



华润置地
东北大区官方微信

华润置地东北大区

华润置地东北大区人事行政部

地址: 沈阳市和平区青年大街286号华润大厦9层

电话: (024)28118888



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



扫码查看企业评级档案



城市综合投资开发运营商



同心行
共绘美好

华润置地东北大区
可持续发展报告
2019

同心同行
共绘美好

四省六城，匠心版图

深入城市肌理，助力城市焕新

致敬人居梦想，润泽美好时光

以责任回报社会，用初心担当使命

让长者悠享岁月芳华，让梦想有巢可归

守正出新，行稳致远

心向东北，逐梦前行

从住宅开发到多元共生

用匠心定义品质，用作品唤醒城市

2020，我们继续与城市梦想为伴

同心同行，共绘美好！

01

同心谋价值 共绘美好发展

- 015 责任故事
**携手供应商
提升履责能力**
- 017 合规运营
- 018 责任供应
- 020 行业发展

02

同心筑品质 共绘美好体验

- 023 责任故事
**以造城之势
为大连湾发展注入强心剂**
- 025 城市发展
- 027 产品品质
- 029 客户服务

03

同心铸持续 共绘美好环境

- 033 责任故事
**建设环境及
能源管理示范项目**
- 035 环境管理
- 035 绿色工程
- 037 绿色生活

04

同心促人本 共绘美好生活

- 041 责任故事
**抗击疫情
我们全力以赴**
- 043 以人为本
- 046 社区支持

05

同心担责任 共绘美好未来

- 051 责任文化体系
- 051 可持续发展治理
- 052 可持续发展策略
- 056 利益相关方沟通
- 056 重要性议题判定
- 058 履责能力提升

- 005 关于本报告
- 006 高管致辞
- 007 2019年高光时刻
- 009 2019年关键绩效
- 010 企业荣誉
- 011 关于我们

- 059 展望未来
- 061 附录1:数据列表
- 066 附录2:CASS-CSR4.0 指标索引
- 067 附录3:报告评级
- 069 附录4:报告编写人员名单

关于本报告

时间范围 本报告涉及的时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

发布周期 本报告为年度报告。本年度报告于2020年XX月XX日获得大区管理层批准发布。

报告范围 本报告覆盖华润置地东北大区，及附属的6个城市公司。

称谓说明 为便于表达，本报告中提及的“华润置地东北大区”“东北大区”“公司”等均指作为一个整体的“华润置地东北大区及附属的6个城市公司”。

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

数据说明 本报告包含的数据、信息来源以华润置地东北大区的统计数据和相关文件为主，并包含编写时在经营方针和战略方面对未来的预测。

报告原则 本报告遵循《环境、社会及管治 (ESG) 报告指引》有关“重大性”“量化”“平衡”“一致性”原则的要求，通过可持续发展议题重大性分析回应“重大性”原则，通过量化数据列表回应“量化”和“一致性”原则，通过对负面议题及不良绩效回应“平衡”原则。

参考标准 本报告主要参照香港联合交易所上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》(ESG指引)、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR4.0)、《联合国可持续发展目标企业行动指南》(SDGs)、全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards) 和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

编制流程 本报告的编写流程参考上述标准的要求，按照同业对标、问卷调查、利益相关方访谈、社会责任调研、信息收集、信息复核、报告写作、管理层审定、报告评级等步骤进行，以确保报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。

报告获取 本报告通过印刷报告分发各部门，电子版邮件发送，公司官方网站和微信公众号发布等渠道进行披露，供读者获取参阅。

反馈意见 扫描二维码反馈意见。



高管致辞



华润置地东北大区总经理

王勇

华润置地东北大区始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚守创业者初心，牢记“引领商业进步，共创美好生活”的企业使命，坚定履行企业的社会责任，常怀感恩之心，努力回报社会，以品质给城市带来更多改变，为全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标贡献力量。

2019年，华润置地东北大区延续、坚持过往各方面的优良传统，积极落实中央对房地产发展的政策要求，在产出效益、业绩实现、产品标准化、客户满意度等各方面进一步保持置地领先，加强与利益相关方的良好沟通，持续创造最优企业价值。实现签约额255亿元，市场占有率持续保持区域前列；斩获18幅优质土地，实现股权合作，成功拓展拿地模式；购物中心销售额75亿元，同比增长32%，业绩规模再上新台阶，重塑当地商业市场竞争格局；强化溢价管理，夯实以交付质量为导向的基础管理，提升产品价值；秉承“将每个已交付园区管理成为品牌示范区”服务理念，客户满意度位列置地第一；完成置地首个重资产养老项目——华润置地润馨汇颐养中心落地，为集团打造全产业链大健康业务提供重要探索。

在公司治理方面，我们致力于建立良好的企业管理规范。坚持诚实守信，合法合规经营，坚决执行“三重一大”集体决策。依法治企，廉洁治企，坚决反对商业贿赂，畅通举报渠道，接受各方监督，打造廉洁置地。

在产品及服务方面，我们提供多元化产品及服务，坚持“品质、品位、品牌”的追求。以“客户导向、直面痛点、安全生产、追求卓越”为管理主题，以“保权益、优体验”为客户关系核心理念，实施全面质量管理、鼓励产品创新、提升服务质量、保障客户权益等举措。全年客户满意度成绩位列华润置地首位，处于行业领先水平。

在人本文化方面，我们深化落实“善待员工”的文化理念。发布《东北大区人才发展手册》，强调业绩导向使用人、科学评价选拔人、全方位多层次培养人，积极为员工发展提供成长平台。制定员工福利管理方案，从生活、情感、成长环节关爱员工，倡导企业价值与员工价值共同成长。

在社会支持方面，我们强化红色央企使命担当，全面履行企业社会责任。积极响应中央打赢脱贫攻坚战的战略部署，开展精准扶贫工作，推动乡村振兴发展。第一时间落实疫情工作部署，投身抗击疫情第一线，联手各方共筑抗疫堡垒。以“润志会”为平台，开展公益环保、关爱老人、关爱自闭症儿童等系列活动，推动企业与社区的共融和发展。

在环境保护方面，我们坚持“责任驱动进步，绿色改变生活”的理念。重视环境风险的事前防范，积极落实绿色建造、节能减排工作，同时倡导公众绿色健康的生活理念，共同构建绿色低碳的生产生活方式。

为者常成，行者常至。华润置地东北大区将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持推动高质量发展，“不忘初心、牢记使命”，始终践行“反思、担当、协同、执行力”的管理文化，守正出新，行稳致远。

2019年 高光时刻

1. 斩获**18**幅优质土地, 实现股权合作, 签约额**255**亿元, 市场占有率持续保持区域前列
购物中心销售额**75**亿元, 同比增长**32%**, 重塑商业市场竞争格局

2. **华润置地润馨汇颐养中心盛大开放——华润置地首个重资产养老项目**

城市一环珍稀地段、高品质呈现、超5000m²公共健康娱乐空间、权威医护团队, 赢得长者赞誉

3. **深度参与大连湾区建设**

引入万象商街, 组织召开中国湾区经济论坛, 以全面超越的人居典范推动大连湾腾飞

4. **哈尔滨万象府项目获华润置地成效卓越项目奖**

引领智慧工地建设, 应用智慧工地平台建设及物联网智能设备

5. **鞍山万象汇项目完美开业——华润置地首个商业改造工程**

拆除、新建、画龙点睛的精装, 鞍山万象汇成功屹立在钢城商业的新潮尖端

6. **铸现长春市人民大街街道改造**

臻藏深层城市文化, 营创城市文化公共场域

7. **推行满意度目标责任制, 客户满意度位列置地第一**

固化大区及城市公司客关月会, 专项跟进重点、低分项目, 客户满意度总体得分91分

8. **全面从严治企, 坚持以党的政治建设为统领**

荣获“中央企业先进集体”荣誉称号, 《安家在楼宇内的“红色驿站”》红色驿站案例成功入选《全国党员教育培训系列教材之基层党组织书记案例选编(国企版)》

9. **沈阳华润大厦荣获沈阳市和平区2019年“纳税亿元楼宇”称号**

沈阳华润大厦及租户公司纳税近2亿元, 带动区域经济, 实现经济聚力, 推动区域发展

10. **EHS管理水平提升, 在建项目年度安全考评位列华润置地大区层级首位**

优化EHS管理体系, 落地三级管控, 实行EHS专职人员垂直管理, 开展“防风险、除隐患、遏事故”安全生产月主题活动

2019年 关键绩效

经济绩效

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

类型	2018年表现	2019年表现	较2018年进展
资产总额(亿元人民币)	623	850	▲ 上升36.44%
营业收入(亿元人民币)	113	175	▲ 上升54.87%
净利润(亿元人民币)	22.0	36.8	▲ 上升67.27%
纳税总额(亿元人民币)	36	41.8	▲ 上升16.11%
业务覆盖(个城市)	6	6	— 持平
开发项目(个)	33	58	▲ 上升75.76%
获取土地(宗)	16	18	▲ 上升12.50%
期末土地储备面积(万平方)	468	647	▲ 上升38.25%

环境绩效

我们重视企业生产经营活动对环境的影响,持续加大环境投入,追求“绿色发展”,建设“美丽中国”。

类型	2018年表现	2019年表现	较2018年进展
环保总投入(万元人民币)	1,408.03	1,846.72	▲ 上升31.16%
综合能源消耗量(万吨标煤)	0.68	0.87	▲ 上升27.94%
万元营业收入综合能耗(吨标煤/万元)	0.0060	0.0063	▲ 上升5.00%
二氧化碳排放量(吨)	22,189.00	20,716.53	▼ 下降6.63%
万元营业收入二氧化碳排放量(吨/万元)	0.0196	0.0118	▼ 下降39.80%
新建项目绿地率(%)	30	30	— 持平

社会绩效

我们主动承担社会公共责任,为社会创造价值,为公众增添福利,担当负责任的“企业公民”角色。

类型	2018年表现	2019年表现	较2018年进展
员工总人数(人)	1,451	1,817	▲ 上升25.22%
劳动合同签订率(%)	100	100	— 持平
社会保险覆盖率(%)	100	100	— 持平
员工体检覆盖率(%)	100	100	— 持平
纳税总额(亿元人民币)	36.0	41.8	▲ 上升16.11%
安全生产投入(万元人民币)	19,034.38	20,580.84	▲ 上升8.12%
一般及以上工伤事故发生数(次)	0	0	— 持平

2019年 企业荣誉

工程质量类

荣誉奖项	获奖单位/项目
詹天佑优秀住宅小区金奖	华润置地大连公司海中国五期项目
第九届(2019-2020年度)“广厦奖”	华润置地沈阳公司崑崙御一期项目、华润置地润馨汇颐养中心项目
华润集团“六星级标杆项目”	华润置地沈阳公司二十四城项目
2018年度辽厦杯	华润置地沈阳公司华润中央公园项目

环保安全类

荣誉奖项	获奖单位/项目
建筑施工安全标准化示范工地	华润置地鞍山公司幸福里六期项目
沈阳市建设工程项目施工安全生产标准化学习交流工地	华润置地沈阳公司长白万象汇项目、紫云府项目
沈阳市建筑施工现场文明施工新貌杯	华润置地沈阳公司公元九里项目
辽宁省建设工程安全项目施工安全生产标准化工地	华润置地沈阳公司幸福里七期项目
吉林省2019年度省级标准化管理示范工地	华润置地长春公司万象府项目

社会责任类

荣誉奖项	获奖单位/项目
中央企业先进集体称号	华润置地东北大区
2018年度辽宁省城市发展特殊贡献奖	华润置地沈阳公司
2018年度辽宁省房地产行业爱心帮扶活动先进单位	华润置地沈阳公司
沈阳市和平区2019年“纳税亿元楼宇”称号	华润置地沈阳公司华润大厦
沈阳房地产品牌价值企业(集团企业类)	华润置地沈阳公司
“2020年第七届全球华人不动产财经盛典”美好城市示范奖	华润置地呼和浩特公司幸福里·润府项目
“2018-2019年度呼和浩特影响力品牌房企”	华润置地呼和浩特公司
“2019年金牌品质楼盘”“2019年度品牌价值楼盘”	华润置地呼和浩特公司幸福里·润府项目
中国社科院企业社会责任委员会五星报告评级	华润置地东北大区2018年可持续发展报告

关于我们

企业概况

华润置地有限公司(以下简称:华润置地,股票代码HK1109)是“世界500强”企业华润集团旗下负责城市建设与运营的战略业务单元,也是中国内地最具实力的城市综合投资开发运营商之一,业务包括住宅开发、商业地产、城市更新、物业服务、康养地产、长租公寓、产业基金、产业地产、文化体育与教育地产、影院等。

华润置地于2006年挥师北上,先后进入大连、沈阳、鞍山、长春、哈尔滨、呼和浩特,于2010年成立华润置地东北大区,成为华润置地布局大东北的战略核心。2019年,华润置地东北大区总资产达850亿人民币,营业额超过175亿,净利润超过36亿。开发项目多次荣获“广厦奖”“詹天佑奖”“中国建筑工程装饰奖”等多个国家级奖项。十余载砥砺前行,致敬六城居住梦想,凭借对品质的不断追求,华润置地已成为东北区域内高品质的代名词,旗下项目赢得业内外一致赞誉。

业务覆盖共6个城市

6

营业额超过175亿

175

总资产达850亿人民币

850



东北大区区位图

主要业务

基于对东北新阶段城市生活发展方向的把握,东北大区不断深化“2+X”,即“投资物业+开发物业+X”的城市综合运营战略,在销售物业和投资物业两大主营业务之外,积极拓宽购物中心+互联网生态系统建设、物业服务、养老业务、长租公寓等多元业态,和东北一起向上生长。

住宅物业方面,东北大区累计开发经营68个项目,在四省六城打造品质标杆。投资物业方面,商业东北大区已开发4大在营,4大在建,共8大商业项目。其中,沈阳万象城持续引领东北高端商业市场,2019年销售额逾50亿元,领擎城市风尚。沈阳君悦、大连君悦作为顶级五星级酒店,为商务精英提供高端居停平台,更有华润中心、大连君尚中心奠定东北各城核心商业坐标,助力城市商业繁荣。

践行责任,勇于担当,东北大区积极发展“养老与健康产业”,于沈阳市沈河区打造一站式都会养老综合体——华润置地润馨汇颐养中心,以全功能设计和专业服务团队礼献优雅人生。为解决城市租住需求,华润置地打造长租公寓业务平台——有巢,为城市青年改善居住体验,致敬追梦人。

累计开发经营68个项目

68

共8大商业项目

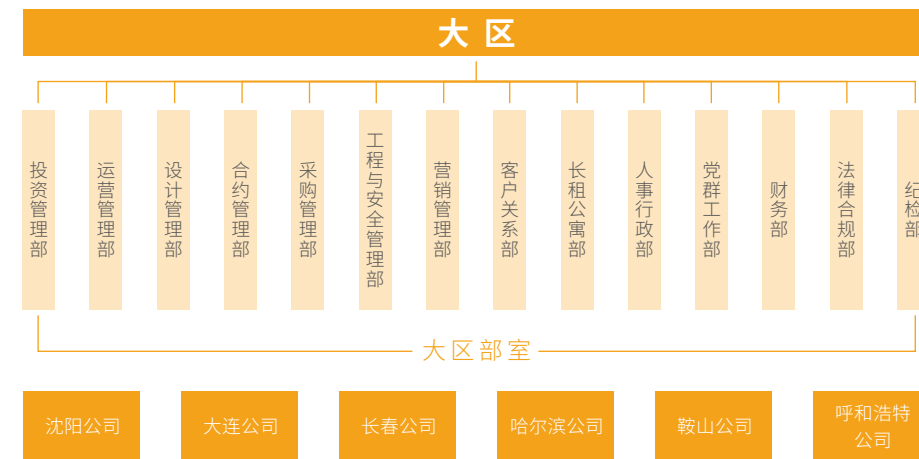
8

销售额逾50亿元

50

管理架构

华润置地东北大区按照总部要求设置组织结构,下设14个职能部室,6个城市公司。





同心谋价值 共绘美好发展

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

本章所回应的SDGs议题

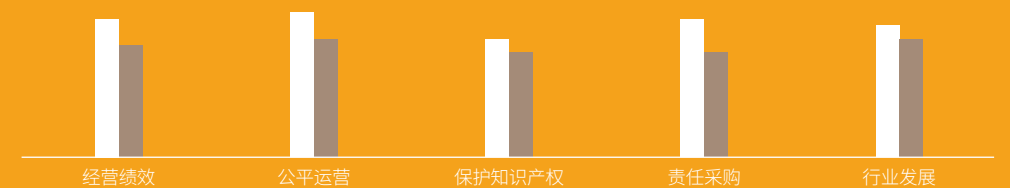


本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5
M3.1/M3.2/M3.3/M3.4/M3.5/M3.6/M3.7/M3.8/M3.9/M3.10/M3.11/M3.12/M3.13/M3.14/
M3.15/M3.16
S1.1/S1.2/S1.4

本章所回应的可持续发展议题

- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



管理目标

- 建立良好企业管治常规及程序
- 依法治企，廉洁治企
- 公平、公正、公开，构建健康、透明的供应商合作体系
- 促进行业发展

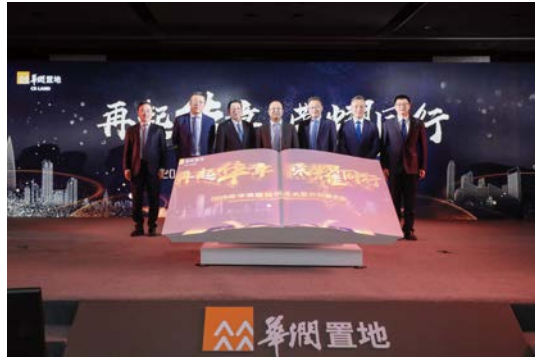
2019年进展

- 推进风险整改66项
- 开展廉洁警示教育共41次，参训者3891人次
- 审查供应商数量1085家，供应商通过质量、环境、EHS体系认证的比率100%
- 开展政府合作、投资合作、产学研合作、跨行业合作

提升规划

- 推进法律风险管控体系建设
- 由传统单一的招标操作，转向全周期的供应链管理
- 加强供方入围管控、强化招标输入条件、建立内外部专家，进一步加强供应商满意度管理
- 积极推行战略合作

携手供应商 提升履责能力



2019年华润置地东北大区供应商大会启动仪式

2019年,东北大区积极组织供应商进行合同体系、采购云系统、供应链延付等相关培训。召开供应商大会,向供应商伙伴传递供应商管理、工程及安全管理、合约管理及维修质保要求,研讨供应链融资政策及税改应对举措,提升供应商履责意识和履责能力,依托于“三章两率一大会”的形式,以供方满意度为标尺,不断反思自身不足,通过供应商梯队建设,打造全链条、全周期的供应商管理体系,全面提升整体供应链管理质量。在华润置地东北大区的不懈努力之下,超强的供应链维护意识和完善的供应商评价体系,获得供应商的一致认可与好评。



利益相关方声音

“华润置地东北大区有超强的供应链维护意识和完善的供应商评价体系。”

——深圳时代装饰股份有限公司 李斌

“华润置地作为全国性的知名品牌房企,自2011年进驻长春,已开发的橡树湾、紫云府、凯旋门和净月臺等项目,在产品品质、园区设计、物业服务等方面均得到了市场和客户的充分认可,拥有良好的品牌影响力和项目开发能力,是非常优秀的合作伙伴,双方合作能够利用各自优势助力企业发展。”

——长春市盛新房地产开发有限责任公司

合规运营

公司治理

东北大区深知维持良好的企业管治水平对于长期健康稳定发展的重要性，始终致力于建立良好企业管治常规及程序。为保证决策的科学化、民主化，防范决策风险，公司按照《中华人民共和国公司法》等相关法律、行政法规、部门规章的要求，有效实施公司治理，不断深化“三重一大”事项集体决策，完善管理体系，提升依法合规经营管理水平，保障公司持续健康发展。

守法合规

东北大区持续推进法律风险管控体系建设，健全和有效实施内部控制，及时准确进行信息披露，确保公司合法合规经营。

推进风险点整改66项

66

发布法律风险防范推文24篇

24

共计开展41场普法培训
参与者超过689人

41

689

制度建设

制定发布《华润置地东北大区合作项目投后法律管理工作指引》《华润置地东北大区合同审批签署规范指引》等制度文件。

风险检查

全面开展销售、工程、商业三大业务领域的法律风险检查，推进风险点整改66项。

加强与利益相关方的沟通和交流，积极向华润置地投资者汇报经营管理工作，向大众公开披露社会责任信息。

信息披露

丰富公司法治文化建设形式，微信公众号发布法律风险防范推文24篇，共计开展41场普法培训，参与者超过689人。

风险防范

廉洁置地

东北大区按照“依法治企，廉洁治企”的方针，坚定不移推动廉政建设工作，形成风清气正的企业氛围。2019年，公司持续重点关注关联交易、蝇贪、关键业务模块的廉洁腐败风险，确保廉洁教育全覆盖，开展内部巡视巡察，提升拒腐防变的风险防范能力。

廉洁教育

充分利用各种教育平台加强廉洁文化的传播，开展“预防职务犯罪，促进依法履职”“利剑高悬警钟长鸣”、新晋升中层管理者任职廉政集体谈话等廉洁警示教育共41次，参与3891人次。

廉洁共建

对内部员工严格落实《华润十诫》《华润置地廉洁从业准则》要求，对合作伙伴以《阳光宣言》《华润置地合作方廉洁协议》作为标准，同时以《中国共产党纪律处分条例》《中华人民共和国刑法》作为不可逾越的行为底线。

举报监督

严格按照《中国华润有限公司纪检(监察)机构信访办理和监督执纪工作指引》《华润置地有限公司职工违纪违规处理办法》的相关要求进行信访举报处理。秉承及时性、公平公正、实事求是、保密、回避原则开展举报线索核查，同时对不同层级人员进行线索分级处理。

公平竞争

东北大区严格遵守国家法律规定，重视对知识产权的保护，鼓励和保护公平竞争。2019年，东北大区持续推进知识产权风险管理，在不断提升员工知产侵权风险意识的基础上，定期收集、梳理区域内华润字号及万象城商标使用情况，实时监控区域内华润字号及万象城商标侵权情况，协同集团及总部开展字号及商标维权。同时充分尊重他人的知识产权，鼓励和保护公平竞争，制止不正当竞争行为，尽力维护他人的合法权益不受侵害。

商业保密

商业秘密是一个企业在竞争中立于不败之地的关键因素，商业秘密的丢失会为企业带来不可估量的巨大损失。东北大区高度重视商业保密工作，严格规定相关人员保管、保密责任；邀请外部专家开展企事业单位保密业务能力提升联建讲堂，详细讲解保密形势、保密基础知识及防范技能、保密违纪违法责任等内容，提升相关人员的专业能力及保密业务素质，夯实国家及企业安全的牢固防线。

责任供应

规范采购

东北大区秉持“公平、公正、公开”的竞争理念，在《华润置地采购管理规定(2019版)》下，从契约、理念和行为等多个层面规范公司招标采购工作，上线华润置地采购云系统，推进工程及非工程类100%线上招标，实现采购过程标准化、合规监控实时化。

绿色采购

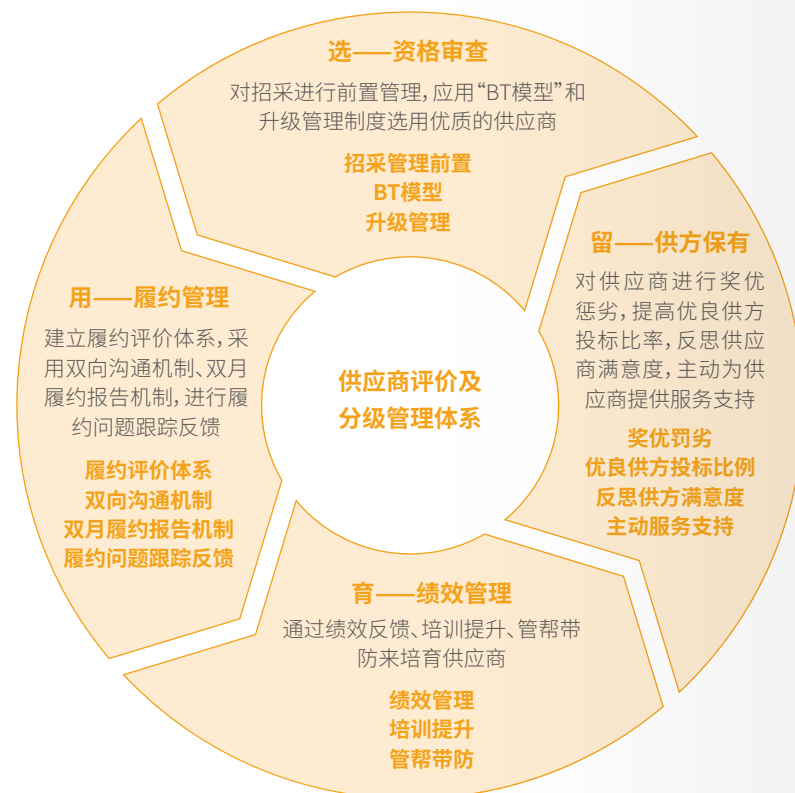
- 在采购活动中,推广绿色低碳理念,充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收促进等理念,优先采购和使用节能、节水、节材等有利于环境保护的原材料、产品和服务,参考相关国家标准、行业标准或团体标准,推进绿色采购,促进绿色产品推广应用,打造绿色环保的供应链。

本地化采购

- 在建设单位、建筑材料招标采购方面,主动调研、积极拓展本地优质资源。呼和浩特公司将总包单位内蒙古兴泰集团、幕墙单位内蒙古碧轩装饰工程有限公司等引入公司供方名册,实现造价咨询、消防、人防等工程本地化采购,推进本地企业发展的同时,减少了管理成本,降低了工期延误风险。

供应商管理

优秀而长期合作的供应商资源是公司持续发展的重要保障,东北大区坚持“高品质、高效率、低风险”的发展战略,打造全链条、全周期的供应商管理体系。通过标准化供方资格预审动作,标前查询供方是否存在经营不善、失信被执行信息等,通过网络渠道,背调供方情况,降低供方资信风险。在招标文件、合同文件中均附签《华润置地与合作方廉洁协议》,注明投诉举报方式,推进供应商监督。重视供应商伙伴的意见,以供应商满意度为标尺,不断反思自身不足,构建健康、透明的供应商合作关系。



^ 2019年审查的供应商数量1085家

1,085

供应商通过质量、环境、EHS体系认证的比率100%

100%

供应商大型集体培训4次

4

承包商管理

东北大区贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”方针,不断完善承包商管理,规范承包商EHS行为,加强劳工权益保护,提升承包商履责意识和履责能力,谨慎对待任何一个建造环节,最大限度提高安全水平。

为避免出现拖欠农民工工资情况,公司严格按照国家和行业政策要求,采取一系列日常监管及资金保障措施,要求承包商出具农民工工资优先支付承诺书,若出现拖欠、克扣劳动者报酬情况,支付的工程款将优先用于支付劳动者报酬,切实维护农民工合法权益。

行业发展

东北大区充分发挥自身优势,积极推行战略合作,构筑与拓展交流平台,通过政府合作、投资合作、产学研合作、跨行业合作等方式,促进行业发展,引领商业进步。

政府合作

- 与沈阳市人民政府签署战略合作框架协议,进一步拓展合作领域,加大投资力度,参与沈阳城市建设,推动城市转型升级,打造优质产业地产综合开发、康养地产综合开发等项目,提升城市综合竞争力和品质。

产学研合作

- 与中国科学院、国内一流院校及设计院进行深入沟通交流,配合开展寒地建筑节能课题,结合绿色建筑要求做出相应调整,落地到哈尔滨万象汇项目。

跨行业合作

- 积极参与国企合作,与航天系统单位共同推动“哈尔滨航天科技城项目”,致力于建设集教育、科研、居住、商业为一体的城市新兴区域。

建立示范区

- 建立呼和浩特地区首个实景示范区润府项目,形成当地引领性行业导向,规范化行业标准。



同心筑品质
共绘美好体验

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

本章所回应的SDGs议题



本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.6/M2.7/M2.8/M2.9/M2.10/M2.11/M2.12/M2.13/M2.14/
M2.15/M2.16/M2.17/M2.18

本章所回应的
可持续发展议题

- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



管理目标

- 为打造持续性、宜居性城市贡献力量
- 推行全面质量管理，推动产品设计质量、工程实现质量的系统提升
- 以“精交付、优服务”为指导思想实现产品、服务共同提升

2019年进展

- 积极配合政府提升公共服务水平，为项目所在区域居民配建社区服务用房
- 推进交通、长租、教育和康养地产发展
- 推行满意度目标责任制，实现总体客户满意度91分，列置地首位
- 房屋质量满意度84分，位列置地第一

提升规划

- 坚持深耕五大核心城市，开发物业聚焦非住宅产品
- 建设和优化EMS管理体系
- 以客户需求为导向、行业为标尺，打造设计、部品、技术三标准，推动产品迭代升级
- 以满意度目标责任制为管理抓手，加强客户服务意识，客户满意度目标89分
- 客户投诉关闭率达到97.4%

以造城之势 为大连湾发展注入强心剂



大连湾项目案名发布会启动仪式



作为大连城市发展的重要连接点，大连湾位于市内居民进出东北地区、连接主城区与金州新区的位置，也是大连市“两区一带”和辽宁省沿海经济带重点支持区域，是为全国首批“国家新型工业化产业示范基地”。

华润置地东北大区秉持央企的责任使命，紧跟国家战略规划，深度参与大连湾建设，为城市区域发展添砖加瓦。总建面107万方，打造7.9万方全家庭运动休闲公园，致力于焕新区域外貌。引入名校资源，助力推进区域教育均衡、优质发展。作为中国商业地产领导者，首次在大连引入万象商街，以多元业态打造区域级消费中心。

7月18日，大连公司组织召开中国湾区经济论坛，邀请大连市政府领导、市委党校专家学者、大连市多家媒体、企业界代表等就湾区时代下，大连湾的发展机遇进行深入研讨与交流。

8月31日，大连湾项目产品价值发布会启动，万象商业正式启幕，千人共鉴华润置地湾区巨作——大连湾以全面超越的人居典范推动大连湾腾飞。

利益相关方声音

“维修的非常好，售后维修部经理高一非常敬业、专业，无论是施工方案，还是墙面保护和施工过程中出现的问题，都给予我们合理的意见和建议，并且很有耐心，也很用心，非常负责任，让我们感觉到华润工作人员的素质非常好。”

——华润置地大连公司二十四城项目业主 杨先生

“家里有老人，想给他们优质的社区环境，园区里的休闲设施齐全，下楼就能锻炼身体，很方便。”

——华润置地哈尔滨公司崑崙御项目业主 李先生

“过生日的时候可以收到鲜花真是太开心了，谢谢有心的华润。”

——华润置地呼和浩特公司幸福里项目业主 赵女士

城市发展

城市建设

东北大区践行央企责任，跟随城市发展及住房保障发展需要，将全新生活理念融入城市建设，积极参与旧城改造，推进保障性住房建设，加强城市更新和改造提升，打造持续性、宜居性城市。

公司要求新拿地项目在标准工期内必须开工，最大限度地避免土地闲置，合理高效配置土地资源，实现城市土地的集约化利用，推进城市化进程。

案例 —— 长春市人民大街街道改造设计

人民大街是长春市的主干道和中轴线，是长春市最宽的街道之一，也是亚洲最长的大街之一，见证了长春市的百年历史变迁。2019年，长春市规划和自然资源局计划对人民大街街道进行改造提升，继古扬今、再启第一街新颜。

东北大区承接始于人民大街咸阳路、终于南湖大路全长约3.8公里的改造项目，在设计和建设过程中，从政府管理、公众参与、项目引领、落地实施等多种角度都做了有益的尝试，通过挖掘这条百年历史大街的深层次文化典故，结合多个景观节点来展示长春这座名城的多元活力和万象生活。人民大街的改造设计不仅仅是空间环境的品质提升，更是长春城市文化公共空间场所的营造。



长春人民大街街道改造项目

公共服务

东北大区注重创新产业布局，发挥自身专业优势，积极探索城市交通领域，努力推进长租、教育和康养地产的持续发展，升级城市生活、改善功能配套服务，优化人居环境，铸就东北梦、筑造幸福家。

交通地产

- 建设超大规模地下停车场，为沈阳站周边提供近1300个机动泊车位，以“高效的站车换乘、智能的停车体验、贴心的物业服务”，大幅度改善沈阳站周边停车难、周边商圈及住宅车位紧张的难题，为百年沈阳站保驾护航，在推动城市建设、惠及民生的道路上不断前行。

教育地产

- 主动、全面且有深度的建立与政府、学校的合作关系，成功落地沈阳静安府、呼和浩特幸福里等项目，通过配建中、小学引进优质学区资源，提供教育配套设施，延伸品牌影响力，推动优质教育资源均衡化发展，推进高品质生活区建设。

长租地产

- 在国家“住有所居”政策号召下，积极投身住房租赁市场建设，全力锻造“有巢公寓”长租公寓业务品牌，致力于解决城市青年租住需求，为城市新生代打造全新生活模式，以优质的服务带来生活的舒适，为每一个努力奋斗的城市青年打造城市港湾。

康养地产

- 将养老与健康产业作为重要的战略发展方向，布局东北养老服务产业，开放首个城市中心高端养老项目—华润置地润馨汇颐养中心高品质康养旗舰。未来将继续加快在沈阳乃至东北地区完成“机构-社区-居家”三级养老服务产业布局，全面引领东北养老新时代。



沈阳站西广场停车场

智慧升级

东北大区积极配合哈尔滨松北区政府,开展建筑工程智慧管理的大数据挖掘与技术集成应用推广,建设哈尔滨万象府项目“智慧工地”,实现电脑PC端“AR全景影像、人员实名制管理、塔机监控、吊钩可视化、扬尘噪音监测、视频监控”等功能,打造松北区“建筑工地一体化监管平台”,共同推动智慧城市建设。

产品品质

质量管理

2019年,东北大区以“客户导向、直面痛点、安全生产、追求卓越”为管理主题推行工程质量管理动作,不断完善质量管理体系,打造高品质工程。

质量管理体系认证

- 建立、完善全面质量管理体系,完成2019年ISO9001质量体系认证,确保向客户提供健康和安全的產品。

质量管控

- 组建专家库,集中优势解决公司专业管理中的瓶颈、难点及重大风险问题;编制质量奖罚标准、质量零容忍项目、第三方检查标准、五星级质量风险项目标准化技术澄清问卷;制定发布各城市、各业态合理工期标准,避免盲目抢工影响交付品质及客户满意度,防范系统风险。

质量交流与培训

- 针对新员工开发文化、组织、协同、专业4类20门标准化课程,开展工程系统“品质工匠”专项培训;组织开展幕墙、精装修专项培训交流会;组织各城市工程及项目部进行置地内优秀项目交流,为三级管控提供管理思路和方式方法。

质量监察评估

东北大区积极开展专项、过程和交付质量检查、评估和管理,实施客户满意度评价调研,加强质量管理,促进质量持续提升。

产品创新

东北大区坚持高品质战略,注重专业能力培育,鼓励创新思维,积极探索创新研发,以客户需求为导向,不断寻求产品与服务的全新突破,更大程度惠及大众的日常生活。

产品适应性创新

- 呼和浩特公司润府示范区景观结合呼和浩特“云中郡”美称,提取地方元素,打磨出适应主题、尊贵品质的景观小品及铺装,提升客户的居住幸福感。
- 沈阳公司瑞府项目深挖用地可延展性,充分利用用地条件,竭力规避不利因素,首次试用住宅全幕墙立面,户型结合规划条件全部适应性创新,为东北大区高端住宅项目积累了宝贵经验。

产品品类创新

- 长春公司创新研发学校类产品,在设计规划上投入大量精力,从配置、使用功能及空间感受上进行充分思考,根据周边住宅等因素满足客户需求及校方需求。满足后期落地应用。
- 呼和浩特公司创新研发保障性住房产品,从项目整体规划到建筑单体与户型上投入大量精力,从配置、使用功能及空间感受上进行充分思考,满足经济型基本使用需求,以支持后续公租房配建项目的使用。

	单位	2016年	2017年	2018年	2019年
技术研发投入	百万元人民币	0.30	3.91	2.17	3.58
研发人员数量	人	22	24	25	43

客户服务

服务体系

东北大区秉持以客户为中心,以“保权益、优体验”为客户关系核心管理理念,不断完善客户服务体系,优化客户全生命周期服务标准,深化全周期风险防控检查体系,主动提供优质售后服务,竭力提升服务意识和服务质量。

过程质量评估:70个标段受检,平均分为90.71分,位列置地第二名,其中哈尔滨、鞍山达标率为100%

70 90.71
2 100%

交付质量评估:27个交付标段受检,平均分为78.19分,超出考核标杆值(78分),位列置地第二名

27 78.19
2

房屋质量满意度:得分84分,较2018年提升3分,位列置地第一名,各城市公司均高于置地平均值(76分)

84 3 1

负责任营销

保障客户知情权,促进客户进行可持续性消费决策,普及必要知识、防范销售风险,加强营销案场管理,下发并执行《关于非标小院客户确认函的通知》《关于样板间风险提示相关工作要求的通知》等相关制度文件,严格把控所有展示资料,坚决杜绝不合规宣传。

风险防控检查

组建大区联合风险检查组,整合检查资源,升级检查机制,编制并更新《东北大区联合风险检查数据库》,提高客户风险关键节点的可控性,有效降低客户风险。

开盘前:完成开盘前风险检查21次,输出21封检查结果通报,识别风险项537项
交付前:完成交付前风险检查17次,输出17封检查结果通报,识别风险项785项

优质售后服务

注重客户对产品与服务的体验和反馈,针对投诉响应和回复时间、处理时长等制定详细的要求和考核指标,实现更高效地满足客户诉求,及时处理客户投诉。

2019年,共受理客户投诉2816件,投诉关闭率达到97.4%,投诉处理时长21.6天,投诉处理满意度43分,达到行业90分位。现场客诉30分钟内响应,电话客诉1个工作日内回复。

案例 —— 锦旗背后的故事

2019年12月,在接到某客户收房时发现了门窗、地板划痕,台板污染问题反馈后,第一时间致电客户,预约安排后续服务,并于一个月内完成维修工作。维修人员不仅在第一时间为客户解决问题,还细致讲解家电使用方法,对一些注意事项进行提醒,获得客户的认可和信任。

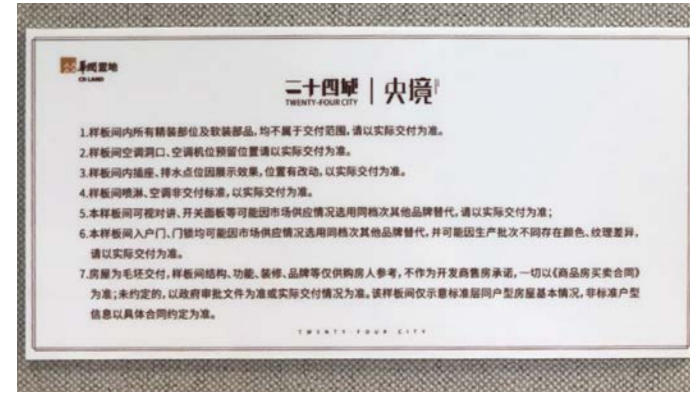
业主提到“华润置地的服务让我们感到无比的温暖!再次深深为华润置地东北大区工作人员耐心、细致、为人民服务的工作作风所感动!”



维修工作获得客户认可



开展联合风险检查



样板间风险提示

隐私保护

东北大区严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规,保护客户隐私。在系统中设置权限,对带有客户信息的文件进行加密处理和集中保存,保证客户信息只有固定人员可见,对借阅人的借阅原因严格把控;对员工进行培训,提高营销案场信息化管理能力,严禁客户信息外漏,全方位维护客户权益。

服务提升

东北大区强化客户服务意识,积极跟踪客户需求,建立客户全生命周期满意度管理模型,签署《客户满意度目标责任书》。围绕安全隐患、工程质量、品质提升等问题整改,持续开展“春风行动”,定期进行客户关怀、业主回馈活动,建立良好的沟通环境,改善居住品质,有效提升客户产品和服务体验。

案例 —— 2019年华润运动季

“华润运动季”是东北大区置地会的品牌活动,根据城市及项目特点,组织足球、篮球、羽毛球及亲子趣味活动。2019年华润运动季以“全民运动季,欢乐邻里行”为主旨,由管家、置业顾问一对一邀约业主参与。

各城市热爱足球、篮球、羽毛球的业主自发组成33个园区队伍,并借此机会形成相应社团,在比赛后自发训练、以华润园区名义参加其他联赛,更有沈阳二十四城业主以组建园区足球队为契机自发建立“二十四城业主运动汇”公众号,推进业主沟通交流。2019年华润运动季共开展51场活动,覆盖大区40个项目/分期,惠及2.8万业主,提高置地会及华润置地整体品牌影响力,有效提升客户满意度和客户黏性。



运动季 足球比赛



运动季 趣味活动

客户满意度总体得分91分,涉及7867个样本量,包含准、磨、稳、老四类业主。

91
7,867

全年开展2轮“春风行动”,共计完成整改问题291项,包含安全隐患类问题43项,工程质量类问题25项,设计缺陷类问题55项,以及品质提升类问题168项。

2 291
43 25
55 168



同心铸持续 共绘美好环境

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

本章所回应的SDGs议题

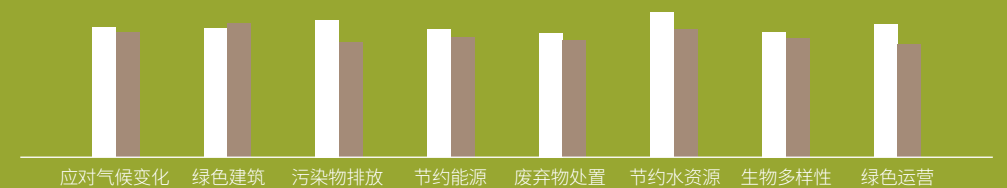


本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

E1.1/E1.2/E1.3/E1.4/E1.5/E1.6/E1.7/E1.8/E1.9/E1.10/E1.11/E1.12
E2.1/E2.2/E2.3/E2.4/E2.5/E2.6/E2.7/E2.8/E2.9/E2.10/E2.11/E2.12/E2.13/E2.14/E2.15/
E2.16/E2.17/E2.18/E2.19/E2.20/E2.21/E2.22/E2.23

本章所回应的 可持续发展议题

- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



管理目标

- 完善环境管理体系
- 持续推动绿色建筑建设
- 提高能效、节降能耗,绿色施工
- 促进绿色办公、低碳生活的发展

2019年进展

- 所有拟投资项目在拿地阶段均进行环境风险识别
- 以“零不符合项”的成绩顺利通过环境管理体系认证监督审核
- 以绿色建筑一星、二星为设计目标,2019年绿色建筑认证面积27.19万平方米
- 2019年万元营业收入二氧化碳排放量同比2018年下降39.80%
- 开展地球一小时、节能宣传周、世界环境日、垃圾分类等环保公益活动

提升规划

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

建设环境及 能源管理示范项目



华润置地鞍山公司幸福里项目

华润置地东北大区时刻紧跟国家发展的脚步，在利民政策的指导下，深入贯彻落实文明施工、安全施工、环保施工，建设环境及能源管理示范项目——东北大区鞍山幸福里六期项目，有序推进环境及能源管理工作。项目贯彻“责任驱动进步，绿色改变生活”的EHS理念，以资源高效利用为核心，以环保优先为原则，追求高效、低耗、环保统筹兼顾的发展目标，实现经济、社会、环保综合效益最大化的能源管理施工模式。



积极跟进装修噪音粉尘等污染，获租户“诺亚财富”赠送锦旗：“一流管理，优质服务。”

利益相关方声音

“用我们的行动践行华润的环保公益，用我们的双手写下城市的发展史诗。”

——呼和浩特公司项目部 胡永状

“环保可以是很小的行动，节约一度电，废纸再利用，从自己开始做起。”

——呼和浩特公司人事行政部 陆远

环境管理

^ 2019年, 东北大区环保总投资1846.72万元

1,846.72

完成节能改造项目9项, 累计投入改造资金350万元

9 350

住宅项目管理面积986万平方米, 能耗总支出1732.26万元

986

1,732.26

东北大区严格遵守和执行《中华人民共和国环境保护法》等法律法规规定和标准, 不断完善环境管理体系, 建立环保预警及应急机制, 将绿色环保低碳理念融入工程建设和日常运营中, 加强环境保护和节能减排工作。

风险防范

- 重视环境风险的事前防范, 所有拟投资项目在拿地阶段均会进行环境风险识别, 对新建项目实行登记备案, 不断提升环境风险防控水平。

监督审核

- 开展环保专项检查, 以查促改, 营造环保工作常抓不懈的高压态势。组织开展环境管理体系认证工作, 督办不符合项并有效整改关闭, 以“零不符合项”的成绩顺利通过监督审核。
- 按照项目选址、项目建设前、项目建设中、项目竣工/运营期四个阶段, 对下辖的新建建筑施工项目进行环境影响评估, 切实执行对于固体废弃物、污水、扬尘、噪声及生物多样性等环境影响因素的管控和治理标准, 保证项目环评达标。



环境管理体系认证证书

环保交流

- 组织开展环保交流分享和环境警示教育, 全面提高东北大区环保工作管理水平。

绿色工程

^ 2019年东北大区绿色建筑认证面积27.19万平方米

27.19

新建项目的绿地率均达到30%, 装配式建筑的装配率均达到约20%

30% 20%

绿色建筑

为应对资源能源短缺、生态环境恶化等环境问题, 东北大区积极采取行动减缓全球气候变化, 推进绿色建筑发展, 所有居住项目以绿色建筑一星、二星为设计目标, 严格把控建筑全生命周期环境管理, 不断加强环保设计研发与应用, 在保证质量、安全等基本要求的前提下, 最大限度节约资源、减少对环境的负面影响, 让建筑与自然真正实现和谐共生。

东北大区绿色建筑项目汇总

中国绿色建筑标准等级	项目名称
一星	华润置地沈阳公司二十四城二期项目、翡翠城三期项目、奉天九里花园四期项目
二星	华润置地沈阳公司八號院二期、长白置地广场一期项目



“华润置地沈阳公司长白置地广场一期项目”以节地、节能、节水、节材和环境保护为目标, 采用多项技术集成。

绿色施工

东北大区所有的在建项目, 均严格遵守绿色施工要求, 充分考虑项目所在地生态环境承载能力, 节约资源利用, 提高能效管理, 废弃物分类管控, 发展循环经济, 保护生态环境, 全面落实绿色施工。

节能减排

- 节约用水:** 现场设置的三级沉砂池实现废水重复使用。加强混凝土养护、施工用水、现场洒水的节约用水。
- 节约用地:** 充分利用市政道路。减少规定外的场地硬化。搭建紧凑、合理、可行的临时设施。根据现场平面布置图合理规划现场用地。
- 节约用材:** 加强现场管理, 提高周转材料使用次数。余料、废料回收利用。建立限额领料制度, 加强物资采购管理, 加强仓库管理, 避免材料损失。
- 节约能源:** 加强大型机械的维修与保养工作, 对机械设备进行比选, 使用小功率电器设备, 及时更换能耗超标、技术落后和淘汰的机械设备。
- 减少排放:** 制定废水、废气、废弃物管理作业指引, 最大限度降低排放物对环境和人体健康的不良影响。

生态保护

- 防尘喷淋:** 编制扬尘控制方案, 现场设置喷淋设施。指定专人进行裸土覆盖、扬尘监测等工作。土方作业及易产生扬尘等作业时及时安排专人洒水。运送土方等物料时, 采取全封闭等措施, 并保证车辆清洁。
- 噪音控制:** 合理调整施工作业时间, 调整施工工序, 减少对周边的影响。噪音控制符合国家有关标准。现场施工过程中避免野蛮施工, 减少噪声污染。

- **垃圾清理**: 制定垃圾清理计划, 明确责任人。根据政府要求并联合社区处理建筑垃圾。施工现场设置垃圾分类存放点。定期对垃圾分类情况进行检查。
- **开展生态治理和修复, 保护生物多样性**: 根据土地特殊地理位置, 针对性开展保护措施, 保持水土稳定性。遵守《中华人民共和国自然保护纲要》, 选用乡土植物绿化, 保护项目当地生物多样性。

绿色生活

绿色运营

东北大区积极倡导绿色运营理念, 推行绿色办公方式, 加强资源节约和循环利用, 实现垃圾清理、分类处理和回收利用, 促进绿色办公、低碳生活的发展。

线上租务

- 长租公寓自主开发基于移动互联网的运营管理平台及专属APP, 实现看房、签约、缴租、报修等所有租务场景线上“指尖管理”。

电子审批

- 积极推动业务审核线上化, 提高审批效率。2019年完成总审批数852884条, 不断进行业务调整、流程优化, 保障用户高效便捷办公。

视频会议

- 引进并推广华润集团Rmeet网络会议软件, 增加移动端小程序和会议门前终端的提醒功能。2019年, 支持353场68967分钟的线上沟通。

节约办公

- 加强水管等用水设备的维护管理。采用自然光、节能型照明, 合理设置空调温度, 减少电耗。在茶水间、打印区张贴海报、标识提醒员工节约用纸、垃圾入笼。

垃圾清理

- 办公区、营销案场设置垃圾分类存放点。定期对垃圾分类及情况进行检查。各城市公司积极推选垃圾分类试点项目, 制定垃圾分类专项方案, 并督促方案落地执行。

^ 2019年, 东北大区办公室耗水量1.6万吨, 较18年减少0.6万吨; 用电量108.71万千瓦时

1.6 0.6
108.71

环保倡导

东北大区积极开展环保公益和宣传活动, 倡导公众绿色健康的生活理念, 构建绿色低碳的生产生活方式, 促进人与自然的和谐相处。

案例 —— 推行垃圾分类, 助力美丽辽宁

沈阳华润大厦针对驻厦租户开展“美丽辽宁, 我是号召者”垃圾分类推行活动, 举办垃圾分类讲座, 普及垃圾分类方法, 宣贯垃圾分类对全球气候变化的影响的重要性, 引导广大租户主动参与垃圾分类, 养成良好的绿色生活习惯, 积极参与垃圾分类工作, 为我国的垃圾分类建设工作助力。



沈阳公司“环保接力”公开赛

^ 2019年, 东北大区开展环保培训3次, 累计参与625人

3 625



东北大区“地球一小时”专题活动



同心促人本 共绘美好生活

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

本章所回应的SDGs议题

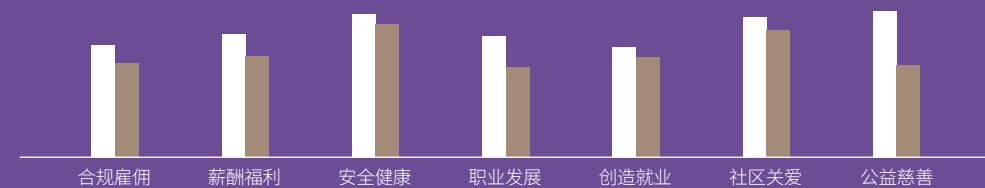


本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

- S1.5/S1.6
- S2.1/S2.2/S2.3
- S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/S2.8/S2.9/S2.10/S2.11/S2.12/S2.13/S2.14/S2.15/S2.16/S2.17/S2.18/S2.19/S2.20/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7
- S4.1/S4.2/S4.3/S4.4/S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/S4.9/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13/S4.14

本章所回应的可持续发展议题

- 内部利益相关方关注度
- 外部利益相关方关注度



管理目标

- 打造价值创造型EHS管理
- 保障员工权益,提高员工优质的工作环境和生活水平
- 建立可持续发展的企业慈善发展机制

2019年进展

- 敬业度95分,满意度96分,均位列各大区第一
- 人员死亡事故零发生,职业病事件零发生
- 开展奖金体系改革、年度薪酬检讨工作,完善薪酬福利体系,新增企业年金,增加商业保险保额,提升员工收入水平
- 派遣扶贫干部支援乡村建设,扎实推进三年工作规划和2019年度工作计划,开展产业、消费扶贫
- 以“润志会”为平台开展公益环保、关爱老人、关爱自闭症儿童等系列活动

提升规划

- 人员死亡事故零发生,职业病事件零发生
- 重视培养年轻干部,充分应用OTDP人才盘点结果
- 运用互联网平台工具,建立大区知识积累、创新激发、培训机制
- 提升员工薪酬福利待遇,提高员工满意度
- 全力推进乡村振兴战略,稳步落实壮大村级集体经济
- 支持社区发展、丰富社区文化

我们全力以赴 抗击疫情



沈阳公司紧急调配、采购物资支援抗疫一线



疫情就是命令，防控就是责任。为加强疫情防控，有效遏制新型冠状病毒传播与扩散，华润置地东北大区积极响应国家防疫工作，在第一时间落实预防新型冠状病毒感染的肺炎工作疫情部署，投身抗击疫情第一线，联手各方共筑抗疫堡垒。

关注员工健康安全，发布《华润置地东北大区2020年春节复工后新型冠状病毒防控措施》《华润置地东北大区行政系统应急防护方案》《华润置地东北大区新型冠状病毒员工自我防疫管理指引v1.0》。置地东北文化通讯微信平台新设“战役通讯”专区，第一时间落实员工安全防护的宣传、教育及引导工作。特殊时期，密切关注员工身心健康：发布复工安全提示，组建对接微信群了解每日健康情况，实行移动打卡、线上会议和对接办公制度；开设心理防护直播课程，帮助员工构筑心墙，舒缓心理压力。



《疫情下，压力与情绪管控指南》线上直播课程

利益相关方声音

“2017年在深圳，亲眼见证了华润大厦的封顶，那时便在心里种下了深深的种子——加入华润。华润置地2018年入驻呼和浩特，同年10月十分幸运地成为了一名华润人。疫情期间，时局紧张，公司向员工发放抗疫物资，是我们最坚实的大后方，成为华润人，我庆幸且骄傲。”

——呼和浩特公司人事行政部 黎源

“感谢贵司长期以来对华润集团品牌公益项目——华润希望小镇的关注和支持。”

——华润慈善基金会

以人为本

员工权益

东北大区严格遵守《劳动法》等各项法律法规及劳工政策，保障员工合法权益，不断改进民主管理机制，构建合规和谐的劳动关系。

坚持合法雇佣

- 以平等雇佣为原则，杜绝雇佣童工或强制员工劳动，坚持同岗同酬，依法足额为所有员工缴纳五险一金，依法享有带薪假期。

优化薪酬福利

- 深化落实“善待员工”文化理念，制定福利管理推广方案，拓宽健康管理、财务积累、风险保障、异地调动、经营保障、家属专享等方面的福利。

加强民主沟通

- 全年开展员工沟通及民主生活会，高管沟通会，设立意见征集箱，实现基层员工与管理层无障碍沟通，建立良好、公开、透明的沟通渠道。

重视员工隐私

- 健全保密工作机制，安排专职人员保管个人和薪酬档案，定期开展全面检查，确保员工信息安全。

职业发展

东北大区注重人才培养，始终秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”人才观，不断完善员工培训体系，拓宽员工职业发展通道，为员工成长提供有力支持。

强化晋升管理机制

- 将盘点与晋升调薪工作整合，落实盘点结果在晋升、调薪、调动、招聘、编制管控等环节中的应用。严格执行“三重一大”要求，重视360度全面性晋升考察，通过125份晋升考察报告及一对一反馈，完成370人晋升程序。

打造培训品牌项目

- 以提升专业能力及加强后备人才队伍建设为目标，紧贴业务、注重实践、关注人才，制定“四横四纵”培训发展体系，针对中高层团队、中基层骨干、投资拓展团队、创新业态团队、校招生团队等“5+1类人才”开展定制培训。

卓越新人：以新员工文化融入为主，帮助新员工快速掌握公司各项制度及工作规范，提升归属感和荣誉感。针对校招员工制定未来之星三年培养计划，针对社招员工高频、定期开展社招新员工培训，每季度一次。

卓越工匠：以提升专业技能为主，聚焦专业能力提升与价值创造。开展“卓越工匠”专业培养项目，涵盖工程、营销、投资、合约、招采、康养等多专业领域。

卓越将才：以提升管理能力为主，培养一批发展意愿强烈，横向专业互识，能够发展业务、传承文化、辅导新人的后备管理者，打造管理进阶培训项目。

案例 —— 发布《华润置地东北大区人才发展手册》

东北大区在《东北大区培训手册》的基础上，立足文化传承、人才发展与队伍建设，升级发布《东北大区人才发展手册》，从人才发展“选-育-用-留”四个维度，提高人才管理水平。

- 华润文化理念体系、华润人才观、部门管理者与人力资源部的工作切分等；
- 人才的选聘：招聘需求的有效提出及沟通、高效面试方法等；
- 人才的培育：培训体系、项目介绍、部门内训、培训工具介绍等；
- 人才的使用：OTDP、员工轮岗、绩效管理、关键对话、情境领导、PDCA循环等；
- 人才的保留：人才保留手段，员工晋升、调薪、离职面谈方法，全面薪酬体系等。



东北大区“四横四纵”人才培养体系

人才输出38人，其中调动27人，借调和支援11人

38 27 11

开展培训项目51场，128.5天(含训练营)，覆盖1888人次

51 128.5 1,888

开展部门内训1789门课程，覆盖20724人次，34113学时，人均20.73学时

1,789 20,724 34,113 20.73

安全健康

东北大区积极倡导“快乐工作，健康生活”的理念，以EHS管理体系为指导，开展安全生产管理，加强职业健康管理，努力维护员工身心健康。

安全生产

- 从组织、制度、风险、应急、监督反馈、安全文化建设等构建安全保障，形成全方位、全覆盖的安全网络。

健全EHS责任管理：健全责任架构，优化EHS管理体系，形成《东北大区EHS管理体系V6.0》，层层签订《环境健康和安全责任书》，2019年共签订责任书2538份，制定各岗位EHS责任清单36份。

开展EHS宣贯培训：开展以“防风险、除隐患、遏事故”为主题的安全生产月系列活动，组织春节前大检查、安全月大检查、年末安全大检查。2019年累计开展718次培训，累计参训人员15600余人次。

推进EHS示范项目建设：落实“高标准、高境界”要求，完成5个示范项目建设，其中哈尔滨万象府项目采用信息化技术建设智慧工地，实现安全管理的现代化。

提供安全生产设备：提供必要的安全设备，预防工伤、职业病和职业事故，保障安全健康的工作环境和条件。

健康管理

- 优化完成《东北大区职业健康管理规定V6.0》，将职业健康管理要求纳入EHS检查标准，按照风险辨识、原因分析、实施治理、效果评价的闭环流程，开展员工健康风险问卷调研、年度职业健康管理方案制定和员工健康体检等各项健康管理工作。

员工关爱

东北大区追求企业和员工的共同价值，以员工为本，围绕“身”“心”两方面开展年度员工文体类活动，为困难员工、困难党员及节日期间在岗员工送关怀、送温暖，提升员工幸福感。



“越运动、悦健康”



“不忘初心、牢记使命”郭明义同志先进事迹报告会

员工健康管理投入总额
1373.90万元
安全应急演练次数385次
重大安全事故0件
员工安全培训覆盖率100%
员工体检覆盖率100%
总部年度安全考评第1名
(大区层级)

1,373.9
385 0
100%
100% 1

开展文体类、竞技类及节日慰问等活动近100次，
累计参与8000余人次
慰问困难员工2人，累计
金额1.9万元

100 8,000
2 1.9



员工插花活动



慰问一线员工

社区支持

社区参与

东北大区强化红色央企的使命担当，深耕“红色驿站”多功能智慧党群服务阵地建设，充分发挥党员先锋模范作用，有力联结单位、行业、社区，成为非公企业联络党和政府的桥梁，用行动践行华润精神。2019年，公司荣获“中央企业先进集体”荣誉称号，《安家 in 楼宇内的“红色驿站”》案例成功入选《全国党员教育培训系列教材之基层党组织书记案例选编（国企版）》。

活动时间	活动方式	活动内容
2019年5月8日	讲座	动能转换，结构调整与沈阳高质量发展
2019年6月5日	讲座	学好方法论，做个智慧人，圆好中国梦
2019年7月3日	讲座	工业设计打造城市文化，助力城市产业升级发展
2019年8月7日	讲座	钢铁是这样炼成的——学习贯彻习近平总书记党的建设重要论述
2019年9月8日	讲座	不忘初心，牢记使命，用雷锋精神推进高质量发展
2019年10月9日	讲座	基因密码
2019年11月6日	讲座	初心与使命（胡静琴交流会）

沈阳万象精英汇“红色讲坛”讲座活动



“与国旗同框、与祖国同行”庆祝建国70周年升旗仪式

精准扶贫

东北大区积极响应中央打赢脱贫攻坚战的战略部署，紧紧围绕依靠党建引领脱贫和振兴，扎实推进三年工作规划和2019年度工作计划，积极派遣扶贫干部支援乡村建设，探索产业扶贫、消费扶贫等扶贫模式，全力推进乡村振兴战略，稳步落实壮大村级集体经济。

案例 —— 助力朗月村脱贫攻坚

早黄瓜温室大棚产业基地项目

帮助完成56.88亩基地土地流转，筹集建设资金282万元，2019年底实现朗月村集体经济收入7.84万元，同比2018年0.2万元增长近40倍，建档立卡贫困户每人项目分红同比去年增收300元。

规划种植结构调整

组织规划种植10亩“直根西瓜”、30亩“万诺鲜玉米”、40亩脱毒红薯试点项目，通过“朗月润农种植专业合作社”与“华润万家超市”销售合同对接，全部销售完毕，市场反应良好，土地收益由原来的300-500元提升到2000-2500元，提升了5-7倍。

产品品牌商标注册

帮助朗月村完成农产品地域品牌“朗月河”31大类和35大类的商标注册。

公益慈善

东北大区践行“服务社会，传播文明”的公益宗旨，遵守《华润集团社会责任工作管理办法》《华润集团企业公民建设指引》《华润置地志愿者管理细则》和华润慈善基金会相关制度，以“润志会”为平台，积极开展慈善捐赠、志愿服务、社区关爱等活动，推动企业与社区的共融和发展。

延伸阅读

润志会：

华润置地志愿者协会，成立于2015年12月31日，秉承“服务社会，传播文明”的宗旨，倡导“参与、互助、奉献、进步”的服务精神及“华润置地·用心做公益”的行动理念，自行开展或资助非营利组织开展赈灾扶贫、特殊人群关爱、环境保护及动物保护等公益活动项目，并组织工艺相关的培训、论坛、交流等活动。

开展公益活动9次
志愿者参与89人次
捐赠总额31.80万元
员工志愿服务总时数80.5时

9 89
31.80
80.5



呼和浩特公司携手蓝哈达公益协会助力高考送考



海原希望小镇志愿服务活动



长春公司“献爱心儿童福利院、做华润37°C热血青年”公益捐赠活动

案例 —— “星辰·大海”关爱自闭症障碍者

东北大区传承华润精神、践行社会责任，联合大连市爱纳孤独症障碍者综合服务中心，基于孤独症障碍者专注做事的先天优质素质，共同开展“星儿绽放”衍纸画项目。公司20名党员代表多次去往爱纳陪伴自闭症障碍者制作衍纸画，陪伴40余人次“星星的孩子”制作手工，通过与自闭症障碍者家庭微信沟通的方式给与其鼓励与帮助，为自闭症障碍者创造更多接触社会、认知社会、适度融入社会的机会，获得大连市爱纳孤独症障碍者综合服务中心“爱心同行·公益伙伴”奖牌。



爱纳孤独症障碍者综合服务中心授予东北大区“爱心同行·公益伙伴”奖牌



同心担责任
共绘美好未来

本章所回应的SDGs议题

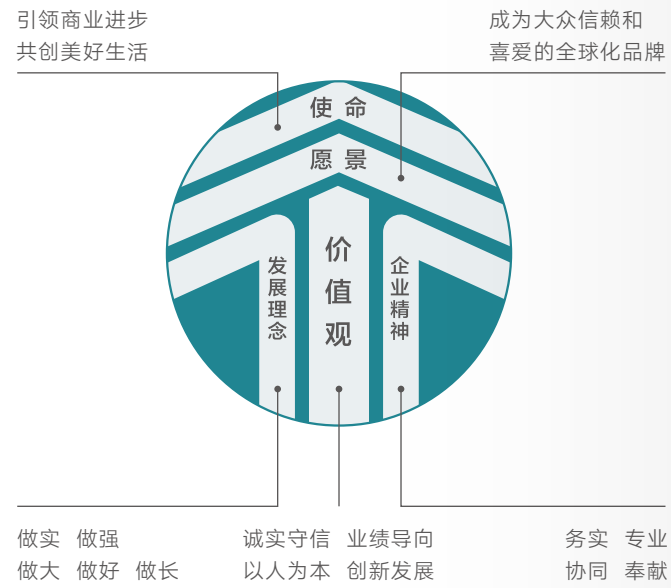


本章涉及的CASS-CSR4.0 指标

G1.1	G2.4	G4.2	G6.2
G1.2	G3.1	G4.3	G6.3
G2.1	G3.2	G5.1	A1
G2.2	G3.3	G5.2	
G2.3	G4.1	G6.1	

责任文化体系

华润置地东北大区坚持在促进整个社会的文明与进步中求得企业发展的价值取向,推动社会责任与企业文化相融合,构建责任文化体系,引导社会责任工作的开展。



可持续发展治理

完善社会责任管理制度

华润置地东北大区认真贯彻执行《华润集团社会责任工作管理办法》,建立社会责任组织体系,构建《华润集团社会责任关键绩效统计指标》,将社会责任理念融入企业经营,形成社会责任管理的长效机制,连续5年独立发布可持续发展报告,有效管理对利益相关方的影响。

构建社会责任组织体系

▶ 决策层	大区管理团队	整体把控、指引方向、整体标准
▶ 组织层	大区人事行政部	制定计划、分配任务、跟踪改善
▶ 执行层	大区各公司、各部门	落实工作、搜集数据、持续提升

可持续发展策略

华润置地东北大区始终坚持“使命导向+战略管控”,明晰“十三五”期间华润集团发展思路,围绕经营合作、产品服务、环境管理、员工社区领域重点范畴,规划社会责任战略,明确责任目标和推进计划,强化责任管理,推动社会责任践行,塑造有影响、可持续的责任品牌。

经营合作

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



重点范畴

- 合规运营、责任供应、行业发展

管理目标

- 建立良好企业管治常规及程序
- 依法治企,廉洁治企
- 公平、公正、公开,构建健康、透明的供应商合作体系
- 促进行业发展

2019年进展

- 推进风险整改66项
- 开展廉洁警示教育共41次,参训者3891人次
- 审查供应商数量1085家,供应商通过质量、环境、EHS体系认证的比率100%
- 开展政府合作、投资合作、产学研合作、跨行业合作

提升规划

- 推进法律风险管控体系建设
- 由传统单一的招标操作,转向全周期的供应链管理
- 加强供方入围管控,强化招标输入条件,建立内外部专家,进一步加强供应商满意度管理
- 积极推行战略合作

产品服务

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



重点范畴

- 城市发展、产品品质、客户服务

管理目标

- 为打造持续性、宜居性城市贡献力量
- 推行全面质量管理,推动产品设计质量、工程实现质量的系统提升
- 以“精交付、优服务”为指导思想实现产品、服务共同提升

2019年进展

- 积极配合政府提升公共服务水平,为项目所在区域居民配建社区服务用房
- 推进交通、长租、教育和康养地产发展
- 推行满意度目标责任制,实现总体客户满意度91分,列置地首位
- 房屋质量满意度84分,位列置地第一
- 客户投诉关闭率达到97.4%

提升规划

- 坚持深耕五大核心城市,开发物业聚焦非住宅产品
- 建设和优化EMS管理体系
- 以客户需求为导向、行业为标尺,打造设计、部品、技术三标准,推动产品迭代升级
- 以满意度目标责任制为管理抓手,加强客户服务意识,客户满意度目标89分

环境管理

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



重点范畴

- 环境管理、绿色工程、绿色生活

管理目标

- 完善环境管理体系
- 持续推动绿色建筑建设
- 提高能效、节能降耗,绿色施工
- 促进绿色办公、低碳生活的发展

2019年进展

- 所有拟投资项目在拿地阶段均进行环境风险识别
- 以“零不符合项”的成绩顺利通过环境管理体系认证监督审核
- 以绿色建筑一星、二星为设计目标,2019年绿色建筑认证面积27.19万平方米
- 2019年万元营业收入二氧化碳排放量同比2018年下降39.80%
- 开展地球一小时、节能宣传周、世界环境日、垃圾分类等环保公益活动

提升规划

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

员工社区

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



重点范畴

- 以人为本、社区支持

管理目标

- 打造价值创造型EHS管理
- 保障员工权益,提高员工优质的工作环境和生活水平
- 建立可持续发展的企业慈善发展机制

2019年进展

- 敬业度95分,满意度96分,均位列各大区第一
- 人员死亡事故零发生,职业病事件零发生
- 开展奖金体系改革、年度薪酬检讨工作,完善薪酬福利体系,新增企业年金,增加商业保险保额,提升员工收入水平
- 派遣扶贫干部支援乡村建设,扎实推进三年工作规划和2019年度工作计划,开展产业、消费扶贫
- 以“润志会”为平台开展公益环保、关爱老人、关爱自闭症儿童等系列活动

提升规划

- 人员死亡事故零发生,职业病事件零发生
- 重视培养年轻干部,充分应用OTDP人才盘点结果
- 运用互联网平台工具,建立大区知识积累、创新激发、培训机制
- 提升员工薪酬福利待遇,提高员工满意度
- 全力推进乡村振兴战略、稳步落实壮大村级集体经济
- 支持社区发展、丰富社区文化

利益相关方沟通

华润置地东北大区始终重视日常工作中与各方的沟通,建立并保持与政府、客户、员工、合作伙伴、社区等重要利益相关方的沟通机制,主动了解并积极回应利益相关方的期望和诉求,携手共享可持续发展价值。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
政府	遵纪守法 依法纳税 支持地方经济发展	合规管理、诚信经营 主动纳税 贯彻执行国家政策
客户	保证产品质量 优质服务	工地开放日、第三方检查 400热线、项目客服、置地会 客户满意度调查
员工	工资及福利保障 晋升与发展 健康与安全	薪酬调整、缴纳社保 员工培养、职业发展 EHS管理、员工体检
合作伙伴	依法履行合同 公平公正公开 共同发展	廉洁协议、阳光宣言、满意度调查 供应商辅导、供应商大会 带动行业健康发展
环境	低碳节能 保护生态环境	碳排放统计、绿色建筑、节能改造 环保公益活动
社区	推广健康、丰富生活 帮扶弱势群体 支持文化教育事业	全民体测、商场活动、品牌宣传 公益慈善、爱心捐赠 志愿者服务 校企合作、构建战略平台

重要性议题判定

华润置地东北大区通过多种渠道积极获取各利益相关方的意见,深入分析研究国家宏观政策、行业发展趋势等信息,结合公司实际业务情况,对可持续发展重大性议题进行分析和识别,筛选出26项重要议题进行重点披露。

1

明确议题范围

- 通过同行对标, 识别行业性的重要性议题
- 明确议题范围

2

开展问卷调查与访谈

- 通过问卷调查和调研访谈, 分别评估各个议题对于公司的重要性对于利益相关方的重要性

3

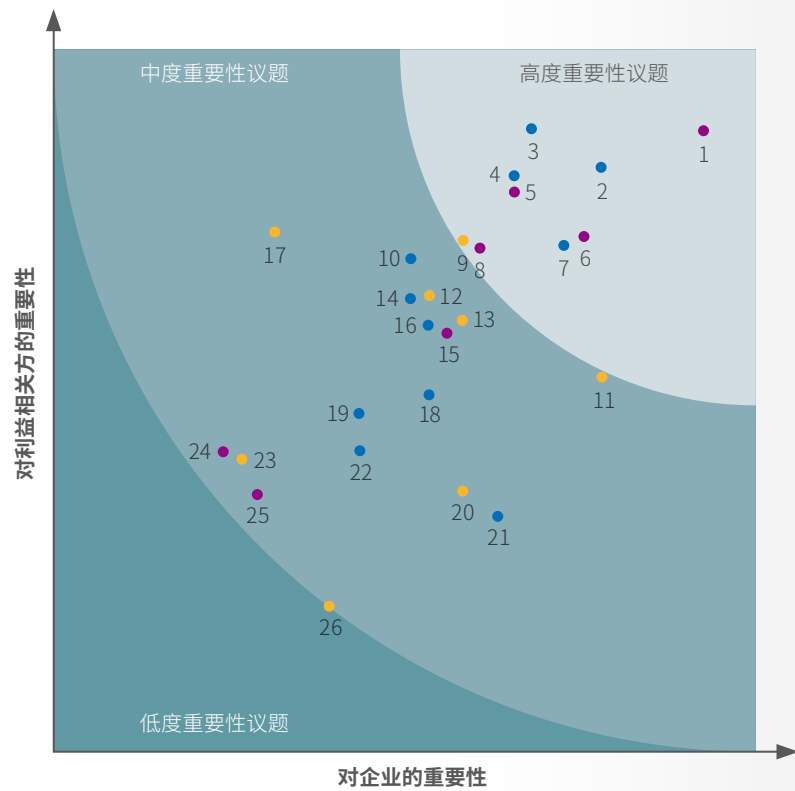
议题优先级分析

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

4

审核确定

- 审核确定重要性议题判定结果, 在报告中进行有针对性的披露



议题重要性	排序	议题名称	所属范畴	披露位置
高度重要性议题	1	安全健康	社会	第四章 同心促人本, 共绘美好生活
	2	质量监察与评估	管治	第二章 同心筑品质, 共绘美好体验
	3	保障客户权益	管治	第二章 同心筑品质, 共绘美好体验
	4	客户满意度	管治	第二章 同心筑品质, 共绘美好体验
	5	合规雇佣	社会	第四章 同心促人本, 共绘美好生活
	6	薪酬福利	社会	第四章 同心促人本, 共绘美好生活
	7	公平运营	管治	第一章 同心谋价值, 共绘美好发展
	8	职业发展	社会	第四章 同心促人本, 共绘美好生活
	9	生物多样性	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境
中度重要性议题	10	保护知识产权	管治	第一章 同心谋价值, 共绘美好发展
	11	污染物排放	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境
	12	节约能源	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境
	13	废弃物处置	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境
	14	产品质量管理	管治	第二章 同心筑品质, 共绘美好体验
	15	创造就业	社会	第四章 同心促人本, 共绘美好生活
	16	经营绩效	管治	2019年关键绩效
	17	绿色建筑	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境
	18	利益相关方沟通	管治	第五章 同心担责任, 共绘美好未来
	19	公共服务	管治	第二章 同心筑品质, 共绘美好体验
	20	节约水资源	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境
	21	责任采购	管治	第一章 同心谋价值, 共绘美好发展
	22	行业发展	管治	第一章 同心谋价值, 共绘美好发展
	23	应对气候变化	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境
	24	社区关爱	社会	第四章 同心促人本, 共绘美好生活
	25	公益慈善	社会	第四章 同心促人本, 共绘美好生活
	26	绿色运营	环境	第三章 同心铸持续, 共绘美好环境

履责能力提升

华润置地东北大区持续落实“以编促管”管理要求, 积极配合华润置地社会责任指标收集, 提高信息披露强度。加强社会责任管理与公司业务的有机结合, 邀请外部专家为各部门、各城市公司社会责任管理人员开展社会责任专题培训, 对可持续发展实践工作进行考核评价, 不断完善公司社会责任管理和实践, 全面提升社会责任管理工作的系统性。

展望未来

2020

2020年,是全面建成小康社会、实现第一个百年目标的决胜之年,也是华润置地实现“十三五”收官和“十四五”开启交汇的关键之年。华润置地东北大区将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持推动高质量发展,“不忘初心、牢记使命”,始终践行“反思、担当、协同、执行力”的管理文化,守正出新,行稳致远。



以正道经营盈利,履行经济责任

遵纪守法、诚信经营,加强开发、财务、法律方面的风险把控能力,科学高效降低运营风险。坚持“销售物业+投资物业+X”的商业模式和“精准投资”的方向,聚焦深耕已进入的六个城市,积极参与公开市场,全面提升投资专业能力。



提高客户满意度,担当客户责任

以客户需求为导向、行业为标尺,打造设计、部品和技术标准化。以行业标杆定位设计团队,持续提升产品力。以客户入住体验和持久使用为根本,保持真诚的匠心,让产品经得起时间的检验,切实提高客户满意度。



善待与发展员工,恪尽员工责任

深化落实“善待员工”文化理念,保障员工合法权益,构建和谐劳动关系。积极带动就业,注重人才培养,为员工职业发展提供有力支持。积极倡导“快乐工作,健康生活”的理念,努力维护员工身心健康,提高员工幸福感。



积极参与社区服务,承担社会责任

践行“服务社会,传播文明”的公益宗旨,积极开展慈善捐赠、志愿服务、社区关爱等活动,推动企业与社区的共融和发展。积极响应中央打赢脱贫攻坚战的战略部署,推动乡村振兴发展。加强城市更新和改造提升,打造持续性、宜居性城市。

附录1:数据列表

附1.1 ESG指标数据列表

ESG 指标	单位	2019年数据
A. 环境		
A1. 排放物		
A1.2 温室气体排放量及密度		
二氧化碳排放量	吨	20,716.53
万元营业收入二氧化碳排放量	吨/万元人民币	0.0118
A.2 资源使用		
A2.1 能源耗用量及密度		
综合能源消耗量	万吨标准煤	0.87
耗电量	万千瓦时	65,936.146
汽油消耗量	吨	261.59
柴油消耗量	吨	210.14
天然气消耗量	万标准立方米	517.765
其他能源消耗量	吨标准煤	226.87
万元营业收入综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0063
A2.2 水资源耗用量及密度		
总耗水量	吨	918,914.65
万元营业收入耗水量	吨/万元人民币	0.81
B. 社会		
B1. 雇佣		
B1.1 雇员人数:按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分		
全体雇员人数	人	1,817
性别		
男性	人	1,019
女性	人	798
雇佣类型		
全职	人	1,817
兼职	人	0
职级		
高层	人	23
中层	人	140
基层	人	1,654
学历		
研究生及以上	人	299
本科	人	1,176
大专	人	311
高中及以下	人	31
年龄		
30岁以下	人	998
30-50岁	人	812
50岁以上	人	7

ESG 指标	单位	2019年数据
地区		
沈阳公司	人	743
大连公司	人	297
长春公司	人	387
哈尔滨公司	人	245
鞍山公司	人	56
呼和浩特公司	人	89
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	%	12.96
B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率		
死亡人数	人	0
千人死亡率	‰	0
B3.1 受训雇员比例:按性别划分		
受训雇员总数	人	1,817
男性	%	56
女性	%	44
B3.2 雇员受训平均时数:按性别划分		
男性	小时	20.04
女性	小时	20.11
B5.1 供应商数目:按地区划分		
供应商总数	个	1,085
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目		
投诉数目	件	2,816
B8.2 在专注范畴所动用资源		
公益慈善捐赠价值	万元(人民币)	31.80
员工志愿服务人数	人	89

附录1:数据列表

附1.2 CASS-CSR4.0指标数据列表

CASS-CSR4.0	单位	2016	2017	2018	2019
股东责任					
资产总额	亿元人民币	343	392	623	850
净资产	亿元人民币	139	147	171	234
资产负债率	%	49	60	72	72
综合毛利率	%	25.0	30.6	31.1	33.2
签约额	亿元人民币	113	134	265	255
营业收入	亿元人民币	125	106	113	175
利润总额	亿元人民币	27.0	27.0	29.0	48.4
净利润	亿元人民币	20.6	20.1	22.0	36.8
净资产收益率	%	16.8	17.7	13.8	18.2
总资产报酬率	%	8.11	7.63	5.80	5.00
行业排名	名次	11	10	9	10
开发项目	个	27	37	33	58
获取地块	宗	9	12	16	18
期末土地储备面积	万平方米	369	405	468	647
重大腐败事件发生率	%	0	0	0	0
客户责任					
客户满意度	分	86	76	85	91
整体投诉关闭率	%	99.3	95.2	95.0	97.4
客户投诉处理率	%	-	99.86	95.00	99.95
研发投入总额	亿元人民币	0.30	3.91	2.17	3.58
研发人员数量	人	22	24	25	43
新增专利数	项	-	-	0	0
第三方过程质量评估	分	90.04	93.11	89.63	90.71
员工责任					
全职雇员	人	3,516	3,738	1,451	1,817
员工劳动合同签订率	%	100	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
员工体检覆盖率	%	98	100	100	100
职业安全健康档案覆盖率	%	-	-	-	95
员工敬业度	%	86	93	97	95
员工满意度	%	90	92	96	96
员工流失率	%	-	19.30	14.67	12.96
员工平均年龄	岁	30.6	30.4	30.4	30.4
女性员工比例	%	-	37.00	38.90	44.00

CASS-CSR4.0	单位	2016	2017	2018	2019
管理层中的女性比例	%	8.3	0	0	17.3
年人均带薪休假天数	天	>6	>6	>5	>6.6
员工培训覆盖率	%	97.5	100	100	100
员工培训参与人次	人次	2,965	9,714	11,779	22,612
员工培训投入总额	万元	104	141	173	236
人均培训投入	元/人	867.8	815.8	1,192.0	1,298.8
人均培训时间	小时	6.42	9.55	17.44	20.07
参加工会员工比例	%	100	100	100	100
残疾人雇佣人数	人	1	1	0	0
困难员工帮扶投入	万元	9.00	5.40	37.42	4.10
伙伴责任					
供应商通过质量、环境、EHS体系认证的比率	%	100	100	100	100
经济合同履约率	%	-	-	100	100
因为社会责任不合规被否决的潜在供应商数量	个	-	-	0	0
报告期内审查的供应商数量	个	-	-	-	1,085
因为社会责任不合规被中止合作的供应商数量	个	-	-	0	0
公共责任					
纳税总额	亿元人民币	20.8	22.1	36.0	41.8
招聘新员工人数	人	255	283	573	693
招聘应届毕业生人数	人	13	37	55	122
慈善公益捐赠支出	万元人民币	77.00	358.80	91.92	32.80
员工志愿服务人数	人次,小时	>1,000	>1,000	>1,000	>1,000
扶贫专项资金投入	万元人民币	-	-	1.5	31.8
脱贫人口数量	人	-	-	0	138
一般及以上工伤事故发生数	次	0	0	0	0
工伤事故死亡人数	人	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0
千人重伤率	‰	0	0	0	0
千人负伤率(事故频率)	‰	0.18	0	0	0
火灾千人死亡率	‰	0	0	0	0
千人经济损失率	‰	0.01	0.17	0.03	0
百万营业额经济损失率	%	0	0	0	0
百万营业额死亡率	%	0	0	0	0
百万平方米房屋建筑死亡率	‰	0	0	0	0
对公司市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0	0	0	0

CASS-CSR4.0	单位	2016	2017	2018	2019
安全生产投入	万元人民币	11,063.86	17,802.12	19,034.36	20,580.84
安全应急演练次数 [注1]	次	2,977	3,600	3,956	385
员工健康管理投入总额	万元人民币	-	61.38	178.00	157.00
员工安全培训次数	次	564	608	387	508
员工安全培训覆盖率	%	-	100	100	100
环境责任					
环保总投入	万元人民币	-	550.00	1,408.03	1,846.72
节能减排技术改造投入	万元人民币	128	550	603	350
碳强度	吨/百万人民币营业额	4.37	2.35	1.96	1.18
综合能源消耗量	万吨标煤	0.61	0.64	0.68	0.87
天然气消耗量	万标准立方米	-	-	72.803	517.765
二氧化碳排放量	吨	54,638.00	24,864.88	22,189.00	20,716.53
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
氮氧化物排放量	吨	-	0	0	0
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0049	0.0060	0.0060	0.0063
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤/万元人民币	0.0259	0.0229	0.0222	0.0189
新建项目绿地率	%	-	30	30	30
绿色建筑认证面积	万平方米	72.00	36.08	96.00	27.19

注1:指标“安全应急演练次数”统计范围剥离物业。

附录2:CASS-CSR4.0指标索引

报告目录	CASS-CSR4.0指标对标
关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3/A6
高管致辞	P2.1/P2.2
2019年高光时刻	P3.1/P3.2
2019年关键绩效	M1.6/M1.7/M1.7/S1.3/A2
企业荣誉	A3
企业概况	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5
主要业务	P4.3
管理架构	P4.2
1.1合规运营	M1.1/M1.2/M1.3/M1.4/M1.5/M3.3/M3.5/ S1.1/S1.2/S1.4
1.2责任供应	M3.1/M3.2/M3.7/M3.8/M3.9/M3.10/M3.11/M3.12/M3.13/M3.14/M3.15/M3.16/E2.2/E1.5/E1.6 E2.2/E2.6/E2.19/E2.20/E2.21/E2.22
1.3行业发展	G6.3/M3.4/M3.6
2.1城市发展	M2.1/M2.4/M3.6/S1.4
2.2产品品质	M1.8/M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.6/M2.7
2.3客户服务	M2.8/M2.9/M2.10/M2.11/M2.12/M2.13/M2.14/M2.15/M2.16/M2.17/M2.18
3.1绿色管理	E1.1/E1.2/E1.4/E1.5/E1.8/E1.9
3.2绿色工程	E1.3/E1.7/E1.10/E1.11/E1.12/E2.1/E2.3/E2.4/E2.5/E2.6/E2.7/E2.8/E2.9/E2.10/E2.11/E2.12 E2.13/E2.14/E2.15/E2.16/E2.17/E2.18/E2.19/E2.20/E2.23/E2.24/E2.25/E3.3/E3.4/E3.5
3.3绿色生活	E3.1/E3.2/E3.6
4.1以人为本	S1.5/S1.6/S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/S2.8/S2.9/S2.10/S2.11/S2.12/S2.13/S2.14 S2.15/S2.16/S2.17/S2.18/S2.19/S2.20/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7
4.2社会支持	S4.1/S4.2/S4.3/S4.4/S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/S4.9/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13/S4.14
(一) 责任文化体系	G1.1/G1.2
(二) 可持续发展治理	G3.1/G3.2/G3.3/G4.1
(三) 可持续发展策略	G1.1/G1.2/G2.2/G2.3/G2.4
(四) 利益相关方沟通	G6.1/G6.2/G6.3
(五) 重要性议题判定	G2.1
(六) 履责能力提升	G4.2/G4.3/G5.1/G5.2
2020年履责展望	G2.2/A1
附录1:数据列表	M1.6/M1.7/M1.8/S1.3/S2.1/S2.20/A2
附录2:CASS-CSR4.0 指标索引列表	A5
附录3:报告评级	A4

附录3:报告评级

《华润置地东北大区可持续发展报告2018》评级报告

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

一、评级依据

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

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性(★★★★★)

公司人事行政部牵头成立报告编写工作组,董事长、总经理担任组长和副组长,把控整体方向及重要内容,并负责最终审定;将报告定位为合规披露责任信息、强化利益相关方沟通、传播责任品牌形象的重要工具,功能价值定位明确;根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业先进企业对标、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、长图版等形式呈现报告,过程性表现卓越。

实质性(★★★★★)

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

完整性(★★★★☆)

《报告》主体内容从“同心谋价值 共绘美好发展”“同心筑品质 共绘美好体验”“同心铸绿色 共绘美好环境”“同心促人本 共绘美好生活”“同心担责任 共绘美好未来”等角度披露了所在行业核心指标的87.21%,完整性表现领先。

平衡性(★★★★★)

报告披露了“受理客户投诉数量”“员工综合流失率”“重大腐败事件发生率”“千人经济损失率”“百万平方米房屋建筑死亡率”等负面数据,并简要描述房屋质量客户投诉事件的整改情况,具有卓越的平衡性表现。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“签约额”“综合毛利率”“员工培训覆盖率”“纳税总额”“新建项目绿地率”“碳强度”等73个指标连续3年的对比数据,可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“同心同行 共绘美好”为主题,以“同心...,共绘美好...”为主线,贯穿全篇,系统展示了企业对伙伴、客户、环境、员工、社区等重要利益相关方的履责行动与成效,框架结构清晰;封面设计虚实结合,将地域标志性建筑与手绘人物相结合,勾勒人与建筑和谐相处的美好场景,呼应主题,增强了报告的辨识度和悦读性;各章开篇设置“责任故事”,集中呈现亮点实践,并嵌入利益相关方证言佐证企业履责成效,提升了报告的公信力,可读性表现卓越。

创新性(★★★★☆)

报告开篇设置“2019年高光时刻”专题,集中展现企业年度重点履责事件,凸显了企业的履责意义;积极响应脱贫攻坚、抗击疫情等热点时政议题,彰显了企业贯彻宏观政策的责任担当;各章开篇系统披露关键议题管理目标、年度进展及提升规划,提纲挈领,总领性强;嵌入二维码,延伸解读报告内容,增强了报告的沟通性,创新性表现领先。

综合评级(★★★★★)

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



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

华润置地东北大区可持续发展报告连续第二年获得五星级评价

中国企业社会责任报告
评级专家委员会

四、改进建议

增加行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间:2020年6月22日



扫码查看企业评级档案

附录4:报告编写人员名单

东北大区人事行政部

组长:王勇

副组长:李鹤男

执行组:闫颖、李智园、于欣鑫

组员(按照音序排列):曹天卓、崔策、董旭、韩沛玲、胡巧玲、胡雪、李兴亮、刘琦、刘姝宏、陆远、马琳、马雨婷、彭嘉、苏云龙、孙博、

孙荣鑫、孙文时、孙宇轩、孙志浩、王德新、王晓萌、薛萍萍、杨婷婷、张岩、赵丹、赵孟娜、赵宇婷