



SHIMAO GROUP HOLDINGS LIMITED  
世茂集团控股有限公司



世茂集团控股有限公司

于开曼群岛注册成立之有限公司 股份代号 00813.HK

2020

世茂集团控股有限公司  
可持续发展报告

世茂集团控股有限公司  
可持续发展报告  
2020



世茂集团

SHIMAO GROUP HOLDINGS LIMITED  
世茂集团控股有限公司

# 目录

## 01

### 城市：成就梦想

- 14 城市赋能
- 15 城市活力
- 16 城市焕新

- 17 商业及主题娱乐
- 18 服务
- 19 酒店
- 20 科技
- 21 教育
- 22 文化

- 04 主席致辞
- 06 关于本报告
- 07 公司介绍
- 08 重要性评估
- 10 可持续发展工作
- 11 与联合国可持续发展目标的呼应

## 02

### 伙伴：携手并进

- 26 投资者
- 26 投资者沟通

- 27 员工
- 28 多元共融
- 29 职业发展
- 29 员工关怀
- 31 身心健康
- 32 职业安全

- 34 用户
- 34 用户服务绩效
- 35 用户服务
- 35 世茂智慧社区
- 36 隐私保护

- 37 供应商
- 37 供应链绩效
- 37 供应商合规守则
- 38 供应链社会风险管理
- 41 供应链环境风险管理

## 03

### 社会：守护重任

- 44 社会责任
- 44 家国情怀
- 45 脱贫攻坚
- 47 儿童公益
- 48 防疫抗疫
- 48 志愿服务

- 49 文化责任
- 49 社区文化

- 52 廉洁责任
- 53 反舞弊体系
- 54 内部举报机制

- 55 产品责任

## 04

### 环境绩效

- 58 绿色建筑
- 58 绿色建筑制度
- 59 绿色建筑认证

- 61 能源消耗
- 61 可再生能源
- 61 电能减耗
- 61 智慧能耗管理

- 62 水资源利用
- 62 节水设计

- 62 气候变化

- 63 废弃物管理
- 63 节约资源与废弃物管理

- 64 空气净化管理
- 64 室内外环境保护设计

- 65 共建美好地球
- 65 员工参与
- 66 业主租户参与

## 附录

- 68 2020年奖项
- 72 2020年绿色建筑认证
- 73 联交所环境、社会、管治报告框架索引
- 74 统计资料摘要

## 主席致辞



许荣茂先生  
世茂集团创始人及董事会主席

### 实干奋斗 锐意创造

2020年是极不平凡的一年。疫情突袭、开局艰难，面对严峻复杂考验，中国人民万众一心、风雨同舟，逆势向前，率先从疫情阴影中走出，迎来全面脱贫、决胜小康的胜利，开启了新时代伟大征程！

2020年，世茂初心不改，心系家国。这一年，世茂第一时间响应“战疫”，捐物资、强防控，为打赢这场没有硝烟的战争贡献力量；这一年，世茂坚持高品质增长，稳健致远，晋升行业第八；这一年，世茂继续坚守助力社会发展，将“融责任于血脉，以匠心为传承”的发展基因贯穿始终，已连续五年向社会公众披露环境、社会和治理报告，继续推广绿色与可持续发展理念，不断为人民美好生活努力奋斗。

### 行稳致远 坚持高品质发展

2020年，中国房地产行业深度变革。面对疫情等不确定性风险，世茂坚持稳中求进，全年累计合约销售金额超3,000亿，晋升至行业第8名，较去年提升1个位次，增速领跑头部房企，打出行业发展标杆样本，实现“连续四年高品质增长”，持续为股东和社会创造价值。

世茂深耕粤港澳大湾区、长三角、京津冀、海峡西岸城市群，紧跟海南建设战略，助推成渝规划发展……秉承开放创新的思维，世茂的足迹遍及华夏沃土，因地制宜，因城施策，以多样化的产品和服务，为城市人居生活带来更多惊喜。世茂在粤港澳大湾区接连落子布局，作为赋能大湾区的标杆作品，世茂港澳珠澳口岸城正在探索新型城市综合区域发展样本，努力构建“城市、人、生活”的三元和谐，世茂深港国际中心打造“城市会客厅”，深化城市群合作发展。

2020年，世茂房地产更名为世茂集团，世茂“大飞机战略”正式起航，多元格局构建“可持续发展生态圈”。世茂服务成功登陆香港联交所，物管板块迈入规模化高速发展。世茂商业及主题娱乐提速换挡，持续为城市大生活赋能。世茂酒店逆势而上，香港东涌世茂喜来登酒店和世茂御榕·武夷度假酒店如期开业，提振市场信心。

### 创新引领 赋能发展共创美好

科技改变着城市的未来，世茂在科技领域持续投入，凝聚智慧，以科技延展生活可能，携手阿里云、云知声等知名科技企业，为人居产品注入核心智慧科技。智慧社区、智慧工程、智慧营销、智慧能耗等一系列多样化的数字化产品，为用户和世茂的伙伴带来了更好的服务能力，成为了地产企业的数字化样本，荣获2020“鼎革奖”中国数字化转型先锋榜“年度典范奖”。

为构建清廉正气的企业环境，世茂持续开展反舞弊行业性调研，推出“国际注册反舞弊师CAP职业能力认证项目”，推动反舞弊、反腐败工作的创新机制探索及落地，荣获“中国廉洁创新奖”提名。

组织赋能、以人为本，一直是世茂企业文化的一个重要组成部分。世茂对董事、员工以及供应商开展全面的职业发展与安全培训，为员工提供有竞争力的薪酬保障体系；推出24小时心理援助与关怀项目，升级优化世茂员工关爱计划，致力于让世茂成为员工共生共荣，和谐发展的平台。

### 绿色生态 保证可持续发展

绿色生态是城市可持续发展的保证，世茂大力发展绿色建筑，绿色建筑面积稳步提升，截至2020年底，世茂绿色建筑总面积达6,463.6万平方米，较2019年增加28%。同时，世茂广泛应用节能减排技术，普及更新小区内的节能环保设备，打造“绿色社区”，积极推动环保理念的传播。凭借在“绿色建筑”、“公司治理”等方面的卓越表现，2020年，MSCI明晟指数将世茂ESG（环境、社会及公司治理）评级从B级提升至BB级别。

严守安全和品质底线，打造好产品和好服务，世茂推出5.0工程体系，以品质树品牌、以服务赢口碑、以精细淬管理、以创新和信息化助未来。世茂还持续打造绿色安全的供应链，通过定期评估和考察供应商的可持续绩效，来及时应对供应链各个环节的劳动用工风险、安全风险、环境和材料品质风险等。

### 不忘初心 家国情怀践行社会责任

与国同行，与民同兴。面对新冠肺炎疫情，世茂第一时间捐赠3,000万港币、100余万只口罩；上下同心同欲，全业态积极抗击疫情，为抗疫一线“战士”和社会稳定做好保障。世茂还出资2,000万元，捐赠“华侨冬奥冰雪博物馆”，积极参与并推进民族盛事。

世茂聚焦健康扶贫，“西藏包虫病防治援助项目”已累计捐赠1,000万元，为500位藏区同胞提供资助，助力脱贫攻坚，为乡村振兴继续贡献力量。

在儿童公益领域，“世茂彩虹病房”在南京市儿童医院投入使用，继续推动儿童临终关怀事业发展。“眼镜哥哥”是目前国内特别关注大病患儿的一项爱心行动，已持续运作5年，去年继续拓展至“长三角”和“大湾区”，目前已合作全国10家大型儿童医院，累计救助患儿476人次，点亮了困境大病患儿未来的希望。

作为我国首家以“海上丝绸之路”命名的综合类非国有博物馆，福建省世茂海上丝绸之路博物馆在泉州盛大开幕，开启世茂在“一带一路”全球文化领域布局的新起点，揭开世茂对中华文化保护与传承的又一里程碑。

艰难方显勇毅，磨砺始得玉成。多年来，世茂积极履行企业社会责任，不断加强人文关怀、真诚地服务和支持用户、员工、合作伙伴。面对新时代和发展新格局，世茂将继续坚持精细化管理，持续加强风控，夯实核心竞争力，深化可持续发展，在实现百年企业的道路上做实干前行的“奋斗者”和锐意进取的“创造者”。

## 关于本报告

### 报告内容

本报告为世茂集团发布的第五份可持续发展与企业社会责任报告。世茂集团 2020 年年报载述了公司业绩和企业管治等信息，而本报告则为其做出补充，提供世茂集团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，包括世茂集团对环境、社会及经济的影响。

### 报告范围

报告时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，报告实体范围为世茂总部及其附属公司，未包括并非由世茂集团持有控股权益公司之资料和数据，本报告的时间范围选取与世茂集团 2020 年年报保持一致。

### 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。

### 发布方式

本报告以中文、英文两种语言编写，电子版被上载至世茂集团官方网站 (www.shimaogroup.hk) 和香港联交所网站 (www.hkexnews.hk)。若本报告的中英文版本有抵触或不相符之处，请以中文版为准。



## 公司介绍

### 关于我们

世茂集团是一家国际化、综合性的大型投资集团，经过三十多年的发展，分布于全国逾 100 个核心城市，涉及地产、商业、物管、酒店、主题娱乐、文化、金融、教育、健康、高科技等产业领域，形成了多元化业务并举的“可持续发展生态圈”。

世茂紧跟国家战略，秉承“成为行业引领者，打造百年世茂”的愿景，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，引领生活方式，服务美好生活。

世茂正在推进“大飞机战略”，即以地产开发为核心“主体”，以商业运营、酒店经营、物业管理及金融为坚实“双翼”，以高科技、医疗、教育、养老、文化等投资为平衡发展“尾翼”，实现多产业协同发展。

### 业绩亮点

截至 2020 年 12 月 31 日，世茂全年实现合约销售总额约为 **3,003** 亿元，同比上升 **15.5%**。



## 重要性评估

### 与利益相关方的沟通

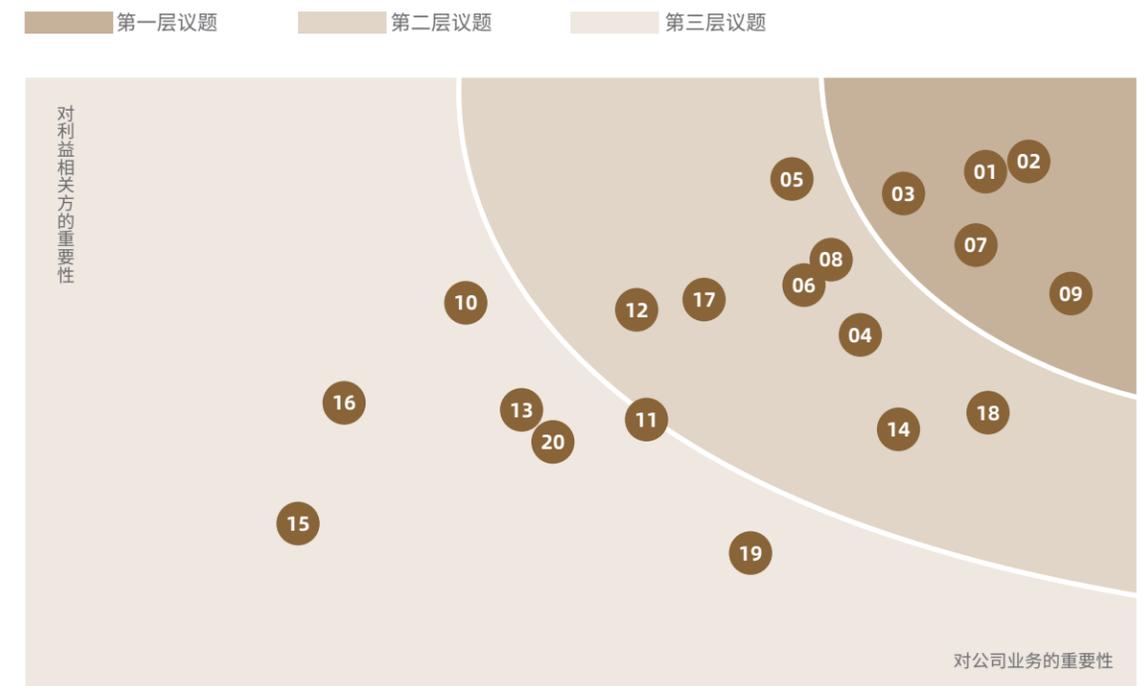
世茂视员工、投资者、用户、承建商、供应商等为主要利益相关方群体。考虑到对不同群组的影响各异，世茂采用了多种途径与其进行持续沟通。

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 员工活动	· 工资及福利保障 · 健康和安全 · 公平晋升和发展机会	· 及时足额发放工资和缴纳社保 · 弹性福利计划 · 世茂关爱基金实施 · 职业发展通道
投资者	小组访谈 路演 电话会	· 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 上门拜访	· 诚信履约 · 高品质产品 · 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 / 信箱等物通用户沟通与意见反馈渠道 · 开展用户满意度调研
承建商	沟通访谈	· 就业机会 · 健康与安全 · 劳资保障	· 与承建商紧密合作 · 加强公司项目现场品质安全评估体系建设 · 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	沟通访谈	· 诚信履约 · 平等互利共赢 · 资源分享 · 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

### 重要议题选取过程

根据本年的可持续发展风险评估——包括与利益相关方的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。

### 本年重要议题



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	多元和公平就业	伙伴
02	区域升级	城市	12	员工关怀和职业发展	伙伴
03	职业健康与安全	伙伴	13	资源有效利用	环境绩效
04	可持续供应链	伙伴	14	文化传承	社会
05	能源使用和废弃物管理	环境绩效	15	用户隐私保护	伙伴
06	社区投资	社会	16	社会融合	社会
07	气候变化和温室气体排放	环境绩效	17	城市更新	城市
08	用户服务系统	伙伴	18	质量管理体系	社会
09	合规和反舞弊	社会	19	智慧城市与创新	城市
10	共同参与可持续发展	环境绩效	20	全人教育	城市

## 可持续发展工作

### 可持续发展承诺

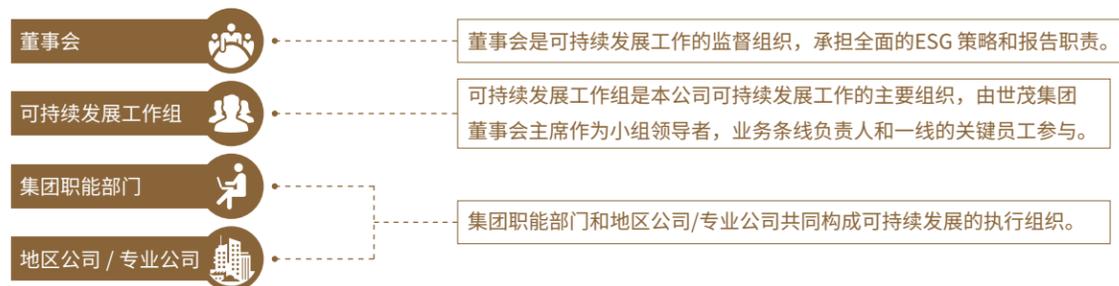
世茂塑造百年企业文化，以企业社会责任担当和助力人民美好生活的理念，为实现有品质的增长注入可持续发展基因和强劲内驱力。统筹推进“大飞机战略”，实现城市赋能的全面升级和长期价值的稳健兑现。

### 可持续发展的工作组织

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，管理层定期就可持续发展的工作进程向董事会汇报。

可持续发展工作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审核的可持续发展战略，遵循本公司与可持续发展的相关政策，制定可持续发展的绩效目标，监控可持续发展工作的实施进度；根据披露要求，准备可持续发展的报告。

世茂集团地区公司、专业公司和职能部门共同构成可持续发展的执行组织，落实公司的可持续发展工作要求，收集上报环境、社会、气候变化等风险，保障可持续发展的资源支持，向可持续发展工作组定期汇报可持续发展的工作进展。

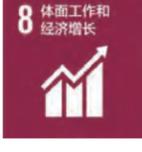


### 可持续发展认可

- 2020年8月，世茂集团在MSCI的ESG RATING上升至BB
- 入选恒生国指ESG指数(HSCEI ESG Index)
- 2020（第四届）中国地产新时代盛典，世茂集团荣获“2020中国地产年度扶贫样本企业”
- 第十三届人民保险中国经济媒体高层峰会，世茂集团荣获“2020年度精准扶贫贡献奖”
- 第三届CSR先锋论坛，世茂集团荣获“2020年度社会责任贡献企业”大奖
- 第二届“中国廉洁创新奖”颁奖典礼暨“中国廉洁创新”高端论坛，世茂集团以《“硬科技+软文化”上中下游共同创建企业廉洁生态的世茂探索》项目荣膺“中国廉洁创新奖提名奖”
- 世茂集团荣获2020新浪财经金麒麟港股价值风云榜“最具社会责任上市公司”奖项
- 第十五届酒店业星光奖，世茂酒店及度假村荣获“最具社会责任业主”
- 中国社区扶贫联盟第三届理事大会，世茂服务荣获“消费扶贫先锋力量”
- 世茂集团董事会主席许荣茂荣获2020中国慈善榜“卓越慈善领袖”
- 世茂集团董事会副主席、总裁许世坛荣获2020首届“长三角年度公益人物”奖项

## 与联合国可持续发展目标的呼应

我们支持联合国可持续发展目标（SDG），本报告与13个SDG目标相关联：

 <p><b>目标1:</b> 在全世界消除一切形式的贫困</p>	 <p><b>目标9:</b> 建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新</p>
 <p><b>目标3:</b> 确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉</p>	 <p><b>目标10:</b> 减少国家内部和国家之间的不平等</p>
 <p><b>目标4:</b> 确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会</p>	 <p><b>目标11:</b> 建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区</p>
 <p><b>目标5:</b> 实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能</p>	 <p><b>目标12:</b> 采用可持续的消费和生产模式</p>
 <p><b>目标7:</b> 确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源</p>	 <p><b>目标13:</b> 采取紧急行动应对气候变化及其影响</p>
 <p><b>目标8:</b> 促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作</p>	 <p><b>目标16:</b> 创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构</p>
	 <p><b>目标17:</b> 加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系</p>

# 01

## 城市：成就梦想

人居在日新月异的城市迈进环境下，建筑之于房企、人和城市，恰如一个个记忆的坐标，人、建筑与城市之间的连结，是房企不断思考的世纪命题。世茂承担着为城市赋能的梦想和责任，以自身多元的业态，为城市带来更多的变化。

### 对应的联合国可持续发展目标



### 对应的世茂可持续发展议题

- 区域升级
- 城市更新
- 智慧城市与创新
- 全人教育

### 对应的世茂可持续发展目标

1. 以多元化业务赋能区域升级，助力中国城镇化转型升级和经济可持续增长
2. 以多元化业务为载体，推动中国经济和民众转向可持续发展的道路
3. 投资文化、科技和教育等领域，提升未来城市人口的素养

### 本年进度

1. 打造世茂珠澳口岸城，促进大湾区连通度和经济增长
2. 世茂深港国际中心打造大运文化艺术公园，为城市带来活力
3. 推出世茂宽厚里，助力城市焕新和文化遗产
4. 商业旗下写字楼开展地球一小时熄灯活动，推广可持续理念
5. 世茂服务助力青苗计划，帮扶60+藏区儿童
6. 世茂御榕·武夷度假酒店上线，将中国文化带入酒店业
7. 世茂数字化转型获“鼎革奖”认可
8. 推出社区教育品牌“茂阅岛”，创新社区教育模式
9. 世茂海上丝绸之路博物馆对公众开放，以及《穿越丝路之旅》数字艺术展在馆内展出

### 未来提升计划

1. 以多元业态持续推进区域和城市升级
2. 深化可持续发展与公司业务战略的融合度
3. 持续投资于文化、科技和教育领域

## 城市赋能

### 世茂港珠澳口岸城：一桥鉴世界，同心连中国

世茂港珠澳口岸城位于港珠澳大桥珠海人工岛，地处粤港澳大湾区核心，全国唯一一个陆通港澳，三地通关的湾区门户位置。2020年9月，作为世茂集团在粤港澳大湾区重点项目之一，世茂港珠澳口岸城全球发布会在珠海盛大启幕。

世茂港珠澳口岸城犹如大湾区之上的一座永不落幕的海上城市，它的每一个空间、每一种业态，都成为另一种生命的依赖，彼此生长，互为功能，形成循环。层层传导设计，沉浸式都会森林，亲海规划布局，最大化利用沿海风光，360度欣赏三地美景和城市地标，未来将打造全球滨海都会样本。

世茂连袂迪拜哈利法塔的设计建造者——美国顶级设计机构SOM，携手300多名国际大师，赋予这里大胆创新的特质和潜力无限的未来。一座约120万平方米的超级地标新城，项目涵盖世界级滨海公园，跨国企业总部办公集群，国际艺术、会展双文化中心，配套高端酒店集群，滨海美学商业以及全岛唯一可售口岸资产—滨海公寓等众多业态。项目以“口岸文娱式湾海超级商业体”为定位，全力铸造粤港澳大湾区商旅文新一极。

世茂港珠澳口岸城作为粤港澳大湾区中最具辨识度的标志性项目，承载着粤港澳三地深度合作、推动大湾区一体化建设的政治和经济使命。将推进大湾区东西南岸城市版图的拉近，助力大湾区城市群跻身世界一流湾区。



## 城市活力

### 深圳龙岗世茂深港国际中心：深港共融让大湾区城市群融合聚力

深圳龙岗世茂深港国际中心位于深圳龙岗大运新城核心区，总建筑面积136万平方米，是《粤港澳大湾区发展规划纲要》发布后，诞生的首个以纲要标准打造的超级引擎综合体。

深圳龙岗世茂深港国际中心带来的不只是整个区域的商业蝶变，更是一次政企共建公共配套的积极探索。除了传统“盒子型商业”外，商业综合体还涵盖了政府共建配套——“大运文化艺术公园”，两者相辅相成，形成“盒子型商业”+开放式“露台”的组合模式：“大运文化艺术公园”拥有20多种公共功能，包含图书综合体、青年创业中心、地标发布厅、梦剧院等，建成后丰富市民的业余文化生活，推动城市的文化发展。

作为核心产品线世茂国际中心（Shimao Commercial Center，简称 SCC）的代表项目之一，其关键词是“新”：针对的目标客群是追求生活品质、勇于尝试新鲜事物、乐于分享表达的“新中产青年”；以“新理念”重塑新型商业空间，以特色品牌组合、优质内容呈现、多元场景设计及沉浸式互动体验，致力满足人民日益增长的美好生活“新需求”，将未来生活图景与城市创新发展融为一体，舞动来自未来的引力，延续着璀璨的未来期许。



## 城市焕新

### 世茂“宽厚里”：文化古城中的时尚新生

世茂打造“宽厚”系列，尝试将历史与潮流融合的空间营造，重视铭刻内心的文化印记，探索古今文化融合的理想生活方式。

**源于文化坚守：**面对宽厚所街的多处历史古迹，世茂在对其改造的过程中，遵循“修旧如旧”的原则，沿袭明清古建筑风格，修缮省级文物保护单位金家大院、浙闽会馆，重建舜祠、宽厚大戏台，将“泉城文化、街巷文化、建筑文化”以古典风格穿插现代的手法融入到了商业项目规划中，由表及里地为这座城市注入了更多新的文化内核，让历经400年的历史老街焕然一新。

**起于文化融合：**世茂“宽厚”系列充分挖掘当地历史文化，引入传统的商业老字号店铺，对其景观进行升级打造，让市民尽情感受古长清的市井生活风貌。同时，世茂引入年轻、潮流的生活方式，在刻满城市历史烙印的场景中，呈现出更多元化的人文空间，也让城市的商业在不断的融合中迸发更强的生命力。

**兴于文化共鸣：**从济南世茂宽厚里开始，世茂宽厚系列陆续落地淄博、福州等历史文化名城，通过大型购物中心、特色文旅商街、高档住宅等业态的融合，促进城市文化配套、商业配套的完善，在“宽厚”系列商业模式的广泛发展下，未来在多个城市通过内容跨界与资源互补的整合式运营形式，带来更有人文气息、更有温度、更有生活仪式感的老城商文旅产业的新生。



## 商业及主题娱乐



世茂商业及主题娱乐（简称“世茂商娱”）立志成为具有独特影响力的商业地产运营商，持续为城市的大生活赋能。本年，面对复杂外部环境，世茂商娱主动出击，换挡提速，为不断满足人民日益增长的美好生活需要不懈努力。截至2020年12月31日，世茂商娱已进驻36个城市，拥有76个商办及主题娱乐项目，经营管理面积逾1,000万平方米。

### 世茂商娱六大特色

#### 打造城市封面



以超级工程锻造城市地标，开拓不同类型的高端商业综合体，以全业态覆盖多元生活达成一站式目的地

#### 带动城市更新



通过“新拓展”和“再更新”，以存量改造推动城市传统商业区的更新与活化

#### 独创文化赋能



“宽厚”系列文化商业街区，基于对城市文化的深入挖掘，坚持以“文旅商”为主题定位，打造独特的文化体验型商业

#### 引领精致生活



根据不同城市特点量身定制，依托Sub-SBD城市副中心、地铁上盖TOD城市发展，打造“区域型购物中心+中高端住宅”的明星产品组合模式

#### 未来商务生活方式



基于用户思维，以5A超甲级写字楼、低密度产业园区、服务型精装办公以及配套商业的灵活组合，契合多元化商务生活需求，坚持长期专业化、精细化的运营管理

#### IP娱乐新时代



具备全面的IP原创、国际IP合作、IP资源整合运营等能力和经验

### 地球一小时

2020年3月28日20点30分，世茂商娱旗下的商业建筑响应“地球一小时”活动，以关灯一小时唤起每个人的节能环保意识；同时，倡议“60+”生活方式，呼吁公众“超越60分钟”的思考和环保行动转变，践行对自然环境友善、对节能减排有益、推动环境和社会可持续发展的绿色生活行为方式。



## 服务



世茂服务控股有限公司（00873.HK）是中国领先的综合物业管理及社区生活服务提供商，于2020年10月在香港联交所成功挂牌上市。以“美好生活智造者”为品牌理念，重点布局长三角、环渤海、海峡与中西部四大核心高能级城市群，截至2020年12月31日，公司在管面积超1.46亿平方米，合约面积2.01亿平方米，合约物业770余项，涵盖住宅、学校、政府及公共设施、康养中心和医院等业态，为320万业主和用户综合物业管理、社区生活服务及非业主增值服务。

### 深蓝战略：以数字智慧驱动中国社区服务新未来

深蓝战略，是世茂服务面向未来行业发展和社区生活升级提出的全面品牌升级战略，深蓝战略包括OCEAN X 世茂深蓝服务系统和OCEAN OS世茂深蓝管理系统，以数智驱动与多元美好为核心，世茂服务将以深蓝战略为导向不断发展探索，引领中国社区服务未来发展。



### 藏区青苗牵手计划

2020年10月30日，世茂服务控股有限公司正式在香港联交所主板挂牌上市并举办祝捷仪式。在这重要时刻，现场一项特别环节尤其引人注目——世茂服务认购“藏区青苗牵手计划”60亩西藏青稞地，帮扶60名藏区儿童。

据悉，“藏区青苗牵手计划”是由中国物业管理协会主办，中国社区扶贫联盟承办的消费扶贫专项活动。世茂服务在不断壮大的同时，也始终不忘承担社会责任，积极投入到“社区的力量”消费扶贫活动中，以爱心行动为脱贫攻坚贡献一份力量。



## 酒店



作为世茂“大飞机战略”的坚实双翼，世茂集团自2004年开始布局酒店产业，与全球知名集团包括万豪、凯悦、洲际、雅高、希尔顿等缔结合作。随着世茂集团在中国酒店市场的不断扩张，世茂酒店及度假村于2009年创立，经过十多年潜心发展现已成为中国酒店行业引导者之一。2020年世茂酒店拥抱变局，开拓新章，逆势前行。



### 香港东涌世茂喜来登酒店

2020年12月1日，香港东涌世茂喜来登酒店盛大开业，为香港这座高度繁荣的自由港再添国际化新地标。酒店位于背山面海的大屿山东涌，港珠澳大桥出口，联动粤港澳大湾区，以全方位的优质商旅服务广纳四海宾客，秉持着独特的区位优势以及开放与融合的大湾区机遇，香港东涌世茂喜来登酒店的打造，成为世茂深耕粤港澳大湾区的重要见证。



### 世茂御榕·武夷度假酒店

2020年9月5日，世茂御榕·武夷度假酒店瞩目亮相。以宋代理学家朱熹笔下的《九曲棹歌》为设计灵感，项目结合武夷山水自然景观以轻舟入画设计酒店进入动线，缔造全国首例宋代美学“舟行谧境”酒店体验。酒店将宋代文人雅致纯粹的生活美感融入每一处细节之中，结合武夷山“涉溪、逐林、赋茶、话禅”四大特色，围绕“听、触、视、闻、品”五种感官体验，在曲水悠悠间打造御古融今的东方谧境，带领宾客品味精致细腻的宋代“慢”生活，是世茂推动中国传统文化的又一次身体力行。

## 科技



世茂将全业态优势与成熟技术相结合，为实现数字中国建设与城市智慧化建设贡献一份独特的力量。以多元场景运营经验沉淀，精准把握到各场景运营过程中的痛点，打造智慧物理空间服务体系。以巨头合作引领技术，携手阿里云、云知声、商汤科技，整合应用 AI、IoT、云技术、大数据分析等前沿科技。以「大数据」作为核心竞争力，深挖用户需求，满足千人千面的个性服务。

世茂的数字化管理平台是世茂“大飞机”战略的重要的“操控系统”，为世茂整体有品质的高速增长注入了可持续发展的基因。在数字化浪潮的推动下，世茂躬身前行，走出一条从信息化到数字化，从最佳实践到科技赋能的升维之路，不仅为中国地产行业的数字化转型提供了新样本，树立了新标杆，也在后疫情、新基建时代的数字化探索实践中走出了一条新路径。

### 数字化的坚实基础：一体化数字管理平台

世茂选择SAP作为全集团数字化转型的基础业务架构，开启了地产行业应用SAP的先河；实现了地产项目从启动、计划、运营到盈利分析过程的一体化管理，更好地支撑战略目标的达成与转型，为世茂未来形成跨越周期的能力构筑了一个坚实的数字化转型“基座”。

### 数字化的核心筒：全过程业务透明管控

围绕降本、增效、控风险的价值目标，世茂构建了全业务集成、全流程线上、全数据打通的业务“核心筒”，实现了预算管理、成本管理、采购管理、销售管理、客户管理、运营管理的“全死循环”。依托成熟、有效的数字化管理平台以及完整的业务死循环管理，世茂构建起符合世茂管理要求的大运营体系，使得内控管理全过程数字化，数据更加即时准确，业务更加透明可见。

### 数字化的构件：赋能可持续发展

除了“核心筒”的深度建设，各种“精细构件”的共融，也对推进一体化数字平台的高效运转至关重要。为了满足用户的交互体验，世茂还基于“核心筒”实现了更多移动化、智能化的应用和解决方案。

## 数字化赋能疫情时代的可持续发展

世茂集团成功荣获2020“鼎革奖”中国数字化转型先锋榜“年度典范奖”，该奖项代表了世茂多年来数字化转型应用实践的总结，以及把数字化技术应用到企业运营和可持续管理中的最佳探索。尤其面对突如其来的疫情，世茂提供了通过数字化管理经验和模式应对疫情冲击的业界案例。

### 数字化的构件：

#### 世茂打造的智慧产品

#### 智慧工程

工程管理全链条数字化，尤其是对施工现场安全精细化管理，保护劳务人员的生命及财产安全，且动态监控现场作业情况

#### 智慧营销

实现对传统案场管理、传统营销执行的整合革新，串联起来电、来访、接待、成交及客户分析等全过程，大幅减少员工的工作量

#### 智慧社区

通过人脸识别硬件和APP工具，实现了归家动线的“零接触通行”；在人居体验上，业主及用户可体验居家智能化生活

#### 智慧能耗

以数据采集、大数据计算、数据分析、能源预测等功能，提出能源优化策略，全面提升能源利用效率，降低能耗成本，实现绿色环保管理

## 教育



助力民族文化复兴，保护和传承文化，是世茂身为企业公民责无旁贷的使命。早在2016年，世茂以“重新发明教育”为主题，正式启动教育社区的打造。以社区为平台形成教育生态圈，将社会公益、科学素养、社区教育、营地教育多维载体并进，为下一代树立积极向上的家国精神与文化自信。

## 茂阅岛

茂阅岛是世茂服务旗下社区教育品牌，倡导小社区，大教育。融合国际领先的教育模式，植根世茂社区，致力于引领中国社区终身教育新未来。

茂阅岛以“有邻有伴，全面成长”为核心教育理念，充分尊重孩子的成长天性，发展“有邻有伴”同伴学习，注重教育与养育集合、科学与艺术结合的“全面成长”。系统性课程体系由国际权威教育专家研发团队针对0-12岁孩子量身打造，包括“阅读岛、探索岛、科学岛、游戏岛、艺术岛、戏剧岛”六大主题岛，通过发展邻里儿童间的同伴合作、同伴示范、同伴竞争、同伴反馈等形式让孩子们在课堂上进行互动学习，激发孩子自主学习的原动力，并依托世茂服务智慧平台的全程评估体系，培养跨学科、全维度成长的十全英才。

同时，茂阅岛悉心关注中国家庭教育、亲子关系养成，用“阅读”开启孩子学习与求知的大门，在玩乐中“阅历”更丰富多彩的世界，以敏锐的感受力“阅享”奇幻梦想，让孩子们与家长们在社区安心、安全的空间中有成长、有未来。



### 文化



世茂文化长期致力于弘扬中华优秀传统文化、推动中外文化交流与探索文化产业的可持续发展。结合当前我国文博事业和文化创意产业协同并进的趋势，世茂文化主营业务覆盖三大领域：博物馆等文化空间规划与运营，珍贵古代、近现代艺术品收藏与研究以及文化创意衍生开发。

#### 世茂海上丝绸之路博物馆

2021年1月20日，“丝路启航·文化筑梦”福建省世茂海上丝绸之路博物馆（以下简称：世茂海丝馆）开馆仪式在福建泉州石狮顺利举行。该项目旨在成为我国国有博物馆与非国有博物馆合作之典范，也开启了世茂在“一带一路”全球文化领域布局的新起点。

世茂海丝馆位于福建省泉州市石狮市石金路 299 号，系世茂集团倾力建设的大型综合类博物馆。同时，此项目也得到了故宫博物院的大力支持，双方将共同致力于“丝路精神”和中华文明的继承与弘扬。博物馆占地 11,482 平方米，建筑面积 30,718 平方米，由拱辰楼（主楼）、春华楼（东楼）、秋荣楼（西楼）、东阙楼、西阙楼五楼构成。馆内设九厅一院，涵盖两个故宫专题展厅、世茂珍藏展厅、海上丝绸之路展厅、丝路山水地图数字展厅、特别展厅、多功能报告厅、两个贵宾厅以及紫禁书院（泉州分院），同时配套文创空间、文物库房、博物馆主题餐厅、游客中心、警务联络点、地下车库、公交首末站等设施。

#### 故宫专题



##### 故宫专题展厅

设于拱辰楼，开馆将举办“龙凤呈祥——清代大婚庆典展”和“浮梁巧烧——故宫博物院藏明代御窑瓷器展”两大文化主题展。

#### 世茂珍藏



##### 世茂珍藏展厅

设于春华楼，开馆将举办“开轩览物华——世茂艺术珍藏展”，分陶瓷、佛教、书画三个展区，主要展出中国历代陶瓷精品、古代佛教艺术珍品、明清书画以及以“渡海三家”（张大千、溥儒、黄君璧）为代表的近现代书画。

#### 海上丝绸之路



##### 海上丝绸之路展厅

设于秋荣楼，开馆将举办“船行看潮生——海上丝绸之路历史文化展”，讲述海上丝绸之路带给石狮的巨变，凸显当今“一带一路”倡议于城市发展和世界交流的重要意义。

#### 丝路山水地图



##### 丝路山水地图数字展厅

设于一楼西侧，开馆将举办“穿越丝路之旅——《丝路山水地图》数字艺术展”，以世茂集团捐赠故宫博物院的《丝路山水地图》为主题，通过数字多媒体技术寓教于乐，互动体验陆上丝路之美。



# 02

## 伙伴：携手并进

对应的联合国可持续发展目标



### 对应的世茂可持续发展议题

- 职业健康与安全
- 可持续供应链
- 用户服务系统
- 多元与公平就业
- 员工关怀和职业发展
- 客户隐私保护

### 对应的世茂可持续发展目标

1. 不断提升职业健康与安全体系，保障员工和外部用工的安全
2. 保障平等和多元化雇用政策，持续提升员工的培训效果和体验
3. 建立绿色与可持续的供应链
4. 提供高品质的服务和保障用户的信息安全

### 本年进度

1. 女性员工占全员比例在45%
2. 面向西藏地区开放超过150个就业岗位
3. 升级世茂学院的线上培训课程体系
4. 集团范围内员工零工亡
5. 上线施工现场的智慧云管理平台
6. 客户满意度89%
7. 完成数据和隐私保护政策的年度审阅
8. 承建商培训兼交流会22次，集团层面约谈承建商约15家
9. 完成100%供应商的评估

### 未来提升计划

1. 强化职业健康和安全体系
2. 推广数字化技术在员工雇用、培训等业务活动的使用
3. 检视供应商的环境绩效评估政策
4. 持续提升用户体验
5. 检视并优化用户数据安全政策

## 投资者

### 投资者沟通

#### ▷ ESG主题电话会

本年，世茂集团董事会副主席、总裁许世坛与大型机构投资者专门就ESG主题开展了一对一电话会，回答了关于ESG的战略和政策、绿色建筑、职业安全、反舞弊、公司治理等多方面的提问，使投资者对世茂的可持续发展进程和绩效具备更详细的理解。

#### ▷ 体验式投资者开放日

2020年，世茂集团携手世茂股份首次投资者联合开放日活动在大湾区举办，吸引超过50位机构投资者、分析师参与。活动从策划到执行过程，得到了公司管理层的全程指导和支持，并邀请到执行董事在现场与投资者进行交流。

投资者先后实地考察了世茂港珠澳口岸城和江门世茂碧海银湖等战略性标杆项目。他们对世茂打造超级项目和世界级文旅大盘的实力给予肯定，认为项目设计新颖，与环境有机融合，展现了世茂高水平的操盘能力，以及世茂在湾区全方位的影响力。



## 员工

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《招聘管理制度》《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》《第三方员工用工管理规则》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。世茂绝不雇用童工或强制劳工，并定期全面检讨雇用员工政策，确保所有雇用措施严谨推行并纳入人力资源政策。

#### ▷ 人力资源奖项

奖项：2020 上海校园非凡雇主  
颁奖机构：猎聘网

奖项：2020 数智招聘技术创新奖  
颁奖机构：大易

奖项：2020 中国房地产  
协同育人贡献人物  
颁奖机构：易居

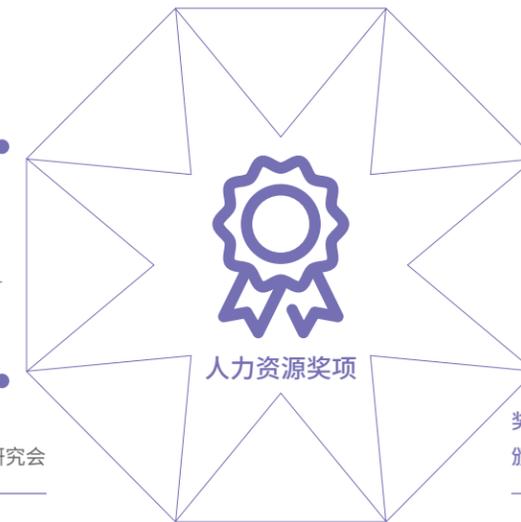
奖项：2020 中国房地产  
大学生雇主首选品牌  
颁奖机构：易居

奖项：2020 年健康推广大使  
颁奖机构：中国人力资源管理研究会

奖项：2020 年中国十佳健康雇主  
颁奖机构：中国人力资源管理研究会

奖项：2020 年中国最有吸引力雇主排名工科 #93  
颁奖机构：universum

奖项：2020 年中国最有吸引力雇主排名商科 #73  
颁奖机构：universum



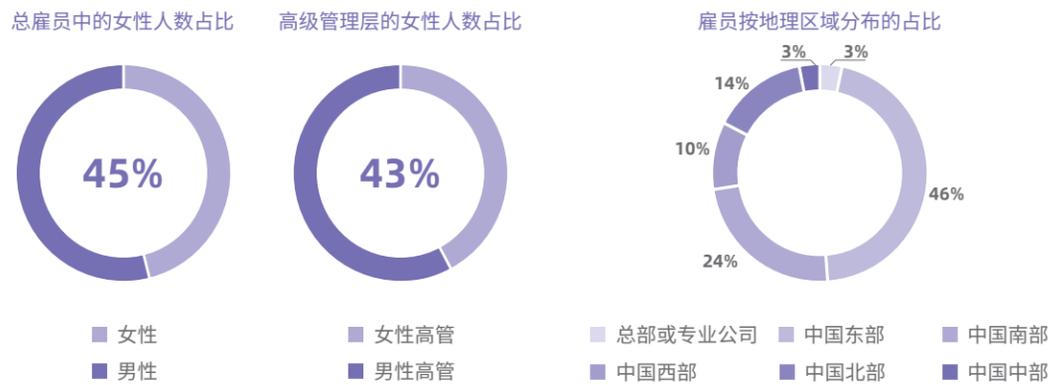
## 多元共融

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。世茂严格遵守以《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国促进就业法》为代表的人力资源管理相关法律法规，且在为员工编制的《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2020年12月31日，世茂共雇用员工**24,334**人。其中女性员工**11,024**人，占雇用员工总数**45%**，少数民族**716**人，残疾人士**83**人。

员工按性别和地理位置划分的占比情况如下图所示：



### 新进员工概览

截至2020年12月31日，世茂新进员工总数**11,430**人，其中女性员工**5,326**人。

### 续写就业援藏工作新篇

2020年9月，世茂集团西藏生源高校毕业生专项社会招聘工作于拉萨市举行。本次招聘工作在常态化疫情防控的特殊背景下展开，不仅是世茂集团面向西藏自治区开展常态化就业援藏招聘的持续性举措，亦是积极响应国家做好“六稳”工作、落实“六保”任务的关键动作之一。

本次招聘工作基于第一届就业援藏的招聘经验及人才需求，实现“提质、扩容”的多维提升，进一步因地制宜地搭建高效便捷的就业平台。在招聘会现场，世茂共为西藏生源高校毕业生提供了超150个遍布全国多省市的优质岗位，切实助推毕业生实现多渠道就业，以“稳就业”的具体作为，为提升西藏自治区的竞争力和凝聚力作出积极贡献。

## 职业发展

世茂视员工发展为重要的组织工作，为员工提供了持续学习和成长的资源和支持。世茂的培训体系涵盖“干部培养”“专业培养”“新人培养”三大模组，线上线下一体化平台，以及标准化运营规范；同时，根据关键战略岗位设立专项培养项目；另外设立各种专题和专项培训，不断优化培训的内容和形式，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。

### 世茂学院线上升级

世茂学院手机和电脑端全面改版升级，课程优中选优、跨区资源分享、快速查找课程，为职能和地区赋能搭建线上学习平台。云学堂的上线，能够及时沉淀组织经验，为集团赋能地区和地区间优秀经验流动搭建平台，为主动好学的员工提供精品学习资源。

### 世茂双新培养

世茂集团双新培养的课程方案围绕三大目的的设置五大学堂24门课程，创新三类主题活动：双新周边设计、双新辩论赛和结营节目表演。2020年训练营在学员体验感和对外主题宣传方面进一步提升，面对疫情的特殊要求，以线上和线下相结合的创新模式，实现了新人培训的效果。

### 世茂 HR 精英研习社

HR精英研习社围绕培养目标严格选拔学员，并首次开发出以业务力、组织力、团队力为核心的目标岗位能力罗盘；采用“高人学习、相互学习和实践学习”相结合的培养方式，设置了如战略译码、干部管理、绩效改进等组织关注和学员需求的课程，受到学员的一致好评；采用全员共创班级愿景使命，设定生活目标挑战，以积分制为核心的班级自治等创新型班级管理形式。

### 世茂工程师节

每年的9月21日被定为“世茂工程师节”，“匠心、精细、坚守、追求”的八字方针是世茂工程师文化的核心理念。本年工程师节以集团、地区、项目开展多维度、多类型的文化主题学习活动，集团在工程师文化节主题月中开展了专家直播课、城市公司工程负责人培训、南京G11智慧工程观摩等活动。

## 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、员工关爱、员工活动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。

### 员工薪酬福利

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。

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。

### 员工关爱计划

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。遵循《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，世茂持续提升员工关怀计划，为困境员工提供诸如重疾商业保险、医疗费用补充帮扶、员工子女成长公益资助金、公益众筹等多举措的关爱保障。



世茂员工关爱计划

## 员工活动

世FUN足球赛是世茂海峡发展公司秉承着团结、奋进、拼搏等理念设立的一项全员赛事，旨在通过足球赛倡导“畅想运动、快乐工作”的健康理念，激励全员勇往直前、成就梦想。世FUN足球赛自2016年起已举办4届，是世茂海峡发展公司最传统的一项体育赛事，世FUN足球赛采取五人制足球赛制，每年6支代表队参赛。

2020年11月14-15日，第5届世茂海峡“世FUN足球赛”于厦门滨海足球场激战落幕。作为世茂海峡最传统的一项体育盛事，赛事自2016年起已连续举办了5届。世茂海峡用对传统的坚守，赋予每个世茂海峡人攀登新峰的精神力量。



## 茂二代夏令营

2020年7-8月，世茂集团第五届“茂二代”活动以“童眼看世茂”十集线上美术课程为主框架，跨越地域限制，开展了包含艺术、公益、未来社区等不同主题的艺术拓展活动。艺术创作与实景参观相结合，让茂二代们通过接触世茂集团旗下产品，更加了解父母工作的环境。

不仅如此，茂二代们学习“彩虹公益盲盒”课程后，对同龄的世茂彩虹中心重症孤残儿童给予了关切，自己动手绘制盲盒包装，把心爱的玩具放入其中，赠送给彩虹中心的儿童。一次公益活动在茂二代成长的道路上印刻下感恩生活的脚印。



## 世茂员工的丰富生活

### ① 纵情山野

组织员工家庭，共同参与山野间的远足活动，乐享天伦之乐



### ② 乐享生活

组织员工参与生日聚会、手工DIY等多样的活动



### ③ 团队力量

组织员工的兴趣社团，助益员工的身心健康



### ④ 欢度佳节

组织女神节、端午、中秋等文化类节日的活动，培育世茂大家庭的文化氛围



## 身心健康

### 世茂心关爱EAP项目

为帮助员工及其家庭成员舒缓身心压力，解答心理疑惑，为帮助团队提升工作动力，改善组织气氛，于2016年推出“世茂心关爱”EAP项目。“世茂心关爱”项目上线以来，为员工及家属提供了系统性、长期性的心理援助与关爱福利，提供24小时专业咨询师热线，为员工解答人际关系、工作压力、职业发展、恋爱婚姻、家庭关系或子女教育等方面的疑惑。针对特定人群的心理咨询及培训讲座，如针对职场女性推出亲子关系与职场平衡主题培训；针对疫情下复工情绪，推出非常时期的压力调试与阳光心态线上微课。

#### 2020年3月

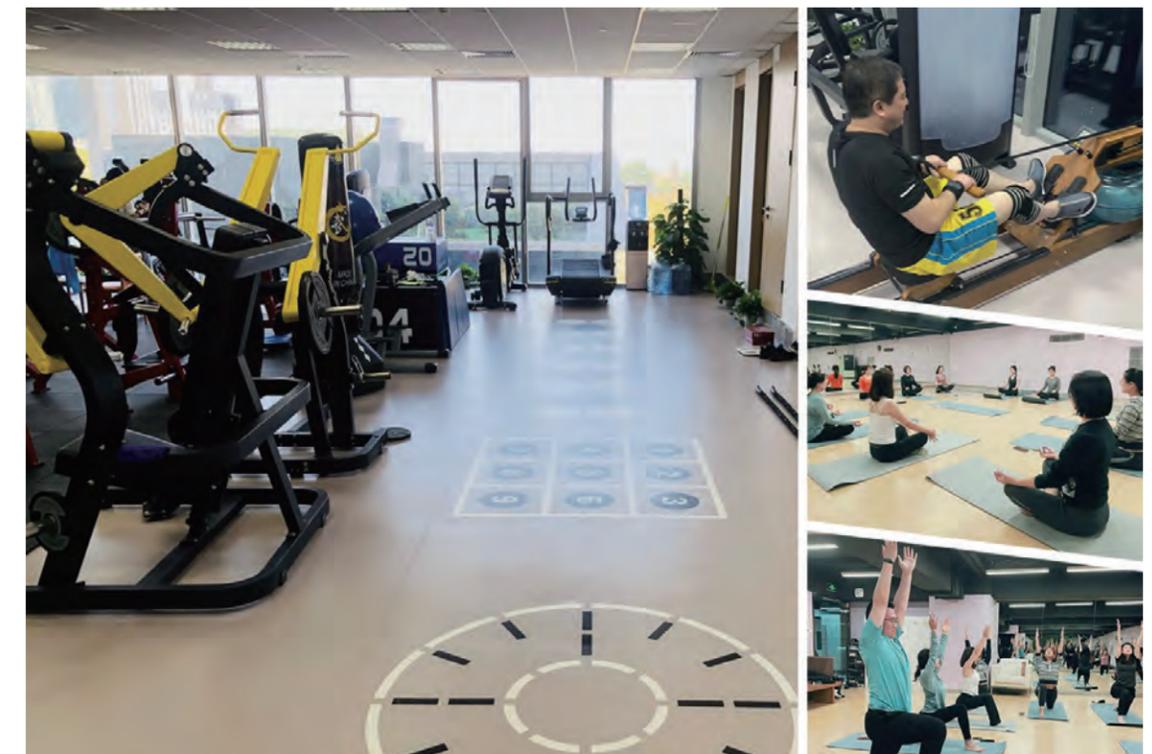
EAP地区宣传大使团队成立，通过地区宣传大使团队将EAP项目理念及员工关爱服务进一步全面性、深入地传递到地区一线。

#### 2020年4月

针对武汉疫情，重点推出华中线上微课《非常时期的压力调适与阳光心态建设》，并报导了华中地区同事的积极反馈。

### 世茂员工休憩空间

健身空间、静修空间、公共休闲空间、阅读空间等，持续滋养世茂员工的身体和心灵，消除疲劳和压力。上海世茂大厦（世茂总部）给员工提供了健身房和瑜伽室。以健身设备为主的健身空间，包含跑步机、划船机、健身车、综合器械，为员工提供体能支持；以瑜伽室为主的静修空间，邀请专业的瑜伽老师带领员工伴随音乐进入冥想，练习舒展姿势，释放工作压力。同时，休闲区为员工提供放松交流讨论的独立空间，以及阅读区鼓励员工在阅读的海洋畅游。除世茂总部外，专业公司、地区公司也配置有健身设备，倡导员工适当运动，以更饱满的热情、更充沛的体力面对工作。



## 职业安全

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》，认真落实《职业病防治法》等法律法规的要求，对员工职业安全予以高度重视，做好职业危害的预防、控制和消除工作。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，建立《世茂集团工程大型施工机械第三方评估管理制度》，对项目工程施工安全状况进行量化考评，并对评估结果进行整改及后续问责。

同时，世茂明文要求员工和工人自觉学习并遵守国家和地方法律法规，包括当地省市《建设工程安全生产管理条例》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》《世茂集团工程大型施工机械作业指引》，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。

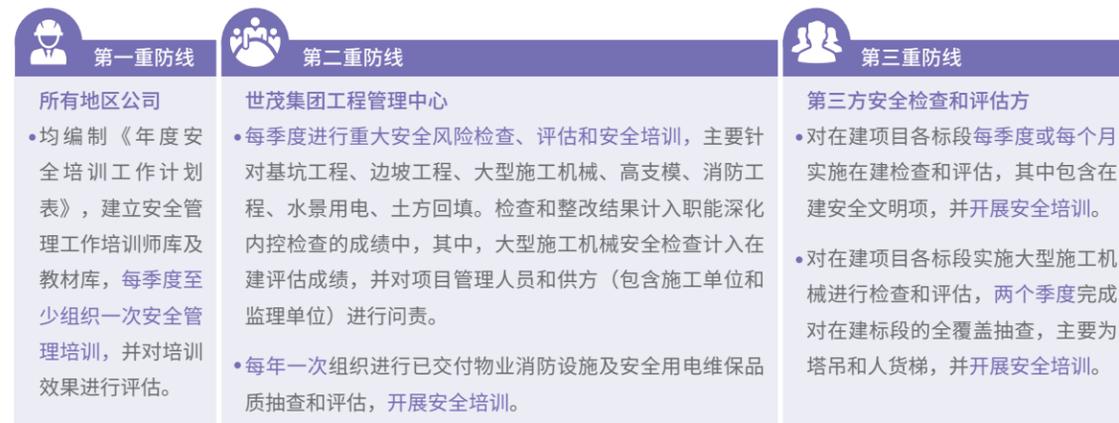
在安全管理上，除制定完善的安全制度，严以律己外，世茂亦严以待“他”。在《世茂住宅精装修工程-合同交底细则》中，世茂强调了安全的重要性，设置安全与文明施工目标，即“无死亡及重伤事故、无重大交通事故、无重大火灾事故、无重大治安事故，确保获得‘文明安全工地’称号”。

2018至2020年，世茂集团的总部范围口径内的员工实现零死亡率。（注：集团总部范围口径）

## 安全培训

结合日常工作中发生的工伤以及其他安全隐患事件，世茂集团各部门组织全员进行职业安全的教育，从高空作业、交通安全等方面，提高全员的安全意识，尽可能的预防和减少工伤事故及职业危害。

严格的安全培训机制：三重防线层层把控



## 安全施工

为落实安全施工，世茂的安全政策定义了对总承包人的详细要求

-  总承包人需在进驻工地后14天内制定工地和施工安全预防设施的详细计划书，提交给发包人和监理单位审批。发包人和监理单位可以驳回、或修订该计划书，总承包人应根据发包人和监理单位的意见做出修订。
-  总承包人须委任一名常驻工地的管理人员为工地、施工安全管理主任，确保该已被发包人和监理单位审批的计划书得以正确执行，及保证在工程施工工期内遵守政府管理部门所颁布的安全规章。
-  总承包人应每周向发包人或监理单位提交工地、施工安全报告。若发包人或监理单位认为总承包人在工地的安全设施或处理方法不符合要求时，可发出停工指令，直至总承包人整改至符合安全规章为止。

## 数字化的安全管理

世茂上线了施工安全的智慧云管理平台，其优势在于：项目在工地制高点（待塔吊安装完成后部署）、工程车辆出入口、重点施工作业区域及其余需要监控的部位安装部署远程视频监控系统，实现施工现场安全精细化管理，保护劳务人员的生命及财产安全，且动态监控现场作业情况，在智慧云管理平台网络端及移动端即时传输现场实图图像，有利于生产管理人员迅速了解现场状态，优化设计方案，调整施工部署。



## 用户

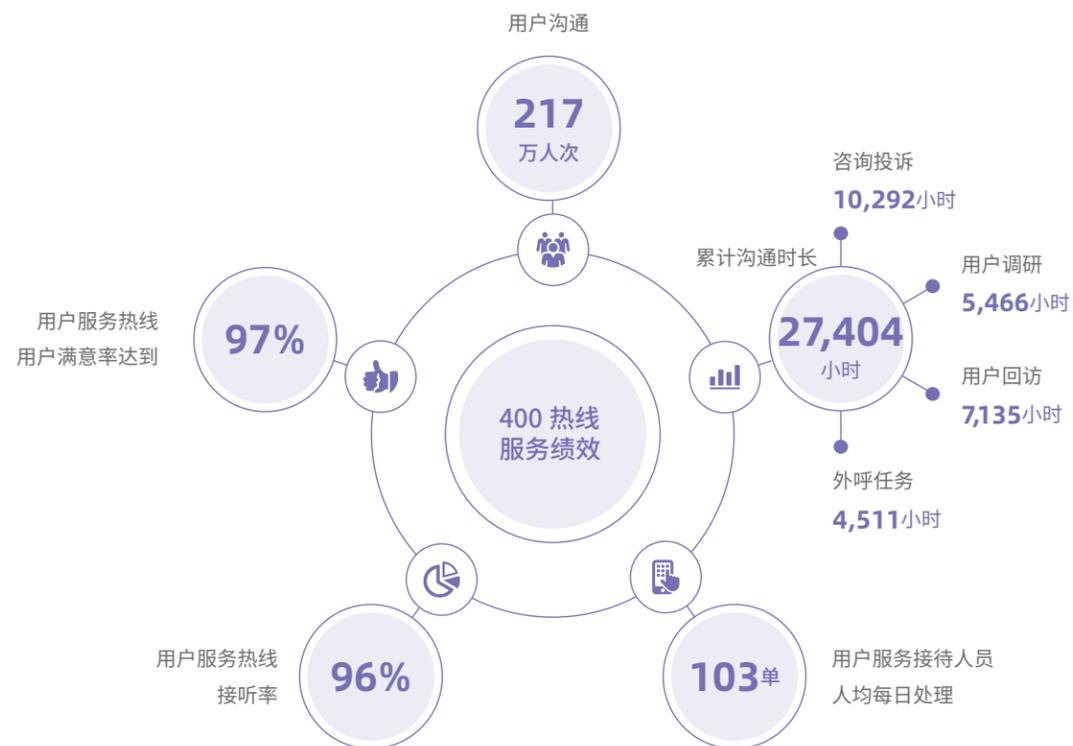
世茂始终保持着对客户服务品质的高追求，将管理前置，规范服务标准，并将客户服务绩效纳入业绩考核，同时关注维修整改、投诉处理及物业服务满意度情况，制定并发布了不同的投诉反馈体系，包括《投诉工作制度与流程》《群诉事件点评实施细则》，开通了多渠道的业主投诉平台，包括世茂生活官网、客服热线、邮箱、世茂生活微信公众号等，即时受理业主投诉；以及设定了24小时内必须回复客诉的机制，切实保证客户服务的品质和效率。

### 客户服务绩效

#### 客户满意度

2020 年度，服务客户总数达**320**万人次，客户满意度**89%**。

#### 客服热线\*



\*绩效数据含世茂集团和世茂服务的400热线

## 客户服务

### 社区更新

世茂持续提升社区内的自然环境，构建人与生态良好互动的健康社区：

土壤改造	世茂针对单元门口的绿化带，土壤贫瘠，多次补种草籽均无法成活的问题，多次施肥有机肥，改变土壤酸碱度，并采取补栽麦冬的方式，达到美观的效果。
森林氧吧	广州天鹅湾依托现场环境，打造项目的森林氧吧。花园种植有400棵乔木，占地5,000平方米，降低温室气体排放，提升园区空气品质。

### 业主关怀

不仅仅停留在满足客户的基本需求，世茂从日常管理出发，从细节上、品质上全方位提升社区服务，通过有温度、有关怀的服务，为业主生活带来“新”的改变。

为了给业主和用户提供更具有持续性、更为全面的服务，世茂服务不断升级服务模式和运营管理体系，实现社区管理服务全覆盖、无死角、零盲区，不断推进打造“有温度、有深度、有颗粒度”的“世茂式”品质服务，用业主看得见的改变将美好传递给每一个世茂家庭。

## 世茂智慧社区

世茂智慧社区集成云计算、大数据、AI人工智能、物联网等科技技术，将社区服务、设备管理、业主生活有机地整合为一体，实现运营数据数字化采集、设施设备云端互联、社区服务智慧交互，从智慧安防、智慧通行、能耗管理、智慧家居空间等多个维度，为业主与用户提供安全、舒适、便利的智慧化社区生活环境。

### 智慧车行

随着人们生活水平的不断提高，私家车的保有量越来越多，出行便利的同时交通压力也随之加大，传统小区的车辆门禁弊端众多。尤其是遇到上下班高峰期或是下雨天，车辆出入太过不便、时间成本过大，漫长的等待令车主和工作人员痛苦不堪。

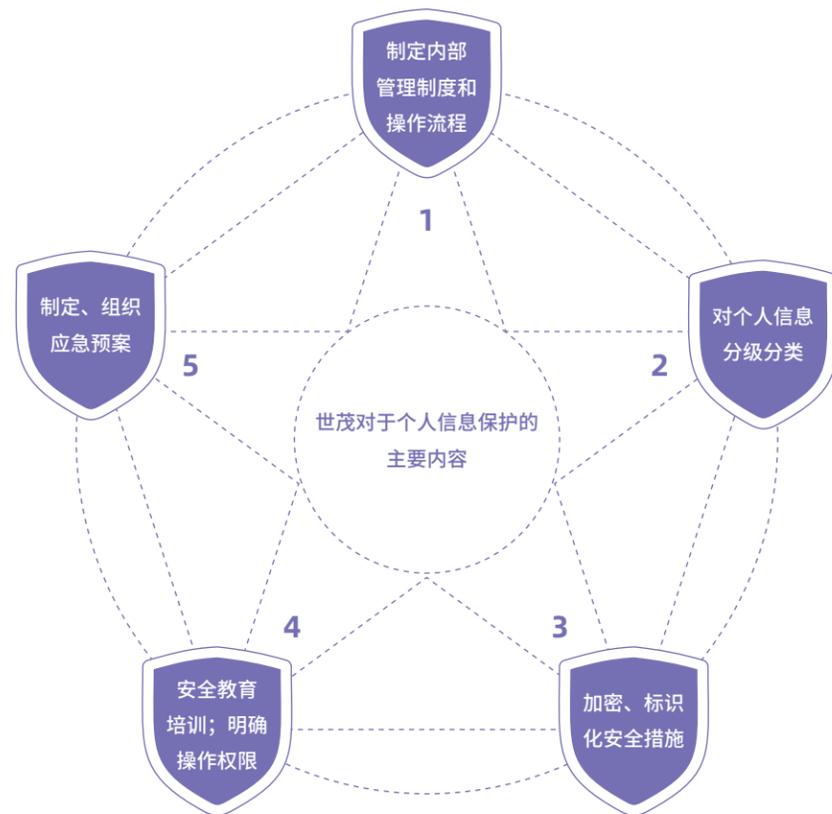
世茂物联智慧社区解决方案中的智慧车行系统，用科技智慧打造集全新停车系统、人性化的设计、多维便捷服务为一体的新一代智慧停车场。深入考究每处细节，用出入口控制机和抓拍摄像系统、智能电动道闸、即时监控系统、空位显示系统、智能收费系统等，高速识别车辆车牌，自动通行提高进出效率，助力物业科学运营、降本增效，为车主创造更有温度的智慧生活体验。

## 隐私保护

### ▷ 对用户数据和信息的保护

世茂遵循中国内地信息安全相关法律（如《个人信息保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》）对个人数据处理的要求，制定了全方位的信息安全管控措施，严格管理客户信息，从而为个人信息安全保驾护航。

世茂对于个人信息保护的主要内容包括：



世茂在组织内部的信息保护措施包括：

系统操作权限分层级管理：	为有效保障信息资产安全、规范员工信息使用、保障用户信息，对人员的系统操作权限按组织层级及岗位角色进行管控。
文件外发自动加密：	对所有的文件信息自动加密处理，如需文件解密，则需完成相应审批流程，严格管控文件外发，降低关键信息泄露风险。

## 供应商

世茂时刻关注供应链的环境和社会风险，保持对供应商的跟踪评估，开展供应商的分类和分级管理，支持品质优异和环境友好的供应商，淘汰不合格的供应商，携手供应商迈向可持续和绿色供应链的转型。

世茂供应商主要分为材料与服务供应商、承建商、其他类型供应商，针对每一类供应商均制定了相关的管理规定。

### 供应链绩效



### 供应商合规守则

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）不能雇用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。

为保证招标投标活动至合同履行全过程的合法、公正、公平，世茂建立了公正透明的供应链，严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》有关规定，且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。

工程项目的品质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。

## 供应链社会风险管理

### 物料与服务供应商



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品质的持续保障。《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、研发设计中心对供应商的意见评价，全面考虑供应商的供货进度、施工品质、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，控制品质风险的目的。

### 承包商



世茂集团制定了《集中采购管理规定》，对承包商进行监察的方法有举报，和主动约谈。所有承包商均通过考察入库，包括完整的资格资料审查、公司层面的考察和在建或完工工程考察。

#### 承包商履约评估

根据《世茂集团施工类合同招标工作程序》，合同金额大于200万元的承包商，不得实行“开标即定标”制，必须组织1次或多次议标后，方可定标。在最后一次议标工作完成后，由经办成本管理部编制评标报告。在评标报告最后应按照技术标的合格与否及商务标的排序推荐1家或多家候选中标单位，供相关人员决策。

承包商考察评定小组是承包商考察与入库的虚拟决策机构，负责承包商的考察评定工作，成本部负责承包商考察评定小组的组织工作。集团管控的承包商评定小组由集团、地区公司符合要求的非固定成员临时组成，地区公司管控。

根据《工程类承包商考察工作程序》承包商考察评定小组是承包商考察与入库的虚拟决策机构，负责承包商的考察评定工作。承包商考察评定小组任何成员在考察过程中如发现考察对象存在造假等重大失真事项，将判定为考察不通过，该承包商失去待考察资格。只有通过票数达到或超过总票数60%的，评定待考察承包商为通过。

在2020年度，**92%**以上的承包商评估结果为合格。

▷ 食品供应商



<p>供应商准入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 检查从事食品业务的资质</li> <li>• 签署廉洁承诺</li> </ul>
<p>质量验收</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食品入库品质检查</li> <li>• 食品安全标准复核</li> </ul>
<p>食物存储环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 设定食品存储环境标准</li> <li>• 定期检查食品存放状态</li> </ul>
<p>加工制作 / 烹饪</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 设定食品加工卫生标准</li> <li>• 加工人员的健康卫生</li> <li>• 定期监督厨房环境卫生</li> </ul>
<p>食品服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 设定食品服务的卫生标准</li> <li>• 服务人员的健康卫生</li> <li>• 定期监督服务场所卫生</li> </ul>

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。

供应链环境风险管理

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，环境保护严格遵循《中华人民共和国环境保护法》并满足ISO14000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，做到工完、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。

▷ 世茂施工环境管理标准

**其他文明施工措施**  
未在上述内容之列而总承包人在工程施工期间需要的文明施工措施与设施，总承包人在投标时须于此条内详列名称、数量并报价

**出入口车辆清洗**  
所有车辆必须于洗车槽清洗后方可离开现场以确保道路清洁

**发包人施工环境品牌展示**  
发包人要求的施工环境中对发包人的品牌展示涉及的设备及设施，总承包人在投标时须于此条内详列名称、数量并报价

**地面清扫及洒水**  
总承包人在施工期间必须保持工地现场地面和施工道路的畅通与整洁，定期清扫施工道路并在有尘埃形成的地方经常洒水

**施工场地交通限制及治安管理**  
总承包人必须遵守政府管理部门对施工场地交通的管理规定。并需负责向政府部门办理有关手续及支付一切费用。总承包人应负责组织专人作好现场治安工作，加强流动人口治安管理，并办理流动人口暂住手续

**垃圾站设置**  
总承包人应于施工现场设置垃圾集中收集站，楼层中严禁设置垃圾收集点并按时将建筑物室内外的垃圾清理至垃圾集中收集站后统一外运

**环境保护**  
总承包人须采取一切必需的措施来减低废水、废气、废渣、尘埃和噪音给环境和施工场地外围居民带来的损害。废水、废气、废渣必须按照政府管理部门的要求进行处理、排放；风动钻机需装配消声器，压缩机要性能良好及尽可能低音运转，并要尽可能安置在远离邻近房屋的地方等。所有机械要装配消减广播、电视、通讯干扰的设备

**垃圾清运**  
总承包人必须清除和搬走在施工过程中产生的所有垃圾（包括工程变更及增加工程产生的垃圾）。建筑物内垃圾由各承包人运至各楼层上的指定地点，再由总承包人统一清运至垃圾集中收集站后外运。在任何时候垃圾清运的间隔时间不长于三天

# 03

## 社会：守护重任

对应的联合国可持续发展目标



对应的世茂可持续发展议题

- 社区投资
- 合规和反舞弊
- 文化传承
- 社会融合
- 品质管理体系

对应的世茂可持续发展目标

1. 持续致力于扶贫、医疗救助、爱港共荣等公益领域
2. 传承和发扬中国优秀文化，助力文化遗产的保护
3. 强化内部的风险管理和监控体系，实现100%处理举报事件，以及合规培训覆盖100%的员工和公司董事
4. 不断优化工程管理体系，提升产品品质和用户满意度

本年进度

1. 累计捐款逾人民币17亿，公益项目覆盖人口超过2,200万
2. 推广合空间和成立近千个星光社
3. 发布《中国企业反舞弊调查报告2019》
4. 发布《国际注册反舞弊师CAP职业能力认证项目》
5. 实现举报100%处理，以及合规培训100%覆盖
6. 继4.0版本，本年推出世茂工程管理体系5.0，并实现实测量、赛维品质满意度、赛维返修满意度的行业第一

未来提升计划

1. 提升公益项目的社会影响力
2. 促进社区内的文化繁荣
3. 加强内部合规和反舞弊的体系
4. 落实工程管理体系5.0



## 社会责任

躬耕善行系苍生，赤子情怀济家国。世茂集团把慈善精神注入企业发展的血脉基因，笃定慈善公益，赤诚报效国家。在世茂集团董事会主席许荣茂的带领下，世茂积极投身于医疗、教育、防艾抗艾、文化保护传承、精准扶贫、赈灾济难、维护香港长期稳定、抗击新冠疫情等多个领域。



截至2020年12月，世茂集团已累计捐款超

**17亿元**

公益项目覆盖人口超

**2,200万**

用实际行动诠释着企业家的家国大爱

## 家国情怀

办好2022北京冬奥会是党和国家的一件大事，也是实施京津冀协同发展的重要举措。在中国侨联发起援建“华侨冬奥冰雪博物馆”倡议后，世茂集团董事会主席、中国侨商联合会会长许荣茂，带头捐资2,000万元助力北京冬奥会。“华侨冬奥冰雪博物馆”建成后将成为中国规模最大、展品最丰富的冰雪主题博物馆，成为冬奥委会留给中国的一项丰厚文化遗产。世茂积极参与民族盛事，共襄奥运，展现了爱国港企与国家的血脉感情，用实际行动为中华民族的伟大复兴贡献力量。



## 脱贫攻坚

2020年是决战脱贫攻坚，决胜全面建成小康社会的关键之年。世茂坚持以“健康扶贫”为切入点，探索并形成了“带动式、定点式、精准式”的健康扶贫模式，在脱贫攻坚的道路上打造世茂特色，贡献世茂力量。

### ▷ 带动式扶贫，中华红丝带基金牵起生命的希望

2005年，世茂集团董事会主席许荣茂联合20余家企业成立“中华红丝带基金”，并担任执行理事长，开展艾滋病防御和救治工作。多年来，“中华红丝带基金会”面向艾滋病感染者、受艾滋病影响儿童、困难妇女、偏远地区村民、进城务工人员 and 大学生，开展了一系列有针对性的援建、资助和倡导类公益项目，总投入2.1亿元，超过180万人直接受益。在世茂带领下，越来越多的爱心企业、社会名流、明星艺人以及普通群众加入了“红丝带”的队伍，也为这种特殊形式的扶贫工作奠定了社会基础。



总投入

**2.1亿元**

超过

**180万人**

直接受益



### ▷ 定点式扶贫，世茂爱心医院守护乡村健康

我国有超过6亿的农村居民，不少乡村地区的医疗卫生条件相对薄弱，卫生健康也存在着资源总体不足、分配不均衡的问题，农村偏远地区尤其突出。2008年汶川大地震后，世茂捐赠超1亿元人民币，向地震中受灾严重的地区及偏远乡镇捐建“爱心医院”项目，为老百姓提供安全、有效、方便的基本医疗卫生服务和保障。十多年来，通过定点式扶贫，世茂着重选择贫困人口多、贫困程度深的地区，逐步填补乡村医疗“空白点”，为推动实现“小病不出乡，大病不出县”做出了积极贡献。目前，遍布中国9个省市地区的100余所世茂爱心医院，为建设健康中国持续贡献着力量。



遍布中国9个省市地区的  
**100**余所世茂爱心医院



### ▷ 精准式扶贫，西藏包虫病防治在高原播散健康

2017年，西藏自治区党委、政府作出“决不把包虫病带入2020年小康社会”的郑重承诺，在扶贫调研中了解到这一危害藏区群众健康的疾病后，2018年3月，世茂与西藏自治区签订包虫病防治援助协议，连续三年共捐资1,000万元，专项用于西藏包虫病综合防治工作。截至2020年12月31日，西藏日喀则市、那曲市、昌都市共10余个县区的500位饱受包虫病困扰的贫困群众获得了资助，这些患者大都是无力承担手术费用的五保户、低保户、扶贫户，一笔笔世茂公益救助金如同及时雨，为他们的健康生活送去了希望。



2018年3月，  
世茂与西藏自治区签订  
包虫病防治援助协议，  
连续三年共捐资  
**1,000**万元

### 儿童公益

儿童是家庭的希望，民族的脊梁，关爱儿童，就是关爱未来。2020年，世茂继续聚焦儿童公益领域，为困境重症儿童送去温暖 and 希望，推动了儿童公益事业的发展。

### ▷ 世茂彩虹重症儿童安护中心守护小小生命

2020年6月1日儿童节，世茂举行发起的“守护小小生命”公益筹款活动，帮助重症孤弃儿童实现心愿。世茂彩虹中心由世茂捐资设立，旨在为重症孤残儿童提供舒缓治疗和临终关怀。在世茂的号召下，奥运冠军田亮、著名主持人春妮等众多社会各界爱心人士纷纷参与，用行动表达对重症孤残儿童的关爱。截至2020年12月底，世茂已累计为彩虹中心捐款超过1,500万元，100余位重症孤弃儿童获得资助。此外，2020年10月，“世茂彩虹病房”在南京市儿童医院揭牌投入使用，标志着世茂彩虹项目从机构到医院的拓展，将为更多需要帮助的重症患儿提供服务。

### ▷ “眼镜哥哥”爱心行动点亮生命希望

2016年5月，在世茂集团董事会副主席、总裁许世坛牵头下，世茂集合上海市慈善基金会，发起“眼镜哥哥”关爱大病儿童健康爱心行动，设立上海市慈善基金会“眼镜哥哥”专项基金，救助身患重大疾病的困境患儿，为其提供手术治疗费用和心灵关怀。



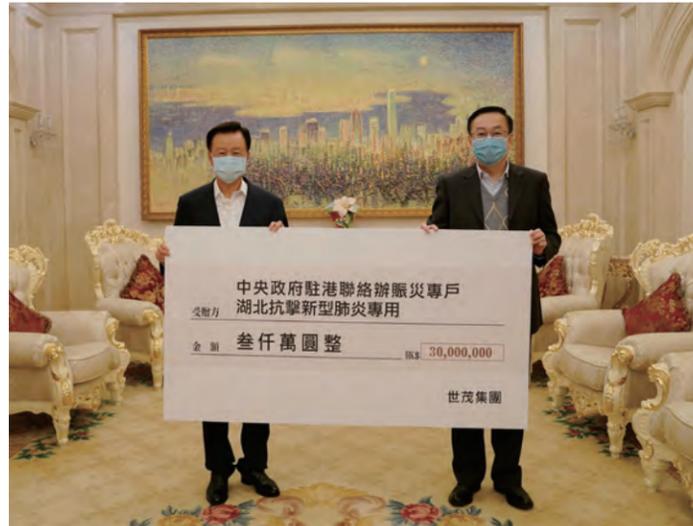
2020年，项目拓展至“长三角”和“大湾区”，目前已合作全国7个城市的共10家全国大型儿童医院，累计捐款**1,905**万元，  
为**476**人次的困境大病患儿提供资助。



## 防疫抗疫

2020年初，面对新型冠状病毒引起的肺炎疫情，世茂快速响应国家号召，积极履行企业社会责任，捐赠3,000万港币，用于武汉及周边地区的疫情防控，采购短缺医疗设备物资、支持帮助一线医护人员。

世茂还向武汉、香港、北京、上海以及福建、湖南、浙江、江苏、辽宁、山东等多个国内省市地区和海外华人社区，捐赠105万只防疫口罩，为市民健康安全增加保障。世茂商业、服务、酒店多业态产业也积极行动，多措并举，以实际行动展开全面战“疫”，为抗击疫情贡献力量。



## 志愿服务

在世茂公益文化和精神的感召下，由世茂员工自发成立的企业志愿者组织的世茂“三年三班”志愿者团队继续依托世茂公益项目平台，利用工作之余力所能及的公益，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，持续向社会传递世茂人的公益力量。2020年，参与志愿者人数超过13,000人次，覆盖全国40余个城市。



## 文化责任

世茂视包容和友善的文化为社会良好发展的基础，始终致力于文化领域的投资。在社区内，世茂积极开展各类文化活动，支持业主自发开展社区内的社团和公益活动，以文化作为载体推动全社会的转型。

### 社区文化

世茂致力于创造自发的社区文化氛围，以多种形式的活动，增强社会群体之间的互动和理解，支持不同年龄阶段的人群多元发展诉求，将公益和文化有机结合。

#### 社区主题活动



## ▷ 世茂业主社团

2018-2020年世茂用服通过组织各类业主活动，组建、活跃业主社团近千个，丰富业主业余生活的同时促进了邻里关系。很多业主社团更是走出小区，积极参加街道、城市的各类市民活动，提升了世茂知名度及口碑。“世茂明星社评选活动”共计100余个社团申报，4万多人次的线上参与量，最终产生了13个“世茂明星社”和3个“未来之星”社团。世茂业主社团是业主自发自治的社团，他们用积极向上的兴趣爱好，活跃身边的邻居好友，用一群人的正能量给社区、给社会带来温暖，这就是“世茂生活”最幸福的模样。



### 合空间

合空间是供社团及业主开展活动、休闲的社区共用空间，2020年度完成了**21**个老项目的合空间建设。世茂对在建的远郊大盘等项目均要求配置合空间，制定了合空间各功能区划分及使用标准。



### 星光社

2020年度新增近400个社团，近千个星光社，遍布世茂**162**个项目。6大类别中，涉及合唱、舞蹈、摄影、书法、太极、亲子、钓鱼、电竞等40个种类。

## ▷ 世茂业主生活

### 世茂业主书法大赛

推进社区文化建设，促进社区社群活跃度，在摄影、舞蹈大赛的基础上，世茂组织举办了首届世茂业主书法大赛。鼓励业主共同挥毫，一起书写美好的世茂生活。大赛主题是“以墨会友 共书金秋”，**近200位业主、30个世茂业主书法社团共计投稿近800幅墨宝。**



### 世茂健康幸福跑活动

“唤醒活力，幸福起跑”2020世茂幸福跑自今年6月起在世茂各地项目陆续开跑，**10多个城市21个项目超过3,200名业主参与**，覆盖城市包括：重庆、昆明、成都、济南、南昌、徐州、南京等。活动还筹集公益款项，用于帮助孤弃重症患儿。



### 世茂儿童绘画大赛

第十六届儿童绘画大赛获奖选手来到世茂大本营上海，在茂二代的倾情带领下开启了蓝精灵、深坑秘境、Hello Kitty世茂主题乐园的探索之旅。



### 世茂小柿子艺术课堂

小柿子是世茂对14岁以下小业主的爱称，小柿子艺术课堂相信最好的教育在窗外，最好的陪伴是同孩子一起成长，期待每个在世茂生活的小朋友能一起探索、学习、成长，一起用想象力和创造力触摸这个世界，一起感受柿子一样温暖、鲜活、明亮的童年。

本年在世茂9大区域公司**25个城市**（杭州、武汉、成都、南京、厦门、徐州、肇庆、德州、大连等）**33个项目**延伸开展了小柿子艺术课堂。



### 世茂业主摄影大赛

全国61个摄影社团，近50个社团踊跃报名参与，大家用镜头诉说在世茂生活的美好故事。**近1,000名业主参与，收获了2,000多幅作品。**

### 世茂星光社舞蹈大赛

在世茂的全国社区，**共42个舞蹈社报名参加**，在“in世茂”视频号等渠道推广宣传，累计获得500万的流量。

## 廉洁责任

世茂集团高度重视廉洁建设，建立《职业道德准则》，并在《员工手册》中增设“廉洁守则”内容，在企业内部采取四大举措，切实走出了一条世茂特有的廉洁生态建设之路：



### ▷ 发布《中国企业反舞弊调查报告 2019》

2020年9月，《中国企业反舞弊调查报告2019》新书发布，此调查报告是继2018年后的第二版，由联盟几百家会员企业共同参与，中山大学、世茂集团牵头编写，是中国首个关于企业反舞弊现状的权威报告，属于“研究阐释党的十九大精神”国家社会科学基金重大专项“新时代诚信建设制度化的深化与创新研究”的阶段性研究成果。



### ▷ 发布《国际注册反舞弊师 CAP 职业能力认证项目》

2020年5月，反舞弊联盟正式发布《国际注册反舞弊师CAP职业能力认证项目》，是由反舞弊标准研究院联合国际反舞弊协会推出的一项全新职业能力认证考试——共分为《反舞弊理论》和《反舞弊实务》两部分，申请者在规定时间内接受“理论导师+实务导师”双职业导师的指导下通过全部科目考试，经过认证符合标准，即可由IIAF授予“国际注册反舞弊师”称号并颁发CAP资格中英文证书。

本年，世茂集团有**19**名人员率先通过了国际注册反舞弊师考试，并顺利取得证书。

## 反舞弊体系

世茂反舞弊体系，包括风险管理系统、内部监控系统、合规系统的三大系统，全面支持公司的经营合规与透明。

### ▷ 风险管理与内部监控系统

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。

审计部是世茂风控体系的主要职能部门，持续推进风控体系的搭建和数字化审计的转型。通过业务信息平台搜集大量的业务信息，建立数据模型，确定各项业务过程中舞弊风险点的识别逻辑；建立业务过程中的风险识别系统，及时预警，适时干预。比如：通过网络招投标管理系统，建立数据模型，通过系统分析，对招标过程中出现的围标风险进行识别，并及时预警，审计人员将根据不同情况是否及时干预。风控系统还将根据业务新模式、新型业务拓展、审计新发现、行业新变化等，及时优化、更新风险识别系统，不断迭代。

### ▷ 合规系统

#### 内部员工守则

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取的信息或资料”等条例。在主要经营场所张贴廉洁海报，将制度倡导深入员工意识中，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；
- ▶ 不得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；
- ▶ 投标文件中包含廉洁告知函，参与投标的单位必须签署，占比100%，以保证从招投标活动至合同履行全过程的合法、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。

合规培训

- 定期审阅《世茂集团员工职业道德准则2.0版》，保持更新员工职业道德的细则，规范企业员工自律行为要求，明确奖罚机制；
- 廉洁培训全面覆盖。针对新员工，在入职教育培训阶段建立标准廉洁教育培训机制；针对董事会成员，开展至少每年一次的合规宣讲和培训；
- 常态化的廉洁全面宣教。针对新建设开发项目集中的区域，保证100%覆盖廉洁宣教；同时不定期的对各地区公司进行现场廉洁宣讲；
- “世茂集团审计部”微信公众号的推广。通过微信公众号，以案例剖析、行业分享的方式，提醒员工应该守法合规，遵守商业道德；

2020年，董事和员工实现**100%**接受合规和反舞弊培训。

内部举报机制

内部举报机制

世茂拥有健全的企业内部举报机制，在公司官网、微信公众号设有举报信道，并有电话举报专线、信件举报地址、电子邮件举报邮箱，在办公场所、销售场地亦张贴廉政宣传提示。对明晰具体的举报线索追溯彻查，并承诺对举报者匿名保护和嘉奖。

2020年度，审计部共收到几十余起举报，并开展了相关调查；

对公司内部发生的商业腐败和贿赂事件提出并已审结的诉讼案件为**3**起。

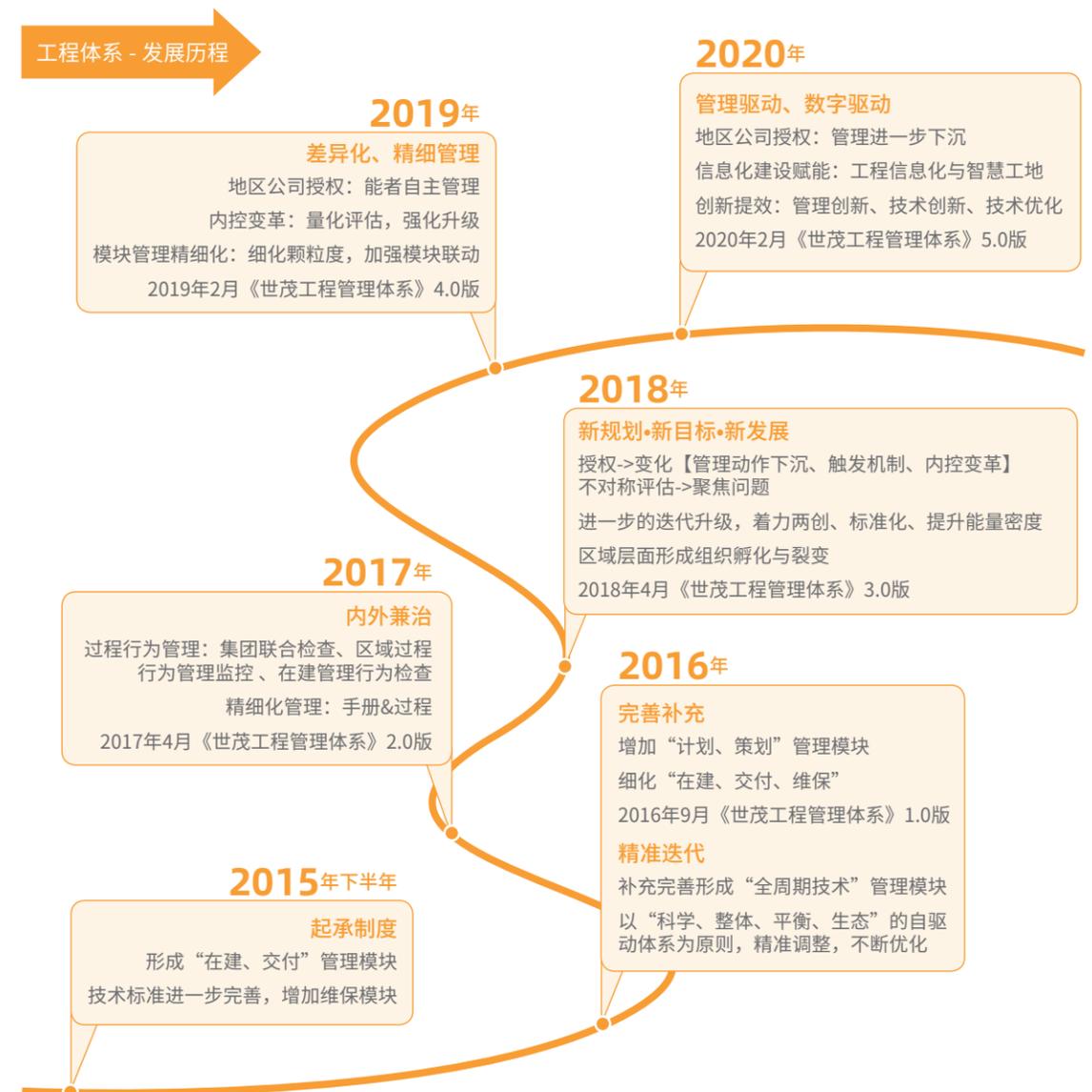


产品责任

世茂一直以来坚守着优质品质的标准底线，以品质为标，以客户为本，维护用户的利益。以匠心对待产品品质，将风险管控融入每个环节，严谨的在建过程管控，让用户享受到“安心”和“省心”，让每一位世茂用户真切感受匠造之心。同时，世茂也高度重视对知识产权的保护，贯彻落实《中华人民共和国商标法》等知识产权法律法规的相关要求，充分尊重合作方的知识产权，并积极采取合法的诉讼程序维护自身合法权益。

世茂工程管理体系 5.0

在2020年，世茂工程管理体系将进入5.0时代，以品质树品牌、以服务赢口碑、以精细管理、以创新与信息化助未来。管理向地区公司进一步下沉，以信息化建设赋能工程体系，创新提效，实现管理创新、技术创新、技术优化。



# 04 环境绩效

对应的联合国可持续发展目标



对应的世茂可持续发展议题

- 绿色建筑
- 能源使用和废弃物管理
- 气候变化和温室气体排放
- 共同参与可持续发展
- 资源有效利用

对应的世茂可持续发展目标

1. 发展绿色建筑和节能减排技术的应用，实现绿色建筑面积和认证数量的稳定增长
2. 开展节能减排的智慧化应用
3. 积极应对气候变化风险，逐步降低物业的能耗和碳排放
4. 促进员工、业主、租户、商户等利益相关方共同参与节能减排和环境保护

本年进度

1. 绿色建筑面积同比上升28%
2. 上线世茂智慧能耗管理平台，协助用户优化能耗计划
3. 审议和草拟气候变化应对方案
4. 安装资源分类回收设施，实现资源分类的宣传活动覆盖100%小区

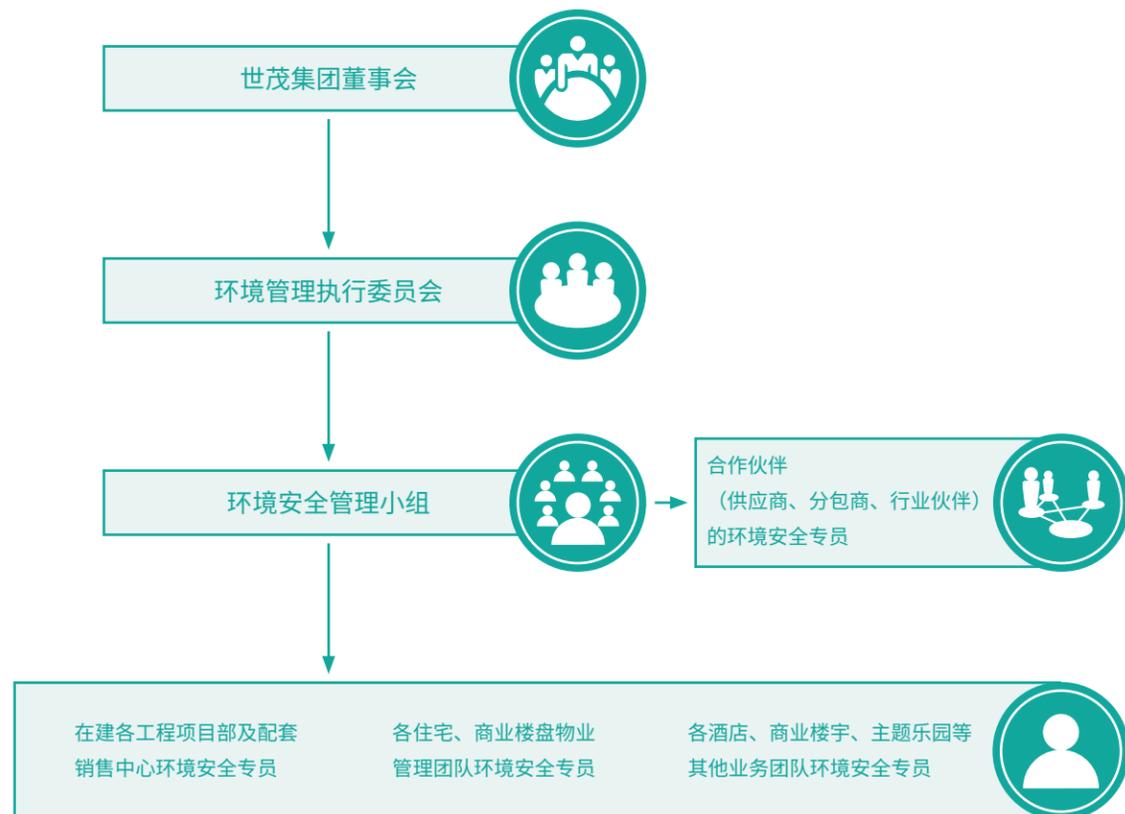
未来提升计划

1. 持续推进绿色建筑的认证和节能减排技术应用
2. 推广智能化方案在能耗管理领域的应用
3. 持续开展气候变化的应对工作
4. 在公司范围内的物业，持续推广资源分类回收计划

## 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。

### 环境管理组织架构



### 绿色建筑制度

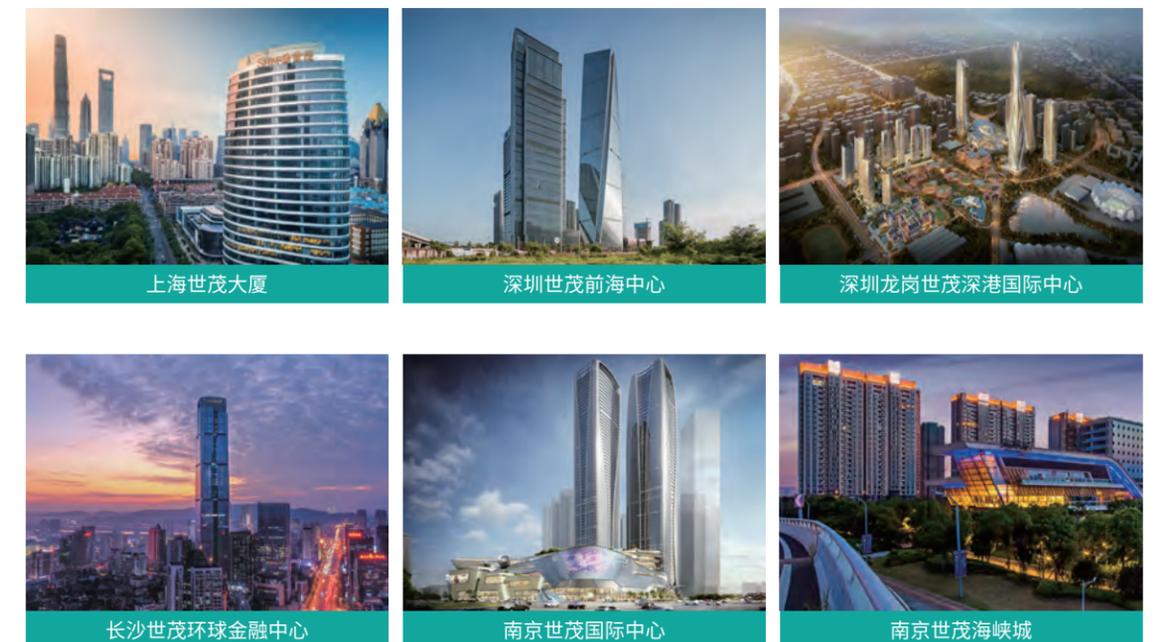
随着《绿色建筑评价标准GB50378-2019》新国标的正式实施，参考《绿色建筑设计标准》《民用建筑节能设计标准》《民用绿色建筑设计规范》等国家相关规范，并结合各地区政府绿色建筑规划要求和标准，世茂在节地与室外环境、节能与能源利用、节水与水资源利用、节材与材料资源利用、室内环境品质等层面积极探索、步履不停。世茂在满足当地建设规范底线的前提下，按照各项目定位进行绿色建筑的设计，努力为社区提供更多节能环保、低碳高效，与自然和谐共生的建筑。

## 绿色建筑认证

### 世茂绿色建筑数量



### LEED 金级的绿色建筑

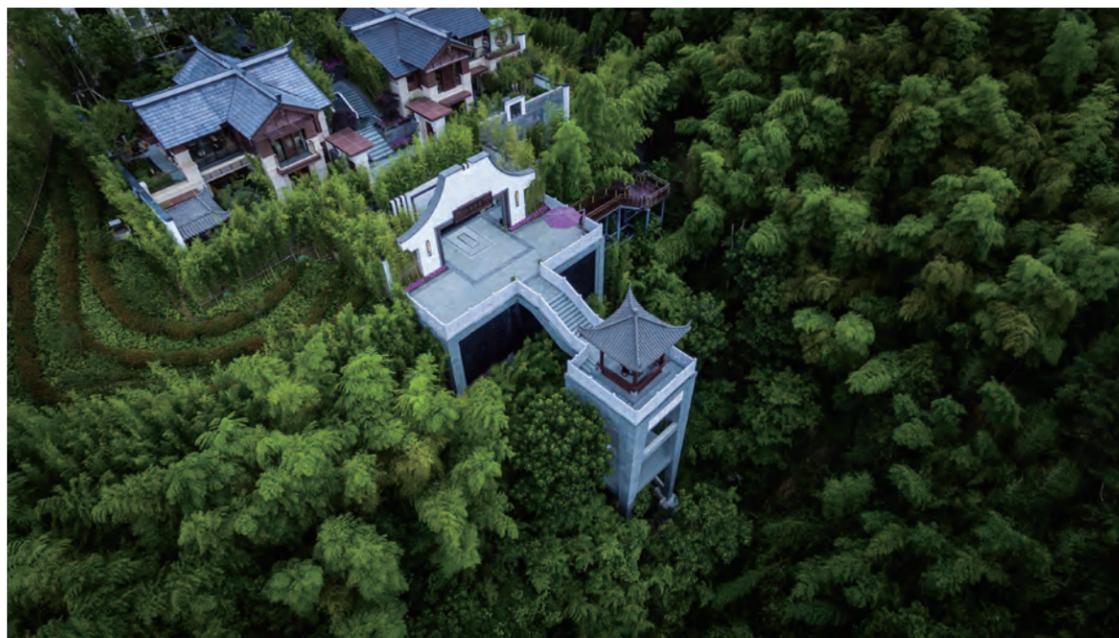


### 福建世茂鼓岭文化小镇

福建世茂鼓岭文化小镇位于福建福州晋安区鹅鼻村，是鼓岭国家级度假区内目前唯一一个度假小镇。除各类住宅以外，项目内还包含文化商业街区、度假酒店、山谷公园等丰富的业态。处于鼓岭山林之中的小镇，以“文化、艺术、生态、健康、生活、社区、社群”七个部分作为小镇品格，通过巧妙的设计让自然融入社区生活，并以LEED社区标准作为参考，致力于打造宜居、健康的社区环境与邻里氛围。



世茂鼓岭文化小镇项目在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；2019年获得了银级正式认证；2020年通过多项措施持续改善项目人居环境并完成了认证后的数据维护，其中，水耗、交通、人员体验表现较去年均有所上升。



### 能源消耗

世茂严格遵守《中华人民共和国节约能源法》的要求，通过设计节能目标、采用节能设施、建立智慧能耗管理对资源使用进行合理配置，减少能源消耗，以提升资源使用效率。

#### 可再生能源



##### 太阳能装置

济南东王长清世茂广场、世茂北京天誉、世茂璀璨江山、济南济阳世茂摩天城等项目



##### 空气源热泵

济南东王长清世茂广场、济南济阳世茂摩天城、宁波滨江府、宁波姚江湾、嘉兴世茂璀璨荣里等项目



##### 江水源热泵

南宁国际中心（北地块）等项目



##### 地源热泵

北京财富港等项目

#### 电能减耗



##### 安装群控节能电梯或电梯采用能量回馈装置

郑州金锣湾、武汉世茂云锦（K3、K7、K9地块）、肇庆世茂璀璨滨江（商住社区建设）等项目



##### 分区/定时/感应灯节能控制照明系统

江门世茂碧海银湖、济南东王长清世茂广场、临沂璀璨熙园、南通星澜都会、苏州世茂铜雀台等项目



##### 分时控温的空调新风智慧系统

世茂北京天誉等项目



##### 采用节能型LED灯具

江门世茂碧海银湖、深圳龙岗世茂深港国际中心一期公寓（世茂之都）、济南东王长清世茂广场、世茂北京天誉、肇庆世茂璀璨滨江（商住社区建设）等项目

#### 智慧能耗管理

通过大数据、云计算、人工智能、远程运维等技术打造的世茂智慧能耗管理平台，将传统的设备人工控制、环境人工检测、能耗人工登记等管理手段，转变为设施设备、园区环境、能耗消耗等即时智慧监控；并以数据获取、大数据计算、数据分析、能源预测等功能，提出能源优化策略，全面提升能源利用效率，降低能耗成本，实现绿色环保管理。

## 水资源利用

世茂严格遵守《中华人民共和国水法》的要求，综合利用水资源，通过应用多种节水系统，例如中水系统或雨水回收系统、节水灌溉系统、自动水龙头及自动冲水便盆等，并鼓励员工和租户节约用水，致力于减少水资源的耗用并提升利用效率。

### 节水设计



#### 利用中水系统或雨水回收系统

深圳龙岗世茂深港国际中心一期公寓（世茂之都）、济南东王长清世茂广场、世茂北京天誉、肇庆世茂璀璨滨江（商住社区建设）等项目



#### 节水灌溉系统

深圳龙岗世茂深港国际中心一期公寓（世茂之都）、肇庆世茂璀璨滨江（商住社区建设）、茂名世茂云悦壹号等项目

## 气候变化

面对气候变化带来的风险与机遇，世茂积极应对全球气候变化等前沿性问题，严格遵守《中华人民共和国应对气候变化法》《“十四五”控制温室气体排放工作方案》等国家法律法规，同时正在讨论和草拟公司层面的《气候变化政策》的可行性，以指引公司实施应对气候变化的行动，从而致力在整个营运过程中有效地管理和应对气候变化风险，一方面积极主动采取多项措施减缓气候变化，另一方面制定策略适应气候变化。

### TCFD 披露框架

气候变化领域	主要工作
管治	董事会监督可持续发展工作，其中包括气候变化的工作。每年董事会开展至少一次的可持续发展议题的讨论；董事会下属的审核委员会正在考虑纳入气候变化风险作为公司风险管理的风险之一。
	可持续发展工作组由世茂集团董事长担任领导人，其他成员包括业务条线负责人和一线的关键员工。该工作组向公司董事会汇报关于可持续发展的事宜，包括气候相关议题。
	世茂集团正在讨论和草拟公司层面的《气候变化政策》的可行性，以指引公司实施应对气候变化的行动。
策略	气候变化会对世茂的业务带来多种风险；比如，极端的气温变化、雨水酸度上升等，均会增加公司的物业维护成本，亦对员工、资产和供应链造成破坏或负面影响，而造成直接或间接的财务影响。
	气候变化也带来业务机会，世茂正在思考如何在工作中应用实施绿色低碳，预防气候变化带来的营运成本上升（例如维修保养费用），进而推动企业转型至绿色和可持续型企业。
风险管理	正在细化气候变化的风险影响，包括识别并排序气候变化对公司的财务影响。
	在投资评估方面，已在新收购项目的尽职调查中的风险评估程序加入可持续发展维度，包括拟收购物业的能源效益和环保表现。 已经制定了紧急恢复计划，加入了在发生极端天气的重大事故时，公司能第一时间解决并处理用户和业主的需求。
监控和目标	正在编制可持续发展的关键绩效指标以及中长期改善目标，其中的能源耗用、水资源使用、碳排放指标，与气候变化密切相关。

## 废弃物管理

### 节约资源与废弃物管理

世茂严格遵守《中华人民共和国节约能源法》的要求，对资源使用进行合理配置，减少施工建设过程中所产生的资源消耗，以提升资源使用效率。

在项目施工建设过程中，世茂实施绿色施工智慧化管理，制定节能措施、实行用水量、选用绿色材料以及控制施工现场的噪音、扬尘、有害气体、固体废弃物的排放等要求，有效做到节能、节水、节约材料、资源利用以及环境保护。

- 项目施工现场外墙围挡、内墙围挡，采取封闭措施。
- 临边防护上方均布设支流管道并与环保线上检测设备联动，将围挡喷淋及现场设备相连。
- 智慧云平台即时反馈现场各区降尘喷淋启停状态，自由切换自动与人工模式。



- 安装扬尘噪音环保在线监测仪，对颗粒物PM10、PM2.5、噪音、温度、湿度、风速、风向等主要7项指标数据进行实时监测。
- 通过无线方式传输数据至智慧云平台，并通过现场安装的远程视频监控系统实时显示设备实时在场情况。
- 实施施工现场污水的防控措施，设置化粪池、隔油池、沉淀池等。
- 对涉及有毒性的油料和材料的存储地，设计密封严密的隔水层，认真做好防渗、防漏处理。

### 南京世茂国际中心绿色施工管理

南京G11项目推广应用装配式建筑技术，通过应用预制外墙保温一体化板、装配式内隔墙、预制楼板、预制楼梯等，部分项目装配率超过50%，单体预制率超过40%；南京G11项目外墙采用单元式玻璃幕墙技术，通过工厂预制，现场拼装、提高工效，并大大减少施工现场湿作业引起的扬尘和污水的排放，降低噪音对周边环境的影响。

与此同时，南京G11项目全面推进实施智慧工地，通过施工现场慧眼AI、环境监测、防尘降尘、水电资源监控、远程监控、危大工程监测等网络端监测数据与智慧云平台实现资源分享，可更高效保证疫情期间的人员安全，且大幅降低了对环境保护的影响及临时水电等资源消耗，从而实现绿色施工智慧化管理。

## 空气净化管理

### 室内外环境保护设计

#### 室内外空气净化



安装热回收新风机组，引进室外清新空气  
世茂北京天誉



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  
北京财富港



空气监测，PM2.5监测数据远低于国际健康标准对室外PM2.5浓度要求  
世茂北京天誉、北京财富港、杭州栖霞誉湾



## 共建美好地球

### 员工参与

#### ▷ 绿色办公

世茂推出了《世茂集团日常办公行为准则》，聚焦于拼搏、效率、善意、节俭、环保五大核心，从日常差旅、办公用品、节能降耗等八个维度广泛普及节能环保意识，倡导员工将环境责任融入到日常办公活动中。

 日常差旅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提倡使用远程视频会议方式，降低因开会而产生的差旅频次</li> <li>• 高铁乘坐单程4小时以内可抵达城市，优先选择高铁方式</li> <li>• 市内通勤优先选择轨道交通搭配其他公共交通工具出行</li> </ul>
 办公用品	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常办公用品领用提倡以旧换新，比如：水笔、纸巾、透明胶、电池等</li> <li>• 在不影响使用的前提下，回收笔筒、直尺、订书机、装订器、透明胶座、美工刀、剪刀、计算器等非易耗类办公用品，经清洁消毒后将分配到文印区、会议室等公共区域使用</li> <li>• 提倡员工在办公区域使用自带水杯，瓶装饮用水仅提供给外部访客</li> </ul>
 打印复印	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司内部流转文件提倡双面打印或废纸打印，非必要不使用彩色打印。过程文件尽量使用电子文文件形式传阅</li> <li>• 提倡员工自行将可利用废纸放置于文印区内指定回收点，以便其他员工使用</li> </ul>
 节能消耗	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 从用电安全及节能环保考虑，员工长时间离开座位，需随手关闭工位上的设备电源</li> <li>• 最后离开办公室或办公区域的员工需随手关灯</li> <li>• 会议结束后，最后一个离开会议室的员工需随手关灯及关闭设备电源</li> </ul>



## 业主租户参与

### 酒店业减塑环保行动

为了降低一次性用品对自然环境和资源的影响，世茂酒店为用户提供了多项更环保的替代方案：

#### 使用可降解吸管

放弃塑胶吸管并且向宾客按需提供可生物降解的纸质吸管，降低塑胶吸管对环境的危害



#### 肥皂回收利用

通过非营利合作伙伴将肥皂分发给贫困地区，尤其是国内贫困的学校和家庭，协助改善当地卫生状况，减少肥皂进入垃圾填埋场

#### 使用替代材质的餐具

客人在外卖或餐厅就餐打包时，酒店采用竹浆纤维材质的打包盒，可减少纸制品对自然森林的耗用

#### 移除塑胶瓶装水

移除在会议活动场所、健身俱乐部的塑胶瓶装水，用玻璃水杯装水代替，以减少塑胶一次性制品的使用

### 社区废旧品置换

为提高业主的环保意识，并动员业主参与到环保中，通过绿色低碳生活，改善地球的整体环境。成都世茂城、玉锦湾等6个项目的600余人共同参与，线上评比上传作品100个。利用废旧物品进行交换和改造，让业主在变废为宝的同时，提高生活的美感和艺术感。以感恩之心担起保护地球的责任，成为美好生活的缔造者和见证者。



### 垃圾分类推广

世茂积极响应中国普遍实行垃圾分类和资源化利用制度，包括但不限于终端垃圾分类项目的实施和效果，比如开展的宣传工作、分类垃圾箱的覆盖率（按小区）、改造或增设垃圾分类回收的设施垃圾回收成为其创收的途径，贴补消费者卫生保洁费用的不足等。

#### 生活智能环保屋

在物业管理过程中提升业主的环保意识，鼓励业主可持续消费采取的措施：

- 1 增强小区业户垃圾分类意识，减少垃圾量。
- 2 小区垃圾外运后能够进行无害化、减量化、资源化处理。
- 3 树立垃圾分类的观念。广泛开展垃圾分类的宣传、教育和倡导工作，使消费者树立垃圾分类的环保意识。
- 4 垃圾回收变废为宝，可为小区业户贴补零花钱，宣传垃圾分类的重要意义，倡导消费者积极参与垃圾分类。

#### 垃圾分类活动

天津世茂生态城建成小区和公建单位配置了分类垃圾桶，鼓励居民参与垃圾分类，促进垃圾源头分类，智能垃圾分类基本实现全覆盖。业主按照生态城垃圾分类标准，在家里就严格把生活垃圾按照厨余垃圾、可回收垃圾、有害垃圾和其它垃圾进行分类。各种可回收垃圾由专业资质处理公司进行合法、合理处置，实现资源最大化循环利用，以减少废弃物对环境的二次污染。

同时，天津世茂生态城项目共规划设计4套垃圾气力输送系统，全部建成投入使用后，可覆盖建筑物达500万平方米，日收集能力将达80多吨。未来，生态城30平方公里区域内的生活垃圾，将全部按照干湿采用自动收集系统收集、气力输送系统处理。如此大面积全部采用垃圾气力输送且实施分类收集，这在全国属于首创。



## 附录 2020年奖项

奖项	颁奖方	获奖方
2020上海校园非凡雇主	猎聘网	世茂集团
2020人力资源管理杰出奖	前程无忧	世茂集团
人才发展最佳实践奖	肯耐珂萨	世茂集团
2020最受90后青睐的公司top100	猎聘网	世茂集团
2020数智招聘技术创新奖	大易	世茂集团
2020中国房地产大学生雇主首选品牌	易居	世茂集团
2020年中国十佳健康雇主	中国人力资源管理研究会	世茂集团
2020上海年度最佳雇主	智联招聘	世茂集团
2020年中国最有吸引力雇主排名商科#73	优信咨询	世茂集团
2020年中国最有吸引力雇主排名工科#93	同上	世茂集团
2020年度“社会责任奖”“行业引领奖”	上海市工商联房地产商会	世茂集团
2020【鼎革奖】中国数字化转型先锋榜“年度典范奖”	《哈佛商业评论》中文版、清华大学全球产业研究院、思爱普 SAP（中国）有限公司	世茂集团
第二届“中国廉洁创新奖”提名奖	中国廉洁创新高端论坛	世茂集团
“首届企业反舞弊微视频大赛”活动特等奖	企业反舞弊联盟年会	世茂集团
2020“金港股”最佳地产公司奖	智通财经	世茂集团
2020最佳投资者关系团队公司、最具品牌力IPO奖	格隆汇	世茂集团
大中华区2020最佳投资者关系公司提名奖	IR Magazine	世茂集团
中购联2020购物中心行业潜力星秀奖	中购联	成都世茂广场
2019-2020年度成都向上UP榜-城市空间·商业活力共建奖	成都向上	成都世茂广场
2019年度城市商业地标奖	济南时报、一点信息	济南世茂广场
年度“亲子家庭”主题乐园	GOGO Shanghai	上海精灵之城主题乐园

## 2020年奖项

奖项	颁奖方	获奖方
上海市商业联合会南京路步行街企业联合会会员	上海市商业联合会	上海世茂广场
年度“摩登潮流”都市商业地标	GOGO Shanghai	上海世茂广场
Fantastic 100 时髦盛典 2019	FASHION ZOO 时髦圈儿	上海世茂广场
Fantastic 100 2019年度最佳世茂消费体验地标	同上	上海世茂广场
时尚先锋大赏-时尚城市综合体	上海时尚之都促进中心	上海世茂广场
年度潮流地标	上海BANG	上海世茂广场
《高光之选》年度生活方式大赏-年度潮流地标	上海全接触	上海世茂广场
杰出服务楼宇	中国（上海）自由贸易试验区管理委员会陆家嘴管理局	上海世茂大厦
2019CSVB全国商业地产V榜-2019值得期待的城市标杆项目	商业地产志CRR	上海世茂广场
2019CSVB全国商业地产V榜-2019值得关注的调改项目	同上	上海世茂广场
2019CSVB全国商业地产V榜-2019值得关注的首店经济项目	同上	上海世茂广场
2019CSVB全国商业地产V榜-2019值得关注的文旅项目	同上	济南世茂广场
2019CSVB全国商业地产V榜-2019值得期待的新开项目	同上	成都世茂广场
疫情防控期间复工项目防控措施落实优秀单位	厦门市集美区建设与交通局	厦门世茂广场
2019年度综合十强企业	中共迪荡街道工作委员会/迪荡街道办事处	绍兴世茂广场
2019年度最具影响力品牌	新浪	济南世茂广场
亚太房地产设计大奖-混合建筑优秀奖	国际房地产设计大奖	南京雨花世茂 52+& 智汇园
2020海西写字楼风云榜金地标奖TOP10	厦门写字楼网	厦门海峡世茂大厦
2019年度黄浦区人工智能十佳场景	上海市黄浦区人民政府、上海市黄浦区科学技术委员会	上海世茂广场

## 2020年奖项

奖项	颁奖方	受奖方
上海市演艺新空间授牌单位	上海市演出行业协会	上海世茂广场
2020金灯奖-卓越创意奖	美陈网	上海世茂广场
BUILD Awards- -2020（中国）最佳综合体-商业&酒店	英国《BUILD》杂志	上海世茂广场&世茂皇艾酒店
2020中国物业服务百强企业TOP 12	中国指数研究院	世茂服务
2020中国物业服务百强成长性领先企业	同上	世茂服务
2020中国特色物业服务领先企业-世茂服务深蓝社区	同上	世茂服务
2020值得资本市场关注的物业服务企业	同上	世茂服务
2020华东区域物业服务市场地位领先企业TOP 4	同上	世茂服务
2020物业服务企业潜力独角兽	中国物业管理协会、上海易居房地产研究院、中国房地产测评中心	世茂服务
2020中国物业服务企业服务力TOP 9	易居克而瑞主办、乐居财经联合主办	世茂服务
Ocean X世茂深蓝服务系统--2020中国物业服务企业「优质服务体系」	同上	世茂服务
2020中国物业服务专业化运营领先品牌企业	中国房地产TOP10研究组、中国指数研究院主办	世茂服务
Ocean X世茂深蓝服务系统--2020物业服务平台优秀品牌	同上	世茂服务
2020物业服务企业综合实力500强TOP 12	中物研协、上海易居房地产研究院中国房地产测评中心	世茂服务
2020物业服务企业品牌价值百强TOP 8	同上	世茂服务
2020特色物业服务品牌企业·美好生活智造者	同上	世茂服务

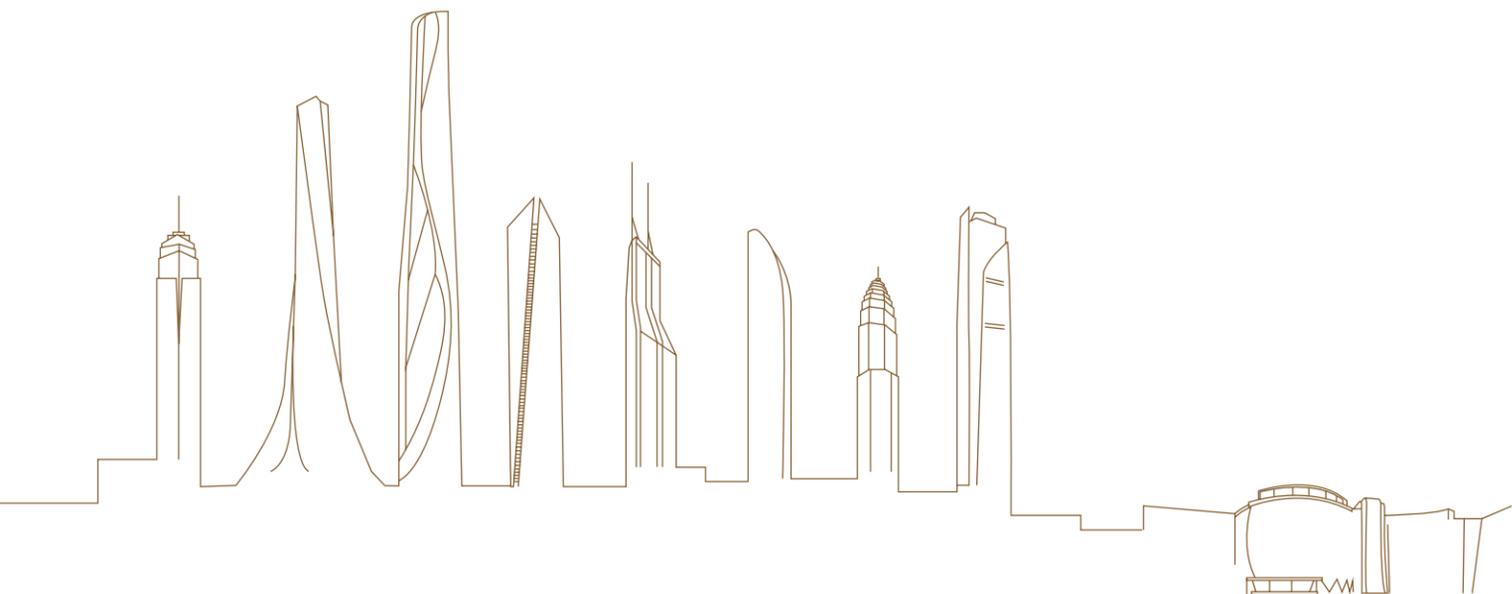
## 2020年奖项

奖项	颁奖方	受奖方
2020华东品牌物业服务企业TOP 1	同上	世茂服务
2020中国物业服务成长性领先企业	同上	世茂服务
2020住宅物业服务领先企业TOP 3	同上	世茂服务
2020中国物业服务防疫满意度企业TOP 5	乐居财经研究院	世茂服务
中国社区扶贫联盟副主席单位	中国社区扶贫联盟	世茂服务
消费扶贫先锋力量	中国社区扶贫联盟第三届理事大会	世茂服务
2020中国酒店集团规模TOP50	中国饭店业协会	世茂酒店及度假村
金殿奖 年度样板房设计奖	2020 HOTEL PLUS	世茂喜达酒店集团
中国酒店业最佳业主	第十五届酒店业星光奖	世茂酒店及度假村
“最具社会责任业主”奖	第十五届酒店业星光奖	世茂酒店及度假村
2020年度战略合作集团	彩贝壳	世茂喜达酒店集团
中国十佳新开业酒店	第十五届酒店业星光奖	武汉江滩世茂万象酒店
最佳新品牌酒店奖	2020 GBE酒店设计大奖	厦门世茂万象酒店
6大文旅推广窗口	上海旅游节	上海佘山世茂洲际酒店
最佳度假酒店	携程	上海佘山世茂洲际酒店
最佳新锐酒店品牌	KOL金榜联盟	万象
中国最佳新晋奢华度假品牌	第十五届酒店业星光奖	御榕
年度最具影响力酒店品牌TOP10	第十二届中国酒店业金鹰奖	御榕
卓越慈善领袖	第十七届中国慈善榜	世茂集团-个人奖（许荣茂）
2020长三角年度公益人物	长三角年度公益盛典	世茂集团-个人奖（许世坛）

## 2020年绿色建筑认证

项目名称	LEED等级
长沙世茂环球金融中心	LEED-CS金级认证
深圳前海世茂金融中心	LEED-CS金级预认证
南京世茂国际中心（办公地块）	LEED-NC金级
南京世茂海峡城办公（A1地块展示中心）	LEED-NC金级
上海世茂大厦	LEED-NC金级
深圳龙岗世茂深港国际中心（商业地块）	LEED金级建筑
南京世茂海峡城办公（A1地块3#楼）	LEED-NC银级
世茂鼓岭文化小镇	LEED银级建筑

项目名称	绿色建筑等级
肇庆世茂璀璨滨江（商住社区建设）	广东省标三星
南京世茂天誉（住宅地块）	绿色建筑三星
宁波潘火璀璨万境（B地块）	绿色建筑三星
深圳前海世茂金融中心	绿色建筑三星
无锡天域华园/璀璨时光北区E地块（9#及地下）	绿色建筑三星



## 联交所环境、社会、管治报告框架索引

一般披露	页码 / 注释	关键绩效指标	页码 / 注释
<b>A. 环境</b>			
A1、排放物	环境绩效 (P61-P64)	A1.1/A1.2/A1.3/A1.4	统计资料摘要 (P76)
		A1.5/A1.6	应对气候变化 (P62)
A2、资源使用		A2.1/A2.2/A2.5	统计资料摘要 (P76)
		A2.3/A2.4	应对气候变化 (P62)
A3、环境及天然资源		A3.1	应对气候变化 (P62)
A4、气候变化		A4.1	应对气候变化 (P62)
<b>B. 社会：雇佣及劳工常规</b>			
B1、雇佣	伙伴：携手并进 (P27-P33)	B1.1/B1.2	统计资料摘要 (P74-P75)
B2、健康与安全		B2.1	0 人
		B2.2	182 天（含周末节假日）
		B2.3	伙伴：携手并进 (P31-P33)
B3、发展与培训		B3.1/B3.2	统计资料摘要 (P74-P75)
B4、劳工准则		B4.1/B4.2	伙伴：携手并进 (P27)
<b>B. 社会：营运惯例</b>			
B5、供应链管理	伙伴：携手并进 (P37-P41)	B5.1	伙伴：携手并进 (P37)
		B5.2	伙伴：携手并进 (P37-P41)
		B5.3/B5.4	伙伴：携手并进 (P38-P41)
B6、产品责任	伙伴：携手并进 (P34-P36) 社会：守护重任 (P55)	B6.1/B6.3/B6.4	N/A, 该 KPI 不适用于本公司的业务性质
		B6.2	伙伴：携手并进 (P34)
		B6.5	伙伴：携手并进 (P36)
B7、反贪污	社会：守护重任 (P52-P54)	B7.1/B7.3	社会：守护重任 (P54)
		B7.2	社会：守护重任 (P53-P54)
B8、社区投资	社会：守护重任 (P44-P48)	B8.1	社会：守护重任 (P44)
		B8.2	社会：守护重任 (P44-P48)

## 统计资料摘要

雇员概况		总人数
总雇员		24,334
按性别划分	女性	11,024
	男性	13,310
按雇用类型划分	全职	24,129
	兼职	205
按年龄划分	30岁以下	7,575
	30-50岁	13,303
	50岁以上	3,456
按地理位置划分	总部或专业公司	808
	中国东部	11,077
	中国南部	5,775
	中国西部	2,433
	中国北部	3,491
	中国中部	750
按职级划分	非管理层	17,442
	管理层	6,299
	女性高管	257
	男性高管	336
少数民族		716
残疾人士		83

## 统计资料摘要

流失率		
流失率总数		10%
按性别划分	女性	14%
	男性	6%
按雇用类型划分	全职	10%
	兼职	3%
按年龄划分	30岁以下	15%
	30 - 50岁	4%
	50岁以上	21%
按地理位置划分	总部或专业公司	15%
	中国东部	10%
	中国南部	14%
	中国西部	1%
	中国北部	11%
	中国中部	2%

员工发展					
培训覆盖率		100%	平均培训小时数		52.77
按性别划分	女性	100%	按性别划分	女性	45.39
	男性	100%		男性	59.15
按职级划分	非管理层	100%	按职级划分	非管理层	58.23
	管理层	100%		管理层	25.58

### 注释

1. 流失率的计算方法：本年新进雇员的人数与本年离职雇员的人数差异之绝对值，除以2020年12月31日的员工总数，乘以100%。
2. 培训覆盖率的计算方法：公司在多种培训项目中设置了与职业技能有关的内容，包括但不限于入职培训、员工例会、合规反舞弊培训。
3. 平均培训小时数的计算方法：本年提供给员工的培训小时数合计，除以参与培训的员工人次。

## 统计资料摘要

自然资源	按类型 (如适用)	单位	2020
能源使用总量	电力	吉焦耳	6,018.9982
能源使用总量	汽油	吉焦耳	1,277.6635
能源使用总量	柴油	吉焦耳	-
能源使用的密度	不适用	吉焦耳/平方米	0.7707
水资源使用总量	不适用	立方米	17.7291
水资源使用的密度	不适用	立方米/平方米	0.0019
纸张使用	不适用	吨	2.8072
包装物使用	不适用	吨	4.7274

排放物	按类型 (如适用)	单位	2020
直接温室气体排放	不适用	吨	111.5670
间接温室气体排放	不适用	吨	3,731.7412
碳排放密度	不适用	吨	0.4060
排放物	氮氧化物	吨	0.2903
排放物	硫氧化物	吨	0.0006
排放物	颗粒物	吨	0.0277
有害废弃物总量	不适用	吨	0.4550
有害废弃物密度	不适用	吨/平方米	<0.0001
无害废弃物总量	不适用	吨	20.8100
无害废弃物密度	不适用	吨/平方米	0.0022
废水	不适用	吨	-
废水密度	不适用	吨/平方米	-

### 注释

1. 数据统计范围为世茂集团位于上海的总部办公区域。
2. 为规范能耗绩效统计口径，2019 起，电力、汽油和柴油的能耗单位分别从“千瓦时”和“升”统一更改为“吉焦耳”。
3. 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）。
4. 2020年柴油零使用。
5. 水资源指的是饮用水而非市政用水。因某些因素，对于市政用水/废水项目，世茂总部办公与世茂商业有重叠，我们将于未来厘定该部分的重叠。
6. 直接温室气体排放包括汽油、柴油。
7. 间接温室气体排放包括电力、纸张、差旅和污水治理。
8. 差旅数据源于第三方旅行社，为总部、地区公司和专业公司汇总资料。
9. 有害废弃物包括废弃硒鼓、有害电池、废弃灯管、塑胶等。
10. 无害废弃物包括废纸、办公室生活垃圾以及金属等。
11. 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。

若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，  
请相关意见或查询电邮至 [csr@shimaogroup.com](mailto:csr@shimaogroup.com) 或邮寄至  
中国上海市潍坊西路 55 号上海世茂大厦 8 楼 品牌管理部

©2020 世茂集团控股有限公司版权所有