

2018 世茂房地產 可持續發展報告

世茂房地產控股有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司 股份代號:00813.HK

目錄

概述

主席致辭	01
關於本報告	03
公司介紹	04
重要性評估	05
可持續發展工作	07

築：城市源泉

世茂可持續發展的重要里程碑：	
上海佘山世茂洲際酒店	09
情懷	10
理念	11
可持續技術	14
戰略合作	16
世界城市日	16
多元與綻放	18
住宅	18
酒店	19
商業	21
主題娛樂	29
物業	31
匠心產品與服務	33
產品責任	33
服務創新	35

人：共贏夢想

員工	37
企業文化	37
多元共融	39
員工發展	41
員工關懷	45
職業健康	47
職業安全	48
用戶	51
用戶互動	51
用戶服務	54
隱私保護	55
供應商	55
供應商行為守則	55
供應商環境表現	55
供應商產品品質	56

文：傳承責任

社會責任	57
文化傳承	57
醫療扶貧	59
愛港共融	61
點亮生命	62
文化責任	64
傳統文化發揚	64
體育文化傳遞	65
社區文化營造	65
創新責任	67
積極引入新技術	67
實踐“商業+人工智慧”	68
廉潔責任	69
中國企業反舞弊聯盟	69
內部員工道德規範	70
供應商守則	71
內部舉報機制	71
合規培訓	71
風險管理與內部監控	72

環境績效

綠色建築	73
綠色建築制度	74
綠色建築認證	74
能源消耗	75
能耗績效(數據)	75
節能設計	76
節能改造	77
水資源利用	78
耗水績效(數據)	78
節水設計	78
氣體排放	79
氣體排放績效(數據)	79
室內外環境保護	80
廢棄物管理	81
非氣體的其他廢棄績效(數據)	81
廢棄物管理策略	82
共建美好地球	83
員工參與	83
業主租戶參與	84

附錄

獎項	85
統計數據摘要	89
聯交所環境、社會、管治報告框架索引	93

主席致辭



2018年是綻放之年，世茂持續助推城市發展升級，滿足人民日益增長的美好生活需求。這一年，世茂再次實現“有品質的高速增長”，全年簽約額為1,761.5億元，同比大幅上漲74.8%，為可持續發展注入強勁的內驅力。這一年，世茂通過鍛造城市地標、建設美好社區、注重員工關愛、攜手供應商和用戶、引領創新技術、投資節能減排、投身社會公益事業等，為實現可持續發展承諾而努力。

潛心研磨 品質承諾

歷經長時間的匠心雕琢和技術攻堅，世茂打造出多個極具影響力的地標作品，為城市賦能。歷時12年，上海佘山世茂洲際酒店全球亮相，以“城市治癒自然”為理念，將自然傷痕變為瑰寶，克服64項技術難題，開創建築奇跡，為城市可持續發展開拓更豐富的想像空間。上海世茂廣場重裝開業，以創新思維進行跨領域、跨空間的突破嘗試，重新激發人們對生活的追求與創造力。同時，藏品級別墅產品線“龍胤系”發佈、世茂總部喬遷入駐上海世茂大廈、世茂“地產+人工智慧”落地實施等標誌性事件，表達了世茂提升城市品位的初心。

以誠待人 團結共創

員工、用戶和供應商，是世茂實現可持續戰略的重要夥伴。世茂鼓勵和支持每位員工發展自身潛能，通過設立“世茂學院”學習平臺，培育綜合人才和專業人才。世茂亦致力於為員工和合作夥伴創造安全與和諧的工作環境，通過對標國際和國家職業安全標準和法規，開展安全培訓，利用虛擬實境技術進行安全演練，以全面排查風險。同時，世茂還積極攜手用戶開展足球青訓和光合教育社區等德育專案，通過組織攝影、環保、歷史等活動，為用戶提供社區升級改建及一站式入住體驗服務。

勇於擔當 踐行責任

世茂積極履行企業社會責任，傳播大愛精神，為成千上萬個家庭和個人帶去夢想和希望。世茂投身中華文化保護，攜手故宮及其文化概念衍生，為樹立中華文化自信注入新力量。秉持“青年興則國家興，青年強則國家強”的理念，世茂通過連續舉辦新家園協會“四海一家”青年交流等活動，搭橋香港青年體驗中華文明之輝煌，增強內地與香港青年交流融合，樹立深刻民族自豪感。世茂還積極投身醫療扶貧，開展“一帶一路消除白內障致盲行動”、“西藏包蟲病專項防治”、“眼鏡哥哥關愛大病兒童”等公益專案，為飽受病疾困擾的患者帶去希望。

匠心造物 綠色城市

在環境管理執行委員會的指導下，世茂的環境保護工作取得了顯著進展。對於新落成項目，世茂持續獲得國際和國內綠色建築認證，並將在2019年落成更多高等級的綠色建築。對於已運營項目，世茂積極推進節能改造和倡議活動，監控電、水和其他資源的使用績效，有針對性地使用能源迴圈、變頻技術、可再生能源等應對方案，並聯合業主和租戶開展環保行動。世茂還積極引入人工智慧技術，通過與全球領先的人工智慧平臺商湯科技戰略合作，共創“地產+人工智慧”的實踐案例，以智慧化管理建築及其環境績效。

“以不息為體，以日新為道”，借此感謝世茂的用戶、投資者、合作夥伴及全體世茂人，對於世茂可持續發展工作的大力支持。2019年，世茂將順應中國快速發展的時代浪潮，不忘初心，履行社會責任，為社會創造更大價值。秉承“成為行業引領者，中國領先的生活服務商，打造百年世茂”的美好願景，世茂願與人民同幸福，與城市共生長，與祖國共發展。

許榮茂

太平紳士，世茂集團董事會主席

關於本報告

報告準則

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

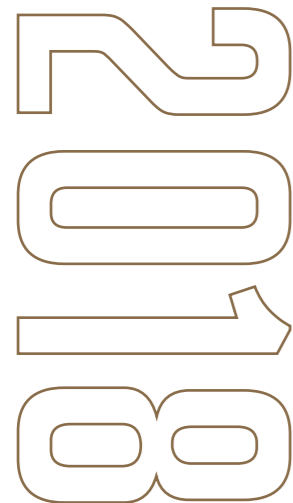
報告獲取

本報告之電子版本可於世茂網站 (<http://www.shimaoproperty.com>) 下載。

報告範圍

本報告為世茂房地產發佈的第三份可持續發展與企業社會責任報告。世茂2018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，提供世茂在可持續發展與企業社會責任方面的表現，以及未來計畫及目標，包括世茂營運對環境、社會及經濟的影響。彙報期為2018年1月1日至2018年12月31日，內容覆蓋世茂總部及其附屬公司，未包括並非由世茂持有控股權益公司之資料和數據。

本報告範圍的物業包括自開發物業，以及投資上海世茂股份有限公司的商業項目，以及自持和世茂喜達管理的酒店。另外，主題娛樂和旅遊項目也在報告內涉及。



公司介紹

關於我們

世茂房地產控股有限公司（“世茂”或“公司”，連同附屬公司統稱“世茂”；股份代號：813）於2006年7月5日在香港聯合交易所有限公司（“聯交所”）主機板上市。世茂業務重點為在中國經濟發達或極具發展潛力的城市，發展大型及高品質的綜合房地產項目。

願景與使命

世茂以“締造生活品位，成就城市夢想”為使命，以“成為行業引領者，中國領先的生活服務商，打造百年世茂”為願景，持續在穩健經營、為股東創造持續穩定收益的同時，信守社會承諾，提升城市區域價值，推進城市化進程，促進人居品質和生活品位的提升，描繪高雅的棲居藝術。

業務模式與經營績效

世茂業務佈局覆蓋香港、上海、北京、廣州、深圳、杭州、南京、武漢、廈門等全球近100個城市，業務版圖涉及地產、酒店、商業、主題娛樂、物管、教育、健康、金融、高科技、文化及海外投資等領域，形成了多元化業務並舉的“可持續發展生態圈”。

本年業績

厚積薄發，銳意進取。2018年度，世茂堅持穩健的財務策略，實現了“有品質的高速增長”，並將持續保持增長優勢，為公司創造更大價值。

世茂於2018年年初訂下的全年合約銷售額目標為1,400億元，最終以1,761.5億元超額完成目標，實際銷售額完成率達到126%。



世茂還設有酒店、商娛和物業管理等多元化的業務，致力於提高投資性物業收入，強化輕資產運營，打造創新商業模式。

重要性評估

利益相關方溝通

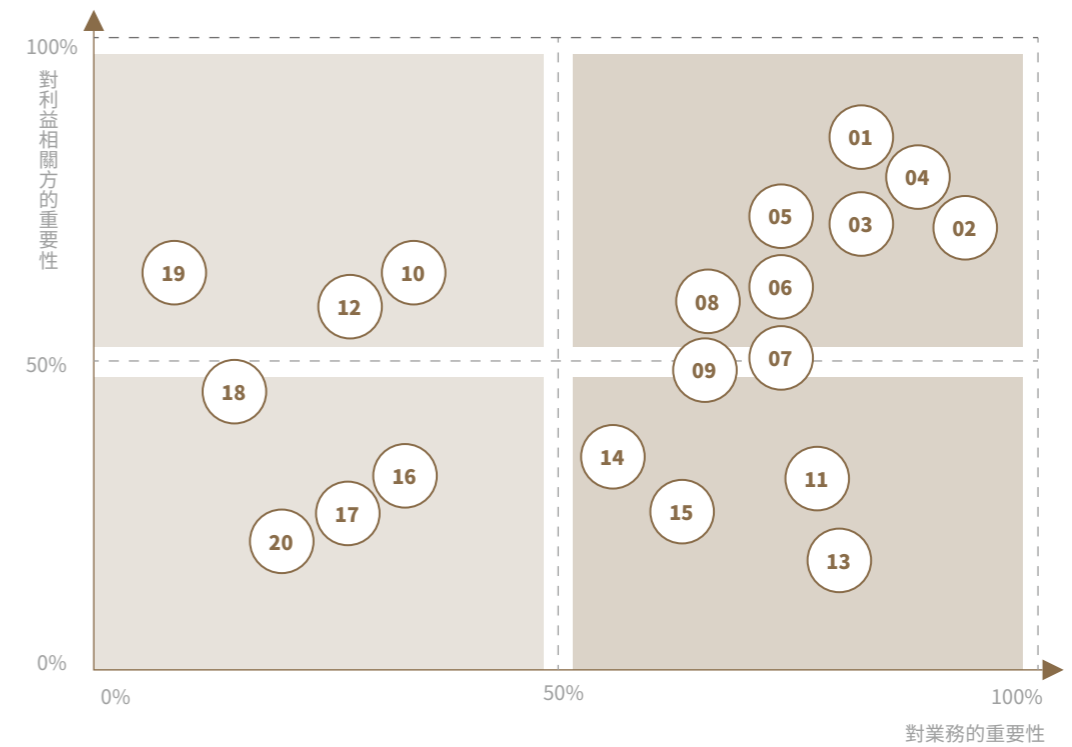
世茂視員工、投資者、用戶、承建商、供應商等為主要利益相關方群體。考慮到對不同群組的影響各異，世茂採用了多種途徑與其進行持續溝通。

2018年的利益相關方參與活動

利益相關方群組	參與途徑	主要關注/期望	世茂的回應
員工	問卷調查	工資及福利保障 健康和安全 公平晉升和發展機會	及時足額發放工資、繳納社保、彈性福利計畫、世茂關愛基金實施 惡劣天氣預警及措施指引 職業發展通道、世茂學院
投資者	小組訪談	回報與增長 控制風險 公司治理	定時披露經營信息 股東大會、報告與通報 持續增長，保證股東回報 積極參加各券商的投資者見面會，開展路演及反向路演
用戶	問卷調查	誠信履約 高品質產品 貼心服務與體驗 意見與投訴處理 隱私保護	提供用戶高品質的產品 通過項目售樓處、物業管理處、微信平臺、投訴電話/信箱等暢通用戶溝通與意見回饋渠道 開展用戶滿意度調研
承建商	問卷調查	就業機會 健康與安全 勞資保障	與承建商緊密合作 加強公司項目現場品質安全評估體系建設 貫徹安全文明施工準則 保障勞工的合約及薪資管理
供應商	問卷調查 小組訪談	誠信履約 平等互利共贏 資源分享 陽光採購 共同發展	持續加強公司招投標、履約流程規範化建設 公開招標、發佈《合格供應商名錄》，促進陽光招標採購政策的落實，與供應商互利共贏

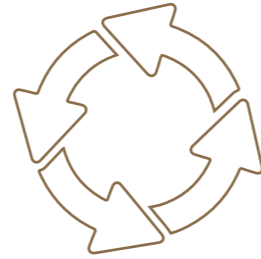
重要議題矩陣

根據本年的可持續發展風險評估——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，世茂篩選並排序出20個可持續發展的關鍵議題。



順序	關鍵議題	工作範圍	順序	關鍵議題	工作範圍
01	綠色建築	環境績效	11	社區投資	傳承責任
02	建築品質	城市源泉	12	供應商環境績效	共贏夢想
03	職業健康與安全	共贏夢想	13	慈善公益	傳承責任
04	供應商合規行為	共贏夢想	14	資源有效利用	城市源泉
05	反貪污和反舞弊	傳承責任	15	用戶互動平臺	共贏夢想
06	氣候變化和溫室氣體排放	環境績效	16	文化傳承	傳承責任
07	能源使用和廢棄物管理	環境績效	17	社會融合	傳承責任
08	員工公平就業	共贏夢想	18	城市改造	城市源泉
09	員工關懷和職業發展	共贏夢想	19	公共區域節能減排	環境績效
10	客戶隱私保護	共贏夢想	20	員工/住戶/租戶參與環保	環境績效

可持續發展工作

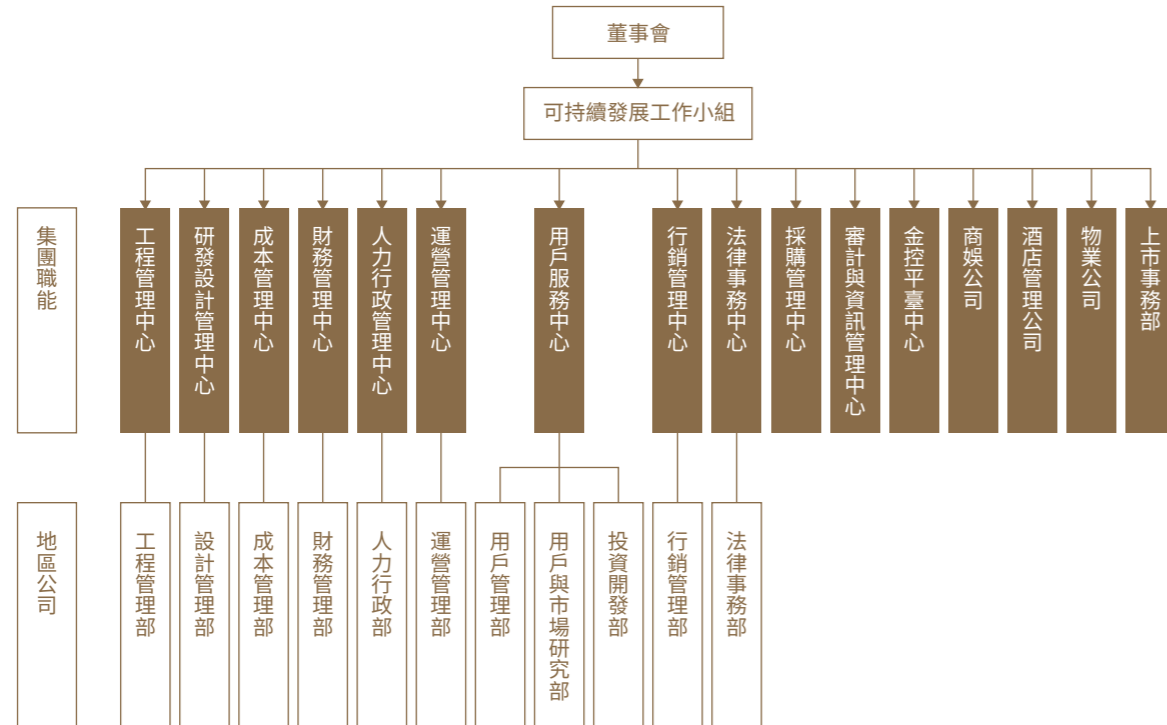


可持續發展承諾

世茂塑造百年企業文化，以企業社會責任擔當和助力人民美好生活的理念，為實現有品質的增長注入可持續發展基因和強勁內驅力，致力於成為中國領先的生活服務商。

可持續發展的工作組織

可持續發展工作小組是本公司可持續發展工作的主要組織，由世茂集團董事會主席許榮茂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ESG策略和報告職責。董事會制定可持續工作的高層策略，評估和定義公司面臨的可持續發展相關風險，確保風險管理和內控系統的有效實施，管理層定期就可持續發展的工作進展向董事會彙報。



獎項與嘉許

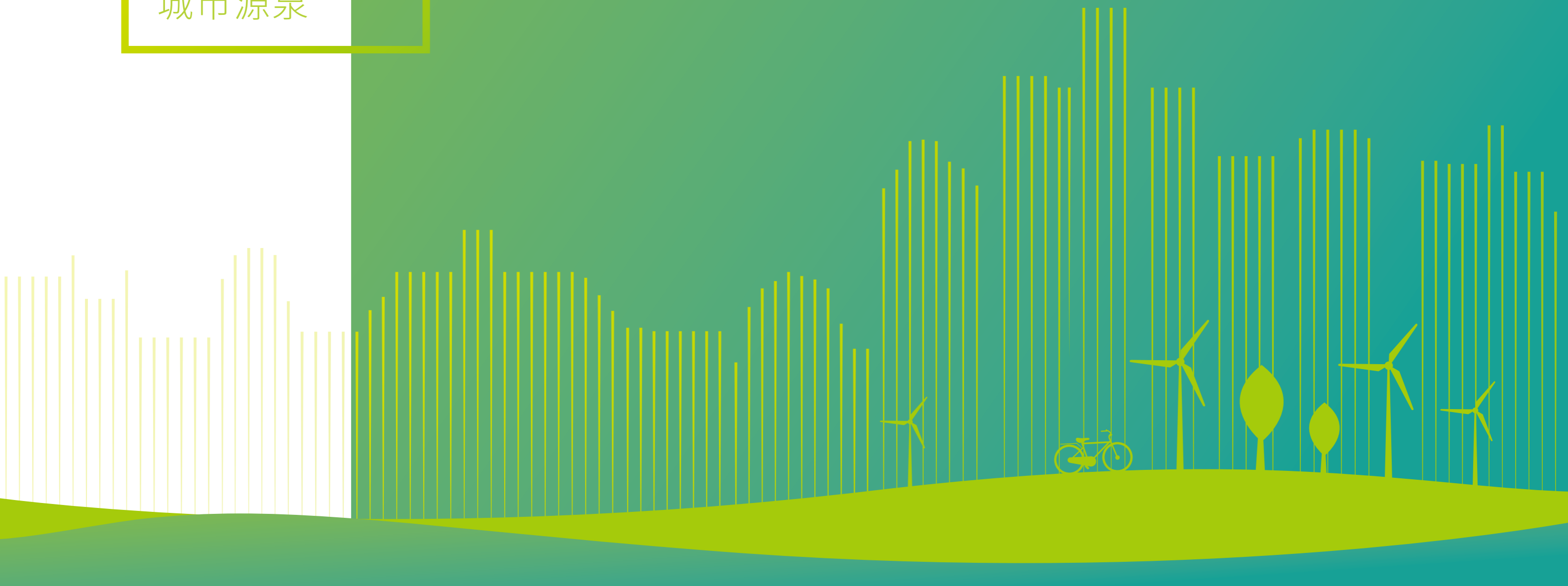
世茂2018年獲獎情況

獲獎時間	獎項名稱	頒獎機構
2018年3月	2018中國商業地產二十強企業	中國房地產TOP10研究組
2018年3月	2018中國房地產百強企業	中國房地產TOP10研究組
2018年3月	2018中國房地產卓越100榜	中國房地產卓越100榜
2018年3月	2018中國房地產上市企業30強(地產G30)	中國房地產卓越100榜
2018年5月	2018中國上市房企二十強	億翰智庫
2018年5月	2018中國上市公司品牌價值榜總榜TOP100	清華經管學院中國企業研究中心、每日經濟新聞
2018年5月	2018中國上市公司品牌價值榜地產榜TOP25	清華經管學院中國企業研究中心、每日經濟新聞
2018年5月	2018中國上市公司品牌價值榜民營榜TOP50	清華經管學院中國企業研究中心、每日經濟新聞
2018年6月	2018中國企業公民責任品牌50強	中國社會工作聯合會企業公民委員會、中國企業公民責任品牌峰會組織委員會
2018年6月	2018中國綠色地產(商業) TOP 10	標準排名
2018年6月	2018中國綠色地產(住宅) TOP 10	標準排名
2018年7月	中國地產金磚獎——2018年度最具影響力地產品牌	博鰲·21世紀房地產論壇《21世紀經濟報道》、全聯房地產商會
2018年7月	2018中國房地產品牌價值榜百強企業NO.15	中國房地產報社、中房智庫、中國房地產報研究院
2018年8月	企業社會責任大獎	香港《資本雜誌》、《資本壹周》
2018年8月	年度社會責任貢獻獎	中國經營報
2018年9月	2018中國價值地產總評榜	每日經濟新聞
2018年9月	“一帶一路”特別獎	2018年CSR中國教育獎組委會
2018年9月	2018最佳CSR品牌	2018年CSR中國教育獎組委會
2018年10月	眼鏡哥哥關愛大病兒童健康項目行動感謝證書	國家兒童醫學中心復旦大學附屬兒科醫院
2018年10月	新華醫院公益慈善愛心證書	上海交通大學醫學院附屬新華醫院
2018年11月	2018年中國優秀企業公民	中國社會工作聯合會企業公民委員會、中國優秀企業公民年會組織委員會
2018年12月	2018年度房地產企業品牌影響力榜樣	和訊網
2018年12月	2018年度“金領獎”2018年度影響力地產企業	《華夏時報》社
2018年12月	改革開放40周年中經城市發展影響力企業獎	中國經營報
2018年12月	2018中國上市房企綠色信用TOP10	中國投資協會投資諮詢專業委員會、標準排名

01

築

城市源泉



築：城市源泉

關鍵議題：建築品質，資源有效利用，城市改造

城市是人類社會的發展結晶，建築是人類社會的基礎設施；伴隨著中國的城市化進程，中國人的生活已深深地融於各類建築之中，住宅、辦公樓和商場構成了城市人的日常，酒店、文化景點豐富了城市人的閒暇。世茂的可持續之路在於扎實地實踐綠色建築的理念，以“匠心”的精神和恒新的技術，讓建築與自然和諧共生，讓建築勾勒綠色未來，讓建築成就城市之源。

世茂可持續發展的重要里程碑：上海佘山世茂洲際酒店

上海佘山世茂洲際酒店（又名：世茂深坑洲際酒店）汲取自然環境優勢，彌合自然傷痕，以“反教科書”式的建築理念，突破地平線下88米建築極限，克服64項技術難題，完成41項專利，其中已授權30項，被譽為“世界建築奇跡”。



上海佘山世茂洲際酒店亦是世茂實踐可持續發展理念的集大成之案例，在全生命週期均實踐了可持續的發展理念：

- 選擇歷史遺留下的廢棄採石坑，以及與自然共融共生的項目方案；
- 利用水迴圈、污水淨化、設備節能等技術，建立酒店業綠色和可持續運營的標杆；
- 與聯合國、公益組織、市民共同合作，成為超級城市中的綠色建築、生態環境的創新實踐和城市名片。



情懷

一個偶然的機會，我來到佘山，看到了這個廢棄多年的採石坑，和周圍的青山綠水非常不協調。

於是我就有了一個想法，要把它打造成一個酒店。我希望把城市傷痕變為瑰寶，綻放出它的震撼和美麗。

——許榮茂 太平紳士，世茂集團董事會主席

理念

造物

1、“一樁一探”保證樁基穩固

由於工程樁必須打至岩石特力層到中風化層，但現場情況複雜，岩石風化程度不同，工程樁採用“一樁一探”。相當於200根樁完成了200次地勘，累計耗時近2年。

2、爆破工作量大，精度要求高

酒店主體結構需經爆破清理後方可進行施工，但因坑內坡陡、作業困難，且爆破時不允許對深坑岩體及坑頂已施工結構產生擾動，因此對爆破施工安全品質要求高，需要周密的計算和驗證。

3、原生態崖壁加固，支護持續風化的邊坡

在爆破完成之後，需對崖壁進行加固處理，坑口部位共鑄入99根35米深的錨索，用以拉住坑上裙房，防止往坑內位移；同時，為提高爆破後崖壁的穩定性、防止碎石墜落傷人，酒店背部崖壁全部打入平均10米深的錨杆，並在錨杆的基礎上掛網噴漿，共打入6,500根錨杆，加固面積達5,760平方米。

4、異形結構定位控制

由於使用的鋼結構構件全部是折線形的，施工變形大，定位極為困難。通過大量的施工模擬計算分析，精確控制了結構在安裝過程中產生的應力和變形量；再將施工劃分成了十個流水段，通過控制安裝和澆築順序，施工工況與複雜的結構體系相匹配，再配合以精準的全站儀定位控制。



安全

1、抗震

世茂對關鍵的抗震構建進行了性能化分析。通過將地質勘測結果和酒店工程結構設計輸入電腦，並進行一系列類比測試反復檢查建築的強度和抗震性能，同時不斷調整和優化結構方案，歷時4年最終完成了全部抗震分析。通常地面的鋼結構建築，只有地面一個支點，而深坑酒店則上、下各有一個支點，相當於給酒店上了“雙保險”，建築主體更加穩固，抗震設防烈度為7度。

2、防洪

深坑三面環河，本身又是一個可蓄水的坑，在極端天氣下可能會出現河水漫灌的情況，項目對上海歷史水文資料進行了研究，得知周邊河道歷年最低水位1.91米，多年平均水位2.58米，1980年最高水位3.73米，根據這些資料酒店設置了超高4.2米的防洪牆。上海的雨季雨水充沛，項目考慮了以松江最大24小時降雨量322毫米為設計標準，再以上海最大24小時降雨量581.3毫米為校核標準，確保酒店內湖水的水位變化不超過500毫米的安全區間；同時配置了6台洩洪設備，一旦水位超過安全區間，便啟動洩洪泵。

3、防火

除酒店內部的四座消防電梯外，室外崖壁在保留了原有採石棧道的基礎上，將其加固為一個專用的消防疏散通道，並在主體南側外牆處設置室外樓梯，在坑底佈置消防供水環路。同時，廚房、鍋爐房、發電機房等處都裝有先進的自動滅火系統。

4、逃生

酒店有多條逃生通道以保證安全，而且每個客房的陽臺之間都以玻璃相隔，一旦發生危情，客人能用消防錘砸碎玻璃，這時陽臺也成為了逃生通道。若發生險情，處於B3層以上的客戶向地面上輸送，B4層以下的客戶則統一送至棧橋，從兩側逃生通道到達地面。

人文

1、尊重自然記憶：保留原有野趣，尊重自然生態

上海佘山世茂洲際酒店保留200餘株野生樹木、植被，尊重深坑野趣。爆破後留下的碎石並沒有被遺棄，或靜依於水底，或散落於道路，或分佈於水溝，無聲勾勒時間的形狀。



2、尊重人文記憶：傳承深坑故事，保留文化印記

採石棧道立於建築樓體左側的原始崖壁之上，棧道呈Z字形，沿坑頂向坑內建造。300級臺階見證了兩代人沿山而下的故事。世茂對原有棧道進行了保留和修繕，使之成為深坑人文印記的一部分。崖壁上的鴿子洞是深坑原有的舊貌之一，常有鴿子在此翱翔棲息，上海佘山世茂洲際酒店特意將其保存了下來，作為自然景觀的重要組成部分。



3、尊重意境記憶：從文化中來，融意境中去

酒店結合天馬山的獨特山水，提取詩畫元素，不仿形而仿韻，不造皮毛而造筋骨，為人們打造山水意境之美。

遠景強調山水格局，表達自然之力的雄偉跌宕；中景則取自自然山水畫中的山間植物，從崖上樹木過渡到崖底水面。以闊葉、灌木、蕨類的垂變，突顯植被的層次感和色調的參差感；近景源自山間松樹的概念，打造“松石聽瀑”的意境，蒼勁挺拔的山間迎客松，廣納四方賓客。松植於山后，既保留山的肌理，又凸顯了松的姿態，配合崖壁瀑布，意境超然。



可持續技術

2018年12月，上海佘山世茂洲際酒店榮登中國旅遊金榜-綠色榜樣酒店。本屆“中國旅遊金榜”從旅遊產業的願景出發，側重環保主題，著眼“生態、環保、可持續”。上海佘山世茂洲際酒店的入選，是外界對酒店綠色建造、環保運營、推動社區可持續發展的肯定。

變頻調速及智慧控制系統

酒店機電設備選用節能高效產品，配置變頻調速系統，例如生活水泵、排汗泵、空調機組、空調熱水泵等機電設備；冷凍機房採用群控系統，依據末端實際使用的冷負荷情況，自動匹配冷凍機組台數及水泵變頻運行。按此運行模式，冷凍機房設備節能率約為15%。



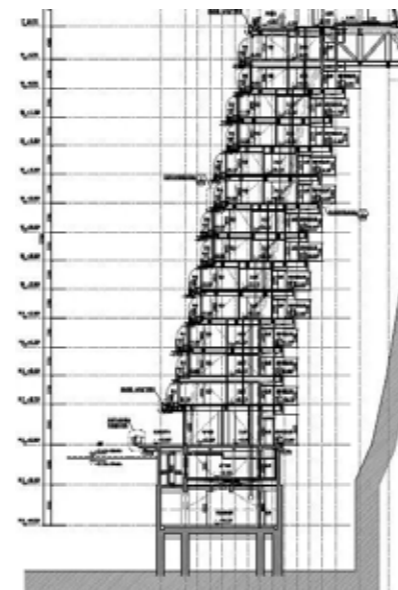


水生態構建

坑內景觀湖通過投放植物及微生物進行生態治理，構建一個具備自我淨化及調節功能的穩定生態系統，在湖底形成富氧水層，去除污染物，改善水體溶氧狀態，達到III類水質標準。

汙廢水治理

所有運營中產生的汙廢水均收集到酒店“心臟”機房所在樓層，再將汙廢水進行淨化處理，通過變頻壓力泵提升到首層及匯入至市政管網。為保證逆向排水萬無一失，排水管道的材質為定制的整體澆鑄法蘭式球墨鑄鐵管，以減少和防範可能給環境帶來的傷害，還坑底潔淨環境。



戰略合作

世茂與聯合國教科文組織在滬簽署框架合作協定

2018年11月，世茂與聯合國教科文組織合作框架協定簽約儀式在上海舉行。雙方戰略合作的達成，旨在支持青年參與環境保護，致力於促進可持續的能源使用，對抗環境惡化。世茂將從資金、技術、人才以及資源等各個層面，為聯合國教科文組織提供更多積極的價值力量，共同豐富人文多樣性，保護生態文明建設，賦能城市發展升級，開創可持續發展的美好未來。

未來，世茂將努力讓中國優秀的文化得以傳承並走向世界，用城市文明的力量改善自然生態，為世界的可持續發展開拓更廣闊豐富的想像空間。

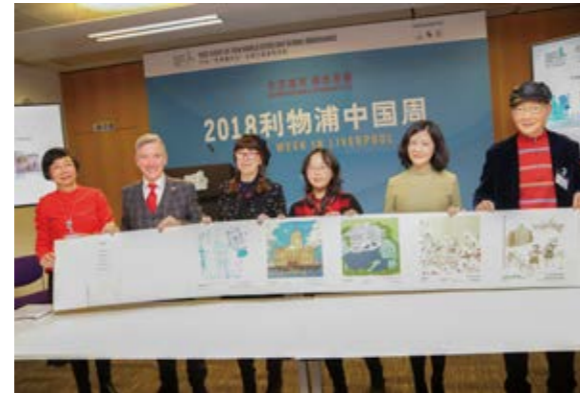


世界城市日

利物浦全球主場活動

2018年“世界城市日”的主題為“生態城市，綠色發展”，上海佘山世茂洲際酒店價值理念與“世界城市日”主題不謀而合，受到聯合國人居署肯定，並通過世界城市日的平臺，引起了各方的廣泛關注。上海佘山世茂洲際酒店入選“漫話雙城聽建築講故事”民間交流活動，上海和利物浦知名藝術家共同創作兩座城市歷史地標建

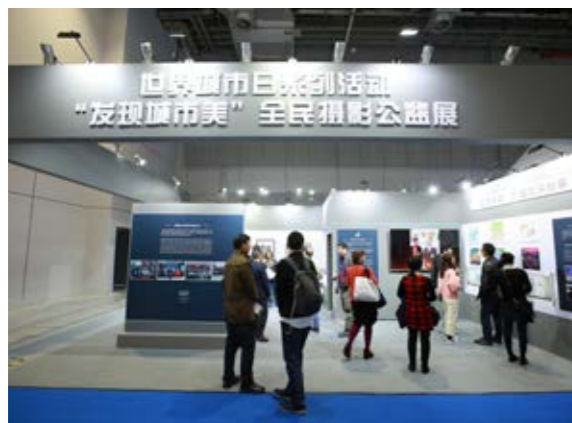
築漫畫作品。2018年10月，在世界城市日利物浦全球主場活動上，上海佘山世茂洲際酒店畫卷作品分別贈送給聯合國人居署和利物浦市政府。



2018年上海國際城市與建築博覽會

作為中國政府在聯合國推動設立的首個國際日——“世界城市日”的主題活動之一，“上海國際城市與建築博覽會”與上海建設成為卓越的全球城市目標全面對接，圍繞打響“上海服務、上海製造、上海購物、上海文化”品牌，繼續在展示國際、國內規劃建設管理水準與成果的同時，為上海提升經濟發展動能、文化品質、城市治理水準等提供借鑒，為促進行業、企業交流與合作提供高端展示平臺。

在2018上海國際城市與建築博覽會“發現城市美全面攝影公益活動”上，民間攝影家用相機記錄下上海佘山世茂洲際酒店，並入選優秀作品，引發熱烈反響。



多元與綻放

世茂不僅要當城市的建設者，更致力於城市生活方式的品位升級、致力於人民美好生活的實現。五大覆蓋用戶全生命週期的住宅產品線，完成住宅標準化反覆運算升級；六個各具特色的世茂喜達酒店品牌，正邁向全系列品牌陣容；四大全新發佈的商業品牌計畫，注入商業項目以更生動的內容場景；主題娛樂構建的多層級生活業態，構築全球化高品質生活網路；人工智慧與物業管理的有機結合，營造更安全、更智慧的居住環境。

住宅

住宅產品線發布歷史



龍胤系——稀缺與臻藏，彰顯臻稀資源和鼎級生活方式



龍胤系所擔綱的，不僅是產品的表達，更是對文明的思辨和時代建築的態度。28畫、95詩，造西山龍胤36景；《姑蘇繁華圖卷》、《平江地圖》，提取“門轉星移”、“水袖丹青”，雕刻姑蘇龍胤。

酒店

世茂自2004年涉足酒店以來，先後與國際知名酒店管理公司締結戰略合作關係，包括萬豪、凱悅、洲際、希爾頓旗下的諸多國際品牌酒店。世茂酒店及度假村作為世茂戰略發展中的重要業務組成部分，成立於2009年，全面負責世茂旗下酒店業務的經營、管理和發展，現已成為中國酒店行業的引導者之一。

2018年是世茂喜達酒店集團成立後的第一個完整經營年度。截至2018年12月31日，世茂喜達已擁有禦榕椿、茂禦、世禦、茂禦居、睿選尚品和睿選6個各具特色的酒店品牌，正邁向全系列品牌陣容，旗下10家酒店已穩步經營，51家蓄勢待發，其中包含6家海外酒店。

世茂秉承“可持續發展的綠色酒店品牌”，顛覆傳統酒店的固有形象，以獨具一格的創新、前所未有的智慧化體驗、優質的人性化服務及全方位的綠色環保酒店理念，引領時代發展潮流。

睿選系列品牌的全面升級

用1%的靈感，成就100%的你。2018年，世茂喜達對睿選系列進行了全面的品牌升級，通過“靈感空間”、“創意設計”、“靈犀服務”、“五星品質”給新一代旅行者打造舒適且特別的入住體驗。



商業

經過十餘年的發展，世茂商業已進入26個城市，擁有超過48個商業項目。通過產品區位、類型、商業邏輯對項目進行梳理和盤點，誕生了“4+2”產品線管理體系，即四大商業產品線（世茂國際中心、世茂廣場、世茂摩天城、世茂52+）和兩大辦公產品線（世茂大廈、世茂智匯園Link Park）。

2018年6月，世茂商業發佈了四大品牌計畫，即“文化+、體驗+、科技+、活力+”，從文化與商業的融合、新增及存量商業並行、打造智慧生態圈及完善服務體系四大方面著手，為商業項目注入更生動的內容場景，激發城市活力與未來。

世茂商業項目布局 (截至本報告期末)



上海世茂大廈

2018年9月，世茂集團總部大樓喬遷入駐上海世茂大廈。這不僅是一次回歸初心之旅，更是禮獻上海智慧城市、智慧辦公的匠心之作。





1、與古樹共生

一顆樹齡百餘年的古銀杏樹佇立於上海世茂大廈旁。這棵散發著歷史韻味的古樹被列入《浦東新區古樹名錄》，是上海市二級保護樹木。世茂不惜重工細心保護古樹，為古樹預留了12米的保護半徑，精心製作金屬保護地雕，並挖掘3米積水井的排水溝來幫助淤積雨水及時排出，為其繁茂生長提供充足空間。

上海世茂大廈充分體現了建築與自然的高度融合。秉承著對文化的尊重，對土地的深深熱愛，世茂精築這座集傳統文化與現代科技於一體的地標性建築。

2、科技驅動的美好辦公環境

為回應上海智慧城市建設“十三五”的規劃，世茂商業秉承“科技+”的品牌發展計畫，與內外部資源協同合作，以“智慧辦公”理念打造“便捷、舒適、發展”的智慧商務環境。上海世茂大廈融合了各項數位技術，在實現高效率與人性化辦公模式的同時，更為探索“商辦+人工智慧”的生態鏈條邁出了堅實的步伐。

上海世茂大廈配設的Sense系列智慧前臺系統是使用AI技術構建更加高效便捷的智慧前臺服務，真正實現“刷臉”時代，在訪客進入大廈時僅需1秒，即可判斷訪客的真實身份。此外，它還有強大的防跟隨功能，進一步保障了大廈的安全。

未來，上海世茂大廈將構建一個以人臉ID為核心的集辦公、消費和娛樂為一體的入口平臺，連接綜合體與租戶，實現安全保障、運營提效、無線智感體驗的智慧樓宇。



上海世茂廣場

2018年9月，位於上海南京東路的上海世茂廣場在萬眾矚目中盛裝開業。全新面市的上海世茂廣場是世茂鑽研商業本質，為上海這座因商而興的城市打造的都市名片，也是世茂商業版圖中具有獨特意義的代表作，更是商業領域中具有里程碑式的全新突破。上海世茂廣場的改造升級，不僅契合新時代新需求，加速推動南京東路商圈的繁榮，使之成為具有強烈時代氣息和鮮明上海特色的商業品牌，更呼應了“上海購物”品牌的戰略發展。

1、潮流樞紐

作為“中華商業第一街”南京東路的起點，上海世茂廣場地理位置卓越、坐擁千萬級人流。升級改造後的上海世茂廣場，外廣場採用巨構門頭的設計，建築一改封閉的原貌，採用通透簡約的玻璃幕牆來重構購物中心在城市中輕盈時尚的新形象。特別設計的紅色飛天梯，讓消費者可極具儀式感地進入商場，與商場內“劇院舞臺”、“劇院觀眾席”、“劇院走道”、“後臺”等不同屬性空間的整合與劃分相呼應，使消費者自然融入“城市歌劇院”的藝術氛圍。全新門戶劇院形象，既富有時尚潮流的衝擊力，又兼具強大的文化感染力。

2、梯度複合

在成功實現90%的招商替換率後，全面升級的上海世茂廣場餐飲區域業態占比23%，娛樂業態占比21%，零售業占比53%，服務業占比3%，招商定位比肩全球。廣場彙集國際大牌的旗艦店、炙手可熱的潮流品牌主題店、文化類IP的國內首店和各色網紅美食租戶，更擁有涵蓋整整3層樓的世茂Hello Kitty上海灘時光之旅，打造國際品牌旗艦店彙集點。



濟南世茂國際廣場

購物中心 建築面積約40萬㎡
寫字樓/公寓 建築面積約12萬㎡
寬厚裡 建築面積約4.5萬㎡



濟南世茂國際廣場自開業以來不斷磨礪，自我提升，提高城市生活品質，服務社會群眾需求。2018年滿意度調查中，消費者滿意度為96.1%，租戶滿意度為97.1%。同時，濟南世茂國際廣場也受譽於政府和媒體各界，2018年至今，累計獲得各類榮譽獎項19個。

深圳“一城三塔”

長期以來，世茂緊跟國家級戰略方向進行區域深耕，聚焦具備國家宏觀戰略政策支持、經濟發展水準較高且需求旺盛的“紅利區域”，參與了京津冀、長三角、長江中下游、海峽西岸、珠三角、成渝、山東半島等核心城市群的發展建設。截至本報告期末，世茂積極投身粵港澳大灣區的建設，深圳前海、龍崗、坪山，一城三塔，構築城市新地標。



深圳前海世茂金融中心

總體量約19.37萬 m^2
 寫字樓 建築面積約11.97萬 m^2
 商業 建築面積約2.3萬 m^2

前海灣區天際線，世界第六大扭轉藝術地標建築。隨著各大企業的進駐和政府的大力支持，未來幾年前海將成為深圳核心經濟區，深圳前海世茂金融中心坐享新CBD稀缺資源，打造新地標。

深圳世茂深港國際中心

總體量約136.5萬 m^2
 寫字樓 建築面積約62.8萬 m^2
 商業 建築面積約31.0萬 m^2
 酒店 建築面積約5.0萬 m^2
 公寓 建築面積約29.7萬 m^2
 公建配套 建築面積約8.0萬 m^2



以超高層天際線的國際超甲級寫字樓為支點，借助優質國際教育資源，撬動深圳東部創新產業升級，驅動區域產學研創新網路發展；依託有獨特影響力的購物中心，配套國際頂級奢華品牌酒店及臻品公寓，引領區域消費升級，打造粵港澳產業與生活腹地。



深圳世茂·粵灣壹號

總體量約18.1萬 m^2
 寫字樓 建築面積約11.0萬 m^2
 商業 建築面積約4.3萬 m^2
 公寓 建築面積約2.8萬 m^2

坐擁稀缺城央綠地景觀，配套精品商業和品質公寓，規劃高度約300m。地標性寫字樓服務高新企業，引領坪山新區升級蝶變。

主題娛樂

世茂希冀以主題娛樂輻射多層級生活業態，涵蓋了主題樂園、主題館、觀光廳、滑雪場等業務模塊，全面升級現有“衣食住行購娛”生活模式，最終構築“讓快樂改變生活”的全球化高品質生活網路。



聯合國17個可持續發展目標



世茂Hello Kitty上海灘時光之旅

依託國際化產業集群優勢和文創資源，世茂與日本三麗鷗深度合作定制的全球唯一“Hello Kitty上海灘時光之旅”的主題館已於2019年1月落地上海世茂廣場，成為南京東路步行街的文化新亮點。



上海世茂精靈之城主題樂園

上海世茂精靈之城主題樂園是世茂投資興建的室內外綜合型主題樂園，分為一期（深坑秘境區）和二期（茂險王區和藍精靈區）。坐擁世界地標型景點奇觀——上海佘山世茂洲際酒店，與國際IP強強聯合，感受觀賞、娛樂、互動等多功能於一體的綜合體驗。

2019年3月，世茂與藍精靈版權方IMPS共同宣佈風靡全球的國際動漫IP形象——藍精靈，將入駐位於上海佘山國家旅遊度假區的上海世茂精靈之城主題樂園。



長春世茂蓮花山滑雪場

長春世茂蓮花山滑雪場是世茂積極回應國家號召，帶動長春冰雪運動繁榮健康發展的重要舉措，具備國際化標準，集體育競技、休閒度假和親子娛樂於一身。截至本報告期末已承接國際、國家級重要賽事10餘次，如“2018-2019年度國際雪聯自由式滑雪空中技巧世界盃決賽”，是國內唯一具備燈光夜場跳臺比賽條件的雪場。

世茂與全球頂級滑雪場&度假村規劃設計公司加拿大Ecosign公司已展開戰略合作，將從全新的格局角度出發，將蓮花山滑雪場打造為涵蓋度假酒店集群、特色商業街、風情民宿、主題樂園等業態的全季節運營的度假村。

物業

以用戶思維為理念，以智慧科技為驅動，全面提升用戶體驗與滿意度，世茂積極探索人工智慧與物業管理的有機結合。



智能安防

包括社區智慧停車管理系統、社區人臉識別門禁系統、周界防護系統、智慧樓宇對講系統和無線電子巡更系統，實現從社區週邊到社區中心的全網覆蓋、信息共享。

智能照明

通過完整的軟硬體一體的智慧照明解決方案，滿足多燈具、光源、開關組合，使整個空間的照明設備可被集中控制，走在行業前沿。

智能控制

通過各類通訊傳輸方式、控制中心對設備房及設備房內的各個設備遠端遙測，即時監測系統和設備的運行狀態，記錄並處理相關數據。在發現設備發生狀況時，系統會自動派發工單，實現問題的及時處理。

智慧社區

通過線下智慧社區中心的建立，金融、健康、教育、樂園、零售五大中心模塊的試點，機器人引導、自助體檢機、樂高兒童娛樂、智慧共用客廳、智慧櫃等智慧設施設備的引入，讓業主體驗家門前的健康、教育、便捷，提升業主滿意度。

茂家APP、茂管家APP

茂家APP、茂管家APP應用程式的開發，惠及房屋裝修、租賃、社區團購、社區中心預訂、旅遊酒店出遊預訂、保潔、維修服務等生活方面，讓業主體驗更便利的生活。



匠心產品與服務

“匠心”是世茂一貫的主張，也是世茂對產品品質的極致追求。從不滿足於已成就之果，是實現未來無數將成就之可能；堅守全項目週期的管理體系，是以用戶利益至上的交付理念；小步前進的迭代創新，是不斷突破產品邊際的信念。世茂以“匠心”為貴，鼓勵世茂工程師們對施工過程管理和技術工藝品質精益求精，對職業原則和標準底線嚴格堅守，對自信拼搏和超越自我執著追求，力求向用戶交付“匠心”產品，對產品負責，讓用戶滿意。

產品責任

首屆世茂工程師節

2018年9月，“逐夢匠心·誓為匠人”首屆世茂工程師節隆重啟幕，來自全國的優秀工程師們齊聚一堂，共同見證屬於世茂工程人的榮耀時刻。

每年的9月21日被定為“世茂工程師節”，以傳遞世茂工程師“敢夢敢想、果敢自信、一追到底、愛拼會贏”的精神與“揚正念、有擔當、講真話、做實事”的特質，並激勵世茂工程人砥礪前行，以實際行動構建世茂工程管理的體系，提升產品品質，實現“世茂出品必為精品”的理想。

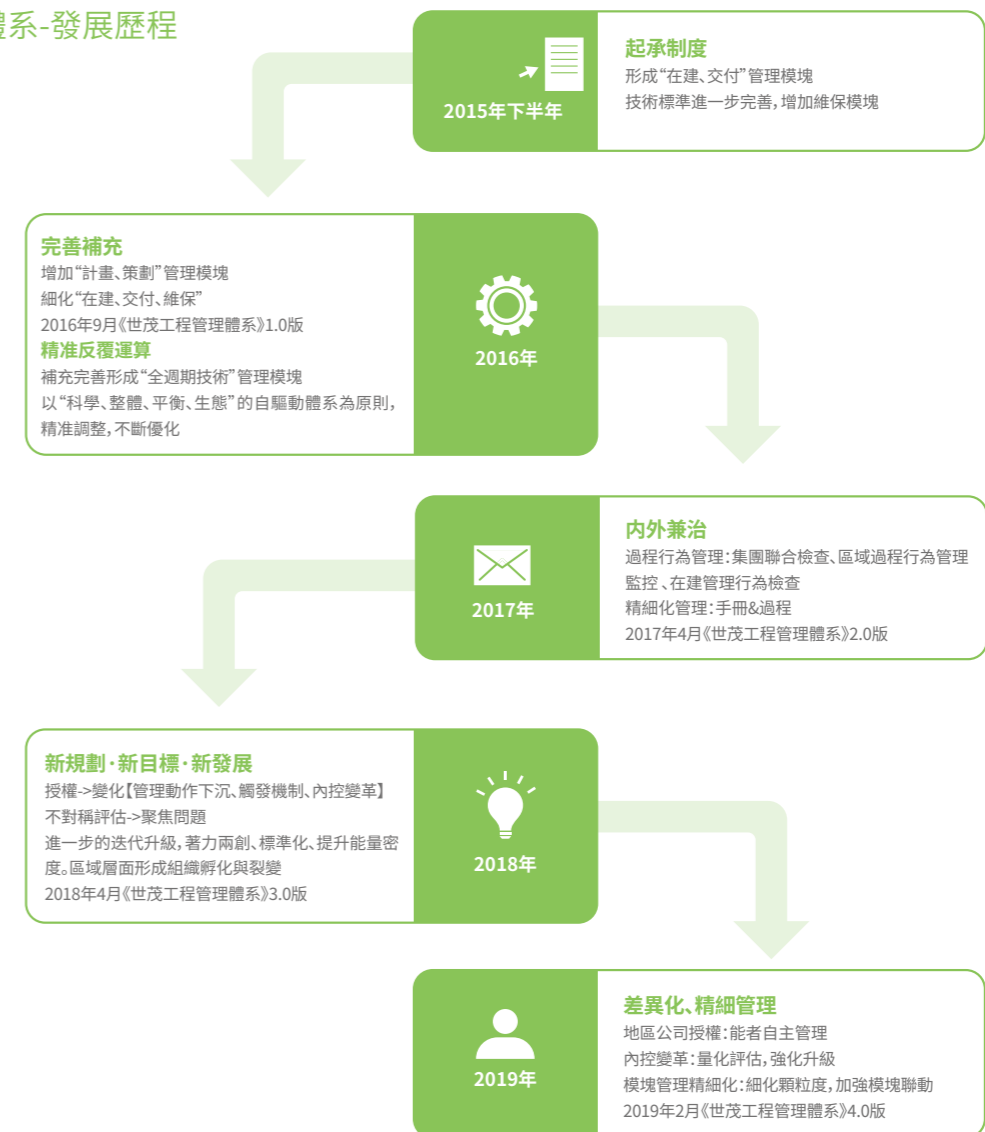


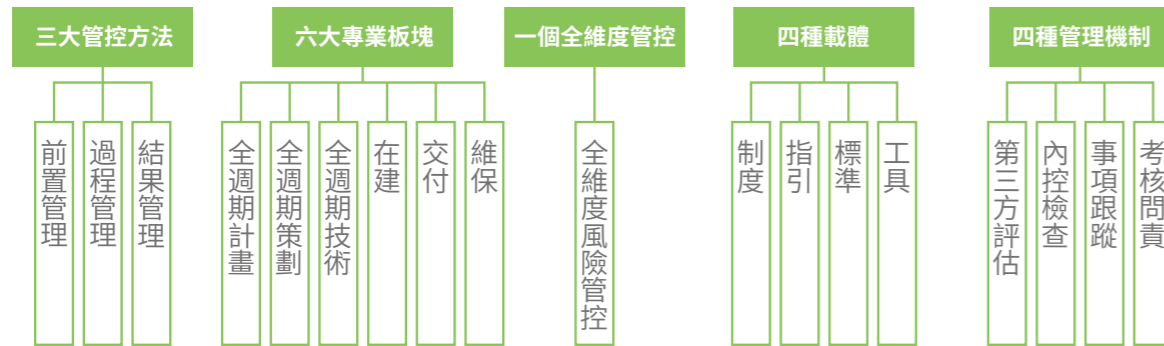
世茂工程管理體系3.0

2018年，世茂工程管理體系進入3.0時代。有賴於2.0的工作成果——過程管理和精細化管理，世茂3.0向下層逐步地開放授權，賦能地區和項目公司開展品質管理，觸發內控體系的變革。

在2019年，世茂工程管理體系將進入4.0時代，進一步強化地區公司的授權，實現能者自主管理；量化內部控制的評價體系；細化模塊管理的顆粒度，實現模塊間的聯動。

工程體系-發展歷程





服務創新

產品“優+”小組

為了提高用戶居住品質及產品滿意度，在產品前端能夠預控風險，並且圍繞用戶敏感點對現有產品進行持續的優化，形成從前端到後端的閉環，從而持續推動客戶導向的企業文化在產品實施中落地，2018年度，世茂用戶服務中心連袂研發設計管理中心，組成產品“優+”小組。

首期“優+”小組發佈了三個涉及到客戶敏感點的專題，分別為：空調位客戶敏感點提升、樓宇外掛造型梁客戶敏感點提升、園區地面非機動車停車位客戶敏感點提升。以上專項提升內容已經加入各地區公司前期設計要點中，後續集團“優+”小組將持續收集客戶敏感點，研究發佈提升專題，持續提升產品力。



空調位客戶
敏感點提升



樓宇外掛造型梁
客戶敏感點提升



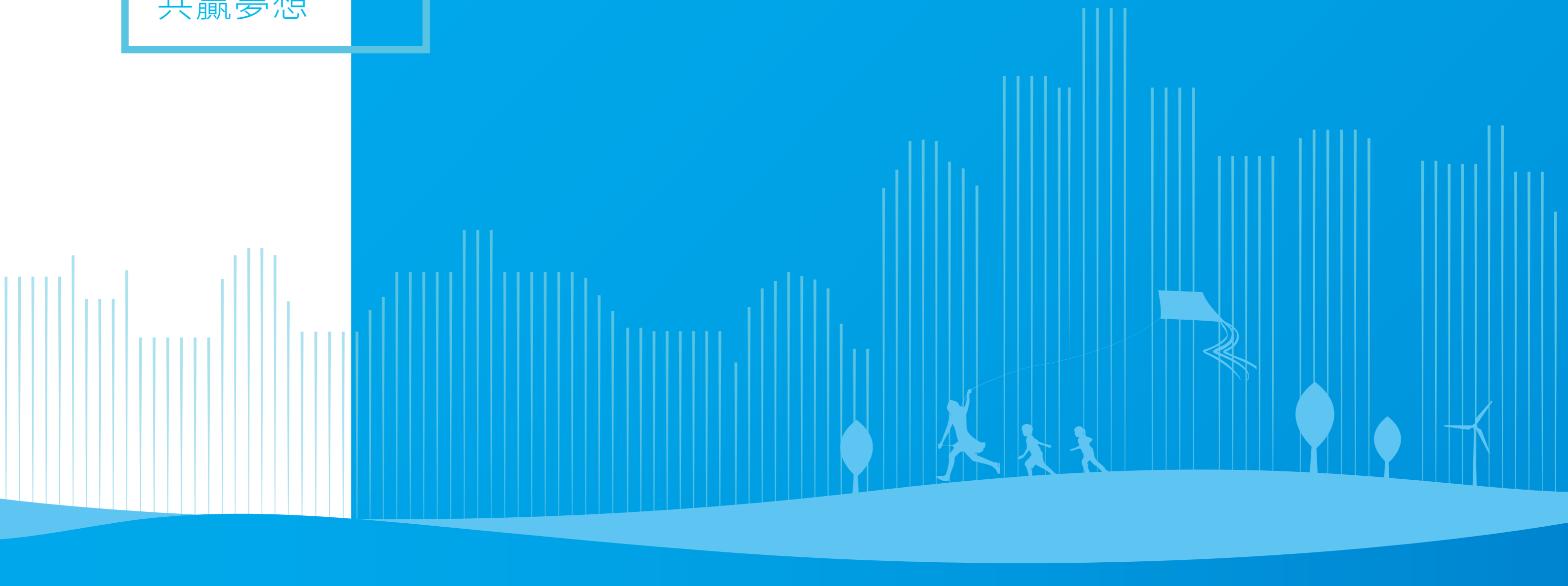
園區地面
非機動車停車位客戶敏感點提升



02

人

共赢梦想



人：共贏夢想

關鍵議題：員工公平就業、員工關懷和職業發展、職業健康與安全、用戶互動平臺、客戶隱私保護、供應商合規行為、供應商環境績效

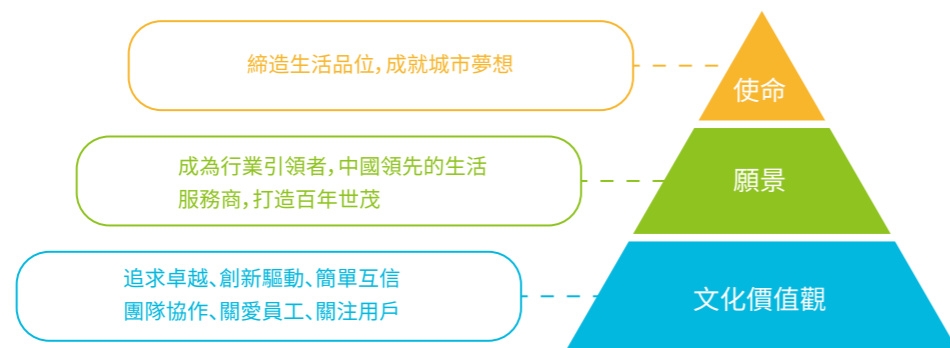
員工、供應商、用戶，是世茂可持續發展的重要參與者。助力員工、供應商和用戶實現自身的可持續發展，是世茂的重要策略。為此，世茂為員工建立培訓和發展通道、提供優越的薪酬和福利方案，為員工及其家庭免除生存之虞，而員工以盡情施展才華；世茂引導供應商和用戶共同踐行可持續發展的理念和活動，讓世茂的可持續影響力通過合作夥伴進而彙聚成社會的改變之力。

員工

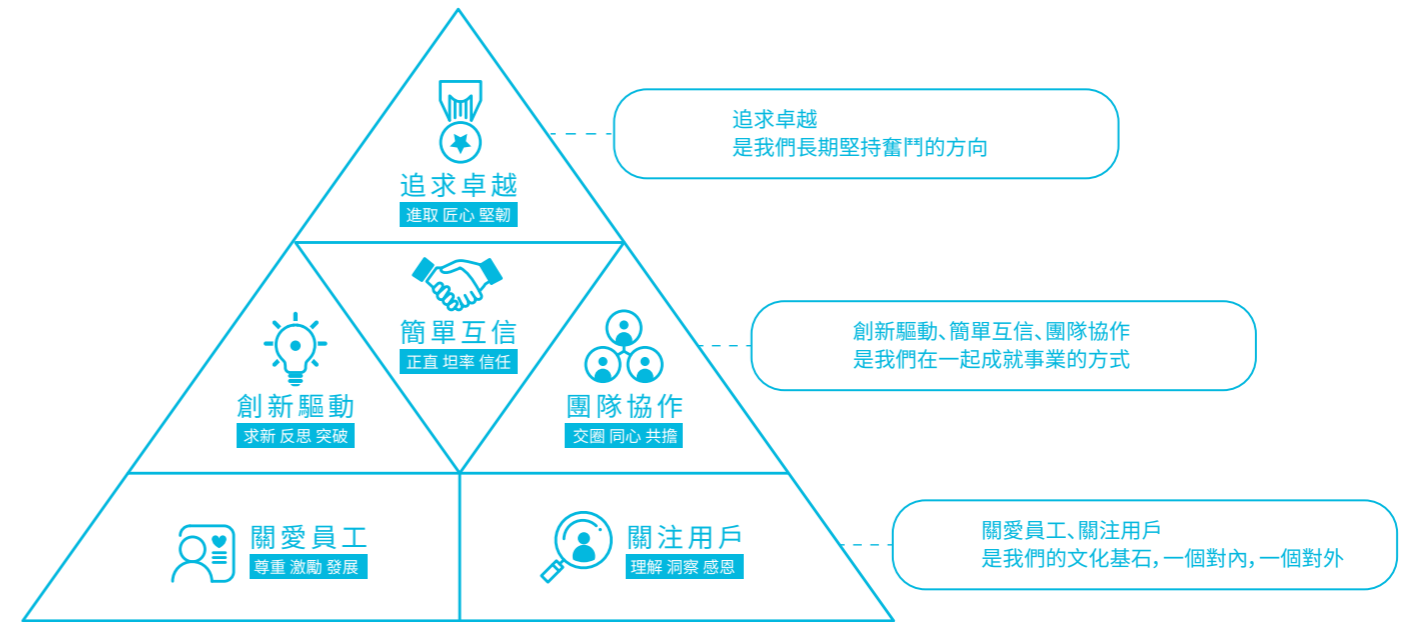
世茂的發展離不開每一位員工的貢獻。多元共融的工作氛圍，是秉持平等與自由的價值主張；科學系統的培訓體系，是助力員工事業發展的美好希冀；全面多樣的福利待遇，是營造“有愛有溫度”的大家庭氛圍的切實行動；安全健康的工作環境，是奉行以人為本、生命至上的管理理念。

企業文化

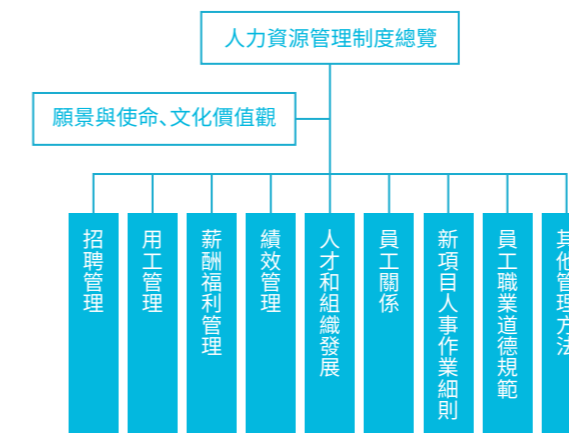
“以充滿希望的事業留住人，以優良的機制與待遇吸引人，以優秀的企業文化薰陶人，以企業的發展願景激勵人”是世茂長期堅持的人才觀。秉承穩健、拼搏、創新、誠信、匠心的精神，遵循“尊重人、信任人、成就人”的人力資本發展邏輯，世茂關注員工的全面需求與發展，致力於創造一個健康、安全、舒適、有效率的工作環境。



其中，6C文化價值觀是世茂人的標準



人力資源管理制度



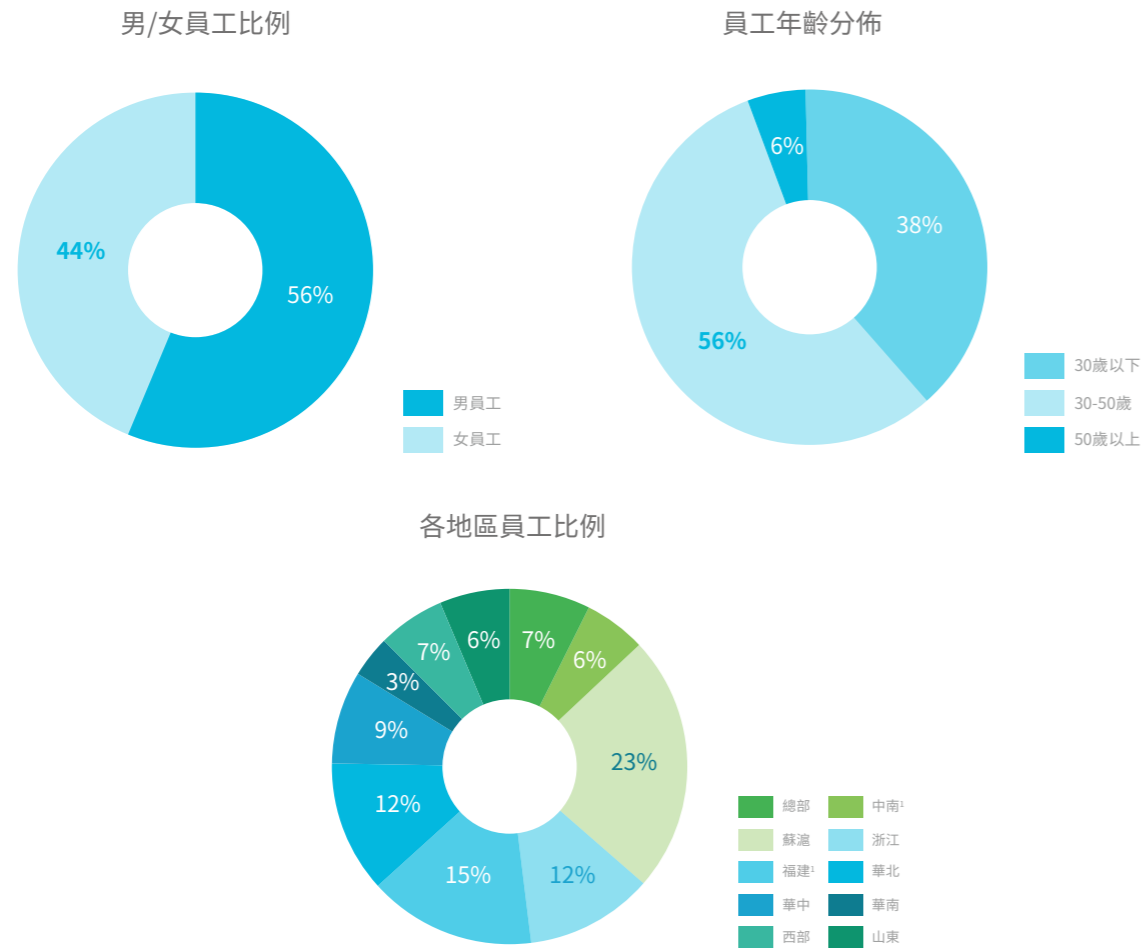
世茂所有業務均嚴格遵守以《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》為代表的人力資源管理相關法律法規，並建立內部《招聘標準指引》、《薪酬管理指引》、《績效獎金管理指引》、《培訓管理制度》、《員工關愛計畫指引》、《員工假期管理辦法》、《員工加班管理辦法》、《內部競聘管理辦法》、《員工職業道德準則》等規章制度，切實保障員工合法權益，努力為員工提供優秀的工作環境。世茂絕不僱傭童工或強制勞工，並定期全面檢討僱傭員工政策，確保所有僱傭措施嚴謹推行並納入人力資源政策。

多元共融

世茂著力為員工提供公平競爭、多元共融又具有挑戰性的工作環境，並持續監察和評估公司在平等機會和多元化方面的表現。為員工編制的《世茂員工手冊》中明確強調“提供平等機會”，即“所有員工不分國籍、種族、宗教、性別或年齡，都會在聘用、培訓、晉升、調職、薪酬福利等各方面得到平等機會”。

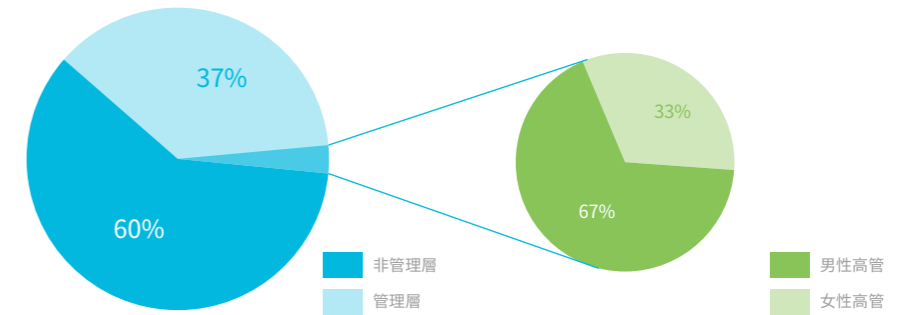
員工概覽

截至2018年12月31日，世茂共僱傭員工9,814人。其中女性員工4,314人，占僱傭員工總數44%，少數民族249人，殘疾人士72人。員工按性別、年齡、地理位置和職級（包括管理層和非管理層）劃分的占比情況如下圖所示：



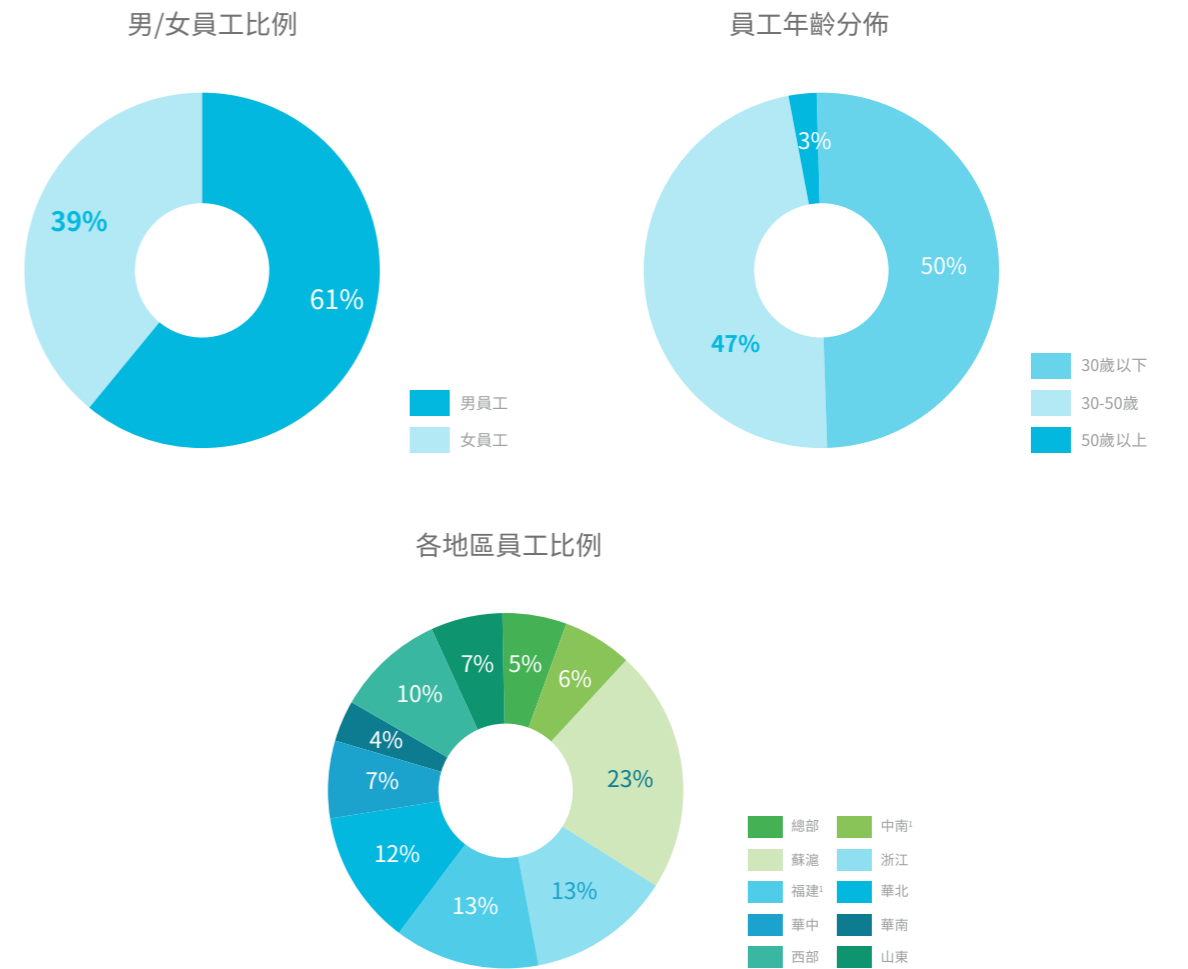
¹ 本文地區公司名稱反映截至2018年12月31日情形。2019年1月，福建地區公司更名為海峽發展公司，中南地區公司拆分重組。

各級別員工及男/女高管比例



新進員工概覽

截至2018年12月31日，世茂新進員工總數4,834人，占僱傭員工總數49%。員工按性別、年齡和地理位置劃分的占比情況如下圖所示：



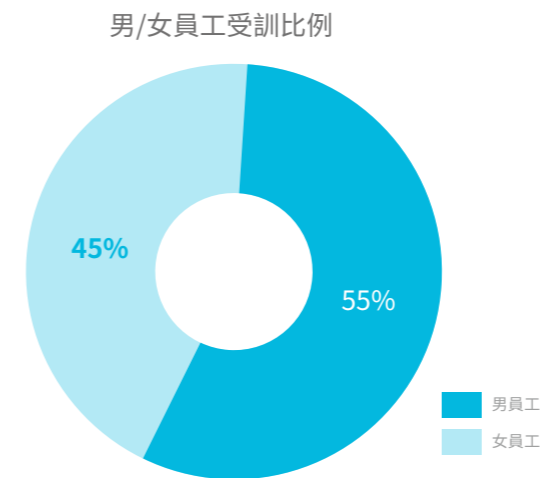
員工發展

2018年10月，世茂榮登福布斯2018世界最佳雇主榜，此次榜單中共有84家中國企業入選，世茂的入選，是在工作條件、公司形象、多元化等多方面獲得了高度評價。同時，世茂亦榮登2018中國房地產最佳雇主企業30強。



學院教學框架分為“幹部培養”、“專業培養”、“新人培養”三大模塊，建立線上線下一體化平臺及標準化運營規範。同時，根據關鍵戰略崗位設立專項培養項目。學院下設專業學院及地區公司學堂，在組織內部延伸學院功能，培養內部講師隊伍，提高學習效率，鼓勵內部實踐創新和分享，打造學習型組織。

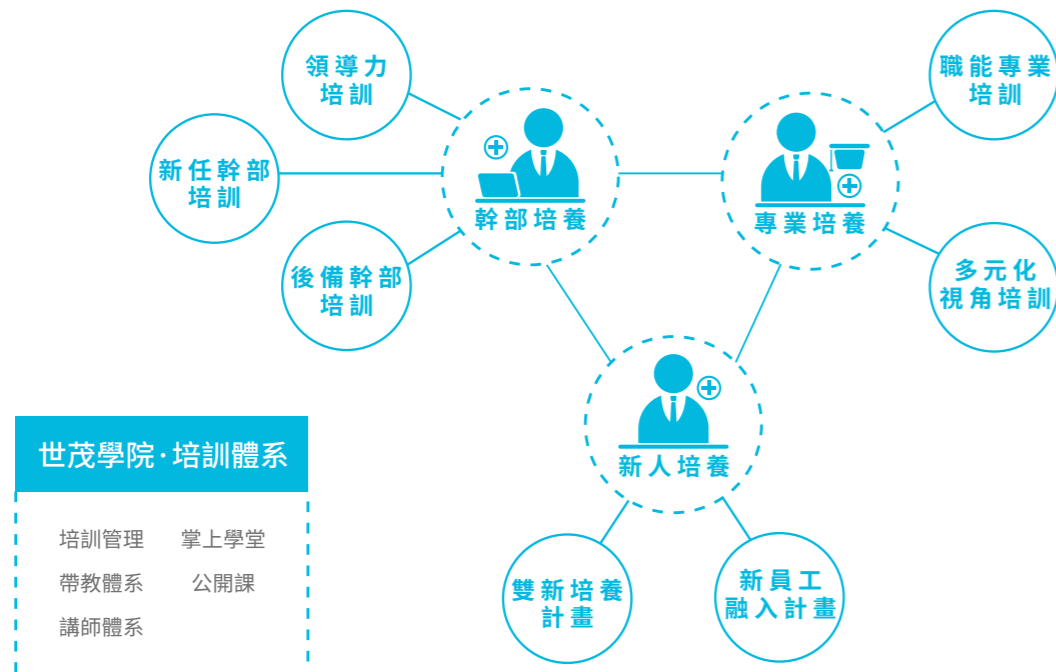
員工受訓比例



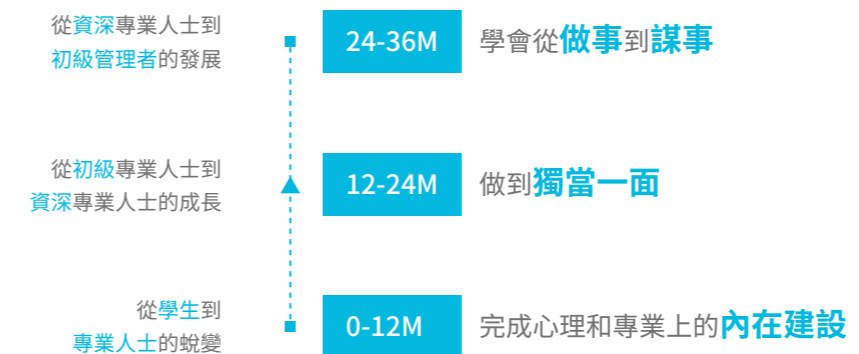
世茂學院：全體員工學習平臺

世茂學院成立於2014年，服務於集團發展戰略，矢志打造高品質的學習平臺，助力員工事業發展並留住人才。

學院對內聚焦組織和人才能力建設，以學以致用為原則，提供績效提升解決方案，培養領軍人才和資深專家；對外通過聯盟合作和跨界學習，引入先進理念和專家資源，開闊工作視野，更新內部知識體系，為人才的全方位發展提供支援。



雙新SEED管培生計畫：新畢業學生的三年培養計畫





精將計畫：專業人才職能訓練營

繼2017年工將計畫後，2018年5月，世茂總部與各地區公司的工程新世力再度齊聚一堂，開啟精將計畫新征程。本次精將計畫開發沙盤演練課程，力求通過真實的項目場景、系統化的訓練，讓學員能夠掌握解決現實問題的能力，做到將培訓所學應用於項目一線。



雙新入世導航訓練營

作為雙新培養計畫的序章，2018年雙新入世導航訓練營彙集全國253名雙新，歷時7天7夜，給雙新們帶來一場青春無限的入世之旅。

入世導航共分為五大模塊內容，雙新們在“世茂學堂”中瞭解公司，觸及行業與戰略，並能近距離接觸匠心項目；從“職能學堂”中熟悉世茂各大職能體系，跳出本位，互相交圈；通過“新人學堂”提升自我認知，為未來的職業生涯指明方向；在“互動沙龍”中與高管面對面，收穫雙新前輩的經驗分享；在“活力學堂”中充分展示雙新的活力與風采。

員工關懷

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

薪酬福利

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

世茂的激勵體系包含業績激勵與即時激勵，以貢獻者為本，牽引業績，激活組織。每年，HR會同各部門負責人對員工進行績效考核並依據考核結果予以嘉獎和勉勵，績優、合格與未達標人數占比遵循正態分佈原則。2018年年終績效考核覆蓋近100%員工。

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

世茂積極打造全面的、有世茂特色的健康管理福利平臺，員工可自選商業保險計畫和體檢加項福利。2018年，世茂人力行政管理中心與品牌管理部聯合發佈《世茂員工關愛計畫指引》及《“世茂員工救助公益金”管理實施辦法》，在法定社會保險及補充商業保險的基礎上，通過員工關愛計畫，為重疾或身故的員工及未成年子女提供第三道關愛保障。

員工活動

1、世FUN家庭日

世FUN家庭日旨在感謝員工的付出，提升員工的歸屬感。讓大家在活動中，世FUN活力，世FUN激情，世FUN愛。2018年全國共開展家庭活動日8次，參與活動的員工及其家屬總計超2,000人。

2、世茂俱樂部

為打造溫馨的“員工之家”，世茂在公司內部積極推行俱樂部文化。截至本報告期末，世茂擁有各色員工俱樂部，包括瑜伽、足球、籃球、電影、羽毛球、徒步等，為員工組織各類文化活動、體育比賽。

3、“茂二代”夏令營

世茂關愛員工的同時，也關注著“茂二代”們的成長，希望為員工的堅強後盾們送去一份溫暖與愉悅。2018年8月，上海地區的“茂二代”們齊聚世茂濱江花園會所，通過“趣味遊戲”、“我為城市添綠肺”和“科學探索”等活動體驗，“茂二代”們度過了一個快樂而難忘的夏令營。



職業健康

2018年12月，世茂榮獲2018亞洲最佳職場最健康雇主獎，通過參與“亞洲最佳職場（中國大陸區）”獎項評選及大型調研活動，企業可以全面瞭解員工的生活模式、健康指標、精神健康和其他值得關注的健康問題。



促進員工身心健康

1、生理和心理健康支持

世茂為員工打造專屬健身空間，讓他們鬆弛身心，消除疲勞和壓力。2018年，世茂大廈健身房和瑜伽室正式啟用。健身房內不僅設有跑步機、划船機、健身車、綜合器械等健身設施，還配有更衣室、浴室給員工們更舒適的體驗。瑜伽室裡，專業的瑜伽老師可帶領員工伴隨音樂進入冥想，練習舒展姿勢，釋放工作壓力。除世茂總部外，專業公司、地區公司也配置有健身設備，鼓勵員工適當運動，以更飽滿的熱情、更充沛的體力面對工作。



除關注員工的身體健康外，世茂相信員工的心理健康亦與他們的工作效率和產出息息相關。世茂於2017年推出了EAP（Employee Assistance Program, 員工幫助計畫）項目-“世茂心關愛”，旨在幫助員工及其家屬積極解決生活或工作中可能出現的種種問題，幫助員工積極面對生活，改善職場表現，從而提升組織績效。並開通一對一免費心理諮詢熱線，由專業的心理諮詢師為有需要的員工及其家屬提供心理諮詢、情緒舒緩、壓力釋放等方面的幫助。

2、女性員工關懷：“別餓著肚子減肥”心關愛女神節特別分享

2018年3月8日女神節，“世茂心關愛”項目組聯合行政團隊為世茂佳人們特別準備了一場《別餓著肚子減肥》的午餐分享。世茂特邀專業營養師分享影響消耗的因素以及如何選擇飽腹感強熱量又低的食物等，讓世茂佳人對三大營養物質的配比有更直觀清晰的認識，願每一位世茂佳人愈發自信和美麗。



職業安全

安全管理制度

世茂積極對標OHSAS 18000安全及衛生管理體系標準，並遵守《中華人民共和國安全生產法》，對員工職業安全予以高度重視。雖然世茂的工程施工均由承建商完成，但世茂亦關注施工過程中的安全問題，明文要求員工和工人自覺學習並遵守國家和地方法律法規，包括《當地省市建設工程安全生產責任條例》、《當地省市消防條例》、《關於加強施工現場安全生產管理的若干規定》（試行）、《施工現場防火規定》。此外，世茂建立《維修施工安全工作指引》，規定“進入施工現場人員必須戴好安全帽，懸空及高空作業人員必須佩帶安全帶。高空及屋面維修作業人員嚴禁在避雷帶上掛攀安全帶”、“腳手架整體承重部位應回填夯實”等以保障施工現場人員的安全。

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

世茂通過聘請社會權威評估機構，對安全施工進行量化評估，並制定《第三方評估制度》加以規範。同時，世茂搭建監理組織架構，配置專業安全員、土建工程師等定期開展安全檢查工作，如每週至少一次進行安全巡視並有完整記錄以預防和杜絕安全事

故發生，並從“對大型機械證書的審查率”、“特種人員上崗查詢記錄”、“現場安全巡視”三方面考評監理安全工作。

在安全管理上，除制定完善的安全制度，嚴以律己外，世茂亦嚴以待“他”。在《世茂住宅精裝修工程-合同交底細則》中，世茂強調了安全的重要性，設置安全與文明施工目標，即“無死亡及重傷事故、無重大交通事故、無重大火災事故、無重大治安事故，確保獲得‘文明安全工地’稱號”。2018年，世茂實現零重大安全事故，零死亡率。

安全教育

世茂規定承建商應切實保障工人的安全和權益，如定期給工人開展安全和健康培訓，為其購買意外傷亡保險等，並將安全施工、文明施工納入承建商履約評估項。

1、“互聯網+”安全教育



利用微信後臺軟體，編制各工種安全教育電子手冊，生成二維碼信息。開展安全教育時，只需利用手機微信“掃一掃”功能，即可實現教育內容的學習和考核。

2、VR(虛擬實境技術)智慧安全體驗館

世茂嘉興科技城項目將VR技術應用到安全體驗館。安全體驗館共分八大區域，分別為VR安全體驗區、3D仿真模擬滅火體驗區、“安全隱患排查”互動遊戲區、安全標識識別區、綜合用電體驗區、勞保用品體驗區、現場急救體驗區和知識競賽體驗區。以虛擬實境的場景，讓參與者受到沉浸式培訓，從而達到安全意識的提高，安全技能的提升。

通過虛擬實境直觀展現典型安全事故，使體驗者“親歷”安全事件，評估潛在安全風險，並尋求正確的預防措施，從而起到警示教育，提高安全防範意識。體驗者可以體驗機械傷害、坍塌傷害、物理打擊、觸電傷害、高處墜落等安全事故。



用戶

世茂致力於實現全產業消費鏈條的多觸點戰略升級，經過多年發展，世茂的多元業態已積累了“超級流量”：50萬的固定社區受眾、300萬的酒店年客流、8,560萬商場年客流，同時還有上下游產業鏈所面對的政府、社團、機構、合作夥伴等。面對如此龐大的用戶基礎，世茂將客戶的概念拓展為用戶，力求打通各業態資源，增加用戶黏性，在不同領域為用戶提供全生命週期的優質服務。

用戶是企業的生命之源，以用戶為中心，世茂對此的理解是：以世茂的產品和服務，幫助用戶實現其願望和潛能；對於用戶選擇世茂最好的回饋，是報以超越用戶期待的體驗：基於世茂的洞察不斷創新用戶服務，幫助用戶的下一代提升德育、體魄和精神的健全教育，保護用戶的信息安全，嚴禁外泄。

客戶服務的績效(數據)

2018年度，世茂服務客戶總數達 **200萬** 人次；

客戶滿意度統計結果：

磨合期滿意度 **86%**，穩定期滿意度 **87%**，老業主滿意度 **72%**；

2018年，世茂客戶服務400熱線共完成客戶溝通12.6萬人次，累計線上溝通時長達4,414小時¹，客戶服務接待人員人均每日處理34單，客戶服務熱線接聽率90%，客戶服務熱線客戶滿意率達到92%。

用戶互動

世茂足球青訓計畫 ——數萬“茂粉”心中的明星業主服務項目

2017年，世茂與巴薩達成戰略合作，共同啟動世茂足球青訓計畫，旨在營造全新的“足球生活方式”。2018年，歷經17天海選，橫跨中國32大城市，覆蓋50萬家庭，共計2.5萬名孩子參與海選。最終脫穎而出的104位旋風少年分別奔赴青島、成都參加巴薩國內足球訓練營。同時世茂巴薩國際足球訓練營2.0如約而至，最終獲勝的前36位旋風少年共赴巴薩隆納，成就少年足球夢。



¹ 累計線上溝通時長達4,414小時，其中諮詢投訴3,382小時，客戶回訪289小時，客戶調研651小時，外呼任務92小時。

光合教育2.0——社會教育生態圈

2018年暑假，世茂光合教育將特色STEM課程向社區外延伸，定制三峽STEM科考研學營。在乘風破浪中探尋國之重器，完成科學探索、溯源文脈、親近自然之旅。此外，結合地域特色，世茂光合教育在福州世茂·雲上鼓嶺山林中，打造國學訓練營，帶給孩子們沉浸式的國學體驗。歷時2年，世茂光合教育已進入20餘座城市，以創新的教育方式，讓每個社區家庭都能享受到更前沿的品質教育，完成孩子、家庭、社區的光合作用。



中華文化世茂行

2018年世茂推出“中華文化世茂行”主題活動，開展了47場形式各異的文化活動，登陸全國近30座城市，60多個項目，與近26,000戶業主共同弘揚與傳承中華傳統文化。

1、尋找城市的脈動



作為“中華文化世茂行”暑期親自遊學的首戰，6天5晚西安博物館之旅，以博物館參觀、漢文學禮儀體驗為主題內容，喚醒業主們對五千年中華傳統文化的敬仰和熱愛。

2. 童眼看世界 妙筆繪國

參與北京文化體驗之旅的是第十四屆世茂兒童繪畫大賽獲獎業主家庭。世茂兒童繪畫大賽是世茂客服的傳統活動，截至2018年已舉辦14次。第十四屆兒童繪畫大賽有近3萬業主關注，收到畫作300餘幅。本次活動安排孩子們遊覽故宮、長城上作畫、瞭解“國寶回歸”等內容，通過親近傳統文化，激發其更多生活創意靈感。



3. 重走絲綢路 再聞駝鈴聲



青隴絲路上的風土人情和當地的歷史文化，是中華民族夢開始的地方。在這段歷史感悟之旅中，世茂業主們感受到中華民族傳統文化歷久彌新的魅力，流露出對祖國深深的熱愛與自豪。

業主攝影大賽

2017年起，世茂客服定期舉辦業主攝影圈活動。5場攝影圈活動，引起50城近100個項目的業主，共計1,500人次參與，投稿作品達到3,500餘幅。2018年冬季攝影大賽首次引入“社團賽”。全國有近34個社區社團，共800人參與到社團賽中。



用戶服務

社區改造

世茂持續通過客戶關懷基金助力老業主客戶感受提升。2018年世茂共計投入902萬元，完成29個項目，122項設施的改造升級，使10萬+客戶受惠。

廈門湖濱首府作為已經交付多年的老項目，世茂在2018年投入了近30萬元進行了園區品質的多項提升改造，包括籃球場地的改造、泵房的降噪處理、園區消防通道門的提升改造等，致力於為世茂老業主提供更加安心、舒適的生活環境。

一體化服務

秉承“有設計的生活+”服務宗旨，MORE+為世茂業主提供家裝一體化服務。以時尚的設計搭配上最優質的性價比家居資源，為業主解決一系列裝修佈置難題，幫助業主省時、省力、更放心地打造一站式拎包入住的時尚家。MORE+不僅有世茂強大的供應鏈體系做後盾，同時也嚴格參照世茂供應商的選擇管理標準，自營產品和品牌合作產品都有著強大的品質保障。

業主拜訪

2018年，世茂物業拜訪業主394,276人次，老業主入住客戶入戶拜訪覆蓋率100%。用心傾聽業主的需求和建議，努力提升服務品質。全年度階段性大型主題活動，持續溫馨關懷活動，其中世茂南京海峽城項目“全心守護只為您的安心舒心”得到《金陵晚報》媒體宣傳報導。



隱私保護

互聯網+時代，世茂通過信息技術、智慧化服務優化客戶體驗的同時，更關注對其個人信息的保護。《憲法》、《合同法》等多個法律法規均對個人隱私保護做出原則性規定，世茂嚴格遵守並落實，明確要求員工嚴禁竊取或洩露公司及客戶未公開信息。同時，世茂強化涉及企業商業秘密的資料集中雲盤管理，限制員工終端辦公設備的電子數據拷貝以及和外部信息系統數據交換的許可權，有效防範、規避了網路病毒造成數據外泄、惡意刪改經營數據等風險。

供應商

與供應商互相支持攜手共進，以世茂的不斷成長帶動供應商共同成長。建立規則以推進供應商關係的公開透明，杜絕貪腐存在的土壤；積極關注供應商對環境責任的履行，打造全程綠色供應鏈；以世茂標準作為供應商交付的品質標準，控制供應商的產品品質。

供應商的績效（數據）

採購管理中心數據庫內供應商一共有2,802家（2017年：2,708家），其中戰略單位207家（2017年：192家）；

採購管理中心2018年度與供應商進行廉潔建設培訓46次（2017年：17次），供應商會談、交流157次（2017年：299次），供應商評估827次（2017年：613次）。戰略供應商集中進行年度評估，覆蓋已供貨戰略供應商比例100%；

由集團管控承建商數量為824家，福建¹120家，華北102家，華南89家，華中82家，山東80家，蘇滬90家，西部83家，浙江85家，中南⁹93家。

供應商行為守則

世茂嚴格遵守《勞動法》有關規定，要求供應商（包括物料供應商和工程承建商）不能僱傭任何形式的強迫勞工、威逼勞工或抵償勞工，並遵守就業最低年齡規定，拒絕童工。為保證招投標活動至合約履行全過程的合法、公正、公平，所有供應商均須簽署《供應商廉潔承諾書》，承諾不向世茂員工行賄，不串通報價。工程項目的品質會聘請社會權威評估機構評估，包括在建評估和交付驗收兩部分。《世茂工程第三方評估制度》規範了評估檢查紀律，嚴禁第三方評估組於檢查過程中，配合人員弄虛作假，降低驗收標準或提前通知戶內測區。《世茂工程在建評估工作指引》中亦列示廉潔管理規定並監管第三方評估人員的職業操守。

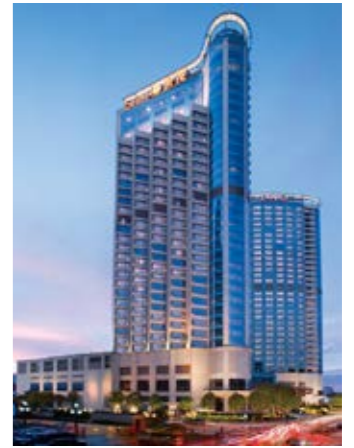
供應商環境表現

世茂致力於與供應商協同創建一個環境友好型社會。在物料的招投標環節，世茂採購委派專員現場考察參投公司。考核項目包含“工作環境整潔，照明、通風合理，廠家廢料排放符合環保”，環境表現差的公司將不予考慮。對於工程施工，《世茂住宅精裝修工程合同交底細則》明確承建商應嚴格按照建設部頒發的《綠色施工導則》執行，環境保護滿足ISO 14000環境管理體系要求。《維修施工安全工作指引》要求建築垃圾必須當天清運走，不准現場堆放或倒入生活垃圾箱，做到完工、料淨、場地清。此外，承建商應採取有效措施控制施工現場的各種粉塵、廢氣、廢水、固體廢棄物以及雜訊、震動對環境的污染和危害。

¹ 本文地區公司名稱反映截至2018年12月31日情形。2019年1月，福建地區公司更名為海峽發展公司，中南地區公司拆分重組。

環保採購：上海外灘茂悅大酒店

世茂酒店正逐步推行環保採購計畫，其中上海外灘茂悅大酒店於2018年9月正式啟用環保餐具和環保用具，如採購木質刀叉勺、牛卡紙餐盒、牛皮紙三明治盒、牛皮紙袋、無紡布材質洗衣袋、雪梨紙等代替原先塑膠材質物品。2017年起，上海外灘茂悅大酒店就有選擇地採購持可持續性捕撈(ASC)和可持續性養殖(MSC)證的海鮮產品。2018年可持續海鮮總用量占海鮮總用量10%。



供應商產品品質

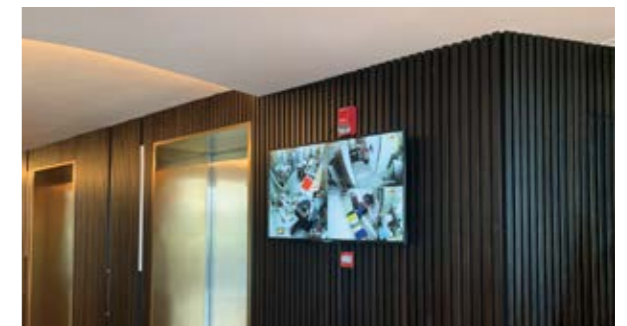
供應商資質篩選與履約評估更好地展現了供應鏈狀況，有助於世茂產品服務品質的持續保障。《世茂材料/設備戰略採購管理制度》中對戰略供應商履約情況監督和履約評估做出明確規定。評估結果綜合項目公司、採購管理中心兩方基於客觀事實得到的評分，同時參考工程管理中心、研發設計管理中心對供應商的意見評價，全面考量供應商的供貨進度、施工品質、配合情況和針對材料或設備施工後的最終呈現效果。對履約評估不合格供應商，輕者口頭警告並備案觀察，重者停止戰略合作並取消下一輪戰略投標資格。並制定《戰略供應商年度評分排名獎懲機制》，在每年戰略供應商峰會上公佈合格供應商名錄，獎勵排名靠前的供應商，淘汰或暫停聘用排名靠後的供應商。

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

食品安全

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

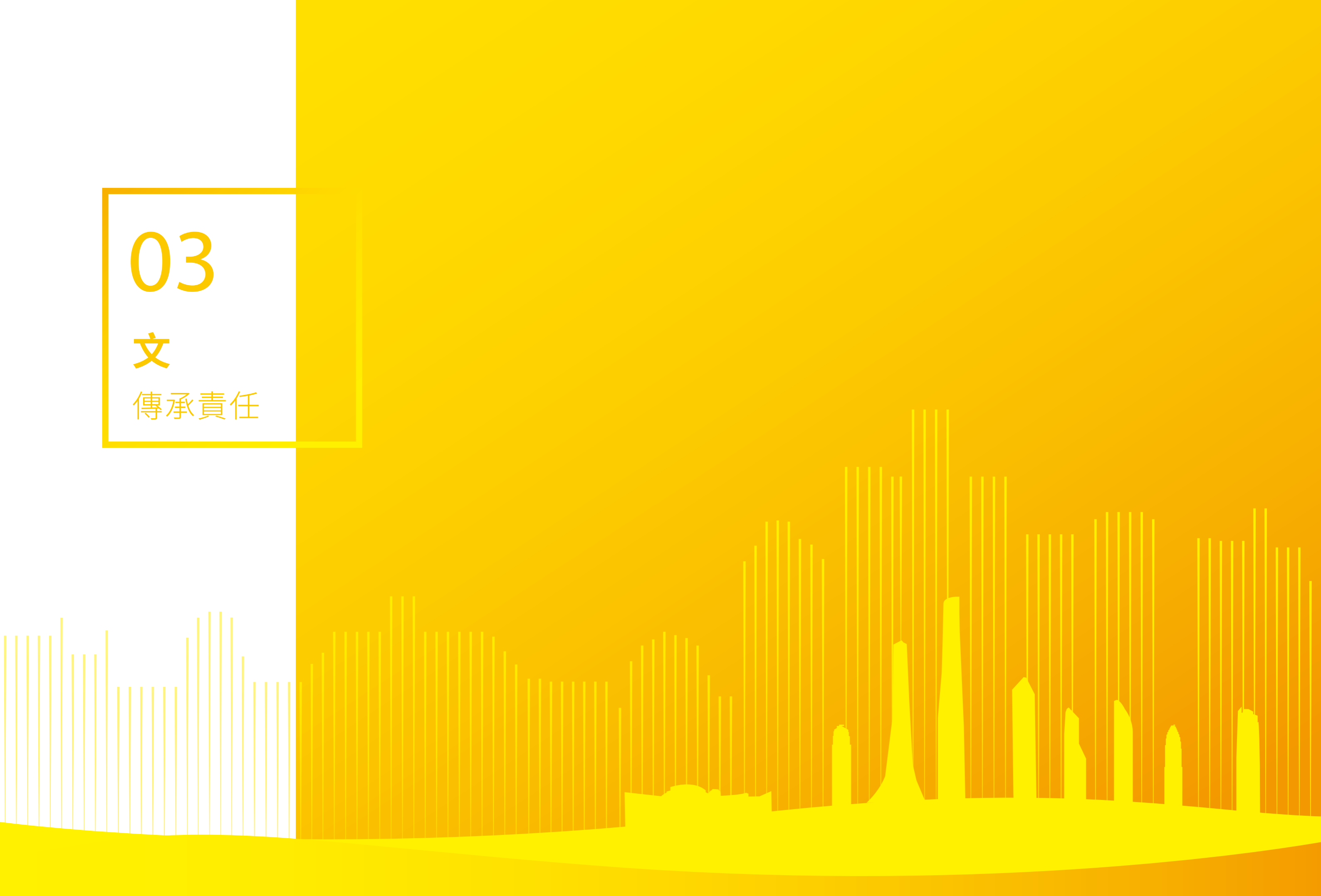
為回應政府號召，世茂酒店及度假村積極參加名廚亮灶工程。截至2018年12月31日，杭州濱江世融艾美酒店、蕪湖世茂希爾頓逸林酒店、南京世茂濱江希爾頓酒店、廈門康萊德酒店、紹興世茂皇冠假日酒店、牡丹江世茂假日酒店已參加。



03

文

傳承責任



文：傳承責任

關鍵議題：慈善公益、文化傳承、社會融合、社區投資、反貪污和反舞弊

世茂以社會興衰和民眾幸福為己任，打造新城市生活的文化基礎。公益擔當、文化傳承、創新引領、廉潔透明，是世茂可持續發展的承重之物。世茂的社會責任觀不拘於一時一地，而是深深懷著“為天下立心”的理念。在當代，延續中華文明的輝煌與博大；在世界，傳播普世的人文關懷和無界大愛。

社會責任

作為一家國際化、綜合性的大型投資集團，三十年來，世茂在實現企業高速發展的同時，始終不忘積極履行企業社會責任。在世茂集團董事會主席許榮茂先生的帶領下，世茂積極投身於諸如精準扶貧、文化保護傳承、防艾抗艾、香港社會和諧、醫療救助、賑災濟難、教育等多個公益項目，為成千上萬個家庭和個人帶去了夢想和希望。

“文化傳承”、“醫療扶貧”、“愛港共融”、“點亮生命”，已成為世茂四大公益聚焦重點。截至2018年底，世茂累計對外捐贈逾15億元，公益項目覆蓋人口超過2,000萬。

文化傳承

紫禁書院

2018年10月，“遇見故宮 盛世國風”故宮紫禁書院福州分院揭牌儀式暨紫禁鼓嶺大講堂開講 & 絲路山水地圖展開幕儀式在福州世茂·雲上鼓嶺舉行。自此，故宮紫禁書院正式亮相福州，這不僅是對中國書院文化的傳承，把中國五千年的文化歷史帶到鼓嶺，更是向世界弘揚中國文化，將中華民族文化自信提升到新的高度。



故宮海上絲綢之路館

2018年10月，故宮海上絲綢之路館啟動儀式在泉州石獅世茂摩天城舉行。石獅作為海上絲綢之路的起點，千百年來形成了獨特的人文底蘊和絲路精神。在“一帶一路”倡議的大背景下，世茂建立的“故宮海上絲綢之路館”，進一步傳承“絲路精神”和中華文明。



故宮藝術館



2018年10月，故宮博物院、世茂、天街集團在故宮博物院寶蘊樓舉行“故宮藝術館”簽約儀式。三方將充分利用各自資源優勢，共同建設“故宮藝術館”項目，與三裡河綠化景觀及周邊區域進行整合，建成後將用於展示故宮文化項目，營造東城區乃至北京市的一張文化金名片。

醫療扶貧

世茂愛心醫院

2008年“5.12”大地震後，世茂向地震中受災最為嚴重的西部鄉鎮捐建“世茂愛心醫院”，並無償捐贈給當地政府，力圖為鄉鎮群眾提供安全、有效、方便、價廉的基本醫療衛生服務和基本醫療衛生保障。截至2018年12月31日，“世茂愛心醫院”已達百餘所，如繁星點點，遍佈四川、雲南、甘肅、陝西、河北等多個省市地區，覆蓋人口達2,000萬人。



2018年5月，世茂與河北石家莊市贊皇縣人民政府簽署捐贈協定，幫助贊皇縣改善醫療條件，加快脫貧攻堅步伐。世茂向贊皇縣院頭鎮中心衛生院和嶂石岩醫養結合醫院捐贈用於購買醫療設備及醫院改建資金共計850餘萬元。

十年來，“世茂愛心醫院”積極推動貧困地區醫院醫療水準的提升，不斷為重病患者送福音。

西藏包蟲病防治援助項目

2018年3月，世茂與西藏自治區簽訂包蟲病防治三年援助協議，總計捐資1,000萬元，專項用於西藏包蟲病綜合防治工作。包蟲病病程長、死亡率高、治療貴，給患者及其家庭，尤其是牧區貧困家庭帶來痛苦，加重經濟負擔。世茂希望通過“包蟲病防治援助項目”，改善當地醫療衛生機構資源配置情況，努力做到對包蟲病早發現、早診斷、早報告、早治療，保障藏區農牧民的身體健康，為其實現脫貧攻堅戰的勝利奠定良好的健康基礎。



中華紅絲帶基金

2005年，世茂集團董事會主席許榮茂先生聯合20多家民營企業發起成立“中華紅絲帶基金”，一直致力於愛滋病預防和控制工作，重點支持和促進偏遠及貧困地區防艾抗艾。

2018年9月，許榮茂先生與眾多愛心人士共赴涼山，參加由中華紅絲帶基金發起的“一切為了孩子中華紅絲帶基金涼山關愛工程”的啟動儀式，號召社會各界凝心聚力，為早日消除貧困、實現小康社會、實現零艾滋目標貢獻力量，並捐贈1萬罐愛心奶粉用於科學餵養項目。中國民生銀行、伊利集團、中意集團、萬達集團等眾多企業紛紛響應，捐款捐物，奉獻愛心。

截至本報告期末，中華紅絲帶基金總投入1.9億元，幫助了10,000多名愛滋病感染者、38,000多名受愛滋病影響兒童、37,000多名特殊困難婦女、62萬貧困地區村民、75萬多外來務工者和149所高校的學生。



愛港共融

香港新家園協會

2010年5月，世茂集團董事會主席許榮茂先生連同幾位商界朋友共同創辦香港“新家園協會”，致力於為內地赴港新移民和少數族裔人士提供生活、教育、培訓、工作等一站式服務，推動他們積極參與、投入香港的建設，為香港的繁榮穩定貢獻力量。截至2018年12月，協會累計籌款超4億港幣，會員人數超過15萬，服務人次超過187萬人次。

2018年8月，香港新家園協會連續第四年舉辦“四海一家”青年交流活動。“四海一家·絲路長安”活動以“發展·創新”為主題，以“大唐盛世”為時代背景，帶領香港青年體驗長安古都、黃帝之陵、延安聖地等歷史文化，探尋古絲路，發現新絲路。“四海一家·津港同行”活動帶領香港青年參訪天津，領略和感受天津城市的歷史和新貌，為香港青少年提供探索兩地發展成就的機會，並鼓勵他們積極投身於兩地的經濟文化建設，增強國家民族的意識。

自2015年起，“四海一家”青年交流項目已資助超過9,000位香港市民，其中以青少年為主，分別前往北京、上海、廣東、福建、浙江、陝西等地交流，以增進香港青年對中華民族和中華文化的情感認同和理性認同。

“一帶一路”消除白內障致盲行動

2018年5月，“香港新家園協會”董事會主席、世茂集團董事會主席許榮茂先生赴柬埔寨磅湛省出席“消除白內障致盲行動”啟動典禮，全國政協副主席梁振英、柬埔寨副總理尹財利、中國駐柬埔寨大使熊波、柬埔寨衛生部部長曼本亨等也到場出席儀式。

“香港新家園協會”於2017年11月與“一帶一路國際合作香港中心”及“亞洲防盲基金會”簽署此項目合作備忘協定，並捐資1,000萬港元用作支持流動手術車等開支，預計將惠及當地逾8,000名白內障患者，令他們重見光明，重新投入社會。

本次“消除白內障致盲行動”是協會對“一帶一路”倡議的回應，亦是中國積極承擔國際責任的體現。在未來，“香港新家園協會”將繼續發揚社會共融的精神，積極回應國家和特區政府的號召，為“一帶一路”建設出一份力。



香港大學中國制度研究中心

為助力當代中國制度的研究，2018年，世茂集團董事會主席許榮茂先生捐資1,000萬港元用於“香港大學中國制度研究中心”的創辦。“中心”由香港大學、哈佛大學、北京大學的學者共同成立、合作運營，聚焦中國制度的變遷，推動當代中國研究的進步，同時對中國未來發展產生政策影響。



點亮生命

南京世茂彩虹重症兒童安護中心

2017年9月，“南京世茂彩虹重症兒童安護中心”新址正式啟用，總面積擴大至近1,500㎡，床位擴張至38張，增添了更加完善的兒童基本生活配套設施，使重症患兒的生活醫療條件得到了極大提升。

以“讓每個孩子的每一天都充滿快樂”為目標，彩虹中心致力於為重症兒童提供救治養護、臨終關懷、心理諮詢與指導等相關服務，接納、呵護並溫暖在生命伊始就遭遇不幸的寶貝們，提高孩子的生命品質，彰顯生命的意義與尊嚴。截至本報告期末，彩虹中心共接受重症兒童67名，安排了16次提高孩子生存機會的手術，9名兒童回歸正常的生活。經過彩虹中心的精心治療和護理，58%的孩子重獲生的希望，離世兒童的預期生命平均約延長9個月。

作為展示江蘇兒童福利事業的文明視窗和愛心之地，“南京世茂彩虹重症兒童安護中心”為孤殘兒童做出了實實在在的貢獻，促進了重症兒童慈善事業的發展。



“眼鏡哥哥”關愛大病兒童健康愛心行動

2016年5月，世茂與上海市慈善基金會聯合發起“眼鏡哥哥”關愛大病兒童健康愛心行動，並設立“眼鏡哥哥專項基金”，致力於救助0至14歲，身患重大疾病的困境患兒，為其家庭提供手術治療費用，號召社會力量共同參與及支持。截至2018年12月31日，“眼鏡哥哥專項基金”已累計支出逾500萬元善款，幫助100餘位來滬就醫的貧困大重病患兒，救助人群已覆蓋全國17個省級行政區。

2018年8月，世茂攜手上海市慈善基金會，精心籌備並設計製作的《眼鏡哥哥健康成長系列繪本》正式問世。繪本圍繞“兒童牙齒健康”、“兒童睡眠”、“兒童飲食”三個健康議題，通過好玩有趣的健康知識、教育方式，讓孩子們學會關心自己、關心他人、關心世界。每套公益繪本帶來的收入將匯入上海市慈善基金會“眼鏡哥哥”專項基金，用於幫助貧困大重病患兒的治療。

與此同時，“眼鏡哥哥健康繪本公益悅讀系列活動”也正式啟動。世茂“三年III班”志願者團隊和可愛的主人公走進書店、醫院、社區、學校，帶領孩子們開啟一次次神奇的公益愛心之旅，覆蓋的兒童累計近10,000人次。



世茂“三年III班”志願者團隊

世茂“三年III班”是在世茂公益文化感召下，由世茂員工自發成立的企業志願者組織，旨在聚集社會各界有活力、有愛心、有公益情懷的志願者人士，依託世茂公益項目平臺，利用工作之餘做力所能及的公益，做能影響身邊人的善事，在幫助別人的同時也讓公益成為自己的一種健康生活方式。“三年III班”，三橫三豎拼成一個“世”字，也代表“一點一滴一世界”，寓意“凝結小愛，踐行大善”的宗旨。



2015	2016	2017	2018
全年開展志願者活動 次數： 150+	全年開展志願者活動 次數： 180+	全年開展志願者活動 次數： 200+	全年開展志願者活動 次數： 220+
累計參與志願者 人數： 6,000+	累計參與志願者 人數： 8,000+	累計參與志願者 人數： 8,500+	累計參與志願者 人數： 10,000+
累計覆蓋城市數： 40+	累計覆蓋城市數： 40+	累計覆蓋城市數： 40+	累計覆蓋城市數： 40+
撬動社會志願服務 小時數： 8,000+	撬動社會志願服務 小時數： 10,000+	撬動社會志願服務 小時數： 11,000+	撬動社會志願服務 小時數： 13,000+

文化責任

習近平主席在十九大報告裡曾指出：“文化是一個國家、一個民族的靈魂，文化自信是一個國家，一個民族發展中最基本、最持久的力量。”世茂珍視中國文化和民族傳統的繼承和發揚，“為往聖繼絕學，為天下立心”。故宮是中華文明的瑰麗珍寶，是兩岸和全球華人對中華民族的身份認知，為發揚故宮文化，世茂將故宮的元素整合進日常生活；同時，為吸引年輕的一代關注中華傳統，世茂通過音樂和服飾等時尚元素，聚集了年輕人對傳統的關注和對生活的熱愛。

傳統文化發揚

《故宮文化下江南》

2018年春節，長達159米的《故宮文化下江南》畫卷亮相南京東路步行街，將摩登都市和故宮景觀奇妙融合，吸引全球遊客、消費者駐足，掀起打卡潮流。



故宮文創快閃店

世茂商業與故宮博物院攜手打造的文創快閃店先後在廈門世茂Emall、濟南世茂國際廣場、泉州石獅世茂摩天城、上海世茂廣場巡迴亮相，以互動主題展覽、創意文創產品、豐富多彩的文化體驗，向城市年輕群體傳播了中國優秀傳統文化。



世茂城市夢想音樂節

城市夢想音樂節由10組國內原創樂隊助陣，激情澎湃的搖滾、個性的嘻哈、性感慵懶的爵士以及動感酷炫的電音……共同呈獻了高潮迭起的音樂盛宴。



體育文化傳遞

2018年4月，歐洲足球豪門巴塞隆納足球俱樂部與世茂聯合發佈中國首部巴薩足球公益漫畫——《旋風聯盟》。旨在通過“體育+動漫+文化”的全新模式，將卓越體育理念深刻植入全國各地的學校、教育機構及社區，促進足球文化的傳承，激勵體育夢想的追逐，實現卓越人文的落地，同時也推動中國體育動漫走向世界。

未來，世茂和巴薩將一起秉承“卓越體育”的理念，聚焦社會公益、教育、文化、生活等多個領域，以社區生活資源的優勢佈局，不斷滲透普及足球文化，深化傳承體育精神，推動“卓越體育”戰略落地。



社區文化營造

漢式婚典

2018年10月，逾千人現場觀看由濟南世茂國際廣場主辦，舜網協辦的第五屆漢式婚禮。用最傳統的婚禮，見證最美的愛情，給觀眾呈現傳統文化魅力和古典婚禮習俗。

蜜蜂音樂市集

蜜蜂市集是濟南宣傳部唯一官方認可市集。市集涵蓋潮流、復古、公益、汽車、機車、手工藝等諸多領域，100個攤位彙聚各種有趣的靈魂，彰顯了年輕一代的創造力。

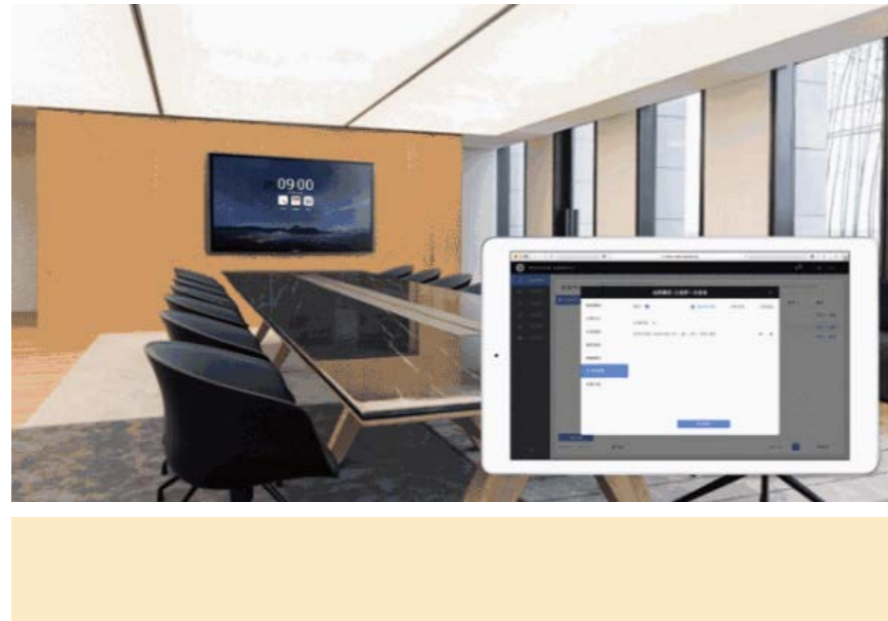
創新責任

在城市轉型升級大背景下，世茂充分擁抱新技術，與領先的人工智能企業建立全面戰略合作夥伴關係，深度契合城市需求，為城市智能升級貢獻力量。

積極引入新技術

戰略合作——商湯科技

世茂與商湯科技的成功牽手，不僅促進了香港同內地的科技合作，也實現了人工智能領域的率先佈局，著力推動城市智慧升級，拓展世茂多元化戰略佈局，為“地產+人工智能”發展提供新的探索模式。世茂的產業資源將與商湯領先的人工智能技術進行深度整合，打造智慧化樓宇、智慧化酒店、智慧化物業管理、智慧化商業等，實現世茂全產業的AI升級。未來，世茂與商湯還將共同打造全國領先的人工智能產業園區，支持人工智能產業生態建設。



戰略合作——紫竹國家高新區

2018年10月，世茂與紫竹國家高新區簽署戰略合作框架協定。協定簽署，是雙方友好協商，多次深入研討，決定建立長期戰略合作關係的開始。根據協定，雙方在互惠互利的基礎上，按照“總體框架、分步實施”的原則，以物聯網和人工智能為基礎，將各自資金、管理、技術等方面的優勢資源整合，在落地、業務、資本等方面進行合作，建立合作溝通機制，創新業務發展模式，實現互利共贏，共同為社會提供優質的產品和服務。

實踐“商業+人工智能”

依託於世茂與商湯科技的戰略關係，世茂商業與商湯科技達成合作，以智慧生態圈打造人性化體驗，升級城市智慧生活，實現“科技+”品牌計畫。世茂智慧樓宇構建了以人臉ID為核心的寫字樓綜合體入口平臺，為無感通行、企業管理、行政管理、節能環保、商業互通等提供了無限便利。

2018年9月，上海世茂大廈率先進入人工智能時代，配設Sense系列智慧前臺系統，使用AI技術構建更加高效便捷的智慧前臺服務，真正實現“刷臉”無感通行。

Sense系統除了人證核驗、人臉開機/門禁等功能，還有“人臉牆”等互動大屏，多元精彩的交互體驗，營造趣味紛呈的辦公環境。

除此以外，上海世茂大廈每間會議室都配有MAXHUB會議平板，可以同時接入4台設備，實現無線投屏、觸摸書寫、多頁批註、雲端會議等多項辦公功能，讓開會變得高效而輕鬆。

廉潔責任

世茂對舞弊和腐敗“零容忍”。基於此態度，世茂對公司經營活動的所有利益相關方均設定了約束性的政策制度，並且積極參與行業反腐敗聯盟構建生態體系；對內部的廉潔工作，設置預防機制，包括舉報熱線和郵箱，並承諾對舉報人的保護；建立全面風險管理體系，體系化地預防舞弊行為的發生。

中國企業反舞弊聯盟

在反貪污、反舞弊運營中，世茂加大問責與責任追究力度，高壓震懾打擊舞弊情節惡劣的違法犯罪行為，聯合房地產行業及上下游企業，形成聯合辦案的調查與反舞弊協同機制，共同研究犯罪預防和行業高風險舞弊點的防範措施與公司治理途徑。

“反舞弊聯盟”聯合創始人

企業反舞弊聯盟成立於2015年6月18日，是由阿裡巴巴、碧桂園、複星、美的、順豐、世茂、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的，以反舞弊為目標，旨在通過創新和合作，幫助企業實施反舞弊行動和制度建設，推進不誠信員工與不誠信單位信息等資源分享，搭建反舞弊交流平臺，以共同建設廉潔的商業環境，並力求實現成為最有影響力和最受尊敬的反舞弊組織。



作為中國首個反舞弊民間合作平臺，聯盟在反舞弊、樹誠信、保健康、促發展等方面起到了表率作用。

《中國企業反舞弊藍皮書2018》



2018年7月，由世茂審計團隊共同主編的《中國企業反舞弊藍皮書》發佈。這是國內首個關於企業反舞弊現狀的權威調研報告，向全社會展示聯盟對中國企業反舞弊狀況的觀察和分析，指引企業反舞弊工作探索落地，推動建立企業實施反舞弊管理體系；同時向全社會展示企業反舞弊工作的努力與進步，以點代面，引導社會更多的企業投入到反舞弊事業中。截至本報告期末，聯盟正積極與國家有關部門合作，將反舞弊管理體系轉化為國家標準，讓更多企業受益。

內部員工道德規範

除嚴格遵守國家法律法規和國際道德準則、反舞弊標準外，世茂通過建立《職業道德準則》，從非正當利益、利益衝突、投資、信息保密、公司資產和信息準確性六大維度作出職業道德規定，規範員工行為，並輔之《員工涉嫌違規及違反〈職業道德準則〉的調查和處理指引》，對明確嚴重違反《職業道德準則》的員工，採用“紅、黃牌制度”予以處理，觸及紅牌將立即予以開除。同時，世茂在《員工手冊》中增設“廉潔守則”內容，強調瞭解及遵守“廉潔守則”是每位員工的責任，清楚列明“嚴禁員工索取及收受利益”，“不得在未經公司許可下，向外界人士或機構洩露公司的機密、專有資料或技術等任何公開領域不可獲知的信息或資料”等條例，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。

供應商守則

在主要業務領域，世茂要求供應商簽訂《廉潔承諾書》，承諾

- 不在任何時間，以任何理由與世茂員工私下接洽；
- 不以任何理由向世茂員工或其親屬贈送錢、物、有價證券和免費提供服務；
- 不與世茂員工或其親屬從事與投標項目相關的物資買賣及仲介活動；
- 不與其他投標人相互串通報價，不採取任何手段排擠其他投標人參與公平競爭等

以保證從招投標活動至合約履行全過程的合法、公正、公平，並在合同中增設反商業賄賂協議，將反貪污、反舞弊承諾涵蓋範圍擴展至整個供應鏈。

內部舉報機制

世茂擁有健全的企業內部信訪舉報機制，在公司官網、微信公眾號設有信訪舉報通道，並開通舉報專線。同時，為進一步加強對違法違規行為的監督管理，規範信訪舉報管理和案件稽查工作流程，世茂特制定《信訪舉報和案件稽查工作管理辦法》。制度明確了“審計部負責統籌信訪舉報和案件稽查的管理工作”。在處理舉報案件時，“遵循審慎處理、嚴格保密的原則，妥善處理每一起信訪舉報和稽查案件”。對明晰具體的舉報線索，調配無利益相關人員追溯徹查，開展相對獨立的內部審計，即所謂“回避制度”。

此外，《信訪舉報和案件稽查工作管理辦法》重點強調對舉報人的保護具體措施包括：

接受舉報人舉報或舉報人核查情況時，應當在做好保密工作、不暴露舉報人身份的情況下進行。對舉報人的姓名、工作單位等有關情況及舉報內容嚴格保密。嚴禁將舉報材料轉交被舉報單位或個人；舉報材料不得私自摘抄或複製。舉報材料的查閱僅限於總部或區域審計部專職人員、相關高級管理人員和獲得審計總監授權的相關人員；審計部已經從制度和流程上，嚴密控制了舉報信息接觸人員的範圍；對需要轉辦的舉報，將隱去舉報人姓名、身份、單位等，並採取適當形式轉達；除征得舉報人的同意外，在宣傳報導和對舉報有功人員獎勵過程中，嚴禁公開舉報人的姓名、工作單位和崗位等信息。

2018年度，審計與風控部共開展反舞弊調查21件，移交司法處理舞弊案件6起。

合規培訓

世茂持續開展新員工入職培訓和管理提升崗位培訓的廉潔教育。2018年，新員工合規培訓覆蓋率為100%。為便於學習與提升員工對廉潔文化的認可，“世茂人”APP導入教育培訓功能，實現培訓時間更靈活。世茂每季度開展一次員工廉潔教育，並在“世茂人”平臺定期分享查辦稽查和審計案例。

風險管理與內部監控

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

風險管理基本架構

董事會負責監管及維持公司健全且有效的風險管理及內部監控系統，並透過審核委員會檢討風險管理及內部監控系統的效用。

高級管理層負責管理世茂的風險管理計畫，確保公司業務營運符合根據環境變化及公司風險承受能力制定的風險管理政策。高級管理層須對公司營運產生的風險負責，包括確保業務策略符合公司風險理念及文化，遵守風險管理政策與流程規定。

執行委員會負責透過公司內部審計部進行年度風險申報。內部審計部成員定期與不同的高級管理人員舉行會議，以檢討及評估風險，並商討解決重大內部監控缺陷(如有)的辦法，包括作出相關改變，然後整理結果，重新評定各項風險，並制定應對計畫。執行委員會負責審閱風險評估結果，然後提呈審核委員會及董事會審閱。

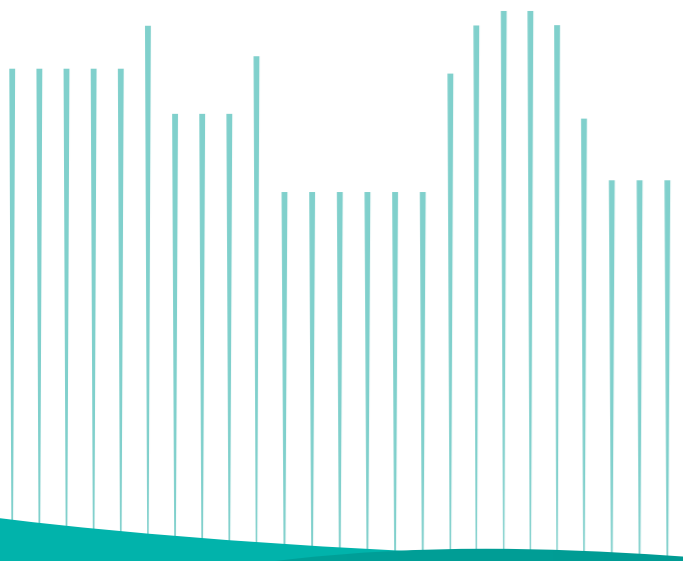
持續監控風險

世茂不斷完善全面風險管理體系，以確保公司決策和經營行為不會造成嚴重損害經濟、環境和社會價值的影響，以實現可持續的商業成功。

監控(財務、法律、合規及內控)風險	拓展融資管道、加強外匯風險管控 嚴格管控合同文本 完善商標、著作權保護和管理制度 強化資訊科技安全措施
項目風險	修訂《項目風險檢查制度》 開展全週期風險控制工作
採購風險	明確採購管理中心各部門職責許可權，建立三權分立互相督控組織架構 戰略採購對口廠家或品牌擁有人 制定完善材料設備戰略採購及招定標流程 組織戰略供應商預備會議，建立履約評估及回饋機制
環境風險	對每一個項目進行環境影響評估 加強施工過程中的環境影響控制

04

環境績效



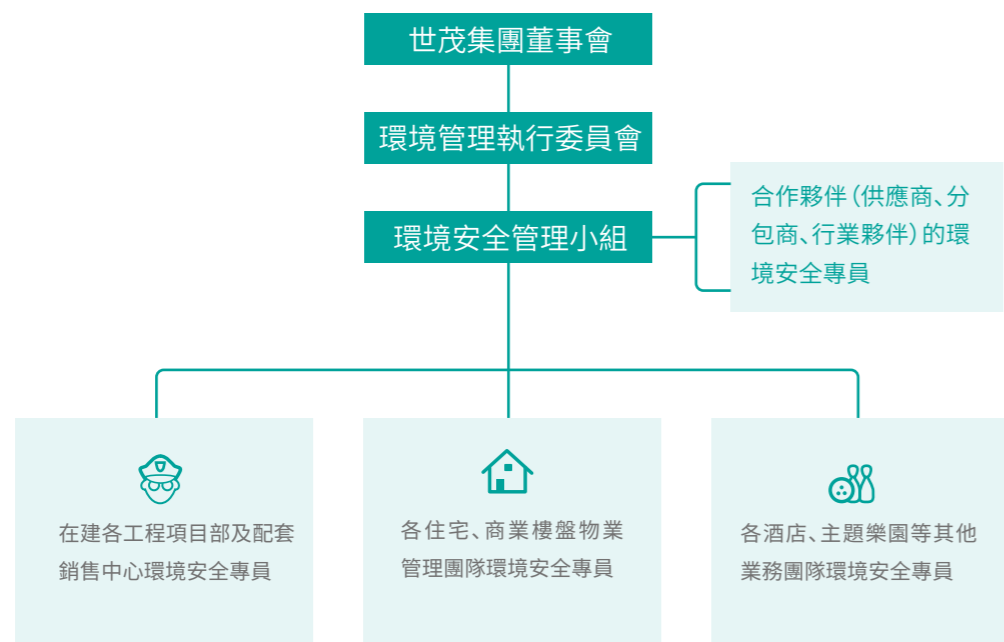
環境績效

關鍵議題：綠色建築、公共區域節能減排、氣候變化和溫室氣體排放、能源使用和廢棄物管理、員工/住戶/租戶參與環保

2018年起，世茂將不斷擴大環境績效的披露，以表明世茂對投資者和公眾在環境保護的承諾。在董事會監管下，世茂的環境管理執行委員會制定環境工作計畫，並系統地開展每年的環保工作；綠色建築、能耗、水資源、溫室氣體和有害氣體的排放、垃圾和危廢的處置，是世茂環境工作的重要主題，世茂將持續地降低業務活動對環境的影響。

環保組織架構

世茂從組織架構層面開展環境管理體系的建設工作，正逐步形成自世茂董事會到下設各公司及業務板塊的自上而下的管理機制，做到層層負責、責任到人。為進一步提升綠色經營的精益度與效能，世茂加強宣傳和崗位培訓，努力提高員工在工作中的環保意識和技能，鼓勵公司員工積極參與綠色辦公和迴圈經濟活動。



綠色建築

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

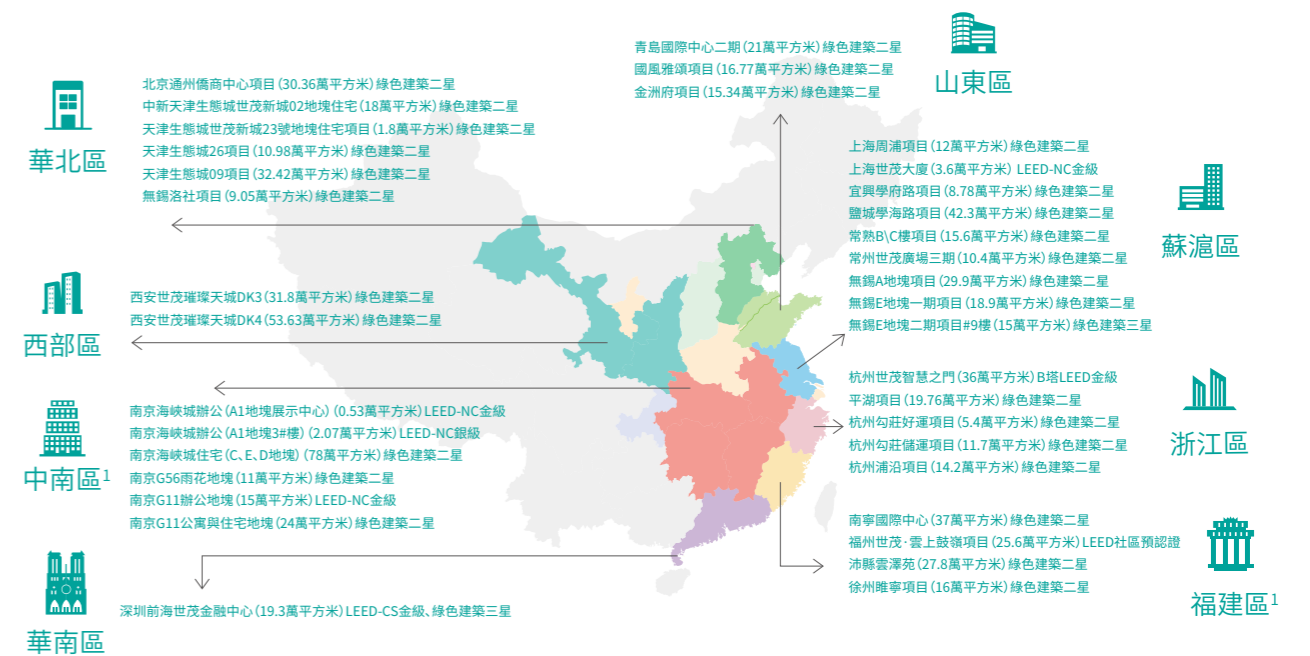
綠色建築制度

參考《綠色建築評價標準》、《綠色建築設計標準》、《民用建築節水設計標準》、《民用綠色建築設計規範》等國家相關規範，並結合各地區政府綠色建築規劃要求和標準，世茂在節地與室外環境、節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境品質等層面積極探索、步履不停。截至本報告期末，世茂正計畫將綠色建築管理規範總結成冊，並在全國範圍內推行，努力為社區提供更多節能環保、低碳高效，與自然和諧共生的建築。

2018年綠色建築認證數量



2018年綠色建築²認證城市分佈



1 本文地區公司名稱反映截至2018年12月31日情形。2019年1月，福建地區公司更名為海峽發展公司，中南地區公司拆分重組。

2 世茂綠色建築認證情況未展示綠建一星的地區和項目 (故未展示華中區的綠建認證)，綠建認證詳情請見附件-獎項。

福州世茂·雲上鼓嶺——“LEED FOR COMMUNITIES”

福州世茂·雲上鼓嶺項目在2018年獲得了“LEED FOR COMMUNITIES”國際預認證，成為了中國第一個獲此殊榮的社區項目，並於2019年2月獲得正式認證。

“LEED FOR COMMUNITIES”的認證評估是持續性的、動態化的。認證專用的ARC平臺，從認證啟動到獲得認證後都會進行持續性評估，經由動態獎牌和可視平臺來展示新的得分，並且將得分上傳到全球的數據庫進行對比。加入“LEED FOR COMMUNITIES”認證的行列，意味著福州世茂·雲上鼓嶺將持續以全球水準為基準，在可持續的道路上不斷自我監督和精進。



能源消耗

世茂承諾將不斷提升電及其他能源的使用效率，採用更節能的設備和技術，並持續監督能源的使用和工作成效。

能耗績效(數據)¹



世茂總部能源消耗密度(單位:吉焦耳/每平方米)

¹ 環境績效中僅披露“世茂總部”的績效，對此處“世茂總部”的定義，見附件-統計數據摘要的注釋。

節能設計

非化石能源利用

1、安裝太陽能熱水系統

案例：深圳前海世茂金融中心、世茂國風雅頌、長沙世茂環球金融中心，其中長沙世茂環球金融中心預計全年可節約等額電量52,480KWH



電能減耗

1、採用LED節能光源

案例：長沙世茂環球金融中心，全年可節約電耗20,975KWH

2、安裝群控節能電梯或電梯採用能量回饋裝置

案例：杭州世茂智慧之門，預計可節約電梯能耗20%

3、配置全熱回收裝置，降低空調能耗

案例：杭州世茂智慧之門；上海世茂大廈

4、引入變頻技術，如變頻冷機、水泵變頻技術

案例：杭州世茂智慧之門，其中冷水機組採用變頻技術，預計可降低30%能耗



節能改造

已運營酒店

自2014年起，世茂酒店著手對旗下已運營酒店進行節能改造，截至18年底，六家酒店已竣工完成節能改造，包括上海世茂皇家艾美酒店、上海外灘茂悅大酒店、上海佘山茂禦臻品之選酒店、紹興世茂皇冠假日酒店、福州世茂洲際酒店及南京世茂濱江希爾頓酒店。

自2014年起，六家酒店實際共節約能耗1,868萬元。預計以後每個自然年可節約燃氣費140萬元，電費265萬元，共計節約能耗約405萬元。

其中，以南京世茂濱江希爾頓酒店為代表。自2018年8月份節能改造竣工以來，至2018年底，共節約能耗45.57萬元，預計以後每個自然年可節約能耗費用約85萬元。

節能改造措施，包括冷凍機房智慧控制、高區熱泵供熱水系統、廚房排油煙智慧控制、照明系統LED升級等。



住宅社區公共區域

世茂物業矢志於構建“綠色社區”，融社會與自然，築綠意與藍圖。2018年，共投入6,882萬元用於社區改造，改造項目達95個。

以上海世茂雲圖地庫為例。地庫照明採用先進的雷達開關技術，改造照明燈200盞，覆蓋面積640平方米，全年電力消耗同比下降30.56%。

水資源利用

世茂承諾將不斷提升水資源的使用效率，採用迴圈利用的技術，並持續監督水資源的使用和工作成效。

耗水績效(數據)¹



世茂總部耗水數據(單位: 立方米/平方米)

節水設計

水迴圈

1、採用雨水回收系統或中水系統

案例：長沙世茂環球金融中心，預計全年可節水3,261.1噸；深圳前海世茂金融中心，預計全年可節水156,951噸

2、自來水供應取自附近雨水水庫，宣導再生水的利用

案例：福州世茂·雲上鼓嶺



水利用

1、安裝節水型感應水龍頭

案例：杭州世茂智慧之門，節水量可達40%

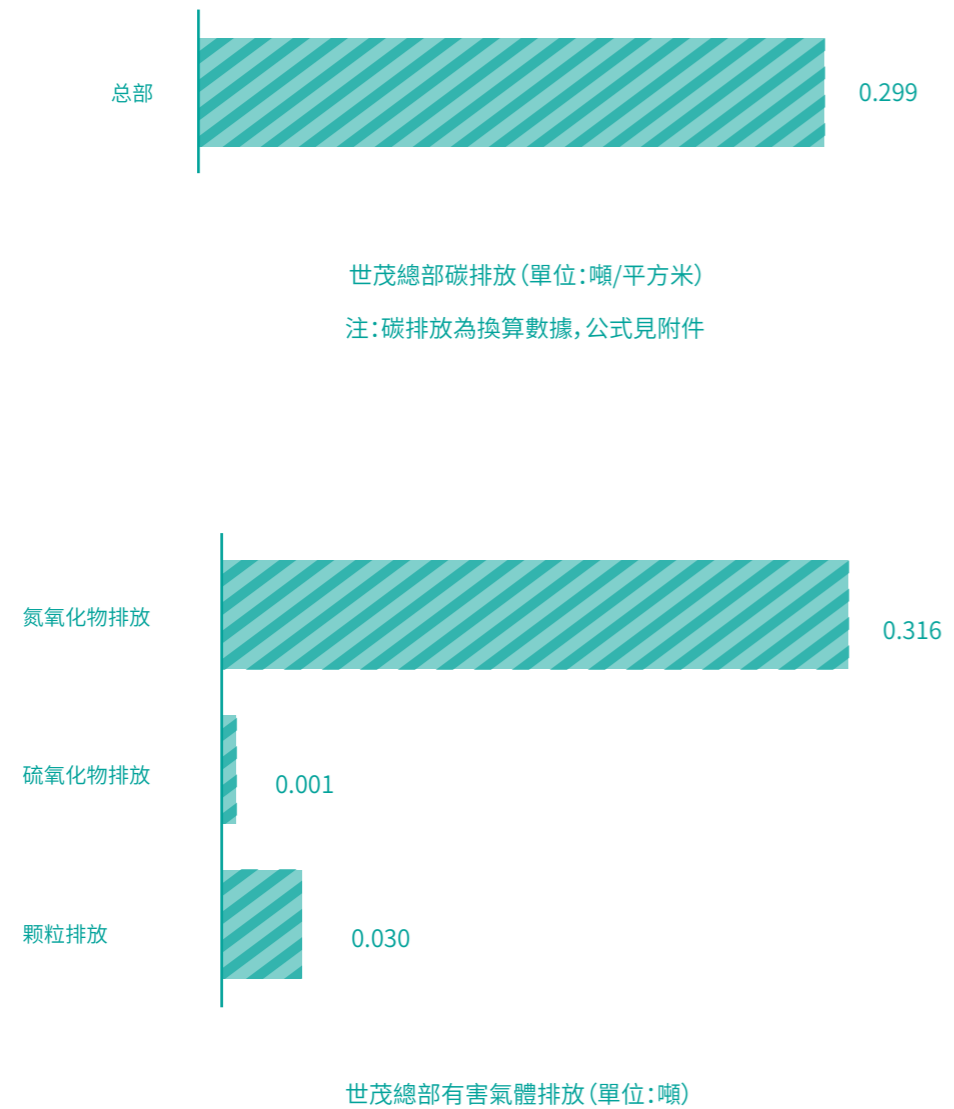


¹環境績效中僅披露“世茂總部”的績效，對此處“世茂總部”的定義，見附件-統計數據摘要的注釋。

氣體排放

世茂承諾將不斷降低氣體排放對生態的影響，採用清潔能源和提升能源使用效率，並持續監督氣體排放的影響和工作成效。

氣體排放績效(數據)¹



室內外環境保護

臭氧層保護

1、空調機組採用R514,R410A環保冷媒,確保零使用含CFC基的冷媒,減少對大氣臭氧層的破壞
案例:上海世茂大廈

室內空氣淨化

1、安裝熱回收新風機組,引進室外清新空氣的同時,大幅降低能耗
案例:長沙世茂環球金融中心、杭州世茂智慧之門

2、空調系統採用PM2.5過濾系統和經典除塵系統
案例:長沙世茂環球金融中心

3、採用納米光子技術,類比自然原始生態並配置高壓靜電,淨化室內空氣
案例:上海世茂大廈

空氣監測

1、即時監測空氣品質
案例:福州世茂·雲上鼓嶺



¹ 環境績效中僅披露“世茂總部”的績效,對此處“世茂總部”的定義,見附件-統計數據摘要的注釋。

廢棄物管理

世茂承諾將不斷降低廢棄物排放對生態的影響，推進垃圾分類和宣導回收迴圈，並持續監督廢棄物對環境的影響和工作成效。

非氣體的其他廢棄績效(數據)¹



世茂總部無害和有害廢棄排放密度(單位:噸/平方米)



世茂總部廢水排放(單位:噸)

廢棄物管理策略

終端垃圾分類

世茂物業主動配合各地方政府廢棄物管理工作，如積極回應《上海市生活垃圾管理條例》，計畫2019年7月1日前實現上海地區分類垃圾箱全面覆蓋。截至本報告期末，已在全國34個項目配置分類垃圾箱，將生活垃圾分為有害垃圾、可回收物、濕垃圾和幹垃圾四大類，同時全面開展垃圾分類宣傳工作。



¹ 環境績效中僅披露“世茂總部”的績效，對此處“世茂總部”的定義，見附件-統計數據摘要的注釋。

共建美好地球

員工參與

綠色辦公

世茂積極宣導節能環保意識，將環境責任融入到日常辦公運營中。

世茂總部辦公室內配備直飲水機，並鼓勵員工自備可迴圈使用的餐具用品，以減少塑膠製品、一次性用品的使用。辦公裝修選用節能燈具、節能潔具、節能辦公設備，從而降低能源消耗。

公司內推行使用70G打印紙，非必要不使用高克重紙張。全體員工執行雙面列印，並設置二手紙回收區，對紙張二次利用。對不可再使用紙張則進行專門回收。同時，辦公用品的申領要求“以舊換新”，按需領用，以避免浪費。對於有害廢棄物如廢舊電池、硒鼓等，設置回收箱定點收集，待回收後做統一處理，避免對環境造成污染。



綠色出行

世茂鼓勵員工使用公共交通工具出行。《差旅管理制度》中要求4小時高鐵可抵達城市必須選擇高鐵出行，多人同行時選擇拼車方式出行。世茂亦宣導在辦公樓宇設置單車存放地點，為綠色出行員工提供便利。此外，世茂積極推動以遠端視訊會議替代當面溝通的出差需求，在維持面談效果的同時，降低差旅頻次，減少碳足跡。



業主租戶參與

海洋環保周

近年來，海面上垃圾漂浮物增多，許多垃圾隨海浪回沖到沙灘上，冬季垃圾情況更為嚴重。面對海洋環境問題日益嚴峻，2018年12月，由世茂怒放海文化小鎮主辦，海南省海洋環保協會協辦的世茂怒放海文化小鎮海洋環保周順利開幕。在數百名小鎮業主、環保專家和媒體朋友的共同見證下，世茂海洋衛士社團也隨之成立。該組織將投身於海洋環保事業，定期對海岸線開展清潔維護行動，集結眾人力量共同守護海洋。



自動堆肥垃圾箱

在商業街業主食堂推廣使用自動堆肥垃圾箱，給廚餘和園藝垃圾重新賦值，變廢為寶。



廢棄物再利用

隨著商業項目如雨後春筍般增加，租戶成為世茂履行可持續發展責任的重要參與方。世茂積極宣導綠色節能的理念，帶動租戶實踐可持續發展。世茂鼓勵租戶在裝修階段使用綠色環保材料或回收廢棄物進行二次利用。上海世茂廣場的租戶“NIKE”在裝修時，回收舊球鞋中底，將鞋底的鋼釘打磨後用作鋪水磨石地板的材料，既美觀又環保。



獎項¹

美國《福布斯》雜誌

- 2018世界最佳雇主榜

中國房地產業協會

- 2018中國房地產最佳雇主企業30強

友邦中國

- 亞洲最佳職場 - 最健康雇主獎

智聯招聘

- 2018中國年度最佳雇主(上海地區30強)

獵聘

- 2018上海多元非凡雇主

CHANCE品味生活電視欄目組

- 金隼獎 - 最佳酒店業主

M&C China商旅圈

- 中國旅遊業界獎 - 年度最佳國內酒店集團

21世紀經濟報導

- 金枕頭獎 - 2018中國酒店業最佳業主獎

亞洲酒店論壇AHF

- 亞洲酒店大獎 - 年度最佳酒店業主
- 第十三屆中國酒店星光獎 - 中國酒店業最佳業主獎
- 第十三屆中國酒店星光獎 - 中國最具發展潛力酒店品牌 - 睿選酒店

酒店高參

- 第二屆酒店高參獎 - 2018中國酒店品牌高峰論壇-中國酒店業最佳業主獎
- 第二屆酒店高參獎 - 2018中國酒店品牌高峰論壇-最佳新銳豪華酒店 - 世茂成都茂禦酒店
- 第二屆酒店高參獎 - 2018中國酒店品牌高峰論壇-最具投資價值酒店品牌 - 茂禦酒店

Travel Weekly China旅訊

- 2018中國旅遊業獎(休閒類) - 年度最佳新銳酒店集團

時尚旅遊

- 中國旅遊金榜 - 綠色榜樣酒店 - 上海佘山世茂洲際酒店

品橙旅遊

- “民族酒店品牌國際化”最佳創新獎

廣州日報

- 2018華南至尊旅遊大獎 - 最喜愛民族酒店

生活元素

- 2018年度匠心品質元素甄選榜-最佳新開業酒店 - 世茂成都茂禦酒店
- 2018年度匠心品質元素甄選榜-最佳親子酒店 - 上海松江世茂睿選酒店

最佳東方

- 第五屆旅遊服務業最佳雇主獎

南京市綠化園林局

- 園林式居住社區 - 南京世茂外灘新城

美好生活研究院

- 中國美好生活示範區 - 世茂天城項目

贏商網

- 第十三屆中國商業地產節-金坐標獎 - 年度商業地產卓越企業
- 第十三屆中國商業地產節-年度備受期待商業地產項目 - 上海世茂廣場
- 2018中國購物中心高峰論壇 - 金鼎獎-年度商業地產卓越企業
- 2018中國購物中心高峰論壇 - 金鼎獎-年度特色主題運營項目 - 濟南世茂國際廣場

中購聯中國購物中心發展委員會

- 第十六屆年會暨亞太購物中心服務提升價值峰會 - 年度行業優秀商業地產管理公司獎

經濟觀察報

- 第八屆(2018)中國商業地產年會-卓越企業
- 第八屆(2018)中國商業地產年會-備受期待購物中心 - 上海世茂廣場

¹ 獎項清單未涵蓋所獲全部獎項。

獎項¹

億翰智庫

- 2018中國房地產業戰略峰會-2018中國房企商業物業價值TOP20
- 2018中國房地產業戰略峰會-中國商業地產企業綜合實力二十強
- 2018中國房地產業戰略峰會-購物中心發展潛力十強 - 上海世茂廣場
- 2018中國房地產業戰略峰會-優秀商文旅項目五強 - 泉州石獅世茂摩天城

觀點地產新媒體

- 2018年度中國商業地產TOP100 - 2018中國商業地產年度影響力企業

ADM

- 2018 亞洲設計管理論壇暨生活創新展 - 商業空間設計創新獎 - 上海世茂廣場

山東省建築安全與設備管理協會

- 山東省建築施工安全文明標準化優良工地 - 濟南世茂天城二期1#樓
- 山東省建築施工安全文明標準化社區 - 世茂項目4#地塊二期 (1-3#、9-11#)

山東省住房和城鄉建設廳

- 山東省建築工程優質結構 - 濟南世茂天城二期1#樓

湖北省建設工程品質安全協會

- 湖北省建築工程安全文明施工現場 - 世茂錦繡長江C1地塊
- 湖北省建築結構優質工程 - 世茂錦繡長江C1地塊

天津市建築施工行業協會

- 結構海河杯 - 天津生態城世茂18A地塊住宅項目玖熙苑一期1號樓/2號樓
- 天津市市級文明工地 - 中新天津生態城世茂新城05-10-05-01 (20a) 地塊三期

黑龍江省建設安全協會

- 黑龍江省建設工程項目施工安全生產標準化社區 - 牡丹江世茂·南外灘二期三區項目

江蘇省住房和城鄉建設廳

- 江蘇省建築施工標準化星級工地-火車站北區地塊A塊施工總承包二標段
- 江蘇省建築施工標準化星級工地-火車站北區地塊A塊施工總承包一標段
- 江蘇省建築施工標準化星級工地-南通世茂新紀元A1地塊1#樓、9-11#樓及地庫汽車庫三區
- 江蘇省建築施工標準化星級工地-世茂香檳湖苑三期14-17#、69#, 地下車庫
- 江蘇省建築施工標準化星級工地-世茂運河城“蘇地2006-G-61號”地塊一期0#樓建設項目
- 江蘇省建築施工標準化星級工地-實驗小學世茂校區工程

¹ 獎項清單未涵蓋所獲全部獎項。

上海市建築施工行業協會

- 上海“明星效應工地” - 南京世茂外灘新城二期工程B地塊6期項目

重慶市建設工程品質協會

- 三峽杯優質結構工程 - 世茂照母山壹號三期3-1地塊2號樓

陝西省住房和城鄉建設廳

- 陝西省建設工程長安杯(省優質工程) - 世融嘉境社區(世茂都) 11#樓

美國綠色建築委員會(LEED)

- 金級認證¹-深圳前海世茂金融中心項目
- 金級認證¹-杭州世茂智慧之門
- 金級認證¹-南京海峽城辦公(A1地塊展示中心)
- 金級認證¹-南京G11辦公地塊
- 金級認證¹-上海世茂大廈
- 銀級認證²-福州世茂·雲上鼓嶺項目
- 銀級認證²-南京海峽城辦公(A1地塊3#樓)

中國綠色建築認證³

- 綠色建築三星-深圳前海世茂金融中心項目
- 綠色建築三星-無錫E地塊二期項目#9樓
- 綠色建築二星-北京通州僑商中心項目
- 綠色建築二星-中新天津生態城世茂新城02地塊住宅
- 綠色建築二星-天津生態城世茂新城23號地塊住宅項目
- 綠色建築二星-天津生態城26項目
- 綠色建築二星-天津生態城09項目
- 綠色建築二星-無錫洛社項目
- 綠色建築二星-青島國際中心二期
- 綠色建築二星-國風雅頌項目
- 綠色建築二星-金洲府項目
- 綠色建築二星-平湖項目

¹ 項目名稱採用世茂官方網站版本。

² 項目名稱採用世茂官方網站版本。

³ 未列示綠色建築一星項目。

- 綠色建築二星-杭州勾莊好運項目
- 綠色建築二星-杭州勾莊儲運項目
- 綠色建築二星-杭州浦沿項目
- 綠色建築二星-南寧國際中心
- 綠色建築二星-沛縣雲澤苑
- 綠色建築二星-徐州睢寧項目
- 綠色建築二星-南京海峽城住宅(C、E、D地塊)
- 綠色建築二星-南京G56雨花地塊(11萬平方米)
- 綠色建築二星-南京G11公寓與住宅地塊(24萬平方米)

- 綠色建築二星-上海周浦項目
- 綠色建築二星-宜興學府路項目
- 綠色建築二星-鹽城學海路項目
- 綠色建築二星-常熟B\C樓項目
- 綠色建築二星-常州世茂廣場三期
- 綠色建築二星-無錫A地塊項目
- 綠色建築二星-無錫E地塊一期項目
- 綠色建築二星-西安世茂璀璨天城DK3
- 綠色建築二星-西安世茂璀璨天城DK4

統計數據摘要

員工概況				
總雇員	9,814			
按性別劃分	女性	4,314	按職級劃分	
	男性	5,500		非管理層
按年齡劃分	30歲以下	3,781	管理層 ²	
	30-50歲	5,486	女性高管	
	50歲以上	547	男性高管	
			少數民族	
按地理位置劃分	總部	728	249	
	中南地區 ¹	560	殘疾人士	
	蘇滬地區	2,297		72
	浙江地區	1,150		
	福建地區 ¹	1,486		
	華北地區	1,162		
	華中地區	850		
	華南地區	326		
	西部地區	641		
山東地區	614			

1 本文地區公司名稱反映截至2018年12月31日情形。2019年1月，福建地區公司更名為海峽發展公司，中南地區公司拆分重組。

2 管理層員工包含女性高管和男性高管。

3 入職率=新入職員工數/期末在職員工總數。

4 流失率=離職員工數(包括主被動)/期末在職員工總數。

5 參訓人數按照參與次數累加，如一人參與3次，則計為3。

新進員工			離職員工		
新進員工總數	4,834		離職員工總數	3,091	
入職率 ³	49%		流失率 ⁴	31%	
按性別劃分	女性	1,866	按性別劃分	女性	1,292
	男性	2,968		男性	1,799
按年齡劃分	30歲以下	2,407	按年齡劃分	30歲以下	1,420
	30-50歲	2,298		30-50歲	1,563
	50歲以上	139		50歲以上	108
按地理位置劃分	總部	262	按地理位置劃分	總部	186
	中南地區 ¹	307		中南地區 ¹	226
	蘇滬地區	1,087		蘇滬地區	766
	浙江地區	625		浙江地區	374
	福建地區 ¹	629		福建地區 ¹	258
	華北地區	587		華北地區	471
	華中地區	350		華中地區	353
	華南地區	173		華南地區	69
	西部地區	486		西部地區	158
山東地區	328	山東地區	230		

員工發展			
		2018	
接受培訓員工人次和占比 ⁵			
按性別劃分	女性	1,093	45%
	男性	1,336	55%
按職級劃分	非管理層	1,457	67%
	管理層	729	33%
平均培訓時數(單位:小時)			
按性別劃分	女性	60	
	男性	74	
按職級劃分	非管理層	72	
	管理層	62	

統計數據摘要

資源使用	單位	總部
電力	千瓦時	1,772,366.056
汽油	升	66,899.440
柴油	升	0.000
總能源消耗 ¹	吉焦耳	8,455.096
能耗密度 ²	吉焦耳/平方米	0.488
耗水量	立方米	88,592.310
耗水密度 ³	立方米/平方米	5.114
紙張	噸	5.772
包裝物	噸	0.674

排放物	單位	總部
直接溫室氣體排放 ²	噸	181.155
間接溫室氣體排放 ³	噸	4,991.190
電力、紙張和廢污水治理	噸	1,197.008
差旅 ⁴	噸	3,794.182
碳排放總量 ⁵	噸	5,172.345
碳排放密度 ⁶	噸/平方米	0.299
氮氧化物排放	噸	0.316
硫氧化物排放	噸	0.001
顆粒排放	噸	0.030
有害廢棄物總量 ⁶	噸	0.309
有害廢棄物密度 ⁸	噸/平方米	0.000
無害廢棄物總量 ⁶	噸	107.000
無害廢棄物密度 ⁸	噸/平方米	0.006
廢水 ⁷	噸	75,303.464

2018年世茂總部⁹總能源消耗較2017年有所增加，原因之一為世茂總部於2018年喬遷上海世茂大廈，過渡期間新、舊辦公場地有近6個月同步運行，造成整體用電面積增加，因而不可避免地帶來電力消耗的上升。此外，由於業務發展需要，上海世茂大廈IT機房升級擴容，大幅增加了電力消耗。值得注意的是，上海世茂大廈為節能環保型大樓，在選用節能燈具、節能辦公設備的基礎上，世茂將帶動員工一起參與節能環保，務求在2019年降低能耗，實踐可持續發展的理念。

世茂正不斷完善數據收集工作，逐步擴大環境KPI披露範圍，細化披露內容

1 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)。

2 直接溫室氣體排放包括汽油、柴油。

3 間接溫室氣體排放包括電力、紙張、差旅和汙廢水治理。

4 差旅數據來源於攜程，為總部、地區公司和專業公司匯總數據。

5 碳排放總量=直接溫室氣體排放+間接溫室氣體排放。

6 無害廢棄物為辦公室生活垃圾，有害廢棄物為廢氣硒鼓、廢舊電池。

7 廢水量參考《城市排水工程規劃規範》(GB50318-2017)中城市分類汙水排放係數預估。

8 密度計算公式經過調整以反映實際情況。故過去歷年的數據應按照本年公式進行調整後方可比較。

9 “世茂總部”指的位於上海時代金融中心(2018年1月-2018年10月)的世茂集團辦公區域、位於上海世茂大廈(2018年5月試運行)的世茂集團辦公區域、世茂學院(2018年1月-2018年9月)、位於上海楊高中路的用戶服務中心call center。

聯交所環境、社會、管治報告¹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
環境			
A1、排放物	環境績效((P73-74/P82)	A1.1	氣體排放(P79) 統計數據摘要(P91)
		A1.2	氣體排放(P79) 統計數據摘要(P91)
		A1.3	廢棄物管理(P81) 統計數據摘要(P91)
		A1.4	廢棄物管理(P81) 統計數據摘要(P91)
		A1.5	氣體排放(P80) 共建美好地球(83)
		A1.6	廢棄物管理(P82) 共建美好地球(P83-84)
A2、資源使用	環境績效(P73-74)	A2.1	能源消耗(P75)
		A2.2	水資源利用(P78)
		A2.3	能源消耗(P76-77)
		A2.4	水資源利用(P78)
		A2.5	統計數據摘要(P91)
A3、環境及天然資源	築：城市源泉(P9-15) 環境績效(P83)	A3.1	世茂可持續發展的重要里程碑 (P9-15) 共建美好地球 (P83)
社會			
僱傭及勞工常規			
B1、僱傭	人：共贏夢想(P37-39/P45)	B1.1	員工(P39-40) 統計數據摘要(P89-90)
		B1.2	統計數據摘要(P89-90)
B2、健康與安全	人：共贏夢想(P47-50)	B2.1	員工(P49)
		B2.2	員工(P49)
		B2.3	員工(P47-50)
B3、發展與培訓	人：共贏夢想(P41-44)	B3.1	員工(P42) 統計數據摘要(P90)
		B3.2	統計數據摘要(P90)
B4、勞工準則	人：共贏夢想(P38)	B4.1	員工(P38)
		B4.2	員工(P38)

¹ 本報告披露的金額幣值均為人民幣。

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
營運慣例			
B5、供應鏈管理	人：共贏夢想(P55-P56)	B5.1	供應商 (P55)
		B5.2	供應商 (P55-56)
B6、產品責任	人：共贏夢想(P51-55) 築：城市源泉(P33-35)	B6.1	/
		B6.2	用戶 (P51)
		B6.3	用戶 (P55)
		B6.4	匠心產品與服務 (P33-35)
		B6.5	用戶 (P55)
B7、反貪污	文：傳承責任(P69-72)	B7.1	廉潔責任 (P71)
		B7.2	廉潔責任 (P69-72)
B8、社區投資	文：傳承責任(P57-66)	B8.1	社會責任 (P57-64) 文化責任 (P64-66)
		B8.2	社會責任 (P57-64)

若你對本報告有任何疑問，或希望就世茂的可持續發展提供意見，

請將相關意見或查詢電郵至 csr@shimao.com

©2019 世茂房地產控股有限公司版權所有