

2017

世茂房地產

可持續發展報告

2017世茂房地產

可持續發展報告

目錄

引言	董事長致辭	關於我們	社會關注篇	文化價值篇	綠色經營篇
報告範圍 05	董事長致辭 06	願景與使命 10	文化傳承 36	企業文化 45	環保理念 54
報告準則 05		業務模式與經營績效 11	- 世茂捐贈“一帶一路”珍貴文物 36	先鋒僱主 46	環保組織架構 54
報告獲取 05		獎項與嘉許 12	明代長卷《絲路山水地圖》 36	員工健康與發展 47	綠色建築 55
			- 故宮“養心殿研究性保護項目” 37	安全運營 49	綠色工程 57
			社區關懷 38	員工關懷 50	綠色辦公與出行 58
			- 香港新家園協會 38	- “茂二代”夏令營 50	綠色社區 59
			醫療扶貧 40	- 世FUN家庭日 51	
可持續發展的總體路線	新城市生活篇	客戶關懷篇	- 中華紅絲帶基金 40	教育基金 51	
持份者溝通 14	城市生活新品位 16	客戶滿意度 32	- 世茂愛心醫院 41	問責制出臺 52	
重要性評估 15	- 產品力進化 16	客戶隱私保護 32	- 南京世茂彩虹重症兒童安護中心 42	反舞弊運營 52	
	- 城市綠色理念 20	客戶互動平臺 32	- “眼鏡哥哥”愛心行動 42		
	- 豐富城市天際線 22	- 世茂俱樂部 34	志願服務 43		
	- 城市新生活方式 24	- 光合教育社區2.0 35	- 三年III班 43		
	戰略合作 26	- AED社區 35			
	- 巴薩“卓越體育”戰略 26				
	- 世茂喜達 28				
	- 供應鏈管理 29				
	品質管理 30				
					索引
					聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 60



引言

報告範圍

世茂2017年年報載述了公司業績和企業管治等資訊，而本報告則為其做出補充，提供世茂在可持續發展與企業社會責任方面的表現，以及未來計劃及目標，包括世茂營運對環境、社會及經濟的影響。

本報告列報了截至2017年12月31日止，世茂在可持續發展工作上的具體方針和表現，內容涵蓋世茂總部及其附屬公司相關的表現和措施，未包括並非由世茂持有控股權益公司之資料和數據。

報告準則

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

報告獲取

本報告之電子版本可於世茂房地產網站 (<http://www.shimaoproperty.com>) 下載。若您對本報告有任何疑問，或希望就世茂的可持續發展提供意見，請將相關意見或查詢電郵至 csr@shimao-group.com。

董事長致辭



融責任於血脈，以匠心為傳承。2017年是世茂“有品質的增長年”，業績突破千億。世茂強勁增長背後，是其軟實力的全面提升。這為世茂未來有品質高速增長，注入了可持續性的發展基因和強勁的內驅力。在這過程中，我們也時刻提醒自己承擔著重大社會責任，積極投身社會公益，與人民同幸福，與城市共發展。

太平紳士

太平紳士

世茂通過投資城市公共建設，創造城市稀缺價值，打造城市地標中心，推動城市化進程加速，與全國近六十個城市共同發展。作為世茂備受矚目的標誌性產品，上海世茂深坑洲際酒店創造了全球人工海拔最低五星級酒店的世界紀錄，在地理條件極惡劣和常人所不願設想之處，通過世茂的匠心塑造，成為了集生態環保、建設成本和運營成本多贏的明星項目。對產品設計，我們秉承一貫的沉穩踏實，不為爭進度而放棄對品質的追求，歷經無數次推倒重構，突破全球施工難度，實現“深圳世茂前海中心”的奇跡。

世茂始終以提高生活品質、提升城市品位為初心，以終為始，從“城市運營”的角度為出發點，全方位地為中國人民創造最美好的生活方式。我們關注可持續發展，不斷通過綠色技術的探索與創新，將生態融入設計研發、工程施工、項目運營的全生命週期，以負責到底的態度來打造綠色、健康、環保的可靠產品。在地產建造和運

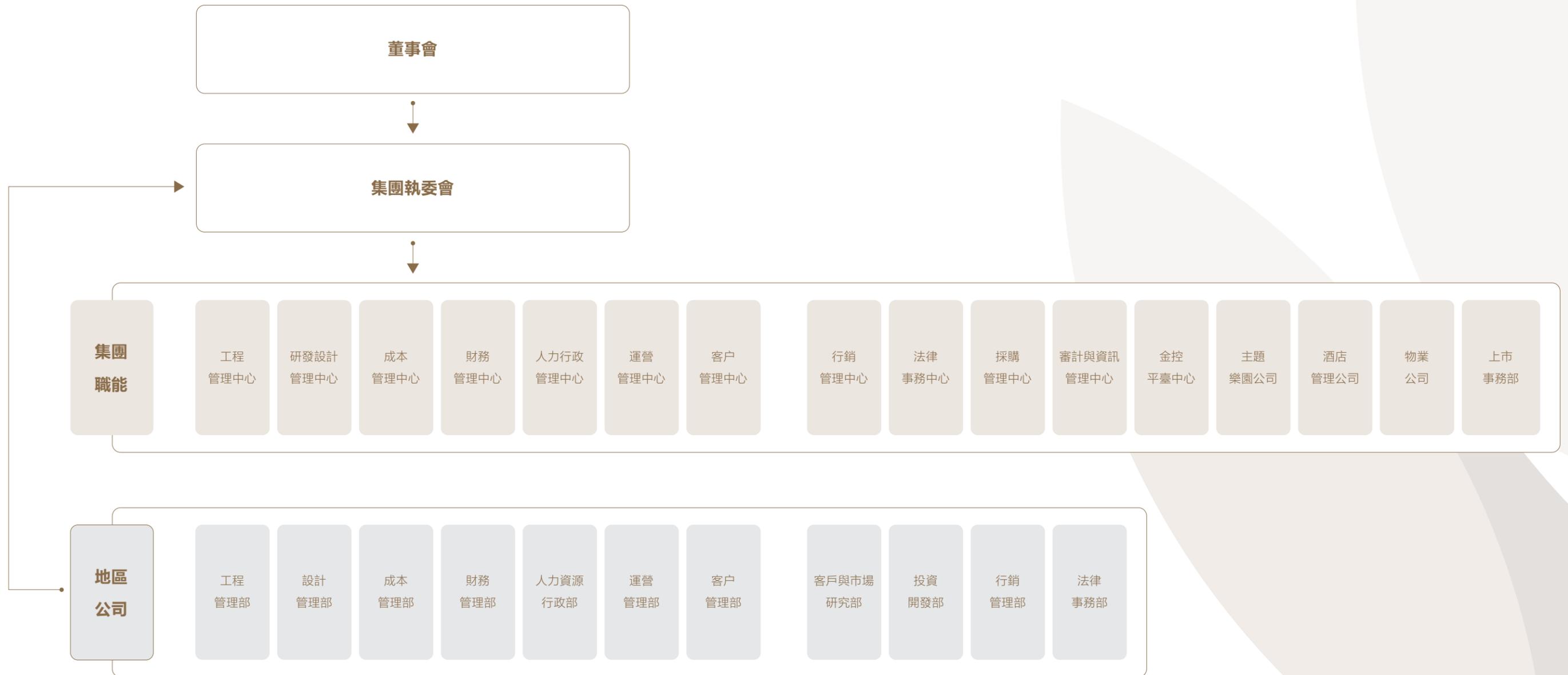
營中，我們主動改變傳統的高能耗的建設和運營模式，通過最優化的設計、高標準的選材和智慧化的運營方式，持續減少建築和商業活動中帶來的資源使用和碳排放。我們關注城市生活的細節，彌合住宅與生活需求之間的縫隙，如在社區推出“光合教育”，打造上海灘主題的 Hello Kitty室內主題館，將AED設備引入社區等系列活動，讓世茂地產代表的新城市生活理念成為人們的日常；值得一提的是，我們與世界頂級足球俱樂部巴塞合作的“青訓計劃”，已惠及數萬名青少年，其中一部分更獲得海外訓練的優質資源，提升青少年的體魄、氣質、競技實力，正是於國家民族的源頭處著力。

一個企業的成功得益於社會的認同和幫助，也得益於社會的進步與繁榮。懷揣著這份對國家與社會的感恩與責任，世茂積極投身於醫療扶貧、教育交流、文化傳承、社區發展等社會公益事業領域，為成千上萬個家庭和個人帶去了夢想和希望。

在傳承中華文明中，我們支援的故宮“養心殿研究性保護項目”在今年工程進展順利，預計很快可以修復昔日光彩，世茂進一步捐贈了明代《絲路山水地圖》，助力國寶回歸；在社區關懷與救助扶貧領域，我們不斷擴大資助力度，為香港新家園協會募集款項和提供生活物資補助，遷移新址的南京世茂彩虹重症兒童安護中心，面積與床位分別擴大於5倍和3倍以上，將為更多的重症孤兒帶來救助的希望。

回顧2017年，一帶一路進入全面和深化階段，越來越多的產業和企業踏上“海上絲綢之路”和“新絲路經濟帶”。在新的宏觀環境下，世茂願與中國經濟共同成長，願與全體員工協心齊力，創造更大價值，履行企業公民責任，服務於社會。積力之所舉，則無不勝也；眾智之所為，則無不成也。感謝世茂的業主客戶、投資者、合作夥伴以及全體世茂人，唯有你們的支持才能成就世茂的明天。

組織架構



關於我們

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

願景與使命

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



業務模式 與經營績效

世茂業務佈局覆蓋中國北京、上海、香港等47個城市，圍繞住宅覆蓋酒店經營、物業管理、商業地產、主題樂園等多種業態。

住宅

在2017年度，世茂應時而變、自我優化，繼續堅持穩健的財務策略，實現了有品質的業績增長，並呈現出強勁的超車勢頭。



其他業務

世茂專業公司，包括酒店公司、商投公司、主題樂園、物業公司，致力於提高投資性物業收入，強化輕資產運營，打造創新商業模式。



獎項與嘉許

2016地產匯價值榜 > 2017/02	上海市工商聯房地產商會 > 2017/04	H股上市房企 綜合實力TOP7
上海市工商聯房地產商會 > 2017/04	上海市工商聯房地產商會 > 2017/04	上海市工商聯房地產商會 2016年度行業引領獎
《公益時報》社 > 2017/04	上海市工商聯房地產商會 > 2017/04	2016第九屆可持續發展報告 榮獲年度“最佳責任報告”
南方週末 > 2017/07	榮獲第十四屆（2017年） 中國慈善榜“十大慈善項目” （世茂愛心醫院項目）	2017年地產時代百強榜 - 2017年度企業公民大獎
每日經濟新聞 > 2017/09	2017中國價值地產總評榜 - 世茂集團年度價值地產企業	2017年度房地產企業 品牌影響力榜樣
時代週報 > 2017/09	2017年新京報大國匠心致敬禮 ——匠心守望品牌	2017中國企業公民 優秀公益項目 （世茂愛心醫院項目）
新京報 > 2017/11	2017 中國優秀企業公民	
和訊網 > 2017/12		
中國社會工作聯合會企業公民委員會 > 2017/12		
中國社會工作聯合會企業公民委員會 > 2017/12		



可持續發展的總體路線

持份者溝通

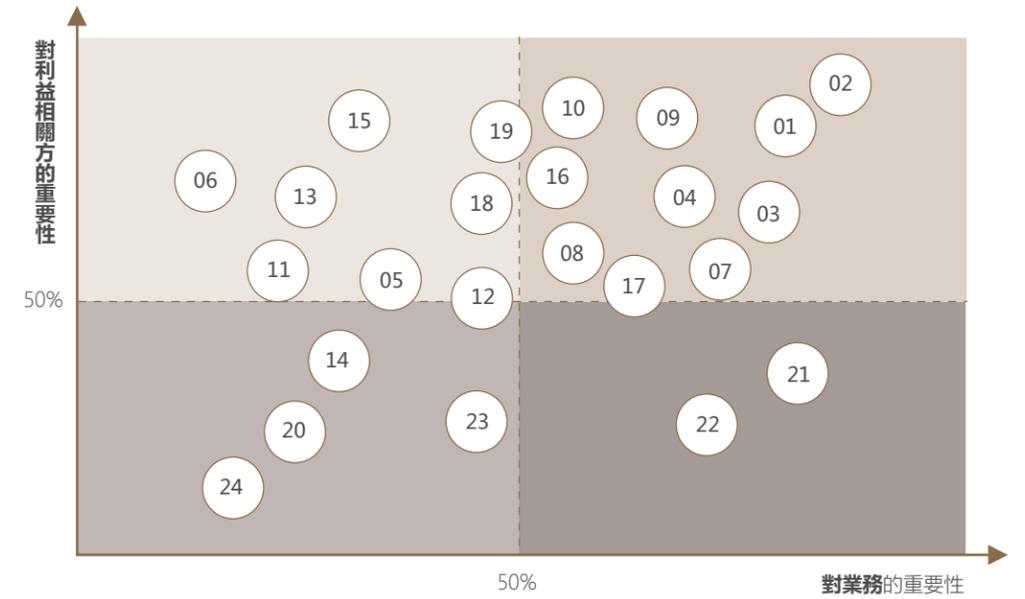
世茂視員工、投資者、股東、客戶、承包商、供應商、政府以及非政府組織夥伴等為主要持份者群體。考慮到對不同群組的影響各異，採用了多種途徑與其進行持續溝通。

2017年的持份者參與活動

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

重要性評估

為撰寫本報告，我們進行了重要性評估，而內部和外界持份者的參與是重要一環。我們通過小組訪談和問卷調查等方法，綜合考量了各議題對公司業務的可持續性發展和持份者的影響，對報告的關鍵議題進行了甄選。



產品責任 01 綜合體建設 02 高品質住宅 03 綠色建築 04 地標性建築 05 新城市生活 06 跨界合作	人力資源 12 企業文化 13 員工公平就業 14 互動溝通 15 權益保障 16 員工關懷與職業發展 17 反貪污、反舞弊運營
供應商管理 07 供應商資質篩選 08 供應商履約評估	社區投資 18 社會公益平臺 19 社會公益活動
客戶回饋意見 09 客戶滿意度 10 客戶隱私保護 11 客戶互動平臺	環境 20 辦公場所污染排放 21 公共設施節能減排 22 供應商環境表現 23 能源使用與廢棄物管理 24 氣候變化及溫室氣體排放

新城市生活篇

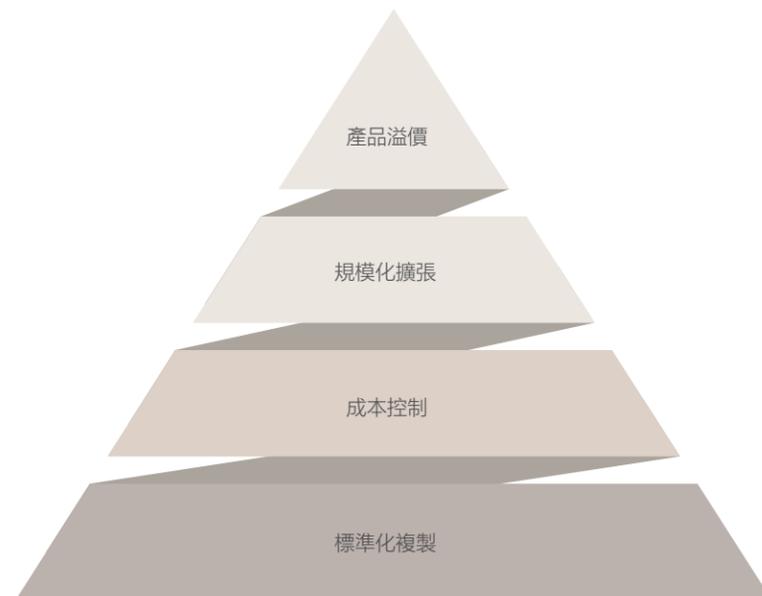
城市生活新品位

產品力進化

住宅產品線

雲系、璀璨系為剛需、改善類產品，是為人居需求升級的城市中堅群體，量身打造的人居方案，讓客戶轉化為使用者，不負“讓生活更加美好”的期許。國風系為中高端特色別墅，對盛世下的經典建築、文化內涵進行提取、再造、融合，營造出貫通盛世文化精髓與當代審美的意境人居體驗。天譽系及龍胤系分別為城市公寓及別墅類的頂豪產品，是基於世茂29年豪宅打造及運營經驗的時代新作，其問世將再塑行業豪宅史新標杆。

通過產品線的不同戰略定位，世茂形成了適銷中端、高端、頂豪不同層次的產品配比，使產品結構得到了進一步優化。產品線的全面升級除了有利於標準化複製，成本控制，規模化擴張外，也提高了產品溢價的能力。



福州世茂·雲上鼓嶺國風組團效果圖

●「典型案例」國風系

國風系在福州、武漢、合肥三地同期發佈，以《國逢盛世 風起東方》價值讀本為載體，定調國風系“傳承與再造”的核心理念，衍生四大產品主張及六重價值體系。持秉“重塑風華 意境新著”的核心主張，讓每一個國風項目都不可複製，成為屬於每座城市的文化孤品。



固安世茂璀璨天城

●「典型案例」璀璨系

璀璨系是世茂發佈的全新產品線，《+的進化》產品價值白皮書同期發佈，圍繞“先還原、再設計”的核心主張，建構了三大設計邏輯轉變、四大產品觀及十大生活場景新標準。聚焦城市精英族群，首次提出了“情境社區”的核心主張，共同見證生活的美好質變。

回歸生活本質，發布4+2商辦產品線

世茂商業秉持匠心理念，通過產品區位、類型、商業邏輯對項目進行了梳理和盤點，形成了“4+2”產品線管理體系，即四大商業產品線（世茂國際中心、世茂廣場、世茂摩天城、世茂52+）及兩大辦公產品線（世茂大廈、世茂智匯園Link Park）。

不同生活嚮往 - 六大產品線

商業產品線

世茂國際中心

城市級標杆商業
位於一二線城市核心
服務於追求高品質消費客群

世茂廣場

區域型商業
位於一二線城市區域核心或二三線城市核心
服務於區域家庭消費客群

世茂摩天城

大型文旅綜合體商業
位於經濟發達城市遠郊
服務於城市出行、旅遊、度假的消費客群

世茂52+

社區及商務配套型商業
臨近社區或商務區
服務於周邊地緣消費客群

寫字樓產品線

世茂大廈

超甲級/甲級寫字樓
位於一二線城市中央商務區
服務於高端寫字樓辦公客群

世茂智匯園Link Park

低密度、高品質產業園區
位於一二線城市非中央商務區
服務於產業辦公客群



「典型案例」 濟南世茂廣場

泉城地標中心
古典與現代商業經典結合
濟南市歷下區泉城路26號
開業時間 2014年5月
購物中心 建築面積 11.8 萬m²

濟南世茂廣場以潮流時尚引領泉城年輕客群，以歡樂氛圍帶動消費者體驗，以品牌組合稀缺性、運營管理專業性、物業保障高效。

濟南世茂廣場

「典型案例」 上海世茂大廈

世茂集團總部大樓

AI智能建築，菁英群體“新社交生活圈”

上海市浦東新區維坊西路55號

交付時間 2018年10月

寫字樓 建築面積 3.6 萬m²

商業 建築面積 1萬m²

緊鄰陸家嘴核心商務區，美國GENSLER設計。LEED金甲A精品寫字樓搭配mini商業於壹體。



上海世茂大廈

城市綠色理念

十九大報告指出“必須堅持節約優先、保護優先、自然恢復為主的方針，形成節約資源和保護環境的空間格局、產業結果、生產方式、生活方式，還自然以寧靜、和諧、美麗。”

世茂不斷通過綠色技術的探索與創新，將生態融入設計研發、工程施工各個方面，並在運營層面採用“全項目生命週期”的項目管理思維，以求最大限度地保護環境、節約資源、減少污染，以負責到底的態度來打造綠色、健康、環保的可靠產品。



上海世茂深坑洲際酒店

●「典型案例」上海世茂深坑洲際酒店變城市“傷痕”為建築瑰寶

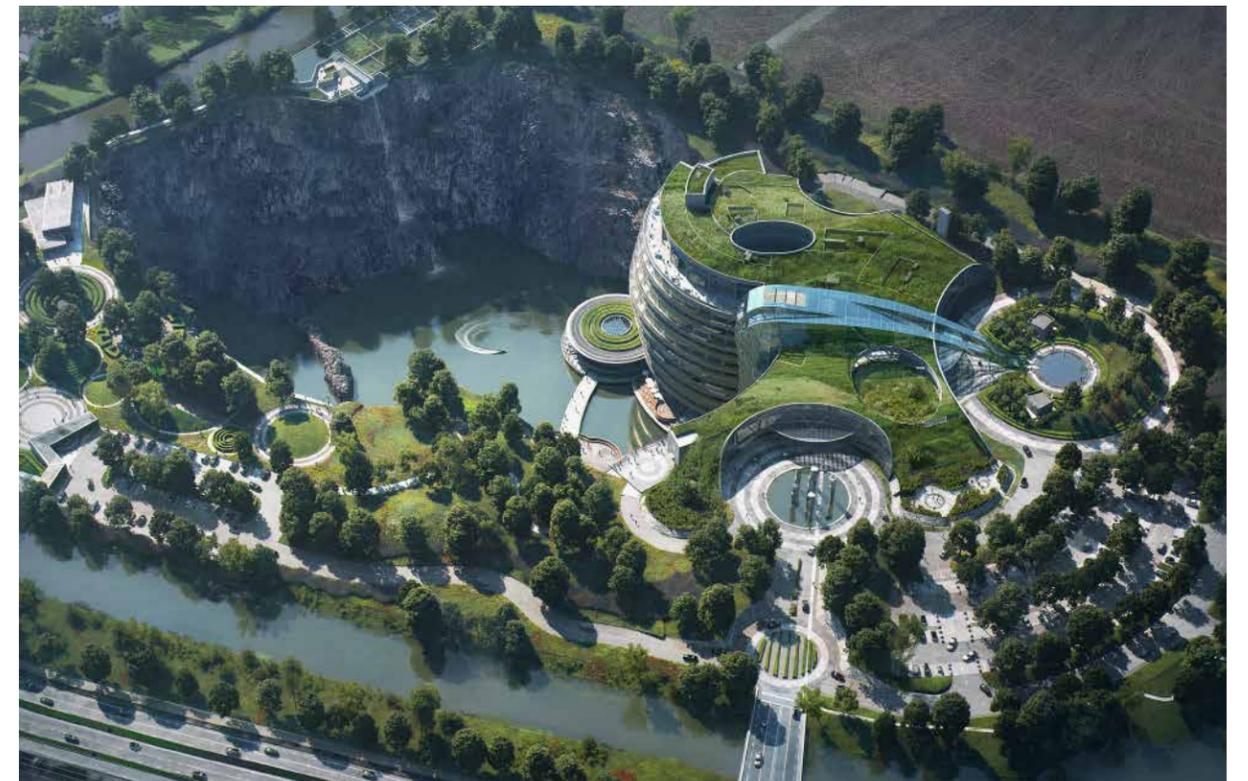
面對被廢棄的礦坑，許榮茂曾坦言：“希望把這個城市傷痕變成瑰寶，綻放出它的震撼和魅力，為城市創造稀缺價值，彌合自然創傷。”作為世界首個建造在廢石坑內的五星級酒店，深坑酒店無疑將成為世茂的傳世之作，成為人類建築設計理念的革命性創舉，更將為人居環境營造理念帶來顛覆性的突破。

作為世茂的傳世之作，上海世茂深坑洲際酒店遵循自然環境，一反向天空發展的傳統建築理念，向地表負88米開拓建築空間，成為人類建築設計理念的革命性創舉，也為人居環境營造理念帶來著顛覆性的突破，是人與自然和諧相處的典範。酒店充分利用所在深坑的環境特點，所有客房設有觀景露臺，可以直接觀賞深坑峭壁的瀑布。根據規劃：酒店設有攀岩、景觀餐廳、850平方米宴會廳；在地平面以下設置有酒吧、SPA、室內游泳池、步行景觀棧道等設施；更有水下情景套房、水下餐廳。



上海世茂深坑洲際酒店，是個極端複雜的系統工程。世茂工程師充分利用專業優勢，深入研究深坑酒店項目的地勘資料，並多次實地踏勘，從地質條件、地下水影響、地震活動、地層斷裂帶、受力狀態等多個維度綜合評判深坑酒店項目原始崖壁的穩定性，最終提出保留天然崖壁景觀的建議。方案的實施，在保留自然美景的同時，也節約了部分工程建造成本。

深坑酒店總水量高，年需補水量高，若採用市政自來水，對周邊居民甚至松江地區用水都影響巨大。綜合了生態環保、建設成本和運營成本的各種要素，世茂決定利用周邊外河道的地表水。經科學處理後用於深坑酒店的景觀水體，可節約淨水資源(21萬 m^3 +8萬 m^3 /年)；設備迴圈過濾+氣浮+瀑布曝氧的技術組合，可將外河道受污染的劣五類水淨化提升三個等級達到可接觸的三類水標準，水體透明度也從0.23米提升至2米。



豐富城市天際線

“城市是一本打開的書，從中可以看到它的抱負。”——美國城市建築大事沙裡寧

一座標誌性的城市建築，突出了城市的政治、經濟、文化集中輻射性，是人們對城市的第一印象之所在。



廈門世茂海峽大廈

●「典型案例」位於廈門世茂海峽大廈的廈門康萊德酒店-金磚會晤接待

2017年金磚國家工商論壇，廈門康萊德酒店作為本次金磚會晤工商聯的推薦酒店之一，接待了來自國內外的重要與會商務客人，向世界各地的客人展現了廈門康萊德酒店的接待能力和品質。

●「典型案例」

深圳世茂前海中心45°全新演繹法， 扭轉的中國封面

2017年底，深圳世茂前海中心正式封頂。深圳世茂前海中心通過45°雙旋轉，達成一面瞰騰城深圳、對接大陸豐厚資源；一面攬香港繁榮、站立粵港澳大灣區前列；將“深港大融合”的歷史與經濟意義，通過一棟建築而完美呈現。深圳世茂前海中心，位踞深圳前海媽灣的核心地帶，承接“一帶一路”倡議，以“面向粵港澳，輻射亞太，站位世界”為國際定位。



深圳世茂前海中心

城市新生活方式

世茂秉承“締造生活品位，成就城市夢想”，持續為客戶在居住、生活、消費、商務、旅遊等方面提供高層次的品質體驗。



世茂Hello Kitty上海灘時光之旅

● 「典型案例」 世茂Hello Kitty上海灘時光之旅

借勢雙方優勢平臺，世茂主題樂園堅守的匠心精神，與三麗鷗強強聯手，選用Hello Kitty、美樂蒂、酷企鵝等全球知名IP，打造目前國內唯一一座上海灘主題的Hello Kitty室內主題館。世茂秉承以實現服務中國高端旅遊度假、快樂休閒的生活方式需求，為上海這個國際性都市的旅遊市場活力加碼。



武漢世茂茂險王主題樂園

在國家鼓勵發展文化旅遊的大環境下，世茂的快樂版圖也在穩步地擴張，注重高品質和持續性的全面發展也是世茂主題樂園所堅持的匠心所在，2016年已開業石獅世茂茂險王主題樂園、世茂雲上廈門觀光廳。2018年，比鄰世界建築奇跡“深坑酒店”的“上海世茂精靈之城主題樂園-深坑之境”即將啟幕。此外，“武漢世茂茂險王主題樂園”、以及好萊塢等級的國際IP主題樂園都在注重高品質和持續性的前提下穩步發展，通過專業的規劃運作以實現服務中國旅遊度假的生活方式需求。



上海世茂精靈之城主題樂園-深坑秘境

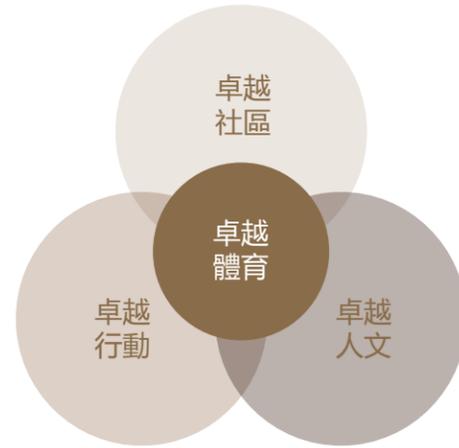
戰略合作

巴塞“卓越體育”戰略

作為人們的“生活方式服務商”，一直以來，世茂都在關注著業主家庭的教育和健康問題。關於教育方面，世茂於2016年推出“光合教育”。關於健康，世茂2017年將重點放在了體育上。

2017年5月，世茂正式成為巴塞“卓越體育”戰略中國區域的首個推動者和中國健康運動時代的探索者，也正式拉開了世茂“卓越體育”戰略落地的序幕。

世茂“卓越體育”戰略包含：卓越社區、卓越行動、卓越人文，以社區為依託，進行從“產品營造”到“生活服務體系搭建”的全方位跨界融合。



2017年8月21日

青訓落幕，弘揚足球文化成地產業標杆

青訓計劃是世茂對“卓越體育”戰略的重要落地實踐。青訓選拔活動歷時60多天，45名小將中的44名是通過此前的32場落地比賽，從18000餘名報名參與的世茂小業主中選拔，其中1名則是面向全社會招募。未來世茂還將於每年選拔一批熱愛足球的中國青少年到巴塞羅那俱樂部青訓營參加培訓，並將優質的體育資源引入中國青少年的日常生活中。



2017年8月

巴塞球迷文化中心落地，開啟卓越社區打造

卓越社區的打造世茂巴塞卓越體育戰略落地的第二步，共分為三個步驟：巴塞球迷文化中心、社區足球嘉年華、巴塞世茂聯名商品開發。未來的世茂將圍繞業主服務和社區文化營造進一步優化“社區最後一公里”服務，完成“打造中國標杆級的體育生活範本”的戰略目標。



12月《世茂旋風少年》青訓紀錄片發佈，深度闡釋卓越教育理念新征程

通過多元化的產業佈局，世茂正式將“卓越體育”戰略根植於世茂的社區、商業、酒店、主題樂園中，帶動客戶、業主的參與，攜手巴塞打造兼具中國獨特魅力與國際體育風範的卓越生活。同時，世茂還將與巴塞就足球精神為題，開展卓越人文的引領，塑造標杆級的體育生活範本。

世茂喜達

2017年3月28日，世茂與世界領先基金公司喜達屋資本集團簽訂了合資協定，成立全新的合資酒店公司——上海世茂喜達酒店管理有限公司。

“作為中國領先的房地產界企業，世茂肩負企業社會責任，全力支持政府宏觀經濟發展決策。世茂將充分運用自身優勢，與喜達屋資本這樣國際頂尖的房地產私募基金聯手合作，佈局新一代中高端酒店市場，讓中國的民族酒店品牌走向國際。”世茂集團董事會副主席許世壇先生在發佈會致辭時表示。



世茂喜達巴厘島酒店項目正式簽約

2017年11月13日，上海世茂喜達酒店管理有限公司（以下簡稱“世茂喜達”）與印尼PT. GRAHA PECATU酒店開發公司（以下簡稱PT. GRAHA PECATU）在上海世茂皇家艾美酒店舉行戰略合作簽約儀式，雙方共同宣佈世茂喜達將品牌輸出管理PT.GRAHA PECATU在巴厘島南部庫塔的酒店及公寓項目，將使用“茂禦”酒店和“茂禦居”公寓品牌。這是世茂喜達首個海外簽約項目，標誌著世茂喜達開啟自主品牌的海外輸出新里程，也意味著巴厘島的第一家高端中國酒店即將誕生。



“佈局新一代中高端酒店市場，讓中國的民族酒店品牌走向國際”是世茂與喜達屋資本強強聯手後達成的國際化戰略，而巴厘島酒店項目正符合了世茂喜達國際化的發展戰略，也是回應國家“一帶一路”的新政策，將中國民族品牌走向世界。

供應鏈管理

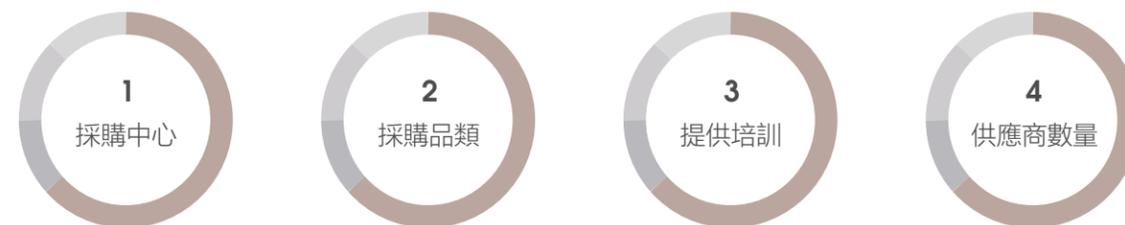
德同而相聚，志同而道合。”世茂嚴格執行供應商考核管理、招投標管理、供應履約評估管理、採購管理等規章制度。伴隨世茂發展戰略，世茂過去一年在進化採購模式，推行標準化、精細化管理，嚴控集采品質，優化採購流程等方面著力。



●「典型案例」首屆戰略供應商評估大會

2017年7月，世茂首屆戰略採購供應商大會以“同心 同力 同行”為主題順利召開。大會上世茂管理層向多年來攜手同行的戰略合作夥伴表達了感謝；對戰略供應商進行了定級評估，並為評選中脫穎而出的優秀供應商進行頒獎及表彰；闡述了為適應世茂企業未來快速發展，世茂採購將深化管理環節、深化創新及優化產品研發合作，開放更廣闊的合作空間，希望邀請更多優秀的戰略合作夥伴，與世茂陽光合作、互惠共贏。

整體KPI資料(2017年)數據：



採購中心 供應商一共有2708家（2016:2624家），有效期內戰略單位為192家（2016:224家）。

採購中心戰略採購品類包括土建及景觀、精裝修、機電、傢俱及擺設、酒店運營品等61種品類，涵蓋住宅、酒店、商業。

採購中心於過去一年向供應商提供培訓17次（2016:18次），供應商會談、交流299次，供應商評估613次，覆蓋供應商比例85%。

成本部總成本類供應商數量為14491家（2016:10407家）。

品質管理

匠心是對事業的專注執著，是對細節的精益求精，是恪守底線的按部就班，是另闢蹊徑的突破創新，是待人接物的誠實守信，是行為處事的自我約束。2017年，世茂董事長提出年度關鍵字“穩健、誠信、匠心、高效”，通過“一體兩翼”戰略路徑，逐步成長為受人尊重的百年企業。基於此，2017年，世茂內外兼治，通過過程行為管理和精細化管理，實現“全項目週期工程管理體系”的完善和升級，通過“穩健、發展、領先”的實施路徑，以匠心之道，助力前行。

世茂的全項目週期工程管理體系是一個包括以全週期策劃管理、全週期計劃管理、全週期技術管理、在建階段管理、交付階段管理、維保階段管理為專業管理模組，以內含制度、指引、標準、工具為載體和支撐，以前置管理、過程管理與結果管理為方法，以內控檢查與第三方評估為檢驗，以量化考核激勵為手段的相互協調，生態驅動的系統、可視、規範、量化的科學管理體系。

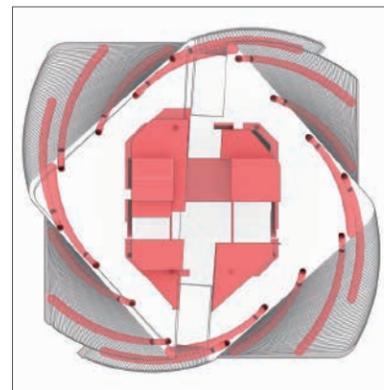


● 「典型案例」

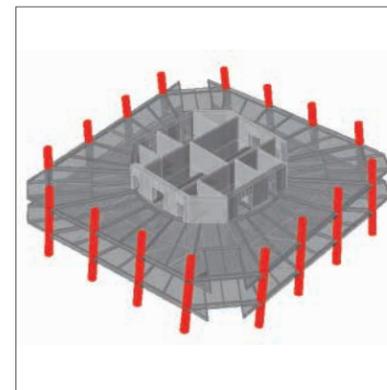
深圳世茂前海中心

深圳世茂前海中心複雜的旋轉造型，大幅增加了其建造的難度。世茂團隊前期歷經近1000個日夜的設計規劃，101次推倒重構，不斷對品質、細節設計推敲考究，反復斟酌易稿，融入突破全球施工難度的匠心精神，打造出代表世界領先的時代地標。

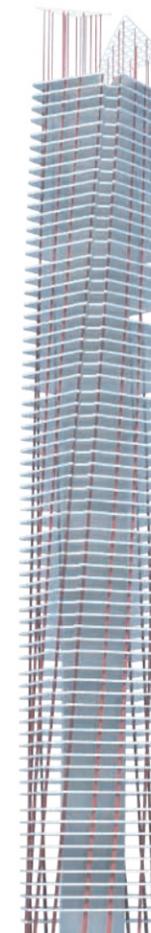
深圳世茂前海中心旋轉的樓體運用BIM、二維碼物流等技術，解決了空間佈局、淨高控制、機電及結構優化等問題。從工序源頭、材料源頭、管理源頭來做好每一項設計與施工管理的把關。每一塊幕牆玻璃，每一根鋼樑及鋼柱，甚至每一處部位實測實量都運用二維碼技術，可直接追溯到原始資料、規格參數等。全方位掌握大樓的動態，一旦發現可能發生的安全隱患或可疑狀況，可以前置在事情發生前，第一時間找準問題點及時處理，確保使用者的安全性及舒適度。



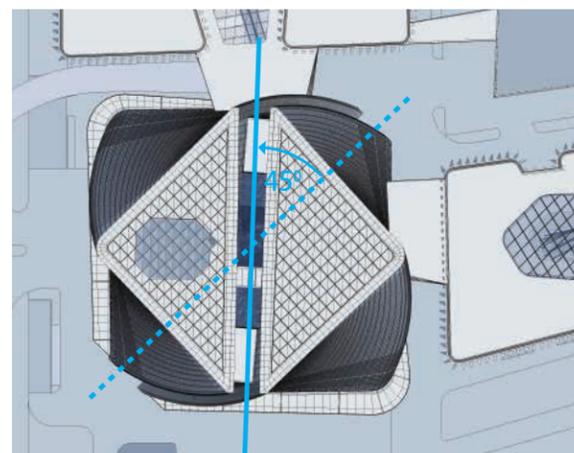
空間結構平面



核心筒結構



外立結構



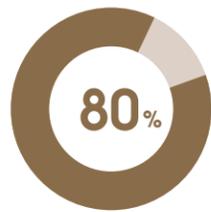
讓大大小小的機電設備都被精細管控，讓成千上萬的材料都能追本溯源，將不易察覺的環節精雕細琢，用心去聆聽使用者最真實的念想，用工匠的精神堅持做精工產品等等，最終保證項目盡善盡美地呈現給業主。

客戶關懷篇

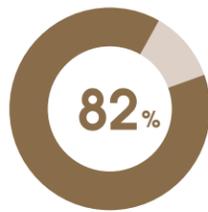
客戶是企業的生命之源。世茂始終堅持以客戶關係為重點，不斷通過開展系統化的客戶研究、提供個性化的客戶交互與服務，以贏得客戶、留住客戶並讓客戶滿意。

客戶滿意度

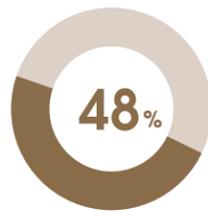
世茂每年會由世茂客戶管理中心組織第三方出具客戶滿意度報告。報告涵蓋了磨合期業主以及穩老業主。2017年客戶滿意度調查結果：磨合期滿意度80%；穩定期滿意度82%；老業主滿意度48%。



磨合期滿意度



穩定期滿意度



老業主滿意度

客戶隱私保護

世茂為加強公司商業秘密管理，保護公司合法權益，依照國家有關法律法規和《公司智慧財產權管理規定》，世茂明確要求員工嚴禁竊取或洩露公司及客戶未公開信息。世茂自SAP系統開發前期，就意識到銷售客戶資訊的私密性，通過系統控制確保各銷售員僅能獲取自己的客戶資訊，無法查詢到其他銷售員的客戶資訊；此外，系統禁用了客戶資訊直接下載功能，最大程度降低客戶資訊洩露風險。

客戶互動平臺

世茂打通各個專業條線，建立了貫通產業的客戶互動平臺，積極維持客戶關係。

與業主互動KPI

2017年度，世茂服務客戶總數達到 **90** 萬人次。

客護滿意度統計結果

磨合期滿意度 80%	穩定期滿意度 82%	老業主滿意度 48%	舉辦會刊送禮活動 4 次	舉辦置業會活動 51 次
舉辦註冊有禮活動 93 次	舉辦會員商場活動 13 次	舉辦微信互動活動 31 次	舉辦項目老業主回饋活動 49 次	舉辦有獎調研活動 2 次

2017年度

梳理資料 45 萬條	活躍客戶超過（自2014年上线） 61 萬	全年開展客戶服務活動 243 次	受理業主服務 90 萬次	數據溝通梳理 45 萬次	每日抽獎活動 42430 次
在短信、400熱線、會刊、網站的管道基礎建設上，新增微信平臺線上互動達 1698519 人次			客戶每日簽到 1450670 次	累積客戶訂單 811 個	
開展年度新活動（攝影大展） 154662 人次	單次參與人數最多的活動是（第十三屆繪畫大賽） 50757 人次	世茂俱樂部線上線下累積客戶下單金額 43,000,000 元			

2017年度

累計溝通時長達 4803 小時	諮詢投訴 3289 小時	客戶回訪 107 小時	客戶調研 1196 小時	客戶服務熱線接聽率 83%
世茂客戶服務400熱線共完成客戶溝通 12.5 萬人次		客戶服務接待人員人均每日處理 46 單	客戶服務熱線客戶滿意率達到 98%	

2017年客戶關懷基金使用 **1,500** 萬元。

世茂俱樂部

世茂俱樂部是整合世茂旗下各專業公司或組織的優勢資源，並致力於為世茂業主和關心世茂的社會各界朋友提供全方位增值服務的會員組織。

世茂幣

世茂俱樂部會員擁有一系列權益，還有多種機會賺取世茂幣，享受更多福利。



世茂第十三屆兒童繪畫大賽

世茂兒童繪畫大賽是世茂客服的傳統活動，截至2017年已舉辦13次。每年5月至8月面向全體世茂業主開展，組織各個世茂社區的所有業主兒童參與。2017年參與活動的有50757人次，收到畫作近400幅。一位多年參與兒童繪畫大賽的業主說：“一個地產公司，能堅持十多年，每年為孩子們準備這麼高規格的繪畫比賽活動，是我們業主的福氣。”

2017首屆世茂業主攝影大賽

世茂業主攝影大賽是今年世茂客服新推出的活動。活動第一季以“意濃今秋 我的家”為主題，號召業主關注身邊社區的美景，關注生活中的幸福點滴。活動共吸引了15.5萬人參與關注，共收到業主投稿作品近300幅。它在活躍業主的同時，也為業主們提供了一個展現自身才藝的舞臺，弘揚了一種熱愛生活，發掘生活點滴之美的精神。

光合教育社區2.0

2017年，世茂光合教育社區由“試點化”延伸為全國佈局，並全面升級為2.0，引入國際性IP資源，從教育、文化、社區三方面將光合教育升級為軟硬體結合的社區綜合教育服務體系。



光合教育2.0分為3大板塊9項內容，在原有360課堂的基礎上，增加了更多國際化學習資源，更加重視社區教育互動，是孩子的成長，也是大人的驚喜。

光合國際學院：兒童大學、光合教育營地、國際遊學營，讓孩子從小就在國際化環境中成長，拓寬視野和學習環境，將教育真正推向國際化；

光合360課堂：WINGS英語、STEM科學、創意美學，孩子的教育必須是360度的，文化課程必須學，藝術、體育、動手能力也不能落，全面教育讓孩子手腦都得到最大開發；

光合人人教育：社區圖書館、業主沙龍、社區講壇，知也無涯，既要給孩子一個好的學習環境，也給每一位身懷特長的業主提供了一個分享的舞臺，形成“三人行必有我師”的教育互動。

世茂光合教育自發佈以來，遵循生活才是最好的課堂的教育理念，已在全國14座城市陸續落地。

在一年半時間裡，升級後的光合教育社區為世茂社區也為廣大業主送去總計超過1200節課，累計培訓學生1萬餘人，360教育微信群活躍業主累計上千人。



AED社區

社區中老人、小孩和志願者是世茂最關心的群體，2017年世茂物業針對這三類人身量打造了安全急救嘉年華活動，以提高業主們的自救互救能力，並希望此舉能引起社會共鳴，為社會安全發展做貢獻。



●「典型案例」2017年9月23日，上海首個AED社區落戶世茂濱江花園

社會關注篇

2017年，世茂走在公益路上的腳步從未停止。世茂始終爭做社會慈善公益事業的宣導者和先行者，積極投身於鄉鎮醫療、兒童健康、教育文化、文物保護與文化傳承等多個社會公益領域，卓有成效，為世茂的公益版圖再添了濃墨重彩的一筆。

截止到2017年12月底，世茂累計捐贈超13億元。

文化傳承

世茂捐贈“一帶一路”珍貴文物 明代長卷《絲路山水地圖》

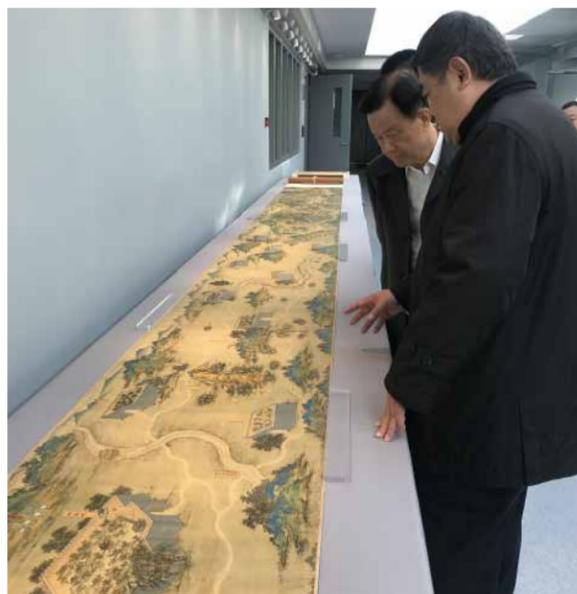
“觀乎天文，以察時變；觀乎人文，以化成天下”。世茂投身文化保護領域公益事業正是將這一精神付諸實踐，這也是世茂的初心和動力。



2017年11月30日，由世茂集團董事會主席許榮茂先生斥資1.33億元購回的《絲路山水地圖》入藏故宮博物院。《絲路山水地圖》是一幅繪製於明代中後期的皇家青綠山水手卷，是非常珍貴的歷史文獻，它的回歸將有助於我國更深入地研究歷史上的“絲綢之路”，並為未來“一帶一路”的研究提供難能可貴的參考與借鑒。

許榮茂先生表示，文化是一個國家、一個民族的靈魂。沒有高度的文化自信，沒有文化的繁榮興盛，就沒有中華民族偉大復興，並呼籲年輕人來關注中華文化、自覺傳承中華文化。

《絲路山水地圖》是一份承載了厚重歷史和文化內涵的珍寶，具有極高的考古價值和學術價值，也體現了中華民族千年來所秉持的開放精神，是與世界各國、各地人民和平相處、合作共贏的歷史見證。



故宮“養心殿研究性保護項目”

中華文化的生命力，離不開歷史文物的傳承與見證，這是一個民族瞭解其傳統文化、建立文化自信的重要依托。世茂投身文化保護的慈善事業，為弘揚中華民族文化自信付諸實踐。



“養心殿研究性保護項目”專家論證會

世茂持續支持故宮博物院的“養心殿研究性保護項目”。“養心殿研究性保護項目”於2015年底正式啟動，項目以“技藝傳承、價值評估、人才培養、機制創新”為核心，以“最大限度保留古建築歷史資訊、不改變古建築文物原狀”為原則，以培養優秀匠師、傳承營造技藝、建立材料基地、探索保護運行機制、全面記錄與價值研究、整體規劃控制為目標，實施物件包括養心殿區域古建築群、室外陳設、古樹名木、館藏文物、參觀觀眾、附屬設施（包括基礎設施、安防消防設施、防雷設施）等多方面，希望在專家體系與社會力量的共同支持下，在修好養心殿建築群的同時，探索一套適合中國國情的古建築保護與技藝傳承之路。



養心殿區明瓦窗罩項目現場勘察

2017年，項目組重點對養心殿區域古建築大木、瓦頂、油飾彩畫、內簷裝修、裱糊、牆體地面、院落排水、環境等多個分項進行全面勘察、記錄、研究並針對不同保存狀況及病害類型探索保護方法的重要節點。

截止到2017年底，經過多次現場綜合會診與內業方案整合，故宮養心殿項目組最終形成了100萬字歷史文獻資料、100萬字設計文檔、3000餘張圖紙的階段性成果，並已將“養心殿研究性保護項目”的方案文本呈報給國家文物局。

香港新家園協會

香港新家園協會成立於2010年6月，服務覆蓋香港與內地，是一間致力於服務新來港、少數族裔人士及其他弱勢社群的慈善機構；提供優質及專業的一站式社會服務，推動他們積極投入和參與香港的建設，促進社區參與、推動社會共融、創建平等關愛的社會。截至2017年底會員逾13萬，接受服務人次超過140萬。

作為新家園協會董事會主席，許榮茂先生在關愛弱勢群體、開展社會共融、緊密聯繫香港與內地等方面工作不遺餘力。許榮茂先生積極投身服務新來港、少數族裔人士及其他弱勢社群，帶領新家園協會為有需要的人士提供優質及專業的多元社會服務，並推動“民、官、商”合作，攜手協助新來港及少數族裔人士在港的適應與發展。

許榮茂先生十分重視青年教育工作，鼓勵青年認識國家、瞭解國情，推動“一國兩制”的實踐工作。新家園協會每年舉辦的品牌活動「四海一家」文化交流團，許榮茂先生都親身參與，身體力行，帶領香港青年前往內地多個省市交流，進行體驗式學習考察。此外，在許榮茂先生及一眾各方人士推動下，新家園協會與香港中國企業協會，聯合推出針對香港貧窮線以下約99萬弱勢社群之需要的“關愛家園咕”計劃，既使基層人士受惠，又團結社會各方力量，共建關愛共融社會之願景。



<

2017年6月10日，新家園協會關愛慈善晚會暨第三屆會長會就職典禮圓滿舉行。典禮以“關愛同行 新家園”為主題，來自政界、社福界、商界和演藝界精英近千人，共同參與見證，在關愛慈善晚會上，新家園協會宣佈歷年累積籌款達410,400,000港元。



新家園協會自2012年在民政事務總署支持下推行“新來港大使計劃”，本年度培訓逾500名大使義工，進行約5,800次家訪和訪談，開展逾百次小區資源探索、講座、語言課程和就業培訓工作坊等不同類型的支持活動，協助新來港人士走入小區。



2017年7月9日，“四海一家·浙港同行”，浙港青年慶祝香港回歸祖國20周年交流活動授旗禮在香港舉行，特區行政長官林鄭月娥出席並為活動授旗。

中華紅絲帶基金

中華紅絲帶基金是由全國工商聯和世茂等20餘家會員企業於2005年共同倡議發起籌建的致力於愛滋病預防和控制工作的全國性公益基金組織。

2017年，中華紅絲帶基金在國家衛生計劃生育委員會、國務院防治愛滋病工作委員會、民政部等部委的指導下，在全國工商聯和基金理事會的領導下，在中國光彩事業基金會的管理與支持下，在理事會會員的愛心奉獻和鼎力支援下，完成各項工作任務，在公益項目開展、品牌宣傳、募捐籌款、機構治理等方面取得了全面發展。基金扎實推進公益項目，繼續為受愛滋病影響兒童和特困群體送關愛，資助四川涼山250名、山西臨汾33名、雲南隴川175名受愛滋病影響兒童；基金和涼山州衛計委共同製作的2萬個母嬰平安包已製作完畢，覆蓋了涼山州17個縣市；與復旦大學

公共衛學院合作，繼續深入昭覺縣竹核鄉和美姑縣大橋鄉15個村，開展母嬰平安干預及人文關懷，對近5000多名村民進行了愛滋病、肝炎和梅毒等疾預防知識的宣傳教育；紅絲帶健康包共製作15000個，T恤衫、工作手冊各800件，宣傳海報300套，31家社會組織申請參與發放。

2017年12月1日是第30個世界愛滋病日，由中華紅絲帶基金主辦、世茂特別支持的“攜手抗艾 你我同行——2017世界愛滋病日30周年主題公益晚會”在全國政協禮堂舉行。活動旨在呼籲全社會關注愛滋病防治工作，用形式多樣的方式宣傳預防愛滋病常識，提高公民自我防護意識，共同抑制肆虐人類健康的愛滋病疫情蔓延，促進健康中國建設。

中華紅絲帶基金執行理事長許榮茂先生表

示，攜手抗艾、促進全民健康、努力實現“零”艾滋目標，一直是中華紅絲帶基金奮鬥的方向。作為“紅絲帶”的見證者和參與者，能夠與眾積極踐行社會公益的人們一起投入到防艾抗艾的事業中，倍感榮幸。同時他呼籲社會各界加入到關愛受愛滋病影響群體的隊伍中來，希望更多企業積極投身到健康中國建設中去，全力促進健康中國戰略目標的實現，擔當起時代賦予的責任和使命。



許榮茂先生同與會領導及嘉賓為數名社會知名人士頒發宣傳大使證書

截至目前，在防艾領域，中華紅絲帶基金已為2541名愛滋病致孤兒童提供了學習和生活幫助；為5.4萬名老少邊窮貧困地區的婦女、兒童提供了生活資助；為全國65萬農民工提供紅絲帶健康包和宣傳資料；與地方政府合作，在偏遠貧困地區建造並配置了290個村級衛生室，在全國54所高校中開展“談談性說說艾”宣傳宣導活動。十二年耕耘，碩果累累，收穫破豐，“紅絲帶”也因此成為了中國愛滋病防治領域，乃至整個中國公益慈善界極具影響力和公信力的公益品牌。

世茂愛心醫院

2008年“5.12”大地震後，世茂向地震中受災最為嚴重的西部鄉鎮捐建百家“世茂愛心醫院”，並無償捐贈給當地政府，力圖為鄉鎮群眾提供安全、有效、方便、價廉的基本醫療衛生服務和基本醫療衛生保障。截至2017年底，“世茂愛心醫院”已逾百所，如繁星點點遍佈四川、雲南、甘肅、陝西等7個縣市地區，覆蓋人口達2000萬人。



“僑愛工程—情系延安”陝西項目簽約儀式

2017年3月19日，由國務院僑務辦公室和陝西省人民政府共同舉辦的“僑愛工程—情系延安”陝西項目簽約儀式在西安舉行，世茂集團董事會副主席許世壇與陝西省扶貧辦主任王衛華簽署了捐贈框架協定，合計人民幣1000萬元。根據協定，世茂將在延安捐資建設世茂愛心醫院，並向此前在陝西省漢中市甯強縣、略陽縣捐建的10所世茂愛心醫院捐贈醫療設備。



2017年3月28日，世茂愛心醫院體檢設備捐贈啟動儀式在成都舉辦，世茂將向四川、雲南、甘肅、陝西20個鄉鎮的世茂愛心醫院捐贈價值300萬元的體檢設備，幫助這些醫院設立“世茂愛心體檢室”，助力鄉鎮醫療衛生服務水準的提升。此次活動得到了中國社會福利基金會芒果微基金、順豐公益基金會、映客直播的公益支持。

十年來，世茂對世茂愛心醫院乃至當地整體醫療水準發展的關注和支持從未中斷，2015年以來，世茂採用“需求申報、專家評審、分類資助”的方式，提升了捐贈資金的使用效率，並主動尋求社會資源的參與，優化資源配置，此次向20所世茂愛心醫院捐贈體檢設備，正是實地考察，瞭解現實需求後作出的具有針對性的舉措。

南京世茂彩虹重症兒童安護中心

南京世茂彩虹重症兒童安護中心（以下簡稱“世茂彩虹中心”）成立於2014年11月19日，是一家著力於為重症孤兒提供舒緩療護的公益組織，由民間人士和南京市社會兒童福利院共同發起成立，世茂援建。

世茂彩虹中心以“讓每個孩子的每一天都充滿快樂”為目標長期致力於為重症兒童提供救治養護、臨終關懷、心理諮詢與指導等相關服務，提高孩子的生命品質，促進重症兒童慈善事業的發展、社會文明和諧進步。

借助世茂彩虹新址搬遷契機，面向世茂員工和社會愛心夥伴發起“築愛合夥人”系列活動，號召共建彩虹中心。此次活動共有3.4萬人參與“線上捐步”，籌集4.2億步。1661名員工及公眾參與“床位認籌”最終成功誕生23個共建團隊。



2017年9月16日，由世茂彩虹中心發起的“彩虹的約定”的新址啟用儀式在南京舉行。世茂彩虹中心榮譽理事長、世茂集團董事會副主席許世壇先生、南京市社會兒童福利院院長朱洪先生、世茂彩虹中心發起人、中心主任黃芳女士、上海市慈善基金會副理事長施南昌先生及其他築愛合夥人齊聚南京，共同見證了這壹歷史性的時刻。

搬遷新址後的“世茂彩虹中心”總面積由原來不足300㎡擴大至約1500㎡，床位從12張擴張到38張，同時增添了更加完善的兒童基本生活配套設施，繼續升級包括治療室、隔離室、感官活動室等重要醫療配套，使重癥患兒的生活醫療條件得到了極大提升。截至2017年底，世茂彩虹中心共接收重癥孤兒50名，其中3名被成功領養，3名康復返回福利院，26名在愛和關懷中平靜離世，離世孩子的預期生命平均約延長9個月。

“眼鏡哥哥” 愛心行動

“眼鏡哥哥”愛心行動於2016年5月30日正式啟動。該行動由世茂和上海市慈善基金會聯合發起，重點關注大病兒童健康，宣導健康生活方式，致力於救助初生至14歲身患重大疾病的基層困境患兒，為其家庭提供醫療幫扶及健康援助，同時廣泛號召社會力量共同參與及支持。

截至2017年底，該行動與上海市兒童醫院、上海兒童醫學中心、復旦大學附屬兒科醫院、上海交通大學醫學院附屬新華醫院開展合作，共救助患兒60名，捐贈善款260萬元，涉及病種28個，且多為罕見病、白血病等急重症患兒。



志願服務

三年III班

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

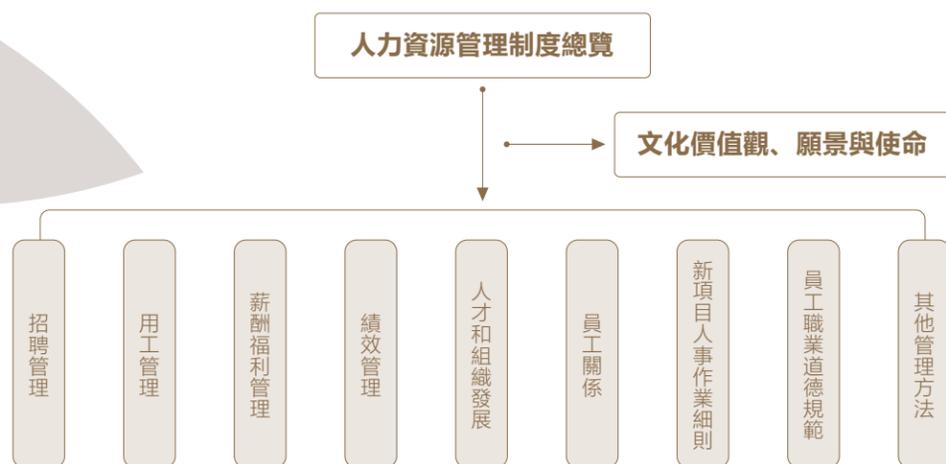


2015	2016	2017
全年開展志願者活動次數：150+	全年開展志願者活動次數：180+	全年開展志願者活動次數：200+
累計參與志願者人數：6000+	累計參與志願者人數：8000+	累計參與志願者人數：8500+
累計覆蓋城市數：40+	累計覆蓋城市數：40+	累計覆蓋城市數：40+
撬動社會志願服務小時數：8000+	撬動社會志願服務小時數：10000+	撬動社會志願服務小時數：11000+

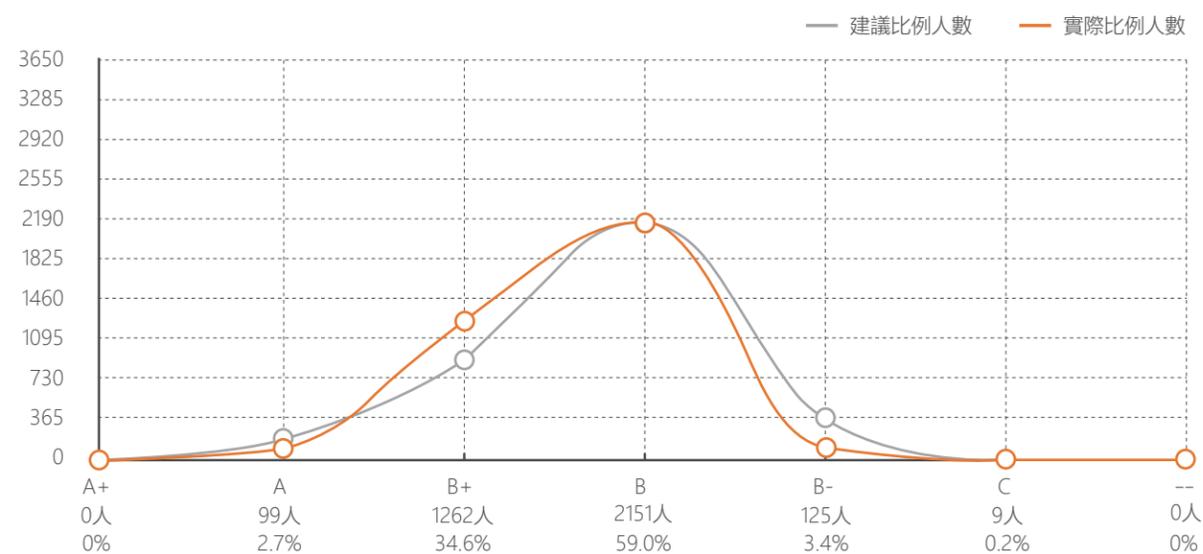
文化價值篇

世茂所有業務均遵守所屬司法管轄區域之相關薪酬、招聘、解僱、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法律及規例。

世茂擁有完善的人力資源管理制度，努力為員工提供優秀的工作環境。



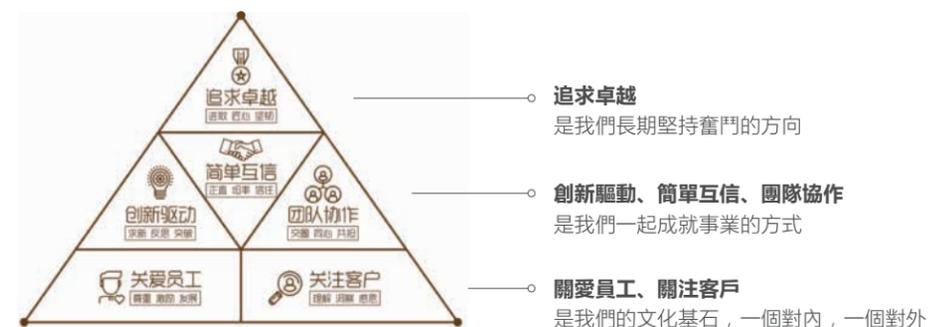
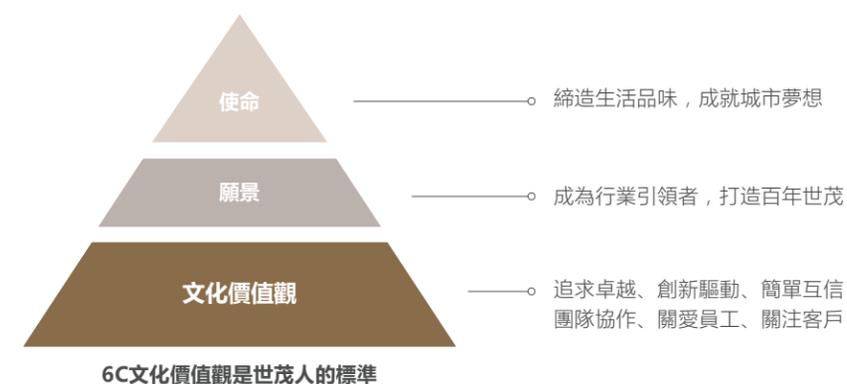
世茂績效管理致力於打造房地產行業的卓越組織，HR會與各部門負責人進行預評估，幫助其客觀、公平、公正地評估下屬，同時HR會依據歷年各區域業績排名情況與績效結果分佈情況，提出2017年年終績效結果比例分佈為3:6:1，經過為期一個月的績效評估及項目、區域、集團人力資源發展會，2017年年終績效評估結果符合正態分佈比例，全員考評比例近100%。



注：此部分績效考核資料包含地產總部及區域、主題樂園公司、酒店管理公司員工。

企業文化

世茂的企業文化體系包含使命、願景、價值觀三個方面。



世茂匠心產品大賽

2017年世茂持續開展了推動6C文化的多項舉措。

2017年是世茂的匠心年，世茂人通過這些年對產品項目的精益求精，讓“世茂出品”、“世茂製造”發生著巨大的變化。在工程品質、設計思路、行銷策略以及人才管理上都有了嶄新的高度。秉承當下的世茂發展之勢，為更好的弘揚並打造匠心產品，以及利用創新思維提升管理的能效，由公司人力資源牽頭舉辦的“匠心產品大賽&創新管理大賽”就此拉開了帷幕。

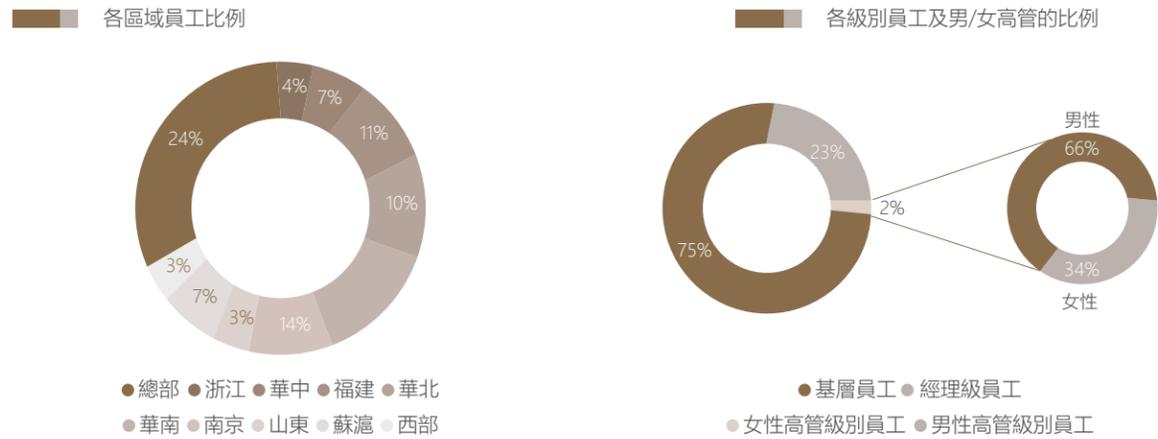
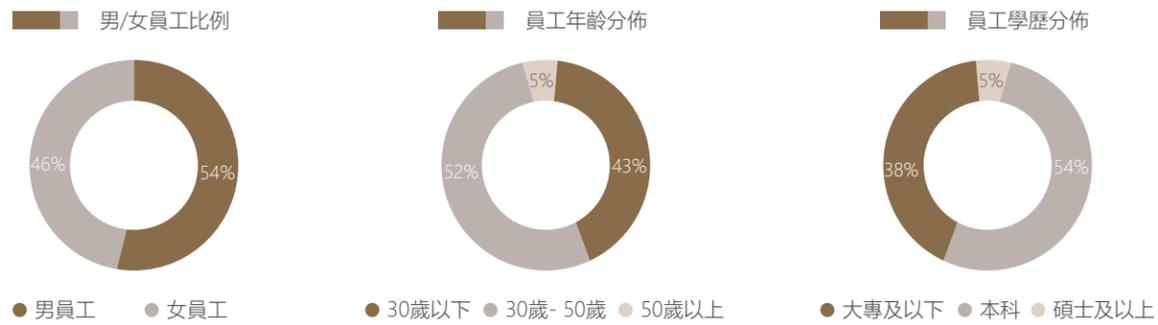
在經過了各大區域的分賽選拔之後，9支匠心產品大賽隊伍與10支創新管理大賽隊伍最終來到集團總部進行終極角逐，最終評選1支匠心產品團隊及1支創新管理團隊。



先鋒僱主

“以充滿希望的事業留住人，以優良的機制與待遇吸引人，以優秀的企業文化薰陶人，以企業的發展願景激勵人”是世茂長期堅持的人才觀，世茂盡職盡責為員工築建完善的保障、發展和關愛平臺。世茂絕不僱用童工或強制勞工。儘管世茂內並無出現類似問題，世茂均定期全面檢討僱傭員工政策，確保所有僱傭措施嚴謹推行並納入人力資源政策。

2017年世茂新進員工4050人，離職員工3528人，員工總人數達8394人，其中有少數民族員工227人，殘疾人54人，男女員工比例、年齡、學歷分佈以及各地區、各級別員工比例如下圖所示：



2017年世茂彈性福利計劃進一步完善了員工的福利配置，並且榮獲了多項先鋒僱主獎項。



2017年Universum--最具吸引力僱主



2017年中國典範僱主--招聘戰略典範



2017年中國最佳僱主--上海地區30強



員工健康及發展

世茂設立內部指引及制度，致力於為員工創造一個健康、安全、舒適、有效率的工作環境，並遵守所屬司法管轄區域之相關法律及規例。

模組	內容	模組
領導力學院	燈塔計劃 (培養&訓練卓越高層管理者)	管理化
	LEAP PLUS (培養&訓練未來的高層管理者)	
	LEAP (培養成熟的中層管理者及梯隊)	
	BEEP PLUS (培養未來的中層管理者)	
	BEEP (培養合格的一線管理人員及梯隊)	
專業力學院	行銷 工程 設計 成本 運營 財務 HR	專業化
	專業沙盤 (運營沙盤/II期、決戰圖紙)	
	點將計劃 (項目總訓練營)	
	雙新專業入模培訓	
世茂化學院	雙新SEED培養計劃 世茂人融入計劃	世茂化
	世茂企業文化課	
	世茂行為準則&商業道德	
帶教文化+講師體系+課程體系管理		
		優秀 合格 優秀 合格 新手 融入 新人

領導力學院 2017年共舉辦了三期LEAP訓練營，覆蓋70位中高層管理者；七期BEEP訓練營，覆蓋200位中高層管理者。領導力公開課：14場，298人次參加。

專業力學院 2017年共舉辦了四期運營沙盤、兩期項目總訓練營、兩期HR訓練營、五期成本訓練營、兩期“新工將計劃”工程訓練營、兩期行銷訓練營。

世茂化學院 2017年共有百餘位員工參與雙新SEED成長計劃；所有新進員工均參與新員工“365”融入計劃和企業社會責任培訓。

帶教人機制 2017年共計開展7場帶教人培訓，認證117位帶教人。

內部講師體系 2017年共計認證99名內部講師，開發78門課程，完成57場授課。

掌上學堂 2017年覆蓋全體員工，人均學習時長3小時，參與學習率77%。

課堂培訓 2017年覆蓋1500餘名各層級員工，人均學習時長24小時，總學習時長5萬小時。

新世力、新睿力培訓20餘次，為公司輸送100餘位元優秀人才，培訓內容包括職場禮儀、成為世茂人、職業素養與技能、素質拓展及溝通技能等。



帶教人機制

開展7場帶教人培訓

認證117位帶教人

內部講師體系

打造講師隊伍

傳承文化理念

挖掘隱性知識

沉澱實踐智慧

營造共用氛圍

認證 99 名內部講師

開發 78 門課程

完成 57 場授課

注：此部分培訓資料包含地產總部及區域、主題樂園公司、酒店管理公司員工。

安全運營

世茂總部、各區域和專業公司全員覆蓋，參加安全培訓，組織安全檢查，組建應急救援團隊。安全三部曲使世茂的辦公環境更加安全，使世茂人的工作更加順暢。

提升防範意識	消除安全隱患	加強救援力量
節合生產辦公特點， 發佈四期安全宣傳提示， 按需開展安全培訓	開展安全檢查和故障 排摸，並落實安全 隱患整改計劃	借助專業培訓力量， 培訓並搭建集團應急救援團隊， 使應急處置更為有效

安全月以周為單位，逐步推出4個安全主題，持續形成講安全、重安全的氛圍。

四期安全主題分別是：



微型消防站的建立

安全演習訓練

員工關懷

“關愛員工”是世茂的文化基石之一，公司致力於從薪酬福利、透明溝通、員工活動和家庭關愛等方面為員工提供全方位的福利，全力打造一個“有愛有溫度”的工作環境。福利方面，世茂致力於打造全面的、彈性的、有世茂特色的健康管理福利平臺。2017年彈性福利在2016年的基礎上統籌分析了商業保險選擇、員工體檢套餐選擇及體檢結果，增加了保證續保、交通意外險、差旅險等不同的商業保險自選計劃，覆蓋兩名家屬，關注員工家庭風險管理，讓員工無後顧之憂。體檢方面調整了3大套餐、5大加項包、2個專屬世茂體檢日，幫助員工進行健康管理。2017年公司還推出了新型的精神福利，EAP（Employee Assistance Program，員工幫助計劃）項目“世茂心關愛”，旨在幫助員工及其家屬更好地面對個人生活及工作方面的種種問題，從而改善員工的職場表現並提升組織績效。



●「典型案例」世茂心關愛項目

“茂二代”夏令營

一年一度的“茂二代”夏令營體現了世茂對員工子女的深切關愛，孩子們感受到世茂大家庭的溫暖，同時也促進了孩子們與父母的溝通和理解。



世FUN家庭日

世FUN家庭日旨在感謝員工的付出，提升員工的歸屬感。讓大家在活動中，世FUN活力，世FUN激情，世FUN愛。



教育基金

校企深度攜手，助力學生發展。為“助力教育公益事業，資助優秀學子成長，傳播世茂僱主品牌，吸引一流人才關注”，世茂於2017年在全國七所重點院校設立了世茂“匠心中國”教育基金，獎學金分別以“獨立簽約”模式、“簽約+校企活動”模式、“簽約+宣講會”模式進行開展。

問責制出台

世茂為健全內部約束和責任追究機制，於2017年4月份推出了《世茂集團問責管理辦法（指引）》。問責制有助於世茂“統一制度，明確流程，責任到人”，在過去執行的一年中，世茂共發生問責事件36起。問責事件一旦發起，業務部門、人力、審計聯動，快速反應，對視情節給出合理的處分結果，做到權責利分明，引導世茂員工正確履行職責，杜絕各類失職行為，懲處崗位不作為與不正確作為，確保公司重大決策、決定、計劃及規章制度的貫徹執行。

反舞弊運營

世茂設立內部管控架構及嚴謹政策，並切實執行以防止貪污和欺詐，絕不容忍貪污和欺詐，並遵守所屬司法管轄區域之相關法律及規例。世茂參與發起的中國企業反舞弊聯盟從2015年6月18日成立至今，通過創新與合作，幫助企業完善反舞弊制度建設，推進資源和資訊共用，搭建企業反舞弊經驗交流平臺，助力建設廉潔、公正的營商環境，共同攜手遏制企業舞弊行為。截止至2017年底，聯盟成員單位達160家，其中上市公司88家，占聯盟成員總數的55%，遍及全國20多個省（市）自治區，影響企業人員近300萬人，在中國企業反舞弊建設中發揮了主導作用，特別在房地產行業中，前30強的企業已有超過半數入盟。



2017年6月19日-20日，聯盟兩周年會在順德順利召開。今年大會的主題是“同心同行、共贏共贏”，隆重推出了讓不誠信人員無所遁形的陽光系統。

“小系統”承載“大內容”—建立職員誠信檔案，拒招錄不誠信人員，提高不誠信行為社會成本，有利於弘揚公平正義精神，遏制員工不誠信現象，將有效避免企業用人風險。

新的一年，聯盟將秉承初心，深化反舞弊機制，將不誠信資訊共用擴展到不誠信供應商；加大開展反舞弊技術培訓力度，探索反舞弊職業能力認證；組織編寫反舞弊案例庫；開展舞弊風險庫預警指標體系建設；發佈行業舞弊報告白皮書；推動企業反賄賂資質認證工作等，致力反舞弊工作的縱深發展。



綠色經營篇

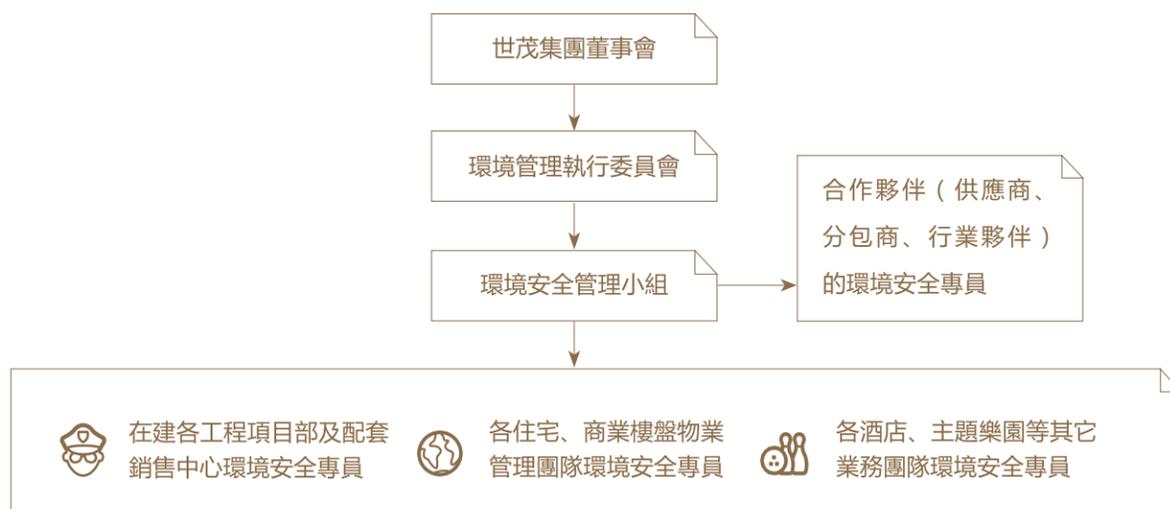
作為優秀企業公民，世茂不僅努力在文化、健康、教育、扶貧上用經營手段積極解決社會問題，更積極回應十九大報告中關於生態文明建設和綠色發展的倡議和號召，將綠色發展、迴圈發展、低碳發展落實到公司運營實踐中，在全公司從綠色建築、綠色辦公、綠色運營等層面將環境保護、資源節約、環境健康與安全、迴圈利用等工作進一步精細化和專業化。

環保理念

世茂遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《城市生活垃圾管理辦法》等對公司有重大影響的相關法律及規例，減少公司生產和運營過程中產生的廢水、廢氣、溫室氣體、有害及無害廢棄物所帶來的環境影響。從研發設計、工程實施、經營管理、房屋銷售到物業服務全過程開展全方位的環境管理。

環保組織架構

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



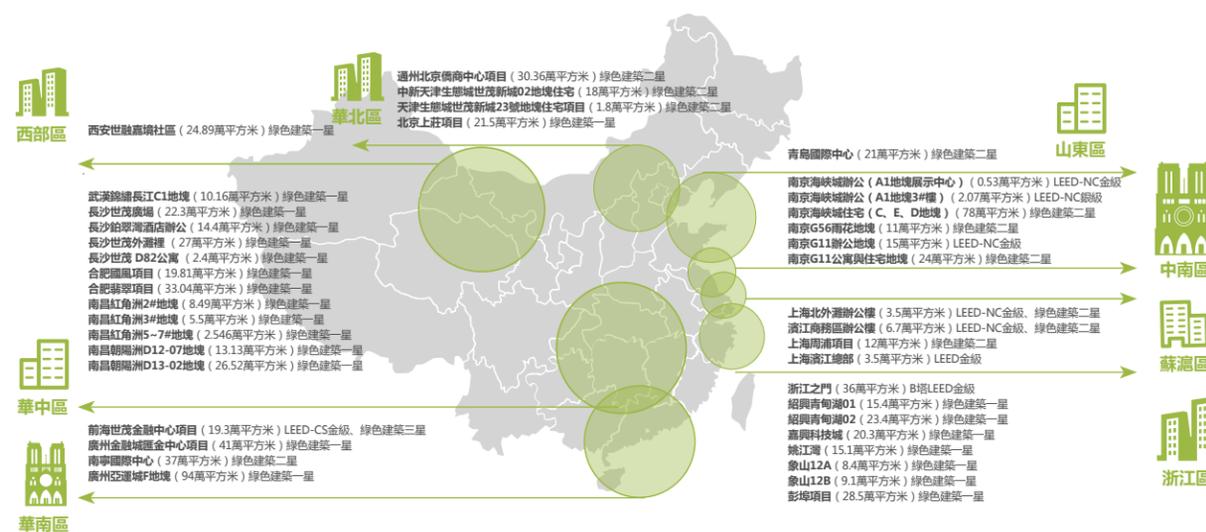
綠色建築

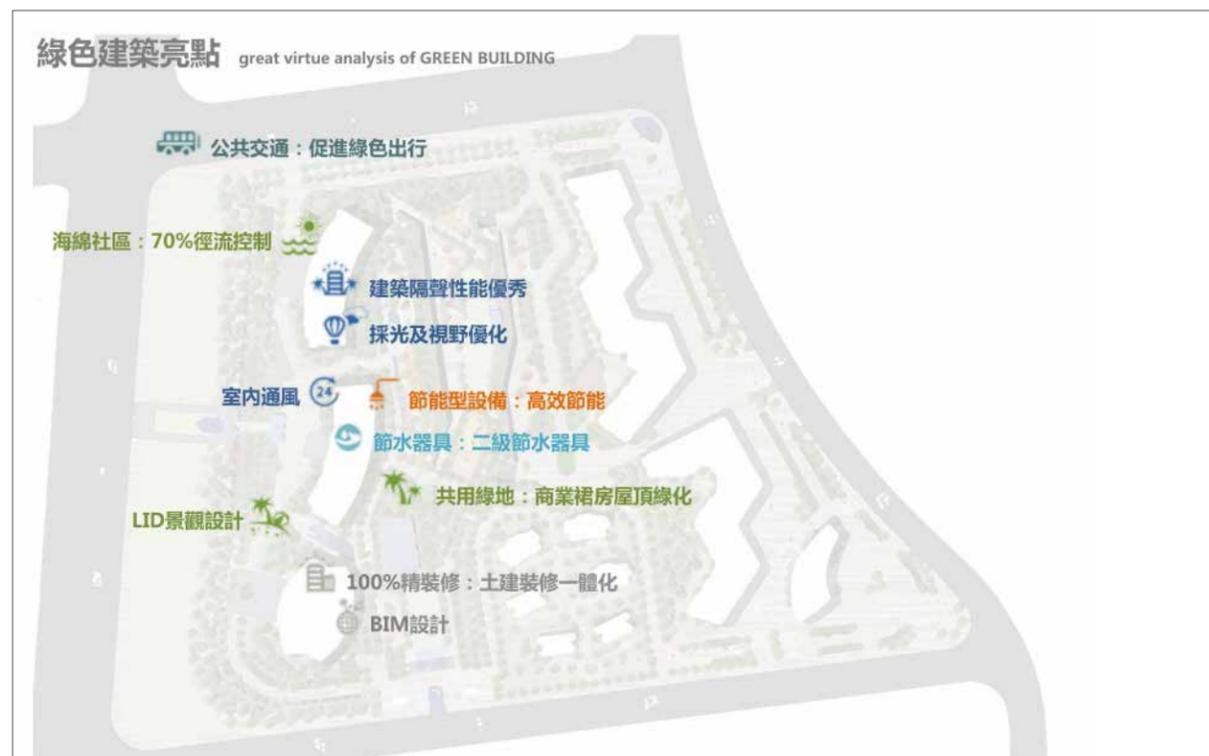
世茂在為人們提供健康、舒適和高效的使用空間，在建築全生命週期最大限度的節約資源、保護環境和減少污染等層面從未止步。

截止2017年底綠色建築總面積達到806.65萬平方米



截止2017年，世茂綠色建築認證情況





●「典型案例」世茂青島國際中心二期

圍繞節約、健康、生態理念，世茂青島國際中心二期在節地與室外環境、節能與能源利用、節水與水資源利用、節材與材料資源利用、室內環境品質等層面充分體現了世茂綠色建築的理念。



綠色工程

世茂重視施工過程中環境與安全問題，嚴格遵守國家、行業和地方相關的技術經濟政策，建立系統的環境安全施工管理體系，採取有效的《施工管理辦法》。

在全項目週期的在建、交付、維保三階段，世茂工程在環境層面重點圍繞“用水管理、建築垃圾處理、空氣品質提升、節能減排增效、減小噪音影響”，與當地社區緊密溝通，減少對周邊社區的影響。世茂工程在安全管理方面重點圍繞“重視人員安全、

保障設備安全、加強風險防範、維護社區安全”，定期排查、建立危機上報應急體系、加強對重大危險源的控制並保持與周邊社區的聯動機制，參與社區共建，有效地控制風險事件發生。

雖然世茂的工程施工均由外包商完成，世茂本身沒有直接的生產廢水廢氣的排放，但是世茂盡可能地要求供應商依據因地制宜的原則，貫徹執行國家、行業和地方相關的技術經濟政策。

●「典型案例」世茂酒店節能改造項目

2017年世茂酒店與第三方節能公司對世茂旗下已運營酒店進行節能改造，截止到2017年底，已竣工完成節能改造的兩家酒店（福州世茂洲際酒店、紹興世茂皇冠酒店）實際共節約能耗費用66.9萬元，預計以後每個自然年共可節約能耗費用160萬元。

福州世茂洲際酒店

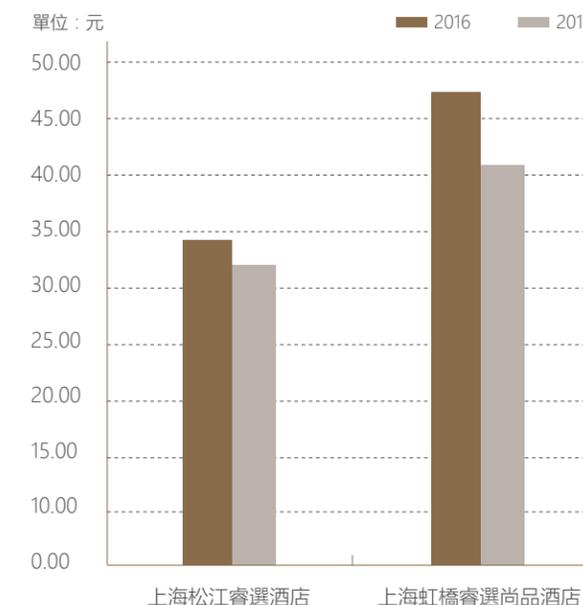
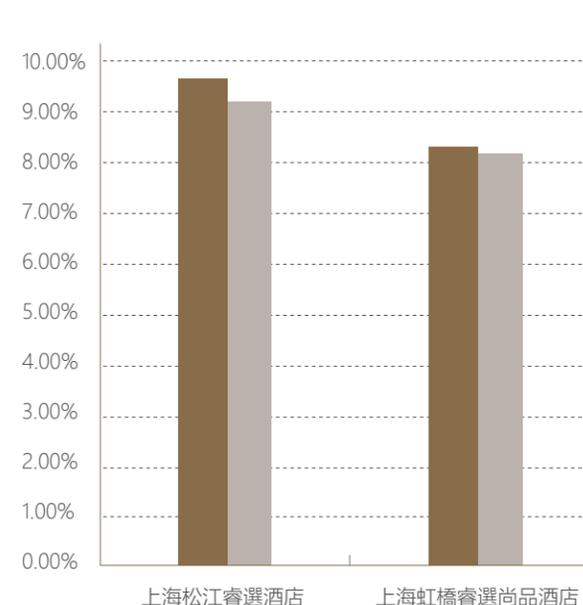
2017年7月份節能改造竣工以來，至2017年底，共節約能耗費用42.7萬元，預計以後每個自然年可節約能耗費用約100萬元。

節能改造措施：冷凍機房智慧控制、鍋爐煙氣餘熱回收、蒸汽冷凝水回收系統優化、泳池熱泵系統優化、廚房排油煙智慧控制、宴會廳LED燈改造等。

睿選酒店及睿選尚品酒店

能耗費用占總收入比例呈下降趨勢：上海松江睿選酒店2016年能耗費用占總收入的9.66%，2017年占9.22%。上海虹橋睿選尚品酒店2016年能耗費用占總收入的8.28%，2017年占8.14%。

單房能耗費用總體呈現下降趨勢：上海松江睿選酒店2016年平均單房能耗費用為34.58元，2017年為32.05元。上海虹橋睿選尚品酒店2016年平均單房能耗費用為47.26元，2017年為41.05元。



綠色辦公與出行

全球對氣候變化日益關注，而多個國家和地區也持續上調減少碳排放的目標，世茂作為企業公民，有責任為整體減排而作出努力，減低對環境及資源造成重大影響。世茂將環境責任融入到企業日常經營行為活動中，通過加強員工培訓與宣傳，提升員工環保意識等。

在資源運用方面，世茂落實採用有效使用資源(包括天然資源)的政策，達致減少、重用及再用資源的方針，減低對環境及資源造成重大影響的目的。在實際可行的情況下，減少廢物，並儘量回收廢物，從它們提取可用的物料。

此外，除延續2016年環保措施外，新增如下亮點工作：持續推行電子辦公，審批全線上，無紙化辦公程度有提升；推行隨手關燈提示，增加照明位置提示，減少誤開關造成的電力浪費；取消傳真機，利用郵件實現資料傳遞；全面做到再生紙重複利用；打印紙從80G紙改變為70G，減少一定的紙張消耗；繼續投入遠端視訊會議設備，減少會議差旅；鼓勵員工少乘電梯，多爬樓梯；與共用單車合作，在有條件的項目上開設共用單車停放點，為員工及客戶綠色出行提供便利；印表機耗材由設備租賃公司進行回收；在辦公區集中回收廢棄電池，統一處理等。

日常經營過程中，基本的廢氣及溫室氣體排放KPI (資料統計範圍：公司總部汽車行駛、電力消耗、用紙、差旅產生的排放)

排放物	2017年	2016年
氮氧化物 (噸)	0.3972	0.2532
顆粒排放 (噸)	0.0381	0.0236
二氧化碳 (噸)	3,027.36	3,199.91

「KPI」 世茂總部2017年辦公耗電	「KPI」 世茂總部2017年辦公耗電密度	「KPI」 世茂總部2017年辦公耗水	「KPI」 世茂總部2017年辦公耗水密度
699,320 千瓦時 (2016年: 1,117,827.92千瓦時)	1,092.69 千瓦時/人 (2016年: 1,730千瓦時/人)	88,771.7 立方米 (2016年: 127,333.6立方米)	138.71 立方米/人 (2016年: 197立方米/人)

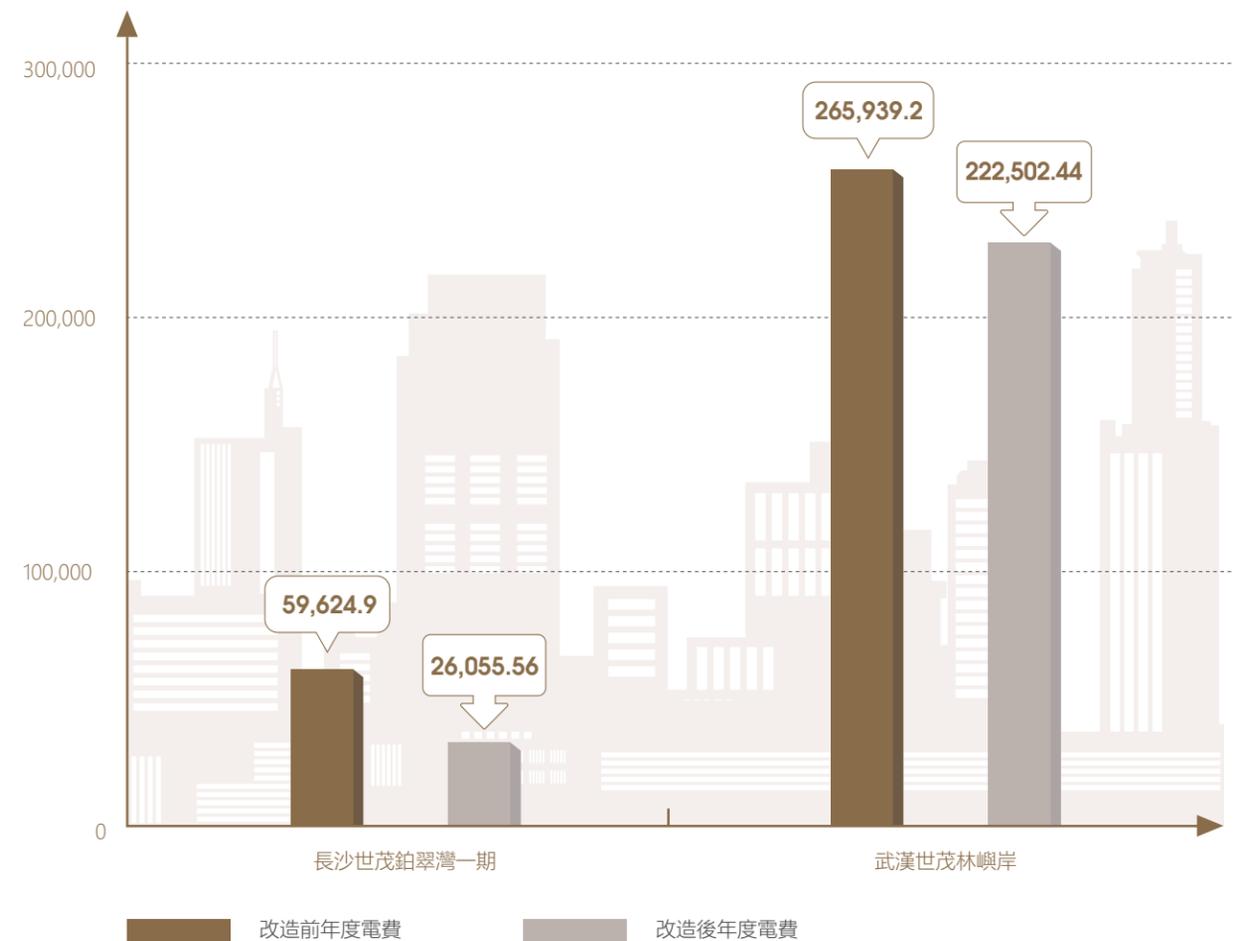
「KPI」 世茂總部2017年辦公耗紙	「KPI」 有害廢棄物總量及密度	「KPI」 無害廢棄物總量及密度	「KPI」 2017年, 世茂總部差旅造成的碳排放量為
4.67 噸 (2016年: 10.19噸)	0.2 噸 (世茂總部2017年辦公場所中 所使用的墨水匣、廢電池)	95 噸 (世茂總部2017年辦公場所中 所產生的辦公室生活垃圾)	2,586.585 噸 (2016年: 2,364.597噸)

綠色社區

世茂物業一直致力於為業主打造舒適宜居的綠色社區，遵循《建築物能源效益條例》，營造和推廣可持續生活的概念，構建一個與社區與自然共融的整體環境。

「典型案例」 華中區物業-地庫照明節能降耗

地庫照明節能改造前後年度電費對比



內容索引

一般標準披露	一般標準披露頁碼/注釋	關鍵績效指標KPI	KPI頁碼/注釋
環境			
A1、排放物	綠色經營篇 (54-59頁)	A1.1	58頁
		A1.2	58頁
		A1.3	58頁
		A1.4	58頁
		A1.5	54-59頁
		A1.6	54-59頁
A2、資源使用	綠色經營篇 (54-59頁)	A2.1	58頁
		A2.2	58頁
		A2.3	54-59頁
		A2.4	54-59頁
		A2.5	注釋1
A3、環境及天然資源	城市綠色理念 (20-21頁) 綠色辦公與出行 (58頁)	A3.1	20-21頁、58頁
社會			
僱傭及勞工常規			
B1、僱傭	文化價值篇 (44頁) 先鋒僱主 (46頁)	B1.1	46頁
B2、健康與安全	員工健康與發展 (47-48頁) 安全運營 (49頁)	B2.3	47-49頁
B3、發展與培訓	員工健康與發展 (47-48頁)	B3.2	44-48頁
B4、勞工準則	文化價值篇 (44-53頁)	B4.1、B4.2	44-53頁
營運慣例			
B5、供應鏈管理	供應鏈管理 (29頁)	B5.2	29頁
B6、產品責任	新城市生活篇 (16-31頁) 客戶關懷篇 (32-35頁)	B6.2	33頁
		B6.3	32頁
		B6.4	30-31頁
		B6.5	32頁
B7、反貪污	反舞弊運營 (52-53頁)	B7.2	52-53頁
B8、社區投資	社會關注篇 (36-43頁)	B8.1	36-43頁
		B8.2	36-43頁

「注釋」1. A2.5: 世茂產品 (樓房) 無包裝材料, 故不適用 2. 本報告披露的金額幣值均為人民幣