

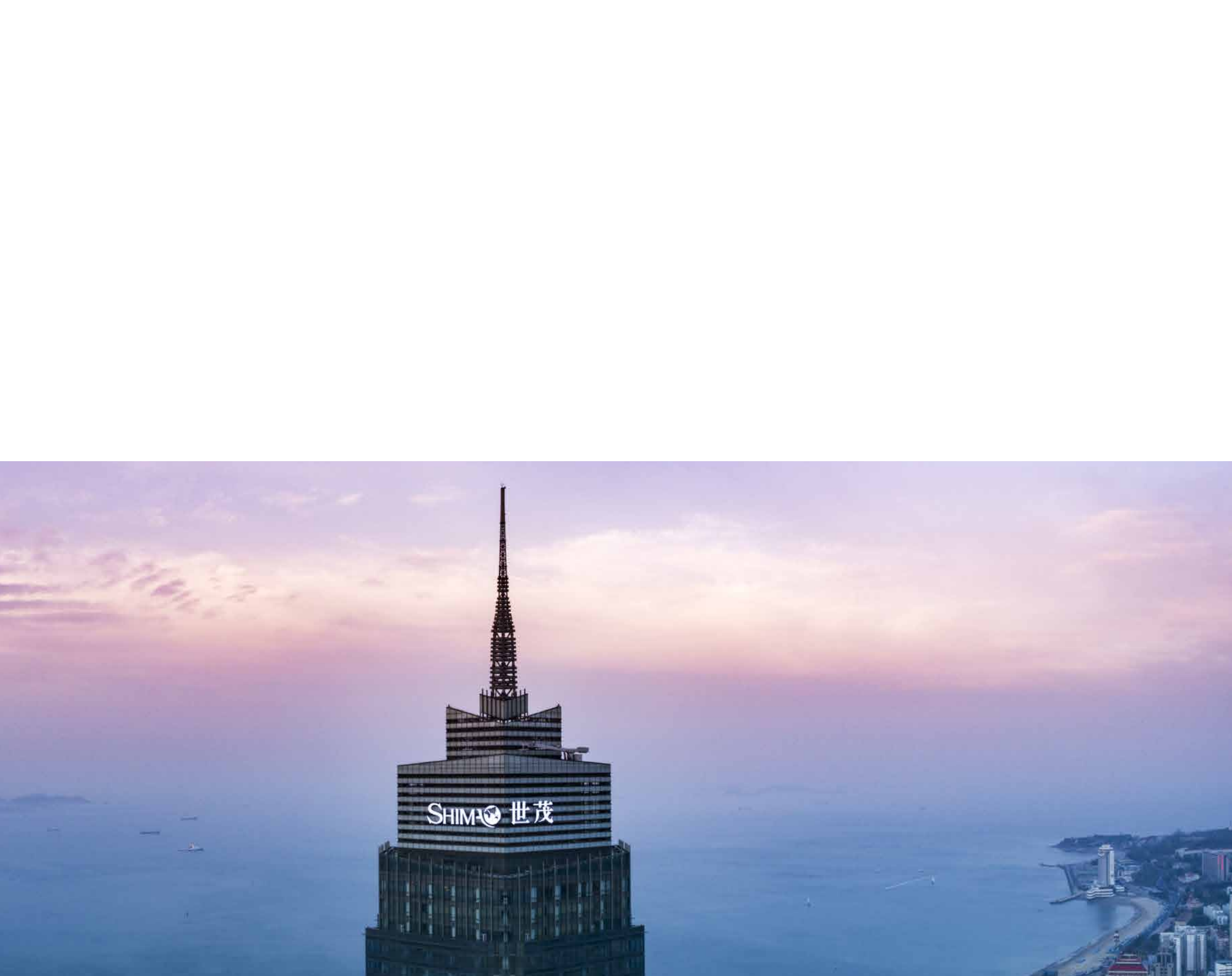
2017

世茂房地产
可持续发展报告

2017世茂房地产
可持续发展报告

目录

引言	董事长致辞	关于我们	社会关注篇	文化价值篇	绿色经营篇
报告范围05	董事长致辞06	愿景与使命10	文化传承36	企业文化45	环保理念54
报告准则05		业务模式与经营绩效11	- 世茂捐赠“一带一路”珍贵文物	先锋雇主46	环保组织架构54
报告获取05		奖项与嘉许12	明代长卷《丝路山水地图》36	员工健康与发展47	绿色建筑55
			- 故宫养心殿研究性保护项目37	安全运营49	绿色工程57
			社区关怀38	员工关怀50	绿色办公与出行58
			- 香港新家园协会38	- “茂二代”夏令营50	绿色社区59
			医疗扶贫40	- 世FUN家庭日51	
			- 中华红丝带基金40	教育基金51	
			- 世茂爱心医院41	问责制出台52	
			- 南京世茂彩虹重症儿童安护中心42	反舞弊运营52	
			- “眼镜哥哥”爱心行动42		
			志愿服务43		
			- 三年III班43		
可持续发展的总体路线	新城市生活篇	客户关怀篇			索引
利益相关方沟通14	城市生活新品位16	客户满意度32			联交所《环境、社会
重要性评估15	- 产品力进化16	客户隐私保护32			及管治报告指引》内容索引
	- 城市绿色理念20	客户互动平台32			
	- 丰富城市天际线22	- 世茂俱乐部34			
	- 城市新生活方式24	- 光合教育社区2.035			
	战略合作26	- AED社区35			
	- 巴萨“卓越体育”战略26				
	- 世茂喜达28				
	- 供应链管理29				
	品质管理30				



引言

报告范围

世茂2017年年报载述了公司业绩和企业管治等资讯，而本报告则为其做出补充，提供世茂在可持续发展与企业社会责任方面的表现，以及未来计划及目标，包括世茂营运对环境、社会及经济的影响。

本报告列报了截至2017年12月31日止，世茂在可持续发展工作上的具体方针和表现，内容涵盖世茂总部及其附属公司相关的表现和措施，未包括并非由世茂持有控股权益公司之资料和数据。

报告准则

本报告按照新修订的香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》而撰写。

报告获取

本报告之电子版本可于世茂房地产网站（<http://www.shimaoproperty.com>）下载。若您对本报告有任何疑问，或希望就世茂的可持续发展提供意见，请将相关意见或查询电邮至csr@shimao-group.com。

董事长致辞



融责任于血脉，以匠心为传承。2017年是世茂“有品质的增长年”，业绩突破千亿。世茂强劲增长背后，是其软实力的全面提升。这为世茂未来有品质高速增长，注入了可持续性的发展基因和强劲的内驱力。在这过程中，我们也时刻提醒自己承担着重大社会责任，积极投身社会公益，与人民同幸福，与城市共发展。

太平紳士

世茂通过投资城市公共建设，创造城市稀缺价值，打造城市地标中心，推动城市化进程加速，与全国近六十个城市共同发展。作为世茂备受瞩目的标志性产品，上海世茂深坑洲际酒店创造了全球人工海拔最低五星级酒店的世界纪录，在地理条件极恶劣和常人所不愿设想之处，通过世茂的匠心塑造，成为了集生态环保、建设成本和运营成本多赢的明星项目。对产品设计，我们秉承一贯的沉稳踏实，不为争进度而放弃对品质的追求，历经无数次推倒重构，突破全球施工难度，实现“深圳世茂前海中心”的奇迹。

世茂始终以提高生活品质、提升城市品位为初心，以终为始，从“城市运营”的角度为出发点,全方位地为中国人民创造最美好的生活方式。我们关注可持续发展，不断通过绿色技术的探索与创新，将生态融入设计研发、工程施工、项目运营的全生命周期，以负责到底的态度来打造绿色、健康、环保的可靠产品。在地产建造和运

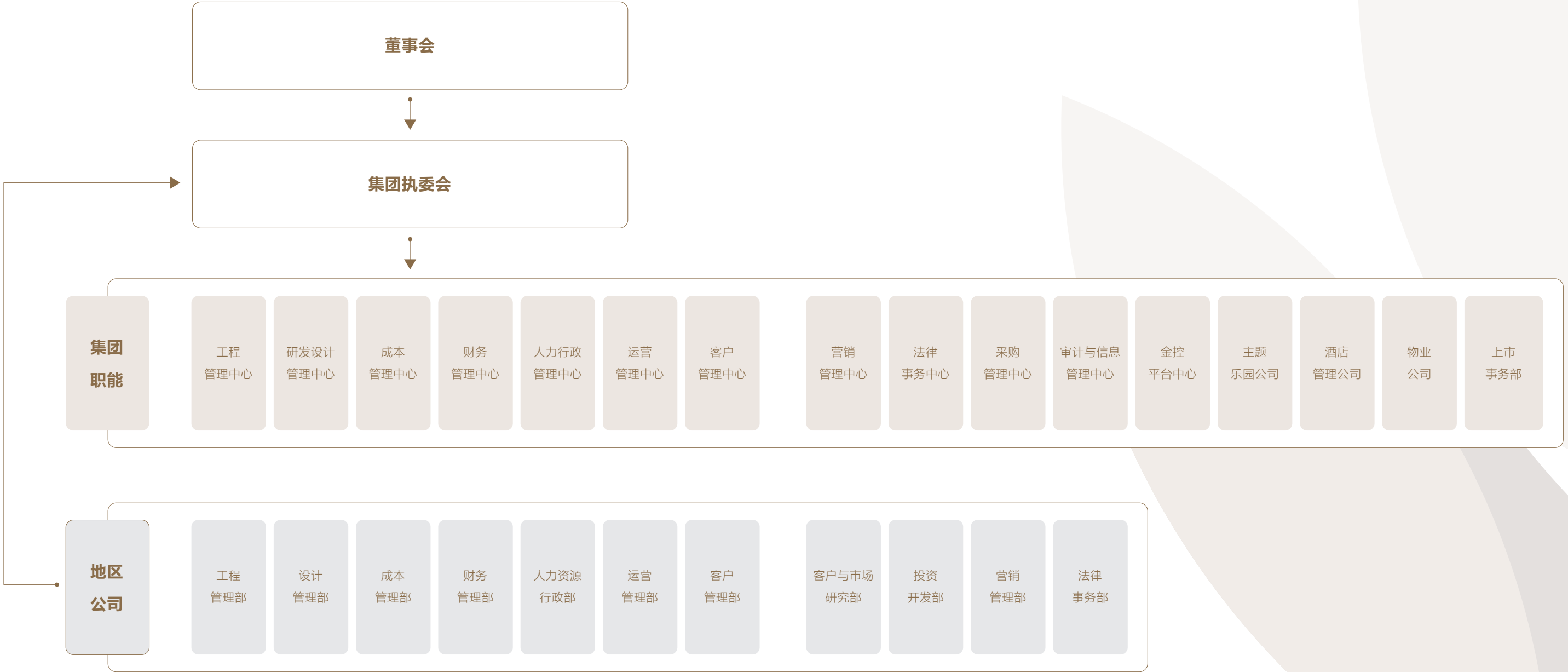
营中，我们主动改变传统的高能耗的建设和运营模式，通过最优化的设计、高标准的选材和智慧化的运营方式，持续减少建筑和商业活动中带来的资源使用和碳排放。我们关注城市生活的细节，弥合住宅与生活需求之间的缝隙，如在社区推出“光合教育”，打造上海滩主题的Hello Kitty室内主题馆，将AED设备引入社区等系列活动，让世茂地产代表的新城市生活理念成为人们的日常；值得一提的是，我们与世界顶级足球俱乐部巴萨合作的“青训计划”，已惠及数万名青少年，其中一部分更获得海外训练的优质资源，提升青少年的体魄、气质、竞技实力，正是于国家民族的源头处着力。

一个企业的成功得益于社会的认同和帮助，也得益于社会的进步与繁荣。怀揣着这份对国家与社会的感恩与责任，世茂积极投身于医疗扶贫、教育交流、文化传承、社区发展等社会公益事业领域，为成千上万个家庭和个人带去了梦想和

希望。在传承中华文明中，我们支持的故宫“养心殿研究性保护项目”在今年工程进展顺利，预计很快可以修复昔日光彩，世茂进一步捐赠了明代《丝路山水地图》，助力国宝回归；在社区关怀与救助扶贫领域，我们不断扩大资助力度，为香港新家园协会募集款项和提供生活物资补助，迁移新址的南京世茂彩虹重症儿童安护中心，面积与床位分别扩大于5倍和3倍以上，将为更多的重症孤儿带来救助的希望。

回顾2017年，一带一路进入全面和深化阶段，越来越多的产业和企业踏上“海上丝绸之路”和“新丝路经济带”。在新的宏观环境下，世茂愿与中国经济共同成长，愿与全体员工协力同心，创造更大价值，履行企业公民责任，服务于社会。积力之所举，则无不胜也；众智之所为，则无不成也。感谢世茂的业主客户、投资者、合作伙伴以及全体世茂人，唯有你们的支持才能成就世茂的明天。

组织架构



关于我们

世茂房地产控股有限公司（「世茂」或「公司」，连同附属公司统称「世茂」；股份代号：813）于2006月7月5日在香港联合交易所有限公司（「联交所」）主板上市。世茂业务重点为在中国经济发达或极具发展潜力的城市，发展大型及高品质的综合房地产项目。

愿景与使命

世茂以“缔造生活品位，成就城市梦想”为使命，以“成为行业引领者，打造百年世茂”为愿景，持续在稳健经营、为股东创造持续稳定收益的同时，信守社会承诺，提升城市区域价值，推进城市化进程，促进人居品质和生活品味的提升，描绘高雅的栖居艺术。



业务模式与经营绩效

世茂业务布局覆盖中国北京、上海、香港等47个城市，围绕住宅覆盖酒店经营、物业管理、商业地产、主题乐园等多种业态。

住宅

在2017年度，世茂应时而变、自我优化，继续坚持稳健的财务策略，实现了有质量的业绩增长，并呈现出强劲的超车势头。



其他业务

世茂专业公司，包括酒店公司、商投公司、主题乐园、物业公司，致力于提高投资性物业收入，强化轻资产运营，打造创新商业模式。



2016地产汇价值榜 >	2017/02	★			H股上市房企 综合实力TOP7
上海市工商联房地产商会 >	2017/04	★		上海市工商联房地产商会 2016年度行业创新奖	
上海市工商联房地产商会 >	2017/04	★			上海市工商联房地产商会 2016年度行业引领奖
《公益时报》社 >	2017/04	★		荣获第十四届（2017年） 中国慈善榜“十大慈善项目” (世茂爱心医院项目)	
南方周末 >	2017/07	★			2016第九届可持续发展报告 荣获年度“最佳责任报告”
每日经济新闻 >	2017/09	★		2017中国价值地产总评榜 —世茂集团年度价值地产企业	
时代周报 >	2017/09	★			2017年地产时代百强榜 —2017年度企业公民大奖
新京报 >	2017/11	★		2017年新京报大国匠心致敬礼 —匠心守望品牌	
和讯网 >	2017/12	★			2017年度房地产企业 品牌影响力榜样
中国社会工作联合会企业公民委员会 >	2017/12	★		2017 中国优秀企业公民	
中国社会工作联合会企业公民委员会 >	2017/12	★			2017中国企业公民 优秀公益项目 (世茂爱心医院项目)



可持续发展的总体路线

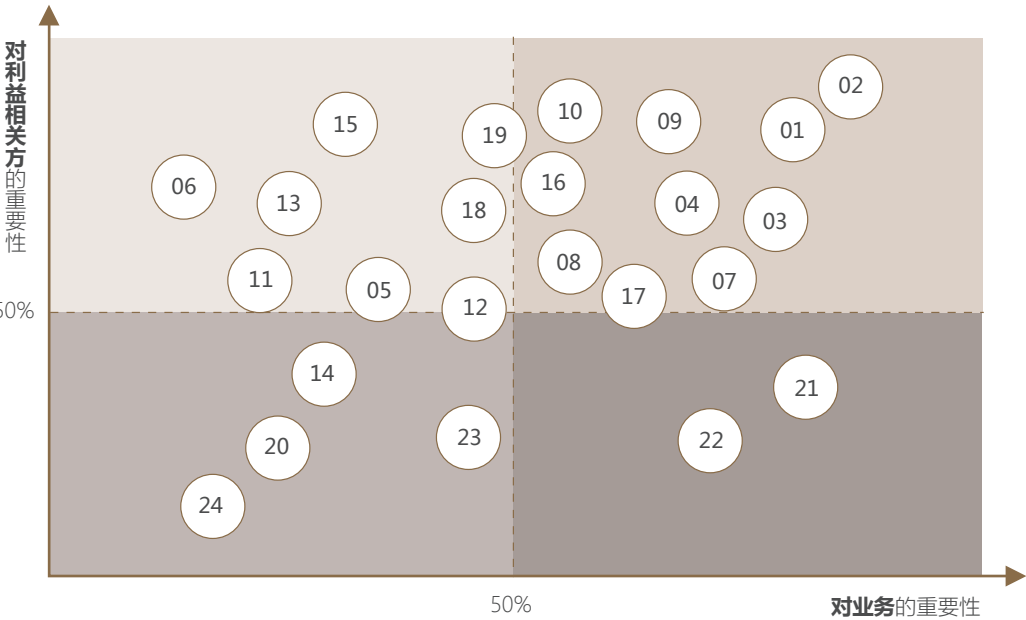
利益相关方沟通

世茂视员工、投资者、股东、客户、承包商、供应商、政府以及非政府组织伙伴等为主要利益相关方群体。考虑到对不同群组的影响各异，采用了多种途径与其进行持续沟通。

2017年的利益相关方参与活动			
利益相关方群组	参与途径	主要关注/期望	世茂的回应
员工	问卷调查	工资及福利保障 健康和安全 公平晋升和发展机会	及时足额发放工资、缴纳社保、弹性福利计划、世茂关爱基金 实施恶劣天气预警及措施指引 职业发展通道、世茂学院掌上学堂
投资者	小组访谈	回报与增长 控制风险 公司治理	定时披露经营信息 股东大会、报告与通报 持续增长，保证股东回报
业主	问卷调查	诚信履约 高质量产品 贴心服务与体验 意见与投诉处理 隐私保护	提供客户高品质的产品 通过项目售楼处、物业管理处、微信平台、投诉电话/信箱等畅通客户沟通与意见反馈渠道 开展客户满意度调研
施工单位	问卷调查	就业机会 健康与安全 劳资保障	与施工单位紧密合作 加强公司项目现场质量 安全评估体系建设 贯彻安全文明施工准则 保障劳工的合约及薪资管理
供应商	问卷调查 小组访谈	诚信履约 平等互利共赢 资源共享 阳光采购 共同发展	持续加强公司招投标、履约流程规范化建设 公开招标、发布《合格供应商名录》 促进阳光招标采购政策的落实，与供应商互利共赢

重要性评价

为撰写本报告，我们进行了重要性评估，而内部和外界利益相关方的参与是重要一环。我们通过小组访谈和问卷调查等方法，综合考量了各议题对公司业务的可持续性发展和利益相关方的影响，对报告的关键议题进行了甄选。



产品责任 01 综合体建设 02 高品质住宅 03 绿色建筑 04 地标性建筑 05 新城市生活 06 跨界合作	人力资源 12 企业文化 13 员工公平就业 14 互动沟通 15 权益保障 16 员工关怀与职业发展 17 反贪污、反舞弊运营
供应商管理 07 供应商资质筛选 08 供应商履约评估	社区投资 18 社会公益平台 19 社会公益活动
客户反馈意见 09 客户满意度 10 客户隐私保护 11 客户互动平台	环境 20 办公场所污染排放 21 公共设施节能减排 22 供应商环境表现 23 能源使用与废弃物管理 24 气候变化及温室气体排放

新城市生活篇

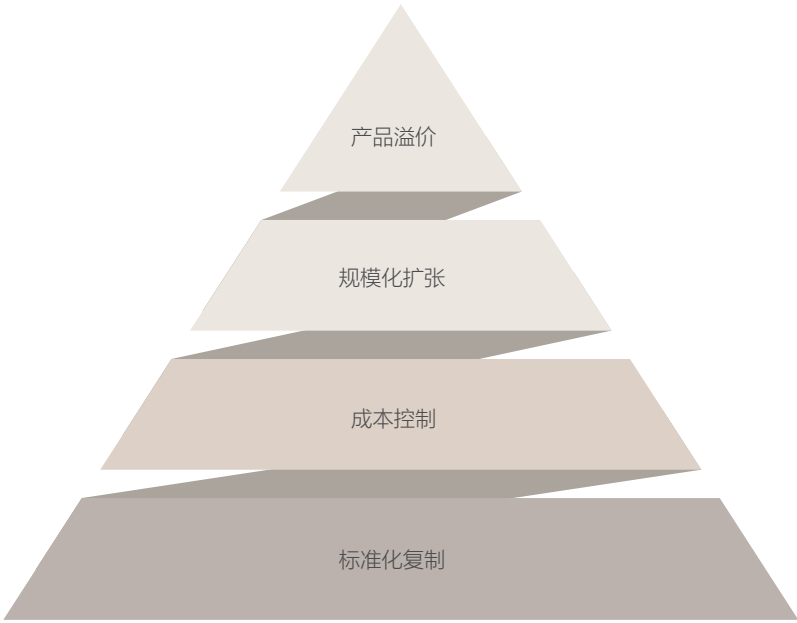
城市生活新品位

产品力进化

住宅产品线

云系、璀璨系为刚需、改善类产品，是为人居需求升级的城市中坚群体，量身打造的人居方案，让客户转化为用户，不负“让生活更加美好”的期许。国风系为中高端特色别墅，对盛世下的经典建筑、文化内涵进行提取、再造、融合，营造出贯通盛世文化精髓与当代审美的意境人居体验。天誉系及龙胤系分别为城市公寓及别墅类的顶豪产品，是基于世茂29年豪宅打造及运营经验的时代新作，其问世将再塑行业豪宅史新标杆。

通过产品线的不同战略定位，世茂形成了适销中端、高端、顶豪不同层次的产品配比，使产品结构得到了进一步优化。产品线的全面升级除了有利于标准化复制，成本控制，规模化扩张外，也提高了产品溢价的能力。



福州世茂·云上鼓岭国风组团效果图

●「典型案例」 国风系

国风系在福州、武汉、合肥三地同期发布，以《国逢盛世 风起东方》价值读本为载体，定调国风系“传承与再造”的核心理念，衍生四大产品主张及六重价值体系。持秉“重塑风华 意境新著”的核心主张，让每一个国风项目都不可复制，成为属于每座城市的文化孤品。



固安世茂璀璨天城

●「典型案例」 璀璨系

璀璨系是世茂发布的全新产品线，《+的进化》产品价值白皮书同期发布，围绕“先还原、再设计”的核心主张，建构了三大设计逻辑转变、四大产品观及十大生活场景新标准。聚焦城市精英族群，首次提出了“情境社区”的核心主张，共同见证生活的美好质变。

回归生活本质，发布4+2商办产品线

世茂商业秉持匠心理念，通过产品区位、类型、商业逻辑对项目进行了梳理和盘点，形成了“4+2”产品线管理体系，即四大商业产品线（世茂国际中心、世茂广场、世茂摩天城、世茂52+）及两大办公产品线（世茂大厦、世茂智汇园Link Park）。

不同生活向往 - 六大产品线					
商业产品线			写字楼产品线		
世茂国际中心 城市级标杆商业 位于一二线城市核心 服务于追求高品质消费客群			世茂大厦 超甲级/甲级写字楼 位于一二线城市中央商务区 服务于高端写字楼办公客群		
世茂广场 区域型商业 位于一二线城市区域核心或二三线城市核心 服务于区域家庭消费客群			世茂智汇园Link Park 低密度、高品质产业园区 位于一二线城市非中央商务区 服务于产业办公客群		
世茂摩天城 大型文旅综合体商业 位于经济发达城市远郊 服务于城市出行、旅游、度假的消费客群			世茂52+ 社区及商务配套型商业 临近社区或商务区 服务于周边地缘消费客群		



●「典型案例」 济南世茂广场

泉城地标中心
古典与现代商业经典结合
济南市历下区泉城路26号
开业时间 2014年5月
购物中心 建筑面积 11.8 万m²

济南世茂广场以潮流时尚引领泉城年轻客群，以欢乐氛围带动消费者体验，以品牌组合稀缺性、运营管理专业性、物业保障高效。

济南世茂广场

●「典型案例」 上海世茂大厦

世茂集团总部大楼
AI智能建筑，菁英群体“新社交生活圈”
上海市浦东新区潍坊西路55号
交付时间 2018年10月
写字楼 建筑面积 3.6 万m²
商业 建筑面积 1万m²

紧邻陆家嘴核心商务区，美国GENSLER设计。LEED金甲A精品写字楼搭配mini商业于一体。



上海世茂大厦

城市绿色理念

十九大报告指出“必须坚持节约优先、保护优先、自然恢复为主的方针，形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结果、生产方式、生活方式，还自然以宁静、和谐、美丽。”

世茂不断通过绿色技术的探索与创新，将生态融入设计研发、工程施工各个方面，并在运营层面采用“全项目生命周期”的项目管理思维，以求最大限度地保护环境、节约资源、减少污染，以负责到底的态度来打造绿色、健康、环保的可靠产品。



上海世茂深坑洲际酒店

●「典型案例」上海世茂深坑洲际酒店变城市“伤痕”为建筑瑰宝

面对被废弃的矿坑，许荣茂曾坦言：“希望把这个城市伤痕变成瑰宝，绽放出它的震撼和魅力，为城市创造稀缺价值，弥合自然创伤。”作为世界首个建造在废石坑内的五星级酒店，深坑酒店无疑将成为世茂的传世之作，成为人类建筑设计理念的革命性创举，更将为人居环境营造理念带来颠覆性的突破。

作为世茂的传世之作，上海世茂深坑洲际酒店遵循自然环境，一反向天空发展的传统建筑理念，向地表负88米开拓建筑空间，成为人类建筑设计理念的革命性创举，也为人居环境营造理念带来着颠覆性的突破，是人与自然和谐相处的典范。酒店充分利用所在深坑的环境特点，所有客房设有观景露台，可以直接观赏深坑峭壁的瀑布。根据规划：酒店设有攀岩、景观餐厅、850平方米宴会厅；在地平面以下设置有酒吧、SPA、室内游泳池、步行景观栈道等设施；更有水下情景套房、水下餐厅。



上海世茂深坑洲际酒店，是个极端复杂的系统工程。世茂工程师充分利用专业优势，深入研究深坑酒店项目的地勘资料，并多次实地踏勘，从地质条件、地下水影响、地震活动、地层断裂带、受力状态等多个维度综合评判深坑酒店项目原始崖壁的稳定性的，最终提出保留天然崖壁景观的建议。方案的实施，在保留自然美景的同时，也节约了部分工程建造成本。

深坑酒店总水量高，年需补水量高，若采用市政自来水，对周边居民甚至松江地区用水都影响巨大。综合了生态环保、建设成本和运营成本的各种要素，世茂决定利用周边外河道的地表水。经科学处理后用于深坑酒店的景观水体，可节约净水资源(21万m³+8万m³/年)；设备循环过滤+气浮+瀑布曝氧的技术组合，可将外河道受污染的劣五类水净化提升三个等级达到可接触的三类水标准，水体透明度也从0.23米提升至2米。



丰富城市天际线

“城市是一本打开的书，从中可以看到它的抱负。”---美国城市建筑大事沙里宁

一座标志性的城市建筑，突出了城市的政治、经济、文化集中辐射性，是人们对城市的第一印象之所在。



厦门世茂海峡大厦

●「典型案例」 位于厦门世茂海峡大厦的厦门康莱德酒店-金砖会晤接待

2017年金砖国家工商论坛，厦门康莱德酒店作为本次金砖会晤工商联的推荐酒店之一，接待了来自国内外的重要与会商务客人，向世界各地的客人展现了厦门康莱德酒店的接待能力和品质。

●「典型案例」

深圳世茂前海中心45°全新演绎法，
扭转的中国封面

2017年底，深圳世茂前海中心正式封顶。深圳世茂前海中心通过45°双旋转，达成一面瞰鹏城深圳、对接大陆丰厚资源；一面揽香港繁荣、站立粤港澳大湾区前列；将“深港大融合”的历史与经济意义，通过一栋建筑而完美呈现。深圳世茂前海中心，位踞深圳前海妈湾的核心地带，承接“一带一路”倡议，以“面向粤港澳，辐射亚太，站位世界”为国际定位。



深圳世茂前海中心

城市新生活方式

世茂秉承“缔造生活品位，成就城市梦想”，持续为客户在居住、生活、消费、商务、旅游等方面提供高层次的品质体验。



世茂Hello Kitty上海滩时光之旅

● 「典型案例」 世茂Hello Kitty上海滩时光之旅

借势双方优势平台，世茂主题乐园坚守世茂的匠心精神，与三丽鸥强强联手，选用Hello Kitty、美乐蒂、酷企鹅等全球知名IP，打造目前国内唯一一座上海滩主题的Hello Kitty室内主题馆。世茂秉承以实现服务中国高端旅游度假、快乐休闲的生活方式需求，为上海这个国际性都市的旅游市场活力加码。



武汉世茂茂险王主题乐园

在国家鼓励发展文化旅游的大环境下，世茂的快乐版图也在稳步地扩张，注重高品质和持续性的全面发展也是世茂主题乐园所坚持的匠心所在，2016年已开业石狮世茂茂险王主题乐园、世茂云上厦门观光厅。2018年，比邻世界建筑奇迹“深坑酒店”的“上海世茂精灵之城主题乐园-深坑秘境”即将启幕。此外，“武汉世茂茂险王主题乐园”、以及好莱坞等级的国际IP主题乐园都在注重高品质和持续性的前提下稳步发展，通过专业的规划运作以实现服务中国旅游度假的生活方式需求。



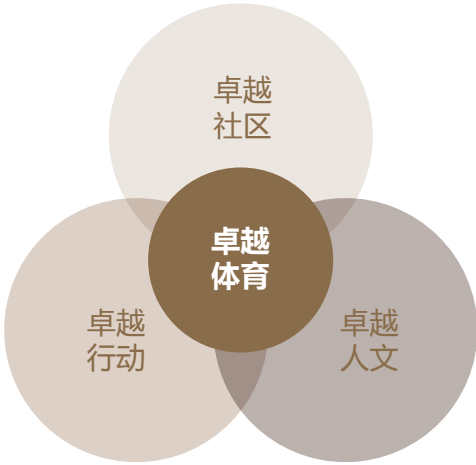
上海世茂精灵之城主题乐园-深坑秘境

巴萨“卓越体育”战略

作为人们的“生活方式服务商”，一直以来，世茂都在关注着业主家庭的教育和健康问题。关于教育方面，世茂于2016年推出“光合教育”。关于健康，世茂2017年将重点放在了体育上。

2017年5月，世茂正式成为巴萨“卓越体育”战略中国区域的首个推动者和中国健康运动时代的探索者，也正式拉开了世茂“卓越体育”战略落地的序幕。

世茂“卓越体育”战略包含：卓越社区、卓越行动、卓越人文，以社区为依托，进行从“产品营造”到“生活服务体系搭建”的全方位跨界融合。



2017年8月21日

青训落幕，弘扬足球文化成地产业标杆

青训计划是世茂对“卓越体育”战略的重要落地实践。青训选拔活动历时60多天，45名小将中的44名是通过此前的32场落地比赛，从18000余名报名参与的世茂小业主中选拔，其中1名则是面向全社会招募。未来世茂还将于每年选拔一批热爱足球的中国青少年到巴塞罗那俱乐部青训营参加培训，并将优质的体育资源引入中国青少年的日常生活中。



2017年8月

巴萨球迷文化中心落地，开启卓越社区打造

卓越社区的打造世茂巴萨卓越体育战略落地的第二步，共分为三个步骤：巴萨球迷文化中心、社区足球嘉年华、巴萨世茂联名商品开发。未来的世茂将围绕业主服务和社区文化营造进一步优化“社区最后一公里”服务，完成“打造中国标杆级的体育生活范本”的战略目标。



12月 《世茂旋风少年》青训纪录片发布，深度阐释卓越教育理念新征程

通过多元化的产业布局，世茂正式将“卓越体育”战略根植于世茂的社区、商业、酒店、主题乐园中，带动客户、业主的参与，携手巴萨打造兼具中国独特魅力与国际体育风范的卓越生活。同时，世茂还将与巴萨就足球精神为题，开展卓越人文的引领，塑造标杆级的体育生活范本。

世茂喜达

2017年3月28日，世茂与世界领先基金公司喜达屋资本集团签订了合资协议，成立全新的合资酒店公司——上海世茂喜达酒店管理有限公司。

“作为中国领先的房地产界企业，世茂肩负企业社会责任，全力支持政府宏观经济发展决策。世茂将充分运用自身优势，与喜达屋资本这样国际顶尖的房地产私募基金联手合作，布局新一代中高端酒店市场，让中国的民族酒店品牌走向国际。”世茂集团董事会副主席许世坛先生在发布会致辞时表示。



世茂喜达巴厘岛酒店项目正式签约

2017年11月13日，上海世茂喜达酒店管理有限公司（以下简称“世茂喜达”）与印尼PT. GRAHA PECATU酒店开发公司（以下简称PT. GRAHA PECATU）在上海世茂皇家艾美酒店举行战略合作签约仪式，双方共同宣布世茂喜达将品牌输出管理PT.GRAHA PECATU在巴厘岛南部库塔的酒店及公寓项目，将使用“茂御”酒店和“茂御居”公寓品牌。这是世茂喜达首个海外签约项目，标志着世茂喜达开启自主品牌的海外输出新里程，也意味着巴厘岛的第一家高端中国酒店即将诞生。

“布局新一代中高端酒店市场，让中国的民族酒店品牌走向国际”是世茂与喜达屋资本强强联手后达成的国际化战略，而巴厘岛酒店项目正符合了世茂喜达国际化的发展战略，也是响应国家“一带一路”的新政策，将中国民族品牌走向世界。



供应链管理

“德同而相聚，志同而道合。”世茂严格执行供应商考核管理、招投标管理、供应履约评估管理、采购管理等规章制度。伴随世茂发展战略，世茂过去一年在进化采购模式，推行标准化、精细化管理，严控集采品质，优化采购流程等方面着力。



●「典型案例」 首届战略供应商评估大会

2017年7月，世茂首届战略采购供应商大会以“同心 同力 同行”为主题顺利召开。大会上世茂管理层向多年来携手同行的战略合作伙伴表达了感谢；对战略供应商进行了定级评估，并为评选中脱颖而出的优秀供应商进行颁奖及表彰；阐述了为适应世茂企业未来快速发展，世茂采购将深化管理环节、深化创新及优化产品研发合作，开放更广阔的合作空间，希望邀请更多优秀的战略合作伙伴，与世茂阳光合作、互惠共赢。

整体KPI(2017年)数据：



采购中心 供应商 一共有 2708家 (2016:2624家)，有效期内战略单位为192家 (2016:224家)。



采购中心战略采购品类包括土建及景观、精装修、机电、家具及摆设、酒店运营品等61种品类，涵盖住宅、酒店、商业。



采购中心于过去一年向供应商提供培训17次 (2016:18次), 供应商会谈、交流 299次, 供应商评估 613次, 覆盖供应商比例85%。



成本部总成本类供应商数量为14491家 (2016:10407家)。

匠心是对事业的专注执着，是对细节的精益求精，是恪守底线的按部就班，是另辟蹊径的突破创新，是待人接物的诚实守信，是行为处事的自我约束。2017年，世茂董事长提出年度关键词“稳健、诚信、匠心、高效”，通过“一体两翼”战略路径，逐步成长为受人尊重的百年企业。基于此，2017年，世茂内外兼治，通过过程行为管理和精细化管理，实现“全项目周期工程管理体系”的完善和升级，通过“稳健、发展、领先”的实施路径，以匠心之道，助力前行。

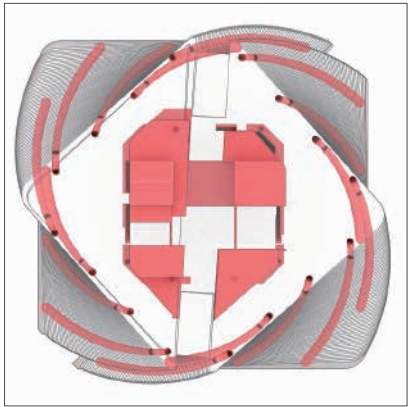
世茂的全项目周期工程管理体系是一个包括以全周期策划管理、全周期计划管理、全周期技术管理、在建阶段管理、交付阶段管理、维保阶段管理为专业管理模块，以内含制度、指引、标准、工具为载体和支撑，以前置管理、过程管理与结果管理为方法，以内控检查与第三方评估为检验，以量化考核激励为手段的相互协调，生态驱动的系统、可视、规范、量化的科学管理体系。



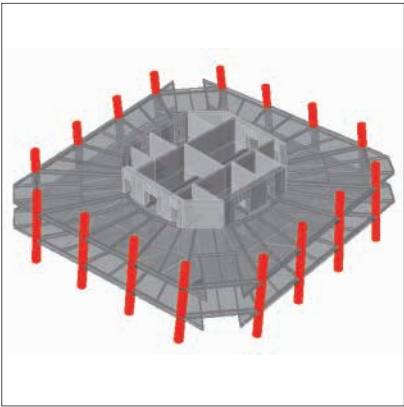
● 「典型案例」
深圳世茂前海中心

深圳世茂前海中心复杂的旋转造型，大幅增加了其建造的难度。世茂团队前期历经近1000个日夜的设计规划，101次推倒重构，不断对品质、细节设计推敲考究，反复斟酌易稿，融入突破全球施工难度的匠心精神，打造出代表世界领先的时代地标。

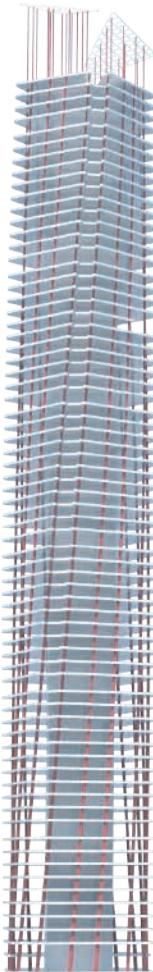
深圳世茂前海中心旋转的楼体运用BIM、二维码物流等技术，解决了空间布局、净高控制、机电及结构优化等问题。从工序源头、材料源头、管理源头来做好每一项设计与施工管理的把关。每一块幕墙玻璃，每一根钢梁及钢柱，甚至每一处部位实测实量都运用二维码技术，可直接追溯到原始数据、规格参数等。全方位掌握大楼的动态，一旦发现可能发生的安全隐患或可疑状况，可以前置在事情发生前，第一时间找准问题点及时处理，确保使用者的安全性及舒适度。



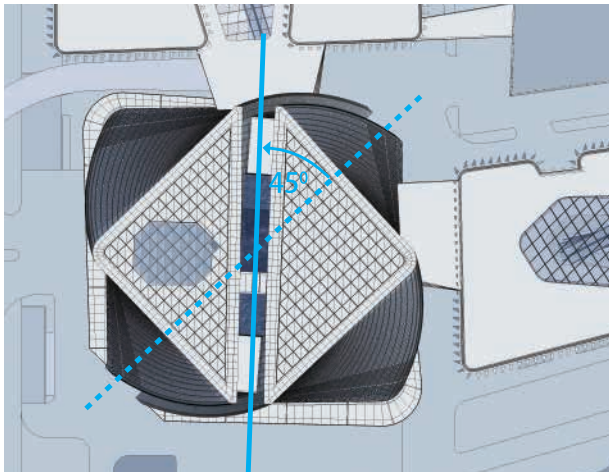
空间结构平面



核心筒结构



外立结构



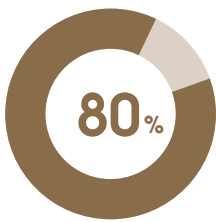
让大大小小的机电设备都被精细管控，让成千上万的材料都能追本溯源，将不易察觉的环节精雕细琢，用心去聆听使用者最真实的念想，用工匠的精神坚持做精工产品等等，最终保证项目尽善尽美地呈现给业主。

客户关怀篇

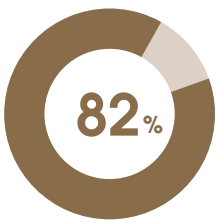
客户是企业的生命之源。世茂始终坚持以客户关系为重点，不断通过开展系统化的客户研究、提供个性化的客户交互与服务，以赢得客户、留住客户并让客户满意。

客户满意度

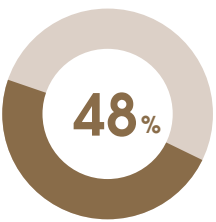
世茂每年会由世茂客户管理中心组织第三方出具客户满意度报告。报告涵盖了磨合期业主以及稳老业主。2017年客户满意度调查结果：磨合期满意度80%；稳定期满意度82%；老业主满意度48%。



磨合期满意度



稳定期满意度



老业主满意度

客户隐私保护

世茂为加强公司商业秘密管理，保护公司合法权益，依照国家有关法律法规和《公司知识产权管理规定》，世茂明确要求员工严禁窃取或泄露公司及客户未公开信息。世茂自SAP系统开发前期，就意识到销售客户信息的私密性，通过系统控制确保各销售员仅能获取自己的客户信息，无法查询到其他销售员的客户信息；此外，系统禁用了客户信息直接下载功能，最大程度降低客户信息泄露风险。

客户互动平台

世茂打通各个专业条线，建立了贯通产业的客户互动平台，积极维持客户关系。

与业主互动KPI

2017年度，世茂服务客户总数达到 **90** 万人次。

客户满意度统计结果

磨合期满意度	稳定期满意度	老业主满意度	举办会刊送礼活动	举办置业会活动
80%	82%	48%	4次	51次
举办注册有礼活动	举办会员商场活动	举办微信互动活动	举办项目老业主回馈活动	举办有奖调研活动
93次	13次	31次	49次	2次

2017年度

梳理数据	活跃客户超过（自2014年上线）	全年开展客户服务活动	受理业主服务	数据沟通梳理	每日抽奖活动
45万条	61万	243次	90万次	45万次	42430次
在短信、400热线、会刊、网站的渠道基础建设上，新增微信平台在线互动			客户每日签到	累积客户订单	
1698519人次			1450670次	811个	
开展年度新活动（摄影大展）		单次参与人数最多的活动是（第十三届绘画大赛）	世茂俱乐部线上线下累积客户下单金额		
154662人次		50757人次	43,000,000元		

2017年度

累计沟通时长达	咨询投诉	客户回访	客户调研	客户服务热线接听率
4803小时	3289小时	107小时	1196小时	83%
世茂客户服务400热线共完成客户沟通		客户服务接待人员人均每日处理	客户服务热线客户满意率达到	
12.5万人次		46单	98%	

2017年客户关怀基金使用 **1,500** 万元。

世茂俱乐部

世茂俱乐部是整合世茂旗下各专业公司或组织的优势资源，并致力于在世茂业主和关心世茂的社会各界朋友提供全方位增值服务的会员组织。

世茂币

世茂俱乐部会员拥有一系列权益，还有多种机会赚取世茂币，享受更多福利。



光合教育社区2.0

2017年，世茂光合教育社区由“试点化”延伸为全国布局，并全面升级为2.0，引入国际性IP资源，从教育、文化、社区三方面将光合教育升级为软硬件结合的社区综合教育服务体系。



光合教育2.0分为3大板块9项内容，在原有360课堂的基础上，增加了更多国际化学习资源，更加重视社区教育互动，是孩子的成长，也是大人的惊喜。

光合国际学院：儿童大学、光合教育营地、国际游学营，让孩子从小就在国际化环境中成长，拓宽视野和学习环境，将教育真正推向国际化；

光合360课堂：WINGS英语、STEM科学、创意美学，孩子的教育必须是360度的，文化课程必须学，艺术、体育、动手能力也不能落，全面教育让孩子手脑都得到最大开发；

光合人人教育：社区图书馆、业主沙龙、社区讲坛，知也无涯，既要给孩子一个好的学习环境，也给每一位身怀特长的业主提供了一个分享的舞台，形成“三人行必有我师”的教育互动。



世茂第十三届儿童绘画大赛

世茂儿童绘画大赛是世茂客服的传统活动，截至2017年已举办13次。每年5月至8月面向全体世茂业主开展，组织各个世茂社区的所有业主儿童参与。2017年参与活动的有50757人次，收到画作近400幅。一位多年参与儿童绘画大赛的业主说：“一个地产公司，能坚持十多年，每年为孩子们准备这么高规格的绘画比赛活动，是我们业主的福气。”

2017首届世茂业主摄影大赛

世茂业主摄影大赛是今年世茂客服新推出的活动。活动第一季以“意浓今秋 我的家”为主题，号召业主关注身边社区的美景，关注生活中的幸福点滴。活动共吸引了15.5万人参与关注，共收到业主投稿作品近300幅。它在活跃业主的同时，也为业主们提供了一个展现自身才艺的舞台，弘扬了一种热爱生活，发掘生活点滴之美的精神。

世茂光合教育自发布以来，遵循生活才是最好的课堂的教育理念，已在全国14座城市陆续落地。

在一年半时间里，升级后的光合教育社区为世茂社区也为广大业主送去总计超过1200节课，累计培训学生1万余人，360教育微信群活跃业主累计上千人。



AED社区

社区中老年人、小孩和志愿者是世茂最关心的群体，2017年世茂物业针对这三类人量身打造了安全急救嘉年华活动，以提高业主们的自救互救能力，并希望此举能引起社会共鸣，为社会安全发展做贡献。



●「典型案例」2017年9月23日，上海首个AED社区落户世茂滨江花园

社会关注篇

世茂集团 文化传承

2017年，世茂走在公益路上的脚步从未停止。世茂始终争做社会慈善公益事业的倡导者和先行者，积极投身于乡镇医疗、儿童健康、教育文化、文物保护与文化遗产等多个社会公益领域，卓有成效，为世茂的公益版图再添了浓墨重彩的一笔。

截止到2017年12月底，世茂累计捐赠超13亿元。

世茂捐赠“一带一路”珍贵文物 明代长卷《丝路山水地图》

“观乎天文，以察时变；观乎人文，以化成天下”。
世茂投身文化保护领域公益事业正是将这一精神付诸实践，这也是世茂的初心和动力。



2017年11月30日，由世茂集团董事会主席许荣茂先生斥资1.33亿元购回的《丝路山水地图》入藏故宫博物院。《丝路山水地图》是一幅绘制于明代中后期的皇家青绿山水手卷，是非常珍贵的历史文献，它的回归将有助于我国更深入地研究历史上的“丝绸之路”，并为未来“一带一路”的研究提供难能可贵的参考与借鉴。

许荣茂先生表示，文化是一个国家、一个民族的灵魂。没有高度的文化自信，没有文化的繁荣兴盛，就没有中华民族伟大复兴，并呼吁年轻人来关注中华文化、自觉传承中华文化。

《丝路山水地图》是一份承载了厚重历史和文化内涵的珍宝，具有极高的考古价值和学术价值，也体现了中华民族千年来所秉持的开放精神，是与世界各国、各地人民和平相处、合作共赢的历史见证。

故宫“养心殿研究性保护项目”

中华文化的生命力，离不开历史文物的传承与见证，这是一个民族了解其传统文化、建立文化自信的重要依托。世茂投身文化保护的慈善事业，为弘扬中华民族文化自信付诸实践。



“养心殿研究性保护项目”专家论证会

世茂持续支持故宫博物院的“养心殿研究性保护项目”。“养心殿研究性保护项目”于2015年底正式启动，项目以“技艺传承、价值评估、人才培养、机制创新”为核心，以“最大限度保留古建筑历史信息、不改变古建筑文物原状”为原则，以培养优秀匠师、传承营造技艺、建立材料基地、探索保护运行机制、全面记录与价值研究、整体规划控制为目标，实施对象包括养心殿区域古建筑群、室外陈设、古树名木、馆藏文物、参观观众、附属设施（包括基础设施、安防消防设施、防雷设施）等多方面，希望在专家体系与社会力量的共同支持下，在修好养心殿建筑群的同时，探索一套适合中国国情的古建筑保护与技艺传承之路。



养心殿区明瓦窗罩项目现场勘察

2017年，项目组重点对养心殿区域古建筑大木、瓦顶、油饰彩画、内檐装修、裱糊、墙体地面、院落排水、环境等多个分项进行全面勘察、记录、研究并针对不同保存状况及病害类型探索保护方法的重要节点。

截止到2017年底，经过多次现场综合会诊与内业方案整合，故宫养心殿项目组最终形成了100万字历史文献资料、100万字设计文档、3000余张图纸的阶段性成果，并已将养心殿研究性保护项目”的方案文本呈报给国家文物局。

香港新家园协会

香港新家园协会成立于2010年6月，服务覆盖香港与内地，是一间致力于服务新来港、少数族裔人士及其他弱势社群的慈善机构；提供优质及专业的一站式社会服务，推动他们积极投入和参与香港的建设，促进小区参与、推动社会共融、创建平等关爱的社会。截至2017年底会员逾13万，接受服务人次超过140万。

作为新家园协会董事会主席，许荣茂先生在关爱弱势群体、开展社会共融、紧密联系香港与内地等方面工作不遗余力。许荣茂先生积极投身服务新来港、少数族裔人士及其他弱势社群，带领新家园协会为有需要的人士提供优质及专业的多元社会服务，并推动“民、官、商”合作，携手协助新来港及少数族裔人士在港的适应与发展。

许荣茂先生十分重视青年教育工作，鼓励青年认识国家、了解国情，推动“一国两制”的实践工作。新家园协会每年举办的品牌活动「四海一家」文化交流团，许荣茂先生都亲身参与，身体力行，带领香港青年前往内地多个省市交流，进行体验式学习考察。此外，在许荣茂先生及一众各方人士推动下，新家园协会与香港中国企业协会，联合推出针对香港贫穷线以下约99万弱势社群之需要的“关爱家园咭”计划，既使基层人士受惠，又团结社会各方力量，共建关爱共融社会之愿景。



<

2017年6月10日，新家园协会关爱慈善晚会暨第三届会长会就职典礼圆满举行。典礼以“关爱同行·新家园”为主题，来自政界、社福界、商界和演艺界精英近千人，共同参与见证，在关爱慈善晚会上，新家园协会宣布历年累积筹款达410,400,000港元。



新家园协会自2012年在民政事务总署支持下推行“新来港大使计划”，本年度培训逾500名大使义工，进行约5,800次家访和访谈，开展逾百次小区资源探索、讲座、语言课程和就业培训工作坊等不同类型的支持活动，协助新来港人士走入小区。



2017年7月9日，“四海一家·浙港同行”，浙港青年庆祝香港回归祖国20周年交流活动授旗礼在香港举行，特区行政长官林郑月娥出席并为活动授旗。

中华红丝带基金

中华红丝带基金是由全国工商联和世茂等20余家会员企业于2005年共同倡议发起筹建的致力于艾滋病预防和控制工作的全国性公益基金组织。

2017年，中华红丝带基金在国家卫生计划生育委员会、国务院防治艾滋病工作委员会、民政部等部委的指导下，在全国工商联和基金理事会的领导下，在中国光彩事业基金会的管理与支持下，在理事会会员的爱心奉献和鼎力支持下，完成各项工作任务，在公益项目开展、品牌宣传、募捐筹款、机构治理等方面取得了全面发展。基金扎实推进公益项目，继续为受艾滋病影响儿童和特困群体送关爱，资助四川凉山250名、山西临汾33名、云南陇川175名受艾滋病影响儿童；基金和凉山州卫计委共同制作的2万个母婴平安包已制作完毕，覆盖了凉山州17个县市；与复旦大学

公共卫学院合作，继续深入昭觉县竹核乡和美姑县大桥乡15个村，开展母婴平安干预及人文关怀，对近5000多名村民进行了艾滋病、肝炎和梅毒等疾病预防知识的宣传教育；红丝带健康包共制作15000个，T恤衫、工作手册各800件，宣传海报300套，31家社会组织申请参与发放。

2017年12月1日是第30个世界艾滋病日，由中华红丝带基金主办、世茂特别支持的“携手抗艾 你我同行——2017世界艾滋病日30周年主题公益晚会”在全国政协礼堂举行。活动旨在呼吁全社会关注艾滋病防治工作，用形式多样的方式宣传预防艾滋病常识，提高公民自我防护意识，共同抑制肆虐人类健康的艾滋病疫情蔓延，促进健康中国建设。

中华红丝带基金执行理事长许荣茂先生表

示，携手抗艾、促进全民健康、努力实现“零”艾滋目标，一直是中华红丝带基金奋斗的方向。作为“红丝带”的见证者和参与者，能够与众多积极践行社会公益的人们一起投入到防艾抗艾的事业中，倍感荣幸。同时他呼吁社会各界加入到关爱受艾滋病影响群体的队伍中来，希望更多企业积极投身到健康中国建设中去，全力促进健康中国战略目标的实现，担当起时代赋予的责任和使命。



许荣茂先生同与会领导及嘉宾为数名社会知名人士颁发宣传大使证书

截至目前，在防艾领域，中华红丝带基金已为2541名艾滋病致孤儿童提供了学习和生活帮助；为5.4万名老少边穷贫困地区的妇女、儿童提供了生活资助；为全国65万农民工提供红丝带健康包和宣传资料；与地方政府合作，在偏远贫困地区建造并配置了290个村级卫生室，在全国54所高校中开展“谈谈性说说艾”宣传倡导活动。十二年耕耘，硕果累累，收获破丰，“红丝带”也因此成为了中国艾滋病防治领域，乃至整个中国公益慈善界极具影响力和公信力的公益品牌。

世茂爱心医院

2008年“5.12”大地震后，世茂向地震中受灾最为严重的西部乡镇捐建百家“世茂爱心医院”，并无偿捐赠给当地政府，力图为乡镇群众提供安全、有效、方便、价廉的基本医疗卫生服务和基本医疗卫生保障。截至2017年底，“世茂爱心医院”已逾百所，如繁星点点遍布四川、云南、甘肃、陕西等7个县市地区，覆盖人口达2000万人。



“侨爱工程—情系延安”陕西项目签约仪式

2017年3月19日，由国务院侨务办公室和陕西省人民政府共同举办的“侨爱工程—情系延安”陕西项目签约仪式在西安举行，世茂集团董事会副主席许世坛与陕西省扶贫办主任王卫华签署了捐赠框架协议，合计人民币1000万元。根据协议，世茂将在延安捐资建设世茂爱心医院，并向此前在陕西省汉中市宁强县、略阳县捐建的10所世茂爱心医院捐赠医疗设备。



2017年3月28日，世茂爱心医院体检设备捐赠启动仪式在成都举办，世茂将向四川、云南、甘肃、陕西20个乡镇的世茂爱心医院捐赠价值300万元的体检设备，帮助这些医院设立“世茂爱心体检室”，助力乡镇医疗卫生服务水平的提升。此次活动得到了中国社会福利基金会芒果微基金、顺丰公益基金会、映客直播的公益支持。

十年来，世茂对世茂爱心医院乃至当地整体医疗水平发展的关注和支持从未中断，2015年以来，世茂采用“需求申报、专家评审、分类资助”的方式，提升了捐赠资金的使用效率，并主动寻求社会资源的参与，优化资源配置，此次向20所世茂爱心医院捐赠体检设备，正是实地考察，了解现实需求后作出的有针对性的举措。

南京世茂彩虹重症儿童安护中心

南京世茂彩虹重症儿童安护中心（以下简称“世茂彩虹中心”）成立于2014年11月19日，是一家着力于为重症孤儿提供舒缓疗护的公益组织，由民间人士和南京市社会儿童福利院共同发起成立，世茂援建。

世茂彩虹中心以“让每个孩子的每一天都充满快乐”为目标长期致力于为重症儿童提供救治养护、临终关怀、心理咨询与指导等相关服务，提高孩子的生命质量，促进重症儿童慈善事业的发展、社会文明和谐进步。

借助世茂彩虹新址搬迁契机，面向世茂员工和社会爱心伙伴发起“筑爱合伙人”系列活动，号召共建彩虹中心。此次活动共有3.4万人参与“线上捐步”，筹集4.2亿步。1661名员工及公众参与“床位认筹”最终成功诞生23个共建团队。



2017年9月16日，由世茂彩虹中心发起的“彩虹的约定”的新址启用仪式在南京举行。世茂彩虹中心荣誉理事长、世茂集团董事会副主席许世坛先生、南京市社会儿童福利院院长朱洪先生、世茂彩虹中心发起人、中心主任黄芳女士、上海市慈善基金会副理事长施南昌先生及其他筑爱合伙人齐聚南京，共同见证了这一历史性的时刻。

搬迁新址后的“世茂彩虹中心”总面积由原来不足300㎡扩大至约1500㎡，床位从12张扩张到38张，同时增添了更加完善的儿童基本生活配套设施，继续升级包括治疗室、隔离室、感官活动室等重要医疗配套，使重症患儿的生活医疗条件得到了极大提升。截至2017年底，世茂彩虹中心共接收重症孤儿50名，其中3名被成功领养，3名康复返回福利院，26名在爱和关怀中平静离世，离世孩子的预期生命平均约延长9个月。

“眼镜哥哥” 爱心行动

“眼镜哥哥”爱心行动于2016年5月30日正式启动。该行动由世茂和上海市慈善基金会联合发起，重点关注大病儿童健康，倡导健康生活方式，致力于救助初生至14岁身患重大疾病的基层困境患儿，为其家庭提供医疗帮扶及健康援助，同时广泛号召社会力量共同参与及支持。

截至2017年底，该行动与上海市儿童医院、上海儿童医学中心、复旦大学附属儿科医院、上海交通大学医学院附属新华医院开展合作，共救助患儿60名，捐赠善款260万元，涉及病种28个，且多为罕见病、白血病等急重症患儿。



志愿服务

三年III班

世茂“三年III班”是由世茂员工自发成立的企业志愿者组织，旨在聚集社会各界有活力、有爱心、有公益情怀的志愿者人士，依托世茂公益项目平台，利用工作之余做力所能及的公益，做能影响身边人的善事，在帮助别人的同时也让公益成为自己的一种健康生活方式。“三年III班”，三横三竖拼成一个“世”字，也代表“一点一滴一世界”，寓意“凝结小爱，践行大善”的宗旨。

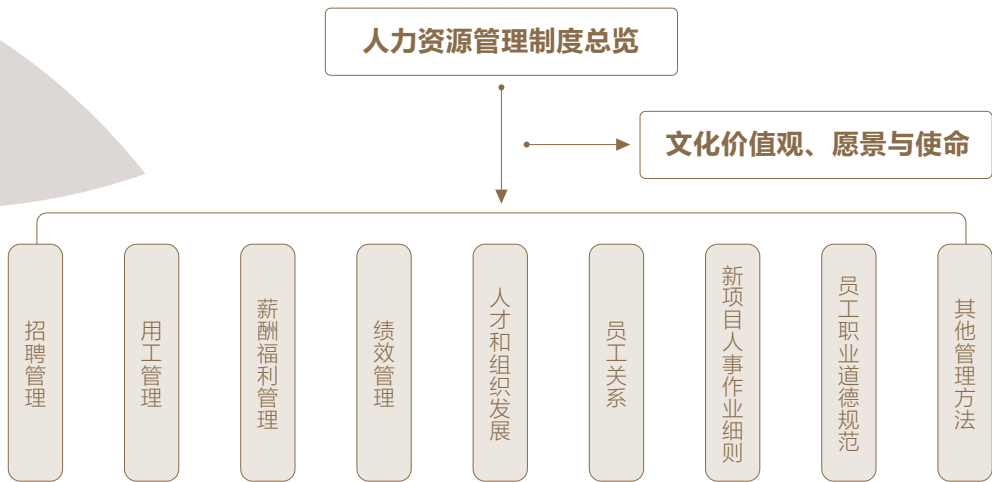


2015	2016	2017
全年开展志愿者活动次数：150+	全年开展志愿者活动次数：180+	全年开展志愿者活动次数：200+
累计参与志愿者人数：6000+	累计参与志愿者人数：8000+	累计参与志愿者人数：8500+
累计覆盖城市数：40+	累计覆盖城市数：40+	累计覆盖城市数：40+
撬动社会志愿服务小时数：8000+	撬动社会志愿服务小时数：10000+	撬动社会志愿服务小时数：11000+

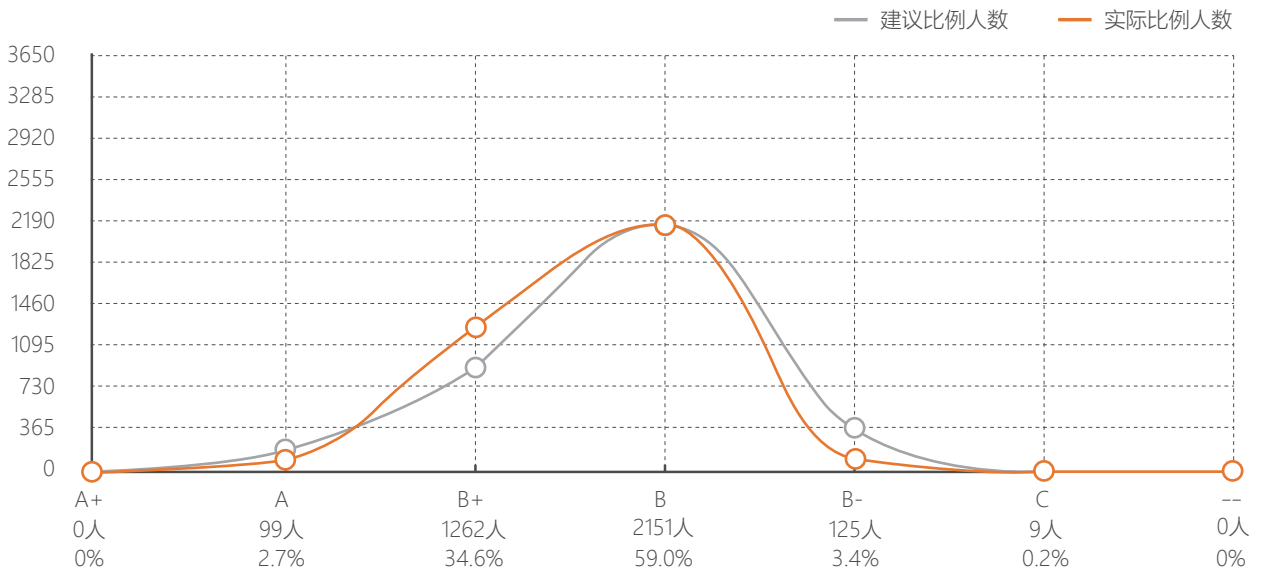
文化价值篇

世茂所有业务均遵守所属司法管辖区域之相关薪酬、招聘、解雇、晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的法律及规例。

世茂拥有完善的人力资源管理制度，努力为员工提供优秀的工作环境。



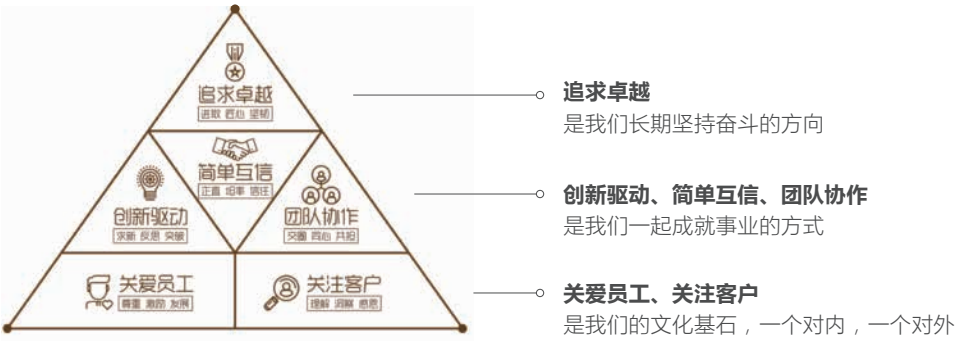
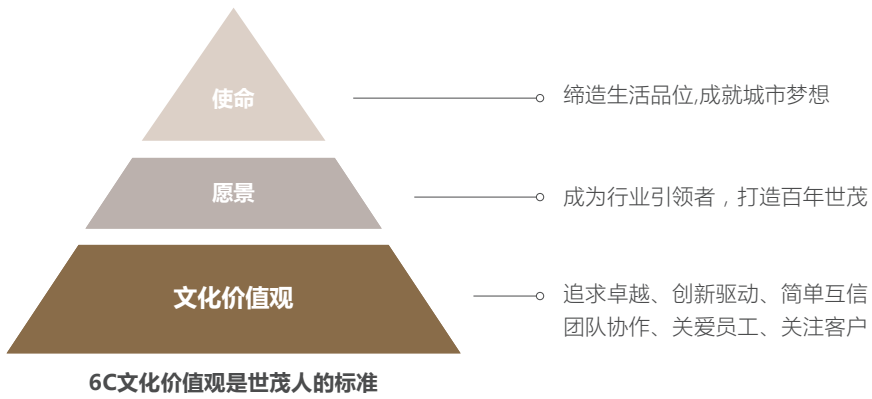
世茂绩效管理致力于打造房地产行业的卓越组织，HR会与各部门负责人进行预评估，帮助其客观、公平、公正地评估下属，同时HR会依据历年各区域业绩排名情况与绩效结果分布情况，提出2017年年终绩效结果比例分布为3:6:1，经过为期一个月的绩效评估及项目、区域、集团人力资源发展会，2017年年终绩效评估结果符合正态分布比例，全员考评比例近100%。



注：此部分绩效考核数据包含地产总部及区域、主题乐园公司、酒店管理公司员工。

企业文化

世茂的企业文化体系包含使命、愿景、价值观三个方面。



世茂匠心产品大赛

2017年世茂持续开展了推动6C文化的多项举措。

2017年是世茂的匠心年，世茂人通过这些年对产品项目的精益追求，让“世茂出品”、“世茂制造”发生着巨大的变化。在工程质量、设计思路、营销策略以及人才管理上都有了崭新的高度。秉承当下的发展之势，为更好的弘扬并打造匠心产品，以及利用创新思维提升管理的能效，由人力资源牵头举办的“匠心产品大赛&创新管理大赛”就此拉开了帷幕。

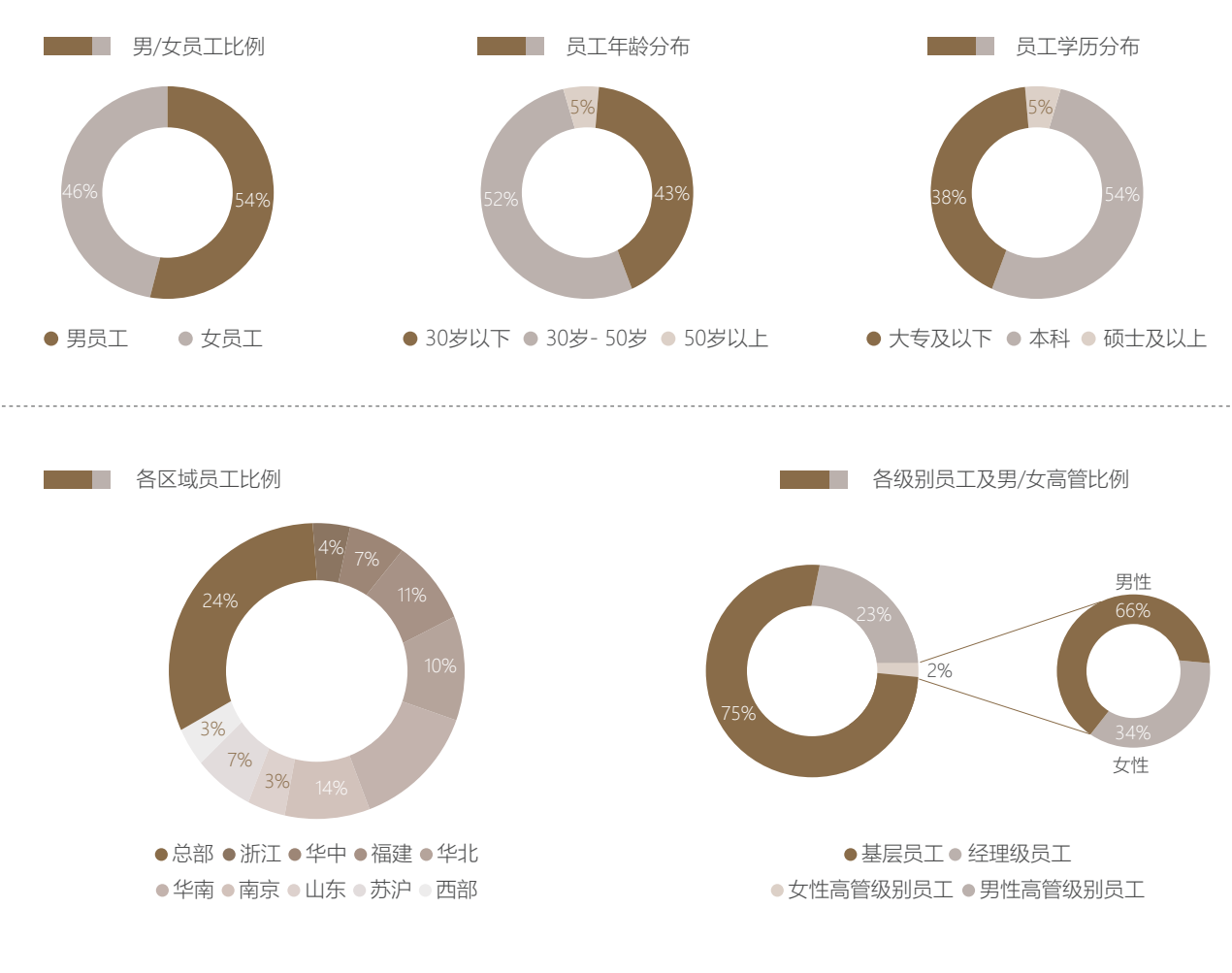
在经过了各大区域的分赛选拔之后，9支匠心产品大赛队伍与10支创新管理大赛队伍最终来到集团总部进行终极角逐，最终评选1支匠心产品团队及1支创新管理团队。



先锋雇主

“以充满希望的事业留住人，以优良的机制与待遇吸引人，以优秀的企业文化熏陶人，以企业的发展愿景激励人”是世茂长期坚持的人才观，世茂尽职尽责为员工筑建完善的保障、发展和关爱平台。世茂绝不雇用童工或强制劳工。尽管世茂内并无出现类似问题，世茂均定期全面检讨雇佣员工政策，确保所有雇佣措施严谨推行并纳入人力资源政策。

2017年世茂新进员工4050人，离职员工3528人，员工总人数达8394人，其中有少数民族员工227人，残疾人54人，男女员工比例、年龄、学历分布以及各地区、各级别员工比例如下图所示：



2017年世茂弹性福利计划进一步完善了员工的福利配置，并且荣获了多项先锋雇主奖项。



2017年Universum — 最具吸引力雇主



2017年中国典范雇主 — 招聘战略典范



2017年中国最佳雇主 — 上海地区30强

员工健康及发展

世茂设立内部指引及制度，致力于为员工创造一个健康、安全、舒适、有效率的工作环境，并遵守所属司法管辖区域之相关法律及规例。

模块	内容							模块
领导力学院	灯塔计划（培养&训练卓越高层管理者）							优秀 管理化 合格
	LEAP PLUS（培养&训练未来的高层管理者）							
	LEAP（培养成熟的中层管理者及梯队）							
	BEEP PLUS（培养未来的中层管理者）							
	BEEP（培养合格的一线管理人员及梯队）							
专业力学院	营销	工程	设计	成本	运营	财务	HR	优秀 专业化 合格 新手
	专业沙盘（运营沙盘I/II期，决战图纸）							
	点将计划（项目总训练营）							
	双新专业入模培训							
世茂化学院	双新SEED培养计划			世茂人融入计划				融入 世茂化 新人
	世茂企业文化课							
	世茂行为准则&商业道德							
带教文化+讲师体系+课程体系管理								

领导力学院 2017年共举办了三期LEAP训练营，覆盖70位中高层管理者；七期BEEP训练营，覆盖200位中高层管理者。领导力公开课：14场，298人次参加。

专业力学院 2017年共举办了四期运营沙盘、两期项目总训练营、两期HR训练营、五期成本训练营、两期“新·工将计划”工程训练营、两期营销训练营。

世茂化学院 2017年共有百余位员工参与双新SEED成长计划；所有新进员工均参与新员工“365”融入计划和企业社会责任培训。

带教人机制 2017年共计开展7场带教人培训，认证117位带教人。

内部讲师体系 2017年共计认证99名内部讲师，开发78门课程，完成57场授课。

掌上学堂 2017年覆盖全体员工，人均学习时长3小时，参与学习率77%。

课堂培训 2017年覆盖1500余名各层级员工，人均学习时长24小时，总学习时长5万小时。

新世力、新睿力培训20余次，为公司输送100余位优秀人才，培训内容包括职场礼仪、成为世茂人、职业素养与技能、素质拓展及沟通技能等。



带教人机制

开展7场带教人培训

认证117位带教人



内部讲师体系

打造
讲师
队伍

传承
文化
理念

挖掘
理性
知识

沉淀
实践
智慧

营造
共享
氛围

认证99名内部讲师

开发78门课程

实践57场授课

注：此部分培训数据包含地产总部及区域、主题乐园公司、酒店管理公司员工。

安全运营

世茂总部、各区域和专业公司全员覆盖，参加安全培训，组织安全检查，组建应急救援团队。安全三部曲使世茂的办公环境更加安全，使世茂人的工作更加顺畅。

提升防范意识	消除安全隐患	加强救援力量
结合生产办公特点，发布四期安全宣传提示，按需开展安全培训。	开展安全检查和故障排摸，并落实安全隐患整改计划。	借助专业培训力量，培训并搭建集团应急救援团队，使急处置更有效。

安全月以周为单位，逐步推出4个安全主题，持续形成讲安全、重安全的氛围。

四期安全主题分别是：



微型消防站的建立



世茂上海地区急救员培训



安全救护训练



安全演习训练

员工关怀

“关爱员工”是世茂的文化基石之一，公司致力于从薪酬福利、透明沟通、员工活动和家庭关爱等方面为员工提供全方位的福利，全力打造一个“有爱有温度”的工作环境。福利方面，世茂致力于打造全面的、弹性的、有世茂特色的健康管理福利平台。2017年弹性福利在2016年的基础上，统筹分析了商业保险选择、员工体检套餐选择及体检结果，增加了保证续保、交通意外险、差旅险等不同的商业保险自选计划，覆盖两名家属，关注员工家庭风险管理，让员工无后顾之忧。体检方面调整了3大套餐、5大加项包、2个专属世茂体检日，帮助员工进行健康管理。2017年还推出了新型的精神福利，EAP（Employee Assistance Program，员工帮助计划）项目“世茂心关爱”，旨在帮助员工及其家属更好地面对个人生活及工作方面的种种问题，从而改善员工的职场表现并提升组织绩效。



● 「典型案例」 世茂心关爱项目

“茂二代”夏令营

一年一度的“茂二代”夏令营体现了世茂对员工子女的深切关爱，孩子们感受到世茂大家庭的温暖，同时也促进了孩子们与父母的沟通 and 理解。



世FUN家庭日

世FUN家庭日旨在感谢员工的付出，提升员工的归属感。让大家在活动中，世FUN活力，世FUN激情，世FUN爱。



教育基金

校企深度携手，助力学生发展。为“助力教育公益事业，资助优秀学子成长，传播世茂雇主品牌，吸引一流人才关注”，世茂于2017年在全国七所重点院校设立了世茂“匠心中国”教育基金，奖学金分别以“独立签约”模式、“签约+校企活动”模式、“签约+宣讲会”模式进行开展。

问责制出台

世茂为健全内部约束和责任追究机制，于2017年4月份推出了《世茂集团问责管理办法（指引）》。问责制有助于世茂“统一制度，明确流程，责任到人”，在过去执行的一年中，世茂共发生问责事件36起。问责事件一旦发起，业务部门、人力、审计联动，快速反应，对视情节给出合理的处分结果，做到权责利分明，引导世茂员工正确履行职责，杜绝各类失职行为，惩处岗位不作为与不正确作为，确保公司重大决策、决定、计划及规章制度的贯彻执行。

反舞弊运营

世茂设立内部管控架构及严谨政策，并切实执行以防止贪污和欺诈，绝不容忍贪污和欺诈，并遵守所属司法管辖区域之相关法律及规例。世茂参与发起的中国企业反舞弊联盟从2015年6月18日成立至今，通过创新与合作，帮助企业完善反舞弊制度建设，推进资源和信息共享，搭建企业反舞弊经验交流平台，助力建设廉洁、公正的营商环境，共同携手遏制企业舞弊行为。截止至2017年底，联盟成员单位达160家，其中上市公司88家，占联盟成员总数的55%，遍及全国20多个省（市）自治区，影响企业人员近300万人，在中国企业反舞弊建设中发挥了主导作用，特别在房地产行业，前30强的企业已有超过半数入盟。



2017年6月19日~20日，联盟两周年会在顺德顺利召开。今年大会的主题是“同心同行、共享共赢”，隆重推出了让不诚信人员无所遁形的阳光系统。

“小系统” 承载 “大内容”——建立职员诚信档案，拒招录不诚信人员，提高不诚信行为社会成本，有利于弘扬公平正义精神，遏制员工不诚信现象，将有效避免企业用人风险。

新的一年，联盟将秉承初心，深化反舞弊机制，将不诚信信息共享扩展到不诚信供应商；加大开展反舞弊技术培训力度，探索反舞弊职业能力认证；组织编写反舞弊案例库；开展舞弊风险库预警指标体系建设；发布行业舞弊报告白皮书；推动企业反贿赂资质认证工作等，致力反舞弊工作的纵深发展。



绿色经营篇

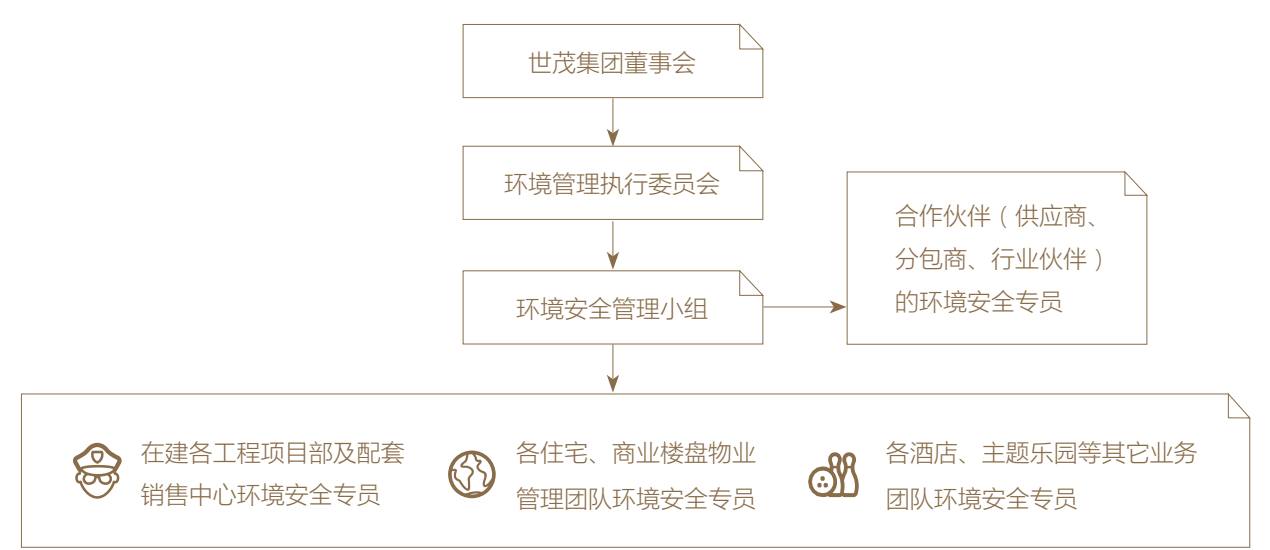
作为优秀企业公民，世茂不仅努力在文化、健康、教育、扶贫上用经营手段积极解决社会问题，更积极响应十九大报告中关于生态文明建设和绿色发展的倡议和号召，将绿色发展、循环发展、低碳发展落实到公司运营实践中，在全公司层面从绿色建筑、绿色办公、绿色运营等层面将环境保护、资源节约、环境健康与安全、循环利用等工作进一步精细化和专业化。

环保理念

世茂遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《城市生活垃圾管理办法》等对公司有重大影响的相关法律及规例，减少公司生产和运营过程中产生的废水、废气、温室气体、有害及无害废弃物所带来的环境影响。从研发设计、工程实施、经营管理、房屋销售到物业服务全过程开展全方位的环境管理。

环保组织架构

世茂从组织架构层面开展环境管理体系的建设工作，正逐渐形成自世茂董事会到下设各公司及业务板块的自上而下的管理机制，做到层层负责、责任到人。为进一步提升绿色经营的精益度与效能，世茂加强宣传和岗位培训，努力提高员工在工作中的环保意识和技能，鼓励公司员工积极参与绿色办公和循环经济活动。



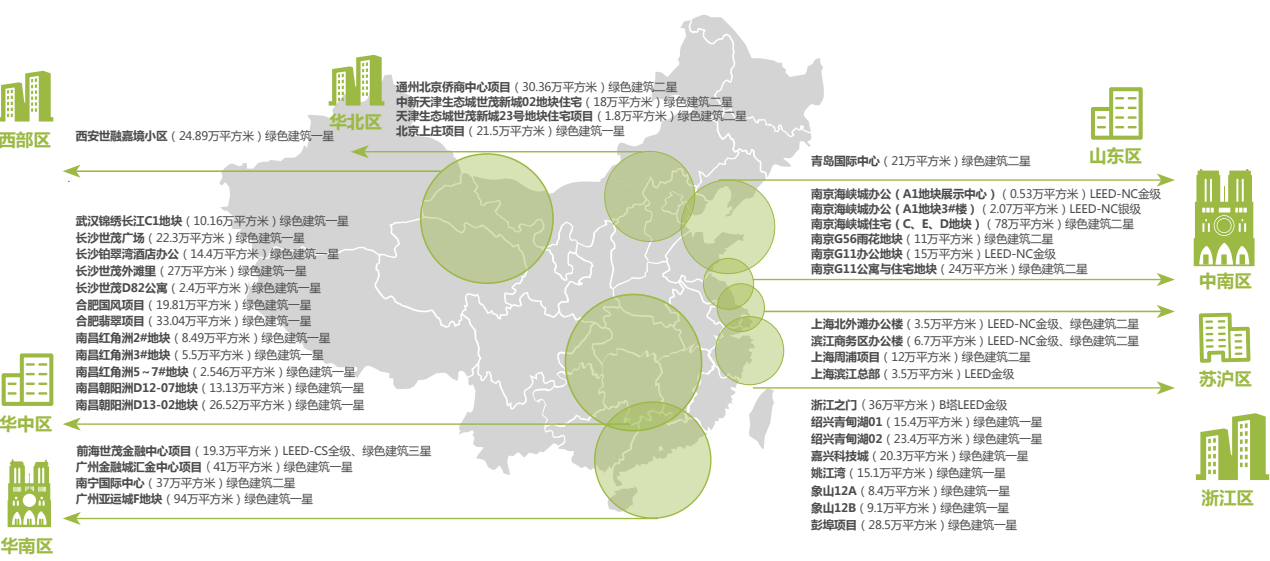
绿色建筑

世茂在为人们提供健康、舒适和高效的使用空间，在建筑全生命周期最大限度的节约资源、保护环境和减少污染等层面从未止步。

截止2017年底绿色建筑总面积达到806.65万平方米



截止2017年世茂绿色建筑认证情况





●「典型案例」世茂青岛国际中心二期

围绕节约、健康、生态理念，世茂青岛国际中心二期在节地与室外环境、节能与能源利用、节水与水资源利用、节材与材料资源利用、室内环境质量等层面充分体现了世茂绿色建筑的理念。



绿色工程

世茂重视施工过程中环境与安全问题，严格遵守国家、行业和地方相关的技术经济政策，建立系统的环境安全施工管理体系，采取有效的《施工管理办法》。

在全项目周期的在建、交付、维保三阶段，世茂工程在环境层面重点围绕“用水管理、建筑垃圾处理、空气质量提升、节能减排增效、减小噪音影响”，与当地社区紧密沟通，减少对周边小区的影响。世茂工程在安全管理方面重点围绕“重视人员安全、

保障设备安全、加强风险防范、维护社区安全”，定期排查、建立危机上报应急体系、加强对重大危险源的控制并保持与周边社区的联动机制，参与社区共建，有效地控制风险事件发生。

虽然世茂的工程施工均由外包商完成，世茂本身没有直接的生产废水废气的排放，但是世茂尽可能地要求供应商依据因地制宜的原则，贯彻执行国家、行业和地方相关的技术经济政策。

●「典型案例」世茂酒店节能改造项目

2017年世茂酒店与第三方节能公司对世茂旗下已运营酒店进行节能改造，截止到2017年底，已竣工完成节能改造的两家酒店（福州世茂洲际酒店、绍兴世茂皇冠酒店）实际共节约能耗费用66.9万元，预计以后每个自然年共可节约能耗费用160万元。

福州世茂洲际酒店

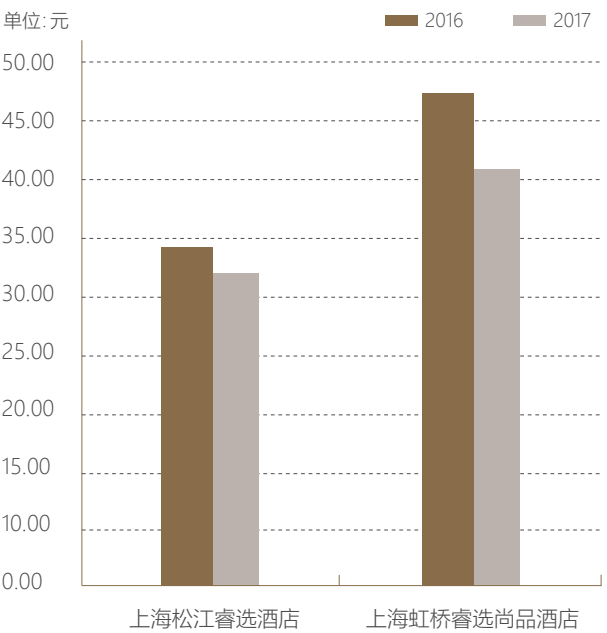
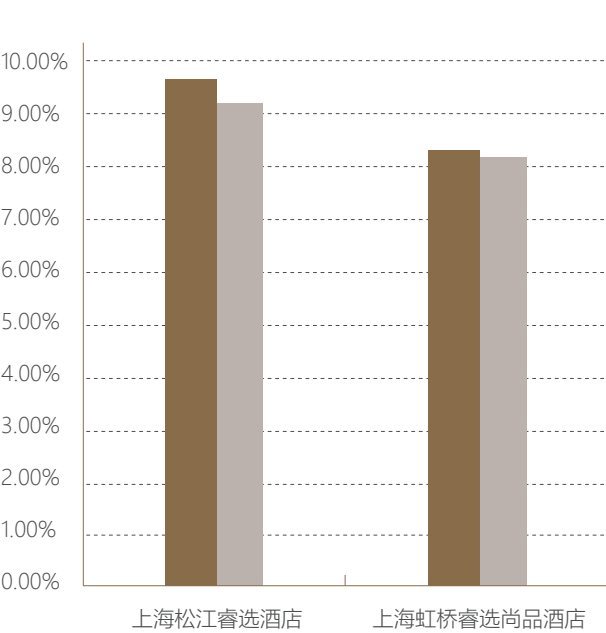
2017年7月份节能改造竣工以来，至2017年底，共节约能耗费用42.7万元，预计以后每个自然年可节约能耗费用大致100万元。

节能改造措施：冷冻机房智能控制、锅炉烟气余热回收、蒸汽冷凝水回收系统优化、泳池热泵系统优化、厨房排油烟智能控制、宴会厅LED灯改造等。

睿选酒店及睿选尚品酒店

能耗费用占总收入比例呈下降趋势：上海松江睿选酒店2016年能耗费用占总收入的9.66%，2017年占9.22%。上海虹桥睿选尚品酒店2016年能耗费用占总收入的8.28%，2017年占8.14%。

单房能耗费用总体呈现下降趋势：上海松江睿选酒店2016年平均单房能耗费用为34.58元，2017年为32.05元。上海虹桥睿选尚品酒店2016年平均单房能耗费用为47.26元，2017年为41.05元。



绿色办公与出行

全球对气候变化日益关注，而多个国家和地区也持续上调减少碳排放的目标，世茂作为企业公民，有责任为整体减排而作出努力，减低对环境及资源造成重大影响。世茂将环境责任融入到企业日常经营行为活动中，通过加强员工培训与宣传，提升员工环保意识等。

在资源运用方面，世茂落实采用有效使用资源(包括天然资源)的政策，达致减少、重用及再用资源的方针，减低对环境及资源造成重大影响的目的。在实际可行的情况下，减少废物，并尽量回收废物，从它们提取可用的物料。

此外，除延续2016年环保措施外，新增如下亮点工作：持续推行电子办公，审批全线上，无纸化办公程度有提升；推行随手关灯提示，增加照明位置提示，减少误开关造成的电力浪费；取消传真机，利用邮件实现资料传递；全面做到再生纸重复利用；打印纸从80G纸改变为70G，减少一定的纸张消耗；继续投入远程视频会议设备，减少会议差旅；鼓励员工少乘电梯，多爬楼梯；与共享单车合作，在有条件的项目上开设共享单车停放点，为员工及客户绿色出行提供便利；打印机耗材由设备租赁公司进行回收；在办公区集中回收废弃电池，统一处理等。

日常经营过程中，基本的废气及温室气体排放KPI（数据统计范围：公司总部汽车行驶、电力消耗、用纸、差旅产生的排放）

排放物	2017年	2016年
氮氧化物（吨）	0.3972	0.2532
颗粒排放（吨）	0.0381	0.0236
二氧化碳（吨）	3, 027.36	3,199.91

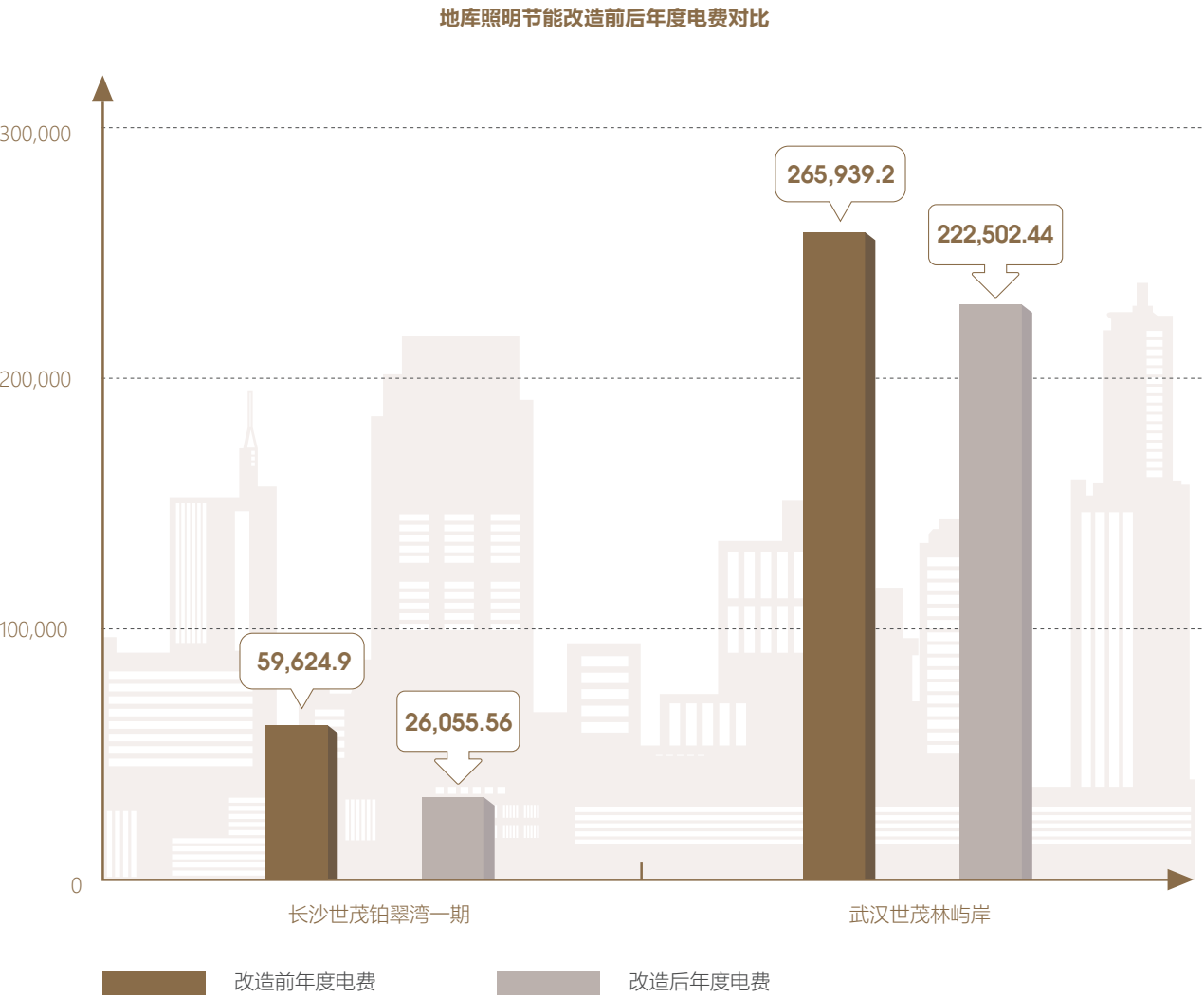
「 KPI 」 世茂总部2017年办公耗电	「 KPI 」 世茂总部2017年办公耗电密度	「 KPI 」 世茂总部2017年办公耗水	「 KPI 」 世茂总部2017年办公耗水密度
699,320	1,092.69	88,771.7	138.71
千瓦时	千瓦时/人	立方米	立方米/人
(2016年: 1,117,827.92千瓦时)	(2016年: 1,730千瓦时 /人)	(2016年: 127,333.6立方米)	(2016年: 197立方米/人)

「 KPI 」 世茂总部2017年办公耗纸	「 KPI 」 有害废弃物总量及密度	「 KPI 」 无害废弃物总量及密度	「 KPI 」 世茂总部2017年差旅造成的碳排放量
4.67	0.2	95	2,586.585
吨	吨	吨	吨
(2016年: 10.19吨)	(世茂总部2017年办公场所中使用的墨盒、废电池)	(世茂总部2017年办公场所中产生的办公室生活垃圾)	(2016年: 2,364.597吨)

绿色社区

世茂物业一直致力于为业主打造舒适宜居的绿色社区，遵循《建筑物能源效益条例》，营造和推广可持续生活的概念，构建一个与社区与自然共融的整体环境。

- 「 典型案例 」 华中区物业 – 地库照明节能降耗



内容索引

一般标准披露	一般标准披露页码/注释	关键绩效指标KPI	KPI页码/注释
环境			
A1、排放物	绿色经营篇（ 54-59页 ）	A1.1	58页
		A1.2	58页
		A1.3	58页
		A1.4	58页
		A1.5	54-59页
		A1.6	54-59页
A2、资源使用	绿色经营篇（ 54-59页 ）	A2.1	58页
		A2.2	58页
		A2.3	54-59页
		A2.4	54-59页
		A2.5	注释1
A3、环境及天然资源	城市绿色理念（ 20-21页 ） 绿色办公与出行（ 58页 ）	A3.1	20-21页、 58页
社会			
雇佣及劳工常规			
B1、雇佣	文化价值篇（ 44页 ） 先锋雇主（ 46页 ）	B1.1	46页
B2、健康与安全	员工健康与发展（ 47-48页 ） 安全运营（ 49页 ）	B2.3	47-49页
B3、发展与培训	员工健康与发展（ 47-48页 ）	B3.2	44-48页
B4、劳工准则	文化价值篇（ 44-52页 ）	B4.1、 B4.2	44-53页
营运惯例			
B5、供应链管理	供应链管理（ 29页 ）	B5.2	29页
B6、产品责任	新城市生活篇（ 16-31页 ） 客户关怀篇（ 32-35页 ）	B6.2	33页
		B6.3	32页
		B6.4	30-31页
		B6.5	32页
B7、反贪污	反舞弊运营（ 52-53页 ）	B7.2	52-53页
B8、社区投资	社会关注篇（ 36-43页 ）	B8.1	36-43页
		B8.2	36-43页

「注释」 1. A2.5：世茂产品（ 楼房 ）无包装材料，故不适用 2. 本报告披露的金额币值均为人民币