

CR 非凡启新
万象美好
MIXC
LIFESTYLE

CR 非凡启新
万象美好

MIXC
LIFESTYLE



目录CONTENTS

4	公司寄语
6	关于华润万象生活
10	2023年焦点
13	可持续发展方针
16	可持续发展管理
24	责任专题

29	万象生态
30	2023亮点项目
34	促进社区发展
38	服务社会民生
44	建设智慧社区

47	以人为本
48	人才吸纳与保留
50	赋能员工成长
54	关爱员工生活

57	伙伴共赢
58	客户服务及满意度
66	打造可持续供应链
68	深化合作交流

73	绿色发展
74	应对气候变化
83	践行绿色运营
90	倡导绿色生活

93	诚信经营
94	提升治理效能
97	恪守商业道德

101	未来展望
104	关于本报告
106	ESG政策及法规列表
110	ESG指标列表
115	关键绩效表
120	指标索引
132	报告评级
134	意见反馈

公司寄语



李欣

华润万象生活有限公司董事会主席
可持续发展委员会主席

非凡启新 万象美好

2023年，国内消费市场稳步复苏，政府加快推动恢复和扩大消费，围绕“增强消费能力、改善消费条件、创新消费场景”加快推动居民消费提质扩容升级，对行业高质量发展提出更高要求。

华润万象生活将可持续发展作为高质量发展的重要动力，以“153”ESG战略为纲，携手合作伙伴共创共建共赢，更好满足人们对美好生活的需求。过去一年，公司表现出强劲韧性，商管航道持续巩固行业领先地位，迈入“百MALL”新时代；物管航道保持行业第一梯队，积极向城市空间运营服务商转型；公司市值、市盈率保持行业第一，获评“2023 凤凰之星港股最佳上市公司”称号。

我们以“成为可持续发展表现引领行业的世界一流企业”为愿景，携手消费者、业主、品牌方、租户、合作伙伴及员工等相关方，致力于实现“引领商业进步、助力城市发展、共创美好生活”三大价值，加快推动可持续发展理念融入业务和管理，建立健全 ESG 管理体系，形成可持续发展合力，获得各方认可。2023 年，华润万象生活入选国资委“央企 ESG·先锋 100”榜单第 51 位、央视“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单第 77 位，获纳入恒生气候变化 1.5°C 目标指数、恒指 ESG 增强指数及恒指 ESG 增强精选指数，这些成绩彰显了公司在可持续发展领域取得新的进展。

企业治理方面，我们以“产品卓越、品牌卓著、创新领先、治理现代”为目标，“从0到1”搭建了创建世界一流企业“1425”行动框架，入选国资委“双百企业”名单。2023年，公司董事会设立可持续发展委员会，推动ESG纳入公司治理流程、战略决策及风险管理；建立覆盖各商业大区、物业城市公司的风控合规管理体系，将风险与内控管理贯穿至经营管理全流程，最大限度降低风险影响，赋能业务稳健发展，以稳健、高效、务实的姿态，向世界一流企业坚定迈进。

绿色发展方面，推动搭建“双碳”战略落地体系，成立“双碳”工作领导小组，建立以量化目标和管理目标为核心的“双碳”目标体系；通过低碳节能改造、自建光伏、采购绿色电力等方式，单位管理面积碳强度同比下降3.80%，实现年度降碳控制目标。公司将创建绿色商场纳入商业运营策略，年内新增11座绿色商场，并有2个写字楼项目获得绿色物业认证。作为轻资产管理公司，我们在稳步推进自身运营减排的同时，不断思考和探索带动价值链伙伴共同践行可持续理念。这一年，公司面向购物中心商户发起《可持续发展倡议》，与超过2万合作方达成可持续发展共识；旗下93座购物中心联动举办首届“可持续生活周”，实现范围更广、层次更深、举措更实的可持续合作新局面。

社会责任方面，坚持“城市品质生活服务平台”的战略定位，服务国家所需，加强社区投资，探索城市与社区可持续发展的结合点。我们有力保障成都第31届世界大学生夏季运动会、杭州第19届亚运会、成都第81届世界科幻大会完美举办；创建并发布“万象守护”责任品牌体系，围绕低碳环保、乡村振兴、社区关爱、公共责任四大领域扎实开展履责实践，在11座华润希望小镇设立“公益大讲堂”，惠及1,247名儿童。聚焦公共应急领域，与腾讯可持续社会价值事业部（SSV）确立“社会化公共应急”合作框架，并实现在全国52座城市157个项目的AED部署及救援公益培训，推动社会责任与业务的有机融合。

时间见证非凡，奋斗续写华章。2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，华润万象生活也将迎来万象20周年，面对世界之变、时代之变、行业之变，我们将以“高品质、高效率、高质量、快增长”为基调，保持战略定力，坚持以内涵式增长推动高质量发展，向“成为中国最具行业影响力的轻资产管理公司”和“创建世界一流企业”坚定迈进，奋力谱写华润万象生活发展新篇章。

关于华润万象生活

企业概况

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

央企ESG·先锋100
(国务院国资委)

中国ESG上市公司先锋100
(中央广播电视总台)

恒生指数成份股

恒指ESG增强指数

恒指ESG增强精选指数

恒生气候变化1.5°C目标指数



业务

在营购物中心
101座

新开业购物中心
13座

物业总在管面积
3.7亿平方米

合约面积
4.25亿平方米



环境

范畴1、范畴2
碳排放强度同比下降
3.8%

自建光伏发电量
489万千瓦时

采购绿色电力
和绿证总量
7,718.81万千瓦时



社会

员工
40,977人

员工志愿者
5,234人

志愿服务时数
1.7万小时

“万象守护”公益大讲堂
11个

组织架构



品牌文化

“十四五”华润文化



企业基因

为中华民族伟大复兴而立心
为创造人民幸福生活而立命
为实现国家经济繁荣而立身



价值观

诚实守信 业绩导向
以人为本 合作共赢



使命

引领商业进步
共创美好生活



企业精神

以身许国的奉献精神
敢为人先的创新精神
笃定前行的坚守精神
自强不息的奋斗精神



愿景

成为大众信赖和喜爱的
世界一流企业



组织氛围

真诚 团结
开放 进取

品牌理念



战略定位

城市品质生活服务平台



企业愿景

成为客户信赖和喜爱的城市品质生活服务商



品牌价值主张

用智慧服务引领城市品质生活，提升空间资产价值



品牌口号

品质成就非凡万象



品牌理念

非凡万象：非凡人文 非凡科技 非凡空间 非凡生态

2023年焦点

主要成就及举措

01

完善企业管治，董事会成立可持续发展委员会，进一步加强对可持续事务的领导。



02

明确到 2030 年范畴 1、范畴 2 碳排放强度较基准年下降幅度不低于 16%。年度控制目标为 2023-2025 年碳排放强度每年下降 1.2%，2025-2030 年碳排放强度每年下降 0.8%。



03

将创建绿色商场纳入运营策略，明确在营商场全部寻求获取绿色商场认证，年内新增绿色商场 11 座；积极参与地方绿色物业标准，新增绿色物业写字楼项目 2 个。



04

物管通过 ISO 50001、GB/T 23331 能源管理体系认证，节能管理和能效提升取得新成效。



05

构筑社会责任体系，推动社会责任与可持续发展融合，围绕低碳环保、乡村振兴、社区关爱及公共责任，创建“万象守护”责任品牌，落地“爱育希望”公益助学、公益助农活动。



06

将伙伴参与融入可持续发展方针，推出两项举措：

- 发布《可持续发展倡议》17 条，与超过 2 万购物中心合作方就绿色空间、节能低碳、可持续经营等主张达成共识；
- 于 93 座购物中心落地首届“可持续生活周”，链接租户与消费者，传递绿色低碳、文化繁荣、可持续时尚、身心健康等主张。



07

加强社区投资，联合腾讯 SSV 落地社会化应急项目 (AED)，计划到 2025 年覆盖全国 655 个项目。



08

红色管家物业服务进驻 10 座华润希望小镇，设立“公益大讲堂”，助力乡村素质教育发展。



09

将健康与福祉融入业务运营，宣布加入 WELL 规模计划，启动首批 13 个项目 WELL HSR 健康安全评价认证。



荣誉与奖项



综合及可持续类

- | | |
|----------------------|----------------------------|
| 2023年度商业地产企业表现TOP1 | 2023年度商业地产企业ESG表现TOP10 |
| 2023年度零售商业地产行业TOP1 | 2023中国物业社会责任贡献领先企业 |
| 2023年度商业不动产影响力企业TOP1 | 中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星级”报告评价 |
| 国务院国资委“央企ESG·先锋100” | 第一财经绿点中国“绿色先锋”奖 |
| 央视“中国ESG上市公司先锋100” | |
| 凤凰之星“最佳港股上市公司” | |



人力资源类

- 2023中国物业最佳雇主企业组织力TOP1
- 2023年度最爱雇主品牌奖



评级类

Win.d

WIND (万得) : A-



商道融绿: A-

MORNINGSTAR

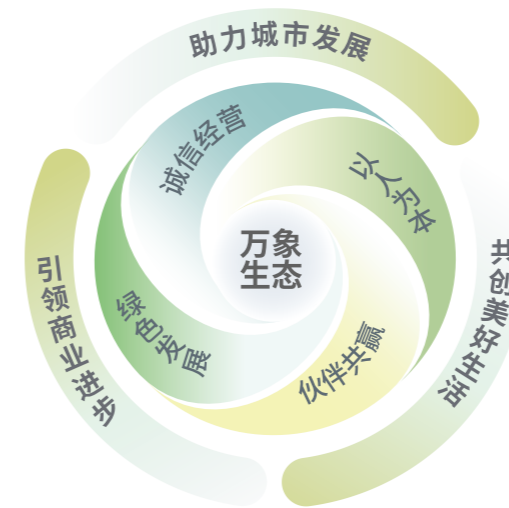
晨星: 低风险
ESG Regional Top Rated (亚太领先)

MSCI

MSCI: BBB

可持续发展方针

在过去近 20 年的业务实践中，华润万象生活一直倡导负责任的发展理念，为更好牵引公司可持续发展，尤其是向合作伙伴、员工阐明我们的理念与方向，公司于 2023 年发布了“153”ESG 战略，以“成为可持续发展表现引领行业的世界一流企业”为愿景，覆盖万象生态、以人为本、伙伴共赢、绿色发展、诚信经营五大领域，包含“社区沟通及共荣发展”“人才吸纳与保留”在内的 22 项优先议题。



- 1** 个愿景
成为可持续发展表现
引领行业的世界一流企业
- 5** 大领域
万象生态 | 以人为本 | 伙伴共赢 | 绿色发展 | 诚信经营
- 3** 大价值
引领商业进步
助力城市发展
共创美好生活

立足生态圈业务模式，整合优质资源，运营全业态城市空间，为客户提供高品质服务，赋能城市经济增长和活力迸发，塑造城市人文与艺术气质。



优先议题



社区沟通及
共荣发展



推动本地
经济发展



智慧社区

秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”宗旨，构建立体人才发展体系，提升员工幸福感、获得感，与员工共享发展成果。



以人为本

优先议题



将绿色理念贯穿于全业务，将绿色目标贯穿于全项目，将绿色管理贯穿于全流程，最大程度减少对环境气候的影响，助力形成绿色、低碳、人与自然和谐共生的局面。



绿色发展

优先议题



携手品牌方、租户、合作伙伴、供应商、消费者、业主及所有客户，构建“互利共赢、共同成长、彼此成就”的伙伴关系，更好满足人们对美好生活的向往，共同参与可持续行动，推进可持续发展进程。



伙伴共赢

优先议题



秉持“诚实守信”的价值观，通过持续完善现代管治体系，恪守商业道德，推动公司长期稳健经营和永续发展。



诚信经营

优先议题



可持续发展管理

可持续发展管治架构

董事会

华润万象生活董事会负责领导和监督公司可持续发展事务，参与制定公司 ESG 战略与实施。2023 年 3 月，董事会成立可持续发展委员会，授权可持续发展委员会监督公司在环境、社会及管治方面的政策、措施和表现，评估公司可持续发展与风险有关事宜，董事会每半年听取可持续发展委员会汇报，审查 ESG 相关目标和指标进展情况并进行决策。

可持续发展委员会

可持续发展委员会主席由董事会主席担任，其他成员包括执行董事 1 名、独立非执行董事 2 名，委员会通过主席向公司董事会汇报可持续发展重大事项。可持续发展委员会按其职权范围，检讨公司可持续发展相关策略，并向董事会提供建议。

ESG 工作小组

公司总部设立 ESG 工作小组，小组成员来自各议题部门，由不同背景、专业及工作年限的员工组成。为推进“双碳”战略实施，公司总部成立“双碳工作办公室”，以协调推进双碳目标及低碳行动计划落实。

董事会ESG管治声明

本公司及董事会遵循中国证监会《上市公司治理准则》及香港联交所《企业管治守则》《环境、社会及管治报告指引》的各项要求，加强董事会在公司ESG事务中的监督与参与力度，积极主动将ESG融入公司发展战略、重大决策与生产经营。

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

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

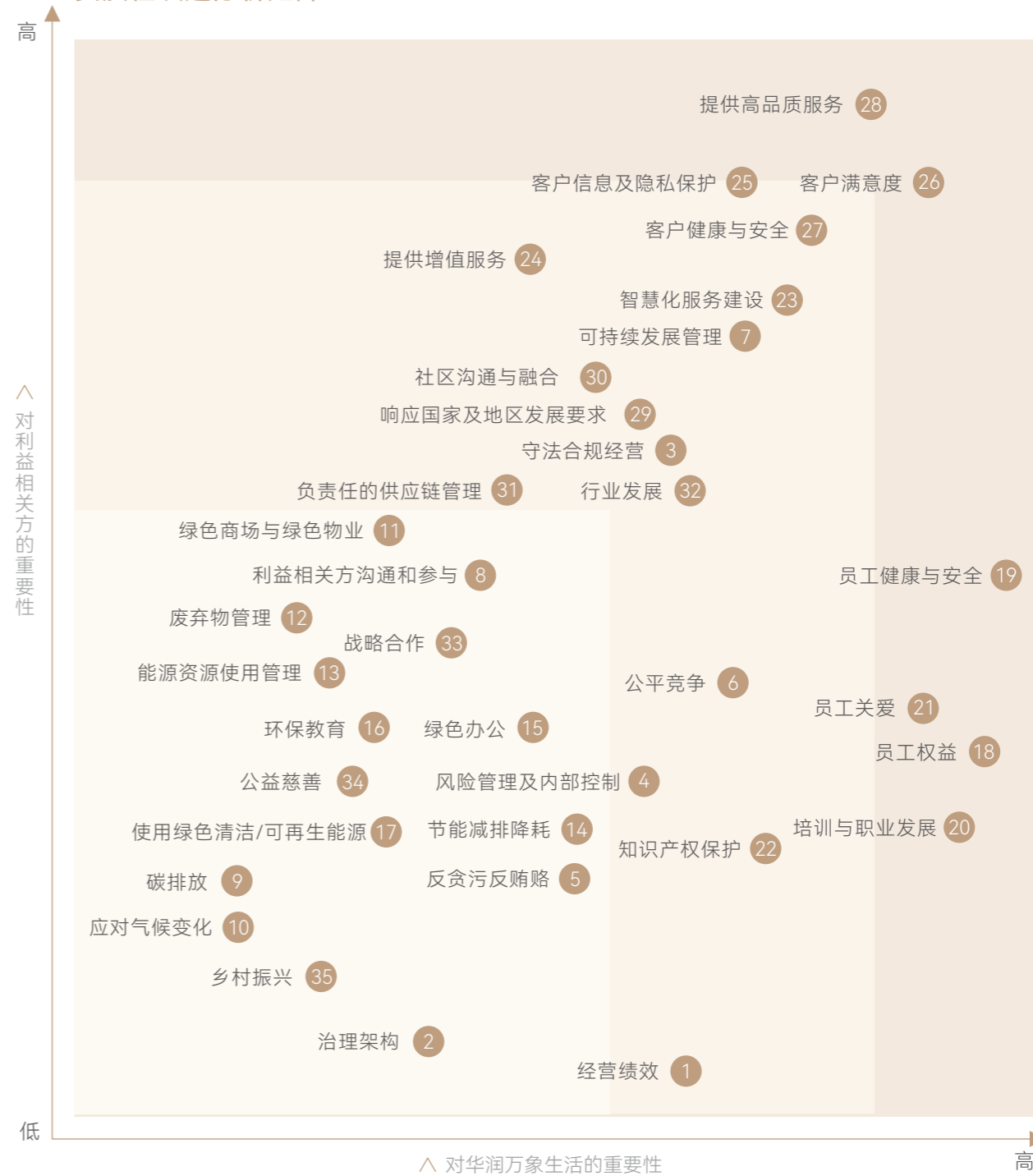
报告期内，董事会通过ESG工作小组专项汇报、董事会培训及日常问询等方式，更清晰地了解不断发展的ESG全球格局以及相关方对本公司ESG表现的反馈，审阅可持续发展报告及对公司有重要影响的ESG事宜，包括但不限于：(i)ESG战略及目标进度；(ii)监督公司应对气候变化、环境保护、社区参与等关键议题的承诺和表现；(iii)评估公司在国内和国际层面ESG表现差异；及(iv)可持续发展报告边界等其他ESG事宜。

实质性议题分析

为更好回应利益相关方的期待和要求，明确ESG实践及信息披露重点，公司每两年通过沟通访谈、问卷调查等多种方式，邀请员工、业主、租户、消费者、供应商、政府、产学研机构、媒体、合作伙伴等内外部利益相关方参与实质性议题调查并进行重要性评估。



实质性议题分析矩阵



实质性议题

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1.经营绩效 | 19.员工健康与安全 |
| 2.治理架构 | 20.培训与职业发展 |
| 3.守法合规经营 | 21.员工关爱 |
| 4.风险管理及内部控制 | 22.知识产权保护 |
| 5.反贪污反贿赂 | 23.智慧化服务建设 |
| 6.公平竞争 | 24.提供增值服务 |
| 7.可持续发展管理 | 25.客户信息及隐私保护 |
| 8.利益相关方沟通和参与 | 26.客户满意度 |
| 9.碳排放 | 27.客户健康与安全 |
| 10.应对气候变化 | 28.提供高品质服务 |
| 11.绿色商场与绿色物业 | 29.响应国家及地区发展要求 |
| 12.废弃物管理 | 30.社区沟通与融合 |
| 13.能源资源使用管理 | 31.负责任的供应链管理 |
| 14.节能减排降耗 | 32.行业发展 |
| 15.绿色办公 | 33.战略合作 |
| 16.环保教育 | 34.公益慈善 |
| 17.使用绿色清洁/可再生能源 | 35.乡村振兴 |
| 18.员工权益 | |

可持续发展政策

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



可持续能力建设

可持续能力建设是 ESG 工作推进落实的重要基石，我们组织 ESG 主题培训，宣贯 ESG 理念，分享行业最新动态，组织面向总部部门、各所属单位的可持续发展报告编制专题培训，全方位提升 ESG 实践能力和水平。

公司管理层 ESG 培训

2场

可持续发展报告编制培训

1场

利益相关方沟通

我们加强利益相关方沟通，构建稳定有效的沟通机制，通过年度可持续发展报告、公司官网、会议等方式，及时回应利益相关方的期望和诉求，披露相关绩效信息。

利益相关方类别	诉求与期望	华润万象生活的沟通与回应
政府及监管机构	高质量发展 守法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策	创建世界一流企业 持续强化依法经营与合规管理 参与政府相关会议及合作 响应相关国家政策
客户	产品及服务品质 保护合法权益 提供增值服务 智慧化服务	建立健全客户服务体系，强化舆情管理提升服务质量 保护客户隐私，及时响应客户诉求 为客户提供创新增值服务 运用科技创新或信息科技手段
员工	保障员工权益 促进员工发展 关爱员工健康 参与公司管理	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

利益相关方类别	诉求与期望	华润万象生活的沟通与回应
供应商/合作伙伴	合作互利共赢 实现共同成长 促进行业发展	实施阳光采购，搭建战略合作和沟通平台，健全供应链管理机制 为供应商提供赋能培训，带动供应链履责 参与行业组织，推动行业可持续发展
投资者/股东	稳健价值创造 信息透明公开 股东权益保障	业绩实现稳健增长，提高持续盈利能力 加强信息公开 召开股东大会、业绩说明会等
行业协会/产学研机构	遵守行业规范 促进行业发展 促进产业创新	加强对外交流与合作，参与产业创新研究 参与行业评优，对行业规范提出建议 加强产学研合作，培育行业人才
社会公众	支持社区公益 提供就业机会 应对气候变化 保护生态环境	积极参与慈善捐赠，投身社会公益活动 开展校园招聘与社会招聘 识别气候变化风险与机遇，制定落实“双碳”战略 全面践行绿色运营和绿色办公，落实节能减排降耗 加强环境数据披露，管理环境相关风险 开展环保、可持续主题活动，倡导绿色可持续生活方式
媒体	信息透明公开	形成完善的新闻发言人制度 维持与媒体的良好沟通



责任专题 Responsibility Spotlight

万象守护 一起守护万象美好

华润万象生活将履行社会责任视为可持续发展的重要内容，为总结过往长期实践经验，制度化构筑社会责任体系，2023年公司在南江华润希望小镇启动“万象守护 爱育希望”公益助学活动，发布责任品牌“万象守护”，举行爱心助学捐赠仪式，并为南江华润希望小镇“公益大讲堂”揭牌。“万象守护”聚焦低碳环保、乡村振兴、社区关爱、公共责任四个领域，提出守护地球、守护乡村、守护社区、守护家园在内的“四大守护”主张。

低碳环保领域：

聚焦绿色低碳、环境保护、生物多样性、气候变化、绿色发展等议题，联动政府、NGO、社会力量助力人与自然和谐共生。

守护地球 爱予自然

乡村振兴领域：

通过参与乡村治理、嫁接产业资源、实施公益项目等方式，促进华润希望小镇、属地政府定点帮扶及对口支援县的乡村经济、治理和生态发展。

守护乡村 爱育希望

社区关爱领域：

围绕孤寡老人、残障人士等特定人群，以及快递员、外卖员、环卫工人等一线城市建设者开展关怀计划。

守护社区 爱遇温暖

公共责任领域：

积极参与公共应急处置、抢险救灾等志愿行动；聚焦城市公共空间、购物中心和社区，联动社会力量，为推动社会公共议题的解决贡献力量。

守护家园 爱逾风雨

万象守护

关键进展

乡村振兴

在公司员工、客户及合作伙伴的支持下，我们将美育、语言等素质教育课程带到华润希望小镇，助力乡村素质教育均衡发展。截至2023年，已在11座华润希望小镇（含10座已落成小镇、1座在建小镇）设立“万象守护公益大讲堂”，常态化举办素质教育课程，活动还募集爱心物资20,313件，惠及1,247名儿童。



“万象守护”公益大讲堂

惠及儿童

11个

1,247名



低碳环保

公司积极发挥可持续领域的影响力，通过与“世界地球日”“世界环境日”“地球一小时”等活动相结合，向公众、合作伙伴倡导绿色低碳理念。

2023年，公司93座购物中心联合发起首届“可持续生活周”，与超过2万合作方宣贯《可持续发展倡议》。活动期间，22座购物中心发起闲置回收行动，传递“守护地球，爱予自然”的可持续生活理念。



绿色低碳活动

《可持续发展倡议》覆盖

901场

2万家合作方

社区关爱



我们的员工志愿者广泛分布于社区活动、特殊人群关怀、公益活动等领域，截至2023年，公司共有志愿者5,234名，累计参与志愿服务时数1.7万小时。同时公司倡导购物中心、物业项目设置外卖员、快递员等爱心站与补给站，已在全国21座城市完成落地。



志愿者

志愿服务时数

5,234名

1.7万小时

公共责任

我们与腾讯SSV确立“社会化公共应急”合作框架，在购物中心、物业项目安装AED设备、部署应急响应系统，同时针对商场急救知识科普、志愿者救援培训等开展合作，2023年实现在52个城市157个项目的落地，进一步提升公共空间的应急保障能力，保障公共健康安全。



社会化公共应急落地项目

覆盖城市

157个

52座



万象生态

Mixclifestyle Ecosystem

社区沟通及共荣发展

推动本地经济发展

智慧社区



2023亮点项目

城市和社区是华润万象生活可持续发展的立足点，在过去近20年的实践中，我们与城市、社区及相关方的联系变得愈发紧密，并在制定可持续发展方针后得到进一步巩固。

我们聚焦经济活力、居民满意、发展韧性维度，努力为相关方创造价值，助力社区发展与城市繁荣。为了让公司项目更好落实这一方针，2023年，我们针对购物中心启动了“城市繁荣”样板打造计划，鼓励公司项目将可持续发展理念融入业务运营，以下是针对亮点实践的回顾：

沈阳万象城

沈阳万象城发起 Re-Green 计划，秉承“复新、复生、复用”的环保理念，携手购物中心租户及异业合作伙伴，通过商场购物券或万象星的方式鼓励践行可持续消费、减少一次性外包装使用，促进二次循环利用。

Re-Green举措：

- 鼓励商场会员开通电子集星，为参与互动的消费者提供专属环保周边产品。
- 发起“咖啡自带杯”活动，推出定制咖啡随行杯及 11 项咖啡权益，与美妆品牌携手开展空瓶计划，为参与回收空瓶的客户加赠品牌积分及万象星。
- 以旧物再利用为主题开展“缝补计划”，让旧衣等可回收物品重新利用。



沈阳铁西万象汇

沈阳铁西万象汇位于沈阳铁西中心十字金廊核心发展位置，是传统的商业聚集区。铁西万象汇响应政府号召，打造夜文化IP“西红市”夜市，形成超3,000平方米独具地域特色的夜间消费场景，带动铁西十字金廊及兴华街沿线商业氛围，项目先后荣获东北区域唯一“夜莺奖”“辽宁省夜经济示范街区”及“沈阳市夜经济示范街区”称号。2023年，“西红市”焕新升级，融合城市生活、社会公益及健康生活元素，打造“鸡架博物馆”等沈阳城市美食名片，同时联动铁西区残联开设助残公益摊位，形成融合文化、美食与公益元素的社区热点。



扫码了解更多

深圳万象天地

深圳万象天地位于深圳市南山区大冲，于2017年开业。项目保留了原大冲村大王古庙、郑氏宗祠、古榕树等文脉肌理，以“街区+mall”的建筑设计规划，实现空间与社区、公众、历史与未来的紧密联系。深圳万象天地每年品牌更新率超过40%，助力深圳市创建国际消费中心，通过可持续的空间运营形式，加强社群对话，实现与社区共融发展，2023年获评“广东省特色商圈”。



- 建立与青年群体的对话载体，推出全新潮流文化内容厂牌“MIXTURE”，衍生线下空间、文化刊物、联名产品等内容。
- 创作式商业空间运营，推出多个城市级话题事件，深度联动社群、品牌参与合作共创。
- 引入高能级文化艺术与独家艺文体验，全年带来近10场艺术展览，其中与UCCA集团、迪士尼共同呈现的米奇艺术展成为现象级艺术大展。
- 完善“一键服务”系统，为儿童、残疾人等特殊人群提供定制化服务。



扫码了解更多

贵阳万象汇

自 2021 年开业以来，贵阳万象汇将相关方参与融入项目运营，注重建立与当地社区、合作伙伴的互动关系。2023 年，贵阳万象汇推出“万象伙伴”计划，旨在携手租户、品牌方等实现资源整合、跨界联动。

举措包括：

- 设立华润东方建言献策工作室，打造“东方异业商圈联盟”，带动商圈内 40 余家成员单位资源共享。
- 支持青年创新创业，联合社区开展创新创业市集，打造青年就业孵化基地，通过校企合作、市留学人员联谊会、文化节等活动为青年及海归创业群体搭建交流平台，带动青年就业创业。
- 2023 年，36 家优秀合作伙伴获评“万象伙伴奖”。



深圳湾万象城

深圳湾万象城是华润万象生活在深圳运营的第二座万象城，项目将城市特色与艺术、景观及文化要素相结合，打造形成集场景、零售及体验于一体的城市商业新空间。2023 年，深圳湾万象城推出资源循环主题概念“ReBay”，并在项目运营、品牌合作共创等方面进行实践：

- 将原本不可回收的围挡广告布进行回收再利用，改造为时尚单品“环保兔兔包”，倡导循环再生理念。
- 联合咖啡环保品牌 A'GAIN 推出“ReCoffee”：利用咖啡渣及天然大豆油制作咖啡渣再生香薰、使用可复用粗陶杯和再生牛皮纸作为包装，香薰在用完后还可用作花瓶或水杯。



南宁万象城

南宁万象城致力于发挥可持续领域领导力，推动可持续融入运营，促进与相关方的良性互动，打造包容、和谐社区。

- 常态化开展志愿服务与社会公益：在孤独症日、消防月等公益节点，联合社区、医院、学校等力量举行募捐、义诊、科普等活动。
- 在地文化保护：每年国家级非遗“壮族三月三”期间，南宁万象城举办多场主题路演，宣传广西文化特色。
- 推出“可持续生活美学计划”，围绕循环经济、低碳出行、生物多样性等议题，联动公益机构与品牌方推出多项活动。



扫码了解更多

青岛万象城

青岛万象城是山东省建筑面积最大、入驻品牌最多的购物中心之一，项目位于城市核心区，与交通枢纽站相邻，人流密集。2016 年，项目开辟全新空间“N 次方公园”，以“街市 + 公园”的建筑形态，融合绿色、健康生活理念，打造成为集时尚、好玩、有趣的社区生活空间。

- 选取户外和体验活动为切入点，每月策划举办生活方式类活动，联动场内租户及外部优质资源打造话题性市集。
- 与租户联动，推出多项绿色健康主题活动，举办城市 3V3 篮球赛、百人夏夜 Zumba、青岛市首届垃圾分类“焕”物节等活动，日均吸引超 10,000 人次参与。



促进社区发展

活化城市

社区是公众生活的重要组成部分，华润万象生活深知公司项目对社会及环境具有重要影响。我们致力于通过加强与社区的融合与互动，打造可持续发展的活力社区。许多公司项目在所在城市、社区具有重要影响力，承载着诸多社会功能，我们注重加强与政府、社区及伙伴的合作，提升社区可持续发展水平，使相关方受益。

| 城市空间运营

华润万象生活发挥空间运营优势通过整合城市资源、运营城市空间，实现城市生态圈一体化运营与服务，为城市打造独特空间场景。

案例 / 打造龙门浩老街文旅景区

龙门浩老街地处重庆市南岸区南滨路中段，占地面积380亩，建筑面积9万余平方米，是重庆主城区保存最完好、规模最大的历史文化老街。华润万象生活物业服务团队尊重社区历史底蕴，基于龙门浩老街“国际化山水都市风貌展示区和重庆城市形象会客厅”的定位，形成“安全执勤、技术防控、应急处置”一体化联防联控安全体系，创新落地服务事项，助力打造龙门浩老街文旅景区。

- 针对老街建筑群及植物植被特点，制定“分类分策、一物一策”的清洁养护措施，景区修旧如旧，巴渝风貌延续。
- 服务过程优先采用可降解、可循环使用耗材，逐步降低塑料物资使用量。
- 协同开展非遗技艺、奇趣旧物、文创手作集市等，做到人人了解老街历史、人人会讲老街故事，以高品质服务感染游客。



HKEX
层面B8
KPI B8.1

| 焕新社区功能

社区的长远及可持续发展离不开良好的公共基础设施及公共服务维护，我们通过完善配套设施，使项目充分融入社区，让社区相关人群受益。

案例 / 深圳万象城与社区融合发展

深圳万象城是我们的首个购物中心项目，项目位于深圳市罗湖区，是深圳最大的综合体项目之一，项目周边有写字楼、住宅小区、五星级酒店等多种业态，自2004年开业以来，深圳万象城发挥商业综合体的特殊社会功能，关注社群需求，寻求与社区、城市的融合发展。



- 通过 200 米的地下通道，与地铁站，地王大厦地下商业连接，为公众提供便利、舒适的交通空间。
- 将城市公园改造为下沉广场，承载交通节点的功能。
- 在华润大厦及一二期之间均以天桥连接，跨越市政道路，方便居住及工作人群自由流动。
- 二期采用 OUTDOOR 形态，打造成为具有集散、交往、休闲、娱乐、休憩等功能的户外空间。

激发社区活力

| 满足多元需求

华润万象生活打造“万象城”“万象汇”和“万象天地”，我们善用商业领域的影响力，引入国际国内优质资源，促进项目所在社区的文化发展，塑造公共文化空间新场景，满足多元需求。

HKEX
层面B8
KPI B8.1

案例 / 深圳湾万象城刷新城市时尚度地标

2023年11月2日，CHANEL在深圳湾万象城举办2023/24早春度假系列发布会活动，为期3天的丰富文化活动包括短片展映、涂鸦大师现场绘画创作等。这是CHANEL自2019年以来首次在中国举办大型活动，也是继2022年Louis Vuitton时尚艺术展之后，深圳湾万象城呈现的又一时尚盛事。



开业第5年的深圳湾万象城正受到越来越多品牌方的青睐，项目打造街区空间为主的艺术、展览、美陈与市集类活动，带来多元化的空间体验，吸引大量人群前来拍照打卡，成为社交媒体上的网红地标。

案例 / THE NEW更新场于传统商圈塑造新潮流

2023年12月，“2023北京西单时尚年会暨跨年聚惠”活动在THE NEW更新场启动，活动联动“双十二”、元旦等年终消费黄金节点，聚合西城区全区商业零售、文旅、教育、健康、金融、网络服务等行业企业，开展发放消费券、搭建车展、珠宝满减、文化演出、科普展示等多元系列活动。包括THE NEW更新场在内，众多商场加入此次活动，打造消费体验新地标。



THE NEW更新场位于北京西单商圈，于2021年开业，定位“青年潮流发生地”，项目以80%首店占比、全新的空间形态为商圈注入更多活力。

| 丰富社区生活

华润万象生活通过丰富多彩的社群活动，不断增强与城市的美好联结，为区域公共空间注入多元活力。

案例 / 助力打造低碳环保艺术节

2023年3月18日，笋岗低碳环保艺术节在深圳笋岗街道初心公园拉开帷幕，活动由华润万象生活物业深圳公司协办，面向公众免费开放，现场设置环保艺术展示区、绿色市集、游戏体验区、乐队表演区及旧物回收区，通过“低碳艺术+生态+五感体验”的形式，增强公众对环保议题的关注。活动现场展出深圳少年儿童绘制的自然生态主题画展，述说青少年对家园最本真的渴望和期待。



服务社会民生

带动经济发展

我们通过对公司项目的成功运营，带动当地经济的发展。截至2023年，华润万象生活在营购物中心101座，当年新开业购物中心13座，全年购物中心零售额1,812亿元。

HKEX
层面B8
KPI B8.1

零售额排名当地前三位

82座

占比达

81.2%

案例 / “百分百万象”持续激发消费潜力

自2017年首次推出“百分百万象”消费季活动以来，“百分百万象”已成为商业零售领域品牌活动，为消费者带来年末购物狂欢体验。2023年，我们链接合作品牌、异业资源推出多项主题活动，在全国60余座城市落地，此次活动主旨是为消费者带来更多权益和便利，释放消费潜力：

- 从消费者会员权益、客户服务、货品类别出发，与雅诗兰黛、全棉时代、Champion、FILA、华为、周大福等20家品牌深度共创。
- 联手华润置地举行“百分百万象，置业季焕新”活动，推出购房折扣、积分赠送、会员礼品等专属福利。
- 为活动导入千万级异业营销权益，这些权益涉及日常交通出行、直播电商及金融保险等类别。



案例 / 重庆万象城重塑消费体验

2023年6月，随着北区开业，重庆万象城成为全国重奢购物中心的重要大体量项目之一体量的重要项目之一，项目携手网易云音乐，实现城市云游指南IP在重庆的首次发声，以在地化的视角将美食、文化与独立音乐相结合，构建山城新生活场景。此外，项目还引入“大英图书馆”英国正版展览，带领公众感受2000年的奇幻之旅，体验人类历史的文明精髓。通过艺术策展、跨界合作等方式，项目积极构建自身商业空间的文化属性，为消费者创造丰富消费体验。



社区投资

华润万象生活着眼于城市的长远及可持续发展，我们关注为城市和社区相关方带来积极正面的影响，加大社区投资。

HKEX
层面B8
KPI B8.1、B8.2

志愿者人数
5,234人

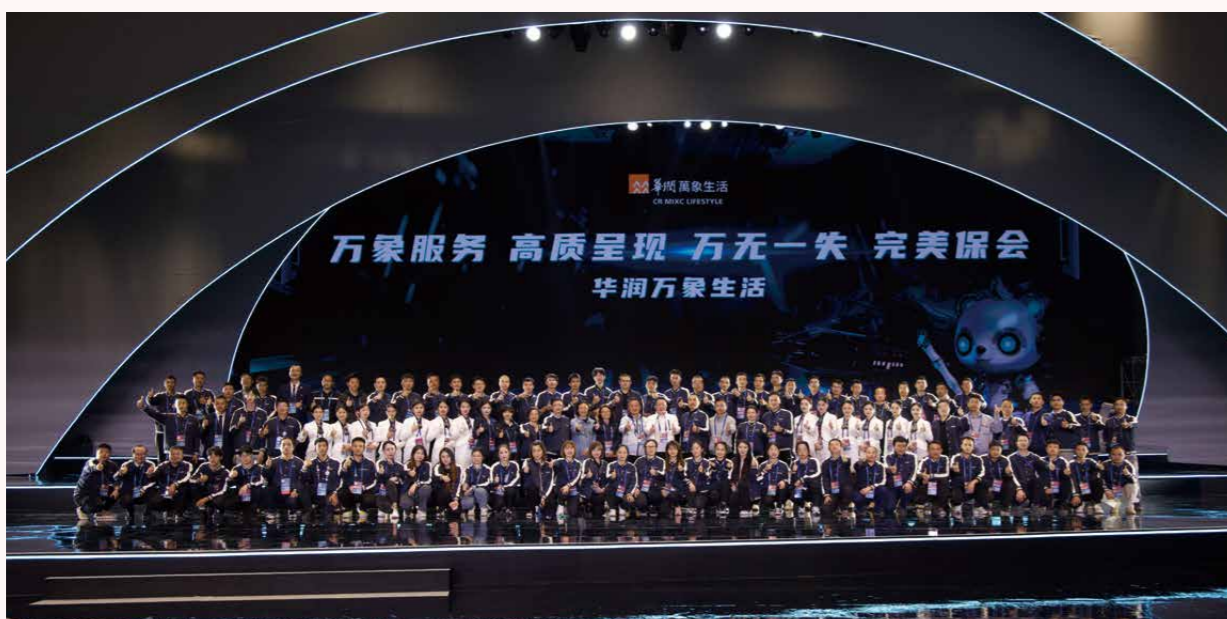
志愿服务时长
1.7万小时

| 践行社会责任

我们将社会责任视为实现企业可持续发展的关键，并将这一理念贯彻到业务发展中。2023年，我们以“零差错、零失误、零事故”的服务标准，保障成都大运会、世界科幻大会等重要城市活动顺利举行。

案例 / 助力成都大运会圆满举办

第31届世界大学生夏季运动会于2023年7月28日至8月8日在成都举行，东安湖体育公园是成都大运会开幕式、体操赛、游泳赛的重要场地，华润万象生活作为东安湖体育公园项目“一场三馆”的物业保障方，组建一支超1,200人的服务团队，全面开展各项保赛工作，体操赛事期间服务团队接待观众超15万人次，为6,500多名运动员以及技术代表提供了基础物业服务保障。



八 承担2023成都世界科幻大会开/闭幕式 and 雨果奖颁奖盛典会务服务



八 保障西安丝路国际会展中心中国-中亚峰会圆满举办

案例 / 合肥庐阳万象汇“侨胞之家”

合肥市庐阳区现有归侨侨眷600余人、侨资侨属企业200余家，庐阳万象汇推出“侨联万象”品牌，通过链接资源，整合活动载体，发挥桥梁纽带作用，打造安徽省级“侨胞之家”，推出为侨服务体系：



1张专属卡：

新创“万象侨界服务卡”，为侨胞、侨眷提供37项专项商业权益。

4大阵地：

打造国色侨文化、书香侨韵、侨见光影、侨动燃心四大侨阵地。

3类活动：

开展传中华之美、展青春之姿、享运动之乐三类为侨服务活动。

案例 / 深圳湾万象城世界孤独症关爱日特别企划

2023年4月2日，在第16个世界孤独症日之际，深圳湾万象城与腾讯音乐共同呈现企划内容，让更多人了解孤独症人群，呼吁加入到守护行列，温暖每一位孤独症儿童的内心。本次企划主题延续“如果音乐有形状”的破壁公益理念，将公益、音乐与孤独症儿童创作的绘画融合，打造“如果音乐有形状”音乐关爱艺术展。针对此次活动，深圳湾万象城前檐书店推出特别书单，让公众深入理解“星星的孩子”成长的不易，呼吁传递更多的爱与关怀。



| 乡村振兴

华润万象生活将成熟的物业管理经验带到乡村，经过3年的探索，实现了物业服务和乡村振兴的深度融合——“红色管家”物业服务模式，发挥红色管家在物业管理方面的专业优势，因地制宜，梳理出一套科学合理、可复制的乡村物业服务体系。



红色管家累计进驻

10座

华润希望小镇

案例 / “红色管家”支持乡村振兴

自2021年起，华润万象生活发挥物业服务优势，将“红色管家”物业服务模式引入华润希望小镇，在提供物业服务的同时，帮助小镇改善环境，吸纳村民就业，提升小镇综合防治水平。为更好助力小镇建设，2023年，我们从支持小镇产业发展出发，加大对小镇特色产业的帮扶力度，甄选当地优质特色农产品，通过旗下社区商城、“一点万象”和“朝昔”等平台，加强特色农产品的展销，拓宽当地村民增收渠道。



扫码观看凤凰卫视专题片
《从红色管家到人间万象》

建设智慧社区

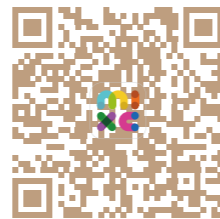
HKEX
层面B8
KPI B8.1

华润万象生活将数字化视为保持企业竞争力与创新能力的关键，商业会员服务平台“一点万象”于2016年上线，为用户带来线上线下一体化的体验，物业住宅服务平台“朝昔”于2022年上线。

我们将数字化、智慧化融入城市与社区，助力地方政府打造智慧城市，通过信息化、智能化、数字化运营平台，利用物联网、大数据、云计算和人工智能等技术，推动能耗监测、环境传感器、智能垃圾分类、智能浇灌等设施落地，建设便民惠民社区。

案例 / “一点万象”实现线上线下一体化新体验

“一点万象”是2016年推出的商业会员线上服务平台，已发展成为包含APP、H5、小程序及微信公众号在内的综合性平台，“万象”取自古诗文“性灵出万象，风骨超常伦”，“一点万象”秉承万象之深意，旨在让更多“万象美好”被发现。通过“一点万象”，我们与超过4,000万用户建立联系，平台提供找店、自助积分、停车缴费、会员权益领取等核心服务，集合积分兑礼、活动报名、商品售卖等功能，这使得我们的服务半径进一步扩大，为用户带来新的体验。



扫码关注
“一点万象”

案例 / 参与运营粤海街道“物管城市”项目

我们深度参与深圳市南山区全面推进“物管城市”改革试点，2023年7月1日进驻深圳粤海街道“物管城市”项目，组建运营平台，利用大数据、云计算、物联网技术，实现对街道范围内人、地、事、物、情组织信息的高效管理。

- 通过“智慧社区”平台，社区居民可以轻松访问各类便民服务，例如在线缴费、活动报名等，社区管理方可以更高效处理居民诉求。
- 对社区内的PM2.5、PM10等环境指标进行监测并巡查，提升社区居民健康与福祉。
- 促进社区参与和治理，居民可通过平台提出建议、参与决策，增强社区自治能力。
- 对社区内的共享设施（共享停车位、共享自行车等）进行智能化管理，优化资源配置，满足使用需求。



扫码了解更多

以人为本

People Centricity

人才吸纳与保留

人才培养发展

劳工权益保障

多元化与共融

职业健康与安全



人才吸纳与保留

员工招聘

华润万象生活通过社会招聘、校园招聘、内外部推荐等方式广纳优秀人才。公司严格遵循联合国《世界人权宣言》及《国际人权公约》等人权政策、法律法规，保障员工在招聘、入职、晋升、离职、工作时数、假期、薪酬福利、隐私等方面的合法权益。针对商业航道、物业航道分别打造“万象生”“万悦生”校招品牌，与高校建立校企实践合作，不断拓宽人才输入渠道。

公司招聘活动遵循平等机会和合规雇佣原则，坚决杜绝雇佣童工和强制劳动情况发生，坚决反对歧视行为，不以国籍、民族、性别、宗教信仰、社会身份、地位、生理健康程度、性取向等因素区别对待，注重保护候选人隐私。2023年，未出现雇佣童工、强制劳动、骚扰及虐待事件。



指标	单位	2023年	2022年	2021年
员工总人数	人	40,977	40,239	28,654
吸纳应届毕业生	人	1,561	866	624



△ 2023中国物业最佳雇主企业组织力TOP1



△ 2023年度最爱雇主品牌奖

HKEX
层面B1、B4
KPI B1.1、
B4.1、B4.2

薪酬及福利

公司基于行业特征和相关岗位特点，每年不定期对标外部市场、开展薪酬竞争力分析，将薪酬激励与绩效挂钩，对年度表现优秀的员工进行荣誉表彰，与员工共享发展成果。员工福利方面，在五险一金等法定保障的基础上，建立企业年金制度、补充商业保险等福利保障，全方位做好员工基础保障。

HKEX
层面B8
KPI B8.1

福利内容一览

- 

法定类福利：
社会保险、住房公积金、法定节假日、产假、婚假
- 

工作保障类福利：
通讯津贴、交通津贴、防寒防暑费、午餐补助、异地待遇（仅限异地交流员工）
- 

风险保障类福利：
企业年金、商业保险、健康体检、员工爱心基金
- 

生活类福利：
住房补贴、婚礼金、生育礼金、丧事慰问金、公司福利年假、带薪病假、工会俱乐部、节日礼品

赋能员工成长

人才培养体系

华润万象生活致力于为员工建立完善的培训体系，成立“学习与创新中心”作为人才训练平台，力求满足不同岗位、不同职场阶段的员工培训需求。围绕商管、物管航道加强后备梯队人才培养，建立覆盖管理人员到一线岗位的系统化培养体系。推动“岗位学习地图”线上学习平台和“万象公开课”全员学习平台建设，围绕各类专业岗位开发和配置专业技能学习地图，提供职业发展和效率提升工具。

HKEX
层面B3
KPI B3.1、
B3.2

华润万象生活人才培养体系



△ 2023年“万象生”新员工训练营



△ 2023年“万悦生”新员工训练营

万象将才:

面向购物中心总经理的培养专项，于2018年成立，已累计覆盖145名学员，其中60%的学员已上任重要管理岗位。2023年，完成三期班三个模块集训交付，42名学员顺利结业。

万象英才:

以购物中心部门负责人、物业大项目负责人为培养对象，实践交流为主，课程学习为辅。2023年，商业覆盖培养281名学员；物业启动“大项目负责人培养专项”，覆盖396名学员。

万象优才:

针对购物中心专业负责人、物业专业技术负责人进行培养，2023年，商业组织开展门店专业组长及后备培养，覆盖培养90人；物业覆盖客服、工程、管业及秩序等6,600余人。

万象隼才:

以校招招生群体培养为主，2023年，组织商业条线“万象生”参训155人，物业条线“万悦生”参训222人。

案例 / 第二届“匠心杯”职工技能大赛

为加强一线员工技能培养，2023年11月，华润万象生活第二届“匠心杯”职工技能大赛成功举办，通过“比学赶超”打造高素质人才，护航公司高质量发展。大赛分为商业、物业类赛事，涉及秩序、工程、客服、管家、冰场等赛项，来自21个单位的222名选手组成71支队伍，在面客服务、实操技巧、应急处理等方面展开激烈角逐，展现工匠精神和创造潜能。



人才发展通道

HKEX
层面B3

我们重视管理型人才培养和技能型人才培养，将领导力培养纳入培训计划，2023年举办针对新晋管理者的领导力主题训练营。通过上线“岗位学习地图”线上学习平台、一线服务技工培训认证等项目，夯实一线服务人员专业技能，鼓励符合条件的员工考取专业证书，支持员工学历与技能提升。

华润万象生活已搭建管理序列和专业序列的双轨制人才发展通道，形成各施其能、各尽所长的人才发展局面。为促进员工内部流动，公司在总部、各所属单位之间建立了活水机制，通过轮岗交流、内部竞聘、人才盘点等方式，帮助员工进行跨专业、跨业态工作，不断拓宽员工职场发展空间。

公司员工培训总投入

1,936.7 万元

培训覆盖率

100%

管理岗平均年龄

39.3 岁

80后占比

82.9%

人均培训时长达

45.11 小时

各专业完成线上学习

2.9 万人次

商业管理岗80后占比

86.3%

物业管理岗80后占比

70.1%

关爱员工生活

员工沟通参与

华润万象生活深信良好的员工参与是落实以人为本方针的前提。公司鼓励员工主动反馈意见和看法，建立覆盖工会、职工代表大会、员工座谈会在内的沟通机制，确保员工的意见和反馈能及时准确传达给公司管理层。当员工认为个人利益受到侵犯、对公司经营管理有不同意见，或发现违规行为时，员工可选择通过人事部门、纪检部门及工会向公司提出申诉，公司将申诉进行调查并做出处理建议。

公司为员工在工作满意度提升、劳动保障、职业发展及申诉处理等方面提供帮助，以邮件、会议等方式告知员工经营管理信息；定期召开管理人员会议、运营会议，对公司发展战略及年度经营指标、经营宗旨进行充分讨论，管理人员有义务将会议内容传达给员工。



△ 华润万象生活总部职工代表大会

HKEX
层面B1

安全、健康与福祉

员工健康安全是公司可持续发展的基石，我们致力于为员工提供安全舒适的办公环境，制定《华润万象生活职业健康管理规定》《华润万象生活EHS教育培训管理认定》等内部政策，为员工提供健康体检，设定全年零职业病的管理目标。2023年，公司未发生工伤亡事件。

员工体检覆盖率达

100%

职业健康培训

43,420人次

职业健康培训

3,191课时

物业业务通过

ISO 45001

职业健康安全管理体系认证

HKEX
层面B2
KPI B2.1、
B2.2、B2.3

案例 / 开展职业病防治宣传周

2023年4月，华润万象生活开展以“改善工作环境和条件，保护劳动者身心健康”为主题的职业病防治宣传周。宣传周期间，共开展主题宣讲活动575次、宣传咨询活动372次、警示教育活动615次，印发宣传材料9,576份，制作宣传视频76个，出动宣传人员3,145人，宣传受众人数达51,397人次，营造全员关心关注职业病防治的浓厚氛围，有效提升员工职业健康防护意识和能力水平。



我们倡导工作与生活平衡，组织形式多样的员工活动，鼓励员工及家属参与，提升员工参与感和获得感。此外，通过开展心理健康讲座、设置心理咨询热线等方式，呼吁员工关注心理健康并提供力所能及的帮助。



△ 举行员工趣味运动赛



△ 商业华南大区家属开放日

案例 / “润心坊”员工心理咨询项目

通过华润集团“润心坊”平台，公司员工可获得一系列的心理咨询服务：

- 公司员工及直系亲属每年有6次免费心理咨询的机会。
- 深圳地区每周三、周六提供线下咨询。
- 心理咨询由第三方专业机构及专家提供服务，严格履行保密义务。
- 如遇经评估属需关爱支持的员工，将推荐其使用免费咨询福利寻求帮助。

伙伴共赢

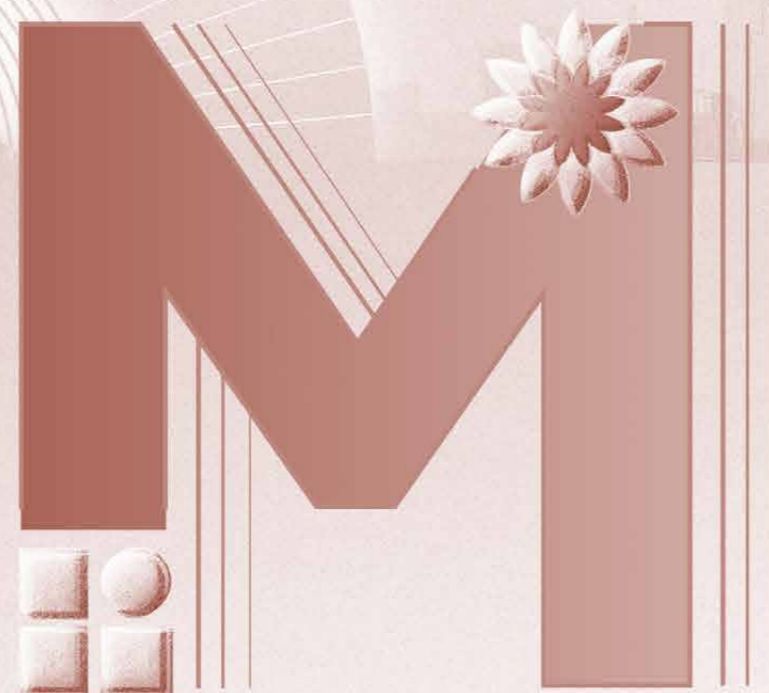
Mutual-Winning Partnership

客户服务及满意度

客户沟通参与

客户健康与安全

绿色及可持续供应链



客户服务及满意度

客户服务体系

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

HKEX
层面B3
KPI B3.1、
B3.2



| 以客户为中心

“服务有温度，客户有感知”是我们的客户服务宗旨，公司通过优化服务流程、完善服务规章、加强服务程序标准化建设等方式，不断巩固“以客户为中心”的服务体系。



商业形成包括以高端会员服务、特色客群服务、面客基础服务在内的多元服务体系。2023年，公司推出了针对商场客服的激励措施，鼓励员工持续精进服务。细化购物中心设施建造要求及服务品质标准，形成覆盖10个业态的《面客服务标准作业程序》，提升购物中心店铺员工的服务标准与操作流程。

案例 / “万象星服”客服认证体系

“万象星服”认证体系于2019年启动，旨在打造覆盖全国的“星级客服”团队。2023年，我们发布《门店星级客服评定与津贴实施细则》，将星级客服评定与日常绩效结合，参评范围为一线全员。星级客服的评定有效期为一年，员工在评定有效期内将获得对应的津贴，这项举措鼓励一线店员持续精进面客服务，有助于维持高品质服务。



物业加强以管家为核心的服务体系，制定住宅岗位SOP手册，迭代服务标准与评价细则，优化客户服务过程管理。2023年，公司推出旨在加强客户互动的“悦邻”社群价值体系，打造“造梦家”“万象春暖”及“美好向邻”等社区文化活动，与客户的联系变得更加紧密。

案例 / 打造社区文化活动

农历新年前夕，“万象春暖”主题活动在华润万象生活在管的全国物业社区举行，活动包含了新年亮灯仪式、年味市集、游园会以及迎新大扫除等环节，旨在让业主感受浓浓的新年氛围。这是我们社区文化活动的一部分，2023年，公司组织各类社群活动达7,759场，进一步加强了与业主互动，以下是部分代表性的活动：

- “品质焕新，美好向邻”社区品质提升行动：针对物业社区公共绿化、设备老化、油漆脱落等问题进行“焕新”，同时以季节为主线策划全年龄段的社群活动，提升业主居住体验。



- “造梦家”社群活动：2023年11月，我们与乐高合作启动“造梦家”儿童成长社群活动，将“玩乐超能力探索营”引入社区，实现在全国29个城市102个住宅项目及33个商业项目落地。

| 提供多元服务

我们通过“万象星”大会员体系为客户带来更丰富的服务体验，这将有助于提升客户满意度和服务黏性。截至2023年底，“万象星”会员规模已达4,625万。



△ “万象星”大会员体系

案例 / “Care by MIXC”特色服务体系

华润万象生活致力于将有温度的高品质服务传递给更多消费者，推出标准化特色服务体系“Care by MIXC”。自2018年起，以母婴客群为切入点，打造“Mama Care”服务体系，专注于为0—6岁的母婴亲子家庭提供关怀，服务内容涵盖母婴室、家庭车位、亲子洗手间等商场空间及设施设备。如今，“Care by MIXC”已延展至儿童、女士、宠物等多个领域。

Care by MIXC落地

70个项目

覆盖

41座城市

客户满意度

2023年，我们开展针对购物中心消费者、租户、物业业主在内的满意度调研，调研由第三方机构负责，以全面评估我们的服务过程及服务质量，搜集客户意见，所有调研结果都将被应用于业务部门改善服务。

购物中心租户满意度

98.5分

购物中心消费者满意度

99.2分

物业客户满意度

88.32分

保障客户权益

负责任营销

我们恪守负责任营销的原则，识别业务领域相关风险点，避免经营活动出现有违责任营销的现象。2023年，公司发布《购物中心店铺经营规定》，规范租户经营行为，包括倡导租户明码标价、诚实守信、促销得当、服务得体等，为消费者打造安心舒适的消费环境。

HKEX
层面B6
KPI B6.2

响应客户诉求

公司制定《住宅客户投诉处理管理规范》及《客户投诉处理作业指引》等政策，健全投诉管理机制，建立以400呼叫中心、“朝昔”APP为核心的客户投诉渠道，并通过对客诉分级分类管理，提升处理时效。

《购物中心店铺经营规定》

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

全年客户工单7天关闭率

98.99%

客户投诉7天关闭率

90.74%

处理满意率

99.41%

处理满意率

82.14%

快速处理客户投诉，保障客户权益

投诉内容：2023年8月，南宁万象城一楼礼宾处接获顾客投诉，顾客因踩到商场卫生间门口污物滑倒，衣物和包被弄脏，顾客要求进行赔偿。

处理过程：接到投诉后，商场客服第一时间确认顾客身体情况，安抚情绪，同时通知相关部门赶往现场清理，并告知消控室查看现场监控视频。

处理结果：经过查看监控，确认事发前一位小朋友不慎将地面区域污染，保洁因未及时清理现场导致此事发生。经沟通协调，商场向第三方追责并向顾客赔付损失费用，顾客的包被送至门店进行清理。顾客对此表示谅解，同意接受处理方案。

后续改善：相关部门加强巡场，发现问题及时摆放警示牌；客关部门以此作为案例，向商场保洁进行专项培训，并新设星级保洁考评环节，以不同场景下的突发情况为题作为考评内容，提升保洁人员响应速度。

提高服务能效

我们全面深化数字化转型，组建数字化团队，聚焦业务关键场景，打造商业客户端、商业管理系统、物业业主平台及管理系统等平台，以科技赋能客户服务，提高业务处理效率和服务能效。

研发投入经费

1.5亿元

新增专利数

7项

研发人员

277人

信息化覆盖率超

50%

案例 / 郑州二七万象城获全国“示范智慧商店”称号

郑州二七万象城依托属地政府资源支持，通过与当地工会、团市委及第三方运营商进行合作，推出工会联名卡、青年人才卡、1折绿色出行、万象星兑换燃气费等活动，携手中国电信打造商业数字空间，将AR导航、WIFI认证与“一点万象”打通，接入当地大数据中心、智慧停车平台，为项目提供周边交通、客流、商户资源等日常运营数据支持。2023年，郑州二七万象城荣获商务部第二批“全国示范智慧商店”称号。

客户健康与安全

HKEX
层面B6
KPI B6.1

秉承“安全第一，预防为主”的原则，我们将客户健康与安全融入业务各个环节。开展风险识别，制定预警及应急机制，重视安全教育培训，从源头保障客户健康与安全。报告期内，公司未发生危害客户健康与安全的事件。

安全管理

2023年，公司制定发布《生产安全履职管理指引》《新开购物中心安全风险控制管理指引》等8项安全管理制度和消防、电气及燃气3个EHS专业技术体系手册，有效充实安全管理体系内容及标准，提升公司安全管理绩效。

此外，我们还通过与租户签订EHS责任书、与相关方单位签订EHS管理协议、与业主签订治安/消防安全责任书等，加强安全责任管理，确保租户、相关方人员、业主知悉自身的安全职责。

安全应急管理

为了有效应对各种突发事件，我们建立健全安全应急管理体系，制定发布《EHS应急管理规定》《EHS综合应急预案》等相关制度文件，组织开展针对大型拥堵踩踏、新能源车自燃、持刀伤人等突发事件的应急演练，并定期进行义务消防队体能训练、跑点测试、施工现场标准化检查等一线标准化业务培训。公司在营购物中心均配备AED除颤仪，同时通过开展对一线员工的紧急救援培训，确保在发生突发事件时能第一时间提供救援服务。



商场配备AED除颤仪



紧急救援能力培训

华润万象生活安全应急管理组织

领导机构：华润万象生活EHS委员会

协调机构：华润万象生活EHS委员会办公室

保障机构：根据现场实际情况，总部相关部门设置专家组、工作组、应急指挥部等机构

开展安全隐患排查

我们对各类项目的典型隐患进行梳理，形成了各业态安全隐患征候清单，编制发布《生产安全隐患网格化管理工作指引》《EHS动态监督管理工作指引》等文件。在项目一线全面推行“治早治小”隐患治理方法，实现全员参与，形成安全风险识别、报送、整改、销项的闭环。在安全监管方面，在“定期+专项”监督模式的基础上，加入针对基层项目的随机监督机制，并将监督结果应用于绩效考核，消除重大安全隐患。

EHS综合评估覆盖购物中心

53座

覆盖物业项目

115个

安全检查排查隐患

12,000项

整改完成率

100%

消防应急管理

针对消防事件突发性和位置不确定性特点，我们制定了《消防应急双盲演练工作指引》，明确了初起火灾应急响应时间标准和动作标准，全年共开展消防双盲应急演练1,259场次，项目双盲演练覆盖率达到100%。2023年119消防宣传月期间，累计开展开展各类基层应急演练活动1,985次，共计104,809人次参加，组织开展警示教育2,169次，覆盖64,413人次，制作消防安全宣传海报3,145张。



安全教育培训

公司编发消防、电气、燃气等安全专业技术手册，在员工绩效考核中纳入EHS条款，并通过全员安全培训、消防知识竞赛等方式，提高员工安全责任意识。

我们针对购物中心的空间特点，主动识别潜在隐患点，组织租户消防安全大讲堂、高空抛物警示教育、新开业租户培训以及打造消防培训基地等，提升租户安全意识。2023年，开展现场专业技术培训12场，共计1,400人次参与。

案例 / 生产安全事故模拟法庭直播

2023年11月,为推动各单位落实主体安全生产责任,提升各岗位员工对安全生产重要性的认识,增强应急处置能力,华润万象生活组织生产安全事故模拟法庭直播活动。通过“模拟法庭”体验式教育,使各岗位人员从被动学习变为主动学习,有效警示了逾越安全红线的行为,提升安全教育效果。



打造可持续供应链

供应链管理

公司合作供应商都需经过资格预审流程,以确保供应商在合规经营、专业资质、服务能力等方面符合要求,核心重点品类供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率为100%。

2023年,公司搭建统一的供应商评价体系,对供应商履约表现进行评价定级;修订《供方管理实施细则》,明确重点品类的履约评价和定级成绩计算及奖惩规则,鼓励供方提供更优质的产品和服务,强化优质供方的保有和培育。

指标	单位	2023年
按地区划分供应商数量	中国大陆供应商	家 18,337
	港澳台供应商	家 17
报告期内审查供应商数量	家	5,359
因为不合规被否决的潜在供应商数量	家	15
因为不合规被中止合作的供应商数量	家	654

HKEX
层面B5
KPI B5.1、
B5.2、B5.3

践行阳光采购

“诚实守信”是我们企业文化核心价值观,公司通过《阳光宣言》《合作方廉洁协议》等形式明确阳光采购的立场,对所有采购类供应商的合作行为予以规范。通过纪检廉洁课堂、审计大风控交流会、月度合规宣贯会等培训活动,防止贪污舞弊及诈骗行为出现。招标采购中,供应商若发生违规行为,将按照合约条款给予列入黑名单、解除合同等处罚,营造廉洁、高效、坦诚的合作氛围。



△ 组织开展供方宣贯培训会

HKEX
层面B5

可持续供应链

公司致力于推动供应商践行可持续发展理念,我们与所有采购类供应商签订《社会责任倡议》,该倡议内容涵盖诚信道德、阳光透明、技术创新、绿色低碳、共生共赢等维度,助力打造可持续供应链。

我们积极推动可持续理念融入运营管理全流程,包括采购更多环保产品和服务,每年开展供应商大会、供应商社会责任培训等活动,向供应商传递合规履约、廉洁阳光、绿色低碳、健康安全理念与要求。2023年,举行供应商社会责任培训229次。

HKEX
层面B5
KPI B5.3、
B5.4

案例 / 供应商大会: 助力可持续供应链建设

2023年,公司各所属单位召开供应商大会14场,邀请参会的核心品类供方数量900余家,向供应商传达合约优化、合规履约、廉洁阳光以及安全管理等要求,助力构建“资源共享、优势互补、互利共赢”的供应链生态。在华中大区供应商大会期间,设置纪检、招采主题宣贯,发布供应商定级结果,并对优秀供应商进行表彰。



深化合作交流

可持续合作生态

公司致力于与品牌方、购物中心租户等建立广泛而紧密的伙伴关系，通过租户培训赋能、租户激励、反馈建议等方式，帮助租户提升客户服务质量，改善客户体验，助力公司维持市场地位，推动形成共赢局面。



△ 商业东北大区租户现场培训



△ 合肥万象城租户沟通会

为了向品牌方、购物中心租户阐明我们的可持续发展主张，2023年，公司面向购物中心租户制定发布《可持续发展倡议》，以鼓励店铺在建筑设计、装修施工、日常经营等环节践行可持续发展理念，实现了在全国93个在营购物中心项目的落地，覆盖超过2万家合作品牌。



深化战略合作

我们寻求与地方政府、企业、高校等多元主体建立互惠互利的长远战略合作关系，汇聚多方势能，推动形成良好合作生态。

案例 / 华润万象生活与平安不动产达成战略合作

2023年4月，平安不动产宣布将旗下深圳平安金融中心商场（PAFC MALL）及佛山平安中心项目委托华润万象生活进行商业运营管理，这将是双方首批合作的商业资产项目，此次合作旨在共同打造具有消费引领力的城市级商业新地标，助力实现资产的长期稳定增值。



与行业共同发展

华润万象生活深知行业交流对于行业发展的重要性，公司积极发挥行业影响力，参与多场行业交流活动，在行业论坛、展览会、行业标准制定中发挥建设性作用，促进行业健康稳定发展。



△ 参与中国商业地产行业发展论坛（第十八届）2023年会



△ 受邀参与第三届物业管理产业发展趋势论坛活动

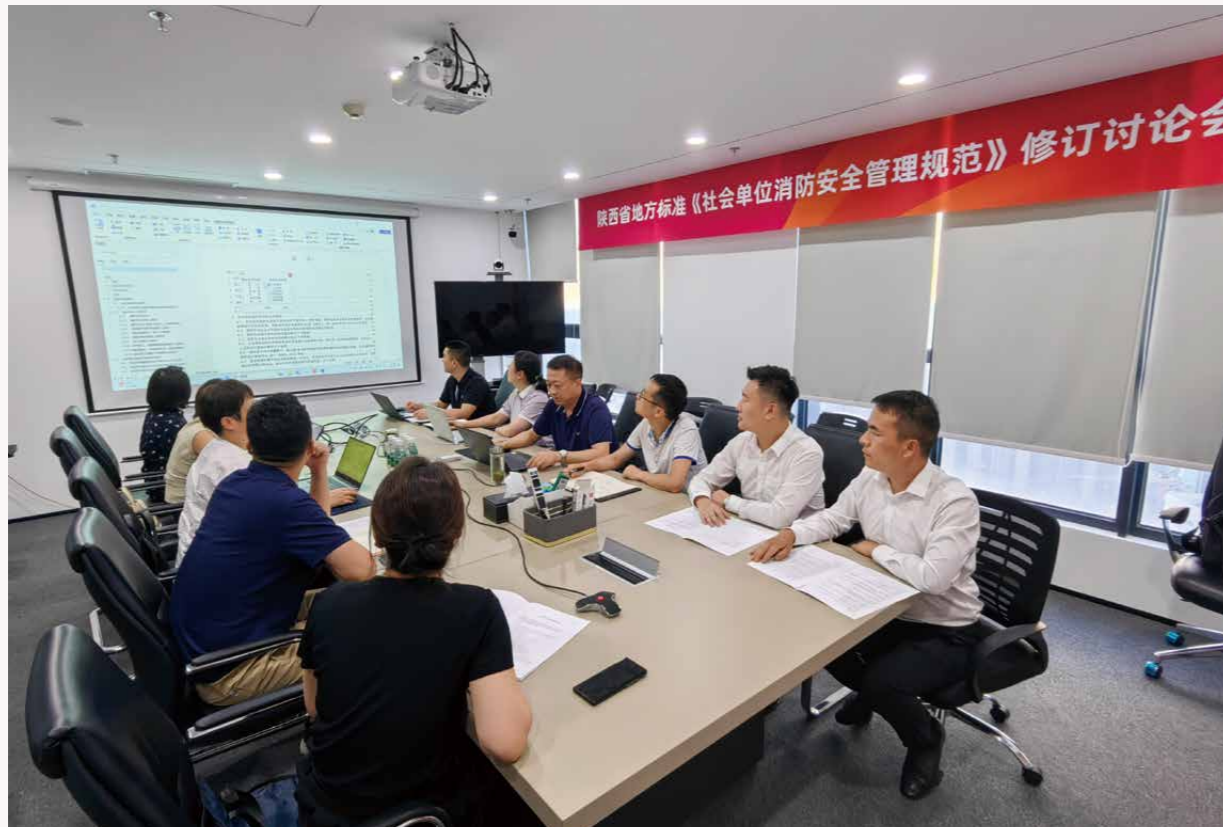
案例 / 华润万象生活受邀参加可持续时尚创新论坛

2023年7月，第三届开云可持续创新先锋奖大湾区初创企业路演在深圳中国华润大厦举行，该活动由全球高端精品集团开云集团主办，全球创新平台Plug and Play China璞跃中国承办，聚贤大湾区初创企业代表及产业链多方力量，围绕时尚领域中的循环经济议题，全链路探讨创新，融合共创可持续发展新生态。华润万象生活受邀参加可持续时尚创新论坛，先后就“循环新材料，循环新设计”和“循环新生态”主题进行圆桌讨论。



案例 / 西安万象城联合《时尚芭莎》发起“从东方，看世界”主题对谈

2023年11月，西安万象城联合国际时尚杂志媒体《时尚芭莎》发起“从东方，看世界”主题对谈，围绕时尚、艺术、文化及品牌主题，来自华润万象生活、《时尚芭莎》相关嘉宾，与艺术家、品牌创始人、服装设计师、文化策划人等进行精彩对话，畅谈商业如何结合在地文化碰撞产生更多灵感，焕新在地文化表达方式，为城市文化注入更持久的生命力。



△ 商业西北大区参与陕西省地方标准《社会单位消防安全管理规范》制定



△ 物业成都公司参加《成都市物业管理条例》修订座谈会

绿色发展

Green Environment

温室气体排放管理

水资源管理

应对气候变化

能源效益

废弃物管理



应对气候变化

作为一家负责任企业，我们深知气候变化是全球性挑战，更是企业未来发展的重要影响因素，公司参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引守则》和TCFD信息披露框架对气候变化相关内容进行披露。

治理

公司董事会设立可持续发展委员会，负责监督公司气候变化相关政策、措施和表现，评估本公司可持续发展与风险有关事宜，并向董事会提供意见。2023年公司成立“双碳”工作领导小组，负责“双碳”战略决策及监督，领导小组通过“双碳”工作办公室实现跨部门沟通，统筹组织“双碳”管理目标和举措有效落实，形成气候变化风险治理的组织体系。

HKEX
层面A4
KPI A4.1

“双碳”工作领导小组职责



研究落实国家碳达峰、碳中和政策要求和重大决策部署，决策公司“双碳”管理目标及重点事项。



审议公司“双碳”管理工作阶段性汇报，研究、部署下一阶段管理目标和重点任务。



审议、批准公司“双碳”管理组织体系和业务执行体系。



统筹研判并批准公司涉碳管理资源投入，研究解决公司“双碳”工作推进过程中的重点问题。

策略

应对气候变化问题的核心是减缓与适应，将气候变化应对融入公司战略和日常运营中是我们的主要策略。我们围绕2030年碳达峰、2050年碳中和的总体目标，积极开展气候变化风险和机遇识别，分析评估其对公司在运营和财务维度的影响，从而明确气候变化应对策略。

HKEX
层面A4
KPI A4.1

气候相关风险及机遇

	风险与机遇	应对策略
实体风险	全球气候变暖造成台风、暴雨等极端天气增加，引发干旱、洪水等自然灾害，造成停业、水浸、断电等状况，对提供商场运营、物业管理等造成影响。	密切关注极端天气预报，及时向租户、业主通报极端天气最新信息，并强调相应安全管理注意事项，提醒租户、业主做好安全防护下发台风、强降雨与高温等极端天气预警 16 次。
	极端天气导致固定资产损坏，比如造成建筑损坏、高温使得空调因频繁使用而损坏频率增加，增加建筑及设备运维成本。	制定《恶劣天气应急救援预案》等系列指引，开展应对演练，提高抵御自然灾害的能力。
	海平面上升导致沿海地区资产及业务受损风险增加，影响商业活动和社区发展。	实施绿色改造和设备升级，针对高温天气，调整运营策略，确保用电供应，并加强极端天气下的设备巡查工作，排除安全隐患。
转型风险	政策及法律风险	
	国内外相继出台相关政策法规，“双碳”目标、“双碳”法规对企业双碳管理提出进一步深化的要求，增加企业绿色转型、碳盘查等成本支出。	制定“双碳”目标及行动路径，开展年度碳盘查，通过培训和技术引进支持相关成员提升低碳环保、绿色转型、碳盘查等专业知识。
		加强能源管理、碳资产管理等，落实七大碳减排举措，使用清洁能源，实践节能减排降耗，提升能源使用效率，减少碳排放量。

风险与机遇		应对策略
转型风险	市场风险与机遇	
	公司对于绿色发展的重视与持续战略投入，与国家国际“双碳”政策高度统一，有利于形成差异化品牌形象，进一步强化竞争优势。	管理层重视气候变化应对相关的管理和监督，关注气候相关政策趋势。
	绿色消费市场与公司业务高度关联，对于业务发展和财务绩效的长期增长有积极作用。	制定“双碳”战略和实现路径，开展关于气候变化相关风险和机遇的识别、评估和规划应对策略。
	积极地、前瞻性地减轻气候变化风险，产生理想的财务和运营效益(更低的成本和更高的利润)。	做好披露气候相关财务信息的准备。
	碳交易市场需求旺盛，公司参与绿证采购成本有可能上升。	监测碳交易市场情况，探索碳减排创新行动。
	声誉风险	
	社会、客户与消费者在中短期内加大对于企业气候响应的重视，绿色可持续发展成为更加重要的品牌塑造切入点，有助于提升客户间声誉和认可度。	打造绿色低碳、可持续发展品牌，联动租户、顾客开展绿色环保、绿色消费等主题活动。
		加强与相关方的沟通。

“双碳”战略实现路径

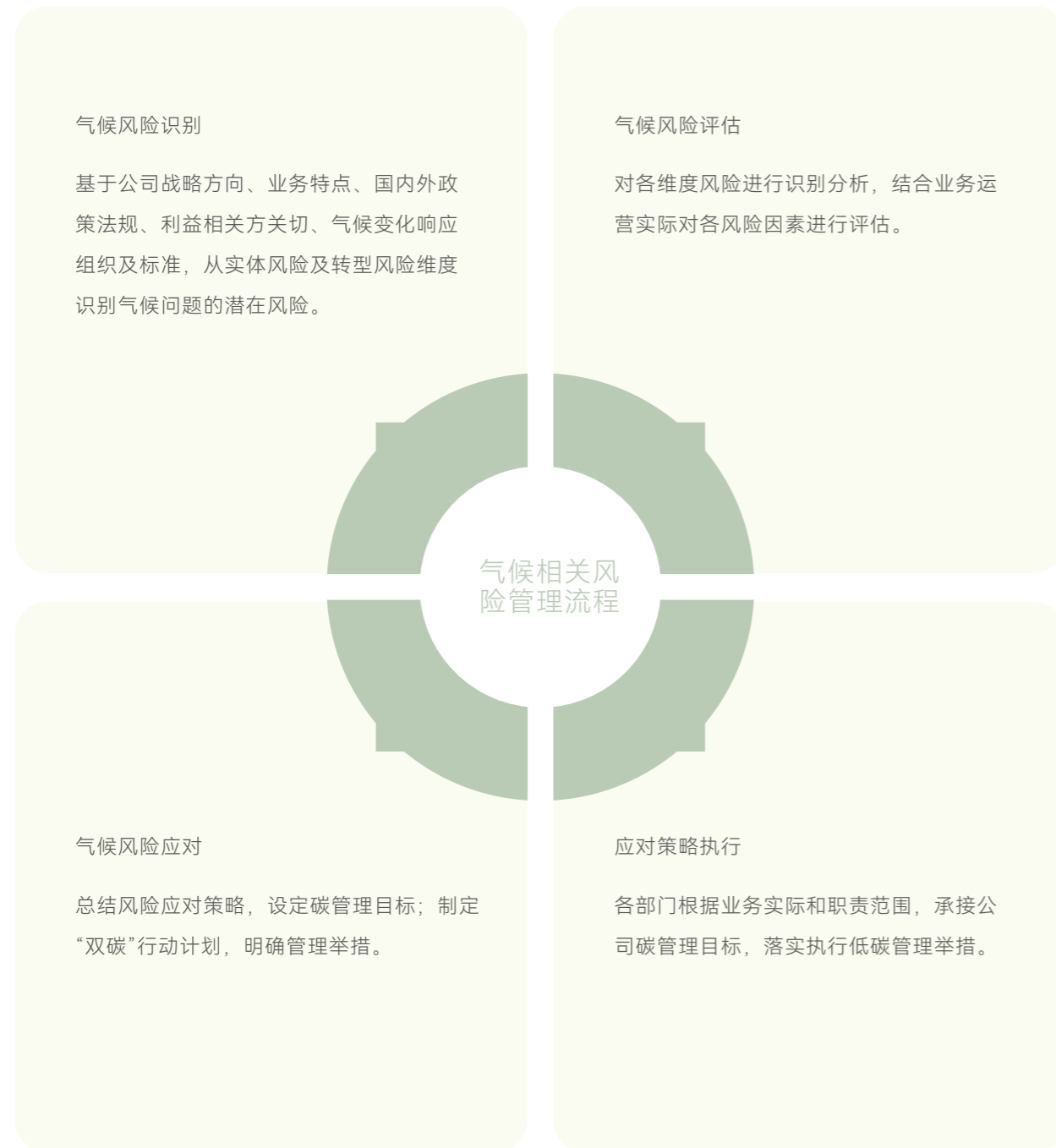
2023年公司制定发布《“双碳”工作管理办法》，明确各部门管理职责，确立以碳数据盘查、碳目标管理、碳管理体系、减碳行动、碳披露管理为核心步骤的落地路径。本年度公司开展全范围的碳排放识别，完成首轮范畴3碳排放数据核算。



风险管理

我们启动气候变化相关的风险评估，分析评估气候风险可能的潜在影响（包括极端天气物理风险、政策风险、财务风险、市场风险等），综合分析并制定应对策略。

HKEX
层面A4
KPI A4.1



指标及目标

我们已经确立“2030年实现碳达峰、2050年实现碳中和”的“双碳”管理总体目标。2023年，进一步明确阶段碳减排量化目标和重点行动，形成以量化目标和管理目标为核心的碳目标体系。

HKEX
层面A1
KPI A1.1、
A1.2、A1.5



管理目标

围绕七大“双碳”战略举措明确管理目标，制定专项行动计划。

绿色商管

- 在营购物中心国家级、省级绿色商场创建
- 在营购物中心绿色建筑认证和LEED O+M运营认证
- 购物中心、写字楼绿色租赁管理体系建设并落地

绿色物管

- 打造绿色物业项目
- 在营写字楼绿色建筑认证和运行评价认证

绿色改造

- 持续开展能源审计和节能诊断，挖掘节能潜力
- 推动落实开展节能改造和光伏建设

绿色资产

- 建设“双碳”数据管理平台实现碳数据线上管理

绿色品牌

- 开展ISO 14064温室气体盘查，取得盘查声明认证
- 争取CDP碳披露B级以上评级^[1]

绿色办公

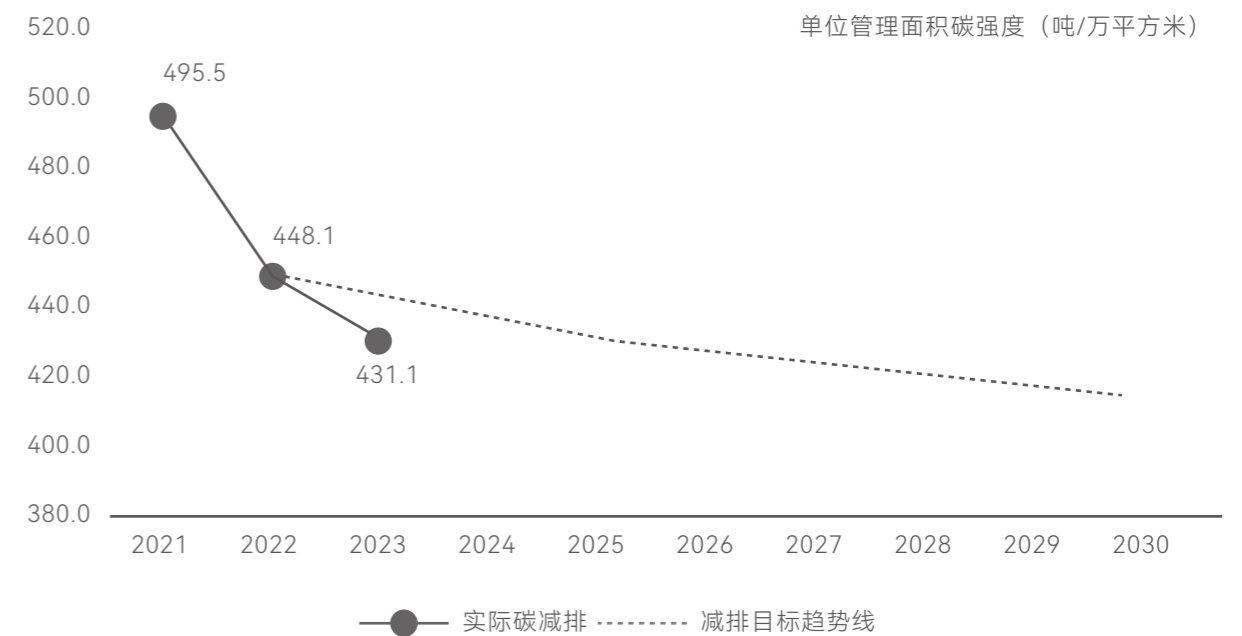
- 提高绿色办公场所占比，新能源公务车辆替代燃油车辆

绿色供应链

- 绿色供应链体系建设，扩展绿色供应商规模

2023年，公司范畴1、范畴2单位管理面积碳强度为0.04311吨/平方米，同比下降3.80%，完成年度降碳控制目标。

开展建筑围护镀膜改造、气密性改造、分布式光伏建设、智慧照明、空调暖通效率提升、冷却塔变流量改造等各类低碳节能改造300项，预计每年可以节降用电量35,407,352.58千瓦时，降低天然气用量977,296立方米，减少碳排放23,589吨。



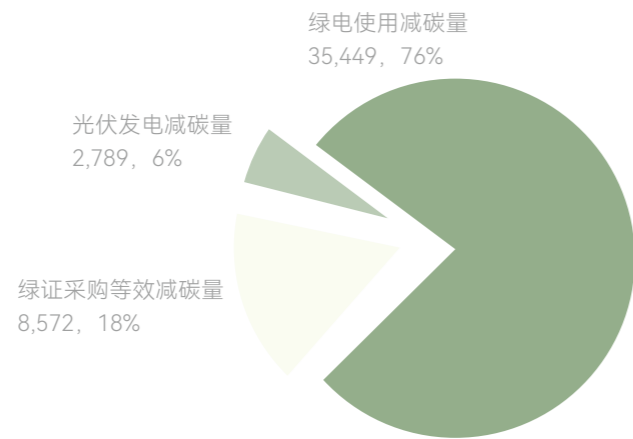
数据指标	单位	2021 (基准年)	2022年	2023年
范畴1温室气体排放量	吨	2,349.44	2,344.88	627.54
范畴2温室气体排放量	吨	11,692.37	10,223.02	11,184.57
范畴1、范畴2温室气体排放总量 ^[2]	吨	13,484.12	12,379.62	11,812.11
单位管理面积碳强度	吨/万平方米	495.5	448.1	431.1
较基准年变化	百分比	—	降低9.57%	降低13.01%

2023年自建光伏发电量为4,890,002千瓦时，按照国家电力排放因子计算可减少碳排放约2,800吨，以一棵成年大树一年吸收10千克二氧化碳计算，相当于约28万棵成年树木一年的碳吸收量。

采购绿色电力和绿证总量为77,188,129千瓦时，可减少碳排放约44,000吨，相当于440万棵大树一年的碳吸收量。

建设新增分布式光伏达640万千瓦时/年，集中开展中央空调节能，预计节能800万度/年。

年度清洁能源等效碳减排（碳汇）（单位：吨）



践行绿色运营

HKEX

层面A1、A3

KPI A1.5

A3.1

加强环境管理

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》相关法律法规的要求，制定《华润万象生活节能减排与环境保护监督规定》《华润万象生活污染物排放控制规定》《华润万象生活固体废物管理规定》等环保管理制度，确立年度环境目标，以责任书、工作任务单等形式进行目标落实与考核，确保各类污染物排放符合国家相关法律法规和标准的要求，避免发生环境污染事故。2023年，公司在环保领域总投入430.11万元。

2023年度环境目标

依法排放的废水、废气等污染物浓度应符合国家、地方标准，严禁超标排放污染物，严禁随意弃置危险废弃物，杜绝跑、冒、滴、漏等运行异常现象，控制水污染、烟尘及噪音污染排放。

公司持续推进环境管理体系认证，全面诊断企业环境管理存在问题并推动有效改善，切实提升安全环境管理水平；以创建绿色商场为抓手，持续推动建立健全环境管理体系。2023年，华润万象生活物业管理服务及相关活动已通过ISO 14001环境管理体系认证。

我们严格要求各级开展环境监督机构，对排污情况进行定期监督检查，加强污染物排放管理，对超标排污相关部门下达整改通知，责令限期整改；同时，加强环境污染事件应急管理工作，完善环境应急管理体系，定期对环保事件的舆情进行监测与管理，对监测到的舆情要及时跟进、妥善处置、有效应对，并定期修订和完善应急预案，组织开展演练，提高应对环境污染突发事件的能力。



推进碳减排行动

基于“2030年实现碳达峰、2050年实现碳中和”的“双碳”管理目标，我们将碳减排行动作为实现“双碳”战略的关键路径之一，以绿色商管、绿色物管、绿色改造、绿色办公等七大战略举措为抓手，不断加强绿色低碳管理，通过优化能源结构、提高能源利用效率和推进节能降耗，把绿色低碳发展理念贯穿各业务环节、各管理领域。

能源管理

我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等法律法规的要求，持续加强能源管理体系建设，根据国家能耗管控向低碳管控过渡的政策导向，通过“双碳”目标对能源使用进行一体化目标管控，业务运营部门通过目标分解落实、定期监督、业绩考核等方式，持续降低能源消耗和提高能源使用效率。2023年，物业业务通过 ISO 50001、GB/T 23331 能源管理体系认证。



HKEX
层面A2
KPI A2.1
A2.3

指标	单位	2023年
综合能源消耗量	万吨标准煤	0.2752
综合能源消耗强度	吨标准煤/万元产值	0.001864
直接能源消耗总量	万吨标准煤	0.0342
间接能源消耗总量	万吨标准煤	0.2410

绿色改造

绿色改造是我们实现高质量达峰的重要举措之一，我们将降碳目标与节能进行一体化考核以提高能源使用效率为核心手段，通过开展建筑围护结构改造、气密性改造、分布式光伏建设、智慧照明、空调暖通效率提升、冷却塔变流量改造等各类型低碳节能改造，持续挖掘节能潜力，最大限度实现节能减排降耗。

2023年累计实施绿色改造项目315个，节能减碳改造投入约10,559万元，每年可节约天然气977,296立方米，节约用电量35,407,352千瓦时，预计可减少碳排放23,589吨。主要典型改造如下：

- 分布式光伏：完成日照万象汇、郑州二七万象城、淄博万象汇、南昌万象城、哈尔滨万象汇、大连乐都汇等6个项目光伏建设，每年新增642万千瓦时绿色电力。
- 空调系统节能：开展太原万象城、深圳湾万象城、厦门万象城、石家庄万象城、青岛万象城、临沂万象汇、成都万象城、泸州万象汇等商业项目中央空调节能改造，落实智慧控制、冷却塔变流量、水系统阻力优化等提升措施，预估实现节能800万千瓦时/年以上。
- 采光顶遮阳：完成遮阳镀膜的总部集采，内在杭州万象城、深圳万象城、南通万象城、合肥万象城、泰州万象城、吴江万象汇、重庆万象城、天津万象城、温州万象城、济南万象城落地遮阳改造工程。

案例 / 商业综合体高效制冷机房建设与管理

高效制冷系统在南京万象天地完成试点，该系统采用行业领先的技术，严格执行了全过程精细化管控要求，高效制冷系统效率稳定在6.0以上，经行业协会专家现场测评并取得了一级能效认证证书，全年制冷能效达到6.48，处于行业领先水平。相比国内公共建筑机房平均能效3.5水平，年平均能效提升了85%，全年冷站实际耗电量仅150万千瓦时，节约130万千瓦时的电量，以系统全生命周期运行20年计算，预计节约电耗2,600万千瓦时，节省运行费用达到2,000万元，减少碳排放量1.7万吨。2023年，华润万象生活“大型商业综合体高效制冷机房建设与管理”案例荣获“2023绿色先锋”称号。



| 绿色商场

我们加快推进绿色商场创建工作，通过自建光伏、采购使用绿色电力、实施绿色改造、提供绿色服务、引导绿色消费等方式，推动绿色消费观念深入人心。

新增绿色商场

11座

累计绿色商场

28座

新增绿色商场面积

105.7万平方米

累计绿色商场面积

327万平方米



日照万象汇



郑州二七万象城



淄博万象汇



哈尔滨松北万象汇

多个项目
开展光伏施工

| 绿色办公

我们贯彻绿色办公理念，办公区域设置宣传海报和节约提示，使用节能照明光源，并依据季节变化控制空调系统，共同营造节能舒适的绿色办公环境；搭建OA办公系统、视频会议系统，通过数据晾晒、通报提醒等手段，加大无纸化办公的推行力度，全面倡导信息化办公、减碳化办公及节约型办公。



信息化办公

搭建办公自动化系统、推行视频会议系统



节约型办公

规范办公用品申领、倡导少用瓶装水、关闭部分 LED 屏幕、使用节能照明光源



减碳化办公

提倡纸张“双面使用”、合理使用空调设备、缩减非必要差旅出行、降低公区电梯负荷、提倡使用新能源交通工具

我们严格遵守《中央企业合规管理指引（试行）》《中央企业合规管理办法》等相关要求，建立健全合规管理体系，发布《华润万象生活合规管理制度（试行）》等制度文件，从组织建设、制度建设、运行机制、文化培训、信息化建设、合规监督等方面落实具体工作。



福州万象城布置低碳办公环境

绿色办公措施宣传海报

优化资源管理

我们高度重视运营过程中的水资源和废弃物管理，致力建设资源节约型、环境友好型企业。2023年，未发生因废弃物、废气排放、噪声引发的舆情、处罚、投诉等情况。

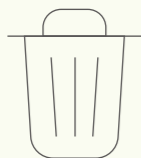
| 水资源管理

华润万象生活在运营过程中的用水均来自市政用水，不存在求取水源问题。我们持续加强生活饮用水二次供水卫生管理和设施维护管理，保证各种净水、除垢、消毒材料符合生活饮用水卫生标准；进一步加强水耗管理，通过采用喷灌措施、区域定期巡检、用水设备更新维护、安装应用节约用水系统及设备、鼓励员工和租户节约用水等方式，杜绝水资源浪费现象，实现节约用水、废水循环使用的目标，以减少整体耗水量。



污染防治

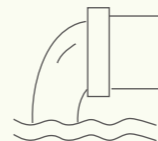
我们严格遵照《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规，制定《华润万象生活污染物排放控制规定》《华润万象生活固体废物管理规定》等内部制度，在严格执行国家环境管理法规要求，持续优化推广生活垃圾分类的基础上，进一步加强对废弃物的回收再利用和资源化处理处置，确保达成合规处置和废弃物减量的目标，加强噪声治理，严控废水、废气以及废弃物的排放。2023年，回收再利用纸张 5.24 吨，交由供应商回收废打印机墨盒与硒鼓 403 个，再利用处置厨余垃圾 2,348.44 吨。



废弃物管理

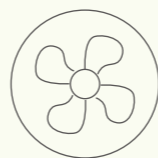
- 统一购置分类垃圾桶，分布于办公及服务现场，并按照国家规定，配套建设生活垃圾收集设施。
- 针对危险固体废物，建立《危险固废转移/处置控制清单》，严格遵循有关法定要求实施集中收集、定向转移，并集中归档相关的清单。

HKEX
层面A1、A2
KPI A1.1、
A1.3、
A1.6、
A2.2、
A2.4



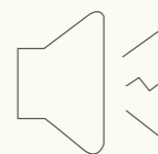
废水管理

- 组织本单位相关部门分析项目区域污水排放网络，组织绘制/更新污水管网图，从管网配置层面杜绝雨污混排。
- 严格控制污水的任意排放，制定相关制度，加强对水体与污染源的巡回监测，从日常管理上控制随意排污和超标排污现象。



废气管理

- 禁止在基层项目辖区内焚烧能产生有毒有害气体和恶臭气体的物质。
- 严格控制辖区的商户向大气排放含有毒物质的废气和粉尘，对餐饮油烟进行监督管理。
- 加强车辆管理，减少尾气排放量。
- 维修、装修时，尽量采取防止扬尘的措施。



噪声管理

- 禁止在商业经营活动中使用高音广播喇叭或者采用其他发出高噪声的方法招揽顾客。
- 对不符合环保法律法规的噪声从技术上和管理上通过切断声源或减弱声源、隔音、消音、限制噪声发生时间段等方法进行整改，使之符合标准。
- 通过调整运行时间、按照设备维护方案对设施进行适当维护、选用低噪声设备、加装消音设备、隔离声源等方式减少噪声污染。

倡导绿色生活

宣贯环保文化

华润万象生活大力倡导绿色低碳生活方式，通过开展节能培训、组织开展植树造林活动，提升员工节能减排意识和降碳能力建设；联动租户和品牌方开展生物多样性保护、循环回收利用等可持续活动，广泛宣传绿色低碳理念及实践经验做法，引导公众自觉践行绿色生活方式。



< 2023 年度“地球一小时”活动

深圳低碳环保艺术节 >



< 济南万象城咖啡渣香薰环保主题沙龙



海口万象城与海南热带野生动植物园联合举办生物多样性主题活动



倡导可持续消费

华润万象生活在运营过程中积极倡导可持续消费，引导商户为消费者低碳消费行为提供更多便利和选择，探索推出相关激励措施，吸引消费者参与，让可持续生活方式成为新风尚。

案例 / 打造“可持续生活周”

2023年，华润万象生活旗下93座购物中心携手合作品牌发起首届“可持续生活周”，持续向消费者传递“守护地球，爱予自然”的可持续生活理念。

- 可持续品牌行动：联合爱回收发起回收行动，全国17个城市22个项目参与，品类覆盖化妆品空瓶、旧衣、母婴用品、儿童旧玩具、宠物用品，满足消费者不同品类的回收需求。
- 可持续循环体验：挖掘不同领域中的可循环物，让人们从循环再造体验项目中感受到资源再利用的美好与价值，也将该理念渗透至品牌方，启发更多的循环商业创举。



扫码了解更多

注释：

- [1] 对标CDP B级（Management管理等级），目前公司已设定碳排放战略目标，制定具体的年度减碳目标，建立碳管理组织体系，制定七大绿色低碳战略行动计划，并开展气候风险识别评估、范畴3碳排放识别、核算与减排，自评初步能够达成CDP B级（Management管理等级）。预计在2025年申请正式加入CDP披露，填报问卷并获取评级。
- [2] 2023年，公司范畴1、范畴2的包租项目泸州万象汇通过中央空调制冷系统改造，将原直燃机型空调主机更换为高效制冷主机，COP制冷效率由1.3大幅提升至5.647，每年节降天然气消耗约97万立方米，可每年减少碳排放约1,678吨。

诚信经营

Business Integrity

商业道德和反腐败

信息安全及隐私保护

企业管治

知识产权保护

风险管理

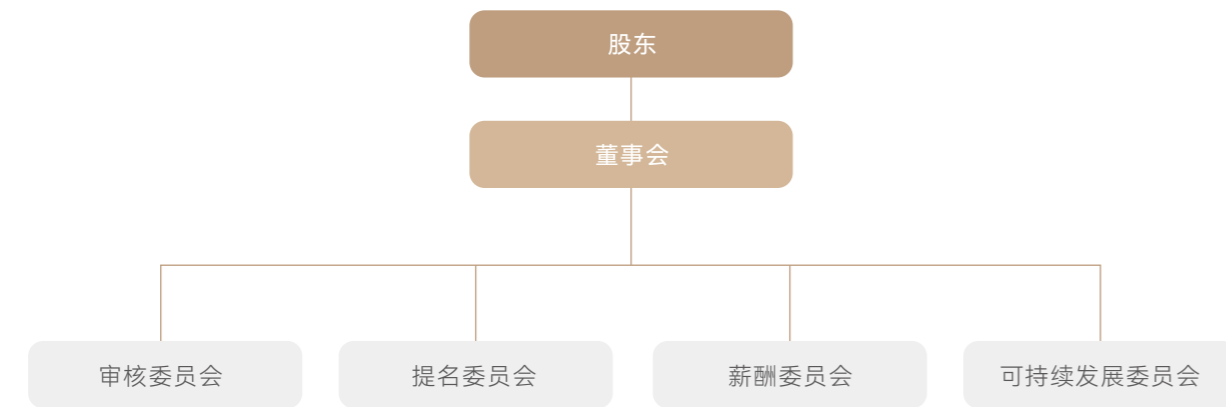


提升治理效能

企业管治

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国公司法》，《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等有关法律法规要求，结合公司发展情况持续优化公司治理架构，不断提升治理水平，以客观、科学、有效决策保障公司及股东利益。公司董事会由11名董事组成，董事会成立审核委员会、薪酬委员会、提名委员会和可持续发展委员会，以执行本公司若干特定职能，充分保障内部资源合理配置和公司高效运营。

HKEX
层面B7



公司治理架构

我们深知董事会多元化带来的益处，并视董事会层面日益多元化为支持本公司达到战略目标及维持可持续发展的关键元素，制定《董事会多元化政策》，每年检讨董事会架构、人数及组成，在为董事会提名新董事时遵循公平及透明的程序，考虑专业经验、才能、技能、知识、文化及教育背景、性别、年龄、种族及服务年限等多种因素。现任董事中包含1名女性董事，董事会成员具备均衡的经验，包括全面管理、风险管理、市场营销、财务及法律等。董事会确保执行董事与非执行董事之间的人员均衡，独立非执行董事占比超过三分之一。

董事会构成情况	单位	2023年
执行董事	人	5
非执行董事	人	2
独立非执行董事	人	4

稳健合规经营

公司建立了“大监督”“风控合规”“安全生产”在内的三大保障体系，2023年，我们将风险管理与内部控制委员会、合规委员会合并后更名为“依法治企、风控与合规管理委员会”，由公司总裁担任主任，负责整体部署、指导、检查与协调风控合规工作。各所属单位设立下属委员会，管理各级风控合规事务，将风险与内控管理贯穿至公司经营管理的全流程。

HKEX
层面B7
KPI B7.2
B7.3

| 风险管理及内部控制

有效的风险管理是我们实现稳健经营、创造长期价值的关键，公司每年定期组织开展重大风险识别和评估工作，针对风险制定、落实应对措施，及时跟进、有效管控重大风险。我们持续开展风险监测，针对重点领域监控和检讨各项风险及缓解措施的成效，梳理重要风险点和识别关键控制点，开展风险分析以制定有效的管控措施。

风险管控流程



风险识别

每年年初组织风险识别，结合公司所处环境背景及管理人员意见得出重大风险评估结果，并定期向董事会汇报。



风险应对

通过重大风险监控、内控自评、自查、巡检、专项风险治理等方式，进行事中风险监控，及时纠偏。发现一例系统性、共性的风险事件，即联动进行全国业务风险排查，解决隐患。



风险报告

对公司年度风险管理进行汇总，形成年度风险管理报告并向董事会汇报。

| 加强合规管理

我们严格遵守《中央企业合规管理指引(试行)》、《中央企业合规管理办法》等相关要求，建立健全合规管理体系，发布《华润万象生活合规管理制度(试行)》等制度文件，从组织建设、制度建设、运行机制、文化培训、信息化建设、合规监督等方面落实具体工作。

加强合规风险识别及管理，识别合资公司、商标管理、商业外拓、物业外拓、物业业务个人信息保护等重点领域合规风险，通过制定合规红线清单、合规有效性评价、风控合规例会的协同工作机制等工作，最大限度降低风险影响，赋能业务稳健发展。

| 投资者关系管理

为保障股东在可知情情况下行使权利，我们制定《股东通讯政策》，董事会定期检讨本政策以保障成效，确保公司股东及投资者均可适时取得全面、相同及容易理解的公司资料。

我们按照真实可靠的原则，向股东及投资者及时准确披露经营信息，推动股东沟通无纸化，公司发布的所有通知与公告在华润万象生活公司网站和香港联合交易所均有公示。2023年，公司发布了中期及全年业绩报告，全程直播业绩发布会，未发生因违反信息披露规定而受到处罚的事件。

恪守商业道德

信息安全与隐私保护

公司高度重视客户隐私保护，严格遵循集团和相关行业规范，《购物中心客户关系管理指引》《华润万象生活个人信息保护指引》等内部政策适用于总部及各下属单位，政策将不定期更新，确保遵从相关法律及规例。

我们要求员工在收集、处理、转移、保留和处置所有客户信息时，必须依照法律法规及内部指引，主动识别和应对信息安全风险，确保在发生安全信息事件时能够迅速响应、有效处置，最大限度降低损失。

客户隐私与信息安全保护措施

所有客户信息收集、存储、传输、使用遵循合法合规、线上存储、严格保密、分类管理原则，按要求公示个人信息处理规则，及时更新产品隐私政策。

针对用户数据的安全保护，及时调整用户隐私协议并通过公开市场的应用市场检测，采用 HTTPS 证书加密数据传输，针对用户关键信息执行严格加密脱敏处理。

对全体员工进行保密相关培训，加强日常“违规”排查及风险通报管理工作，通过开展信息安全攻防演习等举措，落实网络信息安全常态化运营，实现安全风险预警、安全事件及时响应和监测、安全事件的溯源跟踪。

一线项目每月进行一次客户信息安全自查，二级单位每季度进行一次客户信息安全自查。

HKEX
层面B7
KPI B7.2
B7.3

打造阳光企业

HKEX
层面B6、B7
KPI B6.5
B7.1、B7.2

公司秉承“诚实守信”的价值观，制定《反腐败反贿赂政策》，禁止垄断与不正当竞争、商业贿赂等不法行为出现。2023年，我们进一步加强合规文化建设，建立合规培训常态化机制，将廉洁合规纳入各类培训项目，面向全体员工（包括正式及兼职员工）定期组织道德合规培训活动，利用廉洁教育、廉洁提醒、主题月、专题调研及宣讲等方式，营造风清气正的企业氛围。

我们严格遵守《中央企业合规管理指引（试行）》《中央企业合规管理办法》等相关要求，建立健全合规管理体系，发布《华润万象生活合规管理制度（试行）》等制度文件，从组织建设、制度建设、运行机制、文化培训、信息化建设、合规监督等方面落实具体工作。

2023年，公司开展法律合规类培训共计**106**场及贪污、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的诉讼案件数量**0**起。

我们对任何不当行为持零容忍态度，发布《举报政策》《对不合规行为的举报政策》，提供举报渠道及举报不当行为的指引；对举报人的保护、保密等作出详细规定，《举报政策》全文已刊载于公司网站。

我们建立线上线下相结合的举报线索获取渠道，若举报人不愿表明身份，举报人可提交匿名举报，对接获的所有资料及举报人信息进行保密处理，保护举报人免受报复或任何不利对待，维护举报人权益。

华润万象生活举报渠道

邮寄至“华润万象生活有限公司董事会审核委员会主席”，
地址为“香港湾仔港湾道26号华润大厦46楼”

网络举报

<https://www.crland.com.cn/ljbb/jbbd/nmjb/index.html>

邮箱举报

crlD_wxshjb_zy@crland.com.cn

维护市场公平竞争

HKEX
层面B6、B7
KPI B6.3

公司严格遵守所有适用的竞争及反垄断法规，制定相关政策，杜绝任何垄断、贿赂、欺诈等不正当竞争行为。我们尊重和保护知识产权，发布并执行《华润万象生活商标管理细则》等内部制度，执行落地商标注册、商标许可等事项，完善核心商标注册体系，开展专项培训宣贯，防范商标注册及使用风险。公司要求各级主体、第三方供应商全面遵守知识产权法律法规，公司各类协议文本均载明知识产权保护条款，包括禁止使用未经授权许可的软件、字体、照片、音影等。

2023年，新增注册商标**85**件，累计持有**990**起件注册商标（包括驰名商标“万象城”）

新增专利数**7**项，完成**12**件作品及**11**件计算机软件著作权登记

“万象汇”商标被纳入广东省重点商标保护名录

未来展望

Future Outlook



未来展望

2024年，我们将坚持以内涵式增长推动高质量发展，以“153”ESG战略为主线，聚焦万象生态、以人为本、伙伴共赢、绿色发展、诚信经营五大领域，以更具雄心的举措、更加务实的姿态，推动实现人、环境、社区与城市的可持续发展。

万象生态



我们将坚持“用智慧服务引领城市品质生活，提升空间资产价值”的价值主张，围绕空间、客户、产品与服务三大要素，整合城市资源、发挥品牌影响力，服务社区与城市发展，赋能城市经济增长，为城市空间注入多元文化活力，塑造城市人文与艺术气质。

以人为本



我们将秉持“尊重人的价值，开发人的潜能，升华人的心灵”宗旨，创新人才吸纳，构建系统化的人才培养体系和创新的人才激励机制，聚焦关键队伍建设，与员工共享发展成果，增强员工幸福感、获得感，助力实现员工个人价值与公司价值提升。

伙伴共赢



坚守高品质和高效运营，构建多元客户服务体系，提升客户满意度，携手合作伙伴、消费者、业主及所有客户构建“互利共赢、共同成长、彼此成就”的伙伴关系，更好地满足人们对美好生活的向往。

绿色发展



推动可持续发展理念与业务有机融合，建立应对气候变化框架，推动“双碳”战略落地见效，探索低碳发展模式；通过企业资源整合与价值链优化，做绿色低碳理念的倡导者、推动者，并带动品牌方、消费者等共同参与。

诚信经营



秉持“诚实守信”的价值观，持续完善现代管治体系、提升治理水平，推动风险与内控管理贯穿至公司经营管理全流程，恪守商业道德伦理，推动公司长期稳健经营和永续发展。

附录

关于本报告

本报告为华润万象生活有限公司发布的第四份可持续发展报告，旨在以透明公开的方式披露公司在环境、社会及企业管治方面的投入和绩效表现，以回应各利益相关方对于公司可持续发展的关注和期望。

🕒 时间范围

本报告为年度报告，涉及时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

🏢 组织范围

本报告的组织范围为华润万象生活有限公司总部、商业大区、物业城市公司及各项目。

📄 称谓说明

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

📖 参考标准

本报告主要参照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》及《联合国可持续发展目标企业行动指南》（SDGs）、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告指引》和《华润集团社会责任管理办法》进行编制。

📄 报告原则

本报告按照《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告指引》中“重要性、量化、平衡、一致性”原则披露公司 ESG 管理绩效。

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

📄 信息来源

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

📄 报告获取

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

📄 报告承诺

公司保证本报告内容不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

ESG政策及法规列表

上交所《环境、社会及管治报告指引》	2023年遵守的部分重点法律法规	2023年遵守的内部政策
A1. 排放物	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国节约能源法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中央企业节能减排监督管理暂行办法》 《广东省固体废物污染环境防治条例》 《城市建筑垃圾管理规定》 《国家危险废物名录》	《华润万象生活污染物排放控制规定》 《华润万象生活固体废物管理规定》
A2. 资源使用	《中华人民共和国节约能源法》	《华润万象生活节能减排与环境保护监督规定》
A3. 环境与天然资源	《中华人民共和国环境保护法》	《节能减排监测工作指南》 《节能改造项目工作流程》 《节能降耗管理作业指引》
B1. 雇佣	《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国劳动法》	《董事会多元化政策》 《员工手册》
B2. 健康与安全	《中华人民共和国社会保障法》 《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》	《员工健康管理规定》 《职业病防治制度与工伤保险制度》 《华润万象生活EHS组织建设管理规定》 《华润万象生活岗位EHS责任制管理规定》 《华润万象生活EHS教育培训管理规定》 《华润万象生活EHS事故事件管理规定》 《华润万象生活EHS事故事件责任追究管理规定》 《华润万象生活EHS管理年度考核规定》 《华润万象生活职业健康管理规定》 《华润万象生活危险源和环境识别、评价及控制管理规定》 《华润万象生活EHS应急管理规定》

上交所《环境、社会及管治报告指引》	2023年遵守的部分重点法律法规	2023年遵守的内部政策
B3. 发展与培训	《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国劳动法》	
B4. 劳工准则	《中华人民共和国社会保障法》 《中华人民共和国个人所得税法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》	《员工手册》 《华润万象生活培训管理规定》
B5. 供应链管理	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》	《供方管理实施细则》 《华润万象生活采购管理实施细则》 《特定事项采购管理指引》 《影城卖品采购管理指引》 《华润万象生活物业外拓项目前期采购工作指引》 《华润万象生活物业业务采购合同续签工作指引》 《华润万象生活冰场对客商品采购管理指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》 《华润万象生活供应商社会责任倡议书》 《华润万象商业验收、变更结算工作指引》 《入场作业安全承诺书》 《华润万象生活采购业务管理与监督工作处理方案（试行版）》

联交所《环境、社会及管治报告指引》	2023年遵守的部分重点法律法规	2023年遵守的内部政策
B6. 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国专利法》 《中华人民共和国著作权法》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国个人信息保护法》	《EHS事故事件责任追究管理规定》 《EHS评价与考核管理规定》 《危险源和环境识别、评价及控制管理规定》 《EHS应急管理的规定》 《EHS管理年度考核规定》 《华润万象生活商标管理细则》 《服务产品标准检查工具手册》 《住宅物业服务分级标准》 《标杆万象城评级体系》 《客户报修/投诉处理作业指引》 《客户资料管理作业指引》 《客户财产管理作业指引》 《面客服务标准SOP》 《租户管理红线八项清单》 《住宅客户投诉作业指引》 《写字楼项目客户投诉处理作业指引》 《购物中心客户关系管理指引》 《华润万象生活个人信息保护指引》 《华润万象生活商业运营业务流程规范》 《华润万象生活住宅客户投诉处理作业指引》 《客户综合服务数据作业指引》 《商业项目预付卡租户管理规范》

联交所《环境、社会及管治报告指引》	2023年遵守的部分重点法律法规	2023年遵守的内部政策
B7. 反贪腐	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》	《华润万象生活廉洁防控体系》 《上市公司举报政策》 《廉政谈话工作指引》 《廉洁合作准则》 《阳光宣言》
B8. 社区投资	《中华人民共和国慈善法》 《中华人民共和国公益事业捐赠法》	《华润万象生活有限公司对外捐赠管理制度》

ESG指标列表

港交所ESG指标	单位	2023年	2022年	2021年
A. 环境				
A1. 排放物				
A1.1 排放物种类及相关排放数据				
二氧化硫排放量	吨	0	0	0
氨氮排放量	吨	0	0	0
COD排放量	吨	0	0	0
A1.2 温室气体排放量及密度				
温室气体排放量 (范畴1&2)	吨	11,812.11	12,379.62	13,484.12
范畴1温室气体排放量	吨	627.54	2,344.88	2,349.44
范畴2温室气体排放量	吨	11,184.57	10,034.74	11,134.68
范畴3温室气体排放量 ^[1]	吨	1,957,587.01	/	/
温室气体排放密度	吨/万元营业收入	0.007999	0.01030	0.01519
A1.3 所产生的有害废弃物总量及密度				
有害废弃物排放总量	吨	0	0	0
有害废弃物排放密度	吨/万元营业收入	0	0	/
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度				
无害废弃物排放总量	吨	9,535.11	471.27	465.75
无害废弃物排放密度	吨/万元营业收入	0.006457	0.00000353	/
A1.6 减少有害及无害废弃物产生量的措施及成果				
废蓄电池	个	26	/	/
废打印机硒鼓墨盒	个	403	1,320	794

港交所ESG指标	单位	2023年	2022年	2021年
建筑废弃物	吨	50.402	44.1	23.6
生活垃圾	吨	4,492.62	/	/
厨余垃圾	吨	2,348.44 ^[2]	153.68	375.90
A2. 资源使用				
A2.1 能源消耗及密度				
综合能源消耗量	万吨标准煤	0.2752	0.3472	0.3671
综合能耗消耗强度	吨标煤/万元营业收入	0.001864	0.002889	0.004136
直接能源消耗总量	万吨标准煤	0.0342	0.1310	0.1316
间接能源消耗总量	万吨标准煤	0.2410	0.2162	0.2355
总耗电量	万千瓦时	1,961.17	1,759.56	1,916.47
汽油消耗量	吨	44	34.82	19.06
柴油消耗量	吨	0.39	0.57	0.56
天然气消耗量	万标准立方米	22.79	103.75	106.01
A2.2 总耗水量及密度				
总耗水量	立方米	17,558,669	13,842,804	12,644,142
耗水密度	立方米/万元营业收入	11.89	7.17	6.78
B. 社会				
B1. 雇佣				
B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分				
雇员总数	人	40,977	40,239	28,654
按性别划分	男性	人	27,410	26,411
	女性	人	13,567	13,828

港交所ESG指标		单位	2023年	2022年	2021年
按雇佣类型划分	全职	人	40,977	40,239	28,654
	兼职	人	0	0	0
按年龄划分	30岁以下	人	12,121	12,237	9,572
	30-50岁	人	25,595	24,178	17,379
	51岁以上	人	3,261	3,824	1,703
按地区划分	中国大陆员工	人	40,963	40,230	28,649
	港澳台及海外员工	人	14	9	5
B1.2 雇员流失比率：按性别、年龄组别及地区划分					
按性别划分	男性	%	26.08	25.97	29.02
	女性	%	27.34	25.68	28.76
按年龄划分	30岁以下	%	35.40	33.72	34.89
	30-50岁	%	22.81	21.66	24.91
	51岁以上	%	14.86	14.97	23.39
按地区划分	中国大陆员工	%	26.50	25.87	28.94
	港澳台员工	%	12.5	12.5	0
B2. 1 健康与安全					
过去3年每年因工亡故人数及比率					
因工作关系而死亡的人数		人	0	0	0
千人死亡率		%	0	0	0
B2.2 因工伤损失工作日数					
因工伤损失工作日数		天	0	0	0
因工伤损失总日数		天	0	0	0

港交所ESG指标		单位	2023年	2022年	2021年
B3. 发展及培训					
B3.1 受训雇员百分比：按性别、雇员类别划分					
按性别划分	男性	%	100	100	100
	女性	%	100	100	100
按雇员类别划分	管理层	%	100	100	100
	非管理层	%	100	100	100
B3.2 雇员受训平均时数：按性别、雇员类别划分					
按性别划分	男性	小时	44.86	44.15	43.27
	女性	小时	45.62	45.02	43.56
按雇员类别划分	管理层	小时	41.09	41.26	39.38
	非管理层员工	小时	45.45	47.96	43.66
B5. 供应链管理					
B5.1 按地区划分的供应商数目					
供应商总数		个	18,354	20,130	16,299
中国大陆供应商数目		个	18,337	20,110	16,295
港澳台供应商数目		个	17	18	2
海外供应商数目		个	0	2	2
B5.2 责任供应链管理					
报告期内审查的供应商数量		个	5,359	6,369	9,780
因为不合规被否决的潜在供应商数量		个	15	15	22
因为不合规被中止合作的供应商数量		个	654	415	0
举行供应商社会责任培训次数		次	229	186	339

关键绩效表

CASS-ESG 5.0指标	单位	2023年	2022年	2021年
营业收入	亿元	147.67	120.16	88.75
利润总额	亿元	39.12	29.06	23.37
净利润	亿元	29.43	22.13	17.26
归属母公司所有者的净利润	亿元	29.29	22.06	17.25
资产总额	亿元	277.83	258.38	215.92
净资产	亿元	160.36	143.26	138.89
净资产收益率	%	19.38	15.69 ^[1]	12.43
总资产报酬率	%	15.03	12.62 ^[2]	11.86
国有资产保值增值率	%	89.34	103.29	111.43
零售额	亿元	1,812	1,264	1,189
纳税总额	亿元	14.5	10.8	9.6 ^[3]
守法合规培训次数	次	106	59	58
信息安全投入	万元	320	100	100
信息安全培训场次	次	6	1	0
ESG培训次数	次	3	3	2
环保总投入	次	430.11	388.19	755.06
环保培训和宣教次数	场	901	875	580
化石能源消耗量	吨	0.0342	0.1310	0.1316
非化石能源消耗量	千瓦时 ^[4]	0.2410	0.2162	0.2355
非化石能源使用比重	%	87.58	62.27	64.15
清洁能源使用量	千瓦时	67,048,131	/	/

港交所ESG指标	单位	2023年	2022年	2021年
B6. 产品责任				
B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目				
客户投诉处理率	%	100	99.9	100
接获投诉数目	件	25,668	34,700	30,165
B7. 反贪污				
B7.1 贪污诉讼案件的数目				
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	0	0	0
B7.3 向董事及员工提供的反贪污培训				
董事会反腐败受训总时长	小时	72	56	18
员工反腐败受训总人次	人次	146,518	255,400	101,599
员工反腐败受训总时长	小时	124,555	127,700	66,162
B8. 社区投资				
B8.2 在专注范畴所动用资源				
志愿者人数	人	5,234	5,241	4,757
志愿服务活动总时长	小时	17,010	58,858	8,900

注释:

1. 2023年公司按照GHG Protocol和ISO14064对范畴3进行了初步核算，首次披露范畴3排放量和减排量。公司范围3碳排放主要包括售出的产品或服务过程中碳排放，以及员工通勤、商务出行、采购商品的隐含碳等。

2. 废弃物、水等相关统计口径调整为自有办公区和包租项目，相比往年数据有较大变动。

CASS-ESG 5.0指标	单位	2023年	2022年	2021年
自建光伏发电量	千瓦时	4,890,002	148,797	30,235
外购绿色电力	千瓦时	62,158,129	/	/
新鲜水用水量	吨	17,558,669	13,842,804	12,644,142
节水量	吨	3,089,121.13	339,966.16	/
回收再利用水量	吨	83,249.67	206	/
办公用电量	千瓦时	1,917,322.94	/	/
办公用水量	吨	13,992.5	/	/
办公垃圾处理量	吨	27.59	/	/
节能技术改造投入	万元	575.27	630.09	899.68
节能量	万吨标准煤	0.5538 ^[5]	0.2595	0.0766
技术节能量	万吨标准煤	0.3476	0.2555	0.0716
办公场所节能量	千瓦时	27,800	23,110	9,600
废水排放量	吨	14,924,868	11,766,383	10,747,521
废气排放量	立方米	0	0 ^[6]	/
一般废弃物排放量	吨	9,535.11	262.30	195.30
一般废弃物排放强度	吨/万元营业收入	0.006457	0.000218	0.00022
危险废弃物排放量	吨	0	0	0
危险废弃物排放强度	吨/万元营业收入	0	0	0
废弃物回收利用率	吨	2,354.29	/	/
厨余垃圾回收量	吨	2,348.44	/	/
纸类回收利用率	吨	5.24	/	/
电子废弃物回收利用率	吨	0.31	/	/

CASS-ESG 5.0指标	单位	2023年	2022年	2021年
废打印机墨盒与硒鼓回收利用率	个	403	/	/
废铅蓄电池回收利用率	个	26	/	/
其他金属、木质、塑料、玻璃类废弃物回收量	吨	0.3	/	/
温室气体减排量	吨	70,398 ^[7]	/	/
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工流失率	%	26.5	25.87	28.94
人均带薪休假天数	天	7.06	8.2	7.8
女性管理者比例	%	41.31	44.67	37.07
本地化采购比率	人	99.95	99.90	95.10
员工总数	人	40,977	40,239	28,654
新增就业人数	人	17,442	15,511	8,463
招聘应届毕业生人数	人	1,561	866	624
残疾人雇佣人数	人	101	63	33
员工培训总投入	万元	1,936.7	1,042.46	1,205.98
员工培训总时长	小时	1,848,472.47	1,794,257.01	1,242,723.98
员工人均培训投入	元	472.63	259.07	412.27
员工人均培训时长	小时	45.11	44.59	43.37
员工培训覆盖率	%	100	100	100
新增职业病数	例	/	/	/
体检覆盖率	%	100	100	100
本地化雇佣比例	%	50.06	47.16	51.24

CASS-ESG 5.0指标	单位	2023年	2022年	2021年
专职安全管理人员数量	人	322	294	235
注册安全工程师人数	人	137	107	97
安全生产总投入	万元	4,321.80	4,092.29	10,040.60
安全培训覆盖人次	人次	572,580	468,962	406,592
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	10,192	8,213	4,196
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
事故死亡数	次	0	0	0
事故死亡数	人	0	0	0
承包商死亡人数	人	0	0	0
损失工时事故率	%	0	0	0
因工作关系而受伤的人数	人	0	0	0
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0
住宅客户满意度	分	88.32	89.70	86.30
住宅客诉整体回访满意度	%	82.15	70.65	66
购物中心租户满意度	分	98.5	99.30	98.90
购物中心消费者满意度	分	99.2	99.20	98.70
购物中心消费者客诉处理满意度	分	99.86	97.90	97.10
供应商通过质量、环境和职业、健康安全体系认证比率	%	100	100	100
报告期内审查的供应商数量	个	5,359	6,369	9,780
因为不合规被否决的潜在供应商数量	个	15	15	22
因为不合规被中止合作的供应商数量	个	654	415	0

CASS-ESG5.0 指标	单位	2023年	2022年	2021年
举行供应商社会责任培训次数	次	229	186	339
研发投入总额	亿元	1.5	1.31	1.01
研发人员数量	人	277	142	110
重大创新奖项	个	0	0	0
参与形成国际、国家或行业标准数	个	0	0	3
商标、著作权等知识产权数量	件	990	933	790
新增专利数	项	7	0	0
已开业商业运营及分租购物中心数量	个	101	86	71
公益捐赠总额	万元	/	120	/
志愿者人数	人	5,234	5,241	4,557
志愿服务活动总时数	小时	17,010	588,558	8,900

注释：

- 1.2022年净资产收益率由15.43调整为15.69，主要原因为统一计算公式所致（净利润/加权平均净资产）。
- 2.2022年总资产报酬率由12.63调整为12.62，调整原因为尾差。
- 3.2021年应纳税额更新为国资委口径，由6.1亿元调整为9.6亿元
- 4.公司非化石能源消耗主要为电力消耗，故单位使用千瓦时。
- 5.2023年度节能量包含了范畴3，即为业主和租户提供节能服务产生的节能量，因此较往年数据有较大变动。
- 6.2022年废气排放量变更为0，2022年4.13立方米数据系餐饮类租户产生，不属于本公司物业服务产生。
- 7.2023年温室气体减排量主要是自建光伏发电和绿色电力采购产生的等效碳减排量。

指标索引

港交所《环境、社会及管治报告指引》			
强制披露规定			
管治架构		可持续发展管理	
汇报原则		关于本报告	
汇报范围		关于本报告	
环境			
“不披露就遵守”条文			
A1: 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例		第四章绿色发展
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	第四章绿色发展
	A1.2	直接（范畴1）及能源间接（范畴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）	附录-ESG指标列表
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录-ESG指标列表
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录-ESG指标列表
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展

港交所《环境、社会及管治报告指引》			
A2: 资源使用	一般披露 有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策		第四章绿色发展
	A2.1	按类型划分的直接及或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	第四章绿色发展
	A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	附录-ESG指标列表
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用	
A3: 环境及天然资源	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策		第四章绿色发展
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	第四章绿色发展
A4: 气候变化	一般披露 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策		第四章绿色发展
	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项及应对行动	第四章绿色发展

社会			
B1: 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数	附录-ESG指标列表
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	附录-ESG指标列表
B2: 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	附录-ESG指标列表
	B2.2	因工伤损失工作日数	附录-ESG指标列表
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	第二章以人为本
B3: 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动		第二章以人为本
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	附录-ESG指标列表

B3: 发展及培训	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	附录-ESG指标列表
B4: 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第二章以人为本
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第二章以人为本
B5: 供应链管理	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策		第三章伙伴共赢
	B5.1	按地区划分的供应商数目	附录-ESG指标列表
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关惯例的执行及监察方法	第三章伙伴共赢、附录-ESG指标列表
	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	第三章伙伴共赢
	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	第三章伙伴共赢
B6: 产品责任	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第一章万象生态

港交所《环境、社会及管治报告指引》

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

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引

报告前言（P系列）			
P1: 报告规范	P1.1	质量保证	关于本报告
	P1.2	信息说明	关于本报告
	P1.3	报告体系	关于本报告
P2: 高管致辞	P2.1	ESG工作的形势分析与战略考量	公司寄语
	P2.1	年度ESG进展	公司寄语
P3: 责任聚焦	P3.1	年度ESG重大事件	2023年焦点
P4: 公司简介	P4.1	基本信息	关于华润万象生活
	P4.2	战略与文化	关于华润万象生活
	P4.3	业务概况	关于华润万象生活
	P4.4	报告期内关于组织规模、结构、所有权或供应链的重大变化	关于本报告
责任治理（G系列）			
G1: 公司治理	G1.1	董事会构成多元	可持续发展管理
	G1.2	董事会独立性	可持续发展管理
	G1.3	守法合规体系	可持续发展管理
	G1.4	守法合规培训绩效	可持续发展管理
	G1.5	反不正当竞争	第五章诚信经营
	G1.6	申诉与举报机制	第五章诚信经营
	G1.7	反商业贿赂及反腐败体系	第五章诚信经营
	G1.8	反贪污培训绩效	附录-关键绩效表
G1.1	腐败事件及应对措施	附录-关键绩效表	

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引			
G1: 公司治理	G1.10	信息透明	第五章诚信经营
	G1.11	因违反信息披露规定而受到处罚的事件	第五章诚信经营
G2: 董事会 ESG治理	G2.1	董事会ESG管理方针	可持续发展管理
	G2.2	董事会ESG工作领导机制	可持续发展管理
	G2.3	董事会对ESG风险与机遇的识别	可持续发展管理
	G2.4	董事会ESG目标审查	可持续发展管理
	G2.4	高管薪酬与ESG挂钩	/
	G3.1	ESG工作责任部门	可持续发展管理
G3: ESG管理	G3.2	ESG战略	可持续发展管理
	G3.3	ESG工作制度	/
	G3.4	参与ESG研究或行业ESG标准制定	/
	G3.5	ESG重大议题识别	可持续发展管理
	G3.6	利益相关方沟通活动	可持续发展管理
	G3.7	ESG信息披露渠道	可持续发展管理
	G3.8	ESG考核体系	/
	G3.10	ESG培训	可持续发展管理
	G3.10	ESG培训绩效	可持续发展管理
	G3.11	ESG荣誉	2023年焦点
	环境风险管理（E系列）		
E1: 环境管理	E1.1	环境管理体系	第四章绿色发展
	E1.2	环境管理目标	第四章绿色发展、 附录-关键绩效表
	E1.3	环保投入	第四章绿色发展

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引			
E1: 环境管理	E1.4	环保预警及应急机制	不适用
	E1.5	新建项目环境评估政策	可持续发展管理
	E1.6	通过环境管理体系认证	第四章绿色发展
	E1.7	环保培训和宣教	第四章绿色发展
	E1.8	环保产品或技术的研发与应用	第四章绿色发展
	E1.9	环保违法违规事件与处罚	第四章绿色发展
E2: 资源利用	E2.1	能源管理体系	第四章绿色发展
	E2.2	能源消耗量	第四章绿色发展、 附录-关键绩效表
	E2.3	能源消耗强度	第四章绿色发展、 附录-关键绩效表
	E2.4	清洁能源使用政策	可持续发展管理
	E2.5	清洁能源使用量	附录-关键绩效表
	E2.6	减少制成品包装材料使用的政策	不适用
	E2.7	制成品所用包装材料总量	不适用
	E2.8	制成品所用包装材料回收比例	不适用
	E2.9	水资源使用政策	可持续发展管理
	E2.10	新鲜水用水量	附录-关键绩效表
	E2.11	耗水强度	附录-关键绩效表
	E2.12	节水量	附录-关键绩效表
	E2.13	循环用水量	附录-关键绩效表
	E2.14	绿色办公措施	第四章绿色发展
	E2.15	绿色办公绩效	附录-关键绩效表

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引

E3: 排放	E3.1	ESG废水减排政策	可持续发展管理
	E3.2	废水排放量	附录-关键绩效表
	E3.3	废气减排政策	可持续发展管理
	E3.4	废气排放量	附录-关键绩效表
	E3.5	废弃物排放管理政策	可持续发展管理
	E3.6	一般废弃物排放量	附录-关键绩效表
	E3.7	一般废弃物排放强度	附录-关键绩效表
	E3.8	危险废弃物排放量	附录-关键绩效表
	E3.9	危险废弃物排放强度	附录-关键绩效表
	E3.10	废弃物回收利用绩效	附录-关键绩效表
E4: 守护生态安全	E4.1	业务经营对生物多样性及生态的影响	不适用
	E4.2	生物多样性保护行动	第四章绿色发展
	E4.3	生态修复治理	/
E5: 应对气候变化	E5.1	应对气候变化相关风险和机遇的治理机制	第四章绿色发展
	E5.2	气候相关风险和机遇对经营的影响	第四章绿色发展
	E5.3	气候相关风险管理	第四章绿色发展
	E5.4	气候相关风险和机遇方面的目标及表现	第四章绿色发展
	E5.5	直接温室气体排放量	第四章绿色发展、附录-关键绩效表
	E5.6	间接温室气体排放量	第四章绿色发展、附录-关键绩效表
	E5.7	温室气体排放强度	第四章绿色发展、附录-关键绩效表
社会风险管理（S系列）			
S1: 雇佣	S1.1	遵守劳工准则	第二章以人为本

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引

S1: 雇佣	S1.2	多元化和机会平等	第二章以人为本
	S1.3	员工构成	第二章以人为本
	S1.4	劳动合同签订率	附录-关键绩效表
	S1.5	员工流失率	附录-关键绩效表
	S1.6	民主管理	第二章以人为本
	S1.7	薪酬福利体系	第二章以人为本
	S1.8	社会保险覆盖率	附录-关键绩效表
	S1.8	人均带薪年假天数	附录-关键绩效表
	S1.10	员工关怀	第二章以人为本
	S1.11	员工满意度	/
	S2: 发展与培训	S2.1	职业发展通道
S2.2		职业培训体系	第二章以人为本
S2.3		能源管理职业培训投入系	附录-关键绩效表
S2.4		职业培训绩效	附录-关键绩效表
S3: 职业健康和安全生产	S3.1	职业健康管理	附录-关键绩效表
	S3.2	清洁能源使用政通过职业健康及安全管理 体系认证策	第二章以人为本
	S3.3	新增职业病数	附录-关键绩效表
	S3.4	安全生产管理体系	第三章伙伴共赢
	S3.5	安全宣贯与培训	第三章伙伴共赢
	S3.6	隐患排查与整治	第三章伙伴共赢
	S3.7	应急管理体系	第三章伙伴共赢
	S3.8	安全生产投入	附录-关键绩效表

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引

	S3.9	安全生产培训绩效	附录-关键绩效表
	S3.10	安全生产事故数	附录-关键绩效表
	S3.11	工伤/亡人数	附录-关键绩效表
	S3.12	因工伤损失工作日数	附录-关键绩效表
S4: 客户责任	S4.1	产品/服务质量管理	第三章伙伴共赢
	S4.2	产品合格率	不适用
	S4.3	负责任营销	第三章伙伴共赢
	S4.4	止损和赔偿机制	/
	S4.5	应对客户投诉	第三章伙伴共赢
	S4.6	废弃物排信息安全与隐私保护管理政策	第五章诚信经营
	S4.7	客户满意度	第三章伙伴共赢
	S4.8	一般废投诉解决率弃物排放强度	第三章伙伴共赢、附录-关键绩效表
	S4.9	报告期内发生的客户健康与安全负面事件	第三章伙伴共赢
S5: 负责任供应链管理	S5.1	供应链ESG管理体系	第三章伙伴共赢
	S5.2	供应链ESG审查评估	第三章伙伴共赢
	S5.3	审查的供应商数量	第三章伙伴共赢、附录-关键绩效表
	S5.4	因不合规被中止合作的供应商数量	第三章伙伴共赢、附录-关键绩效表
	S5.5	因不合规被否决的潜在供应商数量	第三章伙伴共赢、附录-关键绩效表
	S5.6	供应商ESG培训体系	第三章伙伴共赢
	S5.7	供应商ESG培训绩效	第三章伙伴共赢、附录-关键绩效表
价值创造（V系列）			
	V1.1	服务国家重大战略的理念和政策	第一章万象生态

《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》指标索引

V1: 国家价值	V1.2	国家重大战略贡献领域	第一章万象生态
	V1.3	服务国家重大战略的行动举措	第一章万象生态
	V1.4	服务国家重大战略的行动举措	第一章万象生态、附录-关键绩效表
V2: 产业价值	V2.1	技术创新制度机制	第三章伙伴共赢
	V2.2	技术创新的行动措施	第三章伙伴共赢
	V2.3	节研发投入水量	附录-关键绩效表
	V2.4	重大技术创新成果	第一章万象生态
	V2.5	带动上下游产业链协同发展	第三章伙伴共赢
	V2.6	保障产业链供应链安全稳定	第三章伙伴共赢
	V2.7	ESG参与行业标准制定	第三章伙伴共赢
	V2.8	战略合作机制和平台	第二章以人为本
V3: 民生价值	V3.1	废气减带动就业的行动举措排政策	可持续发展管理
	V3.2	新增就业人数	附录-关键绩效表
	V3.3	参与基础设施建设	第一章万象生态
	V3.4	公益行动领域	第一章万象生态
	V3.5	打造品牌公益项目	第一章万象生态
	V3.6	公益捐赠总额	附录-关键绩效表
报告后记（A系列）			
A1: 未来计划			未来展望
A2: 关键绩效表			附录
A3: 报告评价			报告评级
A4: 参考索引			指标索引
A5: 意见反馈			意见反馈

报告评级

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-ESG 5.0)》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业 ESG 报告评级标准(2023)》。

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性(★★★★☆)

公司成立由董事会、可持续发展委员会、ESG 工作小组组成的管治架构，董事会作为公司 ESG 事宜的最高负责及决策机构，参与 ESG 议题重要性评估及判定，提出 ESG 管理建议，审议年度可持续发展报告，可持续发展委员会通过 ESG 工作小组实现对 ESG 事宜的日常监督及管理；报告所引用的信息和数据客观、真实，公司对内容的真实性、准确性和完整性负责；将报告定位为合规披露履责信息、提高 ESG 管理水平、强化利益相关方沟通、塑造企业负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国际国内 ESG 标准、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题，具有领先的过程性表现。

实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了完善 ESG 治理、服务国家战略、技术创新、节约能源和资源、减少“三废”排放、应对气候变化、服务质量管理、员工健康与安全、可持续供应链等所在行业关键性议题，叙述详细充分，实质性表现卓越。

完整性(★★★★★)

《报告》主体内容从“万象生态”“以人为本”“伙伴共赢”“绿色发展”“诚信经营”等角度系统披露了所在行业核心指标的 91.50%，完整性表现卓越。

完整性(★★★★★)

《报告》主体内容从“万象生态”“以人为本”“伙伴共赢”“绿色发展”“诚信经营”等角度系统披露了所在行业核心指标的 91.50%，完整性表现卓越。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“事故死亡数”“千人死亡率”“因工伤损失工作日数”“一般及以上事故发生数”“承包商死亡人数”“营业场所踩踏并导致人员重伤事件”“客户投诉数目”“提出并已审结的贪污诉讼案件数目”等负面数据，并详细描述华润万象生活针对客户遇到突发情况进行投诉的处理和改善措施，具有卓越的平衡性表现。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“利润总额”“员工培训总时长”“志愿服务活动总时数”“新增就业人数”“温室气体排放量”“综合能源消耗量”等 152 个关键指标连续 3 年的对比数据；并通过“2023 年度商业地产企业表现 TOP1”“2023 年度零售商业地产行业 TOP1”“2023 年度商业不动产影响力企业 TOP1”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》封面延续以往报告设计风格，增强了企业辨识度；设置责任专题，聚焦企业年度履责重点实践，彰显了企业履责的引领性和报告内容的时代感；跨页采用体现企业业务特点的矢量大图，融合企业主营业务元素，整体风格简约清新，凸显行业特色；嵌入二维码进行影像化延伸，扩展报告内容，增强报告易读性和沟通性，可读性表现卓越。

可及性(★★★★★)

《报告》是华润万象生活有限公司发布的第四份可持续发展报告，与公司财务报告同时发布；提供中英文版本，拟在公司官网、交易所网站挂网发布，并利用官微、第三方媒体等社交渠道传播；在公司经营区域进行展示，也可通过网络搜索下载、邮寄等渠道获取报告，具有卓越的可及性表现。

综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《华润万象生活有限公司 2023 年可持续发展报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。



华润万象生活有限公司可持续发展报告连续第二年获得五星级评价

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. 优化关键绩效数据呈现方式，进一步提高报告可读性。

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

魏秀丽

评级小组专家

出具时间：2023 年 4 月 24 日



扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

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

1.您属于以下哪类利益相关方？

- 政府人员 监管机构 股东和投资者 员工 客户
供应商及合作伙伴 社区居民 CSR从业人员 同类企业 其他

2.您对本报告的总体评价如何？

- 很好 好 一般 差 很差

3.您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响？

- 是 否

4.您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何？

- 高 较高 一般 较低 低

5.您认为本报告的结构安排如何？

- 很合理 较合理 一般 较差 差

6.您认为本报告版式安排、表现形式设计如何？

- 很合理 较合理 一般 较差 差

7.您认为本报告的可读性如何？

- 高 较高 一般 较低 低

8.您对公司可持续发展工作还有哪些意见和建议？

扫码反馈

