



seazen
新城发展

SEAZEN GROUP LIMITED 新城发展控股有限公司

2020

環境、社會及管治報告
ENVIRONMENTAL, SOCIAL
AND GOVERNANCE REPORT



目錄



關於本報告

- 新城發展控股有限公司（「本公司」或「公司」，股份代號：1030）特此發布本公司及其附屬公司（後統稱「本集團」、「新城」或「我們」）2020年的環境、社會及管治報告（「本報告」），向所有利益相關方介紹新城在環境、社會及管治（「ESG」）方面的理念與實踐。

● 報告範圍

本報告內容覆蓋本集團的房地產開發與投資及商業管理業務。本報告時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日（「本匯報期」），部分內容超出此時間範圍。本報告中披露的環境範疇關鍵績效指標覆蓋本集團城市綜合體運營（包含租戶）。2020年納入統計範圍的城市綜合體數量為95家，與2019年相比增加了32家。與《新城發展2019年報》中列載的2019年度《環境、社會及管治報告》相比，本報告的披露範圍無重大調整。

有關企業管治方面的詳情，請查閱列載於本公司2020年報中的《企業管治報告》。

● 報告準則回應

本報告依照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG指引》」）編寫。

在本報告的編製過程中，本集團遵守《ESG指引》所規定的「重要性」、「量化」和「一致性」原則：

- **「重要性」**：本集團通過與利益相關方溝通，聆聽他們的期望和述求，已識別出重要的ESG事宜，詳見「利益相關方溝通」和「實質性評估」章節；
- **「量化」**：有關匯報排放量和能源消耗所用的標準、方法以及所使用的轉換因子的來源已披露，詳見「節能低碳 綠色發展」章節。
- **「一致性」**：本報告的統計方法和關鍵績效指標與往年保持一致。

● 貨幣

如無特殊說明，本報告中的金額均以人民幣列示。

● 報告準則回應

本報告以電子版的形式發布，可在本集團網站（<http://www.seazengroup.com.cn>）和香港聯交所「披露易」網站（<http://www.hkexnews.hk>）瀏覽或下載。

● 聯系方式

新城發展控股有限公司 資本市場部

地址：中國上海市普陀區中江路388弄6號新城控股大廈B座11樓

郵編：200063

電話：021-22835888

郵箱：ir@xincheng.com

致辭

本委員會欣然發表《新城發展2020年環境、社會及管治報告》。

在過去一年，公司業績持續增長，財務狀況穩定。2020年底至2021年初，我們相繼獲得標普上調評級至「BB+」穩定，獲惠譽上調評級至「BB+」穩定，獲穆迪上調評級至「Ba1」穩定，這反映了國際評級機構對新城持續業績增長和穩健財務表現的長期信心。

我們在追求業績的同時對ESG工作有了進一步的調整：審視新城在可持續發展方面的戰略定位，與利益相關方共同探討得失，並尋求各方對公司可持續發展的理解和支持。

2020年11月，本集團成立ESG管理委員會，並成立由董事會牽頭的三級管理架構，目的在於從集團高層製訂可持續發展戰略和政策、對各方給出可量化的可持續發展承諾，確保ESG政策持續執行並以此令我們在環境、社會及管治方面的責任和義務有了更清晰和更廣泛的認識。

2020年，新城在廉潔合規、產品服務、合作共贏、員工關懷、社會責任、節能環保等方面做出了一些貢獻。

我們對貪腐行為持「零容忍」態度，定期開展審計，維持暢通有效的舉報機制和強而有力的舉報人保護機制，持續對董事會成員、員工與供應商開展商業道德和反貪腐方面的宣貫與培訓，與全體員工和合作夥伴共建新城廉政文化。作為中國企業反舞弊聯盟的常務理事單位，我們積極參與平臺交流，共享信息和資源，不斷學習並自我改進。我們規範管理知識產權和標簽，開展負責任營銷、廣告和銷售，以防範法律風險，打造健康合規的經營環境。

我們圍繞客戶需求，打造美好生活場景，不斷推出智能化、多元化、人性化的優質產品，嚴控產品質量，精益求精。「幸福360°」全生命周期客戶服務體系不斷升級，持續提升服務能力。同時，我們自主研发線上售樓平臺，為客戶提供安全智能的購買渠道和體驗。

在撰寫本報告的過程中，我們邀請了部分利益相關方進行溝通和交流，聽取了部分股東、員工、分析師、客戶和供應商的意見和反饋，但我們深知這遠遠不夠。客戶關於綠色建築、健康生活、社區建造、環境保護等的需求，建築工地工人的勞動狀況，員工關於安全健康和職業發展的需要，都需要我們傾聽更多並付出更多努力去改進和營造。

2020年，新城連續十五年榮膺由國內權威雇主品牌研究機構中企聯合CHIRC授予的「中國最佳雇主」稱號。我們重視並關愛員工，為其提供廣闊的發展空間、有競爭力的薪酬福利、清晰明確的晉升通道以幫助其實現自身價值和抱負。我們提供必要條件保障員工的安全與健康，並以同等的標準要求承包商，從而推動安全文明施工，打造安全和有保障的施工環境。

在「2020責任金牛獎頒獎典禮」上，新城榮獲「公益慈善獎」。2020年新冠疫情爆發，我們積極投

入疫情防控狙擊戰，通過捐贈物資款項、減免商戶租金等助力抗疫。我們積極響應政府號召，貫徹落實精準扶貧政策，並持續以「七色光計劃」為公益平臺開展公益活動。

新城承諾：以2020年為基準年，到2025年，每百萬元城市綜合體租金及管理費收入的溫室氣體排放量、能源消耗量、用水量（即排放密度）降低10%。我們感恩時代並堅信守住“綠水青山”為企業責任，我們在日常辦公、設計開發、項目施工和商業運營中推行可持續發展理念，持續完善綠色建築標準體系，推進綠色建築建設，提倡綠色人居，以期為業主、商場租戶和顧客提供綠色健康的空間體驗。同時，我們也倡導並帶動供應商、客戶、員工、租戶等共同踐行節能環保。

追求優質健康發展，為客戶、員工、環境和社會創造可持續發展的未來，新城，一直在路上。

——新城發展ESG委員會

關於新城

集團簡介

新城1993年創立於江蘇常州，現總部設於上海，是一家專注於幸福生活構建的產業投資運營集團。2012年11月，本公司在香港聯交所上市，股份代號1030；2015年12月，本公司子公司新城控股集團股份有限公司在上海證券交易所上市，股份代號601155。截至2020年末，本集團總資產達5,444.88億元。2020年，本集團實現合約銷售額約2,510億元，租金及管理費收入約53.6億元。

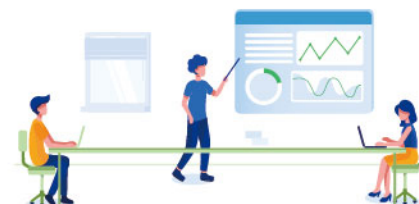
經濟績效



環境績效



社會績效



可持續發展承諾

新城成立28年以來，一直倡導並奉行負責任的發展理念，以聯合國可持續發展目標(SDGs)為引導方向，在拓展業務的同時，重視履行自身的環境與社會義務，切實履行對利益相關方的承諾，致力實現「讓幸福變得簡單」的企業使命。2020年，新城對可持續發展作出以下承諾：

| 章節 | 回應的聯合國可持續發展目標 | 可持續發展承諾 | 關注的ESG議題 |
|--------------|---|--|------------------|
| 清正廉潔 合規運營 |  | 堅持對貪腐行為「零容忍」的原則，反對商業賄賂，維持暢通、有效的舉報機制，與全體員工和合作夥伴共建新城廉政文化。 | 商業道德與反貪腐 知識產權 |
| 優質產品 安全保障 |    | | 產品安全和質量 健康與安全 |
| 真誠服務 築造幸福 |   | 堅持「幸福360°」全生命周期客戶服務體系，保障業主和消費者的健康與安全，全面提升客戶滿意度。 | 客戶服務 負責任營銷 |
| 供應把關 合作共贏 |    | 堅持嚴格篩選與管理供應商，確保供應商達到或超出新城的供應商標準(包括建築質量與安全、可持續發展等方面的要求)，與供應商共同打造安全、有抵禦災害能力和可持續發展的商业和住宅。 | 供應商管理 健康與安全 |

| 章節 | 我們回應的聯合國可持續發展目標 | 我們的承諾 | 關注的ESG議題 |
|--------------|---|--|--|
| 以人為本 駝夢前行 |    | 堅持保障新城員工的健康與安全，致力做到零工傷死亡；執行與新城員工同等的供應商健康與安全標準，推動安全文明施工，打造安全和有保障的施工環境。 | 人才成長 健康與安全 員工權益 員工活動 禁止童工 和強製勞工 |
| 履行責任 澤被社會 |    | 堅持「七色光計劃」公益平臺，主動承擔企業社會責任，持續開展公益活動。 | 公益慈善 |
| 節能低碳 綠色發展 |    | 堅持保護環境和節能減排，持續推進綠色建築建設；不斷降低排放和資源使用，到2025年，每百萬元城市綜合體租金及管理費收入的溫室氣體排放量、能源消耗量、用水量(即排放密度)降低10%(以2020年為基準年)。 | 節約資源 氣候變化 綠色建築 排放物管理 |

ESG管理與溝通

ESG管治架構

2020年11月20日，本集團成立環境、社會及管治委員會（「ESG委員會」），委任5名董事作為ESG委員會成員。王曉松先生任ESG委員會主席，公司逐步形成完整的ESG管治架構，進一步強化對ESG工作的系統化、規範化管理。

01 ESG委員會

02 管理層

03 ESG工作小組（由各職能部門、各分子公司組成）

ESG委員會職責



製定及檢討本公司的ESG責任、願景、策略、框架、原則及政策，加強重要性評估及匯報過程，以確保董事會通過的ESG政策持續地執行和實施

審議並批准本公司的ESG目標，定期審核ESG目標的達成情況

審視ESG主要趨勢以及有關風險和機遇，並就此評估本集團ESG有關架構及業務模式是否足夠及有效，於必要時採納及更新本集團ESG政策並確保該等政策與時俱進，符合適用的法律、法規及監管要求和國際標準

管理層職責



根據ESG委員會製定的ESG責任、願景、策略、框架、原則及政策等安排ESG工作小組開展工作

執行ESG風險管理及內部控制系統，向ESG委員會匯報ESG主要趨勢以及有關風險和機遇

定期向ESG委員會匯報ESG目標的達成情況

向ESG委員會匯報本集團ESG工作情況和年度ESG報告

ESG工作小組職責



安排專人負責並落實具體ESG工作

向管理層匯報ESG工作情況

開展ESG相關信息和數據收集

完成年度ESG報告並向管理層匯報

ESG委員會為本集團ESG管理的最高權力機構，負責製定計劃目標和管理政策。在ESG委員會的監督指導下，由管理層安排ESG工作小組統籌本集團的ESG工作，協調總部各職能部門與業務板塊的ESG信息管理與順利披露。

利益相關方溝通

利益相關方溝通是本集團ESG工作的重要基礎。本集團對利益相關方進行了系統性的梳理，通過多元化的溝通和交流，了解他們的期望和關注點，並將其反應在本集團重要ESG議題中。

| 利益相關方 | 期望與要求 | 溝通與回應 |
|---------|---|---|
| 政府與監管機構 | <ul style="list-style-type: none"> 遵紀守法 依法納稅 響應國家政策 支持地方發展 | <ul style="list-style-type: none"> 持續加強合規管理 落實監管要求 主動響應國家相關政策 |
| 投資者與股東 | <ul style="list-style-type: none"> 持續發展, 回報股東 信息披露 投資者關係 公司治理 風險控制 | <ul style="list-style-type: none"> 提升公司治理和風險管控水平 股東周年大會 信息披露 投資者關係活動 |
| 客戶 | <ul style="list-style-type: none"> 高質量的產品 優質的服務 消費者權益保護 商業誠信 | <ul style="list-style-type: none"> 提升產品與服務質量 全生命周期服務體系 4008服務熱線 客戶滿意度調查 「幸福會」 負責任營銷 |

| 利益相關方 | 期望與要求 | 溝通與回應 |
|----------|--|--|
| 供應商與合作夥伴 | <ul style="list-style-type: none"> 信守承諾 公平、公開、公正採購 共贏發展 | <ul style="list-style-type: none"> 完善供應商管理機製 管理供應鏈安全與健康風險 打造廉潔透明供應鏈 供應商交流溝通 |
| 員工 | <ul style="list-style-type: none"> 保障員工權益 工資及福利 良好的工作環境和發展平臺 公平的晉升和發展機會 健康安全的工作環境 | <ul style="list-style-type: none"> 薪酬管理和福利保障 完善晉升通道 安全與健康管理 員工培訓 溝通關愛 員工活動 |
| 行業協會 | <ul style="list-style-type: none"> 遵守行業規範 推動行業發展 公平競爭 | <ul style="list-style-type: none"> 參與行業研討交流 推動行業可持續發展 對行業規範提出建議 |
| 環境 | <ul style="list-style-type: none"> 環境保護 應對氣候變化 | <ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化風險和機遇 合規排放 節能降耗 綠色建築 |
| 社會 | <ul style="list-style-type: none"> 社區參與 促進當地就業 支持文體活動 幫助貧困地區發展 | <ul style="list-style-type: none"> 七色光計劃 精準扶貧 社會公益活動 助力疫情防控 |

實質性評估

根據《ESG報告指引》，本集團構建了ESG實質性分析模型，通過與利益相關方的互動，識別、篩選及評估了對本集團和利益相關方具有重要影響的ESG議題。

2020年，本集團重新開展了一次系統性的實質性評估，分析並識別了本年度適用於本集團的6個非常重要議題和10個一般重要議題，具體步驟如下：

ESG議題識別

綜合考慮以下三個方面，結合本公司業務的風險和機遇，本集團共識別了16個相關ESG議題：



問卷調研與分析

本集團邀請上千位關鍵利益相關方參與此次評估，通過在線問卷調查的方式對各ESG議題的重要程度進行評估。

本次評估過程中，本集團共回收有效問卷1,011份。從「對公司業務的影響」和「對利益相關方的影響」兩個維度對議題進行分析，本集團編製了實質性評估矩陣，對ESG議題的優先次序進行排序。



議題評估與確認

本集團將評估結果提交管理層和外部專家審核討論，並向ESG委員會匯報，最終確認本年度適用於本集團的實質性評估結果和ESG議題的優先排序。

| 重要程度 | 編號 | ESG議題 |
|------|----|-----------|
| 非常重要 | 11 | 產品安全和質量 |
| | 12 | 客戶服務 |
| | 15 | 商業道德與反貪腐 |
| | 8 | 人才成長 |
| | 7 | 健康與安全 |
| | 4 | 綠色建築 |
| 一般重要 | 5 | 員工權益 |
| | 9 | 禁止童工和強製勞工 |
| | 14 | 負責任營銷 |
| | 13 | 知識產權 |
| | 2 | 節約資源 |
| | 3 | 氣候變化 |
| | 6 | 員工活動 |
| | 10 | 供應商管理 |
| | 1 | 排放物管理 |
| | 16 | 公益慈善 |





清正廉潔 合規運營

有組織，有紀律，是一支駝隊能夠穿越沙漠的保證。秉承駝隊精神的新城人，堅信紀律的力量。二十八年來，誠信踏實的價值觀，一路伴隨著新城的發展和全體新城人的成長。有了敬畏紅線的紀律、陽光透明的文化、公平公正的氛圍、以及不忘初心的追求，相信新城可以行穩致遠，基業長青！

—— 新城控股集團股份有限公司
副總裁 朱虹

廉潔自律



2015年7月，新城正式加入中國企業反舞弊聯盟，為首批入會企業之一，現任常務理事單位。通過加入反舞弊聯盟，新城不斷加強反舞弊工作經驗分享，逐步建立更加完善的廉潔管理體系。

2020年12月9日是國際反腐敗日，新城與中國企業反舞弊聯盟共同啟動了「國際反腐敗日」主題月活動，倡導「幫助消除腐敗是每個人應盡職責」的理念。

完善廉潔製度，夯實廉潔管理

製度體系

本公司在製度層面對貪腐行為進行製約和監督，根據《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，製定《內部審計管理製度》、《員工職務行為準則》、《員工違規違紀行為處罰操作指引》、《投訴舉報管理製度》和《利益衝突管理製度》等文件並不斷修訂更新，構建完整的反貪腐製度體系；同時製定各項業務的製度流程，規範管理，確保依法合規運營。

組織架構和審計

本集團董事會是反貪腐工作的最高管治機構，同時，在集團總部設立審計監察中心，作為反貪腐工作的專門負責部門。審計監察中心在董事會的指導下，獨立開展內部審計監督，核查舉報投訴，查處違規違紀行為。

至2020年底，審計監察中心已完成三年審計全覆蓋計劃，所有子公司每三年至少被審計一次。

豐富舉報途徑，落實舉報保護

投訴舉報

為加強內外部監督，本集團設立暢通的舉報途徑，包括舉報熱線、郵箱、信箱、微信及網站等，並通過項目現場公告欄、廉潔臺卡、紀律海報和供應商往來文件等方式向內外部公布，鼓勵內部員工和外部人士舉報可疑行為。

本集團審計監察中心負責對投訴舉報進行調查核實。一旦調查屬實，本集團將根據《員工職務行為準則》等辦法，視情節輕重、所造成損失及產生的後果，對員工予以談話誡勉、警告（口頭或書面）、記過、通報批評、取消當年評獎評優資格、取消當年晉職晉薪資格、追繳違規違法所得、薪資扣罰、降職降薪或免職、無償解除勞動合同等處罰；涉嫌犯罪的，將移交司法機關依法追究責任。

2020年，通過查處投訴舉報，本集團共有三件提出並已審結的貪污訴訟案件。



項目現場公告



紀律海報

舉報途徑

舉報電話
021-32522898

舉報郵箱
fzjb@xincheng.com

舉報微信
廉政新城
微信号lianzhengxincheng



廉潔臺卡

舉報人保護

本集團嚴格落實對舉報人的保護，嚴禁泄露舉報事項、調查情況以及與舉報人相關的信息，保障舉報人及反舞弊調查人員的信息安全，在《投訴舉報管理製度》和《員工職務行為準則》中對舉報人保護作出詳細規定：

對舉報信息有利害關係者實行回避製度

對舉報人的個人信息及舉報內容嚴格保密，將舉報材料列為密件管理；審計調查人員對保密資料進行妥善的保管和使用，嚴禁與調查無關的人員接觸

審計調查工作中，除專項調查人員外，其他任何人不得打探、議論工作相關信息，參與專項調查的人員不得向任何人透露專項調查工作的內容

任何機構和個人不得以任何借口阻攔、壓製舉報和打擊報復舉報人

打擊報復行為一經查實，依照公司有關規定嚴肅處理；構成犯罪的，移送司法機關依法處理

深化廉潔宣教，加強廉潔意識

本集團高度重視廉潔文化建設，建立了「廉政新城」公眾號，以視頻動畫、案例分享、製度宣貫等方式，向全員宣貫廉潔理念，提升全員的廉潔意識。

廉政微電影

2021年2月，新城廉政微電影「歸途」正式上線。該電影基於同期進入A集團的兩位員工的故事，展現了他們在面對物質誘惑時的選擇帶來的不同人生結果，讓員工深入感受廉潔的重要性。



本集團通過多種方式開展廉潔宣貫與培訓，組織廉政文化主題宣傳月、廉潔建設專題會議等活動。

61場

2020年完成
員工廉政宣貫培訓

8場

2020年面向集團董事
及高管的審計專項報告

99.5%

2020年員工
廉情調研問卷完成率

廉政文化主題宣傳月

2020年8月，本集團舉辦首屆「廉政文化主題宣傳月」活動，以視頻學習、員工及合作方廉情問卷、廉政宣教等形式在全國範圍內開展。



本集團組織全員學習《製度紅線與廉政建設》視頻課程，同步完成2020年度廉情調研問卷。最終課程學習完成率達**98.45%**，廉情調研問卷完成率達**99.50%**。

本集團公示並正式聘任首批**105**位兼職廉政文化講師，完成**37**個單位的廉政宣教工作，覆蓋集團總部、區域公司及項目公司等，足跡遍布**11**個省份**16**個城市。



在整個活動過程中，各級單位積極響應，自發組織了多項活動，包括廉潔從業宣誓、廉潔從業承諾書簽署、廉政建設高層面對面訪談、廉政知識競賽、廉潔文化主題征文等，並通過廉潔公約工位立牌、廉潔文化扇、廉潔文化包裝食品等形式加強廉政文化的視覺呈現。

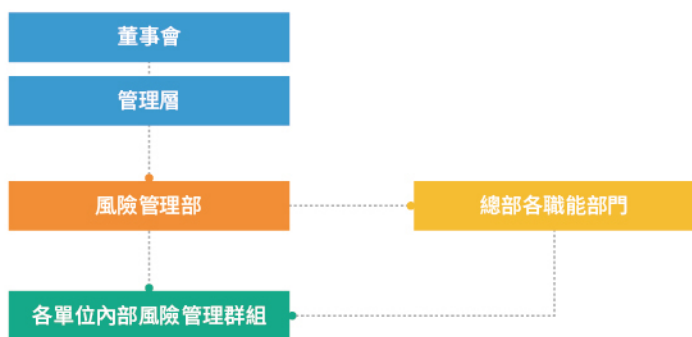
風險監督管控



本集團不斷完善風險監督管控，將風險管理流程貫穿於管理經營的各個環節，努力構建全面風險管理體系，妥善管控風險。

組織架構：

董事會授權的管理層負責統籌並監督風險管理體系的正常運行，審議批准風險管理相關製度、戰略目標、方案及報告等，指導風險管理相關工作；風險管理部負責組織、協調、指導、監督風險管理工作的有效開展，指導各單位風險管理工作的落地；總部各職能部門管控職能業務的風險，對各單位相應業務的風險進行監督檢查；各單位成立內部風險管理群組，在風險管理部的指導下完成統籌各單位的風險管理工作。



製度體系：

集團製定了《風險管理製度》、《風險預警製度》、《風險預警能級標準》、《責任事故管理製度》等，全面建立風險控制製體系；通過梳理業務流程製成《前期篇》、《技術篇》、《營銷篇》、《招采篇》、《工程篇》、《客服篇》、《財務篇》、《人事篇》、《商管籌備期篇》、《商管營運期篇》10本風控手冊，包含86大風險場景，基本涵蓋日常業務的方方面面，為有效降低風險、保障公司穩健運營奠定製度基礎。



製訂並不斷完善管理製度體系，在主要業務環節設置風險預警模塊，及時針對風險事項製定解決方案並進行處理；建立風險信息報告機製，保持風險信息暢通。

對風險信息進行識別、分析和評價，建立風險事項定期上報機製；定期匯總風險事項、識別關鍵風險點，形成月度風險監控月報；年末進行全年整體風險評估，為公司投資戰略及經營目標的調整提供決策依據。



建立與風險管理工作效果掛鈎的年度績效考核及責任追究機製，並逐漸將風險管理的有效性納入全員績效考核範圍。

設計風險預警指標、閾值、警情匯報路徑等，形成風險預警指標體系並開展日常監控、統計與上報。

長效風控機製：

通過系統梳理，歸納出公司風險的主要領域，重點聚焦於施工質量、設計品質、售後服務等方面；尋找風險控制製盲區，客觀評估風險發生概率及影響程度，明確風險應對措施，輔以合理的監督評價機製，使公司整體運作和製度執行得到及時反饋，形成長效風險控制製機製。



知識產權保護



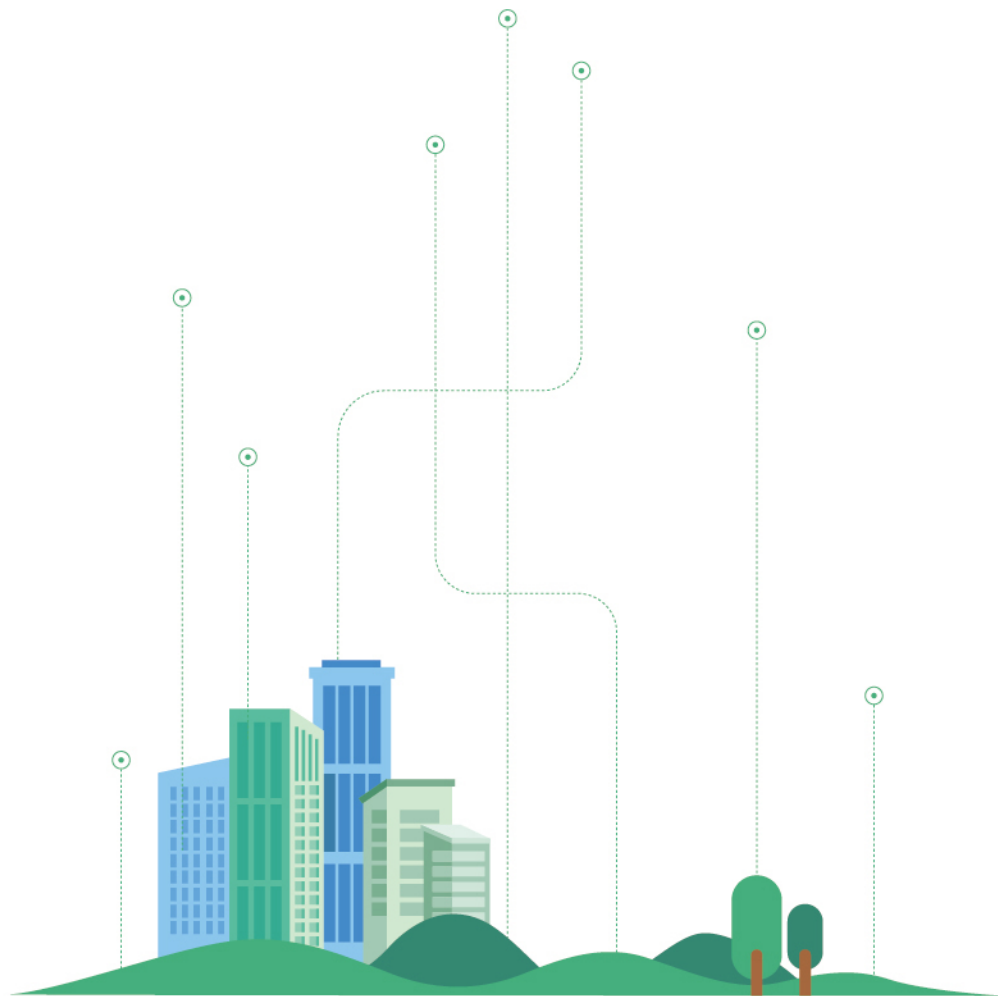
本集團遵守《中華人民共和國專利法》和《中華人民共和國商標法》等知識產權保護相關法律法規，製定並不斷完善《知識產權管理製度》，按照集中統一管理、分級處理等原則，規範專利、商標、商業秘密、著作權以及其他知識產權管理。本集團還製定《品牌視覺識別手冊》、《在售項目品牌執行標準規範》、《住宅開發事業部產品體系視覺規範》和《吾悅廣場視覺識別手冊》等製度，規範管理各產品線的標識和品牌視覺形象的應用。

本集團主動打擊侵犯新城知識產權的各類行為，全面加強知識產權保護；同時在開展各項業務過程中，尊重和保護合作方的知識產權，嚴格在授權範圍內使用。



2020年，本集團新增登記著作權**71**例，申請商標**265**個，
申請專利**169**個（其中發明專利**9**個）。

seazen
新城发展





優質產品 安全保障

在新的中長期規劃中，新城將由規模導向
向質量導向逐步轉變，持續為客戶打造好
產品、好服務是我們不懈奮鬥的目標。

—— 新城控股集團股份有限公司
總裁 梁誌誠

打造優質產品



2020年, 我們繼續為客戶提供高品質的住宅產品, 獲得國內外獎項的認可:

| 獲獎項目名稱 | 獎項名稱 | 獲獎項目名稱 | 獎項名稱 |
|----------|---|--------|---|
| 寧河悅樺公館 | 美國MUSE Design Awards白金獎 | | Muse國際創意大獎鉑金獎 |
| 新城悅樺公園 | 墨爾本設計獎-金獎 墨爾本設計獎-銀獎 | 蕪江灣 | 2020 LOOP DESIGN AWARD榮譽獎 2020英國LICC設計大獎 2020美國IDA設計大獎 2020中國金堂獎設計大獎 |
| 西岸公園項目 | 精瑞人居獎 | | |
| 西岸公園項目 | 上海市建築學會地產建築師分會 | 鄭州漯河雲著 | 2020伯魯比空間魔法師大獎 2020中國金堂獎設計大獎 |
| 重慶海爾路項目 | 法國Innodesignn prize 國際創新設計 | 新城首府 | 2020中國房地產年度匠心項目 |
| 阜陽雲昱東方 | Muse國際創意大獎-金獎 2020英國LICC設計大獎 | 新城湖畔春曉 | 2020英國倫敦地產設計大獎 2020中國地產設計大獎 |
| 熙紅印項目 | 2020世界人居建築規劃設計方案 園冶杯·地產園林大區方案類銅獎 園冶杯·地產園林示範區方案類銅獎 | 棠頌雲著 | 2021中國美尚獎 2020中國金堂獎設計大獎 2020中國地產設計大獎 |
| 石家莊正弘府項目 | 2020世界人居建築規劃設計方案 園冶杯·地產園林方案類銀獎 | | 金盤獎·2020蘇南賽區年度最佳 預售樓盤獎 |

| 獲獎項目名稱 | 獎項名稱 | 獲獎項目名稱 | 獎項名稱 |
|---------|--|-------------|---|
| 熙堂尚院項目 | 園冶杯·地產園林實體示範區銅獎 | | 金盤獎·2020蘇南賽區年度 最佳別墅獎 |
| 國馨府項目 | 園冶杯·地產園林示範區金獎 | 新城·九鯉江南 | 園冶杯·地產園林銅獎 園冶杯·地產田園銅獎 艾景獎·年度十佳景觀設計· 地產景觀大區 蘇州房地產行業協會·2020蘇州 房企新中式標桿樓盤獎 |
| 新城龍樾府項目 | 悉尼設計大獎-金獎 | | |
| 貴陽鳳凰臺 | 2020 LOOP DESIGN AWARD榮譽獎 2020伯魯比空間魔法師大獎 2020美國IDA設計大獎 2021中國美尚獎 2020中國金堂獎設計大獎 | 新城·鹽城建湖悅樺首府 | 園冶杯·地產園林大區類銀獎 艾景獎·年度優秀景觀設計· 地產景觀大區 |
| 杭州悅樺公館 | 西湖杯獎 | | |

多元產品系列, 呈現美好生活



創造美好住宅

新城堅持「以客戶為本」的宗旨, 持續推進新城百年住宅戰略, 打造多元化的居住產品與服務示範:

三大產品系列

- 推出「新中式、大都會、現代」三大產品系列, 覆蓋基於年輕時尚人群需求的「樂居」產品線、基於品質升級需求的「圓夢」產品線和基於頤養享受型需求的「尊享」產品線, 貫穿「古今中外」多維居住文化形態, 滿足不同客戶群體的需求;

「未來+」

- 推出住宅產品品牌「未來+」, 實踐「以未來人居洞察, 前瞻時代居住文化; 以未來技術研發, 實踐百年住宅作品; 以未來豐盛體驗, 呈現領先美好生活」新產品理念。



引領商業幸福

新城秉承「有情懷、不複製、具規模」的發展理念, 不斷升級吾悅品牌、打磨吾悅廣場, 力求建造屬於城市的幸福中心, 探索商業與城市共生共榮的理想發展模式, 為消費者的幸福生活賦能。

貴陽雲巖吾悅廣場

貴陽雲巖吾悅廣場集大型購物中心、特色風情街區、星級酒店及辦公、精品生態住宅區及高端公寓等於一體，以「黔靈悅境」為願景，涵蓋約18米挑高城市開放客廳、下沉式商業趣味廣場，引入層層跌落水景，把遊逛、賞景和購物緊密相連，兼具主題性、互動性與體驗性。



人性產品設計, 打造幸福工程

通過行業對標與客戶痛點分析, 依托「芯智造」建造體系和工程管理系统, 新城精心設計產品價值點, 建造人性化住宅, 為客戶全面打造幸福體驗工程。



幸福體驗工程

幸福體驗工程「住宅篇」以切實可被體驗的一個個實際場景, 漸進式地呈現自家房屋建造全過程, 增強客戶參與感和體驗感, 接受來自萬千業主的監督和考驗。

2021年4月22日, 新城幸福體驗工程首站「住宅篇」於常州璞樾春秋站正式啟幕全方位、體系化地呈現20大場景中的「景觀體驗-外立面展示-精裝交付展示-地下車庫體驗-信息集成材料展示-毛坯交付展示-淋蓄水試驗展示」7大場景體驗, 每個場景從不同角度詮釋了新城為營造幸福體驗的用心。

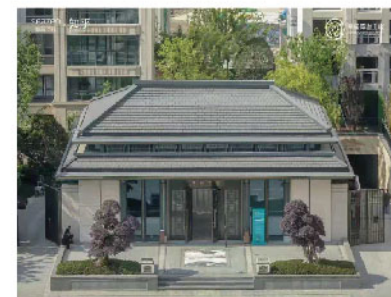
景觀體驗:

新城在景觀打造全階段實施嚴格的標準化流程及管理製度, 對中心花園、宅前領地等每一處景觀設計巧思用心, 在植物景觀設計上和植物品種選擇上的充分考量, 為客戶打造社區美景。



外立面展示:

對外立面的打造, 不僅注重美觀, 更註重品質。技術上, 採用全混凝土外牆工藝, 讓結構更安全; 並在關鍵部位採用鋼筋混凝土作為填充牆, 實現結構自防水。為了延長建築結構壽命, 採用高標準保溫技術, 有效防止和減少溫度變形, 提高防水性和氣密性。



精裝交付展示:

通過展示精裝交付標準樣板, 使業主對未來的家有了最直觀的感受和完美的體驗。



地下車庫體驗:

以科學的動線規劃、藝術性的審美設計及智能科技, 全面打造地下車庫場景, 營造歸家儀式感。



信息集成材料展示:

為客戶深入解讀隔音降噪系統、社區安防系統、雨水回收系統及智能家居系統等。



毛坯交付展示:

通過毛坯交付標準樣板, 向客戶展現關鍵節點的工序內容, 如實測質量展示模塊、樓板構造展示模塊、淋蓄水試驗展示模塊等, 讓客戶「零距離」感受產品質量。



智能技術應用, 升級客戶體驗

住宅智慧建造

新城積極推廣芯智造技術的落地應用, 在技術端采用模數化、參數化的先進設計, 在工程端采用鋁模、爬架、全砼外牆等先進工藝。

2020年, 新城將芯智造技術在蘇南錢資湖項目、長沙朗尚大都會項目等落地應用, 通過工程實踐全面積累芯智造技術的設計、施工經驗, 為後續提升項目品質奠定基礎。

智慧商業管理

新城積極布局「互聯網+」時代輕資產運營, 持續推進顧客消費體驗、商戶經營賦能、廣場智慧運營等方面的數字化升級, 從顧客端、商戶端、運營端三大層面出發, 在滿足顧客極致消費體驗的同時, 為商戶提供服務及數據賦能, 提升廣場運行效能及品質。

2020年, 新城再度升級智慧商業系統, 從永不迷路、深度互動、尊寵會員、數字化管理四大方向進行規劃落地, 實現了動態導航、優惠地圖、智慧停車、自動積分、積分體驗區、商戶服務平臺、巡場管理系統、互動導視8項功能點的試行推廣。



室內藍牙ibeacon定位導航界面



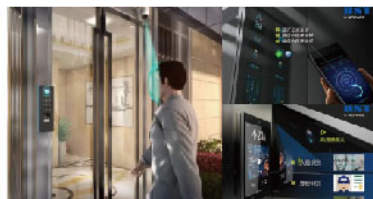
消費自動積分

智慧社區生活

新城從人和社區的交互體驗入手, 考量人在社區裏的每一處生活和情感體驗, 嘗試在社區引入更多方便的人工智能系統, 用技術化手段打造更加舒適、優美、便利的社區空間, 通過數字化、智能化連接人與空間, 使業主享受到更加高效、多樣的社區生活。

非接觸式智慧通行

依托物聯網、人工智能、生物識別技術、智能設備等新興技術, 新城打造了以住戶健康為首位的智慧通行系統。住戶從小區大門首先通過人行擺閘, 人臉面部特征識別後人行擺閘自動打開, 同時監測體溫; 通過單元門人臉面部特征識別後, 單元門自動打開, 同時聯動電梯降至首層, 電梯轎廂內人臉識別攝像機自動識別住戶樓層後自動點亮住戶樓層按鈕, 無需住戶與外界物理接觸。



嚴控產品質量



建立管理體系, 嚴控產品質量

本集團嚴格遵守《中華人民共和國建築法》、《建築工程質量管理條例》及《城市房地產開發經營管理條例》等相關法律法規, 製定管理製度、明確管理職能, 建立了完整和標準化的管理體系。商業管理事業部於2020年獲得ISO 9001:2015質量管理體系的外部認證。

組織架構

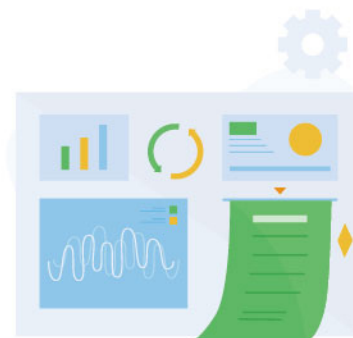


住宅開發事業部在運營管理中心下設品控條線, 專門負責項目質量的管控, 其他條線協助檢查。

商業開發事業部實行「商開事業部-各項目公司-各項目監理公司」三級管控和質量安全管理責任製, 規範各職能部門、第三方評估單位、項目公司、監理單位及施工單位的質量管理行為。

商業管理事業部各部門實施承包責任製, 明確各人員對其分管區域及項目所有業務事項的管控職責; 並推行積分考核製, 將所有工作形成固定動作進行量化考核, 考核結果納為員工績效考核依據, 有效提升管理水平。

管理製度



本集團製定《項目施工強製性工程做法作業指引》、《第三方評估作業指引》等內部指引, 設置18項標準化管理動作, 在項目各個階段對產品質量進行監督管理。

2020年, 本集團整合原《銷售道具開放評審管理辦法》、《交付預評審製度》和《吾悅廣場開業品質評估管理辦法》等製度, 形成《商開事業部項目品質評估管理辦法》, 明確該事業部工程質量、設計規範、客戶使用功能、物業管理等多維度評審; 住宅開發事業部製定《住宅精裝修全過程質量管控》, 為該事業部後續住宅精裝修全過程質量管控提供製度和技術支撐。

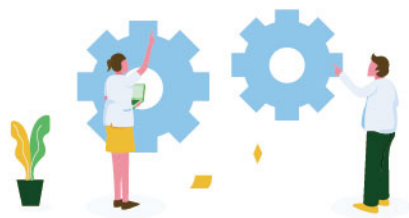
開展評估監督，降低質量風險

本集團委托專業諮詢顧問機構，每年制定工程評估體系和評定標準，在項目各階段開展多種日常檢查和專項檢查，有針對性地控制項目質量風險。2020年，本集團對商業在建項目開展地下四大塊、幕牆、中期檢查、停止點檢查、樣板驗收等專項檢查，共計44次。

本集團還邀請第三方機構開展質量評估和檢查，圍繞工程的明顯或潛在風險進行評判，並提出系統性改善建議，由各項目公司和施工單位進行整改和提升。同時我們不斷規範第三方評估單位管控，於2020年細化《商業開發事業部第三方評估管理操作指引》中第三方評估工作要求、評估流程、結果應用等，同時對評估體系檢查表進行了調整，強化第三方評估單位的考核與處罰，促使其不斷提高工作質量。

針對住宅項目，本集團在項目施工過程中進行實測實量、質量風險等一系列過程評估；在項目交付前開展門窗、塗料、公共區域等方面的專項評估；在項目交付時開展戶內觀感、實測、公共區域、外立面、景觀綠化等方面的交付評估。

針對商業項目，本集團在項目籌備期間開展房產技術條件檢查和整改驗收，確保項目達到消防驗收條件、試營業和開業條件，並對中央空調、給排水、供配電、電扶梯等系統進行檢查調試；在項目營運期間對商場設施設備開展定期巡檢、維修保養，並嚴格開展日常保潔、專項清潔、石材養護、綠植綠化、商場消殺等供應商的招標、管理、培訓、監督和考核。



住宅開發階段質量相關數據

| 指標 | 單位 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------|----|-------|-------|-------|
| 項目過程性評估 | 分 | 87.65 | 90.16 | 91.78 |
| 項目交付評估 | 分 | 79.72 | 79.3 | 81.23 |
| 安全專項評估 | 分 | 79.93 | 82.29 | 82.98 |

註：上述統計僅包含住宅開發事業部住宅開發階段相關數據。

商業綜合體運營管理階段質量相關數據

| 指標 | 單位 | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------|----|-------|-------|-------|
| 項目過程性評估 | 分 | 83.28 | 84.84 | 84.81 |
| 項目交付評估 | 分 | 83.26 | 86.11 | 86.83 |
| 安全專項評估 | 次 | 301 | 394 | 173 |
| 月度質量安全考核檢查 | 次 | 443 | 637 | 229 |

| 發現質量安全問題/隱患 | 項 | 26,242 | 36,295 | 12,054 |
|-------------|---|--------|--------|--------|
|-------------|---|--------|--------|--------|

註：上述統計僅包含商業開發事業部項目開發階段相關數據；過程性評估、交付評估來源於第三方評估數據；安全專項檢查、月度質量安全考核檢查、發現質量安全問題/隱患僅包含商開質量監管中心實施數據，不包含期間各區域、城市、項目公司自行組織的數據。

商業綜合體運營管理階段質量相關數據

| 指標 | 單位 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------|----|-------|-------|-------|
| 安全專項評估 | 分 | 88.63 | 89.73 | 94.06 |
| 安全專項檢查 | 次 | 28 | 33 | 23 |
| 月度質量安全考核檢查 | 次 | 89 | 164 | 125 |
| 發現質量安全問題/隱患 | 項 | 2,102 | 4,401 | 3,418 |

註：上述統計僅包含商業綜合體運營管理階段相關數據，不含商業綜合體開發階段相關數據。

此外，本集團加強重點環節管控，開展銷售道具開放評審、銷售物業交付評審、開業項目聯合檢查及聯合驗收、開業項目品質評比及開業項目後評估，確保項目質量。

住宅品質提升專項活動

2020年，新城開展「回頭看」專項活動，從示範區品質提升、交付品質提升、交付後品質提升等多個維度提升產品品質。



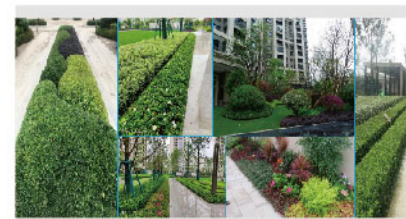
示範區品質提升：

示範區施工過程中，全程監督並參與示範區開放的驗收；在示範區開放後，更關注示範區的日常維護和保養，對已開發的售樓處和示範區進行回訪，督促項目保持常態化管理。



交付品質提升：

針對交付項目製作交付標準手冊，包含了室內、門窗、公區、外立面、屋面、地庫和景觀七大內容，明確了標準做法、圖示、觀感要求及構造要求。



交付後品質提升：

對已交付項目開展回頭看巡查，對巡檢過程中暴露出的問題，與物業召開品質巡檢會議，確定巡檢問題完成時間及責任人，做好交付後的物業服務、活動組織、園區保養等客戶服務。



天眼行動管理計劃

2020年，新城創新實行天眼行動管理計劃，包括新雲系統、九路監控、工程物業管理平臺(APP)等七大遠程管控手段，通過智能化管理工具，提升管理效能和質量水平。

2020年，工程物業管理平臺已接入**123**個項目，與2017年的**22**個項目相比，實現了4.6倍的增長。

日活躍量趨勢亦不斷上升，2020年較2019年平均同比增長率達**40.22%**。

工程物業管理平臺 (APP)

實現設備設施的全壽命周期管理，輔助籌備期的承接查驗、任務管理、合同管理、排班管理；以及營運期的運行、維保、巡檢、維修等工作

計劃管理

工程物業中心針對項目質量安全工作共設置44項計劃，含年度計劃31項，月度計劃10項，周計劃1項，日計劃2項

視頻監控

各廣場本地設置監控攝像頭，可通過新雲查看

無線呼叫

新雲發現的問題，中控室可通過遠程呼叫予以製止

TP-LINK

每個項目安裝TP-LINK攝像頭，補充監控盲区

九路監控

從新雲監控系統中獨立出來的視頻監控，可用手機查看，每個項目設置9個重點部位

新雲系統

涵蓋消防報警、防盜報警、門禁管理、暖通空調、變配電監控、公共照明、電梯監控、客流統計、停車管理、能源管理系統等13個子系統



開展質量培訓，提升管理意識

本集團以「質量安全責任重於泰山」為核心理念，全面開展培訓、評比等形式多樣的質量活動，對質量管控方面的優秀員工給予獎勵，推動全員積極參與質量工作。

2020年，住宅開發事業部組織工程質量培訓**62**次，共計**4,174**學時，累計**82,132**人參加培訓；商業開發事業部召開**280**多次質量風控會議，包括事業部層面總裁級會議**7**次，執行層面會議**18**次，復盤工作會議**4**次等。

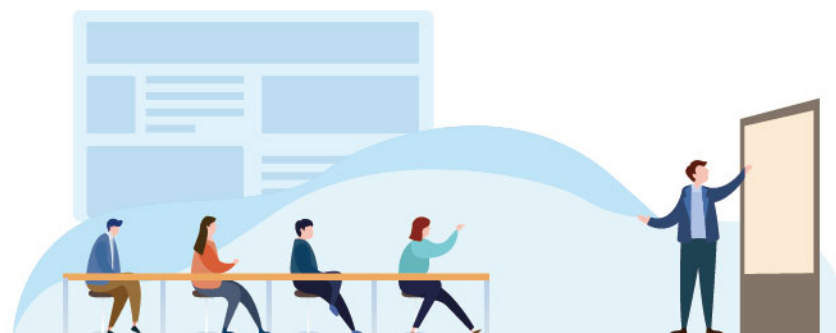
商業開發事業部質量安全培訓

2020年，商業開發事業部建立質量管理半年度會議機製，並於5月和12月分別組織第三方評估單位召開會議，強調評估過程中存在的問題，明確管理流程和思路。

6月，商業開發事業部組織所有在建項目公司及項目供應商、區域公司、監理單位、總分包單位，召開半年度監理視頻大會，培訓監理新合同要求、履約責任等內容，提升監理質量安全管理意識。



2020年度第三方評估單位交流會



保障安全施工



本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規以及OHSAS職業健康與安全管理體系的要求，製定並不斷細化《住開事業部安全文明生產作業指引》、《商開事業部質量安全管理辦法》、《商開事業部工程管理辦法》、《商管事業部工程管理辦法》、《商管事業部籌備期物業管理辦法》、《商管事業部營運期物業管理辦法》等一系列安全管理製度，在每一個環節都嚴守規章製度，切實保障員工和承包商的施工安全。

2020年，商業開發事業部設置並全面達成安全目標如下：

較大及以上安全事故發生率為 **0** 一般及以上火災事故發生率為 **0**

商業綜合體運營管理階段安全生產相關數據

| 指標 | 單位 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------|----|----------|----------|----------|
| 安全生產總投入 | 萬元 | 2,450.01 | 4,216.01 | 4,708.05 |
| 一般及以上安全生產事故數 | 起 | 0 | 0 | 0 |
| 事故受輕傷員工人數 | 人 | 1 | 2 | 2 |
| 千人死亡率 | % | 0 | 0 | 0 |
| 千人重傷率 | % | 0 | 0 | 0 |
| 因工傷損失工作日數 | 天 | — | — | 100 |
| 突發事件 | 起 | 36 | 46 | 42 |
| 安全責任事故 | 起 | 1 | 1 | 1 |
| 較大安全隱患 | 項 | 257 | 200 | 42 |
| 重大安全隱患 | 項 | 29 | 16 | 1 |
| 安全隱患整改率 | % | 100 | 100 | 100 |

註：上述統計僅包含公司在商業綜合體管理及運營階段的數據，住宅和商業綜合體開發階段的數據不包含在內。

安全施工管理機製

管理架構

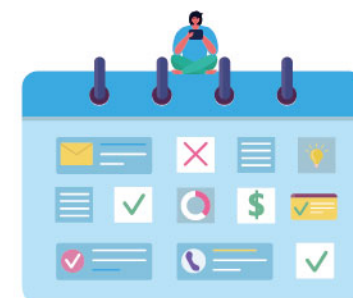
ESG委員會是本集團健康與安全工作的最高管理機構，對本集團在安全與健康方面的表現進行監控。本集團實行總部、區域、項目三級安全管理架構，在住宅開發事業部、商業開發事業部和商業管理事業部設置事業部層面的安全管理機構，分別對各事業部的健康與安全工作進行集中管理，各事業部的安全管理機構定期向ESG委員會匯報；各事業部下屬各區域公司和項目公司設置專門的安全管理崗位，負責推進日常安全管理工作，並督促供應商落實安全生產管理製度和措施。

安全評估

本集團定期組織第三方評估公司對所有項目安全文明狀況進行評定，對項目開展安全風險辨識與評估，評估重大安全風險，並根據評估結果，按高、中、低安全風險進行分級管控。針對易出現的安全事故，本集團建立事故處置標準流程，防止事故擴散，降低不良影響，確保在建項目安全始終可控。

監督檢查

本集團嚴格按照國家和地方法律法規要求和公司相關管理製度開展各類安全檢查，實行安全四級監督檢查（總部、區域、項目公司、監理），總部每2個月，區域公司每2周，項目公司和監理每日對在建項目進行全方位無死角安全巡查，總部和區域公司聯合對項目進行月度考核和排名，通過述職和樹標桿等獎罰措施，推進項目安全管理水平持續提升。



獎懲措施

本集團製定《項目建設階段安全風險判定標準》等管理製度，將安全文明專項檢查結果、安全事故等指標納入相關責任人的考核指標，若發生安全事故，則根據《獎金激勵管理辦法》對專業工程師、工程經理、工程總、項目總等相關責任人給予管理警示、通報批評、罰款等處罰，並相應降低其績效考核分數。

本集團與承包商簽訂《施工總承包合同》，要求其杜絕重傷以上事故、重大機械設備事故、重大火災事件及重大環境汙染事件等，若發生相關事故則給予相應的罰款；要求承包商確保獲得市安全文明示範工地、爭創省級安全文明示範工地，如成功獲取省級示範工地則給予獎勵，如未獲得市安全文明示範工地則處以罰款。



安全培訓

本集團推行安全生產教育培訓製度，所有施工人員必須經過安全教育，各類特殊工程必須經過專門的安全操作技術訓練。我們建立以監理半年度大會、第三方評估單位半年度大會、區域質量安全月度會為主的三維會議機製，對第三方評估單位、監理單位與承包商進行培訓、問題通報、優秀案例分享等，提升其安全管理意識。

本集團為全員提供消防全系統全專業培訓、安全季系列活動、專項課題培訓等各項安全培訓，做到住宅開發事業部和商業開發事業部安全培訓覆蓋率100%。我們以「三級安全教育」為基礎，搭建吾悅廣場安全固化培訓課程，通過現場授課/實操、可視化教程、新城e學、實景化培訓等培訓形式，持續提升全員安全意識和應急能力。



2020年5月，我們組織開展安全文明主題質量月，對住宅開發項目進行專項檢查，向員工展示工地優秀做法，提高員工安全意識。



唐山新城瀾樹府，腳手架安全風險點公示。



蕪湖新城大都會項目，樓層電梯防護棚及安全通道採取定型化搭設，有效抵擋高空墜物。



專項安全管理

高處墜落事故防範

本集團加強預留洞口、電梯井口、通道口、樓梯口等「四口」動態管控，使洞口防護標準化、可視化、全覆蓋、責任清晰、過程追溯，降低高處墜落及物體打擊風險。

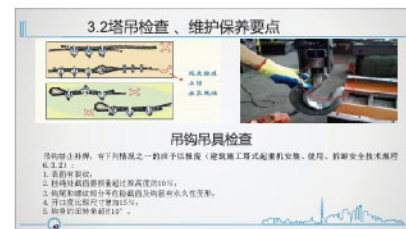


本集團建立安全帶保管、領用、歸還製度，動態監控各施工單位、班組特種作業安全帶使用情況，確保安全帶合格、人、上崗證、安全帶三合一，便於安全晨會、安全交底開展及現場高處作業巡查、管理，降低高處墜落風險。



大型機械設備安全事故防範

本集團每年一季對在建項目大型機械進行專項評估，評估不達標的，開展二輪、甚至多輪評估，最終使得項目達標，通過評估使施工單位管理人員安全意識不斷提升，人員履職到位、維保及時，機械設備安全得到質的提升，重大安全風險基本消除。



消防事故防範

每年12月份，本集團完成次年應急預案編製，並同步製訂年度演練計劃，每月組織應急演練，做到全年覆蓋；6月底前完成上半年消防應急演練和商場工作人員應急疏散培訓；11月初邀請屬地消防部門配合，完成年度消防應急演練。

截至2020年底，本集團已有63個吾悅廣場在當地政府部門、商管總部、區域的指導下建立實景化培訓基地，其中常州天寧吾悅廣場工程物業培訓基地被評選為

首批「省級應急消防科普教育基地」，是江蘇省內第一個被授予此稱號的商業綜合廣場。



通過高效的施工安全管理，商業開發事業部2020年未發生一例較大及以上安全事故

32個項目獲得政府安全文明示範工地；**16**個項目獲得省級以上榮譽。



真誠服務 築造幸福

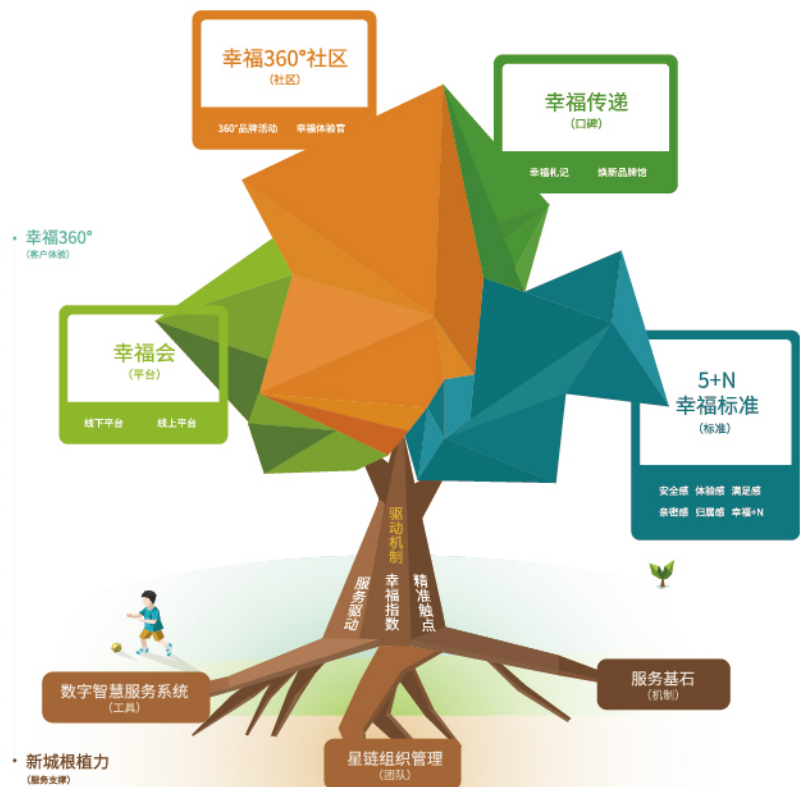
新城基於客戶視角開發優質產品，升級傳統消費場景與生活場景，逐步構建完整的幸福生態閉環，通過專業的力量讓幸福變得簡單，為廣大客戶創造長遠價值。

客戶服務體系



本集團不斷完善《「幸福360°」全生命周期客戶關係維護標準化管理辦法》、《「幸福360°」全生命周期客戶觸點標準化管理辦法》等內部製度，以客戶的幸福感知為基礎，為其提供全生命周期的幸福服務體驗。

2021年，基於對服務廣度和深度的不斷拓展與深入探索，「幸福360°」3.0服務體系全面煥新升級，以新城根植力為根基，以面向用戶的「幸福360°」服務觸點為枝葉，以幸福指數為驅動機製，構建業主可感知的幸福會平臺、幸福5+N標準等多維度的360°服務自循環生態樹。



社區

幸福360°社區

全年通過2大2中N小客戶活動和幸福體驗官的全維多業態體驗，為客戶打造專屬的幸福生活方式。

平臺

幸福會

幸福會是本集團為客戶打造的實現全周期服務與增值服務的全方位互動平臺，通過線上平臺、線下4008呼叫中心和幸福服務中心讓幸福體無處不在。

標準

5+N幸福標準

從幸福五要素(滿足感、安全感、親密感、體驗感、歸屬感)理論出發，在客戶選房、簽約、等待、交付和生活五個階段，以5+N幸福標準串聯60項服務動作，打造高品質服務。

口碑

幸福傳遞

展示以往服務項目品質及故事，通過幸福剖記的生活持續記錄、幸福體驗官的美好分享，讓幸福在更多新城業主和客戶中傳遞。

打造幸福體驗

新城積極開展「2大2中N小」客戶活動(2個年度主題活動:新城之夏/暖新季;2個中型應季活動:運動季/團圓季;N個日常主題活動)及幸福體驗官活動，打造「幸福會」業主會員在線互動平臺，通過定制化服務、專屬性關懷以及跨業態資源整合，為客戶提供全方位「幸福」體驗。



2020年新城「暖新季」活動



2020年「新城之夏」幸福分享計劃

煥新計劃

2020年，新城落地「煥新計劃」，對已交付小區的公共空間和設施設備進行修復、改善和升級，給客戶生活提供便捷，讓幸福得到延續。

2020年，新城在「煥新計劃2.0」的溫暖煥新、鄰趣煥新、活力煥新、童夢煥新四大煥新場景基礎上，新增健康守護，全面保護業主的安全健康，防控新冠疫情。**2020年，新城在全國27座城市的83個小區完成了389項煥新升級。**

煥新計劃

四大煥新 健康守護



溫暖煥新



例：常州金都



童夢煥新



例：蘇南尊天



鄰趣煥新



例：海上風華



活力煥新



例：蘇州柏麗



健康守護



例：南京禮禮

遇見幸福瞬間——簡單幸福割記

不平凡的2020年終於過去，在這一年里，新城的每一位家人化身幸福體驗官，記錄和分享平凡生活中的每一個幸福瞬間，讓這份新城式幸福體驗傳遞和延續，讓這份新城式幸福生活走進千家万户。



初體驗：幸福開始的地方

從客戶第一次踏入新城銷售中心那一刻起，新城即使其享受到無微不至的幸福禮遇。



等待：讓幸福茁壯成長

在漫長的等待期，新城通過每一封告知工程進度的幸福家書、每一次滿意度回訪、每個等待期的體驗和溝通，與客戶建立深深的信賴。



交付：讓幸福體驗夢想成真

交付前全面風險預控保證產品交付標準，專屬交付大使全程引導辦理手續，在線化觸點管理操作免除排隊煩惱，智慧驗房系統讓業主在線輕鬆處理驗房流程，專業房修團隊快速處理驗收問題，新城以高效便捷的驗房交付服務，實時跟進每一個產品細節，全面提升客戶驗房交付體驗。



守護：讓幸福穩如磐石

新城向業主提供房屋4S服務，包括4大主題10項服務，並組織一年房屋體檢活動，為業主帶來更宜居、更有歸屬感的家。



煥新：讓幸福生生不息

新城關注和守護全年齡層的業主，從社區公共設施改造更新，到社區文化建設，讓社區幸福體驗不斷，持續為幸福續航。



陪伴：最長情的告白

新城邀請幸福體驗官不斷拓展新城體驗地圖，通過繽紛多彩的客戶活動和幸福體驗官的全維度業態體驗，為客戶打造專屬的幸福生活方式。



客戶滿意度調查



本集團堅持以客戶為中心，根據客戶全生命周期不同階段的體驗，面向簽約1個月至交付5年的全體項目業主，以電話或微信抽樣的方式，全年滾動開展客戶滿意度研究，及時、主動了解客戶需求與評價，持續改進內部管理工作，強化客戶忠誠度和品牌黏著力。

本集團客戶滿意度調查涉及產品和服務的各個維度，包含銷售服務、交付服務、維修服務、房屋設計、園林景觀、房屋質量、物業服務等，以月度為單位分析整合客戶評價，並及時反饋至各職能部門和大區（區域）、城市、項目公司，推進項目持續優化改進。客戶滿意度目標的達成情況被納入相關人員考核。

2020年，本集團的客戶滿意度達**80%**。



提升服務能力



本集團整合課程、講師和平臺資源，打通線上線下渠道，建立有效的客服培訓機製，通過開展集訓、參訪、線上直播課程學習闖關等形式多樣的培訓交流，並借助新城e學平臺和外部資源進行線上直播/視頻教學，提升客服人員的專業及職業能力。

本集團有計劃分階段地開展「夯實基礎」、「專業進階」和「能力攀升」培訓，從解讀體系製度、系統操作，到開展標桿分享、專題培訓、大咖講堂、專家座談，最終到構建結構思考能力、溝通表達能力、團隊管理能力及影響力，為客服人員賦能，致力於用專業的服務為客戶帶來更優質、貼心的體驗。

2020年，本集團組織**122**位新進客服人員和**9**位客服新晉開展業務培訓，先後開展**20**場樂駝客服PM培訓，覆蓋**350**余人，強化全員客服意識，有效提升客戶服務質量。



響應客戶訴求



擁抱客戶，重視客戶的每一個聲音，並且給業主提供便捷高效的服務是新城始終追求的目標。為了給業主們提供更便利的溝通平臺，新城打造了一體化、智慧化的系統管理工具，無論是投訴、報修，還是其他相關問題諮詢，客戶都能在新城控股4008平臺（4008900950熱線電話、新橙社APP）得到一站式響應處理服務。同時，新城還製定了《客戶滿意度與客訴與情處置管理辦法》及《客服類系統運營管理辦法》等製度，集中響應客戶訴求。

4008呼叫中心接聽和登記所有客戶訴求，由各區域（項目）公司及服務中心處理服務單，處理完成後向4008呼叫中心提交關閉申請，由4008呼叫中心進行回訪驗證，根據審核情況和客戶反饋予以關閉。4008呼叫中心定期對系統數據進行抽查質檢，保證投訴有效解決。



2020年，新城4008平臺受理產品及服務端客戶諮詢、投訴、報修共計**61,249**宗起，響應率**100%**、回復率**100%**、累計關閉率**95.60%**。

「親」聽客戶聲音

2021年3月，新城控股集團股份有限公司總裁梁誌誠先生帶領公司中高管們來到新城客戶服務中心，親自坐在4008坐席身邊，共同開展了一場「親」聽客戶聲音的「4008實踐」。

梁誌誠總裁要求所有的參與者站在客戶的角度接聽電話，對客戶提出的問題持續跟進、確保解決、完成回訪、形成閉環，並在回到自身工作崗位的時候，把本次活動轉化成長期、持續關心客戶需求的行為，通過自身的親力親為、言傳身教，去影響團隊。



此後，新城將把中高管傾聽客戶聲音作為常態化機制持續推進，並通過後續一系列服務提升舉措，真正把「擁抱客戶」落到實處。

負責任營銷



構建營銷製度，保障客戶權益

為確保銷售及宣傳資料均符合《中華人民共和國廣告法》等，本集團製定《銷售廣告風控操作指引》等製度，為營銷、廣告與銷售內容的設計與製作提供清晰的指引，確保營銷內容真實可信。

在產品銷售期，本集團製定《項目開盤前風險檢查辦法》，並在銷售案場公示產品紅線外不利因素等內容，保障客戶的知情權。

針對未簽署商品房銷售合同的退房和客戶違約退房等情況，本集團遵守國務院發布的《城市房地產開發經營管理條例》，在銷售合同中加入相關條款。

堅持貫徹落實，確保責任營銷

本集團堅持銷售全流程為客戶提供詳細的產品信息介紹，通過產品介紹手冊、視頻介紹等方式，讓客戶全方位了解產品特征；定期在銷售案場公布施工進度，讓客戶了解項目進展；組織業主開放活動，邀請業主親臨項目施工現場，直觀感受項目成長；向業主宣導房屋保養知識，深化業主對房屋的了解。

規範銷售行為，提升營銷服務

為規範銷售人員的行為，本集團設計專門的營銷課程，對銷售相關員工進行培訓與貫宣，要求他們在實踐中切實履行負責任的營銷、廣告及銷售，做到營銷、廣告和銷售的真實、合法與合規，保護客戶利益。

2020年，本集團開設了一系列營銷廣告的宣傳課程，在房地產廣告風控要點、最佳廣告展示宣貫、營銷廣告宣傳法律風險防範等方面對員工進行深入培訓，課程學習達**7,261**人次。

本集團在新城法實公眾號和知識中心法律雲平臺發布相關文章，向員工就廣告宣傳的法律風險及風險防範等進行培訓，確保他們了解集團的銷售及廣告政策，實踐負責任營銷。

信息安全和隱私保護



本集團重視對客戶信息及消費者隱私的保護，製定《保密管理製度》、《員工職務行為準則》、《「幸福360°」全生命周期客戶關係維護標準化管理辦法》等，明確規定任何人員不得洩露客戶信息資料，違者以嚴重違紀論處。本集團從客戶信息登記、客戶信息閱讀及導出權限等維度，製定完善的信息保護規定，嚴格保密業務過程中收集的客戶資料。2020年，新城依托「新城e學」培訓課程向全員普及個人信息保護相關法律法規要求，並以理論與案例相結合的方式介紹信息安全和隱私保護的重要性以及如何保護客戶信息，有效提升員工信息安全和隱私保護的意識。



seazen
新城发展





供應把關 合作共贏

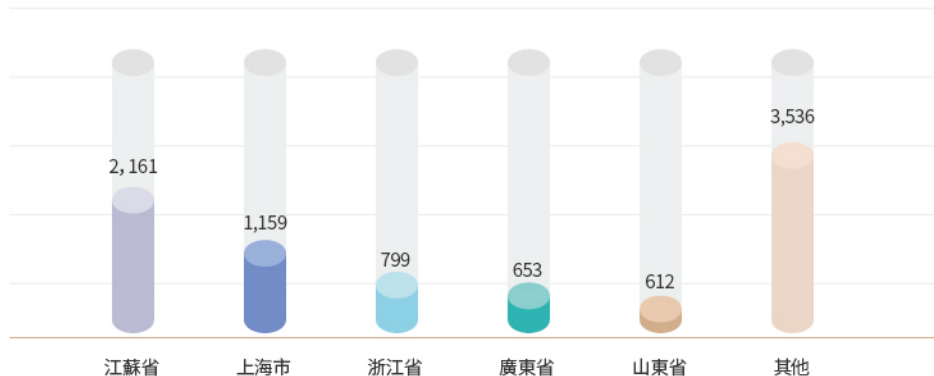
新城以「公平公正」、「公開決策」、「廉潔奉公」的原則，嚴格篩選與管理供應商，妥善管理供應鏈的安全與健康風險，以期建立廉潔透明的供應鏈環境，並與供應商一起創造更加美好的未來。

打造廉潔供應鏈



2020年, 本集團按地區劃分的供應商數目如下:

供應商數量



| | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|------|-------|-------|
| 報告期內審查的核心類供應商數量(個) | 933 | 1,588 | 1,127 |
| 審核合格的核心類供應商數量(個) | 873 | 1,522 | 1,051 |
| 核心類供應商審查合格率(%) | 93.6 | 95.8 | 93.3 |

本集團將誠實守信、陽光公正原則融入供應商合作全流程, 對商務合作中的不廉潔行為進行嚴厲追責, 致力於打造廉潔透明的供應鏈環境。



在供應商註冊、入庫、考察、評估, 以及開標、評標、談判、決策過程中公平對待所有供應商

採購過程保持充分的透明度, 各部門積極配合、全面溝通、信息共享, 所有採購行為由招標小組集體公開決策, 杜絕暗箱操作

所有員工嚴格遵守員工職務行為準則並積極向供應商宣傳該原則, 任何人不得採取任何手段改變或試圖影響採購決策結果

將《廉潔合作協議》作為商業合作合同附件, 要求合作夥伴全面簽署, 並要求供應商簽署《廉潔合作承諾書》, 對合作規範、利益沖突進行明確規定

在各項合同內嵌入「陽光條款」, 公示舉報電話及監督渠道, 多渠道接受不廉潔行為舉報, 並及時調查、處理、反饋



2020年供應商廉潔合作承諾書簽署率: **100%**

2020年度供應商廉潔文化宣貫

2020年6月, 新城控股集團召開2020年供應商座談會, 以「同心同行·合力共贏」為主題, 集中宣貫新城廉潔文化和品質風控管理要求, 強調新城對廉潔管理的管控要求。宣貫結束後, 供應商代表鄭重簽署廉潔合作承諾書。



完善供應商體系



本集團始終選擇與美好者同行，在築就幸福生活和幸福商業的美好理想中，信守合作共贏，並積極推進合作模式的創新。

2007

2007年，首次採用戰略集中採購，成功引入多個與集團戰略發展相匹配的優質核心合作品牌資源。

2014

2014年，成功搭建供應商大平臺，通過此平臺推動了企業供應商管理體系的構建，更透明、公開、高效地實現品牌合作。

2018

2018年，進一步升級戰略集采與供應商大平臺管理建設，不斷提升戰略集采的占比和戰略落地率。

2021

2021年，啟動大招采模式，將營銷類、設計類、工程類、信息類供應商全部納入大招采體系進行統一管理，使供應商管理更透明、高效，招投標過程更加公平、公開、公正。

2021

2021年，啟動綠洲平臺，促進更高效的合作。

本集團製定《供應商管理辦法》、《採購管理辦法》等政策，搭建採購管理的製度體系，嚴格規範供應商的準入、檢查、評估和退出等，並細化招標原則、分類與分工、流程等，保障供應產品質量與服務品質。

供應商準入

在考察供應商資質、產能等基礎指標的同時，本集團將企業信譽、社會影響、質量管理水平、環境保護意識和勞工關係等因素納入考量範圍，力求建立滿足企業需要、符合社會要求、承擔社會責任、推動經濟發展的可持續新型供應鏈關係。

供應商評估

本集團持續監察供應商的產品或服務質量、職業安全及環保管理表現，每季度對供應商進行履約評估，每年對所有供應商開展年度評估，將供應商分為A\B\C\D四類，並進行分級管理，製定對應的獎懲措施。

2020年，本集團對供應商開展系統梳理，從多角度對供應商進行信用體系評分，以提高供應鏈風險管控。

供應商退出

本集團設置了黑名單、灰名單和不合格供應商庫。若供應商存在偷工減料、以次充好等嚴重影響工程質量以及其他違反質量、安全、環境標準的行為，如拖欠人工工資、違背社會公德、違反法律法規、危害社會環境等，本集團將其直接定為不合格供應商，取消與其合作關係。

供應商安全管理



本集團製定完善的安全與健康管理製度，並以相同的標準對供應商的安全與健康管理提出要求。本集團為供應商提供安全管理指引，監管其施工安全措施，預防生產安全事故。本集團各級別的安全管理機構與各供應商製定事前和事中安全管理製度和安全文明施工措施，並在第三方檢查中增加供應商安全檢查專項，保障施工人員安全與健康。



在招標環節，要求工程投標方提供安全資質及環境保護安全措施等文件

要求施工單位嚴格執行施工規範、安全操作規程、防火安全規定、環境保護規定等

為施工人員提供技術交底培訓、危險作業安全管控培訓等

對施工現場進行安全管控，定期召開施工現場安全管理例會，發現安全問題督促施工單位整改

根據《吾悅廣場保險購買要求》，要求所有合作方購買包括人身意外傷害保險、雇主責任險、公共責任險等在內的相關保險，並嚴格審核所有合作方的保險購買情況

供應商品質管理



本集團堅持對「貨不對版、偷工減料、弄虛作假等行為」零容忍，將質量管理納入供應商採購考量要素，從源頭保障工程建設材料品質。



嚴選供應商

本集團從資質能力、產品質量、標桿業績、客戶知名度等維度優選入圍材料供應商，對產品品質無法滿足國家標準和新城企業標準的供應商一律禁止入圍。



工廠源頭管控

本集團成立專門的質檢部門，從源頭對材料供應商進行不定期的突擊飛行檢查，在原材料、半成品和成品環節對供應的材料進行抽樣送檢，所有材料經第三方權威檢測機構檢測合格後，方可使用。



材料進場抽檢

本集團統籌安排對住宅、商業項目所使用建築材料進行每月抽樣送檢，避免劣質材料進入在建項目。

行業質量交流

本集團多次聯合行業優秀供應商開展材料技術交流會，並與第三方檢測機構開展產品質量交流會。

促進供應商溝通



本集團不斷加強交流互動，除了定期為供應商開展質量、安全和環境保護等方面的培訓之外，亦通過供應商大會、座談會、走訪等形式把新城的環保、質量、安全和企業社會責任理念傳遞給供應商，推動可持續新型供應鏈關係。

2020年，本集團共舉辦**9**場總對總級走訪活動，
開展**13**場供應商專題培訓。



走訪供應商



商業開發事業部供應商座談大會

以人為本 駝夢前行

人才，是企業經營與發展的根本，新城充分尊重和保護每一位員工的基本權益，致力於為員工打造溫馨和諧、公平公正的僱傭環境，為更多人打造一個能夠實現夢想、成長為卓越人才的事業平臺。截至2020年末，新城已連續十五年榮膺「中國最佳雇主」稱號。



全面僱傭管理



截至2020年末，本集團共計32,127名員工，均為全職員工，按性別、年齡和地區劃分的雇員總數如下表所示：

| | 雇員總數 |
|--------------|--------|
| 按性別劃分 | |
| 男性 | 20,882 |
| 女性 | 11,245 |
| 按年齡劃分 | |
| 30歲以下 | 14,778 |
| 30-50歲 | 17,028 |
| 50歲以上 | 321 |
| 按地域劃分 | |
| 上海 | 9,227 |
| 江蘇 | 3,081 |
| 浙江 | 2,564 |
| 其他 | 17,255 |



本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《禁止使用童工規定》等相關法律法規。新城製定了《招聘管理製度》等，建立完善的僱傭管理製度體系，在薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利等各方面充分保障員工權益。

秉承「德才兼備、以德為先」原則，通過內部渠道和外部渠道招聘人才，並通過「新睿計劃」、「精睿計劃」、「領陀計劃」等專項計劃引進人才

製定規範員工解聘條件和流程，不隨意解雇員工

建立完善的薪酬體系和激勵體系

提供明確的職級和晉升通道以及各層級通用領導力模型

嚴格實行國家規定，使員工依法享有國家法定節假日和其他假期

不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和原有國籍等個人特征而歧視任何一位員工，確保他們在薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期以及其他待遇及福利等各方面享受公平待遇

嚴格遵守法定工作時間，控制加班加點，杜絕強製勞動，嚴禁使用童工

製度保障

- 《招聘管理製度》
- 《內部人才推薦辦法》
- 《員工崗位聘任管理》
- 《崗位職務聘任協議》
- 《獎勵與處罰積分細則》
- 《薪酬與福利管理辦法》
- 《員工崗位職務聘任管理》
- 《績效管理辦法》
- 《集團職務職級體系》
- 《考勤與休假管理辦法》



培養優秀人才



建立新城商學院, 完善培訓體系

本集團高度重視人才培養, 於2017年成立「新城商學院」, 製定《培訓管理製度》和《內部講師管理辦法》等製度, 打造科學的人才培養體系。

新城商學院秉持「駝行千里, 致知於行」的校訓, 基於通用培訓、業務培訓、領導力發展和人才發展四個模塊的培訓體系, 為員工提供管培生成長計劃、關鍵崗位業務能力培訓及認證、領導力培訓、新城印系列新員工/公司融入培訓、內部公開課、高管講壇等多種培訓課程, 幫助員工實提升和成長。



加大培訓投入, 提升培訓績效



超過 **3,366** 萬元
線上培訓總投入



7.5 小時
人均線上培訓時長



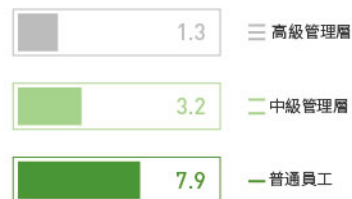
100%
員工線上培訓覆蓋率

2020年, 本集團員工線上培訓情況如下:

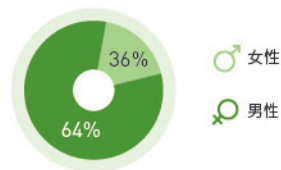
按性別劃分的線上受訓平均時數



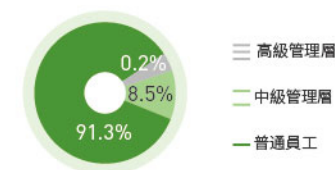
按級別劃分的線上受訓平均時數



按性別劃分的線上受訓比例



按級別劃分的線上受訓比例



多元主題培訓, 豐富學習機會

新城商學院以「戰略落地與管理平臺的搭建者」為目標, 組織開展了「吾悅百將營」、「新睿動力營」、「悅商課棧」、「新員工融入」等多元化培訓項目, 讓不同層級和不同領域的員工都能獲得對應的培訓和學習機會。



吾悅百將營

吾悅百將營是本集團承接業務戰略需求, 培養特色商業管理梯隊的培訓學習項目。該項目基於「廣場經營提升五步法」的業務管理標準, 以統一業務管理標準、統一團隊管理工具、強化員工文化融入、增進員工同儕交流為設計原則, 培養商管關鍵崗位人才。



新睿動力營

2020年, 本集團採用線上線下結合的方式開展新睿動力營, 以「明規劃|塑能力|交朋友|識差距」為培訓目的, 創新培訓形式和課程內容, 將社群運營理念融入到新睿培養中, 採用案例教學和沙盤模擬形式, 從「做人 and 做事」兩個維度重新設計課程和融入活動, 讓新睿學員更快適應職場環境。



工程師文化月

新城的工程師身上凝聚了典型的拼搏奮鬥精神，本集團將這種精神概括為「一不二學三專業四堅守」，並由此衍生出新城「3月工程師文化月」。

一不

不推諉，不對業務需求說不，不對挑戰性任務說不

二學

持續學習，擁抱變化，做所在領域的實戰者與專家

三專業

專業匠心，卓越追求；比項目要求的更快一點；比公司要求的更好一點

四堅守

堅守原則，無界擔當，做好本職工作的完全兜底

新城人共同討論和學習，形成《工程師文化堅守承諾》，呼籲全員堅守並尊重工程師文化，並通過全工程師崗位專業序列培訓以及工程師團隊知識競賽，提升工程師專業水平，傳遞工程師文化，以實際行動提升產品品質，為客戶築造幸福生活。



構建職級體系，暢通發展通道

新城堅信優秀人才是公司商業成功和持續發展的重要保障。本集團打造順暢的職業發展通道，通過構建管理序列和專業序列「雙通道」職業發展體系，為員工提供廣闊的價值實現平臺和成長空間。

依托完善的職業發展路徑，本集團培育和吸引了一大批高級人才，形成了「用優秀的人培育更優秀的人」的人才發展氛圍，構建了人才供應與培育的良性循環。此外，基於業績導向的文化，本集團將有限的資源傾向於最優秀的人才，不斷構建具有核心競爭力的人才優勢，達到公司和個人雙贏。

培養優秀人才



關心員工健康，全力防控疫情

本集團重視員工健康，每年與專業體檢機構達成合作，免費為員工提供年度體檢、健康諮詢、健康講座等服務，員工年度體檢覆蓋率 **100%**。

員工食堂——為健康和安​​全保駕護航



2020年，本集團進一步優化H系列體檢套餐內容和服務，在享有重大疾病保障、歷年健康對比報告解讀、家屬自主預約並同享員工優惠等增值服務的基礎上，重點提升肺部及免疫系統檢測力度，新增「微醫」在線問診服務，員工可以通過線上的方式，與專業的醫生進行溝通交流、答疑解惑。

本集團啟動員工心理關愛援助項目(EAP)，為員工提供私密化、個性化的心理指導；成立專門的心理諮詢室，幫助員工建立健康心態。

抗擊疫情，守護員工健康

2020年初新冠疫情爆發期間，新城本著「依法復工不違法，重視審批不造假，郵件報備不遺漏，執行防疫不折扣」的基本原則，依法有序開展復工復產工作，切實維護員工和承包商的生命安全和身體健康。

新城要求項目公司在復工前對辦公區、售樓處、工地開展全面消殺，確保安全防疫無死角；落實分區分級精準防控策略，打通人流、物流堵點，放開貨運物流限制，在敏捷復工的基礎上，為員工和承包商提供防疫物資。



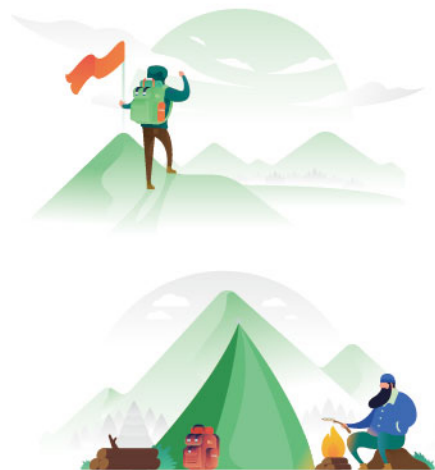
新城長沙環樞項目「日清、日查、日盤」三道防線

多樣員工活動, 豐富業餘生活

本集團組織開展形式多樣的員工活動, 幫助員工平衡工作與生活。

鴻途挑戰賽

2020年9月至10月, 新城鴻途挑戰賽第五季在甘肅酒泉順利進行。270余名中高管、合作夥伴及媒體代表參與此次100公裏的全新征程, 途經沙漠、戈壁、河流、丹霞等多種地貌, 克服重重困難, 成功完成本次挑戰, 再次用腳步踐行新城的駱駝精神。



中秋家庭日

2020年9月, 新城第二屆中秋家庭日盛大舉行。從創意簽到到變裝遊園, 再到猜燈謎、DIY瓷娃娃、一起搖擺、拉力賽、怪力投球的「賺錢」環節和套圈、趕集的「花錢」, 新城員工攜家屬親友們共同參與、歡聚一堂, 讓所有新城人和家屬們都能感受到新城的集體、活力與文化。



節日關懷

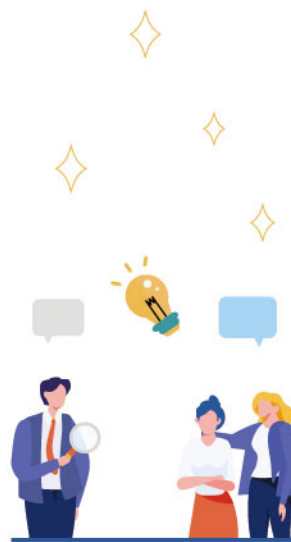
2021年3月8日女神節和5月9日母親節, 新城開展了形式多樣、內容豐富的活動, 給新城「女神」送上禮物, 為「母親」們送上祝福。



新城「奇葩說」辯論賽

歷經42天, 82場PK賽, 2020年8月26日, 新城首屆「奇葩說」辯論賽迎來了總決賽巔峰之夜。經過激烈的巔峰對決, 商管事業部「一城一悅隊」榮獲本屆新城「奇葩說」辯論賽總冠軍, 同時, 隊長陳甜甜榮獲本屆BB KING稱號。

辯論一直是新城的傳統文化活動。新城「奇葩說」為新城人打造了一個開放包容、活潑有趣、不舍個性、思辨求實的辯論舞臺, 鼓勵所有新城人繼續保持新城思辨求實的傳統, 做會說敢說的新城人, 共同打造我們的新城, 我們的幸福!



開展慰問幫扶, 解決員工困難

新城堅持為員工排憂解難, 提升員工的認同感和歸屬感。本集團組織開展夏季高溫「送清涼」活動, 為奮戰在高溫下的人員帶去關懷。面向發生重大困難事件的員工, 本集團開展送溫暖活動, 讓其感受到新城大家庭的溫暖。本集團建立困難員工檔案, 確保困難職工年終慰問一個不漏, 盡力幫助員工解決困難。

2020年, 本集團夏季送清涼、冬季送溫暖

支出**66.81**萬元, 惠及**13,362**人次;

特殊困難補助支出**15.63**萬元, 惠及**48**人次;

住院慰問金支出**37.95**萬元, 惠及**326**人次。



困難職工送溫暖



夏季高溫「送清涼」

加強交流溝通, 提升員工敬業度

新城關注員工交流, 不斷完善民主管理事務公開機制, 堅持職代會製度, 凡涉及員工利益的議案, 都經過職代會討論, 走民主程序, 公開透明。本集團不斷豐富民主管理形式, 通過高層面對面、內部論壇、微信群、員工訪談和員工服務熱線等形式, 鼓勵員工對集團運營管理提出意見和建議。



艱苦創業 永葆激情

——「新talk」分享會·總裁面對面

2020年8月, 「新talk」分享會·總裁面對面活動在新城總部拉開帷幕。新城發展總裁呂小平先生作為主講嘉賓, 與近80名新老員工進行面對面的交流, 共同回顧新城發展歷程, 重溫創業初心, 解讀產業投資, 探討業務前景。



自2017年起, 本集團每年開展員工敬業度調研, 旨在傾聽員工心聲, 督促各級管理者營造敬業環境, 調研均值逐年穩步增長。

2020年本集團員工敬業度調研均值為4.27分(滿分為5分)。



履行責任 澤被社會

「落其實者思其樹，飲其流者懷其源」，新城深知企業與社會一脈相系，在發展的路上，始終將企業發展與社會責任緊密相連，持續以「七色光計劃」為公益平臺主動承擔企業社會責任，通過實實在在的行動推動社會點滴進步。



2020年,本集團扶貧專項資金投入**2,234.7萬元**,對外捐贈金額**2,898.4萬元**。

截至2020年末,累計對外捐贈金額超過**3.4億元**。

2020年11月,在「2020責任金牛獎頒獎典禮」上,榮獲**「公益慈善獎」**。

2020年12月13日,被全國工商聯房地產商會和黨建工委
評為**「抗擊新冠肺炎疫情突出貢獻會員企業」**。

2021年1月,在「2020第十屆中國公益節」上,榮獲**「2020年度公益踐行獎」**。



投入疫情防控



2020年初,新冠疫情爆發,本集團堅決貫徹黨中央和所在地政府的決策部署,根據自身特點積極投入疫情防控狙擊戰,為疫情防控作出了新城的貢獻。疫情發生以來,本集團未因疫情而裁減或降薪一名員工。



2020年1月26日,本集團向武漢市慈善總會
捐贈1,000萬元,助力保障一線醫護人員的
防護工作

本集團與旗下遍布全國各地的吾悅廣場品
牌商戶共渡難關,兩次推出租金減半政策,
覆蓋商戶租期共計67天,減免租金收入總
計達到5億元

在4月1日至5月31日期間,本集團對影院、教
育培訓、健身、KTV等因疫情管控延遲開業
的相關商戶給予租金減半的扶持政策

本集團為高校、紅十字會等捐贈防疫物資
和款項,助力抗疫

3月初,全國30家吾悅廣場聯合啟動了「吾
悅愛心站」活動,為外賣小哥、快遞員、交
警、環衛工人等奮鬥在抗議一線的城市守
護者送上新城的愛心



向高校捐贈



常州武進吾悅愛心站

助力脫貧攻堅



2020年是脫貧攻堅的決勝之年，新城積極響應習近平總書記提出的「匯聚各方力量精準扶貧，打贏脫貧攻堅戰，全面建成小康社會」的號召，認真貫徹落實黨中央和省市區關於精準扶貧工作的重大安排部署，著力把握好精準扶貧工作重點，結合本集團的產業、品牌、渠道、資金等優勢、專長，與貧困地區的資源精準對接，全年用於扶貧的公益捐贈達2,235萬元。



精準扶貧

本集團主動參與「萬企幫萬村」精準扶貧行動，結合實際創造性開展工作，建立了高效的運行機制，取得了良好的成效。

本集團下屬城市公司——青島市麗洲置業有限公司積極響應膠州市大沽河旅遊度假區管理委員會要求，與甘肅省徽縣大河店鎮小地壩村，甘肅省隴南縣徽縣江洛鎮徐楊村、大河店鎮木皮嶺村、麻沿河鎮麻安村、王集村開展結對幫扶，助力村莊脫貧致富工作。

消費扶貧

本集團積極探索以消費扶貧為重要途徑的扶貧模式，立足當地資源，挖掘特色產品，採取「以購代捐」「以買代幫」等方式，以消費拉動貧困地區經濟社會發展。本集團在新城悅服務開展的「鴻途·悅行」重走長征路主題黨建活動上，策劃開展「消費扶貧，愛心助農」活動，在井岡山古田村採購3.6萬元井岡紅米，為古田村鞏固脫貧成果出一份力，並通過新橙社APP上線對井岡紅米進行專賣，向350萬業主推廣銷售；在「弘揚延安精神，助力脫貧攻堅」扶貧產品專場推介會上，當場投入10萬元開展消費扶貧；隨上海市普陀區工商聯到雲南對接扶貧工作，在昆明祿勸縣以消費扶貧的方式投入30萬元。

新城福栗節

2020年末，新城與新華社民族品牌工程辦公室、新華網客戶端精心籌劃舉辦首屆「新城福栗節」，以「為幸福蓄力」為主題的活動。

線上，人們用溫暖的文字留下幸福的痕跡，新城在眾多留言中精選部分留言，送上新城福栗禮盒；線下，「新城福栗節」燈光秀通過絢麗的「福栗秀」點亮城市與愛心。12月10日至16日，全國35個城市地標建築燈光同步為「新城福栗節」亮燈，使這場助力寬城農民的公益行動得到更多的關注。



教育扶貧

2020年，本集團針對貧困地區的學生因貧失學輟學問題向上海師範大學教育發展基金捐資200萬元，向上海同濟大學教育發展基金會捐資100萬元，為教育扶貧護航，給眾多貧困家庭學子提供更多自強成才的機會。

創新扶貧

新城積極響應黨的十八大報告提出的以「努力建設美麗中國」為目標的號召，圍繞生態保護和高質量發展兩個關鍵，發揮企業優勢，積極履行社會責任。2020年，新城向中國綠化基金會共計捐贈4.72萬元用於百萬森林項目的建設。



新城積極開展社會公益活動，2020年投入 **710.6**
萬元用於慈善事業，覆蓋 **11** 個地區、**13** 個項目。

七色光計劃



多年來，新城一直將履行社會責任融入到企業發展過程中，在更廣範圍內踐行「讓幸福變得簡單」的企業使命。

通過「七色光計劃」公益平臺，以《「七色光計劃·光彩圖書館」項目作業指引》等製度為指導，新城在教育平權、兒童健康、綠色社區、環境保護、人道救助、文化工程、體育運動七大公益板塊開展了一系列的公益活動。2020年，本集團共開展了58場公益活動。



教育平權

推動偏遠落後地區教育事業的發展

兒童健康

關注兒童生理和心理健康問題

綠色社區

推動人居環境的綠色建設

環境保護

關注與全人類生存休戚相關的環境問題

人道救助

參與對弱勢社會群體的資助救助

文化工程

參與延續中華文化精神的保存

體育運動

支持有利於弘揚運動、健康、競技精神的事業

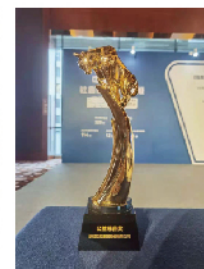


2020年11月，在「2020責任金牛獎頒獎典禮」上，本集團榮獲「公益慈善獎」。

在2021年1月舉行的「2020第十屆中國公益節」上，新城榮膺「2020年度公益踐行獎」，這是本集團連續第三年獲得中國公益節獎項。



2020責任金牛獎頒獎典禮



2020第十屆中國公益節



光彩圖書館

「光彩圖書館」是「七色光計劃」於2013年在教育平權板塊下推出的核心項目，通過在鄉村小學建立光彩圖書館、捐贈教學物資、招募誌願者前往小學支教的方式開展項目，旨在消除城市和鄉村之間的知識鴻溝，為鄉村兒童提供良性的閱讀環境，培養孩子們對閱讀、知識的興趣。

截至2020年底，「光彩圖書館」的足跡已遍及14個省份的49所鄉村小學，捐獻圖書12萬余冊，有2,000余名來自全國各地的誌願者參與，近8,000名學生獲得幫助。



新綠行動

2020年,本集團聯手中國綠化基金會「百萬森林計劃」項目繼續開展「新綠行動」,以沙漠徒步的方式向中國綠化基金會捐贈3,000棵樹苗,綠化3萬平方米的沙漠,並以「生態+扶貧」的模式保護西部生態環境,助力當地農戶提高收入。

本集團提出「百萬新願」計劃,致力於用5年時間綠化100萬平方米的沙漠。



新藍行動

本集團以「新藍行動」呼應七色光計劃環保版塊的「新綠行動」,從自身出發,降低資源消耗,守護藍天、保衛環境、創造美好生態。2020年,本集團在吾悅廣場推廣屋頂太陽能光伏、節能生活水泵、中央空調高效型冷卻水泵,並對運行策略和大屏幕亮度進行合理調整,有效降低能源消耗,減少二氧化碳排放。



屋頂太陽能光伏



吾盛能源儲能設備

幸福公益集市

2020年8月,「七色光計劃」核心項目之一「幸福公益集市」首次聚焦「人道救助」議題,攜手「中國殘疾人福利基金會·啟明行動」關愛視障人群,以「為eye同行」為主題開展義賣,並首次開設「微光24h」線上義賣集市,以「雲」獻愛心的形式壯大公益力量,籌集更多善款幫助白內障患者重見光明。



PROMOTING URBAN CONSTRUCTION 推動城市建設



近年來,以產城融合為理念的產業新城蓬勃發展。新城緊隨城鎮化和工業化的高速發展浪潮,將項目建設與城市發展有機融合,依托自身業態優勢,全力推動城市發展,實現生產空間、生活空間、生態空間的有機結合,不僅優化了城市空間、塑造了城市形態,更提升了城市能級,提供了城市增長的經典範本,促進了區域經濟整體高效發展。



MOC 芯城匯——人居產城互聯體

新城積極響應政府號召,在蘇州相城區高鐵新城核心CBD 打造MOC 芯城匯產城綜合體。項目緊鄰高鐵北站和輕軌線,分為產業孵化區、環湖高端商務區、芯光生活區、文化主題街區、生活配套區五大功能區域,是蘇州在「一帶一路」闊步前行的時代背景下,助力高鐵新城板塊崛起、促進蘇州GDP 轉型升級、擔負長三角中樞高地窗口的引擎。

截至2020 年底,已有 multiple 科技孵化器、眾創空間、專業企業服務機構簽約及達成MOC 芯城匯合作意向。同時,MOC 芯城匯還成立MOC 產城聯盟,由蘇州各行業協會、商會、知名企業、科研機構等組建社群組織,在MOC 芯城匯產城融合生態鏈中發揮橋樑紐帶作用,在產城融合進程中承擔服務及推進工作,進一步提升產城人才吸納能力。此外,還推出芯光精裝住宅和芯智匯國際公寓,真正實現了新一代產城在深度混合開發、無縫連接、不斷更新和獨特個性方面的突破。

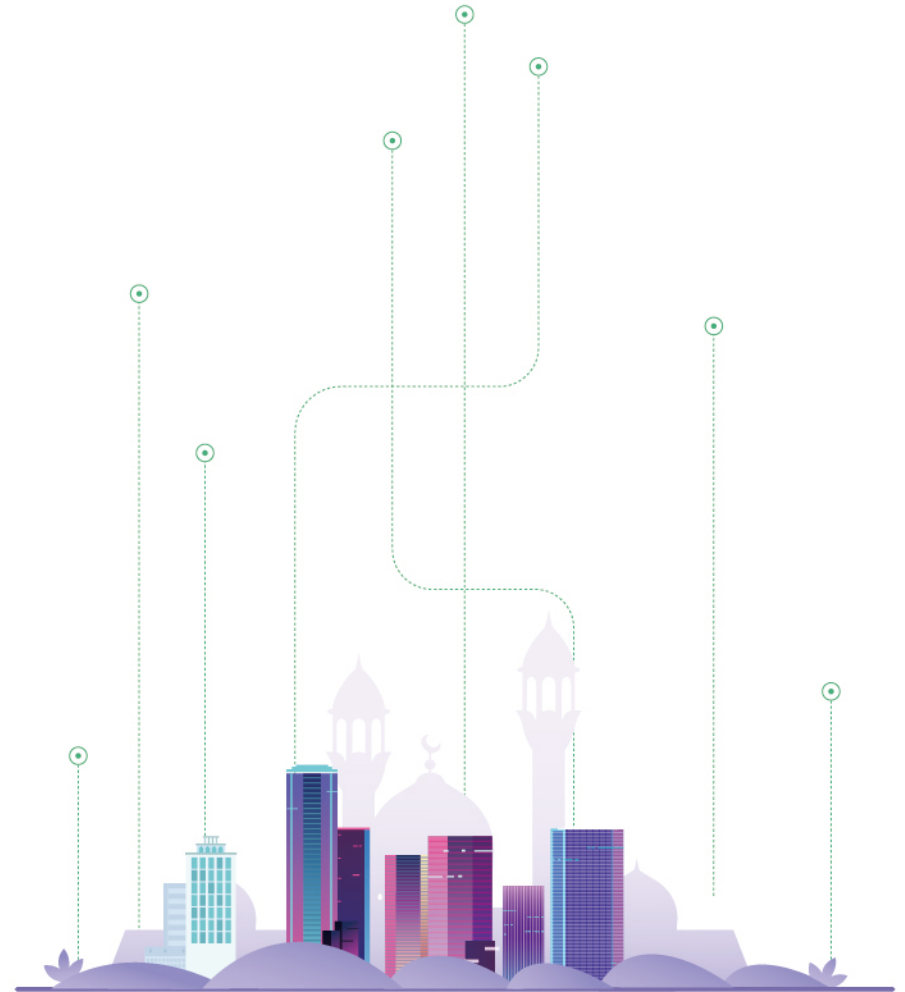


西安西部大道——推進城市持續更新

西安西部大道項目位於西安市高新核心居住區，為西安市城市改造項目用地。我們結合西安的歷史、自然、人文資源和特色，融合西安「經典生活核心精神」，以「國際都會」波士頓後灣為主題，在該項目內打造高度開放的空間主軸、寧靜豐富的公園體驗和自由輕鬆的社區氛圍，開創前瞻的「國際化生活方式」，為客戶提供便捷的商業服務、舒適的公共空間，和良好的居住體驗，從而為西安市高新區的城市更新奉獻力量。



seazen
新城发展



節能低碳 綠色發展

本集團將綠色環保的可持續發展理念融入到日常辦公、設計開發、項目施工和商業運營當中，堅持保護環境和節能減排，持續推進綠色建築建設，提倡綠色人居，切實履行環境責任，積極減緩氣候變化的影響。





新城可持續發展承諾：

堅持保護環境和節能減排，持續推進綠色建築建設

不斷降低排放和資源使用，到2025年，每百萬元城市綜合體租金及管理費收入的溫室氣體排放量、能源消耗量、用水量（即排放密度）降低10%（以2020年為基準年）。

一直以來，新城以成為ESG模範企業、打造綠色地產品牌為目標，積極推行綠色發展理念。作為推進綠色金融的重要一步，本集團於2021年6月訂立了**綠色債券框架**，並由獨立第三方評級機構Sustainalytics對框架提供**綠色認證並出具第二意見書（Second-party Opinion）**。與此同時，本集團獲得了**香港品質保證局（HKQAA）頒發的「綠色金融發行前階段」證書**，可持續發展體系實現里程碑式的發展。未來本集團將持續實踐綠色經營理念，計劃通過綠色債券或貸款融資的方式投資符合資格的綠色項目，以實際行動積極響應國家關於碳中和的號召和綠色低碳發展的政策。



Pre-issuance Stage of Green Bond
Certificate No: CC 7568



发行前阶段
证书编号：CC 7568

2020年，本集團符合綠色建築標準的竣工面積為**1,994**萬平方米，占竣工總建築面積的**77.7%**。

2020年，本集團可比（指有完整運營年）運營商業項目**41**個，相比上一年度共節約**143**萬噸水、**4497**萬千瓦時電、**317**萬立方米天然氣。

打造綠色建築



綠色技術

本集團高度重視綠色環保技術的研發及創新，持續開展創新人才培養，依托新城建築技術研究中心、威信廣廈模塊住宅工業有限公司、江蘇榮森建築設計有限公司等平臺，圍繞工業化建造體系、綠色建築、智慧運維、生態環境等方面開展深入研究，以創新理念和創新成果促進人居、生活、環境可持續發展。

綠色採購

本集團逐步將綠色環保要求納入部分供應商甄選範疇，通過綠色採購減少生產運營對環境造成的負面影響。本集團積極響應國家生態環境部《「十三五」揮發性有機物污染防治工作方案》，開展對高氧負離子塗料新型環保材料的技術研究和採購試點工作；擴大對PC仿石磚、外牆幹掛仿石磚及巖板等綠色環保新材料的研究和採購應用，實現建築裝飾去石材化；積極響應國家推進新能源汽車發展的號召，將充電樁、可再生能源系統等低碳型裝置引入部分項目中，提升建築物的環境效益。

新能源充電樁

新城已將充電樁廣泛安裝於公共建築（公共樓宇、商場、公共停車場等）和居民小區停車場或充電站內，作為新能源汽車的能量補給裝置。



綠色人居

本集團以可持續性發展理念作為設計目標，將環境影響、資源消耗、社會成本、以人為本等因素納入到項目設計之中，力求建立人、社會、環境的和諧統一。基於對人與家關係的重新審視，以及客戶痛點與不斷升級的居住需求的深入洞察，本集團於2020年初煥新升級「芯健康2.0」住宅體系，聚焦安「芯」社區和健康住宅兩大維度，進一步打造綠色健康產品，讓每個人在高樓大廈中都能找到屬於自己的「桃花源」。

綠色施工

本集團在施工過程中綜合考慮環境和周邊小區的需求，圍繞節材與材料資源利用、節水與水資源利用、節能與能源利用、節地與土地資源保護，將綠色施工理念內化於心、外化於行，降低施工期間對空氣、水、土地造成的影響，營造幹淨、整潔、舒適、安全的施工環境；根據施工功能區的不同，要求對場地周邊噪聲現狀進行檢測，並對規劃實施後的環境噪聲進行預測，使之符合現行國家標準《聲環境質量標準》GB 3096有關規定。

綠色建造

本集團以推進透明建造體系為引擎，採取多種節能節材措施，要求承包商簽署環保協議，定期檢查施工現場的環境保護措施，並相應的訂立改善方案，推進綠色建造。

全裝修戰略

本集團全面推行全裝修戰略，針對標準化產品的全裝修覆蓋比例逐年上升。批量的精裝修可以有效減少材料損耗和廢棄物排放，並從人性化、智能化、居住舒適度等多方面帶來良好的環境和社會效益。

透明建造體系



- 現場硬化采用鋼板鋪設，大量減少混凝土廢棄物的產生
- 采用鋁膜、大鋼模，有效減少木材損耗
- 采用LED節能照明，減少熒光燈管及能源消耗
- 采用爬架體系，減少腳手架鋼材
- 采用免抹灰及薄抹灰，促進減少開採、降低水土流失
- 通過豎向穿插緩解勞務用工緊張的社會矛盾、節約大型機械設備占用周期

綠建標準

本集團積極推進綠色建築發展，在遵循《綠色建築評價標準》等國家和行業標準的基礎上，製定了《綠色建築實施指引》、

《吾悅廣場綠色建築實施手冊》等製度文件，在項目生命周期中融合可持續性發展理念，並不斷修訂綠色建築項目評建價表，規定各星級建議配置標準，完善綠色建築標準體系。

在項目整個生命周期內，本集團充分考慮項目對資源和環境的影響，將環境影響、資源消耗、社會成本、以人為本等因素納入到項目設計中，以減少所建項目及其建造過程對外部的負面影響，引領安全、健康、舒適、環保的綠色建築。

綠色認證

本集團配備專門的綠色建造技術團隊，持續增強綠色建築研發實力；通過多項新技術的應用，減少能源、水資源與材料的使用；主動開展綠建申報工作，深度挖掘綠建工作短板，並製定改進措施。

2020年，本集團製定《吾悅廣場綠色建築實施手冊》，積極開展吾悅廣場綠色建築實施方案的研究。

2020年，本集團住開事業部拿地項目中，二星以上項目**37**個，綠建認證覆蓋率達**39%**。
商開事業部新開業項目綠建認證覆蓋率達**72%**。



2020年，本集團積極推進綠色建築認證，以下為部分綠色建築認證的情況：

| 序號 | 認證等級 | 頒證機構 | 認證星級 | 項目名稱 |
|----|------|--------------------|------|-----------|
| 1 | 國家級 | 中國城市科學研究會 | 三星 | 徐州瀟湖天雋 |
| 2 | 國家級 | 中國城市科學研究會 | 二星 | 連雲港吾悅華府 |
| 3 | 國家級 | 中國城市科學研究會 | 二星 | 揚州運河上宸 |
| 4 | 國家級 | 中國城市科學研究會 | 二星 | 鹽城東臺吾悅廣場 |
| 5 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 海門和園 |
| 6 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 淮安漣水吾悅廣場 |
| 7 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 南通通州雍景灣 |
| 8 | 國家級 | 住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心 | 二星 | 鹽城大豐吾悅廣場 |
| 9 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 蘇州吳江臨水灣景苑 |
| 10 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 鹽城射陽吾悅廣場 |
| 11 | 國家級 | 臺州市住房和城鄉建設局 | 二星 | 臺州仙居尚雋公館 |
| 12 | 國家級 | 陝西省建築節能協會 | 二星 | 西安灃西吾悅廣場 |

| 序号 | 认证等级 | 颁证机构 | 认证星级 | 项目名称 |
|----|------|--------------------|------|----------|
| 13 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 鹽城東臺天樞府 |
| 14 | 國家級 | 青海省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 西寧城東吾悅廣場 |
| 15 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 泗陽新城時光印象 |
| 16 | 國家級 | 溫州市住房和城鄉建設局 | 二星 | 溫州吾悅廣場 |
| 17 | 國家級 | 江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心 | 二星 | 宿遷靈樞府 |
| 18 | 國家級 | 住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心 | 二星 | 嘉興海鹽吾悅廣場 |
| 19 | 國家級 | 貴港市住房和城鄉建設局 | 二星 | 貴港吾悅廣場 |
| 20 | 國家級 | 北海市住房和城鄉建設局 | 二星 | 北海吾悅廣場 |



綠色建築案例：徐州瓏湖天雋

該項目通過中國城市科學研究會綠色建築設計標識審核，獲得綠色建築設計標識三星級認證。

綠色建築技術應用特點

容積率**2.20**

綠地率**49.42%**

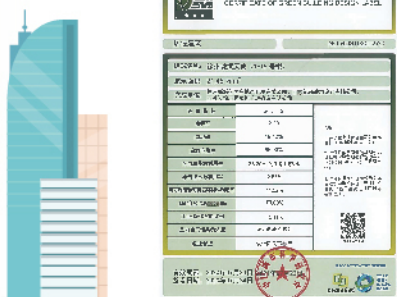
建築節能率**65.00%**

可再生能源利用率**33.30%**(生活熱水)

可在利用和可再循環材料利用率**11.32%**

場地年徑流總量控制率**70.00%**

工業化預製構件比例**15.11%**



綠色建築案例：揚州運河上宸

該項目通過中國城市科學研究會綠色建築設計標識審核，獲得綠色建築設計標識二星級認證。

綠色建築技術應用特點

容積率**1.53**

綠地率**35.00%**

建築節能率**65.00%**

可再生能源利用率**53.47%**(生活熱水)

可在利用和可再循環材料利用率**6.19%**

地庫利用BIM技術進行歸家動線優化，提高地庫品質

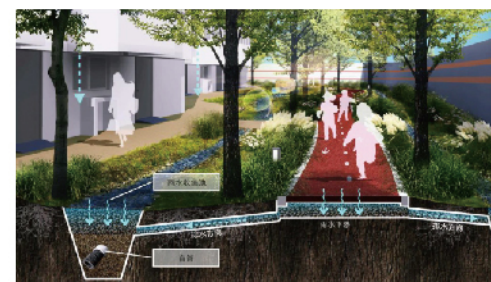


海綿城市

以「生態為本，自然循環」為原則，本集團積極推進海綿城市建設，借助城市「海綿體」加強水循環利用，減少廢水和污染物排放。本集團製定了《海綿城市專項設計流程指引》以及嚴格的海綿城市專項驗收流程，為海綿城市建設提供技術支持。

截至2020年底，本集團旗下築森設計累計完成海綿城市項目**240**萬平方米，共計**56**個項目，其中2020年累計完成海綿城市項目**90**萬平方米，共計**21**個項目。

2020年，本集團在蘇州、杭州、徐州、常州、南寧、鄭州、南京等多個城市推進海綿城市項目。例如，揚州GZ191地塊海綿城市項目利用了雨水花園、下凹式綠地、透水鋪裝及調蓄池，場地雨水實際控制量大於465.14m³，面源汙染去除率達57.6%，有效控制了雨水徑流量，削減面源汙染，充分發揮「海綿」作用。



揚州GZ191地塊海綿城市項目透水鋪裝

開展綠色商業



本集團主動響應國家節能減碳的號召，製定《節能管理製度》，持續推廣綠色辦公、綠色施工、綠色運營，改善能源績效，降低資源消耗。

節能方面，本集團通過「新雲」、「能源管理平臺」等智能化工具管理能源消耗，編製能耗月報分析，進行科學管理，並主動節能改造項目，不斷挖掘節能機會。

吾悅廣場節能措施

空調設備

冷氣機

- 購買高能源效率比值(EER)的冷風機
- 將冷風機裝在陰涼處或裝配遮陽棚
- 調高自動調溫計設定的溫度
- 以電風扇輔助冷氣機，增加冷氣擴散速度

電暖器

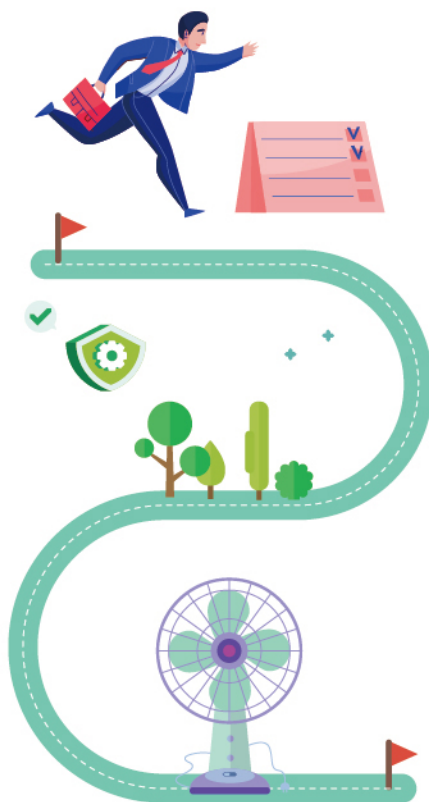
- 盡量選購冷空氣機
- 暖氣房間避免使用電風扇

除濕機

- 選購適當除濕能力的除濕機
- 選購附有除濕控制的除濕機

電風扇

- 盡量選用附有定時開關的電風扇
- 盡量使用微風



* 電冰箱與冷凍庫

- 選擇適合容量的機型
- 選購能源因子值(EF)高的機型
- 儲存物存放約8分滿，保持冷藏效果
- 冰箱設定溫度為3°C，冷藏室為-18°C

💡 照明設備

省電燈具

- 優先採用日光燈管
- 選用電子式安定器
- 燈具改用單一燈泡

照明設計

- 盡可能用自然光
- 採用全面照明與局部照明並用
- 天花板及牆壁盡量使用反射率較高的淺色系油漆。

燈具使用

- 隨手關閉不必要燈源
- 燈管兩端變黑時即刻更換



節水方面，本集團通過控制商場水龍頭水流、設定合理供水壓力、提高中水回用率等措施，並開展研究吾悅廣場的雨水回收系統、消防末端泄水回收再利用等技術並開展試點，持續降低水資源的耗用。

此外，本集團選擇自帶消音段風機的低噪音穹頂排風扇，並開展油煙淨化器一體化優化選型的試點，獲得良好的降噪效果。



本匯報期內，本集團城市綜合體運營帶來的資源消耗如下表所示：

| A2.1及A2.2資源消耗 | 2020 | 2019 | 2018 | 單位 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|----------------------|
| 天然氣 | 781 | 767 | 792 | 萬立方米 |
| 直接能源消耗量 | 84,471 | 82,900 | 64,027 | 兆瓦時 |
| 電力 | 1,059,872 | 813,054 | 438,891 | 兆瓦時 |
| 熱力 | 403,352 | 174,771 | 114,734 | 吉焦 |
| 間接能源消耗量 | 1,171,914 | 861,602 | 470,762 | 兆瓦時 |
| 能源消耗總量 | 1,256,385 | 944,502 | 534,789 | 兆瓦時 |
| 能源消耗密度 | 236.65 | 232.14 | 252.74 | 兆瓦時/百萬元城市綜合體租金及管理費收入 |
| 用水量 | 9,039,271 | 8,148,622 | 4,764,494 | 噸 |
| 用水密度 | 1,702.64 | 2,002.77 | 2,251.66 | 噸/百萬元城市綜合體租金及管理費收入 |

註：

1. 本集團運營中不涉及產品包裝材料的使用，故關鍵績效指標A2.5 (製成品所用包裝材料的總量) 不適用。
2. 本報告披露的能源消耗量以兆瓦時 (千個千瓦時) 呈列，計算方法和轉換因子來自國家發展和改革委員會發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。
3. 2019年部分數據經重述。

嚴格管理排放



本集團遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，製定《環保管理製度》及《營運期工程管理》等製度，嚴格管控各項指標的排放，確保合規。

廢水廢氣管理，做到合規排放

與本集團運營相關的廢氣廢水主要包括住宅開發和商業開發項目施工期間產生的揚塵和沖洗廢水，及城市綜合體運營期間產生的餐飲油煙、餐飲廢水和生活廢水。

針對施工期間產生的廢水和廢氣，本集團在與施工單位簽訂施工總承包合同時，要求施工單位遵守相關法律法規，採取合理措施處置排放物。施工單位對場地內地面作硬化處理，定期灑水，對各類工程車輛的地盤和輪胎進行沖洗，減少揚塵。每個項目都設置沈澱池，沖洗廢水經沈澱過濾泥沙後排入市政管道。

針對城市綜合體運營期間產生的廢水和廢氣，本集團要求所有餐飲商戶設置處理設備對餐飲油煙進行處理，油煙經處理達標後才可排入大氣。本集團要求餐飲商戶定期對油煙管進行清洗，以減低油煙排放。所有餐飲廢水和生活廢水經隔油池隔離處理後排入市政管道。本集團持續監督油煙處理設施和隔油池的正常運行，確保合規排放。

本集團目前暫未對廢水廢氣排放物進行監測，故本報告不披露廢水廢氣排放物數據。本集團將考慮逐步建立監測體系，並在合適的時機對其進行披露。



垃圾分類處理，減少廢物排放

本集團的無害廢棄物主要是日常經營和辦公過程中產生的餐廚垃圾、生活垃圾和建築垃圾。本集團推廣垃圾分類，提倡員工對廢物舊物進行改造和重復利用，變廢為寶，有效減少辦公廢棄物的排放。施工期間產生的無害廢棄物由施工方聘請有資質的專業機構進行處置。針對城市綜合體運營期間產生的餐廚垃圾、生活垃圾和建築垃圾，本集團設置專門的垃圾存放地點，並聘請有資質的專業機構收集處置。2020年，本集團繼續優化廢棄物管理，廢棄物排放密度與2019年相比有所降低。



自2021年1月起，本集團主動作出安排，與股東溝通確認收取公司通訊的方式，並鼓勵股東選擇電子通訊，減少文件印刷，從而降低對資源的消耗以及固體廢棄物的產生。目前，2020年年報減少印刷量超過600份，預計減少紙張消耗和廢棄物產生量約700公斤。

本集團的有害廢棄物為少量廢硒鼓、廢墨盒等，且均由有資質的回收商進行回收循環利用，不產生有害廢棄物的排放，對環境所產生的影響較小，故關鍵績效指標A1.3(所產生有害廢棄物的總量)在本報告中不作披露。

本匯報期內，本集團城市綜合體運營產生的無害廢棄物如下表所示：

| A1.4無害廢棄物 | 2020 | 2019 | 2018 | 單位 |
|-----------|---------|---------|---------|--------------------|
| 餐厨垃圾 | 89,226 | 70,673 | 49,042 | 噸 |
| 生活垃圾 | 181,959 | 148,762 | 94,035 | 噸 |
| 建築垃圾 | 23,761 | 21,872 | 26,970 | 噸 |
| 無害廢棄物排放總量 | 294,946 | 241,307 | 170,047 | 噸 |
| 無害廢棄物排放密度 | 55.56 | 59.31 | 80.36 | 噸/百萬元城市綜合體租金及管理費收入 |

應對氣候變化, 主動節能減碳

風險與機遇

本集團關注氣候變化和低碳發展，科學地分析氣候變化給公司業務帶來的風險及機遇，發揮自身優勢，推動生態與行業的可持續發展。



| 潛在財務影響 | 風險描述 | 轉型 | 機遇描述 | 潛在財務影響 | |
|--------------------------------|---------------------------|----|------|-------------------------|------------------------|
| 運營成本增長 資產價值下降 | 環保法律法規 中國碳交易 綠色建築政策 | 風險 | 能源來源 | 採用清潔能源 | 運營成本下降 |
| 資本投資增長 研發費用增長 資產價值下降 | 低碳技術發展 | | 資源效率 | 推進綠色建築 | 運營成本下降 收入增長 |
| 收入下降 | 客戶綠色消費 行為轉變 | | 市場 | 可持續金融 綠色債券 | 收入增長 資本增長 |
| 收入下降 融資下降 運營成本增長 價值下降 | 聲譽 | | 產品服務 | 推動綠色建造 引領綠色生活 | 運營成本下降 融資增長 收入增長 |
| 收入下降 運營成本增長 資產價值下降 | 急性:極端天氣 | | 氣候韌性 | 參與可再生能 源計劃 提高能源效益 | 運營成本下降 收入增長 |
| 運營成本增長 資產價值下降 | 慢性:海平面上升 | | 實體 | | |

應對策略

本集團主動響應國家應對氣候變化的倡議，在業務運營各環節識別氣候變化的潛在影響，探索並實踐相應的減緩及應對措施。

- 完善集團ESG管治架構，將聯合國可持續發展目標拆分並落實到經營業務中
- 識別最新法律法規、相關政策及標準，及時更新修訂內部製度與標準
- 優先使用清潔能源，更新設備，節能技改
- 推動綠色建築，節能節水，節約材料，緩解環境壓力
- 針對大風、洪澇等極端天氣或自然災害，製定應急預案，確保客戶安全
- 宣傳可持續理念，倡導綠色人居與綠色建築

節能減碳

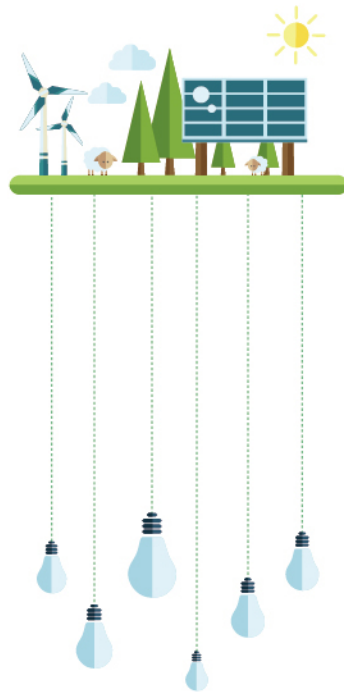
- **屋頂太陽能光伏:**在吾悅廣場屋頂建設分布式太陽能電站,已在江蘇興化、蘇州高鐵、海鹽等項目進行試點,建成後每座吾悅廣場可減少碳排放量498.5噸。



浙江海鹽吾悅廣場太陽能光伏電站



江蘇興化吾悅廣場太陽能光伏電站



- **節能生活水泵:**水泵具備正常、夜間模式等不同模式選擇,方便全天候合理運行,目前已在天寧吾悅廣場實施,每年可節約用電7,200度,減少二氧化碳排放量約5.1噸。
- **高效型冷卻水泵:**原有中央空調冷卻水泵不在設備高效區工作,通過改造後節能率可達30%,已在常州、溧陽等項目完成試點。
- **管理策略提升:**根據車輛停放情況,對停車場照明和通風以及內場照明和空調進行分日期、分時段、分區域管理,合理調整運行策略、節約能耗,目前95個項目已實施,全年可減少二氧化碳排放量約1.08萬噸。
- **大屏幕亮度調整:**在不影響效果的前提下,將廣場大屏幕亮度由100%調整為平均50%,通過調整大屏亮度達到能耗節約,目前90個項目已實施,全年可減少二氧化碳排放量約1,345.9噸。

溫室氣體排放

本集團的溫室氣體排放主要包括範疇一:直接溫室氣體排放(主要來自天然氣消耗)和範疇二:能源間接溫室氣體排放(主要來自外購電力和熱力)。

本匯報期內,本集團城市綜合體運營帶來的溫室氣體排放如下表所示:

| A1.2溫室氣體排放 | 2020 | 2019 | 2018 | 單位 |
|------------|---------|---------|---------|--------------------------|
| 範疇一:直接排放 | 16,889 | 16,171 | 12,802 | 噸二氧化碳當量 |
| 範疇二:能源間接排放 | 759,460 | 570,846 | 312,744 | 噸二氧化碳當量 |
| 溫室氣體總排放量 | 776,349 | 587,017 | 325,546 | 噸二氧化碳當量 |
| 溫室氣體排放密度 | 146.23 | 144.28 | 153.85 | 噸二氧化碳當量/百萬元城市綜合體租金及管理費收入 |

註:

1. 溫室氣體排放數據按噸二氧化碳當量呈列,核算方法和轉換因子來自於國家發展和改革委員會發布的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》。
2. 2019年部分數據經重述。

附錄I: ESG報告指引對照表

| 層面 | 披露要求 | 報告索引 |
|---------|---|---------------------|
| A1 | <p>排放物： 一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的汙染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氣碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。</p> | 节能低碳 绿色发展 |
| KPIA1.1 | 排放物種類及相關排放數據。 | 严格管理排放 |
| KPIA1.2 | 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | |
| KPIA1.3 | 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | |
| KPIA1.4 | 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | |
| KPIA1.5 | 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | |
| KPIA1.6 | 描述處理有害及無害廢棄物的方法,及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | |
| A2 | <p>資源使用： 一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。</p> | 开展绿色商业 |
| KPIA2.1 | 按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | |
| KPIA2.2 | 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。 | |
| KPIA2.3 | 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | 开展绿色商业 |
| KPIA2.4 | 描述求取適用水源上可有任何問題,以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。 | |
| KPIA2.5 | 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。 | 不适用 |
| A3 | <p>環境及天然資源： 一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。</p> | 打造绿色建筑 |
| KPIA3.1 | 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。 | |
| A4 | <p>氣候變化： 一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。</p> | 严格管理排放 |
| KPIA4.1 | 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜,及其應對行動。 | |
| B1 | <p>僱傭： 一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> | 全面僱傭管理 |
| KPIB1.1 | 按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的雇員總數。 | |
| KPIA1.2 | 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。 | |
| B2 | <p>健康與安全： 一般披露 有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> | 保障安全施工 员工关爱与平等参与 |
| KPIB2.1 | 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。 | |

| | | |
|---------|---|---------------------|
| KPIB2.2 | 因工傷損失工作日數。 | 保障安全施工 |
| KPIB2.3 | 描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法。 | 保障安全施工 员工关爱与平等参与 |
| B3 | 發展及培訓: 一般披露 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註: 培訓指職業培訓, 可包括由雇主付費的內外部課程。 | 培养优秀人才 |
| KPIB3.1 | 按性別及雇員類別 (如高級管理層、中級管理層等) 劃分的受訓雇員百分比。 | |
| KPIB3.2 | 按性別及雇員類別劃分, 每名雇員完成受訓的平均時數。 | |
| B4 | 勞工準則: 一般披露 有關防止童工或強製勞工的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 全面雇佣管理 |
| KPIB4.1 | 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。 | |
| KPIB4.2 | 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。 | |
| B5 | 供應鏈管理: 一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。 | 供应把关 合作共赢 |
| KPIB5.1 | 按地區劃分的供應商數目。 | |
| KPIB5.2 | 描述有關聘用供應商的慣例, 向其執行有關慣例的供應商數目, 以及相關執行及監察方法。 | |
| KPIB5.3 | 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例, 以及相關執行及監察方法。 | |
| KPIB5.4 | 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例, 以及相關執行及監察方法。 | |

| | | |
|---------|---|---------------------|
| B6 | 產品責任: 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 打造优质产品 真诚服务 筑造幸福 |
| KPIB6.1 | 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。 | 不适用 |
| KPIB6.2 | 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。 | 响应客户诉求 |
| KPIB6.3 | 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。 | 知识产权保护 |
| KPIB6.4 | 描述質量檢定過程及產品回收程序。 | 严控产品质量 |
| KPIB6.5 | 描述消費者資料保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法。 | 信息安全和隐私保护 |
| B7 | 反貪污: 一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的: (a) 政策; 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 | 廉洁自律 |
| KPIB7.1 | 於匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。 | |
| KPIB7.2 | 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。 | |
| KPIB7.3 | 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。 | |
| B8 | 社區投資: 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。 | 履行责任 泽被社会 |
| KPIB8.1 | 專註貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。 | |
| KPIB8.2 | 在專註範疇所動用資源 (如金錢或時間)。 | |

附錄II: 讀者意見反饋表

感謝您閱讀《新城發展控股有限公司2020年環境、社會與管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下方式反饋給我們：



郵寄地址：中國上海市普陀區中江路388弄6號新城控股大廈B座11樓
郵箱：ir@xincheng.com

1. 您對本集團環境、社會與管治報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

2. 您對本集團履行社會、環境責任的評價：

社會責任 好 較好 一般 較差 差

環境責任 好 較好 一般 較差 差

3. 您認為本報告能否反映本集團的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反應 能較好反應 能一般反應 不太能反應 不能反應

4. 您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度 好 較好 一般 較差 差

準確度 好 較好 一般 較差 差

完整性 好 較好 一般 較差 差

5. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

6. 您對本集團的工作和本報告的其他意見和建議：

感謝您的熱情反饋和寶貴時間！