

2023

社会责任报告暨
环境、社会及治理 (ESG) 报告



报告导读

报告简介

华远地产自 2008 年以来每年发布社会责任报告，本次为第 15 次发布。报告本着真实、准确、客观的原则，旨在向利益相关各方，包括政府、投资人、客户、员工、合作伙伴和社会公众回顾和总结 2023 年度公司承担相应社会责任的内容、工作与成效。

时间范围

除非特殊说明，本报告主要描述 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间，本公司在环境、社会及治理工作方面的具体政策与表现。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息的内容适当向前或向后延伸。

发布周期

本报告是年度报告。

报告范围

本报告组织范围为华远地产股份有限公司及其下属子公司。

编制依据

本报告遵守《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》，编写参考《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》。

称谓说明

为便于表述和阅读，本报告中“华远地产股份有限公司”简称“华远地产”或“公司”表示，控股股东“北京市华远集团有限公司”简称“华远集团”。

数据说明

报告中数据来源于华远地产内部相关统计报表、媒体公开报道、第三方调查及报告、第三方评价等。报告经董事会审核后发布，确保内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取

您可以在上海证券交易所网站 www.sse.com.cn 下载本报告。



目 录

01 报告导读

04 走进华远地产

**10 专题聚焦：
不忘初心 启航新征程**

16 经营力

- 18 完善公司治理
- 22 依法合规经营
- 23 全面风险管控

24 产品力

- 26 焕新产品体系
- 28 践行品质交付

34 价值力

- 36 维护投资者权益
- 37 强化供应链管理
- 38 多维度客户服务

44 凝聚力

- 46 维护员工权益
- 48 携手赋能成长
- 52 用心关爱员工

54 责任力

- 56 推进绿色建造
- 58 践行绿色运营
- 60 助力城市焕新
- 62 共绘美好生活

64 未来展望

66 附录

走进华远地产

公司概况

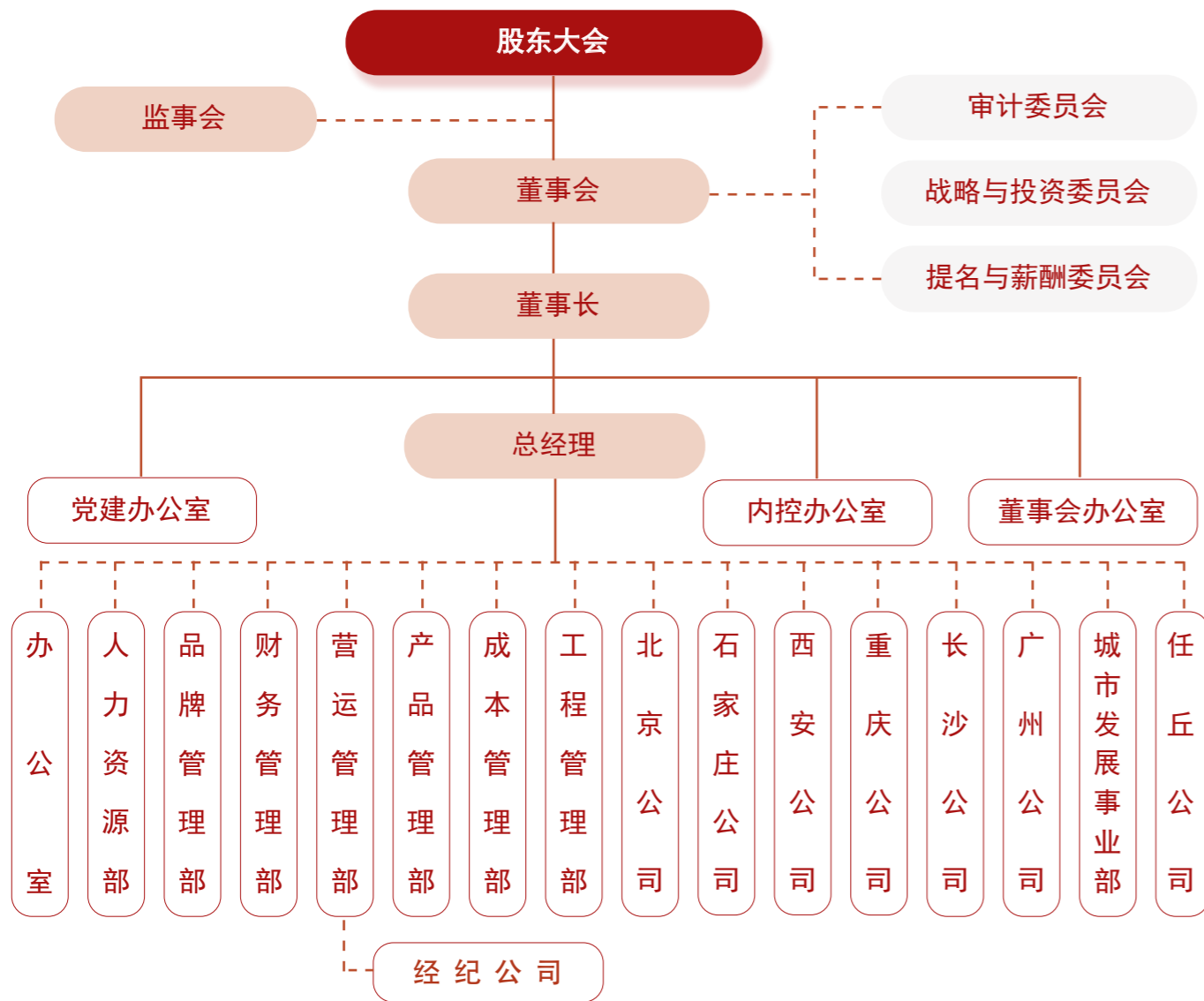
华远地产股份有限公司（简称“华远地产”），A股上市公司，股票代码：600743。控股股东北京市华远集团有限公司为西城区国资委下属企业，强大的国有资本作为坚强后盾为公司发展提供了有力的支持。

华远地产于八十年代初进入房地产业，是国内最早创立的房地产品牌之一。秉承华远集团“来源于社会，服务于社会”的宗旨，公司始终将产品品质与企业责任视为发展的根基，始终将国有资产的保值增值、股东权益最大化视为己任。

华远地产以“责任地产，品质建筑”为企业使命，在全国各地投资开发了多个具有标杆意义的精品项目，并于2016年开始投资海外市场，旗下产品涉及普通住宅、保障性住房、高级公寓、别墅、商务公寓、写字楼、酒店、购物广场、小镇等多种业态，彰显出公司的综合开发实力。



组织架构



业务布局

公司在北京、西安、长沙、天津、广州、重庆、佛山、涿州、石家庄、任丘、银川等地投资开发了多个具有标杆意义的精品项目。



2023 年,

华远地产创造社会贡献值 **1.67** 亿元, 为国家创造的税收 **7.21** 亿元、向员工支付的薪酬 **2.84** 亿元、向银行等债权人支付的借款利息 **6.98** 亿元。

截止 2023 年底,

以公司总股本 23.46 亿股为基数计算, 公司 446 名员工人均社会贡献值 **37.40** 万元。
公司归属于母公司的净资产值 **29.11** 亿元。

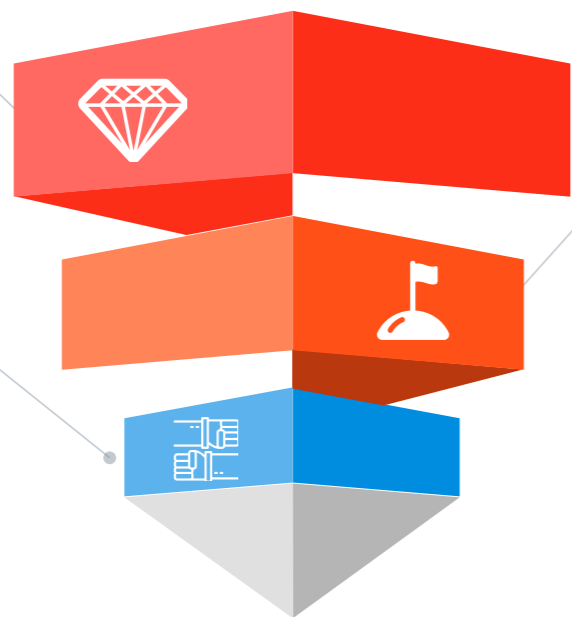
企业文化

企业使命

责任地产 品质建筑

华远精神

坚韧 团结 探索 奋斗



企业愿景

成为令社会尊重的
全国性的房地产
综合运营商

打造华远品质年——品质为王，“质”在必胜



站在品牌 40 周年的新起点上，华远地产选择“让品牌回归品质”，重拾企业初创基因，立足自身业务链条全力打造“2023 华远品质年”，以过硬品质跑赢市场，构筑企业发展信心长河。

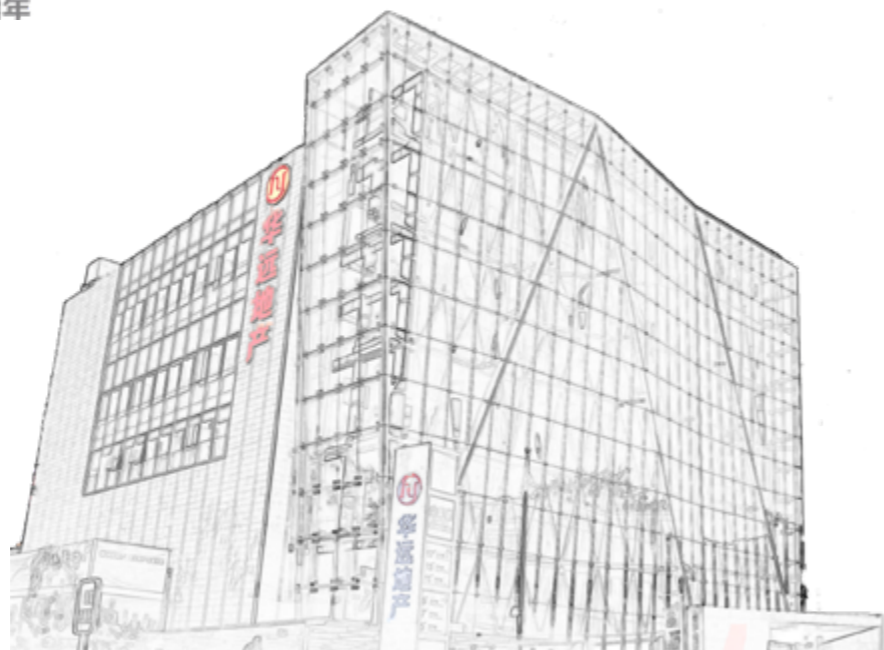
公司以企业文化为抓手，落位于建造、设计、服务等专业领域建立“全流程提品质”意识，重新定义“华远品质”概念。全体华远人立足自身工作打响“品质提升”战，通过持续品质文化建设，将品质理念渗透为华远人的行为准绳，成为企业品牌文化新标签。





不忘初心

启航新征程



时间是一把标尺，历史是标尺上的刻度。

在近半个世纪中国改革开放的进程中，涌现出无数优秀的国企支柱，为中国经济的腾飞贡献出卓越的力量。岁月流转，唯有穿越周期，与时代同行的企业，方可传为佳话。正如 40 年时光淬炼出的华远一般，用 14600 多个昼夜更替，书写下坚守初心、与国共进的时代的篇章。

40 年前，华远带着对于未来的无限憧憬，跟党一起创业。怀揣着一份初心，我们在南千章胡同的平房中，种下了希望的种子。经历 40 年的精心浇灌，种子已成大树，梦想更已化为千万广厦。华远作为国内最早一批房地产企业，一直为社会各界所瞩目。不仅因为“西西工程”“昆仑公寓”“动批改造”这些声震业界的开发项目，更是因为华远的稳健、智慧，以及“责任地产，品质建筑”这一被写入基因的发展使命。

初生即是领跑

1983 - 1987

1983 年，由华远开发的位于北京西单核心位置的商业地产项目华威大厦创立了地产史上的多个第一。第一个财政拨款改为合资的项目；第一个中外联合承包的交钥匙工程；北京第一个中外（挪威）合资建设的房地产项目；中国第一个使用国际银团贷款进行房地产建设的项目等，该项目也是当时北欧国家最大的对华投资项目。



1987 年，北京市西城区华远建设开发公司成立，作为全市第一批城建开发公司，正式进入房地产开发领域。

从西西工程到华远街

1993

1993 年华远承接改造西单商业街任务，投资总额达 10 亿美元的“西西工程”项目拉开帷幕。同年北京市西单地区 4 条街道因此正式命名为“华远街、华远北街、华远东街、华远西街”。



同年，公司完成股份制改造，北京市华远房地产股份有限公司宣告成立。

国际资本，先锋意识

1994 - 1996

1994年，经国家外贸部批准，北京市华远房地产股份有限公司吸收外资股东入股，改组为中外合资股份有限公司。



1996年，外方股东在香港联交所上市，融资1亿美元全部投入华远，打开企业向国际资本市场融资的大门，为企业的规模发展发挥了重要推动作用。

立足京城，筑家千万

1999

1999年，由华远承建的北京市迎接国庆五十周年重点项目——西单北广场两侧部分正式对外开放，华远在城市面貌升级上做出了巨大贡献。



90年代，华远承接旧城改造任务，以“建功南里小区、冠英园小区、华南大厦、华亭嘉园、华清嘉园、凤凰城”等知名产品为代表，为超过6万户家庭提供了居家之所。



新华远，“再”路上

2001

2001年，将所持华远房地产股份有限公司全部股权转让中国华润总公司，收回“华远”品牌，北京市华远新时代房地产开发有限公司成立。“新华远”重新起跑。



到前沿的城市去

2006

2006年，华远地产全力加大土地储备，积极开拓青岛、西安、长沙、天津、广州、重庆、佛山、涿州、石家庄、任丘、银川等外埠市场，进军全国。同时，以美国迈阿密项目为重要起步，成功试水海外市场，积极尝试境外投资，为企业开拓新的市场，寻求新的利润增长点。



600743

2008

2008年，以幸福实业吸收合并华远地产的方式成功实现A股借壳上市，进入资本市场，股票代码：600743。上市至今，通过不断创新、丰富资本运作方式，加快资产结构调整，提升公司整体运作效益。



新征程，新愿景

2008 至今

华远积极响应国家号召，紧跟国家战略，优化发展布局，扩大主业发展规模，选择与优势资源强强联合。同时华远地产将通过创新业务拓展，增加服务多样性，扩大市场规模，助力公司成为优秀的房地产综合运营商。



为庆祝华远品牌 40 周年，公司分别组织“崭新征程 旗开得胜——华远地产庆祝品牌 40 周年主题骑行”“跑者无域 行者无疆——华远 40 年青春活力跑”等多类企业文化活动。



崭新征程 旗开得胜

跑者无域 行者无疆





01 经营力

合规治理 稳健经营

- (一) 完善公司治理
- (二) 依法合规经营
- (三) 全面风险管控

完善公司治理

华远地产严格按照《中华人民共和国公司法》等相关法律和中国证监会、上海证券交易所的相关规定，构建了完善的法人治理结构和组织架构，设立了股东大会、董事会、监事会，各机构权责明确、分工合理、有效制衡，保证了权力机构、经营决

策机构、监督机构和经营管理层的协调运转，用规范的治理体系保障公司持续稳健发展。



完善治理体系

股东大会是公司的最高权力机构，决定公司经营管理的重大事项。公司严格按照《公司章程》召开股东大会，充分保障所有股东享有平等地位，并有效行使知情权、参与权、质询权、表决权。

董事会是公司的经营决策机构，对股东大会负责，按相关规定行使职权。公司董事会由 9 名董事组成，其中包含 3 名独立董事，董事会下设审计委员会、提名与薪酬委员会和战略与投资委员会三个专门委员会。

监事会是公司的监督机构，检查公司财务并对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督。公司监事会由 5 名监事组成，其中包含 3 名股东代表监事和 2 名职工代表监事。

公司高级管理人员由董事会聘任。总经理全面负责公司经营管理活动并对董事会负责，组织实施董事会决议、公司年度经营计划和投资方案，拟定内部管理机构设置方案及基本管理制度等。

2023 年共召开

2 次股东大会

6 次董事会

4 次监事会

董事会履职

报告期内，公司召开了 6 次董事会会议，召开董事会专门委员会 7 次，审议通过议案共 29 项。为更好地发挥董事会的作用，公司建立了完善的法人治理结构，确保董事会的工作效率和科学决策。公司严格按照《公司章程》《董事会议事规则》等系列规章的相关要求，切实维护公司及全体股东的合法权益。

监事会履职

报告期内，公司召开了 4 次监事会会议。公司严格按照《中华人民共和国公司法》和《公司章程》的规定规范运作，监事会成员的产生和人员构成符合法律法规的要求。公司各位监事认真履行职责，对公司财务报告以及重大事项进行监督，维护公司及股东的合法权益。

有关董事会、监事会的构成及履职情况等详细内容可参阅《华远地产 2023 年年度报告》。

2023 年共披露

3 份定期报告

53 份临时公告

华远地产严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规及证券监管部门相关要求，按照真实、可靠的原则向股东和投资者披露相关信息，并确保信息披露的合规性、准确性、真实性、完整性、及时性、公平性。

加强党建引领

聚焦党建领航

华远地产坚持政治统领，用政治眼光观察和分析公司发展，把习近平总书记重要讲话、指示批示精神和上级党委部署要求全方位融入主责主业，为发展把舵定向。

2023 年，华远地产引导党员用好学习强国、共产党员网、书记讲党课等载体，扎实开展主题教育，做到学思用贯通、知信行统一；落实意识形态工作责任制，开展专题研判，强化阵地建设，不断增强政治

敏锐性和政治鉴别力。同时，紧扣华远集团党委“3224211”工作要点，领导班子成员带头深入重庆、西安、广州、长沙等一线调研 36 次，着力破解经营发展难题 64 项，推进北京金融科技中心、北京华远坊购物中心、京西大悦城（北京）等重点项目建设，以实际行动践行对党忠诚，扛起政治铸魂的鲜明旗帜。



聚焦党建赋能

华远地产充分发挥党建引领，构建横向融合、纵向贯通的党建工作新格局。

2023 年，华远地产开展述职评议、三评一考、内部审计、巡察督办等，压实年度

党建重点任务，完善党组织参与公司重大事项决策制度，夯实党建根基。围绕“匠心筑梦我行动，党建引领鉴初心”开展“亮身份、筑堡垒”活动，选派优秀骨干到

重点项目“蹲苗历练”，当好发展生力军和突击队，凝聚起干事创业力量。同时，华远地产坚持问题导向、守正创新，统筹推进“双提升”工程走深走实，做到以人为本赋能团队锤炼本领，提升素质能力；



向管理要效益，以优化管理机制适应外部环境的变化，提升工作效能。严格落实安全生产工作责任制，持续推进平安企业建设，夯实组织建设的基层底座。



聚焦融合创新

2023 年，华远地产聚焦党建服务中心、提升战斗力，让党建品牌从“亮起来”向“强起来”发力，因地制宜创建 8 个特色党建品牌项目，通过“保交楼、提品质”等 90 余场活动，在重大任务中激发了党员先锋、青年突击队、品质攻坚队作用，将组织力转化为生产动能；充分发挥党建联姻助力，实现资源共享，协同集团兄弟

单位党组织开展交流，集智攻关促提升，有序推进华远坊项目灾后重建，最大限度保障企商双方财产安全。



同时深入推进“项目化+区域化”党建联建，服务京津冀协同发展，携手任丘市政府、华北油田公司等多方力量，共同打造精品工程，实现石油·海蓝城（任丘）7290 户集中交付，赋能经营发展取得较好成效。

依法合规运营

华远地产始终坚持依法合规经营，深入开展党风廉政教育，不断增强合规经营意识，切实防控风险，保障企业高质量发展。

强化廉洁从业

2023 年，华远地产持续推进清廉国企建设，认真落实党风廉政建设责任制，对标岗位职责，将全面从严治党工作进行细化分解，层层签订《全面从严治党责任书》70 份，压实管党治党责任。



☑ 坚持问题导向，加强党内法规和廉政专题学习。2023 年集中开展警示教育 3 次、廉政谈话提醒 2 次，组织党员干部走进廉政教育基地学习反思，强化党员干部廉洁从业自觉性，严守纪律规矩，筑牢底线意识。



☑ 强化日常监督管理，紧盯重要节假日关键点，加强对监察对象教育管理，严肃处理违规事件，多措并举强化廉政风险防控。



☑ 认真落实巡察问题整改，召开专题组织生活会，查找剖析根源，强化制度刚性约束，持之以恒正风肃纪，激励干部担当作为，以廉洁为帆，以清风为桨，在高质量发展的“赶考”之路上破浪前行。

全面风险管控

根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，结合公司内部控制制度和评价办法，公司董事会负责建立健全和有效实施内部控制，评价其有效性，并如实披露内部控制评价报告。监事会对董事会建立和实施内部控制进行监督。经理层负责组织领导企业内部控制的日常运行，多方协力推进全面风险管控工作。

2023 年，华远地产结合实际业务需要，加强风险管理的标准化建设，在充分评估各环节风险水平的基础上，更新了标准合同文本；对于开发管理的薄弱环节，提出了有针对性的管理优化措施。

类型	主要内容
体系建设	加强党内监督、法律风控、合规管理、专项审计等体系建设，实现各类监督有机贯通、相互协调，以完善的监督体系持续释放公司治理效能。
制度建设	从制度与操作层面规范风险预警提示、风险信息传递和风险评估分析、应对策略制定的运作机制。公司始终密切关注宏观经济形势和市场变化，充实研究力量，不断提升经营决策的预见性和灵活性。
强化管理	内控办公室、一线法务统筹管理小组成员通过与业务部门联合进行风险案例的专业分析及讨论，更有效地为业务部门提供法律支持，提升了各专业人员的风险管理意识，促进了风险管理工作的有效推进。



02 产品力

品质地产 多元服务

- (一) 焕新产品体系
- (二) 践行品质交付

焕新产品体系

华远地产始终秉持“品质精研、以人为本”的产品营造理念。从“智慧空间、绿色健康平台、安全周到领域、人本需求细节”四大维度出发，深入探究实现产品在建筑艺术、空间营造中的品质呈

现；以超前的服务意识，不断挖掘客户需求，搭建科学完善的服务体系，在点滴中展现生活与建筑的完美融合。



随着近年房地产市场及客户生活习惯的变化，华远地产持续广泛调研、深度挖掘，触达客户最真实的需求，在 S20 基础上融入智能化、多样化、成长可变化的产品解决方案，提出了“喜宅，有智，爱浪”的年轻居住观，推出 S20 成长家的升级 PRO 版和实体样板间展示，对未来项目应用及产品价值观具有很好的探索作用和先导作用。



伴随着市场需求的转换以及消费需求的升级，当下房地产行业已经进入到“产品力”发展时代。作为最早一批进入房地产开发领域的企业，华远地产始终将客户需求作为产品研发的原点，S20 成长家产品体系坚持“从生活中来，到生活中去”的姿态与视角，时刻保持对市场需求的敏感，不断完善升级产品体系，力求让每一栋房子皆可伴随着时光的脚步与家庭发展并肩同行。



践行品质交付

为确保每一个项目都能如期且高品质地交付到客户手中，华远地产加强了对交付项目重点部位的品质管控措施，持续致力于提升产品品质和客户满意度。

2023 年，华远地产全年累计交付住宅套数超过 1.55 万套，交付面积约 170 万平方米。



确保产品质量

完善质量管控体系

2023 年，华远地产修订完善《安全生产管理规定》《工程管理规定》《品质检查管理规定》，明确公司二级管控架构下的安全生产组织架构、明确城市公司安全管理动作和安全事故处理机制，编制公司年度产品品质管控方案，建立城市公司工程巡检小组，提升了公司品质管控的力度，同步完善交付后第三方快维单位的工作组织和管理，提升客户满意度。

2023 年，华远地产以《品质管控方案》为核心，完成了《精工建造体系 1.0》的迭代升级，在 1.0 的基础上优化提升了建造工艺，融入了招采体系，新增了精装、外窗及园林专业体系，整合各专业条线资源，多维度质量管控，华远《精工建造体系 2.0》的落地，从工艺源头上减少了质量风险。

样板先行 保证批量实施的质量基准

2023 年华远地产共进行了超过 200 组的观测样板评审与验收工作。“样板先行”策略不仅在样板阶段就与施工方拉通了质量标准，避免了批量施工中可能出现的大规模质量问题，确保了项目在材料、工艺和细节上的高标准落地。此外，成熟的样板成果也可以作为销售道具，所见即所得，使客户能够预见项目的最终落地效果。

风险排查 提前识别和处理交付风险

2023 年华远地产进行了超过 180 项的风险排查，深入开展了交付前规划验收及竣备风险排查，确保对潜在风险点的全面识别与及时处理，保障项目的平稳推进和高质量交付。同时加强对销售合同附图及设计类销售资料的风险排查，增强了销售承诺类产品的风险管控能力。此外我们特别针对客户的敏感点进行风险排查，通过精细化风控管理和案例库自查自纠，提升客户满意度。



客户思维 全流程实现交付品质管理

随着《一站式体验区》模式落地，从材料选用、建造过程及交付标准三个维度向业主展示，实现品质透明，让建筑材料、建筑工艺等以可视化、可触摸的方式呈现给业主。同时，从业主视角出发，在项目建设过程中开展集团总部不定期飞行检查，重点关注解决空鼓、开裂、渗漏等业主最关心最头痛的问题。

品质巡检 聚焦客户视角的品质问题

“品质巡检”是设计高品质落地的重要抓手，我们坚持以客户为中心，从客户的视角出发，对项目的各个细节进行严格的品质把控。通过定期的品质巡检和问题销项持续跟踪，及时发现并解决潜在的品质问题，确保交付品质符合客户的期望。

华远·昆仑赋（石家庄）

在华远·昆仑赋（石家庄）一期园林品质巡检中，公司进行了全面的专项检查和整改措施，包括修复破损的硬质铺装、美化地面构筑物以及提升景观细节等，项目的园林景观效果得到了显著的改善。



京西大悦城（北京）

京西大悦城（北京）作为集“购物中心 + 写字楼”于一体的城市综合体，总规模近 23 万平方米，面临着材料种类繁多，室内精装、园林、幕墙、泛光样板要求严苛以及施工节点复杂等多重挑战。通过严格的样板管控，不仅成功打造了高标准的样板工程，还为今后类似项目的品质管控积累了宝贵经验。室内设计中，巧妙运用发光软膜、造型光带等创新材质，营造出时尚而富有流动性的空间氛围，荣获了 BLT AWARDS 2023 室内设计组荣誉奖。



严抓安全生产

华远地产严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等安全生产相关法律法规，落实安全生产责任，健全安全生产管理体系，保护员工健康与安全。

2023 年，华远地产修订完善了《安全生产管理规定》、《工程管理规定》、《品质检查管理规定》明确公司二级管控架构下的安全生产组织架构、明确城市公司安全管理动作和安全事故处理机制，打造安全稳定的生产环境。

风险预防

公司组织多项安全生产大检查与专项隐患治理，扎实做好春节、两会、冬奥、二十大等重要时点安全防范工作。

应急管理

2023 年，华远地产增加《华远地产抢险应急处置工作预案》，加强应急能力建设，提升公司安全管理和突发事件处置能力，确保防灾减灾工作准备更充分、预警更及时、排查更全面。公司提前部署工作重点，下发专项通知明确具体要求，积极组织各单位落实保障措施。



升级交付体验

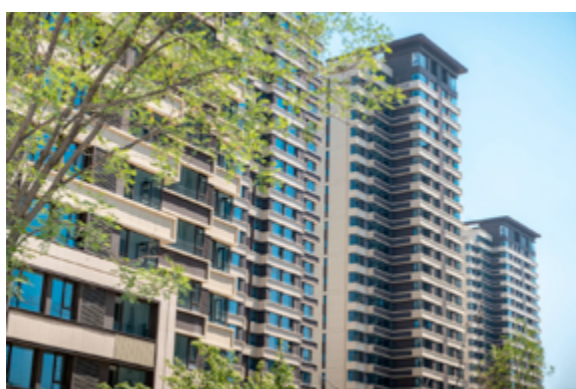
近年来，华远地产通过开展深度市场调研及行业问卷，已逐步形成了贴合业主真实需求和痛点的交付服务体系，让业主对华远品质更放心，体验更舒心，居住更安心。

探 · 主动邀约	严 · 严控质量	齐 · 全权齐备	兑 · 如期兑现
邀请业主提前进入工地零距离探访，洞悉呈现建造标准	让业主看到新房的材料检测、全周期定检、第三方巡检及 BIM 信息等	深入落实“交房即交证”，实现“住权与产权同步”	面对多重压力下，坚持攻坚克难，将业主期待已久的美好一一兑现



从风险管控、品质标准、过程管控、服务跟进等多个维度，华远地产凭借稳健的项目运营能力和严格的品控管理能力，形成了一套覆盖交付前、中、后全周期的标准化动作流程，不断优化和升级交付体验，提高服务维度和广度。

2023 年华远地产部分品质交付项目



华远·昆仑赋（石家庄）项目交付



华远金科·空港国际城（长沙）项目交付



石油·海蓝城（任丘）项目交付



华远碧桂园·海蓝城（长沙）交付



南雅远航实验学校（长沙）交付



华远·海蓝城（佛山）项目交付



华远·海蓝城（重庆）项目交付



03 价值力

互信共荣 合作共赢

- (一) 维护投资者权益
- (二) 强化供应链管理
- (三) 多维度客户服务

维护投资者权益

华远地产高度重视维护投资者利益，制定实施投资者关系管理相关制度，积极与投资者建立公开、公正、多维度的联系。

股东及债权人



公司股东大会的召集、召开等相关程序完全符合《公司章程》及《股东大会议事规则》的相关规定，能够确保所有股东尤其是中小股东的合法权益。公司对关联股东在表决时采取回避原则，保证关联交易符合公平、公正、公开、合理的原则。

2023 年，华远地产共召开了 2 次股东大会。为提高股东的参会积极性，保护中小投资者的合法权益，均采用现场投票表决和网络投票表决相结合的方式召开，最大程度地让更多股东参与进来。

作为拥有 40 年经营历史的国企，公司一如既往重视信用，坚守信用。2023 年，公司如期偿付所有债券利息，彰显了公司的信誉及对债权人权益的重视，凸显了公司韧性及国企担当。



强化供应链管理

华远地产始终坚持公开、公平、公正、阳光透明的采购原则，严格按照公司相关规章制度开展采购业务，实行采购项目全流程数据化、线上化、可视化，严控供应商

准入、选择、退出机制，保证采购业务合规、高质量运行、筑牢供应链防腐防线。



2023 年，华远地产多措并举，持续构建稳定、高效、安全的供应链体系。公司通过优化供应链结构、健全供应商风险监测机制、强化总对总战略合作机制，为各项目顺利建设、高质量交付提供有力保障，兑现客户承诺。

公司与产业链上下游优秀企业积极探索、深挖合作价值、实践创新业务模式，为客户提供精装、家电加载等增值服务，助力公司产品及服务品质不断提升，有效向客户传递居住价值。

类型	主要内容
制度建设	公司招标采购以提升品质、强化管控、优化供方管理为目的，修订了《招标管理规定》《供方管理流程》《供方评价作业指引》。
强化管理	公司优化评、定标办法，加强议标竞争性与定标结果合理性管理要求，完善抢险救灾等突发事件定标原则；加强优质资源培养，新增供方分级规则、分级标准与维护机制。

多维度客户服务

华远地产始终坚持业主至上，切实保障客户权益，健全完善服务体系，依托独创的服务体系“华远 Hi 平台 3.0 价值体系”

不断升级服务维度和品质，持续深耕业主在交付后的各类需求。



保障客户权益

华远地产严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《商品房销售管理办法》等法律法规，制定《营销实施管理规定》，在销售现场综合价值展示区域或沙盘区域进行阳光宣言公示，对红线内外不利因素、客户

服务渠道、购房和贷款流程以及项目重要信息等内容进行详细公示，并在销售环节严格保管客户资料，尊重客户隐私和知情权，切实保护客户信息数据安全。

客户诉求管理

为更广泛地收集和受理客户的意见、建议及投诉，与客户进行及时互动，华远地产持续优化客户投诉管理，制定《公司客服工作管理规定》，全国客户均可通过全国

统一服务热线 4006965000、客户投诉邮箱 hy_kf@hy-online.com 或 Hi 平台微信小助手进行投诉和建议。

独创服务体系

华远地产致力于实现睦邻友好、共创自治的社区生态，让每一位华远城市居民感受丰盈的生活状态和温暖的都市温度。而 8 年的实践中，华远所积累的专业与平台背

书，也为 Hi 平台与居民们、商盟们的价值共创提供更多可能。



共创中国 新邻里关系

华远 Hi 平台是公司独创的服务体系，它从客户需求中诞生，是华远地产对于居民生活、社区生长与城市共建的系统性解决方案。

自诞生起，华远 Hi 平台以构建和谐美好的邻里关系出发，聚焦社区场景，将服务深入全开发链条、用客户需求反哺产品升级、让丰富资源供业主专享，通过不断创新与优化，形成“华远 Hi 平台 2.0”，塑造客户口碑和黏性。

“华远 Hi 平台 3.0 价值体系”通过夯实社区激活、智慧生活、全维运营、品牌增值四大核心能力，从社区走向城市，凝聚线下线上，继承并创新，形成面向多维人群的“Hi Life 价值体系”。这一全新升级打造的服务品牌，综合了华远 Hi 平台在迭代创新中所积累的多项能力，展现出对客户、行业及多维受众的价值，助力华远地产“房地产+”转型升级，为行业发展提供可考样本。

华远 Hi 平台从“优享家、数智芯、全景感、创想力”四个维度打造“Hi Life 价值体系”实现对业主、对合作伙伴的服务价值构建。



截至 2023 年底，华远 Hi 平台已覆盖全国 10 座城市、26 个项目，24 座 Hi 空间向业主全面开放，其中 8765 平方米同业主实现共享。Hi 平台小助手服务近 62221 户业主，在全国范围内组建兴趣社群超 168 支，全年开展线下社群活动 853 场，有近 34373 名业主参与到华远丰富的社区生活中。

01

「小野草计划」

华远 Hi 平台「小野草计划」第二季以创新的活动形式、升级的活动体验、沉浸式的儿童视角，定制了理想中的社区生活场景，取得了大小朋友们的好评。



02

第四届友邻节

华远地产持续举办第四届友邻节，用热爱、温情演绎华远社区生活，通过该项活动更深入地了解华远品牌对塑造社区文化的积极影响，让业主更生动的感受到华远生活中的小惊喜和小确幸，切实增加邻里之间的情感互动与交流，提升了社区的生活温度。



升级服务维度

公司利用 Hi 平台进一步实现异业合作，联合索菲亚、京东等知名品牌，不断升级服务维度和品质，将服务目光聚焦到“交付”之外的各个生活细节，持续深耕业主在交付后的各类需求，以贴心、暖心、用心的服务理念，从食住行等方面提供多元化的增值服务。

索菲亚·精装加载包

华远地产以 Hi 平台为着力点，凭借品牌优势、资源优势、专业优势，在传统社区服务之外，聚焦客户需求推出交付增值服务“Hi 想家交付市集”，联手战略合作伙伴大型定制家居品牌——索菲亚打造

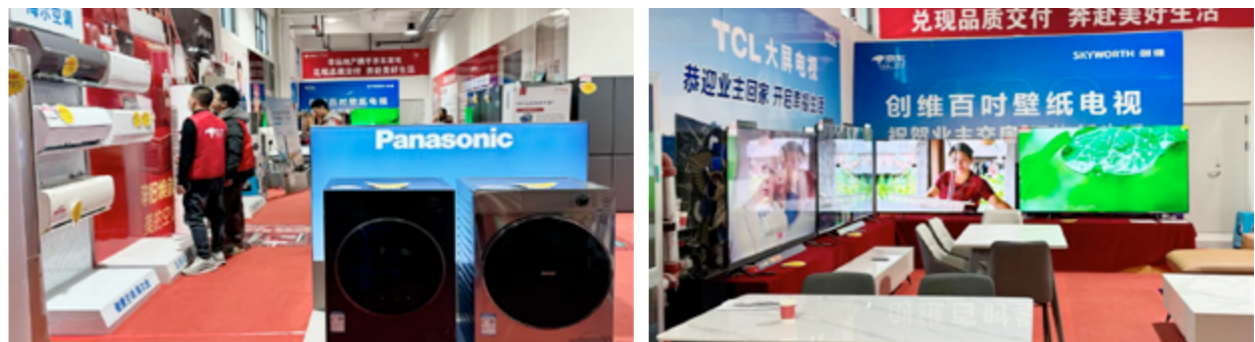
“精装加载包”服务，以更低价格和更高品质为业主定制化设计兼具品质、美观、健康的全屋定制、软装加载系列优选产品及服务。



联手京东·打造交付市集

为持续提升客户交付体验，华远地产凭借自身强大的品牌感召力和资源整合力，与京东开展合作，通过京东零售、京东物流的服务能力，共同探索家电家居销送装一体化供应链服务模式，为任丘业主打造全

方位的交付增值服务，为业主实现产品配送、履约、上门安装、运维保养、售后服务等全链路服务需求，确保业主在采购过程中无后顾之忧。





04 凝聚力

以人为本 携手同行

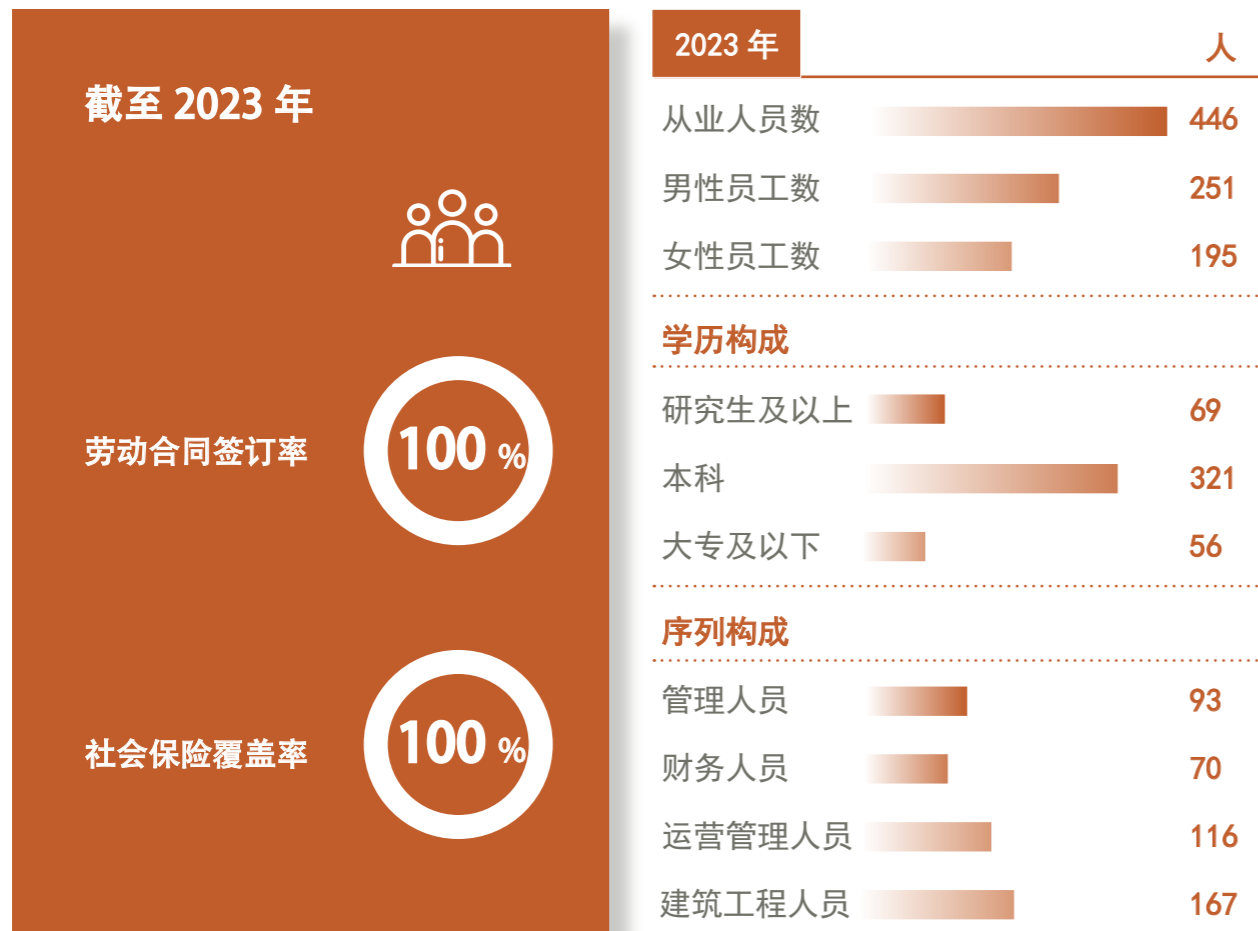
- (一) 维护员工权益
- (二) 携手赋能成长
- (三) 用心关爱员工

维护员工权益

华远地产恪守“以人为本”的管理理念，严格遵守法律法规，切实维护每一位员工的合法权益。

依法雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《招聘管理规定》《人力资源管理制度》等制度，充分保障每位员工的基本权益。



薪酬福利

公司建立健全薪酬福利体系，制定《薪酬制度》《福利制度》等制度，依法为全部员工缴纳“五险一金”，提供带薪休假等法定福利，并为员工提供节日福利、生日祝福等福利项目组合，更好地吸引、保留和激励核心人才，有效增强人力资源活力和竞争力，有力推进公司持续健康发展。

民主管理

公司规范召开职工代表大会，确保职工参与企业民主管理的积极性、主动性和创造性，进一步落实职工群众知情权、参与权、表达权和监督权。



携手赋能成长

深化人力体系改革

2023 年，华远地产深化人力资源体系重点模块，对标完成人力全模块制度修订，加强人力条线全面体系化合规性检查力度，逐步建立并完善一套相对公平的业绩与人才管理体系，促进企业持续稳健发展。

类型	主要内容
绩效考核	通过输出 BSC 指标库、优化表单模板、全面校准核心人员考核计划等方式，结合总部对一线组织的职能考核排序及两级人力资源发展会的审议机制，实现绩效结果的精准定位。
营销体系	发布多项营销体系人力管理制度及授权，推进营销体系薪酬与绩效体制改革，落实薪资与组织、个人绩效捆绑，构筑“高业绩带来高回报”的正向反馈机制，并完成营销体系全员薪酬体系套改工作，共同推动人力资源体系改革工作进一步深化。
业务支持	结合业务转型，更新梳理各级组织职能定位，输出《组织管理手册》；完成公司特殊业态项目组织架构及岗位设置；统筹调配重点项目建设及交付过程中的人员需求工作；协助梳理并迭代地产重要职能条线管理工作方式。

提升组织管理能力

面对 2023 年依然严峻的房地产形势，华远地产围绕组织能力建设课题，通过持续推进组织架构优化，科学进行组织诊断，积极营造组织氛围，合力打造华远共识，实现组织与人才共同发展。



类型	主要内容
组织架构优化	进一步完成组织架构优化工作，提升组织管理效能，取消区域层级，落地“总部 - 城市”二级管控架构，缩短汇报层级，提升总部与一线的沟通与决策效率，提高组织敏捷度。
组织氛围建设	全面运用组织诊断工具，积极推进营造良好的组织氛围，制定下发《组织活力提升行动手册》，通过“华远头条”“致华远人”“总经理面对面”“裸心会”等多元化的活动，提升团队氛围和凝聚力。
推进管理共识	搭建推出华远目标共识管理工具，通过引导管理层及核心骨干聚焦业务目标，召开“管理共识会”数十余场，使一线组织更清晰的聚焦到团队的重难点目标，引导团队成员站在组织全局的站位视角，共同为组织目标建言献策。

优化人才培养体系

秉承“坚韧、团结、探索、奋斗”的精神，华远地产一直保持“与经营相结合、与市场相接轨”的管理理念，坚持“党管干部，党管人才”的原则，聚焦人才发展，立足业务根本需求，打造公司内部自驱型学习文化，拓宽人才发展路径，重点夯实人才队伍实战能力，加快补齐人才发展短板，提升团队人才核心竞争力。



完善人才发展项目



- ▶ 快速响应组织诊断中员工广泛提出的“发展诉求”，落实多名骨干员工晋升答辩
- ▶ 优化应用人才盘点工具，做到有效识别人才，并识别岗位梯队，多名专业序列员工从专业岗晋升为管理岗
- ▶ 鼓励员工主动发展，打造“我要发展”项目，建立专项人才发展“蓄水池”，为人才发展提供新的助推力

升级培训管理机制

公司面向中高层管理干部打造“管理提升工作坊”“首席组织官”等定制项目，升级线上课程及书籍资源；面向“我要发展”人员，除定制化线上学习资源外，给予月度视角提升、季度发展分享等专项培养任务；面向全员更新打造“职能进一线”“营销远航学院”等系列培训课程项目。

2023 年		
开展线下专项培训	线上人均学习时长	线上学习完成率
100+ 场	9 小时 / 月	90 %

建设高素质管理队伍



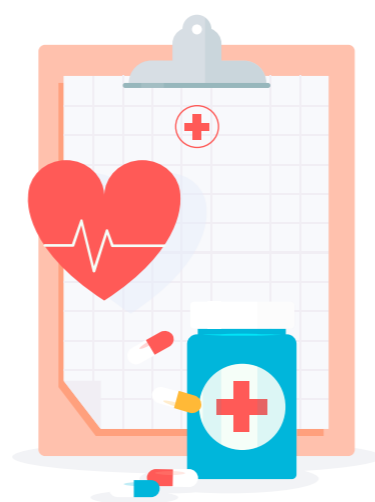
- ▶ 针对管理干部团队开展胜任力测评，找出个人能力优势项及待提升项，给予提升建议
- ▶ 针对“团队管理”维度难题开展管理共识会，推出定制化管理类课程与书籍学习，督促推进管理干部计划并完成“总经理面对面”“裸心会”“目标共识会”等多项管理活动，全面提升管理能力。

用心关爱员工

华远地产关注职工健康，注重平衡员工工作与生活，积极组织各项文娱活动，释放员工压力，丰富员工精神家园，提升员工的获得感和幸福感。

职工健康

为提高员工健康水平与健康保健意识，公司通过员工年度健康体检、冬病夏治三伏贴等行动，切实将关爱员工健康的举措落到实处，为员工的健康保驾护航。



文体活动

面对公司转型发展新阶段，2023 年公司围绕庆祝华远品牌 40 周年年度主题，发挥桥梁纽带作用，关心团结职工、凝聚活跃组织及氛围，组织了一系列以加强企业文化建设为核心、丰富职工精神文化生活的员工活动。



美好相伴，组织“迎花兔开花路兔 be with you”——2023 华远女神节花艺活动



“Tong 心同庆好嗨哟——华远一起 Hi” 活动



乘风飞翔羽时俱进 羽毛球欢乐赛



“华远邀明月 中秋猜灯谜” 活动



05 责任力

绿色双碳 共享发展

- (一) 推进绿色建造
- (二) 践行绿色运营
- (三) 助力城市焕新
- (四) 共绘美好生活

推进绿色建造

华远地产积极响应国家政策要求，深入践行绿色发展理念，将绿色环保理念融入建筑设计、施工建设等环节，为创造更美好的低碳世界而努力。

绿色建筑设计的

伴随着国家“双碳”目标的提出，绿色节能环保建筑已成为了未来行业发展的新风向。华远地产始终坚持与时代同频共进，积极地突破技术壁垒与建筑难关，将绿色建筑理念贯彻到项目的深层设计之中。

项目名称	绿建等级
华远金科·空港国际城（长沙）	基本级
华远·昆仑赋（石家庄）二期	一星级
华远·昆仑赋（石家庄）三期	一星级
华远·昆仑赋（石家庄）四期	一星级
华远华时代（长沙）	一星级
华远碧桂园·海蓝城（长沙）二期	一星级
华远·海蓝城（佛山）	一星级
华远·和府（涿州）	二星级
石油·海蓝城（任丘）	二星级
华远·海蓝和光（石家庄）	二星级
华远·昆仑赋（石家庄）一期	二星级
华远华时代（西安）	二星级
北京金融科技中心	二星级
京西大悦城（北京）	三星级

绿色建造亮点

北京金融科技中心

由华远地产承接改造建设的北京金融科技中心成功获得国际最高标准的绿色建筑认证“LEED 金级认证”，成为金融科技示范区唯一获得此项认证的改造办公项目，并获得了国家绿色建筑二星预认证，通过 6 大项整体设计提升，47 子项的改造升级打造绿色节能、可持续的现代办公楼宇。



在改造建设过程中，公司将“双碳”节能技术充分应用到项目空调、给排水、弱电、电气和智能化等系统中，采用高效制冷机组，冷热源末端优化控制、中水系统再利用、照明系统优化等方式，通过群智能控制系统实现整体系统节能降碳运行。因此，北京金融科技中心较同级办公楼宇可实现大幅节能指标优化效果。

空调系统可节约电量约

750,000 KW.H / 年

给排水系统优化节约用水量约

7,000 吨 / 年

公区照明优化电量约

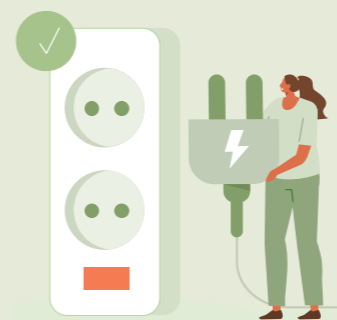
85,000 KW.H / 年



践行绿色运营

华远地产积极践行绿色运营，全面落实节约战略，深入开展各类节能环保行动，坚持绿色办公理念。

2023 年，华远地产积极倡导绿色办公，从日常基础工作着手，加强精细化管理，通过开展无纸化办公、践行光盘行动、倡导公共交通出行等措施减少能源消耗，提升员工绿色环保意识。



- ▶ 无纸化办公，二次纸张循环利用，双面打印
- ▶ 电子设备延长使用周期，灯具使用 LED 节能灯
- ▶ 按量取餐，践行光盘行动
- ▶ 往返机场火车站优先选择公共交通



助力城市焕新

为顺应城市更新趋势，解决城市在不同阶段的发展问题，华远地产成立城市发展事业部，以“国企担当”协助政府实现“高质量”“新产业”发展目标。

赋能产业调整

北京动物园批发市场见证了北京在特定发展阶段的繁华一面，但也逐渐成长为大城市病的一部分，被拥堵、混乱、脏乱差、治理成本高昂来形容，亟待疏解迭代。为了进一步发挥产业聚集优势，西城区率先提出在“动批”地区建设金融科技创新示范区的新思路，并于 2019 年 1 月经国务院批复升级为国家级金融科技示范区，老“动批”的更新升级由此打开新局面。

华远地产按照中央和北京城市总体规划要求，积极响应西城区两会对“2024 年西城区将持续推动核心区控规与《城市更新条例》”的相关要求，以承接北京金融科技与专业服务创新示范区核心区域内的世纪天乐大厦改造和运营工作，全面落实创新驱动发展战略和首都城市战略定位，引领北京市金融科技发展，承担持续疏解非首都功能与持续优化首都功能的重任。



北京动物园批发市场（改造前） VS. 北京金融科技中心（改造后）



创新商业空间

位于京西门头沟河滩商圈的贸易大楼和百货商场见证了京西人民生活水平的节节攀升，当地人亲切地称它为“大百”。但社会发展、时过境迁，百货商场因为场景单一、业态少，已不再能满足人们的消费需求，京西居民看着日渐落寞的“大百”，再对比其他区陆续开业的商业综合体，心里都非常期盼一个替代者将其迭代，让“大百”重生。

华远地产接过接力棒之后，根据周边需求特征开展定制化更新，并将其命名为“华远坊”。“华远坊”总建筑面积为 30 万平方米，其中商业建筑面积 5.9 万平方米，地上 3 层，地下 1 层，设有停车位 1600 个，其落成将填补并焕新门头沟北部区域的商业空白，以此促进区域能级提升、增强商业辐射广度，高质量推动门头沟乃至京西片区的商业升级。



门头沟百货商场（改造前） VS. 北京华远坊购物中心（改造后）

共绘美好生活

企业的发展离不开社会的支持，华远地产以 Hi 平台为发力点，坚持践行公益理念，充分回应社会需求，持续创新模式开展社会公益活动，践行企业公民使命。

弘扬传统文化

公司重视弘扬优秀传统文化，感受中国传统文化魅力，守护初心使命，坚定文化自信。

尽览大唐图卷·观影《长安三万里》

《长安三万里》是盛唐文化的恢宏长卷，也是长安兴衰的命运交响乐。华远地产组织观影《长安三万里》，带领员工领略唐朝时期的文化底蕴，使大家感受到了影片中表达的对国家和民族的深厚感情，以及对历史文化的尊重与传承。

关爱儿童成长

让儿童健康快乐地成长，是社会共同努力的目标。

长沙·小小交警公益体验

长沙华远 Hi 平台联动了楠竹园社区，以课堂形式与丰富的体验，开启了交警公益体验。孩子们身着交警服装，与真正的交警进行了一场具有教育意义的职业体验。



环保公益活动

华远地产始终秉持可持续发展理念，倡导环境保护，推动环保事业的发展，致力于为保护绿水青山持续贡献力量。

重庆·公益捡跑

华远地产集结在渝业主，沿篆山坪公园向山上前行，沿途捡拾垃圾，以公益捡跑的形式，共同为环保事业努力。我们希望能够吸引更多的人参与到公益捡跑活动来，共同为保护环境、创造美好未来贡献自己的力量。



全民健身运动

华远地产始终秉承“来源于社会 服务于社会”的宗旨，积极响应全民健身活动，履行企业公民责任，与所在城市的区域发展脚步同频共振。

重庆·城市乐跑大赛

2023 江津“城市乐跑大赛””于华远·春风度（重庆）圆满举行，本次活动为 2019 年后，华远·春风度（重庆）第二次承办“城市乐跑大赛”。当天，活动现场集结了数百名跑者、数十家跑团，一起享受畅跑体验，展现跑者风采。



未来展望

2024 年，华远地产继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续扎实做好“保交楼、保民生、保稳定”各项工作，积极应对公司经营的阶段性压力和困难，稳健经营，在聚焦做好公司现有存量开发业务盘活与升级的基础上，有规划地推进新业务发展。

加强党建引领，提升发展质效。公司将持续积极践行国企责任，强化党建引领，自觉用党的二十大精神统一思想和行动，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，不断深化制度建设，建立多层次内部控制监督检查体系，有效维护公司合法权益和股东利益，着力推动公司经营发展。

精研产品服务，共筑美好未来。公司将持续践行国企责任担当，秉持“品质精研、

以人为本”的产品营造理念，不断升级服务维度和品质，持续提供改善人们生活品质的产品与服务；积极投身公益事业，充分回应社会需求，履行企业公民职责。

聚焦改革创新，汇聚发展新动能。公司将持续紧跟国家战略，坚持区域深耕，着眼价值提升，加速拓展“房地产+”业务，积极参与城市更新、委托代建等项目，为公司长远稳健发展注入新的动能。

华远地产将不断提升经营管理水平，努力聚集各项资源，共同推动可持续发展的时代责任，为客户提供全生命周期产品和全产业链服务，推动品牌建设和社会责任再上新台阶，为社会可持续发展贡献力量。

附录

奖项荣誉

奖项名称	颁发机构
2023 年典型房企交付规模第 27 名	中指研究院
2023 中国房地产公司国企品牌价值 TOP10	中指研究院
2023 房地产开发企业品牌价值华北 10 强	上海易居房地产研究院
2023 中国重点城市群京津冀房地产公司品牌价值 TOP10	中指研究院
2023 年度河北省房地产行业推荐品牌	搜狐焦点网
2022 年度影响力房企	保定市房地产协会
2022 年度匠心品质楼盘	
“2022 中国产业园区·商办金梧桐奖” 创新活力 10 强	选址中国
2022 年度宜居典范楼盘	搜狐焦点 焦点财经 焦点新媒体 焦点研究院

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读了华远地产股份有限公司《2023 年度企业社会责任暨环境、社会及治理（ESG）报告》。若您对本报告有任何意见和建议，请您填写下面的意见反馈表，通过信件或传真等方式发给本公司。对于您的宝贵意见，本公司致以深深的谢意！

1. 您认为哪些章节为您提供了重要信息？

- 报告导读 走进华远地产 专题聚焦 经营力 产品力
 服务力 凝聚力 价值力 未来展望 附录

2. 您如何评价本报告？

- | | | | |
|------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 易读性 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 完整性 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 中肯性 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 排版设计 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |
| 总体印象 | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不好 |

3. 您对本公司下一年度的报告有何建议？

4. 请与本公司联系：

地址 北京市西城区北展北街 11 号华远·企业中心 11# 楼
 邮箱 ir@hy-online.com
 电话 010-68036688
 传真 010-68037001



www.hy-online.com



华远地产股份有限公司
HUAYUAN PROPERTY CO.,LTD.

地址：北京市西城区北展北街 11 号华远·企业中心 11# 楼
电话：010-68036688 传真：010-68037001