

华润（集团）有限公司

社会责任报告 2019

为美好
而来



为美好而来

华润是一家与大众生活息息相关的企业，我们的行业与人民群众的衣、食、住、行、养紧密相连。大家对美好生活的向往既是我们的初心使命，也是我们的动力源泉。“十三五”期间，全体华润人为了人民的美好生活努力拼搏、奋斗不息，将“引领商业进步，共创美好生活”的理念融入了大众生活的每一年、每一天、每一刻。

不忘初心，牢记使命
我们，为美好而来



目录

14 2020 共同战“疫”

STORY 1

16 华润万家
在全民防疫的大后方，
做令人安心的“万家灯火”

STORY 2

20 华润医疗
白衣作铠甲
我在武汉金银潭医院

STORY 3

24 华润医药商业
“宁可让药等人，
不能让人等药”

走进华润

4 傅博士观点
8 华润小档案
10 品牌汇
12 华润在 2019

附录

149 关于本报告
150 2017-2019 年关键绩效指标
151 指标索引
153 评级报告
154 意见反馈

01

46 经济责任

48 理念与目标
48 我们的绩效
49 完善公司治理，
提升管治水平
54 坚守诚信合规，
加强反腐倡廉
57 引领高质量发展，
为股东创造价值
60 优化区域布局，
积极参与国家战略
61 我们的承诺

02

62 员工责任

64 理念与目标
64 我们的绩效
65 保障员工权益，
提升员工幸福感
70 丰富培训内容，
强化员工创新力
73 持续关爱员工，
提升员工归属感
77 我们的承诺

03

78 客户责任

80 理念与目标
80 我们的绩效
81 提供优质产品服务，
拉近供需两侧距离
85 维护消费者权益，
保障公平交易
87 提升客户满意度，
不断超越客户期望
91 注重创新发展，
贡献更多社会价值
95 我们的承诺

STORY 4

28 华润燃气
“召之即来，来之能战，
战之能胜”

STORY 5

32 华润置地
助力城市运营
携手共克时艰

STORY 6

38 华润微电子
将“中国芯”送达
抗疫最前线

STORY 7

42 防疫与扶贫
一个都不能少

04

96 环境责任

98 理念与目标
98 我们的绩效
99 绿色发展，
构建长效环保机制
101 绿色经营，
助推企业生态发展
105 绿色办公，
培养低碳行为习惯
107 我们的承诺

05

108 伙伴责任

110 理念与目标
110 我们的绩效
111 开展战略合作，
实现互惠共赢
113 开展公平竞争，
维护行业良性发展
114 推动供应链履责，
打造负责任的行业生态
116 增进媒体关系，
加强信息披露
121 我们的承诺

06

122 公共责任

124 理念与目标
124 我们的绩效
125 支持政府施政，
促进大湾区发展
127 打造慈善公益平台，
充分发挥平台力量
130 加强安全生产培训，
强化安全生产监督
132 开展社区共建，
构建和谐邻里关系
133 我们的承诺

07

134 责任管理

136 责任源于使命，
责任引领未来
136 理念与目标
136 社会责任模型
137 重大性社会责任议题
识别与管理
138 战略
141 组织
142 制度
144 文化
146 参与

傅博士观点

总结提升 面向未来



傅育宁博士
华润集团董事长



2015年10月16日，习近平总书记出席“2015减贫与发展高层论坛”，明确提出到2020年，中国政府将实现现有标准下7,000多万贫困人口全部脱贫。习总书记不仅多次在党中央召开的重要会议上就脱贫攻坚工作作出部署，还自2015年开始连续主持召开了7次专题会议，精准聚焦脱贫攻坚的各个方面，具体推动落实。截至2019年底，中国的贫困人口从2012年的9,899万人减至551万人，贫困发生率由10.2%降至0.6%，每年减贫1,000万人以上。到今年2月底，全国832个贫困县已有601个宣布脱贫“摘帽”，179个正在进行退出检查，未“摘帽”贫困县仅剩52个，中国区域性整体贫困问题已基本解决。我国在脱贫攻坚领域所取得的伟大成就，充分彰显了中国共产党领导和中国特色社会主义制度的政治优势，不仅将为中华民族千百年来绝对贫困问题历史性划上句号，也将成为全球减贫历史上的一大奇迹。

华润历来十分重视扶贫工作。2014年以来，集团连续6年的“七一”主题活动都在当年落成的“华润希望小镇”举行，每年全体集团领导和各利润中心主要负责人都会亲赴扶贫一线，实地调研推动扶贫工作。在建成的希望小镇讲党课，把组织建设工作与脱贫攻坚相结合已经成为了华润的惯例。2018年集团还制订了《华润（集团）有限公司〈关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见〉实施方案（2018年-2020年）》，对集团脱贫攻坚工作作出了周密部署。

在2018年国资委举办的央企扶贫论坛上，我把集团的扶贫工作总结为华润扶贫的“组合拳”：其中“规定动作”是指积极完成国家下达的定点扶贫任务，帮扶江西广昌和宁夏海原两个贫困县，为国家打赢脱贫攻坚战贡献华润力量；“自选动作”是指华润在革命老区创建“华润希望小镇”，主动履行社会责任，为央企参与乡村振兴贡献华润经验。

华润旗下各单位除了积极参与定点扶贫、华润希望小镇建设以外，还结合自身业务特点做了大量的扶贫工作。截至2019年底，集团各单位通过“万企帮万村”，选派了43名驻村扶贫干部，对口帮扶了188个贫困村，其中35个贫困村位于国家级贫困县，帮助了4,400余户建档立卡贫困户，直接捐赠扶贫资金1.3亿元；通过消费扶贫，在全国建设了19个生鲜扶贫基地，累计帮扶销售贫困地区农产品78万吨，采购超过2.4亿元；通过投资扶贫，在全国67个国家级贫困县累计投资超过528亿元，纳税37亿元，企业用工4,408人，帮扶建档立卡贫困户就业16,768人。

总结过去，华润已圆满完成了国家交给我们的脱贫攻坚任务，成效显著，令人欣慰

1. 我们创造了一个“华润希望小镇”的扶贫品牌

2008年以来，华润在建设希望小镇的过程中，基本上都遵循了两个选址标准：一是在第一次国内革命战争期间的革命老区；二是贫困地区。这些革命老区受客观条件限制，一直都没有摆脱贫困。华润到这些贫困革命老区建设希望小镇以后，当地人民的生活状况发生了翻天覆地的变化，从人居环境、生活质量、组织治理到乡村文明都得到了极大的改善。凭借着华润希望小镇项目，集团于2018年获得了第十届中华慈善奖，在2017-2019年发布的《企业社会责任蓝皮书》中，集团连续三年位列中国企业300强社会责任发展指数总榜单第1位、国企100强第1位。希望小镇已成为华润扶贫工作的亮点，不仅大幅提升了华润品牌的美誉度，也成为华润履行社会责任的一张靓丽的名片。

2. 我们形成了一批可持续的特色扶贫模式

在华润定点帮扶的海原县，我们精准结合双方优势，通过“基础母牛银行”模式，帮扶海原县发展草畜一体化肉牛养殖产业。2019年3月31日，在国务院扶贫办首次组织的企业精准扶贫案例评选中，华润集团“海原定点扶贫的‘华润模式’”入选中国企业精准扶贫50佳案例第一名。华润电力通过新能源投资扶贫模式，在全国6个省区建设了14个扶贫项目，吸引政府扶贫资金入股，将投资收益超额返还贫困户，直接帮扶了3.6万贫困人口脱贫；华润万家通过消费扶贫模式，在全国建设了19个生鲜扶贫基地，帮助14个贫困县拓宽了当地产品的销售渠道；东阿阿胶与华润金融产融结合，通过协同扶贫模式，打造了“毛驴产业发展基金”，扩大了养殖规模。这一系列华润特色的扶贫模式，既解决了农民的贫困问题，又促进了集团的业务发展，取得了共享多赢的帮扶成效。

3. 我们打造了一支稳定的扶贫骨干队伍

12年来，华润已先后选派了120位优秀青年参与华润希望小镇的工程建设。为做好希望小镇的产业帮扶和运维管理，华润五丰还专门成立了希望小镇产业发展部，选派了43位青年常驻定点扶贫县和希望小镇，开展产业扶贫工作。这些优秀青年干部长年奋战在脱贫攻坚一线，与村民同吃同住同劳动，他们知农村、懂农业、爱农民，较好地体现了华润艰苦奋斗的创业精神，我们称这些年轻人“新时代华润上山下乡的好青年”。在希望小镇和定点扶贫县，我们还通过产业赋能、招聘用工等方式，为当地培养了一个超过300人的产业帮扶工作团队，成为贫困地区一支有战斗力的扶贫队伍。

4. 我们圆满完成了党中央赋予的脱贫攻坚任务

华润定点帮扶的广昌、海原两县已如期脱贫“摘帽”。截至2019年底，广昌县农村居民人均纯收入达到了11,481元，海原县农村居民人均纯收入达到了9,627元，均已达到小康标准。华润在全国创建的希望小镇，不仅帮助小镇村民改善了居住环境，还通过“一镇一品”为每个小镇打造了特色产业，帮助农民实现了稳定的增收致富，目前每个小镇村民人均纯收入均突破万元，其中韶山希望小镇人均纯

收入突破 3 万元，百色希望小镇人均纯收入突破 2 万元，远远超过了小康水平。在全国的 592 个贫困县，集团各单位通过万企帮万村、投资扶贫、消费扶贫、协同扶贫，不仅为贫困县增加了工业产值、税收和就业岗位，还提升了贫困地区的产业发展能力，保障了超过 2 万户建档立卡贫困户的生计问题。所以说，从模式创新、扶贫规模、扶贫成效多个维度来看，华润都圆满完成了中央交办的脱贫攻坚任务。

疫情当前，华润要坚决打赢疫情防控和脱贫攻坚两场战役，不折不扣，绝不松劲

2020 年春节前夕，一场突如其来的新冠肺炎疫情在全国蔓延暴发，严重威胁了人民的生命健康，也极大地影响了人民正常的生产生活。疫情对脱贫攻坚的影响主要表现在三个方面，一是贫困地区劳动力就业会受到影响；二是扶贫产品会出现滞销；三是扶贫项目建设进度会受到延迟。为克服新冠肺炎疫情影响，确保今年同时打赢疫情防控和脱贫攻坚两场战役，华润今年要绷紧弦、加把劲，全力做好以下三项重点工作。

1. 聚焦一项核心任务——完成《定点扶贫责任书》

按照国务院扶贫办、国资委的要求，华润签订了 2020 年《定点扶贫责任书》，全面完成责任书中各项责任指标是今年脱贫攻坚的一项核心任务。疫情发生以后，集团已紧急向广昌县、海原县各捐款 400 万元，用于两县的疫情防控和复工复产工作，帮助广昌县、海原县打赢疫情防控、脱贫攻坚两场战役，确保贫困人口不因疫情返贫，将疫情对贫困县经济社会发展的影响降到最低。集团各单位也要集中力量克服疫情对企业经营的影响，同时加大扶贫工作力度，要毫不动摇，直面挑战，不管是集团统筹安排的定点扶贫任务，还是各单位自行开展的扶贫工作，都要不折不扣地完成预定目标，为各地和国家圆满完成脱贫攻坚任务作出华润的贡献。

2. 做好两项重点工作——就业扶贫和消费扶贫

习近平总书记最近明确指出，此次疫情对脱贫攻坚工作影响最大的就是贫困劳动力就业难和贫困地区农产品销售难问题。面对疫情，今年华润在开展扶贫工作时，首先要稳定自身业务发展，稳定就业。各单位在贫困县或其周边有投资项目的，要特别重视本地化用工，要主动对接企业所在地贫困县的就业需求，并鼓励合作伙伴或者劳务协作单位，吸纳周边贫困县劳动力就业，积极参与国家“抗疫稳岗

扩就业”专项行动。其次，今年华润还要全力推进消费扶贫工作。相关单位要积极与贫困地区对接，通过食堂采购、员工福利、分支机构就近购买等多种方式直接采购贫困地区农产品，利用华润消费品板块的渠道优势解决农产品销售难的问题。

3. 完成三座华润希望小镇建设

此次新冠疫情暴发以来，希望小镇建设也遭受到重大影响，已建成希望小镇的种养业生产停滞、销售不畅，井冈山希望小镇的扶贫酒店也暂停营业。尤其是华润在建的 3 个希望小镇，直到 4 月份才全面恢复工程建设。对于已经建成的希望小镇，华润五丰、华润物业要积极克服困难，尽快恢复生产、恢复营业。对于在建的 3 个希望小镇，集团办公室要统筹协调集团各相关单位的力量，务必在收官之年全面完工。红安希望小镇所在的红安县距离武汉市仅一个半小时车程，疫情期间，小小一个县城就有三百多确诊病例，可以算是疫情重灾区。当前，湖北已经解封，人流物流正在恢复畅通，集团办公室要确保红安希望小镇在今年 7 月底如期竣工。竣工以后，今年集团“七一”主题活动将在红安希望小镇举行，并同时筹备举办一场希望小镇建设发展论坛，全面总结 12 年建设经验，表彰华润集团脱贫攻坚先进个人，这也将成为推动华润人决胜脱贫攻坚和疫情防控两场战役的有力举措。

面向未来，华润要结合乡村振兴思考下一步脱贫攻坚如何提升，提早谋划，有效接续

2018 年，中央专门制订了《乡村振兴战略规划》，从产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕五个方面详细提出了乡村振兴的发展目标和要求。华润希望小镇的四大愿景基本上全面回应了乡村振兴的五大总要求；可以说，希望小镇 12 年的建设历程为企业参与乡村振兴提供了很好的华润经验。对照国家《乡村振兴战略规划》，我们应该清醒地认识到还有不小的差距。从现在开始，我们就应对照乡村振兴的总要求，对未来扶贫工作提早谋划，要从现在开始就思考华润扶贫的下半场应该怎么打，实现脱贫攻坚与乡村振兴的有效接续。

1. 华润扶贫要从一二产业的可持续提升到一二三产业融合发展，成为中国农业、农村现代化的有效参与者

乡村振兴，产业兴旺是重点。国家乡村振兴战略规划提出，必须要以农业供给侧改革为主线，促进农

村一二三产业融合发展，形成现代农业产业体系，保持农业农村经济发展的旺盛活力。从百色到金寨、海原希望小镇，华润集中发展了一二产业，而种养业投入大，产品附加值低，属增量导向，没有第三产业的配合，吃住游问题解决不了，就对城市客群吸引力不足。从井冈山希望小镇开始，我们开始尝试发展第三产业，以华润创办的米兰花酒店为龙头，大力发展民宿和农家乐等乡村旅游产业。因此在乡村振兴的大背景下，对于已经建成的希望小镇，特色种养业要进行农畜产品的更新换代，增加产品附加值，增加休闲、体验与共享类服务产品。对于在建的希望小镇，从规划设计开始，就要做到一二三产业融合发展。在区位优势明显的红安希望小镇，华润还将联合中国农业科学院，发展数字农业和共享农业。今后华润在规划扶贫项目时，都要按照乡村振兴的要求，注重贫困地区生产要素的跨界配置，实现一二三产业融合发展，变增量导向为提质导向，提升乡村产业发展的质量和效益，通过提高扶贫产业的资源整合能力和现代化水平，实现乡村农业发展的可持续。

2. 华润扶贫要从利用自身资源优势提升到引导外部资源共同参与，成为乡村振兴的资源组织者

过去华润无论是建设小镇还是开展定点扶贫，都主要依靠自身的力量和资源，在扶贫领域作出了一些积极的探索和实践。在乡村振兴的大背景下，华润要从扶贫工作的探索者、实践者转向整合者、组织者，引导内、外部资源共同参与，引导社会资源有效扶贫。华润要成为成功的组织者，首先要实现扶贫产业各环节的专业化、模块化、品牌化，这是引入社会资本的前提。在希望小镇和其他贫困地区产业帮扶的过程中，也要使扶贫项目的建设运营形成专业化、模块化，形成品牌影响力。在此基础上，我们就能够组织起社会资本、政府资金，包括吸引财富高净值人士的加入，使更多的社会资源有效地参与到扶贫济困和国家乡村振兴的伟大事业中来。

3. 华润扶贫要从帮扶贫困群众实现全面小康提升到实现共同富裕、乡风文明，成为中国优秀乡村文化的整合传播者

完成脱贫攻坚任务，实现全面小康对中国的贫困地区而言只是一个阶段性的目标。在乡村振兴的大背景下，实现共同富裕、乡风文明是更高的目标，而乡风文明具有更长远的支撑力。实现乡风文明，要从优秀乡村文化入手。优秀的乡村文化首先应当是

优秀的传统文化，比如在红安希望小镇可挖掘整理的皮影戏、荡腔锣鼓；还有特色民族文化，比如剑河希望小镇的苗楼、苗绣与苗银；还有红色文化，比如延安希望小镇的南泥湾大生产文化。文化的弘扬与发展从来都是需要环境和产业作为载体的，在环境改造过程中，华润要传承传统建筑文化，使历史记忆、地域特色、民族特点融入乡村建设与维护，重塑诗意闲适的人文环境和田绿草青的居住环境，重现田园风光和乡情乡愁。在一二三产业融合发展的过程中，华润要注重融合乡村文化、民俗、生态等要素，整合发展乡村特色的传统文化、民族文化和红色文化，深入挖掘乡村熟人社会蕴含的道德规范，在潜移默化中引导农民向上向善，最终实现乡村的乡风文明、文化振兴。

4. 华润扶贫要从帮扶别人到反哺自己，使扶贫事业成为华润企业文化的特色承载者

华润建设希望小镇和定点帮扶广昌、海原两县，首先受益的当然是希望小镇和两县的贫困群众，与此同时，华润也应以希望小镇和两个扶贫县的鲜活体验为平台，组织集团的员工和经理人参观调研，参加志愿活动，把扶贫基地打造成为集团开展理想信念、砥砺心灵的教育基地。我们的经理人到了海原实地看到回族乡亲现在连干净的饮用水都喝不上，就应多思朴素生活之真谛；我们的经理人到希望小镇看到华润的青年建设者们为了扶贫事业无私奉献、艰苦奋斗，更应体会积极人生的高尚。华润还可以发挥好港央企的独特作用，组织香港青年到扶贫基地参观考察，参加有益的活动。通过多种形式的实践体验和志愿者活动，把我们的扶贫基地打造成华润员工和香港青年的精神家园。

记得 2016 年金寨希望小镇竣工的时候，小镇村民称赞我们的口号是“有华润，有希望”。2018 年在庆祝集团成立 80 周年的时候，我们提出的口号是“有华润，多美好”。在新时代，党中央提出“不忘初心，牢记使命”，初心就是要为中国人民谋幸福。在脱贫攻坚的收官之年，我还想为我们未来一个阶段的扶贫工作提一个新的口号：“有华润，多幸福”！面向未来，我们全体华润人还要继续努力践行“引领商业进步，共创美好生活”的使命，统筹集团内外部优势资源，全力做好做长华润的扶贫事业，为人民的幸福生活持续不断地贡献华润的智慧和力量，并在其中实现华润人自我精神的升华！

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 80 位



直属企业中有 7 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 16,180 亿元人民币

行业地位

华润雪花



啤酒的总销量自 2006 年起连续多年位居中国市场
第一，全球单一品牌销量第一。旗舰品牌「雪花
Snow」为全球销量最高啤酒品牌，2019 年开发上市
了马尔斯绿、黑狮白啤、拉维邦黑啤等新产品，在中
国经营 70 家啤酒厂。

华润五丰



在中国内地设立有 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；香港最大的中国食品经销商之一，鲜肉、
冻肉及中国特色食品在香港市场占主导地位。

华润怡宝



国内最早专业化生产包装饮用水的企业之一，主营“怡
宝”牌系列包装饮用水；包装饮用水产量及市场占有率
在全国同类产品中排名第二。

华润电力



业务覆盖中国 30 个省、自治区、直辖市和特别行政区，
是中国效率最高、效益最好的综合型能源公司之一；
连续第 13 年入选普氏能源资讯全球能源企业 250 强。

华润置地



深耕地产行业 40 年，中国内地最具实力的综合型城
市开发运营商之一，业务覆盖全球 80 个城市，位列
香港恒生指数成份股。

华润水泥



中国水泥行业同时拥有协同处置生活垃圾、市政污泥
及工业危废三类固废能力的企业之一，水泥、混凝土
产能位居起全国前列，是华南地区规模最大及最具竞
争力的水泥、熟料及混凝土生产商；2019 年在骨料、
装配式建筑及人造石材等新业务方面均取得了新突破。

华润燃气



中国最大的城市燃气运营商之一，业务遍及全国 25
个省市自治区，拥有 244 个燃气项目公司，服务用户
3,700 万户。

华润医药



中国领先的综合医药集团公司，主要从事药品及保健
品研发、制造、分销、零售业务，综合实力位列行业前三。
旗下拥有华润三九、华润双鹤、东阿阿胶、华润江中
4 家上市公司。其业务覆盖全国 28 个省市自治区，是
国内第三大药品分销商。

华润金融



包括 7 家金融机构和类金融机构，业务范围覆盖银
行、信托、公募基金、资产管理、融资租赁、保险经
纪、股权投资等领域。

华润万家



业务范围覆盖全国 30 个省、自治区、直辖市和特别
行政区的 240 个城市，在全国拥有 3,192 家门店，规
模位居中国零售企业前列；连续多年位列“中国快速
消费品连锁百强”名单榜首。

华润健康



中国医疗改革的先行者、探索者、实践者，专业从
事健康产业的投资和运营管理；旗下拥有 155 家医
疗机构，其中三甲医院 12 家，实际开放床位数超过
23,000 张，是华润医疗控股有限公司（1515.HK）的
第一大股东。

华润微电子



中国规模及影响力最大的综合性微电子企业之一，国
内唯一拥有齐全半导体产业链的企业，同时正在筹建
国内第一条全内资功率半导体 12 英寸生产线。

华润化学材料



聚酯瓶片年销量 162.5 万吨，为中国内地第三大、世
界第五大专业瓶级聚酯切片生产商；“华蕾”牌聚酯
切片已成为业界知名品牌，国内市场占有率连续多年
保持第一。

华润物业



业务分布于中国内地、香港和泰国，主要资产有写字
楼、商铺、住宅、酒店及公寓等。

华润生命科学



聚焦精准医学、生物技术、数字医疗，打造全球性生
命科学开放的平台。

华润环保



聚焦“水”“废”两大环保板块，致力于成为掌握核
心科技的国际一流环保企业，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





品牌汇



华润在 2019



华润集团资产进退有序，产业结构实现良性调整



华润集团位列 2019 年《财富》世界 500 强第 80 位



华润集团发布《粤港澳大湾区 9+2 城市规划白皮书》



“华润”品牌名列世界品牌实验室 2019 年度《世界品牌 500 强》第 78 名



华润集团在信息化、社会责任管理、国企管理等领域荣获多项管理奖项，助力集团高质量发展

十大事件



华润集团国有资本投资公司改革试点全面展开，步入国企改革新阶段



中国华润完成中央第三轮巡视整改工作及第一批“不忘初心、牢记使命”主题教育



华润集团启动“十四五”战略规划，谋划发展新篇章



华润集团 5M 研究院正式挂牌，软科学研究成果获得关注



华润大学实现平台升级，助力集团转型创新

经营绩效



资产总额

16,180

亿元



同比增长

12.4

%



利润总额

726

亿元



同比增长

9.8

%



营业额

6,546

亿元



同比增长

7.6

%



净利润

511

亿元



同比增长

13.3

%

荣誉奖项

1.	华润集团社会责任发展指数连续第三年蝉联中国 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(2019)》
2.	“华润希望小镇”作为经典案例入选《企业社会责任基础教材(第二版)》	中国社科院
3.	华润集团荣获“第十四届人民企业社会责任奖”年度企业奖	人民网
4.	华润集团 2018 年度社会责任报告获中国企业社会责任报告评级专家委员会五星级(卓越)评价;获“金蜜蜂 2019 优秀企业社会责任报告·长青一星”	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
5.	华润集团大型文献纪录片《润物耕心》被中组部评为全国党员教育电视片优秀作品二等奖;获新周刊“2019 第二十届中国视频榜”年度品牌纪录片奖	中组部 \ 新周刊杂志社
6.	“华润”品牌名列世界品牌实验室 2019 年度“中国 500 最具价值品牌”第 12 位、《世界品牌 500 强》第 78 位;华润集团入选 2019 中国品牌强国盛典榜样 100 品牌	World Brand Lab (世界品牌实验室) \ 中央广播电视总台
7.	华润集团荣获 2019 年度中央企业信息报送工作优秀单位	国务院国资委
8.	华润集团数据中心荣获国家 A 级机房认证	中国质量认证中心 (CQC)
9.	华润集团报送的“华润软科学全业务价值链的探索与实践”“华润燃气无边界管理新模式”两个项目均荣获 2019 国企管理创新成果一等奖	中国企业管理研究会 \ 中国财政科学研究院 \ 《国企业管理》杂志
10.	华润集团报送的 11 部微视频作品荣获全国“建设项目档案微视频活动”系列奖项	国家档案局 \ 国家发改委
11.	华润集团 42 名员工获央企班组长岗位管理能力培训优秀奖	国务院国资委群工局 \ 清华大学教育学院
12.	华润集团 12 个集体荣获“中央企业先进集体”称号, 21 名个人荣获“中央企业劳动模范”称号	人力资源社会保障部 \ 国务院国资委
13.	华润集团被国务院国资委授予 2016-2018 年任期“节能减排突出贡献企业”荣誉称号;荣获香港环保促进会“绿色企业创新大奖”“超卓环保安全健康奖”白金奖、“优越环保管理奖”金奖和“企业绿色管治奖”企业领导奖, 并被评为“杰出连续获奖机构(9 年或以上)”, 华润创业、华润雪花、华润电力、华润置地、华润三九、华润江中和华润物业等下属单位也分别获奖	国务院国资委 \ 香港环保促进会

责编: 范乐乐 撰稿: 魏耀东、刘默涵、甄璐瑶、江家岱、卫泳辰、彭岑



2020 责任故事 共同战“疫”

面对来势汹汹的新冠肺炎疫情，华润集团于2020年1月24日成立应对疫情领导小组，小组成员由傅育宁董事长等集团领导，以及集团办公室、人力资源部、EHS部、群众工作部、华润医药、华润医疗相关负责人共同组成。随后即确定并启动集团公共卫生事件应急预案等措施，迅速开展一系列部署。包括建立严格的疫情防控信息报送与沟通机制，以及“华润集团疫情情况跟踪日报”制度，号召各级单位和全体员工全线展开防疫阻击战攻坚战。



华润万家
在全民防疫的大后方，
做令人安心的“万家灯火”

陈红霞

华润万家深圳西区沙井店
果蔬部 经理



2020年3月，陈红霞作为“万家酷女神”之一出现在了华润万家企业文化宣传栏目中。同事和朋友们看到后纷纷点赞，连女儿小楠也发来了“妈妈，您工作辛苦了”的问候，霞姐心里满是感动。“我们没有站在防疫的第一线，但是我们坚守住了防疫的大后方”，这是霞姐以及每一个华润万家员工心中共同的信念。

“民以食为天”，是亘古不变的道理。

华润万家深圳西区沙井店果蔬部经理霞姐最近的感觉尤为强烈。做果蔬销售7年，如果非得找个词来形容今年春节期间蔬菜的销售势头，她的答案是“从来没有这么好‘好’过”。果蔬售卖通常损耗很大，颜值差一点的基本都没人要，但今年疫情期间就例外了，特别是蔬菜，只要上了台子，基本没有损耗，来多少卖多少。

霞姐和丈夫在深圳工作和生活，唯一的女儿小楠在老家武汉上大学。加入华润万家13年来，爽朗、自信的她很容易和同事们打成一片，大家都亲切地叫她霞姐。面对这场突如其来的疫情，尽管忧心远在武汉的家人和朋友，但最终还是和往年一样，她选择做一名忠实的“坚守者”。

那段时间，霞姐感觉自己很焦虑，特别是正月初那几天，蔬菜台面上经常卖得空空的，市场上却补不到货。再后来供货渐渐恢复了，又是另外一种着急了，因为人手严重不足，面对七八吨重的货物，光卸货都很累，更遑论之后的上货、拣货。所有的事情她都亲力

亲为，从早上六点多到晚上七八点忙个不停，和同事们一起上货、订货、卸货、打秤以及不间断地补货，最终果蔬部的销售额同比上升128%，客流上升了70%。用她一贯的话说就是：“把简单的事情重复做，重复的事情用心做，在平凡的岗位上也能做出不平凡的贡献。”

同为湖北老乡的沙井店店总李洪舟也加入了霞姐果蔬部的增援力量。李洪舟也是华润万家深圳西区总经理，下辖11家门店。作为一名退伍老兵的他，面对危机更是充满了使命感和责任感，极力响应号召保障民生。因为蔬菜不易保存，所以成为了货品的主要缺口，有些大店的需求甚至超了平时10倍。负责采购的几个同事几乎驻扎在了海吉星等批发市场，随时准备展开“抢货大战”，“把能买到的菜都买回来”是他们对自己提出的要求。为安抚大众的恐慌情绪，李洪舟还要求霞姐等各门店果蔬部负责人在蔬菜堆头上安放温馨提示，告诉顾客们货源充足，不用哄抢。

不管是门店员工还是合作伙伴，大家齐心协力、众志成城的精神让李洪舟格外感动。门店最紧张的时候，到岗率不到60%，可是大家干劲十足，甚至连待产准妈妈也坚持工作在一线，总部职能部门同事和所在新桥街道的党员志愿者们更是纷纷赶来支援。有的外卖合作平台的骑手一天要送上百单商品，连吃饭都顾不上。所有人都在坚持和努力，为顾客尽可能地提供周到的服务，帮助城市尽可能正常地运转。



抗疫期间，华润万家沙井店
果蔬部的销售额
同比上升了

128
%



客流上升了

70
%



▲ 华润万家全力保障店面供应



▲ 沙井店店长李洪舟带领员工众志成城坚守抗疫第一线

为保证消费和工作环境的健康卫生，李洪舟要求所辖门店严格做好防疫工作，每天4次消杀，入店必须佩戴口罩并接受体温监测。可当时最大的困难就是买不到口罩，他一边同供应商协调，一边鼓励员工自行采购，同时也向街道工会和商务局求助，华润集团采购到的口罩也分配到了门店，帮助解决燃眉之急。

“稳物价、保供应”是华润万家对所有顾客作出的郑重承诺。华润万家助理总经理徐之江也积极组织协调各业务部门和主要供应商，支持并建立了对防疫类物资及中小生鲜供应商的货款特批制度，与合作伙伴共渡难关。为避免外出，很多顾客通过万家APP、京东等线上平台购买物资，使得各门店线上订单激增。面对业务模式的骤变，徐之江组织市场部迅速协调相关部门与合作伙伴通力合作，提高拣货及配送速度，满足顾客送货回家的需求。据统计，疫情期间全国万家门店线上服务达900万人次，销售净额超10亿元。从1月底开始，他也深入一线参与拣货，在支援业务的同时，及时了解货品供应情况。

为帮助多地农户销售因为封路陷入滞销的农产品，华润万家采取一站式采购的方式打通生产和销售壁垒，将三亚的瓜菜、沈阳的胡萝卜和蘑菇、淮安的草莓和青椒以及南京的芦蒿等新鲜时蔬送上了全国各地家庭的餐桌。近百吨受困蔬菜的“菜生”价值得到发挥，既帮助农户解决了难题，又为顾客提供了新鲜、优质的产品。

3,200 多家门店及物流单位坚持营业，10 余万名员工坚守岗位，价值 87.4 亿元的民生保障物资以及等同于去年同期 8 倍的单周线上销售额，是徐之江对于华润万家在疫情期间成绩的总结，也体现出了一些未来的变革趋势。但在在他看来，疫情并没有改变零售业务的本质和竞争的本质，华润万家将根据消费需求的变化，在积极主动发挥自身长板的同时，通过采取合适的创新模式来克服或缓解传统零售业的痛点，进一步提升自身的竞争力和未来应对紧急变化的能力。

武汉快要解封了。霞姐感慨地说：“想赶紧回去看看老娘和女儿，多买些好吃的东西给她们，封城期间太不容易了。”女儿小楠是霞姐心底最柔软的所在，让她既牵挂又骄傲，母女俩虽然相隔千里，却都在各自的领域为抗击疫情而努力。小楠和同学们自发组织捐款，把压岁钱和过年买新衣服的钱都捐了，筹集了 6,000 多元钱购买口罩、护目镜等防疫物品，捐赠给了武汉和麻城的多个医院。看着原来需要被人照顾的女儿长大了，有了自己的价值观和对社会的责任感，愿意向这个世界传递更多的善意和正能量，是最让她这个做母亲的感到欣慰的了。

希望疫情赶快过去，让想回家的人都能回家，这是大家共同的心愿。



疫情期间，华润万家全国开工门店及物流单位达

3,200
多家



坚守岗位的员工达

10
余万名

大消费领域抗疫实录

华润雪花啤酒

向武汉市慈善总会捐款

1,000
万元



向武汉市东西湖区红十字会捐赠

500
万元

华润雪花啤酒向疫情所在地政府指定机构、卫生防疫部门等捐赠现金及提供卫生防护用品、生活物资累计价值约



华润怡宝

截至 3 月 3 日，华润怡宝向全国 279 家医院和机构捐赠饮用水



折合人民币约

184.54
万元

华润五丰

向湖北、浙江、江西、深圳等地政府、疫情防治指挥部、医院等机构累计捐赠抗疫保供物资合计

220.75
万元

四川五丰黎红通过汉源县红十字会向负责援建汉源县的湖北省捐款

50
万元

员工自发捐款

5
万元

太平洋咖啡

向业务覆盖地区的部分医疗系统、交通枢纽、社区街道、公共物业等 91 个单位赠送咖啡、果汁、简餐等物资，折合人民币约



▲ 新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，华润创业作为驻港央企，充分发挥央企责任，高度重视香港民生供应工作，积极做好重要民生商品保供稳价，将保障香港生活需求作为防控疫情的重要举措。

▲ 华润旗下各利润中心协同配合，多措并举，一手抓复工增供，根据市场实际需求，提前复工，紧急调配物资；一手抓调运保供，全心全力保障香港市民正常生活所需。



STORY

华润医疗 白衣作铠甲 我在武汉金银潭医院

黄萍

华润武钢总医院
普外科护士长

华润（集团）有限公司

在金银潭医院，黄萍火线入党，成为了一名共产党员。她想好了，等到隔离结束回到家，她要带着老公和儿子来看看金银潭医院，让儿子看看妈妈曾经为挽救生命奋斗过的地方，就当作一堂用亲身经历带给孩子的成长教育课吧。

从2020年1月23日到3月31日，从除夕、春节、元宵节到情人节、妇女节，从凛冽寒意直到樱花在春风轻拂中散落，新冠肺炎疫情终于趋于平缓，华润武钢总医院普外科护士长黄萍也结束了为期69天的金银潭医院战疫支援工作，开始就地隔离。而69天，也同样已是她与8岁的儿子最长时间的别离。

2020年初，如同打开了“潘多拉魔盒”，疫情突如其来，一座城市按下暂停键，一座原本普通的传染病专科医院——武汉金银潭医院以一种意想不到的方式闯入了大众的视线。

对于听着“洪湖水、浪打浪……”这首歌谣长大的洪湖姑娘黄萍来说，在武汉求学、工作、结婚、生子，她人生的每一个重要时刻都与武汉密不可分，这是她工作和生活的城市，是家所在的地方。

1月22日，华润武钢总院发出了抗击疫情的号召，凭着一腔热血，黄萍成为请战第一人。除夕前夜，她带领八人医疗队奔向疫情最前线的首家定点医院——武汉市金银潭医院，在完成穿脱隔离衣的简单培训后，正式进入隔离病房工作。

在这个特殊时期，黄萍没有停下日常写日记的习惯，也确实想给这场突然的战“疫”留些印记。除夕当天，她在日记中写到：“防护服要花将近15分钟才能穿戴齐全，衣服湿了又干，干了又湿，眼镜片总是起雾，口罩压得鼻梁生疼，呼吸也越来越急促，总是不由自主想用手拉下口罩，大口大口地呼吸……”每天不但要完成专业的医疗护理，原来由病人家属承担的分饭喂饭、端水倒水、协助大小便、更换床单、擦洗身体等生活护理工作，以及病房消杀、清洁和垃圾处理等工作也落在了她们身上。穿着厚重的防护服在隔离病房里，几乎不停歇地工作8到10个小时，还要处理随时可能出现的突发情况。有一次，为了挽救呼吸急促的患者，黄萍的隔离服差点儿被抓破。但大部分时候他们还是感觉安心的，医院的



与金银潭医院结缘的69天中，黄萍的工作天数接近

50天



医疗队累计照顾病患

3,000

多人次

一级防护措施比较到位，工作时的安全是能够保证的。

与金银潭医院结缘的69天中，工作天数接近50天，医疗队累计照顾病患3,000多人次，透过这些数据黄萍仿佛还能看见那一张张曾经朝夕相处的脸庞。她记得那个喜欢玩抖音的50多岁大叔，出院前已经可以在病房中拍跳舞视频了，见到医护人员就开心点赞，还热心地为其他病友加油；还有一位“讲胃口的武汉人”吴老爷子，体面、礼貌又可爱，大家都很喜欢他，而他却总是不太愿意给大家添麻烦……她们尽力地去照顾和帮助病患，很多人治愈出院了，但也有人，永远留在了这个春天。

王璇、卓如娟、李丹、舒明科、鄢辉辉、万珍、毛亚军这7位并肩作战的小伙伴也给了黄萍无数的感动和支持，大家互相舒缓压力和打气，尽管大部分时候只有痛快哭一场才能得到释放。特别是同住的王璇，第一天下班后就在医院迷了路，手机没电，天还下着小雨，夜色中某个病人家属



积极响应华润武钢总院的抗疫号召，黄萍成为请战第一人

隐忍的哭泣更为清晰，焦虑、害怕以及从未想象过的压力令她崩溃痛哭，直到一位保安大哥发现了她，才把她送到了医院大门口，然后她一路哭着回到了酒店。可是经过那个夜晚之后，黄萍明显感觉到她成长了，更坚强了。华润武钢总院还安排同事们多次前来慰问，事无巨细、搬家式的物资运送着让其他医院的小伙伴们羡慕，也让大家享受到了被宠爱和被治愈的感觉。

据华润医疗总裁成立兵介绍，疫情期间，武钢两院（华润武钢总医院、武钢二医院）累计派出 324 名医护人员支持武汉金银潭医院、第九医院、方舱医院等多家医院和隔离点，更有来自淮北、泰安、北京和徐州等城市的 20 余名医护人员自愿驰援湖北，而报名人数更多达 81 人。

成立兵是地道的北京人，经历过 2003 年“非典”的他，对此次疫情格外敏感，1 月 16 日他就在武汉对疫情工作进行了调研和部署，1 月 21 日成立了应急防控工作小组进行防控指挥。当疫情从武汉逐渐蔓延到全国，华润医疗旗下 110 家医疗机构全部投入防控。武钢两院先后被确定为武汉市定点收治医院，是青山区最主要、最可靠的抗疫医疗力量的组成部分。华润武钢总院的黄飞医生作为早期感染者之一，在刚刚治愈恢复健康后，就伸出援手为救治其他患者献血。华润武钢二院下属白玉街卫生服务中心的黄英主任和王琳护士在承担社区疫情排查、防治工作的同时，还要上门为去世的疑似病例的遗体消毒，她们承受着巨大的风险和和心理压力，却从未退缩。在武汉之外，华润医疗人的身影也奋斗在

北京、安徽、山东等省市的抗疫前线，多家医院被指定为定点医院，所有二级以上医院均设立了发热门诊，全面排查属地发热患者。公司还发挥集团化采购的供应链优势，紧急从海内外采购口罩、防护服、护目镜等防疫物资，确保前线上万名医护人员防疫保障供应“不断货、紧平衡”。

“作为专业的医疗公司，在救治患者履行天职的同时，我们也要全力保护员工免受病毒的侵害。”成立兵坚定地说道。华润医疗为武钢两院 1,300 多名医护人员注射了两种球蛋白以增强抵抗力，并提供免费 CT、血象检查及核酸检测等帮助。最值得欣慰的是，虽然也有部分医护人员被感染，但经过积极救治，已经全部治愈出院。

疫情期间，为避免人群聚集和交叉感染，很多其他疾病患者无法到医院看病，导致不能得到及时治疗。为此，华润医疗创新打造了 24 小时免费视频诊疗平台，并且进驻“学习强国”，由旗下多家医疗机构 20 多个专业科室、340 多名医师轮流排班，累计在线接诊 4,400 余人次，通过“互联网+”的方式让病患能够第一时间与专科医生面对面交流，最大程度缓解了公众的焦虑情绪。

“华润医疗在抗击疫情的过程中发挥了主力军作用。”这是集团傅育宁董事长对华润医疗的评价和肯定。但面对这场全球性公共危机，反思过去，总结经验，争取在后疫情时代觅得先机，也是企业亟需思考的。在成立兵看来，作为社会资本办医，企业文化的传承非常重要，要坚持践行“仁心仁术 康泽天下”的使命，一代一代地传承下去。同时，正是



▲ 华润武钢总院的黄飞医生作为早期感染者之一，在刚刚治愈恢复健康后，就伸出援手为救治其他患者献血

华润的集团化优势和作为大型多元化央企的支撑，才使华润医疗在面对危机时体现出更强的抗风险能力和更优秀的资源获取能力。疫情催生的互联网医疗、远程医疗等创新医疗模式也获得了越来越多的关注，在未来需要更好地普及和完善。成立兵由衷地表示：“假如 17 年后再来一场疫情，希望我们还能有年轻员工勇敢地站出来冲到一线去！也希望我们能够做得更好！”

劳动节前夕，黄萍被授予 2020 年“湖北省五一劳动奖章”。

大健康领域抗疫实录——华润医疗 华润健康

华润医疗

旗下 2 家医疗机构（华润武钢总医院、华润武钢二医院）累计派出医护人员

324
名

支持武汉金银潭医院、第九医院、方舱医院等多家医院和隔离点

华润医疗累计捐赠医用物资及生活物资折合人民币

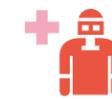
66.72
万元

其中包含口罩

4,900
片

防护服

1,400
套



手套

32,000
双

护目镜

315
个



▲ 华润医疗携手“学习强国”共同推出首款免费视频问诊平台“润云健康平台”，运用线上问诊为百姓提供专业的医疗咨询服务。该平台在线医生全部是华润医疗旗下经过认证的权威医生，一方面为广大用户在线上提供免费专业咨询服务，另一方面结合华润医疗旗下百余家医疗机构在线下完成检查与治疗，真正实现了线上线下相结合、一位医生负责到底的服务理念。

华润健康

从 2020 年 1 月 26 日第一批驰援湖北的医疗队员出发至今，华润健康已经有来自抚矿总医院、阜新矿总医院、本钢总医院、铁煤总医院、沈煤总医院、萍矿总医院等医院的 5 批次 72 名医务人员奔赴湖北一线，在协和江北医院（武汉市蔡甸区人民医院）、武汉市妇幼保健院、武汉大学中南医院、洪山体育馆方舱医院、武汉雷神山医院、武汉大学人民医院、武汉市第五人民医院、武汉济和医院、襄阳市第一人民医院、随州市曾都医院、广水市第一人民医院等医院，为风暴中心战疫胜利贡献力量。



至 3 月下旬，华润健康赴湖北医疗队累计收治新冠肺炎患者



1,888
人

含重症

150
余人

治愈出院近

1,499
人

华润健康在疫情期间积极号召直管单位开展了两次募捐活动，累计捐款员工

4,798
人次



总计向北京区域工委、辽宁区域工委和江西区域工委捐款

41.5
万余元



STORY 3

华润医药商业
“宁可让药等人，
不能让人等药”

武汉雷神山医院

王勇

华润湖北医药总经理

“没有一个冬天不可逾越，没有一个春天不会来临！”华润湖北医药总经理王勇坚定地说。

每年的冬季都是各类抗感染药物需求增加的时期，今年也不例外。“春节前，板蓝根和抗感染药物的需求开始显著增加。”王勇敏锐地感觉到市场需求的与日俱增，他迅速部署公司采购和销售中心，要求加大货源储备，财务、质管等职能部门做好密切配合和保障工作，确保春节前货源储备充足。

2020年1月20日，专家确认新冠肺炎病毒可以“人传人”，医疗防控物资紧缺，保供保价迫在眉睫。23日，离汉通道关闭，武汉进入“战时”状态。大量病患涌入各大医院，医院储备的各类药品、口罩、防护服等防疫抗疫物资短期内消耗一空，华润湖北医药采购中心总经理罗雄说，自己的手机要被打爆了。

仅靠留守公司的20多名员工远远无法满足客户的需求。王勇以公司名义向全体员工发出了题为《使命在召唤》的倡议书，号召大家返岗工作，一起保卫武汉、保卫湖北！倡议书一发出，立刻得到积极响应，微信群里大家迅速搞起了接龙“我报名！”短短几天时间，华润湖北医药有800多人返岗，全力以赴投入战斗。王勇说，华润有这样一批最可爱的人着实



▲ 1月25日，华润湖北金马医药有限公司向新华医院、中南医院紧急运送干扰素、莲花清瘟胶囊等药品

让他感动。“药品配送相当于准医务人员的角色，大家难免会暴露在高风险的环境里，可越是在这种危急时刻，越是燃起了我们华润人的斗志。”

既要协调保障全省各家医院的日常药品和医疗用品的供给，还要保证火神山、雷神山医院和各家方舱医院的疫情防控物资落实到位，每天不分昼夜的恳求支援电话和难以统计的物资需求让罗雄感到“头皮发麻”。飞机停飞、火车停运、社会物流全部停止；公司自己的配送车辆和配送人员进不来、出不去；全国各大生产厂家放假，人员无法返岗，短期内无法复工。王勇意识到，必须在最短时间内重新搭建整个医疗物资供应链。

“时间紧急、任务繁重、人手不足，我们都从办公室顶到了仓储一线，一边拨打电话联系解决各种突发问题，一边带领大家卸货、搬运、装车、抢运物资。”王勇说，湖北是疫情最严重的地区，做好医疗物资保障是一场大考。非常之时，

非常之责，党员干部理应冲锋在前。他和华润湖北医药公司班子成员一直奋战在一线，每天工作10多个小时，没有休息过一天。既当指挥官，又当联络员，时常还要化身调度员、驾驶员和搬运工。

随着一线战“疫”逐渐深入，对新冠肺炎病毒有明显疗效的药物阿比多尔、莲花清瘟成为前方的重要采购物资。阿比多尔是江苏先声药业生产的药物，生产基地远在海南，每天的生产量只有8,000盒，60%-70%都支援到了湖北。但是，当时武汉封城，所有航班停航，如何将紧缺的药品顺利运抵武汉？“我们先将药物空运到南京，再用大货车转运到武汉，确保了一到两天时间内将药品送到一线医务人员手中。”王勇说，跨省运输车的通行证并不是一劳永逸的，每次运输都要临时申请。每个环节大家都紧绷着一根弦，争分夺秒确保一线药品的顺畅送达。

生产连花清瘟的以岭药业与华润医药商业互为亲密的战略合作伙伴。面对如此严峻的疫情，双方第一时间建立了高层沟通协调机制，团队一周7天24小时无缝对接各种供货需求。以岭药业湖北省经理王玉谦说，虽然年前他们备货充足，但是全国各地调配需求激增，公司已经没有运力派送药品。“华润湖北医药帮助我们紧急协调了十几辆大货车，其中三辆负责运输华润自己的货物，其他都是帮助我们运送给合作伙伴的。”王玉谦回忆说，大年初一，装载着连花清瘟药品的三辆大货车顺利运抵武汉，王勇带队直接在仓库接货。一辆大货车13米长，三辆大车就将近40米，整齐地排列着，每辆大货车装运850件药品，20多人仅卸货就花费了大半天的时间。

“宁可让药等人，不能让人等药”。2月2日，武汉火神山医院正式交付并于次日开始接诊，这意味着需要更多的医疗保障物资。“我们接到火神山的保供需求是1月30日的下午，从接到命令到物资送达，留给公司筹集采购、配送药品和器械的时间不足一天。”王勇回忆说，采购的同事紧急从河南调运部分医疗物资，协调空运力量于30日晚10点运抵武汉。

1月31日下午，5名配送组人员分两辆货车将近300万元的医疗物资准时送抵火神山医院。当时火神山医院尚未竣工，很多重型设备堵在路上，难以寻找器械库、药品库的位置，配送人员一边缓慢前行，一边向施工人员打听，整整一个小时才到达器械库。此时，

器械库建设尚未完工，大家一直奋战到晚上10点，才顺利完成交接任务。在药品库，配送人员也遇到了同样的问题。配送的师傅们索性化身为装配工人，帮忙组装货架。直到第二天清晨6点多，药品库的货架才组装完毕，所有药品顺利入库已近中午。首批火神山药品和器械的运抵任务持续了将近一天一夜。

截至3月31日，华润医药商业发挥医药流通领域骨干企业的作用，累计供应市场防疫药品及器械2.514亿（件/盒/个），金额32.597亿元，包括口罩8,749万只、医用手套714.3万副、防护服15.3万套等。华润湖北医药所属的各地分子公司在全省为500多家医疗机构、疾控中心、地方卫计委提供应急物资配送。让王勇欣慰的是，尽管身在疫区中心，但华润湖北医药及下属十几家分子公司员工无一例感染。“北京的华润医药商业总部第一时间就调运了一批防疫物资运抵武汉，包括N95口罩、防护服和消杀用品。”王勇说，兄弟单位也送来了提高抵抗力和抗病毒的药品，金屏风颗粒、双鹤药业的VC片，还有东阿阿胶浆，几百箱牛奶、新鲜水果，“这让我们觉得自己不是在孤军奋战，而是在一个强大的组织里共同作战。”

“我们是一家有责任有担当的央企，在困难面前，华润人会与你风雨共担，提供持续专业的服务。”华润医药商业助理总经理陈威经历过2003年的非典，他深知，在重大疫情和公共卫生安全突发事件面前，必须全国上下一盘棋。

顺利度过这次疫情，华润医药商业人也给自己留下了一道思考题：在医疗资源紧缺的情况下，如何满足客户的紧急需求？“以前我们只做供应链，负责配送，现在我们需要向生产端延伸。当几千家单位同时发出紧急需求时，商业企业的价值就凸显出来，我们可以在全国范围内统筹调配资源，提供专业化、有效率的增值服务。”陈威说，公司未来发展要在两个方面有所突破：一是这次居家隔离和在线办公一定程度上改变了人们的生活方式，公司未来将考虑数字化转型和无接触式服务，比如从客户发起采购订单、内部系统对接、财务付款结算，到全国货物统一调配和数据实时共享，这些方面还有很大的提升空间；二是此次疫情也凸显出建立长期战略合作伙伴关系的重要性，要在追求长期利益价值共享的基础上维护好新型的客户关系。

▼ 华润医药向武汉抗疫一线工作人员捐赠物资



▲ 1月31日，华润医药5名配送组人员分两辆货车将近300万元的医疗物资准时送抵火神山医院

大健康领域抗疫实录——华润医药

华润医药工业生产用于疫情防控的药品包括抗病毒、感冒、小容量注射剂、输液、医用手套、检查手套等**60个**核心产品。2020年1月1日至4月12日，华润医药共生产疫情防控药品、器械**615万件**，药品、器械累计发货**791万件**，总货值**26.74亿元**，其中：板蓝根、感冒灵及止咳糖浆等药品**144万件**，生脉注射液及参附注射液**1.3万件**，甲磺酸左氧氟沙星氯化钠、利巴韦林、更昔洛韦等注射液**18.5万件**。

华润医药商业

总部和在京直管单位员工向国资委统一账户捐款

198,162.04

元

捐赠的抗疫物资价值

794,638

元

其中捐赠口罩

16,320

个

检查手套

12,000

个



华润双鹤

捐赠口罩、手套、防护服等抗疫物资价值

3,607,035.92

元

华润三九

捐赠口罩、手套、防护服等抗疫物资价值

2,071,718

元



华润东阿阿胶

为抗疫一线捐赠复方阿胶浆价值

1,606,780

元

华润紫竹捐赠检查手套

10,000

只

价值

10,800

元

华润江中

捐赠板蓝根颗粒、蒲地蓝消炎片、乳酸菌素片等物资价值

1,445,845

元



华润堂捐赠口罩等防疫物资

52,200

个

价值

522,936

元

华润医药保障抗疫药械物资供应

春节期间，华润医药坚守岗位员工达14万人。在流通领域，华润医药商业协同上游供应商，全力做好各类药品及物资的配送保障。华润湖北医药率先将一批300万元的药品物资送达刚刚建好的武汉火神山医院；在雷神山医院建成前夕，华润湖北医药仓储物流中心紧急为医院配送1,600件急需的医疗物资。同时，为了全力保供应，华润三九、华润双鹤、华润江中、华润紫竹等生产企业均取消休假，加班加点连续生产，充分保障防疫抗疫药械供应。

华润燃气
“召之即来，来之能战，战之能胜”

叶家炼

华润燃气武汉江夏公司
“雷神突击队”队长

2020年2月4日上午10时许，随着天然气阀门的缓缓开启，一簇橘色火苗燃起，武汉雷神山医院燃气工程完成调试并置换点火，标志着雷神山医院管道燃气正式通气，为医院按时交付使用创造了有利条件。那簇欢快燃烧的火苗，在凛冽的冬日寒风中为人们带来了一丝暖意。

连续奋战了6天5夜，圆满完成了任务，“雷神突击队”队长叶家炼终于松了一口气。雷厉风行的叶家炼是一名身经百战的退伍军人，也是一名有着20多年党龄的老党员，更亲历过1998年长江九江段的抗洪抢险，参加过浙江台风季的救灾抢险。“哪里有困难就往哪里去”，叶家炼说，加入华润大家庭十余载，这是华润燃气人的责任与担当。

1月25日，根据全市新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的需要，武汉市决定参照北京“小汤山”医院建设模式，在雷神山医院的基础上，另建一座雷神山医院，绝对工期7至8天，计划2月5日竣工投用。

武汉江夏华润燃气有限公司接受了这个紧迫而又艰巨的任务——不惜一切代价、按时高质量完成雷神山医院天然气配套工程建设。所有参建人员接到的第一道命令是：取消休假，回到岗位奔赴一线！“我在工程、运管方面有经验，作为一名党员，就应该在最困难的时候坚守一线”，叶家炼临危受命，被委以“雷神突击队”队长的重任。

胡斌是武汉江夏华润燃气有限公司总经理，此次担任雷神山医院燃气项目建设总指挥。他回忆称，1月29日，36名华润燃气人以无畏的勇气签下了雷神山项目请战书——不惧危险，奔赴一线，坚决完成任务。所有参建人员没有任何怨言，克服重重困难从四面八方奔赴工地。他们中，有放弃照顾家中怀孕7个多月妻子的党员，有近一年未回家与父母团聚的青年突击队员，还有巾帼不让须眉时刻跑在前线的女同志。他们以“召必回”的决心通过介绍信、开具通行证等方式从外地迅速赶往武汉雷神山医院建设现场，投入到建设中。

在叶家炼眼中，这支由华润燃气武汉江夏公司7名党员和骨干员工共36人组成的“雷神突击队”是一支“召之即来，来之能战，战之能胜”的队伍。

在医院尚未确定是否使用燃气的情况下，“雷神突击队”即兵分三路投入战斗。1月27日，第一路人员迅速排查雷神山医院周围燃气设施，并于当日完成故障燃气设施的修复。第二路与郑燃工

程设计院紧密联系，经过48小时不间断施工，完成了雷神山医院外围1公里气源管道建设。第三路与雷神山医院建设指挥部和武汉中南市政设计院积极衔接，根据规划红线内病房、接诊室、ICU等功能分区及预计用气点，提前储备管材管件设备设施，紧急协调大区其他公司支援。事实证明，提前建设外围气源管道为后续顺利通气争取了宝贵时间。

雷神山医院工地7.5万平方米的现场汇集了数十家参战单位，各类施工人员超过7,000人。在高峰期，施工现场不分昼夜灯火通明，各种机械开足马力，近300台机械同时作业，现场环境极其复杂，各种棘手问题不断。

华润燃气雷神突击队全员副武装紧急备战





▲ 华润燃气雷神突击队现场研讨率先完成外围燃气管道建设方案

叶家炼带领突击队员风餐露宿，昼夜不息轮班作业。无论是1月30日深夜直埋施工临时改变为定向钻施工，还是1月31日夜晚雷神山医院临时调整高于原用气量3倍的用气需求变化，雷神突击队员都能从容应对。“这么大规模的医院管网及配套工程平时最少要一个月才能建成，为了雷神山医院能够顺利用上气，我们与时间赛跑，提前两天完成建设，为医院我们吃点苦也算不了什么！”叶家炼如是说。

除了工期紧张、作业面狭窄、安全管控严格、防护物资短缺等困难，最大的难题就是场地协调问题，拟建管道上方堆满了各家单位的物资设备，现场挖机吊车腾挪困难，不同管线之间交叉来往。2月1日，在定向钻拖管施工环节，因定向钻出土点场地不够宽敞，不具备焊接条件，雷神突击队员化身“托举哥”，用人工抱着50余米的燃气管，跨越2米高的铁围栏，一米一米往前移动到施工点。

为缓解病床紧张，武汉市多座方舱医院火速开工建设并陆续投入使用。2月11日深夜，得知大花山方舱医院用气需求后，华润燃气武汉江夏公司迅速召开语音会议，连夜确定了大花山方舱医院锅炉供暖调试方案。第二天早上8点钟，刚刚完成援建任务居家隔离的叶家炼，带领4名雷神突击队员再次出现在抗“疫”一线，顺利为大花山方舱医院供气供暖。

2月14日，武汉出现断崖式降温极端天气，“雷神突击队”再次启动应急方案，分成两班人员对雷神山和大花山方舱医院用气设备设施进行24小时不间断巡查维护。正是雷神突击队员的坚守，保障了医院室内温暖如春。

面临重大突发公共卫生事件，如何做到安全供气“不打烊”，同时应对特殊时期的各种紧急需求，叶家炼说，关键在于未雨绸缪。虽然疫情暴发突然，但是华润燃气在武汉地区的燃气管线基础建

设过硬，平时在危险排查与实时维护方面从来都不曾放松。“我在华润燃气曾担任过运管部、工程部经理，雷神山医院周边原军运会配套气源管道建设之前就是我负责的，管网情况相对比较熟悉，所以这次临危受命才能心中不慌。”

“特殊时期，无论遇到什么困难都要上下协调，不惜一切代价达成目标。”胡斌说，在施工现场，叶家炼严格执行着每日进展汇报机制，援建雷神山医院时更是每小时汇报；而在大后方，胡斌则密切关注着各种设备、材料、配料的库存和各区调配情况。“华润燃气有一个物资查阅系统，可以清楚地看到各家公司的备料情况。此次援建期间，公司给予了我们顶级权限，无论缺少什么物资，都可以第一时间在线查找；还实行特事特办，先施工通气后补办手续，全力保障了顺利施工。”

一次疫情大考不仅见证了华润燃气人的使命担当与英勇无畏的精神，更重要的是积累了应对城市突发紧急事件的施工管理经验。胡斌表示，疫情过后，华润燃气将加大远程监控、智能化管理与维护的力度，在智慧化城市建设上多点发力，满足用户更加多元的用气需求。

面对2月15日武汉断崖式降温的恶劣天气，雷神突击队员加大了燃气设施的巡查频次



能源服务领域抗疫实录

华润电力

为抗击新冠肺炎疫情，保障各地供电供热正常运行，抗疫期间华润电力累计发电

463.21

亿千瓦时



供热

4,749.87

万吉焦



向社会捐赠口罩

222,461

只



防护服

5,150

套

手套



12,700

双

护目镜

1,935

个



温度计

7,000

余支



消毒液
516
吨



捐赠物资价值共计约

628.7

万元

▲ 新冠肺炎疫情暴发后，消毒液成为各地各部门急需的物资。华润电力旗下电厂利用厂内设备电解海水制备次氯酸钠消毒液（84消毒液）并无偿为近百家企事业单位“战疫”共提供了500余吨“趁手兵器”。

▲ 为了推动清洁能源项目建设，华润电力创新招标模式，采用“基于视频会议系统的异地分散评标方案”，将电子招标系统与视频会议系统相结合，组织不同地点的评标专家在线交流讨论，完成评标工作，并实现全程有迹可循、有据可考。

华润燃气

自新冠肺炎疫情暴发以来，华润燃气多措并举保障燃气安全稳定供应，做到了欠费不停气，确保24小时服务“不打烊”，未出现一起停气事件，未发生一起安全事故，未发生一起网络负面舆情。在疫情严重的湖北地区，华润燃气58座场站、17座门站、56座高中压调压站、4座LNG储配站均正常运行。

保障了武汉、襄阳、潜江等

18

个城市



147

万用户



的天然气的稳定供应

STORY

华润置地
助力城市运营
携手共克时艰



王伯峰

华润置地武汉中央公园
项目经理



张芳

华润置地商业地产事业部
品牌总监、品牌推广部总经理



“品质给城市更多改变”是华润置地一直以来信奉的品牌理念，此次疫情期间，公司更是肩负着商业项目、住宅、写字楼等业态的防疫工作，为城市正常运营提供了强有力的保障。

2004年，自第一家深圳万象城开业以来，华润置地商业目前在全国一共布局了61个在营的购物中心，商场员工、租户工作人员等共7万余人，全国单月客流数千万人次。华润置地商业地产事业部品牌总监、品牌推广部总经理张芳坦言，这次疫情无论是从波及范围、蔓延时间，还是对经济的影响来说，都是华润置地商业项目面临过的最大挑战。

公司第一时间采取了“硬核防控举措”：对商场公共区域进行高频消杀；关闭影院、儿童活动场等人员密集和空间相对密闭的业态场所；关闭空调并将新风开到最大以保证商场通风。

华润置地商业地产事业部华东大区总经理史国庆负责江浙沪地区的13个在营项目，他说，每一项防护举措都要考虑得细致而周全。疫情出现后，所有商场立刻封闭部分出入口，顾客只能从1-2个指定入口进入，且必须严格佩戴口罩并接受测温；为了更快更精准地进行测温，商场在门口设置了红外线测温仪来替代测温枪；电梯按钮上覆盖了消毒膜并定期进行消毒和更换；商场还开辟了外卖专用通道和专用取货点，避免外卖人员和员工及顾客接触，做到无接触运送。

2017年入驻上海万象城的唐宫是一家连锁品牌餐饮企业，在沪已经发展了22年，平日业绩在万象城餐饮业态中高居榜首。此次疫情恰逢中国春节，仅食材备货唐宫就花费了10多万元。“1月26日是大年初二，考虑到客人的安全，我们迫不得已选择闭店，高档食材也打包赠送给了会员。”唐宫上海区域总经理张永久回忆起当时的压力仍心有余悸，“好在万象城为我们减免了租金，帮助我们顺利度过难关。”

“这次租金减免的力度很大”，张芳说，华润置地商业地产是行业内率先采取减免租金举措的，减免了全国各商业项目所有商户自1月25日至2月9日期间（共计16天）的全额租金。随后，在对全国租户2月份整体经营状况进行调研分析后，公司再次免除了2月10日至2月24日期间的租金，并提供了2月25日至3月31日为期36天的减租支持政策。至3月底，华润置地为全国61个购物中心、14,000余家店铺减免租金近10亿元，大大缓解了租户的资金压力。



华润置地商业所有商场的工作人员都必须严格佩戴口罩并接受测温消毒

线上销售也在如火如荼地进行着。通过一点万象APP、微信社群、外卖、平台直播等渠道，线上销售业绩占疫情期间整体零售额的比重大大提升。“在上海万象城，我们推出了VR智能探店系统，让顾客更加直观地看到店铺陈列和货品实样。乐高品牌的直播一小时就有将近6,000人在线观看，业绩也创了单日新高”，史国庆说。



华润置地为全国61个购物中心

14,000

余家店铺



减免租金近

10

亿元

顺电是一家销售家用电器的零售商，董事长费国强说，顺电在全国各地商圈都有布局，但华润置地商业项目面对此次疫情反应速度最快。“华润非常注重与合作伙伴的关系，及时在业主群里与我们沟通，反馈大家的需求并给予政策支持。消费者对于万象城品牌的信任度也高，这也保证了顺电门店在整个疫情期间的良好运作。”

与商业地产一样，华润置地物业总公司在保障城市正常有序运营、提供超客户预期的专业服务方面，也一直处于业内领先水平。

2020年1月23日，武汉“封城”的消息一出，华润置地武汉中央公园项目经理王伯峰坐不住了，“小区第一时间实行了封闭管理”，王伯峰说，武汉中央公园项目一共3期，建筑面积44.2万平方米，共有2,886户居民。在小区出现确诊病例后，如何在保护小区居民健康安全的前提下，确保小区正常有序运转，大家的工作强度和心理压力都很大。



疫情出现后，华润置地物业加强了对园区的消杀力度

“员工奋战在防疫抗疫的一线，我们必须确保物资供应充足。”王伯峰安排员工设立单独的防疫物资存放点，并积极协调防疫物资供应，特别是口罩、消毒水的储备，由初期的每人每天一个口罩，逐步增加至每人每天4个口罩，防护服、医用手套、护目镜等均配置到每名员工。当华润置地总部紧急调配的100套防护服送抵小区的时候，员工瞬间有了安全感，不仅信心大增，也提振了士气。

“疫情刚暴发，我们口罩非常紧张，天天看着死亡数据，晚上根本睡不着。后来，小区物业为我们提供病毒消杀、全封闭管理、配送各种生活物资、垃圾每日及时清理，一切都井然有序，我们就开始感慨，与其他小区相比，华润的专业化服务让人心里特别踏实！”武汉中央公园小区3期业主李女士感激地说，家里老人急需用药，也是物业人员跑去药店采购的，还帮忙垫付了资金，不仅价格透明，而且服务贴心。

小区居民的日常生活如何保障？“我们先后服务了五大平台，且供货稳定充足”，谈起这些保障民生需求的平台，王伯峰如数家珍，“线上自有平台是华润物业科技社区生活商城和业主组建的麦德龙，线下购物包括社区家乐福爱心蔬菜、肉类团购，拾荟线下接龙团购，还有中百超市线下团购。”

华润置地物业团队为业主提供蔬菜免费配送服务，大大缓解了买菜难问题



“悦+守护·爱到家”
无接触免费配送服务
覆盖32城

157

个项目



“悦+守护·润爱到家”
在线视频问诊覆盖全国

600

余个项目



▲ 华润置地物业定时定点消杀，严格做好社区防疫防控

在华润置地物业总公司总经理李峰眼中，此次疫情既是“危”也是“机”。疫情无疑是对物业管理能力的巨大考验，但也让业主们感受到了有温度的服务。李峰介绍说，近些年来，华润置地物业总公司一直致力于提供精准化、标准化、持续化的服务，以增强客户体验和客户黏性。其中，“悦+守护·爱到家”无接触免费配送服务覆盖 32 城 157 个项目，“悦+守护·润爱到家”在线视频问诊覆盖全国 600 余个项目，“爱在悦家”线上缴费覆盖全国 241 个项目，都很好地满足了疫情期间业主的日常生活需求，让彼此的心走得更近。

“未来，我们要对客户进行精准化识别，满足不同人群的特殊需求，提供更加暖心的服务。”李峰说，这次疫情会加速社区服务水平提升，促进物业多元化发展，在家政服务、社区医疗、居家养老、居家教育、二手房委托管理等领域细化出更多的服务需求，这也为物业行业提供了更多的发展机遇与价值提升空间。

如何在危机中寻找破局机会，促进创新发展，也是华润置地商业管理团队关注的议题，张芳说：“一直以来，我们都以引领城市生活方式、推动行业进步为己任，坚

信中国经济的发展韧性与人民对于美好生活的渴求。”经历了这次疫情，华润置地商业将更加坚定中高端发展定位，进一步扩容和深耕核心城市，加快商业数字化进程，夯实商业管理体系和品牌优势，并实现公共卫生的常态化管理。

华润置地之于城市的意义，早已超越地产开发本身，“运营城市、改变生活”的美好愿景正在点亮未来的城市。

城市建设与运营领域抗疫实录

华润物业

于 2020 年 1 月 29 日香港疫情刚开始时率先采取积极防控措施，在集团总部华润大厦推出体温监测服务，至今累计监测人数达

260,392

人次



同时，提升通风系统空气卫生质量并在写字楼所有公区全面开展每小时消毒清洁工作。

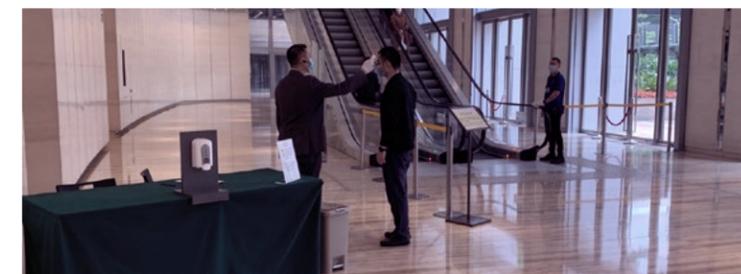
积极开展“1 元购口罩”和“乐善堂口罩银行”口罩收集捐赠，共发放口罩

2,123

个



在特殊时期服务好香港市民，彰显驻港央企的社会责任。



华润水泥

积极落实中央、集团部署和政府要求，结合公司实际制定针对性疫情防控举措。发动员工踊跃为抗击疫情及“感恩之心”基金捐款

103.36

万元



向业务所在地区相关单位捐赠疫情防控工作资金

65

万元

捐赠防疫物资价值

19.27

万元



华润微电子 将“中国芯”送达 抗疫最前线

陈南翔

华润微电子常务副董事长

2020年2月27日，华润微电子有限公司（华润微）首次公开发行股票并在上海证券交易所科创板正式挂牌上市。回忆起那段日子，华润微电子常务副董事长陈南翔说：“忙得不可开交。”

2020年2月24日起，华润微电子高管团队先后与深圳、广州、北京、上海等地的投资人举行上市电话路演。与此同时，公司的晶圆生产线正在马不停蹄地生产红外测温仪传感器芯片，而生产所需的化学物品需要从江阴市运抵无锡市，供货方、物流公司和送货司机的健康责任书每天都需要严格确认。

非接触式红外测温仪作为重要医疗检测设备，在疫情期间面临巨大的缺口。2019年，国内各类手持式红外测温仪的年产量一直在1,000万支左右，而疫情暴发后，国家工信部希望额温枪的月产能达到1,000-1,500万支。但是，额温枪灵敏度要在±0.2度范围内，这对其使用的传感器制造商提出了很高的要求。

“春节假期还没结束，我们已经提前返工，加班加点追加产能。” 烁映电子总经理徐德辉说，他们能顶住压力，关键是华润微电子这个强有力的后盾在整个传感器产业链的上游履行着一家央企的责任与担当。

烁映电子是一家专门研究热电堆温度传感器的设计公司，其传感器芯片可直接用于各类体温检测仪器，在全国市场份额的占比达到了60%。但是这家公司并没有自己的生产线，一直以来与华润

微电子下属的代工事业群开展合作，前者负责产品设计，后者负责工业技术的设计研发，并提供代工服务。

作为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经营能力的半导体企业，华润微电子还是国内领先的MEMS传感器制造企业，承接了国家重大专项《集成电路与传感器集成制造与生产技术》并获得高分验收通过。

陈南翔表示，华润微电子收到测温芯片订单激增的需求后，公司层面立即组成应急方案小组，一方面严格落实政府管控要求，另一方面积极调配传感器产线产能，全力保障测温芯片产出。

“我们把外地休假的员工第一时间召回工作岗位，并且在无锡当地酒店进行集中隔离。”陈南翔透露，这期间公司额外承担的成本大约有2,000万人民币。

生产线每周7天24小时不停歇，大家坚持倒班确保正常生产和产能调整。徐礼琴是6英寸晶圆生产线技术管理员，为了保障热电堆产品线的日供给量，她和同事

们制定了新的生产流程，既提升了产能又确保了产品质量。

华润微电子代工事业群高级客户经理蒋悻说，除了生产机台扩充外，他们还对产线的产品结构进行调整，对所有抗疫测温产品加上紧急标识，做到全产线优先。原来两个月的生产周期，现在缩短到了20多天。

疫情前，一颗温度传感器中热电堆芯片的成本为2-3元，但是国内疫情最严重的时期，一颗芯片的市场价已经炒到了100元。额温枪的价格也水涨船高，一支由最初的100多元炒到了500-600元，甚至高达700多元。由于疫情期间额温枪需求激增，导致传感器芯片及封装产能供货不足，也形成政府采购的瓶颈。

“作为一家央企，我们有责任跟国家站在一起，坚决不涨价。”陈南翔说，晶圆片、热电堆传感器、额温枪，这是一条完整的产业链，只要保证产业链上游晶圆生产的产能、把控产品流向、确保价格稳定，就可以控制住整个下游产业链，遏制价格飞涨，同时满足国家的物资调配需求。



▲ 华润微电子晶圆代工生产线

“目前，我们的生产线能够保障每月 1,000-1,500 万支额温枪的需求，确保市场供给，平稳抑制物价。”陈南翔对此很有信心。截至 4 月 18 日，华润微电子已提前 12 天完成国家联防联控机制医疗保障组 3,000 万颗手持式额温枪用核心红外传感器芯片的制造目标。

4 月 26 日，国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制医疗物资保障组特意给华润微电子发来感谢信，信中写到：在红外温度传感器生产供应保障工作中，你公司第一时间响应国家号召，克服一切困难，加班加点开展生产供应，自觉服从国务院联防联控机制医疗物资保障组的调运安排，积极参与红外传感器“联合会战”，配合我部持续向全国重点企业供应红外热电堆传感器晶圆，坚决稳定市场价格，迅速增加市场供给，为国内疫情防控和各行业复工复产作出了突出贡献。

“老天总是把机会给准备好的人”，陈南翔说，华润微电子从 2008 年开始涉足 MEMS 传感器，2010 年起，公司牵头打造了基于半导体工艺进行的工业传感器产学研用平台。目前，已经实现了



客户赠送给公司 50 支内置华润微电子生产的传感器芯片的额温枪

三条产业化的生产线，包括硅麦克风、压力传感器和红外传感器。“这次晶圆产能的供需对于华润微电子来说，其实是微不足道的，因为我们的产能一直摆在那，如果等到疫情暴发时再准备已经来不及了。”

近年来全球晶圆硅片供给不足，中国大陆自主供应能力相对较弱，高度依赖进口，成为产业链上的短板。华润微电子在无锡拥有 1 条 8 英寸和 3 条 6 英寸半导体晶圆制造生产线。其中，8 英寸晶圆生产线年产能约为 73 万片，6 英寸晶圆生产线年产能约为 247 万片。

“与国际一流企业比，我们的装备能力实际上已经比他们强了”，陈南翔说，在中国创“芯”的当下，华润微电子自主研发的系列智能传感器核心芯片，已成功打破国外垄断，并实现了部分核心芯片的进口替代，跻身世界半导体厂商前列的同时，为“中国芯”保驾护航。

2020 年 1 月 10 日，华润微电子代工事业群参与的“高性能 MEMS 器件设计与制造关键技术及应用”项目获国家科学技术进步二等奖。同时，据工业和信息化部办公厅下发的文件，华润微电子申报的智能传感器领域相关项目入围“新一代人工智能产业创新重点任务”揭榜单位。华润微电子多年来在智能传感器领域的研发，不仅获得了行业的认同，也为此次抗击疫情所需的核心器件提供了坚实保障。

登陆科创板，是华润微电子发展历程中重要的新篇章，也是实现“跨越式成长”的重要一环。公司希望借助科创板上市，加快企业的发展速度、提升企业的科技创新能力、完善企业的治理结构、健全企业的市场化与国际化机制，使公司成为世界一流的功率半导体和智能传感器产品与方案供应商。

科技与金融领域抗疫实录

华润微电子

随着疫情的控制，微电子全力复工复产，以保证国家经济的平稳发展。由于防疫控制和复工复产双线作战，两手都要“硬核”，手持式额温枪缺口达到千万级。工信部电子司紧急协调“额温枪”产业链的防疫保供，华润微电子 MEMS 生产线加工制造红外热电堆是其中的核心器件。截至 4 月 18 日，华润微电子提前 12 天完成国家联防联控机制医疗保障组 3,000 万颗手持式额温枪用核心红外传感器芯片制造的目标。



华润化学材料

共计采购口罩、消毒水、额温枪、酒精、防护手套等防疫物资约

19
万件



共计价值约

72
万元



全方位保障了

2,000
多名员工的健康和安全



华润化学材料众志成城、通力协作，自新冠肺炎疫情暴发至今，实现 PET 生产线连续作业。截至目前，产品接单量与往年同期相比增长 56.6%，生产任务已排到 2020 年 8 月，业绩稳定增长，保障了 PET 产品供应。

华润金融

华润金融积极通过面向企业客户的“E 润通”“金销贷”“票票通”，专注个人客户金融 APP，借助电话、互联网、微信等线上渠道，用线上服务的温度构筑起“不打烊”的“云端超市”，有效解决了客户因疫情影响而无法直达营业场所的“痛点”。华润元大基金携手中信出版社，推出精品儿童书刊全线免费阅读活动。华润保险经纪携手“袋鼠健康”平台提供线上免费问诊服务。润信小贷主动为上百位湖北籍及疫情严重省市的客户开通罚息减免业务。

华润金融发起支援新冠肺炎疫情防控的爱心募捐活动，短短一周多的时间收到 9 家单位近 2,900 名员工的善款共计

119
万元

募集款项用于为一线抗疫医护人员采购空气净化消毒机，以及慰问和资助一线医护人员、困难群众及牺牲干部群众家属。

华润银行

主动为 5,097 位湖北籍客户开通罚息复利减免业务，减免时间

28
天



涉及贷款金额

18.86
亿元



对受疫情影响较为严重而暂时受困的批发零售、住宿餐饮、文化旅游等行业企业，不盲目抽贷、断贷、压贷，办理延期贷款还款

1,522
笔

涉及贷款金额

7.5
亿元



华润创新基金

火神山和雷神山医院的诞生让世界见证了“中国速度”，而那场累计观看超一亿人的“云监工”、通过央视频开通的 24 小时施工现场 VR 直播，也充分展现了 VR 时代的中国技术，直播背后的主角——Pilot Era，正是由华润创新基金投资的圆周率科技在 VR 与 5G 领域自主研发的专业全景相机。

防疫与扶贫 一个都不能少

曾召顺
广昌县委常委、副县长



2020年是脱贫攻坚决战决胜之年。然而，一场突如其来的新冠肺炎疫情让江西省抚州市广昌县盱江、千善、甘竹等乡镇贫困户家中大量蜜桔滞销。进入2月，随着天气逐渐变暖，滞销的蜜桔再不及时售出就会烂掉，这可急坏了华润集团派往广昌县挂职的副县长曾召顺。

广昌县是江西第二大河抚河的发源地，地势平缓、气候温暖湿润，四季分明，拥有很多全国驰名的农特产品，如通芯白莲、泽泻、茶树菇、广昌蜜桔等。其中，广昌蜜桔品种古老，栽培历史悠久，以粒圆、皮薄、汁多、味甜、香浓而远近闻名。全县蜜桔种植面积11.6万亩，年产量12万吨，年产值1.23亿元。如今，广昌蜜桔重点种植乡镇共7个，覆盖96个村，其中37个为贫困村，自重点发展蜜桔产业以来，全县共带动185户贫困户致富，户均增收1.35万元。

2019年，其他柑桔类种植省份产量增加，导致市场供大于求，而广昌蜜桔在前涝后旱的恶劣气候影响下，品质大打折扣。部分果农寄希望于春节市场，库存惜售，结果遭遇疫情暴发，全国物流停运，导致大量蜜桔滞销。

为帮助广昌县打赢防疫、扶贫两项攻坚战，2月26日，华润集团向广昌县捐款400万元，正是这笔善款发挥了大作用。曾召顺说，考虑到春季气温回暖，蜜桔极易腐烂，他紧急召开了3次会议，决定由县果业局牵头，由志泰合作社统一收购贫困户手中滞销的蜜桔。仅仅3天时间，34户贫困户滞销的30万斤蜜桔全部售空，帮助贫困户挽回经济损失15万元。

在千善乡华润集团定点帮扶蜜桔加工扶贫车间里，工人们正有序把蜜桔运进车间，县果业局、驻村“连心”小分队队员及镇村干部帮助贫困户一起搬运、分拣蜜桔，加工后的精品蜜桔，被送给那些奋战在抗疫一线的工作人员。

“桔子终于卖出去了，能挽回我一万多块钱的损失，明年买化肥和农药的钱也不用愁了。”45岁的饶端生是千善乡盖竹村一名建档立卡贫困户，身患残疾，家中还有两个孩子，一个读高中，一个在念大学，家里负担重，生活十分困苦。去年，饶端生种植了10余亩蜜桔树，本来打算在春节黄金期销售，却没想到一场疫情，蜜桔滞销了。如今，看着贫困户脸上露出了灿烂的笑容，驻村“连心”小分队队员心里也踏实了，有了这笔收入，贫困户就能继续发展生产，确保他们在脱贫路上不掉队。

县里还积极对接扶贫电商平台、依托驻村小分队资源，发动企业、机关单位食堂购买等形式，帮助销售农副产品，其中白莲11.57万斤、茶树菇4,390斤、蜜桔30.3万斤、鸡鸭7,000余羽，实现贫困户增收500余万元。

一边积极销售滞销农产品，一边积极防控新冠肺炎疫情，广昌县一直保持着“零确诊”病例。曾召顺说，保持这样的良好态势，关键在于县委、县政府“三个到位”的迅速反应，即做到疫情源头防控到位、聚集管制到位、物资保障到位。

“华润集团捐赠的400万元用于帮助全县疫情防控、复工复产、救助因病致贫群众和助力脱贫攻坚战；华润医疗也给予了我们很大的帮助，积极协调调配防疫物资。”曾召顺说。



华润集团向广昌县捐款

400

万元，帮助广昌县打赢防疫、扶贫两项攻坚战



滞销在家的桔子卖出去了，换来了手中的真金白银，贫困户个个脸上也露出了灿烂的笑容



▲ 第一批慰问品蜜桔已经由慈善总会发放到卫健委、医院等卫生系统，剩余蜜桔也会陆续发放给抗疫一线的工作人员

随着全国疫情逐步得以控制，有序推动贫困劳动力返岗就业、助力复工复产被提上议程。抓稳岗、促就业才能在2020年脱贫攻坚收官之年，保证脱贫群众不返贫。目前，广昌县已有13家扶贫合作社、18个扶贫车间和5家扶贫基地（企业）陆续复工复产，就近就地安排贫困劳动力就业。除此之外，为了缓解融资难题，县政府还组织当地金融机构为企业推荐“疫情防控稳定增长—即时贷”，为园区9户企业共发放贷款1.1亿元。

产业扶贫一直以来是华润集团对口帮扶广昌县的重点。自2019年4月到广昌县挂职以来，曾召顺一直在多方寻找对接市场，曾在华润万家总部商品部担任生鲜总监的他最大期望是实现“农超对接”，将广昌的农优特产品推向华润万家连锁超市，减少中间环节，降低销售成本，增加农民收入。2019年9月，广昌县千善乡志泰合作社作为广昌蜜桔合作基地，成为华润万家第176个农超对接基地，并获得华润集团50万元的资金支持，用于千善乡蜜桔加工厂的建设。鲜甜多汁的广昌蜜桔终于走进了全国各地的华润万家大卖场。

每年盛夏时节，广昌处处可见“接天莲叶无穷碧，映日荷花别样红”的美景。曾召顺介绍，广昌县素有“中国白莲之乡”的美誉，其白莲种植面积和产量均居全国县级榜首。华润万家经过实地走访调研后，确立了以扶持“广昌白莲”产业为核心的精准扶贫策略，通过采购、大力开发推广“广昌白莲”系列商品，帮助广昌树立“中国白莲之乡”的地域品牌，同时通过基地认证等方式，带动广昌蜜桔、藕粉、茶树菇、香菇、燕麦片、荷叶茶和葛粉等多个农产品的产业发展，助力当地农民脱贫致富。2019年，广昌县白莲产业集群已显雏形，年产值约4亿元，莲农人均收入预计增长近3,000元。

华润集团对于广昌县的帮扶远不止于此。早在2002年，国务院扶贫办将江西省抚州市广昌县列为华润集团第一个定点扶贫县。18年来，华润结合广昌县的发展需求，以新农村建设、教育和医疗为切入点，对广昌县开展定点帮扶工作。在新农村建设方面，华润在广昌县援建了4个“共创·小康”人居环境提升项目，向头陂镇西港村、赤水镇杨坊村、甘竹镇答田村和吁江镇彭田村捐赠建

设资金超4,600万元。在教育方面，华润为广昌捐建了一所希望小学、两间学生电脑教室、6个校园图书馆，捐赠了60台学生台式电脑、100台教师办公用笔记本电脑，配备了98个班的多媒体电教系统。在医疗卫生方面，华润向广昌9所乡镇卫生院捐赠了医疗设备。华润还在全县开展“救急难”活动，累计帮扶贫困户158户次。华润连续十多年的帮扶工作，让广昌25万父老乡亲真切感受到了来自华润人的深情厚谊。

助力打赢“脱贫攻坚战”，稳步实现“两不愁三保障”的整体目标，华润集团一直在探索建立可造血、可复制、可持续的精准扶贫长效机制。2018年7月29日，广昌县已经正式脱贫摘帽。为了防止脱贫后返贫，秉承摘帽不摘责任的原则，华润集团将对广昌县各类扶贫项目进行持续帮扶。

曾召顺说，2020年的工作重点将放在控制原有蜜桔品种的种植面积，推广名优果品种植；积极调整产业结构；加大与华润万家的对接力度，并积极拓宽广昌农产品销售渠道等方面。“防疫抗疫和脱贫攻坚，一个都不能少。”

扶贫领域抗疫实录

华润集团

向定点扶贫县广昌县和海原县分别捐赠

400

万元

专项用于两县的疫情防控和复工复产工作，确保贫困人口不因疫情返贫，贫困县社会经济发展不受疫情较大影响



▲ 集团鼓励海原希望小镇发展回绣剪纸，既增加了润农合作社回绣剪纸订单，又保障了村民在抗疫期间收入不减，做到了防控和生产两不误。



疫情期间，希望小镇产业发展部累计向香港供应活牛

华润电力

向海原县捐赠了KN95口罩

1,300

个

防护服

100

套

怡宝饮用水

2,000

箱

为海原打赢疫情防控阻击战“保驾护航”

华润五丰

希望小镇产业发展部制定了《希望小镇产业发展部新型冠状病毒感染的肺炎专项应急预案》，有效开展新冠疫情防控工作。



组织各希望小镇捐款

64,824

元

185

头

新鲜鸡蛋

190

万枚

如无特别说明，本栏目统计数据截至2020年4月8日。

责编：喻丰、范乐乐、毛靖博

经济
责任

01

抓住发展机遇
创造美好价值

理念与目标

2019年是华润“不负重托再出发”的一年。面对新起点、新趋势、新挑战，我们以习近平总书记对华润成立80周年回信重要指示精神为纲领，以“转型提质 稳健创新”为年度工作主题，不负使命和责任，始终追求全面、均衡、高质量、可持续的业绩，不仅要做到发展能力强、盈利水平高、运营风险低、行业影响力大，还要在公司治理、诚信合规、服务国家发展大局等方面率先垂范，努力实现“十三五”华润战略的圆满收官，成就华润在新时代更大的使命价值。

SDGs 回应



我们的绩效

资产总额



营业收入



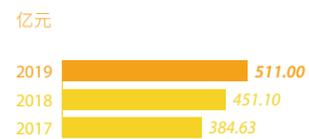
利润总额



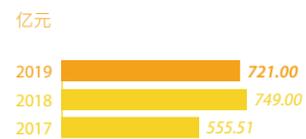
利税总额



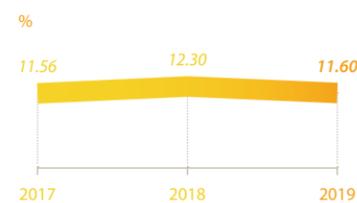
净利润



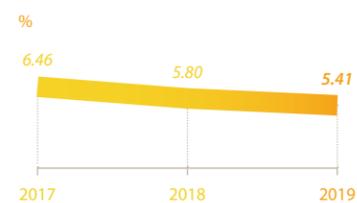
应交税金总额



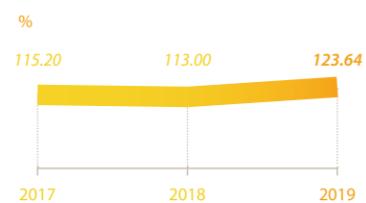
净资产收益率



总资产报酬率



国有资产保值增值率



完善公司治理，提升管治水平

经过积极探索实践，集团已形成了具有华润特色的公司治理模式。2019年，集团通过积极推动国有资本投资公司试点改革、总部“去机关化”改革等专项工作，公司治理取得了新进展，为集团全面深化改革创新、探索完善国有企业治理现代化提供了有力支撑。

华润特色的公司治理模式

■ 深化董事会建设

2019年，华润集团董事会继续完善自身建设，进一步强化董事会的战略引领作用，审慎研究决策重大投融资项目，调整优化授权决策事项清单，通过多种途径和方式在深入推进中国特色现代企业制度建设、优化业务结构等方面发挥作用，推动建设更加科学、规范、高效的公司治理体系。





▲ 华润集团外部董事参观考察
华润水泥封开公司

■ 夯实内控，全面开展风险防范

2019年，集团认真贯彻落实中央及国务院关于防范化解重大风险和推动高质量发展的决策部署，努力抓好重点领域风险防控及内控体系建设，提升风险管理能力。

夯实内控基础， 提升风险管理能力

开展了全集团年度风险评估，在梳理出211项三级风险的基础上，全面评估出集团层面十大风险；加强了宏观经济、汇率、健安环等重大风险的跟踪和管控，发布舆情周报、专题简报、风险事件警示等提示风险信息；聚焦重大风险、新兴业务及高危风险领域开展专项风险治理项目25个；各利润中心开展了重点经营管理领域内控评价，针对评价缺陷进行了整改。

▲ 聚焦重大风险、新兴业务
及高危风险领域开展专项
风险治理项目

25
个

1

健全法律风险 管理体系

完成了对重点经营领域和重要关键职能专业的法律风险梳理工作，全集团归纳法律风险节点总数量突破8,000个，发布了风险管理手册系列丛书。启动了“证据缺失法律风险‘四化五进’落地试点项目”，控制重大案件风险。2019年度集团被诉案件较2018年下降约33%，未出现颠覆性的诉讼风险。

▲ 2019年度集团被诉案件
较2018年下降约

33
%

2

完善全生命周期 制度管理体系

集团开展了各业务单元制度管理全面摸底工作，发现问题，制定完善方案；围绕投资、招采、资金等关键业务流程大力组织开展制度优化，制定或修订了《投资专项检查整改工作方案》《华润电力控股有限公司投资管理标准》《华润雪花采购管理制度》等一系列制度；启动了党内制度梳理优化工作，推动党内制度与行政管理制度相融合。

3

■ 规范信息披露

信息披露是投资者和社会公众获取上市公司相关信息的重要窗口，也是双方进行沟通交流的基础。华润旗下上市公司严格遵守境内外上市地区的监管及合规要求，按照真实、可靠的原则，向股东及投资者及时准确披露相关信息，不断提升信息报告和信息披露质量，保障信息披露的真实性、准确性、完整性、及时性、公平性，自觉接受社会公众和投资者的监督。

为增进相关方对公司的了解与认同，华润电力制定了《华润电力公众开放月五年计划（2018-2022）》。2019年9月，举办了“从心出发 绿色发展”第四届公众开放月活动，共有2,000余位公众走进公司旗下39家电厂参观考察。各电厂在向来访者介绍企业安全生产、节能环保、科技创新、经营发展等情况的同时，还设计了“歌颂祖国”“电力课堂”等互动活动，拉近与公众的距离。活动相关媒体报道达260篇次。

华润电力开展
“从心出发 绿色发展”
第四届公众开放月活动



在第四届公众开放月活动中，来访公众以“我眼中的华润电力”为话题，用文字讲述心得体会，用画笔描绘工业之美，汇成“千人千语”和“千人千图”，展现对华润电力的认识

■ 保护中小投资者权益

如何丰富与投资者的沟通渠道，使利益相关方了解并认同公司经营活动，是投资者关系管理的重要课题之一。集团高度重视保护中小投资者权益，鼓励各利润中心通过畅通信息渠道，严格按照监管要求，合规、高效、真实、准确、完整、及时、公平地履行信息披露义务，以尊重和坦诚的态度与投资者沟通，维护中小投资者权益。

华润江中药业主动开展中小投资者沟通活动

华润江中药业从便利每一位投资者的角度出发，主动开展中小投资者沟通活动，积极参加“314 股东来了 - 走进上市公司活动”，接待投资者对江中药谷制造基地的参观和咨询；参加“江西辖区投资者集体接待日”等大型活动，回应全网投资者的关切和疑问。同时，创新与投资者的沟通形式，编制《投资者关系管理报告》月报，为管理层整理和反映资本市场动态，对标公司动态、投资者诉求、市场热点及监管政策变化，提升管理层信息获取效率；坚持自制定期报告“一图看懂”，并通过公众号进行发布，为投资者提供多角度全方位获取公司信息的渠道。



▲ 华润江中药业对中小投资者权益的保护和公司治理的实践得到了市场的认可。2019年10月，公司荣获中国证券报“金牛最具投资价值奖”；2019年12月，荣获上海证券报“金质量·公司治理奖”

2020年1月15日，中国华润召开“不忘初心、牢记使命”主题教育总结大会，深入学习贯彻习近平总书记在中央主题教育总结大会上的重要讲话精神，巩固和拓展主题教育成果。中央主题教育第十二巡回督导组副组长张文灿出席会议并作重要讲话，中国华润董事长、主题教育领导小组组长傅育宁总结回顾集团开展主题教育的特色做法和工作成效，并安排部署下一步重点工作



公司治理新进展

■ 加强党建和公司治理融合

2019年3月30日至6月15日，中央第十二巡视组对华润集团开展了常规巡视。集团坚持从增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”的政治高度抓中央巡视整改工作，切实对照中央巡视反馈的四个方面问题和五项整改意见，坚决按照中央巡视工作领导小组的整改要求，持续推动企业转型创新、质量发展。同时，集团把巡视整改与“不忘初心、牢记使命”主题教育结合起来、与落实习近平总书记重要指示批示精神结合起来、与强化日常监督结合起来、与深化改革结合起来，落实落细整改主体责任。截至2019年12月31日，针对中央巡视反馈意见制定的106项整改措施，77项已全部完成，29项正持续深化整改，巡视整改取得明显阶段性成效，进一步加强了党建和公司治理的融合，对国有企业治理现代化进行了探索和完善。

2019年10月，国资委正式批复同意集团国有资本投资公司试点改革方案，要求华润努力建设成为世界一流的综合性投资公司。集团多措并举、系统推进落实改革方案，成立了华润集团国企改革领导小组和国有资本投资公司试点领导小组、工作小组和办公室，制定了《华润集团国有资本投资公司改革试点实施方案》，方案从优化业务布局、完善运营模式、重塑香港业务、完善市场化经营机制、完善监督监管体系、建设中国特色现代企业制度等方面制定了行动计划，明确了改革目标、责任单位和时间要求。

■ 积极推动国有资本投资公司试点改革

■ 认真落实总部去机关化及国企改革专项工作

集团成立了“总部机关化”问题专项整改领导小组及工作组，制定了《华润集团关于落实“总部机关化”问题专项整改的方案》，将其作为一次推动总部变革、价值提升的契机。目前，十项重点整改任务已形成阶段性成果，上报国资委后获得肯定。双百试点、混合所有制改革等工作取得新进展，华润微电子科创板首发上市获批通过，东阿阿胶制定了《员工持股及股权激励计划方案》，华润怡宝积极开展战略检讨，为制定混改方案做好了准备。

坚守诚信合规，加强反腐倡廉

强化监督检查

■ 开展参与式监督

集团通过参加会议、参与选人用人过程、阅读文件、查阅 OA 办公系统、专项调研、与员工谈心谈话、督导巡视反馈意见整改落实等多种方式，及时了解掌握情况，履行监督职责。严把经理人选拔任用“廉洁意见回复关”，2019 年集团总部共出具廉洁意见 20 次，涉及 54 人次的提拔任用，其中否决了 1 人次的推荐，持续更新集团直管经理人廉洁情况“活页夹”。

■ 开展联合检查

集团监察部推动、协同并联合审计、财务、法律等部门组织开展了投资并购领域违规操作、违规经商办企业谋取私利、经理人违规持股、关联交易、违规选人用人等有关问题专项排查，开展集中整治，并强化对采购计划、供应商管理、合同管理等关键业务领域的管控。督促并参与修订《集团部室、战略业务单元、一级利润中心经理人履职待遇和业务支出管理制度》《集团总部费用及资本支出报销管理办法》等制度，并进行宣贯讲解，强化制度执行；协同审计部组织开展违规乘坐交通工具及公款购卡问题的自查自纠和中央八项规定精神落实情况专项审计，督导各单位立行立改，并对违纪违规人员和相关责任人给予处分。

■ 开展内部巡视

认真落实内部巡视巡察工作规划，确保高质量全覆盖目标如期达成。2019 年，集团开展了十九大后第二、三轮内部巡视，围绕“四个落实”，对 3 个总部部室和 9 家战略业务单元/一级利润中心进行了巡视，并强化督导巡视整改，着力解决问题和惩治腐败，助力集团转型创新、质量发展。同时，推动所属战略业务单元/一级利润中心开展巡察工作，构建上下联动的巡视巡察监督机制，坚决守护廉洁诚信的企业文化。

■ 构建“大监督”体系

印发《中国华润有限公司“大监督”体系工作指引》，建立了会议沟通协调、重要事项请示报告、联合监督检查等工作机制，加强监察部门与其他职能部门的沟通协调，构建了由监察部门统领、统筹，各监督主体部门相互协同、信息共享的“大监督”工作格局，切实增强监督合力，提升监督实效。

严肃执纪问责

■ 聚焦关键领域

紧盯投资并购、招标采购、关联交易、商业销售、工程建设、违反中央八项规定精神等领域，重点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”等制度规定、履职尽责不到位等违纪违法问题。

■ 注重抓早抓小

在聚焦关键领域的同时，坚持宽严相济，及时纠正问题苗头，让“红脸”“出汗”成为常态，营造良好的从业环境。2019 年，在受到提醒或处分的人员中，给予谈话提醒、批评教育、通报批评等人数占比 70.1%，给予轻处分和组织处理人数占比 21.5%，给予重处分和重大职务调整人数占比 7.2%，涉嫌犯罪移送司法机关人数占比 1.2%。

■ 坚持追责问责

严格执行追责问责规定，坚持“一案双查”，做到既追究违纪违规人员责任，又倒查追究相关领导责任。2019 年，26 人受到追责问责处理。

坚决纠治“四风”

■ 紧盯关键节点

在元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆等关键节点印发通知，提醒各级干部员工移风易俗、勤俭过节，严禁公车私用、“私车公养”、公款吃喝、违规滥发津贴等行为，同时要求各公司切实抓好节日期间的作风建设。集团领导多次在节前节后带头到基层单位开展监督检查。

■ 聚焦关键领域

集团财务部、审计部针对自查自纠和专项审计中发现的问题，如未按要求制定或修订制度、制度标准宽松或不明确、超标准乘坐交通工具、公款购买香烟和高档白酒等，督促相关企业立行立改，追缴需退款项，严肃处理，并开展追责问责。通过持续深化整改，集团 2019 年审计整改工作合计推动建立完善制度流程 820 余项，问责追究 430 余人次，产生经济效益超过 5.5 亿元，有力督促了各单位落实合规管理、提升运营水平、改善经济效益。



▲ 集团充分发挥以案示警作用，2019年召开了两次全系统警示教育大会

加强廉洁诚信教育

强化警示教育

充分发挥以案示警作用，2019年集团召开了两次全系统警示教育大会，共计5,129人在主会场及60个视频分会场参加会议，会上通报了集团内部查处的涉嫌违法犯罪、违纪典型案例，提出了当前和今后一个时期集团廉政建设和反腐败斗争工作的目标任务和具体要求。会后，及时将通报典型案例印发各下属企业，要求组织好学习贯彻，将警示教育精神传至每一名经理人、每一个员工，督促深刻反思、引以为戒。

注重对各级经理人和员工的廉洁思想教育，使廉洁教育常态化。举办监察条线培训班，邀请有关专家专题授课，通过集中式培训，提升集团监察人员履职能力，加强集团反腐力量。组织人员赴华润“未来之星”新员工训练营讲授廉洁诚信专题课程，确保新员工“系好人生的第一粒扣子”。指导各二级企业持续开展“廉洁教育下基层”活动，坚持营造风清气正的廉洁从业氛围。

■ 开展集中教育

引领高质量发展，为股东创造价值

2019年，集团从评价导向出发，将利润中心转型升级类产品、服务清单纳入6S管理体系，努力推动传统业务转型升级，积极推进业务重组及新业务、产业基金发展，大力开展业务协同，成功实现业务结构优化、发展质量提升。

加快转型升级

■ 推动传统业务转型升级

华润雪花啤酒持续推进品牌重塑、渠道二次升级改造，引入喜力国际品牌，增强在高端市场的竞争力；华润电力成立智慧能源公司，拓展综合能源业务；华润置地继续向城市综合投资开发运营商转型，积极拓展城市更新项目；华润水泥的装修水泥等新产品销量占整体营业收入持续上升；华润医药商业的DTP（高值药品直送）药店、器械业务、进口业务、润药商城等业务显著增长；华润三九、华润双鹤大力增加二、三级终端覆盖数量，终端覆盖率达71%；华润万家对传统商超进行技术化改造，提升消费体验等。

德信行成立于2018年，是华润医药商业全国零售业务的管理总部。截至2019年12月，德信行在全国21个省份108个地市拥有686家零售药店，2019年德信行零售（含税）销售累计达51.87亿元，其中DTP销售35亿元





■ 推进新业务发展

集团聚焦创新驱动高质量发展，将生命科学、微电子、环保科技、化学新材料确定为集团战略新兴产业，新设立生命科学、环保科技两家直属企业，清晰企业定位和发展模式。华润微电子共立项 144 个研发项目，公司承担的国家 02 专项“集成电路与传感器集成制造与生产技术”取得重大科技成果；华润环保科技原有纺织业务继续平稳退出，同时公司快速组建环保业务团队，发展培育示范项目；华润化学材料第一代高流动性聚酯新产品实现商业化销售，特种聚酯 PETG 项目等顺利推进；华润健康积极探索医疗 + 互联网的创新模式等。

■ 持续推进业务协同

集团发布了《协同工作管理办法》，秸秆项目、微电子智能应用等项目取得不同程度进展；华润银行积极与华润雪花啤酒、华润怡宝、华润万家等开展产融协同，华润信托实现产融协同，上下游协同金额达 188.4 亿元。

▲ 2019 年 11 月 6 日，首届华润生命科学创新论坛在北京华润生命科学园成功举办，论坛吸引了全球一百余名生命科学领域的知名专家学者、企业家、投资人参与，受到业界广泛关注。论坛期间，华润生命科学集团正式揭牌

■ 大力发展产业基金

华润资本 2019 年新设立基金 6 支，新增募资额 98.33 亿港元；华润电力通过润创产业基金一期募集 21 亿元，累计投资风电 104.2 万千瓦，实现资产管理规模 103.2 亿元；华润资产与华润啤酒共同探索低效资产处置基金创新模式；华润物业与华润资本等公司筹建投资基金，现已有种子项目深入跟进。

推动瘦身健体

2019 年，围绕处置低效资产、处僵治困、控两金、三年“压减”等方面，集团开展了深入细致的工作，完成了国资委下达的考核指标。

■ 积极推动低效无效资产处置

华润万家关闭亏损大卖场 31 家，华润雪花啤酒关停工厂 10 家，压减产能 162 万千升/年，华润电力、华润纺织关停部分落后生产线。全年共处置无效低效和非核心资产 553 项，回收资金 49 亿元。

■ 扎实推进亏损企业治理和处僵治困工作

2019 年末，集团亏损企业同比减少 64 家，亏损面同比下降 4 个百分点。90 户重亏企业同比合计减亏增利 127 亿元，减亏幅度达 290%。亏损企业治理体系逐步完善，发布了《华润集团亏损企业治理管理办法》，利用信息化手段提升亏损企业治理水平。

处僵治困工作取得实质性进展。截至 2019 年，已累计完成 65 户治理任务，完成率达 96%；相较 2015 年减亏增利 34.5 亿元；累计安置人员 17,040 人，占总计划人数 108%；累计收到僵尸特困补助资金 2.1 亿元。

■ 严控两金增长

2019 年末，存货及应收账款周转率分别提升 0.12 和 0.33，低效无效存货和长账龄应收账款较基准日下降，实现存货和应收账款清理专项行动目标。

■ 有效完成“压减”工作任务

2016 年 6 月 1 日至 2019 年 5 月 31 日，集团完成压减企业户数 572 户，压减比率为 22%，法人层级最长已由 15 级压缩至 12 级，最长管理层级由 8 级调整至 4 级，压减工作成果获得国资委充分肯定。

优化区域布局，积极参与国家战略

2019年，集团着力优化区域布局，围绕国家区域发展战略开展了卓有成效的工作，加快了国际化进程，落实了一批重要项目。

积极参与粤港澳大湾区建设

集团发布了《粤港澳大湾区发展战略（试行）》《华润集团粤港澳大湾区9+2城市白皮书》，明确了华润参与粤港澳大湾区建设的战略目标、内在优势、城市策略、产业布局和时间规划、重点项目。进一步理顺和明确了大湾区领导体制，建立了集团粤港澳大湾区专项领导小组、专项工作小组、集团大湾区办公室，同时在各利润中心层面也都建立了大湾区业务专责机构。



▲ 2019年，华润集团正式公布了《华润集团粤港澳大湾区9+2城市白皮书》

大力推进国际化发展

成立“国际化协作办公室”，统筹推动集团国际化战略；推动了一批海外项目，涉及合作推进泰国EEC高铁项目、东南亚业务拓展、Oatly增资建厂、埃塞俄比亚和老挝水泥项目；积极获取国外好产品、好技术、好品牌，如华润医药与印度及日本药企开展合作，华润微电子引进海外技术，华润创业引进海外品牌；输出成熟业态，例如华润江中打造欧洲中医药名片，华润化学材料加强非洲、欧盟、东欧等区域的市场推广。

参与雄安新区、海南自贸区建设

集团协同多家利润中心推动雄安新区建设。2019年12月华润置地中标雄安绿色建筑展示中心项目，雄安商务服务中心、雄安高铁站枢纽核心区开发等多个项目也在积极推动中；积极支持海南自贸区建设，目前已与海盐集团签署三方战略合作协议。

我们的承诺

2019年承诺	2019年践诺	2020年承诺
通过大力惩治腐败、堵塞制度流程漏洞、加强合规文化建设，使经理人队伍更加完善高效，组织氛围更加风清气正。	2019年华润集团各级监察机构共处置问题线索809件，同比增长56.2%；对329人进行立案审查，同比增长10.8%；给予处分272人，同比增长18.3%，保持了反腐败高压态势。	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。
集团业绩增长达到央企平均水平。	2019年，集团整体营业额和净利润指标再创新高，增速（分别为7.6%和14.1%）均高于央企平均水平，圆满完成净利润“保七争九”的目标。	集团业绩增长保持在央企平均水平之上。
围绕质量发展，将集团资源向五大业务领域中的产业链价值链高端配置，提升在医疗康养、新能源、环保、智能科技等战略性新兴产业的投资比重。	集团聚焦创新驱动高质量发展，将生命科学、微电子、环保科技、化学新材料确定为集团战略新兴产业，新设立生命科学、环保科技两家直属企业；华润电力成立智慧能源公司，拓展综合能源业务；华润健康积极探索医疗+互联网的创新模式。	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、生命科学等战略性新兴产业的发展。
坚持新发展理念，精准配置资源，不断优化产业结构。	集团努力推动啤酒、电力、地产、水泥等传统业务转型升级，积极推进业务重组及新业务、产业基金的发展，大力开展业务协同，成功实现了业务结构优化和发展质量提升。	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。
持续开展商旅和采购平台的推广应用工作，促进管理信息化、数字化、智能化。	围绕“云优先、智生长”的技术战略，研发上线华润云，启动工业互联网、人工智能、大数据、物联网等平台规划与建设，研发上线“润+”智能化互联平台，全面持续推进华润汇共享平台建设，以华润通平台为核心打造会员忠诚度计划，为华润集团智能化建设实现有益探索和创新突破。	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。
持续提升在大湾区的发展质量和市场地位。	集团明确了华润参与粤港澳大湾区建设的战略目标、内在优势、城市策略、产业布局和时间规划、重点项目；进一步理顺和明确了大湾区领导体制，建立了集团粤港澳大湾区专项领导小组、专项工作小组、集团大湾区办公室，同时在各利润中心层面也都建立了大湾区业务专责机构。	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。

责编：喻丰 撰稿：喻丰、刘海燕、卫泳辰、彭岑、郭彪、蔡舒皖、李旭刚、何书泉、刘赞

员工
责任

02

聚
疑

人为本
成就美好
明天



理念与目标

企业的竞争终究是人才的竞争。华润一直坚信人才是第一生产力，始终将员工自身利益和发展放在企业发展的第一位，倡导并遵循“以人为本”的价值理念，从生活、情感和成长环节关爱和善待员工，为员工构建价值实现的平台，共享发展成果，培养员工爱国爱企的情怀，努力打造幸福华润，成就幸福华润人。

SDGs 回应



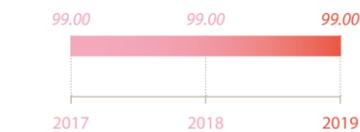
我们的绩效

集团近三年员工权益及员工发展关键指标

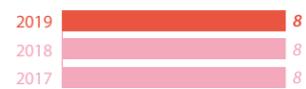
劳动合同签订率 %



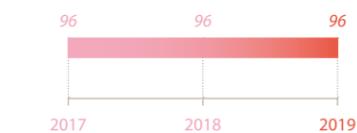
社会保险覆盖率 %



带薪休假天数



员工培训覆盖率 %



华润集团近三年员工帮扶情况统计表

帮扶项目统计	2017		2018		2019	
	人(户)次	金额(万元人民币)	人(户)次	金额(万元人民币)	人(户)次	金额(万元人民币)
救助困难员工(人次)	4,266	685.46	7,396	1,299.45	5,342	524.52
走访慰问困难员工家庭(户)	5,302	396.04	3,924	331.39	2,361	200.60
资助困难员工子女入学(人次)	630	125.66	679	101.99	218	25.46
救助患病员工(人次)	1,901	876.61	2,470	541.22	4,129	985.84

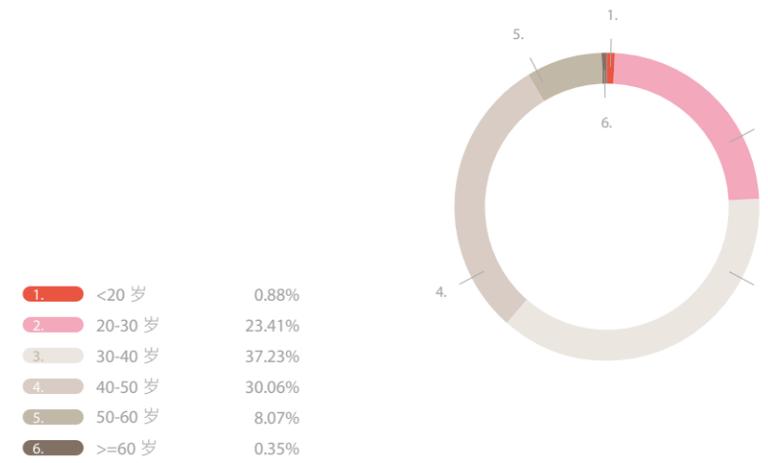
保障员工权益，提升员工幸福感

员工结构

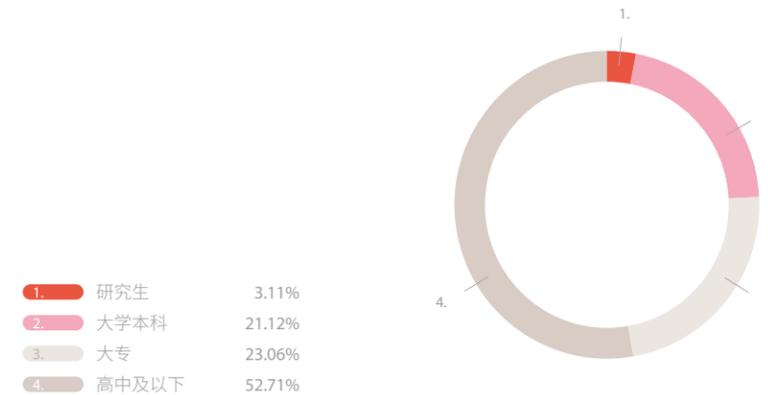
截至 2019 年底，华润在岗员工总数 39.64 万人，平均年龄为 36.6 岁。集团直管经理人中，女性占 13.20%；直属企业直管经理人中，女性占 18.20%。

40 岁以下员工占比达到 61.52%；大专以上学历员工占比为 47.29%；集团管理类、专业类、操作类人数比例为 7：22：71。

员工年龄结构图



员工学历结构图



保障员工合法权益

■ 完善员工薪酬福利

2018年新税法颁布后，华润集团迅速建立并上线了专项附加扣除申报系统（PC+手机端）。2019年为个税改革元年，集团密切关注员工纳税的及时性与合规性，推动各单位原设置的税后项目调整为税前，提供线下发薪个人累计税的计算小工具，降低税务风险与算薪难度，同时也提高了员工依法纳税的便利性和准确性。

■ 积极推进企业年金运营管理

华润集团于2018年8月30日正式建立企业年金制度，目前除华润万家、华润微电子、华润江中3家单位外，其他战略业务单元、一级利润中心均已加入集团企业年金计划，覆盖了约25.5万名员工。该举措既有利于完善企业薪酬福利体系，增强企业对人才的吸引力，又有利于更好保障职工退休后的生活，稳定职工队伍，是一项关系职工切身利益和企业长远发展的制度安排。

■ 保障员工安全有序复工

华润集团对疫情防控和复工复产工作高度重视，积极支持各战略业务单元、一级利润中心做好疫情防控和复工复产的激励措施，保障员工安全有序投入抗疫工作中。华润燃气、华润医药、华润医疗等20家战略业务单元、一级利润中心针对疫情，制定了75项相关激励措施，如发放加班费、抗疫补贴、疫情防护慰问金、专项激励奖金、交通费报销以及防疫慰问品等，覆盖近23万名抗疫干部员工（含一线医务人员约2,458人）。截至2020年4月19日，支出总额约3.3亿元人民币，有力保障了企业安全有序复工。

打造高素质专业化经理人队伍

坚持党管干部原则，重要人事任免均经过集体讨论决定，2019年经理人员任免累计107人次，新提拔直管经理人21人。



▲ 2019年经理人员任免累计

107

人次



▲ 新提拔直管经理人

21

人

1

积极配合中央巡视及选人用人专项检查，及时提交专项汇报和相关资料，从严从实推进选人用人专项整改；

2

修订经理人选拔任用、教育培训、激励干部担当作为、人事档案、出国境管理等制度；

3

加大干部交流力度，2019年共有21名集团直管经理人跨单位交流任职；

4

推动经理人“能上能下”，强化考评结果应用，考核评价较差的7名经理人降职或退出管理团队，考核评价较好的8名经理人得到提拔或重用；

5

持续推进优秀年轻经理人培养，组织实施集团优秀年轻经理人专项培训，2019年完成第一期104名学员培训；

6

严格履行“凡提四必”程序，落实党委书记、纪委书记在人选廉洁自律结论性意见上“双签字”措施，把好人选的政治关、品行关、能力关、作风关、廉洁关。

持续改善员工职业健康

华润集团严格遵守国家有关职业健康法律法规，坚持“预防为主、防治结合”，秉持以人为本、关爱员工的理念，认真落实企业职业病防治主体责任，扎实开展职业健康监督管理工作，持续推动全员健康活动，全员身心健康得到持续改善。

■ 开展职业健康制度建设，规范职业健康管理

集团把制度建设作为职业健康管理的一项重要工作，将职业病防治法律、法规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，保障法律法规等相关制度能够迅速有效地贯彻到各项职业病防治管理工作中。

集团对职业健康管理和全员健康管理重点做出部署，全面提升员工身心健康水平。



■ 做出重点部署，全面提升员工身心健康

■ 开展多种形式的监督检查，推动职业健康工作有效开展

集团在年度重点工作中要求开展职业危害普查、监督和治理，推动各单位认真落实《职业病防治法》等法律法规的要求，做好职业危害的预防、控制和消除工作。在安全大检查过程中，对华润电力、华润五丰、华润啤酒等单位重点检查包括个人防护用品配备、员工健康档案的建立等职业健康管理情况，督导各单位保障员工职业健康权益。

■ 加大职业健康宣传培训力度，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，全面促进各级员工职业健康素质和个人防护能力的提升。华润水泥邀请 PPE 专业公司到基层企业开展职业健康巡回路演，通过专家讲解、亲身体验个人防护装备等形式传授职业健康知识，提高员工个人防护能力。

■ 加强劳动过程中的防护与管理，确保员工安全健康

集团各级企业认真开展作业场所职业健康有害因素监测和评估，配备满足要求的劳动防护用品；劳动过程中的防护与管理得到进一步加强。2019 年全集团职业健康体检率达到 100%，未发生新增职业病例。

- 华润电力首阳山电厂创新编制火电项目职业健康风险地图，将火电各工艺流程的职业健康风险、职业病预防及 PPE 应急取用点在 3D 实景地图内呈现，成为职业健康管理的通用工具。华润电力还将《火电项目职业病危害因素告知书》模板编制工作列为 2019 年的一项职业健康重点举措，组织编制完成了 34 种《火电厂职业病危害因素告知书》模板，规范了职业危害告知。

■ 改善作业环境，从源头上控制和消除职业病危害

集团推动各级企业认真做好职业卫生“三同时”工作，新、改、扩建项目的职业病防护设施所需费用都纳入项目工程预算，与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用。同时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。

华润水泥南宁公司通过改造无人自动化包装插袋工序，减少了粉尘污染和职业健康危害，图为公司自动装车系统



丰富培训内容，强化员工创新力

打造高素质、专业化、年轻化干部队伍

集团围绕中高层管理者领导力提升和团队融合与发展两大系统，聚焦三类经理人群体及各单位管理团队，通过开设多层次、有特色的培训项目，提升集团中高层经理人领导力水平和履职能力，不断培养后备人才，有针对性地提高组织能力，为企业发展奠定坚实的人才基础。

■ 集团优秀年轻经理人培训项目

2019年，集团优秀年轻经理人培训班完成了5次集中培训及一线岗位体验活动。通过课堂培训、参观交流、行动学习、案例研讨、实战演练等方式，实现培用结合，全面提升年轻经理人的素质和能力，助力集团转型创新与业务发展。



集团优秀年轻经理人培训班开展“不忘初心，牢记使命”主题教育学习

■ 持续开展女性领导力培训项目

2019年集团举办了两次女性经理人集中培训，每期学员约70人。项目围绕提升女性领导者“八大本领”，聚焦女性领导者的思维与表达、视野与站位。



积极开展中基层人才培养工作

■ 集团五大业务领域人才培养情况

大消费		
华润万家	开展店总生鲜专项理论赋能培训 434人 ；大卖场副总潜才培养 55人 ；星·征途-华润万家苏果组织能力提升了 27人	华润创业 开展内部讲师赋能与认证工作、“创·新星”项目；组织内部企业分享交流
华润雪花啤酒	开展三级一把手人才项目，覆盖 111人	华润怡宝 举办“华润怡宝2018-2019年度优秀讲师主题活动”，评选26名年度优秀讲师
华润五丰	开设各类培训班 151次 ；参训 2,839人次 ；覆盖基层员工 2,755人次 ；受训基层员工培训总时长 5,334小时	
大健康		
华润医药	开展了3期润药领航项目、利润中心领导力项目以及下属企业的营销培训工作	华润健康 开发 500余门课程 ，培养内部专家 423人 ，开展医院中层领导力项目，完成线上 91门课程推送
华润医药商业	开展“百人计划”“精锐-蓄锐-新锐计划”培训项目，开发线上线下 15门课程	
华润三九	开设产业链高级人才发展班，完成各层经理人培训约 90人次	华润医疗 举办中层领导力培训、内训师培养项目，形成 11门精品课程
华润双鹤	开展重点人才盘点入库工作、“百人工匠”计划及专业人才培训项目，全年培训 419人次	
华润江中	开办了5期“经理人领导力提升”培训班	
城市建设与运营		
华润置地	开展各类商业人才培养项目；推进“春笋计划”（优秀校招生培养计划）持续落地	
华润水泥	开发培训项目 253个 ，累计 272课时 ；为内外部客户交付活动 38场 ；培训学员 1,733人次	
能源服务		
华润电力	通过5个主题学习，形成6个创新课题；着力“闪电侠”培养，形成微课18门。	
华润燃气	累计开展培训 3,300余场次 ；参训员工逾 20万人次	

关注员工工作与生活平衡

工作是为了更好的生活。华润及其多家下属企业通过建立健身社、读书社等社团，组织运动会、健康义诊等活动，鼓励员工更好地平衡工作和生活，形成企业真诚关爱员工、员工关心企业发展的和谐氛围。

- 华润化学材料下属华润化学材料科技有限公司与常州市卫生健康委共同举办专家义诊进企业活动，免费为员工进行健康指导。



华润化学材料开展健康义诊活动

华润水泥高度重视员工工作环境和组织氛围

- 华润水泥通过开展节日庆祝活动、品牌宣传会、趣味运动会、亲子活动、集体生日会等员工活动，不断提升员工的凝聚力和归属感。

2019年12月21日，由华润水泥控股工会和水泥学院“享担当素拓”团队联合举办的2019年控股总部员工家庭日暨“润心聚力快乐同行”趣味运动会在深圳皇岗体育中心圆满举行，员工及家属等300多人参加了活动



开展员工关爱活动

- 持续开展困难员工帮扶

2019年，全集团共向

12,050
人(户)次

发放

1,736.42

万元

帮扶救助金，为有需要的员工家庭送去来自组织的关怀

集团设立感染新冠病毒员工关爱项目

2020年春节前夕，突发的新型冠状病毒感染的肺炎疫情给全国人民的生命安全和身体健康造成了重大伤害，华润集团通过华润慈善基金会设立了“华润集团感染新型冠状病毒员工关爱项目”，对每位确诊感染的在职员

工一次性发放关爱帮扶金2万元人民币。截至2020年4月，华润集团共帮扶了64名确诊感染的在职员工，累计帮扶金额为128万元人民币。

下属企业积极帮助困难员工改善生活

华润怡宝自2009年起，成立了公司“员工互助基金”项目，旨在帮助遇到重大疾病、重大意外、重大灾害的员工家庭。截至2019年底，“员工互助基金”共资助106个员工家庭，发放互助基金294.9万元，极大程度上帮助了有困难的怡宝家庭，充分体现了怡宝一直倡导的“关爱互助、感恩成长”的价值理念。

华润物业徐州米兰花酒店保安部一名员工，丈夫下岗后做临时工，女儿智力障碍，儿子还处于就学阶段，生活非常困难。公司得知情况后帮助其向市总工会申办了特困职工待遇和金秋助学补助，帮助员工一家改善了生活。



华润怡宝安徽公司看望慰问困难员工及其家人

■ 建立基层员工诉求收集反馈机制

为不断深化与员工的沟通与交流、倾听员工意见、推动建设性意见及建议在公司内部落地，集团下属企业积极建立员工诉求收集渠道和反馈机制，以职代会收集员工建议、开展员工满意度调查、员工沟通会、员工建议信箱，进行走访调研等方式，畅通诉求收集渠道，及时了解基层诉求并反馈解决，为员工创造开放的工作环境。

∴ 华润微电子每个工厂以班组为单位，将每天召开的班前会作为员工信息反馈的重要渠道。通过每季度进行的“餐饮、住宿满意度调查”，及时获取员工意见和建议，持续提高餐饮、住宿质量和满意度；通过每周晨会，定期与员工分享、交流信息。

华润微电子定期
与基层员工
分享交流

华润武钢二医院
制订投诉管理等
相关制度

∴ 华润医疗武钢二院制订了“投诉管理制度”，规范接待与协调解决、回复员工诉求等员工投诉处理流程；制定“员工满意度调查制度”，每季度进行一次员工满意度调查，并将不同项目反馈至相应责任部门，敦促相应责任部门持续改进；制定“服务问题反馈群”，搭建回应及解决问题的平台。

我们的承诺

2019 年承诺

充分运用国有资本投资公司、双百工程等试点机会，落实《改革国有资本授权经营体制方案》，丰富激励手段，吸引、激励核心骨干人员。

关爱员工身心健康。一方面倡导员工充分利用公司配套的健身场地与设备，积极参与健身活动。另一方面逐步将 EAP 服务范围扩大至集团各主要业务板块，全面践行健康工作理念。

推动建立多层次全覆盖的互助关爱机制，积极组织联谊活动，将员工关怀切实落地。

2019 年践诺

华润集团 2019 年国有资本投资公司试点获批，旗下东阿阿胶、华润微电子获得“双百工程”试点；华润怡宝、太平洋咖啡作为“混合所有制”改革试点。

2019 年，华润全面开展 EAP 员工身心健康关爱项目“润心坊”，覆盖试点单位总人数逾 12,000 人，受益人群逾 12 万人。

集团及下属企业通过建立“互助基金”等长效帮扶专项基金，开展困难员工关爱活动。

2020 年承诺

推进上市公司股权激励工作以及非上市公司的员工持股工作。

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。

发挥线上功效，制定定期开展联谊活动的机制，全员参与，全员互动，增强融入感。

客户
责任

03

追求

卓越品质
缔造美好生活

理念与目标

引领商业进步，共创美好生活，是华润作为商业机构存在的意义和动机。作为一家多元化企业，华润的众多业务都与大众生活息息相关，我们致力于整合集团资源，深挖客户需求，拉近供需两侧的距离；我们关注社会和时代的变迁，以提供和创造更好的产品和服务为矢志追求，让产品和服务的创新回归人性需求本身，不断超越客户期望，创造客户价值，成为受大众信赖和喜爱的全球化企业。

SDGs 回应



提供优质产品服务，拉近供需两侧距离

华润的产品和服务线非常丰富，但同时面临业务分布广泛、区域差异性较大、市场环境变化快速、业务环节和监督环节管理复杂等挑战。面对消费者日益增长的物质文化生活需求，华润持续以客户和市场为导向，通过提升产品和服务可及性、坚持“高境界、高标准”的质量管理标准、继续做好客户和消费者权益维护，努力为客户提供安全、放心、创新的产品和服务，有效改善民生。

我们的绩效



客户满意度

%	2017	2018	2019
华润五丰	89.41	88	91
华润电力	/	91.8	95.2
华润置地（住宅）	75	83	86
华润置地（商业）	98.6	98.4	98.1
华润燃气	91	91.7	93.2
华润医药商业	99.03	99.23	98.81
华润双鹤	98.99	98.79	98.12
华润江中	95	97	99.4
华润医疗（门诊）	89.06	92.96	93.73
华润医疗（住院）	95.49	94.92	95.34
华润健康	97.06	98	97.65
华润银行	99.92	99.81	99
华润信托	100	100	93
华润化学材料	99.92	99.8	94.5
华润物业	92	92	94
华润环保	95.24	95.52	94.51

客户投诉反馈处理数占投诉数比重

%	2017	2018	2019
华润雪花	100	100	100
华润五丰	100	100	100
华润怡宝	100	100	100
华润万家	99.95	99.7	99.55
华润电力	/	100	100
华润置地（住宅）	98.5	93.5	98
华润置地（商业）	99.9	99.1	99.6
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	96	87	100
华润健康	100	100	100
华润医疗（门诊）	98.59	99.22	99.5
华润医疗（住院）	98.59	99.22	99.5
华润银行	100	100	100
华润信托	100	100	100
华润化学材料	100	100	100
华润物业	100	100	100
华润环保	84.86	84.71	85

提升产品和服务的可及性

华润所接触的客户多涉及 B、C 两端，数量多、范围广、组成多样。我们致力于通过用心发掘客户潜在需求，通过定制化服务、增值服务、客户关怀等方式，为客户带来更加便捷、优质的体验，提升现有资源的使用效率。



2019 年，华润万家积极探索新消费场景下新的消费者行为和消费习惯，深入落实新业态、新模式各项实践。

:: 线下业态创新优化。华润万家以提高门店竞争力为导向，以城市群特征匹配等调研结果为指引，聚焦顾客体验、服务效率、运营成本的平衡和优化等零售业本质领域，探索新业态的创新模式。2019 年创新业态“万家 MART”“万家 LiFE”“U 购 Select food”陆续开业，获得消费者和业界的一致好评。

:: 线上平台全面升级。为满足商圈消费者日益增长的线上业务服务需求，华润万家积极丰富完善线上消费场景，上线“华润万家 APP”，扩大线上平台的覆盖门店，有效增加了消费触点，提升消费粘性。截至 2019 年底超过 2,000 家门店接入线上平台。其中“饿了么”累计接入 2,000 余家门店，“美团外卖”累计接入 1,800 余家门店，“京东到家”累计接入 1,600 余家门店，“多点 MALL”在天津 4 家门店试点。



“万家 MART”作为万家大卖场业态的创新试点，强化“商品+服务”，围绕消费者的日常生活，以生鲜为中心辐射品类布局，营造社区集市的购物体验，门店前台工作人员使用移动端可以现场补货、盘点

本钢总医院以患者的就医需求作为医院服务改进的“指向标”，持续开展改善医疗服务活动，满足本溪市近郊及两县地区居民的就医诊疗需要。医院推出“门诊、病房一体化”管理模式，统一调配医疗资源，将优质技术力量前移，保证患者治疗全程的连续性、完整性，缩短患者的就诊等待时间，提高就医便利性。推出专业化门诊，确保高年资专家出诊，增加医生出诊频次，形成从患者预约门诊、院前评估、入住病房到全面康复评估的闭环管理模式。推出专家普通门诊，减轻患者医疗经济负担。设立肿瘤 MDT 门诊等特色门诊，满足患者多样化的就医需求。在中心门诊便民服务中心设立“新农合患者就诊绿色通道”，专人负责对新农合患者开展政策咨询、就诊陪检、出院后健康教育、随访等工作。开通 24 小时热线电话，随时接待新农合患者的咨询。医院还深入偏远乡村，开展健康教育、健康义诊活动，送医送药送健康到田间地头。

华润健康本钢总医院
开展改善医疗
服务活动



华润健康本钢总医院新农合就诊绿色通道

推行高标准质量管理体系

集团各利润中心严格落实傅育宁董事长“高境界·高标准”的指示要求，推动开展质量标准排查、完善和评审工作，制定严于国家、地方、行业的质量标准，持续加强标准提升建设，将企业质量标准牢牢把控在更为严格的定位上。

华润雪花以“严于国标、优于竞品、行业领先”为原则对质量内控标准进行优化，共修订标准 98 项，通过标准提升，推动下属 90 家工厂提高产品出厂质量。

华润三九对 113 个主要品种及其原辅料的内控标准进行梳理，确保各产品内控标准高于药典及行业标准；对于个别波动性比较大的指标，根据风险评估结果进行了特别加严，保证群众用药安全。

华润万家认真落实《关于开展质量提升行动的指导意见》中有关“加快培育发展团体标准”的要求，积极参与团体标准制定，参加广东省食品流通协会组织的《连锁商超食品进货查验记录规范》(T/GDFCA 001-2019)和《餐饮企业食品进货查验记录规范》(T/GDFCA 005-2019)团体标准制定，规范餐饮企业、连锁商超的日常经营。

华润银行完善全渠道服务标准，包含《珠海华润银行营业网点服务企业标准》《珠海华润银行网上银行服务企业标准》和《珠海华润银行电话渠道服务企业标准》，以更高的标准化服务助推业务发展。

积极运用新设备、新技术和新工艺，不断提质增效

集团各级企业积极应用新设备、新技术和新工艺，通过工艺和技术创新不断提质增效。

华润江中建立新产品沸腾造粒关键技术，将制粒和喷雾干燥有机结合；研发新产品保质保鲜关键技术，有效防止产品腐败氧化，突破改善胃肠道功能产品制造关键技术瓶颈，率先创制“养胃”系列健康产品并实现产业化。

华润雪花通过技术改良促进啤酒可持续消费，率先根据中国人的体质特征对醇酯比进行优化，成为中国啤酒行业第一家将醇酯比指标纳入管理体系的企业，有效解决了啤酒饮后上头的问题，使雪花啤酒更加符合中国人的口味和体质特征。

华润万家为近 800 辆物流配送车辆配置 GPS 设备，并为其中的冷链运输车辆加装温度监控设备，可实现对物流运输车辆动态实时监控和异常情况自动报警，提高食品在途运输的合规性和安全性。

华润燃气积极参与蓝天保卫战，加大投入开展农村煤改气工程，共开发用户约 100 万户，覆盖村庄 4,000 多个，对降低 PM2.5、改善环境空气质量起到积极作用，大力践行绿色消费理念。

完善主动售后服务体系，及时止损赔偿

华润致力于布局完善售后服务体系，并不断提升主动性和规范化，形成具有延续性销售作用的售后服务，建立良好的企业声誉和品牌形象。

华润医疗升级院后持续服务及评价反馈服务系统

华润医疗旗下医院以门诊、住院患者为主要服务对象，以院后持续服务和评价反馈为主要方式，开展关怀性随访和管理性随访，以提高患者满意度，增强患者忠诚度，提升医院服务管理水平。

2019年7月8日晚，深圳五丰客户“双茂公司”在生猪待宰过程中，其一头边猪被打烂了排骨和五花肉。客户第一时间向生产现场负责人投诉，公司立即通知品控部值班负责人前往协调处理，在调查了解后发现为打毛机出现故障所导致，现场与客户、生产部人员进行定损，确认共造成客户损失 4.3kg 排骨、7kg 五花肉。品控部现场负责人对全过程进行登记、由三方签字确认后，现场给予置换同等数量的排骨及五花肉。客户对处理结果表示满意，次日由品控部再上报 OA 审批。公司在处理客户投诉问题时，积极正面回应，快速反应、快速处理、快速赔付的处理方式赢得了客户的一致好评，保障了客户的合理需求和正当权益。

华润五丰积极回应负面事件



华润五丰积极处理客户投诉问题

维护消费者权益，保障公平交易

华润要求各下属企业严格遵守《消费者权益保护法》，全心全意为广大消费者提供尽可能完善周到的售前、售中及售后服务，监督指导下属企业在保障消费者安全权、自由选择权等基础权利的同时，积极开展各种活动，维护消费者公平交易、求教获知、监督批评等权利，让消费者权益保护落到实处。

保护知情权和自由选择权

华润置地为保护消费者知情权和自由选择权，促进消费者作出理智的消费决策和负责任消费，通过项目信息公示、价格信息公示等信息披露，以及工地开放日、交付预验收、参观成熟社区、精装修工艺及部件等活动，主动与客户沟通必要的信息，为消费者的理智消费决策作出参考。

开展项目信息和价格信息公示

于项目销售案场公示预售许可证、土地使用权、用地规划证、工程规划证、工程施工证、开发资质书、出让合同书、项目规划设计、红线内外不利因素提示、商品房销售管理办法等信息，向客户提供完整的项目信息；对各项收费标准进行审批、报备并对外公示。

对销售广告、宣传物料、样板间、沙盘信息、户型楼书、配套信息等进行规范，杜绝虚假宣传，警示客户潜在风险。

提供客户风险警示

严禁虚假或者引人误解的宣传

华润银行积极落实反假宣传精神，开展了多层次、多角度的宣传活动：在各网点张贴人民币票面特征的宣传海报，发放人民币防伪特征的宣传折页；全年开展社区、商区现金反假宣传活动 42 次，主动为公众宣讲人民币防伪鉴别技巧，传播人民币票面特征常识。截至报告期末，全行开展金融教育活动营业网点共计 83 个，集中宣教超 1,000 次，参与员工约 2,000 人次，受众消费者 10 万人，推送微博微信宣传软文 54 条。

保护信息安全和隐私

集团智能与信息化部牵头开展“华润集团态势感知建设项目”，在全集团范围部署网络安全态势感知平台。截至2019年12月底，华润集团态势感知建设项目一期顺利验收，在集团总部及15个利润中心部署态势感知探针65个，全集团网络空间安全态势画像逐步浮现。目前已经可以对全集团包括总部数据中心在内的约100个机房、超10,000台服务器进行“全天候全方位”监控，网络安全运营团队7*24小时值守，保护集团应用系统安全运行，保障消费者敏感数据不被泄露。

集团
层面

华润怡宝制定了全方位的信息安全管控措施，严格管理客户信息。通过对各业务系统信息加密、权限设置以及账号清理等措施，限制对涉及客户名称、地址、联系方式等关键信息的访问以及篡改行为；参与各信息系统安全评审，特别是涉及到终端、渠道用户个人隐私信息等各种PC端、移动端的应用和APP，均要求对数据收集、使用、传输及保存等流程的合规性、安全性进行评估，并提出合理意见；持续加大数据安全、信息系统安全、网络安全等方面的投入，从管理机制和技术上为客户信息安全保驾护航。

利润中心
层面

华润银行充分尊重金融消费者的个人金融信息安全权，采取系统权限管理、档案管理、借调阅管理等有效措施加强对个人金融信息的保护；同时，公司明令不得篡改、违法使用金融消费者个人金融信息，不得在违反法律法规、公司制度或未经金融消费者授权或同意的情况下向第三方提供个人金融信息。

维护公平交易

华润信托在营销各环节采取多种服务措施保障客户公平交易、自主选择的权利。在推介阶段，客户可自主选择或更换理财经理，确认是否认购；在营销“双录”环节，公司工作人员需进行再次确认。在产品存续期，客户可通过致电索取最新产品运作信息，也可以通过开通网查功能，自主查询产品信息。公司通过不断丰富服务手段和内容，充分保障客户公平交易、自主选择的权益。

倡导可持续消费

2019年，太平洋咖啡开展了系列节能降耗行动：主动倡导“减塑”行动，撤除店内吸管等塑料耗品自取服务，志愿加入由WWF发起的中国净塑企业联盟，并在所有分店全面推行木制搅拌棒，在60间指定分店试行甘蔗饮管并计划于2020年内在全线分店推行；如非特殊情况或客人要求，香港全线分店的食物订单中均不再提供即弃塑料餐具，调味区也将不再放置相关餐具，且不主动提供单据以减少纸张使用和节约能源；部分门店置放了咖啡隔热套回收箱，实施纸杯套回收循环再造；太平洋咖啡香港及海外与Ocean Recovery Alliance（ORA）合作推出咖啡杯盖回收计划，将已清洁的咖啡杯盖投入回收筒，即可享手调饮品免费升级优惠；与环保团体Green Glass Green Project 玻璃再生璀璨合作，设置湾仔东城大厦分店及中环摆花街分店玻璃樽收集点，推动环保物料循环再用。



提升客户满意度，不断超越客户期望

华润高度注重倾听客户的意见和建议，致力于提升和改进每一个经营环节。通过建立完善相关政策与制度、深入开展客户满意度调查、举办产品知识普及与客户培训、不断完善投诉争议处理机制，持续提升客户满意度，创造更大的社会价值。

完善客户关系管理政策与制度

华润电力以发售利益最大化为原则，落实《售电业务客户分级管理标准》《售电业务客户维护管理标准》，制定差异化售电策略，拓展售电业务，择优发展配网业务，为客户开发多能互补项目，提供用能解决方案；加强客户分级工作，开展客户拜访、客户维护，提升客户满意度，维系良好的客户关系。通过做好客户关怀，公司建立了全国性大客户、集团性客户管理微信群，搭建起沟通和交流平台，提升了沟通效率和服务水平。此外，公司还在节假日、时令节气等时间，利用106短信平台、公众号、服务号等，为客户送去问候和关爱。2019年，售电公司主要经营指标大幅增长，完成售电量878亿千瓦时，同比增长36%；客户数量达5,358家，同比增长90%。

开展产品知识普及与客户培训

中艺多年来积极推广“华夏文化·生活时尚·诚信关爱·质量保证·服务创新”的核心经营理念，为推广中国传统文化艺术精粹不遗余力。公司定期举办不同类型的鉴宝活动及讲座，以此帮助客户增加对不同宝石玉石的知识，识别购买风险。此外，中艺还注重加强对门店员工的专业培训，加强员工的专业知识和技能，让客户放心购买。



▲ 中艺定期举办不同类型的鉴宝活动及讲座

华润燃气秉承提供优质服务的同时，积极向客户宣传安全用气知识，包括燃气安全进校园、燃气安全进社区、工商安全用气讲座等，加深客户对安全使用燃气知识的了解，提高客户安全意识。在开展宣传时向用户宣传燃气具、长寿命软管等安全保障知识，使客户更加深入了解产品性能与特点。如：其下属沭阳公司积极开展“大手拉小手”燃气安全用气宣传进校园主题活动，通过孩子将安全用气知识传递到家长，再散播到社会；南京公司主动邀请工商业用户参加安全座谈会，通过燃气安全影像资料的播放以及专业人员的讲解，为工商业用户介绍了应对燃气事故的应急处理办法，时刻做到警钟长鸣。

开展客户满意度调查

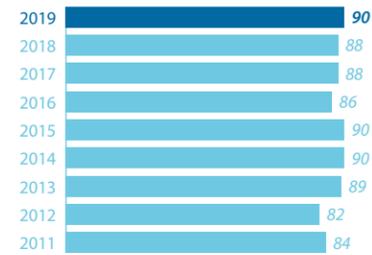
开展客户满意度调查是华润集团倾听客户需求、多角度了解客户反馈的重要方式，也是形成客户关系闭环管理的重要环节。

香港华润大厦

邀请独立第三方顾问公司进行客户满意度调查，连续五年都维持在 90 分或以上，2019 年总体满意度 92 分。细节的完善，提升了客户感知和评价。报告显示，基本满意客户比例有所增加，不满意客户比例继续保持为零。

泰国长春置地

2019 年客户满意度调查得分为 90 分，比 2018 年提升 2 分，特别是在客户服务及总体配套设施方面领先竞争对手，但在硬件设施（洗手间、空调系统、停车场）方面仍有改善空间。



酒店事业部

非常重视酒店客人在网评中的意见及建议，对每一条意见或建议均交由专人处理，并反馈到各相关部门进行跟进，以提升酒店的服务质量。2019 年，酒店事业部的客户满意度评分平均为 93.9 分，各酒店客户满意度评分如下：

酒店名称	满意度	酒店名称	满意度
香港木棉花	96.5	广州米兰花	100
北京木棉花	92	井冈山米兰花	100
白洋淀学院	95	珠海 2000 年大酒店	100
无锡木棉花	93	罗湖木棉花	99.55
小径湾木棉花	92.5	深圳湾木棉花	100
徐州米兰花	95	满意度平均分：93.9	

华润物业下属各单位通过开展客户满意度调查，有效提升服务品质

建立投诉和争议处理机制

华润视倾听客户投诉为改进服务管理的直接机会，一直以来高度重视客户投诉处理机制的建立与完善，努力通过提升客户投诉处理的效率和质量，持续提升客户满意度。

华润银行修订了《珠海华润银行投诉管理办法》（5.0版，2019年），重新修订投诉处理规范、投诉认定标准、申诉流程，增加投诉档案管理方面内容，完善投诉管理制度。在现有全国统一热线96588和消保举报电话的基础上，网点增加公布《珠海华润银行营业网点客户投诉处理流程图》并安装免拨电话，缩短客户的投诉处理环节，加快整体处理时效。通过全面优化客户投诉工单系统及工单报表系统，确保第一时间为客户有效解决反馈的意见建议，提高客户满意度。

华润银行 完善投诉管理

2019年度华润银行投诉处理情况统计

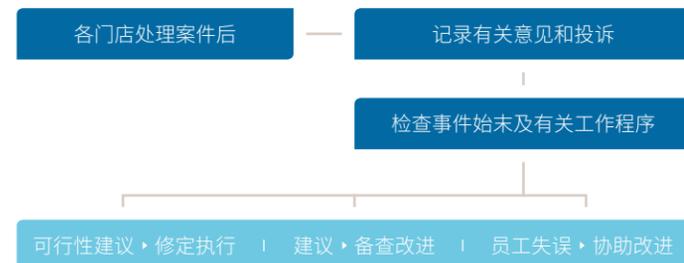
指标名称	单位	2019
受理客户总投诉量	笔	712
投诉处理结案率	%	99.44%
投诉处理24小时响应率	%	100%
投诉处理满意度	%	92.94%

华润雪花建立市场投诉 快速反应体系

2019年，华润雪花建立了市场投诉快速反应体系，及时跟踪全国统一400客户服务电话反馈信息，规范质量投诉补偿及改进管理要求，优化消费者不良体验反馈及处理流程。公司2019年推进了“消灭质量缺陷，降低质量投诉项目”，按照源头控制、中间消灭、风险可控、稳中求进的原则，制定生产链关键控制点，强化生产过程管控，杜绝生产环节中杂质酒的产生，提升客户满意度。

客户服务中心所有产品及服务的投诉均由专人接听及处理，并实时传递到对应区域人员。区域处理人员需于30分钟内与客户联系，预约时间地点现场受理，并且必须在3个工作日内向客户服务中心汇报投诉基本情况及处理结果以作妥善记录，保证服务质量提升。此外，客户服务中心还会进行有效的信息监控与数据统计，从多方面检讨生产、销售及表现，为管理层分析决策提供参考依据，使消费者获得更满意及安全的消费体验。

华润雪花市场投诉快速反应体系



注重创新发展，贡献更多社会价值

近年来，华润集团的年度管理主题基本都包涵了“创新”这一主题词，“创新”已经成为华润的一种文化。2019年，集团进一步强化创新发展战略的引领作用，通过搭建集团研发平台提升内生研发能力，聚焦新兴产业技术突破，持续推动转型创新，有效改善民生的同时，也致力于创造更大的社会价值。

持续完善创新体制机制

在集团发布的《华润科技创新指导意见》基础上，利润中心相继出台相关科技创新制度，例如《华润微电子有限公司技术发展项目贡献奖管理办法》《华润化学材料科技控股有限公司研发项目奖励办法》《华润医药创新研发管理办法》等；集团还对利润中心进行业务分类，设立了科技、制造业、商贸三类不同性质的行业科技创新指标体系；华润微电子、华润化学材料、华润燃气相继成立创新发展委员会及科协组织，完善创新部门的职责。

▼ 华润赛科研发人员正在认真进行试验





▲ 华润雪花“高速啤酒听装线高效运营保障体系研究与应用”项目通过科技成果鉴定，被认定能够有效降低员工劳动强度，明显改善工作环境；提升高速听装线效率，保证产品质量；大幅降低二氧化碳消耗量，在低碳环保等方面起到示范作用

创新工作亮点

■ 举办系列科技创新活动

2019年，华润大学面向粤港澳大湾区及香港青年创业者举办了“聚力大湾区”创新项目加速营，共招募项目超过150个，最终筛选出32个优质项目与华润产业进行对接；

持续举办内部产业创新加速营，2019年面向集团内部各单位，共征集创新项目109个，经过筛选入营项目34个，深度孵化项目15个，最终评选出10个优秀项目进行表彰与奖励；

联合科技部火炬中心、雄安集团举办“中国创新创业大赛-雄安绿色智慧城市专业赛”，并于华润之道16期毕业典礼进行优胜项目颁奖；

华润网络“童心堂-心脏监测”项目代表集团参加了2019年国资委举办的“熠星”创新创业大赛，并荣获二等奖；

深化外部合作，推动科学技术转化，助力集团业务转型创新发展，7月组织了“中国-以色列未来医疗独角兽项目路演”，有来自以色列6个优质生物医疗团队参与了本次路演，为到场的华润产业单位以及外部50多家机构投资者展示了以色列在生物医疗行业的最新技术进展。

■ 对接粤港澳大湾区优质创新资源

为有效推动大湾区双创资源的合作，华润科学技术研究院与德勤中国签署《粤港澳大湾区双创中心合作备忘录》。双方将发挥各自优势，对接粤港澳大湾区的优质创新资源、新兴技术与科技创新团队资源，共同开展创新工作坊、青年创业坊、创业辅导营和产业对接等系列活动，并联合华润创新股权投资基金，为德勤粤港澳大湾区双创中心孵化筛选产生优质科创项目进行投资、孵化和组织赋能。

■ 利润中心创新研发工作成效显著

技术研发

- **华润环保科技**大力发展膜技术、化工三废处理技术、智慧给排水、污泥综合利用、处置技术。
- **华润生命科学**积极开展精准医疗、生物技术、数字医疗研究。
- **华润水泥**聚焦水泥基石材改性与应用研究、煤炭催化技术开发、研究解决六价铬(Cr6+)重金属等相关研究。
- **华润电力**加强储能、氢能、智能热网、智能配网等领域研究。
- **华润医药**持续开展肿瘤、免疫、心血管类产品，重组蛋白、单抗类产品，以及中医药、创新药物、健康药物研发；其中江中致力于中药经典名方，双鹤致力于口服缓释制剂、吸入剂、注射乳剂，紫竹聚焦女性生殖健康领域，阿胶致力于药效及临床循证医学研究。
- **华润微电子**持续开展异质系统集成研发、SiC材料、12英寸Taiko工艺转Dummy Wafer工艺相关领域研究。
- **华润化学材料**聚焦PET泡沫材料、高气体阻隔聚酯材料、尼龙弹性体、高透高亮聚酯、高流动性聚酯、热塑性复合材料、钛系聚酯、rPET项目研发。
- **华润燃气**致力于智慧燃气、新能源（氢能）、多能互补相关领域研发。

华润江中中药制造现代化—固体制剂产业化关键技术研究及应用荣获国家科学技术进步奖二等奖



我们的承诺

2019 年承诺

充分发挥集团十三五战略“双擎两翼”中“+互联网”的作用，加快建立企业客户云，打通客户服务的线上线下载道，为客户提供高质量的多维度服务。

以客户需求和痛点为出发点，利用全球资源，引进境外好产品，为消费者提供更多更好的产品和服务，满足客户对美好生活的需求。

推动建立客户服务中心，采取线下、线上、电话等多渠道接受客户诉求，实现“统一后台受理，申诉流程公示”，有效提升回应客户诉求的透明度和效率，提升客户满意度。

进一步完善创新体制机制建设，加大科技创新投入，加快科技成果产业化。

2019 年践诺

集团信息化整体水平上升，ERP 基本覆盖主营业务；华润汇全面进入运营和推广阶段，“润出行”方便员工差旅预订和报销；万家、医药商业、燃气等单位积极打造线上消费场景，“华润通”进行大量尝试和有益探索。

集团积极获取国外好产品、好技术、好品牌，华润医药与印度及日本药企开展合作，华润微电子引进海外技术、华润创业引进海外品牌，丰富了国内消费者的产品和服务需求。

越来越多的下属企业通过建立完善客户关系管理政策与制度，深入开展客户满意度调查，举办产品知识普及与客户培训，不断完善投诉争议处理机制，客户满意度持续提升。

集团持续完善创新体制机制，在集团发布的《华润科技创新指导意见》基础上，利润中心相继出台相关科技创新制度，创新研发工作成效显著。

2020 年承诺

抓住新冠肺炎疫情带来的线上办公、线上消费、在线医疗、在线教育快速发展与普及的契机，理清集团“+互联网”的定位策略和发展目标。

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认知；强化申诉时效性，规范申诉问题的归集处理。

从制度、人才、资源、成果转化 4 个层面积极推动科技创新。

科技人才队伍建设及科研机制建设

∴ 华润微电子搭建行业科技人才专家库、工程硕士培训班。

∴ 华润医药新增研发人员，吸引高端技术研发人员。

∴ 华润化学材料加强人才队伍建设，引进高端人才。

∴ 华润微电子、华润化学材料、华润医药、华润水泥、华润燃气、华润创业分别推进所在单位创新研发机制建设。

引进外部技术，推动智能化、数字化建设

∴ 华润电力聚焦智能楼宇、智慧园区、综合能源项目，培育智慧能源核心能力。

∴ 华润水泥打造智能制造南宁试点，智慧库存福建大区试点推广，营销模式数字化。

∴ 华润燃气开展智能化应用建设，推动无锡公司打造全面智能化燃气企业；推进综合能源项目利用、智慧燃气、新能源（氢能）项目：陆丰船改气、加氢站试点、压差发电、燃气物联网云等项目。

∴ 华润化学材料加强智能数字化应用。

∴ 华润置地开展“运营+、客户+、产品+、员工+”，深化数字化体系建设。

∴ 华润创业打造数字化运营平台，构建商业化运营的利基产品，探索数字化、智能化创新。

∴ 华润金融致力于建设智慧金融平台。

坚持

绿色发展
共筑美好人居

理念与目标

华润坚信绿水青山就是金山银山，不断完善环境保护管理体系，科学有序调整产业结构，淘汰落后产能，积极创新和应用能源节约与生态环保先进技术，持续提高能源利用效率，减少资源消耗，降低污染物排放，在创造一流经营业绩的同时，不断降低对环境的影响，以低碳高效的运营模式提升绿色竞争力，助力打好、打赢污染防治攻坚战，推动企业经营与社会生态环境的和谐发展。

SDGs 回应



绿色发展，构建长效环保机制

华润集团主动实施绿色管理战略，坚持绿色生产经营，推动绿色转型发展，不断完善环境管理体系和责任追究制度，规范企业行为，致力于建立绿色发展的长效机制，并就新形势下集团加强生态环境保护工作进行专题研究部署，督促企业提升环保主体责任意识，自觉履行环境保护义务。

我们的绩效



完善环境管理体系

集团通过实践摸索与理念创新，不断完善生态环境保护管理体系，落实能源节约与生态环境保护目标责任，加强环境保护宣传，开展监督检查，严格事故事件责任考核，为保障能源节约与生态环境保护工作的有序开展奠定了良好基础。

集团积极落实国务院国资委等上级主管部门有关能源节约与生态环境保护的工作要求，确定各业务单元年度能源节约与生态环境保护目标，并由业务单元逐级分解至基层企业，加大能源节约与生态环境保护目标完成情况考核力度，评价结果纳入各业务单元年度业绩合同，有效推动能源节约与生态环境保护管理水平的不断提升。

增加节能环保投入

集团各级企业加大节能环保资金投入，积极推广应用先进能源节约与生态环境保护技术，通过节能环保新技术、新工艺的创新和应用，以及新设备升级和新材料使用，保障了节能环保指标目标的落实，推动节能环保工作取得实效。

2019 年，集团投入能源节约与生态环境保护资金 27.5 亿元，实施主要能源节约与生态环境保护项目 193 项，节能环保项目均达成预期目标。

提高清洁能源占比

在国家大力推进生态文明建设的新形势下，集团通过调整产业结构，拓展绿色环保产业，加快扩大新能源业务，关停低效燃煤小火电，提高清洁能源占比，积极应对气候变化，践行绿色低碳发展。

- 2019年集团发电厂的运营权益装机容量为4,039.2万千瓦，其中风电、水电、光伏等运营权益装机容量共占比23.3%，较2018年底提升3.2个百分点。

2019年底

华润电力加速开发建设以风电为主的清洁能源，2019年新投产风电187.1万千瓦。**风电运营权益装机容量达868.7万千瓦**，在建风电容量为380.9万千瓦；

光伏运营权益装机容量45.3万千瓦，在建光伏容量为9.8万千瓦；

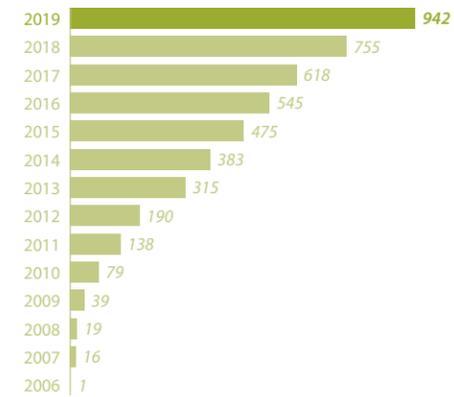
水电运营权益装机容量28万千瓦，在建水电权益装机容量10.7万千瓦。

▼ 华润电力河北祥丰风电场



清洁能源权益装机容量

万千瓦



绿色经营，助推企业生态发展

华润集团践行绿色经营理念，将绿色发展融入集团发展战略，贯穿到各级企业生产和经营管理过程中。通过实施能源节约与生态环境保护项目，不断提升能源利用效率，降低污染物排放量；通过开展绿色采购，将环保理念推广至相关方，推动合作伙伴共同保护环境，实现绿色经营。2019年，集团未发生一般及以上环境事件。

提高能源利用效率

集团通过调整产业结构、实施技术改造等措施，努力提升能源利用效率，减少资源消耗。2019年，集团万元产值可比价综合能耗、万元营业收入可比价综合能耗、万元增加值可比价综合能耗同比2018年分别下降2.48%、5.81%、5.34%，能源利用效率持续提升。“十三五”以来，累计节能397.65万吨标准煤。

- 华润电力投资18.6亿元，对燃煤机组实施汽轮机通流改造、超低排放改造和煤场全封闭改造等，提高能源利用率，降低环境影响，促进环境恢复，与生态环境和谐共生。

- 华润水泥各基地生产线均配置了余热发电机组，促进资源高效利用。2019年，华润水泥实现并网电量约21亿千瓦时，相当于节约25.8万吨标准煤，减少二氧化碳排放70.96万吨。

- 华润雪花啤酒26家工厂建设了废水沼气利用系统，利用啤酒废水产生沼气，沼气燃烧生产蒸汽供热；2019年，共回收利用沼气约645万立方米，产生蒸汽7.57万吨，节约标准煤7,237吨，减排二氧化碳1.8万吨；通过实施浓水回收、优化清洗流程等节水项目，单位产品水耗下降5%，节约用水54万吨。

华润雪花秦皇岛啤酒工厂沼气回收利用系统



降低污染物排放

集团积极组织各级企业实施能源节约与生态环境保护项目，应用环境保护先进技术，升级治污设施，加强运行维护管理，持续减少污染物排放。2019年，二氧化硫排放总量、氮氧化物排放总量、化学需氧量排放总量和氨氮排放总量同比2018年分别减少15.58%、10.78%、12.18%和10.73%，污染防治效果显著。

∴ **华润电力**实施燃煤机组超低排放改造，截至2019年底，共有3,438万千瓦容量可控装机的煤电机组实现超低排放，约占附属燃煤电厂可控装机容量的98.1%，大幅削减了二氧化硫、氮氧化物和烟尘的排放。

▲ 2019年华润水泥共处置工业废渣
2,090.36
万吨

∴ **华润水泥**持续开展如何提升工业废渣在水泥生产中的应用相关研究，以实现“变废为宝”的资源高效综合利用，有效消纳脱硫石膏、磷石膏、粉煤灰、湿煤渣、炉底渣和矿渣等，2019年共处置工业废渣2,090.36万吨。

协同处置社会废弃物

集团电力和水泥业务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”，推动企业环保转型。

∴ **华润电力**开展城市垃圾污泥掺烧、生物质耦合发电等创新实践，在改善环境的同时，实现降低煤耗和拓展发展空间；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、中药药渣等协同处置，2019年共计处置市政污泥77.42万吨、药渣2.69万吨、大理石浆液15.5万吨，契合社会发展需求，企业增效和环境治理实现双赢。

∴ **华润水泥**推广生活垃圾、城市污泥处置和工业危险废弃物处置技术，共建成生活垃圾、市政污泥、危险废物协同处置项目8个，总处置能力125万吨/年，其中生活垃圾51万吨/年，市政污泥71万吨/年，危险废弃物3万吨/年；2019年

处置生活垃圾18.93万吨，市政污泥52.71万吨，危险废弃物7,200吨，有效解决了固体废弃物处置占用土地和二次污染的难题。

∴ **广西贺州华润循环经济产业园**电厂、水泥厂和啤酒厂相互协同，在回收利用工厂废弃物的基础上，打造“社会大循环”，消纳地方石灰石废浆和工业废弃物，2019年处理石灰石废浆15.5万吨、工业废渣170.25万吨，节约用水1.51万吨。

注重生态保护

集团所属企业在项目建设中重视保护当地生态环境，严格执行环境保护“三同时”制度，即建设项目中治污设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投入，科学制定施工方案，并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的和谐共生。

∴ **华润电力**南康清田风电场因地制宜采取挂网客土喷播、种植攀爬类植物、优选乡土植被、设置试验区等方式确保复绿效果，复绿植被成活率达98%以上，建设施工临时用地100%复绿，取得了较好社会效益和生态效益。

▼ 华润电力南康清田风电场边坡复绿



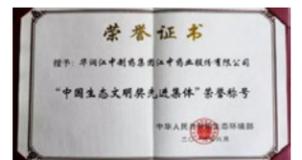
▲ 华润电力内蒙古东豪风电场与环境和谐共生

∴ **华润水泥**将矿山恢复纳入公司生产运营及长期发展规划，矿区采用无废或少废工艺，基本无废水排放，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；截至2019年底，华润水泥27个水泥、熟料生产基地中共有13个基地的16座矿山被列入省级或自治区级绿色矿山名单，其中7个基地的8座矿山通过了国家级绿色矿山遴选。

∴ **华润江中**整体生态大环境走在全国前列，率先淘汰燃煤锅炉，将净化的工业废水用于生态景观；建成智能制造中药提取生产智造线，节能效率达60%以上；独特的“江中除尘法”更使空气质量完全达到标准要求，公司荣获第二届中国生态文明奖先进集体荣誉称号。



▲ 华润江中药谷俯视图



▲ 华润江中荣获“中国生态文明奖先进集体”称号

构建绿色供应链

集团各级企业实施绿色采购、绿色包装及绿色运输，向供应商传递绿色可持续发展理念，带动合作伙伴共同履行生态环境保护责任。



发展绿色建筑

华润置地将绿色、环保、节能高效融入建筑开发过程，推广新产品新技术，推动产品高品质和绿色化。2019年，华润置地69个项目获得绿色建筑认证，绿色建筑认证的建筑总面积达到1,057.37万平方米，其中一星级绿色建筑497万平方米、二星级绿色建筑554万平方米、三星级绿色建筑6万平方米；同时，华润置地发力装配式建筑，截至2019年末，在全国部署113个装配式建筑项目，装配式建筑总面积达到1,744.42万平方米。

推动产业转型升级

集团纺织业务转型为环保水务，成立华润环保水务有限公司，开展污水处理、中水回用等服务，并加强同集团电力、啤酒和医药业务的协同。其中，与华润电力菏泽电厂合作投运污泥耦合发电项目，对菏泽市城区内污水厂生产的污泥及企业产生的污泥进行焚烧处置，每天可处置污泥200吨。

华润环保战略屋



绿色办公，培养低碳行为习惯

华润集团各级企业积极践行绿色办公文化，鼓励员工增强责任意识和环保意识，从细节入手，节约用电、用水，并推行无纸化办公，加强节能环保宣传，营造绿色办公的良好氛围，培养员工绿色低碳的办公、生活习惯。

推行无纸化办公

集团持续推进一站式办公平台“润工作”APP的深化应用。丰富移动化业务场景，包括移动审批、移动打卡、移动报税、移动报账、移动出行等。截至2019年末，近30万在职员工使用“润工作”，日均活跃用户约5万人；“润工作”应用中心累计集成接入集团管理和业务信息化系统139个，大量办公场景全部实现无纸化，其中“润工作”审批中心累计审批单据量近1,500万单。



▲ 集团“润工作”APP平台

推行远程办公

集团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了高效、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，有效提高办公效率，节约通勤时间和成本。2019年集团共召开视频会议9万余场，合计时长超过15万小时。



加强节能环保宣传

集团各级企业利用宣传栏等传统形式，以及互联网等新媒体方式，宣传绿色节能、低碳环保知识，传播集团绿色发展理念和节能环保成效。通过视听、行全方位宣传，增强员工资源忧患意识和环保意识，营造节能环保的浓厚氛围；通过开展节能宣传周和世界环境日活动，倡导公共交通、绿色出行，垃圾分类，提高员工资源节约意识，引导员工关爱大自然，从日常工作和生活细微处推动全员参与环保活动，致力于做生态环境保护的践行者和宣传者。



我们的承诺

2019年承诺	2019年践诺	2020年承诺
提高清洁能源占比，加强集团内不同业务的环保协同，实现可持续发展。	2019年，集团清洁能源权益装机容量持续攀升，可再生能源权益装机容量同比2018年增加27%；集团环保业务精准发力，协同电力开展菏泽电厂污泥耦合发电项目、协同三九处置枣庄工厂废药渣、协同雪花啤酒代运维烟台啤酒厂污水治理。	持续提升清洁能源占比，推动企业绿色、可持续发展。
推广废弃物协同处置项目，促进社会废弃物资源化利用，助力城市绿色低碳循环发展。	2019年，集团15家电厂和8家水泥工厂具备协同处置社会废弃物的能力，共处置市政污泥130.13万吨、生活垃圾18.93万吨、危险废弃物3.41万吨。	扩大废弃物协同处置项目，缓解城市环境治理压力，做社会发展的城市共生体。
加大能源节约与生态环境保护投入，实施节能环保项目，持续提升能效和降低环境影响。	2019年，集团投入27.5亿元实施能源节约与生态环境保护项目；万元产值能耗、万元营业收入能耗、万元增加值能耗以及二氧化硫、氮氧化物、化学需氧量和氨氮等污染物排放量较2018年均有所下降。	增加能源节约与生态环境保护投入，开展节能环保项目，提高资源利用率和减少环境影响。

自2020年新冠肺炎疫情暴发以来，通过集团自主开发的远程办公平台Rmeet开展工作已成为常态。图为2020年4月24日，集团召开2020年经理人年会视频会议现场，全体集团领导、外部董事、集团各部室、战略业务单元和一级利润中心的1,000多位经理人，通过Rmeet及全国120多个分会场连线参加了会议。

华润置地倡议“地球一小时”活动

伙伴
责任

05

携手
一路同行
共促美好成长

理念与目标

面对百年未有之大变局，华润始终保持与合作伙伴共成长的理念，加强战略共享机制及平台建设，积极与政府、企业、科研单位等开展合作，实现共同发展；促进公平竞争，积极向行业输出经验和智慧，实现良性竞争中的合作共赢；建立供应链反腐败机制，向供应链推广华润社会责任理念要求，提升供应链竞争力；加强舆情管理，促进媒体合作，坦诚回应负面舆情事件，提升运营透明度。由此承担更重的责任，发挥更大的影响力，打造互利共赢的生态圈。

SDGs 回应



我们的绩效



2019 年集团领导接待
来访代表团

80
个

其中国家部委及省级

16
个



签署省级战略合作协议

3
个

集团设立区域工委的省份达

25
个



2019 年集团五大业务领域
举办公众开放日活动的
企业超过

100
家



集团官微关注粉丝量突破

23
万人

累计推送图文

168
条



阅读量超过

360
万



开展战略合作，实现互惠共赢

一直以来，华润集团秉持互利共赢的合作理念，积极加强与政府、企业、科研单位、学术机构等战略伙伴的沟通、交流与合作，搭建能够充分发挥各方资源和优势的合作平台，促进双方共同发展。

战略共享机制及平台

通过集团高层领导走访各级政府、邀请各地方政府代表团考察访问集团总部等多种方式，华润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，切实为集团战略的顶层设计打好基础；通过对外交流，不断加强与企业、学术机构之间的战略合作，融汇商业智慧，共筑良好商业生态。

政府合作

集团致力于构建良好的政企关系，通过推动交流互访，深化战略合作，夯实集团业务发展的功能，提升华润对外形象。2019 年，集团接待主要来访代表团 80 个，其中国家部委及省级 16（10 省）个、地市 / 厅局 48 个，企业机构 16 个；组织拜访调研 30 多场次，涉及 19 个省份；签署省级战略合作协议 3 个（河北、辽宁、上海）、市级战略合作协议 5 个（丽水、兰州、沈阳、嘉兴、贺州）。其间参与了长三角一体化战略、新时期西部大开发、粤港澳大湾区建设、支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区、长江经济带战略和中部崛起，与长江经济带及中部六省领导开展高层互访。



2019 年 12 月 5 日，集团傅育宁董事长、王祥明总经理在深圳总部会见到访的陕西省委常委、西安市委书记王浩，就进一步加强在消费升级和大健康、城市综合体、能源服务等领域的合作进行了友好会谈，达成广泛共识。



2019年4月1日，集团傅育宁董事长、王祥明总经理在新希望集团刘永好董事长陪同下，考察了新希望集团旗下四川新网银行和金融科技子公司，就加强多领域战略合作进行了座谈交流，并共同出席了华润集团与新希望集团战略合作签约仪式

企业合作

集团高度重视对外合作交流，通过推动资源获取助力企业发展。在科创资源获取方面，集团与香港理工大学、清华大学、中科院等高等院校和科研机构开展战略合作，同时与 IMEC、ST、新加坡科创局（ASTAR）等国际知名科技机构深入交流，探索科研创新合作机会。在金融资源获取方面，集团与光大集团完成战略合作协议签署；与新希望集团、太平保险、中国人寿、农业银行、工商银行等外部金融企业或机构商讨战略合作相关事项落地。在医疗资源获取方面，集团完成与中船集团战略合作协议签署，并开始参与中船下属医疗机构改革等合作事项；与航天科技推进战略合作相关事宜，重点对接其下属医疗机构改革事项。

产学研合作平台

2019年，集团将华润大学列为集团直属教育科研机构，打造“产、学、研、用”一体化的开放式创新平台；成立华润科学技术研究院，并与深圳清华大学研究院共建联合研究院，每年向其投入2亿研发经费，支持利润中心研发；在港发起成立华润商学院，加强科技创新人才培养。



- ❖ 集团下属科技公司润联科技与清华大学联合成立智能制造联合实验室，建立实习生就业实践基地；
- ❖ 华润健康、华润医疗与山东第一医科大学签署战略合作协议，探索在医养健康领域实现全面深入合作。

2019年6月21日，华润科学技术研究院-深圳清华大学研究院联合研究院正式揭牌成立

开展公平竞争，维护行业良性发展

集团一贯要求下属企业遵守竞争法规，开展公平竞争获取竞争优势地位，营造行业发展的良好生态。

开展反不正当竞争

华润怡宝严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，积极开展内部反不正当竞争倡议活动，通过法律风险排查，对合同中的反不正当竞争条款进行完善，杜绝不正当竞争行为。

华润医药商业持续对相关下属利润中心的关联交易行为进行管理和检查，规范关联交易行为。同时，针对外部环境的变化，主动采取避险措施，开展虚假贸易业务排查与反不正当竞争及合规宣传，提高企业防范法律风险能力。

2019年，华润电力以市场定价方式的售电量占附属电厂总售电量的66%，其中附属电厂参与直接交易的售电量（包括双边长协和竞价上网）占比55%。

尊重和保护知识产权

2019年，华润集团持续推动全集团软件正版化及国产化工作，防范非法软件导致的安全风险。一方面，持续夯实全集团软件正版化工作、有效规避法律风险、降低采购成本；另一方面，集团对软件正版化工作提出了具体要求，要求集团及下属利润中心形成遵纪守法、诚信经营、保护知识产权、使用正版软件的良好氛围。

华润电力成立创新发展和知识产权委员会，负责向华润电力董事会提供对新兴产业、创新投资及知识产权等方面的建议，为董事会决策提供有效参考。

推动供应链履责，打造负责任的行业生态

华润将环境保护、安全生产、保障员工权益、诚信合规等方面的理念和要求融入招标采购和合同条款签署全过程，确保企业对所有的交易行为负责。各利润中心积极推进相关制度落地，促进供应商共同履行各项社会责任。

倡导合规经营，促进价值认同

集团一贯要求下属企业遵守竞争规则，诚信经营，公平竞争，积极参加行业组织，参与制定行业标准，构建积极健康的行业平台，形成价值认同。

∴ **华润雪花**与原材料及辅材等大宗物资供应商签订《质量承诺书》和“阳光承诺”，确保供应物资质量稳定，实现“行业领先的国际化酿酒企业”的核心愿景。

∴ **华润电力**制订《廉洁从业准则》，明确规范公司在招标过程中，必须维护公平竞争、遵守回避制度、履行招标信息保密制度，并设置投诉质疑的通道，坚决抵制不正当竞争行为。

建立日常管理机制，促进共同履责

共创共赢是华润对供应商管理的目标，集团鼓励下属企业与供应商建立有效的社会责任绩效考核与沟通机制，引导供应商主动履责，促进共同成长。

∴ **华润怡宝**加强供应商审查力度，实施供应商巡查机制，从供应商的现场管理、质量控制、安全生产等多方面进行现场审查，现场与供应商讨论改善要点并出具整改计划表，2019年供应商整改完成率达到92.7%。

∧ 2019年供应商整改完成率达到

92.7%

∴ **华润雪花**制订了《供应商质量与食品安全延伸管理办法》与《供应商质量与食品安全综合评价规范》，采用飞行抽检方式，对供应商的质量、食品安全等社会责任履行情况进行监督、审核、管理。2019年现场考察认证供应商总计12家，达到合格标准的供应商数量为10家，未合格供应商2家，不合格率为16.7%。

∧ 2019年现场考察认证供应商总计

12家

维护供应商基本权益，帮助供应商成长

∴ **华润燃气**强调以诚信为基石，倡导契约精神，通过“双向互评”制度，组织合作供应商对华润燃气成员企业进行评价监督，供应商可以反馈华润燃气成员公司的付款及履约情况，华润燃气总部也积极督促成员企业及时支付货款。

∴ **华润江中**采购部门积极推进供应商管理，一方面对供应商进行现场检查，帮扶供应商提升管理水平；另一方面以江中质量保证体系为标准，降低质量异常的发生率，控制成本。同时，每年都不定期到供应商现场召开质量讨论会，分析质量问题出现的原因，讨论解决的办法，输出江中质量管理经验。

∴ **华润雪花**定期开展供应商质量培训工作，加强现场质量审核，强化质量意识，提升供应商质量保障能力。2019年华润雪花对4家供应商进行了质量培训，对麦芽等十类大宗物资供应商进行现场质量审核459次，发现供应商质量问题2,300余项，后期供应商质量整改软硬件投入近1,500万元，有效地支持了供应商产品质量保障能力的提升。

倡导诚信经营，惩治商业舞弊

集团继续加大对供应链重点环节的审计监督力度，对各类违反国家法律法规和华润诚信文化行为保持“零容忍”。在有效推动净化商业环境的同时，持续促进各级单位完善组织、健全制度、加强信息化管控和人员专业能力建设、严肃问责处理等，从而提升供应链管理规范化水平。

∴ **华润雪花**在“阳光承诺”廉洁从业的基础上，新增加供应商应该承担的环保、用工等社会责任的承诺，要求在签订合同及考察认证供应商前必须同供应商签署“阳光承诺”等商业道德准则，同时参加考察认证的人员必须签署“廉洁守则”。如供应商在合作过程中发生严重违规违纪行为，会将其列入不合作供应商，五年内禁止合作。

∴ **华润医疗**针对具体的物资采购类型及其特点，分别制订了适用于药品采购和医用设备及耗材的廉洁保证协议，要求在与供应商签署购销合同的同时，签署相关的廉洁保证协议。这一做法有效促使华润医疗与供应商之间合法、公平的商业关系，避免了出现商业贿赂等不正当竞争行为。

增进媒体关系，加强信息披露

2019年，华润集团整体舆情关注度进一步提升，全年网络舆情信息约69.1万篇，较上年增加29.8%，整体舆情意识及应对能力均有所提升，整体舆情环境较平稳。

品牌管理

2019年，华润持续加大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。开展品牌建设管理项目，对各业务单元的品牌管理工作进行系统性调研，并形成了《华润集团品牌建设管理办法》。

■ 加强正面传播，提升品牌影响力

在中华人民共和国成立70周年之际，集团及旗下利润中心加大主动传播力度，正面信息持续增加。新中国成立70周年、多家企业开展公众开放日活动、集团入选世界品牌500强、华润微电子上市、华润置地管理层调整等新闻成为境内外媒体关注的话题。

集团主动加强了正面传播，通过与主流媒体积极友好交流，主动加强与内地、香港及境外主流权威媒体、主流财经媒体、新媒体、自媒体等形成习惯性交流，通过各种渠道、技术和平台，以多种形式对外讲好华润故事，传播正能量。

∴ 2019年，结合“有华润 多美好”的年度品牌传播主题，集团一方面通过系列活动邀请媒体积极参与、采访；另一方面充分运用社交媒体，主动策划专题，通过原创策划、不同形式的展示方式，讲好华润故事，展示良好形象，持续提升华润的好感度。

∴ 2019年，集团首次开设了海外社交媒体（Facebook 和 Instagram），透过国际化的语言和表现形式对海外受众讲好“华润故事”，传播正面的企业形象。集团官方微信号“华润”尝试媒体化运营，增加原创内容占比，开拓体验类测评、短视频和手绘漫画等多种创意形式，在覆盖业务资讯和产品服务的基础上，将“有华润 多美好”的品牌主题以及《润物耕心》大型文献纪录片、华润之歌等作品进行专题化推广，对外持续提升企业品牌的熟悉度和美誉度，对内增加员工归属感和凝聚力。

■ 华润集团首支形象广告

2019年，集团推出了“有华润 多美好”的年度传播主题，线上联动19家利润中心共81个社交媒体账号，线下35个购物中心进行传播；对外通过主流媒体、社交平台、KOL、硬广等渠道进行传播，全年品牌总曝光量达8亿次，腾讯单平台广告片播放量超310万次，微信各大KOL阅读量超350万次，硬广总曝光量超6.5亿次，逐步将“有华润 多美好”的理念逐步深入人心，全面提升华润企业品牌的知名度和美誉度。



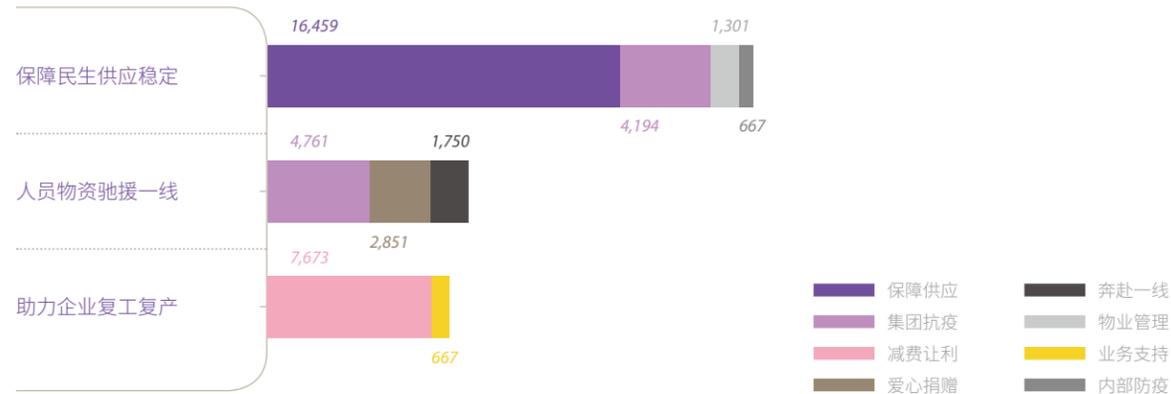
■ 抗击新冠肺炎疫情专题报道

2020年1月，新型冠状病毒肺炎疫情来势汹汹，集团积极抗疫、全力组织复工复产，保障民生供应和经济发展，涌现出一批先进集体和典型事迹。

新冠疫情暴发后，集团上下广泛动员，对外主动加强舆论引导，第一时间披露抗疫资讯，一方面主动收集整理旗下企业抗疫素材和新闻线索，全方位覆盖从前线的医院、物流配送到后方的药品生产、民生物资供应、重大项目建设等情况，向社会各界传递了华润积极防疫、坚持抗疫的正能量。另一方面，集团利用自身新媒体平台，对内地、香港以及海外积极发声，主动策划专题，在集团官微和海外社交媒体连续追踪报道，传播了积极正面的企业形象。

华润集团疫情防控措施媒体关注主要类别分布

篇



自2020年1月20日至4月15日，涉及华润集团疫情防控举措的网络信息共计84,709篇，其中新闻报道52,056篇，自媒体32,653篇。

集团官微自1月22日推送首条抗疫专题至4月15日，已累计发送抗疫消息及报道共67篇，总阅读量近113万。

自2月1日至4月15日，集团海外社交媒体（Facebook和Instagram）累计推送41条抗疫相关贴文，覆盖全球188万人，贴文互动量超过100万次。



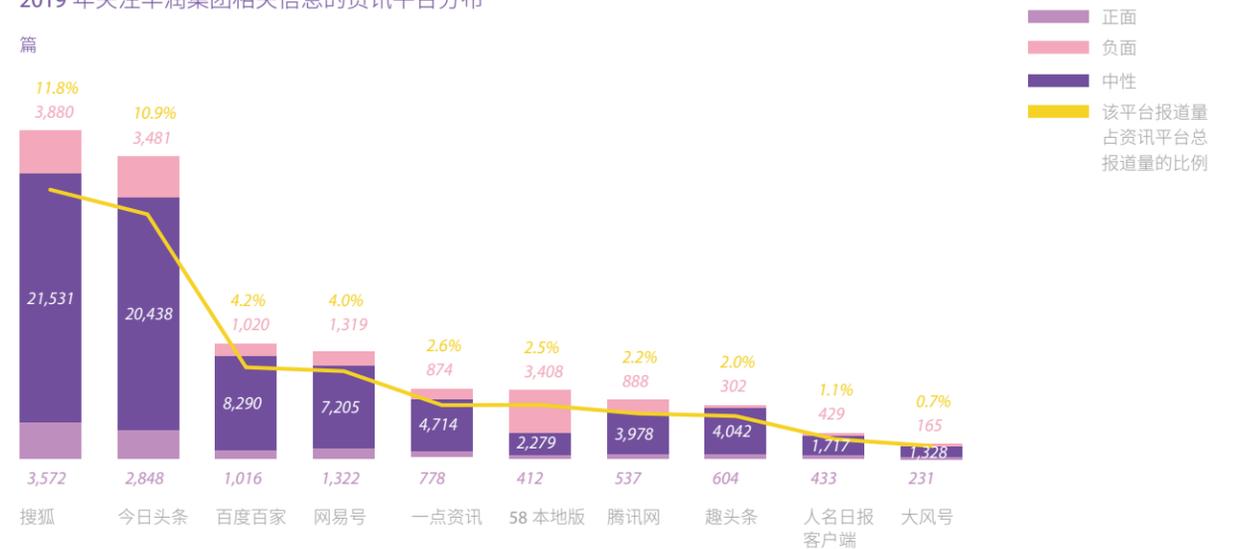
Facebook 疫情报道

舆情管理，回应社会关切

2019年，因地产、消费品、大健康等领域受关注度逐年增加，负面信息量相应增加，集团全年负面信息约2.9万篇，占比12.2%，负面信息量较去年增加0.3%。负面舆情对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认识不到位、重视程度不足、践行存在缺陷等问题。

2019年关注华润集团相关信息的资讯平台分布

篇



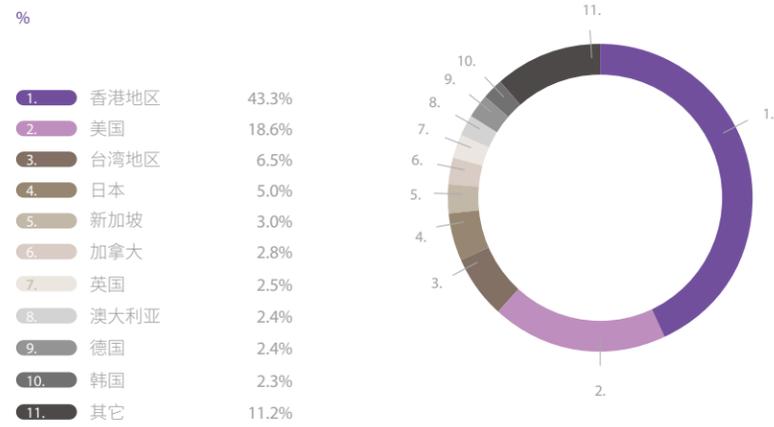
集团根据当下媒体最新特点及发展趋势，动态更新《华润集团舆情监测体系》，加强华润集团及旗下企业对企业声誉、内部管理等多维度的维护意识及提升舆情应对能力。

携手媒体，建立良性互动

华润集团一贯秉承“诚信、开放、尊重”的原则与媒体交流互动，以尊重新闻规律，符合市场规律的准则陈述事实、表达立场。2019年，集团加强主动传播，与传统媒体、新媒体、自媒体及境外媒体建立了多层次的良性互动，持续拓展华润的媒体朋友圈。

2019年，华润集团傅育宁董事长全年接受近20家媒体采访，相关报道1,200余篇。

2019 年华润集团境外媒体来源分布



- 人民日报《华润：要干就干出个样子》
- 澎湃新闻《深耕人才与科技创新，华润坚定看好粤港澳大湾区发展》
- 人民政协报《以奋斗者的名义：华润与粤港澳大湾区共成长》
- 人民日报 傅育宁署名文章《民生领域国有企业当有新作为》

加强国际交流，讲好中国故事

2019 年 4 月由人民日报社牵头发起“一带一路”新闻合作联盟 94 个国家的 194 家媒体分赴陕西、浙江、贵州、广东等地进行实地采访调研，了解“一带一路”时代内涵，感受中国发展成就，探讨媒体融合的路径举措。



2019 年 9 月 25 日“一带一路”新闻合作联盟访学班成员在广州华润万家 Ole 体验自助扫码购物等数字化应用购物场景



现场观摩沟通华润电力广州热电厂在清洁能源、环保升级等方面的经营管理经验

我们的承诺

2019 年承诺

进一步加强战略共享机制及平台建设，深化与政府、企业、科研单位等的战略合作，推动项目落地。

坚持深化与外部先进技术的合作，致力于实现在中国市场建立中国标准和核心技术。

进一步明晰伙伴责任主管部门的职责定位，细化分解责任，加强供应链反腐能力建设；有效发起合作伙伴倡议行动，持续推动供应商承担社会责任。

进一步加强舆情应对能力，认真倾听各界诉求，以舆情监测为导向，查找履责缺失。

2019 年践诺

华润大学被列为集团直属教育科研机构，成为集团“产、学、研、用”一体化开放式创新平台；成立华润商学院、华润科学技术研究院-深圳清华大学研究院联合研究院，创新平台及体制机制得以进一步完善。

在科创资源获取方面，集团积极与香港理工大学、清华大学、中科院等高等院校和科研机构，以及 IMEC、ST、新加坡科创局（ASTAR）等国际知名科技机构开展战略合作及深入交流，探索科研创新合作机会；集团还聚焦创新驱动高质量发展，将生命科学、微电子、环保科技、化学新材料确定为集团战略新兴产业，并新设立生命科学、环保科技两家直属企业。

越来越多的利润中心开始重视供应链管理，通过主动发起行业倡议、强制推行行业标准并进行定期考核、加大对商业腐败的惩治力度，带动供应商切实承担起社会责任。

更新了《华润集团负面舆情信息通报工作指引》等相关制度指引，加强舆情管理工作职能线管理，重视各利润中心舆情意识培养及专业能力培训，并协助置地等利润中心进行了舆情管理培训。

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。

公共
责任

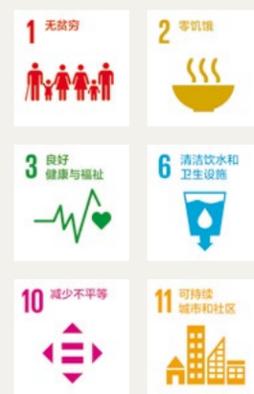
06

营造
和谐氛围
贡献美好力量

理念与目标

“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。”随着我国经济发展进入新常态，在保持经济平稳健康发展的同时实现就业稳定、民生改善、文化繁荣和生态良好，离不开企业对社会责任的切实履行。华润积极响应国家政策，参与三大攻坚战；依法纳税，努力回报社会；持续改善生产环境，提升安全管理水平；致力于加强社区沟通，构建美好生活。

SDGs 回应



我们的绩效

2019 年集团利税总额

1,010

亿元



集团对外捐赠数据统计

捐赠收入

元



捐赠支出

元



2019 年集团扶贫专项资金投入

170,848,923.58

元



直接受益农户

3,036

户



11,463

人

辐射带动超过

35

万人脱贫致富奔小康



截至 2020 年 3 月底

集团及其下属各利润中心累计向抗击新冠肺炎疫情捐款捐物金额达

10,674.6

万元

其中捐款

8,409.96

万元

捐物折合

2,264.64

万元

安全生产数据统计

	千人死亡率 (%)	应急演练次数 (次)	安全生产投入 (亿元)	注册安全工程师 (人)	员工培训 (万学时)	相关方培训 (万学时)
2019	0.0095	34,064	13.5	1,711	569.3	293.7
2018	0.0024	31,358	15.1	1,610	555.3	282.3
2017	0.014	29,113	13.3	1,464	511.5	217.4

支持政府施政，促进大湾区发展

在新时代背景下，作为植根香港、与香港共同成长的中资企业，华润持续支持政府施政，肩负起建设粤港澳大湾区的新使命。从维护香港繁荣稳定的大局出发，立足于发挥自身优势，抓住时代发展机遇，重点推进“引领未来美好生活方式、聚焦高新科技产业、打造两地融合生态圈”三项发展战略，促进两地融合发展；加大香港业务重塑力度，成为维护香港繁荣稳定和落实“一国两制”的坚定力量。

以香港民生行业为抓手，重塑在港业务

集团提出了重塑香港业务的战略和工作思路，推动成立了“香港房地产基金”“亚洲食品增长基金”等民生基金，调动香港与海外资本，发挥资本运作优势；业务层面，华润五丰续约上水屠房，华润物业瑞吉酒店开业等，使集团在港业务规模不断扩大。截至 2019 年末，集团在港总资产上升至 830 亿港元，较上年增长 3%。

华润通过组建重点项目小组，积极参与香港重要民生行业，为集团重塑香港业务提供了重要抓手。截至 2019 年底，集团在粤港澳大湾区的资产规模达 8,962 亿港元，较 2018 年底增长了约 17%；实现销售收入近 1,675 亿港元，利润总额 302 亿港元，员工人数逾 62,682 人。

维护香港繁荣稳定

香港“修例风波”发生后，集团成立了应急工作领导小组，通过官方平台及香港主流媒体发布止暴制乱的立场声明；积极开展“撑警送爱”活动，支持爱国爱港团体机构；与香港大学合办“数据科学家”培养项目等，履行“言商言政”双重职责。

组织撑警送爱活动 支持止暴制乱

集团职工联谊会组建“撑警”慰问小分队，持续组织系列“撑警送爱”活动，先后 9 批次慰问了警察总部及其他地区的警署。借此表明华润立场，履行华润在港央企职责。

2019 年 9 月底以来，集团共组织 4 家在港企业，在香港 13 个地点悬挂 19 面国旗、7 条横幅，在 6 处 LED 显示屏展播爱国标语。同时，集团总部物业公司及各在港企业精心制定安保措施，严防国旗、标语被污损、被破坏，有力维护了国家政治安全、政治尊严。

组织开展
国庆 70 周年系列
庆祝活动

开展两地青年交流活动

开展嘉年华活动

2019年10月12日，集团在香港举办家庭同乐日嘉年华，近8,000名深港两地员工及家属参加了此次活动。集团傅育宁董事长在为活动致辞中指出，“我们要勇敢地承担起守护香港的责任，努力维护香港繁荣稳定的局面，建设我们共同的美好家园。”全体参加活动领导员工共同欢唱“我和我的祖国，”以歌声寄托对祖国、对香港的祝福。

“I See I Know”香港青年认知祖国活动（雄安新区线）

2019年8月，集团组织40余名香港青年参观了河北雄安新区，实地体验国家级新区的快速发展，让香港青年直观感受祖国改革开放取得的巨大成就，更好地了解国家的历史，感知祖国的繁荣昌盛。此次活动坚定了香港青年维护香港繁荣稳定的信心。

香港杰青海原行

2019年9月，集团组织了12名“香港十大杰出青年”及优秀青年代表，前往海原华润希望小镇和六盘山红军长征革命纪念馆、固原博物馆、沙坡头防风治沙自然保护区等地参观交流。让杰青深入体验祖国西部正在发生的巨大变化，领略祖国的大好河山和灿烂文化，青年代表纷纷在网络媒体、Facebook、微信朋友圈、微博等平台发声，表达对祖国在扶贫工作上取得成就的由衷赞叹。



▲ 香港十大杰出青年参访团考察华润集团定点帮扶的宁夏海原县

打造慈善公益平台，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。在扶贫领域，华润打出了自己的“组合拳”，其中“规定动作”是指华润牢记使命，积极承担国家下达的定点扶贫任务，定点帮扶江西广昌和宁夏海原，为国家打赢脱贫攻坚战贡献华润力量；“自选动作”是指华润不忘初心，主动履行社会责任，创建华润希望小镇，为央企参与乡村振兴贡献华润经验。

公益管理

华润集团作为一家红色央企，始终高度重视扶贫工作，始终将扶贫工作当作一项重要的政治任务 and 光荣使命来抓，多年来在扶贫领域做了大量卓有成效的工作。

华润集团还专门成立了华润集团脱贫攻坚领导小组，全面统筹全集团的扶贫工作，日常办事机构为脱贫攻坚（定点扶贫）办公室，主责部门为集团办公室，具体扶贫工作开展的平台为华润慈善基金会。

公益实践

■ 助力广昌县、海原县巩固脱贫成果

2002年国务院扶贫办将江西广昌县列为集团的定点扶贫县，集团就此通过定点扶贫的方式正式参与到了国家扶贫开发的伟大历程。2012年国务院扶贫办又将宁夏海原县列为集团的第二个定点扶贫县。

自2002年以来，集团共投入5.5亿元人民币，通过新农村建设、产业扶贫、投资扶贫、人才扶贫、教育扶贫等多种方式，全方位定点帮扶广昌县和海原县。广昌县于2018年7月29日正式脱贫“摘帽”，海原县于2020年3月4日正式宣布退出贫困县序列。

至此，华润集团定点帮扶的两个贫困县全部脱贫“摘帽”，提前完成了国家交给华润的定点扶贫任务。

江西广昌

自 2014 年至今，华润共向广昌县捐赠了 2,663 万元，完成了三个“共创·小康”项目的援建工作；广昌县的农产品已在华润万家 750 家门店销售，销售额累计超 1,700 万元；开展消费扶贫工作，累计采购广昌县农产品金额达 45 万元。

自 2014 年至今，
华润共向广昌县捐赠了

2,663

万元

宁夏海原

通过“产业扶贫、投资扶贫、人才扶贫、公益扶贫”等举措，多领域、全方位、多层次地助力海原脱贫“摘帽”，巩固脱贫成果。

产业扶贫

自 2014 年至今，华润集团共向海原县捐赠 3.85 亿元用于海原草畜一体化肉牛养殖基地项目建设和基础母牛赊销工作。截至 2019 年底，基础母牛赊销已覆盖海原县 17 个乡镇 9,414 户贫困户，累计赊销基础母牛 30,889 头，超过 1.9 万名贫困人口受益。

投资扶贫

引进华润新能源在海原县投资 100 亿港元，建设 100 万千瓦的风电项目。截至 2019 年底，累计完成电力项目投资 30 亿港元，开展新能源项目超过 70 万千瓦，为海原县解决了 24 人的就业问题，其中有 9 人是建档立卡贫困户。

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 4 期，累计拨付了 180 万元助学金，帮扶了 370 位贫困大学生顺利就学；华润银行在海原华润希望小学开展了 4 期“润心园丁”支教工作，为当地小学生开设了 320 余节音体美课程。

公益扶贫

集团在海原县关桥乡建设了第 8 座希望小镇，目前小镇已顺利竣工落成，并重点开展了具有民族特色的回绣剪纸非遗产业。

■ 建好华润希望小镇，有效接续乡村振兴

自 2008 年起，集团充分发挥多元化经营的资源和产业优势，利用员工和下属企业合作伙伴的捐款开始建设希望小镇。经过 12 年的努力，集团累计投入资金超过 8.2 亿元，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 8 座华润希望小镇；贵州剑河、湖北红安、陕西延安、四川南江 4 座华润希望小镇也正在规划建设中。十二年十二镇，希望小镇直接受益农民总计 3,036 户，11,463 人，加上广昌、海原两县定点扶贫项目，集团扶贫工作辐射带动贫困人口超过 35 万人。



希望小镇直接受益农民总计

3,036

户

11,463

人



集团傅育宁董事长参加海原华润希望小镇竣工典礼并与当地村民亲切交流

海原华润希望小镇竣工

2019 年 6 月 28 日，海原华润希望小镇正式竣工落成。海原华润希望小镇项目是华润集团落实定点帮扶海原县发展五年规划的重要公益扶贫项目，项目位于宁夏回族自治区中卫市海原县关桥乡关桥村，惠及村民 343 户，1,178 人。集团积极响应国家“厕所革命”，破解乡村治理难题，在海原希望小镇配套建设中水循环使用的一体化污水处理系统，变旱厕为水厕，实现了“厕所革命”。海原华润希望小镇的建成，彻底改善了小镇村民的人居环境，将原关桥村打造成了具有西北民族特色的新型农村社区。

剑河、红安、延安华润希望小镇项目稳步有序推进

2019 年，剑河、红安、延安华润希望小镇项目全面开工建设，各项工作稳步有序推进。建设过程中，集团在总结以往小镇产业发展经验的基础上，积极探索小镇一二三产业融合发展的新模式，致力于打造乡村共享经济新业态，从而提升小镇农业供给的质量和效益，实现小镇的产业兴旺。

2018 年，中央专门制订了《乡村振兴战略规划》，从产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕五个方面详细提出了乡村振兴的发展目标和要求。华润希望小镇的四大愿景基本上全面回应了乡村振兴的五大总要求。华润希望小镇 12 年的建设历程为企业参与乡村振兴提供了很好的华润经验。对照国家《乡村振兴战略规划》，华润开始提前谋划未来的扶贫工作，思考扶贫“组合拳”在扶贫战役的下半场应该怎么打，以实现脱贫攻坚与乡村振兴的有效接续。

加强安全生产培训，强化安全生产监督

集团牢固树立“不以追求效益为由牺牲人身安全”的理念，积极加强安全生产人才队伍与制度建设，开展多种形式的教育培训，强化安全监督检查等，进一步夯实安全管理基础，提升风险管控能力，助推业务可持续发展，保障员工和消费者生命健康安全。

加强人才队伍和制度建设

集团持续加强安全生产人才队伍和制度建设，进一步健全完善各级单位安全生产领导机构、监督机构、保障机构。安全专业人员数量和综合素质稳步提升，全集团安全专职人员达到 2,531 人，国家注册安全工程师持证人数达到 1,711 人，与 2018 年相比分别增加了 6.4% 和 6.3%。

集团修订发布了《华润集团 EHS 事故事件管理指引》《EHS 监督管理工作指引》，进一步细化了事故事件报告标准及调查处理流程与要求，促进监督检查更加规范有效开展。

开展多种形式的 EHS 教育培训

集团 EHS 教育培训坚持问题导向、因人施训原则，不断创新培训形式，促进培训效果提升。

集团组织对“未来之星”开展 9 期入职前安全生产知识培训，培训内容包括个人防护常识、差旅安全、居家安全等，提升其安全意识和素质；

集团组织对“华润之道”经理人开展安全生产培训，培训内容包括安全生产责任、理念和做法等，提升其安全生产责任意识；

通过集团“润心学苑”学习平台开展安全生产知识“每日一学”和“每周一测”活动，普及安全常识；

开展安全生产事故事件管理培训研讨，帮助参训人员掌握事故事件调查技巧和方法，促进事故事件管理能力提升；

集团各级企业结合业务实际，积极开展形式多样的安全教育培训，全年累计开展员工安全生产教育培训 569.3 万学时，对相关方人员开展安全生产教育培训 293.7 万学时。

全年累计开展员工
安全生产教育培训
569.3
万学时

对相关方人员开展
安全生产教育培训
293.7
万学时



华润置地酒店和康养业态 EHS 管理培训



华润燃气郑州公司开展天然气泄露应急演练

强化安全生产监督检查

集团采取定期检查、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，组织开展了为期 4 个月的安全生产大检查，采用飞行检查方式对重点区域的 21 家基层企业进行了抽查，及时堵塞漏洞，有效管控风险。

2019 年集团各单位通过综合检查、飞行检查、区域交叉检查、安全性评价等方式排查并治理安全隐患 74 万余项，确保集团安全生产风险总体可控。



集团王祥明总经理在华润水泥越德公司考察调研

加强应急管理能力建设

集团高度重视应急管理工作，通过健全完善应急预案体系、开展应急预案演练等方式强化应急管理能力建设。坚持“预防为主、防治结合”原则，修订完善了《华润集团生产安全事故综合应急预案》，并组织各级员工认真学习《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国防震减灾法》等法律法规及重要规范性文件。

2019 年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 34,000 余次，近 150 万人次参演。

开展社区共建，构建和谐邻里关系

华润坚持开放经营的理念，通过“公众开放日”、志愿者活动、社区服务等活动的开展，让政府、社区居民、媒体等利益相关方更加了解华润，推动华润品牌的知名度和美誉度，为华润在当地的发展营造更好的氛围。

郑州华润燃气二十年如一日 打造“牛师傅”服务品牌

郑州华润燃气自 2001 年起着力打造了“牛师傅”服务品牌。经过近 20 年的发展和沉淀，形成了以“用心服务、感恩回报、脚踏实地、钻研业务”为内核的丰富品牌内涵。通过建立“牛师傅”党员服务队、“牛师傅”帮扶基金、牛师傅奖章等系列制度机制，开展了“四进”（进校园、进厂矿、进广场、进社区）志愿者服务、安全隐患整改、结对帮扶等活动，并持续发挥品牌辐射带动效应，打造出全员参与、内外兼修、社会认同的服务品牌。如今，“牛师傅”服务品牌推动着企业以良好的服务赢得了广泛的社会认可和尊重。

华润置地员工化身全能“物业超人”



随着疫情的发展，很多城市对社区的管理要求不断提升，部分城市还要求对社区实行封闭式管理，对居民的出行和生活造成了诸多不便。为解决社区居民的生活困难，华润置地物业总公司 1.5 万名员工纷纷化身外卖员、送货员、快递小哥，想尽一切办法 24 小时为 60 万客户的生活提供便利，全力保障社区健康，努力构建良好社区关系。



我们的承诺

2019 年承诺

继续发挥内地 - 香港 - 国际联结者角色，通过重塑香港业务，支持政府施政。

按照《华润参与粤港澳大湾区建设白皮书》规划，稳定推进产业布局。

立足香港、面向内地，利用华润所长、所有，积极推进实施大湾区建设规划，大力支持香港社会活动和爱国爱港公益社团，组织香港青年走进内地、融入祖国的各项活动，助力香港社会融入国家发展大局，助推香港青年与国家共同成长发展。

更好地利用华润慈善基金会及职工联谊会平台形成合力，推动下属企业开展志愿者活动。

继续做好江西广昌、宁夏海原的定点扶贫工作；建好华润希望小镇，2019 年，海原小镇竣工，红安小镇基本完工，剑河、延安华润希望小镇全面开工。

2019 年践诺

集团推动成立“香港房地产基金”“亚洲食品增长基金”等民生基金，调动香港与海外资本，发挥资本运作优势；截至 2019 年末，集团在港总资产上升至 830 亿港元，增长 3%。

集团发布了《粤港澳大湾区发展战略（试行）》《华润集团粤港澳大湾区 9+2 城市白皮书》，明确了华润参与粤港澳大湾区建设的战略目标、内在优势、城市策略、产业布局和时间规划、重点项目。

集团开展了“国庆 70 周年系列庆祝活动”、香港中资企业青年内地学习交流、“I SEE I KNOW”香港青年认知祖国活动、香港杰青海原行等活动，有力维护了香港的政治安全、政治尊严，进一步增强了香港青年对祖国的认知。

华润慈善基金会组织华润银行及华润双鹤在希望小镇开展了义务支教和免费义诊的活动，累计内外部共 140 名志愿者参加了活动。

集团定点帮扶的广昌县和海原县均已脱贫摘帽，顺利完成了国家交给华润的任务；2019 年 6 月，海原华润希望小镇顺利竣工落成；剑河、红安、延安华润希望小镇全面开工，工程建设稳步推进。

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，更好地服务大湾区发展和建设，为香港青年提供更多融入大湾区的机会。

充分发挥华润慈善基金会和集团职工联谊会平台优势，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。



使命好乐章
责任开启美篇
不忘

责任源于使命，责任引领未来

华润已经走过了充满光荣与梦想的 80 年，随着企业规模的不断壮大、业绩的不断提升，企业所承担的社会责任也在不断升华。2016-2020 年是华润集团“十三五”战略期，是华润迈向百年老店、实现基业长青的关键五年。华润的社会责任工作也进入到了系统化的发展轨道，通过积极探索社会责任融合机制、开展系统性的社会责任管理、践行利益相关方责任，社会责任已经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。



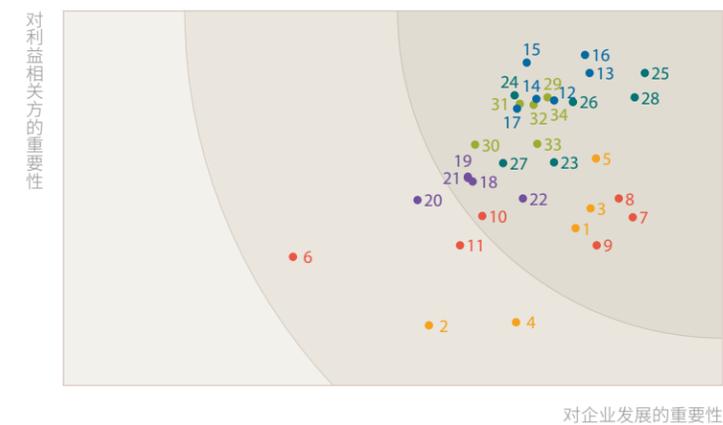
重大性社会责任议题识别与管理

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。

2019 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 1,814 份。

2019 年度集团社会责任报告实质性议题

实质性议题矩阵图

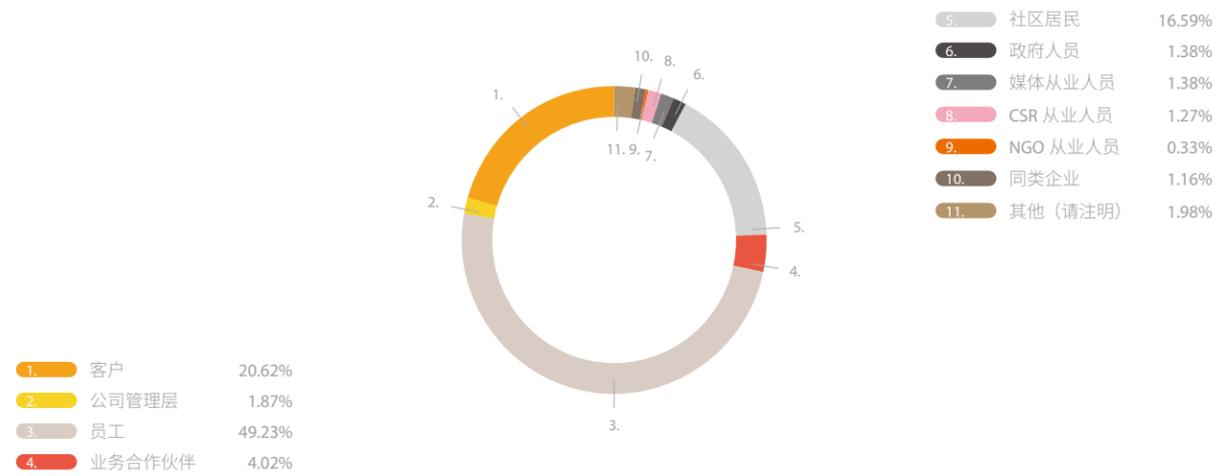


- 经济责任**
- 1 规范公司治理
 - 2 深化国企改革
 - 3 推动高质量发展
 - 4 提升内控管理水平
 - 5 落实诚信合规
- 员工责任**
- 6 保护中小投资者权益
 - 7 保障员工权益
 - 8 关注职业健康
 - 9 促进员工发展
 - 10 帮助基层及困难员工
 - 11 丰富员工生活

- 客户责任**
- 12 产品/服务可及性
 - 13 产品/服务质量管理
 - 14 产品/服务创新
 - 15 维护消费者权益
 - 16 提升客户满意度
 - 17 倡导责任消费
- 伙伴责任**
- 18 加强战略合作及战略共享平台建设
 - 19 促进公平竞争
 - 20 推动供应链履责
 - 21 反对商业舞弊
 - 22 强化舆情管理及对外宣传

- 公众责任**
- 23 支持政府施政
 - 24 参与脱贫攻坚
 - 25 统筹各方资源，全力支持新冠疫情防控工作
 - 26 热心社会公益
 - 27 建设和谐社区
 - 28 落实安全生产
- 环境责任**
- 29 建设环境管理体系
 - 30 积极应对气候变化
 - 31 建设绿色工厂
 - 32 发展循环经济
 - 33 践行绿色办公
 - 34 热心环保公益活动

问卷填写人员构成

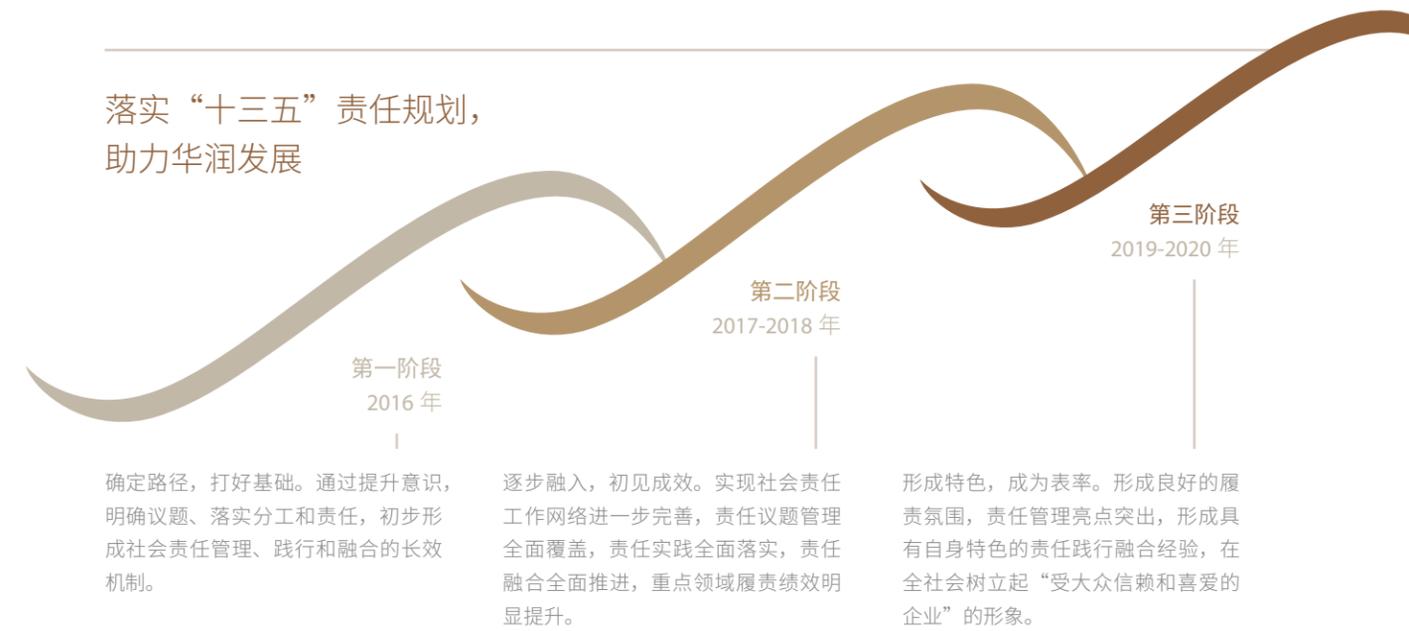


战略

“十三五”期间，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。

2019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。

塑造责任品牌，创造品牌价值

华润持续开展社会责任实践项目，逐步建立起了与外部利益相关方之间的美好社会关系。随着外部环境的正向反馈越来越多，华润品牌的知名度和美誉度持续提升，进一步形成了差异化的品牌优势，创造了良好的品牌价值。

- 提高了华润品牌的知名度和美誉度，塑造了负责任的品牌形象，履行了民生类央企的使命与价值

华润双鹤几十年来积极承担国家、地方各级救灾、应急任务，每逢流感疫情，生产部门提前排产，仓储部门假日加班发货，保障医院的应急用药，打造了以民生为先的品牌形象；

华润医药商业“润·YAO 行动”提供更贴近百姓的健康服务，解决基层用药问题，受到药品生产企业、医药监管部门等的高度评价；

郑州华润燃气二十年如一日打造“牛师傅”服务品牌，赢得了广泛的社会认可和尊重。

- 通过将社会责任理念融入生产运营，赋予产品和服务更多社会责任内涵，在消费者心中逐渐形成了独特的品牌形象，增强了华润品牌的差异化竞争优势

华润怡宝“百所图书馆计划”截至 2019 年底，已深入全国 29 个省、自治区、直辖市，捐建落成公益图书馆 222 所，募集图书过百万册，不仅为贫困地区的孩子们开启了一扇求知的窗，也为华润怡宝品牌铺就了责任底色；

华润雪花率先针对中国人的体质特征对醇酯比进行合理优化，成为中国啤酒行业第一家将醇酯比指标纳入管理体系中的企业，有效解决了啤酒饮后上头的问题，使华润雪花啤酒赢得了市场的青睐；

华润万家在下属超市推广使用新型完全生物可降解购物袋，引导客户逐步培养可持续的消费方式。

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，把组织建设工作与脱贫攻坚相结合已成为华润的惯例。2019 年，集团高层累计考察 27 批次 218 人次，其中广昌 12 批次 82 人次，海原 15 批次 136 人次。

集团领导	考察时间	考察地点	考察内容	重要批示
傅育宁董事长、王祥明总经理等全体集团领导	2019 年 6 月	集团定点扶贫县——海原县	考察集团定点帮扶海原县工作开展情况； 参加海原华润希望小镇竣工典礼； 看望中卫及海原挂职干部，并举行座谈会。	王祥明总经理表示，海原华润希望小镇是华润在全国建成的第八座希望小镇，也是华润弘扬长征精神、响应国家脱贫攻坚号召的实际举措。华润将以实际行动帮助小镇村民过上好日子，早日脱贫致富。
马璐董事	2019 年 7 月	集团定点扶贫县——广昌县	考察广昌县现代农业示范园、“共创·小康”项目盱江镇彭田村新农村示范点建设情况。	
	2019 年 9 月	集团定点扶贫县——海原县	看望集团派驻海原县的挂职干部； 组织香港杰出青年参访团访问宁夏，考察调研海原华润希望小镇。	

完善领导机构及工作机制，为责任管理提供保障

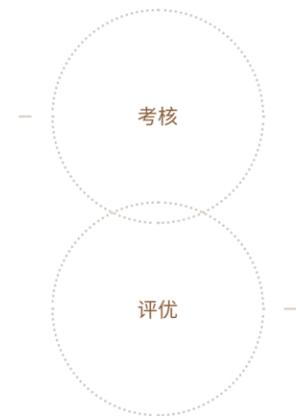
在社会责任管理与实践过程中，华润逐步形成了以集团办公室为社会责任工作主管单位、办公室社会责任处为日常统筹部门、集团各部室为专业领域社会责任落实监管部门的“三部门”社会责任基本组织架构。集团各战略业务单元、一级利润中心与总部职能部门进行职能对接，接受集团的工作指导及考核评价，以组织化的方式，构建起集团上下联动的社会责任工作推进体系。该组织体系的建立完善为系统推进集团社会责任管理提供了有力的组织保障。

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经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

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。



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。2019 年，集团共收到 20 家单位提交的 27 个社会责任奖履责实践项目，经社会责任专家及集团党委会审核评定，共评出金银铜奖 5 个获奖项目。

2019 年度集团社会责任奖获奖项目

社会责任案例	奖项
华润置地 积极整合各方优质资源，主动承担希望小镇工程建设	金奖
华润万家 精准援疆项目	银奖
华润银行 “快乐助学” 公益活动	银奖
华润医疗 “润心” 患者服务体系	铜奖
华润燃气 郑州华润燃气二十年如一日打造“牛师傅”服务品牌	铜奖

主管单位	华润集团办公室		
日常统筹	办公室社会责任处		
监管推动	战略管理部	人力资源部	财务部
	审计部	监察部	法律合规部
	智能与信息化部	环境健康和安全部	群众工作部
	巡视办		
职能对接	华润创业	华润电力	华润置地
	华润水泥	华润燃气	华润医药
	华润金融	其他企业	

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。

基础管理制度	华润集团社会责任工作管理办法、华润集团社会责任工作手册、华润慈善公益活动管理办法
责任落实和考评制度	华润集团社会责任管理关键绩效指标体系

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。

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，2019年，集团全系统共发布独立社会责任报告28份，其中集团总部1份，战略业务单元\一级利润中心21份，属下三级企业6份，有效推动了社会责任工作在华润全系统的开展。



2019年度，华润集团全系统共发布独立社会责任报告28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、社会责任专家等人员参会，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，集团还定期召开责编会，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

2019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，开展了多项社会责任研究工作。

■ 责任管理研究

与责扬天下（北京）管理顾问有限公司共同编写《华润集团使命引领型社会责任管理》书稿，系统梳理集团近年来的社会责任管理与实践工作。



责扬天下《华润集团使命引领型社会责任管理》

■ 责任实践研究

参与中国社科院《企业社会责任基础教材》编写，重点对集团十年来在全国捐建希望小镇的帮扶模式进行了理论总结，形成了“创建希望小镇，助力乡村振兴”研究报告，并入选该教材典型案例。

参加国务院扶贫办举办的首届“企业精准扶贫案例”评选，重点对集团在定点扶贫县海原县的“基础母牛银行”帮扶模式进行了系统梳理和理论总结，形成了“海原定点扶贫的华润模式”研究报告，并在此次评选中获评第一名。



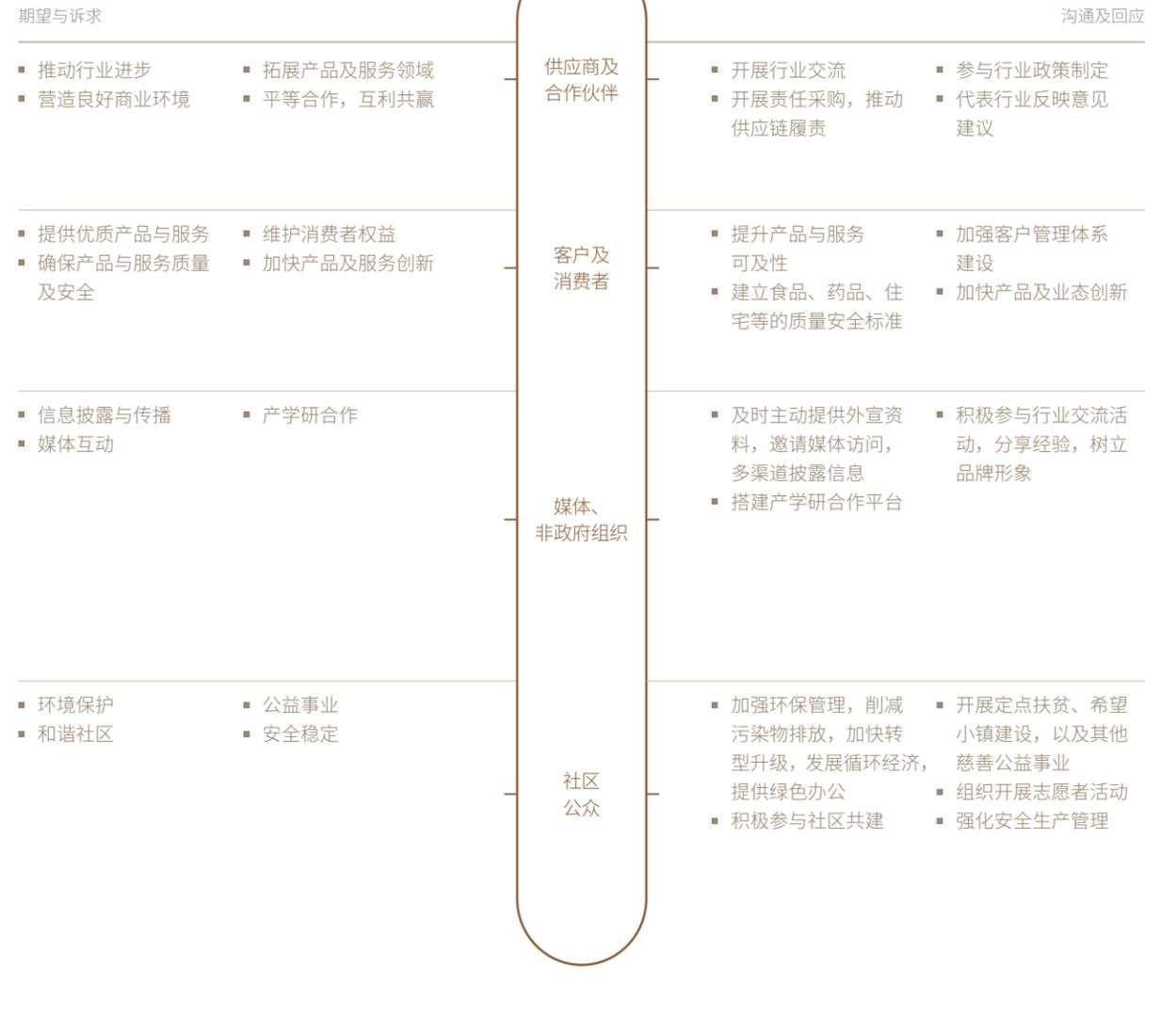
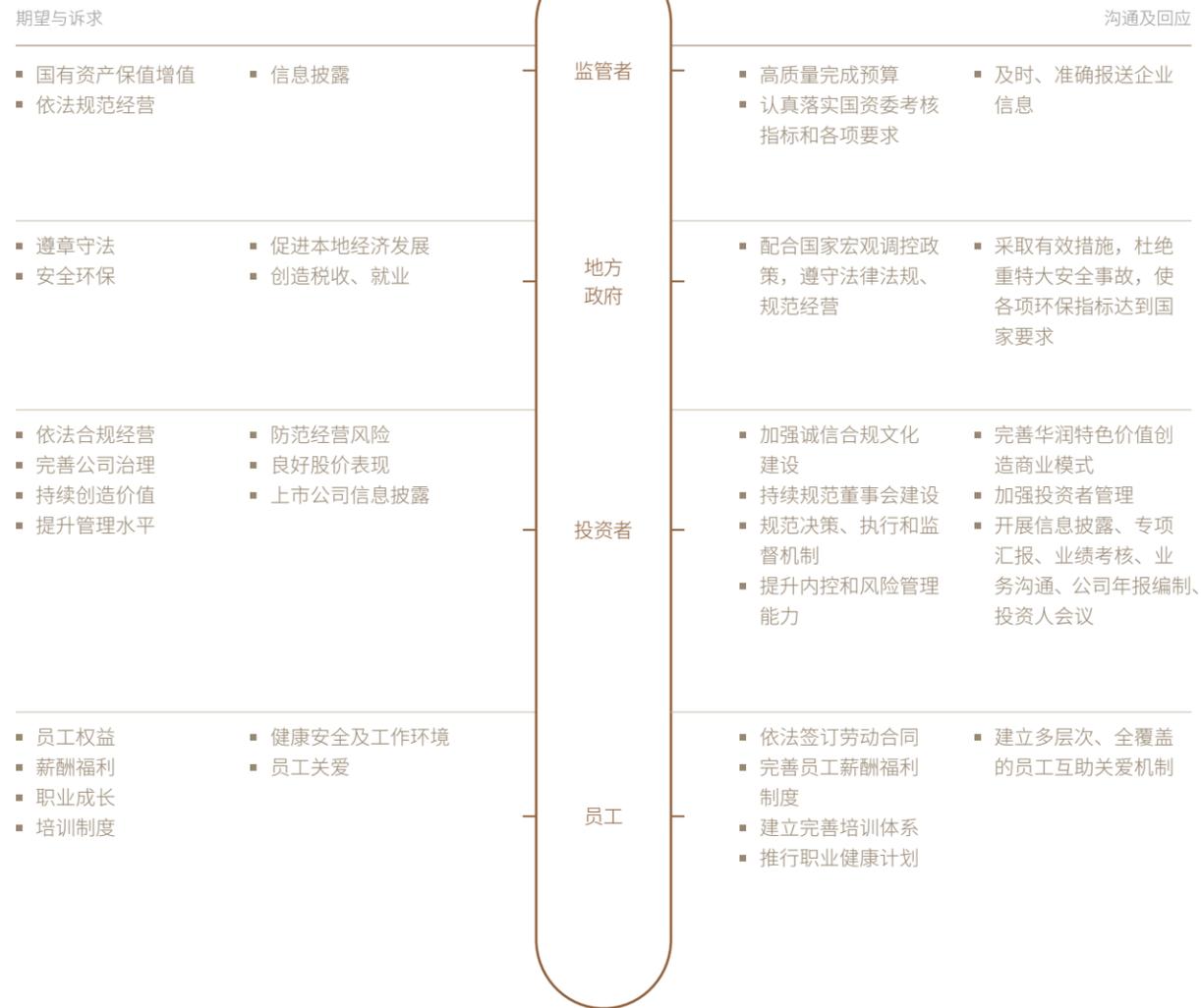
中国社科院《企业社会责任基础教材》；国务院扶贫办《中国企业精准扶贫案例50佳（2018）》

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



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。此外，华润还积极探索新媒体渠道，通过开发H5、AR动画、VR全景视觉效果、拍摄短视频等方式，实现报告的影像化延伸。

2018年度华润集团社会责任报告中采用了VR技术，微信扫描二维码即可观看全景视觉效果下的履责实践



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。

■ 积极参加行业交流



▲ 2019年8月29日，华润受邀参加《中央企业社会责任蓝皮书（2019）》发布会暨中央企业社会责任报告集中发布仪式，并就社会责任管理工作进行主题分享

附录

关于本报告

本报告是华润（集团）有限公司颁布的第13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2019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2019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统计系统数据。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！）

2017-2019 年关键绩效指标

经济责任

	单位	2017	2018	2019
营业收入	亿元(人民币)	5,554.5	6,084.6	6,546
利润总额	亿元(人民币)	648.54	661.2	726
净利润	亿元(人民币)	384.63	451.1	511
资产总额	亿元(人民币)	12,159.23	14,394	16,180
净资产收益率	%	11.56	12.3	11.6
总资产报酬率	%	6.46	5.8	5.41
国有资产保值增值率	%	115.2	113	123.64
世界 500 强排名	位次	86	86	80

社会贡献

	单位	2017	2018	2019
员工总数	万人	44.84	42.13	39.64
新增就业人数	万人	4.14	-2.71	-2.66
利税总额	亿元(人民币)	910.23	947.4	1,010
慈善公益支出	亿元(人民币)	1.95	1.12	1.71

员工责任

	单位	2017	2018	2019
劳动合同签订率	%	99.48	99.51	99.51
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)	%	16.01	18.54	17.67
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)	8.14	9.2	10.4

客户责任

	单位	2017	2018	2019
研发投入	亿元(人民币)	12.98	16.2	23.32
持有专利及专利申请数	个	4,523	6,104	6199

安全生产及环境责任

	单位	2017	2018	2019
千人死亡率	‰	0.014	0.0024	0.0095
安全生产投入	亿元(人民币)	13.3	15.1	13.5
安全应急演练数	次数	29,113	31,358	34,064
环保总投入	亿元(人民币)	25.2	23.5	27.5
注册安全工程师	人	1,464	1,610	1,711
节能减排技术改造投入	亿元(人民币)	20.8	19.1	21.21

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	傅博士观点	P2.1-2.2, P4.1	4
	华润小档案	P4.2-4.4, G1.1-1.2	8
	品牌汇	P4.2-4.3	10
	华润在 2019	P2.2, P3.1, M1.6-1.7, A2	12
	责任故事	华润万家: 在全民防疫的大后方, 做令人安心的“万家灯火”	M2.1, P3.2
经济 责任	华润医疗: 白衣作铠甲, 我在武汉金银潭医院	M2.1, S4.11	20
	华润医药商业: “宁可让药等人, 不能让人等药”	M2.1, P3.2	24
	华润燃气: “召之即来, 来之能战, 战之能胜”	M2.1, P3.2	28
	华润置地: 助力城市运营, 携手共克时艰	M2.1, P3.2	32
	华润微电子: 将“中国芯”送达抗疫最前线	M2.1, M2.4, P3.2	38
	防疫与扶贫, 一个都不能少	P3.2, S1.5-1.6, S4.2, S4.8, S4.12-4.14	42
	理念与目标	G1.2	48
	我们的绩效	M1.3-1.4, M1.6-M1.7	48
	完善公司治理, 提升管治水平	M1.1-1.2, M1.4-1.5	49
	坚守诚信合规, 加强反腐倡廉	M1.3, S1.1-1.2	54
引领高质量发展, 为股东创造价值	M2.4, M3.4, S4.7	57	
优化区域布局, 积极参与国家战略	M3.4, S1.5	60	
我们的承诺	G1.2, G2.2, A1	61	
员工 责任	理念与目标	G1.2	64
	我们的绩效	S2.3, S2.9, S2.15, S2.20	64
	保障员工权益, 提升员工幸福感	S2.1, S2.5, S2.8, S2.10-2.12	65
	丰富培训内容, 强化员工创新力	S2.14-2.16	70
	持续关爱员工, 提升员工归属感	S2.13, S2.17-2.18	73
	我们的承诺	G1.2, G2.2, A1	77
客户 责任	理念与目标	G1.2	80
	我们的绩效	M2.4-2.6, M1.6, M2.18	80
	提供优质产品服务, 拉近供需两侧距离	M2.1-2.2, M2.14-2.15	81
	维护消费者权益, 保障公平交易	M2.8, M2.12-2.13, M2.17, M3.7	85
	提升客户满意度, 不断超越客户期望	M2.9, M2.15	87
	注重创新发展, 贡献更多社会价值	M2.4, S4.7	91
我们的承诺	G2.2	95	

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	98
	我们的绩效	E1.8, E2.5-2.6, E2.13, E2.17	98
	绿色发展, 构建长效环保机制	E1.1, E1.3, E1.5, E1.8-1.10, E2.7	99
	绿色经营, 助推企业生态发展	E2.3-2.6, E2.16-2.17, E2.20, E2.22, E2.24, E3.3-3.4	101
	绿色办公, 培养低碳行为习惯	E1.5, E2.1, E2.9, E2.12, E3.1-3.4	105
	我们的承诺	G2.2	107
伙伴 责任	理念与目标	G2.1-2.2	110
	我们的绩效	M3.16	110
	开展战略合作, 实现互惠共赢	M3.4	111
	开展公平竞争, 维护行业良性发展	M3.3, M3.5	113
	推动供应链履责, 打造负责任的行业生态	M1.3, M3.1, M3.8, M3.11-3.12, M3.15, S1.2	114
	增进媒体关系, 加强信息披露	M3.6, M1.4	116
公共 责任	我们的承诺	G2.2	121
	理念与目标	G2.1-2.2	124
	我们的绩效	S1.6, S3.4-3.5, S3.7, S4.8, S4.13-4.14	124
	支持政府施政, 促进大湾区发展	S1.5, S4.1, S4.10	125
	打造慈善公益平台, 充分发挥平台力量	S4.6, S4.9, S4.12-4.14	127
	加强安全生产培训, 强化安全生产监督	S3.1-3.5, S3.7	130
责任 管理	开展社区共建, 构建和谐邻里关系	S4.1, S4.9, S4.10	132
	我们的承诺	G2.2	133
	责任源于使命, 责任引领未来	—	136
	理念与目标	G1.1-1.2	136
	社会责任模型	G1.1-1.2, G2.3, G4.1, G6.1	136
	重大性社会责任议题识别与管理	G2.1, G6.1	137
附录	战略	G2.2-2.4	138
	组织	G3.1-3.3	141
	制度	G4.1-4.2	142
	文化	G4.3, G5.1	144
	参与	G6.1-6.3	146
	关于本报告	P1.2	149
2017-2019 年关键绩效指标	A2	150	
指标索引	A5	151	
评级报告	A4	153	
意见反馈	A6	154	

评级报告

《华润(集团)有限公司 2019 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 2019 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,集团秘书长担任报告主编,整体统筹报告编制并负责最终审定,集团办公室副主任担任报告副主编,指导具体执行工作;将报告定位为宣贯社会责任理念、促进社会责任融合、完善社会责任管理、强化利益相关方沟通的重要工具,功能价值定位明确;结合国家政策、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;修编《华润集团社会责任管理办法(2019年修订版)》,规范责任沟通管理体系;计划通过官方网站发布报告,并将以电子版、印刷品、简版等形式呈现报告,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、周边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“千人死亡率”“安全隐患项”“一般及以上环境事件数”“新增职业病例数”“全年负面信息篇数”“涉嫌犯罪移送司法机关人数占比”等负面数据信息,并详细描述“深圳五丰客户质量投诉”等负面事件的起因、经过及处置结果,平衡性表现卓越。

可比性(★★★★★)

《报告》披露了“国有资产保值增值率”“利税总额”“女性管理者比例”“研发投入”“安全生产投入”“环保总投入”等 46 个关键指标连续 3 年的对比数据;并就“《财富》全球 500 强第 80 名”“世界品牌 500 强第 78 名”“中国企业 300 强企业社会责任发展指数第一名”等进行横向比较,可比性表现卓越。

可读性(★★★★★)

《报告》以“为美好而来”为主题,全面展现企业对经济、员工、客户、环境、伙伴、社会等相关方的履责理念、实践与成效,充分回应了利益相关方的责任期望,诠释了企业对新时代发展主题的深刻理解;封面设计融入美好温馨的场景,凸显报告主题,既提升了报告的悦读性,又呼应了企业的责任文化;设置“华润在 2019”特色

板块,聚焦企业年度履责亮点,提升了报告的沟通性;各篇章以“理念与目标”“我们的绩效”“我们的实践”“我们的承诺”起篇,对议题进行系统的管理方法披露(DMA),体例结构完整,环环相扣又自成体系,具有卓越的可读性表现。

创新性(★★★★★)

《报告》积极回应联合国可持续发展目标 SDGs,展现了报告的与时俱进和企业的履责追求;开篇设置“共同战‘疫’”特色板块,以 7 个责任故事重点呈现企业在打赢疫情防控阻击战中的科学部署、有力行动与突出成效,彰显了中央企业的责任担当;持续推动下属企业发布报告,构建了“集团总部—战略业务单元/一级利润中心—区域公司”的三级报告体系,并邀请第三方专家分析点评集团及下属企业发布的社会责任报告,推动更高质量的信息披露,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 2019 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。

四、改进建议

增加行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性。

张松 张晓松

评级专家委员会副主席 评级小组组长

张惠

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间: 2020 年 6 月 18 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>

