



循光五载 共襄非凡

Five Years Guided by Light
A Shared Vision Burning Bright



CONTENTS 目录

04 公司致辞

06 关于华润万象生活

- 06 企业概况
- 07 组织架构
- 08 文化理念
- 09 品牌理念

10 2025年焦点

- 10 主要进展
- 12 荣誉与认可

13 责任聚焦

18 可持续发展方针

22 可持续发展管理

01

30 万象生态

- 32 社区沟通及共荣发展
- 51 赋能经济发展
- 52 智慧社区

02

54 以人为本

- 56 人才吸纳与保留
- 57 劳工权益保障
- 61 人才培养发展
- 64 多元化与共融
- 70 职业健康与安全

03

72 伙伴共赢

- 74 客户服务及满意度
- 80 客户沟通参与
- 82 客户健康与安全
- 86 绿色与可持续供应链
- 92 合作交流

04

96 绿色发展

- 98 环境管理体系
- 100 能源管理
- 103 废弃物管理
- 105 水资源管理
- 106 倡导绿色生活方式
- 108 应对气候变化

05

124 诚信经营

- 126 企业管治
- 129 商业道德和反腐败
- 134 知识产权保护
- 134 信息安全及隐私保护
- 137 风险管理

139 附录

- 139 关于本报告
- 141 ESG政策及法规列表
- 145 《环境、社会及管治报告守则》指标列表
- 150 《CASS-ESG 6.0》指标列表
- 156 《环境、社会及管治报告守则》内容索引
- 161 气候相关披露内容索引
- 169 《CASS-ESG 6.0》内容索引
- 177 报告鉴证
- 179 报告评级
- 181 意见反馈



李欣

华润万象生活有限公司
董事会主席

可持续发展委员会主席

公司致辞

循光五载，共襄非凡

2025年是“十四五”收官之年，也是华润万象生活上市的首个完整五年。一年来，宏观经济温和复苏，消费市场承压分化，面对复杂多变的外部环境，华润万象生活锚定“创建世界一流企业，成为中国最具行业影响力的轻资产管理公司”的战略目标，稳基拓新、破局增长，交出了一份穿越周期、韧性生长的优异答卷。

这一年，我们坚持“内涵式增长+外延式发展”双轮驱动，牢牢把握高质量发展主题，坚持深化改革、战略落地与全价值链能力建设一体推进，围绕总部平台化、航道实体化与赛道专业化，构建敏捷高效、充满活力的组织体系。商管持续引领行业发展，零售额同比实现双位数增长，全年新开购物中心14座，在营购物中心达135座，大会员突破8,300万，蝉联年度商业地产企业表现榜首，行业领先地位进一步巩固。物管坚定向城市空间运营服务转型，物业服务面积增至4.26亿平方米，

医院、学校等业态实现高质量规模化拓展，首进克而瑞行业综合实力前三，“城市空间运营服务商”领跑优势更加凸显。

这一年，我们坚定聚焦“2030碳达峰，2050碳中和”目标，积极打造可持续空间与可持续消费场域，不断筑牢绿色低碳管理基石。我们以务实行动构建应对气候变化能力，系统实施七大绿色行动，节能减碳技术与清洁能源应用取得积极进展，公司范畴1、范畴2单位面积碳排放强度同比下降2.48%，旗下5座购物中心实现全绿电运营，年内新增5座绿色商场，全年光伏发电量达1,428.57万千瓦时，CDP气候变化披露评级获“B级”，处于国内行业领先地位。我们与开云集团建立可持续发展战略合作关系，启动零碳店铺试点，倡导并践行可持续生活方式；依托“美好社区绿色计划”，制定《无废社区标杆评价标准》，率先于21座城市创建26个无废社区标杆项目，推动可持续理念真正走进公众生活、浸润日常。

这一年，我们坚持围绕中心、服务大局，在高标准履行社会责任中提升民生福祉，在践行担当中创造社会价值。我们高标准完成第十五届全国运动会、第十二届世界运动会等重大赛会保障任务。积极助力乡村振兴，新承接2座华润希望小镇运营服务，累计服务希望小镇12座，做优做实全国性公益助农与助学活动，不断擦亮“万象守护”责任品牌。我们聚焦社区繁荣及民生福祉，发布第二份社区繁荣报告——《杭州万象城社区繁荣报告》，试点落地业务端赋能指引，有效夯实可持续城市与社区承诺。2025年，我们加快落地社区共建项目，WELL规模计划取得显著成效，30个购物中心与写字楼项目获得WELL HSR健康安全评价，“暖心驿站”建设扩大至全国40座城市项目，为超过40万城市建设者提供关怀与温暖。

2025年的圆满收官，是过去五年华润万象生活“砥砺前行、变革向新”的鲜明注脚，也是过去五年华润万象生活“逆势突围、蝶变成长”的生动缩影。上市五年来，华润万象生活始终从战略高度审视可持续发展，将可持续理念融入企业发展全局，携手各相关方共绘可持续蓝图，推动ESG从基础合规管理迈向生态价值引领阶段。我们搭建以董事会为核心的主动型ESG治理架构，全面落地“153”ESG战略，稳步推进“碳达峰碳中和”，创新打造“万象守护”责任品牌，通过广泛

凝聚利益相关方共识，构筑起协同共生的合作生态。公司在ESG方面的实践获得各方广泛认可：连续三年入选“中国ESG上市公司先锋100榜单”，MSCI（明晟）ESG评级升至“A”级，获Sustainalytics（晨星）“低风险”评级，并在香港恒生、Wind（万得）ESG评级中实现大幅提升。这份成绩，彰显了公司穿越周期的坚实韧性，也充分印证了深耕可持续发展之路的非凡价值。

五年深耕，厚积薄发；破局成势，蓄力腾跃。2026年，面对国家着力推动高质量发展，持续释放消费提振、物业升级、适老化改造等政策红利，我们将锚定“创建世界一流的城市品质生活服务商”宏伟目标，立足稳中求进的工作主基调，坚持将可持续理念融入“十五五”进程，以自我革新回应时代变局，以坚定执行筑牢发展根基，用实实在在的业绩，推动“112366”战略落地，共同谱写“十五五”全面高质量发展的崭新篇章。



关于华润万象生活

企业概况

华润万象生活有限公司（简称“华润万象生活”或“公司”，股票代码：1209.HK）是中国领先的物业管理及商业运营服务商，2020年12月9日于港交所上市，2022年11月18日获纳入香港恒生指数成份股。公司以“城市品质生活服务平台”为战略定位，坚持

围绕“成为客户信赖和喜爱的城市品质生活服务商”的企业愿景，聚焦涵盖商业运营、物业服务、大会员体系的“2+1”业务模式，致力打造全业态、全客户、全产品、全服务一体化生态体系。更多关于公司业务表现内容，请参见《华润万象生活有限公司2025年度报告》



经济

新开业购物中心 **14** 座 在营购物中心 **135** 座

万象服务总在管面积 **4.26** 亿m² 大会员总量超 **8,300** 万



环境

范畴1、范畴2碳排放强度同比下降 **2.48** %

光伏发电量 **1,428.57** 万千瓦时 采购绿色电力 **3.38** 亿千瓦时

可再生电力占整体电力组合超过 **10** %



社会

员工 **37,704** 人 乡村振兴惠及 **1.7** 万余人

30 个项目获WELL HSR健康安全评价

增进超 **32.8** 万名空间使用者健康福祉

组织架构



文化理念



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

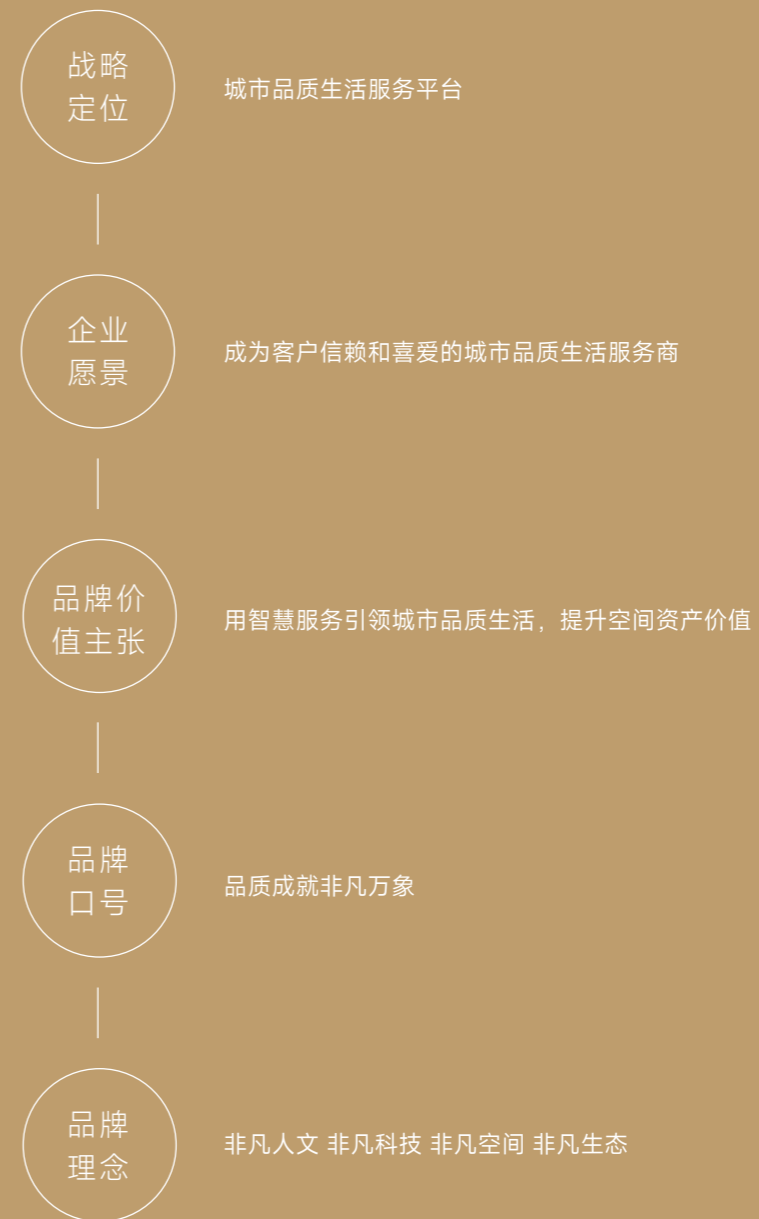
成为大众信赖和喜爱的
世界一流企业



组织氛围

真诚 团结
开放 进取

品牌理念



2025 年焦点 主要进展

01

扎实推进“双碳”目标落地，范畴1、范畴2单位面积碳排放强度同比下降2.48%；由华润万象生活等单位参与主编的中国工程建设标准化协会标准《商场建筑能耗与碳排放计算标准》通过审查，有效填补国内商业建筑运行能耗与碳排放计算标准空白。



03

全年新增6个分布式光伏项目，年光伏发电量1,428.57万千瓦时，全年累计采购绿色电力3.38亿千瓦时，5座购物中心实现全绿电运营；完成5个项目的能源审计。



05

连续第三年开展“爱育希望”全国性公益助学及助农活动，公益助学惠及儿童739人，3年累计惠及4,164名儿童；助农活动帮助农村好产品走向全国170余座城市。



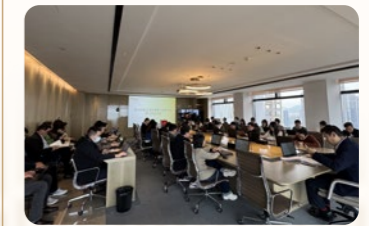
07

聚焦经济活力、友好社区、公共服务、创新发展四个维度，发布《杭州万象城社区繁荣报告》，形成赋能项目可持续实践的《社区繁荣落地指引》（试行）。



09

进一步完善ESG治理体系，编制发布《物业收并购ESG尽职调查指引》，为系统识别、降低ESG风险提供行动指引。



02

WELL规模计划取得积极进展，30个项目获得WELL HSR健康安全评价，在营非凡重奢购物中心全部通过认证；旗下11家单位通过ISO 14001环境管理体系等9类体系认证。



04

落实“美好社区绿色计划”，发布《无废社区标杆项目评选标准》，累计在全国打造26个“无废社区”标杆项目。



06

建设40座服务城市一线工作者的“暖心驿站”项目，惠及40万人次。



08

与开云集团签署可持续发展战略合作计划，启动零碳店铺试点及可持续生活方式倡导与服务，共同倡导并推动负责任的生产与消费。



10

可持续影响力持续提升，连续三年入选“中国ESG上市公司先锋100榜单”，MSCI ESG评级升至“A”，位列Sustainalytics“低风险”评级，恒生可持续发展评级、WIND（万得）ESG评级分别提升至“A-”“AA”，在可持续信息披露、健康福祉、可持续消费方面荣获多项权威荣誉。

荣誉与认可

MSCI “A” 评级	Sustainalytics ESG风险评级为“低风险”	Wind (万得) “AA” 评级	中国ESG上市公司先锋100 第57位
CDP 气候评级“B” 级	恒生可持续发展表现评级 “A-” 评级	商道融绿 “A” 评级	中国ESG上市公司央企先锋100 第28位
2025年IWBI 中国区杰出影响力奖		2025年IWBI 中国区远见引领奖	

2025年度商业地产企业表现100 TOP1

2025年度商业地产品牌价值表现20 TOP1

2025年度商业地产企业ESG发展表现 TOP10

2025年度商业地产企业数字化发展表现 TOP10

2025中国商业物业服务力企业 TOP1

2025中国城市服务企业 TOP1

2025中国住宅物业服务力企业 TOP4

2025中国产业园区物业服务力 TOP30 企业

2025中国物业服务满意度领先企业

2025中国物业服务企业优质服务体系

2025中国物业行业最佳雇主

2025中国物业社会责任贡献领先企业

2025物业服务上市企业卓越财务表现 NO.1

2025城市服务企业卓越表现 NO.1

2025物业服务企业品牌价值卓越表现 NO.3

2025中国上市物企最佳ESG实践

2025中国物业ESG可持续发展领先企业

践行可持续 书写城市品质生活新篇章

责任
聚焦

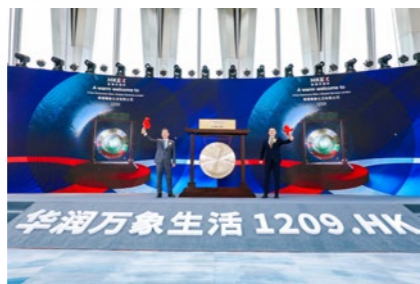
“

五载春秋，镌刻初心
万象征途，照见征程
2020至2025年，是时间的刻度
更是华润万象生活循光而上、韧性生长的奋斗答卷
从资本市场的新生力量，到行业领先的城市品质生活服务商
五年间，扎根时代浪潮
以专业之力激活城市活力
以服务之心守护万家灯火
一座城改变一座城
是商业的叙事，更是责任的延续
点滴微光，汇聚成炬
映照出与城市同频共进的壮阔征程

”

改革转型，重塑可持续治理格局

2020年12月9日，华润万象生活在香港联交所主板上市，跻身年度第三大IPO，以此为起点开启“十四五”发展新篇章。锚定“创建世界一流企业，成为中国最具行业影响力的轻资产管理公司”的战略目标，擘画与城市共生共发展蓝图，将自身的高质量发展轨迹，深度融入城市发展脉搏与人民美好生活进程。



2020年12月9日，华润万象生活（1209.HK）于香港联交所上市

上市以来，华润万象生活组织变革纵深推进，积极打造“总部职能平台化、业务航道实体化、细分赛道专业化”管理模式，以现代化治理体系夯实发展根基，组织效能稳步提升。公司经营业绩全面跑赢大市，逆势交出了一份持续高增长的亮眼成绩单，营业收入和核心净利润五年复合增长率均达到双位数增长，核心净利润和市值持续位居行业首位；商业航道以高品质

商业综合体为载体，激活城市消费动能、服务扩大内需、构筑城市美好生活新场景，持续巩固行业综合实力第一的领导地位；物业航道加快从传统物业服务向城市空间运营服务商全面转型，深度参与城市治理、社区建设与民生服务，积极投身国家重大赛会保障，实现营收规模翻三倍，跻身行业第一梯队，成为城市高效运营、基层治理现代化、民生保障提质的重要力量。

品质创新，为美好生活赋能

以服务赋能城市，以品质焕新生活。华润万象生活始终锚定城市品质生活升级的核心需求，在与城市发展同频共振中深耕致远。从2004年首个购物中心项目深圳万象城开业，到2011年北京清河万象汇，再到2017年深圳万象天地启幕，华润万象生活用持续的产品创新与标杆实践，以“一座城改变一座城”的初心与信念，为城市可持续发展贡献力量。

深圳万象天地：
于2017年开业，作为万象天地产品线的代表作、“街区+MALL”形式的全国先行者，持续面向未来思考商业形态，探索行业前沿的空间运营新解法，让街区的内容活力不断进阶。



立足“城市品质生活服务商”定位，我们坚持“品质引领和长期主义”，与时代同频，积极创新产品与服务，为城市增添美好。带着万象商业20年经验沉淀，2024年，深圳首个“可呼吸开放式商业街区”概念的多元复合型项目——深圳大运天地应运而生，项目集商业街区、生态湖景、公园绿地及专业体育场馆于一体，开业首日客流达20万人次，在为城市

发展注入持久动能的同时，也开辟了新的商业产品形态。与此同时，华润万象生活也在温州龙港积极打造城市运营与服务新模式，提供集环卫管理、政务文化、商业地标于一体的综合服务；以深圳虹桥公园项目为蓝本，通过创新运营，让自然生态与城市生活完美交融，完成从市政公园到“城市情感联结场”的蜕变。



深圳大运天地：

深圳首个“可呼吸开放式商业街区”概念的多元复合型项目，集商业街区、生态湖景、公园绿地及专业体育场馆于一体，开业首日客流达20万人次、首月客流破400万人次。



深圳虹桥公园：

于2024年进驻，以“保留生态本底、激活公共参与”为核心理念，通过创新运营让自然生态与城市融合，完成市政公园向“城市情感联结场”的蜕变。



温州龙港城市运营项目：

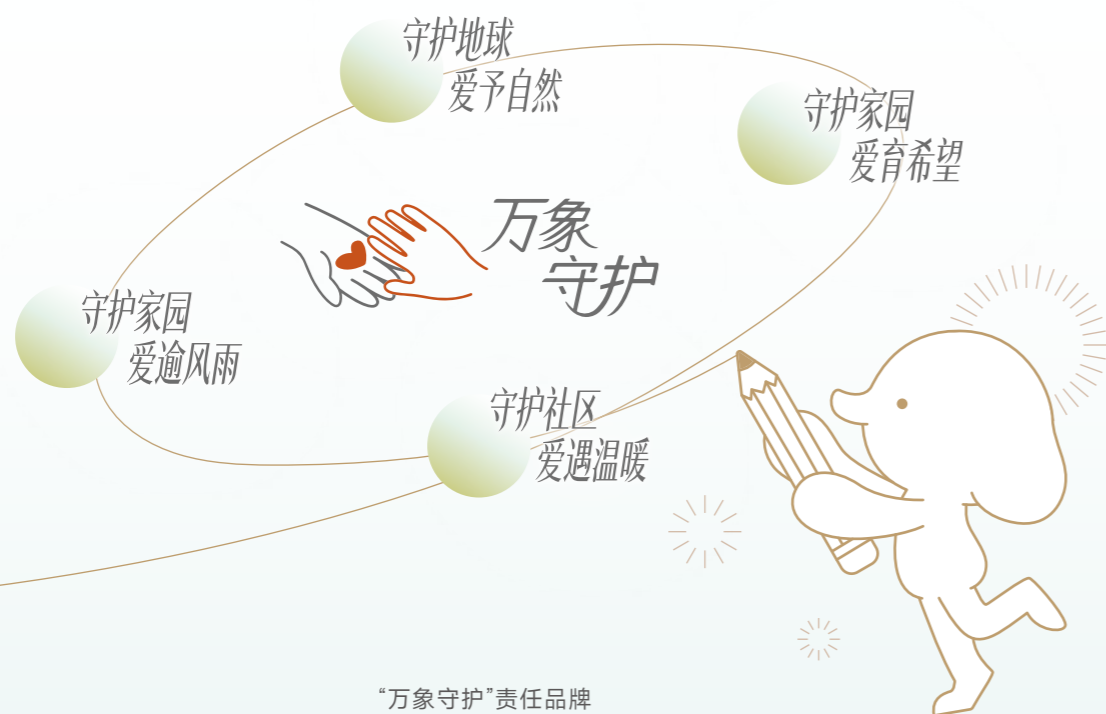
提供集环卫管理、政务文化服务、商业运营于一体的综合服务，有效提升了城市公共空间的服务品质与运营效率，助力龙港市打造国家新型城镇化改革示范样本。



责任践行，在服务大局中擦亮责任品牌

早在首个购物中心项目——深圳万象城建设之初，华润万象生活便做出了一项意义深远的取舍：为给每一位到访者创造与自然接触的可能，主动放弃一片租赁空间，转而打造下沉广场。这一选择，既是对自然与人的尊重初心，也是可持续理念深植于企业基因的体现。时至今日，华润万象生活已推动ESG与可持续从合规管理跃升为战略主动。围绕“万象生态、以人为本、伙伴共赢、绿色发展、诚信经营”五大核心领域，企业系统构建“153”ESG战略，明确碳达峰、碳中和路线图，将ESG实践全面融入经营各环节，并打造出一批彰显品牌价值与责任担当的标杆项目。

在与城市共生共进的进程中，责任始终镌刻于华润万象生活的发展基因。2023年，公司正式发布“万象守护”责任品牌，提出守护地球、守护乡村、守护社区、守护家园四大主张，系统推进低碳环保、乡村振兴、社区关爱、公共责任等领域的社会责任体系建设。积极响应“办好一次会，搞活一座城”重要指示精神，公司全力保障成都大运会、杭州亚运会、中国—中亚峰会等国家重大赛会与活动，在服务大局中彰显责任担当。与此同时，“爱育希望”公益助学计划已连续开展三年，通过设立公益大讲堂，覆盖12座华润希望小镇，累计惠及4,164名农村儿童，以务实行动助力农村素质教育发展。



面对城市发展日益复杂的挑战，华润万象生活明确提出“社区繁荣”主张。基于对深圳万象城、杭州万象城等标杆项目的实践经验评估，公司联合权威机构发布了两份《社区繁荣报告》，并将研究成果积极融入业务运营，为可持续城市发展注入动能。通过系统评估标杆项目与城市、社区之间的良性互动，推动研究成果与业务实践深度融合，探索商业价值与社会价值协同提升的有效路径，使“社区繁荣”主张落实到每一个可感知、可量化的空间体验之中。

2024年，公司主动引入国际权威的WELL健康建筑标准，加入全球领先的WELL规模计划，覆盖50个购物中心及写字楼项目。这一举措将过去难以衡量的“隐性关怀”转化为清晰可控的空间指标，以实践回应城

市发展中的复杂命题，形成一条兼顾人文温度与商业理性的可持续发展路径，也让每一座城市在繁荣中更具生命力。



连续三年开展“万象守护 爱育希望”公益助学活动，举行万象守护公益大讲堂，助力农村素质教育发展，累计惠及4,164名儿童。



2025年11月，华润万象生活统筹组建专项保障团队，圆满完成第十五届全国运动会深圳赛区5个场馆、9个项目赛事及闭幕式保障任务。

2023年，第31届世界大学生夏季运动会在成都举行，华润万象生活作为东安湖体育公园“一场三馆”的保障方，组建超1,200人团队，以专业服务获得一致好评。



五年镌刻下华润万象生活砥砺前行的足迹与荣光。站在第二个五年的新起点，公司将继续秉持“成为可持续发展表现引领行业的世界一流企业”的愿景，以责任为舵、以担当为帆，以每一次坚定实践回应时代召唤，在可持续发展的浪潮中行稳致远。让每一次增长都伴随社会的美好演进，让“万象”不仅在商业版图上生生不息，更在绿水青山与万家灯火中，绽放持久而蓬勃的生命力。

可持续发展方针

华润万象生活制定了全面的环境、社会及管治 (ESG) 战略框架: 以“成为可持续发展表现引领行业的世界一流企业”为愿景, 围绕“万象生态、以人为本、伙伴共赢、绿色发展、诚信经营”五大核心领域, 系统性规划了包括“社区沟通及共荣发展”在内的22项优先议题。

通过这一战略, 公司将持续审视和管理对环境、社会和 经济的影响, 将ESG实践融入企业经营的各个环节, 携手社区、股东、员工、客户、合作伙伴等相关方构建共创共赢的生态体系, 努力创造社会、环境和经济综合价值。



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

万象生态

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

优先议题



以人为本

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

优先议题



伙伴共赢

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

优先议题



绿色发展

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

优先议题



诚信经营

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

优先议题



为了让各部门拥有清晰的行动纲领，同时令董事会、管理层能够监督和评估所采取的措施是否有效，2025年，我们经过内部共识、外部对标及相关方沟通，设立具体及可衡量的可持续发展目标，该目标一共由20项定性及定量指标组成，各项指标均明确了管理部门。

2030年可持续发展目标与指标



发展目标

赋能城市活力
打造可持续城市与社区

万象生态

指标内容

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



发展目标

增进相关方参与
助推行业可持续进程

伙伴共赢

指标内容

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



发展目标

积极应对气候变化
推动绿色发展

绿色发展

指标内容

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



发展目标

坚持以人为本
共享发展成果

以人为本

指标内容

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



发展目标

恪守商业准则
夯实永续发展基石

诚信经营

指标内容

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

2025年度进展摘要

万象生态



• **30** 个购物中心及写字楼项目获得WELL HSR健康安全评价

- 发布第二份社区繁荣报告《杭州万象城社区繁荣报告》，形成《社区繁荣落地指引》（试行）
- 落地第三届“爱育希望”助学活动，覆盖**11**座希望小镇，惠及**739**名儿童

伙伴共赢

- 更新《供方管理实施细则》，将ESG相关认证作为“供方入库考察资料”清单可选项，同等条件下优选具备ESG相关认证供方予以合作
- 与开云集团开启可持续发展战略合作，并启动零碳店铺试点及可持续生活方式倡导与服务
- 对供应商进行ESG风险评估，加入中国供应商ESG评级平台，推动10家供应商参加ESG评级



以人为本



- 全年员工培训**6,040**场次
- 培训总投入**1,287**万元
- 员工覆盖率**100%**

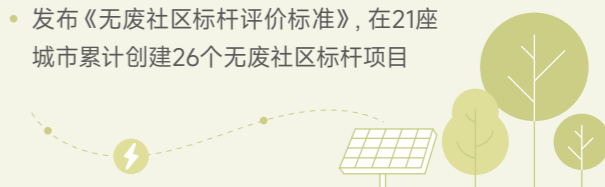
- 落地“励将计划”“凤凰计划”员工领导力培训项目，旨在强化购物中心总经理专业服务能力，提升物业各级一把手履职能力
- 健康与安全培训覆盖所有员工、供应商及承包商员工，损失工时事故率（LTIR）为0.32，维持低位，11家实体通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证
- 开展针对组织氛围的满意度调研，商业航道均值为93.6分，物业航道均值为95.7分
- 获“2025中国物业行业最佳雇主”称号

诚信经营

- 强化客户隐私保护措施，杜绝客户信息泄露事件的发生，开展隐私保护和数据安全的内部审计，组织信息安全培训6次，员工覆盖率达**100%**
- 加强商业道德培训，面向全员开展反腐败与商业道德培训2,668场，组织供应商专项培训33场，公司员工及核心供应商覆盖率达**100%**
- 推动ESG尽职调查纳入收并购，制定《物业收并购ESG尽职调查指引》

绿色发展

- 范畴1、范畴2单位面积碳排放强度较上年度下降2.48%，达成年度降碳目标，相比2021年基准年下降17.62%，CDP气候问卷获得“B”级
- 采购绿色电力33,778.8万千瓦时，5个购物中心实现全绿电运营，新增6个分布式光伏项目，物业园区照明灯采购中太阳能产品占比达25%
- 完成5个项目的能源审计，形成中长期减碳改造计划，通过外部机构专家组评审
- 发布《无废社区标杆评价标准》，在21座城市累计创建26个无废社区标杆项目



可持续发展管理

可持续发展管治架构

华润万象生活建立稳健且有效的ESG治理架构。公司设立可持续发展委员会，从董事会决策层到各部门执行层，理清公司不同部门的职责、角色，确保与ESG议题相关的决策融入公司的战略发展布局并得到有效执行。2025年，我们继续提升各层面的可持续发展管治，重点加强可持续议题与业务的融合管理，日常通过ESG领导小组以及各ESG议题小组协调推动议题进展，确保2030可持续发展目标进程。

<p>董事会</p>	<p>华润万象生活董事会负责领导公司可持续发展事务，积极制定与实施公司 ESG 战略。董事会下设可持续发展委员会，授权监督公司在环境、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。</p>
<p>可持续发展委员会</p>	<p>可持续发展委员会主席由董事会主席担任，其他成员包括执行董事1名、独立董事2名，委员会通过主席向公司董事会汇报可持续发展重大事项。可持续发展委员会按其职权范围，每年至少召开一次会议以检讨本公司在环境、社会及管治等方面的政策、措施和表现，并向董事会提出建议，或应董事会或委员会成员要求，也可以另行召开会议。报告期内，可持续发展委员会召开1次会议，讨论本公司在环境、社会及管治等方面的有关工作进展及工作计划，审阅关于ESG政策、应对气候变化、社区参与等方面重点事项。</p>
<p>ESG领导小组</p>	<p>公司于2024年成立由高级管理层、总部相关部门负责人组成的ESG领导小组，以监督ESG融入公司业务与管理的进展，确保ESG战略目标达成。报告期内，ESG领导小组召开4次会议，ESG领导小组日常由ESG办公室履行相关职责。</p>
<p>双碳领导小组</p>	<p>双碳领导小组负责“双碳”战略决策及监督，领导小组通过“双碳”工作办公室作为跨部门沟通枢纽，统筹推动“双碳”管理目标的制定与实施，确保各项举措高效落地。</p>
<p>ESG议题小组</p>	<p>设置环境、员工、供应商ESG议题小组，议题小组定位为相关领域专家，小组成员由不同背景、学历及工作年限的员工组成，ESG议题小组每季度召开1次会议。</p>

董事会ESG管治声明

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

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

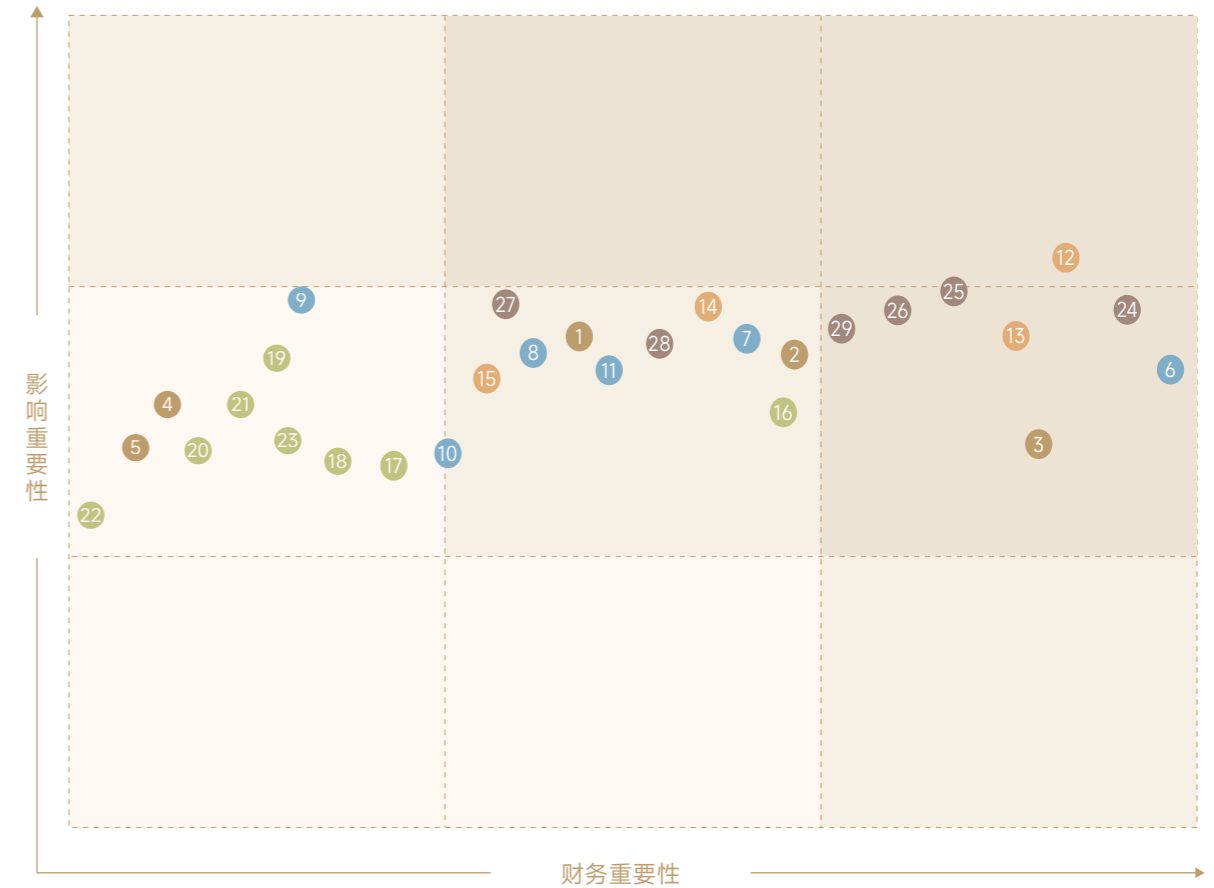
董事会参与ESG议题重要性及优先顺序的评估及判定，对可能影响公司长期可持续发展的议题提出观点和建议。此外，本公司将关键的ESG风险纳入公司整体风险管理体系中，管理层参与评估业务相关的关键风险并制定风险应对措施。

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

双重重要性分析

本公司每年开展一次实质性议题调研分析。2025年，公司进行了全面的双重重要性评估，以确保报告所涵盖的议题与国际公认的最佳报告实践一致。该评估让我们判断报告提及的议题是否对经济、环境、社会以及公司企业价值有重大影响，从而有助于我们从财务及非财务角度识别对ESG策略及目标有重大影响的风险与机遇。

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



实质性议题库				
万象生态	以人为本	伙伴共赢	绿色发展	诚信经营
1 社区沟通及共荣发展	6 人才吸纳与保留	12 客户服务及满意度	16 能源效益	24 经营表现
2 推动本地经济发展	7 劳工管理及人权	13 客户沟通参与	17 可再生能源	25 企业管治
3 智慧社区	8 人才培训发展	14 客户健康与安全	18 废弃物管理	26 商业道德和反腐败
4 公益慈善	9 多元化与共融	15 绿色与可持续供应链	19 水资源管理	27 知识产权保护
5 乡村振兴	10 员工关爱		20 温室气体排放管理	28 信息安全及隐私保护
	11 职业健康与安全		21 应对气候变化	29 风险管理
			22 生物多样性	
			23 传播绿色理念	

可持续发展政策

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

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

可持续能力建设

公司将可持续、ESG领域理论研究作为职能条线重点工作，致力于通过趋势与政策解读、标杆对标分析、宣传赋能等提升公司可持续能力。

一是积极开展内部赋能，公司已将环境、社会及管治主题培训纳入ESG发展目标，以加强公司全体员工对可持续发展前沿、动态及进展的了解，推动建立有效的、常态化的可持续发展能力体系。2025年，公司组织包括气候变化、碳达峰碳中和、WELL健康建筑、国际可持续信息披露趋势主题培训，同

时在企业内网运营可持续、ESG专栏，及时就公司可持续动态与员工进行沟通。

二是主动研发可持续赋能工具，结合深圳万象城、杭州万象城《社区繁荣报告》研究成果及标杆对标，公司组织了社区繁荣落地工作坊，邀请来自职能部门、业务部门管理人员及骨干员工参加，经过工作坊共识，论证形成了《社区繁荣落地指引》（试行），为项目科学化、规范化开展可持续实践提供清晰指南。

2030年可持续发展指标	2025年关键绩效指标	已完成
开展ESG主题培训	组织环境、社会、管治主题培训7场	



联合国WELL建筑研究院（IWBI）举办2025年WELL授牌，现场由IWBI作“WELL赋能企业社会责任发展”分享。



组织首届社区繁荣落地工作坊，来自外部专家、购物中心及写字楼代表项目管理人员参与讨论。

利益相关方参与

华润万象生活深知，利益相关方的参与对可持续发展至关重要，通过与公司员工、消费者、品牌方、租户、供应商、投资者、社区代表等沟通，有助于了解相关方对可持续议题的关注重点及诉求。2023年，公司在制定ESG战略时，广泛邀请公司管理层、员工参与其中，同时咨询外部专家的意见，ESG领导小组、议题小组亦积极向员工及其他相关方宣传公司可

持续发展策略，旨在推动可持续发展策略融入公司业务。2025年，我们采用了双重重要性概念，通过综合评估各议题的财务重要性、影响重要性，以衡量议题重要程度，识别可能对相关方产生重大影响的重要议题并拟定优先次序，以确保与长期可持续发展目标保持一致并应对系统性风险。

案例 青岛万象城发布商业REIT项目可持续发展报告

作为华润商业REIT底层资产，青岛万象城以打造行业可持续投资典范为目标，2025年在基金成立一周年之际，发布国家首批商业REIT项目可持续发展报告。通过构建“合规治理、绿色运营、共创共融、价值创造”四大核心支柱，识别出23项重要议题，以可持续发展报告的方式进行完整披露，全面回应投资者与社会关切，成为商业REIT领域ESG信息披露与实践落地的先行者。



我们构建有效的利益相关方参与机制，确保获取不同看法和期望，识别和回应利益相关方诉求，从而有助于我们厘定现行和将来的可持续发展策略。我们与业务运营直接相关方积极沟通，包括员工、消费者、租户、业主、供应商及投资者，以及与在重点领域为公

司提供指导的外部群体和组织建立良好沟通渠道，如所在社区、非政府组织伙伴、政府、科研机构、媒体及行业协会等。2025年公司主要通过以下方式与主要利益相关方交流，回应相关方诉求，并及时就我们在可持续发展领域的进展进行沟通。

利益相关方类别	诉求与期望	主要回应	主要沟通渠道
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 高质量发展 守法合规经营 支持地区发展 贯彻国家政策 	<ul style="list-style-type: none"> 响应政府号召 依法合规经营 助推城市发展 	<ul style="list-style-type: none"> 会议 日常沟通 公众咨询

利益相关方类别	诉求与期望	主要回应	主要沟通渠道
消费者	<ul style="list-style-type: none"> 产品及服务品质 保护合法权益 提供增值服务 智慧化服务 	<ul style="list-style-type: none"> 保障服务质量 及时响应与解决消费者诉求 运用科技创新或信息科技手段 	<ul style="list-style-type: none"> 满意度调研 会员活动 服务热线
品牌方/租户	<ul style="list-style-type: none"> 商业资源共享 良好运营环境 租金政策合理 合作发展机会 	<ul style="list-style-type: none"> 打造合作项目 提供赋能培训 提供创新增值服务 	<ul style="list-style-type: none"> 满意度调研 租户大会 服务热线 日常沟通
业主	<ul style="list-style-type: none"> 物业服务品质 社区增值服务 社区治理参与 	<ul style="list-style-type: none"> 提供贴心、可靠服务 拓展多元沟通渠道 完善业主投诉管理 	<ul style="list-style-type: none"> 社区活动 管家热线 朝昔APP平台
员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工劳动权益 搭建员工成长与发展平台 关爱员工健康 	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工合法权益 富有竞争力的薪酬福利体系 提供多元化培训项目 提高员工满意度 	<ul style="list-style-type: none"> 员工满意度调查 绩效反馈 职工代表大会 工会组织 员工活动
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 合作互利共赢 实现共同成长 促进行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 严格遵守合同要求 保障供应商员工权益 建立覆盖所有供应商的商业道德体系 	<ul style="list-style-type: none"> 供方入库考察 供应商大会 日常沟通会议 履约评价机制
投资者/股东	<ul style="list-style-type: none"> 稳健价值创造 信息透明公开 股东权益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 加强公司治理 完善信息披露 加强投资者关系管理 	<ul style="list-style-type: none"> 业绩发布会 年报、中期报告 日常信息披露 股东大会
行业协会/产学研机构	<ul style="list-style-type: none"> 遵守行业规范 促进行业发展 促进产业创新 	<ul style="list-style-type: none"> 加强对外交流与合作 参与产业创新研究 	<ul style="list-style-type: none"> 行业论坛、展览 交流活动 研讨会
社会公众	<ul style="list-style-type: none"> 支持社区公益 提供就业机会 应对气候变化 保护生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> 参与社区建设 积极参与社会公益和慈善捐赠 全面践行绿色运营和绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻资讯 公司官网 社交媒体 公众活动
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 信息透明公开 	<ul style="list-style-type: none"> 建立完善新闻发言人制度 增进与媒体的良好沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 新闻发布会 网站及社交媒体 媒体开放日

万象生态

MIXC LIFESTYLE ECOSYSTEM

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

进展摘要

- 30个购物中心及写字楼项目获WELL HSR健康安全评价
- 发布第二份社区繁荣报告《杭州万象城社区繁荣报告》，形成《社区繁荣落地指引》（试行）
- 落地第三届“爱育希望”助学活动，覆盖11座希望小镇，惠及739名儿童



社区沟通及
共荣发展



推动本地
经济发展



智慧社区

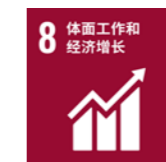
本章涉及的优先议题

层面B8
KPI B8.1/B8.2

本章涉及的HKEX ESG指标

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

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

作为城市品质生活服务商，我们深刻认识到自身业务对城市与社区发展所带来的长远影响。为此，公司坚持将利益相关方诉求全面融入日常运营，系统评估并积极回应业务对城市及社区的影响。我们致力于通过卓越的项目运营，打造具有广泛城市影响力的购物中心与公共空间，持续赋能地方经济，激发城市活力。积极搭建并畅通与社区各方的沟通机制，通过提供高效、多元的公共服务，不断提升社区福祉。在履行社会责任方面，我们着力构建负责任的企业品牌，持续开展形式多样的公益活动，并鼓励员工广泛参与，以实际行动为社区和城市的高质量发展贡献力量。

社区沟通及共荣发展

📌 2030年可持续发展指标	📌 2025年关键绩效指标	🏆 已完成
推动社区繁荣框架融入业务各环节	发布第二份社区繁荣研究成果《杭州万象城社区繁荣报告》，在公司内部试点《社区繁荣行动落地指引》	

作为秉持高品质服务与长期主义的城市运营服务商，华润万象生活以社区长期共荣为目标，推动构建多元主体协同参与的机制，倾听并回应社区关切。2025年，公司与权威科研团队合作，发布社区繁荣第二份研究成果《杭州万象城社区繁荣报告》，该报告以杭州万象城开业15周年为契机，以

实证、大数据等方式系统梳理公司项目与城市、社区协同发展的内在机制。这一研究成果为制度化落地社区繁荣框架提供依据，结合研究成果及工作坊共识，公司发布《社区繁荣落地指引》（试行），旨在以指标化的方式为项目可持续城市与社区实践提供示范与指南。

华润万象生活《社区繁荣落地指引》：

指引目的	作为提升公司项目可持续发展的参考，助力可持续城市建设。	
指标划分	“观察指标”主要用于支持相关方沟通与宣传，反映项目运营表现；“鼓励指标”旨在引导项目将可持续融入业务，鼓励项目主动管理。	
经济活力	维度	用于衡量项目在提升空间资产价值、为相关方带来稳定收益的情况，反映了公司项目对社区经济韧性的积极影响。
	代表性指标	零售额、租赁表现、首店经济、税收贡献率等
友好社区	维度	聚焦于公共设施的建设与发展情况，通过评估并采纳相关方需求、与日常运营融合等，塑造开放、友好、富有归属感的包容性社区。
	代表性指标	无障碍设施、连接度、行人网络密度、公共交通设施密度
公共服务	维度	聚焦于项目利用商业空间提供综合高效的公共服务，同时通过积极参与社区治理，助力提升社区公共效益。
	代表性指标	健康安全认证、文化艺术活动、志愿活动、暖心驿站
创新发展	维度	指在促进社区繁荣方面的新思路、新领域，有助于构建开放协同、多方参与的创新生态，为可持续城市与社区提供示范。
	代表性指标	为相关方可持续赋能、可持续采购、气候适应性评估、废弃物循环利用、清洁能源使用

案例 杭州万象城的可持续实践

杭州万象城坐落于钱江新城核心区，自2010年开业以来，项目持续深耕城市发展脉络，逐步构建涵盖国际名品、潮流零售、多元餐饮及休闲娱乐的综合业态体系。十五载砥砺前行，项目深度融入城市生活场景建设，将可持续发展理念全面融入运营管理，围绕“经济活力、友好社区、公共服务与创新发展”四大维度持续推进运营与服务升级，促进区域商业繁荣与社区融合发展。

经济活力:依托高密度、多业态商业结构，构建集高端零售、商务办公与城市配套于一体的综合经济体系，稳定吸引客流与消费需求，带动就业增长和上下游产业协同发展，增强区域经济水平与长期增长潜力。以2020年为基准，商业销售额实现连续逐年稳健增长，自2024年起，销售额稳居浙江首位。

友好社区:持续开展社区互动及公益活动，促进多元人群交流，增强社区凝聚力；通过包容性空间设计，满足不同人群多样化需求，推动商业综合体向社区友好型城市空间转型。项目已形成覆盖全时段、全场景的稳定客流吸引力，工作日日均客流达8万人次，周末客流突破10万人次，空间活跃度与场景黏性表现突出。

公共服务:依托综合体优势，优化交通衔接与人流组织，提高区域通行效率，缓解核心城区公共空间承载压力；完善公共休憩、信息指引与安全管理设施，为市民和访客提供便捷、有序的公共服务体验。用户调研显示，超九成受访者对万象城综合体公共区域表示“很满意”或“满意”，体现顾客对其空间环境的高度认可。

创新发展:将创新理念融入规划建设与运营管理，通过数字化管理、精细化运营，持续提升资源配置效率与空间使用效能；在商业模式与服务内容上不断迭代，积极回应城市更新与可持续发展需求。2025年，杭州万象城会员数量突破186.8万，客流同比增加13.2%，发展成效显著。更多详情，请查阅《杭州万象城社区繁荣报告》



城市空间运营

城市空间是人类社会、经济与文化活动的核心载体。2025年，华润万象生活持续深耕城市空间运营，聚焦城市空间、商业综合体、写字楼、物业社区等业态，通过城市生态圈一体化运营与服务，构

建集消费、居住、社交、文化于一体的多功能服务场景，打造充满活力与特色的城市空间环境，更好满足人们对美好城市生活的需求。

城市运营服务

案例 参与新型城镇化建设运营实践

温州龙港市作为全国首个“镇改市”与新型城镇化改革试点，承担着探索现代化城市治理与高质量发展的重要使命。华润万象生活依托一体化城市运营服务能力，深度参与龙港城市建设，在城市环境、文化服务与商业运营三大领域协同发力，推动新型城镇化向更可持续方向发展。

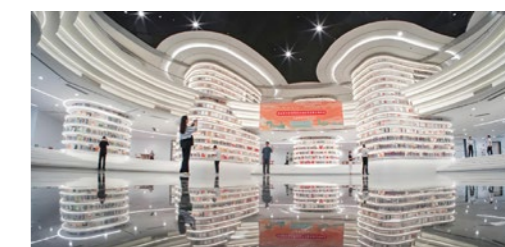
环卫一体化项目:构建“四化一体”智慧管理体系，通过精细化、机械化、智慧化、标准化作业，对全域941万平方米道路及水域实施高品质维护，持续提升城市公共空间运行效率与生态环境质量。报告期内，世纪大道、龙港大道、人民路等22条市政主干道实现清扫保洁全面提质焕新，建立“室外作业，室内标准”，路面尘土残存量稳定控制在 $\leq 5g/m^2$ 标准。

市民中心项目:高标准完成市“两会”等重大政务会议服务保障任务，并积极引入国家图书馆优质资源，打造“最美图书馆”文化新地标，开通与国家图书馆馆际互借服务，加入温州市“书香门第”活动体系，同时新增城市书房、少儿早教产业与阅读驿站等文化空间。全年累计开展各类文化活动425场，覆盖读者14.5万人次，持续丰富市民精神文化生活，提升公共文化服务可及性。

滨江汇项目:龙港首个公园型商业街区，围绕“首店、旗舰店、特色店、体验店”开展精准招商，并设立“龙港匠心”专区，吸引优质本土品牌、老字号创新店及非遗传承人工作室入驻，创新打造民谣Live、茶楼、原创美学等特色业态组合；同步策划“Kids泼水派对”“星光Live秀”“复古游园会”“手作创意市集”等主题IP活动，有效带动街区客流增长与消费活力提升，实现社会价值与经营效益协同提升。



龙港环卫一体化



龙港市图书馆

案例 党建引领社区运营与物业治理

华润万象生活持续探索社区运营与物业治理深度融合的城市运营服务模式，推动基层治理与社区服务协同提升。公司立足片区运营品牌定位，联动政府区域化党建、企业党建共建及业主、社会组织与外部主理人等多方力量，构建“三层空间、四大板块、八大IP模块与十二时辰”框架，输出场景化、常态化的社区服务与活动体系，持续丰富社区文化与公共服务供给，促进运营片区内多方美好生活体验与业务发展的协同共赢。

三层空间：建立业主从“家—社区—片区”的三层空间服务架构，分别置入对应服务内容，拓展服务触点，触达更广泛人群，形成更大影响力与消费转化。

四大板块：筛选参与度高、粘性强、需求度高的“文化教育、医疗康养、公益创新及消费生活”四大板块及其细项内容，构建系统化社区内容矩阵。

八大IP模块：对社区发展中的内容进行统一整合、包装与输出，并调动社会专业力量辅助赋能，打造“小蜜邻便民驿站”“少年领航计划”“小润鹊中医康养”“挥爪营地”等八大IP，持续增强社区内容的影响力与专业性。

十二时辰：根据青年、中年、老年群体在社区中的不同活跃时间段，按时间维度进行拆分，配置对应活动内容，提升社区运营的精准性与覆盖度。



小蜜邻便民驿站



小润鹊中医康养



少年领航计划



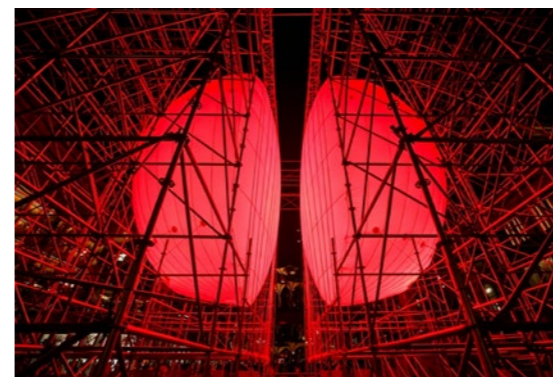
达尔文营地——疗愈花园

在地文化

我们以商业空间为载体，探索文化赋能商业的可持续路径，在促进文化传承与城市认同的同时，助力构建商业发展良性互动的新模式。

西安万象城：以首届“万象长安光影节”为契机，西安万象城引入国际当代光影艺术展览并开展在地化创作。以“光的形状”为主题，打造系列超现实光影艺术装置，隐喻可持续未来中科技、自然与人文的平衡。项目将“长安”文化基因与前沿艺术表达深度融合，推动国际艺术与本土文化的对话与共鸣，有效

吸引客流，带动场内消费，增强项目长期招商与溢价能力，同时丰富市民精神文化生活，助力城市文化软实力传播。活动期间累计客流34.85万人次，较上周期增加6.5万人次，环比提升23%，实现社会价值与商业价值的协同提升。



苏州万象天地：以姑苏文化为内核，项目通过开放式建筑与生态友好设计，将苏式街巷肌理、园林意境自然融入商业空间。创新提出“登台”理念——源自苏州戏曲传统，打造集展陈、互动、公共文化服务于一体的复合型空间。业态层面，引入苏州博物馆艺术商店、吴物、程小棠等14家代表性文创及生活

美学品牌，形成传统文化与现代潮流交融的特色矩阵。运营层面，“登台”舞台区联动SONY、吴物、安与雷等品牌，举办20余场传统文化主题活动，持续营造“苏式美学生活”沉浸式场景。项目有效推动历史文化活化利用，丰富城市公共文化供给，成为传递现代都市文化温度的标杆实践。



深圳万象城：2025年，深圳万象城以“溯源”为主线，成功举办3场品牌文化深度探索之旅，邀约近30位会员，从深圳“玛丝菲尔大厦”启程，深入东莞“华为松山湖小镇”，构建起一条连接城市精神与品牌灵魂的文化探访路径。活动突破传统商业体验边界，带领会员走进品牌发源地与文化腹地，通过“深度导览”“时尚大秀”“科技探索”等稀缺体验，沉浸式感受玛丝菲尔&ZHUCHONGYUN的匠心美学与华为的科技底蕴，让会员读懂品牌背后的地域基因与工匠精神。通过挖掘并传播在地文化价值，将品牌成长所依托的土地、建筑与产业脉络转化为可感知的文化资产，为商业空间注入更深厚的城市记忆与人文温度。



大型赛会保障

2025年，华润万象生活积极参与大型体育赛事保障，组建专业团队为多项全国性、国际性赛事提供物业服务、赛事安全及现场保障。

第十五届全国运动会：华润万象生活依托多年大型活动服务经验，为第十五届全国运动会提供全方位赛事保障。公司统筹组建专项保障团队，开展系统化现场勘察，精准规划赛事动线、安保点位与应急通道，对场地设施、消防器材及电力设备进行全面排查与检修，确保关键设施稳定运行；同时联动安保、保洁、工程、客服等多岗位协同作业，制定详尽服务保障方案与应急预案，明确职责分工、压实责任到人，圆满完成“十五运”深圳赛区5个场馆、9个项目赛事及闭幕式保障任务。



第十二届成都世界运动会：华润万象生活以专业化重大赛事服务能力为支撑，为第十二届成都世界运动会提供保障。自接到筹备任务以来，公司统筹组建由500余人组成的综合保障团队，高效推进设备进场、场地搭建与安全演练等重点工作。筹备期间累计开展60余次施工安全交底，完善13项专项应急预案，组织2,000余人次应急演练，同时对赛场实施深度清洁与精细化养护，确保场馆环境整洁、设施安全可靠，护航赛事平稳有序运行。



社区福祉

HKEX ESG守则

层面B8

KPI B8.1

华润万象生活通过旗下运营的商业与社区空间，将健康福祉与友好社区建设系统性地融入日常运营。我们不仅严格遵循国际健康标准，守护空间使用者的健康安全，更通过友好社区实践，持续回应社区

相关方的诉求。同时，我们主动担当城市公共服务者的角色，联动租户、社区等相关方，与所有利益相关方共融共享，持续提升社区福祉的长效价值。

健康与安全

2030年可持续发展指标	2025年关键绩效指标	已完成
购物中心及写字楼项目逐步取得本地或国际健康福祉认证	持续推进全球领先的WELL规模计划（WELL at Scale），30个购物中心及写字楼项目获WELL HSR健康安全评价，1个项目启动WELL铂金预认证，增进超32.8万名空间使用者健康福祉	

华润万象生活始终将空间使用者的健康与安全置于运营管理的重要位置。为系统化落实这一承诺，公司于2024年加入WELL规模计划，借助其全球领先的循证健康框架，指导公司在健康福祉领域的优先事项。我们已将WELL标准的核心策略融入日常运营，并接受第三方严格验证。截至2025年底，共有30个购物中心和写字楼项目获得WELL HSR健康安全评价，确保每一位到访者和办公者在空气、水质、光线等细节体验上，都能享受到国际水准的健康保障。

WELL规模计划进展	
涵盖项目数	获评WELL HSR项目
50 个	30 个
建筑面积	受益人数
752.7 万平方米	32.8 万
WELL铂金认证项目	
1 个(计划中)	

“富有远见的引领者如华润万象生活有限公司，正在重新定义关于‘助人茁壮成长的空间至关重要’这一议题的论述。通过倡导以人为本的场所，华润万象生活有限公司树立了强有力的领先典范，供各界学习。”

——Rachel Hodgdon IWBI总裁兼首席执行官

延伸阅读:

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

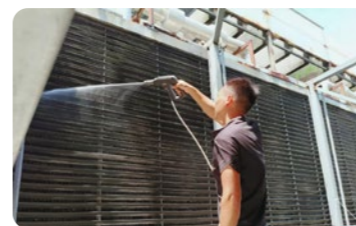
实践亮点

天津万象城健康饮食披露

健康饮食披露实践作为华润万象生活与Well人居实验室的重要合作成果，以“WELL EAT集食行乐”为契机，构建起从建筑空间到餐饮场景的健康全链条延伸。天津万象城积极响应“健康中国”国家战略与城市高品质生活需求，以商业载体为纽带，联动场内10余家餐饮商户完成近20道菜品的权威健康披露，将专业健康认证转化为市民可感知、可选择、可信赖的日常消费体验，有效赋能商户提升健康服务标准，引领区域商业健康餐饮生态新范式，充分彰显央企在民生消费领域的责任担当，为城市商业高质量发展注入健康新动能，成为商业地产ESG实践中健康场景赋能的典型样本。



温州万象城空气质量管理



空调冷却塔清洗

在商场公共区域、空调新风入口、人员密集区域部署PM2.5、CO₂及温湿度监测设备，接入中央系统实时监控并进行超标联动调节；定期维护过滤设备并开展公共场所卫生检测，确保室内空气及环境质量符合《公共场所卫生指标及限值要求》相关要求；制定租户空气质量管理要求，强化空调清洗与油烟净化管理，保障租户与顾客处于健康、安全的室内环境。

社会化应急设施部署

公司持续完善社会化应急体系，通过政府捐赠、社会捐赠、业主自置及公司自购等多元化方式，在主要项目安装AED（自动体外除颤器）设施、开展员工应急救援培训。截至2025年底，累计配置AED设备1,003套，覆盖全国655个在管项目。从商业综合体到社区空间，以实时的应急响应能力，护航空间使用者的健康安全。



CPR心肺复苏培训

Noise measurement report

Date: 12/10/2025, 10:51

Operator: Xie

Place: 杭州万象城-F3休息区

Measurement results

Measurement time (hh:mm:ss)	00:00:16
L _{Aeq}	43.8 dB
Max. level	51.8 dB
L _{Cpeak}	67.7 dB
TWA	dB
Dose	%
Projected dose	%

Notes

噪声检测报告

杭州万象城动静分区设计

在商业空间规划中，杭州万象城充分融入健康与舒适理念，通过科学的动静分区设计，实现商业氛围与声环境的平衡。项目选取28个代表性点位进行噪声检测，将购物区、休息区等静态区域噪声严格控制在60分贝以下，为消费者提供安静、舒适的购物与休憩体验；餐饮区、冰场等动态区域则保留适度热闹与活力，满足不同场景的多元需求，既保障顾客的体验舒适度，又兼顾商业空间的活力，体现商业空间功能布局的人性化考量。

友好社区建设

HKEX ESG守则
层面B8
KPI B8.1

华润万象生活将打造友好社区融入城市运营实践，依托旗下购物中心与写字楼的空间资源，围绕青年就业创业、技能提升、文化交流与社群参与等维度，为青年群体提供创新创业的孵化场景、职业技能的实践平台及社群互动的共享空间。在此过程中，我们引导青年群体成为可持续发展的参与者，通过绿色消费倡导与社区环保共创，将可持续理念融入青年的日常场景，让青年的成长与社区的焕新同频共振，共同构建一个更有活力、更具温度的友好社区。

多元包容社区

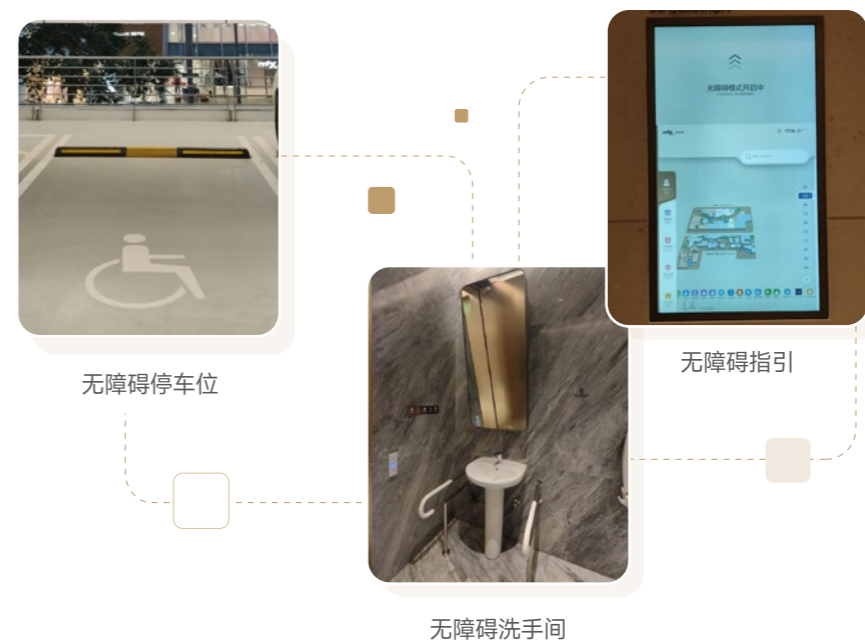
公司立足于项目全生命周期，主动倾听并采纳各利益相关者的诉求，通过深化业务协同与运营融合，致力于打造开放、友好且富有归属感的包容性社区。

杭州万象城立体交通网络：通过构建立体交通网络，实现不同交通方式的高效衔接与协同转换：

• 依托地铁2号线、4号线、9号线三线交汇的优势，联动周边10余条公交线路、多处出租车即停即走点位与超千个地下停车位，通过优化购物中心与各交通节点的动线连接，形成以轨道交通为核心的多层次交通网络，显著提升区域交通可达性。

• 购物中心B1层、B2层分别通过地下通道直连地铁钱江路站D2口与江锦路站B1口，实现地铁与商业体室内零距离、无风雨换乘，大幅提升地铁客流导入效率；同时优化地铁站厅与各交通接驳点的引导标识系统，地下步行连通总长度超300米，确保换乘动线清晰顺畅，构建高效、舒适、一体化的地下步行系统。

深圳万象城无障碍设计：持续优化商场无障碍环境，通过系统化配置无障碍通道、无障碍卫生间及残障人士停车位等基础设施，切实保障特殊群体能够安全、便捷地通行。在提升信息获取与服务体验方面，项目于一期南北区客梯厅引入多功能指引导购屏，特别设置残障人士使用模式，集成店铺路线指引、停车缴费及便民服务等实用功能，让不同需求的顾客都能获得更贴心的服务体验。截至2025年底，商场已累计设置无障碍出入口7个、无障碍电梯5部、无障碍导购屏13个、无障碍洗手间7个及无障碍车位17个，打造更具包容性与温度感的商业空间。



青年友好社区

聚焦青年发展需求，华润万象生活以商业空间为载体，融合消费场景、公共服务与社群运营，打造兼具活力与温度的青年友好社区，持续拓展青年参与城市生活与实现自我发展的多元路径。

南京金陵天地打造空中青年发展街区



项目以“屋顶公园”为核心定位，打造南京市首个挂牌的“空中青年发展街区”，街区集成青年之家、阅读区、咖啡吧与路演舞台会员中心，引入青春小店与青年主理人店铺，营造多元开放的成长空间。在日常运营方面，围绕青年创业、就业、文化与社交需求，联动团委及品牌资源，开展青年主理人市集、厂牌活动、文化展陈等30余场活动，构建全时段、多场景的青年活力聚场。

南京雨花万象天地青年友好商场：项目围绕创新创业支持、学习成长赋能与多元生活体验等，系统构建兼具发展机会与情感连接的青年友好场景：

• 启动青年主理人招募计划，引入30余家青年主理人品牌，其中柚见椿夏、动猿综合运动馆、哆米网球学练馆、晨晶等均为城市首进品牌；

• 联合团区委创立“万象花Young社·宁青Yeah校”品牌，开展夜校课程16场次，丰富青年业余学习场景，助力青年技能提升与自我成长；

• 举办南京首届甜品节、运动消费季、青年消费权益等主题活动，满足青年多元消费需求；

• 开展交友联谊、骑行运动、苏超足球观赛等公益活动60余场次，激活周边青年活力。



■ 丰富社区生活

我们积极参与社区公共文化建设，通过策划丰富多彩的特色活动，加强与相关方的沟通互动，推动企业运营深度融入城市文化生活。2025年，商业航道围绕“情绪、文化、圈层”三大维度，线下通过苏超应援观赛、市集社群、原创IP及社会议题等活动，促进邻里互动与社区凝聚；线上依托微博超话、小红书话题等数字化平台，提升活动触达与社群参与效率，全年相关活动实现亿级曝光。物业航道联合华润置地确立2025年社群品牌框架，通过资源联动降本增效、共享流量，全年举办活动2.9万场，覆盖78.59万人次，获广泛好评；“万象春暖”“全民健康 乐活一夏”等品牌活动持续深化，“万象少年团”“万象银发学堂”等物业特色IP落地全国多地。

闵行城市书房

上海万象城积极促进城市融合与社区服务，在项目内打造闵行城市书房吴中路商圈馆，为周边居民与消费者提供开放共享的阅读空间。读者可通过身份证、读者证或随申码等方式自助入馆借阅图书，在繁华商业场景中享受便捷、静谧的阅读体验。书房面积约为100平方米，藏有党建读物、文化教育、旅游生活、人物传记、散文小说、少儿读物等书籍5,000余册。周边草坪同时打造为宠物友好休憩空间，吸引爱宠人士交流互动，形成兼具文化阅读、邻里社交与休闲放松功能的公共场景，既发挥商业空间的社会服务功能，又有效拓展空间使用价值，丰富社区文化生活。



“全民健康”社群活动



万象服务积极响应国家“体重管理年”号召，于2025年暑期升级推出“全民健康 乐活一夏”第二季活动，在策划设计、执行流程、视觉呈现及活动物料等方面实现全国统一标准，打造形象一致、组织有序、执行规范的高标准全国性社群活动。活动围绕“球类嘉年华”“头脑嘉年华”“水上嘉年华”“减脂课代表”“万象小马会”等特色模块展开，覆盖全业态服务场景，持续丰富业主健康生活体验，累计吸引33.93万人次参与。

社会公益

HKEX ESG守则
层面B8
KPI B8.1、B8.2

华润万象生活持续深化志愿服务与社会公益实践，以“红色同心圆”党建品牌为引领，依托遍布住宅与商业项目的多元化服务阵地，针对外卖骑手、快递员等新就业群体，提供休憩补给、应急帮助等即时关怀；围绕老年群体，常态化开展健康义诊、数字技能培训等暖心服务。通过推动商圈商户、社会组织与志愿力量的联动，让公益从单向传播走向多方参与，构建有温度、有活力的城市公益生态。

案例 打造“红色同心圆”，共建城市公益生态

“红色同心圆”是华润万象生活依托城市综合体项目打造的党建共建平台，旨在发挥区域内资源集聚优势，促进商圈多方联动。公司通过搭建“党建共建、业务共进、公益同行、生活互享”工作机制，推动圈内成员单位在资源共享、服务协同与价值共创方面形成长效合作。

2021年，公司在深圳建立首个“湾区红色同心圆”，随后在全国多地推广，累计落地27家“红色同心圆”，吸引近400家共建单位。依托该平台，公司组织成员单位在志愿服务、社区关怀、公益宣传等方面高效联动，持续放大社会公益的集聚效应与影响力，形成资源共享、优势互补的商圈公益生态。

2025年公司依托“红色同心圆”广泛开展各类公益活动，围绕“公益捡跑”“公益减排”等主题，累计开展各类公益活动20余场，直接参与人数超4,000人次，进一步提升“红色同心圆”品牌知名度。



“万象青春 志愿前行”公益捡跑活动

■ 暖心驿站

公司结合各项目实际，通过对物理空间进行功能改造，增加生活便利设施，为外卖、快递、环卫等城市一线建设者提供休憩、充电、餐饮加热等便利服务。截至2025年底，已在全国40座城市的项目建设“暖心驿站”，累计惠及40万人次。

打造“一站式”服务生态圈

商业华中大区打造7座驿站，依托商圈资源，推出专属优惠及工作餐折扣，设置骑手专属停车点，同时整合属地资源，设立“小哥夜校”“小哥调解室”，主动融入区域友好城市建设，全年累计举办志愿活动近百场，服务7,000余人次，南昌青山湖万象汇、合肥庐阳万象汇爱心驿站获评省级“最美工会驿站”。



成都“万象补给站”

2025年物业成都公司在成都24城项目设立“万象补给站”标杆站点，联动街道、社区与公益组织构建服务网络，为外卖骑手、快递员、环卫工人等户外劳动者免费提供饮水、休息、充电与避雨等服务。自物业成都公司2022年发起万象补给站以来，累计为一线工作者送出超15,000瓶矿泉水、近1,000份防暑用品。



骑士友好驿站

重庆万象城通过空间再优化，建设2座骑士友好驿站，为快递员、外卖员免费提供充电、饮水、热饭、药品等便民服务，联动“饮品甜品联合团支部”爱心商户常态化开展夏送清凉、冬送温暖饮品慰问活动，累计服务骑手、快递员600余人次。



宁波万象城工会驿站

驿站联动宁波市总工会开展“新就业群体免费体检服务”，累计吸引130余人报名参与，为保安、保洁、外卖骑手等群体提供血常规、心电图、腹部B超等体检项目。两年来，相关活动累计服务新业态就业群体和户外劳动者6,000余人次，荣获中华全国总工会“2025年全国最美驿站”称号。



乡村振兴

HKEX ESG守则
层面B8
KPI B8.1、B8.2

2030年可持续发展指标

持续打造“万象守护”责任品牌，积极履行社会责任

2025年关键绩效指标

举办第3届“万象守护 爱育希望”全国性公益助学及助农活动，覆盖11座华润希望小镇，惠及739名儿童

已完成

华润万象生活将乡村振兴作为履行社会责任的重要内涵，依托“万象守护”责任品牌，充分发挥服务引领与资源整合优势，以长期性、持续性、系统化的资源投入，统筹推进多领域公益行动，持续助力乡村教育发展与产业振兴，拓展乡村振兴实践的深度与社会影响力。

红色管家

“红色管家”是华润万象生活深度参与并有效融入社区治理的工作平台，结合高品质物业管理的资源优势和城市社区服务的丰富经验，2021年，我们将“红色管家”模式首次引入华润希望小镇物业管理。以“红色管家”为切入点，探索形成“管理协同、路径多元、成果共享”的生态型乡村治理模式，推动物业服务与乡村振兴深度融合。红色管家助力希望小镇环境治理的同时，也就近吸纳小镇村民就业，提升小镇的综合防治水平。2025年，华润万象生活红色管家新入驻康乐、沂蒙2座华润希望小镇，累计为12座华润希望小镇提供物业管理服务。



“红色管家”入围华润集团标杆党建品牌评选

延伸阅读：红色管家“三联五共”机制：

• 三联：组织联建、安全联防、发展联促

突出党建引领作用，把“组织联建”作为推动乡村治理的动力引擎，通过助力组织振兴为乡村振兴加油鼓劲。

注重“平安乡村”建设，把“安全联防”作为推动乡村治理的保险开关，通过管理与科技相结合为乡村振兴保驾护航。

利用企业优势资源，把“发展联促”作为推动乡村治理的重要载体，通过助力产业振兴为乡村振兴造血赋能。

• 五共：环境共治、文化共育、事务共商、信息共享、合作共赢

引导村民积极参与，把“环境共治”作为推动乡村治理的重要抓手，通过助力生态振兴为乡村振兴擦亮增色。

创新乡风文明实践，把“文化共育”作为推动乡村治理的关键内容，通过助力文化振兴为乡村振兴提供支撑。

通过“事务共商”“信息共享”“合作共赢”等机制和方式参与到小镇治理中，一方面通过强化走访入户和集体协商，掌握村民真实需求，另一方面利用背靠华润集团的独特资源优势，强化信息资源整合，积极共享产品与市场、供给与需求、人才与岗位等多方面有效信息，帮助创造本地就业机会、吸引村民返乡就业。

公益助学

2025年公司持续推进“爱育希望”公益助学行动，联合政府、社区及多方资源，在华润希望小镇开展物资捐赠、公益课堂与文化研学活动，助力乡村素质教育均衡发展。

“爱育希望”公益助学：2025年7月，第三届“万象守护爱育希望”公益助学活动在通化华润希望小镇启动。活动联动政府、专家及小镇村民代表，围绕乡村儿童成长需求开展助学支持与文化体验，通过非遗剪纸课堂、研学互动等形式，让传统文化在孩子心中生根发芽，同步捐赠学习与运动物资及健康关怀用品。自2023年“万象守护”责任品牌发布以来，“爱育希望”公益助学活动累计惠及4,164名儿童，助力农村素质教育均衡发展。



“六尺巷”公益研学：2025年8月，物业上海公司、物业合肥公司联合金寨华润希望小镇，邀请希望小镇学生参加“六尺巷”公益研学活动。活动融合红色教育、文化浸润与物资帮扶，带领学生们开展沉浸式红色剧目体验、传统美德研学及互动实践，给予其物质支持与精神滋养，在学生心中播下红色信仰与传统美德的种子。



延安、海原希望小镇公益助学：2025年，物业成都公司西安项目公司联动华润置地在陕单位，在延安、海原华润希望小镇设立常态化捐赠点，累计捐赠图书300余本、文具近500套、玩具150份。活动还引入乐高等公益伙伴，打造“公益大讲堂”等互动体验课堂，提升公益活动的趣味性与教育价值。



公益助农

公司立足华润希望小镇产业培育，围绕特色农产品提供渠道支持，通过“润物直选”“华润通”等线上平台联动线下渠道，持续拓宽农产品销售路径，促进农民稳定增收，推动乡村产业可持续发展。



“爱育希望”公益助农：充分发挥社区平台与数字化渠道优势，推动优质乡村农产品直达城市家庭。活动依托“润物直选”“华润通”等线上自有社区商城，以及京津冀、晋等地区百余个社区定期举办的“万象市集”线下活动，集中展示和销售南江、延安等11座希望小镇的特色农产品及乡村土特产，丰富村民创收增收路径。



“以购代捐”公益助农：物业成都公司成都区域及西安项目公司组织公益助农体验活动，联合南江、延安、海原华润希望小镇推广特色农产品。活动通过线下试吃、义卖与线上“润物直选”平台联动，动员员工“以购代捐”，拓宽乡村农产品销售渠道。

赋能经济发展

HKEX ESG守则
层面B8
KPI B8.1、B8.2

华润万象生活深耕城市生活服务领域，在实现自身经营价值的同时，持续助力区域经济稳健发展。围绕城市消费升级需求，依托产品线的差异化定位，探索夜间经济与首店经济的多元落地形态，通过场景焕新与特色活动策划，延展消费时空、丰富消费供给，持续激发市场活力，推动城市商业生态向更具韧性与活力的方向发展。

商业零售额

2025年，公司购物中心业务表现出较强韧性，增速保持行业前列，全年新开购物中心14座，购物中心零售额2,660亿元，同比增长23.7%。

新开业购物中心 14 座	零售额排名当地城市市场前三的购物中心数量 105 座
购物中心总数 135 座	零售额排名当地城市市场第一的购物中心数量 54 座

夜间经济

我们以资源整合与场景创新为抓手，打造兼具品质与创意的夜间消费示范项目，将前沿潮流与城市烟火气有机融合，培育差异化的夜间消费地标，持续激发夜间消费潜力，推动城市夜生活方式提质升级。2025年，公司旗下共7家单位荣获“夜经济坐标”“夜经济示范街区”“夜间餐饮聚集示范区”等称号，进一步彰显公司在城市夜间经济培育与品质消费场景打造的示范引领作用。

杭州万象城激活城市夜间消费：聚焦夜经济赛道，杭州万象城通过民心路外街改造、顶奢品牌共创与业态升级，结合亮化改造、跨街艺术装置、分时经营及“直播+”活动激活夜间消费，带动客流与销售双提升，打造城市级夜间消费标杆，获评“杭州市首批夜间餐饮聚集示范区”“第二批浙江省夜经济坐标”。



绍兴天地打造城市夜生活地标：依托“街区+Mall”空间形态，绍兴天地通过规划场内主题区域，集聚餐饮、娱乐、生活方式等延时业态，常态化开展草坪音乐会、主题市集、无人机灯光秀等高品质夜间活动，塑造具有辨识度的夜间消费目的地，推动区域夜经济繁荣与城市更新。



首店经济

我们持续引入全国或区域首展及首店，通过高能级品牌集聚与场景创新，打造差异化消费矩阵，激发年轻客群消费潜力，带动客流增长与商圈升级，推动城市消费结构优化与区域经济活力提升。

重庆万象城：以首店经济为引擎，引入全国及区域首展、首店，有效激发商圈活力，带动本地消费升级。全年落地“Jennie Rubify”全国首展、“Rosie Pop-up Store”西南首展、“A Ferrari Day”法拉利F1西南首展等23场高话题度首展、首店活动，持续丰富商圈品牌矩阵，并通过场景化体验与创新营销，将年轻客群的兴趣转化为实际消费，提升项目客流与销售。



深圳万象天地：携手国际时尚品牌GENTLE MONSTER打造全球第三家未来零售空间——HAUS NOWHERE。该项目作为华南首店，将6,914平方米商业空间打造为沉浸式艺术场域，通过巨型装置与先锋叙事吸引湾区居民踊跃打卡，实现首店经济与公共文化服务深度融合。



智慧社区

HKEX ESG守则
层面B8
KPI B8.1

围绕“生产科技化、运营数字化、空间智慧化、数据资产化”，华润万象生活持续推进科技赋能与智慧社区建设，加快数字技术与主营业务深度融合，实现

主航道业务关键环节的数字化全面覆盖，不断提升运营效率、服务品质与精细化管理水平。

生产科技化

聚焦门店管理、业财一体、物业智能化升级、停车平台、人事管理等核心场景，通过推动业务流程标准化、结合AI等最新技术落地实施推广，实现全面降本、提质、增效。

空间智慧化

应用AI、智能物联网设备获取在管空间环境数据、设施设备运行数据，对多业务场景进行赋能，“十四五”期间完成物业智慧运营平台、商业AI客流、万象云智能设备管理等重大项目试点落地。

运营数字化

打造员工作业平台良域门店管理系统、万象服务员工端，实现在管项目100%覆盖；持续优化一点万象、“良贾小程序”、万象服务业主端，重塑客户服务体验。

数据资产化

通过交易中台、会员画像平台，电商平台等系统构建，在线积累沉淀海量会员行为数据、交易数据；“一点万象”日活134.9万，“万象服务”在线缴费率突破65%，垂类领域均领跑同行。

研发投入
1.42 亿元

研发人员
124 人

荣获2025中国商管企业数字力总榜
TOP1

2025中国物企数字力总榜
TOP7

案例 深圳万象城智慧化运营

深圳万象城将数字技术深度融入城市空间运营与客户服务，通过智能设备与数据系统协同应用，持续提升运营效率与客户体验。

人机协同提升效率：于外围街道与广场引入扫地机器人，承担高频、重复性清扫任务，将原有人力转向精细化保洁与客户服务，推动“人机协同”作业模式落地。

科技普惠升级服务：部署掌纹寻车系统，实现“抬手即寻车”，有效降低老年人、残障人士等群体的使用门槛，同时配套“一键呼叫摆渡车”功能，提升无障碍与普惠服务水平。

数据驱动优化体验：在洗手间厕位铺设智能传感器，联动入口及动线导视屏，实现使用状态实时可视化指引，优化客流组织，并为清洁与资源调配提供数据支撑，推动服务精细化管理。

以人为本

PEOPLE CENTRICITY

华润万象生活致力于构建与员工同心同行的发展平台，通过持续完善人才培养体系、畅通职业发展通道、健全关爱保障机制，公司全力营造安全、包容、协作、共赢的组织氛围，旨在激发每一位员工的潜能，寻求员工个人成长与企业发展的统一。本章主要载明公司致力于在运营各个环节保障全体员工及供应链雇佣劳工权益的举措和进展。

进展摘要

- ✓ 全年员工培训6,040场次，培训总投入1,287万元，员工覆盖率100%
- ✓ 落地“励将计划”“凤凰计划”员工领导力培训项目，旨在强化购物中心总经理专业服务能力，提升物业各级一把手履职能力
- ✓ 健康与安全培训覆盖所有员工、供应商及承包商员工，损失工时事故率 (LTIR) 为0.32，维持低位，11家实体通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证
- ✓ 开展针对组织氛围的满意度调研，商业航道均值为93.6分，物业航道均值为95.7分
- ✓ 获“2025中国物业行业最佳雇主”称号



本章涉及的优先议题

人才吸纳与保留

劳工权益保障

人才培养发展

多元化与共融

职业健康与安全

层面B1-B4
KPI B2.3/B4.1-4.2

本章涉及的HKEX ESG指标

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

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

公司制定并实施《人权政策》，该政策适用于所有运营活动，作为保障公司员工、供应商及承包商员工权益的框架，《人权政策》涵盖了诸多劳工实践领域，包括为应聘者提供公平、平等的就业机会，营造多元、包容工作环境，消除任何形式歧视与偏见等。我们建立覆盖全场景的职业健康与安全管理体系，确保员工合理工作时长，提供具有竞争力的薪酬福利以及完善的假期保障；针对男女机会均等，公司对照行业前沿，设立男女员工薪酬比以及平等赋能机会两项可持续发展指标，这将有助于公司检讨议题进展和识别改进空间。此外，公司积极响应国家稳就业、促就业的政策号召，采取多项措施创造就业机会。

人才吸纳与保留

员工招聘

HKEX ESG守则
层面B1、B4
KPI B1.1、B4.1、B4.2

我们严格遵循联合国《世界人权宣言》《国际人权公约》等人权政策及相关法律法规，在招聘中坚持平等机会与合规雇佣原则，坚决杜绝雇佣童工和强制劳动行为，反对任何形式的歧视，不因国籍、民族、性别、宗教信仰、社会身份、地位、生理健康程度或性取向等因素区别对待候选人。公司注重保护员工个人隐私，确保招聘过程合规与公平透明，保障员工在招聘、入职、晋升、离职、工作时数、假期、薪酬福利及隐私等方面的合法权益。

公司主要通过社会招聘、校园招聘以及内外部推荐等多元化方式吸纳人才，商业航道与物业航道分别打造“万象生”“万悦生”校园招聘序列，与高等院校建立校企实践合作关系。我们依托企业招聘平台、第三方招聘平台以及员工推荐等方式，积极引进行业优秀人才，提升组织活力，夯实人才基础。2025年，公司通过“万象引力”等专项招聘计划精准引进行业高能级人才142人，通过“万象生”“万悦生”校园招聘渠道吸纳毕业生323人。

带动就业

HKEX ESG守则
层面B1

我们致力于多管齐下的方针积极带动就业。对于公司员工，以提升员工的专业素养与职场竞争力为目标，在各项目建立常态化学习发展机制，向不同层级员工提供管理能力与专业技能等培训课程。我们积极落实国家关于退役军人接收及安置政策，持续

拓宽就业渠道与发展平台，帮助退役军人融入社会、实现职业转型；持续吸纳应届毕业生就业，为高校毕业生提供多元职业发展机会；优先采用本地化雇佣政策，带动属地居民稳定就业与收入提升，2025年员工本地化雇佣比例为56.7%。

类别	单位	2025年	2024年	2023年
员工总人数	人	37,704	42,046	40,977
吸纳应届毕业生	人	369	620	1,561

案例 吸纳退伍士兵就业

公司将吸纳退伍士兵就业作为每年重点专项工作，2025年物业航道响应国家退役士兵安置政策，结合年度人力资源规划和各业务单元实际需要，多措并举推进退役士兵接收安置工作，统筹专项招聘需求9批次，相关岗位主要集中于安全管理、工程技术支持、物业项目管理等与其优势相匹配的领域，覆盖全国约10个城市；参与线下专项招聘会2次，通过现场设立招聘展位，安排专人进行公司介绍、政策解读、岗位说明及初步面谈，加强公司在退役士兵群体中的认知度和吸引力；设立退役士兵招聘咨询专线，就公司概况、岗位具体职责、职业发展路径、薪酬福利待遇等求职者关切的问题提供详细解答。全年累计招录退役士兵243人，有效拓宽退役军人就业渠道，助力其顺利融入社会、实现职业转型。

劳工权益保障

遵守劳工准则

HKEX ESG守则
层面B1、B4
KPI B4.1、B4.2

公司依据《国际劳工组织核心公约》制定并执行员工权益保护举措，坚决杜绝雇佣童工、强制劳动以及未经授权披露或传递员工个人隐私信息等行为。我们已建立覆盖所有业务的工会和职工代表大会机

制，就涉及员工权益的事项开展沟通与表决；通过签订集体协议等方式，切实保障员工合法权益。2025年，公司员工劳动合同签订率100%，全年未发生雇佣童工、强制劳动、骚扰或虐待等违规事件。

在劳工实践层面，公司各级人力资源部门通过人事管理、劳动用工、假期管理、员工手册等人事制度，保障员工在劳动关系、休息权利、健康及安全保护、合理报酬等在内的合法权益。所有人事制度均在合法合规前提下，通过职工大会或职工代表大

会程序制定。此外，公司建立合规监督体系，由人力资源部门会同法律合规等部门进行监督管理，对各类用工及员工权益保护违规行为设置相应惩戒措施，根据法律法规及实际运营情况持续修订和优化相关制度，确保员工权益保障机制有效运行。

合规、平等与多元包容的劳工实践

- 每年进行市场薪酬调研，确保工资水平达到或高于生活成本估算值或基准水平
- 监控工作时间，包括加班管理，覆盖员工及承包商员工
- 通过考勤与休假制度，明确加班补偿政策，确保员工加班得到相应报酬
- 定期召开职工代表大会，与工人代表就工作条件进行沟通
- 定期开展薪酬回顾，监测性别薪酬差距，确保实现男女同工同酬
- 将员工社会保障覆盖范围扩大到公共计划之外，为员工提供商业保险
- 每年年中、年末通过邮件提醒员工未休年假，当年度未休完年假延期至次年6月，确保员工休完其应享的带薪年假

人权保障

华润万象生活参考联合国可持续发展目标（SDGs）、《国际劳工组织核心公约》《世界人权宣言》《国际人权宪章》、联合国可持续发展目标、《联合国全球契约十项原则》《联合国工商业与人权问题指导原则》及《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利

宣言》等相关原则及倡议，以及中国国务院《禁止使用童工规定》等政策规定，制定公司《人权政策》，承诺严格遵守所在国家及地区各项劳动法律法规和人权标准，并鼓励所有合作伙伴、供应商及承包商遵守。

公司已建立覆盖所有业务的人权评估机制，设定损失工时事故率、员工流失率、合理工作时长等观察指标，以辅助我们进行跟踪和管理。公司于2025年制定《物业收并购ESG尽职调查指引》，旨在为物

业收并购中的ESG尽职调查提供清晰指南，该指引将人权维度作为重要评估内容，重点围绕劳动用工合规性、员工敬业度与满意度等，对标的项目的人权管理体系和潜在风险进行识别与分析。

薪酬及福利

HKEX ESG守则
层面B1

公司基于行业特征和岗位实际，以年为周期开展覆盖所有业务的薪酬市场竞争力分析，以确保公司的薪酬福利体系具有市场竞争力。我们为所有运营地点的员工、承包商员工制定与绩效挂钩的薪酬政策，将薪酬激励与绩效结果紧密结合。绩效考核每半年开展一次，系统评估员工在关键业绩、价值观行为与素质能力等维度的表现。公司持续跟踪绩效考核计划的执行情况并适时调整，组织面向员工的

个人绩效敏捷对话，及时获取其评价与反馈，确保员工个人绩效与组织目标有效协同。

员工福利方面，公司在五险一金等法定保障的基础上，为所有员工制定了包含养老金在内的多元化福利体系，涵盖法定类福利、工作保障类福利、风险保障类福利、生活类福利。

法定类福利

社会保险、住房公积金、法定节假日、法定年假、婚假、产假、陪产假、育儿假、工伤假、丧假、公假

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、“润心坊”员工关爱平台、员工关爱慰问

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

婚礼金、生育礼金、丧事慰问金、公司福利年假、带薪病假、工会俱乐部、节日福利

公司为所有运营地点员工、承包商员工提供

不低于
158天带薪产假

不低于
15天带薪育儿假

公司人均带薪年假天数
8.8天

公司社会保险覆盖率
100%

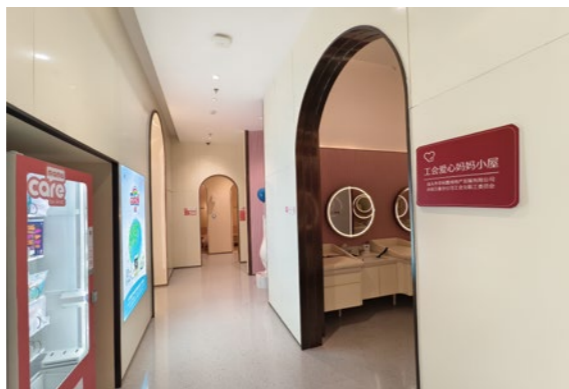
工伤保险投入额
1,467.33万元



案例 汕头万象城“工会爱心妈妈小屋”

汕头万象城工会积极响应广东省总工会女职工委员会关于保障孕产期、哺乳期女职工需求的号召，充分发挥工会在生育关怀与服务支持中的作用，推进“工会爱心妈妈小屋”建设。

对标“广东工会爱心妈妈小屋”规范，项目从私密性、安全性与人性化体验出发完善空间设计与运营管理。通过开展女职工及母婴客群需求调研，并联合属地妇联、社区卫生服务机构等多方参与评估，优化选址与功能配置，配备独立隔断、恒温空调、消毒设备、哺乳沙发、护理台、温奶器及应急医疗箱等设施，打造安全、温馨的母婴友好空间；同时，配备专人负责日常保洁、设备检查与物资补给，并制定使用登记与反馈机制，持续收集使用体验与改进建议，有效提升孕产期及哺乳期女职工的工作便利性与归属感，促进顺利复工与稳定就业。2025年，项目成功获评“广东工会爱心妈妈小屋”省级荣誉称号。



员工持股计划

我们于2020年推出一项员工购股计划，通过员工持有公司股份的方式，将个人发展与企业长期价值紧密联结。根据员工购股计划的相关条款，员工所购股份将受到一定的服务条件限制，这一举措代表公司对员工的信任与激励，也为公司的长期稳定发展奠定坚实基础。

人才培训发展

2030年可持续发展指标	2025年关键绩效指标	已完成
将员工领导力纳入人才培养体系	商业航道开展“励将计划”，强化购物中心总经理专业服务能力；物业航道推进“凤凰计划”领导力发展项目，提升物业各级一把手履职能力	

培训体系

HKEX ESG守则
层面B3
KPI B3.1、B3.2

公司立足业务发展及市场变化，优化完善覆盖全员的培训体系，为各级员工提供职业发展与领导力培训赋能，为公司长远发展与战略落地提供人才支撑。我们的培训体系涵盖中高层经营管理能力培训、后备梯队赋能提升培训以及专业与一线岗位职业技能培训。实施项目包括“万象将才”“万象英才”“万象优才”等培养项目，以及校招生三年培养计划、专业之道赋能培训及一线岗位技能大练兵等专项计划，着力培养复合型管理人才和专业领域专家人才。同时，公司依托线上学习平台提供多元化课程资源，支持员工开展常态化、平台化自主学习，持续提升组织整体能力水平。

我们鼓励员工、承包商员工通过外部学习提升专业能力，支持考取与岗位相关的职业资格证书、接受继续教育及开展学历进修，必要时公司将提供补贴等支持。商业航道人力部门统筹开展职称政策梳理与资格摸排，协助员工申报并提供备考支持；物业航道鼓励一线技能人才参与工程、经济系列职称评定，并提供针对性培训赋能，为技能人才提供平台、场景和政策支持。2025年，创建1个技能大师工作室，1人获“中央企业技术能手”称号，推动36人参与职称评审，其中3人获得高级职称。

2025年开展员工培训
6,040 场次

员工培训总投入
1,287 万元

培训覆盖率达
100 %

■ 新员工培训

新员工培训以快速传递组织使命、价值观与行为规范，帮助新员工顺利融入企业为目标，根据不同岗位类别与工作性质，针对性设计培训时长与课程内容，帮助员工提升初期工作效率与履职能力，促进团队协同融合。2025年，公司共开展各类新员工培训项目及活动258场次。



2025年“未来之星”新员工训练营

■ 领导力培训

我们已经将领导力培训纳入可持续发展目标，旨在为员工提供系统化职业发展与领导力提升赋能。2025年，商业聚焦购物中心总经理群体，围绕经营管理案例、财务管理、商业物业运营及团队管理等核心主题开展专项课程；针对储备管理人员，实施砺将计划、万象将才、万象英才等培养项目，加快关键岗位后备人才成长。物业重点推进“凤凰计划”物业领导力发展项目，开展内部年轻高素质人才选拔，各城市公司搭建管理类岗位培养体系平台，开展万象英才、万象优才等重点培养项目，着力提升项目负责人的综合管理能力。



商业“砺将计划”：以强化购物中心总经理立足市场化的专业服务能力，推动门店组织变革为目标，2025年商业启动在岗店总学习项目“砺将计划”，重点围绕购物中心总经理应知应会强化、综合管理能力提升、标杆门店与最佳实践案例学习、内外部专题分享开展。全年累计开展4期，覆盖近600人次。



物业“凤凰计划”：持续推进管理人才培养，与中山大学岭南学院深度合作打造“凤凰计划”领导力发展项目，聚焦“拓展视野、价值认同、管理提升”三大目标，围绕管理者能力短板开展系统化培养，着力提升干部综合素养与管理能力。首期项目共50名学员参与，集中学习满意度达4.95分。

■ 专业技能培训

2025年公司继续面向一线客服、工程、环境、秩序岗位开展年度“一线技能大比武”，夯实专业技能，保障服务标准。各商业项目、物业项目定期开展职业技能竞赛，坚持以赛促训、以训促用，夯实员工专业技能。商业输出5个专业8大学习地图，覆盖1.1万余人次；物业输出16个专业48门课程，覆盖3.7万人次。

案例 第四届“匠心杯”职工技能大赛

2025年11月，华润万象生活第四届“匠心杯”职工技能大赛在成都举办，比赛吸引各商业大区、直管项目及物业城市公司共320名选手参赛，聚焦商业运营与物业服务两大业务板块，设置客服、工程、秩序、环境、案场等9大赛项，旨在通过实战竞技与经验交流提升员工专业技能与服务水平，持续强化人才梯队建设与组织凝聚力，共评选产生51个人奖项、30个团队奖项。



商业客服赛



物业秩序赛

职业发展通道

HKEX ESG守则
层面B3

公司在总部及各所属单位之间建立人才交流机制，通过轮岗交流、内部竞聘、人才盘点等多种方式，助力员工实现跨专业、跨业态工作，拓宽员工职场发展空间。职业发展通道分为管理、专业、操作三类，旨在形成各施其能、各尽所长的良好人才发展

局面。2025年，商业开展年度职务职级与薪酬回顾工作，按人群分层分类设置调整方案；物业全面实施一线员工星级管理，构建覆盖住宅、写字楼、城市空间、案场等多业态的项目岗位星级管理体系，畅通基层岗位职业发展通道。

多元化与共融

多元化、平等与包容

HKEX ESG守则
层面B1

🔍 2030年可持续发展指标	🔍 2025年关键绩效指标	✅ 已完成
维持男女员工同工同酬；为男女员工提供平等赋能机会	男女员工平均薪酬比率为1:1.04；“万象将才”五期班男女比例为1:1.44，外部引进人才（不含操作类）男女比例为0.8:1，物业新增“首席技师”“特级技师”高端技能岗位，打破性别壁垒，实现技能人才晋升通道全员贯通、机会均等	

公司致力于打造多元、平等与包容工作环境，在员工招聘、任用、发展与留任各环节，坚持以公司发展需求、岗位标准及个人能力与品德为主要依据，客观公正评价每一位员工及候选人，坚决杜绝因种族、民族、宗教信仰、性别、社会身份、地位、生理健康程度等因素产生的差别对待。我们推行各项措施和合作项目，积极吸纳和保留具备不同技能和特质的人才，打造具有活力和包容的组织文化。

公司已将多元化、平等与包容性承诺纳入《人权政策》，积极打造多元化工作团队，欢迎来自不同背景的雇员，并持续在董事会层面推动性别平等。我们的目标是维持男女员工同薪同酬，2025年公司男女员工平均薪酬比率为1:1.04，女性员工占比由32.78%提升至33.26%，未发生与歧视和骚扰相关的事件。

案例 打造性别平等工作室，促进女性平等就业

深圳笋岗万象食家妇女委员会积极推进“促进平等就业”项目，成立专项工作小组并设立性别平等工作室，畅通职场性别歧视投诉渠道，常态化开展专题宣讲、培训与主题沙龙，提升员工性别平等意识与职业发展支持。同时，联动政企单位开展面向妇女儿童及亲子家庭的公益与会员活动，丰富精神文化生活，传递“独立、成长、关爱”的价值理念，为周边妇女组织与个人提供交流学习平台。2025年，项目获授“深圳性别平等工作室”称号，彰显企业在促进平等就业与女性发展方面的实践成效。



员工满意度

HKEX ESG守则
层面B1

🔍 2030年可持续发展指标	🔍 2025年关键绩效指标	✅ 已完成
关注并提升员工体验和满意度	开展针对组织氛围的满意度调研，商业航道均值为93.6分，物业航道均值为95.7分；推动上一年度员工敬业度与满意度调研结果运用，落地系列专项提升计划	

公司每年开展员工敬业度与满意度调研及检讨，重点对组织氛围、员工关怀、工作价值感、认可与激励、培养与发展等方面的措施与成效进行评估，调研范围覆盖不同层级、不同岗位员工，以全面了解员工真实诉求与体验反馈。2025年，公司启动针对组织氛围的调研，重点评估管理人员工作状态、专业水平及团队管理能力。结果显示，商业航道均值为93.6分、物业航道均值为95.7分，调研结果已向各单位进行反馈，各级人力部门也将调研结果纳入年度工作计划，制定具体优化举措。

此外，公司积极推动上一年度员工敬业度与满意度调研结果运用，围绕“职业发展、工作环境、基础保障”方面开展专项行动，增强员工归属感与获得感。商业航道丰富员工关怀措施，举办生日、健康讲座、节庆活动、运动俱乐部、一线慰问等员工活动；物业航道形成140条敬业度、满意度提升督办计划，建立“责任到人、进度到月”的跟踪督办机制，围绕员工关怀及基础保障、改善一线办公条件等开展专项行动，组织关爱活动100余场。

员工关怀

HKEX ESG守则
层面B1

公司持续深化员工关怀举措，不断丰富活动内容与形式，通过开展三八节主题活动、家庭开放日及中秋节日活动等，促进员工工作与生活平衡。2025年，公司实施了如下员工关怀举措：面向一线员工开展休息室改造提升行动，有效改善工作休憩

环境；根据相关政策，提高部分区域员工福利标准，完善节日慰问、生日关怀、婚育慰问、住院探望等制度并适度上调标准；健全困难帮扶与兜底保障机制，全年累计为5名员工提供爱心基金帮扶，发放金额合计22万元。

改善基层项目保洁休息室和办公环境

为提升基层员工休息环境，公司系统调研1,694个基层项目，聚焦休息空间不足、设施配置不均衡及办公环境待优化等关键痛点，分步推进保洁员休息室建设与基层办公条件改善，已覆盖全部基层一线保洁员群体。

2025年，公司总部工会统筹建立专项推进机制，加快保洁员休息室建设与升级改造：投入专项资金，为具备条件但尚未设置休息室的项目加速配置；增配空调、医疗箱、微波炉等设施，对已有休息室及条件待优化的保洁员休息室进行配套升级；同时联动属地工会及政府资源，积极破解部分项目面临的“场地受限”等改造困局。此外，公司推进基层办公环境焕新提升，通过协调办公场所调整、实施空间改造，增配空调风扇、空气净化设备及绿植等举措，持续改善基层员工办公体验。截至2025年底，累计新设保洁员休息室89个，改造升级366个，共1,672个项目办公环境达到合格及以上标准，占比近99%。



“华彩杯”职工运动会篮球赛

2025年11月，由华润置地总部工会主办、华润万象生活工会承办的2025年华润置地“华彩杯”职工运动会篮球赛在深圳举办。来自华润置地总部、华润万象生活、深圳大区、事业部联队的4支队伍展开激烈角逐，充分展现了职工拼搏进取、团结协作的精神风貌，营造了积极向上的团队氛围，进一步推动员工工作与生活健康平衡。



总部平台家庭开放日活动

2025年“六一”到来之际，华润万象生活总部工会联合华润置地总部、深圳大区及商业华南大区等在深单位工会，在深圳万象天地举办“天地童欢·万象绽FUN”家庭开放日活动，吸引近140组员工家庭、400余人参与。活动设置“童心漫游市集”，打造传统漆画、糖画、益智挑战、文化问答等12个主题摊位，同步开展“红色驿站探访+廉洁文化展”实践环节，引导员工及家属在亲子互动中强化价值认同和情感联结，提升员工归属感与幸福感。



民主管理

HKEX ESG守则
层面B1

公司深信，良好的员工参与是实现可持续发展的基石。我们关注员工的工作条件与合法权益，通过邮件、会议等多种方式及时向员工传达经营管理信息；定期召开管理人员会议与运营会议，就发展战略、年度经营指标及经营宗旨进行充分讨论，并要求相关管理人员将会议内容传达至员工。

公司尊重员工的声音，鼓励员工主动反馈意见和建议，建立了工会、职工代表大会及员工座谈会等多

元沟通机制，确保员工意见与诉求能够及时、准确地传递至管理层。公司尊重员工自愿加入工会等法律认可组织的权利，目前员工工会率达100%。工会通过职工代表大会对员工权益相关事项进行沟通与表决；职工代表大会每年至少举办一次，具体时间与议题根据员工权益需求及其紧迫程度确定。公司通过与员工签订集体协议等方式切实保障员工权益，如有必要，员工可在坦诚沟通的基础上与公司开展合法合规的集体谈判。



组织工会换届：2025年，润欣商业公司工会召开第二届第一次会员（代表）大会，依法依规推进工会换届工作，进一步健全工会组织建设、维护职工合法权益。大会审议并表决通过上一届工会委员会工作报告、经费审查委员会工作报告，选举产生第二届工会委员会、经费审查委员会和女职工委员会。新一届委员会召开第一次会议，选举产生工会主席、经费审查委员会主任和女职工委员会主任，并审议通过《华润万象生活工会经费管理实施细则（修订版）》，有效提升工会工作规范化水平。

工会茶话会活动：为增强员工对工会保障政策和福利制度的了解，润欣商业公司工会举办“工会送福 保障随行”主题茶话会，围绕工会保险政策解读和工会福利政策宣贯两大环节，系统介绍各项保障政策的具体内容、适用范围及申领流程，帮助员工更好了解并用足相关权益。活动还设置交流答疑环节与互动小游戏，有效提升参与度和活动氛围，切实将“送服务、送保障、送关怀”落到实处，进一步畅通员工沟通渠道，倾听员工心声，增强员工获得感、归属感与幸福感。

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，可选择通过人事部门、纪检部门及工会向公司提出申诉，公司将对申诉进行调查并作出处理建议。

员工申诉渠道：

- 01 绩效申诉**

公司《员工手册》规定了绩效考核和管理有关步骤，明确申诉处理程序，所有新员工在入职时将收到员工手册并参加入职培训；
- 02 纪检通道**

面向公司员工、供应商、承包商及所有合作方，由纪检部门对申诉独立响应和处理，发现问题将予以督促纠偏整改，并依规对有关责任人惩戒；
- 03 公司工会**

员工可就人事及劳动保护、安全保护等向各级工会提出申诉，工会依程序了解核查情况、协调解决申诉问题；
- 04 新员工通道**

纪检和工会通道均在新员工培训环节触达新员工，纪检体系还在各级巡视、巡察等期间进行公示，确保纪检申诉通道覆盖所有员工。

职业健康与安全

HKEX ESG守则
层面B2
KPI B2.1、B2.2、B2.3

2030年可持续发展指标

健康与安全培训覆盖所有员工、供应商及承包商员工；
损失工时事故率（LTIR）维持在1.0以下

2025年关键绩效指标

已完成

针对所有员工、供应商及承包商员工开展健康与安全培训；
损失工时事故率（LTIR）为0.32（覆盖员工及承包商员工）

华润万象生活严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，制定《健康安全政策》，并要求所有供应商、承包商共同遵守。公司以“追求零重大安全事故”为目标，秉持“平等保护、预防为主、全员健康”的管理原则，建立系统化的健康安全管理体系。依据ISO 45001标准建立职业健康安全管理体系，覆盖总部及所有运营项目，实现职业健康安全管理的制度化与标准化运行。

公司设立EHS委员会统筹推动健康与安全战略落地，各级EHS部门作为执行与监督主体协同EHS委员会工作落实。EHS委员会由公司执行董事、总裁担任主任，每年定期向董事会汇报年度工作进展。2025年，公司进一步完善EHS治理架构与责任落实机制，将总部部门负责人全部纳入委员会委员，完成总部及各二级单位负责人责任书及安全履职清单签订，实现责任承诺签署率100%，有效落实目标责任，推动EHS工作有序执行。

在工伤预防与健康安全实践层面，对清洁、高空作业、设备维保、交通指挥等环节开展风险识别与分级管控，制定操作规程与应急预案，通过安全培训、配置防护用品与巡查检查机制，最大程度降低工伤事故率。公司通过健康体检、健康咨询、急救培训及多样化文体活动强化员工体质与应急能力，设立心理讲座与咨询热线提供专业支持，推动健康理念融入企业文化，为企业稳健运营夯实人力基础。2025年，公司常态化开展中医问诊、心理疏导讲座、健康跑等活动，有效提升员工安全意识与健康管理能力。

因工亡故人数
0人

员工体检覆盖率
100%

通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证的实体
11家

公司将员工及承包商员工健康安全纳入各单位EHS责任书，具体举措如下：

1

制定《EHS教育培训管理规定》，每年制订EHS目标，全员签署EHS责任书。聘请第三方培训机构，对安全管理人员开展法规更新和消防管理培训，培训完成率100%；

2

每年考核EHS管理事项（含EHS可记录事件、重大安全隐患等）的执行情况，明确安全责任奖惩机制，结果将与总裁在内的管理层薪酬及绩效相挂钩；

3

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

4

规范各单位生产安全事故应急管理，完善应急预案体系，提高应对风险和防范事故的能力；

5

每月定期宣贯职业健康安全培训，开展健康宣传活动；

6

公司制订年度检查计划，定期评估健康安全表现，每月开展安全监督检查。



福州万象城中医生堂：聚焦颈椎病、腰背痛、手腕劳损等常见职业病，福州万象城邀请资深中医专家讲解穴位按摩、工间拉伸等实用技巧，为员工提供精准养生指导。



物业深圳公司心理疏导活动：为营造更加健康、积极的工作环境，2025年1月，物业深圳公司开展心理疏导讲座，提升员工的心理调适能力，增强团队凝聚力。

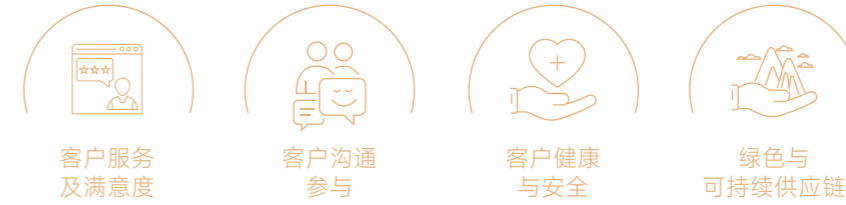
伙伴 共赢

BUSINESS INTEGRITY

华润万象生活坚信可持续发展离不开价值链相关方的广泛参与，通过与伙伴开展建设性的合作，有助于促进资源共享，共同应对可持续发展挑战。我们的伙伴包括品牌方、租户、消费者、物业业主、供应商等广大相关方，我们致力于构建“互利共赢、共同成长、彼此成就”的伙伴关系，共同参与可持续行动，推进可持续发展进程。本章将主要阐述公司在伙伴共赢相关议题的政策、惯例及进展。

进展摘要

- 更新《供方管理实施细则》，将ESG相关认证作为“供方入库考察资料”清单可选项，同等条件下优选具备ESG相关认证供方予以合作
- 与开云集团开启可持续发展战略合作，并启动零碳店铺试点及可持续生活方式倡导与服务
- 对供应商进行ESG风险评估，加入中国供应商ESG评级平台，推动10家供应商参加ESG评级



本章涉及的优先议题

层面B5-B6
KPI B5.2-5.4/B6.2/B6.4-6.5

本章涉及的HKEX ESG指标

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

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

公司建立了涵盖商业道德、客户满意度、健康与安全、可持续采购等领域的政策体系。我们致力于通过健全服务体系和负责任的商业实践，为客户提供高品质服务，积极倾听并回应客户诉求，持续提升客户体验。在供应链管理方面，我们通过制定《可持续采购政策》和《供应商行为准则》，将《阳光宣言》与《廉洁协议》纳入合同条款，并在同等条件下优先选用可持续发展表现突出的供应商，持续提升供应链的可持续水平。此外，我们围绕资源利用、节能减排、废弃物管理等领域，与相关方积极开展务实沟通与合作。

客户服务及满意度

客户服务体系

HKEX ESG守则
层面B6

公司秉承“以客户为中心”的服务宗旨，聚焦商业与物业两大核心场景，推动服务标准迭代与服务体系优化。通过落地《客户报修/投诉处理作业指引》《住宅物业服务分级标准》等制度文件，我们构建起覆盖全流程的服务规范体系，确保从报修响应到投诉处理，从面客礼仪到作业标准，每一个环节均实现“有章可循、有据可依”，有效保障服务质量的稳定与可控。



2025年，公司针对购物中心服务体系进行系统升级。基础服务方面，从用户需求出发，回归服务本质，推进面客标准化进阶、星级客服迭代，以及面客服务一体化研究；特色服务方面，坚持科学、精准为特定人群提供优质服务的原则，重构特色服务体系，迭代Care体系，开发友好服务内容；在高端服务方面，开展大客户团队能力模型建设，迭代空间及服务标准。

万象星服	面向购物中心客户服务岗的认证项目，根据员工考核和认证结果，授予“万象星级客服”认证。
Care by MIXC	于2018年推出，早期专注于为0至6岁母婴家庭提供关怀服务，涵盖母婴室、家庭车位、亲子洗手间等商场空间及设施设备，已延展至儿童、女士、宠物等多个领域。
万象星粹	专注于提供一对一购物中心个性化服务，打造与众不同的高端消费体验。

在物业服务方面，公司积极响应国家“好房子、好服务”政策，发布美好社区2.0“好服务”三优体系，从资产、服务、情绪价值为客户创造多维体验，积极践行“品牌服务年”，获得多项行业权威荣誉。

2025中国物业国有企业百强 **TOP1**

2025中国物业品质服务 **领军企业**

2025中国城市服务企业 **TOP1**

2025城市服务企业卓越表现 **TOP1**

考虑特殊人群的产品与服务

公司以更科学、精准为特定人群提供优质服务为原则，推进特色服务体系重构、Care体系迭代与友好体系开发。在Care体系建设中，我们夯实标准化基础，充分发挥价值主张与服务理念的引领作用，持续提升体系的核心内涵。友好体系则侧重灵活探索新概念，鼓励发展各类友好项目。2025年，我们围绕运动、游客、亲子等主题，选取代表性项目开展友好体系试点，检验服务方案的适配性与可行性，为后续推广与持续优化奠定基础。

Care by MIXC服务体系

全国标准化特色服务体系，统筹整合空间内所有硬件、软性服务以及品牌资源，为各客群提供更周到、更多元化以及更定制化的服务体验。针对不同特定客群对应不同的体系，聚焦深度服务关系，贯穿会员生命周期的专属特色服务。



聚焦育婴家庭在购物中心场景中的诉求，已从简单的哺乳室升级为功能复合的“家庭关怀站”。



在保障环境秩序的前提下，提供宠物专属的户外活动场地、饮水区、专属推车等功能设施，结合互动沙龙、公益活动等，营造宠物友好的氛围体验。



专注3-12岁儿童需求，提供适龄设施与互动体验，营造快乐成长环境。



打造女性专属空间、贴心服务与沙龙活动，助力女性悦享生活，探索自我成长。

友好体系实践

友好体系是项目端自主实施的特色服务探索，侧重氛围营造与社交表达，面向所有购物中心消费者。



骑行友好

杭州亚奥万象天地毗邻亚运村，自带强运动基因，项目聚焦客群需求，打造华东标杆骑行友好商业街区。落地包括骑行淋浴间、停靠点、专属骑行道等20余项软硬件设施夯实服务特色。



运动友好

成都万象城以户外运动为核心，构建“场景、激励、连接、体验”的品牌矩阵，打造骑行友好服务、运动达人进阶、去野运动俱乐部、月度热汗日历体系，提供全新健康生活体验。



游客友好

太原万象城与钟楼街联动，携手山西文旅集团搭建全流程游客服务体系，实现项目客流互通，带动商户销售与异业口碑双提升。



亲子友好

桐乡万象汇聚焦亲子家庭核心客群，建立以“象芽儿童俱乐部”为中心的亲子运营体系，打造原创IP、落地主题活动与权益矩阵。

负责任营销

HKEX ESG守则

层面B6

公司秉持负责任营销理念，以合乎道德且恰当的方式执行营销管理制度，确保所有营销活动真实、合法、透明。我们通过线上线下多渠道公开服务内容，清晰标注服务范围与责任，通过多种渠道定期发布风险提示，提升消费者、业主对服务的认知，确保相关方在决策前即可获得充分、准确且易懂的关键信息。

各购物中心项目以《租户管理手册》作为约束性规范，要求租户明码标价、诚实守信、促销合规、服务达标，规范租户经营秩序，同时各项目均设立客户投诉渠道，作为消费者意见反馈与营销合规监督的重要机制，确保营销活动真实透明、信息披露充分，切实维护消费者合法权益。物业项目则通过悬挂、公示物业服务收费类别、收费标准、服务标准，以及公共区域收益的收支情况等信息，保障业主的知情权和监督权。

购物中心店铺经营规定：

证照合规：禁止无证经营

合约经营：禁止售卖或提供合同范围外的商品及服务

版权授权：禁止侵权行为

宣传健康：禁止使用低俗图案及用语

明码标价：禁止加价售卖商品或提供服务

诚实守信：禁止以假充真、以次充好

促销得当：禁止宣导虚假信息促销

服务得体：禁止差别对待

物业负责任营销举措：

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

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

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

客户满意度

HKEX ESG守则
层面B6

2030年可持续发展指标

持续关注并改善客户满意度表现

2025年关键绩效指标

已完成

物业服务满意度92.71分，同比提升0.95分；商业启动一体化客户洞察体系建设，提升对客户需求的动态响应

客户满意度是衡量公司商业运营与物业服务品质的重要综合指标，反映消费者、租户及业主对服务体验、管理效率和沟通响应的整体认可程度。公司每年聘请第三方机构开展客户满意度调研，广泛收集客户意见和建议，并针对调研发现的问题落实改进措施，推动服务品质持续提升。

2025年，公司围绕“项目无感化、检查常态化、渠道多元化、工具智能化、结果显性化”要求，推进购物中心服务“一体化客户洞察体系”建设。通过以无感化“小问卷”替代传统线下调研，结合大数据与社交媒体拓宽原声渠道，引入AI大模型开展智能分析，搭建CI客户洞察看板，实现结果的实时反馈与动态跟踪管理，推动满意度调研向客户洞察研究升级。在物业服务方面，公司建立覆盖住宅、写字楼及城市空间等全业态、全场景、全触点的全景客户体验管理体系。通过对客户触点进行及时评价，结合周期性满意度、推荐意向及竞争力调研，全方位细化客户体验管理。

第三方物业服务满意度

92.71分

同比提升

0.95分

自调住宅整体得分

91.51分

写字楼整体得分

98.18分

城市空间整体得分

98.86分

案例 以服务升级驱动满意度提升

物业合肥公司昆玉雅筑项目将G1栋架空层改造为“红色驿站”，集基层治理支持、便民服务与邻里交流功能于一体。自2024年12月启用以来，项目常态化开展老年健康讲座、儿童绘本阅读等便民文化活动，将单向的“管理”转变为双向的服务与共治，获得业主广泛认可。客户满意度达98分，在当地住建局第三方测评中多次位列第一，社区凝聚力与居民满意度持续提升。



扫码观看昆玉雅筑小区贴心服务

客户沟通参与

响应客户诉求

HKEX ESG守则
层面B6
KPI B6.2

公司持续完善客户投诉处理体系，制定《住宅客户投诉处理管理规范》《客户投诉处理作业指引》等制度，建立400客户投诉热线、万象服务APP投诉渠道、管家专属服务热线等多样化投诉通道。同时制定投诉升级督办规则，对超出处理时效的事项进行升级处理，形成渠道畅通、快速响应、及时处理、结果满意的闭环管理。此外，公司建立全国VOC跟进机制，分级分类管理客户反馈的问题与意见，聚焦重点问题深入分析，推动客户痛点解决，持续提升项目整体品质与服务能力。

物业服务
报事报修7天关闭率
99.46%

购物中心
消费者投诉解决率
100%

案例 停车系统技术故障整改

投诉内容 2025年3月18日，客户反馈其在出场前已使用停车小程序完成停车费支付，停车场ETC系统再次自动扣费，造成重复收费。

处理过程 项目第一时间将情况同步至物业部及信息部进行核查。确认为ETC设备故障生成重复订单，客户反馈情况属实。项目随即与客户沟通处理方案，协商决定以发放停车券形式作为补偿。

处理结果 为顾客发放停车券，顾客表示满意，投诉顺利关闭。

后续改善 对ETC自动缴费机器及系统进行调整优化，进一步提升停车缴费准确性，减少此类问题再次发生。

止损和赔偿机制

HKEX ESG守则
层面B6

公司建立包含公众责任险、财产险在内的多种保险保障体系，配套专业理赔服务机制，针对购物中心内因设施、商品或服务原因导致顾客人身伤害或财产损失的事件，将通过相应保险来实现快速且公平的理赔，切实保护客户合法权益。

优化服务体验

HKEX ESG守则
层面B6

华润万象生活将科技赋能全面融入商业运营与物业服务场景，通过智能工具和数据应用，不断提升服务响应效率与客户体验品质。

- 打造一体化客户洞察体系。购物中心业务推动满意度调研向客户洞察研究迭代，以客户线上行为自动触发的无感化“小问卷”代替传统调研“大问卷”，同时结合大数据收集客户原声，倾听客户诉求。

- “良贾”小程序实现租户入驻、日常营运、物业支持及财务查询100%线上化处理，有效提升沟通效率与管理品质。

- “一点万象”APP完成从消费者服务、内容社区、电商的完整生态构建；上线抖音小程序及鸿蒙版本，持续优化停车等智慧服务体验。

- “万象服务”APP实现多业态全覆盖，构建包含物业基础服务、社区运营及增值业务的一体化数字服务平台。

客户健康与安全

健康与安全体系

HKEX ESG守则
层面B6

华润万象生活将健康与安全置于业务优先考量。公司成立EHS委员会，负责制定并实施健康与安全战略，监督机构为各级EHS部门。EHS委员会由公司执行董事、总裁担任主任，每年定期向董事会报告年度工作。公司遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，制定健康安全管理政策，并要求所有合作伙伴、供应商遵守政策。

求进行重要岗位人员配置，各项目负责人及安全管理员安全类证件持证率100%。通过与租户签订EHS责任书、与相关方单位签订EHS管理协议，以及与业主签订治安/消防安全责任书等方式，压实安全管理责任，确保租户、相关方人员、业主知悉自身的安全职责。2025年，公司未发生生产经营活动危害客户健康与安全的事件，安全管理工作平稳有序。

2025年，公司持续推进WELL规模计划，该计划与国际健康建筑WELL标准相衔接，审视运营端健康安全政策的有效性，旨在提升各项项目的健康安全表现。[更多可查阅万象生态>社区福祉章节](#)

公司每年开展风险辨识工作，基于识别结果制定预警及应急机制，从源头保障客户安全与健康。修订、完善各项安全生产制度，严格按照相关标准要

宣贯与培训

HKEX ESG守则
层面B6

📌 2030年可持续发展指标

📌 2025年关键绩效指标

🟢 已完成

健康与安全培训覆盖所有员工、供应商及承包商员工

针对所有员工与供应商员工开展健康与安全培训

公司扎实推进分级分类的安全培训赋能与宣贯，提升全员安全素养与风险防控能力。我们致力于构建覆盖全链条、持续改进的健康安全体系，范围覆盖公司员工、供应商及承包商员工，不断丰富培训内容与形式，完善效果评估机制，为公司安全稳健运营提供持久保障。

聚焦管理岗位，实施精准赋能

推出“专项赋能培训”机制，面向商业大区 and 物业城市公司管理团队、业务负责人及基层项目第一责任人开展针对性培训。全年举办专题培训20场，覆盖超2,000人次，有效强化安全生产“关键少数”作用。

立足高频风险，确保覆盖全员

推动新员工及在职员工的常态化培训，确保安全培训全覆盖；针对高频风险场景，开发8门EHS短视频课程和58份专项教育培训课件，以直观方式强化安全技能。全年培训覆盖员工约12,500人次，促进安全知识普及与持续更新。

打造宣传阵地，营造安全氛围

设立“平安万象”平台，常态化开展安全知识宣传，以及“安全生产月”“消防宣传月”专项宣传，推动安全文化融入业务一线，在2025年度应急管理普法知识竞赛中，获应急管理部、司法部、全国总工会通报表扬。

员工安全教育培训

2,134,467.9 人·小时

供应商及承包商员工安全培训

3,497,269.5 人·小时

案例 数字工具赋能租户安全培训

针对商业综合体中租户员工数量多、流动性强的特点，商业华东大区设计并上线EHS线上培训系统，引导租户通过微信小程序平台，利用碎片化时间学习灭火器使用、安全用电常识等安全知识，有效扩大安全培训覆盖面，提升租户员工的安全意识与应急处置能力。截至2025年底，已累计覆盖7,136家租户，有效保障客户安全。



应急管理

HKEX ESG守则
层面B6

公司已制定《EHS应急管理规定》《EHS综合应急预案》等相关制度，并建立应急管理组织，负责应急救援指挥工作。针对消防事件时间上的突发性和位置不确定性特点，制定《消防应急双盲演练工作

指引》，明确针对商业项目、物业项目的初起火灾应急响应时间标准和动作标准，提升应对风险和防范事故的能力。2025年，公司开展安全应急演练21,667场次，应急预案演练实施率达100%。

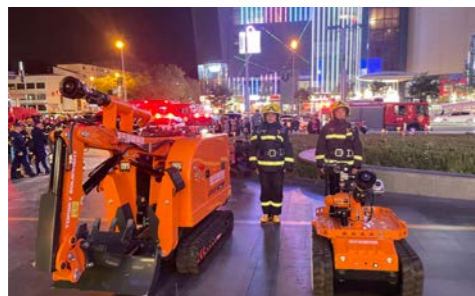
深圳万象城压实基层安全责任

2025年，深圳万象城累计开展物体打击、紧急停电、电梯困人、食物中毒、车辆伤害、高处坠落、火情、顾客受伤、台风暴雨等实操性演练77次，覆盖1,674人次，有效提升员工应对突发事件的处置能力。



呼和浩特万象城政企联动应急演练

2025年9月，呼和浩特万象城与内蒙古自治区消防救援总队联合开展国庆、中秋双节节前人员密集场所灭火救援实战演习，检验应急预案可行性，优化指挥调度与快速响应流程，提升大型商业综合体安全运营韧性。



隐患排查与整治

HKEX ESG守则
层面B6

华润万象生活高度重视安全生产隐患排查与整治工作，公司管理团队持续以分片包干形式深入一线，开展督导检查，督促各层级EHS第一责任人认真管理履职。通过年度飞行检查、动态监督检查、新开商业项目督导检查、安全生产“雷霆行动”、高层民用建筑重大火灾风险隐患排查整治、分片包干等多种形式，及时发现和解决潜在的风险源，有效防范现场安全风险。2025年，公司管理层带队现场督导检查35次，排查并整治隐患28,416项，隐患按期整改率100%。

案例 AI赋能炭火房隐患监测与风险防范

针对使用炭火的餐饮租户设置的专用炭火存放隔间，常州万象城使用AI进行隐患在线监测和分析，识别如锅炉盖未关闭、炭火外溢及周边堆放可燃物等高风险情形。以数字化手段强化隐患排查治理，将风险防控由人工巡检向智能预警转变，隐患识别准确率由93.5%提升至99.6%，有效弥补监控盲区，彰显企业对租户经营安全与消费者生命安全的价值链责任担当，推动商业空间安全治理向精细化、智能化水平持续跃升。



绿色与可持续供应链

2030年可持续发展指标	2025年关键绩效指标	已完成
将ESG要素纳入供应商管理流程	更新《供方管理实施细则》，将ESG相关认证作为“供方入库考察资料”清单可选项，同等条件下优选具备ESG相关认证供方予以合作	

供应链管理

HKEX ESG守则
层面B5
KPI B5.2

● 供应链管理体系

公司制定《采购管理细则》《供方管理实施细则》等多项供应商管理制度，持续完善供应链管理体系，通过动态量化考核和全过程质量管控，提升供应链整体管理水平。通过电子招标采购平台等数字化工具，加强透明管理与实时监管，建立供应链效能评价体系，提升采购效率和管理效能，推动供应链持续优化升级。

我们的供应商主要涉及营运保洁、绿化、保安、工程维修、电梯维保、消防维保、美陈、活动、推广等类别的服务。截至2025年底，公司供应商总数12,134个，其中中国大陆供应商12,126家，港澳台供应商8家。基于《可持续采购政策》和《供应商行为准则》，公司将ESG要素纳入采购决策，鼓励供应商等合作伙伴共同遵守可持续采购政策，共同构建可持续供应链。

● 供应商全流程管理

公司严格落实《供方管理实施细则》，围绕准入、履约和退出等关键环节构建系统化管理机制，并将供应商风险管理要求全面嵌入供应链管理各环节，通过资质审查、合同管理、现场检查和履约评价等措施，识别与管控供应商质量、合规和安全等风险，形成覆盖供应商全生命周期的闭环管理体系。

供应商筛选与准入

公司依据《供方管理实施细则》，通过供方寻源、认证预审和认证考察三个阶段实施供应商筛选与准入管理，对供应商开展资料审核、第三方背调及现场或视频评估，系统识别供应商在地域、行业及商品方面的特定风险，重点评估其在品质管理、环境绩效、职业健康与安全、道德与合规等方面的资质与认证情况，将符合条件的供应商纳入试用分册并实行动态管理。

供应商评估与定级

由采购管理部门组建供应商履约评估小组，围绕产品与服务质量、履约流程、ESG风险等维度，每季度开展1次供应商履约评价。根据评价结果对供应商进行定级，该定级分为A、B、C、D四个等级，对于排名靠前的A、B级供应商给予一定奖励金；D级供应商纳入不合格分册，限定期限禁止参与投标和落地合同签订。2025年，公司通过案头评估与现场评估相结合的方式，共为1,140家供应商进行评估。

供应商退出

供应商出现违反《供应商行为准则》的情况，公司将要求供应商在限定期限内整改，如情况严重或未能及时采取纠正措施，公司将依据合同条款采取列入黑名单、解除合同等处罚，切实维护公平、公正、廉洁的采购环境。

● 供应商发展

公司寻求与供应商协同发展，通过面向供应商开展专业培训与赋能活动，提升其管理水平和履约能力；在合作过程中提供必要的业务指导与支持，推动供应商规范高效履约。针对履约过程中出现的进度延误、质

量安全或重大合约问题，通过分层约谈、协同督导等方式跟踪解决；对本层级难以协调的问题，可提级介入处置，确保问题及时闭环解决，持续提升供应链整体运行质量。

供应商权益维护

HKEX ESG守则
层面B5

华润万象生活始终秉持诚信经营理念，奉行“公开、公正、公平”的交易原则，将阳光采购融入价值链各环节，倡导契约精神，维护供应商在合作过程中的合法权益，大力推广落地公开采购，避免任何个人利益因素干扰，不采取恶性竞争等不正当手段竞争业务，促进市场秩序更加透明高效，为供应商营造公平竞争的良好环境。

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

推动供应商履责

HKEX ESG守则
层面B5
KPI B5.3

华润万象生活系统推进供应商履责，成立由公司管理层及供应链管理部门组成的专业委员会，负责监督供应链ESG风险、供应链管理体系及可持续采购等相关工作，明确其在供应商ESG合作项目中的职责，推动供应商切实履责。公司将可持续发展要素系统纳入供应商准入评价和日常考核，在《供方管理实施细则》中，明确将“ESG相关认证”纳入供方入库考察资料清单可选项，鼓励供应商取得绿色及可持续认证，在同等条件下优先选择具备ESG认证资质的合作方。严格落实《供应商行为准则》，对严重违反准则要求的供应商，有权取消投标资格、终止合作或列入黑名单。

2025年，因不合规被否决的潜在供应商共23个，因不合规被中止合作的供应商共661个。

公司要求所有采购类供应商统一签署《供应商社会责任倡议书》，覆盖诚信道德、阳光透明、技术创新、绿色低碳及共生共赢等关键维度，并通过常态化培训与沟通持续提升供应商ESG履责能力。2025年，各区域采购中心在供应商培训会议、年度供应商大会中全面融入ESG管理要求，全年累计开展供应商社会责任培训238场、举办年度供应商大会7场。

案例 华中区域供应商大会

2025年7月，华润万象生活华中区域采购中心在武汉召开“聚势·进极·生长”年度供应商大会，并联动湖南、湖北、安徽、江西设置线上分会场，围绕廉洁合规、品质共建、协同营销及供方管理等议题，与供应商伙伴深入交流。大会系统宣贯了公司在招投标、合同履约、供方合作等环节的合规与廉洁要求，强调坚守诚信底线，推动营造阳光透明、高效规范的合作环境；同时围绕服务场景拓展、客户需求挖掘及资源整合，倡导上下游协同联动，共同提升市场响应能力与服务价值创造能力。



案例 推动供应商履责，加入供应商ESG评级平台

2025年，华润万象生活加入中国供应商ESG评级平台，通过标准化问卷填写与指标评估体系，对供应商ESG表现进行系统化评价，并将评级结果作为供应商准入、履约管理和风险分级的重要参考依据，强化公司对供应商ESG风险的识别与监控能力，推动形成数据化、量化的供应商ESG管理机制，为优化供应商结构、提升供应链可持续水平提供有力支撑。作为中国供应商ESG评级平台发起单位，公司已推动10家全国集采供方加入平台实施认证，有效提升供应链透明度与风险管控水平，促进供应链整体可持续水平提升。



华润万象生活获“中国供应链ESG管理示范企业”授牌

供应商安全管理

HKEX ESG守则
层面B5
KPI B5.3

公司高度重视供应商安全管理工作，《供应商行为准则》明确供应商在人权、职业健康与安全等方面的责任与要求，将有关结果纳入供应商准入及履约评价。为推进供应商、承包商安全管理，成立由业务部门、安全生产管理部门组成的跨部门工作机制，实施穿透式监督与赋能，向供应商及承包商员工提供必要的培训、宣贯与指引，确保责任要求落地执行。



上海万象城供应商EHS安全管理要求专场培训

公司制定覆盖所有供应商、承包商员工的健康安全管理目标，针对环境、秩序、工程品类采购项目，明确供应商要履行安全生产主体责任，要求其提供足够的安全生产投入、建立健全安全管理机构、配齐具有相应能力和资格的安全管理人员。对于涉及安全生产要求的品类，均在采购合同中要求签署《入场作业安全、环境承诺书》及《相关方EHS管理协议书》，明确安全生产实施细节，助力供应商安全生产工作落地落实落细。



物业沈阳公司2025年供应商会议EHS专题

阳光采购

HKEX ESG守则
层面B5
KPI B5.2

基于“公开、公正、公平”的交易原则，公司将阳光采购理念融入价值链各环节，坚决杜绝个人利益干扰和不正当竞争行为。建立常态化廉洁警示教育机制，针对采购管理部条线全员，每周召开审计合规学习沟通会议、每季度召开廉洁警示教育会议，引导员工牢固树立红线意识、底线思维。

2025年，公司持续推进供应商社会责任与诚信合规文化建设。通过引入电子招标采购平台，积极推广公开采购，并在采购过程中实施评定分离原则，确保采购过程监督与执行相互独立。将《与合作方廉洁协议》《廉洁合规承诺书》《供应商社会责任倡议书》作为招标邀请附件，覆盖所有合作方合同，实现100%签署率，保障招标采购公平、公正与高效。

采购和使用环保原材料

HKEX ESG守则
层面B5
KPI B5.4

公司坚持可持续采购理念，持续推进整体集采与绿色供应链建设，通过集约化管理有效提升采购效率与管理效能。在采购与运营环节优先选用环保材料与低碳产品，不断完善可持续采购清单，推动工服、清洁用

纸、办公家具、复印机、电梯维保、清洁设备等产品及服务逐步纳入全国集采范围，并对具备绿色环保认证的供应商赋予优先合作权。

2025年，公司整体集采率（区域集采+全国集采）超88%，全国集采供应商中超30%具备低碳环保相关认证。

全面推广采购类合同应用电子签章服务，减少纸张使用及和供应商签署合同的旅途碳排放，显著减少人工损耗与纸质浪费。2025年，公司保持合同电子签章率超90%。

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

合作交流

助力可持续合作

📌 2030年可持续发展指标	📌 2025年关键绩效指标	📌 已完成
加大相关方合作, 促进行业可持续进程	与开云集团签署可持续发展战略合作计划, 启动零碳店铺试点及可持续生活方式倡导与服务	

公司积极拓展与相关方的可持续发展合作, 倡导可持续消费, 引导商户为消费者低碳消费行为提供更多便利和选择。公司面向购物中心租户发起《可持续发展倡议》, 并在《购物中心租户设计手册》设置“可持续发展篇章”, 载明公司可持续发展理念。2025年, 我们

继续加强相关方的可持续合作沟通, 将可持续元素纳入“万象伙伴计划”, 该计划为旨在增进与购物中心品牌方全方位合作的专项行动, 通过密切交流, 寻找合作机会, 为行业可持续发展贡献力量。

案例 携手开云集团推进可持续发展战略合作

2025年11月, 华润万象生活在2025上海进博会开幕仪式上, 与开云集团宣布建立可持续发展战略合作关系。双方通过签署合作备忘录, 开启“可持续发展战略合作计划”, 并逐步推动购物中心零碳店铺试点及可持续生活方式的倡导与服务。本次合作依托华润置地与深圳清华大学研究院组建的可持续发展联合研发中心提供全程技术支持, 以创新方式推动国际品牌在中国市场打造本土化、高标准可持续实践标杆。

合作制定了清晰的短、中、长期合作路径, 系统性开展能效提升、绿电应用与碳管理等系列工作。从设计、建造、改造到运营的各环节均体现行业领先的创新性与专业性, 为租户提供可快速复制、高效落地的可持续合作范本, 进一步完善购物中心租户可持续合作体系。

三大阶段: 制定短(1年)、中(3年)、长期(5年)三阶段合作路径

阶梯式进程: 建立基线、优化改造、创新引领

九大领域: 覆盖证照管理、可持续/绿色建筑认证、能源管理、废弃物与资源管理、数据共享等领域

“

我们将共同把可持续理念从战略层面落实到购物中心门店运营中, 从品牌自身行动扩展到整个行业的协同参与, 进而构建一条路径清晰、实施可行的中国购物中心绿色转型方向, 携手迈向环境友好、社会包容、更具韧性的商业未来。

”

—— 华润万象生活执行董事、总裁喻霖康

“

通过与志同道合的购物中心伙伴携手, 并借助清华大学的科研力量, 我们正通过能效提升、绿色电力、碳管理等具体举措将愿景付诸行动, 共同树立中国可持续精品零售的新标杆。

”

—— 开云集团首席可持续发展官兼政府事务官玛丽-克莱尔·达芙



促进行业发展

华润万象生活积极推动行业交流，通过参与行业专业会议、论坛和展览会等方式，深入研讨行业发展趋势与创新实践，促进经验共享与协同发展。公司主动参与行业标准制定，推广行业领先技术与先进理念，为行业可持续发展贡献力量。2025年，由华

润万象生活参与主编的《商场建筑能耗与碳排放计算标准》顺利通过专家组审查，有效填补国内商场建筑运行阶段能耗与碳排放计算标准空白，助力行业绿色低碳转型。

案例 联合腾讯智慧零售，驱动商业智能进化

2025年9月，在2025腾讯全球数字生态大会上，华润万象生活与腾讯智慧零售宣布进一步深化战略合作。双方围绕数据共享、技术融合与场景共建，整合各自在商业运营与数字技术领域的优势，聚焦全域消费者运营洞察、智慧会员服务与AI驱动商管提效三大核心领域，推动商业生态与数字科技深度融合，助力“数字中国”战略在消费领域见行见效。



• 全域消费者运营洞察

依托腾讯大数据能力与公司多元场景数据，构建精准、合规的消费者洞察体系，识别客群需求，结合商圈特征实施“千人千面”的精细化运营策略；借助腾讯广告及优质IP与内容资源，促进线上线下高效引流与转化，提升场域活跃度。

• 智慧会员服务

推动技术与运营深度融合，优化运营决策流程。通过接入微信支付、智能导航、企业微信导购助手及云端安全等能力，打造智慧商场体验；依托微信生态与企点营销云，升级“一点万象”APP及小程序，构建线上线下一体化服务场景。

• AI驱动商管提效

依托腾讯混元大模型及行业大模型，探索AI在经营端与服务端的场景化应用。在经营端构建私域知识库，提升合同管理、商户风控与智能问数等环节效率；在服务端应用AIGC营销素材生成、智能导览与机器人客服等能力，推动由“经验驱动”向“智能驱动”转型。



物业沈阳公司文体旅融合活动：物业沈阳公司携手辽宁省文体旅集团开展“为更好的辽宁”系列活动，围绕非遗传承、生态保护、公益助学及文旅推广等多元领域，累计吸引约5,000人次参与，助力辽宁文旅品牌传播与辽品销售转化，有效提升社群活跃度与公众参与度。

昆明万象城输出绿色运营经验交流：

2025年4月，昆明万象城接待泰国曼谷市政府环保考察团，系统展示项目在卸货、垃圾处理、建渣回收等传统难点领域的优秀实践，承担起向东南亚输出环境管理标准、传播绿色发展理念的桥梁角色，为后续国际交流与合作奠定了信任基础。



绿色发展

GREEN ENVIRONMENT

华润万象生活将绿色发展理念贯穿于业务全流程，积极应对气候变化，制定减排目标：2030年实现碳达峰，2050年实现碳中和。公司贯彻绿色发展理念，将环境管理贯穿于全流程，关注废弃物管理、能源效益和水资源利用等环境议题，助力形成绿色、低碳、人与自然和谐共生的局面。本章主要说明公司环境管理体系、能源管理、应对气候变化、倡导绿色生活方式等措施及进展。

进展摘要

- ✔ 范畴1、范畴2单位面积碳排放强度较上年度下降2.48%，达成年度降碳目标，相比2021年基准年下降17.62%，CDP气候问卷获得“B”级
- ✔ 采购绿色电力33,778.8万千瓦时，5个购物中心实现全绿电运营，新增6个分布式光伏项目，物业园区照明灯采购中太阳能产品占比达25%
- ✔ 完成5个项目的能源审计，形成中长期减碳改造计划，通过外部机构专家组评审
- ✔ 发布《无废社区标杆评价标准》，在21座城市累计创建26个无废社区标杆项目



能源效益 废弃物管理 水资源管理 温室气体排放管理 应对气候变化

本章涉及的优先议题

层面A1-A3; D部分: 气候相关披露
KPI A1.1/A1.5/A1.6/A2.3/A2.4/A3.1

本章涉及的HKEX ESG指标

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

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



本章涉及的SDGs议题

整体方针

华润万象生活制定“2030碳达峰，2050碳中和”目标，以2021年为基准年，到2030年范畴1、范畴2单位面积碳排放强度较基准年下降幅度不低于16%。具体而言，2023年至2025年，单位面积碳排放强度年均下降不低于1.2%；2025年至2030年，单位面积碳排放强度年均下降不低于0.8%。公司将应对气候变化全面融入业务发展，系统识别、管理气候风险及机遇，积极推进绿色商管、绿色物管等七大绿色行动，针对可再生能源使用、能源效益、低碳减排等设立管理指标。

环境管理体系

HKEX ESG守则
层面A1、A3
KPI A1.5、A3.1

📌 2030年可持续发展指标	📌 2025年关键绩效指标	✅ 已完成
所有在营购物中心寻求获得绿色商场认证	新增绿色商场认证项目5个，累计创建绿色商场40个	

华润万象生活严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，建立了由总部统筹、业务单元执行的环境管理组织体系，围绕节能减排、污染物排放及固体废弃物处理等制定《节能减排与环境保护监督规定》《污染物排放控制规定》等制度文件。公司通过设立年度环境管理目标，以责任书、业绩合同、年度工作计划等方式细化分解至相关部门及关键岗位，推动公司绿色可持续发展。我们持续健全环境应急管理体系，制定应急预案，开展环保合规性排查，提高环境风险应对能力。公司业务不涉及建设项目的全流程管理，不产生建设项目对应的原生环境影响，亦不涉及相关环境影响评价。

2025年，公司旗下11家实体通过ISO 14001环境管理体系认证，5座购物中心获绿色商场认证，全年未发生环保违法违规与处罚事件，未产生因环境事件造成的损失和影响。



旗下润楹物业科技服务有限公司获ISO 14001环境管理体系认证

案例 中国华润大厦深化绿色运营实践

中国华润大厦已获得LEED O+M铂金级运营认证和WELL HSR健康安全评价等国际权威认证。2025年，项目进一步深化绿色运营，逐步完善绿色建筑运营体系，通过节能改造、光伏、绿电交易等举措推动降耗低碳运营，同时以“零废弃建设”为目标，打造资源循环体系，绿色运营成效显著。

权威认证



LEED O+M 铂金级运营认证



绿色建筑三星级运营认证



WELL HSR

节能降碳

节能改造：基于中央空调系统自动化节能改造项目，年节电117万千瓦时，累计节电量达223万千瓦时，减少碳排放1,307吨。

光伏照明：借助避难层高透光幕墙玻璃进行光伏发电，实现白天储能，晚上供电照明，每年可节电5,962千瓦时。

资源使用

水资源利用：中水系统收集空调冷凝水，用于卫生间用水供应，年供应量占大厦用水总量24%，预计每年节约超过6,100立方米市政用水。

资源循环：借助可再生资源分拣分类回收体系，年度累计回收垃圾总量达1,001.42吨，垃圾转化率为1.8%，可减少25吨碳排放。

绿色租约

将可持续条款纳入租户协议，涵盖电气化、可再生能源计划、装修、可再生资源采购、健康安全等条款，已与部分租户完成协议签署。

案例 “智慧节能+数字管理”ESG实践

物业北京公司构建覆盖“节能改造—碳资产管理—数字化安全治理”的管理模式，实施针对地库照明、智慧水泵、公区照明、节水微改造在内的节能工程，并积极开展碳资产采购。2025年，项目实现节电397.45万千瓦时、减碳2,401.7吨，节约碳履约成本80万元，凭借可规模化推广的节能技术方案与数字化管理范式获评“ESG工作推进单位”。



能源管理

能源效益

HKEX ESG守则
层面A2
KPI A2.1、A2.3

2030年可持续发展指标

对项目开展能源自审计，识别节能降耗空间

2025年关键绩效指标

完成5个项目的能源审计，形成中长期减碳改造计划，相关计划通过外部机构专家组评审

已完成

华润万象生活制定了“到2030年，单位面积能耗强度较基准年2021年下降16%”的节能目标，围绕“计量、统计、分析、考核、改进”全流程进行能耗管理，建立“总部、城市、项目”三级能源管理体系，项目指定专门的节能负责人，统筹设备运维、能耗监测与宣传工作；优化完善《物业航道能耗管理作业指引》《物业航道节能降耗措施》等内部制度，通过能耗定额管理、节能奖惩等措施，提高能源使用效率。

案例 牵头制定商业建筑碳排放核算标准

2025年，由华润万象生活与中国建筑科学研究院牵头，联合行业企业、高校及科研机构共同编制的中国工程建设标准化协会标准《商场建筑能耗与碳排放计算标准》顺利通过专家组评审。《标准》系统规定了商场建筑能耗与运行碳排放的计算边界、计算方法等核心技术要求，技术水准达到国内先进，填补了商场建筑运行环节能耗与碳排放计算标准的空白，对于推动商业建筑节能降碳、提升商场能效精细化管理水平具有重要意义。



案例 深圳大运天地打造“轻投入、长效节能”运营范式

深圳大运天地部署基于物联网的云端能耗管理系统，通过对分区分时、温度上下限、定时开关等智能精细控制，实现对多联机空调的集约化管理，

减少空调空转、温度设置过低等高耗能行为，相关实践为商业办公楼、街区式商业节能提供有效解决方案。

• 轻投入：降低大规模设备更新带来的成本，减少每日人工巡检工作量，释放一线运维人力，投入产出效益突出。

• 长效节能：月均能耗降至36,001千瓦时，降幅26.6%，全年节约用电15.6万千瓦时，折合减少碳排放约124吨。



深圳大运天地

清洁能源使用

HKEX ESG守则
层面A2
KPI A2.3

2030年可持续发展指标

加大清洁可再生能源使用

2025年关键绩效指标

采购绿色电力33,778.8万千瓦时，5座购物中心实现全绿电运营；新增6个分布式光伏项目，累计项目数达25个，总发电量1,428.57万千瓦时；物业园区照明灯采购中太阳能产品占比达25%

🟢 已完成

华润万象生活持续加大清洁能源的使用力度，通过采购绿色电力、推进光伏建设等方式促进公司能源结构转型。2025年，公司新增6个分布式光伏项目，预计年新增光伏发电量达624万千瓦时，累计建成分布式光伏项目达25个，全年光伏发电量1,428.57万千瓦时。我们持续推进2030年重奢购物中心实现全绿电运营目标，包含深圳万象城、西安万象城、深圳湾万象城3个重奢项目在内，累计5座购物中心实现全绿电运营。

2025年购物中心绿电采购情况

门店	绿电量 (万千瓦时)
深圳万象城	6,219
深圳湾万象城	3,354
长沙万象城	4,627
南昌万象城	3,837
西安万象城	4,200
南宁万象城	60
桂林万象城	70
汕头万象城	60
南宁五象万象汇	30
深圳万象前海	40
柳州万象城	10
天津万象城	1,999.5
余姚五彩城	100
上海静安CP	166.7
嘉兴南湖天地	58
杭州东站万象汇	740
昆明万象城	1,791.7
西咸万象城	78.09
成都万象城	255
长春万象城	3,500

案例 大连乐都汇挖掘绿色能源应用

大连乐都汇与华润电力携手打造区域首家零碳购物中心建设，利用项目屋顶空置空间，建设分布式光伏电站，电站装机容量500千瓦。通过采用“自发自用，余电上网”模式，实现光伏电站并网发电、综合能源系统落地、充电电站投入运营，2025年项目发电量82.4万千瓦时，替代标准煤250吨，减少二氧化碳排放712吨。作为大连区域首家绿色商场示范基地，大连乐都汇绿色能源应用案例荣获大连市企业管理创新一等奖。



废弃物管理

HKEX ESG守则
层面A1
KPI A1.6

2030年可持续发展指标

推进废弃物减量与再利用

2025年关键绩效指标

制定《无废社区标杆评价标准》，在21座城市累计创建26个无废社区标杆项目

🟢 已完成

华润万象生活严格遵守国家和地方环境部门的规定，制定《固体废弃物管理规定》《购物中心物业固体废弃物和危险废弃物管理作业指引》等制度文件，规范公司及租户、业主、餐饮门店等相关方对废弃物、油烟、扬尘等污染物的处理流程，加强对清运供方的服务质量监督，营造良好环境。

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

2025年，公司完成门店废弃物转运、回收数据报送等数字化管理功能开发，实现废弃物数据的数字化管理目标。此外，我们积极推动物业无废社区标杆项目创建，制定《无废社区标杆评价标准》，在21座城市累计创建26个无废社区标杆项目。

案例 “无废社区”标准体系

自2024年发布“美好社区绿色计划”以来，华润万象生活以物业社区为纽带，携手物业业主共建垃圾减量化、资源化和无害化的“无废社区”。2025年，公司制定《无废社区标杆评价标准》，形成涵盖7大维度、63项指标的“无废社区”评审标准，为全国范围内“无废社区”建设提供清晰指南。

郑州幸福里项目：针对传统垃圾集置点异味与细菌滋生痛点，引入臭氧消毒杀菌设备，从源头分解异味、灭活病菌，形成“收集、暂存、消杀”管理闭环，垃圾集置点的卫生水平得到大幅提升。

嘉兴幸福里项目：构建“地面去桶化、地下集中作业”的垃圾管理体系，通过智能设备（AI系统、智能回收柜）与人工结合的方式推进垃圾分类，有效减少人工分拣，降低小区垃圾混投率30%以上。项目还以旧物集市、手工改造等社区活动推动管理创新，引导社区由被动管理向主动共建转变。



垃圾集置点臭氧杀菌设备



社区共建活动

水资源管理

HKEX ESG守则
层面A2
KPI A2.2、A2.4

华润万象生活业务为物业管理与商业运营，水资源使用来源主要为市政供水，同时辅以少量的中水作为补充，在求取适用水源方面无任何问题。我们制定明确的水资源管理目标，杜绝跑、冒、滴、漏等运行异常现象，严格贯彻水资源管控制度，通过明确专人负责、定期清洗维护净水设施、配合卫生防

疫机构抽检水样、加强工作人员健康管理等方式，保障生活饮用水和二次供水水质安全，有效防范和管控各类水资源相关风险。我们积极推广节水器具应用，为洗手水龙头、冲厕等用水设施加装流量限制装置，通过张贴节水宣传图示和标语、开展员工节水教育等方式，增强相关方节水意识。

长春净月臺项目设置雨水收集装置，屋面雨水在进行过滤和收集后，用于周边路面冲洗及绿化浇灌辅助用水。



深圳茅洲河项目采用水源替代和给水管网系统改造，仅在必要区域保留自来水，将绿化与清洁用水改用中水或河道水。

倡导绿色生活方式

华润万象生活积极倡导可持续发展理念，将生态环保要求深度融入运营全流程，同时通过号召员工绿色办公、低碳出行，引导商户为消费者提供绿色低碳消费选择与便利等方式，推动形成多方参与的绿色生活氛围。

我们积极倡导节约用纸，推动无纸化办公，非必要不打印；会后、下班等场景严格执行关灯、关空调、关投影，杜绝公共区域能源空耗；优先实施“以修代买”，延长资产使用周期。

倡导绿色办公

降低噪声影响

我们积极推动各项目融入周边环境，通过制定租户分区域分时间噪音标准，推动商户实施安装隔音罩、减振垫、风管消声器等削减噪音举措，并定期维护辖区内行车道路、运营设备，减少行车与设备异响带来的噪音。

环保公益活动

我们围绕环境保护积极开展多样化的宣传及公益活动，以绿色低碳、资源循环、生态环保等为核心主题，打造“以书换树”“树下循环”等系列可持续主题的特色活动，策划植树、旧物回收等公益活动，广泛传递绿色环保理念。

重庆万象城“怀旧书集”活动

2025年4月，重庆万象城承办“蚂蚁找书·怀旧书集”活动，结合世界读书日与地球日，将购物中心打造为“生态+阅读”的跨界平台，以系列读书与展示活动为载体开展自然教育，推动市民通过旧书互换等行动促进资源复用。活动期间，旧书流通超千册，实现了书籍、自然、城市更新的融合发展，为商业场地打造文化生态融合平台提供了示范。



兰州万象城生态公益项目

兰州万象城推出“万象星公益·星动造林”生态公益项目，项目搭建万象星公益兑换功能，会员线上每捐赠一颗万象星即可兑换梭梭树，梭梭树作为沙漠生态系统中的固沙先锋，被广泛用于植物生态治理与荒漠化防治，会员将获得标注地理坐标的专属电子植树证书。项目还线下联动开展植树治沙公益体验，将“可持续理念”转化为可深度参与的日常活动，活动期间，累计捐赠超67万积分，募集梭梭树225棵。



应对气候变化

HKEX ESG守则
D部分：气候相关披露

2030年可持续发展指标	2025年关键绩效指标	已完成
建立并提升应对气候变化的能力	范畴1、范畴2单位面积碳排放强度较上年度下降2.48%，达成年度降碳目标，相比2021年基准年下降17.62%，CDP气候问卷获得“B”级	

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

管治

董事会	董事会承担华润万象生活气候变化相关决策及减碳表现的最终责任，监督可持续发展委员会的工作及听取其汇报。
可持续发展委员会	<p>可持续发展委员会主席由董事会主席担任，其他成员包括执行董事1名、独立董事2名，可持续发展委员会的职责如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> 负责评估并审阅本公司在气候等方面的相关事宜，包括本公司在应对气候变化和可持续发展方面的资源充足性、合规性、程序有效性及整体表现，并向董事会提出建议。 可持续发展委员会每年至少召开一次会议，亦可根据董事会或委员会成员的要求召开临时会议。

ESG领导小组、双碳领导小组	<ul style="list-style-type: none"> 负责设定应对气候变化年度工作计划、中长期发展规划，制定气候变化相关目标指标及追踪机制，识别评估及管理监察公司整体的气候变化风险和机遇，监督检讨应对气候变化相关事宜的执行情况，推动董事会、可持续发展委员会气候变化相关策略得到有效落实。 ESG领导小组、双碳领导小组分别设立ESG办公室、双碳办公室负责日常工作，ESG办公室负责组织气候变化相关会议、统筹气候信息披露、参与绩效目标制定与检讨，并与监管机构和评级机构等利益相关方进行沟通；双碳办公室专注于推动双碳落地路径，协调碳排放测量、节能改造、可再生能源使用，以及气候管理各项举措落地。
相关职能部门	<ul style="list-style-type: none"> 协同配合公司应对气候变化年度工作计划，由ESG办公室、双碳办公室牵头，协同EHS部、商业运营部、基础服务部、采购管理部等内部重要执行单位，实施并落实气候变化相应工作，定期汇报执行情况和工作效率，促进气候变化相关事宜融入日常运营。

为确保董事会、可持续发展委员会和全体员工清楚了解情况并获得最新资讯，我们不定期开展气候主题相关培训，员工可通过培训掌握最新资讯，并认识公司可持续发展相关策略，提升ESG实践能力。我们已制定可持续发展目标及指标，总裁薪酬与企业可持续发展表现挂钩，将节能减排、健康与安全绩效等ESG指标纳入总裁年度绩效考核中，指标达成情况将直接影响总裁绩效。

策略

为有效应对气候变化带来的风险与机遇，华润万象生活开展了覆盖全价值链的系统性审查，识别并评估气候相关物理风险与转型风险，建立气候风险管理流程。公司以央行绿色金融网络 (NGFS) 提供的气候情境为基础，参考世界银行、联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 等国际权威机构发布的报告和研究成果，分析气候风险对公司运营的潜在影响。

华润万象生活通过与外部专家协作、组织内部工作坊，综合考量风险发生概率、影响严重程度、价值链相关性及敏感性，对已识别的物理风险进行排序。公司已制定实施包括节能减排、能源管理、极端天气应对在内的一系列适应性措施，不断增强业务韧性。

■ 情景分析定义

本公司选取央行绿色金融网络（NGFS）发布的三类典型气候情景——有序转型、延迟转型、温室世界作为气候情景分析基础，该情景框架被全球广泛采用，能够反映不同政策响应节奏下的气温变化趋势和风险差异，有助于识别与评估气候变化对运营、资产和财务表现的潜在影响。

情景设定	情景类别	气温升幅	情景介绍
NGFS	有序转型	到2100年, 气温升幅控制在1.5°C以内	2050净零排放情景、低需求情景。全球提前采取严格减排政策, 技术与市场协同推进, 在2050年前后实现全球二氧化碳净零排放, 过渡路径平稳, 风险较低。
	延迟转型	到2100年, 气温升幅控制在2°C以下, 其转型风险高于有序转型情景	2°C以下情景、延迟转型情景、国家自主贡献 (NDC) 情景、政策分歧地达到净零情景。全球温室气体排放在2030年前不会下降, 此后需依赖强有力的政策措施以将升温控制在2°C以下。减排过程压缩、成本上升, 引发较高的转型风险。
	温室世界	到2100年, 气温升幅在3°C或以上	各国仅维持已实施的现行气候政策, 导致较高的物理风险。缺乏有效减排政策, 碳排放持续上升, 全球升温失控, 物理风险显著增加, 极端气候对资产与社会系统带来严重影响。

我们将气候相关风险与机遇的影响时期划分为短期（未来1年）、中期（至2030年）及长期（至2050年），该时间周期参考公司碳达峰、碳中和的周期设定，也与公司2030可持续发展目标保持一致，以确保相关研究能促进公司可持续发展目标实现。

气候风险与机遇识别时间范围	
短期	未来一年内
中期	未来一年至2030年
长期	2031年至2050年

■ 物理风险分析

公司采用央行绿色金融网络（NGFS）发布的三类典型气候情景——有序转型、延迟转型、温室世界作为分析基础，综合世界资源研究所（WRI）Aque-duct水源风险地图，对急性风险和慢性风险（极端高温、洪涝、热带气旋、水资源枯竭）进行建模分析。详见附表1《物理风险清单》

参考的变量包括截至2025年公司项目地理分布、历史数据、业务相关性与敏感性等。分析结合了NGFS Climate Analytics气候风险探索器与世界资源研究所（WRI）Aque-duct气候风险工具，叠加公司项目的数量分布情况，建立覆盖全价值链的气候风险评估模型。

该模型综合考虑潜在风险发生的可能性、严重程度及发生时间，厘清各类气候事件对业务模式、价值链造成的影响，例如业务运营、收入及成本等。

高温将增加能源成本，洪涝、热带气旋会令物业设施受损，影响项目运营，推高项目成本，水资源枯竭将影响物业关键设施运行。进一步分析显示，在所评估的气候情景下，公司项目面临的极端高温、洪涝、热带气旋（台风）、水资源枯竭整体风险为低至中度，当前公司采取了有效的应对气候变化措施，确保所管理的项目有较强的气候适应能力。

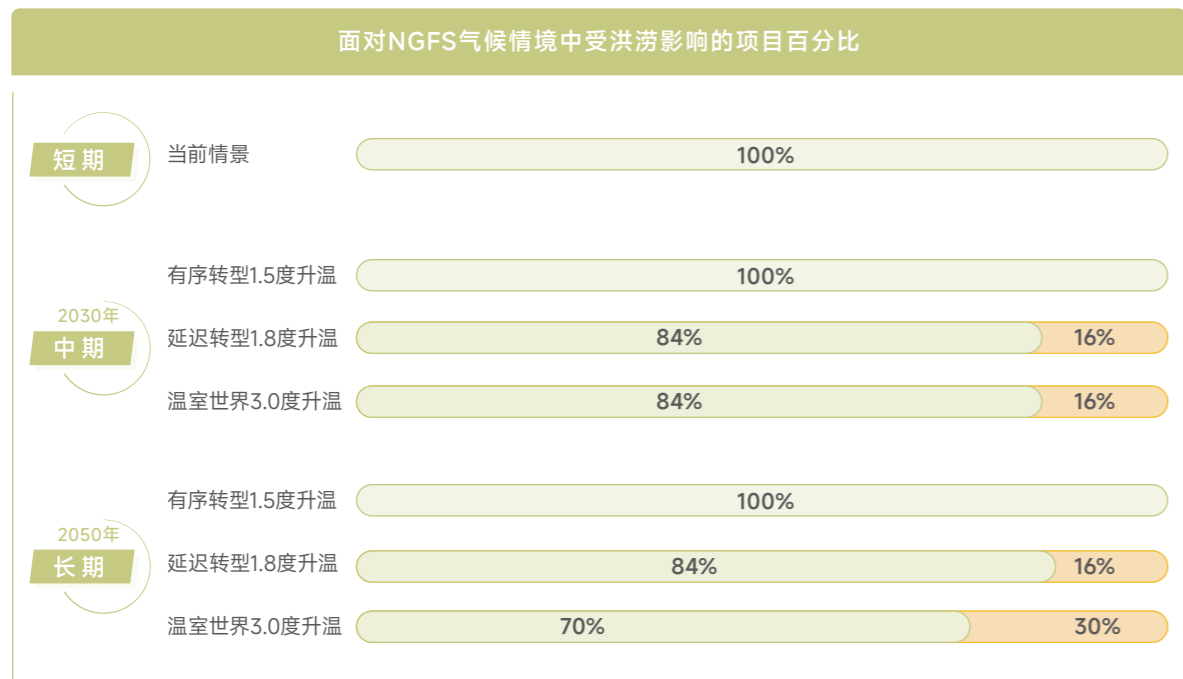
物理风险类型		有序转型	延迟转型	温室世界
急性风险	极端高温	低风险	高风险	中风险
	洪涝	低风险	中风险	中风险
	热带气旋(台风)	低风险	中风险	中风险
慢性风险	水资源枯竭	低风险	低风险	中风险

受物理风险影响项目百分比

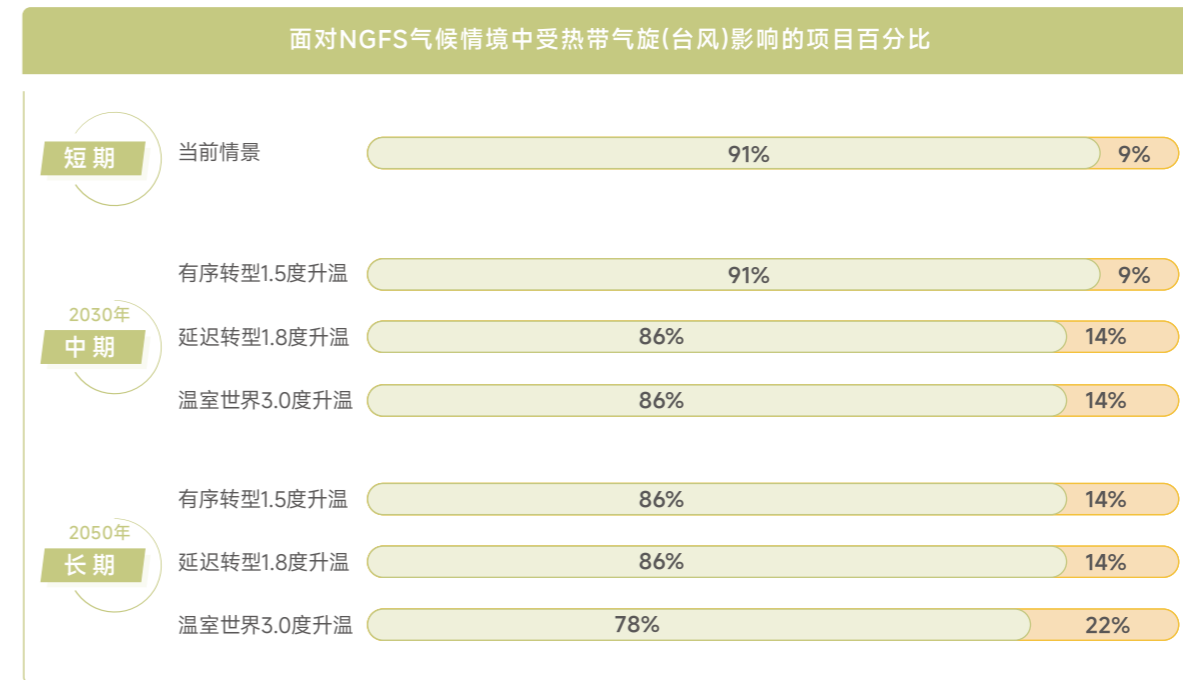
对于极端高温风险，仅在温室世界气候情景下，公司项目将面临中等风险影响，时间范围为中期（2030年）、长期（2050年），受影响项目比例约为20%，主要分布在广东省、重庆市和四川省，这些地区在未来气候变化情景下更易受到极端高温的冲击。



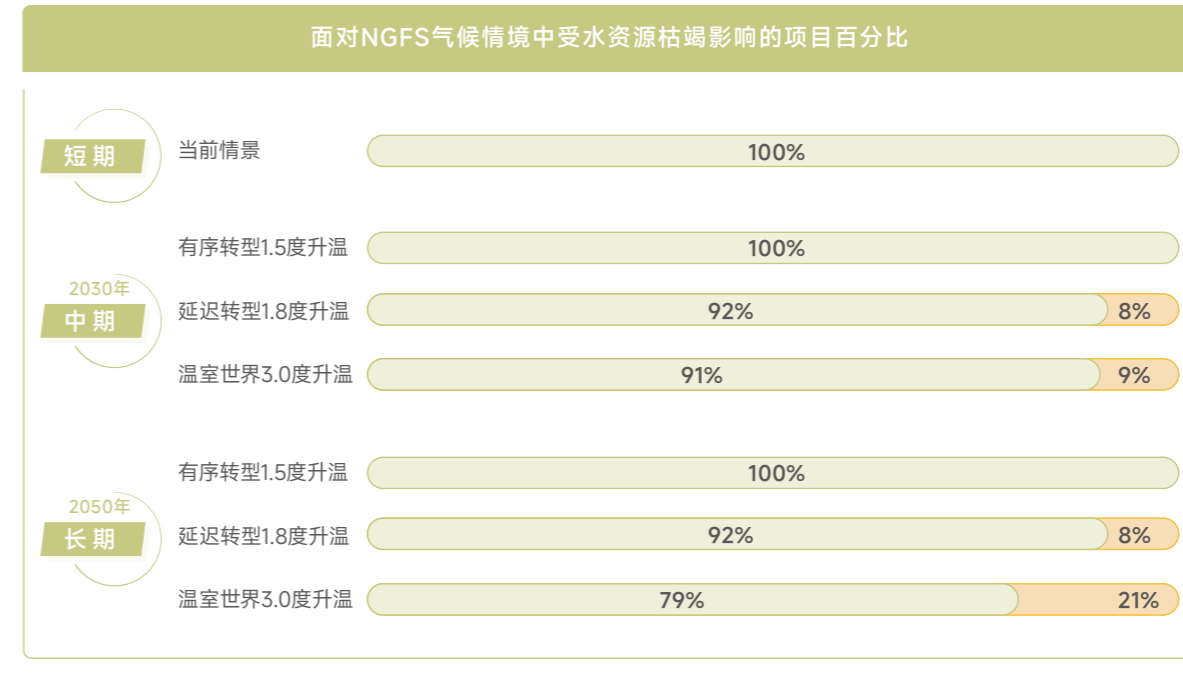
对于洪涝气候风险，在延迟转型气候情景下，16%的公司项目中期（2030年）、长期（2050年）面临中等程度的洪涝风险影响；在温室世界情景下，中期（2030年）受中风险影响的项目占比为16%，长期（2050年）受中风险影响的项目占比为30%。受洪涝风险影响的项目主要位于江苏、浙江、广东和海南等省份。



对于热带气旋（台风）风险，在当前情景、有序转型、延迟转型及温室世界情景下，公司均有一定比例的项目面临中等风险影响，受影响项目主要集中在浙江、福建、广东、海南省的沿海地区，这些区域更易受强台风的冲击。



在水资源枯竭风险方面，在延迟转型、温室世界情景下，公司项目将面临中等风险影响，时间范围为中期（2030年）、长期（2050年）。受影响项目主要位于北京市、天津市、河北、山西、新疆等区域，这些地区因水资源紧张而呈现更高的暴露风险。



■ 转型风险与机遇

随着全球向绿色低碳经济转型，绿色低碳服务需求呈现增长趋势，行业在面临转型风险的同时也迎来新的机遇。华润万象生活采用国际可持续准则理事会（International Sustainability Standards Board，即ISSB）的建议，开展转型风险和机遇分析，选取央行绿色金融网络（NGFS）发布的三类典型气候情景——有序转型、延迟转型、温室世界作为分析基础，通过压力测试的方式评估公司项目对于气候风险的抗御力。

类型	定义	潜在风险	潜在机遇
技术和供应链	涉及数字化、低碳技术升级及绿色材料应用带来的调整与效率提升潜力	<ul style="list-style-type: none"> 物业管理数字化程度和安全性需求提高 可持续建材供应链成本增加 绿色低碳技术门槛及运营维护成本上升 可持续项目资金成本压力增加 	<ul style="list-style-type: none"> 智能技术优化能源管理与运营 技术与品牌升级提升市场竞争力 可持续物业管理创造新业务机遇
声誉	反映利益相关方对企业可持续表现的关注，影响品牌信任与客户粘性	<ul style="list-style-type: none"> 气候应对不力导致声誉风险 	<ul style="list-style-type: none"> 可持续承诺提升企业形象及租户粘性
政策和法律	涵盖碳排、披露、能效等法规变化对合规成本和运营模式的影响	<ul style="list-style-type: none"> 高标准披露提升合规成本 严格的气候相关信息披露标准 碳交易与碳税推高运营成本 严格的排放法规和绿色建筑规范、能效效率标准和废物管理标准 与气候相关的诉讼及法律纠纷 	<ul style="list-style-type: none"> 碳交易机制实现降碳增收
市场	体现客户与投资人对绿色产品及低碳资产的偏好变化，影响企业竞争力与融资能力	<ul style="list-style-type: none"> 传统非绿色物业市场竞争力下降 保险保费可能增加 能源、水资源或废物管理成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色认证提升市场竞争力 低碳物业服务契合市场需求 绿色金融拓宽融资渠道并降低成本

转型风险及机遇等级		低风险	中风险	高风险	
		低机遇	中机遇	高机遇	
转型风险类型		转型风险等级		转型机遇等级	
类型	潜在风险	2030年等级	2050年等级	2030年等级	2050年等级
技术和供应链	物业管理数字化程度和安全性需求提高	中	中		
	可持续材料供应链成本增加	低	中		
	绿色低碳技术门槛及运营维护成本上升	低	中		
	可持续项目融资成本压力增加	低	低		
	智能技术优化能源管理与运营			中	中
	技术与再生材料应用提升效率与环保表现			中	中
声誉	气候应对不力导致声誉风险			低	低
	可持续承诺提升企业形象与租户粘性	中	高		
政策和法律	高标准披露提升合规成本	中	中		
	严格的气候相关信息披露标准	中	中		
	碳交易与碳税推高运营成本	低	中		
	严格的排放法规和绿色建筑规范、能效效率标准和废物管理标准	中	中		
	与气候相关的诉讼及法律纠纷	低	中		
市场	碳交易机制带来减碳收益			中	高
	传统非绿色物业市场竞争力下降	中	中		
	保险保费可能增加	中	中		
	能源、水资源或废物管理成本增加	中	中		
	绿色认证提升物业竞争力			中	高
	低碳物业服务满足客户需求			中	高
	绿色金融拓宽融资渠道并降低成本			中	高

华润万象生活已建立较为完备的保险覆盖体系，涵盖财产一切险、公众责任险等多个险种。2021至2025年，相关保险支出保持稳定，单位面积平均保费成本近两年同比变动幅度控制在±5%以内，主要集中于自然灾害相关风险。整体来看，气候物理风险通过保险机制实现有效分散，风险处于可控范围。

■ 气候风险应对措施

针对已识别的气候风险，本公司已制定并实施了一系列韧性措施以管理相关影响。例如，在应对物理风险方面，对有洪涝风险地区的项目建设防洪设施，所有商业和物业项目实现100%保险覆盖；在管理转型风险方面，我们已设定项目开展可持续认证的目标、采购可再生资源，并在具备条件的项目搭建分布式光伏等。详见附表2《风险应对清单》

基于当前的政策环境和技术趋势，以及参考NGFS情景进行分析，公司预计在中期时间范围内（2030年），我们所面临的转型风险处于可控范围。然而，公司深知转型风险高度依赖外部环境变化，我们将持续监控政策与技术动态，及时更新风险评估模型。

案例 应对气候风险

深圳万象城：深圳万象城是华润万象生活首个购物中心项目，于2004年12月开业，总建筑面积约25万平方米，入驻超400家品牌。2025年9月，台风“桦加沙”在广东阳江海陵岛区域登陆，深圳全市发布台风红色预警及“五停”要求（停课、停工、停产、停运、停业）。为应对强台风带来的影响，深圳万象城制定《EHS事故综合应急预案》，采取多项适应措施，包括加强重点部位和设施检查，提前对应急设备进行测试和抢修，对公区及租户门窗等实施加固等。尽管采取周密的应对措施，强台风依然对项目部分设施造成破坏，部分绿植、广告牌及外墙受损，排水水泵因超负荷运转损坏，所幸台风未造成人员伤亡事件及重要财产损失，证明我们的应急措施有效。

成都万象城：2025年8月，成都市遭遇一次强度大、范围广、持续时间长的高温天气过程。成都市气象台自8月1日至6日连续发布高温红色预警，市政府要求执行限电措施。受高温及限电政策影响，成都万象城电网负荷持续加大，部分电力配电柜空气开关因热胀或负载不均出现脱扣现象，应急照明蓄电池故障率上升，部分幕墙出现爆裂破损。为有效应对极端高温带来的影响，成都万象城启动一项专项改造计划，由业主方投入120万元加装隔热膜4,100平方米，同时在一期增设7套喷雾降温系统。经测试，镀膜后的玻璃表面温度可降低8-10°C。专项改造可有效降低室内温室效应，缓解建筑表面温度集聚，进一步减少项目能耗，为应对极端高温天气、保障项目平稳运营奠定基础。

附表1: 物理风险清单

类型	风险定义	对业务模式的影响	对价值链的影响
极端高温	夏季极端高温频率和强度可能增加，夏季能源需求激增，城市限电措施将影响项目运营	<ul style="list-style-type: none"> 极端高温将显著增加城市制冷能耗，加剧空调和供水系统压力 极端高温下，冷却不足的楼宇可能降低租户舒适度，影响入住率；此外降温设备不足可能增加中暑等风险 夏季特定地区的用电限制可能影响空调系统运行，降低租户舒适度，影响客流、租户 	<ul style="list-style-type: none"> 在持续热浪下能源消耗或大幅攀升，推高运营成本 高温可能加剧租户流失，降低入住率，进而影响租金收入；高温冷却不足可能危及租户健康，并可能引发法律诉讼 影响整体客流量，导致影响租金收入
洪涝	沿海/河江地区的资产会受到海平面上升、强降水事件的影响	<ul style="list-style-type: none"> 洪水可能对建筑结构造成严重损坏，特别是在低洼和洪水易发地区。高水位可能破坏地基、电力系统及暖通设备，导致高昂维修成本 随着洪水风险加剧，保险公司可能提高保费，部分高风险地区甚至可能难以获得保险 洪水导致物业停运或延迟运营，直接影响租金收入。住宅和商业租户可能因洪水期间或灾后影响而撤离 	<ul style="list-style-type: none"> 洪水持续时间影响租金收入，洪涝灾害频发地区或面临1-2周业务中断导致收入损失；此外亦可能导致保费上涨，推高资产运营成本 洪水内涝易发区房产可能因对洪水内涝事件应对不满而导致出租率下降，影响租金收入
热带气旋（台风）	强风和暴雨可能导致物业建筑、设备受损	<ul style="list-style-type: none"> 强风、暴雨和风暴潮可能严重破坏建筑结构，导致屋顶、窗户受损、结构安全受威胁 	<ul style="list-style-type: none"> 台风可能使沿海地区建筑、设备受损，增加维修频率和支出 风暴频发可能导致项目延期，推高项目成本
水资源枯竭	全球降水减少加剧地下水过度开采，可能导致水资源枯竭并限制城市供水	<ul style="list-style-type: none"> 水资源短缺可能影响物业关键设施的运行，影响冷却系统、消防设备及供水系统的正常运作 为确保物业价值，可能需采用先进节水技术，如水循环利用及海水淡化系统，增加运营成本 	<ul style="list-style-type: none"> 供水不稳定可能影响大型冷却系统运行，增加断水风险和额外水费成本

附表2：风险应对清单

风险类型	应对措施
物理风险	<p>极端高温</p> <ul style="list-style-type: none"> 推进绿色改造, 例如, 开展分布式光伏建设、开展建筑物镀膜改造、气密性改造、智慧照明、空调暖通效率提升、冷却塔变流量改造等 在多个城市的购物中心项目实施遮阳改造, 减轻极端高温情况下的空调负荷, 并降低碳排放强度 加大可再生能源使用, 包括分布式光伏、绿电采购等, 增强商业建筑的应对能力, 减少高峰需求期间对电网的影响
	<p>洪涝</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定气候风险应急管理流程, 根据项目地点、气候风险类型、人员组织能力等因素, 设立特定标准化和定制化应急管理流程, 提高气候相关突发事件的应对能力 充分准备抗洪物资, 旗下项目配备完备的防汛物资(如防洪挡板、防护沙袋等), 做好抗洪准备 每年定期组织气候风险应急培训, 涵盖气候风险的预防与应对措施, 确保员工能应对突发洪涝事件 所有商业和物业项目均已实现100%的保险覆盖, 规避因洪涝等突发事件带来的财务损失 投资防洪基础设施, 优化防渗漏、防潮、防洪设施, 采用防水材料 and 涂层
	<p>热带气旋(台风)</p> <ul style="list-style-type: none"> 确保基础设施及建筑物能够抵御超强台风级别的风力, 提升建筑的气密性、稳固性, 减少风力损害, 并在台风天气前对易受损设施(如乔木、广告牌等)进行防风改造 提前配备应对台风天气物资, 确保项目能够应对台风等极端天气, 保障抗灾物资的充足库存 所有商业和物业项目均已实现100%的保险覆盖, 规避因台风所造成的突发事件带来的财务损失 在台风天气前, 向员工、业主和租户发布预警信息和防风建议
	<p>水资源枯竭</p> <ul style="list-style-type: none"> 采用喷灌措施、定期巡检、更新维护用水设备, 安装节水系统及设备, 以减少水资源消耗 在物业社区推广无废社区活动, 倡导居民参与垃圾分类和资源回收, 促进社区内水资源和其他资源的有效利用 鼓励项目以探索节水创新技术等方式实现水资源的可持续利用, 实施雨水收集、节水装置等措施, 提高水资源使用效率

风险类型	应对措施
转型风险	<p>政策和法律</p> <ul style="list-style-type: none"> 推动供应链绿色转型, 制定《可持续采购政策》《供应商行为准则》, 推动绿色供应链管理, 确保供应商符合环保要求 强化碳排放管理, 开展温室气体盘查并取得ISO 14064认证, 确保符合国内外气候法规的要求, 提升公司碳管理的合规性和透明度 加大绿色能源采购, 增加绿电及绿证采购比例, 减少对传统化石能源的依赖 关注气候变化与环境保护最新政策、法规及标准, 确保公司始终符合最新监管要求, 提升业务的可持续性与合规性
	<p>市场</p> <ul style="list-style-type: none"> 提升绿色认证项目占比, 积极推动项目获得WELL、LEED、BREEAM等可持续相关认证, 提升建筑的市场竞争力和可持续品牌影响力 打造绿色办公环境, 提高绿色办公场所比例, 推动新能源公务车替代燃油车辆, 响应市场对低碳办公与出行需求
	<p>技术和供应链</p> <ul style="list-style-type: none"> 建设“双碳”数据管理平台, 通过数字化平台实现碳数据线上管理, 提高碳排放监测能力, 增强碳管理的科学性和透明度 推动项目节能改造、能源审计, 实施节能升级, 例如高效制冷机房建设、室内照明节能改造等, 提高能源使用效率, 减少碳排放 深化数字化转型, 组建数字化团队, 打造商业客户端、商业管理系统、物业业主平台等数字化管理平台, 以科技赋能可持续发展
	<p>声誉</p> <ul style="list-style-type: none"> 强化气候信息披露, 通过ESG报告、社区繁荣报告、媒体资讯等渠道, 展现公司应对气候变化的努力和成就 加强利益相关方沟通, 保持与租户、投资者等密切互动, 了解关注点与期望, 并将其纳入公司气候行动计划及信息披露框架

风险管理

面对气候变化可能对业务模式和价值链的影响，华润万象生活依托企业风险管理框架，将气候风险管理融入业务，形成包含风险识别、风险评估、风险应对的闭环管理体系。公司将定期检讨和监察与气候相关的实体和转型风险，基于评估结果优化应对气候变化策略与计划，包括减少碳排放、资源有效利用、推进可持续采购等。

公司亦将通过组织内部培训活动、开展相关方合作等方式，提高员工及相关方的气候风险认识，提升其参与度和责任感，同时通过设立监测和报告机制，及时报告企业气候风险管理措施和成果。

■ 风险识别

结合公司业务类型、业务范围及运营特点，系统收集政策法规、市场动态、技术进展以及气候灾害等外部信息。通过综合气候风险分析、行业趋势、专家意见及内部经验，公司识别出可能影响其运营的各类气候风险与机遇，列出了相关的气候和转型风险及其潜在影响。

■ 风险评估

对已识别的气候风险与机遇进行进一步分析，评估其潜在影响和发生的可能性。通过部门访谈和专家咨询，了解这些风险的具体传导路径，形成气候风险与机遇矩阵。

■ 风险优先排序

结合多种气候情景分析方法，对潜在物理和转型风险进行评估，分析其不同时间维度下的潜在影响，测算其造成的潜在损失，并对风险进行优先排序，确定最关键的气候风险与机遇。

■ 风险应对

根据风险评估与情景分析结果，制定实施气候应对举措，持续监控和管理相关风险，并在外部环境变化时及时调整。董事会对气候风险管理履行监督职责，确保其与公司战略和可持续发展目标保持一致；可持续发展委员会则定期审视气候风险，并将评估结果纳入重大决策流程，以提升业务韧性，符合公司战略方向并满足披露要求。针对已识别的风险，公司主要采取四类风险管理方法，具体如下：

类别	华润万象生活的实例
风险控制	在项目正式运营的前期，开展气候风险评估，对位于洪涝或台风高风险区域的项目采取防洪、排水等应对措施，降低潜在隐患。
风险转移	所有商业及物业项目均实现100%保险覆盖，分散洪涝、台风等突发事件带来的财务损失。
风险接受	对部分风险等级较低的项目不额外采取措施，但保持持续监测，确保风险处于可接受范围。
风险减缓	在存量项目中实施节能改造，强化应急与物业管理能力，如升级排水系统、配置备用电力设备，降低极端天气对运营及客户的影响。

指标和目标

华润万象生活于2023年制定了“2030碳达峰，2050碳中和”的双碳策略，明确绿色商管、绿色物管、绿色改造、绿色办公等七大管理行动，推动实现绿色转型发展。面对气候变化成为全球性议题，本公司进一步制定相关指标与目标体系，定期跟踪各项指标进展，以不断提升公司气候韧性。

类别	关键指标	2025年进展
温室气体减排	以2021年为范畴1、范畴2碳排放基准年，范畴1、范畴2碳排放于2030年达到峰值，2050年实现碳中和： <ul style="list-style-type: none"> 2023—2025年，范畴1、范畴2单位管理面积碳排放强度年均下降1.2% 2025—2030年，范畴1、范畴2单位管理面积碳排放强度年均下降0.8% 	范畴1、范畴2单位面积碳排放强度较上年度下降2.48%，达成年度降碳目标，相比2021年基准年下降17.62%
可再生能源	<ul style="list-style-type: none"> 重奢购物中心于2030年实现全绿电运营 物业园区新增照明、补充照明设备中太阳能产品使用率不低于5% 	5个购物中心项目实现全绿电运营；物业园区照明灯采购中太阳能产品达25%
能源使用	<ul style="list-style-type: none"> 2030年关键绩效指标：万元营收可比价、万元增加值可比价综合能耗下降2% 推进绿色节能改造，开展能源审计，识别节能降耗空间 	完成5个购物中心项目能源审计，基于现场检查与问题总结成果，编制形成中长期减碳改造计划
可持续采购	<ul style="list-style-type: none"> 全国集采品类占比30%采购额供应商具备低碳环保认证 	整体集采率超88%，全国集采供应商中超30%具备低碳环保相关认证
绿色改造	<ul style="list-style-type: none"> 对公司包租项目开展绿色改造，提升节能减排表现 	累计投入55.9万元用于低碳节能工程，覆盖兰州万象城、深圳大运天地、泸州万象汇3个包租项目

■ 气候相关指标

类别	单位	2021 (基准年)	2023年	2024年	2025年
范畴一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	2,349.44	627.54	409.51	389.19
范畴二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	11,692.37	11,184.57	11,053.06	20,078.29
范畴三温室气体排放量 温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	/	1,957,587.01	2,255,299.508	2,666,939.37
-1类: 购买的商品和服务	吨二氧化碳当量	/	/	/	19,037.34
-6类: 商务出行	吨二氧化碳当量	/	/	/	987.88
-11类: 售出产品和服务	吨二氧化碳当量	/	1,957,587.01	2,255,299.51	2,646,914.15
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元营业收入	0.01519	0.007999	0.006726	0.011357

指标说明:

- ① 本公司温室气体排放清单符合SBTi对温室气体清单及近期目标边界的判定要求, 主要为二氧化碳。
- ② 范畴1温室气体排放涵盖汽油、柴油、天然气及管道煤气等化石燃料燃烧所产生的直接排放。相关排放计算系数参考国家发展和改革委员会发布的《公共建筑运营单位(企业)温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》及香港联合交易所《环境关键绩效指标汇报指引》进行计算。
- ③ 范畴2温室气体排放涵盖因外购电力和热力等间接能源消耗所产生的温室气体排放。相关排放计算系数参考国家发展和改革委员会发布的《公共建筑运营单位(企业)温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》、香港联合交易所《环境关键绩效指标汇报指引》, 以及生态环境部发布的《关于做好2023—2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中公布的电网排放因子。
- ④ 2023年, 公司依照《温室气体盘查议定书》(GHG Protocol) 及《ISO 14064》标准对范畴3排放进行初步核算, 并首次披露相关排放量及减排量。
- ⑤ 范畴3温室气体排放主要包括“11类: 售出产品和服务”“6类: 商务旅行”以及“1类: 购买的商品和服务”的隐含碳排放。排放计算系数参考《2006年IPCC国家温室气体清单指南(2019年修订版)》及《工业其他行业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》。

■ 能源指标

类别	单位	2025年
化石能源消耗量-自身运营消耗	吉焦耳	5,692.90
非化石能源消耗量-自身运营消耗	吉焦耳	107,149.81
非化石能源使用比重	%	94.96
清洁能源使用量	万千瓦时	35,207.37
自建光伏发电量	万千瓦时	1,428.57
外购绿色电力	万千瓦时	33,778.8

注释:

温室气体计算方法	
所使用的标准	《温室气体核算体系企业报告标准》(2004)《温室气体核算体系企业价值链(范畴3)核算与报告标准》(2011)
计量方法	排放因子法
营运边界	在中国内地管理的购物中心、写字楼及物业项目

范畴3报告边界			
范畴3活动	范畴3排放量	排放系数来源	选择依据
1类: 购买的商品和服务	19,037.34吨二氧化碳当量	中国产品全生命周期温室气体排放系数库	行业惯例
6类: 商务出行	987.88吨二氧化碳当量	中国产品全生命周期温室气体排放系数库	行业惯例
11类: 售出产品和服务	2,646,914.15吨二氧化碳当量	生态环境部办公厅2025年12月31日印发《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》	国家政策

诚信经营

BUSINESS INTEGRITY

华润万象生活以“诚实守信”为核心价值观，将合规经营与道德准则深度融入公司治理全流程，建立完善现代治理体系，确保在快速发展的同时，恪守商业道德与伦理规范，为公司长期稳健经营和永续发展奠定坚实基础。本章主要报告公司在企业管治、商业道德、知识产权、信息安全与隐私保护等领域的主要措施及进展。

进展摘要

- ☑ 强化客户隐私保护措施，杜绝客户信息泄露事件的发生，开展隐私保护和数据安全的内部审计，组织信息安全培训6次，员工覆盖率达100%
- ☑ 加强商业道德培训，面向全员开展反腐败与商业道德培训2,668场，组织供应商专项培训33场，公司员工及核心供应商覆盖率达100%
- ☑ 推动ESG尽职调查纳入收并购，制定《物业收并购ESG尽职调查指引》



本章涉及的优先议题

层面B7
KPI B7.1-7.3
层面B6
KPI B6.3/B6.5

本章涉及的HKEX ESG指标

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

本章涉及的CASS-ESG6.0指标



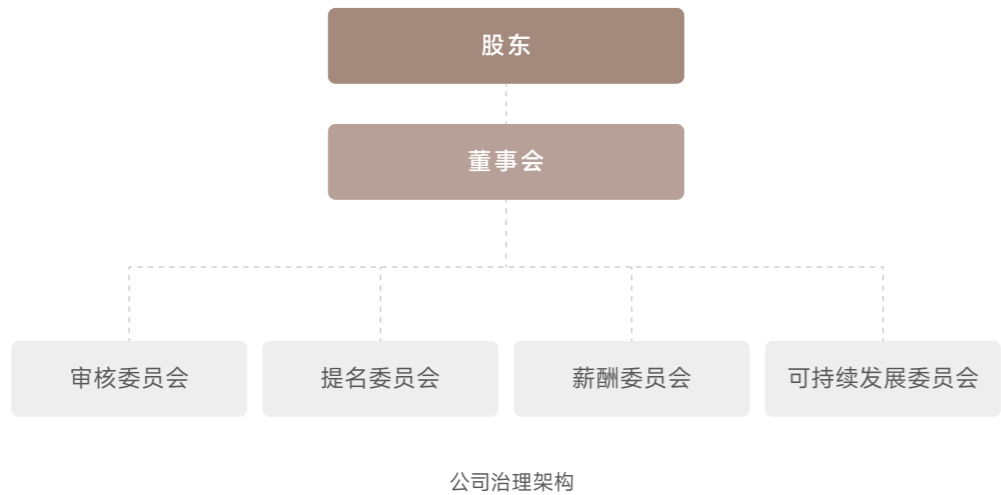
本章涉及的SDGs议题

整体方针

华润万象生活以《商业行为守则》为核心，持续完善合规管理体系，规范企业经营管理和员工履职行为。制定覆盖员工、供应商及承包商的《廉洁合作准则》《反腐败反贿赂政策》，严禁任何形式的腐败行为；实现客户数据全生命周期安全管理，强化知识产权保护与侵权防范，公司已建立包含匿名举报、举报人保护预案的立体化监督体系，切实履行企业公民责任。

企业管治

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等有关法律法规及规范要求，结合公司发展情况持续优化公司治理架构，建立良好的企业管治常规及程序，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。



董事会为公司主要的决策组织，负责监督公司业务、策略决策及表现，并共同负责通过指引及监督公司事务以推动其发展。董事会通过作出客观决策，以保障公司及股东的利益，授予公司高级管理层有关日常管理及运营的权限与职责。董事会成立审核委员会、薪酬委员会、提名委员会及可持续发展委员会四个委员会，以对公司特定事务进行监督，各委员会均已制定书面职权范围。

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

董事会多元化

公司将董事会日益多元化视为达到战略目标及可持续发展的关键元素，制定《董事会多元化政策》，通过考虑多项因素来实现董事会多元化，包括但不限于专业经验、才能、技能、知识、文化及教育背景、性别、年龄、种族及服务年限。现任董事中包含1名女性董事，未来公司还将通过多渠道寻找更多女性董事候选人。董事会成员具备均衡多元的经验，包括全面管理、品牌提升、风险管理、业务发展及财务经验；此外，董事的学位涵盖会计、工程及经济等多个专业。提名委员会亦将至少每年检讨一次多元化政策及其实施，以确保其实施并监控其持续行之有效。

董事会独立性

公司遵守交易所上市规则有关规定，委任至少三名独立非执行董事，其中至少一名独立非执行董事具备合适专业资格或会计及相关财务管理知识，确保独立非执行董事人数至少占董事会成员人数的三分之一，实现执行董事与非执行董事（包括独立非执行董事）之间的人员均衡，帮助董事会有效地作出独立判断。

2025年，公司共有11位董事会成员，其中执行董事4人、非执行董事3人、独立非执行董事4人。董事会收到各独立非执行董事根据上市规则其独立身份提交的年度确认函，并认为均具独立性。

信息披露

公司按照真实可靠的原则，向股东及投资者及时准确披露经营信息，积极落实联交所无纸化合规要求，发布的所有通知与公告在华润万象生活公司网站和香港联合交易所均有公示。2025年，公司发布中期及全年业绩报告，全程直播业绩发布会，未发生因违反信息披露规定而受到处罚的事件。

投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理，采用多渠道、多角度、多层次沟通策略，以年报、中期报告、公司公告、官网信息、业绩发布会、线上及线下投资者会议等方式主动为投资者阐述公司各业务及计划的概况，与买卖方投资者保持积极紧密沟通，传递公司价值，提升投资者对公司的持股信心。更多投资者关系、股东及投资者沟通相关内容详情，可参见《华润万象生活有限公司2025年度报告》“企业管治报告”章节。

守法合规体系

HKEX ESG守则
层面B7
KPI B7.2

公司将加强合规管理作为推动公司高质量发展、支撑战略落地、打造世界一流企业的内在要求，公司设立“依法治企、风控与合规管理委员会”，推动各所属单位结合业务特点，落实“以案促管”机制，持续从文化建设、组织管理、制度保障、合规保障方面开展工作，引导员工秉持守正观念，践行合规经营理念。

我们严格遵守《中央企业合规管理办法》、国务院国资委《关于进一步深化法治央企建设的意见》等相关

政策要求，建立覆盖“合规管理、风险管理、内控、法治”的法律合规风控管理体系，推动“法治建设”及“风控合规”监督工作落实穿透至一线，提高监督效能；公司建立系统化的利益冲突管理制度与执行体系，明确禁止包括关联交易不回避等行为，明确员工主动申报的强制性义务；我们常态化开展守法合规培训，提升全员守法合规意识，防止员工行为违反法律法规、内部规定、利益冲突及红线要求。

开展合规培训

110 场

覆盖

4.7 万人次

高管薪酬与退回机制

公司董事及高级管理人员的酬金由董事会参考薪酬委员会提供的推荐建议，同时结合公司财务表现、个人表现、职位、任职时间等因素综合确定。其中，执行董事薪酬包括薪金、津贴及实物福利、酌情花红及退休金计划供款，而独立非执行董事薪酬包括董事袍金。公司总裁等高级管理人员薪酬与企业可持续发展表现挂钩，将节能减排、健康与安全绩效等ESG指标纳入年度绩效考核，指标达成情况将直接影响绩效。

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

商业道德和反腐败

HKEX ESG守则
层面B7
KPI B7.1-7.3

商业道德与反腐败体系

华润万象生活秉承“诚实守信”的价值观，建立了完善的商业道德与反腐败管理体系，通过董事会审核委员会的监督指导，形成纪检、审计、法律合规等多部门协同联动的反腐败防线，实现监督资源的深度整合。公司通过日常监督、线索挖掘、研判与核查等全流程管控机制，为营造廉洁从业的良好风气和诚信形象奠定坚实保障。

公司遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，贯彻执行《商业行为守则》《廉洁从业准则》《与合作方廉洁协议》《阳光宣言》等内部规定，就商业道德、反腐败反贿赂等领

域作出规定，相关政策要求覆盖公司各层级员工，并要求合作伙伴、供应商、承包商遵守。我们的政策覆盖以下多个领域：反垄断与反不正当竞争、反商业贿赂、反洗钱、对商业合作伙伴的合规要求、与政府及监管机构的合规关系、商业道德标准的培训、商业道德的审计等。

为了提升员工的商业道德风险意识，确保监督工作穿透至基层项目，2025年公司制定《反商业贿赂合规红线清单》，编制发布《“三大体系”融合穿透赋能操作执行手册》，覆盖226项监督事项。

对商业伙伴反腐败的监管

公司通过《阳光宣言》《合作方廉洁协议》《供应商行为准则》等明确合作方在与公司进行业务往来时的合规标准，覆盖利益输送、商业贿赂与围标串标、泄漏商业秘密、特定关系申报、劳工和人权、职业健康和安全的领域。

我们谨慎选择具备合规管理基础及良好合规形象的合作伙伴，确保其在合作过程中的行事方式不与公司价值观、合规理念发生冲突。我们要求所有与公司有业务往来的供应商、承包商等相关方签署《合作方廉洁协议》《阳光宣言》等，在合同中嵌入反

腐败条款，监控相关方业务行为，定期发送合规提醒，开展纪检监察课堂等培训活动。此外，公司设有举报渠道供内部及外部利益相关方报告潜在违规行为，并有权在发出合理通知的情况下，自行或委托第三方对相关方内部政策，相关业务、设施及提供的相关产品与服务进行审查。

2025年，公司根据采购相关规定，否决不合规的潜在供应商23个，中止合作不合规的供应商661个，并将10家存在严重失信行为的供应商列入合作黑名单。

举报机制

我们对任何不当行为持零容忍态度，制定《华润万象生活举报政策》，政策就可举报的行为、对举报人的保护、保密、举报渠道及程序、匿名举报、调查等作出明确规定，旨在加强举报管理，规范公司举报投诉与举报人保护工作程序。若举报人不愿表明身份，举报人可提交匿名举报，公司承诺并制定流程，确保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。2025年，公司未接获因徇私舞弊、不公正行为引起的投诉案件。

举报管理流程

- 举报人须亲自提交举报表格，电邮至crlid_wxshjb_zy@crland.com.cn，由公司专业部门接收并向审核委员会主席汇报相关事项，举报人也可直接邮寄至董事会审核委员会主席（地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦46楼）
- 若举报对象为董事会审核委员会的任何成员，有关成员将不会参与处理有关举报的任何事宜
- 我们将按照法律及公司规定跟进并处理举报信息，依据具体情况报告至适当的机构和组织，并及时回应举报人进一步调查的情况（若可联系）

商业道德及反贪腐培训

公司每年对员工、相关方员工（包括供应商、承包商）进行至少一次全面的商业道德及反贪腐培训，以提升员工和相关方的商业道德意识，确保其充分理解并遵守公司的行为准则要求。针对不同群体，包括董事会、高级管理人员、员工、供应商、承包商等分层次、分类别开展培训。例如，所有新入职员工必须完成反腐败与商业道德培训；针对中高层管理者、采购、财务等高风险群体，则通过线下宣贯、案例剖析等方式进行深度培训；针对供应商，主要通过年度供应商大会、招标说明会等进行培训。

商业道德及反贪腐培训包括

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

开展商业道德及反贪腐培训
2,668 场

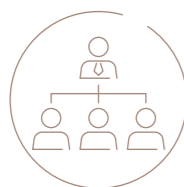
组织供应商专项培训
33 场

参与培训员工及核心供应商覆盖率为
100 %

道德标准审计

公司定期开展针对所有业务的商业道德审计，覆盖公司总部、各商业大区及在营购物中心、物业城市公司及在管物业项目，以确保商业道德规范得到持续的监督和评估，适应不断变化的商业环境和法规要求。2025年，公司实施针对购物中心物业管理领域的专项审查，覆盖相关商业大区及购物中心；启动覆盖所有业务线的内控自查及抽查行动，以识别和评估内控管理潜在问题（部分涉及商业道德问题识别），为公司优化管理提供依据。

具体举措包括但不限于



- 建立专业、独立的审计团队，公司高级管理层直接向总裁汇报，必要时聘请外部专业审计机构
- 识别潜在的道德风险和合规风险，评估风险等级并制定相应的风险管理措施
- 审计每三年覆盖所有业务线，基于审计结果和反馈对现有道德标准和规章制度进行优化

健全信用管理体系

华润万象生活不断建立健全信用管理体系，持续加强合作伙伴信用体系评估和审查，针对资产收购等情景围绕财务状况、资质文件、法律关系、EHS风险以及其所面临的机会和潜在风险等开展尽职调查，及时调整风险管理策略，推动信用管理的规范化和标准化。在供应商管理方面，公司要求所有供应商入库前均需进行资信验证，通过第三方信用平台对供方进行全面信用评估，评估内容包括诉讼案件、被执行人信息、股权出质、清算注销等，降低供方信用风险。

反垄断与反不正当竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《公平竞争审查条例》《国务院关于经营者集中申报标准的规定》等相关法律法规，遵照国务院反垄断反不正当竞争委员会发布的《经营者反垄断合规指南》，针对投资并购、业务拓展重点领域制定反垄断合规红线清单，切实履行公平交易、合规经营的社会责任，确保经营不存在垄断、贿赂、欺诈、不正当竞争等行为。2025年，公司未发生涉及垄断与不正当竞争事件。

我们不允许出现包括但不限于如下行为



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

反洗钱政策

我们严格遵循国内外有关反洗钱的适用法律及法规，重视金融诚信和法律合规性，制定反洗钱政策，及时识别异常交易或疑似洗钱行为，确保在所有层面对洗钱活动零容忍。我们定期评估公司业务模式中的洗钱风险，识别涉及洗钱风险的相关岗位，实施反洗钱政策和流程的培训。2025年，公司未发生洗钱或内幕交易事件。

知识产权保护

HKEX ESG守则
层面B6
KPI B6.3

华润万象生活尊重和保护知识产权，通过制定并实施《华润万象生活商标管理细则》《专利、软著申请与维护流程》等内部制度，规范公司知识产权管理流程，防止出现侵权行为。我们在公司《员工手册》《供应商行为准则》及《社会责任倡议书》中均载明了保护知识产权的相关条款，员工如有侵犯知识产权并造成不良后果的，将受到公司纪律处分；而针对供应商、合作伙伴出现侵权行为，公司将视情节进行追责。

截至2025年底，公司全年申请专利 **4** 个、软著 **35** 个
其中获证专利 **1** 个、软著 **15** 个

中国内地有效注册商标数量共 **1,074** 件
(含申请中商标共62件) 其中驰名商标共 **2** 件
(万象城、mixc万象城) 港澳台地区及境外已注册商标共 **12** 件

信息安全及隐私保护

HKEX ESG守则
层面B6
KPI B6.5

📌 2030年可持续发展指标	📌 2025年关键绩效指标	🟢 已完成
加强客户隐私保护，确保不发生客户信息泄露事件	开展隐私保护和数据安全的第三方审计，组织信息安全培训6场次，培训课时6小时，员工覆盖率达100%，全年未发生数据安全事件，未发生泄露客户隐私事件	

华润万象生活的业务涉及与租户、消费者、业主之间直接或间接的日常交易，加强信息保护和数据安全的管理，以合乎道德且恰当的方式处理个人资料及商业信息是公司的底线要求。公司严格遵守国家法律法规和隐私政策，制定《网络安全方针和策略》《数据安全管理制度》等管理制度，强化信息安全组织和制度建设，并每年开展信息安全第三方审计。

信息安全管理

公司成立由高级管理层领导的网络安全和信息化领导小组，负责监督公司信息安全管理工作。领导小组下设智能与数字化安全组及若干执行组织，统筹执行领导小组制定的各项任务，落实和监督各项数据安全要求。公司每年开展隐私保护和数据安全审计，覆盖代码安全、办公终端安全、账号权限、用户数据控制等，并依据审计结果优化管理。



所属润楹物业科技服务有限公司
获ISO/IEC 27001信息安全管理认证

尊重用户数据控制权

我们深知个人信息的重要性，将保护个人信息及隐私视为合规底线，在收集、存储、使用、共享、传输、销毁等个人信息全生命周期环节严格遵守保密政策。在提供产品和服务过程中，确保所有个人信息处理活动均以保障用户数据控制权为前提，以清晰易懂的方式完整告知信息处理规则、权利行使路径等关键内容，全面维护用户知情权、决定权、同意权、更正权、删除权等合法权益。

公司主要通过“一点万象”“万象服务”“华润通”等线上平台和商业运营、物业管理等线下场景收集用户信息，以提供高质量的会员服务、智慧运营和个性化体验等。我们不断健全隐私保护政策，保护用户在信息管理中的自主选择权，确保同意、自愿、明确、可撤回。

- **知情权与同意权**
通过隐私政策向消费者告知信息收集与使用的目的、方式和范围，并取得用户同意；对于敏感个人信息（如证件号码、生物识别信息等）的处理，会征得用户的单独同意
- **更正与删除权**
支持查询和修改个人信息，公司承诺在验证用户身份后，对合理的删除请求予以响应，并会通知从公司处获得该信息的主体一并删除
- **撤销与限制权**
支持消费者关闭特定的权限授权，从而撤回对其信息收集和使用的同意，且支持关闭个性化推荐服务

合法合规收集信息

公司遵循“目的明确、最小必要”的信息收集原则、“告知同意、授权可控”的信息使用原则、“期限最小、安全存储”的信息保留原则。当信息用于相关政策未载明的其他用途，或者基于特定目的收集而来的其他信息用于其他目的，公司承诺将遵循“单独明示同意”原则，事先征得用户同意。此外，当需要为“次要目的”使用数据时，公司承诺将通过更新相关政策、弹窗、页面提示等方式，清晰、明确地向用户说明新的信息收集目的、范围及使用方式。

信息安全保护举措

- 护航网络安全

构建完备的信息安全威胁防护与监测体系；采用安全通信与信道加密技术，部署数据库审计系统，配备专职数据库管理员；实施网络分区与隔离策略、应用网络防火墙、组织渗透测试、验证网络安全防护有效性、控制人员访问权限等。

- 加强应急响应能力

建立应急响应制度体系与分级应急预案，明确目标、范围、团队成员职责、流程等；定期开展安全事件应急处理培训与演练。

- 提升员工安全意识

明确全体员工的信息安全责任，制定针对供应商的网络安全管理细则，实施年度网络安全培训计划，明确培训内容（如钓鱼邮件识别、社交工程防范、密码安全等）、培训形式（线上课程、模拟演练等），并通过法规普及、案例分析等方式，强化全流程、全主体的信息安全管理能力。

风险管理

↩️ 2030年可持续发展指标	↩️ 2025年关键绩效指标	✅ 已完成
在物业收并购活动中开展ESG尽职调查	制定《物业收并购ESG尽职调查指引》，完成指引的赋能培训	

华润万象生活严格遵循《企业管治守则》中关于风险及内控管理的要求，搭建以“依法治企、风控与合规管理委员会”为核心的管理架构，公司每半年开展内部监控及风险管理检讨，由董事会审核委员会进行审议。公司将关键ESG风险纳入风险管理体系中，包括气候变化引发的运营风险、供应链风险、社区关系管理不善带来的声誉风险等；密切关注市场及政策带来的机遇，如绿色商场创建、可再生能源带来的机遇等。

2025年，公司制定《物业收并购ESG尽职调查指引》，明确对收并购项目开展ESG尽职调查的工作内容和流程，范围包括劳动用工规范性、员工敬业度/满意度、碳排放及能源管理、环境合规风险等，有效防范潜在ESG风险。

公司已建立覆盖全业务的风险管理框架，明确战略、财务、合规、运营四类一级风险，定期审视和更新风险清单，围绕业绩回报、战略目标等每半年组织开展重大风险专项评估。公司管理层参与综合研判，监督落实应对措施与管控目标，通过持续跟踪确保管控措施有效执行，实现“风险识别、评估、监测及事件报告处置”闭环管理。

风险管控流程	
风险识别	每年组织风险识别，结合公司发展实际及管理人员意见，得出重大风险评估结果，并向董事会汇报
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

展望未来

FUTURE OUTLOOK

2026年是“十五五”规划的开局之年，也是华润万象生活上市五年再出发的启航之年。站在新征程的起点，公司将紧扣高质量发展主线，深入推进战略转型升级，持续夯实“城市品质生活服务平台”定位，在稳健经营中积蓄长期发展动能。立足新的发展阶段，公司将系统推进商管与物管业务的协同优化，加快向城市空间运营服务商转型，主动拥抱AI时代，推动技术融合与业务创新，并持续推动ESG理念融入业务各环节的工作方针，完善ESG管理机制，强化对环境、社会及管治相关风险与机遇的识别与应对，与员工、客户、消费者、社区等各相关方携手，共同推动行业可持续发展进程。

附录

附录1: 关于本报告

本报告为华润万象生活有限公司发布的第六份可持续发展报告，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2025年1月1日至2025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。

汇报范围

本报告的组织范围为华润万象生活有限公司总部、各商业大区及在营购物中心、物业城市公司及在管物业项目，报告中的经济、社会及环境关键绩效指标披露范围与公司财务报告一致。

称谓说明

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

参考标准

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

报告原则

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

汇报原则	定义	公司回应
重要性	报告所涵盖的议题应反映公司对经济、环境及社会的重大影响，或影响利益相关方评估及决定的范畴。	公司聘请第三方专业机构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。
量化	报告应用可以计量的方式披露关键绩效指标，并在适当情况下提供比较数据。	公司建立ESG数据采集与复核机制，让利益相关方了解ESG量化绩效。
平衡	报告应不偏不倚地反映公司整体的可持续发展表现。	公司在本报告内讨论了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。	本报告保持了与以往基本一致的方式进行了数据披露，部分数据范围的变化和更新亦已附带说明，供利益相关方参考。

信息来源

本报告采用的数据来源于公司正式文件、统计报告或有关公开资料。

报告获取

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/shzrbg/index.html>) 查阅和下载。

报告承诺

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

附录2: ESG政策及法规列表

联交所《环境、社会及管治报告守则》	2025年遵守的法律法规	2025年遵守的内部政策
A1. 排放物	《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国节约能源法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中央企业节能减排监督管理暂行办法》 《广东省固体废物污染环境防治条例》 《城市建筑垃圾管理规定》 《国家危险废物名录》	《华润万象生活污染物排放控制规定》 《华润万象生活固体废弃物管理规定》
A2. 资源使用	《中华人民共和国节约能源法》	《华润万象生活节能减排与环境保护监督规定》 《节能减排监测工作指南》
A3. 环境及天然资源	《中华人民共和国环境保护法》	《节能改造项目工作流程》 《节能降耗管理作业指引》
A4. 气候变化	《中华人民共和国生态环境法典》(征求意见稿) 《中华人民共和国能源法》	《华润万象生活双碳工作管理规定》 《华润万象生活涉碳数据管理规定》

联交所《环境、社会及管治报告守则》	2025年遵守的法律法规	2025年遵守的内部政策
B1. 雇佣	《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》	《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》
B3. 发展及培训		《员工手册》
B4. 劳工准则		《华润万象生活培训管理规定》

联交所《环境、社会及管治报告守则》	2025年遵守的法律法规	2025年遵守的内部政策
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》	《华润万象生活供应商行为准则》 《华润万象生活可持续采购政策》 《华润万象生活供方管理实施细则》 《华润万象生活采购管理实施细则》 《华润万象生活特定事项采购管理指引》 《华润万象生活EHS相关方管理规定》 《华润万象商业验收、变更结算工作指引》 《华润万象生活影城卖品采购管理指引》 《华润万象生活冰场对客商品采购管理指引》 《华润万象生活采购业务管理与监督工作处理方案(试行版)》 《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》 《廉洁合规承诺书》 《华润万象生活与合作方廉洁协议》 《华润万象生活供应商社会责任倡议书》 《确保农民工工资及时足额支付的承诺函》 《相关方EHS管理协议》 《入场作业安全承诺书》 《保密协议》 《信息安全与保密协议》 《保密承诺书》

附录3:《环境、社会及管治报告守则》指标列表

联交所《环境、社会及管治报告守则》	2025年遵守的法律法规	2025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》	《华润万象生活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》 《华润万象生活EHS应急管理規定》 《华润万象生活EHS管理年度考核规定》 《华润万象生活商标管理细则》 《服务产品标准检查工具手册》 《住宅物业服务分级标准》 《标杆万象城评级体系》 《客户报修/投诉处理作业指引》 《客户资料管理作业指引》 《客户财产管理作业指引》 《面客服务标准SOP》 《租户管理红线八项清单》 《住宅客户投诉作业指引》 《写字楼项目客户投诉处理作业指引》 《购物中心客户关系管理指引》 《华润万象生活个人信息保护指引》 《华润万象生活商业运营业务流程规范》 《华润万象生活住宅客户投诉处理作业指引》 《客户综合服务数据作业指引》 《商业项目预付卡租户管理规范》
B7. 反贪腐	《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》

关键绩效指标	单位	2025年	2024年 ^①	2023年
A. 环境				
A1 排放物^②				
A1.4 所产生无害废弃物总量及密度				
无害废弃物排放总量 ^③	吨	27,167.08	12,049.3	9,535.11
无害废弃物排放密度	吨/万元营业收入	0.015074	0.007024	0.006457
A2 资源使用				
A2.1 能源消耗及密度				
自身运营消耗				
综合能源消耗量 ^④	吉焦耳	112,842.71	55,642.572	57,610.368
综合能耗消耗强度-自身运营消耗	吉焦耳/万元营业收入	0.062614	0.032437	0.039013
直接能源消耗总量 ^⑤	吉焦耳	5,692.90	4,563.612	4,725.004
间接能源消耗总量 ^⑥	吉焦耳	107,149.81	51,078.96	52,885.36
总耗电量 ^⑦	万千瓦时	3,348.97	1,985.10	1,961.17
汽油消耗量 ^⑧	吨	48.06	49.69	44
柴油消耗量 ^⑨	吨	0.59	0.29	0.39
天然气消耗量 ^⑩	万标准立方米	11.15	11.91	22.79
业主及租户场地消耗				
综合能源消耗量 ^⑪	吉焦耳	12,022,920.29	10,244,115.27	9,073,116.56

关键绩效指标	单位	2025年	2024年 ^①	2023年	
A2.2总耗水量及密度 ^②					
总耗水量	吨	25,753,770	16,451,410	17,558,669	
耗水密度	立方米/万元营业收入	14.29	9.59	11.89	
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	37,704	42,046	40,977	
按性别划分	男性	人	25,164	28,263	27,410
	女性	人	12,540	13,783	13,567
按雇佣类型划分	全职	人	37,704	42,046	40,977
	兼职	人	0	0	0
按年龄划分	30岁以下	人	9,963	12,155	12,121
	30-50岁	人	24,351	26,157	25,595
	50岁以上	人	3,390	3,734	3,261
按地区划分	中国大陆员工	人	37,704	42,046	40,963
	港澳台员工	人	0	0	14
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	%	22.71	25.19	26.08
	女性	%	22.14	25.07	27.34
按年龄划分	30岁以下	%	26.95	36.25	35.40
	30-50岁	%	20.47	18.97	22.81
	50岁以上	%	19.69	20.28	14.86
按地区划分	中国大陆员工	%	22.52	25.21	26.50
	港澳台员工	%	0	0	12.5

关键绩效指标	单位	2025年	2024年 ^①	2023年	
B2.健康与安全					
B2.1过去三年每年因工亡故人数及比率					
因工作关系而死亡的人数	人	0	0	0	
千人死亡率	‰	0	0	0	
B2.2因工伤损失工作日数					
因工伤损失工作日数	天	7,313	6,161	/	
B3.发展及培训					
B3.1受训雇员百分比：按性别、雇员类别划分					
按性别划分	男性	%	100	100	100
	女性	%	100	100	100
按雇员类别划分	管理层	%	100	100	100
	非管理层	%	100	100	100
B3.2雇员受训平均时数：按性别、雇员类别划分					
按性别划分	男性	小时	8.61	37.32	44.86
	女性	小时	10.32	39.13	45.62
按雇员类别划分	管理层	小时	7.21	40.94	41.09
	专业/操作类	小时	9.57	37.40	45.45
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	12,134	16,320	18,354	
中国大陆供应商数目	个	12,126	16,299	18,337	
港澳台供应商数目	个	8	21	17	
B5.2责任供应链管理					
报告期内审查的供应商数量	个	6,085	5,642	5,359	
因为不合规被否决的潜在供应商数量	个	23	18	15	
因为不合规被中止合作的供应商数量	个	661	405	654	
举行供应商社会责任培训次数	次	238	233	229	

关键绩效指标	单位	2025年	2024年 ^①	2023年
B6.产品责任				
B6.2接获关于产品及服务的投诉数目 ^②				
客户投诉处理率	%	100 (商业运营) 86.51 (物业管理, 7天关闭率)	100 (商业运营) 85.87 (物业管理, 7天关闭率)	100
接获投诉数目	件	62,932 (商业运营) 49,287 (物业管理)	67,347 (商业运营) 60,140 (物业管理)	25,668
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	42	81	72
员工反腐败受训总时长	小时	376,626	150,059	146,518
员工反腐败受训总人次	人次	188,313	126,083	124,555
B8.社区投资				
B8.2在专注范畴所动用资源				
志愿服务参与人次	人次	2,587	7,600	5,234
志愿服务活动总时长	小时	5,174	15,200	17,010
公益捐赠总额	万元	143.66	0	0

注释:

- ① 2025年发生受共同控制实体的合并业务,按合并会计准则要求,对2024财务数据进行重列。无害废弃物排放密度、综合能耗消耗强度-自身运营消耗、耗水密度2024年数据同步更新。
- ② 公司业务为商业运营及物业管理,不涉及废气排放、向水及土地的排污。根据《国家危险废弃物名录》,为日常生活提供服务产生的少量废荧光灯管、废电池、墨盒硒鼓等属于豁免范围,以一般生活垃圾标准分类处理,因此公司业务亦不涉及有害废弃物,自2023年度报告起,调整有害废弃物口径及历史数据为0,将废电池、硒鼓墨盒等调整至回收利用部分,自2025年度报告起,相关指标不再列示。
- ③ 主要为建筑废弃物、生活垃圾,不含纳入回收的厨余垃圾。
- ④ 不含为业主和租户采购的、最终由业主和租户控制使用并承担费用的能源消耗,对应范畴一、范畴二碳排放。自2025年报告周期起,综合能源消耗量单位调整为吉焦耳。
- ⑤ 指企业直接购买并在自身经营活动中消耗的燃料类能源,主要包括:天然气、柴油、汽油等。范围为由公司控制的设施,包括自有办公区,自有经营控制权的包租项目等,不含业主和租户使用的直接能源。
- ⑥ 指企业通过外购方式取得并实际使用的能源总量,包括:外购电力、热力、蒸汽等。范围为由公司控制的设施,包括自有办公区,自有经营控制权的包租项目等,不含业主和租户使用的间接能源。
- ⑦ 业主、租户等非公司物业消耗的电能与天然气,对应范畴三碳排放。
- ⑧ 范围为自身运营消耗及场内租户消耗。
- ⑨ 自2024年起,对产品及服务投诉数目按照业务形态进行划分。

附录4: 《CASS-ESG 6.0》指标列表

指标名称	单位	2025年	2024年 ^①	2023年
经济责任				
营业收入	亿元	180.22	171.54	147.67
利润总额	亿元	53.53	48.64	39.12
净利润	亿元	40.84	36.99	29.43
归属母公司所有者的净利润	亿元	39.69	35.98	29.29
资产总额	亿元	290.51	291.42	277.83
净资产	亿元	156.94	166.95	160.36
净资产收益率	%	25.22	22.60	19.38
总资产报酬率	%	18.78	17.67	15.02
国有资产保值增值率	%	122.93	122.76	120.51
零售额	亿元	2,660	2,150	1,812
纳税总额	亿元	22.07	17.25	14.5
企业管治				
守法合规培训次数	次	110	101	106
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数	人	11	6	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	100	60	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数	人	6	7	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100	100	/
反商业贿赂及反贪污培训的员工总数	人	37,704	42,046	/
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	100	100	/
信息安全投入	万元	508	542	320
信息安全培训场次	次	6	6	6
ESG培训次数	次	7	7	3

指标名称	单位	2025年	2024年 ^①	2023年
环境责任				
环保总投入	万元	715.91	690.69	430.11
环保培训和宣教次数	场	1,028	912	901
自建光伏发电量	千瓦时	14,285,735	11,654,442	4,890,002
外购绿色电力 ^②	万千瓦时	33,778.8	18,987	6,215.81
新鲜水用水量 ^③	吨	25,753,770	16,451,410	17,558,669
耗水密度	立方米/万元营业收入	14.29	9.59	11.89
废水排放量	吨	21,890,704	13,983,698	14,924,868
废弃物循环利用量 ^④	吨	9,070	4,624.69	2,354.29
厨余垃圾回收量 ^⑤	吨	8,780	4,623.08	2,348.44
纸类回收利用率 ^⑥	吨	290.668	1.56	5.24
电子废弃物回收利用率 ^⑦	吨	0.062	0.05	0.31
废墨盒回收量 ^⑧	个	152	144	336
废硒鼓回收量 ^⑨	个	80	134	58
废铅蓄电池回收量 ^⑩	个	304	307	20
一般废弃物排放量 ^⑪	吨	27,167.08	12,049.30	9,535.11
一般废弃物排放密度	吨/万元营业收入	0.015074	0.007024	0.006457
节能技术改造投入	万元	759.45	639	575.27
节能量	吉焦耳	128,639.43	21,227.076	115,932.492
技术节能量	吉焦耳	128,639.43	21,227.076	72,766.584
办公场所节能量	千瓦时	740	6,658	27,800
节水量 ^⑫	吨	20,012	55,512.2	3,089,121.13
回收再利用水量 ^⑬	吨	18,638	21,438	83,249.67
范畴一温室气体排放量 ^⑭	吨二氧化碳当量	389.19	409.51	627.54
范畴二温室气体排放量 ^⑮	吨二氧化碳当量	20,078.29	11,053.06	11,184.57
范畴三温室气体排放量 ^⑯	吨二氧化碳当量	2,666,939.37	2,255,299.508	1,957,587.01

指标名称	单位	2025年	2024年 ^①	2023年
-1类：购买的商品和服务	吨二氧化碳当量	19,037.34	/	/
-6类：商务出行	吨二氧化碳当量	987.88	/	/
-11类：售出产品和服务	吨二氧化碳当量	2,646,914.15	2,255,299.51	1,957,587.01
按业务类型划分：-商业运营 ^②	吨二氧化碳当量	2,097,835.42	1,720,131.17	1,430,322.00
按业务类型划分：-物业管理	吨二氧化碳当量	549,078.73	535,168.34	527,265.98
温室气体减排量 ^③	吨二氧化碳当量	181,665.815	70,274.00	70,398.00
范畴一温室气体减排量 ^③	吨二氧化碳当量	0	0	/
范畴二温室气体减排量	吨二氧化碳当量	181,665.815	70,274.00	/
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/万元营业收入	0.011357	0.006682	0.007999
化石能源消耗量-自身运营消耗	吉焦耳	5,692.90	4,563.612	4,725.003
非化石能源消耗量-自身运营消耗	吉焦耳	107,149.81	51,078.96	52,885.36
非化石能源使用比重	%	94.96	91.79	87.58
清洁能源使用量 ^④	千瓦时	352,073,733.80	120,950,000	67,048,131
办公用电量	千瓦时	2,274,984.29	2,059,837.11	1,917,322.94
办公用水量	吨	16,834.931	12,214.99	13,992.50
办公垃圾处理量	吨	21.28	23.731	27.59

指标名称	单位	2025年	2024年 ^①	2023年
员工责任				
员工总数	人	37,704	42,046	40,977
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	%	22.52	25.15	26.5
人均带薪年假天数	天	8.8	7.81	7.06
女性管理者比例	%	44.23	42.45	41.31
本地化雇佣比例 ^②	%	56.7	51.18	50.06
新增就业人数	人	7,457	13,462	17,442
招聘应届毕业生人数	人	369	620	1,561
员工培训投入总额	万元	1,287	1,849	1,936.7
员工培训次数	次	6,040	2,066	/
人均培训投入	元	341.34	439.76	472.63
员工培训覆盖率	%	100	100	100
新增职业病数	例	0	/	/
体检覆盖率	%	100	100	100
工伤保险投入额	万元	1,467.33	1,735.18	/
健康安全				
专职安全管理人员数量	人	330	318	322
注册消防工程师人数	人	65	51	45
注册安全工程师人数	人	186	139	137
安全生产总投入	万元	5,996.4098	5,660.5	4,321.80
安全培训覆盖人次 ^③	人·小时	5,631,737.4	693,135	572,580
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	21,667	20,181	10,192
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
事故死亡数	人	0	0	0
承包商死亡人数	人	0	0	0
损失工时事故率 ^④	/	0.32	0.64	/
因工作关系而受伤的人数	人	120	270	/
营业场所踩踏并导致人员重伤事件	起	0	0	0

指标名称	单位	2025年	2024年 ^①	2023年
伙伴责任				
住宅客户满意度	分	92.71	91.76	88.32
住宅客诉整体回访满意度	%	89.65	91.05	82.15
购物中心租户满意度	分	/	/	98.5
购物中心消费者满意度	分	/	/	99.2
购物中心消费者客诉处理满意度	分	99.76	99.88	99.86
供应商通过质量、环境和职业、健康安全体系认证比率 ^②	%	100	100	100
报告期内审查的供应商数量	个	6,085	5,642	5,359
本地化采购比率 ^③	%	99.9	99.9	99.95
因为不合规被否决的潜在供应商数量	个	23	18	15
因为不合规被中止合作的供应商数量	个	661	405	654
举行供应商社会责任培训次数	次	238	233	229
创新发展				
研发投入总额	亿元	1.42	1.77	1.5
研发投入占主营业务收入比例	%	0.79	1.03	/
研发人员数量	人	124	228	277
研发人员占员工总人数比例	%	0.33	0.54	/
重大创新奖项	个	15	12	0
参与形成国际、国家或行业标准数	个	1	0	0
商标、著作权等知识产权数量	件	1,092	1,022	990
应用于主营业务的发明专利数量	件	10	9	/
发明专利申请数	件	4	12	/
发明专利授权数	件	10	9	/
有效专利数	件	1	0	/
社区责任				
残疾人雇佣人数	人	92	83	101
志愿服务参与人次	人次	2,587	7,600	/
志愿服务惠及人口数量	人	>4,000	>3,000	/
乡村振兴总投入金额	万元	405	382.9	/
乡村振兴惠及人口数量	人	17,000	15,000	/
公益捐赠总额	万元	143.66	0	0

注释:

- ① 2025年发生受共同控制实体的合并业务,按合并会计准则要求,对2024财务数据进行重列,涉及营业收入、利润总额、净利润、归属母公司所有者净利润、资产总额、净资产收益率、纳税总额。耗水密度、一般废弃物排放密度、温室气体排放强度2024年数据同步更新。
- ② 指由华润万象生活在服务过程中从电网购买的绿色电力,包含购买后转售业主和租户使用的能源消耗。
- ③ 由市政供给到项目的新鲜水,不含回收利用的二次循环水,范围为自身运营消耗及场内租户消耗。
- ④ 范围为公司包租项目及总部、商业大区、物业城市公司、直管项目办公区的厨余、电子、纸类、墨盒、硒鼓和铅蓄电池循环利用量。
- ⑤ 范围为公司包租项目厨余垃圾回收量。
- ⑥ 范围为公司包租项目及总部、商业大区、物业城市公司、直管项目办公区的纸类回收量。2025年,统计范围较上年度新增包租项目。
- ⑦ 范围为公司包租项目及总部、商业大区、物业城市公司、直管项目办公区,电子废弃物主要类别为电脑、显示屏、LED灯、播放器等。
- ⑧ 范围为公司包租项目及总部、商业大区、物业城市公司、直管项目办公区。一般废弃物为生活垃圾及建筑废弃物。
- ⑨ 节水量为各单位实施节水改造后形成的统计结果,不同年度改造项目实施情况存在差异,数据存在波动。
- ⑩ 主要包括现场回收水(比如空调冷却水),以及市政供给的二次利用中水。近三年数据波动,主要源于市政中水供应量不稳定。
- ⑪ 范围为公司包租项目及总部、商业大区、物业城市公司、直管项目办公区。
- ⑫ 2025年,在范畴三主要类别“11类:售出产品和服务”的基础上,新增“6类:商务出行”和“1类:购买的商品和服务”。
- ⑬ 商业运营业务碳排放数据包含生态圈业务碳排放数据(生态圈业务范围化妆品、剧场、消费基金。)
- ⑭ 主要指公司自建光伏、购买绿电的温室气体减排量。
- ⑮ 企业因重新设计生产流程、改造设备、改进工艺、更换燃料等减排措施直接减少的范畴一温室气体排放量,并换算成二氧化碳当量公吨数。
- ⑯ 包含由公司采购的绿色电力,以及负责运营的光伏设施产生的电力能源,能源最终提供给建筑主体和租户使用。
- ⑰ 统计员工籍贯所在省份与工作所在地省份一致的比例。
- ⑱ 范围包括公司员工、供应商及承包商等相关方员工;自2024年起,将单位更新为人·小时,安全培训覆盖人次=Σ(参训人数×单次培训时长)。2025年统计范围扩大至全业务。
- ⑲ 损失工时事故率(LTIR)=可记录工伤数量*200,000/全年总工时。
- ⑳ 范围为物资类全国集采供方。
- ㉑ 范围为本地级市。

附录5：《环境、社会及管治报告守则》内容索引

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
强制披露规定			
管治架构	-	-	可持续发展管理
汇报原则	-	-	附录一关于本报告
汇报范围	-	-	附录一关于本报告
环境			
A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第四章绿色发展
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	附录一《环境、社会及管治报告守则》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）	不适用
	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）	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	第四章绿色发展
	A2.1	按类型划分的直接及间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	第四章绿色发展
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	不适用
A3: 环境及自然资源	一般披露	减低发行人对环境及自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自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	第四章绿色发展

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
社会			
B1: 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B1.1	按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
B2: 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B2.1	过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B2.2	因工伤损失工作日数	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法	第二章以人为本

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
B3: 发展及培训	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动		第二章以人为本
	B3.1	按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B3.2	按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
B4: 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的: (a)政策; 及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料		第二章以人为本
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	第二章以人为本
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	第二章以人为本
	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: 供应链管理	B5.1	按地区划分的供应商数目	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关惯例的执行及监察方法	第三章伙伴共赢
	B5.3	描述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

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a)政策；及 (b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	第三章伙伴共赢
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	第五章诚信经营、附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	第五章诚信经营
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	第三章伙伴共赢
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法	第五章诚信经营
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、附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表
社区			
B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	第一章万象生态
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）	第一章万象生态
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	第一章万象生态、附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表

附录6：气候相关披露内容索引

ESG守则D部分	描述	章节/解释
管治		
19(a)(i)	该机构或个人如何厘定当前或将来是否有适当的技能和胜任能力来监督应对气候相关风险和机遇的策略。	管治
19(a)(ii)	该机构或个人获悉气候相关风险和机遇的方式和频率。	管治
19(a)(iii)	该机构或个人在监督发行人的策略、重大交易决策和风险管理程序及相关政策的过程中，如何考虑气候相关风险和机遇，包括该机构或个人是否有考虑与该等气候相关风险和机遇相关的权衡评估。	策略 风险管理
19(a)(iv)	该机构或个人如何监督有关气候相关风险和机遇的目标制定并监察达标进度（见第37段至第40段），包括是否将相关绩效指标纳入薪酬政策以及如何纳入（见第35段）。	管治
19(b)(i)	管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色，包括以下资讯： 该角色是否被委托给特定的管理层人员或管理层委员会以及如何对该人员或委员会进行监督。	管治
19(b)(ii)	管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色，包括以下资讯： 管理层可有使用监控措施及程序协助监督气候相关风险和机遇；如有，这些监控措施及程序如何与其他内部职能部门进行整合。	管治
策略		
20	(气候相关风险和机遇) 发行人须披露其资讯，以让人理解其合理预期可能在短期、中期或长期影响其现金流量、融资渠道或资本成本的气候相关风险和机遇。具体而言，发行人须：	策略—物理风险分析
	(a) 描述合理预期可能在短期、中期或长期影响发行人的现金流量、融资渠道或资本成本的气候相关风险和机遇；	策略—转型风险与机遇 策略—附表1: 物理风险清单

ESG守则D部分	描述	章节/解释
20	(b) 就发行人已识别的每项气候相关风险，解释发行人是否认为该风险是与气候相关物理风险或与气候相关转型风险；	策略—物理风险分析 策略—转型风险与机遇 策略—附表1: 物理风险清单
	(c) 就发行人已识别的每项气候相关风险和机遇，具体说明其合理预期可能影响发行人的时间范围（短期、中期或长期）；	策略—情景分析定义
	(d) 解释发行人如何定义短期、中期及长期，以及这些定义如何与其策略决定规划范围挂钩。	策略—情景分析定义
21	(业务模式和价值链) 发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其业务模式和价值链的当前和预期影响的资讯。具体而言，发行人须作如下披露：	
	(a) 描述气候相关风险和机遇对发行人的业务模式同价值链的当前和预期影响；及 (b) 描述在发行人的业务模式和价值链中，气候相关风险和机遇集中的地方（例如，地理区域、设施及资产类型）	策略—物理风险分析 策略—转型风险与机遇 策略—附表1: 物理风险清单 策略—物理风险分析
22	(策略和决策) 发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其策略和决策的影响的资讯。具体而言，发行人须披露：	
	(a) 有关发行人已经及将来计划在其策略和决策中如何应对气候相关风险和机遇的信息，包括发行人计划如何实现任何其所设定的气候相关目标，以及任何法律或法规要求达到的目标。具体而言，发行人须披露以下资讯： (i) 因应气候相关风险和机遇而在当前及预期将来对发行人业务模式（包括资源配置）作出的变动；	绿色发展 策略—转型风险与机遇 策略—附表2: 风险应对清单 指标和目标

ESG守则D部分	描述	章节/解释
23	(ii) 已经或预期将进行的任何适应或减缓工作（直接或间接）； (iii) 发行人任何与气候相关转型计划（包括制定转型计划时使用的主要假设的资讯，以及该计划所依赖的因素），或若发行人并未有这样的计划，则作适当的否定声明； (iv) 发行人计划如何实现第37至40段所述的任何气候相关目标（包括任何温室气体排放目标（如有））；及 (b) 有关发行人当前及将来计划如何为根据第22(a)段披露的行动提供资源。	
	发行人须披露先前各汇报期内按照第22(a)段所披露计划的进度。	指标和目标
24	(财务状况、财务表现及现金流量—当前财务影响) 发行人须披露以下定性和量化资料： (a) 气候相关风险和机遇如何影响发行人在汇报期的财务状况、财务表现及现金流量； (b) 当存在将导致下一汇报年度相关财务报表中的资产和负债账面价值发生重要调整的重大风险时，关于第24 (a) 段中识别的气候相关风险和机遇的信息。	用以评估影响的计量方式不确定性较高，为避免披露尚未最终确认的规划信息而可能对投资者及其他利益相关方产生误导，目前暂不披露相关定量信息。未来会按可行性披露定量财务数据 由于不存在重大风险，未进行披露
	(财务状况、财务表现及现金流量—预期财务影响) 发行人须披露以下定性和量化资料： (a) 发行人经考虑其管理气候相关风险和机遇的策略后，并考虑到以下各项，预期其财务表现在短期、中期及长期内将如何变化： (i) 其投资及处置计划；及 (ii) 其为实施策略所需的资金的计划资金来源 (b) 基于发行人管理气候相关风险和机遇的策略，其预计其财务业绩及现金流量在短期、中期及长期的变化。	用以评估影响的计量方式不确定性较高，为避免披露尚未最终确认的规划信息而可能对投资者及其他利益相关方产生误导，目前暂不披露相关定量信息。未来会按可行性披露定量财务数据

ESG守则D部分	描述	章节/解释
26	(气候韧性) 在考虑发行人已识别的气候相关风险和机遇后, 发行人须披露资讯, 使他人了解发行人的策略及业务模式对气候相关变化、发展或不确定性的韧性。发行人须按与其情况相称的做法, 使用与气候相关的情景分析来评估其气候韧性。提供量化资讯时, 发行人可披露单一数额或区间范围。具体而言, 发行人须披露:	
	(a)发行人截至汇报日对其气候韧性的评估, 其有助于了解: (i)发行人的分析结果对其策略和业务模式的影响(如有), 包括发行人需要如何应对气候相关情景分析中确定的影响; (ii)发行人对气候韧性的评估中考虑的重大不确定因素的范畴; 及 (iii)发行人根据气候发展调整其短期、中期和长期策略和业务模式的能力;	策略—气候风险应对措施 策略—附表2: 风险应对清单
	(b) 如何及何时进行气候相关情景分析, 包括: (i) 使用的输入数据, 包括: (1) 发行人在分析中使用的气候相关情景及其来源; (2) 分析是否涵盖多种不同的气候相关情景; (3) 分析所使用的气候相关情景是否与气候相关转型风险或气候相关物理风险有关; (4) 发行人在其情景中是否使用了与最新气候变化国际协议相一致的情景; (5) 发行人为何认为所选择的气候相关情景与评估其气候相关变化、发展或不确定性的韧性相关; (6) 发行人在分析中所使用的时间范围; 及 (7) 发行人分析所涵盖的营运范围(例如分析所涵盖的营运地点及业务单位); (ii) 发行人在分析中所作的关键假设; 及 (iii) 进行气候相关情景分析的汇报期	策略—情景分析定义 策略—物理风险分析 策略—转型风险与机遇 策略—附表1: 物理风险清单

ESG守则D部分	描述	章节/解释
风险管理		
27	发行人须披露以下资讯: (a)发行人用于识别、评估气候相关风险, 以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策, 包括有关以下方面的资讯; (i)发行人使用的输入资料及参数(例如资料来源及程序所涵盖的业务范围); (ii)发行人可有及如何使用气候相关情景分析来识别气候相关风险; (iii)发行人如何评估有关风险的影响的性质、可能性及程度(例如发行人可有考虑定性因素、量化门槛或其他所用标准); (iv)发行人可有及如何就气候相关风险相对于其他类型风险的优先排列; (v)发行人如何监察其气候相关风险; 及 (vi)与上一个汇报期相比, 发行人可有及如何改变其使用的流程;	风险管理
	(b)发行人用于识别、评估气候相关机遇, 以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程(包括发行人可有及如何使用气候相关情景分析来确定气候相关机遇的资讯); 及	风险管理
	(c)气候相关风险和机遇的识别、评估、优先排列和监察流程, 是如何融入发行人的整体风险管理流程, 以及融入的程度如何。	风险管理
指标与目标		
28	(温室气体排放) 发行人须披露汇报期内的温室气体绝对总排放量(以公吨二氧化碳当量表示), 并分为: (a) 范围1温室气体排放; (b) 范围2温室气体排放; 及 (c) 范围3温室气体排放。	指标和目标

ESG守则D部分	描述	章节/解释
29	<p>发行人须：</p> <p>(a)除非管辖机关或发行人上市之另一交易所另有要求，否则发行人须根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（2004年）》计量其温室气体排放；</p>	指标和目标
	<p>(b)披露其用于计量温室气体排放的方法，包括：</p> <p>(i) 发行人用于计量其温室气体排放的计量方法、输入资料及假设；</p> <p>(ii) 发行人为何选择该计量方法、输入资料及假设计量温室气体排放；及</p> <p>(iii) 发行人在汇报期对计量方法、输入资料及假设进行的任何变更以及变更原因；</p>	指标和目标
	<p>(c)就根据第28(b)段披露的范围2温室气体排放，披露其以地域为基准的范围2温室气体排放，并提供有助于了解该排放的任何所需合约文书的资讯；及</p>	指标和目标
	<p>(d)就根据第28(c)段披露的范围3温室气体排放，根据《温室气体核算体系：企业价值链（范围3）核算与报告标准（2011年）》所述的范围3类别披露发行人计量范围3温室气体排放中包含的类别。</p>	指标和目标
30	<p>(气候相关转型风险)</p> <p>发行人须披露容易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。</p>	用以评估影响的计量方式不确定性较高，为避免披露尚未最终确认的规划信息而可能对投资者及其他利益相关方产生误导，目前暂不披露相关定量信息。未来会按可行性披露定量财务数据
31	<p>(气候相关物理风险)</p> <p>发行人须披露容易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。</p>	
32	<p>(气候相关机遇)</p> <p>发行人须披露涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。</p>	
33	<p>(资本运用)</p> <p>发行人须披露用于气候相关风险和机遇的资本开支、融资或投资的金额。</p>	

ESG守则D部分	描述	章节/解释
34	<p>(内部碳定价)</p> <p>发行人须披露如下：</p> <p>(a) 阐释发行人可有及如何在决策中应用碳定价（例如投资决策、转移定价及情景分析）；及</p> <p>(b) 发行人用于评估其温室气体排放成本的每吨温室气体排放量定价；</p> <p>或适当的否定声明，确认发行人没有在决策中应用碳定价。</p>	我们暂未将内部碳定价纳入公司核心策略
35	<p>(薪酬)</p> <p>发行人须披露气候相关考虑因素可有及如何纳入薪酬政策，或提供适当的否定声明。可能构成根据第19 (a) (iv) 段作出的披露的一部分</p>	管治
36	<p>(行业指标)</p> <p>本交易所鼓励发行人披露与一项或多项特定的业务模式和活动有关的行业指标，或与参与有关行业常见特征有关的行业指标。在决定披露哪些行业指标时，本交易所鼓励发行人参考《〈国际财务报告准则可持续披露准则S2号〉行业披露指南》和其他国际环境、社会及管治报告框架规定的行业披露要求所述的与披露主题相关的行业指标，并考虑其是否适用。</p>	指标和目标
37	<p>(气候相关目标)</p> <p>发行人须披露(a)其为监察实现其策略目标的进展而设定的与气候相关的定性及量化目标；及(b)法律或法规要求发行人达到的任何目标，包括任何温室气体排放目标。发行人须就每个目标逐一披露：</p> <p>(a) 用以设定目标的指标；</p> <p>(b) 目标的目的（例如减缓、适应或以科学为基础的举措）；</p> <p>(c) 目标的适用范围（例如目标是适用于发行人整个集团还是部分（如仅适用于某个业务单位或地理区域））；</p> <p>(d) 目标的适用期间；</p> <p>(e) 衡量进度的基准期间；</p> <p>(f) 阶段性目标或中期目标（如有）；</p> <p>(g) 如属量化目标，其属绝对目标还是强度目标；及</p> <p>(h) 最新气候变化国际协议（包括该协议产生的司法承诺）如何帮助发行人设定目标。</p>	指标和目标

附录7: CASS-ESG 6.0内容索引

ESG守则D部分	描述	章节/解释
	(e) 衡量进度的基准期间; (f) 阶段性目标或中期目标 (如有); (g) 如属量化目标, 其属绝对目标还是强度目标; 及 (h) 最新气候变化国际协议 (包括该协议产生的司法承诺) 如何帮助发行人设定目标。	
38	发行人须披露其设定及审核每项目标的方法, 以及其如何监察达标进度, 包括: (a) 目标本身及设定目标的方法是否经第三方验证; (b) 发行人审核目标的程序; (c) 用于监察达标进度的指标; 及 (d) 任何修订目标的内容及原因。	策略
39	发行人须披露有关每项气候相关目标的绩效的资讯以及对发行人绩效的趋势或变化分析。	指标和目标
40	就按第37至39段披露的每一项温室气体排放目标, 发行人须披露: (a) 目标涵盖哪些温室气体; (b) 目标是否涵盖范围1、范围2或范围3温室气体排放; (c) 此目标是温室气体排放总量目标还是温室气体排放净额目标。如为温室气体排放净额目标, 发行人须另外披露相关的温室气体排放总量目标; (d) 目标是否是采用行业脱碳方法得出的; 及 (e) 发行人计划使用碳信用抵销温室气体排放以实现任何温室气体排放净额目标。关于使用碳信用的计划, 发行人须披露: (i) 依赖使用碳信用以实现任何温室气体排放净额目标的程度及方式; (ii) 该碳信用将由哪些第三方计划验证或认证; (iii) 碳信用的类型, 包括相关抵消是否是基于自然还是基于科技的碳消除, 以及相关抵消是通过减碳还是碳消除实现; 及 (iv) 为让人了解发行人计划使用的碳信用的可信度和完整性所必需的任何其他重要因素 (例如, 对碳抵消效果的假设)。	我们未使用碳信用, 亦暂无使用计划

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
报告前言 (P)			
报告规范 (P1)	P1.1	质量保证	附录一关于本报告
	P1.2	信息说明	附录一关于本报告
高管致辞 (P2)	P2.1	高管致辞	公司致辞
企业简介 (P3)	P3.1	基本信息	关于华润万象生活
	P3.2	战略与文化	关于华润万象生活
	P3.3	业务概况	关于华润万象生活
	P3.4	报告期内关于组织规模、结构、所有权或供应链的重大变化	附录一关于本报告
环境 (E)			
应对气候变化 (E1.1)	E1.1.1	应对气候变化治理	第四章绿色发展
	E1.1.2	应对气候变化战略	第四章绿色发展
	E1.1.3	气候变化相关影响、风险和机遇管理	第四章绿色发展
	E1.1.4	应对气候变化的指标与目标	第四章绿色发展
	E1.1.5	气候变化适应性	第四章绿色发展
	E1.1.6	为应对气候相关风险和机遇的转型计划、措施及其进展	第四章绿色发展
	E1.1.7	范围一温室气体排放量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.8	范围二温室气体排放量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.9	范围三温室气体排放量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.10	使用的碳信用额度的来源与数量	/
	E1.1.11	碳排放权交易参与情况	/
	E1.1.12	聘请第三方机构核查或鉴证温室气体排放数据	附录一报告鉴证
	E1.1.13	分类统计温室气体排放情况	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.14	温室气体排放量核算说明	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.15	参与各项减排机制	/
	E1.1.16	减排目标、措施及成效	第四章绿色发展
	E1.1.17	范围一温室气体减排量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.18	范围二温室气体减排量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E1.1.19	客观审慎披露碳减排创新成果	第四章绿色发展

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
污染物排放 (E2.1)	E2.1.1	环境管理制度	第四章绿色发展
	E2.1.2	污染物排放总量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.1.3	污染物超标排放情况	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.1.4	环保绩效等级	不适用
	E2.1.5	分类统计污染物排放情况	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.1.6	污染防治技术、设施及实施效果	第四章绿色发展
	E2.1.7	主要污染物减排目标及措施	第四章绿色发展
	E2.1.8	污染物排放对周边群体的影响	第四章绿色发展
	E2.1.9	环境监测方案和风险管理措施重大缺陷	第四章绿色发展
废弃物处理 (E2.2)	E2.2.1	有害废弃物产生量	不适用
	E2.2.2	有害废弃物排放密度	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.2.3	无害废弃物产生量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.2.4	无害废弃物排放密度	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E2.2.5	有害废弃物处理与处置	第四章绿色发展
	E2.2.6	无害废弃物处理与处置	第四章绿色发展
	E2.2.7	废弃物减排目标及措施	第四章绿色发展
生态系统与生物多样性保护 (E2.3)	E2.3.1	生态保护红线内停产撤设	不适用
	E2.3.2	生态系统保护和恢复	不适用
	E2.3.3	生物多样性保护	第四章绿色发展
	E2.3.4	生物遗传资源保护与利用	不适用
	E2.3.5	产品全周期对生态系统和生物多样性的影响和依赖	不适用

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
环境合规管理 (E2.4)	E2.4.1	环境事件风险评估及预防	第四章绿色发展
	E2.4.2	突发环境事件应急预案总体情况	第四章绿色发展
	E2.4.3	突发重大环境事件及应对	第四章绿色发展
	E2.4.4	环境违法违规及入刑事件	第四章绿色发展
能源利用 (E3.1)	E3.1.1	能源总消耗量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.1.2	能源使用结构	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表、第四章绿色发展
	E3.1.3	企业总能耗强度	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.1.4	清洁能源种类、总量、比例等情况	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.1.5	能源节约目标及措施	第四章绿色发展
水资源利用 (E3.2)	E3.2.1	总耗水量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.2.2	耗水强度	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.2.3	水资源节约目标及举措	第四章绿色发展
	E3.2.4	水资源回收利用	第四章绿色发展
循环经济 (E3.3)	E3.3.1	循环经济的目标和计划	第四章绿色发展
	E3.3.2	资源节约与高效利用	第四章绿色发展
	E3.3.3	使用可再生资源	第四章绿色发展
	E3.3.4	回收利用废弃物	第四章绿色发展
	E3.3.5	废弃物循环利用量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	E3.3.6	可再生资源消耗量及占相应资源总消耗量的比例	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
社会 (S)			
乡村振兴 (S1.1)	S1.1.1	将乡村振兴融入企业战略	第一章万象生态
	S1.1.2	支持乡村振兴的相关措施	第一章万象生态
	S1.1.3	乡村振兴总投入金额	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.1.4	乡村振兴惠及群体范围与数量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.1.5	投身乡村振兴对企业品牌和业务开展的影响	第一章万象生态
社会贡献 (S1.2)	S1.2.1	社会贡献行动及成效	第一章万象生态
	S1.2.2	社会贡献投入资金金额	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.3	社会贡献活动参与人次	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.4	社会贡献活动累计参与时长	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.5	社会贡献活动惠及群体范围与数量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S1.2.6	社会贡献行动对企业品牌和业务开展的影响	第一章万象生态
创新驱动 (S2.1)	S2.1.1	科技创新的战略和目标	第三章伙伴共赢
	S2.1.2	研发创新管理制度体系建设	第三章伙伴共赢
	S2.1.3	参与研发创新、科技合作项目的情况	第一章万象生态、第三章伙伴共赢
	S2.1.4	研发投入金额	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.5	研发投入占主营业务收入比例	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.6	研发人员数量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.7	研发人员占员工总人数比例	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.8	应用于主营业务的发明专利数量	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.9	发明专利申请数	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.10	发明专利授权数	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.11	有效专利数	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.12	获得的专业资质和重要奖项	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S2.1.13	科技创新成果及其应用的外部影响	第一章万象生态、第三章伙伴共赢

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

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
员工权益保障 (S4.1)	S4.1.1	吸纳就业情况	第二章以人为本
	S4.1.2	创造灵活就业岗位情况	第二章以人为本
	S4.1.3	员工构成	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.4	劳动合同签订率	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.5	及时支付员工薪酬	第二章以人为本
	S4.1.6	社会保险覆盖率	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.7	人均带薪年假天数	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.8	劳工纠纷情况	第二章以人为本
	S4.1.9	员工变动情况	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.1.10	对灵活就业人员的权益保障	第二章以人为本
	S4.1.11	确保招聘录用程序合规与公平透明	第二章以人为本
	S4.1.12	建立合理有效的员工申诉制度	第二章以人为本
职业健康与安全生产 (S4.2)	S4.2.1	职业安全风险及来源的识别与评估	第二章以人为本
	S4.2.2	职业健康安全管理体系的建立与实施	第二章以人为本
	S4.2.3	职业健康安全管理体系资质认证	第二章以人为本
	S4.2.4	职业健康与安全相关培训	第二章以人为本
	S4.2.5	工伤保险、安全生产责任险投入额及人员覆盖率	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.2.6	安全事故情况及应对	第二章以人为本
职业发展与培训 (S4.3)	S4.3.1	职位体系设置情况	第二章以人为本
	S4.3.2	员工晋升、选拔与职业发展机制	第二章以人为本
	S4.3.3	员工培训类型及开展情况	第二章以人为本
	S4.3.4	员工培训次数	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.3.5	员工培训支出金额	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	S4.3.6	员工培训覆盖率	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表

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

层面	关键绩效指标	披露内容	对应章节/解释
反商业贿赂及反贪污 (G2.1)	G2.1.1	反商业贿赂及反贪污风险管理制度体系	第五章诚信经营
	G2.1.2	反商业贿赂及反贪污的措施	第五章诚信经营
	G2.1.3	举报者保护政策	第五章诚信经营
	G2.1.4	商业贿赂及贪污风险评估	第五章诚信经营
	G2.1.5	接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总数和百分比	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	G2.1.6	接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员总数和百分比	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	G2.1.7	接受反商业贿赂及反贪污培训的员工总数和百分比	附录一《CASS-ESG 6.0》指标列表
	G2.1.8	商业贿赂及贪污事件及应对	第五章诚信经营
反不正当竞争 (G2.2)	G2.2.1	反不正当竞争管理制度体系	第五章诚信经营
	G2.2.2	反不正当竞争的举措	第五章诚信经营
	G2.2.3	不正当竞争事件及应对	第五章诚信经营
报告后记 (A)			
报告后记	A1	未来计划	展望未来
	A2	关键绩效表	附录一《环境、社会及管治报告守则》指标列表、《CASS-ESG 6.0》指标列表
	A3	指标索引	附录一《环境、社会及管治报告守则》内容索引、气候相关披露索引、《CASS-ESG 6.0》内容索引
	A4	鉴证报告	附录一报告鉴证
	A5	评级报告	附录一报告评级
	A6	意见反馈	附录一意见反馈

附录8: 报告鉴证

独立有限保证鉴证报告

致华润万象生活有限公司董事会

有限保证鉴证意见

香港品质保证局(“本局”、“我们”、“我们的”)受 华润万象生活有限公司(“公司”)委托, 对其于《2025年可持续发展报告》(“报告”)中披露的可持续发展信息(“可持续发展信息披露”)进行独立鉴证, 涵盖的报告期为2025年1月1日至2025年12月31日(“报告时间范围”), 并出具本独立鉴证报告(“鉴证报告”)。

根据鉴证过程所执行的程序、取得的证据, 以及在附录A中载列的假设、依赖因素、边界、局限性和除外情况的前提下, 我们并未注意到任何情况, 使我们相信可持续发展信息披露, 在所有重大方面未按照《环境、社会及管治报告守则》的要求编制。

鉴证概述

本次鉴证工作的目的是为可持续发展信息披露提供一个独立的结论, 该结论基于有限保证, 以判断可持续发展信息披露是否遵循以下报告准则编制:

香港联合交易所有限公司主板上市规则附录C2所载之《环境、社会及管治报告守则》(“ESG守则”)

为免产生疑义, 载于本鉴证报告末尾所列的附录构成鉴证报告不可或缺的一部分, 唯部分附录仅供公司内部使用。作为参考, 附录A的通用版本(载列本次业务适用的假设、依赖因素、边界、局限性、除外情况、角色和责任及独立性)可于香港品质保证局官方网站(www.hkqaa.org)查阅, 浏览路径如下: 动态及资源 > 指引及表格 > 指引 > 可持续鉴证。

形成鉴证意见的依据

香港品质保证局的鉴证程序是遵循国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际可持续信息鉴证业务准则第5000号 – 可持续信息鉴证业务的一般要求》(“ISSA 5000”)进行的。

有限保证鉴证业务所实施的程序与合理保证鉴证业务的性质与范围有所不同。因此, 其获得的保证水平低于合理保证鉴证业务。

我们确认, 在开展本项工作期间, 我们与公司保持独立性。鉴证人员按本局的行为守则进行鉴证工作。基于已实施的程序和已获取的证据, 我们认为这些证据是充分而且适当的, 能够为形成鉴证意见提供依据。

管理层或治理层对可持续信息的责任

公司管理层负责遵循适用的报告准则编制可持续发展信息披露, 并负责设计、执行和维护其认为必要的内部控制, 以使编制的可持续发展信息披露不存在由于舞弊或错误导致的重大错报。

治理层负责监督公司的可持续发展信息报告流程。

鉴证人员的责任

我们的责任是规划和进行本次鉴证业务，以获得关于可持续发展信息披露是否在所有重大方面不存在因舞弊或错误导致的重大错报的有限保证，并出具载有我们结论的鉴证报告。

错报可由舞弊或错误导致，若合理预期该错报会影响使用者基于可持续发展信息披露所作出的决策，则该等错报被视为重大。

在本次鉴证业务过程中，我们运用专业判断并保持专业怀疑态度，执行风险评估程序，包括了解相关内部控制（但并非旨在对内部控制的有效性发表结论），并针对评估的风险设计和执行相应的程序。由于舞弊本质上比无意的错误更难被发现，因此未能发现由舞弊导致的重大错报的风险，高于由错误导致的重大错报。

已实施工作概述

有限保证鉴证业务包括执行程序，以获取与可持续发展信息披露相关的证据。所选程序的性质、时间安排和范围取决于专业判断，包括对是否存在因舞弊或错误而导致的重大错报的风险评估。

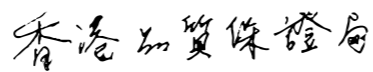
我们的鉴证程序包括但不限于：

- 审阅公司提供的相关政策、程序、相关文件及记录，包括与可持续发展相关信息的有关内容，如管治、风险识别及绩效指标；
- 访谈公司负责报告编制及可持续发展相关管治的主要管理层及相关人员；
- 对披露内容进行分析性审查，以评估其合理性，并核对其相关外部框架及内部支持数据的一致性；
- 按重要性及风险为重点，选取具代表性的披露样本，并运用判断抽样方法评估每个样本的基础证据；
- 评估所披露的假设、依赖因素及边界的透明度；
- 评估涵盖范围是否符合报告准则要求，包括检视用于估算的方法论、敏感度分析及不确定性披露。

本鉴证报告仅提供予华润万象生活有限公司及其《2025年可持续发展报告》的使用者，以供其在遵循本鉴证报告第二章节所述之报告准则的目的下使用。我们不接受，也不承担对于本鉴证报告在向其他任何人士展示或被其持有时，于任何其他用途所产生的任何责任。

就出具本鉴证报告之鉴证业务的项目负责人为丁国滔。

香港品质保证局代表签署



中国 香港

2026年04月24日

参考编号: 14993755

附录9: 报告评级

受华润万象生活有限公司连续第6年委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润万象生活2025年可持续发展报告》（以下简称《报告》）进行评级。

评级依据

- 1.《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》；
- 2.《环境、社会及管治报告守则》；
- 3.《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之商务服务业》；
- 4.《中国企业可持续发展报告评级标准（2026）》。

评级结论

过程性 (★★★★★)

公司已建立由董事会、可持续发展委员会、ESG领导小组、双碳领导小组组成的ESG治理架构，董事会负责报告终审；2025年，设立具体及可衡量的可持续发展目标，该目标一共由20项定性及定量指标组成，持续提升可持续发展管理质效；编制报告资料收集清单，下发开展报告编制工作的专项通知，召开报告编制启动会，对关键职能部门、下属单位进行财务重要性及影响重要性调研，确保报告内容全面、准确；计划参加华润集团可持续发展报告集中发布活动，并将以电子版、印刷品、视频版、长图版等形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了应对气候变化、助力乡村振兴、服务国家战略、提供智慧服务、确保资费透明化、方便特殊人群、数据安全与客户隐私保护、提升客户满意度、员工权益保障、可持续治理机制、反不正当竞争、反商业贿赂及反贪污等商务服务业关键性议题，叙述详细充分，其中应对气候变化、可持续治理机制、员工权益保障三项议题相关内容篇幅最多，分别为16页、12页、11页，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“万象生态”“以人为本”“伙伴共赢”“绿色发展”“诚信经营”等角度系统披露了商务服务业核心指标的97.28%，其中环境维度下污染物排放、废弃物处理、环境合规管理、能源利

用、水资源利用，社会维度下乡村振兴、供应链安全、产品和服务安全与质量、数据安全与客户隐私保护、员工权益保障、职业健康与安全生产、职业发展与培训，治理维度下可持续治理机制、利益相关方沟通、反商业贿赂及反贪污、反不正当竞争等议题的核心指标覆盖率最高，均达100%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“一般及以上事故发生数”“千人死亡率”“承包商死亡人数”“营业场所踩踏并导致人员重伤事件”“接获投诉数目”等负面数据信息，简述了“全年未发生雇佣童工、强制劳动、骚扰或虐待等违规事件”“全年未发生环保违法违规与处罚事件”等情况，具有卓越的平衡性表现。

可比性 (★★★★★)

《报告》详细披露了“营业收入”“国有资产保值增值率”“温室气体减排量”“无害废弃物排放密度”“新增就业人数”“住宅客户满意度”等121个关键指标连续3年的对比数据，并说明了温室气体排放量、综合能源消耗量等多个指标的统计口径；其中环境维度下能源利用、社会维度下员工权益保障、治理维度下反商业贿赂及反贪污议题连续3年可比数据披露最为充分，分别为16组、16组、4组；并通过“2025年度商业地产企业表现100 TOP1”“中国ESG上市公司先锋100第57位”等进行横向比较，具有卓越的可比性表现。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“循光五载 共襄非凡”为主题，从五大章节全面阐述了企业年度履责实践与成效，全面回应了利益相关方关切；封面设计通过香槟金线条艺术与品牌标识的有机融合，巧妙融入“CR MICX”“5”等元素，凸显了企业特色，风格具有辨识度；章节跨页嵌入叙述性引言，呈现关键议题与进展摘要等内容，提纲挈领，利于读者快速了解章节内容；设置“延伸阅读”版块，对特定名词作出解释说明，增强了报告的易读性；内文排版简约大气，图文展现灵活多变，可读性表现卓越。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置了“践行可持续 书写城市品质生活新篇章”责任聚焦，系统呈现了华润万象生活上市的首个完整五年内的“奋斗答卷”，生动诠释了企业的责任担当；作为华润商业REIT资产，公司在营项目青岛万象城发布了首份可持续发展报告，成为商业REIT领域ESG信息披露与实践落地的先行者；设置“2025年焦点”版块，集中呈现2025大事记、年度荣誉与认可，彰显了企业履责的引领性；积极响应国际标准与监管要求，参照“管治、策略、风险管理、指标和目标”四支柱框架披露应对气候变化议题，增强信息披露的规范性，创新性表现卓越。

综合评级 ★★★★★+

经评级小组评价，《华润万象生活2025年可持续发展报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性、创新性均达到五星级，综合为五星佳级，是企业可持续发展报告中的典范。

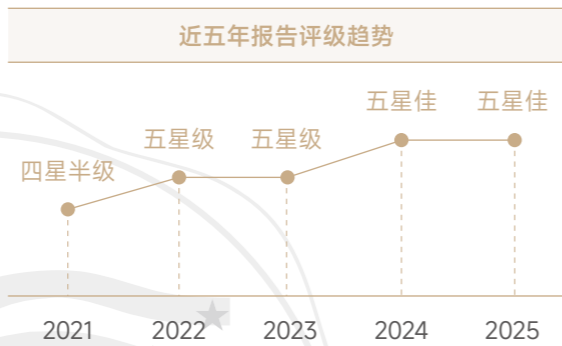
评级结果	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	典范
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

改进建议

强化内外利益相关方参与深度，进一步加强报告过程性管理。

评级勋章

华润万象生活有限公司连续6年参与报告评级，连续2年获得五星佳级评价，连续2年获得五星级评价，获白银级勋章。



扫码查看企业评级档案

董祥慧

评级专家委员会副主席

钟宏斌

评级小组组长

王亚非

评级小组专家

出具时间：2026年4月24日

附录10: 意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读本报告，为了改进公司可持续发展管理和报告编制工作，提升华润万象生活履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，并确保您的反馈信息不被第三方获取，请您不吝赐教！

1.您属于以下哪类利益相关方？

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

2.您对本报告的总体评价如何？

- 很好
- 好
- 一般
- 差
- 很差

3.您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响？

- 是
- 否

4.您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何？

- 高
- 较高
- 一般
- 较低
- 低

5.您认为本报告的结构安排如何？

- 很合理
- 较合理
- 一般
- 较差
- 差

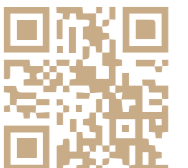
6.您认为本报告版式安排、表现形式设计如何？

- 很合理
- 较合理
- 一般
- 较差
- 差

7.您认为本报告的可读性如何？

- 高
- 较高
- 一般
- 较低
- 低

8.您对公司可持续发展工作还有哪些意见和建议？



扫描二维码反馈您的意见和建议