

2021

新城發展控股有限公司

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	01
致辭	03
關於新城	05
利益相關方管理	09
低碳規劃先行, 穩步推進實踐: 助力國家「雙碳戰略」	15

01 穩健經營, 奠定幸福基石

完善治理結構	19
關聯交易管理	19
信息披露與透明度管理	20
可持續發展管理	20
反腐倡廉建設	22
保護知識產權	27
風險監督管控	27

02 匠心產品, 鑄造幸福體驗

打造匠心產品	31
做優產品質量	36
數智轉型升級	41

03 六悅客戶, 營造幸福體驗

客戶服務體系	47
提升客戶體驗	48
積極響應客戶需求	55
實施負責任營銷	58
保護客戶隱私安全	60

04 攜手夥伴, 共促幸福合作

推動供應鏈履責	63
開展供應商能力培訓	67
促進共同成長	67
參與「綠鏈行動」	68

05 以人為本, 成就幸福團隊

僱傭制度體系	71
保障勞工權益	73
重視職業健康安全	74
促進員工發展	80
關愛員工生活	83

06 低碳環保, 篤行幸福生態

規範環境管理	89
踐行綠色開發	94
開發綠色建築	98
推動綠色商業	100
倡導綠色辦公	101
發展綠色金融	102

07 回饋社會, 幸福兼濟天下

推動城市更新	105
助力鄉村振興	106
用心點亮幸福	107

附錄一: 香港聯交所《環境、 社會及管治報告指引》索引	113
附錄二: 讀者意見反饋表	116



關於本報告

新城發展控股有限公司（「本公司」或「公司」，股份代號：1030）特此欣然發布本公司及其附屬公司（後統稱「本集團」、「新城」或「我們」）2021年的環境、社會及管治報告（「本報告」）。本報告披露了2021年新城在環境、社會和管治層面（「ESG」）的重大行動及成果，有針對性地回應各利益相關方對本集團可持續發展表現的期望與關切。



報告範圍

本報告內容覆蓋本集團的房地產開發與投資及商業管理業務。本報告時間範圍為2021年1月1日至2021年12月31日（「本匯報期」），部分內容涉及2022年第一、二季度。本報告中披露的環境範疇關鍵績效指標覆蓋本集團城市綜合體運營。2021年納入統計範圍的城市綜合體數量124家，與2020年度《環境、社會及管治報告》相比，本報告的披露範圍無重大調整。

有關企業管治方面的詳情，請查閱列載於本公司2021年報中的《企業管治報告》。

報告準則回應

本報告依照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄27《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG指引》」）編寫。在本報告的編制過程中，本集團遵守《ESG指引》所規定的「重要性」、「量化」、「一致性」和「平衡性」原則：

「重要性」：本集團通過與利益相關方溝通，聆聽他們的期望和訴求，已識別出重要的ESG事宜，詳見「利益相關方管理」章節；

「量化」：有關匯報排放量和能源消耗所用的標準、方法以及所使用的轉換因子的來源已披露，詳見「低碳環保篤行幸福生態」章節；

「一致性」：本報告的統計方法和關鍵績效指標與往年保持一致；

「平衡性」：本報告不偏不倚地匯報了本公司正面和負面信息。

同時，本報告廣泛參考了以下國內外先進披露指引：

- 全球報告倡議組織《可持續發展報告標準（GRI Standards）》
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）
- 氣候變化相關財務信息披露工作組（Task Force on Climate-related Financial Disclosure, TCFD）關於氣候變化風險與機遇的披露建議
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告指南（CASS-CSR4.0）》
- 社會責任國家標準《社會責任指南》（GB/T 36000-2015）
- 上海證券交易所《上市公司環境信息披露指引》

貨幣

如無特殊說明，本報告中的金額均以人民幣列示。

報告獲取途徑

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

聯繫方式

新城發展控股有限公司 資本市場部

地址：中國上海市普陀區中江路388弄5號新城控股大廈B座11樓

郵編：200063

郵箱：ir@xincheng.com

致辭



本委員會欣然發表本公司《2021年環境、社會及管治報告》。這亦是新城發展第5年公開披露可持續發展領域的工作開展與成效，衷心感謝社會各界長久以來對本集團的關注與支持！

寶劍鋒從磨礪出，幸福創自苦寒來。回首過去一年，在房地產行業整體承壓的大背景下，我們堅持以「駱駝」般的長跑者姿態，夯實「住宅+商業」雙輪驅動戰略，並將可持續發展理念自上而下融入本集團業務發展的方方面面。我們築造住宅主業發展基石，推動第二增長曲線的商業運營持續進階，與全體員工及合作夥伴一道穩步穿越行業週期，於風險中尋找機遇，化危機為新的發展轉機，以穩健業績回饋每一位新城股東與投資人，以優質產品保障每一位新城業主與消費者權益，以負責任的低碳環保與公益行動助力構建美好幸福社會。2021年，我們的可持續發展表現獲MSCI明晟上調ESG評級至「BB」，「產品安全與質量」、「公司治理」表現均優於同行，體現了各利益相關方對新城長期投資價值和可持續發展管理水平的堅實信心。

2021年，我們心系利益相關方重點關切，銘刻可持續發展理念於新城發展的整體戰略之中。我們將可持續發展戰略與業務發展重點佈局協同並舉，進一步優化公司治理中的可持續發展維度、主動擁抱綠色建築發展機遇、落實合規廉潔經營、切實提升產品安全與質量表現、保障員工與合作夥伴的職業健康與安全，有效識別並規避了本集團在環境、社會及管治層面的潛在風險，助力業績增長與財務穩定。

2021年，我們從危機與變革中把握綠色建築發展機遇，立足自身，助推建築與房地產行業可持續的綠色低碳發展。面對百年未有之大變局，2021年，我們準確把握國家「2030年碳達峰」、「2060年碳中和」戰略，以科學規劃為引領，編制本集團《2022年-2024年綠色低碳發展規劃》，大力推廣綠色建築，加強綠色建築認證，不斷升級裝配式建築技術體系；發行首筆綠色債券，開啟多元化融資渠道；聚焦綠色開發，打造綠色建造體系，以「芯智造」體系技術規範夯實住宅綠色開發基礎；推進綠色商業運營，優化「新雲平台」大數據應用；加大可再生能源應用，依託吾盛能源提升商業項目可再生能源比例，並逐步輻射供應鏈與合作夥伴，綠澤天下，為國家實現全社會範圍的低碳減排貢獻一份新城力量。

2021年，我們始終秉承「讓幸福變得簡單」的使命，聆聽時代洪流中每一位個體的真實心聲，與客戶、員工、合作夥伴共享幸福果實。客戶是新城最珍視的財富，我們全力以赴每一句託付，於本年度升級了「幸福360°」客戶服務體系3.0並開展「幸福體驗工程」，為客戶營造全方位的幸福體驗，迭代智能化、多元化、人性化的多元優質產品，為客戶打造美好生活場景。員工是新城最寶貴的資產，我們珍視每一位奮鬥者的努力，本年度繼續嚴格規範招聘與人才培養機制、提供完善的健康與安全保障、營造和諧又富有挑戰性的工作機會，由此新城連續16年榮膺「中國最佳僱主」稱號，並獲得2021年SHL中國人才管理最佳實踐獎。合作夥伴是新城追

尋長久幸福發展的堅定同行者，我們篤行負責任採購，攜手行業夥伴共同推動在技術、質量、交期、環保、安全等方面精雕細琢，打造綠色可持續的供應鏈。

2021年，我們「取之社會、用之社會」，為社會實現全面高質量發展添磚加瓦。本年度我們主動參與城市更新、棕地改造與海綿城市項目，將生態屬性與人本視角嵌入項目，常州市漢江路與貴陽市項目已初步探索出城市更新的可持續開發新模式。我們亦連續八年堅持開展本集團自創大型公益品牌「七色光計劃」，本年度新城幸福公益集市落地陝西西安、貴州遵義紅色革命根據地，通過直播義賣形式幫助當地農戶銷售農產品，助力鄉村振興；「光彩圖書館」項目在全國持續推進，為鄉村兒童打造良好閱讀環境；倡議員工、客戶與合作夥伴積極參與新綠行動，「新城1號林」、「新城2號林」規模持續擴大，2021年上半年提前達成2021年百萬綠色「新」願的戰略目標，累計捐贈100,000株樹苗，完成約1,000,000平方米沙漠綠化，將朝著「五年內完成綠化500萬平方米沙漠」的下一個「五年計劃」持續升級發力。我們聚焦助力疫情防控、愛心助學、生態保護等多元化公益活動，緊急向河南省慈善總會捐贈2,000萬元以馳援河南省搶險救災工作，傳遞新城善意。2021年，我們有幸榮獲2021年第十一屆公益節「2021年度責任品牌獎」，以切切實實的點滴行動收穫社會的廣泛認可。

展望未來，我們將始終堅守新城的駱駝精神，憑藉新城核心能力的穩定性積極應對外部環境的不確定性，誠信踏實、奮楫前行，努力促進新城綠色低碳發展，在奔赴「百年新城，基業長青」的征途上與投資人、客戶、員工、供應商及行業夥伴等各利益相關方勠力同心、相互成就，與社會共同成長。

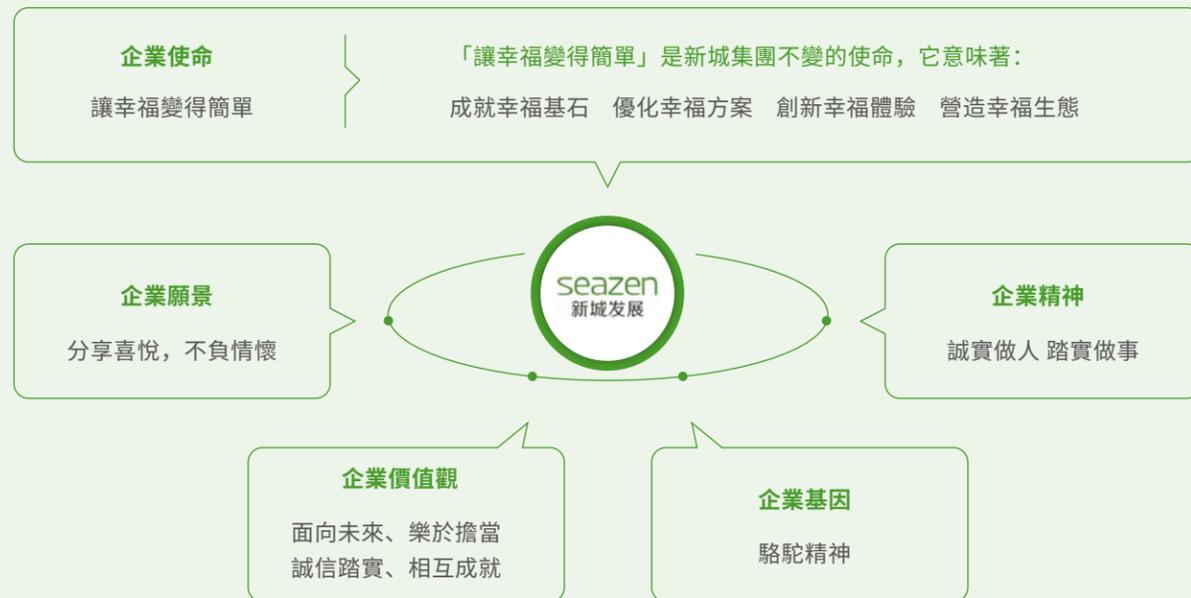
新城發展 ESG 委員會

關於新城

集團簡介

新城 1993 年創立於江蘇常州，現總部設於上海，是一家專注於幸福生活構建的產業投資運營集團。2012 年 11 月，本公司在香港聯交所上市，股份代號：1030；2015 年 12 月，本公司子公司新城控股集團股份有限公司（「新城控股」）在上海證券交易所上市，股份代號：601155。經過 28 年的快速發展，本集團已成為跨足住宅地產和商業地產的綜合性房產集團。

企業文化



新城企業文化價值觀

數說新城

經濟績效

總資產 5,401.09 億元	合約銷售金額 2,337.75 億元	商業運營總收入（即含稅租金收入） 86.39 億元
營業收入 1,695.37 億元	淨利潤 85.91 億元	歸母核心淨利潤 70.44 億元

環境績效

綠色建築認證 12 個 獲得國家綠色建築運行標識購物中心項目	新建的住宅開發項目合計綠色建築面積 1,103 萬平方米	新建的住宅開發項目綠色建築覆蓋率 100% 通過綠色商場創建申報的吾悅廣場 11 座
可再生能源使用 149 萬度	已建成屋頂分布式光伏電站並完成並網發電年發電量	每年減少碳排放量 1,539.86 噸
綠色金融 3 億美元	發行 4.25 年期綠色優先票據	

社會績效

鑄造幸福產品 105 個 外觀設計專利授權 117 項	住宅設計項目獲獎	新型專利授權 129 項 授權發明專利 21 項
營造幸福體驗 77 分	新城整體滿意度	共促幸福合作 100% 供應商《廉潔合作協議》簽署率
成就幸福團隊 100% 安全生產總投入 7,609.34 萬元 員工線上培訓覆蓋率		因工傷死亡人數 0 人 公司困難職工幫扶、送溫暖等共支出 165.68 萬元
幸福兼濟天下 7,000 萬元	累計公益捐贈金額超過	

企業榮譽



2021 中國房地產開發企業
綜合實力 10 強



2021 中國房地產開發企業
商業地產綜合實力 10 強



2021 中國房地產開發企業
商業地產運營 10 強



第十八屆（2021）藍籌年
會百強企業



2021 年度城市運營商



2021 年度 ESG 責任
企業獎



2021 中國房地產上市公司
綜合實力 10 強



2021 中國房地產上市公司
A 股 10 強



2021 中國上市房企 20 強



2022 中國房地產百強
企業 - 綜合實力 10 強



2022 中國房地產產品力
優秀企業



2022 中國房地產百強
企業 - 融資能力 10 強



2020 中國商業地產項目品
牌價值 10 強



2021 年度責任品牌獎



中國新經濟最具投資價值
上市公司



2022 中國商業地產
百強企業



2022 中國商業地產
運營十強企業



利益相關方管理

新城高度重視利益相關方對本集團在 ESG 工作方面的期望與關注點，同利益相關方建立多元化的溝通機制是實現新城 ESG 目標的重要基礎。

利益相關方溝通

我們通過在官網開設可持續發展專欄，定期發佈年報、中期報告、季度報，積極參加行業論壇及會議，組織或參與調研，舉辦利益相關方座談會，策劃及參與公益活動，堅持連續公開發佈可持續發展報告，在官微平台及主流媒體及時披露企業信息等方式，傾聽與回應利益相關方的要求與期望。



利益相關方	期望與要求	溝通與回應
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 遵紀守法 • 依法納稅 • 響應國家政策 • 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續加強合規管理 • 落實監管要求 • 主動響應國家相關政策
投資者與股東	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續發展，回報股東 • 信息披露 • 投資者關係 • 公司治理 • 風險控制 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升公司治理和風險管控水平 • 股東週年大會 • 信息披露 • 投資者關係活動
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 高質量的產品 • 優質的服務 • 消費者權益保證 • 商業誠信 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升產品與服務質量 • 全生命週期服務體系 • 4008 服務熱線 • 客戶滿意度調查 • 「幸福會」 • 負責任營銷
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 信守承諾 • 公平、公開、公正採購 • 共贏發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 完善供應商管理機制 • 管理供應鏈安全與健康風險 • 打造廉潔透明供應鏈 • 供應商交流溝通
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 保障員工權益 • 工資及福利 • 良好的工作環境和發展平台 • 公平的晉升和發展機會 • 健康安全的工作環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬管理和福利保障 • 完善晉升通道 • 安全與健康管理 • 員工培訓 • 溝通關愛 • 員工活動
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守行業規範 • 推動行業發展 • 公平競爭 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與行業研討交流 • 推動行業可持續發展 • 對行業規範提出建議
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 環境保護 • 應對氣候變化 	<ul style="list-style-type: none"> • 應對氣候變化風險和機遇 • 合規排放 • 節能降耗 • 綠色建築
社會	<ul style="list-style-type: none"> • 社區參與 • 促進當地就業 • 支持文體活動 • 幫助貧困地區發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 「七色光計劃」 • 精準扶貧 • 社會公益活動 • 助力疫情防控

推動聯合國可持續發展目標

負責任的發展理念始終貫穿於本集團各項業務的發展與經營之中，新城以聯合國可持續發展目標（SDGs）為清晰指引，切實履行本集團的環境與社會責任，與各利益相關方攜手推進低碳環保、行業進步、社會共榮，致力於為 SDGs 的實現添磚加瓦，樹立行業標桿形象。我們在 2021 年對可持續發展工作內容作出以下承諾：

章節	回應的聯合國可持續發展目標	可持續發展承諾	關注的 ESG 議題
穩健經營， 奠定幸福基石	8 体面工作和经济增长 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构	<p>堅持對貪腐行為「零容忍」：</p> <ul style="list-style-type: none"> 反對商業賄賂； 制定公司舉報人保護政策下的法律支援內容，出台相關政策並在官網公開法律支援渠道； 維持暢通、有效的舉報機制，與全體員工和合作夥伴共建新城廉政文化 	<ul style="list-style-type: none"> 商業道德與反貪腐 風險識別與管理 利益相關方溝通 知識產權
匠心產品， 鑄造幸福體驗	9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产	<p>堅持打造安全、有抵禦災害能力和可持續發展的商業和住宅：</p> <ul style="list-style-type: none"> 提升建造管理和安全風險控制能力，推進有條件的項目進行 ISO9001 質量管理體系認證； 聘請第三方檢測機構對有條件的項目建造過程進行全流程質量監督 	<ul style="list-style-type: none"> 產品安全與質量 技術創新 數字化發展
六悅客戶， 營造幸福體驗	9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构	<p>堅持「幸福 360°」全生命周期客戶服務體系，保障業主和消費者的健康與安全：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定負責任營銷與嚴控虛假宣傳的營銷政策、內控程序和培訓計劃； 全面提升客戶滿意度 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶服務 負責任營銷 產品安全與質量
攜手夥伴， 共促幸福合作	9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 17 促进目标实现的伙伴关系	<p>堅持嚴格篩選與管理供應商：</p> <ul style="list-style-type: none"> 確保供應商達到或超出本公司的供應商標準 制定供應商（含間接供應商）質量檢查相關政策和舉措，加強第三方審核； 提升供應商商業道德培訓覆蓋率； 與供應商共同打造安全、有抵禦災害能力和可持續發展的商業和住宅 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商管理 價值鏈的社會責任 行業交流與合作 商業道德與反貪腐

以人為本， 成就幸福團隊	1 无贫穷 3 良好健康与福祉 4 优质教育	<p>堅持保障本公司員工的健康與安全：</p> <ul style="list-style-type: none"> 致力做到零工傷死亡； 推動品質、安全、文明、文明施工體系 EHS 管理體系建立，推進總部及各分子公司 ISO 45001:2018 或 OHSAS18000 健康與安全管理體系認證，承諾 2024 年新建項目 20% 完成 EHS 體系認證； 執行與本公司員工同等的供應商健康與安全標準； 推動安全文明施工，打造安全和有保障的施工環境 	<ul style="list-style-type: none"> 職業健康與安全 打造公平和受尊重的工作環境 員工培訓與發展 員工參與及滿意度 僱傭、員工薪酬及權益
低碳環保， 篤行幸福生態	6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产 13 气候行动	<p>堅持保護環境和節能減排，持續推進綠色建築建設：</p> <ul style="list-style-type: none"> 到 2025 年，每百萬元城市綜合體租金及管理費收入的溫室氣體排放量、能源消耗量、無害廢棄物排放量、用水量（即排放密度）降低 10%（以 2020 年為基準年）； 制定綠色建築認證計劃，承諾 2024 年新建項目綠建覆蓋率達到 100%； 推動可再生能源利用，承諾 2024 年新建吾悅廣場可再生能源利用率達到 8% 以上； 推動商業物業層面建立落實環保管理制度； 制定合理可行的城市更新、可負擔住宅及商業項目、棕地再開發計劃與落地方案 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色建築設計與推廣 城市更新與共建 排放物管理 資源利用及使用效益 應對氣候變化
回饋社會， 幸福兼濟天下	1 无贫穷 4 优质教育 8 体面工作和经济增长 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 16 和平、正义与强大机构	<p>堅持「七色光計劃」公益平台：</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動承擔企業社會責任，持續開展公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善 城市更新與共建 應對氣候變化

實質性議題判定

為增強報告的針對性和回應性，新城逐步完善可持續發展實質性議題識別與管理，綜合香港聯交所的要求、評級指數以及行業可持續發展的關注重點，從企業管治、運營、環境和僱傭等範疇開展實質性議題問卷調查，並通過集團及三大事業部旗下各大區（區域）公司、城市公司、項目公司向廣大利益相關方推送，並根據問卷調查結果篩選出利益相關方關注度高、與新城可持續發展密切相關的議題，作為 2021 年報告信息披露的重點。



環境

- 1 綠色建築設計與推廣
- 2 城市更新與共建
- 3 排放物管理
- 4 資源利用及使用效益
- 5 應對氣候變化

社會

- 6 職業健康與安全
- 7 打造公平和受尊重的工作環境
- 8 員工培訓與發展
- 9 員工參與及滿意度
- 10 僱傭、員工薪酬及權益
- 11 商業道德與反貪腐
- 12 風險識別與管理
- 13 供應商管理
- 14 利益相關方溝通
- 15 負責任營銷
- 16 知識產權
- 17 客戶服務
- 18 數字化發展
- 19 公益慈善
- 20 產品安全與質量
- 21 價值鏈的社會責任
- 22 行業交流與合作
- 23 技術創新

低碳規劃先行，穩步推進實踐： 助力國家「雙碳戰略」

綠水青山就是金山銀山，穩扎穩打踐行低碳使命。面對日益嚴峻的氣候變化趨勢，作為重視低碳轉型的綠色先鋒企業，新城積極響應國家「2030年碳達峰」、「2060年碳中和」戰略（「雙碳戰略」），編制了《2022年-2024年綠色低碳發展規劃》，明確了本集團綠色低碳發展目標及理念。為推動目標的實現，一方面，新城從自身出發，將綠色發展理念融入企業運營的各個環節，大力推廣低碳建築，制定商業能耗優化方案，加大可再生能源應用，積極尋求自身應對氣候變化的低碳轉型路徑；另一方面，新城充分發揮自身在房地產價值鏈上的影響力和領導作用，積極帶動各方合作夥伴與客戶進行低碳綠色轉型，號召社會各界為實現「雙碳戰略」目標貢獻力量。

戰略與規劃



工作重點

環節	我們的實踐	對應披露章節	實踐及承諾
管治	董事會參與	可持續發展管理	承諾2024年新建項目綠建覆蓋率達到 100% 、新建吾悅廣場可再生能源使用率達到 8% 以上的目標
	制定「綠色低碳發展規劃」	低碳規劃先行，穩步推進實踐：助力國家「雙碳戰略」	制定《綠色低碳發展規劃》，提出 6 大目標， 15 項具體舉措
	識別氣候變化風險與機遇並制定應對措施	規範環境管理	參考TCFD，識別 5 大風險和 5 大機遇
自身減排	制定大商業能耗優化方案，推動自身節能減排	規範環境管理	制定 36 項商業能耗優化方案，其中 30 項已經開展試點落地
	大力推廣綠色建築等新型低碳技術	開發綠色建築	承諾新建的住宅開發項目綠色建築覆蓋率達 100%
	加大可再生能源應用	規範環境管理	已在 8 個項目建造屋面太陽能光伏電站，本匯報期共減少碳排放量 1,539.86 噸
	踐行綠色低碳辦公	踐行綠色辦公	新城總部大樓辦公區域採用分區感應式智能節能系統
推動價值鏈減排	推動供應商使用節能環保材料	推動供應商履責	聯合常州建科院打造綠色建材認證平台，組織材料供應商開展綠色建材認證倡議行動
	推進商業租戶減排	推動綠色商業	制定《綠色租賃政策》，與所有租戶簽訂《綠色租賃協議》
增加碳匯，推動社會整體減排	開展「新綠行動」，增加森林面積	用心點亮幸福	2021年上半年累計捐贈 100,000 株樹苗，完成約 1,000,000 平方米沙漠綠化
	借力綠色金融，發行綠色債券，開啟了多元化融資渠道	發展綠色金融	完成 3 億美元綠色優先票據的發行

01

穩健經營， 奠定幸福基石

面對百年未有之大變局，新城錨定穩健經營之基，護航幸福創造之路。新城人有底線，講規矩，重經營。二十八年如一日，不斷發展和完善反腐制度和機制體制建設，篤行穩健合規經營，保障利益相關方權益。



完善治理結構

本集團嚴格按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》，香港聯交所《企業管治守則》等要求，建立了一套以《公司章程》《股東大會議事規則》《董事會議事規則》及《監事會議事規則》為基礎，以《關聯交易管理制度》《對外投資管理制度》《對外擔保管理制度》《內部控制制度》《獨立董事工作制度》，各專門委員會工作細則，《總裁工作細則》《信息披露管理制度》及《內幕信息知情人登記管理制度》等為具體規範的健全完善的公司治理制度，明確了決策、執行、監督等方面的職責，形成了科學有效的職責分工和工作機制，保證新城治理與決策過程的充分透明度。同時，為保證本集團董事會的多元化，公司董事會採納董事會多元政策，通過考慮多項因素，包括年齡、教育背景、技能、知識、專業經驗等追求達到董事會的多元化。

本集團致力於保持企業管治的高標準，董事會負責本集團的整體領導，監督本集團的戰略決策及監控業務與表現，為監督本公司事務的特定方面，董事會已成立四個董事委員會，包括審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及 ESG 委員會。2021 年，本公司召開董事會 12 次和股東大會 1 次，切實履行了職責，維護了公司和股東的合法權益。

新城管治架構



關聯交易管理

本匯報期內，本集團進行的持續關聯交易已遵循本公司於 2021 年 10 月 28 日的公告所披露的訂價政策及支付條款。本公司內部審核部門已審查持續關聯交易及內部監控程序的充足性及有效性，並將審查結果提供予獨立非執行董事進行年度審閱。此外，本集團子公司新城控股結合實際情況制定了《關聯交易管理制度》，從關聯交易的決策程序、定價等方面進行規定，確保其關聯交易行為不損害本集團子公司新城控股和其非關聯股東的合法權益。

信息披露與透明度管理

2021 年，新城積極與投資者、分析師加強溝通和交流，主動介紹本公司 ESG 實踐最新進展，提升公司的可持續發展能力與內在價值。新城及子公司全年參與券商策略會 51 場、組織境內外路演 85 次、開展公司調研及項目調研 42 次、組織電話會 36 場，通過 188 場投資者關係活動與累計超 3,500 位機構投資者進行交流，舉辦 4 次股東大會，接待個人投資者並與之充分交流。

51

新城及子公司全年參與券
商策略會 51 場

85

組織境內外路演 85 次

42

開展公司調研及項目調
研 42 次

36

組織電話會 36 場

3,500

通過 188 場投資者關係活動
與累計超 3,500 位機構投資
者進行交流

4

舉辦 4 次股東大會

可持續發展管理

本集團致力於將 ESG 理念深刻融入企業業務運營與發展的各個方面，不斷優化公司 ESG 治理架構，持續與利益相關方保持良好溝通，了解其對公司可持續發展工作的意見與期望，切實將公司的責任理念落實到具體行動之中，探索具有新城特色的可持續發展道路。



ESG 管治架構與董事會聲明

新城董事會高度重視環境、社會及管治事務，將 ESG 管治融入本集團的治理架構中。本集團已成立了環境、社會及管治委員會（「ESG 委員會」），是本集團 ESG 管理的最高管理機構，負責制定管理政策和年度目標。ESG 工作小組安排各部門完成 ESG 工作內容，並負責 ESG 數據和信息的收集以保證順利披露相關工作進展。本集團 ESG 管治架構為新城的可持續發展提供了有力的保障，規範了 ESG 相關事宜的管理責任與落實主體，明確了 ESG 工作職責和流程，實現了自上而下對 ESG 事務的系統化管理。

新城 ESG 管治架構



新城召開 ESG 委員會確定年度 ESG 工作發展方向

2022 年初，ESG 委員會召開了 2022 年度首次 ESG 委員會會議。

會議總結了新城 2021 年可持續發展的工作成果：

- 建立綠色低碳發展規劃
- 發行首筆綠色債券，開啟多元化融資渠道
- 可持續發展表現獲 MSCI 明晟上調 ESG 評級至「BB」
- 獲得香港品質保證局（HKQAA）頒發的「綠色金融發行前階段」證書

會議通過了本集團 2022 年可持續發展的重點方向：

- 2024 年新建項目綠建覆蓋率達到 100%
- 2024 年新建吾悅廣場可再生能源使用率達到 8% 以上
- 2024 年 20% 新建項目完成 EHS 相關體系認證
- 進一步提高產品質量以及負責任營銷

反腐倡廉建設

新城承諾以誠信和正直的原則經營業務，遵守業務所在國家的法律和道德標準。新城嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等法律法規，透過健全反腐倡廉體系、暢通舉報通道、實施教育培訓作為本集團誠信合規經營的執行方針，建立完善的內部控制及審計監察體系，嚴防嚴懲行賄受賄、侵佔、欺詐等違規、腐敗行為。依據本集團內部的《商業行為準則》《審計監察管理制度》《員工職務行為準則》《員工手冊》及其他相關規定處理違規、腐敗問題。本集團定期對自身《反賄賂與反腐敗制度》開展內部審計工作，以審查工作促進反賄賂體系的持續優化與改進。

新城反腐倡廉體系

本集團董事會是反腐工作的最高管治機構，全面負責反腐工作，新城審計監察中心負責集團的審計監察工作，查處各類違紀、舞弊問題，並直接向董事會匯報，同時建立了集團總部、各事業部職能條線、一線業務單元「三位一體」的內部反舞弊體系，及時排查廉潔風險。

對於行政處罰，本集團明確分級標準和應對策略，根據不同分級和情況制定標準化的應對措施，實現有據可循、原則可依、標準化快速複製輸出的反腐效果。2021 年，針對本集團提出並已審結的貪污訴訟案件數目為 1 件，收到的有效舉報案件為 7 件。

2021 年 10 月，本集團子公司新城控股上海分公司順利通過 ISO 37001: 2016 反賄賂管理體系認證。ISO 37001: 2016 是第一個國際反賄賂管理體系標準，此舉標誌著新城已經建立起完善的反賄賂管理體系，亦代表著專業國際標準對本集團廉政治理工作的高度認可。



ISO37001- 证书照片



ISO37001- 頒獎照片

暢通舉報渠道

本匯報期內，本集團對《投訴舉報管理制度》《禮品禮金管理辦法》《利益衝突管理辦法》進行了更新，加大實名舉報查實獎勵力度、對上繳禮金進行獎勵，擴大制度適用範圍，細化申報事項要求，以前置風險管控。

本集團為打通客戶以及合作方的投訴舉報通道，進一步建立健全舉報機制，明確舉報途徑。在與供應商往來的商務文件(包括招標資料、合同資料)中嵌入供應商廉潔條款，宣導陽光合作，並制定有效舉措對商務合作中的不廉潔行為進行追責。多渠道接受客戶對公司內部不廉潔行為的舉報，並對舉報進行保密、獎勵，及時調查、處理與反饋處理結果。

在公共區域、已開業吾悅廣場公告欄公示員工禁止行為及投訴舉報通道，設立廉潔台卡，向客戶傳達「至誠至信·和諧新城」的廉潔理念；在招標會議室、業務洽談室明確招標紀律，強調廉潔要求，主動公示投訴舉報通道。



誠信公示和招標工作紀律海報

舉報聯繫方式

- 舉報電話：021-32522898
- 舉報郵箱：jubao@xincheng.com
- 舉報微信：lianzhengxincheng (廉政新城)

舉報人保護

新城依法保障舉報人的隱私，嚴禁洩露舉報事項、調查情況以及與舉報人相關的信息，保障舉報人及反舞弊調查人員的信息安全，在新城《投訴舉報管理制度》和《員工職務行為準則》中對舉報人保護作出了詳細規定。

提升道德意識

新城定期對集團董事、高級管理人員開展廉政類審計事項的專門培訓，傳達廉潔管理的管控要求。新城通過培育廉政講師、拍攝警示教育片，與企業內部控制協會、世茂集團聯合承辦「企業反舞弊治理與科研中心啟動儀式」，啟動企業反舞弊治理與科研中心共建項目等形式加強公司的廉潔警示教育，分別面向公司董事、員工和供應商普及相關法律知識及公司相關要求，增強廉潔意識。

新城 2021 年反貪污培訓情況

	單位	2021
參與反貪污相關培訓董事人數	人	4
反貪污相關培訓董事培訓覆蓋率 (含獨董)	%	57
反貪污相關培訓董事培訓覆蓋率 (不含獨董)	%	100
反貪污相關培訓董事人均培訓時長 (含獨董)	小時	1.4
反貪污相關培訓董事人均培訓時長 (不含獨董)	小時	2.5
參與反貪污相關培訓員工人數	人	19,274
反貪污相關培訓員工人均培訓時長	小時	2.0

134

新城通過線上學習平台開展法律風險培訓，已上線法律培訓課程 134 個

170

全年推送線上課程 170 次

10,579

累計完成學習 10,579 人次

100%

2021 年，公司與所有供應商簽訂《廉潔合作協議》，簽署率達 100%

100%

公司員工自覺簽署《廉潔自律承諾》，簽署率為 100%

提升道德意識

2021年8月，新城開展了第二屆廉政文化主題宣貫活動，以「獎罰分明、廉動新城」為主題，秉承「懲前毖後，治病救人」的理念，提出「對主動申報自身問題的員工原則上一律免責、對主動申報管轄範圍內問題的管理者一律免除管理責任、對執迷不悟者重拳打擊」，活動期間，專業條綫發放廉情問卷 8,802 份，完成率達到 84.31%，進一步打造了風清氣正的幸福新城。



面向員工開展廉政宣傳



第二屆新城廉政文化
主題宣傳月海報

8,802

專業條綫發放廉情問卷 8,802 份

84.31%

完成率達到 84.31%

案例：廉政講師培育



為進一步加強廉政文化建設力量，本集團不斷開展廉政文化講師認證工作，現已形成 68 人的講師團體，並開展 3 場講師賦能培訓，切實提升講師隊伍的授課能力，傳播與輸送新城廉政的力量與使命。

案例：警示教育片拍攝



本集團聯合公安機關，拍攝《新城反腐倡廉警示教育片》組織員工集中觀看，警示員工防微杜漸、樹立廉潔意識。同時，新城組織有獎徵文，鼓勵員工一筆一畫刻寫廉政決心。



《廉政警示教育片》觀影現場

案例：廉政教育基地參觀



為進一步加強員工廉政建設，集團組織黨員職工前往全國廉政教育基地陳雲故居紀念館參觀，並邀請專家學者作黨風廉政專題講課。



新城黨風廉政建設主題學習教育活動

案例：廉政文化主題周活動



2022年4月，新城商管西北區開展了「廉政文化主題周」活動，通過廉政文化宣講及案例警示，新城員工更加直接地認識到廉政建設的重要性，強化了新城員工廉政意識。新城商管西北區在主題周活動中也對商戶和供應商開展了回訪、面對面廉政宣傳等，為建設陽光健康的廉政生態打下基礎。



廉政文化主題周活動 - 廉政知識競賽

保護知識產權

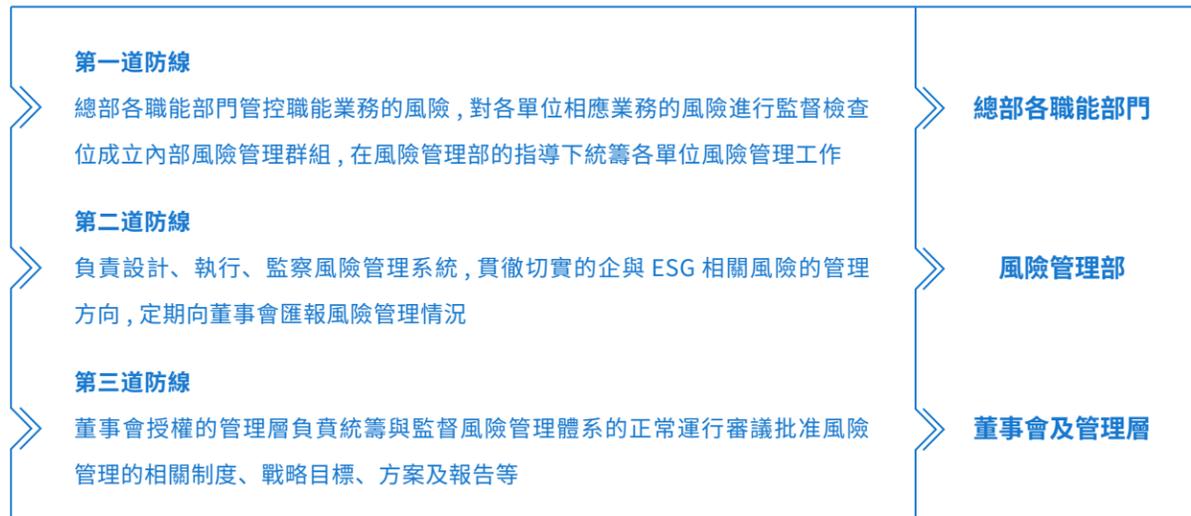
本集團重視對知識產權的保護，規範知識產權管理工作，鼓勵員工對發明創造的積極性，促進科技成果的推廣應用。根據《中華人民共和國知識產權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規規定，結合公司的實際情況，本集團不斷升級完善《知識產權管理制度》《商標註冊申請操作指引》《著作權申請操作指引》《專利申請與補正操作指引》等內部制度，按照集中統一管理、分級處理等原則，規範專利、商標、商業秘密、著作權以及其他知識產權管理。

為促進公司知識產權業務發展，新城鼓勵員工發明創新，發布了《關於對員工專利申請實行獎勵的通知》，對在工作期間形成重大知識成果並申請專利的員工予以獎勵。2021年，公司取得實用新型專利授權129項、外觀設計專利授權117項，授權發明專利21項。

新城全面加强知識產權保護，主動打擊侵犯公司知識產權的各類行為。2021年度，本集團在全國範圍內針對「新城」、「吾悅」商標開展維權，發現超800個侵權線索，經初步篩查，已立案43件，要求停止侵權、登報道歉、賠償侵權損失等。

風險監督管控

本集團不斷完善企業風險與ESG相關風險的監督管控，注重風險預控管理，加強內部控制及風險管理宣貫，切實提升公司風險管控水準。我們構建了基於風險防控的治理體系，從前期報建、設計開發、營銷管理、招採工程、財務、勞動人力、輿情客服等公司風險出發，制定風控紅線、風控清單、風險手冊、風控制度、培訓課件、風險檢查標準等。



新城風險管理架構



129

公司取得實用新型專利授權129項



117

外觀設計專利授權117項



21

授權發明專利21項

本集團制定了《風險管理制度》《風險預警制度》等內部制度，全面建立風險控制體系；通過梳理業務流程制定《前期篇》《技術篇》《營銷篇》《採招篇》等10本風控手冊，包含86大風險場景，基本涵蓋日常業務的方方面面，為有效降低風險、保障公司穩健經營奠定制度基礎。2021年，新城共完成審計工作87項，審計發現問題300餘項，整改完成率100%，進一步夯實公司風險防控建設。

2021年，新城共完成



87

審計工作87項



300

審計發現問題300餘項



100%

整改完成率100%

案例：制定兒童樂園《人身損害類事故風險防範》



針對兒童樂園高發的人身損害風險，新城針對旗下多奇妙兒童樂園第一時間出台了《人身損害類事故風險防範》規定，從事前預防和事故處理兩大方面制定了詳細的風險防範以及應對措施，進一步降低了新城以及遊客的潛在風險。



新城多奇妙兒童樂園

案例：積極響應國家「雙減政策」



2021年7月，國家出台政策引導「有效減輕義務教育階段學生過重作業負擔和校外培訓負擔」（「雙減政策」）。新城基於常態化的風險預控管理工作，及時識別「雙減政策」的潛在風險，即可能出現部分教育及培訓商戶因「雙減政策」損失收入而無法向新城支付租金的情況。因此，我們積極應對風險，主動終止與147個教育及培訓品牌的商業合作，給予235個早教類及非學科類培訓品牌平均免租58天的人性化政策。

02

匠心產品， 鑄造幸福體驗

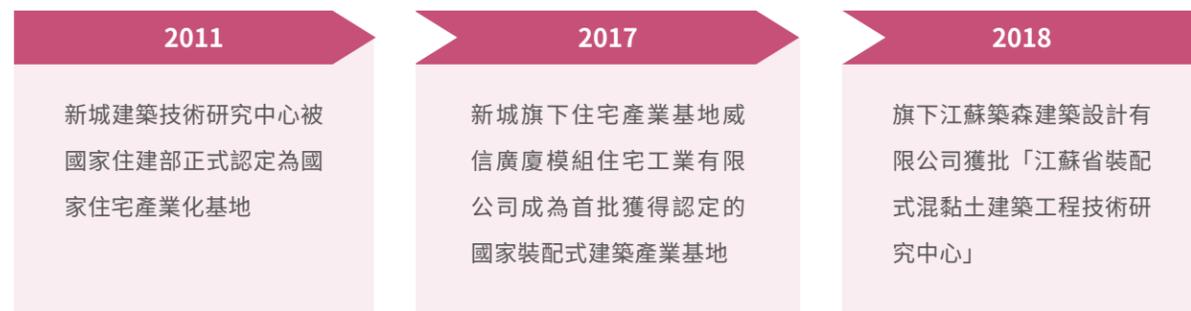
新城致力於探索並打造能夠改變客戶生活體驗、提升幸福感的產品，為幸福創造更多維度，打造更簡單的复合型城市幸福生態，讓幸福生活觸手可得。



打造匠心產品

芯智造 - 引領建築升級

新城視社會責任為使命，以「芯智造」建築工藝體系，通過工業化建造生產、模組化住宅技術、產品參數化技術，實現「工業智造、智變空間、精智品質、智慧管理」，推動行業變革，引領人居進步，以綠色、創新的視角，投入到中國的城市建設中去，為可持續發展注入不竭動力。



住宅篇 - 引領美好生活

二十八年精雕細琢，秉持千億房企的產品責任擔當，同時更是中國百年住宅戰略及其技術研發的核心單位，新城持續為社會打造綠色優質、多元化的居住產品與服務示範，引領行業。

2021年，新城獲得2021中國綠色地產開發競爭力企業**30**強，住宅設計項目獲獎總計**105**個，國際級獎項**60**個，國家級獎項**3**個，其他獎項**42**個，商業設計項目獲獎**3**個。

秉承「以客戶為本，因需求而變」的產品質量觀，本集團推出全新的住宅產品品牌「未來+」，實踐「以未來人居洞察，前瞻時代居住文化；以未來技術研發，實踐百年住宅作品；以未來豐盛體驗，呈現領先美好生活」的三大全新產品理念。

「未來+」產品品牌以5大核心產品價值模塊，185項領先產品功能，實現了對未來先進生活體驗的全維度創造。



新城 2021 年住宅開發獲獎項目



第 18 屆精瑞人居獎：蘇州芯匯都市景苑



第 18 屆精瑞人居獎：嘉善新城翡麗風華



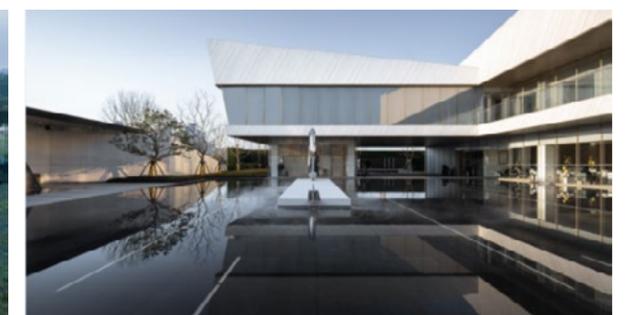
第六屆 REARD AWARD 全球設計大獎金獎：西安新城首府



第三屆環球地產設計大獎城市文化推動獎：天津新城璽樾春秋



美國 TITAN 地產設計大獎鉑金獎：徐州璞樾禦瀾湖



美國 MUSE 地產設計獎：長沙明昱東方

商業篇 - 打造全新「吾悅」

隨著新型城鎮化的持續推進，在新城住宅地產與商業地產雙輪驅動模式下，新城商業一如既往聚焦線下空間，以「讓商業空間更有價值」的未來發展願景，持續提升商業空間的投資價值、商業價值和服務價值，致力於將吾悅廣場打造成更受顧客喜愛的消費場所、更被商家認可的經營平台。本著「有情懷、不複製、具規模」的發展理念，新城不斷升級吾悅品牌、打磨吾悅廣場，探索商業與城市共生共榮的理想發展模式。

新城 2021 年商業開發獲獎項目



GBE 年度最佳商業綜合體大獎：
南京建鄴吾悅廣場



國際地產大獎（亞太區）：
長春北湖吾悅廣場



GBE 最佳體驗式商業空間獎：
重慶渝北吾悅廣場

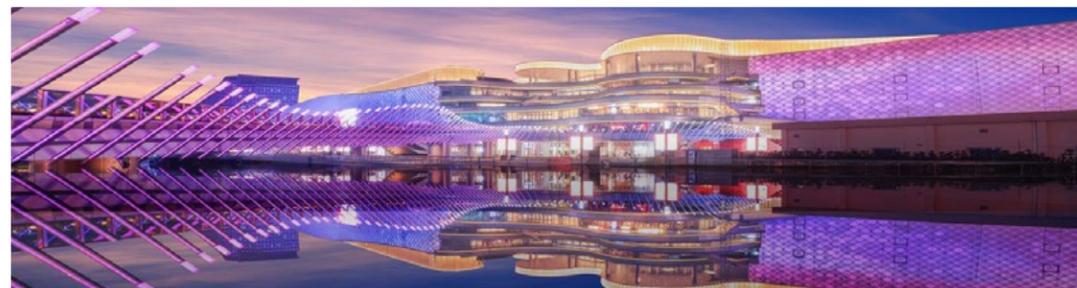
案例：溫州未來社區——打造中國未來社區建設樣板



項目位于浙江省溫州市主城核心區，為東拓橋頭堡及三區交匯中心位置，咫尺新城 A 類旗艦店、目前溫州體量最大的綜合體——溫州吾悅廣場。作為浙江省首批未來社區試點項目，2021 年入選溫州唯一全種類社區。該項目是以第四代住宅重新定義人居新時代，引領打造中國未來社區建設發展模式的樣板之一。



溫州未來社區



溫州吾悅廣場

酒店篇 - 創設品牌酒店

新城自 2014 年涉足酒店行業，成立酒店開發與管理專業團隊，創設了「Citilink Hotels 星隴系列酒店」品牌矩陣：奢華品牌—星隴華、豪華品牌—星隴嵐、高端品牌—星隴辰、中端品牌—星隴恒四個自營酒店品牌，致力於打造涵蓋規劃、設計、建設、運營的全流程操盤和管理體系，在全國多個目標城市战略布局超大型酒店。



為旅行者打造多層次的酒店居住體驗
—「Citilink Hotels 星隴系列酒店」

影院篇 - 打造優質影城

秉承「讓電影之美走進生活」的品牌理念，新城旗下星軼影城以工匠精神打造優質影城，自成立之初便迅速成為行業內技術過硬、口碑優質的一線品牌。透過全球頂尖的放映設備配置、由亞洲最佳影院設計團隊打造的觀影環境，驚喜溫暖的五星級觀影服務，星軼影城將自身打造成為集電影放映、互動娛樂、藝術文化、游樂體驗、獨特餐飲為一體的新一代超級夢幻娛樂場。截至 2021 年 10 月，新城已開業 114 家影城，在全國各地掀起劃時代的觀影變革。2021 年，銅陵星軼影城影院首場兒童舞台劇演出圓滿成功。



新城星軼影城



星軼影城兒童舞台劇現場



康養篇 - 構建舒適養老

新城于 2019 年創立康養品牌「新城·心頤」，用服務傳遞幸福，讓幸福變得簡單，致力於成為推動康養產業發展與完善的幸福康養服務運營商。「新城·心頤」秉持「快樂滋養生命力」的品牌主張，在關注長者身體健康的同時，更關照長者的精神世界，以精神的富足，滋養更加健康的體魄。



為老年會員舉辦的交流活動（上）和晚會（下）

新橙寓 - 提供保障性住房

新城始終將企業發展與社會責任緊密相連，為低收入群體、年輕群體提供可負擔住宅。新城積極響應國家租售並舉號召，發展長租房公寓以解決當地人才的住房困難問題。新城未來將繼續致力滿足社會的住房需求，支援國家房屋政策，推動城市高質量發展。

案例：為青年人才打造長租公寓社區——「新橙寓」



新城旗下長租公寓品牌「新橙寓」，提供高品質租賃住宅，優質服務、社群活動以及健身房、咖啡吧、休閒區等配套設施的方式，致力於打造一站式的租賃住房體驗平台，為更多的年輕人提供溫暖的、可負擔的保障性住房。



新城長租公寓品牌「新橙寓」

星翼空間 - 提供可負擔商業

新城作為具有社會責任感的房地產企業，持續為中小型企業提供可負擔的商業物業。2021年疫情期間，為緩解吾悅廣場商戶的經營壓力，新城給予「疫情閉店期間租金減半」政策，減免租金收入累計達2,293萬元。此外，新城為創業者打造低價的聯合辦公空間——「星翼空間」，推動中小型企業發展。

案例：為創業者打造宜業的眾創空間——「星翼空間」



「星翼空間」是新城全力打造的國內頂級孵化器，由知名設計公司WOODS BAGOT量身打造，以全5A級寫字樓標準，配備全景觀式健身房、咖啡吧、員工餐廳、大型路演廳以及多元化休閒區，致力於打造一站式的創業生活體驗。截至本匯報期末，星翼空間已累計孵化超59家企業，行業聚焦於VR/AR技術、泛娛樂、大健康、信息技術、消費升級、智能家居、遊戲研發等多個領域，部分企業已成長為行業內領先企業。截至本匯報期末，星翼空間已榮獲「上海市科技企業孵化器」、「上海市創業孵化示範基地」、「普陀區創業孵化基地」等稱號。



新城星翼空間

做優產品質量

做優產品質量，是新城實現可持續發展的重要基石。新城秉承「質量安全責任重於泰山」核心理念不斷精進產品質量管理系統及方法，對工程質量進行全生命週期管控，並通過設計標準化、建築參數化、筒中筒結構、廚衛模組化優化產品。

新城質量管理體系

本集團嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《建築工程質量管理條例》及《城市房地產開發經營管理條例》等相關法律法規，建立了總部、大區和項目的三層級質量管理組織體系，設置質量管控專員，制定了《質量安全管理辦法（2021版）》《項目質量評估管理辦法（2021版）》《工程技術管理辦法（2021版）》《施工規劃大綱管理作業指引》《工程防滲漏作業指引》《精裝修工程管理作業指引》《商開事業部項目品質評估管理辦法》《商開事業部項目質量安全管理辦法》等全流程質量管理制度，進一步明確各施工與交付階段的工作標準及管理職能。本匯報期內，本集團不斷完善內部質量管理體系和政策制度，嚴控項目質量，已有36座吾悅廣場項目成功通過ISO 9001:2015質量管理體系認證。



36

已有36座吾悅廣場項目成功通過ISO 9001:2015質量管理體系認證

過程

新城項目開發階段質量管理流程

施工管控

新城嚴格遵守《開發板塊工程管理制度》的要求，採取多種管控措施強化工程節點，提升施工管理質量。

實測實量

由施工單位、監理單位和甲方工程師三方開展實測工作，要求施工單位 100% 自查，監理單位 50% 抽查，甲方工程師 30% 抽查，將實測實量合格率作為本集團對項目質量檢查考核重要維度之一，新城實測實量合格率逐年上升，2021 年達 95.57%。

停止檢查點設立

針對地庫後澆帶、外牆螺絲洞封堵、廚衛間閉水、外窗塞縫、屋面等涉及滲漏的關鍵驗收節點設立停止檢查點，如若未通過檢查則需進行整改，驗收通過後方可進入下道工序。

質量安全「拉閘」機制

時刻關注項目質量安全問題，發現問題立即進行「拉閘預警」，局部停工整改，2021 年，新城安全文明檢查共拉閘 7 次，大型機械檢查共拉閘 22 次，及時確保消除項目的質量及安全隱患。

第三方飛行檢查

聘請第三方評估機構對項目建設全過程進行第三方飛行檢查及交付前檢查，檢查結果于全集團範圍通報並進行獎罰，檢查結果與供應商評級、甲方管理人員的晉職晉升直接掛鉤。2021 年，新城第三方飛行檢查共 858 次。

檢查評估

我們聯合運營、物業、產品研發及第三方形成交付檢查評估小組，根據《交付預評審指引》要求對所有產品在正式交付 15 天前進行全面評估，確保如戶內、公區、園林景觀、外立面、地庫、供電照明等的高質量交付。2021 年，交付評估毛坯為 80.02 分，精裝為 82.47 分，實測實量合格率為 95.57%。

案例：三層質量管理體系落地計劃——「匠心計劃」試點標杆打造精工品質



本匯報期內，新城進一步踐行「讓幸福變得簡單」的企業使命，提出新城「匠心計劃」。新城「匠心計劃」推動項目向全周期全場景標杆發展，促進產品力提升，贏得社會各界口碑。
 「開盤後」還原建造過程和細節，給予客戶公開透明的實體品質體驗。
 「交付前」階段重點展示歸家動綫、交付實體、景觀等公共配套，給予客戶家的溫馨感。



新城「匠心計劃」歸家動綫展示

新城「匠心計劃」景觀和活動區展示

質量檢查監督機制

為進一步降低質量風險，為提供客戶良好的產品體驗，本集團從工程質量、設計規範、客戶使用功能、物業管理等多維度進行評審，收集客觀公正的反饋意見，推進項目整改，提高新城產品設計和建造質量。2021 年，交付前新城對客工地開放 89 次。

以制度規範管理

《開發板塊工程管理制度》包括《施工規劃大綱管理作業指引》《施工樣板管理操作指引》《項目施工強制性工程做法作業指引》《淋蓄水試驗工作指引》等二十餘份作業指引，涵蓋項目從前期策劃至交付的全過程週期，全方位把控項目品質。

以考核落實責任

對建設工程的施工質量實施終身責任制，我們建立了「勘察、設計、監理、施工、建設」五大責任主體。各大區公司工程職能和項目部檢查評估的表現和結果被納入至考核評價，與每位員工的績效掛鉤，有效保障質量。

以檢查夯實結果

利用第三方廠商檢查評估進一步夯實質量管控。通過飛行檢查、交付評估等評估工程管理效果，並對檢查結果進行跟蹤閉環，以識別並消除項目的工程管理風險。同時，我們也結合第三方廠商檢查結果和客戶的真實回饋，持續升級迭代檢查維度、內容和標準，推動質量持續提升。

大力推進智慧化建造體系

積極推動智慧工地的視覺化管理，打造「芯智造」系統，通過設計標準化、建築參數化、筒中筒結構、廚衛模組化優化產品，通過先進工藝工法的使用來提升專案品質，通過精心組織，深度穿插施工來加快建造效率，從產品設計、工藝工法、施工組織端達到優產品、高品質、快建造的特點，實現智慧化管理，提升協同效率。



新城打造「芯智造」提升質量管理效率

住宅開發階段質量相關數據

指標	單位	2019	2020	2021
項目過程性評估	分	90.16	91.78	91.17
項目交付評估	分	79.3	81.23	81.07
安全專項評估	分	82.29	82.98	81.66

注：上述統計僅包含住宅開發事業部住宅開發階段相關數據。

商業綜合體開發階段質量相關數據

指標	單位	2019	2020	2021
項目過程性評估	分	84.84	84.81	87.11
項目交付評估	分	86.11	86.83	80.28
安全專項檢查	次	394	173	156
月度質量安全考核檢查	次	637	229	164
發現質量安全問題 / 隱患	項	36,295	12,054	7,901

注：上述統計僅包含商業開發事業部項目開發階段相關數據；過程性評估、交付評估來源於第三方評估¹數據；安全專項檢查、月度質量安全考核檢查、發現質量安全問題 / 隱患僅包含商開質量監管中心實施數據，不包含期間各區域、城市、項目公司自行組織的數據。

¹ 上海平大建築工程管理諮詢有限公司。

商業綜合體運營管理階段質量相關數據

指標	單位	2019	2020	2021
安全專項評估	分	89.73	94.06	95.81
安全專項檢查	次	33	23	54
月度質量安全考核檢查	次	164	125	189
發現質量安全問題 / 隱患	項	4,401	3,418	12,038

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

提高質量意識

2021年，新城積極開展各類培訓活動以不斷提升員工的產品質量意識，組織開展工程質量方面培訓20次，共計1,400學時，累計參加培訓人數13,800人。

本集團根據日常巡檢和客戶滿意度調研反饋，聚焦「空鼓、開裂、滲透、外立面、門窗、景觀」等質量敏感點，組織商開4大區域公司和99個項目公司，共計召開6次質量安全培訓宣貫會議；在線下巡檢過程中，累計對各項目公司工程部、施工單位和監理單位開展「質量安全全周期作戰地圖」、「質量安全專項管理」等賦能培訓160餘次，促進了現場施工質量有效提升。



20

組織開展工程質量方面培訓
20次



1,400

共計 1,400 學時



13,800

累計參加培訓人數 13,800 人



召開質量安全會議，提高員工意識

數智轉型升級

構建「綠洲計劃」，建立信息化辦公平台

新城以提升整體組織效率為目標，構建「綠洲計劃」一體化大平台信息系統，通過建標準、定規則、管績效，輸出管理能力，防範系統性風險，實現「做精總部、賦能區域」。

實施「綠洲計劃」後，新城財務憑證自動化率達到 95% 以上，合併報表及附注的自動取數率達到 90% 以上，極大地提高集團的工作效率。2021 年，「綠洲計劃」得到行業內的普遍認可，榮獲 IDC 數字化轉型「年度未來企業大獎」和鼎革獎數字化轉型先鋒榜「年度企業獎」。



IDC 數字化轉型「年度未來企業大獎」



鼎革獎數字化轉型先鋒榜「年度企業獎」



克而瑞「2020-2021 企業服務標杆項目」



推進智慧化建造體系

2021 年，新城制定了 BIM（Building Information Modeling，建築信息模型）技術推進工作計劃，持續推動建築標準化和信息化發展。

新城 2022-2024 年 BIM 技術推進工作計劃

2022	2023	2024
<ul style="list-style-type: none"> 收集整理各項目採用 BIM 技術應用的成果 明確商業中 BIM 技術應用的範圍和類型，並形成標準化檔案 完成 3 個項目 BIM 技術試點的落地和評估 	<ul style="list-style-type: none"> 結合試點項目回饋，編制《建築工程 BIM 技術應用指引》 推廣一半以上新建大商業項目採用 BIM 技術 	<ul style="list-style-type: none"> 全面推廣 BIM 技術應用，持續升級和改善 BIM 應用技術

打造智慧商業

新城一直致力於智慧商業創新發展，2021 年度通過打造新雲、樓宇自動化、能源管理、客流統計、信息發布、智慧停車、動態導航、視頻監控、無線 WIFI 等 13 套智能化系統，營造怡人、便捷、安全的購物環境，全方位呵護每一位顧客。

新城智慧商場借助物聯網、雲計算等新興技術對傳統的購物商場進行數字化、智慧化的結合與創新，讓百姓的生活購物方式越來越「便捷」。



案例：新城打造「3+1」商業數智化平台，推進信息化發展

隨著大數據、人工智能等新一代數字化技術不斷發展，新城商業基于 10 餘年數字化技術探索和應用，構建了「3+1」的商業數字化生態平台，在提升客戶消費體驗的同時，為品牌商家精準賦能，並進一步提升整個商場的運營管理水平，實現消費者、商家和商場的三方共贏。

智慧經營系統

新城智慧經營系統涵蓋顧客消費體驗、商戶經營賦能和廣場數字化三個方面。新城商業構建了完善的會員數字化營銷矩陣，實現支付即會員、支付即積分，打通等位點餐、影院觀影以及各類智能設備的積分權益兌換，為消費者提供極致的體驗；

搭建了一站式移動商戶服務平台，從物業服務、商業服務、數據服務、營銷服務入手，為商戶提供觸手可及的 24 小時服務；

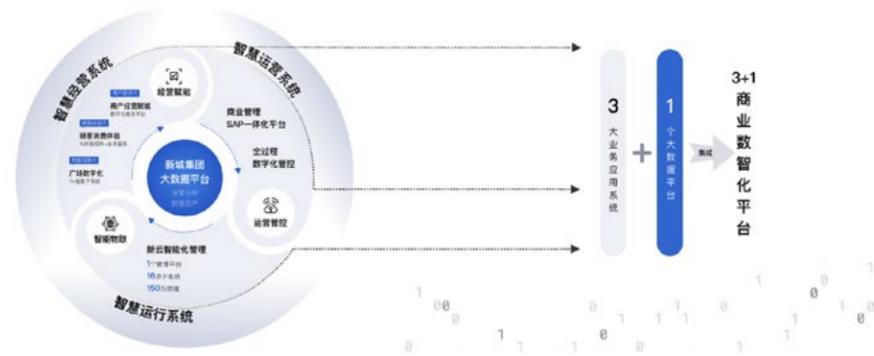
創新引入智慧停車、智慧互動屏、智能儲物櫃、智能 POS 機、AR 導航等最新科技，全面實現了廣場的數字化，提高新城商業對數據的洞察力。

智慧運營系統

新城搭建了行業首家商業管理 SAP 一體化系統，覆蓋商業運營全生命周期的協同管理，實現從結果數字化轉向全過程數字化的閉環管理，打造全面的戰略經營管控模式。

智慧運行系統

新城商業基于 AIoT 物聯網技術，打造信息化智能管控平台「新雲智能化管理系統」，將能源（能耗）管理、暖通空調、變配電空調、視頻監控、給排水等 13 項智能設備系統的控制管理集成在一個管理平台，已總計管控 150 多萬個終端設備。公司日常運維實現智能化、自動化，並可主動預警、智能聯動，從而達到「提升管理效能」、「擴大管理範圍、降低運營成本」、「保證項目運行品質」、「適當降低各項目能耗及人力成本」的目標。



新城「3+1」商業數智化平台

打造智慧社區

在住宅板塊，新城結合新時代科技發展和智慧化管理的理念，打造高效、便捷、完善的智慧小區，提升居民生活幸福感。

案例：智慧小區

2021年，新城積極推進智慧小區項目的落地，以居民「衣食住行」為本，並實時關注居民日常生活需求，配合項目當地智慧小區文件要求，在安防、通信、綜合平台、社區服務、物業管理等各方面進行智能化系統的升級與優化，經過不斷總結與複盤，提升服務質量，以此提升居民生活幸福感。



智慧小區智能安防「天使之眼」系統

營造創新文化

秉持「制定產品創新的激勵機制，打造產品文化，積極倡導創新」理念，新城制定《產品創新激勵機制方案》，從產品創新和技術創新兩方面入手提倡創新。

新城從「技術創新、施工措施、安全文明」等維度制定了《商開事業部微創新工藝工法》，積極推動爭先創優、管理升級，為項目品質提升持續賦能。

為培養員工的創新意識、加強員工的創新能力，新城開展包括築森設計開展大咖分享會、內部學術大會、比武大賽等一系列的培訓活動。



2021年比武大賽現場活動照片

03

六悅客戶， 營造幸福體驗

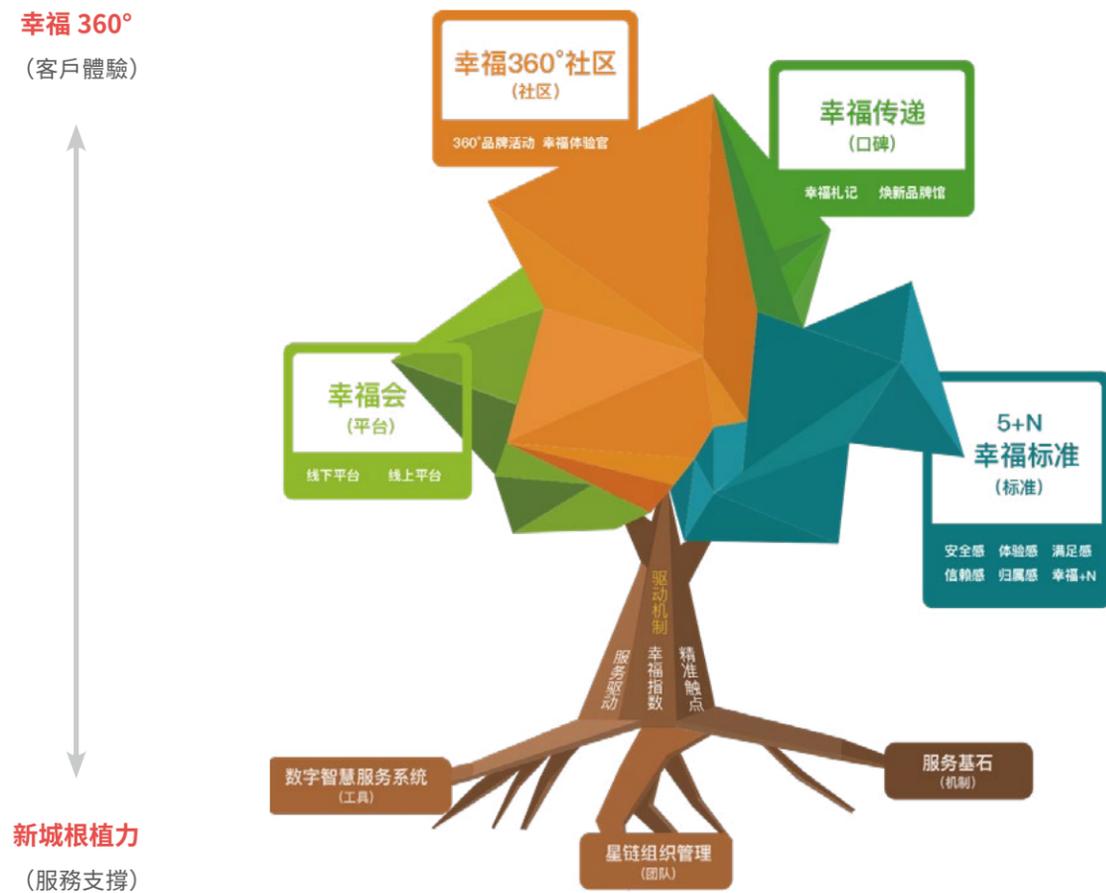
新城踐行「讓幸福變得簡單」的企業使命，傾聽客戶聲音，與他們的心聲同頻共振，基於客戶視角，提供優質服務，為客戶提供幸福生活體驗。



客戶服務體系

2021年，新城全面煥新升級「幸福360°」客戶服務體系至3.0，其以根植力為根基，以面向用戶的「幸福360°」服務觸點為枝葉，構建業主可感知的「幸福會」平台、幸福5+N標準等多維度的新城「幸福360°」服務自循環生態樹。2021年，新城憑藉獨特的人文關懷體系，貼心、務實且不斷升級的高品質服務內容成功入選「社區治理—物業管理十大優秀案例（2020）」十大優秀案例。

「幸福360°」客戶服務體系3.0多維度自循環生態樹



「幸福會」是本集團為客戶打造的實現全週期服務與增值服務的全方位互動平台，通過線上平台、線下4008呼叫中心和幸福服務中心，讓幸福隨手可得。

「幸福360°」社區通過品牌活動和幸福體驗官的全方位多業態體驗，全年不間斷為客戶打造專屬的幸福生活方式。

5+N幸福標準是新城圍繞客戶幸福生活所需的安全感、體驗感、滿足感、信賴感、歸屬感五大維度，貫穿選房、簽約、等待、交付和入住五個場景階段，升級打造包含60項服務動作的全周期服務標準。

提升客戶體驗

本集團重視客戶體驗，致力於不斷完善產品和服務，進而提升客戶滿意度，提高客戶幸福感，傳遞美好生活。2021年，公司推出提升客戶服務體驗的重大活動—「幸福體驗工程」。

為每一位業主提供安心、舒心、放心的居住環境，是新城一直以來的心願。售後質保作為交付、入住環節最重要的服務工作關乎著業主的生活品質與居住體驗。因此，新城設立房修服務中心，配置專業房修團隊，為業主提供專業、可靠、高效的質保期維修服務，為業主的房屋和美好生活保駕護航。

2021年，新城與北京賽惟諮詢有限公司合作，建立產品力考核機制，以客戶對「房屋質量、房屋設計、園林景觀、規劃設施」的多維度評價作為新城產品力最終交付呈現的成績單，納入運營端口考核評價，與績效掛鉤，有效保障產品力不斷提升。2021年產品力滿意度72分，較2020年同維度綜合提升4分，特別是設計類指標維度，提升了5分。

新城時刻關注業主對幸福的追求，將真摯融進日常的點點滴滴。業主的小事，就是團隊的大事，面對客戶的需求，新城團隊竭盡所能、用心實現，只為兌現居者理想中的品質生活。用心做事，編織幸福生活。

幸福體驗工程 住宅篇

「幸福體驗工程·住宅篇」包括20大體驗場景，覆蓋房屋建造、精裝工程、交付入住等全週期環節，依託於新城「芯智造」建造體系和工程管理系統，以切實可被體驗的沉浸式場景，呈現新城住宅精品化開發成果，讓參觀者直接、有效的體驗幸福生態。

「幸福體驗工程·住宅篇」體驗幸福5感

信賴感	工地集中工藝工法展示體驗、主體階段材料工法體驗、信息集成材料體驗
體驗感	現場安全標化體驗、毛坯實體工序樣板展示體驗、毛坯交付標準樣板展示體驗、精裝交付標準樣板展示體驗、地下室車庫開放體驗、外立面場景展示體驗
安全感	主體結構展示體驗、砌築階段展示體驗、淋水和蓄水試驗展示體驗、鋁板支模技術，升降式智慧爬坡體驗、中控SAP智慧工地展示
滿足感	毛坯交付工地開放體驗、精裝交付工地開放體驗、公區交付前工地開放體驗、景觀交付工地開放體驗
歸屬感	家的成長檔案

案例：新城「幸福體驗工程·住宅篇」



第一站

2021年4月22日

常州站

新城從常州開始走向全國，並不斷發展壯大。2021年4月22日，幸福體驗工程「住宅篇」首站在常州璞樾春秋正式啟幕，全方位、體系化地呈現「景觀體驗、外立面展示、精裝交付展示、地下車庫體驗、信息集成材料展示、毛坯交付展示、淋蓄水試驗展示」7大場景體驗，每個場景從不同角度詮釋新城為營造幸福體驗的用心之舉。



常州璞樾春秋站

第二站

2021年6月3日

蘇州高鐵新城 MOC 芯城匯站

2021年6月3日，幸福體驗工程第二站走進蘇州高鐵新城 MOC 芯城匯。新城以產品作為載體，在營銷端收集客戶敏感點，在研發端植入客戶理念，在工程端聚焦客戶反饋，在客服端挖掘客戶需求。從設計源頭來提升和迭代產品，形成定位精準、產品匹配的「精益運營」體系。其中，「芯智造」建造體系與工程管理系统是新城的核心區隔點。在本站「幸福體驗之旅」中，參觀者在專業解說的帶領下深度體驗「住宅篇」的7大場景及1個核心區隔點之「芯智造」工廠化加工區。



蘇州高鐵新城 MOC 芯城匯站

第三站

2021年10月19日

啟東新城雲圖時光站

2021年10月19日，新城幸福體驗工程「住宅篇」第三站落地啟東新城雲圖時光，為業主打造的全齡段複合式社區生活空間——「幸福悅空間」正式誕生。「幸福悅空間」源自于新城的企業使命「讓幸福變得簡單」及企業願景「分享喜悅，不負情懷」，「根植于幸福360°」客戶服務體系3.0，以基礎服務為根基、以覆蓋業主入住後的多元社區生活場景為布局規劃，整合多種運營模式，從而打造出豐富多彩的社區生活場景，建立起連接鄰里溫情的紐帶，給予業主多元的陪伴式居住體驗。



啟東新城雲圖時光站

案例：攜手國內權威知識社交平台「知乎」，打造「幸福體驗工程」專屬品牌提問平台

2021年，新城對「讓幸福變得簡單」這一企業使命進行了全新的解讀——成就幸福基石、優化幸福方案、創新幸福體驗、營造幸福生態。緊緊圍繞「創新幸福體驗」這一主旨，「幸福體驗工程」品牌IP活動正式啟動。百位全國媒體代表、投資機構代表化身幸福體驗官解讀幸福定義。



新城攜手「知乎」，打造「幸福體驗工程」同名專屬品牌提問平台



幸福體驗工程 商業篇

2021年11月11日，「幸福體驗工程·商業篇」正式起航，首站落地湖北荊州吾悅廣場。「幸福體驗工程·商業篇」包括20大體驗場景，覆蓋商業管理及運營的方方面面，持續提升用戶及消費者的信賴感、體驗感、安全感、滿足感以及歸屬感。

此次活動共展示商業開發運營管理的11大場景，包括商家深度經營輔導、智能物業管理、商戶品牌形象視覺體驗、智慧商業交互體驗、工程物業管理平台、綜合體消防管理體驗以及多維消費渠道體驗等，充分展現了新城商業的管理和運營實力。



荊州吾悅廣場的智慧化管理與科技新體驗



為客戶打造的人文關懷和細節服務

全維觸點，成就幸福體驗

2021年，新城蘇院大區從幸福五要素出發，聚焦自客戶踏入營銷中心到房屋交付入住的全過程，以更高品質的服務，保證新城生活每一面的完美體驗。



移動驗房系統：線上交付軟件和收房儀式

打造煥新計劃，升級業主生活體驗

新城秉承為客戶守護幸福的初心，持續關注已交付小區業主生活體驗，落地「煥新計劃」。從業主的實際需求出發，對小區的公共空間和設施設備進行修復、改善、升級，給客戶生活提供便捷，讓幸福得到延續。自2019年「煥新計劃2.0」啟動以來，新城以「煥新幸福更多可能」為主題，打造溫暖煥新、鄰趣煥新、活力煥新、童夢煥新四大煥新場景，推動房屋保值增值、升級業主生活體驗，用實際行動提升業主居住的幸福感。2021年，煥新計劃共覆蓋45個城市涉及180個項目，470個煥新改造項。

 **180**

2021年，煥新計劃共覆蓋45個城市涉及180個項目

 **470**

470個煥新改造項

新城煥新計劃煥新場景



「煥新計劃 2.0」——溫暖煥新場景

▲「煥新計劃 2.0」——鄰趣煥新場景



「煥新計劃 2.0」——童夢煥新場景



▲「煥新計劃 2.0」——活力煥新場景

積極組織開展社區活動

新城不只關注硬件設施的煥新，在服務上也同步發力，通過組織豐富的社區活動，提升社區的生命力，以實際行動打造充滿關懷喜樂的社群活動，營造有溫度的社區環境，喚起業主們對生活的追求和熱愛。

基於「讓幸福變得簡單」的企業經營理念，新城通過「幸福會」客戶俱樂部，組織多種文化娛樂活動，以豐富業主生活、倡導健康生活。「幸福會」將服務、利益、溝通、情感等因素有效整合，促進新城與業主、業主與業主、業主與社會之間的互動。在運營過程中，我們整合各類專業生活服務資源，以活動、體驗、合作等形式為客戶提供優惠、便利的全方位服務。

案例：有心有愛，凝聚幸福社群 全齡關懷，探索社區活動



新城蘇皖大區堅持以客戶滿意第一為導向，堅持全階段標準化服務，以全齡化社群運營體系描摹社群生活的幸福藍圖。2021年，新城蘇皖大區全年常態化舉行親子、運動、公益等各類主題社區活動，將更多創新元素植入其中，為不同年齡段的業主帶來福利與驚喜，營造出居者共同的精神歸屬。

新城蘇皖大區同樣注重節日氛圍的營造。2021年元宵節，新城蘇皖大區邀請業主們歡聚一堂，設置了猜燈謎、玩游戲等趣味環節，讓業主們體驗到濃郁的新春氛圍。



2021年度新城為蘇皖大區兒童社群打造的活動場地和活動現場

2021年元宵節蘇皖大區趣味新春活動

案例：開展豐富多彩的文體活動——「新城之夏」



「新城之夏」是「幸福 360°」新城客戶關係維護標準化動作之夏季主題客戶活動，也是「幸福 360°」客服體系中最大規模的品牌客戶活動。2021年暑期如約而至的第十季「新城之夏」活動，新城皖贛大區與業主們一起仰望了星辰，一同跳起七月最火熱的舞蹈，一起體驗「帶上眼鏡就是整個宇宙」的VR，一起在「時空隧道」裏留下光影的記錄。新城皖贛大區堅持與各位業主共同成長，更願與每一位家人共享美好時光，描繪幸福的篇章。



2021年暑假「新城之夏」活動現場

案例：暖 XIN 公益跑

2021年12月「暖 XIN 公益跑」活動溫暖開跑。本季「暖 XIN 公益跑」與新城「七色光計畫·新綠行動」公益相結合，以「新年第一跑，你走的每一步都算樹！」為號召，為參與者提供完賽打卡捐樹互動小程序，累計招募近2萬人，共計捐贈2萬株樹苗。4天時間，35座城市共舉辦56場公益跑，新城的業主、會員、合作夥伴一起通過跑步參與公益，助力綠色低碳減排，預計綠化20萬平方米的沙漠，這一份送給沙漠的綠色禮物，讓參賽者走的每一步都更有意義，最終讓公益回饋社會。



「暖 XIN 公益跑」活動

積極響應客戶需求

本集團堅守以人為本、誠實信用、及時準確、平衡各方的原則，高度重視客戶感受，暢通客戶反饋渠道。新城制定了《客戶滿意度與客訴與情處置管理辦法》及《客服類系統運營管理辦法》等制度，方便集中收集、處理並響應客戶訴求。

新城線上 4008 平台的設立實現了集團總部呼叫中心與區域、城市公司客服和項目物業三方整合，打造投訴、報修、諮詢統一管理平台，讓每一位接觸新城的人，都能感受到一站式便捷服務與幸福人文關懷。

4008 呼叫中心接聽並登記客戶的訴求後，各區域（項目）公司及服務中心處理服務單並在處理完後向 4008 呼叫中心提交關閉申請，由 4008 呼叫中心進行回訪驗證，根據審核情況和客戶反饋予以關閉。

4008 呼叫中心定期對系統數據進行抽查質檢，保證客戶問題得到有效解決。

同時，藉助科技化手段，新城打造了線上 4008 平台新橙社 APP，為廣大客戶提供更實時、更快捷的人工客服服務，實現諮詢及投訴管理信息化。

本集團一如既往地站在客戶的立場，為客戶的利益盡職盡責，爭取客戶最大的滿意度，重視客戶對於產品和服務的評價反饋。為更全面了解客戶評價，新城按照本集團《客戶滿意度管理辦法》，採用電話或微信的調研方式，按月開展客戶滿意度調研。本集團客戶滿意度調研問卷內容覆蓋產品和服務的各個維度，包含銷售服務、簽約後溝通和服務、交付服務、房屋質量、維修服務、房屋設計、小區園林景觀、小區總體規劃與環境、物業服務、投訴服務十個指標，全面調研客戶在認購、簽約、收房、入住等各個關鍵體驗環節對新城產品和服務的滿意情況。客戶滿意度目標的達成已被納入相關人員考核體系。2021 年度，新城全年收集客戶有效問卷 72,610 份，在維護客戶體量較 2020 年增長 **38%** 的基礎上，整體滿意度達到 **77** 分，與 2020 年持平。

新城 4008 客戶服務績效

	單位	2021
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶諮詢、投訴、報修等事項的數量	宗	42,485
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶諮詢、投訴、報修等事項的響應率	%	100
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶諮詢、投訴、報修等事項的回復率	%	100
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶諮詢、投訴、報修等事項的累計關閉率	%	96.2
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶諮詢的數量	宗	5,066
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶投訴的數量	宗	13,635
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶報修的數量	宗	7,800
新城 4008 平台受理產品與服務端客戶報其他類型反饋的數量（物業服務、建議意見）	宗	15,984
客戶投訴案件的解決成功率	%	97
客戶投訴案件的解決平均時間	天	3 至 15 天

案例：關於園區種植松柏類樹種的客戶反饋問題處理

事件概括

2021 年，新城 4008 呼叫中心收到 30 位唐山項目業主關於小區種植松柏樹種的集中問題反饋，業主稱該項目園區種植松柏樹，認為不吉利，希望更換為其他樹種。

調查過程

收到客戶意見後，項目公司立即進行排查，經核實，前期項目組織設計、客服、物業至周邊項目考察，考慮北方氣候，為滿足小區四季均有綠意，故存在極少項目選擇栽種少量常青樹種，且均位於園區隱蔽處。

處理情況

收到客戶反饋，項目公司即刻回訪客戶溝通和了解客戶訴求，綜合考慮業主建議及當地民生民俗，項目將已經栽種的 31 顆白皮松、9 顆雲杉全部移植出小區，替換為日本早櫻、紫葉李及北美海棠，處理方式得到業主廣泛認可。

案例：「親」聽客戶聲音



「親」聽客戶聲音是新城「幸福 360°」客服體系 3.0 升級中，新城根植力系統的服務倡議機制新舉措，通過高效的管理回饋機制和完善的客戶服務體系，驅動產品、服務品質持續升級。2021 年 3 月，本集團子公司新城控股梁志誠總裁帶領管理團隊，成為 4008 的一員，開啟年度「親」聽客戶聲音活動。活動陸續組織杭州、成渝大區，職能設計、運營等端口開展 7 場「親」聽客戶聲音活動，共計 113 人參加，參與者感知評估 113 份，有效強化管理層擁抱客戶的意識。



梁志誠總裁「親」聽客戶聲音，提升客戶服務水平

提高服務水平

為切實提升客服服務能力，本集團設立有效的客服培訓制度，結合課程、講師和平台資源，通過線上和線下集訓、學習、講座、參訪等眾多形式的培訓交流，發展培養專業且高效的客服人才團隊。

考慮到疫情防控、多媒介、機動性等因素影響，2021 年度培訓採用了線下與線上相結合的形式，增強培訓機制的靈活性。同時，2021 年度新城客服培訓對象也有所擴充，在原有的「兩新」培訓、「樂駝 PM」、「樂駝 PLUS」班的基礎上，又增加了「專業大師班」，以期達到強專業、帶「潮流」的目的。



2021 年度提高客服服務能力相關培訓

此外，新城與「荷蘭國際管家學院」簽署戰略合作，通過「品牌合作 + 項目運營 + 人才體系認證」助力新城服務力提升。新城亦搭建高端服務人才培養及服務標準體系。2021 年度，新城牽頭，持續賦能第三方物業，通過國際職業管家聯盟一星管家認證人數 32 人，物業內部轉訓人數 1,400 人。



優質的客戶服務

實施負責任營銷

制度保障負責任營銷

根據《中華人民共和國廣告法》及《房地產銷售管理辦法》等法律法規的要求，本集團制定《銷售廣告風控操作指引》及《項目開盤前風險檢查辦法》等負責任營銷政策，在產品銷售期間，向客戶出示包含用地許可證、商品銷售預售許可證在內的「五證一書」及房地產開發企業資質證書、紅線內不利因素公示等法規檔及客戶關心的項目基本信息，並在銷售現場、交付通知書等表明集團投訴電話信息，維護客戶知情權和申訴的權利。

案場信息透明

2021 年，我們持續強化銷售案場信息透明，尊重客戶知情權，進一步加強紅線內外不利因素公示、各類銷售證照公示、差異戶型告知等風險提示，做到銷售公開、透明化。

合同、說辭標準統一

我們統一制定認購協定、合同等文本範本，統一銷售說辭、銷售答客問，所有對外展示宣傳物料進行嚴格全面審核，所有項目物料出街前需要完成廣告合規審批，確保銷售環節的標準統一，對外信息傳遞準確。

營銷風險強化管控

在項目全週期風控管理中，從區域到總部建立示範區開放評審、開盤前檢查兩大節點，對銷售資料和樣板房展示進行全面檢查，在銷售過程中，每月持續巡檢，對銷售信息和資料進行持續複查，有效規避風險。並且，所有項目示範區開放接待客戶前，100% 接受銷售承諾及行銷物料風控檢查，檢查通過後可開放。

第三方神秘客管理加持

通過神秘客作為第三方的客戶視角，檢測銷售誠信、銷售服務兩塊客戶較為關注的問題。2021 年，第三方神秘客的調訪累計開展 368 次，覆蓋 14 個區域公司，約 160 個項目，年度總分累計 90.4 分。



案例：新城東區項目進一步制定負責任營銷政策，保障客戶權益



新城東區各項目嚴格按照《東區營銷現場風險預控管理條例》的相關規定執行，向客戶展示相關營銷道具包含沙盤、商業圍擋、商業樣板段、實景示範區等客戶關心的「眼見為實」的產品展示，規範銷售過程中對客戶不得隨意承諾的風險管控工作，實現風險預控的前置化、標準化，提升產品還原度，閉合開發-銷售-交付全周期客戶預期管控，契合本集團品質理念。

負責任營銷意識培訓

為維護客戶權益、落實「用心服務客戶」的企業原則，本集團為員工設置負責任營銷培訓和專項課程，保證營銷、廣告和銷售客觀真實、合法合規、不誤導客戶。

管理制度 宣貫

新城從制度層面規範案場管理，從銷售說辭、銷售接待、營銷展示、風險提示等方面明確案場管理標準。例如，2021年5月7日組織制度宣貫1場，線上參訓1,022人；市場營銷中心於2021年8月組織相關人員學習《銷售數據錄入及時性管理規範重申》，強調營銷過程中數據處理和報備真實性、合規性。

1,022

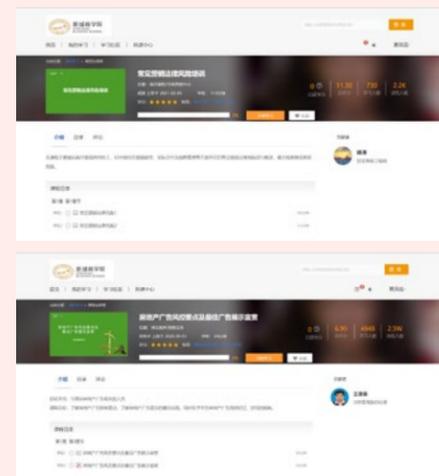
線上參訓 1,022 人

1

組織制度宣貫 1 場

法律意識 培訓

新城通過常見的客戶訴訟、客戶權益營銷案例講解，強化案場風控意識，培養員工責任意識。例如，2021年1月25日，我們組織線上培訓1場，61個在在項目營銷1+4核心崗位參訓。



負責任營銷線上員工培訓課程

保護客戶隱私安全

本集團重視對客戶信息及消費者隱私的保護，制定了完善的信息保護規定，嚴格保密業務過程中收集的客戶資料。按照《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規要求，新城制定了適用於全集團的《保密管理制度》《員工職務行為守則》《「幸福360°」全生命週期客戶關係維護標準化管理辦法》等管理制度，明確規定任何人員不得洩露客戶信息資料，違者以嚴重違紀論處。

新城成立了信息安全管理委員會，由本集團高級副總裁擔任管理者代表，圍繞數據的生命週期安全管理、身份認證、訪問控制、信息資產保護等方面落實信息安全管理和技術措施，確保公司核心數據和客戶信息安全，並成立應急響應小組，及時響應內外部信息安全風險事件。

新城核心系統及私有雲平台在網絡安全等級保護測評中通過了三級等保測評，在物理安全、網絡安全、主機安全、應用安全、數據安全、安全管理制度、人員安全管理、系統安全建設、系統安全運維等方面均達到了測評要求。新城建設了符合ISO 27001國際信息安全標準體系，並連續三年以「零不符合項」通過英國標準協會（BSI）測評。

新城根據《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人隱私保護法》等法律法規要求，進一步優化TO-C端APP《隱私政策》等相關服務協議，制定全集團《信息安全管理辦法》《保密管理辦法》，建立完善的IT審計制度，不斷加強信息安全軟硬件建設，引進先進的軟硬件設備，切實保障用戶知情權和選擇權。

本集團不定期對員工進行信息安全意識培訓，對於敏感信息崗位還進行專業安全技術培訓、每年開展信息安全意識考核，針對日常工作與客戶數據高度相關的業務部門定期開展專題培訓，旨在提升員工信息安全保護意識及專業技能水平。

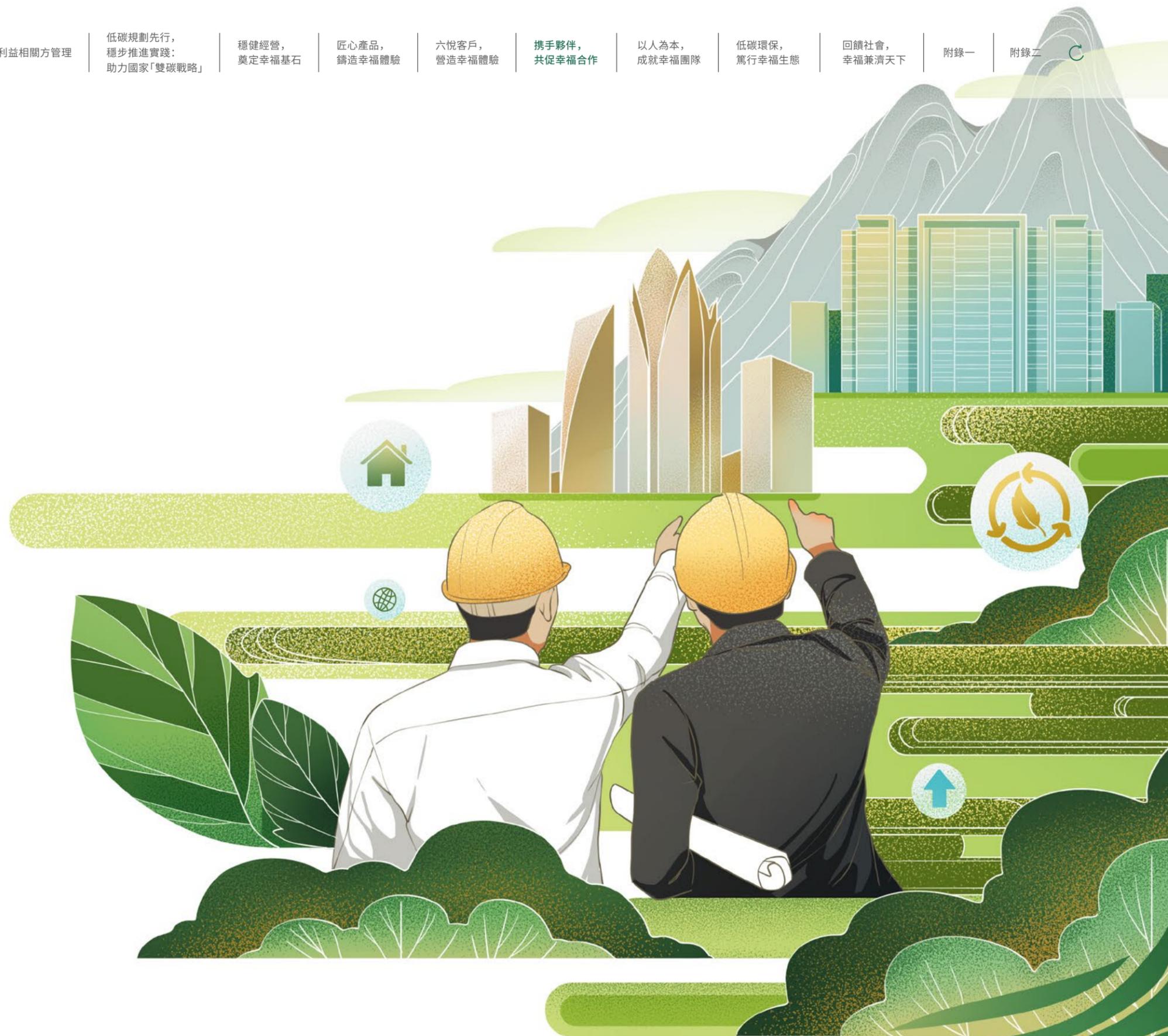


BSI 證書

04

攜手夥伴， 共促幸福合作

新城堅持與優秀夥伴建立幸福合作模式，一同促進高質量的發展和共贏，並不斷尋找更多優質的合作夥伴，共同描繪幸福商業的美好藍圖。負責任採購是新城始終堅守的使命，我們積極發揮影響力，引領上下游供應商在技術、質量、交期、環保、安全等方面持續精進，攜手打造綠色可持續的供應鏈。



推動供應鏈履責

供應商責任管理體系

新城堅持供應商管理五大原則，制定《供應商行為守則》《供應商管理辦法》及《採購管理辦法》，嚴格規範供應商的引入、評估、淘汰流程。

新城在本匯報期啟動大招採體系，對各類供應商進行統一管理，切實保障供應商管理的透明、高效，在招投標過程更加公平、公開、公正。

新城啟動綠洲平台，促使供應商內外網平台一致，實現採購流程一體化，促進高效合作。

全生命週期供應商管理體系

供應商引入

本集團選擇供應商時，除供應商資質、產能等基礎指標，同時將供應商的企業信譽、社會影響、環境意識和勞工關係等關鍵指標納入，充分考慮企業需求、社會期望、社會責任等重要因素，推動建立可持續新型供應鏈關係；

供應商評估

本集團對供應商進行季度履約評估和年度評估，對供應商進行評級管理，通過劃分 A\B\C\D 四類供應商等級，制定對應的獎懲措施。本匯報期內，我們對 2,163 家供應商進行系統的摸排梳理，從多角度對供應商進行信用體系評分，提高風險管控，優化供應鏈體系；

供應商淘汰

本集團針對供應商制定了黑名單、灰名單、不合格供應商名單。其中，對存在偷工減料、以次充好等嚴重影響工程質量，以及拖欠工人工資、違背社會公德、違反法律法規、危害社會環境的供應商，我們將直接認定其為不合格供應商，堅決取消合作關係，以此持續維護新城良好的社會責任供應鏈體系。

連續三年供應商審核情況追蹤

	2019	2020	2021
報告期內審查的核心類供應商數量（個）	1,588	1,127	1,798
審核合格的核心類供應商數量（個）	1,522	1,051	1,750
核心類供應商審查合格率（%）	95.8	93.3	97.3

供應商商業道德管理

新城奉行陽光公平合作原則，制定《供應商管理辦法》，在業務合作中制定包含反腐敗相關條款，為供應商提供廉潔培訓。

100%

2021 年，公司與所有供應商簽訂《廉潔合作協議》，簽署率達 100%。

陽光招採措施

- 01 在採購過程保持充分的透明度，各部門積極配合、全面溝通、信息共用，所有採購行為由招標小組集體公開決策，杜絕暗箱操作。
- 02 在與客戶、供應商以及其他商業夥伴的工作交流、合作進程中遵守的誠信相關條約和成效，宣導商業活動誠實守信。
- 03 將《廉潔合作協議》作為商業合作合同附件，要求供應商簽署《廉潔合作承諾書》，對合作規範、利益衝突進行明確規定。2021 年，公司與所有供應商簽訂《廉潔合作協議》，簽署率達 100%。
- 04 在各項合同內嵌入「陽光條款」，公示舉報電話及監督管道。
- 05 在案場公共區域、已開業吾悅廣場公告欄公示員工禁止行為及投訴舉報管道，設立廉潔台卡，向客戶傳達廉潔理念。2021 年 8 月，我們對供應商及商戶開展了專項調研，共得到有效線索 409 條，初步建立了與合作方的廉政信息溝通渠道。

案例：面向供應商開展廉潔宣貫

2021年4月，新城召開了2021年度「美好同行者」生態大會，本集團在會上對供應商進行了陽光宣貫，強調了新城關於廉潔管理的管控要求，希望與合作夥伴建立良好的溝通機制，打造陽光健康的合作氛圍，共同築牢合規防線。



廉潔宣傳海報



新城廉潔台卡為合作夥伴透明舉報途徑 (住開和商開)



新城廉潔台卡為合作夥伴透明舉報途徑 (商管)

嚴控供應商產品質量

新城從供應商選擇、工廠源頭管控、材料進場抽檢等多維度管控供應商和承包商供貨以及工程質量，致力於提供令客戶滿意的產品和服務。

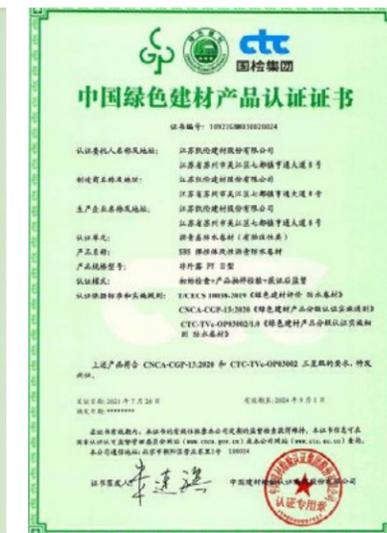
嚴選供應商	從資質能力、產品品質、標杆業績、客戶知名度等多維度優選入圍材料供應商，對產品品質無法滿足國家標準和新城企業標準的供應商一律禁止入圍
工廠源頭管控	質檢部門專職對材料供應商的工廠進行不定期的突擊飛檢，在原材料、半成品和成品環節對供貨材料進行抽樣送檢，所有材料經第三方廠商權威檢測機構檢測合格後，方可使用
材料進場抽檢	我們成立了專門的質檢部門，並與質檢國家級檢測中心、國際知名檢測機構等權威第三方機構合作，統籌安排建築材料進行每月的抽樣送檢，避免劣質材料進入在建項目
行業技術交流	多次聯合行業優秀供應商開展材料技術交流會，並與第三方廠商檢測機構開展產品質量交流會

推行綠色採購

新城聯合常州建科院打造綠色建材認證平台，組織材料供應商開展綠色建材認證倡議行動，發布新城對供應商綠色認證的要求。本集團子公司新城控股大力推動材料供應商開展綠色建材認證活動，截至2021年底，已累計推動24家戰略合作供應商取得《中國綠色建材產品認證證書》；此外，本集團子公司新城控股供應商新城悅獲得環境管理體系認證。



ISO 14001:2015 環境管理體系認證證書 (新城悅物業)



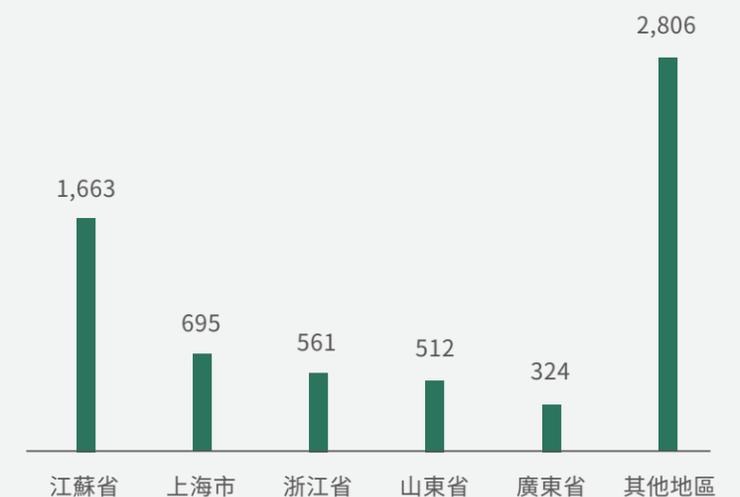
推動供應商獲得綠色建材產品認證證書 (凱倫建材)



推動供應商綠色建材產品認證證書 (北京科勒)

本地化採購

本集團推進本地化採購，屬地化供應商比例 ≥ 50%。2021年，本集團按地區劃分的活躍供應商數目如右圖顯示：



開展供應商能力培訓

本集團積極尋求與供應商及合作夥伴的溝通交流，每年均會開展供應商能力培訓活動，逐步將培訓範圍擴展到全部供應商。

2021年，新城舉辦12場供應商或供應商管理的集中培訓活動，包括《材料系統應用培訓》《合同條款宣貫培訓》《在綫清單應用培訓》《SAP上綫培訓》等。受疫情影響，新城採用多樣化培訓形式，通過現場集中授課、網絡遠程培訓、運維指導、標前面授等多種形式開展。其中，集中授課培訓人次達1,200人次，每年採用網絡遠程、運維指導、標前面授等形式，培訓覆蓋率達100%。此外，我們還對供應商開展了制度宣貫活動，為合作夥伴提供明確可參考的制度和規則以應對合作過程中複雜的不確定性。

我們在綫下巡檢過程中對各項目公司工程部、施工單位和監理單位開展「質量安全周期作戰地圖」、「質量安全專項管理」等賦能培訓百餘次，增強建設安全保障，對「空鼓、開裂、滲漏、外立面、門窗、景觀」等質量敏感點進行賦能培訓，促進現場施工質量有效提升。



供應商培訓會



本集團子公司新城控股
股供應商新城悅獲得的
ISO9001 質量管理體系
認證證書

本集團子公司新城控股
股供應商新城悅獲得的
ISO9001 職業健康管理體系
認證證書

促進共同成長

促進交流合作

共進共榮，方能致遠，我們與包括供應商、品牌在內的各方商業夥伴攜手同行，密切展開溝通交流，規劃未來商業共贏藍圖。新城始終以自身的影響力不斷推動行業發展，在成為行業領導者的同時帶動合作夥伴同心協力，向上而生。

2019年開始，新城啟動「美好聯盟」，以七色光計劃為載體，邀請更多有社會責任感的供應商夥伴共同搭建幸福公益平台，以更大的力量共同推動公益事業發展。除2020年受疫情影響外，近五年，新城都舉辦了與合作商的溝通交流大會。

案例：2021年「美好同行者」生態大會

2021年4月23日，我們在江蘇常州希爾頓酒店舉辦了以「萬物向新，聚勢而生」為主題的2021年「美好同行者」生態大會，圍繞「共融、共創、共贏、共生」的主旋律，本集團董事長及總裁等高管團隊與來自全國各地的400余家合作商齊聚一堂，進行深入的交流，積極探索共贏之道。



「萬物向新，聚勢而生」為主題的
2021年「美好同行者」生態大會現場

行業引領，共同發展—「星光品牌計劃」

為更好的提供優質產品，帶動行業共同發展，新城推出「星光品牌計劃」，幫助品牌形成標杆作用，帶動更大的客流量，穩健提升運營效益。2021年，新城繼續實施與一流品牌合作共贏的「星光品牌計劃」，通過營銷協同及資源共振提升品牌業績，共同打造市場影響力和口碑，實現雙贏。2021年，30個星光品牌全年銷售額達到90億元，同比增長43%。



新城「星光品牌計劃」部分合作品牌

此外，為促進與各方商業夥伴的合作，公司探索「MALL+X」模式，創新商業形態，依托商業空間，以客群消費動綫為場景搭建和業態落位邏輯主綫，以運動社交為核心，以年輕客群的消費集聚為引擎，以「X」進行多維鏈接，搭建承載休閒、社交、購物功能的主題性大平台，為注重體驗與場景消費的品質客群與新生代消費群體帶來不一樣的體驗，為商業夥伴創建更有活力的平台。

本匯報期內，本集團多次聯合行業優秀供應商開展材料技術交流會，包括新風設備專題技術交流會、智能門鎖專題技術交流會等。為響應國家雙碳目標，推動行業碳達峰和碳中和，我們與第三方檢測機構華測檢測開展碳中和及材料管控模式交流會，共同探討了房地產企業碳排放特徵及現狀、碳中和路徑等重要減排議題。



與華測檢測機構開展碳中和
及材料管控模式交流

積極參加行業交流會

我們積極參與包括中國連鎖經營協會 CCFA 在內的行業知名平台峰會，2021年6月曲德君總裁在「CCFA 新消費論壇——2021 中國購物中心與連鎖品牌發展峰會暨展覽會賞」上發表《新城商業的幸福曲綫》的主題演講，闡述了讓商業空間更有價值的目標和願景。



曲德君總裁在 CCFA 發表主題演講

參與「綠鏈行動」

為促進供應鏈綠色低碳發展，新城已加入中國房地產行業綠色供應鏈行動（「綠鏈行動」），已推動13個建材品類3,874家供應商進入「白名單」²，推動22家供應商進入「綠名單」³。

新城與中城聯採合作推動綠色採購超170億元，通過房企綠鏈指數TOP20發佈及精瑞人居年度綠鏈企業獎，共評選出優秀房企5家完成3份報告及1篇政策評論文章，為企業解讀政策並提出操作指引舉辦線上線下大型活動3場，培訓會4場。

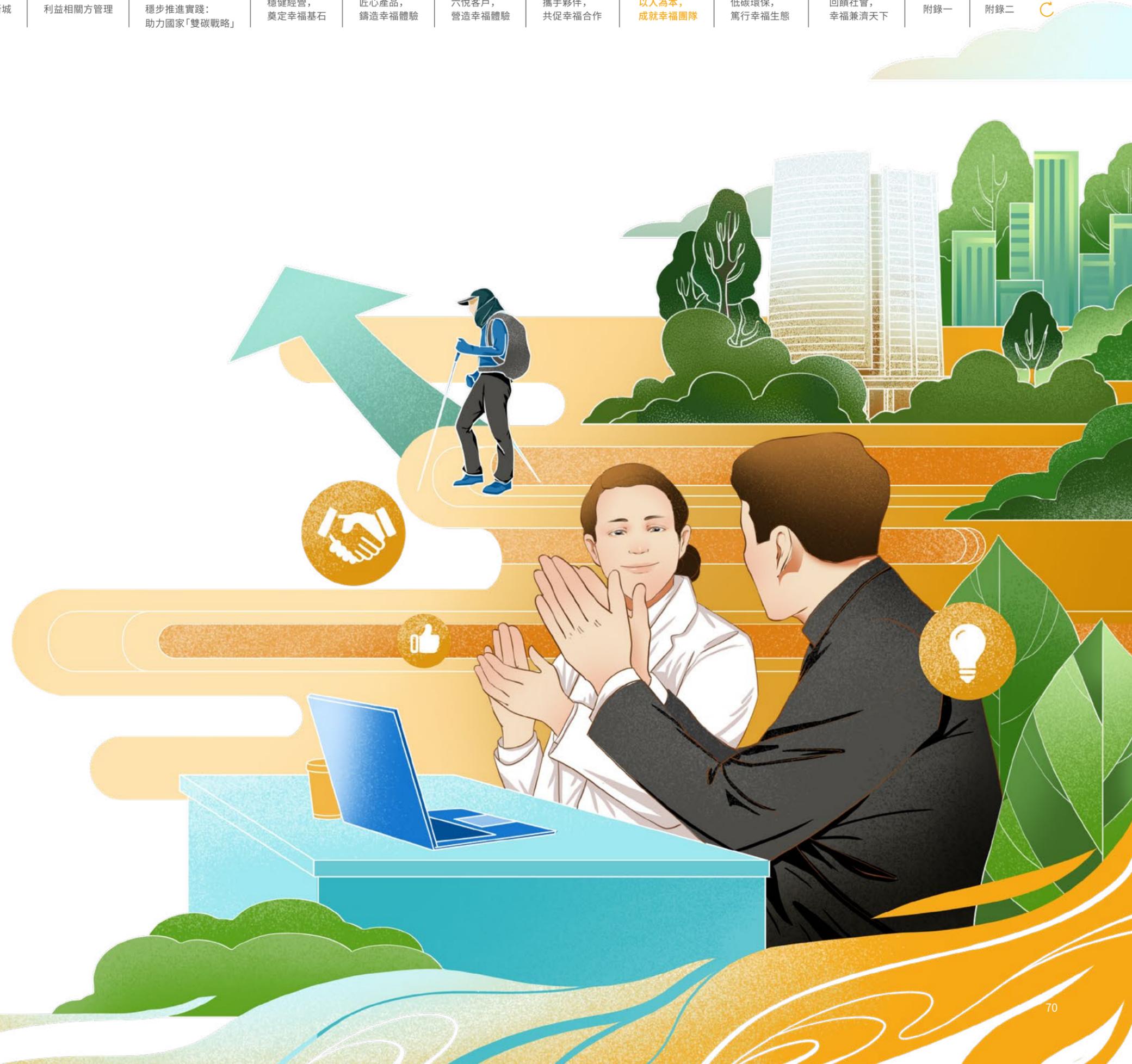
²「白名單」需滿足綠鏈行動標準及環境污染合規要求。

³「綠名單」指在白名單基礎上，增加資源、能源、環境等評價指標。

05

以人為本， 成就幸福團隊

秉持「以人為本」的理念，新城致力於為員工提供空間廣闊而富有挑戰性的工作機會、輕鬆而又和諧的工作氛圍、完善的健康與安全措施、清晰的培訓和晉升機制、以及富有競爭力的薪酬福利，從而吸引優秀人才，培養未來商業領袖。耕耘數載，公司已連續 16 年榮膺「中國最佳僱主」稱號，並獲得 2021 年 SHL 中國人才管理最佳實踐獎。



僱傭制度體系

新城在招聘過程中堅持平等僱傭原則，嚴格遵守《中國人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及《禁止使用童工規定》等法律法規，制定了《人權及多元共融政策》，反對一切因性別、年齡、地域、學歷、宗教信仰、國籍、種族、性取向、殘疾而存在的歧視行為，並通過依法簽訂勞動合同的方式杜絕使用童工、強迫勞動、超時工作、騷擾虐待等行為。

2021年，本集團子公司新城控股上海分公司獲得上海市人力資源和社會保障局等四部門授予的「上海市和諧勞動關係達標企業」榮譽稱號；本集團子公司新城控股品牌與公共事務中心榮獲2021年上海市巾幗文明崗。



本集團子公司新城控股上海分公司榮獲「上海市和諧勞動關係達標企業」



本集團子公司新城控股榮獲 SHL 中國人才管理實踐獎

本集團子公司新城控股品牌與公共事務中心榮獲2021年「上海市巾幗文明崗」



截至2021年末，本集團共計32,105名員工，按性別、年齡和地區劃分的僱員數據如下表所示：

	僱員總數 (人)	佔比
按性別劃分		
男性	20,174	62.84%
女性	11,931	37.16%
按僱傭類型		
全職員工	32,105	100%
按年齡劃分		
30歲以下	11,573	36.04%
30-50歲	20,212	62.96%
50歲及以上	320	1.00%
按地域劃分		
上海	2,207	6.88%
江蘇	9,074	28.26%
浙江	2,712	8.45%
其他地區	18,112	56.41%

截至2021年末，本集團員工流失率為31.4%，按性別、年齡以及地域劃分的流失率數據如下表所示：

	流失比率 ⁴
按性別劃分	
男性	31.8%
女性	30.6%
按年齡劃分	
30歲以下	34.3%
30-50歲	29.8%
50歲以上	19.9%
按地域劃分	
上海	24.8%
江蘇	29.5%
浙江	38.0%
其他地區	32.0%

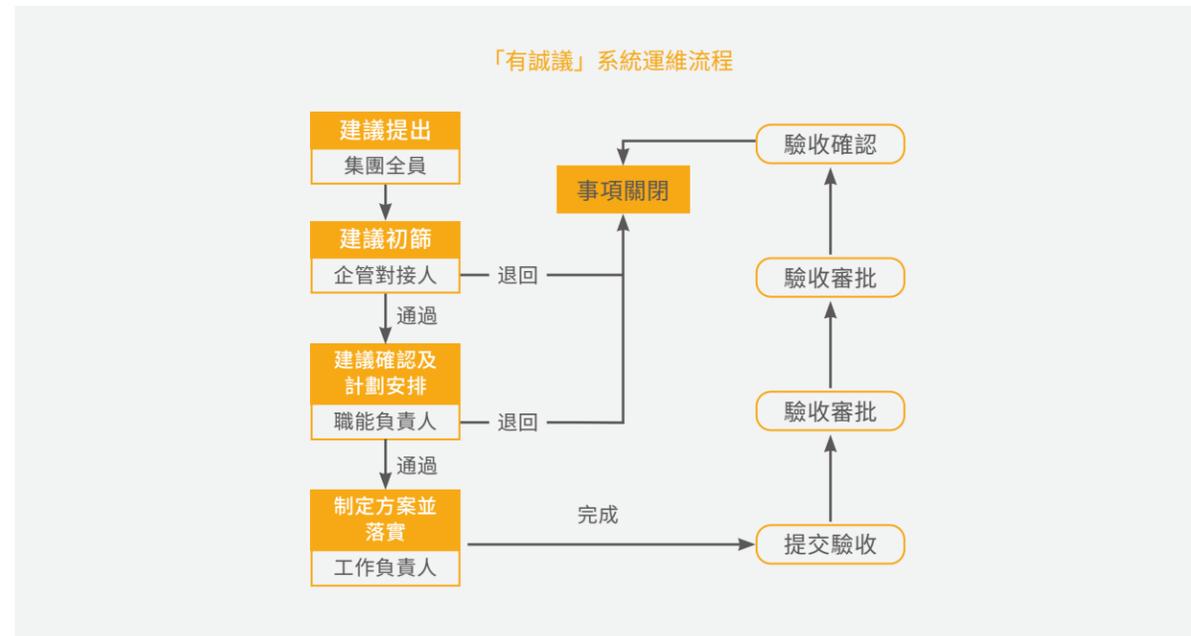
⁴ 流失比率 = 全年離職人數 / (全年離職人數 + 全年期末人數) * 100%

保障勞工權益

新城高度重視員工權益的保障，制定了《招聘管理制度》《內部人才推薦辦法》《員工崗位聘任管理》《獎勵與懲罰積分細則》《薪酬與福利管理辦法》《績效管理辦法》及《考勤與休假管理辦法》等內部政策，以確保員工在招聘、勞動、薪資、培訓、晉升、補償、休假等方面受到公平待遇。

新城持續健全以職工代表大會為基本形式的民主管理事務公開機制，堅持職代會制度，充分聽取員工意見和建議，保障員工的知情權、參與權、表達權、監督權；積極主動推進集團總部工資集體協商工作和集體勞動合同簽定工作，充分維護勞資雙方合法權益，構建和諧穩定的勞動關係，提高公司依法治企的能力和管理水平；新城發展開展高層面對面、內部論壇、微信群、員工訪談和員工服務熱綫等多元民主管理活動，鼓勵員工積極參與到企業管理中，增強員工凝聚力和向心力。

2021年，為進一步打通自下而上的信息反饋渠道，新城升級OA辦公系統上綫「有誠議」系統模塊，廣泛吸納建議，並對優秀建議予以獎勵。「有誠議」系統自2021年9月30日上綫以來，截至2021年10月31日共收到建議230條，較系統迭代上綫前，員工所提建議數量有明顯提升。收到的建議中：初篩通過189條，通過率85%；已採納111條，採納率69%；已落實關閉建議49條，關閉率44%。



新城嚴格遵守國家法律規定和標準，主動落實員工多元化福利保障，給予員工年度體檢、節日福利、工作餐貼、通訊補貼、車輛補貼、外派補貼、高溫慰問、購房優惠等全方位額外豐厚福利。

新城高度重視員工薪酬福利保障建設，著力構建固薪、激勵、跟投、限制性股票和期權等多樣化激勵形式，持續優化薪酬管理體系，確保員工薪酬水平兼具內部公平性與外部競爭力，激發幹部員工活力。

重視職業健康安全

保障員工健康與安全是人才發展的基石。公司注重提升員工健康水平，持續強化職業病防治，加強勞動保護及健康知識普及；設立專門的心理諮詢室，為員工提供傾訴空間，幫助員工提升自信心，提高安全感、獲得感和幸福感；在疫情期間，做好全面消殺，消除傳染風險，加強入樓人員管控，組織安排疫苗接種和安排核酸駐場檢測。公司全力保障廣大員工的身心健康，推動企業建設與員工健康協調發展。為此，公司制定了健全的制度體系，並設有專門的管理小組，以確保相關的保障措施被嚴格執行。

職業健康安全制度體系

本集團嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，通過了OHSAS 18000安全及衛生管理體系認證，並於2022年通過了ISO 45001:2018職業健康安全管理體系認證。新城設置了環境管理小組以及職業健康安全管理小組，主要負責建立與評審相關管理方針和目標、制定並監督相關措施、對管理體系的改進提供建議等，制定了適用於全體新城員工、供應商、承包商及其他合作夥伴的《職業健康和安全管理政策》，明確了環境與職業健康安全相關人員的作用、職責與權限，規定了培訓、參與、協調、評審等程序，保證公司環境與職業健康安全體系有效運行。

新城持續推進安全管理能力建設，明確董事會和高級管理層的管理職能，建立總部、區域、項目的三級安全管理架構，強化安全責任制和績效考核制，為公司發展創造安全穩定的環境。公司制定《職業健康與安全管理政策》，訂立職業健康與安全管理監控、考核和隱患排查目標，與項目負責人及管理層薪酬掛鉤，降低一般及以上安全生產事故發生率，確保實現無因工死亡、無較大及以上安全事故的管理目標。



新城 ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證證書

新城健康安全管理舉措

- 編制健康安全管理體系標準化文件
- 設置職業健康安全績效指標
- 每半年組織職業健康安全培訓
- 定期組織第三方執行安全檢查
- 細化施工現場安全管控日常措施和督促落地機制

保障安全生產

新城制定《新城地產安全文明規定》和《安全文明施工標準化管控手冊》，明確施工場地、生活區和辦公區的管理制度、安全標語標識的設置等工程事項，全面保障工人的健康安全。

為常態化評估各項目安全管理情況，我們積極推廣「臨邊洞口編號管理」和「安全帶實名制管理」兩大安全管理制度，組織第三方評估單位對所有在建項目開展安全飛檢、大型機械專項評估。



蘭州安寧項目應急和消防演練



高空墜落模擬



安全帽撞擊模擬



安全防護用品展示



落實安全運營

新城配備了完善的措施來保障員工的健康與安全，為員工提供了統一的年度健康體檢和足額的社會保險，此外，公司購買了「僱主責任險」和「綜合意外險」，以最大程度避免員工在工作時間和非工作時間因意外造成的損失。

商業綜合體運營管理階段安全生產相關數據

指標	單位	2019	2020	2021
安全生產總投入	萬元	4,216.01	4,708.05	7,609.34
一般及以上安全生產事故數	起	0	0	0
事故受輕傷員工人數	人	2	2	1
因工傷死亡人數	人	0	0	0
千人死亡率	%	0	0	0
千人重傷率	%	0	0	0
因工傷損失工作日數	天	—	100	103
突發事件	起	46	42	65
安全責任事故	起	1	1	0
較大安全隱患	項	200	42	28
重大安全隱患	項	16	1	0
安全隱患整改率	%	100	100	100

重視安全培訓

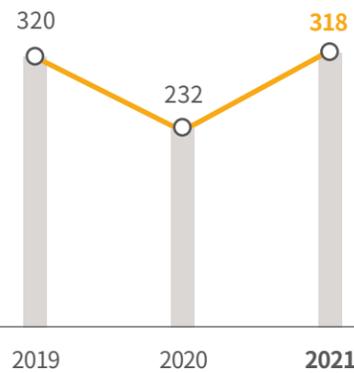
新城注重企業安全文化建設和安全培訓教育，利用多元化培訓形式，如開展急救培訓等職業健康與安全生產培訓，常態化開展安全質量月、消防演練、安全技能大賽等宣教活動，營造「時時講安全，處處講安全，人人講安全」的良好氛圍，提升員工安全應急能力。

住宅開發階段安全培訓相關數據⁵

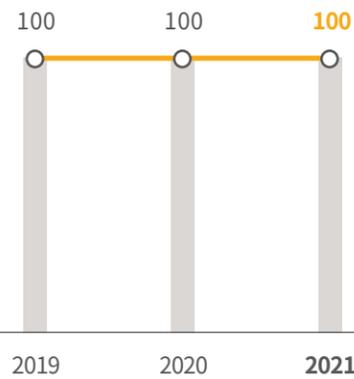
指標	單位	2019	2020	2021
安全培訓覆蓋率	%	100	100	100

商業綜合體開發階段安全培訓相關數據⁶

開展安全培訓場次（場次）

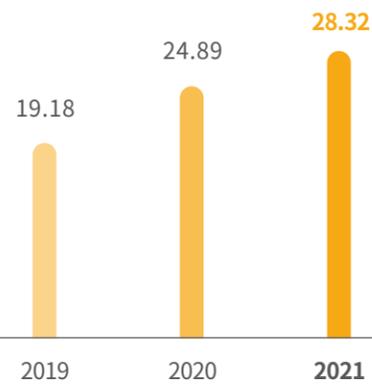


安全培訓覆蓋率（%）

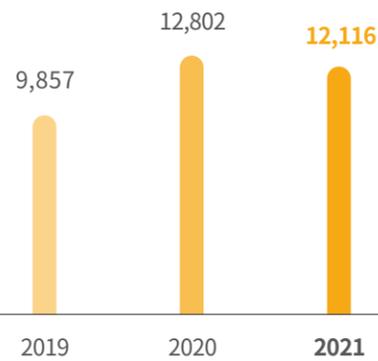


商業綜合體運營管理階段安全培訓相關數據⁷

安全培訓覆蓋人次（萬人次）



開展安全培訓場次（場次）



⁵ 上述統計僅包含住宅開發事業部住宅開發階段安全培訓相關數據

⁶ 上述統計僅包含商業綜合體開發階段相關數據，不含商業綜合體運營管理階段相關數據。

⁷ 上述統計僅包含商業綜合體運營管理階段相關數據，不含商業綜合體開發階段相關數據。

開展疫情防控，保證場所安全、保障員工、客戶健康安全

新城為積極響應國家防控要求，組建防疫工作專項小組，持續強化防控意識，壓實管控責任，統一預案和管理聯動，形成網格化管理機制，對各辦公場所、食堂、營業場所、項目廣場形成分等級的預控方案，保證場所和人員活動的安全、有序與規範。

2021年，新城先後發布防疫提醒郵件及短信 20 餘個，持續開展疫情防控。

新城積極響應上海市關於落實好新冠肺炎疫苗接種工作號召，主動協調，在集團大樓設立流動疫苗接種車停泊點，邀約接種單位上門進行集團總部全員疫苗接種，為集團周邊的企業和居民們提供便捷服務，總計接種高達 3,000 餘針。

針對疫情防控常態化情況，嚴格落實防控要求，定期做好疫情風險排查、核酸檢測等工作，共同築牢防疫「長城」，截至 2021 年底，核酸檢測人次高達 12,000 餘次。

疫情期間，新城員工請纓成為保衛城市的「戰士」，積極助力社區防疫工作，堅守在疫情防控的第一道防線。在滁州南譙項目、徐州賈汪項目等在建工地，新城對於疫情防控毫不鬆懈，確保了生產過程安全可控。此外，新城整合多方資源，向住戶免費發放蔬菜包和防疫用品等物資，保證了新城家人們的基本生活需求。客服房修工程師們積極報名社區志願者，引導住戶檢測核酸、為社區行動不便的老人取送快遞等，保障社區防疫工作有序展開。



新城總部大廈核酸檢測點



公司食堂在用餐位置上均放置防疫隔板



滁州南譙項目工地自動測溫系統



免費向住戶發放蔬菜包

案例：提供安全購物場所



疫情發生以來，新城各大吾悅廣場商管公司成立防疫專項工作小組，強化常態化疫情防控，24小時輪流值守，保證隨時有需要，第一時間抵達。在疫情常態化管控方面，新城吾悅廣場在各出入口均按規定進行測量體溫、健康碼及行程碼查驗，工作人員時刻佩戴口罩、每天三次測量體溫；此外，吾悅廣場每日定時定點進行全面消毒，不放过電梯間、衛生間、欄杆、衛生桶、電梯扶手等處的任何一個死角。



提供安全的購物場所



促進員工發展

新城以戰略和業務發展需求為導向，以打造高質量、高效率的人才供應鏈為目標，系統地建立了覆蓋所有員工的培訓體系，制定了《培訓管理制度》及《內部講師管理辦法》等制度，並通過實戰模擬、案例研究、互動教學等多元化培訓手段，幫助大量優秀人才輪崗學習、在崗實踐、員工帶教中卓越成長。

多元培訓體系

本匯報期內，新城以「服務力」、「領導力」、「文化力」為核心支柱，以「人才測評平台」、「一體化培訓平台」為基礎平台，組織開展了「關鍵崗位培訓」、「新睿集訓」、「悅商課棧」、「新員工融入」等多元化培訓項目，讓不同層級和領域的員工都能獲得定制化的培訓和學習機會。

員工培訓績效

	單位	2021年績效
人均培訓投入	元	404
人均線上培訓時長	小時	2.0
男性員工線上受訓比例	%	65
女性員工線上受訓比例	%	35
高級管理層線上受訓比例	%	0.2
中級管理層線上受訓比例	%	8.3
普通員工線上受訓比例	%	91.5
男性員工人均線上受訓時長	小時	1.9
女性員工人均線上受訓時長	小時	2.0
高級管理層人均線上受訓時長	小時	1.1
中級管理層人均線上受訓時長	小時	2.5
普通員工人均線上受訓時長	小時	1.9
員工線上培訓覆蓋率	%	100

案例：新員工系列集訓



本集團為新員工提供了一系列培訓項目，幫助他們快速適應新城工作，提升自身技能，成為德才兼備、充滿活力的地產人才。



新城新員工入職培訓

《情懷之旅》主題參訪項目中，新員工齊聚蘇州高鐵新城項目，通過與入駐家庭交流拍照、探尋項目對推進城市進化工作的貢獻等任務，全方面了解新城項目承擔的情懷和使命。



新員工參觀蘇州項目



◀ 開展「碳中和與氫能源行業投資機會」講座

晉升激勵措施

新城為員工打造了多元、清晰、順暢的職業發展道路。本匯報期內，我們在依託原有管理序列和專業序列的「雙通道」基礎上，進一步依據崗位價值，形成了新的職級和職業發展體系。為加深高層員工對可持續發展的重視，新城在2019年建立起企業高層薪酬與可持續績效掛鉤的薪酬體系，並發佈了《2019年股票期權與限制性股票激勵計劃》，其中明確了未來三年的績效考核目標。

新城高度重視員工個人的發展意願，通過「活水計劃」等內部競聘方式，讓員工有更多機會實現內部跨組織流動，為員工搭建廣闊、包容的價值實現平台。

案例：EMT 高層關鍵人才發展盤點項目



為支持新城「幸福 x 生長」戰略的落地，建立公司管理層核心崗位人才庫，新城針對60位核心崗位領導，藉助先進的性格測評工具和方法，從關鍵經歷、能力到潛力為他們描繪「全息」人才圖像，並提供定制化的專項發展項目。

案例：長青計劃



長青計劃聚焦本集團高層潛才培養，致力於培養出「有格局、有視野、善經營」的複合型人才，以承擔未來公司發展的重大責任。本匯報期內共有17名高層潛才作為第一批學員參加了長青計劃，通過與董事長直接對話、聆聽專家洞見、參訪對標企業等方法，提升個人的「思維、格局、創造」能力。

案例：中層人才測評工作坊



為進一步提升人才儲備，公司設計了針對中層管理者的測評工作坊，以識別高潛員工，構建高質量人才梯隊，幫助優秀的管理者提高自我認識，進行有針對性的能力建設。自2020年工作坊運營開始，兩年內共有218位中層管理者參與了工作坊，識別出58位高潛人才，並為其提供人才發展專項提升。

關愛員工生活

新城堅持以人為本，廣泛開展文體、技能等豐富活動、更加用心幫扶困難員工、關心退休員工，開設職工書屋，增添閱讀體驗。不斷增強員工的獲得感、幸福感和安全感，2021 半年度新城員工敬業指數達到 75%。

新城豐富多彩的員工活動



新城職工書屋



女神節員工關懷



員工司齡週年禮卡



母親節家屬關懷



員工團建



新城慰問防疫一線員工



疫情期間，為隔離在家的員工發放防疫物資



新城「真途」文化月

案例：發揚徒步文化，踐行駝行精神



新城「毅心向前，駝行致遠」的徒步文化早已深入人心，「鴻途」與「真途」兩大徒步活動是公司踐行企業文化、傳承駱駝精神的重要載體。「鴻途徒步挑戰賽」已舉辦了 6 季，公司甄選高潛人員在敦煌、阿拉善等嚴酷環境下完成三至四天的徒步挑戰，以磨煉意志、促進融合，用腳步丈量蒼茫戈壁、用行动體悟駝行力量。2021 年 9 月至 10 月，挑戰賽第六季在甘肅武威順利進行，260 餘名中高管、合作夥伴及媒體代表堅定目標，完成了 100 公里的徒步征程，大大提升了新城團隊的凝聚力。

260

2021 年 9 月至 10 月，挑戰賽第六季在甘肅武威順利進行，260 餘名中高管、合作夥伴及媒體代表堅定目標

100

完成了 100 公里的徒步征程



「鴻途」踏上征程



「鴻途」順利完成

案例：新城「真途」大型徒步行動



2021年，新城開展了以「新十年·新征程」為主題的第八季「真途」大型徒步活動，聯動全國120餘個城市，近600個項目在同一天闊步開走，以此展現新城員工無懼挑戰的鬥志，並發揚腳踏實地的精神。



「真途」開啟新征程

案例：新城中秋幸福集市



2021年中秋節，新城中秋幸福集市第一季熱鬧開市。來自集團內部各公司的夥伴們，共相聚，共相慶，共度幸福的團圓時刻。集市現場為員工準備了豐富的中秋傳統趣味活動，讓員工在繁忙的工作之餘，放鬆心情，與身邊的同事夥伴一同歡聲笑語，在互動中體味簡單的幸福。



中秋幸福集市

案例：辭舊迎新，新城召開線上新年年會



2021年年會以一場別開生面的雲拜年拉開帷幕，為即將到來的新春落下濃墨重彩的一筆。董事長王曉松帶領新城同事們一同線上拜年，為新春舉杯。



豐富多彩的文藝表演

案例：開展困難幫扶，將溫暖帶給員工

新城堅持為職工辦好事、辦實事，重視困難員工幫扶工作，切實提高員工幸福指數。公司開展慰問一線員工「夏送清涼」、「冬送溫暖」活動；面向發生重大困難事件的員工開展送溫暖活動，讓員工切實感受新城溫暖；精準幫扶困難群體，建立困難員工檔案，全心全意為職工解決生活難題。2021年，公司困難職工幫扶、送溫暖等共支出165.68萬元。



開展困難幫扶

06

低碳環保， 篤行幸福生態

新城秉持可持續發展理念，有志於成為中國領先的綠色房地產企業。從自身運營的綠色辦公制度、住宅項目的綠色建築認證、吾悅廣場商業項目能耗優化行動等出發，我們為每一個業務板塊都量身定制了環保之路，以減輕地球負擔為使命，為可持續的明天貢獻一份新城力量。



規範環境管理

強化管理制度

新城嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，建立健全能源環境管理制度，制定《可持續發展政策》和《環境管理政策》，對節能、節水、污染防治、垃圾分類、環境綠化等環保議題做出相應指引，積極承擔企業公民的環境責任。2021年，新城編制修訂應對突發環境事件的《應急處置指引》，提升突發事件處理效率；主動開展項目環評，認真執行環評報告中指出的污染防治建議。

落實節能減排

本匯報期內，本集團大力推動節能降耗工作，制定了商業能耗優化方案，共計形成7個大項，36個子項優化方案，其中30項已試點執行，2項推進中，未來將會進一步加速推廣，以期實現本集團節能減排，高效運營的管理目標。新城不斷創新精細化管理體系，打造信息化智能管控平台「新雲智能化管理系統」。通過建立集中控制平台，將能源（能耗）管理、暖通空調、給排水、變配電監控等13項智能設備系統的控制管理集成在一個管理界面上，從而實現擴大管理範圍、降低管理成本的目標，為後續節能降耗奠定了良好的基礎。



新雲系統展示

新城投資組建吾盛能源投資與管理平台，聚焦新能源領域開發、投資、建設及運維。新城在嵯州、海鹽、南潯、慈溪四個吾悅廣場的屋頂分散式光伏電站已建成完成並網發電，年發電總量149萬度，每年減少碳排放量1,539.86噸。剩餘吾悅廣場在建屋頂分散式光伏電站項目87個，總容量50.73MW，建成後預計每年總發電量5,020萬度，每年減少碳排放量約5.06萬噸。

1,539.86

年發電總量149萬度，每年減少碳排放量1,539.86噸

87

剩餘吾悅廣場在建屋頂分散式光伏電站項目87個，總容量50.73MW

5.06

建成後預計每年總發電量5,020萬度，每年減少碳排放量約5.06萬噸

案例：上海青浦吾悅廣場 1.843MWh 分散式儲能項目

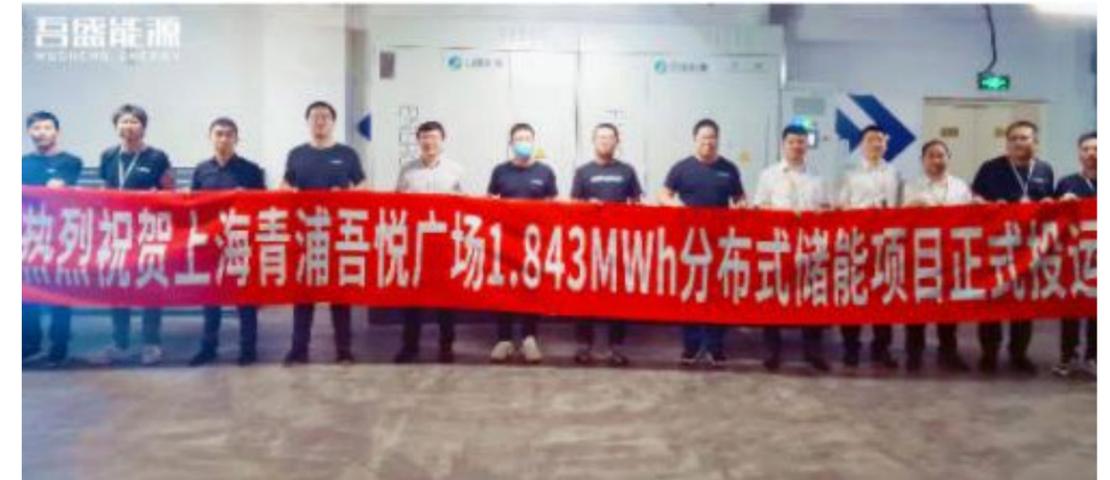


上海青浦吾悅廣場採用儲能創新產品 - 模組化儲能一體機，作為當下最新戶外一體化設計，集成所有儲能系統子部件。同時內置EMS能量管理系統並預置多種運行控制策略；實現模組化疊拼，支持MW級應用，高效運行的同時，每個歸體內均設置獨立消防系統和空調系統，另配置目前行業內頂尖的比亞迪電池作為儲能專用電芯，提升消防效率，實現「一簇一消防」。

該項目投運實現降低企業用電費用、平衡峰時負荷、降低需量電費、作為備用電源保障企業用電安全作用，每年實現發電量約115萬kWh。

115

每年實現發電量約115萬kWh



青浦吾悅廣場分佈式儲能項目投運儀式



應對氣候變化

新城積極探索氣候變化可能給企業帶來的發展機遇和挑戰，制定《綠色低碳發展規劃》，主動回應國家 2060 年實現碳中和承諾，將應對氣候變化措施融入到產品設計、材料採購、項目建設和運營的全生命週期中，尋求自身應對氣候變化風險的經濟模式，並參考 TCFD 關於氣候變化風險與機遇的披露建議，進一步完善了相關風險與機遇的識別工作，從管治、風險管理、策略和目標四個方面分析和管治氣候風險。

● 加強氣候管治

新城董事會負責可持續發展戰略的制定並審閱執行情況，其中包括氣候變化議題。董事會授權 ESG 管理委員會全面監督 ESG 管理工作，並召開 ESG 溝通會議，就氣候變化風險相關問題進行討論。在新城 ESG 管理委員會的指導下，公司可持續發展工作組協同運營、設計等各業務條線，日常評估和管理氣候變化議題。

● 氣候風險管理

新城遵循「篩選風險點 - 開展風險評估 - 分析對業務影響 - 風險排序」的評估流程，識別氣候風險和可能的機遇，將氣候風險納入集團風險管理的一部分，並將持續進行氣候風險評估。

● 氣候應對策略

風險類型	風險描述	潛在財務影響
轉型風險	中國「雙碳戰略」下，綠色建築技術等低碳技術將因應國家減碳目標及政策要求而日漸提高，為新城帶來技術轉型風險。	運營成本增長，資本投資增長，研發費用增長，資產價值下降
	客戶綠色消費行為轉變	收入下降
	聲譽	收入下降，融資下降，運營成本增長，價值下降
物理風險	急性：極端天氣	收入下降，運營成本增長，資產價值下降
	慢性：海平面上升	運營成本增長，資產價值下降

機遇類型	機遇描述	潛在財務影響
能源來源	採用可再生能源	增加碳資產，運營成本下降
資源效率	推進綠色建築	更多的市場機會導致收入增長，運營成本下降
市場	發行綠色債券	增加融資機會
產品服務	推動綠色建造，引領綠色生活	運營成本下降，融資增長，收入增長
氣候韌性	參與可再生能源計劃，提高能源效益	運營成本下降，收入增長

- **關注碳匯：**開展新綠行動，抵減一定碳排放指標，為碳交易形成良好基礎；
- **借力綠色金融：**發行綠色債券，開放多元化融資管道；
- **大力推廣綠色建築：**積極迎接綠色建築發展機遇，遵循並參考國內外綠色建築認證，承諾在 2025 年將綠色建築認證全面覆蓋至新項目並積極改造既有建築；
- **裝配式建築技術體系升級：**依託威信廣廈公司，可實現超高裝配率項目建設，具備成熟的技術管理體系；
- **深入研究綠色開發：**「芯智造」體系技術規範，奠定住宅綠色開發的基礎；
- **推進綠色商業運營：**新雲平台存儲大量資料，為後續節能降耗奠定了良好的基礎；
- **加大可再生能源應用：**依託吾盛能源，商業項目均有可再生能源應用。

● 制定指標和目標

新城統計每年的能源資源使用量和碳排放表現，並在 ESG 報告中進行披露。2021 年，新城已經制定了碳排放、能源使用、水資源使用目標，以及綠色建築目標。到 2025 年，公司可再生能源綜合利用率將達到 8%。

2021 年能源及資源消耗^{8,9,10}

	單位	2021	2020	2019	2021 年遞增率 ¹¹
天然氣	萬立方米	1,253	752	717	39.98%
直接能源消耗量	兆瓦時	135,451	81,304	77,550	39.98%
電力	兆瓦時	534,991	331,343	259,158	38.07%
熱力	吉焦	457,017	273,111	151,037	40.24%
間接能源消耗量	兆瓦時	661,940	407,207	301,112	38.48%
能源消耗總量	兆瓦時	797,391	488,511	378,662	38.74%
能源消耗密度	兆瓦時 / 百萬元城市綜合體租金及管理費收入	92	92	93	0.31%
用水量	噸	6,540,220	3,778,036	3,162,117	42.23%
用水密度	噸 / 百萬元城市綜合體租金及管理費收入	757	712	777	6.00%

⁸ 本集團運營中不涉及產品包裝材料的使用，故關鍵績效指標 A2.5 不適用。

⁹ 本報告披露的能源消耗量以兆瓦時（千個千瓦時）呈列，計算方法和轉換因子來自國家發展和改革委員會發佈的《公共建築運營其他溫室氣體排放核算方法與報告指南》。

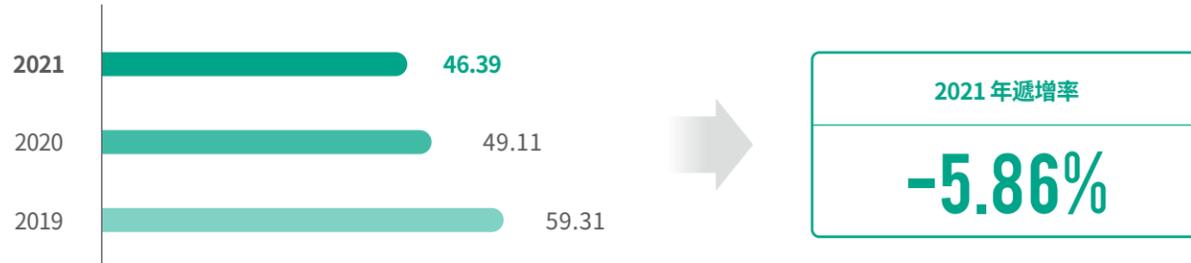
¹⁰ 2021 年，本集團對近三年的資源和能源數據進行收集口徑更新，更新後的口徑不包括吾悅廣場商戶實際使用量，因此 2019 和 2020 年數據按照本口徑進行了重述。

¹¹ 新城董事會重視 ESG 目標的設定與日常追蹤，2021 年遞增率為新城董事會對 2025 綠色承諾目標的定期追蹤與監督。

2021 年廢棄物排放^{12,13}

	單位	2021	2020	2019	2021 年遞增率
餐厨垃圾	噸	156,415	85,173	70,673	45.55%
生活垃圾	噸	209,956	149,977	148,762	28.57%
建築垃圾	噸	34,365	25,556	21,872	25.63%
無害廢棄物排放總量	噸	400,736	260,706	241,307	34.94%

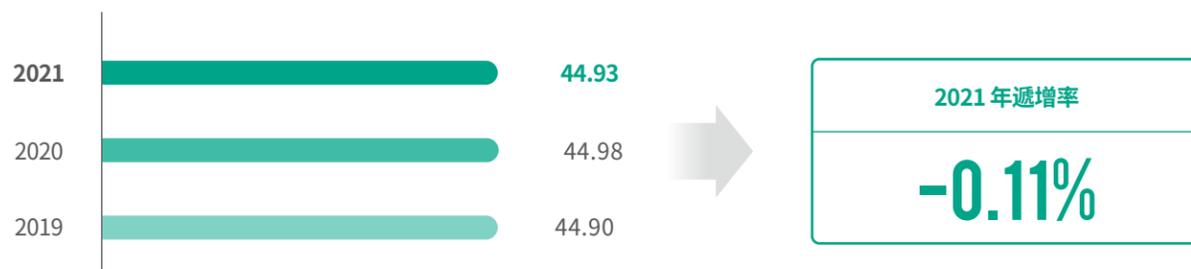
無害廢棄物排放密度（噸 / 百萬元城市綜合體租金及管理費收入）



溫室氣體排放數據

	單位	2021	2020	2019	2021 年遞增率 ¹⁴
範圍一：直接排放	噸二氧化碳當量	27,082	16,256	15,505	39.98%
範圍二：能源間接排放	噸二氧化碳	361,102	222,552	167,185	38.37%
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	388,183	238,808	182,690	38.48%

溫室氣體排放密度（噸二氧化碳當量 / 百萬元城市綜合體租金及管理費收入）



¹² 本集團有害廢棄物為少量廢硒鼓、廢墨盒等，且均由有資質的回收商進行處置，不產生有害廢棄物的排放。對環境所產生的影響較小，故關鍵績效指標 A1.3 在本報告中不做披露。

¹³ 2020 年部分數據經重述。

¹⁴ 新城董事會重視 ESG 目標的設定與日常追蹤，2021 年遞增率為新城董事會對 2025 綠色承諾目標的定期追蹤與監督。

踐行綠色開發

新城根據現有國標、外標綠色建築設計體系，制定符合新城特色的「綠色技術體系」。2021 年，新城推出綠色開發 12 項舉措，力爭成為行業內綠色開發和低碳運維的引領者。同時，新城積極採用裝配式建築、BIM 技術、新材料技術、使用可再生能源等技術和手段，不斷推動建築階段低碳化、信息化，深刻踐行綠色發展策略。2021 年，新城整理出 8 項新材料擬試點應用，進一步降低運維成本消耗。

2021 年，本公司未對環境及天然資源造成重大影響。此外，新城重視對各類生態資源，如：土地、生物多樣性等等的保護，在項目施工建設中嚴格遵守《中華人民共和國自然保護綱要》及《土地管理法》等各項法律法規，識別和管理業務活動對生物多樣性和生態系統產生的潛在負面影響，確保項目推進全過程符合可持續開發原則。

新城構建「綠色技術體系」，逐步打造零碳建築新城綠色開發 12 項舉措



制定綠色開發計劃

完善組織和制度體系	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立新城 EHS 管理組織和制度體系 2. 編制符合新城集團特色的綠色低碳技術體系
推進綠色運營	<ol style="list-style-type: none"> 3. 建立綠色供應鏈體系，實現原料開採、生產加工、終端消費產業鏈各環節的綠色升級 4. 提升綠色建材應用比例。制定集團綠色建材各品類目錄梳理並制定綠色建材產品認證計劃 5. 推廣實施綠色建造工藝。深化「芯智造」體系並推廣落地，加大商業項目綠色建造體系研究 6. 提升可再生能源利用率，2025 年可再生能源綜合利用率將達到 8% 7. 推進建築實現全面電氣化
推廣綠色低碳建築	<ol style="list-style-type: none"> 8. 實現新建項目綠色建築覆蓋率 100% 9. 提高高等級綠建認證比例，打造亮點項目滿足國內外認證需求 10. 打造綠色低碳標杆項目，國內首個國內外高級別多認證購物中心 11. 提升裝配建築面積覆蓋率，新建各業態裝配式建築比例為 40% 12. 2023 年前，試點一個超低能耗、低碳社區項目

8%

提升可再生能源利用率，2025 年
可再生能源綜合利用率將達到 8%

100%

實現新建項目綠色建築覆
蓋率 100%

40%

提升裝配建築面積覆蓋率，新建
各業態裝配式建築比例為 40%

深化裝配式建築

與傳統項目相比，裝配式建築工藝可以縮短工期 3-4 個月，而且擁有綠色、環保、節能、可循環等特點。新城積極響應國家政策號召，大力推進裝配式建築的發展，積極開展裝配式建築技術，2021 年，新城裝配式建築項目比例達 65%，為進一步提升裝配式建築比例，我們制定了 2022-2024 年的裝配式建築工作計劃，逐步從源頭降低施工過程的能耗、水耗及噪音污染等，同時解決建造周期長等問題。

新城 2022-2024 年裝配式建築工作計劃

2022	2023	2024
<ul style="list-style-type: none"> • 結合目前項目進度，評估並推廣 10 個以上商業內隔牆採用成品牆板 • 明確商業裝配式建築部品部件應用部位，並形成標準檔 	<ul style="list-style-type: none"> • 實現商業可使用裝配式的部位全部裝配化 • 編制《裝配式建築質量管控手冊》(2023) 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續改進和擴大裝配式應用範圍

案例：徐州大龍湖項目



新城徐州大龍湖項目採用裝配式建築工藝，實現了建築建造的高度工業化。該項目得益於高比例的成品部件、現代化的施工工藝和管理手段，解決了傳統施工方式存在的污染大、能耗高、資源消耗大等問題，獲得了當地主管部門的高度認可，被評為江蘇省裝配式示範項目。



徐州大龍湖項目裝配式建築施工現場

海綿城市

2021 年 9 月，新城制定《海綿城市設計標準與實用技術手冊》（2021 版）（「《技術手冊》」）。基於對全國各地海綿城市政策研究，結合新城現有海綿項目案例，《技術手冊》編制海綿項目管控及實施要點指引、制定海綿使用技術的選擇原則、提出海綿措施的優選方案、引導相關專業工程師進行現場施工材料及施工工藝管控，旨在提升吾悅廣場海綿城市建設水平，構建綠色、和諧、生態、安全的人居環境，進一步推動海綿城市發展，貫徹新城的社會責任實踐。

本集團在項目開發過程中持續踐行「海綿城市」理念，嚴控「年徑流總量控制率」、「年徑流污染控制率」等關鍵指標，採用下凹綠地、雨水花園、雨水回收利用等技術。截至 2021 年底，新城執行海綿建設理念的吾悅廣場已達 36 座，年徑流總量控制率在 75% 以上的達 16 座。

案例：昆山吾悅廣場生態設計



昆山吾悅廣場主要通過控制場地豎向及在場地內設置綫性排水溝，優先將雨水導流排入人工濕地、生物滯留器、下凹式綠地等生態設施進行淨化處理，從而達到年徑流總量控制率 70%，面源污染控制率 60% 的建設目標。



昆山吾悅廣場

土地集約化

新城積極響應國家關於土地集約化利用的相關政策，在前期項目選址溝通中，邀請政府部門共同參與城市建設用地的合理規劃與布局調整，通過將開發項目與政府公建、社區配套等項目的合建或代建，解決城市建設對土地大量需求的問題，實現土地價值挖掘和土地節約利用的最優解。

為推動城市棕地再開發，新城對開發前的場址進行社會評估與環境影響評價，建立多元化土地開發策略和項目場址負向清單，推動綠地開發、棕地再開發等項目，減少對當地社區、自然環境和生物多樣性的負面影響，提升城市的整體風貌。

案例：鹽城濱海項目土地集約化利用

鹽城濱海項目充分尊重土地集約化利用的原則，一方面通過以商住用地混合，布局了 8 萬平方米商業綜合體和 1.8 萬平方米特色商業街區，同時兼顧 7,000 平方米的安置房、九班制幼兒園、除項目服務配套設施外的 1,500 平方米社區用房，極大地節約城市建設用地，提高土地使用效率。另一方面，通過將商業與住宅之間的功能和空間的複合利用、東西兩地塊之間各項指標相互統籌，項目在為城市提供最大化的廣場空間、特色空間和集中綠地的同時，也極大地降低了建設成本，滿足了開發主體的投資標準，有效地推進項目的落地實施。



鹽城濱海項目規劃圖

案例：棕地改造——許昌廣電中心二期項目

原規劃中的廣電中心二期約佔地 20 畝，用於廣電中心演播中心、辦公室和職工餐廳的建造。出於土地集約化利用考慮，區政府後將此 20 畝地與其南側的 42 畝地合併為一宗商業用地，並約定由本集團按照廣電中心的設計要求完成建設。此規劃調整將商業建築與政府原規劃的公共建築合併，通過統一設計、統一建設，極大地節約城市建設用地，提高土地使用效率。

開發綠色建築

提升綠建標準

新城積極迎接綠色建築發展機遇，遵循並參考國內外綠色建築認證，制定《綠色建築政策》，並承諾在 2025 年將綠色建築認證全面覆蓋至新項目，提高新建建築通過中國《綠色建築評價標準》二星級或以上、《能源與環境設計先鋒》(LEED) 金級或以上、《WELL 健康建築標準》等綠色建築認證占比，並積極改造已有項目，推行部分已有項目進行《能源與環境設計先鋒既有建築》(LEED O+M) 認證。

本匯報期內，新城結合《近零能耗建築技術標準》《夏熱冬冷地區被動式居住建築技術指南》等國內外綠色建築標準、行業規範進行標準化設計，力爭在低碳建築領域尋求突破。此外，在既有建築改造方面，本集團針對性地開展相關低碳技術的可行性分析，應對將來企業碳排放指標的要求，力爭成為行業內綠色開發和低碳運維的引領者，並計劃在 2022 年，公司試點打造一個超低能耗、低碳社區項目。



2022 年 5 月，新城武漢蔡甸吾悅廣場已取得美國 LEED 金獎預認證電子證書



泰州鳳城悅天地 WELL 健康社區預認證證書

擴大綠色認證

本匯報期內，新城新建的住宅開發項目 61 個，其中綠色星級項目 54 個（一星級 24 個，二星級 30 個），達到綠色建築標準項目 7 個，合計綠色建築面積達 1,103 萬平方米，綠色建築覆蓋率達 100%。

本匯報期內，新城獲得國家綠色建築運行標識購物中心項目 12 個，其中二星級 11 個，一星級 1 個，設計認證二星級項目 3 個，綠建運行認證建築面積 176.85 萬平方米。本集團設定了新建項目綠色建築覆蓋率 100%，所有業態均滿足《綠色建築評價標準》GB/T 50378-2019 中基本及以上設計要求的 2021 年度目標承諾。本集團建立健全集團範圍內的低碳管理體系，按照明確的目標，制定碳減排考核指標和獎懲制度，強化責任落實。

新城 2021 年項目獲得綠色建築認證情況

序號	頒證機構	認證星級	項目名稱
1	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	二星	蘇州吳江鄰水灣景苑
2	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	二星	如皋悅雋花園
3	天津市住房和城鄉建設委員會	二星	精武鎮乾華道以南大南河居住用地塊項目
4	天津市住房和城鄉建設委員會	一星	津辰澱（掛）2006-032 號 ABCD 地塊項目
5	天津市住房和城鄉建設委員會	二星	北辰區（小澱示範鎮小賀莊出讓區）H 地塊項目
6	北京市規劃和自然資源委員會	二星	北京市石景山西黃村 1606-641 地塊 R2 二類居住用地項目
7	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	二星	泰興水岸嘉苑
8	中國城市科學研究會	二星	常州九熙台苑
9	住房和城鄉建設部科技與產業化發展中心	二星	鹽城悅雋時代花園商業 32 號樓

吾悅廣場 2021 年項目獲得綠色建築認證情況

序號	頒證機構	項目名稱	星級	類別
1	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	南京雨花吾悅廣場	二星	運行
2	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	鹽城鹽都吾悅廣場	二星	運行
3	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	鹽城射陽吾悅廣場	二星	運行
4	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	鹽城東台吾悅廣場	二星	運行
5	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	鹽城大豐吾悅廣場	二星	運行
6	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	泰州興化吾悅廣場	二星	運行
7	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	徐州賈汪吾悅廣場	二星	運行
8	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	南通如皋吾悅廣場	二星	運行
9	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	淮安漣水吾悅廣場	二星	運行
10	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	淮安生態城吾悅廣場	二星	運行
11	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	連雲港海州吾悅廣場	二星	運行
12	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	連雲港贛榆吾悅廣場	一星	運行
13	中國城市科學研究會	銅陵銅官吾悅廣場	二星	設計
14	青海省建設科技開發推廣中心	西寧城北吾悅廣場	二星	設計
15	天津市住房和城鄉建設委員會	天津濱海吾悅廣場	二星	設計

案例：新城打造滄州超低能耗住宅建築

新城璽樾春秋成功打造了「滄州首個超低能耗建築」，總建築面積 171,679.02m²。小區通過採用自然採光和通風、高性能圍護結構、可再生能源利用、建築氣密性控制、節能照明、節能電梯等措施，為居民打造出超低能耗總建築面積 **13,736.1m²** 的超低能耗住宅，成為了新城在綠建領域的一張嶄新名片，同時也是新城在超低能耗住宅領域積極探索的成果。



新城璽樾春秋小區綠色建築模型與設計圖

推動綠色商業

打造綠色商場

新城積極開展綠色商場創建、申報工作，採取多種形式宣導綠色消費理念，營造綠色消費氛圍。同時，新城積極申報綠色商場，創建申報成功後可獲得「綠色商場」和「綠色節能改造」兩項政府補貼。2021 年，新城 11 座吾悅廣場已通過綠色商場創建申報，其中國家級 **2** 座，省級 **9** 座。

新城優化商業能耗舉措

- 地庫、外場安裝充電樁；
- 停車場停車位以品牌冠名方式出租；
- 室外普通路燈改造為智能多媒體路燈；
- 2021 年完成 **30** 個項目節能水泵的試點改造，節電 **49** 萬度，減少碳排放 **490** 噸，節省電費 **10** 萬元；
- 2021 年建設 **49** 個項目的太陽能光伏電站，裝機容量 **31.23MW**，預計年發電量約 **3,066** 萬度，減少碳排放量 **3.06** 萬噸；
- 根據節假日、平日經營車流特性對停車場進行分區域管控，分區管控後實測，商管年節約能耗費約 **150** 萬元，減少二氧化碳排放量約 **2,490** 噸；
- 所有營運期廣場大屏亮度由 **100%** 調整至 **50%**（平均），吾悅系項目年節約能耗約 **200** 萬度，預計節約電費約 **120** 萬元，減少碳排放 **2,000** 噸；
- 開展穹頂鍍膜工程，進一步推廣調節反射率隔熱玻璃膜，降低室內用能負荷。

案例：積極推動充電樁建設

新城致力於配合國家新能源汽車政策，在商場方面，全國已有 48 個吾悅廣場，1,140 個充電樁投入使用。



新城建鄴吾悅廣場充電樁



衢州吾悅廣場獲評浙江省綠色商場



南潯吾悅廣場屋面太陽能光伏電站



鼓勵員工使用樓梯



燈控節能提醒



節約抽紙提醒

開展綠色租賃

為進一步推動綠色商業，新城制定《綠色租賃政策》，並與所有租戶簽訂《綠色租賃協議》，承諾推廣三重淨值租賃，在商戶承租期和運營期明確水消耗量、廚餘垃圾產生量、能源使用量等商業管理費用的繳納方式，鼓勵商戶設定和自身運營相掛鈎的用電、用水目標，牢固樹立節約用電和用水意識。此外，新城還構建綠色租賃評估體系，每年對商戶行為進行評分，對在綠色運營方面表現突出的商戶給予激勵。

針對吾悅廣場的商戶，本集團制定了門前「三包」責任制度，在簽訂的合同中要求商戶區分乾、濕固體廢棄物；餐飲商戶須進行垃圾分類；各吾悅廣場物業制定了環保舉措並履行嚴格的垃圾回收制度。我們也在探索更多減排的可能，不斷研究創新方案，期待在未來能夠將這些優化措施應用到更廣泛的地方，進一步推動減排行動。

倡導綠色辦公

我們將綠色辦公理念融入到日常工作中，為員工打造綠色生態的辦公環境，倡導員工低碳出行，要求節約用紙、用水、用電，用實際行動助力建設能源節約、環境友好型企業。

新城將綠色辦公理念融入到日常工作中，以實際行動助力建設能源節約、環境友好型企業。我們在發布的行政事務管理辦法中明確強調節約用紙、用水、用電及禁烟要求；在公共區域安裝烟霧探測報警器加強管控；鼓勵大家多爬樓梯，減少使用電梯；在大樓辦公區域安裝感應照明，確保人走燈滅；倡導員工低碳出行，多乘坐公共交通工具。



辦公區綠植



在打印室粘貼雙面及黑白打印的提示

發展綠色金融

公司秉持可持續發展理念，貫徹落實「美好生活服務商」的社會角色，于2021年6月訂立了可持續融資框架，由歐洲權威認證機構 Sustainalytics 對該框架進行綠色、可持續認證並出具了第二方意見書（Second-party Opinion）。此外，本集團也獲得了香港品質保證局（HKQAA）頒發的「綠色金融發行前階段」證書。2021年7月15日，公司完成3億美元4.25年期綠色優先票據的發行，最終票面利率為4.625%。這是新城發行的首筆綠色債券，標志著新城邁出了綠色金融的關鍵一步，也是新城在推動綠色企業運營和實現公司可持續增長方面的又一里程碑。

3

公司完成3億美元4.25年期綠色優先票據的發行

4.625%

最終票面利率為4.625%



HKQAA 頒發的「綠色金融發行前階段」證書

07

回饋社會， 幸福兼濟天下

秉承「讓幸福變得簡單」的企業使命，秉持「取之社會、用之社會」的信念，通過本集團自創大型公益品牌「七色光計劃」，新城深耕弱勢關懷、關注人文教育、提升藝術文化，堅持締造回饋社會、創造共好的品牌價值。



推動城市更新

本集團從國家政策及全國商業發展兩個視角進行研究，尋求正確的城市復興行動方向及借鑒點，將傳統與現代融合發展，將文化與潮流結合並進，主導了常州漢江路項目與貴陽城市復興項目，致力於探索城市更新的可持續開發新穎模式，打造以人為本、更具活力的公共空間。

案例：常州市漢江路和風文化特色街區

常州市漢江路項目深挖中日文化傳承演化的歷史脈絡，以風、韻、雅三大主題元素對漢江路進行提升改造，致力於將漢江路和風文化特色街區協同現有的恐龍樂園打造常州城市雙名片。街區功能依據風、韻、雅三大主題元素細化為都市風尚、時尚韻律和雅緻美食三大主題進行品質提升與公共空間改造，保留現有日式餐廳，增加街區和風元素，引入知名 IP、網紅品牌、品質西餐等多元業態，以滿足城市居民、商務人士和旅遊人士對社交功能、親子生活、城市生活及文化體驗的多功能需求。



漢江路主題元素商鋪



常州漢江路改造獲得的幕牆（風鈴）外觀設計專利



漢江路浮世繪風格和風元素



常州漢江路改造獲得的幕牆（風鈴）實用新型專利



漢江路上的遊客

案例：貴陽城市復興 -- 步行街升級改造

貴陽城市復興項目位於富水路文昌閣片區，涵蓋新老街區與古今建築，屬於貴陽城市的核心。新城助力區域旅遊資源有機整合，不斷提高區域旅遊資源的資本價值，持續打造精細化管理與煙火氣並存、民族文化與創新商業共同發展的城市特色商業步行街。本項目的改造策略結合外灘銀行風、ART DECO 風格建築、中西合璧的民國西南風、現代構築式牌坊、傳統石板路、巨幅 LED 屏、建築立面投影、以及網紅打卡空間等多個維度進行整體佈局，巧妙融合現代與傳統風格，充分利用文化與歷史價值，積極引入新興產業，為聚合文保單位營造城市度假路線並重塑區域經濟活力做出貢獻。



人文歷史區域 - 黔中建築特色與石板路



中西合璧的民國西南風結合現代 LED 燈帶與建築投影

助力鄉村振興

2021 年本集團積極響應國家「全面實施鄉村振興戰略」的號召，將鞏固脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接，新城加大了對助力鄉村振興工作的工作力度，進一步明確幫扶重點和工作機制。本匯報期內，新城按照「一體兩翼」的工作思路，藉助新城自身公益品牌「七色光計劃」人道救助版塊下的重點公益項目「幸福公益集市」與「新城福栗節」，明確將「鄉村振興」作為本集團 2021-2023 年重點工作方向，對重點幫扶群體進行資助。新城積極發揮吾悅廣場品牌輻射作用，截至本匯報期末，集團在對口幫扶地區及紅色革命老區已開業運營吾悅廣場共 5 座，創造就業崗位 5,328 個。

2021 年恰逢建黨 100 年，「幸福公益集市」決定聚焦紅色根據地所在的鄉村展開公益助農活動，9 月和 11 月分別於「陝西延安」和「貴州遵義」兩大站點邀請公司高管親臨直播間，助力產品解讀及線上售賣，傳遞愛與關懷，為實現共同富裕貢獻新城力量。截至 2021 年底，延安、遵義兩站直播共計超 100 萬人次觀看，點贊量超 40 萬，各公益助農平台累計訂單量超 16,000 份，愛心助力超 51 萬元。



陝西延安鄉村振興活動



貴州遵義鄉村振興活動

新城聯合新華社，對貴州省遵義市、河北省新河縣等地開展定點幫扶，培育當地臘肉、糍粑、茶樹菇、靈芝養生茶等特色公益助農產品；整合旗下業務打造「新城福栗節」第2季特色助農活動，深入河北省寬城滿族自治縣，通過網絡直播形式，支持當地農民拓寬栗子等農特產品銷售渠道，並在合作夥伴、業主中宣傳，充分挖掘潛在客戶群體，全年直接採購額近120萬元。

120

全年直接採購額近
120萬元

本集團子公司新城控股與湖北省鄉村振興局達成「領頭雁工程」定向資助計劃，向湖北省扶貧基金會捐贈300萬元，用於支持湖北鄉村振興「領頭雁工程」（村支部書記）示範培訓項目，助力湖北鄉村振興。



石家莊市政府頒發給本集團子公司新城控股的感謝證書



新河縣政府頒發給本集團子公司新城控股的感謝證書

用心點亮幸福

自2013年以來，新城秉持「用心點亮幸福」的理念持續發展本集團自創大型公益品牌「七色光計劃」，該計劃希望以新城的企業之力搭建公益平台，號召人人參與公益，以凝聚更大的社會力量，傳遞新城的公益情懷，讓人們的生活更加幸福。2021年，新城認領「個性化為老送餐」等公益服務項目，為社區百姓提供暖心關懷，累計公益捐贈金額超過7,000萬元，共舉辦公益活動97場。

本匯報期內，本集團制定並執行了《企業社會責任管理辦法（2021版）》，明確了本集團關於社會責任與ESG事宜的管控內容和機制，包括公益行為資產使用規範、公益行為開展規範，公益活動加分項內容和費用支持等。

近年來，「七色光計劃」以「光彩圖書館」為核心項目突破發展到教育平權、兒童健康、綠色社區、環境保護、人道救助、文化工程、體育運動七大公益版塊，並開展「幸福手牽手」、「新綠行動」、「爬樓公益」、「關愛視障群體」等一系列公益活動，通過我們的行動，凝聚更大的社會力量，傳遞新城的公益情懷，讓人們的生活更加幸福。在第十一屆公益節暨2021企業社會責任嘉年華中，新城榮獲本屆公益節2021年度責任品牌獎。

「七色光計劃」願景

成為連接全社會的一個公益平台，讓人人能夠參與，支持中國公益事業的發展與進步

「七色光計劃」口號

用心點亮幸福

「七色光計劃」七大公益版塊

- 教育平權：**推動偏遠落後地區教育事業的發展
- 兒童健康：**關注兒童生理和心理健康問題
- 綠色社區：**推動人居環境的綠色建設
- 環境保護：**關注與全人類生存休戚相關的環境問題
- 人道救助：**參與對弱勢社會群體的資助救助
- 文化工程：**參與延續中華文化精粹的保存
- 體育運動：**支持有利於弘揚運動、健康、競技精神的事業



「七色光計劃」七大公益版塊

助力教育平權

2021年，新城向上海師範大學教育發展基金會先後捐贈2,600萬元，協助上海師範大學與雲南省安寧市人民政府、貴州省貴陽市經濟技術開發區及花溪區人民政府簽訂了《合作辦學協議》，支援當地學校建設，並資助優秀師生參與上海師範大學國際交流、基礎學科與重點課題建設、特色教學研究等項目，受益師生達2,300餘名。同時，集團還與天津師大教育科技發展有限公司簽訂合作協定，為學區建設捐贈基金300萬元。

「光彩圖書館」作為「七色光計劃」創始項目及核心項目，隸屬於教育平權版塊，旨在消除城市與鄉村之間的知識鴻溝，為鄉村兒童提供良性的閱讀環境，培養他們對閱讀、對知識的興趣。2013年至2021年底，「光彩圖書館」的足跡已遍及14個省份，2個直轄市，56所鄉村小學，捐獻圖書13萬餘冊，共2,000餘名來自全國各地的志願者參與，幫助近10,000名學生。



本集團子公司新城控股、上海師範大學與雲南省安寧市人民政府、貴州省貴陽市經濟技術開發區及花溪區人民政府簽訂《合作辦學協議》



「光彩圖書館」走進湖南省瀏陽高坪船倉村境內冷水塘完全小學

關注特殊兒童

為了讓「來自星星的孩子們」感受到更多關懷與善意，新城聯合浙江省民政廳、浙江音樂學院、殘聯基金會及大喇叭公益基金，向浙江省殘疾人福利基金會捐贈20萬元，用於特殊兒童的社會實踐投入，2021年主辦第三屆特殊兒童線上音樂會，用五綫譜的特殊力量，給這群特殊的孩子們傳遞更多溫暖與幸福。



第三屆特殊兒童線上音樂會

致力環境保護

本集團子公司新城控股聯手中國綠化基金會「百萬森林計劃」項目，號召人們通過「一人捐贈一棵樹」的形式，改善氣候惡劣地區生態環境，遏制全球沙漠化，以「生態+扶貧」模式，保護生態環境，助力鄉村振興。「新綠行動」項目於2018年在環境保護版塊推出，由「七色光計劃」聯合中國綠化基金會「百萬森林計劃」項目聯合打造，以「生態+扶貧」的模式，致力於改善西部地區生態環境，遏制全漠化，同時幫助增加當地農戶的收入。

2021年，通過新城人每年一季的「真途」及「鴻途」徒步活動，以及全國各地的業主積極參與的相關公益活動，百萬綠色「新」願已于2021年上半年提前一年達成，累計捐贈100,000株樹苗，完成約1,000,000平方米沙漠綠化。基于此，新城升級目標提出下一個「五年計劃」，規劃「五年內完成綠化500萬平方米沙漠」。

新綠行動綠化灘匯數據表

綠化名稱	綠化類型	綠化類型年CO ₂ 固定量 (t/m ² .a)	綠化面積 (m ²)	種植時長 (年)	綠化碳匯 (tCO ₂ e)	電網平均二氧化碳排放因子 (tCO ₂ /kwh)	節約廢棄塑料 (t)
花棒	灌木	0.0075	70,000	1	525.00	0.0006425	104.72
梭梭樹	灌木	0.0075	30,000	1	225.00	0.0006425	44.88
合計					750.00	0.0006425	149.60

案例：春種計劃

「春種計劃」是「新綠行動」在2019年延伸的公益活動，通過每年一次的春種，將捐獻的樹苗種植在沙漠，幫助改善惡劣的生態環境。2021年，共有30餘名志願者參與此次「春種計劃」。



「春種計劃」

參與人道救助

2021年7月21日，新城向河南省慈善總會捐贈2,000萬元人民幣，緊急馳援河南省搶險救災工作，捐贈將主要用于保障當地群眾人身安全，採購救災物資和災後恢復重建工作，助力當地幫扶救助。

2,000

新城向河南省慈善總會捐贈2,000萬元人民幣



新城收到捐贈證書

倡導健康生活，助力全民運動

新城相信健康陽光的生活方式同樣能夠帶來幸福。2022年，在全民健身的熱潮下，徐州賈汪吾悅廣場率先響應全民健身潮，于2022年4月21日晚同步投放劉畊宏直播，成為全國首個利用戶外大屏與顧客進行互動跳操的商場。眾多顧客線下參與，抖音短視頻更是得到劉畊宏二度回復點贊，單條視頻點贊超2.6萬，流覽量超120萬，多家媒體帳號點贊轉發。

案例：「我愛你·五月」第六季啟動，新城攜手Keep APP喚醒全民健身潮

自2017年創辦以來，「我愛你·五月」已連續5年通過不同的活動，為人們帶來多樣的精彩體驗。2022年，第六季「我愛你·五月」活動攜手Keep APP，將繼續以「在五月，分享喜悅」為主題，希望激發人們對體育健身的熱愛，並拉近新城與消費者的距離。



新城運動挑戰賽招募

響應國家號召 助力社會防疫

作為一家具有社會責任感的企業，新城在疫情防控中全力以赴，不斷奉獻我們的愛心和公益力量。2021年，本集團號召並組織黨員為支援全國疫情防控捐款，共計**138,910**元。

疫情期間，新城全力支持全國各地吾悅廣場品牌商戶的經營穩定。為緩解商戶的經營壓力，對於零售、影院、教育培訓、健身、KTV等因疫情管控延遲開業或閉店的商戶，給予「疫情閉店期間租金減半」政策，減免租金收入累計2,293萬元。

2022年上海疫情期間，面對嚴峻疫情下上海普陀區基層各單位防疫物資緊缺的現象，新城積極履行社會責任，主動回應政府號召，本集團子公司新城控股黨委、工會分別向普陀區區委、長風新村街道、普陀區長征鎮及公安局黨委捐贈超30萬元防疫物資，供區委統一調配，助力疫情防控工作；同時，放眼全國，2022年3月至4月間，新城共有約4,500名來自江蘇、滬蘇、山東、華北（長春）等區域公司的員工投入一線抗疫。傾物力、盡人力，新城在這場疫情防控中充分展現了企業公民的公益力量。

案例：助力湖北疫後重振



疫後重振，是湖北高質量發展的關鍵詞，而消費復甦，是疫後經濟發展的重要組成部分。作為新城進入湖北的首個商業作品，荊州吾悅廣場雖受疫情影響，依然成功完成100%招商率；作為疫情後湖北首家開業的購物中心，實現了開業三天客流54.91萬人、全國銷冠17家的優異成績，以積極的態勢助力商業市場回暖及湖北疫後經濟重振。



荊州吾悅廣場 - 幸福體驗工程

在潛心發展、創造價值的同時，新城始終將企業發展與社會責任緊密相連，積極回應國家「雙碳戰略」、「全面推動鄉村振興」的號召，從促進教育、公益助農、生態文明建設等多方面出發，整合旗下業務開展不同形式的公益活動，積極履行擔當企業公民的義務和責任，為守護我們的生態文明，助力共同富裕，貢獻一份新城力量。

附錄一 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引

A. 環境		
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
層面 A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	規範環境管理
關鍵績效指標	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	推動聯合國可持續發展目標 規範環境管理
	A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
層面 A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	規範環境管理
關鍵績效指標	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	規範環境管理
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	規範環境管理
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推動聯合國可持續發展目標 規範環境管理
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	本公司無任何獲取水源上的問題 推動聯合國可持續發展目標 規範環境管理
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	規範環境管理
層面 A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	低碳環保，篤行幸福生態
關鍵績效指標	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	

B. 社會		
層面 A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	
關鍵績效指標	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		章節
層面 B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
關鍵績效指標	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
層面 B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
關鍵績效指標	B2.1	過去三年（包括滙報年度）每年因工亡故的人數及比率。
	B2.2	因工傷損失工作日數。
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。
層面 B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。	
關鍵績效指標	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
關鍵績效指標	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。

B. 社會		
層面 B5: 供應鏈管理		
一般披露		管理供應鏈的環境及社會風險政策。
關鍵績效指標	B5.1	按地區劃分的供應商數目。
關鍵績效指標	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。
		推動供應鏈履責
層面 B6: 產品責任		
一般披露		有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
關鍵績效指標	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。
		客戶服務體系 提升客戶體驗 積極響應客戶需求
		本公司因業務特點不 涉及產品的健康、安 全問題
		積極響應客戶需求
		保護知識產權
		做優產品質量 本公司因業務特點不 適用產品回收程序
		保護客戶隱私安全
層面 B7: 反貪污		
一般披露		有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。
關鍵績效指標	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。
		反腐倡廉建設
層面 B8: 社區投資		
一般披露		有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。
關鍵績效指標	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。
		回饋社會，幸福兼濟天下

附錄二 讀者意見反饋表

感謝您閱讀《新城發展控股有限公司 2021 年環境、社會與管治報告》，為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，我們誠摯邀請您對本報告提供寶貴意見和建議。

您可填寫反饋表，並通過以下方式反饋給我們：

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

郵箱：ir@xincheng.com

1、您對本集團環境、社會與管治報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

2、您對本集團履行社會、環境責任的評價：

社會責任：好 較好 一般 較差 差

環境責任：好 較好 一般 較差 差

3、您認為本報告能否反映本集團的社會責任實踐對經濟、社會、環境的影響？

能很好反應 能較好反應 能一般反應 不太能反應 不能反應

4、您認為本報告披露的信息、數據、指標的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度：好 較好 一般 較差 差

準確度：好 較好 一般 較差 差

完整性：好 較好 一般 較差 差

5、您認為本報告的內容安排和板式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

6、您對本集團的工作和本報告的其他意見和建議：

感謝您的熱情反饋和寶貴時間！

seazen
新城发展

