



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

世茂集團控股有限公司  
可持續發展報告  
**2019**



世茂集團控股有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司 股份代號 00813.HK

---

世茂集團控股有限公司  
可持續發展報告  
2019



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

## 目錄

## 概述

- 04 主席致辭
- 06 關於本報告
- 07 公司介紹
- 08 重要性評估
- 10 可持續發展工作
- 12 榮耀時刻

## 附錄

- 80 2019年獲得獎項
- 83 聯交所環境、社會、管治報告框架索引
- 84 統計資料摘要

## 城市：成就夢想

- 16 多元與綻放**
- 16 住宅
- 19 商業及主題娛樂
- 22 世茂服務
- 23 酒店
- 24 世茂物聯
- 26 世茂文化
- 27 世茂教育

## 社會：守護重任

- 54 社會責任**
- 54 文化傳承
- 56 醫療扶貧
- 57 愛港共融
- 59 點亮生命
- 62 全面抗“疫”
- 64 文化責任**
- 64 社區文化
- 64 傳統文化
- 65 廉潔責任**
- 65 反舞弊體系
- 66 道德與行為守則
- 67 內部舉報機制
- 67 合規培訓
- 68 風險管理與監控
- 69 產品責任**
- 69 世茂工程管理體系4.0

## 夥伴：攜手並進

- 32 投資者**
- 32 體驗式投資者開放日
- 33 員工**
- 33 企業文化
- 34 人力資源管理制度
- 35 多元共融
- 37 員工發展
- 40 員工關懷
- 41 職業健康
- 42 職業安全
- 44 用戶**
- 44 使用者服務績效
- 45 用戶互動
- 48 使用者服務
- 49 隱私保護
- 50 供應商**
- 50 供應商合規守則
- 50 供應商的產品品質
- 51 供應商環境表現

## 環境績效

- 72 綠色建築**
- 72 綠色建築制度
- 72 綠色建築認證
- 74 能源消耗**
- 74 節能設計
- 74 節能改造
- 75 水資源利用**
- 75 節水設計
- 75 氣體排放**
- 75 室內外環境保護設計
- 76 廢棄物管理**
- 76 廢棄物管理策略
- 77 共建美好地球**
- 77 員工參與
- 78 業主租戶參與
- 78 垃圾分類推廣
- 79 生物多樣性保護



## 主席致辭

許榮茂先生

世茂集團創始人及董事會主席

2019年，是新中國歷史上濃墨重彩的華章。這一年，新中國成立70周年，普天同慶；這一年，世茂三十而立，征程新啟。作為改革開放的參與者、踐行者，30年風雨無阻，世茂始終秉承“締造生活品位，成就城市夢想”的品牌使命，不斷思考“人民之需求，城市之未來”的發展方向，在改革創新中砥礪前行，為經濟持續健康發展貢獻力量。

2019年，世茂穩健運營，跨越增長。這一年，世茂業績再創新高，躋身行業第9，實現“第三年有品質高增長”。30載投身時代，勇立潮頭，世茂在企業自身發展的同時，始終不忘初心，積極履行社會責任。將“融責任於血脈，以匠心為傳承”貫穿為世茂可持續發展的基因，連續四年向社會公眾披露環境、社會和治理報告。

世茂堅守助力和諧社會發展，遵從可持續發展原則，不斷推廣綠色與可持續的建築理念，支援社會與民生發展，為人民美好生活添磚加瓦。

### 和諧共生 賦能發展

基於世茂多元產業優勢及前瞻性投資佈局，2019年，世茂在“城市運營者”的基礎上，繼續疊加升級到“為城市賦能”的新角色，其核心是引擎全開的“大飛機戰略”體系：以地產開發為核心主體；以商業辦公、物業服務、酒店管理、文化娛樂為堅實雙翼；以高科技、醫療、教育、養老、金融等投資為平衡發展關鍵尾翼；這架快速騰飛的“大飛機”將通過協同發力，為可持續發展注入強勁內驅力，為提升人民的生活品質和水準不斷努力。

中國經濟開啟新引擎，世界目光聚焦粵港澳大灣區。世茂回應國家戰略號召，努力成就世界灣區夢想。作為大灣區頂級標杆作品，2019年，深圳龍崗世茂深港國際中心全球揭幕，以超級綜合體助力世界級城市群核心增長極。這一年，世茂在灣區接連落子佈局，積極拓展優質土儲，不斷打造標杆項目，築造城市封面，探索以人為核心的健康建築空間，構建“城市、人、生活”的三元和諧。

與此同時，秉承“開創與引領”的核心理念，世茂高端公寓類產品系天譽系在南京和杭州雙城連袂發佈，至此，世茂全生命週期住宅產品系整體亮相，產品力穩步提升。此外，作為中國城鎮化進程的深度參與者，世茂積極探索和應用綠色建築前沿技術，2019年綠色建築總面積達5032.24萬㎡，較2018年增加超50%，其中，LEED金級建築5座。通過不斷的研究和思考，世茂打造綠色地標建築，傳遞綠色生活理念，讓建築、自然、人完美融合，通過智慧和創新，為城市賦能。

### 多元創新 人文關懷

以多元化業務並舉，打造“可持續發展生態圈”。2019年，世茂物業品牌煥新升級為“世茂服務”，“Ocean X世茂深藍服務系統”重磅首發，依託智慧科技驅動，以多元服務探索現代生活服務藍海，世茂服務開始引領行業發展與生活服務未來。

2019年，世茂喜達發佈全新生活方式酒店品牌凡象ETHOS，以“中國驕傲”征服千禧一代，帶領中國民族品牌走向世界。這一年，世茂多元創新賦能又邁出一步——哈羅禮德學校·深圳龍崗世茂深港國際中心校區正式落戶，引入國際優質教育資源。同時，世茂攜手雲知聲，服務未來城市建設需求，助推城市升級。

世茂的人文關懷還體現在對每一位員工的重視與關愛。世茂多年在生產一線開展安全教育和培訓，提升員工的安全意識和面對安全風險的處理能力，積極為員工的技能發展、工作安全、幸福生活提供支援與保障。不僅如此，世茂還持續培育供應商的高品質服務能力，建設綠色供應鏈，幫助供應商提升可持續的發展績效，實現和諧雙贏局面。

### 投身公益 傳承文明

多年來，世茂初心不改，堅守社會責任。目前，世茂積極投身於諸如文化傳承、醫療扶貧、愛港共融、點亮生命等社會公益事業領域。

2019年，世茂持續在文物保護領域投入資金，同時將中國優秀文化IP融入世茂的產品和服務中，使傳統的中華文化在大眾市場中再次獲得生命力。從泉州世茂·故宮海上絲綢之路館（暫名）到故宮紫禁書院·武夷山分院，世茂從文化傳承到文化創新一直不斷深入探索和實踐。

這一年，由香港新家園協會發起的“四海一家·浙港同行”“四海一家·川港同行”等系列活動，不斷加深香港青年人和內地青年人的相互理解與認同。這一年，世茂在江西首次拓展捐建愛心醫院。目前，世茂在全國各鄉鎮援建愛心醫院數量已超過100所，持續為鄉鎮百姓提供醫療保障。

“世茂彩虹中心”從南京拓展到廈門，已累計為近100位重症孤棄兒童送去溫暖，讓52%的孩子重獲生的希望，推動兒童的臨終關懷事業發展。“眼鏡哥哥”愛心行動拓展與南京和廈門兒童醫院建立合作，已牽手全國6家兒童醫院，累計幫助困境重症兒童231人次，點亮了生命的曙光。

### 戰疫戰貧 擔當責任

戰疫戰貧，決勝全面小康。本次報告準備期間，正值中國和世界堅持不懈抗擊“新冠疫情”時期，同時也是中國全面脫貧、決勝小康的關鍵之年。面對新冠病毒引起的肺炎疫情，世茂第一時間捐贈3,000萬港幣，用於武漢及周邊地區的疫情防控，並向武漢、香港、北京、上海以及福建、湖南、浙江、江蘇、遼寧、山東等多個省市地區和海外華人社區，捐贈近105萬隻防疫口罩，為市民健康安全增加保障。

多年來，世茂積極投身脫貧攻堅，以醫療扶貧為重點，關注偏遠鄉鎮百姓健康，助力“健康中國”建設。截至2019年底，世茂累計捐款超過15.5億元，公益項目覆蓋人口超過2,200萬，為成千上萬個家庭和個人帶去了夢想和希望，為助力脫貧攻堅貢獻了力量。

30年積累，世茂不斷加強人文關懷、真誠地服務和支援使用者、員工、合作夥伴，積極履行企業社會責任。未來，世茂將繼續秉持“匠心精神”，深度洞察城市生活需求，依託集團多元業態，以城市為始，以生活為本，持續豐富和發展，從“城市運營”升級為“城市賦能”，助推城市發展，提升環境、社會和治理的透明度，為滿足人民日益增長的美好生活需要而努力奉獻。

## 關於本報告

### 報告範圍

本報告為世茂集團發佈的第四份可持續發展與企業社會責任報告。世茂 2019 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 2019 年 1 月 1 日至 2019 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資料。

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。

### 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/en/Shimao/Index#investor-sustainability-report>) 下載。

## 公司介紹

### 關於我們

世茂集團控股有限公司（“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”）主板上市。

### 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，打造百年世茂”為願景。

### 業務模式與經營績效

截至 2019 年底，世茂業務佈局覆蓋香港、上海、北京、廣州、深圳、杭州、南京、武漢、廈門等全球共 120 個城市，擁有 349 個項目，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

勇攀高峰，運籌帷幄。2019 年，世茂全年實現合約銷售總額約為 2,600.7 億元，同比上升 48%。實際銷售額完成率達到 124%。



1,465.6

萬平方米

合約銷售面積

2,600.7

億

合約銷售金額

17,744

元 / 平方米

平均銷售單價

3,092

萬平方米

2019 年新增土地儲備

7,679

萬平方米

截至 2019 年底土地儲備（權益前）

5,303

元 / 平方米

平均土地成本

## 重要性評估

### 利益相關方溝通

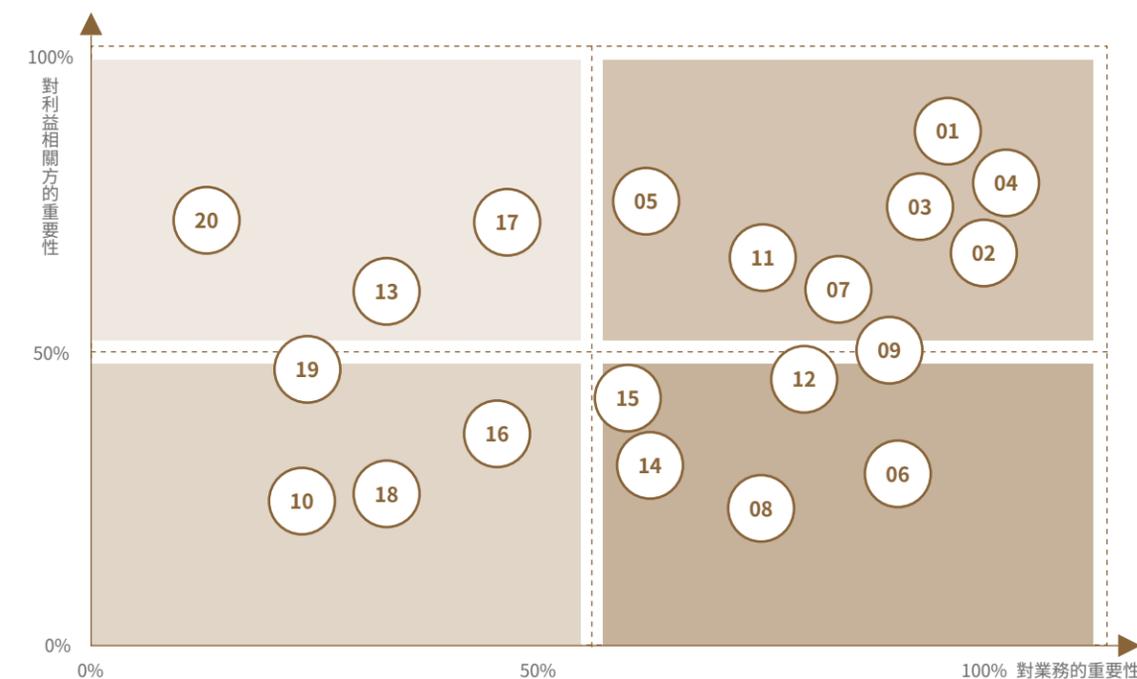
世茂視員工、投資者、用戶、承建商、供應商等為主要利益相關方群體。考慮到對不同群組的影響各異，世茂採用了多種途徑與其進行持續溝通。

#### 2019 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>工資及福利保障</li> <li>健康和 safety</li> <li>公平晉升和發展機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>職業發展通道、世茂學院</li> </ul>
投資者	小組訪談	<ul style="list-style-type: none"> <li>回報與增長</li> <li>控制風險</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定時披露經營資訊</li> <li>股東大會、報告與通報</li> <li>持續增長，保證股東回報</li> <li>積極參加各券商的投資者見面會，開展路演及反向路演</li> </ul>
用戶	問卷調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信履約</li> <li>高品質產品</li> <li>貼心服務與體驗</li> <li>意見與投訴處理</li> <li>隱私保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供使用者高品質的產品</li> <li>通過項目售樓處、物業管理處、微信平臺、投訴電話 / 信箱等暢通使用者溝通與意見回饋管道</li> <li>開展用戶滿意度調研</li> </ul>
承建商	問卷調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>就業機會</li> <li>健康與安全</li> <li>勞資保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與承建商緊密合作</li> <li>加強公司項目現場品質安全評估體系建設</li> <li>貫徹安全文明施工準則</li> <li>保障勞工的合約及薪資管理</li> </ul>
供應商	問卷調查 小組訪談	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信履約</li> <li>平等互利共贏</li> <li>資源分享</li> <li>陽光採購</li> <li>共同發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續加強公司招投標、履約流程規範化建設</li> <li>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</li> </ul>

### 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	員工公平就業	夥伴
02	建築品質	城市	12	員工關懷和職業發展	夥伴
03	職業健康與安全	夥伴	13	供應商環境績效	夥伴
04	供應商合規行為	夥伴	14	可持續文化營造	環境績效
05	能源使用和廢棄物管理	環境績效	15	資源有效利用	環境績效
06	社區投資	社會	16	文化傳承	社會
07	氣候變化和溫室氣體排放	環境績效	17	客戶隱私保護	夥伴
08	使用者服務系統	夥伴	18	社會融合	社會
09	反貪污和反舞弊	社會	19	城市更新	城市
10	員工 / 住戶 / 租戶參與環保	環境績效	20	公共區域節能減排	環境績效

## 可持續發展工作

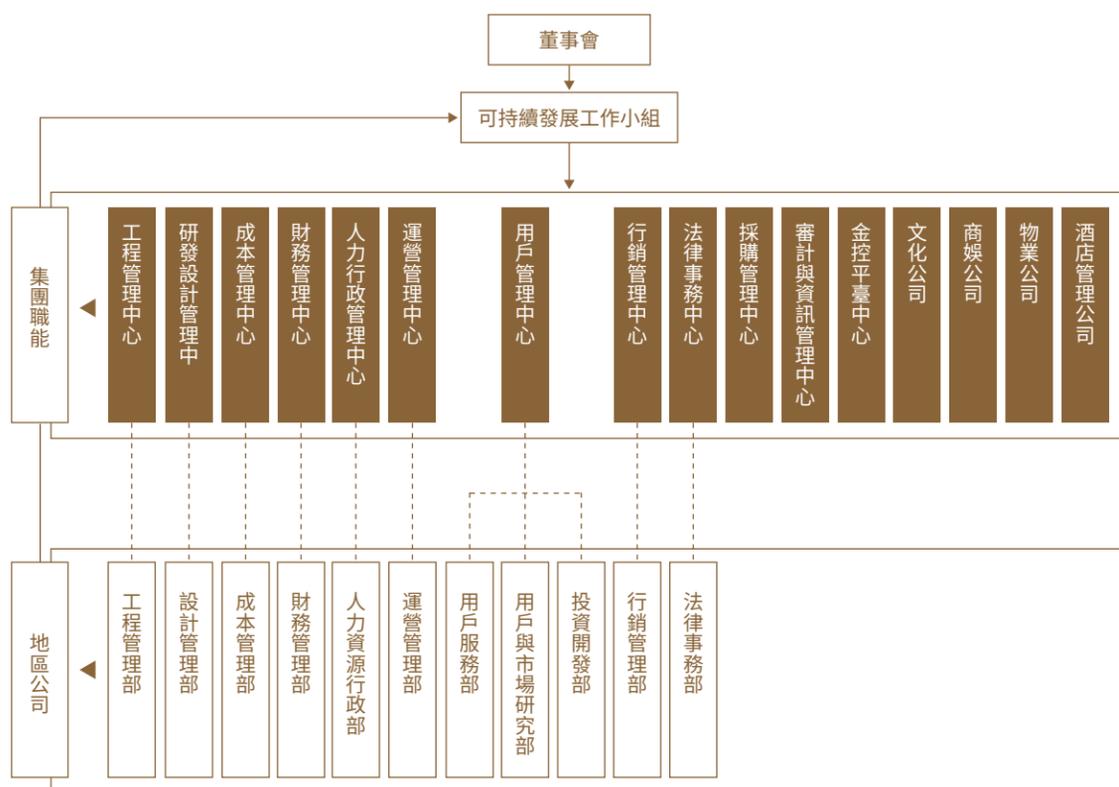
### 可持續發展承諾

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。

### 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程向董事會彙報。



## 獎項與嘉許

獎項名稱	頒獎單位	獲獎單位或獲獎個人所屬單位
品質營造卓異企業	中華人民共和國科技部 - 國家科學技術獎勵辦公室	世茂集團
2019 年度扶貧企業獎	人民日報、國際金融報	世茂集團
2019 年度最具影響力企業	中國經營報	世茂集團
2019 年度影響力地產品牌	華夏時報 - 2019 年度“金領獎”	世茂集團
2019 年度房地產企業品牌影響力	第 17 屆中國財經風雲榜	世茂集團
最佳酒店業主	第十二屆 AHF 國際酒店及旅遊投資峰會	世茂酒店及度假村
年度最具發展潛力酒店品牌	第十二屆 AHF 國際酒店及旅遊投資峰會	世茂喜達 - 凡象 ETHOS
年度最佳商務酒店	第十二屆 AHF 國際酒店及旅遊投資峰會	福州世茂洲際酒店
2019 中國最佳雇主認證	Kincentric	世茂喜達
年度傑出業主	《大酒店》傳媒 - 13 屆頒獎盛典	世茂酒店及度假村
年度魅力酒店品牌	《大酒店》傳媒 - 13 屆頒獎盛典	世茂喜達 - 凡象 ETHOS
中國最具影響力酒店集團	第八屆中國（上海）國際酒店投資加盟與特許經營展覽會（HFE）	世茂喜達
年度最佳新銳酒店集團	《Travel Weekly China 旅訊》 & 《M&C China 商旅圈》	世茂喜達
“城就 2020” 價值榜 - 行業地產公司運營力 TOP 5	鳳凰網奇點商業	世茂商業及主題娛樂
2019 年度最佳文旅運營服務獎	北京市旅遊行業協會	世茂商業及主題娛樂
2019 年度中國商業地產 TOP 20	觀點指數研究院	世茂商業及主題娛樂
2019 年度中國商業地產管理能力 TOP 30	觀點指數研究院	世茂商業及主題娛樂
2019 住宅物業服務領先企業	中國物業管理協會、上海易居房地產研究院 - 中國房地產測評中心	世茂服務
2019 物業服務企業綜合實力 500 強	中國物業管理協會、上海易居房地產研究院 - 中國房地產測評中心	世茂服務

# 榮耀時刻

回首2019  
這是勇往直前、高歌猛進的一年  
也是責任在心、使命在肩的一年  
讓我們帶著驕傲與夢想  
共同回顧“世茂2019榮耀時刻”

大河奔流開新路，層巒峙爭高峰  
2020年的奮鬥號角已然吹響  
越過而立之年的世茂  
昂首闊步再起航  
以更堅定的步伐勇敢逐夢！  
攀登行業和時代的新高峰！

## 與國同慶 03

壯麗70年，奮鬥新時代  
中華人民共和國成立70周年之際  
世茂集團董事會主席許榮茂  
受邀登上天安門城樓參加國慶閱兵觀禮  
祝福祖國繁榮昌盛



## 責任在肩 04

融責任於血脈，以匠心為傳承  
世茂集團董事會主席許榮茂  
連任中國僑商聯合會會長，共創中國夢  
率團出席世界華商大會，感知華商新機遇  
攜手“四海一家”川港青年，相聚國旗下  
身體力行，踐行企業社會責任



## 穩健前行 01

穩健運營，跨越增長  
2019年，世茂集團銷售業績再創新高  
躋身行業TOP 9  
實現“第三年有品質高速增長”



## 向心而生 02

歷史譜華章，時代塑崢嶸  
2019年，世茂迎來30周年  
30載砥礪前行，投身時代，勇立潮頭  
30年“向心而生”，堅守信心、初心、匠心  
與時代同行，向未來奮進



根深叶茂 向心而生  
世茂 30 年

## 灣區力量 05

響應國家戰略號召，成就世界灣區夢想  
深圳龍崗世茂深港國際中心全球揭幕  
以超級綜合體，助力世界級城市群核心增長極  
接連落子佈局，拓展優質土儲  
築造城市封面，打造標杆項目



## 創新賦能 11

步履不停，創新不止  
哈羅禮德學校正式落戶  
引入國際優質教育資源  
依託中國高端醫療品牌“和睦家”  
致力於打造中國最大的私營醫療集團  
攜手雲知聲，服務未來智慧城市建設需求  
以創新賦能城市發展，助推城市升級



## 文化自信 10

以文化為線，牽動內中國情懷  
世茂文化發展公司成立  
持續發力文化產業，拓展文化版圖  
發掘傳統文化力量  
樹立國人文化自信



## 共用歡樂 09

攜手國際IP，文娛賦能城市  
亞太首個藍精靈主題樂園啟動試營業  
打造國際親子旅遊度假勝地  
世茂Hello Kitty上海灘時光之旅主題館盛大開業  
開創長三角文娛場景消費新時代  
助力人民生活方式的品位升級



## 煥新升級 08

品質社區共生體，智慧服務領航者  
世茂物業煥新升級為“世茂服務”  
“美好生活智造者”全新品牌形象正式亮相  
“Ocean X世茂深藍服務系統”重磅首發  
引領行業發展與生活服務未來



## 匠心築世 06

“想像即真實”  
世茂高端公寓類產品線天譽系雙城發佈  
秉承“開創與引領”的核心理念  
打造未來趨勢型高端住宅作品  
至此世茂全生命週期住宅產品線整體亮相  
用心雕琢，穩步提升產品力



## 民族驕傲 07

講好中國故事，鑄造民族品牌  
世茂喜達新簽兩家馬來西亞酒店項目  
持續發力全球酒店市場  
發佈全新酒店品牌凡象ETHOS  
以“中國驕傲”征服千禧一代  
立志帶領中國民族品牌走向世界



# 城市：01

成就夢想 

16 多元與綻放



## 城市：成就夢想

關鍵議題：建築品質，城市更新

### 多元與綻放

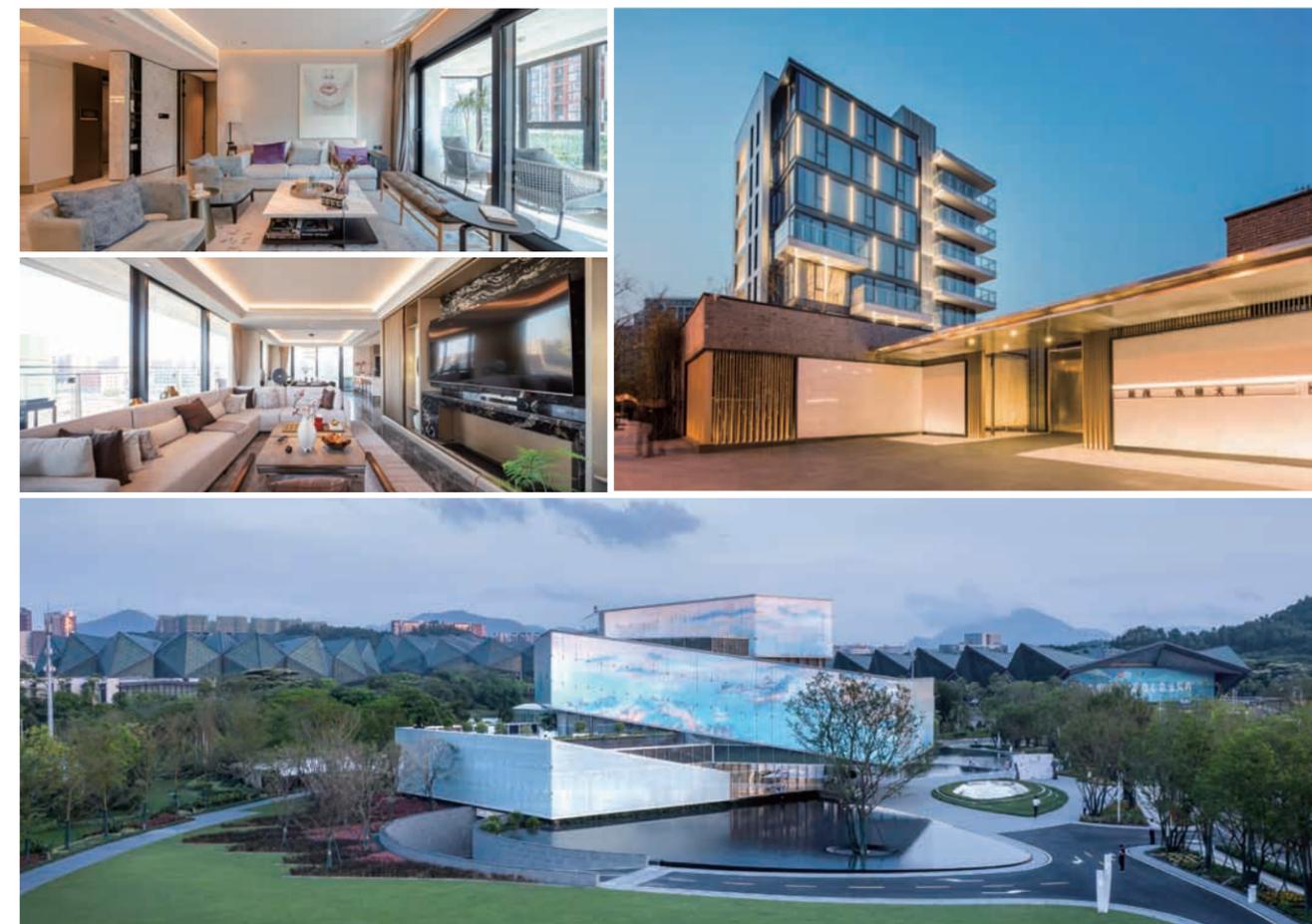
#### 住宅

世茂從客戶的細微化需求出發，對旗下產品進行精研創新，在穩固高端產品領先優勢的同時，注重對剛需、改善型、高端客群痛點的洞察和對產品的精雕細琢，梳理出雅系、雲系、璀璨系、國風系、龍胤系、天譽系等全生命週期住宅產品線，在解決客戶痛點的同時，鍛造出市場認可的產品。

截止 2019 年 11 月，世茂產品線標準化率高達 89%。為大力推行產品線落地，配合市場變化、助力企業實現高周轉高增長，在企劃管理動作上反覆運算升級了集團標準化管理制度。一方面通過規範化的工作指引及標準化的作業範本，世茂發佈了《產品線標準手冊》，在快速開發中提升工作效率、降低出錯率；另一方面，通過強化一致化的產品線案名輸出，在市場上樹立清晰、統一的品牌品牌形象，強化品牌核心資產、助力企業實現規模效益。

#### ► 天譽系

2019 年 4 月 11 日，世茂高端產品線以“想像即真實”為主題於南京、杭州雙城發佈。世茂天譽系秉承“開創與引領”的核心理念，以天性領先的品牌基因，站在歷史與未來的連接點之上。



世茂一直致力於高端生活品位的營造，在穩固高端產品領先優勢的同時，對旗下住宅產品線進行精研創新，伴隨天譽系的正式發佈，至此世茂已推出 6 大住宅產品系列，覆蓋了從剛需、改善到高端、頂豪的不同人群，滿足全生命週期的終身置業需求。



### ▶ 深圳龍崗世茂深港國際中心

在中國的“世界級灣區”亮劍全球之時，世茂讓全球驚歎——這是深圳龍崗世茂深港國際中心。粵港澳大灣區，世茂打造世界級城市群核心增長極。一座不斷向上攀升的“未來之城”，是引領深圳對接香港，實現港深資源、資本互聯互通的“世茂答案”。



世界級的頂級產業集群被彙集於此。規劃深港青年合作創業中心、國際會議會展中心，突出商務總部、創新產業平臺和創新科技引擎功能；計畫引入HMC國際頂尖學校聯盟成員，提供幼稚園到初中的國際精英教育。全球首個沉浸式科技主題樂園、國際奢華品牌酒店……這是世茂對於未來生活方式的理解，也是世茂在地標打造之路上又一次想像力的顛覆。

在世界的“地標系”裡，林立的不僅有高樓大廈，還有民族精神和中國力量。從生態需求的洞悉，到發展契機的敏銳捕捉，世茂的“城市夢想”和“中國夢想”，一如往昔，灼灼閃亮。

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。

### 商業及主題娛樂

世茂商業回應消費客群在不同階段所展現的各異需求，回歸商業的生活本質，秉持以人為本、以客為尊的運營主軸，營造快樂和家的感覺。

世茂主題娛樂整合國際化產業集群優勢和文創資源，以產業鏈條專注旅遊資源整合，旨在為消費者研發打造具有獨特文化娛樂精神和擁有自主智慧財產權的系列娛樂項目，滿足中國不同年齡消費者對於文娛生活的需求。

截至 2019 年底，

世茂商業及主題娛樂已進入全國 **28** 座城市，擁有 **54** 個商業項目，經營管理面積逾 **700** 萬 m<sup>2</sup>；

已有 **35** 個商業項目投入運營，經營管理面積近 **270** 萬 m<sup>2</sup>。

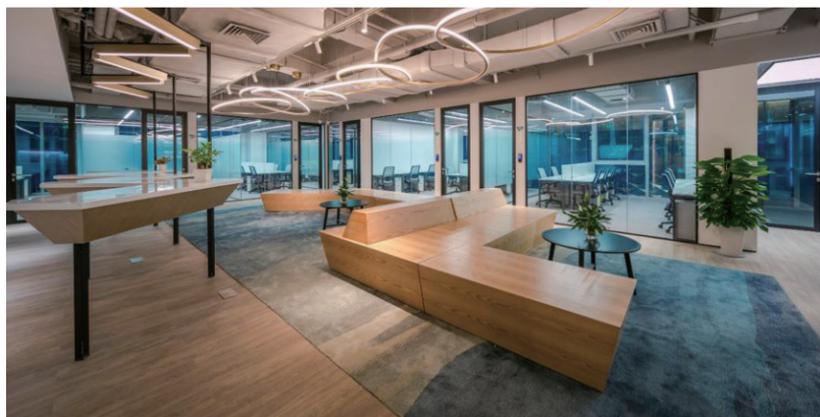
2019年，世茂商業整合世茂旗下主題娛樂業務板塊，正式更名為世茂商業及主題娛樂。因深悉城市、生活與人之間共生共息的親密關係，力求將三者深度聯結，以匠心構築了“4+2+M”產品組合，包括：四大商業板塊——零售物業、辦公物業、長租公寓、服務式精裝辦公，兩大主題娛樂板塊——自有IP主題娛樂、合作IP主題娛樂，以及代表 Mix & More 的其他新增業務和多元業態的靈活組合，皆是圍繞城市生活的核心。

世茂通過自有IP研發和國際IP合作，打造主題樂園，引發美好童年記憶，豐富家庭快樂生活。與此同時，以觀光廳、滑雪場等其他新增業務，多種產品業態靈活組合，輻射多層級的生活業態。



► MWorks 茂空間

MWorks 茂空間是世茂商業及主題娛樂在服務式精裝辦公領域的全新探索，2019 年首個項目正式落地南京，致力於為中小企業客戶提供輕奢體驗、靈活高效的一站式辦公空間，打破傳統辦公邊界，以“有限空間”實現“無限創想”，真正打造“有顏值、高效率、正能量、有溫度”的辦公環境，成為面向未來的美好辦公場景建築師。



► 上海世茂精靈之城主題樂園

上海世茂精靈之城主題樂園坐落於上海佘山國家旅遊度假區，毗鄰“世界建築奇跡”上海佘山世茂洲際酒店，是一座室內外綜合型主題樂園。樂園分為一期和二期，包含深坑秘境區、藍精靈區、茂險王區三大板塊，提供豐富多彩的前沿遊樂設備及服務。其中，與比利時藍精靈版權方IMPS合作研發的亞太區首個藍精靈樂園於2019年12月啟動試運營。“藍精靈”作為聯合國17個可持續發展目標的使者，充分結合在樂園的規劃設計中，將快樂、成長與家庭緊密聯繫在一起。



► 世茂 Hello Kitty 上海灘時光之旅

世茂 Hello Kitty 上海灘時光之旅是與國際級超人氣 IP 授權方 Sanrio 三麗鷗集團合作的國內唯一一座室內上海灘主題的 Hello Kitty 主題館，位於南京東路步行街的上海世茂廣場內，於 2019 年 3 月正式對外開放。以 Hello Kitty、美樂蒂、酷企鵝等國際知名的超人氣 IP 為主題，以三個年代的上海特色文化為背景，帶來全國首創沉浸式全景體驗，感受國際 IP 與當地文化的有趣融合。



► 長春世茂蓮花山滑雪場

長春世茂蓮花山滑雪場位於長春蓮花生態旅遊度假區，是全國距離城市中心最近、高規格、高標準的一流專業滑雪場。2019年，長春世茂蓮花山滑雪場以山地文化為主題元素，運用晝夜聯動、四季運營的經營方式，創新開啟夏季以山地運動為主的山地運動公園，致力於打造多元業態、全年運營的度假聖地。



### 世茂服務

以“美好生活智造者”為品牌理念，世茂服務圍繞品質人文、智慧互聯、多元共生三大核心服務價值，打造“OCEAN X 世茂深藍服務系統”，原創及引入“智慧資訊化”“網格化管理”“內部市場化”等行業先進的管理方式，依託智慧科技驅動，以多元服務探索現代生活服務藍海，構建世茂服務生態圈，為業主與使用者帶來品質服務與智慧生活的全新體驗，致力於成為品質社區共生體、智慧服務領航者。

<p><b>品質人文： 世茂式品質人文服務</b></p> <p>以“使用者思維”，轉變服務意識，多元服務角色，打造有溫度、有深度、高顆粒度的“世茂式”品質人文服務。通過服務標準化、體系化的打造，落地網路化管理，精細化服務品質，讓業主與用戶，享受有愛、有趣、有溫度的世茂社區生活。</p>	<p><b>智慧互聯： 以科技賦能服務升級</b></p> <p>依託世茂集團多元業務場景，運用對空間場景豐富經驗及對用戶需求的深度理解與商湯科技、雲知聲、阿裡雲、中國聯通等眾多行業頭部企業深度合作打造集合智慧物聯、智慧運營、智慧家居、智慧鄰里、智慧茂商的5S世茂智慧物理空間服務，實現精準使用者畫像，提供千人千面的智慧服務。</p>	<p><b>多元共生： 拓寬服務邊界，共贏服務價值</b></p> <p>依託世茂集團優勢資源，以獨立專業團隊運營，打造0-1KM世茂智慧鄰里多元服務，以混態社群運營，線上線下結合，為業主與用戶構建全新生活場景體驗。世茂服務與政府、行業、合作夥伴、上下游供應鏈、員工及業主與用戶攜手、構築連接用戶-家庭-社區-城市的“深藍服務”生態圈。</p>
--	---	--

#### ► Ocean X 世茂深藍服務系統

2019年是世茂服務3年“深藍”戰略規劃實施元年。2019年8月5日，“美好生活智造者”——世茂服務品牌煥新發佈會在上海盛大舉行。世茂物業正式煥新升級為“世茂服務”，“美好生活智造者”全新品牌形象正式亮相，重磅發佈行業首個針對“使用者生活服務”研發的生態系統——“Ocean X 世茂深藍服務系統”將為世茂業主與用戶帶來品質生活與智慧服務升級體驗，致力於成為品質社區共生體、智慧服務領航者。



#### ► “CARE U 雙管家”服務模式

在上海世茂濱江花園項目中，世茂服務深刻洞察高淨值人群對“健康服務”日益增長的需求。基於大世茂資源整合力及龐大社區群體，在世茂“1001生活管家”服務之上植入“頤園健康管家”健康醫療服務，搭建“CARE U 雙管家”服務模式，全方位照料使用者生活，給予充分的人文健康關懷。



#### ► 世茂服務智慧運營平臺、茂家APP

世茂物聯高科技公司研發的“世茂服務智慧運營平臺”已在全國上線。更合理科學的資訊採集、回饋、回應管理模式，高效提升工作效率。業主端“茂家APP”於2019年正式上線。用戶可通過APP完成報修、繳費等流程。



### 酒店

世茂酒店及度假村秉承“可持續發展的綠色酒店品牌”，顛覆傳統五星級酒店的固有形象，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。

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。

2019年是世茂喜達酒店集團成立後的第二個完整經營年度，運行中酒店2019年總收入預期對比2018年有顯著增長。截止至2019年底，世茂喜達旗下運營及籌開中的酒店突破90家，其中12家已投入運營；形成7個各具特色的酒店品牌，包括御榕、茂御、茂御居、世御、凡象、睿選尚品和睿選。

#### ► 凡象Ethos

凡象ETHOS是世茂喜達專門針對中國千禧一代人群所打造的具有時下中國年輕人精神風貌的國潮生活方式品牌。世茂喜達將中國精神立足於心，展現於世，並借由凡象品牌的拓展與傳播，希望加深世界對中國文化的瞭解。2019年6月24日，世茂喜達酒店集團（以下簡稱世茂喜達）旗下最新品牌凡象ETHOS，與中國知名品牌李寧展開官方合作。作為李寧在2019年度巴黎秋冬時裝周期間獨家酒店品牌合作夥伴，凡象ETHOS與李寧攜手亮相全球舞臺，共同演繹中國年輕一代的新風尚，將時下潮流生活方式與運動設計相結合，打造文化交融體驗空間。



### 世茂物聯

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

#### ▶ 戰略合作-雲知聲

在開拓高科技領域方面，世茂集團與人工智慧技術公司雲知聲在上海簽署了戰略合作協定。在“智慧+地產”領域締結全面深入合作，聚力打造全產業的AI 場景應用新標杆。



#### ▶ “機器人工員”入職，以人工智慧解鎖未來城市生活

2019 年，世茂商業及主題娛樂與全球首家雲端智慧型機器人運營公司達闢科技達成戰略合作，正式將機器人工員引入上海世茂大廈，基於雲端智慧的服務機器人將服務於大廈客服、安保、物業部，深化智慧樓宇的智慧體驗，提升大廈的人性化服務、運營效率、公共安全及整體形象。

達闢科技作為全球首家雲端智慧型機器人運營商，致力於實現運營商級別的大型融合智慧型機器學習和運營平臺、安全高速網路，以及服務機器人和其他智慧設備。憑藉強大的人工智慧技術與安全通信網路的雲端智慧解決方案，目前已是機器人行業的獨角獸企業。世茂商業及主題娛樂與達闢科技強強聯手，將共同探索人工智慧在商業地產領域的應用，將人工智慧真正落地、貼近商業與生活。



#### ▶ 擁抱 5G，探索智慧城市未來

2019 年，世茂商業及主題娛樂與中國聯通達成了雙城戰略簽約，先後在深圳站與上海站完成了雙城簽約儀式，未來將共同推進 5G 技術在商業地產領域的前沿實踐，探索智慧商業場景空間可能。藉由與深圳和上海的雙城戰略簽約，世茂商業及主題娛樂聯合中國聯通，將通過 5G 環境的搭建，共同探究智慧商業和智慧園區的商業場景，聚焦 5G+ 智慧商圈的應用建設以及邊緣計算、網路切片、雲計算與大資料、資料中心等領域，開展試點示範，引領 5G 在產業應用上的廣闊未來。



10月1日新中國成立70周年當天，世茂商業及主題娛樂攜手新華社新媒體中心，連同超高清視頻製作技術協同中心（UPTC）、中國聯通5G、BOE京東方在上海世茂廣場進行了全球首次5G+8K全鏈條實戰直播報導，北京天安門廣場國慶的慶典盛況通過新華社於北京現場架設的8K高清攝像機，經由北京梅地亞新聞中心，即時、高速、高清晰地傳輸到遠在上海南京東路步行街的上海世茂廣場直播空間內，通過京東方110寸8K超高清顯示幕向市民及遊客進行了精彩直播。



#### ▶ “城市大腦”首批成員

除雲知聲外，世茂服務攜手阿裡雲，受邀參加阿裡巴巴雲棲大會，深度瞭解到目前我國在大資料分析、應用領域的成果。中國首個自主開放城市大腦在福州啟動建設，世茂物聯榮譽加入福州“城市大腦”科技創新產業聯盟首批成員名單，榮膺副理事長單位。



## 世茂文化

世茂文化的主營業務包括博物館等文化空間規劃運營、古代藝術品收藏和文化創意產品開發。結合當前我國文博行業和文化創意產業協同並進的趨勢，推動博物館等公共文化空間發展、徵集珍貴古代藝術品和開展文化遺產創意衍生利用。世茂文化將長期致力於文化及創意領域的探索和發展，堅持以推動中華文化傳承為己任。

世茂集團長期致力於文化及創意領域的探索和發展，堅持以推動中華文化傳承為己任。結合當前我國文博行業和文化創意產業協同並進的趨勢，推動博物館等公共文化空間發展、徵集珍貴古代藝術品和開展文化遺產創意衍生利用，集團於2019年1月正式成立上海世茂文化發展有限公司，主營業務包括博物館等文化空間規劃運營、古代藝術品收藏和文化創意產品開發。

世茂集團與故宮博物院戰略合作暨故宮海上絲綢之路館（暫名）已正式啟動，計畫於2020年下半年向社會開放；同時，與國內外其它著名文博機構以文化為紐帶進行的各項合作業務正在逐步拓展，體現了世茂在探索文化傳承之路上的穩健前行。未來，我們將把文化運營作為長期工作重心，讓更多人參與到文物保護和文化傳承中來，深入瞭解傳統文化，不斷增強文化自信，以中華文化的繁榮發展助力中華民族的偉大復興。



為集團旗下博物館提出發展定位、空間規劃和功能實現等方面的專業建議，組織開展博物館藏品保管、陳列展覽等項目的策劃和運營；同時，對接集團旗下商用建築內文化空間的規劃設計和管理運營工作。



為集團旗下博物館開展系統性的藝術品收藏，並從事古代藝術相關門類的研究、鑒賞、市場分析等工作；提供藝術品資源支援公司其他部門開展展覽策劃、文創產品開發、品牌推廣等相關工作。



基於集團收藏藝術品等資源策劃文化創意產品開發和各類衍生活動項目；與其他博物館等外部機構開展合作，聯合打造IP資源，合理營造商業空間文化氛圍，提升公眾吸引力和社會影響力。

## 世茂教育

因為教育從來就不是一個人或者一個家庭的事，世茂教育致力於社區、家長、孩子和教育的有機融合，融合全球最頂尖的教育資源和中國源遠流長的文化精粹，不斷引領教育創新，為每一個孩子的發展和國家的未來注入希望和信心。

### ▶ 哈羅禮德學校

2019年11月12日，“哈羅禮德學校·深圳龍崗世茂深港國際中心校區簽約儀式”在深圳龍崗世茂深港國際中心舉行。這標誌著世界著名學府哈羅禮德學校，正式落戶深圳龍崗世茂深港國際中心。此次哈羅禮德學校·深圳龍崗世茂深港國際中心校區的簽約，不僅意味著世茂引入國際優質教育資源，助力區域價值提升和人才培養；也表明了世茂在教育產業積極拓展的決心和實力，是世茂在教育領域的又一重要落子。

哈羅禮德學校·深圳龍崗世茂深港國際中心校區的進駐，是深圳龍崗世茂深港國際中心在引入頂級教育資源方面的踐行，為粵港澳大灣區帶來國際基礎教育的補充和提升。三十年發展前行，世茂集團的業務版圖已涉及地產、酒店、商業、主題娛樂、物管、文化、金融、教育、健康、高科技、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”。秉承“為教育均衡發展注入新活力”的教育理念，世茂希望通過引入國際高端教育資源，繼續促進城市繁榮發展，助力人才價值騰飛。



## ► 茂YUE島

茂YUE島，世茂服務旗下社區教育品牌。茂YUE島提倡小社區，大教育，依託世茂服務數位化智慧驅動大平臺，以國際先進教育理念、全球權威教育專家研發團隊和6大主題創新課程為核心，針對 0-12歲兒童的全方位學習生活所需，推出全套系統化教育解決方案，以語言、科學、藝術課程為特色，引領中國社區教育新標準，打造終身學習生態系統。

### 業務介紹

茂 YUE 島獨一無二的社區特色為其課程提供了強大支援。茂 YUE 島強調人與人之間、人與自然之間深刻的連結性，有效整合社區中的所有資源，包括自然資源、人文資源、家庭資源等，將之聯繫在一起，創造出多元學習型社區。此學習社區注重個體間和人與自然間的分享與溝通，其賦能所有參與者一同學習、探索、成長。

6 大跨學科主題，猶如 6 個獨立卻又相連的小島，全面覆蓋 0-12 歲兒童，全維度培育孩子的健康成長

- 閱讀島**

基於閱讀對兒童身心發展的重要性及其對兒童學習興趣的啟發性，閱讀中心將根據兒童年齡所需，提供多元化及多語言的繪本、小說、詩歌、話劇、科普讀物等。同時，閱讀中心通過各式各樣的輔助科技，包括AI小機器人、智慧圖書館、線上互動等設備資源，為兒童創造一個安全、包容、易接近且有趣的閱讀環境。閱讀中心不局限於某一特定領域，而是始終貫穿在所有學習場所和氛圍中。每個中心將有配套的閱讀空間，讓幼兒隨時隨地都能夠體會到閱讀的樂趣。
- 探索島**

探索中心作為室內與室外世界的橋樑，為兒童提供從室內延伸至室外的自由探索環境。除了每一個角落都可供兒童挖掘的室內空間，室外還為兒童準備了一個充滿自然元素的小天地。從池子裡的魚、植物、動物、沙坑、兒童騎行道，到豐富的社區與家庭資源，皆可成為兒童探索的對象。聯合獨特的探究性課程，兒童將在玩耍中體驗，在體驗中學習，並在學習中創造。
- 科學島**

兒童科學中心結合 STEM元素，擁有各個特色區域角，包括生命科學區、材料建構區、資訊技術區等，每個區域之間相互結合，並為學生準備了不同的玩具、設備、儀器和觀察引導，例如樂高、互動智慧設備、兒童實驗儀器、生態綠植等。同時，該中心的學習內容將與園所提供的課程接軌，所有的設備和觀察點都會支援或成為獨立的課程，賦能學生自由挖掘並探究在科學領域中的樂趣和天賦，旨在培養兒童的科學素養，包括：好奇心、觀察力、想像力、實踐能力等。
- 遊戲島**

遊戲中心為兒童準備了各式各樣、精心挑選過的遊戲素材，在確保其趣味性的同時保持了學習的意義，例如多種遊戲用具能夠達到對兒童邏輯思維與語言表達能力的有效訓練。在兒童一天的自主遊戲時間中，每個孩子都能夠選擇自己感興趣的遊戲，自由地或在教師的協助下進行探索。同時，專為兒童安全遊戲所設計的空間也為教師上課時的互動活動提供了相匹配的環境，安心讓兒童在玩樂中學習與發現。
- 藝術島**

藝術中心通過無所不在的藝術創意元素，為兒童提供良好的藝術學習氛圍，通過學習專業的藝術課程，發掘並培養其對音樂與美術相關領域的興趣。藝術中心將配以茂YUE島所提倡的包容性和差異性教學，旨在使兒童在玩樂與體驗中瞭解世界的多元文化、藝術與歷史，為成為世界小公民之目標而做準備。
- 戲劇島**

作為藝術中心的一個延伸，戲劇中心將為兒童提供自由表達的舞臺。戲劇中心擁有專門設計的兒童演出舞臺，道具及服裝製作區，讓孩子自由創作，運用語言和肢體展現自己無邊的想像力和表現力。同時，結合專業的師資團隊，戲劇中心將給學生以機會總結各個課堂上學到的內容並以創新的方式進行個性化的演繹。

### 年度事件

2019年8月

2019年8月第二屆軍事成長夏令營。



2019年9月

茂YUE島上海雲圖店於2019年9月落成，自2019年10月投入運營至2019年12月31日，共服務了100餘組家庭。



2019年11月

2019年11月6日，茂YUE島與哈哈炫動衛視聯合舉辦《畫神閑》節目海選。



# 夥伴：02

## 攜手並進

32 投資者 33 員工 44 用戶 50 供應商



## 夥伴：攜手並進

關鍵議題：職業健康與安全、供應商合規行為、使用者服務系統、  
員工公平就業、員工關懷和職業發展、供應商環境績效、客戶隱私保護

### 投資者

#### 體驗式投資者開放日

2019年世茂開啟了“體驗式投資者開放日”，與常規路演形成雙輪驅動，傳播公司價值，傳遞管理層聲音，通過走出去和請進來，減少距離感，提高透明度，打造對投資者的體驗式服務。投資者關係團隊在管理層的支持下，充分發揮公司打造城市地標的優勢，通過精心策劃天際線項目、地表最深酒店等實地體驗，融合“投資者、用戶、市民”三位一體的角色體驗，為所有利益相關方提供一年數次的尊享調研體驗。活動並獲得集團高層熱情參與，集團副主席、執行董事等管理層每次參與，或在簡餐會中積極回答來賓提問，或在參觀過程中講解介紹。項目的稀缺性、活動的品位、細心的安排，已使得世茂投資者開放日成為了深受境內外投資者歡迎和期待的定期活動，每次的席位均獲超額報名預定，平均每次參與人數超過50人。2019年在深圳和廣州共舉辦了2次“投資者開放日”，另外公司在香港、北京、上海、深圳開展了6次管理層路演以及2次業績發佈會。發佈會同時提供網上直播，供全球投資者同步參與。公司還參加了約60場境內外投行舉辦的投資者策略會等活動，與超過1,000名投資者進行日常互動。

2019年世茂舉辦

2次 “投資者開放日”

6次 管理層路演

2次 業績發佈會

參加了約 60場 場境內外投行舉辦的投資者策略會

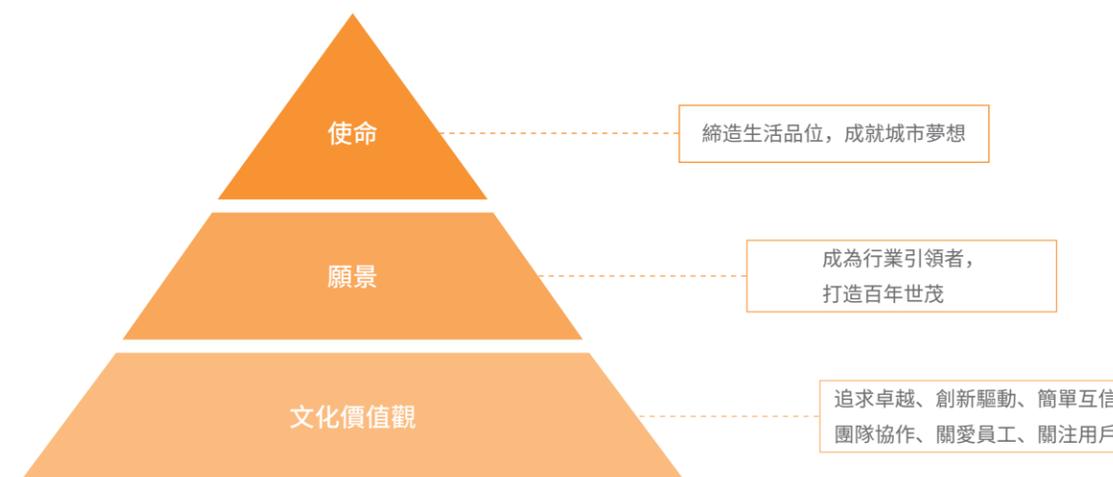
與超過 1,000名 投資者進行日常互動



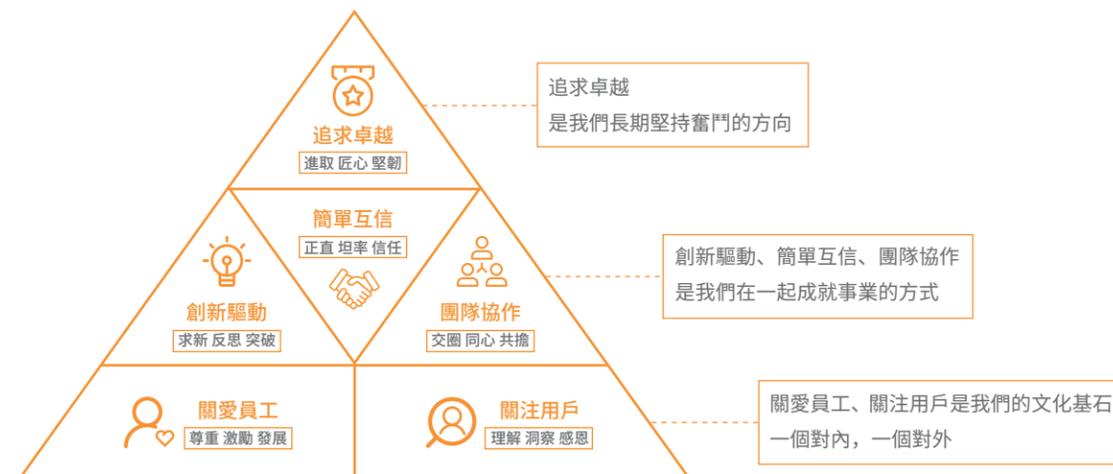
### 員工

#### 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《招聘管理制度》、《招聘標準指引》、《薪酬管理指引》、《績效獎金管理指引》、《培訓管理制度》、《員工關愛計畫指引》、《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》、《第三方員工用工管理規則》等規章制度，切實保障員工合法權益，努力為員工提供優秀的工作環境。世茂絕不僱傭童工或強制勞工，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。



**獎項：** 2019 人力資源資訊化實踐創新獎  
**頒獎機構：** 中國人力資源資訊化協會

**獎項：** 2019 非凡雇主 TOP100  
**頒獎機構：** 獵聘

**獎項：** 2019 大中華區最佳人力資源分享服務中心  
**頒獎機構：** Hroot

**獎項：** 2019 HR 管理團隊典範  
**頒獎機構：** 前程無憂

**獎項：** 2019 中國年度最佳雇主  
**頒獎機構：** 智聯招聘，北京大學社會調查研究中心

**獎項：** 2019 Most Attractive Employers  
**頒獎機構：** Universum

**獎項：** 2019 中國房地產最佳雇主企業  
**頒獎機構：** 中國房地產協會，上海易居房地產研究院，中國房地產測評中心，易居企業集團雇主測評中心

**獎項：** 獵聘 2019 創新非凡雇主  
**頒獎機構：** 獵聘

## 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”。

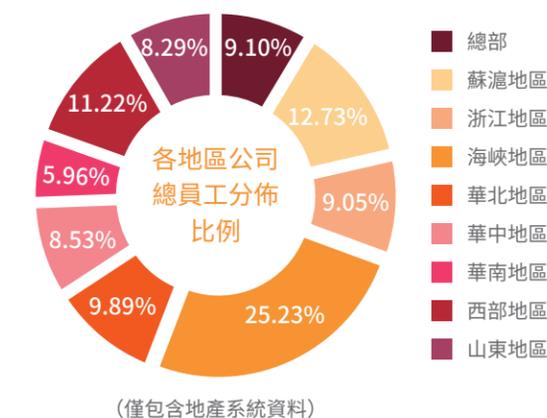
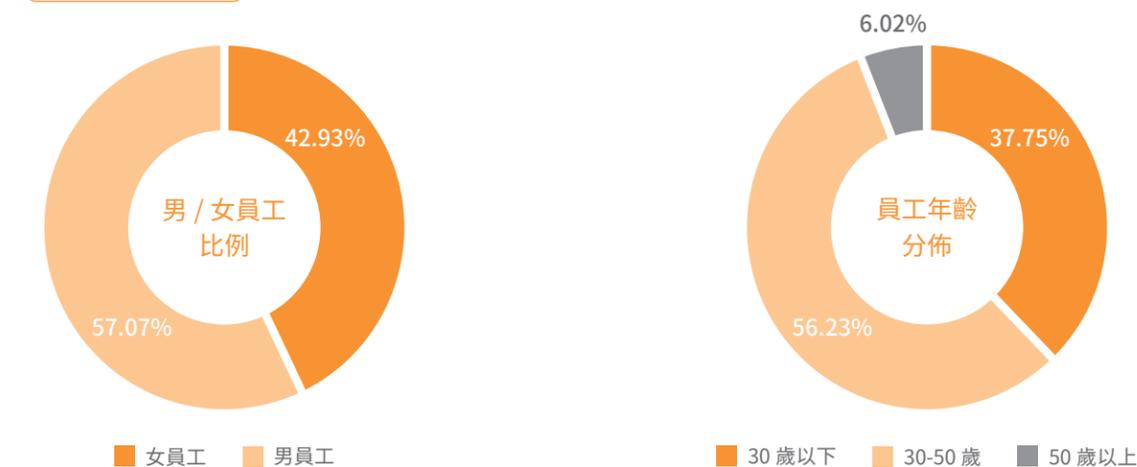
### 員工概覽

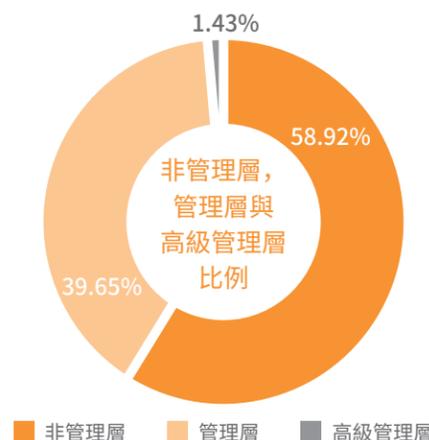
截至 2019 年 12 月 31 日，



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：

2019 人力資源結構

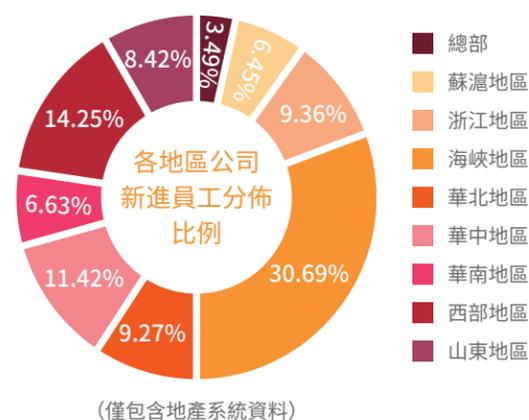
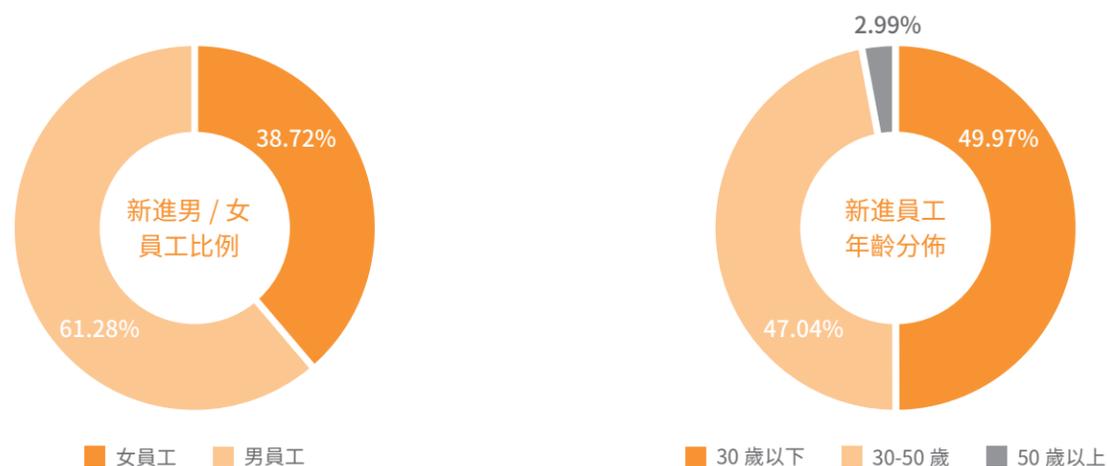




► 新進員工概覽

截至 2019 年 12 月 31 日，世茂新進員工總數 **4,545** 人，占雇傭員工總數 **42%**。

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

► 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。



學院教學框架分為“幹部培養”、“專業培養”、“新人培養”三大模組，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。

► 世茂集團項目總訓練營

世茂通過項目總訓練營全面提升項目總週期經營管理意識與管理能力，為公司培養後備力量，保持集團永繼經營的生命力。集團工程、設計、成本、用戶、行銷以及運營 6 大職能齊心共擔、圍繞項目全週期探索務實有效經驗做法，通過打造“精準領航助力提升”、“全周期案例復盤”、“教學過程嚴格管理”特色鮮明的三大亮點，真正做到推進人才建設，引領世茂集團大發展。



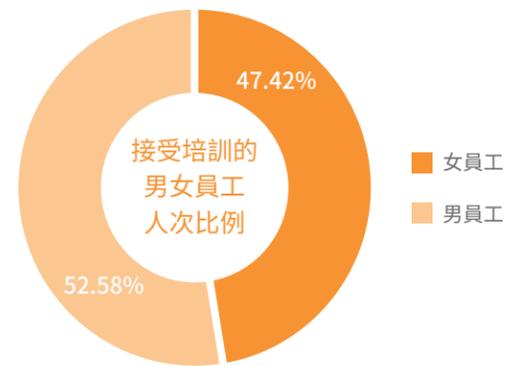


### ► 世茂工程師節

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。

2019年9月19日上午，第二屆世茂工程師文化節在上海世茂大廈3樓世茂學院順利召開。本屆工程師文化節主要以集團、地區、項目開展多維度、多類型的文化主題月學習活動為主，包含主題培訓、標杆觀摩、複盤反思、策劃回顧、技術研判、創新探討等系列，讓本屆工程文化節更有意義，更具深度。

### ► 員工受訓比例



### ► 員工受訓案例

#### 法律風險防範培訓

為增強法律風險防範意識，提高風險防控技巧，武漢城市公司特組織《物業法律風險防範培訓》，本次培訓共計112人參加，通過典型案例分析，結合實際判決書幫助大家做到風險預防。

#### 工作技能培訓

昆山多個項目各服務單元於2019年8月主要圍繞提升業戶滿意度出發，夯實基礎工作作業標準，提升業戶現場感官度，為滿意度調研打好基礎。環境服務單元主要對：夏季的蚊蟲消殺以及單元大廳的日常清潔作業進行培訓，提高作業的標準要求。

## 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 公司薪酬資料，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、啟動組織。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。2019 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。



### ► 員工關愛計畫

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。世茂人力行政管理中心遵循《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，世茂持續提升員工關愛計畫，為困境員工提供諸如重疾商業保險、醫療費用補充幫扶、員工子女成長公益資助金、公益眾籌等多舉措的關愛保障。

#### 世茂員工關愛計畫

重疾商業保險	醫療費用補充幫扶
員工子女成長公益資助金	公益眾籌

### ► 員工活動

#### 世茂家庭日

2019年是世茂成立30周年，三十而立的世茂，見證了祖國大地的發展與變遷，在時代的承上啟下中穩健前行。在這個充滿感恩與歡喜的時刻，“世FUN家庭日”也迎來了它的第4個年頭。2019年的“世FUN家庭日”，以更多活動亮點獻禮世茂30周年，表達對世茂員工的關懷與感恩。作為每年規模最大的世茂人聚會盛典，“世FUN家庭日”的特色便是員工攜一眾家屬親友共同參加，數百個小家庭在此彙聚成一個世茂大家庭。



#### “茂二代”夏令營

讓“員工快樂工作、幸福生活”，是世茂重要的企業文化。“茂二代”夏令營作為關愛員工的一個載體，已成功舉辦四屆。從第一屆的“繪彩世界”，第二屆、第三屆的趣味遊戲、科學探索，到2019年的電視主題夏令營——“茂二代”夏令營通過為員工子女組織豐富多彩的活動，讓小朋友們更加瞭解爸爸媽媽的工作，也為員工打造“有愛有溫度”的大家庭氛圍。



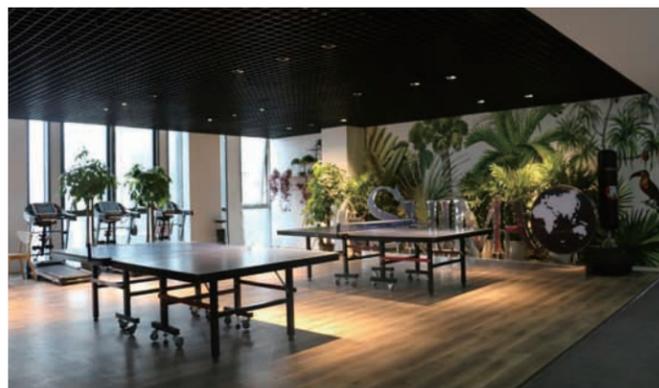
## 職業健康

### ► 促進員工身心健康

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



### ► 女性員工關懷

2019年3月8日  
女神節，世茂集團為“女神”們準備鮮花的禮物表示節日慰問。



## 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，包括當地省市的《建設工程安全生產責任條例》、當地省市的《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，制定了完善的安全制度，如《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”。

2019年，世茂實現零重大安全事故，零死亡率。

### ► 安全培訓

#### 消防安全培訓

物業行業，在日常運作中均不同程度涉及到職業安全相關知識。作為物業從業人員很有必要對職業安全知識有所瞭解，並熟練運用到實際工作中去，盡可能的預防和減少工傷事故及職業危害，提高安全保障。世茂特組織城市公司全員學習職業安全理論知識並進行消防演練。



#### 安環培訓

各項目每月組織不少於1次針對物業人員的化學藥劑使用、MSDS 安全防護以及垃圾分類等業務專項培訓，提高員工安全作業能力並增加相應環境保護意識。同時，每季度組織不少於1次消防及安全管理培訓，提升物業員工發現及解決安全隱患能力，且結合每半年不少於1次的消防或各類應急預案演練，保障商業及主題娛樂各項目安全穩定運營，2019年全年世茂未發生一起有責環保或安全類事故。

### ► 職業安全培訓

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



### ► 安全施工

總承辦人必須遵照政府管理部門有關施工作業安全、現場安全的規定，在建築物臨邊、洞口、交叉、高處等作業地點設置及維護安全防護措施，包括安全護欄、臨時封閉隔斷等。並且，總承辦人需在施工現場為工作人員設置秘密頻道，包括劃線、設置安全標誌、架設護欄、架設頂棚等，以保證工作人員在地面或在建築屋內受到絕對的安全保護，免受傷害。在市政道路處於現場施工安全威脅範圍之內時，亦包括為市政道路提供秘密頻道，以保護工地圍牆之外行人及交通安全。

按當地政府安全施工要求可能增加的其它措施及費用。如為其雇員提供和保持一切所需的安全防護衣物和設備；按政府管理部門要求在日間和夜間掛起旗幟、訊號和標記，保障行人的安全等。總承辦人在投標時須於此條內詳列名稱、數量並報價。

### ► 保障雇員避免職業性危害

為物業員工配備安全防護設備和用品，開展日常安全管理監督和檢查，採取輪崗制避免存在危害崗位長期接觸，物業員工定期接受專業培訓和接受健康檢查。

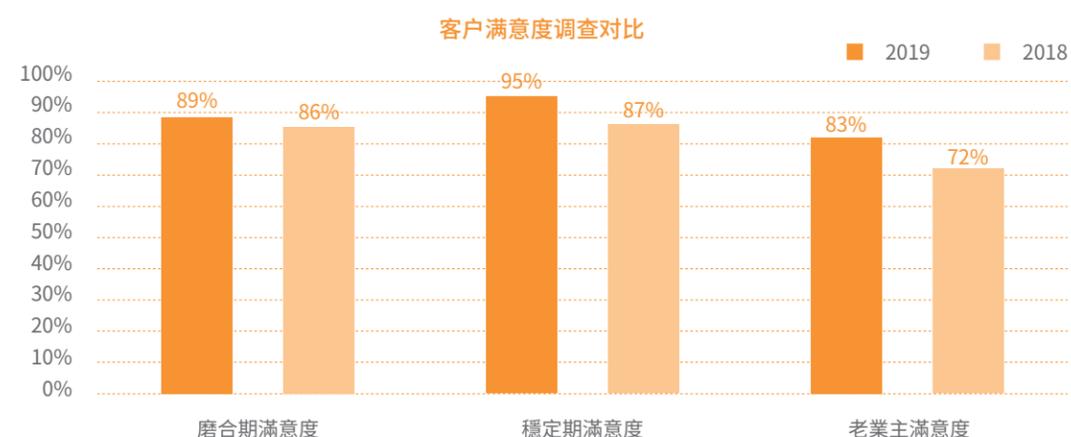


## 用戶

### 使用者服務績效

2019 年度，世茂服務客戶總數達 **240 萬** (2018: 200 萬) 人次。

磨合期滿意度 **89%** (2018: 86%)，穩定期滿意度 **95%** (2018: 87%)，老業主滿意度 **83%** (2018: 72%)。



#### 微信公眾平臺

世茂使用者服務資料平臺自 2014 年上線以來，已累計整合梳理使用者資料 **122 萬條**，其中，2019 年度梳理資料 **22 萬條**，活躍用戶超過 **23 萬個**。

“In 世茂生活” 官微粉絲總量 **24 萬人**。2019 年累計 **13.3 萬人次** 的粉絲參與互動。  
# 所有社團看過來 # 活動吸引 **7.9 萬粉絲** 參與，活動單篇微信推文閱讀量達 **6.4 萬**；兒童書畫、攝影大賽等線上活動，全年累計收到近萬幅作品。

#### 客服熱線

2019 年，世茂集團使用者服務 400 熱線共完成用戶溝通 **17.6 萬人次**，累計溝通時長達 **5,357 小時**，其中諮詢投訴 2,918 小時，用戶回訪 1,353 小時，用戶調研 637 小時，外呼任務 449 小時。

使用者服務接待人員人均每日處理 **48 單**，使用者服務熱線接聽率 **90%**，使用者服務熱線使用者滿意率達到 **93%**。

#### 用戶關懷基金

2019 年共投入 **369 萬元** 資金於 11 個項目，使 **2.23 萬用戶** 受惠。

### 用戶互動

2019 年世茂通過組織各類業主活動，組建、活躍業主社團近 500 個，豐富業主業餘生活的同時促進了鄰里關係。很多業主社團更是走出社區，積極參加街道、城市的各類市民活動，提升了世茂知名度及口碑。“2019 年世茂明星社評選活動”，共計 100 餘個社團申報，4W+ 的線上參與量，最終產生了 22 個“世茂明星社”和 5 個“未來之星”社團。世茂業主社團是業主自發自治的社團，他們用積極向上的興趣愛好，活躍身邊的鄰居好友，用一群人的正能量給社區、給社會帶來溫暖，這就是“世茂生活”最幸福的模樣。

#### ▶ 業主攝影大賽

“2019 世茂業主攝影大賽”分別以“熱·愛”、“愛國·愛家·愛生活”為主題，收到了來自全國的 976 名世茂業主的 2,424 幅作品，及來自全國 78 個業主攝影社團拍攝的 1,135 幅作品。透過鏡頭，我們看到了他們對祖國的祝福、對生活的感悟及熱愛。

從 2017 年秋季開始，定期舉行的“世茂業主攝影大賽”，成為了世茂業主們記錄生活的重要方式。截止 2019 年底，已有 2,469 人次的世茂業主參與其中，貢獻超過 6,600 幅攝影作品。



### ► 幸福跑活動

2019年，我們迎來了新中國的70周年華誕，也迎來了世茂的30周年芳華。

三十而立的世茂，選擇和業主們一起用25,120公里的“幸福跑”用汗水和笑臉感恩幸福生活的來之不易。

4月20日，在南昌怡人的朝陽公園，“愛國·愛家·愛生活2019世茂幸福跑”鳴響了起跑的第一槍。此次，共計7,010位世茂業主在南昌、銀川、文昌、張家港、晉江、廣州、瀋陽、青島、蘇州、杭州、昆山、天津、常州、武漢14座城市，共計奔跑25,120公里。



### ► 世茂兒童書畫文化

501位“小書畫家”用1,015幅書畫作品，詮釋了他們眼中的“美麗中國”和心中的“中國夢”；14場書畫課堂在各地世茂社區開展，帶領更多的小朋友拿起畫筆，去描繪心中的美麗中國；為期6天的頒獎之旅——貴州民俗文化體驗之旅，帶領獲獎的小小書畫家，行走貴州黔東南，感受祖國民族美好。

2019年的第15屆世茂兒童書畫大賽繼續線上作品評選結束後，第二重“書畫課堂”在各地世茂項目上線，徐州、大連、青島、南京、泰州、武漢、鄭州、重慶、瀘州、銀川、紹興、溫州等十二城的世茂書畫課堂精彩開課。小朋友們齊聚一堂，在老師的指導下完成自己的作品。在炎炎夏日裡，書畫課堂也給小朋友們帶來了開心安靜的午後。



### ► 世茂業主公益社團

“社彩斑斕，團聚夢想”福建平潭項目聚集了這麼一群興趣相同的人，他們因共同的愛好成為朋友，他們放下壓力共同追求陽光下的自由，最重要的是這個不但可以增加自己的生活內容還能給別人、給社會帶來幫助，這就是平潭海峽城業主公益社團。平潭項目大多數人外出工作，空巢老人數量較多。社團自主組織說明社區內空巢老人。



### ► 光合教育

2019年世茂光合教育全面啟動“非遺傳承計畫”，自主研發的26套《非遺故事》系列教材落地。截至11月，已覆蓋全國39座城市，共輸入社區250餘課時，實現2萬人次的中國傳統文化傳授。山東地區、西部地區更結合《非遺故事》研發夏令營，讓100餘個家庭走出社區，享受與眾不同的親子時光。



社區課程之外，4月，非遺傳承先行者蘇滬地區公司將《非遺故事》系列教材，作為特殊“展品”帶到瑞士日內瓦第10屆聯合國中文日，向到場的500餘名各國大使、文化藝術界人士，展示了中國企業在傳統文化的傳承與創新上的用心及成就，獲得了聯合國教科文組織的關注及好評。11月，《非遺故事》系列教材走進上海兒童醫學中心，讓特殊兒童群體同樣擁有平等的條件認識源遠流長的祖國文化，同時上線了非遺線上博物館，為開發的課程分別拍攝了教學視頻，實現了“24小時非遺傳承在行動”的願景。世茂光合教育已成為業內推動社區非遺傳承的先行者。



## 使用者服務

### ► 社區改造

2019年，世茂服務以服務品質為基石和核心，基礎服務、服務理念再次煥新升級。在8月5日品牌煥新發佈之後，讓服務主動走到前端，讓諸多使用者看見服務、感受用心。基於用戶思維，從傳統的對物管理，轉變為對業主與使用者的主動服務，自上而下樹立服務意識，從服務者的角度發現使用者需求、滿足用戶需求。



煥新未曾停滯，通過不斷接受用戶監督和主動傾聽用戶需求與建議，世茂服務蘇滬區域，從專業角度細緻規劃，對業主密切關注的設施設備進行了重點升級改造，確保每一項整改具有針對性主動解決業主所需。

開展安全大檢查，主動排查**3,501**個安全事項，持續完成整改**3,433**項，完成率**98.05%**，營造更安全、更便捷、更美觀的多彩社區。

### ► 業主關懷

2019年，世茂物業拜訪業主**420,617**人次，老業主入住客戶入戶拜訪覆蓋率為100%。

春節前，世茂服務定制款錦鯉福袋由管家送入每一戶業主家中，覆蓋全國180個項目，為不在家的業主貼上對聯。



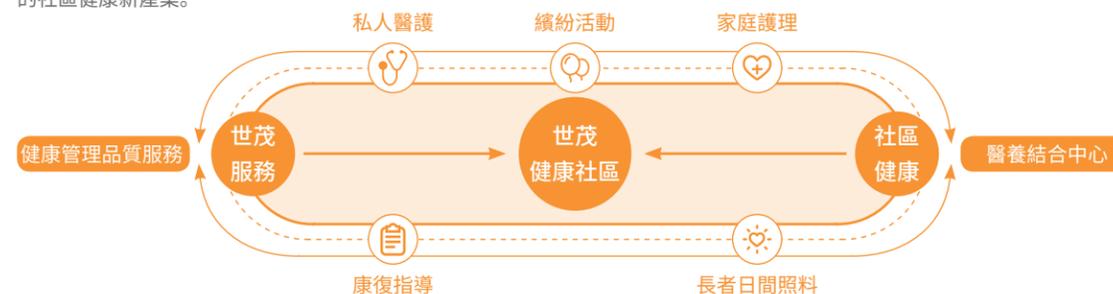
### ► 一體化服務

2019年，世茂致力於打造“M智慧+”有愛、有趣、有溫度的人文社區，2019年度共辦活動**1,122**次，覆蓋全國180+項目。



### ► 世茂頤園健康管理中心

上海世茂濱江花園落地“世茂頤園健康管理中心”，整合了大世茂優質醫療健康資源，引入先進的健康體檢儀器，專業醫師團隊、中醫定制治療方案、定制境外醫療項目，提供全套“世茂頤園健康管理”項目，為用戶業主營造老有所依，病有所管的社區健康新產業。



### ► 智慧共用車位

在全國世茂社區智慧化升級過程中，世茂服務就不同社區的管理需求研發制定了一系列智慧手段，幫助解決生活問題。紹興禦錦華庭落地首個“智慧共用車位”，業主可通過APP出租閒置車位，緩解了臨時停車位供給緊張的問題。上海世茂濱江花園社區落地社區智慧識別系統，從此開啟“刷臉”出入模式。為了杜絕社區高空拋物的現象，安徽蕪湖世茂濱江花園獨創“移動監控系統”，強力監管高空拋物現象，保障業主安全。



### 隱私保護

互聯網+時代，世茂通過資訊技術、智慧化服務優化客戶體驗的同時，更關注對其個人資訊的保護。《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資料拷貝以及和外部資訊系統資料交換的許可權，有效防範、規避了網路病毒造成資料外泄、惡意刪改經營資料等風險。

## 供應商

### 供應商管理績效



### 供應商合規守則

世茂嚴格遵守《勞動法》有關規定，要求供應商（包括物料供應商和工程承建商）不能僱傭任何形式的強迫勞工、威逼勞工或抵債勞工，並遵守就業最低年齡規定，拒絕童工。為保證招投標活動至合約履行全過程的合法、公正、公平，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。所有供應商還需遵守《世茂材料/設備戰略採購管理制度》、《商業秘密管理辦法》和《反貪污管理規定》等世茂規定的內部制度。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。

### 供應商的產品品質

#### ▶ 工程承建商

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

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

2019 年度，六大類承建商年度評估合格率為  
**91%**，

其中，地區公司管控承建商的評估合格率高達  
**96%**。

#### ▶ 物料與服務供應商

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

世茂亦制定《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。

#### ▶ 食品供應商

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

### 供應商環境表現

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ISO14000環境管理體系要求。《維修施工安全工作指引》要求建築垃圾必須當天清運走，不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。

#### ▶ 文明施工

##### 垃圾處理

總承包人應於施工現場設置垃圾集中收集站，樓層中嚴禁設置垃圾收集點並按時將建築物室內外的垃圾清理至垃圾集中收集站後統一外運。總承包人必須清除和搬走在施工過程中產生的所有垃圾（包括工程變更及增加工程產生的垃圾）。建築物內垃圾由各承包人運至各樓層上的指定地點，再由總承包人統一清運至垃圾集中收集站後外運。在任何時候垃圾清運的間隔時間不長於三天。

##### 環境保護

總承包人須採取一切必需的措施來減低廢水、廢氣、廢渣、塵埃和噪音給環境和施工場地週邊居民帶來的損害。廢水、廢氣、廢渣必須按照政府管理部門的要求進行處理、排放；風動鑽機需裝配消聲器，壓縮機要性能良好及盡可能低音運轉，並要盡可能安置在遠離鄰近房屋的地方等。所有機械要裝配消滅廣播、電視、通訊干擾的設備。

# 社會：03

## 守護重任

54 社會責任 64 文化責任 65 廉潔責任 69 產品責任



## 社會：守護重任

關鍵議題：社區投資、反貪污和反舞弊、文化傳承、社會融合

### 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、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。

截至 2019 年底，  
世茂累計對外捐贈逾 **15.5 億元**，  
公益項目覆蓋人口超過 **2,200 萬**。

- “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重點。

### 文化傳承

#### ▶ 故宮紫禁書院-世茂攜手故宮博物院，打造武夷山文旅新IP

近年來，世茂集團深入拓展文物保護領域，通過支持文化遺產保護和傳承，為弘揚中華文化付諸實踐。2019年8月7日，故宮紫禁書院·武夷山分院在福建省武夷山市正式落戶。武夷山分院結合當地文化特色，締造文旅新IP，建成紫禁文創書店、紫禁會客廳、紫禁茶堂、紫禁學堂、紫禁展廳等，並持續不斷地舉辦各類文化藝術交流活動，致力於讓文化真正走進人們的日常生活，成為文化傳承與發揚的使者，為中華文化保護工作貢獻一份力量。故宮紫禁書院·武夷山分院在未來的運營過程中將充分利用故宮的巨大資源及影響力，結合武夷山的底蘊及內涵，讓這顆文化的種子枝繁葉茂，成為武夷文化新地標。



#### ▶ 故宮海上絲綢之路館（暫名）

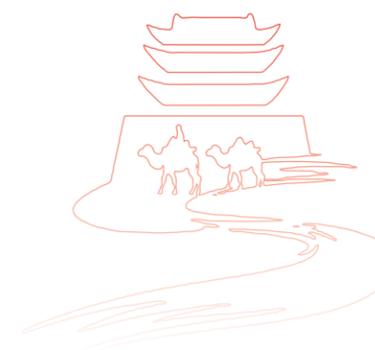
故宮海上絲綢之路館（暫名）是世茂集團與故宮博物院的戰略攜手之作。世茂集團長期致力於文化及創意領域的探索和發展，堅持以推動中華文化傳承為己任。目前，故宮海上絲綢之路館（暫名）主體建築已完工，計畫於2020年下半年向公眾開放。博物館位於海上絲綢之路的起點福建省泉州市，占地11,482平方米，建築面積30,447平方米，建築彰顯閩南大厝之秀麗精美，是宣揚海絲文化之精神高地。在“一帶一路”倡議的大背景下，世茂集團建立的故宮海上絲綢之路館（暫名），將進一步傳承絲路精神，讓傳統文化不斷開枝散葉、繁茂生長。



故宮海上絲綢之路館（暫名）  
占地 **11,482 平方米**，  
建築面積 **30,447 平方米**。



故宮海上絲綢之路館（暫名）計畫開放五大展廳區域，包括故宮異地展、世茂藏品展、海上絲綢之路主題展、絲路山水地圖多媒體數位展和特別展覽。展覽彰顯了集團文化藝術底蘊的硬實力及集團文化資源拓展的軟實力，展現了世茂對弘揚優秀傳統文化和“一帶一路”倡議的回應。



### 醫療扶貧

#### ► 世茂愛心醫院

2019年7月15日，世茂集團與江西省廣昌縣人民政府簽訂捐贈協議，捐資300萬元建設江西省廣昌縣赤水鎮“世茂愛心醫院”，致力於提升當地醫療衛生水準，保障百姓基本醫療服務，為當地脫貧攻堅貢獻力量。這也是“世茂愛心醫院”項目首次拓展至江西。



捐贈儀式上，許榮茂表示：“江西是中國革命的聖地，期待通過一點善心善舉，能給廣昌的父老鄉親帶來切實有效的幫助，更希望大家集思廣益，授人予魚不如授人以漁，有機會能直接參與到當地建設中，增加造血功能，讓當地老百姓們早日脫貧致富。”

2008年汶川大地震後，在許榮茂的帶領下，世茂集團捐資逾1億元，向地震中受災最為嚴重的西部鄉鎮無償捐建“世茂愛心醫院”，為當地提供安全、有效、廉價的基本醫療衛生服務。十餘年來，“世茂愛心醫院”已超過100所，遍佈四川、雲南、甘肅、陝西、河北等多個省市地區，覆蓋服務人口超2,000萬。



十餘年來，  
“世茂愛心醫院”已超過  
**100**所  
覆蓋服務人口超  
**2,000**萬

### 愛港共融

#### ► 四海一家

2019年8月，2019“四海一家·浙港同行”和“川港同行”青年交流活動分別在杭州和四川舉行。1,000餘位香港各界青年足跡踏遍了杭州、紹興、成都、廣安等多個城市，讀懂博大精深的中華文化精髓和飛速發展的大國盛世。

在都江堰大熊貓保護研究中心基地，一對初生的龍鳳胎熊貓寶寶，分別被命名為“四海”和“一家”，美好的名字寄託了對川港友誼的深情祝願。

“五星紅旗/你是我的驕傲/五星紅旗/我為你自豪…”特別令人感動的是，川港兩地青年還在“相聚國旗下”的舞臺上共唱《紅旗飄飄》，激動高昂的歌聲，唱出了水乳與真的真摯感情和動人深厚的愛國情懷。



2010年，世茂集團董事會主席許榮茂先生聯合幾位商界朋友共同成立“新家園協會”，為內地赴香港新移民以及少數族裔人士提供生活、教育、培訓、工作等一站式服務，推動他們積極投入和參與香港建設。

作為協會的品牌項目，“四海一家”自2015年首辦，已資助超10,000名香港各界青年前往祖國內地交流參訪。2019年是中華人民共和國成立70周年，世茂更是以實際行動架起溝通的橋樑，讓中國香港與內地青年共同感受祖國的飛速發展。



### ► 一帶一路消除白內障致盲行動

為積極回應“一帶一路”倡議的呼籲，落實推動“一帶一路”建設，2017年11月，由世茂集團董事會主席許榮茂牽頭發起的“香港新家園協會”，與“一帶一路國際合作香港中心”及“亞洲防盲基金會”合作，許榮茂捐資1,000萬港元開展“一帶一路”消除白內障致盲行動，共惠及近萬位白內障患者，令他們重見光明。

2019年12月17日，“‘一帶一路’東湄潭省消除白內障致盲行動”慶祝儀式在柬埔寨湄潭省圓滿落幕。世茂集團董事會主席許榮茂在活動上表示，愛是給予，能夠切實幫助近萬位患者恢復視力，深感自豪。作為“一帶一路”倡議的堅定擁護者，未來，世茂將繼續發揚社會共融的精神，積極回應國家號召，為“一帶一路”建設出力獻策。

捐資  
**1,000**萬港元  
開展“一帶一路”  
消除白內障致盲行動



### 點亮生命

#### ► 世茂彩虹中心

2019年9月27日，廈門世茂彩虹重症兒童安護中心在廈門市社會福利中心溫馨啟用，這標誌著“世茂彩虹中心”從南京正式落地廈門，將為更多需要幫助的重症孤殘兒童送去彩虹和陽光。



多年來，通過不斷的探索和總結，世茂彩虹中心已經形成了一套具有特色的重症兒童護理模式，為推動兒童公益事業發展做出了積極貢獻。期待在各方的共同努力下，讓廈門世茂彩虹中心成為愛的港灣，守護孩子們的健康和希望。



自2013年起，在世茂集團董事會副主席及總裁許世壇先生的帶領下，世茂開始關注重症孤兒群體，捐助善款資助患兒的醫療救治與日常生活，並籌建了“南京世茂彩虹重症兒童安護中心”，為重症孤兒提供治療、陪伴和關懷。為了幫助更多的孤殘兒童，推廣並複製彩虹中心的成功經驗和模式，在廈門市社會福利中心的支援下，世茂集團捐贈設立了廈門世茂彩虹中心，主要接收有嚴重殘疾、病情嚴重需要特需關懷護理的孤殘兒童，努力提高孩子們的生活品質。

截至2019年底，世茂彩虹中心已累計接收重症兒童92名，為推動兒童公益慈善事業的發展做出了積極貢獻。



► “眼鏡哥哥” 關愛大病兒童健康愛心行動

2019年8月2日，世茂集團“眼鏡哥哥”愛心行動捐贈儀式暨魔法劇場啟用公益活動在上海兒童醫學中心溫馨啟幕。活動上，世茂集團向上海市慈善基金會捐贈500萬元，繼續注入“眼鏡哥哥”專項基金，救助0至14歲身患重大疾病的基層困境患兒。

當天，由世茂集團在上海兒童醫學中心捐建的首個公益空間——“眼鏡哥哥魔法劇場”正式啟用，其將以眾多寓教於樂的形式，為住院兒童帶去精神慰藉，這標誌著世茂集團“眼鏡哥哥”關愛大病兒童健康愛心行動，從困境患兒醫療救助延伸至兒童心靈及人文關懷，持續為兒童公益領域的發展貢獻力量。



2016年，世茂集團攜手上海市慈善基金會，設立“眼鏡哥哥”專項基金，發起“眼鏡哥哥”愛心行動，救助0-14歲身患重大疾病的基層困境患兒，截止2019年12月31日，已與上海兒童醫學中心、復旦大學附屬兒科醫院、上海市兒童醫院、上海新華醫院、廈門市兒童醫院和南京市兒童醫院全國6家兒童醫院合作，累計捐贈1,082.5萬元，資助了230餘位大病患兒，超過80%的兒童病情得到緩解並康復。“眼鏡哥哥”愛心行動自設立以來，通過創新深化項目內容，現已發展成為上海兒童公益領域最具影響力的公益項目之一，希望未來繼續攜手，助力上海公益事業發展。

此外，今年6.1兒童節期間，在上海兒童醫學中心舉辦的“慶六一”活動上，世茂集團“三年III班”志願者策劃開展了“眼鏡哥哥”魔法劇場公益活動，陪伴大病患兒歡度六一。上海市副市長宗明女士蒞臨活動現場，對“眼鏡哥哥”項目給予肯定，並向小朋友贈送了“眼鏡哥哥”健康公益繪本，期待小朋友們早日康復。此外，“眼鏡哥哥”項目還榮獲了醫院頒發的“兒童友好使者”稱號。



► 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。



## 全面抗“疫”

### 世茂集團



2020年初，面對新冠病毒引起的肺炎疫情，**世茂捐贈 3,000 萬港幣**，用於武漢及周邊地區的疫情防控工作。



世茂向武漢、香港、北京、上海以及福建、湖南、浙江、江蘇、遼寧、山東等多個國內省市地區和海外華人社區，捐贈近 **105 萬隻防疫口罩**，為市民健康安全增加保障。

### 世茂酒店



世茂喜達旗下 5 家酒店向無錫市人民醫院捐獻 **一次性浴帽共計 11,000 個**，作為醫用隔離保護帽的替代品使用。



世茂酒店及度假村旗下武漢世茂希爾頓酒店共接待解放軍醫療隊 **345 位醫護人員入住**，為奔赴前線的英雄做好後方保障。

### 世茂商業及主題娛樂



世茂商業及主題娛樂秉持“甘苦共擔，相互扶持”的理念，對旗下世茂廣場、世茂 52+ 自持項目商戶全部免除 2020 年 1 月 25 日 - 2 月 9 日租金，定向彈性減免 2020 年 2 月 10 日 - 3 月 13 日租金，累計**減免租金約 1.5 億**。

### 世茂服務



**超過 12,000 名世茂服務人**，放棄假期，義無反顧地投入戰“疫”，帶著必勝的信念並肩作戰。



所有的世茂服務人的**累計服務超 12,672,000 小時**，築起 **280+ 個在管社區**，近 **240 萬業主及用戶**的安全防線。



世茂服務平均每天消耗 **66 噸消毒水**地毯式的清潔消毒，嚴防死守讓病毒無可趁之機。



世茂為業主送去**口罩 220,780 個**，將最緊缺的物資第一時間送達



堅持嚴格的體溫監測與記錄，各地的世茂社區**累計測溫超過 2,062,947 人**。



為業主送達免費的**新鮮蔬菜 147.6 噸**，**義務跑腿、代購生活用品 460,407 次**，用無微不至的服務照亮寒夜的星空。



共發送超過 **206,907 份“防疫日報”**無時無刻的問下提醒讓業主感受到 24 小時的默默守護。



在疫情期間，世茂共收到 **16,319 次業主感謝留言及感謝信**，用最樸實的文字承載起最真切的感恩。

註腳：以上數字截至 2020 年 5 月。

針對集團總部及旗下各公司、各項目，世茂第一時間發佈《臨時防控措施指引》、《內部健康防護知識手冊》，疫情返工後發佈《防疫工作實施細則》、《防控工作預案》，轉為常態化防控後推出《常態化防控工作指引》。在進行日常辦公區域消毒的同時，定期組織專業機構對辦公環境、中央空調系統進行消毒。租擺滅菌型空氣淨化器，持續保障室內空氣品質。

為保護復工後的員工健康安全，世茂在**每個工作日向每位員工提供口罩**，以及**每週向員工家庭提供口罩**，為員工及家庭帶去有力保障。同時，為提高員工身體免疫力，世茂不僅向員工定期發放維 C 泡騰片，還在茶水間提供薑茶沖劑或其它保暖物資。

為降低差旅員工的健康安全風險，世茂向**出差員工配發升級防護物資**，包括足量的 3M 牌 KN95 口罩、免洗洗手液 / 消毒濕巾、一次性手套、一次性雨披、護目鏡等。

## ▶ 世茂集團捐贈 3000 萬港幣助力抗擊新型肺炎疫情

此前，面對突發疫情的嚴峻形勢，世茂集團作為廣大愛國港資企業的一員，於 1 月 26 日宣佈向武漢及周邊地區捐贈 3000 萬港幣。

該筆捐款將支援武漢及周邊地區的新型肺炎疫情防控工作，採購短缺醫療設備及物資，以及對一線醫護人員的支援和幫助，為當地人民群眾的安全和健康貢獻一份力量。

融責任於血脈，世茂集團將密切關注疫情進展，履行企業公民責任，與全國人民一起，眾志成城，共克時艱。



## ▶ 許榮茂陪同香港特別行政區行政長官探訪少數族裔

香港特別行政區行政長官林鄭月娥參與新家園協會在香港油尖旺社區探訪少數族裔家庭的活動，新家園協會董事會主席、世茂集團董事會主席許榮茂陪同，一起探訪了數戶少數族裔基層家庭，瞭解他們生活受疫情影響的情況，並派發口罩等防疫物資，呼籲不分種族，助力打贏“抗疫攻堅戰”。

自疫情爆發以來，新家園協會始終密切關注少數族裔人士的生活情況，通過製作防疫資訊短片，提升少數族裔社群的防疫意識，主動關心生活受疫情影響的協會少數族裔會員家庭。林鄭月娥行政長官在許榮茂陪同下參與這次行動，亦是以行動表達特區政府對香港少數族裔人士的重視與關愛。



## ▶ 產品助力抗擊疫情

世茂挖掘“健康”大範疇的深層需求，建立“微創新 + 大創新”的雙重路徑。通過“消殺清潔”“抗菌阻隔”等標準化設計模組，對室內空間設計及精裝標準微反覆運算，推出新品；著手加速建立世茂健康認證體系，實現更多維度防禦力，進而引領行業關鍵變革。

世茂始終致力於打造有品質的生活場景，細分不同用戶的人居需求，用心雕琢，穩步提升產品力，打造覆蓋全生命週期的住宅產品線。助理想人居變革的同時，世茂產品在本次疫情期間的居家隔離中展現出明顯優勢，如社區及家居的智慧化配套可實現“零接觸通行”和“語音控制”；戶型空間裡關於“場景化”的前置性考量，讓宅家變得更舒適自如；對“健康”的品質考量不僅體現在充分考慮風和光的戶型設計，還體現在社區內全時全齡活動場地的規劃，讓空間真正為人的健康服務。

## ▶ 科技助力抗擊疫情

由世茂物聯研發的茂家 APP 平臺實現服務升級，推出“鮮蔬到家”“跑腿服務”“電子通行碼”等模組，助力解決居戶“買菜難”“通行難”等；

世茂服務整合世茂集團旗下教育品牌“茂 YUE 島”、高端醫療服務資源等，提供“線上教育”及“雲問診”服務；

世茂酒店亦依託機器人工務及智慧音響語音控制的方式，在旗下酒店提供“無接觸”服務體驗；

世茂商業及主題娛樂發力“線上化”服務新模式，讓客戶足不出戶即可實現寫字樓租賃、線上消費購物等。

## 文化責任

### 社區文化

#### ▶ 讚歌新唱

2019年，適逢新中國成立70周年、世茂集團三十而立。世茂服務集結全國11城世茂社區，近萬名業主參與，共同唱響“我和我的祖國”，在社區以快閃活動表白祖國，傳頌盛世讚歌。“我和我的祖國”世茂服務11城社區愛國快閃活動，在各地被廣大媒體、社區、物協廣泛轉載報導，動情的歌聲、優美的旋律、舞動的國旗，在這場萬人見證的活動中，世茂服務社區業主用這種方式向祖國母親深情告白。煥新升級後的世茂服務將帶領業主與使用者開啟更加幸福美好的新生活。



### 傳統文化

#### ▶ 漢風雅韻

作為西漢開朝都城，漢文化亦是西安重要文化的一部分。11月2日，世茂服務文化進社區，一場穿越時空、別開生面的漢文化集市，於西安世茂都社區內精彩開幕。業主們近距離接觸漢學堂及漢服文化，真切體會到人文社區的多姿多彩。



#### ▶ 溫暖重陽

世茂服務一直以親情式陪伴和服務，相伴業主生活每一刻，舉辦豐富多彩的社區活動，打造溫馨和諧社區。2019年，世茂服務物業公司打造暖心陪伴季，高壽宴、茶話會、插花趴，並附上貼心禮物，與業主共度歡樂時光。



## 廉潔責任

### 反舞弊體系

#### ▶ 反舞弊標準專家工作組

世茂集團持續共建企業反舞弊聯盟，推動企業反舞弊進步；企業反舞弊一聯盟緊緊圍繞“大發展，更規範”重要部署，抓重點、聚焦點，積極推動會員單位互助共贏、共同成長，在反舞弊平臺搭建、人才培養、推動行業進步、行業智庫等發揮引領作用，受到廣泛認可。升級擴展了會員企業間不誠信資訊共用系統，完善建立了內控、審計、調查3個專業委員會，積極發揮協會黨支部的政治核心作用、成立共青團支部、婦女委員會，開展近20場技術經驗交流會，成立ISO/TC309反舞弊標準專家工作組，探索企業反舞弊管理體系認證評估服務，確立校企合作人才培養機制，堅持編制藍皮書，成立考試認證委員會正式啟動“監察審計師”職業能力認證項目，探索聯合辦案、交叉審計等會員間合作，力爭“做反舞弊行業定義者”，建立反舞弊專業人才標準，構建知識共用和傳承體系，引領行業發展。



#### ▶ 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資訊等資源分享，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 2019》

世茂集團與中山大學聯合作，並發佈2019年《中國企業反舞弊藍皮書》，它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。

在2018-2019年度，世茂集團榮獲企業反舞弊聯盟十佳單位、世茂集團查辦的鷺島行銷舞弊案件榮獲反舞弊聯盟全國十佳反舞弊案例、審計部2名員工榮獲先進工作者稱號。



## 道德與行為守則

### ▶ 內部員工守則

除嚴格遵守國家法律法規和國際道德準則、反舞弊標準外，世茂通過建立《職業道德準則》，從非正當利益、利益衝突、投資、資訊保密、公司資產和資訊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資訊或資料”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。

2019年世茂修訂發佈《世茂集團員工職業道德準則2.0版》，為持續推進品質的增長，達成百年世茂願景，集團公司進一步細化員工職業道德準備細則，規範企業員工自律行為要求，明確獎罰機制；

2019年11月20日，為推廣廉潔自律意識，由集團審計資訊管理中心和蘇滬地區及南京城市公司聯合主辦的《世茂合規微劇場（監理管控篇）之監理管控篇》首映發佈儀式，在南京濱江希爾頓一樓宴會廳隆重舉行，世茂集團審計部、蘇滬地區公司、南京城市公司、南京各項目以及監理合作單位共同派出代表出席發佈會。



### ▶ 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

世茂建立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，嚴密控制了舉報資訊接觸人員的範圍；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、工作單位和崗位等資訊。



2019年度，審計部共收到了  
貪污舉報 **12**次，  
解決率為 **100%**。  
對公司內部發生的商業腐敗和賄賂事件提出並已審結的訴訟案件為 **4**起。

## 合規培訓

為規範代建、代銷業務管理，集團審計與資訊管理中心與集團運營管理中心，聯合集團工程管理中心、集團成本管理中心、集團行銷管理中心、集團財務管理中心、集團法律事務中心，頒佈《關於代建、代銷業務管理規範的簽報》，該簽報的主要內容：明確代建、代銷業務的簽約主體公司；明確代建、代銷業務的禁入條款，並實行總量控制和淨利潤率的要求；代建、代銷業務的收費標準，及所包含的內容；明確代建、代銷業務的管理體系、審批方式；明確代建、代銷業務計入銷售業績的條件與相關罰則。

世茂持續開展新員工入職培訓和廉政教育宣教活動。2019年，世茂為新員工入職教育培訓階段建立了標準廉政教育培訓機制，針對新建設開發項目集中區域保證100%覆蓋廉政宣教。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

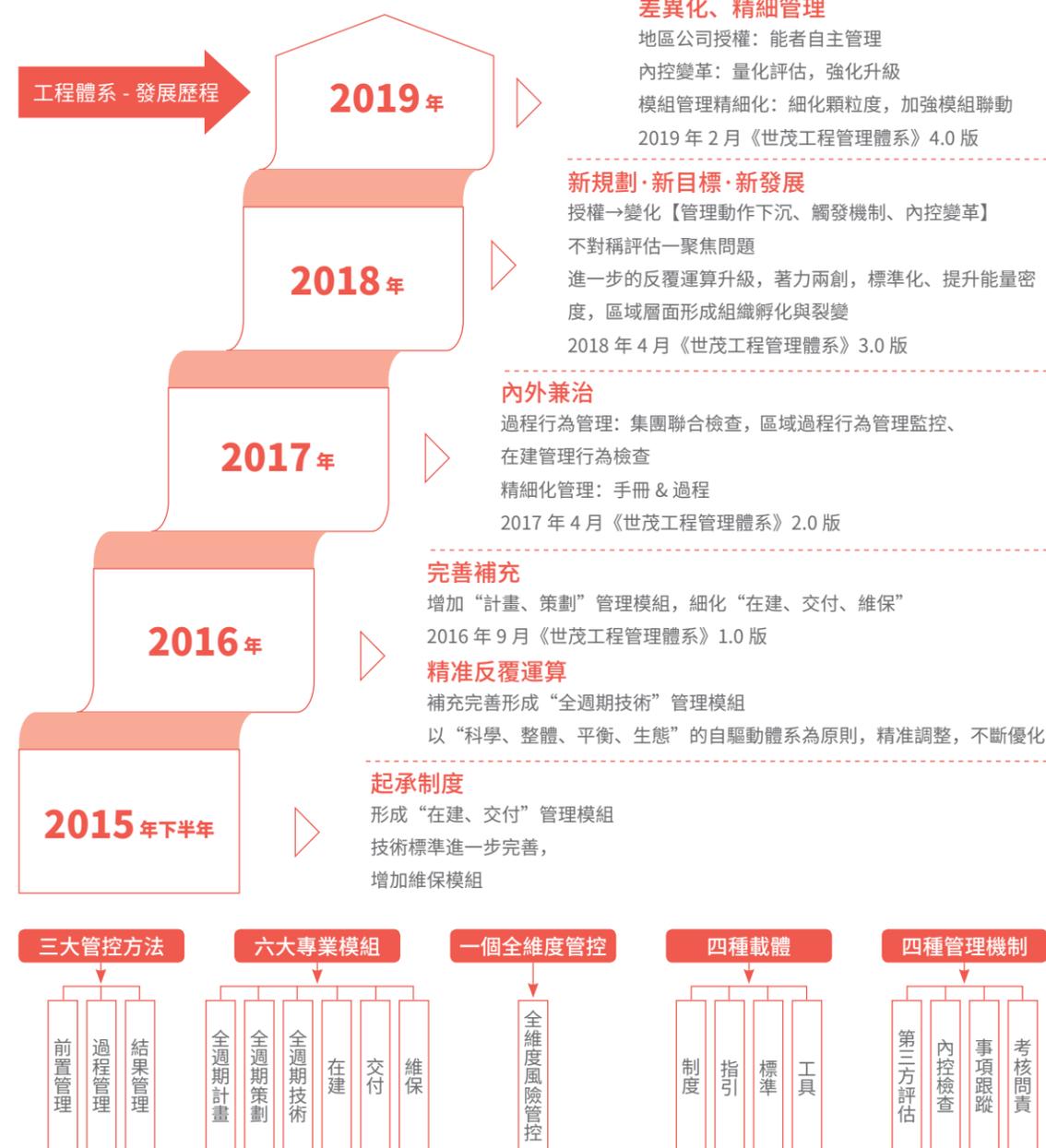
世茂不斷完善全面風險管理體系，以確保公司決策和經營行為不會造成嚴重損害經濟、環境和社會價值的影響，以實現可持續的商業成功。

法律及合規風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 嚴格管控合同文本</li> <li>■ 就業務活動及新措施尋求內部及外部（如適用）法律意見以及檢討合規情況</li> <li>■ 完善商標、著作權保護和管理制度</li> <li>■ 持續監察及評估監管要求變更對本集團的影響</li> </ul>
項目風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 修訂《項目風險檢查制度》</li> <li>■ 開展全週期風險控制工作</li> <li>■ 進行適當的盡職調查，包括第三方專家審核</li> <li>■ 通過向高級管理層提供定期和全面的報告，及按關鍵績效指標監控項目進度，以加強管理層監督</li> </ul>
採購風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 明確採購中心各部門職責許可權，建立三權分立互相督控組織架構</li> <li>■ 戰略採購對口廠家或品牌擁有人</li> <li>■ 制定完善材料設備戰略採購及招定標流程</li> <li>■ 組織戰略供應商預備會議，建立履約評估及回饋機制</li> </ul>
環境風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 對每一個項目進行環境影響評估</li> <li>■ 加強施工過程中的環境影響控制</li> </ul>

## 產品責任

### 世茂工程管理體系 4.0

有賴於3.0的工作成果——品質管理和內控體系的變革，在2019年，世茂工程管理體系將進入4.0時代，以品質樹品牌、以服務贏口碑、以精細管理、以創新與資訊化助未來。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；細化模組管理的顆粒度，實現模組間的聯動。



# 環境 績效 04



- 72 綠色建築
- 74 能源消耗
- 75 水資源利用
- 75 氣體排放
- 76 廢棄物管理
- 77 共建美好地球

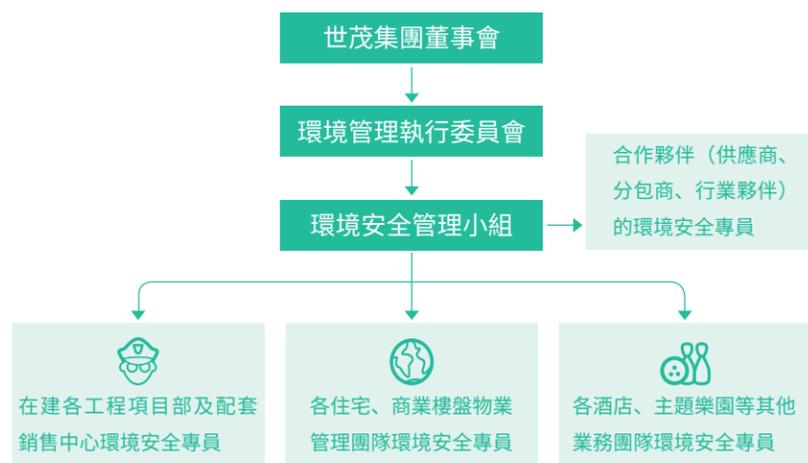


### 環境績效

關鍵議題：綠色建築、能源使用和廢棄物管理、氣候變化和溫室氣體排放、員工 / 住戶 / 租戶參與環保、可持續文化營造、資源有效利用、公共區域節能減排

### 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。

### 綠色建築認證



截至 2019 年綠色建築總面積達到 **5,032.24 萬平方米**

截至 2018 年綠色建築總面積達到 **3,249.04 萬平方米**

總面積同比增長 **50%+**

### ▶ IWBI 案例

2019年，世茂商業及主題娛樂秉承“為城市的大生活”理念，緊跟綠色發展步伐，與國際WELL建築研究院（International WELL Building Institute，簡稱IWBI）先後在長沙世茂環球金融中心、深圳前海世茂大廈達成雙城簽約，共同推進健康建築理念，探索以人為核心的健康建築空間。



WELL健康建築標準認證體系是一個基於建築性能進行評級的動態評估體系，由IWBI與綠色建築認證協會（GBCI）協作認證，是全球首個“從人出發”的綠色建築認證標準，專注於研究人與空間、空間與健康之間存在的聯繫。以7大核心體系及102項指標系統性地關注居者的身心健康，被譽為“建築界的奧斯卡”。世茂商業及主題娛樂始終秉承“為城市的大生活”理念，關注“城市、人、生活”三者之間的關係，這剛好與WELL以“居住者身心健康”為重的綠色建築認證標準理念不謀而合。

世茂商業及主題娛樂攜手IWBI，完成了長沙與深圳的雙城簽約，是以“科技+服務+智慧”的獨特服務標準體系為建築使用者營造舒適良好空間體驗的新起點，也是世茂商業及主題娛樂踐行“體驗+”品牌計畫的關鍵一步。

### ▶ LEED金級案例

長沙世茂環球金融中心在2019年度成為城市建築領域的翹楚，獲得美國LEED-CS金級認證，將綠色建築的理念貫穿始終：

- 1. 裙房採用帶熱回收新風機組，塔樓採用組合式熱回收新風處理機組；
- 2. 採用雨水收集系統，用於場地內綠化澆灌、道路沖洗及景觀水體補水等，雨水收集池容積為 45m<sup>3</sup>；
- 3. 空調系統採用 PM2.5 過濾系統和靜電除塵系統；
- 4. 裙房屋面採用太陽能板；
- 5. 公區及地下車庫均採用 LED 照明燈具；



LEED-CS金級認證不僅意味著中國長沙可與世界多個經濟城市齊名，更意味著世茂環球金融中心將持續以全球水準為基準，在可持續的道路上繼續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。

### 節能設計

#### ► 非化石能源利用

##### 1、安裝太陽能裝置

案例：雲上鼓嶺、長沙世茂環球金融中心、無錫火車站、南京世茂國際中心、鼓浪水鎮

#### ► 電能減耗

##### 1、採用 LED 節能光源

案例：長沙世茂環球金融中心、雲上鼓嶺、深圳龍崗世茂深港國際中心、金鐘灣

##### 2、安裝群控節能電梯或電梯採用能量回饋裝置

案例：東王項目、璀璨天城項目、世茂·諾沙灣

##### 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：南京世茂國際中心引入變頻技術、採用變頻冷凍水泵、變頻風機，採用高效的水泵和風機節省相關輸送能耗

### 節能改造

#### ► 上海外灘茂悅大酒店

為進一步降低酒店業對環境的影響，世茂對旗下酒店進行了節能改造。以上海外灘茂悅大酒店為例，2019 年的改造實現：最高峰單月節省工程能源消耗費用約 19 萬，年平均節省約 90 萬。

該酒店的節能改造措施包括：

- A. 自動開停冷機
- B. 自動調溫
- C. 自動選泵、變頻調流量
- D. 自動選塔、變頻運行
- E. 系統能及時、準確地自動跟蹤末端負荷和室外氣象變化，及時做出反應
- F. 系統投入使用後，水泵啟動、停止、運行根據策略運行，優化了泵的執行時間及效率
- G. 系統投入使用後，酒店濕度明顯降低，全系統運行功率明顯下降，提升運行效率



## 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。

### 節水設計

#### ► 水資源迴圈利用

##### 1、採用雨水收集系統

案例：長沙世茂環球金融中心、深圳龍崗世茂深港國際中心、茂名智慧城、世茂璀璨睿灣、世茂水木雲築、蘇州吳江公園等。  
其中，長沙世茂環球金融中心採用雨水收集系統，用於場地內綠化澆灌、道路沖洗及景觀水體補水等，雨水收集池容積達到了 45m<sup>3</sup>

##### 2、實現中水回用，園區綠化澆水及道路清洗使用

案例：東王項目、世茂天城項目、西沙項目、國風源墅項目等

##### 3、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



## 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。

### 室內外環境保護設計

#### ► 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

案例：長沙世茂環球金融中心、無錫火車站、璀璨傾城、棲棠譽灣

##### 2、空調系統採用 PM2.5 過濾系統和經典除塵系統

案例：蘇州吳江公園項目、世茂璀璨睿灣

##### 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、PM2.5 監測資料長期低於 10 微克 / 立方米，遠低於國際健康標準對室外 PM2.5 濃度要求

案例：福州世茂·雲上鼓嶺



## 廢棄物管理

本集團嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》和《中華人民共和國大氣污染防治法》等法律法規。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。

### 廢棄物管理策略

#### ► 施工廢棄物回收利用計畫

深圳世茂前海中心和長沙世茂環球金融中心的總包單位制定並實施廢棄物管理計畫，能回收或利用75%以上的施工、拆除和場地清理廢棄物。使用含回收成分的材料占項目總材料價值20%。40%的建築材料和原料是在800公里範圍內製造的。對於木材基的材料、產品、構件，95%以上符合按森林管理協會(FSC)標準認證的木材。

#### ► 有害廢棄物處理

有害廢棄物進行定期統計做到賬物對應，並單獨存放和標識，配備必要的滅火器材，及時收集、運送和暫存，向有資質的危險廢物處理中心轉移。無害廢棄物日產日清，根據垃圾分類規則進行清理，並委託有資質的垃圾清運公司進行處置。同時，我們明確要求商戶、業戶裝修必須使用環保型材料，並探索有機垃圾微生物處理設備的試點應用，解決垃圾就地資源化、無害化處理難題。

#### ► 污水減量和再利用

通過工廠預製，現場拼裝，世茂大大減少施工現場濕作業引起的揚塵和污水的排放，降低雜訊對周邊環境的影響。

南京世茂國際中心項目在樁基施工過程中，採用泥漿壓濾機，每小時處理泥漿140立方米，分離出80%的水供施工重複利用，減少對水資源的消耗；分離出20%的泥砂外運，比泥漿外運對市容影響小。



## 共建美好地球

### 員工參與

#### ► 綠色辦公

世茂於2019年3月推出了《世茂集團日常辦公行為準則》，聚焦於拼搏、效率、善意、節儉、環保五大核心，從日常差旅、辦公用品、節能降耗等八個維度廣泛普及節能環保意識，宣導員工將環境責任融入到日常辦公活動中。

日常差旅	辦公用品	列印複印	節能消耗
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提倡使用遠端視訊會議方式，降低因開會而產生的差旅頻次。</li> <li>● 提倡出差當天往返。</li> <li>● 高鐵乘坐單程4小時以內可抵達城市，優先選擇高鐵方式。</li> <li>● 市內通勤優先選擇軌道交通搭配其他公共交通工具出行。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 日常辦公用品領用提倡以舊換新，比如：水筆、紙巾、透明膠、電池等。</li> <li>● 在不影響使用的前提下，回收筆筒、直尺、釘書機、裝訂器、透明膠座、美工刀、剪刀、計算器等非易耗類辦公用品，經清潔消毒後將分配到文印區、會議室等公共區域使用。</li> <li>● 提倡員工在辦公區域使用自帶水杯。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司內部流轉檔提倡雙面列印或廢紙列印，非必要不使用彩色列印。過程檔儘量使用電子文檔形式傳閱。</li> <li>● 提倡員工自行將可利用廢紙放置於文印區內指定回收點，以便其他員工使用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 從用電安全及節能環保考慮，員工長時間離開座位，需隨手關閉工位元上的設備電源。</li> <li>● 最後離開辦公室或辦公區域的員工需隨手關燈。</li> <li>● 會議結束後，最後一個離開會議室的員工需隨手關燈及關閉設備電源。</li> </ul>



#### ► 垃圾分類

為改善生活環境，推動綠色發展，世茂總部積極回應上海市政府自7月1日起施行生活垃圾分类投放的要求，提前開展了一系列生活垃圾分类的宣傳普及活動。以「垃圾分類 文明先行」為主題，在各辦公樓層滾動播放垃圾分類宣傳視頻、向辦公區域投放大幅海報；分類宣傳普及行動進行過程中，又開展了形式多樣的垃圾分類知識小測驗，以鞏固垃圾分類知識點。得益於此，世茂員工積極主動投身到垃圾分類的大軍之中，為綠色環境出一份力。



## 業主租戶參與

### ► 降低酒店住客的一次性用品使用

世茂酒店致力於可持續發展戰略不斷降低一次性和易耗品的使用，減少對塑膠製品的採購。



#### 上海世茂皇家艾美酒店

2019年停止使用塑膠吸管和塑膠攪拌棒，改用紙質吸管和不銹鋼勺。酒店停止在客房內主動擺放一次性用品六小件（牙膏，牙刷，浴帽，剃鬚刀，指甲銼，浴球），待客人提出需求後提供。停止在客房內主動擺放針線包及擦鞋布，待客人提出需求後提供。



#### 上海外灘茂悅大酒店

2019年採購紙質或秸稈材質的一次性餐具來取代塑膠製品，減少了塑膠吸管 18 萬根、減少一次性塑膠打包容器 3.8 萬件、減少一次性塑膠刀叉勺 11.2 萬件。採購無紡布材質的洗衣袋和鞋袋，2019年減少塑膠洗衣袋 8,800 個、減少塑膠鞋袋 9,950 個。

## 垃圾分類推廣

世茂積極配合國家垃圾分類政策，安裝垃圾分類回收設備。現如今，分類垃圾桶的覆蓋率近八成，其中包括蘇滬、浙江、成都、福建、京津、山東、東北等城市。



瀋陽五裡河項目建設環保屋（分類體驗館），打造瀋陽垃圾分類標杆社區。為保證垃圾分類的有效落地，世茂安排專人現場講解，採用積分兌換的模式促進業主積極性。

重慶、成都、西安三城，開展“垃圾分類 世在必行”主題活動。世茂不僅請來了環保處專家警官，現場講解西安城市的垃圾分類知識，更聯動社區多點面進行宣傳。活動主持人對垃圾分類知識的詳細科普，利用分類垃圾人偶的充分展示讓業主們瞭解了垃圾分類的意義、必要性以及相關分類標準。

## 生物多樣性保護

2019年9月15日，來自83個國家的176名青年齊聚中國長白山生物圈保護區，共同參加了第二屆“人與生物圈計畫”青年論壇開幕式。此次活動是繼在義大利波河三角洲生物圈保護區成功舉辦第一屆“人與生物圈計畫”青年論壇之後，第二次邀請生活或工作在生物圈保護區的青年參加的論壇。

教科文組織將這些青年召集在一起的目的是在於說明他們圍繞“致力於生物多樣性”的主題開展準備工作，以迎接明年將在中國舉行的《生物多樣性公約》第十五次締約方大會（CBD COP 15）。此次與國際青年生物多樣性網路合作開展的論壇得益於中國人與生物圈全國委員會、國際保護區聯盟（IAPA）和世茂集團的支持。

2020年生物多樣性大會將以“生態文明：共建地球生命共同體”為主題，向全世界人民表達建設全球社會的願望，並以整體性的方針，通過重建人與自然之間的關係解決各經濟、社會、文化和環境問題。

中國地方和國家當局代表出席了於周日舉行的論壇開幕式。在開幕式後鼓舞人心的主題演講中，教科文組織副總幹事曲星向與會青年致辭，並說到：“我承諾，教科文組織將繼續加大力度賦權青年，傾聽他們的聲音，與青年一起參與到2020年後有關生物多樣性的議程中。”世茂集團表示，“世茂有幸與聯合國教科文組織共同合作，參與並大力支持“人與生物圈計畫”青年論壇，更是希望能夠通過不斷努力、探索和嘗試，與各方一起進一步增強對生物多樣性的保護力度。”



圖片來源：©長白山

## 附錄 2019 年獲得獎項

獎項名稱	頒獎單位	獲獎單位或獲獎個人所屬單位
第九屆上海市慈善之星	上海市慈善基金會	許世壇 - 世茂集團
2019 Most Attractive Employers	Universum	世茂集團
2019 中國年度最佳雇主	智聯招聘, 北京大學社會調查研究中心	世茂集團
2019 中國房地產最佳雇主企業	中國房地產協會, 上海易居房地產研究院, 中國房地產測評中心, 易居企業集團雇主測評中心	世茂集團
2019 非凡雇主 TOP100	獵聘	世茂集團
2019 人力資源資訊化實踐創新獎	中國人力資源資訊化協會	世茂集團
2019 大中華區最佳人力資源分享服務中心	Hroot	世茂集團
2019 HR 管理團隊典範	前程無憂	世茂集團
獵聘 2019 創新非凡雇主	獵聘	世茂集團
品質營造卓異企業	中華人民共和國科技部 - 國家科學技術獎勵辦公室	世茂集團
2019 年度扶貧企業獎	人民日報、國際金融報	世茂集團
2019 年度最具影響力企業	中國經營報	世茂集團
2019 年度影響力地產品牌	華夏時報 - 2019 年度“金領獎”	世茂集團
2019 年度房地產企業品牌影響力	第 17 屆中國財經風雲榜	世茂集團
最佳酒店業主	第十二屆 AHF 國際酒店及旅遊投資峰會	世茂酒店及度假村
年度最具發展潛力酒店品牌	第十二屆 AHF 國際酒店及旅遊投資峰會	世茂喜達 - 凡象 ETHOS
年度最佳商務酒店	第十二屆 AHF 國際酒店及旅遊投資峰會	世茂酒店及度假村 - 福州世茂洲際酒店
2019 中國最佳雇主認證	Kincentric	世茂喜達

## 2019 年獲得獎項

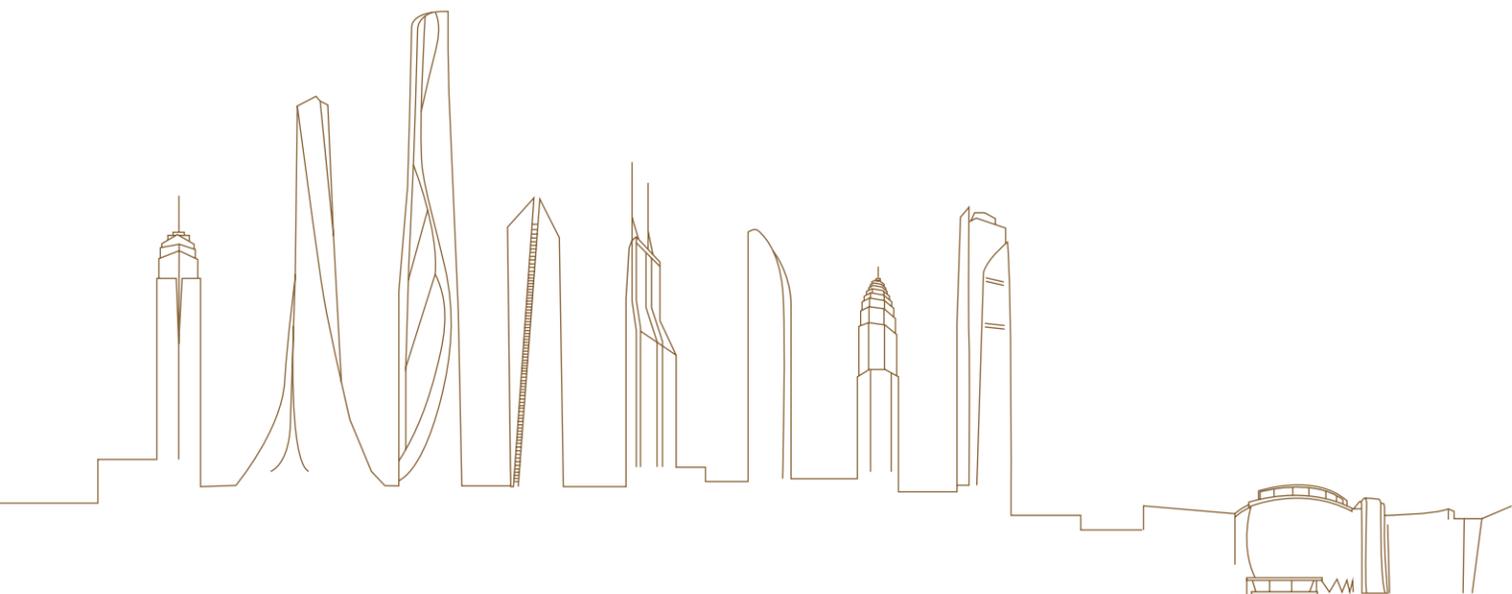
獎項名稱	頒獎單位	獲獎單位或獲獎個人所屬單位
年度傑出業主	《大酒店》傳媒 - 13 屆頒獎盛典	世茂酒店及度假村
年度魅力酒店品牌	《大酒店》傳媒 - 13 屆頒獎盛典	世茂喜達 - 凡象 ETHOS
中國最具影響力酒店集團	第八屆中國（上海）國際酒店投資加盟與特許經營展覽會（HFE）	世茂喜達
年度最佳新銳酒店集團	《Travel Weekly China 旅訊》& 《M&C China 商旅圈》	世茂喜達
“城就 2020” 價值榜 - 行業地產公司運營力 TOP5	鳳凰網奇點商業	世茂商業及主題娛樂
2019 年度最佳文旅運營服務獎	北京市旅遊行業協會	世茂商業及主題娛樂
2019 年度中國商業地產 TOP20	觀點指數研究院	世茂商業及主題娛樂
2019 年度中國商業地產管理能力 TOP30	觀點指數研究院	世茂商業及主題娛樂
ICSC 改造 / 擴建項目金獎	國際購物中心協會	世茂商業及主題娛樂 - 上海世茂廣場
MIPIM ASIA 最佳建築翻新項目銀獎	國際城市規劃與投資亞洲峰會	世茂商業及主題娛樂 - 上海世茂廣場
2019 住宅物業服務領先企業	中國物業管理協會、上海易居房地產研究院 - 中國房地產測評中心	世茂服務
2019 物業服務企業綜合實力 500 強	中國物業管理協會、上海易居房地產研究院 - 中國房地產測評中心	世茂服務
2019 年度大中華區港股上市公司最佳 IR 團隊獎	格隆匯	世茂集團
2019-2020 最佳投資者關係案例獎	第三屆中國卓越 IR	世茂集團
企業反舞弊聯盟十佳單位	企業反舞弊聯盟工作委員會	世茂集團
反舞弊聯盟全國十佳反舞弊案例	企業反舞弊聯盟工作委員會	世茂集團
審計部 2 名員工榮獲先進工作者稱號	企業反舞弊聯盟工作委員會	世茂集團

## 2019 年獲得獎項

項目名稱	LEED 金級建築
深圳世茂前海中心	LEED-CS 金級
南京海峽城辦公 (A1 地塊展示中心)	LEED-NC 金級
南京世茂國際中心	LEED-NC 金級
上海世茂大廈	LEED-NC 金級
長沙世茂環球金融中心	LEED-CS 金級認證

項目名稱	LEED 銀級建築
鼓嶺鵝鼻項目	LEED 銀級建築
南京海峽城辦公 (A1 地塊 3# 樓)	LEED-NC 銀級

項目名稱	綠色建築三星
深圳世茂前海中心	綠色建築三星
無錫火車站北區 E 地塊 (9# 及地下)	綠色建築三星
南京世茂國際中心	綠色建築三星



## 聯交所環境、社會、管治報告框架索引

一般標準披露	一般標準披露頁碼 / 注釋	關鍵績效指標 KPI	KPI 頁碼 / 注釋
<b>環境</b>			
A1、排放物	環境績效 (P75-76) 夥伴: 攜手並進 (P51)	A1.1 \ A1.2 \ A1.3 \ A1.4	統計資料摘要 (P86)
		A1.5	氣體排放 (P75)
		A1.6	共建美好地球 (P77)
A2、資源使用	環境績效 (P74-75)	A2.1 \ A2.2	統計資料摘要 (P86)
		A2.3	能源消耗 (P74)
		A2.4	水資源利用 (P75)
		A2.5	統計資料摘要 (P86)
A3、環境及天然資源	環境績效 (P72-73, P76-79)	A3.1	綠色建築 (P72-73) 共建美好地球 (P76-79)
<b>社會</b>			
<b>僱傭及勞工常規</b>			
B1、僱傭	夥伴: 攜手並進 (P34-35, P40)	B1.1	員工 (P35-36) 統計資料摘要 (P84)
		B1.2	統計資料摘要 (P85)
B2、健康與安全	夥伴: 攜手並進 (P41-43)	B2.1	員工 (P42)
		B2.2	員工 (P42)
		B2.3	員工 (P42-43)
B3、發展與培訓	夥伴: 攜手並進 (P37-39)	B3.1	員工 (P38) 統計資料摘要 (P85)
		B3.2	統計資料摘要 (P85)
B4、勞工準則	夥伴: 攜手並進 (P34, P50)	B4.1	員工 (P34) 供應商 (P50)
		B4.2	員工 (P34)
<b>營運慣例</b>			
B5、供應鏈管理	夥伴: 攜手並進 (P50-51)	B5.1	供應商 (P50)
		B5.2	供應商 (P50-51)
B6、產品責任	夥伴: 攜手並進 (P44-49) 社會: 守護重任 (P69)	B6.1	/
		B6.2	用戶 (P44)
		B6.3	用戶 (P49)
		B6.4	供應商 (P50-51) 產品責任 (P69)
		B6.5	用戶 (P49)
B7、反貪污	夥伴: 攜手並進 (P50) 社會: 守護重任 (P65-68)	B7.1	廉潔責任 (P67)
		B7.2	廉潔責任 (P65-67)
B8、社區投資	社會: 守護重任 (P54-64)	B8.1	社會責任 (P54-62) 文化責任 (P64)
		B8.2	社會責任 (P54, P58, P62)

## 統計資料摘要

員工概況		總人數	
總雇員		10,854	
按性別劃分	女性	4,660	
	男性	6,194	
按雇傭類型劃分	全職	10,854	
	兼職	0	
按年齡劃分	30歲以下	4,098	
	30-50歲	6,103	
	50歲以上	653	
地產系統人數按地區公司劃分， 酒店按六大區域劃分	地產		酒店
	總部	527	華北 184
	蘇滬地區	737	東北 459
	浙江地區	524	華東 3,884
	海峽地區	1,461	華中 306
	華北地區	573	華南 0
	華中地區	494	西部 230
	華南地區	345	
	西部地區	650	
	山東地區	480	
按職級劃分	非管理層	6,395	
	管理層	4,304	
	女性高管	50	
	男性高管	105	
少數民族	299		
殘疾人士	58		

新進員工		總人數	
新進員工總數		4,545	
按性別劃分	女性	1,760	
	男性	2,785	
按雇傭類型劃分	全職	4,545	
	兼職	0	
按年齡劃分	30歲以下	2,271	
	30-50歲	2,138	
	50歲以上	136	
地產系統人數按地區公司劃分， 酒店按六大區域劃分	地產		酒店
	總部	78	華北 59
	蘇滬地區	144	東北 125
	浙江地區	209	華東 1,781
	海峽地區	685	華中 97
	華北地區	207	華南 0
	華中地區	255	西部 208
	華南地區	148	
	西部地區	318	
	山東地區	188	

## 統計資料摘要

離職員工		總人數	
離職員工總數		3,725	
按性別劃分	女性	1,548	
	男性	2,177	
按雇傭類型劃分	全職	3,725	
	兼職	0	
按年齡劃分	30歲以下	1,783	
	30-50歲	1,810	
	50歲以上	132	
地產系統人數按地區公司劃分， 酒店按六大區域劃分	地產		酒店
	總部	61	華北 61
	蘇滬地區	152	東北 123
	浙江地區	104	華東 1,959
	海峽地區	318	華中 75
	華北地區	156	華南 0
	華中地區	172	西部 198
	華南地區	95	
	西部地區	126	
	山東地區	109	

員工發展			
接受培訓員工人次	201,120	平均培訓時數 (單位: 小時)	
按性別劃分	女性	95,367	按性別劃分 女性 33.64
	男性	105,753	按性別劃分 男性 29.77
按職級劃分	非管理層	163,868	按職級劃分 非管理層 43.12
	管理層	37,253	按職級劃分 管理層 18.05

## 統計資料摘要

注：總部指世茂集團總部，  
商業指世茂集團在運營的商業項目。

自然資源	單位 <sup>1</sup>	2019 總部	2019 商業
能源使用	吉焦耳	8,187.1284	628,704.1202
電力	吉焦耳	5,211.6892 <sup>2</sup>	627,570.0463
汽油	吉焦耳	1,487.7196	567.0369
柴油	吉焦耳	不適用 <sup>3</sup>	不適用 <sup>3</sup>
能源使用的密度	吉焦耳 / 平方米	0.8781 <sup>4</sup>	0.3038
水資源使用	立方米	不適用 <sup>5</sup>	2,553,905.5582
水資源使用的密度	立方米 / 平方米	不適用 <sup>5</sup>	1.2341
紙張使用	噸	7.5935	17.2666
包裝物使用	噸	2.4794	0.3886

排放物	單位	2019 總部	2019 商業
碳排放總量 <sup>5</sup>	噸	4,859.4240	111,329.5046
直接溫室氣體排放	噸	129.9093	49.5143
間接溫室氣體排放	噸	4,729.5146	111,279.9903
電力	噸	912.0456	109,824.7581
紙張	噸	36.4490	82.8798
廢水治理	噸	不適用 <sup>5</sup>	1,372.3524
差旅 <sup>6</sup>	噸	3,781.0200	不適用 <sup>6</sup>
碳排放密度	噸 / 平方米	0.5212	0.0538
氮氧化物排放	噸	0.3201	0.1100
硫氧化物排放	噸	0.0007	0.0003
顆粒排放	噸	0.0305	0.0105
有害廢棄物總量 <sup>7</sup>	噸	0.4010	11,888.1700
有害廢棄物密度	噸 / 平方米	0.0000	0.0057
無害廢棄物總量 <sup>8</sup>	噸	20.8100	28,605.3200
無害廢棄物密度	噸 / 平方米	0.0022	0.0138
廢水	噸	不適用 <sup>5</sup>	1,960,503.4000
廢水密度	噸 / 平方米	不適用 <sup>5</sup>	0.9473

1. 為規範能耗績效統計口徑，2019 起，電力、汽油和柴油的能耗單位分別從“千瓦時”和“升”統一更改為“吉焦爾”。
2. 世茂總部辦公用電與商業用電有重疊，該電力資料也包含在商業（上海世茂大廈）的電力資料中。
3. 世茂集團總部本年度無柴油消耗。
4. 由於世茂總部於 2018 年下半年搬遷後供電面積變小，能耗密度相比去年有所增加。
5. 世茂總部水資源資料、廢水資料及密度未單獨統計。其資料在商業（上海世茂大廈）的用水資料中。
6. 差旅統計了集團全部員工的差旅記錄。
7. 有害廢棄物包括廢棄硒鼓、有害電池、廢棄燈管、塑膠等。
8. 無害廢棄物包括廢紙、辦公室生活垃圾以及金屬等。

注釋：如無貨幣標識，本報告披露的金額幣種均為人民幣

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@shimaogroup.com](mailto:csr@shimaogroup.com) 或郵寄至  
中國上海市濰坊西路 55 號上海世茂大廈 8 樓 品牌管理部

©2019 世茂集團控股有限公司版權所有