



潤澤華夏
創享未來

華潤創業有限公司
社會責任報告
2020



報告導讀

報告週期

本報告是華潤創業有限公司發佈的第 8 份社會責任報告。

時間範圍

本報告的時間跨度為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。

組織範圍

本報告披露了華潤創業有限公司及所屬利益中心在履行社會責任中的理念、措施和績效，部分內容涉及華潤（集團）有限公司。為便於表達，本報告中“華潤（集團）有限公司”以“華潤集團”“華潤”“集團”等表示；“華潤創業有限公司”以“華潤創業”“華創”“公司”等表示。

2021 年，公司進行業務轉型，華潤雪花啤酒有限公司、華潤五豐有限公司及華潤怡寶飲料（中國）有限公司三家生產型利潤中心剝離，劃歸華潤（集團）有限公司。故本報告中，部分績效數據的披露範圍不涵蓋以上三家利潤中心。

參考標準

- 《聯合國可持續發展目標》（SDGs）
- 國際化標準組織（ISO）《ISO 26000：社會責任指南》
- 全球報告倡議組織《可持續發展報告指南》（GRI Standards）
- GB/T 36001-2015《社會責任報告編寫指南》
- 國務院國資委《關於中央企業履行社會責任指導意見》
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南（CASS-CSR4.0）》
- 華潤集團《“十三五”社會責任規劃》《社會責任管理辦法》
《華潤集團社會責任工作管理辦法》

信息來源

本報告採用的數據來源於華潤創業有限公司正式文件和統計報告，且通過相關部門層層審核。財務數據如與年報有出入，以年報為準。報告中歷年數據如與往年報告有別，以本年度報告為準。報告中財務數據以港元為單位，特別說明的除外。

編制流程



可靠性保證

公司承諾本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對報告的真實性、準確性和完整性負責。

獲取方式

本報告有中英雙語版，以電子版和紙質版形式發佈。您可在華潤創業官網 <https://www.cre.com.hk/> 社會責任專欄或華潤創業官方微信號閱讀電子版報告，也可聯繫我們獲取紙質版報告。

地址：香港灣仔港灣道 26 號華潤大廈 39 樓

電話：(852) 2827 1028

傳真：(852) 2598 8453

電郵：Info@cre.com.hk



嚴潤管控
創享一流企業

- 21 創·華創擔當
- 21 享·股東享利
- 21 SDGs 與華潤創業
- 22 築穩治理根基
- 24 嚴格風險管控
- 26 穩健運營發展
- 27 創享未來



誠潤客戶
創享品質生活

- 29 創·華創擔當
- 29 享·客戶享質
- 29 SDGs 與華潤創業
- 30 匠心品質保證
- 32 精誠創新發展
- 34 誠摯客戶服務
- 35 創享未來



合潤夥伴
創享合作共贏

- 37 創·華創擔當
- 37 享·夥伴享榮
- 37 SDGs 與華潤創業
- 38 加強戰略合作
- 40 促進責任供銷
- 41 助力行業發展
- 41 開展媒體交流
- 41 創享未來



情潤員工
創享基業長青

- 43 創·華創擔當
- 43 享·員工享益
- 43 SDGs 與華潤創業
- 44 保障員工權益
- 45 助力員工成長
- 48 強化員工關愛
- 51 落實安全生產
- 53 創享未來



綠潤生態
創享碧水青山

- 55 創·華創擔當
- 55 享·家園享美
- 55 SDGs 與華潤創業
- 56 夯實環境管理
- 57 堅持綠色運營
- 60 推廣綠色文化
- 61 創享未來



心潤公益
創享社會和諧

- 63 創·華創擔當
- 63 享·神州享睦
- 63 SDGs 與華潤創業
- 64 服務灣區建設
- 66 保民生穩就業
- 67 傾情公益奉獻
- 67 創享未來

- 01 報告導讀
- 04 CEO 致辭
- 06 走進華潤創業
- 06 關於我們
- 07 公司架構
- 08 發展歷程
- 10 企業文化

- 11 2020 華創大事記
- 12 聚焦一：同心戰疫，共赴全民安康之希望
- 16 聚焦二：助夢灣區，共啟後浪奔騰之希望

- 68 責任管理
- 74 未來展望
- 76 附錄
- 76 關鍵績效
- 80 指標索引
- 82 評級報告
- 83 意見反饋

目錄

CONTENTS



——華潤創業首席執行官 陳鷹

2020年是極不平凡的一年，全球百年未有之大變局加速演進，我國內外部環境發生深刻變化。在這個充滿挑戰和考驗的宏觀環境下，我們砥礪奮進、勤勉如一，勇於擔當、履責篤行，堅定攜手各方“引領商業進步，共創美好生活”的責任使命，在“大國民生”領域積極作為。

這一年，我們同心協力、抗擊疫情，在關鍵時刻挺身而出迅速響應，全心全力保障人民群眾生活所需，多措並舉維護正常經濟社會秩序；這一年，我們不忘初心、利港利民，進一步完善香港業務戰略規劃，努力做大做強香港業務，全力助推香港長期繁榮穩定；這一年，我們改革創新、銳意進取，做優做強消費品產業孵化和運營，努力實現高質量發展，成為大眾信賴和喜愛的全球化企業。

穩健經營、改革創新，創享價值未來。我們按照華潤集團“十三五”規劃總體要求，持續完善公司治理、優化制度流程、加強合規意識、嚴格風險管控，以穩健運營夯實可持續發展根基；積極推進戰略轉型、聚焦主營業務、打造智慧平臺、建設精益文化，以精益管理增添高質量發展動力。2020年，公司資產總額1,089.17億港元，營業收入596.79億港元，為股東創造長期、穩定的價值回報。

精心匠造、誠摯服務，創享品質未來。我們以人民對美好生活的嚮往為奮鬥目標，堅持科技創新、推動消費升級，探索線上服務渠道、提升整體服務質量，以優質產品和誠摯服務為顧客帶來美好生活感受。2020年，我們繼續加大自主產品研發投入力度，打造多元產品體系；持續提升質量管控，水產平臺事業部在行業內率先實現全食品鏈的透明化管理目標；不斷完善客戶服務體系，通過電子智能管理優化服務流程，用心贏得消費者的信任與滿意。

CEO 致辭

攜手共進 創享未來

凝心聚力、協同並進，創享共贏未來。我們積極開展戰略合作，打造優質產業發展生態；堅持公平貿易，促進行業有序健康發展。2020年，我們與華潤銀行、華潤置地、華潤萬家等實現內部協同，與深圳廣電集團、汾酒集團、廣州南沙現代農業產業集團等企業開展戰略合作，不斷優化消費供給，服務“雙循環”新發展格局；我們持續完善供應商和經銷商管理體系，開展多種能力提升活動，建設負責任的供應鏈，與夥伴共謀發展、共生共贏。

悉心關懷、成就夢想，創享人本未來。人才是企業前行的重要動力，在全面深化改革開放及華潤集團戰略重塑之際，人才支撐作用得以進一步凸顯。2020年，我們持續推進員工服務建設，維護員工基本權益，保障員工職業健康；實施分級分層人才培育模式，打造一流人才隊伍，實現員工與企業共同成長；以“潤心”等系列活動為平臺，切實做好員工日常幫扶和關愛，增強香港員工對中華傳統文化和國家的認同，打造溫馨、和諧、有凝聚力的幸福職場。

綠色發展、呵護生態，創享低碳未來。中國經濟發展的綠色轉型已從高速度邁向高質量。我們積極響應國家綠色發展戰略，以實現可持續發展為導向，不斷完善環境管理體系；將綠色理念融入日常生產運營過程中，切實踐行節能降耗、減排防污；組織開展多樣環保培訓及公益活動，不斷提升綠色發展意識與能力。2020年，公司榮獲香港綠色企業大獎“超卓環保安全健康獎”金獎、“優越環保管理

獎（企業）”銅獎，華潤物流、華創物業、太平洋咖啡內地、太平洋咖啡香港也分別榮獲相應組別的獎項；太平洋咖啡還被環境活動委員會認證為“香港綠色機構（2020-2022年）”。

服務灣區、感恩沃土，創享和諧未來。傾情奉獻、回饋社會是我們不變的承諾與擔當。我們積極響應國家粵港澳大灣區發展規劃，強化華潤集團“立足香港、依靠內地、面向世界”定位，以服務民生、配置資源、打造品牌、新品新店四大重點戰略舉措，全力推進華創大灣區建設重點項目，賦能灣區發展；啟動“春筍”項目招聘計劃，開展多樣招聘活動吸納人才，積極解決香港青年就業難題；熱心社會公益，聚焦鄉村發展，2020年，我們參與幫扶的9個貧困縣全部脫貧摘帽，為打贏脫貧攻堅戰、接續推進鄉村振興貢獻了華創力量。

征途漫漫，惟有奮鬥。2021年是實現我國2035年遠景目標和第二個百年奮鬥目標的揚帆起航之年，是全面建設社會主義現代化國家新征程的第一年，也是華潤創業立足新發展階段、開拓新發展局面的關鍵一年。國家制定“十四五”戰略規劃和國企改革三年行動方案，繪就華創前行的藍圖與遠景；集團重塑戰略定位和商業模式，賦予華創更高的要求 and 希望。身處偉大時代、奮進之心澎湃。我們將不忘初心、牢記使命，繼續攜手各方並進、積極履責擔當、共譜華創新章！

走進華潤創業

關於我們

1992年9月，華潤注資上市公司“永利達”，更名為“華潤創業有限公司”，成為最早在香港上市的中資企業之一。作為華潤集團第一家上市公司，華潤創業開啟了中資企業進軍國際資本市場之先河，通過並購、合資、分拆上市、資產置換等方式，助力集團實業化轉型，實現快速發展。

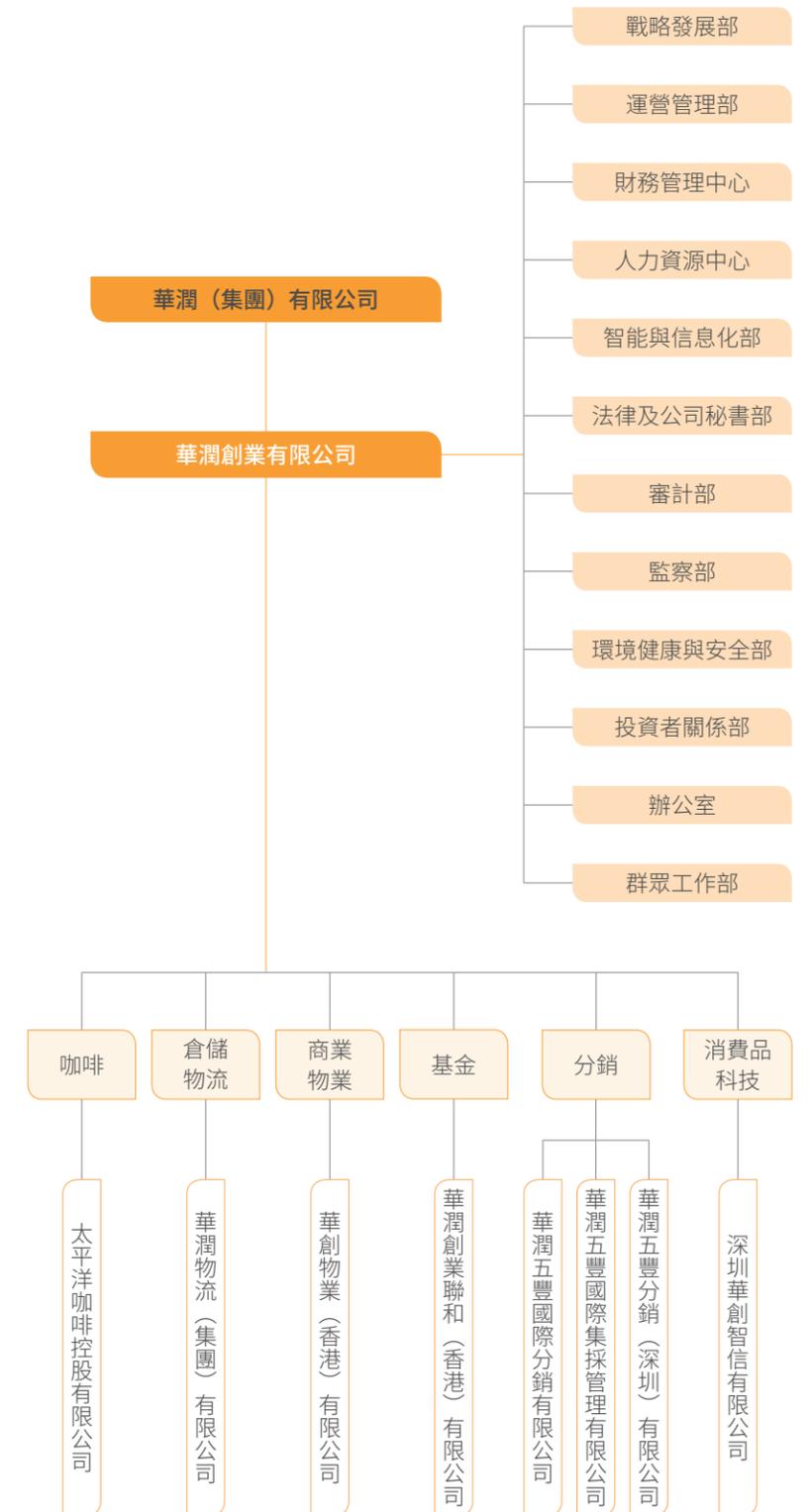
成立近30年來，華潤創業先後參與了啤酒、地產、消費品、零售、燃氣、水泥等15個行業的並購整合，先後為華潤集團孵化、分拆出華潤置地、華潤燃氣、華潤水泥和華潤啤酒4家上市公司，在資本市場建立了良好的專業形象。

2010年以來，華創深耕大消費領域，並在多個產業佈局發展，培育孵化出雪花啤酒、怡寶、五豐、華潤萬家等多個享譽全國的知名品牌，目前擁有華潤物流、太平洋咖啡、華創物業、消費品基金、國際分銷、華創智信科技等業務。

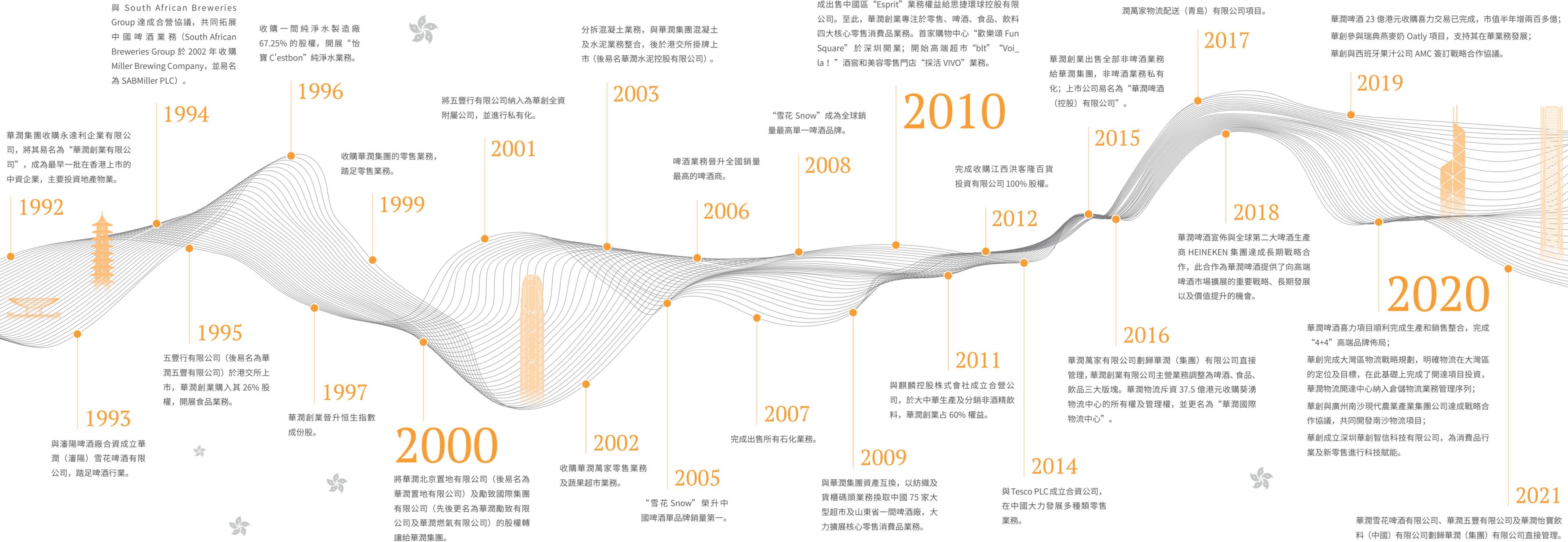
面向“十四五”，華潤創業定位香港及國際化業務平臺，為集團在境內外新產業孵化平臺，立足香港，服務國家戰略，抓住消費升級和科創機遇，助力國內國際雙循環。



公司架構



發展歷程



企業文化

華潤創業構築華創文化理念體系，明確企業使命、企業願景、核心價值觀、發展理念及企業精神五大要素，分別回答華創“為什麼而存在”“要去哪里”“我們應該怎麼做”“我們遵循何種法則”“我們應該具有怎樣的精神風貌和行為風格”的問題，以文化凝聚前行力量，與消費者、股東、員工、商業夥伴一起，共赴可持續發展的未來。



華潤文化宣傳標語口號

守正出新 正道致遠 立品如山 行道如水 取予有道 潤澤中華 與您攜手 改變生活

2020 華創大事記



太平洋咖啡榮獲香港環境運動委員會頒發的“2019 香港環境卓越大獎金獎”。



華潤創業發佈 2019 年社會責任報告並獲五星級評價。



華潤物流開達中心正式投入運營。



華潤創業參與華潤集團“抗疫穩崗擴就業”湖北專場招聘活動。



華潤創業榮獲產品內控質量標準提升項目成效獎及員工貢獻之星共 2 項華潤集團 2019-2020 年度 EHS 大獎。



6月 華潤創業召開“十三五”戰略檢討研討會議。



8月 華潤創業榮獲 2020 年度騰訊新聞“中國益公司”扶貧創新傑出企業獎。



9月 華潤創業榮獲第三屆北京責任展“責任金牛獎—最具影響力責任品牌獎”。



10月 華潤創業榮獲香港環保促進會 2020 年香港綠色企業大獎“超卓環保安全健康獎”金獎、“優越環保管理獎（企業）”銅獎，華潤物流、華創物業、太平洋咖啡內地、太平洋咖啡香港也分別榮獲相應組別獎項。



3月 華創物業積極響應集團“重塑香港業務”發展戰略的最新物業重建項目——糖街項目正式封頂。



同心戰疫 共赴全民安康之希望

“面對突如其來的嚴重疫情，中國人民風雨同舟、眾志成城，構築起疫情防控的堅固防線。”

——習近平

風雨同舟，我們共抗疫

風雨同舟，戰疫有我；山河無恙，攜手共進。面對疫情，華潤創業凝心聚力，守望相助，用責任和擔當扛起“國家隊”“主力軍”的使命。

統籌全局，快速部署

2020年，新冠肺炎疫情來勢洶洶，疫情就是命令，防控就是責任。華潤創業迅速部署防控工作，科學防治、精準施策，成立疫情應對工作組，組織召開7次專題工作會議，編制發佈4份疫情防控指引，報送疫情日報、簡報、週報436份，開展領導帶隊檢查18次，內部宣傳疫情防控好經驗25篇，以堅強組織力築牢抗疫堡壘，為打贏疫情防疫戰作出應有的貢獻。

緊急馳援，共戰時疫

在疫情危難時刻，華潤創業利用自身優勢，積極馳援武漢等疫情嚴重地區，用實際行動助力打贏疫情防控阻擊戰。國際分銷聯合合作方向武漢一線醫護人員捐贈牛奶3,000箱、折合人民幣價值約65萬元，向武漢疫區醫院捐贈水果、價值約32萬元；太平洋咖啡向武鋼兩家醫院捐贈掛耳咖啡3,200杯，向業務覆蓋地區的部分醫療系統、交通樞紐、社區街道、公共物業等91個單位贈送咖啡、果汁、簡餐等物資，價值約14.44萬元。截至2020年3月，華潤創業為抗疫整體捐贈現金及物資約2,156萬元。

以人為本，上下同心

華潤創業堅持以人為本的理念，上下同心、共同參與，盡最大努力確保全體員工和客戶的身心健康。積極鼓勵員工做好自我防護，及時採購口罩、消毒液等防疫物資以保證提供服務的一線員工和客戶的安全；實施《疫情下壓力與情緒管理》的線上課程及其他員工關愛措施，熱心為員工答疑解惑，保障員工的心理健康；傾情開展抗疫公益，如獨居長者愛心送暖行動、基層市民送抗疫包等活動，傳遞正能量，華潤物流聯誼會協助集團聯誼會完成三千餘份中藥防疫包的包裝和郵寄工作，在疫情嚴重時期，向集團在港的一千五百餘戶家庭送去溫暖。

積極有序，齊心復工

華潤創業堅持一手抓疫情防控、一手抓生產經營，在確保做好自身防護的前提下，通過線上線下相結合的方式，積極有序推動復工復產，切實保持生產經營穩定運行。智能與信息化部為遠程辦公的員工提供“潤工作”“共享雲盤”“Rmeet”“Webex”等多種協同辦公工具，並提供遠程一對一的“貼身”IT服務，保障全面順利復工；華創復工復產的短視頻投放在覆蓋湖南長沙市中心區的2條地鐵線路、18個站點，共計24塊LED屏。

全力以赴，保供穩價

疫情就是命令，崗位就是陣地，堅守就是責任，作為保障民生供給的中央企業，華潤創業堅持疫情防控期間各類民生產品價格不漲、質量不降、供應不斷，保持市場穩定、滿足人民生活需要。國際分銷香港事業部春節期間貨物入倉庫量約3,050噸，車輛派送門店累計達約5,800間，送達貨物約30.5萬件，自營倉庫吞吐量達1,618噸，儲運部在春節期間持續保持對香港市場貨品存儲、配送、加工物流服務，為香港市民提供安全、優質、價廉的食品；水果事業部西麗工廠響應號召，加入深圳市政府組織的菜籃子保供穩價平臺，疫情防控期間從未停工，2020年1月24日至2月18日期間，西麗工廠向香港商超供應鮮水果總計106噸，均不漲價，及時交付。

攜手夥伴，共渡難關

華潤創業極盡社會責任與央企擔當，攜手各利益相關方共渡難關，為國家經濟社會平穩運行貢獻力量。華創物業本着“攜手同行，共克時艱”的原則，針對不同客戶的租賃要求，實施減租方案，2020年為租戶減租達1,850萬港元，惠及租戶247個。

2020年	為租戶減租達（萬港元）	惠及租戶（個）
	1,850	247

應急響應，迅速有效

2020年6月，北京疫情再起，三文魚產業遭遇疫情及輿情的衝擊，華潤創業水產平臺事業部積極應對、及時溝通，秉持“預防為主，風險管理”的理念，堅持“以人為本”原則，全面配合政府政策要求，嚴格守住守牢冷鏈食品風險防控底線。加強生產經營全流程管控，完善原料接收標準，規範物流、倉儲管理，做好原料溯源管理，跟蹤每批原料的出廠企業、檢疫證、核酸檢測證明；積極開展重點人群疫苗接種工作，截至2020年底，水產平臺事業部共有29名直接接觸進口冷鏈食品的從業人員完成疫苗接種。

多措並舉，常態抗疫

隨着內地新冠疫情高峰期過去，各地疫情防控進入常態化，華潤創業積極制定措施，把疫情防控常態化落到實處。堅持每日健康登記，定期舉行防疫例會，為員工提供抗疫包，並對辦公區域每日進行日常消毒，設立消毒防護用品區；新編頒佈《突發公共衛生事件專項應急預案》，安排人員進行疫情防控宣傳、心理疏導培訓，檢查疫情防控措施落實情況，持續強化全員健康意識和應急能力；積極響應政府核酸檢測、“原地過年”等防疫號召；加強輿情監控，關注疫情動向，與合作方簽署疫情防控承諾書，全面提升抵抗風險能力。

眾志成城，我們在行動

病毒無情，人間有愛；勇毅篤定，戰無不勝。抗擊疫情的阻擊戰打響以來，華創人同心戰疫，用敬業與奉獻築牢疫情防禦安全牆，共赴全民之安康。

@ 華創戰略發展部 黃琬瑩

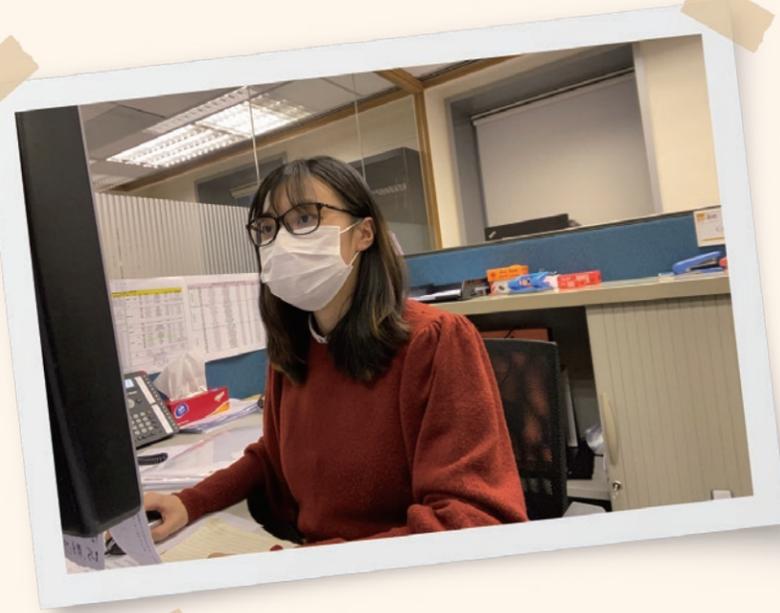
做好每件小事，用無聲的努力戰“疫”

“作為部門的疫情應對工作聯絡人，首要任務是掌握部門每位同事的情況，通過及時傳達公司防疫最新通知，提醒大家及時填報資料，保證溝通順暢無礙。也要配合各部室回饋有關信息，包括同事春節期間出行信息、返程計劃等。現場復工以後，我協助大家遠程辦公，確保疫情期間各項工作順利有序開展。天行健，君子以自強不息。完成每項工作，做好每件小事，也是實踐美善，每個人都可以用無聲的努力戰‘疫’，直至勝利。”

@ 太平洋咖啡 廖韻

第一時間採購充足口罩，保障門店夥伴和顧客健康安全

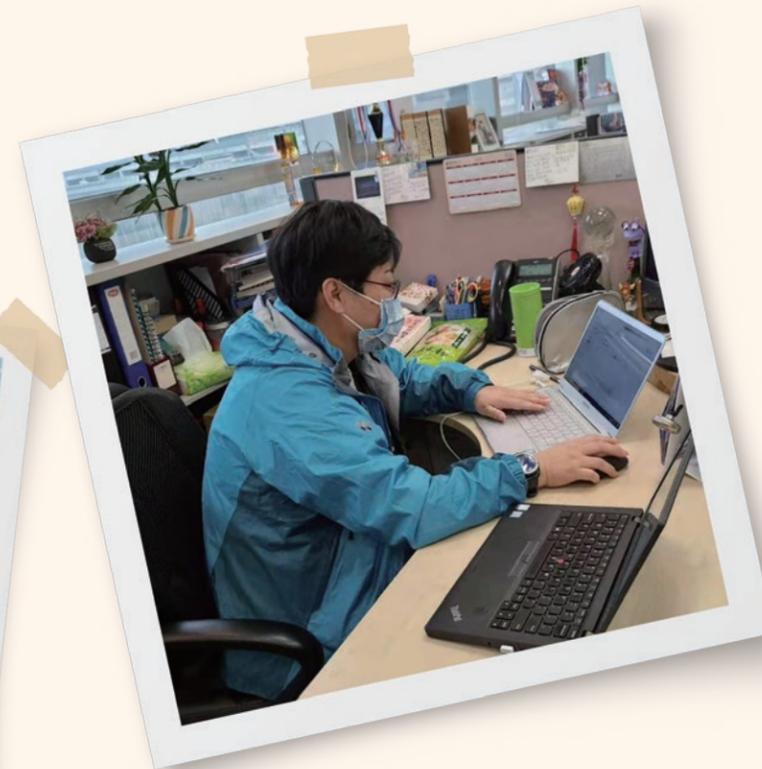
“疫情突襲，我第一時間意識到了問題嚴峻和重要性，馬上奔走了數十家藥店，採購到1,600餘只口罩，並在春節期間派發到全廣州的門店中，讓門店同事們在一線崗位堅持的同時得到了最大限度地安全保障。在疫情最嚴重的時期，為門店夥伴們購置了2,000只口罩送到廣州各區域緊缺門店，加急快遞至廈門、珠海區域的夥伴們手中。並聯絡海外供應商，為南寧、廈門、珠海有需求的門店採買測溫槍，希望能在疫情期間保障好夥伴和顧客的安全。”



@ 華潤物流 王雪盈

努力守護每位員工平安健康!

“作為在港央企，我們企業的員工來自陸港不同地方，嚴格把控員工安全，確保公司的順暢運作，是我們行政部的工作使命。我帶領同事們積極部署，商討如何應對這場嚴峻考驗，與相關部門配合開展一系列防控抗疫措施，並透過張貼宣傳資料和播放視頻，時刻提醒員工做好防疫準備，學習防疫知識。”



@ 國際分銷香港事業部 甘紅

加班加點，確保香港市場穩定供應

“春節期間疫情爆發，大部分貨源出現緊缺，香港市場對大米的需求急速增加，在既要穩定現有客戶需求，又要協助兄弟公司解決突如其來採購需求的情況下，我馬上收集所有送貨門店地址及訂單，每日與銷售同事加班加點、爭分奪秒地把訂單信息錄入系統，務求第一時間將產品應市。我還迅速帶領業務人員緊急聯繫所有供貨商及本港客戶，重新安排所有產品的銷售計劃，聯絡供貨商在遵循當地疫情防控的要求下，合理安排生產補貨，確保香港市場穩定供應。”



助夢灣區 共啟後浪奔騰之希望

“要充分運用粵港澳重大合作平臺，吸引更多港澳青少年來內地學習、就業、生活，促進粵港澳青少年廣泛交往、全面交流、深度交融，增強對祖國的向心力。”

——習近平

在你品味咖啡時，可想過杯中有“夢”？華潤創業積極參與粵港澳大灣區建設，響應《粵港澳大灣區發展規劃綱》鼓勵“在大灣區為青年人提供創業、就業、實習和志願工作等機會，推動青年人交往交流、交心交融，支持港澳青年融入國家、參與國家建設”的政策號召，下屬利潤中心太平洋咖啡與香港專業進修學校合作，啟動大灣區首個創業培訓計劃——“‘沖出夢想’大灣區咖啡創業培訓計劃”（以下簡稱“沖出夢想”計劃），以“一杯”創業扶持之力，助夢灣區青年“一念”理想啟航，暢達咖啡美好“一世界”。

啟夢 多元支持助灣區青年成才

“沖出夢想”計劃以華潤在大灣區豐富的產業資源為依託，結合港專學院在人才培育及學科研究的特長，以產學配合的形式挖掘有志在粵港澳大灣區發展事業的香港青年，為其帶來拓展事業的新空間，為大灣區繁榮發展注入人才活力。

“沖出夢想”計劃將為香港青年提供培訓學習、實習機會、生活補貼及投資資金等各項支持，涵蓋培訓、實習和創業三個重要的階段。在培訓期，港專學院和華潤咖啡學院將為入選的潛力學員提供全方位的運營和管理培訓；在實習期，學員將會獲得與香港生活水準相約的生活補貼和實習工資，在大灣區內的太平洋咖啡門店追尋屬於自己的“咖啡夢”；在創業期，學員將在前期培訓、實習的基礎上，進行商業提案，在創業比賽中一較高下，計劃將為具備可行性的優質項目提供 100 萬元創業資金，並給予學員從開店選址到法律會計等多方面的幫助，讓港青沖出“咖啡夢”。



曆奇活動日營



創業家經驗分享交流

2020 年，在新冠肺炎疫情的衝擊下，“沖出夢想”計劃依然吸引了近 800 名青年報名。經 3 輪遴選後，最終確定 30 名入圍者，在香港開啟了他們的初期培訓。“沖出夢想”計劃以專業、科學的多元課程設計幫助學員於培訓期深度挖掘自身潛力，舉辦性格透視工作坊，提升學員自我認知水準，合理規劃職業發展；設計團體曆奇挑戰訓練，幫助學員發掘理想的合作夥伴，培育學員團隊協作能力；開展高難度的野外定向訓練以及原野烹飪體驗，鍛煉學員堅韌品質及冒險精神，強化其逆境解難能力及適應力；組織不同類型的分組報告，全方位訓練學員組織、分析及統籌能力；設置創業師徒制，邀請業內經驗豐富的商界人士擔任創業導師，根據學員情況制定專屬提升建議，助力學員夢想起航。



性格工作坊



2021 年 4 月 19 日，經過培訓期選拔脫穎而出的 24 位入圍者於香港啟程，奔赴深圳的太平洋咖啡門店進行實習學習。他們的啟夢之旅，未完待續……

24 位入圍者於香港啟程，奔赴深圳的太平洋咖啡門店開始實習期訓練

聚力 多方參與助灣區繁榮發展

同心共築灣區新發展，聚力同創交流新模式。“沖出夢想”計劃融合政產研各方力量，打造兩地交融及青年創業新模式，為有志於在灣區實現夢想的香港青年提供事業支持，助力灣區繁榮發展。

@ 全國政協副主席 梁振英
多元化發展機遇無限

咖啡是一種日常飲品。通過咖啡來推廣計劃一方面可鼓勵香港青年在大灣區創業生活，另一方面證明大灣區不僅針對金融科技領域的專業人士，對諸如咖啡經營這樣的服務行業而言，同樣提供了巨大的發展空間。

感謝華潤集團在企業社會責任方面作出的努力，香港青年應抓住機遇，用好大灣區這個“新的平臺、大的平臺、好的平臺”，為自己、為家庭、為香港社會爭取更好的發展。

@ 華潤集團粵港澳大灣區首席戰略官 李浩然
圓夢灣區，共享共榮

香港年輕人很流行開自己的咖啡館，但在創業過程中總會遇到諸如租金、技術等多種困難。華潤希望通過已有的產業基礎，幫助他們實現夢想，來到內地開店，更多了解內地市場和生活，這便是“沖出夢想”計劃啟動的初衷。

同時，我們也希望通過這個項目告訴香港的年輕人，大灣區不只是IT人才能來，各行各業都有機會來這裏圓夢。

圓夢之旅需要用汗水澆灌，灣區繁榮離不開優質人才。我們的學員選拔過程非常嚴苛，要求他們必須在某個領域非常出色，才有可能獲得項目支持。大灣區的確有很多發展機會，但這裏同樣是一個競爭高度激烈的區域，只有足夠優秀、足夠努力，才能圓個人發展之夢、圓灣區繁榮之夢、圓國家昌盛之夢。

此外，在為灣區發展培土育苗的同時，我們也希望能夠汲取年輕人的創新思維，為太平洋咖啡探索新的商業發展模式，實現共享共榮，共同圓夢灣區。



港專陳卓禧校長與港專署理副校長李慧慈與學員交流

@ 香港專業進修學校校長 陳卓禧

創業新模式，兩地心交融，人才萃希望

不少香港基層青年缺乏足夠的向上流動機會，灣區為他們帶來很多新機遇。作為香港本地培養社會科學職業專才的搖籃，港專學院選擇與華潤一起，產學配合，以全新模式共同解決香港社會痛點。

區別於以往培訓項目的單方面授課，“沖出夢想”計劃進一步與香港年輕人的事業與理想相結合，給予他們創業機會，鼓勵他們到灣區內地城市就業。實習期在內地完成，也讓香港年輕人有更多時間、更多機會深入了解內地，加強與內地青年人的交流。我們希望此次開創性的合作，能夠培育香港青年的家國情懷，讓他們在學習創業的同時，把自己的命運與國家發展結合起來，意識到大家是同根同命運的共同體，以此責任之態深度融入大灣區建設，創造自己的事業、創造大灣區的明天。

當然，新模式在探索過程中也遭遇了如疫情等許多意想不到的困難。但因為學員們對夢想的執着，我們從未想過放棄，也深受鼓舞和感動。我們相信，這樣一群信念堅定的年輕人一定會成為種子，成為未來灣區蓬勃發展的新希望。

@ “沖出夢想”計劃學員 詹詩韻

為夢想全力以赴

我本身在一家規模不大的公司做經理，參與這個項目就是為了挑戰自己。我都是下班後參與學習培訓，這個過程非常辛苦，學校離我家很遠，有時候上完課都半夜了，回到家真的是很晚了。但為了成為更優秀的自己，我從來沒想過放棄。和大家一起學習非常開心，我也很期待去到內地實習。

@ “沖出夢想”計劃學員 梁文輝

內地有很多機會讓港青追求創業夢想

創業很多時候是一個團隊，計劃中的學員有不同性格的人，大家可以取長補短，更有效率地團結起來創業。希望我們能向其他香港年輕人分享成功的經驗，告訴他們內地有很多機會可以追求創業夢想。



華潤集團粵港澳大灣區辦公室主任李浩然及港專陳卓禧校長與學員交流



詹詩韻 (左一) 與組員分工合作

創享一流企業
嚴潤管控

華潤大廈



01

華創擔當

華潤創業全面落實國家央企改革及集團發展相關要求，提升公司治理水準，不斷優化治理結構；規範信息披露，推動信息披露制度化運作；持續完善誠信合規和反腐倡廉建設，扎實做好內控風險防控工作；以精益管理助力企業穩健運營，為實現“成為大眾信賴和喜愛的全球化企業”的願景不懈努力。

創

股東享利

2020 年績效指標

資產總額（億港元）

1,089.17

營業收入（億港元）

596.79

國有資產保值增值率（%）

104

所有者權益（億港元）

583.72

享

築穩 治理根基

華潤創業遵循集團相關要求，建立健全公司治理制度體系，優化治理結構，合規信息披露，持續夯實公司發展根基。

全面規範，完善治理體系

華潤創業嚴格落實集團《關於進一步完善公司治理體系建設的通知》要求，成立華創公司治理專項小組，持續梳理及完善公司法人治理結構，將黨的領導與公司治理有機結合，全面提升公司治理水準。推進形成包含《“三重一大”決策制度實施辦法》《華潤創業有限公司董事會議事規則》在內的“1+3”制度體系格局，保障科學決策；審核及完善《華創權責運行手冊》《重大決策事項清單》《華創董事、監事管理辦法》等公司其他重要管治制度，為各事項決策提供完備的審批流程參考，有效防範決策風險；積極推動“雙向進入、交叉任職”領導體制，加強對董事、監事、高管等相關人員的管理；通過董事會、管理團隊會議進行重要事項管理決策，並對此類公司重要會議進行規範管理，固化標準範本，有效提升決策效率。

科學高效，優化治理結構

華潤創業遵循國家有關法律法規和企業章程，上下層級均建立完整有效的公司治理結構及議事規則，明確決策、執行、監督等方面的職責許可權，形成科學規範的職責分工和制衡機制。

華潤啤酒成立董事委員會，作為董事會的重要構成部分。董事會成員年齡和服務年期分佈均衡，並具備不同範疇的經驗和知識，促進各類專業意見交流。董事會下設提名委員會、薪酬委員會及審核委員會等，各委員會主席均由不同獨立非執行董事擔任，董事會轄下的獨立委員會主席（如有）應在任何批准關聯交易或任何其他須經獨立股東批准的交易的股東大會上回答問題，規範董事會建設；各委員會成員大部分為獨立非執行董事，有力確保公司戰略決策科學化。

2020年，華潤創業積極推進各專業委員會變更工作，完成華創內部控制與風險管理委員會（風控委）、採購委員會、EHS委員會、華創投資預審委員會等6個專項委員會的變更，促進各委員會更好地履職盡責。

真誠溝通，規範信息披露

華潤啤酒重視投資者關係管理，真誠開展投資者溝通交流，按照相關法律法規、會計準則的規定和要求，遵循“真實、準確、完整、及時”原則，從香港上市規則角度規範信息審批、發佈流程，履行信息披露義務。

華潤啤酒及時更新官網，定期編制、發佈相關公告、中期報告及年報確保資本市場及時知悉公司最新情況及未來發展計劃；通過業績發佈相關活動、一對一會議、午餐會、電話會議等，傾聽股東和投資者的寶貴意見和建議，與投資者維持高水準和高質量的溝通。2020年，華潤啤酒與接近2,500名基金經理及分析員舉行約230次會議。



2020年華潤啤酒股東周年大會

華潤啤酒企業管治及投資者關係榮譽

授予亞洲區必需消費品行業“最受尊崇企業”“最佳首席執行官第一名”“最佳首席財務官第二名”“最佳投資者關係人員第二名”“最佳投資者關係團隊第一名”“最佳環境、社會及管治第二名”“最佳投資者關係工作第三名”等榮譽

《機構投資者》雜誌

香港投資者關係協會

授予“最佳投資者關係公司—大型股”“最佳投資者會議—大型股”“最佳年報—大型股”“最佳環境、社會及管治（環境）—大型股”“最佳投資者關係專員—大型股”等榮譽

授予大中華地區“最佳投資者關係大獎（消費品）”等榮譽

IR Magazine

MerComm, Inc.

授予華潤啤酒年報“國際ARC年報大獎”“國際Galaxy獎項”等榮譽

授予“亞洲企業管治典範”“環境、社會及管治具影響力企業”“亞洲企業董事表揚大獎”“亞洲最佳首席執行官（投資者關係）”“亞洲最佳首席財務官（投資者關係）”“最佳投資者關係企業”“最佳投資者關係人員”等榮譽

《亞洲企業管治》雜誌

《經濟一周》雜誌

授予“香港傑出上市企業”“非凡企業大獎”等榮譽



投資者感言

伴隨中國經濟飛速發展，人民消費水準不斷提升，啤酒行業也迎來高端化的大潮，而華潤啤酒作為啤酒行業的龍頭企業，更是大潮中優秀卓越的弄潮兒。公司洞察行業變化，進行產品矩陣和品牌形象重塑，同時落地組織變革，很好地滿足了消費者需求，取得了非凡的成就。在發展的同時，公司也十分注重維護好股東權益，並努力通過合理有效的市場措施來實現股東價值最大化。

——王焯 東方證券資管消費品研究員

嚴格 風險管控

風險管控是企業安全管理的核心。華潤創業加強全面風控管理，提升審計監督效能，堅持誠信合規經營，推動廉政建設，打造清正華創。

全面風險管理

華潤創業遵照國資委《關於加強中央企業內部控制體系建設與監督工作的實施意見》及集團對風控工作的指示，持續加強內控體系建設，優化全面風險管理。成立內部控制與風險管理委員會，制定《重大經營風險事件報告管理辦法》，建立重大風險季度監測和報告工作機制，有效識別管理生產經營過程中可能面臨的重大風險；加強風險防範信息化管控，積極探索以“數字化”研判風險變化趨勢，持續推動總部及各級單位建立風險監控指標，對部分重大風險進行事前預警，促進及時應對；實施風險專項治理，針對新冠疫情、EHSQ 等風險，積極做好應急預案，採取合適措施應對；統籌組織各級單位全面開展內控自評，及時完善主要領域存在的內控缺陷；組織風險管理案例培訓，提升員工合規意識，防範類似風險事件再次發生。

強化審計監督

華潤創業認真落實國資委及集團指導要求，制定《大監督體系工作指引》，設置紀檢監察及內部審計部，根據公司戰略、業務需求、內外部法規和內部監控要求開系列審計監督工作，堅持審計全覆蓋；積極推進審計信息化建設，堅持審計轉型創新，通過開展數據分析、應用遠程協同辦公及項目管控輔助工具提升非現場審計效果與質量；加強境外企業審計監督，每年組織境外企業開展內控自評價及重大風險評估與治理；積極推動各利潤中心加強審計整改，持續完善內部監督體系建設。2020年，公司聚焦招標採購、投資、工程、銷售、財務、資金管理等風險高發領域，開展各類審計項目 12 個。

2020 年
開展各類審計項目（個）
12

華創人 身 行

學無止境的審計人

華創旗下涵蓋咖啡、物流、物業、基金等多個差異性極大的行業，這對審計工作者的知識結構提出極大考驗。晏松平與同事們積極學習銷售、採購、財務、法律、IT 等領域知識，持續更新、充實知識庫，熟悉不同行業特點，先後取得 CIA、中級審計師等資格證書，以專業審計能力助力公司可持續發展。



華潤創業總部審計部 晏松平

誠信合規經營

華潤創業秉持“誠實守信”的核心價值觀，成立合規委員會、違規經營投資責任追責領導小組和依法治企領導小組等專門機構，建立《法律事務管理制度》《法律風險管理制度》《規範經理人對外入股、經商辦企業管理暫行辦法》《商標管理及許可工作指引》等相關制度和流程，持續推動誠信合規體系建設。

踐行清正廉潔

華潤創業注重廉政建設，抵制商業舞弊，貫徹落實中央和集團相關要求和部署，開展境外腐敗、利益輸送、設租尋租、化公為私“四大”專項整治，聚焦海外投資等領域廉潔風險防控，對境外投資經營的重要領域和關鍵環節進行自查自糾，暫未發現存在違規境外腐敗或其他違規違紀行為；積極開展反腐倡廉教育，以“廉潤我心”反腐倡廉宣傳教育月等活動持續宣貫廉潔誠信、遵規守紀理念，培育公司廉潔氛圍。

以談啟廉 樹立“風向標”



書記面對面廉潔談話

以行踐廉 擴大“輻射度”



華潤物流南洋貨倉組織參觀道德風範館

以案警廉 增強“免疫力”



智信科技組織學習華創 2020 年第一次警示教育大會精神

以學明廉 擰緊“總開關”



華創總部組織學習“廉潤我心”系列課程

穩健 運營發展

華潤創業深耕精益管理建設，以卓越運營助力企業穩健增長，持續創造經濟價值，回報股東信賴。

穩健增長，創造經濟價值

華潤創業不斷加強經營管理，持續優化業務佈局，努力為股東創造長期、穩定的回報。2020年，華潤創業資產總額為 1,089.17 億港元，營業收入 596.79 億港元，經常性息稅前利潤 50 億港元。

公司定期監控債務風險，統籌業務單元在境內外的融資授信業務。2020 年度，華創整體財務狀況良好，資產負債結構合理，債務風險較小，債務風險可控。同時，境內外銀行授信額度充足，確保經營性及項目性資金需求。

2020 年末

華潤創業資產總額為
(億港元)

1,089.17

精益管理，推進卓越運營

華潤創業嚴格落實集團卓越運營要求，持續推進卓越運營體系建設，培育精益管理人才，深入推進標杆建設、試點幫扶，為實現公司高質量發展提供強勁動力。

組建卓越運營專家團隊，制定卓越運營對標管理、專家庫管理、項目管理等相關機制，通過公司官網、官微、App 等渠道傳播精益文化，營造卓越發展文化氛圍。2020 年，星火燎原項目平臺和精益創新 App 持續發力，微小改善達到 11,220 條，同比增加 14% 以上。

廣泛開展精益人才培訓，搭建對標資源平臺。2020 年，華創總部為各單位提供人才發展資源，完成精益綠帶管理班課程開發，共培養精益人才超過 1,000 人，並通過受訓人員實施改善項目超過 350 件，提升核心運營指標；組織各 BU 團隊與內外標杆單位進行對標 5 次以上，汲取優質管理經驗。

同時，積極組織下屬利潤中心申報參與集團六星級標杆單位評比，通過專家指導、指標梳理、運營調研及現場改善等方式推動標杆試點單位建設。

2020 年

微小改善達到 (條)

11,220

創享未來

華創將深入學習國家“十四五”規劃發展戰略，深刻領會集團“重塑華潤”的戰略思想和關鍵要求，深化國企改革工作，以“紮根、深耕、連接”的發展思路，持續完善公司治理，堅持穩健經營，扎實做好風險防控工作，推動合規企業文化建設，築穩企業發展根基，不斷為股東創造價值。



華潤創業與成都西門子開展外部交流學習



華潤創業精益人才培訓

誠潤客戶 創享品質生活



華創擔當

華潤創業以“好產品、好渠道”為方向，持續完善產品質量安全管理機制，提升應急管理能力，努力讓消費者“吃得放心、用得安心”；堅持創新驅動，加強企業品牌創新能力，不斷豐富產品品類，滿足消費者多樣需求；持續完善客戶服務體系，積極應對客戶投訴，強化客戶權益保護。

客戶享質

2020 年績效指標

科研投入（億港元）

2.85

新增專利數（件）

41

產品合格率（%）

100

創 享

匠心 品質保證

華潤創業始終把產品品質放在首位，持續完善產品質量體系，確保產品安全，並強化產品溯源管理，將對產品品質的極致追求貫穿於每一個環節，以匠心優品贏得消費者的信任。

嚴控產品質量



“產品內控質量標準提升項目”
榮獲華潤集團 2019-2020 年
度項目成效獎

產品質量是企業發展的命脈和靈魂。華潤創業參考國內外法律法規、先進管理體系標準，結合業務實際，建立覆蓋“研發、採購、生產、銷售”全鏈條的質量和食品安全管理體系；持續開展質量和食品安全法律法規符合性評價、內控質量標準管理提升等質量管理專項工作；建立自有品牌產品覆蓋率為 100% 的內控質量標準體系；以風險控制為核心，組織各項專業檢查、體系內審，對產品生產經營過程進行密切監督。2020 年，華創總部修訂併發布 8 項食品安全和質量管理相關制度，內控質量標準管理提升專項工作“產品內控質量標準提升項目”榮獲華潤集團 2019-2020 年度項目成效獎。

全力為顧客提供最優咖啡

案例



太平洋咖啡產品研發部提升產品品質研討現場

2020 年，太平洋咖啡內地不斷提升產品品質，為顧客提供最優咖啡產品。開展咖啡產品“好好喝”升級項目，優化產品流程，升級萃取方式，滿足顧客需求；開展咖啡豆升級項目，邀請 18 家品牌方的 23 位專家與評委，以公平公正原則進行咖啡豆品質盲測，只為挑選出質量最優的原料咖啡豆，保障咖啡產品的源頭質量。

華潤創業國際分銷內地事業部全方位管控產品質量

案例

國際分銷內地事業部不斷加大產品風險控制力度，通過供應商准入、產品抽檢、風險預警進行產品質量風險共治；結合實際業務需求，建立全品類內控質量標準，發佈《內控質量標準管理說明》管理制度，並與產品部協同，根據業務變更情況，提前建立新品內控標準，保證產品質量一致性。2020 年，順利通過 ISO9001 質量管理體系認證、農產品質量安全規範管理企業認證和 Global GAP 認證。

保障產品安全

2020 年

共培養食品安全管理體系
內審員（名）

56

開展專業知識賦能培訓
（人次）

413

產品安全是企業經營的底線。華潤創業秉持“安全第一”原則，建立食品安全風險指數模型，覆蓋種養殖、食品加工、餐飲、倉儲物流、貿易分銷等業態，從食品生產經營過程控制的動態風險及行業固有的靜態風險兩個維度，量化企業食品安全風險管理水準，確保利潤中心核心業務產品的安全質量；全面提升專職人員產品安全意識，定期舉辦食品安全內審員培訓班，組織《2020 食品安全國家標準宣貫培訓》《國際食品安全最佳實踐論壇》《國務院食安辦 2020 年重大食品安全突發事件應急演練》等食品安全課程學習，2020 年，華創總部及各直管利潤中心共培養 56 名食品安全管理體系內審員，開展專業知識賦能培訓累計 413 人次。

以高質量安全標準打造水產行業優質平臺

案例



華潤創業水產平臺事業部的三文魚加工中心引入德國 BAADER 自動化生產設備，建設獨立的淨水處理系統、空氣微粒過濾系統、全冷鏈溫度濕度控制體系及污水處理系統，切實保障生食三文魚加工全流程和全環境控制；制定國內最嚴格的生食水產加工標準，已取得“即食水產品食品生產許可證（許可證編號：SC12244060603021）”；積極推動食品行業標杆體系和新海產流通理念落地，為消費者提供更安全、穩定的優質海產品。2020 年，加工中心憑藉完善的硬體設施、環境控制體系和全程溯源監控管理體系獲得廣東省副省長陳良賢的高度評價。

廣東省副省長陳良賢率檢查組赴華創水產平臺開展疫情
防控食品安全檢查

強化產品追溯

華潤創業重視產品追溯系統建設，建立健全事故事件管理、不合格品處置和召回制度，並積極推動各利潤中心建設產品追溯體系、開展產品追溯演練，提升企業產品安全事故應急處置能力。

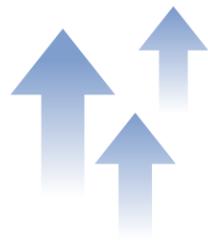
全程追溯，保障餐桌安全

案例

華潤創業水產平臺事業部在行業內率先實現全食品鏈的透明化管理目標，由港中檢聯合海關、食藥監在加工中心落地全程溯源體系，以溯源信息流向管理為核心、以追溯二維碼為載體，與市場准入相銜接，實現產品“從海洋到餐桌”全過程追溯管理，切實做到“信息可查詢、來源可追溯、去向可跟蹤、責任可追究”。

精誠 創新發展

創新驅動是經濟高質量發展的內在要求和必然選擇。華潤創業積極響應國家創新驅動發展戰略部署，開啟智慧管理，加大創新投入，全面提升產品服務品質，以新動能為企業、用戶與社會創造價值。



2020年華創財務共享中心核算整體人效較去年同比平均提升

10%以上

高效運作，加強管理創新

2020年，華創財務共享服務中心持續探索新技術應用，優化運營管理流程，建立完整的質量和風險控制體系，構建事前、事中、事後全週期控制管理機制，實現內地、香港共享質量稽核全流程覆蓋；優化數字化運營平臺，實現與人資績效系統“框架式填報”的創新對接，並實現績效結果月度出具；積極推動RPA建設邁進深水區，實現OCR影像識別技術應用，推動電子檔案系統上線，提升共享處理效率和質量；開展集團法務管理系統信息化管理建設工作，上線華創合同管理系統、華創企業信息管理系統等，促進企業運營質效提升。通過實施財務共享內部管理創新及流程優化，2020年華創財務共享中心核算整體人效較去年同比平均提升10%以上。

華創財務共享服務中心持續深化RPA建設

案例

RPA是“Robotic Process Automation”的簡稱，指的是機器人流程自動化，是一類自動化軟體工具，可將基於一定規則的常規操作自動化。2020年，財務共享中心啟動RPA三期項目，擴大RPA新技術在華創財務共享服務中心各流程的深度應用，實現流程自動化、輸入標準化及RPA自動化人才培養等目標，有效提升公司收益。截至2021年1月，華創是華潤集團內在共享服務中心實施RPA流程數量最多、首個實施RPA智能審核的業務單元。

開拓新能，助力科技創新

創新是民族進步、社會發展的重要力量。華潤創業秉持“創新發展”的核心價值觀，成立創新發展與知識產權委員會，發佈實施《知識產權管理制度》，建立華創商標集中管理及授權許可體系，助力集團學習管理系統知識產權模組上線，切實維護知識產權，築牢科技創新底線。2020年，華潤創業及各利潤中心研發投入共計2.85億港元。

2020年

華潤創業及各利潤中心研發投入共計（億港元）

2.85

精研業務，多元產品創新

產品業務創新是企業向前發展的不竭動力。華潤創業以消費者需求為導向，持續加大自主產品研發投入力度，鼓勵各類業務生產經營技術創新，促進企業高質量發展；嚴格落實集團各項創新工作要求，積極參與創新企業對接會，引入優質創新資源，開展創新項目探索，打造多元產品體系。

秋桂飄香，太平洋咖啡推出桂香米釀系列產品

案例



2020年10月，金桂飄香、秋意漸濃之際，太平洋咖啡採用桂花酒釀果味醬，優選品質糯米與蜂蜜酒麴釀造的孝感米酒，將桂花風味與傳統米釀結合，融入咖啡及茶飲之中，推出桂香米釀系列產品。另外，此系列還經過脫醇工藝，保留酒香且不含酒精，有效擴大產品可及性，為更廣泛的消費者群體帶去安心消費體驗。

太平洋咖啡桂香米釀系列飲品

華創
人
心
語

用心創新好咖啡

好咖啡來源於咖啡師的心和想法。我的大部分靈感來自於生活中的種種趣事，我也會嘗試用具象的方式呈現我在閱讀中的感受與想法。公司鼓勵我們自主創新，創作的產品有望在門店



太平洋咖啡 陳柏林

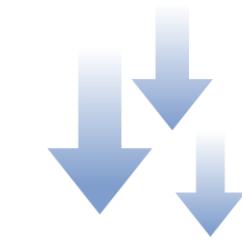
上市，促使我更加積極地創作研發。夏天來了，我把生活中得來的靈感，插上想像的翅膀，嘗試調製適合夏天風味的咖啡，於是Dirty椰香拿鐵和椰風藍柑咖啡夢幻出世。我希望能讓顧客體驗口感和心靈的雙重衝擊，享受夏天的美好。

誠摯 客戶服務

服務是連接企業與客戶的紐帶，華潤創業持續提升服務質量，堅持保障客戶權益，定期開展客戶滿意調查，快速回應客戶需求，為客戶提供稱心如意的專業服務。

提供至臻服務

華潤創業秉持客戶至上的原則，不斷完善客戶服務體系，持續提升服務品質。積極推動各利潤中心加強服務質量管理，定期開展客戶滿意度調查；建立健全售後服務機制，快速回應客戶投訴；借助電子智能管理優化服務流程，增進消費者服務體驗，為客戶提供貼心優質服務。



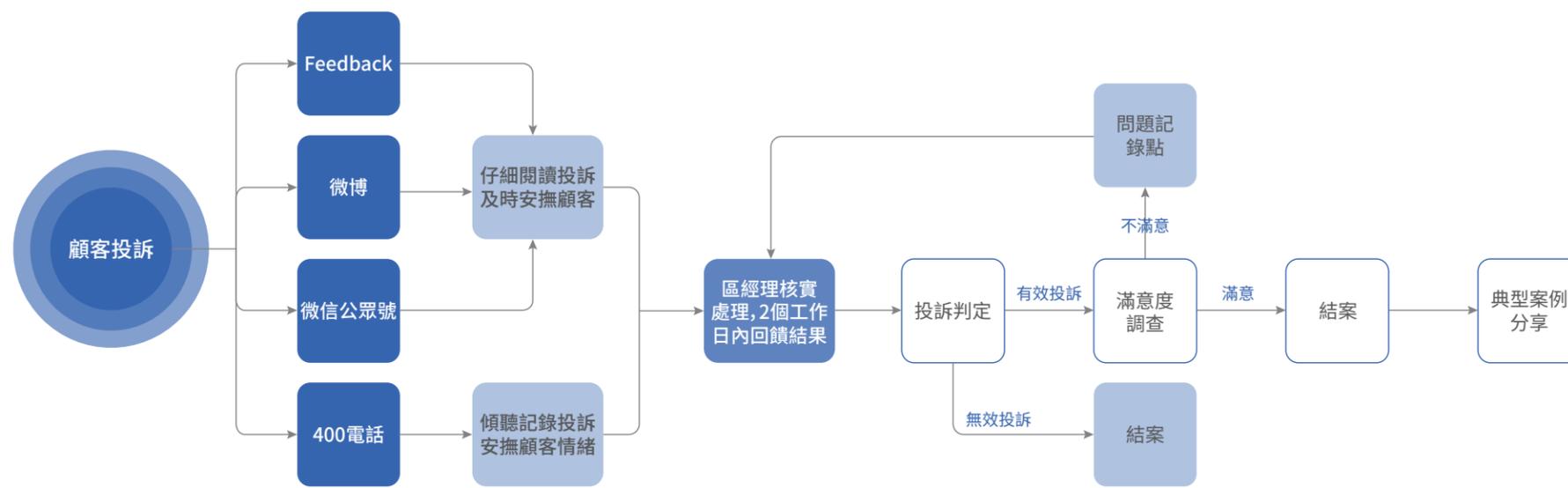
2020年，投訴總量及各項投訴問題均有所下降，投訴總量相比2019年減少

58.42%

太平洋咖啡不斷提升客戶滿意

案例

太平洋咖啡定期開展員工服務專業素養培訓，提高員工業務技能和服務意識；積極應對顧客投訴，制定投訴處理統一標準流程，根據PDCA原理針對顧客投訴問題進行改善、維持、標準化提升，2020年，投訴總量及各項投訴問題均有所下降，投訴總量相比2019年減少58.42%。



太平洋咖啡投訴處理統一標準流程

華潤物流與鄰為善，處理噪音投訴

案例

華潤物流潤發碼頭自1994年投入使用便獲得政府的24小時操作批准。2004年起，潤發碼頭周邊興建大型住宅，碼頭作業開始接到噪音問題投訴。華潤物流積極應對，制定發動機加裝隔音屏障、吊卸貨櫃輕拿輕放、近居民區橋位夜間禁止操作等多項噪音改善措施。2020年2月，潤發碼頭進一步加強噪音治理，將場地操作時間由7:00至23:00改為7:00至22:30，並同步熄燈，減少夜晚操作時間；多引進日間操作的工程客戶，減少產生夜間噪音機會。潤發碼頭改善噪音工作屢次獲得香港環保署工作人員的積極評價，並收到周邊居民的感謝信。

7x24小時，不間斷為客戶服務

潘志豪從事的船代業務日常需要面對來自數十位船東客戶的進出港需求，而船舶運輸是7x24小時不間斷的，他便需要時刻待命。遠洋船的進出港操作極為複雜，需要核對與提交各類英文證書和文件，如提交不及時或有疏漏，不僅耽誤客戶時間，還會產生高昂的停港費用。每一次進出港，潘志豪都會提前一周制定周密的工作計劃，妥善安排各項進出港事宜，入職七年從未出現任何疏漏，細緻耐心的服務也得到公司和客戶的一致認可。



華潤物流 潘志豪

保障客戶權益

華潤創業嚴格遵循《反不正當競爭法》規範銷售行為，實行全國全渠道統一銷售定價；嚴禁虛假或者引人誤解的宣傳，合規落實產品標籤介紹，警示產品潛在風險，普及產品相關知識；加強客戶信息管理，尊重、維護客戶隱私，保障客戶基本權益。

創享未來

華潤創業將堅持以消費者需求為導向，加大科研力度，堅持品質生產，加強客戶管理體系建設，努力為消費者提供優質健康的產品及細緻入微的服務，用心贏得客戶信賴與滿意。

合潤夥伴 創享合作共贏

華潤創業
CR ENTERPRISE



華潤創業
CR ENTERPRISE

17 促進目標實現的
夥伴關係



華創擔當

華潤創業廣泛開展戰略合作與交流，持續加強企業內外部協同，促進信息和資源互利共享；完善供應商管理體系，規範採購行為，攜手供應商共同履責；積極參與行業交流，助力行業發展；加大媒體信息傳播力度，提升品牌美譽度，講好更多華創故事。

夥伴享榮

2020 年績效指標

經濟合同履約率 (%)

100

責任採購比率 (%)

100

注：該數據具體指 2020 年的陽光採購比例。

產學研合作支出 (萬港元)

79.3

供應商通過品質、環境和職業健康
安全體系認證比率 (%)

100

創
享

加強 戰略合作

華潤創業堅持在開放合作中謀求企業長遠發展，積極拓寬合作渠道，搭建溝通交流平臺，不斷開展集團內外多領域、高水準的戰略合作。

拓展企業合作

華潤創業重視內部企業協同合作，積極探索業務發展新路徑，2020年，持續推進太平洋咖啡與 Olé 精品超市的全國店中店項目及水產事業部產品進入 Olé 精品超市銷售系統；不斷開展華潤集團內部和外部知名企業交流，實現優勢資源互補、互惠互利共贏，2020年，華潤創業與華潤銀行、華潤置地、華潤萬家等開展集團內部合作，與深圳廣電集團、汾酒集團、廣州南沙現代農業產業集團等企業實現戰略合作。



華潤創業與汾酒集團簽訂數字化戰略合作協議



華創物業助力華潤雪花喜力啤酒廣告投放及市場推廣

華潤物流與華潤電力合作開展光伏發電項目

案例

為響應華潤集團大力開展集團內部業務協同的號召、緩解可再生能源發電比例較低的情況，華潤物流與華潤電力開展內部協同，合作開展光伏太陽能發電項目，華潤物流提供太陽能板安裝場地，華潤電力負責項目的全部投資及後期維修保養，所得收益將由雙方分享。2020年，香港百適及沙田冷倉天臺安裝太陽能板正式運作。



光伏發電項目 香港百適二倉光伏

推動產學研合作

華潤創業重視科技研發創新，積極推進與高等院校、科研機構的溝通交流，培養科研人才，提升技術能力，加快科技成果轉化，實現資源優勢協同，促進企業高質量發展。

華創智信科技與中國科學院開展高光譜主糧品種智能化識別系統項目

案例

2020年，華創智信科技與中國科學院上海技術物理研究所杭州空間信息技術研究院合作開展高光譜主糧品種智能化識別系統項目，通過高解析度光譜探測技術，分析出五常稻花香大米的特徵光譜，並標定其光譜特徵，導入資料庫集群及檔集群，採用平行演算法分析樣品數據，結合機器學習技術，建立針對五常稻花香大米的目標識別方法，最終轉化為主糧品種快速鑒別的智能產品，有效提升企業生產原材料的溯源及質量穩定性管理的效率。

促進 責任供銷

華潤創業堅持責任採購，持續完善採購管理體系，致力於與供應商建立良好合作夥伴關係，推動供應鏈可持續發展。

採購管理體系

華潤創業持續推進採購管理體系建設，成立採購委員會辦公室，制定《供應商管理辦法（試行）》《集中採購管理辦法（試行）》《採購評審專家庫及外部專家管理辦法（試行）》《採購綜合評審法實施細則（試行）》《採購管理制度執行指導手冊》《採購管理評估體系（修訂版）》等採購管理制度，且不斷規範各利潤中心採購管理工作，推進各業務系統的供應商管理工作小組及相關制度建設；組織採購制度培訓宣貫，不定期開展採購管理事項答疑交流學習。

2020 年

共開展採購自查巡視（次）

3

涉及採購金額（萬元）

25,808

採購評估審查

華潤創業建立採購管理評估體系，組建採購管理評估小組，編制採購管理評估方案，防範採購風險，不斷提升採購管理水準，截至 2020 年底，華創總部建立含 96 人的採購評審專家庫；按照集團统一部署組織開展華創總部及直管利潤中心採購管理評估自查及巡視，2020 年，共開展 3 次採購自查巡視，整改項目 42 項，涉及採購金額 25,808 萬元。

誠信規範採購

華潤創業宣導誠信經營，堅持公平競爭，努力營造透明、公正行業環境，助力綠色、陽光採購；持續推進採購守正電子招標平臺、採購合同管理系統等電子採購信息化建設，規範採購行為。2020 年，通過守正電子招標平臺採購項目 238 項，涉及採購金額 7,967 萬元。

促進採購交流

華潤創業注重加強與供應商、經銷商的溝通和交流，積極開展供應商質量培訓會議、月度考核等形式的指導與激勵，助力供應商、經銷商成長；持續拓展各業務系統採購尋源範圍，促進華創系採購供應商資源協同交互，2020 年，新增合格供應商 98 家。

助力 行業發展

華潤創業秉持“互惠共贏”合作理念，在踐行自身穩健發展的同時，積極組織各個利潤中心參與行業交流與合作，助力行業技術創新，搭建戰略共享平臺，推動相關政策標準制定，與夥伴共同促進行業高質量發展。

華潤創業參加第三屆中國國際進口博覽會

案例

2020 年 11 月 6 日，華潤創業參加第三屆中國國際進口博覽會，積極開展行業交流。在華潤集團分團簽約儀式上，華創國際分銷事業部與來自愛爾蘭、西班牙、丹麥及新西蘭的四家優質供應商簽署合作協議，簽約金額共計 2,570 萬美元。



華潤創業參與第三屆中國國際進口博覽會

開展 媒體交流

華潤創業重視公開渠道信息傳播，積極拓展信息披露及品牌宣傳渠道，通過官網、官微及媒體平臺擴大品牌知名度和影響力。2020 年，華創官方微信共推送圖文 143 篇；華創下屬利潤中心在人民網及其客戶端多個欄目及頻道發佈新聞消息，流覽量達千萬級。

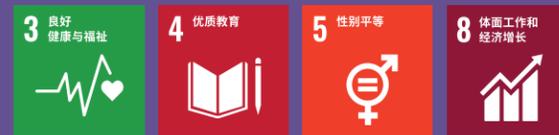
創享未來

華潤創業將堅持提升夥伴履責水準，持續維繫與企業、高校的長期合作關係，踐行責任供銷，參與行業發展，攜手夥伴共同應對市場挑戰，探尋市場發展新路徑，共赴美好新明天。

情潤員工 創享基業長青



04



華創擔當

員工是企業最大的財富。華潤創業堅持以人為本，切實保障員工公平就業、勞有所得、民主溝通等基本權益；建立多元化培訓體系，暢通職業發展通道，為員工打造自我價值實現的平臺；關注員工生活，幫扶困難員工，營造溫暖的職場氛圍；加強安全生產、職業健康管理，為員工創造安心的工作環境。

員工享益

2020 年績效指標

員工總數 (人)	勞動合同簽訂率 (%)	社會保險覆蓋率 (%)
49,630	100	100
體檢覆蓋率 (%)	員工培訓覆蓋率 (%)	女性管理者比例 (%)
100	100	17.3

員工培訓投入總額 (萬港元 / 年)

1,903.17

創享

保障 員工權益

華潤創業嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規，建立完善的用工管理規章制度體系，堅決抵制童工，堅持依法用工，保護員工隱私，構建和諧勞動關係。2020年華潤創業在職員工累計49,630人，劳动合同签订率为100%。

以人為本，堅持平等僱傭

華潤創業始終秉承平等僱傭原則，反對一切因性別、地域、國籍、學歷、宗教信仰等不同而存在的歧視行為；堅決抵制童工，堅持依法用工；保護員工隱私，構建和諧勞動關係。確保招聘信息、招聘渠道的透明公開以及招聘全流程的公平公正；積極推進招聘信息化建設，實現招聘工作全過程規範管理。截至2020年末，華潤創業所屬利潤中心大部分已實現招聘系統上線。

優遇英才，豐厚薪酬福利

華潤創業建立合理的薪酬福利體系，依法簽訂勞動合同，為全體員工繳納國家規定的社會保險，並為香港員工繳納強積金；在全員範圍上線企業年金，購買補充商業保險；依法享受國家法定節假日、年假，女性員工享受孕產假、哺乳假等；搭建人力資源共享服務中心，普及相關權益政策，為員工提供高質量、高標準、高效率的人力資源服務，持續推動公司人力資源業務智能化、信息化建設。2020年，人力資源共享服務中心探索上線電子簽章平臺，提升人事業務辦理效率及員工滿意度。

暢通渠道，完善民主管理

華潤創業踐行“陽光、簡單、坦誠”原則，不斷完善民主管理體系，為員工營造積極、快樂的工作氛圍。公司尊重並傾聽員工聲音，設立人力資源部員工關係組，及時、準確地傳達員工信息，並最大程度助推相關意見和建議落地，為員工與公司搭建有效溝通橋樑。

助力 員工成長

華潤創業為每一位員工提供多層次、多元化的培訓資源，構建暢通的職業發展通道，讓員工盡情施展才能，實現事業理想。

多元培訓，提升專業能力

華潤創業秉持“尊重人的價值、開發人的潛能、昇華人的心靈”的人才發展觀，建立分層分類的人才培養體系，以華潤大學和優質內外資源為依託，以實踐操作、以師帶徒等多種培養方式，為不同職業性質、不同發展階段的員工提供具有針對性的培訓。2020年，華潤創業啟動“創·新星”培養發展項目及“春筍”人才培養項目助力新員工成長，全力打造在學習中探討華創管理主題、促進文化融合和業務協同的平臺，帶動華創中高層經理人領導力提升；建立健全華創內部講師管理體制，制定《華潤創業有限公司內部講師管理指引》等制度，搭建內部講師培養和認證平臺，打造“善總結、樂分享、敢創新”的內部講師隊伍，以優質師資助建高素質團隊。2020年，公司員工培訓覆蓋率100%。



華潤創業舉辦第二期“創·享家”內部講師培養項目



華潤創業開展 2020 年紀檢（監察）幹部學習培訓



水產平臺開展安全衛生及操作技能提升系列培訓



太平洋咖啡內地開展 SCA 咖啡專業課程培訓

華星璀璨，創啟未來——2020“未來之星”華創營

案例

2020年7月31日，“未來之星”華創營正式開營，華創下屬各單位營員共60人參加。“未來之星”華創營以“3+1”（三周企業託管進崗實踐及線上學習，一周華潤大學線下集中跨界學習）的模式開展“認知自我”“新員工應知應會”“職場通用知識”等五大主題內容培訓，同時為營員安排線上微課、線上學習分享會、崗位實踐、特色主題活動等，開拓學員發展視野，為華創發展輸送冉冉新星。



2020 年未來之星華創營線下集中學習

華創人 心語



服務員工培訓，收穫自我成長

2020年6月，我主導組織了面向華創骨幹員工的粵語賦能學習項目，這是我第一個獨立完成的培養項目。從前期供應商篩選、資質審核、方案制定，到過程中與學員講師逐一對接、確認課程內容和安排，到後期開展學習階段性效果評估，我真切感受到，唯有精益求精、認真負責地對待每個細節、每位學員、每項任務，才能真正收穫自我成長，貢獻更大價值。

2020 年最佳新人 羅晴

雙軌晉升，激勵員工發展

華潤創業持續完善人才職業晉升體制機制，設置職業發展“雙通道”，啟動員工發展潛力，讓優秀的員工在適當的發展通道上脫穎而出，實現員工與公司共同成長，共享發展成果。

強化 員工關愛

華潤創業積極培育溫馨幸福的企業氛圍，關心員工生活，關懷特殊員工，幫助員工充分享受職業生活的價值感與滿足感。

安心職場，保障職業健康

華潤創業遵循《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，貫徹落實華潤集團全員健康相關工作要求，不斷健全華潤創業職業健康管理體系，發佈《職業健康管理辦法》《個人勞動防護用品管理指引》《突發公共衛生事件專項應急預案》，定期組織員工健康體檢，持續推動各級企業開展噪音防治、職業病防治法宣傳、急救技能培訓、心理健康教育等培訓活動，強化全員健康意識和應急能力。2020年，華創總部實現職業病“零新增”。



“華彩綻放 創享未來”2020年員工趣味運動會

幸福職場，平衡工作生活

華潤創業注重員工工作與生活平衡，宣導積極向上、綠色健康的生活方式，成立籃球、羽毛球、戶外跑、瑜伽等運動俱樂部，開展運動會、興趣比賽、節假日活動、員工生日會、室外團建、專題講座等形式多樣的文體活動，幫助員工疏解工作壓力，保護員工身心健康，營造幸福工作、快樂生活的良好氛圍。

潤馬會華創分會成立暨“創跑青春”活力開篇

案例

華潤創業持續傳遞“快樂工作、優雅生活”理念，激發企業的生機與活力，成立潤馬會華創分會，凝聚跑步愛好者，開展“創跑青春”活動。2020年9月5日，潤馬會華創分會成立儀式及以“創跑青春”第一次線下戶外跑活動在深圳人才公園成功舉行，60餘名跑友齊聚現場，共同見證精彩瞬間。



潤馬會華創分會成立



“喜迎國慶·情濃中秋”觀影活動



“同一片天空 同一個夢想”2020年華創杯員工親子少兒繪畫比賽



抖音掃碼
觀看大賽獲獎短視頻

青春正當時，同“屏”共振——華潤創業首屆微視頻大賽 案例

2020年5月，華潤創業開展“青春正當時”主題員工短視頻創作大賽，鼓勵所有員工勇敢秀出個人才藝，展示企業風華。

華創人 心語

與聯誼會共同守護員工幸福

從一開始的行山、員工周活動，到前幾年的社會公益活動，再到近兩年的認知祖國活動等，華潤物流聯誼會一直致力於組織好每一次活動，讓同事們在工作之餘拓寬視野、豐富業餘生活、加強融合交流。特別是“香港青年認知祖國—井岡山”之行，我們帶領本港同事認知和學習井岡山精神、了解華潤在內地的扶貧項目——井岡山希望小鎮，看到同事們的投入和收穫，我感到無比欣喜和充實。



華潤物流 Jacklin

暖心職場，關愛特殊員工

華潤創業探索建立扶危濟難、互助互愛的長效機制，各利潤中心建立關愛互助基金，形成《華潤創業（深圳）有限公司員工關愛互助基金章程》，積極開展困難員工幫扶救助，傳遞公司溫情；切實關注女性員工的工作和生活，持續提升員工歸屬感和幸福感；定期開展離退休幹部慰問，充分表達對老幹部的衷心感謝和崇高敬意。

華創人 心語

謝謝公司給我們定制暖心棉衣

2020年的冬天是近幾年最寒冷的冬天了，由於疫情影響，作為交通樞紐的天津火車站不允許開暖氣，加之我們是開放式門店，門店溫度幾乎每天都是5度左右，夥伴們相繼病倒。店經理反映門店情況後，公司非常重視，及時為門店小夥伴們量身定做暖心的冬日棉衣。雖然天氣寒冷，但我們心裏特別的溫暖！



太平洋咖啡 王蕾

落實 安全生產

安全是生命之本。華潤創業將安全生產放在重要位置，不斷夯實安全生產管理體系，加強安全生產風險防控，積極宣貫安全生產理念知識，切實保障生產平穩安全開展。

安全生產管理

華潤創業高度重視安全生產，積極響應國家政策和相關法律法規，對標先進、結合自身生產經營實際，持續完善EHSQ管理制度體系，2020年，新編頒佈9項安全生產管理相關管理制度；探索建立EHS管理體系內審標準，組織對內地利潤中心總部、事業部及基層企業共11家企業進行貫穿式審核，確保集團管理要素和華創管理制度體系落在實處；制定《安全生產專項整治三年行動實施方案》，部署開展安全生產專項整治，強化關鍵風險管控；借助信息化手段強化一線企業危險作業現場管理，致力現場安全生產作業智能化管控，提高安全生產係數。2020年，華潤創業安全生產投入資金1.32億港元。

同時，華潤創業建立健全安全應急管理體系，2020年，新編頒佈《華潤創業有限公司EHS事故事件綜合應急預案》《華潤創業有限公司EHS事故事件應急管理辦法》；積極推動各利潤中心組織開展各類應急演練，持續提升事故事件應急反應和處置能力，2020年，華潤創業及各利潤中心開展應急演練3,541次。



國際分銷香港事業部開展安全生產檢查



水產平臺事業部開展消防演練

華潤物流叉車充電區改造項目

案例

2020年7月至11月，華潤物流北京公司進行叉車充電區改造項目，共建設9個實體牆獨立充電間，並安裝安全預防設備設施，保障叉車充電區日常使用安全。排風扇可滿足叉車充電區通風；熱感應器與充電間外部聲光報警器聯動，如叉車充電區溫度異常便開啟危險警報，通知相關人員及時處理；充電器防雷裝置雷雨天氣時保護充電器安全；充電器漏電保護裝置確保設備漏電時及時跳閘，防止觸電事故發生。

安全文化建設

華潤創業嚴格貫徹公司安全文化理念，深入開展安全文化建設工作，積極開展安全生產調查研究，多渠道宣貫 EHS 管理理念，定期開展形式多樣、內容豐富的安全教育培訓，持續提升各領域人員的安全意識和技術技能。2020年，華潤創業及各利潤中心安全培訓參與人次為 493,598 人次，培訓覆蓋率為 100%。

華創各利潤中心持續推進安全文化宣貫工作

華潤創業

各利潤中心立足自身業務特點及工作實際，持續開展安全文化宣貫工作，牢固樹立安全發展觀念，植厚安全生產文化氛圍。

太平洋咖啡

內地定期開展三級安全教育培訓、月度 EHS 培訓、EHSQ 知識培訓等例行培訓，及蟲鼠害培訓、EHS 標準培訓等專項 EHS 培訓。2020 年，針對全國門店開展 25 類 EHSQ 相關培訓，參加培訓達 33,158 人次。

華創物業

注重安全生產教育培訓，2020 年共開展 5 次職業安全培訓，培訓人數 74 人，占公司員工總數約 65%。

國際分銷

內地事業部以宣傳欄、微信、明白卡、競賽等形式，開展有關法律法規、消防安全知識、交通安全知識、安全生產事故教訓等方面的宣傳。2020 年，組織安全生產教育培訓 71 次，共計 909 學時，全面覆蓋事業部員工 197 人。

華創人身行

保衛生命，守護安全 ——EHS 專職管理人員的工作執着

2017 年李濤正式加入華創，作為 EHS 專職管理人員，從辦公室到工廠一線現場，不論酷暑寒冬，他帶着專家爬廠房、進產線、查庫房、看污水、找隱患；從電腦桌前到培訓講臺，做方案、寫材料、背講義，只為了消除 EHS 隱患，保障人員安全，確保企業正常運營。“我們就是要把事故事件的潛在苗頭消滅在源頭上，要防患於未然！我們做得越多、看得越細、查得越嚴，其實就是在保衛生命。”這是李濤守護安全的執着。



華潤創業總部環境健康與安全部 李濤

創享未來

華潤創業將持續保障員工基本權益，優遇員工；完善人才培訓體系，建立暢通的職業發展通道，幫助員工成長成才；建立健全安全與健康管理體系，持續改善工作環境，開展豐富多彩的文體活動，讓員工在安全、人性化的環境中安心工作，不斷提升員工歸屬感和幸福感。

創享碧水青山 綠潤生態

05



華創擔當

“綠水青山就是金山銀山”。華潤創業深入貫徹落實生態文明建設，堅持以綠色發展為先導、以環境和諧共生為目標，不斷完善環境管理體系，注重生產經營、日常辦公等多個環節的環境保護工作，積極傳播環保文化理念，凝聚廣泛力量共建綠色家園。

家園享美

2020 年績效指標

環境保護管理總投入（萬港元）

8,400

註冊安全工程師數（人）

162

清潔能源使用比例（%）

58

環保公益活動投入（萬港元）

25.38

創 享



夯實 環境管理

華潤創業不斷完善環境管理體系建設，成立 EHSQ 部門統籌負責環境管理相關工作，在深入學習先進企業環境管理經驗、結合經營業務特點基礎上，持續完善 EHSQ 管理制度體系，制定發佈 2 份生態環境保護專題工作方案；建立環保預警及應急機制，組織開展生態環境保護專項排查治理和專題學習，進一步強化生態環境“紅線”意識。2020 年，華潤創業榮獲香港綠色企業大獎“超卓環保安全健康獎”金獎、“優越環保管理獎（企業）”銅獎。

太平洋咖啡斬獲多項環保大獎

案例

太平洋咖啡注重環境管理建設，宣導環保互動參與，2020 年，榮獲環境運動委員會頒發的“2019 香港環境卓越大獎金獎”，香港環保促進會頒發的“超卓環保安全健康獎（大型企業）銀獎”，InnoESG Prize 大獎之“Prize for Impact 2020-Sustainability Prize”，被環境活動委員會認證為“香港綠色機構（2020-2022 年）”。



超卓環保安全健康獎（大型企業）銀獎

堅持 綠色運營

華潤創業始終踐行可持續發展原則，持續推進節能減排工作，發展循環經濟，提高能源利用效率；加強“三廢”等污染物排放管理，對污染源進行監測和控制，提升綠色發展質效，為打贏污染防治攻堅戰貢獻力量。

踐行節能降耗

華潤創業大力研發運用環保技術，提高能效水準，緩解環境壓力；積極探索使用太陽能等可再生能源，減少化石燃效消耗；嚴格原材料選用，優先選用可降解的環保材料；注重回收、利用廢舊物料，發展循環經濟；強化能耗監管，探索建立資源節約長效機制，實現企業可持續發展。

2020 年

華創物業能源消耗較 2019 年降低

12.39%

華創物業合理管控經營場所制冷系統，降低能源消耗

案例

華創物業堅持綠色運營，注重節能降耗，定期檢查經營場所冷氣機、清洗隔塵網以提升效能，避免電力浪費；將營業場所中央冷凍水系統出水溫度調高約 1~2 度，並於每日 20:00 至次日 6:00 關閉大堂中央冷氣以節省用電。2020 年，華創物業能源消耗較 2019 年降低 12.39%。

- 門店經營降耗** 太平洋咖啡從門店日常經營做起，踐行節能降耗環保責任，為顧客提供自攜杯折扣優惠、減少編印單據；採用綠色包裝，優化餐巾紙尺寸、簡化印刷工藝及畫面，減少環境污染及資源消耗。
- 宣導可持續消費** 太平洋咖啡積極推廣在生產過程中消耗更少水資源和土地、產生更少碳排放的植物性飲品，在國內首次引入瑞典燕麥奶品牌，開展動植物奶知識普及和宣傳，並不斷推出可持續生態食材製造的新食品及飲品，鼓勵可持續綠色生活。
- 推行“無塑化”生活** 太平洋咖啡堅持綠色採購、採購環保餐具，在門店經營中試用甘蔗纖維飲管、以木制攪拌棒取代塑膠攪拌棒。2020年，太平洋咖啡響應中央《關於進壹步加強塑膠汙染治理的意見》的“最嚴限塑令”，依規提早下市門店塑膠吸管、塑膠攪拌棒及全部壹次性塑膠餐具，統壹替換為壹次性環保餐具。



太平洋咖啡環保餐具

參與環保公益

作為“世界自然基金會（WWF）”的推廣合作夥伴，太平洋咖啡連續 12 年參與“地球一小時”活動。2020 年，除例行活動外，太平洋咖啡還在各門店向公眾免費提供咖啡渣用於清除異味、DIY 美容產品、地板打蠟和植物施肥，以“咖啡渣再利用”運動宣導循環利用資源的綠色生活方式。



太平洋咖啡參與“地球一小時”活動，關閉門店主燈源 1 小時

發展循環經濟

太平洋咖啡在指定分店和中央廚房設置玻璃瓶收集點統一回收清潔後的玻璃瓶，並持續收集廚餘、咖啡渣，採用厭氧分解將廚餘轉化為可以發電的可再生能源生物氣，轉化過程產生的殘餘物亦可轉化為用於園林綠化和農業生產的副產品堆肥。



太平洋咖啡支持玻璃瓶回收



加強污染管理

華潤創業高度重視污染防治，持續加強廢氣、廢水、固體廢棄物及施工噪音等污染排放管理，將綠色管理理念融入項目建設、業務開展及貨品運輸過程，推進低碳生產；開發 EHS 信息監測系統，借助感測器、攝像頭等物聯網技術監測工廠生產環境、排污等方面數據，對異常情況發出預警，及時預防 EHSQ 事故事件發生。

華創物業糖街項目重視污染排放管理

華創物業糖街項目使用環保建築材料，木板回收重用；啟用環保水缸，收集廢水做清潔用途；在工地週邊加設隔音屏障，避免工程噪音影響周邊住戶；施工地盤圍牆用綠色植物壁畫裝飾，營造綠色視覺環境，降低視覺污染影響。2020 年，華創物業糖街項目榮獲香港綠色企業大獎優越環保管理（項目管理）優異獎。



華潤物流開展綠色運輸，降低廢氣排放

2021 年初，華潤物流積極響應香港特區政府“維護道路空氣質素”倡議，淘汰歐 4 排放老舊車輛，購入全新歐 6 排放車型開展業務運輸。新款車型使用高效發動機、匹配更加智能的變速箱，提升燃油經濟性，磨合期內油耗表現比淘汰車款降低約 19%；歐 6 廢氣減排成效較歐 4 有明顯提升，其中碳氫化合物排放減少 72%，氮氧化物排放減少 86%，尾氣微粒排放減少 50%。

推廣 綠色文化

華潤創業積極踐行綠色辦公，加強環保培訓和宣傳教育，開展豐富的環保公益活動，以實際行動傳遞綠色理念，推廣綠色文化，引領綠色發展。

開展綠色辦公

2020 年

公司召開視頻電話會議 (次)

1,508

華潤創業踐行綠色低碳理念，遵循“減少使用、廢物利用、循環再用”三項原則，加強日常節水、節電管理，宣導“無紙化”辦公，鼓勵使用視頻會議，以自身行動減少辦公資源、能源消耗，為實現 2030 年“碳達峰”和 2060 年“碳中和”貢獻力量。2020 年，華創總部及直管利潤中心召開視頻電話會議 1,508 次。

華潤創業各利潤中心綠色辦公舉措

華創物業



- 華創物業建立線上文件系統，員工能夠即時通過手機應用讀取系統內不同類別檔案內容，提升工作效率，節省紙張使用；
- 將傳統影印紙更換為環保再造影印紙，實現紙張 100% 來自回收纖維原料，100% 可循環再造及可生物分解；
- 要求員工如非必要不可以彩色或單面打印檔；在電、水開關位置張貼節約能源小貼紙，提醒員工注意節約能源。

太平洋咖啡



- 內地統一使用華潤集團報賬系統、OA 辦公系統、潤工作等平臺，實現行政辦公、員工服務、溝通協作一體化，減少紙張使用；
- 提倡黑白雙色打印、紙質檔雙面打印、非重要檔使用廢舊紙張等措施，降低紙張消耗；
- 設置多個視頻會議室，為日常辦公、會議和培訓提供便利；
- 減少公務出行次數，降低因公務出差交通產生的碳排放。

積極環保宣教

華潤創業堅持做生態環境保護的宣導者，通過組織環保培訓、開展節能宣傳周、專題講座、觀看宣傳片等形式多樣的宣教活動，提升員工節能環保意識，持續厚植環保文化氛圍。

開展全國節能宣傳周及全國低碳日活動

案例

全國節能宣傳周及全國低碳日活動期間，華創物業圍繞“綠水青山，節能增效”主題，在旗下商場通過海報宣傳、電視與大型宣傳螢幕播放有關節能宣傳周信息等，向客戶傳遞綠色環保理念；國際分銷香港事業部開展環保交流活動“綠在深水埗”、組織線上環保培訓、開展節能減排降碳活動宣傳，豐富員工環保知識；國際分銷內地事業部組織專題講座、觀看節能減排宣傳片、開展節能知識競賽等活動，宣導人人出點子、創建節約型項目，提高員工節能減排意識與技能。



環保交流活動“綠在深水埗”

環保公益活動

華潤創業宣導綠色生活方式，廣泛參與環保公益活動，做生態環境保護的踐行者，攜手共創可持續發展的未來。2020 年，華潤創業環保公益活動投入 25.38 萬港元。

2020 年

華潤創業環保公益活動投入 (萬港元)

25.38



華創物業宣傳“2020 香港綠色日”環保公益

創享未來

華潤創業將持續完善環境保護制度，鼓勵和推動環保技術創新，嚴格落實節能、減排、降耗工作，發展循環經濟；推行綠色辦公，加強全員環保宣傳教育，打造企業綠色發展新模式，為守護碧水藍天貢獻力量。

創享社會和諧 心潤公益



華創擔當

華潤創業始終遵使命、擔責任，響應國家政策號召，服務國家重大戰略，積極推動粵港澳大灣區建設；穩就業保民生，開展多樣招聘活動，提供豐富就業機會，保障社會穩定發展；傾情公益奉獻，助力減貧興農，與社會共享發展成果，為社會創造更多價值。

神州享睦

2020 年績效指標

納稅總額（億港元）

78.38

新增就業人數（人）

6,671

慈善公益捐贈支出（萬港元）

2,000

創 享

服務 灣區建設

華潤創業積極響應國家《粵港澳大灣區發展規劃綱要》政策要求，推進集團關於“十四五”粵港澳大灣區戰略規劃最新倡議，明確華創大灣區的定位與目標，提出服務民生、配置資源、打造品牌、新品新店四大重點戰略舉措；持續強化在港研究與投資，提出華潤加強民生物資供應的實施建議；全力推進華創大灣區建設重點項目，2020年，以新技術、新模式建設水產業務全新承載平臺——粵港澳大灣區水產綜合交易平臺，實現立足大灣區輻射全國核心重點城市的業務發展態勢。

華創大灣區 2020年经济绩效

營業額（億港元）

147.2

較十三五初期的 2016 年上升

6.1%

經常性息稅前利潤（億港元）

38.9

較十三五初期的 2016 年上升

97.3%

十三五期間華創整體在大灣區的市場地位及影響力得到有效提升。

總資產（億港元）

481.9

較十三五初期的 2016 年上升

31.5%

制定華創粵港澳大灣區物流戰略

案例

為積極落實國家粵港澳大灣區發展戰略，2020年，華創及旗下華潤物流通過行業調研、項目考察、政府溝通，形成大灣區物流戰略的初步設想，開展粵港澳大灣區物流戰略規劃項目；並在充分開展的內外部專家訪談、大灣區物流行業現狀及趨勢調研、物流市場需求分析等專題研究的基礎上完成《華創粵港澳大灣區物流戰略規劃》報告，持續推進項目戰略分解及落地實施工作。

華潤物流開達中心投入運營

案例

2020年9月11日，華潤創業收購的華潤物流開達中心正式移交並投入運營。該物流中心地理位置優越、周邊交通設施完善，可便捷往返內地與香港，有效補充華潤物流現有倉儲類型，進一步提高華潤物流服務能力，擴大香港物流業務，踐行集團粵港澳大灣區和“重塑香港”戰略，促進灣區發展，穩定香港經濟，吸納香港本地基層的中青年就業，履行央企“言商言政”雙重職責。



華潤物流開達中心正式投入運營

華創物業糖街項目助力灣區商業繁榮

案例

華創物業積極響應集團“重塑香港業務”的發展戰略，開展糖街項目建設，旨在打造銅鑼灣內集合高端餐飲、品味生活為一體的地標性商廈，以豐富港人生活、增加就業機會。2021年3月24日，華創物業糖街項目正式封頂，預計9月完工交付並投入使用，以更好服務香港市民、助力灣區繁榮發展。



糖街項目封頂儀式

保民生穩就業

就業是民生之本。華潤創業認真貫徹落實中央關於穩崗擴就業重要部署，承擔中央企業社會責任，保障員工隊伍穩定；統籌梳理各利潤中心招聘需求，提供豐富就業機會，組織開展多樣化招聘活動，拓寬人才就業渠道，多層次吸納勞動力。2020年，華創於灣區共提供就業崗位 1,337 個，最終錄用人員中 25.8% 為香港永久居民。

2020 年

華創共提供就業崗位 (個)

1,337

多樣化招聘促進灣區就業

案例

華潤創業積極履行社會責任，創造就業崗位，以多樣化招聘活動滿足就業需求。2020年，參加集團舉辦的“春筍”香港人才項目，組建華創聯合工作組有序開展招聘工作，全年總部及各直管利潤中心通過春筍項目招聘人數達 271 人；參加中國企業協會舉辦的“青春試翼·大學畢業生啟航計劃”，面向香港本科及以上學歷的應屆畢業生提供約 110 個短期就業機會，招聘需求位居集團各單位之首。

穩就業，助湖北疫後重振

案例

華潤創業全面落實《國資委關於積極支持湖北省應對新冠肺炎疫情影響促進經濟社會發展的措施》相關要求，積極參與集團“抗疫穩崗擴就業”湖北專場招聘活動，組織各利潤中心廣泛提供就業機會。2020年9月26日，華潤創業參與武漢大學專場校園招聘活動，為廣大畢業生提供豐富的就業崗位，助力武漢疫後經濟復蘇。



湖北專場招聘

傾情公益奉獻

華潤創業堅守公益初心，秉持“服務社會、傳播文明”的志願服務宗旨，成立企業義工隊“耕心社”，開展豐富多樣的社會公益活動，助力社區和諧；積極響應國家脫貧攻堅和鄉村振興號召，推動精準扶貧工作，創新扶貧經營模式，搭建扶貧對接平臺，結合自身產業優勢幫助貧困人口就業增收。2020年，榮獲騰訊新聞頒發的“扶貧創新傑出企業獎”，華創慈善公益捐贈支出 2,000 萬港元。



2020 年，榮獲騰訊新聞頒發的“扶貧創新傑出企業獎”

“煥鄉計劃”助力消費扶貧

案例

2020年7月，國際分銷內地事業部聯合兄弟企業華潤萬家推進“煥鄉計劃”，銷售貧困地區農產品——寧夏中衛晒砂瓜。在華潤萬家總部的統一指導和安排下，對萬家各區、各省級公司進行了主題銷售促銷活動，反響良好，最終實現銷售金額 632 萬元，順利完成百餘家農戶穩定幫扶任務。

2020 年

華創慈善公益捐贈支出
港元 (萬港元)

2,000



“煥鄉計劃”助力消費扶貧

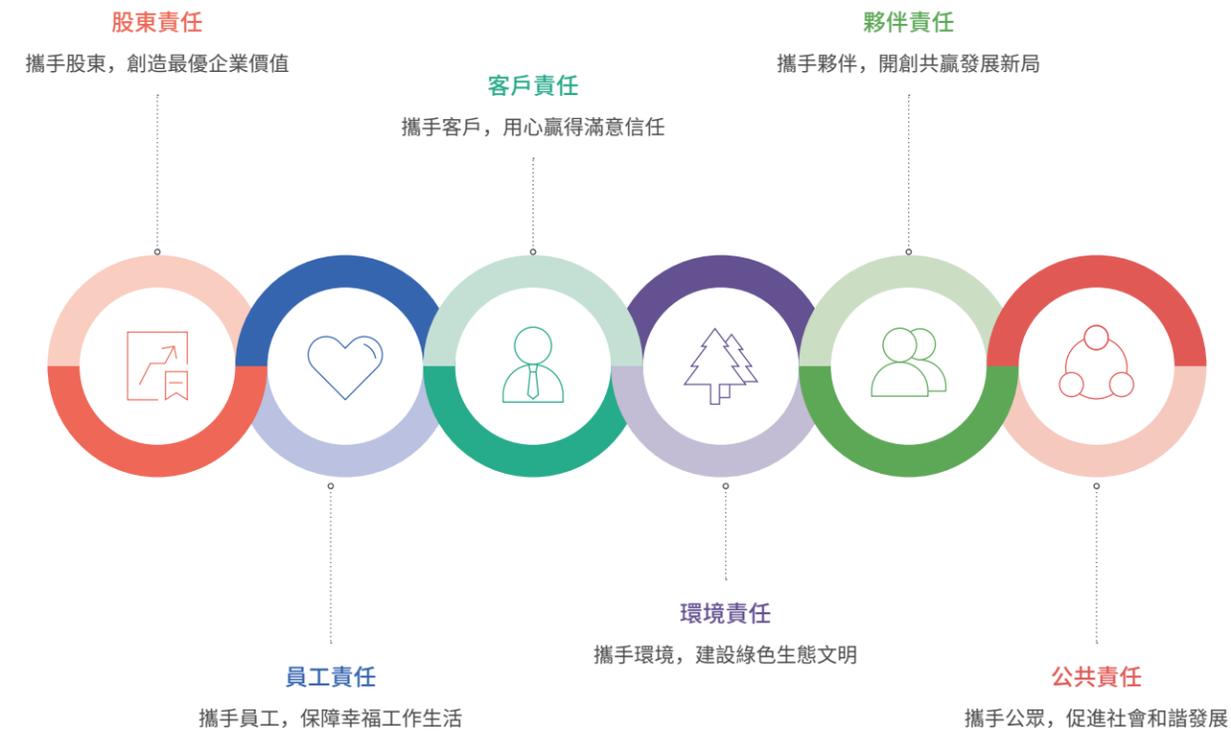
創享未來

華潤創業將持續履行企業公民職責，積極融入國家發展大局，服務國家戰略，帶動地區發展；心系民生保障，持續帶動就業創業，助力經濟社會高質量發展；加大公益慈善投入力度，深度參與社會公益活動，推動社會和諧發展，為實現人們的幸福生活、社會的可持續發展貢獻力量。

責任管理

責任戰略

華潤創業秉持“與消費者、股東、員工、商業夥伴，一起引領商業進步，共創美好生活”的責任使命，堅守“誠實守信、業績導向、以人為本、創新發展”的核心價值觀，以“務實、專業、協同、積極”的責任精神，不斷推進社會責任工作開展；並將責任理念融入企業社會責任的管理及企業日常運營中，探索形成社會責任實施路徑，為股東、員工、客戶、環境、夥伴和社會公眾等利益相關方的期許持續努力，致力於實現“成為大眾信賴和喜愛的全球化企業”的責任願景。



華潤創業社會責任模型

責任組織

華潤創業持續完善社會責任管理體系，遵循《華潤集團社會責任管理辦法》相關規定，根據自身業務特點及履責實際，制定《華潤創業社會責任工作管理辦法》，建立社會責任管理組織體系，以華潤創業社會責任指導委員會開展戰略制定、問題決策及目標設定，為公司社會責任管理工作提供方向保障，以公司社會責任管理責任部門牽頭組織建立健全相關規章制度及管理機制，積極推動社會責任工作開展。

領導機構及職責

華潤創業社會責任指導委員會是公司社會責任的最高領導決策機構，主要負責戰略制定、重要問題決策以及設定前瞻性目標牽引公司社會責任工作發展方向。

執行機構及職責

辦公室是企業文化與社會責任日常管理的責任部門，負責牽頭組織建立相關規章制度及管理機制等，確保公司社會責任工作順利推進，同時組織編制每年度社會責任報告。

各職能部門及職責

戰略發展部

聚焦於戰略研究與管理、投資並購與合作發展，通過高效協同和內外部緊密配合踐行公司企業文化，確保自身及合作方遵守社會責任要求。

財務管理中心

在資本 / 資產管理、股東權益保護、依法納稅等方面做到依法合規。

法律及公司秘書部

在依法治企、合規經營、股東權益保護等方面發揮好監督與促進作用。

環境健康與安全部

推進節能減排、綠色發展、食品安全、生產安全等方面的效能監察與風險管控工作，促進各項工作良好有序發展。

運營管理部

推動品牌職能建設及高效管理，提升品牌規劃及運營能力，提升品牌價值；在卓越運營機制與創新協同平臺建設方面為公司利益賦能；指導和監督採購管理和工程管理，推動運營數字化提升公司效率，促進資源協同，發揮華創整體優勢。

人力資源中心

協助辦公室做好企業文化與社會責任宣貫工作，在員工權益保護、成長與培訓、員工關愛、民主管理、職業健康與安全等方面作出承諾與努力。

審計部

在合規審計、風險管理等方面作出努力，維護公司利益。

投資者關係部

在股東權益保護、輿情信息披露等方面遵守公司企業文化與社會責任承諾，並宣傳推廣及推進相關工作。

智能與信息化部

保證信息安全，為相關工作開展提供必要的信息技術支持。

監察部

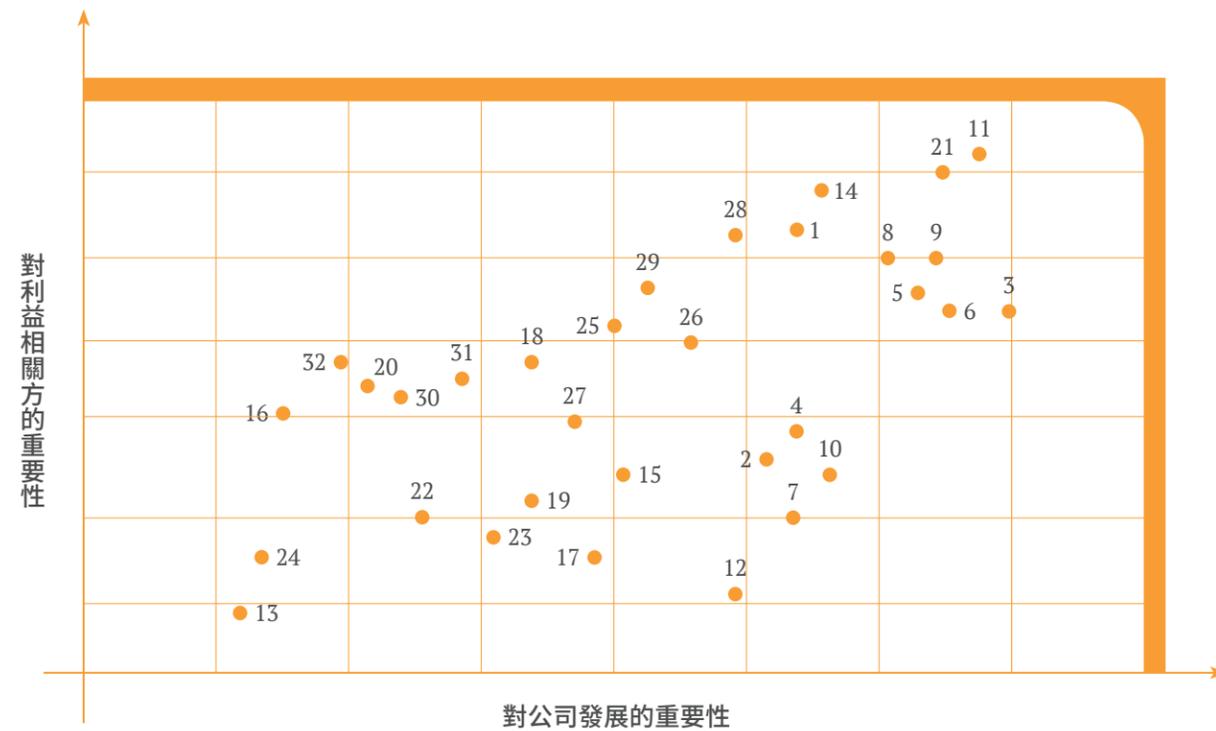
督促建立廉潔自律的企業文化與工作氛圍，為企業健康發展保駕護航。

群眾工作部

做好群團工作，推進廉潔建設、員工關愛等工作有序開展。

議題分析

華潤創業每年定期開展實質性議題分析，通過核議題篩選了解內外部利益相關方最關注的社會責任議題，將其作為社會責任報告及未來溝通中的信息披露重點，及時有效地給予回應。2020年，華潤創業通過線上平臺發佈《華潤創業2020年社會責任報告實質性議題分析問卷》，共回收問卷330份，有效問卷330份；結合“對公司發展的重要性”“對利益相關方的重要性”兩個維度，繪製實質性議題二維矩陣圖，指導公司針對性開展社會責任工作、回應利益相關方期待。



- 01 確保經營活動產生績效，包括為投資者創造價值
- 02 優化公司治理，包括董事會建設、決策機制等
- 03 守法合規經營，內部反腐倡廉
- 04 加強企業風險管理與內部控制
- 05 依法僱傭，營造多元化和平等的工作環境
- 06 完善員工薪酬體制，增加員工福利
- 07 開展員工培訓，促進員工發展
- 08 完善晉升機制，暢通上升通道
- 09 堅持安全生產，保障員工健康與安全

- 10 保障民生物資穩定供給
- 11 保證產品質量與安全，提升應急管理水準與能力
- 12 加強科技創新，提升消費者體驗
- 13 豐富產品類型，滿足消費者多元需求
- 14 保證服務質量，積極應對客戶投訴
- 15 保障客戶權益，注重產品知識普及
- 16 積極開展與產學研媒各方的戰略合作
- 17 尊重和保護知識產權
- 18 注重供應商管理，打造負責任供應鏈

- 19 抵制商業賄賂，堅持公平競爭
- 20 積極參與同行交流，促進行業發展
- 21 持續助力抗擊新冠肺炎疫情及復工復產
- 22 服務粵港澳大灣區、雄安新區等區域發展
- 23 鞏固脫貧攻堅成果，有效銜接鄉村振興
- 24 積極開展公益慈善及志願服務活動
- 25 環境管理體系建設，如管理制度、績效評估、評選及獎勵情況
- 26 節約能源資源，如提高能源資源使用效率、使用清潔能源和可再生能源

- 27 服務或產品的綠色可持續發展，如提供紙質或木質餐具、產品包裝物的可回收利用
- 28 降低污染物排放，如廢氣、廢水、危險廢棄物
- 29 綠色辦公，無紙化辦公、遠程辦公，低碳出行
- 30 宣傳教育，對員工、社區或特定團體開展的環境知識普及活動
- 31 環境治理，治理或改善周邊生態環境
- 32 環境管理成效，如國家部委、行業協會及社會團體頒發獎項

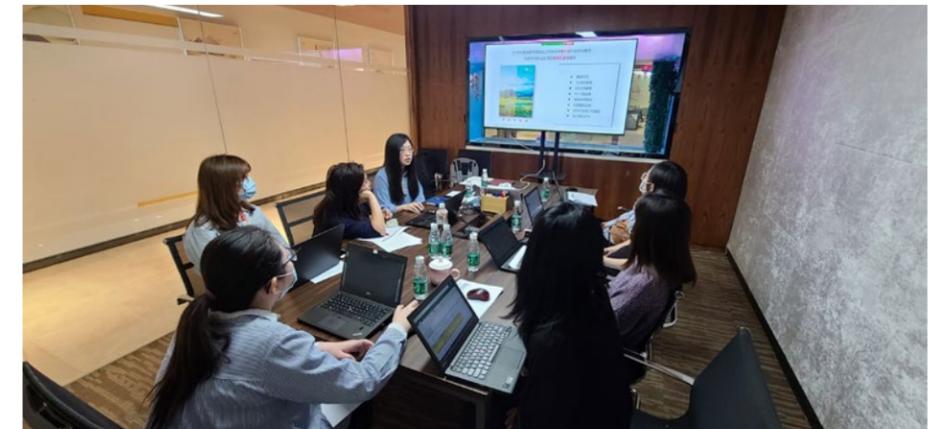
責任文化

華潤創業持續提升社會責任履責能力，在自身發展過程中，始終兼顧股東、客戶、員工、夥伴、環境和社會公眾等利益相關方的訴求，為實現經濟、社會及環境的可持續發展而不懈努力。

華潤創業召開2020年社會責任報告啟動暨培訓會

案例

華潤創業重視社會責任報告編制工作，連續8年發佈社會責任報告，並持續推動“以報告促管理”，提升社會責任管理與實踐水準。2020年3月16日，華潤創業舉辦2020年社會責任報告啟動暨培訓會，各職能部門及直管利潤中心社會責任聯絡人參會。會議邀請社會責任報告編制組專家分享社會責任報告發展趨勢，回顧與反思2019年社會責任報告情況，詳細解讀2020年社會責任報告工作計劃，並開展年度履責情況調研訪談，切實提升履責意識與履責能力。



2020年社會責任報告啟動暨培訓會

責任溝通

企業的可持續發展離不開利益相關方的理解和支持。華潤創業重視與利益相關方溝通，通過企業官網社會責任專欄、官方微信平臺及媒體網站及時更新華創社會責任相關信息，並積極推動各利潤中心發佈社會責任報告，系統披露公司履責管理與實踐；同時，積極參與行業論壇及會議，開展企業開放日活動等，拓展利益相關方參與渠道，加強企業責任理念傳播與交流。

利益相關方類別	政府	股東	員工	客戶	合作夥伴	環境	社會公眾
訴求與期望	國有資產保值增值 依法規範經營 安全環保 促進當地經濟發展	投資回報 控制風險 了解公司經營情況	薪酬福利保障 員工成長與發展 職業健康與安全 員工關懷 民主管理	食品質量與安全 優質產品服務 客戶權益保護 提升產品可及性	陽光採購 戰略合作 公平競爭	保護生態環境 節能減排	維護公共關係 熱心公益慈善 參與精準扶貧 支持社區建設
溝通機制與方式	工作彙報 信息報送 調研訪問 統計報表	業績報告 股東年會 一對一會議 午餐會 電話會議 拜訪業務渠道	定期會議 交流活動及培訓 日常溝通 公司員工群 華潤創業微信公眾平臺	華潤創業微信公眾平臺 華潤創業官方網站 交流活動及訪問 產品宣貫活動	工作會議 協議合同 日常溝通	交流活動 政策宣貫	開展志願公益活動 實施精準扶貧 舉辦企業開放日
回應措施	遵守法律法規 合規經營 依法納稅 加強事故应急管理	維持理想的派息水準 維持穩健的財務水準 完善風控管理	合理的薪酬福利體系 開展員工培訓 暢通職業發展通道 落實安全生產 特殊員工關愛 開展員工座談會、職代會	食品質量安全管理 產品服務轉型創新升級 拓寬業務渠道 完善客戶服務體系	公開招標採購信息 落實責任採購 杜絕商業賄賂 維護行業秩序 加強戰略合作 促進供應商成長	開展環保公益活動 推動節能降耗 堅持綠色發展	發展社會公益品牌項目 建立社區溝通機制

未來展望

2020，我們堅持穩中求進，推動高質量發展。

2021，站在新的歷史起點，我們將繼續攜手股東、客戶、員工以及合作夥伴，實現價值共享、共同成長，一起守護環境、回饋社會。

責任管理

宣貫華潤創業社會責任理念，完善《華潤集團社會責任管理辦法》；持續加強公司全員責任意識，強化社會責任考核力度，總結推廣社會責任優秀履責經驗與做法；廣泛開展並參與社會責任研究、交流活動，不斷提升社會責任履責能力。

股東責任

加大對宏觀經濟形勢及行業發展趨勢的跟蹤研判，推動管理創新、業務創新，為股東創造更大經濟價值；完善公司治理體系，堅持合規經營，加強企業風險管理與內部控制，持續推動企業合規文化建設。

客戶責任

加大研發投入，持續產品和服務創新，滿足客戶多元化需求；保證產品質量與安全，為客戶提供更安全、放心的產品；不斷提升服務質量，充分維護消費者權益，宣導健康綠色的消費理念。

夥伴責任

積極開展與產學研媒各方的戰略合作，搭建共享平臺，共促行業發展；抵制商業賄賂，堅持公平競爭；推動供應商管理，打造負責任供應鏈；加強媒體交流，拓展信息披露渠道。

員工責任

堅持合法雇傭，充分保障員工基本權益；開展員工培訓，完善人才晉升通道，促進員工發展；充分保障員工職業健康和 safety，開展多元文化活動，營造和諧的工作氛圍。

環境責任

堅定走可持續發展之路，持續完善EHSQ管理體系；鼓勵和推動環保技術創新，嚴格落實節能、減排、降耗工作，發展循環經濟；推行綠色辦公，加強全員環保宣傳教育，打造企業綠色發展新模式。

公共責任

積極響應粵港澳大灣區建設、帶動就業、精準扶貧等國家政策；推動文體事業的交流和傳播，為城市帶來健康活力的生活；加大公益慈善投入力度，與社會共享發展成果。

征途漫漫，未來可期，新的一年，華潤創業將砥礪前行，攜手各方創享美好未來。



附錄

關鍵績效

經濟責任

指標	單位	2018	2019	2020
資產總額	億港元	946.21	1,018	1,089.17
營業收入	億港元	670.76	637.39	596.79
經常性息稅前利潤 ¹	億港元	44	54	50
淨資產	億港元	289.81	542.65	583.72
淨資產收益率	%	8	7	3
總資產報酬率	%	4	5	3
國有資產保值增值率	%	101.62	256.10	104
所有者權益	億港元	289.81	542.65	583.72
固定資產總投資	億港元	31	17.14	13.79
資產負債率	%	69	46.69	46
全員勞動生產率	萬港元/年	97.74	114.92	116.44

¹ 利潤數據扣除了一次性資產處置。

² 該指標下，2019年與2020年披露的數據具體指當年的陽光採購比例。

客戶責任

指標	單位	2018	2019	2020
科研投入	億港元	5.32	6.58	2.85
新增專利數	件	12	-	41
產品合格率	%	100	-	100

夥伴責任

指標	單位	2018	2019	2020
經濟合同履約率	%	100	100	100*
戰略合作協議簽訂書	份	5	6	1*
產學研合作支出	萬港元	26	15.5	79.3*
責任採購比率 ²	%	100	100	100
供應商通過品質、環境和職業健康安全體系認證比率	%	100	100	100
因社會責任不合规被否決的潛在供應商數量	個	0	0	48
因社會責任不合规被中止合作的供應商數量	個	-	-	10
違法違規處罰數	次	6	6	4*

社會責任

指標	單位	2018	2019	2020
新增就業人數	人	11,607	9,298	6,671
納稅總額	億港元	87.07	74.62	78.38
慈善公益捐贈支出	億港元	0.03	0.04	0.2
本地化僱傭比例	%	-	-	97.92*

員工責任

指標	單位	2018	2019	2020
員工總數	人	64,000	52,635	49,630
殘疾人僱傭人數	人	135	126	125
女性管理者比例	%	18	19	17.3
勞動合同簽訂率	%	100	100	100
社會保險覆蓋率	%	100	100	100
體檢覆蓋率	%	100	100	100
人均帶薪休假天數	天	15	15	15
職工平均工資水準	萬元	9.58	11.12	11.69
員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
員工培訓投入總額	萬港元 / 年	2,691.02	2,189.09	1,903.17
人均培訓投入	元 / 人	431.52	415.56	383.47
人均培訓時間	天	13.75	19.19	20
職業健康培訓	人次	14,596	23,984	3,127*
職業健康體檢	次	1,956	9,992	1*
困難員工幫扶	萬港元	363	228	121.9
員工流失率	%	14.61	24.43	15.74
應急演練次數	次	2,970	3,489	3,541
員工安全培訓時數	小時	-	951,733	880,575.50
安全培訓參與人次	人次	-	18,205	493,598
安全培訓覆蓋率	%	96.70	-	100
安全隱患排查數	項	-	53,154	110,618
安全隱患整改數	項	-	53,067	108,421
安全隱患整改率	%	82.35	99.84	98.01
安全生產投入	億港元	1.25	1.23	1.32
千人死亡率	%	0	-	0

環境責任

指標	單位	2018	2019	2020
全年能源消耗總量	萬噸標煤	-	30.7	25.36
全年能源消耗減少量	萬噸標煤	-	3.17	5.08
成品包裝材料總量	萬噸	-	-	0
環境保護管理總投入	億港元	1.43	1.71	0.84
註冊安全工程師數	人	144	131	162
綜合能源消費量	萬噸標煤	136.90 ³	29	24.77
萬元產值綜合能耗	噸標煤 / 萬元	0.06	0.17	0.12
萬元增加值綜合能耗	噸標煤 / 萬元	0.14	-0.78	0.72
清潔能源消費量	萬噸標煤	-	10.04	7.95
清潔能源使用比例	%	-	32.67	58
年度新鮮用水量	萬噸	-	3,436.37	3,790.97
單位工業增加值新鮮水耗	立方米 / 元	-	990.56	9.79
環保公益活動投入	萬港元	-	8.65	25.38
廢氣排放量	萬立方米 / 年	-	-	0
廢水減排量	萬噸	-	0.10	214.79
廢水排放量	萬噸	-	191.37	2,219.08
SO ₂ 排放量	噸	100.16	96.18	28.77
COD 排放量	噸	1,547.17	1,268.28	1,049.18
CO ₂ 排放量	噸	1,347,596.51	1,206,786.70	1,039,067.69
氮氧化物排放量	噸	243.21	208.72	126.27
氨氮排放量	噸	166.62	132.20	111.07
辦公用電量	度	446,509	75,180	545,466*
辦公用水量	噸	-	235	3,749.34*
辦公用紙量	張	377,596	120,802	523,736*

³單位：萬噸

注：

(1) 以上績效數據四捨五入保留小數點後兩位數

(2) * 標注下績效數據的披露範圍不涵蓋華潤雪花啤酒有限公司、華潤五豐有限公司及華潤怡寶飲料(中國)有限公司

指標索引

一級標題	二級標題	中國企業社會責任報告指南 (CASS-CSR4.0)	報告位置
報告導讀		P1.1-1.3	P01
CEO 致辭		P2.1-2.2	P04-05
走進華潤創業	關於我們	P4.3-4.4	P06
	公司架構	P4.2	P07
	發展歷程	P4.3-4.5	P08-09
	企業文化	P4.1,G1.1-1.2	P10
2020 華創大事記		P3.1-3.2, P4.4, A3,	P11
責任聚焦	同心戰疫，共赴全民安康之希望	P3.1-3.2	P12-15
	助夢灣區，共啟後浪奔騰之希望	P3.1-3.2, S1.5, S4.5, S4.9	P16-19
嚴潤管控， 創享一流企業	築穩治理根基	M1.1-1.2, M1.4	P22-23
	嚴格風險管控	M1.3, M3.1, S1.1-1.2	P24-25
	穩健運營發展	M1.8	P26-27
誠潤客戶， 創享品質生活	匠心品質保證	M2.2	P30-31
	精誠創新發展	M2.4-2.5, M3.5	P32-33
	誠摯客戶服務	M2.1, M2.8-2.18	P34-35
合潤夥伴， 創享合作共贏	加強戰略合作	M2.7, M3.4	P38-39
	促進責任供銷	M3.7-3.8, M3.10-3.11, M3.15	P40
	助力行業發展	M3.6	P41
	開展媒體交流	-	P41

一級標題	二級標題	中國企業社會責任報告指南 (CASS-CSR4.0)	報告位置
情潤員工， 創享基業長青	保障員工權益	S2.2, S2.4, S2.7-2.8, S2.10, S4.3	P44
	助力員工成長	S2.14-2.16	P45-47
	強化員工關愛	S2.11-13, S2.17-18	P48-50
	落實安全生產	S3.1-3.5	P51-53
綠潤生態， 創享碧水青山	夯實環境管理	E1.1-1.2	P56
	堅持綠色運營	E1.7, E1.9, E2.1-2.3, E2.6, E2.11-2.13, E2.15, E2.19, E2.21, E2.23	P57-59
	推廣綠色文化	E1.4, E3.1-3.2, E3.6	P60-61
心潤公益， 創享社會和諧	服務灣區建設	S4.1	P64-65
	保民生穩就業	S1.5-1.6, S4.2, S4.5	P66
	傾情公益奉獻	S4.6, S4.8, S4.12	P67
責任管理	責任戰略	G2.1, G2.2	P68
	責任組織	G2.3, G4.1, G3.1-3.3	P68-69
	議題分析	G2.1	P70
	責任文化	G4.2-4.3, G5.1	P71
	責任溝通	G6.1-6.2	P72-73
未來展望		A1	P74-75
附錄	關鍵績效	A2	P76-79
	指標索引	A5	P80-81
	評級報告	A4	P82
	意見回饋	A6	P83

評級報告

《華潤創業有限公司 2020 社會責任報告》評級報告

受華潤創業有限公司委託，“中國企業社會責任報告評級專家委員會”抽選專家組成評級小組，對《華潤創業有限公司 2020 社會責任報告》（以下簡稱《報告》）進行評級。

一、評級依據

中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中國企業社會責任報告評級專家委員會”《中國企業社會責任報告評級標準（2020）》。

二、評級過程

1. 評級小組審核確認《報告》編寫組提交的《企業社會責任報告過程性資料確認書》及相關證明材料；
2. 評級小組對《報告》編寫過程及內容進行評價，擬定評級報告；
3. 評級專家委員會副主席、評級小組組長、評級小組專家共同簽署評級報告。

三、評級結論

過程性 (★★★★★)

公司成立社會責任指導委員會，黨委書記、首席執行官擔任委員會主任，負責報告終審，辦公室牽頭成立報告編制工作組，統籌推動具體編制工作；將報告定位為披露社會責任信息、提升社會責任管理水準、強化利益相關方溝通、樹立負責任企業形象的重要工具，功能價值定位明確；根據國家宏觀政策、國際國內社會責任標準、行業對標分析、利益相關方調查等識別實質性議題；積極推動下屬利潤中心華潤雪花、華潤五豐、華潤怡寶編制發佈社會責任報告，增強了社會責任縱向融合力度；計劃通過官方網站發佈報告，並將以電子版、印刷品、中英文版的形式呈現報告，具有卓越的過程性表現。

實質性 (★★★★★)

《報告》系統披露了產品質量管理、創新發展、職業健康管理、安全生產、節約能源資源、發展循環經濟、綠色辦公、誠信經營與公平競爭等所在行業關鍵性議題，敘述詳細充分，實質性表現卓越。

完整性 (★★★★★)

《報告》主體內容從“嚴潤管控 創享一流企業”“誠潤客戶 創享品質生活”“合潤夥伴 創享合作共贏”“情潤員工 創享基業長青”“綠潤生態 創享碧水青山”“心潤公益 創享社會和諧”等角度系統披露了所在行業核心指標的 90.55%，完整性表現卓越。

平衡性 (★★★★★)

《報告》披露了“違法違規處罰數”“員工流失率”“安全隱患排查數”“千人死亡率”“職業病新增數”等負面數據信息，並簡述噪音投訴事件的處理情況，具有卓越的平衡性表現。

可比性 (★★★★★)

《報告》披露了“營業收入”“全員勞動生產率”“慈善公益捐贈支出”“安全生產投入”“萬元產值綜合能耗”“環境保護管理總投入”等 53 個關鍵指標連續 3 年的對比數據，具有卓越的可比性表現。

可讀性 (★★★★★)

《報告》以“潤澤華夏 創享未來”為主題，以“創享”為關鍵字，貫穿全篇，系統回應了對股東、客戶、夥伴、員工、環境、社區等利益相關方的履責理念、行動與成效，詮釋了企業對履行社會責任的深刻理解；封面設計採用實圖風格，對比標誌性建築的演進歷程，提升了報告的辨識度；章節跨頁嵌入敘述性引言及重點績效，提綱挈領，便於讀者快速把握關鍵信息；設置“華創人心語”特色版塊，以員工感言佐證履責成效，可讀性表現卓越。

創新性 (★★★★☆)

《報告》開篇設置“同心戰疫，共赴全民安康之希望”“助夢灣區，共啟後浪奔騰之希望”兩大責任專題，聚焦企業在疫情防控、建設粵港澳大灣區方面的主動作為，彰顯了企業的責任擔當；積極回應聯合國可持續發展目標（SDGs），突出了企業的國際視野與價值追求；篇尾設置“創享未來”特色專欄，簡述重點議題未來改進方向，創新性表現領先。

綜合評級 (★★★★★)

經評級小組評價，《華潤創業有限公司 2020 社會責任報告》為五星級，是一份卓越的企業社會責任報告。



華潤創業社會責任報告連續第二年獲得五星級評價

四、改進建議

報告框架與內容可進一步回應當前熱點議題，增強時代感，提升報告的創新性。

評級專家委員會副主席

張惠 魏香麗
評級小組組長 評級小組專家

出具時間：2021 年 8 月 16 日



掃碼查看企業評級檔案

意見反饋

尊敬的讀者：

您好！本報告是華潤創業向社會公開發佈的第八份社會責任報告。為不斷提高社會責任履責能力和管理水準，持續改進社會責任管理工作及社會責任報告編制工作，我們誠摯希望您能夠針對本報告提出相關意見和建議，並選擇傳真(0755-2588 3982)的方式回饋給我們。

選擇性問題

1. 您對華潤創業有限公司社會責任報告 2020 的總體評價如何？
 非常好 較好 一般 較差
2. 您認為本報告是否能全面、準確地反映華潤創業對經濟、社會、環境的重大影響？
 非常好 較好 一般 較差
3. 您認為本報告是否能對利益相關方所關心的問題進行回應和披露？
 非常好 較好 一般 較差
4. 您認為本報告所披露的信息、指標、數據是否清晰、準確、完整？
 非常好 較好 一般 較差

開放性問題

1. 您最滿意本報告哪一方面？

2. 您希望進一步了解哪些信息？

3. 您對我們今後編制社會責任報告有何建議？

如果方便，請告訴我們關於您的信息：

姓名：_____ 職業：_____
機構：_____ 地址：_____
電話：_____ 郵箱：_____

編寫名單

主 編 李菡

執行主編 田恬

參與編寫 丁文昕 丁雲姣 梁偉強 劉玉琴 李哲坤

胡琬琳 劉馨璐 唐丹麗 鄧瑞瑩 張 成

謝 悅 周玫彤 林小楠 李銀平 蔡智敏

王嘉琪 樊翠蓮 李 漁 唐含蕾



掃一掃
瀏覽電子版報告



華潤創業有限公司
China Resources Enterprise, Limited

地址：香港灣仔港灣道26號華潤大廈39樓

電話：(852) 2827 1028

傳真：(852) 2598 8453

電郵：Info@cre.com.hk