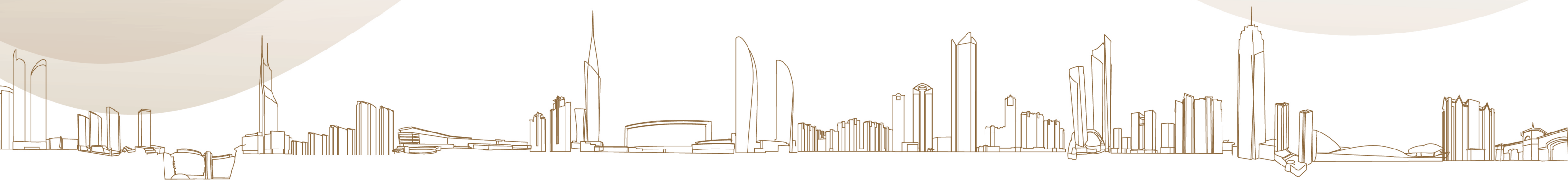




SHIMAO GROUP HOLDINGS LIMITED
世茂集团控股有限公司

世茂集团控股有限公司
可持续发展报告
2019



世茂集团控股有限公司

于开曼群岛注册成立之有限公司 股份代号 00813.HK

世茂集团控股有限公司
可持续发展报告
2019



SHIMAO GROUP HOLDINGS LIMITED
世茂集团控股有限公司

目录

概述

- 04 主席致辞
- 06 关于本报告
- 07 公司介绍
- 08 重要性评估
- 10 可持续发展工作
- 12 荣耀时刻

附录

- 80 2019年获得奖项
- 83 联交所环境、社会、管治报告框架索引
- 84 统计数据摘要

城市:成就梦想

- 16 多元绽放**
- 16 住宅
- 19 商业及主题娱乐
- 22 世茂服务
- 23 酒店
- 24 世茂物联
- 26 世茂文化
- 27 世茂教育

社会:守护重任

- 54 社会责任**
- 54 文化传承
- 56 医疗扶贫
- 57 爱港共融
- 59 点亮生命
- 62 全面抗“疫”
- 64 文化责任**
- 64 社区文化
- 64 传统文化
- 65 廉洁责任**
- 65 反舞弊体系
- 66 道德与行为守则
- 67 内部举报机制
- 67 合规培训
- 68 风险管理与监控
- 69 产品责任**
- 69 世茂工程管理体系4.0

伙伴:携手并进

- 32 投资者**
- 32 体验式投资者开放日
- 33 员工**
- 33 企业文化
- 34 人力资源管理制度
- 35 多元共融
- 37 员工发展
- 40 员工关怀
- 41 职业健康
- 42 职业安全
- 44 用户**
- 44 用户服务绩效
- 45 用户互动
- 48 用户服务
- 49 隐私保护
- 50 供应商**
- 50 供应商合规守则
- 50 供应商的产品质量
- 51 供应商环境表现

环境绩效

- 72 绿色建筑**
- 72 绿色建筑制度
- 72 绿色建筑认证
- 74 能源消耗**
- 74 节能设计
- 74 节能改造
- 75 水资源利用**
- 75 节水设计
- 75 气体排放**
- 75 室内外环境保护设计
- 76 废弃物管理**
- 76 废弃物管理策略
- 77 共建美好地球**
- 77 员工参与
- 78 业主租户参与
- 78 垃圾分类推广
- 79 生物多样性保护



主席致辞

许荣茂先生

世茂集团创始人及董事会主席

2019年，是新中国历史上浓墨重彩的华章。这一年，新中国成立70周年，普天同庆；这一年，世茂三十而立，征程新启。作为改革开放的参与者、践行者，30年风雨无阻，世茂始终秉承“缔造生活品位，成就城市梦想”的品牌使命，不断思考“人民之需求，城市之未来”的发展方向，在改革创新中砥砺前行，为经济持续健康发展贡献力量。

2019年，世茂稳健运营，跨越增长。这一年，世茂业绩再创新高，跻身行业第9，实现“第三年有品质高增长”。30载投身时代，勇立潮头，世茂在企业自身发展的同时，始终不忘初心，积极履行社会责任。将“融责任于血脉，以匠心为传承”贯穿为世茂可持续发展的基因，连续四年向社会公众披露环境、社会和治理报告。

世茂坚守助力和谐社会发展，遵从可持续发展原则，不断推广绿色与可持续的建筑理念，支持社会与民生发展，为人民美好生活添砖加瓦。

和谐共生 赋能发展

基于世茂多元产业优势及前瞻性投资布局，2019年，世茂在“城市运营者”的基础上，继续叠加升级到“为城市赋能”的新角色，其核心是引擎全开的“大飞机战略”体系：以地产开发为核心主体；以商业办公、物业服务、酒店管理、文化娱乐为坚实双翼；以高科技、医疗、教育、养老、金融等投资为平衡发展关键尾翼；这架快速腾飞的“大飞机”将通过协同发力，为可持续发展注入强劲内驱力，为提升人民的生活质量和水平不断努力。

中国经济开启新引擎，世界目光聚焦粤港澳大湾区。世茂响应国家战略号召，努力成就世界湾区梦想。作为大湾区顶级标杆作品，2019年，深圳龙岗世茂深港国际中心全球揭幕，以超级综合体助力世界级城市群核心增长极。这一年，世茂在湾区接连落子布局，积极拓展优质土储，不断打造标杆项目，筑造城市封面，探索以人为核心的健康建筑空间，构建“城市、人、生活”的三元和谐。

与此同时，秉承“开创与引领”的核心理念，世茂高端公寓类产品系天誉系在南京和杭州双城联袂发布，至此，世茂全生命周期住宅产品系整体亮相，产品力稳步提升。此外，作为中国城镇化进程的深度参与者，世茂积极探索和应用绿色建筑前沿技术，2019年绿色建筑总面积达5032.24万㎡，较2018年增加超50%，其中，LEED金级建筑5座。通过不断的思考和研究，世茂打造绿色地标建筑，传递绿色生活理念，让建筑、自然、人完美融合，通过智慧和创新，为城市赋能。

多元创新 人文关怀

以多元化业务并举，打造“可持续发展生态圈”。2019年，世茂物业品牌焕新升级为“世茂服务”，“Ocean X世茂深蓝服务系统”重磅首发，依托智慧科技驱动，以多元服务探索现代生活服务蓝海，世茂服务开始引领行业发展与生活服务未来。

2019年，世茂喜达发布全新生活方式酒店品牌凡象ETHOS，以“中国骄傲”征服千禧一代，带领中国民族品牌走向世界。这一年，世茂多元创新赋能又迈出一步——哈罗礼德学校·深圳龙岗世茂深港国际中心校区正式落户，引入国际优质教育资源。同时，世茂携手云知声，服务未来城市建设需求，助推城市升级。

世茂的人文关怀还体现在对每一位员工的重视与关爱。世茂多年在生产一线开展安全教育和培训，提升员工的安全意识和面对安全风险的处理能力，积极为员工的技术发展、工作安全、幸福生活提供支持与保障。不仅如此，世茂还持续培育供应商的高品质服务能力，建设绿色供应链，帮助供应商提升可持续的发展绩效，实现和谐双赢局面。

投身公益 传承文明

多年来，世茂初心不改，坚守社会责任。目前，世茂积极投身于诸如文化传承、医疗扶贫、爱港共融、点亮生命等社会公益事业领域。

2019年，世茂持续在文物保护领域投入资金，同时将中国优秀文化IP融入世茂的产品和服务中，使传统的中华文化在大众市场中再次获得生命力。从泉州世茂·故宫海上丝绸之路馆（暂名）到故宫紫禁书院·武夷山分院，世茂从文化传承到文化创新一直不断深入探索和实践。

这一年，由香港新家园协会发起的“四海一家·浙港同行”“四海一家·川港同行”等系列活动，不断加深香港青年人和内地青年人的相互理解与认同。这一年，世茂在江西首次拓展捐建爱心医院。目前，世茂在全国各乡镇援建爱心医院数量已超过100所，持续为乡镇百姓提供医疗保障。

“世茂彩虹中心”从南京拓展到厦门，已累计为近100位重症孤弃儿童送去温暖，让52%的孩子重获生的希望，推动儿童的临终关怀事业发展。“眼镜哥哥”爱心行动拓展与南京和厦门儿童医院建立合作，已牵手全国6家儿童医院，累计帮助困境重症儿童231人次，点亮了生命的曙光。

战疫战贫 担当责任

战疫战贫，决胜全面小康。本次报告准备期间，正值中国和世界坚持不懈抗击“新冠疫情”时期，同时也是中国全面脱贫、决胜小康的关键之年。面对新型冠状病毒引起的肺炎疫情，世茂第一时间捐赠3,000万港币，用于武汉及周边地区的疫情防控，并向武汉、香港、北京、上海以及福建、湖南、浙江、江苏、辽宁、山东等多个省市地区和海外华人社区，捐赠近105万只防疫口罩，为市民健康安全增加保障。

多年来，世茂积极投身脱贫攻坚，以医疗扶贫为重点，关注偏远乡镇百姓健康，助力“健康中国”建设。截至2019年底，世茂累计捐款超过15.5亿元，公益项目覆盖人口超过2,200万，为成千上万个家庭和个人带去了梦想和希望，为助力脱贫攻坚贡献了力量。

30年积累，世茂不断加强人文关怀、真诚地服务和支持用户、员工、合作伙伴，积极履行企业社会责任。未来，世茂将继续秉持“匠心精神”，深度洞察城市生活需求，依托集团多元业态，以城市为始，以生活为本，持续丰富和发展，从“城市运营”升级为“城市赋能”，助推城市发展，提升环境、社会和治理的透明度，为满足人民日益增长的美好生活需要而努力奉献。

关于本报告

报告范围

本报告为世茂集团发布的第四份可持续发展与企业社会责任报告。世茂 2019 年年报载述了公司业绩和企业管治等资讯，而本报告则为其做出补充，提供世茂在可持续发展与企业社会责任方面的表现，以及未来计划及目标，包括世茂营运对环境、社会及经济的影响。汇报期为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，内容覆盖世茂总部及其附属公司，未包括并非由世茂持有控股权益公司之资料和数据。

本报告范围的物业包括自开发物业，以及投资上海世茂股份有限公司的商业项目，以及自持和世茂喜达管理的酒店。

报告准则

本报告按照新修订的香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》撰写。

报告获取

本报告之电子版可于世茂网站

(<http://www.shimaoproperty.com/en/Shimao/Index#investor-sustainability-report>) 下载。

公司介绍

关于我们

世茂集团控股有限公司（“世茂”或“公司”，连同附属公司统称“世茂”；股份代号：813）于 2006 年 7 月 5 日在香港联合交易所有限公司（“联交所”）主板上市。

愿景与使命

世茂以“缔造生活品位，成就城市梦想”为使命，以“成为行业引领者，打造百年世茂”为愿景。

业务模式与经营绩效

截至 2019 年底，世茂业务布局覆盖香港、上海、北京、广州、深圳、杭州、南京、武汉、厦门等全球共 120 个城市，拥有 349 个项目，业务版图涉及地产、酒店、商业、主题娱乐、物管、教育、健康、金融、高科技、文化及海外投资等领域，形成了多元化业务并举的“可持续发展生态圈”。

本年业绩

勇攀高峰，运筹帷幄。2019 年，世茂全年实现合约销售总额约为 2,600.7 亿元，同比上升 48%。实际销售额完成率达到 124%。



重要性评估

利益相关方沟通

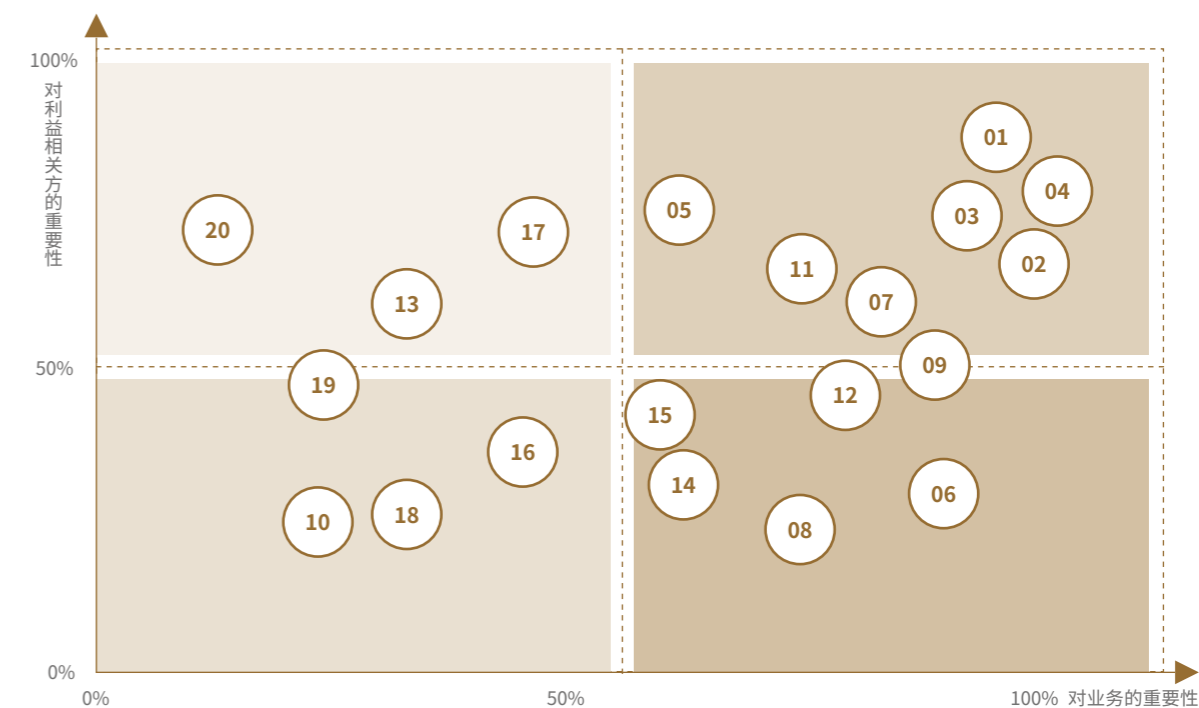
世茂视员工、投资者、用户、承建商、供应商等为主要利益相关方群体。考虑到对不同群组的影响各异，世茂采用了多种途径与其进行持续沟通。

2019 年的利益相关方参与活动

利益相关方群组	参与途径	主要关注 / 期望	世茂的回应
员工	问卷调查	<ul style="list-style-type: none"> 工资及福利保障 健康和安 公平晋升和发展机会 	<ul style="list-style-type: none"> 及时足额发放工资、缴纳社保、弹性福利计划、世茂关爱基金实施 职业发展通道、世茂学院
投资者	小组访谈	<ul style="list-style-type: none"> 回报与增长 控制风险 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 定时披露经营信息 股东大会、报告与通报 持续增长，保证股东回报 积极参加各券商的投资者见面会，开展路演及反向路演
用户	问卷调查	<ul style="list-style-type: none"> 诚信履约 高质量产品 贴心服务与体验 意见与投诉处理 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 提供用户高品质的产品 通过项目售楼处、物业管理处、微信平台、投诉电话 / 信箱等畅通用户沟通与意见反馈渠道 开展用户满意度调研
承建商	问卷调查	<ul style="list-style-type: none"> 就业机会 健康与安全 劳资保障 	<ul style="list-style-type: none"> 与承建商紧密合作 加强公司项目现场质量安全评估体系建设 贯彻安全文明施工准则 保障劳工的合约及薪资管理
供应商	问卷调查 小组访谈	<ul style="list-style-type: none"> 诚信履约 平等互利共赢 资源共享 阳光采购 共同发展 	<ul style="list-style-type: none"> 持续加强公司招投标、履约流程规范化建设 公开招标、发布《合格供应商名录》，促进阳光招标采购政策的落实，与供应商互利共赢

重要议题矩阵

根据本年的可持续发展风险评估——包括通过小组访谈和问卷调查等方法——综合考虑了各议题对公司业务的可持续性发展和利益相关方的影响，世茂筛选并排序出20个可持续发展的关键议题。



顺序	关键议题	工作范围	顺序	关键议题	工作范围
01	绿色建筑	环境绩效	11	员工公平就业	伙伴
02	建筑品质	城市	12	员工关怀和职业发展	伙伴
03	职业健康与安全	伙伴	13	供应商环境绩效	伙伴
04	供应商合规行为	伙伴	14	可持续文化营造	环境绩效
05	能源使用和废弃物管理	环境绩效	15	资源有效利用	环境绩效
06	社区投资	社会	16	文化遗产	社会
07	气候变化和温室气体排放	环境绩效	17	客户隐私保护	伙伴
08	用户服务系统	伙伴	18	社会融合	社会
09	反贪污和反舞弊	社会	19	城市更新	城市
10	员工 / 住户 / 租户参与环保	环境绩效	20	公共区域节能减排	环境绩效

可持续发展工作

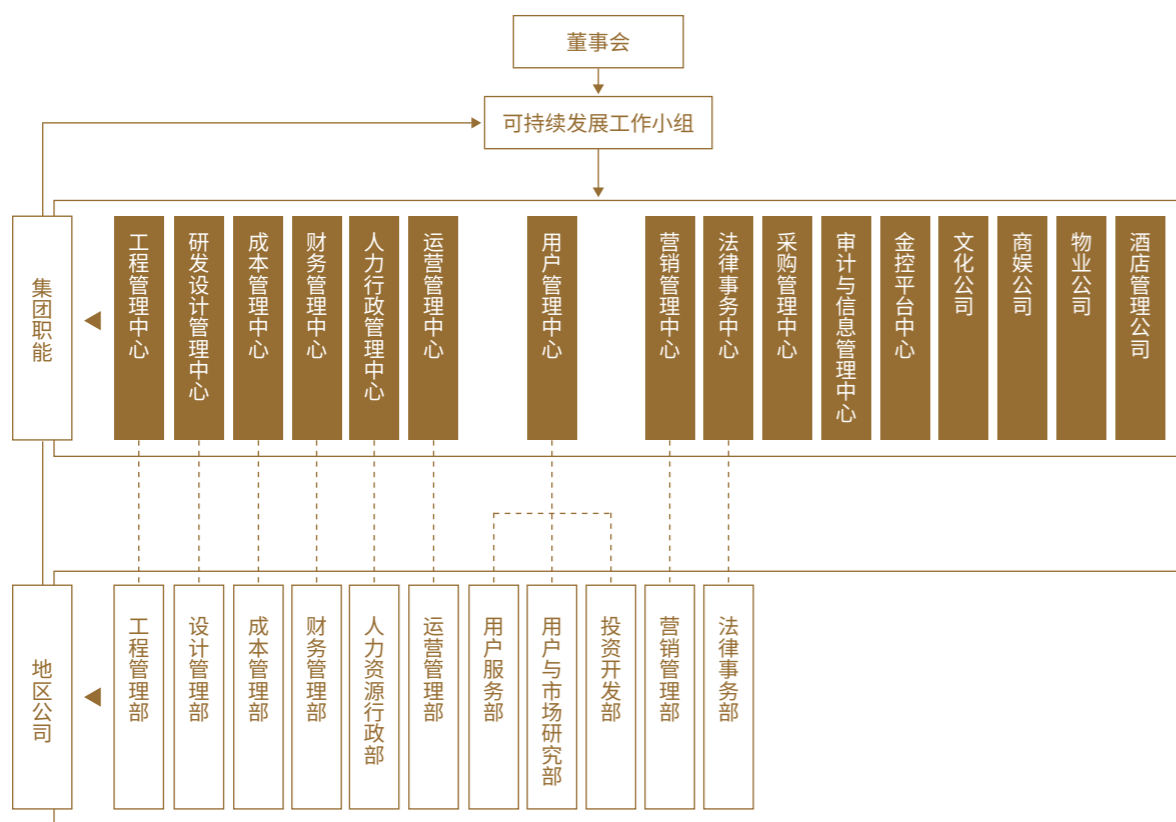
可持续发展承诺

世茂塑造百年企业文化，以企业社会责任担当和助力人民美好生活的理念，为实现有品质的增长注入可持续发展基因和强劲内驱力。

可持续发展的工作组织

可持续发展工作小组是本公司可持续发展工作的主要组织，由世茂集团董事长许荣茂先生作为小组领导者，业务条线负责人和一线的关键员工参与。本小组负责执行由董事会制定的可持续发展战略，遵循本公司与可持续发展的相关政策和推进可持续发展工作的落地实施；根据披露要求，准备可持续发展的报告。

董事会是可持续发展工作的监督组织，承担全面的ESG策略和报告职责。董事会制定可持续工作的高层策略，评估和定义公司面临的可持续发展相关风险，确保风险管理和内控系统的有效实施，管理层定期就可持续发展的工作进程向董事会汇报。



奖项与嘉许

奖项名称	颁奖单位	获奖单位或获奖个人所属单位
品质营造卓越企业	中华人民共和国科技部 - 国家科学技术奖励办公室	世茂集团
2019 年度扶贫企业奖	人民日报、国际金融报	世茂集团
2019 年度最具影响力企业	中国经营报	世茂集团
2019 年度影响力地产品牌	华夏时报 -2019 年度“金瓿奖”	世茂集团
2019 年度房地产企业品牌影响力	第 17 届中国财经风云榜	世茂集团
最佳酒店业主	第十二届 AHF 国际酒店及旅游投资峰会	世茂酒店及度假村
年度最具发展潜力酒店品牌	第十二届 AHF 国际酒店及旅游投资峰会	世茂喜达 - 凡象 ETHOS
年度最佳商务酒店	第十二届 AHF 国际酒店及旅游投资峰会	福州世茂洲际酒店
2019 中国最佳雇主认证	Kincentric	世茂喜达
年度杰出业主	《大酒店》传媒 -13 届颁奖盛典	世茂酒店及度假村
年度魅力酒店品牌	《大酒店》传媒 -13 届颁奖盛典	世茂喜达 - 凡象 ETHOS
中国最具影响力酒店集团	第八届中国（上海）国际酒店投资加盟与特许经营展览会（HFE）	世茂喜达
年度最佳新锐酒店集团	《Travel Weekly China 旅讯》 & 《M&C China 商旅圈》	世茂喜达
“城就 2020” 价值榜 - 行业地产公司运营力 TOP 5	凤凰网奇点商业	世茂商业及主题娱乐
2019 年度最佳文旅运营服务奖	北京市旅游行业协会	世茂商业及主题娱乐
2019 年度中国商业地产 TOP 20	观点指数研究院	世茂商业及主题娱乐
2019 年度中国商业地产管理能力 TOP 30	观点指数研究院	世茂商业及主题娱乐
2019 住宅物业服务领先企业	中国物业管理协会、上海易居房地产研究院 - 中国房地产测评中心	世茂服务
2019 物业服务企业综合实力 500 强	中国物业管理协会、上海易居房地产研究院 - 中国房地产测评中心	世茂服务

荣耀时刻

回首2019
这是勇往直前、高歌猛进的一年
也是责任在心、使命在肩的一年
让我们带着骄傲与梦想
共同回顾“世茂2019荣耀时刻”

大河奔流开新路，层峦峙争高峰
2020年的奋斗号角已然吹响
越过而立之年的世茂
昂首阔步再起航
以更坚定的步伐勇敢逐梦！
攀登行业和时代的新高峰！

与国同庆 03

壮丽70年，奋斗新时代
中华人民共和国成立70周年之际
世茂集团董事长许荣茂
受邀登上天安门城楼参加国庆阅兵观礼
祝福祖国繁荣昌盛



责任在肩 04

融责任于血脉，以匠心为传承
世茂集团董事长许荣茂
连任中国侨商联合会会长，共创中国梦
率团出席世界华商大会，感知华商新机遇
携手“四海一家”川港青年，相聚国旗下
身体力行，践行企业社会责任



稳健前行 01

稳健运营，跨越增长
2019年，世茂集团销售业绩再创新高
跻身行业TOP 9
实现“第三年有品质高速增长”



向心而生 02

历史谱华章，时代塑峥嵘
2019年，世茂迎来30周年
30载砥砺前行，投身时代，勇立潮头
30年“向心而生”，坚守信心、初心、匠心
与时代同行，向未来奋进



根深叶茂 向心而生

湾区力量 05

响应国家战略号召，成就世界湾区梦想
深圳龙岗世茂深港国际中心全球揭幕
以超级综合体，助力世界级城市群核心增长极
接连落子布局，拓展优质土储
筑造城市封面，打造标杆项目



创新赋能 11

步履不停，创新不止
哈罗礼德学校正式落户
引入国际优质教育资源
依托中国高端医疗品牌“和睦家”
致力于打造中国最大的私营医疗集团
携手云知声，服务未来智慧城市建设需求
以创新赋能城市发展，助推城市升级



文化自信 10

以文化为线，牵动内心中国情怀
世茂文化发展公司成立
持续发力文化产业，拓展文化版图
发掘传统文化力量
树立国人文化自信



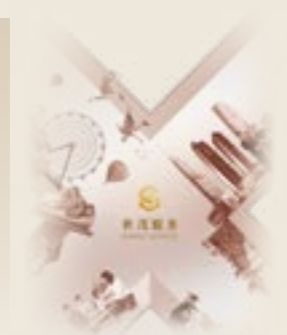
共享欢乐 09

携手国际IP，文娱赋能城市
亚太首个蓝精灵主题乐园启动试营业
打造国际亲子旅游度假胜地
世茂Hello Kitty上海滩时光之旅主题馆盛大开业
开创长三角文娱场景消费新时代
助力人民生活方式的品位升级



焕新升级 08

品质社区共生体，智慧服务领航者
世茂物业焕新升级为“世茂服务”
“美好生活智造者”全新品牌形象正式亮相
“Ocean X世茂深蓝服务系统”重磅首发
引领行业发展与生活服务未来



匠心筑世 06

“想象即真实”
世茂高端公寓类产品线天誉系双城发布
秉承“开创与引领”的核心理念
打造未来趋势型高端住宅作品
至此世茂全生命周期住宅产品线整体亮相
用心雕琢，稳步提升产品力



民族骄傲 07

讲好中国故事，铸造民族品牌
世茂喜达新签两家马来西亚酒店项目
持续发力全球酒店市场
发布全新酒店品牌凡象ETHOS
以“中国骄傲”征服千禧一代
立志带领中国民族品牌走向世界



城市：01

成就梦想 

16 多元与绽放



城市：成就梦想

关键议题：建筑品质，城市更新

多元与绽放

住宅

世茂从客户的细微化需求出发，对旗下产品进行精研创新，在稳固高端产品领先优势的同时，注重对刚需、改善型、高端客群痛点的洞察和对产品的精雕细琢，梳理出雅系、云系、璀璨系、国风系、龙胤系、天誉系等全生命周期住宅产品线，在解决客户痛点的同时，锻造出市场认可的产品。

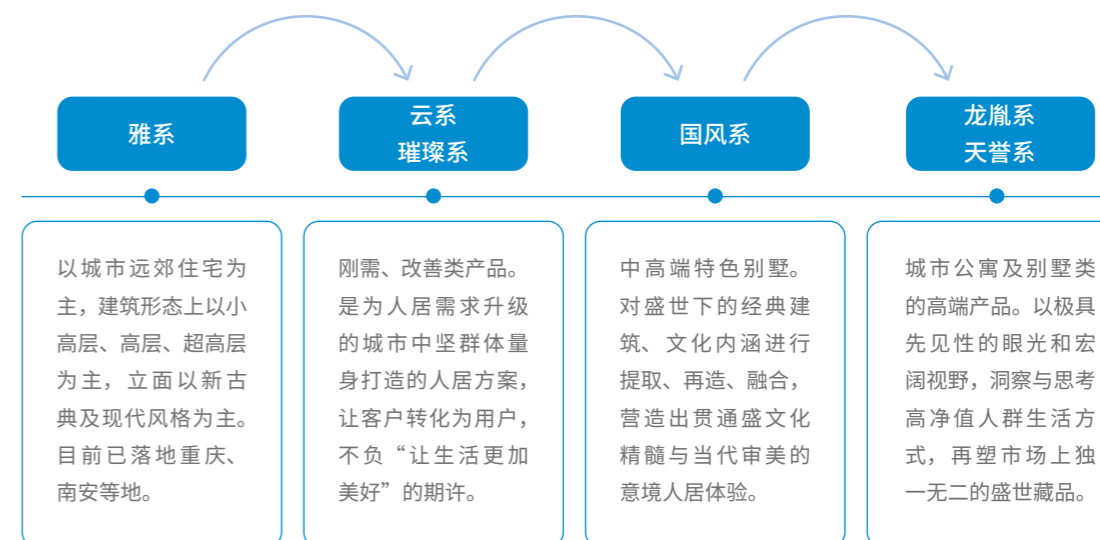
截止 2019 年 11 月，世茂产品线标准化率高达 89%。为大力推行产品线落地，配合市场变化、助力企业实现高周转高增长，在企划管理动作上迭代升级了集团标准化管理制度。一方面通过规范化的工作指引及标准化的作业模板，世茂发布了《产品线标准手册》，在快速开发中提升工作效率、降低出错率；另一方面，通过强化一致化的产品线案名输出，在市场上树立清晰、统一的产品品牌形象，强化品牌核心资产、助力企业实现规模效益。

► 天誉系

2019 年 4 月 11 日，世茂高端产品线以“想象即真实”为主题于南京、杭州双城发布。世茂天誉系秉承“开创与引领”的核心理念，以天性领先的品牌基因，站在历史与未来的连接点之上。



世茂一直致力于高端生活品位的营造，在稳固高端产品领先优势的同时，对旗下住宅产品线进行精研创新，伴随天誉系的正式发布，至此世茂已推出 6 大住宅产品系列，覆盖了从刚需、改善到高端、顶豪的不同人群，满足全生命周期的终身置业需求。



深圳龙岗世茂深港国际中心

在中国的“世界级湾区”亮剑全球之时，世茂让全球惊叹——这是深圳龙岗世茂深港国际中心。粤港澳大湾区，世茂打造世界级城市群核心增长极。一座不断向上攀升的“未来之城”，是引领深圳对接香港，实现港深资源、资本互联互通的“世茂答案”。



世界级的顶级产业集群被汇集于此。规划深港青年合作创业中心、国际会议会展中心，突出商务总部、创新产业平台和创新科技引擎功能；计划引入 HMC 国际顶尖学校联盟成员，提供幼儿园到初中的国际精英教育。全球首个沉浸式科技主题乐园、国际奢华品牌酒店……这是世茂对于未来生活方式的理解，也是世茂在地标打造之路上又一次想象力的颠覆。

在世界的“地标系”里，林立的不仅有高楼大厦，还有民族精神和中国力量。从生态需求的洞悉，到发展契机的敏锐捕捉，世茂的“城市梦想”和“中国梦”，一如往昔，灼灼闪亮。

城市是人类社会的发展结晶，建筑是人类社会的基础设施；伴随着中国的城市化进程，中国人的生活已深深地融于各类建筑之中，住宅、办公楼和商场构成了城市人的日常，酒店、文化景点丰富了城市人的闲暇。世茂的可持续之路在于扎实地实践绿色建筑的理念，以“匠心”的精神和恒新的技术，让建筑与自然和谐共生，让建筑勾勒绿色未来，让建筑成就城市之源。

商业及主题娱乐

世茂商业响应消费客群在不同阶段所展现的各异需求，回归商业的生活本质，秉持以人为本、以客为尊的运营主轴，营造快乐和家的感觉。

世茂主题娱乐整合国际化产业集群优势和文创资源，以产业链条专注旅游资源整合，旨在为消费者研发打造具有独特文化娱乐精神和拥有自主知识产权的系列娱乐项目，满足中国不同年龄消费者对于文娱生活的需求。

截至 2019 年底，
世茂商业及主题娱乐已进入全国 **28** 座城市，拥有 **54** 个商业项目，经营管理面积逾 **700 万 m²**；
已有 **35** 个商业项目投入运营，经营管理面积近 **270 万 m²**。

2019 年，世茂商业整合世茂旗下主题娱乐业务板块，正式更名为世茂商业及主题娱乐。因深悉城市、生活与人之间共生共息的亲密关系，力求将三者深度联结，以匠心构筑了“**4+2+M**”产品组合，包括：四大商业板块——零售物业、办公物业、长租公寓、服务式精装办公，两大主题娱乐板块——自有 IP 主题娱乐、合作 IP 主题娱乐，以及代表 Mix & More 的其他新增业务和多元业态的灵活组合，皆是围绕城市生活的核心。

世茂通过自有 IP 研发和国际 IP 合作，打造主题乐园，引发美好童年记忆，丰富家庭快乐生活。与此同时，以观光厅、滑雪场等其他新增业务，多种产品业态灵活组合，辐射多层次的生活业态。



► MWorks 茂空间

MWorks 茂空间是世茂商业及主题娱乐在服务式精装办公领域的全新探索，2019年首个项目正式落地南京，致力于为中小企业客户提供轻奢体验、灵活高效的一站式办公空间，打破传统办公边界，以“有限空间”实现“无限创想”，真正打造“有颜值、高效率、正能量、有温度”的办公环境，成为面向未来的美好办公场景建筑师。



► 世茂 Hello Kitty 上海滩时光之旅

世茂 Hello Kitty 上海滩时光之旅是与国际级超人气 IP 授权方 Sanrio 三丽鸥集团合作的国内唯一一座室内上海滩主题的 Hello Kitty 主题馆，位于南京东路步行街的上海世茂广场内，于 2019 年 3 月正式对外开放。以 Hello Kitty、美乐蒂、酷企鹅等国际知名的超人气 IP 为主题，以三个年代的上海特色文化为背景，带来全国首创沉浸式全景体验，感受国际 IP 与当地文化的有趣融合。



► 上海世茂精灵之城主题乐园

上海世茂精灵之城主题乐园坐落于上海佘山国家旅游度假区，毗邻“世界建筑奇迹”上海佘山世茂洲际酒店，是一座室内外综合型主题乐园。乐园分为一期和二期，包含深坑秘境区、蓝精灵区、茂险王区三大板块，提供丰富多彩的前沿游乐设备及服务。其中，与比利时蓝精灵版权方IMPS合作研发的亚太区首个蓝精灵乐园于2019年12月启动试运营。“蓝精灵”作为联合国17个可持续发展目标的使者，充分结合在乐园的规划设计中，将快乐、成长与家庭紧密联系在一起。



► 长春世茂莲花山滑雪场

长春世茂莲花山滑雪场位于长春莲花山生态旅游度假区，是全国距离城市中心最近、高规格、高标准的一流专业滑雪场。2019年，长春世茂莲花山滑雪场以山地文化为主题元素，运用昼夜联动、四季运营的经营方式，创新开启夏季以山地运动为主的山地运动公园，致力于打造多元业态、全年运营的度假圣地。



世茂服务

以“美好生活智造者”为品牌理念，世茂服务围绕品质人文、智慧互联、多元共生三大核心服务价值，打造“OCEAN X 世茂深蓝服务系统”，原创及引入“智慧信息化”“网格化管理”“内部市场化”等行业先进的管理方式，依托智慧科技驱动，以多元服务探索现代生活服务蓝海，构建世茂服务生态圈，为业主与用户带来品质服务与智慧生活的全新体验，致力于成为品质社区共生体、智慧服务领航者。

品质人文： 世茂式品质人文服务

以“用户思维”，转变服务意识，多元服务角色，打造有温度、有深度、高颗粒度的“世茂式”品质人文服务。通过服务标准化、体系化的打造，落地网络化管理，精细化服务品质，让业主与用户，享受有爱、有趣、有温度的世茂社区生活。

智慧互联： 以科技赋能服务升级

依托世茂集团多元业务场景，运用对空间场景丰富经验及对用户需求的深度理解与商汤科技、云知声、阿里云、中国联通等众多行业头部企业深度合作打造集合智慧物联、智慧运营、智能家居、智慧邻里、智慧茂商的5S世茂智慧物理空间服务，实现精准用户画像，提供千人千面的智慧服务。

多元共生： 拓宽服务边界，共赢服务价值

依托世茂集团优势资源，以独立专业团队运营，打造0-1KM世茂智慧邻里多元服务，以混态社群运营，线上线下结合，为业主与用户构建全新生活场景体验。世茂服务与政府、行业、合作伙伴、上下游供应链、员工及业主与用户携手、构筑连接用户-家庭-社区-城市的“深蓝服务”生态圈。

► Ocean X 世茂深蓝服务系统

2019年是世茂服务3年“深蓝”战略规划实施元年。2019年8月5日，“美好生活智造者”——世茂服务品牌焕新发布会在上海盛大举行。世茂物业正式焕新升级为“世茂服务”，“美好生活智造者”全新品牌形象正式亮相，重磅发布行业首个针对“用户生活服务”研发的生态系统——“Ocean X 世茂深蓝服务系统”将为世茂业主与用户带来品质生活与智慧服务升级体验，致力于成为品质社区共生体、智慧服务领航者。



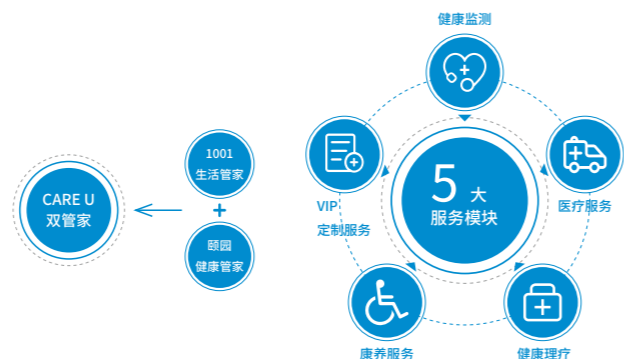
► 世茂服务智慧运营平台、茂家APP

世茂物联高科技公司研发的“世茂服务智慧运营平台”已在全国上线。更合理科学的信息采集、反馈、响应管理模式，高效提升工作效率。业主端“茂家APP”于2019年正式上线。用户可通过APP完成报修、缴费等流程。



► “CARE U 双管家”服务模式

在上海世茂滨江花园项目中，世茂服务深刻洞察高净值人群对“健康服务”日益增长的需求。基于大世茂资源整合力及庞大社区群体，在世茂“1001生活管家”服务之上植入“颐园健康管家”健康医疗服务，搭建“CARE U 双管家”服务模式，全方位照料用户生活，给予充分的人文健康关怀。



酒店

世茂酒店及度假村秉承“可持续发展的绿色酒店品牌”，颠覆传统五星级酒店的固有形象，以独具一格创新、前所未有的智能化体验、优质的人性化服务及全方位的绿色环保酒店理念，引领时代发展潮流。

世茂自2004年涉足酒店以来，先后与国际知名酒店管理公司缔结战略合作关系，包括万豪、凯悦、洲际、希尔顿旗下的诸多国际品牌酒店。世茂酒店及度假村作为世茂战略发展中的重要业务组成部分，成立于2009年，全面负责世茂旗下酒店业务的经营、管理和发展，现已成为中国酒店行业的引导者之一。

2019年是世茂喜达酒店集团成立后的第二个完整经营年度，运行中酒店2019年总收入预期对比2018年有显著增长。截止至2019年底，世茂喜达旗下运营及筹开中的酒店突破90家，其中12家已投入运营；形成7个各具特色的酒店品牌，包括御榕、茂御、茂御居、世御、凡象、睿选尚品和睿选。

► 凡象Ethos

凡象ETHOS是世茂喜达专门针对中国千禧一代人群所打造的具有时下中国年轻人精神风貌的国潮生活方式品牌。世茂喜达将中国精神立足于心，展现于世，并借由凡象品牌的拓展与传播，希望加深世界对中国文化的了解。2019年6月24日，世茂喜达酒店集团（以下简称世茂喜达）旗下最新品牌凡象ETHOS，与中国知名品牌李宁展开官方合作。作为李宁在2019年度巴黎秋冬时装周期间独家酒店品牌合作伙伴，凡象ETHOS与李宁携手亮相全球舞台，共同演绎中国年轻一代的新风尚，将时下潮流生活方式与运动设计相结合，打造文化交融体验空间。



世茂物联

以多元场景运营经验沉淀，精准把握到各场景运营过程中的痛点，打造智慧物理空间服务体系。以巨头合作引领技术，整合应用 AI、IoT、云技术、大数据分析等前沿科技。以“大数据”作为核心竞争力，深挖用户需求，满足千人千面的个性服务。世茂物联的全业态优势与成熟技术相结合，将为实现数字中国建设与城市智慧化建设贡献一份独特的力量。

▶ 战略合作-云知声

在开拓高科技领域方面，世茂集团与人工智能技术公司云知声在上海签署了战略合作协议。在“智能+地产”领域缔结全面深入合作，聚力打造全产业链的AI场景应用新标杆。



▶ “机器人员工”入职，以人工智能解锁未来城市生活

2019年，世茂商业及主题娱乐与全球首家云端智能机器人运营公司达闼科技达成战略合作，正式将机器人员工引入上海世茂大厦，基于云端智能的服务机器人将服务于大厦客服、安保、物业部，深化智慧楼宇的智能体验，提升大厦的人性化服务、运营效率、公共安全及整体形象。

达闼科技作为全球首家云端智能机器人运营商，致力于实现运营商级别的大型融合智能机器学习和运营平台、安全高速网络，以及服务机器人和其他智能设备。凭借强大的人工智能技术与安全通信网络的云端智能解决方案，目前已是机器人行业的独角兽企业。世茂商业及主题娱乐与达闼科技强强联手，将共同探索人工智能在商业地产领域的应用，将人工智能真正落地、贴近商业与生活。



▶ 拥抱 5G，探索智慧城市未来

2019年，世茂商业及主题娱乐与中国联通达成了双城战略签约，先后在深圳站与上海站完成了双城签约仪式，未来将共同推进5G技术在商业地产领域的前沿实践，探索智慧商业场景空间可能。籍由与深圳和上海的双城战略签约，世茂商业及主题娱乐联合中国联通，将通过5G环境的搭建，共同探究智慧商业和智慧园区的商业场景，聚焦5G+智慧商圈的应用建设以及边缘计算、网络切片、云计算与大数据、数据中心等领域，开展试点示范，引领5G在产业应用上的广阔未来。



10月1日新中国成立70周年当天，世茂商业及主题娱乐携手新华社新媒体中心，连同超高清视频制作技术协同中心(UPTC)、中国联通5G、BOE京东方在上海世茂广场进行了全球首次5G+8K全链条实战直播报道，北京天安门广场国庆的庆典盛况通过新华社于北京现场架设的8K高清摄像机，经由北京梅地亚新闻中心，实时、高速、高清晰地传输到远在上海南京东路步行街的上海世茂广场直播空间内，通过京东方110寸8K超高清显示屏向市民及游客进行了精彩直播。



▶ “城市大脑”首批成员

除云知声外，世茂服务携手阿里云，受邀参加阿里巴巴云栖大会，深度了解到目前我国在大数据分析、应用领域的成果。中国首个自主开放城市大脑在福州启动建设，世茂物联荣誉加入福州“城市大脑”科技创新产业联盟首批成员名单，荣膺副理事长单位。



世茂文化

世茂文化主营业务包括博物馆等文化空间规划运营、古代艺术品收藏和文化创意产品开发。结合当前我国文博行业和文化创意产业协同并进的趋势，推动博物馆等公共文化空间发展、征集珍贵古代艺术品和开展文化遗产创意衍生利用。世茂文化将长期致力于文化及创意领域的探索和发展，坚持以推动中华文化遗产为己任。

世茂集团长期致力于文化及创意领域的探索和发展，坚持以推动中华文化遗产为己任。结合当前我国文博行业和文化创意产业协同并进的趋势，推动博物馆等公共文化空间发展、征集珍贵古代艺术品和开展文化遗产创意衍生利用，集团于2019年1月正式成立上海世茂文化发展有限公司，主营业务包括博物馆等文化空间规划运营、古代艺术品收藏和文化创意产品开发。

世茂集团与故宫博物院战略合作暨故宫海上丝绸之路馆（暂名）已正式启动，计划于2020年下半年向社会开放；同时，与国内外其它著名文博机构以文化为纽带进行各项合作业务正在逐步拓展，体现了世茂在探索文化遗产之路上的稳健前行。未来，我们将把文化运营作为长期工作重心，让更多人参与到文物保护和文化遗产中来，深入了解传统文化，不断增强文化自信，以中华文化的繁荣发展助力中华民族的伟大复兴。



为集团旗下博物馆提出发展定位、空间规划和功能实现等方面的专业建议，组织开展博物馆藏品保管、陈列展览等项目的策划和运营；同时，对接集团旗下商用建筑内文化空间的规划设计和运营管理工作。



为集团旗下博物馆开展系统性的艺术品收藏，并从事古代艺术相关门类的研究、鉴赏、市场分析等工作；提供艺术品资源支持公司其他部门开展展览策划、文创产品开发、品牌推广等相关工作。



基于集团收藏艺术品等资源策划文化创意产品开发和各类衍生活项目；与其他博物馆等外部机构开展合作，联合打造IP资源，合理营造商业空间文化氛围，提升公众吸引力和影响力。

世茂教育

因为教育从来就不是一一个人或者一个家庭的事，世茂教育致力于社区、家长、孩子和教育的有机融合，融合全球最顶尖的教育资源和中国源远流长的文化精粹，不断引领教育创新，为每一个孩子的发展和国家的未来注入希望和信心。

▶ 哈罗礼德学校

2019年11月12日，“哈罗礼德学校·深圳龙岗世茂深港国际中心校区签约仪式”在深圳龙岗世茂深港国际中心举行。这标志着世界著名学府哈罗礼德学校，正式落户深圳龙岗世茂深港国际中心。此次哈罗礼德学校·深圳龙岗世茂深港国际中心校区的签约，不仅意味着世茂引入国际优质教育资源，助力区域价值提升和人才培养；也表明了世茂在教育产业积极拓展的决心和实力，是世茂在教育领域的又一重要落子。

哈罗礼德学校·深圳龙岗世茂深港国际中心校区的进驻，是深圳龙岗世茂深港国际中心在引入顶级教育资源方面的践行，为粤港澳大湾区带来国际基础教育的补充和提升。三十年发展前行，世茂集团的业务版图已涉及地产、酒店、商业、主题娱乐、物管、文化、金融、教育、健康、高科技、海外投资等领域，形成了多元化业务并举的“可持续发展生态圈”。秉承“为教育均衡发展注入新活力”的教育理念，世茂希望通过引入国际高端教育资源，继续促进城市繁荣发展，助力人才价值腾飞。



► 茂YUE岛

茂YUE岛，世茂服务旗下社区教育品牌。茂YUE岛提倡小社区，大教育，依托世茂服务数字化智能驱动大平台，以国际先进教育理念、全球权威教育专家研发团队和6大主题创新课程为核心，针对 0-12岁儿童的全方位学习生活所需，推出全套系统化教育解决方案，以语言、科学、艺术课程为特色，引领中国社区教育新标准，打造终身学习生态系统。

业务介绍

茂 YUE 岛独一无二的社区特色为其课程提供了强大支持。茂 YUE 岛强调人与人之间、人与自然之间深刻的链接性，有效整合社区中的所有资源，包括自然资源、人文资源、家庭资源等，将之联系在一起，创造出多元学习型社区。此学习社区注重个体间和人与自然间的分享与沟通，其赋能所有参与者一同学习、探索、成长。

6 大跨学科主题，犹如 6 个独立却又相连的小岛，全面覆盖 0-12 岁儿童，全维度培育孩子的健康成长

- 阅读岛** 基于阅读对儿童身心发展的重要性及其对儿童学习兴趣的启发性，阅读中心将根据儿童年龄所需，提供多元化及多语言的绘本、小说、诗歌、话剧、科普读物等。同时，阅读中心通过各式各样的辅助科技，包括AI小机器人、智能图书馆、在线互动等设备资源，为儿童创造一个安全、包容、易接近且有趣的阅读环境。阅读中心不局限于某一特定领域，而是始终贯穿在所有学习场所和氛围中。每个中心将有配套的阅读空间，让幼儿随时随地都能够体会到阅读的乐趣。
- 探索岛** 探索中心作为室内与室外世界的桥梁，为儿童提供从室内延伸至室外的自由探索环境。除了每一个角落都可供儿童挖掘的室内空间，室外还为儿童准备了一个充满自然元素的小天地。从池子里的鱼、植物、动物、沙坑、儿童骑行道，到丰富的社区与家庭资源，皆可成为儿童探索的对象。联合独特的探究性课程，儿童将在玩耍中体验，在体验中学习，并在学习中创造。
- 科学岛** 儿童科学中心结合 STEM元素，拥有各个特色区域角，包括生命科学区、材料建构区、信息技术区等，每个区域之间相互结合，并为学生准备了不同的玩具、设备、仪器和观察引导，例如乐高、互动智能设备、儿童实验仪器、生态绿植等。同时，该中心的学习内容将与园所提供的课程接轨，所有的设备和观察点都会支持或成为独立的课程，赋能学生自由挖掘并探究在科学领域中的乐趣和天赋，旨在培养儿童的科学素养，包括：好奇心、观察力、想象力、实践能力等。
- 游戏岛** 游戏中心为儿童准备了各式各样、精心挑选过的游戏素材，在确保其趣味性的同时保持了学习的意义，例如多种游戏用具能够达到对儿童逻辑思维与语言表达能力的有效训练。在儿童一天的自主游戏时间中，每个孩子都能够选择自己感兴趣的的游戏，自由地或在教师的协助下进行探索。同时，专为儿童安全游戏所设计的空间也为教师上课时的互动活动提供了相匹配的环境，安心让儿童在玩乐中学习中发现。
- 艺术岛** 艺术中心通过无所不在的艺术创意元素，为儿童提供良好的艺术学习氛围，通过学习专业的艺术课程，发掘并培养其对音乐与美术相关领域的兴趣。艺术中心将配以茂YUE岛所提倡的包容性和差异性教学，旨在使儿童在玩乐与体验中了解世界的多元文化、艺术与历史，为成为世界小公民之目标而做准备。
- 戏剧岛** 作为艺术中心的一个延伸，戏剧中心将为儿童提供自由表达的舞台。戏剧中心拥有专门设计的儿童演出舞台，道具及服装制作区，让孩子自由创作，运用语言和肢体展现自己无边的想象力和表现力。同时，结合专业的师资队伍，戏剧中心将给学生以机会总结各个课堂上学到的内容并以创新的方式进行个性化的演绎。

年度事件

2019年8月

2019年8月第二届军事成长夏令营。



2019年9月

茂YUE岛上海云图店于2019年9月落成，自2019年10月投入运营至2019年12月31日，共服务了100余组家庭。



2019年11月

2019年11月6日，茂YUE岛与哈哈炫动卫视联合举办《画神闲》节目海选。



伙伴：02

携手并进

32 投资者 33 员工 44 用户 50 供应商



伙伴：携手并进

关键议题：职业健康与安全、供应商合规行为、用户服务系统、员工公平就业、
员工关怀和职业发展、供应商环境绩效、客户隐私保护

投资者

体验式投资者开放日

2019年世茂开启了“体验式投资者开放日”，与常规路演形成双轮驱动，传播公司价值，传递管理层声音，通过走出去和请进来，减少距离感，提高透明度，打造对投资者的体验式服务。投资者关系团队在管理层的支持下，充分发挥公司打造城市地标的优势，通过精心策划天际线项目、地表最深酒店等实地体验，融合“投资者、用户、市民”三位一体的角色体验，为所有利益相关方提供一年数次的尊享调研体验。活动并获得集团高层热情参与，集团副主席、执行董事等管理层每次参与，或在简餐会中积极回答来宾提问，或在参观过程中讲解介绍。项目的稀缺性、活动的品位、细心的安排，已使得世茂投资者开放日成为了深受境内外投资者欢迎和期待的定期活动，每次的席位均获超额报名预定，平均每次参与人数超过50人。2019年在深圳和广州共举办了2次“投资者开放日”，另外公司在香港、北京、上海、深圳开展了6次管理层路演以及2次业绩发布会。发布会同时提供网上直播，供全球投资者同步参与。公司还参加了约60场境内外投行举办的投资者策略会等活动，与超过1,000名投资者进行日常互动。

2019年世茂举办

2次 “投资者开放日”

6次 管理层路演

2次 业绩发布会

参加了约 60场 境内外投行举办的投资者策略会

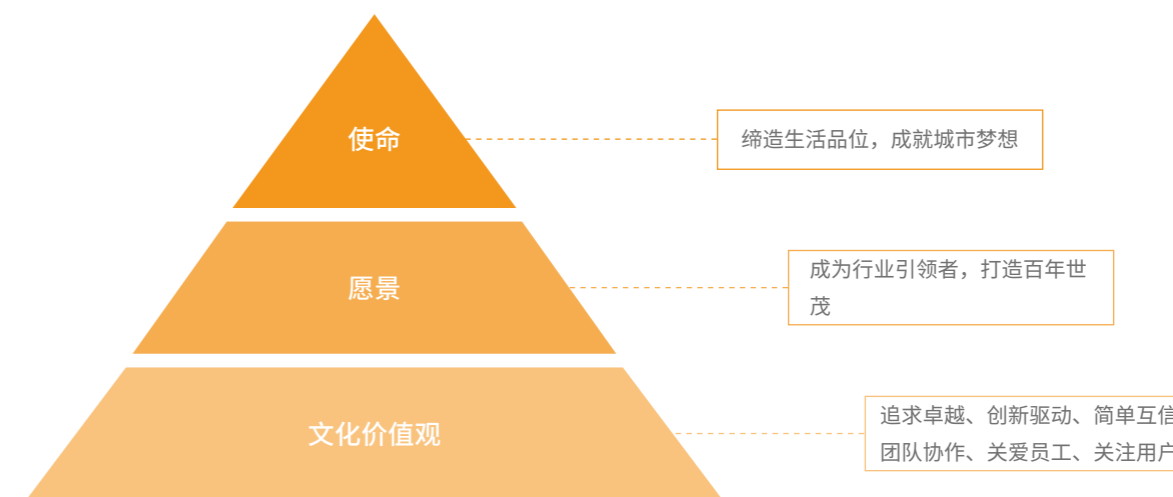
与超过 1,000名 投资者进行日常互动



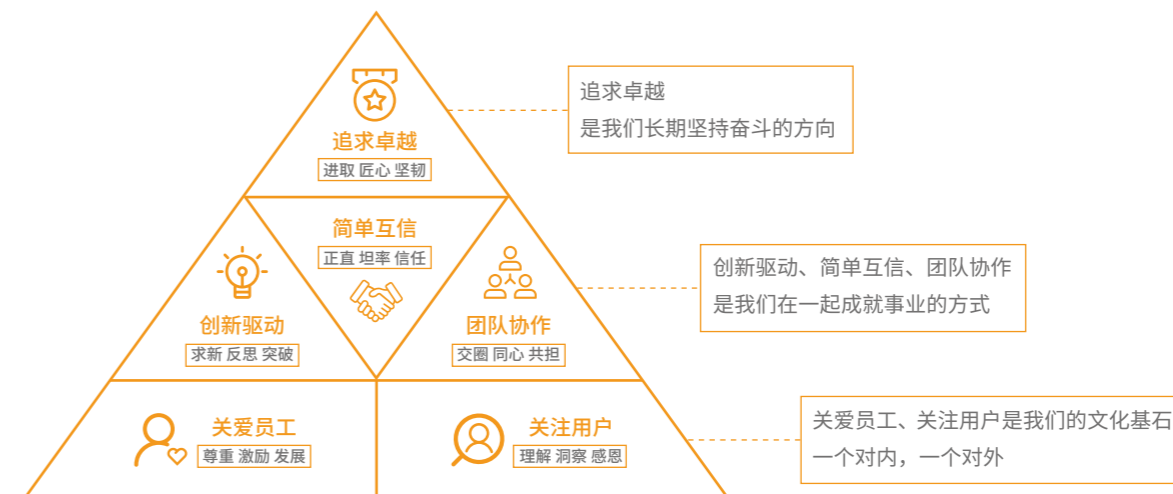
员工

企业文化

“以充满希望的事业留住人，以优良的机制与待遇吸引人，以优秀的企业文化熏陶人，以企业的发展愿景激励人”是世茂长期坚持的人才观。秉承稳健、拼搏、创新、诚信、匠心的精神，遵循“尊重人、信任人、成就人”的人力资本发展逻辑，世茂关注员工的全面需求与发展，致力于创造一个健康、安全、舒适、有效率的工作环境。



其中，6C文化价值观是世茂人的标准



人力资源管理制度

世茂所有业务均严格遵守以《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》为代表的人力资源管理相关法律法规，并建立内部《招聘管理制度》、《招聘标准指引》、《薪酬管理指引》、《绩效奖金管理指引》、《培训管理制度》、《员工关爱计划指引》、《员工假期管理办法》、《员工加班管理办法》、《内部竞聘管理办法》、《员工职业道德准则》、《第三方员工用工管理规则》等规章制度，切实保障员工合法权益，努力为员工提供优秀的工作环境。世茂绝不雇佣童工或强制劳工，并定期全面检讨雇佣员工政策，确保所有雇佣措施严谨推行并纳入人力资源政策。



奖项：2019 人力资源信息化实践创新奖
颁奖机构：中国人力资源信息化协会

奖项：2019 非凡雇主 TOP100
颁奖机构：猎聘

奖项：2019 大中华区最佳人力资源共享服务中心
颁奖机构：Hroot

奖项：2019 HR 管理团队典范
颁奖机构：前程无忧

奖项：2019 中国年度最佳雇主
颁奖机构：智联招聘，北京大学社会调查研究中心

奖项：2019 Most Attractive Employers
颁奖机构：Universum

奖项：2019 中国房地产最佳雇主企业
颁奖机构：中国房地产协会，上海易居房地产研究院，中国房地产测评中心，易居企业集团雇主测评中心

奖项：猎聘 2019 创新非凡雇主
颁奖机构：猎聘

多元共融

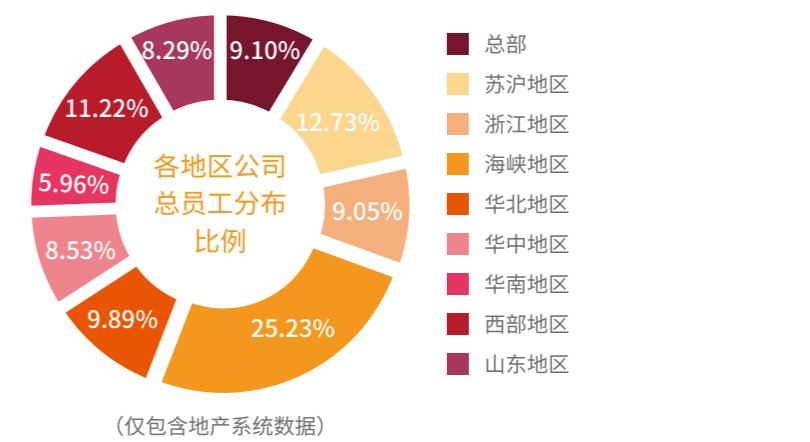
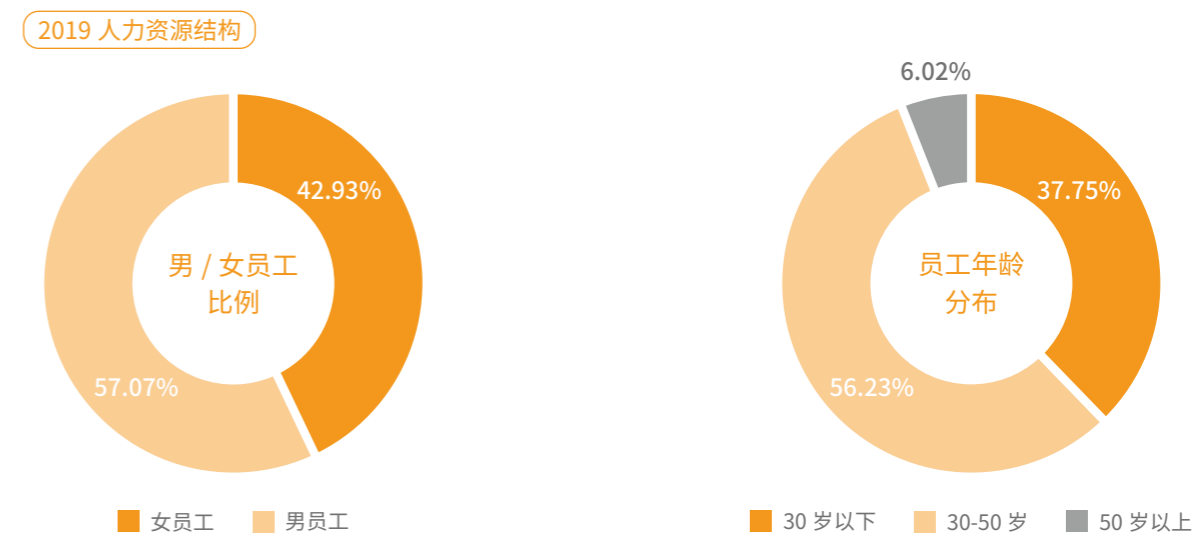
世茂着力为员工提供公平竞争、多元共融又具有挑战性的工作环境，并持续监察和评估公司在平等机会和多元化方面的表现。为员工编制的《世茂员工手册》中明确强调“提供平等机会”，即“所有员工不分国籍、种族、宗教、性别或年龄，都会在聘用、培训、晋升、调职、薪酬福利等各方面得到平等机会”。

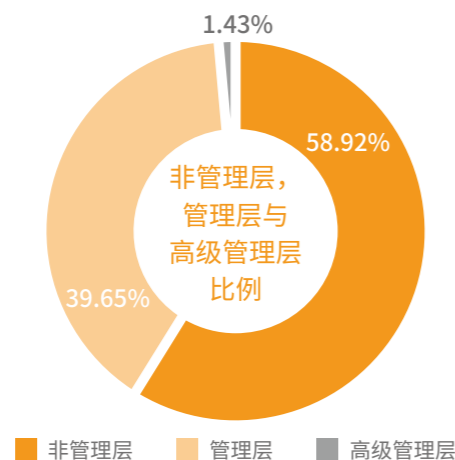
员工概览

截至 2019 年 12 月 31 日，



员工按性别、年龄、地理位置和职级（包括管理层和非管理层）划分的占比情况如下图所示：

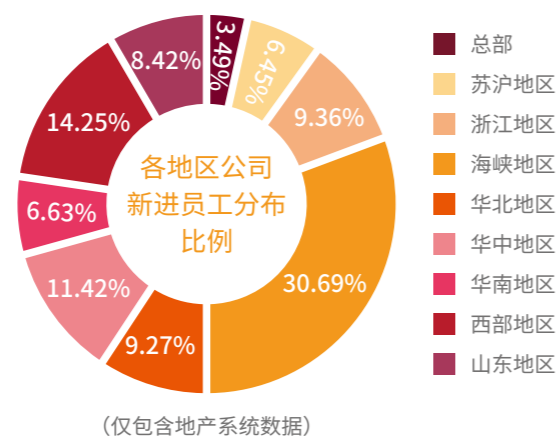
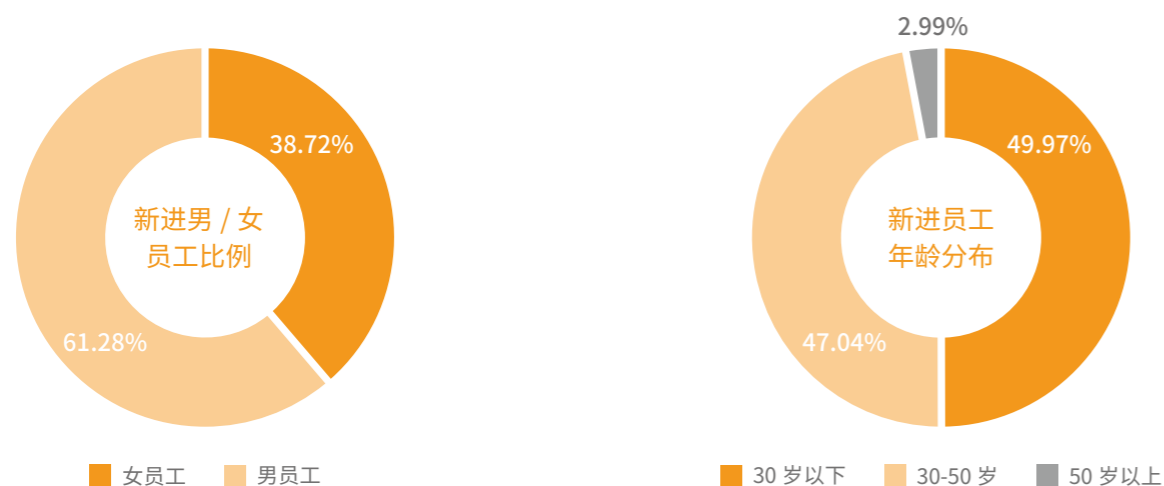




▶ 新进员工概览

截至 2019 年 12 月 31 日，世茂新进员工总数 **4,545** 人，占雇佣员工总数 **42%**。

员工按性别、年龄和地理位置划分的占比情况如下图所示：



员工发展

▶ 世茂学院：全体员工学习平台

世茂学院成立于2014年，服务于集团发展战略，矢志打造高质量的学习平台，助力员工事业发展并留住人才。

学院对内聚焦组织和人才能力建设，以学以致用为原则，提供绩效提升解决方案，培养领军人才和资深专家；对外通过联盟合作和跨界学习，引入先进理念和专家资源，开阔工作视野，更新内部知识体系，为人才的全方位发展提供支持。



学院教学框架分为“干部培养”、“专业培养”、“新人培养”三大模块，建立线上线下一体化平台及标准化运营规范。同时，根据关键战略岗位设立专项培养项目。学院下设专业学院及地区公司学堂，在组织内部延伸学院功能，培养内部讲师队伍，提高学习效率，鼓励内部实践创新和分享，打造学习型组织。

▶ 世茂集团项目总训练营

世茂通过项目总训练营全面提升项目总周期经营管理意识与管理能力，为公司培养后备力量，保持集团永继经营的生命力。集团工程、设计、成本、用户、营销以及运营 6 大职能齐心共担、围绕项目全周期探索务实有效经验做法，通过打造“精准领航助力题升”、“全周期案例复盘”、“教学过程严格管理”特色鲜明的三大亮点，真正做到推进人才建设，引领世茂集团大发展。



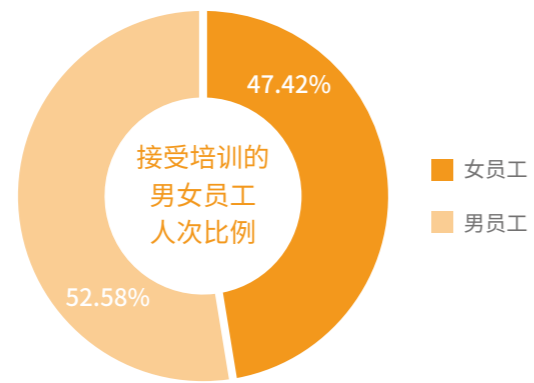


► 世茂工程师节

每年的9月21日被定为“世茂工程师节”，以传递世茂工程师“敢梦敢想、果敢自信、一追到底、爱拼会赢”的精神与“扬正念、有担当、讲真话、做实事”的特质，并激励世茂工程师人砥砺前行，以实际行动构建世茂工程管理的体系，提升产品品质，实现“世茂出品必为精品”的理想。

2019年9月19日上午，第二届世茂工程师文化节在上海世茂大厦3楼世茂学院顺利召开。本届工程师文化节主要以集团、地区、项目开展多维度、多类型的文化主题月学习活动为主，包含主题培训、标杆观摩、复盘反思、策划回顾、技术研判、创新探讨等系列，让本届工程文化节更有意义，更具深度。

► 员工受训比例



► 员工受训案例

法律风险防范培训

为增强法律风险防范意识，提高风险防控技巧，武汉城市公司特组织《物业法律风险防范培训》，本次培训共计112人参加，通过典型案例分析，结合实际判决书帮助大家做到风险预防。

工作技能培训

昆山多个项目各服务单元于2019年8月主要围绕提升业户满意度出发，夯实基础工作作业标准，提升业户现场感官度，为满意度调研打好基础。环境服务单元主要对：夏季的蚊虫消杀以及单元大厅的日常清洁作业进行培训，提高作业的标准要求。



员工关怀

“关爱员工”是世茂的文化基石之一。世茂致力于从薪酬福利、透明沟通、员工活动和家庭关爱等方面为员工提供全方位的福利，全力打造一个“有爱有温度”的工作环境。

► 薪酬福利

世茂秉持“为岗位付薪、为能力付薪、为绩效付薪”的薪酬理念，为员工提供有竞争力的薪酬。每年，世茂参与薪酬调研，对标排名前20公司薪酬数据，保持业内薪酬竞争力。

世茂的激励体系包含业绩激励与即时激励，以贡献者为本，牵引业绩、激活组织。每年，HR会同各部门负责人对员工进行绩效考核并依据考核结果予以嘉奖和勉励，绩优、合格与未达标人数占比遵循正态分布原则。2019年年终绩效考核覆盖近100%员工。

此外，HR于月度或季度评选出对组织作出突出贡献的个人或团队，并及时给予其物质和精神嘉奖。



► 员工关爱计划

世茂积极打造全面的，有世茂特色的健康管理福利平台，员工可自选商业保险计划和体检加项福利。世茂人力行政管理中心遵循《世茂员工关爱计划指引》及《“世茂员工救助公益金”管理实施办法》，在法定社会保险及补充商业保险的基础上，世茂持续提升员工关怀计划，为困境员工提供诸如重疾商业保险、医疗费用补充帮扶、员工子女成长公益资助金、公益众筹等多举措的关爱保障。

世茂员工关爱计划

重疾商业保险	医疗费用补充帮扶
员工子女成长公益资助金	公益众筹

► 员工活动

世茂家庭日

2019年是世茂成立30周年，三十而立的世茂，见证了祖国大地的发展与变迁，在时代的承上启下中稳健前行。在这个充满感恩与欢喜的时刻，“世FUN家庭日”也迎来了它的第4个年头。2019年的“世FUN家庭日”，以更多活动亮点献礼世茂30周年，表达对世茂员工的关怀与感恩。作为每年规模最大的世茂人聚会盛典，“世FUN家庭日”的特色便是员工携一大家属亲友共同参加，数百个小家庭在此汇聚成一个世茂大家庭。



“茂二代”夏令营

让“员工快乐工作、幸福生活”，是世茂重要的企业文化。“茂二代”夏令营作为关爱员工的一个载体，已成功举办四届。从第一届的“绘彩世界”，第二届、第三届的趣味游戏、科学探索，到2019年的电视主题夏令营——“茂二代”夏令营通过为员工子女组织丰富多彩的活动，让小朋友们更加了解爸爸妈妈的工作，也为员工打造“有爱有温度”的大家庭氛围。



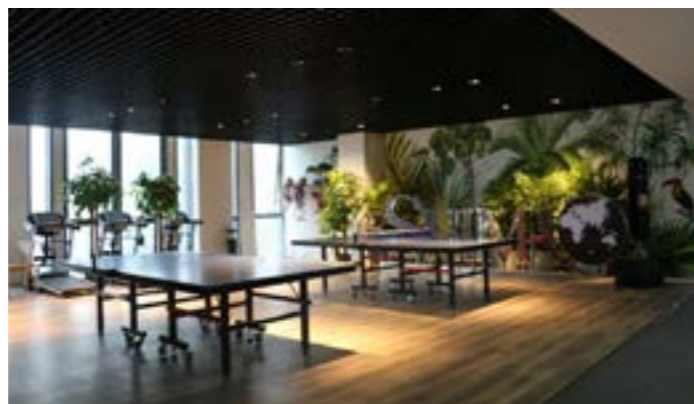
职业健康

► 促进员工身心健康

健身空间、静修空间、休闲空间、阅读空间等，持续滋养世茂员工的身体和心灵，消除疲劳和压力。世茂总部给员工提供了健身房和瑜伽室。以健身设备为主的健身空间，包含跑步机、划船机、健身车、综合器械，为员工提供体能支持；以瑜伽室为主的静修空间，邀请专业的瑜伽老师带领员工伴随音乐进入冥想，练习舒展姿势，释放工作压力。同时，休闲区为员工提供放松交流讨论的独立空间，以及阅读区鼓励员工在阅读的海洋畅游。除世茂总部外，地区公司、专业公司也配置有健身设备，倡导员工适当运动，以更饱满的热情、更充沛的体力面对工作。

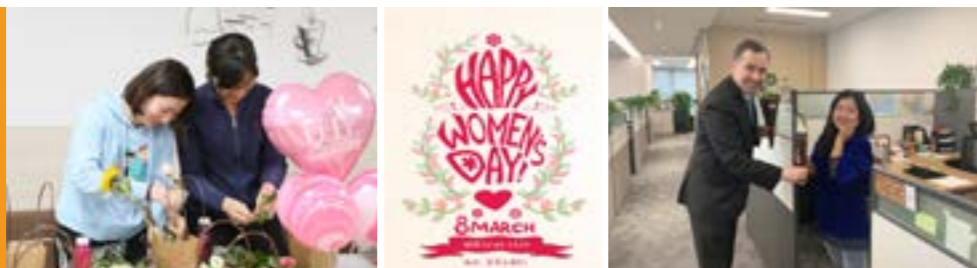


除关注员工的身体健康外，世茂相信员工的心理健康亦与他们的工作效率和产出息息相关。世茂于2017年推出了EAP（Employee Assistance Program，员工帮助计划）项目-“世茂心关爱”，旨在帮助员工及其家属积极解决生活或工作中可能出现的种种问题，帮助员工积极面对生活，改善职场表现，从而提升组织绩效。并开通一对一免费心理咨询热线，由专业的心理咨询师为有需要的员工及其家属提供心理咨询、情绪舒缓、压力释放等方面的帮助。



► 女性员工关怀

2019年3月8日女神节，世茂集团为“女神”们准备鲜花的礼物表示节日慰问。



职业安全

► 安全管理制度

世茂积极对标OHSAS 18000安全及卫生管理体系标准，并遵守《中华人民共和国安全生产法》，对员工职业安全予以高度重视。虽然世茂的工程施工均由承建商完成，但世茂亦关注施工过程中的安全问题，明文要求员工和工人自觉学习并遵守国家和地方法律法规，包括当地省市的《建设工程安全生产管理条例》、当地省市的《消防条例》、《关于加强施工现场安全生产管理的若干规定》（试行）、《施工现场防火规定》。此外，世茂建立《维修施工安全工作指引》，规定“进入施工现场人员必须戴好安全帽，悬空及高空作业人员必须佩带安全带。高空及屋面维修作业人员严禁在避雷带上挂攀安全带”、“脚手架整体承重部位应回填夯实”等以保障施工现场人员的安全。

面对工程建数数量大、难度高的新形势，世茂建立了基坑工程、大型施工机械等安全风险定期排查制度和危机上报应急体系，及时发现和消除工程建设中存在的重大安全风险，为员工创造安全的工作环境。

世茂通过聘请社会权威评估机构，对安全施工进行量化评估，并制定《第三方评估制度》加以规范。同时，世茂搭建监理组织架构，配置专业安全员、土建工程师等定期开展安全检查工作，如每周至少一次进行安全巡视并有完整记录以预防和杜绝安全事故发生，并从对大型机械证书的审查率、特种人员上岗查询记录、现场安全巡视三方面考评监理安全工作。

在安全管理上，制定了完善的安全制度，如《世茂住宅精装修工程-合同交底细则》中，世茂强调了安全的重要性，设置安全与文明施工目标，即“无死亡及重伤事故、无重大交通事故、无重大火灾事故、无重大治安事故，确保获得‘文明安全工地’称号”。

2019年，世茂实现零重大安全事故，零死亡率。

► 安全培训

消防安全培训

物业行业，在日常运作中均不同程度涉及到职业安全相关知识。作为物业从业人员很有必要对职业安全知识有所了解，并熟练运用到实际工作中去，尽可能的预防和减少工伤事故及职业危害，提高安全保障。世茂特组织城市公司全员学习职业安全理论知识并进行消防演练。



安环培训

各项目每月组织不少于1次针对物业人员的化学药剂使用、MSDS安全防护以及垃圾分类等业务专项培训，提高员工安全作业能力并增加相应环境保护意识。同时，每季度组织不少于1次消防及安全管理培训，提升物业员工发现及解决安全隐患能力，且结合每半年不少于1次的消防或各类应急预案演练，保障商业及主题娱乐各项目安全稳定运营，2019年全年世茂未发生一起有环保或安全类事故。

► 职业安全培训

结合日常工作中发生的工伤以及其他安全隐患事件，昆山多项目各部门组织全员进行职业安全的教育，从高空作业、交通安全等方面，提高全员的安全意识，尽可能的预防和减少工伤事故及职业危害。



► 安全施工

总承包人必须遵照政府管理部门有关施工作业安全、现场安全的规定，在建筑物临边、洞口、交叉、高处等作业地点设置及维护安全防护措施，包括安全护栏、临时封闭隔断等。并且，总承包人需在施工现场为工作人员设置安全通道，包括划线、设置安全标志、架设护栏、架设顶棚等，以保证工作人员在地面或在建筑屋内受到绝对的安全保护，免受伤害。在市政道路处于现场施工安全威胁范围之内时，亦包括为市政道路提供安全通道，以保护工地围墙之外行人及交通安全。

按当地政府安全施工要求可能增加的其它措施及费用。如其雇员提供和保持一切所需的安全防护衣物和设备；按政府管理部门要求在日间和夜间挂起旗帜、讯号和标记，保障行人的安全等。总承包人在投标时须于此条内详列名称、数量并报价。

► 保障雇员避免职业性危害

为物业员工配备安全防护设备和用品，开展日常安全管理监督和检查，采取轮岗制避免存在危害岗位长期接触，物业员工定期接受专业培训和接受健康检查。

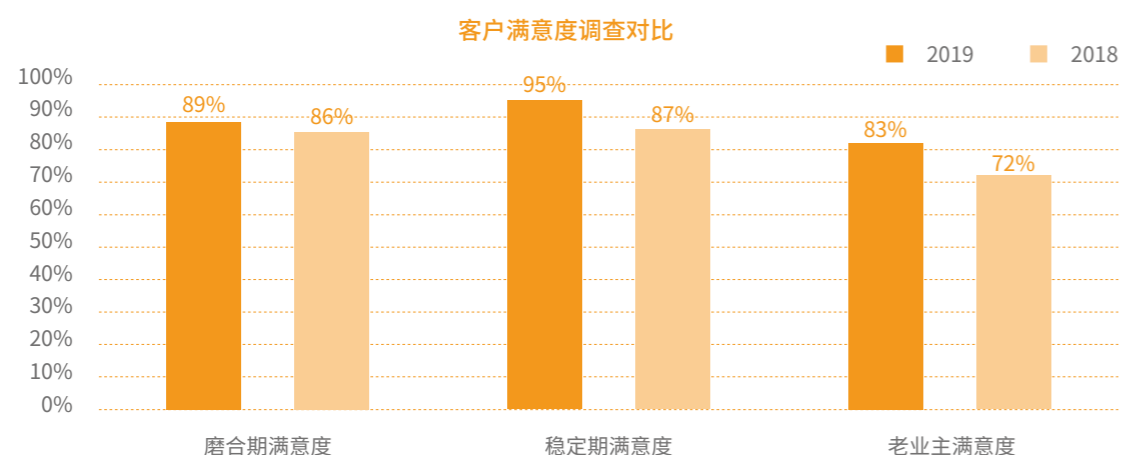


用户

用户服务绩效

2019 年度，世茂服务客户总数达 **240 万** (2018: 200 万) 人次。

磨合期满意度 **89%** (2018: 86%)，稳定期满意度 **95%** (2018: 87%)，老业主满意度 **83%** (2018: 72%)。



微信公众平台

世茂用户服务数据平台自 2014 年上线以来，已累计整合梳理用户数据 **122 万条**，其中，2019 年度梳理数据 **22 万条**，活跃用户超过 **23 万个**。

“in 世茂生活”官微粉丝总量 **24 万人**。2019 年累计 **13.3 万人次** 的粉丝参与互动。
所有社团看过来 # 活动吸引 **7.9 万粉丝** 参与，活动单篇微信推文阅读量达 **6.4 万**；
儿童书画、摄影大赛等线上活动，全年累计收到近万幅作品。

客服热线

2019 年，世茂集团用户服务 400 热线共完成用户沟通 **17.6 万人次**，累计沟通时长达 **5,357 小时**，其中咨询投诉 2,918 小时，用户回访 1,353 小时，用户调研 637 小时，外呼任务 449 小时。

用户服务接待人员人均每日处理 **48 单**，用户服务热线接听率 **90%**，用户服务热线用户满意率达到 **93%**。

用户关怀基金

2019 年共投入 **369 万元** 资金于 11 个项目，使 **2.23 万用户** 受惠。

用户互动

2019 年世茂通过组织各类业主活动，组建、活跃业主社团近 500 个，丰富业主业余生活的同时促进了邻里关系。很多业主社团更是走出小区，积极参加街道、城市的各类市民活动，提升了世茂知名度及口碑。“2019 年世茂明星社评选活动”，共计 100 余个社团申报，4W+ 的线上参与量，最终产生了 22 个“世茂明星社”和 5 个“未来之星”社团。世茂业主社团是业主自治的社团，他们用积极向上的兴趣爱好，活跃身边的邻居好友，用一群人的正能量给社区、给社会带来温暖，这就是“世茂生活”最幸福的模样。

业主摄影大赛

“2019 世茂业主摄影大赛”分别以“热爱”、“爱国·爱家·爱生活”为主题，收到了来自全国的 976 名世茂业主的 2,424 幅作品，及来自全国 78 个业主摄影社团拍摄的 1,135 幅作品。透过镜头，我们看到了他们对祖国的祝福、对生活的感悟及热爱。

从 2017 年秋季开始，定期举行的“世茂业主摄影大赛”，成为了世茂业主们记录生活的重要方式。截止 2019 年底，已有 2,469 人次的世茂业主参与其中，贡献超过 6,600 幅摄影作品。



► 幸福跑活动

2019年，我们迎来了新中国的70周年华诞，也迎来了世茂的30周年芳华。

三十而立的世茂，选择和业主们一起用25,120公里的“幸福跑”用汗水和笑脸感恩幸福生活的来之不易。

4月20日，在南昌怡人的朝阳公园，“爱国·爱家·爱生活2019世茂幸福跑”鸣响了起跑的第一枪。此次，共计7,010位世茂业主在南昌、银川、文昌、张家港、晋江、广州、沈阳、青岛、苏州、杭州、昆山、天津、常州、武汉14座城市，共计奔跑25,120公里。



► 世茂儿童书画文化

501位“小书画家”用1,015幅书画作品，诠释了他们眼中的“美丽中国”和心中的“中国梦”；14场书画课堂在各地世茂社区开展，带领更多的小朋友拿起画笔，去描绘心中的美丽中国；为期6天的颁奖之旅——贵州民俗文化体验之旅，带领获奖的小小书画家，行走贵州黔东南，感受祖国民族美好。



2019年的第15届世茂儿童书画大赛线上作品评选结束后，第二重“书画课堂”在各地世茂项目上线，徐州、大连、青岛、南京、泰州、武汉、郑州、重庆、泸州、银川、绍兴、温州等十二城的世茂书画课堂精彩开课。小朋友们齐聚一堂，在老师的指导下完成自己的作品。在炎炎夏日里，书画课堂也给小朋友们带来了开心安静的午后。



► 世茂业主公益社团

“社彩斑斓，团聚梦想”福建平潭项目聚集了这么一群兴趣相同的人，他们因共同的爱好成为朋友，他们放下压力共同追求阳光下的自由，最重要的是这个不但可以增加自己的生活内容还能给别人、给社会带来帮助，这就是平潭海峡城业主公益社团。平潭项目大多数人外出工作，空巢老人数量较多。社团自主组织帮助小区内空巢老人。



► 光合教育

2019年世茂光合教育全面启动“非遗传承计划”，自主研发的26套《非遗故事》系列教材落地。截至11月，已覆盖全国39座城市，共输入社区250余课时，实现2万人次的中国传统文化传授。山东地区、西部地区更结合《非遗故事》研发夏令营，让100余个家庭走出社区，享受与众不同的亲子时光。



社区课程之外，4月，非遗传承先行者苏沪地区公司将《非遗故事》系列教材，作为特殊“展品”带到瑞士日内瓦第10届联合国中文日，向到场的500余名各国大使、文化艺术界人士，展示了中国企业在传统文化的传承与创新上的用心及成就，获得了联合国教科文组织的关注及好评。11月，《非遗故事》系列教材走进上海儿童医学中心，让特殊儿童群体同样拥有平等的条件认识源远流长的祖国文化，同时上线了非遗线上博物馆，为开发的课程分别拍摄了教学视频，实现了“24小时非遗传承在行动”的愿景。世茂光合教育已成为业内推动社区非遗传承的先行者。



用户服务

▶ 社区改造

2019年，世茂服务以服务品质为基石和核心，基础服务、服务理念再次焕新升级。在8月5日品牌焕新发布之后，让服务主动走到前端，让诸多用户看见服务、感受用心。基于用户思维，从传统的对物管理，转变为对业主与用户的主动服务，自上而下树立服务意识，从服务者的角度发现用户需求、满足用户需求。



焕新未曾停滞，通过不断接受用户监督和主动倾听用户需求与建议，世茂服务苏沪区域，从专业角度细致规划，对业主密切关注的设施设备进行了重点升级改造，确保每一项整改具有针对性主动解决业主所需。

开展安全大检查，主动排查**3,501**个安全事项，持续完成整改**3,433**项，完成率**98.05%**，营造更安全、更便捷、更美观的多彩社区。

▶ 业主关怀

2019年，世茂物业拜访业主**420,617**人次，老业主入住客户入户拜访覆盖率为100%。

春节前，世茂服务定制款锦鲤福袋由管家送入每一户业主家中，覆盖全国180个项目，为不在家的业主贴上对联。



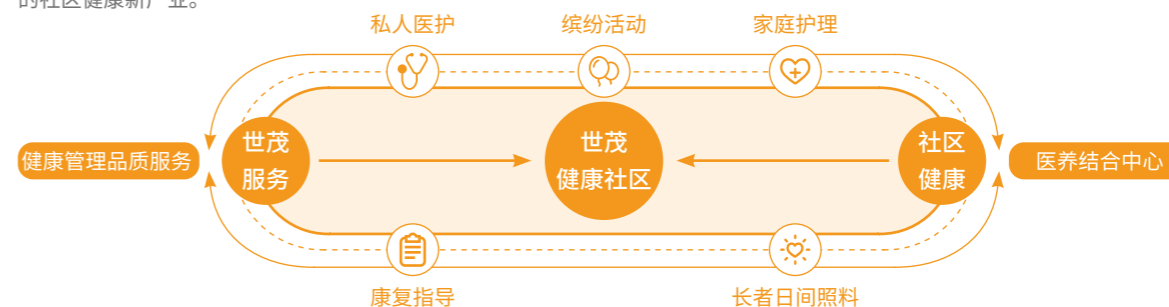
▶ 一体化服务

2019年，世茂致力于打造“M智慧+”有爱、有趣、有温度的人文社区，2019年度共办活动**1,122**次，覆盖全国180+项目。



▶ 世茂颐园健康管理中心

上海世茂滨江花园落地“世茂颐园健康管理中心”，整合了大世茂优质医疗健康资源，引入先进的健康体检仪器，专业医师团队、中医定制理疗方案、定制境外医疗项目，提供全套“世茂颐园健康管理”项目，为用户业主营造老有所依，病有所管的社区健康新产业。



▶ 智慧共享车位

在全国世茂社区智能化升级过程中，世茂服务就不同社区的管理需求研发制定了一系列智能手段，帮助解决生活问题。绍兴御锦华庭落地首个“智慧共享车位”，业主可通过APP出租闲置车位，缓解了临停车位供给紧张的问题。上海世茂滨江花园社区落地社区智能识别系统，从此开启“刷脸”出入模式。为了杜绝社区高空抛物的现象，安徽芜湖世茂滨江花园独创“移动监控系统”，强力监管高空抛物现象，保障业主安全。



隐私保护

互联网+时代，世茂通过信息技术、智能化服务优化客户体验的同时，更关注对其个人信息的保护。《宪法》、《合同法》等多个法律法规均对个人隐私保护做出原则性规定，世茂严格遵守并落实，明确要求员工严禁窃取或泄露公司及客户未公开信息。同时，世茂强化涉及企业商业秘密的资料集中云盘管理，限制员工终端办公设备的电子数据拷贝以及和外部信息系统数据交换的权限，有效防范、规避了网络病毒造成数据外泄、恶意篡改经营数据等风险。

供应商

供应商管理绩效



供应商合规守则

世茂严格遵守《劳动法》有关规定，要求供应商（包括物料供应商和工程承建商）不能雇佣任何形式的强迫劳工、威逼劳工或抵债劳工，并遵守就业最低年龄规定，拒绝童工。为保证招投标活动至合同履行全过程的合法、公正、公平，所有供应商均须签署《供应商廉洁承诺书》，承诺不向世茂员工行贿，不串通报价。所有供应商还需遵守《世茂材料/设备战略采购管理制度》、《商业秘密管理办法》和《反贪污管理规定》等世茂规定的内部制度。工程项目的质量会聘请社会权威评估机构评估，包括在建评估和交付验收两部分。《世茂工程第三方评估制度》规范了评估检查纪律，严禁第三方评估组于检查过程中，配合人员弄虚作假，降低验收标准或提前通知户内测区。《世茂工程在建评估工作指引》中亦列示廉洁管理规定并监管第三方评估人员的职业操守。

供应商的产品质量

▶ 工程承建商

根据《世茂集团施工类合同招标工作程序》，合同金额大于200万元的招标，不得实行“开标即定标”制，必须组织1次或多次议标后，方可定标。在最后一次议标工作完成后，由经办成本管理部编制评标报告。在评标报告最后应按照技术标的合格与否及商务标的排序推荐1家或多家候选中标单位，供相关人员决策。

根据《工程类承建商考察工作程序》承建商考察评定小组是承建商考察与入库的虚拟决策机构，负责承建商的考察评定工作。承建商考察评定小组任何成员在考察过程中如发现考察对象存在造假等重大失真事项，将判定为考察不通过，该承建商失去待考察资格。只有通过票数达到或超过总票数 60% 的，评定待考察承建商为通过。

2019 年度，六大类承建商年度评估合格率为 **91%**。

其中，地区公司管控承建商的评估合格率达 **96%**。

▶ 物料与服务供应商

供应商资质筛选与履约评估更好地展现了供应链状况，有助于世茂产品服务质量的持续保障。《世茂材料/设备战略采购管理制度》中对战略供应商履约情况监督和履约评估做出明确规定。评估结果综合项目公司、采购管理中心两方基于客观事实得到的评分，同时参考工程管理中心、研发设计中心对供应商的意见评价，全面考量供应商的供货进度、施工质量、配合情况和针对材料或设备施工后的最终呈现效果。对履约评估不合格供应商，轻者口头警告并备案观察，重者停止战略合作并取消下一轮战略投标资格。并制定《战略供应商年度评分排名奖惩机制》，在每年战略供应商峰会上公布合格供应商名录，奖励排名靠前的供应商，淘汰或暂停聘用排名靠后的供应商。

世茂亦制定《世茂供方评估指引》，包括入围评估和过程评估，建立优胜劣汰的良性竞争机制，筛选出优质供方，进而达到稳定提升工程品质，控制质量风险的目的。

▶ 食品供应商

世茂酒店及度假村严格遵守《食品安全法》，并要求旗下酒店建立食品安全体系和食品监测委员会，从供应商考察、收货、存储、原料加工、置配烹饪到服务实施全过程监控与溯源，达到所用食品均满足食品安全国家标准。每月定期对餐饮部员工进行食品安全培训，并及时贯彻落实最新食品安全法规和标准。

供应商环境表现

世茂致力于与供应商协同创建一个环境友好型社会。在物料的招投标环节，世茂采购委派专员现场考察参投公司。考核项目包含“工作环境整洁，照明、通风合理，厂家废料排放符合环保”，环境表现差的公司将不予考虑。对于工程施工，《世茂住宅精装修工程合同交底细则》明确承建商应严格按照建设部颁发的《绿色施工导则》执行，环境保护满足ISO14000环境管理体系要求。《维修施工安全工作指引》要求建筑垃圾必须当天清运走，不准现场堆放或倒入生活垃圾箱，做到工完、料净、场地清。此外，承建商应采取有效措施控制施工现场的各种粉尘、废气、废水、固体废弃物以及噪声、震动对环境的污染和危害。

▶ 文明施工

垃圾处理

总承包人应于施工现场设置垃圾集中收集站，楼层中严禁设置垃圾收集点并按时将建筑物室内外的垃圾清理至垃圾集中收集站后统一外运。总承包人必须清除和搬走在施工过程中产生的所有垃圾（包括工程变更及增加工程产生的垃圾）。建筑物内垃圾由各承包人运至各楼层上的指定地点，再由总承包人统一清运至垃圾集中收集站后外运。在任何时候垃圾清运的间隔时间不长于三天。

环境保护

总承包人须采取一切必需的措施来减低废水、废气、废渣、尘埃和噪音给环境和施工场地外围居民带来的损害。废水、废气、废渣必须按照政府管理部门的要求进行处理、排放；风动钻机需装配消声器，压缩机要性能良好及尽可能低音运转，并要尽可能安置在远离邻近房屋的地方等。所有机械要装配消减广播、电视、通讯干扰的设备。

社会：03

守护重任

54 社会责任 64 文化责任 65 廉洁责任 69 产品责任



社会：守护重任

关键议题：社区投资、反贪污和反舞弊、文化传承、社会融合

社会责任

作为一家国际化、综合性的大型投资集团，三十年来，世茂在实现企业高速发展的同时，始终不忘积极履行企业社会责任。在世茂集团董事长许荣茂先生的带领下，世茂积极投身于诸如精准扶贫、文化保护传承、防艾抗艾、社会和谐、医疗救助、赈灾济难、教育等多个公益项目，为成千上万个家庭和个人带去了梦想和希望。



文化传承

▶ 故宫紫禁书院-世茂携手故宫博物院，打造武夷山文旅新IP

近年来，世茂集团深入拓展文物保护领域，通过支持文化遗产保护和传承，为弘扬中华文化付诸实践。2019年8月7日，故宫紫禁书院·武夷山分院在福建省武夷山市正式落户。武夷山分院结合当地文化特色，缔造文旅新IP，建成紫禁文创书店、紫禁会客厅、紫禁茶堂、紫禁学堂、紫禁展厅等，并持续不断地举办各类文化艺术交流活动，致力于让文化真正走进人们的日常生活，成为文化传承与发扬的使者，为中华文化保护工作贡献一份力量。故宫紫禁书院·武夷山分院在未来的运营过程中将充分利用故宫的巨大资源及影响力，结合武夷山的底蕴及内涵，让这颗文化的种子枝繁叶茂，成为武夷文化新地标。



▶ 故宫海上丝绸之路馆（暂名）

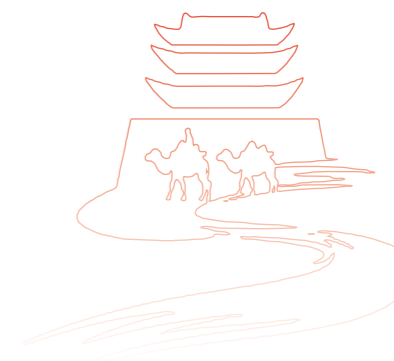
故宫海上丝绸之路馆（暂名）是世茂集团与故宫博物院的战略携手之作。世茂集团长期致力于文化及创意领域的探索和发展，坚持以推动中华文化传承为己任。目前，故宫海上丝绸之路馆（暂名）主体建筑已完工，计划于2020年下半年向公众开放。博物馆位于海上丝绸之路的起点福建省泉州市，占地11,482平方米，建筑面积30,447平方米，建筑彰显闽南大厝之秀丽精美，是宣扬海丝文化之精神高地。在“一带一路”倡议的大背景下，世茂集团建立的故宫海上丝绸之路馆（暂名），将进一步传承丝路精神，让传统文化不断开枝散叶、繁茂生长。



故宫海上丝绸之路馆（暂名）
占地 **11,482 平方米**，
建筑面积 **30,447 平方米**。



故宫海上丝绸之路馆（暂名）计划开放五大展厅区域，包括故宫异地展、世茂藏品展、海上丝绸之路主题展、丝路山水地图多媒体数字展和特别展览。展览彰显了集团文化艺术底蕴的硬实力及集团文化资源拓展的软实力，展现了世茂对弘扬优秀传统文化和“一带一路”倡议的响应。



医疗扶贫

► 世茂爱心医院

2019年7月15日，世茂集团与江西省广昌县人民政府签订捐赠协议，捐资300万元建设江西省广昌县赤水镇“世茂爱心医院”，致力于提升当地医疗卫生水平，保障百姓基本医疗服务，为当地脱贫攻坚贡献力量。这也是“世茂爱心医院”项目首次拓展至江西。



捐赠仪式上，许荣茂表示：“江西是中国革命的圣地，期待通过一点善心善举，能给广昌的父老乡亲带来切实有效的帮助，更希望大家集思广益，授人予鱼不如授人以渔，有机会能直接参与到当地建设中，增加造血功能，让当地老百姓们早日脱贫致富。”

2008年汶川大地震后，在许荣茂的带领下，世茂集团捐资逾1亿元，向地震中受灾最为严重的西部乡镇无偿捐建“世茂爱心医院”，为当地提供安全、有效、廉价的基本医疗卫生服务。十余年来，“世茂爱心医院”已超过100所，遍布四川、云南、甘肃、陕西、河北等多个省市地区，覆盖服务人口超2,000万。



十余年来，
“世茂爱心医院”已超过
100所
覆盖服务人口超
2,000万

爱港共融

► 四海一家

2019年8月，2019“四海一家·浙港同行”和“川港同行”青年交流活动分别在杭州和四川举行。1,000余位香港各界青年足迹踏遍了杭州、绍兴、成都、广安等多个城市，读懂博大精深的中华文化精髓和飞速发展的大国盛世。

在都江堰大熊猫保护研究中心基地，一对初生的龙凤胎熊猫宝宝，分别被命名为“四海”和“一家”，美好的名字寄托了对川港友谊的深情祝愿。

“五星红旗/你是我的骄傲/五星红旗/我为你自豪...”特别令人感动的是，川港两地青年还在“相聚国旗下”的舞台上共唱《红旗飘飘》，激动高昂的歌声，唱出了水乳与共的真挚感情和动人深厚的爱国情怀。



2010年，世茂集团董事会主席许荣茂先生联合几位商界朋友共同成立“新家园协会”，为内地赴香港新移民以及少数族裔人士提供生活、教育、培训、工作等一站式服务，推动他们积极投入和参与香港建设。

作为协会的品牌项目，“四海一家”自2015年首办，已资助超10,000名香港各界青年前往祖国内地交流参访。2019年是中华人民共和国成立70周年，世茂更是以实际行动架起沟通的桥梁，让中国香港与内地青年共同感受祖国的飞速发展。



► 一带一路消除白内障致盲行动

为积极响应“一带一路”倡议的呼吁，落实推动“一带一路”建设，2017年11月，由世茂集团董事会主席许荣茂牵头发起的“香港新家园协会”，与“一带一路国际合作香港中心”及“亚洲防盲基金会”合作，许荣茂捐资1,000万港元开展“一带一路”消除白内障致盲行动，共惠及近万位白内障患者，令他们重见光明。

2019年12月17日，“‘一带一路’柬埔寨省消除白内障致盲行动”庆祝仪式在柬埔寨磅湛省圆满落幕。世茂集团董事会主席许荣茂在活动上表示，爱是给予，能够切实帮助近万位患者恢复视力，深感自豪。作为“一带一路”倡议的坚定拥护者，未来，世茂将继续发扬社会共融的精神，积极响应国家号召，为“一带一路”建设出力献策。

捐资
1,000万港元
开展“一带一路”
消除白内障致盲行动



点亮生命

► 世茂彩虹中心

2019年9月27日，厦门世茂彩虹重症儿童安护中心在厦门市社会福利中心温馨启用，这标志着“世茂彩虹中心”从南京正式落地厦门，将为更多需要帮助的重症孤残儿童送去彩虹和阳光。



多年来，通过不断的探索和总结，世茂彩虹中心已经形成了一套具有特色的重症儿童护理模式，为推动儿童公益事业发展做出了积极贡献。期待在各方的共同努力下，让厦门世茂彩虹中心成为爱的港湾，守护孩子们的健康和希望。

自2013年起，在世茂集团董事会副主席、总裁许世坛先生的带领下，世茂开始关注重症孤儿群体，捐助善款资助患儿的医疗救治与日常生活，并筹建了“南京世茂彩虹重症儿童安护中心”，为重症孤儿提供治疗、陪伴和关怀。为了帮助更多的孤残儿童，推广并复制彩虹中心的成功经验和模式，在厦门市社会福利中心的支持下，世茂集团捐赠设立了厦门世茂彩虹中心，主要接收有严重残疾、病情严重需要特需关怀护理的孤残儿童，努力提高孩子们的生活质量。

截至2019年底，世茂彩虹中心已累计接收重症儿童92名，为推动儿童公益慈善事业的发展做出了积极贡献。



► “眼镜哥哥” 关爱大病儿童健康爱心行动

2019年8月2日，世茂集团“眼镜哥哥”爱心行动捐赠仪式暨魔法剧场启用公益活动在上海儿童医学中心温馨启幕。活动上，世茂集团向上海市慈善基金会捐赠500万元，继续注入“眼镜哥哥”专项基金，救助0至14岁身患重大疾病的基层困境患儿。

当天，由世茂集团在上海儿童医学中心捐建的首个公益空间——“眼镜哥哥魔法剧场”正式启用，其将以众多寓教于乐的形式，为住院儿童带去精神慰藉，这标志着世茂集团“眼镜哥哥”关爱大病儿童健康爱心行动，从困境患儿医疗救助延伸至儿童心灵及人文关怀，持续为儿童公益领域的发展贡献力量。



2016年，世茂集团携手上海市慈善基金会，设立“眼镜哥哥”专项基金，发起“眼镜哥哥”爱心行动，救助0-14岁身患重大疾病的基层困境患儿，截止2019年12月31日，已与上海儿童医学中心、复旦大学附属儿科医院、上海市儿童医院、上海新华医院、厦门市儿童医院和南京市儿童医院全国6家儿童医院合作，累计捐赠1,082.5万元，资助了230余位大病患儿，超过80%的儿童病情得到缓解并康复。“眼镜哥哥”爱心行动自设立以来，通过创新深化项目内容，现已发展成为上海儿童公益领域最具影响力的公益项目之一，希望未来继续携手，助力上海公益事业发展。

此外，2019年6.1儿童节期间，在上海儿童医学中心举办的“庆六一”活动上，世茂集团“三年III班”志愿者策划开展了“眼镜哥哥”魔法剧场公益活动，陪伴大病患儿欢度六一。上海市副市长宗明女士莅临活动现场，对“眼镜哥哥”项目给予肯定，并向小朋友赠送了“眼镜哥哥”健康公益绘本，期待“眼镜哥哥”的“神奇眼镜”可以帮助小朋友们早日康复。此外，“眼镜哥哥”项目还荣获了医院颁发的“儿童友好使者”称号。



► 世茂“三年III班” 志愿者团队

世茂“三年III班”是在世茂公益文化感召下，由世茂员工自发成立的企业志愿者组织，旨在聚集社会各界有活力、有爱心、有公益情怀的志愿者人士，依托世茂公益项目平台，利用工作之余力所能及的公益，做能影响身边人的善事，在帮助别人的同时也让公益成为自己的一种健康生活方式。“三年III班”，三横三竖拼成一个“世”字，也代表“一点一滴一世界”，寓意“凝结小爱，践行大善”的宗旨。



全面抗“疫”

世茂集团

2020年初，面对新型冠状病毒引起的肺炎疫情，**世茂捐赠3,000万港币**，用于武汉及周边地区的疫情防控工作。

世茂向武汉、香港、北京、上海以及福建、湖南、浙江、江苏、辽宁、山东等多个国内省市地区和海外华人社区，捐赠近**105万只防疫口罩**，为市民健康安全增加保障。

世茂酒店

世茂喜达旗下5家酒店向无锡市人民医院捐献**一次性浴帽共计11,000个**，作为医用隔离保护帽的替代品使用。

世茂酒店及度假村旗下武汉世茂希尔顿酒店共接待解放军医疗队**345位医护人员入住**，为奔赴前线的英雄做好后方保障。

世茂商业及主题娱乐

世茂商业及主题娱乐秉持“甘苦共担，相互扶持”的理念，对旗下世茂广场、世茂52+自持项目商户全部免除2020年1月25日-2月9日租金，定向弹性减免2020年2月10日-3月13日租金，累计**减免租金约1.5亿**。

注：以上数字截至2020年5月。

世茂服务

超过12,000名世茂服务人，放弃假期，义无反顾地投入战“疫”，带着必胜的信念并肩作战。

所有的世茂服务人的**累计服务超12,672,000小时**，筑起**280+个在管社区**，近**240万业主及用户**的安全防线。

世茂服务平均每天消耗**66吨消毒水**地毯式的清洁消杀，严防死守让病毒无可趁之机。

世茂为业主送去**口罩220,780只**，将最紧缺的物资第一时间送达。

坚持严格的体温监测与记录，各地的世茂社区**累计测温超过2,062,947人**。

为业主送达免费**新鲜蔬菜147.6吨**，**义务跑腿、代购生活用品460,407次**，用无微不至的服务照亮寒夜的星空。

共发送超过**206,907份“防疫日报”**无时无刻的问下提醒让业主感受到24小时的默默守护。

在疫情期间，世茂共收到**16,319次业主感谢留言及感谢信**，用最朴实的文字承载起最真切的感恩。

针对集团总部及旗下各公司、各项目，世茂第一时间发布《临时防控措施指引》、《内部健康防护知识手册》，疫情返工后发布《防疫工作实施细则》、《防控工作预案》，转为常态化防控后推出《常态化防控工作指引》。在进行日常办公区域消毒的同时，定期组织专业机构对办公环境、中央空调系统进行消毒。租摆灭菌型空气净化器，持续保障室内空气质量。

为保护复工后的员工健康安全，世茂在**每个工作日向每位员工提供口罩，以及每周向员工家庭提供口罩**，为员工及家庭带去有力保障。同时，为提高员工身体免疫力，世茂不仅向员工定期发放维C泡腾片，还在茶水间提供姜茶冲剂或其它保暖物资。

为降低差旅员工的健康安全风险，世茂**向出差员工配发升级防护物资**，包括足量的3M牌KN95口罩、免洗洗手液/消毒湿巾、一次性手套、一次性雨披、护目镜等。

世茂集团捐赠 3000 万港币助力抗击新型肺炎疫情

此前，面对突发疫情的严峻形势，世茂集团作为广大爱国港资企业的一员，于1月26日宣布向武汉及周边地区捐赠3000万港币。

该笔捐款将支援武汉及周边地区的新型肺炎疫情防控工作，采购短缺医疗设备物资，以及对一线医护人员的支援和帮助，为当地人民群众的安全和健康贡献一份力量。

融责任于血脉，世茂集团将密切关注疫情进展，履行企业公民责任，与全国人民一起，众志成城，共克时艰。



许荣茂陪同香港特别行政区行政长官探访少数族裔

香港特别行政区行政长官林郑月娥参与新家园协会在香港油尖旺社区探访少数族裔家庭的活动，新家园协会董事会主席、世茂集团董事长许荣茂陪同，一起探访了数户少数族裔基层家庭，了解他们生活受疫情影响的情况，并派发口罩等防疫物资，呼吁不分种族，助力打赢“抗疫攻坚战”。

自疫情爆发以来，新家园协会始终密切关注少数族裔人士的生活情况，通过制作抗疫资讯短片，提升少数族裔社群的防疫意识，主动关心生活受疫情影响的协会少数族裔会员家庭。林郑月娥行政长官在许荣茂陪同下参与这次行动，亦是以实际行动表达特区政府对香港少数族裔人士的重视与关爱。



产品助力抗击疫情

世茂挖掘“健康”大范畴的深层需求，建立“微创新+大创新”的双重路径。通过“消杀清洁”“抗菌阻隔”等标准化设计模块，对室内空间设计及精装标准微迭代，推出新品；着手加速建立世茂健康认证体系，实现更多维度防御力，进而引领行业关键变革。

世茂始终致力于打造有品质的生活场景，细分不同用户的人居需求，用心雕琢，稳步提升产品力，打造覆盖全生命周期的住宅产品线。助推理想人居变革的同时，世茂产品在本次疫情期间的居家隔离中展现出明显优势，如社区及家居的智能化配套可实现“零接触通行”和“语音控制”；户型空间里关于“场景化”的前置性考量，让宅家变得更舒适自如；对“健康”的品质考量不仅体现在充分考虑风和光的户型设计，还体现在社区内全时全龄活动场地的规划，让空间真正为人的健康服务。

科技助力抗击疫情

由世茂物联研发的茂家APP平台实现服务升级，推出“鲜蔬到家”“跑腿服务”“电子通行码”等模块，助力解决居民“买菜难”“通行难”等；

世茂服务整合世茂集团旗下教育品牌“茂YUE岛”、高端医疗服务资源等，提供“线上教育”及“云问诊”服务；

世茂酒店亦依托机器人人工服务及智能音箱语音控制的方式，在旗下酒店提供“无接触”服务体验；

世茂商业及主题娱乐发力“线上化”服务新模式，让客户足不出户即可实现写字楼租赁、线上消费购物等。

文化责任

社区文化

▶ 赞歌新唱

2019年，适逢新中国成立70周年、世茂集团三十而立。世茂服务集结全国11城世茂社区，近万名业主参与，共同唱响“我和我的祖国”，在社区以快闪活动表白祖国，传颂盛世赞歌。“我和我的祖国”世茂服务11城社区爱国快闪活动，在各地被广大媒体、社区、物协广泛转载报道，动情的歌声、优美的旋律、舞动的国旗，在这场万人见证的活动中，世茂服务社区业主用这种方式向祖国母亲深情告白。焕新升级后的世茂服务将带领业主与用户开启更加幸福美好的新生活。



传统文化

▶ 汉风雅韵

作为西汉开朝都城，汉文化亦是西安重要文化的一部分。11月2日，世茂服务文化进社区，一场穿越时空、别开生面的汉文化集市，于西安世茂都社区内精彩开幕。业主们近距离接触汉学堂及汉服文化，真切体会到人文社区的多姿多彩。



▶ 温暖重阳

世茂服务一直以亲情式陪伴和服务，相伴业主生活每一刻，举办丰富多彩的社区活动，打造温馨和谐社区。2019年，世茂服务物业公司打造暖心陪伴季，高寿宴、茶话会、插花趴，并附上贴心礼物，与业主共度欢乐时光。



廉洁责任

反舞弊体系

▶ 反舞弊标准专家工作组

世茂集团持续共建企业反舞弊联盟，推动企业反舞弊进步；企业反舞弊—联盟紧紧围绕“大发展，更规范”重要部署，抓重点、聚焦点，积极推动会员单位互助共赢、共同成长，在反舞弊平台搭建、人才培养、推动行业进步、行业智库等发挥引领作用，受到广泛认可。升级扩展了会员企业间不诚信信息共享系统，完善建立了内控、审计、调查3个专业委员会，积极发挥协会党支部的政治核心作用、成立共青团支部、妇女委员会，开展近20场技术经验交流会，成立ISO/TC309反舞弊标准专家工作组，探索企业反舞弊管理体系认证评估服务，确立校企合作人才培养机制，坚持编制蓝皮书，成立考试认证委员会正式启动“监察审计师”职业能力认证项目，探索联合办案、交叉审计等会员间合作，力争“做反舞弊行业定义者”，建立反舞弊专业人才标准，构建知识共享和传承体系，引领行业发展。



▶ 中国企业反舞弊联盟

在反贪污、反舞弊运营中，世茂加大问责与责任追究力度，高压震慑打击舞弊情节恶劣的违法犯罪行为，联合房地产行业及上下游企业，形成联合办案的调查与反舞弊协同机制，共同研究犯罪预防和行业高风险舞弊点的防范措施与公司治理途径。

“反舞弊联盟”联合创始人

企业反舞弊联盟成立于2015年6月18日，是由阿里巴巴、碧桂园、复星、美的、顺丰、世茂、万科、中集等行业标杆企业，以及广东省企业内部控制协会、中山大学企业与非营利性组织内部控制研究中心等单位共同发起的，以反舞弊为目标，旨在通过创新和合作，帮助企业实施反舞弊行动和制度建设，推进不诚信员工与不诚信单位信息等资源共享，搭建反舞弊交流平台，以共同建设廉洁的商业环境，并力求实现成为最有影响力和最受尊敬的反舞弊组织。

作为中国首个反舞弊民间合作平台，联盟在反舞弊、树诚信、保健康、促发展等方面起到了表率作用。

《中国企业反舞弊蓝皮书2019》

世茂集团与中山大学联合制作，并发布2019年《中国企业反舞弊蓝皮书》，它向全社会展示联盟对中国企业反舞弊状况的观察和分析，指引企业反舞弊工作探索落地，推动建立企业实施反舞弊管理体系；同时向全社会展示企业反舞弊工作的努力与进步，以点代面，引导社会更多的企业投入到反舞弊事业中。

在2018-2019年度，世茂集团荣获企业反舞弊联盟十佳单位、世茂集团查办的青岛营销舞弊案件荣获反舞弊联盟全国十佳反舞弊案例、审计部2名员工荣获先进工作者称号。



道德与行为守则

► 内部员工守则

除严格遵守国家法律法规和国际道德准则、反舞弊标准外，世茂通过建立《职业道德准则》，从非正当利益、利益冲突、投资、信息保密、公司资产和信息准确性六大维度作出职业道德规定，规范员工行为，并辅之《员工涉嫌违规及违反<职业道德准则>的调查和处理指引》，对明确严重违法《职业道德准则》的员工，采用“红、黄牌制度”予以处理，触及红牌将立即予以开除。同时，世茂在《员工手册》中增设“廉洁守则”内容，强调了解及遵守“廉洁守则”是每位员工的责任，清楚列明“严禁员工索取及收受利益”，“不得在未经公司许可下，向外界人士或机构泄露公司的机密、专有资料或技术等任何公开领域不可获知的信息或资料”等条例，并在主要经营场所张贴廉洁海报，将制度宣导深入员工意识中，使其保持廉洁自律的工作作风，促进公司廉政建设及可持续发展，杜绝在工作过程中行贿、受贿等各种不正当及腐败行为。

2019年世茂修订发布《世茂集团员工职业道德准则2.0版》，为持续推进质量的增长，达成百年世茂愿景，集团公司进一步细化员工职业道德准备细则，规范企业员工自律行为要求，明确奖罚机制；

2019年11月20日，为推广廉洁自律意识，由集团审计信息管理中心和苏沪地区及南京城市公司联合主办的《世茂合规微剧场之监管管控篇》首映发布仪式，在南京滨江希尔顿一楼宴会厅隆重举行，世茂集团审计部、苏沪地区公司、南京城市公司、南京各项目以及监理合作单位共同派出代表出席发布会。



► 供应商守则

在主要业务领域，世茂要求供应商签订《廉洁承诺书》，承诺

- 不在任何时间，以任何理由与世茂员工私下接洽
- 不以任何理由向世茂员工或其亲属赠送钱、物、有价证券和免费提供服务
- 不与世茂员工或其亲属从事与投标项目相关的物资买卖及中介活动
- 不与其他投标人相互串通报价，不采取任何手段排挤其他投标人参与公平竞争等

以保证从招投标活动至合同履行全过程的合法、公正、公平，并在合同中增设反商业贿赂协议，将反贪污、反舞弊承诺涵盖范围扩展至整个供应链。

内部举报机制

世茂建立健全的企业内部信访举报机制，在公司官网、微信公众号设有信访举报通道，并开通举报专线。同时，为进一步加强违法违规行为的监督管理，规范信访举报管理和案件稽查工作流程，世茂特制定《信访举报和案件稽查工作管理办法》。制度明确了“审计部负责统筹信访举报和案件稽查的管理工作”。在处理举报案件时，“遵循审慎处理、严格保密的原则，妥善处理每一起信访举报和稽查案件”。对明晰具体的举报线索，调配无利益相关人员追溯彻查，开展相对独立的内部审计，即所谓“回避制度”。

此外，《信访举报和案件稽查工作管理办法》重点强调对举报人的保护具体措施包括：

	接受举报人举报或举报人核查情况时，应当在做好保密工作、不暴露举报人身份的情况下进行。对举报人的姓名、工作单位等有关情况及举报内容严格保密。严禁将举报材料转交被举报单位或个人；
	举报材料不得私自摘抄或复制。举报材料的查阅仅限于总部或区域审计部专职人员、相关高级管理人员和获得审计总监授权的相关人员；审计部已经从制度和流程上，严密控制了举报信息接触人员的范围；对需要转办的举报，将隐去举报人姓名、身份、单位等，并采取适当形式转达；
	除征得举报人的同意外，在宣传报道和对举报有功人员奖励过程中，严禁公开举报人的姓名、工作单位和岗位等信息。



2019年度，审计部共收到了

贪污举报 **12** 次，
解决率为 **100%**。

对公司内部发生的商业腐败和贿赂事件提出并已审结的诉讼案件为 **4** 起。

合规培训

为规范代建、代销业务管理，集团审计与信息管理中心与集团运营管理中心，联合集团工程管理中心、集团成本管理中心、集团营销管理中心、集团财务管理中心、集团法律事务中心，颁布《关于代建、代销业务管理规范的签报》，该签报的主要内容：明确代建、代销业务的签约主体公司；明确代建、代销业务的禁入条款，并实行总量控制和净利润率的要求；代建、代销业务的收费标准，及所包含的内容；明确代建、代销业务的管理体系、审批方式；明确代建、代销业务计入销售业绩的条件与相关罚则。

世茂持续开展新员工入职培训和廉政教育宣教活动。2019年，世茂为新员工入职教育培训阶段建立了标准廉政教育培训机制，针对新建设开发项目集中区域保证100%覆盖廉政宣教。为便于学习与提升员工对廉洁文化的认可，“世茂人”APP导入教育培训功能，实现培训时间更灵活。世茂每季度开展一次员工廉洁教育，并在“世茂人”平台定期分享查办稽查和审计案例。

风险管理与监控

世茂制定风险管理及内部监控系统，以确保根据统一指引来识别、评估、管理、监控及呈报公司所有重大风险，并于需要时汇报高级管理层、审核委员会及董事会。

► 风险管理基本架构

董事会负责监管及维持公司健全且有效的风险管理及内部监控系统，并透过审核委员会检讨风险管理及内部监控系统的效用。

高级管理层负责管理世茂的风险管理计划，确保公司业务营运符合根据环境变化及公司风险承受能力制定的风险管理政策。高级管理层须对公司营运产生的风险负责，包括确保业务策略符合公司风险理念及文化，遵守风险管理政策与流程规定。

执行委员会负责透过公司内部审计部进行年度风险申报。内部审计部成员定期与不同的高级管理人员举行会议，以检讨及评估风险，并商讨解决重大内部监控缺陷（如有）的办法，包括作出相关改变，然后整理结果，重新评定各项风险，并制定应对计划。执行委员会负责审阅风险评估结果，然后提呈审核委员会及董事会审阅。

► 持续监控风险

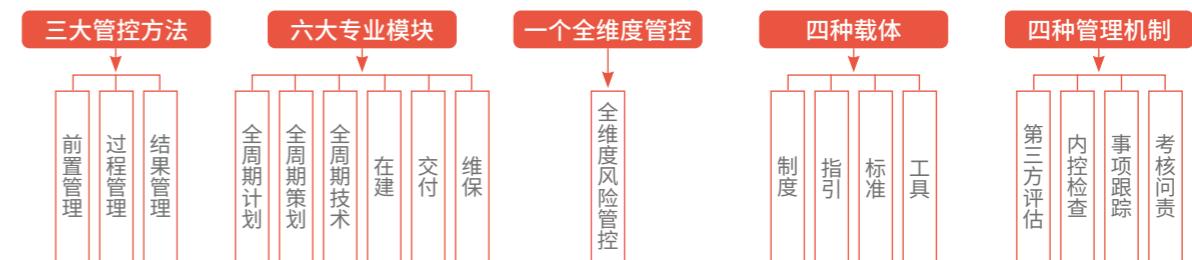
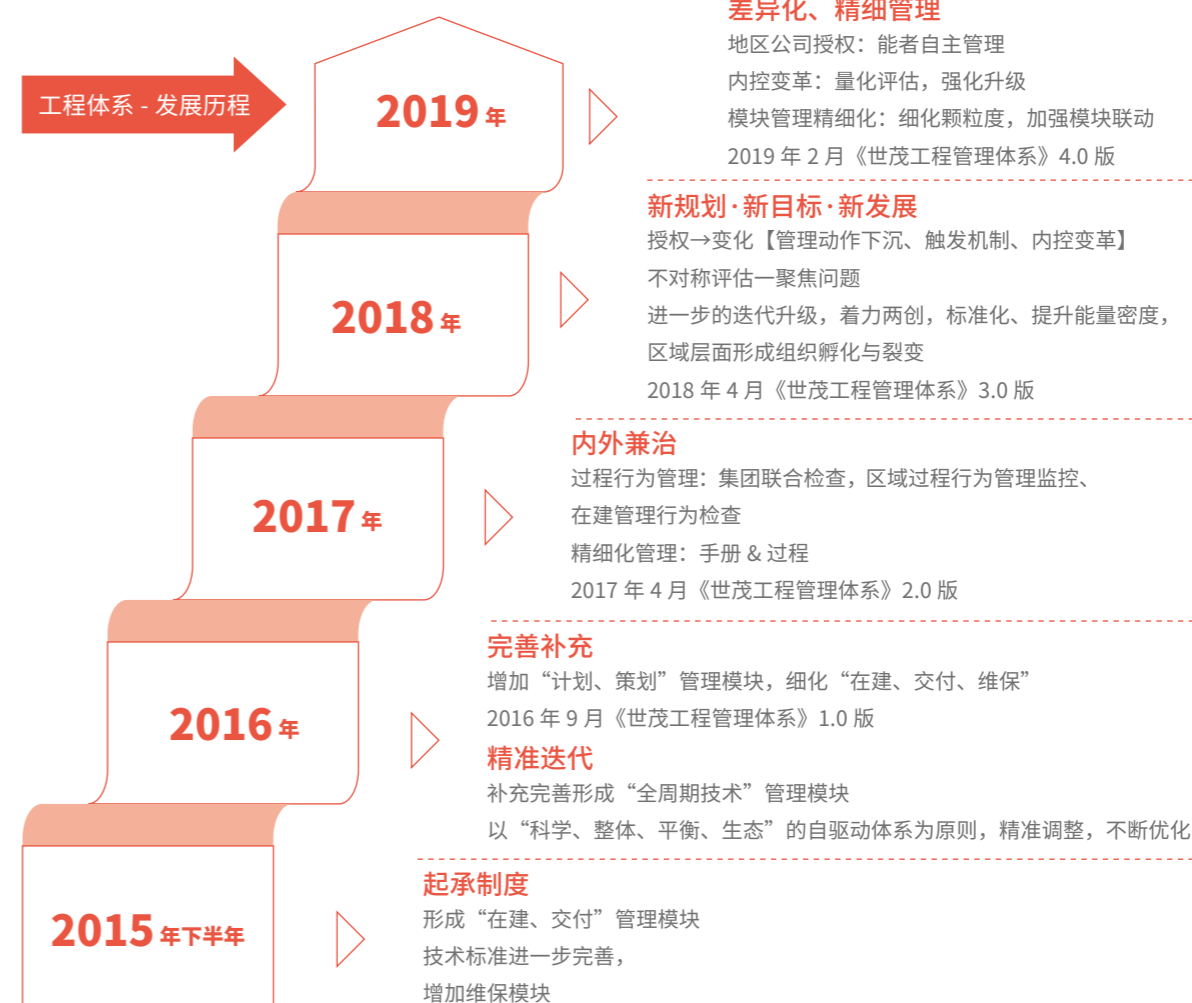
世茂不断完善全面风险管理体系，以确保公司决策和经营行为不会造成严重损害经济、环境和社会价值的影响，以实现可持续的商业成功。

法律及合规风险	<ul style="list-style-type: none"> ■ 严格管控合同文本 ■ 就业务活动及新措施寻求内部及外部（如适用）法律意见以及检讨合规情况 ■ 完善商标、著作权保护和管理制度 ■ 持续监察及评估监管要求变更对本集团的影
项目风险	<ul style="list-style-type: none"> ■ 修订《项目风险检查制度》 ■ 开展全周期风险控制工作 ■ 进行适当的尽职调查，包括第三方专家审核 ■ 通过向高级管理层提供定期和全面的报告，及按关键绩效指标监控项目进度，以加强管理层监督
采购风险	<ul style="list-style-type: none"> ■ 明确采购中心各部门职责权限，建立三权分立互相督控组织架构 ■ 战略采购对口厂家或品牌拥有人 ■ 制定完善材料设备战略采购及招定标流程 ■ 组织战略供应商预备会议，建立履约评估及反馈机制
环境风险	<ul style="list-style-type: none"> ■ 对每一个项目进行环境影响评估 ■ 加强施工过程中的环境影响控制

产品责任

世茂工程管理体系 4.0

有赖于3.0的工作成果——品质管理和内控体系的变革，在2019年，世茂工程管理体系将进入4.0时代，以品质树品牌、以服务赢口碑、以精细淬管理、以创新与信息化助未来。进一步强化地区公司的授权，实现能者自主管理；量化内部控制的评价体系；细化模块管理的颗粒度，实现模块间的联动。



环境 绩效 04



- 72 绿色建筑
- 74 能源消耗
- 75 水资源利用
- 75 气体排放
- 76 废弃物管理
- 77 共建美好地球

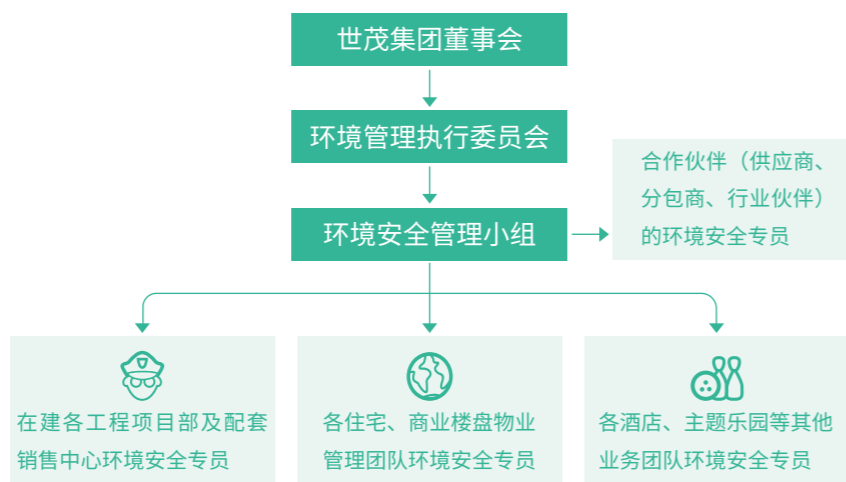


环境绩效

关键议题：绿色建筑、能源使用和废弃物管理、气候变化和温室气体排放、
员工 / 住户 / 租户参与环保、可持续文化营造、资源有效利用、公共区域节能减排

绿色建筑

世茂承诺将持续投入绿色建筑领域，不断提升旗下物业和项目的环境效益，严格奉行国家和地方绿色建筑标准，并逐步对标国际认证体系。在组织架构层面，世茂于董事会下成立环境管理执行委员会，下设环境安全管理小组，在全公司范围内统一推动环境保护工作；在建筑设计与施工层面，世茂研发绿色环保技术并积极推动技术落地，将节能减排愿景与建筑设计理念有机结合。



绿色建筑制度

参考《绿色建筑评价标准》、《绿色建筑设计标准》、《民用建筑节能设计标准》、《民用绿色建筑设计规范》等国家相关规范，并结合各地区政府绿色建筑规划要求和标准，世茂在节地与室外环境、节能与能源利用、节水与水资源利用、节材与材料资源利用、室内环境质量等层面积极探索、步履不停。截至本报告期末，世茂正计划将绿色建筑管理规范总结成册，并在全国范围内推行，努力为社区提供更多节能环保、低碳高效，与自然和谐共生的建筑。

绿色建筑认证



▶ IWBI 案例

2019年，世茂商业及主题娱乐秉承“为城市的大生活”理念，紧跟绿色发展步伐，与国际WELL建筑研究院（International WELL Building Institute, 简称IWBI）先后在长沙世茂环球金融中心、深圳前海世茂大厦达成双城签约，共同推进健康建筑理念，探索以人为核心的健康建筑空间。



WELL健康建筑标准认证体系是一个基于建筑性能进行评级的动态评估体系，由IWBI与绿色建筑认证协会（GBCI）协作认证，是全球首个“从人出发”的绿色建筑认证标准，专注于研究人与空间、空间与健康之间存在的联系。以7大核心体系及102项指标系统性地关注居者的身心健康，被誉为“建筑界的奥斯卡”。世茂商业及主题娱乐始终秉承“为城市的大生活”理念，关注“城市、人、生活”三者之间的关系，这刚好与WELL以“居住者身心健康”为重的绿色建筑认证标准理念不谋而合。

世茂商业及主题娱乐携手IWBI，完成了长沙与深圳的双城签约，是以“科技+服务+智能”的独特服务标准体系为建筑使用者营造舒适良好空间体验的新起点，也是世茂商业及主题娱乐践行“体验+”品牌计划的关键一步。

▶ LEED金级案例

长沙世茂环球金融中心在2019年度成为城市建筑领域的翘楚，获得美国LEED-CS金级认证，将绿色建筑的理念贯穿始终：

- 1. 裙房采用带热回收新风机组，塔楼采用组合式热回收新风处理机组；
- 2. 采用雨水收集系统，用于场地内绿化浇灌、道路冲洗及景观水体补水等，雨水收集池容积为 45m³；
- 3. 空调系统采用 PM2.5 过滤系统和静电除尘系统；
- 4. 裙房屋面采用太阳能板；
- 5. 公区及地下车库均采用 LED 照明灯具；



LEED-CS金级认证不仅意味着中国长沙可与世界多个经济城市齐名，更意味着世茂环球金融中心将持续以全球水平为基准，在可持续的道路上继续不断自我监督和精进。



能源消耗

世茂承诺将不断提升电及其他能源的使用效率，采用更节能的设备和技術，并持续监督能源的使用和工作成效。

节能设计

► 非化石能源利用

1、安装太阳能装置

案例：云上鼓岭、长沙世茂环球金融中心、无锡火车站、南京世茂国际中心、鼓浪水镇

► 电能减耗

1、采用 LED 节能光源

案例：长沙世茂环球金融中心、云上鼓岭、深圳龙岗世茂深港国际中心、金锣湾

2、安装群控节能电梯或电梯采用能量回馈装置

案例：东王项目、璀璨天城项目、世茂·诺沙湾

3、配置全热回收装置、降低空调能耗

案例：杭州世茂智慧之门、上海世茂大厦

4、引入变频技术、如变频冷机、水泵变频技术

案例：南京世茂国际中心引入变频技术、采用变频冷冻水泵、变频风机，采用高效的水泵和风机节省相关输送能耗

节能改造

► 上海外滩茂悦大酒店

为进一步降低酒店业对环境的影响，世茂对旗下酒店进行了节能改造。以上海外滩茂悦大酒店为例，2019 年的改造实现：最高峰单月节省工程能源消耗费用约 19 万，年平均节省约 90 万。

该酒店的节能改造措施包括：

- A. 自动开停冷机
- B. 自动调温
- C. 自动选泵、变频调流量
- D. 自动选塔、变频运行
- E. 系统能及时、准确地自动跟踪末端负荷和室外气象变化，及时做出反应
- F. 系统投入使用后，水泵启动、停止、运行根据策略运行，优化了泵的运行时间及效率
- G. 系统投入使用后，酒店湿度明显降低，全系统运行功率明显下降，提升运行效率

水资源利用

世茂承诺将不断提升水资源的使用效率，采用循环利用的技术，并持续监督水资源的使用和工作成效。

节水设计

► 水资源循环利用

1、采用雨水收集系统

案例：长沙世茂环球金融中心、深圳龙岗世茂深港国际中心、茂名智慧城、世茂璀璨睿湾、世茂水木云筑、苏州吴江公园等。

其中，长沙世茂环球金融中心采用雨水收集系统，用于场地内绿化浇灌、道路冲洗及景观水体补水等，雨水收集池容积达到了 45m³

2、实现中水回用，园区绿化浇水及道路清洗使用

案例：东王项目、世茂天城项目、西沙项目、国风源墅项目等

3、自来水供应取自附近雨水水库，倡导再生水的利用

案例：福州世茂·云上鼓岭

气体排放

世茂承诺将不断降低气体排放对生态的影响，采用清洁能源和提升能源使用效率，并持续监督气体排放的影响和工作成效。

室内外环境保护设计

► 臭氧层保护

1、空调机组采用 R514,R410A 环保冷媒，确保零使用含 CFC 基的冷媒，减少对大气臭氧层的破坏

案例：上海世茂大厦

► 室内空气净化

1、安装热回收新风机组，引进室外清新空气

案例：长沙世茂环球金融中心、无锡火车站、璀璨倾城、栖霞誉湾

2、空调系统采用 PM2.5 过滤系统和经典除尘系统

案例：苏州吴江公园项目、世茂璀璨睿湾

3、采用纳米光子技术，模拟自然原始生态并配置高压静电，净化室内空气

案例：上海世茂大厦

► 空气监测

1、PM2.5 监测数据长期低于 10 微克 / 立方米，远低于国际健康标准对室外 PM2.5 浓度要求

案例：福州世茂·云上鼓岭



废弃物管理

本集团严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》和《中华人民共和国大气污染防治法》等法律法规。世茂承诺将不断降低废弃物排放对生态的影响，推进垃圾分类和倡导回收循环，并持续监督废弃物对环境的影响和工作成效。

废弃物管理策略

► 施工废弃物回收利用计划

深圳世茂前海中心和长沙世茂环球金融中心的总包单位制定并实施废弃物管理计划，能回收或利用75%以上的施工、拆除和场地清理废弃物。使用含回收成分的材料占项目总材料价值20%。40%的建筑材料和原料是在800公里范围内制造的。对于木材基的材料、产品、构件，95%以上符合按森林管理协会(FSC)标准认证的木材。

► 有害废弃物处理

有害废弃物进行定期统计做到账物对应，并单独存放和标识，配备必要的灭火器材，及时收集、运送和暂存，向有资质的危险废物处理中心转移。无害废弃物日产日清，根据垃圾分类规则进行清理，并委托有资质的垃圾清运公司进行处置。同时，我们明确要求商户、业户装修必须使用环保型材料，并探索有机垃圾微生物处理设备的试点应用，解决垃圾就地资源化、无害化处理难题。

► 污水减量和再利用

通过工厂预制，现场拼装，世茂大大减少施工现场湿作业引起的扬尘和污水的排放，降低噪声对周边环境的影响。

南京世茂国际中心项目在桩基施工过程中，采用泥浆压滤机，每小时处理泥浆140立方米，分离出80%的水供施工重复利用，减少对水资源的消耗；分离出20%的泥砂外运，比泥浆外运对市容影响小。



共建美好地球

员工参与

► 绿色办公

世茂于2019年3月推出了《世茂集团日常办公行为准则》，聚焦于拼搏、效率、善意、节俭、环保五大核心，从日常差旅、办公用品、节能降耗等八个维度广泛普及节能环保意识，倡导员工将环境责任融入到日常办公活动中。

日常差旅

- 提倡使用远程视频会议方式，降低因开会而产生的差旅频次。
- 提倡出差当天往返。
- 高铁乘坐单程4小时以内可抵达城市，优先选择高铁方式。
- 市内通勤优先选择轨道交通搭配其他公共交通工具出行。

办公用品

- 日常办公用品领用提倡以旧换新，比如：水笔、纸巾、透明胶、电池等。
- 在不影响使用的前提下，回收笔筒、直尺、订书机、装订器、透明胶座、美工刀、剪刀、计算器等非易耗类办公用品，经清洁消毒后将分配到文印区、会议室等公共区域使用。
- 提倡员工在办公区域使用自带水杯。

打印复印

- 公司内部流转文件提倡双面打印或废纸打印，非必要不使用彩色打印。过程文件尽量使用电子文档形式传阅。
- 提倡员工自行将可利用废纸放置于文印区内指定回收点，以便其他员工使用。

节能消耗

- 从用电安全及节能环保考虑，员工长时间离开座位，需随手关闭工位上的设备电源。
- 最后离开办公室或办公区域的员工需随手关灯。
- 会议结束后，最后一个离开会议室的员工需随手关灯及关闭设备电源。



► 垃圾分类

为改善生活环境，推动绿色发展，世茂总部积极响应上海市政府自7月1日起施行生活垃圾分类投放的要求，提前开展了一系列生活垃圾分类的宣传普及活动。以「垃圾分类 文明先行」为主题，在各办公楼层滚动播放垃圾分类宣传视频、向办公区域投放大幅海报；分类宣传普及行动进行过程中，又开展了形式多样的垃圾分类知识小测验，以巩固垃圾分类知识点。得益于此，世茂员工积极主动投身到垃圾分类的大军之中，为绿色环境出一份力。



业主租户参与

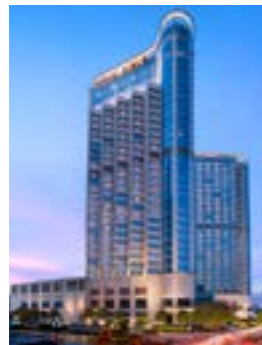
► 降低酒店住客的一次性用品使用

世茂酒店致力于可持续发展战略不断降低一次性和易耗品的使用，减少对塑料制品的采购。



上海世茂皇家艾美酒店

2019年停止使用塑料吸管和塑料搅拌棒，改用纸质吸管和不锈钢勺。酒店停止在客房内主动摆放一次性用品六小件（牙膏，牙刷，浴帽，剃须刀，指甲锉，浴球），待客人提出需求后提供。停止在客房内主动摆放针线包及擦鞋布，待客人提出需求后提供。



上海外滩茂悦大酒店

2019年采购纸质或秸秆材质的一次性餐具来取代塑料制品，减少了塑料吸管18万根、减少一次性塑料打包容器3.8万件、减少一次性塑料刀叉勺11.2万件。采购无纺布材质的洗衣袋和鞋袋，2019年减少塑料洗衣袋8,800个、减少塑料鞋袋9,950个。

垃圾分类推广

世茂积极配合国家垃圾分类政策，安装垃圾分类回收设备。2019年度分类垃圾桶的覆盖率近八成，其中包括苏沪、浙江、成都、福建、京津、山东、东北等城市。



沈阳五里河项目建设环保屋（分类体验馆），打造沈阳垃圾分类标杆社区。为保证垃圾分类的有效落地，世茂安排专人现场讲解，采用积分兑换的模式促进业主积极性。

重庆、成都、西安三城，开展“垃圾分类势在必行”主题活动。世茂不仅请来了环保处专家警官，现场讲解西安城市的垃圾分类知识，更联动社区多点面进行宣传。活动主持人对垃圾分类知识的详细科普，利用分类垃圾人偶的充分展示让业主们了解了垃圾分类的意义、必要性以及相关分类标准。

生物多样性保护

2019年9月15日，来自83个国家的176名青年齐聚中国长白山生物圈保护区，共同参加了第二届“人与生物圈计划”青年论坛开幕式。此次活动是继在意大利波河三角洲生物圈保护区成功举办第一届“人与生物圈计划”青年论坛之后，第二次邀请生活或工作在生物圈保护区的青年参加的论坛。

教科文组织将这些青年召集在一起的目的在于帮助他们围绕“致力于生物多样性”的主题开展准备工作，以迎接明年将在中国举行的《生物多样性公约》第十五次缔约方大会（CBD COP 15）。此次与国际青年生物多样性网络合作开展的论坛得益于中国人与生物圈全国委员会、国际保护区联盟（IAPA）和世茂集团的支持。

2020年生物多样性大会将以“生态文明：共建地球生命共同体”为主题，向全世界人民表达建设全球社会的愿望，并以整体性的方针，通过重建人与自然之间的关系解决各经济、社会、文化和环境问题。

中国地方和国家当局代表出席了于周日举行的论坛开幕式。在开幕式后鼓舞人心的主题演讲中，教科文组织副总干事曲星向与会青年致辞，并说到：“我承诺，教科文组织将继续加大力度赋权青年，倾听他们的声音，与青年一起参与到2020年后有关生物多样性的议程中。”世茂集团表示，“世茂有幸与联合国教科文组织共同合作，参与并大力支持“人与生物圈计划”青年论坛，更是希望能够通过不断努力、探索和尝试，与各方一起进一步增强对生物多样性的保护力度。”



图片来源：©长白山

附录 2019 年获得奖项

奖项名称	颁奖单位	获奖单位或获奖个人所属单位
第九届上海市慈善之星	上海市慈善基金会	许世坛 - 世茂集团
2019 Most Attractive Employers	Universum	世茂集团
2019 中国年度最佳雇主	智联招聘, 北京大学社会调查研究中心	世茂集团
2019 中国房地产最佳雇主企业	中国房地产协会, 上海易居房地产研究院, 中国房地产测评中心, 易居企业集团雇主测评中心	世茂集团
2019 非凡雇主 TOP100	猎聘	世茂集团
2019 人力资源信息化实践创新奖	中国人力资源信息化协会	世茂集团
2019 大中华区最佳人力资源共享服务中心	Hroot	世茂集团
2019 HR 管理团队典范	前程无忧	世茂集团
猎聘 2019 创新非凡雇主	猎聘	世茂集团
品质营造卓异企业	中华人民共和国科技部 - 国家科学技术奖励办公室	世茂集团
2019 年度扶贫企业奖	人民日报、国际金融报	世茂集团
2019 年度最具影响力企业	中国经营报	世茂集团
2019 年度影响力地产品牌	华夏时报 - 2019 年度“金翎奖”	世茂集团
2019 年度房地产企业品牌影响力	第 17 届中国财经风云榜	世茂集团
最佳酒店业主	第十二届 AHF 国际酒店及旅游投资峰会	世茂酒店及度假村
年度最具发展潜力酒店品牌	第十二届 AHF 国际酒店及旅游投资峰会	世茂喜达 - 凡象 ETHOS
年度最佳商务酒店	第十二届 AHF 国际酒店及旅游投资峰会	世茂酒店及度假村 - 福州世茂洲际酒店
2019 中国最佳雇主认证	Kincentric	世茂喜达

2019 年获得奖项

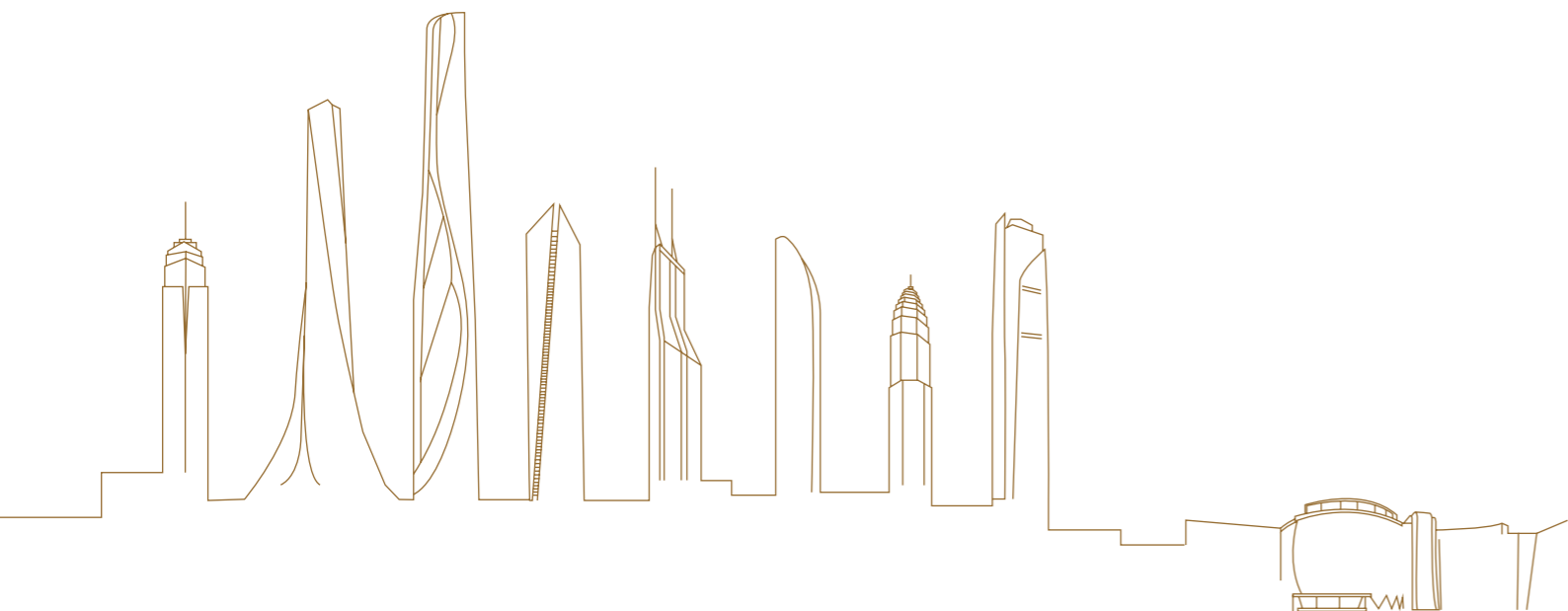
奖项名称	颁奖单位	获奖单位或获奖个人所属单位
年度杰出业主	《大酒店》传媒 - 13 届颁奖盛典	世茂酒店及度假村
年度魅力酒店品牌	《大酒店》传媒 - 13 届颁奖盛典	世茂喜达 - 凡象 ETHOS
中国最具影响力酒店集团	第八届中国（上海）国际酒店投资加盟与特许经营展览会（HFE）	世茂喜达
年度最佳新锐酒店集团	《Travel Weekly China 旅讯》& 《M&C China 商旅圈》	世茂喜达
“城就 2020” 价值榜 - 行业地产公司运营力 TOP5	凤凰网奇点商业	世茂商业及主题娱乐
2019 年度最佳文旅运营服务奖	北京市旅游行业协会	世茂商业及主题娱乐
2019 年度中国商业地产 TOP20	观点指数研究院	世茂商业及主题娱乐
2019 年度中国商业地产管理能力 TOP30	观点指数研究院	世茂商业及主题娱乐
ICSC 改造 / 扩建项目金奖	国际购物中心协会	世茂商业及主题娱乐 - 上海世茂广场
MIPIM ASIA 最佳建筑翻新项目银奖	国际城市规划与投资亚洲峰会	世茂商业及主题娱乐 - 上海世茂广场
2019 住宅物业服务领先企业	中国物业管理协会、上海易居房地产研究院 - 中国房地产测评中心	世茂服务
2019 物业服务企业综合实力 500 强	中国物业管理协会、上海易居房地产研究院 - 中国房地产测评中心	世茂服务
2019 年度大中华区港股上市公司最佳 IR 团队奖	格隆汇	世茂集团
2019-2020 最佳投资者关系案例奖	第三届中国卓越 IR	世茂集团
企业反舞弊联盟十佳单位	企业反舞弊联盟工作委员会	世茂集团
反舞弊联盟全国十佳反舞弊案例	企业反舞弊联盟工作委员会	世茂集团
审计部 2 名员工荣获先进工作者称号	企业反舞弊联盟工作委员会	世茂集团

2019 年获得奖项

项目名称	LEED 金级建筑
深圳世茂前海中心	LEED-CS 金级
南京海峡城办公 (A1 地块展示中心)	LEED-NC 金级
南京世茂国际中心	LEED-NC 金级
上海世茂大厦	LEED-NC 金级
长沙世茂环球金融中心	LEED-CS 金级认证

项目名称	LEED 银级建筑
鼓岭鹅鼻项目	LEED 银级建筑
南京海峡城办公 (A1 地块 3# 楼)	LEED-NC 银级

项目名称	绿色建筑三星
深圳世茂前海中心	绿色建筑三星
无锡火车站北区 E 地块 (9# 及地下)	绿色建筑三星
南京世茂国际中心	绿色建筑三星



联交所环境、社会、管治报告框架索引

一般标准披露	一般标准披露页码 / 注释	关键绩效指标 KPI	KPI 页码 / 注释
环境			
A1、排放物	环境绩效 (P75-76) 伙伴: 携手并进 (P51)	A1.1 \ A1.2 \ A1.3 \ A1.4	统计数据摘要 (P86)
		A1.5	气体排放 (P75)
		A1.6	共建美好地球 (P77)
A2、资源使用	环境绩效 (P72-77)	A2.1 \ A2.2	统计数据摘要 (P86)
		A2.3	能源消耗 (P74)
		A2.4	水资源利用 (P75)
		A2.5	统计数据摘要 (P86)
A3、环境及天然资源	环境绩效 (P72-73, P78-79)	A3.1	绿色建筑 (P72-73) 共建美好地球 (P78-79)
社会			
雇佣及劳工常规			
B1、雇佣	伙伴: 携手并进 (P34-35, P40)	B1.1	员工 (P35-36) 统计数据摘要 (P84)
		B1.2	统计数据摘要 (P85)
B2、健康与安全	伙伴: 携手并进 (P41-43)	B2.1	员工 (P42)
		B2.2	员工 (P42)
		B2.3	员工 (P42-43)
B3、发展与培训	伙伴: 携手并进 (P37-39)	B3.1	员工 (P38) 统计数据摘要 (P85)
		B3.2	统计数据摘要 (P85)
B4、劳工准则	伙伴: 携手并进 (P34, P50)	B4.1	员工 (P34) 供应商 (P50)
		B4.2	员工 (P34-35)
营运惯例			
B5、供应链管理	伙伴: 携手并进 (P50-51)	B5.1	供应商 (P50)
		B5.2	供应商 (P50-51)
B6、产品责任	伙伴: 携手并进 (P44-49) 社会: 守护重任 (P69)	B6.1	/
		B6.2	用户 (P44)
		B6.3	用户 (P49)
		B6.4	供应商 (P50-51) 产品责任 (P69)
		B6.5	用户 (P49)
B7、反贪污	伙伴: 携手并进 (P50) 社会: 守护重任 (P65-68)	B7.1	廉洁责任 (P67)
		B7.2	廉洁责任 (P65-67)
B8、社区投资	社会: 守护重任 (P54-64)	B8.1	社会责任 (P54-62) 文化责任 (P64)
		B8.2	社会责任 (P54, P58, P62)

统计数据摘要

员工概况		总人数	
总雇员		10,854	
按性别划分	女性	4,660	
	男性	6,194	
按雇佣类型划分	全职	10,854	
	兼职	0	
按年龄划分	30岁以下	4,098	
	30-50岁	6,103	
	50岁以上	653	
地产系统人数按地区公司划分， 酒店按六大区域划分	地产		酒店
	总部	527	华北 184
	苏沪地区	737	东北 459
	浙江地区	524	华东 3,884
	海峡地区	1,461	华中 306
	华北地区	573	华南 0
	华中地区	494	西部 230
	华南地区	345	
	西部地区	650	
	山东地区	480	
	按职级划分	非管理层	6,395
	管理层	4,304	
	女性高管	50	
	男性高管	105	
少数民族	299		
残疾人士	58		

新进员工		总人数	
新进员工总数		4,545	
按性别划分	女性	1,760	
	男性	2,785	
按雇佣类型划分	全职	4,545	
	兼职	0	
按年龄划分	30岁以下	2,271	
	30-50岁	2,138	
	50岁以上	136	
地产系统人数按地区公司划分， 酒店按六大区域划分	地产		酒店
	总部	78	华北 59
	苏沪地区	144	东北 125
	浙江地区	209	华东 1,781
	海峡地区	685	华中 97
	华北地区	207	华南 0
	华中地区	255	西部 208
	华南地区	148	
	西部地区	318	
	山东地区	188	

统计数据摘要

离职员工		总人数	
离职员工总数		3,725	
按性别划分	女性	1,548	
	男性	2,177	
按雇佣类型划分	全职	3,725	
	兼职	0	
按年龄划分	30岁以下	1,783	
	30-50岁	1,810	
	50岁以上	132	
地产系统人数按地区公司划分， 酒店按六大区域划分	地产		酒店
	总部	61	华北 61
	苏沪地区	152	东北 123
	浙江地区	104	华东 1,959
	海峡地区	318	华中 75
	华北地区	156	华南 0
	华中地区	172	西部 198
	华南地区	95	
	西部地区	126	
	山东地区	109	

员工发展			
接受培训员工人次	201,120	平均培训时数 (单位: 小时)	
按性别划分	女性	95,367	按性别划分 女性 33.64
	男性	105,753	按性别划分 男性 29.77
按职级划分	非管理层	163,868	按职级划分 非管理层 43.12
	管理层	37,253	按职级划分 管理层 18.05

统计数据摘要

注：总部指世茂集团总部，
商业指世茂集团在运营的商业项目。

自然资源	单位 ¹	2019 总部	2019 商业
能源使用	吉焦耳	8,187.1284	628,704.1202
电力	吉焦耳	5,211.6892 ²	627,570.0463
汽油	吉焦耳	1,487.7196	567.0369
柴油	吉焦耳	不适用 ³	不适 ³
能源使用的密度	吉焦耳 / 平方米	0.8781 ⁴	0.3038
水资源使用	立方米	不适用 ⁵	2,553,905.5582
水资源使用的密度	立方米 / 平方米	不适用 ⁵	1.2341
纸张使用	吨	7.5935	17.2666
包装物使用	吨	2.4794	0.3886

排放物	单位	2019 总部	2019 商业
碳排放总量 ⁵	吨	4,859.4240	111,329.5046
直接温室气体排放	吨	129.9093	49.5143
间接温室气体排放	吨	4,729.5146	111,279.9903
电力	吨	912.0456	109,824.7581
纸张	吨	36.4490	82.8798
废水治理	吨	不适用 ⁵	1,372.3524
差旅 ⁶	吨	3,781.0200	不适用 ⁶
碳排放密度	吨 / 平方米	0.5212	0.0538
氮氧化物排放	吨	0.3201	0.1100
硫氧化物排放	吨	0.0007	0.0003
颗粒排放	吨	0.0305	0.0105
有害废弃物总量 ⁷	吨	0.4010	11,888.1700
有害废弃物密度	吨 / 平方米	0.0000	0.0057
无害废弃物总量 ⁸	吨	20.8100	28,605.3200
无害废弃物密度	吨 / 平方米	0.0022	0.0138
废水	吨	不适用 ⁵	1,960,503.4000
废水密度	吨 / 平方米	不适用 ⁵	0.9473

1. 为规范能耗绩效统计口径，2019 起，电力、汽油和柴油的能耗单位分别从“千瓦时”和“升”统一更改为“吉焦尔”。
2. 世茂总部办公用电与商业用电有重叠，该电力数据也包含在商业（上海世茂大厦）的电力数据中。
3. 世茂集团总部本年度无柴油消耗。
4. 由于世茂总部于 2018 年下半年搬迁后供电面积变小，能耗密度相比去年有所增加。
5. 世茂总部水资源数据、废水数据及密度未单独统计。其数据在商业（上海世茂大厦）的用水数据中。
6. 差旅统计了集团全部员工的差旅记录。
7. 有害废弃物包括废弃硒鼓、有害电池、废弃灯管、塑料等。
8. 无害废弃物包括废纸、办公室生活垃圾以及金属等。

注释：如无货币标识，本报告披露的金额币种均为人民币

若你对本报告有任何疑问，或希望就世茂的可持续发展提供意见，
请将相关意见或查询电邮至 csr@shimaogroup.com 或邮寄至
中国上海市潍坊西路 55 号上海世茂大厦 8 楼 品牌管理部

©2019 世茂集团控股有限公司版权所有