



SHIMAO GROUP HOLDINGS LIMITED
世茂集團控股有限公司



世茂集團控股有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司 股份代號 00813.HK

2020

世茂集團控股有限公司
可持續發展報告

世茂集團控股有限公司
可持續發展報告
2020



SHIMAO GROUP HOLDINGS LIMITED
世茂集團控股有限公司

目錄

01

城市：成就夢想

- 14 城市賦能
- 15 城市活力
- 16 城市煥新

- 17 商業及主題娛樂
- 18 服務
- 19 酒店
- 20 科技
- 21 教育
- 22 文化

- 04 主席致辭
- 06 關於本報告
- 07 公司介紹
- 08 重要性評估
- 10 可持續發展工作
- 11 與聯合國可持續發展目標的呼應

02

夥伴：攜手並進

- 26 投資者
- 26 投資者溝通

- 27 員工
- 28 多元共融
- 29 職業發展
- 29 員工關懷
- 31 身心健康
- 32 職業安全

- 34 用戶
- 34 用戶服務績效
- 35 用戶服務
- 35 世茂智慧社區
- 36 隱私保護

- 37 供應商
- 37 供應鏈績效
- 37 供應商合規守則
- 38 供應鏈社會風險管理
- 41 供應鏈環境風險管理

03

社會：守護重任

- 44 社會責任
- 44 家國情懷
- 45 脫貧攻堅
- 47 兒童公益
- 48 防疫抗疫
- 48 志願服務

- 49 文化責任
- 49 社區文化

- 52 廉潔責任
- 53 反舞弊體系
- 54 內部舉報機制

- 55 產品責任

04

環境績效

- 58 綠色建築
- 58 綠色建築制度
- 59 綠色建築認證

- 61 能源消耗
- 61 可再生能源
- 61 電能減耗
- 61 智慧能耗管理

- 62 水資源利用
- 62 節水設計

- 62 氣候變化

- 63 廢棄物管理
- 63 節約資源與廢棄物管理

- 64 空氣淨化管理
- 64 室內外環境保護設計

- 65 共建美好地球
- 65 員工參與
- 66 業主租戶參與

附錄

- 68 2020年獎項
- 72 2020年綠色建築認證
- 73 聯交所環境、社會、管治報告框架索引
- 74 統計資料摘要

主席致辭



許榮茂先生
世茂集團創始人及董事會主席

實幹奮鬥 銳意創造

2020年是極不平凡的一年。疫情突襲、開局艱難，面對嚴峻複雜考驗，中國人民萬眾一心、風雨同舟，逆勢向前，率先從疫情陰影中走出，迎來全面脫貧、決勝小康的勝利，開啟了新時代偉大征程！

2020年，世茂初心不改，心系家國。這一年，世茂第一時間回應“戰疫”，捐物資、強防控，為打贏這場沒有硝煙的戰爭貢獻力量；這一年，世茂堅持高品質增長，穩健致遠，晉升行業第八；這一年，世茂繼續堅守助力社會發展，將“融責任於血脈，以匠心為傳承”的發展基因貫穿始終，已連續五年向社會公眾披露環境、社會和治理報告，繼續推廣綠色與可持續的發展理念，不斷為人民美好生活努力奮鬥。

行穩致遠 堅持高品質發展

2020年，中國房地產行業深度變革。面對疫情等不確定性風險，世茂堅持穩中求進，全年累計合約銷售金額超3,000億，晉升至行業第8名，較去年提升1個位次，增速領跑頭部房企，打出行業發展標杆樣本，實現“連續四年高品質增長”，持續為股東和社會創造價值。

世茂深耕粵港澳大灣區、長三角、京津冀、海峽西岸城市群，緊跟海南建設戰略，助推成渝規劃發展……秉承開放創新的思維，世茂的足跡遍及華夏沃土，因地制宜，因城施策，以多樣化的產品和服務，為城市人居生活帶來更多驚喜。世茂在粵港澳大灣區接連落子佈局，作為賦能大灣區的標杆作品，世茂港珠澳口岸城正在探索新型城市綜合區域發展樣本，努力構建“城市、人、生活”的三元和諧，世茂深港國際中心打造“城市會客廳”，深化城市群合作發展。

2020年，世茂房地產更名為世茂集團，世茂“大飛機戰略”正式起航，多元格局構建“可持續發展生態圈”。世茂服務成功登陸香港聯交所，物管板塊邁入規模化高速發展。世茂商業及主題娛樂提速換擋，持續為城市大生活賦能。世茂酒店逆勢而上，香港東涌世茂喜來登酒店和世茂御榕·武夷度假酒店如期開業，提振市場信心。

創新引領 賦能發展共創美好

科技改變著城市的未來，世茂在科技領域持續投入，凝聚智慧，以科技延展生活可能，攜手阿裡雲、雲知聲等知名科技企業，為人居產品注入核心智慧科技。智慧社區、智慧工程、智慧營銷、智慧能耗等一系列多樣化的數字化產品，為用戶和世茂的夥伴帶來了更好的服務能力，成為了地產企業的數字化樣本，榮獲2020“鼎革獎”中國數字化轉型先鋒榜“年度典範獎”。

為構建清廉正氣的企業環境，世茂持續開展反舞弊行業性調研，推出“國際註冊反舞弊師CAP職業能力認證項目”，推動反舞弊、反腐敗工作的創新機制探索及落地，榮獲“中國廉潔創新獎”提名。

組織賦能、以人為本，一直是世茂企業文化的一個重要組成。世茂對董事、員工以及供應商開展全面的職業發展與安全培訓，為員工提供有競爭力的薪酬保障體系；推出24小時心理援助與關懷項目，升級優化世茂員工關愛計劃，致力於讓世茂成為員工共生共榮，和諧發展的平台。

綠色生態 保證可持續發展

綠色生態是城市可持續發展的保證，世茂大力發展綠色建築，綠色建築面積穩步提升，截至2020年底，世茂綠色建築總面積達6,463.6萬平方米，較2019年增加28%。同時，世茂廣泛應用節能減排技術，普及更新小區內的節能環保設備，打造“綠色社區”，積極推動環保理念的傳播。憑藉在“綠色建築”、“公司治理”等方面的卓越表現，2020年，MSCI明晟指數將世茂ESG（環境、社會及公司治理）評級從B級提升至BB級別。

嚴守安全和品質底線，打好好產品和好服務，世茂推出5.0工程體系，以品質樹品牌、以服務贏口碑、以精細管理、以創新和信息化助未來。世茂還持續打造綠色安全的供應鏈，通過定期評估和考察供應商的可持續績效，來及時應對供應鏈各個環節的勞動用工風險、安全風險、環境和材料品質風險等。

不忘初心 家國情懷踐行社會責任

與國同行，與民同興。面對新冠肺炎疫情，世茂第一時間捐贈3,000萬港幣、100餘萬隻口罩；上下同心同欲，全業態積極抗擊疫情，為抗疫一線“戰士”和社會穩定做好保障。世茂還出資2,000萬元，捐贈“華僑冬奧冰雪博物館”，積極參與並推進民族盛事。

世茂聚焦健康扶貧，“西藏包蟲病防治援助項目”已累計捐贈1,000萬元，為500位藏區同胞提供資助，助力脫貧攻堅，為鄉村振興繼續貢獻力量。

在兒童公益領域，“世茂彩虹病房”在南京市兒童醫院投入使用，繼續推動兒童臨終關懷事業發展。“眼鏡哥哥”是目前國內特別關注大病患兒的一項愛心行動，已持續運作5年，去年繼續拓展至“長三角”和“大灣區”，目前已合作全國10家大型兒童醫院，累計救助患兒476人次，點亮了困境大病患兒未來的希望。

作為我國首家以“海上絲綢之路”命名的綜合類非國有博物館，福建省世茂海上絲綢之路博物館在泉州盛大開幕，開啟世茂在“一帶一路”全球文化領域佈局的新起點，揭開世茂對中華文化保護與傳承的又一里程碑。

艱難方顯勇毅，磨礪始得玉成。多年來，世茂積極履行企業社會責任，不斷加強人文關懷、真誠地服務和支持用戶、員工、合作夥伴。面對新時代和發展新格局，世茂將繼續堅持精細化管理，持續加強風控，夯實核心競爭力，深化可持續發展，在實現百年企業的道路上做實幹前行的“奮鬥者”和銳意進取的“創造者”。

關於本報告

報告內容

本報告為世茂集團發佈的第五份可持續發展與企業社會責任報告。世茂集團 2020 年年報載述了公司業績和企業管治等信息，而本報告則為其做出補充，提供世茂集團在可持續發展與企業社會責任方面的表現，以及未來計劃及目標，包括世茂集團對環境、社會及經濟的影響。

報告範圍

報告時間範圍為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，報告實體範圍為世茂總部及其附屬公司，未包括並非由世茂集團持有控股權益公司之資料和數據，本報告的時間範圍選取與世茂集團 2020 年年報保持一致。

報告準則

本報告按照新修訂的香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》撰寫。

發佈方式

本報告以中文、英文兩種語言編寫，電子版本被上載至世茂集團官方網站 (www.shimaogroup.hk) 和香港聯交所網站 (www.hkexnews.hk)。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。



公司介紹

關於我們

世茂集團是一家國際化、綜合性的大型投資集團，經過三十多年的發展，分佈於全國逾 100 個核心城市，涉及地產、商業、物管、酒店、主題娛樂、文化、金融、教育、健康、高科技等產業領域，形成了多元化業務並舉的“可持續發展生態圈”。

世茂緊跟國家戰略，秉承“成為行業引領者，打造百年世茂”的願景，持續為客戶在居住、生活、消費、商務、旅遊等方面提供高層次的品質體驗，引領生活方式，服務美好生活。

世茂正在推進“大飛機戰略”，即以地產開發為核心“主體”，以商業運營、酒店經營、物業管理及金融為堅實“雙翼”，以高科技、醫療、教育、養老、文化等投資為平衡發展“尾翼”，實現多產業協同發展。

業績亮點

截至 2020 年 12 月 31 日，世茂全年實現合約銷售總額約為 **3,003** 億元，同比上升 **15.5%**。



晉至行業



合約銷售金額



銷售均價



營業額



毛利率



全年分紅

重要性評估

與利益相關方的溝通

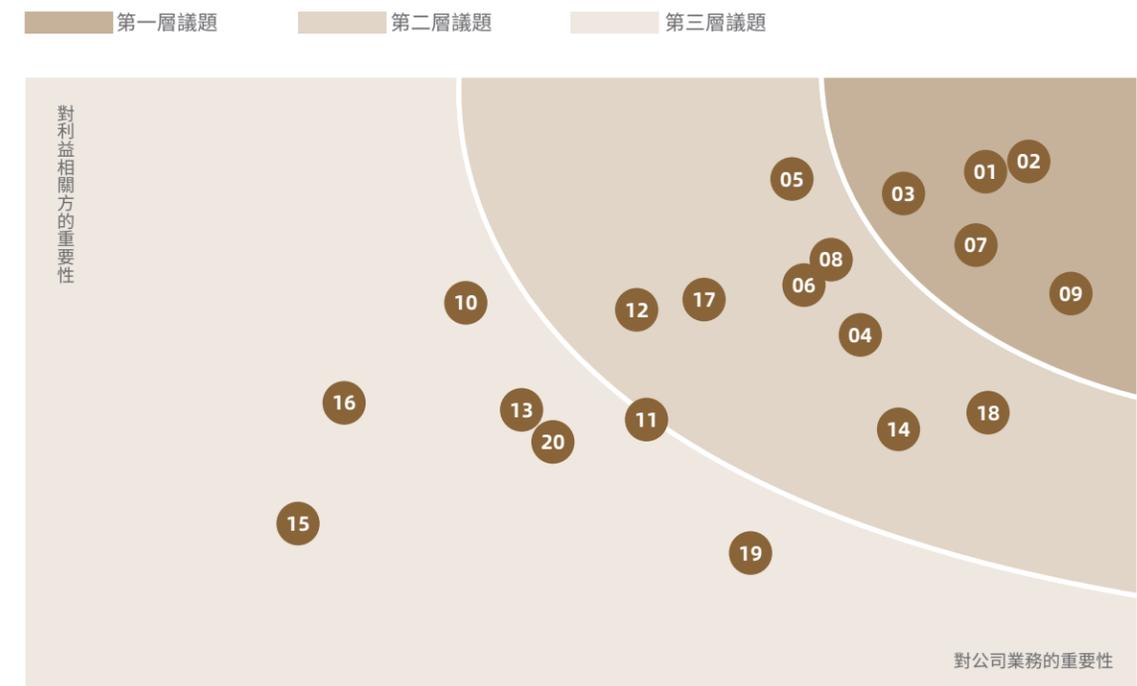
世茂視員工、投資者、用戶、承建商、供應商等為主要利益相關方群體。考慮到對不同群組的影響各異，世茂採用了多種途徑與其進行持續溝通。

利益相關方群組	參與途徑	主要關注 / 期望	世茂的回應
員工	問卷調查 員工活動	<ul style="list-style-type: none"> 工資及福利保障 健康和 safety 公平晉升和發展機會 	<ul style="list-style-type: none"> 及時足額發放工資和繳納社保 彈性福利計劃 世茂關愛基金實施 職業發展通道
投資者	小組訪談 路演 電話會	<ul style="list-style-type: none"> 回報與增長 控制風險 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 定時披露經營信息 股東大會、報告與通報 持續增長，保證股東回報 積極參加各券商的投資者見面會，開展路演及反向路演
用戶	問卷調查 上門拜訪	<ul style="list-style-type: none"> 誠信履約 高品質產品 貼心服務與體驗 意見與投訴處理 隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 提供用戶高品質的產品 通過項目售樓處、物業管理處、微信平台、投訴電話 / 信箱等暢通用戶溝通與意見回饋渠道 開展用戶滿意度調研
承建商	溝通訪談	<ul style="list-style-type: none"> 就業機會 健康與安全 勞資保障 	<ul style="list-style-type: none"> 與承建商緊密合作 加強公司項目現場品質安全評估體系建設 貫徹安全文明施工準則 保障勞工的合約及薪資管理
供應商	溝通訪談	<ul style="list-style-type: none"> 誠信履約 平等互利共贏 資源分享 陽光採購 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> 持續加強公司招投標、履約流程規範化建設 公開招標、發佈《合格供應商名錄》，促進陽光招標採購政策的落實，與供應商互利共贏

重要議題選取過程

根據本年的可持續發展風險評估——包括與利益相關方的小組訪談和問卷調查等方法——綜合考慮了各議題對公司業務的可持續性發展和利益相關方的影響，世茂篩選並排序出20個可持續發展的關鍵議題。

本年重要議題



順序	關鍵議題	工作範圍	順序	關鍵議題	工作範圍
01	綠色建築	環境績效	11	多元和公平就業	夥伴
02	區域升級	城市	12	員工關懷和職業發展	夥伴
03	職業健康與安全	夥伴	13	資源有效利用	環境績效
04	可持續供應鏈	夥伴	14	文化傳承	社會
05	能源使用和廢棄物管理	環境績效	15	用戶隱私保護	夥伴
06	社區投資	社會	16	社會融合	社會
07	氣候變化和溫室氣體排放	環境績效	17	城市更新	城市
08	用戶服務系統	夥伴	18	品質管理體系	社會
09	合規和反舞弊	社會	19	智慧城市與創新	城市
10	共同參與可持續發展	環境績效	20	全人教育	城市

可持續發展工作

可持續發展承諾

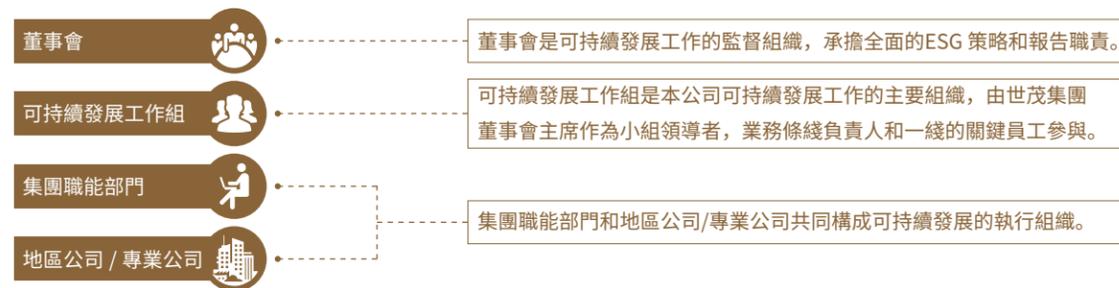
世茂塑造百年企業文化，以企業社會責任擔當和助力人民美好生活的理念，為實現有品質的增長注入可持續發展基因和強勁內驅力。統籌推進“大飛機戰略”，實現城市賦能的全面升級和長期價值的穩健兌現。

可持續發展的工作組織

董事會是可持續發展工作的監督組織，承擔全面的ESG 策略和報告職責。董事會制定可持續工作的高層策略，評估和定義公司面臨的可持續發展相關風險，確保風險管理和內控系統的有效實施，管理層定期就可持續發展的工作進展向董事會匯報。

可持續發展工作組是本公司可持續發展工作的主要組織，由世茂集團董事會主席作為小組領導者，業務條綫負責人和一綫的關鍵員工參與。本小組負責執行由董事會審核的可持續發展戰略，遵循本公司與可持續發展的相關政策，制定可持續發展的績效目標，監控可持續發展工作的實施進度；根據披露要求，準備可持續發展的報告。

世茂集團地區公司、專業公司和職能部門共同構成可持續發展的執行組織，落實公司的可持續發展工作要求，收集上報環境、社會、氣候變化等風險，保障可持續發展的資源支持，向可持續發展工作組定期匯報可持續發展的工作進展。

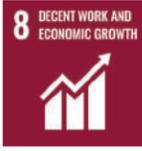
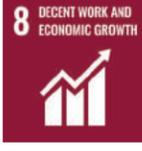


可持續發展認可

- 2020年8月，世茂集團在MSCI的ESG RATING上升至BB
- 入選恒生國指ESG指數(HSCEI ESG Index)
- 2020（第四屆）中國地產新時代盛典，世茂集團榮獲“2020中國地產年度扶貧樣本企業”
- 第十三屆人民保險中國經濟媒體高層峰會，世茂集團榮獲“2020年度精準扶貧貢獻獎”
- 第三屆CSR先鋒論壇，世茂集團榮獲“2020年度社會責任貢獻企業”大獎
- 第二屆“中國廉潔創新獎”頒獎典禮暨“中國廉潔創新”高端論壇，世茂集團以《“硬科技+軟文化”上中下游共同創建企業廉潔生態的世茂探索》項目榮膺“中國廉潔創新獎提名獎”
- 世茂集團榮獲2020新浪財經金麒麟港股價值風雲榜“最具社會責任上市公司”獎項
- 第十五屆酒店業星光獎，世茂酒店及度假村榮獲“最具社會責任業主”
- 中國社區扶貧聯盟第三屆理事大會，世茂服務榮獲“消費扶貧先鋒力量”
- 世茂集團董事會主席許榮茂榮獲2020中國慈善榜“卓越慈善領袖”
- 世茂集團董事會副主席、總裁許世壇榮獲2020首屆“長三角年度公益人物”獎項

與聯合國可持續發展目標的呼應

我們支持聯合國可持續發展目標（SDG），本年報告與13個SDG目標相關聯：

 <p>目標1： 在全世界消除一切形式的貧困</p>	 <p>目標9： 建造具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新</p>
 <p>目標3： 確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉</p>	 <p>目標10： 減少國家內部和國家之間的不平等</p>
 <p>目標4： 確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會</p>	 <p>目標11： 建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區</p>
 <p>目標5： 實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能</p>	 <p>目標12： 採用可持續的消費和生產模式</p>
 <p>目標7： 確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源</p>	 <p>目標13： 採取緊急行動應對氣候變化及其影響</p>
 <p>目標8： 促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作</p>	 <p>目標16： 創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構</p>
 <p>目標17： 加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係</p>	 <p>目標17： 加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係</p>

01

城市：成就夢想

人居在日新月異的城市邁進環境下，建築之於房企、人和城市，恰如一個個記憶的座標，人、建築與城市之間的連結，是房企不斷思考的世紀命題。世茂承擔著為城市賦能的夢想和責任，以自身多元的業態，為城市帶來更多的變化。

對應的聯合國可持續發展目標



對應的世茂可持續發展議題

區域升級
城市更新
智慧城市與創新
全人教育

對應的世茂可持續發展目標

1. 以多元化業務賦能區域升級，助力中國城鎮化轉型升級和經濟可持續增長
2. 以多元化業務為載體，推動中國經濟和民眾轉向可持續發展的道路
3. 投資文化、科技和教育等領域，提升未來城市人口的素養

本年進度

1. 打造世茂珠澳口岸城，促進大灣區連通度和經濟增長
2. 世茂深港國際中心打造大運文化藝術公園，為城市帶來活力
3. 推出世茂寬厚裡，助力城市煥新和文化傳承
4. 商業旗下寫字樓開展地球一小時熄燈活動，推廣可持續理念
5. 世茂服務助力青苗計劃，幫扶60+藏區兒童
6. 世茂御榕·武夷度假酒店上綫，將中國文化帶入酒店業
7. 世茂數字化轉型獲“鼎革獎”認可
8. 推出社區教育品牌“茂閱島”，創新社區教育模式
9. 世茂海上絲綢之路博物館對公眾開放，以及《穿越絲路之旅》數字藝術展在館內展出

未來提升計劃

1. 以多元業態持續推進區域和城市升級
2. 深化可持續發展與公司業務戰略的融合度
3. 持續投資於文化、科技和教育領域

城市賦能

世茂港珠澳口岸城：一橋鑿世界，同心連中國

世茂港珠澳口岸城位於港珠澳大橋珠澳人工島，地處粵港澳大灣區核心，全國唯一一個陸通港澳，三地通關的灣區門戶位置。2020年9月，作為世茂集團在粵港澳大灣區重點項目之一，世茂港珠澳口岸城全球發佈會在珠海盛大開幕。

世茂港珠澳口岸城猶如大灣區之上的一座永不落幕的海上城市，它的每一個空間、每一種業態，都成為另一種生命的依賴，彼此生長，互為功能，形成循環。層層傳導設計，沉浸式都會森林，親海規劃佈局，最大化利用沿海風光，360度欣賞三地美景和城市地標，未來將打造全球濱海都會樣本。

世茂連袂迪拜哈利法塔的設計建造者——美國頂級設計機構SOM，攜手300多名國際大師，賦予這裡大膽創新的特質和潛力無限的未來。一座約120萬平方米的超級地標大城，項目涵蓋世界級濱海公園，跨國企業總部辦公集群，國際藝術、會展雙文化中心，配套高端酒店集群，濱海美學商業以及全島唯一可售口岸資產—濱海公寓等衆多業態。項目以“口岸文娛式灣海超級商業體”為定位，全力鑄造粵港澳大灣區商旅文新一極。

世茂港珠澳口岸城作為粵港澳大灣區中最具辨識度的標志性項目，承載著粵港澳三地深度合作、推動大灣區一體化建設的政治和經濟使命。將推進大灣區東西南岸城市版圖的拉近，助力大灣區城市群躋身世界一流灣區。



城市活力

深圳龍崗世茂深港國際中心：深港共融讓大灣區城市群融合聚力

深圳龍崗世茂深港國際中心位於深圳龍崗大運新城核心區，總建築面積136萬平方米，是《粵港澳大灣區發展規劃綱要》發佈後，誕生的首個以綱要標準打造的超級引擎綜合體。

深圳龍崗世茂深港國際中心帶來的不只是整個區域的商業蝶變，更是一次政企共建公共配套的積極探索。除了傳統“盒子型商業”外，商業綜合體還涵蓋了政府共建配套——“大運文化藝術公園”，兩者相輔相成，形成“盒子型商業”+開放式“露台”的組合模式：“大運文化藝術公園”擁有20多種公共功能，包含圖書綜合體、青年創業中心、地標發佈廳、夢劇院等，建成後將豐富市民的業餘文化生活，推動城市的文化發展。

作為核心產品線世茂國際中心（Shimao Commercial Center，簡稱SCC）的代表項目之一，其關鍵字是“新”：針對的目標客群是追求生活品質、勇於嘗試新鮮事物、樂於分享表達的“新中產青年”；以“新理念”重塑新型商業空間，以特色品牌組合、優質內容呈現、多元場景設計及沉浸式互動體驗，致力滿足人民日益增長的美好生活“新需求”，將未來生活圖景與城市創新發展融為一體，舞動來自未來的引力，延續著璀璨的未來期許。



城市煥新

世茂“寬厚裡”：文化古城中的時尚新生

世茂打造“寬厚”系列，嘗試將歷史與潮流融合的空間營造，重視銘刻內心的文化印記，探索古今文化融合的理想生活方式。

源於文化堅守：面對寬厚所街的多處歷史古跡，世茂在對其改造的過程中，遵循“修舊如舊”的原則，沿襲明清古建築風格，修繕省級文物保護單位金家大院、浙閩會館，重建舜祠、寬厚大戲台，將“泉城文化、街巷文化、建築文化”以古典風格穿插現代的手法融入到了商業項目規劃中，由表及裡地為這座城市注入了更多新的文化內核，讓歷經400年的歷史老街煥然新生。

起於文化融合：世茂“寬厚”系列充分挖掘當地歷史文化，引入傳統的商業老字號店鋪，對其景觀進行升級打造，讓市民盡情感受古長清的市井生活風貌。同時，世茂引入年輕、潮流的生活方式，在刻滿城市歷史烙印的場景中，呈現出更多元化的人文空間，也讓城市的商業在不斷的融合中迸發更強的生命力。

興於文化共鳴：從濟南世茂寬厚裡開始，世茂寬厚系列陸續落地淄博、福州等歷史文化名城，通過大型購物中心、特色文旅商街、高檔住宅等業態的融合，促進城市文化配套、商業配套的完善，在“寬厚”系列商業模式的廣泛發展下，未來在多個城市通過內容跨界與資源互補的整合式運營形式，帶來更有人文氣息、更有溫度、更有生活儀式感的老城商文旅產業的新生。



商業及主題娛樂



世茂商業及主題娛樂（簡稱“世茂商娛”）立志成為具有獨特影響力的商業地產運營商，持續為城市的大生活賦能。本年，面對複雜外部環境，世茂商娛主動出擊，換擋提速，為不斷滿足人民日益增長的美好生活需要不懈努力。截至2020年12月31日，世茂商娛已進駐36個城市，擁有76個商辦及主題娛樂項目，經營管理面積逾1,000萬平方米。

世茂商娛六大特色

打造城市封面



以超級工程鍛造城市地標，開拓不同類型的高端商業綜合體，以全業態覆蓋多元生活達成一站式目的地

帶動城市更新



通過“新拓展”和“再更新”，以存量改造推動城市傳統商業區的更新與活化

獨創文化賦能



“寬厚”系列文化商業街區，基於對城市文化的深入挖掘，堅持以“文旅商”為主題定位，打造獨特的文化體驗型商業

引領精緻生活



根據不同城市特點量身定制，依託Sub-SBD城市副中心、地鐵上蓋TOD城市發展，打造“區域型購物中心+中高端住宅”的明星產品組合模式

未來商務生活方式



基於用戶思維，以5A超甲級寫字樓、低密度產業園區、服務式精裝辦公以及配套商業的靈活組合，契合多元化商務生活需求，堅持長期專業化、精細化的運營管理

IP娛樂新時代



具備全面的IP原創、國際IP合作、IP資源整合運營等能力和經驗

地球一小時

2020年3月28日20點30分，世茂商娛旗下的商業建築響應“地球一小時”活動，以關燈一小時喚起每個人的節能環保意識；同時，倡議“60+”生活方式，呼籲公眾“超越60分鐘”的思考和環保行動轉變，踐行對自然環境友善、對節能減排有益、推動環境和社會可持續發展的綠色生活行為方式。



服務



世茂服務控股有限公司（00873.HK）是中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供者，於2020年10月在香港聯交所成功掛牌上市。以“美好生活智造者”為品牌理念，重點佈局長三角、環渤海、海峽與中西部四大核心高能級城市群，截至2020年12月31日，公司在管面積超1.46億平方米，合約面積2.01億平方米，合約物業770餘項，涵蓋住宅、學校、政府及公共設施、康養中心和醫院等業態，為320萬業主和用戶提供綜合物業管理、社區生活服務及非業主增值服務。

深藍戰略：以數字智慧驅動中國社區服務新未來

深藍戰略，是世茂服務面向未來行業發展和社區生活升級提出的全面品牌升級戰略，深藍戰略包括OCEAN X 世茂深藍服務系統和OCEAN OS世茂深藍管理系統，以數智驅動與多元美好為核心，世茂服務將以深藍戰略為導向不斷發展探索，引領中國社區服務未來發展。



藏區青苗牽手計劃

2020年10月30日，世茂服務控股有限公司正式在香港聯交所主板掛牌上市並舉辦祝捷儀式。在這重要時刻，現場一項特別環節尤其引人註目——世茂服務認購“藏區青苗牽手計劃”60畝西藏青稞地，幫扶60名藏區兒童。

據悉，“藏區青苗牽手計劃”是由中國物業管理協會主辦，中國社區扶貧聯盟承辦的消費扶貧專項活動。世茂服務在不斷壯大成長的同時，也始終不忘承擔社會責任，積極投入到“社區的力量”消費扶貧活動中，以愛心行動為脫貧攻堅貢獻一份力量。



酒店



作為世茂“大飛機戰略”的堅實雙翼，世茂集團自2004年開始佈局酒店產業，與全球知名集團包括萬豪、凱悅、洲際、雅高、希爾頓等締結合作。隨著世茂集團在中國酒店市場的不斷擴張，世茂酒店及度假村於2009年創立，經過十多年潛心發展現已成為中國酒店行業引導者之一。2020年世茂酒店擁抱變局，開拓新章，逆勢前行。



香港東涌世茂喜來登酒店

2020年12月1日，香港東涌世茂喜來登酒店盛大開業，為香港這座高度繁榮的自由港再添國際化新地標。酒店位於背山面海的大嶼山東涌，港珠澳大橋出口，聯動粵港澳大灣區，以全方位的優質商旅服務廣納四海賓客，秉持著獨特的區位優勢以及開放與融合的大灣區機遇，香港東涌世茂喜來登酒店的打造，成為世茂深耕粵港澳大灣區的重要見證。



世茂御榕·武夷度假酒店

2020年9月5日，世茂御榕·武夷度假酒店矚目亮相。以宋代理學家朱熹筆下的《九曲棹歌》為設計靈感，項目結合武夷山水自然景觀以輕舟入畫設計酒店進入動綫，締造全國首例宋代美學“舟行謔境”酒店體驗。酒店將宋代文人雅致純粹的生活美感融入每一處細節之中，結合武夷山“涉溪、逐林、賦茶、話禪”四大特色，圍繞“聽、觸、視、聞、品”五種感官體驗，在曲水悠悠間打造禦古融今的東方謔境，帶領賓客品味精緻細膩的宋代“慢”生活，是世茂推動中國傳統文化的又一次身體力行。

科技



世茂將全業態優勢與成熟技術相結合，為實現數字中國建設與城市智慧化建設貢獻一份獨特的力量。以多元場景運營經驗沉澱，精準把握到各場景運營過程中的痛點，打造智慧物理空間服務體系。以巨頭合作引領技術，攜手阿里雲、雲知聲、商湯科技，整合應用 AI、IoT、雲技術、大數據分析等前沿科技。以「大數據」作為核心競爭力，深挖用戶需求，滿足千人千面的個性服務。

世茂的數字化管理平台是世茂“大飛機”戰略的重要的“操控系統”，為世茂整體有品質的高速增長注入了可持續發展的基因。在數字化浪潮的推動下，世茂躬身前行，走出一條從信息化到數字化，從最佳實踐到科技賦能的升維之路，不僅為中國地產行業的數字化轉型提供了新樣本，樹立了新標杆，也在後疫情、新基建時代的數字化探索實踐中走出了一條新路徑。

數字化賦能疫情時代的可持續發展

世茂集團成功榮獲2020“鼎革獎”中國數字化轉型先鋒榜“年度典範獎”，該獎項代表了世茂多年來數字化轉型應用實踐的總結，以及把數字化技術應用到企業運營和可持續管理中的最佳探索。尤其面對突如其來的疫情，世茂提供了通過數字化管理經驗和模式應對疫情衝擊的業界案例。

數字化的堅實底座：一體化數字管理平台

世茂選擇SAP作為全集團數字化轉型的基礎業務架構，開啟了地產行業應用SAP的先河；實現了地產項目從啟動、計劃、運營到盈利分析過程的一體化管理，更好地支撐戰略目標的達成與轉型，為世茂未來形成跨越週期的能力構築了一個堅實的數字化轉型“基座”。

數字化的核心筒：全過程業務透明管控

圍繞降本、增效、控風險的價值目標，世茂構建了全業務集成、全流程線上、全數據打通的業務“核心筒”，實現了預算管理、成本管理、採購管理、銷售管理、客戶管理、運營管理的“全閉環”。依託成熟、有效的數字化管理平台以及完整的業務閉環管理，世茂構建起符合世茂管理要求的大運營體系，使得內控管理全過程數字化，數據更加即時準確，業務更加透明可見。

數字化的構架件：賦能可持續發展

除了“核心筒”的深度建設，各種“精細構件”的共融，也對推進一體化數字平台的高效運轉至關重要。為了滿足用戶的交互體驗，世茂還基於“核心筒”實現了更多移動化、智能化的應用和解決方案。

數字化的構架件：

世茂打造的智慧產品

工程管理全鏈條數字化，尤其是對施工現場安全精細化管理，保護勞務人員的生命及財產安全，且動態監控現場作業情況

智慧工程

智慧營銷

實現對傳統案場管理、傳統營銷執行的整合革新，串聯起來電、來訪、接待、成交及客戶分析等全過程，大幅減少員工的工作量

智慧社區

智慧能耗

以數據採集、大數據計算、數據分析、能源預測等功能，提出能源優化策略，全面提升能源利用效率，降低能耗成本，實現綠色環保管理

通過人臉識別硬件和APP工具，實現了歸家動線的“零接觸通行”；在人居體驗上，業主及用戶可體驗居家智慧化生活

教育



助力民族文化復興，保護和傳承文化，是世茂身為企業公民責無旁貸的使命。早在2016年，世茂以“重新發明教育”為主題，正式啟動教育社區的打造。以社區為平台形成教育生態圈，將社會公益、科學素養、社區教育、營地教育多維載體並進，為下一代樹立積極向上的家國精神與文化自信。

茂閱島

茂閱島是世茂服務旗下社區教育品牌，倡導小社區，大教育。融合國際領先的教育模式，植根世茂社區，致力於引領中國社區終身教育新未來。

茂閱島以“有鄰有伴，全面成長”為核心教育理念，充分尊重孩子的成長天性，發展“有鄰有伴”同伴學習，注重教育與養育集合、科學與藝術結合的“全面成長”。系統性課程體系由國際權威教育專家研發團隊針對0-12歲孩子量身打造，包括“閱讀島、探索島、科學島、遊戲島、藝術島、戲劇島”六大主題島，通過發展鄰里兒童間的同伴合作、同伴示範、同伴競爭、同伴反饋等形式讓孩子們在課堂上進行互動學習，激發孩子自主學習的原動力，並依託世茂服務智慧平台的全程評估體系，培養跨學科、全維度成長的十全英才。

同時，茂閱島悉心關注中國家庭教育、親子關係養成，用“閱讀”開啟孩子學習與求知的大門，在玩樂中“閱歷”更豐富多彩的世界，以敏銳的感受力“閱享”奇幻夢想，讓孩子們與家長們在社區安心、安全的空間中有成長、有未來。



文化



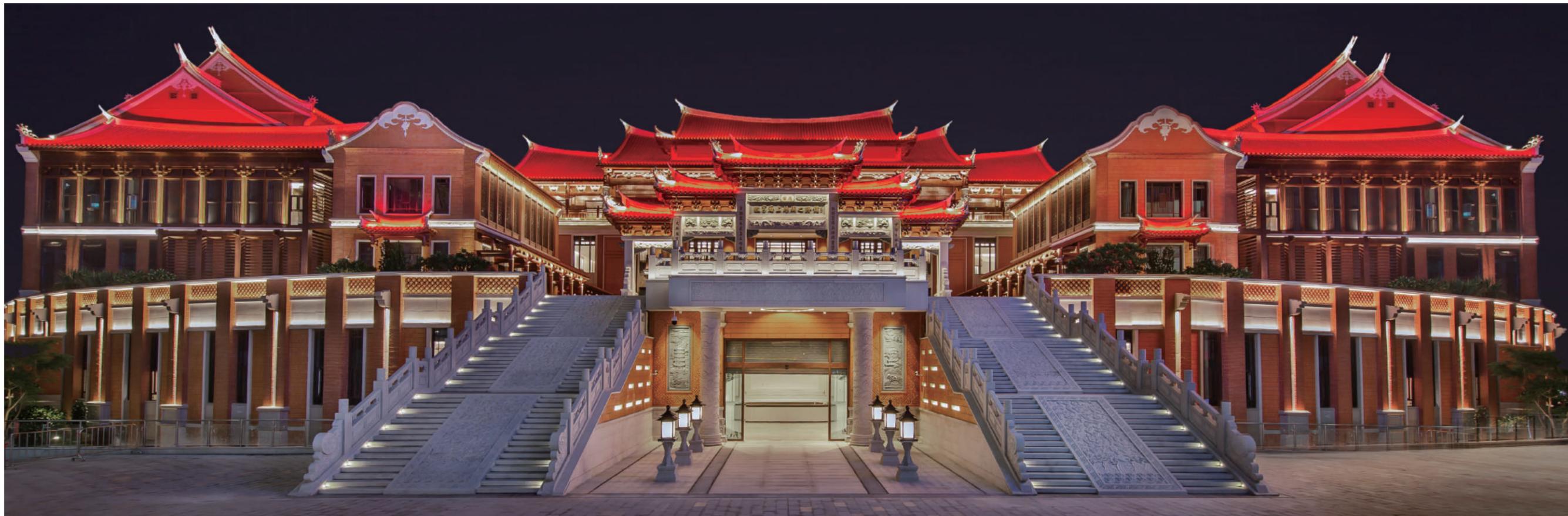
世茂文化長期致力於弘揚中華優秀傳統文化、推動中外文化交流與探索文化產業的可持續發展。結合當前我國文博事業和文化創意產業協同並進的趨勢，世茂文化主營業務覆蓋三大領域：博物館等文化空間規劃與運營，珍貴古代、近現代藝術品收藏與研究以及文化創意衍生開發。

世茂海上絲綢之路博物館

2021年1月20日，“絲路啟航·文化築夢”福建省世茂海上絲綢之路博物館（以下簡稱：世茂海絲館）開館儀式在福建泉州石獅順利舉行。該項目旨在成為我國國有博物館與非國有博物館合作之典範，也開啟了世茂在“一帶一路”全球文化領域佈局的新起點。

世茂海絲館位於福建省泉州市石獅市石金路 299 號，系世茂集團傾力建設的大型綜合類博物館。同時，此項目也得到了故宮博物院的大力支持，雙方將共同致力於“絲路精神”和中華文明的繼承與弘揚。博物館佔地 11,482 平方米，建築面積 30,718 平方米，由拱辰樓（主樓）、春華樓（東樓）、秋榮樓（西樓）、東關樓、西關樓五樓構成。館內設九廳一院，涵蓋兩個故宮專題展廳、世茂珍藏展廳、海上絲綢之路展廳、絲路山水地圖數字展廳、特別展廳、多功能報告廳、兩個貴賓廳以及紫禁書院（泉州分院），同時配套文創空間、文物庫房、博物館主題餐廳、遊客中心、警務聯絡點、地下車庫、公交首末站等設施。

<p>故宮 專題</p> 	<p>故宮專題展廳 設於拱辰樓，開館將舉辦“龍鳳呈祥——清代大婚慶典展”和“浮梁巧燒——故宮博物院藏明代禦窯瓷器展”兩大文化主題展。</p>
<p>世茂 珍藏</p> 	<p>世茂珍藏展廳 設於春華樓，開館將舉辦“開軒覽物華——世茂藝術珍藏展”，分陶瓷、佛教、書畫三個展區，主要展出中國歷代陶瓷精品、古代佛教藝術珍品、明清書畫以及以“渡海三家”（張大千、溥儒、黃君璧）為代表的近現代書畫。</p>
<p>海上 絲綢之路</p> 	<p>海上絲綢之路展廳 設於秋榮樓，開館將舉辦“船行看潮生——海上絲綢之路歷史文化展”，講述海上絲綢之路帶給石獅的巨變，凸顯當今“一帶一路”倡議於城市發展和世界交流的重要意義。</p>
<p>絲路 山水地圖</p> 	<p>絲路山水地圖數字展廳 設於一樓西側，開館將舉辦“穿越絲路之旅——《絲路山水地圖》數字藝術展”，以世茂集團捐贈故宮博物院的《絲路山水地圖》為主題，通過數字多媒體技術寓教於樂，互動體驗陸上絲路之美。</p>



02

夥伴：攜手並進

對應的聯合國可持續發展目標



○ 對應的世茂可持續發展議題

- 職業健康與安全
- 可持續供應鏈
- 用戶服務系統
- 多元與公平就業
- 員工關懷和職業發展
- 客戶隱私保護

○ 對應的世茂可持續發展目標

1. 不斷提升職業健康與安全體系，保障員工和外部用工的安全
2. 保障平等和多元化僱用政策，持續提升員工的培訓效果和體驗
3. 建立綠色與可持續的供應鏈
4. 提供高品質的服務和保障用戶的信息安全

○ 本年進度

1. 女性員工佔全員比例在45%
2. 面向西藏地區開放超過150個就業崗位
3. 升級世茂學院的線上培訓課程體系
4. 集團範圍內員工零工亡
5. 上綫施工現場的智慧雲管理平台
6. 客戶滿意度89%
7. 完成數據和隱私保護政策的年度審閱
8. 承建商培訓兼交流會22次，集團層面約談承建商約15家
9. 完成100%供應商的評估

○ 未來提升計劃

1. 強化職業健康和安全管理體系
2. 推廣數字化技術在員工僱用、培訓等業務活動的使用
3. 檢視供應商的環境績效評估政策
4. 持續提升用戶體驗
5. 檢視並優化用戶數據安全政策

投資者

投資者溝通

▷ ESG主題電話會

本年，世茂集團董事會副主席、總裁許世壇與大型機構投資者專門就ESG主題開展了一對一電話會，回答了關於ESG的戰略和政策、綠色建築、職業安全、反舞弊、公司治理等多方面的提問，使投資者對世茂的可持續發展進程和績效具備更詳細的理解。

▷ 體驗式投資者開放日

2020年，世茂集團攜手世茂股份首次投資者聯合開放日活動在大灣區舉辦，吸引超過50位機構投資者、分析師參與。活動從策劃到執行過程，得到了公司管理層的全程指導和支持，並邀請到執行董事在現場與投資者進行交流。

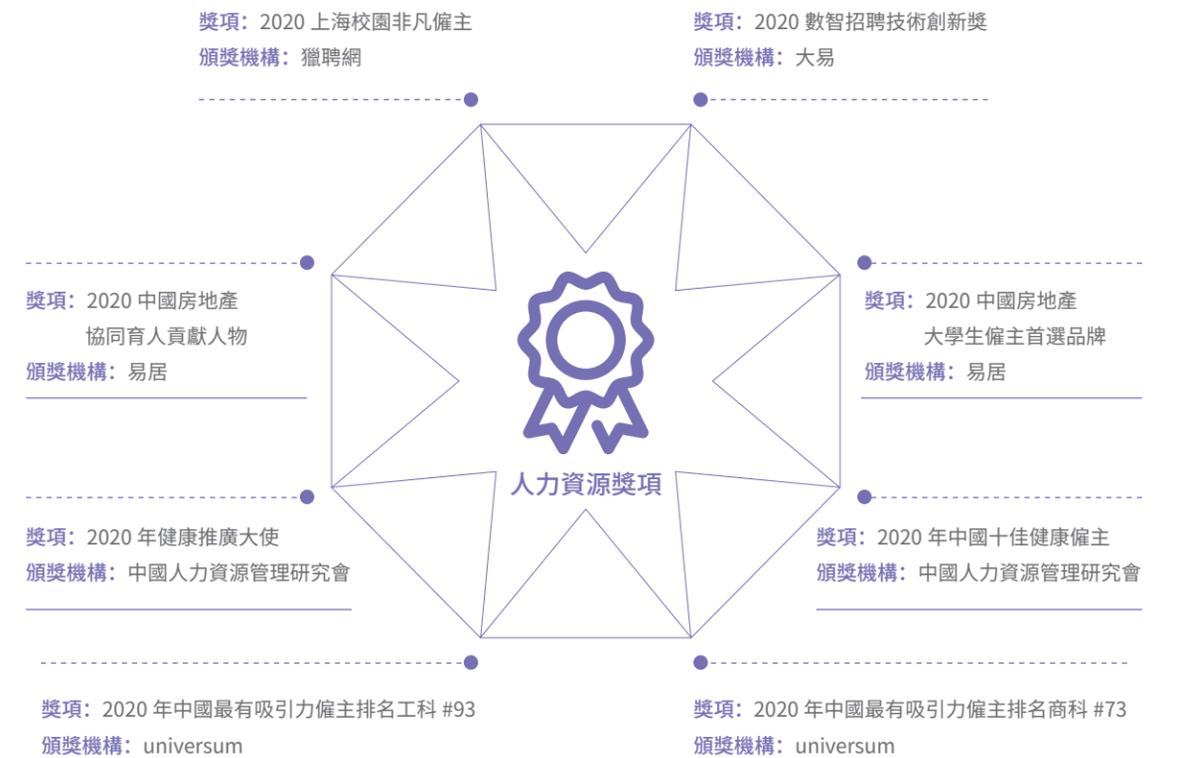
投資者先後實地考察了世茂港珠澳口岸城和江門世茂碧海銀湖等戰略性標杆項目。他們對世茂打造超級項目和世界級文旅大盤的實力給予肯定，認為項目設計新穎，與環境有機融合，展現了世茂高水平的操盤能力，以及世茂在灣區全方位的影響力。



員工

世茂所有業務均嚴格遵守以《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》為代表的人力資源管理相關法律法規，並建立內部《招聘管理制度》《招聘標準指引》《薪酬管理指引》《績效獎金管理指引》《培訓管理制度》《員工關愛計劃指引》《員工假期管理辦法》《員工加班管理辦法》《內部競聘管理辦法》《員工職業道德準則》《第三方員工用工管理規則》等規章制度，切實保障員工合法權益，努力為員工提供優秀的工作環境。世茂絕不僱用童工或強制勞工，並定期全面檢討僱用員工政策，確保所有僱用措施嚴謹推行並納入人力資源政策。

▷ 人力資源獎項



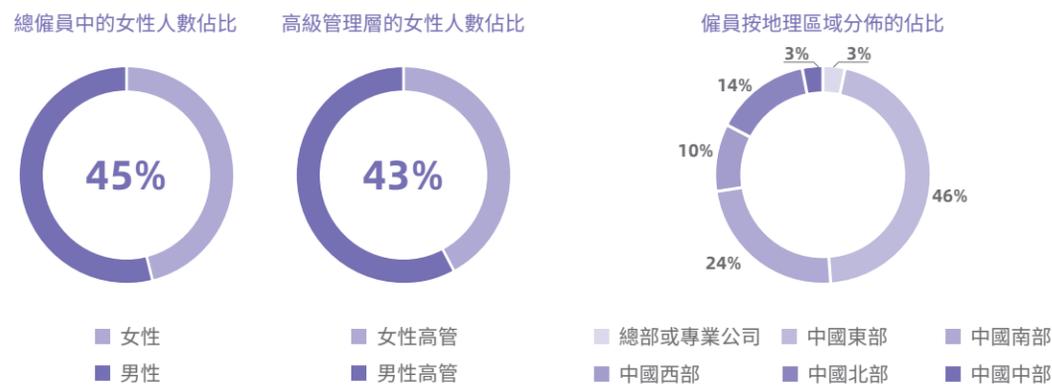
多元共融

世茂著力為員工提供公平競爭、多元共融又具有挑戰性的工作環境，並持續監察和評估公司在平等機會和多元化方面的表現。世茂嚴格遵守以《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國促進就業法》為代表的人力資源管理相關法律法規，且在為員工編制的《世茂員工手冊》中明確強調“提供平等機會”，即“所有員工不分國籍、種族、宗教、性別或年齡，都會在聘用、培訓、晉升、調職、薪酬福利等各方面得到平等機會”。

▷ 員工概覽

截至2020年12月31日，世茂共僱用員工**24,334**人。其中女性員工**11,024**人，佔僱用員工總數**45%**，少數民族**716**人，殘疾人士**83**人。

員工按性別和地理位置劃分的佔比情況如下圖所示：



▷ 新進員工概覽

截至2020年12月31日，世茂新進員工總數**11,430**人，其中女性員工**5,326**人。

▷ 續寫就業援藏工作新篇

2020年9月，世茂集團西藏生源高校畢業生專項社會招聘工作於拉薩市舉行。本次招聘工作在常態化疫情防控的特殊背景下展開，不僅是世茂集團面向西藏自治區開展常態化就業援藏招聘的持續性舉措，亦是積極回應國家做好“六穩”工作、落實“六保”任務的關鍵動作之一。

本次招聘工作基於第一屆就業援藏的招聘經驗及人才需求，實現“提質、擴容”的多維提升，進一步因時制宜地搭建高效便捷的就業平台。在招聘會現場，世茂共為西藏生源高校畢業生提供了超150個遍佈全國多省市的優質崗位，切實助推畢業生實現多渠道就業，以“穩就業”的具體作為，為提升西藏自治區的競爭力及凝聚力作出積極貢獻。

職業發展

世茂視員工發展為重要的組織工作，為員工提供了持續學習和成長的資源和支持。世茂的培訓體系涵蓋“幹部培養”“專業培養”“新人培養”三大模組，線上線下一體化平台，以及標準化運營規範；同時，根據關鍵戰略崗位設立專項培養項目；另外設立各種專題和專項培訓，不斷優化培訓的內容和形式，培養內部講師隊伍，提高學習效率，鼓勵內部實踐創新和分享，打造學習型組織。

▷ 世茂學院線上升級

世茂學院手機和電腦端全面改版升級，課程優中選優、跨區資源分享、快速查找課程，為職能和地區賦能搭建線上學習平台。雲學堂的上線，能夠及時沉澱組織經驗，為集團賦能地區和地區間優秀經驗流動搭建平台，為主動好學的員工提供精品學習資源。

▷ 世茂雙新培養

世茂集團雙新培養的課程方案圍繞三大目的設置五大學堂24門課程，創新三類主題活動：雙新周邊設計、雙新辯論賽和結營節目表演。2020年訓練營在學員體驗感和對外主題宣傳方面進一步提升，面對疫情的特殊要求，以線上和線下相結合的創新模式，實現了新人培訓的效果。

▷ 世茂 HR 精英研習社

HR精英研習社圍繞培養目標嚴格選拔學員，並首次開發出以業務力、組織力、團隊力為核心的目標崗位能力羅盤；採用“高人學習、相互學習和實踐學習”相結合的培養方式，設置了如戰略解碼、幹部管理、績效改進等組織關注和學員需求的課程，受到學員的一致好評；採用全員共創班級願景使命，設定生活目標挑戰，以積分制為核心的班級自治等創新型班級管理形式。

▷ 世茂工程師節

每年的9月21日被定為“世茂工程師節”，“匠心、精細、堅守、追求”的八字方針是世茂工程師文化的核心理念。本年工程師節以集團、地區、項目開展多維度、多類型的文化主題學習活動，集團在工程師文化節主題月中開展了專家直播課、城市公司工程負責人培訓、南京G11智慧工程觀摩等活動。

員工關懷

“關愛員工”是世茂的文化基石之一。世茂致力於從薪酬福利、員工關愛、員工活動等方面為員工提供全方位的福利，全力打造一個“有愛有溫度”的工作環境。

▷ 員工薪酬福利

世茂秉持“為崗位付薪、為能力付薪、為績效付薪”的薪酬理念，為員工提供有競爭力的薪酬。每年，世茂參與薪酬調研，對標排名前20公司薪酬數據，保持業內薪酬競爭力。

世茂的激勵體系包含業績激勵與即時激勵，以貢獻者為本，牽引業績，激活組織。每年，HR會同各部門負責人對員工進行績效考核並依據考核結果予以嘉獎和勉勵，績優、合格與未達標人數佔比遵循正態分佈原則。

此外，HR於月度或季度評選出對組織作出突出貢獻的個人或團隊，並及時給予其物質和精神嘉獎。

▷ 員工關愛計劃

世茂積極打造全面的，有世茂特色的健康管理福利平台，員工可自選商業保險計劃和體檢加項福利。遵循《世茂員工關愛計劃指引》及《“世茂員工救助公益金”管理實施辦法》，在法定社會保險及補充商業保險的基礎上，世茂持續提升員工關懷計劃，為困境員工提供諸如重疾商業保險、醫療費用補充幫扶、員工子女成長公益資助金、公益眾籌等多舉措的關愛保障。



▷ 員工活動

世FUN足球賽是世茂海峽發展公司秉承著團結、奮進、拼搏等理念設立的一項全員賽事，旨在通過足球賽倡導“暢想運動、快樂工作”的健康理念，激勵全員勇往直前、成就夢想。世FUN足球賽自2016年起已舉辦4屆，是世茂海峽發展公司最傳統的一項體育賽事，世FUN足球賽採取五人制足球賽制，每年6支代表隊參賽。

2020年11月14-15日，第5屆世茂海峽“世FUN足球賽”於廈門濱海足球場激戰落幕。作為世茂海峽最傳統的一項體育盛事，賽事自2016年起已連續舉辦了5屆。世茂海峽用對傳統的堅守，賦予每個世茂海峽人攀登新峰的精神力量。



茂二代夏令營

2020年7-8月，世茂集團第五屆“茂二代”活動以“童眼看世茂”十集線上美術課程為主框架，跨越地域限制，開展了包含藝術、公益、未來社區等不同主題的藝術拓展活動。藝術創作與實景參觀相結合，讓茂二代們通過接觸世茂集團旗下產品，更加瞭解父母工作的環境。



不僅如此，茂二代們學習“彩虹公益盲盒”課程後，對同齡的世茂彩虹中心重症孤殘兒童給予了關切，自己動手繪製盲盒包裝，把心愛的玩具放入其中，贈送給彩虹中心的兒童。一次公益活動在茂二代成長的道路上印刻下感恩生活的腳印。

世茂員工的豐富生活

① 縱情山野

組織員工家庭，共同參與山野間的遠足活動，樂享天倫之樂



② 樂享生活

組織員工參與生日聚會、手工DIY等多樣的活動



③ 團隊力量

組織員工的興趣社團，助益員工的身心健康



④ 歡度佳節

組織女神節、端午、中秋等文化類節日的活動，培育世茂大家庭的文化氛圍



身心健康

▷ 世茂心關愛EAP項目

為幫助員工及其家庭成員舒緩身心壓力，解答心理疑惑，為幫助團隊提升工作動力，改善組織氣氛，於2016年推出“世茂心關愛”EAP項目。“世茂心關愛”項目上線以來，為員工及家屬提供了系統性、長期性的心理援助與關愛福利，提供24小時專業諮詢師熱線，為員工解答人際關係、工作壓力、職業發展、戀愛婚姻、家庭關係或子女教育等方面的疑惑。針對特定人群的心理諮詢及培訓講座，如針對職場女性推出親子關係與職場平衡主題培訓；針對疫情下復工情緒，推出非常時期的壓力調試與陽光心態線上微課。

2020年3月

EAP地區宣傳大使團隊成立，通過地區宣傳大使團隊將EAP項目理念及員工關愛服務進一步全面性、深入地傳遞到地區一線。

2020年4月

針對武漢疫情，重點推出華中線上微課《非常時期的壓力調適與陽光心態建設》，並報導了華中地區同事的積極反饋。

▷ 世茂員工休憩空間

健身空間、靜修空間、公共休閒空間、閱讀空間等，持續滋養世茂員工的身體和心靈，消除疲勞和壓力。上海世茂大廈（世茂總部）給員工提供了健身房和瑜伽室。以健身設備為主的健身空間，包含跑步機、划船機、健身車、綜合器械，為員工提供體能支持；以瑜伽室為主的靜修空間，邀請專業的瑜伽老師帶領員工伴隨音樂進入冥想，練習舒展姿勢，釋放工作壓力。同時，休閒區為員工提供放鬆交流討論的獨立空間，以及閱讀區鼓勵員工在閱讀的海洋暢遊。除世茂總部外，專業公司、地區公司也配置有健身設備，倡導員工適當運動，以更飽滿的熱情、更充沛的體力面對工作。



職業安全

世茂積極對標OHSAS 18000安全及衛生管理體系標準，並遵守《中華人民共和國安全生產法》，認真落實《職業病防治法》等法律法規的要求，對員工職業安全予以高度重視，做好職業危害的預防、控制和消除工作。雖然世茂的工程施工均由承建商完成，但世茂亦關注施工過程中的安全問題，建立《世茂集團工程大型施工機械第三方評估管理制度》，對項目工程施工安全狀況進行量化考評，並對評估結果進行整改及後續問責。

同時，世茂明文要求員工和工人自覺學習並遵守國家和地方法律法規，包括當地省市《建設工程安全生產責任條例》當地省市《消防條例》《關於加強施工現場安全生產管理的若干規定》（試行）《施工現場防火規定》。此外，世茂建立《維修施工安全工作指引》《世茂集團工程大型施工機械作業指引》，規定“進入施工現場人員必須戴好安全帽，懸空及高空作業人員必須佩帶安全帶。高空及屋面維修作業人員嚴禁在避雷帶上掛攀安全帶”、“腳手架整體承重部位應回填夯實”等以保障施工現場人員的安全。

面對工程建數量大、難度高的新形勢，世茂建立了基坑工程、大型施工機械等安全風險定期排查制度和危機上報應急體系，及時發現和消除工程建設中存在的重大安全風險，為員工創造安全的工作環境。

世茂通過聘請社會權威評估機構，對安全施工進行量化評估，並制定《第三方評估制度》加以規範。同時，世茂搭建監理組織架構，配置專業安全員、土建工程師等定期開展安全檢查工作，如每週至少一次進行安全巡視並有完整記錄以預防和杜絕安全事故發生，並從“對大型機械證書的審查率”“特種人員上崗查詢記錄”“現場安全巡視”三方面考評監理安全工作。

在安全管理上，除制定完善的安全制度，嚴以律己外，世茂亦嚴以待“他”。在《世茂住宅精裝修工程-合同交底細則》中，世茂強調了安全的重要性，設置安全與文明施工目標，即“無死亡及重傷事故、無重大交通事故、無重大火災事故、無重大治安事故，確保獲得‘文明安全工地’稱號”。

2018至2020年，世茂集團的總部範圍口徑內的員工實現零死亡率。（註：集團總部範圍口徑）

安全培訓

結合日常工作中發生的工傷以及其他安全隱患事件，世茂集團各部門組織全員進行職業安全的教育，從高空作業、交通安全等方面，提高全員的安全意識，盡可能的預防和減少工傷事故及職業危害。

嚴格的安全培訓機制：三重防線層層把控

第一重防線	第二重防線	第三重防線
<p>所有地區公司</p> <ul style="list-style-type: none"> 均編制《年度安全培訓工作計劃表》，建立安全管理工作培訓師庫及教材庫，每季至少組織一次安全管理培訓，並對培訓效果進行評估。 	<p>世茂集團工程管理中心</p> <ul style="list-style-type: none"> 每季進行重大安全風險檢查、評估和安全培訓，主要針對基坑工程、邊坡工程、大型施工機械、高支模、消防工程、水景用電、土方回填。檢查和整改結果計入職能深化內控檢查的成績中，其中，大型施工機械安全檢查計入在建評估成績，並對項目管理人員和供方（包含施工單位和監理單位）進行問責。 每年一次組織進行已交付物業消防設施及安全用電維保品質抽查和評估，開展安全培訓。 	<p>第三方安全檢查和評估方</p> <ul style="list-style-type: none"> 對在建項目各標段每季或每個月實施在建檢查和評估，其中包含在建安全文明項，並開展安全培訓。 對在建項目各標段實施大型施工機械進行檢查和評估，兩個季度完成對在建標段的全覆蓋抽查，主要為塔吊和人貨梯，並開展安全培訓。

安全施工

為落實安全施工，世茂的安全政策定義了對總承包人的詳細要求

	總承包人需在進駐工地後14天內制定工地和施工安全預防設施的詳細計劃書，提交給發包人和監理單位審批。發包人和監理單位可以駁回、或修訂該計劃書，總承包人應根據發包人和監理單位的意見做出修訂。
	總承包人須委任一名常駐工地的管理人員為工地、施工安全管理主任，確保該已被發包人和監理單位審批的計劃書得以正確執行，及保證在工程施工期內遵守政府管理部門所頒佈的安全規章。
	總承包人應每週向發包人或監理單位提交工地、施工安全報告。若發包人或監理單位認為總承包人在工地的安全設施或處理方法不符合要求時，可發出停工指令，直至總承包人整改至符合安全規章為止。

數字化的安全管理

世茂上綫了施工安全的智慧雲管理平台，其優勢在於：項目在工地制高點（待塔吊安裝完成後部署）、工程車輛出入口、重點施工作業區域及其餘需要監控的部位安裝部署遠端視頻監控系統，實現施工現場安全精細化管理，保護勞務人員的生命及財產安全，且動態監控現場作業情況，在智慧雲管理平台網絡端及移動端即時傳輸現場實景圖像，有利於生產管理人員迅速瞭解現場狀態，優化設計方案，調整施工部署。



用戶

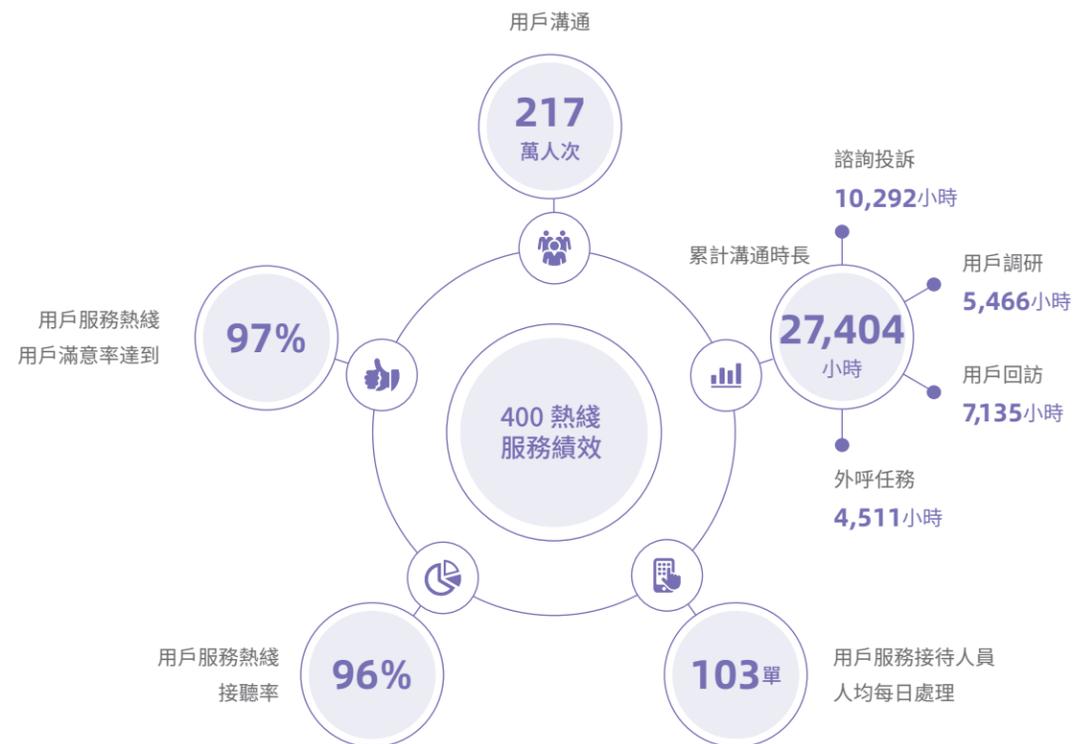
世茂始終保持著對用戶服務品質的高追求，將管理前置，規範服務標準，並將用戶服務績效納入業績考核，同時關注維修整改、投訴處理及物業服務滿意度情況，制定並發佈了不同的投訴反饋體系，包括《投訴工作制度與流程》《群訴事件點評實施細則》，開通了多渠道的業主投訴平台，包括世茂生活官網、客服熱線、郵箱、世茂生活微信公眾號等，即時受理業主投訴；以及設定了24小時內必須回復客訴的機制，切實保證用戶服務的品質和效率。

用戶服務績效

▷ 客戶滿意度

2020 年度，服務客戶總數達**320**萬人次，客戶滿意度**89%**。

▷ 客服熱綫 *



*績效數據含世茂集團和世茂服務的400熱綫

用戶服務

▷ 社區更新

世茂持續提升社區內的自然環境，構建人與生態良好互動的健康社區：

土壤改造	世茂針對單元門口的綠化帶，土壤貧瘠，多次補種草籽均無法成活的問題，多次施肥有機肥，改變土壤酸鹼度，並採取補栽麥冬的方式，達到美觀的效果。
森林氧吧	廣州天鵝灣依託現場環境，打造項目的森林氧吧。花園種植有400棵喬木，佔地5,000平方米，降低溫室氣體排放，提升園區空氣品質。

▷ 業主關懷

不僅僅停留在滿足客戶的基本需求，世茂從日常管理出發，從細節上、品質上全方位提升社區服務，通過有溫度、有關懷的服務，為業主生活帶來“新”的改變。

為了給業主和用戶提供更具持續性、更為全面的服務，世茂服務不斷升級服務模式和運營管理體系，實現社區管理服務全覆蓋、無死角、零盲區，不斷推進打造“有溫度、有深度、有顆粒度”的“世茂式”品質服務，用業主看得見的改變將美好傳遞給每一個世茂家庭。

世茂智慧社區

世茂智慧社區集成雲計算、大數據、AI人工智能、物聯網等科技技術，將社區服務、設備管理、業主生活有機地整合為一體，實現運營數據數字化採集、設施設備雲端互聯、社區服務智慧交互，從智慧安防、智慧通行、能耗管理、智慧家居空間等多個維度，為業主與用戶提供安全、舒適、便利的智慧化社區生活環境。

▷ 智慧車行

隨著人們生活水平的不斷提高，私家車的保有量越來越多，出行便利的同時交通壓力也隨之加大，傳統小區的車輛門禁弊端眾多。尤其是遇到上下班高峰期或是下雨天，車輛出入太過不便、時間成本過大，漫長的等待令車主和工作人員痛苦不堪。

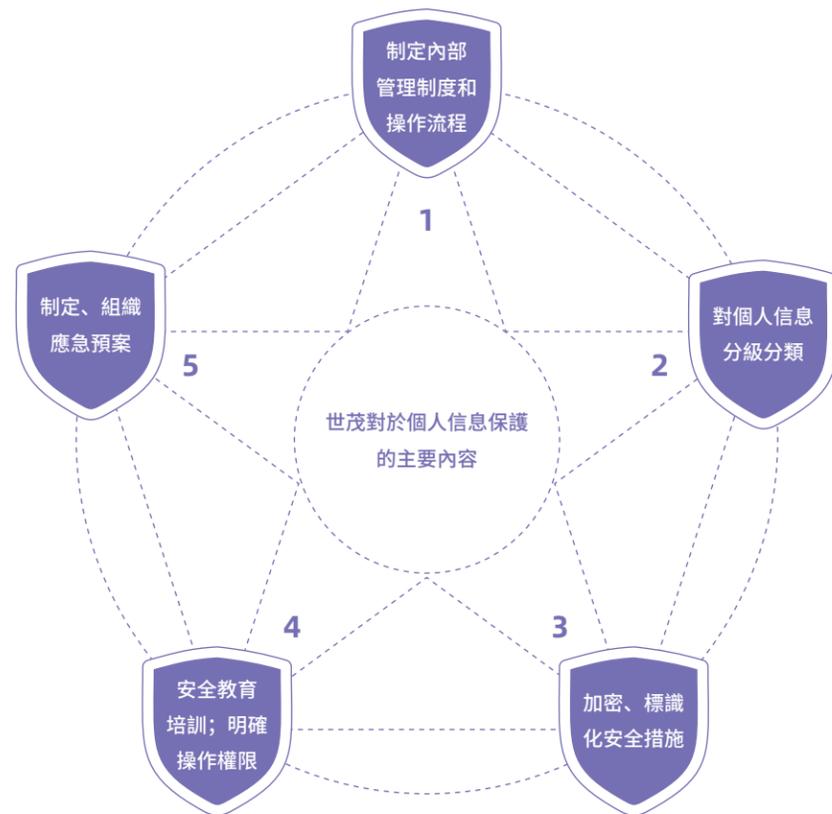
世茂物聯智慧社區解決方案中的智慧車行系統，用科技智慧打造集全新停車系統、人性化的設計、多維便捷服務為一體的新一代智慧停車場。深入考究每處細節，用出入口控制機和抓拍攝像系統、智能電動道閘、即時監控系統、空位顯示系統、智能收費系統等，高速識別車輛車牌，自動通行提高進出效率，助力物業科學運營、降本增效，為車主創造更有溫度的智慧生活體驗。

隱私保護

▷ 對用戶數據和信息的保護

世茂遵循中國內地信息安全相關法律（如《個人信息保護法》《中華人民共和國消費者權益保護法》）對個人數據處理的要求，制定了全方位的信息安全管控措施，嚴格管理客戶信息，從而為個人信息安全保駕護航。

世茂對於個人信息保護的主要內容包括：



世茂在組織內部的信息保護措施包括：

系統操作權限分層級管理：	為有效保障信息資產安全、規範員工信息使用、保障用戶信息，對人員的系統操作權限按組織層級及崗位角色進行管控。
文件外發自動加密：	對所有的文件信息自動加密處理，如需文件解密，則需完成相應審批流程，嚴格管控文件外發，降低關鍵信息洩露風險。

供應商

世茂時刻關注供應鏈的環境和社會風險，保持對供應商的跟蹤評估，開展供應商的分類和分級管理，支持品質優異和環境友好的供應商，淘汰不合格的供應商，攜手供應商邁向可持續和綠色供應鏈的轉型。

世茂供應商主要分為材料與服務供應商、承建商、其他類型供應商，針對每一類供應商均制定了相關的管理規定。

供應鏈績效



供應商合規守則

世茂嚴格遵守《勞動法》有關規定，要求供應商（包括物料供應商和工程承建商）不能僱用任何形式的強迫勞工、威逼勞工或抵債勞工，並遵守就業最低年齡規定，拒絕童工。

為保證招投標活動至合約履行全過程的合法、公正、公平，世茂建立了公正透明的供應鏈，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國政府採購法》有關規定，且所有供應商均須簽署《供應商廉潔承諾書》，承諾不向世茂員工行賄，不串通報價。

工程項目的品質會聘請社會權威評估機構評估，包括在建評估和交付驗收兩部分。《世茂工程第三方評估制度》規範了評估檢查紀律，嚴禁第三方評估組於檢查過程中，配合人員弄虛作假，降低驗收標準或提前通知戶內測區。《世茂工程在建評估工作指引》中亦列示廉潔管理規定並監管第三方評估人員的職業操守。

供應鏈社會風險管理

▷ 物料與服務供應商



<p>供應商準入</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 檢查從業資質 • 檢查過往績效，比如安全事故，質量問題 • 簽署廉潔協議
<p>過程管理 / 交付驗收</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 項目公司和採購中心聯合評估 • 評估材料或服務質量 • 評估安全和環境保護績效
<p>供應商年度評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 評估供應商綜合績效 • 開展溝通和培訓 • 約談或終止績效不良的供應商

供應商資質篩選與履約評估更好地展現了供應鏈狀況，有助於世茂產品服務品質的持續保障。《世茂材料/設備戰略採購管理制度》中對戰略供應商履約情況監督和履約評估做出明確規定。評估結果綜合項目公司、採購管理中心兩方基於客觀事實得到的評分，同時參考工程管理中心、研發設計中心對供應商的意見評價，全面考量供應商的供貨進度、施工品質、配合情況和針對材料或設備施工後的最終呈現效果。對履約評估不合格供應商，輕者口頭警告並備案觀察，重者停止戰略合作並取消下一輪戰略投標資格。並制定《戰略供應商年度評分排名獎懲機制》，在每年戰略供應商峰會上公佈合格供應商名錄，獎勵排名靠前的供應商，淘汰或暫停聘用排名靠後的供應商。

世茂工程亦制定《世茂供方評估指引》，包括入圍評估和過程評估，建立優勝劣汰的良性競爭機制，篩選出優質供方，進而達到穩定提升工程品質，控制品質風險的目的。

▷ 承建商



<p>供應商準入</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 建立聯合供應商考察評估小組 • 檢查從業資質 • 檢查過往績效，比如安全事故，品質問題 • 簽署廉潔承諾
<p>項目過程管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 使用第三方評估 • 開展安全培訓 • 每週安全、環境保護巡視和問題整改
<p>交付驗收</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 使用第三方評估 • 評估工程品質 • 評估安全和環境保護績效
<p>供應商年度評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 評估供應商綜合績效 • 開展溝通和培訓 • 約談或終止績效不良的供應商

世茂集團制定了《集中採購管理規定》，對承建商進行監察的方法有舉報，和主動約談。所有承建商均通過考察入庫，包括完整的資格資料審查、公司層面的考察和在建或完工工程考察。

承建商履約評估

根據《世茂集團施工類合同招標工作程序》，合同金額大於200萬元的承建商，不得實行“開標即定標”制，必須組織1次或多次議標後，方可定標。在最後一次議標工作完成後，由經辦成本管理部編制評標報告。在評標報告最後應按照技術標的合格與否及商務標的排序推薦1家或多家候選中標單位，供相關人員決策。

承建商考察評定小組是承建商考察與入庫的虛擬決策機構，負責承建商的考察評定工作，成本部負責承建商考察評定小組的組織工作。集團管控的承建商評定小組由集團、地區公司符合要求的非固定成員臨時組成，地區公司管控。

根據《工程類承建商考察工作程序》承建商考察評定小組是承建商考察與入庫的虛擬決策機構，負責承建商的考察評定工作。承建商考察評定小組任何成員在考察過程中如發現考察對象存在造假等重大失真事項，將判定為考察不通過，該承建商失去待考察資格。只有通過票數達到或超過總票數60%的，評定待考察承建商為通過。

在2020年度，**92%**以上的承建商評估結果為合格。

▷ 食品供應商



<p>供應商準入</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 檢查從事食品業務的資質 • 簽署廉潔承諾
<p>質量驗收</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 食品入庫品質檢查 • 食品安全標準復核
<p>食物存儲環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設定食品存儲環境標準 • 定期檢查食品存放狀態
<p>加工製作 / 烹飪</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設定食品加工衛生標準 • 加工人員的健康衛生 • 定期監督廚房環境衛生
<p>食品服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設定食品服務的衛生標準 • 服務人員的健康衛生 • 定期監督服務場所衛生

世茂酒店及度假村嚴格遵守《食品安全法》，並要求旗下酒店建立食品安全體系和食品監測委員會，從供應商考察、收貨、存儲、原料加工、置配烹飪到服務實施全過程監控與溯源，達到所用食品均滿足食品安全國家標準。每月定期對餐飲部員工進行食品安全培訓，並及時貫徹落實最新食品安全法規和標準。

供應鏈環境風險管理

世茂致力於與供應商協同創建一個環境友好型社會。在物料的招投標環節，世茂採購委派專員現場考察參投公司。考核項目包含“工作環境整潔，照明、通風合理，廠家廢料排放符合環保”，環境表現差的公司將不予考慮。對於工程施工，《世茂住宅精裝修工程合同交底細則》明確承建商應嚴格按照建設部頒發的《綠色施工導則》執行，環境保護嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》並滿足ISO14000環境管理體系要求。《維修施工安全工作指引》要求建築垃圾必須當天清運走，不準現場堆放或倒入生活垃圾箱，做到工完、料淨、場地清。此外，承建商應採取有效措施控制施工現場的各種粉塵、廢氣、廢水、固體廢棄物以及噪聲、震動對環境的污染和危害。

▷ 世茂施工環境管理標準



03

社會：守護重任

對應的聯合國可持續發展目標



對應的世茂可持續發展議題

- 社區投資
- 合規和反舞弊
- 文化傳承
- 社會融合
- 品質管理體系

對應的世茂可持續發展目標

1. 持續致力於扶貧、醫療救助、愛港共榮等公益領域
2. 傳承和發揚中國優秀文化，助力文化遺產的保護
3. 強化內部的風險管理和監控體系，實現100%處理舉報事件，以及合規培訓覆蓋100%的員工和公司董事
4. 不斷優化工程管理體系，提升產品品質和用戶滿意度

本年進度

1. 累計捐款逾人民幣17億，公益項目覆蓋人口超過2,200萬
2. 推廣合空間和成立近千個星光社
3. 發佈《中國企業反舞弊調查報告2019》
4. 發佈《國際註冊反舞弊師CAP職業能力認證項目》
5. 實現舉報100%處理，以及合規培訓100%覆蓋
6. 繼4.0版本，本年推出世茂工程管理體系5.0，並實現實測質量、賽維品質滿意度、賽維返修滿意度的行業第一

未來提升計劃

1. 提升公益項目的社會影響力
2. 促進社區內的文化繁榮
3. 加強內部合規和反舞弊的體系
4. 落實工程管理體系5.0



社會責任

躬耕善行系蒼生，赤子情懷濟家國。世茂集團把慈善精神注入企業發展的血脈基因，篤定慈善公益，赤誠報效國家。在世茂集團董事會主席許榮茂的帶領下，世茂積極投身於醫療、教育、防艾抗艾、文化保護傳承、精準扶貧、賑災濟難、維護香港長期穩定、抗擊新冠疫情等多個領域。



截至2020年12月，
世茂集團已累計捐款超

17億元

公益項目覆蓋人口超

2,200萬

用實際行動詮釋著企業家
的家國大愛

家國情懷

辦好2022北京冬奧會是黨和國家的一件大事，也是實施京津冀協同發展的重要舉措。在中國僑聯發起援建“華僑冬奧冰雪博物館”倡議後，世茂集團董事會主席、中國僑商聯合會會長許榮茂，帶頭捐資2,000萬元助力北京冬奧會。“華僑冬奧冰雪博物館”建成後將成為中國規模最大、展品最豐富的冰雪主題博物館，成為冬奧會留給中國的一項豐厚文化遺產。世茂積極參與民族盛事，共襄奧運，展現了愛國港企與國家的血脈感情，用實際行動為中華民族的偉大復興貢獻力量。



脫貧攻堅

2020年是決戰脫貧攻堅，決勝全面建成小康社會的關鍵之年。世茂堅持以“健康扶貧”為切入點，探索並形成了“帶動式、定點式、精準式”的健康扶貧模式，在脫貧攻堅的道路上打造世茂特色，貢獻世茂力量。

▷ 帶動式扶貧，中華紅絲帶基金牽起生命的希望

2005年，世茂集團董事會主席許榮茂聯合20餘家企業成立“中華紅絲帶基金”，並擔任執行理事長，開展艾滋病防禦和救治工作。多年來，“中華紅絲帶基金會”面向艾滋病感染者、受艾滋病影響兒童、困難婦女、偏遠地區村民、進城務工人員和大學生，開展了一系列有針對性的援建、資助和倡導類公益項目，總投入2.1億元，超過180萬人直接受益。在世茂帶領下，越來越多的愛心企業、社會名流、明星藝人以及普通群眾加入了“紅絲帶”的隊伍，也為這種特殊形式的扶貧工作奠定了社會基礎。



總投入

2.1億元

超過

180萬人

直接受益



▷ 定點式扶貧，世茂愛心醫院守護鄉村健康

我國有超過6億的農村居民，不少鄉村地區的醫療衛生條件相對薄弱，衛生健康也存在著資源總體不足、分配不均衡的問題，農村偏遠地區尤其突出。2008年汶川大地震後，世茂捐贈超1億元人民幣，向地震中受災嚴重的地區及偏遠鄉鎮捐建“愛心醫院”項目，為老百姓提供安全、有效、方便的基本醫療衛生服務和保障。十多年來，通過定點式扶貧，世茂著重選擇貧困人口多、貧困程度深的地區，逐步填補鄉村醫療“空白點”，為推動實現“小病不出鄉，大病不出縣”做出了積極貢獻。目前，遍佈中國9個省市地區的100餘所世茂愛心醫院，為建設健康中國持續貢獻著力量。



遍佈中國9個省市地區的
100餘所世茂愛心醫院



▷ 精準式扶貧，西藏包蟲病防治在高原播散健康

2017年，西藏自治區黨委、政府作出“決不把包蟲病帶入2020年小康社會”的鄭重承諾，在扶貧調研中瞭解到這一危害藏區群眾健康的疾病後，2018年3月，世茂與西藏自治區簽訂包蟲病防治援助協議，連續三年共捐資1,000萬元，專項用於西藏包蟲病綜合防治工作。截至2020年12月31日，西藏日喀則市、那曲市、昌都市共10餘個縣區的500位飽受包蟲病困擾的貧困群眾獲得了資助，這些患者大都是無力承擔手術費用的五保戶、低保戶、扶貧戶，一筆筆世茂公益救助金如同及時雨，為他們的健康生活送去了希望。



2018年3月，
世茂與西藏自治區簽訂
包蟲病防治援助協議，
連續三年共捐資
1,000萬元

兒童公益

兒童是家庭的希望，民族的脊梁，關愛兒童，就是關愛未來。2020年，世茂繼續聚焦兒童公益領域，為困境重症兒童送去溫暖和希望，推動了兒童公益事業的發展。

▷ 世茂彩虹重症兒童安護中心守護小小生命

2020年6月1日兒童節，世茂舉行發起的“守護小小生命”公益籌款活動，幫助重症孤棄兒童實現心願。世茂彩虹中心由世茂捐資設立，旨在為重症孤殘兒童提供舒緩治療和臨終關懷。在世茂的號召下，奧運冠軍田亮、著名主持人春妮等眾多社會各界愛心人士紛紛參與，用行動表達對重症孤殘兒童的關愛。截至2020年12月底，世茂已累計為彩虹中心捐款超過1,500萬元，100餘位重症孤棄兒童獲得資助。此外，2020年10月，“世茂彩虹病房”在南京市兒童醫院揭牌投入使用，標誌著世茂彩虹項目從機構到醫院的拓展，將為更多需要幫助的重症患兒提供服務。

▷ “眼鏡哥哥” 愛心行動點亮生命希望

2016年5月，在世茂集團董事會副主席、總裁許世壇牽頭下，世茂集合上海市慈善基金會，發起“眼鏡哥哥”關愛大病兒童健康愛心行動，設立上海市慈善基金會“眼鏡哥哥”專項基金，救助身患重大疾病的困境患兒，為其提供手術治療費用和心靈關懷。



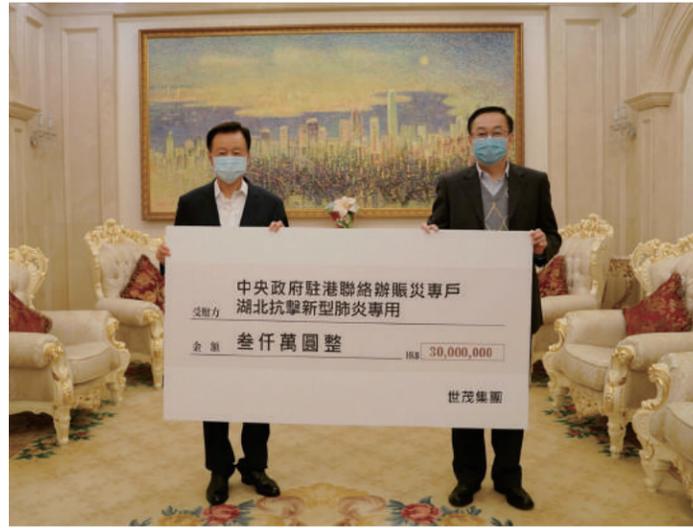
2020年，項目拓展至“長三角”和“大灣區”，目前已合作全國7個城市的共10家全國大型兒童醫院，累計捐款**1,905**萬元，
為**476**人次的困境大病患兒提供資助。



防疫抗疫

2020年初，面對新冠病毒引起的肺炎疫情，世茂快速回應國家號召，積極履行企業社會責任，捐贈3,000萬港幣，用於武漢及周邊地區的疫情防控，採購短缺醫療設備及物資、支援幫助一線醫護人員。

世茂還向武漢、香港、北京、上海以及福建、湖南、浙江、江蘇、遼寧、山東等多個國內省市地區和海外華人社區，捐贈105萬隻防疫口罩，為市民健康安全增加保障。世茂商業、服務、酒店多業態產業也積極行動，多措並舉，以實際行動展開全面戰“疫”，為抗擊疫情貢獻力量。



志願服務

在世茂公益文化和精神的感召下，由世茂員工自發成立的企業志願者組織的世茂“三年III班”志願者團隊繼續依託世茂公益項目平台，利用工作之餘做力所能及的公益，做能影響身邊人的善事，在幫助別人的同時也讓公益成為自己的一種健康生活方式，持續向社會傳遞世茂人的公益力量。2020年，參與志願者人數超過13,000人次，覆蓋全國40餘個城市。



文化責任

世茂視包容和友善的文化為社會良好發展的基礎，始終致力於文化領域的投資。在社區內，世茂積極開展各類文化活動，支持業主自發開展社區內的社團和公益活動，以文化作為載體推動全社會的轉型。

社區文化

世茂致力於創造自發的社區文化氛圍，以多種形式的活動，增強社會群體之間的互動和理解，支持不同年齡階段的人群多元發展訴求，將公益和文化有機結合。

▷ 社區主題活動



2020年5月	2020年6-8月	2020年7-8月	2020年9-10月
悅讀美好 世茂全項目+世茂服務粉絲，社區 1,000 多個小夥伴共同角逐今年的金話筒	幸福跑 “喚醒活力 幸福起跑” 10 多個城市、 32 個項目， 2,000 多個家庭參與	海絲文化節 針對6城13多個項目世茂業主，每批次 30-50 人（定向邀請，主動報名）進行為期1-2天文化體驗，博物館打卡，陶藝體驗	茂鄰節 端午、七夕、重陽等共 821 場活動，覆蓋 66,376 用戶； 童趣G1、趣味運動會等開展共 1,644 場活動，覆蓋 13,290 用戶

▷ 世茂業主社團

2018-2020年世茂用服通過組織各類業主活動，組建、活躍業主社團近千個，豐富業主業餘生活的同時促進了鄰里關係。很多業主社團更是走出小區，積極參加街道、城市的各類市民活動，提升了世茂知名度及口碑。“世茂明星社評選活動”共計100餘個社團申報，4萬多人次的線上參與量，最終產生了13個“世茂明星社”和3個“未來之星”社團。世茂業主社團是業主自發自治的社團，他們用積極向上的興趣愛好，活躍身邊的鄰居好友，用一群人的正能量給社區、給社會帶來溫暖，這就是“世茂生活”最幸福的模樣。



合空間

合空間是供社團及業主開展活動、休閒的社區共用空間，2020年度完成了**21**個老項目的合空間建設。世茂對在建的遠郊大盤等項目均要求配置合空間，制定了合空間各功能區域劃分及使用標準。



星光社

2020年度新增近400個社團，近千個星光社，遍佈世茂**162**個項目。6大類別中，涉及合唱、舞蹈、攝影、書法、太極、親子、釣魚、電競等40個種類。

▷ 世茂業主生活

世茂業主書法大賽

推進社區文化建設，促進社區社群活躍度，在攝影、舞蹈大賽的基礎上，世茂組織舉辦了首屆世茂業主書法大賽。鼓勵業主共同揮毫，一起書寫美好的世茂生活。大賽主題是“以墨會友 共書金秋”，**近200位業主、30個世茂業主書法社團共計投稿近800幅墨寶。**



世茂健康幸福跑活動

“喚醒活力，幸福起跑”2020世茂幸福跑自今年6月起在世茂各地項目陸續開跑，**10多個城市21個項目超過3,200名業主參與**，覆蓋城市包括：重慶、昆明、成都、濟南、南昌、徐州、南京等。活動還籌集公益款項，用於幫助孤棄重症患兒。



世茂兒童繪畫大賽

第十六屆兒童繪畫大賽獲獎選手來到世茂大本營上海，在茂二代的傾情帶領下開啟了藍精靈、深坑秘境、Hello Kitty世茂主題樂園的探索之旅。



世茂小柿子藝術課堂

小柿子是世茂對14歲以下小業主的愛稱，小柿子藝術課堂相信最好的教育在窗外，最好的陪伴是同孩子一起成長，期待每個在世茂生活的小朋友能一起探索、學習、成長，一起用想像力和創造力觸摸這個世界，一起感受柿子一樣溫暖、鮮活、明亮的童年。

本年在世茂9大區域公司**25個城市**（杭州、武漢、成都、南京、廈門、徐州、肇慶、德州、大連等）**33個項目**延伸開展了小柿子藝術課堂。



世茂業主攝影大賽

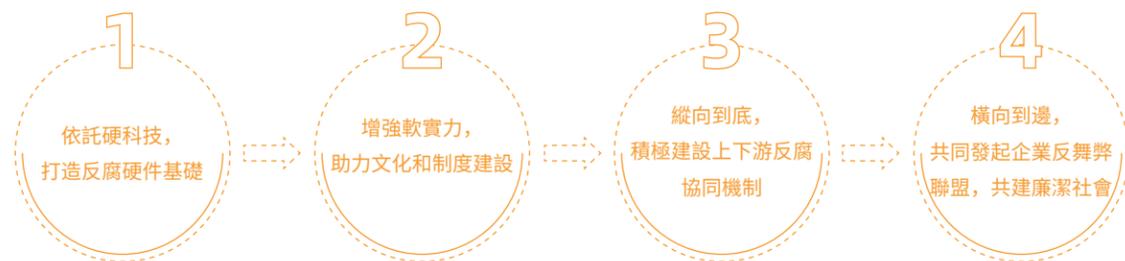
全國61個攝影社團，近50個社團踴躍報名參與，大家用鏡頭訴說在世茂生活的美好故事。**近1,000名業主參與，收穫了2,000多幅作品。**

世茂星光社舞蹈大賽

在世茂的全國社區，**共42個舞蹈社報名參加**，在“in世茂”視頻號等渠道推廣宣傳，累計獲得500萬的流量。

廉潔責任

世茂集團高度重視廉潔建設，建立《職業道德準則》，並在《員工手冊》中增設“廉潔守則”內容，在企業內部採取四大舉措，切實走出了一條世茂特有的廉潔生態建設之路：



▷ 發佈《中國企業反舞弊調查報告 2019》

2020年9月，《中國企業反舞弊調查報告2019》新書發佈，此調查報告是繼2018年後的第二版，由聯盟幾百家會員企業共同參與，中山大學、世茂集團牽頭編寫，是中國首個關於企業反舞弊現狀的權威報告，屬於“研究闡釋黨的十九大精神”國家社會科學基金重大專項“新時代誠信建設制度化的深化與創新研究”的階段性研究成果。



▷ 發佈《國際註冊反舞弊師 CAP 職業能力認證項目》

2020年5月，反舞弊聯盟正式發佈《國際註冊反舞弊師CAP職業能力認證項目》，是由反舞弊標準研究院聯合國際反舞弊協會推出的一項全新職業能力認證考試——共分為《反舞弊理論》和《反舞弊實務》兩部分，申請者在規定時間內接受“理論導師+實務導師”雙職業導師的指導下通過全部科目考試，經過認證符合標準，即可由IIAF授予“國際註冊反舞弊師”稱號並頒發CAP資格中英文證書。

本年，世茂集團有**19**名人員率先通過了國際註冊反舞弊師考試，並順利取得證書。

反舞弊體系

世茂反舞弊體系，包括風險管理系統、內部監控系統、合規系統的三大系統，全面支持公司的經營合規與透明。

▷ 風險管理與內部監控系統

世茂制定風險管理及內部監控系統，以確保根據統一指引來識別、評估、管理、監控及呈報公司所有重大風險，並於需要時匯報高級管理層、審核委員會及董事會。

審計部是世茂風控體系的主要職能部門，持續推進風控體系的搭建和數字化審計的轉型。通過業務信息平台搜集大量的業務信息，建立數據模型，確定各項業務過程中舞弊風險點的識別邏輯；建立業務過程中的風險識別系統，及時預警，適時干預。比如：通過網絡招投標管理系統，建立數據模型，通過系統分析，對招標過程中出現的圍標風險進行識別，並及時預警，審計人員將根據不同情況是否及時干預。風控系統還將根據業務新模式、新型業務拓展、審計新發現、行業新變化等，及時優化、更新風險識別系統，不斷迭代。

▷ 合規系統

◀ 內部員工守則

除嚴格遵守國家法律法規和國際道德準則、反舞弊標準外，世茂通過建立《職業道德準則》，從非正當利益、利益衝突、投資、信息保密、公司資產和信息準確性六大維度作出職業道德規定，規範員工行為，並輔之《員工涉嫌違規及違反<職業道德準則>的調查和處理指引》，對明確嚴重違反《職業道德準則》的員工，採用“紅、黃牌制度”予以處理，觸及紅牌將立即予以開除。

同時，世茂在《員工手冊》中增設“廉潔守則”內容，強調瞭解及遵守“廉潔守則”是每位員工的責任，清楚列明“嚴禁員工索取及收受利益”，“不得在未經公司許可下，向外界人士或機構洩露公司的機密、專有資料或技術等任何公開領域不可獲知的信息或資料”等條例。在主要經營場所張貼廉潔海報，將制度倡導深入員工意識中，使其保持廉潔自律的工作作風，促進公司廉政建設及可持續發展，杜絕在工作過程中行賄、受賄等各種不正當及腐敗行為。

◀ 供應商守則

在主要業務領域，世茂要求供應商簽訂《廉潔承諾書》，承諾：

- ▶ 不在任何時間，以任何理由與世茂員工私下接洽；
- ▶ 不以任何理由向世茂員工或其親屬贈送錢、物、有價證券和免費提供服務；
- ▶ 不與世茂員工或其親屬從事與投標項目相關的物資買賣及仲介活動；
- ▶ 不與其他投標人相互串通報價，不採取任何手段排擠其他投標人參與公平競爭等；
- ▶ 投標文件中包含廉潔告知函，參與投標的單位必須簽署，佔比100%，以保證從招投標活動至合約履行全過程的合法、公正、公平，並在合同中增設反商業賄賂協議，將反貪污、反舞弊承諾涵蓋範圍擴展至整個供應鏈。

合規培訓

- 定期審閱《世茂集團員工職業道德準則2.0版》，保持更新員工職業道德的細則，規範企業員工自律行為要求，明確獎罰機制；
- 廉潔培訓全面覆蓋。針對新員工，在入職教育培訓階段建立標準廉潔教育培訓機制；針對董事會成員，開展至少每年一次的合規宣講和培訓；
- 常態化的廉潔全面宣教。針對新建設開發項目集中的區域，保證100%覆蓋廉潔宣教；同時不定期的對各地區公司進行現場廉潔宣講；
- “世茂集團審計部”微信公眾號的推廣。通過微信公眾號，以案例剖析、行業分享的方式，提醒員工應該守法合規，遵守商業道德；

2020年，董事和員工實現**100%**接受合規和反舞弊培訓。

內部舉報機制

內部舉報機制

世茂擁有健全的企業內部舉報機制，在公司官網、微信公眾號設有舉報通道，並有電話舉報專線、信件舉報地址、電子郵件舉報郵箱，在辦公場所、銷售場地亦張貼廉政宣傳提示。對明晰具體的舉報線索追溯徹查，並承諾對舉報者匿名保護和嘉獎。

2020年度，審計部共收到幾十餘起舉報，並開展了相關調查；

對公司內部發生的商業腐敗和賄賂事件提出並已審結的訴訟案件為**3**起。

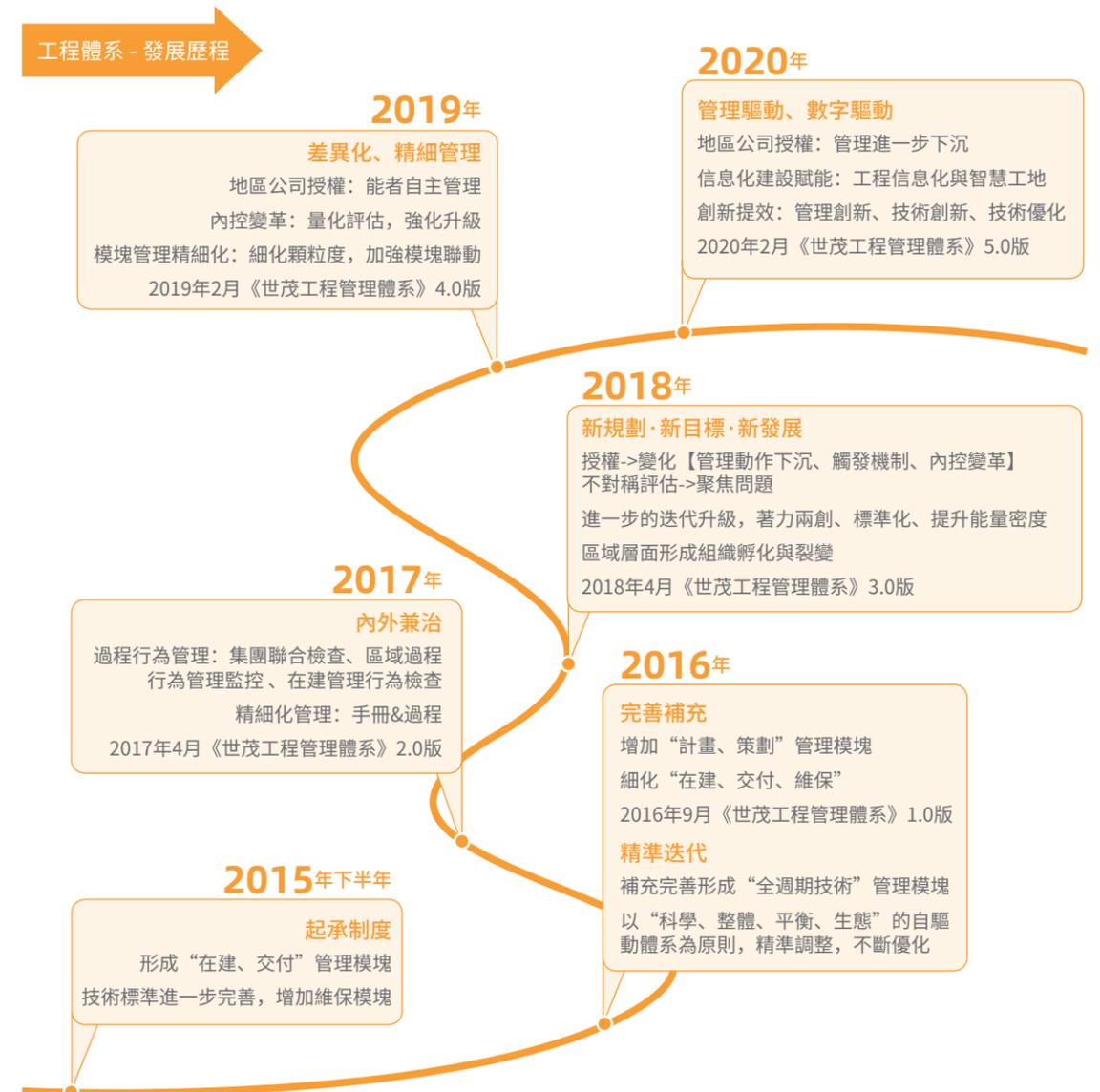


產品責任

世茂一直以來堅守著優質品質的標準底線，以品質為標，以客戶為本，維護用戶的利益。以匠心對待產品品質，將風險管控融入每個環節，嚴謹的在建過程管控，讓用戶享受到“安心”和“省心”，讓每一位世茂用戶真切感受匠造之心。同時，世茂也高度重視對知識產權的保護，貫徹落實《中華人民共和國商標法》等知識產權法律法規的相關要求，充分尊重合作方的知識產權，並積極採取合法的訴訟程序維護自身合法權益。

世茂工程管理體系 5.0

在2020年，世茂工程管理體系將進入5.0時代，以品質樹品牌、以服務贏口碑、以精細管理、以創新與信息化助未來。管理向地區公司進一步下沉，以信息化建設賦能工程體系，創新提效，實現管理創新、技術創新、技術優化。



04 環境績效

對應的聯合國可持續發展目標



對應的世茂可持續發展議題

綠色建築
能源使用和廢棄物管理
氣候變化和溫室氣體排放
共同參與可持續發展
資源有效利用

對應的世茂可持續發展目標

1. 發展綠色建築和節能減排技術的應用，實現綠色建築面積和認證數量的穩定增長
2. 開展節能減排的智能化應用
3. 積極應對氣候變化風險，逐步降低物業的能耗和碳排放
4. 促進員工、業主、租戶、商戶等利益相關方共同參與節能減排和環境保護

本年進度

1. 綠色建築面積同比上升28%
2. 上綫世茂智慧能耗管理平台，協助用戶優化能耗計劃
3. 審議和草擬氣候變化應對方案
4. 安裝資源分類回收設施，實現資源分類的宣傳活動覆蓋100%小區

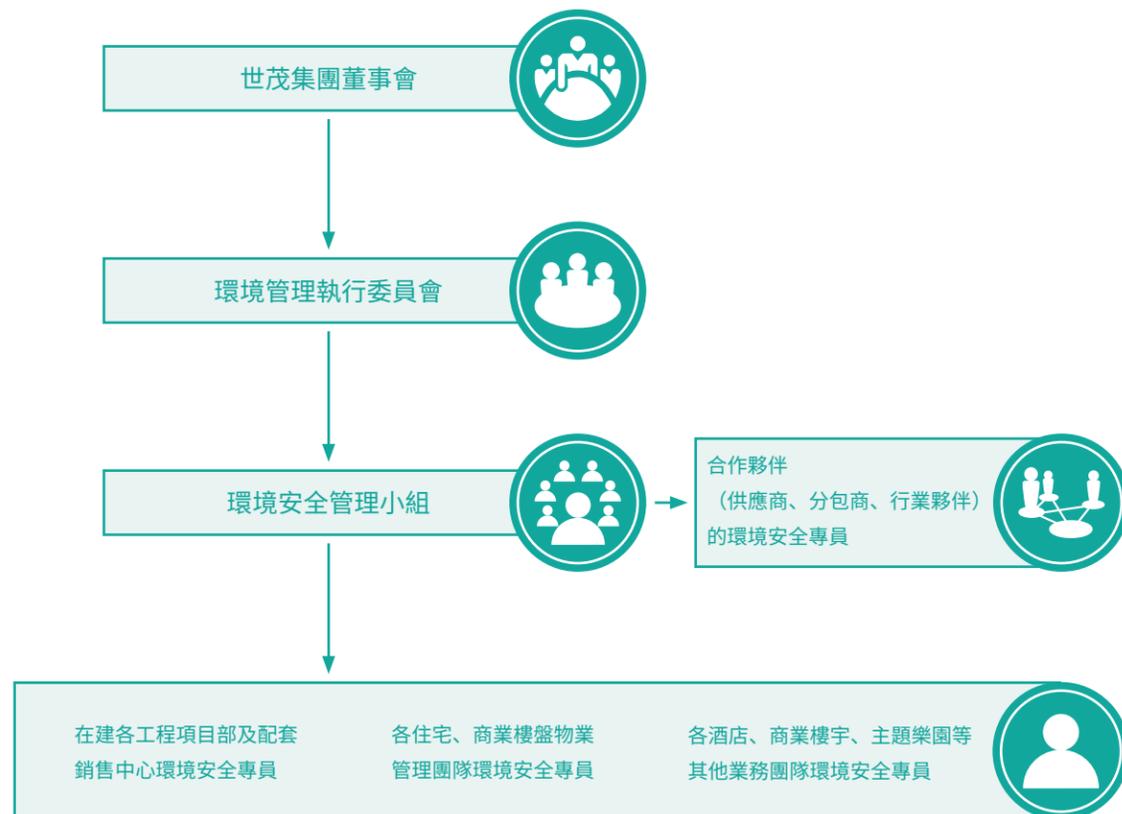
未來提升計劃

1. 持續推進綠色建築的認證和節能減排技術應用
2. 推廣智能化方案在能耗管理領域的應用
3. 持續開展氣候變化的應對工作
4. 在公司範圍內的物業，持續推廣資源分類回收計劃

綠色建築

世茂承諾將持續投入綠色建築領域，不斷提升旗下物業和項目的環境效益，嚴格奉行國家和地方綠色建築標準，並逐步對標國際認證體系。在組織架構層面，世茂於董事會下成立環境管理執行委員會，下設環境安全管理小組，在全公司範圍內統一推動環境保護工作；在建築設計與施工層面，世茂研發綠色環保技術並積極推動技術落地，將節能減排願景與建築設計理念有機結合。

環境管理組織架構



綠色建築制度

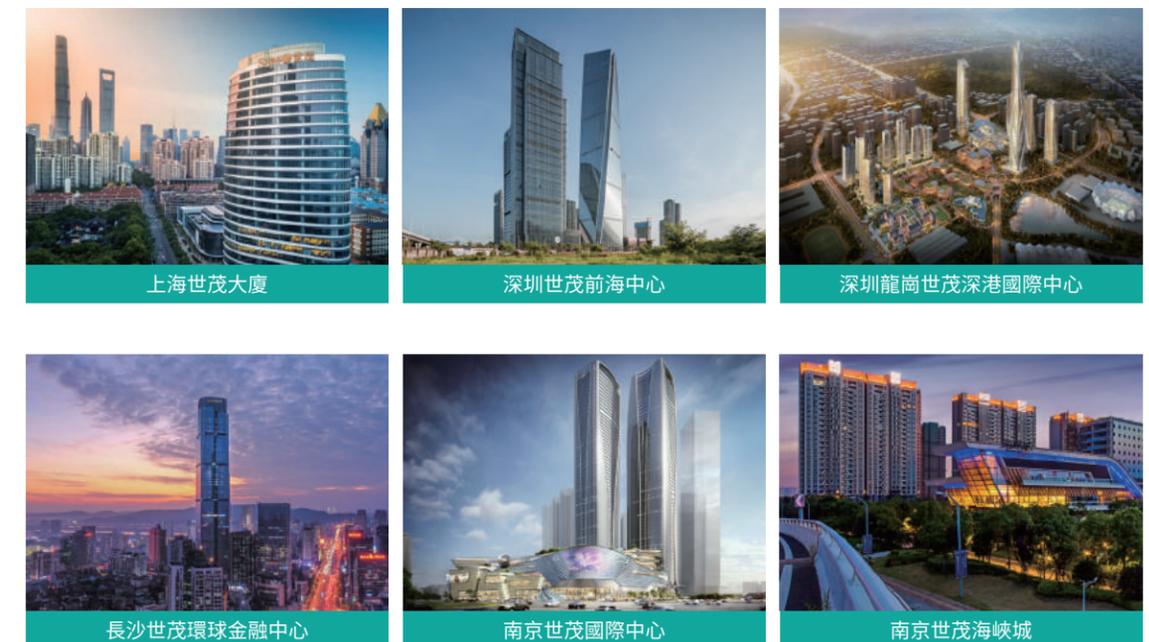
隨著《綠色建築評價標準GB50378-2019》新國標的正式實施，參考《綠色建築設計標準》《民用建築節水設計標準》《民用綠色建築設計規範》等國家相關規範，並結合各地區政府綠色建築規劃要求和標準，世茂在節地與室外環境、節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境品質等層面積極探索、步履不停。世茂在滿足當地建設規範底線的前提下，按照各項目定位進行綠色建築的設計，努力為社區提供更多節能環保、低碳高效，與自然和諧共生的建築。

綠色建築認證

▷ 世茂綠色建築數量



▷ LEED 金級的綠色建築

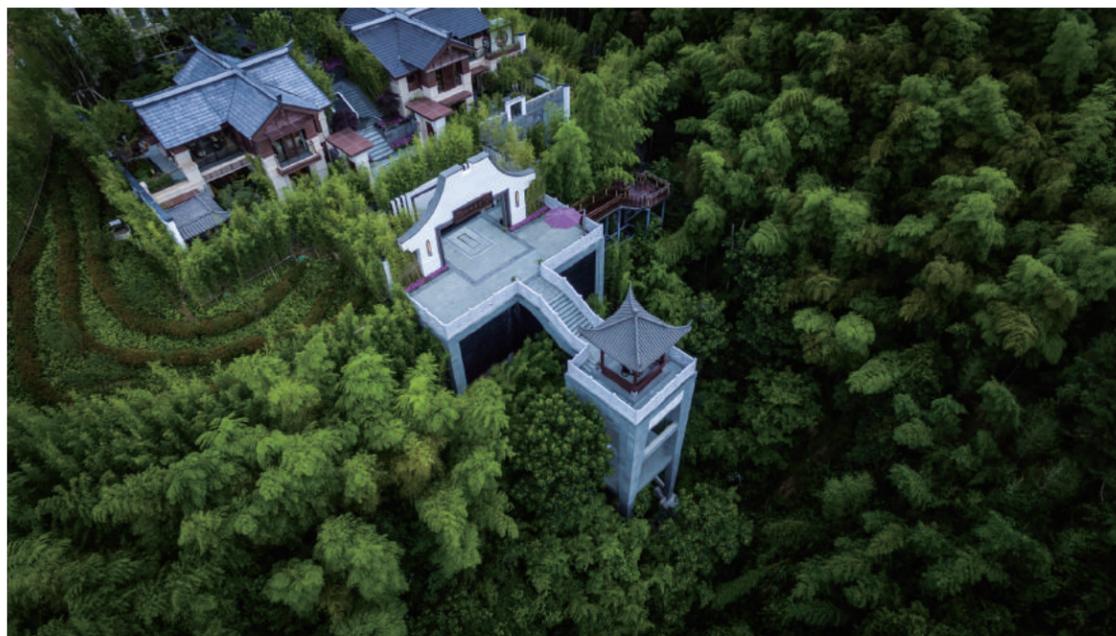


福建世茂鼓嶺文化小鎮

福建世茂鼓嶺文化小鎮位於福建福州晉安區鵝鼻村，是鼓嶺國家級度假區內目前唯一一個度假小鎮。除各類住宅以外，項目內還包含文化商業街區、度假酒店、山谷公園等豐富的業態。處於鼓嶺山林之中的小鎮，以“文化、藝術、生態、健康、生活、社區、社群”七個部分作為小鎮品格，通過巧妙的設計讓自然融入社區生活，並以LEED社區標準為參考，致力於打造宜居、健康的社區環境與鄰里氛圍。



世茂鼓嶺文化小鎮項目在2018年獲得了“LEED FOR COMMUNITIES”國際預認證，成為了中國第一個獲此殊榮的社區項目；2019年獲得了銀級正式認證；2020年通過多項措施持續改善項目人居環境並完成了認證後的數據維護，其中，水耗、交通、人員體驗表現較去年均有所上升。



能源消耗

世茂嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》的要求，通過設計節能目標、採用節能設施、建立智慧能耗管理對資源使用進行合理配置，減少能源消耗，以提升資源使用效率。

可再生能源



太陽能裝置

濟南東王長清世茂廣場、世茂北京天譽、世茂璀璨江山、濟南濟陽世茂摩天城等項目



空氣源熱泵

濟南東王長清世茂廣場、濟南濟陽世茂摩天城、寧波濱江府、寧波姚江灣、嘉興世茂璀璨榮里等項目



江水源熱泵

南寧國際中心（北地塊）等項目



地源熱泵

北京財富港等項目

電能減耗



安裝群控節能電梯或電梯採用能量回饋裝置

鄭州金鐘灣、武漢世茂雲錦（K3、K7、K9地塊）、肇慶世茂璀璨濱江（商住社區建設）等項目



分區/定時/感應燈節能控制照明系統

江門世茂碧海銀湖、濟南東王長清世茂廣場、臨沂璀璨熙園、南通星瀾都會、蘇州世茂銅雀台等項目



分時控溫的空調新風智慧系統

世茂北京天譽等項目



採用節能型LED燈具

江門世茂碧海銀湖、深圳龍崗世茂深港國際中心一期公寓（世茂之都）、濟南東王長清世茂廣場、世茂北京天譽、肇慶世茂璀璨濱江（商住社區建設）等項目

智慧能耗管理

通過大數據、雲計算、人工智能、遠端運維等技術打造的世茂智慧能耗管理平台，將傳統的設備人工控制、環境人工檢測、能耗人工登記等管理手段，轉變為設施設備、園區環境、能耗消耗等即時智慧監控；並以數據獲取、大數據計算、數據分析、能源預測等功能，提出能源優化策略，全面提升能源利用效率，降低能耗成本，實現綠色環保管理。

水資源利用

世茂嚴格遵守《中華人民共和國水法》的要求，綜合利用水資源，通過應用多種節水系統，例如中水系統或雨水回收系統、節水灌溉系統、自動水龍頭及自動沖水便盆等，並鼓勵員工和租戶節約用水，致力於減少水資源的耗用並提升利用效率。

節水設計



利用中水系統或雨水回收系統

深圳龍崗世茂深港國際中心一期公寓（世茂之都）、濟南東王長清世茂廣場、世茂北京天譽、肇慶世茂璀璨濱江（商住社區建設）等項目



節水灌溉系統

深圳龍崗世茂深港國際中心一期公寓（世茂之都）、肇慶世茂璀璨濱江（商住社區建設）、茂名世茂雲悅壹號等項目

氣候變化

面對氣候變化帶來的風險與機遇，世茂積極應對全球氣候變化等前沿性問題，嚴格遵守《中華人民共和國應對氣候變化法》《“十四五”控制溫室氣體排放工作方案》等國家法律法規，同時正在討論和草擬公司層面的《氣候變化政策》的可行性，以指引公司實施應對氣候變化的行動，從而致力在整個營運過程中有效地管理和應對氣候變化風險，一方面積極主動採取多項措施減緩氣候變化，另一方面制定策略適應氣候變化。

TCFD 披露框架

氣候變化領域	主要工作
管治	董事會監督可持續發展工作，其中包括氣候變化的工作。每年董事會開展至少一次的可持續發展議題的討論；董事會下屬的審核委員會正在考慮納入氣候變化風險作為公司風險管理的風險之一。
	可持續發展工作組由世茂集團董事會主席擔任領導人，其他成員包括業務條綫負責人和一線的關鍵員工。該工作組向公司董事會匯報關於可持續發展的事宜，包括氣候相關議題。
	世茂集團正在討論和草擬公司層面的《氣候變化政策》的可行性，以指引公司實施應對氣候變化的行動。
策略	氣候變化會對世茂的業務帶來多種風險；比如，極端的氣溫變化、雨水酸度上升等，均會增加公司的物業維護成本，亦對員工、資產和供應鏈造成破壞或負面影響，而造成直接或間接的財務影響。
	氣候變化也帶來業務機會，世茂正在思考如何在工作中應用實施綠色低碳，預防氣候變化帶來的營運成本上升（例如維修保養費用），進而推動企業轉型至綠色和可持續型企業。
風險管理	正在細化氣候變化的風險影響，包括識別並排序氣候變化對公司的財務影響。
	在投資評估方面，已在新收購項目的盡職調查中的風險評估程序加入可持續發展維度，包括擬收購物業的能源效益和環保表現。
監控和目標	已經制定了緊急恢復計劃，加入了在發生極端天氣的重大事故時，公司能第一時間解決並處理用戶和業主的需求。
	正在編制可持續發展的關鍵績效指標以及中長期改善目標，其中的能源耗用、水資源使用、碳排放指標，與氣候變化密切相關。

廢棄物管理

節約資源與廢棄物管理

世茂嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》的要求，對資源使用進行合理配置，減少施工建設過程中所產生的資源消耗，以提升資源使用效率。

在項目施工建設過程中，世茂實施綠色施工智慧化管理，制定節能措施、實行用水計量、選用綠色材料以及控制施工現場的噪音、揚塵、有害氣體、固體廢棄物的排放等要求，有效做到節能、節水、節約材料、資源利用以及環境保護。

- 項目施工現場外牆圍擋、內牆圍擋，採取封閉措施。
- 臨邊防護上方均佈設支流管道並與環保綫上檢測設備聯動，將圍擋噴淋及現場設備相連。
- 智慧雲平台即時反饋現場各區降塵噴淋啟停狀態，自由切換自動與人工模式。



▷ 南京世茂國際中心綠色施工管理

南京G11項目推廣應用裝配式建築技術，通過應用預製外牆保溫一體化板、裝配式內隔牆、預製樓板、預製樓梯等，部分項目裝配率超過50%，單體預製率超過40%；南京G11項目外牆採用單元式玻璃幕牆技術，通過工廠預製，現場拼裝、提高工效，並大大減少施工現場濕作業引起的揚塵和污水的排放，降低噪音對周邊環境的影響。

與此同時，南京G11項目全面推進實施智慧工地，通過施工現場慧眼AI、環境監測、防塵降塵、水電資源監控、遠端監控、危大工程監測等網絡端監測數據與智慧雲平台實現資源分享，可更高效保證疫情期間的人員安全，且大幅降低了對環境保護的影響及臨時水電等資源消耗，從而實現綠色施工智慧化管理。

空氣淨化管理

室內外環境保護設計

室內外空氣淨化



安裝熱回收新風機組，引進室外清新空氣
世茂北京天譽



採用納米光子技術，類比自然原始生態並配置高壓靜電，淨化室內空氣
北京財富港



空氣監測，PM2.5監測資料遠低於國際健康標準對室外PM2.5濃度要求
世茂北京天譽、北京財富港、杭州樓棠譽灣



共建美好地球

員工參與

▷ 綠色辦公

世茂推出了《世茂集團日常辦公行為準則》，聚焦於拼搏、效率、善意、節儉、環保五大核心，從日常差旅、辦公用品、節能降耗等八個維度廣泛普及節能環保意識，倡導員工將環境責任融入到日常辦公活動中。



日常差旅

- 提倡使用遠程視頻會議方式，降低因開會而產生的差旅頻次
- 高鐵乘坐單程4小時以內可抵達城市，優先選擇高鐵方式
- 市內通勤優先選擇軌道交通搭配其他公共交通工具出行



辦公用品

- 日常辦公用品領用提倡以舊換新，比如：水筆、紙巾、透明膠、電池等
- 在不影響使用的前提下，回收筆筒、直尺、釘書機、裝訂器、透明膠座、美工刀、剪刀、計算器等非易耗類辦公用品，經清潔消毒後將分配到文印區、會議室等公共區域使用
- 提倡員工在辦公區域使用自帶水杯，瓶裝飲用水僅提供給外部訪客



打印複印

- 公司內部流轉文件提倡雙面打印或廢紙打印，非必要不使用彩色打印。過程文件儘量使用電子文檔形式傳閱
- 提倡員工自行將可利用廢紙放置於文印區內指定回收點，以便其他員工使用



節能消耗

- 從用電安全及節能環保考慮，員工長時間離開座位，需隨手關閉工位上的設備電源
- 最後離開辦公室或辦公區域的員工需隨手關燈
- 會議結束後，最後一個離開會議室的員工需隨手關燈及關閉設備電源



業主租戶參與

▷ 酒店業減塑環保行動

為了降低一次性用品對自然環境和資源的影響，世茂酒店為用戶提供了多項更環保的替代方案：

使用可降解吸管

放棄塑膠吸管並且向賓客按需提供可生物降解的紙質吸管，降低塑膠吸管對環境的危害



肥皂回收利用

通過非營利合作夥伴將肥皂分發給貧困地區，尤其是國內貧困的學校和家庭，協助改善當地衛生狀況，減少肥皂進入垃圾填埋場

使用替代材質的餐具

客人在外賣或餐廳就餐打包時，酒店採用竹漿纖維材質的打包盒，可減少紙製品對自然森林的耗用

移除塑膠瓶裝水

移除在會議活動場所、健身俱樂部的塑膠瓶裝水，用玻璃水杯裝水代替，以減少塑膠一次性製品的使用

▷ 社區廢舊品置換

為提高業主的環保意識，並動員業主參與到環保中，通過綠色低碳生活，改善地球的整體環境。成都世茂城、玉錦灣等6個項目的600餘人共同參與，線上評比上傳作品100個。利用廢舊物品進行交換和改造，讓業主在變廢為寶的同時，提高生活的美感和藝術感。以感恩之心擔起保護地球的責任，成為美好生活的締造者和見證者。



▷ 垃圾分類推廣

世茂積極回應中國普遍實行垃圾分類和資源化利用制度，包括但不限於終端垃圾分類項目的實施和效果，比如開展的宣傳工作、分類垃圾箱的覆蓋率（按小區）、改造或增設垃圾分類回收的設施垃圾回收成為其創收的途徑，貼補消費者衛生保潔費用的不足等。

生活智能環保屋

在物業管理過程中提升業主的環保意識，鼓勵業主可持續消費採取的措施：

- 1 增強小區業戶垃圾分類意識，減少垃圾量。
- 2 小區垃圾外運後能夠進行無害化、減量化、資源化處理。
- 3 樹立垃圾分類的觀念。廣泛開展垃圾分類的宣傳、教育和倡導工作，使消費者樹立垃圾分類的環保意識。
- 4 垃圾回收變廢為寶，可為小區業戶貼補零花錢，宣傳垃圾分類的重要意義，倡導消費者積極參與垃圾分類。

垃圾分類活動

天津世茂生態城建成小區和公建單位配置了分類垃圾桶，鼓勵居民參與垃圾分類，促進垃圾源頭分類，智能垃圾分類基本實現全覆蓋。業主按照生態城垃圾分類標準，在家裡就嚴格把生活垃圾按照廚餘垃圾、可回收垃圾、有害垃圾和其它垃圾進行分類。各種可回收垃圾由專業資質處理公司進行合法、合理處置，實現資源最大化循環利用，以減少廢棄物對環境的二次污染。

同時，天津世茂生態城項目共規劃設計4套垃圾氣力輸送系統，全部建成投入使用後，可覆蓋建築物達500萬平方米，日收集能力將達80多噸。未來，生態城30平方公里區域內的生活垃圾，將全部按照乾濕採用自動收集系統收集、氣力輸運系統處理。如此大面積全部採用垃圾氣力輸送且實施分類收集，這在全國屬於首創。



附錄 2020年獎項

獎項	頒獎方	受獎方
2020上海校園非凡僱主	獵聘網	世茂集團
2020人力資源管理傑出獎	前程無憂	世茂集團
人才發展最佳實踐獎	肯耐珂薩	世茂集團
2020最受90後青睞的公司top100	獵聘網	世茂集團
2020數智招聘技術創新獎	大易	世茂集團
2020中國房地產大學生僱主首選品牌	易居	世茂集團
2020年中國十佳健康僱主	中國人力資源管理研究會	世茂集團
2020上海年度最佳僱主	智聯招聘	世茂集團
2020年中國最有吸引力僱主排名商科#73	優信諮詢	世茂集團
2020年中國最有吸引力僱主排名工科#93	同上	世茂集團
2020年度“社會責任獎”“行業引領獎”	上海市工商聯房地產商會	世茂集團
2020【鼎革獎】中國數字化轉型先鋒榜“年度典範獎”	《哈佛商業評論》中文版、清華大學全球產業研究院、思愛普 SAP（中國）有限公司	世茂集團
第二屆“中國廉潔創新獎”提名獎	中國廉潔創新高端論壇	世茂集團
“首屆企業反舞弊微視頻大賽”活動特等獎	企業反舞弊聯盟年會	世茂集團
2020“金港股”最佳地產公司獎	智通財經	世茂集團
2020最佳投資者關係團隊公司、最具品牌力IPO獎	格隆匯	世茂集團
大中華區2020最佳投資者關係公司提名獎	IR Magazine	世茂集團
中購聯2020購物中心行業潛力星秀獎	中購聯	成都世茂廣場
2019-2020年度成都向上UP榜-城市空間·商業活力共建獎	成都向上	成都世茂廣場
2019年度城市商業地標獎	濟南時報、一點資訊	濟南世茂廣場
年度“親子家庭”主題樂園	GOGO Shanghai	上海精靈之城主題樂園

2020年獎項

獎項	頒獎方	受獎方
上海市商業聯合會南京路步行街企業聯合會會員	上海市商業聯合會	上海世茂廣場
年度“摩登潮流”都市商業地標	GOGO Shanghai	上海世茂廣場
Fantastic 100 時髦盛典 2019	FASHION ZOO 時髦圈兒	上海世茂廣場
Fantastic 100 2019年度最佳世茂消費體驗地標	同上	上海世茂廣場
時尚先鋒大賞-時尚城市綜合體	上海時尚之都促進中心	上海世茂廣場
年度潮流地標	上海BANG	上海世茂廣場
《高光之選》年度生活方式大賞-年度潮流地標	上海全接觸	上海世茂廣場
傑出服務樓宇	中國（上海）自由貿易試驗區管理委員會陸家嘴管理局	上海世茂大廈
2019CSVB全國商業地產V榜-2019值得期待的城市標杆項目	商業地產志CRR	上海世茂廣場
2019CSVB全國商業地產V榜-2019值得關注的調改項目	同上	上海世茂廣場
2019CSVB全國商業地產V榜-2019值得關注的首店經濟項目	同上	上海世茂廣場
2019CSVB全國商業地產V榜-2019值得關注的文旅項目	同上	濟南世茂廣場
2019CSVB全國商業地產V榜-2019值得期待的新開項目	同上	成都世茂廣場
疫情防控期間復工項目防控措施落實優秀單位	廈門市集美區建設與交通局	廈門世茂廣場
2019年度綜合十強企業	中共迪蕩街道工作委員會/迪蕩街道辦事處	紹興世茂廣場
2019年度最具影響力品牌	新浪	濟南世茂廣場
亞太房地產設計大獎-混合建築優秀獎	國際房地產設計大獎	南京雨花世茂52+&智匯園
2020海西寫字樓風雲榜金地標獎TOP10	廈門寫字樓網	廈門海峽世茂大廈
2019年度黃浦區人工智能十佳場景	上海市黃浦區人民政府、上海市黃浦區科學技術委員會	上海世茂廣場

2020年獎項

獎項	頒獎方	受獎方
上海市演藝新空間授牌單位	上海市演出行業協會	上海世茂廣場
2020金燈獎-卓越創意獎	美陳網	上海世茂廣場
BUILD Awards- -2020（中國）最佳綜合體-商業&酒店	英國《BUILD》雜誌	上海世茂廣場&世茂皇艾酒店
2020中國物業服務百強企業TOP 12	中國指數研究院	世茂服務
2020中國物業服務百強成長性領先企業	同上	世茂服務
2020中國特色物業服務領先企業-世茂服務深藍社區	同上	世茂服務
2020值得資本市場關注的物業服務	同上	世茂服務
2020華東區域物業服務市場地位領先企業TOP 4	同上	世茂服務
2020物業服務企業潛力獨角獸	中國物業管理協會、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心	世茂服務
2020中國物業服務企業服務力TOP 9	易居克而瑞主辦、樂居財經聯合主辦	世茂服務
Ocean X世茂深藍服務系統--2020中國物業服務企業「優質服務體系」	同上	世茂服務
2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中國房地產TOP10研究組、中國指數研究院主辦	世茂服務
Ocean X世茂深藍服務系統--2020物業服務平台優秀品牌	同上	世茂服務
2020物業服務企業綜合實力500強TOP 12	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心	世茂服務
2020物業服務企業品牌價值百強TOP 8	同上	世茂服務
2020特色物業服務品牌企業·美好生活智造者	同上	世茂服務

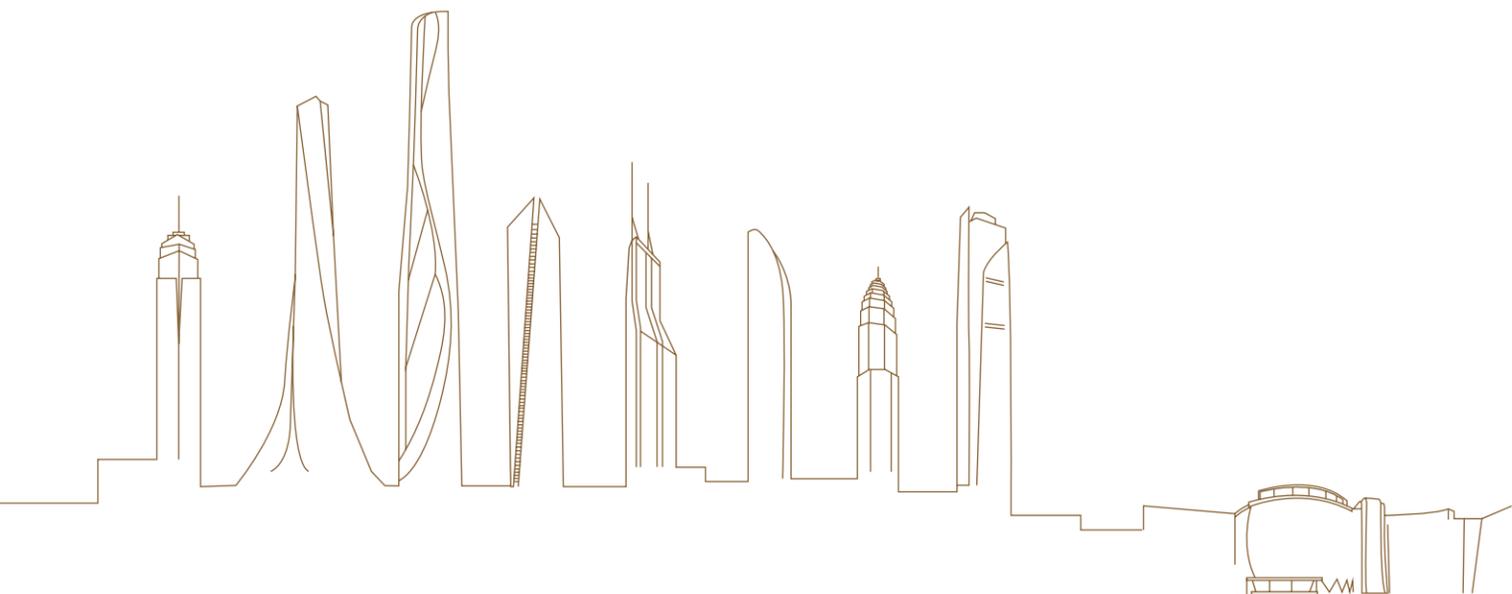
2020年獎項

獎項	頒獎方	受獎方
2020華東品牌物業服務企業TOP 1	同上	世茂服務
2020中國物業服務成長性領先企業	同上	世茂服務
2020住宅物業服務領先企業TOP 3	同上	世茂服務
2020中國物業服務防疫滿意度企業TOP 5	樂居財經研究院	世茂服務
中國社區扶貧聯盟副主席單位	中國社區扶貧聯盟	世茂服務
消費扶貧先鋒力量	中國社區扶貧聯盟第三屆理事大會	世茂服務
2020中國酒店集團規模TOP50	中國飯店業協會	世茂酒店及度假村
金殿獎 年度樣板房設計獎	2020 HOTEL PLUS	世茂喜達酒店集團
中國酒店業最佳業主	第十五屆酒店業星光獎	世茂酒店及度假村
“最具社會責任業主”獎	第十五屆酒店業星光獎	世茂酒店及度假村
2020年度戰略合作集團	彩貝殼	世茂喜達酒店集團
中國十佳新開業酒店	第十五屆酒店業星光獎	武漢江灘世茂凡象酒店
最佳新品牌酒店獎	2020 GBE酒店設計大獎	廈門世茂凡象酒店
6大文旅推廣窗口	上海旅遊節	上海佘山世茂洲際酒店
最佳度假酒店	攜程	上海佘山世茂洲際酒店
最佳新銳酒店品牌	KOL金榜聯盟	凡象
中國最佳新晉奢華度假品牌	第十五屆酒店業星光獎	御榕
年度最具影響力酒店品牌TOP10	第十二屆中國酒店業金鷹獎	御榕
卓越慈善領袖	第十七屆中國慈善榜	世茂集團-個人獎（許榮茂）
2020長三角年度公益人物	長三角年度公益盛典	世茂集團-個人獎（許世壇）

2020年綠色建築認證

項目名稱	LEED等級
長沙世茂環球金融中心	LEED-CS金級認證
深圳前海世茂金融中心	LEED-CS金級預認證
南京世茂國際中心（辦公地塊）	LEED-NC金級
南京世茂海峽城辦公（A1地塊展示中心）	LEED-NC金級
上海世茂大廈	LEED-NC金級
深圳龍崗世茂深港國際中心（商業地塊）	LEED金級建築
南京世茂海峽城辦公（A1地塊3#樓）	LEED-NC銀級
世茂鼓嶺文化小鎮	LEED銀級建築

項目名稱	綠色建築等級
肇慶世茂璀璨濱江（商住社區建設）	廣東省標三星
南京世茂天譽（住宅地塊）	綠色建築三星
寧波潘火璀璨萬境（B地塊）	綠色建築三星
深圳前海世茂金融中心	綠色建築三星
無錫天域華園/璀璨時光北區E地塊（9#及地下）	綠色建築三星



聯交所環境、社會、管治報告框架索引

一般披露	頁碼 / 註釋	關鍵績效指標	頁碼 / 註釋
A. 環境			
A1、排放物	環境績效 (P61-P64)	A1.1/A1.2/A1.3/A1.4	統計資料摘要 (P76)
		A1.5/A1.6	應對氣候變化 (P62)
A2.1/A2.2/A2.5		統計資料摘要 (P76)	
A2.3/A2.4		應對氣候變化 (P62)	
A2、資源使用		A3.1	應對氣候變化 (P62)
A3、環境及天然資源		A4.1	應對氣候變化 (P62)
A4、氣候變化		B. 社會：僱傭及勞工常規	
B1、僱傭	夥伴：攜手並進 (P27-P33)	B1.1/B1.2	統計資料摘要 (P74-P75)
B2、健康與安全		B2.1	0 人
		B2.2	182 天（含周末節假日）
		B2.3	夥伴：攜手並進 (P31-P33)
B3、發展與培訓		B3.1/B3.2	統計資料摘要 (P74-P75)
B4、勞工準則		B4.1/B4.2	夥伴：攜手並進 (P27)
B. 社會：營運慣例			
B5、供應鏈管理	夥伴：攜手並進 (P37-P41)	B5.1	夥伴：攜手並進 (P37)
		B5.2	夥伴：攜手並進 (P37-P41)
		B5.3/B5.4	夥伴：攜手並進 (P38-P41)
B6、產品責任	夥伴：攜手並進 (P34-P36)	B6.1/B6.3/B6.4	N/A, 該 KPI 不適用於本公司的業務性質
		B6.2	夥伴：攜手並進 (P34)
	社會：守護重任 (P55)	B6.5	夥伴：攜手並進 (P36)
B7、反貪污	社會：守護重任 (P52-P54)	B7.1/B7.3	社會：守護重任 (P54)
		B7.2	社會：守護重任 (P53-P54)
B8、社區投資	社會：守護重任 (P44-P48)	B8.1	社會：守護重任 (P44)
		B8.2	社會：守護重任 (P44-P48)

統計資料摘要

僱員概況		總人數
總僱員		24,334
按性別劃分	女性	11,024
	男性	13,310
按僱用類型劃分	全職	24,129
	兼職	205
按年齡劃分	30歲以下	7,575
	30-50歲	13,303
	50歲以上	3,456
按地理位置劃分	總部或專業公司	808
	中國東部	11,077
	中國南部	5,775
	中國西部	2,433
	中國北部	3,491
	中國中部	750
按職級劃分	非管理層	17,442
	管理層	6,299
	女性高管	257
	男性高管	336
少數民族		716
殘疾人士		83

統計資料摘要

流失率		
流失率總數		10%
按性別劃分	女性	14%
	男性	6%
按僱用類型劃分	全職	10%
	兼職	3%
按年齡劃分	30歲以下	15%
	30 - 50歲	4%
	50歲以上	21%
按地理位置劃分	總部或專業公司	15%
	中國東部	10%
	中國南部	14%
	中國西部	1%
	中國北部	11%
	中國中部	2%

員工發展					
培訓覆蓋率		100%	平均培訓小時數		52.77
按性別劃分	女性	100%	按性別劃分	女性	45.39
	男性	100%		男性	59.15
按職級劃分	非管理層	100%	按職級劃分	非管理層	58.23
	管理層	100%		管理層	25.58

註釋

1. 流失率的計算方法：本年新進僱員的人數與本年離職僱員的人數差異之絕對值，除以2020年12月31日的員工總數，乘以100%。
2. 培訓覆蓋率的計算方法：公司在多種培訓項目中設置了與職業技能有關的內容，包括但不限於入職培訓、員工例會、合規反舞弊培訓。
3. 平均培訓小時數的計算方法：本年提供給員工的培訓小時數合計，除以參與培訓的員工人次。

統計資料摘要

自然資源	按類型 (如適用)	單位	2020
能源使用總量	電力	吉焦耳	6,018.9982
能源使用總量	汽油	吉焦耳	1,277.6635
能源使用總量	柴油	吉焦耳	-
能源使用的密度	不適用	吉焦耳/平方米	0.7707
水資源使用總量	不適用	立方米	17.7291
水資源使用的密度	不適用	立方米/平方米	0.0019
紙張使用	不適用	噸	2.8072
包裝物使用	不適用	噸	4.7274

排放物	按類型 (如適用)	單位	2020
直接溫室氣體排放	不適用	噸	111.5670
間接溫室氣體排放	不適用	噸	3,731.7412
碳排放密度	不適用	噸	0.4060
排放物	氮氧化物	噸	0.2903
排放物	硫氧化物	噸	0.0006
排放物	顆粒物	噸	0.0277
有害廢棄物總量	不適用	噸	0.4550
有害廢棄物密度	不適用	噸/平方米	<0.0001
無害廢棄物總量	不適用	噸	20.8100
無害廢棄物密度	不適用	噸/平方米	0.0022
廢水	不適用	噸	-
廢水密度	不適用	噸/平方米	-

註釋

- 數據統計範圍為世茂集團位於上海的總部辦公區域。
- 為規範能耗績效統計口徑，2019 起，電力、汽油和柴油的能耗單位分別從“千瓦時”和“升”統一更改為“吉焦耳”。
- 能源統一計量單位為焦耳，換算口徑參考《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2008）。
- 2020年柴油零使用。
- 水資源指的是飲用水而非市政用水。因某些因素，對於市政用水/廢水項目，世茂總部辦公與世茂商業有重疊，我們將於未來厘定該部分的重疊。
- 直接溫室氣體排放包括汽油、柴油。
- 間接溫室氣體排放包括電力、紙張、差旅和污廢水治理。
- 差旅資料來源於第三方旅行社，為總部、地區公司和專業公司匯總資料。
- 有害廢棄物包括廢棄硒鼓、有害電池、廢棄燈管、塑膠等。
- 無害廢棄物包括廢紙、辦公室生活垃圾以及金屬等。
- 廢水量參考《城市排水工程規劃規範》（GB50318-2017）中城市分類污水排放係數預估。

若對本報告有任何疑問，或希望就世茂的可持續發展提供意見，
請將相關意見或查詢電郵至 csr@shimaogroup.com 或郵寄至
中國上海市濰坊西路 55 號上海世茂大廈 8 樓 品牌管理部

©2020 世茂集團控股有限公司版權所有