

美好生活智造者
BETTER SMART LIFE



SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED

世茂服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：873

2022 可持續發展報告 SUSTAINABILITY REPORT

SHIMAO
SERVICES
HOLDINGS
LIMITED



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@shimaowwy.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

©2022 世茂服務控股有限公司版權所有



CONTENTS

目錄

| | |
|---------|----|
| 報告摘要 | 03 |
| 關於本報告 | 05 |
| 公司介紹 | 06 |
| 公司治理 | 07 |
| 可持續發展管理 | 11 |

1. 美好生活智造者 15

| | |
|------------|----|
| 1.1 綜合物業服務 | 17 |
| 1.2 多元增值服務 | 18 |
| 1.3 城市服務 | 23 |
| 1.4 數字科技業務 | 25 |

2. 智啟品質服務 27

| | |
|------------|----|
| 2.1 持續科技賦能 | 29 |
| 2.2 聚焦服務品質 | 34 |
| 2.3 開展責任採購 | 39 |

3. 構建和諧職場 41

| | |
|------------|----|
| 3.1 打造多元環境 | 43 |
| 3.2 賦能員工發展 | 44 |
| 3.3 保障職業安全 | 47 |
| 3.4 增強員工關懷 | 49 |

4. 共建責任社區 51

| | |
|------------|----|
| 4.1 打造生態社區 | 53 |
| 4.2 投身公益事業 | 59 |

附錄 61

| | |
|-------------------|----|
| 聯交所環境、社會、管治報告框架索引 | 61 |
| 統計數據摘要 | 64 |



Report Summary

報告摘要

多樣服務，豐富美好

在綜合物業管理領域，我們持續發展覆蓋住宅、學校、醫院、產業園、交通樞紐等多種業態的服務方案，為業主和用戶提供全流程的高品質服務；在多元增值服務領域，我們緊跟國家政策，全面推進城市一刻鐘便民生活圈建設，推動「物業服務+生活服務」的模式，圍繞用戶和資產，佈局本地生活、居家養老等增值服務，為業主提供多樣的高品質商品與服務，創新構建「0-2KM世茂社區新生態」，為社區生活帶來更多便利；在城市服務領域，我們定位「城市大管家」，以市民需求為中心，形成城市環境管家、城市空間管家、城市煥新管家、城市智慧管家4類服務系列，致力於實現「服務讓城市更美好」的發展願景；在數字科技業務領域，我們以智慧社區與智能家居為戰略佈局方向，打造數智化美好生活的社區範本。

世茂社區新生態

2KM

智慧升級，提升品質

服務品質是我們的生存之本，智慧科技是我們服務升級發展的核心驅動力。以持續升級數字化管理和開展數據應用產品創新為主線，我們逐步實現智慧管理與智慧社區的構建，並規範數據安全及隱私保護工作，奠定服務品質基礎；同時，以住宅領域服務體系的升級、世茂“美好1001服務力”的迭代、客戶滿意度調研的優化為代表，我們不斷打造有溫度、有深度的「世茂式」品質服務；責任採購亦是保障服務品質的關鍵因素，我們貫徹完善的供應商管理辦法，同時將環境與社會因素納入要求，攜手合作夥伴共同保障服務質量與可持續發展能力的建設。

共同成長，溫暖同行

員工在我們的長期發展中發揮著關鍵作用。我們始終踐行「尊重人、信任人、成就人」的人才理念，推進三大人才賦能體系的建設、兩大信息化系統的上線，助力員工職業發展；同時通過敬業度調查明確員工訴求，並開展多維度的員工關愛行動，致力於為員工提供和諧、溫暖的工作環境。



環境友好，有愛社區

我們積極應對氣候變化，主動承擔企業社會責任，並深耕公益事業。我們持續推進氣候變化的應對工作，並圍繞社區環境足跡管理和綠色辦公，攜手業主和員工共同推動生活方式革新和綠色發展轉型；同時投身公益慈善事業，通過「藏區青苗牽手計劃」、「愛心童萌會」等活動，持續關注困難人群，並帶動利益相關方共同為公益助力，傳遞社會正能量。

未來，我們將繼續秉持「美好生活智造者」的理念，以高標準的服務、嚴謹的工作流程和先進的智慧技術，持續開展ESG工作，攜手員工、業主和用戶、供應商等利益相關方，共同助力全社會的可持續發展。

About the Report

關於本報告

報告範圍

本報告為世茂服務控股有限公司（下稱「世茂服務」、「公司」或「我們」，含其附屬公司）發佈的第三份可持續發展報告（下稱「本報告」）。本報告提供世茂服務在可持續發展方面的表現，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。報告時間範圍為2022年1月1日至2022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

本報告按照香港聯合交易所有限公司（下稱「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，並遵循其以下匯報原則：

重要性：本報告在編製過程中已識別重要的利益相關方，並通過重要性評估確定環境、社會及管治（ESG）議題；

量化：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，並附帶說明，以闡述其目的和影響；

平衡：本報告遵循平衡原則，客觀展現公司的ESG管理現狀；

一致性：除特別說明，本報告與2021年的可持續發展報告保持一致的數據統計方法，沒有發生重大變化。

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抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

公司介紹 About the Company

世茂服務控股有限公司（股份代號：873）是中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供商。世茂服務以「美好生活智造者」為品牌理念，保持有質量的高速增長，位列中國物業服務企業綜合實力500強TOP7，中國物業服務企業品牌價值100強TOP6，中國物業學校物業服務領先企業TOP1、醫院物業服務領先企業TOP4、城市服務領先企業TOP3、品質物業服務領先企業TOP3。

獎項與認可

世茂服務重視管理品質，並已獲得ISO 9001質量管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康安全管理体系三大認證。

ISO 9001
質量管理體系

ISO 14001
環境管理體系

ISO 45001
職業健康安全管理体系



報告期內，世茂服務所獲得主要獎項如下：

| 克而瑞、中物研協 | |
|----------|--------------------------|
| 1 | 2022中國物業服務企業綜合實力500強TOP7 |
| 2 | 2022中國物業服務企業品牌價值100強TOP6 |
| 3 | 2022中國物業學校物業服務領先企業TOP1 |
| 4 | 2022中國物業醫院物業服務領先企業TOP4 |
| 5 | 2022中國物業城市服務領先企業TOP3 |
| 6 | 2022中國物業品質物業服務領先企業TOP3 |

| 樂居財經 | |
|------|---------------------|
| 1 | 2022年上半年物業服務滿意度TOP1 |

Corporate Governance

公司治理

重視風險管控

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《企業內部控制基本規範》等國家相關法律法規，制定並持續優化《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3.0》等規範文件，明確公司對風險管理和內部控制的目標與原則等內容，為實現公司戰略和穩健經營保駕護航。

世茂服務搭建自上而下的風險管理和內部控制體系，由董事會負責，下設審核委員會及風險管控中心，負責具體統籌並推進相關工作覆蓋公司各個區域、各個部門的所有層級。同時，依託上下統一的風控組織架構人員，公司建立了總部決策定標準、區域戰區監督、項目執行的「三級風險管控機制」，並通過分級內控檢查，落實內控「三道防線」設置，明確總部、區域、項目的內控職能與權責分工。



同時，世茂服務致力於升級應對六大類業務風險的管控機制：

| | | | |
|--|---------|---------|---------|
| | 政策與政府風險 | 戰略與決策風險 | 管理與經營風險 |
| | 財務與資金風險 | 法律與合規風險 | 道德與廉政風險 |

補充完善業務風險庫

根據業務成熟度及規模，分階段進行關鍵風險識別，提升內控管理框架流程、語言以及政策的一致性。深入剖析不同業務模式的業務流程圖，準確識別關鍵業務流程存在的風險點。

差異化風險管理

加大對收購公司的關注與審計力度，並重點從治理層及管理層權責梳理、建立順暢的管理通道、配置相應管理約束三方面輸出針對投後公司的治理建議，識別風險事項及內控管理缺陷等。

設置風險考核紅線

針對重大管理失職、不實呈報、消極對抗及阻礙組織調查等行為設置風險考核紅線，開展考核閉環管理，落實有效監控及相應處罰。

規範、宣貫內控要求

加大對業務操作制度的梳理，面向各層級內控管理層進行宣傳培訓與指導，同時針對內控缺陷提出整改建議，保證現有管理規則得到有效執行。

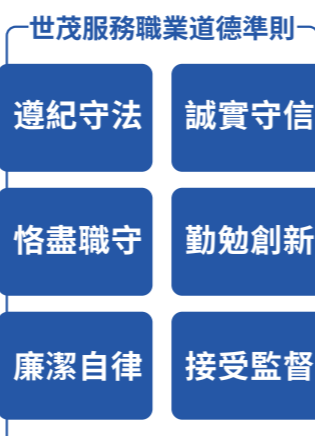
保障合規廉潔

公司通過政策制定、常規審計、廉政宣貫、舉報調查、專項審計、內控評價等方式全面推進商業道德規範，以每年為頻率對公司所有業務條線開展合規審計，識別並及時加固管理薄弱環節，杜絕違反商業道德行為的發生，構建廉潔的工作環境。

| 審計內容 | 主要工作 | 頻率及範圍 |
|------|--|--------------------|
| 舞弊調查 | 針對投訴舉報、內控專項、內控檢查等發現的舞弊情況進行線索挖掘、調查核實和處理追責 | 每年持續性推進 總部+區域聯動 |
| 廉政建設 | 組織公司廉潔文化建設、反腐敗宣傳教育 | 覆蓋所有業務條線 |

合規準則

除嚴格遵守國家法律法規和國際道德準則外，世茂服務更新發佈《職業道德準則及處罰標準3.0》，對公司職業道德準則、責任追究標準、責任追究方式等內容予以列明，並輔之《員工違反職業道德準則調查和處理指引》和《員工重大違規行為一覽表3.0》，對嚴重違反相關規範的員工，採用「紅、黃牌制度」予以處罰，觸及紅牌將立即予以開除。同時，世茂服務在《員工手冊》列明「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，明確「嚴禁員工索取及收受利益」、「不得在未經公司許可下，向外界人士或機構泄露公司的機密、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。所有員工在入職時需簽署《員工廉潔承諾書》，並且公司在主要經營場所張貼廉潔海報，讓公司職業道德準則入眼、入心，杜絕行賄、受賄等各種不正當行為的發生。



供應商合規管理也是公司推動商業道德規範的重要部分。報告期內，公司遵循集中採購，透明公正，充分競爭、擇優選擇，保密，可追溯共五大合作原則，修訂《採購管理制度大綱》，並於《供應商管理制度》中規範供應商監管機制。同時，為規範採購招標活動及合同履行，堅決禁止受賄、索賄等違紀、違法現象的發生，公司與供應商簽訂《供應商廉潔承諾書》。報告期內，《供應商廉潔承諾書》簽訂率為100%。

舉報機制

世茂服務持續健全信訪舉報機制，在公司官網設有信訪舉報通道，並開放舉報專線和郵箱，對於明晰具體的舉報線索，公司將按流程追溯徹查，並制定明確的舉報獎勵制度鼓勵實名舉報。除此之外，公司重視對舉報人的保護，制定舉報保護政策，以嚴格的保密措施和程序對舉報人的信息以及提供的相關資料予以保密，嚴禁各種打擊報復行為。



世茂服務信訪舉報通道

公司開放郵件、信件、官網和電話四大信訪舉報通道，並建立舉報分揀機制，確保每條舉報都經過高效甄別、處理或移交。

郵件 audit@shimaowu.com
信件 上海市濰坊西路55號 上海世茂大廈26樓 風險管控中心-審計部 郵編: 200122
官網 <https://www.shimaofuwu.com/index/index/honest.html>
電話 021-38611206

舉報人保護

世茂服務《職業道德準則及處罰標準3.0》明確了對舉報人的保護機制，公示了相應管理原則，包括：

- ▶從重追究相關責任人員的情形：調查過程中對調查人員、舉報人員、證人實施威脅、恐嚇、利誘、打擊報復的相關責任人。
- ▶處理投訴或舉報的人員，應當為舉報人嚴格保密，並給予及時、明確的指導。

報告期內，對員工提出並已審結的貪污訴訟案件共1件。相關人員構成非國家工作人員受賄罪，已受相關處罰。



廉潔文化

廉潔文化是世茂服務企業文化的重要組成部分。公司藉助常態化培訓宣貫等方式，在各層級多條線穿插開展廉潔文化宣貫活動，提高在職員工對自律行為標準的認識，最終實現廉潔合規培訓百分百全覆蓋。

2022年，公司面向所有董事及員工共計開展18次職業道德宣貫，培訓內容包括員工職業道德、違規案例解讀、業務合規提示、新員工入職職業道德宣貫等。此外，公司以正式約談、電話會議、供應商大會等形式，面向供應商開展近600次包含廉潔文化宣貫在內的沟通交流，對違規行為零容忍。

【案例】參與構建廉潔「黑名單」

2015年，世茂服務與阿里巴巴、碧桂園、復星、美的、順豐、萬科、中集等行業標杆企業，以及廣東省企業內部控制協會、中山大學企業與非營利性組織內部控制研究中心等單位共同發起反舞弊聯盟。各成員之間定期共享如員工收受賄賂或盜取商業機密等違反商業道德的行為信息，而涉及到的人員都將被列入企業招聘黑名單，並錄入到聯盟搭建的不誠信平臺系統，嚴把招聘「廉潔關」，共建廉潔生態。

Sustainability Management

可持續發展管理

成為「中國領先的城市全場景生活服務商」願景的實現，離不開對可持續發展工作的長期堅持。世茂服務以高標準的服務、嚴謹的工作流程、先進的技術投入可持續發展工作，在推動可持續發展理念與公司運營管理相融合的同時，積極關注和回應內外部利益相關方訴求，持續審視和管理自身對經濟、社會和環境的影響，努力創造綜合價值。

董事會是公司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。

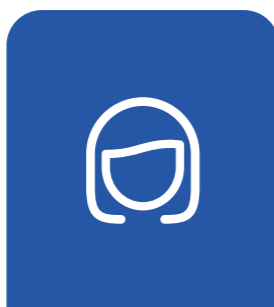
可持續發展工作組是本公司可持續發展工作的主要組織，由世茂服務總裁作為小組領導者，業務條線負責人和一線的關鍵員工參與。本小組負責執行由董事會制定的可持續發展戰略，遵循本公司可持續發展相關政策並推進可持續發展工作的落地實施，並根據披露要求，準備可持續發展的報告。

董事會



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。

可持續發展工作組



可持續發展工作組是本公司可持續發展工作的主要組織，由世茂服務總裁作為小組領導者，業務條線負責人和一線的關鍵員工參與。

執行組織



總部職能部門和各個公司共同構成可持續發展的執行組織。

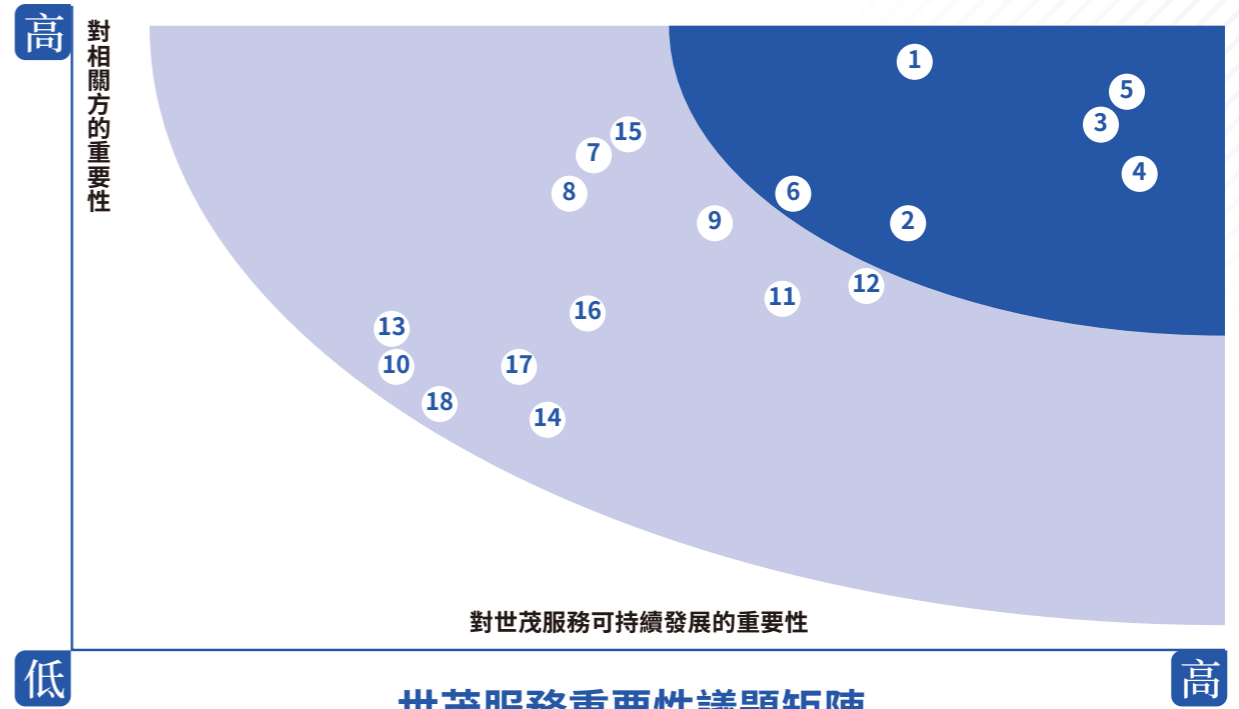
利益相關方溝通

世茂服務在日常運營管理過程中，與利益相關方建立常態化的溝通機制，及時有效地瞭解各利益相關方的訴求和期望，並將其融入公司的運營決策過程中。

| 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 |
| 投資者 | 業務發展 回報與增長 控制風險 公司治理 | 持續增長 風險管理和內部控制 定時披露經營信息 投資者見面會 | 線上、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 城市發展 | 加強合規管理 依法合規納稅 創造和保障就業 創新城市服務 | 政府組織會議 座談會 交流會 招投標合作 |

重要性議題評估

報告期內，公司參考信息披露要求、資本市場評級、同行等關注的行業議題，基於自身的業務特點，梳理與公司相關的重要性議題，並與內外部利益相關方進行訪談和問卷調研，結合全球可持續發展趨勢、公司戰略方向，以及利益相關方訴求，對議題進行重要性排序並確認。



世茂服務重要性議題矩陣

| 程度 | 範疇 | 議題 |
|--------------|-------|--------------|
| 6項 高度重要性 | 產品與服務 | 1 服務品質管理 |
| | | 2 用戶數據和隱私保護 |
| | 公司治理 | 3 合規與反腐敗 |
| | | 4 風險管理和內部控制 |
| | 員工 | 5 員工培養與發展 |
| | | 6 職業健康與安全 |
| 12項 中度重要性 | 產品與服務 | 7 負責任營銷 |
| | | 8 供應商社會責任 |
| | | 9 用戶福祉、健康與安全 |
| | | 10 科技創新和應用 |
| | 社區 | 11 賦能城市生活 |
| | | 12 社區文化營造 |
| | 員工 | 13 支持社會平等 |
| | | 14 多元和平等僱傭 |
| | 環境 | 15 能源和排放管理 |
| | | 16 應對氣候變化 |
| | | 17 水資源管理 |
| | | 18 資源分類回收 |



1 美好生活智造者

- 1.1 綜合物業服務
- 1.2 多元增值服務
- 1.3 城市服務
- 1.4 數字科技業務

定位於「中國領先的綜合物業管理和社區生活服務提供商」，世茂服務以用戶為先、以品質為核、以數智化為驅動，為業主與用戶帶來美好品質、智慧互聯、多元人文的全新服務體驗。我們重點布局綜合物業服務、多元增值服務、城市服務、數字科技業務四大業務板塊，不斷豐富業主與用戶關於美好生活的想象。



1.1 綜合物業服務

世茂服務致力於打造覆蓋全業態、多周期的高品質服務，讓溫暖無處不在。一方面，公司精研「M智慧+世茂全業態服務體系」，提供覆蓋住宅、高校園區、政府及公共設施、醫院等多業態的500餘項標準化服務及定制化解決方案。另一方面，公司持續優化項目全生命周期服務，依托行業首創、覆蓋全面的網格化管理模式和「1001項」服務標準，為業主和用戶的生活提供全流程高品質服務。

世茂服務綜合物業管理主要服務業態

| | |
|---|---|
| <h3>住宅</h3> <p>世茂服務基於高品質服務系統，打造尊享、優享、悅享、欣享四大特色服務體系，塑造星級深度人文社區，提供全方位的社區品質保證，為業主提供貼心、安心、智慧、多元的服務體驗。</p> | <h3>高校園區</h3> <p>世茂服務旗下浙江浙大新宇物業集團有限公司（下稱「浙大新宇」）致力於為中國校園提供後勤綜合服務解決方案，包括物業管理、餐飲、商貿、能源、工程、科技等服務內容，為校內生活、學習和工作的用戶提供專業化、一站式、全生命周期的高品質服務，以服務營造出良好的校園環境。</p> |
| <h3>政府及公共設施</h3> <p>世茂服務提供專業、高品質的公建管理服務，充分滿足安全及秩序維護、環境保障及清潔、基礎設備運營及維護等服務需求，為城市發展保駕護航。</p> | <h3>醫院</h3> <p>世茂服務旗下湖南吉立物業管理有限公司在湖南醫院物業市場屬於龍頭企業，服務了湘雅系和省人民系兩大核心醫院體系，專注於為醫院提供安全、高效、便捷、溫暖的一站式後勤服務解決方案，推動醫院後勤管理智慧化、一體化、人性化發展。</p> |

1.2 多元增值服務

公司社區增值服務主要圍繞用戶和資產展開佈局，創新打造「0-2KM世茂社區新生態」，重點關注社區養老、高校園區綜合服務、社區新生活及社區教育等高潛力賽道，打造核心競爭力，為業主與用戶帶來人文多元的美好生活。

社區養老：上海椿祺集養老服務有限公司（下稱「椿熙堂」）

椿熙堂致力於運用互聯網、物聯網等先進技術，以專業化的服務標準，專注於為政府、社區、機構提供專業化、智慧化的養老運營服務，構建起了居家、社區、機構「多層級長期照護服務體系」。



截至報告期末，椿熙堂養老服務已覆蓋23個城市、325個社區服務站點、10家養老機構、服務對象30萬餘人。此外，椿熙堂積極發揮專業優勢，不斷豐富更具影響力和社會責任的品牌價值內涵。



積極參與浙江省人民政府組織開展的「海島支老、一起安好」行動，在舟山嵊泗縣洋山鎮、花鳥鄉等多個居家服務中心提供專業服務，讓海島老年人切實提升獲得感、幸福感。



疫情期間，眾多一線工作者與老人同吃同住，用家人般的溫暖守護老人周全，努力築牢養老機構疫情防控「零感染」底線。

扶殘助殘傳溫暖



利用智慧助殘綜合服務平臺，提高助殘服務信息化水平；與浙江省桐鄉市多個殘疾人之家簽訂黨建聯盟；開展「桐心同享」智慧助殘基地服務項目，從殘疾人的需求出發，提供多元化服務。

傳遞扶貧養老幸福感



將服務好農村老年人作為工作重點內容，打造優質「原居普惠型長期照護養老服務」，積極配合、紮實推進養老產業的良好發展，在助力農村老年人安享晚年的共富之路上留下椿萱堂足跡。

高校園區綜合服務：浙大新宇

世茂服務旗下浙大新宇是國內最早從事高校後勤管理的企業，擁有國家物業管理一級資質。深耕行業二十餘年以來，浙大新宇積極參加各級行業協會建設，擔任「中國教育後勤協會學生公寓管理專業委員會副主任兼秘書長單位」等協會兼職，同時打造一支「知學校、懂學生、懂後勤管理規律」的管理團隊，逐步在標準引領、行業溝通、品牌影響、用戶口碑等方面建立領跑實力。

截至報告期末，浙大新宇業務已覆蓋全國17個省份、41座城市，共計項目280個。其中，物業管理項目占比79%、餐飲項目占比21%。

品牌理念：智育美好 宇同行

| | | | |
|-----------------|---------------|---------------------------------------|-------------------|
| 主要榮譽 | 中國學校物業服務力TOP1 | 中國學校物業服務領先企業TOP1 | 中國物業服務綜合實力百強企業 |
| | 中國團餐百強企業 | 中國團餐領跑者企業 | 全國政府採購物業最具競爭力TOP3 |
| 深耕兩大核心賽道 | 物業服務 | 覆蓋校園設計工程、學生公寓、行政及教學輔助、高校科技園區/產業園區等全業態 | |
| | 餐飲服務 | 構築食品安全體系、產品管理體系、運營服務體系、供應鏈體系四大保障體系 | |



社區新零售：世集新零售

積極響應國家商務部出臺的《關於推進城市一刻鐘便民生活圈建設的意見》，世集新零售圍繞綜合物業在管社區並輻射0-2KM的服務範圍，以社區居民為服務對象，通過日常剛需零售商品和到家生活服務供給，提升綜合物業的業主滿意度。

2022年，世茂服務旗下本地生活線上商城平臺品牌「世茂世集」榮獲「中國物業服務品牌特色企業」、「2022美好生活服務500強物企優選服務商」及「2022最具成長性社區新零售」殊榮。

截至報告期末，世集新零售渠道建設情況



世集新零售開展嚴格的供應鏈管理，開發自有品牌的心選系列產品、與國有企業合作的北大荒大米/花生油、與江西贛南/福建寧德當地農村合作社合作銷售當地特色水果，助力鄉村振興，減少渠道商環節，嚴控產品價格。此外，完備的質量管理和售後服務體系正不斷提升世集新零售優質服務水平。世集新零售與廠家簽署《全國戰略聯盟協議》及《委託生產加工合作協議》，推進OEM工廠質量安全評估並委託第三方檢測機構對定製商品進行驗廠。2022年，世集新零售客戶滿意度評分4.89分（滿分5分）。

世集新零售售後服務承諾

- 承諾一：品類齊全，覆蓋生活所需
- 承諾二：品質正品，定製商品廠家直採
- 承諾三：具有競爭力的價格
世集新零售及前置倉所售商品不高於周邊商超，買貴無理由退換貨
- 承諾四：商城72小時發貨，前置倉最快15分鐘送達
- 承諾五：售後2小時內回應，7天無理由退換

【案例】佈局前置倉+綜合店：激活15分鐘便民生活圈



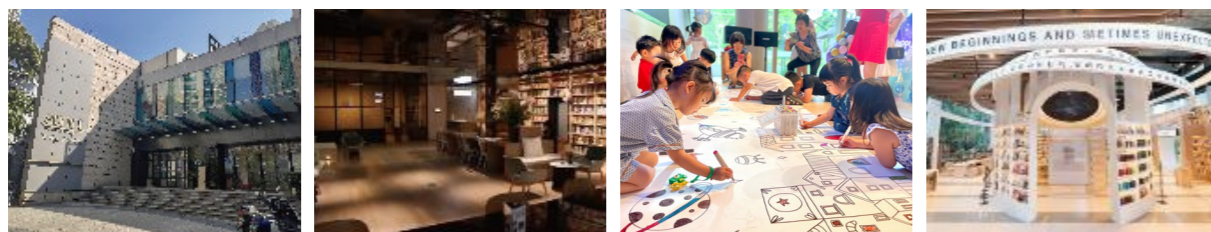
前置倉是更靠近消費者的小型倉儲單元，一般設置在項目的物業服務中心或其它對客空間，並通過社區地推和集市進行商品展銷。無論是訂單響應速度還是配送成本，前置倉模式相比於直接配送都更具優勢。世集新零售已在全國13個城市優選420個試點項目開設線下渠道前置倉——集時達，消費者在社區100米範圍內，足不出社區即可安全、方便、省心、省力地獲取生活必需物資。

集時達(前置倉)

13個
城市

420個
試點項目

100米
足不出社區



此外，世集新零售還創新拓展線下體驗店，為0-2KM範圍內更多的用戶提供多元繽紛生活服務體驗，打造親子、教育、健康、飲品、餐食、生活、零售等社區多營業態的新場景。南京、上海首批線下體驗店項目已落地試點。

在為居民提供優質的產品與服務保障的同時，世集新零售著眼於探索綜合價值創造的多元路徑，積極發揮專業優勢，踐行社會責任。



優質服務進社區

根據社區居民需求，積極尋找及聯合屬地化商家引入生鮮、蛋禽、冰淇淋、保潔、家電清洗、到家服務等供應商進社區，為社區居民提供「家門口」的放心產品與優質服務。

2022年，全國累計開展社區集市活動超3,000場次。



帶動消費扶貧

優選貴州、江西安遠、福建企業開展助農合作。

截至報告期末，已累計銷售贛南臍橙超2萬箱、高山橙超1萬箱、貴州生態產品超1萬件等助農產品。



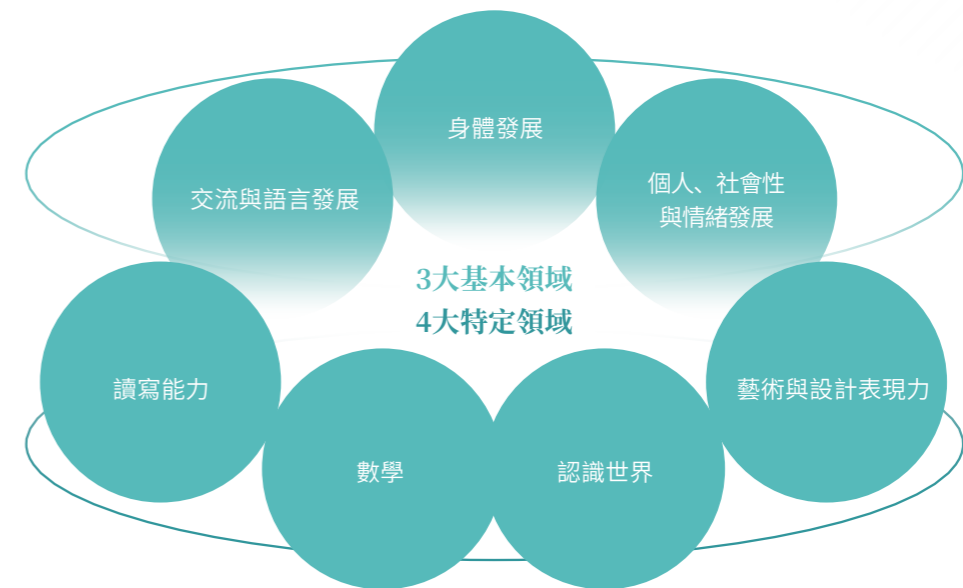
防疫物資保障

根據需求整合供應商保供資源，把關產品品質，跟進售後履約，提供了及時、平價、送貨上門的團購物資保障。

上海疫情期間，共完成履約10,000+單。

社區教育：茂閱島

世茂服務旗下社區教育品牌「茂閱島」以「成為十萬家庭信賴的高端社區教育服務商」為戰略願景，構建「全托/半托」服務體系，遵循「獨一無二的兒童+積極的關係+賦能的環境=學習與發展」的四大原則，讓0-3歲兒童在互動性、趣味性、自主性的氛圍中，提升自主探究和解決問題的能力。



茂閱島關注嬰幼兒成長的各方面發展

2022年，茂閱島聚焦「0-3歲托幼」，系統推進托育園自研產品體系升級，以及0-3歲托育全日課程教案研發等管理優化，特批榮獲「無錫市人口和社會發展研究會會長單位」、「嬰幼兒腦科學發展研究會會員」等外部認可。

茂閱島和暢園（無錫網點）生日活動



茂閱島進社區，舉辦拾年味·傳非遺活動



1.3 城市服務

公司城市服務業務堅持以「城市大管家」為定位，以標準化產品、輕資產服務為核心業務發展方向，長期佈局「環境管家、空間管家、煥新管家、智慧管家」四大板塊。



城市環境管家

致力於實現從1到100的跨越，打造「綠色、清潔、無廢」的城市環境，為城市發展添彩。

城市空間管家

致力於通過提升城市公共空間資源利用率和資產價值，分享城市高質量發展紅利，為城市創造寓教於樂、風景優美、安全有序的城市空間。

城市煥新管家

致力於打造城市樓宇煥新、城市設施常新、人民生活舒心的城市空間，為更多城市帶來煥新動力，助力區域經濟繁榮。

城市智慧管家

貫穿城市民生的方方面面，結合前述三大產品系列，形成集監測、分析、運營、維護與執行的業務場景全鏈生態與「城市大管家」智慧平臺。

城市更新諮詢

存量資產盤活
老舊商寫更新規劃
設備設施輕改造

城市更新後運營

老舊小區物業
無物業社區管理
其他

未來社區打造

社區商業
社區教育
社區養老
社區性經營管理

城市大腦

智慧道路

智慧商寫

智慧園區

智慧醫養

智慧雙碳

【案例】城市煥新管家：老街道也有新「風情」

公司城市服務業務將先進的社區物業管理理念帶入舊城區，與居民多樣化、精細化、個性化的需求相對接，讓舊城區舊貌煥新顏。

南京下關街道曾是南京明文化和民國文化的繁盛之地，但社區內部存在諸多開發近30年的老舊小區，一直以來存在設施設備相對落後，缺乏專業化物業管理等問題。世茂服務為下關街道3個社區26個小區建立科學完善的先進服務管理體系，提供世茂1001管家多元定制化服務，實現轄區物業的全覆蓋管理：

- ▶**改善人居環境：**街道車位規劃；增設微型消防站，配合消防人員解決救援「最後一公里」難題；牆面廣告專項整治等。
- ▶**街道網格化整治：**針對路面環境、公共秩序、公共安全等街道治理問題，以網格化管理的方式逐一解決。
- ▶**城市綜合治理：**啟動「敲門計劃」，將管家式服務落實到居民身上，定期面對面收集服務需求，同時引入合作商家，開展義診、免費理發等便民服務，為業主生活帶來便利。

下關街道社區改造項目已建成世茂服務在南京落地的首個街道網格化項目，也將成為公司更多街道治理項目的範本。

世茂服務旗下的無錫市金沙田科技有限公司（下稱「金沙田」）、浙大新宇為北京冬奧會的順利舉辦提供高效環衛運營、高品質後勤保障等，為展現中國風采貢獻服務的力量。



1.4 數字科技業務

2022年，公司旗下上海世茂物聯網科技有限公司（下稱「世茂物聯」）承接數字科技業務，戰略佈局智慧社區、智能家居兩大業務方向，數字化賦能「屋內-社區-城市」的多元場景，加速打造萬物互聯的智能世界解決方案。

智慧社區方向

定位：佈局智慧社區、智慧園區、智慧教室等業務，構建「諮詢設計-產品研發-集成交付-綜合運營」一站式全生命周期服務。

進展：2022年發佈、更新了智慧社區、智慧園區、智慧教室等20多個專項場景解決方案，其中重點包括：



智慧社區

基於自主研发的「空間智能化引擎」，快速架構出適用於社區的豐富智慧場景，並結合物業服務、設備統計、訪客登記、報事報修等核心運營需求匹配相應的資源。

智慧園區

面向經開區、產業園區、孵化器等多種業態，打造園區智慧中樞，沉澱園區數據治理、敏捷開發、物聯能力，為園區的業務拓展、專業化運營提供數字化基座。

智慧教室

打造智慧校園管理和智慧教育管理學習雲平臺，構建「感知校園、平安校園、移動校園、科技校園、健康校園、綠色校園」等多主題智慧校園環境，充分滿足校園用戶需求。



智能家居方向

定位：創新孵化業務，為用戶提供智能家居產品和屋內不同場景的智能化升級解決方案。

進展：圍繞1+6+N產品體系，著重提升全屋智能家居的產品創新能力與服務能力。

1
自有物聯平臺

N
個產品體系

智慧控制類
照明傳感類
智能安防類
.....

6
大場景

智慧客廳

智慧廚房

智慧玄關

智慧陽臺

智慧臥室

智慧衛浴



2 智啟品質服務

- 2.1 持續科技賦能
- 2.2 聚焦服務品質
- 2.3 開展責任採購

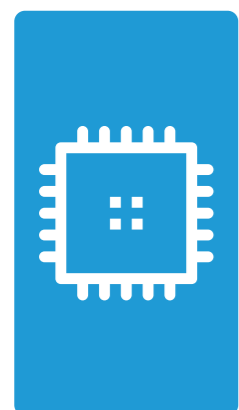
世茂服務視服務品質為生存之基、高質量發展之根本，依託智能科技和創新的服務管理模式，為業主與用戶提供生活全流程的高品質服務，打造未來美好社區生活的服務樣本，引領中國社區生活方式革新。

2.1 持續科技賦能

世茂服務堅持以科技賦能助力提升經營管理能力及效率，持續升級數字化管理系統，創新數據應用產品，同時明晰數據安全及隱私保護管理辦法，為服務的數字智慧化發展保駕護航。

2.1.1 助力智慧管理與服務

世茂服務持續通過數字化的運用為管理賦能，致力於以科技創新驅動業務迭代，引領智慧服務的升級體驗。



數字化管理升級

世茂服務打造以數字科技與多元美好為驅動的「世茂服務深藍社區」，以「OCEAN OS深藍管理系統」與「OCEAN X深藍服務系統」為支撐，將多元化高品質服務注入到每一個世茂社區。

2022年，世茂物聯作為數字化建設的主力，持續優化深藍管理系統，提高業務運行水平和效率。報告期內，世茂物聯重點從全生命周期數據的構建與業務財務一體深度融合兩方面開展工作。通過整合管理面積、設施配套、服務標準等，精準預測項目成本。同時，聯通業務數據與財務數據，實現系統自動核算。

此外，世茂物聯對用戶數據應用和現金流管控制定創新規劃，為實現用戶的分級管理、現金流的實時反饋、趨勢預測及風險識別，計劃開展數據的全面打通、收支兩條線的動態管控等工作。

世茂服務深藍社區

OCEAN OS深藍管理系統

OCEAN X深藍服務系統

世茂服務數字化
系統升級

提升
服務水平

基於企業微信平臺，搭建客戶滿意度調研模塊，實現客戶品質管理線上閉環，提升品質管理的效率

通過租售系統、場地資源精細化管理和車場改造，實現多元業務賦能

升級茂鏈服務平臺，重構現場業務精細化管理，為茂鏈業務開展提供基礎

打造
合理成本

搭建現金流管理平臺，實現現金流預算、經營預算聯動，管控前置，支撐精益運營

建立創新性的物業項目成本模型，通過經營數據校準模型，為項目級成本預測、優化奠定量化基準

拓展
有效規模

以支撐城市深耕為目標，對市拓應用模塊進行持續深化，賦能市場拓展



中國物業企業數字力
TOP10



數據應用產品創新

2022年，公司圍繞主數據管理、數據質量管理及數據可視化開展數據應用產品的創新，並獲得克而瑞頒發的中國物業企業數字力TOP10獎項。

在主數據管理方面，公司基於國際先進的軟件平臺，打造具有公司特色的主數據管理產品。同時，公司在主數據的管理制度與產品功能方面進行創新，通過組建職責明確的主數據管理組織委員會，發佈包含主數據管理流程、流轉架構等內容的管理制度，以及根據主數據管控要求和對象制定差異化方案，助力公司數據標準化治理戰略的長期推進。

在數據質量方面，公司通過創新數據質量度量及評估標準，形成相關標準文件，實現數據質量的規範管理，並健全數據質量管理流程。該數據質量產品基於行業先進的數據質量工具進行開發配置，具有與內部業務應用系統和外部數據對接功能，滿足業務的數據質量要求，提升數據的完整性和準確性。

世茂服務數據產品全流程質量管理規範

設定高標準的質量要求

•初期：制定包含產品質量目標、參數要求、測試計劃等內容的產品質量保證計劃

嚴控測試管理

•測試：編寫並按照測試用例開展五個階段測試，同時利用自動化測試工具提升測試效率，測試報告需經評審通過，未通過的產品需整改

引入專家評審

•由專業架構師、相關經理和用戶組成專家評審團，在產品的立項、需求、測試及上線環節評審交付物質量

上線產品質量管理工具

•利用線上平臺記錄並管理產品開發的全過程，形成「實時監控-生成產品質量報告-產品迭代發佈」有序且高質量的開發管理體系



在數據可視化方面，公司首先通過搭建企業級的數據服務中台、數據倉庫以及管理指標體系，為數據可視化奠定基礎，其次利用智能工具搭建數據可視化產品「企業駕駛艙」，實現對指標的實時監控與預警、對業務相關問題的及時發現和科學決策等。在未來，我們將推廣應用範圍，以滿足更廣泛的數據分析需求和管理。

【案例】創新智能環衛設備，推動城市綠色發展



世茂服務旗下金沙田秉持「科技創造新環境」的信念，提供研發製造環衛機具、城鄉環衛的投資與建設運營、再生資源回收利用等智慧環保服務，助力打造綠色環保的城市。

2022年，金沙田在中國環衛博覽會展示了公司最新的智能環衛設備：5G無人駕駛智能掃地車和移動式垃圾投放站。其中，5G無人駕駛智能掃地車可進行人工駕駛與無人駕駛的自助切換，以及智能避讓和拐角的自動轉彎，提高了清掃工作效率和適用範圍。

此外，金沙田研發智慧環衛管理系統並獲得國家知識產權，通過構建城市環衛大數據，實現「物聯網+大環衛」的精細化管理，助力公司的城市環境管家服務。



知識產權保護

世茂服務堅持維護和保障知識產權並鼓勵創新，促進科技的持續發展。公司旗下世茂物聯通過制定《上海世茂物聯網科技有限公司知識產權工作管理辦法》，明確規定員工標準化專利申請流程、實施專利戰略並納入研發部門績效考核、設立發明創造的專項激勵，以及保護公司和他人專利辦法等內容，加強知識產權的規範管理。同時，公司開展針對員工的專利法和專利知識科普活動，提高全員的知識產權保護意識。

公司旗下世茂物聯新知識產權情況

| | 年內獲得 | 申請中 | 累計有效 |
|-----------|------|-----|------|
| 發明專利(件) | 1 | / | 3 |
| 實用新型專利(件) | 3 | / | 23 |
| 外觀專利(件) | / | / | 41 |
| 軟件著作權(件) | 15 | 6 | 114 |

注：

1. 專利統計標準：

- 1)年內獲得：按截至2022年12月31日已收到的官方授權文件統計。
- 2)申請中：按截至2022年12月31日已收到的官方受理通知書統計。
- 3)累計有效：指截至2022年12月31日保持有效。

2. 軟件著作權統計標準：

- 1)年內獲得：按截至2022年12月31日已收到的證書統計。
- 2)申請中：按截至2022年12月31日已提交到版權中心統計。
- 3)累計有效：指截至2022年12月31日保持有效。

2.1.2 數據安全及隱私保護



世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》及《中華人民共和國消費者權益保護法》等國家相關法律法規，實施《個人計算機管理制度》、《網絡安全管理制度》及《信息保密管理制度》等內部管理制度，保障公司數據安全，防止計算機硬體、軟件和數據的破壞、更改和泄露。同時，我們通過日常郵件及企業微信宣貫等方式，提升全員信息安全意識。

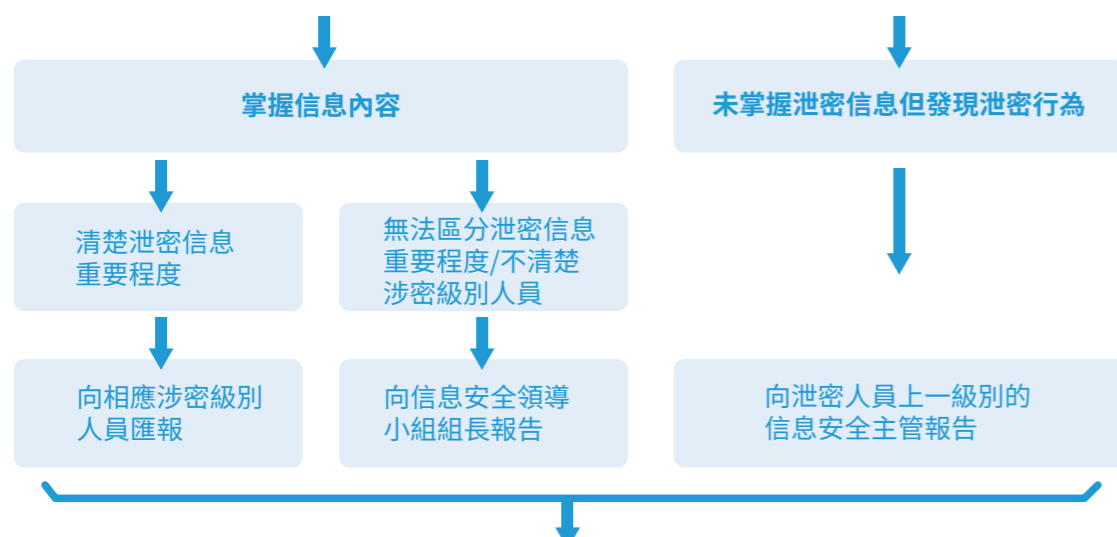
世茂物聯設立安全部門，並制定關於系統開發安全和數據管理安全的相關制度，強化數據安全及保護工作，提升數據泄露與應用不當的風險管控能力。

我們已通過閉環的安全管理將安全事件發生的可能性降到最低，針對可能發生的突發事件，我們也制定了完備的應急預案。公司根據信息系統的重要程度、系統損失的嚴重程度和社會影響範圍，將信息安全劃分為四個等級，實施分級管理，並將信息安全事件分為故障類與泄密類，明確兩類事件的處理流程，保障業務的系統運行和正常開展。

世茂服務故障類信息安全事件處理流程



第一時間對泄密事件本身保密



接到泄密事件報告後，相關人員需及時處理或報告上一級

世茂服務泄密信息安全事件處理流程

報告期內，世茂服務未發生任何數據信息泄露及不當應用的情況。

2.2 聚焦服務品質

世茂服務依托美好品質核心理念，多維度升級品質服務，強化滿意度，致力於打造煥然一新的美好生活體驗。

2.2.1 完善服務體系

世茂服務始終秉持「品質為本、用戶至上、追求卓越、創新多元、公開透明」的核心價值觀，致力於實現「服務讓城市更美好」的發展願景，以網絡化管理為服務管理模式，不斷創新服務、升級服務品質。

世茂服務住宅服務標準升級



由五大服務體系升級為

尊享 優享 悅享 欣享

四大特色服務體系

四大服務等級中分別設置

標準服務 無償增值服務 有償增值服務



針對人員配置標準、機具配置及服務標準和作業標準設置

執行參數與標準規範

各項目依據項目特色及業主需求等，參考服務等級標準制定

《物業服務管理方案》

世茂美好 1001

2022年，世茂服務提出「美好100+1，服務不止滿意」的理念，堅持服務比完美更進一步，讓服務的滿意永遠比100+1，讓美好生活超越100分。公司從專業、主動、便捷及溫暖四個方面開展「+1」服務，實現品質服務更專業、客戶所需更了解、服務回應更高效、以及全齡陪伴更溫暖。



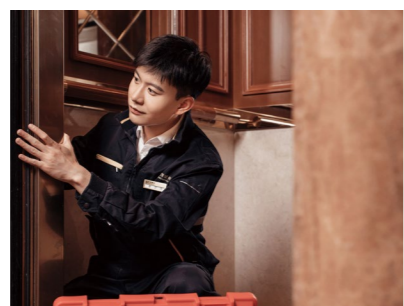
1001管家

- ▶ 1001管家依托網格化管理模式和1001項服務標準，為用戶提供全能服務
- ▶ 公司按照職能將管家劃分為客服管家、公區管家及服務中心管家，提供專業、精細的物業服務



茂鏈

- ▶ 為社區提供保潔綠化等環境服務、安保安防等秩序服務、設備維修和設施養護等工程服務
- ▶ 以466項標準化內容為基礎，開展「安心行動、智潔行動、誠心行動、青禾行動、匠心工廠」五大優勢服務



5M保障機制

- ▶ 通過客服平臺主動調查回訪、服務現場的品質督導、第三方訪客的品質檢查、遠程監控平臺的服務監督以及茂家APP的線上服務評價功能，保障業主服務體驗



業主響應機制

- ▶ 設有電話熱線、茂管家APP、業主群及物業服務中心四大響應渠道
- ▶ 要求30分鐘內響應業主需求，超時響應將自動升級到項目負責人，由項目負責人跟進處理



業主智慧服務平臺與增值服務

- ▶ 茂家APP為業主提供包括物業繳費、報事報修、線上商城及聯繫管家等多元生活服務
- ▶ 構建圍繞居家養老、社區教育、不動產經濟及不動產增值的世茂社區生活服務新生態，打造「城市一刻鐘便民生活圈」

【案例】 打造品質標杆項目，提供全方位物業服務

在上海世茂佘山莊園項目中，公司從安全保障、生活環境、管家服務三個方面提升服務品質。

為提供全方位的安全保障，公司制定以技防、智防與人防為綜合手段的安全風險管控方案，通過監控設備、道閘及人臉識別與巡邏有效預防潛在危險。

為打造美好生活環境，公司每日淨湖，並開展植物的定期養護，維護莊園的景觀和諧美觀。

為滿足業主全場景生活需求，公司提供定制化管家服務，開展日常巡視、開窗通風、漏水檢查等細節服務，持續提升服務品質。

上海世茂佘山莊園項目先後獲得，

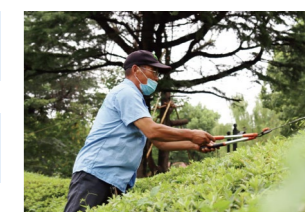
「2020年度松江區優秀住宅示範社區」

「2021年度中指院年度五星級物業服務項目」

以及上海市物業管理行業協會頒發的

「2022年度上海市物業管理優秀示範項目」

等榮譽稱號。



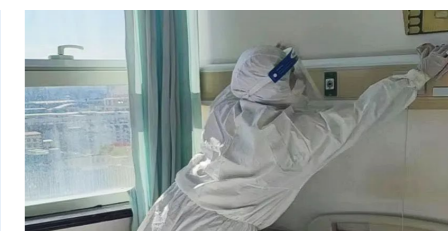
【案例】 品質服務，馳援抗疫一線



住宅物業服務

疫情期間，世茂服務基於公司的疫情應急預案，積極組織志願者隊伍馳援上海，協助生活垃圾清運等工作，並在一個多月的支援中建立約20個專項服務群，為近6,000名業主提供生活物資，在堅守防疫的同時保障服務質量。此外，公司的世集新零售團隊開展社區團購服務，服務近80%的上海業主。

醫院物業服務



世茂服務旗下康橋物業有限公司針對醫院的環境質量要求制定134項保潔考核標準，在疫情期間通過專人專項負責消毒區域以及定期培訓，為醫患人員提供整潔、舒適的環境。同時，將個人防護、心肺復蘇等醫學知識納入培訓範圍，提升保潔員工的安全意識與服務效率。

2.2.2 優化社區服務

服務無止境，世茂服務堅持舉辦多樣的社區活動，點亮業主生活，同時開展多項風險排查，努力為業主打造安全的居住環境，建設美好社區。

營造社區文化

我們開展常態化的社區文化建設活動，持續構建多彩社區。通過開展「談古論今對畫未來」兒童繪畫大賽及泉州海上絲綢之路文化體驗的頒獎之旅、業主攝影大賽、「傳承文化、禮樂華夏」文化進社區，以及「瑞兔守吉迎春納福」新春等節日活動，為業主提供溫暖繽紛的生活。其中，兒童繪畫大賽自2005年起，已連續開展18年，陪伴了無數孩子的成長；攝影大賽自2017年起已成功舉辦9場，2022年共有605位業主、7個社團參與其中，提交了千餘幅作品。



打造安全環境

為確保業主生活在安全、舒適、放心的社區，我們堅持每年開展4項安全風險檢查，包括極端氣候安全風險排查、設備安全風險排查、消防安全風險排查以及現場安全隱患排查，同時制定應急預案，並開展日常演習，實現年度累計一二級風險銷項1,838項，累計風險銷項率87%，著力提升居住安全水平。

優化營銷活動

公司搭建品牌營銷標準化資料庫，涵蓋統一品牌口徑、品牌物料、品牌圖片素材及視頻素材、產品手冊等資料，確保營銷和推廣內容的規範與統一，開展負責任營銷。

報告期內，公司延續2021年開展「橙心季2.0」的物業繳費創新活動，通過趣味遊戲互動和線上直播的形式提高業主參與度，並對提前繳納2023年全年物業費的業主開展4輪電動車免費抽獎活動，提升物業繳費的積極性，促進物業費的預收前置，同時為業主豐富社區生活。



2.2.3 提升客戶滿意度

世茂服務制定「以滿意度為盾牌，穩定第三方項目」的2022年戰略目標，並在茂家APP上線客戶滿意度調研系統，擴大滿意度調研範圍，傾聽更多的客戶聲音。同時，公司優化滿意度調研方式及關鍵指標，通過採用線上問卷、400電話調研及第三方電話調研多種方式，並增設未入住服務、增值服務等指標，深入了解客戶需求。

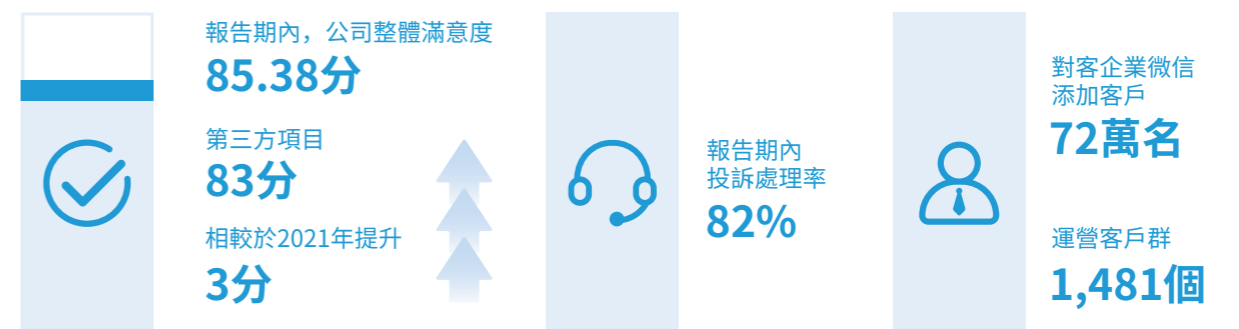
世茂服務5M服務品質保障機制

| | |
|--|--|
| | Call Center主動調查回訪 電話主動回訪，對服務品質聽取用戶反饋評價，及時改進。 |
| | 服務現場品質監督 世茂服務1001管家以網格化管理模式，監督落實各項服務的現場落地。 |
| | 第三方神秘訪客品質檢查 利用第三方督察團隊，不定期對服務進行品質檢查，保證服務品質常年如一。 |
| | APP線上評價 利用茂家APP打通線上溝通反饋機制，實時接收業主及用戶的服務評價。 |
| | 遠程數據監控平臺 利用社區全場景可視化遠程監控和AI數據實時反饋，監督每一項服務的執行落實。 |

針對可能存在的客戶投訴，公司始終堅持「有訴必理」的原則，制定並執行《客戶投訴處理作業指引》，確保客戶投訴的及時處理和有效解決。

報告期內，公司整體滿意度為85.38分，其中第三方項目為83分，相較於2021年提升3分。共收到客戶投訴43,564條，投訴處理率為82%。

此外，公司於2022年應用對客企業微信，並實現添加客戶72萬名，運營客戶群1,481個，通過啟用客戶標籤、素材庫及會話存檔等功能，進一步提升服務效率和服務質量。



世茂服務供應商引入流程



註釋：公司將發函知會並終止引入未通過准入標準審查的供應商，重新尋找供應商

2.3 開展責任採購

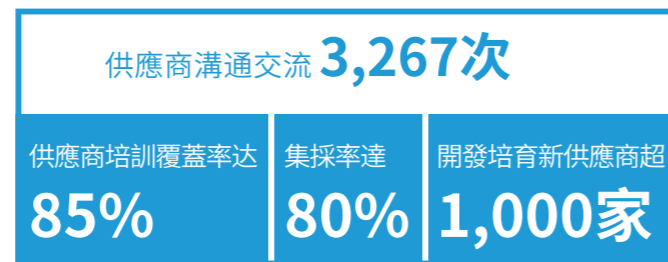
世茂服務制定並執行《供應商管理制度》等內部政策，強化供應鏈的規範管理，並基於集中採購、充分競爭、透明公正、廉潔奉公、可追溯等原則，開展責任採購。

在供應商引入方面，公司將其經營資質、經營指標、經營風險、商業信譽及財務情況等納入評估範圍，並對關鍵業務進行現場考察，形成《供方引入評估表》。通過《供應商承諾書》的簽署保障其提供資料的真實性、完整性和時效性，經審批合格的供應商可列入公司供應商庫並開展合作。

在供應商的過程管理和監察方面，公司針對工程、服務、物資等供應商開展包括職業健康安全、人員保障及環境維度的可持續評估，同時建立供應商檔案，通過月度評估、年度履約考核、內控檢查、第三方品質檢查等形式，記錄供應商履約情況，並依據年度履約考核結果將供應商劃分為四個等級，實施供應商的分级管控。此外，公司通過推動簽署《供應商廉潔承諾書》、風控部門檢查、設立投訴郵箱作為舉報途徑等方式，規範並監察供應商合規行為。

在供應商能力建設方面，公司通過在線會議及文檔、公眾號宣導等多種方式開展涉及系統操作、業務模式等內容的供應商培訓，並通過面談、電話和視頻會議加強與供應商的溝通。報告期內，公司共開展供應商培訓65次，覆蓋了85%的供應商，並進行3,267次供應商的溝通交流，攜手供應商共同成長。

同時，為提升供應鏈穩定性，公司基於「一項目一策劃」服務方案編製策略，開展針對性的集中採購，2022年實現集採率達80%，戰略/集採供應商使用率100%，開發培育覆蓋135個城市的新供應商超1,000家，保障供應鏈穩定性。



世茂服務對供應商的可持續發展要求——以保潔服務類業務為例

| | |
|---|--|
| <h3>環境維度</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 要求保潔設備、工具、清潔藥劑、產品及包裝等必須符合國家和行業相關標準，以及環保標準 ▶ 符合ISO 9001質量管理體系及ISO 14001環境管理體系認證標準 | <h3>社會維度</h3> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 遵守國家相關法律法規，嚴禁僱傭非法勞工，並為員工提供工資、住宿及福利等 ▶ 為員工購買第三方責任保險，保障員工人身安全 |
|---|--|

此外，公司基於年度評估構建完整的供應商激勵與淘汰管理機制，不斷督促供應商提升能力水平，建立優質的供應商庫：

供應商管理機制

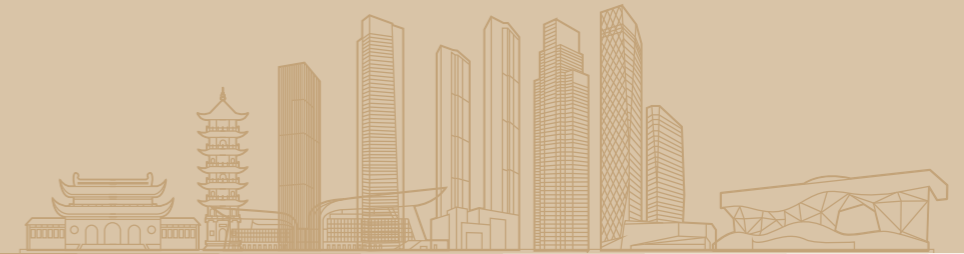
| | |
|--|--|
| <h4>激勵機制</h4> | <h4>淘汰機制</h4> |
| A級 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 享受直接續簽，並可免評估擴展服務範圍 | C級 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 開展約談輔導，明確整改要求、整改期限和監管人，並記錄存檔 ▶ 整改不合格的供應商將不再續約 ▶ 連續2年評級為C的供應商降為D級 |
| B級 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 享受原合同續簽（非保安、保潔、保綠業務） | D級 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 不再續約或新增合同，降級為限制性單位，並及時尋找替代供應商 |

報告期內，共有40家供應商被要求進行整改，11家供應商被淘汰。

【案例】茂鏈持續加強供應商管理

茂鏈（包含環境服務、秩序服務、工程服務單元）為世茂服務旗下的專業服務公司。2022年，茂鏈持續優化其供應鏈管理，助力公司綜合物業服務的管理工作。

- | | |
|-----------|--|
| 完善標準體系 | ▶ 制定4套專業管理標準、4套可視化操作手冊及4套精益指南 |
| 更新供應商准入要求 | ▶ 勞務型供應商資源占比提升至66% |
| 建立供應商尋源策略 | ▶ 資源庫擴充65% ▶ 屬地化率提升至34% |
| 建設培訓體系 | ▶ 採取線上與線下結合的場景化培訓形式 ▶ 建設茂鏈學院，布點21個實訓基地，開發差異化課程90門 |
| 搭建數字化管理平臺 | ▶ 超過50%的供應商入駐數字化平臺，實現業務的線上管理和效率提升 |



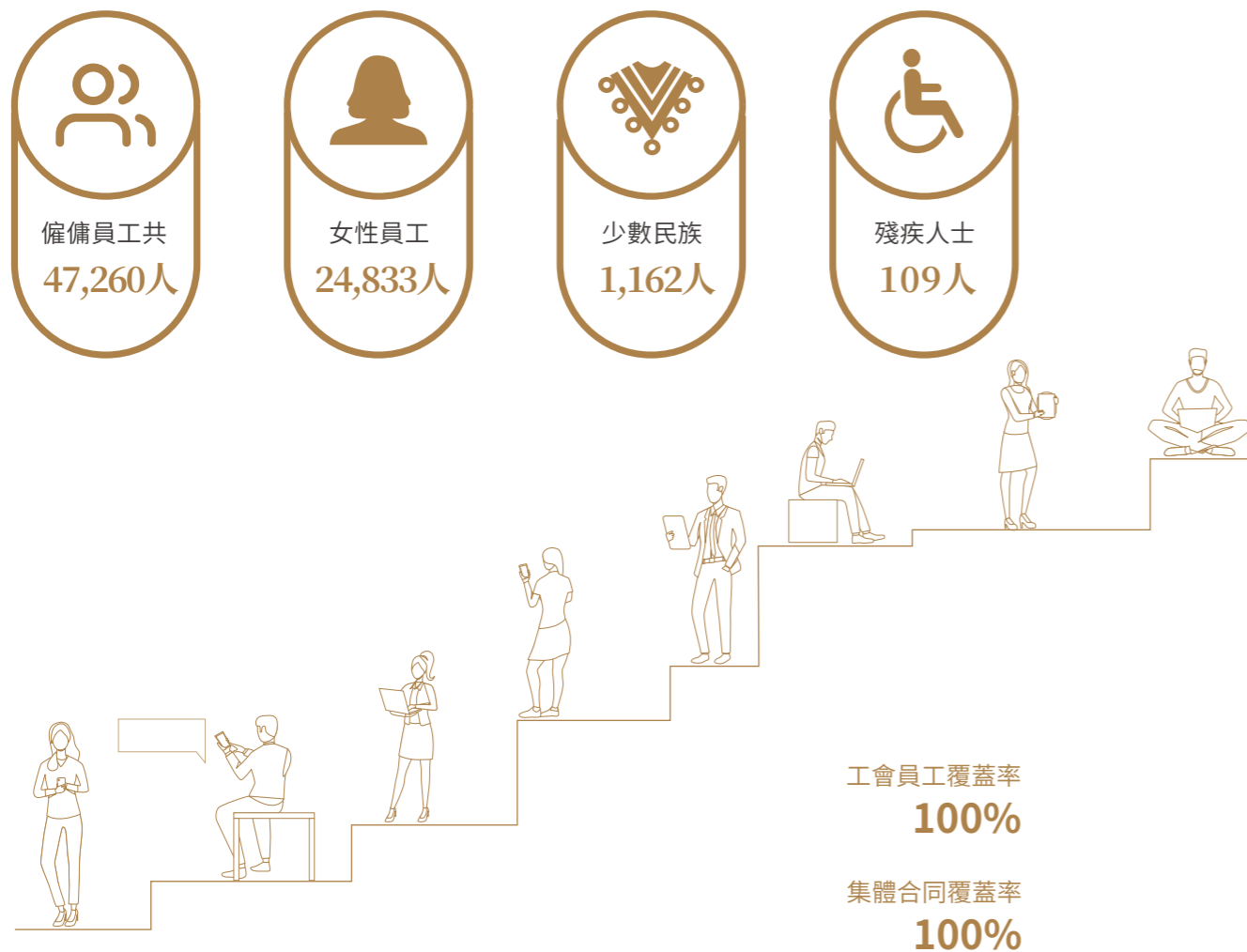
3 構建和諧職場

- 3.1 打造多元環境
- 3.2 賦能員工發展
- 3.3 保障職業安全
- 3.4 增強員工關懷

戰略落地、人才先行，關愛員工是世茂服務的文化基石。對於員工，我們不僅提供優良的工作環境、令人滿意的薪酬福利、幸福和諧的職場平臺，還始終秉持「尊重人、信任人、成就人」的人才發展理念，倡導科技賦能、培養賦能，致力於打造高質量的學習平臺，搭建多層次多元化人才供應體系，助力員工職業發展，激發組織活力，鼓勵員工與公司攜手共進。

3.1 打造多元環境

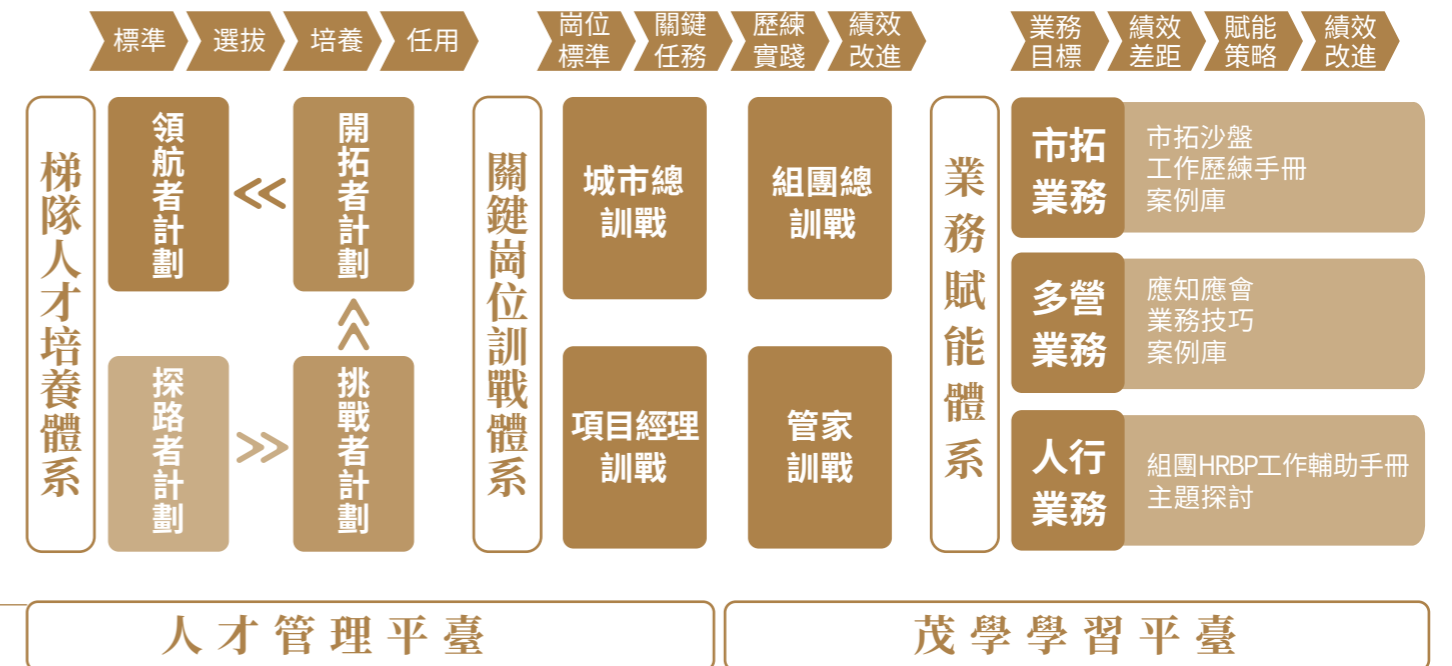
世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》及《中華人民共和國勞動法》等國家相關法律法規和國際勞工組織核心公約等國際公認的人權規範，並建立內部《招聘管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《員工晉升管理制度》、《員工培訓管理制度》、《考勤及假期管理制度》、《離職管理制度》及《團隊建設管理制度》等規章制度，切實保障員工合法權益，努力為員工提供優秀的工作環境。在招聘和用工期間，我們堅持一視同仁，不因員工的性別、年齡、民族、信仰等差異而區別對待，同時杜絕僱傭童工或強制勞工，並禁止供應商使用非法勞工。公司定期全面檢討僱傭員工政策，以確保所有僱傭措施嚴謹推行並納入人力資源政策。截至報告期末，世茂服務共僱傭員工47,260人，其中女性員工24,833人，少數民族員工1,162人，殘疾人士109人。工會員工覆蓋率100%，集體合同覆蓋率100%。



3.2 賦能員工發展

為有效支撐人才發展工作，2022年，歷時三年的沉澱與打磨，世茂服務發佈了「人才培養體系1.0」，其中包含三大賦能體系（梯隊人才培養體系、關鍵崗位訓練體系、業務賦能體系）與兩大信息化系統（人才管理平臺、茂學學習平臺）。依託人才培養體系，聯動人才培養與業務賦能，持續輸出優質人才，助力世茂服務高質量發展。

2022年世茂人才培養體系全景圖



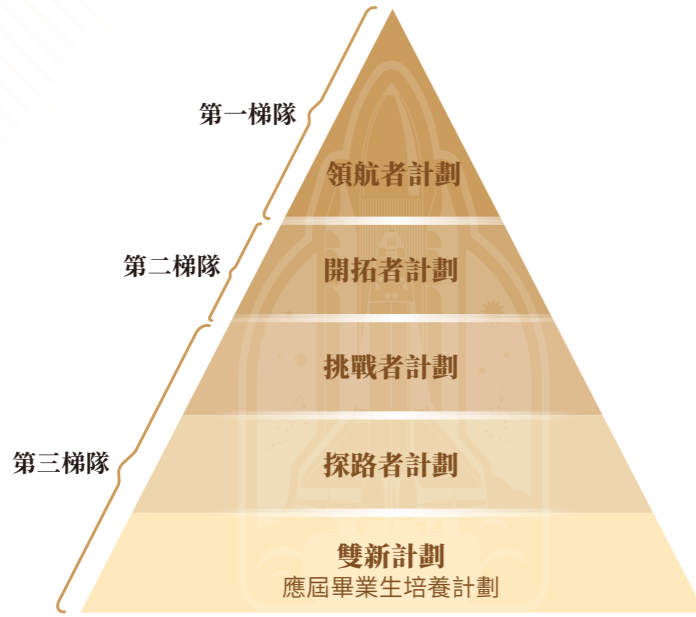
賦能體系

梯隊人才培養體系

針對各層級崗位的勝任力要求，世茂服務設計了全方位的梯隊培養計劃，打造差異化人才發展通道。2022年，我們對培養項目進行了更加系統化地梳理與強化，使其更加有利於員工成長，符合企業發展規律。通過實施五大培養路徑，具體包括：針對新生力量的「雙新計劃」、針對基層管理者的「探路者計劃」、針對初級管理者的「挑戰者計劃」、針對中級管理者的「開拓者計劃」、針對高層管理者的「領航者計劃」。截至報告期末，共培養學員1,000餘人，通過率80%以上。



梯隊人才培養體系佈局



【案例】領航者計劃



「領航者計劃」面向核心業務負責人及合作公司核心人員，主要圍繞「企業家精神」、「經營能力」、「組織建設能力」等方面開展，通過培訓與溝通，為世茂服務提供戰略、發展的思路及方向，培養領軍人才和資深專家。

關鍵崗位訓練體系

圍繞崗位標準與能力要求，打造「城市總訓戰、組團總訓戰、項目經理訓戰、管家訓戰」四大硬核訓練體系。各訓戰項目由「崗位模型、訓戰任務、歷練任務」三部分設計組成，通過「學、訓」結合模式，加速人才成長與崗位價值提升。

【案例】管家訓戰體系

公司搭建新入職管家訓戰體系，基於《管家90天通關手冊》，融合標準課程與實戰任務，幫助管家學習成長。我們構建了標準化新管家培養帶教體系，實施班主任追蹤機製，打造管家生產流水線，幫助新人快速成為一名應業主之所需的合格管家。

35門
課程

分三個階段層層遞進，輔助管家成長過程疑難問題解決。

36個
帶教任務

安排專業老師傅，實現1對1帶教任務。

12個
訓戰主題

挖掘成長標杆分享，讓新管家彼此成為互助支持夥伴。

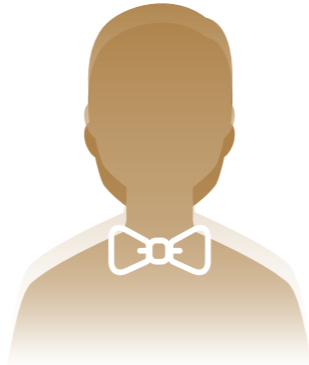
1本
《管家90天通關手冊》

結合實戰化場景，提煉關鍵知識助力管家學習成長和跟進。

1套
OMO運營機制

線上線下聯動，任務歷練一鍵跟進、多種激勵引導管家，成長有跡可循。

管家 訓戰



報告期內，該培訓體系獲得由中國人才發展平臺（Chinese Society for Talent Development, CSTD）頒發的第七屆企業學習設計大賽金獎。



第七屆企業學習 設計大賽 金獎



272名
管家通過管家能力測評

同時，為激勵管家持續提升服務能力，公司從業務考試、項目介紹、線下帶教、項目服務方案以及面試評審5個方面考察管家的綜合能力，並依據其執行的關鍵指標實施優勝略汰策略。截至報告期末，共有272名管家通過管家能力測評。

業務賦能體系

聚焦「主營、市拓、多營」三大關鍵業務目標，立足業務需求，通過業務流程梳理，識別痛點問題，為業務關鍵點提供科學有效的方法與工具，輔以貼近業務場景的沙盤演練、案例庫、業務SOP等有力支持，高效解決業務痛點，實現績效改進。

信息化系統

人才管理平臺

2022年，世茂服務新上線了人才管理系統，通過數字化、可視化的平臺管理，實現優秀員工、高潛員工、卓越員工的有效管理，該數字化變革在中國智慧人力價值企業評選中獲獎。



世茂服務 - SSCHR
數字人力變革實踐獎

茂學學習平臺

茂學平臺為世茂服務自主開發的線上學習平臺，目前已涵蓋13個專題，近百種課程，是公司內部的知識網絡體系。同時，茂學平臺將員工入職帶教、學習考核、網上直播等功能嵌入，實現混合式學習方式，豐富了學習激勵運營手段，保障了培訓效果落地。



3.3 保障職業安全

世茂服務將員工的健康與安全置於業務運營的首位，致力於為員工打造安全、健康、舒適的工作環境。公司嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國安全生產法》等國家相關法律法規，在管項目的物業活動內均獲得ISO 45001職業健康安全管理體系認證，第三方將定期對所有相關業務的關鍵風險進行分析評估以保障體系的有效性。

同時，公司製定了《員工安全指引》、《工程專項檢查管理製度》及《動用明火許可證》等政策製度，推進職業健康安全管理工作的逐級落實，並通過合同條款對外包員工的職業健康安全進行規範管理，公司會定期針對員工及外包員工的職業健康安全情況做監督考核。報告期內，公司因工傷損失工作日數總計12,599天，因工亡故人數7人。

【案例】職業健康與安全培訓

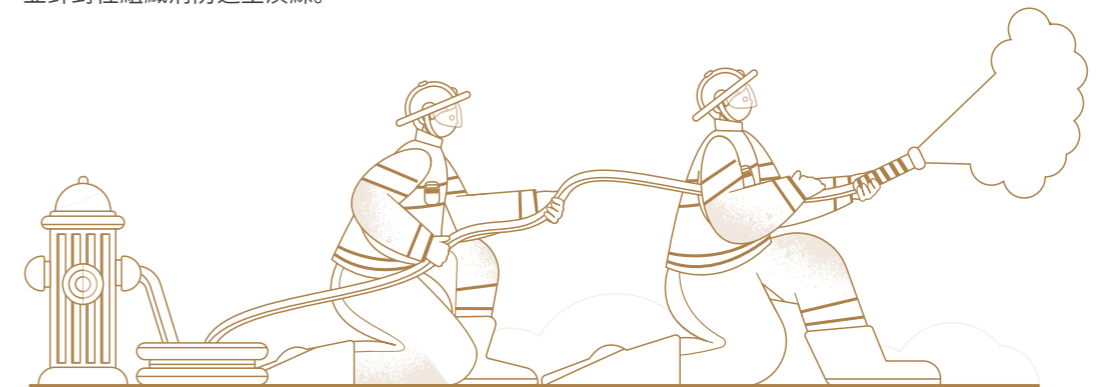
2022年，公司結合安全生產月，對在管項目的一線員工開展常態化職業安全意識宣貫及工程作業等風險防控培訓。培訓內容基於業務過程的風險源設計，如EHS基本知識、職業健康危害因素、安全作業要求、電梯作業風險點、夏季風險防範等。



【案例】消防演習



為提高全員消防意識，增強員工在緊急情況下的應變及自我防護能力，各管理中心、項目工程組織開展消防設備設施和安全用電自查，同時為配合防火專項工作，協助各條線、部門開展消防知識宣講活動，並針對性組織消防逃生演練。



【案例】外包員工健康安全規範

茂鏈在所有合同條款中嚴格規範外包員工的職業健康安全標準，包括安全責任制度與評估、安全培訓、工作安全防護，如：

- ▶ 供應商必須建立職業健康安全責任制並通過茂鏈審核，同時需要為外包員工提供人身安全及第三方責任保險。茂鏈將針對人員安全事故管控能力等對供應商進行月度服務評估並填寫《環境服務供方月度評價表》記錄。
- ▶ 供應商應當為外包員工提供職業道德、業務技術、勞動安全、勞動紀律和茂鏈規章制度的定期或不定期教育。現場工作期間，每季度至少進行1次職業健康安全培訓，由茂鏈實施監督。
- ▶ 供應商必須採取周密的安全措施，並監督外包員工遵守安全注意事項，如規範佩戴安全防護裝置等。

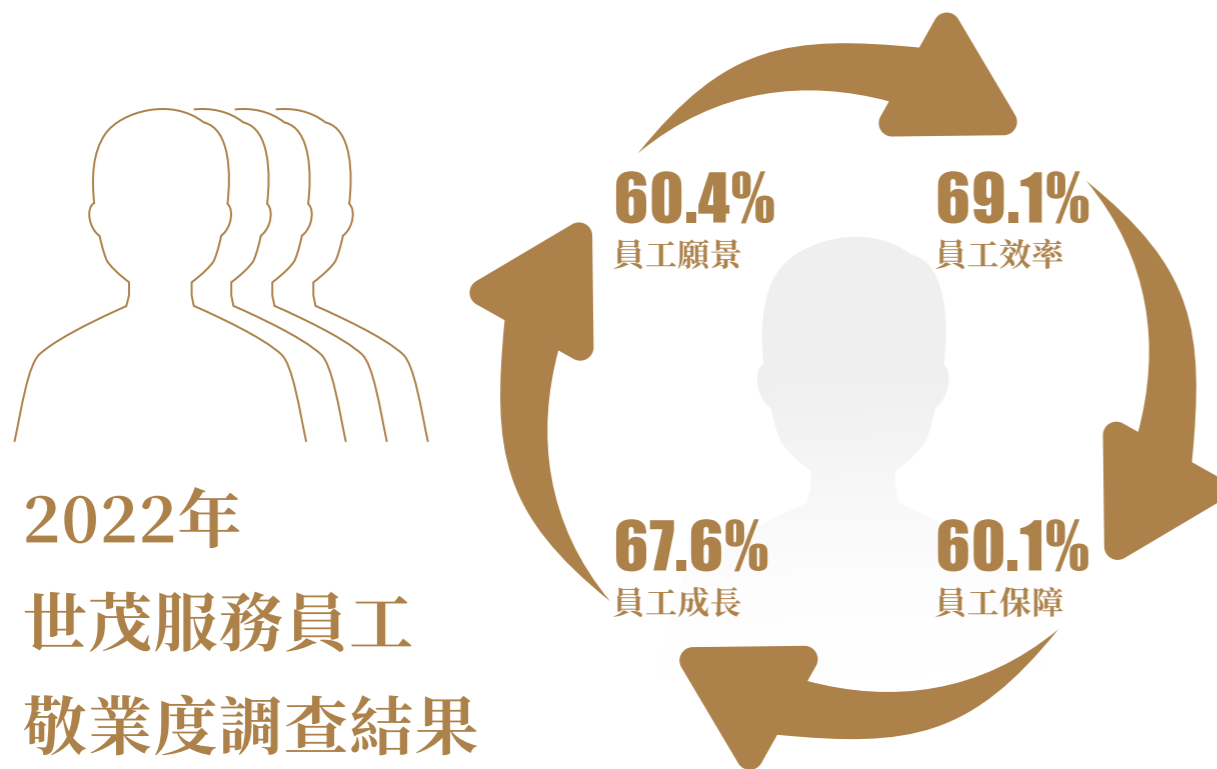
3.4 增強員工關懷

世茂服務在員工關懷方面持續投入資源，通過常態化敬業度調查切實了解員工需求，幫助員工快樂工作、舒心生活。同時，為提升員工的歸屬感和幸福感，公司組織開展豐富多彩的員工活動。

3.4.1 員工溝通

世茂服務重視員工的意見與需求，營造開放的交流氛圍，積極發現並回應員工訴求。

報告期內，世茂服務常態化開展員工敬業度調查，本次敬業度調查員工覆蓋率為64.2%，組織敬業度結果為67.4%，處於穩定人才企業地帶，與行業平均水平持平。我們高度重視敬業度調查結果，一方面，公司將繼續夯實在人崗匹配、同事關係、溝通協作等方面的管理優勢。另一方面，針對人文關懷、工作資源、薪酬福利等短板，公司將在各城市/職能中心/專業公司開展專項改善行動，為管理人員賦能多樣化的管理手段，匹配人才管理措施，持續激勵員工工作熱情，提升團隊凝聚力。



3.4.2 員工關愛

世茂服務重視每一位員工，從工作、生活細節入手保障員工身心健康發展，共創美好生活。

【案例】員工幫扶

世茂服務心系員工福祉，設立員工幫扶機制與幫扶基金，可滿足員工醫療、生活困難補助等類型的需求。報告期內，公司為2名員工提供幫扶支持，發放幫扶基金近萬元。

【案例】防疫關懷



世茂服務時刻保障疫情期間全體員工的健康安全及基本生活需求，為2022年疫情嚴重區域的員工解決物資問題，提供疫情保險，同時給予在崗員工額外加班費及防疫補貼，讓員工在疫情中感受到公司的關懷及溫暖。

【案例】宿舍福利

世茂服務為所有城市員工提供員工宿舍福利，增強員工的歸屬感及滿意度。同時為進一步推進宿舍文明建設，改善宿舍條件，公司鼓勵寢風文化創建，加強宿舍日常規範管理，營造溫馨舒適的宿舍氛圍，展現世茂文化風采。

【案例】夏日送清涼，冬日送溫暖



面對夏季炎熱酷暑及冬日嚴寒降溫，世茂服務積極保障一線員工的身體健康，持續開展「夏日送清涼」、「冬日送溫暖」系列活動。2022年8月，川渝地區連續高溫，世茂服務啟動應急預案，鼓勵員工靈活採用「大量居家、少量現場」的工作模式，同時為員工提供藥品、水果、冷飲保障。



4 共建責任社區

- 4.1 打造生態社區
- 4.2 投身公益事業

世茂服務始終心系社會，積極承擔企業社會責任。在社區和辦公管理的方方面面踐行低碳環保，全力構築綠色美好的世茂社區，促進社會的可持續發展。同時我們堅持推進捐贈幫扶項目，為社會送溫暖獻愛心。

4.1 打造生態社區

世茂服務倡導低碳環保的生活理念，積極開展應對氣候變化工作，攜手業主和員工持續推進社區與辦公區的環保舉措，助力經濟社會發展全面綠色轉型。

4.1.1 應對氣候變化

世茂服務緊跟國家戰略，積極應對氣候變化，將管理理念融入日常管理，致力於構建環境友好型社區。公司參照氣候相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）的建議，圍繞「治理-戰略-風險管理-指標和目標」開展相關工作。

| 管理框架 | 主要工作 |
|--------------|--|
| 治理 | <ul style="list-style-type: none"> ▶董事會：負責監督包含氣候變化在內的可持續發展工作，每年至少開展一次相關議題的討論會議 ▶審核委員會：董事會下設的審核委員會考慮將氣候變化納入公司風險管理事項之一 ▶可持續發展工作組：由公司總裁領導，業務條線負責人和一線關鍵員工組成，氣候相關事宜經公司總裁向董事會匯報 ▶政策：公司正在討論和草擬公司層面的《氣候變化政策》 |
| 戰略 | <ul style="list-style-type: none"> ▶風險：氣溫變化、酸雨等極端天氣增加公司物業維護成本，亦對員工、資產和供應鏈造成破壞，產生間接的財務影響 ▶機遇：計劃通過實施綠色低碳舉措，預防因氣候變化增加的運營成本，推動公司的綠色和可持續發展轉型 |
| 風險管理 | <ul style="list-style-type: none"> ▶識別：正在識別並排序氣候變化對物業和社區的財務影響 ▶評估：已將可持續發展相關議題納入新收購項目盡職調查的風險評估中，包括能源效益和環境表現 ▶管理：已制定緊急恢復計劃，包括在極端天氣重大事故發生時，公司能及時解決並處理用戶和業主的需求 |
| 指標及目標 | <ul style="list-style-type: none"> ▶正在制定與氣候變化相關的可持續發展關鍵績效指標及中長期改善目標：至2030年，辦公區域的碳排放強度、能源效益（耗電強度）、用水效益（耗水強度）及廢棄物產生量均逐步下降。 |

同時，公司針對住宅領域每年開展包含颱風、洪水、極端高溫等極端天氣的安全風險排查，制定應急預案，並堅持開展日常演習，以提高風險應對能力。

4.1.2 管理環境足跡

我們全面識別並持續減少公司業務運營可能帶來的環境影響，在能源消耗、水資源消耗、廢棄物排放等各維度持續優化環境足跡管理。同時，我們在社區範圍內積極倡導綠色低碳的生活方式，促進更大範圍的綠色低碳轉型。

能源管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》，並執行《場地資源經營管理制度》及《能耗管理制度》內部政策制度，識別節約能源的潛在機會，積極管控能源消耗，提升能源使用效率。



精細管控

控制公共照明開關、設備間照明開關，低峰閒時停運部分電梯等

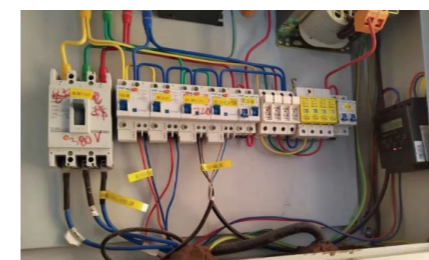


節能改造

- ▶車道物聯網燈：改造實現隨車輛及業主的動線點亮，保證人車行進前方20-50米區域正常照明，同時在無人車時，物聯網燈進入節能模式
- ▶武漢錦繡長江項目經物聯網燈經改造實現綜合地庫電耗節能50%

世茂服務社區節能降耗新舉措

【案例】應用新科技，助力社區節能降耗



2022年，我們持續應用最新科技，在各地項目採取措施，促進社區節能降碳。

在合肥翡翠府邸，針對電梯機房的空調，我們通過應用電源時控開關與空調通電自啟模塊結合的技術，實施基於溫度的空調自動啟停措施，實現電梯空調能耗降低50%。



在濟南原山首府，針對地下車庫及足球場等區域，我們更換LED節能燈具，並安裝時控或聲光控開關，實施照明的分段控制，在保障業主正常活動的同時，實現電能節約50%，每年電費節省超過人民幣7萬元。

在天津樂龍灣，針對電動車充電需求，我們安裝可同時滿足540輛電動車充電的9個電動車棚，並通過智慧能耗管理監控設備和共享充電平臺實現戶外充電、集中充電、充滿自動斷電等功能，在提高能源使用效率的同時避免電動車入戶充電的風險，保障業主安全。



水資源管理

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國水法》並執行內部相關政策，通過應用節水技術持續優化水資源管理，減少水資源浪費。

我們制定社區節約用水、供水用水等管理制度，並規範突發爆管的應急處理流程，實現水資源規範化管理。同時，在日常管理中，我們記錄並定時監查計量水錶的數據、排查異常用水量、定期檢查用水系統以及維護用水設施和器具等，防止因滴、漏等現象造成的水資源浪費，並通過線下物業自查自檢和線上對客服務APP的形式，實現相關事件的及時報修和解決。



【案例】實施節水措施，提升用水效率

世茂服務不斷加強社區的日常用水管理力度，減少水資源浪費。

晉江御龍灣節水措施

| 措施 | 成效 |
|--------------------|----------------|
| 設置雨水收集池，用於綠化用水澆灌 | 實現循環用水 |
| 改造高壓自助洗車場設備 | 每年減少耗水360噸 |
| 採用微灌節水灌溉方式 | 綠化用水逐年下降 |
| 社區清潔採用洗地機、樓棟塵推無水作業 | 每年節約用水6,358.3噸 |



成都世茂玉錦灣



每年節約水費超 **4,500元**

在成都世茂玉錦灣，我們收集雨水並引流至生態水池，用於生態水池的定期清理與蓄水，減少了自來水的使用量，實現每年節約水費超4,500元。

廢棄物管理

世茂服務遵守《中華人民共和國環境保護法》，制定《環境服務單元管理制度》及《環境服務單元作業指引》等管理制度，對運營可能帶來的環境影響進行有效識別與管控。其中，公司針對生活垃圾制定《垃圾收集作業指引》，在日常管理中推行垃圾分類，減少環境污染並促進資源的循環利用。

世茂服務社區廢棄物管理措施



垃圾分類站

在社區合理規劃建立垃圾分類站，實現垃圾的集中投放、處理與清運



廢棄物的分類回收利用

分類回收垃圾，減少廢棄的電池等有害廢棄物產生危害
回收利用可回收的廢棄物，實現廢棄物的處理減量化和資源化



宣貫培訓

通過宣傳、組織相關培訓，提升業主垃圾分類意識及垃圾分類準確度

【案例】逐步加強垃圾的分類回收

世茂服務積極開展社區廢棄物的管理優化活動，通過多樣形式的宣傳與應用智能設備，加強垃圾分類管理力度。

在北京僑商中心，我們開展了多項垃圾分類宣貫活動。通過組織專題會議、管家為業主普及宣傳垃圾分類知識並簽署《垃圾分類承諾書》、組織業主參加垃圾分類模擬活動並贈送禮品等形式，鼓勵社區群眾參與垃圾分類，共同促進垃圾的分類管理。

在蘇州世茂運河城和天津世茂生態城，我們設置智能垃圾分類回收站，業主在正確分類投放廢棄物後，櫃體可自動稱重並結算金額反饋於業主，推動社區的垃圾分類回收。其中，天津世茂生態城於2022年新增12處智能垃圾分類回收站，實現100%垃圾分類回收。

天津世茂生態城2022年

新增**12處**智能垃圾分類回收站 **100%**垃圾分類回收



社區環保活動

2022年，世茂服務開展「我是社區小主人」及社區植樹等主題活動，聯動各地開展閒置物品置換、垃圾分類互動遊戲、清潔垃圾、綠植科普等社區環保活動，帶領小朋友體驗豐富多樣的環境保護形式，培養社區「主人翁」精神和生態環保意識，共同建設美好世茂家園。

武漢錦繡長江三期——擺攤淘寶



武漢荊州長投雲錦——垃圾分類實踐



南京冠城大通藍郡——清潔垃圾



淮安錢隆禦景——植樹活動



4.1.3 倡導綠色辦公

2022年，我們制定了《綠色辦公管理制度》，針對辦公區域制定環保準則，實現綠色辦公的規範化管理。

世茂服務綠色辦公措施



能源管理

- ▶ 隨手關閉電燈、電腦、換氣扇、空調等電器
- ▶ 實施中午關燈一小時，空調溫度設定不低於26度
- ▶ 採購新電器時考慮其節能節電屬性



水資源管理

- ▶ 使用節能水龍頭，提倡隨手關緊水龍頭
- ▶ 儘量使用無磷洗滌劑、可降解清潔用品等，減少水資源污染



廢棄物管理

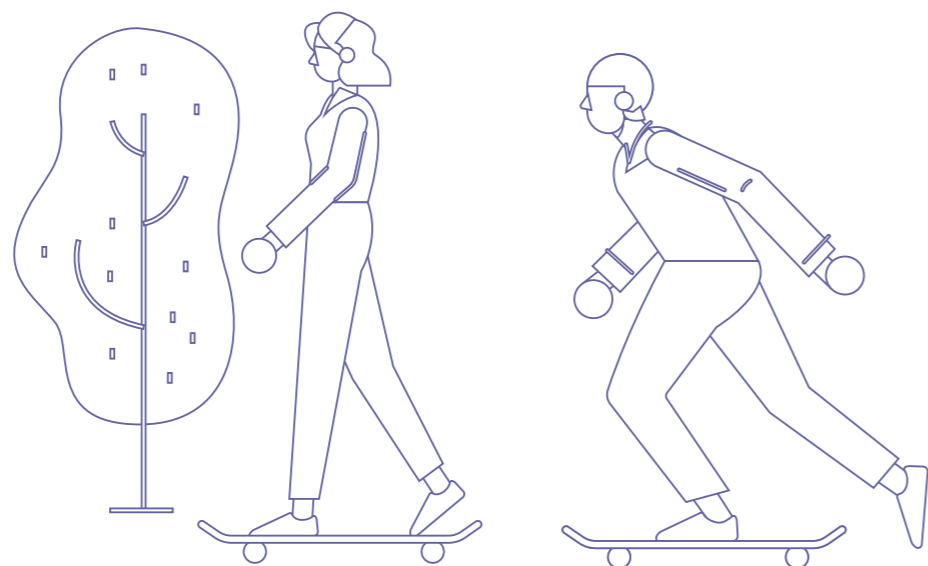
- ▶ 提倡無紙化辦公，儘量採用雙面列印，提倡用抹布、毛巾代替紙巾的使用
- ▶ 設立「辦公用紙回收箱」，集中收集廢棄的辦公用紙及包裝等，並提倡回收利用單面打印紙
- ▶ 提倡使用可再生及可循環使用的辦公用品



打造綠色辦公環境

- ▶ 通過種植綠色植物、定期打掃等，保證辦公室的良好環境質量

此外，我們製作辦公區域的環保宣傳海報，在潛移默化中提升員工環保意識，共同踐行綠色低碳辦公行動。



4.2 投身公益事業

世茂服務關注社會平等並遵守《中華人民共和國慈善法》等國家法律法規，在加快發展步伐的同時不忘發揮企業帶頭作用，積極承擔企業社會責任並深耕公益事業。公司圍繞鄉村振興、愛心撫幼等領域持續開展創新公益項目，向需要幫助的人群傳遞溫暖、奉獻愛心。

【案例】鄉村振興

世茂服務推進城鄉環衛一體化，助力鄉村振興。公司與浙江、安徽、江西等多地結成一對一幫扶夥伴，並已連續兩年為世茂社區的業主提供安遠「贛南臍橙」、台州「湧泉蜜桔」、九華山「散養雞蛋」等優質農產品。截至報告期末，公司已累計幫助銷售脫貧地區產品超過人民幣300萬元。

累計幫助銷售
脫貧地區產品超過
人民幣**300萬元**

【案例】愛的傳遞，為愛青心

2022年7月，「愛的傳遞，為愛青心——第二季世茂服務暑期公益大行動」拉開序幕。此次活動覆蓋全國16個主要城市，旨在以愛心捐助幫助孩子，倡導世茂服務業主一起關注「藏區青苗牽手計劃」下的西藏貧困家庭以及世茂彩虹中心的重症孤棄兒童。

在活動過程中，世茂服務業主通過騰訊公益端口捐贈6.6元起，即可隨機獲贈西藏純天然青稞禮包、「眼睛哥哥」兒童繪本、世茂世集線上商城月度PLUS會員或優惠券，所有盈利均以業主名義用於公益捐贈，業主完成捐贈後可領取捐贈證書。

「愛的傳遞，為愛青心」進社區活動得到了小區業主的支持與讚賞。世茂服務通過社區活動架起了愛的橋樑，讓更多人關注藏區與兒童健康，共建美好生活。

16個
主要城市



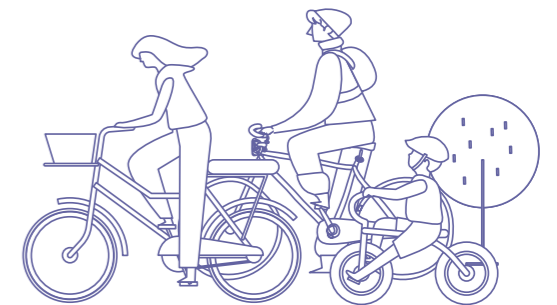
【案例】讀書公益活動

世界讀書日，世茂服務在全國發起了「愛心童萌會」活動，邀請世茂業主們走近世茂彩虹重症兒童安護中心的孩子們，業主們不僅可以與孩子們共讀一本書，還可以閱讀特殊孩子們的故事，瞭解孩子們的世界。

【案例】六一活動

六一兒童節，世茂服務在全國各個社區開展繽紛多彩的社區文化活動，如畫糖畫、拋圈、賽龍舟比賽、拼積木、釣魚等，同時也為孩子們與家長組織了親子互動比賽手腳並用的趣味PK、拔河對抗等活動，讓親子關係更加親密。

在體驗各種精彩的節日活動之外，世茂服務添加了一個特殊環節：與世茂彩虹中心聯合開展「與愛童行」公益愛心行動走進社區活動，讓大小業主們在享受節日的同時，共同認識重症兒童，一起度過一個意義非凡的節日。



【案例】致敬城市守護者

2022年感恩節，世茂服務在社區聯動街道黨支部，發起「心懷感恩，服務共暖」致敬城市守護者的特別活動，為奮鬥在一線的環衛工人、外賣員、物業、民警等社會服務人員送出愛心關懷，傳遞溫暖與真情。

在活動過程中，我們為這些城市守護者送去了暖心熱飲、愛心早餐、公益暖心大禮包等，願攜手傳達的這份感謝和溫暖能夠為他們驅散冬日的寒冷，感受到服務帶來的關心關懷。



聯交所環境、社會、管治報告框架索引

| 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標 | | 章節索引 | 頁碼索引 |
|---------------------|--|--------|--------|
| A. 環境 | | | |
| 層面A1: 排放物 | | | |
| 一般披露 | 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 關鍵績效指標A1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標A1.2 | 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標A1.3 | 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標A1.4 | 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標A1.5 | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 關鍵績效指標A1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 層面A2: 資源使用 | | | |
| 一般披露 | 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 關鍵績效指標A2.1 | 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標A2.2 | 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標A2.3 | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 關鍵績效指標A2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 打造生態社區 | P53-58 |

| | | | |
|----------------------|--|----------|--------|
| 關鍵績效指標A2.5 | 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。 | 不適用於公司業務 | |
| 層面A3: 環境及天然資源 | | | |
| 一般披露 | 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 關鍵績效指標A3.1 | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 層面A4: 氣候變化 | | | |
| 一般披露 | 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| 關鍵績效指標A4.1 | 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。 | 打造生態社區 | P53-58 |
| B. 社會 | | | |
| 僱傭及勞工常規 | | | |
| 層面B1: 僱傭 | | | |
| 一般披露 | 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 打造多元環境 | P43 |
| 關鍵績效指標B1.1 | 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標B1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 層面B2: 健康與安全 | | | |
| 一般披露 | 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 保障職業安全 | P47-48 |
| 關鍵績效指標B2.1 | 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標B2.2 | 因工傷損失工作日數。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標B2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。 | 保障職業安全 | P47-48 |
| 層面B3: 發展及培訓 | | | |
| 一般披露 | 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 | 賦能員工發展 | P44-46 |

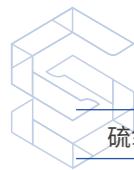


| | | | |
|-------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| 關鍵績效指標B3.1 | 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標B3.2 | 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 層面B4：勞工準則 | | | |
| 一般披露 | 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 打造多元環境 | P43 |
| 關鍵績效指標B4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。 | 打造多元環境 | P43 |
| 關鍵績效指標B4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | 打造多元環境 | P43 |
| 營運慣例 | | | |
| 層面B5：供應鏈管理 | | | |
| 一般披露 | 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 保障合規廉潔 開展責任採購 保障職業安全 | P09-10 P39-40 P47-48 |
| 關鍵績效指標B5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標B5.2 | 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。 | 保障合規廉潔 開展責任採購 保障職業安全 | P09-10 P39-40 P47-48 |
| 關鍵績效指標B5.3 | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 開展責任採購 | P39-40 |
| 關鍵績效指標B5.4 | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。 | 開展責任採購 | P39-40 |
| 層面B6：產品責任 | | | |
| 一般披露 | 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 持續科技賦能 聚焦服務品質 | P29-33 P34-38 |
| 關鍵績效指標B6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 | 不適用於公司業務 | |
| 關鍵績效指標B6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 統計數據摘要 | P64-66 |
| 關鍵績效指標B6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 持續科技賦能 | P29-33 |

| | | | |
|------------------|---|------------------|------------------|
| 關鍵績效指標B6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 多元增值服務 | P18-22 |
| 關鍵績效指標B6.5 | 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。 | 持續科技賦能 | P29-33 |
| 層面B7：反貪污 | | | |
| 一般披露 | 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 保障合規廉潔 | P09-10 |
| 關鍵績效指標B7.1 | 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | 保障合規廉潔 統計數據摘要 | P09-10 P64-66 |
| 關鍵績效指標B7.2 | 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。 | 保障合規廉潔 | P09-10 |
| 關鍵績效指標B7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | 保障合規廉潔 | P09-10 |
| 社區 | | | |
| 層面B8：社區投資 | | | |
| 一般披露 | 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。 | 投身公益事業 | P59-60 |
| 關鍵績效指標B8.1 | 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。 | 投身公益事業 | P59-60 |
| 關鍵績效指標B8.2 | 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。 | 投身公益事業 | P59-60 |

統計數據摘要

| 能源 | 單位 | 數據 |
|----------|-------------|----------|
| 直接能源消耗量 | 兆瓦時 | 62.34 |
| 間接能源消耗量 | 兆瓦時 | 1,481.41 |
| 能源消耗總量 | 兆瓦時 | 1,543.75 |
| 能源消耗密度 | 兆瓦時/平方米 | 0.003851 |
| 溫室氣體 | 單位 | 數據 |
| 直接溫室氣體排放 | 噸二氧化碳當量 | 15.83 |
| 間接溫室氣體排放 | 噸二氧化碳當量 | 844.85 |
| 溫室氣體排放總量 | 噸二氧化碳當量 | 860.68 |
| 溫室氣體排放密度 | 噸二氧化碳當量/平方米 | 0.002147 |
| 廢氣 | 單位 | 數據 |
| 氮氧化物 | 噸 | 0.059833 |



| | | | |
|--------------|------------------|-----------|-----------|
| 硫氧化物 | | 噸 | 0.000105 |
| 顆粒物 | | 噸 | 0.005733 |
| 水資源 | | 單位 | 數據 |
| 總耗水量 | | 噸 | 55,804.06 |
| 總耗水密度 | | 噸/平方米 | 0.139205 |
| 廢棄物 | | 單位 | 數據 |
| 有害廢棄物總量 | | 噸 | 1.69 |
| 有害廢棄物密度 | | 噸/平方米 | 0.000004 |
| 無害廢棄物總量 | | 噸 | 1,642.09 |
| 無害廢棄物密度 | | 噸/平方米 | 0.004096 |
| 員工 | 按類型 (如適用) | 單位 | 數據 |
| 總僱員 | / | 人 | 47,260 |
| 按性別劃分 | 女性 | 人 | 24,833 |
| | 男性 | 人 | 22,427 |
| 按年齡劃分 | 30歲以下 | 人 | 5,780 |
| | 30-50歲 | 人 | 17,825 |
| | 50歲以上 | 人 | 23,655 |
| 按地區劃分 | 中國境內 | 人 | 47,259 |
| | 中國境外 | 人 | 1 |
| 按僱傭類型劃分 | 全職 | 人 | 47,084 |
| | 兼職 | 人 | 145 |
| | 勞務派遣 | 人 | 31 |
| 按職級劃分 | 非管理層 | 人 | 41,887 |
| | 管理層-女性 | 人 | 2,456 |
| | 管理層-男性 | 人 | 2,917 |
| 少數民族 | / | 人 | 1,162 |
| 殘障人士 | / | 人 | 109 |
| 僱員綜合流失率 | / | % | 5.50% |
| 按性別劃分 | 女性 | % | 5.63% |
| | 男性 | % | 5.36% |
| 按年齡劃分 | 30歲以下 | % | 10.59% |
| | 30-50歲 | % | 3.04% |
| | 50歲以上 | % | 5.72% |
| 按地區劃分 | 中國境內 | % | 5.50% |
| | 中國境外 | % | 0.00% |
| 健康與安全 | | 單位 | 數據 |
| 因工亡故人數 | 2020年 | 人 | 4 |
| | 2021年 | 人 | 3 |
| | 2022年 | 人 | 7 |

| | | | |
|---------------------------|------------------|-----------|-----------|
| 因工亡故人數的比率 | 2020年 | % | 0.02% |
| | 2021年 | % | 0.01% |
| | 2022年 | % | 0.01% |
| 因工傷損失的工作日數 | | 天 | 12,599 |
| 發展與培訓 | 按類型 (如適用) | 單位 | 數據 |
| 受訓僱員占僱員總百分比 | | | |
| 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% |
| 僱員平均受訓時數 | | | |
| 按性別劃分 | 女性 | 小時/人 | 24.75 |
| | 男性 | 小時/人 | 20.39 |
| 按職級劃分 | 非管理層 | 小時/人 | 22.48 |
| | 管理層 | 小時/人 | 22.56 |
| 供應商 | 按類型 (如適用) | 單位 | 數據 |
| 供應商總數 | / | 個 | 6,307 |
| 按地區劃分 | 中國境內 | 個 | 6,307 |
| | 中國境外 | 個 | 0 |
| 產品責任 | | 單位 | 數據 |
| 產品及/或服務的投訴總數 | | 條 | 43,564 |
| 當年客戶滿意度百分比 | | % | 85.38% |
| 商業道德 | | 單位 | 數據 |
| 當年對公司或其僱員提出並已完結的貪污訴訟案件的數目 | | 宗 | 1 |
| 董事和所有員工 (包括非正式員工) 的合規培訓比率 | | % | 100% |

註釋:

- 數據統計範圍覆蓋世茂服務總部、附屬公司行政辦公區域及在管項目物業辦公用房。
- 直接能源類型為汽油，間接能源類型為外購電力。能源消耗量的計算參照中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則GB/T 2589-2020》。
- 直接溫室氣體排放來自汽油的使用，間接溫室氣體排放來自外購電力的使用。溫室氣體排放量的計算參照中華人民共和國國家發展和改革委員會發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。外購電力溫室氣體排放因子參照中華人民共和國生態環境部發布的2022年度全國電網平均排放因子。
- 廢氣排放量的計算參照聯交所發布的《如何編備環境、社會及管治報告（附錄二）》A1.1「汽車的排放數據」。
- 水資源僅包括市政用水。
- 有害廢棄物包括廢棄鎘鼓、電池以及廢棄燈管。
- 無害廢棄物包括廢紙、辦公室生活垃圾以及紙板箱。
- 僱員綜合流失率的計算方法，使用本年新進僱員的人數與本年離職員工的人數差異之絕對值，除以2022年12月31日的員工總數，乘以100%。