



华润希望小镇

有华润
有希望

华润（集团）有限公司

社会责任报告
2020

有华润，有希望

2020 年是极不平凡的一年，新冠疫情突然爆发，世界经济陷入二战后最严重衰退，中美斗争全面升级，年初集团业绩罕见下滑。面对严峻形势，华润集团认真贯彻落实中央决策部署，科学统筹疫情防控和生产经营，努力实现“六保六稳”。全体员工攻坚克难、努力拼搏，全年业绩实现双位数增长，各项改革深入推进，国家交办的定点帮扶任务圆满完成，发展动能持续释放。

华润在经济、社会、环境等方面的付出和成就，有力彰显了华润力量、华润精神。

有华润，有希望！



目录

10 脱贫攻坚 我们胜利了

STORY 1

12 华润置地
青春，播撒在
希望的小镇上

STORY 2

15 华润五丰
西海固的春天

STORY 3

18 华润物业
“共享农庄”里的
美好生活

走进华润

4 华润小档案
6 品牌汇
8 华润在 2020

附录

145 关于本报告
146 2018-2020 年关键绩效指标
147 指标索引
149 评级报告
150 意见反馈

01 经济责任 | 为高质量发展赋能

34 理念与目标
36 我们的绩效
37 引领高质量发展，
发挥顶梁柱作用
41 完善公司治理，
促进管理提升
45 加强反腐倡廉，
严守高质量发展的底线
47 我们的承诺

02 员工责任 | 一起成就非凡

48 理念与目标
50 我们的绩效
51 保障员工合法权益，
为更多的人创造机会
54 畅通职业发展通道，
让更多的员工成为主角
58 持续改善职业健康，
让员工享受健康安全
60 倾心关爱员工，
成就非凡人生体验
63 我们的承诺

03 客户责任 | 让每一个人受益的产品和服务

64 理念与目标
66 我们的绩效
67 提供优质产品服务，
让更多的人畅享品质与便利
74 提升客户满意度，
创造最佳客户体验
78 大力推动科技创新，
释放价值创造力
81 我们的承诺

STORY 4

21 华润银行
“润心园丁”
有你有我

STORY 5

24 华润电力
创新求变
谋共赢发展

STORY 6

27 华润万家
万般美好
为万家

30 华润集团下属企业
以希望小镇为平台
开展的脱贫攻坚工作

32 华润集团下属
企业开展的其他
脱贫攻坚工作

04 环境责任 | 只影响世界，不影响地球

82 理念与目标
84 我们的绩效
85 实施绿色管理，
建立生态环保长效机制
88 坚持绿色经营，
建设环境友好型企业
95 推行绿色办公，
培养节能低碳习惯
97 我们的承诺

05 伙伴责任 | 我们的承诺不只是承诺，更是行动

100 理念与目标
100 我们的绩效
101 建设战略共享机制及
平台，实现互惠共赢
105 开展公平贸易，
维护行业良性发展
107 推动供应链履责，
助力行业发展
110 增进媒体关系，
加强信息披露
115 我们的承诺

06 公共责任 | 为社区创造更多可能性

116 理念与目标
118 我们的绩效
119 做好在商言政，
助力大湾区发展
122 统筹公益资源，
充分发挥平台力量
125 坚持安全发展新理念，
提升安全生产管理能力
128 加强社区关系，
营造和谐发展氛围
130 支持志愿者活动
131 我们的承诺

07 责任管理

133 责任源于使命，
责任引领未来
133 理念与目标
133 社会责任模型
134 重大性社会责任议题
识别与管理
135 战略
137 组织
139 制度
141 文化
143 参与

华润小档案

企业性质



国务院国资委直接监管的
国有重点骨干企业之一



与大众生活息息相关的
多元化企业集团



成立于 1938 年

规模实力



位列《财富》全球 500 强
第 79 位



直属企业中有 8 家在港上市，
其中华润置地位列香港恒生
指数成份股



集团总资产 17,988.9 亿元人民币

行业地位

华润啤酒 (0291.HK)



“雪花”啤酒为全球销量最高的单一啤酒品牌连续多年位居中国市场第一；2019 年携手喜力集团，共同向高端啤酒领域拓展。雪花啤酒在中国经营啤酒厂 74 家。

华润置地 (1109.HK)



国内领先的城市投资开发运营商，业务布局境内外 83 个城市，位列香港恒生指数成份股。2020 年，分拆商业运营与物业管理业务，成立华润万象生活 (1209.HK) 并于港交所上市，2021 年，被纳入香港恒生综合指数成份股。

华润金融



业务涵盖银行、信托、资产管理、融资租赁、保险经纪、公募基金、私募基金等领域，为产业提供全面、多元、高质量、定制化的综合金融服务。

华润化学材料



聚酯能力达到 160 万吨，为全国第四、全球第七的瓶级聚酯切片生产商。“华蕾”牌瓶级聚酯切片已成为业内驰名品牌，在饮用水、热灌装饮料、碳酸饮料、食用油、酒类包装、医用采血管、膜、片材等领域得到广泛应用。

华润怡宝



国内最早生产销售包装水企业之一，主营“怡宝”系列包装饮用水，目前同时拥有午后奶茶、火咖咖啡、魔力运动饮料、蜜水饮料等丰富的产品系列。2019 年起，华润怡宝与中国国家队合作，为中国国家队提供旗下全系饮用水。

华润水泥 (1313.HK)



华南地区颇具规模及竞争力的水泥、熟料和混凝土生产商。拥有 10 个协同处置项目，处置领域涉及城乡生活垃圾、市政污泥及工业危险废物三类，列入恒生综合指数、恒生香港中资企业指数等指数。2019 年起，在骨料、装配式建筑及新材料等领域取得了新进展。

华润万家



全国最大的零售连锁企业之一，覆盖全国 113 个城市，门店总数超过 3240 家。旗下拥有华润万家、万家 MART、苏果、Olé、blt 等多个产品。

华润物业



扎根香港 40 年，其业务遍布于内地、香港和泰国，主要资产有写字楼、商铺、住宅、酒店及公寓等。

华润五丰



中国最大的综合食品企业之一，业务包括肉类、大米、水果、综合食品及农产品的生产、加工、批发、零售和运输。在内地设立有 8 个大型大米加工厂，5 个大型肉类屠宰加工中心，1000 多家鲜肉销售直营店和 4000 多个分销点。鲜肉、冻肉及中国特色食品在香港市场占主导地位。

华润燃气 (1193.HK)



中国最大的城市燃气运营商之一，主营管道燃气、加气站、燃气具销售、综合能源、综合服务等业务。业务遍及全国 25 个省市自治区，服务用户超过 4000 万户。

华润健康



专业从事健康产业的投资和运营管理，旗下拥有共计 178 家医疗机构，实际开放床位数超过 25,000 张。为华润医疗 (1515.HK) 的第一大股东。

华润生命科学



聚焦精准医学、生物技术和数字医疗三大领域，围绕生命科学科技创新、产业孵化、技术成果转化，加强与国内外创新主体合作，整合联合国家和地方创新平台。

华润电力 (0836.HK)



中国效率最高、效益最好的综合能源公司之一，业务涉及风电、火电、水电、光伏发电、分布式能源、售电及综合能源服务、煤炭等领域。业务覆盖中国 31 个省、自治区、直辖市和特别行政区。公司连续 14 年入选“普氏能源资讯全球能源企业 250 强”和“《福布斯》全球上市公司 2000 强”。

华润医药 (3320.HK)



中国领先的综合医药公司，业务范畴覆盖医药及保健产品的生产、分销及零售。旗下拥有华润三九 (000999.SZ)、华润双鹤 (600062.SH)、江中药业 (600750.SH)、东阿阿胶 (000423.SZ) 四家上市公司。全国拥有 178 个物流中心，覆盖全国 29 个省市自治区。“三九”“东阿阿胶”“双鹤”“江中”“紫竹”“德信行”为家喻户晓的驰名商标。

华润微电子 (688396.SH)



中国领先的拥有芯片设计、晶圆制造、封装测试等全产业链一体化运营能力的半导体企业，产品聚焦于功率半导体、智能传感器领域，为客户提供系列化的半导体产品与服务。

华润环保



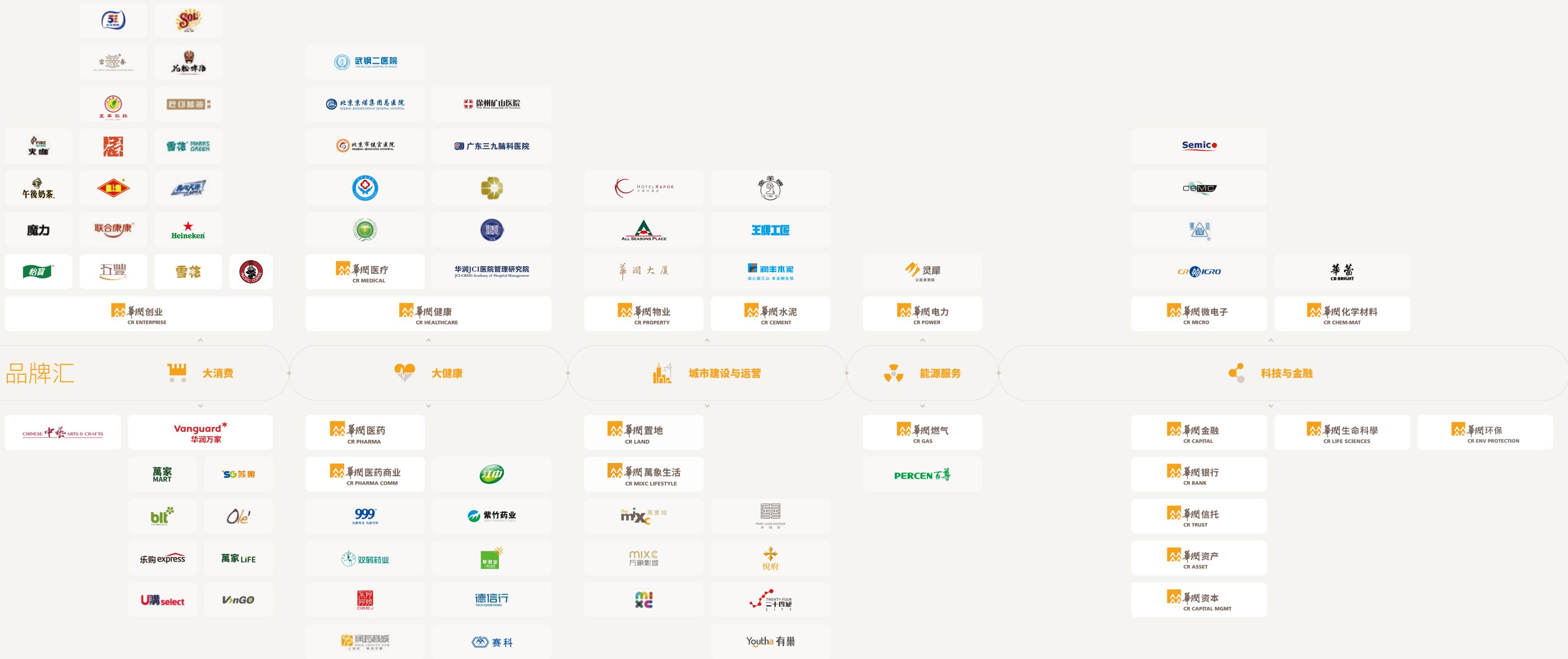
以科技创新为内核，聚焦“水处理”、“固废”相关领域，重点拓展工业污水等业务，择机拓展市政污水、水环境综合治理和海水淡化业务。在全国拥有 23 家全资或控股企业。

文化理念

企业使命	引领商业进步、共创美好生活		
企业愿景	成为大众信赖和喜爱的全球化企业		
企业价值观	诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展		
企业发展理念	做实	做强	做大
	做好	做长	
企业精神	务实	专业	协同
	奉献		

集团“十三五”业务发展战略屋





华润在 2020

十大事件



华润集团充分发挥多元化结构优势，全面参与全国新冠肺炎疫情防控



华润集团位列 2020 年《财富》世界 500 强第 79 位



华润集团重启高层培训



华润集团召开改革三年行动部署动员会



华润集团牵头成立大湾区中央企业数字化协同创新联盟



华润集团召开“十三五”战略检讨研讨会，助力“十四五”起好步、开好头



华润集团启动“聘华润、拼未来”香港大型招聘计划



华润集团脱贫攻坚取得重大阶段性成果：集团定点帮扶的宁夏海原县正式“脱贫摘帽”；湖北红安、贵州剑河华润希望小镇相继落成；集团召开决战决胜脱贫攻坚总结推进会



华润集团发布《华润集团商业行为守则》



华润微电子（688396）成功登陆科创板；华润万象生活（1209.HK）于港交所成功上市

经营绩效



资产总额
17,988.9
亿元



同比增长
11.2
%



利润总额
809.7
亿元



同比增长
11.6
%



营业额
6,861.2
亿元



同比增长
4.8
%



净利润
590.4
亿元



同比增长
15.6
%



华润集团荣获国务院国资委 2019 年度中央企业负责人经营业绩考核 A 级企业

荣誉奖项

华润集团社会责任发展指数连续第 4 年蝉联中国 300 强企业第一（国企 100 强、民企 100 强、外企 100 强）

中国社科院《企业社会责任蓝皮书（2020）》

华润集团扶贫工作考核连续第 4 年获最高档评价“好”

国务院扶贫办

华润集团获第十一届中华慈善奖民政部

华润集团《打造优秀的企业社会公民——央企小镇助力乡村振兴研究》获评 2019 年度国资国企十佳优秀课题

中国社科院 / 国务院国资委

华润集团 2019 年度社会责任报告获“五星佳”评价；获“金蜜蜂 2020 优秀企业社会责任报告·长青奖”

中国企业社会责任报告评级专家委员会 / 《可持续发展经济导刊》杂志社·金蜜蜂智库

华润集团 80 年大型文献纪录片《润物耕心》获第 26 届中国纪录片学术盛典年度收藏作品并被中央档案馆收藏

中国电视艺术家协会 / 深圳市委宣传部 / 深圳市文联

华润集团连续第 4 年获香港绿色企业大奖最高级别奖，其中集团获“企业绿色管治奖”大奖、“卓越环保安全健康奖”白金奖和“优越环保管理奖”金奖，华润创业、华润雪花、华润电力、华润置地、华润燃气和华润物业等单位分别荣获相应组别金奖

香港环保促进会

华润集团获中央企业年度十佳智库

中央企业智库联盟 / 国资委研究中心

华润集团获评国资委质量管理知识竞赛优秀组织奖，综合得分位列中央企业第 7 位

国务院国资委

剑河华润希望小镇项目组（国务院国资委推荐）、华润集团定点帮扶工作组（宁夏自治区推荐）获“全国脱贫攻坚先进集体”称号；华润电力东北大区副总经理左俊杰荣获“全国脱贫攻坚先进个人”称号

中共中央、国务院

华润医疗旗下武钢总医院获“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号；华润泰安医药有限公司总经理姜英、华润医疗旗下武钢二医院王秀红、华润辽健集团下属抚矿总医院王丽微获“全国抗击新冠肺炎疫情先进个人”称号

中共中央、国务院、中央军委

责编：喻丰 撰稿：魏耀东、甄璐瑶、江家岱、周建章、范雯雯、郭润崧、彭岑

脱贫攻坚

我们胜利了

多年来，华润集团充分发挥多元化经营的资源优势，积极投身希望小镇建设和定点扶贫工作，集团各级企业也结合自身业务开展了形式多样的扶贫工作，取得了积极成效。在决战决胜脱贫攻坚、全面建成小康社会之年，我们对集团参与脱贫攻坚和乡村振兴工作的人物进行了一次深度访谈，从他们的一个故事、一个剪影展现集团上下在脱贫攻坚和乡村振兴工作中的探索和成果，展示作为红色央企的华润在践行社会责任背后的历史责任感。



王嘉

延安华润希望小镇
项目组组长

张威

剑河华润希望小镇
项目组组长

修葺一新的砖窑洞是延安华润希望小镇项目组的驻地，窑洞上方挂着一条醒目的红色大横幅：“大干六十天 喜迎一百年”。窑洞里，靠墙摆放着两排办公桌，堆满了电脑和各种材料，几个80、90后的年轻人挤在一起办公。党建学习园地的黑板上挂着临时党支部学习的思想汇报，每个人都是厚厚的一沓。

“12月的延安寒冷无比，月底的寒流让气温降至零下25度，这是我在延安3年来遇到的最冷天气。现场因天气原因已经停工，项目组同事仍在现场为来年的复工做准备。在领导的带领下，工作找到了正确的方向，越来越多的老百姓开始认可我们。”项目组组长王嘉在2020年第4季度的思想汇报中这样写道。

延安华润希望小镇选址于南泥湾镇马坊村，规划面积约270亩，建成后惠及167户共563人。希望小镇建设的一个重要理念是华润、政府、村民三方共建美好家园。“在建设之初，三方框架协议中就明确约定，由华润置地的下属单位华润建筑以零利润的形式承接小镇项目总承包任务。”王嘉说，这意味着华润建筑不收取任何管理费用，也没有任何工程施工的利润点，完全是一个慈善和公益项目的运作模式。

环境改造，是华润希望小镇建设的基础，不仅将彻底改变乡村的人居环境，还可以让村民享受到城市文明所带来的舒适、卫生与便利。为了让村里的百姓看到改造后的实际效果，项目组说服村支书李新一家率先接受对旧民居

的改造。在窑洞的南侧增设封闭的阳光房，为家人抵挡陕北严冬的寒气，并新建厨房及水厕。“看到新建和改造的样板房后，村民们吃了定心丸，纷纷要求加入民居改造工程。未来，我们希望把村里富余的窑洞改造成民宿，吸引更多游客。”王嘉畅谈着未来规划。

在全为旱厕的延安希望小镇，华润发起了一场“厕所革命”，通过为一家一户引入一体化污水处理设备，彻底解决了原有旱厕排污难的问题，处理后的水质可达到一级B排放标准，直接用于农户家庭的蔬菜灌溉和牲畜喂养。

如何把旱厕改水厕，末端的污水怎么处理？王嘉说，刚来时，村里没有市政污水管网，最初的想法是每家每户安装一个一体化污水处理设备。宝塔区政府给予了大力支持，在村里建了公共污水管网，虽然设备不错，但是造价高，并且要用电，村民舍不得花电费，所以设备利用率低。

“我们结合实际情况，重新设计了一种相对简单的设备，就是现在看到的三格化粪池。厕所里边安装的是一个脚踩式的冲水系统，既可以节水，也可以防冻。”王嘉说，华润置地派驻到小镇项目组的成员各有所长，可以随时随地解决施工现场的各种实际问题。项目组成员有学工程建设的，有做合约的、搞土建的、弄精装修的。大家各司其职、协同作战，才保证了项目的及时有效推进。

“华润置地在整个项目管理流程上倾其所有。”王嘉说，在项目招标阶段，华润置地会推荐就近大区的优质供应商，所有招投标单位都会经过置地大区领导的审批，以他们丰富的经验为小镇项目建设严格把关。随着项目的推进，涉及到很多的专业分包，“华润建筑有一个资源库，入库的单位必须达到一定的资质，这也保障了后续项目招标的合规性。”



▲ 王嘉（右一）在施工现场与项目组闫欢和王涛讨论马坊戏台图纸，确保现场施工顺利推进



▲ 张威（左二）带着项目组严霄和郑海涛给村民肖阿姨做动员工作

当王嘉在延安的窑洞里与老乡们打成一片的时候，张威在贵州省黔东南州剑河县，挨家挨户地做少数民族兄弟的工作，向他们介绍希望小镇的建设理念。

剑河县只有 23.8 万人，其中苗、侗为主的少数民族占到了 96%，是国家级贫困县和贵州 14 个深度贫困县之一。2016 年华润拟建设剑河希望小镇，并最终选址剑河仰阿莎街道寨章村。寨章村在苗语里意为“最美丽的地方”，村庄一面靠山，三面环水，美丽的清水江像绿丝带一样将其环绕。项目组希望把这里打造成“清水不系舟，苗寨桃花源”。

在希望小镇的环境改造过程中，拆房是一项重要的前期工作。剑河小镇主要是苗族老寨子，村寨面积狭小，寨内房屋拥挤不堪，房屋质量和居住条件都很差。“几个希望小镇中，剑河的拆迁力度是最大的，整个村寨 140 余户都需要拆迁，重新进行规划建设。”张威回想起当时的工作状态，可以用“煎熬”来形容。

语言不通是沟通的一道关卡。当地人讲苗语或者汉化的方言，用普通话跟他们宣介搬迁政策等于鸡同鸭讲。“我们一开始摸不到门道，后来才找到派驻到村里会讲苗语的年轻干部作为沟通的桥梁。”张威说。

如何获得苗族同胞的信任、理解和支持也是一件伤脑筋的事儿。抗争最为激烈的“钉子户”曾经磨刀霍霍，拎着刀扬言要杀了项目组的同事。张威带着大家，拿着酒、带着菜，去村民家里反复动员，详细讲解政策。“最后，这个‘钉子户’被我们成功‘策反’了！”大胡子张威笑起来，对方不仅接受了华润希望小镇的建设理念，还成为村民动员的中坚力量。

“华润置地及其下属单位都给予了我们项目组莫大的支持！”张威说，每家企业通过各自关联的商业企业形成合力，组织各方面的社会资源参与小镇建设。比如，华润建筑联合华润贵州区工委、华润雪花啤酒等单位，每年在村广场举行捐赠活动，至今已有十

多次。捐赠物资种类繁多，有米面粮油、过冬的棉被，还有课桌椅、书包和文具。

2019 年 4 月，华润置地邀请村民参加了公司总部在成都华西大区举办的年会，同年 10 月又组织村民参加在成都举办的红色运动会，还邀请村民到其他希望小镇参观，了解小镇的现状和发展前景。村民田福里从华润年会回来后，逢人便讲：“华润是有实力的大企业，是真心实意地帮助我们建设家乡哩！”

2020 年 12 月 11 日，剑河华润希望小镇竣工落成，昔日破败落后的寨章村已经变成了整洁秀美的“苗寨桃花源”。未来，延安希望小镇也将立足南泥湾马坊村的红色历史及传统文化，将红色乡村旅游作为主导产业，带动全村经济结构调整与完善。

在华润希望小镇，到处都活跃着像王嘉、张威这样有活力、有朝气、肯吃苦、能付出的年轻人，他们与项目组的同事并肩作战，与老区人民和少数民族兄弟姐妹一起，见证了小镇人居环境的彻底改善和乡亲们的成长与蜕变。

如今，曾经贫瘠的土地焕发了新生，村民过着像歌一样的日子，空气里充满了甜甜的人情味和蓬勃向上的生机。

STORY | 2

华润五丰

西海固的春天

穆华

海原县扶贫办主任



宁夏海原县地处“苦瘠甲天下”的西海固地区，是集革命老区、干旱地区、回族聚居地为一体的贫困县，曾被联合国认定为“最不宜人类居住的地方”。在这样恶劣的自然条件下，如何发展经济帮助百姓脱贫，是海原县扶贫办主任穆华苦苦思索的问题。

“海原县历史上就是农牧业大县，素有养牛传统，但群众养牛整体规模小、品种杂、养殖技术落后。”穆华回忆说，2012年底，国务院扶贫办、国资委将海原县定为华润集团定点扶贫县。海原县委、县政府与华润集团反复论证，最终制定了养殖高端肉牛的草畜一体化产业发展路径。

华润五丰迅速派出了一支年轻精干的队伍，常年驻守在海原。王菁是2014年来到海原华润农业有限公司养殖部工作的，短短几年时间，已经成长为公司EHSQ部经理。她回忆称，2014-2015年是项目的前期可研阶段，主要进行牛场建设用地选址、肉牛养殖技术培训，还要下乡了解当地的冷配和兽医技术情况，以及饲草种类和用量。

“海原气候干旱，资源匮乏，养殖技术欠缺，平日里农户要到外地请专家来给母牛配种，冻精冷配技术在当地收费高，但是配种成功率很低。”王菁说，虽然回族百姓有吃牛羊肉的习惯，对肉牛的需求量很大，但是传统的黄牛生长周期长，品质一般，导致市场接受度低，卖不上好价钱。

为了有效推进以肉牛养殖为基础的产业扶贫，2015年，华润创建了“基础母牛银行”模式，采取



▲ 华润五丰负责运营的海原草畜一体化肉牛养殖基地已经成为西北五省规模最大、设施最现代化的养牛基地之一

赊销和“基地+合作社+农户”合作的方式帮助贫困户脱贫。该模式的核心是：华润帮助农户引进品质优良的西门塔尔基础母牛，每头牛为农户提供6,000元的赊销款，政府提供2,000元帮扶资金，农户自筹2,000元，也就是农户只花2,000元，就可以领回一头优质基础母牛。每个农户可认养2-5头基础母牛，农户养育1年后产下牛犊，产下的母牛犊，农户会留存养育，用以扩大规模；产下的公牛犊将作为肉牛，在农户家散养育肥10-12个月后，由华润回购至草畜一体化肉牛养殖基地，抵顶农户的赊销款。收回的赊销款则会继续留在“基础母牛银行”的资金池中，用于帮扶更多的贫困农户。华润将回购的肉牛在养殖基地集中加速育肥后再统一销售到香港及其他高端市场。

在充分考虑海原县原有的草畜农业格局，以及农户传统生产生活方式的基础上，华润在曹洼乡投资3.85亿元建起了草畜一体化肉牛养殖基地，其中1.2亿元用于采购市场认可度高的“西门塔尔母牛”赊销给农户，形成“牛生牛”的良性循环。

“华润五丰有个530部，专门开展基础母牛赊销工作。”王菁介绍说，这个部门的成立就是针对海原县脱贫攻坚的“530计划”，即帮扶每个贫困户养殖5头牛或者30只羊，实现2020年整体脱贫。最初，贫困户不相信也不理解“基础母牛银行”，华润五丰的同事就找到符合养殖条件的农户，与村支书和村主任一起耐心讲解帮扶政策，详细介绍赊销流程；还定期去村里召集农户进行集中培训，提供兽医服务，为母牛看病配种和接产。

“赊牛，还回购，这可是好事！”海原县九彩乡新庄村村民杨生岗头脑灵活，2015年政策一出台，他便从华润赊购了4头基础母牛，第二年就下了3头小公牛。“比起‘土牛’，新牛长肉快、肉质好，加上县农牧局提供免费配种，牛一出栏就挣了3万多元。”老杨站在牛棚边高兴地说。

从最初挨家挨户宣介政策，到现今村民争着抢着赊牛，穆华说，这两年一些外出打工的人也开始返乡养牛。华润模式不仅解决了

贫困户养牛缺资金的难题，而且帮助群众摆脱了“等靠要”思想，给贫困户带来了主动发展的希望和信心。

但是养牛可不是件容易的事儿。海原县的很多贫困户对牛病防治一无所知，尽管有华润提供的无息贷款和政府的补贴，没有十足的把握，他们心里还是打鼓。

为了解决农户技术瓶颈，推广科学养殖，华润五丰开展了以乡镇为中心，辐射周边村的兽医冷配社会化服务体系。全县建立了16个集动物防疫、检疫、疫病诊疗、冷配改良、畜牧科技服务“五位一体”的综合畜牧科技服务点，通过饲养生产全过程的技术服务及培训，指导促进全县肉牛养殖产业朝着标准化、高端化方向发展。“2016年，我们还建成了化验室，专门用来对牛饲草饲料进行卫生检测。”王菁说，现在的EHSQ部门就是要让肉牛养殖逐渐走上规范化、标准化管理。

穆华对此感触颇深：“华润对海原县的对口帮扶工作，从顶层设计上是大手笔，在工作落实中处处讲究精细化和标准化。”随着一只只犊牛的成长给贫困农户带来了新的希望，越来越多的农户参与进来，养牛已经形成了真正的产业化，海原也成为了名副其实的草畜大县。如今，海原的很多农户也许叫不出“西门塔尔牛”的名字，但会亲切地叫“华润牛”。

为了做好肉牛养殖产业，海原县委、县政府和华润五丰还不断在延展肉牛产业链上下功夫。在曹洼基地配建了隔离舍、育肥舍、精饲料加工车间、草料棚、青贮窖等。目前，华润海原草畜一体化肉牛养殖基地是西北五省规模最大、设施最现代化的养殖基地之一。华润五丰的产业发展部因为长期经营着内地活牛的供港业务，有现成的市场渠道，同时利用华润万家遍布全国的超市、卖场，帮助海原县打造养牛产业链。

2018年，海原华润农业与海原县人民政府、西北农林科技大学三方共建西部高端肉牛发展研究院，通过草畜产业新技术培训推广、良种引进、科学养殖等饲养生产全过程的技术服务及培训指导，建立健全海原县稳定的畜牧业科技技术服务支撑体系。

“我们的目标是打造高端肉牛示范县。”穆华说，海原县已经逐步形成了以贾塘基地为中心的繁育体系和以黑城屠宰场为主的精加工体系。一方面，引进西门塔尔、安格斯等优良品种基础母牛，持续培育优质高端肉牛新品种；另一方面，成立海原五丰肉类食品有限公司，进行肉牛精深加工，逐步形成“草畜产业+高端清真牛羊肉分割、加工、销售、配送”为一体的产业链，打造海原地标性品牌。

一路见证了项目的成长和带来的变化，穆华十分感慨：“华润项目帮助我们打开了扶贫思路，也为贫困群众带来了致富的希望，培养了人才，创造了更多就业机会，帮助草畜产业持续健康发展，真正实现了从‘输血’到‘造血’的转变。”

从2012年海原县成为华润的定点扶贫县，到2020年3月正式退出贫困县序列，8年间，海原人民的收入增加了，干部的观念转变了，乡村的民风改善了，发展的内生动力更足了。在“苦瘠甲天下”的西海固地区，脱贫攻坚已经取得了决定性的胜利成果。穆华笑着说：“目前，华润集团与海原县政府深化合作的顶层设计正在紧锣密鼓地进行中，未来要向着乡村振兴大踏步前进哩！”



▲ 2015年，华润五丰刚刚在海原县开展基础母牛赊销工作的时候，村民们就表现出了极大的热情。图为村民正在挑选自己心仪的基础母牛

“共享农庄” 里的美好 生活



张飞

红安华润希望小镇
米兰花酒店总经理

从武汉出发，沿沪蓉高速出黄陂，一个小时候左右就能进入“中国第一将军县”红安。2017年4月，华润把第十座希望小镇的选址定于红安县七里坪镇张家湾村。

“从井冈山希望小镇开始，我们着手打造米兰花酒店，同步发展特色民宿，既有标准化的管理，又有凸显个性化的设计。”红安华润希望小镇米兰花酒店总经理张飞2016年从华润旗下的木棉花酒店来到希望小镇，先后参建了井冈山和红安小镇的两座米兰花酒店。

“井冈山和红安的共同之处是具备丰富的红色旅游资源。”张飞解释说，七里坪是红安的第一大镇，这里的主街长胜街一直以来游客如织。正是考虑小镇的资源禀赋，华润物业才结合自身产业优势，打造了米兰花公益酒店，首次尝试从种植、养殖扶贫向旅游业扶贫转型，探索实现一二三产业融合发展。

酒店由华润物业代为托管，员工从当地招聘，经营利润全部交给当地政府用于民生公益事业和小镇产

业发展。如今，米兰花酒店在携程网的点评稳居榜首，成为大众认可的品质保障酒店，还带动了乡村民宿和红色旅游，各种新兴产业如雨后春笋般在小镇涌现。

作为米兰花酒店的姊妹品牌，木棉花酒店在项目规划之初就给予了大力支持，将成熟的经营管理模式复制应用于华润希望小镇。聊起米兰花酒店的经营，张飞说，要多培养当地的管理人员，只有这样才能保障酒店的可持续发展。华润物业还为村民子女提供就业机会，鼓励他们在木棉花酒店实习深造，成为酒店的后备人才。经过3个月的系统培训，小镇村民慢慢认识到，服务可不是简单的打扫卫生，而是要按照规范完成标准化的工作。如今，米兰花酒店的骨干员工90%都是本地村民，他们对华润形成了极高的价值认同，焕发出崭新的精神面貌。

“华润物业对自己的定位是希望小镇的守护者，也是企业社会责任的践行者。在小镇，我们不仅运营米兰花酒店，负责物业管理，还要为小镇居民带来实实在在的帮助。”华润物业希望小镇业务

部总经理李川说，扶贫决不只是建设希望小镇，而是要根据各个小镇的资源禀赋持续做产业帮扶，于是就有了乡村民宿“圆梦客栈”。

首先要让村民接受和认可乡村民宿的路子，华润物业在这方面做了很多工作。在民宿的装修设计阶段就找专业规划设计团队介入，从房间的布局摆设到用材，力求既经济又环保，还要满足现代人对回归自然的追求。

“华润物业鼓励我们开民宿，还给了4万元物资补贴。”张家湾村民张全松说，他们家4间客房里的电视机、空调和床上用品全是华润赞助的。据介绍，民宿建成后，华润物业会给每家捐赠2-5万元不等的物资，用于布置标准化客房，全面提升居住舒适度。李川介绍说：“我们的服务是一站式的，还帮助村民对自家民宿进行工商注册，在携程、去哪儿网站进行推荐，后期还会提供专业培训，帮助村民实现标准化管理和电子化服务。”



▲ 颇具地方特色的红安华润希望小镇米兰花酒店大堂

红安小镇的产业帮扶项目不仅有米兰花酒店和“圆梦客栈”，还有非遗文化街和“共享农庄”，搭建了一条完整的产业链。张飞说：“只有将各种旅游资源都盘活，才能给酒店和小镇民宿带来源源不断的客流。”

走在非遗文化街上，随处可见飞檐斗拱的徽派建筑，皮影戏、荡腔锣鼓、红安大布、红安绣活、小吊酒等非遗项目的帷幔迎风舞动。“传承之外，也有创新。”张飞指着随处可见的山墙手绘漫画说，这些看似不经意的设计细节也让小镇成为附近游客的网红打卡地。

在村民土地流转后建成的“共享农庄”，游客只需认购一块32平方米共享菜园一年的使用权，即可成为小镇的“荣誉村民”，随时可以体验种植、采摘等农事活动，还可以在影戏馆欣赏皮影戏和荡腔锣鼓，体验乡村民宿和红安特色农家饭。项目组还对农庄进行了“互联网+农业”的数字化改造，在农庄里安装摄像头，客户可以通过微信小程序客户端，线上实时观测自家小菜园的生长情况。

将小镇的帮扶模式向红色旅游、乡村旅游、休闲观光农业、非遗文化产业扩展，也为延安、剑河希望小镇开展产业扶贫提供了经验和借鉴，有效推动了乡村经济的可持续发展，实现了脱贫攻坚向乡村振兴的大步迈进。



▲ 红安华润希望小镇米兰花酒店共有客房40间，是一家集住宿、餐饮、红色培训于一体的乡村公益酒店

“从2017年井冈山小镇的第一家‘山泉民宿’，到红安小镇的‘圆梦客栈’，现在延安希望小镇也在建设窑洞民宿，未来我们计划在各个希望小镇建设100家民宿。”李川表示，承担企业社会责任是一个持续的事业，要“扶上马”，更要“送一程”。不仅要帮助村民开民宿、办餐馆，还要打造一个可持续、循环发展的生态圈，更要汇集更多的社会力量，吸引更多的社会资金参与进来。将来还要建设农民专业合作社，让这个产业不断发展壮大。更为重要的是，“在这个过程中，自然而然地促成村民对央企社会责任的高度认同，推动他们积极参与家乡建设，形成融洽的社会氛围。”李川说。

如今，红安希望小镇着力打造的“田园综合体”帮扶模式已初见成效。小镇一二三产的帮扶项目全部串联起来，所得收益用于反哺当地产业发展、为贫困村民提供公益就业岗位、支持红安小镇物业管理、扶助小镇孤寡老人，以及其他公共事务开支。在张家湾村门首塘前的广场，河对岸的村民会时常过来，纳凉、听戏、看露天电影、跳广场舞，久违的热闹和人气又重新回到了这里。

STORY 4

华润银行

“润心园丁”
有你有我



赖俊杰

华润银行总行
投资银行部职员



张雅琼

华润银行深圳分行
前海支行对公客户经理

“初到海原，寒风凛冽，尘土飞扬，干瘪、龟裂的土地让人有一丝不安，但更多的是一份宁静、一份祥和。”赖俊杰是华润银行选派奔赴海原希望小镇参加“润心园丁”支教活动的第一批志愿者，他在支教日记中这样写道，“由于这里从未有过音体美方面的老师，孩子们一见到我们激动万分，一拥而上将我们团团围住，好奇、渴望的目光如此清澈，看着一张张天真烂漫的笑脸，一阵暖意涌上心头。”

“润心园丁”支教活动是华润银行针对海原贫困留守儿童偏多、学校音体美教育师资不足量身定制的个性化助学方案。目前已相继派出4期共8位志愿者，每组2人、每期支教1个月，累计320课时。在常规的音体美教学之余，志愿者们还结合自身特长，开设了军体拳、课本剧、乐器演奏、自然实验等学生喜闻乐见的课程，并组建了美术兴趣小组、篮球队等，激发学生的学习兴趣、丰富精神生活。

凭借在部队当兵训练时的扎实基本功，赖俊杰给孩子们开设了体育课。第一节课上，他问孩子们想学什么？大家齐声喊道：军体拳！城里的孩子一听到军训，大多会叫苦喊累，海原的孩子们却十分珍视和渴望，一张张脸上的笃定和努力让支教老师们深受感动。

同样受到心灵震撼的还有第4批支教志愿者张雅琼。她永远记得第一天走进课堂的情景，全班学生在大声背诵古诗，以这样简单纯朴的方式欢迎她。“我被深深打动了，泪水夺眶而出。感觉自己像是长着翅膀带着光环的天使，

我要尽自己最大的能力给孩子们展现外面未知的世界，激发他们探索的兴趣。”

海原希望小镇所在的关桥村并不闭塞，但是在每位老师、家长心中，高考是唯一能够改变孩子命运的东西，所以孩子们的兴趣爱好只能无条件地为“语数外”课程让路。张雅琼回忆说，每天中午吃过饭，孩子们便会抓紧时间，三三两两聚在操场上做作业。给汉字标拼音，这项看似简单的作业，对于小镇上普通话不标准的孩子们来说却很难。

五年级一班的田翔是个羞涩的男孩。家有兄弟姐妹3人，父亲在外打工，母亲在家务农，家庭条件并不宽裕。张雅琼注意到这个孩子是在一节音乐课上。因为没有音乐教师，华润集团捐赠的乐器器材平时都堆放在一间教室里。支教老师开设的“音体美”课程就这样为孩子们开启了一个“美丽新世界”。

班上的很多孩子都是第一次接触乐器，田翔拿到的是一把二胡，却有模有样地弹奏起来。“这些

孩子虽然没有机会学习才艺，但是丝毫掩饰不住音乐热情，我能从他们好奇又躲闪的目光中读到期待。”张雅琼敏锐地发现了孩子的特长，开始单独给田翔上二胡课，希望在应试教育之外，给予孩子艺术的滋养。回到深圳后，她还买了一把二胡和相关课程的书籍，托同事带给田翔，希望他能坚持下来。

“在这短暂的时光里，或许我们不能教会孩子们多少知识和技能，却可以影响他们的价值观、人生观，告诉他们外面的世界，让他们对未来的生活充满期待，并为之努力。”赖俊杰谈起那段难忘经历，讲述了一件让他记忆犹新的事儿。

某天课后，一位裹着头巾的中年妇女骑着一辆老旧的自行车追过来说：“老师们等一下。”她说自己是三年级某位马姓学生的母亲，是一个单亲妈妈，平时靠在镇上打零工维持生活。自从丈夫过世后，儿子的学习成绩开始下滑，也不愿意与人交流。这几天，儿子每天放学回家都会兴致勃勃地提起新来的支教老师。这次她专程跑来拜托志愿者们多鼓励儿子



▲ 华润银行第一批支教志愿者赖俊杰正在辅导海原华润希望小学的同学们练习毛笔字



▲ 华润银行第4批支教志愿者张雅琼、李知芳和同学们的最后一堂课，充满了希望与不舍

积极向上。赖俊杰答应了这位母亲，他说也许这就是这段短暂支教生涯的真正意义。

在以志愿者为叙事主体的支教纪录片中，支教老师让孩子们画出心中美丽的家乡，可孩子们画中的山却都是黄色的。原来因为缺水，他们的世界已从五颜六色蜕变成了寡淡的黄色。虽然自然环境恶劣，但是不能让孩子的心灵干涸。支教老师们希望在这些纯真的孩子心底播种下一颗种子，生根发芽、茁壮成长，成长为苍天大树。

艺术是知识传授之外，更为珍贵的东西，可以帮助塑造孩子们丰盈的精神世界。华润银行纪委书记马黎民表示：“华润银行有一支年轻的人才队伍，他们朝气蓬勃、富有爱心、素质高、能力多元，人人堪称‘多面手’。更难能可贵的是，他们积极发挥自身特长为贫困地区的孩子们送去稀缺的艺术教育。”

“做慈善也要讲究专业性，重在务实和可持续性。”马黎民介绍说，如何让“快乐助学活动”持续滚动起来，华润银行进行了一系列的制度设计。2018-2019年，华润银行根据在海原希望小镇的实地调研，打造了“135助学计划”，即“1个特色活动、3项公益计划、5项助学行动”。1个特色活动是向海原捐植近200棵经济作物——花红果树，建成“润心公益林”；3项公益计划，即“1+1”党支部帮扶计划、“润心园丁”员工支教计划、“手拉手”校际结对子；5项助学行动，包括快乐课堂、快乐运动、家访慰问、颁发奖助学金、物资捐赠等。

“润心园丁”员工支教是3项公益计划之一。除此之外，“1+1”党支部帮扶计划形成了党支部与贫困学生一对一帮扶的长效机制。“手拉手”校际结对子引入珠海名校拱北小学与海原华润希望小

学结成帮扶对子，开展远程教学、课件互通、试题分享等助学举措。实现了短期帮扶与长期支持相结合、物质捐赠与精神陪伴相结合。

如今，华润银行向海原捐植的“润心公益林”正在让海原3,000平方米的黄土变绿地。“润物耕心”是华润人的文化精髓，这些年轻的志愿者们通过自己的实际行动为海原的孩子们筑起了梦想的起点，也为自己构筑了另一个故乡，在那里有一群孩子在“童梦广场”上飞奔，快乐地成长。

左俊杰

华润电力东北大区
副总经理（主持工作）

广西富川瑶族自治县是国家有名的集中连片特困区，“老、少、边、穷”是这里的典型特色。“如何充分利用产业优势，实现精准扶贫，决胜脱贫攻坚”是原华润电力华南大区副总经理、华润贺州电厂总经理左俊杰日夜苦思的问题。

“我们的富余产能，特别是夏季丰水期的产能没法释放，而广东地区夏季正是用电高峰，电力紧缺。为何不将贫困地区的富余产能借助发达地区的消费能力输送到广东地区，解决供需平衡？”经过深思熟虑，左俊杰在2017年创新性提出了“贺电送粤”。

2019年4月19日，历经27个月的不懈努力，华润电力牵头的全国首例大型能源精准扶贫项目“贺电送粤”成功落地。2019-2020年间，华润贺州电厂每年向广东省送电30亿千瓦时。两省电力互济“贺电送粤”为富川的脱贫攻坚带来了实实在在的成效。项目经过努力协调又成功延长了3年。5年期的“贺电送粤”项目预计可为地方增加工业产值49.5亿元、税收2.25亿元，使巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接。左俊杰强调，这些税收对于富川当地的基础设施建设、经济发展和就业岗位增加都发挥着巨大的带动作用，可谓脱贫攻坚的一项创举。

“华润电力不仅是城市GDP的贡献者，更是环境的护卫者。”左俊杰心里谋划着另一盘大棋，他要通过电力创新推动贺州华润循环经济产业示范区改造升级，打破贺州经济发展的环保瓶颈，打造地方脱贫攻坚的“绿色引擎”。



▲ 2018年4月1日，华润电力黑水扎窝30MW集中式光伏扶贫项目在冰天雪地中正式开工

广西是典型的喀斯特地貌，而贺州是全国最大的碳酸钙粉体生产基地，有企业300余家，每年生产过程中产生废浆数十万吨，曾经因废浆未得到有效处理，引发了“牛奶河”问题。华润贺州电厂是火电厂，有自己的资源优势，可利用烟气中的二氧化硫与废浆中的碳酸钙反应，变成水泥生产所需的石膏。“如果将二者结合起来，既能推动传统火电转型升级，又能使大理石废浆得到科学有效利用。”左俊杰说。

说干就干，贺州电厂很快就组建起50余人的技术团队。大家从零起步，历经198天艰苦卓绝的奋斗，14次试验、消耗4,000多吨废浆、攻克多项技术难题后，成功以碳酸钙废浆替代火电厂脱硫剂，实现“以废治废、变废为宝”。

以贺州电厂为核心，贺州华润循环经济产业示范区还引进了华润水泥厂、华润雪花啤酒厂。沿着“强龙头、补链条、聚集群、拉长产业链”的发展思路，园区还在不断引进新的产业业态，涉及

新型建材、食品加工、石材生产、机械制造、制药等多个领域，其中，已投产企业10家，实现工业产值1.5亿元，创税1,000多万元。随着企业的纷纷落户，富川的脱贫工作也取得了显著成效。

不仅如此，左俊杰和华润电力的同事们还促成了华润三九药业在富川县建设5,000亩中药材种植基地，惠及贫困群众3,000余人。贺州电厂向富川县捐赠1,000万元教育扶贫资金，建设可容纳1,000余名学生的华润小学；投入资金200余万元成立爱心公益账户，帮助贫困村修建养老院、公路等基础设施，定期开展“捐资助学”“关爱老人”等系列公益活动，帮助60余名贫困学子圆了大学梦。

2021年2月25日，左俊杰被授予“全国脱贫攻坚先进个人”荣誉称号。谈到这份沉甸甸的荣誉，他说：“在这场脱贫攻坚战斗中，我充分体会到了党员干部只有将个人命运与国家发展紧密结合，才能实现自我价值，并推动社会持续发展。”

“传统煤电项目规模大、带动性强，对当地经济和社会发展能起到立竿见影的作用。”华润电力战略投资部业务发展负责人夏猛指出，相比之下，华润电力的新能源项目分布在全国各地，覆盖面更广，可以与项目所在区域各个村庄的发展紧密连接，形成良性互动。黑水县光伏电站项目正是华润电力新能源扶贫项目的典范。

海拔 3,410 米的嘛窝山上，一排排蓝色光伏板在阳光下熠熠生辉，山下是四川阿坝藏族羌族自治州黑水县。这里地处青藏高原东部，自然条件恶劣，干旱、暴雨、冰雹等自然灾害频发，是国家级贫困县。

2016 年 11 月 4 日，华润电力与黑水县签订了《黑水县太阳能光伏扶贫开发项目战略合作框架协议》。2018 年 4 月 1 日，项目在扎窝乡若多村正式动工。仅仅 3 个月的时间，30 兆瓦集中式光伏电站落成投运。

根据华润电力与黑水县签订的扶贫协议，县政府出资取得电站部

分股份，政府所持股份每年的分红全部用于保障黑水建档立卡无劳动能力贫困人口及其他扶贫事项。在随后的两年间，华润电力通过利润分配和无偿捐赠每年为黑水县提供 403.2 万元扶贫资金，对口帮扶 1,932 户建档立卡贫困户。

“我们的一个基本理念是充分挖掘当地的优质资源，将‘资源变资产、资金变股金’。地方政府设立扶贫开发公司，以扶贫资金入股，与华润电力共同开发新能源项目，权益收益如数分配到扶贫开发公司，再通过二次分配给到贫困户家庭。”夏猛说，在黑水项目建设期间，通过加固改造村级公路，改善了交通出行条件，同时吸引村民参与工程建设，每户实现增收 2 万元至 8 万元不等。项目投运后，华润电力西南大区与黑水县若多村、二牛奶村还开展了结对共建活动，“所有的项目，我们都强调与当地社区深度融合。”

46 岁的三基学是若多村村民，以前靠种地、上山采药为生，全家一年只有四五千元的收入。项目开建以来，他在电站看场地、挖排水沟、扛光伏板，不到一年挣了四五万元，差不多是之前 10 年的收入。“家里盖了新房，娃娃读书的钱也不用发愁了。”谈到半年的收入，这个憨厚的中年男子一脸满足。

取之于自然，回馈于社会。华润电力的新能源扶贫项目聚焦在光伏和风电领域，不仅传递着“绿水青山就是金山银山”的理念，而且项目多设在深度贫困区或革命老区，属于脱贫攻坚战中难啃的硬骨头。截至 2020 年底，华润电力在湖北、广东、广西等地区



截至 2020 年底，华润电力在湖北、广东、广西等地区已实施 14 个风电和光伏扶贫项目，共发放扶贫资金

5.704

万元

已实施 14 个风电和光伏扶贫项目，共发放扶贫资金 5,704 万元，扶贫资金通过分红或者设置公益岗位的方式，由当地政府发放给贫困户，惠及了逾 1.8 万户贫困家庭。“一个新能源项目的存续期达 20 年，这就有效保障了脱贫攻坚工作中最艰难的一部分兜底扶贫的贫困户未来持续、稳定的收益。”夏猛介绍说。

“开发一方资源、发展一方经济、富裕一方百姓、守护一方生态”是华润电力扶贫助困的基本思路。开发一方资源，就是要充分利用好当地的资源禀赋，虽然很多贫困地区自然条件恶劣，但是风能和光能资源丰富，适合发展新能源电站项目；发展一方经济，就是要考虑以什么样的发展模式，将收益直接反馈给地方政府；富裕一方百姓，就是项目建设最终要达成政府满意、企业受益、百姓获益的三方共赢局面，形成持续的良性互动；守护一方生态，强调发展经济不能以牺牲环境为代价，项目施工过程中要重视当地的生态修复和水土保持，倡导发展绿色环保的新能源产业。

正是因为坚守了这样的发展思路，华润电力的项目才得到各方人士的积极支持，持续不断地释放红利，实现了政府、贫困户、企业共建共享的多赢局面。

STORY | 6

华润万家

万般美好
为万家

Vangu
华润



闵青

华润万家副总经理

¥

华润电力通过利润分配和无偿捐赠每年为黑水县提供扶贫资金

403.2

万元



对口帮扶建档立卡贫困户

1,932

户



▲ 2009年，华润万家旗下苏果超市在江苏盱眙县沿河村建立起第一个农超对接基地。图为沿河村农超对接基地大白菜丰收

宁夏花儿唱起来，优美舞蹈跳起来，香甜苹果捧上来。一场“沙坡头苹果”现场品鉴会在深圳华润万家商超举办，引来顾客纷纷驻足品尝。与此同时，来自江西广昌县的白莲子、茶树菇，江苏盱眙县的大白菜，辽宁兴城的黏玉米等农特产品正通过“源头直采”的稳定产销链，进入到华润万家在全国各地的商超门店，切实解决了农民的销售难题。这一切都得益于“万家焕乡计划”。

“一直以来，华润万家坚持发挥自身优势，积极投身集团总部和各省区的对口帮扶工作。”华润万家副总经理闵青介绍说：“2019年，为了使我们的扶贫助困工作更加系统化和品牌化，我们正式提出了‘万家焕乡计划’。”

连接市场的能力不足是贫困地区发展致富的一道“坎”。将“我之所能”与“彼之所需”充分结合起来，华润万家联合地方政府和合作伙伴，积极在贫困地区建设生鲜扶贫基地，规范农民生产方式、提升产品竞争力，不断优化“从地头到门店”的供应链建设，完善“源头直采”全链条经营能力，减少中间流转环节让利于农民，为农民创造出更多的盈利空间。

扶贫不是一蹴而就的事情，也不是简单对接产销就可以的。因为贫困地区缺乏资金、人才、技术和管理经验，这些都需要一步步改变，是一件久久为功的事业。

“说实话，跟农户打交道，无论是农产品种植的规模化还是产业化程度都相对薄弱，与华润万家这样体量的商超对接和运营需要一个循序渐进的过程。”华润万家助理总经理徐之江是万家扶贫基地运营负责人，他介绍说：“从商品的选择开始，万家就在逐步引入市场化机制，推动农产品品质提升。”

华润万家在全国3,000多家门店、10亿以上的服务人次为“万家焕乡计划”带来了共享红利，通过大数据分析可以制定差异化的产品设计和推广方案。

江西省广昌县是茶树菇的发源地，全县食用菌种植规模逾2.3亿筒，产值达5亿多元。“我们看好广昌的菌菇品质，但是市场上的菌菇品种很多，且都是大包装，竞争趋于同质化。”徐之江说，为了更好地开拓市场，他们对广昌的菌菇包装进行了重新设计，采用小包装，突出产地源头的特征。

这就脱离了简单的一买一卖关系，从长远角度去帮助贫困地区往产业化、规模化、品牌化的路子上发展，慢慢培养起他们可持续发展的能力，更好地参与市场竞争。

人才建设在“万家焕乡计划”中占有举足轻重的地位。“致富不致富，关键看干部”，为此，华润万家选派了专业人才驻村，输出先进管理经验，对各帮扶地区进行有针对性的产业引导。万家辽宁公司商品部生鲜采购室高级采购经理王科伟被派驻辽宁省兴城市白塔满族乡朗月村担任驻村第一书记。王科伟到任不久就为朗月村注册了“兴城市朗月润农种植专业合作社”，并与万家签订了正式的蔬菜供销合同。2019年，村里的“蔬菜温室大棚”正式投产后，全村138名贫困人口年均增收3.66万元，村集体收入同比增长近40倍。



2019年，华润万家对口帮扶的朗月村“蔬菜温室大棚”正式投产后，全村138名贫困人口年均增收

3.66

万元



村集体收入同比增长近

40

倍

华润万家一直强调基地建设，徐之江说这其中有着更为长远的考虑。“我们现在选择的商品肯定是有地方特色的，但是怎样把产品特色和消费者需求充分结合起来，把特色转化成卖点，让好的产品实现规模化生产，这是我们一直在思考的问题。”

基地建设也有更高的标准化要求。如规模化生产必须达到几百亩以上，标准化的管控要求肥料必须环保无污染，管理上强调指标认证，以及对专业人员的系统培训。

2009年，华润万家旗下苏果超市在江苏盱眙县沿河村建立起第一个农超对接基地。苏果坚持源头管控理念，对沿河村蔬菜生产基地的土壤、空气质量、化肥使用等环节进行评估，保证产品安全。为打通销路，苏果协助合作社科学规划种植品种，建立保底价收购机制，形成了稳定的农超对接模式。2020年，苏果采购沿河村农产品逾5,100吨，采购金额超过1,200万元。苏果还在当地展开种植培训，着力提升村民的种植技能。经过培训，当地村民已可按无公害蔬菜生产种植的标准进行生产，极大提高了当地农产品的市场竞争力。

在销售渠道方面，华润万家在实体商超和万家APP都开设了特色扶贫产品专区，把线上线下购物结合起来。现在线下大概有2,500多个专区，万家APP上也在同步做特色地方馆，比如贵州馆、江西馆。

通过华润万家这个平台，把扶贫商品更好地介绍给消费者，这其中包含了商品自身的价值，也包含了情感因素。徐之江非常重视品牌打造，他强调要把商品背后的故事讲给消费者，只有价值认同，才能行为认同。他敏锐地指出：“一张贫困地区老人的笑脸或者简短的几行文字，就能让消费者感受到自己购买扶贫产品的意义。”

在徐之江看来，扶贫不只是给予，更是一个互助的过程。现在总部层面在全国的对口帮扶基地共49个。截至2020年底，共销售1.9万吨农副产品，销售金额约1.3亿元。

进入乡村振兴发展新阶段，华润万家还将持续加大基地建设，推动扶贫标准化提升，促成产业化、规模化、品牌化发展，只有这样才能把“帮扶”变成“互助”，帮助农户同时，也帮助万家更好地服务消费者，提升产业链前端的竞争力。

打造扶贫品牌，也让万家的品牌内涵更加丰富。目前，市场竞争日渐趋于同质化，商品层次接近的商家，供应商大多相同，供应



截至2020年底，华润万家共销售全国对口帮扶基地农副产品

1.9

万吨



销售金额约

1.3

亿元

链资源也相似。因此，自有品牌是万家未来发展的一个战略重点，特色扶贫产品也要与万家的自有品牌结合起来，突出其特色，挖掘其卖点。比如万家打造的广昌白莲自有品牌，就在走向规模化生产。

真正有意义的扶贫在于产业帮扶，着力点在于把产业链、供应链和价值链的各个环节理顺。徐之江说，华润万家现在的战略定位是全渠道零售商，希望将来的路可以走得更宽广、更长远。

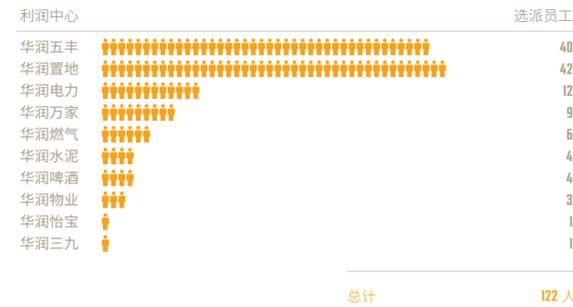


▲ 来自华润万家全国各地农超对接基地的农产品正在紧张有序地送往门店

华润集团下属企业以希望小镇为平台开展的脱贫攻坚工作

选派人员参与华润希望小镇建设

2008 年至今，华润集团各单位累计选派了 122 位优秀青年，加入华润希望小镇项目组，常驻扶贫一线，直接参与希望小镇建设。



华润集团各单位积极向华润希望小镇捐款捐物

2008 年以来，华润各利润中心为支持希望小镇建设和各项事业发展，累计向全国 11 座希望小镇直接捐赠款物 2319 万元。



华润信托捐资支持红安希望小镇“希望农庄”

2019 年，华润信托通过“润心慈善信托”捐赠资金

100

万元

用于红安希望小镇希望农庄建设工作。



华润五丰、华润物业承担希望小镇产业帮扶工作

华润五丰以种养殖业为核心，承担了百色、西柏坡、韶山、古田、金寨 5 个希望小镇的产业帮扶工作。华润物业以乡村民宿酒店为龙头，承担了井冈山以及红安、剑河、延安 4 个希望小镇的产业帮扶任务。



华润置地出人出力，承担希望小镇建设任务

自 2008 年起，华润置地先后选派了 42 名优秀青年员工参与希望小镇建设，希望小镇项目组组长基本由华润置地选派人员担任。希望小镇的总承包单位全部由华润置地下属华润建筑以零利润的方式担任。华润置地出人又出力，全力支持希望小镇建设。

华润置地组织业主、合作伙伴到希望小镇开展公益活动

通过各种形式为希望小镇捐赠款物近

200

万元

华润万家消费扶贫支持希望小镇产业发展

2015 年至今，华润万家持续帮扶销售希望小镇农产品，累计销售希望小镇圣女果、蛋品、猕猴桃等农产品达



9,500

万元

通过消费扶贫，支持希望小镇产业发展。

华润雪花捐建希望小镇雪花广场

华润雪花累计捐资

260

余万元



先后在西柏坡、遵义、金寨、海原、剑河、红安、延安希望小镇都捐赠了雪花广场。



华润医药健康扶贫项目

华润双鹤

组织合作伙伴，发起了“在希望的田野上”华润希望小镇爱心公益行活动。

2018 年以来，连续举办了 **6** 次活动

累计捐赠了 **64** 万元的爱心药品、物资

组织了 **200** 位医疗专家客户

在希望小镇开展义诊、县医院查房、专家院长座谈交流活动。

华润赛科

组织客户，发起了“希望小镇美丽公益行”活动，2017 年以来，每年在金寨希望小镇举办 **4** 场公益活动，每年覆盖客户近千人，义诊受益群众近千人，医生美誉度高达 **100%**。

华润三九



302

自 2009 年至 2012 年，累计向华润慈善基金会捐款 302 万元，用于支持希望小镇卫生站建设。

华润健康、华润医疗医疗扶贫项目

9

华润健康、华润医疗组织旗下医院赴希望小镇开展了 9 次义诊活动，并结对帮扶希望小镇卫生站，提高希望小镇乡村医生的诊疗水平。



华润水泥把科技带到希望小镇

2016 年，华润水泥向金寨希望小镇捐赠了科学实验室；2017 年，华润水泥使用七彩水泥，为井冈山希望小镇捐赠了土山广场、润丰广场两个村民活动广场。

2018 年至 2020 年底，华润水泥向海原、剑河、红安、延安捐赠了透水砖、荧光石等新型节能材料，助力小镇向可持续生态化方向发展。

华润电力为希望小镇捐建光伏发电站和太阳能路灯

华润电力于 2009 年，在百色希望小镇捐建了当时广西壮族自治区最大的太阳能发电站，并在 6 个希望小镇都捐建了太阳能路灯。

华润银行从“快乐助学”到“润心园丁”



150

华润银行自 2012 年开始到希望小镇举办“快乐助学”公益活动，截至 2020 年底已举办了 8 次助学活动，累计捐赠助学款物 150 万元。在海原希望小镇，华润银行将“快乐助学”项目升级为“润心园丁”计划，不仅捐赠助学金、学习用品，还连续开展了 4 期润心园丁支教活动，累计开设音、体、美素质教育课程 320 课时，提升了海原希望小学孩子们的精神面貌和综合素养。

其中向红安希望小镇捐资

160

万元

建设了希望小镇燃气设施设备，帮助红安希望小镇于 2020 年 1 月顺利通气。

华润燃气从捐赠厨具到提供清洁能源

2015 年至今，华润燃气通过支持小镇基础设施建设、捐资助学、农产品代销、捐赠厨具灶具等形式，累计向希望小镇捐款捐物



193

万元

并多次组织业主、合作伙伴、新闻媒体赴希望小镇开展支教、农产品认购认养、考察参观等公益活动支持小镇建设，组织希望小镇村民、小朋友走出乡村，走进置地在全国的项目，参加置地举办的各种公益、文化活动。置地通过组织员工、合作伙伴与小镇村民的双向互动，宣传了小镇品牌。

华润集团下属企业开展的其他脱贫攻坚工作

>>> 万企帮万村项目

在国家脱贫攻坚的大背景下，2016年1月，国务院扶贫办、全国工商联等单位联合提出了“万企帮万村”的行动号召，各地省、市政府也随之提出了“千企帮千村”“百企帮百村”等一系列号召，组织在地企业结对帮扶贫困村开展点对点的精准扶贫。

集团下属各单位，累计捐赠

1.86 亿元

对口帮扶贫困村

188 个

其中位于国贫县的有

35 个

累计派出了挂职驻村干部

43 位

直接帮扶建档立卡贫困户

4,620 户

>>> 消费扶贫项目

>>> 协同扶贫项目

>>> 其他扶贫项目

华润燃气

>>>



华润燃气累计捐赠扶贫资金 **2159 万元**，选派了 **27 位** 驻村干部，定点帮扶贫困村 **93 个**（其中 16 个村位于国贫县），帮扶建档立卡贫困户 **8171 人**。

华润电力

>>>



华润电力累计捐赠约 **1.53 亿元**，选派了 **7 名** 驻村干部，通过公益捐赠和产业扶贫等形式，帮扶超 **1.8 万户** 贫困家庭。

华润江中

>>>



华润江中定点帮扶江西省南丰县（省级贫困县）南洲村、田东村，累计捐赠资金 **486.4 万元**，帮助两个贫困村改善了基础设施配套，提供了产业发展支撑，直接受惠建档立卡贫困户 **20 户**。

华润江中还专门设立了扶贫驻村工作队，连续 4 年扎根贫困乡村开展扶贫工作。

华润万家生鲜扶贫基地

>>>



华润万家联动当地政府、合作伙伴，在贫困地区建设生鲜扶贫基地，规范农民种植方式，优化“从地头到门店”的供应链，积极拓宽农户创收空间，也为消费者提供了更多优秀农产品，实现了**精准扶贫、优化供应链、提升消费者服务的“三赢”**。截至 2020 年 12 月，万家共在全国建设生鲜扶贫基地 **34 个**，覆盖安徽、江苏、贵州、江西、海南等地的贫困县、贫困村。



华润万家

>>>

华润万家累计捐赠资金 **77 万元**，帮扶贫困村 **49 个**，直接帮扶建档立卡贫困户 **7883 人**，并在辽宁省兴城市朗月村派驻了 **1 位** 驻村第一书记。



华润雪花

>>>

华润雪花累计捐赠资金超 **450 万元**，选派挂职干部 **7 位**，通过干部援助、物资捐赠、产业帮扶等形式，定点帮扶了 **30 个** 贫困村。

华润万家帮扶销售农产品

>>>



2015 年至 2020 年 12 月，华润万家结合自身渠道优势，切实解决贫困地区农产品“销售难”的问题，通过消费扶贫，帮扶销售各类扶贫农产品逾 **80 万吨**，采购金额近 **3.8 亿元**，销售金额逾 **2.5 亿元**，覆盖甘肃、广西、贵州、海南、河北、湖南、江苏、江西、辽宁、青海、陕西、四川、浙江、安徽、湖北等地的贫困县。



东阿阿胶、华润租赁协同推进内蒙古敖汉旗黑毛驴产业扶贫项目

<<<



东阿阿胶、华润租赁与内蒙古敖汉旗政府三方合作，通过“政府+金融+龙头企业+养殖户”模式，成立了敖汉旗驴产业发展基金，开展融资租赁养驴项目。通过这种模式，内蒙古敖汉旗毛驴存栏增长 **1 倍**（由原 20 万头增长到 **40 万头**），3 年养殖户增收 **20 亿元**。

华润燃气 华润电力 华润银行 华润信托

>>>

积极开展消费扶贫工作，累计采购贫困地区农产品 **400 余万元**。

华润电力、华润五丰协同推进太仆寺旗肉牛产业扶贫项目

>>>

华润五丰协助华润电力在锡林郭勒积极开拓新能源市场，获得了锡林郭勒盟 100 万千瓦风电和 20 万千瓦光伏开发权，为此华润电力捐赠 1 亿元扶贫资金给太仆寺旗，由华润五丰输出管理，帮助太仆寺旗发展肉牛养殖扶贫产业。

华润燃气农村“煤改气”项目

>>>



华润燃气积极响应“大气污染防治攻坚战”国家战略，推广农村清洁取暖，截至 2020 年底，年累计开发农村“煤改气”用户约 **115 万户**，主要分布在河北、山东、河南、山西、陕西 5 个省份，为 **4600 多个村庄** 接通天然气，带动农村燃气基础设施建设投入约 **55 亿元**。

华润电力新能源投资扶贫项目

>>>



华润电力积极探索新能源开发与地方扶贫密切结合的业务发展模式，截至 2020 年底，已实施的风电扶贫项目共计 **110.5 万千瓦**，发放扶贫资金 **3,392 万元**，直接受益贫困户约 **5,526 户**，帮扶贫困人口约 **16,580 人**，帮助 **77 个** 贫困村实现村集体收入每年增加。

华润电力“贺电送粤”能源精准扶贫项目

>>>



2019 年，华润电力打造了“贺电送粤”全国首例直接由贫困地区电力输出到发达地区的能源精准扶贫项目。项目实施期 5 年，可为贺州富川瑶族自治县增加工业产值 **49.5 亿元**、税收 **2.25 亿元**，增加 **2000 个** 贫困劳动力就业岗位。

华润怡宝百所图书馆项目

>>>

华润怡宝自 2007 年启动百图计划以来，已在全国贫困乡村建成了 **225 所** 乡村图书馆，为乡村孩子们送去最适合阅读的书籍。



陪伴成长

华润医药商业“健康扶贫中国行”

>>>

华润医药商业于 2018 年 6 月-12 月举办了“健康扶贫中国行”活动在公司业务所在的 27 个省份的贫困地区、革命老区，共 **80 个** 站点，开展了专项捐助、义诊赠药、患者教育、乡医培训、用药知识宣传等健康扶贫及公益活动，累计参与人员达 **3.5 万人次**，向贫困地区捐款捐物 **480 万元**，受益人员 **1.9 万人次**，切实帮助贫困地区提升了公共卫生服务水平。



健康扶贫中国行

华润水泥

>>>

华润水泥以捐赠水泥的方式，帮助贫困乡村修桥筑路，加强基础设施建设，自 2015 年至今，已累计捐赠水泥 **874.2 万元**，开展了 **327 个** 修桥筑路基础设施捐赠项目，为贫困乡村修通了数百条致富路。



400吨

华润健康、华润医疗

>>>

华润健康、华润医疗以旗下医院为平台，统筹社会公益资源，吸纳了包括华润慈善基金会、爱佑慈善基金、首彩爱心基金等多家公益机构的资金、资源，组织爱心企业捐款，共同开展医疗扶贫、健康扶贫项目，帮助因病致贫困难群众。



经济 责任

为高质量发展
赋能

01

党走

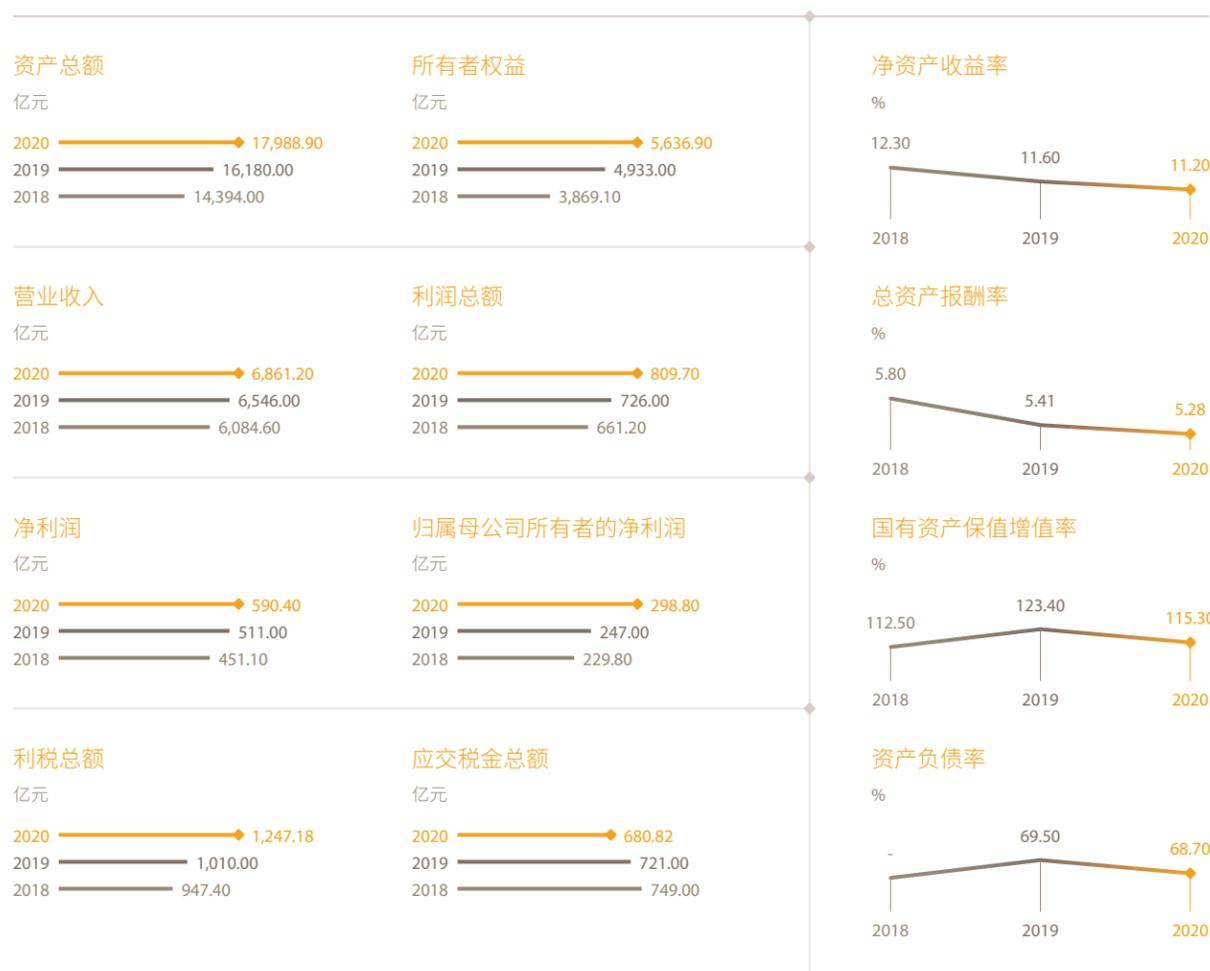


理念与目标

2020年是极不平凡的一年。华润集团上下积极面对各种挑战，捕捉发展机遇，以“引领商业进步 共创美好生活”为使命，以“跑赢大市、转型升级”为战略目标，按照“实业与资本双擎驱动、国际化与互联网两翼助力”的发展模式，致力于实现规模实力持续增长、经营效益稳步提高、运行质量显著改善，在大战大考中彰显“大国民生”担当，在决胜全面小康中发挥“顶梁柱”作用，保障“十三五”圆满收官，“十四五”顺利开局，向“具有全球竞争力的世界一流企业”目标更进一步。



我们的绩效



引领高质量发展，发挥顶梁柱作用

2020年，面对前所未有的严峻形势，集团因时因势、周密部署，科学统筹疫情防控和生产经营，努力实现“六保六稳”。一方面持续加大对传统业务板块在质量发展、效率变革、科技创新等方面的资源投入，赋能传统业务转型升级，补齐高质量发展短板；另一方面持续深化体制机制改革，优化完善公司治理，为高质量发展奠定坚实基础。集团全年业绩实现两位数增长，各项改革深入推进，发展动能持续释放。

转型升级，提升主业竞争力

集团持续推动大消费、能源服务、城市建设与运营等传统业务板块转型升级，加快培育新的增长级，不断巩固和提升主业核心竞争力，突出行业领先地位。

2020年，华润雪花克服疫情影响，持续丰富产品组合，聚力高端市场，推出高端产品“喜力星银”啤酒，进一步支持高端化发展，提升品牌形象，市值创新高；华润万家加快探索新零售模式，万家 Mart、万家 Life 等创新业态效率明显提升，首座万家 City 正式开业；华润电力清洁能源资产占比首次超过煤电，风、光并网创新高，售电业务、智慧能源项目有了新突破；华润燃气氢能业务实现突破，充电业务持续开拓；华润置地分拆新平台华润万象生活顺利上市，通过打造“物管+商管”的独特商业模式，市盈率亮眼；华润水泥综合应用 5G、物联网、大数据等新技术的田阳全流程智能工厂一期实现上线。

- 2020年7月31日，喜力啤酒在上海正式启动喜力星银S计划大型派对
- 2020年12月9日，由华润置地分拆商业运营与物业管理业务成立的华润万象生活（股票代码：1209.HK）在香港联合交易所主板成功上市，成为2020年度香港联合交易所第三大IPO



投资拉动激发资本活力

集团进一步优化战略性资本投资配置，立足国家迫切发展及重点引导行业，结合集团现有产业基础，加大对科技创新和战略性新兴产业的资源配置，加大对国家重点发展区域的资本投入，积极培育集团新产业新业态和新的增长级，充分发挥了资本对战略和业务的引导支撑作用。

2020年，华润置地新获取城市更新项目69个，新增土地储备面积1492万平方米，聚焦在粤港澳、长三角、京津冀、成渝经济圈四大区域以及九大国家中心城市等一二线城市，有力助推集团构建城市投资开发运营综合实力；华润资本成功收购city'super和迪瑞医疗，前者有效引领集团加大在民生行业的投资力度、加快布局新产业，进一步提高在香港零售市场的业务规模和影响力，后者进一步完善了集团大健康产业在医疗器械领域的战略布局；华润金控、华润资产完成渝康项目收购落地，协同华润燃气获取重庆燃气控制权，打造央地企业产融协同新平台。



2020年9月8日，2020厦门国际投资贸易洽谈会暨丝路投资大会-国际投资论坛主旨大会在厦门举行，王祥明董事长出席并发表演讲

创新驱动高质量发展

集团围绕建立创新组织、完善创新机制，聚焦创新领域，催化创新成果，进一步加大研发费用，不断加强创新驱动高质量发展的力度。2020年，集团入选国家大众创业万众创新第三批示范基地，获批设立国家级博士后科研工作站；集团25家利润中心中，有14家成立了创委会，5家成立了科学技术协会，13家建设了科研平台，1家设有院士工作站，4家设有博士后工作站并成立了4个联合实验室。集团还将数字化、智能化、信息化作为推动转型的重点，围绕生产运营和管理，努力推动+智能化发展，推动了一批研发项目并实现了转化利用。



2020年7月18日，集团成功举办第二届华润改革发展论坛，聚焦推动集团各产业的数字化转型和发展

结构优化实现突破

“十三五”期间，集团将原有7大主营业务重整为5大业务板块，为结构优化、资源配置打开了操作空间。到2020年，集团进一步放缓煤炭、火电等过剩领域的投资，加快新能源、医药医疗等产业布局，实现华润微电子股票发行上市，推动实现啤酒业务市场价值提升。集团还布局了一批产业基金助力大消费、大健康、新能源、生物医药等领域的新发展动能。城市运营板块拉动盈利、大健康板块拉动规模的作用凸显，大消费板块盈利显著改善。集团法人层级由15级压缩至12级，最长管理层级由8级调整至4级，完成了国资委下达的瘦身健体各项任务目标。

降本增效赢增长

集团各企业尽力压缩不必要的开支，严格执行费用预算，从制度建设、优化考核方案、加强现场调研指导等方面综合推进扎实推进亏损企业治理及“两金压控”等专项工作。华润置地促进销售，改善库存资产结构；华润万家推进商品结构优化、库存管理，加快商品流动；华润电力通过技改等举措，降低供电煤耗；华润水泥吨熟料标准煤耗及水泥综合电耗持续改善；华润燃气重新招标评审降低主要物资成本；华润微电子通过供应商集中议价、提升材料及备件国产化率等降低采购成本。



服务国家战略，落实区域业务布局

华润积极布局京津冀协同、长三角一体化、成渝双城经济圈、粤港澳大湾区等区域发展战略，围绕创新研发、现代制造和服务业发展、城镇化建设、公共服务、民生工程、大型基建、生态环保、消费升级等领域寻求产业转型升级，先后筛选出一批有影响力、具示范性、可落地的项目，助力国家区域发展，加快集团产业升级和结构优化。

集团区域拓展取得新突破

大湾区建设方面，广州南沙华润国际物流有限公司揭牌；华润银行成功发行金融债助力粤港澳大湾区小微企业；太平洋咖啡推出大湾区首个创业培训项目；华润资本发起基金8支，规模合计约123亿元；华润广东医药有限公司与香港大学深圳医院正式交接了“港澳药械通”首单药品（抗D免疫球蛋白注射液）和医疗器械（磁力可控延长钛棒）。集团重塑香港业务取得新进展：华润创业仓储项目开始运营，华润万家创新U购业态驱动在港业务实现盈利，华润五丰香港活大猪市场占有率创历史新高，华润电力屋顶光伏项目正式竣工。



历时两年，由太平洋咖啡与港专学院合作、华润打造的大湾区首个创业培训计划——“冲”出梦想计划吸引了800多位参与者，经过培训考核，2021年4月19日，24名香港青年启程北上，奔赴深圳的太平洋咖啡门店进行为期7周的实习培训，图为23位香港青年在太平洋咖啡深圳深业上城店举行实习见面会

雄安新区建设方面，华润置地中标绿色建筑展示中心项目，开发商务服务中心、高铁站枢纽核心区等项目。

集团与广西、湖北、福建、四川等13个省市签署了战略合作协议，组织召开了5场区域战略研讨会，对京津冀、大湾区、长三角及成渝双城经济圈的区域发展战略进行了深入探讨，初步明确了四个重点区域的发展策略。

集团东南亚业务、英国海上风电II期项目、Oatly项目、埃塞俄比亚和老挝水泥项目等一批海外项目进展顺利。

完善公司治理，促进管理提升

集团有效抓住国有资本投资公司试点、国企改革三年行动方案实施、国有经济布局优化和结构调整等带来的改革机遇，通过优化完善管控体系、推动混合所有制改革、规范董事会建设、夯实内控合规建设等专项工作，持续探索国企治理现代化之路，有效促进管理提升。

国企改革添活力

按照集团国有资本投资公司“三横三纵、创新发展、在商言政”的改革整体部署，集团总部积极推动完善管控体系，优化总部职能，加大授权放权力度，提升“管资本”核心能力。战略业务单元进一步厘清管控界面，优化管控模式，提高管控效率。



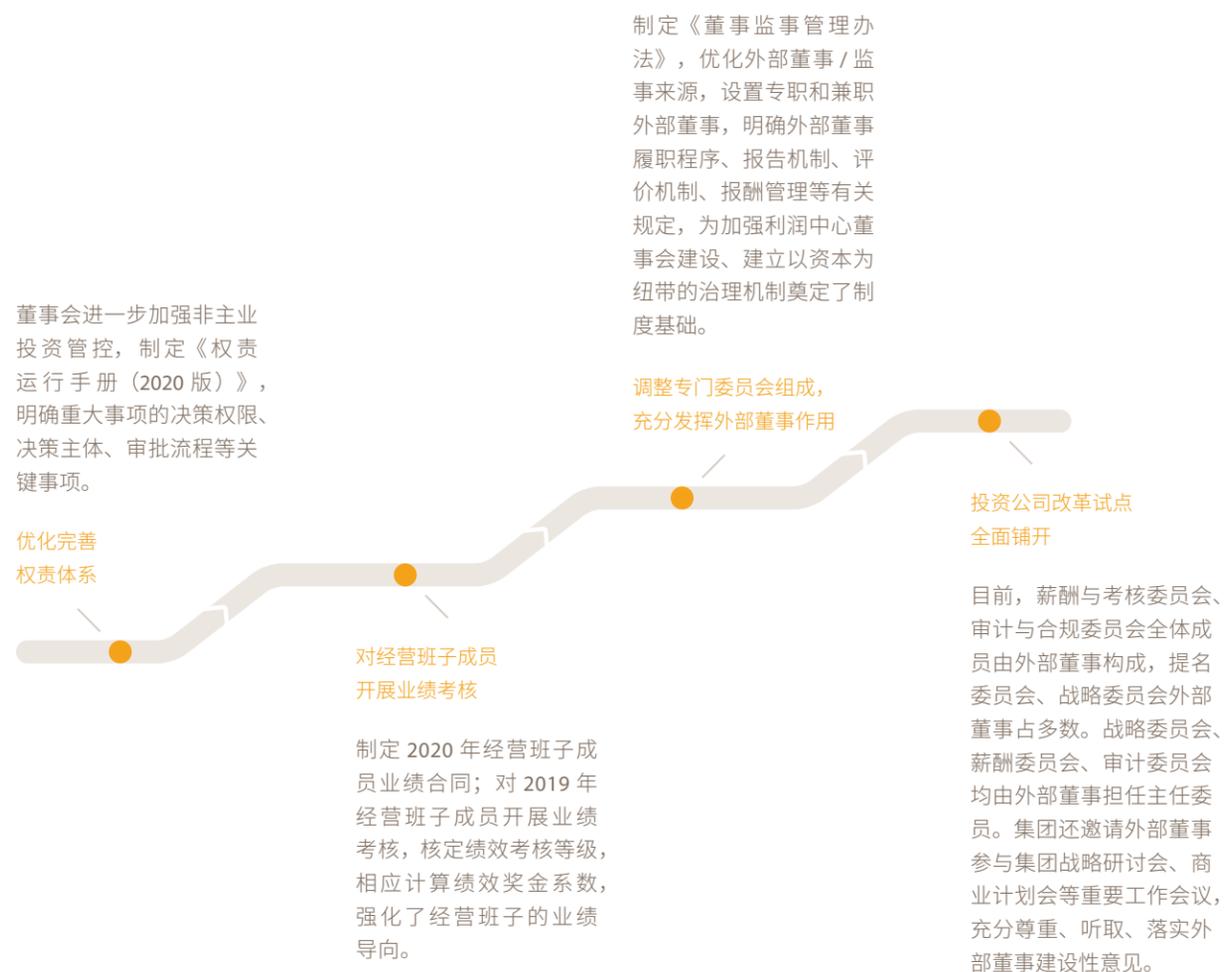
成立华润国企改革三年行动领导小组，编制发布了集团改革三年行动实施方案，积极推动混合所有制改革，并召开经理人会议进行动员部署，明确了各项改革任务的目标、实施路径、责任分工、时间节点和里程碑考核，建立集团主要负责人每月召开专题会听取进展汇报机制，各项工作正有力有序推进。

改革专项工程取得阶段性进展

华润微电子成功在科创板上市，矽磐项目完成跟投实施；华润化学材料列入“双百行动”试点；华润三九、华润生物医药确认为“科创行动”试点；华润怡宝、太平洋咖啡混改工作有序推进；“总部去机关化”集团层面的整改工作已按期完成，目前正在固化前期成果基础上建立长效工作机制，并将其向直属企业延伸。

优化董事会建设，完善公司治理体系

集团持续优化董事会建设，发挥董事会定战略、作决策、防风险作用，推动各二级、三级企业完善公司治理体系，制定《华润集团董事监事管理办法》，推动建设更加科学、规范、高效的公司治理体系。



夯实内控合规建设，强化风险防范

集团进一步加强内控风险体系建设，推动建立一批公司治理制度，加强采购、投资和资产处置管理，加强债务、投资、法律、金融、EHS和对美对港业务风险排查和防范，围绕关键业务、重点领域、重要环节、境外资产、重要岗位、关键人员开展专项风险治理。落实依法治企，推进风险、内控与合规管理相融合，守住了不发生系统性和重大风险的底线。

聚焦影响国家政策方针和集团战略规划落地的重难点事项、高风险领域，开展了450余个审计项目，涵盖国家政策落实、经济责任履行、投资并购、内部控制、境外业务、工程建设、采购、销售、生产运营、财务管理等领域；根据国资委《中央企业2020年内部审计工作重点关注事项》，对贸易风险、金融衍生品管理、非物资类招采、治亏及低效无效资产处置等事项在集团范围内开展了检查，有效防范了重大共性风险。

继续开展制度建设、优化工作，促进内控体系规范有效运行；健全风控制度体系，制定《内部控制体系管理制度》《重大经营风险事件报告管理办法》，确保重大风险早发现、早报告、早处置。



合规管理方面，集团审议通过了《商业行为守则》和《合规管理制度》，以华润环保科技作为试点单位开展合规体系建设试点；法律风险管理方面，完成了《法律风险管理制度》《内部证据形成、保管及提供管理办法》《华润集团法律风险管理手册》的编制修订；知识产权风险管理方面，持续开展维权打假工作，全年共137家侵权企业停止侵权行为。

面对新冠疫情、油价暴跌等重大突发事件，集团一是鼓励发行长期限债券，减少短期再融资压力，防范流动性风险；二是前瞻性判断人民币走势，控制汇率风险，根据疫情变化调整汇率风险管控策略；三是利用疫情大规模爆发后的低利率环境提款，降低融资成本；四是推进资金结算集中，防范操作风险，制定《财务操作风险责任追究实施办法》。



严格信息披露

在证券法和刑法双修订加持的监管形势下，集团一方面进一步明确了合规披露对上市公司可持续发展的重要性，以及信息披露的基本原则与权责；另一方面从内部进一步梳理了合规信息披露流程、内幕知情人管理工作，保证董事会秘书和董事会办公室在信息披露方面的权威性和独立性，并将信息披露合规情况作为高级管理人员和内部董监事 / 职工代表董监事任命与考评的评判参考标准之一。

保护中小投资者权益

华润集团鼓励上市公司在定期报告披露后召开业绩说明会，及时向投资者传递最新动态；或通过现场接待投资者调研、参加券商策略会、拜访股东等多种方式，主动向现有及潜在投资者展现公司竞争力及发展潜力，听取投资者对行业发展、企业管理等方面的意见建议；并通过投资者热线等渠道及时、全面回复投资者疑问，增强经营管理的透明度。

华润医疗多措并举积极与中小投资者沟通

华润医疗设有 IR 专用邮箱，用以接收公众对公司的询问及反馈；董事会办公室及时关注雪球论坛与东方财富股吧等公司相关内容，追踪市场及投资者对于公司情况的最新观点等情况；在对外沟通活动方面，董事会办公室参加了智通财经第四届“金港股”颁奖盛典及路演活动、汇丰银行第 7 届中国年度峰会、浦银国际 Corporate Day 线上论坛活动、花旗第 15 届中国投资峰会、格隆汇 2020 全球投资嘉年华活动以及广发证券闭门会活动等，与投资者在线上与线下进行充分沟通。



格隆汇 2020 全球投资嘉年华活动路演上，投资者与华润医疗积极互动

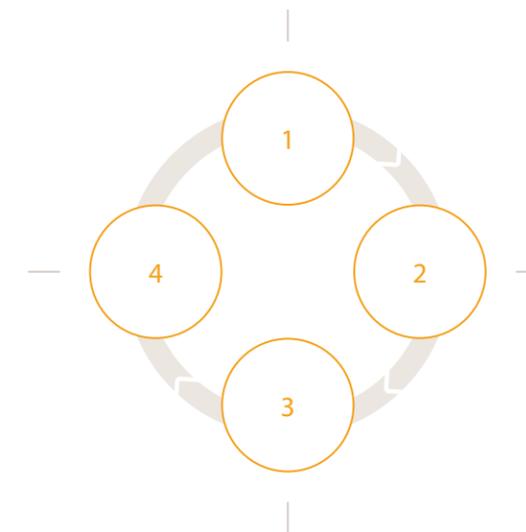
加强反腐倡廉，严守高质量发展的底线

集团努力构建“大监督”工作格局，认真落实巡视整改各项要求，以“零容忍”态度惩治腐败，推动集团反腐败斗争取得了压倒性的胜利，形成了风清气正的工作局面。

聚焦监督第一职责，全面提升治理效能

整合监督资源，推动发挥“大监督”工作合力。成立了华润集团监督委员会，作为执委会的常设咨询机构与“大监督”工作的议事机构，负责向执委会提出监督方面的意见建议。召开了两次华润集团“大监督”工作会议，有效促进了监督资源整合。监察、审计、财务、法律等监督主体积极互动、各取所长，充分发挥了监督合力。

紧盯扶贫领域腐败和作风问题，护航脱贫攻坚。通过组织召开“大监督”工作会议等方式，督促华润集团办公室、财务部、法律合规部等部门，从项目立项、预算编制、项目建设、结算审计、项目评估等方面，对华润希望小镇建设进行全方位、全流程严格把控和统筹指导。



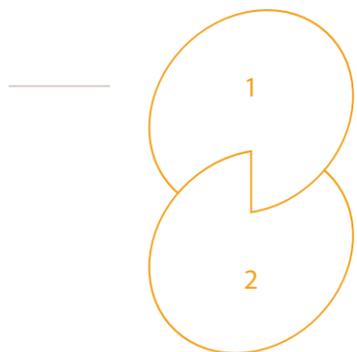
严把选人用人关，做好全流程监督。坚持从初始酝酿阶段就抓好选人用人全过程监督，认真及时做好廉洁意见回复工作。2020 年，集团各级监察部门共回复廉洁意见 1941 件，涉及 5970 人的提拔或使用，其中，提出暂缓或否定性意见 59 人次。

紧盯关键节点，坚决纠治“四风”。坚持在元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等重大节日前印发廉洁过节通知，严明纪律要求，严防“四风”反弹回潮。要求各级企业贯彻落实习近平总书记关于节约粮食、制止餐饮浪费的重要指示批示精神，加强日常监督，狠抓奢侈浪费歪风。



严肃执纪问责，一体推进“三不”体制机制建设

聚焦关键领域，保持反腐败高压态势。持续加大商业销售、招标采购、合同管理、投资并购、资金管理、选人用人等领域和环节的反腐败力度，坚决查处利用职务便利侵占国有资产、违规选人用人、违反“三重一大”制度、违反中央八项规定精神、履职尽责不力等行为。



深化标本兼治，进一步规范用权行为。研判廉政建设和反腐败形势“全景图”，修订《华润十戒》，制定《中国华润有限公司领导干部插手干预重大事项记录报告制度》，进一步规范领导干部用权行为，防止领导干部插手干预重大事项。

强化廉洁警示教育，严明纪律规矩

推动警示教育常态化，充分发挥以案示警作用。召开了2次全集团警示教育大会，通报了华润集团内部查处的涉及违纪违法甚至犯罪的典型案例。会后，及时将通报的典型案例印发至华润集团各级企业，要求每一名党员干部认真学习领会警示教育精神，督促深刻反思、引以为戒。

加强廉洁思想教育，筑牢思想防线。在华润集团“华润之道”卓越经理人培训班开设廉洁诚信专题课程，结合典型案例做好以案示警，培养学员的廉洁意识、诚信意识、责任意识和担当意识。对华润希望小镇建设团队开展了主题为《干净扶贫 助力打赢脱贫攻坚战》以及《干净扶贫 巩固拓展脱贫攻坚成果》的廉洁教育，督促希望小镇建设一线干部做到廉洁清正，为群众办实事、办好事。



2020年12月8日，华润集团召开年度第二次警示教育大会

我们的承诺

2020年承诺



继续保持反腐高压态势，强化“不想腐”“不敢腐”“不能腐”体制机制建设；构建“大监督”工作格局，凝聚监督合力，增强监督实效，强化对各级经理人的警示教育，持续营造风清气正的干事创业氛围。

集团业绩增长保持在央企平均水平之上。

通过投资，增强大消费、城市建设与运营、能源服务等主业的竞争力；同时推动大健康、半导体及传感器、环保、生命科学等战略新兴产业的发展。

加快无效低效资产处置，实现产业结构进一步优化，补齐高质量发展的短板。

积极推进企业上云用数赋智，加大信息技术自主研发和产品设计，内部赋能、外部输出，推动集团整体智能化水平再上新台阶。

按照《华润集团粤港澳大湾区发展战略》的规划和要求，加快大湾区业务拓展。

2020年践诺



成立华润集团监督委员会，整合监督资源，推动发挥“大监督”工作合力；聚焦关键领域，保持反腐败高压态势，一体推进“三不”体制机制建设；推动警示教育常态化，充分发挥以案示警作用。

集团营业额和利润在央企中列第一梯队，实现了跑赢央企、跑赢全国经济增速的目标。

华润置地新获取城市更新项目69个，新增土地储备面积1,492万平方米；华润资本成功收购city'super和迪瑞医疗；华润金控、华润资产完成渝康项目收购落地，协同华润燃气获取重庆燃气控制权；华润微电子成功在科创板上市，矽磐项目完成跟投实施；华润化学材料列入“双百行动”试点；华润三九、华润生物医药确认为“科创行动”试点。

集团各企业尽力压缩不必要的开支，严格执行费用预算，从制度建设、优化考核方案、加强现场调研指导等方面扎实推进亏损企业治理及“两金压控”等专项工作。

推进生产运营智能化：华润置地打造智慧城市综合体标杆项目，华润水泥智能制造试点上线，华润江中有效利用图像识别和机器学习技术；推进业务经营线上化：华润三九、华润双鹤、华润银行等16家利润中心销售、客户服务、采购、供应链、生产运营等多个领域线上化目标全面达成；持续打造数字化创新赋能平台，完成了华润云平台、工业互联网平台、大数据平台、人工智能平台、物联网平台、区块链平台的研发和建设，全集团已有270多个系统（占比30%）成功迁至华润云运行。

大湾区建设方面，广州南沙华润国际物流有限公司揭牌，华润银行成功发行金融债券助力粤港澳大湾区小微企业，太平洋咖啡推出大湾区首个创业培训项目，华润资本于粤港澳大湾区发起基金8支。

2021年承诺

健全监督体系，推动“大监督”从“有没有”向“好不好”转变；精准执纪问责，既保持反腐败高压态势，又保护干部干事创业激情；一体推进“三不”体制机制建设，充分发挥监督保障执行、促进完善发展的作用，引领正风肃纪反腐开创新局面。

利润总额和净利润增速与国民经济相匹配，营业收入利润率稳中有升，资产负债率保持稳定，国有资本保值增值能力进一步提升。

加大传统业务板块在质量发展、效率变革、科技创新等方面的资源投入，赋能传统业务转型升级，不断巩固和提升主业核心竞争力；立足国家迫切发展及重点引导行业，结合集团现有产业基础，聚焦半导体、新材料、生物医药、生命科学、节能环保、能源新技术等领域，加强资源投放力度，加快培育新的增长级。

加大对亏损时间长、亏损额较大企业的治理力度，加快剥离不具备竞争优势、缺乏发展潜力的非主业、非优势业务，抓好无效资产、低效资产处置，从严落实“两金”管控三年工作方案，不断完善长效管理机制。

围绕“智慧华润2028”建设要求，充分利用集团的工业互联网、大数据、人工智能、物联网、区块链等智能技术平台，积极推动数字化转型工作的落实，逐步构建以信息技术为新能力、新引擎的华润产业发展新格局。

根据国家区域战略，结合集团在京津冀、长三角、大湾区、成渝经济圈的战略布局，完善区域协同机制，因地制宜拓展优质资产，保障区域业务布局高效落地。

员工 责任

一起成就
非凡

02

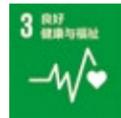
剑河华润希望小学





理念与目标

培养和造就一支赢得市场领先、创造组织优势、引领价值导向、有使命感与责任感的人才队伍，支持集团战略目标的实现，是华润持之以恒的人才追求。华润坚信人才强企，更坚持以人为本。秉承“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才工作宗旨，致力于打造一个海纳百川、善于学习的组织，在成就华润的伟大事业的同时，也为员工搭建起价值提升平台，成就每一位员工非凡的人生体验。



SDGs 回应



我们的绩效

华润集团员工权益关键指标

	2020	2019	2018
劳动合同签订率 (%)	99.53	99.51	99.39
社会保险覆盖率 (%)	99	99	99
女性管理者比例 (集团和直属企业直管经理人) (%)	16.16	17.67	18.54
人均带薪休假天数 (天)	8	8	8
员工培训覆盖率 (%)	96	96	96
职工平均工资水平 (万元)	11.35	10.4	9.2
员工离职率 (含万家) (%)	26.22	30.68	31.55
员工离职率 (不含万家) (%)	16.18	20.85	18.83

华润集团员工帮扶项目有关统计

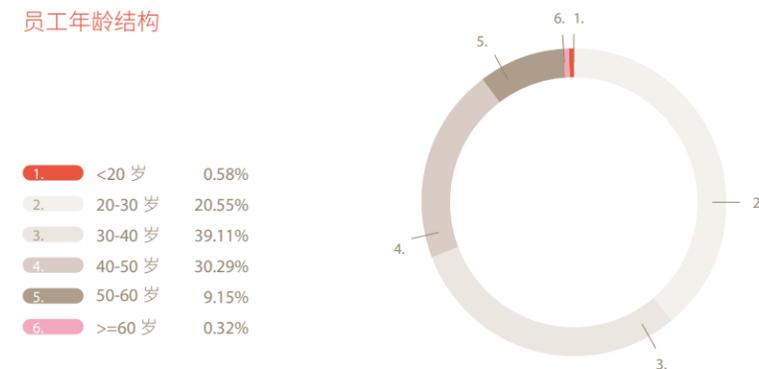
帮扶项目统计	2020		2019		2018	
	人 (户) 次	金额 (万元)	人 (户) 次	金额 (万元)	人 (户) 次	金额 (万元)
救助困难员工 (人次)	5,308	824.53	5,342	524.52	7,396	1,299.45
走访慰问困难员工家庭 (户)	2,137	190.73	2,361	200.60	3,924	331.39
资助困难员工子女入学 (人次)	245	29.46	218	25.46	679	101.99
救助患病员工 (人次)	1,532	628.07	4,129	985.84	2,470	541.22

保障员工合法权益，为更多的人创造机会

员工是华润最重要的资源，华润为员工量身定制用工及福利制度，保障每一位员工的合法权益，用心为员工创造积极向上的工作氛围，让每一位员工在华润工作安心，充分发挥创造力。

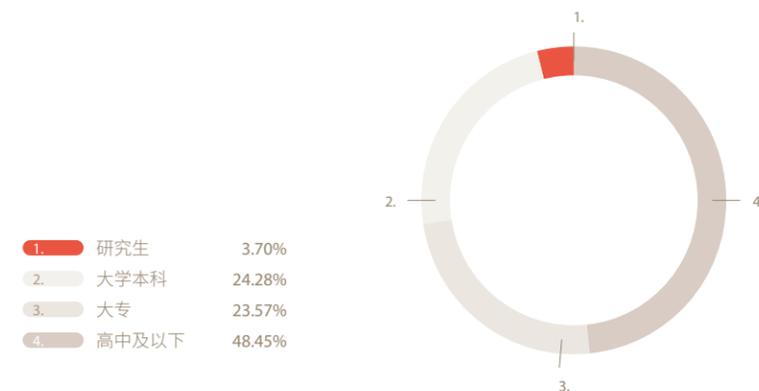
截至 2020 年底，华润在岗员工总数 38.66 万人，平均年龄 37.4 岁，40 岁以下员工占比达到 60.24%，大专以上学历员工占比为 51.55%。

员工年龄结构



坚持平等雇佣和机会均等

在招聘和晋升时，华润结合岗位要求及人才供需特点确定对应的选拔渠道，招聘渠道包括校园招聘、社会招聘、内部招聘等。招聘过程中一视同仁，基于岗位要求进行招聘，不设置针对性条件。华润按照劳动合同法要求，遵循公正平等、协商一致的原则，与员工签订劳动合同，明确劳资双方的权利和义务。通过严格执行相关规定，在集团内部形成公开透明的职业发展通道，激发每一位员工的最大潜力。在华润，集团和直属企业直管经理人中，女性占 16.16%。



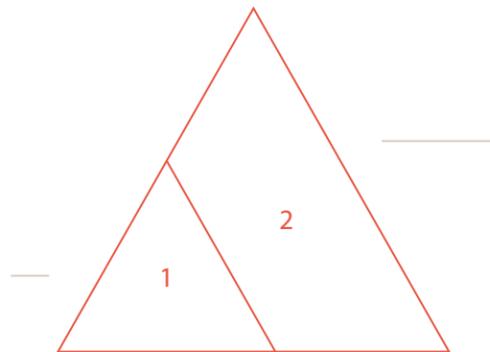
坚持人才多元化

华润致力于各个职位招募更加多元化的人才，我们相信，人文背景各异、视角多样的员工，能够不断丰富华润的文化，推动华润成为一个海纳百川的组织。



2020年10月28日，华润集团启动为期三年的“聘华润、拼未来”香港大型招聘计划

作为建基香港的央企，集团每年都开展面向香港的大型人才招聘项目，2020年，“聘华润、拼未来”项目开展以来，集团及下属公司共提供岗位逾1000个，包括校招400个，社招600余个，截至2021年1月，已招聘947人。该项目获得香港中联办认可、香港再出发大联盟及梁振英主席的肯定。



2020年，集团根据国资委《第十届中央企业面向西藏青海新疆高校毕业生专场招聘活动》要求开展招聘工作，共提供岗位382个，有力支持了边远地区高校毕业生就业。

持续完善薪酬福利体系

华润集团根据各类员工的共性与个性需求，结合员工敬业度调研结果，综合运用现金与非现金、短期与长期、物质与非物质等全面报酬机制，最大程度地吸引保留员工，激发员工积极性，提升员工敬业度，与员工共享企业发展成果。

集团积极推动下属上市公司开展股权激励，非上市公司开展员工持股、项目跟投等机制改革工作：组织“科创示范”企业华润三九、“双百工程”试点企业华润微电子与华润江中三家上市公司制定股权激励方案；对华润万象生活员工实施上市前战略配售；批准同意华润微电子矽磐项目的跟投计划。



集团继续有序推进企业年金工作，目前已涵盖集团总部和21家SBU/BU，加入集团年金计划的法人公司数已达1268家，覆盖约25.5万名员工。截至2020年底，华润集团年金资产余额为50.64亿元，累计收益率为17.91%，其中2020年收益率为11.73%，超越同期业绩基准及同期受托平均收益，为员工退休后生活增添了保障。

推进民主管理

集团积极探索完善以职工代表大会为主要形式的民主管理体系，依据职代会职权与企业管理授权相匹配原则，坚持企务公开。通过定期开展民主生活会、开展员工满意度调查等方式，倾听员工合理化建议，维护员工合法权益，激发员工参与企业管理热情。

为深入推动集团重大决策部署和政策措施贯彻落实，按照华润集团关于实施“互联网+督查”的工作部署，集团办公室在综合内网、润工作APP设立“基层声音”平台，围绕年度重大工作部署和目标任务等，面向全集团征集问题线索和意见建议，倾听来自广大员工的声音；集团还就改革三年行动、十四五战略规划等议题，在官微平台发出征集令，力求充分听取大家的意见建议，增强员工参与权和表达权。

- 1 华润集团“互联网+督查”平台
- 2 华润集团“改革三年行动实施方案及十四五战略规划”意见征集平台



畅通职业发展通道，让更多的员工成为主角

华润致力于为员工提供释放能量、实现价值、改变世界的舞台，为员工提供沟通、人力资源、管理技能、运营等专项培训，让他们在各个领域都能大有所为。

持续开展人才专项工作

集团积极落实上级单位人才专项工作：组织开展海外人才数据整理，“博士后科研工作站新设站”资质申报、国家专业技术职称申报工作，以及国管局会计系列、国资委政工及工程系列、国家档案局档案系列等国家专业技术资格委托评审工作；完成总部职级体系优化，开展任职资格评审，涉及 139 人，94 人通过任职资格评审，占总部职能员工 17.6%。

深入推进干部人事制度改革

优化集团经理人职级体系 将已施行近 30 年的集团直管经理人序列由 3 个职级优化为 2 个职级，推进组织扁平化，优化干部成长路径，分批实施集团现有助理经理人的职务称谓套改考核。

优化完善干部管理制度体系 修订《集团董事、监事管理办法》，拓宽经理人职业发展通道；修订《集团经理人退出管理办法》，完善经理人退出机制，疏解干部队伍迭代更新堵点；制定《集团经理人挂职管理办法》，推动经理人挂职锻炼工作系统化、制度化，消除其后顾之忧；推进任期制与契约化管理，印发《集团改革试点单位推行管理层成员任期制和契约化管理工作方案》，指导推动微电子、怡宝、三九、生物医药制定本单位实施方案，支持微电子、三九和化学材料加快建立职业经理人制度；编制《集团经理人日常监督重要事项报告管理办法》《集团内派人员管理办法》，开展选人用人专项检查、个人事项报告随机抽查等专项工作，加强干部日常管理监督，推动构建“大监督”工作格局。

2020 年集团直管经理人职务任免调整 75 人次，新提拔直管经理人 25 人，16 名经理人跨单位交流，推动企业改革发展和干部资源配置深度融合、高效联动。



从校招到社招，从内地到香港，华润集团及旗下各战略业务单元、利润中心，陆续展开了多场大型招聘会，为众多致力于走进华润的人搭建实现理想的舞台

有序开展多层次培训项目，打造素质过硬的人才梯队

一直以来，集团通过开设多层次、有特色的培训项目，形成了多层次多梯队的人才培养体系。各利润中心也按照集团的人才培养要求，根据自身战略需要和业务特点开展了形式多样的培训。

集团层面培训项目

经理人培训	>>>	集团高层培训项目、优秀年轻经理人培训项目、新任正职经理人培训项目、女性领导力项目第五期培训、新任直管经理人培训项目、集团人事负责人培训。
中基层培训	>>>	“互联网与医疗健康”专题培训班，“未来之星”训练营。
线上课程	>>>	华润大学联合润心坊开展“健康课堂”直播累计 19 期，联合润工作举办“公开课”直播累计 9 期，联合智信学院开展“润 e 小灶”直播累计 6 期，联合深圳科协、高校及科研机构，面向集团科技工作者举办“科技讲堂”12 场；上线《行动学习空中课堂》《组织经验萃取与情景案例开发》《企业案例开发与教学》《个人小微案例编写》《鱼》《团队角色》等课程，累积学习人数 145700 余人次。

华润大学引入国内外优质线上课程 100 余门，包括新员工职业力、TTT 初级、创新课程和哈佛商学院及中欧商学院部分领导力课程；与喜马拉雅平台合作，引入有声书资源 200 余个。上述部分课程做为大学及各利润中心的必修课并广泛应用于各类培训项目中。

利润中心特色培训项目

华润五丰



组织实施人力资源专业训练营，协助实施采购和工程管理部“润采班”

华润怡宝



启动“水润·领航”中层管理训练营

华润电力



开展为期两年的新员工培训计划，连续多年推行“未来之星”训练营项目

专业技能培训：“风电建设项目总指挥”“卓悦工匠”“集控/辅控跨专业学习”等专业培训；“职业素养”“合规性评价”“EHS管理提升”“HR三支柱”等职业培训

华润水泥



线下培训：不同层级的管理类、专业类、技能类培训，各种职业技能竞赛、知识竞赛，内部讲师进阶赋能培训

线上培训：自主开发创新类、通用类、专业类微课**280余门**，累计新上线**100余门**在线课程，开展疫情防控类、管理类、网信安全类、商业行为守则类、财务类等专题在线学习；开展直播培训**15场**、优秀管理案例展播**18场**

华润医药



线上线下建立丰富的课程库，涵盖通用管理、生产操作、市场营销、法律法规、制药技术等类别；鼓励有兴趣和专长的经理人和员工成为内部培训师

华润信托



开展12期“业务大讲堂”

华润化学材料



领导力培训：2012年-2018年，与上海交大联合办学，共举办了三期经理人培训培养项目，每期两年左右

技能人才培训：化学材料常州公司自2011年起与常州市、区人社局一起规划制定了“高技能人才培养”项目

储备干部培训培养：2019年3月启动，2-3年培养期，实时动态跟踪学员成长

国际化人才培养：2017年5月底启动，目前已有**15名学员**进入培养的第二阶段

班组长轮训：自2011年起，组织班组长分批参加清华大学主办的中央企业班组长岗位管理能力资格认证远程培训，共计**178人次**顺利通过考试

华润物业



“提质增效、创新发展”经理人培训班

华润资产



开展领导力发展、专业能力及通用能力发展方面的分层分类人才培养

华润资本



开展两期新员工入职培训项目、四期基金专业类培养项目

华润万家



面向年轻经理潜质人才、关键人才、一线门店及基层员工共开展**10个重点项目**，覆盖近**7万人**；全国在库认证讲师总计**1827人**，在库课程**503门**；已上线各类主题微课**1018门**

华润生命科学



开展线上线下培训**25场**，课程包括生命科学领域、员工身体健康、通用技能、疫情防控、知识产权、科技与创新、干细胞治疗产业未来发展方向等

集团重启高层培训项目

集团自2001年至2007年开展了9期高层培训，为实现两个“再造华润”业务突破提供了重要指导思想和战略方针。时隔13年，集团重启系列高层培训项目，针对贯彻落实习近平总书记回信精神、国企改革三年行动方案、对标世界一流企业、探索国有资本投资公司改革试点、谋划集团“十四五”战略蓝图等议题，通过内部研讨汇集共识，形成指导华润未来发展的战略方针与举措。目前项目已完成前四期，集团“十四五”规划框架初步确定，“重塑华润”战略取得了实质性重大推进。



2020年11月4-5日，华润集团高层培训第一期在华润大学雄安校区举办，本期培训以“集团的战略定位与商业模式”为主题。王祥明董事长等集团领导，集团各部室、战略业务单元、一级利润中心、直属机构主要负责人，共计40余人参加了培训研讨会



集团各利润中心也积极响应高层培训，开展战略研讨行动学习

持续改善职业健康，让员工享受健康安全

集团坚持“以人民健康为中心”，认真贯彻落实国务院关于实施健康中国行动的意见和疫情防控工作部署，严格遵守国家职业病防治法律法规，认真落实职业病防治主体责任，建立和完善职业健康管理体系，推动实施职业健康项目，扎实推进尘毒危害专项治理、尘肺病防治攻坚行动、尘肺病工伤预防专项行动；严格落实国家卫健委、国资委等上级主管部门要求，严格落实疫情防控措施，组织开展疫情防控监督检查；着力加强交通安全宣传教育，提升全员交通安全意识，保护了广大员工的生命健康安全。

全面做好疫情防控，保障集团安全稳定

2020年初，新冠疫情的暴发对集团经营管理形成严峻考验，集团认真贯彻落实中央关于疫情防控重大决策部署，第一时间建立指挥有力的领导体系和运转高效的工作机制，积极应对，迅速响应，全力有序推进疫情防控和复工复产工作。疫情得到全面控制后，集团结合疫情防控形势新变化，持续扎实做好常态化疫情防控，一方面相继印发《关于落实常态化疫情防控措施的通知》《关于集团疫情常态化管控要求的通知》《关于持续强化常态化疫情防控工作的通知》等，适时召开香港疫情防控专项工作专题会，另一方面通过现场加线上直播的方式召开疫情防控知识培训及经验交流会，并积极组织各单位系统梳理感染风险较高的员工群体范围，协调对接好属地政府疾控机构疫苗资源，做好重点人群接种。



2020年6月11日起，北京疫情防控迅速进入非常时期，华润医疗旗下在京企业火速集结，白衣战士奋战核酸检测第一线

持续开展职业健康管理

规范集团职业健康管理

集团各级企业将职业病防治法律、法规、标准和上级主管部门的工作要求及时融入、转化为本单位制度、作业规程和操作手册，保障法律法规迅速有效地贯彻到各项职业病防治管理活动中，实现职业健康工作的标准化和规范化，落实企业职业病防治主体责任。

开展多种形式的监督检查，推动职业健康工作有效落地

集团在实践中总结形成了定期检查、专项检查、临时检查和日常巡查相结合的监督检查机制，推动职业健康工作持续有效开展。2020年集团组织完成42家基层单位的职业健康检查工作。

加强劳动过程中的防护与管理，确保员工安全健康

集团各级企业严格按照职业病防治法律法规规定，配备满足要求的劳动防护用品，开展职业病危害因素日常监测、作业场所职业健康有害因素监测和评估，并对接触职业病危害的劳动者严格进行上岗前、在岗期间、离岗时应及时开展职业健康检查，规范职业健康档案管理。

组织开展交通安全专题活动，预防和减少交通事故发生

集团组织开展交通安全宣传周活动，各单位广泛宣传、积极动员、稳步推进，编制发放交通安全明白卡，做到“一人一卡”，帮助员工学习和掌握交通安全知识；开展线上交通安全有奖答题竞赛活动，全集团答题总局数达46万局，答题总题数超过750万个。

聚焦职业健康管理和员工健康管理，对集团健康管理做出专项部署

集团要求各级企业严格落实国家尘肺病防治攻坚行动和尘肺病工伤预防专项行动有关要求，着力改善水泥、电力等重点行业的作业环境；持续做好噪声、化学毒物、辐射等职业危害因素的治理和控制，督促和指导作业人员正确佩戴使用个人防护用品；加大职业防护知识技能培训，确保新入职和在岗员工熟悉职业健康管理制度、标准，了解工作场所职业危害因素和防护知识，熟练掌握应急处置能力，预防和减少职业病危害。

加大职业健康管理宣传培训工作力度，进一步提升员工职业危害防护意识

集团把职业健康宣传和教育培训作为一项长期的基础性管理工作，专项部署了“职业病防治宣传周”活动，动员全集团共同关注员工职业健康，督促各单位落实职业病防治工作主体责任，广泛宣传职业病防治知识，增强员工自我保护意识，倡导健康工作方式理念。

积极实施职业病防治改造项目，从源头上控制和消除职业病危害

集团各级企业新、改、扩建项目的职业病防护设施所需费用都已纳入项目工程预算，与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用。积极淘汰落后工艺和设备，推广应用新技术，提高机械化和自动化水平，强化职业病危害源头控制，降低和消除职业危害及风险，确保职业病防护设施设计符合国家职业卫生标准要求。



倾心关爱员工，成就非凡人生体验

华润坚持以人为本，不仅为员工提供舒适、安全、人性化的工作环境，还十分关心每一个员工的身心健康，帮助员工及时解决心理问题、舒缓精神压力，让员工享受在华润的工作以及健康优质的美好生活。

营造温馨工作环境

华润高度关注员工办公环境，集团总部及绝大多数下属单位均配套了食堂、咖啡间、健身房、母婴室等设施，配备身高体重仪、电子血压计、营养均衡塔等设备，有些单位还购置了 AED 除颤器，将员工健康关爱落到实处。



华润微电子设置了“爱心母婴室”，为哺乳期女员工提供良好的哺乳环境，并根据江苏省女职工劳动保护条例要求，制定女职工劳动保护条例制度，保障女员工在工作中得到公平公正对待

关爱员工精神健康

“润心坊”是华润集团 EAP 员工身心健康关爱项目。该项目按照“系统思维、一业一策、问题导向、试点先行、培养队伍、持续优化”的思路开展工作，始终与公司战略、人才管理体系、A 建工作及在商言政工作结合，关注特殊群体、走员工路线。“润心坊”自创办以来，已累计服务华润员工及家属逾 38 万人。尤其是在 2020 年新冠疫情期间，润心坊项目迅速启动危机应急预案，通过开通全员心理咨询热线、提供在线测评、开设网络课程、发送专业推文及开展危机干预等，有重点地针对特殊员工群体开展全方位、差异化、多样性的身心健康关爱活动，帮助全员提高身心健康防范意识，树立战胜新冠疫情的信心，重塑积极阳光心态。在疫情后期，“润心坊”项目团队还积极开展医护人员群体关爱等一系列减压康体赋能为主题的休养学习活动。项目运营成果获得行业认可，集团也因此荣获由国际健康风险管理协会颁发的“中国健康企业”大奖。



2020 年 10 月 12 日至 21 日，集团举办“天使健康行”抗疫英雄关爱活动，润心坊特邀专家开设创伤疗愈工作坊、催眠减压工作坊和中国国画艺术与实践课程，并配备随行心理咨询师全程陪伴，为抗疫英雄们疗愈心灵

促进工作生活平衡

集团积极响应国家全民健康行动的号召，有效组织员工健康活动以及丰富多彩的文体活动，以丰富员工业余生活，疏解员工工作压力，唤醒员工活力，让员工以轻松、平和的心态享受工作与生活。

集团设计开发了集计步、点赞、组群、打卡、抽奖等功能于一体的“运动健康”移动应用软件，开发了“员工俱乐部”软件，将有共同兴趣和爱好的人聚集在一起，在促进员工的身心健康的同时，进一步塑造和改善组织氛围。全集团已组建羽毛球、乒乓球、篮球等各类员工俱乐部 1388 个，参与集团“越运动 悦健康”“春、夏、秋、冬”系列活动的人数已经达到 16 万余人。集团还针对心脑血管疾病问题，面向集团总部员工及家属在深圳、北京、香港各举办了一场心脑血管疾病防治讲座和诊断咨询活动，各单位结合实际有针对性开展了工间操、心理辅导、体检指标解读、心脑血管疾病预防、应急救护等讲座，并将项目常态化。

1 华润化学材料举办“携手成长、亲子迎新”主题家庭日活动，家长带着孩子学习披萨制作，大家换上工作服，拿起制作工具，化身小小厨师，尝试着自己动手利用水果、面饼、辣椒酱等原料制作披萨，现场欢声笑语不断

2 华润水泥举办“润丰杯”第四届篮球赛决赛，广东封开水泥代表队摘得本届篮球赛桂冠



持续开展员工帮扶

集团层面，针对新冠疫情，集团向湖北区域工委划拨 500 万元专项经费，制定《华润集团湖北工委新型冠状病毒感染肺炎防控专项资金组织与使用方案》，慰问湖北一线医护人员及员工，及时将组织关怀传递到最基层；三八妇女节协调湖北工委向集团湖北疫情一线全体女员工发放礼品，印发《给湖北全体抗疫一线华润女杰的一封信》，致敬华润战疫中的“她力量”。

集团职工联合会是集团在香港成立的员工关爱和公益组织，联合会设有“离退休员工分会”及“离退休困难员工关爱援助基金”，资助因病致贫的香港退休员工家庭。截至 2020 年 12 月，共计为 13 名家庭困难、身患重病的离退休员工发放“关爱援助基金”逾港币 28 万元，让在港退休的老员工“离职不离心，离岗更爱岗”。

各利润中心针对困难员工也通过设立爱心基金及困难补助等方式，持续开展了形式多样的帮扶项目。**华润电力**“爱心帮扶基金”2020 年在走访慰问困难员工家庭、资助困难员工子女、救助患病员工及家属方面共发放约 28.3 万元帮扶救助金。**华润水泥**“感恩之心”基金 2020 年共筹得公司及员工捐款约人民币 775,000 元，资助困难员工共约人民币 1,199,000 元。**华润五丰**“爱心互助基金”2020 年帮助患病或生活困难员工 39 名，共计 121.5 万元。**华润怡宝**“员工互助基金”2020 年救助了 23 个员工家庭，发放互助基金款项 71.5 万元。**华润万家**“爱心互助基金”2020 年帮助困难员工 140 人，资助金额达 240.3 万余元。**华润化学材料**设立职工困难补助，定期开展领导干部走访慰问困难员工和家属活动，并给予困难员工和患重大疾病员工一定的生活补助。



华润怡宝“员工互助基金”不仅主动为困难员工送温暖，还积极为广大员工营造丰富的文化生活，图为“员工互助基金”组织的元宵节猜灯谜活动

我们的承诺

2020 年承诺



推进上市公司股权激励工作以及非上市公司员工持股工作。

充分发挥“润心坊”的作用，持续开展疫情前后员工身心健康咨询和培训。

充分发挥官网官微等线上资源的便利性，定期开展员工联谊活动，全员参与，增强员工满意度和忠诚度。

2020 年践诺



华润万象生活已落地上市时员工优先购股计划；华润微电子已落地实施矽磐项目跟投；华润三九、华润微电子、华润江中股权激励方案正报国资委审核；华润生物医药完成员工持股框架方案设计。

开展湖北疫区一线医护人员及家属心理援助、全体员工心理疏导服务、关爱港籍员工、关爱女性群体、关爱“宝爸宝妈”群体、“天使健康行”抗疫一线医护人员关爱等活动，取得了较好效果。

集团官微不定期推出“华润助你脱单”等推文，帮助员工扩大交友圈；发起 K 歌大赛、“百年风华 问答百年”有奖知识问答等文娱活动，吸引了众多员工踊跃参与。

2021 年承诺

持续推动集团下属上市公司开展股权激励机制改革，稳妥开展员工持股，积极推动新产业、新业态、新商业模式开展跟投。

持续开展员工关爱活动，并酌情扩大心理援助范围，开展重点人群主动干预及线下心理巡诊。

进一步开展形式多样的员工联谊活动，助力员工有效平衡工作与生活。

客户 责任

让每一个人受益的
产品和服务

03





理念与目标

华润坚信，“美好生活”源自“商业进步”。为了让每个人都能享受这份美好，华润始终坚持围绕国家所需、客户所急和华润所长提供高品质产品和服务，竭力满足客户期望；始终高度关注社会和时代变迁，适时抓住市场扩容和水平对外开放的机遇，推动产品和服务升级，不断超越客户期望；始终坚持将创新与责任相融合，赋予华润的产品和服务以新的内涵与活力，形成引领商业进步的持续动力。

SDGs 回应



我们的绩效

2020 年集团研发投入
37.48
亿元

同比增长
43.6
%

截至 2020 年底

集团共持有专利及专利申请

7,222 件

授权的有效专利持有量

4,626 件

其中国内专利持有量

6,637 件

其中国内有效专利持有量

4,402 件

国际专利持有量

585 件

国际有效专利持有量

224 件

客户满意度

%	2020	2019	2018
华润五丰	91.98	91	88
华润电力	95.8	95.2	91.8
华润置地（住宅）	86.3	86	83
华润置地（商业）	98.7	98.1	98.4
华润燃气	94	93.2	91.7
华润医药	100	100	100
华润医药商业	97.3	98.81	99.23
华润双鹤	99	98.12	98.79
华润江中	99.4	99.4	97
华润银行	99.8	99	99.81
华润信托	98	93	100
华润健康	98.19	97.65	98
华润医疗	93	91	90
华润化学材料	95.6	94.5	99.8
华润物业	92	94	92
华润生命科学	100	-	-
华润环保	95.63	94.14	93.11

客户投诉反馈处理数 占投诉数比重

%	2020	2019	2018
华润雪花	100	100	100
华润五丰	100	100	100
华润怡宝	100	100	100
华润电力	100	100	100
华润置地（住宅）	99.32	98	93.5
华润置地（商业）	99.94	99.6	99.1
华润水泥	100	100	100
华润燃气	100	100	100
华润医药	100	100	100
华润医药商业	100	100	100
华润双鹤	100	100	100
华润江中	100	100	87
华润银行	100	100	100
华润信托	100	100	100
华润万家	99.95	99.55	99.7
华润健康	100	100	100
华润化学材料	100	100	100
华润物业	100	100	100
华润医疗	99.5	99.5	99.22
华润生命科学	100	-	-
华润环保	99.75	98.75	98.25

提供优质产品服务，让更多的人畅享品质与便利

华润是一家与大众生活息息相关的多元化企业，有着非常丰富的产品线和服 务线。双循环新发展格局下，华润紧盯民生之需，把握扩大内需、消费升级的机会，在满足社会大众高品质生活中实现了业务持续增长。

产品和服务可及性

作为“大国民生”型央企，面对客户数量多、范围广，结构复杂、需求多样的现实，华润一方面充分发挥多元化企业的资源和专业优势，有效满足客户日常所需，并在非常时期优先保障客户对特殊品类产品和服务的需求；另一方面，华润紧紧抓住市场扩容的机遇，通过研发创新积极推动产品和服务升级，以满足社会大众对高品质生活的追求，以及“卡脖子”难题的有效解决。

2020 年，新冠疫情发生后，华润集团第一时间组织力量投入抗疫会战，多方筹措保障医疗民生物资供应。

华润医疗下属武钢总院、二院全体员工全力投入到武汉抗疫最前线，各级医疗机构共计一万多名员工始终奋战在抗疫一线，累计收治确诊患者 492 例；华润健康先后组织 5 批次医护人员支援湖北；华润医药商业全力提供医药医疗物资保障；华润医药全力统筹保障对港抗疫用品、药品供应；华润三九加班加点生产抗疫药品；华润电力、华润燃气服务不中断、欠费不拉闸；华润万家、华润五丰价格不涨、质量不降、供应不断；华润微电子积极参与红外传感器“联合会战”。

新冠疫情期间
保障物资供应



2020 年新冠疫情期间，华润堂各门店绝不无理抬价，全线 97 间门店同步发售防护用品，并在社交媒体提前预告，广泛服务全港十八区市民。通过制定内部销售指引、设置限购、派券登记及安防巡铺检查等措施，稳定销售秩序

紧抓国产化机遇，
破解“卡脖子”难题

随着发达国家对华开启芯片禁运和更严密的技术封锁，我国急需的一些重要芯片遭遇断供威胁，培育一批具有生态主导力的产业链“链主”企业成为当务之急。集团进一步加大对科技创新和战略性新兴产业的资源配置，通过华润微电子这颗“中国芯”，在核心技术研发和产业链水平提升上主动承担起国家赋予的新使命。

华润微电子多措并举应对“全球缺芯”

自 2020 年下半年以来，全球制造业产业链陷入一场持续的“芯片短缺潮”，华润微电子功率半导体，包括 MOSFET、IGBT、模拟产品、MCU、MEMS 等多种系列产品在内的芯片市场供应都较为紧张。对此，公司一方面作了针对性的库存备货调整，建立动态安全库存，保证原材料供应不断料，以缓解供需紧张的格局。另一方面，公司加大研发力度，突破核心技术瓶颈，积极扩产，以满足市场需求，其无锡 8 英寸产线的募投技改项目已经开始建设，预计今年会释放一部分产能；重庆 8 英寸产线升级改造项目将在今年新增一部分产能；12 英寸产线预计在 2022 年可以贡献产能。

作为国内半导体 IDM 龙头企业，公司充分运用商业模式优势把握机遇，有效提升了国产化比例。



华润上华光刻组员工正在聚光灯下仔细检查与吹洗掩模版表面，不放过任何微尘

紧盯民生之需，
推动需求升级

华润紧紧抓住扩大内需、消费升级以及高水平对外开放带来的机遇，积极推动产品和服务升级，以满足社会大众对高品质生活的追求。

华润怡宝先后推出“魔力运动饮料”、“小主菌”、“佐味茶事”等健康饮品，以满足近年来消费者对“0 糖 0 脂 0 卡”饮品的诉求；华润维麟健康投资有限公司推出的 OATLY 燕麦奶则受到“轻食一族”的热捧；华润雪花“果味水，啤酒样”的“小啤汽”，0 脂 0 酒精 0 压力，让大家零负担尽兴畅饮，满足了更多年轻人聚会社交的需求；华润万家推出新品牌“万家 MART”“万家 LIFE”等，聚焦商圈内家庭日常消费需求，扩大一日三餐消费品类，增加生鲜、食品 and 个护商品数量，缩减低效品类，市场反响良好；华润置地聚焦银发浪潮，积极导入集团大健康兄弟单位的协同资源，并与国家中医药管理局、台湾彰基医院、沈阳金秋医院等知名医疗机构达成战略合作，构建“医养结合”的健康保障体系，并在养老运营中致力于为入住老人提供个性化服务；华润置地还深度参与保障性住房建设运营，先后在深圳、上海等地开发“有巢公寓”，以长租公寓的形式解决大城市新市民、青年人租房需求难题。



华润怡宝先后推出“魔力运动饮料”、“小主菌”、“佐味茶事”等健康饮品，以满足近年来消费者对“0 糖 0 脂 0 卡”饮品的诉求



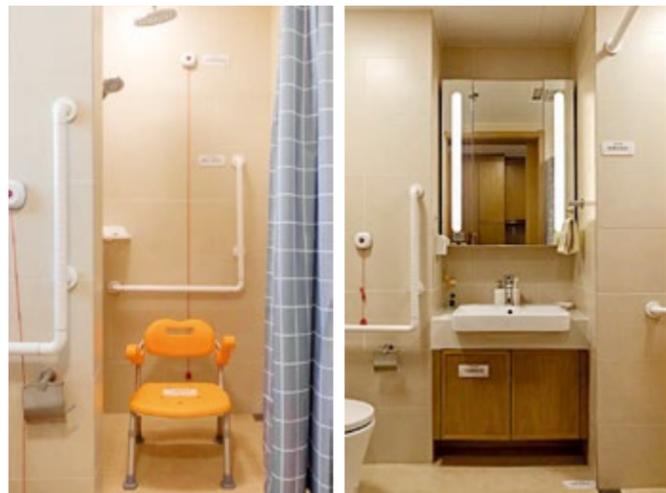
“万家 LIFE”是华润万家全新的便利超市品牌，目前在深圳、上海、浙江、江苏、陕西、江西等地都已相继开店，未来其商业模式会朝着个性化、定制化方向延伸

银发浪潮下，华润置地探索城市医养新生态

在老龄化趋势日益凸显的形势下，加快老龄事业和产业发展，真正让老年人实现老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安，是关系国计民生的焦点问题，也是华润置地近年来探索康养业务所致力解决的问题。

华润置地一方面充分发挥自身城市综合投资开发运营商的高质量空间营造和物业管理积淀，另一方面积极导入华润医药、华润双鹤、华润三九、华润医疗等大健康领域兄弟单位的协同资源，并与国家中医药管理局、台湾彰基医院、沈阳金秋医院、广西滨江医院、钟山康复医院等知名医疗机构达成战略合作，通过植入健康评估、慢病管理、跟踪体检、专家巡诊、绿色就医通道等机制，构建“医养结合”的健康保障体系。

从 2016 年进入康养行业，华润置地康养业务聚焦于城市高端养老综合体、持续照料退休社区（CCRC）、城市照护机构、社区康养服务中心等产品类型，目前已落地 20 余个项目，覆盖全国 6 个大区超过 10 个核心城市，提供床位超 10000 张。



适老化设计在华润置地康养产品中随处可见

高标准质量管理体系

集团各利润中心始终高度重视产品和服务质量管理，华润五丰、华润万家、华润怡宝、华润水泥、华润化学材料、华润医药商业、华润双鹤等利润中心均建立了覆盖全供应链和全生产流程的管理体系，实现了产业链质量风险控制；太平洋咖啡、华润医药、华润置地、华润物业、华润燃气、华润微电子等利润中心建立了较为全面的质量管理制度，确保质量安全落到实处。

华润五丰实施从农田到餐桌的全供应链质量和食品安全管理，其扬州富春包子产品质量内控标准覆盖全公司所生产的全部产品，不但精选行业优质产品为原料，而且坚持产品生产中不添加香精、色素、防腐剂，同时推行食品生产经营电子追溯系统，从原辅料供应商、原辅料进厂、检验、生产、销售、经销商等方面提供可追可溯的平台，给客户带来更安心的消费体验；**华润万家**在商品质量的源头、过程、现场等环节均实现了全面管控，尤其在商品质量现场管控方面，制定了门店专用的食品安全审核条款，建立门店自查、区域巡检、总部抽检的三级监督巡检机制，做实做细门店商品质量管控；华润创业旗下**太平洋咖啡**中国区已建立了 148 款现制现售产品及 94 款预包装产品的内控标准；**华润医药**成立药品安全委员会，建立药物警戒平台；**华润医药商业**建立了 150 余项质量管理制度，确保全过程可追溯；**华润置地**全面落地全周期风控管理体系及客户服务品质管理体系；**华润物业**制定了写字楼业务 530 余项服务标准以及 60 余项服务流程，形成了可复制推广的服务标准体系；**华润微电子**按 ISO9001&IATF16949 标准建立了质量管理体系，产品与服务质量管理体系得到了众多权威认证机构的认证。



华润燃气青岛公司管网运行部把天然气质量要求符合 GB17820-2012, II 类标准作为一项单独的指标管理，明确责任部门，分级管控、责任到人，2020 年全年取样检测 12 次，形成分析报告 12 份，产品合格率 100%

华润怡宝自创 SPM 质量管理体系，对供应源头、生产过程及市场质量方面的风险实施全方位预防和监控管理



反假宣传及潜在风险警示

为保证向客户提供真实、安全、可靠的产品和服务，华润集团各单位积极开展反假宣传，推进信息公开。

华润五丰严格依据国家法律法规开展广告宣传，坚决杜绝夸大其词欺瞒消费者的行为；**华润医药商业**在宣传非处方药物时，制定了门店广告宣传管理制度，保证广告信息真实透明，严禁不规范词语和表述；**华润银行**制定了《珠海华润银行金融营销宣传行为管理办法》和《珠海华润银行财富管理专区管理办法》，从制度层面规范金融营销宣传行为，对销售话术进行统一规范。

五丰肉食业务依托供港产品的专业性和科学性，严格宣传话术，做到真实宣传



华润银行从制度层面规范金融营销宣传行为



公平交易

华润集团始终坚持客户导向，鼓励公平消费和公平交易，坚决抵制欺行霸市和就地起价。

华润五丰执行严格的定价流程，当执行现价与市场价格偏离达一定幅度时，即可启动价格调整流程，且各自营店必须严格按照修订的价格进行售卖；**华润怡宝**清晰传达价格信息，与行业同品类产品保持合理合法的竞争，防控市场垄断行为；**华润物业**积极践行公平交易的市场准则，向消费者提供有质量保障、价格合理的产品及服务；**华润银行**遵循公平销售、价格透明的原则，厅堂公示栏、官网、手机银行、VTM等渠道都有公示在售产品，方便客户随时点击查看。



在渠道客户合作层面，华润怡宝将产品供货及出货价格明确列入年度合作合同，并严格按合同价执行销售。2020年疫情期间，华润怡宝及时向经销商及分销商出具保供稳价通知文件，明确要求客户严格执行公司的价格体系，不得借机涨价，保障民生需求

客户信息保护

华润医药商业高度重视客户信息管理，持续完善信息调取和存档管理，并通过技术和管理手段对基础信息安全进行加固；华润物业在登记访客信息时会主动向客户声明收集个人资料目的，所有客户信息均严格按照隐私保护工作指引，由专人统一管理和保护，杜绝外传泄露，同时对客户隐私及数据安全保护措施持续进行迭代和优化，定期对员工进行法制意识教育培训；华润燃气对客户信息系统尤其是客户敏感信息进行加密，并设置严格的分级审批和权限管理要求；华润微电子已建立起一整套信息安全的综合防护体系和机制，涉及管理制度、技术防控、信息安全意识宣导等方面；华润信托采取系统权限管理、档案管理、借阅调管理等有效措施加强对个人金融信息的保护；华润银行建立了专门的个人金融信息保护内控制度，对个人金融信息保护的监督检查、责任追究等内容进行制度规范。



华润物业在香港华润大厦登记访客信息时主动向客人出示“收集个人资料声明”

提升客户满意度，创造最佳客户体验

华润愿意倾听每一位客户的意见建议，通过定期开展产品知识普及和客户培训、完善主动售后服务体系，积极应对消费者投诉并及时进行止损赔偿，持续改善每一个经营环节。

产品知识普及

华润怡宝积极组织全国经销商客户分片区召开经销商沟通大会，对公司未来发展计划、品牌发展、新品开发，渠道发展、客户管理及仓储管理等进行宣导和培训；华润双鹤广泛进行患者教育活动，普及药品知识和医疗常识，提高患者的健康素质和生活质量；华润物业旗下中艺举办多场珠宝鉴定讲座，提升客户对各种类型宝石的认知，提高客户在珠宝购买方面的风险辨识能力；华润化学材料将对客户在产品知识方面的专业化培训转化为稳定和拓展客户的策略之一，目前已经为可口可乐、顶津、农夫山泉、伊利等10多家客户单位开展专业化培训；华润银行积极开展金融知识进农村活动，现场向群众宣传安全用卡、防范电信诈骗、反洗钱、反假人民币、个人征信和金融消费者权益保护等金融知识，切实提高公众的金融风险防范意识和自我保护能力。

主动售后服务体系

华润医药主动开展售后回访，在产品购进与使用过程中，为渠道商、终端药店、消费者提供咨询、远程指导及现场处理，借助中国药品电子监管码等保障药品真实与可追溯；华润医药商业要求各门店对日常发生的商品及售后问题进行处理及上报，并设立售后服务主责人员，承担日常经营活动中售后服务工作；华润双鹤持续健全研发、生产、营销统一的售后服务网络；华润物业坚持开展客户意见收集、定期客户满意度调查、持续关注客户后续需求等方面的售后服务，及时收取客户意见和建议；华润微电子专门设立专业服务团队，为客户提供全方位、立体化、高效快捷的售后服务。



华润双鹤工作人员和医生到患者家中走访慰问

积极应对消费者投诉

华润集团对消费者投诉处理的责任部门、岗位和权限设立了明确的制度和规定，倡导通过积极坦诚的沟通及时有效处理各类质量和服务投诉，对投诉处理结果开展监督检查，定期检讨不足并进行整改。

华润创业旗下太平洋咖啡制定了专门的顾客投诉处理流程，并按照统一标准处理顾客投诉事件，维护品牌形象；华润怡宝将满意度调查结果作为提升客户满意度的工作方向，形成客户关系维护的闭环管理；华润医药进一步规范客户意见反馈和投诉处理的管理流程，客户可以通过客服热线、官网、电商平台、微信公众号等多种渠道反馈投诉意见；华润置地针对住宅项目、商业项目、在营酒店、影业公司等不同业态制定了不同的投诉机制和响应体系，更好地响应客户诉求；华润微电子通过官方网站、服务窗口、电子邮件等方式，建立多元化的客户沟通渠道，收集客户反馈意见和建议。

华润化学材料“全力以赴、尽心尽责”客户服务

2020年，惠州爱而泰可公司反映，在使用华润化学材料的产品时，瓶坯时常出现气泡、发雾以及停机后瓶坯发黄等异常现象，并一度认为是华润化学材料的产品粘度偏低导致。了解到该情况后，华润化学材料相关员工第一时间赶到现场与其技术人员进行交流，并实地查看其关键工艺参数，发现该公司在切片干燥工艺、停机切片冷却步骤上均存在不足。随即提出了改进措施并提供瓶坯样品检测增值服务。该公司在采取华润的改进措施后，异常问题得到了明显改善，制品质量显著提升。

^ 止损和赔偿

华润医药建立健全药品质量安全信息监测网络，定期开展模拟召回演练，对过期、留样到期物料及产品及时销毁；华润化学材料制定了严格的产品追溯和召回制度，一旦发现问题产品流入市场，营销中心和品管部第一时间启动产品撤回程序；华润微电子通过完善的售前、售中、售后全链条服务窗口，与客户共同寻求解决方案，避免损失扩大化，对存在问题通过AR或8D方式利用5W2H、鱼骨图、5M1E等质量工具溯源分析举一反三改善，并通过大数据分析系统实现质量变异智能预警，形成外部客户服务和内部产品改善双闭环。

华润微电子客户投诉处理和争议解决机制

快速响应 >>> 各服务窗口对客户诉求执行24小时响应机制，开展密切、透明化的团队合作，实现件件有回复，事事有跟踪的闭环管理。

溯源分析 >>> 依托先进的FA分析设备和强大的IT系统，快速高效定位质量问题根源，举一反三制定纠正措施，避免问题再发。

及时沟通 >>> 建立客户定期沟通机制，及时报告最新分析及后续改进进展。通过客户尊享服务，使之一站式全方位掌握关注信息的状态。

变异预警 >>> 依托有效的信息分析机制，从历史大数据分析系统中挖掘改善点，实现质量变异智能预警，减小重复发生率。

^ 倡导可持续消费

华润燃气积极倡导可持续消费，联合政府相关部门开展“瓶改管”专项行动，提高集中签约、集中办理、集中开工各环节效率；华润物业积极倡导绿色消费，各下属酒店为客房配备环保卡，鼓励顾客减少一次性客用品的使用及床上用品的洗涤并开展“光盘行动”；华润化学通过将回收回来的PET碎片，利用化学法制成rPET，其性能和特征指标达到和原生料一样的效果，有效地实现了PET瓶子的回收和再利用，积极创造了瓶到瓶的“闭环循环”模式。

无锡华润燃气“瓶改管”项目

2020年是国家安全生产专项整治三年行动的开端之年。华润燃气无锡公司积极响应各级政府安全生产专项整治行动，开展“瓶改管”工作，既能从源头消除瓶装液化气安全隐患，同时也符合用户的切实需求，提升能源利用效率，倡导和推动更加清洁绿色的可持续消费方式。在开展“瓶改管”的工作中，华润燃气无锡公司始终坚持三“好”要点：一是推动好“瓶改管”工作纳入政府规划并取得政府政策支持；二是组织好区域公司统筹内外部资源关系，整合衔接每项业务流程；三是维护好客户服务系统，利用信息化手段加强“瓶改管”用户的安全管控。2020年10月，华润燃气无锡公司逆势而上、攻坚克难，超额提前完成全市餐饮用户“瓶改管”的工作任务。



无锡华润燃气管理层亲自带队，分区包片推进“瓶改管”工作，并成立“瓶改管”攻坚小组，2020年全年完成“瓶改管”项目2000余户



^ 华润化学材料rPETG产品被用作上海可口可乐办公室的装饰，包括仿大理石地面、办公桌桌面、椅面、墙面、灯罩、文件柜面等，这在全球还是首次

大力推动科技创新，释放价值创造力

2020年，集团持续加强研发投入，集团整体研发投入37.48亿元，同比增长43.6%。集团还将数字化、智能化、信息化作为推动转型的重点，围绕生产运营和管理，努力推动+智能化发展，推动了一批研发项目并实现了转化利用。

加强科技创新分类管理

集团对于科技类、制造类、商贸服务类企业开展分类管理，设立科技创新评价指标，按不同权重纳入利润中心的年度业绩合同。对于科技类企业，推动OKR考核体系，主要关注研发平台建设、人才战略等方面的关键举措；对于制造类企业，主要推动企业自主创新，关注其技术创新带来的效率改善、效益提升和环保指标；对于商贸服务类企业，主要关注其对新技术和创新成果的应用，及其带来的商业价值。

加快科技成果产业化步伐

集团各经营单位积极推动数字及智能技术与生产运营管理进一步融合，一批办公信息化和管理系统上线运行。华润医药创新药项目获得新药临床注册受理；华润双鹤一致性评价和仿制药申报获批数量创近年来新高；华润江中成立肠道健康研究院；华润银行发展金销贷等产融协同创新项目；华润信托积极构建全流程风控体系。四家科技企业围绕战略规划、创新机制、项目筛选引进、研究场地建设和实验设备招采开展了大量工作，研发能力加快培养。华润微电子、银行、江中、化学材料获得国家、省部级科技进步奖，以及发明专利和实用新型专利。

- ◆ 华润双鹤产品枸橼酸咖啡因注射液（斐童）获国家药监局《药品注册批件》，为国内独家视同通过一致性评价的该类药品；
- ◆ 东阿阿胶智能制造新模式项目荣获全国设备管理与技术创新成果一等奖；
- ◆ 华润医药有7项实用新型专利获得国家知识产权局批准；
- ◆ 华润燃气“专用单瓣旋启式止回阀”获得国家知识产权局专利；
- ◆ 华润电力将一批创新成果转化为实用产品：集中监测与分析专家系统（CSASS）、智慧风电场、订单式电力技术服务平台和“润优益”寻优系统等；
- ◆ 华润水泥技术研发有限公司实验室（即华润水泥技术研发中心广州实验室）通过CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可并取得了认可证书，认可能力范围分为胶凝材料、外加剂、混凝土和砂浆四大类，共23个检测项目；
- ◆ 华润微电子“高性能MEMS器件设计与制造关键技术及应用”项目荣获2019年国家科技进步二等奖，其参与的“高压智能功率驱动芯片设计及制备的关键技术与应用”项目荣获2020年度国家技术发明奖二等奖提名；
- ◆ 华润五丰黎红联合四川农业大学开展的“青花椒高值化综合利用关键技术研究示范”项目，荣获2019年度四川省科学技术进步奖奖励项目，科技进步类三等奖；
- ◆ 华润化学材料研发的聚酯材料闭环循环利用技术获得可口可乐“可持续发展先进技术支持奖”，主持研究的《食品包装用再生循环聚酯（rPET）的研发》课题成功入选“中国化学纤维工业协会绿宇基金”化纤再生循环高质量发展前沿技术研究课题支持项目。



华润三九成为唯一入选中国“智能制造标杆企业（第三批）”的制药企业

技术

研发

1



1



2

1 集团入选国家大众创业万众创新第三批示范基地

2 集团获批设立国家级博士后科研工作站

推进生产运营智能化。华润置地打造智慧城市综合体标杆项目，构建了全国领先的 5G+ 融合创新生态圈；**华润电力**对安全智能管控系统“润优视”进行智慧升级，聚焦优化算法、平台，并在智能安全管控、智能巡检等应用方面进行深入融合开发；**华润水泥**智能制造试点上线，关键设备实现预测性维护，通过隐患预测报警避免非计划停机；**华润医疗抚矿总医院**发布 5G 智慧急危重症协同平台，其“5G+ 智慧医疗”健康信息网络及服务体系初步建立；**华润江中**利用图像识别和机器学习技术，大幅提高营销督查效率；**华润三九**成为唯一入选中国“智能制造标杆企业（第三批）”的制药企业。



推进业务经营线上化。华润怡宝、华润燃气、华润三九、华润双鹤、华润银行等 16 家利润中心的销售、客户服务、采购、供应链、生产运营等多个领域线上化目标全面达成。

▲ 华润置地携华为、中国电信硬核集结，构建南山科技金融城智慧城市示范区，打造全国领先的 5G+ 融合创新生态圈。图为华润置地“基础平台 + 标准化行业应用”全业态物联解决方案

我们的承诺

2020 年承诺 >>>

把握好“新冠疫情”之后对非接触商务、线上销售、无人配送、远程医疗、智能制造等带来的新需求，加快传统业务向智能化发展。

通过大数据分析，更全面地了解客户需求，与客户进行有效交互，使客户获得更贴心的产品、更个性化的体验。

开展更加专业的客户培训，加强客户对产品的辨识技能知识；强化应诉时效性，规范应诉问题的归集处理。

从制度、人才、资源、成果转化四个层面积极推动科技创新。

2020 年践诺 >>>

各经营单位积极推动数字及智能技术与生产运营管理进一步融合，一批办公信息化和管理系统上线运行。

华润怡宝推出“0 糖 0 脂 0 卡”饮品；华润雪花推出 0 脂 0 酒精 0 压力的“小啤汽”；华润万家推出新品牌“万家 MART”“万家 LIFE”等；华润置地构建“医养结合”健康保障体系；华润微电子多措并举助力“造芯”。

越来越多的下属企业通过深入开展客户满意度调查，针对目标客户举办产品知识普及与客户培训，不断完善主动售后服务体系及投诉争议处理机制，提升客户满意度。

集团整体研发投入同比增长 43.6%，集团入选国家大众创业万众创新第三批示范基地，获批设立国家级博士后科研工作站；集团加快推进与深圳清华大学研究院合作，推动利润中心在联合研究院设立 4 个实验室，发布施行《华润-清华联合研究院章程》《华润-清华联合研究院科研项目管理办法》等运作机制。

2021 年承诺 >>>

充分利用集团工业互联网、大数据、人工智能、物联网、区块链等智能技术平台，依托集团的数据银行，探索新模式、孵化新业态。

积极响应国家战略及相关政策，紧盯民生之需，充分利用集团智能技术平台，围绕集团业务开展更多前瞻性探索。

持续开展有针对性的客户满意度调查，根据调查结果有的放矢完善客户培训、售后服务体系及投诉争议处理机制。

持续提高集团整体研发投入强度、着力提升关键核心技术的研发水平，加强组织保障，完善创新机制。

环境 责任

只影响世界，
不影响地球

04





理念与目标

习近平总书记作出了我国力争 2030 年前“碳达峰”、2060 年前“碳中和”的承诺，并在气候雄心峰会上进一步宣布，到 2030 年我国风电、太阳能发电总装机容量将达到 12 亿千瓦以上、非化石能源消费占比达 25% 左右。华润历来都积极通过开拓创新来应对全球挑战，我们坚信，提供受大众信赖和喜爱的产品与服务，不应以耗尽地球资源为代价。正是这个信念，促使我们对生产运营的整体影响负起责任。我们勇于担当，积极作为，自觉肩负起推动能源转型和绿色发展的历史使命，推动构建清洁低碳安全高效的能源体系，为破解气候环境危机，实现可持续发展作出华润贡献。

SDGs 回应



我们的绩效

2020 年，集团超额完成央企负责人第六任期节能减排考核年度目标任务。

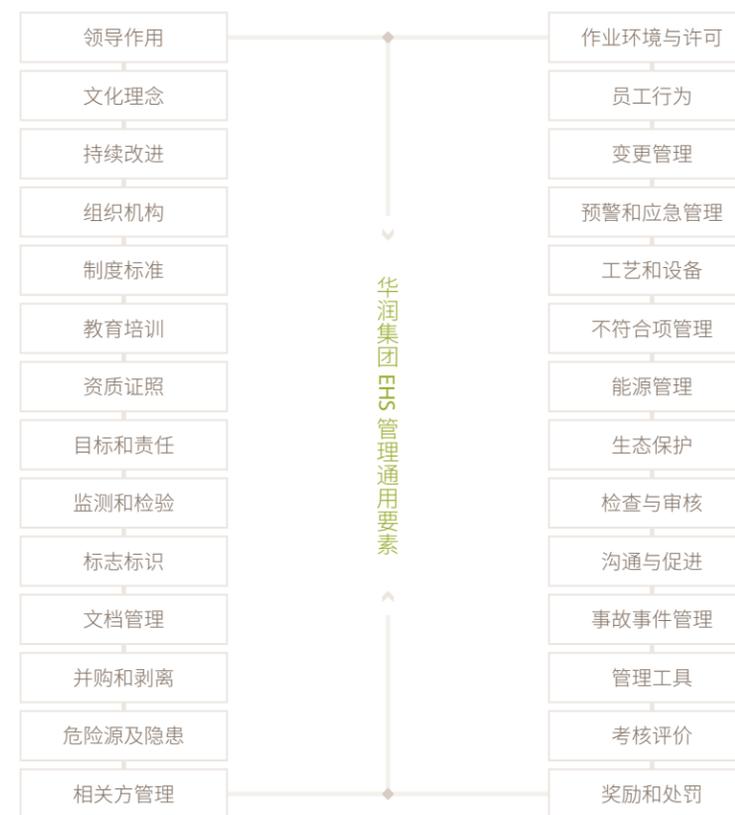


实施绿色管理，建立生态环保长效机制

华润集团主动实施绿色管理，不断完善生态环境保护管理体系，加大节能减排投入，建立健全绿色发展的长效机制，为建设天更蓝、山更绿、水更清的美丽中国做出积极贡献。

完善管理体系

集团充分借鉴 ISO14001 和国内外优秀企业能源节约与生态环境保护管理的做法，结合多元化业务实际，建立完善了由“领导作用”“组织机构”“目标责任”“能源管理”“生态保护”“考核评价”等 28 个主要要素构成的具有华润特色的能源节约与生态环保管理体系，确定了能源节约与生态环保管理的管理要点和关键环节。各单位结合行业特点和业务实际全面践行管理要素，不断健全组织机构，完善管理制度，加大资金投入，强化监督检查，能源节约与生态环保管理的系统性、规范性和科学性持续提升。



排查治理生态环境问题

集团各级企业认真落实生态环境保护主体责任，坚持问题导向和结果导向，深入开展生态环境隐患排查治理工作，重点检视环保管理“高压线”遵守情况、污染防治攻坚战工作落实情况，以及群众反映强烈的扬尘污染和臭气、噪声扰民等突出问题解决情况，针对发现的问题逐一落实整改。集团邀请外部环保机构专家成立检查组，对电力、水泥、医药和雪花等环境风险较大的业务所属多家基层企业开展生态环境保护检查，帮助基层企业全面系统地排查在生态环境管理和现场技术等方面存在的问题，并提出针对性改进建议，提升生态环保风险防范能力，降低企业生产经营活动对环境的负面影响。

加强与专业机构合作

集团注重加强与权威环保机构的合作，通过借助外部专业力量不断提升环保管理水平和技术创新能力，防范化解重大环境风险，更好地践行企业生态环保社会责任。2020年10月，集团与中国环境科学研究院签署了环保战略合作协议，依托中国环科院在水环境、大气环境、固废与土壤及生态等领域的专业技术优势，为华润重大环保项目提供技术支持，解决华润在生态环保领域的技术难题，助力华润高质量发展。



华润集团与中国环科院签订环保战略合作协议

加大节能减排投入

集团各级企业加大能源节约与生态环境保护资金投入，推广应用新材料、新技术、新设备、新工艺，实施节能减排改造，提升能源利用效率和污染防治水平。2020年，集团投入节能环保资金逾23亿元，实施主要节能环保项目200余项。

华润电力投入专项资金**12.7亿元**，大力实施燃煤机组超低排放改造、汽轮机通流改造、综合节能改造等节能减排改造，有效降低能源消耗和减少污染物排放。2020年11月，华润电力完成沈阳电厂2台20万千瓦煤电机组的超低排放改造，至此，公司运营的76台、共计**3694万千瓦**装机容量的煤电机组全部完成了超低排放改造，大幅削减二氧化硫、氮氧化物和烟尘等污染物的排放。华润电力广州电厂采用最新的汽轮机设计技术对原亚临界330兆瓦机组高、中、低压通流部分进行改造，年节约标准煤约**1.36万吨**；对机组给水泵进行一体化调速改造，成为世界首次运用的机电一体化调速装置，年节约标准煤约**4088吨**。

华润微电子上海公司采用国际先进的沸石转轮浓缩燃烧工艺实施有机废气治理设施提标改造，每年减少排放挥发性有机物**38.88吨**。

华润双鹤北京工业园、华润三九观澜基地采用水喷淋吸收+UV光解的组合工艺实施生产车间废气综合治理，氨气、硫化氢、挥发性有机物等大气污染物的排放远低于国家标准。

华润五丰四川黎红公司在国内花椒油萃取行业率先研发应用生产余热回收利用技术，每年可节省用电**66.67万千瓦时**、用水**7200立方米**。

华润雪花啤酒持续加强水资源管理，推广节水技术和工艺，2020年雪花啤酒总体水耗达到**2.664吨/千升**，处于国内同行业领先水平。“十三五”期间雪花啤酒累计节约新鲜水使用量**3841.6万立方米**，相当于**2.7个西湖**的水量。



华润双鹤北京工业园水喷淋吸收+UV光解组合工艺系统

坚持绿色经营，建设环境友好型企业

华润集团将国家生态文明建设的相关要求落实到具体的行动中，通过调整优化产业结构、实施节能减排改造、开展废弃物协同处置等举措，不断提升能源利用效率和削减污染物排放，践行绿色低碳可持续发展。2020年，集团未发生一般及以上环境事件。

加强碳排放控制

集团认真贯彻落实国家关于碳达峰、碳中和的重大决策部署，组织所属企业从严控新增高耗能产能、大力实施节能技术改造、增加清洁能源供给和使用、开展植树造林等方面，系统谋划“十四五”碳排放控制工作的路径和着力点，并将目标任务和具体举措纳入“十四五”规划，以实际行动助力国家2030年碳达峰和2060年碳中和目标的达成。集团有关业务积极参与全国碳市场建设，组织碳资产排查，不断提升碳资产管理能力。

电力业务各火电厂积极按照试点地区的政策规定开展碳交易工作，完成近3000万吨配额清缴工作，碳配额履约率100%。

水泥业务积极参加行业组织的碳排放相关会议和全国碳市场建设测试活动，所属广东省区域的8家工厂和福建省区域的5家工厂均完成2019年度碳排放权配额的清缴。



2021年5月10日，中央企业贯彻落实京津冀协同发展支持雄安新区建设暨央地合作座谈会在雄安新区召开。会上，华润电力与沧州市人民政府签署了《华润沧州碳达峰碳中和产业集群项目合作协议书》

大力发展新能源业务

集团电力业务加速开发建设以风电为主的清洁能源，重点推动陆上风电项目建设及海上风电项目的前期开发与储备，加快推动能源结构低碳转型。2020年清洁能源资产占比首次超过煤电，风、光并网创新高。

2020年**华润电力**新增并网风电416.8万千瓦、光伏27.9万千瓦。截至2020年底，华润电力风电运营权益装机容量达1039.6万千瓦，在建权益装机容量111.9万千瓦；光伏运营权益装机容量56.2万千瓦，在建光伏容量0.2万千瓦；水电运营权益装机容量28万千瓦，在建水电容量10.7万千瓦。集团发电厂的运营权益装机容量4336.5万千瓦，其中风电、水电、光伏等运营权益装机容量共达1123.8万千瓦，占比25.9%，较2019年底提升2.6个百分点。

华润燃气积极探索拓展氢能业务，科学开展加氢站规划和建设工作。目前已在无锡、襄阳、潍坊三地建成投运4座日设计加氢能力500至1000Kg的加氢站，在满足氢燃料电池商用车和公交示范线能源需求的同时，还可为液化天然气中重型车辆提供能源，有效推广清洁能源在交通领域的使用，助力“碳达峰、碳中和”。



2020年12月14日，华润燃气首座纯加氢站——无锡华润燃气加氢站完成首次氢燃料电池车加氢测试，该加氢站一期加氢规模500公斤/天，可满足20-30辆氢燃料电池公交车加注需求

华润电力清洁能源权益装机容量
万千瓦





华润联合体（华润电力 + 华润资本）
拥有英国 Dudgeon 海上风电项目 30%
股权



华润电力海丰电厂污泥耦合掺烧项目

^ 优化产业结构和产能布局

集团严控高耗能、高污染业务发展，大力发展燃气、地产、医药、医疗、零售等低耗能业务，持续淘汰落后产能，从源头上减少污染物的产生和排放。2020 年低耗能业务在集团产值中的占比较“十二五”末提升 6.5 个百分点。

华润电力持续优化火电机组结构，淘汰能耗高、污染重的小机组，提高大容量、低能耗机组占比，截至 2020 年底，1000 兆瓦级机组装机容量占比超过 32%，300 兆瓦以下机组装机容量占比少于 2%。

截至 2020 年底
1000 兆瓦级机组装机容量占比超过

32%

300 兆瓦以下机组装机容量占比少于

2%

华润雪花啤酒 2020 年关停位于通化、天津、深圳等地的 9 家落后工厂，华润医药关停并转让上海金香、北京优尼特等落后生产基地，进一步优化产能布局，着力推进提质增效。

^ 协同处置社会废弃物

集团关注社会环境治理需求，积极参与社会废弃物治理，探索利用锅炉和水泥窑等现有资源协同处置废弃物，实现废弃物处置的无害化、减量化和资源化，降低环境负荷，打造“城市共生体”。

华润水泥依托自身技术优势，全面推进城乡生活垃圾、市政污泥和工业危险废物协同处置项目，2020 年在广西上思公司和福建雁石公司新建 2 个工业危险废物和市政污泥协同处置项目，年可处置工业危险废物 18 万吨、市政污泥 2 万吨。

截至 2020 年底
华润水泥共建成生活垃圾、市政污泥、危险废物协同处置项目 10 个

2020 年共处置
生活垃圾 18.31 万吨

2020 年共处置
市政污泥 52.80 万吨
危险废弃物 6,100 吨

华润电力利用燃煤发电机组自有条件，扩大固废危废协同处置规模，实现企业增效和环境治理双赢。2020 年华润海丰电厂建成投产全球最大的污泥耦合掺烧全量处置工程，具备日处理 6000 吨（含水率 80% 计）市政污泥的掺烧处置能力，项目应用“厂内深度脱水 + 掺烧焚烧”的技术路径和创新模式对市政污泥进行“全链条、全闭环”处置，污泥从进厂到储存、掺混、干化全过程无粉尘、噪音、臭气污染，将彻底解决深圳“污泥围城”的难题，助力粤港澳大湾区健康、持续、稳定发展。

截至 2020 年底
华润电力旗下位于江苏、广东、广西和河南等地的 15 家电厂分别开展市政污泥、电石渣、中药药渣等固废危废协同处置，2020 年共计处置市政污泥

80 万吨

药渣 3.8 万吨

加强建设项目生态环境修复

集团所属企业在项目建设中重视保护当地生态环境，积极落实生态环境修复措施，尽可能减少施工对周边生态环境造成的影响，维护当地生物多样性，实现企业发展与生态环境共赢。

华润电力编制了《矿山地质环境保护与土地复垦方案》，对矿井关闭后遗留采煤塌陷地进行生态恢复。2020年，江苏徐州电厂通过平整土地、改善土壤物化性质、植物种植等具体措施，建立起新的土地利用生态体系，形成新的人工和自然绿色景观，完成采煤塌陷地环境恢复治理约 3,990 亩。

对于水电站建设和运营，华润电力采取设置生态放流管道、建设人工增殖放流系统、运鱼过坝系统、人工模拟产卵场、栖息地保护等措施，以保护水生生态系统的稳定。严格禁止废土方进入河流和溪流，并在公路经过溪流的地段设置管涵或箱涵，确保两栖和爬行动物的通道畅通。2020年，公司在四川鸭嘴河布西电站库区举办鱼类增殖放流活动，共放流 3,000 尾软刺裸裂尻鱼苗，加强了鸭嘴河流域鱼类繁殖，进一步改善了水域生态环境。

华润水泥将矿山恢复纳入公司生产运营及长期发展规划，积极实施矿山、排土场复绿工作，使地表的植被覆盖率达到或基本接近矿山开发前的植被覆盖率，逐步恢复生态平衡。2020年，华润水泥合浦、上思、武宣、金沙、陆川等 5 个公司的矿山被列入省级或自治区级绿色矿山名单，其中武宣、金沙两公司的矿山通过了国家自然资源部 2020 年度绿色矿山遴选。



2020年12月，华润水泥（金沙）有限公司的矿山通过中国自然资源部2020年度绿色矿山遴选

扶持发展环保产业

集团积极利用资本优势扶持拥有先进技术的环保公司，不断扩大环保产业规模，培育节能环保产业新动能。

华润信托大力发展绿色资产证券化业务，积极为绿色环保产业提供信贷支持，2020年绿色金融融资余额 143 亿元，存续项目 17 个，资金均投向风电、光伏、水处理等绿色环保领域。

2020 年绿色金融
融资余额
143
亿元

存续项目
17
个

华润环保科技以科技创新为内核，聚焦“水处理”“固废处理”相关领域，致力做生态文明的践行者，目前已实施烟台雪花啤酒废水处理、三九枣庄药渣处置等污水、固废处置项目。

构建绿色供应链

集团各级企业积极推行绿色采购、绿色包装及绿色运输理念，并向供应商传递绿色环保和可持续发展的价值观，带动合作伙伴共同履行生态环境保护责任。

华润怡宝积极推进环保材料运用，2020年，公司推行原材料供应商（瓶盖）包装改良项目，将一次性纸箱包装改为塑料 PP 原料环保箱，100% 可回收循环使用。此项目全年实际节约纸箱约 269 万个，原纸约 2,689 吨。通过推进瓶盖外包装的循环利用，从供应商端减少了包装垃圾，实现供应生产系统循环链接，绿色生产。

2020 年共节约纸箱
269
万个



2020年，广东、广西工业废渣类原材料采购量达约

9,500,000 吨

华润水泥将绿色、安全、发展要求融入供货商甄选，开发和利用节能环保的新材料、新技术；大力倡导绿色采购，推广使用当地工业废渣，如铜尾渣、硫铁渣、转炉渣、铁合金炉渣、铅锌尾渣、粉煤灰等，替代原矿类资源原材料，在扩大本地化采购的同时，减少工业污染，带动当地运输等业务发展，为周边居民创造新的就业环境，实现共同发展。2020年，广东、广西工业废渣类原材料采购量达约9,500,000吨，变废为宝的同时，大幅减少了原矿类资源的使用，为保护生态环境作出贡献，充分展现华润水泥“绿色环保”的社会责任。

发展绿色建筑

集团房地产业务将绿色、环保、节能、高效融入建筑开发过程中，推广应用新产品新技术，推动产品高品质和绿色化。2020年，华润置地有96个项目获得绿色建筑认证，获得绿色建筑认证的建筑面积达到1300万平方米，较2019年上升24%。同时，华润置地积极开展装配式建筑项目，2020年在全国部署17个装配式建筑项目，装配式建筑面积达534.46万平方米。

华润置地成都琨瑜府项目有效践行绿色施工

华润置地成都琨瑜府项目总建筑面积17.26万平方米，由4栋高层住宅、14栋7层洋房和1间小学组成。该项目正负零以上楼层部分结构采用叠合板和轻质内隔墙设计，装配率约为20%，为推动建筑产业工业化发展的又一体现。该项目采用装配式建造技艺可有效践行绿色施工，主要体现在以下方面：

- ◆ 运用叠合板，可节约大量模板，减少木制品用量；
- ◆ 运用工业灰渣混凝土隔墙板，可以将工地的固体垃圾二次利用，减少固体垃圾排放量；
- ◆ 免除传统砌块施工的抹灰工艺，实现内墙薄抹灰工艺，减少现场湿作业，保护施工现场环境。



华润置地成都琨瑜府项目运用叠合板，可节约大量模板，减少木制品用量

推行绿色办公，培养节能低碳习惯

华润从细小处做起，在日常办公中注重节电、节水、节纸、绿色出行等，营造低碳环保的绿色办公氛围。

集团及下属企业积极使用节能照明光源，依据季节温度变化控制空调系统开关；严格监控办公区域用水情况，定期检查维修用水管网，减少跑、冒、滴、漏等现象；推行无纸化办公；搭建OA办公系统、视频会议系统，减少工作人员差旅，提倡使用新能源交通工具。

集团推进“润工作”平台深化应用

集团持续推进集统一待办、即时沟通、业务协作和员工服务为一体的华润一站式办公平台“润工作”APP的深化应用，深度整合通讯录、邮箱、资讯、移动考勤等日常办公应用，并与公文、行政、人力资源、财务、法务、审计、EHS管理等业务系统集成，流程提单、公文审批、会议室预定、个税抵扣项申报等大量办公场景全部实现无纸化，达到了节能减排的效果。2020年，全集团近三十万员工使用“润工作”，日均活跃用户超10万人，累计创建超30万份在线文档，全年审批单据量超1500万单。

2020年，全集团近三十万员工使用“润工作”，日均活跃用户超

10 万人

累计创建超

30

万份在线文档

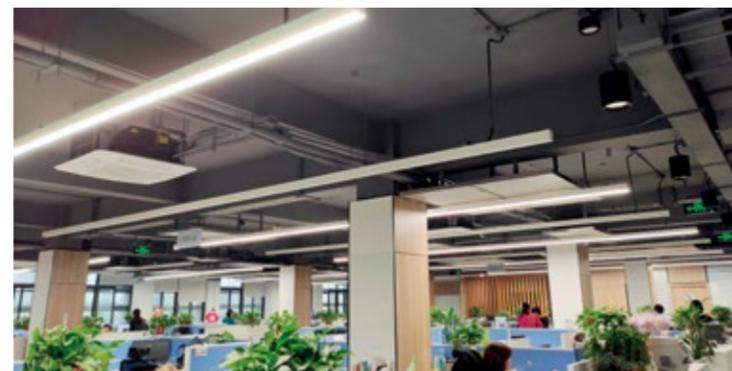
全年审批单据量超

1,500

万单



华润一站式办公平台润工作3.0界面



华润万家对老旧设备进行节能改造，图为办公区照明节能工程

在 Rmeet 云视频支持下顺利召开全国港澳研究会第三届会议代表大会

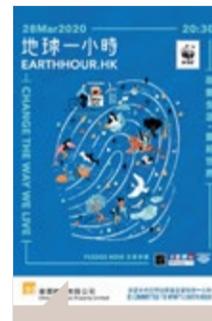
集团大力推行 Rmeet 云视频会议系统

集团积极倡导绿色环保的远程办公理念，面向集团全员和社会各界推出的高效、便捷、经济的远程视频会议服务，使企业员工沟通协作不受地域和时间的限制，节约通勤时间和成本。2020 年新冠肺炎疫情期间，集团在传统硬件视频会议的基础上推出了 Rmeet 云视频会议系统，该系统兼容性强、稳定性高，具备强大的在线会议管理功能与参会功能，支持集团用户及外部用户入会，且会议过程支持在线屏幕共享、批注、录制、直播等功能。2020 年集团通过 Rmeet 系统全年累计召开云视频会议 43.9 万场、视频接入总时长 472 万小时、参会 556 万人次。



集团积极开展节能环保宣传

集团各级企业利用宣传画、横幅、展板、讲座、宣传手册、公司网站、微信公众号等线上线下途径，大力宣传国家有关节能环保法律法规、方针政策和节能低碳环保知识，传播集团绿色发展理念和节能环保成效，提升全员节能环保意识。2020 年集团组织开展了世界环境日、全国节能宣传周和低碳日等系列节能环保活动，积极倡导员工养成简约适度、绿色低碳的工作和生活方式，争做崇尚节约、绿色环保的传播者、实践者、示范者。



2020 年华润物业开展形式多样的环保公益活动，贯彻绿色环保使命，支持源头减废

我们的承诺

2020 年承诺

持续提升清洁能源占比，推动企业绿色、可持续发展。

扩大废弃物协同处置项目，缓解城市环境治理压力，推动企业与城市和谐共生，共同发展。

持续增加能源节约与生态环境保护投入，持续发展节能环保项目，进一步提高资源利用效率。



2020 年践诺

集团新增并网风电、光伏 444.7 万千瓦，清洁能源装机较 2019 年提升 2.6 个百分点。

集团 15 家电厂和 10 家水泥厂参与社会废弃物治理，共处置市政污泥 132.80 万吨、生活垃圾 18.31 万吨、危险废弃物 4.41 万吨。

集团投入专项资金逾 23 亿元实施节能减排改造，万元产值综合能耗、万元营业收入综合能耗、万元增加值综合能耗以及二氧化硫、氮氧化物、化学需氧量等污染物排放量均同比下降。



2021 年承诺

加快提升清洁能源占比。

持续扩大废弃物协同处置项目，缓解城市环境治理压力，助力集团区域发展。

进一步提高能源节约与生态环境保护投入，进一步开展节能环保项目，提升资源利用效率。

伙伴 责任

我们的承诺不只是承诺，
更是行动





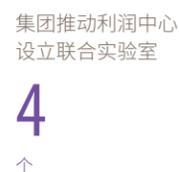
理念与目标

为实现高质量发展的最高理想，华润不断倾听、学习，不断地挑战并超越自我，同时与一流的专业机构、行业联盟和各政府部门分享好的想法，共同打造解决方案。我们还进一步为供应链伙伴提供获得教育、培训的成长机会，一起更快地进步。供应链遍布全球，意味着责任也遍布全球。华润始终秉持与合作伙伴共同成长的理念，不断巩固互利共赢的生态圈。



SDGs 回应

我们的绩效



建设战略共享机制及平台，实现互惠共赢

一直以来，华润与各级政府、优秀企业、院校和科研机构都保持着良好的沟通交流。集团通过高层领导走访各级政府、邀请各地政府代表团考察访问集团总部等多种方式，积极与各省市开展高端对接，共同解决难点问题、落实重大项目、促进合作共赢。集团下属单位持续加强与优势企业的战略合作，以获取优势资源，助力行业发展。集团还以国家战略和市场需求为导向，积极搭建“产学研用”创新合作平台，融汇商业智慧，促进共同发展。同时积极推动集团内部战略协同，针对重点发展区域设置了区域工委、区域办公室等组织，从内外部合力促进对外沟通交流，推动战略协同、资源协调和共性问题的解决，共塑良好商业生态。

政府合作

华润通过推动交流互访，保持与各地政府的高端对接和密切联络，持续构建良好的政企关系。2020 年，集团接待主要来访代表团 51 个，其中国家部委及省级代表团 12 个（省级代表团 7 个），地市 / 厅局 27 个，企业机构 12 个；组织拜访调研 40 多场次，涉及 17 个省份、16 个地市，围绕京津冀、长三角、成渝双城经济圈、粤港澳大湾区战略发展，开展了一系列国家级的城市群、中心城市、经济发展区高层互访。

华润根据业务发展战略的统一部署，以战略合作协议为主导，以现有合作项目为基础，签署了一批战略合作协议，深化战略合作。2020 年，华润签署省级战略合作协议 9 个（广西、湖北、福建、重庆、四川、西藏、吉林、广东、贵州）、市级战略合作协议 4 个（合肥、珠海、无锡、深圳），巩固了与相关省市及重要伙伴的友好合作关系，促进了重大项目投资和运营管理问题的解决。



2020 年 12 月 5 日，华润集团与广东省人民政府签定战略合作框架协议，协议聚焦民生服务和科技创新，突出微电子、生物医药、能源、金融四大领域，谋划了一批重点合作项目，为华润高效率高质量抓好“十四五”在粤产业布局，践行央企使命，奋力谱写新时代助力广东省和大湾区发展新篇章打下良好基础



行业交流

华润高度关注业务发展生态，支持下属企业积极参加行业组织，参与行业标准制定，助力行业健康发展。

2020年，在城市建设与运营板块，**华润置地**加入了国土交通综合规划与开发（TOD）专业委员会、中华全国工商业联合会医药业商会、WELL健康建筑晋级计划、中国建筑节能协会调适与运维专委会等多个行业组织，涉及商业设计、写字楼管理、绿色建筑、健康建筑等方面；参编了中国工程建设标准化协会标准《钢筋桁架混凝土叠合板应用技术规程》（T/CECS 715-2020）等3个行业标准。

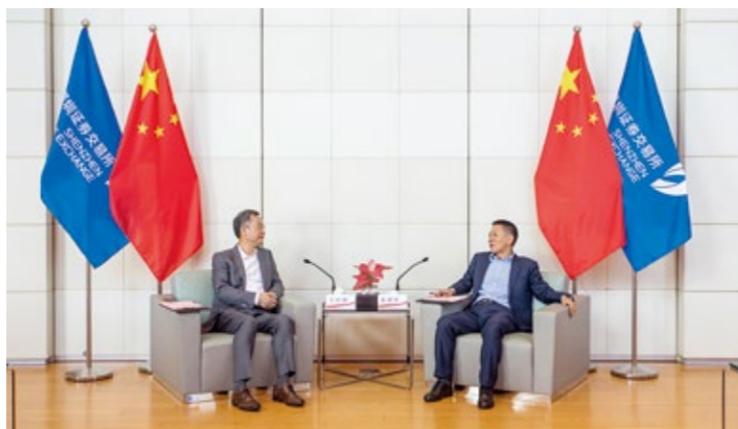
在能源板块，**华润电力**作为中国火力发电企业燃料管理标准化技术委员会主要委员之一，在燃料管理领域相关标准的确立以及相关专业技术标准化课题研究方面，主导了《发电厂监控系统信息安全防护技术规范》等3项行业标准、《火电机组设备预警系统技术导则》等7项团体标准的编制。

在大消费板块，**华润万家**参加2020中国全零售大会暨第二十二届中国零售业博览会，与行业头部企业共同探讨零售业的新格局和新发展，扩大行业影响力。

企业合作

集团高度重视对外合作交流，与合作伙伴创新合作模式，在公司治理、经营管理和技术创新经验等方面优势互补、共同成长，不断提升水平，发展壮大并实现双赢。

2020年10月15日，华润集团与深圳证券交易所签署战略合作协议。作为落实习近平总书记在深圳经济特区成立40周年庆祝大会上的重要讲话精神的具体举措，华润集团进一步深化合作、加强交流，充分利用资本市场，为企业改革创新提供坚强保障，共同打造投融资体系创新典范，积极服务粤港澳大湾区和深圳中国特色社会主义先行示范区建设。根据协议，双方将在信息服务与沟通、上市企业培育与资本运作、多元融资渠道拓展、服务产融平台对接等方面开展深入合作。



华润维麟投资企业“Oatly燕麦奶”登陆纳斯达克，市值突破百亿美元

华润维麟是由华润集团与百威英博家族基金管理公司 Verinvest S.A.（维麟）以各50%的出资比例成立的合资公司。双方在大消费领域具有领先的投资和运营经验，实现了优势互补、互利共赢。华润集团凭借对中国本土市场深刻的洞察及广泛的渠道和分销能力帮助Oatly迅速打入中国市场，并在战略制定、高管招聘、营销和渠道网络嫁接多方面为Oatly提供有力支持。目前，Oatly燕麦奶的销售网络已覆盖中国近1万家精品及连锁咖啡店、主流茶饮店和主要电商渠道，并于北京时间5月20日晚间正式以“OTLY”为证券代码在纳斯达克挂牌上市，发行定价为每股ADS 17美元。截至5月24日收盘，Oatly公司股价上涨21.9%，收盘价为每股ADS 20.73美元，市值达到122.75亿美元。



产学研用合作平台

华润以市场需求和国家需要为导向，本着优势互补、成果共享的原则，坚持借脑益智，建立“产学研用”密切合作的产业合作圈。2020年，华润以华润科学技术研究院-深圳清华大学研究院联合研究院为平台，推动利润中心完成了4个联合实验室的设立，包括华润化学材料高性能热塑复合材料实验、华润微电子无线电力传输实验室、华润医药大环类激酶抑制剂1类创新药研发实验室以及与香港理工大学共建的用于食品安全检测的柔性表面增强拉曼散射系统研发实验室。同时，华润集团各成员企业也开展了多种多样的校企合作。

2020年9月，中国大连高级经理学院与华润大学联合举办国有企业“十四五”规划编制专题培训班。来自鞍钢集团、中国五矿集团、中国铁路工程集团、华润集团等单位的55名“规划编制专题培训班”学员、第17期“华润之道”卓越经理人培训班136名学员参加了开班仪式。培训班围绕“十四五”战略规划的制定和创新发展，共享课程资源，积极交流，共同探讨“十四五”企业转型创新发展的关键问题



华润电力与浙江大学联合成立“华润电力-浙江大学”智慧能源联合研发实验室；与哈尔滨工业大学在热网控制领域开展合作；与长沙理工大学签订校企合作协约，搭建校企实习基地和培训基地。

华润水泥湛江润阳与广东海洋大学寸金学院建筑工程学院合作共建教学实习实训就业基地。

五丰黎红与四川大学在前期合作的基础上，于2020年9月与四川大学轻工科学与工程学院合作共建“调味品加工技术联合研究实验室”。

华润生命科学与清华大学工研院共建华润（北京）生命科学研究院有限公司；联合首都医科大学附属北京天坛医院共建医学转化创新孵化平台；与航天神舟生物科技集团有限公司共同设立“航天生命科学孵化器”；建立细胞和基因治疗产业平台。

开展公平贸易，维护行业良性发展

集团一贯要求下属企业遵守竞争法规，将社会责任的理念与要求全面融入企业经营管理，开展公平竞争，不利用不正当手段获取竞争优势地位，营造行业发展的良好生态。

诚信经营

华润集团持续规范商业道德，2020年印发《华润集团商业行为守则》，全面阐释华润合规经营理念，从诚实守信、以人为本、保护公司权益、履行社会责任等方面提出具体的合规规范要求，并组织全体员工完成了合规承诺签署。集团严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，制定《反垄断合规指引》，要求下属成员单位与合作伙伴公平交易，避免价格垄断等不正当竞争行为，努力营造诚信合法、公平竞争的合作氛围。



华润医药商业开展宪法宣传周活动

华润水泥颁布《规范处分决定执行及惩戒影响期办法（试行）》《信访件和问题线索集中管理指引（试行）》等5项廉政管理制度，进一步规范纪检工作流程。

华润医药商业加强对合规研究和合规化过程管控，通过研究医药物流延伸服务项目的政策新规，研讨合约销售项目模式，形成《员工合规承诺书》和《供应商廉洁合规条款》；修订《华润医药商业合规管理制度》，并开展形式多样的法律合规培训，全年守法合规培训覆盖率达100%。

华润五丰组织相关销售人员参加反垄断合规培训，针对社区团购存在低价倾销、哄抬价格等不正当竞争问题，发布《关于社区团购业务“九不得”法律风险提示函》。



^ 尊重和保护知识产权

多年来，华润集团始终高度重视维权打假工作，持续探索和完善知识产权保护体系，在工作中坚持自身维权与社会责任相统一。

华润医药商业制定《华润医药商业集团有限公司知识产权管理办法》，要求公司在申请知识产权登记、注册、转让、许可、放弃时，应进行合法性、合理性审查，2020年新增有效注册商标13个、软件著作权9个。

华润生命科学制定了《知识产权管理办法》《专利管理办法》《商业秘密管理办法》，已登记域名10项、注册商标30个、登记软件著作权15项，华润生命科学也积极开展知识产权培训工作，努力提高员工的知识产权意识。

2020年，**华润水泥**首次将专利技术纳入卓越运营管理评价体系，已持有专利证书200项，其中发明专利28项，实用新型专利172项。

华润银行2015年发布了《珠海华润银行知识产权管理办法（1.0版，2015年）》，于2016年、2020年对该办法进行优化更新发布2.0及3.0版，2020年，华润银行将各类涉及银行业务操作流程、营销方案、客户名单事项等内容纳入保密义务条款，加强对知识产权侵权的风险防控等。

华润怡宝重视自身知识产权保护，通过维权打假，对市场上的仿冒产品进行有力打击，以防消费者买到假冒伪劣产品，2020年，共计对48期商标公告进行监测，对84件模仿怡宝品牌的商标提出异议申请，共处理各地市场反馈的仿冒案件9宗。与此同时，华润怡宝还尊重他人知识产权，对所需使用的知识产权积极进行采购，在采购谈判活动中，尊重知识产权也是华润怡宝对供应商的重要考核要素之一。



^^ 推动供应链履责，助力行业发展

华润将公司在环境保护、安全生产、保障员工权益、诚信合规等方面履行社会责任的理念和要求融入到招标采购全过程和合同条款签署中，确保企业的交易行为是负责的。各利润中心积极推动相关制度落地，促进供应商共同履行各项社会责任。

^ 针对供应商的社会责任政策、倡议和要求

集团要求下属单位将履行社会责任融入企业的经营管理中，确保交易的公平、公正、公开和规范；通过完善制度，将环境保护、节能减排、社会效益等因素纳入到合同管理中，加强环境与环境风险的管控。

华润万家积极落实《中共中央国务院关于营造更好发展环境支持民营企业改革发展的意见》要求，推动公司非商品采购项目通过万家官网、中国电子招标投标服务平台、采购与招标网、守正平台等途径发布采购公告，提供公平竞争的机会；严格遵守《招标法》及公司采购制度，使用国家最高认证等级（五星级）的电子招标平台，在全国范围内推广电子采购，实现高效、专业、规范、安全、低成本的招投标采购，有效保障公司及供应商合法权益。2020年，华润万家电子招标率达99.74%。

华润电力通过制定《招标阶段相关方EHS管理工作指引》《工程项目招标文件EHS部分的相关要求》等制度，以规范供应商在环境保护和安全管理方面的行为。为加强规范供应商农民工工资支付行为，保障农民工按时足额获得工资，2020年，华润电力设置合同条款，在人工费用与工程款分账、农民工工资专用账户、支付周期、违规责任等方面做出规定，全面确保农民工工资落实到位。

华润微电子对供应商进行严格的筛选审核，除了要求供应商的产品质量、技术、交期及成本具有竞争力外，还将供应链治理、环境及社会议题纳入审核体系，持续增强供应商可持续发展管理。

华润燃气将征信、生产能力、业绩、社会责任等要素融入供应商选拔机制中。在日常工作中定期对供应商征信情况进行复核，随机对合作供应商进行飞行检查，除关注产品质量外，还关注供应商是否存在强迫劳动或其它严重违法劳动法规的现象。



^ 供应商社会责任日常管理机制

集团旗下各业务单元持续完善供应链相关管理制度，要求合作方签署《阳光宣言》《廉洁合作协议》等合作书，并对合作方进行入库分级管理，强化动态管理，推动其履行社会责任义务。

华润双鹤将社会责任理念全面融入采购业务，坚持“质量第一”的原则，严控供应商准入，定期对供应商进行现场审计、年度评价。通过竞价比价谈判等工作，规范采购行为，实现企业自身和上下游客户的多边自律、相互监督与合规经营。

华润置地引入供应链管理理念，从全生命周期视角重塑采购管理体系，更新完善《华润置地招标采购管理制度》《华润置地供方管理规定》等供应商管理全套制度文件，统一供应商认证考察、履约、评价及分级业务标准，实现了公司采购云系统全覆盖和采购过程标准化、合规监控实时化。2020年，华润置地借助采购管理体系的优化重塑实现了采购管理专业化转型。

^ 供应商社会责任审查与考核

集团及下属业务在供应商管理、招标、采购管理体系内融入了对供应商绩效考核的制度。通过定期考核、赏罚有度，推动供应商履行社会责任义务，使供应商名单得以持续优化，供应物料保持高品质。

华润医药制定了《供应商审计和评价管理制度》，对不同类物料建立专项质量审计标准，并通过建立供应商质量档案，对审计中发现的问题督促供应商整改，针对整改情况形成审计报告，2020年累计审查供应商 39,889 个。

华润燃气建立“网上报名、资格初审、性能测试、现场考察、综合评审、结果公示”的多阶段供应商选拔机制，并将征信、生产能力、业绩、社会责任等要素融入其中。在日常工作中定期对供应商征信情况进行复核，随机对合作供应商进行飞行检查，除关注产品质量外，还关注供应商是否存在强迫劳动或其它严重违反劳动法规的现象。

华润微电子定期对供应商实施质量审核，发现供应商的优缺点，对优点加以肯定和鼓励，不足之处用 8D 报告、定期管理讨论等提出整改要求并过程督促，最终提升质量管理水平。2020 年上半年疫情期间微电子与供应商共克时艰，保障疫情相关医疗物资等的紧急生产需求；并与政府相关管理部门良性互动，协助关联供应商提前复工。

^ 维护供应商权益，帮助供应商成长

集团始终秉持互利共赢的理念，在严格管理供应商准入及供货全流程的同时，强调维护供应商的基本权益。下属业务通过持续改善采购管理体系及供应商名单，确保合作方资质有效、合作往来账目公开透明。集团设立监督投诉渠道，对下属单位的履责情况进行严格管理，集团还与下属业务单位积极推动实现与供应商的合作双赢，通过开展供应商培训、引导供应商共同建立供应链等方式帮助供应商成长。

华润医疗供应链管理部与战略合作方积极探索在医疗科研、医疗学科建设等领域开展合作，共同致力于提升供应产品质量及医疗技术水平。2020 年开展重点合作项目共计 20 余项，涵盖 6 项公司重点学科集群，支持各类活动逾 318 场次，覆盖近 15000 人次。

华润水泥通过加大寻源范围，挖掘和培育潜在供货商，通过供货商准入不断充实合格供货库。针对供应商实行动态管理机制，对于优秀的供应商在符合目标成本的前提下优先采购，对于待整改的供应商给予相应协助并限期核查整改结果，对不合格的供货商及时移除合格供货库，若出现供应商涉及违规或不诚信行为等情形则列入供应商黑名单库。

华润物业高度关注供应商权益的维护。

- ◆ 在发出报价/投标邀请前，项目使用部门就“公平公正”的采购原则向各拟邀请报价/投标单位进行宣传说明，同时向各单位公开解释评标原则。
- ◆ 公司设立独立的投诉及举报管理机制，确保供应商获得公平公正的对待，营造风清气正的营商环境。
- ◆ 公司安排专人负责各供应商资料的整理存档工作，文档一般保留 5 年以上，过期后由专人负责销毁，以保障合作单位信息的保密性。

^^ 增进媒体关系，加强信息披露

2020年，华润集团媒体关注度进一步提升，全年网络舆情信息约102.5万篇，较上年增加47%，整体舆情氛围较为平稳。华润集团及旗下各企业多措并举助力疫情防控、华润万象生活上市港交所、华润微电子成功登陆科创板、华润集团精准扶贫成效显著等成为2020年境内外媒体关注的话题。

^ 品牌管理，深入业务加强制度建设

2020年，华润持续加大集团品牌管理工作的力度，进一步完善了品牌管理制度，规范了品牌应用标准，加强了法律保护和商标维权工作，为推进集团十四五品牌战略，持续加强品牌职能线管理，深入业务单元，协助推进品牌建设工作，并发布了《华润（集团）有限公司品牌建设管理办法》。

^ 企业形象推广，正面传播华润形象

新冠疫情爆发后，集团上下广泛动员，对外主动加强舆论引导，一方面积极发动媒体，主动向各地各层级电视台、报纸、网络媒体及新媒体渠道提供抗疫数据、新闻及典型事迹，展开联动报道，对接媒体近百家。期间，与各家媒体一同连线一线，策划报道深度文章，如《新周刊》深度报道医药抗疫典型“物资困境背后的医药人：无奈与坚守”；南方都市报全媒体跟踪华润燃气援建雷神山故事《为雷神山医院送暖供能，“逆行者”自觉隔离未归家》。全年华润集团及旗下企业涉及积极抗疫相关网络信息8万余条。另一方面，集团自媒体快速响应，策划原创专题涵盖一线医护故事、医药物资保障、民生物资供应、复工复产和重点项目等方面，全面、深入、高效地反映华润发挥多元化企业优势，全国动员阻击疫情的综合动态和典型事迹。其中，官方微信号推送超过40篇，总阅读量超过115万；海外社交媒体（Facebook和Instagram）中英文双语持续跟进报道，两个平台累计发出44篇疫情相关贴文和视频，累计覆盖全球超过200万人次，互动/播放量超过100万次，让世界各地的受众加深了对中国抗疫工作的了解，突出齐心抗疫的价值观。

抗击疫情专题报道
正面传播华润形象



推出华润历史
故事短片



新冠疫情爆发期间，集团海外社交媒体 Facebook 和 Instagram 中英文双语持续跟进报道集团全员阻击疫情动态



为献礼中国共产党百年华诞，华润精心制作了25集专题故事片《百年召唤》

华润精心制作了25集专题故事片《百年召唤》，从家国情怀、企业使命和初心理想三大维度，回顾华润创立83年来与百年党史同频共振的发展，凸显华润的红色基因和时代担当，献礼建党100周年。目前，故事片已完成剪辑制作，6月上旬通过集团官方微信号、视频号、官网等自媒体平台进行预热、视频发布和故事解读，7月将精选部分故事在外部媒体平台进行推广。



2020年7月，王祥明董事长履新后，即奔赴湖北，在武汉接受了国家级媒体、在鄂主流媒体等权威媒体专访，畅谈华润在鄂投资、乡村振兴、人才培养、战略合作等规划和内容。



湖北卫视·华润集团：把项目留在湖北 把楚才引进华润

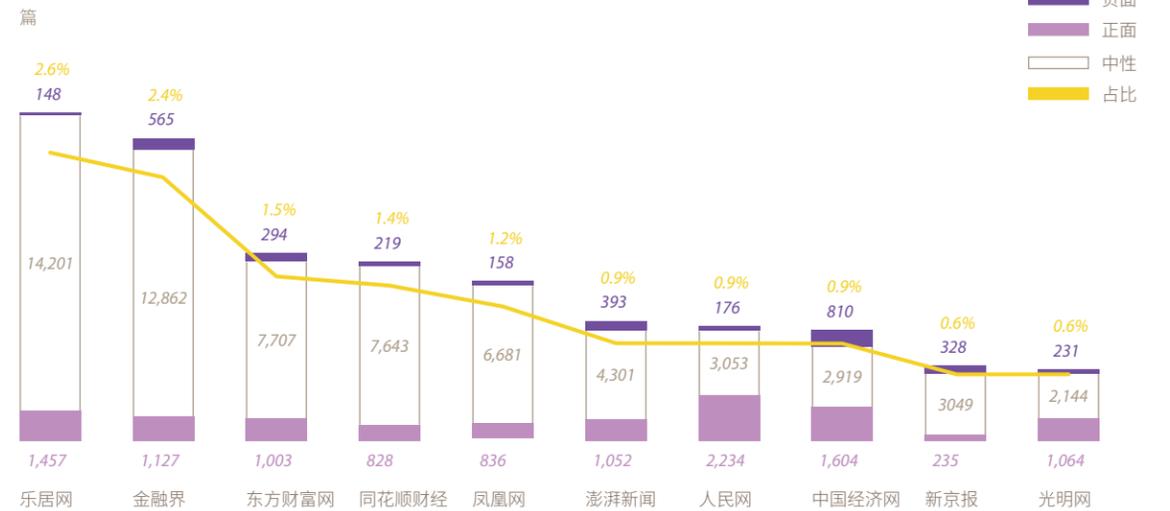


新华网-【疫后重振系列访谈】王祥明：加强战略合作助力湖北疫后发展

舆情管理，回应社会关切

2020年，集团及旗下各利润中心所涉境内外新闻资讯平台信息量较去年呈现明显增长趋势，负面信息3.3万篇，占比较2019年从11.7%降至2020年的5.3%。负面舆情对华润集团声誉产生了一定的负面影响，也折射出部分企业对社会责任重视程度不足、践行存在缺陷等问题。

2020年华润集团所涉信息媒体关注分布



数据来源：艾利艾智库 (IRI) 2021.01

在新的媒体环境下，集团根据最新舆论发展趋势，拟定了《华润集团新媒体管理工作指引》，旨在提升全集团新媒体运营管理的专业水平，构建更有影响力的新媒体传播矩阵。此外，更新了《华润集团新闻发言人制度》《华润集团媒体关系工作指引》，提升华润集团及旗下企业对舆论生态、媒体发展的敏锐度及判断力，进一步加强对企业声誉、风险管理、内部管理等维度的维护意识和应对能力。

西安华润万家门店疫情期间物价异常被监管部门处罚

2020年1月底，新冠肺炎疫情蔓延全国，由于其他销售渠道停业，多地市民出现了恐慌性抢购超市各类蔬菜的情况。在此节点，有消费者于自媒体平台投诉西安华润万家超市未央路店销售大白菜价格异常，引起了市场监管部门的高度关注，经调查核实后对该店进行处罚。

相关信息被人民网、央广网、中国网、西安日报、西安晚报、西部网、陕西网、澎湃、界面、中国质量新闻网等媒体以及地方服务类平台账号关注报道共2,630篇，部分标题涉及“华润万家”，对企业形象产生一定负面影响。

事件发生后，华润万家立即开展内部核查并及时整改，明确此事属后台支援的员工业务不熟练导致的工作失误，门店及时主动向相关顾客全额退款并取得顾客谅解。同时，积极与相关监管部门沟通，向属地市场监督管理部门进行说明澄清，获监管部门理解并指示西安电视台对涉事门店进行采访，及时说明原因及处理措施，并表示后续加强企业内部价格管理以及员工业务水平提升，并在其他门店同步开展自查活动。而后，该舆情迅速沉降。



携手媒体，共建良性互动

华润集团秉承一贯的“诚信、开放、尊重”的原则与媒体交流互动，以尊重新闻事实、符合市场规律的准则陈述事实、表达立场。2020年，集团加强主动传播，多维度、多形式地与不同类型的媒体建立了良性互动，加深媒体对华润的了解，进一步拓展了华润集团的媒体“朋友圈”。

聚焦脱贫攻坚
助力乡村振兴



2020年8-12月，积极联系、策划、组织友好媒体前往宁夏海原、湖北红安、贵州剑河，亲身感受华润在脱贫攻坚、积极为国家乡村振兴建设所做的努力，并通过直播、视频、专访、新闻等形式展示华润的责任与担当。相关报道、专题信息量超150篇。



展望《华润集团：打出精准扶贫“组合拳”》



人民网 - 希望小镇迎宾客 苗情乡味入怀来



湖北网络广播电视台客户端 长江云 - 走向我们的小康生活 | 红安华润希望小镇：家乡更美了 回乡的人更多了

我们的承诺

2020年承诺



加大研发投入，通过多种途径和方式提升企业创新内生动力。

加强与国内先进技术单位的合作，开发适用集团应用场景。

杜绝采购中的商业腐败和贿赂，逐步提升责任采购比率，减少供应链的运营风险，携手供应商共同为客户提供更加优质的产品和服务。

进一步优化舆情管理制度，加强职能线指导监督。

2020年践诺



2020年，集团研发投入37.48亿元，华润科学技术研究院-深圳清华大学研究院联合研究院设立4个联合实验室，企业创新动力大为增强。

集团五大业务领域通过不同形式的产学研合作，建立毕业生实习培训基地、创新孵化平台等，持续开发集团在不同业务领域的转型创新场景。

2020年集团印发《华润集团商业行为守则》，合规承诺的签署实现了全集团员工覆盖。集团及下属单位通过建立合理的评价机制和激励机制，积极推动供应商履行社会责任。

2020年，华润集团发布了《华润（集团）有限公司品牌建设管理办法》，加强对各下属单位的品牌应用标准的规范与指导，全年网络舆情信息约102万篇，积极回应媒体关切。

2021年承诺

强化创新主体意识，加大在集团层面的统筹力度，加速建立华润特色创新模式。

加强内外合作，做好集团内外结合、产业和基金结合，加强与外部专业资源的合作。

持续降低采购中的商业腐败和贿赂，减少供应链运营风险。

持续优化舆情管理制度，加强职能线指导监督；以舆情监测为导向，提升履责能力和管治能力。

公共 责任

为社区创造
更多可能性





理念与目标

在华润，我们肩负着让世界变得更美好，并回馈赖以生活和工作的社区这项使命。我们坚守对公众的承诺，尽己所能传递更多善意，帮助每个人和社区变得更加强大。我们探索创新、给予帮助，共享成果、传递温暖，以更多样的方式为社区带来更大的改变。

SDGs 回应



我们的绩效

2020 年华润集团
利税总额

1,247.18

亿元



捐赠收入

元



捐赠支出

元



2020 年华润集团
扶贫专项资金投入

234,082,333.83

元

华润定点帮扶的江西广昌县和宁夏海原县如期脱贫摘帽，圆满完成了国家交办的脱贫攻坚任务。

2020 年华润集团在定点扶贫县和希望小镇项目所在地选派了 6 位挂职干部和 1 位驻村第一书记常驻扶贫一线，推进各项扶贫工作扎实有序开展。

安全生产数据统计

	2020	2019	2018
千人死亡率 (‰)	0.0027	0.0095	0.0024
应急演练次数 (次)	35,202	34,064	31,358
安全生产投入 (亿元)	13.05	13.5	15.1
注册安全工程师 (人)	1,872	1,711	1,610
员工培训 (万学时)	557.74	569.3	555.3
相关方培训 (万学时)	377.74	293.7	282.3

做好在商言政，助力大湾区发展

华润高度重视香港工作，坚决贯彻落实中央港澳工作大政方针以及重大部署和工作要求，构建贴合香港实际的工作模式，始终将做好在商言政工作作为华润的重要使命，继续支持政府施政，肩负起建设粤港澳大湾区的新使命，致力于成为香港繁荣稳定和落实“一国两制”的坚定力量。

支持政府施政

2020 年，“修例风波”在香港引发的连串暴力事件破坏了香港长期以来优良的营商环境。为推动香港尽快恢复稳定的社会秩序，维护国家安全及香港的繁荣稳定，华润作为一家植根香港 82 年的央企，坚决支持香港特别行政区维护国家安全法的制定和执行，最大程度维护香港社会的整体利益，从根本上确保“一国两制”行稳致远。同时通过在港业务的有效开展，支持香港更好地融入国家发展大局。



华润集团携旗下战略业务单元 / 一级利润中心支持全国人大制订香港国安法，先后在香港多家主流媒体刊发声明

牵头大湾区中央企业
数字化协同创新联盟



大湾区中央企业数字化协同创新联盟由华润集团牵头，南方电网、中国电子、南航集团、招商局集团、中广核、中国旅游集团、华侨城集团、南光集团等中央企业共同发起成立。联盟立足大湾区，面向全国，辐射东南亚，支持“一带一路”，以“聚合科技资源、服务产业转型、共创智慧湾区”为愿景，以“技术驱动创新智慧赋能产业”，致力于成为推动数字经济和实体经济融合发展的数字生态建设与合作组织，服务国家战略和数字化发展。华润集团作为首届理事会理事长单位，将携手大湾区更多参与主体，广泛凝聚数字化发展的共识、创新协同合作，办好大湾区中央企业数字化协同创新联盟和中央企业数字化发展研究院，共同建设创造产学研用融通融合的数字化协同创新和数字经济生态。



▲ 2020年12月14日，在国务院国资委指导和推动下，大湾区中央企业数字化协同创新联盟成立大会暨中央企业数字化发展研究院揭牌仪式在深圳成功举办。华润集团董事长王祥明、副总经理陈小军出席会议

▲ 重塑香港业务

近年来，集团积极发挥在民生领域的发展优势，巩固和优化在港存量业务，提升改善香港民生能力，引导香港融入内地发展，促进两地融合。积极向香港现代服务业领域发展，参与特区政府重大发展项目。利用香港国际化平台优势和服务能力，为更多内地企业开辟“走出去”新路径，为外资进入内地市场提供更好的专业服务。

华润创业购入仓储项目并开始运营；华润万家创新U购业态驱动在港业务实现盈利；华润五丰香港活大猪市场占有率创历史新高；华润电力屋顶光伏720kW项目并网发电。

华润在港业务
取得新进展



▲ 维护香港经济社会稳定发展

为促就业、撑经济，华润响应“香港再出发大联盟”号召，疫情期间坚决不裁员，与员工同舟共济、共渡时艰。华润万家、华润堂、中艺、太平洋咖啡、木棉花酒店等在港单位参与“促消费、撑经济”行动，共提供13项优惠，包括防疫物资、日常用品、餐饮、酒店等折扣，给市民以实惠，缓解市民紧张情绪。华润107家万家门店、80家华润堂门店始终保持正常运营；华润堂以平价向香港市民供应口罩550多万片，各类清洁消毒用品50万套。华润通过联谊会，组织了9场防疫物资捐赠，总价值超过268万港元；组织5893人次参与“全民检测”，发动各单位参与“安心出行”海报张贴工作。

华润抗疫期间的工作得到了香港主流媒体赞扬，累计刊载516篇宣传稿件，展现了良好的华润形象，集团品牌赢得了社会公众的充分肯定。



▲ 华润物业润爱同行义工开展口罩募捐活动

在黑暴与疫情双重打击之下，香港经济陷入数十年未见的严重衰退，失业率不断恶化。华润主动为香港青年创造就业机会，在疫情期间，积极组织开展了“同心抗疫不裁员”“青春试翼-香港大学生暑期实习”等多项活动，并启动“春笋”计划，招募爱国、爱港人才。华润还特别注重香港青年问题的系统研究，完成《当前香港青年就业问题及华润对策分析》等4份研究报告，为集团在港招聘、培训、交流工作提供科学依据。

集团面向在港员工开展了各类“顺民意、接地气、暖人心”的活动，包括定期组织在港骨干员工到内地革命教育基地参观交流，开展“润悦华彩”系列活动，组织港情教育专题培训等。

支持香港抗疫保民生

助力香港保就业
促进两地青年交流

^^ 统筹公益资源，充分发挥平台力量



^ 公益领域

华润集团主要在扶贫及社会主义新农村建设、赈灾济难、扶危济困、促进教育、保护环境等领域开展公益活动，并积极承担国家定点帮扶广昌和海原的任务；通过建设华润希望小镇参与乡村振兴战略。

^ 公益管理

华润集团积极响应国家乡村振兴战略，正式成立华润集团乡村振兴工作领导小组，全面统筹集团多元化优势资源，主责部门为集团办公室，具体开展乡村振兴工作的平台是华润慈善基金会，基金会于 2010 年 1 月在民政部注册成立，主要工作是聚焦定点扶贫和希望小镇品牌公益项目等慈善公益项目。

^ 公益实践

^ 巩固脱贫成果，接续乡村振兴

自 2002 年以来，华润累计投入 5.83 亿元帮扶广昌和海原两县顺利脱贫摘帽；截至 2020 年底，广昌和海原两县区域性整体贫困得到解决，消除了绝对贫困。

华润按照乡村振兴的总要求，秉持“对脱贫县要扶上马送一程，设立过渡期，保持主要帮扶政策总体稳定”的方针政策，助力广昌和海原实现脱贫攻坚和乡村振兴的有效接续。



华润集团第二个定点扶贫县宁夏海原县于 2020 年 3 月 4 日正式宣布退出贫困县序列，集团圆满完成了党中央交办的脱贫攻坚任务（2018 年集团第一个定点扶贫县江西广昌县正式脱贫摘帽）

^ 江西广昌

自 2014 年至 2020 年，华润累计捐资 4409.86 万元，完成了广昌县头陂镇西港村、赤水镇杨坊村和甘竹镇刘家堡村、盱江镇彭田村四个“共创·小康”项目的援建工作。按照乡村振兴的标准，全力帮扶广昌县打造盱江镇彭田村田园综合体项目。2016 年至 2020 年，广昌县农产品中共有 7 大类 39 个品项在华润万家 750 家门店销售，销售额累计超 4500 万元人民币。其中 2020 年帮扶销售广昌白莲等农产品 1031 万元，较 2019 年增长 46.65%。



广昌县甘竹镇刘家堡村“共创·小康”项目是华润援建广昌的第三个“共创·小康”项目，华润捐资 959 万元，改造了村内危旧土坯房、水电、道路等基础设施，改善了人居环境，直接受益群众 98 户 402 人

^ 宁夏海原

深化“产业扶贫、投资扶贫、人才扶贫、公益扶贫”等帮扶举措，助力海原巩固脱贫成果。

产业扶贫

自 2014 年以来，华润主要通过“基础母牛银行”模式帮扶海原发展草畜一体化肉牛养殖产业。捐赠 2.65 亿元，建成了一座存栏 1 万头的肉牛养殖基地，并配套建设了饲草加工厂以及年屠宰量 6 万头的现代化肉牛屠宰厂。同时还捐赠 1.2 亿元，创新“基础母牛银行”帮扶模式，通过赊销母牛再回购牛犊的方式，帮助农户开办家庭农场饲养高端肉牛。截至 2021 年 4 月底，华润通过“基础母牛银行”模式赊销牛只 32921 头，受惠农户 13288 户。

投资扶贫

华润在海原重点开展了新能源投资建设。截至 2021 年 3 月份，华润在海原的投资总额超过 50 亿元，总计完成了 70 万千瓦风电和 12 万千瓦光伏项目的建设运营工作。华润新能源在海原装机总容量已经超 80 万千瓦，为助力宁夏实现碳达峰、碳中和贡献了华润力量。

公益扶贫

持续帮扶海原华润希望小镇开展物业管理和产业帮扶工作，2020年，组织小镇及周边地区的留守妇女参加回绣、剪纸创业致富培训班，累计培训400余人。同时，向海原县捐资800万元帮扶海原县开展了1500亩牌路山森林公园的建设和品质提升项目，助力打造绿水青山就是金山银山的生态海原。

人才扶贫

华润集团开展的一对一帮扶海原县贫困大学生助学项目已顺利开展了五期，累计拨付300万元助学金，帮扶了454位贫困大学生顺利就学。

持续打造品牌公益项目华润希望小镇升级版

自2008年起，华润集团充分发挥多元化经营的资源和产业优势，在全国建成了广西百色、河北西柏坡、湖南韶山、福建古田、贵州遵义、安徽金寨、江西井冈山、宁夏海原、湖北红安、贵州剑河10座希望小镇，陕西延安、四川南江希望小镇也正在规划建设中。十二年十二镇，华润集团累计捐赠资金超过10亿元，直接受益农民3173户，11884人。

剑河、红安华润希望小镇产业帮扶工作取得新突破

2020年，在脱贫攻坚收官和乡村振兴开启之际，华润希望小镇项目建设工作顺利推进，实现了一年落成两镇的目标。同时，按照乡村振兴战略的发展总要求，在新落成的剑河和红安希望小镇产业帮扶模式是以米兰花乡村民宿酒店和希望农庄为龙头，全面发展一二三产业，致力打造“田园综合体”，并通过在城市居民中招募“荣誉村民”将希望小镇的传统农业、历史民俗、非遗文化、红色文化、自然生态有机融合，推动生产要素跨界配置，实现希望小镇一二三产业深度融合发展。截至目前，红安、剑河、延安希望小镇产业发展受到社会公众的普遍认同。2020年国庆期间，红安华润希望小镇日接待游客过千人，“田园综合体”的目标基本实现。



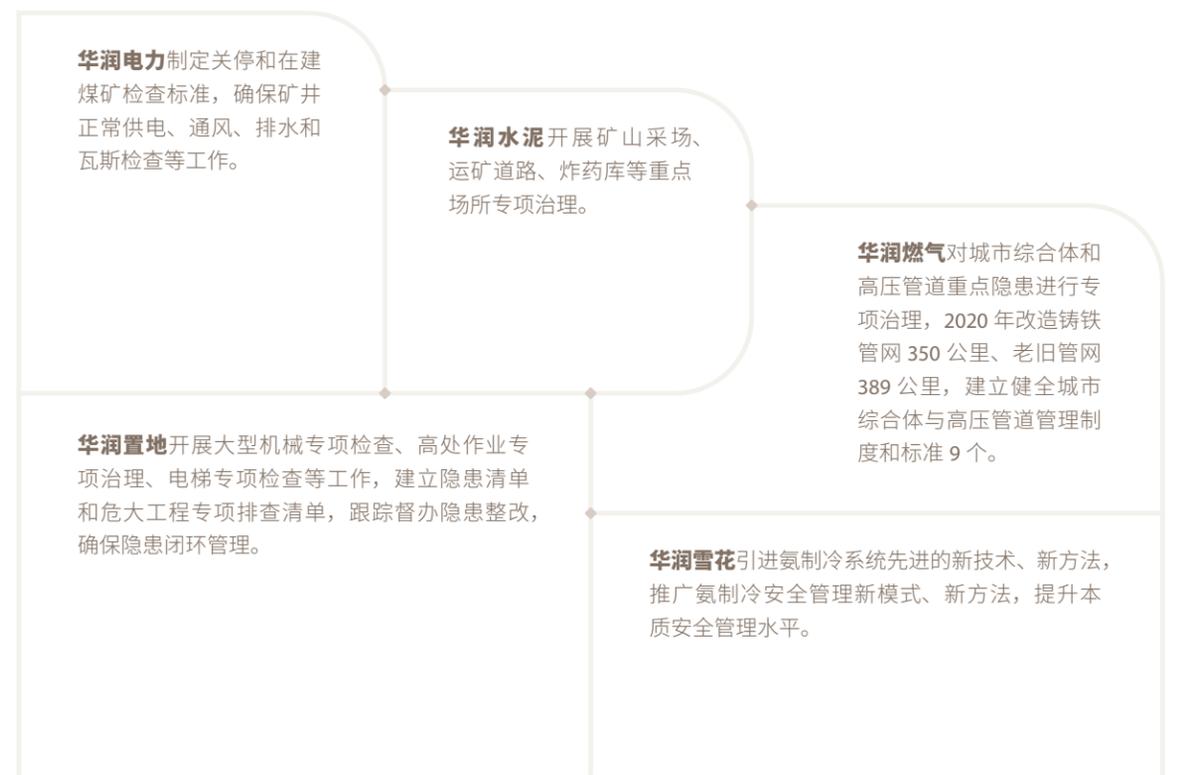
2020年7月，焕然一新的“非遗街”已经在红安华润希望小镇张家湾村呈现，这也是张家湾人民的致富街

坚持安全发展新理念，提升安全生产管理能力

华润集团坚持安全发展新理念，认真落实中央关于安全生产专项整治三年行动重大决策部署，推行EHS要素管理，加强安全生产人才队伍与制度建设，强化安全监督检查，开展一线作业安全整治、安全性评价、隐患排查治理、应急演练和教育培训等工作，进一步提升安全生产管理能力，有效防范化解重大安全风险。

扎实开展安全生产专项整治三年行动

华润集团成立专项整治工作领导小组和专项整治工作专班，并进行专项督导检查，推动专项整治工作扎实开展。



强化安全管理体系审核

2020年，集团对10家企业开展EHS管理体系审核，并对2019年内审过的单位进行复审，发掘好经验好做法，推动各级企业加快建立符合业务特点的EHS要素化管理体系及其落地和有效运行，为企业生产经营安全保驾护航。

加强人才队伍和制度建设

全集团安全专职人员2674人，国家注册安全工程师持证人数1872人，较2019年分别增加了5.65%和9.41%。

华润集团编制、修订5项安全生产制度，进一步规范安全生产管理。

编制《华润集团四级企业EHS主体责任规定》，进一步明确和促进各级企业有效落实EHS主体责任；修订《华润集团安全生产教育培训管理制度》《华润集团EHS事故事件责任追究条例》《华润集团EHS管理年度考核实施细则》，进一步规范、细化安全生产教育培训、事故事件责任追究和管理考核内容、标准；编制《华润集团承包商安全管理制度》，进一步加强集团项目发包承包及实施过程安全管理，规范承包商入场、现场作业安全管理和评价。

开展EHS教育培训

华润集团将安全管理关口前移，重心逐步下沉到基层一线。结合一线作业安全整治和安全性评价年度重点工作开展安全教育培训，有力促进安全工作要求落地，推进工作效果提升。

组织召开岗位明白卡、警示标识和安全性评价经验分享会，覆盖有关人员2900余人。

组织召开EHS文化建设、网格化管理、班前会经验分享及制度宣贯视频宣讲会，在线超过9万人，累计突破50万人次。

开展形式多样的安全教育培训，覆盖安全标准规范、消防、危险作业、相关方安全管理、交通安全和事故警示等课题，强化安全作业理念，有效提升了安全生产管理水平。

各级企业全年开展员工安全教育培训累计555.74万人小时，对相关方人员开展安全教育培训累计377.74万人小时。

持续开展安全生产监督检查

华润集团通过主要领导检查调研、专家组检查，采取定期检查、专项检查、临时检查和日常巡查相结合的方式，强化安全生产监督检查。

成立检查组，组织开展为期4个月的安全生产大检查，检查重点以高风险企业、老旧企业、偏远企业、规模较小企业、新设立或新并购企业为主，采取“四不两直”的方式，督查涉及煤矿与非煤矿山、危险化学品、建筑施工、消防、交通运输及人员密集场所的基层企业大检查活动开展情况，防范各类安全事故的发生。

加强应急能力建设

2020年华润集团各单位结合企业自身风险特征，针对性开展应急演练累计达35000余次，近129万人次参加。



华润燃气厦门公司LNG槽车（模拟）泄漏应急处置演练



华润电力海丰电厂开展氨泄漏事故应急演练

加强社区关系，营造和谐发展氛围

华润秉承开放办企业的理念，携手当地居民共促共建。华润创业为香港中小微企业租户减租；华润万象在重要传统节日开展形式多样的社区公益活动，不断加深与居民的联系；华润怡宝积极响应并支持社会重大活动，以切实有效的行动提升当地居民的生活质量，携手社区共同发展；华润医药立足自身资源，开展社区义诊；华润医药商业持续开展润·YAO 行动品牌公益活动；华润置地深度参与城市建设与运营；华润水泥积极参与小区公益服务；华润燃气心系社区，通过捐款、捐消毒液、捐口罩、宣传防疫知识等方式，与社区居民共同抗疫；华润微电子组织党员为社区老人讲解智能手机使用说明，并组织青少年开展科技探索手工制作等活动；华润化学材料向抗疫一线医护工作者捐赠防护用具等。华润各个企业的共同参与，为实现企业与地方和谐发展营造了良好的发展氛围。

华润置地深度参与城市建设与运营

近年来，华润置地持续关注城市生态治理，深度参与城市建设与运营，不断改善城市环境，焕新城市面貌，完善城市配套，把“绿水青山就是金山银山”的理念贯彻到实际工作中，高质量代建代运营深圳人才公园、大沙河生态长廊、茅洲河综合治理等多个项目，形成了以城市景观提升为核心的片区统筹开发新模式。这种新模式，给城市居民提供了一个休闲健身的良好环境，营造了良好的社区关系，增强了华润置地的核心竞争力。



华润置地代建代运营的深圳人才公园，全面提升了南山区后海片区的人文环境，营造了良好的社区生态

华润万象生活“联姻”华润保险经济，构建“社区保险”合作模式

近年来，高空抛物现象屡有发生，被称为“悬在城市上空的痛”，威胁着人民群众的生命财产安全。但是，由于高空坠物事故发生后，寻找肇事者不易，给受害者维权带来较大的困难。华润万象生活“联姻”华润保险经纪，开展“社区保险”合作模式，通过“高空坠物责任保险”、“家财维修险”、“宠物责任保险”和“燃气综合保险”等场景化产品，为万象生活社区住户开发了高保障、高性价比的高空坠物责任保险，探索产融协同发展之路，受到社区住户的广泛欢迎，有效助力了和谐社区建设。

华润万家“红色驿站”

华润万家坚持开放办企业，加强与地方基层组织的横向交流与合作，与当地民众共创共建，助力共建共治共享社会治理新格局。通过建立融合党建宣传、服务群众、共建共治共享功能于一体的平台阵地和服务载体“红色驿站”“温暖小屋”等，为建设友邻和谐社区贡献力量。

- ◆ **“红色驿站”**：万家与社区共同打造红色驿站平台，坚持党建引领，开展社区守望帮扶、公益便民进社区等活动，进一步加强与社区、居民之间的联系，让居民服务做到为民服务“零距离”。
- ◆ **“温暖小屋”**：依托 Vango 便利店 24 小时营业的便利性，为周边居民、快递小哥、环卫工人等免费提供休息场所、热水、热饭等便民暖心服务，打造“温暖小屋”公益品牌。



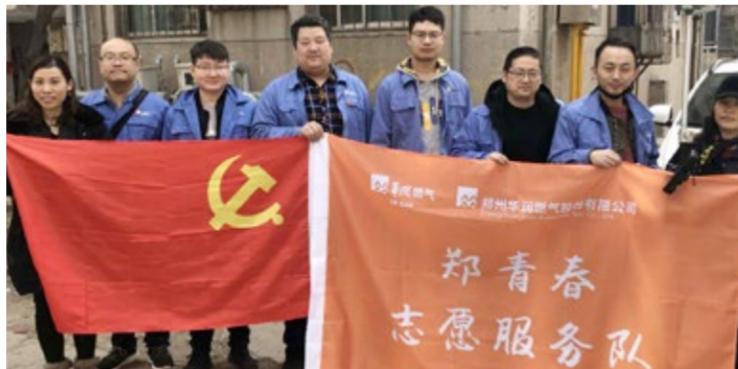
华润万家江西公司“红色驿站”架起社企共建的桥梁

支持志愿者活动

华润鼓励下属企业积极发挥所长，参与社会公益活动，通过组织义工队、青年党员志愿者队伍等方式，参与志愿活动，贡献华润温暖力量。

郑青春志愿服务队
进社区

2020年，华润燃气郑州公司结合疫情防控、复工复产等重点工作，开展了多项志愿服务。包括帮困助残送温暖，深入低保户、残疾人、孤寡老人等弱势群体家中送去米、油等春节慰问品；免费帮助小区居民现场充值缴费，进行用气安全宣传；结合华润集团“百城万户隐患整改”行动计划，为孤寡老人、烈士家属、残疾人、低保户、军队离休老干部、特困户等特殊群体免费更换防爆管。2020年，华润燃气郑州公司共组织开展了51场社区服务活动，累计服务用户20567人，免费维修灶具208台、维修热水器285台，安全检查2188户，咨询人数5309人，发放资料17796份。



华润万家志愿者协会在全国34个城市、550个华润万家门店开展“暖物润心，爱传万家”关爱户外工作者志愿活动，通过设立“物资领取点”、“爱心驿站”、上门“送温暖”等方式，将爱心物资送到外卖员、快递员、保安员、警务人员、环卫工人等户外工作者手中。2020年共开展各类型志愿服务304场，参与志愿者4593人次，累计志愿服务时长逾26,541小时，涵盖赈灾扶贫、环境保护、教育助学、文化传承、社区服务等方向。截至2020年底，协会注册志愿者人数7783人。



万家志愿者协会
进万家

我们的承诺

2020年承诺

立足香港，拓宽业务领域，加大业务投入，持续支持政府施政。

面向内地，充分发挥华润大湾区和社会主义先行示范区的区位优势，深化与9+2城市的合作。

发挥华润在港央企的社会地位，借助企业定位，更好地服务大湾区发展和建设，将香港青年认知祖国活动形成常态化工作。

充分发挥华润慈善基金会和集团职工联谊会的平台优势，号召下属企业主动开展志愿者活动。

巩固广昌和海原两县脱贫成果；2020年，红安华润希望小镇竣工落成，剑河、延安华润希望小镇基本达到竣工条件。

2020年践诺

华润创业仓储项目开始运营；华润万家创新U购业态驱动在港业务实现盈利；华润五丰香港活大猪市场占有率创历史新高；华润电力屋顶光伏项目并网发电。

大湾区建设方面，广州南沙华润国际物流有限公司揭牌；华润银行成功发行金融债券助力粤港澳大湾区小微企业；太平洋咖啡推出大湾区首个创业培训项目；华润资本发起基金8支，规模合计约123亿元人民币；华润广东医药有限公司与香港大学深圳医院正式交接了“港澳药械通”首单药品和医疗器械。

集团持续加强在港员工思想引导，定期组织当地骨干到内地革命教育基地参观交流，开展“润悦华彩”系列活动，组织港情教育专题培训；积极为香港青年创造就业机会，推出香港人才引进与培养项目“春笋计划”；注重香港青年问题的系统研究，完成《当前香港青年就业问题及华润对策分析》等4份研究报告。

华润怡宝、华润置地、华润医药、华润银行、华润健康等利润中心以华润慈善基金会为平台，到希望小镇开展了公益读书、支教、义诊等公益活动；华润燃气、华润万家等多家利润中心发挥行业优势，通过组织义工队、青年志愿者队伍等方式，开展了形式多样的志愿者活动。

2020年，持续帮扶广昌、海原两县产业发展；剑河、红安华润希望小镇竣工落成，延安华润希望小镇已基本达到竣工条件。

2021年承诺

加大向香港公用事业等民生基础产业渗透，加快向香港现代服务业领域发展，加快引进国际一流人才。

通过跨境金融、医疗、养老、教育等方面的积极作为，积极推动香港融入大湾区发展建设；顺应国内市场、人才、资金、消费力等向国家中心城市、都市圈、城市群的流动趋势，重点向大湾区、京津冀、长三角、成渝双城经济圈等高能级区域布局倾斜。

继续组织开展香港青年认知祖国活动；持续开展“春笋计划”，招募爱国、爱港人才。

积极与本地公益组织、社会团体等建立长期合作关系，针对社会痛点难点问题，打造有特色、有亮点的公益项目。

重点帮扶广昌打造“苏区振兴”项目；帮扶海原肉牛精深加工项目步入正轨；延安华润希望小镇竣工落成，南江华润希望小镇启动建设。

责任管理

07

责任源于使命，责任引领未来

习近平总书记深刻指出：“只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业。”这一重要论述，充分阐明了履行社会责任对企业可持续发展的重要意义。华润已经走过了充满光荣与梦想的82年，履行社会责任可谓华润的“天职”，随着企业规模的不断壮大、业绩的不断提升，华润所承担的社会责任也在不断升华。面向“十四五”新的机遇和挑战，我们要在文化重塑的基础上，形成更加丰富多彩、成效显著的社会责任管理推进路径和做法，推动社会责任融合机制，完善“使命引领型”社会责任管理模式，让社会责任成为助力华润发展的重要力量。

理念与目标

为股东负责	—	履行经济责任，价值华润再出发，迈向世界一流企业
为员工负责	—	履行员工责任，人本华润再出发，成就持续卓越成长
为客户负责	—	履行客户责任，满意华润再出发，用心赢得满意信赖
为环境负责	—	履行环境责任，绿色华润再出发，建设绿色生态文明
为伙伴负责	—	履行伙伴责任，共赢华润再出发，开创共赢发展新局
为公众负责	—	履行公共责任，和谐华润再出发，助力社会和谐发展

社会责任模型

华润在长期的社会责任管理与实践中，有意识地将承担历史使命、履行社会责任和推动企业可持续发展有机统一，逐步形成了具有自身特色的社会责任管理模式——使命引领型社会责任管理。该模式涵盖了责任文化、责任管理、责任践行等子模块，明确了华润开展社会责任工作的目标、指导思想、履责领域、组织动力和工作路径，是华润推进社会责任工作的总体思路和行动路线。



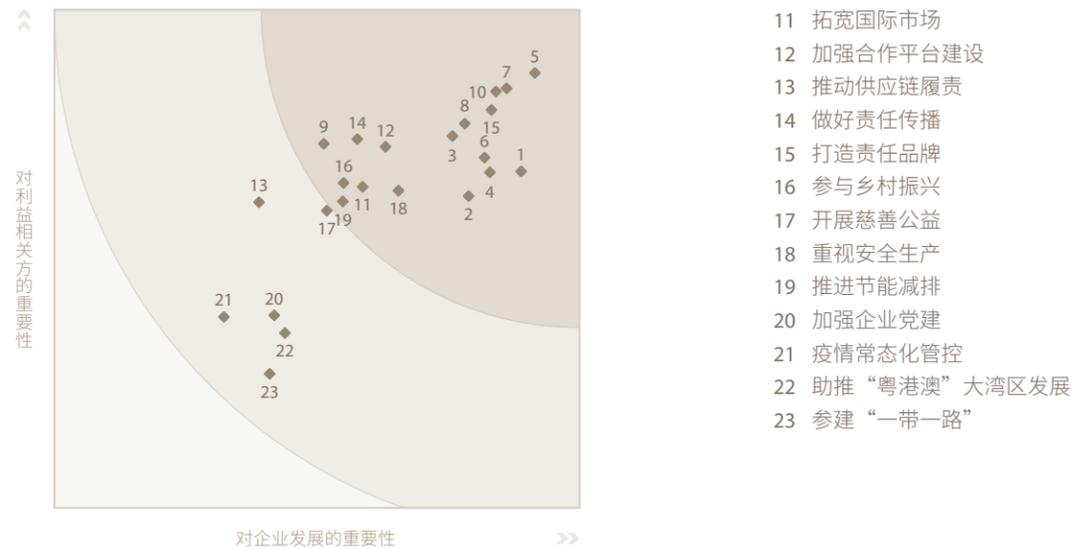
重大性社会责任议题识别与管理

为有效回应社会各界对华润集团的诉求，更好地履行社会责任，华润定期开展重大性社会责任议题识别与管理工作。通过聚焦经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任六大领域，围绕“对利益相关方的重要性”和“对企业发展的必要性”两个维度，结合各业务板块实际，识别出实质性责任议题，明确履行社会责任的主要内容。

2020年，集团持续开展了社会责任报告实质性议题调查，作为编制社会责任报告的重要参考依据。问卷填写人员包括客户、公司管理层、员工、业务合作伙伴、社区居民、政府人员、媒体从业人员、CSR从业人员、NGO从业人员、同类企业等，共收回有效问卷4077份。

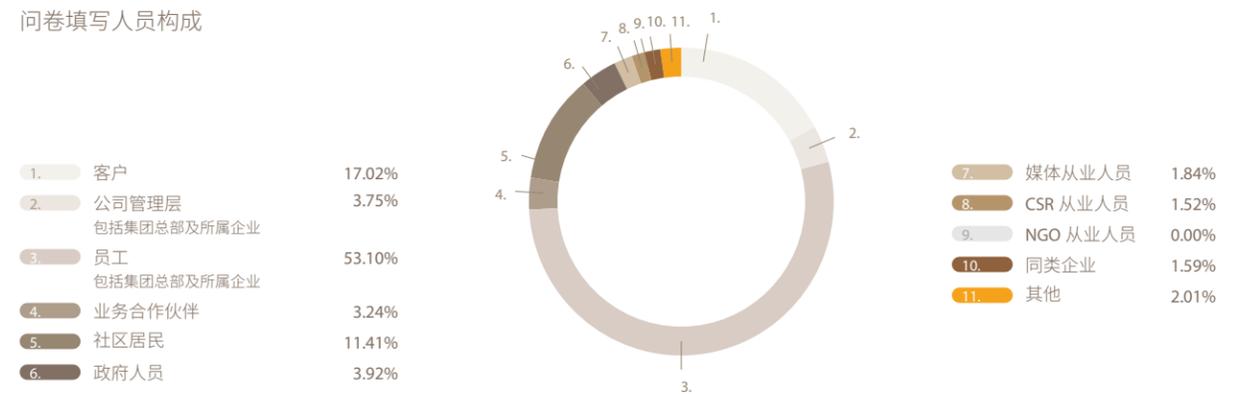
2020年度华润集团社会责任报告实质性议题

实质性议题矩阵图



- 1 服务国家战略
- 2 完善公司治理
- 3 诚信合规经营
- 4 深化国企改革
- 5 推进高质量发展
- 6 落实员工责任
- 7 提供优质产品/服务
- 8 带动行业发展
- 9 倡导责任消费
- 10 产品/服务创新

问卷填写人员构成



战略

“十三五”期间，华润集团办公室按照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》总体要求，结合集团“十三五”战略在社会责任工作上的具体目标，围绕推动社会责任文化理念宣贯、建立社会责任管理组织体系、完善社会责任管理制度、深化社会责任与企业运营融合、切实开展社会责任实践、强化社会责任行业交流、创新社会责任传播方式等方面开展了大量工作，有效提升了集团的责任竞争力和可持续发展能力。

2020年是华润“十三五”战略规划收官之年，华润集团社会责任管理各项工作均取得了显著成效。

落实“十三五”责任规划，助力华润发展



推动责任融合，多方兼顾

华润将践行社会责任作为可持续发展的内在动力，持续推动社会责任融入企业战略和重大决策，融入日常业务运营和职能管理，融入供应链管理，融入社区共建，使履责成为企业的自觉行动。

融入企业战略和重大决策。 华润充分关注利益相关方的期望与诉求，全面分析企业决策对经济、社会及环境的影响，将社会责任融入企业战略制定和重大决策，实现企业综合价值最大化。

融入日常业务运营和职能管理。 华润致力于将社会责任融入战略、人力、财务、法务、审计、监察、信息化、EHS等职能线，融入工程、研发、设计、采购、生产、销售等业务环节，有效管理自身运营对利益相关方的影响。

融入供应链管理。 华润坚持在供应链上下游宣贯社会责任理念，重点关注守法合规、安全环保、员工权益、透明运营、公平竞争等责任议题，通过准入审核、发布共同宣言等方式，提升合作伙伴履责意识，实现共同履责。

融入社区共建。 华润对社区共建、开展慈善公益活动等议题给予了重点关注，通过经济活动和技术发展创造就业；通过社会投资增进财富；通过丰富教育和技能发展计划，促进和保护文化与艺术发展；通过社区义诊，普及用电、用气、用药安全知识及帮扶困难群体等活动，改善社区服务品质。

华润集团聚焦利益相关方诉求，利用自身资源优势切实解决社会难点及痛点问题，“华润”的品牌知名度和美誉度得以有效提升。如华润置地以代建代运营模式深度参与深圳的城市景观提升项目，无偿代建深圳人才公园，高质量代建代运营大沙河生态长廊、茅洲河等多个项目，形成了以城市景观提升为核心的片区统筹开发模式，打造城市可持续发展的样本和典范，为城市人民提供更舒适的生活环境；华润银行持续8年开展“快乐助学”公益“润心公益”项目，以华润希望小镇为平台，深入百色、韶山、金寨、海原等华润希望小镇开展帮扶活动，活动长短期结合，内外部联动，帮扶形式从物资捐助不断创新升级为特色公益活动、公益支教、教学互访等精神扶助，得到了股东、员工、客户等诸多利益相关方的高度关注和参与。

华润致力于将社会责任理念融入企业战略决策和生产运营，使履责成为企业的自觉行为，有效促进“华润”品牌在众多同类产品中脱颖而出。如华润怡宝建立“救灾公益快速响应机制”，当发生自然灾害时，华润怡宝所在区域、大区第一时间主动做出反应，协调当地业务团队和经销商调配物资，确保黄金救灾时间内高效援助；同时，总部根据灾情迅速决策并推动后续行动。华润万家以消费扶贫为切入点开展的精准扶贫项目“万家焕乡计划”，项目以产销对接为抓手，协助完善地区农副产品的销售渠道，将消费扶贫作为脱贫攻坚效益转化、成果巩固、群众增收的重要举措，突出扶“智”、扶“志”、扶“治”的综合实效，充分激发偏远地区群众的内生动力，取得了丰硕的扶贫成果，同时也为产品和服务赋予了更多的责任内涵。

提高华润品牌的知名度和美誉度

增强华润品牌的差异化竞争优势

塑造责任品牌，提升品牌价值

随着社会责任实践项目的持续开展，华润的社会责任管理形成了更加有效的对外沟通展示和形象塑造，并与利益相关方建立起良好的社会关系，进一步增强了华润品牌的差异化竞争优势。

组织

高层积极推动，增进责任价值认同

华润集团董事会及领导班子成员高度重视集团社会责任工作，集团脱贫攻坚领导小组成员多次赴定点扶贫县和希望小镇实地考察，累计考察18批次96人次，其中广昌13批次83人次，海原5批次13人次。

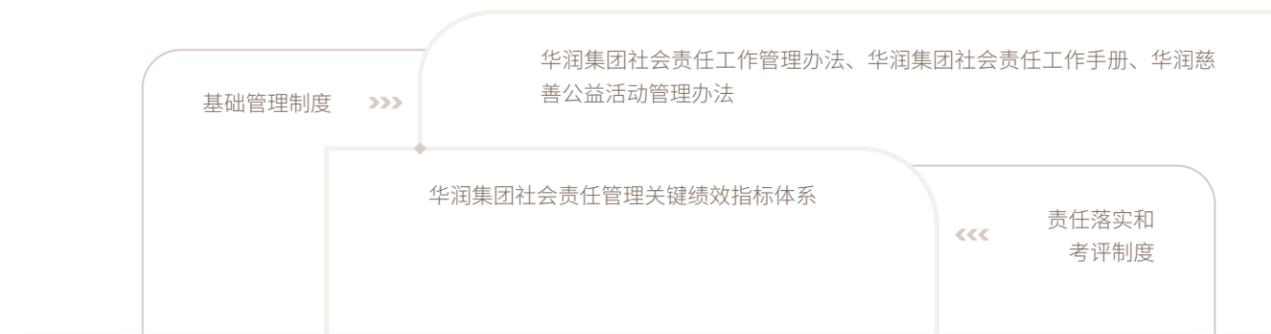
集团领导	考察时间	考察地点	考察内容	重要批示
王祥明董事长	2020年9月	集团定点扶贫县-海原县	<ol style="list-style-type: none"> 1. 看望中卫及海原挂职干部，举行座谈会 2. 实地考察海原县华润五丰肉牛精深加工扶贫产业项目 3. 实地考察华润电力风电运维检修基地投资项目 4. 参加海原县领导干部素质能力提升培训班，并做开班动员讲话 	面向未来，大家要提高政治站位，紧随国家乡村振兴战略，提高综合素养，进一步升级帮扶模式，以乡村振兴接续脱贫攻坚；要突出高端肉牛主导产业，扎实做好谋划，加快完善“6+1”体系，引领产业升级，助推海原主导产业更大发展；项目团队要紧紧抓住“十四五”时期绿色发展、消费升级的趋势，利用集团的资源优势，健全脱贫攻坚的长效机制，从脱贫攻坚向乡村振兴转型，从产业扶贫向产业合作转型，从脱贫向富民、强县转型，创造央地合作、共谋发展新的典范。
王传栋副总经理	2021年4月	宁夏回族自治区银川市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出席中央定点扶贫单位座谈会并讲话 2. 参加宁夏回族自治区脱贫攻坚总结表彰大会 	“十四五”期间，华润将坚决贯彻落实党中央脱贫攻坚和乡村振兴的相关指示精神，本着“四不摘”的原则，积极探索定点扶贫工作新模式、新道路，实现脱贫攻坚与乡村振兴的有效接续，助力海原经济社会高质量发展。
傅育宁 (时任董事长)	2020年6月	集团定点扶贫县-广昌县	<ol style="list-style-type: none"> 1. 实地考察华润溪畔彭田“共创·小康”项目； 2. 实地考察驿前镇姚西村白莲产业基地建设； 	虽然广昌县已完成脱贫摘帽，但是巩固脱贫成果、加快苏区振兴的工作依然任重而道远。华润集团作为红色央企，将继续秉持初心使命，积极担当社会责任，把支援革命老区脱贫攻坚和振兴发展作为义不容辞的职责，一如既往地做好定点帮扶广昌县工作，为加快革命老区群众脱贫奔小康和乡村振兴发展贡献自己的一份力量。



制度

完善责任管理制度，提升责任管理实效

华润在推进社会责任管理的过程中，把制度建设作为提高社会责任工作水平的重要途径，通过建立健全制度规范，并适时进行修订完善，促进公司社会责任工作的制度化和常态化，形成较为完善的社会责任制度体系，以促进对集团社会责任工作的有效管理。



完善领导机构及工作机制，为责任管理提供保障

在社会责任管理与实践过程中，华润逐步形成了以集团办公室为社会责任工作主管单位、办公室社会责任处为日常统筹部门、集团各部室为专业领域社会责任落实监管部门的社会责任基本组织架构。集团各战略业务单元、一级利润中心与总部职能部门进行职能对接，接受集团的工作指导及考核评价，以组织化的方式，构建起集团上下联动的社会责任工作推进体系。该组织体系的建立完善为系统推进集团社会责任管理提供了有力的组织保障。

构建责任指标体系，形成科学评估工具

自 2011 年开始，华润为推进企业社会责任管理与企业战略发展及企业运营管理的进一步融合，开展了社会责任管理指标体系研究。近年来，华润参照和借鉴国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）、全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告指南（G4 版）》、联合国可持续发展目标（SDGs）等，结合华润业务实际，逐步构建形成了一整套系统覆盖企业内部管理能力、利益相关方关系和外部发展环境的社会责任管理指标体系。完善后的社会责任管理指标体系包括经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公共责任六大责任领域及责任管理，涉及 32 个议题共 119 项关键指标，为华润建立全方位的社会责任管理体系，并在经营业绩考核评价体系之外，为企业更加全面和长期地衡量企业发展水平提供了科学的评估工具。

开展责任评价，促进持续改进

考核 年度社会责任报告发布后，华润集团还将参照中国社科院出台的社会责任报告五星评级标准，对下属利润中心社会责任报告编制水平及社会责任实践开展情况进行系统评价，并在当年的集团商业计划会以及社会责任工作会上予以点评，发现问题，提出建议，督促落实。

评优 为促进社会责任管理，有效宣传集团社会责任工作成果，鼓励和动员更多的企业及个人积极参与社会责任实践，集团于 2018 年设立社会责任奖，并纳入集团优秀业绩奖。2020 年，集团共收到 21 家单位提交的 28 个社会责任履责实践项目，经社会责任专家及集团党委会审核评定，共评出金银铜奖 6 个获奖项目。

2020 年度集团社会责任奖获奖项目

报送单位	案例项目名称	奖项
华润置地	代建代运营城市景观，华润置地打造城市可持续发展的样本和典范	金奖
集团人力资源部	华润集团“润心坊”员工关爱项目	银奖
华润电力	探索绿色发展新模式 打造风电扶贫新典范	银奖
华润万家	万家新消费 创变新农村—华润万家推进消费扶贫助力脱贫攻坚实践	铜奖
华润江中	华润江中药谷绿色生态文明工厂	铜奖
华润燃气	勠力同心战疫情 主动作为勇担当	铜奖

文化

华润围绕“引领商业进步，共创美好生活”的企业使命，提炼和塑造具有华润特色的责任文化表达，并以编制社会责任报告、组织开展社会责任培训、开展社会责任考核评优为载体，将责任理念面向利益相关方进行宣贯，推动责任文化的深植，使履责成为自觉。

持续推动报告编制三级全覆盖，强化以编促管

社会责任报告不仅是企业社会责任绩效披露的工具，也是企业开展社会责任管理的有效工具。从 2008 年编制企业公民建设白皮书开始，华润集团已连续 13 年编制社会责任报告，并以编制和发布社会责任报告为抓手，在集团自上而下普及社会责任理念，努力实现责任理念传播的全员覆盖，提升全员履责意识，指导社会责任践行。

近年来，集团积极推动各战略业务单元、一级利润中心及其有条件的属下三级企业编制发布独立社会责任报告或简版报告，2020 年，集团全系统共发布独立社会责任报告 32 份，其中集团总部 1 份，战略业务单元 \ 一级利润中心 24 份，属下三级企业 7 份，集团及 18 家下属企业获中国社科院社会责任报告五星评级，报告质与量较往年均稳步提升，有效推动了社会责任工作在华润全系统的开展。



2020 年度，华润集团全系统共发布独立社会责任报告 32 份，持续实现报告编制三级覆盖

组织开展责任培训，推动责任文化深植

近年来，集团将社会责任培训常态化，在社会责任报告编制工作启动前，结合集团年度管理主题，定期召开集团社会责任工作会，邀请来自集团各部室、战略业务单元、一级利润中心的社会责任分管领导、联系人、社会责任专家等参会，就社会责任管理、报告编制以及责任沟通宣传等工作议题进行培训及研讨。在报告编制过程中，定期召开责编会，邀请报告责编对编制情况进行阶段性研讨。

丰富责任理论研究

2020年，集团进一步加强与国资委科技创新和社会责任局、国务院扶贫办等上级部门，以及中国社科院企业社会责任研究中心、责扬天下（北京）管理顾问有限公司等社会责任权威研究机构的沟通与合作，持续开展社会责任研究工作。

责任管理研究

参与国资委科创局主持的央企社会责任管理丛书《华润集团使命引领型社会责任管理》的编写，系统梳理集团近年来的社会责任管理与实践工作。



与责扬天下（北京）管理顾问有限公司共同编写《中央企业精准扶贫模式（第一辑）》，挖掘提炼集团具有典型性和创新性的扶贫模式。



责任实践研究

参与中国社科院责任云研究院以及清华大学公共管理学院《乡村振兴蓝皮书2020》书稿的编写，重点对集团十二年来在全国捐建希望小镇的帮扶模式进行了理论总结。



参与

识别回应利益相关方诉求，营造良好发展氛围

华润坚持“以编写促管理”，在编制社会责任报告过程中，从利益相关方反馈和上一年度社会责任报告编制中发现的问题入手，综合吸纳多元利益诉求，进一步聚焦实质性议题并敦促相关主管单位作出合理化改进，并在年度社会责任报告中予以呈现，作为对利益相关方诉求的回应，为企业的可持续发展争取社会各界更多的支持。

利益相关方诉求与华润的回应

利益相关方	期望与诉求	沟通及回应
监管者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 国有资产保值增值 ◆ 依法规范经营 ◆ 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 高质量完成预算 ◆ 认真落实国资委考核指标和各项要求 ◆ 及时、准确报送企业信息
地方政府	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 遵章守法 ◆ 安全环保 ◆ 促进本地经济发展 ◆ 创造税收、就业 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 配合国家宏观调控政策，遵守法律法规、规范经营 ◆ 采取有效措施，杜绝重特大安全事故，使各项环保指标达到国家要求
投资者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 依法合规经营 ◆ 完善公司治理 ◆ 持续创造价值 ◆ 提升管理水平 ◆ 防范经营风险 ◆ 良好股价表现 ◆ 上市公司信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 加强诚信合规文化建设 ◆ 持续规范董事会建设 ◆ 规范决策、执行和监督机制 ◆ 提升内控和风险管理能力 ◆ 完善华润特色价值创造商业模式 ◆ 加强投资者管理 ◆ 开展信息披露、专项汇报、业绩考核、业务沟通、公司年报编制、投资人会议
员工	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 员工权益 ◆ 薪酬福利 ◆ 职业成长 ◆ 培训制度 ◆ 健康安全及工作环境 ◆ 员工关爱 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 依法签订劳动合同 ◆ 完善员工薪酬福利制度 ◆ 建立完善培训体系 ◆ 推行职业健康计划 ◆ 建立多层次、全覆盖的员工互助关爱机制
供应商及合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 推动行业进步 ◆ 营造良好商业环境 ◆ 拓展产品及服务领域 ◆ 平等合作，互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 开展行业交流 ◆ 开展责任采购，推动供应链履责 ◆ 参与行业政策制定 ◆ 代表行业反映意见建议
客户及消费者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供优质产品与服务 ◆ 确保产品与服务质量及安全 ◆ 维护消费者权益 ◆ 加快产品及服务创新 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升产品与服务可及性 ◆ 建立食品、药品、住宅等的质量安全标准 ◆ 加强客户管理体系建设 ◆ 加快产品及业态创新
媒体、非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 信息披露与传播 ◆ 媒体互动 ◆ 产学研合作 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 及时主动提供外宣资料，邀请媒体访问，多渠道披露信息 ◆ 搭建产学研合作平台 ◆ 积极参与行业交流活动，分享经验，树立品牌形象
社区公众	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 环境保护 ◆ 和谐社区 ◆ 公益事业 ◆ 安全稳定 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 加强环保管理，削减污染物排放，加快转型升级，发展循环经济，提供绿色办公 ◆ 积极参与社区共建 ◆ 开展定点扶贫、希望小镇建设，以及其他慈善公益事业 ◆ 组织开展志愿者活动 ◆ 强化安全生产管理

加强责任沟通，分享价值

主动开展责任沟通

华润开展了多种形式的内外部社会责任沟通，如举办社会责任论坛、设立公众开放日、利用官网和官微发布社会责任相关信息、邀请社会责任专家赴优秀履责项目实地考察、组织媒体宣传、开展企业交流和对标学习等，形成内外部利益相关方沟通机制。

集团举办社会责任高端论坛

2020年8月20日，集团在红安华润希望小镇落成典礼上举办了以“企业力量如何参与乡村振兴”为主题的高端论坛。东南大学龚恺教授、中国社科院企业社会责任研究中心钟宏武主任、清华大学公共管理学院副院长邓国胜教授、中国传媒大学赵曦教授、红安县委书记余学武等领导和专家，围绕华润集团持续开展希望小镇建设等社会责任实践，探讨了在十九大报告提出乡村振兴战略，决胜全面建成小康社会、全面建设社会主义现代化国家的重大历史背景下，中国企业应当肩负的历史使命和社会责任，以及如何吸取世界范围内农村发展、贫困治理



的经验，创新性地助力中国乡村建设、扶持“三农”产业，探索出较成熟的扶贫机制和经验。

积极参加行业交流

华润积极参加国务院国资委、国务院扶贫办等上级主管部门，中国社科院、责扬天下（北京）管理顾问有限公司等社会责任权威机构，以及人民网、新华网、南方传媒等主流媒体主办的企业社会责任交流研讨活动，参与发起了中国社会责任百人论坛，参加了中国企业社会责任报告国际研讨会、社会责任荣誉盛典等社会责任领域相关活动，积极传播和分享华润的履责理念和社会责任实践，有效扩大了华润社会责任的品牌影响力。

责编：喻丰 撰稿：喻丰

关于本报告

本报告是华润（集团）有限公司颁布的第14份年度社会责任报告，本着客观、规范、透明、全面的原则，报告详述了2020年度本公司开展责任管理工作，履行经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公众责任等方面的亮点实践。报告分中英文两种版本，内容上如有细微出入，请以中文版为准。

报告可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

报告时间范围

统计数据时间为2020年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期

年度报告，一般于每年6-7月发布。

报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息系统数据。其中，报告涉及的货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告参照标准

国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR4.0)、全球报告倡议组织《GRI可持续发展报告指南(G4版)》、联合国可持续发展目标(SDGs)、《华润(集团)有限公司社会责任工作管理办法(2019年修订版)》。

报告称谓说明

报告中“华润(集团)有限公司”以“华润集团”“华润”“集团”“我们”表示。

报告获取

本报告以纸质版和电子版两种形式提供。如需纸质版报告，请发电子邮件至 crc02gw@crc.com.hk，或致电 00852-28797888（香港）/ 0755-82668888（深圳）。电子版报告可登录华润集团官网“企业责任”栏目直接下载：<http://www.crc.com.hk/responsibility/report/>（为了帮助我们减少对纸张的使用，建议读者尽量选择电子版本，非常感谢！）

主编：蓝屹 副主编：魏耀东
编辑工作组组长：喻丰 成员：周建章、范乐乐、范雯雯

2018-2020 年关键绩效指标

经济责任

	单位	2018	2019	2020
营业收入	亿元(人民币)	6,084.60	6,546	6,861.20
利润总额	亿元(人民币)	661.2	726	809.7
净利润	亿元(人民币)	451.1	511	590.4
资产总额	亿元(人民币)	14,394	16,180	17,988.90
净资产收益率	%	12.3	11.6	11.20
总资产报酬率	%	5.8	5.41	5.28
国有资产保值增值率	%	113	123.64	115.3
世界 500 强排名	位次	86	80	79

社会贡献

	单位	2018	2019	2020
员工总数	万人	42.13	39.64	38.66
新增就业人数	万人	-2.71	-2.66	-0.98
利税总额	亿元(人民币)	947.4	1,010	1247.18
慈善公益支出	亿元(人民币)	1.12	1.71	2.34

员工责任

	单位	2018	2019	2020
劳动合同签订率	%	99.51	99.51	99.53
社会保险覆盖率	%	99	99	99
女性管理者比例(集团部室和直属企业直管经理人)	%	18.54	17.67	16.16
人均带薪休假天数	天	8	8	8
员工培训覆盖率	%	96	96	96
职工平均工资水平	万元(人民币)	9.2	10.4	11.35

客户责任

	单位	2018	2019	2020
研发投入	亿元(人民币)	16.2	23.32	37.48
持有专利及专利申请数	个	6,104	6199	7222

安全生产及环境责任

	单位	2018	2019	2020
千人死亡率	‰	0.0024	0.0095	0.0027
安全生产投入	亿元(人民币)	15.1	13.5	13.05
安全应急演练数	次数	31,358	34,064	35202
注册安全工程师	人	1,610	1,711	1872
环保总投入	亿元(人民币)	23.5	27.5	23

指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告位置		
走进华润	华润小档案	P4.2-4.4, G1.1-1.2	4	
	品牌汇	P4.2-4.3	6	
	华润在 2020	P2.2, P3.1, M1.6-1.7, A2	8	
责任故事	华润置地: 青春, 播撒在希望的小镇上	S4.12	12	
	华润五丰: 西海固的春天	S4.12	15	
	华润物业: “共享农庄”里的美好生活	S4.12	18	
	华润银行: “润心园丁”有你有我	S4.9, S4.12	21	
	华润电力: 创新求变谋共赢发展	S4.12	24	
	华润万家: 万般美好为万家	S4.9, S4.12	27	
经济责任	理念与目标	G2.1-2.2	36	
	我们的绩效	M1.3-1.4, M1.6-M1.8	36	
	引领高质量发展, 发挥顶梁柱作用	M2.4, M3.4	37	
	完善公司治理, 促进管理提升	M1.1-1.2, M1.4-1.5	41	
	加强反腐倡廉, 严守高质量发展的底线	M1.3, S1.1-1.2	45	
	我们的承诺	G2.2	47	
	员工责任	理念与目标	G2.1-2.2	50
		我们的绩效	S2.3, S2.5, S2.9, S2.15, S2.20	50
		保障员工合法权益, 为更多的人创造机会	S2.1, S2.5, S2.8, S2.10	51
		畅通职业发展通道, 让更多的员工成为主角	S2.14-2.16	54
持续改善职业健康, 让员工享受健康安全		P3.1, S2.11-2.12	58	
倾心关爱员工, 成就非凡人生体验		S2.13, S2.17-2.18	60	
我们的承诺		G2.2	63	
客户责任		理念与目标	G2.1-2.2	66
		我们的绩效	M1.6, M2.4-2.6, M2.18	66
		提供优质产品服务, 让更多的人畅享品质与便利	P3.1-3.2, M2.1-2.2, M2.4, M2.8, M2.10-M2.11, M2.13, M3.1	67
	提升客户满意度, 创造最佳客户体验	M2.9, M2.12, M2.14-2.15, M2.17	74	
	大力推动科技创新, 释放价值创造力	M2.4-2.5	78	
我们的承诺	G2.2	81		

目录	中国企业社会责任报告指南 CASS-CSR4.0	报告 位置
环境 责任	理念与目标	G2.1-2.2 84
	我们的绩效	E1.8, E2.5-2.6, E2.13 84
	实施绿色管理, 建立生态环保长效机制	E1.1, E1.3, E1.5, E1.8-1.10, E2.7 85
	坚持绿色经营, 建设环境友好型企业	E1.6-1.7, E1.10, E2.2-2.7, E2.16-2.20, E2.22, E2.24, E3.3-3.4 88
	推行绿色办公, 培养节能低碳习惯	E1.5, E2.1, E2.9, E2.12, E3.1-3.4 95
	我们的承诺	G2.2 97
伙伴 责任	理念与目标	G2.1-2.2 100
	我们的绩效	M2.5 100
	建设战略共享机制及平台, 实现互惠共赢	M3.4, M3.6 101
	开展公平贸易, 维护行业良性发展	M3.1, M3.3, M3.5, M3.7 105
	推动供应链履责, 助力行业发展	M1.3, M3.8, M3.11-3.12, M3.15-3.16, S1.2 107
	增进媒体关系, 加强信息披露	M3.6, M1.4 110
公共 责任	我们的承诺	G2.2 115
	理念与目标	G2.1-2.2 118
	我们的绩效	S1.6, S3.4-3.5, S3.7, S4.8, S4.13 118
	做好在商言政, 助力大湾区发展	S1.5, S4.1, S4.10 119
	统筹公益资源, 充分发挥平台力量	S4.6, S4.9, S4.12-4.14 122
	坚持安全发展新理念, 提升安全生产管理能力	S3.1-3.5 125
责任 管理	加强社区关系, 营造和谐发展氛围	S4.1, S4.9, S4.10 128
	支持志愿者活动	S4.10-4.11 130
	我们的承诺	G2.2 131
	责任源于使命, 责任引领未来	— 133
	理念与目标	G1.1-1.2 133
	社会责任模型	G1.1-1.2, G2.3, G4.1, G6.1 133
附录	重大性社会责任议题识别与管理	G2.1, G6.1 134
	战略	G2.2-2.4 135
	组织	G3.1-3.3 137
	制度	G4.1-4.2 139
	文化	G4.3, G5.1-5.2 141
	参与	G6.1-6.3 143
附录	关于本报告	P1.2 145
	2018-2020 年关键绩效指标	A2 146
	指标索引	A5 147
	评级报告	A4 149
	意见反馈	A6 150

评级报告

《华润(集团)有限公司 2020 社会责任报告》评级报告

受华润(集团)有限公司委托,“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(集团)有限公司 2020 社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

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

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性(★★★★★)

集团办公室牵头成立报告编写工作组,办公室主任担任报告主编,统筹编制工作,负责报告终审,办公室副主任担任报告副主编,指导执行具体工作;将报告定位为宣贯社会责任理念、完善社会责任管理、促进社会责任融合、强化利益相关方沟通的重要工具,功能价值定位明确;结合国家宏观政策、国际国内社会责任标准、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题;构建“集团总部—战略业务单元/一级利润中心—区域公司”的三级社会责任报告体系,增强了社会责任纵向融合力度;计划召开专项发布会发布报告,并将以电子版、印刷品、中英文版等形式呈现报告,过程性表现卓越。

实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了产品质量管理、产品创新、职业健康管理、安全生产、环保技术和设备的研发与应用、节约能源资源、危险化学品管理、减少“三废”排放、生态环境治理等所在行业关键性议题,叙述详细充分,具有卓越的实质性表现。

完整性(★★★★★)

《报告》主体内容从“经济责任”“员工责任”“客户责任”“环境责任”“伙伴责任”“公共责任”“责任管理”等角度系统披露了所在行业核心指标的 91.85%,完整性表现卓越。

平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“员工离职率”“千人死亡率”“境内外新闻资讯平台负面篇数”等负面数据信息,并详细描述“违纪违法典型案例反思事件”“华润化学材料产品质量事故”等履责不足之处,平衡性表现卓越。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“总资产报酬率”“利税总额”“研发投入”“社会保险覆盖率”“安全生产投入”“环保总投入”等 44 个关键指标连续 3 年的对比数据,并就“2020 年《财富》世界 500 强第 79 名”“中国 300 强企业社会责任发展指数第一”等进行横向比较,可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“有华润 有希望”为主题,系统呈现了企业对员工、客户、环境、伙伴、社区等利益相关方的年度履责进展,诠释了企业对履行社会责任的深刻理解;封面及篇章跨页将特色履责场景实景图进行新旧对比,凸显企业的履责历程与价值贡献,紧扣主题,增强了报告的冲击力;设置“华润在 2020”特色版块,集中展示年度履责绩效与荣誉,提升了报告的沟通效果;语言风格通俗易懂,案例绩效丰富详实,图文搭配相得益彰,具有卓越的可读性表现。

创新性(★★★★★)

《报告》以“脱贫攻坚 我们胜利了”专题开篇,选用六个人物故事阐述企业助力打赢脱贫攻坚战的有力行动与突出成效,彰显了中央企业服务国家战略的使命初心与责任担当;主体章节以“责任目标-责任绩效-责任行动-责任承诺”思路展开,结构完整,体例统一,提升了报告的传播性;实现社会责任报告编制三级全覆盖,邀请第三方专家进行分析点评,持续改进信息披露质量;设立“华润集团社会责任奖”,并纳入业绩考核,创新性表现卓越。

综合评级(★★★★★+)

经评级小组评价,《华润(集团)有限公司 2020 社会责任报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性及创新性均达到五星级,综合为“五星佳”级,是企业社会责任报告中的典范。

华润集团社会责任报告连续五年获得五星级评价、连续第二年获得五星佳级评价。

四、改进建议

增加行业核心指标的披露,进一步提升报告的完整性。

董洪岩 钟宏武

评级专家委员会副主席 评级小组组长

张晓松

评级小组专家

出具时间: 2021 年 6 月 25 日



扫码查看
企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为了改进报告编制工作，提升华润履责能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

1. 您属于以下哪类利益相关方

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

2. 您对本报告的总体评价是

- 好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何

- 高 较高 一般 较低 低

4. 您认为本报告的结构安排如何

- 很合理 较合理 一般 较差 差

5. 您认为本报告的版式设计如何

- 很合理 较合理 一般 较差 差

6. 您认为本报告的可读性如何

- 高 较高 一般 较低 低

7. 您对华润集团社会责任工作和本报告的意见与建议，欢迎在此提出：

华润（集团）有限公司



扫描二维码
反馈您的意见和建议
您的诚挚建议是我们
持续发展的动力



扫描二维码
浏览电子版报告



华润(集团)有限公司
China Resources (Holdings) Co., Ltd.

香港湾仔港湾道26号华润大厦49楼
49/F., China Resources Building, 26 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong
Tel: 00852-28797888 Fax: 00852-28275774 <http://www.crc.com.hk>

