

共赴 一个 美好

华润置地商业地产事业部

可持续发展报告

2018



目录

关于本报告	02
致辞	03
我们的2018	04
关于我们	08

第一章 惠



惠·乐享美好城市 14

积极参与城市更新	16
服务区域消费升级	16
助力智慧城市建设	18

第二章 臻



臻·铸造美好品质 20

建造精品空间	22
提升产品质量	28
提供优质服务	30

第三章 和



和·呵护美好生态 34

环境管理	36
绿色建筑	37
绿色建造	38
环保公益	41

第四章 融



融·浇筑美好未来 42

保障员工权益	44
员工健康安全	46
支持员工发展	48
关爱员工生活	49

第五章 善



善·共绘美好家园 50

深化战略合作	52
携手产业共赢	52
支持社区发展	54
践行公益慈善	55

我们的可持续发展管理	56
展望2019	59
附录1: 政策、法律及规例列表	60
附录2: 数据列表	62
附录3: 指标索引	64
附录4: 荣誉列表	67
附录5: 报告评级	68
附录6: 意见反馈表	70
附录7: 报告编写人员名单	71

关于本报告

时间范围

本报告涉及的时间范围为2018年1月1日至2018年12月31日。

发布周期

本报告为年度报告。本年度报告于2019年6月获得华润置地商业地产事业部批准发布。

报告范围

本报告覆盖华润置地商业地产事业部总部、六个商业大区和影业公司。

称谓说明

为便于表达，本报告中提及的“商业地产事业部”“我们”等均指作为一个整体的“华润置地商业地产事业部”。

报告目的

本报告旨在对商业地产事业部可持续发展理念、实践和绩效与利益相关方进行坦诚沟通，回应利益相关方关注的主题。

报告承诺

华润置地商业地产事业部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，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

数据说明

本报告使用数据均来自华润置地商业地产事业部2018年1月1日至2018年12月31日的统计数据 and 正式文件。

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》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR4.0）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》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、利益相关方访谈、可持续发展调研、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

本报告提供简体中文版本供读者参阅，并以电子文件方式发布。

联系方式

华润置地商业地产事业部党群工作部

地址：深圳市南山区大冲一路18号华润置地大厦E座45楼

电话：0755-26405541

致辞

刚刚过去的2018年，光荣历历在目——

中国改革开放走过40年。40年间，从深圳这一改革开放的前沿出发，中国的城市化进程飞速发展。

这一年，亦是华润成立80年。80载润物耕心，华润始终不忘初心，与国家风雨同舟，与时代命运与共，一直用奋斗定义自己，与人民生活息息相关。

正在经历的2019年，希望就在眼前——

今年是中华人民共和国成立70周年，是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标的关键之年。

站在伟大时代的历史节点上，华润置地商业人更加清晰了自己的担当与责任：建设美丽城市，营造美好生活。

这是华润置地商业地产事业部发布的第一份独立的可持续发展报告，它凝结的正是我们对自己的担当与责任的理解与实践。

2018年，面对商业地产行业的深刻变化，华润置地商业地产事业部秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，一以贯之地推进商业变革、永葆自我创新，不断探索和拓展人们对美好城市的想象，以实际行动创造价值。

从生活方式的变革到城市发展的引领，我们一直在稳中求新，用品质筑美生活，为美好生活做出更广泛、更深度的内涵演绎：让生活方式更多元、让消费者更愉悦、让工作更有趣、让公共空间更友好、让美学体验成为日常……

同时，我们持续专注在城市构筑多元丰盈的生活空间，为建筑赋予更多的公共使命与社会责任，以技术含量和艺术含量的双重标准，创作出前沿的、有时代担当的城市商业作品，让它成为城市梦想的最佳实践地，从各个维度来满足人们对美好生活的不断追求。

乐享美好城市。我们围绕“城”与“人”的业务核心，新开业10个购物中心项目，重点启动上海时代广场、杭州万象城百货区域、深圳万象城的提升改造工程，积极参与城市更新。打造智慧物联和智慧商场，助力智慧城市建设。

铸造美好品质。我们秉承高品质的商业开发理念，用心打造商业标杆，通过深入挖掘和细分各类客户群需求，创新商业空间，提升产品质量，形成具有竞争力及区域影响力的商业产品，为客户带来优质体验。

呵护美好生态。我们践行绿色责任，秉承环保、低碳、节能的理念，完善环境管理体系，推动绿色运营，积极倡导环保公益，用心呵护美好生态，做绿色发展的表率。2018年，2个项目获得绿色建筑标识证书。

浇筑美好未来。我们尊重每一位员工的价值奉献，充分保障员工基本权益，为员工提供健康安全的工作环境，搭建充满机遇的发展平台，平衡员工工作与生活，不断提升员工幸福指数。

共绘美好家园。我们重视构建和谐的利益相关方关系，深化战略合作，携手产业共赢，共创共享行业可持续发展。我们关注弱势群体的生活质量，支持社区发展，积极组织员工开展志愿服务和公益活动。

览风云万象，启商业新程。2019年是伟大的新中国成立的70周年，峥嵘70载，与国同梦。所有的华润置地商业人，将持续探索助力城市发展、重塑土地价值、引领时代生活方式之路。

惟有在奋进中才能继承品牌精神，在创新中才能坚守光明事业。我们将继续以可持续发展为己任，开创商业地产新篇章。

华润置地高级副总裁 **喻霖康**

我们的2018

2018 年大事记



深圳湾万象城作为都市综合体深圳湾项目的重要组成部分,于2018年12月开业。深圳湾万象城用体验重塑顶级消费,创造与消费者的情感链接,让文化赋能商业升级。



华润置地创新拓展渠道,入股天津城投置地,将天津银河国际购物中心打造成华润万象城,实现在天津的商业布局。



举办“揽万象 启新程——2018年华润置地商业年会”,邀请全国租户及合作伙伴近千人,互联互通、共享共荣,进一步树立华润置地商业地产领导者形象。



变革落地组织架构,进一步优化组织管理体系与权责界面。



新开业10个购物中心,商业布局新进5座城市。



零售额473亿元,同比增长32%,商业零售额创历史新高。



成立万影影业(深圳)有限公司,开业9家影城,进军影视行业。



实施购物中心高级人才培养项目“万象将才计划”,为华润置地商业地产快速发展输送36名优秀人才。



举办华润置地百匠新人第一届“万象巨新”校园商业大赛,为学生提供历练、实习及就业的机会,共计161支队伍、391名国内外优秀在校生参赛。



蝉联“2018年度中国商业地产TOP100”榜单榜首,商业地产综合实力及专业能力在行业内得到进一步认可。

2018 年关键绩效

经营绩效

我们始终致力于维持良好的管治水平, 以保障商业地产事业部的稳定健康发展, 创造可持续的经济效益。

	单位	2018年表现
财务表现	零售额	亿元人民币 473
	营业额	亿元人民币 68.6
产品服务	技术研发投入	亿元人民币 1.54
	技术研发人员	位 29
	在营商业项目数	个 51
	运营所在城市数目	个 24
	商业建筑面积	万平方米 533
	租户满意度	分 98
	客户服务满意度	分 96.3
	客户投诉关闭率	% 99.14

社会绩效

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

	单位	2018年表现
员工权益保障	员工总数	人 7928
	劳动合同签订率	% 100
	社会保险覆盖率	% 100
员工安全与健康	员工健康管理投入总额	万元人民币 520.42
	员工体检覆盖率	% 83
多元共融	女性员工比例	% 40.50
	管理层中的女性比例	% 32.25
员工关爱	人均带薪休假天数	天 9.45

	单位	2018年表现
员工成长	员工培训覆盖率	% 99.1
	人均培训投入	元人民币 1076.6
	人均培训时间	小时 52
创造就业	招聘新员工人数	人 3556
	招聘应届毕业生人数	人 380
公益慈善	慈善公益捐赠支出	万元人民币 7.15
	参与志愿活动人次	人次 196
安全运营	安全生产投入	万元人民币 4018.43
	开展安全培训	次 2212
	安全培训覆盖率	% 94.51
	应急演练次数	次 567
	一般及以上工伤事故发生数	次 0

环境绩效

我们重视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”。

	单位	2018年表现
环保培训	环保培训次数	次 153
	环保培训覆盖人数	人 5330
绿色建筑	绿色建筑认证总面积	万平方米 122.04
节能减排	总耗电量	万千瓦时 19358.88
	单位商业面积耗电量	千瓦时/平方米 36.32
水资源	总用水量	万吨 265.75
	总耗水强度	吨/平方米 0.4986

关于我们



商业地产事业部概况

华润置地商业地产事业部于2017年6月成为华润置地一级组织机构，总部位于深圳，隶属于全球500强企业华润集团旗下地产业务旗舰华润置地有限公司（HK1109）。首个购物中心项目深圳万象城于2004年开业，开启了华润置地商业地产的新篇章。

商业地产事业部旗下万象城与万象汇两条产品线已成长为中国最具影响力的投资物业品牌。2018年，新开业杭州萧山万象汇、太原万象城、重庆弹子石万象汇、南通万象城、柳州万象城、石家庄万象城、厦门万象城、深圳湾万象城、深圳布吉万象汇、青岛城阳万象汇10个购物中心。新开商业项目首日开业率平均达到93%以上，客流业绩均保持行业领先水平。截至2018年底，商业地产事业部在营投资物业规模位行业前列，商业建筑面积达533万平方米。购物中心方面，已开业万象城、万象天地22个，万象汇、五彩城12个，储备项目44个。

商业地产事业部在2018年观点指数发布的“中国商业地产TOP100榜单”、中国房地产协会发布的“中国商业地产企业品牌价值榜单”和万商俱乐部发布的“商业不动产最具影响力企业TOP20”中均位列榜首，综合实力及专业能力在行业内得到广泛认可。未来，华润置地商业地产事业部会一如既往地秉承“品质给城市更多改变”的品牌理念，继续努力实现中国商业地产领导者的战略目标。

产品服务

商业地产事业部主要业务以“购物中心+新零售业务”为核心，新零售业务为“一点万象”电商体系和万象影城。其中，以万象系列主打的购物中心商业板块是华润置地重要的业务单元，经过15年发展，形成了万象城和万象汇双产品线的产品架构。2018年，购物中心总零售额达473亿元，合作商家超过1000个，合作品牌超过3700个，会员人数超过680万人。

万象城

产品位于城市现在或未来的中心，以万象城购物中心为核心产品，住宅、写字楼、酒店等为辅助功能，面向中高端人群，辐射全市乃至周边省市的中产家庭。

万象汇

产品位于一二线城市的副中心、三四线城市的市中心，以万象汇、五彩城购物中心为核心，包含商铺、甲级写字楼、公寓等产品和高品质住宅，面向城市中高端人群。

新零售业务

“一点万象”APP

探索打造面向广大消费者及品牌商户的全渠道线上服务运营平台“一点万象”，为顾客提供全场景、多渠道的消费体验。“一点万象”作为华润置地商业数字化、互联网化的平台，可满足停车找位、餐厅排队、积分兑换等大部分客户服务功能。

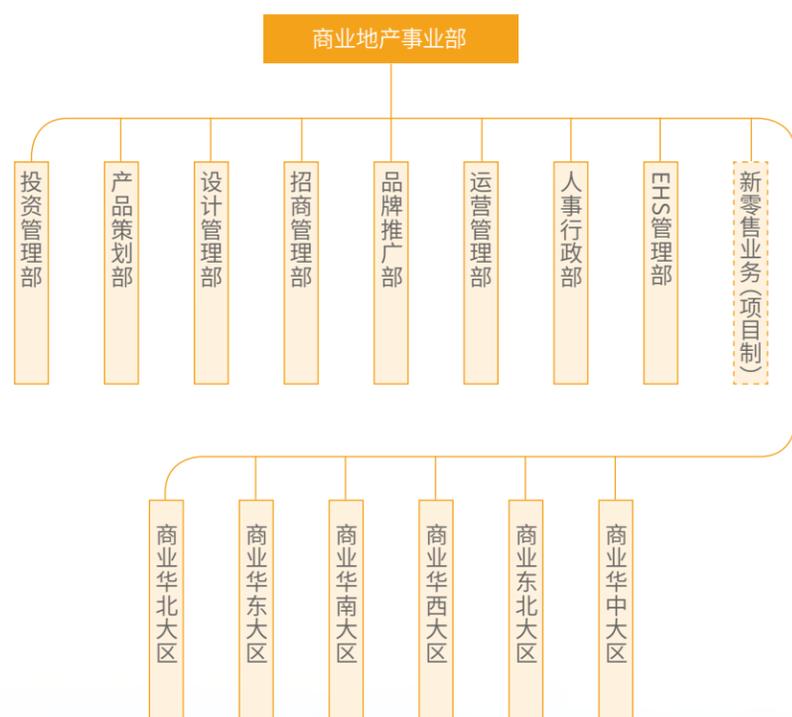
万象影城

成立影业公司，创立自营影业品牌“万象影城”，提升影院的品质和服务，同时也能更好地促进影院与购物中心内其他品牌的良性互动。第一家万象影城于2018年4月在深圳布吉万象汇开业，2018年共开业9家万象影城。

管理架构

商业地产事业部作为华润置地一级组织机构，采用“总部-大区-项目”三级管理架构。商业地产事业部总部是商业系统的战略管理中心、运营监督与专业管理中心、资源统筹和整合平台、关键业务操作平台，具体负责参与投资、深度参与商业项目概念设计、统筹项目定位、产品、招商等核心职能，建立商业各专业管理标准，监督商业大区业务运行情况，推广最佳实践。商业大区发挥重要的协调管理和区域资源统筹和共享的作用。

商业地产事业部持续完善组织架构，在总部和商业大区层面增设EHS专业管理条线。商业地产事业部2018年设有6个业务部门、1个支持性部门及1个监督管理部门，并通过项目制方式开展新零售业务。



依法合规

规范经营治理

商业地产事业部深知维持良好管治水平对于长期稳健经营的重要性，始终按照国家相关法律及制度要求，建立完善的管理流程，确保运营过程的规范化、科学化、制度化。

我们深入推进合规治理和运营，严格遵守华润置地各项规章制度，如《华润置地法律风险管理规定》等，持续加强内部风险防范。同时，不断加强守法合规培训，提升员工依法合规意识。

▲ 案例: 推进组织架构的变革落地

我们针对商业地产事业部核心业务，开展战略梳理及组织变革工作，基于战略要求梳理确定“商业总部-商业大区-商业项目”三级管理架构。2018年，我们不断调整和优化组织架构方案、业务流程体系，推动管理的逐步完善。



开展廉洁文化宣传

133次

覆盖

4746人次

强化廉洁从业

商业地产事业部坚持将党风廉政建设和反腐败工作与改革发展同步推进，扎实开展内部巡视巡察工作，确保监督无禁区、全覆盖。开展党风廉政建设专题调研暨专项检查及廉洁教育，覆盖六个商业大区。

反贿赂和反腐败

我们不断加强党风廉政建设，坚持强化执纪问责。全年开展自查自纠工作4次、干部任职前廉政谈话118人次，有效践行“四个形态”。同时，结合身边典型案例、业务条线等开展培训及教育工作，实现全面宣贯。全年共开展纪检类培训1次，廉洁文化宣传133次，覆盖4746人次。

廉洁风险监督体系建设

我们严格落实“两个责任”，强化廉洁从业组织保障；签订廉洁从业相关文件，突出制度保障；拓展廉洁文化阵地，营造廉洁从业氛围；强化执纪问责，巩固“四风”成果，增强廉洁从业约束力。2018年完成100%的下级单位党风廉政建设专项检查工作。

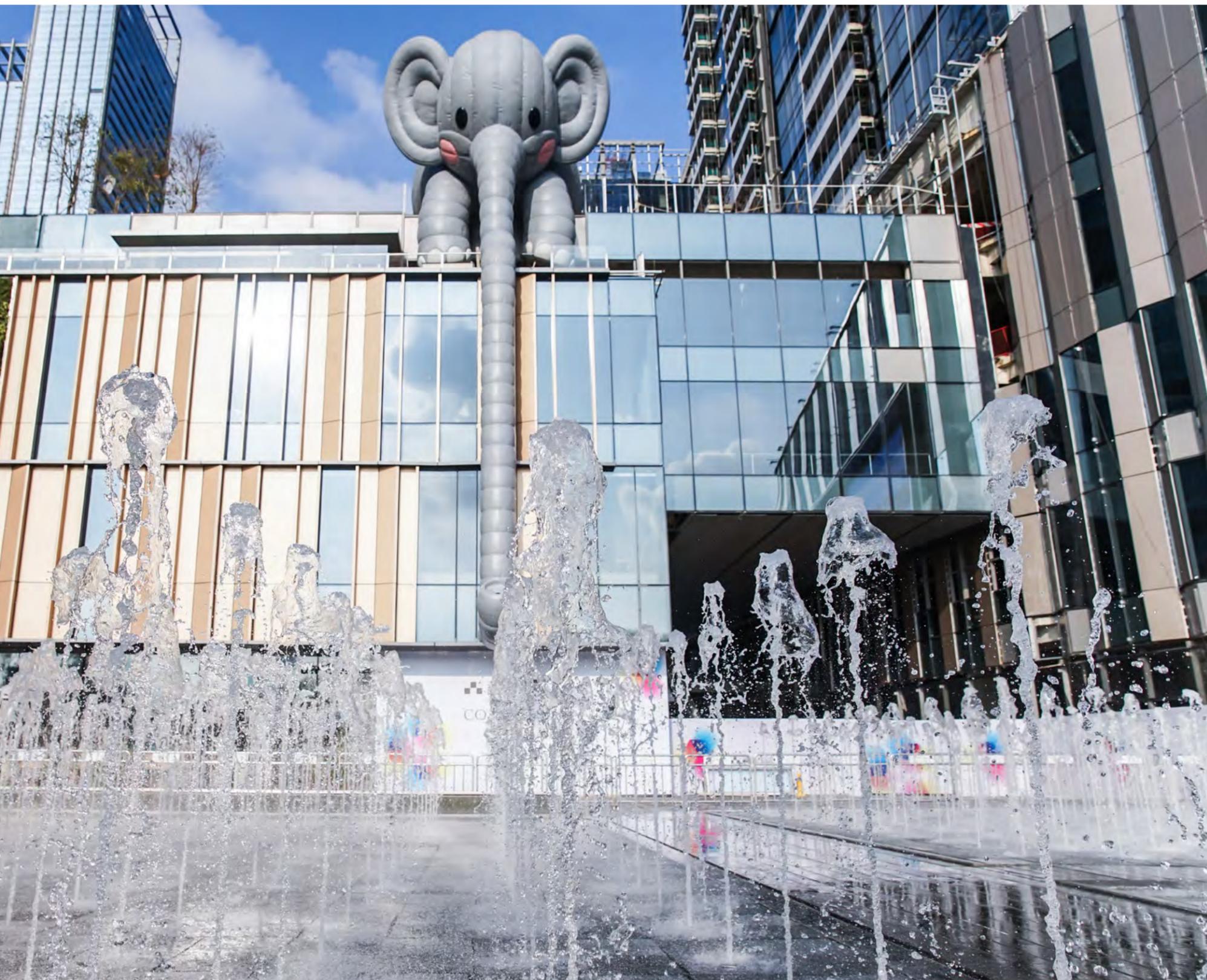


保护知识产权

我们在遵守有关知识产权保护的国际公约和法律法规基础上，根据《华润置地知识产权管理细则》，充分履行企业间有关知识产权保护的合作、承诺，加强合作方与自身知识产权的保护，积极培养员工知识产权保护意识。

▲ 案例：严控品牌知识产权管理，维护企业品牌形象

商业华西大区通过定期统计、动态监测、每周巡场、限期整改等多种途径，对内外部宣导广告、官方媒体等进行严格管控，统一“华润”及“万象城”宣导形象。对异业联名及第三方合作的品牌形象使用和释放口径进行严格审核管控，保证品牌形象的统一性、协调性与合规性。



第一章 ●



乐享美好城市

积极参与城市更新

服务区域消费升级

助力智慧城市建设



拥有区域性、省级、城市级的首进品牌数

161,541,924 ↑

2018年共对 3 个项目开展改造更新

积极参与城市更新

2018年，商业地产事业部编制《华润置地在营持有商业项目改造管理指引（试行版）》，严格规范改造项目的立项与实施，积极推动新型城市化建设。同时，重点启动上海时代广场、杭州万象城百货区域、深圳万象城的提升改造工程。

商业地产事业部各项目积极引进“首进品牌”，2018年区域级、省级、城市级的首进品牌数161个、541个、924个，涵盖餐饮、配饰、服装及个人护理等领域。为满足消费者需求，2018年调整租户2612次，调整率为35%，调整面积共34.6万平方米，调整面积比率为16%。

服务区域消费升级

商业地产事业部持续为客户在生活、消费、商务等方面提供高层次的品质体验。

▲ 案例：探索艺术与商业更多元的结合方式，推进都市人生活方式的改变

深圳湾万象城开业期间以“ART×FASHION”为主题，诠释时尚与艺术跨界带来的生活之美和全新想象，引入来自世界各地的19名知名艺术家设计的23件作品，在商场各层展出。此次艺术展，将人文艺术和商业进行互动结合，给消费者带来一场时尚与艺术交织的体验之旅。



▲ 案例：让“每一个座位都是最佳观影位置”

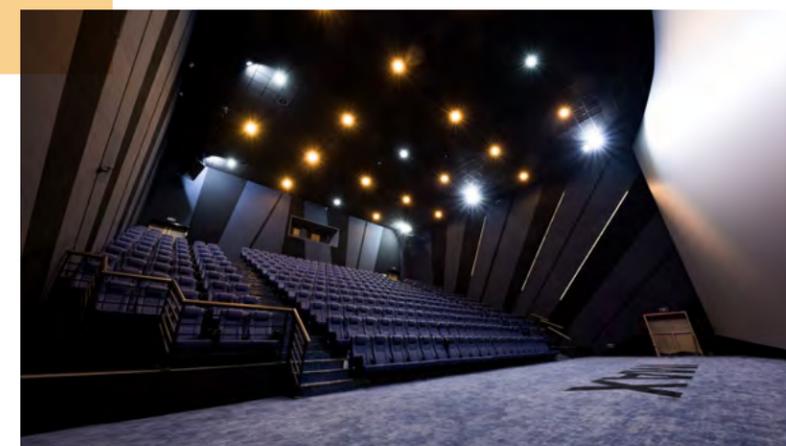
影业公司“万象影城”与IMAX、杜比影院、LUXE、4DX等国际优秀影院设备供应商合作，以“每一个座位都是最佳观影位置”为出发点，以“光学与声学的有效运用”为建造核心，坚持“一切为看电影服务”的服务原则，为客户提供高品质配套服务，打造体验绝佳的高端影厅。

万象影城深圳湾万象城旗舰店汇集业内尖端配套，也是深圳首家杜比影院，以杜比专利独家的音频标准、视频标准、建造标准打造影厅，以画面、音效、观影环境全方位的出色表现享誉业内。影院采用全激光高清高亮度放映，其光源亮度超过氙灯放映机一倍以上，20米以上超大屏幕，以跨越性的硬件设施，颠覆过去所有观影体验。该项目突破传统行业标准，重新定义影院的建造模式与观影感受。

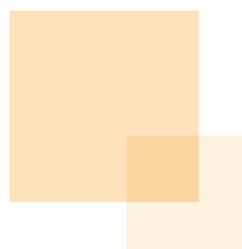
万象影城布吉IMAX店配备业界领先的IMAX、4DX设备，应用业界尖端科技，以科技感和未来感为设计理念为客户呈现面向未来的影城。



万象影城深圳湾万象城旗舰店杜比厅



万象影城布吉IMAX店



助力智慧城市建设

商业地产事业部积极落实国家新型城镇化发展战略与《新型智慧城市评价指标3.0》，推进智慧城市建设，显著提升人们幸福感和满意度。我们通过智慧城市建设实现产业升级、高效管理与民生保障。打造智慧物联与智慧商场，从商业项目运营业务支撑、管理提升到消费者与租户体验上进行全面规划，打造全方位的智慧商场，提升消费者体验，实现智慧运营。

▲ 案例: 智慧停车提升客户幸福感知

由商业地产事业部与华润物业科技服务有限公司信息创新部联合打造的智慧停车场项目，基于高粘性的停车缴费功能，在方便客户停车、提升用户体验的同时，通过“底层平台+一点万象C端应用+数据”的生态模式，提升用户活跃度，高效获取用户停车信息，打通商业运营体系，为项目开展精准营销提供帮助。

智慧停车在线上缴费的基础上，覆盖了无感支付、反向寻车、代客泊车、会员权益识别、精准营销、数字化车场管理等智慧场景。接入了一点万象智慧停车场的商业项目，顾客可通过APP或小程序授权使用微信支付的免密支付功能，首次使用需绑定车牌授权免密支付，后期停车即可自动识别车牌、自动享受优惠自动缴费，无需再停车缴费，方便快捷。

截至2018年底，智慧停车场项目已在南翔五彩城、无锡万象城、郑州万象城、布吉万象汇4个商业项目完成试点上线。



▲ 案例: 打造智慧物联与智慧商场, 为客户提供全面解决方案

我们顺应科技与城市发展的新方向, 与各方携手打造智慧商场与智慧物联。

一方面协同华润置地总部智能与信息化部从商业项目运营业务支撑、管理提升到消费者与租户体验上进行全面蓝图规划并逐步数字化, 打造全方位的智慧商场, 并在华润置地华南大区各个商业项目逐步试点上线, 提升消费者体验、实现智慧运营并赋予租户洞察、触达与服务能力。

另一方面协同华润置地总部与腾讯云合资公司(润腾智慧科技)全力打造瑞云物联网平台, 致力于在智慧物联、智慧建筑、智慧运营、智慧客户体验方面, 提供全面解决方案。目前于深圳万象天地落地实现数据收集与环境感知以及智能导航、智能母婴室等大量智慧化体验场景。





铸造美好品质

建造精品空间
提升产品质量
提供优质服务



商业项目覆盖全国

24个城市

投诉处理满意度达

98.08%

2018年度在营项目

51个

建造精品空间

打造商业标杆

商业地产事业部通过多元化渠道挖掘增量及存量机会，顺应新零售发展趋势，应用互联网、新技术，探索数字化转型，强化购物场景化，提升客户体验，持续保持中国商业地产领导者的领先地位。

2018年度已开业万象城、万象天地22个，万象汇、五彩城12个，储备项目44个。另有管理输出购物中心项目25个，其中在营项目17个，储备项目8个。2018年新开业10个购物中心项目，分别为杭州萧山万象汇、太原万象城、重庆弹子石万象汇、南通万象城、柳州万象城、石家庄万象城、厦门万象城、深圳湾万象城、深圳布吉万象汇、青岛城阳万象汇。

25个在营项目市场排名位居市场前三。其中，10个项目零售额城市排名第一，3个项目零售额城市排名前三，4个项目零售额区域排名第一，8个项目零售额区域排名前三。

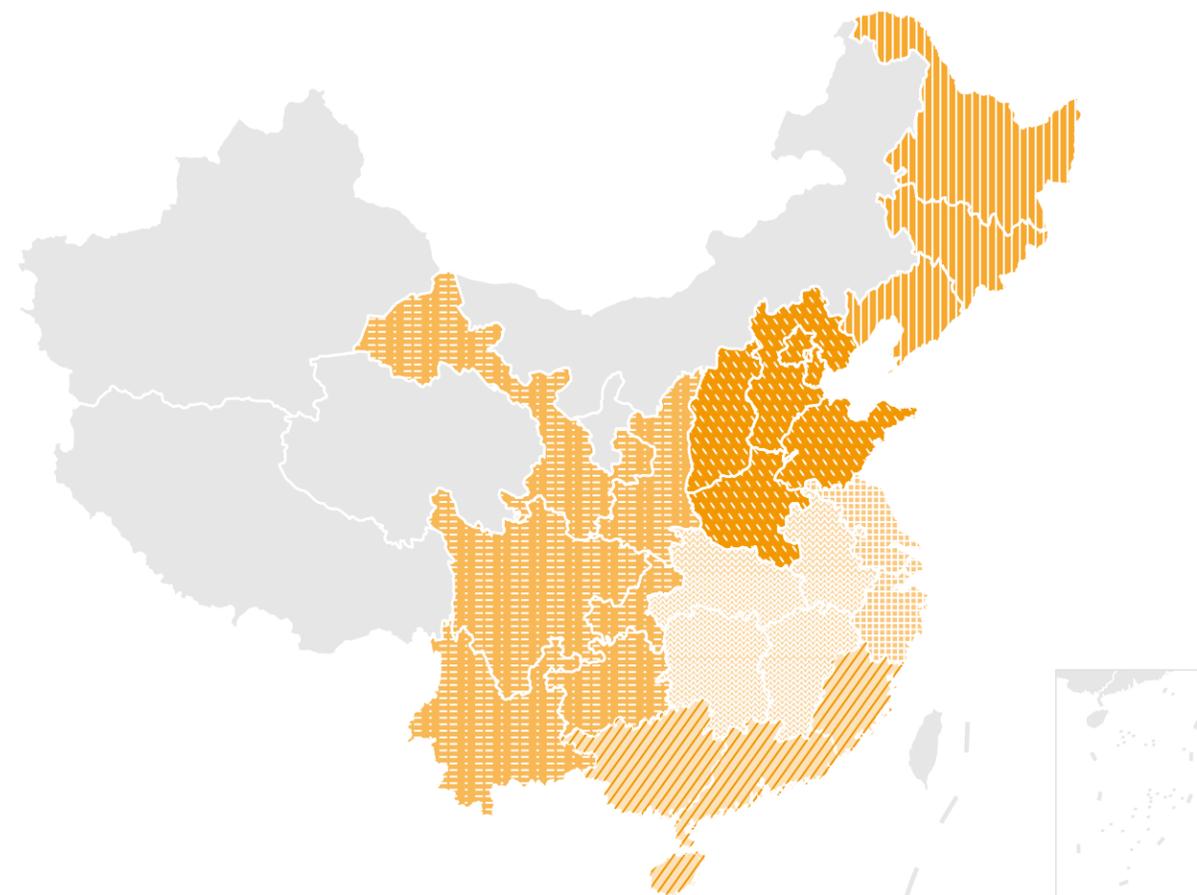
2018年新开业购物中心

10^个

25^个

在营项目市场排名

居市场前三



注：
 1.于2017年6月闭店改造的上海时代广场，及大面积改造的鞍山万象汇按在建项目统计；
 2.泰州万象城、成都万象城、重庆万象城、郑州万象城二期在统计购物中心总数时不重复计算，但体现在各商业大区“在建/待建”统计上。

推进产品创新

创新产品研究

• 笋岗万象食家

为不断创新商业项目，我们致力于对消费者客群、市场定位、业态布局进行创新性研究。

万象食家为全新市集商业模式产品线，定位为一站式全球食材采购中心、乐食悦居精致生活体验与消费目的地。2018年，商业华南大区通过顾问输出、专题研究等方法，从商业模式、消费者、财务测算等多个维度进行深度探寻，构建模式框架，并积累大量的资源，通过进一步论证、调整，力求实现“食家”产品模式的快速推行、落地与复制。

消费者调研及行业研究

深圳笋岗项目运营模式研究

家居专业市场专题研究

专业市场商业模式和运营情况研究项目 第二阶段报告

专业食材和市集商业模式研究

万象食家顾问研究成果

市集商业模式探索

家居生活Lifestyle

新零售专题报告

食材供应链研究

市集盈利情况和成本结构

笋岗项目消费者研讨

万象食家专题报告研究成果



万象食家商户资源累积成果

创新商业产品

我们不断打造具有竞争力及区域影响力的商业产品，为客户提供更加丰富、多元化的产品，逐步扩大商业地产事业部产品线，引领商业发展。

• 打造首个自营书店——“前檐”书店

我们以东方美学为基调，打造全国首座东方文化主题书店。通过“店中店”的形式，将珠宝、滋补、礼品融入书店中，实现书店营业模式创新及品牌形象升级的结合。同时，创新文化交流平台，实现文化与商业的碰撞与融合。



“前檐”书店内场景图

• 创新食品零售新模式及场景体验——“万象食集”食品区

万象食集通过融合全球人气餐厅、专业酒窖、地道伴手礼、革新性超市及共享餐饮区域，提供“人气餐饮+食材体验+食品零售”的创意生活。业态组合方面，万象食集将人气型餐饮店铺与超市零售无边界融合。设计功能方面，创造性地构建零售加食材体验的环岛，革新性的超市商品陈列，打破传统超市商品可视性有限的整体布局，设置独立岛柜增强商品可视性。



“万象食集”食品区

创新商业空间

我们从消费者需求出发，深入挖掘和细分各类客群需求，积极响应消费者需求变化，以“为满足消费者美好生活需要”为初衷，打造以“文化”“美食”“运动”为核心的主题空间，并形成相应的创新产品方案，快速落实在商业项目中。

南通万象城N次方公园主题区在商业概念至方案设计上积极引导创新和突破，将商业氛围、故事、情怀等概念词汇翻译成设计语言，打造大空间、特色光影、精神堡垒及话题场所，实现旗帜鲜明的环境氛围。店铺最终呈现形式及内容创新，铺位分割及动线进行调整，主题区域铺位数量增加，情景感强烈，互动性强，消费者体验感良好；整体品牌呈现组合丰富，灵活引入文创、生活美学、宠物店、运动体验等新兴业态，与主力运动户外品牌形成内容互补。

南通万象城“Yummy market牙蜜集市”集美食、生活杂货、popup为一体，创新打造一条“高颜值、富有烟火气”的美食小街，集市与主力店超市形成浓厚的生活互动氛围。集市突破传统规整的店铺形状，采用中岛、档口、厅房相结合以及下沉式广场、公共休憩就餐区相结合的形式，改变原单一动线，切分增加规划铺位数量，增加丰富度，营造浓厚的情景氛围及体验感。丰富及平价的品牌规划弥补主餐饮楼层美食广场的缺失，同时规避了非餐饮时段客流缺失的问题。



南通万象城：N次方公园

创新投入

1.54

亿元人民币

研发人员数量

29人



南通万象城：YUMMY集市

提升产品质量

优化质量管理体系

商业地产事业部致力于向客户提供高品质的产品，在华润置地全面质量管理战略的基础上，严格规范产品各环节质量把控。

建立标杆产品体系：“标杆万象城”体系于2015年构建，并逐步由重评价转变为重改善。2018年共进行6场精益辅导，帮助商业项目探索改善低分项的解决方案。同时，在标杆万象城体系基础上，搭建“标杆万象汇”评价体系，并将于2019年正式开始应用。

体系落地及项目辅导

项目评价与改进：2018年1月、7月开展打分及改善立项，总部项目管理岗参与立项评审，与项目共同确定改善课题

宣贯及辅导：6场商业大区辅导，14个在营万象城项目参与

- 宣贯标杆门店评价体系，统一对标杆门店工具的认识
- 辅导快速改善工具的使用，建立分析问题、查找解决方案的科学方法、系统解决方案

标杆万象汇体系建设

原则：以标杆万象城为基础，结合产品线差异进行调整

精简指标：摘选关键管理项，形成标杆万象汇指标体系

新增模块：新增EHS及党建指标

- 增加基础管理提升，主要以飞行检查表现为指标

案例：构建质量管理体系，提升质量管控质效

商业华东大区商业项目质量管理体系包含6项基础管理规定和12项业务管理指引，明确内部管理和项目管理层面的质量管理思路和行为标准，指导商业华东大区质量管控工作的开展及项目质量管理落地，促进质量管理水平不断提升。

共完成

12

个在营商业项目

运营工作检查

夯实质量过程管理

我们切实落实各级质量责任，推进运营管理。定期对项目进行巡检，确保高品质运营；适当开展飞行检查，包括营运、客关、推广和物业等领域，检查内容涉及流程制度落地、经营举措过程管理、现场经营状态等各方面。

2018年，我们持续优化检查指标和实施方案，通过扩展检查内容广度和深度、精简参与人员和流程、每月跟踪整改进度等方式，提升基础管理效率，持续以第三方视角检验项目运营。2018年共完成六个商业大区12个在营商业项目运营工作的检查，通过现场检查和督促整改落实，不断推动各商业大区专业能力和管理水平提升，促进各项目业务标准统一，改善现场品质及服务质量，发掘总结项目优秀做法并推广应用，提升商业地产事业部整体运营管理水平。

案例：强化闭环管控，有效管控产品质量

商业华东大区深入落实华润置地关于业务标准化、提升商业项目运营能力的要求。以商业华东大区原有现场品质管理制度为基础，结合商业总部年度飞行检查、标准化业务流程规范等指导文件，修订更新《商业华东大区商业运营中心品控管理规定V2.0》。探索以营运、推广、客户关系、商业物业、商业信息五个条线的深度垂直管理，并在考评结构中新增内控管理专题，旨在夯实基础管理的同时强化全员风险防控意识。



提供优质服务

公平营销

项目信息公示

对店铺营业执照的经营范围、合同主体开展定期检查，要求店铺亮照经营。对顾客享有的权益通过灯箱、立牌、服务台台卡、“一点万象”App等渠道进行公示，为顾客清晰展示权益内容、参与方式、参与条件等方面的内容。

价格信息公示

主动配合工商局、物价局对商家商品、价签的检查，积极组织商场员工和店铺参与关于价格管理的培训，针对检查发现的问题迅速整改，做到品牌所有商品明码标价。各在营项目对客户提供的部分收费增值服务，则采用服务台台卡公示的方式，明确收费标准。

▲ 案例：规范广告宣传，确保责任的运营

2018年，商业华东大区出台《商业项目广告宣传法律风险控制指引》，规范各商业项目的广告宣传事务，牢固树立真实、合法、公平三大原则，保证所传达信息的真实性。要求任何明确具体的描述均有事实依据，不对无法确认的事项进行承诺或含有虚假内容，不误导消费者或其他交易方，制定“事前审查、事后存档”的行为控制准则，严格遵循公平竞争原则。

▲ 案例：会员权益公示，保障公平运营

深圳万象城针对办理会员卡的顾客，无论线上线下入会均明确公示入会条件、积分规则、卡层级权益服务、使用细则等内容，让会员及时了解和享受相对应的服务及权益。



会员权益公示牌

保护客户隐私

客户的隐私保护情况是评估一个企业是否值得信赖的重要指针。商业地产事业部一直将客户信息的保护作为一项重要的工作，严格落实《华润置地商业地产客户关系业务流程及风险控制手册》要求，对客户信息保密进行明确规定。

商业地产事业部积极强化电商平台客户信息保护；强调会员信息的保密性，通过标准业务流程和信息系统严格管控会员信息查询和使用权限；同时增加会员账户注销的功能与流程，相关整改均通过线上、线下相关会员协议进行公示。

客户投诉与满意度管理

为规范处理客户投诉、促进服务质量提高、确保向客户提供优质服务，商业地产事业部依据《华润置地商业地产客户关系业务流程及风险控制手册》对客户投诉采取迅速快捷、积极沟通的处理方式。

客户投诉与沟通

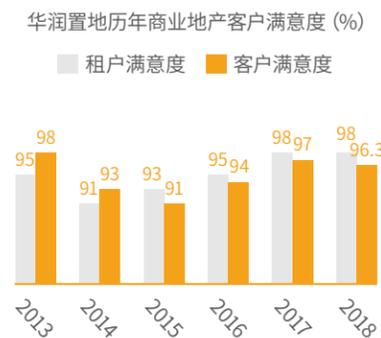
2018年，商业地产事业部共受理顾客投诉量11866件，客户投诉关闭率达99.14%，平均投诉处理时长9.08小时，投诉处理满意度达98.08%，全年未产生影响声誉的重大客户投诉事件。

▲ 案例：畅通投诉渠道，降低客户投诉率

深圳万象城在各楼层服务台均有公示《深圳万象城顾客投诉处理流程》，遵循《深圳万象城顾客投诉处理原则及标准》，及时响应顾客诉求，协调好店铺与顾客之间的关系，实现共赢，保证投诉处理满意率达100%。

客户满意度调查

2018年，商业地产事业部在全国21座城市、28个项目开展第三方客户满意度调研，商业消费者满意度得分96.3分，在市场上具备领先优势。通过全流程的细化，有效提升满意度工作的调研开展、结果分析、改善落实等各个环节，充分发挥客户满意度调查从客户角度发现问题、改善问题的作用。



多层次商业服务

商业地产事业部总部连同各商业大区、项目，以会员重塑落地为核心，统筹开展多项会员提升工作，分层次、多维度提供基础服务、特色服务、高端服务。2018年总会员数达682万，同比增长超过95%，总消费会员人数同比增长53%。



“一点万象”福利社提供基础服务：会员福利社版块结合商户、外部合作方的促销方式及需求，通过异业整合，引入品牌方促销资源、丰富会员权益、联动合作商户提供曝光渠道。2018年9月上线后，会员福利社已引入7家合作品牌、发放19款商家券，用户累计领取量达2.6万张。

强化品质特色服务

为提升商业地产事业部各购物中心的服务水平、树立高品质服务的品牌形象，2018年商业地产事业部推动特色客群服务体系建设。首先以母婴客群作为切入点，打造涵盖高标准硬件设施设备和全方位软性关怀的Mama-Cares服务体系，切实满足母婴客群的身心需求，传递有爱、有温度的特色服务。

作为首批试点，2018年12月，合肥万象城一站式旗舰母婴服务中心揭开“面纱”，该母婴服务中心面积达400平米，通过“7+1”硬件改造，从“暖心服务”和“悉心陪伴”两个角度为母婴客群提供安全、舒适、便利的人性化服务体验，Mama-Cares服务理念得以完美呈现，该服务一经推出就获得了消费者的一致好评。



提供会员高端服务

深圳万象城客户关系部特设私享会馆及黑金车区，除日常业务办理、会员休息等以外，为休息的会员提供近10种茶歇；在不同的节日为会员提供不同的节庆食品，让会员在休息的同时也能感受节日气氛；对有孩子的会员家庭，提供儿童读物及儿童玩具并不定期更新。

提供租户增值服务

商业地产事业部各购物中心常年组织各种类型的活动，邀请租户及消费者参与，提供生日会、嘉年华、讲座、派对、团队拓展等丰富的增值服务，以提升客户对华润品质的认同感和对华润服务的获得感。

开展租户运动会：合肥万象城在自营冰场组织租户员工开展冰上运动会，有效增进租户与商场管理人员的沟通与交流，让租户更快融入项目大家庭，提升租户归属感与幸福感。

开发租户门户移动端：我们于2018年2月依托微信平台，启动租户门户移动端项目。截至2018年12月底，37个项目上线租户企业号，1.2万用户关注并使用租户企业号，有效提升租户管理时效性和便捷性。



和

呵护美好生态

环境管理

绿色建筑

绿色建造

环保公益



环保培训覆盖人数

5330人

总用水量

265.75万吨

总用电量

19358.88万千瓦时

环境管理

环境管理体系

商业地产事业部高度重视并积极响应国家对加强生态环境保护、提升生态文明作出的系列重大决策和部署，不断完善环境管理体系，规范环境管理要求。2018年成立EHS委员会，商业地产事业部总部、各商业大区及影业公司定期召开各层级EHS委员会会议，有计划地开展环境管理工作。

环境管理制度

组织修订《华润置地商业地产事业部节能减排管理规定》	制定《固体废弃物排放管理方案》《水消耗、水污染管理方案》《噪声排放管理方案》《大气污染物排放管理方案》
制定《绿化管理及检查作业指导书》《室内公共区域控烟管理指导书》《垃圾分类作业指导书》等环境管理作业文件	制定《水消耗应急处理》《大风沙尘天气处理》《突发公共卫生事件处理》等应急预案

2018年，商业地产事业部单位商业面积耗电量为36.32千瓦时/平方米。沈阳万象城绿色节能示范项目获得华润集团EHS卓越大奖。

开展环保培训

商业地产事业部积极组织开展员工环境保护意识培训、专项应急演练培训和危险废物识别等专题培训，并通过海报、微信平台等方式进行广泛宣传，不断提高广大员工的节能环保意识。2018年，共开展环保专项培训153次，覆盖5330人。



商业华北大区新员工环保培训

开展环保专项培训
153次



倡导绿色办公

商业地产事业部积极做低碳生活、绿色办公的倡导者，帮助员工在日常办公中养成节约能源资源的良好习惯，营造绿色舒适的办公环境。

搭建OA办公系统、视频会议系统，实现工作人员差旅的缩减	改造及更换办公节能灯具，设置节能减排标识牌	开展节水节电宣传，提倡无纸化办公	鼓励员工绿色出行，尽可能选择乘坐公交、地铁等公共交通工具
-----------------------------	-----------------------	------------------	------------------------------

2018年，商业地产事业部召开网络视频会议共计3152次。成都万象城办公室照明系统通过LED灯具改造，办公照明能耗降低50%，年累计节能1.27万千瓦时，相当于减少二氧化碳12.37吨。

绿色建筑

商业地产事业部积极响应国家和地方政府的绿色建筑相关要求，推动《华润置地绿色建筑管理规划》的制定和落实。结合商业项目特点，我们对各商业大区的项目设计、施工和运营等方面做了全面的技术调研，并编制形成《华润置地在建持有商业项目绿色建筑技术与管理指引》，明确项目各阶段的适用技术要点以及各部门的管理权责，要求新建自持商业项目均需满足绿色建筑的设计标识和运行标识。

2018年，山东临沂万象汇获得国家标准一星级绿色建筑设计标识证书，认证面积47.38万平方米(含商业18.28万平方米)。深圳前海华润金融中心获得国家标准三星级绿色建筑设计标识证书，认证面积74.66万平方米(含商业26万平方米)。截至2018年底，济南万象城、温州万象城、临沂万象汇和前海华润金融中心4个商业项目取得绿色建筑设计标识。



临沂万象汇获得国家
一星级绿色建筑设计标识证书



前海华润金融中心获得国家
三星级绿色建筑设计标识证书

绿色建造

绿色设计

建筑的绿色节能设计对于应对全球气候变化至关重要。我们注重建筑的绿色规划，系统推进绿色技术、绿色产品的应用，尽可能应用太阳能、风能、地热等可再生能源，配置节能暖通空调、节能灯等设备，在创造健康舒适的室内环境的同时，减少资源消耗。

▲ 案例：深圳前海华润金融中心探索低碳生态城区建设模式

深圳前海华润金融中心作为前海桂湾商务中心片区地标性建筑群，用地面积6.18万平方米，地上建筑面积50.36万平方米，地上商业面积5.27万平方米，地下商业面积2.99万平方米。该项目科学确定资源及新能源使用需求，在可持续设计、低碳高效、环保舒适三大板块实践20多项绿色技术，是对高密度开发地区的低碳生态城区建设模式的有效探索。

场地物理环境优化设计

减少塔楼数量，扩大建筑间距，裙楼地上部分局部连通，有效降低空气流动的通道效应，改善首层人员活动高度的风环境

场地生态环境优化设计

设置屋顶绿化，裙楼局部立面设置垂直绿化，提升环境生态效益，改善屋顶和墙面隔热效果，同时有利于场地雨水调蓄

节水灌溉设计

采用微喷灌，设置土壤湿度感应器、雨天关闭装置等节水控制措施

雨水与中水回用设计

设置雨水回用系统，利用市政中水进行各栋卫生间冲厕、绿化浇洒、道路和地下车库冲洗，全年水资源回收利用率达37.26%

垃圾分类回收利用设计

项目场地和建筑内部设置垃圾分类收集装置，制定垃圾分类、收集、运输等整体系统的规划，对垃圾流进行有效控制

地下空间导光设计

设置下沉式金融峡谷，地下临街的商业空间自然采光明显改善；安装导光管，改善地下开敞通道和地下车库的自然采光效果

▲ 案例：太原万象城优化自然采光设计

太原万象城项目采用节能设计，将原采光顶双银玻璃优化为三银玻璃，取消遮阳卷帘，在充分利用自然光源的同时节约了成本费用，提高了能源使用效率。经过中国建筑科学院有限公司建筑环境与节能研究院的现场检测，太原万象城采光顶部分的实际遮光性能超过设计预期，达到了理想的采光和遮光效果。



太原万象城采光顶



绿色施工

绿色施工在建筑全生命周期占据重要位置，我们将可持续发展理念应用到工程施工中，通过科学管理和技术进步，减少资源的浪费和对环境的负面影响。

商业项目在施工阶段制定节能、节地、节水、节材的管理制度，尽可能选用可再生原材料，记录绿色建筑重点内容的实施情况。为保护自然生态环境和生物多样性，我们认真开展项目环境影响评价，优化施工设计方案和施工路线，合理安排施工进度、管理取土弃土。在不影响建筑安全的条件下，增加绿化面积，在削减噪声、吸附飘尘的同时达到美化环境的效果。

绿色运营

商业地产事业部注重运营过程对环境的影响，积极开展节能管理、应用节能技术，提高资源使用效率，减少温室气体、污水及废弃物等排放，最大化降低运营对环境的影响。2018年12月，南宁万象城荣获“香港绿色企业大奖超卓环保健康安全健康铜奖”和商贸部“绿色商场”认证。

废弃物管理

我们注重废弃物的减量化、资源化、无害化处理，最大程度降低废弃物的排放。推广包装物循环利用，将灯管、电池、硒鼓碳粉等危废品交由专业第三方处理或回收。根据“分类收集，分仓堆放，分别清运”的原则，将建筑垃圾、生活垃圾、餐厨垃圾、可回收垃圾分别清运、统一处理。2018年，各商业大区在营商业项目产生废日光灯管3.2066万根，同比减少2.7688万根；产生废油渣50.14吨，同比减少66.12吨。

水资源管理

水是生存之本、文明之源、生态之要，我们实施多项节约用水措施，有效提高水资源使用效益。对污水集中处理，主要采取雨污分流、中水回用等方法进行治疗。对于化粪池及隔油池则聘请专业第三方机构定期进行清掏、收集和无害化处理。2018年，商业地产事业部总用水量265.75万吨。

大气治理

我们采取空调调控、送风排风、停车场空气质量管控等举措有效改善空气质量。同时，对餐饮店铺油烟、装修施工异味等进行净化处理，降低对周边环境的影响。

噪声治理

为对产生噪声的设备进行降噪工程处理，商业东北大区所有有噪声设备的机房均安装隔音棉设施以减少噪音，白天禁止进行产生噪音施工内容，夜间严格要求施工现场噪音分贝在50以下。

光污染防治

光污染对人的视觉环境和身体健康产生不良影响，商业华东大区为减少大屏幕产生的光污染，设定屏幕合理的开关时间，尽可能减少对周边居民的影响。

能耗管理

我们通过专题会议研讨、项目交流参观、节能措施培训、平台运维管理、节能手册案例、节能经验分享等形式，挖掘系统内外节能知识潜力，增强节能工作意识，为商业大区、项目能耗管理工作赋能。商业项目能耗使用线上平台进行统计和实时动态管控，积极开展节能管理和节能技术应用，加强设备日常维修保养。2018年，商业地产事业部总用电量19358.88万千瓦时，非化石能源数量占能源使用总量的79%。

碳排放管理

积极应对气候变化，实行碳排放管理。2018年，商业地产事业部办公区域及在营商业项目二氧化碳排放总量约为18.86万吨，碳排放强度约为0.272吨/万元，主要排放源是柴油发电机、能耗用电、餐饮商户碳排放、货物运输、施工改造等。

非化石能源数量占能源使用总量

79%

注1: 以上环境指标由商业地产事业部总部、各商业大区、影业公司通过统一计算方式进行核算。

注2: 针对能源使用量，商业地产事业部2018年仅对电能使用量进行了统计，后续将完善各范畴能源使用量的统计。为保持数据的一致性，碳排放总量数据及碳排放强度数据采用相应统计范围计算得出。

环保公益

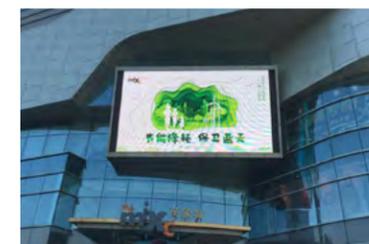
商业地产事业部积极参与和发起环保公益宣传活动，帮助更多人了解环保知识，主动参与环保行动，促进人与自然的和谐发展。



“告别车窗抛物·共创文明日照”活动



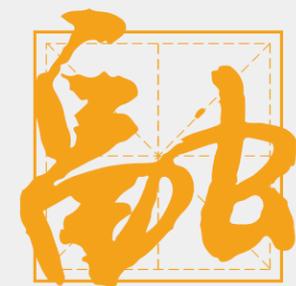
“3.12植树节”活动



节能宣传周活动



“地球一小时”活动



浇筑美好未来

保障员工权益

员工健康安全

支持员工发展

关爱员工生活



劳动合同签订率

100%

组织开展安全培训

2122次

员工培训覆盖率

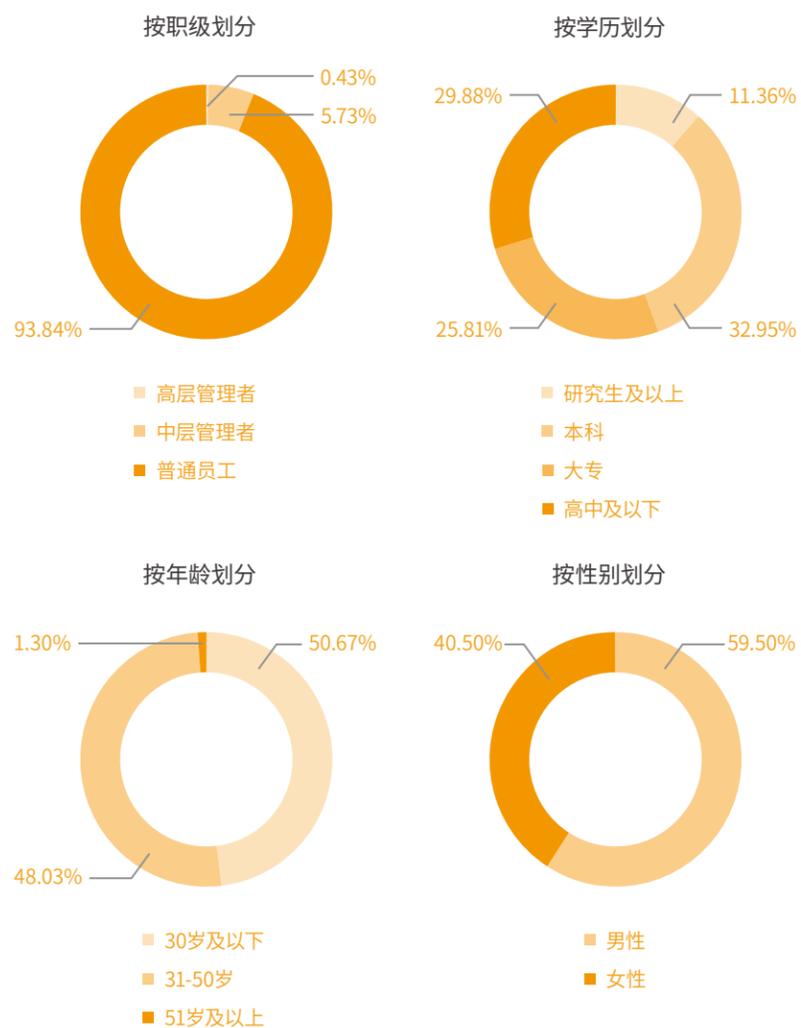
99.1%

保障员工权益

平等雇佣

商业地产事业部在遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》《最低工资规定》等法律法规的基础上，遵守《华润置地招聘管理规定》《华润置地员工手册》等一系列的内部政策，尊重员工个人隐私，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时数、假期、平等机会、多元化、薪酬福利等各方面的合法权益，反对任何形式的歧视、使用童工或强制劳工、骚扰虐待。

2018年，商业地产事业部劳动合同签订率100%，在各用工环节均无歧视、使用童工或强制劳动的情况出现。截至2018年底，商业地产事业部员工总人数为7928人，其中全职员工7914人，平均年龄30.7岁，管理层中的女性比例约为32.25%。全年共招聘新员工3556人，其中包括380名应届毕业生。全年员工流失率约为24.02%，年度员工满意度为86%。



薪酬福利

商业地产事业部严格执行国家和地方政策法规及华润置地薪酬福利管理有关规定，根据员工的岗位价值、个人能力、人岗匹配度确定员工的薪酬水平。员工享有法定类福利、经营保障类福利、风险保障类福利、工作与生活类福利，可自愿选择参加华润集团企业年金计划，有效保障员工退休后待遇水平。2018年，社会保险覆盖率100%，人均带薪休假9.45天。

法定类福利	经营保障类福利	风险保障类福利
社会保险 法定节假日 住房公积金 防寒防暑费	产假 婚假 法定年假 通讯津贴 交通津贴	企业年金 商业保险 健康体检
工作与生活类福利	结婚和生育礼金 带薪病假 节日福利	丧事慰问金 福利年假 异地待遇(限异地交流员工)



民主管理

商业地产事业部成立工会组织，建立“自上而下、自下而上”的双向沟通机制，通过工会、民主生活会等在商业地产事业部管理层和员工之间建立多重沟通渠道，为构建和谐企业注入重要的动力。

注：以上数据均按全体雇员总数（7928人）计算得出。

员工健康安全

安全生产

商业地产事业部建立健全安全管理体系，强化企业主体责任，深入开展安全教育培训、安全应急演练和安全生产监督检查，有序推进各项安全生产工作。2018年，商业地产事业部范围内安全生产投入达4018.43万元，未发生安全生产事故和员工工伤死亡事件。

安全管理体系

商业地产事业部EHS管理采用“总部-大区-项目”三级管控模式，商业总部、商业大区及影业公司设置独立EHS管理部门。2018年，共有专职EHS人员83人，其中注册安全工程师21人，编制完成23份EHS管理体系文件，并完成综合应急预案的发布。

安全教育培训

为提高本部员工和项目相关方员工的安全意识，我们积极开展安全教育培训。2018年，共组织开展安全培训2122次，安全培训覆盖率约为94.51%。

安全监督检查

2018年9月至12月，商业总部对13个风险预警项目（青岛万象城、日照万象汇、深圳万象天地等）进行复核，并向华润置地总部安全管理部提交12个项目的解除预警申请。截至2018年底，商业总部组织各商业大区及影业公司共开展安全大检查44次。

安全应急演练

我们积极开展安全应急演练，防范高人流密度场所的突发事件。2018年，商业地产事业部累计开展安全应急演练567次。

累计开展安全应急演练

567次

组织开展安全培训

2122次

安全培训覆盖率约为

94.51%

▲ 案例：定期演练，提升应急反应能力

2018年，商业东北大区组织开展消防、触电、防恐、电梯困人等安全演练活动，共计开展应急演练56次，累计参与3484人次，有效提高了商业东北大区各项目人员及相关方应对突发事件的能力。



沈阳万象城灭火疏散演练

▲ 案例：开展安全管理集中培训

商业华中大区贯彻华润集团EHS工作“高标准、高境界”和“行为有规、检测有窗、检查有效、控制有力、奖罚有度”的指导方针，组织开展安全管理集中培训。2018年，商业华中大区EHS管理培训班围绕EHS综合管理与电梯安全管理主题展开集中培训，由各商业项目的EHS岗位人员及商业物业员工代表参与，并进行了为期2天的商业物业消防安全知识与实操封闭式培训。两次集中培训共计70人，有效提高了安全管理人员的管理水平和能力。



商业华中大区EHS管理培训

职业健康

商业地产事业部坚持以“以人为本，健康第一”的方针，严格遵循“预防为主，防治结合”的导向，关注员工健康情况。2018年，商业地产事业部投入员工健康管理资金520.42万元。

为所有员工提供年度体检，建立员工职业健康档案，2018年员工体检覆盖率为83%。

定期组织开展职业健康安全专题培训活动，鼓励员工多参与体育运动。

为劳务派遣、外包、实习生、退休返聘等非正式员工提供意外伤害和意外医疗保险保障。

重视员工心理健康，定期开展员工心理健康关爱活动。

投入员工健康管理资金

520.42万元



开展员工体育锻炼

支持员工发展

完善培训体系

商业地产事业部在深化战略落地与购物中心投拓经营的背景下，针对未来的关键人才储备和在岗员工的能力提升，多方面、多层次地搭建商业地产事业部的培养体系。

门店关键人才培养				
类型	课程体系		培训项目	
关键人才培养	购物中心总经理人才培养		万象将才计划	
	购物中心部门负责人人才培养		万象英才计划	
专业素质	投资	招商	推广	物业
	定位	运营	会员	冰场
		万象薪火计划	课程开发 讲师培养	
《商业地产事业部内部课程及讲师管理制度》、华润大学APP、集团学习平台				

2018年，商业地产事业部员工培训覆盖率99.1%，人均培训投入1076.6元，人均培训52小时。

培养关键人才

为储备门店经营管理人才，商业地产事业部启动了“万象将才”购物中心总经理培养计划（一期班），共36名学员参与培养并陆续被任用至门店高级管理岗位；启动了“万象英才”购物中心部门负责人培养计划，由商业总部制定标准化方案，指导各商业大区各自进行一期班的学员培养。

沉淀优秀经验

以聚焦中基层员工的能力为导向，商业地产事业部开展了万象薪火内部课程开发及讲师培养计划（第一期），共开发课程14门，涵盖营运、客户关系和物业三条专业线，认证和发布了种子讲师13名。

发布培训制度

制定和发布《商业地产事业部内部课程及讲师管理制度》，拟定了相关管理细则，规范商业内部课程分类、讲师分级、课程库建设和流程。

畅通晋升渠道

商业地产事业部严格执行华润置地晋升管理相关规章制度，推行管理序列与专业序列双通道发展路径，引导员工在各自擅长的领域做深做实。坚持德才兼备、以德为先的原则，通过测评、360访谈、廉洁意见回复等方式全面了解被考察人，做好任前公示、党委会“三重一大”审议，保证晋升流程的公平、公正、公开。2018年，共完成1317名员工的晋升工作。



万象将才计划培训



万象英才计划培训

	管理通道	专业通道
5级	领导者	资深专家
4级	管理者	专家
3级	监督者	骨干
2级	有经验者	
1级	初做者	

关爱员工生活

特殊群体关怀

困难员工慰问

我们积极向商业总部、各商业大区、影业公司征收困难员工补助申请，向困难员工发放困难员工补助金和关爱基金。全年共开展员工住院慰问42次，住院慰问金额达32426元。

女员工关爱

针对孕晚期、哺乳期女员工设立减少工时、哺乳假等关怀制度，在三八妇女节等特殊节日为全体女性员工组织专题活动，切实提升女性员工的幸福感与获得感。全年共开展生育慰问116次，生育慰问金额达90289.28元。

离退休员工关爱

为退休离岗人员发放退休离岗纪念品、进行节日慰问。

平衡工作生活

商业地产事业部积极组织开展运动会、红歌赛、生日会、润书会、抖音SHOW、母亲节活动、中秋节活动等形式多样的员工文体活动，不断丰富员工生活，增强团队沟通与凝聚力。

开展员工住院慰问

42次

开展生育慰问

116次





第五章 ●



共绘美好家园

深化战略合作

携手产业共赢

支持社区发展

践行公益慈善



开展员工志愿活动

6次

参加员工志愿活动共计

196人次

供应商总数

5701家

深化战略合作

商业地产事业部搭建战略合作平台，坚持与伙伴协同合作，促进商业地产业务与相关产业的协调发展。

▲ 案例：成都万象城与优质资源开展异业合作

成都万象城搭建会员异业联盟体系，与四川电视台、成都电视台、马术协会、114家庭医生平台等优质资源开展异业合作，将会员权益由场内扩展至场外，提升会员权益丰富度及实用性。2018年，成都万象城推荐小会员参加“四川电视台少儿时装周”成都万象城专场活动录制，选拔小会员组成“万象新声童声合唱团”参加“四川电视台少儿春晚”活动，提升双方活动曝光度及影响力。

▲ 案例：与商户合作打造综艺栏目“城市厨房”

2018年，铁西万象汇携手辽宁地区权威网络媒体腾讯·大辽网重磅打造年度综艺类栏目“城市厨房”，利用综艺直播、短视频的全新形式推广铁西万象汇品牌与服务。“城市厨房”以真人秀形式，覆盖60余餐饮商户，并邀请开心麻花团队及辽宁本地餐饮权威等百余位嘉宾参与互动，使消费者通过美食故事获得与嘉宾零距离互动的新型体验模式，为铁西万象汇场内的优质餐饮品牌搭建向消费者传递品牌故事文化的优质平台。

携手产业共赢

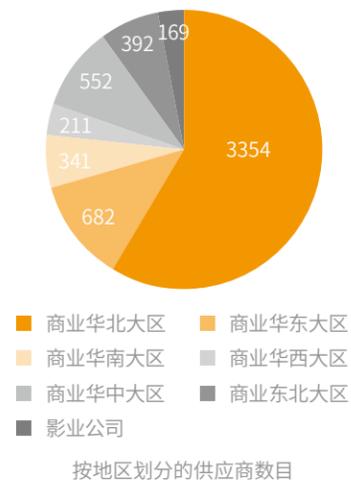
加强供应商管理

商业地产事业部秉持诚信经营的原则，实施公平、公正、公开的阳光采购，用心保障供应商权益。按照《华润置地商业地产事业部招标采购管理实施细则》等供应商相关管理办法，对供应商进行严格审核。2018年，商业地产事业部供应商总数达5701家，其中合格分册供应商数量为955家，试用分册供应商数量为4343家。

商业地产事业部根据行业特征及区域特点，对供应商管理进行充分授权，由各商业大区按区域进行管理，并依据商业地产事业部总部管理要求，编制各商业大区内适用的供应商管理制度。

促进行业发展

商业地产事业部积极组织开展行业交流活动，促进同行企业在产业导向、行业动态等方面的信息共享，推动行业进步。



获中国楼宇经济成都峰会“中国楼宇经济商业潮购典范”

▲ 案例：开展行业交流促进行业发展

成都万象城作为成都市楼宇经济促进会常务副理事长单位、成都市楼宇经济促进会写字楼专委会副主任单位，充分发挥会员单位示范促进作用，组织开展各项协会活动，加强与政府、同行企业等利益相关方在政策、产业导向、行业动态、人才培养等方面的交流，促进成都市楼宇经济的进一步发展。2018年，成都万象城参加促进会讲座、沙龙等系列活动十余次。成都万象城在CABEP中国楼宇经济成都峰会上荣获“中国楼宇经济商业潮购典范”称号。

▲ 案例：与同行优秀企业交流 促进能力提升

影业公司积极向同行优秀企业学习，促进业务能力提升。2018年，影业公司应CGV、SONY、NEC等合作伙伴邀请，考察SONY、NEC总部研发中心及工厂，并前往CGV总部与其进行管理运营方面的交流学习。通过在当地有特色的影院项目参观交流，学习在影院精装、规划、运营管理等方面的先进经验，提升影业公司后续影院项目规划设计运用能力，促进行业进一步发展。



考察日本东京索尼总部



考察日本东京NEC总部

支持社区发展

商业地产事业部积极参与社区建设，充分发挥作为国内城市综合体开发和运营的平台作用，组织开展社区文化活动，加强社区宣传与交流，促进社区和谐发展。

▲ 案例：促进社区文化建设

商业东北大区以“红色驿站”为载体，联动南湖街道社区，组织开展了“弘扬雷锋精神，爱心奉献社会”主题实践、“党风润·同心诵”朗诵比赛、“光影润心声”红色老电影分享、“书伴童年·为爱奔跑”——爱心捐书暨亲子跑、《厉害了我的国》观影及纪念改革开放四十周年主题参观暨趣味知识竞赛等系列活动。通过丰富文化建设形式，与社区紧密联系，扩大活动的影响范围和影响力，共同推进文化建设。

▲ 案例：组织亲子互动成长型公益活动

万象影城重庆IMAX店走进社区，开展万象影城第一届儿童免费观影会活动，组织周边社区儿童参与免费的亲子互动成长型公益活动，并进行了《两个俏公主》公益放映，将中国国产动画片的文化耕植于儿童心中，以中国文化视角对格林童话进行纵深解析，向孩子们传达勇敢、善良、阳光和无畏的精神。



亲子互动成长型公益活动

践行公益慈善

商业地产事业部在不断满足人们追求美好生活的同时，关注弱势群体的生活质量，积极组织员工开展志愿服务和公益活动。我们携手合作伙伴、公益组织在儿童、教育等领域开展具有代表性的公益项目，支持和促进儿童、妇女等群体的能力发展，帮助弱势群体，促进社会和谐。2018年，商业地产事业部捐赠总额7.15万元，开展员工志愿活动6次，共计有196人次参加。

▲ 案例：沈阳万象城携手德国DUNDU光偶团队探望“星星的孩子”

商业东北大区沈阳万象城在七周年庆典之际，携手德国DUNDU光偶团队和沈阳市爱心企业，为沈阳市铁西区希望之星教育培训机构的自闭症儿童带来现场光偶表演，并将万象城联名玩偶送到自闭症儿童手中。活动为“星星的孩子”带去温暖的同时，进一步唤起社会对自闭症儿童等弱势群体的关爱。



德国DUNDU光偶团队与孩子们互动

▲ 案例：星沙万象汇“绘梦蓝天”公益活动

商业华中大区星沙万象汇与当地公益组织合作，开展“星沙万象汇会员‘绘梦蓝天’第二届儿童市集”活动，邀请近100组会员家庭积极参与。活动将儿童集市与跳蚤集市相结合，并通过公益组织捐赠活动收入。活动在塑造星沙万象汇良好公益形象的同时，向儿童群体传递“保卫蓝天”的理念，并通过公益捐赠的方式为社会公益添砖加瓦。

▲ 案例：爱心捐赠为贫困儿童送去温暖和关怀

在2018年春节前夕，商业华西区泸州万象汇携手腾讯·大成网泸州站、泸州益善联、泸州爱心衣屋等16家爱心组织和爱心企业，前往古蔺县护家镇桂香建华小学、土城镇裕华村开展“用心温暖冬天”暖冬爱心慰问活动，热心关爱当地儿童。在2018年六一儿童节来临之际，西咸万象城与场内租户、会员代表合作，在西安市儿童福利院组织开展“六一公益捐赠会员活动”，为儿童福利院的儿童送去捐赠物品，包括电蚊香液、卫生纸、零食、书包、文具用品及各类儿童书籍。

开展员工志愿活动

6次

参加员工志愿活动人次

196人次

我们的可持续发展管理

可持续发展战略

商业地产事业部秉持“引领商业进步，共创美好生活”的使命和“品质筑美生活”的宗旨，致力于成为大众信赖和喜爱的全球化企业。在华润置地可持续发展策略和计划的指导下进行可持续发展管理。



可持续发展治理

商业地产事业部贯彻落实《华润（集团）有限公司社会责任工作管理办法》，开展可持续发展管理相关工作。成立可持续发展工作领导小组，下设可持续发展工作部门，并在各部门和商业大区设置可持续发展联络员，确保可持续发展实践按计划有序推进。

商业地产事业部构建可持续发展指标体系，梳理商业地产事业部在经济、环境和社会方面的可持续发展绩效。组织开展商业地产事业部特色化社会责任实践研究，并加强可持续发展基础理论学习与宣贯，以开展培训交流等方式，促进可持续发展理念在商业地产事业部全体员工之间的传播。



商业地产事业部可持续发展组织机构

利益相关方沟通

商业地产事业部为利益相关方构建多元沟通方式，畅通沟通渠道，聆听各方对商业地产事业部可持续发展工作的期望与建议并予以积极回应，致力于与利益相关方共创共享价值。

利益相关方	利益相关方期望	我们的回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> 响应国家政策 守法合规 推动地区经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> 依法纳税 提供就业岗位 反腐倡廉 推动行业健康发展
客户	<ul style="list-style-type: none"> 提供优质产品 诚信经营 便捷沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 打造精品标杆 夯实质量管理 保护客户隐私 提供优质服务
合作伙伴/供应商	<ul style="list-style-type: none"> 信守承诺 互利共赢 长期合作伙伴关系 	<ul style="list-style-type: none"> 公开透明的采购平台 强化产业合作 参加行业协会交流
环境	<ul style="list-style-type: none"> 节能减排 保护生态环境 减少排放物 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 使用清洁能源 降低能耗 严格控制污染物排放 绿色办公
员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工健康与安全 公平晋升机制 公平发展机会 员工关爱活动 	<ul style="list-style-type: none"> 保障平等雇佣 创造良好的工作生活环境 提供员工培训与职业发展 举办丰富活动 实施民主管理
社区	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善 开展志愿活动 社区投资 	<ul style="list-style-type: none"> 开展公益捐赠活动 开展志愿者服务

实质性议题分析与评估

商业地产事业部立足于运营实际，以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》、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）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）等国内外社会责任标准、指南为指引，从利益相关方的关注度和对商业地产事业部发展的重要程度两个维度，对可持续发展实质性议题进行分析，对其重要性及优先级进行排序，全面、准确、客观地披露企业可持续发展工作进展和相关信息。



展望2019

2019年，商业地产事业部将牢记“引领商业进步，共创美好生活”的使命，积极推动商业地产事业部转型，进一步引领城市发展，呵护绿色生态，促进社会和谐。不断深入可持续发展管理与实践，致力于与利益相关方共创共享综合价值，促进经济、社会和环境的可持续发展。

增进经济价值创造，引领商业进步。商业地产事业部将进一步拓展商业项目布局，持续规范项目的立项、实施及后评估阶段的流程和工作要求，保障高质量运营。加强数字化建设，打造全方位的智慧商场，为消费者提供更高层次的品质体验。始终秉持“品质筑美生活”的宗旨，从消费者需求出发，将继续深入挖掘客群需求，着力探索数字化转型，强化购物场景化，提升客户体验，为客户提供更加丰富、多元化的产品，引领商业地产发展。

增进环境价值创造，守护绿色家园。商业地产事业部将秉承环保、低碳、节能的理念，进一步完善环境管理，规范环境管理要求，落实各项绿色计划和措施。将绿色的理念深入贯彻到规划设计、建筑、施工全流程。倡导环保公益，促进人与自然的和谐发展，积极做绿色发展的表率。

增进社会价值创造，共创美好生活。商业地产事业部将发挥战略合作平台作用，持续深化与伙伴的协同合作，开创合作共赢新局面。不断加强与优秀企业的沟通交流，积极参与推动行业合作交流，促进自身与行业伙伴的共同发展。我们将进一步完善广阔的职业发展平台，坚持公平、公正、公开的晋升流程，为员工提供全方位、系统化的职业培训，用心关爱员工生活，为员工浇筑美好未来。我们将充分发挥作为国内城市综合体开发和运营的平台作用，整合自身资源，积极参与社区建设。组织志愿服务和公益活动，促进社会更和谐地发展。



附录1: 政策、法律及规例列表

ESG指标	2018年遵守的内部政策、法律及规例
A1 排放物	《垃圾分拣作业指导书》
	《华润置地商业地产事业部节能减排管理规定》
	《固体废弃排放管理方案》
	《水消耗、水污染管理方案》
	《噪声排放管理方案》
	《大气污染物排放管理方案》
	《中华人民共和国环境保护法》
	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》
	《中华人民共和国大气污染防治法》
	《中华人民共和国水污染防治法》
A2 资源使用	《华润置地节能减排管理规范》
	《华润置地物业管理节能手册》
	《华润置地绿色/节能建筑管理规定》
	《华润置地既有商业综合体能耗、能效平台建设指引》
A3 环境及天然资源	《绿化管理及检查作业指导书》
	《室内公共区域控烟管理指导书》
B1 雇佣	《华润置地员工手册》
	《华润置地招聘管理规定》
	《华润置地职务职级管理规定》
	《华润置地休假管理规定》
	《华润置地全员绩效管理体系实施细则》
	《华润置地基层员工关爱基金实施细则》
	《华润置地薪酬福利管理规定》
	《中华人民共和国劳动法》
	《中华人民共和国劳动合同法》
	《中华人民共和国促进就业法》
	《中华人民共和国社会保险法》
	《最低工资规定》
	B2 健康与安全
《大风沙尘天气处理》	
《突发公共卫生事件处理》	
《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》	
《中华人民共和国消防法》	
《中华人民共和国突发事件应对法》	
《工作场所卫生监督管理规定》	
《职业病分类与目录》	

ESG指标	2018年遵守的内部政策、法律及规例
B3 发展及培训	《华润置地员工手册》
	《华润置地培训管理规定》
	《华润置地内部讲师管理规定》
B4 劳工准则	《华润置地员工手册》
	《华润置地招聘管理规定》
	《中华人民共和国劳动法》
	《禁止使用童工规定》
B5 供应链管理	《中华人民共和国未成年人保护法》
	《华润置地招标采购管理制度》
	《华润置地战略采购管理实施细则》
	《华润置地供方管理规定》
	《华润置地工程高品质标准》
	《持有商业物业质量检查标准》
	《华润置地客户投诉处理指引》
	《华润置地客户满意度调查管理规范》
	《华润置地物业投诉上报作业指引》
	《华润置地知识产权管理规定》
B6 产品责任	《华润置地保密工作实施细则》
	《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》
	《物业管理条例》
	《商店建筑设计规范JGJ48-2014》
	《华润十戒》
	《华润置地廉洁从业准则》
	《华润置地员工潜在利益关联冲突申报管理实施细则》
B7 反贪腐	《商业地产事业部廉洁意见回复工作指引》
	《阳光宣言》
	《华润置地合作方廉洁协议》
	《中国共产党纪律处分条例》
	《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则（试行）》
	《事业单位工作人员处分暂行规定》
	《中华人民共和国监察法》
B8 社区投资	《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》

附录2: 数据列表

指标	单位	2018年数据
营业额	亿元人民币	68.6
腐败事件发生率	%	0
商业地产客户满意度	分	96.3
商业地产租户满意度	分	98
投诉数目	件	11866
客户投诉关闭率	%	99.14%
研发投入总额	亿元人民币	1.54
研发人员数量	人	29
全体雇员人数	人	7928
招聘新员工人数	人	3556
招聘应届毕业生人数	人	380
男性	人	4717
女性	人	3211
全职	人	7914
兼职	人	14
研究生及以上	人	901
本科	人	2612
大专	人	2046
高中及以下	人	2369
员工劳动合同签订率	%	100
员工社会保险覆盖率	%	100
员工体检覆盖率	%	83
职业安全健康档案覆盖率	%	100
员工满意度	%	86
员工流失率	%	24.02
员工平均年龄	岁	30.7
女性员工比例	%	40.50
管理层中的女性比例	%	32.25
年人均带薪休假天数	天	9.45
员工培训覆盖率	%	99.1%
员工培训投入总额	万元	853.5484

指标	单位	2018年数据
人均培训投入	元/人	1076.6
人均培训时间	小时	52
慈善公益捐赠支出	万元人民币	7.15
员工志愿服务	人次	196
一般及以上工伤事故发生数	次	0
工伤事故死亡人数	人	0
千人死亡率	‰	0
千人重伤率	‰	0
千人负伤率(事故频率)	‰	0
火灾千人死亡率	‰	0
千人经济损失率	‰	0
百万营业额经济损失率	%	0
百万营业额死亡率	%	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0
写字楼、酒店、商场供电系统故障造成的大面积停电事故	起	0
对商业地产事业部市场形象、社会形象造成重大负面影响的安全生产事件	起	0
安全生产投入	万元人民币	4018.43
安全应急演练次数	次	567
员工安全培训覆盖率	%	94.51
专职安全管理人员数量	人	83
注册安全工程师人数	人	21
总耗电量	万千瓦时	19358.88
单位商业面积耗电量	千瓦时/平方米	36.32
非化石能源比重	%	79
总耗水量	吨	2657500
总耗水强度	吨/平方米	0.4986
二氧化碳排放量	吨	188600
二氧化碳排放强度	吨/万元	0.272
绿色建筑认证面积	万平方米	122.04
废日光灯管	根	32066
废油渣	吨	50.14

附录3: 指标索引

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)		对应章节
环境		
A1: 排放物	一般披露	第三章 和·呵护美好生态 附录1: 政策、法律及规例列表
	A1.1 排放物种类及相关排放数据	第三章 和·呵护美好生态
	A1.2 温室气体总排放量及密度	第三章 和·呵护美好生态 附录2: 数据列表
	A1.3 所产生有害废弃物总量及密度	附录2: 数据列表
	A1.4 所产生无害废弃物总量及密度	附录2: 数据列表
	A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果	第三章 和·呵护美好生态
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	第三章 和·呵护美好生态 附录2: 数据列表
A2: 资源使用	一般披露	第三章 和·呵护美好生态 附录1: 政策、法律及规例列表
	A2.1 能源总耗量及密度	第三章 和·呵护美好生态 附录2: 数据列表
	A2.2 总耗水量及密度	第三章 和·呵护美好生态 附录2: 数据列表
	A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果	第三章 和·呵护美好生态
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果	第三章 和·呵护美好生态
	A2.5 制成品所用包材料的总量及每生产单位占量	附录1: 政策、法律及规例列表
A3: 环境及天然资源	一般披露	第三章 和·呵护美好生态
	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	第三章 和·呵护美好生态
社会		
B1: 雇佣	一般披露	第四章 融·浇筑美好未来 附录1: 政策、法律及规例列表
	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	第四章 融·浇筑美好未来 附录2: 数据列表
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	第四章 融·浇筑美好未来
B2: 健康与安全	一般披露	第四章 融·浇筑美好未来 附录1: 政策、法律及规例列表
	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	第四章 融·浇筑美好未来 附录2: 数据列表
	B2.2 因工伤损失工作日数	第四章: 浇筑美好未来 附录1: 政策、法律及规例列表
	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	第四章 融·浇筑美好未来

环境、社会及管治范畴与一般披露及关键绩效指标 (KPI)		对应章节
B3: 发展及培训	一般披露	第四章 融·浇筑美好未来 附录1: 政策、法律及规例列表
	B3.1 按性别及雇员类别划分的受训雇员百分比	第四章 融·浇筑美好未来 附录2: 数据列表
	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	第四章 融·浇筑美好未来 附录2: 数据列表
B4: 劳工准则	一般披露	第四章 融·浇筑美好未来 附录1: 政策、法律及规例列表
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第四章 融·浇筑美好未来
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第四章 融·浇筑美好未来
B5: 供应链管理	一般披露	第五章 善·共绘美好家园 附录1: 政策、法律及规例列表
	B5.1 按地区划分的供应商数目	附录2: 数据列表
	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	第五章 善·共绘美好家园
B6: 产品责任	一般披露	第二章 臻·铸造美好品质 附录1: 政策、法律及规例列表
	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	/
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第二章 臻·铸造美好品质 附录2: 数据列表
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	关于我们
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	第二章 臻·铸造美好品质
	B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法	第二章 臻·铸造美好品质
B7: 反贪污	一般披露	关于我们 附录1: 政策、法律及规例列表
	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	关于我们 附录2: 数据列表
	B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	关于我们
B8: 社区投资	一般披露	第五章 善·共绘美好家园 附录1: 政策、法律及规例列表
	B8.1 专注贡献范畴	第五章 善·共绘美好家园
	B8.2 在专注范畴所动用资源	第五章 善·共绘美好家园 附录2: 数据列表

GRI Standards与CASS-CSR4.0指标索引

指标	GRI Standards	CASS-CSR4.0
关于本报告	102-46/102-50/102-52/102-53/102-54	P1.1/P1.2/P1.3
致辞	102-7/102-14/102-15/102-16/102-29/201-1	P2.1/P2.2
我们的2018	102-10	P3.1/P3.2/M1.7/A2/E2.5/E2.10
关于我们	商业地产事业部概况	102-1/102-5/102-6
	产品服务	102-2
	管理架构	102-18
	依法合规	103-1/103-2/103-3/102-16/102-17/205-1/205-3/419-1
惠·乐享美好城市	积极参与城市更新	103-1/103-2/103-3/203-1
	服务区域消费升级	103-1/103-2/103-3/203-1/203-2
	助力智慧城市建设	103-1/103-2/103-3/201-1/203-1/203-2
臻·铸造美好品质	建造精品空间	103-1/103-2/103-3/201-1/203-1/203-2
	提升产品质量	103-1/103-2/103-3/417-1/417-2/417-3
	提供优质服务	103-1/103-2/103-3/417-1/418-1
和·呵护美好生态	环境管理	103-1/103-2/103-3
	绿色建筑	103-1/103-2/103-3/302-2/302-5
	绿色建造	301-1/302-1/303-3/305-1/306-1
	环保公益	103-1/103-2/415-1
融·浇筑美好未来	保障员工权益	401-1/401-2/405-1
	员工健康安全	403-3/410-1
	支持员工发展	404-1/404-2/404-3
善·共绘美好家园	关爱员工生活	201-3
	深化战略合作	414-1
	携手产业共赢	102-9/102-13
	支持社区发展	413-1/203-1
践行公益慈善	103-2	S4.5/S4.6/S4.8/S4.10/S4.11
我们的可持续发展管理	102-20/102-21/102-29/102-31/102-40/102-42/102-43/102-44/102-46/102-47	P4.1/G1.1/G1.2/G2.1/G2.3/G3.1/G3.2/G3.3/G4.2/G4.3/G5.1/G6.1
展望2019	102-16/102-29/102-43/102-44	G2.2/A1
附录1: 政策、法律及规例列表	419-1	S1.1
附录2: 数据列表	/	A2
附录3: 指标索引	102-55	A5
附录4: 荣誉列表	/	A3
附录5: 报告评级	102-56	A4
附录6: 意见反馈表	102-53	A6

附录4: 荣誉列表

2018年奖项	获奖单位/项目
环保安全类	
获评山东省公共建筑“节约之星”（省级）	青岛万象城
获评山东省消防工作“能力强化年”先进工作及先进个人单位（省级）	青岛万象城
获评“广西自治区安全文化建设示范企业认证”（省级）	南宁万象城
获香港绿色企业大奖“超卓环保安全健康奖铜奖”（省级）	南宁万象城
获评“安全生产标准化二级企业”（省级）	合肥万象城、南宁万象城
获评“2017年度先进保安组织”（市级）	深圳万象城
获评“2018年无锡市消防管理先进单位”（市级）	无锡万象城
获“消防技能比武优秀奖”（市级）	赣州万象城
获评“节水型企业（单位）”（市级）	铁西万象汇
获评“安全用气示范基地”（市级）	成都万象城
获评“2017年度治安联防先进单位”（区级）	深圳万象城
获“罗湖区第一届微型消防站技能大比武第一名（干粉灭火器）”（区级）	深圳万象城
获“罗湖区第一届微型消防站技能大比武第三名（水带操）”（区级）	深圳万象城
获上海市闵行区“多种形式消防队伍示范单位”（区级）	上海万象城
获评“江阳区商贸系统2018年安全生产工作先进单位”（区级）	泸州万象汇
获评“西咸新区最美微型消防站”（区级）	西咸万象城
产品质量类	
“MIXC WORLD WITH ART”艺术计划获第97届ADC年度设计大奖银奖（全球）	深圳万象天地
获“ADM（亚洲设计管理论坛暨生活创新展）商场推广活动创新奖”（全国）	深圳万象天地
获“2018年湖南区域优秀消费品牌奖”（省级）	星沙万象汇
获“潮生活2018年度最具人气购物中心”（市级）	深圳万象天地
获评成都市零售企业创新奖（市级）	成都万象城
2018成都万象城乐高城市展荣获“最具影响力营销事件”（市级）	成都万象城
获评“第六届商业推动地产西南峰会2018年度商业地产卓越企业”（区级）	成都万象城
获评“放心消费单位”（区级）	西咸万象城
获评“江干区2017年度优秀骨干企业”（区级）	杭州万象城

附录5: 报告评级



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



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

《华润置地商业地产事业部 2018 年可持续发展报告》评级报告

受华润置地商业地产事业部委托，“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《华润置地商业地产事业部 2018 年可持续发展报告》（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（CASSCSR4.0）》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（2019）》。

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 (★★★★☆)

公司成立可持续发展领导小组，高级副总裁担任组长，把控报告整体方向并负责最终审定，成立可持续发展工作部门，统筹推进具体编制工作；将报告定位为披露履责信息、强化利益相关方沟通的重要工具，构建了基础的报告体系；通过国家政策分析、行业对标研究、专家意见征求、职代会、社区意见征集等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品等形式呈现报告具有领先的过程性表现。

实质性 (★★★★)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、确保房屋住宅质量、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，实质性表现优秀。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“惠·乐享美好城市”“臻·铸造美好品质”“和·呵护美好生态”“融·浇筑美好未来”“善·共绘美好家园”等角度系统披露了所在行业核心指标的完整性表现领先。

平衡性 (★★★★)

《报告》披露了“腐败事件发生率”“百万营业额死亡率”“工伤事故死亡人数”“员工流失率”“重大客户投诉事件数”等负面数据信息，平衡性表现优秀。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业额”“研发投入总额”“员工劳动合同签订率”“员工满意度”“非化石能源比重”“总耗水量”等62个关键指标的数据¹；并就中国商业地产TOP100榜单第1名中国商业地产企业品牌价值榜单第1名商业不动产最具影响力企业TOP20第1名等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★☆)

《报告》以“共赴下一个美好”为主题，从产品、客户、环境、员工、社区等维度系统展现企业年度履责进展框架结构清晰，重点议题突出；章节跨页呈现企业关键议题的履责成效，提纲挈领，便于利益相关方快速把握，提升了报告的易读性；封面及章节跨页选用典型场景的实景大图，既凸显了企业的业务特色，又提升了报告的辨识度具有领先的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》积极响应联合国可持续发展目标SDGs，彰显了报告的与时俱进和企业的责任引领；设置“我们的2018特色板块，集中呈现企业年度履责大事记，强化了报告的传播性和沟通力；首次参与报告评级，提升了报告编写的规范性和报告内容的可信度，具有领先的创新性表现。

综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《华润置地商业地产事业部2018年可持续发展报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 增加重点议题的披露，增强报告的实质性；
2. 增加履责不足之处的案例披露，进一步提高报告的平衡性。

魏紫川

评级专家委员会副主席

张惠

评级小组组长

任洪涛

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2019年6月27日



扫码查看企业评级档案

¹ 本报告为华润置地商业地产事业部发布的第一份可持续发展报告。

附录6: 意见反馈表

尊敬的读者:

您好!感谢您阅读本报告。为持续改进华润置地商业地产事业部可持续发展工作及可持续发展报告编制工作。我们希望能够听到您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题。

1、您对商业地产事业部可持续发展报告的总体评价是:

好 较好 一般

2、您认为本报告是否能反应商业地产事业部对经济、社会 and 环境的重大影响:

能 一般 不了解

3、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

4、您认为商业地产事业部在服务客户、保护相关方利益方面做得如何:

好 较好 一般 差 不了解

5、您对商业地产事业部可持续发展工作和本报告的意见和建议,欢迎在此提出:

如果方便,请告诉我们关于您的信息:

姓名: _____

职业: _____

邮编: _____

电话: _____

附录7: 报告编写人员名单

华润置地商业地产事业部可持续发展报告编写组:

组长: 喻霖康

副组长: 曹敏

组员: 田飞、谷欣、丁文升、唐慧香、邹昊、袁惠平、杨思楠、莫力、杨志栋、陈冰洁、陈筱丽、袁淑宁、周强、冷静、刘强、商跻雯、李世龙、骆若愚、熊开道、吕昱旻、赵兵、宫丽



华润置地商业地产事业部

深圳市南山区大冲一路18号华润置地大厦E座45楼
电话: 0755-26405541
www.crland.com.hk



扫码查看企业评级档案