

seazen 新城控股
—— 让幸福变得简单 ——



2021 可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT

新城控股集团股份有限公司

目录

关于本报告	1
开篇致辞	2
走进新城	3
公司概况	3
组织架构	4
业务布局	5
可持续发展策略	6
管治架构	9
我们的新城，我们的2021	10
党建领航，托举高质量发展	13
精益运营，创造幸福新体验	17
美丽乡村，迈向共同富裕路	21
第 1 章 夯实经营基础·营造幸福美好生态	22
1.1 诚信合规经营	23
1.1.1 反腐倡廉建设	25
1.1.2 守法合规经营	26
1.1.3 风险监督防控	26
1.1.4 保护知识产权	27
1.2 优化公司治理	28
1.3 规范信息披露	29
1.4 廉洁商业环境	31
第 2 章 践行绿色方案·呵护幸福绿色生活	32
2.1 坚持绿色管理	33
2.1.1 强化环境管理	33
2.1.2 落实节能减排	34
2.1.3 应对气候变化	35
2.2 推广绿色建造	36
2.2.1 践行绿色设计	37
2.2.2 推行绿色采购	38
2.2.3 创新绿色技术	39
2.2.4 实施绿色施工	40
2.3 打造绿色建筑	41
2.3.1 提升绿建标准	41
2.3.2 扩大绿建认证	43
2.3.3 推进绿建研发	44
2.4 绿色商业运营	45
2.4.1 创申绿色商场	45
2.4.2 开展绿色租赁	46
2.4.3 倡导绿色办公	47
2.4.4 发展绿色金融	48

第 3 章 匠心产品服务·创享幸福品质体验	49
3.1 创新产品体系	51
3.2 严格质量品控	52
3.2.1 质量管理体系	52
3.2.2 加强管理监督	53
3.2.3 培育安全文化	54
3.3 切实拥抱客户	55
3.3.1 夯实服务根基	60
3.3.2 营造绿色生活	61
3.3.3 坚持负责任营销	62
3.4 创新智慧商业	63
3.4.1 数智转型升级	64
3.4.2 提升创新能力	65
第 4 章 共建博爱社会·奏响幸福和谐乐章	66
4.1 携手员工成长	67
4.1.1 关心员工权益	71
4.1.2 关爱员工发展	73
4.1.3 保障职工安全	77
4.1.4 关怀员工生活	80
4.2 协同伙伴共赢	81
4.2.1 带动伙伴成长	83
4.2.2 深化交流合作	84
4.3 助力城市更新	86
4.4 构建温暖社区	87
4.4.1 搭建公益平台	87
4.4.2 倾情回馈社会	91
4.4.3 打造幸福康养	92
未来展望	93
附录	94
ESG政策列表	95
企业荣誉	96
关键绩效	102

关于本报告

报告周期:

本报告为年度报告，每年发布一次。

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2021年1月1日至2021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188座吾悦广场。

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
- 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: +86-021-22835888
- 企业传真: +86-021-32522893

开篇致辞

磨砺聚变 创赢未来

2021年,面对世界百年未有之大变局,在房地产行业整体承压的大背景下,新城着眼长期主义,始终坚持高质量发展,升级战略,稳健经营;笃力夯实双轮驱动,迭代组织,敏捷增效;积极拓宽多元赛道,齐头并进,绿色发展。2021年,我们将企业社会责任报告更名为可持续发展报告,展示了新城对于可持续发展实践的决心。2021年,全球规模领先的指数公司 MSCI 将新城控股的 ESG 评级上调至 BB 级,根据 MSCI 报告,新城控股在“产品安全与质量”、“公司治理”等方面均领先同行。

我们夯实经营基础 营造幸福美好生态

新城始终围绕“有回笼的销售、有利润的增长、有品质的产品与服务”,保障企业经营面安全稳健,深刻认清外部环境变化的本质,凭借核心能力的确定性应对不确定性,并能捕捉机遇,创造价值。同时,公司在“稳中求进、地域深耕、运营优先、科技赋能、风险管控”五大战略指导下,努力打造好的服务和产品、客户满意度、提升组织效能。

我们践行绿色方案 呵护幸福绿色生活

新城主动响应国家“碳达峰碳中和”目标,积极研究气候变化可能给企业带来的发展机遇和挑战,制定《绿色低碳发展规划》。2021年,公司发行首笔绿色债券,开启多元化融资渠道;大力推广绿色建筑,升级装配式建筑技术体系;深入研究绿色开发,推进“芯智造”体系技术规范,奠定住宅绿色开发的基础;推进绿色商业运营,优化“新云平台”大数据应用;加大可再生能源应用,依托吾盛能源,开展商业项目可再生能源的应用。

我们匠心产品服务 创享幸福品质体验

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。2021年,新城推出“幸福体验工程”品牌 IP 活动,敢于向外界展示高品质的产品及服务界面,住宅篇以切实可被体验的一个个业务场景,接受来自万千业主的监督和考验。商业篇通过带领消费者沉浸感受吾悦广场所营造的商业空间、价值创造与综合服务,持续营造并提升用户信赖感、体验感、安全感、满足感以及归属感。

我们共建博爱社会 奏响幸福和谐乐章

新城幸福公益集市走进陕西延安、贵州遵义两座红色革命根据地,通过直播义卖的方式帮助当地农户销售农产品,助力乡村特色产业发展壮大。新城在全国各地持续落地光彩图书馆项目,为乡村儿童提供良好的阅读环境;号召员工、客户及合作伙伴共同参与落地“新绿行动”,“新城 1 号林”、“新城 2 号林”不断壮大,至 2021 年百万绿色“新”愿的战略目标已于 2021 年上半年提前一年达成,累计捐赠 100,000 株树苗,完成约 1,000,000 平方米沙漠绿化。同时,新城升级目标提出下一个“五年计划”,规划“五年内完成绿化 500 万平方米沙漠”。此外,新城还积极开展助力疫情防控、扶危济困、爱心助学、生态保护等公益活动,向河南省慈善总会捐赠 2,000 万元,紧急驰援河南省抢险救灾工作。

展望未来,坚持奋斗。始终追求高质量发展的新城,正犹如一头有耐力、能抗压的骆驼般稳健笃行,穿越行业新周期。努力促进企业绿色低碳健康发展、助力共同富裕。

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。

TOP10

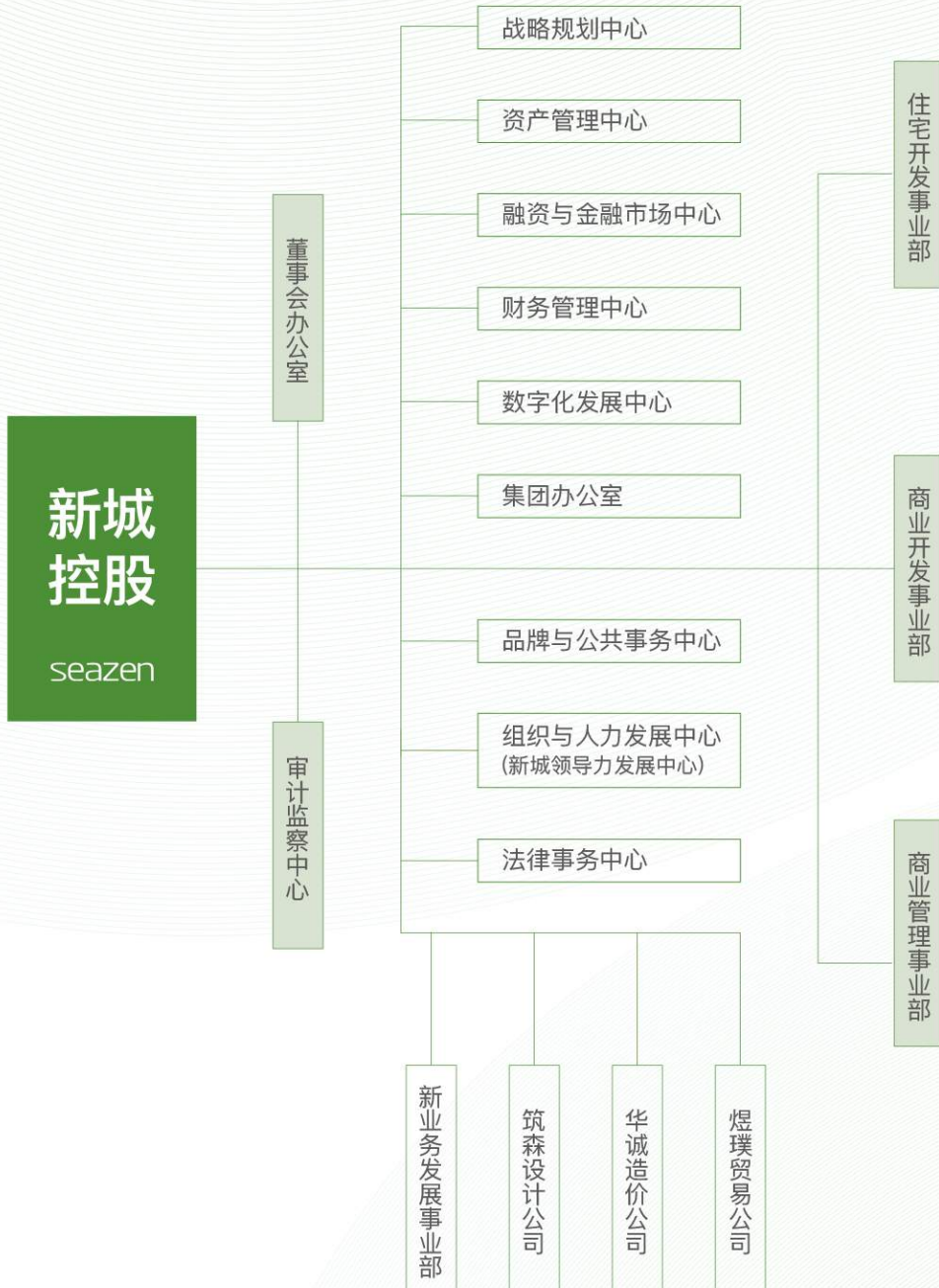
2021年位列中国房地产开发企业综合实力

2,337.75亿元
合同销售金额

2,354.73万平方米
累计销售面积



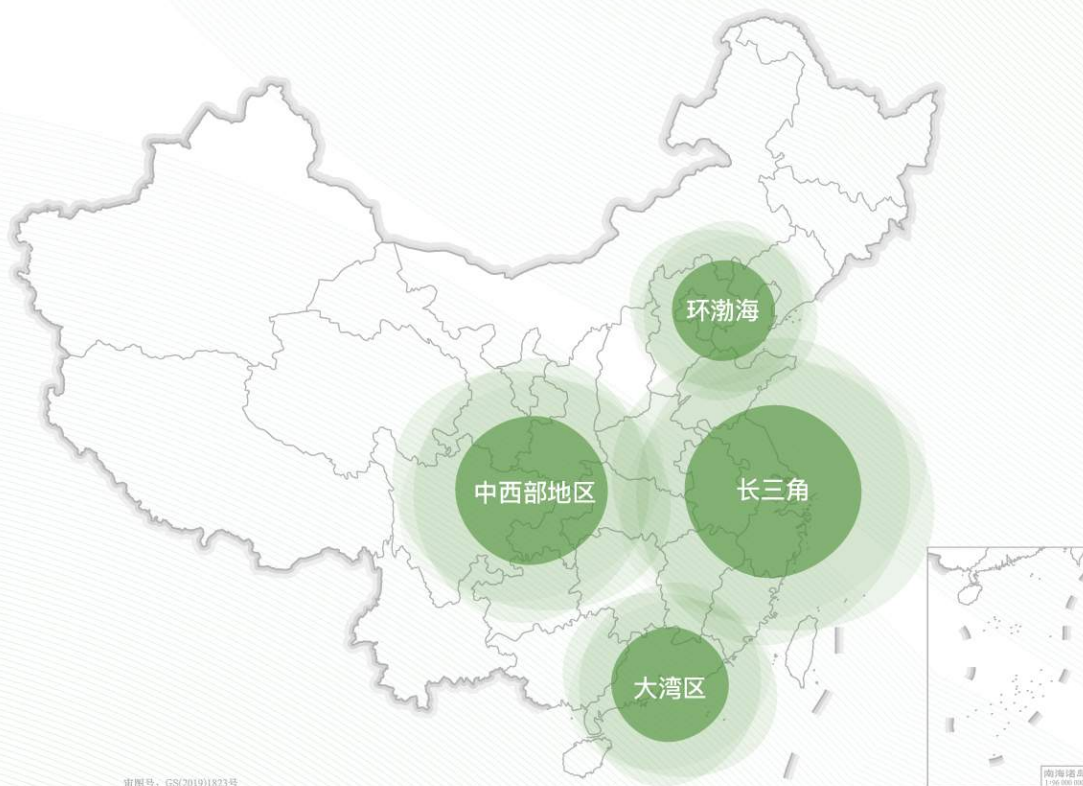
组织架构



业务布局

扎根长三角 布局全中国

新城控股集团坚持以上海为中枢，长三角为核心，向大湾区、环渤海和中西部扩张的“1+3”战略布局



“住宅+商业”双轮驱动



坚持“住宅+商业”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2021年底，公司已进入全国140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700个。

可持续发展策略

秉持“让幸福变得简单”的企业使命，我们以联合国2030可持续发展目标(SDGs)为指引，将“幸福”的内涵分成“营造幸福美好生态、呵护幸福绿色生活、创享幸福品质体验、奏响幸福和谐乐章”四个部分进行阐释，以诚信经营和可持续发展为基础，坚持长期主义，逐步构建具有新城特色的可持续发展管理模式。

企业使命：让幸福变得简单

<p>第1章</p> <p>夯实经营基础 营造幸福美好生态</p>	<p>第2章</p> <p>践行绿色方案 呵护幸福绿色生活</p>	<p>第3章</p> <p>匠心产品服务 创享幸福品质体验</p>	<p>第4章</p> <p>共建博爱社会 奏响幸福和谐乐章</p>
<ul style="list-style-type: none"> · 合规管理 · 廉洁商业环境 · 供应商的环境与风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 绿色建筑 · 应对气候变化 · 节能减排 · 建筑废弃物管理 · 绿色运营 · 合理开发与生态保护 	<ul style="list-style-type: none"> · 产品质量与健康 · 劳工职业健康与安全 · 客户服务与满意度 · 负责任营销 · 客户信息安全 · 采购管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 人才招聘与团队建设 · 员工薪酬福利 · 平等雇佣 · 员工培训 · 员工健康与安全 · 社会公益慈善 · 助力城市更新
<p>回应SDGs目标</p> 	<p>回应SDGs目标</p> 	<p>回应SDGs目标</p> 	<p>回应SDGs目标</p> 

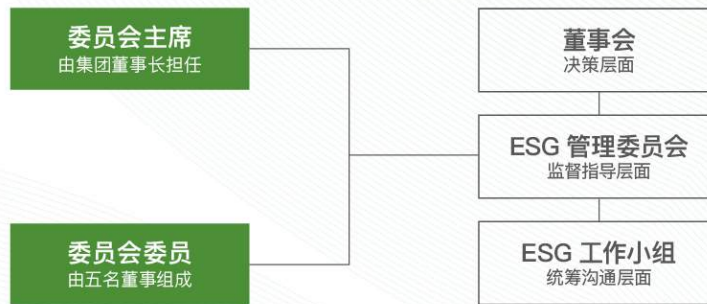

诚信经营


可持续发展


坚持长期主义

管治架构

新城控股重视企业可持续发展的内部管理，母公司新城发展已于2020年11月设立ESG管理委员会，形成涵盖董事会、ESG委员会、ESG工作小组及各职能部门的ESG管理架构，进一步加强对可持续发展工作的系统性、规范化管理。



母公司新城发展可持续发展组织架构

ESG委员会职责

制定及检讨新城发展及新城控股的ESG责任、愿景、策略、框架、原则及政策，加强重要性评估及汇报过程，以确保董事会通过的ESG政策持续地执行和实施；

审议并批准新城发展及新城控股的ESG目标，定期审核ESG目标的达成情况；

审视ESG主要趋势以及有关风险和机遇，并就此评估本集团ESG有关框架及业务模式是否足够及有效，在必要时采纳及更新本集团ESG政策并确保该政策与时俱进，符合适用的法律、法规及监管要求和国际标准。

管理层职责

根据ESG委员会制定的ESG责任、愿景、策略、框架、原则及政策等安排ESG工作小组开展工作；

执行ESG风险管理及内部控制系统，向ESG委员会汇报ESG主要趋势以及有关风险和机遇；

定期向ESG委员会汇报ESG目标的达成情况；

向ESG委员会汇报本集团ESG工作情况和年度ESG报告。

ESG工作小组职责

安排专人负责并落实具体ESG工作；

向管理层汇报ESG工作情况；

开展ESG相关信息和数据收集；

完成年度ESG报告并向管理层汇报。

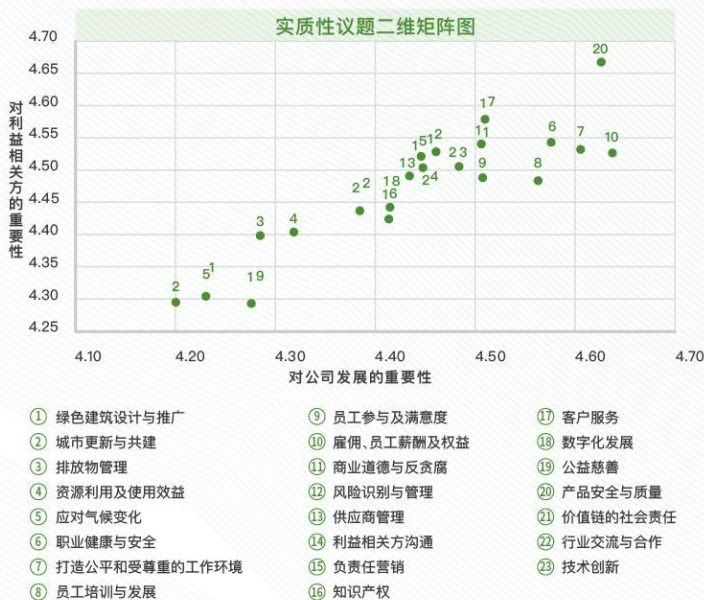
责任沟通

新城通过在公司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,坚持连续对外发布社会责任报告,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。2021年,我们进一步加强与投资者的管理与沟通,主动介绍公司ESG实践最新进展,提升公司的可持续发展能力与内在价值,全年参与券商策略会33场、组织境内外路演65次、开展公司调研及项目调研34次、组织电话会24场,通过158场投资者关系活动与累计超2500位机构投资者进行交流,举办3次股东大会,接待个人投资者并与之充分交流。

利益相关方	主要关注点	新城的回应
政府	响应国家政策 支持经济发展	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 “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、星翼空间等创新业态 城市更新与共建,带动区域经济发展繁荣
股东	保障股东权益 完善公司治理	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 形成科学有效的职责分工和制衡机制,规范信息披露等 加强内部审计与廉政建设,加强廉洁反腐
员工	保障员工权益 畅通职业通道 悉心关爱员工	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 强化职业健康与安全管理,加强职业健康与安全宣教 加强职业培训,建立“双通道”职业发展体系等 组织开展企业文化活动及工会活动等
客户	提升产品质量 优化客户体验 精细客户服务	完善质量监督管理体系,全流程管控产品品质 提供绿色健康产品 深化建设智慧商业等,优化客户体验 持续打造新城大服务体系,助推业主幸福生活体验升级
伙伴	信守商业承诺 完善阳光招采 带动行业发展	依法履行经济合同,遵守公平贸易原则等 建设大招采体系,加强供应商管理,召开“美好通行者”协会,注重供应商培训等
环境	推进住宅产业化进程 降低环境影响	探索实践精装模块化体系等 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 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。 积极应对气候变化
社会和公众	推进乡村振兴 践行社会公益 应对突发事件	产业、品牌、渠道、资金等优势 and 专长,精准对接经济发展缓慢地区资源 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、体育运动七大版块

实质性议题分析

为增强报告的针对性和回应性，新城控股逐步完善可持续发展实质性议题识别与管理，综合香港联交所的要求、评级指数以及行业可持续发展的关注重点，从企业管治、运营、环境和雇佣等范畴开展实质性议题问卷调查，并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议题，作为2021年报告信息披露的重点。



- | | | |
|-----------------|--------------|------------|
| ① 绿色建筑设计与推广 | ⑨ 员工参与及满意度 | ⑰ 客户服务 |
| ② 城市更新与共建 | ⑩ 雇佣、员工薪酬及权益 | ⑱ 数字化发展 |
| ③ 排放物管理 | ⑪ 商业道德与反贪腐 | ⑲ 公益慈善 |
| ④ 资源利用及使用效益 | ⑫ 风险识别与管理 | ⑳ 产品安全与质量 |
| ⑤ 应对气候变化 | ⑬ 供应商管理 | ㉑ 价值链的社会责任 |
| ⑥ 职业健康与安全 | ⑭ 利益相关方沟通 | ㉒ 行业交流与合作 |
| ⑦ 打造公平和受尊重的工作环境 | ⑮ 负责任营销 | ㉓ 技术创新 |
| ⑧ 员工培训与发展 | ⑯ 知识产权 | |

范围	议题
管治	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德与反贪腐 风险识别与管理 供应商管理 利益相关方沟通
运营	<ul style="list-style-type: none"> 负责任营销 知识产权 客户服务 数字化发展 公益慈善 产品安全与质量 价值链的社会责任 行业交流与合作 技术创新
环境	<ul style="list-style-type: none"> 绿色建筑设计与推广 城市更新与共建 排放物管理 资源利用及使用效益 应对气候变化
雇佣	<ul style="list-style-type: none"> 职业健康与安全 打造公平和受尊重的工作环境 员工培训与发展 员工参与及满意度 雇佣、员工薪酬及权益

我们的新城 我们的2021

党建领航 托举高质量发展

2021年是中国共产党成立100周年，是“十四五”规划开局之年，也是新城“幸福党建”品牌创建元年。新城秉持“幸福党建成就幸福使命”理念，着眼“党建引领，让幸福更有方向感；幸福陪伴，让党建更富生命力”工作目标，以“靠谱”为行为准则，助推新城实现高质量发展。

积极践行新时代企业家精神，关注人民冷暖，参与社会治理，投身社会公益



一传播

一要提炼好
宣传好“靠谱”精神



二推动

二要助推
企业健康发展



三坚持

三要坚持承担
社会责任

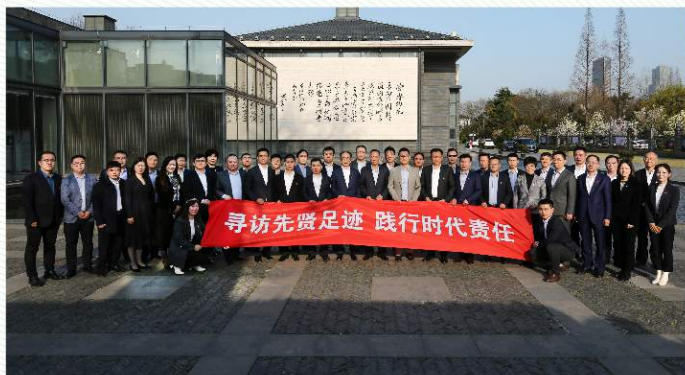


四积极

四要积极参加
党建联建活动

信念靠谱

新城坚持党建引领，紧紧围绕党中央、市、区委的决策部署，始终做到旗帜鲜明讲政治，持续深化理论武装，不断推进思想建党。集团成立企业党校，开设“幸福党建·初心讲堂”，邀请专家学者作系列党课辅导，教育引导广大党员坚定理想信念，传承伟大建党精神。为响应习近平总书记在参观南通博物苑时的重要指示要求，集团党委组织近40余位高管赴南通进行参观见学，涵养新时代企业家精神。



案例：以张謇精神作答使命担当——新城集团高管走进南通博物苑

2021年3月26日，新城控股集团董事长王晓松带领40余位高管一同走进南通博物苑，开启了一场幸福党建之旅。通过参观张謇生平展陈，学习张謇实业救国、发展教育、兴办公益事业的民营企业家楷模精神，深度探寻当代企业家在新时代下应有的责任与担当。

组织靠谱

集团党委高度重视以党的组织体系建设来促进企业履行社会责任，通过将集团党委办公室、品牌与公共事务中心、脱贫攻坚与乡村振兴办公室等部门进行合署办公，由党委书记负责全面工作。利用现代科技对原有的党群服务站、党建展示厅进行2.0版本升级赋能，进一步夯实支部工作、党员活动、服务群众的硬件基础。全力指导成立延安吾悦广场党支部，以点带面，推进基层党组织标准化、规范化建设，并充分挖掘红色资源，组织党员代表前往延安当地参观学习。2021年七一期间，集团党委开展庆祝大会，表彰先进基层党组织和优秀共产党员，开展“建党百年&百店同庆”主题灯光秀，积极营造“共庆建党百年”的浓厚氛围。在常州市武进吾悦广场举办“吾悦红盟”项目启动会，推进基层党组织区域化合作发展，凝聚促进共同富裕的合力。



吾悦广场在七一期间开展主题亮灯仪式



邀请延安干部学院教授给党员作主题党课

集团党委根据企业经营实际，联合集团纪委和公司审计监察中心举办“廉政文化主题宣传月”系列活动，组织党员职工前往全国廉政教育基地陈云故居纪念馆参观，集中观看《新城反腐倡廉警示教育片》，并邀请专家学者作党风廉政专题讲课。同时，定期组织党员集中学习党内法规，以及新城集团《员工职务行为准则》《投诉举报管理制度》《利益冲突管理制度》和《礼品礼金处理管理办法》四项制度，教育引导党员职工保持清醒头脑，增强规矩意识，严守制度红线，深化公司整体廉政生态建设。



“学党纪法规 树廉洁新风”新城党风廉政建设主题学习教育活动

文化靠谱

集团党委把坚持党建引领，创建“劳动关系和谐企业”作为推动“幸福新城”建设发展的重要载体，推动构建“倾听·相关方声音”等互动平台，着力打造和谐企业，以实现企业与职工良性互动、真诚合作、共谋发展。2021年，新城控股集团股份有限公司上海分公司荣获“上海市和谐劳动关系达标企业”称号。集团党委高度重视新入职员工思想引领，精心设计“新睿动力营”主题党课，扣好青年职场生涯的“第一颗纽扣”。密切开展跨省市、跨部门间互访互学，积极搭建共建共享共融的交流平台，进一步提升党建工作实效。



新城控股集团（上海）党委书记张丽萍
受邀参加普陀区“两新”组织党建峰会



新城控股总部大楼举办长风新村街道
党建联盟成立大会

业务靠谱

新城把握新发展阶段，贯彻新发展理念，聚焦地产主业，并不断创新，做优做强，健康发展。集团秉持守正企业健康发展的工作导向和精神标识，打造专业化、职业化团队。根据新城集团“创新发展战略”的部署安排，牢固树立党的建设与企业发展“一盘棋”的大局意识，坚持政治引领与价值目标相统一，严格遵循党章，贯彻党的路线方针政策，围绕“幸福商业”、“幸福社区”、“幸福住家”等业务板块，强化系统观念，统筹各类资源，创新工作举措。

责任靠谱

新城积极践行新时代企业家精神，参与社会治理。践行“诚实做人，踏实做事”的企业精神，发挥各级党员先锋模范带头作用，探索拓展功能边际，常态化开展实践锻炼，切实为群众办实事、办好事。2021年，集团认领“个性化为老送餐”等公益服务项目，为社区百姓提供暖心关怀。同时，集团将“幸福党建”嵌入到社会治理的“主板”，推进与所在社区各单位的沟通联系，优化党群服务站功能设置，打造服务“亮点”，升级一系列公益性项目，让人民群众切实感受到“幸福党建”。

2021年新冠疫情持续，集团办公室与集团组织与人力发展中心组建防疫工作专项小组（覆盖各单位行政与人力负责人）。强化防控意识，压实责任，统一预案和管理联动，公开和对称信息、政策与要求，形成网格化管理机制；对各办公场所、营业场所、项目广场形成分等级的预控防控方案，保证场所和人员的安全、有序、规范积极响应国家防控要求，定期发送建立公司疫情防控专项机制，实施差旅风险提醒、错峰上下班等，先后发布防疫提醒邮件及短信20余个，持续开展疫情防控。



公司食堂在用餐位置上均放置防疫隔板

精益运营 创造幸福新体验

在房地产行业竞争“快”与“慢”的博弈中，沉下心来打磨品质、做好服务，永远都是企业提高竞争力的重要措施。以“创新幸福体验”为主旨，深入践行“让幸福变得简单”的企业使命，新城推出“幸福体验工程”。“幸福体验工程”从客户需求出发，不仅仅是一次工程过程的展示，是一场聚焦客户“美好生活”营造的系统性品牌行动，更是新城人以客户思维和匠心精神，不断推动运营管理体系升级、持续精益运营，打造行业领先的产品力和服务力的重要体现，更是一次由企业视角向客户视角转化的重要变革。

未来，“幸福体验工程”在全国范围内落地，并先后实现住宅、商业、社区、多元业务的全业态布局，从时间、空间双重维度，为客户营造体验一致的幸福生态，让幸福变得简单。

幸福小贴士








幸福体验工程：从新城旗下住宅、商业、多元业务等场景出发，整合优质的体验场景，从全业务生态展现、客户服务体验、品牌赋能等多个维度入手发力，为客户、员工、股东、合作伙伴带来优质的产品与服务体验，将新城营造的生活空间、社区交往、价值创造与综合服务，生动且真实地展现出来，让幸福触手可及。

幸福体验工程·住宅篇

“幸福体验工程·住宅篇”包括20大体验场景，覆盖房屋建造、精装工程、交付入住等全周期环节，依托于新城“芯智造”建造体系和工程管理系统，以切实可被体验的沉浸式场景，呈现新城住宅精品化开发成果，让参观者直接、有效地体验幸福生态。

幸福体验工程·住宅篇体验幸福5感

	信赖感： 工地集中工艺工法展示体验、主体阶段材料工法体验、信息集成材料体验
	体验感： 现场安全标化体验、毛坯实体工序样板展示体验、毛坯交付标准样板展示体验、精装交付标准样板展示体验、地下室车库开放体验、外立面场景展示体验
	安全感： 主体结构展示体验、砌筑阶段展示体验、淋水和蓄水试验展示体验、铝板支模技术、升降式智能爬坡体验、中控SAP智慧工地展示
	满足感： 毛坯交付工地开放体验、精装交付工地开放体验、公区交付前工地开放体验、景观交付工地开放体验
	归属感： 家的成长档案

幸福体验工程·常州站

新城控股从常州开始走向全国，并不断发展壮大。2021年4月22日，幸福体验工程“住宅篇”首站在常州新城璞樾春秋正式启幕。常州新城璞樾春秋作为幸福体验工程首站，全方位、体系化地呈现20大场景中的“景观体验、外立面展示、精装交付展示、地下车库体验、信息集成材料展示、毛坯交付展示、淋蓄水试验展示”7大场景体验，每个场景从不同角度诠释新城为营造幸福体验的用心。



“幸福体验工程·住宅篇”常州新城璞樾春秋站

幸福体验工程·苏州高铁新城MOC芯城汇站

2021年6月3日，幸福体验工程第二站走进苏州高铁新城MOC芯城汇。新城以产品作为载体，在营销端收集客户敏感点，在研发端植入客户理念，在工程端聚焦客户反馈，在客服端挖掘客户需求。从设计源头来提升和迭代产品，形成一个定位精准、产品匹配的“精益运营”体系。其中，“芯智造”建造体系与工程管理系统是新城的核心区隔点。在本站“幸福体验之旅”中，参观者们在专业解说的带领下深度体验“住宅篇”的7大场景及1个核心区隔点之“芯智造”工厂化加工区。



“幸福体验工程·住宅篇”苏州高铁新城MOC芯城汇站

幸福体验工程·启东新城云图时光站

2021年10月19日，新城控股幸福体验工程第三站落地江苏启东。此次落地活动上，基于对社区生活需求的深入考量，新城控股推出全新社区空间IP“幸福悦空间”。“幸福悦空间”源自新城“让幸福变得简单”的企业使命及“分享喜悦不负情怀”的企业愿景，根植于幸福360°客户服务体系，是以基础服务为根基，以覆盖业主入住后的多元社区生活场景为布局规划，整合多种运营模式而打造的全龄段复合式社区生活空间。

幸福小贴士

幸福悦空间：新城控股以多种互动场景升级社区的既有空间规划，如物业服务中心、架空层、会所等，满足服务、亲子、运动、社交、阅读等不同功能需求，并首次推出“5+X”主题空间，即“幸福悦·智慧、幸福悦·漫谈、幸福悦·创享、幸福悦·乐活、幸福悦·益行”，“X”模块则代表新城将根据客户需求，不断延展更多主题空间。



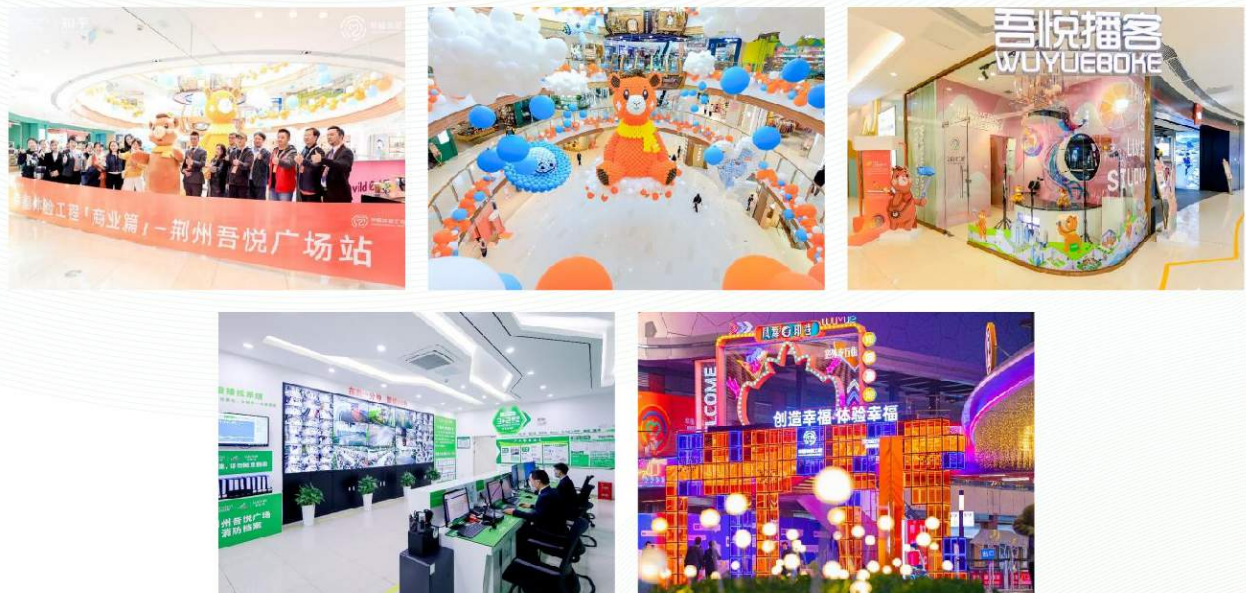
“幸福体验工程·住宅篇”启东新城云图时光站

幸福体验工程·商业篇

“幸福体验工程·商业篇”包括20大体验场景，从施工工艺到建筑机电，从客户服务到工程管理，从智慧商业到空间价值等，覆盖商业管理及运营的方方面面。

2021年11月11日，“幸福体验工程·商业篇”正式起航，首站落地湖北荆州吾悦广场。“幸福体验工程”湖北荆州站为商业篇的首次落地，这次活动共展示11大场景，包括商家深度经营辅导、智能物业管理、商户品牌形象视觉体验、智慧商业交互体验、工程物业管理平台、综合体消防管理体验以及多维消费渠道体验等，通过对商业开发运营管理的全方位展示，充分展现了新城商业的管理和运营实力。

疫后重振，是湖北高质量发展的关键词，而消费复苏，是疫后经济发展的重要组成部分。作为新城控股进入湖北的首个商业作品，荆州吾悦广场虽受疫情影响，依然成功完成100%招商率；更是疫情后湖北首家开业的购物中心，实现了开业三天客流54.91万人、全国销冠17家的优异成绩，以积极的态势助力商业市场回暖及湖北疫后经济重振。



“幸福体验工程·商业篇”荆州吾悦广场站

下一步，新城将持续升级品质运营，不断优化产品力与服务力，在承接“住宅篇”和“商业篇”的基础上，幸福体验工程将实现全面化推广与常态化落地，并继续开拓全业务生态体验，开启“社区篇”“多元业态篇”等全新篇章。

美丽乡村 迈向共同富裕路

聚沙成塔，聚水成涓。新城控股将公益的基因融入血脉，努力践行社会责任，用爱心微光温暖人间，邀社会汇聚大爱，于城乡传递真情，充分发挥企业公民的积极作用。



2021年，新城控股公益品牌“七色光计划”继续出发，“幸福公益集市”项目聚焦“乡村振兴”这一国家战略，以“大城小市 公益助农行”为主题，走进陕西延安、贵州遵义两座红色革命根据地，通过直播义卖的方式帮助当地农户销售农产品，助力乡村特色产业发展壮大。除幸福公益集市外，2021年，公司还接连于全国各地落地“光彩图书馆”项目，并积极开展“新绿行动”等丰富多样的公益活动，持续用爱心护航更多人的幸福生活。



幸福公益集市



新城控股“七色光计划·幸福公益集市”聚焦红色根据地所在的乡村，开展公益助农活动。2021年9月，幸福公益集市“大城小市 公益助农行”首站落地陕西延安。新城控股联合陕果消费扶贫超市打造了一场原产地直播，并邀请当地政府领导及新城高管亲临直播间，和新城控股首席幸福体验官驼小新一起进行线上售卖，帮助延安的狗头枣、苹果、米酒、小米等特色农产品走向全国。

在贵州遵义，公司携手遵义市政府合作单位共同采购椪柑、腊肉、苦丁茶、糍粑等当地特产进行公益售卖。新城的公益直播带货，以简便易行的方式，让更多人参与到助农活动中，让优质农产品走入更多人的视野，持续获益。截至2021年底，延安、遵义两站直播共计超100万人次观看，点赞量超40万，各公益助农平台累计订单量超1,6000份，爱心助力超51万元，圆满兑现2021年新城控股幸福公益集市助力乡村振兴的公益计划。

100万
直播观看人次

40万
直播点赞量

1,6000份
累计订单量

51万
爱心助力



幸福公益集市·延安站



幸福公益集市·遵义站

光彩图书馆

“光彩图书馆”是“七色光计划”教育平权版块重点项目，该项目宗旨是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，培养他们对阅读、对知识的兴趣。伴随着对教育帮扶工作的不断深入，新城控股集团在教育事业上的公益深度和广度也在不断提升。公司积极推进“光彩图书馆”落地实施，2013年至今，“光彩图书馆”足迹已走过14个省份，2个直辖市，56所乡村小学，捐献图书13万余册，使近10,000名学生获得了精神的激励和知识的浇灌，在不断丰富公益内涵的同时，为更多人的幸福生活助力。

14个
省份

56所
乡村小学

130,000册
捐献图书

10,000名
学生获益



2021年11月4日到5日，新城控股“七色光计划·光彩图书馆·华南站”走进广东省惠州市博罗县观音阁中心小学



2021年6月25日，新城控股“七色光计划·光彩图书馆·成渝站”走进重庆市大顺乡更新小学



2021年11月28日，新城控股“七色光计划·光彩图书馆·湖南站”走进湖南省浏阳高坪船仓村冷水塘完全小学

新绿行动

“绿水青山就是金山银山”。新城控股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。公司以“生态+扶贫”模式，保护生态环境，助力乡村振兴。2021年，通过新城人每年一季的“真途”及“鸿途”徒步活动，以及全国各地的业主积极参与的相关公益活动，百万绿色“新”愿已于2021年上半年提前一年达成，累计捐赠100,000株树苗，完成约1,000,000平方米沙漠绿化。基于此，新城升级目标提出下一个“五年计划”，规划“五年内完成绿化500万平方米沙漠”。

新绿行动绿化碳汇数据表

绿化名称	绿化类型	绿化类型年CO ₂ 固定量 (t/m ² .a)	绿化面积 (m ²)	种植时长 (年)	绿化碳汇 (tCO ₂ e)	电网平均二氧化碳排放因子 (tCO ₂ /kwh)	节约废弃塑料 (t)
花棒	灌木	0.0075	70,000	1	525.00	0.0006425	104.72
梭梭树	灌木	0.0075	30,000	1	225.00	0.0006425	44.88
合计					750.00	0.0006425	149.60



“春种计划”是“新绿行动”在2019年延伸的公益活动，通过每年一次的春种，将捐赠的树苗种植在沙漠，帮助改善恶劣的生态环境。2021年，共有30余名志愿者参与此次“春种计划”。

落其实者思其树，饮其流者怀其源。2021年，新城控股集团全年共举办公益活动97场，并以此影响和激励更多员工、业主、客户、合作伙伴及社会爱心人士，汇聚各方力量，共同助力美好乡村建设。

第1章 夯实经营基础·营造幸福美好生态

核心议题



合规经营



反贪腐与廉洁培训

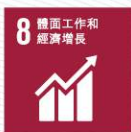


采购管理

我们的行动

- 新城控股上海分公司顺利通过ISO37001反贿赂管理体系认证
- 启动企业反舞弊治理与研发中心共建项目
- 2021年, 公司与所有供应商签订《廉洁合作协议》, 签署率达100%, 公司员工自觉签署《廉洁自律承诺》, 签署率为100%
- 2021年, 公司廉政文化主题宣传月专业条线廉情问卷发放8,802份, 完成率达到84.31%
- 举办2020年度业绩发布会

回应SDGs目标



1.1 诚信合规经营

稳健经营是企业实现可持续发展的必然选择，新城控股集团坚守诚信合规经营之道，不断优化公司治理结构，强化信息披露，为企业持续健康发展奠定扎实的基础。

1.1.1 反腐倡廉建设

公司严格遵守《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，建立健全公司的内部控制及审计监察体系，杜绝腐败行为发生。公司依据《审计监察管理制度》开展内部审计监察工作，每三年至少开展一次职业道德审计，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、腐败问题；定期开展《新城控股反贿赂与反腐败制度》内部审计工作，以审查工作促进反贿赂体系的持续优化与改进。2021年10月，新城控股上海分公司顺利通过ISO37001反贿赂管理体系认证，这标志着公司在廉政治理方面已获得专业国际标准的认可。



新城控股上海分公司
顺利通过ISO37001反贿赂管理体系认证

廉洁管理

公司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，从组织建设、制度建设、畅通举报渠道、保护举报人等方面完善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。

组织建设	审计监察中心负责集团的审计监察工作，查处各类违纪、舞弊问题，并直接向董事会汇报；建立集团总部、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，持续开展三大事业部审计监察工作，及时排查廉洁风险。
制度建设	更新《新城控股投诉举报管理制度》《礼品礼金管理办法》《利益冲突管理办法》，加大实名举报查实奖励力度、对上缴礼金进行奖励，扩大制度的适用范围，细化申报事项的要求。
畅通举报渠道	设置包括举报热线、邮箱、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；多渠道接受不廉洁行为举报，配合及时调查、处理、反馈。
保护举报人	依法保障举报人的隐私，未经许可，严禁向相关人员传播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。任何机构和个人不得以任何借口阻拦、压制举报人的举报和打击报复举报人。打击报复行为一经查实，依照公司有关规定严肃处理。构成犯罪的，移送司法机关依法处理。任何机构和人员不得打击报复审计监察部调查人员，不得泄露举报信息。

新城控股集团举报联系方式

- 举报电话: 021-32522898
- 举报邮箱: jubao@xincheng.com
- 举报微信: lianzhengxincheng (廉政新城)

廉洁宣贯

公司通过培育廉政讲师、拍摄警示教育片，与企业内部控制协会、世茂集团联合承办“企业反舞弊治理与科研中心启动仪式”，启动企业反舞弊治理与科研中心共建项目等形式加强公司的廉洁警示教育，分别面向公司董事、员工和供应商普及相关法律知识及公司相关要求，增强廉洁意识。2021年，公司与所有供应商签订《廉洁合作协议》，签署率达100%，公司员工自觉签署《廉洁自律承诺》，签署率为100%。2021年公司廉政文化主题宣传月专业条线廉情问卷发放8,802份，完成率达到84.31%。



面向员工开展廉政宣传



第二届新城廉政文化主题宣传月海报

1.1.2 守法合规经营

公司坚持依法治企、合规经营，不断完善合规经营管理体系。2021年，公司继续加强对住开、商开、商管三大事业部的法律风险培训。公司通过线上学习平台开展法律风险培训，已上线法律培训课程134个，住开、商开全年推送线上课程98次，累计完成学习5,862人次，商管全年推送线上课程72次，累计完成学习4,717人次。公司全面梳理经营相关合规问题，针对全集团1,124个分子公司集中诊断合规风险，归纳总结常见、易发的违规情形并制定整改措施。公司同时开展法律法规梳理与学习，住开、商开形成守法合规经营要点180项，商管117项。

134个
已上线法律培训课程

98次
住开、商开全年
推送线上课程

5,862人次
累计完成学习

72次
商管全年推送
线上课程

4,717人次
累计完成学习

1.1.3 风险监督防控

公司不断完善法律风险管理体系，将法律风险控制贯穿于公司经营的各个环节。公司梳理并制定了涵盖全业务领域、全管理流程的风险清单、风控红线、风控措施；不断完善风险检查、风险预警、反馈和评估机制；推进法律风险管理信息化，整合全项目、全业务风险，为公司经营决策、风险防控提供实时信息；推进法律风险管理智能化，实现风险自动预警、风控执行监控、标准化风控意见输出等功能。

1.1.4 保护知识产权

公司依据《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》等法律法规，不断升级完善《新城控股集团知识产权管理制度》《新城控股商标注册申请操作指引》《新城控股著作权申请操作指引》《新城控股专利申请与补正操作指引》；全面加强知识产权保护，主动打击侵犯公司知识产权的行为，在全国范围内针对“新城”、“吾悦”、“SEAZEN”等商标开展维权；在开展各项业务过程中，尊重和保护他人知识产权，在高发的字体、软件、卡通形象、影视作品等侵权上，积极防控，定时检查；公司也严格要求供应商、商户等业务相关方尊重和保护他人知识产权，将知识产权保障条款纳入合同，将知识产权权利证明纳入审批流程必备附件。

为促进公司自主创新，保护公司知识成果，挖掘、申请、运用、保护公司知识产权成果，公司发布《关于对员工专利申请实行奖励的通知》，鼓励员工在职务工作中发明创造，对在工作期间形成重大知识成果并成功申请专利的员工，公司予以奖励。

2021年，公司取得实用新型专利授权129项、外观设计专利授权117项，授权发明专利共21项。

129项
新型专利授权

117项
外观设计专利授权

21项
授权发明专利

1.2 优化公司治理

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》及其他法律法规的要求，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》及《监事会议事规则》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》，各专门委员会工作细则，《总裁工作细则》《信息披露管理制度》及《内幕信息知情人登记管理制度》等为具体规范的健全完善的治理制度，明确了决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了科学有效的职责分工和制衡机制。



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，依据相关法律法规、《公司章程》及股东大会的授权，行使公司的经营管理权。
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。
管理层	根据董事会的授权，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。

2021年，公司股东大会、董事会及专门委员会、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7次和股东大会3次，切实履行职责，维护公司和股东的合法权益。

指标	单位	2019	2020	2021
召开股东大会	次	3	3	3

1.3 规范信息披露

公司重视信息披露工作，严格遵守国家法律法规、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，定期对外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，充分保障投资者的知情权；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。2021年度，公司共发布定期报告4份、临时公告74份，向股东披露公司的重大经营决策、财务绩效及其他各项经营活动。



2020年度业绩发布会

1.4 廉洁商业环境

新城控股集团践行责任采购，并积极推进责任产业链建设，帮助供应商提高合规运营能力及履责能力，推动产业链、供应链可持续发展。

公司坚守供应商管理五项原则，制定《供应商管理办法》，启动“绿洲平台”，保障供应商内外网平台一致，使企业供应商管理更透明、高效，在招投标过程更加公平、公开、公正；严格本地化采购，属地化供应商比例 $\geq 50\%$ 。截至2021年底，公司共有工程类活跃供应商6,561家（该数据为动态）。

全生命周期供应商管理体系

供应商引入	供应商评估	供应商退出
在考察供应商资质、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察范围，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。	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应的奖惩措施。2021年，公司共摸排梳理库内2,163家核心供应商从多角度对供应商进行信用体系评分，提高风险管控能力。	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，坚决取消其合作关系。

阳光招采

- 在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。
- 在与客户、供应商以及其他商业伙伴的工作交流、合作进程中遵守的诚信相关条约和成效，倡导商业活动诚实守信。
- 将《廉洁合作协议》作为商业合作合同附件，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。
- 在案场公共区域、已开业吾悦广场公告栏公示员工禁止行为及投诉举报渠道，设立廉洁台卡，向客户传达廉洁理念。

供应商品质管理

严选供应商	从资质能力、产品质量、标杆业绩、客户知名度等多维度优选入围材料供应商，对产品品质无法满足国家标准和新城企业标准的供应商一律禁止入围
工厂源头管控	质检部门专职对材料供应商的工厂进行不定期的突击飞检，在原材料、半成品和成品环节对供货材料进行抽样送检，所有材料经第三方权威检测机构检测合格后，方可使用
材料进场抽检	统筹安排建筑材料进行每月的抽样送检，避免劣质材料进入在建项目
行业技术交流	多次联合行业优秀供应商开展材料技术交流会，并与第三方检测机构开展产品质量交流会

2021年活跃供应商构成（单位：家，按注册地）

江苏省	1,663	上海市	695
浙江省	561	广东省	324
山东省	512	其他地区	2,806

第2章 践行绿色方案·呵护幸福绿色生活

核心议题



绿色建筑



应对气候变化



节能减排



绿色运营

我们的行动

- 投资组建吾盛能源投资与管理平台，聚焦新能源领域开发、投资、建设及运维
- 2021年，新城控股新建住宅项目61个，其中绿色星级项目54个（一星级24个、二星级30个），达到绿色建筑标准项目7个，合计绿色建筑面积达1,103万平方米，绿色建筑覆盖率达100%；2021年获得国家绿色建筑运行标识购物中心项目12个，其中二星级11个，一星级1个，设计认证二星级项目3个，绿建运行认证建筑面积176.85万平方米
- 2021年，新城控股11座吾悦广场已通过绿色商场创建申报，其中国家级2座，省级9座
- 制定《绿色租赁政策》
- 公司完成3亿美元4.25年期绿色优先票据的发行

回应SDGs目标



2.1 坚持绿色管理

2.1.1 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》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，坚持绿色发展，建立健全能源环境管理制度，制定《可持续发展政策》和《环境管理政策》，对节能、节水、污染防治、垃圾分类、环境绿化等环保议题作出相应指引，积极承担企业公民的环境责任。2021年，新城控股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。

2.1.2 落实节能减排

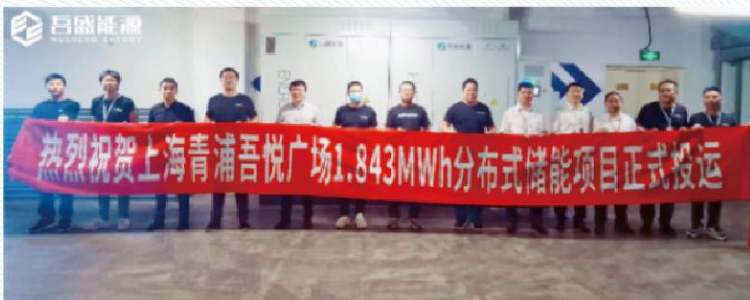
新城控股集团编制修订资源、能源、环境控制相关制度文件，加强对资源能耗的管理，持续实施提升能效计划，严格能源“双控管理”。公司采用新云系统、楼宇自动化系统、能源管理系统对能源使用情况进行管控，降低整体运营能耗；采用城市集中供热、空气源热泵、电储热、充电桩等措施，减少化石能源消耗。2021年，新城控股集团开展专项大商业能耗优化行动，共计形成7大项，36子项优化方案，其中30项已试点执行，2项推进中。

公司投资组建吾盛能源投资与管理平台，聚焦新能源领域开发、投资、建设及运维。公司在嵊州、嘉兴海盐、湖州南浔、慈溪四个吾悦广场的屋顶分布式光伏电站已建成并完成并网发电，年发电总量149万度，每年减少碳排放量1,539.86吨。剩余吾悦广场在建屋顶分布式光伏电站项目87个，总容量达50.73MW，建成后预计每年总发电量5,020万度，每年减少碳排放量约5.06万吨。

案例：上海青浦吾悦广场1.843MWh分布式储能项目

上海青浦吾悦广场采用储能创新产品—模块化储能一体机，作为当下最新户外一体化设计，集成所有储能系统子部件。同时内置EMS能量管理系统并预置多种运行控制策略；实现模块化叠拼，支持MW级应用，高效运行的同时，每个归体内均设置独立消防系统和空调系统，另配置目前行业内顶尖的比亚迪电池作为储能专用电芯，提升消防效率，实现“一簇一消防”。

该项目投运实现降低企业用电费用、平衡峰时负荷、降低需量电费、作为备用电源保障企业用电安全作用，每年实现发电量约115万kWh。



绿色用电凭证

2.1.3 应对气候变化

新城积极探索气候变化可能给企业带来的发展机遇和挑战，制定《新城控股集团绿色低碳发展规划》，主动响应国家“碳达峰碳中和”战略，将应对气候变化措施融入到产品设计、材料采购、项目建设和运营的全生命周期中，寻求自身应对气候变化风险的经济模式。根据TCFD（气候相关财务信息披露工作组）框架的建议，公司从管治、风险管理、策略和目标四个方面分析和管理气候风险。

加强气候管治

新城董事会负责可持续发展战略的制定并审阅执行情况，其中包括气候变化议题。董事会授权ESG管理委员会全面监督ESG管理工作，并召开ESG沟通会议，就气候变化风险相关问题进行讨论。在新城可持续发展管理委员会的指导下，公司可持续发展工作组协同运营、设计等各业务条线，日常评估和管理气候变化议题。

气候风险管理

新城遵循“筛选风险点-开展风险评估-分析对业务影响-风险排序”的评估流程，识别气候风险和可能的机遇，将气候风险纳入集团风险管理的一部分，并将持续进行气候风险评估。

气候应对策略

实体风险	新城认同并掌握实体风险的情况，认为暴雨、台风等极端事件对公司的业务产生影响，例如：极端降水将很大程度地导致在建工程延期、客流量和销售受限、资产受损、维修成本提高等。
转型风险	新城认可并掌握转型风险的情况，例如绿色建筑标准的政策、技术要求将更加严格，未来绿色建筑的中长期发展将会增加项目设计和运营成本。
发展机遇	新城密切关注国内外、不同地区应对气候变化的要求和趋势，深入研究和分析客户需求，提高设计和建造标准，采取多种措施抵抗气候变化产生的负面影响，适应市场需求和国家政策。

- 关注碳汇：开展新绿行动，抵减一定碳排放指标，为碳交易形成良好基础；
- 借力绿色金融：发行绿色债券，开启多元化融资渠道；
- 大力推广绿色建筑：积极迎接绿色建筑发展机遇，遵循并参考国内外绿色建筑认证，承诺在2025年将绿色建筑认证全面覆盖至新项目并积极改造既有建筑；
- 装配式建筑技术体系升级：依托威信广厦公司，可实现超高装配率项目建设，具备成熟的技术管理体系；
- 深入研究绿色开发：“芯智造”体系技术规范，奠定住宅绿色开发的基础；
- 推进绿色商业运营：新云平台存储大量数据，为后续节能降耗奠定了良好的基础；
- 加大可再生能源应用：依托吾盛能源，商业项目均有可再生能源应用。

制定指标和目标

公司统计每年的能源资源使用量和碳排放表现，并在年报和可持续发展报告中进行披露。2021年，新城已经制定了碳排放、能源使用、水资源和废弃物使用目标，以及绿色建筑目标。到2025年，公司可再生能源综合利用速率将达到8%。

2.2 推广绿色建造

新城控股集团将守护生态环境作为企业发展的重要责任，坚持走绿色可持续发展之路。公司采用绿色设计、积极推广绿色建造，在生产经营和产品研发环节严格践行绿色健康的生活理念，不断创新绿色技术，实现人与自然、建筑与自然的和谐共生。同时，公司加强对商业租户的绿色管理，大力实施绿色租赁。

2.2.1 践行绿色设计

新城控股紧跟国家政策，积极探索新城特色的绿色低碳路径。公司以可持续发展理念作为设计目标和出发点，将环境影响、资源消耗、社会成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；根据现有国标、外标绿色建筑设计体系，制定符合新城特色的绿色低碳技术体系。2021年，新城推出绿色开发12项举措。

绿色开发12项举措

完善组织和制度体系	<ol style="list-style-type: none"> 1.启动建立新城EHS管理组织和制度体系 2.编制符合新城集团特色的绿色低碳技术体系
推进绿色运营	<ol style="list-style-type: none"> 1.建立绿色供应链体系，实现原料开采、生产加工、终端消费产业链各环节的绿色升级 2.提升绿色建材应用比例，制定集团绿色建材各品类目录梳理并制定绿色建材产品认证计划 3.推广实施绿色建造工艺，深化“芯智造”体系并推广落地，加大商业项目绿色建造体系研究 4.提升可再生能源利用率，2025年可再生能源综合利用率将达到8% 5.推进建筑实现全面电气化
推广绿色低碳建筑	<ol style="list-style-type: none"> 1.实现新建项目绿色建筑覆盖率100% 2.提高高等级绿建认证比例，打造亮点项目满足国内外认证需求 3.打造绿色低碳标杆项目，国内首个国内外高级别多认证购物中心 4.提升装配建筑面积覆盖率，新建各业态装配式建筑比例为40% 5.公司将在2022年打造一个超低能耗、低碳社区项目

海绵城市

公司牢牢把握海绵城市发展机遇，建立海绵城市设计标准化，提高设计和管理效率，提升海绵城市设计效果，提高海绵城市项目景观品质。在项目开发过程中，公司持续践行海绵城市理念，严控“年径流总量控制率”、“年径流污染控制率”等海绵关键指标，采用下凹绿地、雨水花园、雨水回收利用等技术，增强碳汇、降低碳排放。2021年，公司制订《海绵城市设计标准与实用技术手册》（2021版），持续提升吾悦广场海绵城市建设水平。截至2021年底，执行海绵城市理念的吾悦广场达36座，年径流总量控制率达75%以上有16座。

案例：昆山吾悦广场生态设计

昆山吾悦广场主要通过控制场地竖向及在场地内设置线性排水沟，优先将雨水导流排入人工湿地、生物滞留器、下凹式绿地等生态设施进行净化处理，从而达到年径流总量控制率70%，面源污染控制率60%的建设目标。



土地集约化

公司积极响应国家关于土地集约化利用的相关政策，在前期项目选址沟通中，邀请政府部门共同参与城市建设用地的合理规划与布局调整，通过将开发项目与政府公建、社区配套等项目的合建或代建，解决城市建设对土地大量需求的问题，实现土地价值挖掘和土地节约利用的最优解。同时，为推动城市棕地再开发，公司严格开展项目开发前场址进行社会评估与环境影响评价，建立多元化土地开发策略和项目场址负向清单，推动绿地开发、棕地再开发等项目，减少对当地社区、自然环境和生物多样性的负面影响。

案例：盐城滨海项目土地集约化利用

盐城滨海项目充分尊重土地集约化利用的原则，一方面通过以商住用地混合，布局了8万平方米商业综合体和1.8万平方米特色商业街区，同时兼顾7,000平方米的安置房、9班幼儿园、除项目服务配套设施外的1,500平方米社区用房，极大地节约城市建设用地，提高土地使用效率。另一方面，通过将商业与住宅之间的功能和空间的复合利用、东西两块地之间各项指标相互统筹为城市提供最大化的广场空间、特色空间和集中绿地的同时，也极大地降低了项目开发的建设成本，满足了开发主体的投资标准，推进项目的落地实施。



2.2.2 推行绿色采购

新城控股对原有原材料供应商库进行升级，打造绿色供应链体系，持续加大供应商在环境保护、健康安全方面的资质审查；优先选用获得绿色建材评价认证标识的建筑材料和产品，提升绿色建材应用比例；引导供应商履行环境保护、资源节约等社会责任，鼓励供应商开发绿色技术和绿色产品，严禁采购列入“高污染、高环境风险”名录的产品。为积极响应国家“双碳”发展战略，助力绿色低碳发展，根据国家监管部门的要求，新城控股大力推动材料供应商开展绿色建材认证活动，截至2021年底，已累计推动24家战略合作供应商取得《中国绿色建材产品认证证书》；此外，新城控股供应商新城悦服务获得环境管理体系认证。



新城控股供应商新城悦服务获得的ISO9001环境管理体系认证证书



绿色建材产品认证证书
(凯伦建材)



绿色建材产品认证证书
(北京科勒)

2.2.3 创新绿色技术

新城控股集团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等平台持续开展创新绿色技术，始终围绕新技术应用、建筑新型材料、新工艺等方面进行开展深入研究，通过提升绿色技术创新，促进生态圈共荣。

2.2.4 实施绿色施工

新城控股集团严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《建筑工程绿色施工评价标准》等法律标准，在施工过程中综合考虑环境和周边社区需求，严格制定各类工作标准，推进多种绿色环保技术手段的使用，推广实施绿色建造工艺，注重保护环境，节约资源，努力营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。公司要求施工场地产生的噪声，必须符合现行国家标准《声环境质量标准》(GB 3096)有关规定。

废水	公司全面落实国家打好污染防治攻坚战等要求，持续提升废水治理水平，大力实施源头减排。针对项目施工期间产生的废水，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；设置沉淀池，冲洗废水经达标处理排入市政管道；针对城市综合体营运期间产生餐饮废水和生活废水需经过隔油池隔离处理后排入市政管道。
废气	公司持续开展废气治理工作，针对综合体营运产生的餐饮油烟，规定所有商户必须设置处理设备；定期对油烟管道进行清洗；持续监督油烟处理设施的正常运行，确保废气合规排放。
扬尘控制	公司高度重视环境治理工作，通过在项目工地出入口设置车辆冲洗设施、设置喷淋降尘系统、将裸露的场地及土方进行覆盖等形式；针对工地扬尘，设置洒水车、雾炮机对施工现场进行降尘，助力打赢蓝天保卫战。
固体废弃物管理	公司积极贯彻国家垃圾分类政策，在服务的居民社区、商业写字楼，以及公司各办公点全面推进垃圾分类工作，加强固体废弃物管理，力求最大化降低固体废弃物对环境的影响。对于建筑垃圾，公司设置建筑垃圾倾倒区域或建筑垃圾房，并委托专业机构处置；对于商业运营过程中产生的垃圾，公司在租赁合同涵盖垃圾处理相关事项，为商户提供垃圾上门回收服务，并请专业人士进行垃圾分类；对于办公垃圾，公司推广垃圾分类，像废墨盒等有害废弃物，由具备资质的回收商进行回收循环利用。

2.3 打造绿色建筑

新城控股集团积极践行国家碳达峰与碳中和战略，制定《绿色建筑政策》，从建筑全生命周期考虑降低建筑碳排放，推进绿色建筑发展。公司严格遵循国内外绿色建筑标准，遵守《近零能耗建筑技术标准》《夏热冬冷地区被动式居住建筑技术指南》等行业规范，建立海绵城市设计标准化，编制《海绵城市设计标准与实用技术手册》，并持续开展绿建认证工作，主动落实绿色建筑技术落地实施工作。

2.3.1 提升绿建标准

新城控股在遵循《绿色建筑评价标准》的基础上，制定《绿色建筑实施指引》，建立以关注“人”本身为主的绿色技术体系，为客户营造安全、健康、舒适的建筑环境。结合建筑所在地域的气候、环境、资源等特点，公司从安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约、环境宜居等性能对建筑设计作出明确要求。

2.3.2 扩大绿建认证

新城控股积极推进绿色建筑发展,不断增强团队绿色建筑研发实力,积极推动绿建认证申报工作,持续提高各类国际级及国家级可持续发展建筑认证的项目数量和绿色建筑认证面积,在响应国家节约资源和保护环境政策的同时,推进公司持续健康发展,并计划在2022年,公司试点打造一个超低能耗、低碳社区项目。

公司积极迎接绿色建筑发展机遇,遵循并参考国内外绿色建筑认证,承诺在2025年将绿色建筑认证全面覆盖至新项目并积极改造既有建筑,根据项目实际,提高新建建筑通过中国《绿色建筑评价标准》二星级或以上、《能源与环境设计先锋》(LEED)金级或以上、《WELL健康建筑标准》等绿色建筑认证占比,推行部分已有项目进行《能源与环境设计先锋既有建筑》(LEED O+M)认证。

2021年,新城控股集团新建住宅项目61个,其中绿色星级项目54个(一星级24个、二星级30个),达到绿色建筑标准项目7个,合计绿色建筑面积达1,103万平方米,绿色建筑覆盖率达100%;2021年获得国家绿色建筑运行标识购物中心项目12个,其中二星级11个,一星级1个,设计认证二星级项目3个,绿建运行认证建筑面积176.85万平方米。

新城控股集团2021年项目获得绿色建筑认证情况

序号	颁证机构	认证星级	项目名称
1	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	苏州新城邻水湾景苑
2	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	如皋新城悦隽花园
3	天津市住房和城乡建设委员会	二星	精武镇乾华道以南大南河居住地块项目
4	天津市住房和城乡建设委员会	一星	津辰淀(挂)2006-032号ABCD地块项目
5	天津市住房和城乡建设委员会	二星	北辰区(小淀示范镇小贺庄出让区)H地块项目
6	北京市规划和自然资源委员会	二星	北京市石景山西黄村1606-641地块R2二类居住用地项目
7	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	泰兴新城水岸嘉苑
8	中国城市科学研究会	二星	常州新城九熙台苑
9	住房和城乡建设部科技与产业化发展中心	二星	盐城新城悦隽时代花园商业32号楼

吾悦广场2021年项目获得绿色建筑认证情况

序号	颁证机构	项目名称	认证星级	类别
1	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	南京雨花吾悦广场	二星	运行
2	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	盐城盐都吾悦广场	二星	运行
3	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	盐城射阳吾悦广场	二星	运行
4	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	盐城东台吾悦广场	二星	运行
5	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	盐城大丰吾悦广场	二星	运行
6	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	泰州兴化吾悦广场	二星	运行
7	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	徐州贾汪吾悦广场	二星	运行
8	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	如皋吾悦广场	二星	运行
9	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	淮安涟水吾悦广场	二星	运行
10	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	淮安吾悦广场	二星	运行
11	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	连云港海州吾悦广场	二星	运行
12	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	连云港赣榆吾悦广场	一星	运行
13	中国城市科学研究会	铜陵吾悦广场	二星	设计
14	青海省建设科技开发推广中心	西宁城北吾悦广场	二星	设计
15	天津市住房和城乡建设委员会	天津滨海吾悦广场	二星	设计

2.3.3 推进绿建研发

新城控股牢牢把握绿色建筑发展新机遇，致力推进绿色建筑发展。公司配备了专门的绿色建造技术团队，不断增强绿色建筑研发实力，持续推进装配式建筑、超低能耗建筑、净零能耗建筑等的探索及应用，打造出客户满意的安全、健康、高效、智能的好绿建。2021年，公司新建项目绿色建筑覆盖率100%。

绿色建筑在运行维护阶段采取的举措



- EMC能源管理
- 智能能耗监控系统
- 高效空调冷热源
- 夜景照明控制系统
- 雨水回用系统
- 节水器具及洗地机
- 空气质量控制系统
- 室内步行街天然采光
- 推进绿色租赁倡议签订

案例：新城玺樾春秋—沧州首个超低能耗住宅建筑

新城玺樾春秋项目，作为新标准执行的“沧州首个超低能耗建筑”，位于沧州市运河区富强大道，总建筑面积171,679.02m²。小区通过采用自然采光和通风、高性能围护结构、可再生能源利用、建筑气密性控制、节能照明、节能电梯等措施，为居民打造出超低能耗总建筑面积13,736.1m²的超低能耗住宅。



2.4 绿色商业运营

2.4.1 创申绿色商场

为践行生态文明建设，商务部大力推动绿色流通，促进绿色消费。新城控股依据商务部发布《绿色商场》（GB/T 38849-2020）国家标准和相关制度规范，积极开展绿色商场创建、申报工作。公司采取多种形式宣传活动，倡导绿色消费理念；利用墙报、宣传画廊、电子屏幕、宣传画册等多种形式，开展面向消费者的宣传活动，并与场内促销活动进行衔接，营造了绿色循环消费的良好氛围。2021年，新城控股11座吾悦广场已通过绿色商场创建申报，其中，国家级2座，省级9座。

优化商业能耗举措

- 地库、外场安装充电桩；
- 室外普通路灯改造为智能多媒体路灯；
- 2021年完成30个项目节能水泵的试点改造，节电49万度，减少碳排放490吨，节省电费10万元；
- 2021年建设49个项目的太阳能光伏电站，装机容量31.23MW，预计年发电量约3,066万度，减少碳排放量3.06万吨；
- 根据节假日、平日经营车流特性对停车场进行分区域管控，分区管控后实测，商管年节约能耗费约150万元，减少二氧化碳排放量约2,490吨；
- 所有营运期广场大屏亮度由100%调整至50%（平均），吾悦系项目年节约能耗约200万度，预计节约电费约120万元，减少碳排放2,000吨。

幸福小贴士

绿色商场：是秉承环保、健康、安全的经营理念，通过整合供应链上下游资源，提供绿色服务，引导绿色消费，实施节能减排、资源循环利用和环境保护等措施的商贸流通企业或场所。



衢州吾悦广场获评浙江省绿色商场

2.4.2 开展绿色租赁

新城控股集团贯彻落实“美好生活服务商”的社会角色，制定《绿色租赁政策》，携手商户打造物业生态圈的共同绿色责任。公司与所有租户签订《绿色租赁协议》，承诺推广三重净值租赁，在商户承租期和运营期明确水消耗量、厨余垃圾产生量、能源使用量等商业管理费用的缴纳方式，鼓励商户降低成本，设置和自身运营相挂钩的用电、用水目标，在所有用水点设置节水标志，在不影响室内照明质量的情况下，根据客流自主调节室内照明情况，牢固树立节约用电和用水意识。此外，公司还构建绿色租赁评估体系，每年对商户行为进行评分，对在绿色运营方面表现突出的商户给予激励。

- 自主研发线上化视频闭店功能，并分别在常州天宁吾悦广场和南京建邺吾悦广场进行试点
- 安装高效油烟净化一体机，进行线上化运行状态和排放达标检测

2.4.3 倡导绿色办公

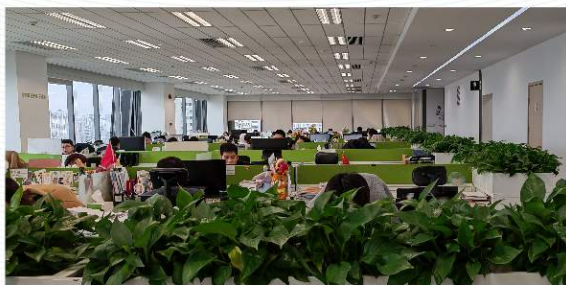
新城控股集团通过开展绿色环保相关公益活动、张贴环保知识宣传海报等方式，提升全员环保意识。公司将绿色办公理念融入到日常工作中，在公司发布的行政事务管理办法中明确强调节约用纸、用水、用电及禁烟要求；在公共区域安装烟雾探测报警器加强管控；鼓励大家爬楼梯，减少使用乘坐电梯；在大楼办公区域安装感应照明，确保人走灯灭；倡导员工低碳出行，乘坐公共交通工具上下班。我们以实际行动助力建设能源节约、环境友好型企业。



灯控节能提醒



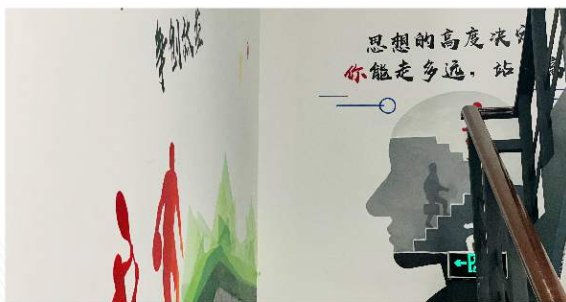
节约抽纸提醒



办公区绿植



在打印室粘贴双面及黑白打印的提示



鼓励员工上下班低碳爬楼行为



2.4.4 发展绿色金融

新城控股集团秉持可持续发展的理念, 贯彻落实“美好生活服务商”的社会角色, 于2021年6月订立了可持续融资框架, 由欧洲权威认证机构Sustainalytics对框架进行绿色、可持续认证并出具了第二方意见书 (Second-party Opinion)。2021年7月15日, 公司完成3亿美元4.25年期绿色优先票据的发行, 这是新城发行的首笔绿色债券, 标志着新城迈出了绿色金融的关键一步, 也是新城在推动绿色企业运营和实现公司可持续增长方面的又一里程碑。



—— 让幸福变得简单 ——



第3章

匠心产品服务·创享幸福品质体验

核心议题



产品质量与安全



负责任营销



客户服务与满意度

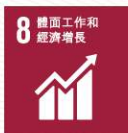


创新智慧商业

我们的行动

- 完成3站幸福体验工程·住宅篇和1站幸福体验工程·商业篇落地
- 幸福360°体系升级至3.0版本
- 2021年，新城控股获得2021中国绿色地产开发竞争力企业30强
- 举办首次“‘亲’听客户声音——4008我们在线”活动
- 打造信息化智能管控平台“新云智能化管理系统”
- 绿洲计划

回应SDGs目标



3.1 创新产品体系

新城控股集团敢于创新，在住宅、商业和创新业务方面持续赋能，努力实现人们对幸福生活的美好期待。不断升级的产品力是新城创造客户价值的底层能力，“芯智造”建造体系，通过设计标准化、建筑参数化、筒中筒结构、厨卫模块化优化产品，通过先进工艺工法的使用来提升项目品质，通过精心组织，深度穿插施工来加快建造效率，从产品设计、工艺工法、施工组织端达到优产品、高品质、快建造的特点。工厂化加工超市化配送的方式也进一步保障了项目品质，提升建造效率，助力新城产品力提升。

2021年，新城控股获得

2021中国绿色地产开发

竞争力企业 **30强**

其中，新城控股

住宅设计项目获奖总计 **105** 个

国际级奖项 **60** 个

国家级奖项 **3** 个

其他奖项 **42** 个

商业设计项目获奖 **3** 个



GBE 年度最佳商业综合体大奖：南京建邺吾悦广场



国际房地产大奖（亚太区）：长春北湖吾悦广场



GBE 最佳体验式商业空间奖：重庆渝北吾悦广场

3.1 创新产品体系

2021年住宅开发获奖项目



第18届精瑞人居奖:苏州新城芯汇都市景苑



第18届精瑞人居奖:嘉善新城翡丽风华



第六届REARD AWARD全球设计大奖
金奖:西安新城首府



第三届环球地产设计大奖
城市文化推动奖:天津新城玺樾春秋



美国TITAN地产设计大奖铂金奖:徐州新城璞樾御珑湖



美国MUSE地产设计奖:长沙新城明显东方



3.2 严格质量品控

面对行业新形势带来的挑战与机遇，新城控股集团始终坚持将质量放在第一位，明确速度和效益让位于产品质量。公司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，用心打造高品质建筑产品。

3.2.1 质量管理体系

新城控股集团严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，制定完善的安全管理制度体系，编修并落实《质量安全管理办法（2021版）》《项目品质评估管理办法（2021版）》《工程技术管理办法（2021版）》等管理办法；建立三层级质量管理组织体系，设置质量管控专员。

过程：施工管控

新城控股严格遵守《开发板块工程管理制度》的要求，采取多种管控措施强化工程节点，提升施工管理质量。

<p>我们由施工单位、监理单位和甲方工程师三方开展实测工作，要求施工单位100%自查，监理单位50%抽查，甲方工程师30%抽查。针对实测数据分析产生偏差的原因，评估是否存在系统性问题并提出整改及预防措施；将实测实量合格率作为本集团对项目质量检查考核重要维度之一。</p>	<p>实测实量</p>	<p>针对地库后浇带、外墙螺杆洞封堵、厨卫间闭水、外窗塞缝、屋面等涉及渗漏的关键验收节点设立停止检查点，如若未通过检查则需进行整改，验收通过后方可进入下道工序。</p>	<p>停止检查点设立</p>
<p>时刻关注项目质量安全问题，发现问题时立即进行“拉闸预警”，局部停工整改，确保及时消除项目的质量及安全隐患。</p>	<p>质量安全“拉闸”机制</p>	<p>聘请第三方评估机构对项目建设全过程进行第三方飞行检查及交付前检查，检查结果于全集团范围通报并进行奖罚，检查结果与供应商评级、甲方管理人员的晋职晋升直接挂钩。</p>	<p>第三方飞行检查</p>

交付：检查评估

我们联合运营、物业、产品研发及第三方形成交付检查评估小组，根据《交付预评审指引》要求对所有产品在正式交付15天前进行全面评估，确保如户内、公区、园林景观、外立面、地库、供电照明等的高质量交付。2021年，交付评估毛坯为80.02分，精装为82.47分，实测实量合格率为95.57%。

3.2.2 加强质量监督

秉持“质量第一”的理念，新城控股集团确保项目在包含客户、员工和供应商的产品供应阶段和包含事前、过程和事后的产品制造阶段的整个工程周期都得到严格的质量保证。2021年，交付前对客工地开放89次。公司建立及落实标准化质量管理体系，以保障高品质的项目交付。在质量安全监督体系下，公司通过多项措施加强对工程安全的风险识别与管理，防止安全事故的发生。

以制度规范管理

《开发板块工程管理制度》包括《施工规划大纲管理作业指引》《施工样板管理操作指引》《项目施工强制性工程做法作业指引》、《淋蓄水试验工作指引》等二十余份作业指引，涵盖项目从前期策划至交付的全过程周期，全方位把控项目质量。

以考核落实责任

对建设工程的施工质量实施终身责任制，我们建立了“勘察、设计、监理、施工、建设”五大责任主体。各大区公司工程职能和项目部检查评估的表现和结果被纳入至考核评价，与每位员工的绩效挂钩，有效保障了质量底线标准。

以检查夯实结果

利用第三方检查评估进一步夯实质量管控。通过飞行检查、交付评估、地下基坑专项检查、大型机械专项检查等评估工程管理效果，并对检查结果进行跟踪闭环，以识别并消除项目的工程管理风险。同时，我们也结合第三方检查结果和客户的真实反馈，持续升级迭代检查维度、内容和标准，推动质量持续提升。

大力推进智慧化建造体系

积极推动智慧工地的可视化管理，如工地大门、塔吊上采用球机等方式，更全面地覆盖项目现场、更精准地抓拍问题，提升项目科技化管理水平，及时准确掌握在建工程现场施工进度、安全质量风险以及标准化管理动作的执行等，确保项目开发顺利、平稳推进。打造“芯智造”系统，实现智能化管理，提升协同效率。通过手机APP及PC网页端实现施工建造及工程管理行为线上化填报、审批，涉及到的施工建造及工程管理行为有工序验收、实测实量、桩基验收、防渗漏验收、工序移交、材料验收、标准化管控动作、现场巡检、日常检查、设备固检、项目周报等。



新城打造“芯智造”系统提升管理效率，及时发现工程进度、质量、安全等存在的薄弱项，为推动解决系统性问题提供大数据支持和分析。

3.2.3 培育安全文化

新城控股集团全面开展质量培训、质量评比等形式多样的活动，加强产品质量文化建设，营造出全员重视质量的文化氛围。2021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20次，共计1,400学时，累计参加培训人数13,800人；商开事业部结合职能中心日常巡检和客户满意度调研反馈，商开运营管理中心聚焦“空鼓、开裂、渗透、外立面、门窗、景观”等质量敏感点和品质风控战役清单关注点，组织商开4大区域公司和99个项目公司，共计召开6次事业部质量安全培训宣贯会议；在线下巡检过程中，商开运营管理中心累计对各项目公司工程部、施工单位和监理单位开展“质量安全全周期作战地图”、“质量安全专项管理”等赋能培训百余次，促进现场施工质量有效提升。



质量安全培训宣贯



质量安全培训宣贯

3.3 切实拥抱客户

新城控股集团始终践行“让幸福变得简单”企业使命，坚持以客户为中心，以消费者的需求为核心，探索出以“拥抱客户”理念为基石的“幸福360°”全周期客户服务体系，不断探索客户需求，搭建公司职能与客户之间的沟通桥梁，让新城的产品与服务，懂所需、尽所能。

3.3.1 夯实服务根基

“让幸福变得简单”是新城控股集团一直以来的追求，2021年在此基础上，以打造为客户、消费者创造更多幸福场景，来作为落实“让幸福变得简单”的直接体现。

“亲”听客户声音

新城控股集团4008900950的服务热线是客户报事服务平台。“亲”听客户声音是新城控股幸福360°客服体系3.0升级中，新城根植力系统的服务倡议机制新举措，通过高效的管理反馈机制和完善的客户服务体系，驱动产品、服务品质持续升级。2021年3月，新城控股集团总裁梁志诚带领管理团队，成为4008的一员，开启年度“亲”听客户声音的管理动作。公司陆续组织杭州、成渝大区，职能设计端口、运营等端口开展7场“亲”听客户声音活动，共计113人参加，参与者感知评估113份，有效的强化管理层拥抱客户的意识。

新城控股集团总裁梁志诚评价“亲”听客户声音活动：

- 最前线接触客户的心声，能收集到最真实的声音
- 我们更应该关注客户的需求，从前端设计，工程施工等阶段有针对性去做一些改进，避免后期给业主造成使用不便
- 客户诉求无小事，品牌建设和服务是各端口，业务板块联动的结果，需要团队全员具备客服意识共建品牌



焕新计划

我们秉承为客户守护幸福的初心，持续关注已交付小区业主生活体验，以“用心 幸福常新”为主题落地“焕新计划”。围绕让小区保值增值的目标，新城焕新计划从客户实际需求出发，对交付后小区的设施设备和公共空间进行修缮、改造、升级，给客户生活提供便捷，让幸福得到延续；并结合温暖焕新、童梦焕新、邻趣焕新、活力焕新四个焕新主题场景打造，实现更多幸福可能。

2021年焕新计划不再仅仅是物理空间的氛围营造，通过焕新前的焕新调研问卷、焕新启动会、焕新中落实焕新项后续管理责任与维护标准、焕新后因地制宜组织社群活动等，积极推动社区、物业、客户等多方参与，聚力让社区焕发持久的生命力。2021年，焕新计划共覆盖45个城市涉及180个项目，470个焕新改造项。



常州新城公馆负一楼单元楼道口亮化前



常州新城公馆负一楼单元楼道口亮化后



重庆新城朗隼大都会一期架空层焕新前



重庆新城朗隼大都会一期架空层焕新后



常州新城泰和之春景观河道治理焕新中



常州新城泰和之春景观河道治理焕新后



常熟新城香溢璟庭水景整改前



常熟新城香溢璟庭水景整改后

3.3.1 夯实服务根基

坚守服务理念

新城控股坚持奉行长期主义，持续做好客户意识培养，更加重视调研执行的合规严肃性、数据输出的真实完整性出发，全年收集客户有效问卷72,610份，维护客户体量较2020年增长38%的基础上，整体满意度77分与2020年基本持平。

案例

新城控股客户服务入选“社区治理—物业管理十大优秀案例（2020）”

2021年，新城控股集团凭借独特的人文关怀体系，交付前端统一服务认知，交付后联合新城悦服务完善贴心、务实且不断升级的高品质服务，内容成功入选“社区治理—物业管理十大优秀案例（2020）”。



新城控股服务力体系树

有效提升产品力

新城控股始终坚持把客户放在最重要的位置，以客户为中心成为新城产品力的起始与基础。2021年，与赛惟咨询合作，建立产品力考核机制，通过客户对“房屋质量、房屋设计、园林景观、规划设施”多维度的综合、客观评价，来作为新城产品力最终交付呈现的成绩单，纳入运营端口考核评价，与绩效挂钩，有效保障产品力不断提升。2021年产品力满意度72分，较2020年同维度综合提升4分，特别是设计类指标维度，提升了5分。

业主原声摘录：

“觉得新城楼盘花了心思，比较讲究，不是很奢侈，小家碧玉型，适合老百姓，比较实用经济，也很漂亮，有一定艺术追求。面向的人群比较广泛。”

“整个小区绿化和整体设计看着舒服，空间运用科学。给人一种回家的感觉。”

“买房我首先看房子质量，房子看了很多次，新城其他的盘我也看过，整体施工质量蛮好。”

保护客户隐私

公司重视对客户信息及消费者隐私的保护，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规，制定《信息安全管理办法》和《保密管理办法》确保各项信息安全。公司成立信息安全管理委员会，从多方面落实和加强信息安全管理和技术措施，确保核心数据和客户信息安全；成立应急响应小组及时响应内外部信息安全风险事件。2021年，公司建设符合ISO27001国际信息安全标准体系，并连续三年以零不符合项通过英国标准协会（BSI）测评。同时，公司核心系统及私有云平台在网络安全等级保护测评中通过三级等保测评。

加强客服培训

公司持续完善客服培训体系，培养关键人才及专业高效的团队。公司采用线下与线上相结合的形式，在原有“两新”培训、“乐驼PM”、“乐驼Plus”班的基础上，新增“专业大师班”加强对客服的专业能力培养；搭建高端服务人才培养及服务标准体系，拓宽服务领域；与“荷兰国际管家学院”签署战略合作，通过“品牌合作+项目运营+人才体系认证”助力服务力提升。2021年，新城控股集团通过国际职业管家联盟一星管家认证人数32人，新城悦服务内部转训人数1,400人。



客服体系培训



客户触点服务设计培训

客户诉求应对

公司高度重视客户感受，畅通客户反馈渠道，制定《新城控股客户满意度与客诉舆情处置管理办法》《新城控股客服类系统运营管理办法》，设置4008服务热线，确保及时受理和限期处理客户诉求，快速有效解决客户问题。

案例

关于园区种植松柏类树种的客户反馈问题处理

- 事件过程：2021年，新城4008呼叫中心收到30位唐山项目业主关于小区种植松柏树种的集中问题反馈。业主认为该项目园区种植松柏树不吉利，希望更换为其他树种。
- 调查过程：收到客户意见后，项目公司立即进行排查。经核查，考虑北方气候，为满足小区四季均有绿意，存在极少项目栽种松柏类树种。
- 处理情况：收到客户反馈后，项目公司即刻回访客户沟通和了解客户诉求，综合考虑业主建议及当地民生民俗，将已经栽种的31颗白皮松、9颗云杉全部移植出小区，替换为日本早樱、紫叶李及北美海棠。最终，项目公司根据业主意见更换绿植品种，得到业主广泛认可，问题得到圆满解决。

3.3.2 营造绿色生活

新城认为除了为客户提供好产品好服务，还要努力为客户打造绿色生活场景，这不仅是一种能力，也是一种企业社会责任。新城公益品牌“七色光计划”在客户端传播，为提供业主参与的机会与平台。

暖XIN公益跑

2021年12月“暖XIN公益跑”活动温暖开跑。本季“暖XIN公益跑”与新城控股“七色光计划·新绿行动”公益相结合，以“新年第一跑，你走的每一步都算树！”为号召，为参与者提供完赛打卡捐树互动小程序，累计招募近2万人，共计捐赠2万株树苗。4天时间，35座城市共举办56场公益跑，新城的业主、会员、合作伙伴一起通过跑步参与公益，助力绿色低碳减排，预计绿化20万平方米的沙漠，这一份送给沙漠的绿色礼物，让参赛者走的每一步都更有意义，最终让公益回馈社会。



浇灌幸福树

新城幸福会是新城控股倾情打造的，为广大新城业主提供增值服务、增进企业与客户、客户之间互动交流平台，致力于成为“幸福传播者”，为广大新城客户带来更多贴心关怀和新鲜服务资讯。截至2021年底，业主会员数量已近30万。通过幸福会搭建客户与员工都能参与的线上公益平台，涵盖幸福树灌溉、公益答题、公益游戏等互动板块，让新绿行动、幸福公益集市从新城走向业主。

3.3.3 坚持负责任营销

新城控股严格遵守《中华人民共和国房地产管理法》《商品房销售管理办法》等相关法律法规及各地区政策要求，新城控股各项目严格按照公司《风险预控管理条例》的相关规定执行，向客户出示包含用地许可证、商品房销售预售许可证在内的“五证一书”及房地产开发企业资质证书、红线内不利因素公示等法规文件及客户关心的项目基本信息，并在销售案场、交付通知书等表明集团投诉电话信息，维护客户知情权和申诉的权利，帮助客户做出理性消费的决策。

此外，公司项目全流程贯穿阳光公正理念，杜绝虚假营销，闭合全周期从“开发—销售—交付”的营销流程，保障项目在销售展示、客户承诺等各方面符合公司内部政策及法律法规要求。2021年，公司共组织开展“新城e学”营销广告宣传课程31门，并覆盖全员学习；组织营销制度宣贯1场，从制度层面规范案场管理，从销售说辞、销售接待、营销展示、风险提示等方面明确案场管理标准，线上参训1,022人；组织线上营销培训1场，通过常见的与客户诉讼、客户权益相关的营销案例讲解，强化案场风控意识，61个在售项目营销1+4核心岗位参训。

2021年，我们持续强化销售案场信息透明，尊重客户知情权，进一步加强红线内外不利因素公示、各类销售证照公示、差异户型告知等风险提示，做到销售公开、透明化。

案场信息透明

我们统一制定认购协议、合同等文本模板，统一销售说辞、销售问答问，所有对外展示宣传物料进行严格全面审核，所有项目物料出街前需要完成广告合规审批，确保销售环节的标准统一，对外信息传递准确。

合同、说辞标准统一

营销风险强化管控

在项目全周期风控管理中，从区域到总部建立示范区开放评审、开盘前检查两大节点，对销售资料和样板房展示进行全面检查，在销售过程中，每月持续巡检，对销售信息和资料进行持续复查，有效规避风险。并且，所有项目示范区开放接待客户前，100%接受销售承诺及营销物料风控检查，检查通过后可开放。

第三方神秘客管理加持

通过神秘客作为第三方的客户视角，检测销售诚信、销售服务两块客户较为关注的问题。2021年，第三方神秘客的调访累计开展368次，覆盖14个区域公司，约160个项目，年度总分累计90.4分。



现场展示物料

3.4 创新智慧商业

新城控股集团持续深耕“地产+商业”模式，不断探索地产与科技的创新之路，逐步提升创新能力，促进智能化进程，推动地产业与最新技术融合、创新、共赢。

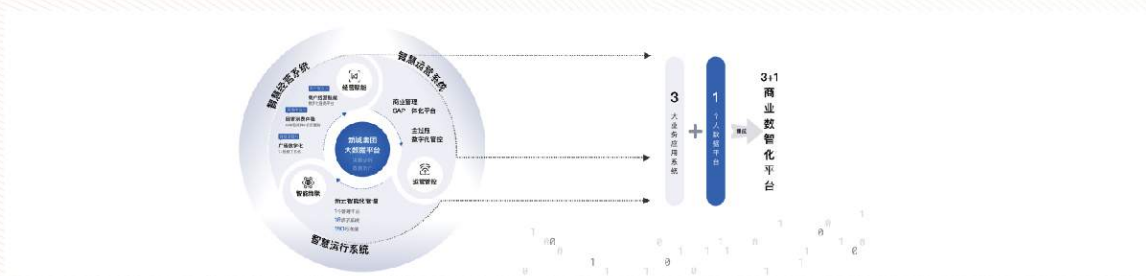
3.4.1 数智转型升级

随着数字化赋能时代到来，新城控股集团主动把握机遇，以数字化、智能化升级为动力，开发出涵盖智慧商业、创造智能化商业消费体验等多样化服务产品。

智慧商业

在大数据、人工智能等新一代数字化技术不断普及的情况下，新城商业基于新城控股体系内10余年数字化技术探索和应用基础上逐渐构建了3+1的商业数字化生态平台，在提升客户消费体验的同时，为品牌商家精准赋能，并进一步提升整个商场的运营管理水平，实现消费者、商家和商场的三方共赢。

- 智慧经营系统：**新城智慧经营系统涵盖顾客消费体验、商户经营赋能和广场数字化三个方面。新城商业构建了完善的会员数字化营销矩阵，除实现支付即会员、支付即积分外，更打通了等位点餐、影院观影以及各类智能设备的积分权益兑换，为消费者提供极致的体验；搭建了一站式移动商户服务平台，从物业服务、商业服务、数据服务、营销服务入手，为商户提供触手可及的24小时服务；创新引入智慧停车、智慧互动屏、智能储物柜、智能POS机、AR导航等最新科技，在满足顾客极致消费体验的同时，全面实现了广场的数字化，提高新城商业对数据的洞察力。
- 智慧运营系统：**新城搭建了行业首家商业管理SAP一体化系统，覆盖商业运营全生命周期的协同管理，实现从结果数字化转向全过程数字化的闭环管理，打造全面的战略经营管控模式。
- 智慧运行系统：**新城商业基于AIoT物联网技术，打造信息化智能管控平台“新云智能化管理系统”，将能源（能耗）管理、暖通空调、变配电空调、视频监控、给排水等13项智能设备系统的控制管理集成在一个管理平台，已总计管控150多万个终端设备。公司日常运维实现智能化、自动化，并可主动预警、智能联动，从而达到“提升管理效能”、“扩大管理范围、降低运营成本”、“保证项目运行品质”、“适当降低各项目能耗及人力成本”的目标。



新城控股集团3+1商业数智化平台

绿洲计划

新城控股集团以提升整体组织效率为目标，构建“绿洲计划”一体化大平台信息系统，通过建标准、定规则、管绩效，输出管理能力，防范系统性风险，实现“做精总部、赋能区域”。实施“绿洲计划”后，公司财务凭证自动化率达到95%以上，合并报表及附注的自动取数率达到90%以上，极大地提高集团的工作效率。2021年，“绿洲计划”得到行业内的普遍认可，荣获IDC数字化转型“年度未来企业大奖”和鼎革奖数字化转型先锋榜“年度企业奖”。



绿洲计划获得克而瑞
“2020-2021”企业服务标杆项目



绿洲计划获得
IDC年度未来企业大奖



绿洲计划获得数字化转型先锋榜“年度企业奖”

3.4.2 提升创新能力

新城控股集团不断完善创新管理体系，加大研发投入力度，加强对科技人才的引进和培养，加强数字化管理及应用，提升技术创新能力和核心竞争力，将房地产开发、投资、商业运营管理与信息化、AI算法等科学技术有机结合，创新孵化新云智能化管理系统、冷站智控等产品。2021年，公司信息系统研发投入超过11亿元，全年共上线绿洲平台等数十个信息系统。



第4章 共建博爱社会·奏响幸福和谐乐章



- 连续16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，并荣获2021年SHL中国人才管理实践
- 2021年，新城控股上海分公司荣获“上海市和谐劳动关系达标企业”
- 举办2021年“美好同行者”生态大会
- 常州汉江路正式焕新开街
- 向河南省慈善总会捐赠2,000万元人民币

回应SDGs目标



4.1 携手员工成长

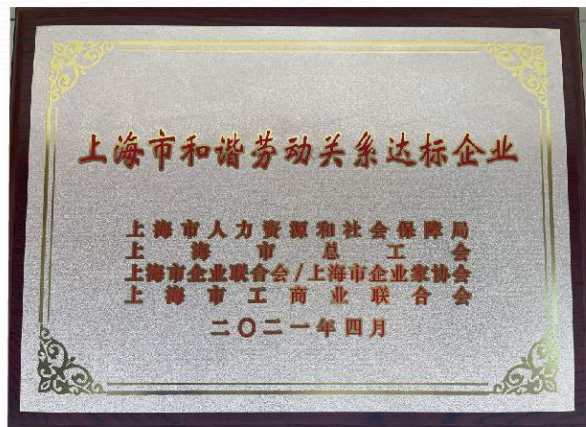
秉持“以人为本”的理念，新城控股集团为员工制定了完善的培训和晋升机制，以及提供具有竞争力的薪酬福利，从而培养优秀员工成为卓越人才及未来商业领袖。新城控股集团连续16年荣膺由国内权威雇主品牌研究机构中企联合CHIRC创立的“中国最佳雇主”称号，并荣获2021年SHL中国人才管理实践奖。2021年，新城控股集团上海分公司获得上海市人力资源和社会保障局等四部门授予的“上海市和谐劳动关系达标企业”荣誉称号；新城控股集团品牌与公共事务中心荣获2021年上海市巾帼文明岗。



新城控股集团
荣获SHL中国人才管理实践奖



新城控股集团品牌与公共事务中心
荣获2021年“上海市巾帼文明岗”



新城控股上海分公司
荣获“上海市和谐劳动关系达标企业”

4.1.1 关心员工权益

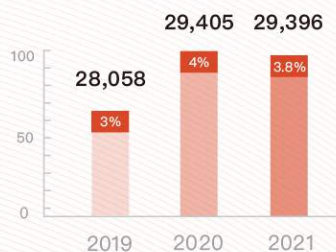
新城控股集团严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，依法与员工签订劳动合同，严格执行国家法律规定的社会保险及住房公积金制度，落实法定带薪年假制度，完善薪酬福利体系和职业健康保障方案；主动倾听员工声音，全方位保障员工基本权益，致力于打造安全、健康、人文的工作环境。

规范雇佣

公司以平等雇佣为用工准则，在员工招聘、晋升、培训、薪酬等方面，坚决杜绝针对国籍、性别、年龄、种族、宗教、孕残的歧视行为，平等对待全体员工，明确禁止使用童工和强制劳工；依法与员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同，确保劳动合同得到严格履行；坚持本地化雇佣原则，2021年公司属地化员工占比高于80%。

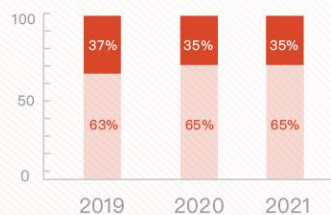
新城控股集团员工构成

单位：人 少数民族员工占比：



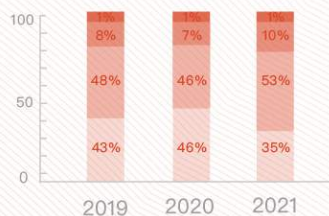
按性别划分员工构成

男性员工 女性员工



按年龄划分员工构成

<30岁员工 30-39岁 40-49岁 ≥50岁员工



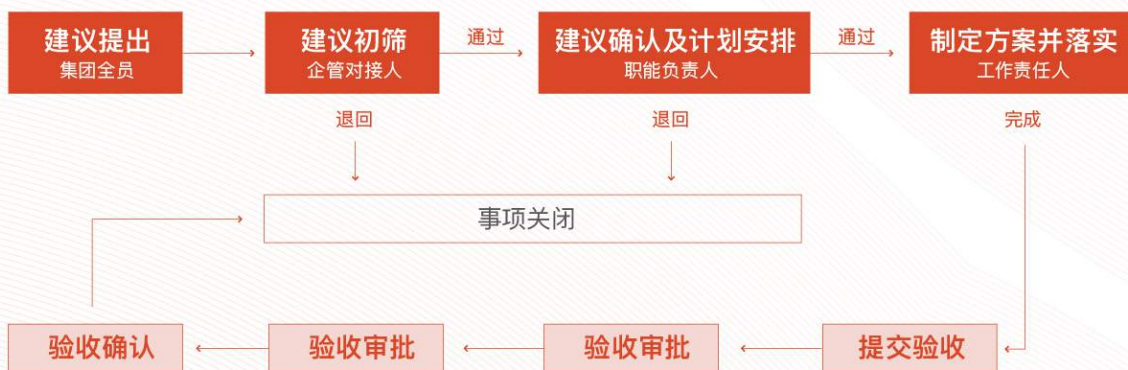
薪酬福利

公司高度重视员工薪酬福利保障建设，着力构建固薪、激励、跟投、限制性股票和期权等多样化激励形式，持续优化薪酬管理体系，确保员工薪酬水平兼具内部公平性与外部竞争力，激发干部员工活力。公司严格遵守国家法律规定和标准，主动落实员工多元化福利保障，公司给予员工年度体检、交通意外险、年节福利、妇女节福利、探亲福利、工作餐贴、通讯补贴、车辆补贴、外派补贴、高温慰问、购房优惠等全方位额外丰厚福利。

民主管理

公司尊重员工主体地位，持续健全以职工代表大会为基本形式的民主管理事务公开机制，坚持定期召开职代会，充分听取员工意见和建议，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权；积极主动推进集团总部工资集体协商工作和集体劳动合同签订工作，充分维护劳资双方合法权益；开展高层面对面、内部论坛、微信群、员工访谈和员工服务热线等多元民主管理活动，鼓励员工积极参与到企业管理中，增强员工凝聚力和向心力。2021年，为进一步打通自下而上的信息反馈渠道，公司升级OA办公系统上线“有诚议”系统模块，广泛吸纳建议，并给予优秀建议予以奖励。

有诚议系统运维流程



有诚议系统自2021年9月30日上线以来，截至2021年10月31日共收到建议230条，较系统迭代上线前，员工所提建议数量有明显提升。收到的建议中：初筛通过189条，通过率85%；已采纳111条，采纳率69%；已落实关闭建议49条，关闭率44%。

员工健康

公司注重提升员工健康水平,持续强化职业病防治,加强劳动保护及健康知识普及;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;在疫情期间,做好全面消杀,消除传染风险,加强入楼人员管控,组织安排疫苗接种和安排核酸驻场检测。公司全力保障广大员工的身心健康,推动企业建设与员工健康协调发展。

4.1.2 关爱员工发展

公司持续完善选人用人制度，畅通员工职业发展通道，扩大高层级人才队伍规模，形成更加科学合理的层次结构，培养选拔优秀年轻干部，积极推动干部交流，打造人才聚集高地。

员工培训

公司成立新城领导力发展中心，通过实战模拟、案例研讨、互动教学等多元化培训手段，丰富培训内容，提升员工综合素质和业务能力。2021年，新城领导力发展中心以“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，组织开展“长青计划”、“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。



“新十年·新绽放·新未来”2021新城动力营全新启航

职业发展

公司持续完善选人用人制度，畅通员工职业发展通道，优化“双通道”职业发展体系，增设“活水计划”等内部竞聘的方式，实现人才内部跨组织流动，为员工提供发展平台和空间。依托完善的职业发展路径和培养体系，公司培育和吸引了一大批高级及核心骨干人才，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”，对于做出优秀绩效的员工，公司给予晋职晋薪的机会，并给予相应的个人发展和培养资源，激励员工持续奋斗。通过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。2021年，新城针对中高层级在优秀人才的选拔和培养方面进行了大量的投入，尤其在人才管理科学工具和方法的应用方面做了大胆尝试和探索，实施了EMT高层关键人才发展盘点项目、长青计划、中层人才测评工作坊三项人才发展项目。

4.1.3 保障职工安全

新城控股集团贯彻落实国家安全生产专项整治三年行动计划、OHSAS18000安全及卫生管理体系要求，始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，制定《环境与职业健康安全组织控制程序》，提高全员的环境与职业健康安全，保证环境与职业健康安全体系的有效运行。

公司持续推进安全管理能力建设，明确董事会和高级管理层的管理职能，建立总部、区域、项目的三级安全管理架构，强化安全责任制和绩效考核制，为公司发展创造安全稳定的环境。公司制定《职业健康与安全管理政策》，订立职业健康与安全管理监控、考核和隐患排查目标，与项目负责人及管理层薪酬挂钩，降低一般及以上安全生产事故发生率，确保实现无因工死亡、无较大及以上安全事故的管理目标。

安全生产

公司切实做好安全生产工作，不断优化完善《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，切实做到一岗双责、失职追责、建立起横向全覆盖、纵向全贯通的安全生产责任体系。同时，针对工作场所中潜在危险，设立严格的管理机制，采用定时定点巡查、安全监管等方式，及时排查潜在安全隐患；提前下发通知，积极做好防台风、抗台风工作；提供劳动防护用品，提高员工安全防护水平；委托第三方专业机构针对工作中的多个阶段进行安全风险评估，提出系统性改善建议，帮助公司排除安全隐患；公司严格管理承包商等安全文明施工管理，严格把控供应商安全资质。

安全运营

公司高度重视商业综合体运营安全管理工作，不断完善总部、区域、项目三级安全管理体制，层层压实安全责任，制定《突发事件上报作业标准》，强化新城商业突发事件管理，确保突发事件及时上报、统筹把控、有效应对。公司通过建立健全“安全管理制度”“重点管控事项”“安全监督管理”等规章制度，持续提升承包商安全管理水平，坚持强势管理与制度管理并行，切实保障吾悦广场安全运营；加强公共安全管理，从严从实提升本质安全，不断筑牢高质量发展的根基。2021年，公司加大对安全生产的投入，共计支出7,609.34万元，用于加强对于商业综合体运营安全管理。

商业综合体运营管理阶段安全生产相关数据

指标	单位	2019	2020	2021
安全生产总投入	万元	4,216.01	4,708.05	7,609.34
一般及以上安全生产事故数	起	0	0	0
事故受轻伤员工人数	人	2	2	1
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	103
突发事件	起	46	42	65
安全责任事故	起	1	1	0
较大安全隐患	项	200	42	28
重大安全隐患	项	16	1	0
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。

安全运营



高空坠落模拟



安全帽撞击模拟



安全防护用品展示



安全防护用品展示

安全宣贯

公司注重企业安全文化建设和安全培训教育，利用多元化培训形式，如开展急救培训等职业健康与安全生产培训，常态化开展安全质量月、消防演练、安全技能大赛等宣教活动，营造“时时讲安全，处处讲安全，人人讲安全”的良好氛围，提升员工质量意识和安全应急能力，牢固树立安全红线思维。

住宅开发阶段安全培训相关数据

指标	单位	2019	2020	2021
安全培训覆盖率	%	100	100	100

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

指标	单位	2019	2020	2021
开展安全培训场次	场次	320	232	318
安全培训覆盖率	%	100	100	100

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

指标	单位	2019	2020	2021
安全培训覆盖人次	万人次	19.18	24.89	28.32
开展安全培训场次	场次	9,857	12,802	12,116

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。

4.1.4 关怀员工生活

新城控股集团关注员工期望与诉求，切实解决员工关心的重点、难点、热点问题，用心帮扶困难员工、关心退休员工，不断增强员工的获得感、幸福感和安全感。组织开展丰富多样的文娱活动，帮助员工平衡工作与生活。2021半年度员工敬业指数达到75%。

平衡工作与生活

公司组织开展丰富多彩的职工文体活动，营造快乐工作、健康生活的浓厚氛围，致力于帮助员工实现生活与工作的平衡，通过举办幸福集市——月圆圆幸福中秋活动、“幸福酒吧”——新城传统辞旧迎新活动等系列文化活动，致力于打造“有爱、有温度”的雇主形象；开设职工书屋，增添阅读体验。此外，公司定期开展“鸿途”“真途”徒步文化活动，让员工在紧张的工作之余放松心情，亲近大自然，增强团体凝聚力的同时，为绿色公益贡献力量，进而更好地传承骆驼精神。



开设职工书屋，共享“悦读体验”



职工书屋揭牌仪式



幸福集市



幸福酒吧

案例

新城集团鸿途徒步活动第六季圆满收官

2021年9月29日到10月2日，新城集团鸿途徒步活动第六季在甘肃武威顺利进行。此次，“七色光计划·新绿行动”携手“新城集团鸿途挑战赛第6季”，来到甘肃武威。公益的脚步仍不停歇，每个人每行走10km，“新绿行动”就将为腾格里沙漠配捐1棵树苗，每位队员走完100km的行程，成功完赛就将会为腾格里沙漠带去10棵树苗。也就是说，通过鸿途挑战赛第6季，我们的行走将影响超25,000平方米沙漠。



案例

新城全国120余城联动 开启澎湃新征程

2021年4月17日，以“新十年·新征程”为主题的新城第八季“真途”活动举行，这次联动全国120余城市，近600个项目，活动里程达20公里，诠释了新城坚韧不拔的骆驼精神。



困难帮扶送温暖

新城控股集团坚持为职工办好事、办实事，重视困难员工帮扶工作，切实提高员工幸福指数。公司开展慰问一线员工“夏送清凉”、“冬送温暖”活动；面向发生重大困难事件的员工开展送温暖活动，让员工切实感受新城温暖；精准帮扶困难群体，建立困难员工档案，全心全意为职工解决生活难题。2021年，公司困难职工帮扶、送温暖等共支出165.68万元。



4.2 协同伙伴共赢

新城控股集团积极推进责任产业链建设，坚持责任采购、阳光采购，优化供应商与承包商管理；不断加强与外部的交流合作，支持行业发展，带动房地产上下游企业可持续发展，携手合作伙伴实现深度共享、共赢发展。

4.2.1 带动伙伴成长

供应商培训

公司不断加强与供应商的合作沟通，组织开展供应商培训、座谈等活动，向供应商宣贯新城的采购理念、招投标管理制度。公司连续多年对供应商进行全周期的培育，持续助力供应商的成长。2021年，公司举办12场针供应商或供应商管理相关的集中培训活动，包括《材料系统应用培训》《合同条款宣贯培训》《在线清单应用培训》《SAP上线培训》等。受疫情影响，公司采用多样化培训形式，除现场集中授课外，还通过网络远程培训、运维指导、标前面授等多种形式展开。其中，通过集中授课培训人次达1,200人次，每年采用网络远程、运维指导、标前面授等形式，培训覆盖率达100%。



新城控股集团供应商培训会



新城控股供应商新城悦服务获得的
ISO9001质量管理体系认证证书



新城控股供应商新城悦获得的
ISO9001职业健康管理体系认证证书

与美好者同行

新城控股继续为美好出发，立足于“美好联盟”，联动合作伙伴共同推动精准扶贫和公益事业的发展与进步，与美好者同行，将美好带到更多的地方。从2019年开始，新城控股启动“美好联盟”，以七色光计划为载体，邀请更多有社会责任感的供应商伙伴共同搭建幸福公益平台，以更大的力量共同推动公益事业发展。除2020年受疫情影响外，近五年，新城控股都举办了与合作商的沟通交流大会。

案例

新城控股举办2021“美好同行者”生态大会

2021年4月25日，新城控股举办2021“美好同行者”生态大会，围绕“共融、共创、共赢、共生”的主旋律，与来自全国各地的400余家合作商齐聚一堂，进行深入交流，积极探索共赢之道。

2021年，新城控股为了更好的保障与伙伴之间互利共赢的合作关系，启动大招采模式，将营销类、设计类、工程类、信息类供应商全部纳入大招采体系进行统一管理，进而实现全业务模块三权分立，使企业供应商管理更透明、高效，招投标过程更加公平、公开、公正。



品牌方协同

新城控股始终坚持发挥自身优势，助推行业发展。持续与品牌方联手，打造星光品牌，丰富商业内容，探索商业新模式，实现商业空间价值，打造感知力生态，促进产业生态圈整体协调发展。

为提升旗下购物中心的经营质量，公司推出“星光品牌计划”。在每座吾悦广场内挑选具有潜质的品牌，与其共同设定目标，共同制定经营方案，共同整合资源，实现总部、区域及项目分级品牌共建。帮助品牌形成标杆作用，带动更大的客流量，稳健提升运营效益。

4.2.2 深化交流合作

新城控股充分发挥集团优势，构建战略共享机制，筑牢信任基础，与政府、企业等伙伴展开密切合作，建立信息资源共享平台，实现优势互补，友好互利，实现共同发展。



新城控股与华测检测机构开展碳中和及材料管控模式交流

4.3 助力城市更新

新城控股响应国家统筹协调城市更新的号召，探索和孵化社区可持续发展和城市焕新，在多维度、多领域和多业态积极合作，为城市肌理建设和公众生活理想提供更多可能，助推城市空间结构优化和品质提升。2021年1月30日，新城控股与常州市新北区及三井街道进行接洽，共同确认对常州市汉江路改造焕新计划。公司从实际需求出发分析项目痛点、制定升级目标，确定调整策略；积极与政府协同推进，重构街道断面、重塑街道氛围、提升节点空间，调整不符合定位的业态品牌，增加业态丰富度，更好地满足当地居民生活、生产与休闲需求。

在项目改造结束后，进行的后续回访调查中，不少商户、居民及业主均表示环境、人流及收益均有不同程度的提升。

汉江路商户九州料理 负责人

政府对汉江路进行了全面升级改造，让我们商户对汉江路这条街的前景充满了信心。虽然我经营的这家店铺不大，但接待了越来越多的国际友人，这让我十分自豪。

常州市民 杨先生

提升后的汉江路体现了文化的传承，也让我们的街道整体形象变得非常国际化，作为附近居民，我也感到了自豪与幸福。

常州市民 王女士

最近新晋的网红打卡地，汉江路风情街，地铁1号线晋陵路汉江路出口就到。没想到人爆多，入口就有一个大屏，上面播放着3D短片，整条街以日料店为主，还有一些特色装饰，还是比较吸引眼球的，住在附近的居民有福了，多了一个休闲散步的好地方。

案例

常州汉江路焕新归来，实践城市更新之路

2021年10月1日，常州汉江路正式焕新开街。在城市更新政策指引下，由新北区三井街道牵头、新城控股深度参与汉江路城市更新改造，是新城控股首个城市更新类EPC项目。项目以现代人需求为出发点，对整个街区的公共空间、建筑形象及设备设施等进行全面升级，打造一个集“国际化、年轻化、多元化”于一体的城市新地标。

如今，焕然一新的汉江路街区不仅成为常州新的“网红”打卡点，为城市活力和居民幸福生活积极赋能，更逐步成为全区乃至全市探索老旧街区改造的示范点，以及江苏城市更新新标杆。



改造后的常州汉江路



常州汉江路改造获得的
幕墙(风铃)外观设计专利



常州汉江路改造获得的
幕墙(风铃)实用新型专利

4.4 构建温暖社区

新城控股集团在创造企业价值的同时，注重回馈社会。公司充分利用“七色光计划”平台，积极开展扶危济困、爱心助学、生态保护等公益活动，树立公益品牌，传递新城公益情怀。同时，响应国家政策号召，投身养老事业，用心传递幸福。

4.4.1 搭建公益平台

2013年，新城控股创办大型公益品牌“七色光计划”，在教育平权、儿童健康、绿色社区、环境保护、人道救助、文化工程、体育运动等版块进行公益创新，致力搭建一个连接全社会的公益平台，号召人人参与公益，凝聚更大的社会力量，推动社会的点滴进步，让人们的生活更加幸福。



“七色光计划”愿景

成为连接全社会的一个公益平台，让人人能够参与，支持中国公益事业的发展与进步



“七色光计划”口号

用心点亮幸福



4.4.2 倾情回馈社会

公益事业，对于每一个企业而言不仅是一份厚重的社会责任，也直观体现出企业的价值成色。新城控股集团始终秉承企业须承担并践行社会责任的思想，积极践行社会公益，2021全年累计公益捐赠金额超过7000万元。

助力教育事业

2021年，新城控股集团向上海师范大学教育发展基金会先后捐赠2,600万元，协助上海师范大学与云南省安宁市人民政府、贵州省贵阳市经济技术开发区及花溪区人民政府签订了《合作办学协议》，支持当地学校建设，并资助优秀师生参与上海师范大学国际交流、基础学科与重点课题建设、特色教学研究等项目，受益师生达2,300余名。同时，集团还与天津师大教育科技有限公司签订合作协议，为学区建设捐赠基金300万元。



新城控股集团、上海师范大学与云南省安宁市人民政府、贵州省贵阳市经济技术开发区及花溪区人民政府签订《合作办学协议》

助推乡村振兴

为深入学习习近平总书记关于“三农”工作重要论述,贯彻落实党中央国务院关于全面实施乡村振兴的战略部署,集团立足房地产开发主业,以加强推动城镇化建设为切口,科学、稳步推进我国四线、五线地区产业网络布局,并结合当地历史人文特色,充分发挥“吾悦广场”品牌项目的辐射作用,在满足人民群众物质和精神文化需求的同时,实现商圈辐射带动经济、区域协同发展。截至2021年,集团在对口帮扶地区及红色革命老区已开业运营“吾悦广场”共5座,创造就业岗位5328个。

同时联合新华社,对贵州省遵义市、河北省新河县、贵州省石阡县等地开展定点帮扶,培育当地腊肉、糍粑、茶树菇、灵芝养生茶等特色公益助农产品;整合旗下业务打造“新城福栗节”第2季特色助农活动,深入河北省宽城满族自治县,通过网络直播形式,支持当地农民拓宽栗子等农特产品销售渠道,并在集团合作伙伴、业主中宣传造势,充分挖掘潜在客户群体,全年直接采购额近120万元。昭通、延安及渭南吾悦广场以“乡村振兴 共同富裕”为主题,通过“知名主播带货+线上展销会”的形式,开展网络直播持续5天,面向全国消费者播出,旨在助力当地农产品出山进城,促进消费帮扶、使乡村振兴更生动化、实践化。

此外,新城控股与湖北省乡村振兴局达成“领头雁工程”定向资助计划,向湖北省扶贫基金会捐赠300万元,用于支持湖北乡村振兴“领头雁工程”(村支部书记)示范培训项目,助力湖北乡村振兴。



关注特殊儿童

为了让“来自星星的孩子们”感受到更多关怀与善意，新城控股集团联合浙江音乐学院、残联基金会及大喇叭公益基金，向浙江省残疾人福利基金会捐赠20万元，用于特殊儿童的社会实践投入，2021年主办第三届特殊儿童线上音乐会，用五线谱的特殊力量，给这群特殊的孩子们传递更多温暖与幸福。



助力疫情防控

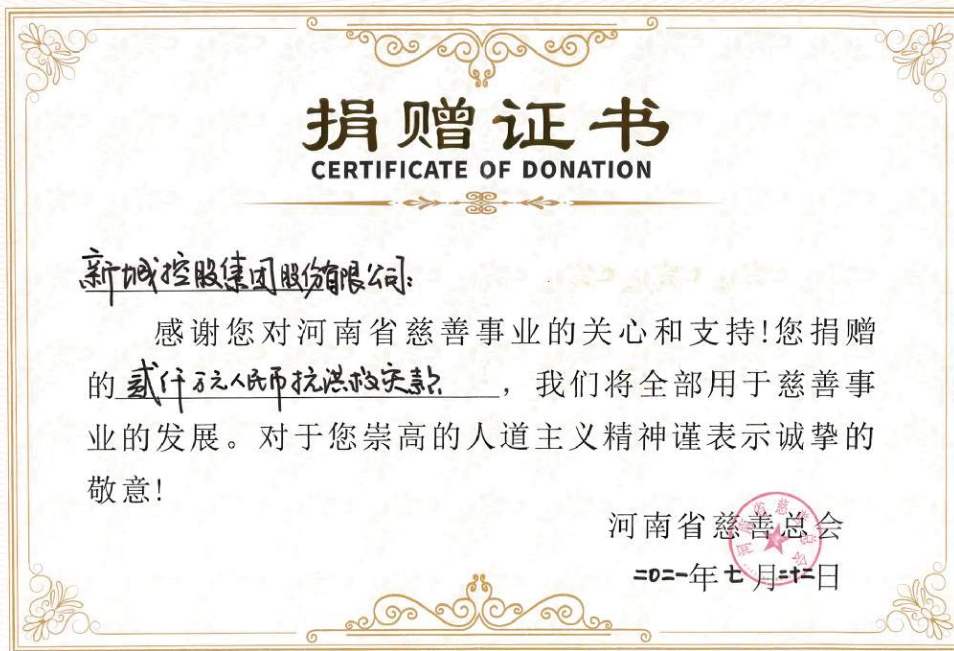
新城控股积极响应上海市关于落实好新冠肺炎疫苗接种工作号召，并主动协调安排、搭建平台，在集团大楼设立流动疫苗接种车停泊点，邀约接种单位上门进行集团总部全员疫苗接种，为集团周边的企业和居民们提供便捷服务，总计接种高达3,000余针。针对疫情防控常态化情况，积极落实上级防控要求，在做好疫苗接种工作的同时，定期做好疫情风险排查、核酸检测等工作，共同筑牢防疫“长城”，截至2021年底，核酸检测人次高达12,000余次。此外，2021年，集团号召并组织党员为支援全国疫情防控捐款，共计138,910元。



疫情期间，公司致力于全国各地吾悦广场品牌商户的经营稳定，密切关注疫情发展，对于零售、影院、教育培训、健身、KTV等因疫情管控延迟开业或闭店的商户，为缓解商户的经营压力，给予“疫情闭店期间租金减半”政策，减免租金收入累计超过2,200万元。

抗洪救灾, 传播大爱

2021年7月21日, 新城控股集团向河南省慈善总会捐赠2,000万元人民币, 紧急驰援河南省抢险救灾工作, 捐赠将主要用于保障当地群众人身安全, 采购救灾物资和灾后恢复重建工作, 助力当地帮扶救助。



4.4.3 打造幸福康养

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，致力于成为推动康养产业发展与完善的幸福康养服务运营商。

新城·心颐作为集团旗下面向康养产业的全新康养品牌，将秉承集团“让幸福变得简单”的企业使命，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，以“健康安享、艺术乐享、生活颐享、贴心佑享、智慧睿享”形成独具特色的五享服务体系，并通过“健康管理中心”、“乐龄教育”、“康养产业学院”、“心颐家日间照护机构”四大服务业态为内核建构起以“高效、快乐、安全”为导向的运营体系，在康养领域里实现“传播幸福”的使命。



未来展望

征途漫漫，惟有奋斗。展望2022年，新城控股集团将深刻认清外部环境变化的本质，凭借核心能力的确定性应对不确定性，捕捉机遇，创造价值，努力促进企业绿色低碳健康发展、助力共同富裕。公司将一如既往践行“让幸福变得简单”的使命，继续秉承骆驼精神，行稳致远，以崭新的面貌奔赴未来。



让**幸福**
变得简单

附录

ESG政策列表

ESG指标	遵守法律及法规	内部政策
A1: 排放物	《中华人民共和国环境保护法》	《可持续发展政策》
A2: 资源使用	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》	《环境管理政策》
A3: 环境及天然资源	《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国海洋环境保护法》 《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废物名录》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》 《民用建筑节能条例》 《中华人民共和国节约能源法》	《绿色建筑政策》
A4: 气候变化	《生态环境标准管理办法》 《碳排放权交易管理办法（试行）》 《关于统筹和加强应对气候变化与生态环境保护相关工作的指导意见》	《新城控股绿色低碳发展规划》 《海绵城市设计标准与实用技术手册》（2021版）
B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》 《中华人民共和国工会法》 《网络招聘服务管理规定》 《最低工资规定》	《新城控股招聘管理办法》 《人权及多元共融政策》
B2: 健康与安全	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业卫生监督管理规定》 《职业病分类与目录》	《环境与职业健康安全组织控制程序》 《职业健康和安全管理政策》
B3: 发展及培训		《新城控股e学平台管理办法》

ESG指标	遵守法律及法规	内部政策
B4: 劳工准则	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》 《女职工劳动保护特别规定》 《保障农民工工资支付条例》	《新城控股招聘管理办法》
B5: 供应链管理	《中华人民共和国建筑法(2019修正)》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例(2019修正)》	《供应商管理办法》 《廉洁合作协议》
B6: 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《中华人民共和国城市建筑法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《建筑设计防火规范GB50016-2014》 《住宅建筑规范GB5368-2005》 《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》 《装配式建筑评价标准GB/T1129-2017》 《物业管理条例》 《钢结构工程施工质量验收规范GB50205-2001》 《商店建筑设计规范JGJ48-2014》 《城市居住区规划设计规范GB40180-93 (2016年版本)》	《质量安全管理办法》 《项目品质评估管理办法》 《工程技术管理办法》 《开发板块工程管理制度》 《施工规划大纲管理作业指引》 《施工样板管理操作指引》 《项目施工强制性工程做法作业指引》 《淋蓄水试验工作指引》 《风险预控管理条例》 《新城控股客户满意度与客诉舆情处置管理办法》 《新城控股客服类系统运营管理办法》
B7: 反贪腐	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法(2019修正)》 《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》	《新城控股审计监察管理办法》 《新城控股关联交易管理制度》 《新城控股利益冲突管理办法》 《新城控股反贿赂与反腐败制度》 《供应商行为准则》 《廉洁行为准则》 与供应商签订《廉洁合作协议》
B8: 社区投资	《中华人民共和国慈善法》	

企业荣誉

1	2021中国房地产开发企业综合实力10强第10位
2	2021中国房地产开发企业商业地产综合实力10强第5位
3	2021中国房地产开发企业商业地产运营10强第2位
4	2021中国房地产上市公司综合实力10强第10位
5	2021中国房地产上市公司A股10强第4位
6	2021中国上市房企20强第11位
7	2021中国商业地产项目品牌价值10强第3位
8	2021年度责任品牌奖
9	中国新经济最具投资价值上市公司
10	第十八届(2021)蓝筹年会百强企业
11	2021年度城市运营商
12	2021年度ESG责任企业奖

ESG



MSCI
 ESG RATINGS



2021年新城控股MSCI ESG评级BB



2021 Industry Top Rated



2021年新城控股Wind ESG评级AA

关键绩效

指标	单位	2019	2020	2021
合同销售额	亿元	2,708.01	2,509.63	2,337.75
新开业及管理输出的吾悦广场数量	座	21	38	30
已开业及管理输出的吾悦广场数量	座	63	100	130
发布临时公告数量	份	97	73	74
年度业绩发布会	场	1	1	2
参与券商策略会	场	42	28	33
组织境内外路演	次	40	39	65
开展公司调研及项目调研	次	81	34	34
组织电话会议	场	0	38	24
召开股东大会次数	次	3	3	3
新城4008平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的响应率	%	—	100	100
新城4008平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的回复率	%	—	100	100
新城4008平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的累计关闭率	%	—	95.6	96.22
新城4008平台受理产品与服务端客户咨询的数量	%	—	—	5,066
新城4008平台受理产品与服务端客户投诉的数量	%	—	—	13,635

指标	单位	2019	2020	2021
新城4008平台受理产品与服务端客户报修的数量	条	—	—	7,800
新城4008平台受理产品与服务端客户报其他类型反馈的数量	条	—	—	15,984
新城4008平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的数量	条	—	61,249	42,485
客户投诉案件的解决成功率	条	—	—	97
客户投诉案件的解决平均时间	天	—	—	工程类问题平均处理时间13天； 精装修问题平均处理时间15天； 销售类问题平均处理时间7天； 设计类问题平均处理时间15天； 物业服务类问题平均处理时间3天；
服务呼入量	条	59,962	61,249	65,821
主动服务呼出量	条	179,002	513,548	671,673
焕新计划落地城市	座	23	27	57
焕新计划落地小区	座	105	83	140
焕新计划升级项	项	453	389	538
住宅完成交付数量	户	55,862	138,097	177,111
经济合同审核率	%	97	98	99
经济合同履约率	%	97	98	98
参与反贪污相关培训董事人数	人	2	4	4

指标	单位	2019	2020	2021
反贪污相关培训董事培训覆盖率 (含独董)	%	28	57	57
反贪污相关培训董事培训覆盖率 (不含独董)	%	50	100	100
反贪污相关培训董事人均培训时长 (含独董)	小时	1	2.5	1.4
反贪污相关培训董事人均培训时长 (不含独董)	小时	1.85	4.3	2.5
参与反贪污相关培训员工人数	人	7,200	23,282	19,274
反贪污相关培训员工培训覆盖率	%	36	90	95
反贪污相关培训员工人均培训时长	小时	2	2.5	2
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	2	3	1
收到的有效举报案件	件	—	—	941
供应商总数	个	7,032	8,920	6,561
报告期内审查的核心类 供应商数量	个	1,588	1,127	1,798
报告期内审核合格的 核心类供应商数量	个	1,522	1,051	1,750
报告期内核心类 供应商审查合格率	%	95.8	93.3	97.3
供应商线下集中授课 参与人数	个	—	—	1,200
供应商培训覆盖率	%	—	—	100%
新供应商总数	个	—	998	520

指标	单位	2019	2020	2021
活跃供应商构成(家)	江苏省	—	2,161	1,663
	上海市	—	1,159	695
	浙江省	—	799	561
	广东省	—	653	324
	山东省	—	612	512
	其他地区	—	3,536	2,806
供应商和承包商与劳工有关的 争端的数量	个	—	—	—
报告期内吸纳就业人数	人	18,593	14,835	14,333
员工总数	人	28,058	29,405	29,396
男性员工占比	%	63	65	65
女性员工占比	%	37	35	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	%	43	46	35
30—39岁员工占比	%	48	46	53
40—49岁员工占比	%	8	7	10
≥50岁员工占比	%	1	1	1
本科学历员工占比	%	49	49	66.7
研究生及以上学历员工占比	%	8	8	9.4
残疾员工占比	%	0	0	0
少数民族员工占比	%	3	4	3.8

指标	单位	2019	2020	2021
上海地区员工占比	%	8.0	7.9	6.9
江苏地区员工占比	%	30.9	28.6	28.0
浙江地区员工占比	%	10.6	9.5	8.3
其他地区员工占比	%	50.5	53.9	56.9
人均带薪年假天数	天	—	—	7.2
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)	%	16	17	21
员工满意度	%	—	—	—
员工流失率	%	29.98	31.14	32.2
男性员工流失率	%	—	—	32.2
女性员工流失率	%	—	—	32.1
<30岁员工流失率	%	—	—	35.4
30—39岁员工流失率	%	—	—	31.4
40—49岁员工流失率	%	—	—	24.9
≥50岁员工流失率	%	—	—	20.9
上海地区员工流失率	%	17.9	20.9	24.5
江苏地区员工流失率	%	26.0	31.5	29.9

指标	单位	2019	2020	2021
浙江地区员工流失率	%	32.3	33.2	38.4
其他地区员工流失率	%	32.1	30.7	33.1
人均培训投入	元	—	759.48	404.26
人均线上培训时长	小时	—	7.5	2.0
男性员工线上受训比例	%	—	64	65.1
女性员工线上受训比例	%	—	36	34.9
高级管理层线上受训比例	%	—	0.2	0.2
中级管理层线上受训比例	%	—	8.5	8.3
普通员工线上受训比例	%	—	91.3	91.5
员工线上培训覆盖率	%	100	100	100
授权软件著作权	项	1	0	0
授权发明专利	项	0	0	4
授权实用新型专利	项	11	42	129
授权外观设计专利	项	0	48	117
授权专利总数	项	12	90	246
困难员工帮扶投入	元	152,372	156,300	1,656,800
乡村振兴专项资金投入	元	18,620,000	22,347,000	50,343,853
新绿行动捐赠树苗数量	株	34,500	3,000	100,000
新绿行动捐赠树苗可绿化沙漠面积	平方米	345,000	30,000	1,000,000



让幸福
变得简单



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