

# 2016

## 環境、社會及管治報告



新城发展  
FUTURE  
HOLDINGS

### 關於本報告

新城發展控股有限公司(股份代號：1030)特此發布本公司及其附屬公司(統稱「本集團」)2016年的環境、社會及管治報告，向所有利益相關方介紹本公司在環境、社會及管治方面的理念和實踐。

本公司董事會對本公司的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任。董事會負責評估及厘定本公司有關環境、社會及管治的風險，並確保本公司設立合適及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。

### 報告範圍

本報告覆蓋了本集團主營業務：房地產開發投資及商業管理業務(包括住宅開發、商業開發、商業管理三大板塊)。報告的時間範圍為2016年1月1日至2016年12月31日。

### 報告準則

本報告是依照香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)證券上市規則(「上市規則」)附錄27的《環境、社會及管治報告指引》(「ESG報告指引」)編寫，根據《ESG報告指引》列明的要求，從環境和社會兩個範疇，相應地闡述本公司各類業務及營運活動的環境和社會影響。

### 報告發布形式

本報告以電子版的形式發布，電子版可在本公司網站(<http://www.futureholdings.com.cn>)查閱。

### 指代說明

為了便于表述，報告中的「新城發展」、「新城」、「本公司」、「公司」、「我們」均指代「新城發展控股有限公司」。

### 聯系方式

新城發展董事會辦公室

地址：中國上海市普陀區中江路388弄6號新城控股大廈A座

郵編：200063

電話：021-22835888

郵箱：ir@futureholdings.com.cn

# 目錄

## 公司概況

## 服務篇

## 員工篇

		1		2		3	
致辭	04	公司簡介	07	精細化產品	14	員工關係	22
關鍵績效	05	組織架構	07	人性化服務	18	健康與安全	25
		公司治理	08			發展與培訓	27
		責任治理	09			勞工準則	28
		社會篇		環境篇			

		4		5			
		公益慈善	30	排放物	37	ESG報告指引對照表	42
		合作伙伴	33	資源使用	38	讀者意見反饋表	43
		合規管理	35	環境及天然資源	40		





新城发展  
FUTURE  
HOLDINGS

Think 芯  
中国百年住宅战略

駝行千裏，矢志砥行；和合致遠，以心至誠。

新城1993年發軔于長三角腹地名城常州。創立之初即確立了“誠實做人，踏實做事”的企業精神。二十多年來，公司乘改革開放之長風，在長三角這片中國經濟最發達的區域深耕細作結出累累碩果的同時，也從初創時不起眼的一葉小舢板逐步成長壯大為行業矚目的遠洋輪。

站在新起點的新城堅持「區域聚焦、高速周轉、產品多元化」發展戰略，以匠心打造的產品，用心貼心的服務贏得客戶的滿意，以高效優質的運營管理為股東創造價值，以行業內具有競爭力的薪資及成長空間與員工共同成長。

為客戶提供有幸福感的產品是新城矢志不渝的追求，為此新城打造了完整的產品和客戶服務體系，研發了「Think芯」百年住宅體系、3D模塊化建築等先進技術，積極推進產品革新，標準化多元化並重，先進性人文性相融。

為股東創造價值，是新城企業運營的關鍵目標，新城的核心優勢之一是長期練內功、蓄底蘊而形成的高速成長能力，新城的成長離不開每位投資者的長期支持，事實已經證明也將持續證明，投資新城是每位理性價值投資者明智正確的選擇。

員工樂業愛崗是新城賴以發展的動力源泉，新城一貫重視打造一支有戰鬥力的鐵軍。新城建立了以「新睿計劃」、「新城之星」、「新城之光」以及「掌上商學院」為主體的培訓體系，并着手建設新城商學院，成體系成建制的開展內部培訓，保證員工與企業共同成長，共同進步。

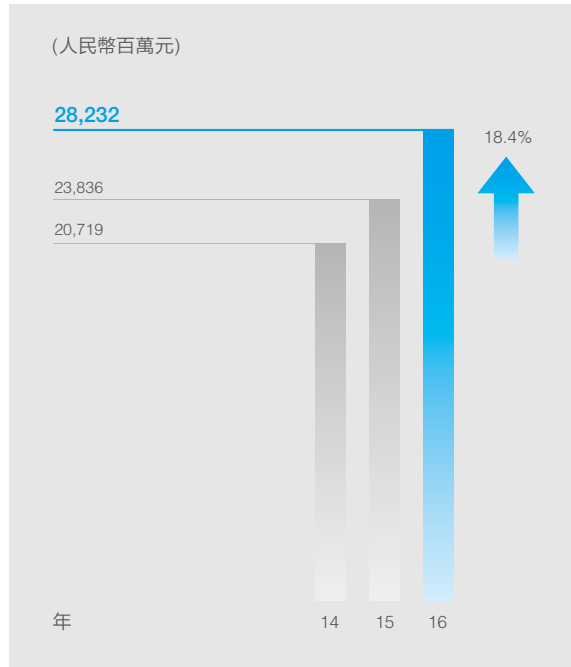
成為環境友好型和社會友好型企業是新城的奮鬥目標，新城在自身發展壯大的同時一直注重保護環境和回饋社會。新城在產品設計、客戶服務、日常運營等活動中貫徹落實綠色環保理念。新城出資支持多種文化體育活動，開展捐資助學、愛心支教、關愛兒童成長等社會公益活動，為建立和諧文明的社會環境貢獻着屬於自己的力量。

雄關漫道真如鐵。展望未來，機遇與挑戰共存，在以習近平同志為核心的黨中央的正確領導下，國家正面臨前所未有的歷史機遇，中華民族偉大復興的中國夢必將成真。全體新城人也將以自己的努力，參與并見證這個偉大目標的實現。

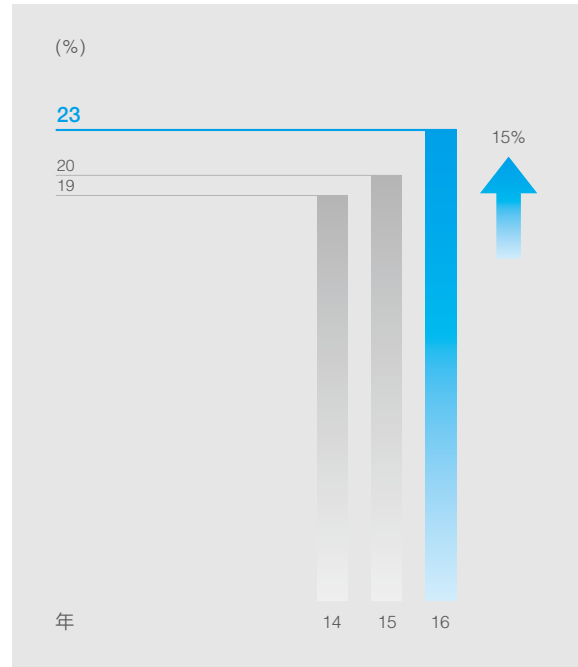
新城立志躋身中國最優秀房地產企業的行列，爭做中國最具成長性和競爭力的綜合性房地產集團，通過自身業務和社會活動，造福千家，惠及大眾。

## 關鍵績效

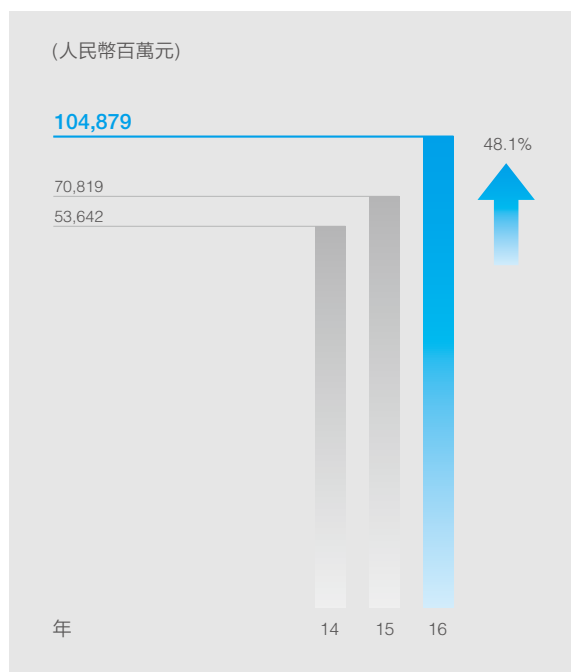
### 營業收入



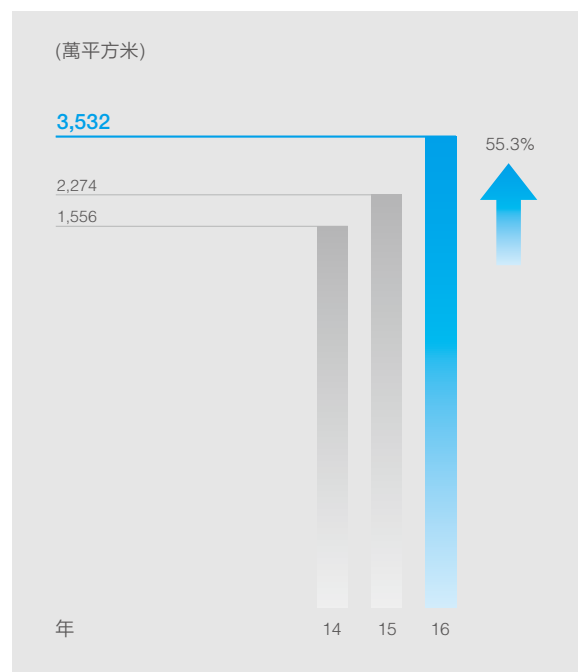
### 毛利率



### 總資產



### 土地儲備建築面積



# 公司概况



## 公司簡介

新城總部設于上海，1993年創立于常州。2012年11月，新城發展在香港聯合交易所有限公司上市，股份代號1030；2015年12月，公司子公司新城控股集團股份有限公司在上海證券交易所上市，股份代號601155。

在20多年的發展中，新城堅持「專業創造價值」的經營理念，成為跨足住宅地產和商業地產的綜合性地產公司。目前，新城在中國的業務已經覆蓋長三角、珠三角、環渤海地區和中西部地區，并嘗試性進軍海外市場。2017年，新城向着銷售額人民幣850億元的戰略目標加速前進，在鞏固住宅市場領先地位的同時，提升商業運營能力，爭取進入國內商業地產的第一梯隊。

公司概況  
Company profile

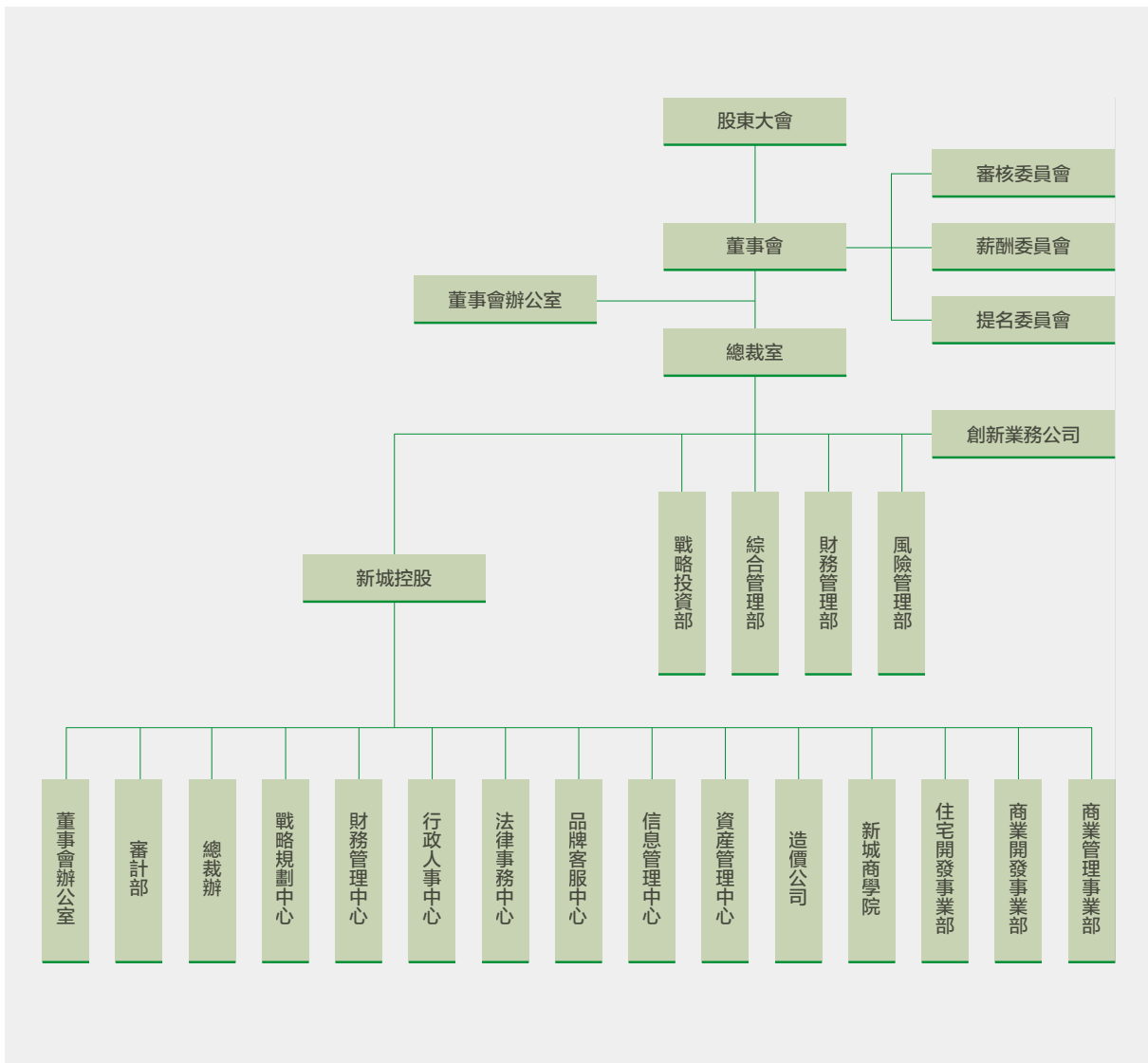
服務篇  
Services

員工篇  
Staff

社會篇  
Society

環境篇  
Environment

## 組織架構



2016  
環境、社會  
及管治報告

## 公司治理

新城致力于保持高標準的企業管治，以保障股東權益和提升企業價值為己任。新城按照上市規則附錄十四的企業管治守則及企業管治報告所載定的要求，堅持規範運營，不斷完善公司治理結構，建立健全內部管理和控制制度，深入加強信息披露工作，積極開展投資者關係管理，規範公司運營和提高公司治理水平。

### 董事會

本公司董事會（「董事會」）負責新城的整體領導，監督新城的戰略決策，監控新城的業務與表現。董事會已向新城高級管理層授予有關新城日常經營管理方面的權力及職責。為監督新城事務的特定方面，董事會已成立三個董事委員會，包括審核委員會、薪酬委員會及提名委員會（統稱「董事委員會」）。三個董事委員會主席均由獨立非執行董事擔任，以利于獨立董事更好的發揮作用。董事會已向董事委員會授權各自職權範圍所載的職責。2016年，董事會共舉行11次董事會會議。

### 提名委員會

提名委員會的主要職責包括以下方面：

- 檢討董事會的架構、規模及組成，并就任何建議變動提出推薦意見；
- 物色合適人選擔任董事；
- 就董事的委任或連任及繼任計劃向董事會提出推薦意見；
- 評估獨立非執行董事的獨立性。

提名委員會按標準評估候選人或現任候選人，如誠信、經驗、技能及投入時間和精力以履行職責及責任的能力，將推薦建議提呈予董事會做出決定。提名委員會目前包括三名成員，包括一名執行董事及兩名獨立非執行董事，并由一名獨立非執行董事出任主席。2016年，提名委員會共舉行2次會議。

### 薪酬委員會

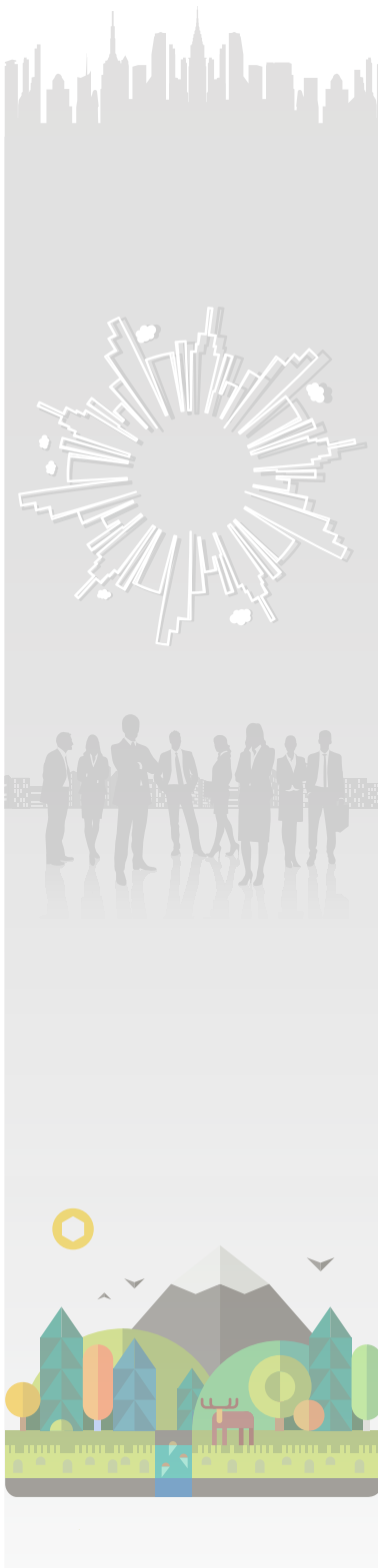
薪酬委員會的主要職責包括就執行董事及高級管理層的薪酬政策和架構以及薪酬組合方案作出建議，授出批准或厘定執行董事及高級管理層的薪酬政策和架構以及薪酬組合方案。薪酬委員會負責設立高透明度的程序，以制定有關薪酬政策及架構，從而確保沒有董事或其任何聯系人士參與厘定其本身薪酬的決策過程，其薪酬將參考個人表現及公司經營業績以及市場慣例和市況而定。薪酬委員會目前包括三名成員，其中兩名為獨立非執行董事。2016年，薪酬委員會共舉行2次會議。

### 審核委員會

審核委員會的主要職責包括以下方面：

- 審閱財務報表及報告，并于向董事會提交有關文件前，考慮內部審核部門或外聘核數師所提出的任何重大或不尋常項目；
- 根據核數師履行的工作、收費及委聘條款，檢討與外聘核數師的關係，并就委聘、續聘及撤換外聘核數師向董事會提出推薦建議；
- 檢討公司財務申報制度、內部監控制度、風險管理制度及相關程序的充足性和有效性，包括公司在會計及財務申報職能方面的資源、員工資歷和經驗、培訓課程及預算是否充足。

審核委員會目前包括三名獨立非執行董事。2016年，審核委員會共舉行3次會議。



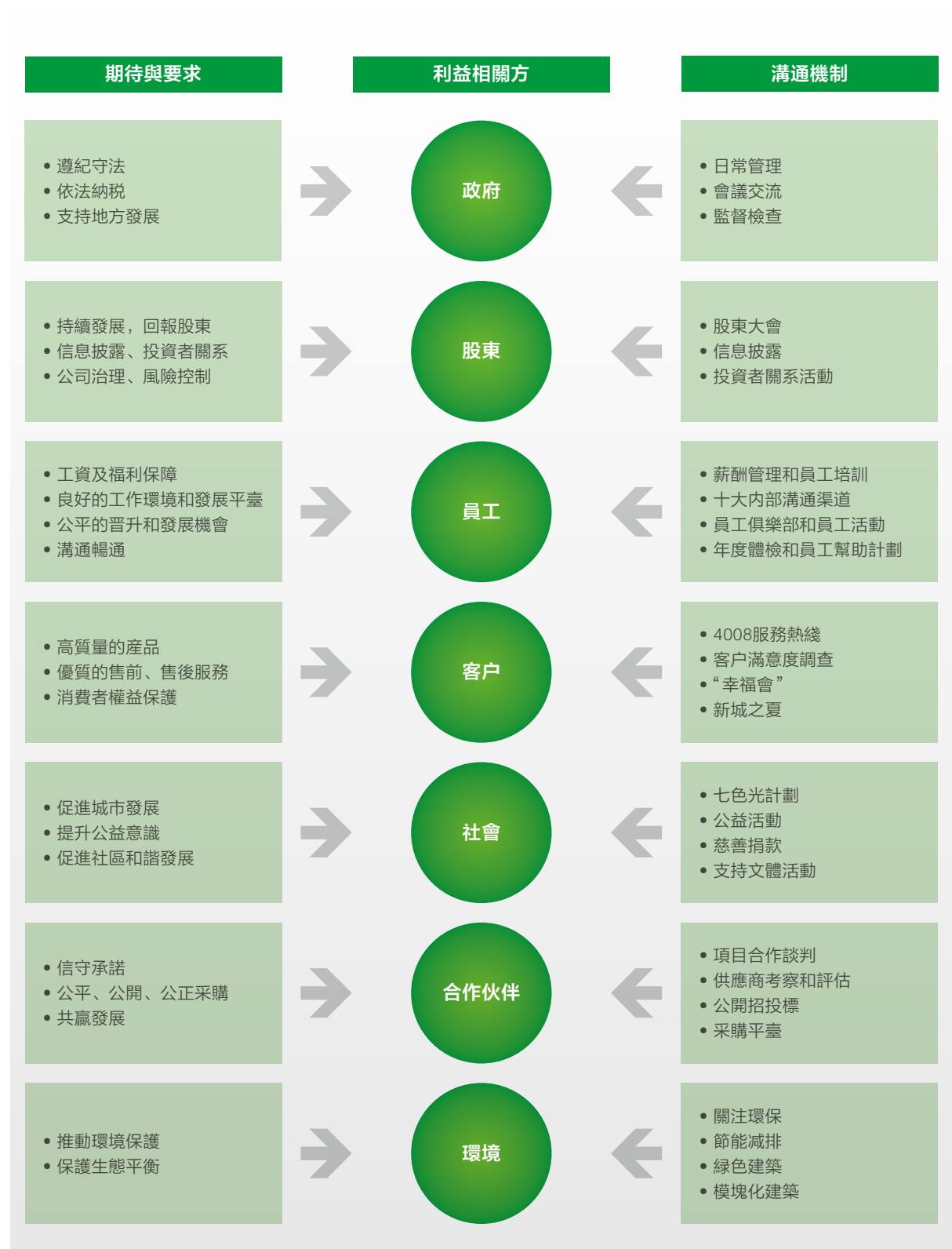


## 責任治理



## 利益相關方溝通

新城採取多樣的溝通機制，與政府、股東、員工、客戶、社區和社會、合作方和環境等各利益相關方群體開展溝通交流，積極響應他們對新城的期望。



## 實質性評估

根據香港聯交所的《ESG報告指引》，新城構建了ESG實質性分析模型，結合利益相關方的關注，識別并確認適合新城的重要議題。



通過對11個層面所對應的新城的議題識別、評估和篩選，通過評估相關議題對利益相關方和對新城業務發展的影響，確立對於新城具有重要性的實質性議題，在報告中進行重點披露和回應。



公司可持續發展影響

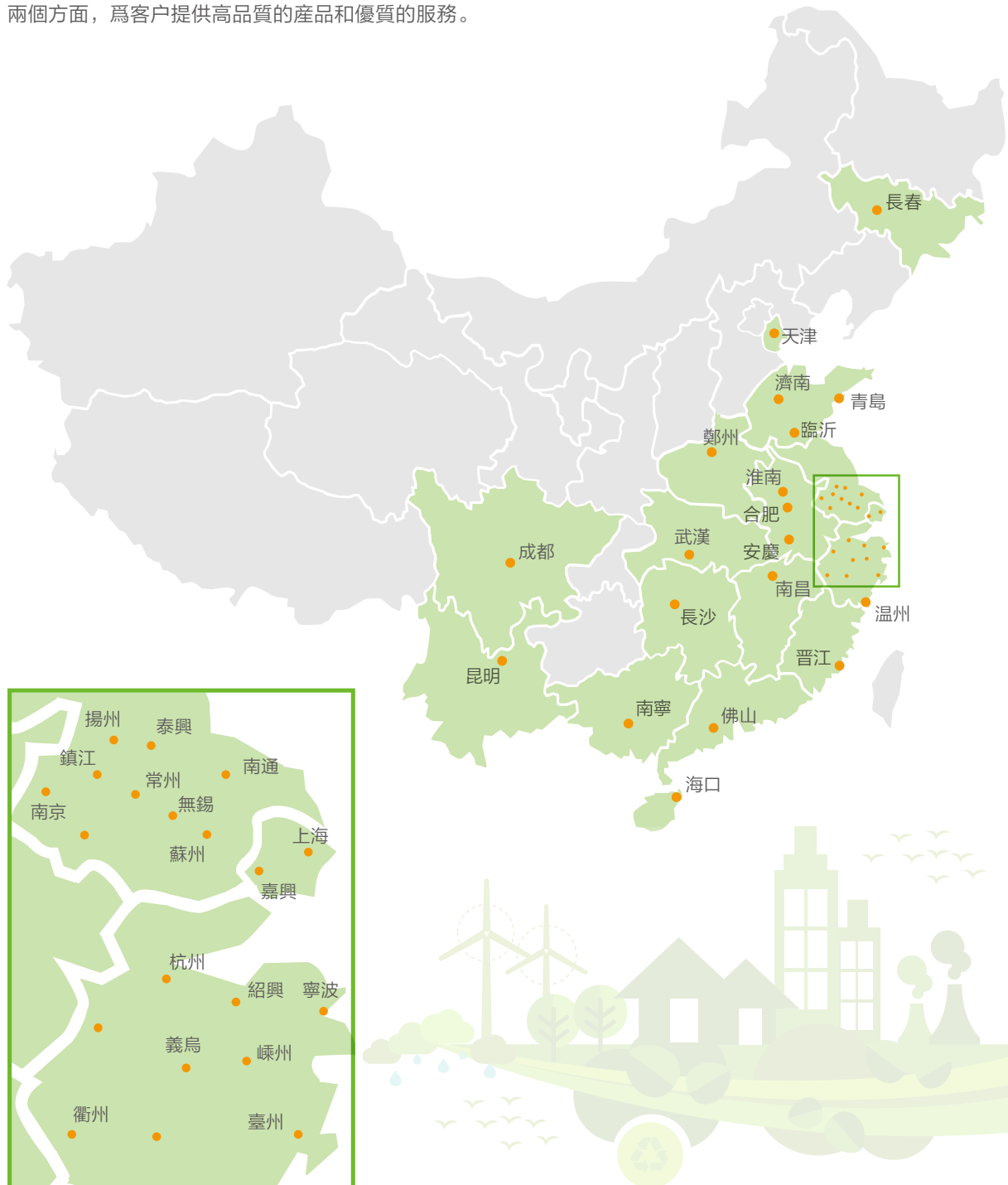
# 服務篇

質量優先  
客戶至上



新城整合了住宅地產與商業地產業務，以雙核驅動公司加速前進。至2016年底，新城基本完成了全國重點城市群、重點城市的全面布局，橫跨不動產開發、投資、經營領域，形成產品協同和戰略縱深。新城的業務版圖主要分布在中國最富裕的長三角地區，并初步完成了「以上海為中樞，長三角為核心，并向珠三角、環渤海和中西部地區進行全國擴張」的「1+3」戰略布局。新城通過高強度投資、高增長市場、高適銷產品、高資產周轉、高組織效能的「5高」戰略，提升公司成長性與競爭力。

新城堅持「精細化產品」和「人性化服務」的產品理念，在住宅和商業地產兩個方面，為客戶提供高品質的產品和優質的服務。



## 精細化產品

新城提供了不同的住宅產品體系讓客戶獲得幸福的過程變得簡單；新城打造了城市綜合體項目「吾悅品牌」；新城嚴控了產品質量，創新開發了「Think芯」百年住宅戰略，為客戶提供高質、健康與安全的產品。

### 住宅

新城提供「幸福啓航」、「幸福樂居」、「幸福圓夢」、「幸福尊享」四大產品綫，滿足不同人群所需。2016年，新城推出了高端住宅產品綫「璞樾」，豐富了產品綫，完善了產品體系。



## 城市綜合體

新城以「吾悅」打造中國體驗式商業領導品牌，包括定位高端、主打國際精品的吾悅國際廣場系列、區域型時尚商業中心的吾悅廣場系列以及社區生活中心的吾悅生活廣場系列，給消費者帶來「未來之悅、人本之悅、創新之悅、精品之悅、體驗之悅」的全維度價值體驗。至2016年底，新城累計開業11個商業廣場，平均出租率達到98.96%。



公司概況  
Company profile

服務篇  
Services

員工篇  
Staff

社會篇  
Society

環境篇  
Environment

2016  
環境、社會  
及管治報告

15

### 產品質量

新城堅持以客戶為本，嚴格遵守《中華人民共和國建築法》、《建設工程質量管理條例》及其他國家和地方相關法律法規，在生產建設中嚴格遵守相關行業標準，嚴格把控產品質量，為客戶提供健康舒適的居住和休閒空間。

#### 全流程管控

- 新城建立了完整的設計管控流程，針對綜合體和住宅，分別在不同階段設立了多個節點，並規定了節點級別、任務名稱、標準化步驟、工作表單、支持文件及時間等，從各個節點把控產品的設計質量。

#### 實測實量

- 新城啓用權威的第三方檢測機構，在項目建造過程中實施節點性檢測驗收；
- 實測實量工作內容包括：尺差控制、定尺加工、表觀質量、防滲透、空鼓/開裂等；
- 針對實體質量、安全文明及質量風險三個維度持續跟蹤。

#### 三級管控 工程巡檢

- 新城建立了完善的質量檢查體系，由公司總部、城市公司和項目公司形成三級管控工程巡檢；
- 監理公司與項目公司，日常檢查管控；
- 城市公司，月度全面巡查；
- 公司總部，月度飛行抽查、季度實測實量。

#### 樣板引路 標準化工藝

- 新城在建築批量生產前，先做出一批合格優質的樣品作為產品範本，以此樣本作為模型和驗收控制標準。
- 樣板引路「三步工序」：工序樣板引路、實樓樣板引路、班組試做樣板引路

#### 施工控制

- 新城在與施工單位簽訂的《施工總承包合同》中，明文規定工程質量要符合現行國家有關工程施工質量驗收規範和標準的要求，施工單位要按照國家規範、行業標準、設計圖紙要求進行施工，第三方監理按照法律規定和新城的授權對施工工程進行全面的檢查和檢驗，以及新城按照實測實量的結果對施工單位進行獎懲等，嚴格控制施工質量。





## 案例：Think芯2.0

新城堅持產品創新，深入研究行業前沿，全面提出「Think芯」百年住宅體系。2016年，新城發布了「Think芯」2.0版本，升級為6大維度，56項技術，為客戶全方位打造長壽命幸福之家。



## 案例：商業開發事業部聯合掃樓

為防範項目建造過程中出現工程、設計和營銷等風險因素，新城自2014年起建立了聯合掃樓制度。在項目交付前3至6個月，客服條綫組織總部設計、工程、營銷和物業等部門對交付樓棟進行風險排查。



## 案例：吾悅空氣檢測

為了給客戶提供健康的休閒環境，吾悅廣場定期聘請官方認可的機構，對集中空調通風系統進行檢測，檢測項目包括風光內表面積塵量、風管內表面細菌總數、風管內表面真菌總數和送風中PM10，並根據檢測結果進行相應的改進，從而有效提升商場室內環境質量。

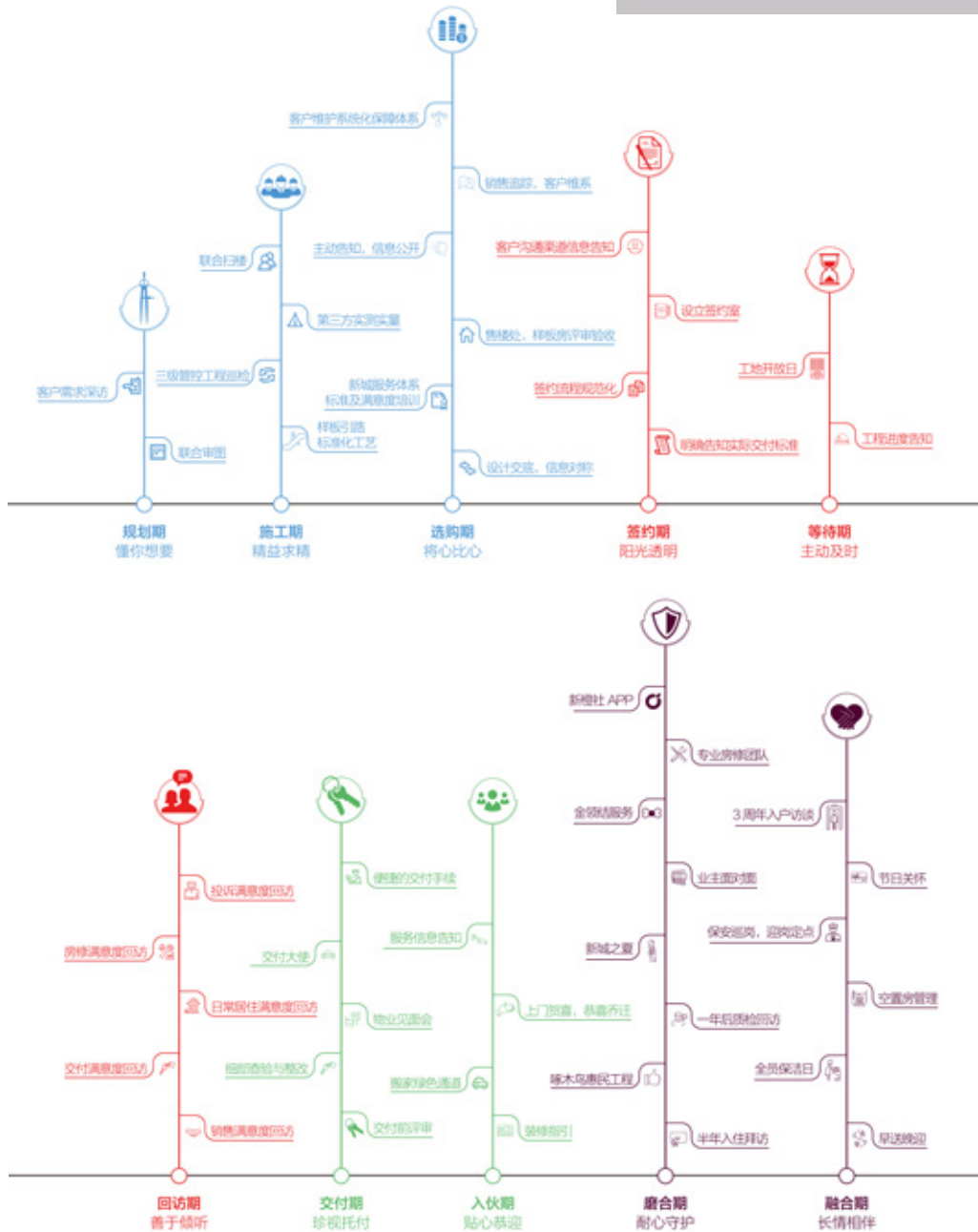


## 人性化服務

### 客戶服務

#### 客戶服務體系

新城把「幸福」落實到服務中，總結過去多年服務客戶經驗，創新性地提出全生命周期客戶服務體系——「幸福360°」，制定了服務白皮書，覆蓋售前、售中、交付和入住四個階段，包括10個關鍵控制點和46項標準化動作，全方位服務客戶。



## 4008熱線

2010年1月，新城開通了4008-900-950全國服務熱線，實現了總部呼叫中心、城市公司客服和項目物業管理三方整合，成為投訴、報修、諮詢統一管理平臺，為客戶提供了一站式的便捷服務。

新城建立了《4008客服系統運營管理辦法》，對各部門的職責、服務受理錄入範圍、分級標準及關閉標準進行了詳細規定，為客戶的報修投訴和諮詢處理提供了制度保障。



75,497個

2016年  
接聽客戶電話數

99.67%

累計關閉率

## 幸福會

新城會成立於2006年，2011年11月更名為「幸福會」。幸福會積極整合各項資源，促進新城與業主、業主與業主、業主與社會之間的溝通，為客戶提供優惠、便利的全方位服務。

### 案例：新城之夏

2016年，新城舉行了新城之夏·幸福歡樂頌《愛麗絲夢游仙境》多媒體音樂劇巡演活動，上海、南京、蘇州、杭州、常州五城聯動，277名小業主傾力參選，33人脫穎而出。此次活動引入了海外知名藝術資源，以多媒體音樂劇的形式讓活動更加富有生命力，得到了廣大業主的一致認可。





### 退房管理

新城在《銷售業務操作指引》和《銷售合同管理制度》中對未簽署商品房銷售合同的退房和客戶違約退房的處理流程進行了詳細規定，並根據國務院發布的《城市房地產開發經營管理條例》中的規定，在銷售合同中明文規定了：房屋交付後，房屋主體結構質量不合格的，購買人可以向工程質量監督單位申請重新核驗；經核驗，確屬主體結構質量不合格的，購買人有權退房；給購買人造成損失的，新城依法承擔賠償責任。

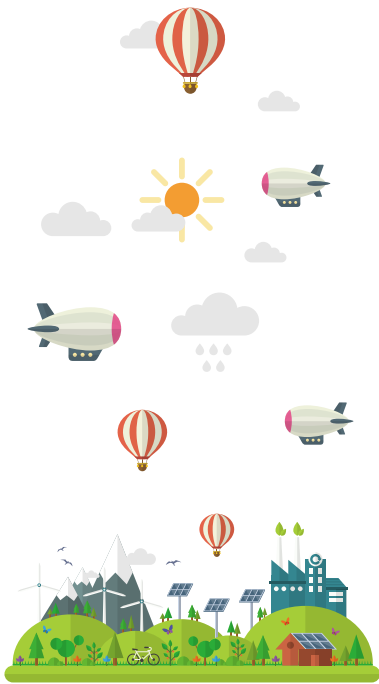
### 客戶隱私保護

為了保護客戶隱私，新城制定了《銷售案場管理制度》和《銷售合同管理制度》，規定了：

- 客戶檔案資料必須按照要求填寫，客戶簽約後須收集客戶所有資料建立客戶合同檔案；
- 每天置業顧問收集合同檔案資料并向銷售主管移交合同檔案資料，銷售助理每天對合同檔案資料進行歸檔，項目交付後城市公司行政部檔案管理員將銷售合同檔案資料移交至行政管理部檔案主管；
- 在歸檔過程中，必須建立《歸檔臺賬》；
- 銷售人員每天負責及時準確完整地錄入和更新客戶信息記錄，登記的新客戶信息要求百分百的錄入明源系統；
- 銷售人員應注意客戶信息的保密，嚴禁銷售人員將客戶資料以任何形式泄露給第三方。

### 客戶滿意度調查

新城自2010年開始開展客戶滿意度調查工作，覆蓋了新城業務各個階段的客戶，並制定了《滿意度調研管理辦法》。2016年，新城將往年的年底集中調查改為節點月度調查，由新城品牌客服中心負責，針對簽約階段、交付階段和入住階段的業主，在6個節點（簽約後1個月，簽約後6個月，交付後1個月，交付後6個月，交付後2年內，交付後2至5年），利用4008熱線服務電話，進行全年持續滾動電話訪問調查，形成季度滿意度報告和月度滿意度實施情況——《4008月度內檢報告》，並反饋到各業務綫和管理層，促使各業務綫反思、管理層協調資源，採取有效過程以改善和提升客戶體驗、實現客戶的忠誠。



7 年

客戶滿意度  
調查開展年數

17,769 個

2016年  
調查樣本量



# 員工篇 以人為本 共同成長

新城視員工為公司最大的財富與和資源。2016年，新城繼續為員工創造良好的工作氛圍，為員工成長提供全面的職業發展通道和廣闊的發展空間，採取各種措施保障員工的職業健康安全和合法權益，組織豐富多彩的活動豐富員工業餘生活，使員工與公司共同成長。

### 員工關係

新城遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及相關國家、省、市法律法規，制定了《招聘管理》《員工崗位職務聘任管理》和《員工關係管理》等一系列制度，有效保障了員工合法權益。

#### 薪酬

新城制定了《薪酬管理制度》，建立了完善的薪酬體系，並對薪酬結構、薪酬標準和薪酬管理等進行了詳細規定。員工根據其職位層級、任職能力和工作業績水平獲得相應的薪酬標準，並根據其績效考核的結果，獲得績效獎金和薪酬調整。新城相信科學、系統、公正的薪酬管理體系，可以實現員工在薪酬分配上「責任與利益一致、能力與價值一致、業績與收益一致」的目標，從而將個人收益與企業效益有效結合，可以充分發揮了薪酬對人才的吸引、保留和激勵作用，促進新城的持續和穩步發展。

#### 招聘與解聘

《招聘管理》中規定了，新城員工招聘主要通過內部渠道和外部渠道進行，按計劃按公司標準補充公司所需人才。商業管理事業部制定了《內部人才推薦辦法》，將內部人才推薦作為補充公司人才的有效手段。此外，新城還在《員工崗位聘任管理》《崗位職務聘任協議》以及《獎勵與處罰積分細則》中對解聘員工的條件和工作流程進行了詳細規定。

#### 僱傭和晉升

新城制定了《員工崗位職務聘任管理》，對員工職務體系和聘任協議的訂立、續訂、變更、終止、解除等進行了詳細規定。

根據崗位職責和知識技能要求不同，新城將公司崗位劃分為管理、專業兩大序列，並在每個序列中劃分不同的層級，建立了完善的職位體系，為員工晉升提供了雙通道。

根據《績效管理辦法》，新城每年組織半年度和年度績效考評，對考評結果為「績優」或者「績良」的員工，如有職位空缺，經審批後優先進行職位晉升。

#### 工作時數與假期

新城嚴格遵守國家法律法規，制定了《考勤管理》和《休假管理》，規定了：

- 新城實行國家規定的工作時間，根據崗位、季節予以適當調整；
- 新城員工依法享有國家法定節假日和其他假期；員工患病或者非因公負傷，不能正常到公司上班的，在履行有關請假流程並獲得批准後，可以休病假；員工在法定工作時間內依法參加社會活動，以及參加經批准專業對口學習考試的，可以經領導批准後休公假。

## 員工關愛

公司概況  
Company profile

### 福利待遇

服務篇  
Services

新城嚴格遵守國家有關法律法規，為員工繳納各項社會保險費，並每年向員工公布全年社會保險費繳納情況，接受員工監督。新城《員工關係管理》中規定了員工享有以下日常福利：

員工篇  
Staff



社會篇  
Society

環境篇  
Environment

### 多彩活動

新城組織開展了豐富多彩的文體活動，成立了羽毛球、籃球、足球、乒乓球、桌球和跑步等體育類俱樂部，豐富了員工的業餘生活。

#### 案例：新城杯拔河比賽

2016年2月，首屆新城杯拔河比賽，在新城總部大廈南門廣場火熱開展，來自新城總部、住宅開發事業部、商業開發事業部、商業管理事業部及住宅開發事業部上海公司等部門和公司的10支隊伍參加了比賽，經過激烈的角逐，來自住宅開發事業部上海公司的隊伍奪得了冠軍。



2016  
環境、社會  
及管治報告

#### 案例：敦煌徒步

2016年5月，新城組織了戈壁徒步拓展活動，徒步80餘公里，敦煌、黑山嘴、月牙泉見證了新城人不畏艱險、樂觀向上、勇敢無畏的進取精神。



#### 案例：幸福家庭日

2016年5月28日，新城舉行了「大手牽小手，歡樂共成長」家庭親子開放日活動，40餘名新城員工牽着自己的小寶貝們，在新城大廈裏度過了一個有意義的上午。



#### 案例：第三屆「新城杯」辯論賽

2016年8月30日晚，第三屆「新城杯」辯論賽總決賽於新城總部隆重舉行，新城30餘支隊伍報名參加，為大家獻上了一場場精彩絕倫的辯論賽。





## 反歧視

新城在招聘人才時，按照公平、公正、公開的原則，同等條件下擇優錄用，新城嚴格遵守國家及所在地方政府各項法規，不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和原有國籍等個人特徵而歧視任何一位員工，使他們在招聘、勞動、薪資、培訓、晉升和補償等各階段享受公平待遇。

## 健康與安全

新城嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國職業病防治法》及其他相關法律法規的要求，為員工提供健康、安全、舒適的工作環境。

### 日常管理

- 督促所有部門和子公司做好日常安全管理工作；
- 商業管理事業部制定了《營運期工程管理》，要求做好日常巡檢工作。

### 安全生產

- 制定了《安全文明規定》和《安全事故上報制度》；
- 通過施工總承包書中的相關條款，要求新城的所有施工單位遵守《中華人民共和國安全生產法》及其他相關的法律法規，提供安全的施工環境，保證施工人員的身體健康，避免工傷、職業病的發生。

### 年度體檢

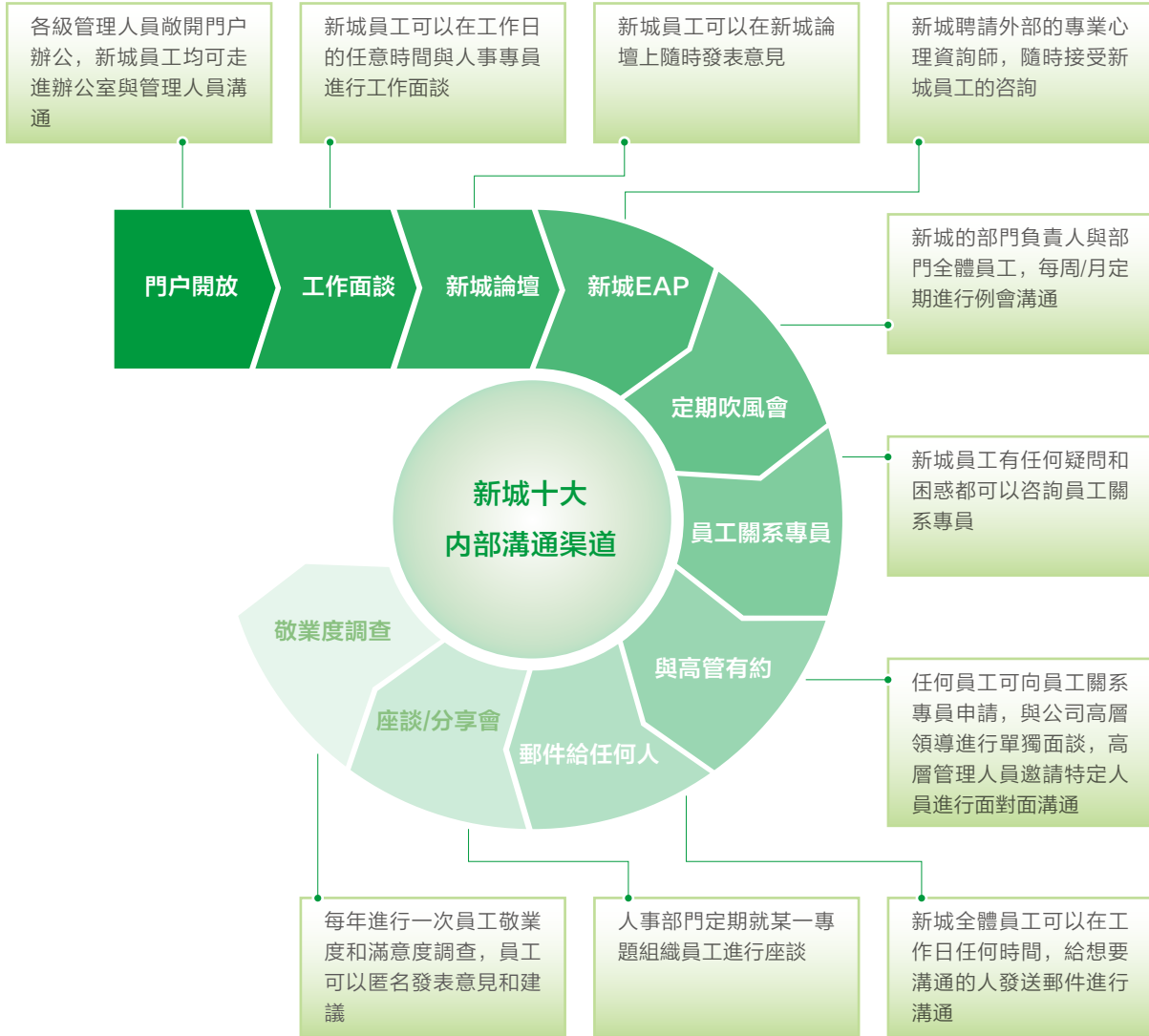
- 新城每年組織全體體檢，聘請資深醫師進行健康專題講座、體檢報告解讀，幫助員工了解個人健康狀況。

### 心理健康

- 開設新城EAP項目（「員工幫助計劃」），包括開設新城EAP心理熱綫，定期開設心理類講座，幫助員工緩解壓力，消除心理隱患。

專題 十大內部溝通渠道

爲了增強員工溝通，解決員工在工作和生活中遇到的各種問題，新城構建了十大內部溝通渠道，建立了完善的內部溝通機制。



與高管有約

## 發展與培訓

新城制定了《培訓管理制度》，為員工提供培訓課程，使員工與公司共同成長。新城制定了《內部講師管理辦法》，開發整合、有效激勵了內部培訓資源。

公司概況  
Company profile

服務篇  
Services

員工篇  
Staff

社會篇  
Society

環境篇  
Environment



培訓體系架構圖



2016  
環境、社會  
及管治報告

27

## 專題：新睿計劃

自2000年起，新城從全國各地學校招聘應屆大學生（新睿）并通過系統的培訓與發展體系使之成為新城快速發展的骨幹人才，打造屬於新城自己的內部隊伍。



## 專題：掌上學院

為了順應互聯網時代的學習趨勢，滿足業務快速擴張的需求，新城搭建了具有自身特色的移動學習平臺——「掌上學院」，開發了5,000餘門培訓課程。

### 掌上學院優勢

The infographic features a central image of a smartphone displaying the '掌上學院' app interface. Surrounding the phone are six circular icons, each with a corresponding text box describing a key advantage:

- 課程體系廣** (Extensive Course System): 涵蓋類企培訓課程，課程涵蓋零售企業各個地點的學習需求 (Covering enterprise training courses, covering learning needs across various locations of retail enterprises).
- 課程內容多** (Rich Course Content): 5000+門「競爭力+專業力」課程，有科教課程，充分滿足企業課程內容需求 (5000+ courses with 'Competitiveness + Professionalism', including science and education courses, fully meeting enterprise content needs).
- 課程設計精** (Refined Course Design): 碎片化、趣味化的課程設計 (Fragmented, fun course design).
- 課程更新快** (Fast Course Updates): 獨家的課程開發團隊，內容持續更新 (Exclusive course development team, continuous content updates).
- 培訓管理易** (Easy Training Management): 學員學習全線輔助，惠州多地實地跟進，培訓工作有據可考 (Full-line learning assistance, on-site follow-up in Huizhou, training work is verifiable).
- 運營支持全** (Full Operational Support): 全方位運營方案與數據方案 (Comprehensive operation and data solutions).
- 平台系統穩** (Stable Platform System): SaaS平台模式，專業技術團隊維護，使用安全又省心 (SaaS platform mode, professional technical team maintenance, safe and worry-free use).
- 成本小效果大** (Low Cost, High Effect): 投入小覆蓋廣，ROI高效果顯著 (Low investment, wide coverage, high ROI, significant results).

## 勞工準則

新城嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《禁止使用童工規定》等法律法規，在員工招聘時審查身份證和學歷證書，簽署《勞動合同書》時，要求員工填入出生年月，杜絕童工使用。

此外，《勞動合同書》中明確規定了，新城嚴格遵守法定的工作時間，控制加班加點，保證員工的休息與身心健康，新城因工作需要必須安排員工節假日加班的，依法給予員工補休或支付加班工資，法定假日依照當地最低標準工資為基數，按國家規定支付加班工資，杜絕強制勞動。

# 社會篇

合規經營  
奉獻社會



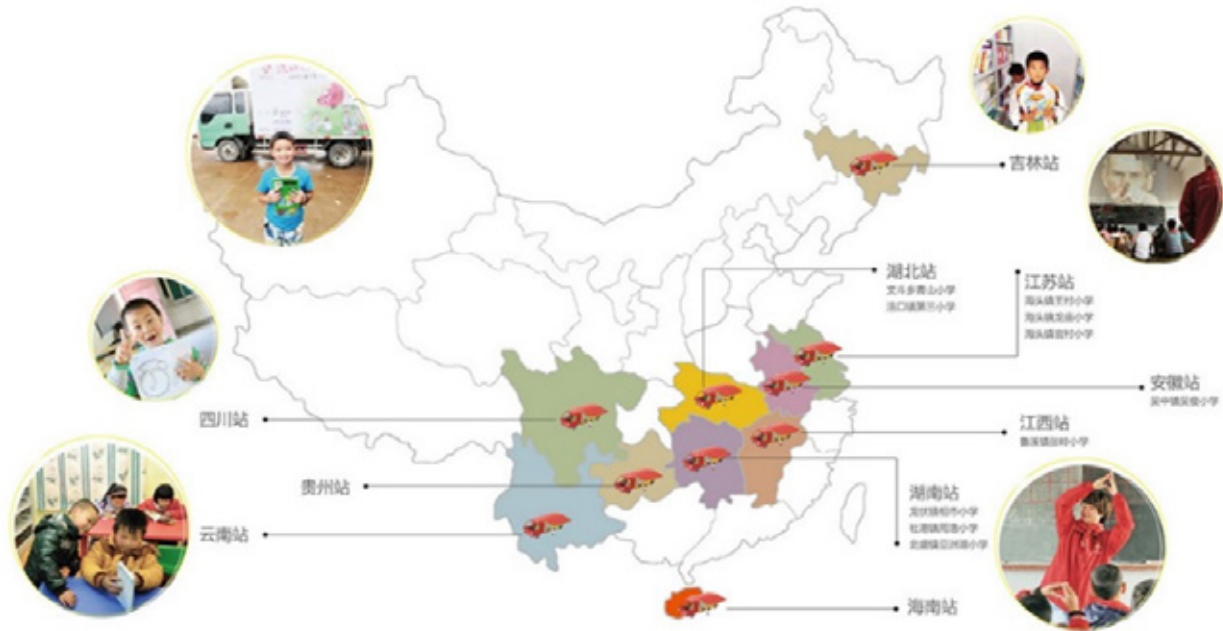
## 公益慈善

### 七色光計劃

2013年，新城創辦了大型公益品牌「七色光計劃」，致力於撫育、培養、教育和關心貧困地區青少年。「光彩圖書館」是七色光計劃推出的首個核心項目，旨在消除城市和鄉村之間的知識鴻溝，為鄉村兒童提供良好的閱讀環境，培養他們對閱讀和知識的興趣。新城通過《「七色光計劃•光彩圖書館」項目作業指引》，有效指導了「光彩圖書館」項目的執行。

截止至2016年年底，「光彩圖書館」的足跡已遍及10個省份捐獻圖書超過6萬冊，有近100名來自全國各地的志願者參與，超過3,000名學生獲得了幫助。

2016年，「七色光計劃」對安徽省、江西省、河北省、貴州省共12所學校進行了捐助，捐贈書籍33,000餘本，文具組合1,200餘套，鋼制桌椅76套，平板電腦50臺等物資。新城計劃在未來為全國各地鄉村小學建設100所光彩圖書館，以幫助更多貧困地區校園的孩子們獲得豐富的閱讀機會。



## 專題：七色光計劃系列活動



2016年4月，「七色光計劃•光彩圖書館」首站在安徽安慶啓動，選擇岳西縣桃陽小學、冶溪鎮溪河小學兩所學校作為啓動學校。



2016年6月，「七色光計劃•光彩圖書館」第二站在江西省啓動，此站覆蓋江西省撫州市和九江市兩地，為當地四所小學捐贈4所光彩圖書館。



2016年8月，「七色光計劃」推出新的公益項目「幸福手牽手」，從湖北恩施、安徽岳西、四川樂至等三個省份共挑選了11名貧困小朋友，邀請他們與新城員工家庭進行愛心手牽手活動。



2016年12月，「七色光計劃•光彩圖書館」2016年最後一站在貴州省啓動，為貴州省石阡縣關刀土小學、高塘小學捐贈兩所光彩圖書館，并有來自上海總部及昆明項目公司的志願者進行支教。



## 社會活動

新城組織、參與和支持了多種多樣的社會活動，身體力行為社會貢獻力量。

### 案例：新城南京公司禁鳴倡導公益活動

2016年11月，新城南京分公司與南京公安局交通管理局、江蘇交通廣播共同發起了「靜愛南京」公益禁鳴活動，切實宣傳禁鳴法規和相關知識，為南京禁鳴做出貢獻。



### 案例：支持馬拉鬆

2016年4月，由寧波新城吾悅廣場冠名，以「健康、慈愛、環保」為主題的2016「吾悅廣場」九龍湖（寧波）國際半程馬拉鬆，在寧波市鎮海九龍湖風景區熱情開跑，吸引了來自世界32個國家和地區的7,000多名跑者。



### 案例：青島新城基金

2016年3月，青島紅十字會及玫瑰基金授予新城青島公司「青島紅十字玫瑰·新城基金」牌匾，「新城基金」正式成立。

2016年3月青島新城基金參與了青島紅十字會「陽光少年」計劃，捐助了17位陽光少年；5月與暢行952共同舉辦了「心目影院」我是你的眼——愛心觀影體驗活動，和青島愛心志願者一起，陪視障朋友「觀看」了一場非常有意義的電影；9月與青島音樂體育廣播聯合舉辦了「山海之盟，助力夢想」貴州公益助學活動，為貴州黎平的貧困學子送上愛心，支持他們完成學業。





## 合作伙伴

### 供應商管理

新城一貫堅持公平公正的供應商管理機制，謀求共贏發展。新城通過《供應商管理制度》對供應商的考察、入庫、評估和定級等進行了詳細規定。

新城致力把自己的環保、安全和企業社會責任理念傳遞給供應商，帶領他們持續改善，共同履行在環保、安全和社會責任方面的承諾。新城要求供應商在入庫時提供自身的環保認證證書、ISO認證證書等，要求供應商遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，堅持杜絕商業賄賂及其他不正當之商業行為。

圍繞供應商的資質、生產能力基本指標、企業信譽、社會責任、環保意識和勞工關係等，新城對供應商開展定期或不定期的過程評估；年底時綜合過程評估結果，對供應商進行年度評估；依據年度評估結果對供應商進行評級，將供應商分為優秀、良好、合格、不合格、儲備和黑名單六個等級，並制定了相應的獎懲措施。

### 採購平臺

新城建立了採購平臺，實現招投標全過程線上操作，拓寬了現有供應商資源，有效控制了跨區域管理風險，也為供應商提供了便利開放的採購平臺和公開透明的採購信息。

公司概況  
Company profile

服務篇  
Services

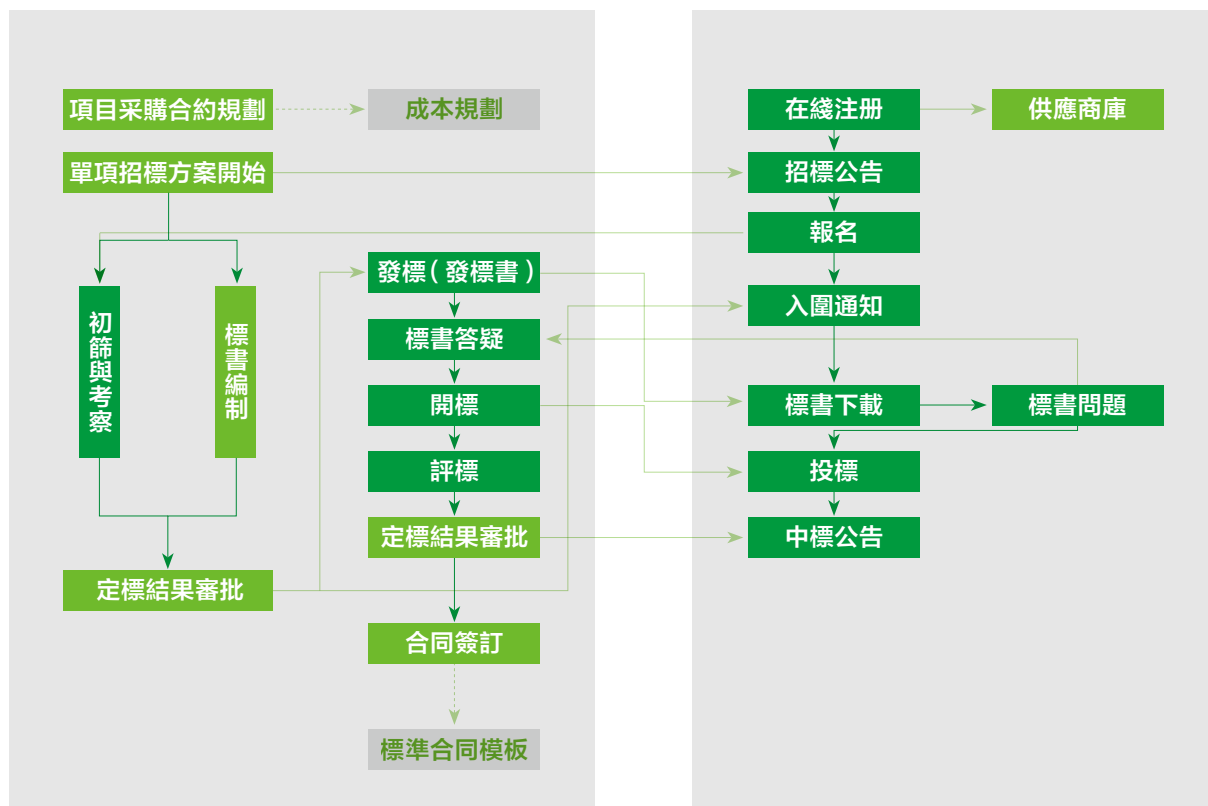
員工篇  
Staff

社會篇  
Society

環境篇  
Environment

#### 採購過程管理

#### 供應商外網



### 采招管理體系（招標）

2016  
環境、社會  
及管治報告

## 商業大會

2016年11月，新城第三屆商業年會在上海中心開幕，逾千家知名品牌和超過五千名商業精英參加盛會，共商品牌戰略合作。



## 綠色供應鏈

2016年6月5日，阿拉善SEE生態協會、中國城市房地產開發商策略聯盟、全聯房地產商會等共同發起了「中國房地產行業綠色供應鏈行動」。新城率先加入了這一行動，承諾：在共同的採購指南和行動方案的指導下，管理自身供應鏈，堅持綠色採購，從原材料開採源頭、生產過程、終端消費等多個角度入手，綠化整個供應鏈條，提高環境效益和資源利用效率，為社會發展、環境保護承擔起自己的責任。



## 合規管理

### 廣告管理

新城嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規，制定了《銷售廣告風控操作指引》，用以規範公司銷售廣告的設計與制作，完善公司對外廣告的宣傳與展示行爲，從而保障公司的廣告宣傳真實、合法、合規的進行，防範法律風險，維護品牌形象。

### 標籤管理

新城制定了《品牌視覺形象標準規範》《2016新城控股住宅開發事業部在售項目品牌執行標準規範》《在售項目品牌執行標準規範》《新城控股住宅開發事業部產品體系視覺規範》和《吾悅廣場品牌視覺形象(VI)手冊》等制度，對新城各產品綫的標識和品牌視覺形象的應用進行了詳細規定，實現品牌管理的標準化、統一化、規範化。

### 知識產權管理

新城嚴格遵守《中華人民共和國知識產權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，制定了《知識產權管理制度》，對新城的專利、商標、商業秘密、著作權以及其他知識產權等的管理進行了詳細規定，加強了對公司知識產權的保護，規範了知識產權管理工作。

### 反貪腐

新城嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於禁止商業賄賂行爲的暫行規定》和《中華人民共和國反洗錢法》等國家相關法律法規，制定了《員工職務行爲準則》和《員工違規違紀行爲處罰操作指引》，禁止員工在工作中出現貪腐、舞弊、賄賂、勒索和欺詐等行爲。

新城內部風險管理和審計部門依據《內部審計管理制度》履行內部審計職責。

新城與合作伙伴簽署《廉潔合作協議》，加強合作期間的廉潔管理。

新城設定了舉報熱綫、舉報郵箱、舉報信箱、舉報微信、舉報網站等，建立了完善的廉潔舉報渠道。



## 至信至誠 和諧新城

在您與我司締約過程中若出現以下情況，可進行核實和投訴：

1. 工作人員以任何名義收受“好處費”、“報酬”等額外費用；
2. 非財務人員收取客戶各類款項；
3. 收取各類款項後不能提供本公司蓋章的收據或發票；
4. 工作人員口頭介紹、說明、承諾與本公司公開對外發行材料不符；
5. 工作人員私自出具未經本公司蓋章的材料。



掃碼舉報

舉報熱綫：021-32522898

舉報郵箱：jubao@xincheng.com

公司概況  
Company profile

服務篇  
Services

員工篇  
Staff

社會篇  
Society

環境篇  
Environment

2016  
環境、社會  
及管治報告

35

# 環境篇

## 節能減排

## 綠色環保

新城嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規，制定了《環保管理制度》和《節能管理制度》，積極踐行環境保護，將綠色環保貫穿到設計、施工和運營整個階段，有效減少污染排放，降低能源使用，積極探索綠色建築，開展綠色辦公，為改善環境貢獻自己的力量。



## 排放物

作為房地產公司，新城的排放物主要來自住宅開發和商業開發項目施工期的排放，以及城市綜合體運營期的排放，主要排放物包括廢氣、廢水和無害廢棄物。

針對上述排放物，新城嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》和《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，在與施工單位簽訂施工總承包合同時，要求施工單位地方政府和有關部門對施工污水、施工現場環境衛生和場外污染等管理規定，在施工過程中採取合理措施保護施工現場環境；在城市綜合體的運營期間，新城分別採取了有效的措施，控制各類排放物合規排放。

公司概況  
Company profile

服務篇  
Services

員工篇  
Staff

社會篇  
Society

環境篇  
Environment

	住宅開發和商業開發項目施工期		城市綜合體運營期	
	排放物	控制措施	排放物	控制措施
廢氣	<ul style="list-style-type: none"> <li>揚塵</li> </ul>	場地內地面硬化、定期灑水 對各類工程車輛的底盤和輪胎進行衝洗	<ul style="list-style-type: none"> <li>餐飲油煙</li> </ul>	要求所有餐飲商戶都需要設置處理設備對餐飲油煙進行處理 油煙經處理後排入大氣 餐飲商戶定期對油煙管道進行清洗
廢水	<ul style="list-style-type: none"> <li>衝洗廢水</li> </ul>	設置沉澱池，衝洗廢水經沉澱過濾掉泥沙後排入市政管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>餐飲廢水</li> <li>生活廢水</li> </ul>	經隔油池隔離處理後排入市政管道
固體廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> <li>建築垃圾</li> </ul>	由施工單位聘請有資質的機構進行處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>泔水</li> <li>生活垃圾</li> <li>建築垃圾</li> </ul>	設置專門的垃圾存放地點 新城聘請有資質的機構進行收集處理

新城的溫室氣體排放主要包括範疇一（直接溫室氣體排放）和範疇二（能源間接溫室氣體排放）。範疇一主要包括城市綜合體的鍋爐所消耗天然氣產生的溫室氣體排放，範疇二主要包括外購電力和熱力產生的溫室氣體排放。鑒於新城溫室氣體排放量主體為能源消耗，新城採取節能措施降低主要能源的消耗，以減少溫室氣體的排放。

## 資源使用

新城使用的資源主要包括電力、天然氣和水。新城嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規，根據《節能管理制度》的相關規定，從綠色施工、綠色運營和綠色辦公等三個方面不斷提高能源使用效率，持續改善能源績效，降低資源消耗。

### 綠色辦公

- 在午休、加班時，關閉部分電燈，不用的電腦及時關閉，或設置成節電狀態；下班後，關閉辦公室內所有的燈、電腦等電器；
- 及時關閉會議室的電燈和空調；
- 隨手關上水龍頭；
- 每個辦公室統一放置飲水機，員工自帶飲水杯，減少使用一次性紙杯；
- 嚴格控制瓶裝水的使用，杜絕浪費；
- 提倡使用電子郵件傳發信息，或者以傳閱文件的形式，減少復印紙張；
- 提倡打印、復印時，將單面用過的紙回收再利用；
- 提倡使用再生紙，可替換內芯的筆、碳粉盒和充電電池及其它可循環使用的物品；
- 鼓勵電話會議和網絡會議，倡導綠色會議模式；
- 鼓勵使用公共交通。

### 綠色運營

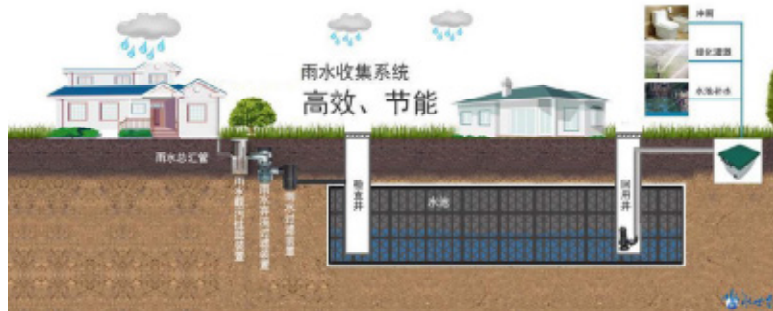
- 按照《營運期工程管理》的要求，按時開啓、關閉空調、照明和電梯系統；
- 採購新電器用品時，在考慮價格因素的同時，盡量挑選節能環保的綠色產品，如重力感應扶梯、LED燈等；
- 每月對當月的能源消耗進行資料收集、統計分析，根據總部提報要求通過營運期計劃節點流程將《能耗統計表》上報總部
- 每月由工程部經理組織各專業主管召開能源分析會，對能源使用進行評估，形成報告；
- 對商業廣場各個洗手間的水盆和衝水設備進行巡檢，查漏檢漏，控制生活水、消防水、空調水的水損耗；
- 更換潔廁設備時，在考慮價格因素的同時，盡量挑選節能環保的綠色產品，如感應龍頭、節水潔具等；
- 採取節水措施，加強用水管理，避免無謂浪費。

### 綠色施工

- 節約用水：通過監測水資源的使用，安裝小流量的設備和器具，在可能的場所重新利用雨水或施工廢水等措施來減少施工期間的用水量，減少用水；
- 節約用電：通過監測利用率，安裝節能燈具和設備、利用聲光傳感器控制照明燈具，採用節電型施工機械，合理安排施工時間等減少用電量，節約用電；
- 節約耗材：通過更仔細的採購，合理的現場保管，減少材料的搬運次數，減少包裝，完善操作工藝，增加攤銷材料的周轉次數等降低材料在使用中的消耗，提高材料的使用效率。

## 案例：吾悦廣場海綿方案

2016年，鎮江吾悦廣場進行了海綿城市專項設計，通過屋頂綠化、透水鋪裝、下凹式綠地、雨水花園、導流措施、雨水收集處理系統和溢流口等設計，有效控制雨水排放，防止內澇，控制面源污染，達到生態排水、綜合排水的目的，實現雨水資源化，降低對水資源的消耗，改善水環境和生態環境。



## 案例：新雲智能化管理系統

「新雲智能化管理系統」通過建立集中控制平臺，將能源（能耗）管理、暖通空調、給排水、公共照明、夜景照明、電梯監視等13項智能設備系統集，實現了「提升總部管理效能」、「擴大管理範圍、降低總部管理成本」、「保證項目運行品質」、「適當降低各項目能耗及人力成本」的目標。



## 環境及天然資源

### 綠色建築

新城積極推進綠色建築，遵循《綠色建築評價標準》GB/T 50378-2014的指導，制定了《綠色建築實施指引》，圍繞綠色建築的六個維度，在設計方案中加入綠色建築設計專篇，通過結構保溫、隔熱性能、提升空調效率、地源熱泵空調采暖、高效照明和太陽能熱水系統等多項技術的應用，在從設計建造到交付使用的整個過程中減少了污染排放，節約了能源和水資源的使用，降低了材料消耗，保護了生態環境。

### 案例：新城帝景北區項目

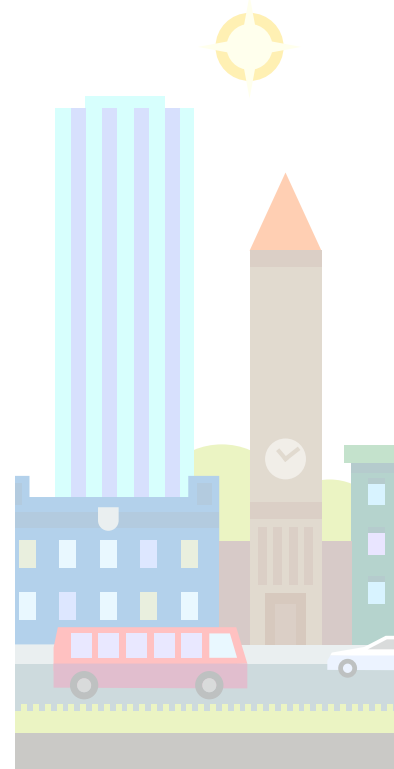
2016年，作為百年住宅示範項目的新城帝景北區項目完工交付。此項目在新城「Think芯」百年住宅的基礎上，融入綠色建築的設計理念，從建築產業化、建築長壽化、品質優良化和綠色低碳化四大技術體系出發，納入12類技術系統，覆蓋44項技術點，滿足了綠色建築三星級設計標識要求，成功體現了新城在綠色建築方面的最新成就。

 <p><b>集成專項設計</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 整體衛浴</li> <li>• 整體廚房</li> </ul>	 <p><b>結構耐久性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保護層加厚</li> <li>• 砼強度提高</li> <li>• 荷載取值加大</li> </ul>	 <p><b>SI體系</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 六面架空</li> <li>• 綜合管綫</li> </ul>	 <p><b>空間可變</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 結構外置</li> <li>• 大空間體系</li> <li>• 管綫出戶</li> </ul>	 <p><b>設備集成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 除霾新風</li> <li>• 地暖</li> <li>• 中央空調</li> <li>• 淨水軟水處理</li> </ul>
 <p><b>信息化系統 (BIM)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 項目設計</li> <li>• 施工模擬</li> <li>• 後期運維</li> </ul>			 <p><b>功能家居空間</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 綜合性玄關</li> <li>• 集成家政區</li> <li>• LDK互動空間</li> </ul>	
 <p><b>結構裝配化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預制剪力牆</li> <li>• 預制梁</li> <li>• 預制樓板</li> <li>• 預制外牆</li> <li>• 預制樓梯</li> <li>• 預制陽臺板</li> </ul>	 <p><b>綠色低碳</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 節水灌溉</li> <li>• 雨水處理</li> <li>• 圍護結構隔熱</li> <li>• 外遮陽措施</li> </ul>	 <p><b>智慧家居</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安防聯控</li> <li>• 家電控制</li> <li>• 照明管理</li> <li>• 環境監測</li> </ul>	 <p><b>全屋收納</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 玄關收納</li> <li>• 臥室收納</li> <li>• 公共儲藏</li> </ul>	 <p><b>人性化部品</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 呼吸磚</li> <li>• 通用開關、插座高度</li> <li>• 抗震門</li> <li>• 自閉式地漏</li> <li>• 折疊換鞋凳</li> <li>• 自動門吸</li> <li>• 洗衣機托盤</li> </ul>



### 3D模塊化建築

新城積極探索行業前沿，在江蘇省鎮江市精品公寓項目和南京仙林湖香悅瀾精裝商品房項目中採用了模塊化建設的方式，有效降低能源、水資源和建築材料的消耗，減少二氧化碳的排放。



### 控制噪聲

新城執行《中華人民共和國噪聲污染防治條例》，控制噪聲污染；嚴格遵守《社會生活環境噪聲排放標準》，保證邊界噪聲不超標。新城要求施工單位在施工過程中嚴格控制施工現場的噪聲，所有的強噪聲設備必須封閉使用，夜間停止施工，防止噪聲擾民。此外，新城在城市綜合體的運營過程中，嚴格控制商場噪聲，例如，2016年常州武進吾悅廣場在其屋面制作安裝了隔音牆，有效降低了屋面機電設備的噪聲，減少了對周圍居民的影響。

## ESG報告指引對照表

層面	一般披露要求	報告索引
A1	<p>排放物： 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。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	排放物
A2	<p>資源使用： 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注：資源可用于生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</p>	資源使用
A3	<p>環境及天然資源： 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p>	環境及天然資源
B1	<p>僱傭： 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。</p>	員工關係
B2	<p>健康與安全： 有關提供安全工作環境及保障雇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。</p>	健康與安全
B3	<p>發展及培訓： 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。</p>	發展與培訓
B4	<p>勞工準則： 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。</p>	勞工準則
B5	<p>供應鏈管理： 管理供應鏈的環境及社會風險政策。</p>	合作伙伴
B6	<p>產品責任： 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱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。</p>	精細化產品 人性化服務 合規管理
B7	<p>反貪污： 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。</p>	合規管理
B8	<p>社區投資： 有關以小區參與來了解營運所在小區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策。</p>	公益慈善

## 讀者意見反饋表

感謝您閱讀《新城發展控股有限公司2016年環境、社會與管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下任一方式反饋給我們：

電子郵件：[ir@futureholdings.com.cn](mailto:ir@futureholdings.com.cn)

郵寄地址：中國上海市普陀區中江路388弄6號新城控股大廈

---

1. 您對新城發展環境、社會與管治報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

2. 您對新城發展履行經濟、社會、環境責任的評價：

經濟責任：好 較好 一般 較差 差

社會責任：好 較好 一般 較差 差

環境責任：好 較好 一般 較差 差

3. 您認為本報告能否反映新城發展的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

4. 您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度：好 較好 一般 較差 差

準確度：好 較好 一般 較差 差

完整性：好 較好 一般 較差 差

5. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

6. 您對新城發展的工作和本報告的其他意見和建議：

---

---

感謝您的熱情反饋和寶貴時間！

