

2018

世茂房地产 可持续发展报告

世茂房地产控股有限公司

于开曼群岛注册成立之有限公司 股份代号:00813.HK

目录

概述	筑:城市源泉	人:共赢梦想	文:传承责任	环境绩效	附录
主席致辞	01	世茂可持续发展的重要里程碑:	员工	37	
关于本报告	03	上海佘山世茂洲际酒店	09	企业文化	37
公司介绍	04	情怀	10	多元共融	39
重要性评估	05	理念	11	员工发展	41
可持续发展工作	07	可持续技术	14	员工关怀	45
		战略合作	16	职业健康	47
		世界城市日	16	职业安全	48
		多元与绽放	18	用户	51
		住宅	18	用户互动	51
		酒店	19	用户服务	54
		商业	21	隐私保护	55
		主题娱乐	29	供应商	55
		物业	31	供应商行为守则	55
		匠心产品与服务	33	供应商环境表现	55
		产品责任	33	供应商产品质量	56
		服务创新	35		
				社会责任	57
				文化传承	57
				医疗扶贫	59
				爱港共融	61
				点亮生命	62
				文化责任	64
				传统文化发扬	64
				体育文化传递	65
				社区文化营造	65
				创新责任	67
				积极引入新技术	67
				实践“商业+人工智能”	68
				廉洁责任	69
				中国企业反舞弊联盟	69
				内部员工道德规范	70
				供应商守则	71
				内部举报机制	71
				合规培训	71
				风险管理与内部监控	72
				绿色建筑	73
				绿色建筑制度	74
				绿色建筑认证	74
				能源消耗	75
				能耗绩效(数据)	75
				节能设计	76
				节能改造	77
				水资源利用	78
				耗水绩效(数据)	78
				节水设计	78
				气体排放	79
				气体排放绩效(数据)	79
				室内外环境保护	80
				废弃物管理	81
				非气体的其他废弃绩效(数据)	81
				废弃物管理策略	82
				共建美好地球	83
				员工参与	83
				业主租户参与	84
				奖项	85
				统计数据摘要	89
				联交所环境、社会、管治报告框架索引	93

主席致辞



许荣茂

2018年是绽放之年，世茂持续助推城市发展升级，满足人民日益增长的美好生活需求。这一年，世茂再次实现“有品质的高速增长”，全年签约额为1,761.5亿元，同比大幅上涨74.8%，为可持续发展注入强劲的内驱力。这一年，世茂通过锻造城市地标、建设美好社区、注重员工关爱、携手供应商和用户、引领创新技术、投资节能减排、投身社会公益事业等，为实现可持续发展承诺而努力。

潜心研磨 品质承诺

历经长时间的匠心雕琢和技术攻坚，世茂打造出多个极具影响力的地标作品，为城市赋能。历时12年，上海佘山世茂洲际酒店全球亮相，以“城市治愈自然”为理念，将自然伤痕变为瑰宝，克服64项技术难题，开创建筑奇迹，为城市可持续发展开拓更丰富的想象空间。上海世茂广场重装开业，以创新思维进行跨领域、跨空间的突破尝试，重新激发人们对生活的追求与创造力。同时，藏品级别墅产品线“龙胤系”发布、世茂总部乔迁入驻上海世茂大厦、世茂“地产+人工智能”落地实施等标志性事件，表达了世茂提升城市品位的初心。

以诚待人 团结共创

员工、用户和供应商，是世茂实现可持续战略的重要伙伴。世茂鼓励和支持每位员工发展自身潜能，通过设立“世茂学院”学习平台，培育综合人才和专业人才。世茂亦致力于为员工和合作伙伴创造安全与和谐的工作环境，通过对标国际和国家职业安全标准和法规，开展安全培训，利用虚拟现实技术进行安全演练，以全面排查风险。同时，世茂还积极携手用户开展足球青训和光合教育社区等德育项目，通过组织摄影、环保、历史等活动，为用户提供社区升级改造及一站式入住体验服务。

勇于担当 践行责任

世茂积极履行企业社会责任，传播大爱精神，为成千上万个家庭和个人带去梦想和希望。世茂投身中华文化保护，携手故宫及其文化概念衍生，为树立中华文化自信注入新力量。秉持“青年兴则国家兴，青年强则国家强”的理念，世茂通过连续举办新家园协会“四海一家”青年交流等活动，搭桥香港青年体验中华文明之辉煌，增强内地与香港青年交流融合，树立深刻民族自豪感。世茂还积极投身医疗扶贫，开展“一带一路消除白内障致盲行动”、“西藏包虫病专项防治”、“眼镜哥哥关爱大病儿童”等公益项目，为饱受病疾困扰的患者带去希望。

匠心造物 绿色城市

在环境管理执行委员会的指导下，世茂的环境保护工作取得了显著进展。对于新落成项目，世茂持续获得国际和国内绿色建筑认证，并将在2019年落成更多高等级的绿色建筑。对于已运营项目，世茂积极推进节能改造和倡议活动，监控电、水和其他资源的使用绩效，有针对性地使用能源循环、变频技术、可再生能源等应对方案，并联合业主和租户开展环保行动。世茂还积极引入人工智能技术，通过与全球领先的人工智能平台商汤科技战略合作，共创“地产+人工智能”的实践案例，以智能化管理建筑及其环境绩效。

“以不息为体，以日新为道”，借此感谢世茂的用户、投资者、合作伙伴及全体世茂人，对于世茂可持续发展工作的大力支持。2019年，世茂将顺应中国快速发展的时代浪潮，不忘初心，履行社会责任，为社会创造更大价值。秉承“成为行业引领者，中国领先的生活服务商，打造百年世茂”的美好愿景，世茂愿与人民同幸福，与城市共生长，与祖国共发展。

许荣茂

太平绅士，世茂集团董事会主席

关于本报告

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》撰写。

报告获取

本报告之电子版本可于世茂网站 (<http://www.shimaoproperty.com>) 下载。

报告范围

本报告为世茂房地产发布的第三份可持续发展与企业社会责任报告。世茂2018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。汇报期为2018年1月1日至2018年12月31日,内容覆盖世茂总部及其附属公司,未包括并非由世茂持有控股权益公司之资料和数据。

本报告范围的物业包括自开发物业,以及投资上海世茂股份有限公司的商业项目,以及自持和世茂喜达管理的酒店。另外,主题娱乐和旅游项目也在报告内涉及。



公司介绍

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年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,中国领先的生活服务商,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位的提升,描绘高雅的栖居艺术。

业务模式与经营绩效

世茂业务布局覆盖香港、上海、北京、广州、深圳、杭州、南京、武汉、厦门等全球近100个城市,业务版图涉及地产、酒店、商业、主题娱乐、物管、教育、健康、金融、高科技、文化及海外投资等领域,形成了多元化业务并举的“可持续发展生态圈”。

本年业绩

厚积薄发,锐意进取。2018年度,世茂坚持稳健的财务策略,实现了“有品质的高速增长”,并将持续保持增长优势,为公司创造更大价值。世茂于2018年年初订下的全年合约销售额目标为1,400亿元,最终以1,761.5亿元超额完成目标,实际销售额完成率达到126%。



世茂还设有酒店、商娱和物业管理等多元化的业务,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。

重要性评估

利益相关方沟通

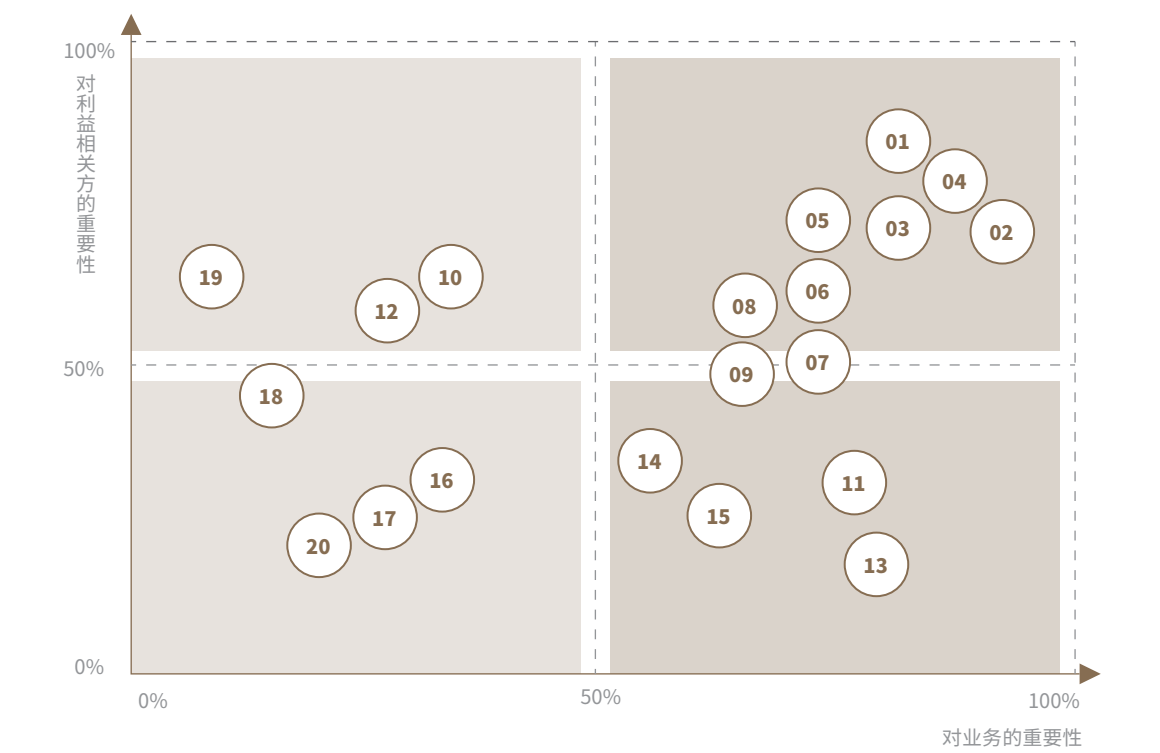
世茂视员工、投资者、用户、承建商、供应商等为主要利益相关方群体。考虑到对不同群组的影响各异，世茂采用了多种途径与其进行持续沟通。

2018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
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 积极参加各券商的投资者见面会,开展路演及反向路演
用户	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	提供用户高品质的产品 通过项目售楼处、物业管理处、微信平台、投诉电话/信箱等畅通用户沟通与意见反馈渠道 开展用户满意度调研
承建商	问卷调查	就业机会 健康与安全 劳资保障	与承建商紧密合作 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

重要议题矩阵

根据本年的可持续发展风险评估——包括通过小组访谈和问卷调查等方法——综合考虑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，世茂筛选并排序出20个可持续发展的关键议题。

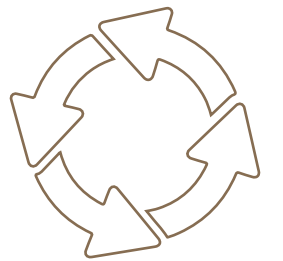


顺序	关键议题	工作范围	顺序	关键议题	工作范围
01	绿色建筑	环境绩效	11	社区投资	传承责任
02	建筑品质	城市源泉	12	供应商环境绩效	共赢梦想
03	职业健康与安全	共赢梦想	13	慈善公益	传承责任
04	供应商合规行为	共赢梦想	14	资源有效利用	城市源泉
05	反贪污和反舞弊	传承责任	15	用户互动平台	共赢梦想
06	气候变化和温室气体排放	环境绩效	16	文化传承	传承责任
07	能源使用和废弃物管理	环境绩效	17	社会融合	传承责任
08	员工公平就业	共赢梦想	18	城市改造	城市源泉
09	员工关怀和职业发展	共赢梦想	19	公共区域节能减排	环境绩效
10	客户隐私保护	共赢梦想	20	员工/住户/租户参与环保	环境绩效

可持续发展工作

可持续发展承诺

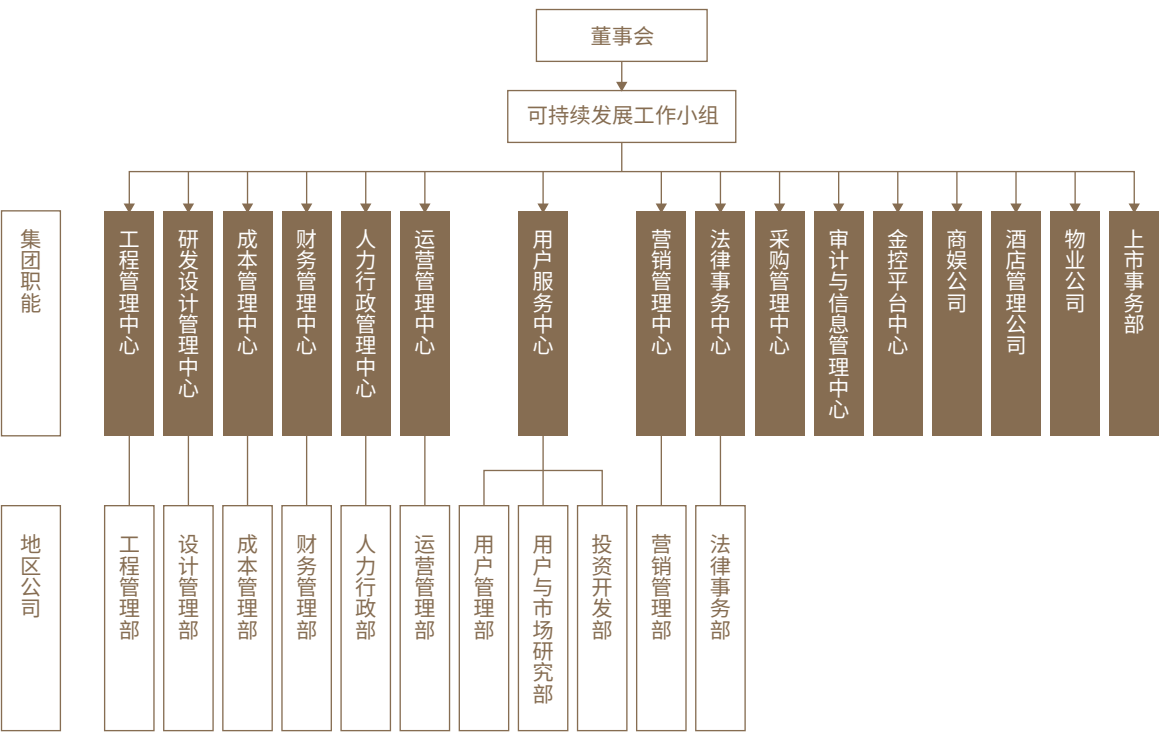
世茂塑造百年企业文化，以企业社会责任担当和助力人民美好生活的理念，为实现有品质的增长注入可持续发展基因和强劲内驱力，致力于成为中国领先的生活服务商。



可持续发展的工作组织

可持续发展工作小组是本公司可持续发展工作的主要组织，由世茂集团董事会主席许荣茂先生作为小组领导者，业务条线负责人和一线的关键员工参与。本小组负责执行由董事会制定的可持续发展战略，遵循本公司与可持续发展的相关政策和推进可持续工作的落地实施；根据披露要求，准备可持续发展的报告。

董事会是可持续发展工作的监督组织，承担全面的ESG策略和报告职责。董事会制定可持续工作的高层策略，评估和定义公司面临的可持续发展相关风险，确保风险管理和内控系统的有效实施，管理层定期就可可持续发展的工作进程向董事会汇报。



奖项与嘉许

世茂2018年获奖情况

获奖时间	奖项名称	颁奖机构
2018年3月	2018中国商业地产二十强企业	中国房地产TOP10研究组
2018年3月	2018中国房地产百强企业	中国房地产TOP10研究组
2018年3月	2018中国房地产卓越100榜	中国房地产卓越100榜
2018年3月	2018中国房地产上市企业30强(地产G30)	中国房地产卓越100榜
2018年5月	2018中国上市房企二十强	亿翰智库
2018年5月	2018中国上市公司品牌价值榜总榜TOP100	清华经管学院中国企业研究中心、每日经济新闻
2018年5月	2018中国上市公司品牌价值榜地产榜TOP25	清华经管学院中国企业研究中心、每日经济新闻
2018年5月	2018中国上市公司品牌价值榜民营榜TOP50	清华经管学院中国企业研究中心、每日经济新闻
2018年6月	2018中国企业公民责任品牌50强	中国社会工作联合会企业公民委员会、中国企业公民责任品牌峰会组织委员会
2018年6月	2018中国绿色地产(商业) TOP 10	标准排名
2018年6月	2018中国绿色地产(住宅) TOP 10	标准排名
2018年7月	中国地产金砖奖——2018年度最具影响力地产品牌	博鳌·21世纪房地产论坛《21世纪经济报道》、全联房地产商会
2018年7月	2018中国房地产品牌价值榜百强企业NO.15	中国房地产报社、中房智库、中国房地产报研究院
2018年8月	企业社会责任大奖	香港《资本杂志》、《资本壹周》
2018年8月	年度社会责任贡献奖	中国经营报
2018年9月	2018中国价值地产总评榜	每日经济新闻
2018年9月	“一带一路”特别奖	2018年CSR中国教育奖组委会
2018年9月	2018最佳CSR品牌	2018年CSR中国教育奖组委会
2018年10月	眼镜哥哥关爱大病儿童健康项目行动感谢证书	国家儿童医学中心复旦大学附属儿科医院
2018年10月	新华医院公益慈善爱心证书	上海交通大学医学院附属新华医院
2018年11月	2018年中国优秀企业公民	中国社会工作联合会企业公民委员会、中国优秀企业公民年会组织委员会
2018年12月	2018年度房地产企业品牌影响力榜样	和讯网
2018年12月	2018年度“金领奖”2018年度影响力地产企业	《华夏时报》社
2018年12月	改革开放40周年中经城市发展影响力企业奖	中国经营报
2018年12月	2018中国上市房企绿色信用TOP10	中国投资协会投资咨询专业委员会、标准排名

01

筑

城市源泉



筑：城市源泉

关键议题：建筑品质，资源有效利用，城市改造

城市是人类社会的发展结晶，建筑是人类社会的基础设施；伴随着中国的城市化进程，中国人的生活已深深地融于各类建筑之中，住宅、办公楼和商场构成了城市人的日常，酒店、文化景点丰富了城市人的闲暇。世茂的可持续之路在于扎实地实践绿色建筑的理念，以“匠心”的精神和恒新的技术，让建筑与自然和谐共生，让建筑勾勒绿色未来，让建筑成就城市之源。

世茂可持续发展的重要里程碑：上海佘山世茂洲际酒店

上海佘山世茂洲际酒店（又名：世茂深坑洲际酒店）汲取自然环境优势，弥合自然伤痕，以“反教科书”式的建筑理念，突破地平线下88米的建筑极限，克服64项技术难题，完成41项专利，其中已授权30项，被誉为“世界建筑奇迹”。



上海佘山世茂洲际酒店亦是世茂实践可持续发展理念的集大成之案例，在全生命周期均实践了可持续的发展理念：

- 选择历史遗留下的废弃采石坑，以及与自然共融共生的项目方案；
- 利用水循环、污水净化、设备节能等技术，建立酒店业绿色和可持续运营的标杆；
- 与联合国、公益组织、市民共同合作，成为超级城市中的绿色建筑、生态环境的创新实践和城市名片。



情怀

一个偶然的机会，我来到佘山，看到了这个废弃多年的采石坑，和周围的青山绿水非常不协调。

于是我就有了一个想法，要把它打造成一个酒店。我希望把城市伤痕变为瑰宝，绽放出它的震撼和美丽。

——许荣茂 太平绅士，世茂集团董事会主席

理念

造物

1、“一桩一探”保证桩基稳固

由于工程桩必须打至岩石特力层到中风化层,但现场情况复杂,岩石风化程度不同,工程桩采用“一桩一探”。相当于200根桩完成了200次地勘,累计耗时近2年。

2、爆破工作量大,精度要求高

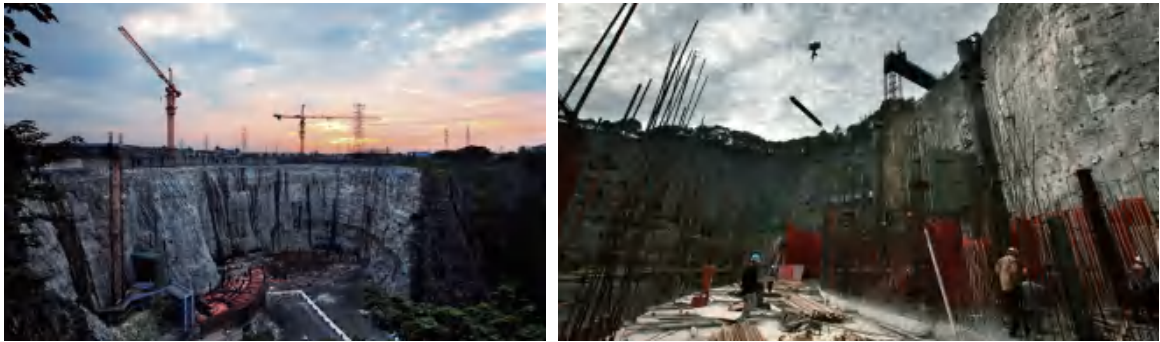
酒店主体结构需经爆破清理后方可进行施工,但因坑内坡陡、作业困难,且爆破时不允许对深坑岩体及坑顶已施工结构产生扰动,因此对爆破施工安全质量要求高,需要周密的计算和验证。

3、原生态崖壁加固,支持持续风化的边坡

在爆破完成之后,需对崖壁进行加固处理,坑口部位共锚入99根35米深的锚索,用以拉住坑上裙房,防止往坑内位移;同时,为提高爆破后崖壁的稳定性、防止碎石坠落伤人,酒店背部崖壁全部打入平均10米深的锚杆,并在锚杆的基础上挂网喷浆,共打入6,500根锚杆,加固面积达5,760平方米。

4、异形结构定位控制

由于使用的钢结构构件全部是折线形的,施工变形大,定位极为困难。通过大量的施工模拟计算分析,精确控制了结构在安装过程中产生的应力和变形量;再将施工划分成了十个流水段,通过控制安装和浇筑顺序,施工工况与复杂的结构体系相匹配,再配合以精准的全站仪定位控制。



安全

1、抗震

世茂对关键的抗震构建进行了性能化分析。通过将地质勘测结果和酒店工程结构设计输入计算机,并进行一系列模拟测试反复检查建筑的强度和抗震性能,同时不断调整和优化结构方案,历时4年最终完成了全部抗震分析。通常地面的钢结构建筑,只有地面一个支点,而深坑酒店则上、下各有一个支点,相当于给酒店上了“双保险”,建筑主体更加稳固,抗震设防烈度为7度。

2、防洪

深坑三面环河,本身又是一个可蓄水的坑,在极端天气下可能会出现河水漫灌的情况,项目对上海历史水文资料进行了研究,得知周边河道历年最低水位1.91米,多年平均水位2.58米,1980年最高水位3.73米,根据这些资料酒店设置了超高4.2米的防洪墙。上海的雨季雨水充沛,项目考虑了以松江最大24小时降雨量322毫米为设计标准,再以上海最大24小时降雨量581.3毫米为校核标准,确保酒店内湖水的水位变化不超过 500 毫米的安全区间;同时配置了6台泄洪设备,一旦水位超过安全区间,便启动泄洪泵。

3、防火

除酒店内部的四座消防电梯外，室外崖壁在保留了原有采石栈道的基础上，将其加固为一个专用的消防疏散通道，并在主体南侧外墙处设置室外楼梯，在坑底布置消防供水环路。同时，厨房、锅炉房、发电机房等处都装有先进的自动灭火系统。

4、逃生

酒店有多条逃生通道以保证安全，而且每个客房的阳台之间都以玻璃相隔，一旦发生危情，客人能用消防锤砸碎玻璃，这时阳台也成为了逃生通道。若发生险情，处于B3层以上的客户向地面上输送，B4层以下的客户则统一送至栈桥，从两侧逃生通道到达地面。

人文

1、尊重自然记忆：保留原有野趣，尊重自然生态

上海佘山世茂洲际酒店保留200余株野生树木、植被，尊重深坑野趣。爆破后留下的碎石并没有被遗弃，或静依于水底，或散落于道路，或分布于水沟，无声勾勒时间的形状。



2、尊重人文记忆：传承深坑故事，保留文化印记

采石栈道立于建筑楼体左侧的原始崖壁之上，栈道呈Z字形，沿坑顶向坑内建造。300级台阶见证了两代人沿山而下的故事。世茂对原有栈道进行了保留和修缮，使之成为深坑人文印记的一部分。崖壁上的鸽子洞是深坑原有的旧貌之一，常有鸽子在此翱翔栖息，上海佘山世茂洲际酒店特意将其保存了下来，作为自然景观的重要组成部分。



3、尊重意境记忆：从文化中来，融意境中去

酒店结合天马山的独特山水，提取诗画元素，不仿形而仿韵，不造皮毛而造筋骨，为人们打造山水意境之美。远景强调山水格局，表达自然之力的雄伟跌宕；中景则取自自然山水画中的山间植物，从崖上树木过渡到崖底水面。以阔叶、灌木、蕨类的垂变，突显植被的层次感和色调的参差感；近景源自山间松树的概念，打造“松石听瀑”的意境，苍劲挺拔的山间迎客松，广纳四方宾客。松植于山后，既保留山的肌理，又凸显了松的姿态，配合崖壁瀑布，意境超然。



可持续技术

2018年12月，上海佘山世茂洲际酒店荣登中国旅游金榜-绿色榜样酒店。本届“中国旅游金榜”从旅游产业的愿景出发，侧重环保主题，着眼“生态、环保、可持续”。上海佘山世茂洲际酒店的入选，是外界对酒店绿色建造、环保运营、推动社区可持续发展的肯定。

变频调速及智能控制系统

酒店机电设备选用节能高效产品，配置变频调速系统，例如生活水泵、排污泵、空调机组、空调热水泵等机电设备；冷冻机房采用群控系统，依据末端实际使用的冷负荷情况，自动匹配冷冻机组台数及水泵变频运行。按此运行模式，冷冻机房设备节能率约为15%。



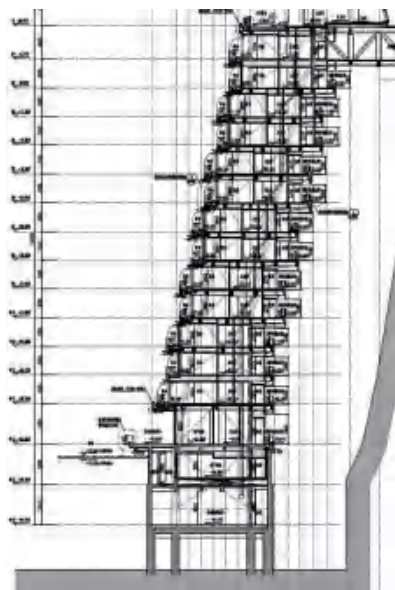


水生态构建

坑内景观湖通过投放植物及微生物进行生态治理, 构建一个具备自我净化及调节功能的稳定生态系统, 在湖底形成富氧水层, 去除污染物, 改善水体溶氧状态, 达到III类水质标准。

污废水治理

所有运营中产生的污废水均收集到酒店“心脏”机房所在楼层, 再将污废水进行净化处理, 通过变频压力泵提升到首层及汇入至市政管网。为保证逆向排水万无一失, 排水管道的材质为定制的整体浇筑法兰式球墨铸铁管, 以减少和防范可能给环境带来的伤害, 还坑底洁净环境。



战略合作

世茂与联合国教科文组织在沪签署框架合作协议

2018年11月, 世茂与联合国教科文组织合作框架协议签约仪式在上海举行。双方战略合作的达成, 旨在支持青年参与环境保护, 致力于促进可持续的能源使用, 对抗环境恶化。世茂将从资金、技术、人才以及资源等各个层面, 为联合国教科文组织提供更多积极的价值力量, 共同丰富人文多样性, 保护生态文明建设, 赋能城市发展升级, 开创可持续发展的美好未来。

未来, 世茂将努力让中国优秀的文化得以传承并走向世界, 用城市文明的力量改善自然生态, 为世界的可持续发展开拓更广阔丰富的想象空间。



世界城市日

利物浦全球主场活动

2018年“世界城市日”的主题为“生态城市, 绿色发展”, 上海佘山世茂洲际酒店价值理念与“世界城市日”主题不谋而合, 受到联合国人居署肯定, 并通过世界城市日的平台, 引起了各方的广泛关注。上海佘山世茂洲际酒店入选“漫话双城听建筑讲故事”民间交流活动, 上海和利物浦知名艺术家共同创作两座城市历史地标建

筑漫画作品。2018年10月，在世界城市日利物浦全球主场活动上，上海佘山世茂洲际酒店画卷作品分别赠送给联合国人居署和利物浦市政府。



2018年上海国际城市与建筑博览会

作为中国政府在联合国推动设立的首个国际日——“世界城市日”的主题活动之一，“上海国际城市与建筑博览会”与上海建设成为卓越的全球城市目标全面对接，围绕打响“上海服务、上海制造、上海购物、上海文化”品牌，继续在展示国际、国内规划建设管理水平与成果的同时，为上海提升经济发展动能、文化品质、城市治理水平等提供借鉴，为促进行业、企业交流与合作提供高端展示平台。

在2018上海国际城市与建筑博览会“发现城市美全面摄影公益活动”上，民间摄影家用相机记录下上海佘山世茂洲际酒店，并入选优秀作品，引发热烈反响。

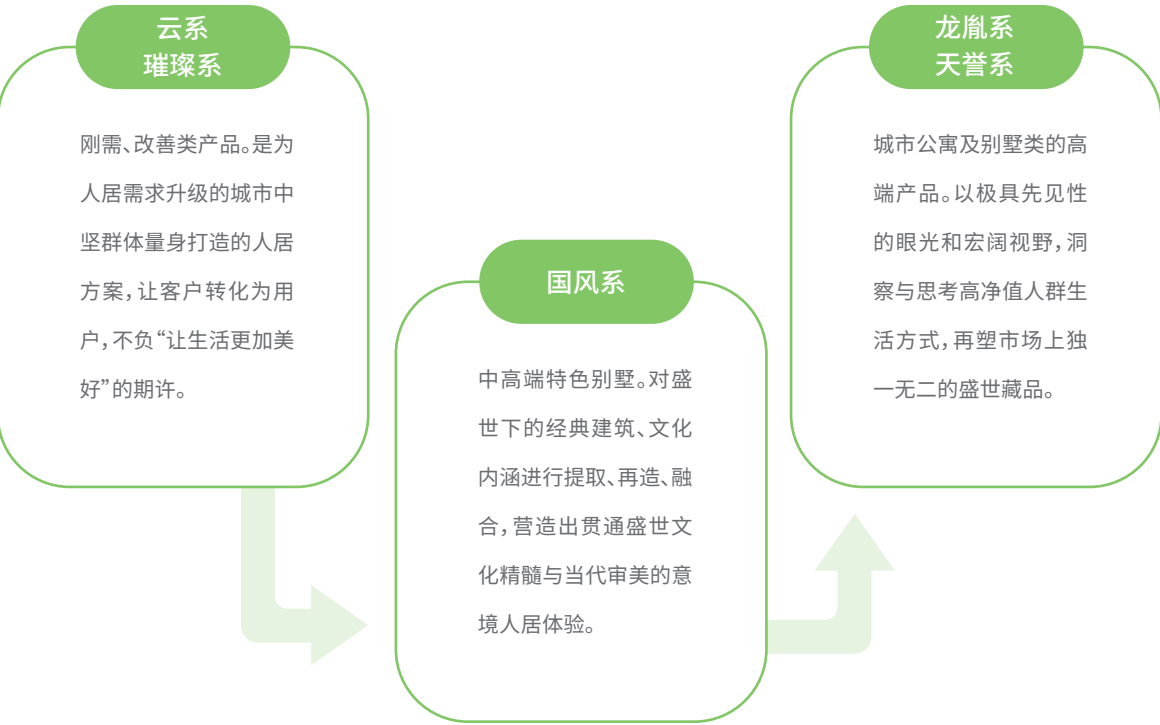


多元与绽放

世茂不仅要当城市的建设者，更致力于城市生活方式的品位升级、致力于人民美好生活的实现。五大覆盖用户全生命周期的住宅产品线，完成住宅标准化迭代升级；六个各具特色的世茂喜达酒店品牌，正迈向全系列品牌阵容；四大全新发布的商业品牌计划，注入商业项目以更生动的内容场景；主题娱乐构建的多层级生活业态，构筑全球化高品质生活网络；人工智能与物业管理的有机结合，营造更安全、更智能的居住环境。

住宅

住宅产品线发布历史



龙胤系——稀缺与臻藏, 彰显臻稀资源和鼎级生活方式



龙胤系所担纲的, 不仅是产品的表达, 更是对文明的思辨和时代建筑的态度。28画、95诗, 造西山龙胤36景;《姑苏繁华图卷》、《平江地图》, 提取“斗转星移”、“水袖丹青”, 雕刻姑苏龙胤。

酒店

世茂自2004年涉足酒店以来, 先后与国际知名酒店管理公司缔结战略合作关系, 包括万豪、凯悦、洲际、希尔顿旗下的诸多国际品牌酒店。世茂酒店及度假村作为世茂战略发展中的重要业务组成部分, 成立于2009年, 全面负责世茂旗下酒店业务的经营、管理和发展, 现已成为中国酒店行业的引导者之一。

2018年是世茂喜达酒店集团成立后的第一个完整经营年度。截至2018年12月31日, 世茂喜达已拥有御榕桩、茂御、世御、茂御居、睿选尚品和睿选6个各具特色的酒店品牌, 正迈向全系列品牌阵容, 旗下10家酒店已稳步经营, 51家蓄势待发, 其中包含6家海外酒店。

世茂秉承“可持续发展的绿色酒店品牌”, 颠覆传统酒店的固有形象, 以独具一格的创新、前所未有的智能化体验、优质的人性化服务及全方位的绿色环保酒店理念, 引领时代发展潮流。

睿选系列品牌的全面升级

用1%的灵感, 成就100%的你。2018年, 世茂喜达对睿选系列进行了全面的品牌升级, 通过“灵感空间”、“创意设计”、“灵犀服务”、“五星品质”给新一代旅行者打造舒适且特别的入住体验。



商业

经过十余年的发展,世茂商业已进入26个城市,拥有超过48个商业项目。通过产品区位、类型、商业逻辑对项目进行梳理和盘点,诞生了“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+)和两大办公产品线(世茂大厦、世茂智汇园Link Park)。

2018年6月,世茂商业发布了四大品牌计划,即“文化+、体验+、科技+、活力+,”从文化与商业的融合、新增及存量商业并行、打造智慧生态圈及完善服务体系四大方面着手,为商业项目注入更生动的内容场景,激发城市活力与未来。

世茂商业项目布局 (截至本报告期末)



上海世茂大厦

2018年9月,世茂集团总部大楼乔迁入驻上海世茂大厦。这不仅是一次回归初心之旅,更是礼献上海智慧城市、智慧办公的匠心之作。





1、与古树共生

一颗树龄百余年的古银杏树伫立于上海世茂大厦旁。这棵散发着历史韵味的古树被列入《浦东新区古树名录》，是上海市二级保护树木。世茂不惜重工细心保护古树，为古树预留了12米的保护半径，精心制作金属保护地雕，并挖掘3米积水井的排水沟来帮助淤积雨水及时排出，为其繁茂生长提供充足空间。

上海世茂大厦充分体现了建筑与自然的高度融合。秉承着对文化的尊重，对土地的深深热爱，世茂精筑这座集传统文化与现代科技于一体的地标性建筑。

2、科技驱动的美好办公环境

为响应上海智慧城市建设“十三五”的规划，世茂商业秉承“科技+”的品牌发展计划，与内外部资源协同合作，以“智慧办公”理念打造“便捷、舒适、发展”的智慧商务环境。上海世茂大厦融合了各项数字技术，在实现高效率与人性化办公模式的同时，更为探索“商办+人工智能”的生态链条迈出了坚实的步伐。

上海世茂大厦配设的Sense系列智能前台系统是使用AI技术构建更加高效便捷的智能前台服务，真正实现“刷脸”时代，在访客进入大厦时仅需1秒，即可判断访客的真实身份。此外，它还有强大的防跟随功能，进一步保障了大厦的安全。

未来，上海世茂大厦将构建一个以人脸ID为核心的集办公、消费和娱乐为一体的入口平台，连接综合体与租户，实现安全保障、运营提效、无线智感体验的智慧楼宇。



上海世茂广场

2018年9月，位于上海南京东路的上海世茂广场在万众瞩目中盛装开业。全新面市的上海世茂广场是世茂钻研商业本质，为上海这座因商而兴的城市打造的都市名片，也是世茂商业版图中具有独特意义的代表作，更是商业领域中具有里程碑式的全新突破。上海世茂广场的改造升级，不仅契合新时代新需求，加速推动南京东路商圈的繁荣，使之成为具有强烈时代气息和鲜明上海特色的商业品牌，更呼应了“上海购物”品牌的战略发展。

1、潮流枢纽

作为“中华商业第一街”南京东路的起点，上海世茂广场地理位置卓越、坐拥千万级人流。升级改造后的上海世茂广场，外广场采用巨构门头的设计，建筑一改封闭的原貌，采用通透简约的玻璃幕墙来重构购物中心在城市中轻盈时尚的新形象。特别设计的红色飞天梯，让消费者可极具仪式感地进入商场，与商场内“剧院舞台”、“剧院观众席”、“剧院走道”、“后台”等不同属性空间的整合与划分相呼应，使消费者自然融入“城市歌剧院”的艺术氛围。全新门户剧院形象，既富有时尚潮流的冲击力，又兼具强大的文化感染力。

2、梯度复合

在成功实现90%的招商替换率后，全面升级的上海世茂广场餐饮区域业态占比23%，娱乐业态占比21%，零售业占比53%，服务业占比3%，招商定位比肩全球。广场汇集国际大牌的旗舰店、炙手可热的潮流品牌主题店、文化类IP的国内首店和各色网红美食租户，更拥有涵盖整整3层楼的世茂Hello Kitty上海滩时光之旅，打造国际品牌旗舰店汇集点。



济南世茂国际广场

购物中心 建筑面积约40万㎡

写字楼/公寓 建筑面积约12万㎡

宽厚里 建筑面积约4.5万㎡



济南世茂国际广场自开业以来不断磨砺，自我提升，提高城市生活质量，服务社会群众需求。2018年满意度调查中，消费者满意度为96.1%，租户满意度为97.1%。同时，济南世茂国际广场也受誉于政府和媒体各界，2018年至今，累计获得各类荣誉奖项19个。

深圳“一城三塔”

长期以来，世茂紧跟国家级战略方向进行区域深耕，聚焦具备国家宏观战略政策支持、经济发展水平较高且需求旺盛的“红利区域”，参与了京津冀、长三角、长江中下游、海峡西岸、珠三角、成渝、山东半岛等核心城市群的发展建设。截至本报告期末，世茂积极投身粤港澳大湾区的建设，深圳前海、龙岗、坪山，一城三塔，构筑城市新地标。



深圳前海世茂金融中心

总体量 约19.37万㎡
写字楼 建筑面积 约11.97万㎡
商业 建筑面积约 2.3万㎡

前海湾区天际线，世界第六大扭转艺术地标建筑。随着各大企业的进驻和政府的大力支持，未来几年前海将成为深圳核心经济区，深圳前海世茂金融中心坐享新CBD稀缺资源，打造新地标。

深圳世茂深港国际中心

总体量 约136.5万㎡
写字楼 建筑面积 约62.8万㎡
商业 建筑面积 约31.0万㎡
酒店 建筑面积 约5.0万㎡
公寓 建筑面积 约29.7万㎡
公建配套 建筑面积 约8.0万㎡



以超高层天际线的国际超甲级写字楼为支点，借助优质国际教育资源，撬动深圳东部创新产业升级，驱动区域产学研创新网络发展；依托有独特影响力的购物中心，配套国际顶级奢华品牌酒店及臻品公寓，引领区域消费升级，打造粤港澳产业与生活腹地。



深圳世茂·粤湾壹号

总体量 约18.1万㎡
写字楼 建筑面积 约11.0万㎡
商业 建筑面积 约4.3万㎡
公寓 建筑面积约2.8万㎡

坐拥稀缺城央绿地景观，配套精品商业和品质公寓，规划高度约300m。地标性写字楼服务高新企业，引领坪山新区升级蝶变。

主题娱乐

世茂希冀以主题娱乐辐射多层次生活业态，涵盖了主题乐园、主题馆、观光厅、滑雪场等业务模块，全面升级现有“衣食住行旅购娱”生活模式，最终构筑“让快乐改变生活”的全球化高品质生活网络。



世茂Hello Kitty上海滩时光之旅

依托国际化产业集群优势和文创资源，世茂与日本三丽鸥深度合作定制的全球唯一“Hello Kitty上海滩时光之旅”的主题馆已于2019年1月落地上海世茂广场，成为南京东路步行街的文化新亮点。



上海世茂精灵之城主题乐园

上海世茂精灵之城主题乐园是世茂投资兴建的室内外综合型主题乐园，分为一期（深坑秘境区）和二期（茂险王区和蓝精灵区）。坐拥世界地标型景点奇观——上海佘山世茂洲际酒店，与国际IP强强联合，感受观赏、娱乐、互动等多功能于一体的综合体验。

2019年3月，世茂与蓝精灵版权方IMPS共同宣布风靡全球的国际动漫IP形象——蓝精灵，将入驻位于上海佘山国家旅游度假区的上海世茂精灵之城主题乐园。



长春世茂莲花山滑雪场

长春世茂莲花山滑雪场是世茂积极响应国家号召，带动长春冰雪运动繁荣健康发展的重要举措，具备国际化标准，集体育竞技、休闲度假和亲子娱乐于一身。截至本报告期末已承接国际、国家级重要赛事10余次，如“2018-2019年度国际雪联自由式滑雪空中技巧世界杯决赛”，是国内唯一具备灯光夜场跳台比赛条件的雪场。

世茂与全球顶级滑雪场&度假村规划设计公司加拿大Ecosign公司已展开战略合作，将从全新的格局角度出发，将莲花山滑雪场打造为涵盖度假酒店集群、特色商业街、风情民宿、主题乐园等业态的全季节运营的度假村。

物业

以用户思维为理念，以智慧科技为驱动，全面提升用户体验与满意度，世茂积极探索人工智能与物业管理的有机结合。



智能安防

包括社区智能停车管理系统、社区人脸识别门禁系统、周界防护系统、智能楼宇对讲系统和无线电子巡更系统，实现从小区外围到小区中心的全网覆盖、信息共享。

智能照明

通过完整的软硬件一体的智能照明解决方案，满足多灯具、光源、开关组合，使整个空间的照明设备可被集中控制，走在行业前沿。

智能控制

通过各类通讯传输方式、控制中心对设备房及设备房内的各个设备远程遥测，实时监测系统和设备的运行状态，记录并处理相关数据。在发现设备发生状况时，系统会自动派发工单，实现问题的及时处理。

智慧社区

通过线下智慧社区中心的建立、金融、健康、教育、乐园、零售五大中心模块的试点，机器人引导、自助体检机、乐高儿童娱乐、智能共享客厅、智能柜等智能设施设备的引入，让业主体验家门前的健康、教育、便捷，提升业主满意度。

茂家APP、茂管家APP

茂家APP、茂管家APP应用程式的开发，惠及房屋装修、租赁、社区团购、社区中心预订、旅游酒店出游预订、保洁、维修服务等生活方面，让业主体验更便利的生活。



匠心产品与服务

“匠心”是世茂一贯的主张，也是世茂对产品品质的极致追求。从不满足于已成就之果，是实现未来无数将成就之可能；坚守全项目周期的管理体系，是以用户利益至上的交付理念；小步前进的迭代创新，是不断突破产品边际的信念。世茂以“匠心”为贵，鼓励世茂工程师们对施工过程管理和技术工艺品质精益求精，对职业原则和标准底线严格坚守，对自信拼搏和超越自我执着追求，力求向用户交付“匠心”产品，对产品负责，让用户满意。

产品责任

首届世茂工程师节

2018年9月，“逐梦匠心·誓为匠人”首届世茂工程师节隆重启幕，来自全国的优秀工程师们齐聚一堂，共同见证属于世茂工程人的荣耀时刻。

每年的9月21日被定为“世茂工程师节”，以传递世茂工程师“敢梦敢想、果敢自信、一追到底、爱拼会赢”的精神与“扬正念、有担当、讲真话、办实事”的特质，并激励世茂工程人砥砺前行，以实际行动构建世茂工程管理的体系，提升产品品质，实现“世茂出品必为精品”的理想。

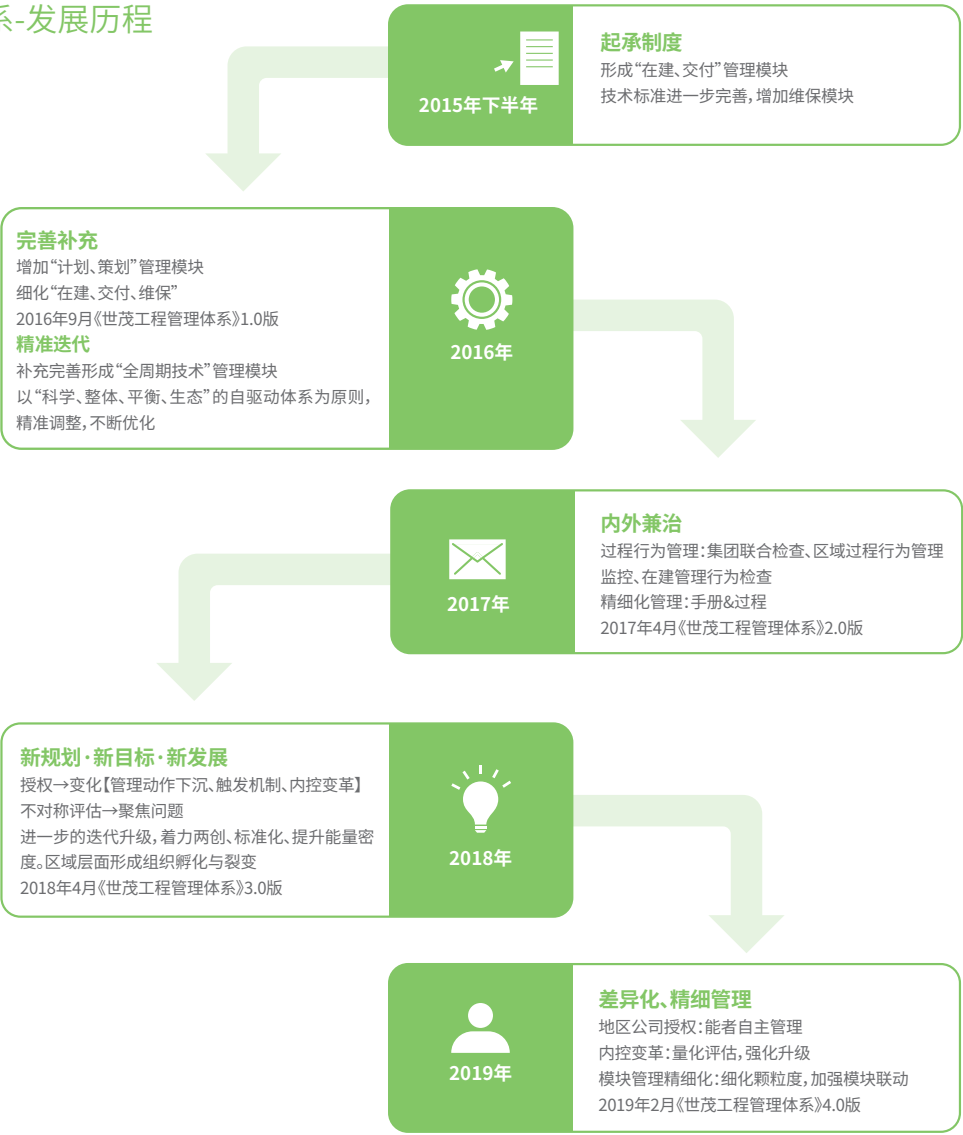


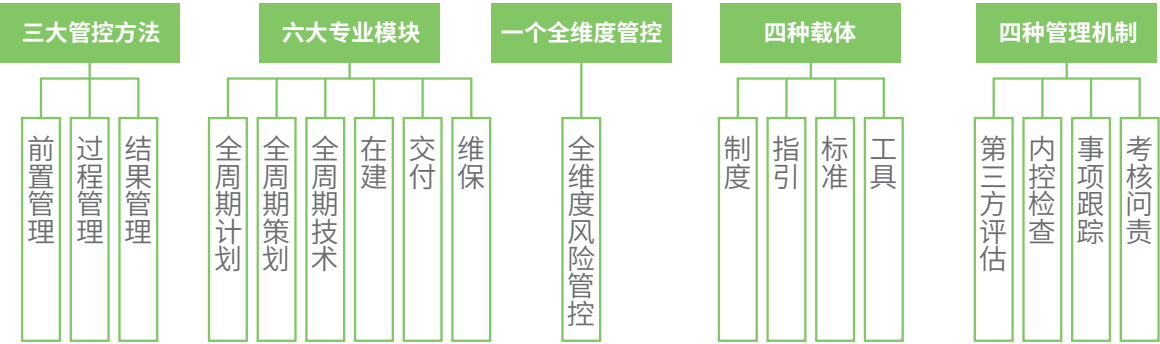
世茂工程管理体系3.0

2018年，世茂工程管理体系进入3.0时代。有赖于2.0的工作成果——过程管理和精细化管理，世茂3.0向下层逐步地开放授权，赋能地区和项目公司开展品质管理，触发内控体系的变革。

在2019年，世茂工程管理体系将进入4.0时代，进一步强化地区公司的授权，实现能者自主管理；量化内部控制的评价体系；细化模块管理的颗粒度，实现模块间的联动。

工程体系-发展历程





服务创新

产品“优+”小组

为了提高用户居住品质及产品满意度,在产品前端能够预控风险,并且围绕用户敏感点对现有产品进行持续的优化,形成从前端到后端的闭环,从而持续推动客户导向的企业文化在产品实施中落地,2018年度,世茂用户服务中心联袂研发设计管理中心,组成产品“优+”小组。

首期“优+”小组发布了三个涉及到客户敏感点的专题,分别为:空调位客户敏感点提升、楼宇外挂造型梁客户敏感点提升、园区地面非机动车停车位客户敏感点提升。以上专项提升内容已经加入各地区公司前期设计要点中,后续集团“优+”小组将持续收集客户敏感点,研究发布提升专题,持续提升产品力。



空调位客户
敏感点提升



楼宇外挂造型梁
客户敏感点提升



园区地面
非机动车停车位客户敏感点提升



02

人

共赢梦想



人：共赢梦想

关键议题：员工公平就业、员工关怀和职业发展、职业健康与安全、用户互动平台、客户隐私保护、供应商合规行为、供应商环境绩效

员工、供应商、用户，是世茂可持续发展的重要参与者。助力员工、供应商和用户实现自身的可持续发展，是世茂的重要策略。为此，世茂为员工建立培训和发展通道、提供优越的薪酬和福利方案，为员工及其家庭免除生存之虞，而员工以尽情施展才华；世茂引导供应商和用户共同践行可持续发展的理念和活动，让世茂的可持续影响力通过合作伙伴进而汇聚成社会的改变之力。

员工

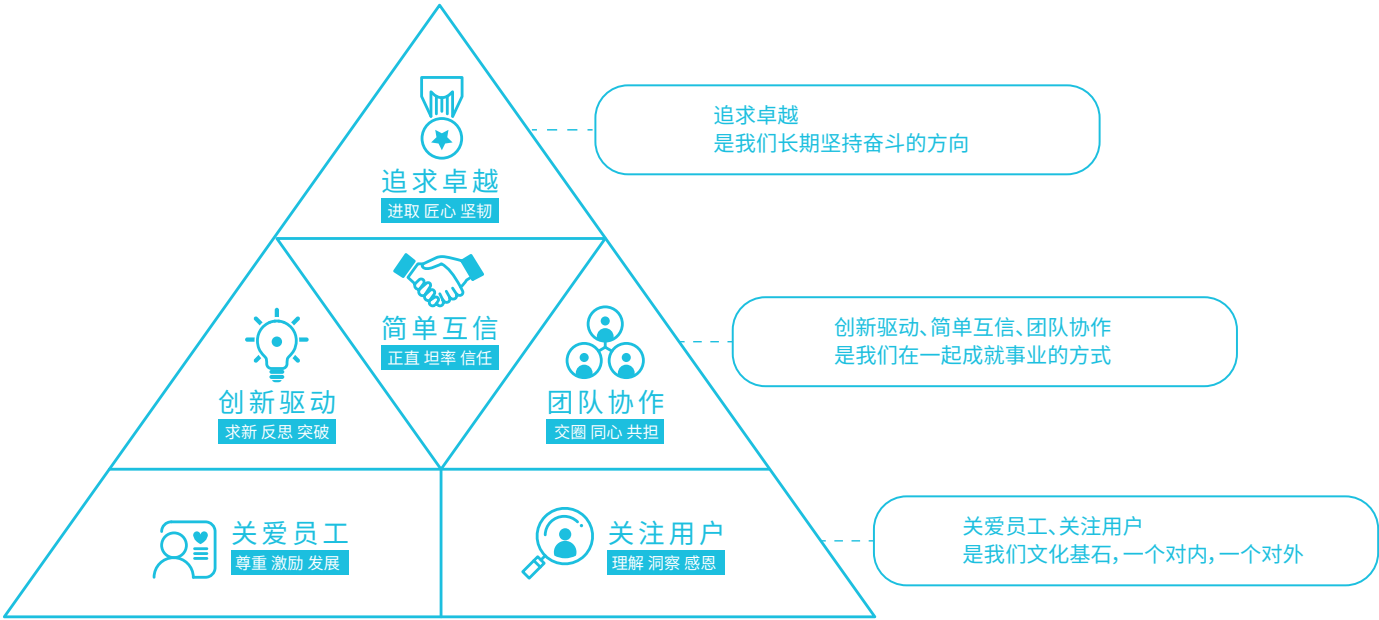
世茂的发展离不开每一位员工的贡献。多元共融的工作氛围，是秉持平等与自由的价值主张；科学系统的培训体系，是助力员工事业发展的美好希冀；全面多样的福利待遇，是营造“有爱有温度”的大家庭氛围的切实行动；安全健康的工作环境，是奉行以人为本、生命至上的管理理念。

企业文化

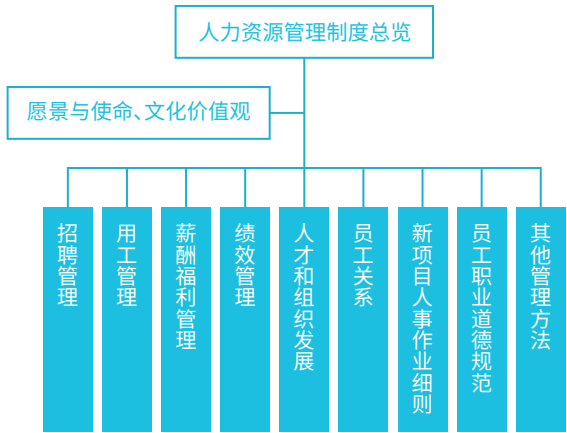
“以充满希望的事业留住人，以优良的机制与待遇吸引人，以优秀的企业文化熏陶人，以企业的发展愿景激励人”是世茂长期坚持的人才观。秉承稳健、拼搏、创新、诚信、匠心的精神，遵循“尊重人、信任人、成就人”的人力资本发展逻辑，世茂关注员工的全



其中，6C文化价值观是世茂人的标准



人力资源管理制度



世茂所有业务均严格遵守以《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》为代表的

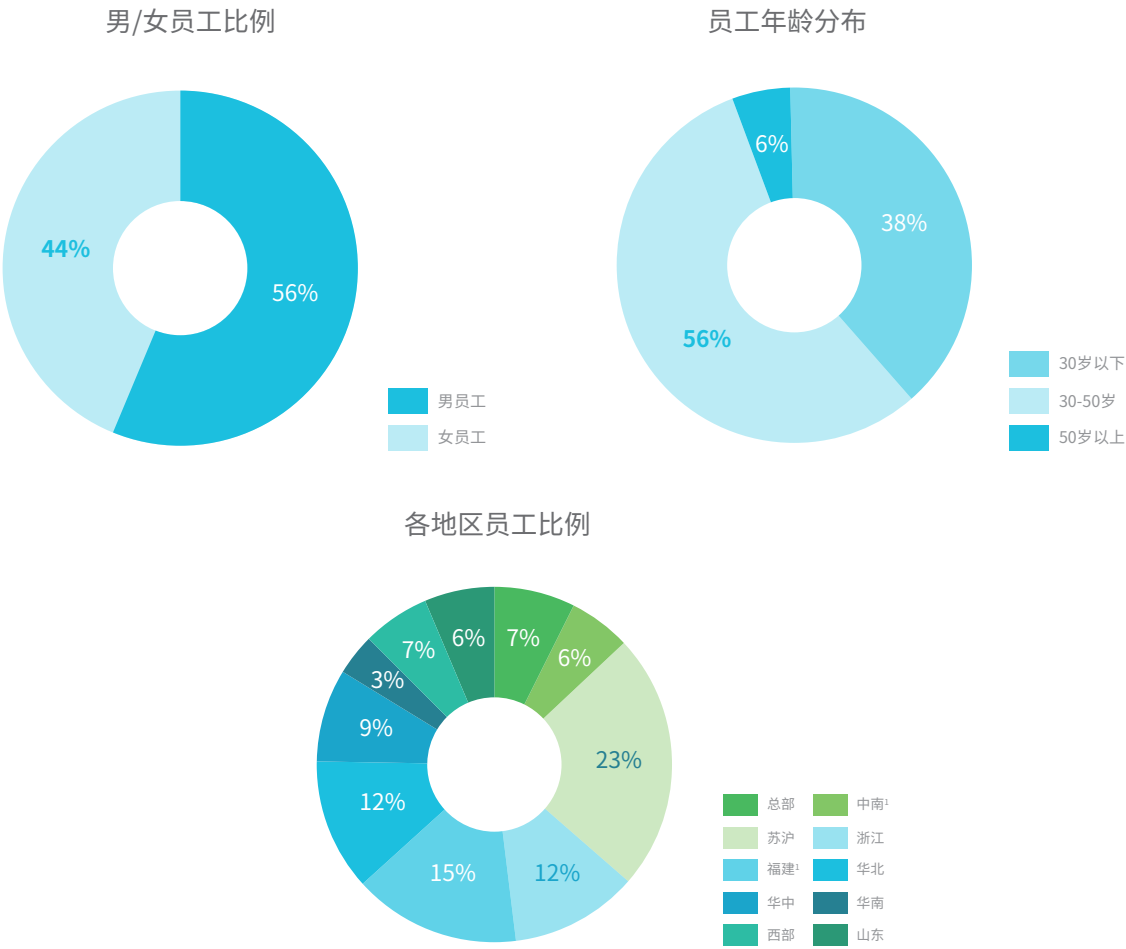
人力资源管理相关法律法规，并建立内部《招聘标准指引》、《薪酬管理指引》、《绩效奖金管理指引》、《培训管理制度》、《员工关爱计划指引》、《员工假期管理办法》、《员工加班管理办法》、《内部竞聘管理办法》、《员工职业道德准则》等规章制度，切实保障员工合法权益，努力为员工提供优秀的工作环境。世茂绝不雇佣童工或强制劳工，并定期全面检讨雇佣员工政策，确保所有雇佣措施严谨推行并纳入人力资源政策。

多元共融

世茂着力为员工提供公平竞争、多元共融又具有挑战性的工作环境，并持续监察和评估公司在平等机会和多元化方面的表现。为员工编制的《世茂员工手册》中明确强调“提供平等机会”，即“所有员工不分国籍、种族、宗教、性别或年龄，都会在聘用、培训、晋升、调职、薪酬福利等各方面得到平等机会”。

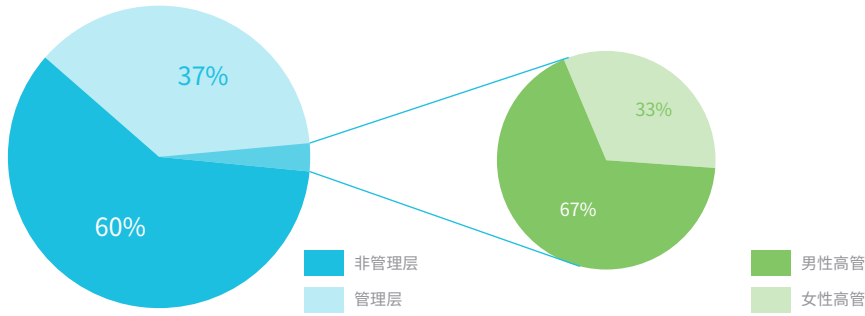
员工概览

截至2018年12月31日，世茂共雇佣员工9,814人。其中女性员工4,314人，占雇佣员工总数44%，少数民族249人，残疾人士72人。员工按性别、年龄、地理位置和职级（包括管理层和非管理层）划分的占比情况如下图所示：



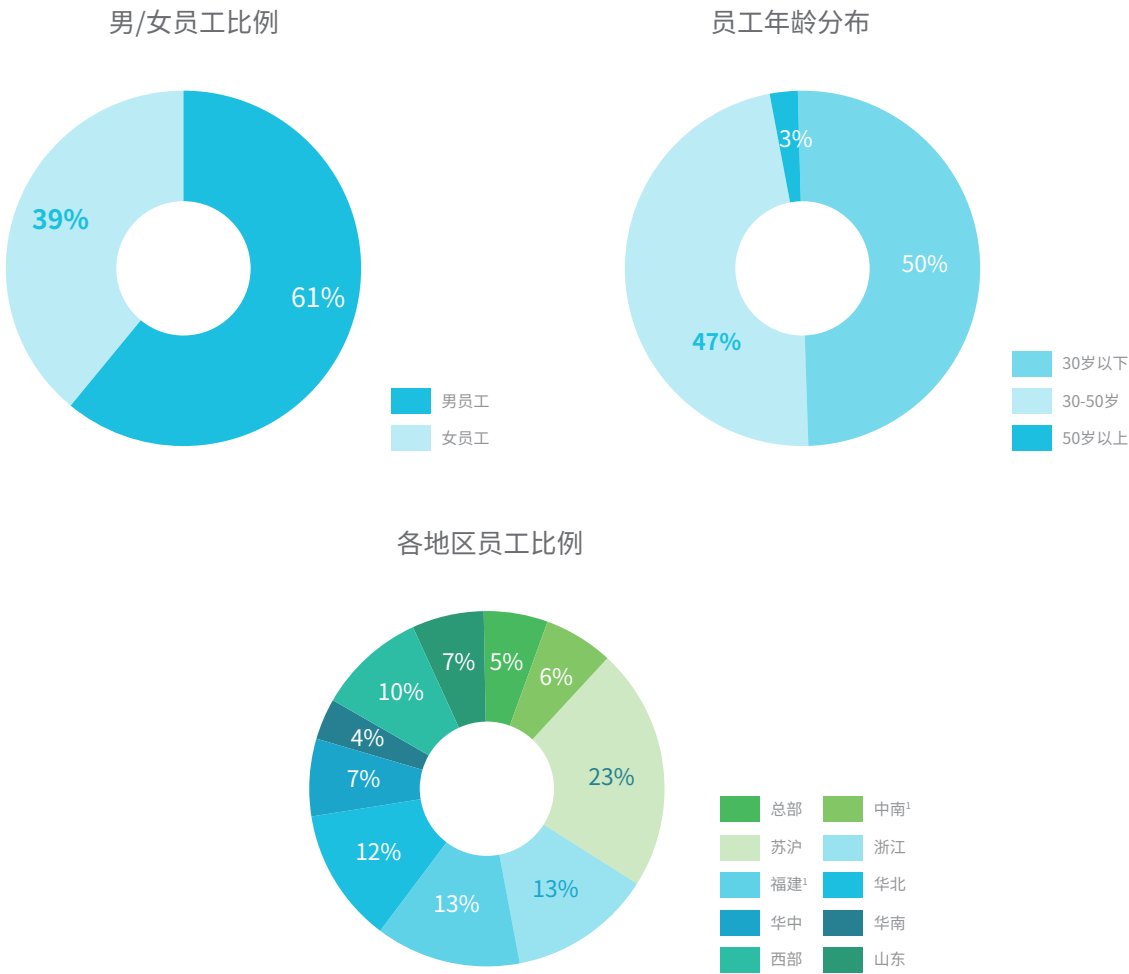
1 本文地区公司名称反映截至2018年12月31日情形。2019年1月，福建地区公司更名为海峡发展公司，中南地区公司拆分重组。

各级别员工及男/女高管比例



新进员工概览

截至2018年12月31日，世茂新进员工总数4,834人，占雇佣员工总数49%。员工按性别、年龄和地理位置划分的占比情况如下图所示：



员工发展

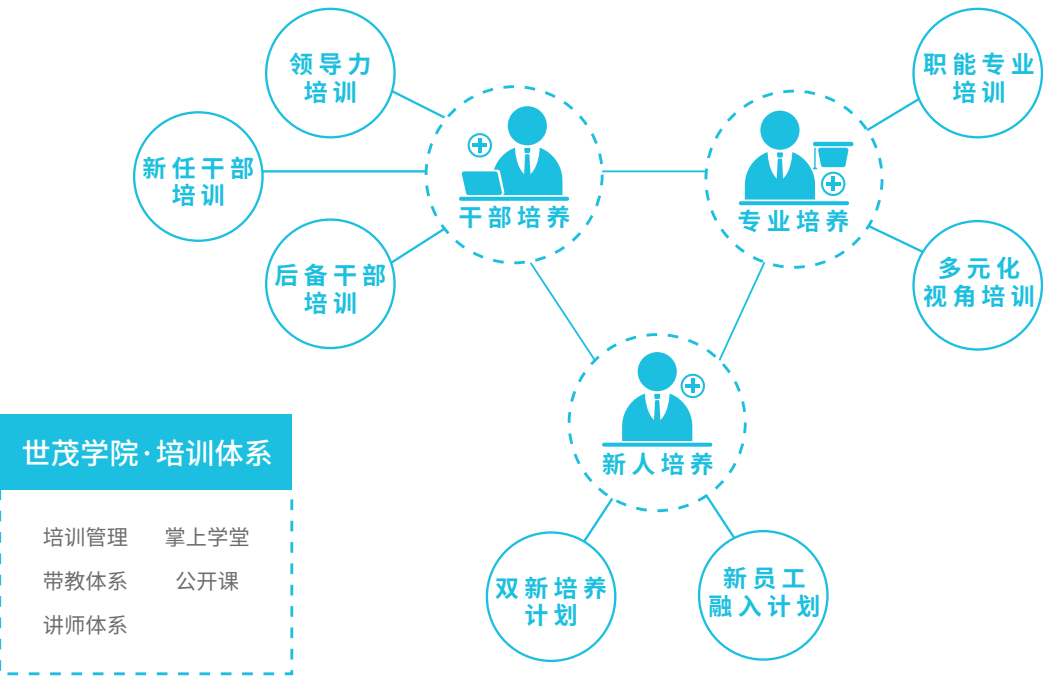
2018年10月，世茂荣登福布斯2018世界最佳雇主榜，此次榜单中共有84家中国企业入选，世茂的入选，是在工作条件、公司形象、多元化等多方面获得了高度评价。同时，世茂亦荣登2018中国房地产最佳雇主企业30强。



世茂学院：全体员工学习平台

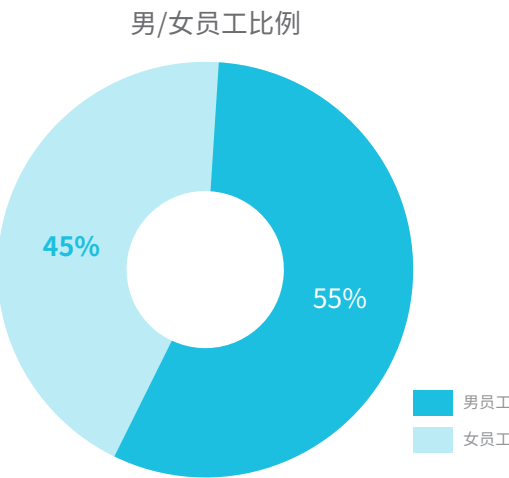
世茂学院成立于2014年，服务于集团发展战略，矢志打造高质量的学习平台，助力员工事业发展并留住人才。

学院对内聚焦组织和人才能力建设，以学以致用为原则，提供绩效提升解决方案，培养领军人才和资深专家；对外通过联盟合作和跨界学习，引入先进理念和专家资源，开阔工作视野，更新内部知识体系，为人才的全方位发展提供支持。

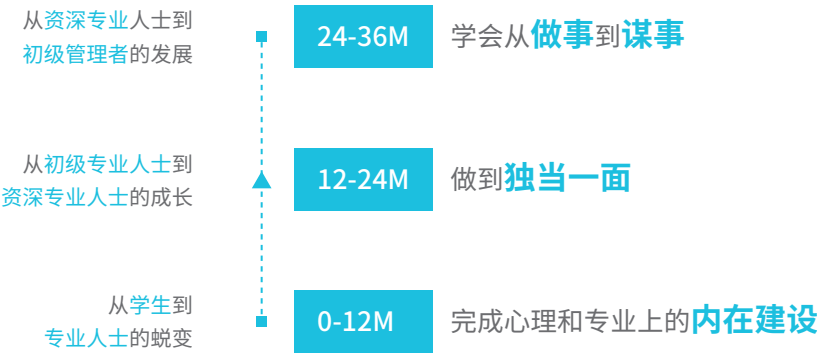


学院教学框架分为“干部培养”、“专业培养”、“新人培养”三大模块，建立线上线下一体化平台及标准化运营规范。同时，根据关键战略岗位设立专项培养项目。学院下设专业学院及地区公司学堂，在组织内部延伸学院功能，培养内部讲师队伍，提高学习效率，鼓励内部实践创新和分享，打造学习型组织。

员工受训比例



双新SEED管培生计划：新毕业学生的三年培养计划





双新入世导航训练营

作为双新培养计划的序章，2018年双新入世导航训练营汇集全国253名双新，历时7天7夜，给双新们带来一场青春无限的入世之旅。

入世导航共分为五大模块内容，双新们在“世茂学堂”中了解公司，触及行业与战略，并能近距离接触匠心项目；从“职能学堂”中熟悉世茂各大职能体系，跳出本位，互相交圈；通过“新人学堂”提升自我认知，为未来的职业生涯指明方向；在“互动沙龙”中与高管面对面，收获双新前辈的经验分享；在“活力学堂”中充分展示双新的活力与风采。

精将计划：专业人才职能训练营

继2017年工将计划后，2018年5月，世茂总部与各地区公司的工程新世力再度齐聚一堂，开启精将计划新征程。本次精将计划开发沙盘演练课程，力求通过真实的项目场景、系统化的训练，让学员能够掌握解决现实问题的能力，做到将培训所学应用于项目一线。



员工关怀

“关爱员工”是世茂的文化基石之一。世茂致力于从薪酬福利、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。

薪酬福利

世茂秉持“为岗位付薪、为能力付薪、为绩效付薪”的薪酬理念，为员工提供有竞争力的薪酬。每年，世茂参与薪酬调研，对标排名前20公司薪酬数据，保持业内薪酬竞争力。

世茂的激励体系包含业绩激励与即时激励，以贡献者为本，牵引业绩，激活组织。每年，HR会同各部门负责人对员工进行绩效考核并依据考核结果予以嘉奖和勉励，绩优、合格与未达标人数占比遵循正态分布原则。2018年年终绩效考核覆盖近100%员工。

此外，HR于月度或季度评选出对组织作出突出贡献的个人或团队，并及时给予其物质和精神嘉奖。

世茂积极打造全面的，有世茂特色的健康管理福利平台，员工可自选商业保险计划和体检加项福利。2018年，世茂人力行政管理中心与品牌管理部联合发布《世茂员工关爱计划指引》及《“世茂员工救助公益金”管理实施办法》，在法定社会保险及补充商业保险的基础上，通过员工关爱计划，为重疾或身故的员工及未成年子女提供第三道关爱保障。

员工活动

1、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。2018年全国共开展家庭活动日8次，参与活动的员工及其家属总计超2,000人。

2、世茂俱乐部

为打造温馨的“员工之家”，世茂在公司内部积极推行俱乐部文化。截至本报告期末，世茂拥有各色员工俱乐部，包括瑜伽、足球、篮球、电影、羽毛球、徒步等，为员工组织各类文化活动、体育比赛。

3、“茂二代”夏令营

世茂关爱员工的同时，也关注着“茂二代”们的成长，希望为员工的坚强后盾们送去一份温暖与愉悦。2018年8月，上海地区的“茂二代”们齐聚世茂滨江花园会所，通过“趣味游戏”、“我为城市添绿肺”和“科学探索”等活动体验，“茂二代”们度过了一个快乐而难忘的夏令营。



职业健康

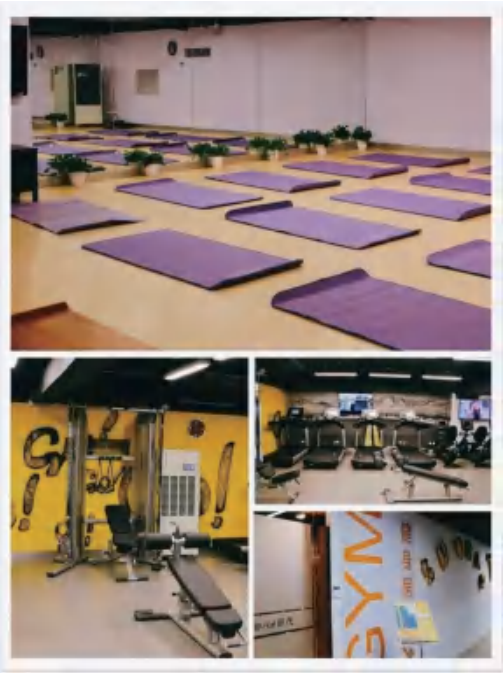
2018年12月，世茂荣获2018亚洲最佳职场最健康雇主奖，通过参与“亚洲最佳职场（中国大陆区）”奖项评选及大型调研活动，企业可以全面了解员工的生活模式、健康指标、精神健康和其他值得关注的健康问题。



促进员工身心健康

1、生理和心理健康支持

世茂为员工打造专属健身空间，让他们松弛身心，消除疲劳和压力。2018年，世茂大厦健身房和瑜伽室正式启用。健身房内不仅设有跑步机、划船机、健身车、综合器械等健身设施，还配有更衣室、浴室给员工们更舒适的体验。瑜伽室里，专业的瑜伽老师可带领员工伴随音乐进入冥想，练习舒展姿势，释放工作压力。除世茂总部外，专业公司、地区公司也配置有健身设备，鼓励员工适当运动，以更饱满的热情、更充沛的体力面对工作。



除关注员工的身体健康外，世茂相信员工的心理健康亦与他们的工作效率和产出息息相关。世茂于2017年推出了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积极解决生活或工作中可能出现的种种问题，帮助员工积极面对生活，改善职场表现，从而提升组织绩效。并开通一对一免费心理咨询热线，由专业的心理咨询师为有需要的员工及其家属提供心理咨询、情绪舒缓、压力释放等方面的帮助。

2、女性员工关怀：“别饿着肚子减肥”心关爱女神节特别分享

2018年3月8日女神节，“世茂心关爱”项目组联合行政团队为世茂佳人们特别准备了一场《别饿着肚子减肥》的午餐分享。世茂特邀专业营养师分享影响消耗的因素以及如何选择饱腹感强热量又低的食物等，让世茂佳人对三大营养物质的配比有更直观清晰的认识，愿每一位世茂佳人愈发自信和美丽。

职业安全

安全管理制度

世茂积极对标OHSAS 18000安全及卫生管理体系标准，并遵守《中华人民共和国安全生产法》，对员工职业安全予以高度重视。虽然世茂的工程施工均由承建商完成，但世茂亦关注施工过程中的安全问题，明文要求员工和工人自觉学习并遵守国家 and 地方法律法规，包括《当地省市建设工程安全生产责任条例》、《当地省市消防条例》、《关于加强施工现场安全生产管理的若干规定》(试行)、《施工现场防火规定》。此外，世茂建立《维修施工安全工作指引》，规定“进入施工现场人员必须戴好安全帽，悬空及高空作业人员必须佩带安全带。高空及屋面维修作业人员严禁在避雷带上挂攀安全带”、“脚手架整体承重部位应回填夯实”等以保障施工现场人员的安全。

面对工程建数数量大、难度高的新形势，世茂建立了基坑工程、大型施工机械等安全风险定期排查制度和危机上报应急体系，及时发现和消除工程建设中存在的重大安全风险，为员工创造安全的工作环境。

世茂通过聘请社会权威评估机构，对安全施工进行量化评估，并制定《第三方评估制度》加以规范。同时，世茂搭建监理组织架构，配置专业安全员、土建工程师等定期开展安全检查工作，如每周至少一次进行安全巡视并有完整记录以预防和杜绝安全事

故发生,并从“对大型机械证书的审查率”、“特种人员上岗查询记录”、“现场安全巡视”三方面考评监理安全工作。

在安全管理上,除制定完善的安全制度,严以律己外,世茂亦严以待“他”。在《世茂住宅精装修工程-合同交底细则》中,世茂强调了安全的重要性,设置安全与文明施工目标,即“无死亡及重伤事故、无重大交通事故、无重大火灾事故、无重大治安事故,确保获得‘文明安全工地’称号”。2018年,世茂实现零重大安全事故,零死亡率。

安全教育

世茂规定承建商应切实保障工人的安全和权益,如定期给工人开展安全和健康培训,为其购买意外伤害保险等,并将安全施工、文明施工纳入承建商履约评估项。

1、“互联网+”安全教育

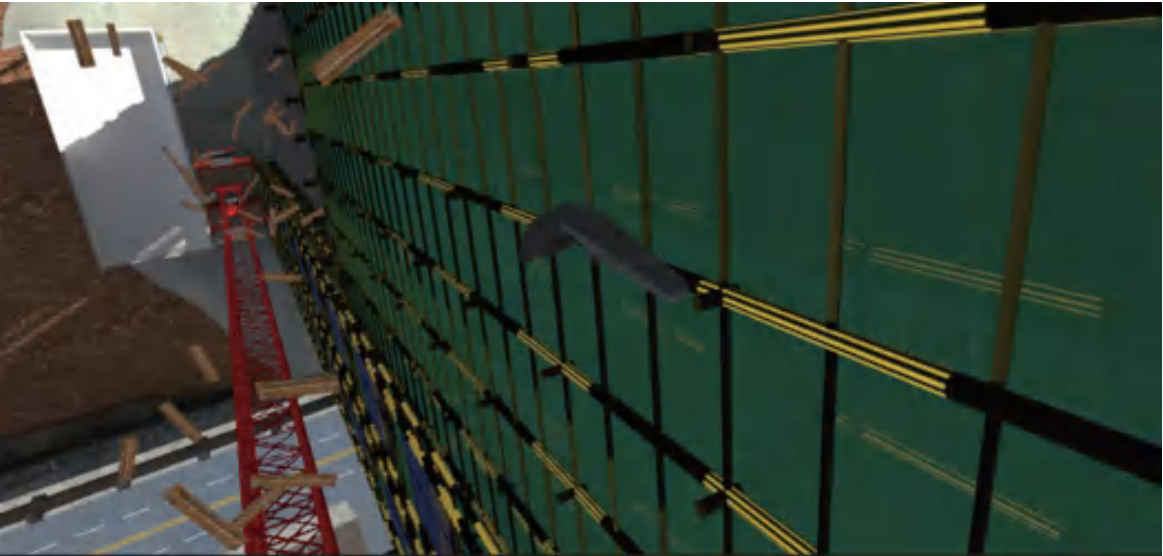


利用微信后台软件,编制各工种安全教育电子手册,生成二维码信息。开展安全教育时,只需利用手机微信“扫一扫”功能,即可实现教育内容的学习和考核。

2、VR (虚拟现实技术) 智能安全体验馆

世茂嘉兴科技城项目将VR技术应用到安全体验馆。安全体验馆共分八大区域,分别为VR安全体验区,3D仿真模拟灭火体验区、“安全隐患排查”互动游戏区、安全标识识别区、综合用电体验区、劳保用品体验区、现场急救体验区和知识竞赛体验区。以虚拟现实的场景,让参与者受到沉浸式培训,从而达到安全意识的提高,安全技能的提升。

通过虚拟现实直观展现典型安全事故,使体验者“亲历”安全事件,评估潜在安全风险,并寻求正确的预防措施,从而起到警示教育,提高安全防范意识。体验者可以体验机械伤害、坍塌伤害、物理打击、触电伤害、高处坠落等安全事故。



用户

世茂致力于实现全产业消费链条的多触点战略升级,经过多年发展,世茂的多元业态已积累了“超级流量”:50万的固定社区受众、300万的酒店年客流、8,560万商场年客流,同时还有上下游产业链所面对的政府、社团、机构、合作伙伴等。面对如此庞大的用户基础,世茂将客户的概念拓展为用户,力求打通各业态资源,增加用户黏性,在不同领域为用户提供全生命周期的优质服务。

用户是企业的生命之源,以用户为中心,世茂对此的理解是:以世茂的产品和服务,帮助用户实现其愿望和潜能;对于用户选择世茂最好的回馈,是报以超越用户期待的体验;基于世茂的洞察不断创新用户服务,帮助用户的一代提升德育、体魄和精神的

客户服务的绩效(数据)

2018年度,世茂服务客户总数达 **200万** 人次;

客户满意度统计结果

磨合期满意度 **86%**, 稳定期满意度 **87%**, 老业主满意度 **72%**;

2018年,世茂客户服务400热线共完成客户沟通12.6万人次,累计在线沟通时长达4,414小时¹,客户服务接待人员人均每日处理34单,客户服务热线接听率90%,客户服务热线客户满意率达到92%。

用户互动

世茂足球青训计划
——数万“茂粉”心中的明星业主服务项目

2017年,世茂与巴萨达成战略合作,共同启动世茂足球青训计划,旨在营造全新的“足球生活方式”。2018年,历经17天海选,横跨中国32大城市,覆盖50万家庭,共计2.5万名孩子参与海选。最终脱颖而出的104位旋风少年分别奔赴青岛、成都参加巴萨国内足球训练营。同时世茂巴萨国际足球训练营2.0如约而至,最终获胜的前36位旋风少年共赴巴塞罗那,成就少年足球梦。



1 累计在线沟通时长达4,414小时,其中咨询投诉3,382小时,客户回访289小时,客户调研651小时,外呼任务92小时

光合教育2.0——社会教育生态圈

2018年暑假,世茂光合教育将特色STEM课程向社区外延伸,定制三峡STEM科考研学营。在乘风破浪中探寻国之重器,完成科学探索、溯源文脉、亲近自然之旅。此外,结合地域特色,世茂光合教育在福州世茂·云上鼓岭的山林中,打造国学训练营,带给孩子们沉浸式的国学体验。历时2年,世茂光合教育已进入20余座城市,以创新的教育方式,让每个社区家庭都能享受到更前沿的品质教育,完成孩子、家庭、社区的光合作用。



中华文化世茂行

2018年世茂推出“中华文化世茂行”主题活动,开展了47场形式多样的文化活动,登陆全国近30座城市,60多个项目,与近26,000户业主共同弘扬与传承中华传统文化。

1、寻找城市的脉动



作为“中华文化世茂行”暑期亲自游学的首战,6天5晚西安博物馆之旅,以博物馆参观、汉文学礼仪体验为主题内容,唤醒业主们对五千年中华传统文化的敬仰和热爱。

2. 童眼看世界 妙笔绘国

参与北京文化体验之旅的是第十四届世茂儿童绘画大赛获奖业主家庭。世茂儿童绘画大赛是世茂客服的传统活动，截至2018年已举办14次。第十四届儿童绘画大赛有近3万业主关注，收到画作300余幅。本次活动安排孩子们游览故宫、长城上作画、了解“国宝回归”等内容，通过亲近传统文化，激发其更多生活创意灵感。



3. 重走丝绸路 再闻驼铃声



青陇丝路上的风土人情和当地的历史文化，是中华民族梦开始的地方。在这段历史感悟之旅中，世茂业主们感受到中华民族传统文化历久弥新的魅力，流露出对祖国深深的热爱与自豪。

业主摄影大赛

2017年起，世茂客服定期举办业主摄影圈活动。5场摄影圈活动，引起50城近100个项目的业主，共计1,500人次参与，投稿作品达到3,500余幅。2018年冬季摄影大赛首次引入“社团赛”。全国有近34个社区社团，共800人参与到社团赛中。



用户服务

社区改造

世茂持续通过客户关怀基金助力老业主客户感受提升。2018年世茂共计投入902万元，完成29个项目，122项设施的改造升级，使10万+客户受惠。

厦门湖滨首府作为已经交付多年的老项目，世茂在2018年投入了近30万元进行了园区品质的多项提升改造，包括篮球场地的改造、泵房的降噪处理、园区消防通道门的提升改造等，致力于在世茂老业主提供更加安心、舒适的生活环境。

一体化服务

秉承“有设计的生活+”服务宗旨，MORE+为世茂业主提供家装一体化服务。以时尚的设计搭配上最优质的性价比家居资源，为业主解决一系列装修布置难题，帮助业主省时、省力、更放心地打造一站式拎包入住的时尚家。MORE+不仅有世茂强大的供应链体系做后盾，同时也严格参照世茂供应商的选择管理标准，自营产品和品牌合作产品都有着强大的品质保障。

业主拜访

2018年，世茂物业拜访业主394,276人次，老业主入住客户入户拜访覆盖率100%。用心倾听业主的需求和建议，努力提升服务质量。全年度阶段性大型主题活动，持续温馨关怀活动，其中世茂南京海峡城项目“全心守护只为您的安心舒心”得到《金陵晚报》媒体宣传报道。



隐私保护

互联网+时代,世茂通过信息技术、智能化服务优化客户体验的同时,更关注对其个人信息的保护。《宪法》、《合同法》等多个法律法规均对个人隐私保护做出原则性规定,世茂严格遵守并落实,明确要求员工严禁窃取或泄露公司及客户未公开信息。同时,世茂强化涉及企业商业秘密的资料集中云盘管理,限制员工终端办公设备的电子数据拷贝以及和外部信息系统数据交换的权限,有效防范、规避了网络病毒造成数据外泄、恶意删改经营数据等风险。

供应商

与供应商互相支持携手共进,以世茂的不断成长带动供应商共同成长。建立规则以推进供应商关系的公开透明,杜绝贪腐存在的土壤;积极关注供应商对环境责任的履行,打造全程绿色供应链;以世茂标准作为供应商交付的质量标准,控制供应商的产品质量。

供应商的绩效(数据)

采购管理中心数据库内供应商一共有2,802家(2017年:2,708家),其中战略单位207家(2017年:192家);

采购管理中心2018年度与供应商进行廉洁建设培训46次(2017年:17次),供应商会谈、交流157次(2017年:299次),供应商评估827次(2017年:613次)。战略供应商集中进行年度评估,覆盖已供货战略供应商比例100%;

由集团管控承建商数量为824家,福建¹120家,华北102家,华南89家,华中82家,山东80家,苏沪90家,西部83家,浙江85家,中南⁹³家。

供应商行为守则

世茂严格遵守《劳动法》有关规定,要求供应商(包括物料供应商和工程承建商)不能雇佣任何形式的强迫劳工、威逼劳工或抵债劳工,并遵守就业最低年龄规定,拒绝童工。为保证招投标活动至合约履行全过程的合法、公正、公平,所有供应商均须签署《供应商廉洁承诺书》,承诺不向世茂员工行贿,不串通报价。工程项目的质量会聘请社会权威评估机构评估,包括在建评估和交付验收两部分。《世茂工程第三方评估制度》规范了评估检查纪律,严禁第三方评估组于检查过程中,配合人员弄虚作假,降低验收标准或提前通知户内测区。《世茂工程在建评估工作指引》中亦列示廉洁管理规定并监管第三方评估人员的职业操守。

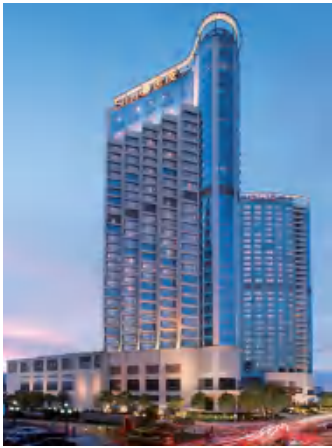
供应商环境表现

世茂致力于与供应商协同创建一个环境友好型社会。在物料的招投标环节,世茂采购委派专员现场考察参投公司。考核项目包含“工作环境整洁,照明、通风合理,厂家废料排放符合环保”,环境表现差的公司将不予考虑。对于工程施工,《世茂住宅精装修工程合同交底细则》明确承建商应严格按照建设部颁发的《绿色施工导则》执行,环境保护满足ISO 14000环境管理体系要求。《维修施工安全工作指引》要求建筑垃圾必须当天清运走,不准现场堆放或倒入生活垃圾箱,做到完工、料净、场地清。此外,承建商应采取有效措施控制施工现场的各种粉尘、废气、废水、固体废弃物以及噪声、震动对环境的污染和危害。

¹ 本文地区公司名称反映截至2018年12月31日情形。2019年1月,福建地区公司更名为海峡发展公司,中南地区公司拆分重组。

环保采购:上海外滩茂悦大酒店

世茂酒店正逐步推行环保采购计划,其中上海外滩茂悦大酒店于2018年9月正式启用环保餐具和环保用具,如采购木质刀叉勺、牛卡纸餐盒、牛皮纸三明治盒、牛皮纸袋、无纺布材质洗衣袋、雪梨纸等代替原先塑料材质物品。2017年起,上海外滩茂悦大酒店就有选择地采购持可持续性捕捞(ASC)和可持续性养殖(MSC)证的海鲜产品。2018年可持续海鲜总用量占海鲜总用量10%。



供应商产品质量

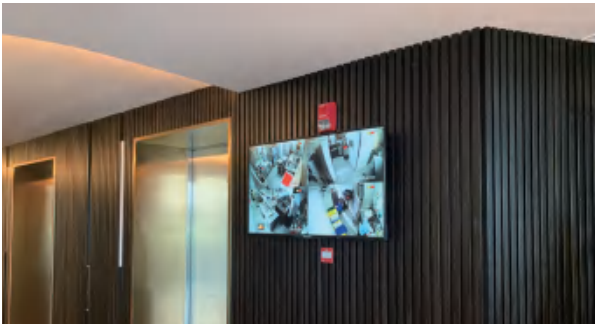
供应商资质筛选与履约评估更好地展现了供应链状况,有助于世茂产品服务质量的持续保障。《世茂材料/设备战略采购管理制度》中对战略供应商履约情况监督和履约评估做出明确规定。评估结果综合项目公司、采购管理中心两方基于客观事实得到的评分,同时参考工程管理中心、研发设计管理中心对供应商的意见评价,全面考量供应商的供货进度、施工质量、配合情况和针对材料或设备施工后的最终呈现效果。对履约评估不合格供应商,轻者口头警告并备案观察,重者停止战略合作并取消下一轮战略投标资格。并制定《战略供应商年度评分排名奖惩机制》,在每年战略供应商峰会上公布合格供应商名录,奖励排名靠前的供应商,淘汰或暂停聘用排名靠后的供应商。

世茂工程亦制定《世茂供方评估指引》,包括入围评估和过程评估,建立优胜劣汰的良性竞争机制,筛选出优质供方,进而达到稳定提升工程品质,控制质量风险的目的。

食品安全

世茂酒店及度假村严格遵守《食品安全法》,并要求旗下酒店建立食品安全体系和食品监测委员会,从供应商考察、收货、存储、原料加工、置配烹饪到服务实施全过程监控与溯源,达到所用食品均满足食品安全国家标准。每月定期对餐饮部员工进行食品安全培训,并及时贯彻落实最新食品安全法规和标准。

为响应政府号召,世茂酒店及度假村积极参加名厨亮灶工程。截至2018年12月31日,杭州滨江世融艾美酒店、芜湖世茂希尔顿逸林酒店、南京世茂滨江希尔顿酒店、厦门康莱德酒店、绍兴世茂皇冠假日酒店、牡丹江世茂假日酒店已参加。



03

文

传承责任

文: 传承责任

关键议题: 慈善公益、文化传承、社会融合、社区投资、反贪污和反舞弊

世茂以社会兴衰和民众幸福为己任, 打造新城市生活的文化基础。公益担当、文化传承、创新引领、廉洁透明, 是世茂可持续发展的承重之物。世茂的社会责任观不拘于一时一地, 而是深深怀着“为天下立心”的理念。在当代, 延续中华文明的辉煌与博大; 在世界, 传播普世的人文关怀和无界大爱。

社会责任

作为一家国际化、综合性的大型投资集团, 三十年来, 世茂在实现企业高速发展的同时, 始终不忘积极履行企业社会责任。在世茂集团董事长许荣茂先生的带领下, 世茂积极投身于诸如精准扶贫、文化保护传承、防艾抗艾、香港社会和谐、医疗救助、赈灾济难、教育等多个公益项目, 为成千上万个家庭和个人带去了梦想和希望。

“文化传承”、“医疗扶贫”、“爱港共融”、“点亮生命”, 已成为世茂四大公益聚焦重点。截至2018年底, 世茂累计对外捐赠逾15亿元, 公益项目覆盖人口超过2,000万。

文化传承

紫禁书院

2018年10月, “遇见故宫 盛世国风”故宫紫禁书院福州分院揭牌仪式暨紫禁鼓岭大讲堂开讲 & 丝路山水地图展开幕仪式在福州世茂·云上鼓岭举行。自此, 故宫紫禁书院正式亮相福州, 这不仅是对中国书院文化的传承, 把中国五千年的文化历史带到鼓岭, 更是向世界弘扬中国文化, 将中华民族文化自信提升到新的高度。



故宫海上丝绸之路馆

2018年10月, 故宫海上丝绸之路馆启动仪式在泉州石狮世茂摩天城举行。石狮作为海上丝绸之路的起点, 千百年来形成了独特的人文底蕴和丝路精神。在“一带一路”倡议的大背景下, 世茂建立的“故宫海上丝绸之路馆”, 进一步传承“丝路精神”和中华文明。



故宫艺术馆



2018年10月, 故宫博物院、世茂、天街集团在故宫博物院宝蕴楼举行“故宫艺术馆”签约仪式。三方将充分利用各自资源优势, 共同建设“故宫艺术馆”项目, 与三里河绿化景观及周边区域进行整合, 建成后将用于展示故宫文化项目, 营造东城区乃至北京市的一张文化金名片。

医疗扶贫

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“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2018年12月31日，“世茂爱心医院”已达百余所，如繁星点点，遍布四川、云南、甘肃、陕西、河北等多个省市地区，覆盖人口达2,000万人。



2018年5月，世茂与河北石家庄市赞皇县人民政府签署捐赠协议，帮助赞皇县改善医疗条件，加快脱贫攻坚步伐。世茂向赞皇县院头镇中心卫生院和嶂石岩医养结合医院捐赠用于购买医疗设备 及医院改建资金共计850余万元。

十年来，“世茂爱心医院”积极推动贫困地区医院医疗水平的提升，不断为重病患者送福音。

西藏包虫病防治援助项目

2018年3月，世茂与西藏自治区签订包虫病防治三年援助协议，总计捐资1,000万元，专项用于西藏包虫病综合防治工作。包虫病病程长、死亡率高、治疗贵，给患者及其家庭，尤其是牧区贫困家庭带来痛苦，加重经济负担。世茂希望通过“包虫病防治援助项目”，改善当地医疗卫生机构资源配置情况，努力做到对包虫病早发现、早诊断、早报告、早治疗，保障藏区农牧民的身体 健康，为其实现脱贫攻坚战的胜利奠定良好的健康基础。



中华红丝带基金

2005年，世茂集团董事会主席许荣茂先生联合20多家民营企业发起成立“中华红丝带基金”，一直致力于艾滋病预防和控制工作，重点支持和促进偏远及贫困地区防艾抗艾。2018年9月，许荣茂先生与众多爱心人士共赴凉山，参加由中华红丝带基金发起的“一切为了孩子中华红丝带基金凉山关爱工程”的启动仪式，号召社会各界凝心聚力，为早日消除贫困、实现小康社会、实现零艾滋目标贡献力量，并捐赠1万罐爱心奶粉用于科学喂养项目。中国民生银行、伊利集团、中意集团、万达集团等众多企业纷纷响应，捐款捐物，奉献爱心。截至本报告期末，中华红丝带基金总投入1.9亿元，帮助了10,000多名艾滋病感染者、38,000多名受艾滋病影响儿童、37,000多名特殊困难妇女、62万贫困地区村民、75万多外来务工者和149所高校的学生。



爱港共融

香港新家园协会

2010年5月,世茂集团董事会主席许荣茂先生连同几位商界朋友共同创办香港“新家园协会”,致力于为内地赴港新移民和少数民族人士提供生活、教育、培训、工作等一站式服务,推动他们积极参与、投入香港的建设,为香港的繁荣稳定贡献力量。截至2018年12月,协会累计筹款超4亿港元,会员人数超过15万,服务人次超过187万人次。

2018年8月,香港新家园协会连续第四年举办“四海一家”青年交流活动。“四海一家·丝路长安”活动以“发展·创新”为主题,以“大唐盛世”为时代背景,带领香港青年体验长安古都、黄帝之陵、延安圣地等历史文化,探寻古丝路,发现新丝路。“四海一家·津港同行”活动带领香港青年参访天津,领略和感受天津城市的历史和新貌,为香港青少年提供探索两地发展成就的机会,并鼓励他们积极投身于两地的经济文化建设,增强国家民族的意识。

自2015年起,“四海一家”青年交流项目已资助超过9,000位香港市民,其中以青少年为主,分别前往北京、上海、广东、福建、浙江、陕西等地交流,以增进香港青年对中华民族和中华文化的情感认同和理性认同。

“一带一路”消除白内障致盲行动

2018年5月,“香港新家园协会”董事会主席、世茂集团董事会主席许荣茂先生赴柬埔寨磅湛省出席“消除白内障致盲行动”启动典礼,全国政协副主席梁振英、柬埔寨副总理尹财利、中国驻柬埔寨大使熊波、柬埔寨卫生部部长曼本亨等也到场出席仪式。

“香港新家园协会”于2017年11月与“一带一路国际合作香港中心”及“亚洲防盲基金会”签署此项目合作备忘录,并捐资1,000万港元用作支持流动手术车等开支,预计将惠及当地逾8,000名白内障患者,令他们重见光明,重新投入社会。

本次“消除白内障致盲行动”是协会对“一带一路”倡议的响应,亦是中國积极承担国际责任的体现。在未来,“香港新家园协会”将继续发扬社会共融的精神,积极响应国家和特区政府的号召,为“一带一路”建设出一份力。



香港大学中国制度研究中心

为助力当代中国制度的研究,2018年,世茂集团董事会主席许荣茂先生捐资1,000万港元用于“香港大学中国制度研究中心”的创办。“中心”由香港大学、哈佛大学、北京大学的学者共同成立、合作运营,聚焦中国制度的变迁,推动当代中国研究的进步,同时对中国未来发展产生政策影响。



点亮生命

南京世茂彩虹重症儿童安护中心

2017年9月,“南京世茂彩虹重症儿童安护中心”新址正式启用,总面积扩大至近1,500㎡,床位扩张至38张,增添了更加完善的儿童基本生活配套设施,使重症患儿的生活医疗条件得到了极大提升。

以“让每个孩子的每一天都充满快乐”为目标,彩虹中心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,接纳、呵护并温暖在生命伊始就遭遇不幸的宝贝们,提高孩子的生命质量,彰显生命的意义与尊严。截至本报告期末,彩虹中心共接受重症儿童67名,安排了16次提高孩子生存机会的手术,9名儿童回归正常的生活。经过彩虹中心的精心治疗和护理,58%的孩子重获生的希望,离世儿童的预期生命平均约延长9个月。

作为展示江苏儿童福利事业的文明窗口和爱心之地,“南京世茂彩虹重症儿童安护中心”为孤残儿童做出了实实在在的贡献,促进了重症儿童慈善事业的发展。



“眼镜哥哥”关爱大病儿童健康爱心行动

2016年5月,世茂与上海市慈善基金会联合发起“眼镜哥哥”关爱大病儿童健康爱心行动,并设立“眼镜哥哥专项基金”,致力于救助0至14岁,身患重大疾病的困境患儿,为其家庭提供手术治疗费用,号召社会力量共同参与及支持。截至2018年12月31日,“眼镜哥哥专项基金”已累计支出逾500万元善款,帮助100余位来沪就医的贫困大病患儿,救助人群已覆盖全国17个省级行政区。

2018年8月,世茂携手上海市慈善基金会,精心筹备并设计制作的《眼镜哥哥健康成长系列绘本》正式问世。绘本围绕“儿童牙齿健康”、“儿童睡眠”、“儿童饮食”三个健康议题,通过好玩有趣的健康知识、教育方式,让孩子们学会关心自己、关心他人、关心世界。每套公益绘本带来的收入将汇入上海市慈善基金会“眼镜哥哥”专项基金,用于帮助贫困大病患儿的治疗。

与此同时,“眼镜哥哥健康绘本公益悦读系列活动”也正式启动。世茂“三年III班”志愿者团队和可爱的主人公走进书店、医院、社区、学校,带领孩子们开启一次次神奇的公益爱心之旅,覆盖的儿童累计近10,000人次。



世茂“三年III班”志愿者团队

世茂“三年III班”是在世茂公益文化感召下,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	2018
全年开展志愿者活动 次数: 150+ 累计参与志愿者 人数: 6,000+ 累计覆盖城市数: 40+ 撬动社会志愿服务 小时数: 8,000+	全年开展志愿者活动 次数: 180+ 累计参与志愿者 人数: 8,000+ 累计覆盖城市数: 40+ 撬动社会志愿服务 小时数: 10,000+	全年开展志愿者活动 次数: 200+ 累计参与志愿者 人数: 8,500+ 累计覆盖城市数: 40+ 撬动社会志愿服务 小时数: 11,000+	全年开展志愿者活动 次数: 220+ 累计参与志愿者 人数: 10,000+ 累计覆盖城市数: 40+ 撬动社会志愿服务 小时数: 13,000+

文化责任

习近平主席在十九大报告里曾指出:“文化是一个国家、一个民族的灵魂,文化自信是一个国家,一个民族发展中最基本、最持久的力量。”世茂珍视中国文化和民族传统的继承和发扬,“为往圣继绝学,为天下立心”。故宫是中华文明的瑰丽珍宝,是两岸和全球华人对中华民族的身份认知,为发扬故宫文化,世茂将故宫的元素整合进日常生活;同时,为吸引年轻的一代关注中华传统,世茂通过音乐和服饰等时尚元素,聚集了年轻人对传统的关注和对生活的热爱。

传统文化发扬

《故宫文化下江南》

2018年春节,长达159米的《故宫文化下江南》画卷亮相南京东路步行街,将摩登都市和故宫景观奇妙融合,吸引全球游客、消费者驻足,掀起打卡潮流。



故宫快闪店

世茂商业与故宫博物院携手打造的文创快闪店先后在厦门世茂Emall、济南世茂国际广场、泉州石狮世茂摩天城、上海世茂广场巡回亮相，以互动主题展览、创意文创产品、丰富多彩的文化体验，向城市年轻群体传播了中国优秀传统文化。



体育文化传递

2018年4月，欧洲足球豪门巴塞罗那足球俱乐部与世茂联合发布中国首部巴萨足球公益漫画——《旋风联盟》。旨在通过“体育+动漫+文化”的全新模式，将卓越体育理念深刻植入全国各地的学校、教育机构及社区，促进足球文化的传承，激励体育梦想的追逐，实现卓越人文的落地，同时也推动中国体育动漫走向世界。

未来，世茂和巴萨将一起秉承“卓越体育”的理念，聚焦社会公益、教育、文化、生活等多个领域，以社区生活资源的优势布局，不断渗透普及足球文化，深化传承体育精神，推动“卓越体育”战略落地。

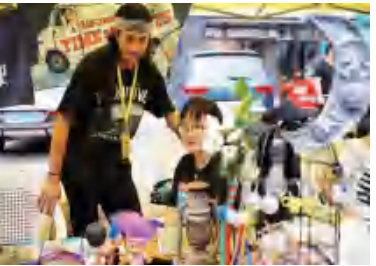
社区文化营造

汉式婚典

2018年10月，逾千人现场观看由济南世茂国际广场主办，舜网协办的第五届汉式婚礼。用最传统的婚礼，见证最美的爱情，给观众呈现传统文化魅力和古典婚礼习俗。

世茂城市梦想音乐节

城市梦想音乐节由10组国内原创乐队助阵，激情澎湃的摇滚、个性的嘻哈、性感慵懒的爵士以及动感酷炫的电音……共同呈献了高潮迭起的音乐盛宴。



蜜蜂音乐市集

蜜蜂市集是济南宣传部唯一官方认可市集。市集涵盖潮流、复古、公益、汽车、机车、手工艺等诸多领域，100个摊位汇聚各种有趣的灵魂，彰显了年轻一代的创造力。

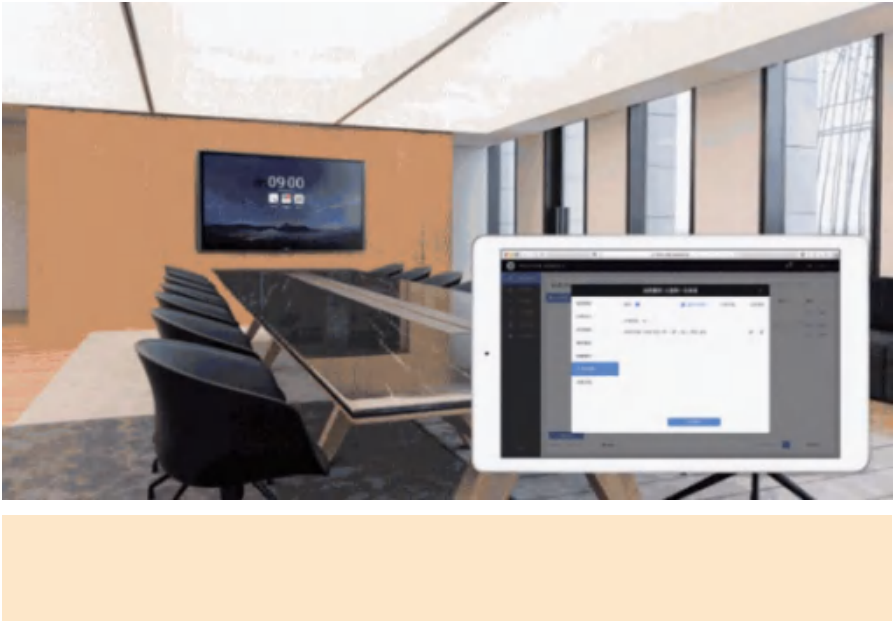
创新责任

在城市转型升级大背景下,世茂充分拥抱新技术,与领先的人工智能企业建立全面战略合作伙伴关系,深度契合城市需求,为城市智能升级贡献力量。

积极引入新技术

战略合作——商汤科技

世茂与商汤科技的成功牵手,不仅促进了香港同内地的科技合作,也实现了人工智能领域的率先布局,着力推动城市智能升级,拓展世茂多元化战略布局,为“地产+人工智能”发展提供新的探索模式。世茂的产业资源将与商汤领先的人工智能技术进行深度整合,打造智能化楼宇、智能化酒店、智能化物业管理、智能化商业等,实现世茂全产业的AI升级。未来,世茂与商汤还将共同打造全国领先的人工智能产业园区,支持人工智能产业生态建设。



战略合作--紫竹国家高新区

2018年10月,世茂与紫竹国家高新区签署战略合作框架协议。协议签署,是双方友好协商,多次深入研讨,决定建立长期战略合作关系的开始。根据协议,双方在互惠互利的基础上,按照“总体框架、分步实施”的原则,以物联网和人工智能为基础,将各自资金、管理、技术等方面的优势资源整合,在落地、业务、资本等方面进行合作,建立合作沟通机制,创新业务发展模式,实现互利共赢,共同为社会提供优质的产品和服务。

实践“商业+人工智能”

依托于世茂与商汤科技的战略关系,世茂商业与商汤科技达成合作,以智慧生态圈打造人性化体验,升级城市智能生活,实现“科技+”品牌计划。世茂智慧楼宇构建了以人脸ID为核心的写字楼综合体入口平台,为无感通行、企业管理、行政管理、节能环保、商业互通等提供了无限便利。

2018年9月,上海世茂大厦率先进入人工智能时代,配设Sense系列智能前台系统,使用AI技术构建更加高效便捷的智能前台服务,真正实现“刷脸”无感通行。

Sense系统除了人证核验、人脸闸机/门禁等功能,还有“人脸墙”等互动大屏,多元精彩的交互体验,营造趣味纷呈的办公环境。除此以外,上海世茂大厦每间会议室都配有MAXHUB会议平板,可以同时接入4台设备,实现无线投屏、触摸书写、多页批注、云端会议等多项办公功能,让开会变得高效而轻松。



廉洁责任

世茂对舞弊和腐败“零容忍”。基于此态度,世茂对公司经营活动的所有利益相关方均设定了约束性的政策制度,并且积极参与行业反腐败联盟构建生态体系;对内部的廉洁工作,设置预防机制,包括举报热线和邮箱,并承诺对举报人的保护;建立全面风险管理体系,体系化地预防舞弊行为的发生。

中国企业反舞弊联盟

在反贪污、反舞弊运营中,世茂加大问责与责任追究力度,高压震慑打击舞弊情节恶劣的违法犯罪行为,联合房地产行业及上下游企业,形成联合办案的调查与反舞弊协同机制,共同研究犯罪预防和行业高风险舞弊点的防范措施与公司治理途径。

“反舞弊联盟”联合创始人

企业反舞弊联盟成立于2015年6月18日,是由阿里巴巴、碧桂园、复星、美的、顺丰、世茂、万科、中集等行业标杆企业,以及广东省企业内部控制协会、中山大学企业与非营利性组织内部控制研究中心等单位共同发起的,以反舞弊为目标,旨在通过创新和合作,帮助企业实施反舞弊行动和制度建设,推进不诚信员工与不诚信单位信息等资源共享,搭建反舞弊交流平台,以共同建设廉洁的商业环境,并力求实现成为最有影响力和最受尊敬的反舞弊组织。



作为中国首个反舞弊民间合作平台,联盟在反舞弊、树诚信、保健康、促发展等方面起到了表率作用。

中国企业反舞弊蓝皮书2018



2018年7月,由世茂审计团队共同主编的《中国企业反舞弊蓝皮书》发布。这是国内首个关于企业反舞弊现状的权威调研报告,向全社会展示联盟对中国企业反舞弊状况的观察和分析,指引企业反舞弊工作探索落地,推动建立企业实施反舞弊管理体系;同时向全社会展示企业反舞弊工作的努力与进步,以点代面,引导社会更多的企业投入到反舞弊事业中。截至本报告期末,联盟正积极与国家有关部门合作,将反舞弊管理体系转化为国家标准,让更多企业受益。

内部员工道德规范

除严格遵守国家法律法规和国际道德准则、反舞弊标准外,世茂通过建立《职业道德准则》,从非正当利益、利益冲突、投资、信息保密、公司资产和信息准确性六大维度作出职业道德规定,规范员工行为,并辅之《员工涉嫌违规及违反<职业道德准则>的调查和处理指引》,对明确严重违法违反《职业道德准则》的员工,采用“红、黄牌制度”予以处理,触及红牌将立即予以开除。同时,世茂在员工手册中增设“廉洁守则”内容,强调了解及遵守“廉洁守则”是每位员工的责任,清楚列明“严禁员工索取及收受利益”,“不得在未经公司许可下,向外界人士或机构泄露公司的机密、专有资料或技术等任何公开领域不可获知的信息或资料”等条例,并在主要经营场所张贴廉洁海报,将制度宣导深入员工意识中,使其保持廉洁自律的工作作风,促进公司廉政建设及可持续发展,杜绝在工作过程中行贿、受贿等各种不正当及腐败行为。

供应商守则

在主要业务领域,世茂要求供应商签订《廉洁承诺书》,承诺

■ 不在任何时间,以任何理由与世茂员工私下接洽;

■ 不以任何理由向世茂员工或其亲属赠送钱、物、有价证券和免费提供服务;

■ 不与世茂员工或其亲属从事与投标项目相关的物资买卖及中介活动;

■ 不与其他投标人相互串通报价,不采取任何手段排挤其他投标人参与公平竞争等

以保证从招投标活动至合约履行全过程的合法、公正、公平,并在合同中增设反商业贿赂协议,将反贪污、反舞弊承诺涵盖范围扩展至整个供应链。

内部举报机制

世茂拥有健全的企业内部信访举报机制,在公司官网、微信公众号设有信访举报通道,并开通举报专线。同时,为进一步加强
对违法违规行为的监督管理,规范信访举报管理和案件稽查工作流程,世茂特制定《信访举报和案件稽查工作管理办法》。制
度明确了“审计部负责统筹信访举报和案件稽查的管理工作”。在处理举报案件时,“遵循审慎处理、严格保密的原则,妥善处
理每一起信访举报和稽查案件”。对明晰具体的举报线索,调配无利益相关人员追溯彻查,开展相对独立的内部审计,即所谓“
回避制度”。

此外,《信访举报和案件稽查工作管理办法》重点强调对举报人的保护具体措施包括:

接受举报人举报或举报人核查情况时,应当在做好保密工作、不暴露举报人身份的情况下进行。对举报人的姓名、
工作单位等有关情况及举报内容严格保密。严禁将举报材料转交被举报单位或个人;
举报材料不得私自摘抄或复制。举报材料的查阅仅限于总部或区域审计部专职人员、相关高级管理人员和获得审
计总监授权的相关人员;审计部已经从制度和流程上,严密控制了举报信息接触人员的范围;对需要转办的举报,
将隐去举报人姓名、身份、单位等,并采取适当形式转达;
除征得举报人的同意外,在宣传报道和对举报有功人员奖励过程中,严禁公开举报人的姓名、工作单位和岗位等
信息。

2018年度,审计与风控部共开展反舞弊调查21件,移交司法处理舞弊案件6起。

合规培训

世茂持续开展新员工入职培训和管理提升岗位培训的廉洁教育。2018年,新员工合规培训覆盖率为100%。为便于学习与提
升员工对廉洁文化的认可,“世茂人”APP导入教育培训功能,实现培训时间更灵活。世茂每季度开展一次员工廉洁教育,并在
“世茂人”平台定期分享查办稽查和审计案例。

风险管理与内部监控

世茂制定风险管理及内部监控系统,以确保根据统一指引来识别、评估、管理、监控及呈报公司所有重大风险,并于需要时汇
报高级管理层、审核委员会及董事会。

风险管理基本架构

董事会负责监管及维持公司健全且有效的风险管理及内部监控系统,并透过审核委员会检讨风险管理及内部监控系统的效用。

高级管理层负责管理世茂的风险管理计划,确保公司业务营运符合根据环境变化及公司风险承受能力制定的风险管理政策。
高级管理层须对公司营运产生的风险负责,包括确保业务策略符合公司风险理念及文化,遵守风险管理政策与流程规定。

执行委员会负责透过公司内部审计部进行年度风险申报。内部审计部成员定期与不同的高级管理人员举行会议,以检讨及评
估风险,并商讨解决重大内部监控缺陷(如有)的办法,包括作出相关改变,然后整理结果,重新评定各项风险,并制定应对计
划。执行委员会负责审阅风险评估结果,然后提呈审核委员会及董事会审阅。

持续监控风险

世茂不断完善全面风险管理体系,以确保公司决策和经营行为不会造成严重损害经济、环境和社会价值的影响,以实现可持续
的商业成功。

监控(财务、法律、 合规及内控) 风险	拓展融资管道、加强外汇风险管控 严格管控合同文本 完善商标、著作权保护和管理制度 强化资讯科技安全措施
项目风险	修订《项目风险检查制度》 开展全周期风险控制工作
采购风险	明确采购管理中心各部门职责权限,建立三权分立互相督控组织架构 战略采购对口厂家或品牌拥有人 制定完善材料设备战略采购及招定标流程 组织战略供应商预备会议,建立履约评估及反馈机制
环境风险	对每一个项目进行环境影响评估 加强施工过程中的环境影响控制

04

环境绩效



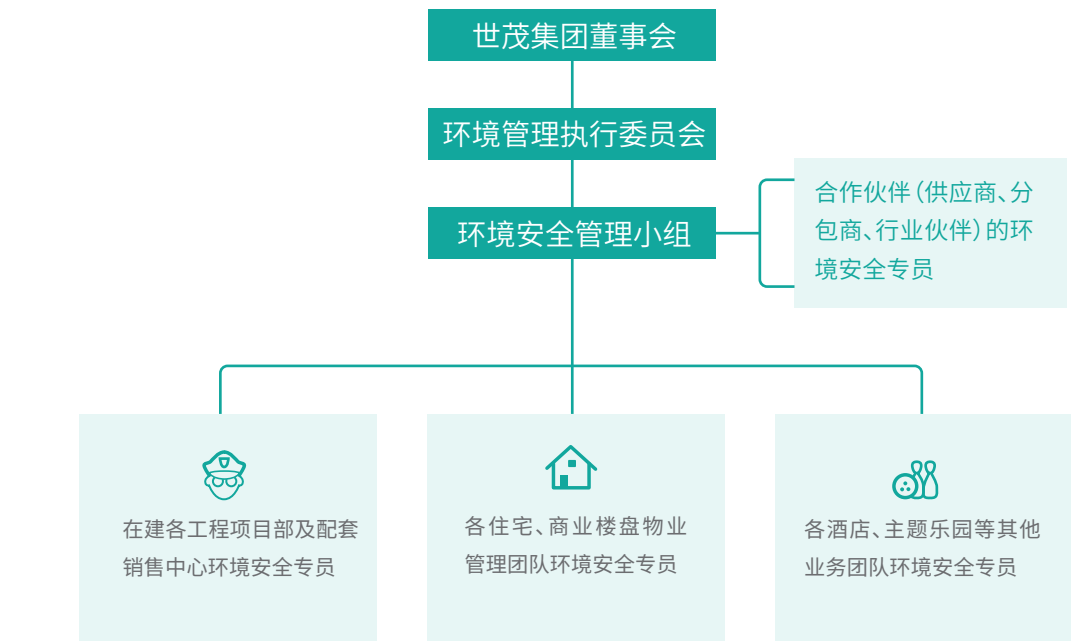
环境绩效

关键议题:绿色建筑、公共区域节能减排、气候变化和温室气体排放、能源使用和废弃物管理、员工/住户/租户参与环保

2018年起,世茂将不断扩大环境绩效的披露,以表明世茂对投资者和公众在环境保护的承诺。在董事会监管下,世茂的环境管理执行委员会制定环境工作计划,并系统地开展每年的环保工作;绿色建筑、能耗、水资源、温室气体和有害气体的排放、垃圾和危废的处置,是世茂环境工作的重要主题,世茂将持续地降低业务活动对环境的影响。

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,正逐步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,鼓励公司员工工积极参与绿色办公和循环经济活动。

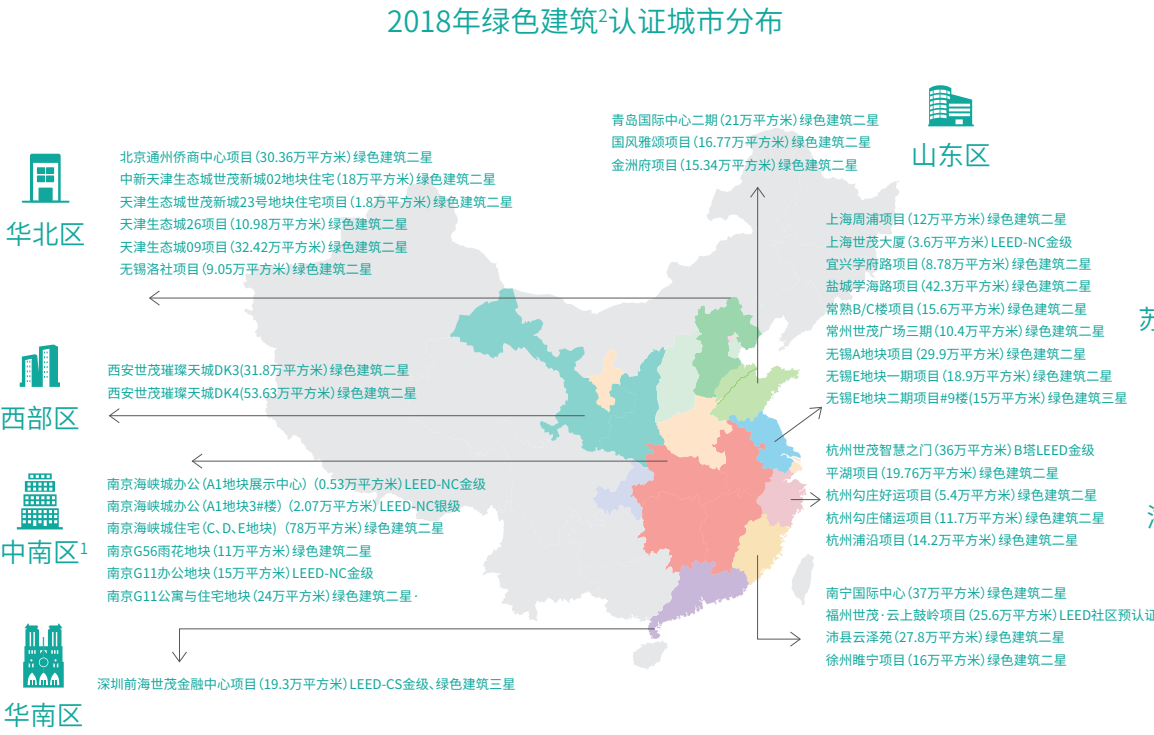


绿色建筑

世茂承诺将持续投入绿色建筑领域,不断提升旗下物业和项目的环境效益,严格奉行国家和地方绿色建筑标准,并逐步对标国际认证体系。在组织架构层面,世茂于董事会下成立环境管理执行委员会,下设环境安全管理小组,在全公司范围内统一推动环境保护工作;在建筑设计与施工层面,世茂研发绿色环保技术并积极推动技术落地,将节能减排愿景与建筑设计理念有机结合。

绿色建筑制度

参考《绿色建筑评价标准》、《绿色建筑设计标准》、《民用建筑节水设计标准》、《民用绿色建筑设计规范》等国家相关规范,并结合各地区政府绿色建筑规划要求和标准,世茂在节地与室外环境、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积极探索、步履不停。截至本报告期末,世茂正计划将绿色建筑管理规范总结成册,并在全国范围内推行,努力为社区提供更多节能环保、低碳高效,与自然和谐共生的建筑。



1 本文地区公司名称反映截至2018年12月31日情形。2019年1月,福建地区公司更名为海峡发展公司,中南地区公司拆分重组。
2 世茂绿色建筑认证情况未展示绿建一星的地区和项目(故未展示华中区的绿建认证),绿建认证详情请见附件-奖项。

福州世茂·云上鼓岭--“LEED FOR COMMUNITIES”

福州世茂·云上鼓岭项目在2018年获得了“LEED FOR COMMUNITIES”国际预认证,成为了中国第一个获此殊荣的社区项目,并于2019年2月获得正式认证。

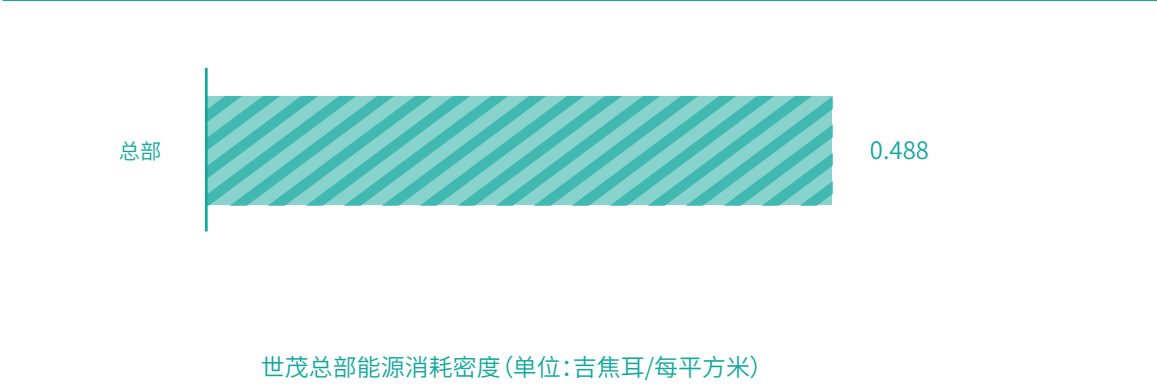
“LEED FOR COMMUNITIES”的认证评估是持续性的、动态化的。认证专用的ARC平台,从认证启动到获得认证后都会进行持续性评估,经由动态奖牌和可视平台来展示新的得分,并且将得分上传到全球的数据库进行对比。加入“LEED FOR COMMUNITIES”认证的行列,意味着福州世茂·云上鼓岭将持续以全球水平为基准,在可持续发展的道路上不断自我监督和精进。



能源消耗

世茂承诺将不断提升电及其他能源的使用效率,采用更节能的设备和技術,并持续监督能源的使用和工作成效。

能耗绩效(数据)¹



¹ 环境绩效中仅披露“世茂总部”的绩效,对此处“世茂总部”的定义,见附件-统计数据摘要的注释。

节能设计

非化石能源利用

1、安装太阳能热水系统
案例:深圳前海世茂金融中心、世茂国风雅颂、长沙世茂环球金融中心,其中长沙世茂环球金融中心预计全年可节约等额电量52,480KWH



电能减耗

1、采用LED节能光源
案例:长沙世茂环球金融中心,全年可节约电耗20,975KWH

2、安装群控节能电梯或电梯采用能量回馈装置
案例:杭州世茂智慧之门,预计可节约电梯能耗20%



3、配置全热回收装置,降低空调能耗
案例:杭州世茂智慧之门;上海世茂大厦

4、引入变频技术,如变频冷机、水泵变频技术
案例:杭州世茂智慧之门,其中冷水机组采用变频技术,预计可降低30%能耗



节能改造

已运营酒店

自2014年起,世茂酒店着手对旗下已运营酒店进行节能改造,截至18年底,六家酒店已竣工完成节能改造,包括上海世茂皇家艾美酒店、上海外滩茂悦大酒店、上海佘山茂御臻品之选酒店、绍兴世茂皇冠假日酒店、福州世茂洲际酒店及南京世茂滨江希尔顿酒店。

自2014年起,六家酒店实际共节约能耗1,868万元。预计以后每个自然年可节约燃气费140万元,电费265万元,共计能耗约405万元。

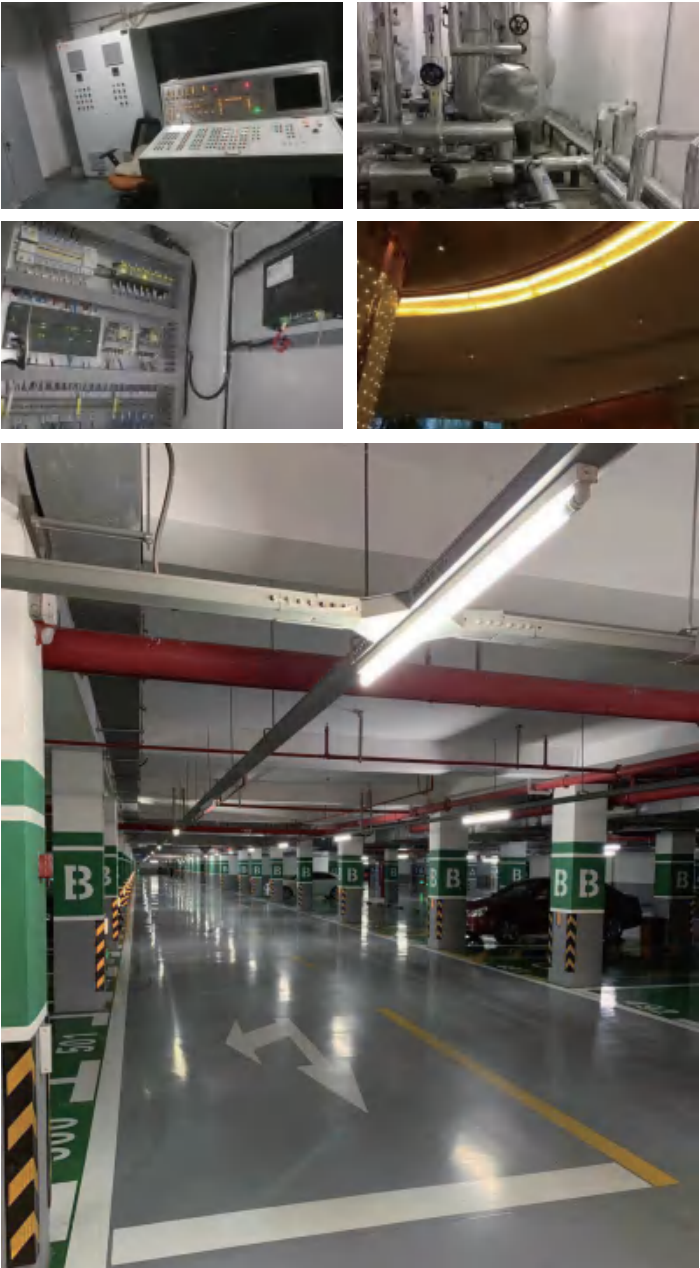
其中,以南京世茂滨江希尔顿酒店为代表。自2018年8月份节能改造竣工以来,至2018年底,共节约能耗45.57万元,预计以后每个自然年可节约能耗费用约85万元。

节能改造措施,包括冷冻机房智能控制、高区热泵供热水系统、厨房排油烟智能控制、照明系统LED升级等。

住宅小区公共区域

世茂物业矢志于构建“绿色社区”,融社会与自然,筑绿意与蓝图。2018年,共投入6,882万元用于社区改造,改造项目达95个。

以上海世茂云图地库为例。地库照明采用先进的雷达开关技术,改造照明灯200盏,覆盖面积640平方米,全年电力消耗同比下降30.56%。



水资源利用

世茂承诺将不断提升水资源的使用效率,采用循环利用的技术,并持续监督水能源的使用和工作成效。

耗水绩效 (数据)¹

总部

5.114

世茂总部耗水数据 (单位:立方米/平方米)

节水设计

水循环

1、采用雨水回收系统或中水系统

案例:长沙世茂环球金融中心,预计全年可节水3,261.1吨;深圳前海世茂金融中心,预计全年可节水156,951吨

2、自来水供应取自附近雨水水库,倡导再生水的利用

案例:福州世茂·云上鼓岭



水利用

1、安装节水型感应水龙头

案例:杭州世茂智慧之门,节水量可达40%

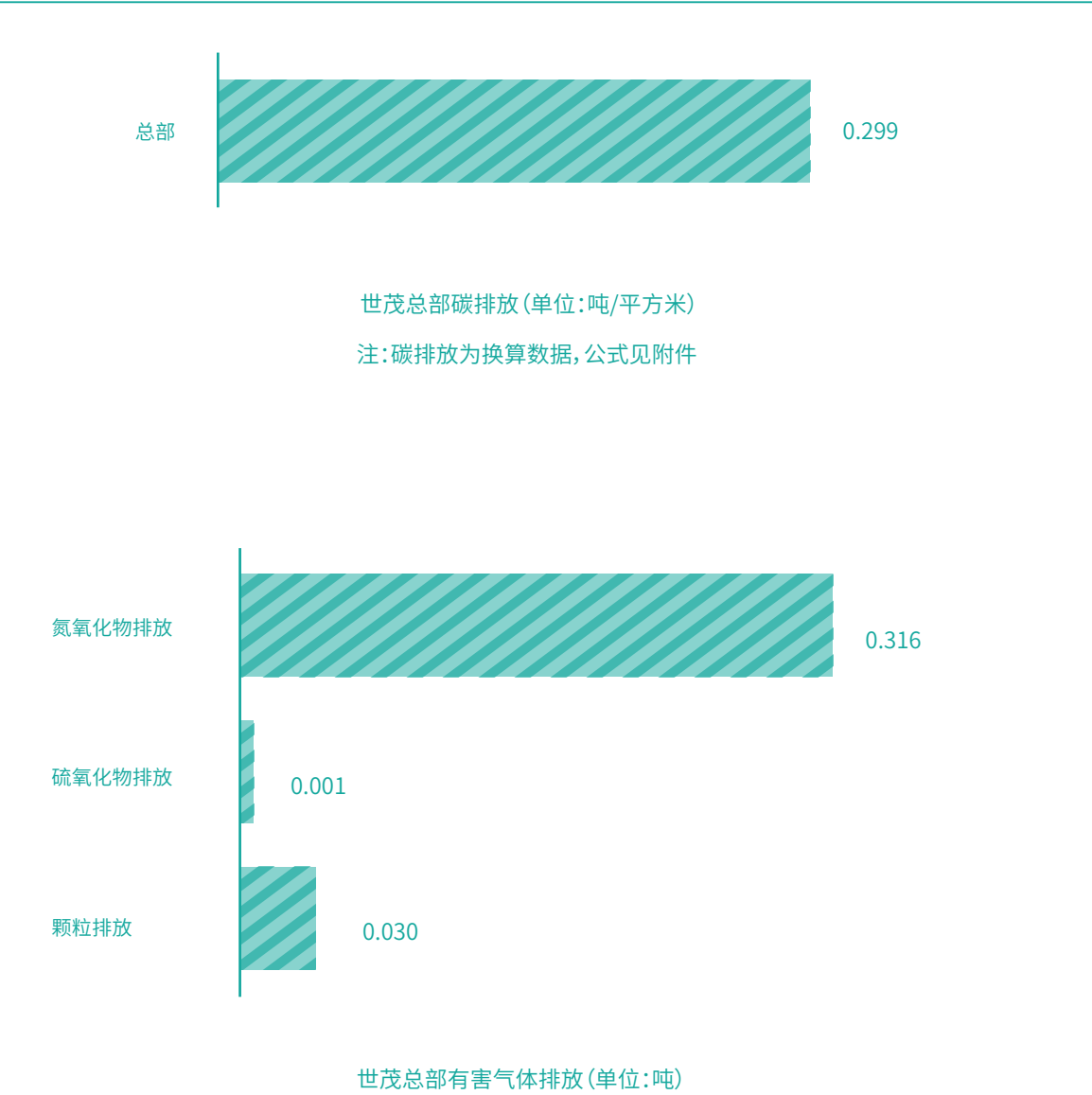


¹ 环境绩效中仅披露“世茂总部”的绩效,对此处“世茂总部”的定义,见附件-统计数据摘要的注释。

气体排放

世茂承诺将不断降低气体排放对生态的影响,采用清洁能源和提升能源使用效率,并持续监督气体排放的影响和工作成效。

气体排放绩效(数据)¹



¹ 环境绩效中仅披露“世茂总部”的绩效,对此处“世茂总部”的定义,见附件-统计数据摘要的注释。

室内外环境保护

臭氧层保护

1、空调机组采用R514,R410A环保冷媒,确保零使用含CFC 基的冷媒,减少对大气臭氧层的破坏
案例:上海世茂大厦

室内空气净化

1、安装热回收新风机组,引进室外清新空气的同时,大幅降低能耗
案例:长沙世茂环球金融中心、杭州世茂智慧之门
2、空调系统采用PM2.5过滤系统和经典除尘系统
案例:长沙世茂环球金融中心
3、采用纳米光子技术,模拟自然原始生态并配置高压静电,净化室内空气
案例:上海世茂大厦

空气监测

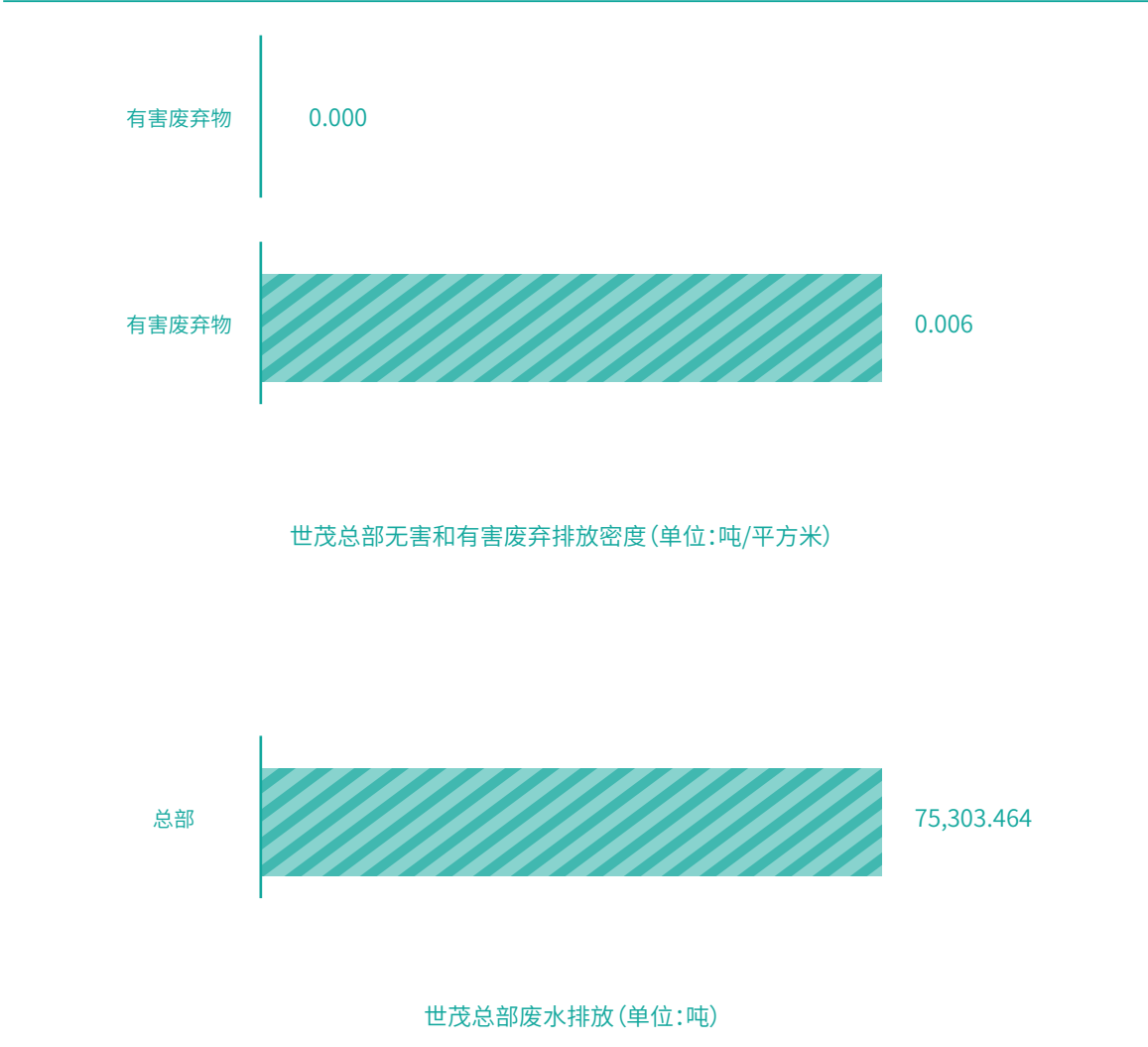
1、实时监测空气质量
案例:福州世茂·云上鼓岭



废弃物管理

世茂承诺将不断降低废弃物排放对生态的影响,推进垃圾分类和倡导回收循环,并持续监督废弃物对环境的影响和工作成效。

非气体的其他废弃绩效(数据)¹



¹ 环境绩效中仅披露“世茂总部”的绩效,对此处“世茂总部”的定义,见附件-统计数据摘要的注释。

废弃物管理策略

终端垃圾分类

世茂物业主动配合各地方政府废弃物管理工作,如积极响应《上海市生活垃圾管理条例》,计划2019年7月1日前实现上海地区分类垃圾箱全覆盖。截至本报告期末,已在全国34个项目配置分类垃圾箱,将生活垃圾分为有害垃圾、可回收物、湿垃圾和干垃圾四大类,同时全面开展垃圾分类宣传工作。

共建美好地球

员工参与

绿色办公

世茂积极宣导节能环保意识，将环境责任融入到日常办公运营中。

世茂总部办公室内配备直饮水机，并鼓励员工自备可循环使用的餐具用品，以减少塑料制品、一次性用品的使用。办公装修选用节能灯具、节能洁具、节能办公设备，从而降低能源消耗。

公司内推行使用70G打印纸，非必要不使用高克重纸张。全体员工执行双面打印，并设置二手纸回收区，对纸张二次利用。对不可再使用纸张则进行专门回收。同时，办公用品的申领要求“以旧换新”，按需领用，以避免浪费。对于有害废弃物如废旧电池、硒鼓等，设置回收箱定点收集，待回收后做统一处理，避免对环境造成污染。



绿色出行

世茂鼓励员工使用公共交通工具出行。《差旅管理制度》中要求4小时高铁可抵达城市必须选择高铁出行，多人同行时选择拼车方式出行。世茂亦倡导在办公楼宇设置单车存放地点，为绿色出行员工提供便利。此外，世茂积极推动以远程视频会议替代当面沟通的出差需求，在维持面谈效果的同时，降低差旅频次，减少碳足迹。

业主租户参与

海洋环保周

近年来，海面上垃圾漂浮物增多，许多垃圾随海浪回冲到沙滩上，冬季垃圾情况更为严重。面对海洋环境问题日益严峻，2018年12月，由世茂怒放海文化小镇主办，海南省海洋环保协会协办的世茂怒放海文化小镇海洋环保周顺利开幕。在数百名小镇业主、环保专家和媒体朋友的共同见证下，世茂海洋卫士社团也随之成立。该组织将投身于海洋环保事业，定期对海岸线开展清洁维护行动，集结众人力量共同守护海洋。



自动堆肥垃圾箱

在商业街业主食堂推广使用自动堆肥垃圾箱，给厨余和园艺垃圾重新赋值，变废为宝。



废弃物再利用

随着商业项目如雨后春笋般增加，租户成为世茂履行可持续发展责任的重要参与方。世茂积极倡导绿色节能的理念，带动租户实践可持续发展。世茂鼓励租户在装修阶段使用绿色环保材料或回收废弃物进行二次利用。上海世茂广场的租户“NIKE”在装修时，回收旧球鞋中底，将鞋底的钢钉打磨后用作铺水磨石地板的材料，既美观又环保。



奖项¹

	美国《福布斯》杂志
■	2018世界最佳雇主榜
	中国房地产业协会
■	2018中国房地产最佳雇主企业30强
	友邦中国
■	亚洲最佳职场-最健康雇主奖
	智联招聘
■	2018中国年度最佳雇主（上海地区30强）
	猎聘
■	2018上海多元非凡雇主

	CHANCE品味生活电视栏目组
■	金隼奖 - 最佳酒店业主
	M&C China商旅圈
■	中国旅游业界奖 - 年度最佳国内酒店集团
	21世纪经济报道
■	金枕头奖 - 2018中国酒店业最佳业主奖
	亚洲酒店论坛AHF
■	亚洲酒店大奖 - 年度最佳酒店业主
■	第十三届中国酒店星光奖 - 中国酒店业最佳业主奖
■	第十三届中国酒店星光奖 - 中国最具发展潜力酒店品牌 – 睿选酒店
	酒店高参
■	第二届酒店高参奖 - 2018中国酒店品牌高峰论坛-中国酒店业最佳业主奖
■	第二届酒店高参奖 - 2018中国酒店品牌高峰论坛-最佳新锐豪华酒店 – 世茂成都茂御酒店
■	第二届酒店高参奖 - 2018中国酒店品牌高峰论坛-最具投资价值酒店品牌 – 茂御酒店
	Travel Weekly China旅讯
■	2018中国旅游业奖(休闲类)- 年度最佳新锐酒店集团

	时尚旅游
■	中国旅游金榜 – 绿色榜样酒店 – 上海佘山世茂洲际酒店
	品橙旅游
■	“民族酒店品牌国际化”最佳创新奖
	广州日报
■	2018华南至尊旅游大奖 - 最喜爱民族酒店
	生活元素
■	2018年度匠心品质元素甄选榜-最佳新开业酒店 - 世茂成都茂御酒店
■	2018年度匠心品质元素甄选榜-最佳亲子酒店 – 上海松江世茂睿选酒店
	最佳东方
■	第五届旅游服务业最佳雇主奖
	南京市绿化园林局
■	园林式居住小区 – 南京世茂外滩新城
	美好生活研究院
■	中国美好生活示范区 – 世茂天城项目

	赢商网
■	第十三届中国商业地产节-金坐标奖 - 年度商业地产卓越企业
■	第十三届中国商业地产节-年度备受期待商业地产项目 – 上海世茂广场
■	2018中国购物中心高峰论坛 – 金鼎奖-年度商业地产卓越企业
■	2018中国购物中心高峰论坛 – 金鼎奖-年度特色主题运营项目 – 济南世茂国际广场
	中购联中国购物中心发展委员会
■	第十六届年会暨亚太购物中心服务提升价值峰会 - 年度行业优秀商业地产管理公司奖
	经济观察报
■	第八届(2018)中国商业地产年会-卓越企业
■	第八届(2018)中国商业地产年会-备受期待购物中心 – 上海世茂广场

¹ 奖项清单未涵盖所获全部奖项。

奖项¹

亿翰智库
■ 2018中国房地产业战略峰会-2018中国房企商业物业价值TOP20
■ 2018中国房地产业战略峰会-中国商业地产企业综合实力二十强
■ 2018中国房地产业战略峰会-购物中心发展潜力十强 – 上海世茂广场
■ 2018中国房地产业战略峰会-优秀商文旅项目五强 – 泉州石狮世茂摩天城
观点地产新媒体
■ 2018年度中国商业地产TOP100 - 2018中国商业地产年度影响力企业
ADM
■ 2018亚洲设计管理论坛暨生活创新展 – 商业空间设计创新奖 – 上海世茂广场

山东省建筑安全与设备管理协会
■ 山东省建筑施工安全文明标准化优良工地 - 济南世茂天城二期1#楼
■ 山东省建筑施工安全文明标准化小区 - 世茂项目4#地块二期 (1-3#、9-11#)
山东省住房和城乡建设厅
■ 山东省建筑工程优质结构 - 济南世茂天城二期1#楼
湖北省建设工程质量安全协会
■ 湖北省建筑工程安全文明施工现场 - 世茂锦绣长江C1地块
■ 湖北省建筑结构优质工程 - 世茂锦绣长江C1地块
天津市建筑施工行业协会
■ 结构海河杯 - 天津生态城世茂18A地块住宅项目玖熙苑一期1号楼/2号楼
■ 天津市市级文明工地 - 中新天津生态城世茂新城05-10-05-01 (20a) 地块三期
黑龙江省建设安全协会
■ 黑龙江省建设工程项目施工安全生产标准化小区 - 牡丹江世茂·南外滩二期三区项目
江苏省住房和城乡建设厅
■ 江苏省建筑施工标准化星级工地-火车站北区地块A块施工总承包二标段
■ 江苏省建筑施工标准化星级工地-火车站北区地块A块施工总承包一标段
■ 江苏省建筑施工标准化星级工地-南通世茂新纪元A1地块1#楼、9-11#楼及地库汽车库三区
■ 江苏省建筑施工标准化星级工地-世茂香槟湖苑三期14-17#、69#, 地下车库
■ 江苏省建筑施工标准化星级工地-世茂运河城“苏地2006-G-61号”地块一期0#楼建设项目
■ 江苏省建筑施工标准化星级工地-实验小学世茂校区工程

¹ 奖项清单未涵盖所获全部奖项。

上海市建筑施工行业协会
■ 上海“明星效应工地” - 南京世茂外滩新城二期工程B地块6期项目
重庆市建设工程质量协会
■ 三峡杯优质结构工程 - 世茂照母山壹號三期3-1地块2号楼
陕西省住房和城乡建设厅
■ 陕西省建设工程长安杯(省优质工程) - 世融嘉境小区(世茂都) 11#楼

美国绿色建筑委员会(LEED)
■ 金级认证 ¹ - 深圳前海世茂金融中心项目
■ 金级认证 ² - 杭州世茂智慧之门
■ 金级认证 ¹ - 南京海峡城办公 (A1地块展示中心)
■ 金级认证 ¹ - 南京G11办公地块
■ 金级认证 ¹ - 上海世茂大厦
■ 银级认证 ² -福州世茂·云上鼓岭项目
■ 银级认证 ² -南京海峡城办公 (A1地块3#楼)

中国绿色建筑认证 ³
■ 绿色建筑三星-深圳前海世茂金融中心项目
■ 绿色建筑三星-无锡E地块二期项目#9楼
■ 绿色建筑二星-北京通州侨商中心项目
■ 绿色建筑二星-中新天津生态城世茂新城02地块住宅
■ 绿色建筑二星-天津生态城世茂新城23号地块住宅项目
■ 绿色建筑二星-天津生态城26项目
■ 绿色建筑二星-天津生态城09项目
■ 绿色建筑二星-无锡洛社项目
■ 绿色建筑二星-青岛国际中心二期
■ 绿色建筑二星-国风雅颂项目
■ 绿色建筑二星-金洲府项目
■ 绿色建筑二星-平湖项目

¹ 项目名称采用世茂官方网站版本

² 项目名称采用世茂官方网站版本

³ 未列示绿色建筑一星项目

- 绿色建筑二星-杭州勾庄好运项目
- 绿色建筑二星-杭州勾庄储运项目
- 绿色建筑二星-杭州浦沿项目
- 绿色建筑二星-南宁国际中心
- 绿色建筑二星-沛县云泽苑
- 绿色建筑二星-徐州睢宁项目
- 绿色建筑二星-南京海峡城住宅(C、E、D地块)
- 绿色建筑二星-南京G56雨花地块(11万平方米)
- 绿色建筑二星-南京G11公寓与住宅地块(24万平方米)

- 绿色建筑二星-上海周浦项目
- 绿色建筑二星-宜兴学府路项目
- 绿色建筑二星-常熟B\C楼项目
- 绿色建筑二星-常州世茂广场三期
- 绿色建筑二星-无锡A地块项目
- 绿色建筑二星-无锡E地块一期项目
- 绿色建筑二星-西安世茂璀璨天城DK3
- 绿色建筑二星-西安世茂璀璨天城DK4

统计数据摘要

员工概况					
总雇员		9,814			
按性别划分	女性	4,314	按职级划分	非管理层	5,901
	男性	5,500		管理层 ²	3,913
按年龄划分	30岁以下	3,781		女性高管	81
	30-50岁	5,486		男性高管	168
	50岁以上	547			
				少数民族	249
按地理位置划分	总部	728	残疾人士	72	
	中南地区 ¹	560			
	苏沪地区	2,297			
	浙江地区	1,150			
	福建地区 ¹	1,486			
	华北地区	1,162			
	华中地区	850			
	华南地区	326			
	西部地区	641			
	山东地区	614			

1 本文地区公司名称反映截至2018年12月31日情形。2019年1月，福建地区公司更名为海峡发展公司，中南地区公司拆分重组。

2 管理层员工包含女性高管和男性高管。

3 入职率=新入职员工数/期末在职员工总数。

4 流失率=离职员工数(包括主被动)/期末在职员工总数。

5 参训人数按照参与次数累加，如一人参与3次，则计为3。

新进员工		
新进员工总数		4,834
入职率 ³		49%
按性别划分	女性	1,866
	男性	2,968
按年龄划分	30岁以下	2,407
	30-50岁	2,298
	50岁以上	139
按地理位置划分	总部	262
	中南地区 ¹	307
	苏沪地区	1,087
	浙江地区	625
	福建地区 ¹	629
	华北地区	587
	华中地区	350
	华南地区	173
	西部地区	486
	山东地区	328

离职员工		
离职员工总数		3,091
流失率 ⁴		31%
按性别划分	女性	1,292
	男性	1,799
按年龄划分	30岁以下	1,420
	30-50岁	1,563
	50岁以上	108
按地理位置划分	总部	186
	中南地区 ¹	226
	苏沪地区	766
	浙江地区	374
	福建地区 ¹	258
	华北地区	471
	华中地区	353
	华南地区	69
	西部地区	158
	山东地区	230

员工发展		2018	
接受培训员工人次和占比 ⁵			
按性别划分	女性	1,093	45%
	男性	1,336	55%
按职级划分	非管理层	1,457	67%
	管理层	729	33%
平均培训时数 (单位:小时)			
按性别划分	女性	60	
	男性	74	
按职级划分	非管理层	72	
	管理层	62	

统计数据摘要

资源使用	单位	总部
电力	千瓦时	1,772,366.056
汽油	升	66,899.440
柴油	升	0.000
总能源消耗 ¹	吉焦耳	8,455.096
能耗密度 ⁸	吉焦耳/平方米	0.488
耗水量	立方米	88,592.310
耗水密度 ⁸	立方米/平方米	5.114
纸张	吨	5.772
包装物	吨	0.674

排放物	单位	总部
直接温室气体排放 ²	吨	181.155
间接温室气体排放 ³	吨	4,991.190
电力、纸张和废污水治理	吨	1,197.008
差旅 ⁴	吨	3,794.182
碳排放总量 ⁵	吨	5,172.345
碳排放密度 ⁸	吨/平方米	0.299
氮氧化物排放	吨	0.316
硫氧化物排放	吨	0.001
颗粒排放	吨	0.030
有害废弃物总量 ⁶	吨	0.309
有害废弃物密度 ⁸	吨/平方米	0.000
无害废弃物总量 ⁶	吨	107.000
无害废弃物密度 ⁸	吨/平方米	0.006
废水 ⁷	吨	75,303.464

2018年世茂总部⁹总能源消耗较2017年有所增加,原因之一 为世茂总部于2018年乔迁上海世茂大厦,过渡期间新、旧办公场地有近6个月同步运行,造成整体用电面积增加,因而不可避免地带来电力消耗的上升。此外,由于业务发展需要,上海世茂大厦IT机房升级扩容,大幅增加了电力消耗。值得注意的是,上海世茂大厦为节能环保型大楼,在选用节能灯具、节能办公设备的基础上,世茂将带动员工一起参与节能环保,务求在2019年降低能耗,实践可持续发展的理念。

世茂正不断完善数据收集工作,逐步扩大环境KPI披露范围,细化披露内容。

1 能源统一计量单位为焦耳,换算口径参考《综合能耗计算通则》(GB/T 2589-2008)。

2 直接温室气体排放包括汽油、柴油。

3 间接温室气体排放包括电力、纸张、差旅和污水治理。

4 差旅数据来源于携程,为总部、地区公司和专业公司汇总数据。

5 碳排放总量=直接温室气体排放+间接温室气体排放。

6 无害废弃物为办公室生活垃圾,有害废弃物为废气硒鼓、废旧电池。

7 废水量参考《城市排水工程规划规范》(GB50318-2017)中城市分类污水排放系数预估。

8 密度计算公式经过调整以反映实际情况。故过去历年的数据应按照本年公式进行调整后方可比较。

9 “世茂总部”指的位于上海时代金融中心(2018年1月-2018年10月)的世茂集团办公区域、位于上海世茂大厦(2018年5月试运行)的世茂集团办公区域、世茂学院(2018年1月-2018年9月)、位于上海杨高中路的用户服务中心call center。

联交所环境、社会、管治报告¹框架索引

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	环境绩效 (P73-74/P82)	A1.1	气体排放(P79) 统计数据摘要(P91)
		A1.2	气体排放(P79) 统计数据摘要(P91)
		A1.3	废弃物管理(P81) 统计数据摘要(P91)
		A1.4	废弃物管理(P81) 统计数据摘要(P91)
		A1.5	气体排放(P80) 共建美好地球(83)
		A1.6	废弃物管理(P82) 共建美好地球(P83-84)
A2、资源使用	环境绩效(P73-74)	A2.1	能源消耗(P75)
		A2.2	水资源使用(P78)
		A2.3	能源消耗(P76-77)
		A2.4	水资源使用(P78)
		A2.5	统计数据摘要(P91)
A3、环境及天然资源	筑：城市源泉(P9-15) 环境绩效(P83)	A3.1	世茂可持续发展的重要里程碑 (P9-15) 共建美好地球 (P83)
社会 雇佣及劳务常规			
B1、雇佣	人：共赢梦想(P37-39/P45)	B1.1	员工(P39-40) 统计数据摘要(P89-90)
		B1.2	统计数据摘要(P89-90)
B2、健康与安全	人：共赢梦想(P47-50)	B2.1	员工(P49)
		B2.2	员工(P49)
		B2.3	员工(P47-50)
B3、发展与培训	人：共赢梦想(P41-44)	B3.1	员工(P42) 统计数据摘要(P90)
		B3.2	统计数据摘要(P90)
B4、劳工准则	人：共赢梦想(P38)	B4.1	员工(P38)
		B4.2	员工(P38)

1 本报告披露的金额币值均为人民币

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
营运惯例			
B5、供应链管理	人：共赢梦想(P55-P56)	B5.1	供应商 (P55)
		B5.2	供应商 (P55-56)
B6、产品责任	人：共赢梦想(P51-55) 筑：城市源泉(P33-35)	B6.1	/
		B6.2	用户 (P51)
		B6.3	用户 (P55)
		B6.4	匠心产品与服务 (P33-35)
		B6.5	用户 (P55)
B7、反贪污	文：传承责任(P69-72)	B7.1	廉洁责任 (P71)
		B7.2	廉洁责任 (P69-72)
B8、社区投资	文：传承责任(P57-66)	B8.1	社会责任 (P57-64) 文化责任 (P64-66)
		B8.2	社会责任 (P57-64)

若你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@shimaogroup.com
©2019 世茂房地产控股有限公司版权所有