



扫码关注  
官方微信

seazen 新城控股

— 让幸福变得简单 —

上海市普陀区中江路388弄6号新城控股大厦

Seazen Holdings Tower, Building No.6, Lane 388,  
Zhongjiang Road, Putuo District, Shanghai

Tel +86-021-2283 5888

seazen 新城控股

— 让幸福变得简单 —

2020年新城控股集团股份有限公司企业社会责任报告

2020

新城控股集团股份有限公司  
企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT





## 关于本报告

### ● 报告周期

本报告为年度报告，是新城控股集团股份有限公司向社会公开发布的第三份企业社会责任报告。

### ● 称谓说明

为便于表达，本报告也使用“新城控股集团”“新城控股”“新城”“集团”“公司”“我们”等称谓表示新城控股集团股份有限公司。

### ● 组织边界

本报告内容覆盖新城控股集团及三大事业部（住宅开发事业部、商业开发事业部、商业管理事业部）旗下各大区（区域）/城市/项目公司。

### ● 时间范围

本报告的时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，部分管理、制度、举措方面的内容超出上述时间范围。

### ● 参考依据

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
- 上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》

### ● 编制流程

本报告的编写流程参考上述标准要求，按照前期准备、报告编写、内容审核、设计发布、读者反馈等步骤进行。

### ● 数据说明

本报告中所有数据均来自新城控股集团正式文件及统计报告且通过相关部门层层审核。报告中的财务数据一般以人民币为单位，特别说明之处除外。报告中涉及吾悦广场的相关财务、环境类数据覆盖 95 座吾悦广场，2020 年底新签约的 5 个项目未纳入其中。

### ● 质量承诺

新城控股集团承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

### ● 联系方式

公司官网：[www.seazen.com.cn](http://www.seazen.com.cn)  
总部地址：上海市普陀区中江路 388 弄 6 号新城控股大厦  
邮政编码：200062  
联系电话：+86-021-2283 5888  
企业传真：+86-021-3252 2893

# 目录

- 04 董事长致辞
- 06 走进新城
- 12 责任聚焦  
党建促发展, 尽责有担当

## 至诚· 客户为本, 焕新服务

- 30 理念与目标
- 30 我们的成绩
- 31 深耕业务发展
- 38 筑建匠心品质
- 40 推动创新发展
- 46 悦享品质服务
- 51 倾听·相关方之声

## 至亲· 携手相伴, 共生共赢

- 66 理念与目标
- 66 我们的成绩
- 67 打造雇主品牌
- 75 落实责任采购
- 78 深化交流合作
- 80 带动行业升级
- 81 倾听·相关方之声

## 未来展望 附录

- 96
- 97

## 至正· 审慎经营, 稳中求进

- 16 理念与目标
- 16 我们的成绩
- 17 诚信合规经营
- 20 优化公司治理
- 21 保障股东权益
- 23 落实责任管理
- 27 倾听·相关方之声

## 至净· 筑守自然, 绿色建造

- 54 理念与目标
- 54 我们的成绩
- 55 强化环境管理
- 55 推进绿色建造
- 59 保护自然生态
- 60 注重节能减排
- 63 倾听·相关方之声

## 至暖· 踏地而行, 城就幸福

- 84 理念与目标
- 84 我们的成绩
- 85 推动产城融合
- 87 用心传递温暖
- 90 决胜脱贫攻坚
- 92 抗疫众志成城
- 95 倾听·相关方之声





# 董事长致辞



## 磨砺聚变 创赢未来

风沙再大，骆驼总是专注前路；道路再崎岖，骆驼总能抵达远方。

一直以来，骆驼都是新城的精神图腾，骆驼精神始终贯穿在新城的成长历程里，流淌在每一个新城人的血液里。2020年，世界面临百年未有之大变局，特别是席卷全球的新冠肺炎疫情给世界带来了重大且深刻的影响。尽管外界环境充满不确定性，自强的新城人始终坚守“骆驼精神”，准确识变、科学应变、主动求变，在危机中育新机，于变局中开新局，与全国人民一道，众志成城，共克时艰。

根深才能叶更茂，本固才能枝更荣。奋斗不懈、稳健务实一直以来都是新城安身立命之本，也是新城可持续发展的底气。秉持“让幸福变得简单”的使命、“分享喜悦，不负情怀”的愿景，和“面向未来、乐于担当、诚信踏实、相互成就”的价值观，诞生并成长于长三角的新城，踏踏实实磨砺产品，兢兢业业修炼内功，洞察每一个体的感受，并将其整合为优质的体验场景。依托国家长三角一体化发展战略契机，新城快速服务和融入国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，各项业绩指标成绩斐然。

落其实者思其树，饮其流者怀其源。任何企业存在于社会之中，都是社会的企业。创业28年，新城始终将企业发展与社会责任紧密相连，在不断提供符合美好生活需求的产品和服务的同时，积极履行担当企业公民的义务和责任，通过实实在在的行动推动社会进步。新城始终认为，企业与社会一脉相承，无论历经辉煌、坎坷，身为民族企业，必须永怀奋斗之心，紧随时代发展大潮，更直接、更主动、更积极、更深入地参与到民族复兴的伟大事业中去。这些年，新城也始终坚定地围绕着这一方向和目标踏地而行。

党的十九届五中全会擘画了建设社会主义现代化国家的宏伟蓝图。新城亦立足当下，放眼未来，用“长期主义”思维全面思考未来产业发展、价值传承和文化使命，用全面、辩证、长远的眼光看待问题、分析问题，并发出了满怀信心的奋斗宣言。新城深知，只有心向未来，踏地而行，以奋斗者的姿态持续稳步前进，以稳健务实的行动，努力助推经济社会发展，才会取得新的更大的成就。

舵稳当奋楫，扬帆正当时。时代呼唤担当，担当方有作为。面向未来，新城将继续以创业者的必成之心，以“弘扬民族品牌、奔向世界500强”为发展目标，携手奋进，拥抱变化，稳步创新，向着“百年新城，基业长青”的目标不断迈进。

新城控股集团股份有限公司董事长 王晓松



# 走进新城

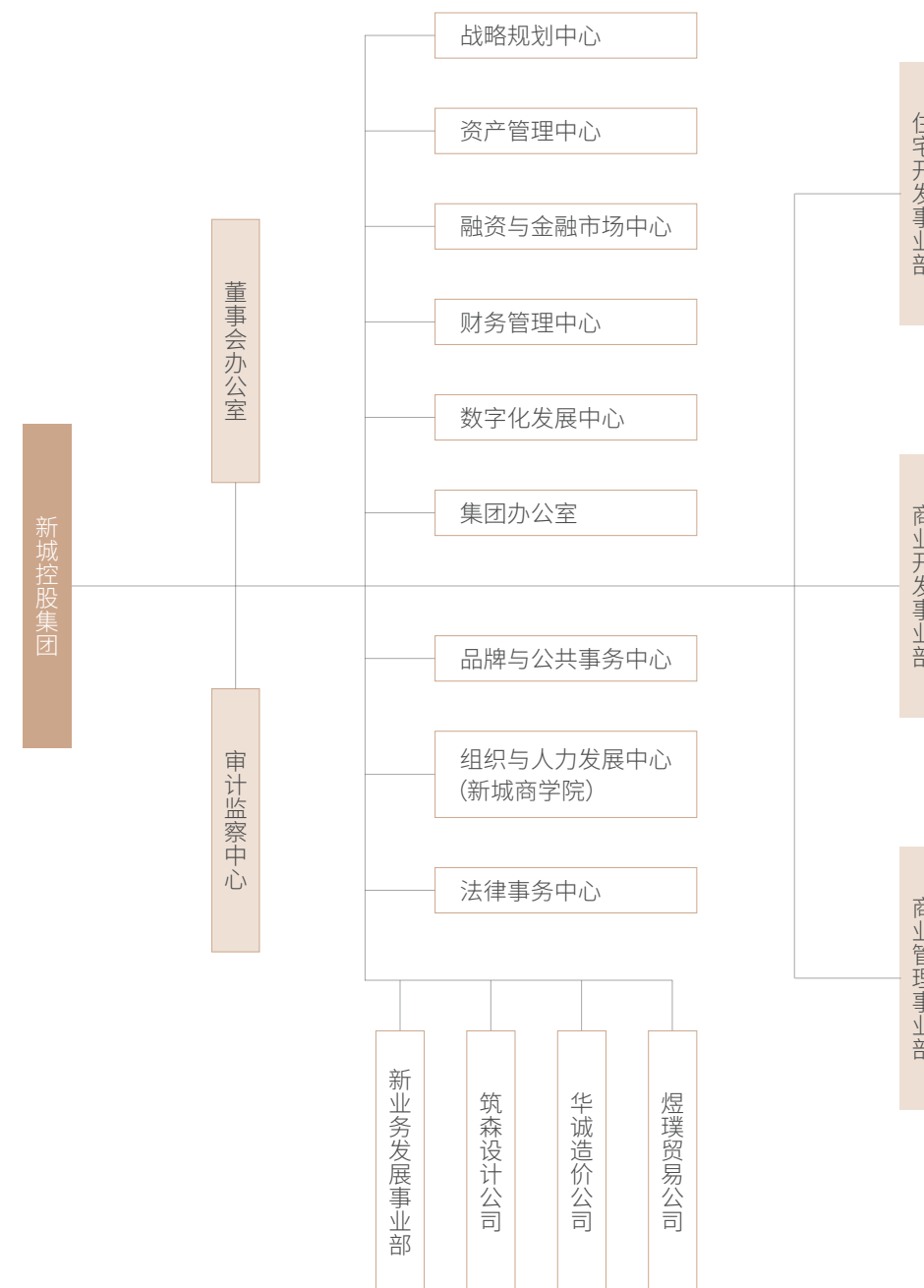
## 公司概况

新城控股集团 1993 年创立于江苏常州，现总部设于上海，是一家跨足住宅地产和商业地产的综合性房地产集团。2020 年位列中国房地产行业第 8 位。截至 2020 年底，公司总资产达 5,377.53 亿元，同比增长 16.37%。2020 年，公司实现合同销售额 2,509.63 亿元，合同销售面积约 2,348.85 万平方米。

- 2015 年在上交所上市
- 股票代码为 601155.SH
- 2020 年位列中国房地产行业第 8 位
- 截至 2020 年底总资产达 5,377.53 亿元
- 2020 年实现合同销售额 2,509.63 亿元
- 2020 年实现合同销售面积约 2,348.85 万平方米



## 组织架构





## 企业文化

### 企业使命 > 让幸福变得简单

#### 成就幸福基石

新城相信，一切幸福皆有基石，城市生活，是创造人类幸福的最基础保障之一，将这一基础的水平不断提升，是新城永不止步的奋斗目标所在。

#### 优化幸福方案

新城相信，幸福是共通的，但幸福解决方案是动态的，它随着时代、科技、文明的发展而发展，拥抱这种变化并不断优化幸福解决方案，是新城日常日新的专业能力所在。

#### 创新幸福体验

新城相信，幸福是具体而生动的，真实地存在于新城的生活空间、社区交往、价值创造与综合服务之中，洞察每一个体的感受并将其整合为优质的体验场景，让好产品、好服务触手可及，是新城源源不绝的价值创造所在。

#### 营造幸福生态

新城相信，幸福是个体的，更是相互的，无论是客户、员工、股东、合作伙伴都是在彼此依存的关系中体验幸福。帮助他人幸福，也是获得幸福的最高级形态，是新城生生不息的发展动力所在。

### 企业愿景 > 分享喜悦 不负情怀

#### 公司治理

成为时代的企业，开放、敏捷、相互欣赏，让员工、股东、合作伙伴，共享价值创造的过程与成就。

#### 客户价值

成为陪伴的企业，真诚、精细、超越期待，让每个家庭乐于享用新城的产品及服务。

#### 社会贡献

成为大爱的企业，珍视一切自然及社会资源，关注生命体验、助推城市进化。

#### 工匠精神

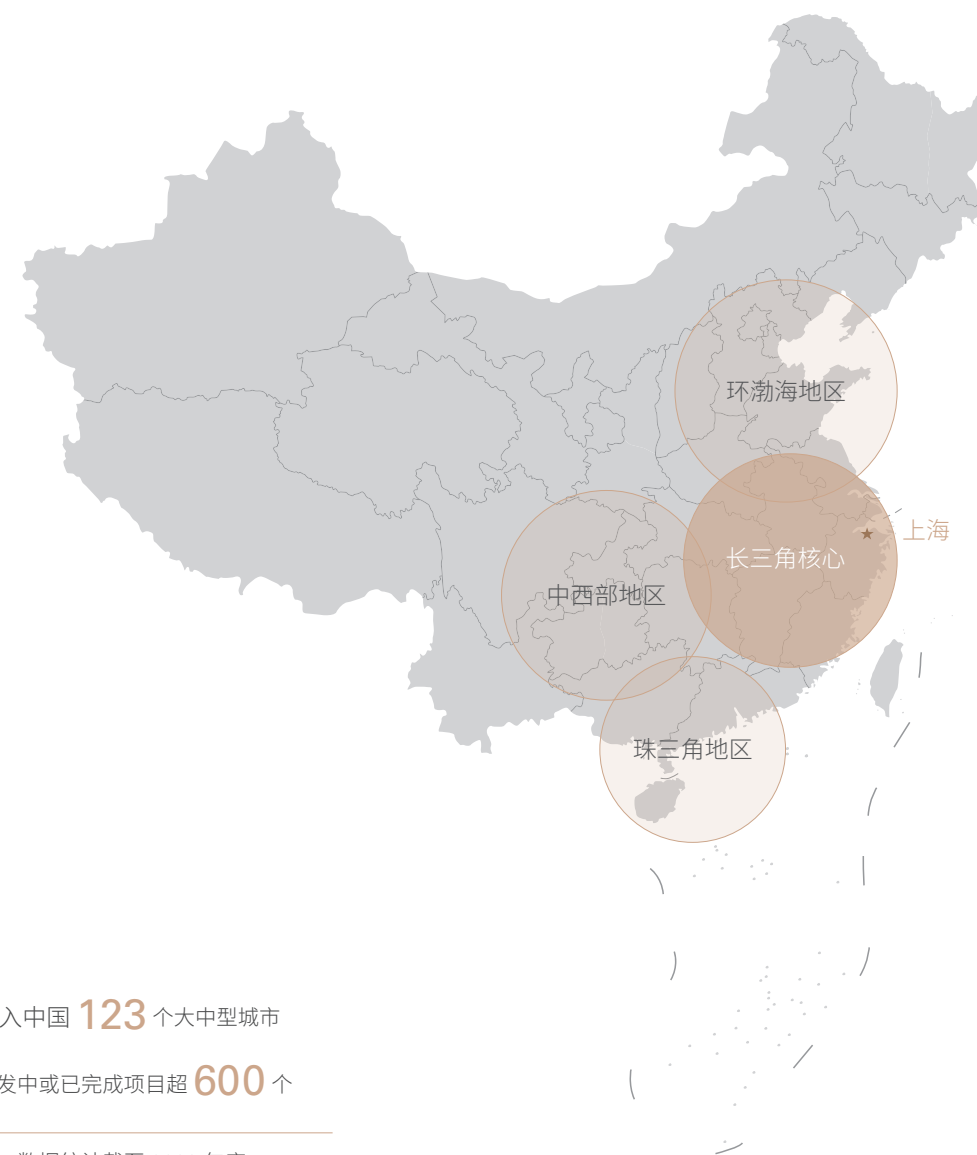
成为时间的企业，任何事都是品质的事，秉承初心，善作善成。



## 业务版图

新城控股集团坚持以上海为中枢，长三角为核心，向珠三角、环渤海和中西部扩张的“1+3”战略布局，坚持住宅地产和商业地产“双轮驱动”长期战略模式，逐步完成全国中心城市和重点城市群的深耕布局，横跨房地产开发、投资、商业运营管理、康养服务等领域，形成产品协同及战略纵深。截至 2020 年底，公司已进入中国 123 个大中型城市，包括上海、北京、天津、重庆、杭州、南京、苏州、济南、西安、成都、长春、常州等，开发中或已完成项目超 600 个。

### 新城控股集团业务版图



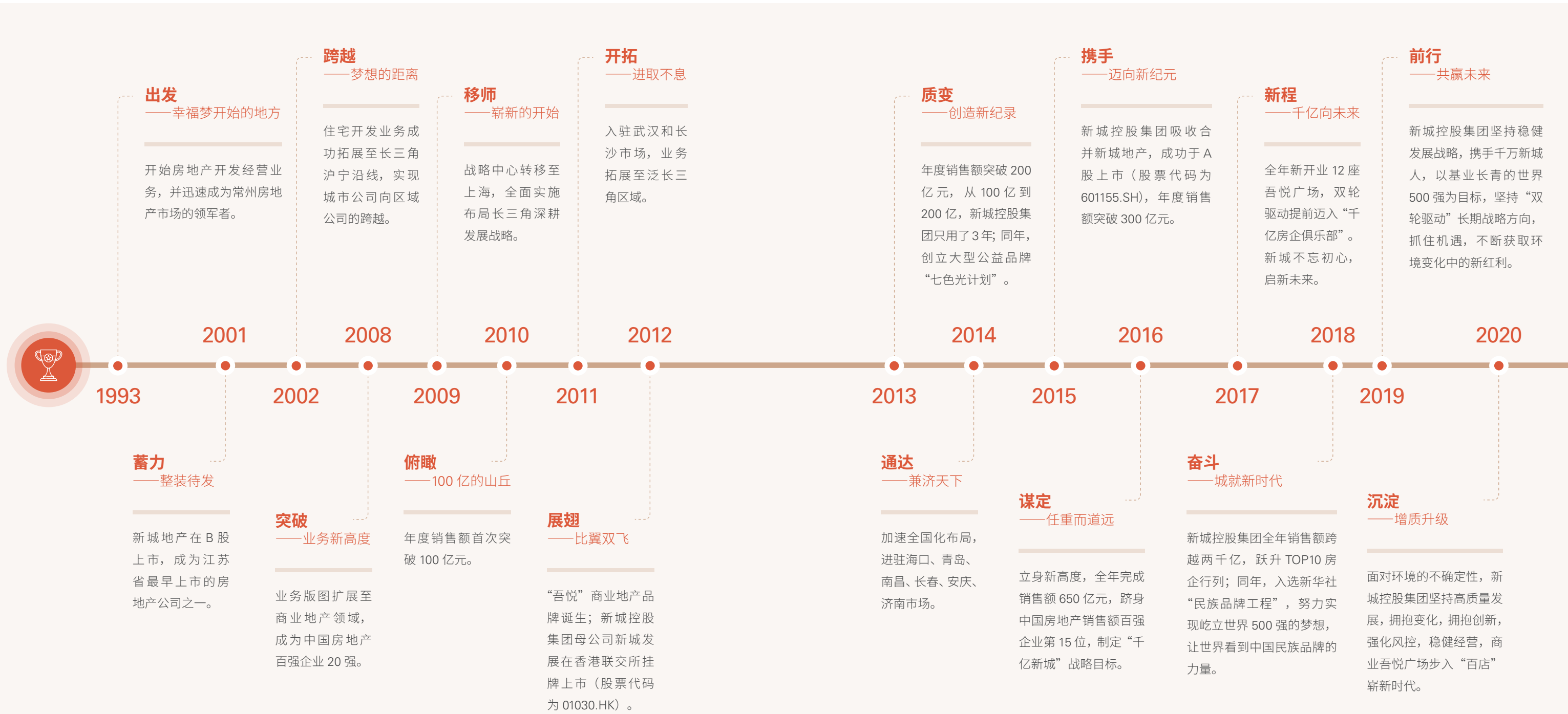
进入中国 123 个大中型城市

开发中或已完成项目超 600 个

注：数据统计截至 2020 年底

发展历程

DEVELOPMENT HISTORY





## 党建促发展，尽责有担当

作为一家受益于国内市场繁荣与消费升级利好的民营房企，新城控股集团的发展离不开党建工作与经营管理的同频共振。新城控股集团坚持“党建就是生产力、党员就是攻坚队”的理念。2020年，公司持续积极发挥党组织在企业中的政治引领作用，融入发展抓党建，抓好党建促发展，进一步把党的组织优势转变为企业的发展资源，把党的组织活力转变为企业的发展动力，圆满完成了年度工作计划和既定的工作任务。

### 成立上海总部党委

新城控股集团按照党中央、中组部关于党的工作全覆盖要求，根据公司发展实际，合理调整党组织设置工作。在上海总部所属长风街道党工委的关心指导下，新城控股集团于2020年4月成立了“中共新城控股集团股份有限公司上海分公司委员会”“中共新城控股集团股份有限公司上海分公司纪律检查委员会”，下设9个党支部。截至2020年底，新城控股集团共有2个党委、35个党支部、1,287名党员。



新城控股集团上海分公司党委和纪委成立大会

### 以活动建设推动党建高质量发展

新城控股集团积极组织形式多样、丰富多彩的党建活动，持续扩大“新城党建”品牌影响力。对内组织开展或参与庆“七一”“鸿途·悦行重走长征路”等主题活动。公司还积极参加上海市工商联房地产商会、长风街道党工委、武进区委组织部等组织发起的党建活动，接待外部单位到访开展党建工作交流。此外，还组织开展优秀共产党员和先进党支部的评比表彰活动。



新城控股集团党委联合新城悦服务开展井冈山徒步活动

### 建立“不忘初心、牢记使命”长效机制

按照要求，新城控股集团党委开展党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史“四史”学习教育和民法典学习，下发《伟大的开端》《细节的力量》《习近平谈治国理政第三卷》《民法典》等学习材料，既是一次理论学习，也是一次提高党性、坚定理想信念的教育，是贯彻落实习近平总书记重要讲话精神、建立“不忘初心、牢记使命”长效机制的工作延续，有利于增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

### 思想政治教育与宣传工作常抓不懈

新城控股集团高度重视党员思想政治教育与宣传工作，通过线上线下相结合的方式，推动思想政治教育与宣传工作贴近实际、贴近生活，发挥更好的教育宣传效果。坚持管理好内网“新城党建”，并及时更新内容，刊发党的文件、新闻报道、党建专题等材料，2020年在内网发布4篇党课专题学习文章，撰写刊发15篇党建新闻报道。同时注重在《上海房产商》《企业党建》和交汇点新闻网等杂志、网站上搞好宣传，发布党建活动报道7篇、党建工作论文2篇，并在江苏省“文明单位在线”上传新城党建新闻报道12篇。此外，新城控股集团还在外网开辟“新城党建”专栏，持续报道党建动态，传递党建声音。

### 党建引领深入开展全国文明单位建设

新城控股集团继续以全国文明单位为标准，持续保持创建势头和创建标准，不放松和降低已有的成果和标准，党政工合力推动文明单位创建工作，具体包括支持支持各大区（区域）、城市和项目公司开展庆祝“三八”妇女节活动、参加十字路口秩序维护等志愿服务活动、支持各项目工会开展多项职工文体活动、延续开展杜绝舌尖上的浪费和文明科室创建等全国文明单位创建常规性活动，有力推进了企业文明建设进程，提升了企业精神文明质量。



# 至正

我们的 新城 · 我们的 幸福

理念与目标	16
我们的成绩	16
诚信合规经营	17
优化公司治理	20
保障股东权益	21
落实责任管理	23

倾听  相关方之声



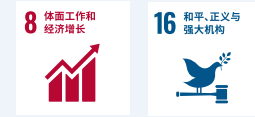
## 审慎经营 稳中求进

发展是企业永恒的主题  
新城将诚信视为安身立命之本  
将社会责任与企业经营发展深度融合  
以点滴行动兑现每一份真诚的承诺  
用坚定的信念凝聚企业文化合力  
以更优异的成绩回报股东和投资者的信任



## 理念与目标

“至正·审慎经营，稳中求进”章节回应了SDGs中的目标8（体面工作和经济增长）、目标16（和平、正义与强大机构）。作为国内首家实现B转A的民营房企，新城控股集团深入实施企业社会责任管理，促进企业社会责任与经营管理相融合，并从诚信合规管理、完善公司治理、防范经营风险等方面，全面提升企业经营管理水平和综合实力，促进公司有效决策与高效执行。



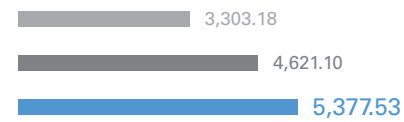
## 诚信合规经营

新城控股集团视诚实守信为建基立业之根本，坚持将规范文化建设和公司治理相结合，将诚信文化建设和反腐倡廉建设相结合，将风险管理和纪检监察相结合，全面防范经营风险，为企业持续健康发展奠定扎实的基础。

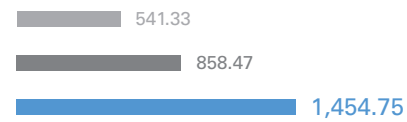
## 我们的成绩

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

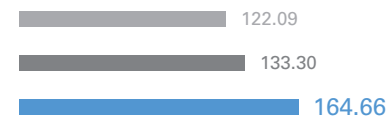
总资产 (亿元)



营业收入 (亿元)



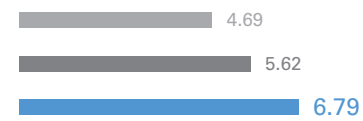
净利润 (亿元)



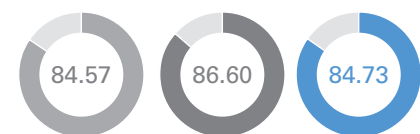
归属于上市公司股东的净利润 (亿元)



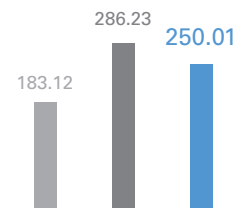
基本每股收益 (元)



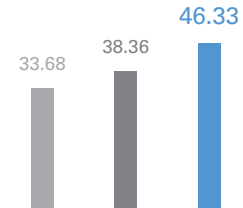
资产负债率 (%)



纳税总额 (亿元)



派息总额 (亿元)



## 反腐倡廉建设

秉承“诚实做人、踏实做事”的企业精神，新城控股集团坚持对舞弊行为“零容忍”，通过完善制度建设、加强反舞弊监督、开展预防教育等方式，推进廉洁组织文化建设，规范员工廉洁观念，在行业内营造公平竞争、诚信廉洁的良好氛围。

### 廉洁管理

新城控股集团重视内部反舞弊管理，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，建立完善的内部控制及审计监察体系，严防严惩行贿、侵占、欺诈等违规、舞弊行为发生。

- 设立审计监察中心，以独立、客观、公正的立场，代表集团股东、董事会开展审计监察工作，查处各类违纪、舞弊问题，维护公司利益并推动廉政文化建设。
- 打造集团总部、各事业部职能条线、一线业务单元“三位一体”的内部反舞弊体系，建立全员风险管理体系，持续开展三大事业部审计监察工作，及时排查廉洁风险。
- 依据《审计监察管理制度》开展内部审计监察工作，并根据《员工职务行为准则》《员工手册》及其他相关规定处理违规、舞弊问题。
- 设置包括举报热线、邮箱、信箱、微信、网站等在内的廉政举报方式，并向内部员工及外部供应商积极宣传告知，包括在招标会议室、业务洽谈室、案场公共区域、已开业吾悦广场，设立廉洁台卡，公示公司廉洁管理要求。建立有效的廉政举报通道，多渠道接受不廉洁行为举报，配合及时调查、处理、反馈，取得了良好效果。
- 制定《新城控股投诉举报管理制度》，建立投诉举报保密制度，严禁泄露举报事项、调查情况以及与举报人相关的信息，保障举报人及参与反舞弊调查所有人员的信息安全。
- 制定《利益冲突管理制度》，及时识别并解决利益冲突问题，规避潜在的不正当竞争，打造公平公正的经营氛围。
- 通过在合同中嵌入“阳光条款”、与供应商及合作商户签署《廉洁合作承诺书》、定期与供应商开展廉情调研等方式，与众多供应商建立起较为通畅的廉政工作沟通与信息反馈渠道。

### 新城控股集团举报联系方式

举报电话  
021-3252 2898

举报邮箱  
jubao@xincheng.com

举报微信  
lianzhengxincheng (廉政新城)



## 廉洁宣教

新城控股集团通过审计专题报告、廉洁宣贯等形式开展廉洁风险警示教育，向员工普及相关法律知识及公司相关要求，加强员工廉洁意识。

完成廉政微电影《归途》及集团领导廉政寄语视频拍摄发布，通过多渠道促进全员廉洁意识提高。

创办廉政主题月，举办新城控股集团首届“廉政文化主题宣传月”，组织全员学习《制度红线与廉政建设》视频课程，并同步完成年度廉情调研问卷，共有**2.9万人**完成课程学习（完成率**98%**），

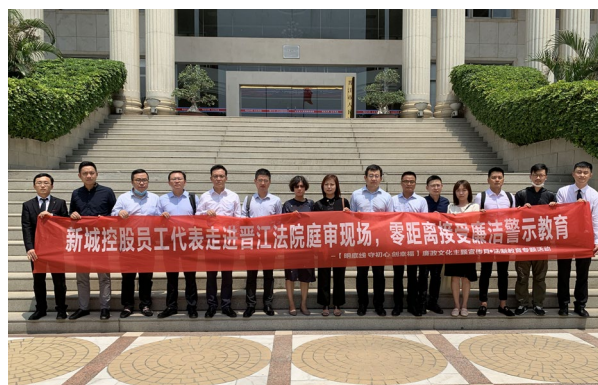
回收有效廉情调研问卷**3万份**（完成率**99%**）。

开展**8场**面向集团董事及高管的审计专项报告，披露廉政类审计事项，传达廉洁管控要求，要求各管理人员以身作则，积极践行企业文化。

面向员工开展廉政宣贯培训**61场**，并通过审计职能区域下沉座谈会、将廉政培训融入全周期赋能计划、地方公司廉政宣贯机制建设等方式，提升一线公司廉政教育效果。



新城控股集团廉洁宣传主题月活动



新城控股集团员工接受廉洁警示教育

## 守法合规经营

新城控股集团坚持依法治企、合规经营，不断完善合规及法律风险管理制度体系，持续提高依法治理能力、依法合规经营能力和依法规范管理的能力。2020年，公司在线上学习平台“新城e学-律法视界”栏目制作线上培训课程133门，正式发布114门，涵盖法律通用类课程及各类型法律实务课程；注册运营“新城法宝”公众号平台，全年共发布文章197篇，主要聚焦于法律研究和法律赋能，包含新法速递、行业前沿、知识产权、风控合规、投融轻拓、住宅开发、商业开发、商业管理、建设工程等板块，提示运营风险，提出针对性建议。

2020年，公司在线上学习平台“新城e学-律法视界”栏目制作线上培训课程

**133**门

正式发布法律通用类课程及各类型法律实务课程

**114**门

## 风险监督管控

新城控股集团不断完善公司风险管理，将风险管理流程贯穿于管理经营的各个环节，努力构建全面风险管理体系，旨在将风险控制在与公司经营总目标相适应并可承受的范围内，着力提升公司经营效益及效率，创造更大的社会价值。

通过梳理业务流程全面建立健全风险控制体系，制定包括《前期篇》《技术篇》《营销篇》《招采篇》《工程篇》《客服篇》《财务篇》《人事篇》《商管筹备期篇》《商管运营期篇》等在内的10本风控手册，包含86大风险场景，基本涵盖日常业务的方方面面，为有效降低风险系数、保障公司稳健运营奠定制度基础。



在董事会下设审计委员会，具体负责风险管理，审查企业内部控制情况，监督内部控制的有效实施和内部控制自我评价情况，指导和协调内部审计及其他相关事宜等；在总部层面设立法律事务中心，负责公司层面的风险识别和防控，并逐步在三大事业部、大区（区域）公司、城市公司、项目公司建立风险管理职能，进行风险识别及评估工作。

通过系统梳理，归纳出公司风险点主要涉及投资、技术、营销、招采、工程、客服、财务、人事、商管等领域，重点聚焦于施工质量、设计品质、售后服务等方面，并通过寻找风险控制盲区，客观评估风险发生概率及影响程度，明确风险应对措施，辅以合理的监督评价机制，使公司整体运作和制度执行得到及时反馈，形成长效风险控制机制。

## 知识产权保护

新城控股集团依据《中华人民共和国知识产权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，制定并不断完善《知识产权管理制度》，按照集中统一管理、分级处理等原则，规范专利、商标、商业秘密、著作权以及其他知识产权管理；全面加强知识产权保护，主动打击侵犯公司知识产权的各类行为；在开展各项业务过程中，注重尊重和保护品牌方、供应商等相关方知识产权。2020年，公司取得实用新型专利授权42项、外观设计专利授权48项。

2020年，公司取得实用新型专利授权

**42**项

取得外观设计专利授权

**48**项

## 优化公司治理

新城控股集团重视优化公司治理，构建了一套职能齐备、相互制衡的公司法人治理结构，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制，有效提升了公司治理水平。

新城控股集团严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》《上市公司章程指引》及其他法律、行政法规、部门规章的要求，建立了一套以《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等为基础，以《关联交易管理制度》《对外投资管理制度》《对外担保管理制度》《内部控制制度》《独立董事工作制度》《总裁工作细则》《信息披露管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》及各专门委员会工作细则等为具体规范的公司治理制度。

- 股东大会** 是公司的权力机构，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决策权。
- 董事会** 对股东大会负责，依法行使公司的经营管理权。董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会，提高董事会运作效率。公司现有董事 7 名，其中独立董事 3 名。
- 监事会** 对股东大会负责，依法行使公司监督权，保障股东权益、公司利益和员工的合法权益不受侵犯。公司现有监事 3 名。
- 管理层** 根据董事会授权，负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持公司日常经营管理工作。



新城控股集团公司治理结构

2020 年，新城控股集团股东大会、董事会及各专门委员会、监事会和管理层分级决策、规范运作，累计召开董事会 9 次、董事会各专门委员会 11 次、监事会 8 次和股东大会 3 次，切实维护了公司和股东的合法权益。

### 召开股东大会（次）



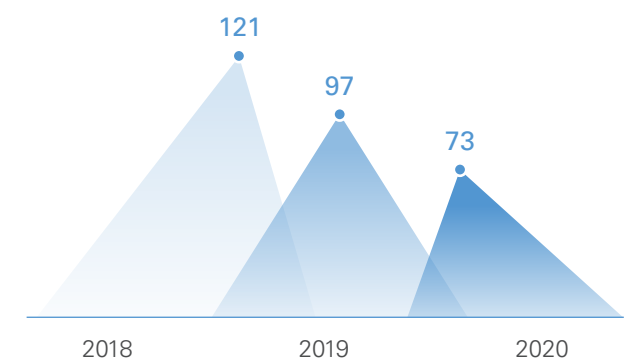
## 保障股东权益

新城控股集团严格按照《上市公司信息披露管理办法》等法律法规要求，制定符合公司发展要求的信息披露相关规则和制度，持续提升信息披露透明度，充分保障股东和投资者的合法权益。

## 规范信息披露

新城控股集团重视信息披露工作，明确董事会和各职能部门职权，持续加强信息披露管理，提高公司透明度。遵守国家法律法规、证券监管部门、上海证券交易所对上市公司信息披露的相关规定，披露公司经营管理信息，并保证信息披露真实、准确、完整、及时；除要求披露的信息外，主动披露投资者关心的其他相关信息，严格保障投资者知情权；公平对待所有股东及潜在投资者，避免有选择性地披露信息。2020 年，公司共发布定期报告 4 份、临时公告 73 份，向股东及投资者披露了公司的重大经营决策、财务绩效及其他各项经营活动。

### 发布临时公告（份）



## 强化股东参与

新城控股集团坚持通过多种方式与投资者沟通与互动，主动听取资本市场投资者声音，树立了公开、透明的资本市场形象，获得了投资者一致认可。2020年，公司持续通过线上线下渠道积极与投资者沟通互动，及时全面地传递公司价值，获得了买方与卖方的高度认可，共有26家卖方机构发布公司研报或点评88篇，给予“买入”或“增持”评级。

- 首次以纯公开网络直播的方式举办2019年度线上业绩发布会，为2020年“路演中”APP路演热度TOP1场次。
- 通过参与券商策略会、开展境内外路演、组织公司调研及项目调研、组织电话会议等投资者关系活动，与超2,000位投资者交流。
- 举办临时股东大会、年度股东大会，接待投资者并与其充分交流。
- 通过上交所“e互动”回复投资者提问117条，全年回复率位于可比公司首位。
- 通过投资者热线等方式与投资者交流，维护投资者和公司间的长期信任关系。

指标	单位	2018	2019	2020
年度业绩发布会	场	1	1	1
参与券商策略会	场	54	42	28
组织境内外路演	次	33	40	39
开展公司调研及项目调研	次	66	81	34
组织电话会议	场	0	0	38



2019年度业绩发布会



常州天宁吾悦广场项目调研

## 落实责任管理

在长期的社会责任管理与实践过程中，新城控股集团有意识地将房地产企业的责任担当与推动企业可持续发展有机统一，将企业可持续发展与企业文化相融合，逐步构建具有新城特色的社会责任管理模式，具体指导新城控股集团推进社会责任工作的总体思路和行动路线。

## 责任战略体系

秉持“让幸福变得简单”的企业使命，新城控股集团以“让所有人的幸福梦想成真”为一切工作的出发点和努力方向，积极构建具有新城特色的社会责任战略体系，有意识地将社会责任与企业战略和企业文化相融合，携手客户、员工、股东、社会等利益相关方共同履责，致力于向更广泛更多的人传播幸福，通过专业的能力和持续不简单的努力，让每个人、每个家庭的幸福能够简单轻松地实现，使公司实现从“优秀到卓越”的成长，从而成为行业领先、绿色发展、受人尊敬、基业长青的企业。

## 责任制度建设

新城控股集团将制度建设作为提高社会责任工作水平的重要途径，通过健全制度规范，推动公司社会责任工作的制度化和常态化，形成较为完善的社会责任制度体系，促进对集团及三大事业部旗下各大区（区域）、城市、项目公司的有效管理。

2020年，在原有社会责任指标体系的基础上，新城控股集团进一步对标全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》，并部分参考香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》和同行业企业，按照报告前言、责任聚焦、经济责任、客户责任、环境责任、员工责任、伙伴责任、社区责任、报告附录九大维度持续升级指标体系，推动公司社会责任工作和报告管理工作进一步发展，升级后的指标共有160余个具体项。

## 健全责任组织

新城控股集团通过对标社会责任优秀企业等方式，不断升级和完善跨部门联动的社会责任报告编制工作机制。其中集团品牌与公共事务中心为报告编制的牵头部门，负责项目整体规划与沟通协调；集团总部及三大事业部为报告编制的配合部门，负责收集素材并协助报告编写；三大事业部旗下各大区（区域）、城市、项目公司协助挖掘优秀案例素材。此外，新城控股集团领导高度重视社会责任工作，多次亲赴项目一线，深入考察项目进展情况，推动公司社会责任工作更好地落地，促使履责成为各方的自觉行为。



## 责任沟通机制

秉持“面向未来、乐于担当、诚信踏实、相互成就”的企业价值观，新城控股集团建立并不断升级与利益相关方有效的沟通方式，构建“日常、定期、年度”三位一体的社会责任沟通机制。公司通过在官网开设社会责任专栏，定期发布年报、半年报、季度报，积极参加行业论坛及会议，组织或参与企业参观调研，举办利益相关方座谈会，策划或参与公益活动，坚持发布社会责任报告，在官微平台及主流媒体及时披露企业信息等方式，搭建多元化内外部沟通平台，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。



## 责任文化培育

为实现社会责任理念的有效落地，新城控股集团坚持以谦和进取的态度不断夯实自身的履责能力，培育负责任的企业文化。近年来，新城控股集团将社会责任培训常态化，每年在社会责任报告编制工作启动前，组织召开专项培训，邀请集团总部及三大事业部社会责任分管领导、联络人、社会责任专家等参会，共同探讨社会责任管理、报告编制等议题。2020年，公司将社会责任培训与新城发展环境、社会与管治培训相结合，进一步丰富培训内容。

此外，公司还主动参加外部社会责任交流及研讨会，了解国内外社会责任最新进展和知识，增强对社会责任相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握；积极增强与新城发展环境、社会与管治小组的互动，交流社会责任报告和环境、社会与管治报告编制心得；主动参加外部社会责任评优活动，展示自身亮点，同时对标优秀，查缺补漏，不断提升综合履责能力。

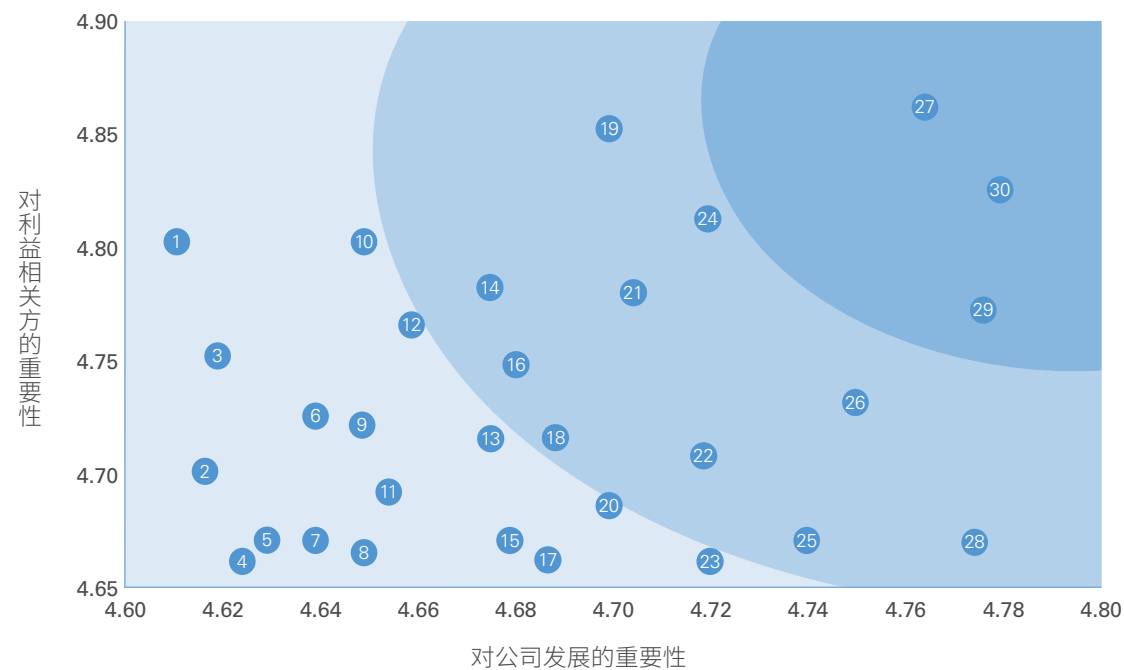
### 利益相关方的主要关注点和新城的回应措施

利益相关方	政府	股东	员工	客户	伙伴	环境	社区与公众
主要关注点	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应国家政策</li> <li>支持经济发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障股东权益</li> <li>完善公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工权益</li> <li>畅通职业通道</li> <li>悉心关爱员工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升产品质量</li> <li>优化客户体验</li> <li>精细客户服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信守商业承诺</li> <li>完善阳光招采</li> <li>带动行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进住宅产业化进程</li> <li>降低环境影响</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推进乡村振兴</li> <li>践行社会公益</li> <li>应对突发事件</li> </ul>
沟通机制	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常管理</li> <li>会议交流</li> <li>监督检查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>信息披露</li> <li>投资者关系活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工活动</li> <li>日常工作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务热线</li> <li>客户关系维护活动</li> <li>满意度调查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>项目合作谈判</li> <li>供应商考察和评估</li> <li>公开招投标</li> <li>采购平台</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合规排放</li> <li>节能降耗</li> <li>绿色建筑</li> <li>装配式建筑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>七色光计划</li> <li>精准扶贫活动</li> <li>其他社会活动</li> </ul>
新城的回应	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极执行国家政策，合规管理，提供更多就业岗位，按时缴纳税费，投身慈善事业等</li> <li>“住宅+商业”双轮驱动发展，并积极探索实践“Citilink 星俪”系列酒店、“新城·心颐”康养服务、星翼空间等新业态</li> <li>发展 TOD 模式，助力产城人融合，带动区域经济发展繁荣</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司持续盈利，确保股东收益，召开股东大会，强化股东参与等</li> <li>形成科学有效的职责分工和制衡机制，规范信息披露等</li> <li>加强内部审计与廉政建设，深化反舞弊宣教</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平等合法雇佣，民主管理，保障员工基本权益，打造品牌雇主形象</li> <li>强化职业健康与安全管理，加强职业健康与安全宣教</li> <li>依托新城商学院加强职业培训，建立“双通道”职业发展体系等</li> <li>组织开展企业文化活动及工会活动等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善质量监督管理体系，全流程管控产品品质</li> <li>升级“芯健康 2.0”住宅体系，进一步打造绿色健康产品</li> <li>深化建设智慧商业等，优化客户体验</li> <li>持续打造新城大服务体系，助推业主幸福生活体验升级</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法履行经济合同，遵守公平贸易原则等</li> <li>建设大招采体系，加强供应商管理，召开供应商大会，注重供应商培训等</li> <li>壮大 FAC 商业精英俱乐部，推进民族品牌扶持计划，召开新城商业年会等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>探索实践精装模块化体系、海绵城市，开展绿色建筑认证等</li> <li>践行绿色施工、全装修管理一体化，注重绿色办公，实施降本增效等</li> <li>加强能源管理，严格管控商业运营过程中产生的三废，加大资源循环利用程度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发挥产业、品牌、渠道、资金等优势 and 专长，精准对接贫困地区资源，实现脱贫攻坚和乡村振兴的有效衔接</li> <li>持续开展“七色光计划”品牌公益项目，覆盖教育平权、儿童健康、绿色社区、环境保护、人道救助、文化工程、体育运动七大板块</li> <li>疫情防控和复工复产两手抓，以科技手段减少人员集聚</li> </ul>

## 责任议题分析

为增强报告的针对性和回应性，新城控股集团逐步完善社会责任实质性议题识别与管理，每年在社会责任报告编制工作启动前期，专门制定社会责任报告实质性议题调查问卷，通过集团及三大事业部旗下各大区（区域）公司、城市公司、项目公司向广大利益相关方推送，并根据问卷调查结果筛选出利益相关方关注度高、与新城可持续发展密切相关的社会责任议题，作为 2020 年报告信息披露的重点。

实质性议题二维矩阵图



- |              |               |               |
|--------------|---------------|---------------|
| ① 数字化和智慧化发展  | ⑪ 可持续发展管理     | ⑳ 企业风险管控      |
| ② 服务重点区域发展   | ⑫ 工程质量管控与质量认证 | ㉑ 员工培训与职业发展   |
| ③ 服务民生事业     | ⑬ 全生命周期客户服务   | ㉒ 股东权益保障      |
| ④ 住宅产业化发展    | ⑭ 客户体验优化升级    | ㉓ 推动行业转型升级    |
| ⑤ 战略共享机制与平台  | ⑮ 绿色建筑认证      | ㉔ 社会公益与志愿服务   |
| ⑥ 宜居的生活环境和空间 | ⑯ 业务高质量发展     | ㉕ 积极应对气候变化    |
| ⑦ 责任供应链建设    | ⑰ 平衡员工生活与工作   | ㉖ 抗击疫情        |
| ⑧ 减少能源资源消耗   | ⑱ 雇主品牌打造      | ㉗ 客户隐私及信息安全保护 |
| ⑨ 妥善管理废弃物    | ㉀ 企业党组织建设     | ㉘ 员工职业安全与健康   |
| ⑩ 精准扶贫与乡村振兴  | ㉁ 反腐倡廉建设      | ㉙ 诚信守法合规经营    |

## 倾听 相关方之声



有组织，有纪律，是一支驼队能够穿越沙漠的保证。秉承骆驼精神的新城人，坚信纪律的力量。二十八年来，诚信踏实的价值观，一路伴随着新城的发展和全体新城人的成长。有了敬畏红线的纪律、阳光透明的文化、公平公正的氛围、以及不忘初心的追求，相信新城可以行稳致远，基业长青！

——新城控股集团副总裁 朱虹

多年来，公司规范信息披露、强化股东参与，以合规、主动、平等、诚实守信为原则，尊重投资者，树立了公开、透明的资本市场形象。2020年疫情当下，除了传统沟通渠道外，公司积极举办线上业绩发布会并组织电话会议，在做好疫情防控的同时，确保投资者交流渠道畅通。

——新城控股集团董事会秘书 陈鹏

公司坚持战略引领、价值创造，把做精做强各项主营业务放在首位，夯实基本面，为股东创造长期回报。作为机构投资者，我们认为新城是一家值得陪伴成长的好公司。

——新城控股集团机构投资者



# 至 诚

我们的 新城 · 我们的 幸福

理念与目标	30
我们的成绩	30
.....	
深耕业务发展	31
筑建匠心品质	38
推动创新发展	40
悦享品质服务	46

倾听  相关方之声



## 客户为本 焕新服务

品质生活离不开卓越产品和服务  
新城基于客户视角提供优质产品和服务  
以专业的态度和饱满的热情  
持续为业主创造更舒适的服务体验  
从更多角度挖掘幸福生活的可能  
打造更简单的复合型城市幸福生态



## 理念与目标

“至诚·客户为本，焕新服务”章节回应了SDGs中的目标9（产业、创新和基础设施）、目标11（可持续城市和社区）、目标12（负责任消费和生产）。在28年的发展过程中，新城控股集团逐步将触角延伸至房地产上下游产业链及生活场景，通过专业、优质的产品和服务，升级传统消费场景与生活场景，逐步构建起一个完整的幸福生态闭环，通过专业的力量让获得幸福的过程变得简单。



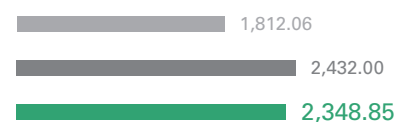
## 我们的成绩

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

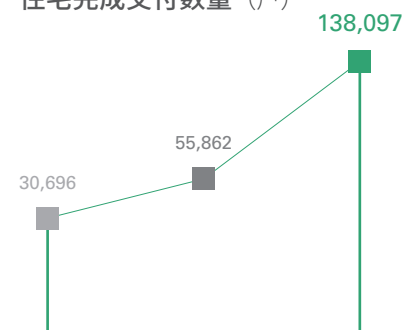
合同销售额 (亿元)



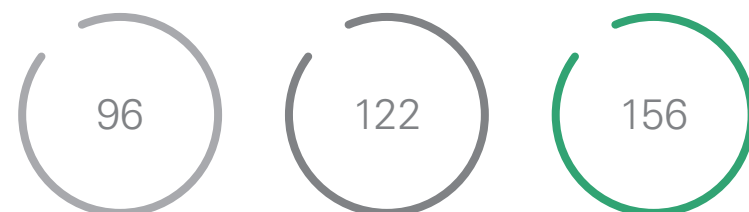
合同销售面积 (万平方米)



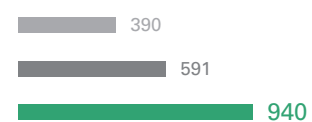
住宅完成交付数量 (户)



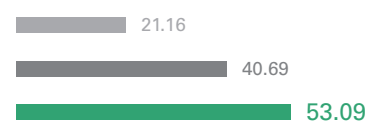
开业、在建及拟建吾悦广场数量 (座)



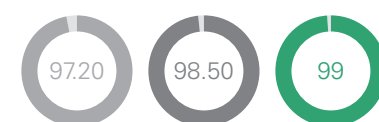
已开业吾悦广场面积 (万平方米)



吾悦广场实现租金及管理费 (亿元)



问题关闭率 (%)



## 深耕业务发展

新城控股集团不断尝试新模式，为创新人居产品和商业运营积极进取，在商业、住宅、创新业务等方面持续赋能，努力实现人们关于幸福生活的更多期待。历经28年跨越式成长，新城控股集团持续深化“双轮驱动”战略模式，已发展成为一家跨住宅、商业、养老、办公等领域的综合性地产集团。

## 创造美好生活

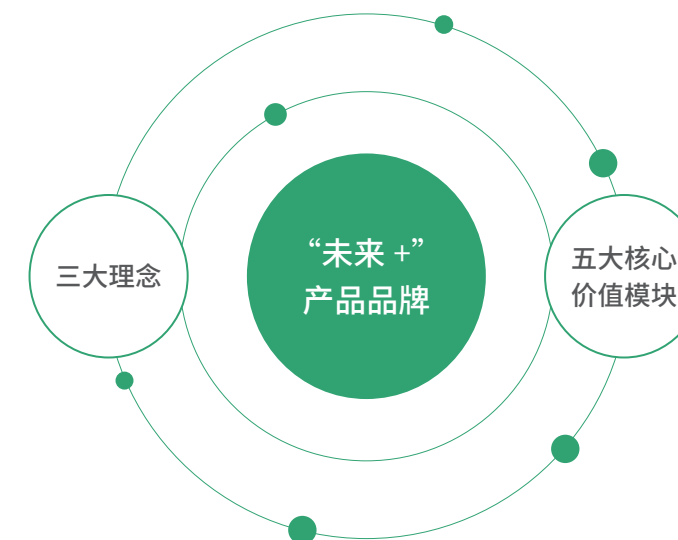
在住宅产品发展进化的道路上，新城控股集团逐渐从单一的建筑开发商，发展成为具有多产品线、全生命服务周期的综合型地产服务企业。秉持千亿房企的产品责任担当，同时更是中国百年住宅战略及其技术研发的核心单位，新城控股集团始终坚持“以客户为本”的宗旨，持续为社会打造优质的居住产品与服务示范，引领行业。新城控股集团形成全新的住宅产品品牌“未来+”，实践“以未来人居洞察，前瞻时代居住文化；以未来技术研发，实践百年住宅作品；以未来丰盛体验，呈现领先美好生活”新产品理念，赋能城市居住，让幸福生活升级。

为满足不同客户群体的多维需求，新城控股集团通过对居住文化研究与甄选，确立了“新中式（樾系列）、大都会（隽系列）、现代（昱系列）”三大产品系列，以贯穿“古今中外”多维居住文化形态的凝练，实现弘扬文化的更高理想。三大产品系列覆盖基于年轻时尚人群需求的“乐居”产品线、基于品质升级需求的“圆梦”产品线、基于颐养享受型需求的“尊享”产品线，形成新城九大产品类别。

截至2020年底，新城控股集团已为**40**余万家庭、

**120**余万业主提供真正优质的居住物业，得到广大业主的普遍认同。

- 以未来人居洞察 前瞻时代居住文化
- 以未来技术研发 实践百年住宅作品
- 以未来丰盛体验 呈现领先美好生活



- 未来+城市 | 和谐美观 雅筑未来城市风景
- 未来+社区 | 舒适从容 优享未来社区风貌
- 未来+居住 | 匠心精研 洞察未来居住所需
- 未来+生活 | 丰盛美好 呵护未来生活温暖
- 未来+智能 | 领先科技 探索未来智能家居

### 新中式（樾系列）

东方含蓄是新城控股集团典雅产品新中式风格的核心特质，它基于传统人居文化，但并不止于泥古，以现代材料与建筑手法，对东方文化进行抽象演绎，继承和发扬“天人合一”“礼序有道”的传统居住空间文化内涵。“樾”系列共有“金樾”“玺樾”“璞樾”三大产品系，满足了从文化精英到颐养家庭的多层次需求，以新中式传承、礼序、祥和的产品性格，寓意家族繁茂，门第昌盛。

#### 常州新城·璞樾春秋——长三角鉴赏级盛世名筑

项目选址常州武进政商正脉、淹城腹地，对望中国首家春秋文化主题公园——淹城春秋乐园 5A 级旅游区，以 2,500 年淹城文脉底蕴为源，以一重 5A 级景区、二重社区公园、三重私享景观打造由外向内的三重自然康奢之乐，撷取传统建筑文化礼制，融荟南北园林造园精粹，塑造出一方以东方文化为内核的人居藏品。



### 大都会（隼系列）

“隼”系列以“优秀出众、意味深长”映射了大都会风格的经典恒久，产品品质出类拔萃。“隼”系列共有“悦隼”“璟隼”“誉隼”三大产品系，汲取西方建筑艺术文化，贯以国际时尚建筑内涵和前瞻性的居住生活理念，满足了从时尚新贵到精英家庭的多层次需求。

#### 长沙新城·悦隼——星沙当之无愧的销冠红盘

项目选址湖南星沙东，择 4,200 亩松雅湖湿地而居，临地铁线而立，宛如纽约城市与公园的对话。项目讲究都会的仪式化轴线，采用经典的十字轴，彰显摩登都市气质，立面汲取经典风格比例与细节，彰显厚重感与礼仪性，景观汲取纽约都会空间精髓，打造七大层级的开放空间，塑造了一个摩登、典雅、时尚、前瞻的人居场所。

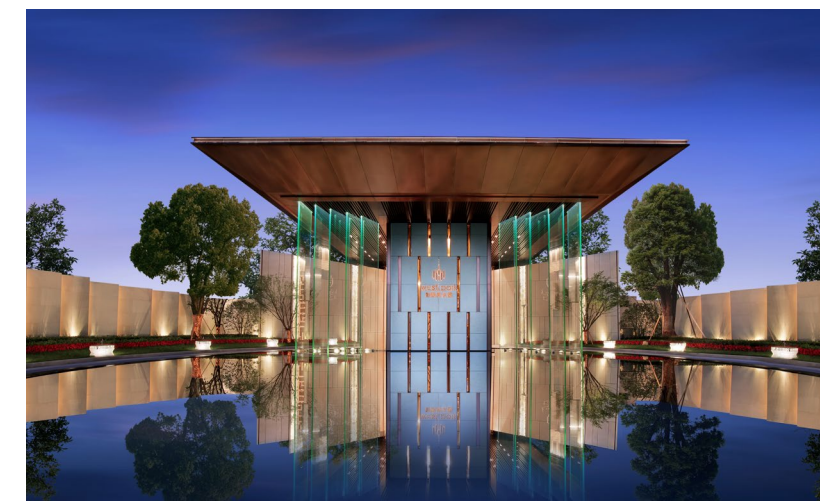


### 现代（昱系列）

“昱”系列保持了现代风格化繁为简的一贯追求，它不以封闭成就传统，而以开放沟通时代。“昱”系列共有“明昱”“盛昱”“天昱”三大产品系，以光辉灿烂的精神面貌，表现自由精神与超脱追求，实现了独立一代到国际艺术精英的多层次需求，景观共享、格局开放，公共空间以实用为主要诉求，在自由的精神内核中，形成了明朗、开放、务实的人文气质。

#### 上海新城·西岸公园——国际智族精英生活住区

项目由国际建筑设计大师陈建中执笔，是新城控股集团打造的首个国际智族精英生活住区；还原加州主题滨水景观带，甄选天然石材搭配玻璃金属，璞丽酒店风格设计营造归家大堂舒适仪式体验，更配备全套绿色健康家居配置，获得“上海市优秀住宅金奖”“CREDAWARD 第五届地产设计大奖优秀奖”等荣誉。



### 引领幸福商业

随着新型城镇化的持续推进，新城控股集团加大城市综合体项目的收储和开发，开启了住宅地产与商业地产“双轮驱动”的战略模式。新城控股集团旗下新城商业打通商业地产开发与运营环节，实现轻资产管理输出项目的落地，整合商业地产全产业链，多业态共同发力，控制项目拓展、规划设计、商业地产开发、商业地产招商运营、资产管理的各个环节和终端出口，统领上下游产业链及商业链，将品牌、创新、渠道有机融合，共同打造系统的幸福商业生态链，为商业赋予越来越丰富的定义，为越来越多的消费者带来幸福感。

“吾悦广场”是新城控股集团旗下的城市综合体项目品牌。新城控股集团精心打磨吾悦广场，从中国家庭最真切的情感需求出发，力求建造属于城市的幸福中心，满足当前消费升级的需求，并探索出一条商业与城市共生共荣的理想发展模式，用良好的商业体验满足消费者的实际需求，为消费者的幸福生活赋能。

在双轮驱动模式下，新城控股集团将一如既往聚焦线下空间，以“让商业空间更有价值”的未来发展愿景，持续提升商业空间的投资价值、商业价值和服务价值，致力于将吾悦广场打造成更受顾客喜爱的消费场所、更被商家认可的经营平台，致力于实现更让业主满意的资产收益。

截至 2020 年底，新城控股集团共布局 **156** 座吾悦广场，其中已开业及管理输出的吾悦广场 **100** 座，开业面积超 **940** 万平方米。



从 1.0 到 5.0，体验式商业持续蝶变



### 乌鲁木齐会展吾悦广场——吾悦 5.0 代言乌市新高度

项目择址乌鲁木齐城市发展核心片区，涵盖新疆首个海洋科技主题购物中心、西北首个超五星级酒店群、新疆首个带有裸眼 3D 的商业街——吾悦·疆潮主题商业街、吾悦公馆双公园墅级平层四大巅峰业态，通过 360°服务动线及吾悦专属动线串联商区、酒店区、社区、住区，在软件端区隔老旧泛综合体，在服务端实现四区服务无处不在，以精细化服务让幸福价值倍增，为乌市人民幸福生活赋能。



### 太原吾悦广场——文旅商三位一体的国际化都市窗口

项目为新城控股集团 A 类店之首，撩动 400 万太原人的想象力，打造文旅商三位一体的国际化都市窗口。史无前例的商业高度，融合各种创意空间，反复激发探索欲望，成为太原市民的城市空中会客厅，空中摩天轮、全天候立体超体验感创新型金街、屋顶 BLOCK，让多元、新奇的体验一次得到满足。近 200 米高公寓双子塔，以入云气魄成为河西商圈的繁华地标。



### 重庆渝北吾悦广场——西南地区首个 A+ 级吾悦广场

项目作为新城控股集团在重庆的商业开局之作，是集国际 A+ 轻奢购物中心、230 米高端商务办公、155 米精英行政酒店公寓、文创主题街区、异国风情民宿、特色餐饮等精品业态为一体的城市综合体。将巴渝山水融于建筑设计之中，并与当地人文特色相契合，采用多首层设计，可充分领略 8D 魔幻城市地形风貌；倾力打造渝人码头、星空厨房等主题街区，全天候、全功能、全业态覆盖，具备聚集性与开放性的多功能特性，更注重体验感；通过对高品质生活的诚挚献礼，构建一座城市的理想。





## 专业商管体系

新城控股集团早在 2008 年就成立专门的商业运营管理团队——商业管理集团有限公司，经过十多年的踏实积累及新鲜血液注入，团队已扩展至数千人，从前期商业规划、招商落位，到后期运营管理和营销推广，具备全面的商业资源统筹和管理能力。在经营自有商业综合体项目的同时，新城控股集团也与优质商业地产项目合作，导入先进的新城商业运营管理体系，实现资产增值。

截至 2020 年底，新城控股集团自有商业综合体吾悦广场已与上万家国内外一流品牌商家建立战略合作伙伴关系，强大的商业磁场聚集海量商流及客流。在成熟的商业运营体系带动下，新城控股集团助推商业资源联动升级，为消费者持久维护高水准的商业体验。

2020 年，  
吾悦广场实现租金及管理费收入  
**53.09** 亿元，  
已开业吾悦广场平均出租率达  
**99.54%**。

## 丰富多彩的生活体验



全品类大型精品商超——一站满足高品质生活所需



万国饕餐餐饮美食——家门口品味舌尖上的世界



多奇妙亲子乐园——为孩子搬来一座世界欢乐场



国际社交娱乐主场——城市全新休闲方式会客厅



国内外时尚及时速递——与闺蜜逛街聚会新去处



高端巨幕星轶影城——身边的饕餐影视娱乐盛宴

## 我爱你·五月，全民品牌嘉年华



自 2017 年起，新城控股集团以吾悦广场的线下体验式消费模式为依托，全面整合旗下资源打造专属 IP 活动“我爱你·五月”，致力于为消费者创造“充满幸福感”的消费体验。围绕“我爱你·五月”，新城控股集团旗下所有运营期内的吾悦广场会开展为期一个月的大型品牌嘉年华活动。

2020 年“我爱你·五月”以“一起热爱生活”为主题，打通线上、线下优势资源，以五月幸福号快闪店、疯狂 5 小时、品牌联名计划、热爱生活大使等活动形式，为人们打造各个维度的舒适生活场景。

“我爱你·五月”为消费者提供了表达爱的平台，让“吾悦广场”与消费者之间产生深层次的情感连接，真正搭建了“幸福商业”样本。





## 筑建匠心品质

新城控股集团将质量视为企业生存的法宝，立足住宅产品和商业产品的属性，从设计、采购、建造、交付等环节出发，全生命周期管控工程质量，确保客户能够享受到安全、健康的产品。

## 质量管理体系

新城控股集团严格遵守《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国城市房地产管理法》等法律法规，制定《质量安全管理办法》《项目品质评估管理办法》《材料取样送检操作指引》等质量管理相关制度，为产品质量管控提供遵循；自上而下建立三层级质量管理组织体系，并不断配齐配强质量管控专员；构建安全隐患治理机制，定期开展质量安全隐患排查，严防质量安全死角，确保客户生命和财产安全不受损失；梳理品控清单，全方位规范质量安全管理细节；建立质量安全案例库，搭建质量安全管理交流平台，用真实案例提高质量管理标准化能力。

新城控股集团商业管理事业部根据内部相关政策制度严控项目质量，完善质量管理体系，并于 2020 年获得 ISO 9001:2015 外部认证。

## 质量监督检查

新城控股集团将质量与安全监督融入建筑全生命周期，通过项目巡检、专项飞检、项目抽检、项目复查等动作，全面排查产品质量隐患，降低质量安全事故发生率，保证产品建造品质；委托专业咨询机构，每年制定工程评估体系和评定标准，邀请第三方机构进行过程评估、交付前评估，检查工程实体质量、安全文明、管理行为等，并评判工程实体实测实量、工艺工法、安全文明等方面存在的明显或潜在工程风险，出具评估报告，提出系统性改善建议，由各项目公司和施工单位进行整改和提升；制定质量与安全考评机制，将相关工作形成固定动作进行量化考核，并将考核结果纳入员工绩效考核依据，以此提升管理人员质量安全风险管理的积极性。



## 住宅开发阶段质量相关数据

指标	单位	2018	2019	2020
项目过程性评估	分	87.65	90.16	91.78
项目交付评估	分	79.72	79.3	81.23
安全专项评估	分	79.93	82.29	82.98

注：上述统计仅包含住宅开发事业部住宅开发阶段相关数据。

## 商业综合体开发阶段质量相关数据

指标	单位	2018	2019	2020
项目过程性评估	分	83.28	84.84	84.81
项目交付评估	分	83.26	86.11	86.83
安全专项检查	次	301	394	173
月度质量安全考核检查	次	443	637	229
发现质量问题 / 隐患	项	26,242	36,295	12,054

注：上述统计仅包含商业开发事业部项目开发阶段相关数据；过程性评估、交付评估来源于第三方评估数据；安全专项检查、月度质量安全考核检查、发现质量问题 / 隐患仅包含商开质量监管中心实施数据，不包含期间各区域、城市、项目公司自行组织的数据。

## 商业综合体运营管理阶段质量相关数据

指标	单位	2018	2019	2020
安全专项评估	分	88.63	89.73	94.06
安全专项检查	次	28	33	23
月度质量安全考核检查	次	89	164	125
发现质量问题 / 隐患	项	2,102	4,401	3,418

注：上述统计仅包含商业综合体运营管理阶段相关数据，不含商业综合体开发阶段相关数据。



## 质量文化建设

新城控股集团牢固树立“质量安全责任重于泰山”的思想观念，全面开展质量培训、质量评比等形式多样的活动，并奖励在质量管控工作中表现突出者，推动全员积极参与产品质量管理，有效提升多种经营现场营运品质。2020年，新城控股集团住开运营管理中心组织关于工程质量方面培训62次，共计4,174学时，累计参加培训人数82,132人；商开事业部召开280多次品质风控会议，含事业部层面总裁级会议7次，执行层面会议18次，复盘工作会议4次。

2020年，住开运营管理中心组织关于工程质量方面培训

62次

累计参加培训人数

82,132人

### 商业开发事业部强化内外部质量安全培训



案例

新城控股集团商业开发事业部长期注重提升内外部相关方质量安全意识，2020年，公司商开事业部建立了针对商开质量管理的半年度会议机制，并于5月和12月分别组织第三方评估单位相关人员召开会议，强调评估过程中存在的问题，明确新的管理流程和思路；6月，组织商开事业部所有在建项目公司及项目供应商、区域公司、监理单位、总分包单位，召开半年度监理视频大会，宣贯培训监理新合同要求、履约责任等内容，提升监理质量安全管理意识。



2020年度第三方评估单位交流会

## 推动创新发展

创新是一个民族的灵魂，也是一个企业的灵魂。新城控股集团视创新驱动为构建企业新发展新格局的重要内容，不断推出多元化创新产品与服务，积极拥抱科技、拥抱智能化大趋势，依托创新提升商业价值，为可持续发展注入不竭动力。

## 拓展多元业态

作为致力于城市价值运营的企业，新城控股集团坚持创新驱动，加快转变发展方式，拥抱新经济，在专注房地产开发、投资、商业运营管理的基础上，创新康养产业、酒店、星翼空间等多样化生活服务产品，以创新的思维进一步激发产业活力，让品质生活时刻触手可及。



## 星俪酒店

新城控股集团自2014年开始涉足酒店行业，与国际知名五星级酒店管理集团希尔顿合作了第一家豪华五星级酒店——常州新城希尔顿酒店。酒店自开业以来，荣获常州市诚信企业、十大星厨酒店、常州十大最佳商务酒店等荣誉。目前该酒店在当地市场占有率和TripAdvisor地区酒店口碑排名常年高居榜首。

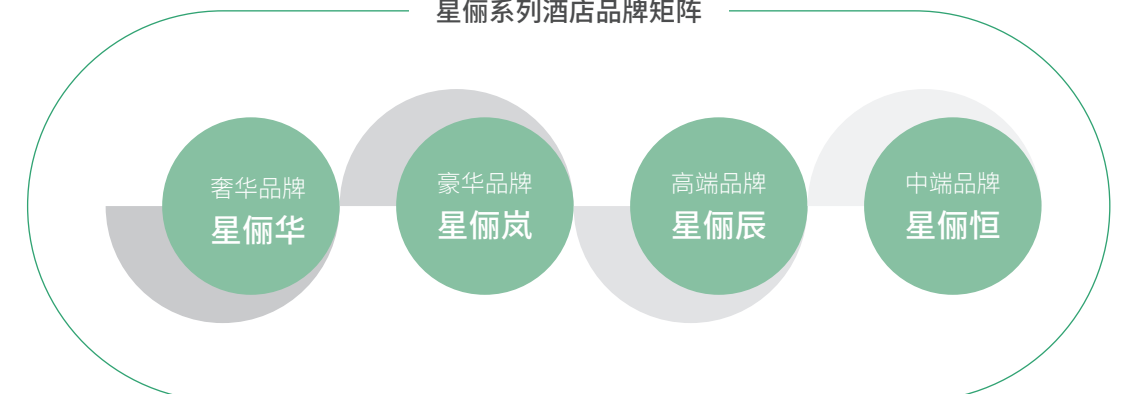
近年来，新城控股集团以自营品牌进军酒店业，成立了一支由一百余名酒店开发与管理人士组成的专业团队，打造了涵盖规划、设计、建设、运营的全流程操盘和管理体系。此外，公司创设“Citilink Hotels”星俪系列酒店品牌矩阵，以800余间规模为特征的超大型酒店将在全国多个目标城市战略布局。

2021年5月，首家自营豪华酒店——星俪岚酒店将在湖州隆重开业，同时苏州、常州（溧阳）、六盘水、昆明（安宁）、南通、阜阳（颍上）等城市的星俪系列酒店正在筹建中，也将在未来几年中逐一惊艳亮相。



湖州星俪岚酒店

### 星俪系列酒店品牌矩阵





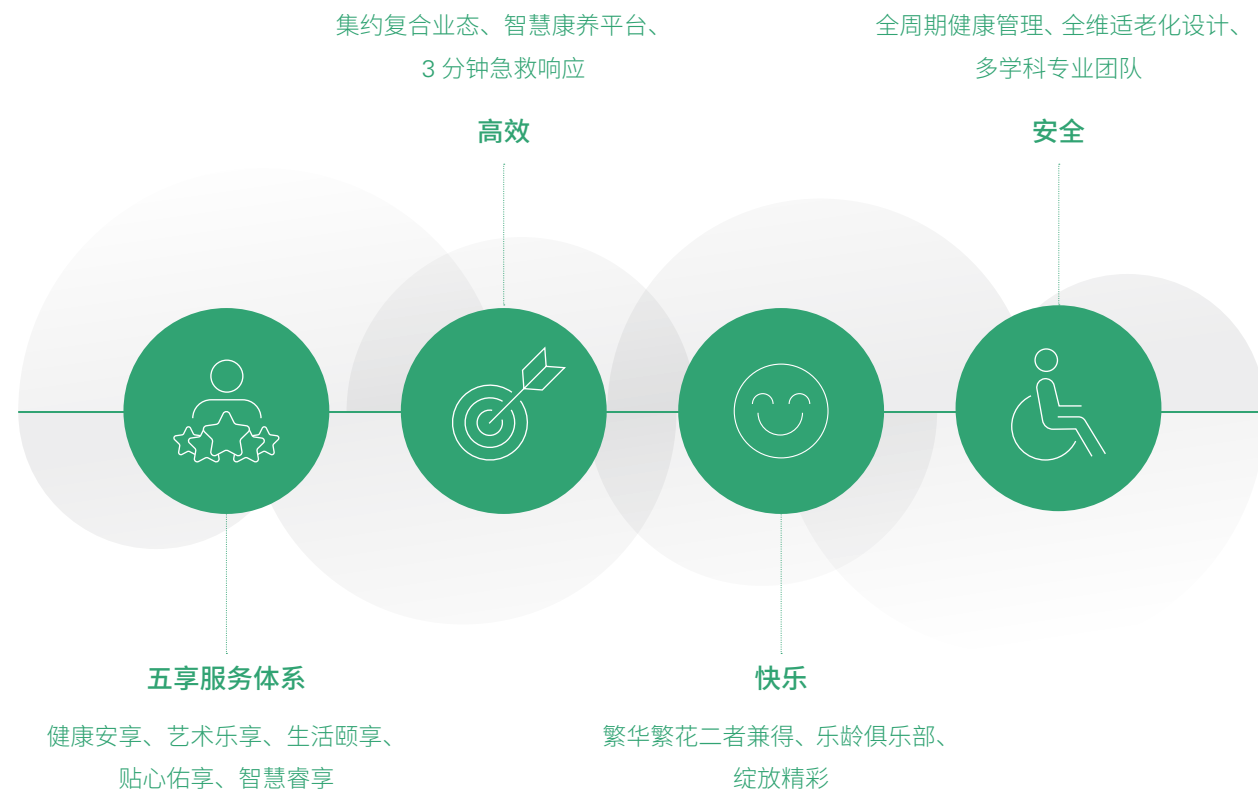
## 新城·心颐

随着中国老龄化社会的加速到来，养老产业正在逐步成为国家支持、需求旺盛的新一轮经济支柱产业之一，未来几年将进入养老事业的快速发展期。新城控股集团于 2019 年创立康养品牌“新城·心颐”，用服务传递幸福，让幸福变得简单，并依托自身能力和产业资源打造康养子品牌“心颐荟”——城市高端康养综合体，基于集团商用物业场景，创新打造开放共融的活力健康社区。

秉承“快乐滋养生命力”的品牌主张，“新城·心颐”将通过产品创新、服务创新和资源整合，构建起完善的康养业务模式，形成独具特色的五享服务体系，并以“健康管理中心”“乐龄俱乐部”“康养产业学院”三大服务业态为内核，建构以“高效、快乐、安全”为导向的运营体系，在康养领域实现幸福传播。



南京新城·心颐荟



## 星翼空间

推进大众创业、万众创新，是发展的动力之源，也是富国之道、公平之计、强国之策。新城控股集团结合创新创业的时代背景，依托地产资源，与顶级设计公司 WOODS BAGOT 联合打造了国内顶级孵化器——星翼空间，孵化面积 5,000 余平方米，以全 5A 级写字楼标准，配备全景式健身房、咖啡吧、员工餐厅、大型路演厅以及多元化休闲区，致力于打造一站式创业生活体验。

围绕种子期、天使期、成长期项目，星翼空间定期举办路演、沙龙、分享会等活动，并建立精准孵化模式，持续帮助更多创业者规避创业风险、验证商业模式、落地融资导向、实现创新累积。截至 2020 年底，星翼空间孵化企业行业聚焦于 VR/AR 技术、泛娱乐、大健康、信息技术、消费升级、智能家居、游戏研发等多个领域，部分企业已成长为行业内领先企业。

基于系列孵化成果，星翼空间先后荣获“上海市科技企业孵化器”“上海市创业孵化示范基地”“普陀区创业孵化基地”等称号。



星翼空间接待区



创业星选拔培训活动



投资人、资深行业资源于一体



## 构建智慧商业

随着大数据、人工智能等新一代信息技术的不断普及，新城控股集团重新定义开发商、品牌商、消费者三者间关系，依托科技力量构建智慧商业，打造智慧商场，赋能智慧商业，创造智能化商业消费体验。

### 住宅智慧建造

为助力生产体系升级、实现项目全周期“快、好、优”，新城控股集团积极推广芯智造技术的落地应用。芯智造技术在技术端采用模数化、参数化的先进设计，在工程端采用铝模、爬架、全砼外墙等先进工艺，符合我国建筑工业化、装配化、机械化的发展需求，也是目前标杆房企都在大力推进的建造技术。2020年，新城控股集团积极推进芯智造技术在苏南钱资湖项目、长沙朗隽大都会项目等落地应用，通过工程实践全面积累芯智造技术的设计、施工经验，为后续有效提升项目品质奠定扎实的基础。

### 智慧商业管理

新城控股集团创新实行天眼行动管理计划，包括新云系统、九路监控、工程物业管理平台（APP）等七大远程管控手段，通过智能化管理工具，提升管理效能和质保水平。2020年，工程物业管理平台已接入123个项目，较2017年开始应用设备设施系统时的22个项目已大幅增加；日活跃量趋势亦不断上升，2020年较2019年平均同比增长率达40.22%。

同时，新城控股集团积极布局“互联网+”时代轻资产运营，持续推进顾客消费体验、商户经营赋能、广场智慧运营等方面的数字化升级，从顾客端、商户端、运营端三大层面出发，在满足顾客极致消费体验的同时，为商户提供服务及数据赋能，提升广场运行效能及品质。2020年，公司再度升级智慧商业系统，从永不迷路、深度互动、尊享会员、数字化管理四大方向进行规划落地，实现了动态导航、优惠地图、智慧停车、自动积分、积分体验区、商户服务平台、巡场管理系统、互动导视8项功能点的试行推广。



消费自动积分



积分兑换区

## 智慧社区生活

随着物联网、人工智能、5G等技术的日趋成熟，智慧社区建设逐步呈现出迅猛发展的趋势。新城控股集团时刻思考未来居住形式与文化，从人和社区的交互体验入手，考量人在社区里的每一处生活和情感体验，尝试在社区引入更多方便的智能生活系统，用技术化手段打造更加舒适、优美、便利的社区空间，通过数字化、智能化连接人与空间，为业主更加高效、多样的社区生活添砖加瓦。



### 非接触式智慧通行



新城控股集团依托物联网、人工智能、生物识别技术、智能设备等新兴技术，打造了以住户健康为首位的智慧通行系统。住户从小区大门首先通过人行摆闸，人脸面部特征识别后人行摆闸自动打开，同时监测体温。通过单元门人脸面部特征识别后，单元门自动打开，同时联动电梯降至首层，电梯轿厢内人脸识别摄像机自动识别住户楼层后自动点亮住户楼层按钮，无需住户与外界物理接触。



无接触通行人脸面部特征识别



### 悦享品质服务

基于“让幸福变得简单”的企业使命，秉承不懈追求与踏实专研的骆驼精神，新城人不断洞悉业主对幸福生活与时俱进的需求与向往，探索新城控股集团独特的人文关怀服务体系，助推业主幸福生活体验升级。

### 客户服务体系

新城控股集团于 2016 年推出幸福 360°客户服务体系 1.0，整合服务的多维触点，成就幸福 360°体系之树。2018 年，历经两年精心培育，服务体系之树成型，以业主的幸福感知为基础，开启社区品牌活动互动、服务标准化等幸福 360° 2.0 服务体验。2021 年，基于对服务的广度和深度的不断拓展与深入探索，幸福 360° 3.0 服务体系全面焕新升级，以新城根植力为根基，以面向用户的幸福 360°服务触点为枝叶，以幸福指数为驱动机制，构建业主可感知的幸福会平台、幸福 5+N 标准等多维度的新城控股集团 360°服务自循环生态树。



焕新计划



新城之夏



暖新季

#### 幸福 360°社区 (社区)

是新城为业主打造的客户活动和触点体验的集合。全年通过 2 大 2 中 N 小 (2 个年度主题活动：新城之夏 / 暖新季；2 个中型应季活动：运动季 / 团圆季；N 个日常主题活动) 360°品牌活动和幸福体验官的全维多业态体验，为客户打造专属的幸福生活方式。

#### 幸福会 (平台)

是新城为客户打造的实现全周期服务与增值服务的全方位互动平台。通过线上平台、线下 4008 呼叫中心和幸福服务中心让幸福体验随时随地，无处不在。

#### 5+N 幸福标准 (标准)

从幸福五要素理论出发，构筑全新的 5+N 幸福标准体系。从踏入客户售楼处那一刻起，选房、签约、等待、交付、入住，新城以五维的幸福感打造更高品质的服务，保证新城生活每一面的完美幸福体验。

#### 幸福传递 (口碑)

展示以往服务项目品质及故事，通过幸福札记的生活持续记录、焕新品牌馆的美好分享，形成与用户之间的传递桥梁，让幸福在更多新城业主和客户中传递。



## 保障客户权益

新城控股集团重视售前、售中、售后等产品服务全周期内的客户权益保护，通过客户隐私保护、阳光公正交易、客户投诉处理等措施，保障客户的知情权、隐私权、公平交易权等综合权益。

### 业主隐私维护

新城控股集团重视对客户信息及消费者隐私的保护。从客户信息登记、客户信息阅读及导出权限等维度制定完善信息保护规定，严格保密房屋销售、商业运营等业务中收集的客户资料；依托“新城e学”培训课程，普及个人信息保护相关法律法规，并以法律法规理论与实际案例展示的形式介绍为什么要保护业主个人信息以及具体如何保护，有效提升了员工信息保护意识。2020年，新城控股集团对客户信息及隐私保护的遵循情况良好。

### 产品知识普及

新城控股集团坚持销售全流程为客户提供详细的产品信息介绍，以诚信和体贴赢得客户的信赖。通过产品介绍手册、视频介绍等方式，让客户全方位了解产品特征；定期在销售案场公布施工进度，让客户了解项目进展；组织业主开放活动，邀请业主亲临项目施工现场，直观感受项目成长；向业主宣导房屋保养知识，深化业主对房屋的了解。此外，公司还依托线上线下渠道，不断加强营销广告宣传法律风险防范、广告用语优化建议等合规宣传宣教，确保宣传合法合规。2020年，公司共组织开展“新城e学”营销广告宣传课程3门，共计7,261人次参与。



## 阳光公正交易

新城控股集团将阳光公正的理念贯彻至产品交易全流程。在产品宣传期，严格按照《中华人民共和国广告法》规定，以健康的表现形式真实的表达产品特征，确保营销内容真实可信；在产品销售期，制定《项目开盘前风险检查办法》，并在销售案场公示产品红线外不利因素等内容，保障客户的知情权；在交易确定前，提前准备交易合同，且合同内容需经交易双方协商后确认，并严格按照合同内容执行；在产品交付前，组织开展内部风险检查活动，确保产品出售后能够在合同约定的期限内完成交付工作；在交付完成后，向客户宣导产品保养相关知识，并由各区域房修中心负责房屋质保期内的保修管理，协调处理维修问题。

## 提升服务能力

新城控股集团打通线上线下渠道，建立完善的客服培训体制机制，通过集训、参访、线上直播课程学习闯关等形式多样的培训交流为客服人员赋能，致力于用专业的服务为客户带来更优质、贴心的体验。2020年，公司组织122位新进客服人员及9位客服新春开展业务培训，先后组织20场乐驼客服PM培训，覆盖350余人，强化全员客服意识，有效提升客户服务质量。

### 客户反馈问题应对

新城控股集团制定《新城控股客户满意度与客诉舆情处置管理办法》及《新城控股客服类系统运营管理办法》，不断完善客服反馈问题管理流程，将客户反馈问题划分为不同的类型和等级，并根据事件解决的难易程度、时间要求等要素，制定不同的解决方案。公司配置了以大区（区域）/项目总作为事件处置的第一责任人，通过与事业部相关职能交圈、合力，迅速推进客户端共性问题闭环处理。同时，通过信息化平台实现快速上报/预警，做到过程有管控，有指导，并通过有时效的事件关闭确认考核标准，确保业主端诉求及时反馈，推进解决。2020年，公司客户反馈问题关闭率达99%，较往年持续提升。

#### 关于样板房窗户窗扇与交付标准不一致的业主反馈问题处理

案例

##### 事件概述

2020年，新城4008呼叫中心收到5位南昌项目业主关于样板房窗户窗扇与交付标准不一致的集中问题反馈。业主反馈项目120平方米户型样板房主卧窗户窗扇为两个，项目实际交付标准为一个，希望按照样板房标准整改。

##### 调查过程

收到业主反馈后，项目公司立即进行排查，经核查项目现场与批量施工的门窗分隔和报建图一致。此外，项目公司还即刻回访业主沟通和了解其诉求，并暂停了所涉及窗扇的安装。

##### 处理情况

受疫情影响，业主对通风敏感度高，希望按照样板房门窗进行调整。项目公司高度重视业主诉求，在获取政府规划部门同意后，即刻调整方案，并邀约154户业主现场确认。最终，项目公司根据业主意见按照样板房整改施工，得到业主广泛认可。

### 客户满意度调查

新城控股集团坚持以客户为中心，根据客户全生命周期不同阶段的体验，面向签约1个月至交付5年的全体项目业主，以电话或微信抽样的方式，全年滚动开展客户满意度研究，及时、主动了解客户需求与评价，持续改进内部管理工作，强化客户忠诚度和品牌黏着力。新城控股集团客户满意度研究指标涉及产品和服务的各个维度，包含销售服务、交付服务、维修服务、房屋设计、园林景观、房屋质量、物业服务等。公司以月度为单位分析整合客户评价，并及时反馈至各职能部门和大区（区域）、城市、项目公司，推进项目持续优化改进。2020年，客户满意度达到80%。



倾听



相关方之声

“

在与吾悦广场的合作过程中，我们深刻感受到，新城商业运营管理特色鲜明，注重消费者体验，无论是从定位的精准性、业态的系统性、品牌的丰富性、消费的文化性，还是极致化的细节把控和人性化的服务，都体现出吾悦广场打造体验式商业的用心，为业界带来了诸多惊喜。

——家家悦集团董事长 王培桓

永辉超市作为全国著名的超市连锁品牌，对开店的选址一直采取长远的发展眼光及整体规划的考量。经过大量考察，永辉超市对吾悦广场未来商业前景表示极大的肯定，相信吾悦广场未来一定能够带领入驻品牌商家走向繁华巅峰。

——永辉超市区域拓展经理 韩啸

看到微信中新城控股幸福会推送的“为爱而动”挑战一万步，想着平常自己也有跑步、散步的习惯，就报名参加啦。很快就跟同事约好周六一起去桃花岭公园爬山，刚开始一路小跑，很是轻松，后来到山中腰就比较难了，想要放弃的时候想起了新城人在沙漠中三天两夜的行走，人家走那么久都没有放弃，我也要像他们学习沙漠中的骆驼精神，最后跟同事一起顺利爬到了山顶。一天的运动接近尾声，祝新城业主天天开心，祝新城控股集团蒸蒸日上，越来越好。

——新城长沙国际花都业主 王芳

”





# 至 净

我们的 新城 · 我们的 幸福

理念与目标	54
我们的成绩	54
-----	
强化环境管理	55
推进绿色建造	55
保护自然生态	59
注重节能减排	60

倾听  相关方之声

## 筑守自然 绿色建造



绿水青山就是金山银山  
新城积极响应生态文明号召  
将绿色发展理念融入运营的各个环节  
持续推进绿色建筑建设与发展  
积极应对全球气候变化等前沿议题  
切实履行环境保护和节能减排责任

## 理念与目标

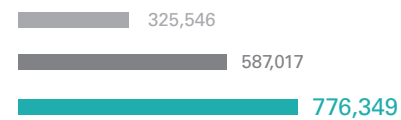
“至净·筑守自然，绿色建造”章节回应了SDGs中的目标11（可持续城市和社区）、目标12（负责任消费和生产）、目标13（气候行动）。新城控股集团将守护生态环境作为企业的重要责任，不断创新绿色技术，在生产经营和产品研发环节均落实绿色健康的生活理念，坚持走可持续发展的绿色之路，实现人与自然、建筑与自然的和谐共生。



## 我们的成绩

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

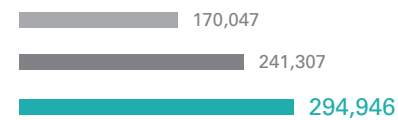
温室气体排放总量 (tCO<sub>2</sub>e)



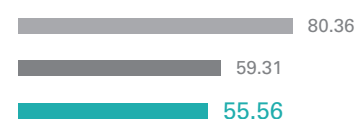
温室气体排放密度 (tCO<sub>2</sub>e/百万元收入)



无害废弃物排放总量 (吨)



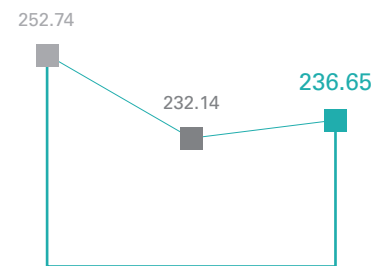
无害废弃物排放密度 (吨/百万元收入)



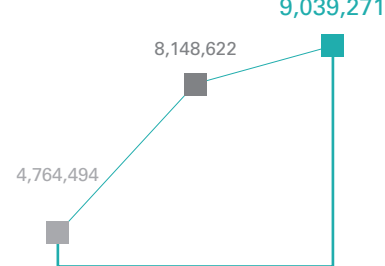
能源消耗总量 (MWh)



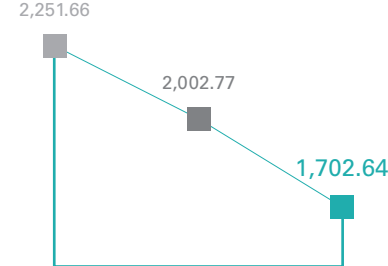
能耗消耗密度 (兆瓦时/百万元收入)



用水量 (吨)



用水密度 (吨/百万元收入)



注：此处温室气体排放密度、无害废弃物排放密度、能源消耗密度、用水密度单位中百万元收入指的是百万元城市综合体租金及管理费收入。

## 强化环境管理

新城控股集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律及规例，坚持将绿色环保作为经营管理的重要原则，建立健全环境管理制度，对节能、节水、污染防治、垃圾分类、环境绿化等环保议题做出相应指引，积极承担企业公民的环境责任。

新城控股集团不断建立健全环境管理制度，编制修订资源、能源控制相关制度文件，加强对资源能耗的管理；编制修订应对突发环境事件的应急处置指引，提升突发事件处理效率；主动开展项目环评，认真执行环评报告中指出的污染防治建议；打造吾悦能耗管控平台，借助大数据、物联网和人工智能等创新技术科学管理能耗；通过开展绿色环保相关公益活动、张贴环保知识宣传海报等方式，提升全员环保意识；将绿色办公理念融入到日常工作中，倡导员工低碳出行，要求节约用纸、用水、用电，用实际行动助力建设能源节约、环境友好型企业。



### 我们的环保承诺

坚持保护和节能减排，持续推进绿色建筑建设；

不断降低排放和资源使用，到2025年，每百万元城市综合体租金及管理费收入的温室气体排放量、能源消耗量、用水量（即排放密度）降低10%（以2020年为基准年）。

## 推进绿色建造

新城控股集团积极响应“适用、经济、绿色、美观”的建筑方针，坚持将环境保护理念和实践贯穿在研发、采购、设计、施工能全过程中，节约能源资源，减少环境污染，以绿色人居引领绿色生活。

## 升级绿色技术

新城控股集团高度重视绿色环保技术的研发及创新，持续开展创新人才培养，依托新城建筑技术研究中心、威信广厦模块住宅工业有限公司、江苏筑森建筑设计有限公司等平台，围绕工业化建造体系、绿色建筑、智慧运维、生态环境等方面开展深入研究，以创新理念和创新成果促进人居、生活、环境可持续发展。



## 绿色采购管理

新城控股集团逐步将绿色环保要求纳入部分供应商甄选范畴，通过绿色采购减少生产运营对环境造成的负面影响。积极响应国家生态环境部《“十三五”挥发性有机物污染防治工作方案》，开展对高氧负离子涂料新型环保材料的技术研究和采购试点工作；扩大对 PC 仿石砖、外墙干挂仿石砖及岩板等绿色环保新材料的研究和采购应用，实现建筑装饰去石材化；积极响应国家推进新能源汽车发展的号召，提高新建住宅停车场车位配建充电桩比例。

## 创新绿色人居

新城控股集团以可持续性发展理念做为设计目标和出发点，将环境影响、资源消耗、社会成本、以人为本等因素纳入到项目设计之中，力求建立人、社会、环境的和谐统一。基于对人与家关系的重新审视，以及客户痛点与不断升级的居住需求的深入洞察，新城控股集团于 2020 年初焕新升级“芯健康 2.0”住宅体系，聚焦安“芯”社区和健康住宅两大维度，进一步打造绿色健康产品，让每个人在高楼大厦中都能找到属于自己的“桃花源”。

## 实施绿色施工

新城控股集团在施工过程中综合考虑环境和周边小区的需求，围绕节材与材料资源利用、节水与水资源利用、节能与能源利用、节地与土地资源保护，将绿色施工理念内化于心、外化于行，降低施工期间对空气、水、土地造成的影响，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境；根据施工功能区不同，要求对场地周边噪声现状进行检测，并对规划实施后的环境噪声进行预测，使之符合现行国家标准《声环境质量标准》GB 3096 有关规定。

## 推出绿色建筑

新城控股集团积极推进绿色建筑发展，在遵循《绿色建筑评价标准》等国家和行业标准的基础上，制定《绿色建筑实施指引》《吾悦广场绿色建筑实施手册》等制度文件，在项目生命周期中融合可持续发展理念，并不断修订绿色建筑项目评建价表，规定各星级建议配置标准，完善绿色建筑标准体系。



## 绿建标准

新城控股集团以安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约、环境宜居五大体系为标准，开展绿色建筑研究，最大限度地实现人与自然和谐共生。



## 绿建认证

新城控股集团积极迎接绿色建筑发展的新机遇，配备专门的绿色建筑技术团队，持续增强绿色建筑研发实力；通过多项新技术的应用，减少能源、水资源与材料的使用；将充电桩、可再生能源系统等低碳型装置引入部分项目中，提升建筑物的环境效益；主动开展绿建申报工作，深度挖掘绿建工作短板，并制定改进措施。为了进一步提升公司产品的竞争力，响应国家节约资源和保护环境政策，推进公司可持续健康发展，公司于 2020 年制定《吾悦广场绿色建筑实施手册》，并积极开展吾悦广场绿色建筑实施方案的研究。

2020 年，新城控股集团住开事业部拿地项目中，二星以上项目 37 个，绿建认证覆盖率达 39%，环评项目 52 个；商开事业部新开业项目绿建认证覆盖率达 72%，项目环评覆盖率为 48%。



三星级绿色住宅建筑徐州珑湖天隼项目



二星级绿色公共建筑盐城东台吾悦广场项目



新城控股集团 2020 年项目获得绿色建筑认证情况（节选）

序号	颁证机构	认证星级	项目名称
1	中国城市科学研究会	三星	徐州珑湖天隼
2	中国城市科学研究会	二星	连云港吾悦华府
3	中国城市科学研究会	二星	扬州运河上宸
4	中国城市科学研究会	二星	盐城东台吾悦广场
5	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	海门和园
6	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	淮安涟水吾悦广场
7	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	南通通州雍景湾
8	住房和城乡建设部科技与产业化发展中心	二星	盐城大丰吾悦广场
9	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	苏州吴江临水湾景苑
10	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	盐城射阳吾悦广场
11	台州市住房和城乡建设局	二星	台州仙居尚隼公馆
12	陕西省建筑节能协会	二星	西安沣西吾悦广场
13	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	盐城东台天樾府
14	青海省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	西宁城东吾悦广场
15	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	泗阳新城时光印象
16	温州市住房和城乡建设局	二星	温州吾悦广场
17	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	宿迁玺樾府
18	住房和城乡建设部科技与产业化发展中心	二星	嘉兴海盐吾悦广场
19	贵港市住房和城乡建设局	二星	贵港吾悦广场
20	北海市住房和城乡建设局	二星	北海吾悦广场

保护自然生态

新城控股集团积极迎接海绵城市发展的新机遇，配备专门的海绵城市技术团队，不断增强海绵城市研发实力，部分项目尝试采用雨水调蓄设施、屋面绿化及透水铺装等海绵措施，实现水资源的高效利用和环境保护，增强城市可持续发展能力。截至 2020 年底，旗下筑森设计累计完成海绵城市项目 240 万平方米，共计 56 个项目，其中 2020 年累计完成海绵城市项目 90 万平方米，共计 21 个项目。



新城金樾项目位于常州市武进区，总用地面积 6.5 万平方米。本项目采用海绵城市技术措施后，地块年径流总量控制率 77.05%，年 SS 总量去除率达到 64.17%。



苏州高铁新城 16# 地块项目总用地面积 7,531 平方米，建筑密度 35%，绿地率 4.16%，采用海绵城市技术措施后，地块年径流总量控制率达 73.9%，年 SS 总量去除率达到 52.69%。



## 注重节能减排

新城控股集团积极践行绿色发展理念，制定《环保管理制度》及《营运期工程管理》等制度，严格管理排放和能源消耗，并积极引入先进环保技术，多维度加强能源管理、水资源管理，促进资源节约型、环境友好型社会建设。

### 节能降耗管理

新城控股集团使用的资源主要包括电力、天然气、热力和水。公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等国家相关法律法规，制定《节能管理制度》，持续推广绿色办公、绿色施工、绿色运营，改善能源绩效，降低水资源消耗。

在节能方面，公司通过“新云”“能源管理平台”等智能化管理工具对能耗进行管控，并编制能耗月报，分析、科学管理能耗；此外，还开展节能水泵改造等项目，不断挖掘节能机会。

在节水方面，公司通过控制商场水龙头水流、设定合理供水压力、提高中水回用率等措施，持续降低水资源的耗用。

### 能源使用情况

指标	单位	2017	2018	2019	2020
天然气	万立方米	293	592	767	781
直接能源消耗量	MWh	31,678	64,027	82,900	84,471
电力	MWh	250,600	438,891	813,054	1,059,872
热力	吉焦	86,482	114,734	174,771	403,352
间接能源消耗量	MWh	274,623	470,762	861,602	1,171,914



### 废水和废气管理

新城控股集团运营相关的废气和废水主要包括住宅开发和商业开发项目施工期间产生的扬尘和冲洗废水，及综合体营运产生的餐饮油烟、餐饮废水和生活废水。

针对施工期间产生的废水和废气，公司在与施工单位签订合同时，要求施工单位遵守相关法律法规，采取合理措施处理排放废弃物。施工单位对场地内地面作硬化处理，定期洒水，对各类工程车辆轮胎和底盘进行冲洗，减少扬尘。每个项目都设置沉淀池，冲洗废水经沉淀过滤掉泥沙之后排入市政管道。

针对城市综合体营运期间产生的废水和废气，公司要求所有餐饮商户设置处理设备对餐饮油烟进行处理，油烟经过滤处理达标后才可排入大气，还规定餐饮商户定期对油烟管道进行清洗，以减低油烟排放；餐饮废水和生活废水则需经过隔油池隔离处理后排入市政管道。公司持续监督油烟处理设施和隔油池的正常运行，确保废气、废水合规排放。

### 温室气体管理

新城控股集团将应对气候变化落实到业务的方方面面，定期分析气候变化给公司业务带来的风险及机遇，发挥自身优势，推动生态与行业发展的良性互动格局。公司温室气体排放主要包括直接温室气体排放和间接温室气体排放。直接温室气体排放主要包括：天然气消耗产生的温室气体排放；间接温室气体排放主要包括：外购电力和热力产生的温室气体排放。新城控股集团通过降低能源消耗、采用清洁能源等措施减少来自能源消耗的温室气体排放。2020年，公司10个吾悦光伏项目正在进行中，装机容量共10,164千瓦，项目预计年发电量约1,017万度。



宝应吾悦广场太阳能光伏板

### 城市综合体运营温室气体排放情况

指标	单位	2017	2018	2019	2020
直接温室气体排放	tCO <sub>2</sub> e	6,334	12,802	16,171	16,889
间接温室气体排放	tCO <sub>2</sub> e	178,636	312,744	570,846	759,460

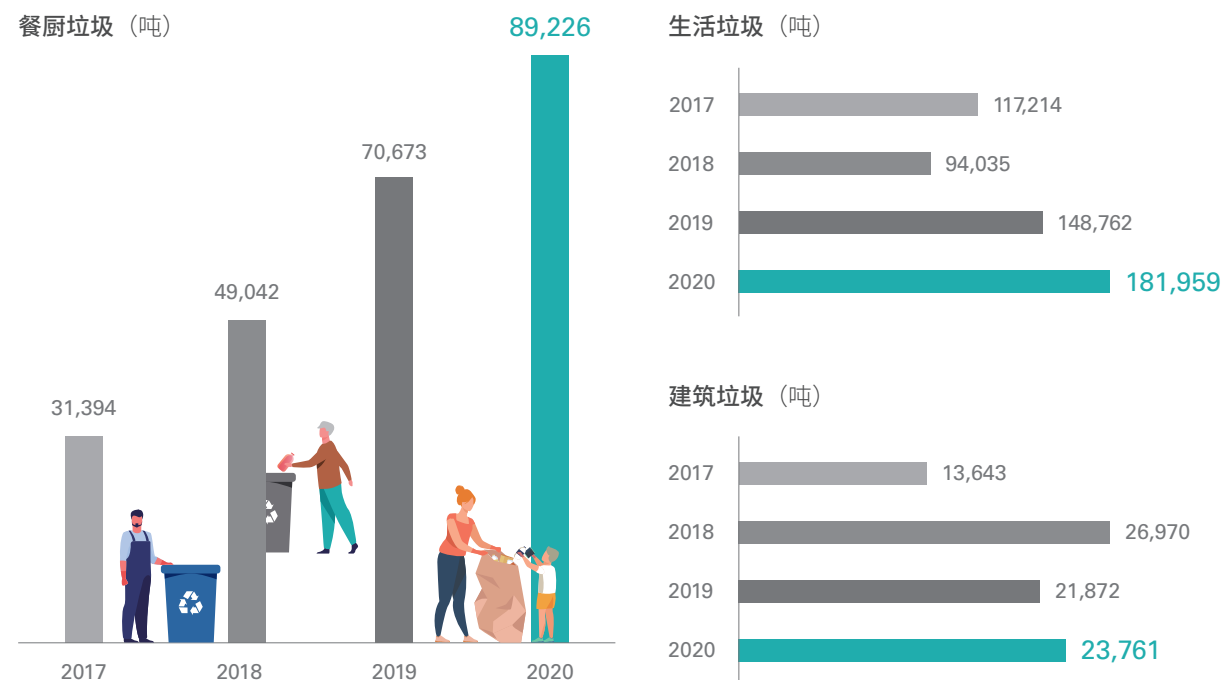
### 固体废弃物管理

新城控股集团日常办公中产生的无害废弃物主要是一般生活垃圾。为减少办公室废弃物的排放，公司积极推广垃圾分类，提倡员工对废旧物品进行改造和重复利用，变废为宝，从而减少废弃物排放。2020年，我们继续优化废弃物管理，废弃物排放密度与2019年相比有所降低。

针对施工期间产生的无害废弃物，由施工方聘请有资质的专业机构进行处置；针对城市综合体运营期间产生的餐厨垃圾、生活垃圾和建筑垃圾，公司设置专门的垃圾存放地点，并聘请有资质的专业机构收集处置。

新城控股集团涉及的有害废弃物为少量废硒鼓、废墨盒等，且均由有资质的回收商进行回收循环利用，不产生有害废弃物的排放，对环境产生的影响较小。

### 无害废弃物排放情况



## 倾听 相关方之声



“让幸福变得简单”不是一句口号，而是新城控股持之以恒的目标和使命。集团始终致力于打造新城幸福生态链，为“幸福”注入更为丰富的元素。关注绿色运营是其中重要的一部分。不断优化设施设备选型、分时分区开闭，严控商场各类能耗，响应国家节能减排、保护环境是我们的责任。“让幸福变得简单”已植入每位新城人的内心，将我们的责任感转化为客户的幸福感，共同收获客户的微笑和喜悦。

——新城控股集团商业管理事业部副总裁 胥建新

新城控股集团贯彻落实绿色发展理念，一直坚持以客户为中心，不断满足客户日益增长的美好生活需求。在绿色建筑实践的道路上，新城控股集团不断创新，在建筑工业化、海绵城市、建筑信息模型、健康建筑等高新建筑技术领域攻坚克难，构建了绿色技术创新体系。新城控股集团积极参与建筑行业减排，大力发展高质量绿色建筑，肩负起减少碳排放的社会责任。助力国家早日实现“碳达峰，碳中和”目标。

——江苏筑森建筑设计有限公司创新建筑研究院助理院长 唐德锋





# 至亲

我们的 新城 · 我们的 幸福

理念与目标 66

我们的成绩 66

打造雇主品牌 67

落实责任采购 75

深化交流合作 78

带动行业升级 80

倾听  相关方之声



携手相伴  
共生共赢



聚合力方能行更远  
新城始终与信任自己的家人携手并进  
与全社会一起努力  
以千千万万新城人的共同努力  
以无数个“我们”凝聚而成的新城  
实现人们关于幸福的更多期待和向往



## 理念与目标

“至亲·携手相伴，共生共赢”章节回应了SDGs中的目标3（良好健康与福祉）、目标5（性别平等）、目标8（体面工作和经济增长）、目标17（促进目标实现的伙伴关系）。新城控股集团致力于为员工和合作伙伴打造公平公正的雇佣环境与合作环境，充分尊重和保护每一位员工和合作伙伴的基本权益，为更多人打造一个能够实现梦想、成长为卓越人才的事业平台。



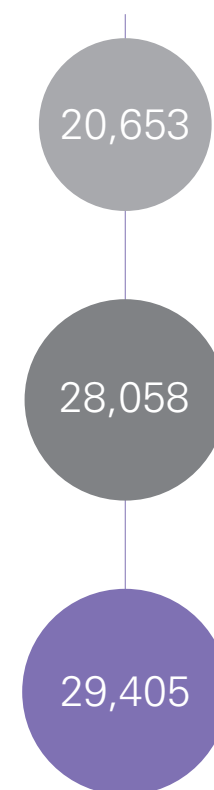
## 打造雇主品牌

秉持“以人为本”的理念，新城控股集团致力于为员工提供空间广阔而又有挑战性的工作、轻松而又和谐的工作氛围、完善的培训和晋升机制，以及具有竞争力的薪酬福利，从而吸引和发展优秀人才成为卓越人才及未来商业领袖。公司已连续15年荣膺由国内权威雇主品牌研究机构中企联合CHIRC创立的“中国最佳雇主”称号，并连续2年荣获“中国房地产大学生雇主首选品牌”称号。

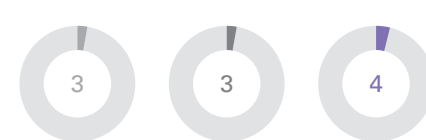
## 我们的成绩

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

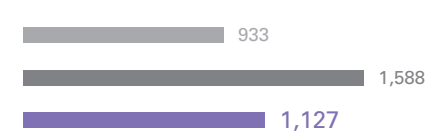
员工总数 (人)



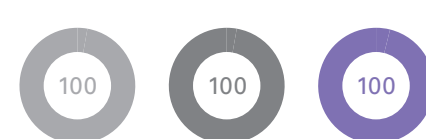
少数民族员工占比 (%)



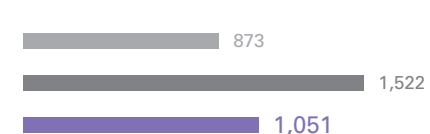
报告期内审查的核心类供应商数量 (个)



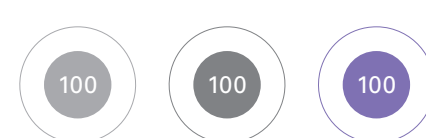
年度体检覆盖率 (%)



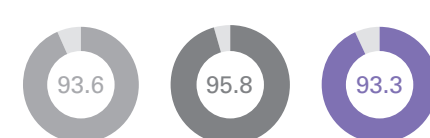
审核合格的核心类供应商数量 (个)



员工线上培训覆盖率 (%)



核心类供应商审查合格率 (%)



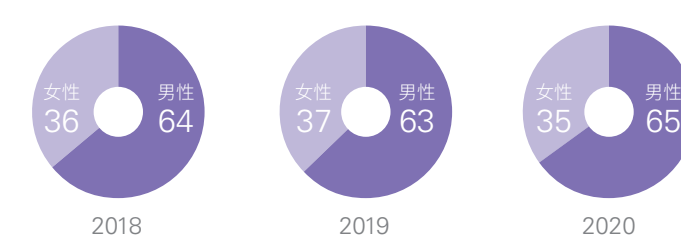
## 维护员工权益

新城控股集团严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及《禁止使用童工规定》等法律法规，坚决反对使用童工，杜绝一切形式的强迫劳动，依法与员工签订劳动合同，严格落实法定带薪年假制度，并为员工提供完善的薪酬福利体系和职业健康保障方案，主动倾听员工声音，全方位保障员工基本权益，致力于打造安全、健康、人文的工作环境。

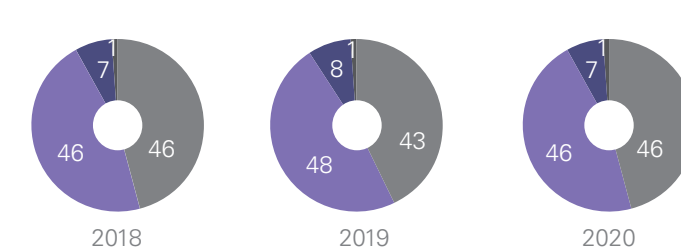
## 招聘雇佣

新城控股集团坚持平等雇佣准则，反对一切因性别、年龄、地域、学历、宗教信仰、国籍、种族、性取向、残疾与否等不同而存在的歧视行为，反对使用童工、强迫劳动、超时工作、骚扰虐待，切实维护员工的合法权益，确保员工在招聘、劳动、薪资、培训、晋升、补偿、休假等方面享受到公平的待遇；坚持属地化员工招募原则，在为城市专业人才提供就业平台的同时，为当地城市不断输送行业领先人才资源，公司属地化员工占比高于80%。

按性别划分员工构成 (%)



按年龄划分员工构成 (%)





## 薪酬福利

新城控股集团已建立并不断完善薪酬管理体系，通过固薪、激励、跟投、限制性股票和期权等多样化形式，确保员工薪酬水平兼具内部公平性与外部竞争力，极大激发了员工工作积极性。此外，公司严格按照国家法律规定和标准，为员工提供多元化福利保障，并全方位给予额外的丰厚福利，内容涵盖年度体检、节日福利、工作餐贴、通讯补贴、车辆补贴、外派补贴、高温慰问、购房优惠等。

## 民主管理

新城控股集团坚持在实践中不断推动企业民主管理向纵深发展，达成公司与员工的合作共赢、共同发展。不断健全完善企业民主管理事务公开机制，坚持职代会制度，凡涉及员工切身利益的集体合同、内部管理制度等规定办法，必须经职代会表决通过方能生效，凡涉及员工利益的议案，必须经职代会讨论，走民主程序，阳光操作、公开透明；推进集团总部工资集体协商工作和集体劳动合同签定工作，在维护劳资双方合法权益的同时，构建和发展了和谐稳定的劳动关系，提高了企业法制化进程和管理水平；不断丰富民主管理形式，通过高层面对面、内部论坛、微信群、员工访谈和员工服务热线等形式，鼓励员工对集团运营管理提出意见和建议，营造良好的民主管理氛围。

## 职业健康

新城控股集团每年与专业体检机构达成合作，免费为员工提供年度体检、健康咨询、健康讲座等服务。2020年，公司进一步优化H系列体检套餐内容和服务，在享有重大疾病保障、历年健康对比报告解读、家属自主预约并同享员工优惠等增值服务的基础上，重点提升肺部及免疫系统检测力度，新增“微医”在线问诊服务。此外，公司关注员工心理健康，设立专门的心理咨询室，为员工提供倾诉空间，帮助员工提升自信心，提高安全感、获得感和幸福感。

## 落实安全生产

新城控股集团将员工安全视为业务管理的重中之重，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规和OHSAS 18000安全及卫生管理体系要求，不断完善安全管理相关规章制度，做好日常监督与检查，营造安全健康的文化氛围。

## 安全施工

新城控股集团坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理方针，制定《营运期工程管理》《安全文明规定》《安全事故上报制度》等多项安全相关制度，严格规范安全工作行为。针对作业现场及设施运行情况、所有工作场所的健康危害因素，设立严格的管理机制，采用定时定点巡查、安全监管等方式，排查潜在安全隐患；委托第三方专业机构定期或不定期对所有项目进行评估，围绕在建、交付前和交付等多个阶段，针对安全风险进行评估，并出具评估报告，提出系统性改善建议；持续加大劳保用品投入，完善健康安全用具和设施。此外，公司注重对相关方的安全文明施工管理，并将其纳入相关方资质评选范畴。

## 安全运营

新城控股集团对商业综合体运营期间的安全管理工作进行系统梳理，明确总部、区域、项目三级安全管理架构，强化安全责任制，通过持续优化“安全管理制度”“重点管控事项”“安全监督管理”等手段，保障吾悦广场安全运营，确保员工和承包商安全。2020年，公司商业综合体运营管理阶段全年突发事件同比下降8.7%，单项目事件发生率同比下降38.9%；国家应急管理部、省级消防救援总队分别2次、10次，对11个吾悦广场进行飞检，并对公司商业综合体管控体系、管理质量给予高度评价。

### 商业综合体运营管理阶段安全生产相关数据

指标	单位	2018	2019	2020
安全生产总投入	万元	2,450.01	4,216.01	4,708.05
一般及以上安全生产事故数	起	0	0	0
事故受伤员工人数	人	1	2	2
千人死亡率	%	0	0	0
千人重伤率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	—	—	100
突发事件	起	36	46	42
安全责任事故	起	1	1	1
较大安全隐患	项	257	200	42
重大安全隐患	项	29	16	1
安全隐患整改率	%	100	100	100

注：上述统计仅包含公司在商业综合体管理及运营阶段的数据，住宅和商业综合体开发阶段的数据不包含在内。



## 安全宣教

新城控股集团已制定《住开事业部安全文明生产作业指引》《新城控股商管事业部筹备期安全管理作业指引》及《新城控股商管事业部运营期安全管理操作指引》，涉及大型活动管理、消防应急演练等。公司对所有施工项目进行全周期安全管理，严格实行供应商安全评审、培训、管控机制，加强工友安全施工宣传教育，多措并举切实保障施工安全，用心守护员工平安；积极构建企业内部安全文化，开展急救培训等职业健康与安全生产培训，提高员工安全意识和突发事件紧急救护能力；组织开展安全质量月、消防演练、安全技能大赛等形式多样的宣教活动，不断提升员工安全意识。

2020年，公司以“三级培训教育”为基础，搭建吾悦广场质量管理固化培训课程，通过现场授课/实操、可视化教程、新城e学、实景化培训等培训形式，持续提升广场全员质量意识和安全应急能力，现有与安全管理相关视频课程共31节，全年参与培训人数合计31,898人次。截至2020年底，已有63个吾悦广场在当地政府部门、商管总部、区域的指导下建立实景化培训基地，其中常州天宁吾悦广场被评选为“首批省级应急消防科普教育基地”，是江苏省内首个被授予此称号的商业综合广场，编号：苏006。



常州天宁吾悦广场消防安全培训基地



湖州吾悦开业现场安全管控

## 住宅开发阶段安全培训相关数据

安全培训覆盖率 (%)



注：上述统计仅包含住宅开发事业部住宅开发阶段安全培训相关数据。

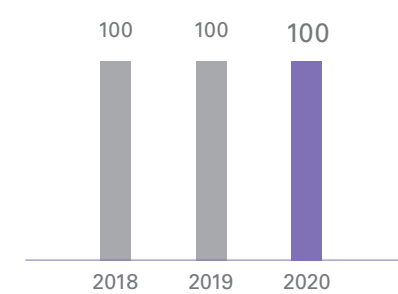


## 商业综合体开发阶段安全培训相关数据

开展安全培训场次 (场次)



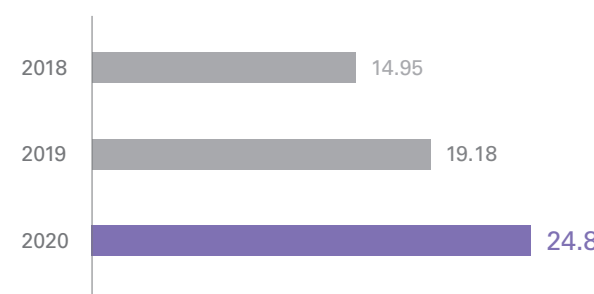
安全培训覆盖率 (%)



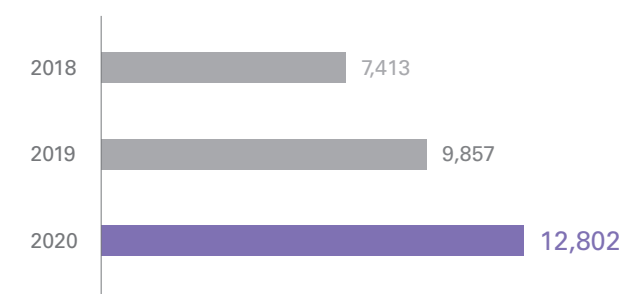
注：上述统计仅包含商业综合体开发阶段相关数据，不含商业综合体运营管理阶段相关数据。

## 商业综合体运营管理阶段安全培训相关数据

安全培训覆盖人次 (万人次)



开展安全培训场次 (场次)



注：上述统计仅包含商业综合体运营管理阶段相关数据，不含商业综合体开发阶段相关数据。



## 培育卓越人才

新城深知，卓越的人才和人才培养机制正是铸造“世界一流”的利器。多年来，新城控股集团结合企业战略，不断创新培训内容形式，致力于培养更多德才兼备的卓越人才，使其成为公司发展的中坚力量。

### 员工培训

新城控股集团以战略和业务发展需求为导向，以打造高质量、高效率的人才供应链为目标，系统地建立了覆盖所有员工的培训体系，并成立新城商学院，通过实战模拟、案例研讨、互动教学等多元化培训手段，帮助大量优秀人才在轮岗学习、在岗实践、员工带教中成长为卓越人才。

2020年，新城商学院实现再定位，以“战略落地与管理平台的搭建者”为定位目标，以“服务力”“领导力”“文化力”为核心支柱，以“人才测评平台”“一体化培训平台”为基础平台，并组织开展了“关键岗位培训”“新睿集训”“悦商课栈”“新员工融入”等多元化培训项目，让不同层级和不同领域的员工都能获得对应的培训和学习机会。

### 新城控股集团 2020 年新睿动力营 案例

受 2020 年上半年疫情影响，2020 年新睿动力营采用线上线下混合式培训，并将社群运营理念融入新睿培养中，受到 2020 届新睿学员欢迎。项目基于 360°反馈和新睿集训工作坊的输入，围绕“明规划 | 塑能力 | 交朋友 | 识差距”集训目的，创新培训形式和课程内容，打破以往专业课程授课的弊端，采用案例教学和沙盘模拟形式，从“做人和做事”两个维度重新设计课程及融入活动，让新睿学员更快适应职场环境。



### 新城控股集团 2020 年吾悦百将营 案例

吾悦百将营是承接业务战略需求，培养特色商业管理梯队，面向商管项目总量身定做，基于“广场经营提升五步法”的业务管理标准，以统一业务管理标准、统一团队管理工具、强化员工文化融入、增进员工同侪交流为设计原则的商管关键岗位人才培养项目。



### 2020 年员工线上培训相关绩效

按性别划分		按职级划分		
男性员工人均线上 受训时长 (小时)	女性员工人均线上 受训时长 (小时)	高级管理层人均线上 受训时长 (小时)	中级管理层人均线上 受训时长 (小时)	普通员工人均线上 受训时长 (小时)
<b>6.7</b>	<b>8.9</b>	<b>1.3</b>	<b>3.2</b>	<b>7.9</b>
线上受训比例 64%	线上受训比例 36%	线上受训比例 0.2%	线上受训比例 8.5%	线上受训比例 91.3%

### 职业晋升

新城控股集团坚信持续奋斗的优秀人才是公司商业成功和持续发展的重要保障，是公司价值创造的源泉。公司打造顺畅的职业发展通道，通过构建管理序列和专业序列“双通道”职业发展体系，为员工提供广阔的价值实现平台和成长空间。依托完善的职业发展路径，公司培育和吸引了一大批高级人才，形成了“用优秀的人培育更优秀的人”的人才发展氛围，构建了人才供应与培育的良性循环。此外，基于业绩导向的文化，公司将有限的资源倾向于最优秀的人才，实现“能者授职、功者授禄、勤者授誉”，不断构建具有核心竞争力的人才优势，实现“人尽其才，才尽其岗，岗尽其责，责尽其效”，达到公司和个人双赢。

### 悉心关爱员工

新城控股集团坚持以人为本，广泛开展文体、技能竞赛等丰富多彩的活动，丰富员工精神文化生活；积极开展员工慰问与困难帮扶活动，致力于为每一位新城人送去温暖和关爱。公司自 2017 年起，每年均开展员工敬业度调研，旨在倾听员工心声，督促各级管理者营造敬业环境，调研均值逐年稳步增长，2020 年敬业度调研均值为 4.27 分（满分为 5 分）。



### 员工活动

新城控股集团不仅关注员工事业上的成功，同时关注员工生活与工作的平衡，通过举办总部开放日、趣味运动会、新城“奇葩说”辩论赛、员工短视频大赛等一系列员工文化活动，打造“有爱、有温度”的良好雇主形象。公司的徒步文化早已深入人心，“鸿途”“真途”两大徒步活动是新城人践行企业文化、传承骆驼精神的重要载体。



首届“奇葩说”辩论赛

### 新城集团鸿途挑战赛



案例

2020年9月29日至10月2日，新城集团鸿途挑战赛第五季在甘肃酒泉顺利进行。100公里的全新征程，270余名中高管、合作伙伴及媒体代表坚定目标，相扶相持，途经沙漠、戈壁、河流、丹霞等多种地貌，通过克服自身种种困难，在不确定的环境下，以自身的确定性成功完成挑战，用脚步再次践行了新城的“骆驼精神”。



### 慰问帮扶

新城控股集团坚持为职工办实事、办好事，为职工排忧解难，提升员工对组织的认同感和归属感。组织开展夏季高温“送清凉”活动，为奋战在一线高温下的人员带去关怀；面向发生重大困难事件的员工开展送温暖活动，让更多人感受到新城大家庭的温暖；建立困难员工档案，确保困难职工年终慰问一个不漏，尽力帮助职工解决困难。2020年，公司夏季送清凉、冬季送温暖支出66.81万元，惠及13,362人次；特殊困难补助支出15.63万元，惠及48人次；住院慰问金支出37.95万元，惠及326人次。

### 落实责任采购

新城控股集团严格参照国家和建筑行业发布的供应商管理办法，制定完善的供应商管理内部办法，明确供应商引入、评估、退出的全生命周期管理流程，有效识别风险，减小环境、社会及安全隐患，提高新城控股集团与供应商产品质量、服务能力，形成规范、公正、统一的供应商管理体系。

### 打造阳光供应链

新城控股集团将诚实守信、阳光公正原则融入供应商合作全流程，对商务合作中的不廉洁行为进行严厉追责，致力于打造一条廉洁透明的责任供应链。

- 在供应商注册、入库、考察、评估，以及开标、评标、谈判、决策过程中公平对待所有供应商。
- 采购过程保持充分的透明度，各部门积极配合、全面沟通、信息共享，所有采购行为由招标小组集体公开决策，杜绝暗箱操作。
- 所有员工严格遵守员工职务行为准则并积极向供应商宣传该原则，任何人不得采取任何手段改变或试图影响采购决策结果。
- 将《廉洁合作协议》作为商业合作合同附件，要求合作伙伴全面签署，并要求供应商签署《廉洁合作承诺书》，对合作规范、利益冲突进行明确规定。
- 在各项合同内嵌入“阳光条款”，公示举报电话及监督渠道，多渠道接受不廉洁行为举报，并及时调查、处理、反馈。
- 面向供应商开展廉洁宣教活动和廉情问卷调查。2020年“廉政文化主题宣传月”期间，公司积极开展对合作伙伴的廉情问卷调查工作，共发放调研问卷7.5万份，与合作方建立了畅通的廉政信息沟通渠道。

### 新城控股集团招标工作纪律

- 不得**  
在未经授权情况下，参与招标过程。
- 不得**  
索要、接受投标单位好处或其他回报。
- 不得**  
参与、协助他人进行围标、串标、陪标。
- 不得**  
倾向性暗示投标人调整报价，影响投标结果。
- 不得**  
向投标人及他人泄露标底或商务洽谈等保密信息。
- 不得**  
为投标人编制、审核投标文件，或代办投标事宜。
- 不得**  
私下接触投标人，或参加投标人宴请及娱乐活动。
- 不得**  
违背或变更评标规则，或违规接受供应商信息澄清。
- 不得**  
违反回避原则，参与与已有关联关系供应商的招标工作。
- 不得**  
违反公平、公正招标原则，损害公司利益及声誉。



### 供应商廉政宣贯座谈会



2020年6月，新城控股集团召开2020年供应商座谈会，以“同心同行·合力共赢”为主题，集中宣贯新城廉洁文化和品质风控管理要求，强调新城对廉洁管理的管控要求。宣贯结束后，供应商代表郑重签署廉洁合作承诺书。



### 完善供应商体系

秉持“标化管理、充分竞争、公平公正、协同高效”的合作理念，新城控股集团不断推进大招采体系建设，推出新版供应商协同平台，并开展试用；修订发布《供应商管理办法》《采购管理办法》，明确招标原则、分类与分工、流程等，确保招标业务合法合规。公司规定，在招标入围供应商中，属地化供应商比例必须 ≥50%。2020年，公司共有活跃供应商 8,920 个。

#### 供应商引入

在考量供应商资质、产能等基础指标的同时，将企业信誉、社会影响、环境意识和劳工关系等纳入考量范围，力求建立满足企业需要、符合社会要求、承担社会责任、推动经济发展的可持续新型供应链关系。

#### 供应商评估

结合季度和年度评估结果，分 A、B、C、D 四个等级管控供应商，并针对不同等级的供应商制定对于的奖惩措施。2020年，公司共摸排梳理库内 2,348 家供应商，并对供应商进行信用体系评分，以提高供应链风险管控。

#### 供应商退出

构建黑名单、灰名单、不合格供应商库，对于偷工减料、以次充好等严重影响工程质量，以及拖欠工人工资、违背社会公德、违反法律法规、危害社会环境的供应商直接定为不合格供应商，坚决取消与其合作关系。

#### 2020年活跃供应商构成 (个)



### 供应商安全管理

新城控股集团制定完善的安全与健康管理制度，并以相同的标准对供应商的安全与健康管理制度提出要求。

在招标环节，要求工程投标方及人员提供安全资质、安全及环境保护安全措施等文件。

要求施工单位严格执行施工规范、安全操作规程、防火安全规定、环境保护规定等。

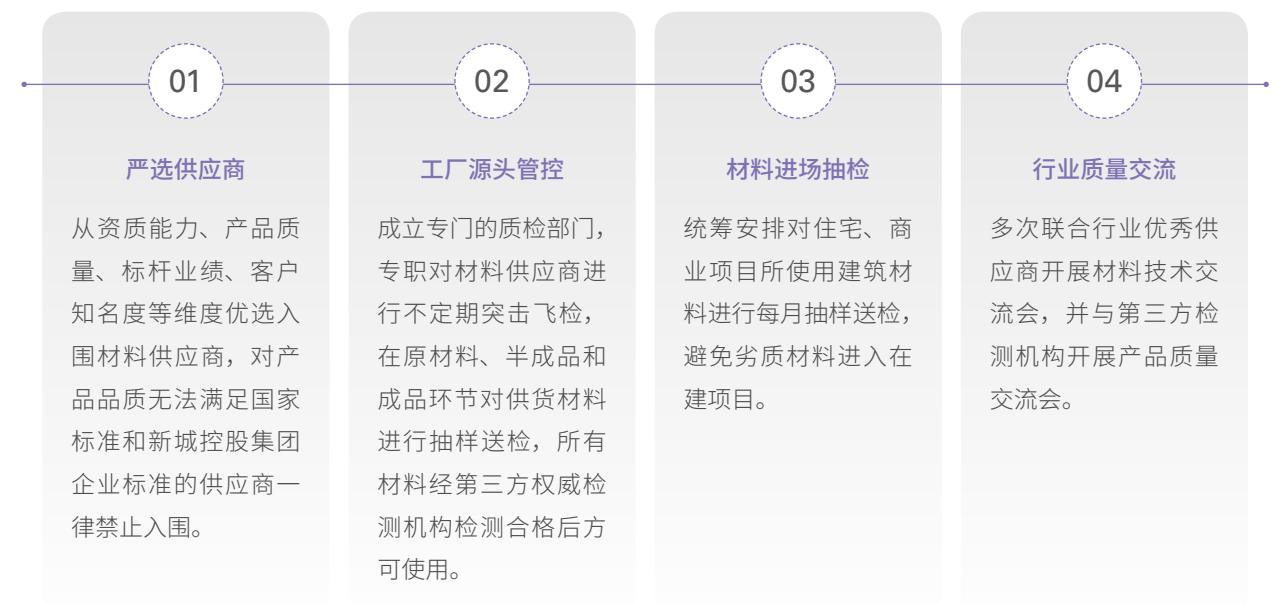
为施工人员提供技术交底培训、危险作业安全管控培训等。

对施工现场进行安全管控，定期召开施工现场安全管理例会，发现安全问题督促施工单位整改。

根据《吾悦广场保险购买要求》，要求所有合作方购买包括人身意外伤害保险、雇主责任险、公共责任险等在内的相关保险，并严格审核所有合作方的保险购买情况，按合同约定购买保险的，才可进场作业。

### 供应商品质管理

新城控股集团坚持对“货不对版、偷工减料、弄虚作假等行为”零容忍，将质量管理纳入供应商采购考量要素，从源头保障工程建设材料品质。





## 带动供应商成长

新城控股集团建立透明、动态和可追溯的供应链，持续带动供应商成长。公司不定期举办供应商交流培训活动，与供应商开展环保、安全、健康等方面的社会责任内容交流，提升供应商的社会责任意识。2020年，公司共举办9场总对总级走访活动，开展13场供应商专题培训。



新城控股集团总裁梁志诚走访中天建设

## 深化交流合作

新城人坚信精诚合作、共赢共生的力量，在遵循市场原则实现自身发展的同时，增强与政府、企业、行业协会、媒体的交流合作，搭建共享机制与平台，加强产业链资源共享与整合，实现多方专业分工、优势互补，推动行业优化和产业升级。

秉持互利共赢、共同进步的发展理念，新城控股集团积极与各级地方政府开展战略协作，支持地方产业拓展升级，扩大地方税收。

搭建集团及三大事业部旗下各大区（区域）、城市、项目公司之间高效的沟通平台，促进各层级协调发展。

深化与优秀企业、学术机构、行业协会之间的合作，共同探讨行业前沿课题，携手构建良好的商业生态。

搭建“新城幸福商业年会”“春季品牌私享会”等品牌交流互动的开放平台，促进各品牌之间更好地实现优势互补。

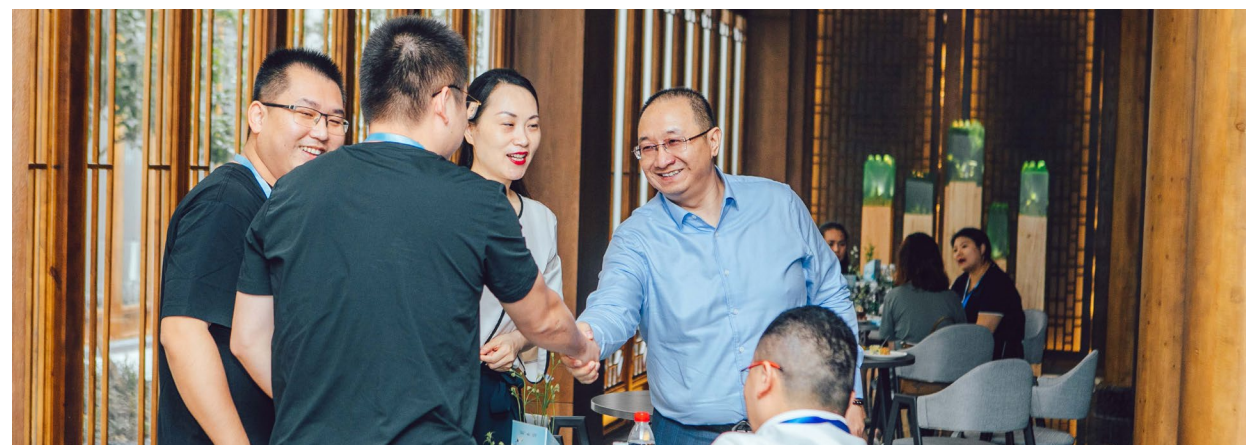
与上万家国内外一流品牌商建立合作伙伴关系，助推商业资源联动升级，为消费者带来持久的高水准商业体验。



### 知识延伸

### 新城幸福商业年会

新城幸福商业年会是一年一度的商业地产行业盛会，2019年新城幸福商业年会以“光影四季”为载体，通过沉浸式洽谈场景，搭建专业的商业信息交流平台，并全面建立与各大品牌的战略联盟，携手更多优秀合作伙伴为幸福生活赋能。2020年受疫情影响，新城幸福商业年会未开展。



2020年苏州区域品牌私享会圆满落幕



新城控股集团吾悦广场百店庆典暨合作伙伴年度盛会在温州举办



贵阳经开区上海师范大学合作签约仪式



上海师范大学战略合作签约仪式



## 带动行业升级

新城控股集团坚持最大化挖掘各专业大运营的协同效力，促进产业生态圈整体协调发展，以客户为导向，全面提升运营力、产品力、服务力、品牌力，实现了全方位、多层次、高质量的发展，在财务安全、盈利能力、规模增长等方面处于行业领先地位，且各个层面进步快速。新城控股集团立志成长为一个基业长青的百年品牌，与时代共发展、为人民谋幸福、让民族更骄傲。

投入大量精力研究新业态模型，持续打造多元化业态，在为每一座城市和当地客户带来幸福生活的同时，为行业创新发展提供更多新思路；在国家既定的百年住宅研究目标基础之上，将智慧服务、管理服务、生活服务同步纳入，致力于打造会思考的智慧住宅。

紧密关注新时代下客户需求的转变，从客户体验、客户忠诚度、企业品牌形象等多角度出发，构建独有的客户服务标准化体系，供行业对标参考；参与内外部管控标准的制定与修编，并拟定和升级多项标准化动作指引，为房地产行业向着高质量发展方向转型提供参考依据。

作为中国企业反舞弊联盟常务理事单位，2020年国际反腐败日期间，与反舞弊联盟共同启动“国际反腐败日”主题月活动，倡导“帮助消除腐败是每个人应尽职责”的理念；打造 FAC 商业精英俱乐部，联动房地产行业上下游企业，实现更高水平的产业融合，协同打造“协作共享、互惠共赢”的高质量产业生态圈，赋能中国商业地产美好未来。

### 增强行业创新能力

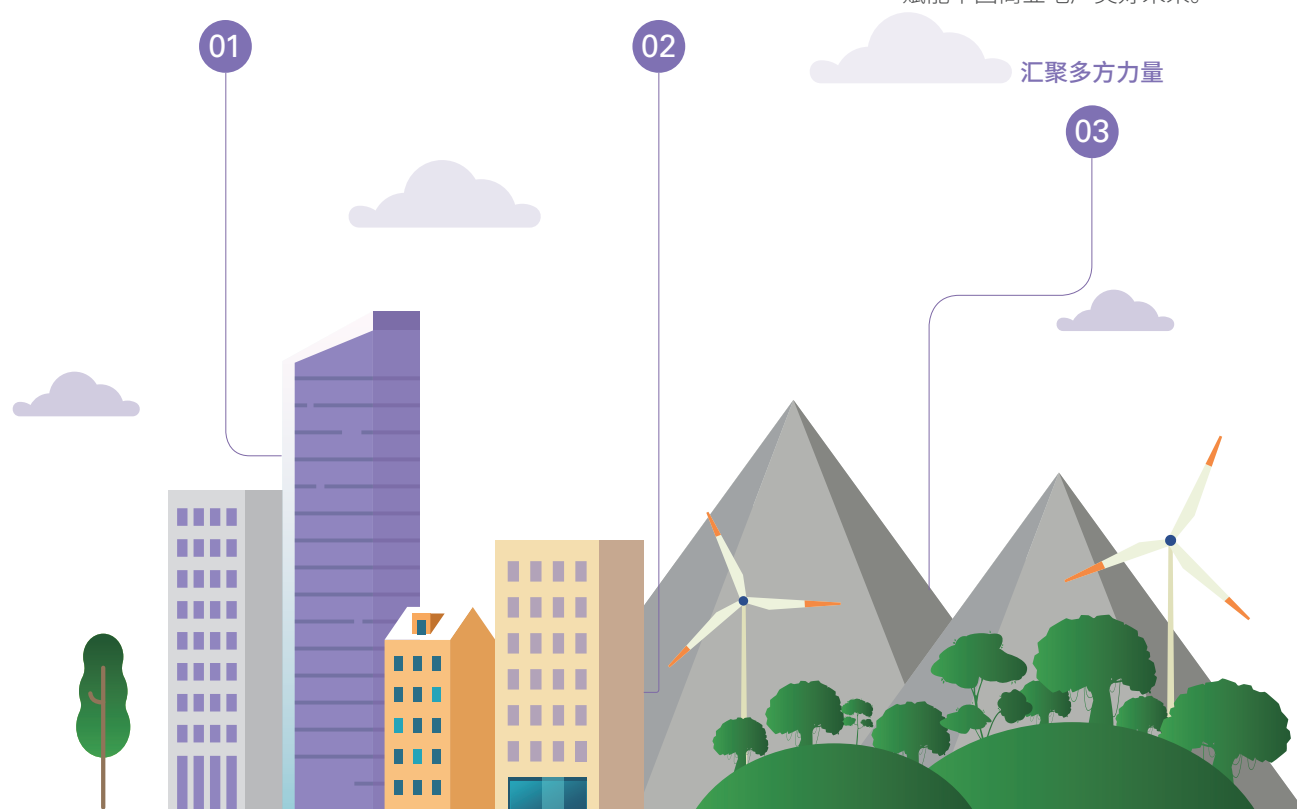
01

### 推动标准化建设

02

### 汇聚多方力量

03



倾听



相关方之声

“

2011年加入新城，成为一名新睿；2021年依然在新城，是一名老睿。10年间，新城实现百亿至超2,500亿的规模跃升；跃升的背后，是新城在用心地发现一群人、培养一群人、成就一群人。这群人，也必将同新城，全力以赴奔向下一个山河。

——新城控股集团住开事业部沪苏大区助理总经理 程利

这五年来，有幸伴随新城成长，从常州到上海、从上海到全国，现在新城已是昂首于行业前列。新城人有梦想且执着：“让幸福变得简单”。新城人不易，一路走来，团结、坚韧、正直、努力，深深刻着“骆驼”的烙印。希望新城越来越好！

——国际顶级咨询机构

新城是一家勇于担当、敢于创新、追求实干、有社会责任感的企业。中天与新城的合作开始于2012年，截止目前，双方已合作面积超400万平方米。双方近年来积极开展老总沟通交流，始终保持相互信任、相互平等的战略合作伙伴关系，在业务合作中坚守契约精神，坚持为社会提供高品质产品和服务。伴随着新城的卓越发展，中天也取得长足进步，中天将始终秉持“与优秀者共成长”合作理念，做好新城的优秀供应商。

——中天建设集团总裁 吴海涛

”







# 至暖

## 我们的新城 · 我们的幸福

理念与目标	84
我们的成绩	84
推动产城融合	85
用心传递温暖	87
决胜脱贫攻坚	90
抗疫众志成城	92

倾听 相关方之声



## 踏地而行 城就幸福

泽被社会的企业方为有责任的企业  
 新城积极倡导志愿服务精神和公益理念  
 积极作为主动担当社会责任  
 汇聚向善和向上的力量  
 用阳光传递大爱的温暖  
 促进企业与社会的良性互动



## 理念与目标

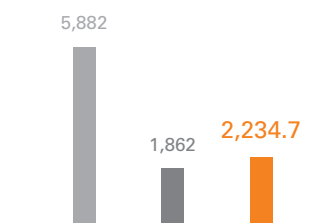
“至暖·踏地而行，城就幸福”章节回应了SDGs中的目标1（无贫穷）、目标4（优质教育）、目标9（产业、创新和基础设施）、目标11（可持续城市和社区）。怀抱着一颗赤子之心，新城控股集团积极承担社会责任，在创造价值的同时，以真诚和用心不断回馈社会，帮助并改善最需要帮助人群的社会生存条件，在创造企业丰盛的同时创造属于全社会的丰盛。



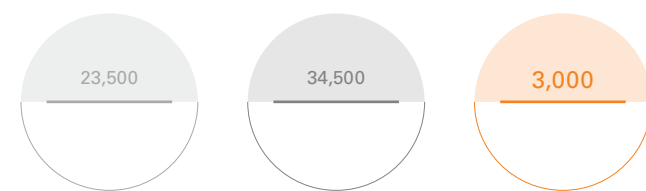
## 我们的成绩

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

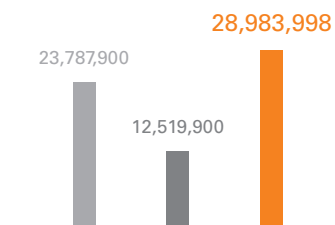
扶贫专项资金投入（万元）



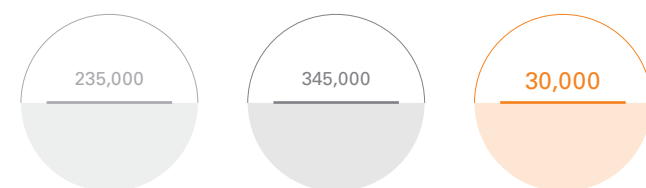
新绿行动捐赠树苗数量（株）



对外捐赠金额（元）



新绿行动捐赠树苗可绿化沙漠面积（平方米）



注：2020年受疫情影响，原定于春季的3万人规模新绿行动活动未开展，故全年捐赠树苗数量及对应的可绿化沙漠面积数据下降。



- 2020年11月，在“2020责任金牛奖颁奖典礼”上，荣获“公益慈善奖”。
- 2020年12月13日，被全国工商联房地产商会和党建工委评为“抗击新冠肺炎疫情突出贡献会员企业”。
- 2021年1月，在“2020第十届中国公益节”上，荣获“2020年度公益践行奖”。

## 推动产城融合

近年来，以产城融合为理念的产业新城蓬勃发展。新城控股集团紧随城镇化和工业化的高速发展浪潮，将项目建设与城市发展有机融合，依托自身业态优势，全力推动城市发展，实现生产空间、生活空间、生态空间的有机结合，不仅优化了城市空间、塑造了城市形态，更提升了城市能级，提供了城市增长的经典范本，促进了区域经济社会整体高效发展。

### MOC 芯城汇

——人居产城互联体

新城控股集团积极响应政府号召，在苏州相城区高铁新城核心CBD打造MOC芯城汇产城综合体。项目紧邻高铁北站和轻轨线，分为产业孵化区、环湖高端商务区、芯光生活区、文化主题街区、生活配套区五大功能区域，是苏州在“一带一路”阔步前行的时代背景下，助力高铁新城板块崛起、促进苏州GDP转型升级、担负长三角中枢高地窗口的引擎。

截至2020年底，已有多个科技孵化器、众创空间、专业企业服务机构签约及达成MOC芯城汇合作意向。同时，MOC芯城汇还成立MOC产城联盟，由苏州各行

业协会、商会、知名企业、科研机构等组建社群组织，在MOC芯城汇产城融合生态链中发挥桥梁纽带作用，在产城融合进程中承担服务及推进工作，进一步提升产城人才吸纳能力。此外，还推出芯光精装住宅和芯智汇国际公寓，真正实现了新一代产城在深度混合开发、无缝连接、不断更新和独特个性方面的突破。



## 西安西部大道

——推进城市持续更新

西安西部大道项目位于西安市高新核心居住区，为西安市城市改造项目用地。新城控股集团结合西安的历史、自然、人文资源和特色，融合西安“经典生活核心精神”，以“国际都会”波士顿后湾为主题，在该项目内打造高度开放的空间主轴、宁静丰富的公园体验和自由轻松的社区氛围，开创前瞻的“国际化生活方式”，为客户提供便捷的商业服务、舒适的公共空间，和良好的居住体验，从而为西安市高新区的城市更新贡献力量。



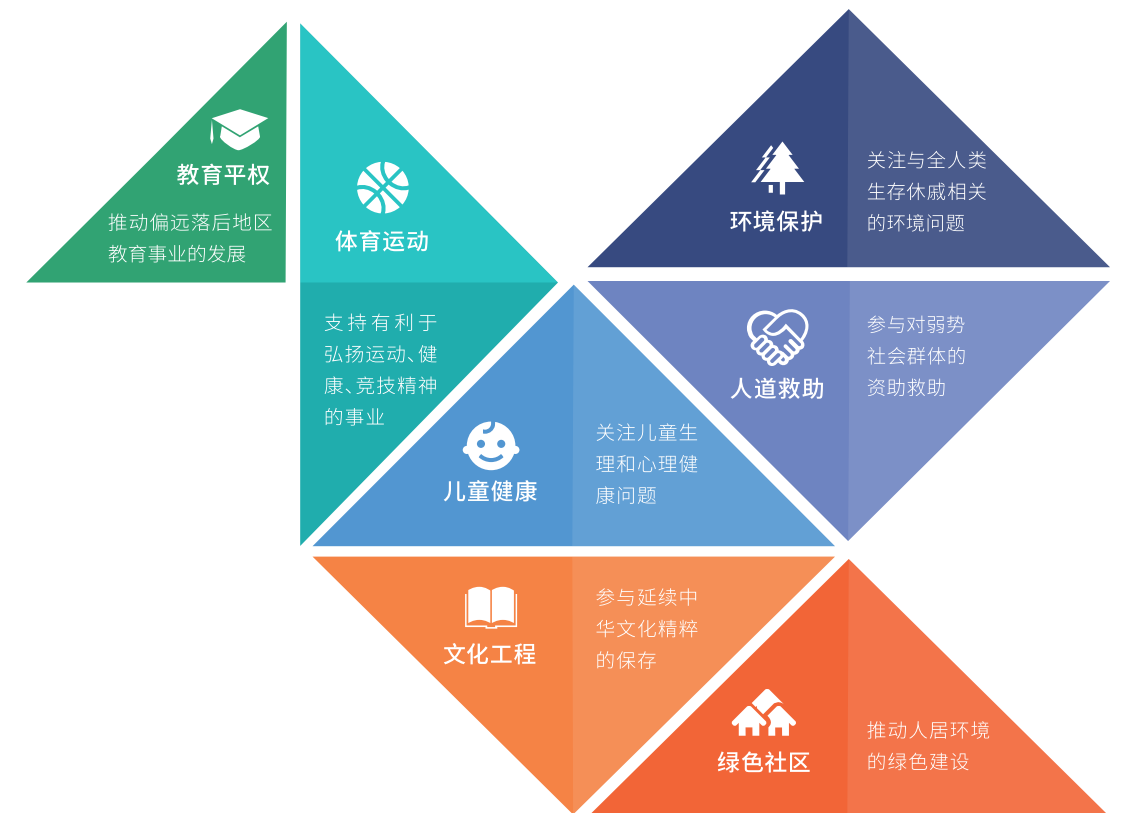
## 用心传递温暖

“授人以鱼不如授人以渔”，一个企业的慈善是给予，而能通过感化和引导，让更多人参与其中，发挥更大的社会力量，才是新城控股集团认定的慈善情怀。在多年公益经验积累的基础上，新城控股集团不断完善公益品牌建设，推出系列标准化和非标准化公益项目，希望以自身努力，凝聚更大的社会力量，让人们的生活更加幸福。截至 2020 年底，新城控股集团社会公益事业累计投入超 3 亿元。

## 搭建公益平台

新城控股集团于 2013 年创办大型公益品牌“七色光计划”，希望以新城的企业之力搭建一个连接全社会的公益平台，号召人人参与公益，支持中国公益事业的发展与进步。“七色光计划”覆盖教育平权、儿童健康、绿色社区、环境保护、人道救助、文化工程、体育运动七大板块。七大板块就像“七色光计划”的七道光芒，努力照亮尽可能多的角落。

## 七大公益板块





## 落实公益实践

新城控股集团积极整合多方资源，打造专业化志愿者团队，并持续开发和落地公益项目，不断丰富“七色光计划”内涵。目前“七色光计划”发展了四项成熟型公益项目，分别是：“光彩图书馆”“幸福手牵手”“幸福公益集市”及“新绿行动”。2020年，新城控股集团共组织公益活动65场，涵盖关注自闭症儿童、抗洪救灾、绿色环保、儿童教育、人道救助等主题。

### 光彩图书馆

“光彩图书馆”是“七色光计划”于2013年在教育平权板块下推出的核心项目，通过在乡村小学建立光彩图书馆、捐赠教学物资、招募志愿者前往小学支教的方式开展项目，旨在消除城市和乡村之间的知识鸿沟，为乡村儿童提供良性的阅读环境，培养孩子们对阅读、知识的兴趣。截至2020年底，“光彩图书馆”的足迹已遍及14个省份的49所乡村小学，捐献图书12万余册，有2,000余名来自全国各地的志愿者参与，近8,000名学生获得帮助。



2020年“七色光计划·光彩图书馆”湖北黄冈站圆满落幕，新城控股住宅开发事业部杭州片区公司走进湖北蕲春县王垌小学，为学校师生打造了一间光彩图书馆，并为他们提供了超过500本图书、游乐滑梯、篮球架、课桌椅、冷暖空调、直饮热水机、御寒物资和幼儿午睡的床等各种物资。至此，新城控股第49座光彩图书馆正式落地。

### 幸福公益集市

“七色光计划”于2017年推出“幸福公益集市”项目，连续三年通过开展“幸福公益集市”项目募集善款，并将所得善款全部用于支持贫困地区教育发展。2020年“幸福公益集市”首次聚焦“人道救助”议题，携手“中国残疾人福利基金会·启明行动”关注关爱视障人群，以“为eye同行”为主题开展义卖，并首次开设“微光24h”线上义卖集市，以“云”献爱心的形式壮大公益力量，筹集更多善款帮助白内障患者重见光明。



2020年“幸福公益集市”

### 新绿行动

“新绿行动”是“七色光计划”于2018年在环境保护板块下推出的全新项目，联手中国绿化基金会“百万森林计划”项目，号召人们通过“一人捐赠一棵树”的形式，改善气候恶劣地区生态环境，遏制全球沙漠化。同时，以“生态+扶贫”的模式，在保护西部地区生态环境的同时，增加农户收入。2020年，新城控股集团继续联手中国绿化基金会“百万森林计划”项目，通过每年一次的高管沙漠徒步，每人每走100千米，向绿基会捐赠了3,000颗树苗，绿化30,000平方米的沙漠。截至2020年底，共计捐赠树苗61,000株，可绿化沙漠610,000平方米。



新城控股住宅开发事业部沪苏大区联动中国绿化基金会，同时合作腾讯公益平台，用8.8km徒步为腾格里沙漠植树。



2020年5月15日，新城控股集团住宅开发事业部南宁城市公司携手南宁市良庆区自然资源局，走进南晓镇大满村、同里村，开展“携手同行，助力小康”专项公益活动，为当地村民捐赠公益清洁物资，并开启“幸福传递·点亮平地”公益活动，呼吁每个人分享闲置图书、刊物，为地处偏远、教育资源相对匮乏的平地村献出爱心，让阅读点亮希望。



2020年5月30日，新城控股集团幸福会联手中国社会福利基金会免费午餐基金，共同发起“WALK FOR LOVE为爱而动”公益活动，鼓励业主在运动健身的同时，与新城一起参与公益。活动吸引了300名新城业主参与，上传在规定时间内挑战10,000步的运动截图，新城控股集团将为其向乡村儿童送去一份免费午餐，仅活动当天就有159人完成挑战。



## 决胜脱贫攻坚

新城控股集团积极响应习近平总书记提出的“汇聚各方力量精准扶贫，打赢脱贫攻坚战，全面建成小康社会”的号召，认真贯彻落实中央和省市区关于精准扶贫工作的重大安排部署，着力把握好精准扶贫工作重点，根据公司发展战略与自身产业、品牌、渠道、资金等优势 and 专长，精准对接贫困地区资源，因地制宜、因情施策，确保精准扶贫工作取得实效，为决战决胜脱贫攻坚贡献新城力量。2020年，公司扶贫专项资金投入达 2,234.7 万元。

2020 年扶贫投入情况 (万元)



## 党建引领，完善扶贫机制

新城控股集团高度重视扶贫工作，积极探索党建工作与扶贫工作无缝对接的新模式，构建以党建为引领、统筹推进扶贫工作的新机制，坚持把扶贫作为一项重要而紧迫的政治任务来抓，围绕贫困地区与贫困人口摆脱贫困、实现共同富裕的目标，进一步加强领导，落实组织机构，健全责任制度，确保扶贫工作顺利开展。公司领导多次询问扶贫工作开展情况并做出重要指示，定期召开扶贫工作会议研究制定扶贫工作计划，落实扶贫项目与资金，督促检查扶贫工作，协调处理扶贫工作中出现的问题。2020年，集团党委组织党员到井冈山、嘉兴开展红色旅游扶贫专项活动，以消费扶贫的方式共计投入近 54.8 万元。

## 结对帮扶，助力精准扶贫

新城控股集团联动旗下大区（区域）公司、城市公司、项目公司，积极响应参与“万企帮万村”精准扶贫行动，结合实际创造性开展工作，采取一系列措施，建立形成了良好的运行机制，取得了良好的成效。其中，集团旗下青岛市丽洲置业有限公司积极响应胶州市大沽河旅游度假区管理委员会相关要求，结对帮扶甘肃省徽县大河店镇小地坝村和木皮岭村、江洛镇徐杨村、麻沿河镇麻安村和王集村，并与相关村委协商解决实际问题，助力当地村庄早日实现振兴。

## 消费扶贫，提振村民信心

新城控股集团积极探索以消费扶贫为重要途径的扶贫方式，立足当地资源禀赋，挖掘特色产品，采取“以购代捐”“以买代帮”等方式，将乡村自然生态资源、特色文化资源、特色农产品资源转化为商品并推向市场，以消费拉动贫困地区经济社会发展。其中，在新城悦服务开展的“鸿途·悦行”重走长征路主题党建活动上，策划开展“消费扶贫，爱心助农”活动，在井冈山古田村采购 3.6 万元井冈红米，为古田村巩固脱贫成果出一份力，并通过新橙社 APP 上线井冈红米进行专卖，向 350 万业主推广销售；在“弘扬延安精神，助力脱贫攻坚”扶贫产品专场推介会上，当场投入 10 万元开展消费扶贫；随上海市普陀区工商联到云南对接扶贫工作，在昆明禄劝县以消费扶贫的方式投入 30 万元。

## 圆梦助学，助力教育扶贫

扶贫先扶智，治贫先治愚，让贫困地区的孩子们接受良好教育，是扶贫开发的重要任务，也是阻断贫困代际传递的重要途径。新城控股集团针对贫困地区不同程度存在的学生因贫失学、辍学问题，向上海师范大学教育发展基金会捐资 200 万元，向上海同济大学教育发展基金会捐资 100 万元，为教育扶贫护航，为众多贫困家庭学子带来更多自强成才的机会；向中国社会福利基金会捐赠 10 万元，助力解决在校儿童午餐问题。

## 公益环保，创新扶贫方式

新城控股集团积极响应党的十八大报告提出的以“努力建设美丽中国”为目标的号召，紧紧围绕生态保护和高质量发展两个关键，发挥企业优势，积极履行社会责任，2020年共计捐赠中国绿化基金会 4.72 万元用于百万森林项目的建设；积极开展社会公益活动，2020年投入 710.6 万元用于慈善事业，覆盖 11 个地区、13 个项目。

## 主动参与，提升企业形象

新城控股集团积极参加各级政府单位、社会组织等主导的扶贫行动，并主动担当作为，扩大扶贫行动实效和影响力。2020年，公司先后参加了上海市普陀区工商联组织的赴云南对接东西部扶贫工作、普陀区长风街道开展的助力脱贫攻坚图板展活动等，并认真完成全国工商联组织的《我经历的脱贫攻坚故事》征文活动。





## 抗疫众志成城

企业的公益之行和责任担当不仅体现在平时的点滴行动，也体现在关乎社会发展的重大事件关键时刻。2020年初，一场突如其来的新冠肺炎疫情爆发，牵动着亿万国人的心。面对疫情，新城控股集团紧急召开会议，要求全公司在严格做好自我防控的同时，坚决响应属地党委、政府统一领导、统一安排，上下同心，全力以赴，为疫情防控作出积极贡献。2020年12月13日，新城控股集团被全国工商联房地产商会和党建工委评为“抗击新冠肺炎疫情突出贡献会员企业”。

## 捐资捐物，勇担抗疫责任

疫情发生后，新城控股集团第一时间向武汉市慈善总会捐赠1,000万元，重点关注一线医护人员工作激励与安全维护。为了与旗下遍布全国各地的吾悦广场品牌商户共渡难关，两次推出租金减半政策，覆盖商户租期67天，减免租金收入总计5亿元。2020年4月1日至5月31日期间，对于影院、教育培训、健身、KTV等因疫情管控延迟开业的商户给予租金减半的扶持政策。向清华大学、同济大学、南京大学等高校捐赠总价值2748万元的防疫物资。投入48.65万元助力上海市普陀区工商联、陕西省铜川市新区红十字会等开展防疫工作。向湖北省随州市随县红十字会赠送2台总价值37.4万元的车辆，并动员党员捐款13.89万元，用于上海市及常州市防疫工作。



向普吉街道办事处捐赠防疫物资

## 同舟共济，保障生产生活

新城控股集团积极响应中央关于扎实做好“六稳”工作、全员落实“六保”任务的要求，依据防疫情况，精准组织复工复产、务工就业。疫情发生以来，新城控股集团未因疫情而裁减或降薪一名员工。同时，所属物业公司以“红色物业”活动为抓手，带领党员群众积极开展复工复产及保障生产生活相关活动，协助当地政府、居委会每日全面消杀公共区域，对工作人员进行体温测量和口罩佩戴检查，对通风处及空调系统进行全面消毒，维护社区正常运转。2020年3月初，全国30家吾悦广场联合启动“吾悦爱心站”活动，共同为外卖小哥、快递员、交警、环卫工人等奋斗在抗疫一线的城市守护者送爱心。



吾悦爱心站暖心行动



吾悦爱心站陈列多种免费物资





### 智慧服务，心系客户安全

创新是引领发展的第一生产力，科技是战胜困难的有力武器。新冠肺炎疫情发生以来，新城控股集团积极回应客户诉求，迎难而上，攻坚克难，在“小新云”等智慧服务系统方面夜以继日攻关，为满足客户诉求提供了科技支撑。

#### “小新云”实现足不出户即可看房买房



案例

疫情之下，客户买房受到一定限制。为了满足客户足不出户看房买房的需求，新城控股集团自主研发线上售楼处“小新云”，创造性提出“三前端+一后台”的解决方案，提出以人、房、客资源为中心的模式，陆续上线VR带看、线上直播、权益券、隐私号、线上认购、在线开盘、投资专区等功能，真正实现“看房-购房-荐房”线上买房全流程闭环，让客户足不出户就能完成买房全过程。

## 倾听 相关方之声

“

自成立以来，新城控股集团积极参与品牌公益事业，以实际行动树立了热心公益、积极践行企业社会责任的品牌形象，赢得了用户和社会的认可。新城控股集团一直积极探索以公益行动践行党建思想，通过“公益+党建”的形式，更好地契合企业公益需求，寻找党组织与企业间更多的“共同语言”和“共同目标”，帮助企业实现社会责任担当和社会价值体现，凝聚推动企业发展的正能量。

——新城控股集团副总裁 张丽萍

“企业越大、责任越大”这是我在新城经常听到的一句话。新城的社会责任始终体现在几个方面，一是为员工提供就业岗位，让新城几万名员工和他们的家庭能够有稳定可靠的收入保障。二是为满足人民日益增长的美好生活需要，以“幸福”为价值原点，提供幸福住家、幸福社区和幸福商业。三是为社会传播幸福，鼓励全体员工积极响应并参与“七色光计划”与“新绿行动”等公益品牌建设活动。四是积极响应国家号召，为促进国内大循环、实施扩大内需战略作出应有贡献。新城是一家有责任、有情怀的企业，我为成为新城的一员感到骄傲，并将力所能及、努力践行“让幸福变得简单”的使命。

——新城控股集团战略规划中心总经理 王祎枫

与新城结缘已二十年，加盟新城马上满三年了，无论是加盟前的默默关注，还是加盟后的身处其中，都强烈感受到了新城的朴素厚实、简单直接、勤恳踏实；也感受到了新城对利益相关者和社会责任的高度重视和数年来的无私付出，非常幸运能融入到这样的集体中来，期待能为新城为社会尽自己的绵薄之力！

——新城控股集团副总裁 潘明忠







## 未来展望

时代的召唤，就是前行的方向。展望未来，新城控股集团将持续夯实各项能力，不断创新产品与服务，为客户创造幸福生活，并积极承担社会责任，弘扬民族品牌精神，成为新时代的企业公民；坚持高质量转型升级、生态化可持续发展，向着基业长青的世界五百强目标挺进，成为一家持续百年的中国企业，屹立于世界优秀企业之林。新城控股集团愿与全社会一起，以千万新城人的共同努力，以无数个“我们”凝聚而成的新城，实现人们关于幸福生活的更多期待与向往。

## 附录

### 企业荣誉



#### 行业协会颁发奖项

- 2020 中国房地产开发企业 10 强
- 2020 中国房地产开发企业综合实力 10 强第 8 位
- 2020 中国房地产开发企业商业地产综合实力 10 强第 5 位
- 2020 中国房地产开发企业商业地产运营 10 强第 2 位
- 2020 中国房地产上市公司综合实力 10 强第 9 位
- 2020 中国房地产上市公司 A 股 10 强第 3 位
- 2020 中国房地产上市公司创新能力 5 强第 1 位



#### 媒体颁发奖项

- 2019 年度城市影响力品牌
- 2019 最具投资价值地产上市公司
- 2019 年度实力品牌企业
- 2019 中国上市房企投资价值奖
- 第十七届（2020）蓝筹年会蓝筹企业卓越投资价值上市公司
- 2020 年度城市运营商
- 2020 中国房地产品牌价值榜百强企业
- 中国地产金砖奖—2020 年度地产综合实力企业
- 2020 中国年度影响力地产企业 TOP30
- 2020 年中国房企最佳治理奖
- 中国商业地产品牌 10 强
- 2020 年中国奢适大宅产品系品牌价值 10 强
- 中国房地产上市公司（2020）产品服务奖
- 金知了国际创意节品牌 IP 打造金奖
- 金桥奖—年度最具投资价值地产公司
- 2020 年度 ESG 卓越企业
- 2020 年度最佳商业地产运营商
- 2020 年度影响力企业
- 2020 年房地产上市公司十强 经营能力榜样
- 2020 年度投资价值地产企业
- 2020 中国房地产年度领军企业
- 2020 中国地产最佳财经传播企业
- 中国上市房企价值榜（A 股）
- 十佳智慧人居示范企业



#### 行业专业测评机构颁发奖项

- 2020 中国上市房企百强 TOP10
- 2020 中国商业地产公司品牌价值 TOP10
- 2020 中国商业地产项目品牌价值 TOP10



#### 公益奖项

- 2019 年度责任品牌奖
- 2020 年度公益践行奖
- 2020 年度公益慈善奖
- 新冠肺炎疫情防控捐赠突出贡献



## 关键绩效

指标	单位	2018	2019	2020
营业收入	亿元	541.33	858.47	1,454.75
营业收入增长率	%	33.58	58.58	69.46
总资产	亿元	3,303.18	4,621.10	5,377.53
合同销售额	亿元	2,210.98	2,708.01	2,509.63
合同销售额增长率	%	74.82	22.48	-7.33
合同销售面积	万平方米	1,812.06	2,432.00	2,348.85
新开业及管理输出的吾悦广场数量	座	19	21	38
已开业及管理输出的吾悦广场数量	座	42	63	100
已开业吾悦广场面积	万平方米	390	591	940
已开业吾悦广场平均出租率	%	98.83	99.16	99.54
开业、在建及拟建吾悦广场数量	座	96	122	156
吾悦广场实现租金及管理费	亿元	21.16	40.69	53.09
净利润	亿元	122.09	133.30	164.66
归属于上市公司股东的净利润	亿元	104.91	126.54	152.56
扣非归母净利润	亿元	75.97	99.82	130.56
毛利率	%	36.69	32.64	23.50
总土地储备	万平方米	10,952.09	12,358.66	14,287.64
新增土储平均楼面地价	元/平方米	2,330.00	2,421.48	3,031.11
销售均价(剔除车位后)	元/平方米	12,706	11,691	12,051
加权平均净资产收益率	%	41.91	36.86	33.89
零股权融资分红累计金额	亿元	61.26	99.60	145.95
基本每股收益	元	4.69	5.62	6.79
资产负债率	%	84.57	86.60	84.73
净负债率	%	53.57	23.94	43.65
纳税总额	亿元	183.12	286.23	250.01
派息总额	亿元	33.68	38.36	46.33
每10股派息数	元	15.00	17.00	20.50

续表

指标	单位	2018	2019	2020
服务呼入量	条	63,626	59,962	61,249
主动服务呼出量	条	132,081	179,002	513,548
焕新计划落地城市	座	15	23	27
焕新计划落地小区	座	26	105	83
焕新计划升级项	项	100	453	389
住宅完成交付数量	户	30,696	55,862	138,097
问题关闭率	%	97.20	98.50	99
客户满意度	分	73	82	80
经济合同审核率	%	100	97	98
经济合同履约率	%	100	97	98
参与反贪污相关培训董事人数	人	2	2	4
反贪污相关培训董事培训覆盖率(含独董)	%	40	28	57
反贪污相关培训董事培训覆盖率(不含独董)	%	66	50	100
反贪污相关培训董事人均培训时长(含独董)	小时	1.2	1	2.5
反贪污相关培训董事人均培训时长(不含独董)	小时	2	1.85	4.3
参与反贪污相关培训员工人数	人	1,144	7,200	23,282
反贪污相关培训员工培训覆盖率	%	5.7	36	90
反贪污相关培训员工人均培训时长	小时	1.5	2	2.5
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	2	2	3
供应商总数	个	—	7,032	8,920
报告期内审查的核心类供应商数量	个	933	1,588	1,127
审核合格的核心类供应商数量	个	873	1,522	1,051
核心类供应商审查合格率	%	93.6	95.8	93.3
新供应商总数	个	—	—	998
报告期内吸纳就业人数	人	12,731	18,593	14,835
员工总数	人	20,653	28,058	29,405
男性员工占比	%	64	63	65



续表

指标	单位	2018	2019	2020
女性员工占比	%	36	37	35
全职员工占比	%	100	100	100
兼职员工占比	%	0	0	0
< 30 岁员工占比	%	46	43	46
30—39 岁员工占比	%	46	48	46
40—49 岁员工占比	%	7	8	7
≥50 岁员工占比	%	1	1	1
本科学历员工占比	%	50	49	49
研究生及以上学历员工占比	%	7	8	8
残疾员工占比	%	0	0	0
少数民族员工占比	%	3	3	4
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
年度体检覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例 (M 级及以上)	%	13	16	17
人均培训投入	元	—	—	759.48
人均线上培训时长	小时	—	—	7.5
员工线上培训覆盖率	%	100	100	100
员工流失率	%	28.65	29.98	31.14
授权软件著作权	项	2	1	0
授权实用新型专利	项	8	11	42
授权外观设计专利	项	0	0	48
授权专利总数	项	10	12	90
扶贫专项资金投入	万元	5,882	1,862	2,234.7
助力脱贫人数	人	612	2,735	3,442
困难员工帮扶投入	元	114,071	152,372	156,300
对外捐赠金额	元	23,787,900	12,519,900	28,983,998

## 指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
董事长致辞		P2.1-2.2	P04
	公司概况	P4.2-4.3, M1.6-1.7	P06
	组织架构	P4.1	P07
	企业文化	G1.1	P08
	业务版图	P4.1-4.3	P09
走进新城	发展历程	P3.1	P10
	责任聚焦：党建促发展，尽责有担当	P3.1-3.2, S2.17, S4.10	P12
	理念与目标	—	P16
	我们的成绩	M1.6-1.8, S1.3	P16
至正·审慎经营，稳中求进	诚信合规经营	M1.3, M3.1, M3.5, S1.1-1.2	P17
	优化公司治理	M1.1-1.2	P20
	保障股东权益	M1.4-1.5	P21
	落实责任管理	G1.1-1.2, G2.1-2.3, G3.1-3.3, G4.1-4.3, G5.1-5.2, G6.1-6.2	P23
	倾听·相关方之声	—	P27
	理念与目标	—	P30
	我们的成绩	M1.6-1.7, M2.16	P30
至诚·客户为本，焕新服务	深耕业务发展	P4.2, M2.1	P31
	筑建匠心品质	M2.2	P38
	推动创新发展	P4.2, M2.4, M2.7, S1.5	P40
	悦享品质服务	M2.1-2.2, M2.8-2.18	P46
	倾听·相关方之声	—	P51
	理念与目标	—	P54
至净·筑守自然，绿色建造	我们的成绩	E2.5-2.6, E2.10-2.11, E2.17, E2.25	P54
	强化环境管理	E1.1-1.3, E1.5-1.7, E3.1	P55
	推进绿色建造	E1.3, E1.6-1.7, E1.9, E2.1-2.2	P55
	保护自然生态	E3.3	P59
	注重节能减排	E1.9, E2.3-2.9, E2.12, E2.14, E2.16-2.18, E2.24-2.25	P60
	倾听·相关方之声	—	P63

续表

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
至亲 • 携手相伴， 共生共赢	理念与目标	—	P66
	我们的成绩	M3.12, S2.1, S2.15	P66
	打造雇主品牌	S2.1-2.2, S2.4, S2.7-2.8, S2.10-2.19, S3.1-3.7, S4.2-4.3	P67
	落实责任采购	M1.3, M2.2, M3.1, M3.3, M3.7-3.8, M3.10-3.11, M3.14-3.16	P75
	深化交流合作	M3.4	P78
	带动行业升级	M2.4, M2.7, M3.6	P80
	倾听 • 相关方之声	—	P81
至暖 • 踏地而行， 城就幸福	理念与目标	—	P84
	我们的成绩	S4.8, S4.13, A3	P84
	推动产城融合	S1.4, S4.1	P85
	用心传递温暖	S4.1, S4.6, S4.9-4.11	P87
	决胜脱贫攻坚	S4.5, S4.12-4.13	P90
	抗疫众志成城	P3.1, S4.1	P92
未来展望	倾听 • 相关方之声	—	P95
附录	企业荣誉	A1	P96
	关键绩效	A3	P97
	指标索引	A2	P98
	意见反馈	A5	P101
	特别感谢	A6	P103
	特别感谢	—	P104

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《新城控股集团 2020 年企业社会责任报告》，为了持续改进报告管理工作，不断提升履责成效，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并反馈给我们。

联系地址：上海市普陀区中江路 388 弄 6 号新城控股大厦

邮政编码：200062

联系电话：+86-021-2283 5888

### 您的信息

姓名：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

工作单位：\_\_\_\_\_ 传真号码：\_\_\_\_\_

职位：\_\_\_\_\_ 邮箱：\_\_\_\_\_

### 选择题

选项	很好	较好	一般	较差	很差
请您评价本报告反映新城控股集团对经济、社会、环境的重大影响程度。					
请您评价本报告对利益相关方关心问题进行的回应。					
请您评价本报告披露信息、指标、数据的清晰度、准确性、完整性。					
请您评价本报告的可读性。					
请您对《新城控股集团 2020 年企业社会责任报告》进行综合评价。					

### 开放题

1. 您对新城控股集团企业社会责任工作有哪些意见或建议？

\_\_\_\_\_

2. 您认为本报告存在哪些不足？

\_\_\_\_\_

3. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的企业社会责任信息？

\_\_\_\_\_

4. 您认为本报告还需要增加披露哪些企业社会责任信息？

\_\_\_\_\_



# 特别感谢

《新城控股集团 2020 年企业社会责任报告》是在新城控股集团高层的领导下，由集团品牌与公共事务中心牵头协调、集团各部门共同参与顺利完成的项目。在此，衷心感谢所有为编制本报告而付出努力的各个部门。

**报告书制作团队：**品牌与公共事务中心

**内容资料提供及审核直接参与部门：**

**集团总部：**

董事会办公室、审计监察中心、战略规划中心、资产管理中心、财务管理中心、数字化发展中心、集团办公室、品牌与公共事务中心、组织与人力发展中心（新城商学院）、法律事务中心、新业务发展事业部、筑森设计公司

**住宅开发事业部**

产品研发中心、运营管理中心、市场营销中心

**商业开发事业部**

设计研发中心、质量监管中心、市场营销中心

**商业管理事业部**

南区运营中心、北区运营中心、智慧商业部、工程物业中心

seazen 新城控股

—— 让幸福变得简单 ——

上海市普陀区中江路388弄6号新城控股大厦

Seazen Holdings Tower, Building No.6, Lane 388,  
Zhongjiang Road, Putuo District, Shanghai

Tel +86-021-2283 5888

