

# 勇毅笃行 韧性生长

—  
华润置地华中大区  
可持续发展报告



2021

# CONTENTS

## 目录

- 2 关于本报告
- 3 卷首语
- 4 关于我们
- 6 2021 大事记
- 8 可持续发展管理
- 12 数说 2021
- 12 责任专题：赓续百年初心，奋进崭新时代

### 1 匠心品质

#### 构筑生活新篇章

- 20 赋能城市发展
- 22 打造精品工程
- 25 提升服务体验
- 29 绩效检讨

### 2 绿色低碳

#### 描绘生态新画卷

- 32 加强环境管理
- 32 打造绿色建筑
- 33 坚持绿色施工
- 36 融入绿色运营
- 36 应对气候变化
- 37 绩效检讨

### 3 人本关怀

#### 激活成长新力量

- 41 保障员工权益
- 43 职业安全健康
- 45 助力员工成长
- 46 用心关爱员工
- 49 绩效检讨

### 4 伙伴协同

#### 构建共赢新格局

- 53 践行责任采购
- 55 推动行业发展
- 57 绩效检讨

### 5 回馈社区

#### 营造和谐新气象

- 61 助力乡村振兴
- 62 支持社区抗疫
- 63 推进公益慈善
- 64 开展志愿服务
- 64 支持社区发展
- 65 绩效检讨

#### 66 展望 2022

#### 67 荣誉列表

#### 67 可持续发展指标

#### 70 ESG 指标索引

#### 72 报告评级

#### 74 报告编制人员名单

# 关于本报告

# 卷首语

## > 报告周期

本报告是华润置地华中大区发布的第八份可持续发展报告，本报告为年度报告。

## > 报告承诺

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

## > 报告范围

本报告覆盖华润置地华中大区及下属城市公司，时间范围为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，部分内容往前后延伸。

## > 参考标准

香港联合交易所主板上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（ESG 指引）；  
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR 4.0）》；  
《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs）；  
《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》（GRI Standards）；  
《华润集团社会责任管理办法》。

## > 报告流程

本报告编写流程参考上述标准，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。

## > 称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“华中大区”“公司”“我们”等均指“华润置地华中大区及下属城市公司”。

## > 数据说明

本报告包含信息以华润置地华中大区 2021 年的统计数据 and 正式文件为主。

## > 报告定位

本报告旨在通过披露华中大区 2021 年在经济、社会、环境方面的履责实践及成效，与利益相关方进行坦诚沟通，助力华润置地总部 ESG 管理，以报告促管理提升，促进华中大区可持续发展，助力华中地区城市提升品质。

## > 报告获取

本报告计划以中文纸质版、电子版、一张图、视频等形式发布，读者可通过华润置地官网、华润置地华中大区官网等渠道获取本报告。

## > 联系方式

华润置地华中大区党群与纪检部  
地址：湖北省武汉市江岸区中山大道 1627 号  
中信泰富大厦  
电话：027-88862988  
官网：<https://wh.crland.com.cn/>



扫一扫  
反馈您的宝贵意见

**踔厉奋发，砥砺前行。**在“十四五”开局、华润置地上市 25 周年之年，华润置地华中大区在华润集团、华润置地领导下，深耕华中地区，紧跟国家重大战略，坚持“品质给城市更多改变”，以强烈的使命感、责任感，稳步推进高质量发展结出硕果，助推城市向上蓬勃生长。

**这一年，我们匠心筑优品质生活。**立足华中地区，从事专业化、综合商业地产及住宅项目的开发、运营和管理，2021 年获取 2 个城市综合体、1 个高品质住宅项目，积极开展城市更新，拓展康养、长租公寓业务。同时，严格落实高品质标准，以创新赋能产品进步，以客户需求驱动服务创新，保障客户权益，打造城市美好人居典范。

**这一年，我们倾心筑美绿色家园。**努力将绿色发展理念融入施工、生产、运营全过程，打造与自然和谐共生的绿色建筑，创新运用智慧工地“绿色施工”模块，以实际行动助力“双碳”目标的实现。

**这一年，我们用心筑暖工作氛围。**为员工提供公平的就业机会，保障员工劳有所得、民主监督等各项权益。高度重视员工培养，为不同层级、业务领域的员工提供“鸿鹄计划”等定制化培训，畅通员工晋升、轮岗、调动等渠道。构筑全生命周期的 EHS 管理体系，通过安全生产专项检查、隐患排查治理、职业健康体检等措施，守护员工职业健康安全。

**这一年，我们齐心筑就合作共赢。**夯实供应链管理工作，考察引入战略品类新供方 50 家，组织供应商“总对总”交流会 14 场，从技术创新、EHS 等方面鼓励供应商履责，打造供方生态。积极参与行业交流会，深化与政府、企业、高校的战略合作，携手各方实现共同高质量发展。

**这一年，我们爱心筑享和谐社区。**弘扬人道主义精神，积极投身消费帮扶等乡村振兴事业，面对汛情、疫情等突发事件坚持奋战在一线，与业主、合作伙伴守望相助，开展敬老慰问、爱心送考、免费义诊等慈善、志愿活动，为构建和谐社会贡献一份力量。

**面向未来，华章再续。**2022 年是党的“二十大”之年，也是“十四五”迈入承上启下的关键之年。面对新问题、新机遇、新挑战，华中大区将继续传承华润置地“品质给城市更多改变”的宗旨，坚决贯彻“降本、提质、增效”管理主题，以自身的高质量发展更好地服务国家大局，为华中地区居民精心构筑美好生活，推动经济社会的可持续发展。

# 关于我们

## 企业概况

华中大区作为华润置地布局全国的七个大区之一，成立于2004年，隶属于全球500强企业华润集团旗下房地产业务旗舰华润置地（HK 1109），主要负责在湖北、湖南、江西、河南四省开展城市投资、开发和运营，已布局武汉、长沙、郑州、南昌等4个省会城市，以及宜昌、赣州等2个省域副中心城市，致力于成为华中区域最受客户信赖的城市投资开发运营商。

华中大区依托华润集团及华润置地雄厚的企业实力，始终坚持“品质给城市更多改变”，以筑就美好生活的初心，持续进行住宅、商业、写字楼及综合体等综合业务开发，布局长租公寓、康养业务等创新业务版块，在焕新城市面貌的同时，促进人居理念的变革，赋予城市每一寸土地新的价值。

### 关键绩效

总建筑面积	销售物业在建项目	销售物业签约面积
<b>1413</b> 万平方米	<b>29</b> 个	<b>199.6</b> 万平方米
总商业建筑面积	在建商业项目	在营商业项目
<b>153.71</b> 万平方米	<b>7</b> 个	<b>5</b> 个

#### 武汉 (375.15 万平方米)

翡翠城四期  
翡翠中心二期  
琨瑜府二期、三期  
万象城综合体  
公园里  
玲珑府  
凤凰城  
二十四城  
昆仑御  
瑞府  
半岛九里

#### 宜昌 (34.38 万平方米)

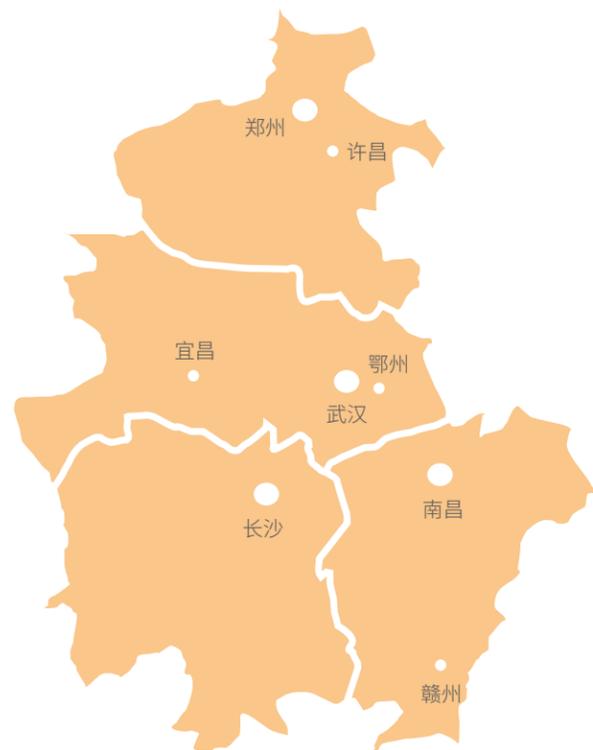
万象汇

#### 鄂州 (81.02 万平方米)

梧桐湖国际社区  
葛店未来尚城

#### 长沙 (116.43 万平方米)

翡翠府  
华润置地中心  
凯旋门  
桐梓坡



华中大区在建项目布局 (截至 2021 年底)

#### 郑州 (182.64 万平方米)

凯旋门  
新时代  
华润中心  
琨瑜府

#### 许昌 (9.88 万平方米)

紫云府

#### 南昌 (145.24 万平方米)

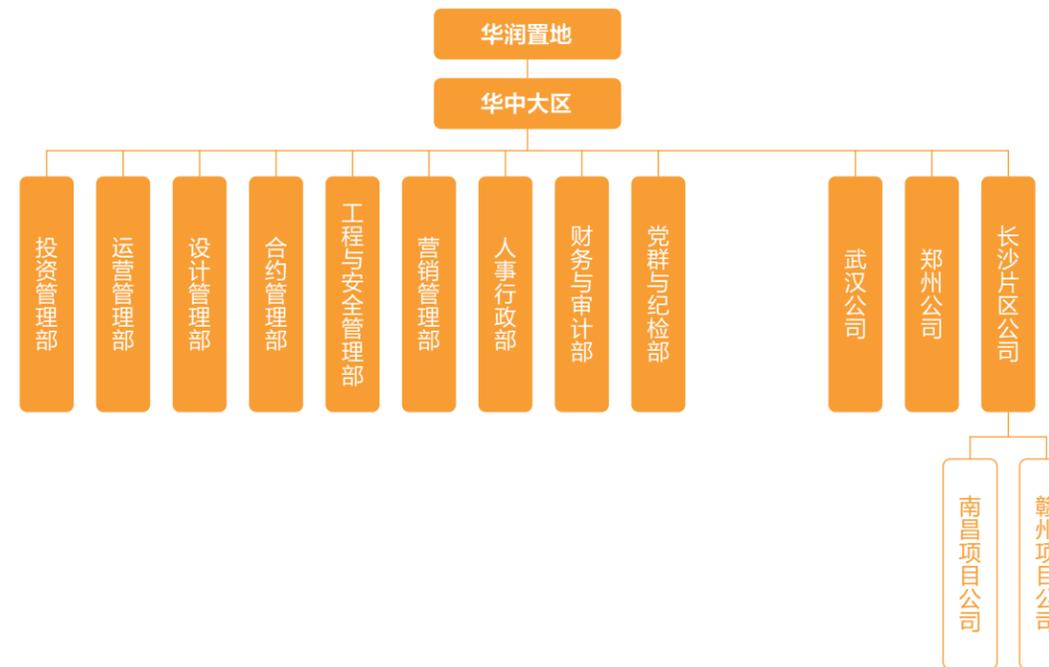
万象汇综合体  
万象城综合体  
昆仑御

#### 赣州 (39.94 万平方米)

华润中心  
万橡府  
悦蓉府

## 组织架构

华中大区践行“总部-大区-城市”三级管控架构，按照华润置地组织变革工作要求，完成合肥公司与郑州公司交接，南昌项目公司、赣州项目公司整合归口长沙片区公司，以及组织架构变革与人员落位，设置9个专业部门、3个城市公司。



## 公司治理

### 关键绩效

合同审核率

**100%**

开展法律培训覆盖

**6300** 人次

### > 规范治理体系

我们严格遵守《华中大区合资公司股东会、董事会、监事会管理工作指引》，面向各城市公司开展合资公司股东会及董事会赋能培训，围绕投后管理的重要性、重点履约事项、股东会及董事会召开的岗位职责、工作程序等事项进行培训，依法构建由股东会、董事会、监事会及管理层等组成的公司治理体系，确保公司治理架构的有效制衡、治理机制的高效运行。

### > 诚信合规经营

我们全面开展合规体系建设，成立合规委员会作为合规管理最高决策机构，负责批准决定合规管理重大事项，指导、监督和评价合规管理工作，重点推进经理人管理、商品房销售、建设工程、安全生产、公司治理、劳动用工等专项合规管理及法律风险防范，开展“靠企吃企”专项整治工作要求培训宣贯，努力提高合规管理体系运行质效。

# 2021 大事记

## 投资开发

- 2月20日，获取长沙市岳麓区桐梓坡路商住综合体项目，项目占地9.4万平方米，容积率5.8，计容建面54.7万平方米。
- 6月3日，联合获取郑州市郑东新区金水东路综合体项目，项目占地面积12.7万平方米，综合容积率5.5，计容建面69.8万平方米，商业占比65%。

## 架构调整

- 3月，合肥公司正式并入华东大区版图，郑州公司正式并入华中大区版图。

## 领导慰问

- 2月9日，湖南省长沙市委常委、市委宣传部部长陈刚带队到访悦年华·颐养中心（长沙天心）项目，慰问入住困难群众。
- 6月16日，江西省委书记、省人大常委会主任刘奇带队赴南昌万象汇进行燃气使用、消防安全情况调研与指导。

## 合作调研

- 4月15日-16日，江西省政府与华润集团签署战略合作框架协议，华润集团董事长王祥明、华润置地总裁李欣调研华润置地在南昌项目，与南昌市政府领导就战略合作、加快投资布局等开展会谈。
- 5月17日，华润集团董事长王祥明拜访湖南省委书记、省人大常委会主任许达哲，省委副书记、省长毛伟明，就“十四五”深化全面合作开展会谈，并在湖南公司听取华润在湘企业业务经营发展情况汇报。
- 5月20日-22日，华润置地总裁李欣到华中大区调研，实地考察在建项目，并组织召开华中大区工作座谈会。

## 供应商交流

- 4月19日，召开“携手同行、乘势而上”2021年度供应商大会，各部门、各城市公司、各项目有关负责人及160余家合作供应商，共200余人参加会议。

## 报告发布

- 6月30日，《华润置地华中大区2020年度可持续发展报告》正式对外发布，荣获中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星级”评价。

## 党建活动

- 6月4日，召开“学党史、庆百年”党史学习教育工作推进会。
- 6月5日，在悦年华·颐养中心（武汉石桥）举办“听老党员讲红色故事”主题党日。
- 6月11日，在金银湖国家城市湿地公园举办“牢记来时路、奋斗新征程”庆祝建党100周年红船船票传递润心跑活动。
- 7月17日，举行“传承红色精神、开十四五新局”党史学习教育读书班暨七一主题党日。

## 业务进展

- 9月3日，南昌华润万象城购物中心项目主体结构封顶。
- 10月11日，联合成立湖北省城市更新集团有限公司，结合湖北省联投集团在湖北省内的政府资源优势，以及华润置地城市开发运营优势，获取新的开发资源。

## 经营成绩

- 华中大区销售规模稳步增长，2021年实现全口径签约额273.8亿元（权益口径199亿元），同比增长16%；实现营业额152.5亿元（销售物业148亿元），同比增长45%；实现核心利润10.4亿元（销售物业9.4亿元），同比增长18%。

# 可持续发展管理

## 可持续发展文化

华中大区紧跟华润置地文化理念，以企业基因为发展目标，围绕企业使命、愿景、价值观和企业精神，开展可持续发展工作，携手利益相关方共建共享美好生活。

华中大区围绕“十四五”华润企业文化理念体系，搭建并发布 2022 企业文化全景图，打造沉浸式企业文化感知，推动可持续发展理念融入企业文化。



## 可持续发展治理

华中大区贯彻执行《华润集团社会责任工作管理办法》，完善可持续发展体系，携手客户、员工、伙伴、环境、社区公众等利益相关方共同履责，设立可持续发展工作领导小组，研究可持续发展战略、政策，统筹与规划可持续发展整体工作，下设跨部门工作小组，分工协调开展可持续发展相关工作。

为系统推进华中大区 2021 年可持续发展报告的编制工作，联动专业部门、城市公司，建立跨部门工作小组。华中大区管理层高度重视，对可持续发展报告进行审核批复；党群与纪检部为牵头部门，组织开展报告编制、交流培训，联络和动员各部门、城市公司及时梳理相关素材，并严格把关素材质量；专业部门、城市公司为配合部门，负责收集可持续发展相关素材并协助报告编写、审核。

## 可持续发展模型

华中大区学习借鉴社会责任管理先进做法和经验，打造可持续发展模型，持续深化责任意识，将可持续发展理念融入企业决策和运营管理，使可持续发展与提升核心竞争力紧密结合，推动跨界合作，提倡多元参与，持续提升可持续发展管理水平。



## 责任能力提升

华中大区积极组织参与内外部社会责任培训、研讨等活动，增强员工社会责任感；探索从股东、客户、环境、员工、伙伴、社区六个维度，构建可持续发展指标体系，保障可持续发展工作的系统推进；深入学习贯彻华润置地《环境、社会及管治工作管理手册》，要求层层宣贯、人人学习，号召全体员工把《手册》融入到具体的工作中，落实落细相关要求。开展可持续发展工作总结评价，分析管理与实践的成就与不足；邀请社会责任专家指导可持续发展报告编制，参与中国社会科学院中国企业社会责任报告评级，持续提升报告整体质量；开展社会责任评优工作，评选出华润置地 2021 年度社会责任工作“先进个人”一名。2022 年，华中大区连续第八年发布可持续发展报告，其中 2019 年、2020 年度《可持续发展报告》获得五星评级，以报告促管理，不断提升自身履责能力。

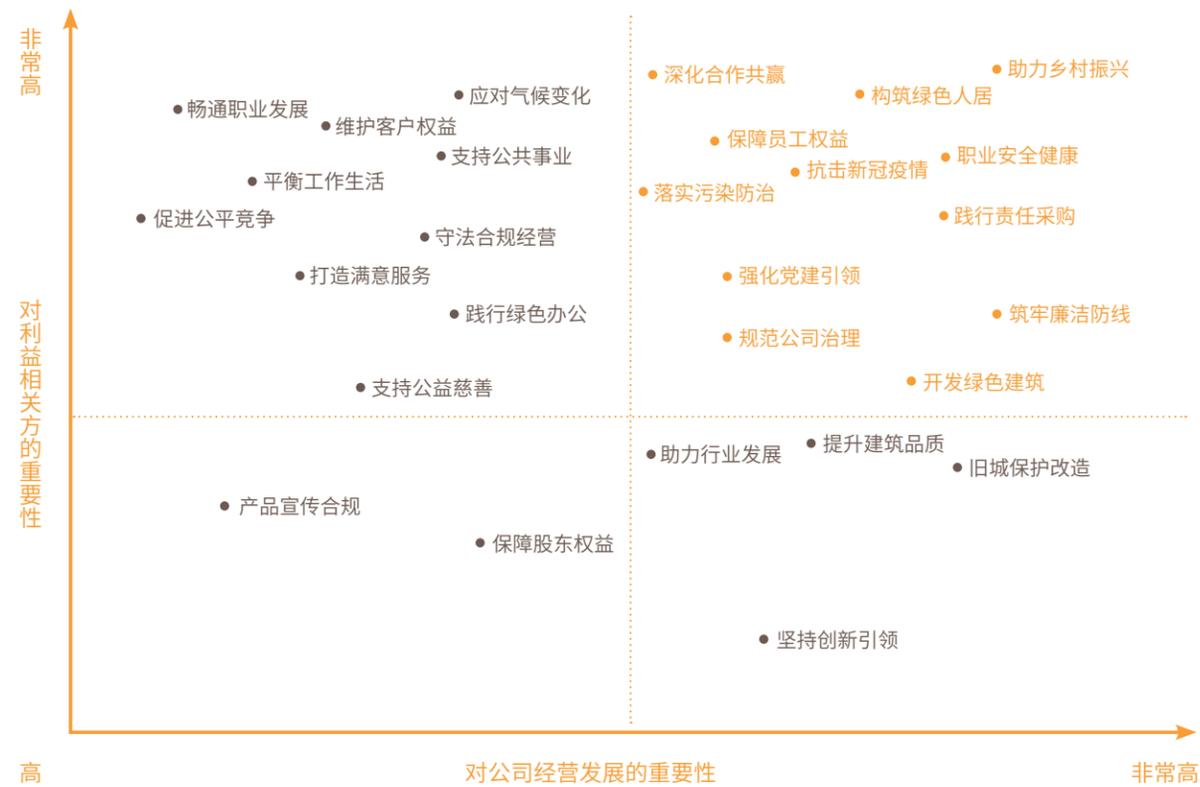
## 实质性议题分析

为增强报告的针对性和实质性，华中大区重视实质性议题管理，选取可持续发展议题形成议题库，识别和筛选 2021 年度重大可持续发展议题，指导公司有目标、有重点地推进企业可持续发展工作，并作为公司未来可持续发展战略决策的重要参考。

▲ **议题识别。**主动了解可持续发展及行业发展趋势，梳理国际标准要求和公司实践，结合华中大区与各利益相关方在 2021 年的沟通情况，共确定 28 项可持续发展议题。

▲ **议题调查。**面对客户、合作伙伴、员工等利益相关方开展问卷调查，收集其对各个可持续发展议题重要性的判断情况。

▲ **筛选评估及审核确认阶段。**从“对公司经营发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对各个议题进行优先等级排序，并经过公司领导、专家等审核，最终确定需重点关注和回应的议题。



## 利益相关方沟通

华中大区高度重视利益相关方沟通与交流，在官方网站、官方微信平台及主流媒体网站及时披露企业可持续发展相关的工作信息和活动资讯，认真倾听、回应利益相关方要求与期望，不断提升企业履责能力。

利益相关方类别	诉求与期望	沟通与回应
政府及监管机构	守法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策	持续强化企业合规管理 参与政府相关会议及合作 响应国家相关政策
股东	创造市场价值 加强信息披露	持续创造经营业绩 提升公司管治及风险管理水平 定期发布报告，及时披露信息 召开股东大会，加强投资者关系管理
业主和客户	产品服务质量 保护合法权益	开展客户满意度调查 建立健全客户服务体系 完善客户意见反馈及投诉处理机制
员工	保障员工权益 促进员工发展 关爱员工健康 践行民主管理	制定有竞争力的薪酬体系和福利保障机制 组织员工培训，完善晋升机制，搭建发展平台 改善工作条件，关爱困难员工 开展员工活动，加强员工沟通
供应商及合作伙伴	促进行业发展 合作互利共赢	实施阳光采购，打造责任供应链 定期召开招投标大会、供应商大会 参与行业组织，推动行业发展
科研院所、行业组织、媒体与社会团体	遵守行业规范 促进产业创新 信息透明公开	参与行业评优，对行业规范提出建议 及时准确披露相关信息 优化舆情反馈机制
社区	支持社区公益 提供就业机会 实现共同富裕	积极参与慈善捐赠，投身社会公益活动 校园招聘与社会招聘 巩固脱贫攻坚成果，接续推进乡村振兴
环境	合理利用资源 保护生态环境	落实绿色施工，打造绿色建筑 加强环境数据信息披露，管理环境相关风险 响应“双碳”目标，落实节能减排

经济绩效

营业收入 **147.75** 亿元  
 利润总额 **19.35** 亿元  
 销售物业签约面积 **199.6** 万平方米

期末土地储存货值 **1003.2** 亿元  
 总体客户满意度 **84** 分，位列华润置地第三

工程一次验收合格率 **100** %



社会绩效

全职员工总人数 **995** 人  
 管理层中的女性比例 **4.7** %  
 安全生产投入 **834** 万元

员工体检覆盖率 **100** %  
 乡村振兴资金投入 **1.6** 万元  
 公益慈善领域捐赠总额 **16** 万元  
 志愿服务活动参与 **2125** 人次



环境绩效

环保投入 **143.2** 万元  
 节能减排技术改造投入 **254.7** 万元  
 新增绿色建筑面积 **157.2** 万平方米

综合能源消耗量 **1693** 吨标煤  
 万元营业收入综合能耗 **0.0037** 吨标煤 / 万元  
 万元营业收入二氧化碳排放量 **0.0011** 吨 / 万元



责任专题

## 赓续百年初心，奋进崭新时代

2021年是中国共产党建党100周年。华中大区牢牢把握和坚持党对国有企业全面领导的重大政治原则，扎实开展党史学习教育，全面提升基层党建质量，深入践行“我为群众办实事”，营造风清气正的政治生态，为华中大区高质量发展提供坚强的政治保证。

### 夯基础 坚定旗帜领航

坚持党的领导，加强党的建设，是国有企业的“根”与“魂”。华中大区扎实推进思想建设、组织建设等，以党史学习教育为契机推动党建工作水平全面提升。

#### > 发挥党建引领作用

充分发挥党委“把方向、管大局、促落实”核心作用，推动党建责任落实，推进党的领导融入公司治理，印发“第一议题”制度，坚持“三重一大”制度，落实国企改革三年行动方案，加强党委对党建工作的统一部署、督促指导、考核评价，引领华中大区的发展方向。

#### 关键绩效

##### 召开党委会

**13** 次

##### 上会议题

**53** 个

##### 研究决策重大经营、人事议题

**23** 个

#### > 规范党组织建设

以“支部建设年”为抓手，连续两年开展党支部书记述职考核，在重点项目成立临时党支部5个，宣贯《华润置地党支部工作手册》《华润置地党支部工作清单》，举办党员发展对象、党支部书记培训班，持续提升党建规范化水平。



举办华中大区党史学习教育读书班暨七一主题党日

## > 深入开展党史学习教育

运用“领导带学、个人自学、党课研学、竞赛助学、红色走学”五学联动法，组织党委书记带头讲党课、班子成员讲授党课 11 次，组织集体学习 29 次，开展知识竞赛 2 次，举办“书记讲堂”系列培训 4 次，指导各支部开设沙盘党课、研讨互动党课、微党课，增强党史学习教育的针对性和实效性，推动党史学习教育走深走实。



华中大区党委书记、总经理朱文刚带领大家重温入党誓词

## > 开展庆祝建党百年活动

为庆祝建党 100 年，我们充分利用各类红色资源，以丰富多彩的主题活动，营造浓厚氛围、凝聚奋进力量。开展“两优一先”表彰活动，举办华中大区党史学习教育读书班暨七一主题党日、华中大区红歌比赛，原创诗歌《百年飞跃》，组织各城市公司开展“拾光 100”宣传展览，通过微信公众号推送党史学习稿件 373 篇，30 篇稿件获学习强国、湖北日报、河南日报等权威媒体报道。

## 融“党建+” 凝聚多方合力

树立“党建+”理念，全面推行“党建+”工作体系，推动党建与各项工作深度融合，把党建优势转化为发展优势，为公司发展注入强大的“红色动力”。

发动全体党员员工参与营销攻坚活动，通过“请进来”“走出去”举办党建共建及项目推介活动 12 次。



推动“党建共建、伙伴同行”培优计划，梳理党建业务整合的经验启示，与 32 家政府、供应商单位签订党建共建责任书，开展高层互访、主题党日、廉建共建等活动 25 次。

建立党建融合合约管理培养体系，开展党课、企业文化课及专业赋能培训 5 次，实现合约条线人才培养总目标，提升政治素养和专业能力。



联合项目参建各方开展共建活动 10 次，通过业务互促、劳动竞赛、高品质交付等活动，促进项目重要节点达成，并成立党员先锋队助力项目顺利交付。

## 正作风 筑牢廉政底线

关键绩效

廉洁警示活动覆盖

**3839** 人次

党风廉政建设知识竞赛党员参与率

**100%**

坚定不移推动全面从严治党向纵深发展，扎实开展问题线索核查，综合运用“四种形态”，推动“大监督”体系落地，做好思想学习、警示教育，涵养政治生态，为公司“十四五”开局凝聚正能量。

▲ **压实纪检监督责任。**组织签订《党风廉政建设监督责任书》，开展支部书记述职述廉，严把选人用人关，综合运用“四种形态”处理 39 人，建立干部廉洁材料 315 份。

▲ **强化“大监督”体系。**制定《华中大区“大监督”体系建设工作方案》，推动条线联合监督，促进“大监督”“大合规”“大风控”三大保障体系形成合力，推动问题 100% 完成整改。2021 年，首次实现对所属基层党组织内部巡察全覆盖。

▲ **打造廉洁文化氛围。**组织讲授廉洁专题党课，开展警示教育大会、党风廉政建设知识竞赛，在“党史中的纪律”专栏发布 26 篇文章，带领党员走进廉政教育基地进行主题参观。

## 暖人心 服务群众需求

关键绩效

开展“我为群众办实事”活动

**113** 次

解决问题

**128** 项

贯彻落实党中央部署要求，把学习党史与总结经验、观照现实、推动工作结合起来，推动“我为群众办实事”实践活动走深走实，着力解决群众急难愁盼问题，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

### 多方协调，解决群众子女“入学难”问题

案例

面对武汉二十四城业主和周边居民适龄孩子无法上学的情况，武汉公司党总支主动与武汉东西湖区教育局、江岸区教育局等部门沟通协调，与长春街小学、武汉市七一中学等优质教学资源多方联动，成功推动合作办学项目落地，顺利解决群众子女“入学难”问题。



提供“交房即办证”上门服务，解决服务最后一公里



开展“有巢有你·有来有往”社群活动，解决都市年轻人工作忙交友难问题

# 匠心品质

## 构筑生活新篇章

贡献 SDGs



### 新时代



加快转变城市发展方式，统筹城市规划建设管理，实施城市更新行动，推动城市空间结构优化和品质提升。”

——《国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》

### 新征程

秉承“品质给城市更多改变”的使命，华中大区以客户为本、责任为先、品质为基，践行“多元化、复合型”发展模式，通过高标准、高水平的城市开发建设和运营服务，让城市生活更美好。

### 新成就

住宅交付质量得分 **78.83** 分，位列华润置地第二

总体客户满意度 **84** 分，位列华润置地第三

工程一次验收合格率 **100%**

# 营造美好生活场景 武汉二十四城



华中大区不断探寻建筑和生活的边界，以啤酒 IP 文化商业街区和生态人居美境，实现产品力的全面升维和美好生活场景的营造，重拾生活之美，匠心打造武汉二十四城。

## 都市水街·极致卷轴

商业 + 文化：依托雪花啤酒厂地脉文化，结合网红啤酒博物馆，打造具有啤酒 IP 文化的“精酿”主题风情商街，配备各种全配型特色商业，塑造片区品质步行街区；并结合退金北一路红线所形成的广场景观空间，通过打造“都市水街”充分开发并强化啤酒厂的地脉与文脉价值，形成社区 IP，带动区域社区活动与街区活力。

商业 + 景观：以打造多重维度并置的“都市水街”为愿景，通过艺术、商业、空间的融合，构筑开放、文化感、人文感的新型城市商业公共空间，让生活之美多出许多质感与味道。

## 人居美境·自然和鸣

根植华润置地“润享家”园林景观体系，以东西湖区独特的自然环境为基底，从自然环境、生活场景、社交体验等多方面营造，打造全龄全景全家人的生活半径，让自然融入生活、让邻里互动起来，为业主带来有温度的社区生活新体验。

围绕“琥珀之丘·翡翠之林”的设计理念，以森为居，草木为邻，打造多重主题园林艺境，让景观与繁花、草木自然地结合在一起，唤醒对于生活的共鸣。

理想的生活方式不仅是房子，还包含人与自然、人与建筑、人与艺术之间的沟通交流。武汉二十四城将产品力的极致追求倾注于产品筑造的一砖一瓦之中，打造一座兼具商业繁华与自然景观的多元化住区。



武汉二十四城效果图

# 赋能城市发展

华中大区秉承“品质给城市更多改变”的理念，充分发挥城市建设运营商的优势，加速改善城市面貌，精准提升城市功能，赋能城市美好人居典范，实现与城市发展同频共振。

## 助推城市升级

关键绩效

期末土地储存货值  
**1003.2** 亿元

持有购物中心项目  
**12** 个

总建筑面积  
**154** 万平方米

持有酒店  
**5** 个

总计容建筑面积  
**19** 万平方米

持有写字楼  
**2** 个

总计容建筑面积  
**7.4** 万平方米

## > 城市开发

我们持续推进城市开发，坚持高品质战略，开发多个高品质住宅产品，发展万象城城市综合体、区域商业中心万象汇两种投资物业模式。2021年，新获取2个城市综合体、1个高品质住宅项目，权益总地价101.30亿元，权益总货值227.15亿元。

- ▲ 郑州金水东路万象城综合体项目总计容建面达70万平方米，包括购物中心、写字楼、酒店、公寓、住宅等多种业态，对于提升郑州城市品质具有重要意义。
- ▲ 长沙桐梓坡万象城综合体项目总建筑面积超过80万平方米，集万象城商业、产业办公、精品公寓、高端住宅、一流教育配套于一体，有助于推动城市商业格局重塑与崛起。
- ▲ 郑州北龙湖项目是华润置地高阶产品系“润府”在北龙湖的首次落地，为城市高阶精英带来品质、美学与共的生活享受。



郑州金水东路万象城综合体



郑州北龙湖润府

## > 城市更新

我们持续开展老旧社区改造，制定科学的改造规划，改善城中村基础设施，为居民提供更优质的生活环境，焕新城市面貌，唤醒城市活力。

2021年，与湖北联投联合成立湖北省城市更新集团有限公司，通过发挥城市更新、综合开发等先进管理模式和专业能力，助力解决新城建设、城市更新过程中面临的重难点问题，争取在全国城市更新行动中率先做出积极探索和创新。

- ◀ 重归城芯，迭新升级风和朗庭，打造华润置地郑州琨瑜府项目。该项目位于郑州市中原区老城区，承担着焕新主城的重要使命，从三大维度营造产品品质的生命力与功能性：“城市之芯”——择址城市环内中芯，“资源之芯”——对城市配套资源的臻稀占有，“品质之芯”——华润产品的内外升级，不仅焕新城市居住新标准，也重塑城市高品质生活，构建新时代下的全新生活方式，更好满足老城居民对于品质置业的强烈需求。



## 关注民生需求

关键绩效

华中大区康养项目累计在院  
入住长者

**726** 人

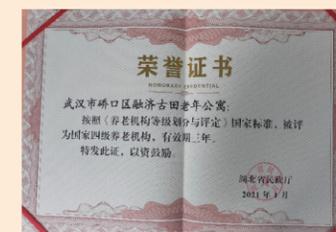
我们积极拓展康养业务、长租公寓业务，在业务多元化发展的同时，满足居民对康养、租房等民生需求，让更多的人住有所居、乐享生活。

## > 让长者悦享美好年华

我们聚焦武汉、长沙等重点中心城市，引进国际先进康养理念和技术能力，创新医疗、养老、康复（护理）、教育、研究“五位一体”的业务模式，为长者和家庭提供高品质康养服务，持续提升入住长者满意度，让更多长者能够悦享美好年华。

2021年，悦年华·颐养中心（长沙天心）大托铺街道综合养老服务中心正式挂牌，武汉融济古田老年公寓、悦年华·颐养中心（武汉石桥）先后荣获湖北省民政厅国家四级养老院、五级养老院荣誉评定。

责任荣誉 



武汉融济古田老年公寓获评国家四级养老机构



悦年华·颐养中心（武汉石桥）获评国家五级养老机构

## 悦年华·颐养中心（武汉石桥）获得 CARF 辅助生活服务项目（AL）认证

案例

悦年华·颐养中心（武汉石桥）历经近一年时间，经过基线调研、CARF 标准培训和中期评估等重重环节，接受领导力、战略规划、财务管理、人力资源管理、健康安全、风险管理、障碍管理、质量管理、照护服务流程和专业照护能力等模块的深入认证评审，成功通过 CARF 辅助生活服务项目（AL）认证。华中大区将以此为契机，进一步为入住长者提供更优质康养服务。

延伸阅读

CARF（Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities，康复机构认证委员会）认证是全球性康复及养老服务质量认证权威标准。获得 CARF 认证，代表在服务成果、管理架构和服务对象满意度等方面均达到国际公认的高标准。

## 为年轻人打造一个家

我们响应国家大力发展住房租赁市场号召，深耕长租公寓领域，从人本角度关注并解决城市青年人口的租住需求，打造有温度的青年社区，助力华中地区留住人才。

落地华中大区第三个长租公寓项目——有巢公寓（青山滨江店），提供 800 间精装租赁公寓，自带 1800 平方米商业配套，助力新市民实现“安居梦”。



## 打造精品工程

华中大区严格落实高品质标准，不断规范质管标准、优化质管体系，推动精品项目落地，以创新赋能产品进步，致力满足居民对空间规划与美好生活的想象。

### 强化质量管理

工程质量是工程建设的核心。我们积极完善工程质量管理体系，加强工程质量监督，提升建筑质量水平，全力打造高品质空间。

关键绩效

工程一次验收合格率

100%

住宅质量得分

85.44 分

公建质量得分

92.09 分



组织 2021 年交付项目进行交付质量评估体系培训及考试



举行梁子湖区建筑施工安全质量标准化示范工地现场观摩会

质量管理体系

以“体系建设、管理监督、支持服务、赋能培训”为定位，逐步完善工程质量管理体系，把落实质量管理重难点把控措施与项目常态化管理融合，制定城市公司工程管理体系为要求标准，监督城市公司以高标准高质量高效率全力推进工程建设。2021 年，建立批量精装修体系，形成了“1 张流程图，13 项管理动作，9 个标准制度文件”。

强化质量监督

建立常态化监督检查机制，制定《华中大区质量考核办法》，按季度、半年度、年度对城市公司、项目部、参建方进行考核，组织季、月、周等形式的专项检查，对开发项目质量开展监督管控，落实第三方质量评估，通过下发质量整改通知单、约谈、排名晾晒等形式，督促项目整改，力促提升建筑质量水平。

开展质量培训

将工程平台管理思路、方法传授给城市公司，组织住宅检查、公建土建等各专业组织专项培训，保障相关人员充分熟练掌握质量要求和检查体系。

## 成立商业品控小组，助力商业项目高品质开业

案例

华中大区以武汉万象城为试点，建立商业品控小组，作为商业项目品控飞虎队角色，围绕精装、幕墙、机电、景观专业策划，开展深化设计、样板管理、技术管理、材料管理、质量评估管理、巡检管理、租户管理和案例学习等工作，对各专业进行过程品质管理，提升华中大区工程管理能力，推动商业项目高品质开业。



武汉万象城

## 坚持创新驱动

我们倡导用智慧建设有温度的城市，加大研发投入力度，探索设计、产品、施工技术创新，推动智慧化手段融入项目设计、施工、运维等过程中，为打造精益品质工程注入活力。

从设计理念、技术运用、材料推广等方面不断探索创新，梳理多业态产品标准，从“润享家”景观体系到“润生活”精装体系，从多重维度进行产品升级。

开展门窗渗漏、铝板幕墙外立面平整度等专项技术课题研究，并持续推广使用整体提升式脚手架、铝模板、石膏砂浆、全混凝土外墙等新型优秀施工工艺、工程材料，全方位打造精益品质。

打造  
品质建筑

建设  
智慧工地

以华中大区南昌万象城为试点，运用信息化手段，完成6个项目的智慧工地建设，实现安全监管、绿色施工管理、风险预控等功能，形成实用标准化清单13项及硬件产品规格书1份，用智慧化手段护航工程建设。

### “新应用、新技术、新服务”筑就南昌万象城“智慧工地”

案例

数字化时代下，工程管理的数字化成为推动城市转型的基础和核心。南昌万象城项目打造VR安全教育、环境检测、自动喷淋、塔式起重机检测等系统，实现以数字化工地为核心的多方协同、多级联动、管理预控、整合高效的创新管理体系，保证工程质量、安全、进度、成本建设目标的顺利达成。该项目受到各级领导、主管部门、媒体等高度关注，将成为城市新地标，引领南昌市乃至江西省的商业发展。



南昌万象城“智慧工地”系统

## 提升服务体验

华中大区持续完善客户服务体系，以客户需求驱动服务创新，用心保障客户权益，致力于让客户拥有满意的服务体验。

### 健全服务体系

我们持续健全客户服务制度，明确客户服务责任，推动客户风险管理融入全价值链，为提升客户服务水平筑牢管理基础。

关键绩效

开展营销节点检查

13次

识别客户风险

139条

#### 强化制度指导

制定华中大区《联合审图作业指引》《开放开盘阶段客户风险交底指引》《销售物料会签作业指引》《项目不利因素编写及公示作业指引》《沙盘模型风险管理作业指引》《车位销售客户风险管理指引》，发布《关于开展华中大区“润心服务”专项行动的通知》。

#### 加强组织保障

健全和优化客户关系管理体系，持续提升客关组织能力，夯实基础业务管理，落实全价值链管理主体责任，形成良好的客户关系管理生态。

#### 全面风险管控

将客户风险管理融入到开发全价值链，形成风险预防 - 检查整改 - 总结反馈闭环体系，全周期开展关键节点风险检查、跟进风险整改，控制产品缺陷、提升产品品质。

### 保障客户权益

我们严格遵循《消费者权益保护法》等法律法规，对项目、价格等信息进行公示，及时进行客户风险警示，确保房屋履约交付，保护客户信息和隐私，全方位保障客户权益，提升客户居住品质。

## 关键绩效

交付产品  
**8742**套  
一次交付率  
**99%**

解决房屋维修问题  
**22340**条  
一次维修成功率  
**99%**

开展房屋主动保养活动  
**30**余次

投诉及时响应率  
**96%**  
投诉关闭率  
**100%**

## 责任营销

引导客户进行负责任消费和投资，制定《销售物料评审会签作业指引》《销售现场公示标准化作业指引》等政策，确保销售物料信息真实；在销售现场客观、准确公示项目基本信息、红线内外不利因素、非标户型等，杜绝虚假宣传，警示客户潜在风险，确保项目信息全面、有效地传达给客户。

## 履约交付

精细策划交付方案，简化交付流程，探索部分业务线上提前办理，精简线下流程，组建大区交付飞虎队，协助重难点项目交付，打造“事前预控+事中支持+事后总结”的管理体系，有效预控交付舆情。2021年，未发生履约交付群诉事件。

## 售后维保

注重房屋交付后保修服务，建立日常维保标准体系，及时响应客户维修需求，快速、有效地完成客户报修问题；通过微信公众号、管家业主群、维保一对一推送，引导业主注册“润·服务”小程序并实现自主报事，2021年业主自主报事率超过30%；积极开展主动服务工作，通过空置房巡场、房屋主动保养活动，保障业主健康与安全，切实解决客户房屋问题。

## 投诉处理

持续推广“润·服务”小程序及400热线，保障接到投诉及时响应，快速处理；搭建客关培训分享平台，推出风控管理、投诉处理等系列课程，提升员工投诉处理应对能力。

## 隐私保护

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

## 知识普及

为充分尊重客户的知情权，做到常态化客户沟通，通过微信公众号和其他渠道定期推送工程播报、业主活动、华润品牌宣传等相关推文，同时开展工地开放日、交付预验收等活动，加强产品及服务知识的对客传导。2021年，累计推送123余次，共计243篇文章。

## 郑州悦景湾妥善处理7.20暴雨后“信任危机”事件

案例

郑州悦景湾项目由于前期施工问题，导致交付后业主大量报修，加之郑州7.20暴雨过后出现园区塌陷问题，现场维修量大、维修难度高。公司密切跟进户内维修及园区塌陷修复工作，协调多方资源，处理客户投诉等工作。同时，逐户拜访业主，持续沟通了解业主痛点问题，协调解决、及时反馈，努力修复业主信任关系。该项目在2021年度两次满意度调研中，得分均超过80分，且第二次满意度有所提升。

## 武汉翡翠城有效化解车位办证纠纷事件

案例

武汉翡翠城一期车位销售时，武汉市已暂停地下车位权属办理，而后政府出台的车位办证新政未涉及老项目，使得业主主观认为公司不愿意推进车位办证，引发业主强烈不满。公司迅速组建专班，多次前往硚口区规划局沟通，转达客户声音，分析利弊关系，经过多轮协调、开会研究，最终明确车位权属办理路径。同时，安排专人实时跟进办理进度，每周与业主代表沟通反馈相关进展，极大稳定了客户情绪。该项目于2021年8月取得车位权属，并成为硚口区首个办证试点项目。

## 利益相关方声音



“在提报问题整改项后，维保中心积极协调施工单位组织整改，尽心尽责，热心服务，让我们业主能够无忧入住。”

——华润万象府业主 张先生

## 提升客户满意度

我们持续细化服务标准，通过第三方抽检、大区季度检、城市交叉检及项目自检三位一体的检查机制，建立健全服务品控监督体系，通过统一部署、强化考核、紧密协同、诊断帮扶加强满意度管理的系统性，纵深推进“一项一策”，督促处理遗留问题，落实日报机制，努力提升客户满意度。

## 关键绩效

总体满意度 **84**分，位列华润置地第三

# 绩效检讨

## > “润心服务”专项行动

开展“润心服务”专项行动、全员交付“三个一”行动、全员业主访谈行动、已交付项目品质提升行动，成立“业主质量监督小组”，提升全员客户服务意识，努力提升客户满意度。

## > 提供增值回馈服务

2021年，创新开展厨艺分享、家庭故事会、有奖趣味问答等多样化线上活动，持续开展亲子运动会、夏日电影节、重阳敬老行、暖冬便民日、爱家保养日等线下活动，联动康养业务、在售项目现场摆展，丰富社区活动内容，共同维护良好的社区生态。



01



02



03



04



05

- 01 赣州万橡公馆“为爱发声，将爱传递”活动
- 02 武汉翡翠城“九九重阳，情暖金秋”活动
- 03 郑州悦景湾“端午佳节·粽叶飘香”活动
- 04 郑州悦景湾“小小画匠”活动
- 05 长沙凯旋门“凯旋的夏天”千人音乐会活动

2021年，华中大区在住宅过程检、精装过程检、磨合期整改维修、公建过程检等工程质量管理指标方面，相比标杆大区仍存在一定的提升空间，服务品控、物业类投诉、地物协同等工作有待进一步改善。

2022年，华中大区将持续加强工程质量和客户服务管理，落实质量管理、客关管理主体责任，识别质量管控、客户服务风险因素，强化风险预警、督促整改，力争

住宅过程检达标率 **100%**,

房屋质量满意度 **83**分,

公建过程检 **90**分,

努力营造良好的产品和服务质量管理生态，持续提升品牌美誉度。

# 绿色低碳

## 描绘生态新画卷

贡献 SDGs



### 新时代



中国以生态文明思想为指导，贯彻新发展理念，坚持走生态优先、绿色低碳的发展道路。中国将力争 2030 年前实现碳达峰、2060 年前实现碳中和。”

——习近平总书记发表《共同构建人与自然生命共同体》的重要讲话

### 新征程

华中大区重视强化环境管理，将绿色发展理念融入施工、生产、运营全过程，积极应对气候变化，倡导绿色办公、绿色生活，以实际行动贡献国家“双碳”目标的实现。

### 新成就

环保投入 **143.2** 万元

节能减排技术改造投入 **254.7** 万元

综合能源消耗量 **1693** 吨标煤

## 加强环境管理

华中大区持续完善环境管理体系，强化生态环保合规风险管控，高标准、严要求落实环境管理，降低自身经营活动对环境造成的影响。

### 关键绩效

环保总投入  
**143.2** 万元

销售项目平均绿地率  
超过 **30%**

新建项目通过环境监测评价及  
绿色建筑评级覆盖率  
**100%**

#### 完善管理体系

设立生态环保排查治理工作组织机构，督促落实治理工作执行情况；工程与安全管理部统筹其他部门协调配合，各城市公司贯彻执行，建立增收节支、节能减排方面的管理制度和考核体系，城市公司将噪声、扬尘、排污、固废处理等纳入月度检查，推动环境管理工作全面落实。

#### 加强环保检查

根据各地环保政策，梳理环境因素 173 项，形成风险评价表，持续开展环保专项排查治理，开展两轮环保专项检查和“三线一单”排查，降低环境污染风险，通过中央生态环境保护督察检查。

#### 强化环保应急

建立施工现场环境预警及应急处理工作网络，明确专人负责预警及应急响应信息收集、工作联系、组织协调等工作。组织开展应急演练与宣传教育，提升员工应对环境事故的处置能力。

#### 智慧赋能环保

借助智慧工地“绿色施工”模块，强化扬尘噪声在线监测、预警、整改，降低扬尘噪声舆情数量，密切关注环境污染预警信息和项目环境指标监测数据，及时掌握环境状况。

#### 重视环保教育

开展“六五环境日”“节能宣传周和低碳日”等活动，提高员工节能环保意识。

## 打造绿色建筑

华中大区秉持绿色、低碳、可持续的开发建设理念，严格遵循《华润置地销售物业绿色建筑管理规定》《华润置地住宅绿色健康建筑操作（设计阶段）参考指引》《华润置地住宅施工图设计技术标准 - 绿色建筑专篇》等制度文件，持续推进绿色设计、绿色建造、绿色运营的能力构建，致力于创造生态宜居的建筑环境，实现环境质量和绿色生态的共赢。

▲ **环境影响评估。**开展项目环境现状调查，进行环境影响预测，并评价环境影响，从设计阶段改进环境保护措施，保证项目通过环境监测评价，降低项目对环境的影响。

▲ **装配式建筑。**采用叠合楼层板、预制凸窗等多项前沿装配式技术，达到建筑节能减排、提质增效的效果。

### 关键绩效

新增绿色建筑面积  
**157.2** 万平方米

装配式建筑总面积达到  
**114** 万平方米

### 融入绿色理念，匠心打造绿色建筑

### 案例

华润桃源里一期项目总用地面积 222.86 亩，项目利用紧邻湘江的天然优势和邻近湿地景观，采用集中与分散相结合，点、线、面相结合的绿地系统，充分保留和利用规划范围内已有的树木和绿地。项目前期通过开展环保评价、签订环保责任书、制定环保方案等方式，落实各方环保责任，项目施工中设置配水系统、防尘网等严格控制扬尘、污水排放，及时清运建筑垃圾和生活垃圾，采用低噪音设备降低噪音污染，尽力减少施工对周围环境造成的影响。

## 坚持绿色施工

华中大区将绿色环保理念融入项目施工全过程，注重对扬尘、施工噪音的管理，围绕节材、节能、节水与资源循环利用，开展绿色施工与建设，尽量降低对周围环境的影响。

### 节约能源资源

我们加强施工过程中的能源管理，采用节能环保设备材料，加强节能设备技术改造，努力提升能源利用效率，减少能源使用。

我们积极搭建能源管理监控平台，记录不同时期、阶段的能源消耗，并通过对比城市公司同期数据，分析形成节能降耗方案，制定细化措施，努力降低能源损耗。

### 关键绩效

综合能源消耗量  
**1693** 吨标煤

万元营业收入综合能耗  
**0.0037** 吨标煤 / 万元

耗电量  
**1033.23** 万千瓦时

汽油消耗量  
**28.93** 吨

柴油消耗量  
**27.12** 吨

天然气消耗量  
**26.34** 万标准立方米

清洁能源使用占比约  
**17%**



## 废弃物处理

我们根据“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾和生活垃圾分别清运、统一处理，将灯管、电池等危废品交由专业第三方处理或回收，助力无废城市建设。

▲ **废弃物循环利用。**应用建筑垃圾减量化理念，重视废弃物的重复使用，将废砂浆、渣土等可回填利用的建筑垃圾进行回收利用，降低资源消耗。

### 关键绩效

混凝土消耗量	钢筋消耗量	废日光灯管
<b>1617140</b> 立方米	<b>271165.6</b> 吨	<b>468</b> 根
建筑垃圾综合利用率	废钢回收利用	
<b>23%</b>	<b>15%</b>	

## 污水治理

### 关键绩效

减少废水排放量 ≥ **20** 万吨

## 避免土地闲置

我们制定《污水排放管理规定》等规范性文件，全面管控施工现场污水排放，建筑工地污水经洗车台、排污沟和三级沉淀池处理后排入市政排污管道，临建生活区污水经沉淀池、隔油池和化粪池后排放，同时设置泥水分离器，对处理后的水用于绿化景观用水、扬尘治理、冲洗设备等，减少废水排放，提高水资源利用率。

我们严格遵守《中华人民共和国土地管理法》《闲置土地处置办法》等法律法规，执行《华润置地住宅及写字楼项目建设工期标准》，在疫情防控解除后及时报规报建并动工开发，充分使用土地资源，最大化避免土地闲置。

## 扬尘治理

### 关键绩效

二氧化硫 **0** 吨

氮氧化物 **0** 吨

COD **0** 吨

注：受行业属性影响，无明显废气排放，重点开展扬尘治理工作

我们推进管理和技术手段并用，严格落实“施工现场 100% 围挡、散装物料堆放 100% 覆盖、出入车辆 100% 冲洗、施工现场路面 100% 硬化、渣土车辆 100% 密闭运输、拆迁工地 100% 湿法作业”六个百分之百要求，采用降尘设备、洗车设施和安排专人洒水及道路硬化等控制粉尘污染，助力打赢蓝天保卫战。

▲ 配备洒水车、围挡喷淋、高压水枪，每日至少两次对主道路、公共区域洒水降尘。

▲ 使用降尘移动雾炮，在主道路、出入口、塔吊大臂使用喷淋系统，通过湿法作业降尘。

▲ 进行裸土全覆盖、裸土绿化，优先完成场地铺装工作，减少粉尘危害。

▲ 施工现场外架拆除后设置防尘密目网，避免楼层内扬尘向外扩散。

### 责任荣誉

郑州凯旋门项目和新时代广场项目获得“绿牌工地”称号

### 打造“绿牌工地”，树立示范标杆

### 案例

郑州新时代广场项目位于河南省郑州市郑东综合交通枢纽东部核心区，总建筑面积为 32.12 万平方米。项目克服疫情、扬尘管控、用工紧张等诸多压力，顺利实现完工。在施工过程中，采用“永临结合”技术，降低材料损耗，提高生产效率，落地“八个 100%”，打造“绿牌工地”，荣获“扬尘治理标准化工地”称号。



郑州新时代广场

## 噪音治理

我们修订《华润置地开发项目扬尘噪声污染管理指引》及《扬尘噪声污染治理方法选用指引》等制度，在施工场界对噪音进行实时监测与控制，使用低噪音、低振动的机具，采取隔音与隔振措施，避免或减少施工噪音和振动，还工程周边居民以宁静生活。

### 完善噪音治理体系

建立环保管控组织，各参建单位领导牵头参与，设立专员，形成环保巡查、整改的常态化机制，签订噪音及扬尘管控责任书，使噪音管控责任到人。

编制主动环保噪音管理策划，合理安排施工节奏，分阶段制定针对性管理措施；制定噪音及扬尘管控方案，开展噪音及扬尘管控措施交底。

### 加强施工噪声管理

优化施工工艺，优先采取低噪音设备；优化现场布置，将出土坡道、钢筋加工区、混凝土泵房等噪音源远离居民区；建立夜间噪音舆情管理群，加强晚间巡查，降低对周围环境的噪音干扰。

## 生态保护

华中大区推行土地和生物多样性管理方法，注重扬尘防护、污水处理、建筑垃圾的处理，减少大气污染和水污染造成的生物多样性影响，通过植树造林、生态修复保护当地生态系统。2021 年，未发生对生物多样性产生负面影响的事件。

## 融入绿色运营

华中大区以实际行动响应低碳节能环保号召，加强绿色物业管理，构建绿色办公环境，实现绿色可持续发展。

### 绿色办公

我们倡导“绿色办公，低碳生活”的健康生活方式，鼓励员工养成下班关灯及其他电子设备习惯，安排专人定时巡查；提倡远程视频及电话会议，非必要不出差；取消会议瓶装水及一次性用品使用；推行无纸化办公、双面打印，设置彩打权限；定期对各部门进行“五常管理”监督检查，将检查结果进行全员晾晒，全面提高员工绿色办公意识。

#### 关键绩效

年度新鲜用水量	万元营业收入新鲜水耗	召开网络会议	办公废纸回收出售供再利用
<b>4159</b> 吨	<b>0.0027</b> 吨/万元	<b>20404</b> 场	<b>120</b> 吨

### 绿色物业

我们重视物业运营过程中的环境保护，联合各中心城市公司，对大气、水、噪声、固体废弃物等排放物进行严格管控，努力打造绿色人居。

废水治理	空气治理	废弃物治理	降低能耗
对于物业所产生的废水，主要采取雨污分流、中水回用等方法进行治理；对于化粪池及隔油池则聘请专业第三方机构进行清掏、收集和无害化处理。	对于室内空气质量，主要采取空调调控、送风排风、停车场空气质量管控举措，同时对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理。	对建筑垃圾、生活垃圾、厨余垃圾等实行垃圾分类，并规范处理、处置程序；疫情期间，实行废旧口罩、防护服等一次性防护用品集中回收处理机制。	深化节能降耗工作开展，控制用电能耗，加强绿化管控，保障各项绿化覆盖率与乔木成活率，减少温室气体排放。

### 绿色公益

自觉履行植树义务。2021年3月，联合永清街道新天地社区开展“共建美好家园 献礼建党100年”主题党日系列活动，以实际行动为美好家园增添一抹绿色。

## 应对气候变化

华中大区结合自身业务特色，全面识别可能涉及到的气候变化风险，通过提高能源使用效益、降低耗材、使用环保型原材料、使用清洁能源等方式，如加大使用天然气、光伏等清洁能源使用力度，降低环境污染的同时，减少温室气体排放，积极应对气候变化风险。

#### 关键绩效

二氧化碳排放量为	同比下降	万元营业收入二氧化碳排放量
<b>1686.6</b> 吨	<b>10%</b>	<b>0.0011</b> 吨/万元

## 绩效检讨

2021年，华中大区将绿色理念融入项目施工、物业运营全过程，打造郑州凯旋门项目和新时代广场等绿色工地项目，持续加强绿色办公，积极应对气候变化，为实现“碳达峰、碳中和”目标贡献一份力量。

2022年，华中大区将继续开展环保专项排查治理，积极运用科技手段打造绿色工地；加强对“三敏感”项目针对性环保管理，有效避免环保负面舆情；加强城市公司环保考核与监督，落实生态环保管理，助力构建环境友好型社会。

# 人 本 关 怀



## 激活成长新力量

# RUN! 向未来

华润置地上市25周年  
CHINA RESOURCES LAND  
25TH ANNIVERSARY OF LISTING

# CRL

贡献 SDGs



### 新时代



深入实施新时代人才强国战略，全方位培养、引进、用好人才，加快建设世界重要人才中心和创新高地，为 2035 年基本实现社会主义现代化提供人才支撑，为 2050 年全面建成社会主义现代化强国打好人才基础。”

——2021 年 9 月，习近平总书记在中央人才工作会议发表重要讲话

### 新征程

华中大区视员工为推动企业发展的核心力量，保障员工各项权益，重视员工培养，用心关爱员工生活，为员工营造“公平、进取、和谐”的工作氛围，实现企业与员工共成长。

### 新成就

全职员工总人数 **995** 人

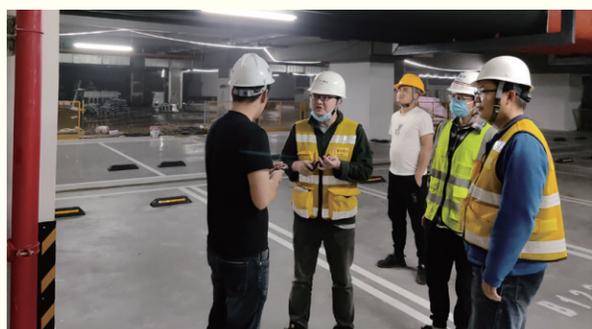
管理层中的女性比例 **4.7%**

员工体检覆盖率 **100%**

# 10年见证与守护 10年成长与磨炼

“公司在不断的发展,我们也要跟上公司的节奏,步履不停,向阳而生。”

——邓志刚



在华中大区,每一位员工都在良好的工作氛围中,实现着不断进步与成长。员工邓志刚在公司经过近10年的成长与磨炼,从海口到武汉,从新员工到成熟的项目成员,实现了自身与公司共成长。



## 保障员工权益

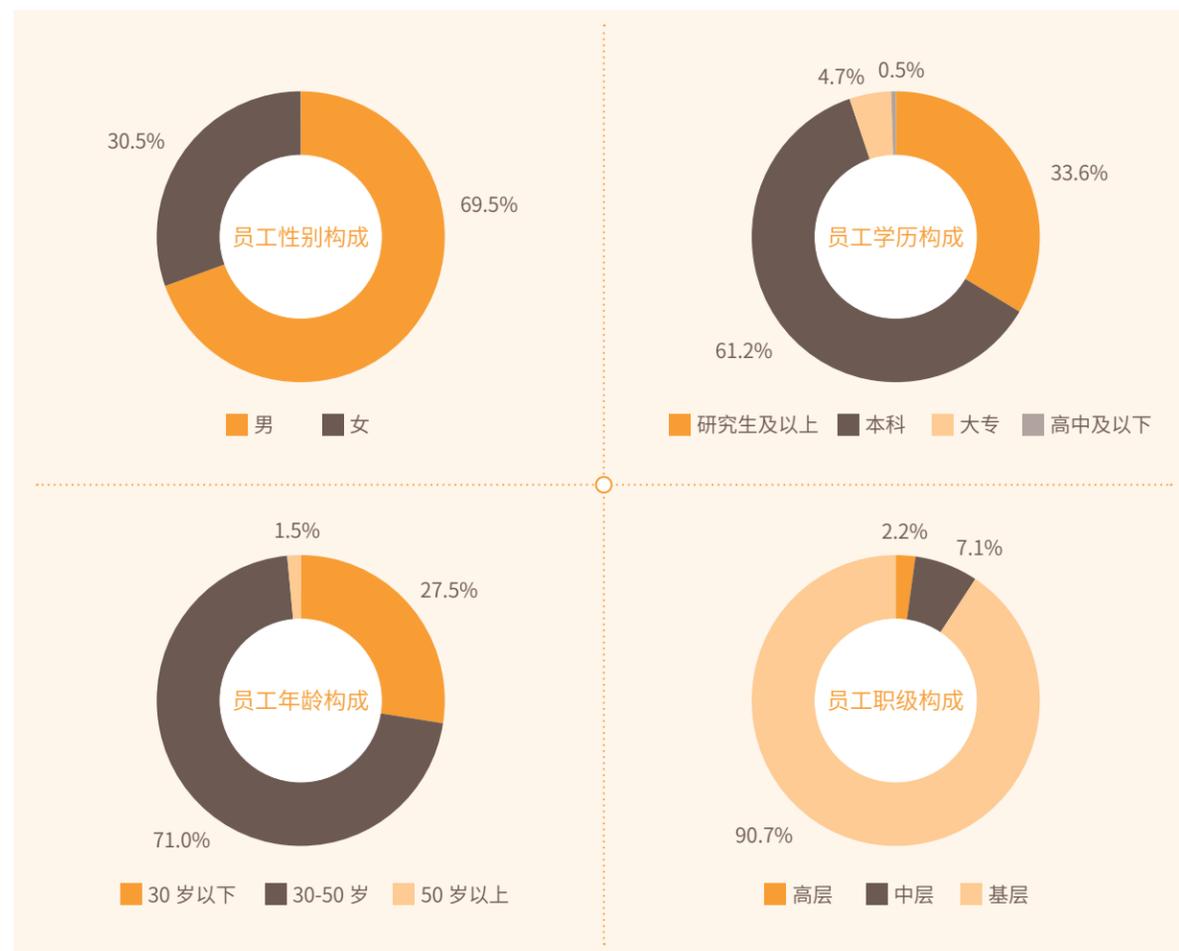
华中大区坚持平等雇佣,完善多元化激励机制,持续加强民主管理,切实保障员工公平就业、劳有所得、民主沟通等各项合法权益,构造和谐的劳动关系,增强员工的幸福感、归属感。

### 公平雇佣

我们严格遵守《公司法》《劳动法》等法律法规,坚持多元化与机会平等,杜绝针对国籍、性别、年龄、种族、宗教、残孕的歧视行为,反对强迫劳动与骚扰虐待,严禁使用童工,注重保护员工隐私,为员工创造平等、多元、民主、和谐的工作环境。

#### 关键绩效

全职员工总人数	劳动合同签订率	管理层中的女性比例	员工流失率
<b>995人</b>	<b>100%</b>	<b>4.7%</b>	<b>21.3%</b>



## 创造就业

我们勇担国企责任，加大人才招聘力度，提升本地化雇佣比例，努力改善当地就业情况，助力更多人实现更高质量的就业。

### 关键绩效

新招聘员工	招聘应届毕业生	本地化雇佣比例
<b>237</b> 人	<b>7</b> 人	<b>82.6%</b>

## 薪酬福利

我们坚持男女同工同酬，不断优化薪酬管理办法，修订《营销人员薪酬管理指引》《异地交流薪酬福利管理指引》，评选发放各项管理奖、专项奖，着力构建公平合理、具有市场竞争力的薪酬福利体系。严格执行《中华人民共和国社会保险法》《住房公积金管理条例》，为员工按时、足额缴纳“五险一金”，科学建立、完善福利保障机制，增强员工获得感。

### 关键绩效

整体薪酬调整人员覆盖范围	社会保险覆盖率	人均带薪休假天数
<b>35%</b>	<b>100%</b>	<b>8</b> 天

## 民主沟通

我们重视民主管理，组织管理研讨会、组织生活会、吐槽大会、员工座谈会等活动，认真倾听员工声音，切实保障员工参与企业决策、监督的权利，营造开放的沟通环境。

开展 2021 届未来之星结营汇报暨 2020 届、2021 届未来之星管理层面面对面活动，通过设置两届未来之星跨界交流与未来之星对话大区部门负责人等环节，为新人在职场中遇到的问题答疑解惑，提高员工职场适应能力。



开展华中大区第一届职工代表大会，通过民主选举产生第一届工会委员会、工会经费审查委员会、女工委，切实保障员工权益。



## 职业安全健康

华中大区坚持“安全生产重于泰山”的理念，高度重视员工安全健康管理，建立安全生产管理体系，同时为员工提供体检、保健、心理咨询等职业健康服务，打造安全、安心的工作环境。

## 安全生产

我们牢固树立安全红线，积极构筑全生命周期的 EHS 管理体系，通过安全生产专项检查、隐患排查治理、安全生产培训等措施，持续提升员工安全生产意识和能力。

### 加强 EHS 组织管理

引导各城市公司成立安全管理部，构建“1 个部门负责人+2 个平台专岗+N 个项目群安全岗”组织管控模式，强化组织管理。

优化岗位责任清单，实现全员签订安全生产责任书，全面推行网格化安全管理，按照“专业为主+属地为辅”的原则，确保每个区域、每家施工单位均有 EHS 管理责任，落实“一岗双责”。

### 强化安全应急管理

修订 2021 年安全生产应急预案，形成《大区、城市公司平急一体化的应急组织架构与工作机制》《郑州“7·20”特大暴雨自然灾害应急管理经验》。

开展各城市公司应急预案评审和应急能力评估，建立大区-城市公司应急演练分级体系，实现全类别演练全覆盖。

### 开展安全检查与治理

持续开展安全生产三年专项整治行动，组织各类专项检查 32 次，发现隐患 19283 条并及时整改。组织开展爬架、大型设备、防高坠等 5 个专项整治工作，形成《华中大区 EHS 工艺节点优秀做法图集（2021 版）》便于经验传播复制。

### 营造 EHS 文化氛围

实行 EHS 培训分级管理，搭建体系法规、技术专项、条线认证 3 类培训课程，建立“线上+线下”的 EHS 培训系统平台，持续提升员工 EHS 专业知识与技能。

组织学习习近平关于安全生产的重要论述宣讲课 21 次，观看《生命重于泰山》5 次，开展 EHS 文化活动 45 次。组织 7 个项目开展省市级安全文明工地、智慧工地、环保标杆项目观摩活动，营造浓厚的安全文化氛围。

### 科技助力安全生产

以“智慧工地”为工具，多层次、全方位开展隐患排查治理，筑牢安全防线。南昌万象城“智慧工地”系统完成人员实名制、高支模监测、AI 视频监控、塔吊防碰撞等 EHS 管理模块的建设，为项目安全生产保驾护航。



武汉公司开展 2022 年复工安全检查、警示教育大会

责任荣誉

南昌置地广场、长沙置地中心等 5 个项目获得 2021 年省级优秀安全文明工地

关键绩效

安全生产投入 **834** 万元    安全生产事故数 **0** 起    员工伤亡人员 **0** 人

开展新《安全生产法》宣贯培训，达成安全生产共识

案例

2021 年 6 月，华中大区召开建党百年期间安全生产和舆情风险防控专题部署会议，组织新《安全生产法》和房企安全责任培训，共 160 余人参加。通过解读新《安全生产法》、系统分析房地产企业安全生产责任、宣贯部门责任清单，促进落实全员安全责任，提升各级人员安全认识，提高华中大区安全生产能力。

职业健康

我们依据《职业病防治法》等法律法规要求，健全职业安全与健康管理体系，通过健康体检、健康讲座、防疫管控等措施，守护员工身心健康。

关键绩效

员工体检覆盖率 **100%**

健康体检

推进职业病防治管理工作，梳理大区健康管理风险库，开展职业健康专项检查，优选三甲医院为员工提供定制化体检服务。



健康讲座

开展“守护健康，共筑美好”等一系列健康知识讲座和心理咨询活动，引导员工了解职业病危害，强化职业健康意识，解决员工在工作生活中的健康问题。

疫情防控

定期总结新冠疫情防控经验，组织员工集中疫苗接种，落实防疫“平急一体化”机制，定时开展防疫监测和办公区域消杀，并为员工发放防疫物资，守护员工健康。

助力员工成长

华中大区秉持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”人才宗旨，坚持人才强企战略，建立形式多样、内容丰富的精品课程和培训体系，畅通职业发展通道，为员工打造成长平台。

技能提升

我们搭建多样化培训体系，以业务、培训的充分联动，通过新员工类、专业类、人才发展类、通用类、领导类等形形色色的培训活动，为不同层级、业务领域的员工提供定制化培训，全面提升员工管理与专业能力，努力打造高素质、专业化的人才队伍。

关键绩效

员工培训投入 **198** 万元    人均培训时间 **8.11** 小时    参训学员 **24764** 人次    平均培训满意度 **96.8** 分

培训类别	新员工类	专业类	人才发展类	通用类	领导力类
培训目标	加强文化认同 熟悉工作规范 提升团队融入	提升专业能力 解决业务问题	加强梯队建设 关注重点人员	提升通用技能 宣贯制度流程	开展战略研讨 提升管理能力
重点培训项目	未来之星系列培训	职场加油站	鸿鹄计划-年轻干部培养暨关键人才后备梯队培养项目	职场加油站	管理团队集体学习
	新员工训练营(4期)	设计-匠才计划	未来之星-周年述职	法律专项培训	“十四五”战略研讨
	新员工入职体系搭建	合约-合约云课堂 人行-人力夜校 投资-专业内训	未来之星小讲堂	EHS 管理 职业健康培训	“战略解码”行动学习
支持平台	内部讲师库、课程库	内外部交流学习	华润大学学习平台	带岗人制度	各部门/项目内训

实施“鸿鹄计划”，培养关键人才

案例

2021 年 10 月，华中大区举办年轻干部培养暨关键人才后备梯队培养项目“鸿鹄计划”开班式暨第一次集体学习活动，覆盖 183 名员工。“鸿鹄计划”是面向大区、城市部门负责人后备梯队及大项目群关键岗位的培训项目，旨在通过人才培养长期计划，促进年轻干部专业精进，完成管理视角转变，培养实现“十四五”所需能力的人才队伍，为业务发展打造坚实的后备力量。

## 职业发展

华中大区健全人才管理体系，建立员工沟通与培养机制，畅通职业发展通道，全面激发员工活力，增强员工的获得感与成就感。

关键绩效

选拔关键人才及后备人才

59人

双向轮岗

60余人次

飞虎队支援各城市公司

130余人次

- 通过全面人才盘点和绩效管理全覆盖，加强人才的评价和沟通反馈。
- 持续两年开展储备项目总、项目经理竞聘，配合总部进行储备城市公司合约负责人和营销负责人选拔培养。
- 通过内部竞聘选拔和建立人才池，建立结合城市公司、大区部室、人力资源“三把尺子”的量才选才标准。
- 通过活水、借调、轮岗和飞虎队支援来发掘和培养人才，完善和促进人才流动保障机制和激励机制，创造跨岗位流动机会，为员工提供实现自我价值的平台。

## 用心关爱员工

华中大区在关注员工成长发展的同时，重视对员工的人文关怀，加强企业文化建设，开展文化活动，营造积极向上的工作氛围。

### 凝聚企业文化

我们重视企业文化建设，通过管理研讨会、管理面对面等形式，传播企业文化，营造“真诚、团结、开放、进取”的组织氛围，增强企业凝聚力和向心力。

以“永远用奋斗定义自己”为核心的置地企业文化理念体系

组织保障	华中大区企业文化领导小组和工作小组			
文化主题	永远用奋斗定义自己	三个持之以恒	背包文化：指哪打哪、艰苦创业、使命必达	重塑创业文化 重塑业绩文化 重塑工作标准
工作内容	企业文化宣讲团 一把手企业文化课 华中奋斗者 华中青年说 华中同路人	十四五出征仪式 华中经理人说 管理研讨会 管理面对面 青年员工座谈会 同心同行伙伴计划	背包典型人物、宣传轮岗、飞虎队项目的典型人物与事迹、异地员工家属慰问	创业文化：华中加油站 业绩文化：全员营销活动、华中集结号，党群共建对外交流活动 工作标准：大区经理人行公约、跨部门交圈团建
工作要求	精心组织	广泛动员	上下联动	形成闭环

华中大区企业文化体系

### 利益相关方声音



“非常荣幸能够加入华润置地大家庭并成为大家庭中的一员。华润企业文化底蕴深厚，公司整体工作氛围积极向上，同事关系融洽，感谢老员工和带岗人不遗余力的传帮带，对未来成为一名优秀的华润员工充满自信。”

——新员工

## 工作生活平衡

我们组织丰富多样的社团活动，开展足球、篮球、羽毛球等员工喜闻乐见的体育活动，凝聚团队力量，为华中大区发展注入积极向上的奋斗力量。

关键绩效

开展体育比赛超

100次



举办健康跑活动



开展“乐动华中”歌王争霸赛活动

## 一线员工关爱

我们关爱一线员工、农民工群体，通过夏日送清凉、调研慰问、发放关爱物资等活动，给予员工家的温暖，提升员工幸福感。



武汉公司开展中秋节慰问活动，发放关爱物资，送去节日祝福

## 女性员工关爱

我们尊重女性员工，关爱女性员工健康，通过开展“尽情绽放你的美”美甲等三八妇女节活动，提高女性员工职业自信，丰富精神文化生活，助力打造健康靓丽职场新女性。

## 困难员工帮扶

我们重视倾听员工心声，对困难员工及时给予慰问、物资支持，充分发挥“娘家人”作用，打造温暖有爱的组织氛围，提升员工对公司的认同感和归属感。

## 保护农民工权益

华中大区严格遵守国家和地方关于农民工工资的有关规定，各城市公司建立《农民工欠薪跟踪处理机制》，要求履约合作方签订《不拖欠农民工工资保障函》，坚持欠薪拖欠零容忍、硬考核，保障农民工工资“零拖欠”，有效降低供应链的劳资风险。

2021年，开展“冬送温暖、夏送清凉”等慰问活动76次，赠送价值20余万元物资，给予农民工关怀，持续提升居住条件，有效改善农民工生活质量。

## 提升员工满意度

我们委托第三方机构进行员工敬业度调研，并组织公司员工、各部门与管理层对调研结果进行研讨，制定并实施改善计划，努力提升员工满意度。

### 关键绩效

员工敬业度得分

95分

员工满意度得分

96分

## 绩效检讨

2021年，对比华润置地标杆大区，华中大区及所辖城市公司组织能力、人效水平仍有一定的差距，人才队伍总体呈现中层成熟度偏低、后备不足等情况，组织管理、人才选拔等工作有待进一步改善。2021年，

员工敬业度得分 **95**分、满意度得分 **96**分，优于同行企业。

2022年，华中大区将全面深化组织变革，进一步加大年轻经理人占比，通过交流轮岗、飞虎队、“鸿鹄计划”建强人才队伍。持续加强企业文化建设，实现内化于心、外化于行、固化于制、实化于融。建立员工关爱长效机制，以员工关爱促成长、送温暖、助健康，提升员工获得感和幸福感。

# 伙伴协同



构建共赢新格局

贡献 SDGs



## 新时代



充分发挥市场在资源配置中的决定性作用战略，统筹推进各类开放平台建设，打造开放层次更高、营商环境更优、辐射作用更强的开放新高地。”

——《国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》

## 新征程

华中大区面对“十四五”新征程，持续改善经营管理能力，与全体供应商、合作伙伴求同存异、共生共赢，共同打造有市场竞争力的好产品、好服务。

## 新成就

供应商数目 **1982** 家

经济合同履约率 **100%**

供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率 **100%**

# 携手同行，乘势而上 召开2021年度供应商大会

2021年4月19日，华润置地华中大区召开“携手同行、乘势而上”2021年度供应商大会，华中大区领导、大区各部门、各城市公司、各项目有关负责人及160余家合作供应商参会。

会上，华润置地工程管理部总经理对供应商管理工作进行总结，表示工程质量稳步提升，成本系统性最优，采购有规模有质量，供方生态明显改善；华润置地总部纪检部助理总经理提出了对供应商关系发展的希望，强调奉行“公开、公正、公平”的交易原则，秉承廉洁之风，与全体合作伙伴建立简单、双赢的合作关系；华中大区总经理明确了未来供应商管理的工作方向，华中大区将积极推进“供应链生态攻坚战”，从调整供方结构、优化管理举措、推行“同行伙伴计划”、搭建沟通平台等几个方面，全面提升供方质量，打造“三好华润、三好供方”的良好环境。

大会设置了年度优秀供应商(A级)、年度优秀供应商(B级)、年度优秀供应商(优良级)、年度交付品质奖、年度特殊贡献奖、携手同行奖及年度优秀项目经理奖等诸多奖项，既是对供应商及员工工作的认可，又有助于提高供应商及员工工作积极性，共同提升华中大区产品服务品质。



华中大区 2021 年度供应商大会合影

## 践行责任采购

华中大区始终坚持“公开、公正、公平”的交易原则，与“党建引领，伙伴同行”的管理理念，高度重视诚信经营，致力于构建规范、公正、透明的采购管理体系，与供应商伙伴建立长期稳定的合作关系，携手供应商实现互利共赢。

### 供应商管理

我们持续夯实供应链管理工作，积极优化供方结构，搭建供应商沟通交流平台，着力培育优秀供方，全面提升供方生态。

#### 关键绩效

供应商总体满意度得分

**89.6**分

高于华润置地平均水平

#### 拓展优良供方资源

考察引入战略品类新供方 50 家，实现供方资源储备充足，加速供方资源迭代更新。

从履约评价、过程检查、交付检查、EHS 底线行为等多维度对供应商进行评价定级。2021 年，实现住宅战略品类 A 级 3 家、B 级 12 家，住宅战略、总承包、精装修品类优良供方数量明显提升。

#### 强化供方动态沟通

建立与供方的双向履约沟通机制，组织“总对总”交流会 14 场、绩效辅导 40 余次，实现供方履约全过程的主动跟踪与管理。

组织召开供应商大会，全面反馈年度定级结果，表彰 30 余家优秀供应商及个人，为长期良性合作奠定基础。

#### 开展供方培优计划

持续推进“同行伙伴计划”二期优良供方培育项目，明确培优目标，全面提升培优比例，覆盖战略品类 45% 的合作供方，并与 32 家种子供方签订协议，助力提升供方经营管理能力。

#### 利益相关方声音



“通过参加他们举办的活动，了解有一些新的技术、新的工艺、检查标准的要求，加上对一些优秀项目的参观，使我们更直观的了解，我们要做的标准是什么样子的。”

——华润置地  
华中大区供应商

#### 组织采购云系统培训，提升采购效率

#### 案例

润联公司面向十堰项目群投标供方、武汉项目群投标供方、东汉项目群投标供方、襄阳项目群投标供方举办供应商培训，对各投标供方使用采购云系统投标进行培训。通过采购云系统，公司进行采购申请、采购订货、进料检验、仓库收料、采购退货、采购货源管理、订单管理等，对采购商流和物流的全过程进行有效控制与跟踪，有助于实现完善的物资供应管理。通过对各投标供方的培训，有助于有效减少项目流标的风险，提升招采效率。



华润万象生活物业武汉中心召开供应商大会

## 责任供应链

### 关键绩效

供应商总数

**1982**家

责任采购比例

**100%**

本地化采购比例

**89.7%**

开展相关方 EHS 培训

**13**场

因履约、质量、EHS 等问题  
划定为不合格 D 级供应商数量

**0**家

我们关注供应商的社会责任水平，从透明公开、绿色低碳、技术创新、EHS 等方面鼓励并督促供应商履责，对供应商是否通过质量、环境和职业安全管理体系认证进行管理，拒绝与社会责任不合规的供应商合作，举办供应商培训交流活动，引导供应商提升社会责任水平。

▲ **建设绿色供应链。**在公平公正公开采购基础上，将环保原则纳入供应商管理机制，要求制造企业管理标准达 ISO 9000 管理体系标准，环保标准达 ISO 14000 环境体系标准。在采购过程中推广可循环利用建材、高强度高耐久建材、绿色部品部件、绿色装饰装修材料、节水节能建材等绿色建材产品。

▲ **加强承包商安全管理。**以履约评价、索赔管理、工程进度星级风险等多重考核维度对承包商进行考核评价，根据考核结果，为承包商进行定级分类。同时针对分包商 / 承包商加强开展 EHS 培训，从源头降低安全隐患。

### 利益相关方声音



“供应商生态化管理给我们提供了很大的帮助，改善供应生态链是华润置地提出来的，其实也是我们的诉求，对施工单位来讲也是一种很良性的导向。”

——华润置地华中大区供应商

## 推动行业发展

华中大区重视与政府、客户、研究机构等利益相关方的沟通与合作，严格遵循商业道德，积极维护知识产权，推动行业规范化发展，携手行业伙伴实现共同高质量发展。

## 深化合作交流

我们积极参与行业交流会，分享优秀运营经验，与政府、企业、高校等开展战略合作，建立常态化、多方位的合作交流机制，共同推进行业平稳、创新、繁荣发展。

### 关键绩效

签订战略合作协议

**24**个



# 绩效检讨



与广发银行武汉分行签订党建共建协议

## 反不正当竞争

### 关键绩效

发生不正当竞争事件

0起

我们坚持“重合同、守信誉、不贿赂、公平竞争”原则，杜绝商业贿赂、虚假宣传、侵犯商业秘密及互联网不正当竞争等行为，公正处理与客户、供应商、竞争对手的关系，确保公平公正交易。

- 加强员工对反不正当竞争、招投标等相关法律法规的培训宣贯。
- 设置举报热线、邮箱、网页，畅通投诉举报渠道。
- 要求合作单位签订《阳光宣言》《华润置地与合作方廉洁协议》。

## 保护知识产权

### 关键绩效

处理知识产权侵权纠纷案件

1起

我们尊重并保护知识产权，通过搭建法律审查流程，维权工作等进一步推进知识产权管理工作流程化、标准化，为企业保持创新能力和赢得竞争优势提供更有力的保障。

2021年，华中大区持续推进供应链生态优化工作，在华润置地供方合作关系调研华中大区总体满意度得分**89.6**分，高于华润置地总体水平，较2020年明显提升。

2022年，华中大区将通过做好供方资源规划、做深“同行伙伴计划”、打造公开透明履约环境、索赔“清旧、控新”四项专题、有效落地供应链生态改善方案，力争实现优良供方比例提升至**27.27**%，

高绩效供方承接份额提升至**65**%，

战略品类供方合作满意度**90**分的管理目标。

# 回馈社区

## 营造和谐新气象

贡献 SDGs



### 新时代



全面实施乡村振兴战略，发挥群团组织和社会组织在社会治理中的作用，畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径，全面激发基层社会治理活力。”

——《国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》

### 新征程

华中大区积极投身乡村振兴事业，热心打造品牌公益，参与公益慈善、志愿服务活动，面对灾难、疫情等突发事件坚持奋战在一线，为企业发展和社会和谐贡献更多力量。

### 新成就

乡村振兴资金投入 **1.6** 万元

公益慈善领域捐赠总额 **16** 万元

志愿服务活动参与 **2125** 人次

# 闻汛而动 迎风前行

2021年汛期以来，长江流域多地发生强降雨，7月9日15时，湖北省防指将防汛应急响应级别提升至Ⅱ级，7月17日武汉三个区启动防汛Ⅰ级应急响应，防汛态势愈发紧张。

面对严峻的防汛形势，华中大区积极响应湖北当地政府号召，对所属各单位做好防汛工作进行部署安排，并第一时间组建防汛救灾突击队。突击队坚决服从当地政府和防汛指挥部命令，发挥敢于吃苦、勇于担当的精神，全面梳理汛期安全生产重点管控清单，部署汛期安全生产工作；加强隐患排查，在责任区不间断排查是否有渗水和管涌，做好重大危险源管控和隐患监督整改，不放过任何一个潜在险情疑点；建立24小时值班制度，发现险情立即作出应急响应并及时向上级报告，随时做好抢险突击准备。

值得一提的是，这支队伍中的许多党员，也是“武汉战役”期间下沉隔离点和社区的主力军，他们才下抗疫战场，又赴抗洪一线，疫情期间积累的工作经验也成为指导全体突击队员抗洪抢险的宝贵财富。

7月21日，前往湖北省武汉市江岸区永清街道指挥部，为防汛抗洪一线工作人员送去1800组矿泉水、方便面等慰问物资，传递央企关爱，与防汛一线工作人员和社区居民共渡难关、守望相助。



华中大区党委带来支援慰问物资



进行关键点巡查排险

## 助力乡村振兴

华中大区延续华润置地乡村振兴“环境改造、产业帮扶、组织重构、精神重塑”的目标，从消费帮扶、民生帮扶等维度，参与乡村振兴，为农业更强、农村更美、农民更富提供助力。

- ▲ 物业武汉中心积极与湘西十八洞村、湖北供销社、金寨县消费扶贫企业馆等合作，帮助销售米面粮油、蜂蜜、水果等具有当地特色的农作产品，为业主送去物美价廉的农产品。2021年，累计消费帮扶投入97.8万元。
- ▲ 武汉公司联合武汉市住房保障和房屋管理局开展党建共建活动，围绕兴山县房地产开发、物业管理、住房保障、“数字住建”、乡村振兴等工作进行探讨，探索更深入的合作机会，共同推动乡村振兴。
- ▲ 万象生活联合红安华润希望小镇共同组建“红色同心圆”，以联合党建带动小镇建设，通过线下推介与“一点万象”线上展卖相结合，为红安农副产品开辟出新的销售渠道，也送去生活物资，满足小镇居民生活需求。



产业扶贫托起乡村振兴希望



参观学习陈家湾村旧村改造优秀项目

## 支持社区抗疫

华中大区坚决贯彻落实华中地区市委、市政府的指示要求，华润集团、华润置地疫情防控工作部署，持续落实疫情防控措施，守护业主、租户、顾客、合作伙伴等健康与安全，与各方守望相助、共克时艰。



- ▲ 华润万象生活物业武汉中心湖南省项目群秉承为民精神，立即响应疫区号召，积极献爱心，向张家界捐赠一次性口罩 2 万只，并投身到张家界疫情防控一线工作中。
- ▲ 为支援属地疫情防控工作，向赣州市章贡区水南街道五指峰路社区捐赠消毒液 10 桶、口罩 1500 只、矿泉水 40 箱，为社区疫情防控工作贡献一份力量。
- ▲ 号召 120 名党员及防疫志愿者，下沉至武汉各个社区，协同配合门岗服务体温检测、物资采购送货上门、核酸检测，协助核酸检测人员 25000 人次，为业主运送物资数万人次，获得广大业主的点赞。



向五指峰路社区捐赠防疫物资

## 推进公益慈善

华中大区秉持“服务社会，传播文明”的公益宗旨，开展公益慈善工作，弘扬人道主义精神，开展敬老慰问、支援抢险等公益慈善活动，助力树立华润置地公益品牌形象，营造良好的社会风尚。



组织慰问空巢老人，累计送出 200 余份生活物资。湖南公司前往悦年华·颐养中心（长沙天心）项目开展慰问活动，为老人赠送爱心物资。

开展慰问老人活动



调配饮用水、方便速食等物资

郑州公司、万象生活调配饮用水、方便速食等物资，支援参与郑州 7·20 特大暴雨抢险救援的人民解放军“杨根思部队”。郑州万象城向社会开放避险，为 500 余名滞留人员和周边居民提供救助。



联合武钢总医院开展党建共建活动，向华润武钢医院全体医务人员致以最诚挚的问候和最崇高的敬意。

向武钢医院代表赠送慰问物资

### 防疫攻坚“疫”不容辞，以责任守护业主心安

### 案例

面对疫情，公司第一时间启动紧急预案，在所辖各个小区主要出入口增设入口疫情检查，安排专人 24 小时值守进行测温及核实身份工作；组织物业防疫应急小组于分管区域内不间断巡逻；做好每日三遍消杀工作，在各个交付社区内，配置废弃口罩专用垃圾桶；协助生活物资配送、居民需求收集等工作，畅通居民生活物资配送渠道等，全力营造健康安全的环境，守护业主们的安全与安心，全力支持社区疫情防控。

## 开展志愿服务

华中大区以润志会为载体，秉承“润物·润心·润志会”理念，不断探索、规范志愿服务工作，鼓励员工参加志愿服务活动，用实际行动助力构建和谐社会。

### 开展爱心送考活动，助力学子金榜题名

案例

在高考期间，南昌万象城购物中心志愿者走访调研项目一线农民工，开展爱心送考活动，以实际行动为广大考生加油助力。为保证送考活动扎实开展，公司专门举行爱心送考启动仪式，对参加活动的志愿者进行培训，对车辆进行维护检修，杜绝安全事故的发生。爱心车队专门建立“爱心送考微信群”，对爱心车辆统一管理、统一调度，确保精准服务。每辆爱心车配备必要的生活用品、饮用水等，为个别困难考生解决用餐等问题。



### 举办义诊活动，关爱社区居民健康

案例

南昌公司联合江西省中医院内科在南昌紫云府举行义诊活动，组织江西省中医院的医护人员为社区居民提供免费的义诊及健康咨询服务，南昌公司志愿者发放健康宣传资料百余份，用实实在在的行动践行为民服务的初心和使命，得到了紫云府业主的一致好评。

### 利益相关方声音



“华润为大家提供平台，医院免费为大家提供医疗服务，解答疑难问题，还教我们科普小知识，方便群众，希望以后可以多举办。”

——华润置地紫云府社区贺大妈

## 支持社区发展

华中大区积极参与社区建设，与社区保持良性互动，为社区提供文化、体育等方面的支持，为构建和谐社会贡献一份力量。

在江西南昌华润橡府与业主联动组织迎新年文艺汇演，通过业主自发组织、物业服务中心协同安排的形式，进行首届迎新年文艺汇演，丰富了社区生活，促进社区居民们的精神文明建设。

营造文化氛围

弘扬体育精神

在武汉紫云府开展第三届篮球友谊赛，业主运动员与物业工作人员共同在运动赛场上挥洒着汗水、释放着激情、展现着活力，也拉近了业主与物业之间的距离。

## 绩效检讨

2021年，华中大区积极开展一系列社区公益慈善、志愿活动，捐赠总额

16万元，鼓励员工积极志愿服务，扩大志愿服务队伍，

累计2125人次参加志愿活动。

2022年，华中大区将进一步响应政府号召，立足于社区需求，拓展与非营利组织的合作网络，在乡村振兴、社区支持、公益慈善等方面持续发力，促进社区和谐、居民幸福，为实现共同富裕目标贡献一份力量。

## 展望 2022

2022 年是华润置地华中大区落实“十四五”战略的第二年，是华中大区攻坚克难之年、爬坡过坎之年。华中大区将继续贯彻“降本、提质、增效”管理主题，坚持专业化、品牌化的地产开发，奠定市场品质标杆的同时，助力城市发展，满足更多人对美好生活的向往，为全面建成社会主义现代化强国贡献一份力量。

我们将着力提升对产品品质的要求及工艺技术，保证项目经营目标及整体品质的完美呈现；加大绿色建筑研发力度，坚持开展绿色设计、绿色建造，持续助力“双碳”目标实现；深化管理架构变革、组织人事变革和薪酬激励变革，为可持续发展储备坚强的人才队伍；持续加强行业交流协作，携手更多伙伴实现互利共赢；持续深入参与社区建设，投身社会公益慈善事业，支持乡村振兴工作，助力全面建设小康社会。

## 荣誉列表

2021 年奖项	获奖单位 / 项目
武汉市“和谐企业”荣誉称号	华中大区
武汉“优秀组织奖”	武汉团支部
长沙“红旗团支部”	湖南团支部
“2019-2020 年度房地产开发诚信金牌企业”	长沙润利房地产开发有限公司
湖北省内唯一一家非政府办五级养老机构	悦年华·颐养中心（武汉石桥）
国家四级养老机构	武汉融济古田老年公寓
中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星级”	华中大区
“绿牌工地”称号	郑州凯旋门项目和新时代广场项目
2021 年省级优秀安全文明工地	南昌置地广场、长沙置地中心等 5 个项目

## 可持续发展指标

指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
股东责任				
资产总额	亿元	783.45	901.55	1119.55
营业收入	亿元	86.87	94.63	147.75
利润总额	亿元	21.29	9.94	19.35
资产负债率	%	64.49	68.55	74
归属母公司所有者的净利润	亿元	16.20	8.07	4.64
净资产收益率	%	5.82	2.93	1.60
总资产报酬率	%	2.97	1.21	1.88
国有资产保值增值率	%	125.58	106.10	102
成本费用利润率	%	34.51	11.86	17
销售物业签约面积	万平方米	152.81	166.54	199.6

指标	单位	2019年	2020年	2021年
客户责任				
住宅客户满意度	分	87	85	83
住宅客户忠诚度	分	72	79	69
产品合格率	%	100	100	100
客户投诉处理率（住宅）	%	100	100	100
新增专利数量	件/项	0	0	0
员工责任				
全职员工总人数	人	969	981	995
员工劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100
员工健康体检人数	人	969	981	995
员工平均（月）工资水平	元	14255	15691.62	16658
员工敬业度	分	92	93	95
员工满意度	分	92	94	96
员工流失率	%	32	39	21.3
女性员工比例	%	32.71	33.43	30.45
管理层中的女性比例	%	2.55	3.07	4.7
人均带薪休假天数	天	7.5	7	8
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训投入总额	万元	260	103	198
人均培训时间	小时	6.01	7.22	8.11
伙伴责任				
经济合同履约率	%	100	100	100
责任采购比例	%	100	88.7	100
本地化采购比例	%	89.2	88.7	89.7
供应商通过质量、环境、EHS体系认证的比率	%	100	100	100
审查的供应商数量	个	205	214	214
受到违法违规处罚数量	次	0	0	3
重大负面舆情处理数量	件	0	0	0

指标	单位	2019年	2020年	2021年
社区责任				
慈善公益捐赠支出	万元	12.8	20.8	16
员工志愿服务人数	人次	500	847	2125
扶贫专项资金投入（注：2021年为乡村振兴投入）	万元	129	100.5	1.6
一般及以上工伤事故发生数	次	0	0	0
工伤事故死亡人数	%	0	0	0
安全生产投入	万元	231.6	758.2419	834
安全应急演练次数	次	181	290	34
员工安全培训学时	人·学时	5860	9711	29836
相关方安全培训学时	人·学时	14829	30895	33984.5
专职安全管理人员数量	人	30	35	37
注册安全工程师人数	人	20	32	21
招聘新员工人数	人	415	194	237
招聘应届毕业生人数	人	27	24	7
纳税总额	亿元	20.99	26.96	18.95
环境责任				
环保总投入	万元	117.02	133.3	143.2
节能减排技术改造投入	万元	231.86	243.96	254.7
综合能源消耗量	万吨标煤	0.1588	0.0278	0.1693
年度新鲜水用水量	吨	1527	3466	4159
二氧化碳排放量	吨	10180.19	1874.017	1686.6
废气排放量	吨	10180	9752	7801.6
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤/万元	0.0046	0.0055	0.0045
新增绿色建筑面积	万平方米	167.81	54.54	157.2
销售项目平均绿地率	%	≥ 30	≥ 30	≥ 30

# ESG 指标索引

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)			对应页码
环境			
A1: 排放物	一般披露		P32
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	P34
	A1.2	直接 (范围 1) 及能源间接 (范围 2) 温室气体排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	P36
	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)	P36
	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)	P36
	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	P36
	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	P36
A2: 资源使用	一般披露		P32
	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)	P33
	A2.2	总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)	P37
	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	P33
	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	P34
	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	P34
A3: 环境及天然资源	一般披露		P32
	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	P35
A4: 气候变化	一般披露		P32
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动	P37
社会			
B1: 雇佣	一般披露		P41
	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	P41
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P41
B2: 健康与安全	一般披露		P43
	B2.1	过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率	P44
	B2.2	因工伤损失工作日数	P44
	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	P43

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)			对应页码
B3: 发展及培训	一般披露		P45
	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	P45
	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	P45
B4: 劳工准则	一般披露		P41
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P41
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P41
B5: 供应链管理	一般披露		P53
	B5.1	按地区划分的供应商数目	P53
	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	P53
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法	P54
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法	P54
B6: 产品责任	一般披露		P22
	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	P26
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P56
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	P23
	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	P26
B7: 反贪污	一般披露		P15
	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	P15
	B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	P15
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训	P15
B8: 社区投资	一般披露		P59
	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)	P59-64
	B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	P59

# 报告评级

## 《华润置地华中大区 2021 可持续发展报告》评级报告

受华润置地有限公司华中大区委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润置地华中大区 2021 可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

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

### 二、评级过程

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

### 三、评级结论

#### 过程性 (★★★★☆)

大区党群与纪检部牵头成立报告编制小组，大区总经理、合约管理部总经理、党群与纪检部负责人分别担任小组主编、总编辑、副总编辑，把控报告整体方向与重要内容，总经理负责报告终审；将报告定位为披露履责实践与成效、完善社会责任管理、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；根据国际国内社会责任标准、可持续发展趋势、行业对标分析、公司实践、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版、视频版的形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

#### 实质性 (★★★★★)

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

#### 完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“匠心品质 构筑生活新篇章”“绿色低碳 描绘生态新画卷”“人本关怀 激活成长新力量”“伙伴协同 构建共赢新格局”“回馈社区 营造和谐新气象”等角度系统披露了所在行业核心指标的 88.91%，具有领先的完整性表现。

#### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“受到违法违规处罚数量”“重大负面舆情处理数量”“一般及以上工伤事故发生数”“工伤事故死亡人数”“安全生产事故数”“员工伤亡人员数量”等负面数据信息，并详述武汉翡翠城纠纷事件的处理过程，平衡性表现卓越。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“成本费用利润率”“产品合格率”“员工满意度”“环保总投入”“二氧化碳排放量”等 61 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现卓越。

#### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“勇毅笃行 韧性生长”为主题，系统展示企业对客户、环境、员工、伙伴、社区等利益相关方的履责行动与成效；封面设计以简笔画勾勒企业主营业务元素，凸显行业特征，增强了报告的辨识度；设置“2021 大事记”“数说 2021”特色板块，呈现年度重点履责实践与成效，便于相关方快速把握关键信息；设置“利益相关方声音”特色专栏，佐证企业履责成效，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性 (★★★★☆)

《报告》设置“赓续百年初心，奋进崭新时代”责任专题，聚焦企业在党的建设方面的责任行动与成效，彰显了企业的责任担当；各篇章首设置“责任故事”，展现亮点行动，提升了报告的生动性；各章均以“新时代”“新征程”“新成就”起篇，以“绩效检讨”结尾，紧扣国家大政方针，讲述履责进展与不足，具有领先的创新性表现。

#### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润置地华中大区 2021 可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



### 四、改进建议

1. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设；
2. 增加行业核心指标的披露，提升报告的完整性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2022 年 6 月 23 日

# 报告编制人员名单

## 1. 编委会

主编：朱文刚

副主编：黄崇起、陈力、龚国平、武斌

编委委员：刘晓东、田苑、郭安、陈士彬、任原业、李超、卓孔硕、张静、唐婧婵、田添、祁飞

## 2. 编辑部

总编辑：黄崇起

副总编辑：刘晓东

执行编辑：栾真

编辑人员：（按姓氏笔画排序）

王昊波、王紫菊、卢恺、代宇、冯杨、刘进超、许丽君、苏杭、李纯、李佳、刘楠、杨亚琳、肖炜云、  
吴绚、林贤、袁晓鑫、奚晨、郭俊卫、郭倩文、郭航、陶桂芬、韩佳欣、蔡若凡



华润置地华中大区  
微信公众号



华润置地华中大区  
文化通讯微信公众号

华润置地华中大区

地址：湖北省武汉市江岸区中山大道 1627 号中信泰富大厦

电话：027-88862988