净利润	亿元	36.29	29.29	22.06
资产总额	亿元	289.08	277.83	258.38
净资产	亿元	167.21	160.36	143.26
净资产收益率	%	22.77	19.38	15.69
总资产报酬率 ^①	%	17.67	15.02	12.62
国有资产保值增值率 ^②	%	122.76	120.51	115.89
零售额	亿元	2,150	1,812	1,264
纳税总额	亿元	17.18	14.5	10.8
企业管治				
守法合规培训次数	次	101	106	59
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数	人	6	/	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	60	/	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数	人	7	/	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100	/	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数	人	42,046	/	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	100	/	/
信息安全投入	万元	542	320	100
信息安全培训场次	次	6	6	1
ESG培训次数	次	7	3	3

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
环境责任				
环保总投入	万元	690.69	430.11	388.19
环保培训和宣教次数	场	912	901	875
自建光伏发电量	千瓦时	11,654,442	4,890,002	148,797
外购绿色电力	千瓦时	189,870,000	62,158,129	/
新鲜水用水量	吨	16,451,410	17,558,669	13,842,804
耗水密度	立方米/万元营业收入	9.65	11.89	7.17
废气排放量 ^③	立方米	0	0	0
废水排放量 ^④	吨	13,983,698	14,924,868	11,766,383
废弃物循环利用量 ^⑤	吨	4,624.69	2,354.29	/
厨余垃圾回收量	吨	4,623.08	2,348.44	/
纸类回收利用量	吨	1.56	5.24	/
电子废弃物回收利用量	吨	0.05	0.31	/
废墨盒回收量	个	144	336	/
废硒鼓回收量	个	134	58	/
废铅蓄电池回收量	个	307	20	/
可再生资源消耗量	千瓦时	120,950,000	67,048,131	/
可再生资源占相应资源总消耗量的比例	%	7.41	4.50	/
一般废弃物排放量 ^⑥	吨	12,049.30	9,535.11	262.3
一般废弃物排放密度	吨/万元营业收入	0.007070	0.006457	0.000218
危险废弃物排放量 ^⑦	吨	0	0	0
危险废弃物排放密度	吨/万元营业收入	0	0	0
节能技术改造投入	万元	639	575.27	630.09
节能量	万吨标准煤	0.1014	0.5538	0.2595
技术节能量	万吨标准煤	0.1014	0.3476	0.2555
办公场所节能量	千瓦时	6,658	27,800	23,110
节水量	吨	55,512.2	3,089,121.13	339,966.16

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
回收再利用水量	吨	21,438	83,249.67	206
范畴一温室气体排放量	吨	409.51	627.54	2,344.88
范畴二温室气体排放量	吨	11,053.06	11,184.57	10,034.75
范畴三温室气体排放量 ^①	吨	2,255,299.508	1,957,587.01	/
按业务类型划分：范畴三温室气体排放量-商业运营 ^②	吨	1,720,131.17	1,430,322.00	/
按业务类型划分：范畴三温室气体排放量-物业管理	吨	535,168.34	527,265.98	/
温室气体减排量 ^③	吨	70,274.00	70,398.00	/
范畴一温室气体减排量	吨	0	/	/
范畴二温室气体减排量	吨	70,274.00	/	/
温室气体排放强度	吨/万元营业收入	0.006726	0.007999	0.0103
化石能源消耗量	万吨标准煤	0.0218	0.0342	0.131
非化石能源消耗量	万吨标准煤	0.244	0.241	0.2162
非化石能源使用比重	%	91.79	87.58	62.27
清洁能源使用量	千瓦时	120,950,000	67,048,131	/
办公用电量	千瓦时	2,059,837.11	1,917,322.94	/
办公用水量	吨	12,214.99	13,992.50	/
办公垃圾处理量	吨	23.731	27.59	/

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
员工责任				
员工总数	人	42,046	40,977	40,239
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工流失率	%	25.15	26.5	25.87
人均带薪年假天数	天	7.81	7.06	8.2
女性管理者比例	%	42.45	41.31	44.67
本地化雇佣比例 ^④	%	51.18	50.06	47.16
新增就业人数	人	13,462	17,442	15,511
招聘应届毕业生人数	人	620	1,561	866
员工培训投入总额	万元	1,849	1,936.7	1,042.46
员工培训次数	次	2066	/	/
人均培训投入	元	439.76	472.63	259.07
员工培训覆盖率	%	100	100	100
新增职业病数 ^⑤	例	/	/	/
体检覆盖率	%	100	100	100
工伤保险投入额	万元	1,735.18	/	/
健康安全				
专职安全管理人员数量	人	318	322	294
注册消防工程师人数	人	51	45	39
注册安全工程师人数	人	139	137	107
安全生产总投入	万元	5,660.5	4,321.80	4,092.29
安全培训覆盖人次	人·小时	693,135	572,580	468,962
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	20,181	10,192	8,213
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
事故死亡数	人	0	0	0
承包商死亡人数	人	0	0	0
损失工时事故率 ^⑥	%	0.64	/	/
因工作关系而受伤的人数	人	270	/	/
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0

指标名称	单位	2024年	2023年	2022年
伙伴责任				
住宅客户满意度	分	91.76	88.32	89.70
住宅客诉整体回访满意度	%	91.05	82.15	70.65
购物中心租户满意度	分	/	98.5	99.3
购物中心消费者满意度	分	/	99.2	99.2
购物中心消费者客诉处理满意度	分	99.88	99.86	97.9
供应商通过质量、环境和职业、健康安全体系认证比率 ^⑧	%	100	100	100
报告期内审查的供应商数量	个	5,642	5,359	6,369
本地化采购比率 ^⑨	%	99.90	99.95	99.90
因为不合规被否决的潜在供应商数量	个	18	15	15
因为不合规被中止合作的供应商数量	个	405	654	415
举行供应商社会责任培训次数	次	233	229	186
创新发展				
研发投入总额	亿元	1.77	1.5	1.31
研发投入占主营业务收入比例	%	1.04	/	/
研发人员数量	人	228	277	142
研发人员占员工总人数比例	%	0.54	/	/
重大创新奖项	个	12	0	0
参与形成国际、国家或行业标准数	个	0	0	0
商标、著作权等知识产权数量	件	1,022	990	933
应用于主营业务的发明专利数量	件	9	/	/
发明专利申请数	件	12	/	/
发明专利授权数	件	9	/	/
有效专利数	件	0	/	/
社区责任				
残疾人雇佣人数	人	83	101	63
志愿服务参与人次	人次	7,600	/	/
志愿服务惠及人口数量	人	>3,000	/	/
乡村振兴总投入金额 ^⑩	万元	382.9	/	/
乡村振兴惠及人口数量 ^⑪	人	15,000	/	/
公益捐赠总额	万元	0	0	120

注释：

- ① 2023年总资产报酬率由15.03调整为15.02，调整原因为尾差。
- ② 2022、2023国有资产保值增值率更新为国资委口径，由103.29%、89.34%分别调整为115.89%、120.51%。
- ③ 公司业务不涉及废气排放。
- ④ 主要为生活废水，基于新鲜用水量统计数据得出。
- ⑤ 范围为公司包租项目、公司办公区的厨余、电子、纸类、墨盒、硒鼓和铅蓄电池循环利用量。
- ⑥ 范围为公司包租、公司办公区产生的生活垃圾。
- ⑦ 根据《国家危险废弃物名录》，为日常生活提供服务产生的少量废荧光灯管、废电池、墨盒、硒鼓等属于豁免范围，以一般生活垃圾标准分类处理，因此公司业务不涉及危险废弃物，因此调整废弃物数据口径及历史数据，并将废电池、硒鼓墨盒等纳入回收利用部分。
- ⑧ 范畴三主要类别为“11类：售出产品和服务”，“6类：商务出行”和“1类：购买的商品和服务”占比极低，且不具备核算条件，因此暂不计入。
- ⑨ 包含公司生态圈业务温室气体排放数据。
- ⑩ 主要指公司自建光伏、购买绿电的温室气体减排量。
- ⑪ 统计员工籍贯所在省份与工作所在地省份一致的比例。
- ⑫ 公司业务不涉及职业危害因素岗位。
- ⑬ 损失工时事故率（LTIR）=可记录工伤数量*200,000/全年总工时。
- ⑭ 范围为物资类全国集采类供方。
- ⑮ 范围为本地级市。
- ⑯ 范围为公司提供物业管理服务的华润希望小镇。
- ⑰ 范围为公司提供物业管理服务的华润希望小镇，开展相关主题活动所覆盖的人数。

附录5:《环境、社会及管治报告守则》内容索引

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
强制披露规定			
管治架构	-	-	可持续发展管理
汇报原则	-	-	关于本报告
汇报范围	-	-	关于本报告
环境			
A1: 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第四章绿色发展
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	第四章绿色发展
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
A2: 资源使用	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策		第四章绿色发展
	A2.1	按类型划分的直接及或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
A3: 环境及天然资源	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策		第四章绿色发展
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	第四章绿色发展

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
社会			
B1: 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
B2: 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B2.2	因工伤损失工作日数	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	第二章以人为本

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
B3: 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动		第二章以人为本
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
B4: 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第二章以人为本
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第二章以人为本
B5: 供应链管理	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策		第三章伙伴共赢
	B5.1	按地区划分的供应商数目	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关惯例的执行及监察方法	第三章伙伴共赢
	B5.3	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第三章伙伴共赢
	B5.4	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第三章伙伴共赢

附录6：CASS-ESG 6.0内容索引

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
B6: 产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第三章伙伴共赢
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第三章伙伴共赢、附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第五章诚信经营
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	第三章伙伴共赢
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	第三章伙伴共赢、第五章诚信经营
B7: 反贪污	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第五章诚信经营
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	第五章诚信经营
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	第五章诚信经营
	B7.3	描述向董事会及员工提供的反贪污培训	第五章诚信经营、附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表
社区			
B8: 社区投资	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策		第一章万象生态
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	第一章万象生态
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	第一章万象生态、附录-联交所《环境、社会及管治报告指引》指标列表

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
报告前言 (P)			
报告规范 (P1)	P1.1	质量保证	附录：关于本报告
	P1.2	信息说明	附录：关于本报告
高管致辞 (P2)	P2.1	高管致辞	公司致辞
企业简介 (P3)	P3.1	基本信息	关于华润万象生活
	P3.2	战略与文化	关于华润万象生活
	P3.3	业务概况	关于华润万象生活
	P3.4	报告期内关于组织规模、结构、所有权或供应链的重大变化	附录：关于本报告
环境 (E)			
应对气候变化 (E1.1)	E1.1.1	应对气候变化治理	第四章绿色发展
	E1.1.2	应对气候变化战略	第四章绿色发展
	E1.1.3	气候变化相关影响、风险和机遇管理	第四章绿色发展
	E1.1.4	应对气候变化的指标与目标	第四章绿色发展
	E1.1.5	气候变化适应性	第四章绿色发展
	E1.1.6	为应对气候相关风险和机遇的转型计划、措施及其进展	第四章绿色发展
	E1.1.7	范围一温室气体排放量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.8	范围二温室气体排放量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.9	范围三温室气体排放量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.10	使用的碳信用额度的来源与数量	/
	E1.1.11	碳排放权交易参与情况	/
	E1.1.12	聘请第三方机构核查或鉴证温室气体排放数据	/
	E1.1.13	分类统计温室气体排放情况	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.14	温室气体排放量核算说明	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.15	参与各项减排机制	/
	E1.1.16	减排目标、措施及成效	第四章绿色发展
	E1.1.17	范围一温室气体减排量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.18	范围二温室气体减排量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.19	客观审慎披露碳减排创新成果	第四章绿色发展

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
污染物排放 (E2.1)	E2.1.1	环境管理制度	第四章绿色发展
	E2.1.2	污染物排放总量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.1.3	污染物超标排放情况	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.1.4	环保绩效等级	不适用
	E2.1.5	分类统计污染物排放情况	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.1.6	污染防治技术、设施及实施效果	第四章绿色发展
	E2.1.7	主要污染物减排目标及措施	第四章绿色发展
	E2.1.8	污染物排放对周边群体的影响	第四章绿色发展
	E2.1.9	环境监测方案和风险管理措施重大缺陷	第四章绿色发展
废弃物处理 (E2.2)	E2.2.1	有害废弃物产生量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.2.2	有害废弃物排放密度	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.2.3	无害废弃物产生量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.2.4	无害废弃物排放密度	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.2.5	有害废弃物处理与处置	第四章绿色发展
	E2.2.6	无害废弃物处理与处置	第四章绿色发展
	E2.2.7	废弃物减排目标及措施	第四章绿色发展
生态系统与生物多样性保护 (E2.3)	E2.3.1	生态保护红线内停产撤设	不适用
	E2.3.2	生态系统保护和恢复	不适用
	E2.3.3	生物多样性保护	第四章绿色发展
	E2.3.4	生物遗传资源保护与利用	不适用
	E2.3.5	产品全周期对生态系统和生物多样性的影响和依赖	不适用

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
环境合规管理 (E2.4)	E2.4.1	环境事件风险评估及预防	第四章绿色发展
	E2.4.2	突发环境事件应急预案总体情况	第四章绿色发展
	E2.4.3	突发重大环境事件及应对	第四章绿色发展
	E2.4.4	环境违法违规及入刑事件	第四章绿色发展
能源利用 (E3.1)	E3.1.1	能源总消耗量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.1.2	能源使用结构	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.1.3	企业总能耗强度	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.1.4	清洁能源种类、总量、比例等情况	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.1.5	能源节约目标及措施	第四章绿色发展
水资源利用 (E3.2)	E3.2.1	总耗水量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.2.2	耗水强度	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.2.3	水资源节约目标及举措	第四章绿色发展
	E3.2.4	水资源回收利用	第四章绿色发展
循环经济 (E3.3)	E3.3.1	循环经济的目标和计划	第四章绿色发展
	E3.3.2	资源节约与高效利用	第四章绿色发展
	E3.3.3	使用可再生资源	第四章绿色发展
	E3.3.4	回收利用废弃物	第四章绿色发展
	E3.3.5	废弃物循环利用量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.3.6	可再生资源消耗量及占相应资源总消耗量的比例	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
社会 (S)			
乡村振兴 (S1.1)	S1.1.1	将乡村振兴融入企业战略	第一章万象生态
	S1.1.2	支持乡村振兴的相关措施	第一章万象生态
	S1.1.3	乡村振兴总投入金额	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.1.4	乡村振兴惠及群体范围与数量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.1.5	投身乡村振兴对企业品牌和业务开展的影响	第一章万象生态
社会贡献 (S1.2)	S1.2.1	社会贡献行动及成效	第一章万象生态
	S1.2.2	社会贡献投入资金金额	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.3	社会贡献活动参与人次	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.4	社会贡献活动累计参与时长	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.5	社会贡献活动惠及群体范围与数量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.6	社会贡献行动对企业品牌和业务开展的影响	第一章万象生态
创新驱动 (S2.1)	S2.1.1	科技创新的战略和目标	第三章伙伴共赢
	S2.1.2	研发创新管理制度体系建设	第三章伙伴共赢
	S2.1.3	参与研发创新、科技合作项目的情况	/
	S2.1.4	研发投入金额	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.5	研发投入占主营业务收入比例	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.6	研发人员数量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.7	研发人员占员工总人数比例	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.8	应用于主营业务的发明专利数量	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.9	发明专利申请数	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.10	发明专利授权数	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.11	有效专利数	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.12	获得的专业资质和重要奖项	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.13	科技创新成果及其应用的外部影响	第一章万象生态、第三章伙伴共赢

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
供应链安全 (S3.1)	S3.1.1	加强供应链风险管理	第三章伙伴共赢
	S3.1.2	保障供应链安全稳定	第三章伙伴共赢
	S3.1.3	加强供应链管理	第三章伙伴共赢
	S3.1.4	促进供应链可持续发展	第三章伙伴共赢
平等对待中 小企业 (S3.2)	S3.2.1	逾期未支付中小企业款项的具体情况	第三章伙伴共赢
	S3.2.2	对逾期账款拟采取的解决方案	第三章伙伴共赢
产品和服务安全与质量 (S3.3)	S3.3.1	产品和服务质量管理体系	第三章伙伴共赢
	S3.3.2	质量管理体系认证	第三章伙伴共赢
	S3.3.3	产品和服务相关的安全与质量重大责任事故	第三章伙伴共赢
	S3.3.4	售后服务	第三章伙伴共赢
	S3.3.5	产品召回	不适用
	S3.3.6	应对客户投诉	第三章伙伴共赢
数据安全与客户隐私保护 (S3.4)	S3.4.1	数据安全治理	第五章诚信经营
	S3.4.2	数据安全事件及应对	第五章诚信经营
	S3.4.3	客户隐私保护	第五章诚信经营
	S3.4.4	泄露客户隐私事件及应对	第五章诚信经营

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
员工权益保障 (S4.1)	S4.1.1	吸纳就业情况	第二章以人为本
	S4.1.2	创造灵活就业岗位情况	第二章以人为本
	S4.1.3	员工构成	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.4	劳动合同签订率	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.5	及时支付员工薪酬	第二章以人为本
	S4.1.6	社会保险覆盖率	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.7	人均带薪年假天数	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.8	劳工纠纷情况	第二章以人为本
	S4.1.9	员工变动情况	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.10	对灵活就业人员的权益保障	第二章以人为本
	S4.1.11	确保招聘录用程序合规与公平透明	第二章以人为本
	S4.1.12	建立合理有效的员工申诉制度	第二章以人为本
职业健康与安全 生产 (S4.2)	S4.2.1	职业安全风险及来源的识别与评估	第二章以人为本
	S4.2.2	职业健康安全管理体系的建立与实施	第二章以人为本
	S4.2.3	职业健康安全管理体系资质认证	第二章以人为本
	S4.2.4	职业健康与安全相关培训	第二章以人为本
	S4.2.5	工伤保险、安全生产责任险投入额及人员覆盖率	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.2.6	安全事故情况及应对	第二章以人为本
职业发展与培训 (S4.3)	S4.3.1	职位体系设置情况	第二章以人为本
	S4.3.2	员工晋升、选拔与职业发展机制	第二章以人为本
	S4.3.3	员工培训类型及开展情况	第二章以人为本
	S4.3.4	员工培训次数	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.3.5	员工培训支出金额	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.3.6	员工培训覆盖率	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
治理 (G)			
可持续 治理机制 (G1.1)	G1.1.1	可持续发展治理架构	可持续发展管理
	G1.1.2	可持续发展制度体系	可持续发展管理
	G1.1.3	可持续发展专业技能和能力	可持续发展管理
	G1.1.4	可持续发展信息报告机制	可持续发展管理
	G1.1.5	可持续发展监督考核	可持续发展管理
	G1.1.6	将可持续发展纳入决策考虑	可持续发展管理
	G1.1.7	可持续发展战略规划	可持续发展方针
	G1.1.8	可持续发展影响、风险和机遇管理	第五章诚信经营
	G1.1.9	识别可持续发展重要性议题	可持续发展管理
	G1.1.10	可持续发展指标体系构建及其分工	可持续发展管理
	G1.1.11	可持续发展目标及其进展	可持续发展方针
	G1.1.12	可持续发展数字化建设	可持续发展管理
尽职调查 (G1.2)	G1.2.1	负责尽职调查的机构或人员	第五章诚信经营
	G1.2.2	尽职调查的范围	第五章诚信经营
	G1.2.3	识别可持续发展相关负面影响或风险的程序	可持续发展管理
	G1.2.4	应对可持续发展相关负面影响和风险的具体情况	可持续发展管理
利益相关 方沟通 (G1.3)	G1.3.1	利益相关方沟通制度的建设及执行情况	可持续发展管理
	G1.3.2	利益相关方沟通渠道	可持续发展管理

附录7: 报告评级

受华润万象生活有限公司委托，“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《华润万象生活有限公司2024可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

评级依据

中国企业改革与发展研究会、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之商务服务业》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业可持续发展报告评级标准（2025）》

评级过程

- 1.评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业可持续发展报告过程性评估资料确认书》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。

评级结论

过程性（★★★★★）

公司成立由董事会、可持续发展委员会、ESG领导小组、双碳领导小组以及ESG议题小组的ESG治理架构，董事会作为公司可持续发展事宜的最高负责及决策机构，参与ESG议题重要性评估及判定，提出ESG管理建议，审议年度可持续发展报告，可持续发展委员会通过ESG议题小组实现对ESG事宜的日常监督及管理；制定《华润万象生活可持续发展政策》等9项ESG政策，进一步优化ESG政策体系；将报告定位为合规披露履责信息、提高ESG管理水平、强化利益相关方沟通、塑造企业负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国际国内ESG标准、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；提供中英文版本，拟在公司官网、交易所网站挂网发布，并利用官微、第三方媒体等社交渠道传播，具有卓越的过程性表现。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了应对气候变化、乡村振兴、服务国家战略、提供智慧服务、确保资费透明化、方便特殊人群、数据安全与客户隐私保护、提升客户满意度、员工权益保障、可持续治理机制、反不正当竞争、反商业贿赂及反贪污等商务服务业关键性议题，叙述详细充分，实质性表现卓越。

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
反商业贿赂及反贪污 (G2.1)	G2.1.1	反商业贿赂及反贪污风险管理制度体系	第五章诚信经营
	G2.1.2	反商业贿赂及反贪污的措施	第五章诚信经营
	G2.1.3	举报者保护政策	第五章诚信经营
	G2.1.4	商业贿赂及贪污风险评估	第五章诚信经营
	G2.1.5	接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数和百分比	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	G2.1.6	接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数和百分比	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	G2.1.7	接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数和百分比	附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	G2.1.8	商业贿赂及贪污事件及应对	第五章诚信经营
反不正当竞争 (G2.2)	G2.2.1	反不正当竞争管理制度体系	第五章诚信经营
	G2.2.2	反不正当竞争的措施	第五章诚信经营
	G2.2.3	不正当竞争事件及应对	第五章诚信经营
报告后记 (A)			
报告后记	A1	未来计划	展望未来
	A2	关键绩效表	附录：《环境、社会及管治报告守则》指标列表、附录：《CASS-ESG 6.0》指标列表
	A3	指标索引	附录: 指标索引
	A4	鉴证报告	/
	A5	评级报告	附录: 报告评级
	A6	意见反馈	附录: 意见反馈

完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“万象生态”“以人为本”“伙伴共赢”“绿色发展”“诚信经营”等角度系统披露了商务服务业核心指标的96.50%，完整性表现卓越。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工流失率”“事故死亡数”“千人死亡率”“因工伤损失工作日数”“损失工时事故率”“一般及以上事故发生数”“承包商死亡人数”“营业场所踩踏并导致人员重伤事件”“提出并已审结的贪污诉讼案件数目”等负面数据，并详细描述华润万象生活针对客户投诉的处理和改善措施，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”“女性管理者比例”“报告期内审查的供应商数量”“新增就业人数”“废水排放量”“综合能源消耗量”等133个关键指标连续3年的对比数据；并通过“2024年度商业地产企业表现TOP100第一名”“2024中国商业物业服务力企业TOP1”“2024物业企业城市服务卓越表现NO.1”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》延续以往报告设计风格，封面生动呼应企业可持续发展方针，提升了企业履责理念的传播效果，形象展现了企业的履责愿景和发展使命，增强了企业辨识度；以利益相关方证言形式呈现企业履责成效，强化报告的传播力与公信力；章节跨页呈现关键议题及履责绩效，便于读者快速把握章节内容，提纲挈领，提升报告的易读性；嵌入二维码进行影像化延伸，扩展报告内容，增强报告沟通性，可读性表现卓越。

创新性（★★★★★）

《报告》首次使用视频传播形式，创新性拓展报告传播的渠道；设置责任聚焦“万象商业：二十年，再出发”，彰显企业履责的引领性和报告内容的时代感；公司设立了由20项定性及定量指标组成的具体及可衡量的ESG发展目标，对各项指标的年度进展进行检讨，并在报告中设置“2030年可持续发展指标-2024年关键绩效指标”环节，披露本年度指标完成情况，具有卓越的创新性表现。

综合评级（★★★★★+）

经评级小组评价，《华润万象生活有限公司2024可持续发展报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性及创新性均达到五星级，综合为“五星佳”级，是企业社会责任报告中的典范。



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

华润万象生活有限公司可持续发展报告连续两年获得五星级评价，第一年获得五星佳级评价



改进建议

- 1. 进一步加强可持续发展管理体系和制度建设。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

出具时间：2025年4月24日



扫码查看企业评级档案

附录8: 意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为了改进公司可持续发展管理和报告编制工作，提升华润万象生活履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，并确保您的反馈信息不被第三方获取，请您不吝赐教！

1.您属于以下哪类利益相关方？

- ☐ 政府/监管机构
- ☐ 投资者/股东/分析师
- ☐ 客户（消费者、业主、租户等）
- ☐ 供应商
- ☐ 品牌方/租户
- ☐ 同类企业
- ☐ 社会公众
- ☐ 媒体
- ☐ 产学研机构（如研究院所、高校）
- ☐ 其他合作伙伴（如战略合作伙伴、银行等）

2.您对本报告的总体评价如何？

- ☐ 很好
- ☐ 好
- ☐ 一般
- ☐ 差
- ☐ 很差

3.您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响？

- ☐ 是
- ☐ 否

4.您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何？

- ☐ 高
- ☐ 较高
- ☐ 一般
- ☐ 较低
- ☐ 低

5.您认为本报告的结构安排如何？

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

6.您认为本报告版式安排、表现形式设计如何？

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 差

7.您认为本报告的可读性如何？

- ☐ 高
- ☐ 较高
- ☐ 一般
- ☐ 较低
- ☐ 低

8.您对公司可持续发展工作还有哪些意见和建议？

扫码反馈

