



世茂集团

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

# 2021

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

于开曼群岛注册成立之有限公司 股份代号 00813.HK



## 公司介绍

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,集团布局全国多数的核心发展城市,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。

# 目录

## 01 本年可持续发展工作摘录

可持续商业	02
绿色酒店	03
教育、科技与文化	04

## 02 伙伴

员工	06
供应商	20
投资者	25
用户	26

## 03 社会

社会责任	28
文化责任	29
廉洁责任	31
产品责任	37

## 04 环境

绿色低碳的可持续发展之路	40
能源消耗	44
水资源利用	46
气候变化	46
废弃物管理	48
健康建筑	48
共建美好地球	49

## 附录

关于本报告	52
ESG议题重要性评估	53
可持续发展体系	56
联交所环境、社会、管治报告框架索引	57
统计数据摘要	58

# 01 本年可持续发展工作摘录

## | 可持续商业

世茂商业以轻重并举的运营模式、快慢结合的发展策略，贯彻“永不止步、不断探索与创新”的精神，匠心构筑4+2+M多元产品，契合生活、办公、文娱等多种需求。包括：四大商业板块——零售物业、办公物业、全场景商务服务、“宽厚”系列文化商街，两大主题娱乐板块——自有IP主题娱乐、合作IP主题娱乐，以及代表Mix & More的新增业务和各类产品的灵活组合。

### 绿色建筑和健康建筑

世茂商业积极承担环境责任，在绿色建筑、绿色运营、绿色社区方面中主动采取多项措施。在绿色建筑方面，旗下八大自营写字楼均参加《WELL健康安全评价准则》；在绿色运营方面，通过减塑节能、废弃管理、绿色办公等措施，将环保的责任渗透至日常经营管理中；在绿色社区方面，组织各类环保活动及可持续发展宣传，将环保的价值融入在城市生活的场景中，为构建美好未来贡献力量。



## | 绿色酒店

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、洲际、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，已成为中国酒店行业引导者之一。2021年，世茂酒店拥抱变局，大胆创新，持续为顾客提供高品质服务。

### 绿色酒店

为进一步降低酒店运营的环境影响，世茂对旗下酒店锅炉进行低氮改造及采购新的低氮锅炉。截至2021年底，上海康莱德酒店、上海佘山茂御臻品之选酒店、上海佘山世茂洲际酒店等酒店已经完成锅炉提标改造工作。

以上海佘山茂御臻品之选酒店为例，酒店原配备有3台6吨的蒸汽锅炉，通过换低氮锅炉燃烧器+烟气再循环（FGR）方案，成功地将原氮氧化物排放约150毫克/立方米，改造成排放低于50毫克/立方米，满足了在使用天然气情况下全工况运行的排放要求；同时，新建酒店以采购低氮锅炉的方式，降低了酒店运营的氮氧化物排放。



ZL2024-ZJ110-A00 KZHJ200038

表 1-6 锅（窑）炉废气检测结果

项目/地点	测点名称	燃料种类	天然气		
氮氧化物	燃烧过程 (mg/m <sup>3</sup> )	24	35	30	31
	制气过程 (mg/m <sup>3</sup> )	33	28	33	35
	排放速率 (kg/h)	0.030	0.034	0.029	0.031

# 教育、科技与文化

## 世茂服务与青苗计划

世茂服务深耕中心城市发展，致力于成为中国领先的城市全场景生活服务商。综合物业管理、多元增值服务、城市服务业务三大业务板块高效协同，赋能美好生活与城市升级。

综合物业管理	}	世茂服务管理项目涵盖住宅、高校园区、产业园、医院、政府公建等多种业态类型。
多元增值服务	}	紧跟国家所提倡的“城市一刻钟便民生活圈”建设的指导思想，创新打造“0-2KM世茂社区生活服务新生态”，以线上+线下融合渠道，围绕“用户、资产”提供多元化品牌化的社区增值服务。
智慧城市服务	}	以“服务让城市更美好”为愿景，以城市环境管家、城市空间管家、城市焕新管家、城市智慧管家四重定位，为城市提供多元定制化服务。

### 青苗计划

2021年7月，「世茂服务x世茂彩虹中心」公益行动——「爱的传递 为爱青心」在西安、杭州、武汉、厦门等15座城市陆续温暖上演，上千名爱心业主来到现场打卡，热情参与线下1元捐款领爱心礼包的活动。此次公益活动的善款被用于为「彩虹中心公益」的重症儿童提供康复护理，为需要帮助的「大病儿童」捐献一份爱心，送去一份力量。

「爱的传递 为爱青心」，作为世茂服务此次公益行动的主题，其中「传递」二字，正是点睛之笔。2021年世茂服务加入了「藏区青苗牵手计划」，针对藏区青稞产业发展的可持续专项消费扶贫行动，倡议「一个小区一亩青稞田，一个家庭一名藏区娃」，通过认购青稞田结对帮扶藏区儿童，助力儿童健康成长，同时促进藏族人民群众持续增收。而此次线下公益活动的爱心礼包就来自这些认购青稞地的收成，活动善款将用于南京世茂彩虹重症儿童安护中心，帮助重症孤弃儿童，给予他们专业的、全方位的护理，提高孩子的生命质量。



## 社区教育创新

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。



## 数字化助力地产行业发展

世茂集团在数字化转型的实践中不断突破，依托成熟、有效的数字化管理平台以及完整的业务闭环管理，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，数据更加实时准确，业务更加透明可见，为构筑其数字化“大厦”打下坚实基础。2021年世茂集团荣获CIOCC 2020-2021中国房企数字化力TOP20，该奖项是对世茂在同业中数字化应用领先地位的认可。我们相信坚实的数字化基础与拥抱创新的企业文化将助力世茂适应行业未来新态势，创造长久价值。

## 传统文化保护

世茂文化是世茂集团旗下探索文化多元合作可能性，及提供艺术解决方案的赋能平台。主要涉及三大业务：文化空间规划与运营、展览文创以及艺术收藏。自2019年成立起，世茂文化紧跟全球文化创意产业发展趋势，深度融入多元产业发展，探索文化赋能城市发展的未来。



## 02 伙伴

### | 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》等内部规章制度。

2021年，世茂整合各制度及日常管理实践中的员工权益保护相关要点，汇总编写并公开《世茂集团职业健康与安全健康管理政策》以及《世茂集团人权政策》以鞭策本集团在该领域的长期表现。

世茂承诺在雇佣与晋升中注重多元化，平等对待所有员工及应聘者，并且绝不雇佣童工或强制劳工。在日常工作中努力为全体员工提供安全舒适的工作环境；完善且有竞争力的薪酬福利；个性化的职业培训以及合理的工作时间安排，切实保障员工合法权益。我们会定期全面检讨雇佣员工政策，员工关爱及职业健康安全小组会在执行层面确保所有雇佣措施严谨推行并纳入人力资源政策。

### | 人力资源奖项 |

奖项	颁奖机构
2021中国房地产最佳雇主企业	可研智库、亿翰智库
2021中国房地产组织力百强企业Top 9	可研智库、亿翰智库
2021中国招聘管理信息化最佳实践Top 30	Moka
2021中国人才管理卓越典范	北森人才管理研究院、Hero中国人力资源官领袖联盟
2021数智招聘创新实践奖	用友大易、中国数字化人力资源协会
2021中国房企人力资本价值Top 100	易居克而瑞人力资本测评中心
2021中国房企雇主品牌影响力50	易居克而瑞人力资本测评中心
2021年人力资本分析最佳实践奖	HR Tech China



### 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”。

### 助力疫情时代应届生就业

在疫情盛行，多数企业缩减人员的经济大背景下，世茂集团仍保持每年至少2次的校园招聘项目，持续增强校企合作，促进大学生就业。

2021年5月，世茂开展全集团规模的暑期校园招聘项目——寻找世界“茂”险家项目，提供超200个实习岗位。实习期间我们为每位实习生配置专属导师。根据实习生的个性、特长制定专属学习计划、实习答辩总结。

即使经历上年度疫情的严峻考验，2021年本集团仍入职应届生130人。2021年10月，面向全国各专业2022年优秀应届生，本集团如期启动2022届世茂校园招聘管培生计划，并向应届生发放录用书近百份。



## 职业发展

世茂视员工发展为提升企业持久竞争力的重要组成部分，为员工提供了持续学习和成长的资源和平台。2021年世茂培训体系100%覆盖集团各业务线及公司员工，参训11,067人次，培训项目186个，培训总时长198,453小时，人均培训时长20小时。

世茂的培训体系涵盖“干部培养”“专业培养”“新人培养”三大模块，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，培养内部讲师团队，提高学习效率，鼓励内部实践创新和分享，打造学习型组织。

### 世茂研修院

2021年世茂研修院全面焕新，致力于打造面向未来的企业赋能平台。

作为员工发展的重要一环，世茂研修院APP以覆盖集团各业务线及地区公司全体员工的学习培训。APP提供前沿课、动力营、直播吧、课程库、赋能+五大功能，在疫情时代为员工提供了多元化的学习选择。

线上培训平台100%覆盖集团各业务线及公司员工。

### | 从内部成长到生态赋能 |



世茂研修院应对中国房地产行业所面临的严峻挑战，世茂跳脱传统行业局限，在课程编制上积极寻求与各界优秀企业以及权威机构的合作，为企业注入新的驱动力。除了传统的业务技能与领导力培训，世茂增加了数字化、城市更新、资产管理等多元领域的新课程，以帮助员工汲取各行各业的优秀经验与最新洞见，助力员工全面发展，从容面对行业重大变局。

### 干部培养-未来企业家

世茂集团携手中欧国际工商学院，共同打造未来企业家培养项目，覆盖28位核心成员，致力于培养城市总团队，该项目于2021年10月19日顺利结营。整个训练项目共设置七门商学院“企业家培养”核心课程，通过理论框架，构建宏观视野与思维格局：五场与外部CEO的深度交流，链接多元信息，拓宽视野。七位世茂高层积极分享个人管理经验，为学员树立榜样的同时梳理管理思维，夯实管理创新精髓。另外整个项目以行动学习案例，贯穿始终，三个小组通过课程研究及成果输出，将学习成果用于实际工作，激发学员对于实际业务的深度思考，同时检验核心能力学习成效。



### 专业培养-世茂工程师文化节项目

2021年，世茂工程师文化节作为世茂关键战略岗位的专项培养项目已持续到了第四届，2021年的主题是“不忘初心，匠心精造”，本次文化节活动100%覆盖世茂工程条线全体员工，通过此次活动共有50名员工获得世茂荣誉工程师的称号。工匠精神的背后是探究工程师对于岗位的意义、工程管理对于组织、企业、社会的意义。围绕着初心、匠心主题，积极开发“听你说”、“大咖直播”、线上PK赛等全新的活动，互相学习优秀经验。活动取得了良好效果，力争打造基础业务能力扎实、单兵作战能力强的世茂工程师。

### 新人培养-双新入世导航

双新由新世力和新睿力组成，是世茂集团的管理培生培训体系，面向双一流大学招聘优秀的应届毕业生。为期一周的入世导航是双新入职世茂后的第一课，训练营以融入世茂、专业提升和职场转变作为目标，课程围绕互动沙龙、世茂学堂、职能学堂、职业学堂和活力学堂，精心设置24门课程，帮助双新顺利完成从学生到职场人的角色转变。

2021届双新入世导航训练营在全集团40余位高管讲师、世兄世姐等嘉宾的支持下，7月13日-7月18日于各大地区公司举行。130名新世力和新睿力在各地集结，连续数天的欢笑汗水，208小时的历练成长，在训练营中点燃激情和梦想。



### 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、员工沟通、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，为全体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。

世茂的福利体系涉及员工及其家人生活的方方面面。除了为员工的日常餐饮、交通、通讯发放补贴外，员工入住世茂酒店时也将享有可观折扣。世茂还提供结婚礼金、婚假、生育礼金、丧假和慰问金，陪伴员工度过其人生的重要阶段。世茂今后也将持续致力于全方位地保障员工及其家人的福利。



为岗位付薪



为能力付薪



为绩效付薪



### 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，所有员工可自选商业保险计划和体检加项福利。

世茂人力行政中心遵循《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。

#### | 全方位的员工关爱 |



##### 01 关注你的价值

- 基本工资
- 各项津贴  
(交通、通讯、餐补等)
- 各项奖金  
(月度、年中、年终等)



##### 03 关爱你的身心

- 三重员工关爱体系保障
- 员工心关爱
- 节日礼包
- 世茂特色福利 (内部购房优惠、酒店折扣、乐园萌宠抢购等)
- 丧假、慰问金



##### 02 关心你的发展

- 职业发展双通道
- 双新培养计划
- 有挑战性的工作
- 个人发展计划
- 轮岗



##### 04 关注你的生活

- 带薪年假 (入职即享)
- 公司福利假
- 团建、生日会、俱乐部
- 家庭日、茂二代
- 婚假、贺礼金
- 产假、产检假、生育保险



#### | 三重保障 危难时刻伸援手 |



### 员工沟通体系

员工是公司的基石。世茂以世茂人企业微信工作台为纽带，架起员工与员工，员工与管理层沟通的桥梁，充分保障员工的知情权、表达权和监督权。总部前往一线交流、出差或调研的同事也自愿将一线业务动态直接回馈至集团高层，这同时也为公司管理层倾听一线员工心声、了解基层情况提供有效路径。



### 员工活动亮点

让员工“快乐工作、幸福生活”，是世茂重要的企业文化。2021年，世茂集团在疫情得到稳定的控制的情况下，开展了多元化的员工活动：

• 满足员工各种兴趣的员工俱乐部

组织丰富多彩羽毛球、足球、篮球、瑜伽、普拉提等各项员工自主参加的俱乐部活动。

• 丰富员工工作生活的各项日常活动

员工生日会、妇女节、端午节、中秋节、手工艺制作、运动会、健步走等系列活动。



### 世茂家庭日

2021年的世茂家庭日于6月盛大展开。世茂总部及各专业公司的800多位世茂人携家属亲友齐聚在上海滨江森林公园。本次家庭日以“盛世繁茂，游园拾趣”为主题，将东方传统文化和现代都市潮流元素相结合，打造的一场充满古韵腔调与盛世繁华的游园场景，为世茂员工家庭带来一场沉浸式的梦幻穿越体验。活动现场不乏丰富有趣的游戏与互动项目，开设有书法、国画、茶艺、油纸伞、香囊、汉服折纸、团扇制作等文化教学，皆受到众多员工及家属的喜欢和参与。

作为世茂最传统的一项活动，家庭日以一个难忘且特别的聚会感恩过去一年于世茂共同面对历练与挑战的每一位员工，更是感谢每一位世茂家属的支持。



### 茂二代-世茂宝贝农场日

2021年10月，世茂集团举办第六届茂二代“世茂宝贝农场日”，让员工们带着孩子体验绿色低碳的生活方式。

孩子们同家长一起参与环境及农业知识课程，了解了农作物的种植过程，参观地质科普馆，并亲手采摘蔬菜、磨制豆浆、制作生态瓶、植物拓印。丰富的活动内容让员工和孩子们暂时放下电子产品，体验大自然带来的最淳朴的快乐。

作为世茂集团员工关爱活动的一部分，“茂二代”活动已经成功延续到了第六届。今后世茂将继续通过“茂二代”为员工家庭带来各式各样的新奇活动，将继续让员工与孩子更加了解彼此，创造一个又一个温暖的回忆。



### 健康职场

世茂集团着重员工的全面健康管理，不仅在办公环境中引入运动设施，鼓励员工积极参与锻炼，并且将心理健康作为员工健康的重要工作，引入世茂心关爱和员工休憩空间等职场健康项目；集团亦获福布斯“2018世界最佳雇主榜单”、Wellness Employer“2020中国十佳健康雇主”等认可。

### 世茂心关爱

为帮助员工及其家庭成员舒缓身心压力，解答心理疑惑，我们连续6年为员工提供“世茂心关爱”EAP项目服务。“世茂心关爱”项目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，项目设有24小时专业咨询师热线以及时解答员工在人际关系、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。针对特定人群另提供专项培训讲座；针对职场女性推出亲子关系与职场平衡主题培训；为急需帮助的员工提供保密的个人心理评估、咨询和治疗服务。

2021年全年，该服务向员工提供EAP电话心理咨询21次，危机干预1次，心关爱平台使用6,973人次。

2021年6月起，我们结合当月节日或热门话题，定期推送不同主题咨询内容，同时推出共14期微刊漫画，激发员工对EAP的使用需求，持续提升EAP在员工中的知晓率及使用率。未来该项目计划推出更加多元化的活动，例如三八妇女节芳香体验沙龙活动以及OH卡减压培训活动。



### 员工休憩空间

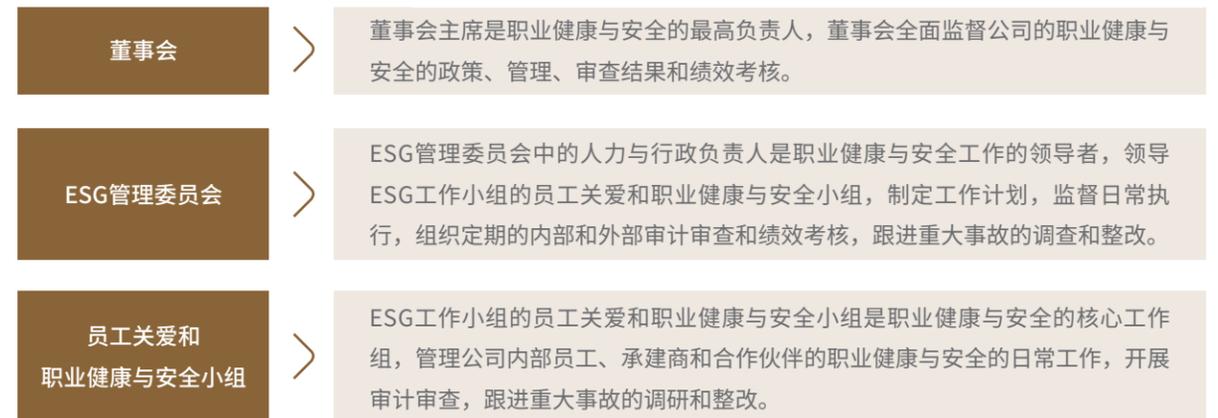
世茂给员工提供了健身空间、净修空间、公共休息空间以及阅读空间。健身空间中设备齐全，包含跑步机、划船机、健身车、综合器械，让员工既能强身健体又节省了用于外部健身房的开销；静修空间则主要用于提供瑜伽课程，我们定期邀请专业的瑜伽老师，带领员工伴随音乐进入冥想，练习舒展姿势，释放工作压力；在公共休闲空间中，员工们可以自由地放松讨论；阅读空间则陈列了各类科普书籍和名家名作，供员工自主参阅、学习提升。

### 职业健康与安全

世茂集团严格遵守《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。2021年，世茂编制并发表了覆盖全体员工、承建商及合作伙伴的《世茂集团职业健康和安全管理》以持续约束本集团安全运营与施工方面的表现。每三年将对该政策的内容进行复核，以保证其有效性。

### 管理组织

公司高度重视职业健康与安全的组织架构，设立了由董事会负责、高管领导、专业小组的管理组织体系，统一管理全公司、承建商及其合作伙伴的职业健康与安全。



### 目标设定\*

本集团于报告期内设立包含承建商在内的职业健康与安全绩效目标，承诺到2025年，将严重工伤率控制在每10,000人2起，轻工伤率控制在每10,000人47起；到2030年，达成零起因工死亡事件。

### 本年绩效\*

安全培训对员工和承建商的覆盖率

100%

严重工伤率：每10,000人	轻工伤率：每10,000人	因工亡故人数：
0.05起	9.75起	1
(含工程承建商)	(含工程承建商)	(含工程承建商)

公司定期监督上述职业健康与安全的指标，通过现场的定期汇报、内部审计审查、外部审计审查的结果，持续监督指标的变化，由职业健康与安全的管理组织统一跟进，和管理层绩效直接挂钩。

\*不含世茂服务

## ISO45001管理体系

本集团已遵照ISO 45001职业健康安全管理体系标准开展安全管理工作，旗下商场、写字楼、服务等业务板块的主要运营区域已经取得了ISO 45001的认证；对工程项目的管理过程与ISO 45001进行了制度层面对标。世茂也于2021年正式开展总部办公区域的ISO 45001认证工作，预计于2022年上半年完成。

世茂严格遵循体系标准并制定《世茂集团职业健康和安全管理政策》，高度重视员工职业健康与安全，通过职业病危害预防控制、安全培训、定期体检等方式，全力守护员工健康与安全。公司从工程性预防控制、管理性预防控制、个人保护性预防控制三个方面开展职业危害防护工作，保障员工职业健康安全。并提供安全健康的职场环境，设置阅读、休息、健身、母婴室等多功能区，配备符合人体工程学的办公桌椅等。在工作区域配备急救药箱，定期对办公环境进行安全监测并及时消除安全隐患，不定期安排健康知识宣传、养生茶饮等，提升员工在职业健康与安全方面的专业知识和保护意识。

## 绩效管理

职业健康与安全是世茂ESG管理委员会的重要议题之一，世茂要求公司高管肩负起安全管理责任，将职业健康与安全的目标列入了管理层及其相关职能部门的绩效考核中。

公司高管的奖金将与职业健康与安全的绩效关联，员工关爱及职业健康安全小组成员及其他相关部门负责人绩效也已与职业健康与安全绩效目标的达成情况挂钩。

如果未能完成中长期的目标，或发生世茂负主要责任的重大安全事故，高管和主要责任部门的绩效将被扣分并影响其当年的奖金发放。

## 内部和外部审核审计

为有效落实《世茂集团职业健康和安全管理政策》《总包管理手册（适用承建商）》及其他职业健康与安全的政策，公司每三年审计复核政策的有效性，同时定期对员工、兼职、以及承建商及其工作现场均开展了内部和外部的审计审查。

### | 对于公司员工及其工作现场的审查审计 |

- 公司的审计部对办公场所的消防、健康、安全等风险点进行审计。对不符合政策要求的事项，责令所在部门的负责人进行整改，如一年内检查中发现2次或以上的问题，则对所在部门的负责人的职业健康与安全的考核项目扣分，并影响当年奖金发放。

- 除了内部的检查之外，世茂还邀请第三方对公司的职业健康与安全进行审核检查，定期上报审核检查报告至ESG管理委员会；对于审核检查报告的问题，开展归因分析，力求挖掘根本原因，从制度、流程、管控等维度设定整改计划。

### | 对于承建商及其工作现场的审查审计 |

#### • 世茂设有对承建商的内部审计审查机制：

包括：设立监理组织架构，配置专业安全员、土建工程师等每周至少一次进行安全巡视并保留完整记录。对基坑工程、脚手架工程、大型施工机械等高风险项目，世茂会定期进行重点安全风险排查并及时上报结果，由公司的工程管理部门全程监督整改直至完成。

#### • 同时世茂也设立对承建商的外部审计审查机制：

聘请外部第三方的独立评估机构，对承建商的管理和安全施工进行量化评估，对所有的项目，对过程中的风险点开展全面的安全考评，包括但不限于，基坑工程、脚手架工程、大型机械及其工程、特种工作安全、现场安全巡视。对于审计检查中的问题，由公司的工程部门全程监督整改，并上报ESG管理委员会。

对职业健康与安全的内部和外部的审计和检查结果，将全部上报至ESG管理委员会；其整改进度和结果，由委员会监督，以及员工关爱及职业健康安全小组负责落实。

## 员工安全培训

世茂集团高度关注员工的健康与安全培训，并邀请专业机构开展职业健康与安全培训，旨在令全员熟知并应用健康与安全知识。

2021年本集团举办了年度消防安全日演练，覆盖100%全职能；在消防安全管理人的引导下，积极配合，迅速展开救护行动，同时在最短的时间内有秩序地疏散；活动邀请了上海市消防协会宣传服务队的工作人员对员工进行消防安全知识及急救知识培训并录制讲解视频供全体世茂员工学习。



### 工程项目及承建商的职业健康与安全

世茂的工程施工均由承建商完成，公司专门设有《世茂集团工程安全管理办法》《世茂集团工程大型施工机械第三方评估管理制度》《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》以保障工程现场的安全运营。

#### 现场安全的政策

世茂在施工现场管理制度上严格对标ISO 45001相关要求。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，包括但不限于：

- 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。
- 安全文明措施费必须专款专用，严禁挪用他用。
- 门卫需统一安全帽、服装，建立门岗登记制度，未佩戴安全帽者禁止进入工地。
- 现场设置安全体验区，包含：安全撞击体验区、灭火器演示体验、安全防护用品展示、综合用电体验等。
- 施工现场周界实施全封闭管理。施工作业区域与现场办公区、工人生活区，采用临时围挡实施分区隔离，便于进行差异化，更有针对性的安全管理；对塔吊覆盖范围内的所有建筑、电力等设施，采取防护措施。
- 总承包人必须配备符合国家及地方建筑工地消防安全规定的消防设备和设施（如灭火器、软管等）。
- 脚手架悬挑层底均设置硬质防护，外围设置挡脚板并亮化到位。
- 现场施工道路、材料加工及堆放场地需及时硬化处理，并充分考虑承重，所有人行通道、作业场地均需做好隔离防护，以防高空坠物。
- 总承包人有责任保持工地出入口处的清洁，采取有效措施杜绝出入工地的各车辆在工地各出入口及工地附近无交通事故发生。
- 总承包人须利用世茂工程信息化APP对现场安全文明情况进行定期自检并上传，做到问题留痕并及时整改销项。

### 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，同时定期举行消防演习，尽可能地预防和减少工伤事故及职业危害。



### 数字化安全管理

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，对基坑支护、塔吊、施工电梯等实施智能化监测，对超标数据进行实时预警，有效助力现场施工安全管控；在智慧云管理平台网络端及移动端实时传输现场实景图像，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。



# 供应商

作为在多领域开展业务的综合型企业，世茂深知其供应链每一环节都可能对环境和社会产生重大影响。2021年，世茂编制并公开《世茂集团供应商行为准则》，声明会优先选择自行制定可持续发展政策、企业行为守则或可持续采购政策的供应商。优先选择获得环境、社会及管治管理体系认证（如 ISO14001 环境管理体系、ISO 45001 健康与安全管理体系及其他同等的管理体系），或能够提供环境友好型产品和服务的供应商。同时世茂设立合作管理小组，全面负责对供应商的日常管理，跟踪评估，开展供应商的分类和分级管理，淘汰不合格的供应商，并不断完善供应链管理办法，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、其他类供应商，针对每一类供应商均制定了相关的管理规定。

## 供应商合规守则

世茂严格遵守《劳动法》有关规定，并在《世茂集团供应商行为准则》中要求供应商（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。如发现违反情况，世茂将立即终止合作关系。

世茂遵守《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，保证招投标活动至合同履行全过程合法、公正、公平地进行。我们要求所有供应商均须签署《供应商廉洁承诺书》，并鼓励供应商制订内部反贪污政策、行为守则及作业流程以杜绝任何形式的贿赂、贪污、串通报价和诈骗行为，并确保严格执行。

工程项目的质量会聘请第三方权威评估机构评估，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



<p>供应商准入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 检查从业资质</li> <li>• 检查过往绩效，比如安全事故，质量问题</li> <li>• 签署廉洁承诺</li> </ul>
<p>过程管理 / 交付验收</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 项目公司和采购中心联合评估</li> <li>• 评估材料或服务质量</li> <li>• 评估安全和环境保护绩效</li> </ul>
<p>供应商年度评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 评估供应商综合绩效</li> <li>• 开展沟通和培训</li> <li>• 约谈或终止绩效不良的供应商</li> </ul>

世茂长期设有供应商入库评估与履约评估以保障合作全过程的服务质量。报告期内，本公司对100%供应商进行了入库评估，并准入1,677家新供应商。《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，会结合相关职能部门的意见，客观地考量供应商在以下四个维度的表现，包括：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。对履约评估不合格的供应商，若造成损失较轻，世茂将进行约谈并备案观察；对于严重违规并对本公司造成重大负面影响的供应商，世茂将立即停止战略合作并取消下一轮战略投标资格。报告期内，本公司进行了2,671次履约评估，其中16家因为不合格而被清退。

世茂亦制定管理制度，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。

### 承建商



<p>供应商准入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立联合供应商考察评估小组</li> <li>• 检查从业资质</li> <li>• 检查过往绩效，比如安全事故，质量问题</li> <li>• 签署廉洁承诺</li> </ul>
<p>项目过程管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用第三方评估</li> <li>• 开展安全培训</li> <li>• 每周安全、环境保护巡视和问题整改</li> </ul>
<p>交付验收</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用第三方评估</li> <li>• 评估工程质量</li> <li>• 评估安全和环境保护绩效</li> </ul>
<p>供应商年度评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 评估供应商综合绩效</li> <li>• 开展沟通和培训</li> <li>• 约谈或终止绩效不良的供应商</li> </ul>

世茂集团制定了《集中采购管理规定》，对承建商进行监察的方法有举报和主动约谈。所有承建商均通过考察入库，包括完整的资格资料审查、公司层面的考察和在建/完工工程考察。对于大型机械安全评估突破底线的总包单位，将予以阶段性禁止投标的处罚，直到整改经第三方专业评估合格后，处罚期满后予以解禁。根据《世茂集团施工类合同招标工作程序》，合同金额大于200万元的承建商，必须通过组织至少1次议标后才可定标。在最后一次议标工作后 成本管理中心将编制评标报告，判定技术标是否满足世茂对工程技术的要求并对商务标进行优先级排序，最终推荐1家或多家供应商供相关人员参考。

承建商考察评定小组是承建商考察与入库的虚拟决策机构，负责承建商的考察评定工作，成本管理中心负责承建商考察评定小组的组织工作。根据《工程类承建商考察工作程序》，承建商考察评定小组如发现考察对象存在造假等重大失真事项并在后续现场评定中核实情况属实后，可直接剥夺该承建商待考察资格。考察完成后成本管理中心将组织总结会议，整合小组各成员意见，汇总编制考察报告并交由考察评定小组中的表决成员审阅并进行签字表决。通过票超过总票数的60%时考察对象被判定为通过考察。

### 其他类供应商\*

\*以食品供应商为例



<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>• 食品入库质量检查</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”。

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ISO14001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 |

#### 1. 扬尘治理

招标环节将防治扬尘污染的费用列入合同清单，为治理措施落地提供资金保障。建立施工现场降尘标准硬件配置，包括：洗车池、施工围挡周界喷洒系统、降尘雾炮、PM2.5空气环境检测电子显示牌等。同时采取100%裸土覆盖、非施工区域裸土植草绿化、砂浆搅拌室封闭管理等标准管理动作，并通过第三方评估机构季度巡查，为措施落地提供机制保障。

#### 2. 路面清洗

施工现场的主要道路及材料加工区地面应进行硬化处理，包括施工场地外的公用道路，根据场地情况划定清理范围，应定期清扫、洒水，为厂区内外道路环境卫生提供保障。

#### 3. 垃圾清运

采用封闭式运输车辆或采取覆盖措施运输土方和建筑垃圾。场区内建筑垃圾清理采取袋装运输、管道运输等方式控制扬尘。通过监理方、建设方巡场，对随意抛掷、焚烧各类废弃物进行严格的交底、管理、监控与处罚。

#### 4. 废水排放

在施工前世茂对全部所辖项目通过所在城市环保部门的环境评价。根据环境评价报告，制定包括生产生活废水的回收、排放实施方案。项目部专人负责施工产生的污水收集、排放的监督检查。

#### 5. 废料回收

项目在生产和施工过程产生的建筑碎渣、废钢材、混凝土块或砖块，设置集中废料回收点与垃圾点，对建筑垃圾的倾倒、运输、中转、回收、消纳形成跟踪管理机制。

#### 6. 现场监测

安装在线监测和视频监控设备覆盖所辖项目，并与当地有关主管部门联网，例如当环境空气质量指数达到中度及以上污染时，施工现场启动洒水频次预警机制，减少对大气污染。

#### 7. 严控污染

严格把控施工现场桩机、喷漆、电焊、土方倒运等污染源进行严格管控，对影响到声环境、水环境、大气环境工程施工实时跟踪，并与政府环境管理部门建立联动机制。

#### 8. 环保培训与教育

建立环境保护施工责任制，明确责任人；设置施工围合区域，标识标语清晰，认真落实环境保护教育，督促施工人员严格遵守环境保护各项规章制度；定期组织会议或学习、沟通、研究、分析施工过程中的环境保护动态，解决存在的问题。

## 投资者

### 投资者沟通

#### 投资者开放日

2021年，世茂集团一如既往重视投资者关系，持续通过多种方式加强与投资者沟通交流。6月份，世茂集团、上海世茂股份有限公司、世茂服务举办投资者联合开放日，邀请投资者参观三亚、厦门项目，世茂集团副主席及总裁许世坛先生陪同投资者参观调研，并与投资者座谈交流，对世茂经营情况进行介绍，就投资者关注问题一一回应。

2021年9月份，世茂集团举办投资者开放日，再次邀请投资者参观了世茂的部分项目。世茂在地产开发行业深耕多年，产品和服务都受到市场广泛欢迎，投资者也对世茂的发展高度认可。世茂集团副主席及总裁许世坛先生、执行董事汤沸女士出席座谈会并与投资者交流。



### 环境、社会和管治（ESG）专栏

为响应投资者及各方对ESG的关注，在官方网站和微信公众号，世茂集团上线了可持续发展专栏。该专栏展示了世茂在可持续发展和ESG管理的架构、政策、所获外部认可，并分章节描述了在员工发展、城市更新、绿色建筑、可持续供应链、绿色租赁、商业道德和反舞弊等领域的行动和绩效。

### 绿色金融

除了加强ESG沟通渠道，本年世茂集团亦开展了绿色融资，订立绿色金融框架，并获得国际独立第三方评级机构Sustainalytics出具第二方意见书认证；公司将持续关注国际和国内资本市场的ESG框架和标准，并积极投入ESG领域的新兴议题。

## | 用户

世茂始终保持着对用户服务品质的高追求，通过分析客户需求建立并持续完善客户服务框架，及时跟踪投诉处理、维修整改及物业服务满意度情况，同时将用户服务绩效纳入业绩考核。集团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，实时受理业主投诉；以及设定了24小时内必须回复客诉的机制，切实保证用户服务的质量和效率。

为更好地保障世茂用户权益，世茂用户服务中心于2021年开始在整个开发周期的6大阶段，包括项目定位启动阶段、产品落位阶段、开盘销售阶段、开发建设阶段、项目交付前阶段、项目交付后阶段，设置了10个管控点，数百条风险控制内容。

### 用户服务

#### | 客户满意度 |

本年客户总体满意度为88%；全年共完成350余次交付，让超过15万个家庭入住到世茂建设的房屋中。交付满意度达87%，其中世茂用户100%满意的交付项目达14个。

### 世茂陪伴日

世茂定期为业主们开展陪伴日，一年中不断提供各式各样的活动来丰富世茂家人们的生活。在南京、武汉、济南、苏州、上海等城市的“2021世茂陪伴日”中，开展了小王子主题活动，通过暖心留言、家人画像、玫瑰波波球让家人们表达了对彼此的爱意。世茂未来将持续深化业主陪伴计划，为用户带来高质量的家庭教育陪伴，与用户共同开启美好生活向往共同体。



### 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、社区服务智能交互，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。

### 全屋智能解决方案

世茂物联针对智能家居生态链产品展开全面升级，推出“以用户需求为中心”的智慧家居解决方案。以全屋型智控、多安防体系、双向式联通、银行级保密等核心优势，为用户构建智能立体化服务体系。用户可通过智能中控屏、小茂音箱、小程序轻松控制全屋设备，一键还原“场景预设”，消除电器开关焦虑，打造“懒人”操作模式，并通过与社区管理系统无缝对接，足不出户享受生活缴费、报修、送货上门等服务。智能安防系统为用户提供24小时全屋保护，智慧监测与应对陌生人闯入、煤气泄漏、火灾等问题，并使用银行级保密协议进行加密，保证用户信息的安全可靠。目前，世茂物联的全屋智能解决方案正先后在广州世茂天鹅湾、广州世茂天越等社区中落地。

### 隐私保护

#### 对用户数据和信息的保护

在持续推进数字化应用以优化客户体验的同时，世茂同样关注对客户个人信息的保护。我们严格遵守《个人信息保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等信息安全及隐私保护相关法规条例，在全集团范围内设立全方位的信息安全管控措施。并明确要求员工严禁窃取或泄露公司及客户未公开信息。2021年，集团通过了中国《国家信息安全等级保护三级认证》，达到了国内非金融机构信息安全最高要求。

设立的信息安全及隐私保护主要措施包括：



同时，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。

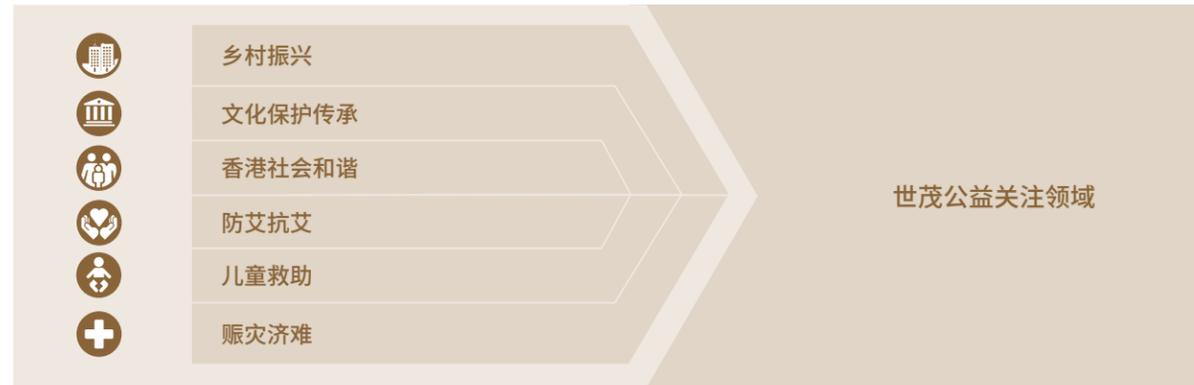
#### • 文件外发自动加密：

对所有对外拷贝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。

# 03 社会

## | 社会责任

融责任于血脉，世茂积极投身于乡村振兴、文化保护传承、香港社会和谐、防艾抗艾、儿童救助、赈灾济难等多个领域，为推动慈善公益事业发展贡献了力量。



## 文化教育

世茂主张以文化传播促进社会平等与融合，积极推动社会各阶层人士认识并了解中国传统文化。

### 无障碍体验丝绸之路

2021年11月，福建省世茂海上丝绸之路博物馆邀请晋江市特殊教育学校的老师和同学们来馆参观，这是他们第一次走进博物馆，精心安排的无障碍参观体验，确保每位同学都能接受传统文化熏陶，感受中华文明的伟大。



## | 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。

2021年世茂更新并公开《世茂集团社区管理制度》，承诺在项目开发及运营全流程中考量项目所在地及周边社区的人口结构、原住民权益、生活习俗、文化多样性、文化遗产、自然生态等因素，积极了解社区多元群体诉求，从而提升所在社区不同群体的生活品质，赋能社区经济发展，维护并传承本地文化。

## 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。

### 世茂业主生活

#### 世茂健康幸福跑活动

2021世茂服务幸福跑自今年5月起在世茂各项目陆续开跑。世茂幸福跑今年已是第三个年头，备受业主好评，它就像一块引力巨大的磁石，拉近业主间心与心的距离。活动中大家相互扶持、携手共进，用一场幸福的奔跑，表达积极向上的精神状态和健康生活的理念。

今年世茂幸福跑在10座城市32个项目留下「幸福足迹」，万余位业主积极参与。



### 世茂儿童绘画大赛

2021年第十七届世茂儿童绘画大赛以「童心向阳 画说百年」为主题，今年正值中国共产党建党100周年，结合此社会热点开展本届大赛。全国各地近500位世茂小业主、16个世茂业主亲子社团积极参与本次大赛，共提交近千幅作品。小朋友们大胆构思，挥洒画笔，用一颗颗童心，画出来自己眼中的祖国盛世，透过稚嫩的笔触描绘出心中的美好生活，用绚丽的色彩抒发对党和国家的浓浓的爱。

### 世茂服务文化进小区活动

让文化浸润小区，传递中华文化自信，是世茂服务本次「美好生活 花young百出」活动的愿景。本次活动贯穿全年，带领业主一秒穿越，在世茂小区中领略唐朝盛世的绝美华章、感受宋朝文人雅士的精致美学生活、满清幽梦的宫廷盛宴。

2021年，世茂服务在管辖小区内践行「文化进小区」理念。精彩纷呈的文化活动鳞次栉比地登场。20座城市，50个小区的数万名业主，在这「文化盛宴」中感受中国传统的魅力，让中国文化的传承融入日常小区生活。



### 世茂业主摄影大赛

2021世茂业主摄影大赛主题为：我相机里的锦绣山河（个人赛）、光影里的世茂生活（社团赛），这些作品里，有祖国的大好河山，有小区的美丽光影，还有邻里间的人情暖意。一幅幅作品拍摄的是瞬间，记录的却是自豪、温暖和感动，是一幅幅大写的「人间值得」。



## 廉洁责任

世茂集团高度重视廉洁建设，严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《反不正当竞争法》《防止贿赂条例》等国家及地方反腐倡廉、商业道德有关政策法规。

公司公开披露《世茂集团企业行为准则》《世茂集团供应商行为准则》和《世茂集团廉政举报政策》等商业道德合规政策，旨在严厉杜绝给予或索取不正当商业利益、不正当使用及侵占公司财产、罔顾利益冲突等情况发生。公司始终致力于维护廉洁自律的工作作风，营造健康良好的营商环境，促进自身可持续发展。

### 风险管控

#### 强化风险管控体系

世茂集团已制定风险管控及内部监控系统，确保根据统一指引来识别、评估、管理、监控及呈报本公司所有重大风险。集团风险管控体系是董事会领导下的三道基本防线，即由员工及业务单位组成的第一道防线，由集团职能组成的第二道防线，由内部审计部组成的第三道防线。其中，董事会是风险管控的最终责任机构，对集团风险管控的政策制度及对应方案进行指引和最终决策。



#### 优化数字化风控平台

集团加速风险管控的数字化改革，通过快速迭代，适应最新风险管控要求。「世茂集团数字化风控平台」1.0版本于2019年正式上线，通过「设定阈值」、「预警亮灯」、「定向推送」三道程序，全面覆盖了运营、审计、成本、行政等重要业务模块，提高业务风险识别效率，增强职能协同管理能力。

2021年，经过2年时间的不断总结和优化，「世茂集团数字化风控平台」2.0版本上线，进一步完善集团风控监测体系，优化内控管理系统。目前，风控平台已实现5个业务模块、20余个风控模型的风控预警功能。未来，该平台还将根据业务新模式、行业新变化，及时优化、更新风险识别系统，不断迭代。

#### 实现“智慧审计”

在加速风控数字化改革的同时，世茂集团也持续推进审计数字化转型，利用大数据技术，实现“智慧审计”。2021年，“智慧审计平台”不断优化审计流程、细化风险点，实现审计工作标准化、审计程序自动化、审计成果透明化，有效提高第三道防线的风险管控效能。2021年度，公司通过“智慧审计平台”完成各项审计百余项，审计问题整改完成率接近100%，有效推动公司高风险事项管理规则、审核流程、管控工具的持续优化和完善。

## 商业道德

### 完善管理架构

世茂集团高度重视商业道德建设和反腐败管理工作，设立了完善的组织架构和管理机制，即由董事会、审核委员会以及审计部组成的三层管理架构，不断营造风清气正、廉洁从业的良好环境。

董事会作为公司商业道德管理的最高管治机构，致力于建立及维持完善的企业管治常规，定期审议违背商业道德、涉及贪污腐败的事项，适时检讨、更新商业道德和反腐败相关政策。

审核委员会担任对道德标准的监督职责，负责协助董事会监督本集团员工对行为准则的遵守情况。

世茂集团审计部负责对准则实施情况进行监督和检查，对投诉举报进行接收和处理。审计部在不需咨询管理层的情况下，可以直接向审核委员会汇报，并透过审核委员会向董事会汇报。在日常管理工作中，审计部定期开展以反腐败等商业道德为导向的业务审计工作，实现每三年对每个业务板块进行至少一次审核，确保其运营符合《世茂集团企业行为准则》的相关要求。对违反准则的行为，集团将分别依权限给予降职、薪酬调整、岗位调整、罚款、行政处分、解除劳动合同等处理，涉嫌犯罪的移交公安司法机关。

### 规范行为准则

世茂集团非常重视廉洁建设，严厉杜绝在工作过程中弄虚作假、行贿、受贿等各种不正当及腐败行为，维护廉洁自律的工作作风；积极建立上下游反腐协同机制，促进公司廉政建设及可持续发展。

#### • 员工道德准则

除严格遵守国家法律法规和国际道德准则、反舞弊标准外，世茂集团要求董事和所有员工（包括非正式员工）签署《员工职业道德准则》，自觉遵守纪法、廉洁从业、忠于职守、忠实维护集团利益，不得利用职权和工作便利谋取不正当利益。

目前，董事和所有员工（包括非正式员工）的签署率达100%。

#### • 供应商行为规范

世茂集团设立并公开了《世茂集团供应商行为准则》，要求所有参与投标的单位必须签署《廉洁承诺书》，要求与公司有业务往来的供应商和承建商及其员工、附属公司、关联企业及分包商（合称“供应商”）须遵守承诺书要求，从而保证从招投标活动至合同履行全过程的合法、公正、公平，将反舞弊承诺涵盖范围扩展至整个供应链。

目前，主要业务供应商的签署率达100%。

#### 承诺书附于招标文件和合同内，主要约定有：

- 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

## 保障举报权益

世茂集团制定了《世茂集团廉政举报政策》，提供多重举报潜在违规行为的渠道，并切实保障举报人的合法权益。该政策不仅适用于世茂集团董事，世茂集团总部、地区公司及国内各项目公司、各专业公司的所有员工（包括非正式员工），还适用于与世茂集团有往来的合作方、关联方。

### • 举报渠道

公司欢迎所有员工、合作伙伴、供应商、客户等按照《世茂集团廉政举报政策》举报不当行为。公司长期设立官网、官方微信、电子邮件、电话、信件等多种举报渠道，举报人可自行选择实名或匿名的方式进行举报。

2021年，公司新增设立独立外部监管人举报途径，举报人可通过电话、邮箱联系外部监管人反馈潜在违规行为。外部监管人将遵守《刑事诉讼法》及《律师法》中规定的律师保密义务，确保举报内容以及举报人身份信息的保密性。

2021年，世茂集团通过邮件、电话、官网等方式共收到有效举报300余条，调查覆盖率100%。

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2起。



### • 举报人保护

公司鼓励实名举报，在《世茂集团廉政举报政策》中明确举报人保护制度，承诺对实名举报的个人信息及举报内容严格保密，不得向被举报人和无关人员泄露相关信息。公司举报电话、信件等由集团审计部的专职稽查人员接收并录入相应的举报录入系统，该系统已设置密码并严格管理，仅专职稽查人员、审计部负责人有权限查询该系统，确保举报人的身份不被泄露。

若举报人受到威胁、打击、报复，公司将给予积极的法律支持和保护。对违规泄露举报信息或对举报人、调查人采取打击报复的人员，将予以撤职、解除劳动合同等处理。涉及刑事犯罪的，将同时移交司法机关依法处理。

公司理解在某些情况下，举报人不愿意表明身份且担心个人信息被泄露，因此公司在官网渠道加入了“外部独立举报”入口，由外部监管人处理举报信息，严格遵守保密义务，确保举报人身份信息的保密性；并且，在线上举报表单，加入“匿名举报”的选项，有助于举报人安心提出举报。

### 培育廉洁文化

世茂集团持续开展相关法律法规和公司规章制度的宣贯工作，积极举办廉洁主题活动、专题培训，定期组织廉洁从业考试，意在提升员工反贪腐意识，坚决防范贪腐现象，做到廉洁培训全员覆盖。

#### • 新员工廉政教育和考试

公司要求所有新入职员工必须在世茂集团在线培训平台完成《世茂集团廉政教育及职业道德宣讲》课程的学习，增强对世茂集团56条重大违规行为的红线意识。同时，新入职员工需满分通过《世茂职业道德规范》考试，熟知企业行为准则内容，强化反腐败意识。

2021年，新入职员工100%参加《世茂职业道德规范》培训和考试，通过率为100%。

#### • 日常廉政宣贯和培训

公司充分利用各种教育平台开展廉洁培训，在专业能力培训、供应商管理等项目融入廉洁教育。2021年，公司以宣讲、主题活动等方式共开展72场各类反腐败和商业道德教育培训，覆盖世茂集团董事和所有员工（包括非正式员工），目标群体覆盖率达100%。

对于供应商和承建商，除了要求其在参与投标时必须签署《廉洁承诺书》外，公司还通过供应商大会等形式对其进行商业道德教育培训，营造健康良好的营商环境。



#### • 创新廉洁教育新形式

世茂集团不断探索廉洁教育新形式。公司通过“世茂集团审计部”微信公众号，定期推送廉洁建设工作动态、警示教育案例等内容，在每个重大节日开展廉洁提醒，以图文并茂的方式倡导企业廉洁文化，提升员工反腐败意识。

截至2021年，“世茂集团审计部”微信公众号累计发布推文79篇，活跃粉丝中除世茂员工外，还不乏供应商、客户等，是国内地产行业的先行者。

除此之外，公司延续拍摄《世茂合规微剧场》，以短视频的方式带来启示和引导，希望员工在日常工作中知责于心、担责于身、履责于行，以高度的责任心和良好的操守促进公司持续健康发展。该短视频已对外发布，累计浏览量高于传统宣传方式，宣贯效果理想。

2021年，公司聘请在世茂集团严于律己、兢兢业业工作27年的张秋生先生为“世茂集团廉洁宣传第一届形象大使”，为廉政代言，树立廉洁榜样。此外，公司还在“国际反腐败日”前夕邀请外部专家，组织员工开展商业道德宣贯，共同倡导反腐败、讲诚信、不敢腐，营造企业内部风清气正的良好氛围。



### 行业交流与合作

作为一家有社会责任担当的民营企业，世茂集团一直致力于廉洁商业环境建设，先后发起国内行业间、地产行业内的反舞弊联盟组织，并定期开展行业交流和专业研讨活动，推动企业反舞弊管理体系建设。

#### 企业反舞弊联盟

- 2015** 世茂集团协同其他行业标杆企业共同成立企业反舞弊联盟，旨在帮助企业开展反舞弊建设，合力构建廉洁商业社会。目前会员单位近1,000家，其中50%以上为上市公司。
- 2018** 《中国企业反舞弊蓝皮书》发布，该书由世茂集团协助编写，是国内首个关于企业反舞弊现状的权威调研报告。
- 2020** 企业反舞弊联盟成立五周年，世茂集团副主席及总裁许世坛先生在庆典大会上发表重要讲话。
- 2021** 企业反舞弊治理与研究中心成立，联盟与华东政法大学刑事法学院展开深度战略合作，积极探索企业反舞弊能力现代化研究与标准制定。



#### 闽系在沪房企审计监察联盟

作为主要创始成员，世茂集团于2020年推动成立“闽系在沪房企审计监察联盟”，旨在营造廉洁高效的营商环境，促进成员单位提升内控治理能力，防范经营风险。2021年，世茂集团多次参与联盟举办的活动，不断分享反舞弊工作经验，探讨行业高风险点管控方法，通过信息共享、优势互补助力反舞弊体系建设，提升企业风险管控能力。

## 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。以匠心对待产品质量，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。

2021年世茂工程管理体系已经迭代到6.0版本，其中《世茂集团工程在建交付评估制度》《精细化手册》等原有机制迭代，以及《工程品质十大红线》《工程类典型问题防治制度》等本年新增机制，聚焦三大质量敏感点：业主敏感点（重点为精装、景观）、设计效果敏感点（重点为外立面）、工程专业敏感点（重点为防渗漏、防空鼓、防开裂）。

2021年，综合渗漏率为0.31%。实测实量合格率95.49%，取得了本年地产头部房企行业排名第二的优异成绩\*。

\*统计口径：头部房企为21年销售额top 30房企；实测实量经行业权威测评机构评测：上海平大建筑工程管理咨询有限公司、深圳瑞捷工程咨询股份有限公司

### 工程管理体系

2021年，世茂再次更新工程管理体系，在产品、资源、管理评估的基础上纳入人员评估。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。

<b>2015年下半年</b> <b>起承制度</b> 形成“在建、交付”管理模块 技术标准进一步完善，增加维保模块	<b>2016年</b> <b>完善补充</b> 增加“计划、策划”管理模块 细化“在建、交付、维保” 2016年9月《世茂工程管理体系》1.0版  <b>精准迭代</b> 补充完善形成“全周期技术”管理模块 以“科学、整体、平衡、生态”的自驱动体系为原则，精准调整，不断优化	<b>2017年</b> <b>内外兼治</b> 过程行为管理：集团联合检查、区域过程行为管理监控、在建管理行为检查 精细化管理：手册及过程 2017年4月《世茂工程管理体系》1.0+版	<b>2018年</b> <b>新规划·新目标·新发展</b> 授权->变化【管理动作下沉、触发机制、内控变革】 不对称评估->聚焦问题 进一步的迭代升级，着力两创、标准化、提升能量密度 区域层面形成组织孵化与裂变 2018年4月《世茂工程管理体系》2.0版
---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>2021年</b> <b>不忘初心、本质回归</b> 除产品、资源、管理评估外，聚焦人的评估 物质激励与精神激励并举，不断塑造价值观 真：真材实料、真功实做【实在工厂】 善：守牢质量底线，维护业主利益【机制驱动】 智：实现品质的综合素养与磨练【条线合力】 美：美好产品的呈现【目标驱动】 2021年3月《世茂工程管理体系》5.0版	<b>2020年</b> <b>管理驱动、数字驱动</b> 地区公司授权：管理进一步下沉 信息化建设赋能：工程信息化与智慧工地 创新提效：管理创新、技术创新、技术优化 2020年2月《世茂工程管理体系》4.0版	<b>2019年</b> <b>差异化、精细管理</b> 地区公司授权：能者自主管理 内控变革：量化评估，强化升级 模块管理精细化：细化颗粒度，加强模块联动 2019年2月《世茂工程管理体系》3.0版
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 实在工厂

2021年，世茂打造了“实在工厂”工程IP；将产品展示与施工过程相融合，“系统性的”向客户展示所见即所得的现场实景。同时将生产工艺、建筑部品与材料等客户最关切的内容呈现给客户，让客户对产品、产品的生产过程，有更直观的了解。施工过程让客户放心，交付后让客户安心。

本年，已经陆续建成并开放5个实在工厂，未来更多的实在工厂正在建设中。



### 提供平价的住宅项目

满足广大民众的基本住房需求，也是世茂产品责任的重要体现之一。与当地政府部门合作，世茂开发了多套共有产权房屋的项目，该类项目具备低价和经济的属性，同时又以世茂的极高建筑标准进行要求，反映了世茂为民众造住得起的好房子的愿景。



### 提供平价的商业项目

世茂以实际行动支持青年创业和中小企业的发展，向市场推出共享办公类的商业写字楼项目。以MWorks 茂空间为例，该项目致力于为中小企业客户提供轻奢体验、灵活高效的一站式办公空间，打破传统办公边界，以“有限空间”实现“无限创想”，真正打造“有颜值、高效率、正能量、有温度”的办公环境。



## 04 环境

### | 绿色低碳的可持续发展之路

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，绿色建筑及环境管理小组在全公司范围内统一推动绿色建筑认证、绿色租赁、员工及租户环保事项等工作；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。

本集团将以《世茂集团环保与生物多样性政策》以及《世茂集团应对气候变化政策》为基础，承诺将携手员工、业主、租户、供应商等利益相关方共同促进节能减排、污染防治以及生态环境保护。

#### 绿色建筑

对新建和改造项目，世茂集团依据《绿色建筑评价标准》《建筑节能与可再生能源利用通用规范》《公共建筑节能设计标准》《民用建筑节能设计标准》《既有建筑绿色改造评价标准》等国家颁布的相关规范，并结合各地方政府绿色建筑设计和标准，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。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。

#### 国家对绿色建筑开发的有关要求

“2022年，城镇新建建筑中绿色建筑面积占比达70%，星级绿色建筑持续增加……”  
——中国住房和城乡建设部牵头发布的《绿色建筑创建行动方案》

#### 世茂的绿色建筑目标与绩效

为进一步指引并鞭策公司未来的绿色建筑表现，世茂设立了绿色建筑开发目标，对于现有的项目和未来新开发项目设立如下承诺：

- 积极参与多重绿色建筑体系认证，包括LEED、中国绿色建筑、WELL体系等
- 承诺不开发农用地，保护生态环境
- 2022年起，100%新开发项目以中国绿色建筑基本级为最低标准开发。\*

\*除项目不具备绿色建筑基本级开发的客观条件外

#### 本年绿色建筑的绩效

2021年绿色建筑累计总面积

**7,897.42** 万平方米

相比上一年上升

**22.18%**

LEED金级建筑

**7** 座

LEED银级建筑

**2** 座

中国绿色建筑  
三星

**6** 座

中国绿色建筑  
二星

**97** 座

中国绿色建筑  
一星

**320** 座

中国绿色建筑  
基本级

**23** 座

#### 未来绿色建筑的认证计划

2025年之前

计划中项目获取LEED金级

**5** 个

WELL金级

**6** 个

## 绿色运营和绿色租赁

为鼓励写字楼、商场、酒店在运营过程中关注绿色环保，世茂与租户、商户、酒店运营方等做出制度性限定并落实绿色可持续发展举措：采取节能技术和设备、实施能源监控和管理、统一对废弃物进行无污染的处理方式，以及由指定人员进行统一的回收再利用等。

为加强业主和租户商户及各类合作方之间的可持续合作，世茂与项目合作方开展绿色公约和绿色租赁的模式——从计划、举措、监督考核等环节令绿色租赁落到实处。

### 与租户讨论能耗改善计划

通过运营能耗统计系统和其他能耗统计的方式，我们收集租户和商户的能耗使用情况，结合租户各耗能设备的使用，提出租户能耗使用的优化方案，与租户进行讨论潜在的节能空间。

### 引入可持续活动

开展多元的绿色环保措施，包括对能耗设备改造升级、引入可再生能源、促进垃圾分类、减少一次性制品使用、绿色出行等令世茂的绿色环保理念融入合作方的日常运营中。

### 考核项目运营方

草拟项目运营负责人的可持续绩效考核方案，开展不定期的现场检查和监督，如发现违反可持续要求的事项，将约谈项目负责人并责令限期改善。

## 酒店项目

我们已制定《绿色公约》，鼓励合作酒店参与到本集团的环保工作中，通过节能节水技术及设备、使用环保材料等方式共同实现环保目标。截至2021年12月，世茂酒店的合作酒店均已100%签署该绿色公约。

- 2021年6月，我们开展节能计划，在烟台世茂希尔顿酒店开展热水系统的节能改造项目。我们通过风冷热泵对废热进行回收利用，将其转化为热水热源，最大程度减少蒸汽锅炉的使用时间及燃气使用量。截至2021年12月底，烟台世茂希尔顿酒店减少碳排放量330吨，为整体的节能减排、可持续发展做出相应贡献。

- 我们着手搭建世茂酒店智能化能源管理平台，对接各酒店的水表、电表及燃气表，了解各酒店的能耗情况并自动生成能耗分析报表。通过此智能平台，我们帮助合作酒店进行能耗异常监控，最终达到提升资源使用效率的目的。

## 商业项目

我们已经与商户和租户开展绿色租赁，将节能减排、垃圾分类、一次性制品使用等可持续发展的要求融入物业的管理要求。目前，绿色租赁的模式已经在世茂商业的所有自持项目中开展。

- 上海世茂广场制定零塑料及减少餐食浪费的目标，并与所有租户及商家约定停止或有偿使用塑料包装。截至2021年底，上海世茂广场近8成租户已承诺停止或有偿使用塑料包装，节省塑料3吨以上。

- 石狮世茂摩天城推广减塑和减包装的活动，制定了2021年0塑料和减少顾客包装物使用的目标，与水吧商家约定使用可降解吸管，截至2021年底，节省了塑料98公斤。同时，石狮世茂摩天城推出的光伏发电绿电项目建成后年发电量将达到78万度，每年可减少二氧化碳排放585吨。

- 厦门世茂Emall推广减塑和减包装的活动，制定了2021年0塑料和减少顾客包装物使用的目标，与水吧商家约定使用可降解吸管，截至2021年底，厦门世茂Emall节省塑料235.24公斤。

- 前海世茂大厦主动进行了供配电系统节能改造，2021年度前海世茂大厦累计节省基本电费 200万元，不仅有效促进了项目用电系统的优化，还起到了节能减排、营造环保氛围、建设绿色环境等良好作用。

- 上海世茂精灵之城主题乐园的游乐设备均采用变频节能核心技术，实现节能减排；双园之间的接驳车采用对碳中和有积极贡献的电动车，晚上充电、白天投入使用，实现削峰填谷；此外，乐园停车场配套完善充电基础设施建设，增加多个电动车充电桩，提倡游客绿色低碳出行。

## 绿色金融

随着绿色产业不断发展，实现绿色增长已成为当前世界经济发展趋势。世茂已订立绿色金融框架，并获得国际独立第三方评级机构Sustainalytics出具第三方意见书认证。

### 发行绿色优先票据

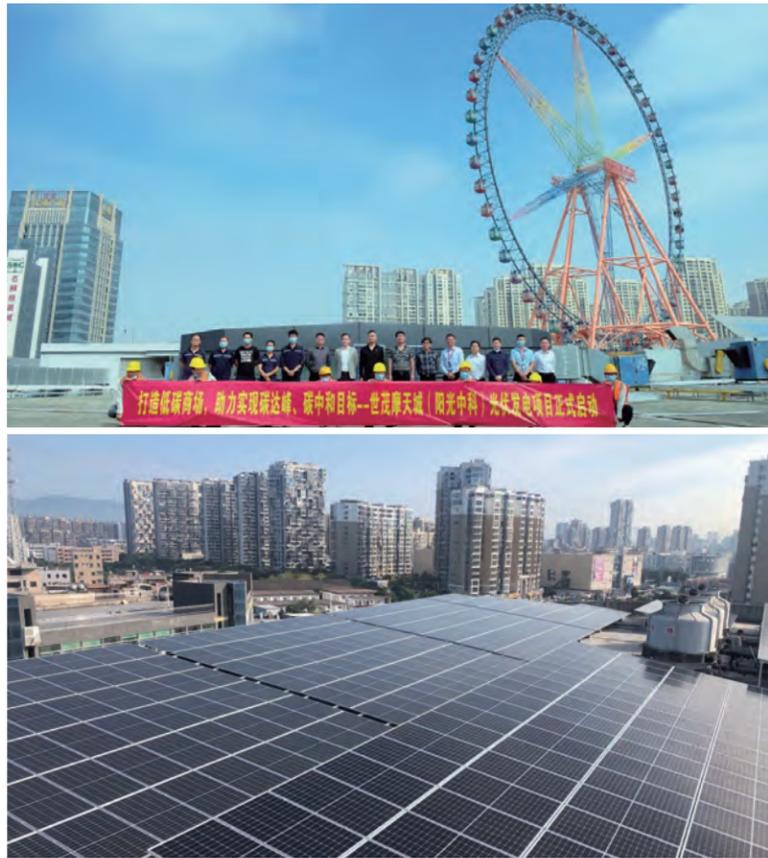
2021年，世茂成功发行7.48亿美元于2027年到期的5.20%绿色优先票据，此次票据发行所得款项净额用于境外中长期债务再融资。计划根据集团绿色金融框架，把发售2027年票据所得款项净额等额的款项全部或部分用于为若干符合资格的绿色项目融资或再融资。

## 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。在《世茂集团环保及生物多样性保护政策》中，世茂承诺会通过合理的工位及工时安排、及时关闭空闲耗电设备等措施在日常运营中进行能源合理配置并减少能源消耗。同时通过设计节能目标、采用节能设施、建立智慧能耗管理提升能源使用效率。

### 石狮世茂摩天城光伏合作项目

聚焦国家碳达峰、碳中和目标，世茂商业与阳光中科达成战略合作伙伴关系，积极推进科技环保及绿色节能领域的深度合作，将在石狮世茂摩天城商业屋顶安装约6,000平方米的光伏方阵，为购物中心场内200多家商店、餐厅、室内游乐园、电影院等场所提供清洁电力，建成后年发电量将达到78万度，每年可减少二氧化碳排放585吨。



### 地源热泵系统

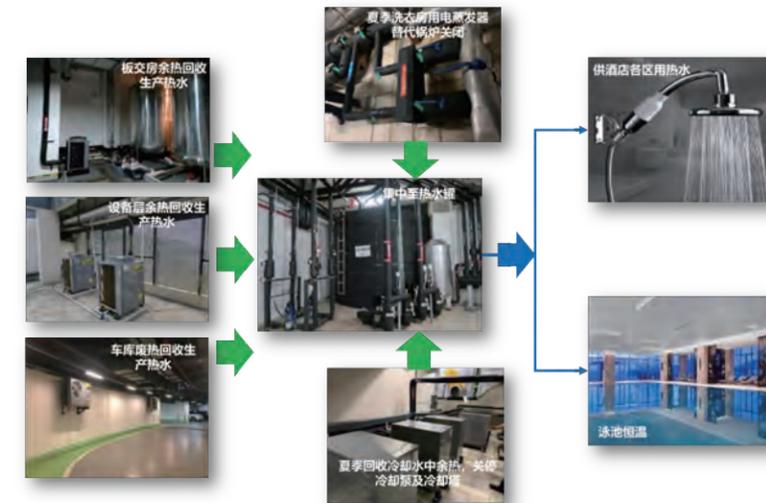
在部分项目中，我们采用“地源热泵系统”。地源热泵系统利用清洁的地下热能，可在夏季制冷、冬季制热，一套系统满足建筑空调及采暖需求。地下热源稳定丰富，供冷供热状况稳定，能效高。

### 烟台世茂希尔顿酒店热水系统节能改造

2021年6月，烟台世茂希尔顿酒店完成了热水系统的节能改造，7月份正式开始启用。此次节能改造涉及锅炉房、冷冻机房、热交换房、洗衣房以及客房区域设备层。通过风冷热泵和水环热泵，对上述区域设备及系统运行的废热进行回收利用，将其转化为热水热源，不仅停开排除区域环境热量所需通风设备，而且改善了这些区域工作环境，解决了酒店运营中的困顿。

运行系统近半年以来，通过风冷热泵、水环热泵制取生活热水，在夏季可以停开蒸汽锅炉，即使在冬季也少开锅炉，最大程度的减少了蒸汽锅炉的使用时间，不仅减少燃气使用量，也节省了人力成本。

截至2021年12月底，减少碳排放量330吨，为整体的节能减排、可持续发展做出了相应的贡献。



### 智慧酒店能耗数据平台

2021年初，世茂酒店着手开始建立智慧酒店管理平台，包含了楼宇自控（BA）系统管理、能源管理、安防系统、停车管理及权限管理等模块，其中BA系统管理和能源管理对酒店的节能减排工作具有重大意义。

BA系统管理支持各厂商BA平台对接，展示包含冷源系统、热源系统、空调机组、风机盘管等11个主要子系统，支持扩展其他子系统。如设备出现故障，可主动生成报警信息，并通知相关责任人。

能源管理支持对接酒店所有水、电、燃气表，能源详细用量自动上传平台可基于酒店分析需求，对水、电、燃气进行自动分析，并生成报表，该方案已经在世茂旗下的部分酒店落地实施。

## 水资源利用

世茂严格遵守《中华人民共和国水法》的要求，注重各运营环节的节约用水及水资源回收再利用。我们通过应用多种节水技术，例如中水回用系统、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。

### 上海世茂大厦节水系统

上海世茂大厦将场地内雨水通过雨水系统的衔接和引导，进入下凹式绿地、屋顶花园及蓄水池等生态设施，供绿地浇灌、景观用水、车库及道路冲洗，节约市政用水。上海世茂大厦场地年径流总量控制率达到69.7%，面源污染物削减率达到57.3%。



## 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。

2021年，集团公开《世茂集团气候变化政策》，承诺将气候变化风险纳入公司风险管理体系内，以节约能源、优化能源结构、加强生态保护和建设为重点，以科技进步、持份者合作为支撑，努力控制和减缓温室气体排放，不断提高适应气候变化能力。同时，我们制定了控制气候变化的定量目标\*，包括：以2021年为基准年，10年内碳强度减少5-17%；以2021年为基准年，10年内耗电强度减少5-12%；以2021年为基准年，10年内耗水强度减少5-10%；审阅资源分类回收实施情况，资源分类的宣传覆盖100%小区。

\*不含世茂服务

## TCFD 披露框架

气候变化领域	主要工作
管治	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事会监督可持续发展工作，其中包括气候变化的工作。每年董事会开展不少于两次的可持续发展议题沟通会议。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>由公司高级管理层组成的ESG管理委员会协助董事会审查集团包括气候变化在内的ESG重大事宜，关键目标和绩效的达成情况，并直接向董事会汇报。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>由各业务条线负责人和一线的关键员工组成的ESG工作小组负责落实在各自领域与气候变化相关的应对措施，包括但不限于绿色建筑开发认证、绿色租赁、运营中的节能减排、气候变化造成的健康与安全风险应对、气候变化议题员工培训。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司发布《世茂集团应对气候变化政策》，以指引公司实施应对气候变化的行动。</li> </ul>
策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化对世茂造成的实体风险短期内主要包括极端天气及自然灾害，如暴雨、台风、洪水等，将变得更加频繁且更不可预测，这可能会对公司资产造成损毁、中断公司供应链、并伤害员工生命安全，进而破坏公司业务连续性并造成财务损失。中长期内，气温逐步上升可能会导致公司员工及承建商工人中暑概率增加，公司用于照料及补贴开销增加；其次沿海房产可能会受到海平面上升的威胁。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>气候变化所带来的过渡风险主要体现在未来相关政策对绿色建筑要求可能逐步提升，市场也将越来越青睐绿色建筑而导致公司用于开发绿色建筑的成本提升以及无相关认证的房产销售额减少。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色建筑同样也是气候变化带来的重大机会，短期内拥有绿色建筑认证的房产将保留并吸引客户，长期内绿色建筑的高能效可降低运营成本。此外世茂也在业务运营中贯彻节能减排理念并落实相关措施，树立绿色和可持续型企业形象以回应利益相关方的期望。</li> </ul>
风险管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>已将气候变化风险纳入公司风险管理体系；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。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>严格按照制定的绿色建筑目标进行项目开发；积极采用创新技术以提高建筑物能源效率。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
监控和目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>已经制定了紧急恢复计划，如：在发生极端天气的重大事故时，公司在第一时间解决并处理用户和业主需求的方案。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>已经建立了气候变化相关的监控目标和汇报机制，并于各个业务部门指定负责人。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵照联交所ESG报告指引要求跟踪并统计范畴1及范畴2碳排放数据，并积极讨论研究范畴3碳排放统计方法。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用各等级绿色建筑认证项目数量和面积，以及其占总项目数量和面积的比例作为绿色建筑指标。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司设定了数项与气候变化相关的定量目标。</li> </ul>

## 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。集团在《世茂集团环保与生物多样性政策》中声明，对办公与业务开展过程中产生的废弃物进行严格的鉴定、分类、监测、控制和处理；对废纸、废纸板，废金属，塑料泡沫材料等可回收废弃物尽可能地进行处理再利用。

在项目施工建设过程中，世茂实施绿色施工智能化管理，制定节能措施、实行用水计量、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。通过新技术运用，如铝合金模板、免抹灰、薄抹灰、井道式电梯、高强钢筋代换、单框幕墙、ALC技术、预制PC等在项目运用。2021年施工过程的二氧化碳排放量减少约177.84万吨。

### 与租户的废弃物管理协议

为鼓励写字楼租户在办公装修、使用过程中关注绿色环保，公司在租赁合同中与租户做出制度性限定，统一垃圾、废物进行无污染的处理方式，以及由指定人员进行统一的回收再利用等。此外，要求租户不得产生、向外渗透、泄漏有毒、有害、扰人或刺激的的气体或气味，确保绿色环保。

## 健康建筑

世茂高度重视建筑与人的健康关联，对于建筑物内的空气质量和其他健康维度保持高度重视和严格把关。多处写字楼物业已通过WELL健康建筑认证，证明世茂旗下物业在健康建筑领域的卓越绩效，致力于为用户提供健康安全的环境。

### WELL 健康建筑认证

WELL认证探索建筑与其居住者的健康和福祉之间的关系，重塑建筑标准，全方位解决居住健康问题。其中，WELL标准的新风系统，严格把关室内挥发有机物的数量，将PM2.5控制在15微克每立方米，是国家环保部标准的2.3倍以上，确保高质量新风，为健康保驾护航。

本集团通过五大生命体协同系统、四大智慧动力，并围绕“新风系统、室内环境打造、室内环境健康标准、能源控制系统、能耗监测系统、节水系统、雨水回收系统、新能源停车系统”等生态办公系统，重树“绿色+健康+智慧”新高度。

### 世茂“4C”健康宅体系 1.0

《世茂“4C”健康宅体系1.0》从安全无忧（Carefree），节能便利（Convenient），舒适康养（Comfortable），社区服务（Community）4大理念，最终推演出世茂健康社区，以陪伴用户为出发点，整理出16种技术类型，147条实施措施，从点滴处凸显对世茂用户的关爱。世茂健康体系中高端可以直接匹配WELL，中国健康认证等国内外体系认证。

## 共建美好地球

### 员工参与

#### 绿色办公

集团在《世茂集团环保与生物多样性政策》中承诺在运营的各环节中充分考虑节能减排、污染防治、资源使用以及生物多样性保护等环境因素，并积极开展环保教育与宣传，鼓励员工在工作和生活中提升环保意识。同时本年度世茂更新了《世茂集团办公场地筹建工作的实施细则V2.0版本》，本实施细则旨在帮助各组织掌握办公场地的筹建要点和标准，高效、迅速筹建新项目办公场所，过程中选用绿色环保的材料，避免面积过大、配置不一，进而可能导致的费用及能耗浪费。强调满足办公需求，高效简洁，低碳环保及职场健康。



#### 减少差旅

- 使用远程视频会议方式，降低差旅频次以减少差旅活动的碳排放影响
- 优先选择高铁方式，减少因搭乘飞机产生的高能耗和排放
- 优先选择轨道交通的方式，减少燃油车使用带来的碳足迹和各类排放



#### 循环利用

- 日常办公用品领用以旧换新，比如：水笔、纸巾、透明胶、电池等，减少非必要的更新
- 回收非易耗类办公用品，经清洁消毒后将分配到文印区、会议室等公共区域使用，提高资源利用率
- 在办公区域使用自带水杯，会议期间非必要不提供瓶装饮用水，减少一次性制品消耗



#### 节约用纸

- 更多地使用电子文件形式、双面打印或废纸打印，非必要不使用彩色打印，以降低对纸张耗用
- 放置可利用废纸于指定回收点，以增强纸张的二次使用



#### 节能降耗

- 随手关闭工位上的设备电源，如员工长时间离开座位；最后离开办公室或办公区域的员工，需随手关灯
- 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
- 提倡全员在更多的办公场景中挖掘节约能耗的机会

### 绿色行动周

2021年11月1日，世茂开展了为期一周的“绿色行动周”活动，以“节能有我，绿色共享”的主张，围绕“绿色办公、绿色出行、绿色环保”三个维度展开。

#### “绿色办公”

共设立包含节约用电、办公用品循环利用、带随行杯、双面打印、减少一次性用品的使用量等十项打卡任务；

#### “绿色出行”

倡导每日10,000步健康出行；

#### “绿色环保”

设立世茂无外卖日，通过自带便当、堂食等方式，节能减塑。

集团上下全员齐动，共87支参赛团队，以实际行动践行绿色低碳生活，每日完成打卡任务，并通过朋友圈及小程序，累计超过2万份打卡记录。让健康环保融入员工的日常工作及生活，更让大家把健康环保的行为融入生活，成为习惯。



### 业主租户参与

#### 绿色租赁协议

为激励合作伙伴改善物业的环保表现，世茂酒店与商业皆已开展绿色倡议或协议的签订，鼓励租户、商户、合作酒店等相关方参与到本集团的环保工作中，通过节能节水技术及设备、使用环保材料等方式共同实现环保目标。

#### 社区垃圾分类

世茂积极响应垃圾分类和资源化利用政策，在小区内开展了一系列的终端垃圾分类项目，比如：开展宣传工作、提高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、以垃圾回收的收入补贴卫生保洁费用。

#### 垃圾分类活动

2021年4月18日，世茂服务中西部区域公司于成都世茂城项目三期举办了「大手牵小手、垃圾分类我先行」的主题环保活动，向世茂城三期业主小朋友及其家长发出邀约，旨在让居民们关注环境，树立环保生活理念，把垃圾分类当成我们责无旁贷的责任，自觉在生活中实行垃圾分类，并动员民众参与到环保运动中，改善家园的整体环境。

2021年4月世茂服务武汉中心城市公司于在管小区中开展了「珍爱地球 家园因我而美丽」系列活动，邀约业主一起参与家园清理白手套行动，从身边做起，共同守护美好家园。



# 附录

## 关于本报告

### 报告内容

本报告为世茂集团（「世茂集团」、「世茂」或「本公司」，股份代号：00813.HK）发布的第六份可持续发展报告，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

本报告覆盖的时间范围为2021年1月1日至2021年12月31日（「报告期」）。本报告覆盖的实体范围整体上与公司年报范围一致，即涵盖世茂总部及其附属公司（统称「本集团」或「我们」），部分数据不包含世茂服务控股有限公司（简称「世茂服务」，股份代号：00873.HK），具体范围详见每章节。

### 报告准则

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

### 发布方式

本报告以中文、英文两种语言编写，电子版本被上载至世茂集团官方网站（www.shimaogroup.com）和香港交易所网站（www.hkex.com.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。

## ESG议题重要性评估

### 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	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	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
社会公众	公司官网 公益活动 媒体沟通 团体合作	绿色建筑 环境保护 公益慈善 城市更新	披露环境类政策、承诺和管理 开展社会公益活动 保护社区的环境人文

### 重要议题选取过程

为评估本集团ESG相关风险及重要可持续发展议题，了解并回应各利益相关方对本集团ESG工作的期望，我们于报告期内通过以下程序开展重要性评估：

#### 关键议题识别

根据上交所《ESG报告指引》要求，同时汇总资本市场ESG评级和指数，如MSCI，重点关注议题、国内外同行最佳实践梳理出20项可持续发展关键议题

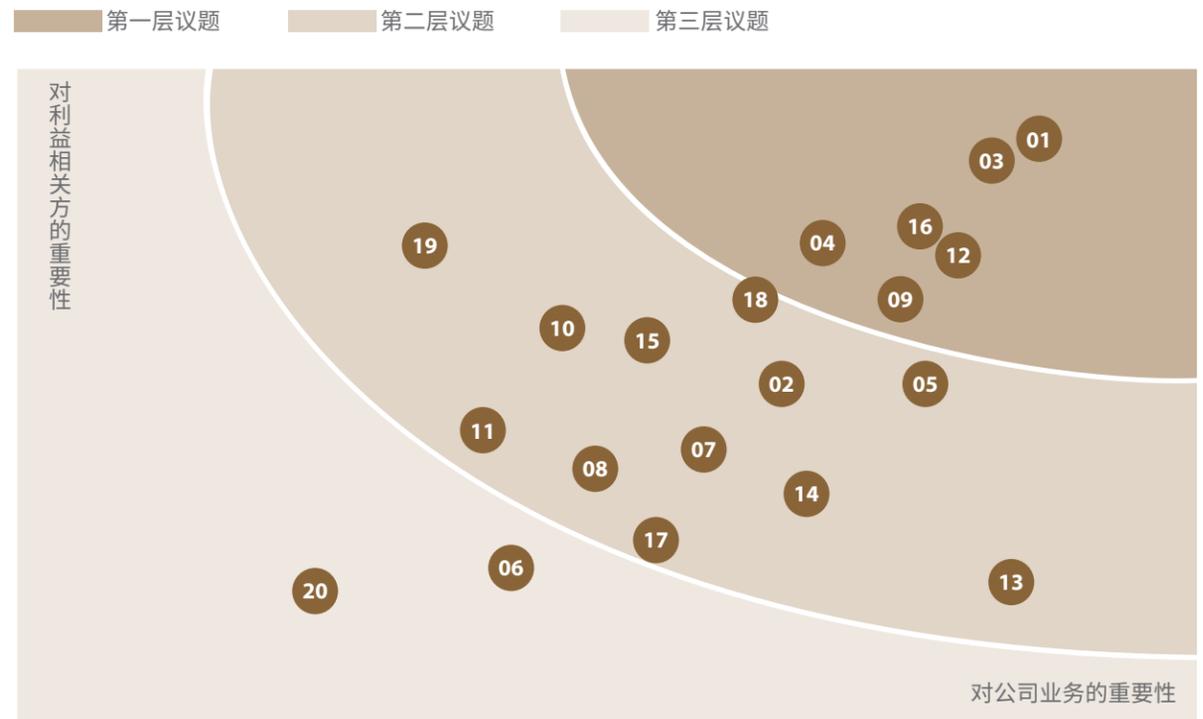
#### 利益相关方沟通

识别本集团的重要内外部利益相关方，通过小组访谈及其他书面形式邀请他们对本集团可持续发展议题的重要程度进行评估，了解他们的意见和建议

#### 重要性排序

对访谈及其他书面结果进行统计、分析，根据「对公司业务的重要性」和「对利益相关方重要性」两个维度进行重要性排序，并结合公司管理层和专家建议，得出如下关键议题矩阵

### 本年重要议题



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

## 可持续发展体系

### 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，引领生活方式，服务美好生活。

### 可持续发展的工作组织

世茂集团已建立完善的可持续发展管理架构，形成“决策层-管理层-执行层”三级工作机制，体系化开展相关管控工作，确保各项政策和举措有效实施。由董事会作为可持续发展管理的最高决策层，全面监督可持续发展工作事宜；由集团高级管理层组成ESG管理委员会，作为管理层定期向决策层汇报相关工作；设立ESG工作小组，作为执行层，明确各专业在可持续战略中的工作职责，保障相关机制的顺利运行。

为建立自上而下的ESG管理长效机制，本集团将可持续发展表现融入本集团董事及高管的绩效考核中，明确董事及高管在员工健康与安全、应对气候变化、ESG报告管理等方面的绩效要求，促使管理层优化提升ESG管理工作。若出现ESG负面事故，按照事故的严重程度制定相应级别的处罚措施。

### 世茂集团ESG管理架构



## 联交所环境、社会、管治报告框架索引

一般披露	页码	关键绩效指标	页码 / 注释
<b>A、环境</b>			
A1、排放物	P46-48	A1.1-1.4	附录 - 环境数据
		A1.5-1.6	P46-48
A2、资源使用	P44-46	A2.1-2.2	附录 - 环境数据
		A2.3-2.4	P44-46
		A2.5	不适用于公司业务
A3、环境及天然资源	P40-51	A3.1	P40-51
A4、气候变化	P46-47	A4.1	P46-47
<b>B、社会：雇佣及劳工常规</b>			
B1、雇佣	P07	B1.1-1.2	附录 - 员工数据
B2、健康与安全	P14-19	B2.1-2.2	附录 - 员工数据
		B2.3	P14-19
B3、发展与培训	P08-09	B3.1-3.2	附录 - 员工数据
B4、劳工准则	P06	B4.1-4.2	P06
<b>B、社会：营运惯例</b>			
B5、供应链管理	P20-24	B5.1	附录 - 供应商数据
		B5.2-5.4	P20-24
B6、产品责任	P27/P37-39	B6.1	不适用于公司业务
		B6.2	附录 - 产品责任数据
		B6.3-6.4	P37-39
		B6.5	P27
B7、反贪污	P31-36	B7.1	附录 - 商业道德
		B7.2-7.3	P31-36
B8、社区投资	P28-30	B8.1-8.2	P28-30

## | 统计数据摘要

员工	按类型 (如适用)	单位	2021
总雇员	/	人	53,926
按性别划分	女性	人	26,473
按性别划分	男性	人	27,453
按年龄划分	30岁以下	人	10,507
按年龄划分	30-50岁	人	24,914
按年龄划分	50岁以上	人	18,505
按地区划分	中国境内	人	53,914
按地区划分	中国境外	人	12
按雇用类型划分	全职	人	53,818
按雇用类型划分	兼职	人	108
按职级划分	非管理层	人	53,456
按职级划分	管理层-女性	人	150
按职级划分	管理层-男性	人	320
少数民族	/	人	1,287
残障人士	/	人	159
雇员流失率	/	%	34.41%
按性别划分	女性	%	16.89%
按性别划分	男性	%	17.52%
按年龄划分	30岁以下	%	6.70%
按年龄划分	30-50岁	%	15.90%
按年龄划分	50岁以上	%	11.81%
按地区划分	中国境内	%	34.40%
按地区划分	中国境外	%	0.01%
<b>健康与安全</b>			<b>2021</b>
因工亡故人数	/	人	1
因工亡故人数的比率	/	%	0.001%
因工伤损失的工作日数	/	天	2,469.25

## | 统计数据摘要

发展与培训			2021
受训雇员占雇员总百分比	/	%	100%
按性别划分	女性	%	100%
按性别划分	男性	%	100%
按职级划分	非管理层	%	100%
按职级划分	管理层	%	100%
雇员平均受训时数	/	小时/人	14.39
按性别划分	女性	小时/人	13.94
按性别划分	男性	小时/人	14.87
按职级划分	非管理层	小时/人	11.76
按职级划分	管理层	小时/人	25.86
<b>供应商</b>			<b>2021</b>
供应商总数	/	个	11,062
按地区划分	中国境内	个	11,062
按地区划分	中国境外	个	-
<b>产品责任</b>			<b>2021</b>
产品及/或服务的投诉总数		件	6,645
当年客户满意度百分比		%	88%
<b>商业道德</b>			<b>2021</b>
当年对公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目		件	2
董事和所有员工 (包括非正式员工) 的合规培训比率		%	100%
主要业务供应商的合规培训比率		%	100%

## 注释

1: 相比2020年, 2021年的数据口径有所变化, 说明如下: 产品责任是本集团主要业务的售后数据; 排放物的有害/无害废弃物的范围不含酒店、商业和服务业态; 其余项目的范围均不含商业和服务业态。

2: 因工亡故人数、因工亡故人数的比率, 因统计方法更新且不适用于历史数据, 故披露本年数据。

## 统计数据摘要

排放物	按类型 (如适用)	单位	2021
直接温室气体排放	汽油	吨二氧化碳当量	2,170.65
间接温室气体排放	电力	吨二氧化碳当量	102,416.59
碳排放密度	/	吨二氧化碳当量/平方米	0.082873
排放物	氮氧化物	吨	7.58
排放物	硫氧化物	吨	0.01
排放物	颗粒物	吨	0.72
有害废弃物总量	/	吨	2.53
有害废弃物密度	/	吨/平方米	0.000023
无害废弃物总量	/	吨	474.58
无害废弃物密度	/	吨/平方米	0.004271

自然资源	按类型 (如适用)	单位	2021
直接能源使用总量	汽油	MWh	8,878.24
间接能源使用总量	电力	MWh	144,050.64
能源使用密度	/	MWh/平方米	0.123747
水资源使用总量	/	吨	1,947,590.92
水资源使用密度	/	吨/平方米	1.575949

### 注释

- 1: 直接温室气体排放、间接温室气体排放的计算方法，使用中国国家发展和改革委员会提出的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》以及国际通用标准系数。
- 2: 排放物中的氮氧化物、硫氧化物、颗粒物的计算方法，使用香港联交所提出的《如何准备环境、社会及管治报告（附录2）》A1.1“汽车的排放数据”以及国际通用标准系数。
- 3: 有害废弃物包括废弃硒鼓、有害电池、废弃灯管、塑胶等。
- 4: 无害废弃物包括废纸、办公室生活垃圾以及金属等。
- 5: 直接能源使用总量、间接能源使用总量的计算方法，使用中国国家发展和改革委员会提出的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》以及国际通用标准系数。
- 6: 水资源仅包括市政用水。
- 7: 如无货币标识，本报告披露的金额币种均为人民币。

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，请将  
相关意见或查询电邮至 [csr@shimacgroup.com](mailto:csr@shimacgroup.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

©2021 世茂集团控股有限公司版权所有