



SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

世茂服務控股有限公司

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

Stock Code 股份代號: 873



若對本報告有任何疑問, 或希望就世茂服務的可持續發展提供意見  
請將相關意見或查詢電郵至: [ir@shimao.com](mailto:ir@shimao.com)  
或郵寄至: 中國上海市濰坊西路55號上海世茂大廈26樓  
投資者關係部

©2020 世茂服務控股有限公司版權所有

2020 世茂服務  
可持續發展報告



## 16 美好生活智造者

- 17 “深藍”戰略
- 17 Ocean OS 世茂深藍管理系統
- 17 Ocean X世茂深藍服務系統
- 18 貼心服務用戶
- 19 用戶互動
- 23 用戶服務
- 24 用戶安全
- 24 隱私保護
- 25 科技助力生活
- 25 世茂服務智慧社區

- 03 主席致辭
- 05 關於本報告
- 06 公司介紹
- 10 可持續發展工作
- 11 可持續議題重要性評估
- 13 深藍地圖



## 28 夥伴同行

- 29 員工
- 30 多元僱傭
- 30 員工發展
- 31 員工關愛
- 32 職業安全
- 33 供應商
- 33 供應商合規守則
- 33 供應商可持續績效
- 34 公眾



## 38 共創美好社會

- 39 生態友好型的智慧人居案例
- 48 智慧能耗管理
- 48 綠色辦公
- 48 資源使用
- 50 廢棄物管理
- 51 應對氣候變化
- 52 守護道德社會
- 52 風險管理與內部監控
- 53 合規政策
- 54 合規培訓
- 54 內部舉報機制



## 55 附錄

- 55 2020年獲得獎項
- 56 聯交所環境、社會、管治報告框架索引
- 57 統計資料摘要

# 目錄



## 主席致辭

許世壇先生  
世茂服務董事會主席

世茂服務（世茂服務控股有限公司，連同附屬公司，簡稱「世茂服務」或「公司」）作為世茂集團（世茂集團控股有限公司，連同附屬公司，簡稱「世茂集團」）旗下子公司，為業主與用戶提供物業管理及生活服務。以“美好生活智造者”為品牌理念，旨在以世茂式的品質服務，以智慧科技賦能美好生活，以誠意匠心承擔社會責任，連結世茂業主和用戶、合作夥伴、政府，構建社區生活服務生態圈。

### 本報告期內，向各位匯報可持續發展的工作進展：

#### 品質服務，貼心人居

通過系統體系賦能網格，挖掘運營價值。我們建立了OceanX世茂深藍服務系統和OceanOS世茂深藍管理系統，讓二者協同對網格賦能。改善社區內的基礎設施，更新老舊設施，提升用戶的安全和可靠性；建立用戶場景服務標準，以用戶的場景需求帶動管家、安全、環境、設施等協力無縫銜接用戶體驗；以世集為樞紐，打造家門口的商業場所，匯聚優質的第三方服務進入社區，豐富業主的精神生活；以茂閱島、世茂美凱龍等創新品牌，滿足業主的多元需求；開展多樣化的文化主題活動，打造洋溢人文關懷的社區。

#### 科技向善，智慧賦能

世茂物聯研發的智慧社區方案，極大地改善了用戶的體驗，使用戶享受到安心的舒適感，為用戶帶來更便捷的一站式服務；注重數據和個人隱私保護，建立健全內部的信息安全和保密政策；將科技應用於能耗管理，以數據化智慧化的能耗平臺，幫助每一個家庭制定有效的能源使用計劃，應用智能設備降低公共區域的非必要能耗使用，助力低碳型社區。

#### 攜手社會，共創美好

一家偉大的公司可以順應時代發展地去解決社會問題，積極履行社會責任。對於員工，建立了公平的聘用渠道，建立了豐富的課程體系，和線下的體驗式培訓，保障員工的工作安全和身心發展；我們與供應商建立的合作機制，要求供應商遵守各項合規要求，並評估其僱員政策的合規性，令供應商的僱員也能享受到同樣安全和舒暢的勞動環境。對於社會性議題，我們高度關注扶貧和弱勢群體的平等權利，以資金和銷售渠道支持農村經濟的發展，幫助重病兒童找回童年色彩；同時，我們建立了全面覆蓋的風險和內部監控系統，遏制腐敗和舞弊事件。

#### 綠色環境，積極行動

為了應對氣候變化，我們全面檢視可持續發展領域的相關風險，從升級社區的能源系統著手，節約自然資源，引入綠色能源，落實資源分類回收計劃；開展多樣的社區宣傳和參與式體驗，令可持續和環境保護的文化在社區內生根發芽。

回望過去，世茂服務在可持續發展路上具備了一些成效，這些成就全依賴我們的員工、合作夥伴、用戶及項目所在社區公眾的同心努力。我謹此向您們每一位致以誠摯謝意，感激您們支持世茂服務的可持續發展願景。未來，世茂服務將繼續加碼服務力，以城市為始，以生活為本，以技術為核，追求經濟、社會與環境的協調及可持續發展，為滿足人民日益增長的美好生活需要而努力奉獻，創造更多美好成果。

## 關於本報告

### 報告範圍

本報告為世茂服務發佈的首份可持續發展與企業社會責任報告。世茂服務2020年年報載述了公司業績和企業管治等資訊，而本報告則為其做出補充，提供世茂服務在可持續發展與企業社會責任方面的表現，以及未來目標和實施計劃，包括世茂服務對環境、社會及經濟的影響。匯報期為2020年1月1日至2020年12月31日，內容覆蓋世茂服務總部及其附屬公司。

### 報告準則

本報告按照新修訂的香港聯合交易所有限公司（“聯交所”）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。

### 信息來源

本報告披露信息來自世茂服務的正式文件、統計數據或公開數據，並經內部監督機制審定。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

### 發佈方式

本報告以中文、英文兩種語言編寫，電子版本可於世茂服務官方網站（www.shimaofuwu.com）和聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）下載。若本報告的中英文版本有任何差異之處，請以中文版為準。



## 公司介紹

### 關於我們

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商，於2020年10月30日成功在聯交所主板掛牌上市。世茂服務是世茂集團“大飛機”戰略重要雙翼之一，位列中國物業服務百強企業第12名，品牌價值百強第8位。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，涵蓋住宅、學校、政府及公共設施、康養中心和醫院等業態，為近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。

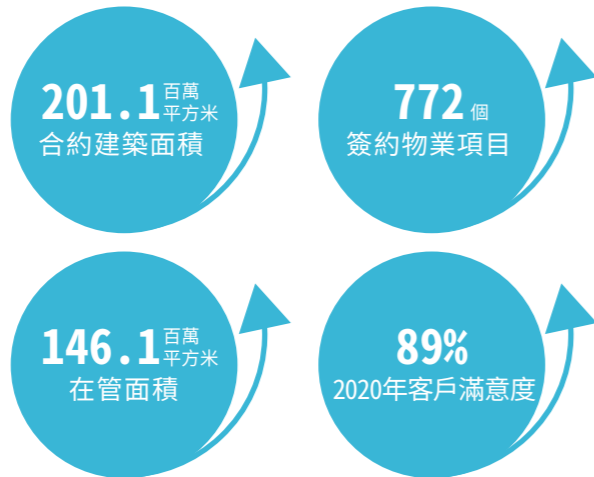
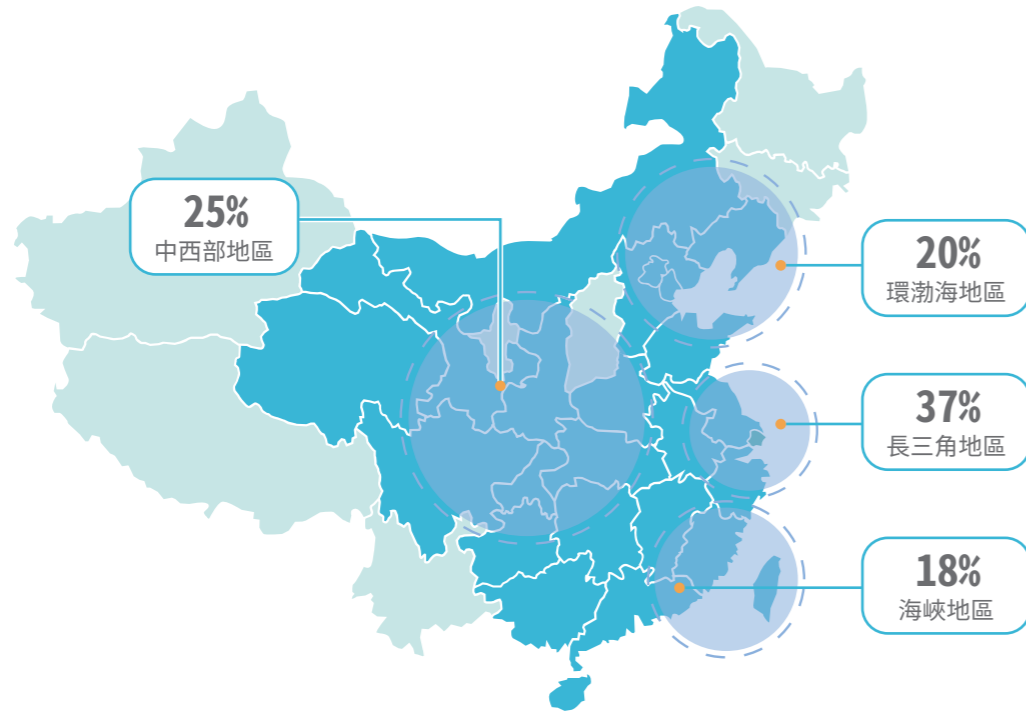
世茂服務以用戶為先，以品質為核，以數智化驅動，打造“OCEAN X 深藍服務系統”及“OCEAN OS 深藍管理系統”。圍繞“用戶”與“資產”締造增值服務生態系統，重點佈局智慧社區解決方案、資產運營服務、校園增值服務等版塊，以“線上平臺 + 線下空間”相融合的服務模式，創新構建“0-1KM 世茂社區新生態”，為業主與用戶帶來“深藍”品質、智慧互聯、多元人文的全新服務體驗，不斷優化服務產業全鏈條價值，助推服務行業數字智慧化升級與智慧城市建設，致力於成為提供高品質服務的城市服務商，引領中國社區生活方式新未來。

### 本年業績

合約建築面積201.1百萬平方米，在管建築面積146.1百萬平方米，收入人民幣5,025.7百萬元，其中物業管理服務人民幣2,712.4百萬元，社區增值服務人民幣1,600.6百萬元，非業主增值服務人民幣712.7百萬元。

合約建築面積	>	201.1百萬平方米
在管建築面積	>	146.1百萬平方米
物業管理服務	>	人民幣2,712.4百萬元
社區增值服務	>	人民幣1,600.6百萬元
非業主增值服務	>	人民幣712.7百萬元

覆蓋全國104座城市  
77%的在管項目位於一線及二線城市



多元化的物業管理組合



住宅



學校



綜合體



政府及公共設施

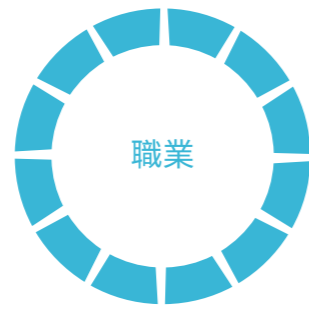
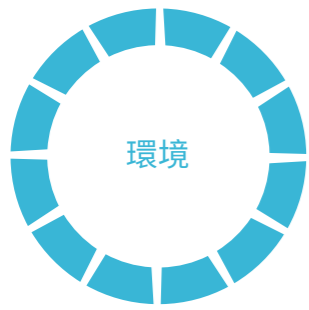


康養中心和醫院

獎項和榮譽

經濟領域		
序號	獎項名稱	頒獎單位
1	世茂服務被納入明晟中國指數	摩根士丹利資本國際公司
2	世茂服務被納入恆生綜合指數	恆生指數有限公司
3	2020中國物業服務百強企業TOP 12	中國指數研究院
4	2020物業服務企業品牌價值百強TOP 8	中物研協、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
5	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，中國房地產行業協會數字科技地產分會、中物研協、克而瑞證券以及中物品質聯盟等協辦
6	Ocean X世茂深藍服務系統--2020物業服務平臺優秀品牌	中國房地產TOP 10研究組、中國指數研究院主辦
7	2020特色物業服務品牌企業·美好生活智造者	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
8	2020住宅物業服務領先企業TOP 3	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
9	2020中國物業服務成長性領先企業	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
10	2020中國物業服務專業化運營領先品牌企業	中國房地產TOP 10研究組、中國指數研究院主辦
11	2020值得資本市場關注的物業服務企業	中國指數研究院
12	2020華東品牌物業服務企業TOP 1	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
13	2020華東區域物業服務市場地位領先企業TOP 4	中國指數研究院
14	2020中國物業服務防疫滿意度企業TOP 5	樂居財經研究院
公益領域		
1	中國社區扶貧聯盟副主席單位	中國社區扶貧聯盟
2	消費扶貧先鋒力量	中國社區扶貧聯盟第三屆理事大會

世茂服務重視管理品質，已獲得ISO品質管理體系、環境管理體系、職業健康和安全管理體系三大認證



## 可持續發展工作

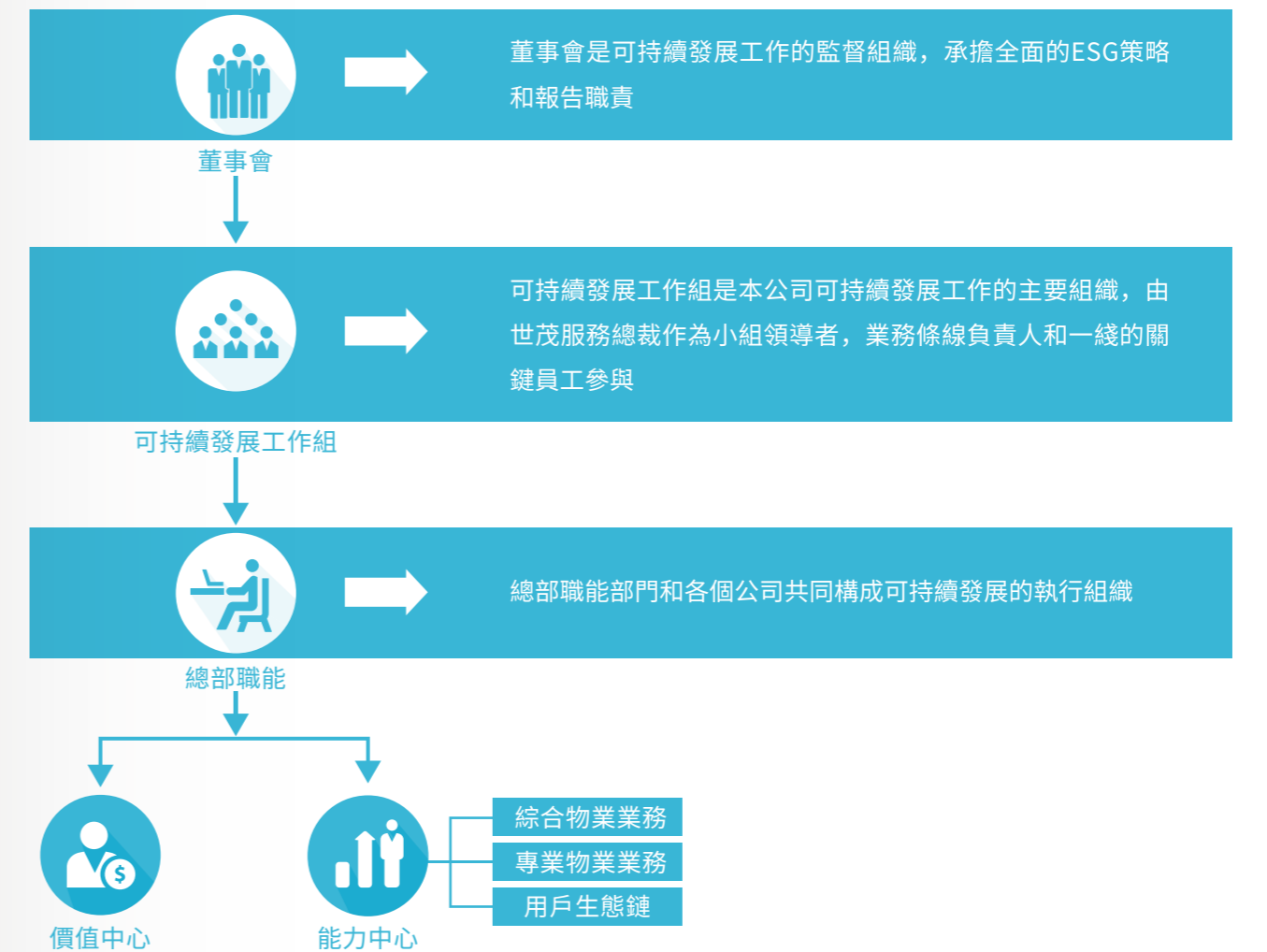
### 可持續發展的承諾

世茂服務以高標準的服務精神、嚴謹的工作流程、先進的技術，投入可持續發展工作；設定可持續發展的關鍵績效指標，建立節能減排目標並持續跟進其表現，成就美好生活智造者的願景。

### 可持續發展的組織

可持續發展工作組是本公司可持續發展工作的主要組織，由世茂服務總裁葉明傑先生作為小組領導者，業務條線負責人和一線的關鍵員工參與。本小組負責執行由董事會制定的可持續發展戰略，遵循本公司與可持續發展的相關政策和推進可持續發展工作的落地實施；根據披露要求，準備可持續發展的報告。






董事會是可持續發展工作的監督組織，承擔全面的可持續發展策略和報告職責。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程向董事會匯報。



## 可持續議題重要性評估

### 可持續發展的承諾

世茂服務視員工、股東 / 投資者、用戶、供應商、政府等為主要利益相關方群體。考慮到對不同群組的影響各異，世茂服務採用了多種途徑與其進行持續溝通。

利益相關方	主要關注/期望	回應	溝通方式
 員工	工資及福利保障 健康和安全 晉升和發展機會	及時足額發放工資、繳納社保 彈性福利計劃 員工關愛基金 職業發展通道	員工溝通會 員工活動
 股東/投資者	業務發展 回報與增長 控制風險 公司治理	持續增長 風險管理和內控 定時披露經營信息 投資者見面會	線上和線下會議交流 路演和反向路演 實地參觀和考察
 用戶	誠信履約 高品質服務 個性化體驗 意見與投訴處理 隱私保護	提供用戶高品質的服務 融入智慧化技術 暢通用戶溝通與意見反饋渠道 保障用戶信息安全	用戶滿意度調研 上門訪問 服務回訪
 供應商	誠信履約 陽光採購 共同發展	招投標和履約流程規範化建設 促進陽光招標採購政策的落實 與供應商互利共贏	供應商評估 供應商約談
 政府	遵紀守法 依法納稅 促進就業	加強合規管理 依法合規納稅 創造和保障就業	政府組織會議 座談會 交流會

## 重要議題矩陣

根據本年的可持續發展調研和評估——包括通過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，世茂服務篩選並排序出 15 個可持續發展的關鍵議題。



序號	重要議題	受影響的主要利益相關方				
		員工	股東/投資者	用戶	供應商	政府
01	員工培養及發展	●				
02	職業健康與安全	●			●	
03	服務品質管理		●	●		
04	科技創新和應用	●		●	●	
05	產品服務研發			●		
06	供應商社會責任				●	●
07	社區文化營造			●		●
08	合規與反腐敗	●	●		●	●
09	能源和排放管理	●		●		●
10	資源分類回收	●		●		●
11	多元和平等僱傭	●				●
12	用戶數據和隱私保護			●		
13	業主和用戶參與環保			●		●
14	風險管理和內部監控	●	●	●	●	
15	支持社會平等					●

# 深藍地圖

## 深藍社區的6大主題



### 成長藍

美好生活的源泉，離不開孩子幸福成長的笑臉。世茂服務攜手全國領先的權威教育專家團隊，引入國際先進親子教育理念，升級打造茂閣島親子教育品牌，為小業主與用戶創造有愛、有趣、歡笑的童年。

### 人文藍

美好生活的底蘊，是對人生境界的不懈追求，迎合當代生活的精神追尋，於世界回歸自我。世茂服務通過世集圖書館和繽紛的社群活動，打造人與人之間的心靈共振空間，形成連接個體與整體之間的橋樑，擁抱生活新默契。

### 安心藍

美好生活的背後，是時刻的守護和溫暖的安心。安心之藍——世茂服務為每一位業主提供全時、全面的安心守護。M智慧 + 多業態標準化服務、世茂服務1001管家、“深藍”全週期服務、5M服務品質保障機制，不斷提升的滿意度，業內標杆成績的獲得，源自世茂服務每日的安心陪伴。

### 繽紛藍

美好生活的表達，絕不止單一形式，而是無比精彩繽紛。世茂服務打造全維度、多元化、全家庭的生活服務，涵蓋SUNIT世集、不動產增值等多元品牌，重磅推出集文、娛、體、樂於一體的社區繽紛生活範本“藍色嘉年華”。打造社區0-1KM的多元生活圈，不斷更新生活的靈感可能。

### 智慧藍

美好生活的未來，源於對智慧科技的不懈探索，引入全新智慧科技，以數智驅動生活未來。世茂服務的數字化科技服務，從智慧社區到智慧家居，從線下現實場景體驗到線上移動端智慧化服務，為社區與家庭生活，實現更便捷、更智慧、更個性化的全方位體驗。

### 健康藍

美好生活的狀態，離不開健康的時刻相伴。世茂服務始終關注每一位業主的健康狀態，為業主和用戶提供全週期的健康呵護，讓生活永遠煥發生機。





# 01 美好生活智造者

“深藍”戰略  
貼心服務用戶  
科技助力生活

# 美好生活智造者

世茂服務以用戶為先，以品質為核，以數智驅動，打造“OCEAN X深藍服務系統”及“OCEAN OS深藍管理系統”。圍繞“用戶”與“資產”締造增值服務生態系統，重點布局智慧科技服務、不動產增值、社區教育、社區新生活等版塊，以“線上平臺+線下空間”相融合的服務模式，創新構建“0-1KM世茂社區新生態”，為業主與用戶帶來“深藍”品質、智慧互聯、多元人文的全新服務體驗，不斷優化服務產業全鏈條價值，助推服務行業數字智慧化升級與智慧城市建設，致力於成為提供高品質服務的城市服務商，引領中國社區生活方式新未來。

## “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 OS世茂深藍管理系統和OCEAN X世茂深藍服務系統，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。

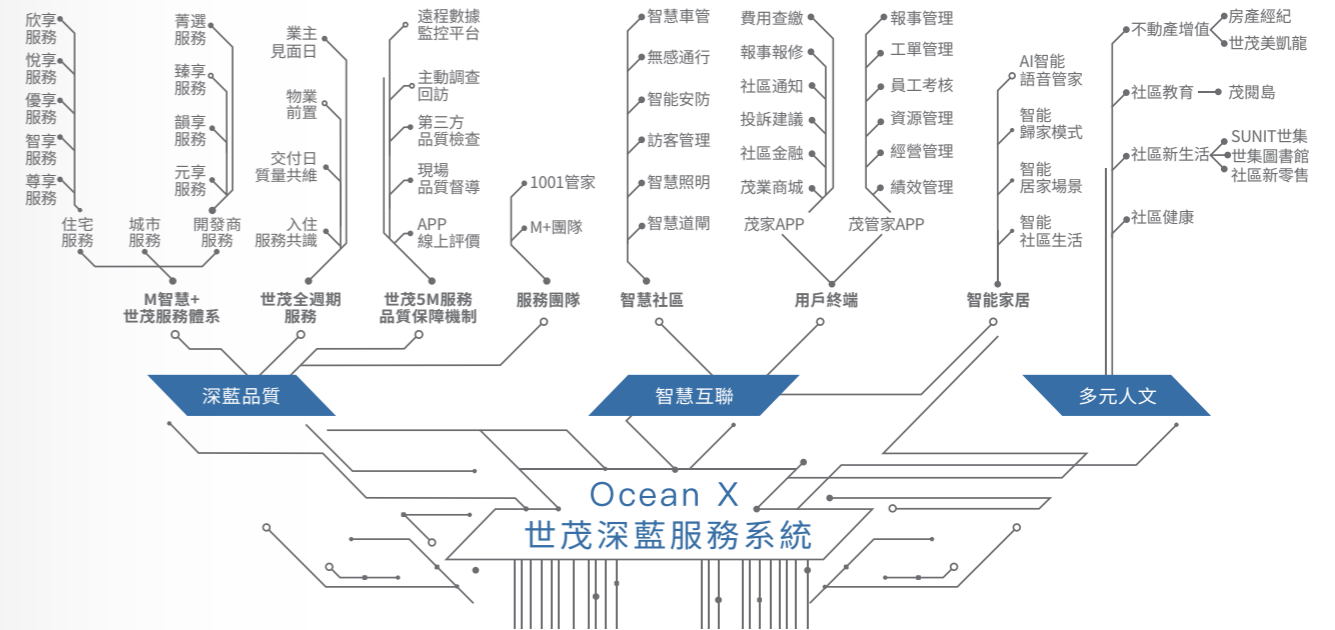


### ◆Ocean OS世茂深藍管理系統

世茂服務構建“OCEAN OS世茂深藍管理系統”，實現大數據對企業管理、組織管理和用戶服務的智慧賦能。一是領先全行業的“深藍星雲”創新管理模式，以網絡化管理和內部市場化兩個維度推動企業不斷發展和服務創新，為服務品質升級和探索全新服務邊界打下基礎；二是研發“深藍智慧中台”，通過服務管理一體化、可視化的數字中台，信息化業務中台與“員工端”茂管家APP三端互聯互通，為運營管理與用戶服務賦能。

### ◆Ocean X世茂深藍服務系統

世茂服務針對業主與用戶生活服務需求，構建“OCEAN X世茂深藍服務系統”，以“深藍”品質、智慧互聯、多元化人文三大核心價值，為世茂業主與用戶提供貼心、安心、智慧、多元的全新服務體驗。



## 貼心服務用戶

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定了《客戶滿意度作業指引》《客戶投訴處理作業指引》等多項內部指引制度。

世茂服務本著“客戶至上”的服務品質，認真對待並及時回應客戶提出的合理需求，對於客戶投訴做到“有訴必理”“專業及時”“依法依約”“以誠相待”的原則，建立社區管家、專線電話、項目專人等多種客訴渠道，以確保客戶的各類投訴能及時、合理地得到解決，有效降低和減少客戶投訴率。

1>>投訴渠道	2>>派單響應	3>>處理工單			4>>回訪評價	5>>業主評價
<b>一般投訴</b> •400呼叫中心 •公共媒體 •大業主移交 •網上投訴 •物業服務中心 •網格管家	網格管家1小時響應 否則超時升級	按時完成並提交關單，否則超時升級			在24小時內 總部400回訪	與業主確認後 關閉工單
	<b>響應超時</b> 升級項目負責人	<b>3天關單超時</b> 升級城市公司/ 片區業務管理部 員工	<b>5天關單超時</b> 升級區域業務 管理部員工 抄送區域業務 管理部負責人	<b>7天關單超時</b> 升級總部業務 管理部員工 抄送總部業務 管理部負責人		或者，與業主確 認後，工單返回 處理人繼續處理
<b>重大投訴</b> •400呼叫中心 •公共媒體 •大業主移交 •網上投訴 •物業服務中心 •網格管家	服務中心負責人30分鐘 響應，否則超時升級	按時完成並提交關單，否則超時升級			在12小時內 總部400回訪	與業主確認後 關閉工單
	<b>響應超時</b> 升級城市公司/片區業務 管理部員工 升級區域業務管理部員工	<b>2天關單超時</b> 升級城市公司/ 片區業務管理部	<b>5天關單超時</b> 升級區域業務管 理部	<b>7天關單超時</b> 升級總部業務管 理部		或者，與業主確 認後，工單返回 處理人繼續處理
	<b>抄送</b> 總部業務管理部員工 區域業務管理部員工 城市公司/片區業務管理 部負責人	抄送城市公司/ 片區業務管理部負 責人	抄送區域業務管 理部負責人	抄送總部業務管 理部負責人		

## 用戶互動

### ◆SUNIT世集（新生活平台）

2020年8月28日，世事美好皆可集——世茂服務「SUNIT世集」品牌發佈會暨全國首店啟幕儀式在上海世茂濱江花園社區煥然開啟。“美好生活智造者”世茂服務在服務創新之路上不斷探索，傾力打造新生活服務平臺「SUNIT世集」，以引領行業的“線上+線下”立體服務模式，集合線上智慧生活服務與線下人文美學空間體驗，為世茂業主與用戶打造未來社區生活服務樣本，帶來中國社區生活方式革新。



▲世集的文化講座

與傳統社區商業中心不同，SUNIT世集是一個全新的社區空間，是第二客廳，是家的延伸。以服務運營為宗旨，以人文藝術與社群運營為特色，SUNIT世集將最佳的空間與景觀留作社區的公共服務空間。435㎡社區至美圖書館，以“智慧的穹頂”為概念，設計親子閱讀、家庭閱讀等五大功能區。透過全通透落地玻璃窗，夏威夷風情沙灘與泳池景觀盡收眼底，陽光灑落在20000冊書脊之上，人文浸潤美好生活，陪伴孩子成長。460㎡的X空間通透開闊，配備專業會議影音設備與可移動組合桌椅，將原本陌生的鄰居通過共同的志趣連結，感受鄰里的溫度，成為社區匯客廳、社群聚合場。



▲世集的閱讀功能區

### ◆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臺的全程評估體系，培養跨學科、全維度成長的ELITE TEN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。



▲茂閱島的家長和孩子

▲茂閱島的孩子們

### ◆社區互動

世茂服務為社區內的業主安排了一系列的社區活動，覆蓋全年齡的人群，以中國文化傳承、推廣優秀文學、健康身體、傳統節日為主題，為世茂社區的用戶帶來充滿人文關懷的互動環境。



2020年5月  
悦读美好



世茂全項目+世茂服務粉絲，社區1,000多小夥伴共同角逐今年的金話筒

2020年6-8月  
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

2020年7-8月  
海絲文化節



針對6城13多項目世茂業主，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

2020年9-10月  
茂邻节



端午、七夕、重陽等共821場活動，覆蓋66,376用戶；童趣61、趣味運動會等開展共1,644場活動，覆蓋13,290用戶

### ◆向重症兒童安護中心的捐贈



▲世茂幸福跑南京站

2020年10月17日早8點30分，世茂服務沿世茂濱江風光帶為業主舉辦了一場“喚醒活動，幸福起跑，愛心助力，解鎖公益”的跑步活動。此次幸福跑將運動與公益融合，助力南京市彩虹中心（南京市社會福利院重症兒童安護中心）並完成愛心捐贈，傳遞世茂生活的愛心和善念。

本次活動約4.2公里的賽途，為業主設立玄武湖、夫子廟、中山陵補給站，不斷獲取能量補充，動力瞬間拉滿。活動得到世茂多個社區業主社團支持，由南京世茂海峽城合唱團帶來的腰鼓表演，點燃現場所有人的熱情；現場除了競技賽，也有多種娛樂遊戲供各位業主打卡，業主們無不洋溢著幸福的笑，享受著運動帶來的快樂。

關注公益事業，為溫暖更多兒童。活動後由世茂方代表、社區書記、彩虹中心（南京市社會福利院重症兒童安護中心）項目主管與現場業主代表共同完成本次兒童公益慈善愛心募捐，共計捐贈金額人民幣1萬元整。

為孩子們的生活送去幸福曙光，為業主們的生活帶來幸福點綴。世茂服務舉辦的此次活動，有著公司的精心策劃，有著世茂服務管家的全程貼心陪伴，更有著各個社區世茂業主的積極參與，一個個世茂元素凝聚成就這次精彩的活動。

許多業主在本次跑步活動後表達對世茂幸福跑的認可和稱讚，十分享受這種既鍛煉身體，又傳遞公益正能量的活動，並在活動後自發組織成立跑步社團，要將幸福和健康一直延續下去。

### 用戶服務

2020年度，世茂服務客戶總數達3.2百萬人次

綜合滿意度89分（2019年：87分）

用戶服務熱綫處理諮詢投訴7,817小時\*，處理率100%，滿意率97%



世茂服務客戶總數達



綜合滿意度

\*數據含處理服務、諮詢、及投訴。

### 服務場景手冊

世茂服務編寫並推廣服務場景手冊，對應不同的職能和場景，以用戶需求為核心，打造標準化的高品質物業服務。



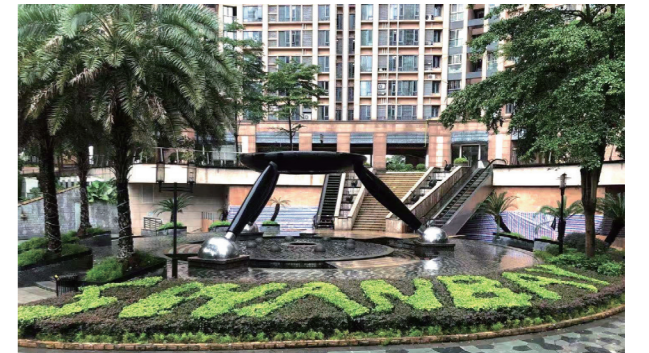
### 自然生態社區

#### ◆土壤改造

世茂服務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等情況。多次施有機肥，改變土壤酸鹼度，並採取補栽麥冬的方式，達到提升美觀度的效果。

#### ◆森林氧吧

廣州天鵝灣依託現場環境，打造森林氧吧。花園種植有400棵喬木，占地5,000平方米，降低溫室氣體排放，提升園區空氣品質。



▲社區森林氧吧

### 用戶安全

#### ◆“電梯安全知識進社區”

蘇坡街道清源社區的16家機構、社區居民120餘位社區居民參加了“電梯安全知識進社區”宣傳活動。活動發放各類宣傳資料230餘份，視頻宣傳150分鐘。

演練主要模擬電梯困人救援的程序，檢驗了電梯使用單位、電梯維保單位針對電梯困人特情接警及處置能力。通過應急演練，各參演單位進一步熟悉了電梯應急救援的職能職責和標準程序，實際推演、論證了電梯困人應急預案的科學性、合理性，為下一步加強電梯事故應急救援工作提供了很有價值的實踐參考。

#### ◆“無接觸”上門服務

2020年疫情期間，世茂服務主動開展義務跑腿、代購生活用品等服務，提供“無接觸”服務共計36萬次，收到16,319封業主感謝信。“便民季”“幸福便民圈”“便民服務周”等服務，為196,334世茂用戶帶去溫暖與便利。

### 隱私保護

世茂服務嚴格遵循中國大陸信息安全相關法律，如《個人信息保護法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並制定了《信息保密管理制度》等內部政策，加強了對個人數據處理的要求，包括：

- 制定內部管理制度和操作流程
- 對個人信息分級分類
- 加密、標識化安全措施
- 安全教育培訓；明確操作權限
- 制定、組織應急預案

#### ◆系統權限分層級管理

為有效保障信息資產、規範信息使用、保障用戶信息，世茂服務對員工的系統操作權限按層級及崗位角色進行管控。

#### ◆文件外發自動加密

對所有文件信息進行自動加密處理。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。

## 科技助力生活

世茂物聯是世茂服務旗下獲得“雙軟認證”（軟件企業，軟件產品）的高科技公司，致力於成為一家以智慧方式聯接用戶、空間、設備、服務的綜合解決方案提供商。以“聯萬物·生心智”為品牌理念，與商湯科技、雲知聲、阿裡雲、海爾智家、海康威視等科技頭部企業達成戰略合作。以物聯網、大數據、雲計算、人工智能等科技為基座，通過橫向場景打通與縱向生態數據貫通，打造智慧社區、智慧家居、智慧物業運營、智慧酒店、智慧商業、智慧辦公、智慧案場、智慧工程等智慧化解決方案，推動多元智能場景的快速落地與全面進化，持續為用戶在居住、娛樂、辦公等方面提供科技升級體驗。

### 世茂服務智慧社區

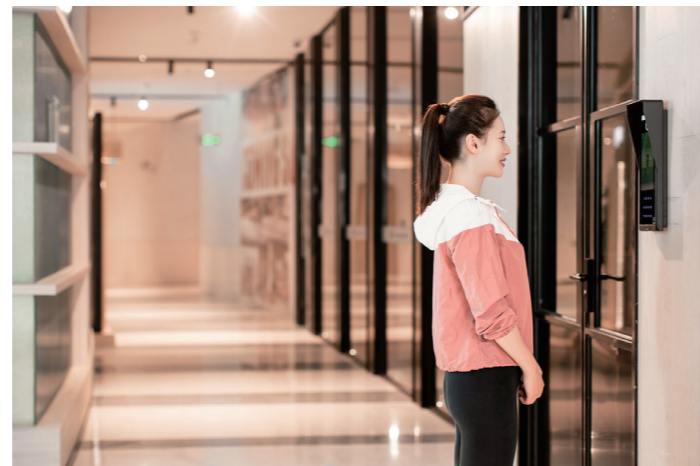
世茂服務智慧社區以世茂物聯為平臺，集成雲計算、大數據、AI 人工智能、物聯網等科技技術，將社區服務、設備管理、業主生活有機地整合為一體，實現運營數據數字化採集、設施設備雲端互聯、社區服務智慧交互。從智慧安防、智慧通行、能耗管理、智慧家居空間等多個維度，為業主與用戶提供安全、舒適、便利的智慧化社區生活環境。



#### ◆人臉識別

“無感”進出社區系統啟動後，除了常見的機動車輛識別，業主識別也能實現。無論是步行、推著嬰兒車步行或者是騎著電動車，只要業主踏入攝像區，通過系統“毫秒級”快速識別，門閘都將自動打開。而“未經邀請授權”的來訪，在沒有提前登記的前提下，門閘則不會作出反應，以此保障業主與用戶的方便與社區安全。

通過人臉圖像信息的採集，業主可以自由出入。有了這套系統，社區業主朋友的到訪也變得更便捷。業主只需提前在世茂服務“茂家”APP 錄入訪客信息，雲端會自動將訪客出入權限、時間範圍下發至社區人行道閘。業主無需下樓，訪客憑手機收到的驗證碼或自動識別上傳的臨時人臉頭像即可順利進入，享受無感通行。當然，未經授權的時段，受邀訪客也無權進入。



▲人臉識別

#### ◆智慧車行

隨著人們生活水準的不斷提高，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，傳統社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，車輛出入不便、耗費時間過長，漫長的等待令車主和工作人員痛苦不堪。

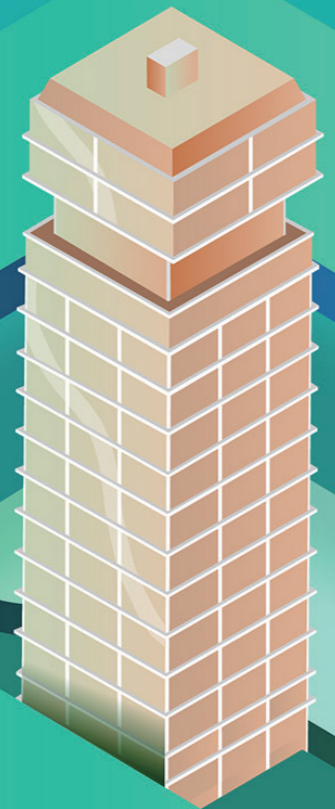
世茂物聯智慧社區解決方案中的智慧車行系統，用科技智慧打造集全新停車系統、人性化設計、多維便捷服務為一體的新一代智慧停車場。深入考究每處細節，用出入口控制機和抓拍攝像系統、智慧電動道閘、實時監控系統、空位顯示系統、智慧收費系統等，高速識別車輛車牌，提高進出效率，助力物業科學運營、降本增效，為車主創造更有溫度的智慧生活體驗。

世茂物聯智慧社區解決方案誕生於世茂物聯深海綠洲生態平臺。世茂物聯深海綠洲生態平臺是一個以人為原點，以“服務+技術”雙腦融合下的場景驅動為核心，進行主動式、賦能化和超值性價比的能力輸出，實現聯盟生態、行業生態和產業生態互通共贏的場景化賦能生態平臺。



▲智慧車行

深蓝全周期服务



M智慧+服务体系

5M服务品质保障

5M

世茂服务1001管家



# 02 夥伴同行

員工 供應商 公眾



## 夥伴同行

世茂服務攜手員工、供應商和公眾，重視其訴求並支持其利益；為員工打造理想的發展場所，選擇與可持續發展績效的供應商合作，投資於社會平等和扶貧領域。

## 員工

世茂服務嚴格遵守以《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《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，並建立內部《招聘管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《員工晉升管理制度》、《員工培訓管理制度》、《考勤及假期管理制度》、《離職管理制度》及《團隊建設管理制度》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。

世茂服務始終堅持人才的創新與共融發展，打造全方位、多元化的人才發展戰略。世茂服務平等對待每一位員工並關注員工的身心發展，反對任何形式的歧視行為，同時也絕不僱傭童工或強制勞工，並禁止供應商使用非法勞工；世茂服務定期全面檢討僱傭員工政策，確保所有僱傭措施嚴謹推行並納入人力資源政策。

	<b>獎項證書</b> 2020年度薪酬福利最佳創新實踐獎 <b>頒獎機構</b> 社實科技
	<b>版權證書</b> 世茂服務城市片區總全生命週期經營管理沙盤 <b>頒獎機構</b> 國家版權局
	<b>版權證書</b> 世茂服務基層管理人員高效能5項精進系列課程 <b>頒獎機構</b> 國家版權局
	<b>版權證書</b> 世茂服務項目經理全週期經營管理沙盤 <b>頒獎機構</b> 國家版權局

## 多元僱傭

截至2020年12月31日，世茂服務共僱傭員工24,334人。其中女性員工12,638人，占僱傭員工總數52%，少數民族673人，殘疾人士21人。



## 員工發展

世茂服務始終秉持“尊重人、信任人、成就人”的人才理念，倡導科技賦能、培養賦能、致力打造高品質的學習平臺，助力員工事業發展。

### ◆世茂服務職能學院

**自主研發課程：154門，60+小時課時，包含83個視頻，71份學習資料**

世茂服務在APP內上線了一整套全面培訓課程，分為8大專題的課程：運營、人力行政、財務、風控、品牌、科技、內部市場化及通用課程。

#### 通用課程

共計課程1,421門，課時536.3小時\*  
涵蓋職業素養和個人發展等資料

#### 內部市場化

共計課程8門，課時16.9小時\*  
涉及內部市場化的分析資料

#### 科技

共計課程28門，課時6小時\*  
涉及數字化工具培訓和操作手冊

#### 品牌

共計資料16份  
涉及企業品牌資料

\*小時指課時。



#### 運營

共計課程37門，課時22.5小時\*  
涉及全生命週期管理的知識

#### 人力行政

共計課程130門，課時79小時\*  
涉及人力行政素質能力的培訓

#### 財務

共計課程21門，課時5.2小時\*  
涉及財務必須的職業技能

#### 風控

共計課程13門，課時3.8小時\*  
涉及職業道德標準與合規培訓



### ◆崗位專項培養項目

根據崗位設計專項培養項目，世茂服務推出面向不同職位崗位的培訓項目，包括：領航者計劃（高管團隊）、開拓者計劃（城市總及梯隊）、挑戰者計劃（項目經理及梯隊）、探路者計劃（基層主官）及雙新培訓計劃。

以“開拓者計劃”為例，該項目基於城市片區總人才標準，圍繞擔任城市/片區負責人的“角色”、“知識技能”與“行為能力”，通過“沙盤模擬、總裁課堂、情境領導、輪崗學習”及其他方式進行針對性培養賦能。



▲開拓者計劃培訓現場

## 員工關愛

### ◆愛心募捐活動

因某員工突發疾病，世茂服務組織了一場捐贈活動；立即得到了廣大員工的積極回應，各項目員工積極參加到這次“獻愛心捐款”活動。本次愛心捐款活動，體現了世茂服務團隊間團結互助的精神和手足情誼，讓員工感受到了公司的溫暖和關愛。

### ◆消暑降溫

夏季的氣候炎熱，為做好消暑降溫工作，保障一線員工的身體健康，世茂服務各項目認真貫徹執行公司關愛員工的企業文化精神，持續地開展“夏季送清涼”活動——甜蜜飽滿的大西瓜，消暑祛火的涼茶，優質的防曬霜，在炎炎夏日成為解暑神器；同時，員工的笑容滿面是這個夏日最賞心悅目的回饋，充分體現公司“以人為本”的理念，形成企業關愛員工，員工熱愛企業的良好氛圍。

### ◆重溫兒時美好

六一兒童節期間，人力行政部精心挑選了泡泡機，小風扇，萌萌的動物水杯等，給各位員工送去驚喜。六一兒童節的禮物，讓員工體驗了童年小趣，增強了員工對公司的文化認同，讓員工體驗了公司的人文關愛和和諧友愛的企業文化；增強員工在公司的歸屬感和認同感。



▲六一兒童節活動

### ◆龍舟競技

2020季度會議期間，世茂服務總部、區域、事業部、專業公司負責人及新加入的成員共同參與了龍舟競技賽；激烈的龍舟競技亦體現了世茂服務同仁們的分秒必爭，奮楫前進，團隊合作與統一節奏的協同精神。



▲龍舟競技

## 職業安全

世茂服務高度關注員工的職業健康與安全，嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》和其他相關的法律法規；並制定了《員工安全指引》、《安全責任書》、《工程專項檢查管理制度》及《動用明火許可證》和其他的企業政策制度；積極維護員工的合法權益，為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，力求確保員工身心健康。

### ◆“119消防宣傳日”安全演練

2020年以“119消防宣傳日”為契機，為了更好地完成冬季防火任務，公司拉開冬季防火專項工作的序幕。各管理中心、項目工程單元組織開展消防設備設施和安全用電自查工作。同時，還開展消防知識宣講活動，並針對性組織消防逃生演練。



▲消防演習

## 供應商

### 供應商績效

世茂服務的供應商一共有3,998家，其中長三角有564家，中西部有1,162家，海峽區域有690家，華北有1,582家；於報告期間，進行供應商培訓29次，供應商會談、交流1,839次，供應商評估2次，覆蓋供應商比例79%。



### ◆供應商合規守則

世茂服務致力於建立公正、透明的供應鏈，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》及《中華人民共和國政府採購法》有關規定，且已制定《供應商廉潔承諾書》，保證招投標流程公平、公開、公正。世茂服務已制定《供應商管理制度》及《工程、服務類採購操作流程》等管理制度，從供應商的經營指標、違法記錄、服務品質、商業信譽以及會計制度等方面對供應商進行綜合考慮，保證選取的供應商與本公司的品質標準相匹配。

世茂服務要求供應商提供各類資質文件，並確保相關資質和信息材料的真實性、完整性和時效性。此外，世茂服務根據實際需求，會擇期對供應商資質進行複檢。

### 供應商可持續績效

世茂服務致力於選擇和支持在可持續領域有優異表現的服務供應商，在我們的業務流程中，會使用大量的外部服務供應商；對此，世茂服務高度關注服務供應商對待其員工的政策和實施效果，並持續和動態跟蹤供應商的相關績效。

### ◆供應商可持續評估維度

對於工程、服務、物資等類型的供應商的可持續績效，世茂服務將考察評估：

#### ◎職業安全維度

- 制定安全作業規範並開展監督
- 配備安全防護設備
- 工作安全或其他緊急事件的應對預案
- 消防系統的有效性

#### ◎人員保障維度

- 為勞務人員提供長期穩定的工作機會
- 為勞務人員提供定期的職業發展培訓
- 為勞務人員購買保險，以及保障保險金額度

#### ◎環境維度

- 設定對廢棄物的處理方案並有效執行
- 評估結果分為A/B/C/D四個等級；如某供應商的評估等級C，世茂服務將約談該供應商，促使其提出整改方案，如果評估等級D，世茂服務將終止與該供應商的合作，保證與符合世茂服務可持續發展要求的供應商合作。
- 2020年，根據供應商評估結果，15家供應商被約談，3家被終止**

## 公眾

世茂服務關注社會平等，遵守《中華人民共和國慈善法》等法律指引，在加快發展步伐的同時不忘發揮企業帶頭作用，承擔企業社會責任並深耕公益事業，積極開展創新公益項目、慈善捐贈、志願服務等，為需要幫助的困難人群傳遞溫暖、奉獻愛心；期望以持續的公益行動，影響到更多的人行動，讓社會越變越好。

### ◆藏區青苗牽手計劃

2020年10月30日，世茂服務正式在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注目——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。

"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。



▲藏區青苗牽手計劃

### ◆世茂新零售助農項目—贛南臍橙

世茂服務旗下新生活平臺——SUNIT世集，利用自己的新零售渠道與江西省安遠縣一心一田農業專業合作社開展合作。從2020年11月11日至19日，在全國100多個城市逾300個社區，SUNIT世集用一周的時間共銷售了50,000斤橙子。通過採購橙子或者勞務用工等方式直接或間接地幫助了30多位農戶，創收超200,000元。

安遠縣曾經是國家832個貧困縣之一。2020年，面對今年疫情的影響，果農們面臨銷路的難題。在脫貧攻堅的道路上，世茂服務積極回應國家號召，通過幫助他們銷售贛南臍橙、贛南紅蜜薯；用實際行動來推進消費扶貧，助推產業發展，為脫貧攻堅貢獻自己的力量。同時世茂服務也希望為世茂業主帶來更多更好的優質農產品，讓更多貧困地區的優質農產品走出大山。



▲新零售助農銷售贛南臍橙

在社區端，世茂服務發起“小型集市”，提前與居委會、業委會溝通聯繫，發動業主廣泛參與消費扶貧活動。有效利用企業微信公眾號、微信群等線上宣傳渠道，使用公告欄、宣傳欄、電梯廣告、入口橫幅、物業服務中心等線下宣傳渠道。

通過線上線下平臺，引導用戶和公眾關注“樂農社”微信公眾號，開設小店，依託“互聯網+”社會扶貧網絡和電商平臺，世茂服務為支援合作地區的特色產品拓寬銷售渠道，打造電商扶貧新模式。

### ◆世茂服務聯合“眼鏡哥哥”

世茂服務攜手世茂集團“眼鏡哥哥”公益項目走進上海世茂濱江花園SUNIT世集茂閱島。作為“眼鏡哥哥”公益項目進入社區的首秀，此次公益活動聚焦小業主愛心公益義賣。用孩子的力量來幫助孩子，受到了業主們的廣泛歡迎。本次活動所得款項全部捐贈至上海市慈善基金會“眼鏡哥哥”慈善專項基金。

本次公益活動以小朋友們為主體，借助小朋友們的愛心行動給到大重病患兒童幫助。活動在世茂服務高端社區教育品牌茂閱島老師生動形象的繪本課中正式開啟。茂閱島的老師們帶著小朋友們一起讀繪本，瞭解健康知識；小朋友們在老師的引導下，一點一滴的加深對於病痛的理解，喚起他們對患病兒童們的愛心。

通過愛心義賣，小朋友們不僅在小集市裡學習了買賣物品，也認識到了公益與義賣的意義，感受到了奉獻與愛心帶來的快樂。現場很多小朋友們的家長也紛紛加入進來，通過在小集市上購買小朋友們的愛心物品以及捐款的形式，獻出自己的一片愛心。



▲世茂服務聯合眼鏡哥哥項目

### ◆全面抗“疫”

疫情期間，超過12,000名世茂服務人投入社區防疫第一線，累計服務時長超過12,672,000小時，發佈防疫日報206,907份。日均消耗消毒水66噸，將病毒隔離在世茂社區之外。

世茂服務借力智慧科技，於業主線上生活平臺-茂家APP推出“世茂健康碼”、“跑腿服務”等功能，為業主打造安心便捷的防疫健康屏障。

疫情期間，世茂服務給業主免費贈送蔬菜147.6噸；義務跑腿、代購生活用品460,407次；創新提供鮮蔬到家、線上親子課堂、心理諮詢、健康問診、健身直播等服務和生活，滿足業主宅家抗疫的各項生活所需。

世茂服務在疫情期間對於社區防疫安全及業主生活的守護和公益貢獻，得到世茂業主肯定和鼓勵，收到業主感謝留言及感謝信超1.6萬次。被CCTV、人民日報、新華社等黨媒央媒多次報導，獲得行業、政府及社會大眾的高度讚揚。



▲世茂服務捐贈武漢市第一醫院的醫療物資



▲世茂服務為社區調配的蔬菜



▲2名世茂服務員工下班後的合影



▲世茂城業主為世茂服務工作人員送上錦旗



# 03 共創美好社會

生態友好型的智慧人居案例  
守護道德社會

## 共創美好社會

### 生態友好型的智慧人居案例 天津世茂生態城

世茂服務致力於建立低碳的可持續發展社會，投身於低碳社區、氣候變化等環境議題，並積極倡導實踐生態型社區。

以天津世茂生態城為代表，該項目運用生態經濟、生態社會、生態環境、生態文化，建設“生態、環保、節能、自然、宜居、和諧”的人居環境，緊依80萬平方米永定洲濕地公園，是人與自然宜居的門戶社區樣本；為更好地保護當地的自然生態和人居環境，世茂服務開展了一系列的節能環保的措施，並在過往兩年時間內榮獲“天津市安靜居住社區”、“中新天津世茂生態城三星級綠色社區”、“中國最具幸福感生態城”及“年度先進社區”等多種獎項。



▲天津生態城全景圖



天津市物業管理優秀項目



天津生態城三星級綠色社區



天津市安靜居住社區



中國最具幸福感生態城



年度先進社區

### 天津世茂生態城的環境友好4大舉措

#### 利用清潔能源，節省日常開銷

社區安裝太陽能熱水器，  
平均全年能節約電能**50%以上**



#### 清潔能源

為了能夠最大限度的利用清潔能源，太陽能熱水器成為社區的標配。與傳統電熱水器相比，太陽能熱水器平均全年能節約電能一半以上，在日常使用中，天津世茂生態城項目服務團隊也積極配合業主需要，提供維修服務，在環保節約的同時，也為業主與用戶節省了一部分電費開銷。



#### 水資源利用

綠植養護、社區清潔，每一年都要消耗大量的水資源。一方面要保證社區的綠化，一方面要節約水資源；為此天津世茂生態城通過收集冷凝水、雨水、改造給水系統、微噴灌溉設施鋪設及其他技術方法，提高對水資源的再利用，為社區節省消耗。

#### 水資源再利用，為社區節省消耗

收集冷凝水/雨水、改造給水系統、  
微噴灌溉等手段，提高水資源的**再利用**



### 天津世茂生態城環境友好4大舉措

#### 推廣節能燈設備，更好生活體驗

LED節能燈具備亮度高，壽命長，低能耗的特點，已投入**2,300**餘個



#### 節能燈設備

天津世茂生態城積極推進社區公區節能燈的安裝。2,300餘個節能燈大大提升了社區在節能減排上的貢獻，而LED節能燈亮度高、壽命長的特點，也給業主與用戶，帶來了更好的社區生活體驗。



#### 廢棄物回收

天津世茂生態城正在修建並投用“生態城智慧垃圾分類環保驛站”。藍色的垃圾桶是可回收垃圾桶，綠色的是廚餘垃圾桶，灰色的則是其他垃圾桶。每三種顏色垃圾桶就會組成一個垃圾桶站，桶站還設置分類宣傳欄，指導剛接觸垃圾分類的居民如何正確投放。

#### 資源分類回收，實施垃圾分類

社區內的乾濕垃圾，實現**100%**分類回收



### 天津世茂生態城的智慧人居理念

圍繞“深藍社區”的六大主題——安心藍、智慧藍、繽紛藍、人文藍、成長藍、健康藍，讓生活交織出美好的N種方式，天津世茂生態城從業主與用戶們的需求出發，為生活延伸出更多可能。

#### “深藍社區”的六大主題



#### 安心之藍

##### 美好生活的背後，是時刻的守護和溫暖的安心

世茂服務為每一位業主提供全時、全面的安心守護，M智慧+多業態標準化服務、世茂服務1001管家、“深藍”全週期服務、5M服務品質保障機制，不斷提升的滿意度，業內標杆成績的獲得源自世茂服務每日的安心陪伴。

##### ◆打造常往常新美好社區，全方位開展園區煥新行動

以品質為核、以用戶為先。開展“園區煥新行動”，聚焦業主最憂最盼之事，歷經一系列老舊設施修繕、綠化補種、環境整改、設備能效提升、園區粉刷煥新等動作，打造歷久彌新的美好社區。

◆涼亭更新



◆綠化更新



◆遊樂設施更新



◆暢通生命通道，舉行全人員消防演習和培訓

2020年11月9日，為宣傳消防日和普及消防安全，世茂服務特別邀請業主參與本次消防宣傳日活動，全面提升住戶的應變能力、自我保護能力。業主參與了滅火操練、疏散逃生演練、現場急救和器材講解等多個環節，對活動一致好評。



▲面嚮業主的消防知識培訓

智慧之藍

美好生活的未來，源於對智慧科技的不懈探索

引入全新智慧科技，以數智驅動生活未來，世茂服務的數字化科技服務，從智慧社區到智慧家居，從線下現實場景體驗到線上移動端智慧化服務，為社區與家庭生活，實現更便捷、更智慧、更個性化的全方位體驗。



▲社區內的智慧人臉識別

◆步入社區出行數據時代，社區內全域無感通行

緊跟大數據、智慧社區的城市變革，世茂服務提高門禁、人行、車行系統，實現無感通行便捷，煥新科技新體驗。智慧社區解決方案基於統一平臺與數據庫，可實現各品牌、各類型設備之間的互通互聯，輕鬆實現系統的整合與擴展，如實現閘機、門禁、梯控、門鎖等人臉識別設備信息一次性錄入，社區內全域無感通行等。

◆科技催生全新社區居住方式，零接觸自然歸家

“無感進出社區”系統啟動後，除了常見的機動車輛識別，業主識別也可輕鬆實現。無論是步行、推著嬰兒車步行或者是騎著電動車，業主只要踏入攝像區，通過系統毫秒級的快速識別，門閘都將自動打開。而未經邀請授權來訪的人員，在沒有提前登記的前提下，門閘則不會作出反應，以此保障業主與用戶的方便與社區安全。

◆24小時全時段智慧守護，監護有跡可循

智慧社區解決方案以安全為第一要素，通過嚴密安全防護網絡實現在社區內人、車、物等信息的線上全天候高效感知和識別，並將人員通行、車輛通行與視頻監控融合打通，提前風險甄別係數，迅速處置突發事件。

## 繽紛之藍

### 美好生活的表達並不單一，而是無比精彩繽紛

世茂服務打造全維度、多元化、全家庭的生活服務，涵蓋SUNIT世集、美居服務等多元品牌，重磅推出集文、娛、體、樂於一體的社區繽紛生活範本“藍色嘉年華”，打造社區0-1KM的多元生活圈，不斷更新生活的靈感可能。

	<p><b>世茂·美凱龍——美居服務</b></p> <p>世茂美凱龍是世茂服務和紅星美凱龍合資成立、攜手打造的新生態家裝品牌。兩大品牌的強強聯合，旨在充分發揮各自在地產、家裝領域的優勢資源，整合行業全產業鏈條，打通從新房批量家裝、交付定制裝修、二手房翻新等全週期服務。</p>
	<p><b>茂閱島——國際化社區教育服務</b></p> <p>世茂服務旗下社區教育品牌“茂閱島”，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”。</p>
	<p><b>SUNIT世集——線下社區人文美學空間+線上智慧生活服務</b></p> <p>SUNIT世集——聚合美好新生活，線下社區人文美學空間+線上智慧生活服務。涵蓋“親子、健康、生活”3大主題線下服務，拓展娛、食、住、行等多元繽紛體驗，悅享獨特人文精神、鄰里社區運營等美好生活。</p>

### ◆“傷疤”變裝飾，喬木的華麗轉身

在社區綠化景觀維護時，難免會產生枝條截鋸後留下的切口。為了修復和美化這些樹木，由煙臺世茂海灣1號提報，天津世茂生態城實施的“喬木切口美化”微創新提案應運而生。世茂服務的工作人員在喬木切口或樹洞位置繪畫，讓這些樹木的“傷疤”變成社區的特色景觀。



▲喬木美化

繪畫所採用丙烯顏料，其顏色飽滿、濃重、鮮潤，具有防水性、無毒性，是喬木繪畫的理想顏料。但在樹幹作畫的難度遠在牆繪之上，因為喬木切口面積偏小且粗糙，不易附著顏料。為了能順利把畫作繪到樹上，工作人員根據切口及樹洞的大小形狀提前構思，再將圖案內容與喬木巧妙結合。

## 人文之藍

### 美好生活的底蘊，是對人生境界的不懈追求

世茂服務通過世集圖書館和繽紛的社群活動，打造人與人之間的心靈共振空間，形成連接個體與整體之間的橋樑，擁抱生活新默契。

#### ◆擴寫當代文化，打造和諧社會的人文社區

海絲文化節：不忘中華千年歷史文脈，邀業主們一起探索海上絲綢之路，領略華夏千年風姿。



▲海絲文化節

國慶日快閃：加深人民的家國榮譽感，以“我和我的祖國”為主題，為業主帶來普天同慶的深刻國慶美好記憶。

社區觀影節：豐富鄰里娛樂活動，邀請業主在星空下齊聚觀賞電影，享受和睦融融的鄰里溫情。

社區舊物集市：激發居民關愛全球環境，鼓勵業主們將家中閒置或經營的兒童用品、服飾、花卉等物品擺攤售賣，分享節約環保意識。

植樹節活動：回應《中華人民共和國森林法》，提升環境保護意識，讓業主親自參與樹苗的栽種和培養，珍惜大自然的一草一木，滋長對社會環境的愛護之心。

## 成長之藍

### 美好生活的源泉，離不開孩子幸福成長的笑臉

世茂服務攜手全國領先的權威教育專家團隊，引入國際先進親子教育理念，升級打造茂閱島親子教育品牌，為小業主與用戶創造有愛、有趣、歡笑的童年。

#### ◆關愛祖國希望，為小業主送上開學禮

疫情之下，小業主們迎來了特殊的開學季，為了各位小業主安全開學、快樂成長，賦予大家學習的“心動力”，世茂服務特送上精美的文具禮盒套裝及口罩，傳達溫暖厚望，助力兒童成長。



▲小業主微笑領取禮物



## 健康之藍

### 美好生活的狀態，離不開身心健康的時刻相伴

世茂服務始終關注每一位業主的健康狀態，未來更將引入專業品牌團隊，為業主和用戶提供全週期的健康呵護，讓生活永遠煥發生機。

#### ◆安裝霧化機和消毒通道，全面應對疫情

自製消毒通道，內置智慧型超聲波霧化消毒機，可將消毒液霧化噴出，帶遠端遙控、紅外感應功能，可在人員通行時自動開啟，受到高度點贊。

#### ◆解題老齡社會，舉辦系列關愛長者活動

生態城考慮到老齡化的現實情況，主動在社區內舉辦健康義診、慰問獨居老人等活動，完善老者生活體系。



▲年長者生日活動

## 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臺，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、能耗消耗等實時智慧監控；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。

### 空調智控器

世茂服務旗下科技公司世茂物聯洞察到：夏季因電梯電機的運行熱量，傳統物業管理會保持電梯空調24小時的開啟狀態，由此帶來了不必要的能耗浪費。針對此問題，世茂物聯研發“空調智控器”應用於世茂社區內的電梯機房中。該“空調智控器”採用高精度溫度感測器，可感應電機房內實時溫度，並利用全向紅外控制、NB-IoT無線傳輸等技術，實現了電機房空調感溫自動開啟/關閉、遠端直接操控、預算參數控制等多種智慧控制方法。通過實時溫感、遠端控制，電機房內的空調可以實現隨溫度變化而開或關，而物業管理人員也無需再爬至頂樓機房，以科技創新實現了項目精細化物業管理、環保節能的目的。

以上海某世茂服務管理的社區為例，管控28部電梯的電梯機房，空調在夏季60天內的耗電約20,000kW/h，通過世茂物聯“空調智控器”，能耗降低70%。

## 綠色辦公

世茂服務制定了《辦公環境管理制度》，對辦公環境內的節水、節電和其他資源使用做出了規定。

#### ◆資源使用

世茂服務按照《中華人民共和國節約能源法》的要求，制定並實施《場地資源經營管理制度》，對資源使用進行合理配置，減少營運所產生的資源消耗，以提升資源使用效率。

#### 社區能耗管理標準

- 1.每日做好能耗記錄，要求數據準確，字體工整清楚。值班電工做好每日用電抄表工作；暖通專業做好大廈水耗統計和監控，杜絕跑冒滴漏。
- 2.做好能耗的統計分析，發現能耗異常及時分析報告。

3.堅守崗位認真做好各項巡視工作，始終堅持“以人為本，注重節約”這一理念，從方方面面入手，積極開展節能降耗活動。

- 專業人員重點控制社區用水系統有無跑、冒、滴、漏現象，有無違反公司規定使用能源的行為。例如：私自接水、接電等。
- 內保人員重點監控樓層在無客戶時，公共區域照明是否按時關閉，晚間公共區域空調是否關閉，衛生間照明及排風扇開閉是否符合要求，並將情況及時反饋總值班。
- 暖通專業人員及時調整衛生間沖水閥門的使用狀態，杜絕長流水。例如：調節水箱水位或調整沖水時間。
- 全體員工有責任對浪費能源的現象報告、制止或糾正。

4.各專業嚴格按公司節能降耗具體措施操作，不得私自開動設備。有效控制耗電總量，減少高峰時段用電量。

- 暖通專業每日參照天氣預報溫度、濕度合理開閉冷機及附屬設備。
- 電工每日對設備運行耗電情況及不合理運行狀態提出意見，監督節電措施的實施。
- 保潔人員控制使用保潔用電設備的時間，錯開高峰用電時段，節省每一度電。
- 清洗衛生間要合理使用水源，水龍頭不可長流水。
- 各部門要控制使用取暖器、空調等生活用電器，並在使用中注意錯開用電高峰時段。

#### ◆更換節能設備

主要通過科技賦能升級傳統設備，減少能源消耗，提升能源使用率。如通過改造更換智慧電錶、水錶及LED節能改造實現能源節約，具體實施措施如下：

##### ◆智慧電錶、水錶改造

通過將傳統電錶和水錶升級更換為智慧電錶和水錶，幫助用戶隨時掌握家中用電、用水情況，制定用電、用水優化計劃，從而達到節能減排的最終目的。

##### ◆LED節能燈改造

LED光源相比現有普通光源具有更高效、壽命更長的特點，可智慧調節光源亮度，大大減少照明用電量。

#### 節能成效（以某項目車庫LED節能改造為例）



##### 項目情況：

車庫LED燈總共1,150支，用電單價0.62元/度，每月耗電量13,248度，每月電費支出8,213.8元，全年用電158,976度；



##### 節能成效：

LED節能燈改造後，每月可節能9,108度電，每年可節能109,296度電，節能率可達69%

## 廢棄物管理

世茂服務嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》、《“十四五”控制溫室氣體排放工作方案》等其他法律政策，制定並實施《環境服務單元管理制度》及《環境服務單元作業指引》等，以識別公司運營中涉及到社區環境、營運環境、基礎設施、工作環境、工程維修材料、清潔用品、綠化廢料及藥品可能產生的水體污染、大氣污染、固定廢棄物、生活垃圾、能源消耗及自然資源消耗。

世茂服務制定《垃圾收集作業指引》，對日常服務中產生的垃圾分類處理，減少環境污染；以及持續致力於廢水廢氣和噪音的有效控制，持續改進周邊環境。此外，公司品質管理中心統籌環境管理指標實施，監督各個項目分公司及各部門環境預防、改善措施落實，協助各職能部門開展環境因素識別、評估和改進的工作。

#### ◆社區垃圾分類

世茂服務制定社區內的垃圾分類規劃和實施要求，包括：

- 1.合理規劃社區用地，建立垃圾分類站，方便垃圾集中投放、處理。為業主及垃圾清運帶來便利。
- 2.提高宣傳，增強社區業主垃圾分類意識。
- 3.增強業主垃圾分類的準確度，避免重新分類。
- 4.廢棄的電池含有金屬汞、鎘等有毒的物質，會對人類產生嚴重的危害；垃圾分類減少了垃圾污染及危害。
- 5.垃圾分類，可以認為是對資源的一種整合利用，讓社區更美觀。

#### ◆社區廢舊品置換

為提高業主的環保意識，動員業主參與環保活動；通過綠色低碳生活，改善地球的整體環境。世茂服務舉辦“社區廢舊品置換活動”，覆蓋成都世茂城、玉錦灣等6個項目，參與人數600餘人，評比作品100件。對廢舊物品進行交換和改造，讓業主感受“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。



▲社區廢舊品置換的蛋殼設計

## 應對氣候變化

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服務總裁擔任領導人，其他成員包括業務條線負責人和一線的關鍵員工。該工作組通過世茂服務總裁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。
	世茂服務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	氣候變化會對世茂服務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，世茂服務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物業和社區的財務影響。
	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。
	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。
監控和目標	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。

## 守護道德社會

### 風險管理與內部監控

世茂服務制定風險管理及內部監控系統，制定並實施《內控檢查管理制度》、《全面風險管理制度》及《職業道德準則及處罰標準》，加強及規範世茂服務風險管理工作，建立規範、有效的風險控制體系，防範、控制和化解在複雜多變的經營環境中隨時可能發生或出現的風險，促進世茂服務戰略的實現和經營的持續、穩定、健康發展，以確保根據《公司法》和《企業內部控制基本規範》及相關配套指引來識別、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。

#### ◆風險管理體系

##### 1. 建立以風險為導向的內部審計

以風險為導向，開展內審、內控檢查，推進制度完善、體系落地；實現內審對公司風險管理及內部控制進行監督的職能。

##### 2. 系統化的風險管理方法

建立風險管理小組；進行全生命週期風險識別，風險評估評級；針對重大風險及其應對措施。對應對措施的設計情況進行評估，並驗證其有效性。

##### 3. 年度風險管理的評估

風險自評機制，根據自評結果撰寫風險管理報告。

#### ◆內控管理體系

全覆蓋檢查，嚴抓制度和體系落地，保證合規性，對存在的跑冒滴漏，做深挖嚴懲，對不合規項目進行整治。通過信息系統將內控檢查進行自上而下的全流程管控，包括評分，申訴，覆核，整改及報表生成。為項目自下而上的自查奠定基礎和渠道。

#### ◆內部監控機制

1. 檢查評分：總部和區域檢查人員可以在APP端和PC後臺進行評分

2. 整改跟進：項目經理確認得分後，每個扣分項生成整改單

- 項目根據扣分項進行整改
- 項目負責人和區域進行分級覆核
- 總部對區域覆核完成的整改單進行抽查

3. 報表查看：項目評分結束後，項目負責人點擊確認得分

- 實時生成得分報表，整改單報表
- 實時排名、數據導出、組織篩選

### 2020年，內控問題整改率達到99.4%



## 合規政策

### ◆員工合規準則

除嚴格遵守國家法律法規和國際道德準則、反舞弊標準外，世茂服務通過建立《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，世茂服務在《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，並在主要經營場所張貼廉潔海報，將制度宣導深入員工意識中，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。

### ◆供應商合規準則

在主要業務領域，世茂服務要求供應商簽訂《陽光合作協議書》，根據此協議承諾：

- 只能在辦公時間內接受以書面形式提出的投標疑問，或進行議標澄清，不得在其它時間、以任何理由與供應商私下接洽或者達成默契。
- 嚴禁收取任何供應商贈送的錢、物、有價證券和免費提供的服務，並嚴禁接受供應商為其支付應由其個人支付的任何費用。
- 嚴禁與供應商、客戶、承包商、業務合作單位及相關人員存在任何資金借貸或往來，或以任何名目私下收受折扣、返點。
- 嚴禁參與任何供應商安排的宴請及其他各種娛樂活動。

•嚴禁從事與本項目相關的物資、服務、工程的交易、分包、轉包等仲介活動。

•嚴禁在供應商及其控股/參股公司進行兼職、投資、參股或以其他名義從這些公司獲取兼職工資、紅利及其他各種形式的報酬。

•有償參加各種研討會、培訓、座談會、講座等，需向被邀請人所在公司提出，被邀請人所在公司同意後，方可參加。

•在供應商業務往來合作過程中，嚴格遵守國家法律法規及行業自律規定，堅持公平、公正、公開、誠實信用的原則，絕不做損害雙方企業利益的事。

•不與其他競標（賣）人相互串標，不採取任何手段排擠其他競標（賣）人參與公平競爭和損害貴公司利益。

## 合規培訓

- 1.細化員工職業道德準備細則。規範企業員工自律行為要求，明確獎罰機制。
- 2.開展廉潔教育宣教活動。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；對於公司的董事和員工，實現100%覆蓋廉潔和合規培訓。
- 3.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。

## 內部舉報機制

### ◆內部信訪舉報機制

世茂服務擁有健全的企業內部信訪舉報機制，在公司官網設有信訪舉報通道，並有舉報專線和郵箱，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。



郵件舉報



電話舉報



信件舉報



官網舉報

2020年度，共收到8起舉報，均已經完成相關調查和對應處置。

## 附錄 2020年獲得獎項

序號	獎項名稱	頒獎單位
1	2020中國物業服務百強企業TOP 12	中國指數研究院
2	2020中國物業服務百強成長性領先企業	中國指數研究院
3	2020中國特色物業服務領先企業-世茂服務深藍社區	中國指數研究院
4	2020值得資本市場關注的物業服務企業	中國指數研究院
5	2020華東區域物業服務市場地位領先企業TOP 4	中國指數研究院
6	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
7	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，中國房地產行業協會數字科技地產分會、中物研協、克而瑞證券以及中物品質聯盟等協辦
8	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」	易居克而瑞主辦、樂居財經聯合主辦，中國房地產行業協會數字科技地產分會、中物研協、克而瑞證券以及中物品質聯盟等協辦
9	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
10	Ocean X世茂深藍服務系統--2020物業服務平臺優秀品牌	中國房地產TOP10研究組、中國指數研究院主辦
11	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
12	2020物業服務企業品牌價值百強TOP 8	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
13	2020特色物業服務品牌企業·美好生活智造者	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
14	2020華東品牌物業服務企業TOP 1	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
15	2020中國物業服務成長性領先企業	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
16	2020住宅物業服務領先企業TOP 3	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
17	2020中國物業服務防疫滿意度企業TOP 5	樂居財經研究院
18	中國社區扶貧聯盟副主席單位	中國社區扶貧聯盟
19	消費扶貧先鋒力量	中國社區扶貧聯盟第三屆理事大會

## 聯交所環境、社會、管治報告框架索引

一般標準披露	一般標準披露頁碼/注釋	關鍵績效指標KPI	KPI 頁碼/注釋
<b>A.環境</b>			
A1、排放物	共創美好社會 (P48-P51)	A1.1	統計資料摘要(P60)
		A1.2	統計資料摘要(P60)
		A1.3	統計資料摘要(P60)
		A1.4	統計資料摘要(P60)
		A1.5	應對氣候變化(P51)
		A1.6	應對氣候變化(P51)
A2、資源使用		A2.1	統計資料摘要(P60)
		A2.2	統計資料摘要(P60)
		A2.3	應對氣候變化(P51)
		A2.4	應對氣候變化(P51)
	A2.5	統計資料摘要(P60)	
A3、環境及天然資源		A3.1	應對氣候變化(P51)
A4、氣候變化		A4.1	應對氣候變化(P51)
<b>B.社會</b>			
<b>僱傭及勞務常規</b>			
B1、僱傭	夥伴同行 (P29-P32)	B1.1	統計資料摘要(P57)
		B1.2	統計資料摘要(P58)
B2、健康與安全		B2.1	0人*
		B2.2	2,622天
		B2.3	夥伴同行(P32)
B3、發展與培訓		B3.1	統計資料摘要(P59)
		B3.2	統計資料摘要(P59)
B4、勞工準則		B4.1	夥伴同行(P29)
		B4.2	夥伴同行(P29)
<b>營運慣例</b>			
B5、供應鏈管理	夥伴同行 (P33)	B5.1	夥伴同行(P33)
		B5.2	夥伴同行(P33)
		B5.3	夥伴同行(P33)
		B5.4	夥伴同行(P33)
B6、產品責任	美好生活智造者 (P18/P23/P24)	B6.1	N/A, 該KPI不適用於本公司的業務性質
		B6.2	美好生活智造者(P23)
		B6.3	N/A, 該KPI不適用於本公司的業務性質
		B6.4	N/A, 該KPI不適用於本公司的業務性質
		B6.5	美好生活智造者(P24)
B7、反貪污	共創美好社會 (P52/P53/P54)	B7.1	共創美好社會(P54)
		B7.2	共創美好社會(P54)
		B7.3	共創美好社會(P54)
B8、社區投資	夥伴同行 (P34/P35/P36)	B8.1	夥伴同行(P34-P36)
		B8.2	夥伴同行(P34-P36)

\* 數據不含收購公司

## 統計資料摘要

員工概況		
總僱員		24,334
按性別劃分	女性	12,638
	男性	11,696
按僱傭類型劃分	全職	23,857
	兼職	477
按年齡劃分	30歲以下	6,116
	30-50歲	11,979
	50歲以上	6,239
按地理位置劃分	總部及專業公司	457
	長三角地區	10,339
	中西部地區	3,223
	海峽地區	5,515
	華北地區	4,800
按職級劃分	非管理層	20,822
	管理層	3,512
	女性高管	38
	男性高管	86
少數民族		673
殘疾人士		21
新進員工		
新進員工總數		12,832
按性別劃分	女性	6,861
	男性	5,971
按僱傭類型劃分	全職	12,832
	兼職	0
按年齡劃分	30歲以下	5,275
	30-50歲	5,243
	50歲以上	2,314
按地理位置劃分	總部及專業公司	414
	長三角地區	4,861
	中西部地區	3,619
	海峽地區	1,989
	華北地區	1,949

## 統計資料摘要

離職員工		
離職員工總數		9,050
按性別劃分	女性	3,880
	男性	5,170
按僱傭類型劃分	全職	9,050
	兼職	0
按年齡劃分	30歲以下	4,153
	30-50歲	4,245
	50歲以上	652
按地理位置劃分	總部及專業公司	209
	長三角地區	2,608
	中西部地區	3,239
	海峽地區	1,751
	華北地區	1,243
流失率		
流失率總數		16%
按性別劃分	女性	24%
	男性	7%
按僱傭類型劃分	全職	16%
	兼職	0%
按年齡劃分	30歲以下	18%
	30-50歲	8%
	50歲以上	27%
按地理位置劃分	總部及專業公司	45%
	長三角地區	22%
	中西部地區	12%
	海峽地區	4%
	華北地區	15%

## 統計資料摘要

員工發展		
培訓覆蓋率		100%
按性別劃分	女性	100%
	男性	100%
按職級劃分	非管理層	100%
	管理層	100%
平均培訓小時數		4.70
按性別劃分	女性	5.82
	男性	3.75
按職級劃分	非管理層	3.82
	管理層	8.60

### 註釋

- 離職員工的計算方法：該數據包含主動離職和被動離職。
- 流失率的計算方法：本年新進員工的人數與本年離職員工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%
- 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。
- 平時培訓時數的計算方法：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	單位	
能源使用	吉焦耳	2,663.2900
能源使用的密度	吉焦耳/平方米	0.1304
水資源使用	立方米	5,479.4890
水資源使用的密度	立方米/平方米	0.2684
紙張使用	噸	21.6960
包裝物使用	噸	1.3310
排放物	單位	
碳排放總量	噸	476.3939
直接溫室氣體排放	噸	93.9375
間接溫室氣體排放	噸	382.46
碳排放密度	噸/平方米	0.0233
氮氧化物排放	噸	0.4965
硫氧化物排放	噸	0.0005
顆粒排放	噸	0.0447
無害廢棄物總量	噸	30.7491
無害廢棄物密度	噸/平方米	0.0015
有害廢棄物總量	噸	11.9890
有害廢棄物密度	噸/平方米	0.0006
廢水	噸	778.2960
廢水密度	噸/平方米	0.0381

### 註釋

- 統計範圍是世茂服務的辦公區域，包括總部，中西部地區，長三角，華北，海峽地區等。
- 未來，我們將每年審閱統計範圍和計算方法，以更好地反應公司在環境環保的績效。
- 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年內商務用車下未發現有柴油使用。
- 水資源指的是飲用水、市政用水、空調冷卻水。
- 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、污廢水治理、差旅；其中，差旅資料來源於第三方旅行社，為總部和地區、城市公司之匯總數據。
- 無害廢棄物包括廢紙、辦公室生活垃圾以及金屬等。
- 有害廢棄物包括廢棄硒鼓、有害電池、廢棄燈管、塑膠等。
- 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。