seazen
新城发展

2024

環境、社會及管治（ESG）報告

新城發展控股有限公司

目錄

CONTENTS

關於本報告 1

致辭 3

新城的 2024 5

關於新城 7

利益相關方溝通 11

特別專題 15

做合規經營的
踐行者

公司治理 21

可持續發展管理 29

做卓越品質的
創造者

品質业务 37

品質管理 39

品質服務 44

品質保障 47

做綠色生態的
保衛者

應對氣候變化 53

綠色建築與商業「雙輪」驅動 61

管控環境影響 71

做行業發展的
推動者

可負擔住宅與商業 81

可持續供應鏈管理 86

推動行業發展 90

做幸福職場的
守護者

保障員工權益 93

職業健康與安全 97

暢通職業發展 104

做和諧社會的
貢獻者

「七色光計劃」 109

投身社會公益 112

附錄一 香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引 115

附錄二 讀者意見反饋表 119

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.HK）欣然發布本公司及其附屬公司（後統稱「本集團」「集團」「新城」或「我們」）2024 年環境、社會及管治報告（「本報告」）。本報告披露了 2024 年度新城在環境、社會和管治層面（「ESG」）的重大行動及成果，針對性地回應各利益相關方的期望與關切。

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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「本匯報期」或「本年度」），部分內容涉及 2025 年第一季度。本報告中披露的環境關鍵績效指標覆蓋本集團旗下住宅開發及城市綜合體，與 2023 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 2024 年報中的《企业管治报告》。

報告準則

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 C2《環境、社會及管治報告守則》（「《ESG 守則》」）編寫。在本報告的編制過程中，本集團遵守《ESG 守則》所規定的「重要性」「量化」「平衡性」和「一致性」原則：

「重要性」：本集團通過與利益相關方溝通，聆聽他們的期望和诉求，已識別出重要的 ESG 事宜，詳見「利益相關方溝通」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「做綠色生態的保護者」章節；

「平衡性」：本報告內容反映客觀事實，不偏不倚地對本公司正面、負面指標均進行披露；

「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。

同時，本報告廣泛參考了以下國內外先進披露指引：

- 國際可持續準則理事會（International Sustainability Standards Board，ISSB）國際財務報告可持續披露準則（IFRS Sustainability Disclosure Standards, ISDS）
- 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（UN 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-ESG 5.0）》
- 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《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》

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

本著環境友好原則，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 6 號新城控股大廈 A 座

郵編：200063

郵箱：ir@xincheng.com

致辭

日月其邁，時歲盛新。回首過去一年，房地產政策延續寬鬆基調，需求側居民信貸政策迎來利好，供給側房地產融資協調機制建立並加速推進，為市場樹立信心、指明方向。

2024 年，每一位新城人深耕不輟、堅韌駝行，積極響應國家號召，全力以赴保交樓、穩信用、守價值，堅持長期主義，回歸商業本質，錨定住宅地產與商業地產「雙輪」驅動的戰略模式，同時牢牢把握建管發展新機遇，多元化業務優勢互補、協同共進，共同構築起新城可持續發展的核心競爭力。

新城持續踐行可持續發展理念，本年度在環境、社會及管治方面表現優秀。2024 年，新城發展及子公司新城控股的明晟 MSCI ESG 評級均由 BB 級提升至 BBB 級，收穫「2024 中國房地產百強企業 - 綜合實力 TOP10」「2024 上市公司可持續發展優秀實踐案例」，可持續發展履責實踐廣受外界好評。

做合規經營的實踐者。2024 年，我們積極打造多元共融的決策管理團隊，任命一位女性董事，著力提升可持續發展治理水平，完善各項 ESG 政策並進行公開，穩控風險管理紅線，守牢商業道德底線，持續完善各項應急管理制度，向社會展現新城可持續發展決心。

做卓越品質的創造者。2024 年，我們莊嚴兌現承諾，全年累計交付住宅超 10 萬套，新增物業託管面積超 2,500 萬平方米。新開業吾悅廣場 15 座，吾悅廣場足跡已遍佈全國 136 個城市，已開業及在建的吾悅廣場城市綜合體項目已達 200 座，2024 年商業運營總收入為 128 億元。嚴把質量關，ISO 9001:2015 質量管理體系運行覆蓋達 100%。擁抱 AI 工具，舉辦 AIGC 挑戰賽，為新城注入先進生產方式。升級「幸福 360°客戶服務體系 3.0」，為客戶打造全方位的幸福服務體驗。

做綠色生態的保衛者。2024 年，我們勇敢向綠而行，新建及在建項目綠建覆蓋率達 100%，累計獲得 64 項國內外綠色建築認證，100 座吾悅廣場獲得省級以上綠色商場稱號，鹽城大豐吾悅廣場獲國家級綠色商場創建達標單位。推動節能技術創新和工藝改造，累計已在全國建設並投運了 22 個商業能耗優化方案。主動提升清潔能源使用，14 個項目完成綠色用電購買，完成全年綠電交易量 22 吉瓦時，碳抵消量約 1.7 萬噸。

做行業發展的推動者。2024 年，我們拓展價值邊界，推動上海飛航、商丘睢陽吾悅廣場城市更新行動，建設經濟適用房、保障性住房，共打造 18 個綠色街區，蘇北海豐獲評最美街區，參與西寧城北、漣水濱河街區規劃，築就可負擔商業與住宅項目，打造極具人性化與幸福感的城市公共空間。吾悅商管品牌全新發佈，繪就「吾悅五邊形」經營理念，發佈《吾悅綠色低碳行動 3+3 倡議》，與三萬家品牌伙伴攜手同行，與 4,300 萬會員親密相伴，與 5,237 家供應商共赴錦程，實現經濟、社會與環境的多重效益。

做幸福職場的守護者。2024 年，我們勇立時代潮頭，打造學習型組織，員工線上培訓覆蓋率達 100%，推動數字化轉型與精細化管理，大力提升組織效能。守護員工的職業健康與安全，年度安全生產總投入 61,636 萬元，順利通過 OHSAS 18000 安全及衛生管理體系認證以及 ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證，共 4 座吾悅廣場通過 EHS 管理體系認證。關愛員工及困難群體，本年度共計投入 13 萬元慰问幫扶困難職工，守護每一位新城人。

做和諧社會的貢獻者。2024 年，我們不忘公益初心，篤行公益品牌「七色光計劃」，安徽、重慶、福建三地新添 5 座「光彩圖書館」，累計惠及全國 18 個省份的 74 所鄉村小學，捐贈圖書數量 22 萬冊。截至 2024 年末，「新綠計劃」累計捐贈 21 萬棵樹苗，綠化 205 萬平方米沙漠。本年度，我們共投入 1,025 萬慈善捐款，包括 806 萬公益捐贈資金與 219 萬鄉村振興專項資金，讓愛心與幫扶落地生根。支持國家應對老齡化戰略，「新城·心頤」康養子品牌「心頤薈」榮耀入選長三角旅居養老地，加深長者與社區連結。

聚勢向新，再啟新程。展望未來，新城將繼續堅守「讓幸福變得簡單」的企業使命，緊緊圍繞「穩中求進、地域深耕、運營優先、科技賦能」的戰略核心，推進大資管戰略落地，在地產開發及輕資產業務拓展中穩中求進，在吾悅廣場經營質量上精益求精，發揮「投融建銷管退」全周期能力，健全風險防控與管理，持續為關注和支持本集團的股東、客戶、供應商、員工及利益相關方創造價值，秉持駱駝精神，追求可持續高質量發展，踐行社會責任，向著心中那座遠方的山篤定前行！

新城發展 ESG 委員會

新城的 2024

2024 年，新城的業務發展成果

總資產
3,091億元

商業運營收入 *
128億元

合約銷售金額
402億元

歸屬於本公司
權益持有人的淨利潤
4.9億元

營業收入
892億元

實現交付面積 **1,389** 萬平方米，完成超 **10** 萬套住宅交付

2024 年，新城的綠色發展成果

新建項目綠建覆蓋率
100%

新增綠色建築
認證項目
2個

累計獲得國家綠色
建築運行標識項目
45個

累計獲得國家
智慧建築
4個

累計獲得超低能
耗建築
2個

累計獲得 LEED 認證
13個

累計獲得 WELL 認證
4個

通過綠色商場認證的吾
悅廣場共有
15座

累計達
100座

屋頂分佈式光伏電站並
網年發電量
37,398兆瓦時

碳減排
29,982噸

完成全年綠電交易
22吉瓦時

碳抵消量約
1.7萬噸

* 代表含税租金收入，包括商铺、办公楼及购物中心的租金、管理费、停车费、各类运营收入及其他零星管理收入。

2024 年，新城的人與社會發展成果

技術創新

新增授權專利
54項

累計授權專利
613項

供應商管理

供應商《廉潔合作協議》簽署率
100%

供應商培訓覆蓋率
100%

員工發展

員工總人數
20,243人

員工綫上培訓覆蓋率
100%

人均培訓投入
329元

安全生產

安全生產總投入
61,636萬元

社會公益

公司幫扶困難職工支出
13萬元

累計公益捐贈金額
4億元

關於新城

關於本集團

成立於 1993 年的新城發展控股有限公司（01030.HK）是一家專註於幸福生活構建的產業投資運營集團，業務涵蓋住宅開發、商業開發、商業運營管理以及相關企業股權投資和資產管理，旨在為新城用戶提供全生命周期的多種生活服務方案，踐行「讓幸福變得簡單」的企業使命。本匯報期內，集團總資產達到 3,091 億元，新建項目綠建覆蓋率達 100%，截至 2024 年底在建項目累計 3,944 m²，均滿足國家綠色建築相關要求。

企業文化

企業年志

1993
開始房地產開發經營業務，並迅速成爲常州房地產市場的領軍者

2001
新城地產在 B 股上市，成為江蘇省最早上市的房地產公司之一

2002
住宅開發業務成功拓展全長一角滬寧沿線，實現城市公司向區域公司的跨越

2008
業務版圖擴展至商業地產領域，成為中國房地產企業 20 強

2009
戰略中心轉移至上海，全面實施布局長三角深耕發展戰略

2010
年度銷售總額超 100 億人民幣

2011
入駐武漢和長沙市場，業務拓展至泛長三角區域

2012
「吾悅」商業地產品牌誕生
新城發展在香港聯交所掛牌上市，股票代碼為 01030.HK

2013
年度銷售總額突破 200 億元人民幣
創立大型公益品牌「七色光計劃」

2014
加速全國化佈局，進駐海口、青島、南昌、長春、安慶、濟南市場

2015
新城控股吸收合並新城地產，成功于 A 股上市 (601155.SH)
年度銷售總額突破 300 億元人民幣

2016
全年完成銷售額 650 億，躋身中國房地產銷售額百強企業第 15 位，制定「千億新城」戰略目標

2017
全年新開業 12 座吾悅廣場，實現銷售額 1,265 億元的跨越式發展

2018
業務覆蓋全國 90 余個城市，項目逾 400 個，入選新華社民族品牌工程

2019
以基業長青的世界 500 強為目標，堅持「雙輪驅動」長期戰略方向

2020
堅持高質量發展，穩健經營，商業吾悅廣場「百店」嶄新時代

2022
堅持雙輪驅動，輕重並舉，加強資源統籌，商業運營總收入首次年超百億

2023
集團 30 周年之際，新城控股住宅已為全國超 85 萬家庭提供了優質的居住物業，商業吾悅廣場邁入「深度運營」戰略升級元年

2024
旗下商業品牌吾悅商管發佈企業人格，包含「品质空间、与人欢喜、专业匠心、绿色智能、双向奔赴」五邊形經營理念

年度榮譽與獎項

中國上市公司協會
「2024 上市公司可持續發展**優秀**實踐案例」

2024 中國民營企業 500 強
排名第 **82** 位

2024 中國房地產百強企業
盈利性 **TOP10**

2024 中國服務業民營企業 100 強
排名第 **21** 位

2024 中國商業地產
百強企業

2024 房地產開發企業
綜合實力 **TOP10**

2024 中國房地產代建
優秀運營企業

2024 房地產開發企業商業地產
綜合實力 **TOP10**

2024 房地產上市公司
綜合實力**十強**

2024 房地產開發企業商業地產
運營 **TOP10**

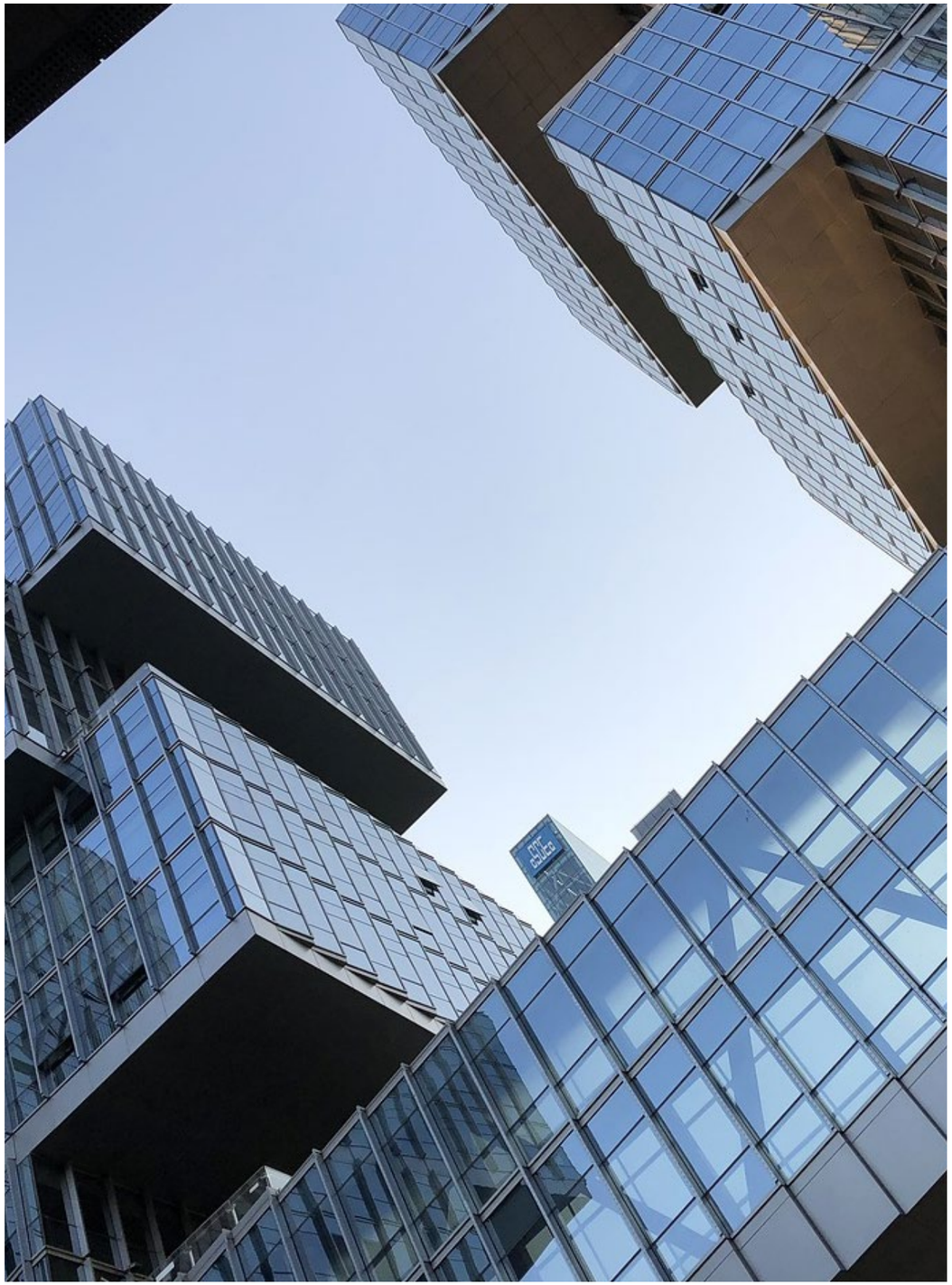
2024 房地產上市公司
經營績效**五強**

2024 中國房地產百強企業
綜合實力 **TOP10**

中國上市公司商業地產
運營 **TOP10**

2024 中國房地產百強企業
融資能力 **TOP10**

2024 中國房地產上市公司代建
運營**優秀**企業



利益相關方溝通

新城高度重視利益相關方溝通。我們已與各利益相關方建立了多渠道、常態化的溝通與反饋機制，根據各方意見適時調整集團可持續發展戰略，共建可持續發展生態圈。

本匯報期內，本集團維護投資者和公司之間的長期信任關係，及時、全面地展示公司價值。全年累計進行 106 投資者關係活動；參與券商策略會 29 場、進行公司路演 46 場、組織公司調研及項目調研 21 次；組織電話會議 10 場，並通過投資者熱線持續與投資者保持溝通。

利益相關方類別及溝通方式

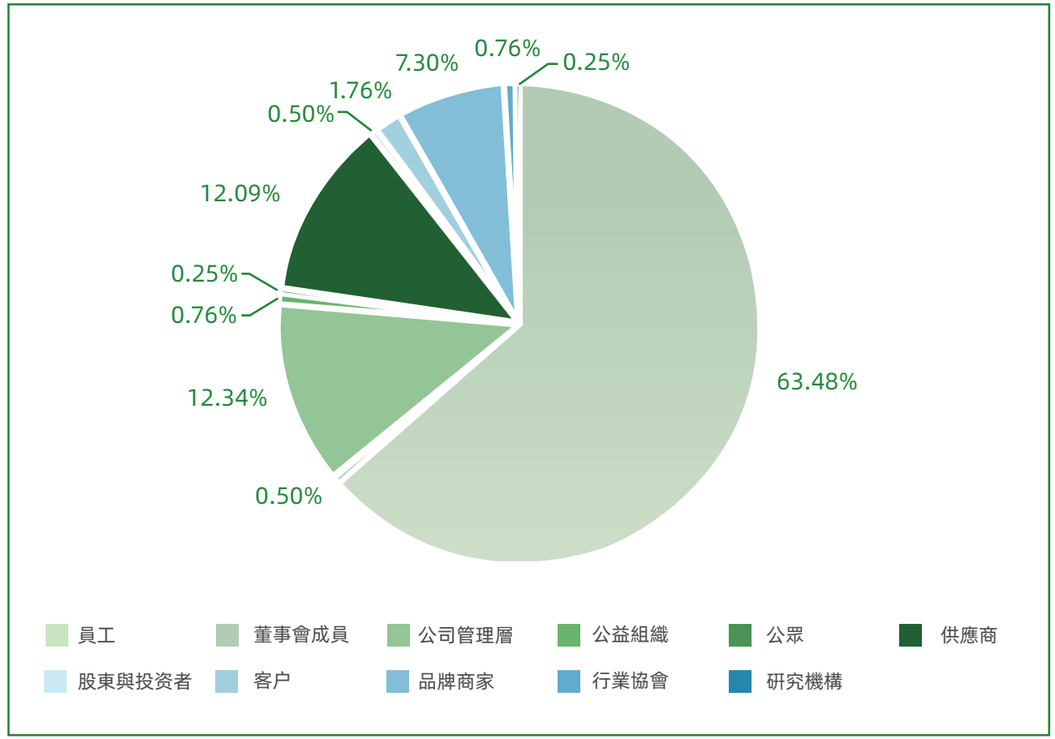
利益相關方	溝通機制與方式	期望與要求	我們的回應
政府及監管機構	政府會議 政策指示 監管檢查 項目合作 日常溝通交流	響應國家政策 支持經濟發展 守法合規經營 反腐敗與反壟斷	• 執行國家政策，合規管理，提供更多就業崗位，按時繳納稅費 • 「住宅 + 商業」雙輪驅動發展，多元化業態並舉，開展城市更新與共建，帶動區域經濟發展繁榮
股東及投資者	信息披露 股東大會 投資者關係活動 郵件及電話溝通 可持續發展指數評級	保證股東權益 完善公司治理 信息合規披露	• 公司持續盈利，確保股東收益 • 通過現場、網絡等方式召開股東大會，強化股東參與 • 形成科學有效的職責分工和製衡機製，規範信息披露
員工	員工代表大會 工會 員工培訓 員工關愛活動 員工建議反饋機制	保障員工權益 暢通職業通道 悉心關愛員工	• 平等合法僱傭，民主管理，保障員工基本權益，打造品牌僱主形象 • 強化職業健康與安全管理 • 加強職業培訓，建立「雙通道」職業發展體系等 • 組織開展企業文化及工會活動等

利益相關方類別及溝通方式

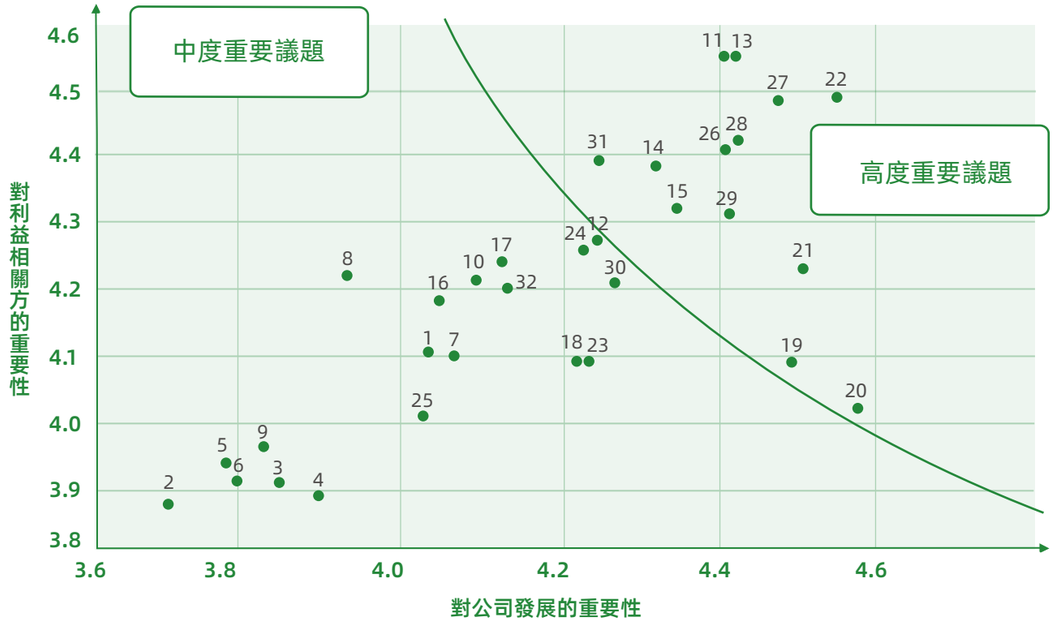
利益相關方	溝通機制與方式	期望與要求	我們的回應
客戶	客戶關係管理 客戶滿意度調查 客戶走訪、溝通	提高產品質量 優化客戶體驗 客戶需求響應	• 完善質量監督管理體系，全流程管控產品品質 • 打造新城大服務體系，助推業主幸福生活體驗升級 • 優化客戶體驗，提供綠色健康產品，建設智慧商業，提高服務品質
合作夥伴	項目合作溝通與談判 評估與調查 業務溝通走訪	信守商業承諾 完善陽光招采 帶動行業發展	• 依法履行經濟合同，遵守公平貿易原則 • 建設大招采體系，加強供應商管理，注重供應商培訓
環境	環保合作 活動參與	降低環境影響 應對氣候變化 資源使用與排放物管理	• 加強綠色建築的設計與應用 • 節能減排，應用環保技術，注重綠色辦公，實施降本增效等 • 嚴格管控三廢，加大資源循環利用程度 • 積極應對氣候變化風險和機遇
社會	行業論壇 社區溝通及活動 媒體溝通 公益志願活動	經濟和社會影響 關注社會民生 踐行社會公益 應對突發事件	• 支持當地經濟和社會發展 • 堅持「七色光計劃」品牌公益項目

重要性議題評估

2024 年，新城開展了 ESG 重要性議題識別與評估工作。立足於企業發展現狀，我們充分結合香港聯交所 ESG 合規要求、資本市場主流 ESG 評級以及宏觀趨勢和同行最佳實踐，經與集團管理層討論分析後，對實質性議題矩陣進行了回顧，結果未出現重大變動。



利益相關方類別



1. 綠色建築設計與推廣	12. 創新與數字化產品	23. 社區溝通與融合
2. 廢棄物管理及污染防治	13. 客戶服務與滿意度	24. 促進區域發展
3. 提升能源效益及採用可再生能源	14. 客戶隱私及信息安全	25. 服務鄉村振興
4. 節約水資源	15. 負責任營銷	26. 企業管治與合規穩健經營
5. 應對氣候變化	16. 綠色採購	27. 可持續的商業模式
6. 減少溫室氣體排放	17. 負責任供應鏈管理	28. 風險管理及內部控制
7. 綠色運營和辦公	18. 合規僱傭與人權保護	29. 反貪污反賄賂
8. 合理開發與生態保護	19. 員工培訓與發展	30. 保護知識產權
9. 綠色金融	20. 員工薪酬與福利	31. 利益相關方溝通和參與
10. 助力城市更新	21. 職業健康與安全	32. ESG 戰略管理
11. 產品安全與質量	22. 行業發展	

特別專題

2024 年度高品質交付超 10 萬套，淬煉「新」意交付

在房地產市場經歷深刻變革的背景下，交付能力已經成為衡量房企實力的重要標準。新城集團將「保交付」視作首要經營任務，亦將其視作房地產企業最根本的社會責任，全力以赴，嚴控質量，保量更保質，把每一套房高品質交付給我們的業主。

2024 年，新城橫跨全國 72 個城市，實現交付面積 1,389 萬平方米，完成了超 10 萬套品質交付，交付評估均分達 80 分，守牢品質底線，為兌現萬千業主的幸福體驗而不懈奮斗。

「不僅交得多，更要交得好」。新城將品質管控作為「保交付」的核心工作，狠抓過程管控，聚焦薄弱點專項攻堅克難，將原有巡檢體系升級為「芯智造質控體系」，根據新城「交付前品質專項檢查機制」，在交付前至少歷經總部第一次專項巡檢、總部第二次專項巡檢、第三方滲漏專項檢查、第三方交付評估等四輪檢查，保護每一位業主的利益不受侵害，守護新城業主的幸福安居夢。

2024 年，

新城橫跨全國

72個城市

實現交付面積

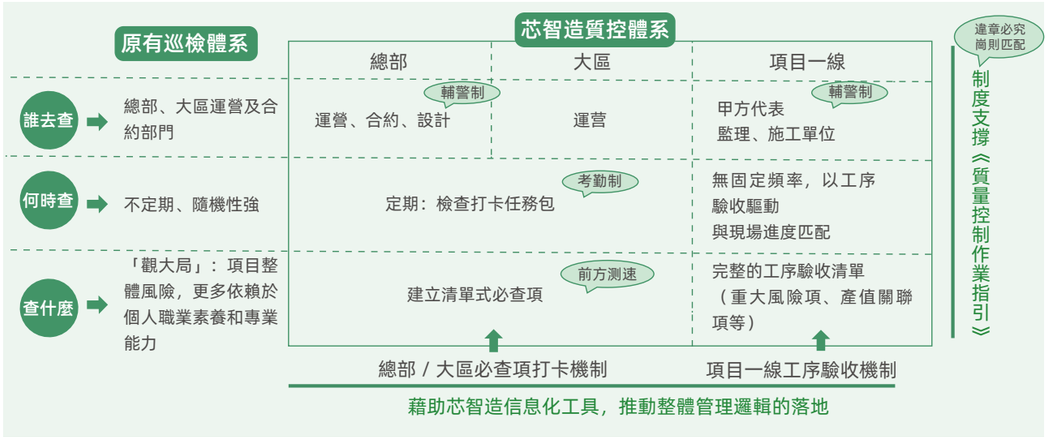
1,389萬平方米

完成了超

10萬套品質交付

交付評估均分達

80分



全面推進質控戰役，升級為「芯智造質控體系」

狠抓四個品質管控動作

- 樣板先行
- 供方交底
- 杜絕偷工減料
- 成品保護

聚焦四個品質管控薄弱點

- 防滲漏
- 外墻保溫
- 機電安裝
- 園林景觀

交付前品質專項檢查機制

- 總部第一次專項巡檢
- 總部第二次專項巡檢
- 第三方滲漏專項檢查
- 第三方交付評估

嚴守六大交付品質底線

- 展期內交付
- 通過交付評估，其中毛坯 75 分，精裝 80 分
- 驗收證照齊全
- 機電功能齊全
- 交付後一個月內整改率≥ 95%
- 不晚於交付前 30 天，至少一次工地開放

交付後持續跟蹤、品質提升

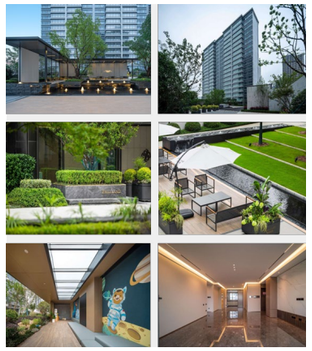
- 有回顧：交付後巡檢，及時發現問題
- 有跟蹤：明確交付後負責人，未完工及未整改項，限時整改
- 有專項：聚焦客戶敏感點，形成專項行動

品質交付標桿作品

南京翡麗鉑灣：

精裝交付評分 **84**

精裝交付排名第一，品質細節管控到位



貴陽雲岩吾悅廣場：

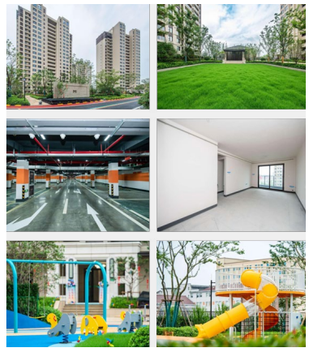
毛坯交付評分 **82**

園林景觀層次豐富，戶內觀感好，外立面、歸家動線精緻

蘇州吳江新城鄰水灣：

毛坯交付評分 **82**

戶外草坪、地下室乾淨清爽、兒童遊樂區豐富多彩



品質深度運營，太原吾悅廣場重塑山西商業新界面

2024 年，太原吾悅廣場盛大開幕，深耕踐行新城「住宅 + 商業」雙輪驅動，以 8 大品質空間亮點刷新了消費者在購物中心里的場景體驗，開業 100 天累計接待客流 595 萬，會員拉新 11 萬，項目銷售額突破 3.5 億元，滿足消費者對美好空間、美好品質生活的期待。

開業 100 天，

累計接待客流 **595萬**人

會員拉新 **11萬**人

項目銷售額突破 **3.5億**元

獨有設計標籤刷新城市商業

由全球知名設計公司美國凱裡森和澳洲伍茲貝格聯袂呈現，打造 8 大空間亮點

首個浪漫惬意的室內生態綠洲幸福階梯

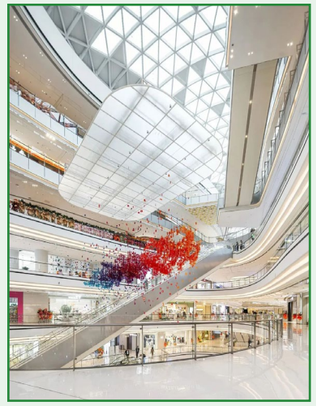
集合綠植、花卉、陽光、階梯等元素，為消費者提供輕鬆惬意的休息場景，讓綠洲在吾悅廣場蓬勃生長

傳承在地文化，為項目注入龍城靈魂

挖掘龍城本地文化，在項目負一層打造首座「文化傳承 IP 晉韻文化主題街區」，在移步換景中感受濃郁的晉商文化

聚焦經營品質，圍繞「深度運營」打造影響力 +

堅持「城市級潮尚社交新地標」定位，深度聚焦品質家庭客群和年輕時尚客群，打造體驗、餐飲、零售三大優勢業態，為消費者提供良好社交體驗和情緒價值



做合規經營的踐行者

合規是企業穩健發展的基石。本集團持續完善公司治理體系，強化風險管控，堅持守法合規經營，致力於實現自身的高質量、可持續發展。

企業管治與合規穩健經營

風險管理及內部控制

反貪污反賄賂

保護知識產權

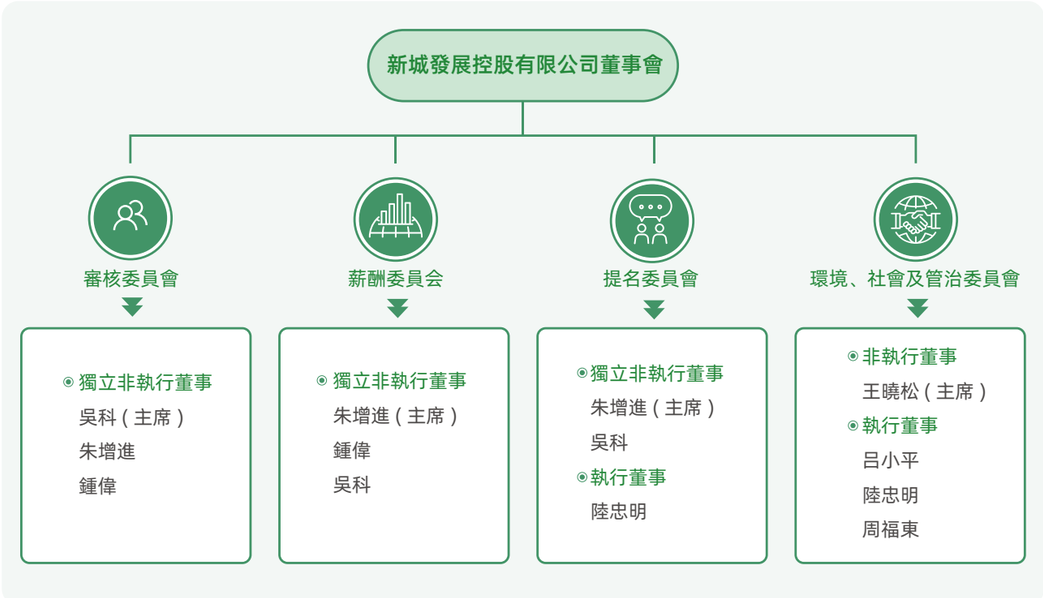
利益相關方溝通和參與

ESG 戰略管理

公司治理

公司治理體系

新城嚴格遵循公司治理相關法律法規以及上市公司規定，完善《公司章程》《股東大會議事規則》《獨立董事工作制度》等內部製度，強化董事會建設，定期進行信息披露，持續提升公司治理水平。



新城發展管治架構圖

董事会多元化

本集團高度重視董事會成員構成的多元化情況，將性別、年齡、教育背景、技能、知識、專業經驗等多項因素納入考量，提升董事會業務素質，擁抱多元價值。我們履行了關於提升董事會性別多元化的承諾，於 2024 年 6 月 28 日委任吳科女士為董事會成員，進一步提升了新城發展決策團隊的多元化與包容性。

2024 年，		
新城發展累計召開董事會	董事會各專門委員會	股東大會
6 次	9 次	2 次

董事會多元化構成情況

任命職位：	獨立非執行董事 3 位	執行董事 3 位	非執行董事 1 位
服務任期：	5 年以下 2 人	5-10 年 2 人	10 年以上 3 人
教育背景：	博士 1 人	碩士 5 人	學士 1 人
性別：	男性 6 人	女性 1 人	
年齡：	30-40 歲 1 人	40-50 歲 2 人	50-60 歲 2 人	60-70 歲 2 人

關連交易管理

新城持續加強關連交易管理，確保關連交易定價公允、決策程序合規，遵循誠實信用、自願、公平、公開、公允的原則，不損耗公司和非關聯股東的合法利益。公司內審部負責審查關連交易的合規性以及內部監控程序的充足性與合理性，並將審查結果提交至獨立非執行董事進行年度審閱。

本集團子公司新城控股根據《中華人民共和國公司法》《上海證券交易所股票上市規則》等法律法規，並結合自身實際制定《新城控股關連交易管理制度》，並於 2024 年進行了制度修訂。制度明確了關連人、關連交易的定義，並規範了關連交易的決策程序，以保障公司及非關連股東的權益。

信息披露與透明度管理

本集團嚴格遵循國家法律法規和交易所對信息披露的相關規定，不斷提升信息披露工作質量並規範信息披露程序，真實、準確、完整地開展信息披露工作，確保公司信息披露的及時性和公平性。

2024 年，	
新城發展及子公司共發佈定期報告	臨時報告
7 份	114 份

風險管理

新城已建立自上而下的風險管理體系，進一步優化董事會下設審核委員會的風險管理職能，每年審視本公司的財務、風險管理及內部監控制系統，評估現行及潛在風險，包括環境、社會及管治風險，並強化對公司僱員潛在不適當行為的防控與處置措施，不斷優化內部風險管理流程。

我們不斷完善風險防控管理體系，已經構建了「三道防綫」風險管理模型，從投拓、前期投建、設計開發、營銷管理、招采工程、財務、勞動人力、輿情客戶等風險細分項出發，制定《風險管理制度》《風險預警制度》、風控清單、風險手冊、風險檢查標準、培訓課件等工具，不斷提高風險事件的預防與應對能力。

董事會及管理層

第三道防線：
董事會授權審核委員會負責統籌與監督風險管理體系的正常運行，審議批准風險管理相關制度、戰略目標、方案及報告等。

風險管理部門

第二道防線：
負責設計、執行、監察及修訂風險管理系統，貫徹切實的企業風險與 ESG 相關風險的管理方向，定期向董事會匯報風險管理情況。

總部各職能部門

第一道防線：
總部各職能部門管控職能業務的風險，對各單位相應業務的風險進行監督檢查；各單位成立內部風險管理群組，在風險管理部的指導下統籌各單位風險管理工作。

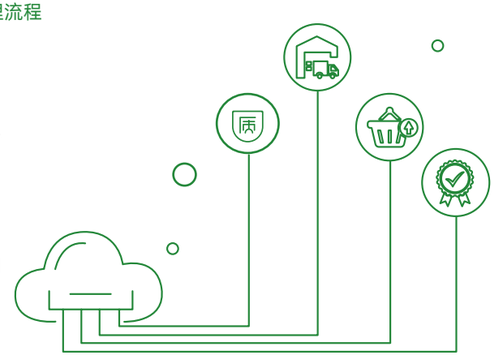
「三道防綫」風險管理模型及各主體職責

風險識別 → 風險分析與評估 → 風險應對措施 → 風險定期審查與匯報 → 風險監察與風險管理系統長期提升

風險管理流程

本集團應用數字化手段加強風險管控，建立風險管理信息系統，整合項目風險、重大風險等數據，提升監控數據客觀性，實現風險執行監控、標準化風控意見輸出、風險提示自動推送等功能，增強對各類風險的監控、分析及應對效能。

新城堅持依法治企、合規經營，通過建立完善的法律風險管理和合規經營體系，有效降低違法風險，提升企業聲譽和市場競爭力。



2024 年，子公司新城控股持續強化法律風險培訓：

新增和升級 41 門課程，其中更新 35 門線上培訓課程，製作 6 門律法視界線上課程，涵蓋《廣告招投標中常見的法律風險及風控措施》《常見行政處罰風險及案例》《常見合規問題處置指引》《運營期廣場法律風險管理手冊》等多項內容。

新城線上風險及合規培訓課程

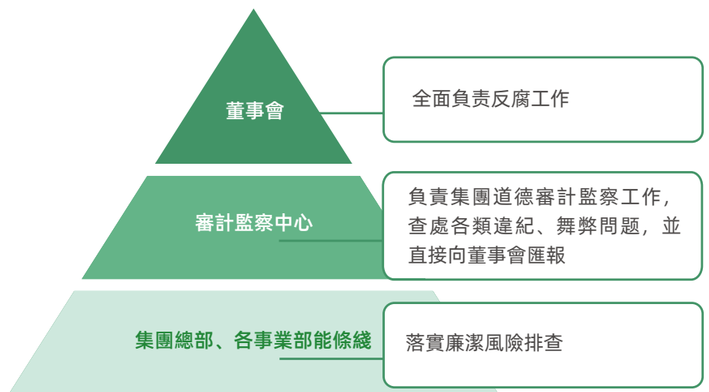
2024 年，完成線上課程培訓精準推送	開展線上培訓	組織現場培訓
134 次	64 場	57 場次
覆蓋培訓人數	覆蓋培訓人數	覆蓋培訓人數
20,500 人次	15,000 人次	1,700 人次

商業道德

新城對貪腐問題保持零容忍的態度，持續開展廉政建設，打造廉潔文化，推進公司穩健發展。

反腐倡廉體系

本集團內部已建立完善的反腐倡廉管治架構，明確董事會、審計委員會、管理層及各部門職責，訂立員工行為準則，樹立員工底線意識，築牢廉潔防線。集團董事會作為反腐敗工作的最高管治機構，全面領導反腐工作；審計監察中心負責集團道德審計監察工作，查處各類違紀、舞弊問題，並直接向董事會匯報；此外，建立由集團總部、各事業部職能條線、一線業務單元構成的內部反舞弊體系，層層篩查，及時識別廉潔風險。



反腐倡廉管治架構

新城是中國企業反舞弊聯盟首批入會企業之一，現任常務理事單位。本集團嚴格遵守《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，並制定了《反賄賂與反腐敗制度》，以及適用於子公司新城控股總部、各業務條線及旗下各大區（區域）、城市、項目公司，以及全體管理層、員工（含兼職員工）的《商業行為準則》，明確集團經營活動中應當遵守的行為準則，以穩健務實的行動，推進公司的高質量可持續發展。2024 年，公司對《商業行為准則》中相應條款進行細化，進一步明確了員工參與廉政培訓、員工禁止行為規定、投訴舉報路徑及獎勵、供應商和合作伙伴倡議及要求等內容。

新城 ISO 37001 反賄賂管理體系認證證書

2024 年，本集團子公司新城控股下屬上海分公司再次順利通過 ISO 國際反賄賂管理體系標準 ISO 37001 的認證評審。匯報期內未發生對本集團或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

《商業行為準則》反舞弊、反賄賂和反腐敗要點

- 嚴格遵守國家法律法規，參照 ISO 37001 反賄賂管理體系等認證要求，建立內部廉潔管理體系，訂立員工職務行為準則和全員風險管理體系
  - 定期組織線上和線下反賄賂反腐敗培訓，覆蓋所有員工（包含兼職員工和承包商）
  - 通過例行審計、專項審計、舉報檢查等監督檢查分析和補救潛在的不當行為，確保員工遵守政策
- 堅持對舞弊行為「零容忍」的態度，每三年至少開展一次覆蓋公司全業務的職業道德審計，嚴令禁止員工從事、參與、支持、縱容損害集團利益的行為
- 與供應商、合作商戶等業務合作夥伴簽署《廉潔合作承諾書》，確保在履行合同的過程中，無行賄受賄等行為發生

職業道德審計

新城持續高度關注易發生腐敗、貪污、侵占、挪用、不公平競爭的領域，實現一線審計工作 100% 全覆蓋。我們通過推進內部審計工作發現問題，促進反賄賂體系的持續優化與改進，嚴令禁止員工從事、參與、支持、縱容損害集團利益的行為（如職務侵占、暗箱入股、作假欺騙、行賄受賄、洩露客戶及消費者隱私等），一旦發現，將按照內部規章制度從嚴查處，情節嚴重的人員將被移送司法處理。同時，組織員工至少每兩年完成一次職業道德評審、廉情感知調研工作，實現 100% 全員覆蓋。

公司通過月度經營會議、高管交圈會議，向董事、高管匯報廉政類審計事項，傳達廉潔管理管控要求，助力業審融合。本匯報期內，集團共開展 10 場面向董事及高管的審計專項報告，未發生涉及貪污的重大訴訟案件。

下屬子公司新城控股審計監察中心共完成	審計類	監察類	建議類
54份審計報告	30份	16份	8份

舉報投訴機制

新城堅持保密、客觀、公平、公正的工作原則，制定了《員工職務行為準則》《新城發展投訴舉報管理制度》等制度，並於官網公開《投訴舉報保密制度》，嚴禁任何形式對舉報人及審計監察中心人員的打擊報復行為，充分保障舉報人及參與調查人員的安全。

集團鄭重作出反舞弊承諾

- 二十四小時內對舉報作出回應
- 三個工作日內出具初查結論
- 在公司追回損失到賬後，由審計監察中心對接人聯繫實名舉報人，在十個工作日內完成獎勵發放。
- 對投訴舉報調查過程存在疑義、舉報調查人員存在違規違紀行為的，當事人可通過專設郵箱 fzjb@xincheng.com 向公司直接反映
- 打擊報復行為一經查實，依照公司有關規定嚴肅處理；構成犯罪的，移送司法機關依法處理

多元舉報渠道

內部渠道：	舉報電話：	舉報微信：	舉報郵箱：	通信地址：
內網舉報	021-3252 2898	lianzhengxincheng（廉政新城）	jubao@xincheng.com	上海市普陀區中江路 388 弄 6 號新城控股大廈 A 座審計監察中心

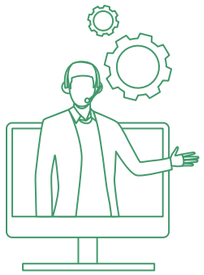
《投訴舉報管理制度》和《員工職務行為準則》中針對舉報人保護的規定

- 對和舉報信息有利害關系者實行回避制度
- 對舉報人的個人信息及舉報內容嚴格保密，將舉報材料列為密件管理；審計調查人員對保密資料進行妥善的保管和使用，嚴禁與調查無關的人員接觸
- 審計調查工作中，除專項調查人員外，其他任何人不得打探、議論工作相關信息，參與專項調查的人員不得向任何人透露專項調查工作的內容
- 任何機構和個人不得以任何借口阻攔、壓製舉報和打擊報復舉報人

公司建立多元舉報渠道，接受並受理來自利益相關方對集團員工或部門不廉潔行為的舉報，並及時受理。我們鼓勵員工、供應商、客戶及其他合作方在保密情況下通過微信、電話、郵件等方式向公司舉報舞弊、腐敗、賄賂以及其他違反法律法規的行為，對於查實挽損人員，將給予 10% 至 20% 不同比例的獎勵。2024 年，公司擴大了接收舉報的路徑，開設董事長郵箱直達，除列舉的常規路徑外，舉報人還可直接將信息發送至董事長郵箱。同時，為引導積極舉報，並強化對舉報人的保密，新城在文化牆上張貼舉報重獎、保密等提醒。

董事長郵箱直達舉報渠道

新城文化墻舉報重獎海報



打造廉潔生態

2024 年，本集團組織開展了廉潔宣傳和培訓活動，面向董事會、管理層、全體員工（含兼職員工）、供應商與承包商、合作方等群體，覆蓋率達 100%，將廉潔文化由內部輻射至價值鏈。

舉辦第五屆新城廉政文化主題宣傳月活動，通過發放廉政扇、AI 海報設計比賽、知識搶答、書法比賽等活動促進廉政建設。

要求合作的所有供應商簽署《陽光條款》及《廉潔合作承諾書》，供應商簽署率 **100%**；完善並更新合同中的廉潔條款，與供應商、商戶攜手打造更公平、公正的合作環境。

通過經典案例宣講、警示教育片播放等舉措，加強董事會及企業高管廉潔意識，達成思想共識。

通過廉情問卷收集員工建議，指正並豐富廉政後續工作；通過利益衝突申報，發現潛在舞弊風險，提前預警。本匯報期內共收取廉情問卷 **2.6 萬**條，利益衝突申報 **4 萬**條。

在各一線公司張貼海報，打造廉政角，強化廉政宣傳教育。

積極參加聯盟交流活動，分享並汲取優秀的反舞弊經驗。

2024 年，下屬子公司新城控股榮獲企業反舞弊聯盟「清廉之星」榮譽稱號。

發放廉政扇

廉政活動月活動

打造廉政角

「清廉之星」榮譽證書

2024 年，集團完成面對面廉政宣貫培訓 88 場，覆蓋 8 個區域及商管部 13 個區域，實現員工（涵蓋兼職人員、第三方勞務派遣人員）100% 全覆蓋。

2024 年反貪污培訓情況

參與反貪污相關培訓董事人數 **2**人	反貪污相關培訓董事培訓覆蓋率(含獨董) **40%**	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） **3**小時
反貪污相關培訓董事人均培訓時長（不含獨董） **7.5**小時	參與反貪污相關培訓員工人數 **19,935**人	反貪污相關培訓員工人均培訓時長 **2**小時	員工《廉潔自律承諾》簽署率 **100%**

知識產權管理

新城高度重視知識產權的創造、保護、管理及運用。本集團嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國知識產權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等國家法律法規，並結合自身情況不斷完善知識產權管理制度。下屬子公司新城控股不斷升級完善《新城控股集團知識產權管理製度》以及《新城控股商標註冊申請操作指引》《新城控股著作權申請操作指引》《新城控股專利申請與補正操作指引》等相關操作指引，規範知識產權申請和管理工作。

為促進新城知識產權業務發展，提升員工在發明創造的積極性，公司發佈《關於對員工專利申請實行獎勵的通知》，明確獎勵範圍、獎勵對象、獎勵條件及獎勵標準和方式，鼓勵員工積極創新，及時固化知識成果，激發企業創新活力。

隨著集團規模的日益增長以及產業佈局的擴張，本集團對軟件程序使用的需求以及對外物料輸出的需求與日俱增。本集團發佈《關於使用知識產權正版軟件的通知》及《關於規範對外物料字體使用的通知》，規範對計算機軟件與字體的使用，有效預防、管控相關侵權風險。

2024 年，新城線上開展《馳名商標的認定和保護》《房地產公司的知識產權》《知識產權之專利權法律解析》《知識產權之著作權法律解析》等多種培訓課程，提升員工知識產權保護意識。

2024 年，新增授權專利 **54**項	新增申請商標 **102**項	新增申請著作權 **17**項
截至報告期末，授權專利累計 **613**項	發明專利 **11**項	新型實用專利 **139**項	外觀設計專利 **463**項

可持續發展管理

可持續發展管理體系

新城高度重視 ESG 管治工作，已於 2020 年 11 月設立涵蓋董事會、ESG 管理委員會、ESG 工作小組及各職能部門的 ESG 管理架構，明確各層級職責，推動 ESG 工作高效落地。

董事會下設 ESG 委員會，由集團董事長王曉松擔任委員會主席，聯合其他兩名執行董事以及一名獨立非執行董事，共同監督集團可持續發展的頂層設計與管理方針，充分保障 ESG 決策的平衡性與有效性。如需了解本集團 ESG 委員會的詳細職能，請參見《新城發展控股有限公司環境、社會及管治委員會職權範圍》[1]。

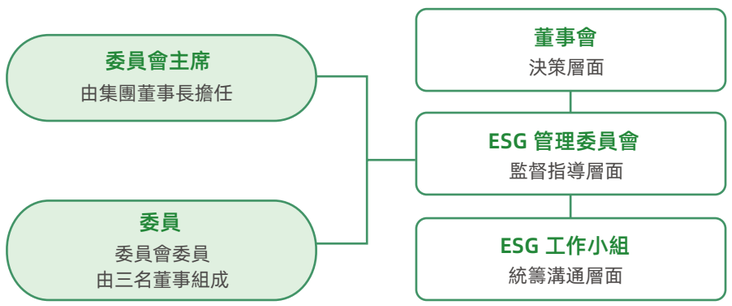
2024 年，

ESG 委員會共召開

1 次會議

參與率

100%



新城 ESG 管治結構

新城制定了可持續發展績效和高層管理人員薪酬掛鉤的激勵體系，由董事會薪酬委員會審查董事、行政總裁及各高級管理人員的履行職責情況並對其進行年度績效考評，在《股票期權與限制性股票激勵計劃》中作出明確要求，提供可持續發展驅動力。

董事會聲明

本匯報期內，董事會、ESG 委員會、ESG 工作小組履行了如下職責：

董事會

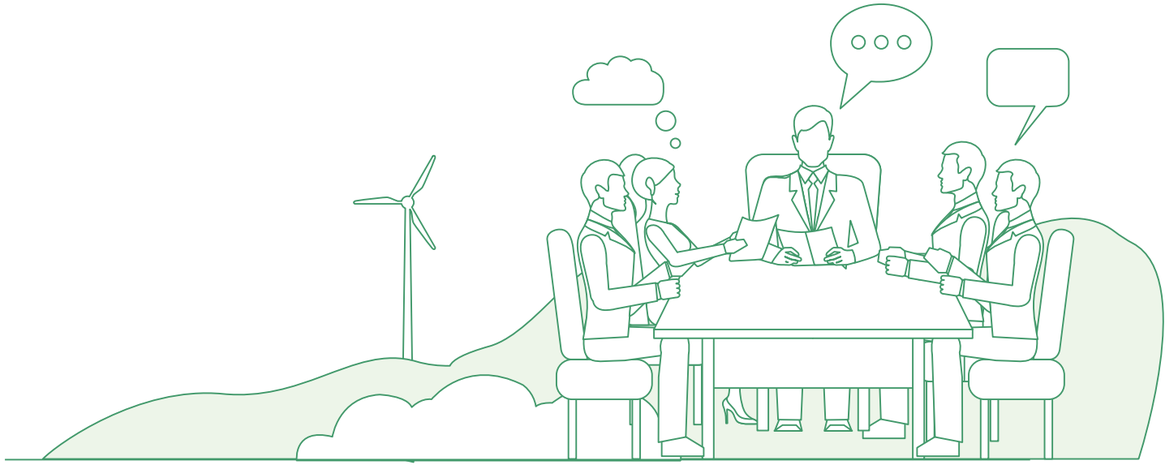
- 董事會作為最高決策機構，負責決定公司 ESG 管理架構及管理策略；重視 ESG 目標的設定並常態化跟蹤、監督目標的進度；確保設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部監控系統；審閱及批准公司 ESG 年度報告
- 2024 年度可持續發展報告由董事會於 2025 年 3 月 28 日審閱批准通過

ESG 委員會

- 作為 ESG 管理的最高權力機構，檢討本公司的 ESG 責任、願景、策略、框架、原則及政策，加強重要性評估過程，以確保及落實董事會通過的 ESG 政策持續執行
- 監督本公司與利益相關方溝通渠道及方式，保護公司聲譽
- 審視 ESG 主要趨勢以及有關風險和機遇，於必要時更新 ESG 政策並確保其符合適用的法律法規及監管要求和國際標準
- 審議本公司的 ESG 目標，定期審覈 ESG 目標的達成情況
- 監督本公司業務對環境和社會影響的評估並向董事會提出建議
- 審閱本公司的年度 ESG 報告，並建議董事會通過，同時建議具體行動或決策以供董事會考慮，以維持 ESG 報告的完整性

ESG 工作小組

- 根據管理層制定的 ESG 工作計劃，落實具體 ESG 工作，監督並協助各部門根據計劃完成 ESG 目標
- 識別 ESG 相關風險和機遇及 ESG 未來發展趨勢，追蹤相關法律法規、監管要求和國內外標準變化，定期向管理層匯報
- 定期開展 ESG 數據和信息的收集、統計及分析工作
- 編制年度 ESG 報告，提交管理層審閱



[1] 《新城發展控股有限公司環境、社會及管治委員會職權範圍》，http://www.seazengroup.com.cn/images/flash/goverFlash06-20210701.pdf

可持續發展目標

新城以聯合國 2030 可持續發展目標（SDGs）為指引方向，設立新城集團可持續發展承諾與目標，以此指導本集團 ESG 工作的開展。ESG 委員會定期監督 ESG 目標進度並向董事會匯報，同時於年度 ESG 報告中披露進展與成果。

章節	聯合國可持續發展目標	可持續發展承諾	關注的 ESG 議題
第一章： 做合規經營的踐行者	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	堅持對貪腐行為「零容忍」： ◉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	企業管治與合規穩健經營 風險管理及內部控制 反貪污反賄賂 保護知識產權 利益相關方溝通和參與 ESG 戰略管理
第二章： 做卓越品質的創造者	9 产业、创新和基础设施 12 负责任消费和生产 16 和平、正义与强大机构	推動安全文明施工，打造安全和有保障的施工環境，交付安全、有抵禦災害能力和可持續發展的商業和住宅： ◉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 ISO 9001 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 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： ◉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	可持續的商業模式 產品安全與質量 創新與數字化產品 客戶服務與滿意度 客戶隱私及信息安全 負責任營銷
第三章： 做綠色生態的保護者	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 CLIMATE ACTION	堅持保護環境和節能減排，持續推進綠色建築建設： ◉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、用水量（即排放密度）降低 10%（以 2020 年爲基準年） ◉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，不斷提升新建吾悅廣場可再生能源利用率 ◉推動商業物業層面建立落實環保管理制度	綠色建築設計與推廣 廢棄物管理及污染防治 提升能源效益及採用可再生能源 節約水資源 應對氣候變化 減少溫室氣體排放 綠色運營和辦公 合理開發與生態保護
第四章： 做行業發展的推動者	9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 17 促进目标实现的伙伴关系	堅持嚴格篩選與管理供應商及承包商: ◉確保供應商及承包商達到或超出本公司的供應商標準（包括建築質量與安全、可持續發展等方面的要求） ◉制定供應商及承包商質量檢查相關政策和舉措，加強第三方審核 ◉提升供應商及承包商商業道德培訓覆蓋率 ◉與供應商及承包商共同打造安全、有抵禦災害能力和可持續發展的商業和住宅	助力城市更新 綠色採購 負責任供應鏈管理 行業發展
第五章： 做幸福職場的守護者	1 无贫穷 3 良好健康与福祉 4 优质教育 8 体面工作和经济增长	堅持保障本公司員工的健康與安全： ◉致力做到零工傷死亡 ◉執行與本公司員工同等的供應商及承包商健康與安全標準	合規僱傭與人權保護 員工培訓與發展 員工薪酬與福利 職業健康與安全
第六章： 做和諧社會的貢獻者	1 无贫穷 4 优质教育 9 产业、创新和基础设施 16 和平、正义与强大机构	堅持「七色光計劃」公益平台： ◉主動承擔企業社會責任，持續開展公益活動	促進區域發展 社區溝通與融合 服務鄉村振興

可持續發展政策

新城已制定了適用於本集團的可持續發展政策，明確十大方向，指導我們在生產、運營各環節持續踐行可持續發展理念。

新城可持續發展政策十大方向

01 公司與合作方共同推動地產行業的可持續發展；

02 公司負責任地管理和保護受其影響的天然資源及生物多樣性，並就業務營運對環境造成的潛在不利影響予以評估及進行適切管理；

03 公司致力在合理可行的範圍內，以能保障公司所有利益相關方健康和安全的方式運作；

04 公司致力為所有員工締造一個公平和受尊重的工作環境，讓每個人都能一展所長，成為首選僱主品牌；

05 公司支持提倡可持續發展的供應商和承包商，並提倡他們實施類似的政策；

06 公司提倡顧客以負責任的方式使用我們的產品和服務；

07 公司與營運所在社區建立良好的關系，在推動社區發展的同時，尊重他們的文化和傳統；

08 公司賦權員工在工作及社區中積極參與可持續發展事務；

09 定期與公司利益相關方接觸，以了解他們的看法和關註；

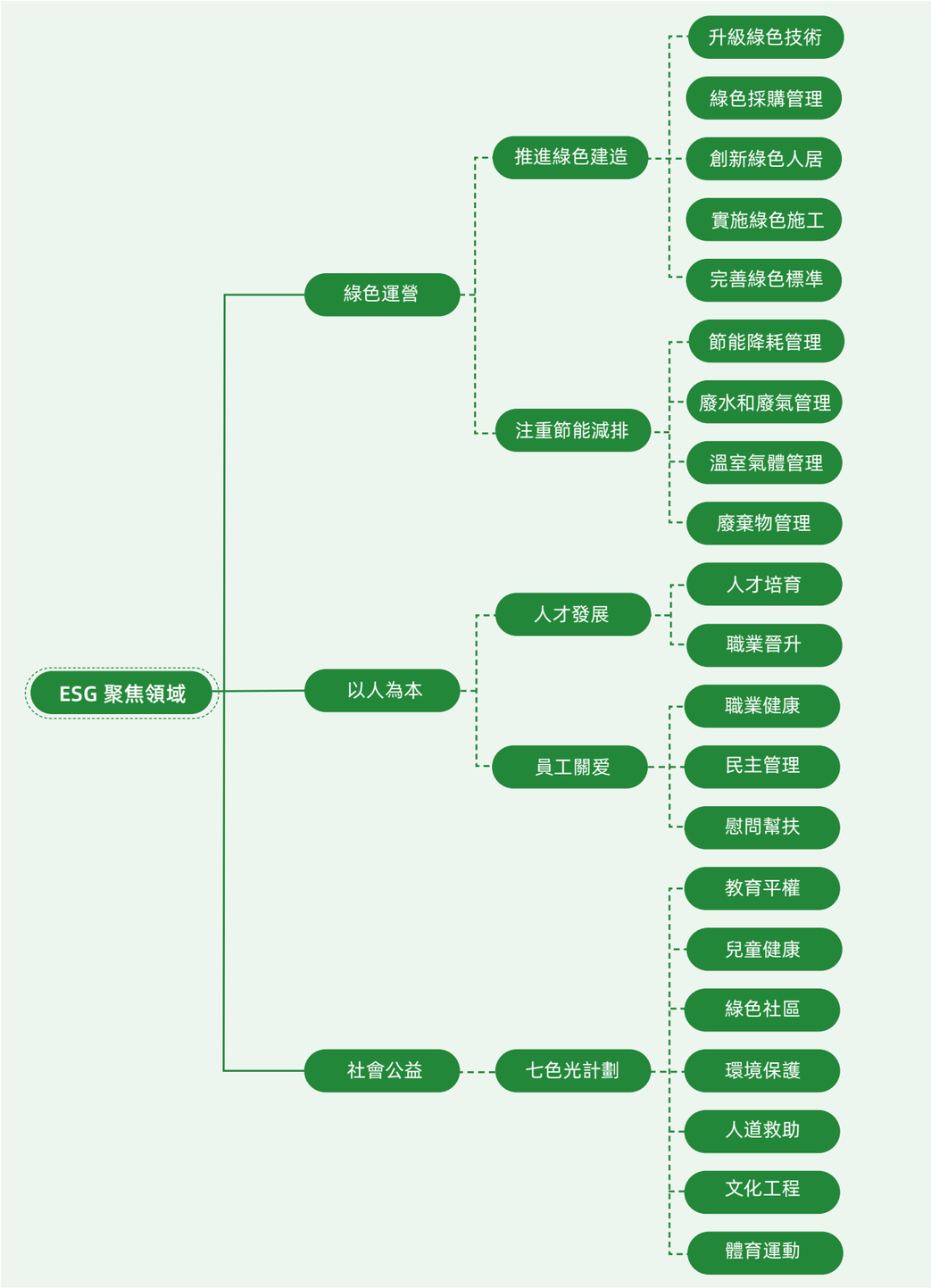
10 公司會適時或最少每三年檢討此可持續發展政策。

為助推可持續發展政策，本集團及下屬子公司新城控股同時針對環境、社會及管治多個議題制定相關政策，明確各議題下的發展重點。

企業管治守則	ESG 委員會職權範圍	可持續發展政策	環境管理政策
綠色建築政策	綠色租賃政策	職業健康和安全管理政策	人權及多元共融政策
員工職務行為準則	供應商行為守則	商業行為準則	投訴舉報管理制度

可持續發展聚焦領域

新城已將可持續發展理念全面融入業務運營過程，將綠色經營、以人為本、社會公益識別為三大聚焦領域，秉持著開放共贏的理念，堅持與員工、業主、投資者、合作夥伴、供應商一道，共赴綠色未來，共創美好社會。我們將於本報告中對 ESG 聚焦領域本年度各項行動進行重點披露，有針對性地回應各利益相關方的關切與期待。



做卓越品質的創造者

新城堅持擁抱創新文化，打造卓越品質，讓每一處細節都蘊含公司對品質生活的不懈追求，讓每一個環節都實力兌現公司對美好生活的鄭重承諾。

可持續的商業模式

產品安全與質量

創新與數字化產品

客戶服務與滿意度

客戶隱私及信息安全

負責任營銷

品質业务

新城堅持「住宅 + 商業」雙輪驅動的長期戰略模式，不斷踐行「讓幸福變得簡單」的企業使命，充分關注用戶真實需求及產業發展趨勢，加強產品協同及戰略深度，業務範圍涵蓋房地產開發、商業運營管理等多個領域。

住宅開發

新城确立「新中式、大都會、現代簡約」三大產品系列，覆蓋基於年輕時尚人群需求的「樂居」產品線、基於品質升級需求的「圓夢」產品線、基於療養享受型需求的「尊享」產品線，形成新城九大產品系。

我們以上海為中樞，長三角為核心，並向珠三角、環渤海和中西部地區實施全國擴張的 1+3 戰略格局。時至今日，新城已為超 85 萬戶家庭提供了優質的居住物業。

新城已為超
85萬戶家庭提供了優質的居住物業

商業開發

隨著新型城鎮化的持續推進，新城加大了城市綜合體項目的收儲和開發，開啟了住宅地產與商業地產雙核驅動的戰略模式。「吾悅」是新城控股集團旗下的城市綜合體項目品牌。截至 2024 年底，新城在全國開業及在建的吾悅廣場城市綜合體已達到 200 座，足跡遍布上海、天津、重慶、南京、長沙、長春、西安等國內 136 個大中城市。

截至 2024 年底，

新城在全國開業及在建的吾悅廣場城市綜合體已達到
200座

足跡遍布上海、天津、重慶、南京、長沙、長春、西安等國內
136個大中城市

商業管理

新城於 2008 年成立商業管理集團有限公司，從前期商業規劃、招商落位，到後期營運管理和營銷推廣，具備全面的商業資源統籌和管理能力。在經營自有商業綜合體項目的同時，也與優質的商業地產項目合作，導入先進的新城商業運營管理體系，實現資產增值。吾悅廣場與上萬家國內外一流品牌商家建立了戰略合作夥伴關係，強大的商業磁場聚集海量商流及客流。2024 年度公司商業運營總收入達到 128 億元。

2024 年，

公司商業運營總收入達到
128億元

多元業務

星翼空間

星翼空間是新城打造的國內孵化器，通過建立精準孵化模式，持續幫助更多創業者規避創業風險、驗證商業模式、落地融資導向、實現創新累積。截至目前，星翼空間已累計孵化 59 家企業，部分企業已成長為行業內領先企業。基於一系列的孵化成果，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。

養老

新城 • 心頤秉持「快樂滋養生命力」的品牌理念，在關注長者身體健康的同時，更關照長者的精神世界；以服務內容運營為核心，打造康養子品牌「心頤荟」——城市高端康養綜合體，基於集團商用物業場景，創新打造開放共融的活力健康社區。

酒店

新城以自營品牌進軍酒店業，形成涵蓋規劃、設計、建設、運營的全流程操盤和管理體系。新城創設了「Citilink Hotels」星俪系列酒店品牌矩陣：奢華品牌 - 星俪華、豪華品牌 - 星俪嵐、高端品牌 - 星俪辰、中端品牌 - 星俪恆四個自營酒店品牌，以 800 餘間規模為特徵的超大型酒店將在全國多個目標城市戰略布局。

資產管理

新城堅持產業經營與資本運作並舉，不斷打磨自身產業投資、融資、資產管理以及主業協同等核心能力。新城收購香港晉峰金融並成為其控股股東，其主要業務為債券承銷、上市承銷，並管理多項高收益基金。

建管業務

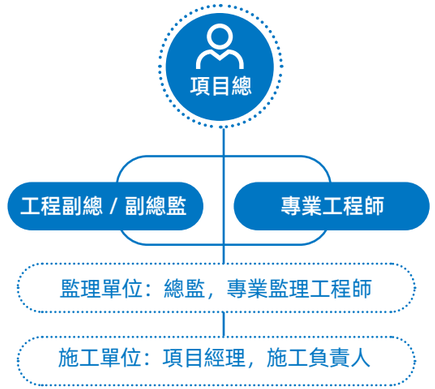
新城建管是新城旗下專注於房地產代建代管領域的業務平台。新城建管依托集團強大的實力平台和人才矩陣，以全業態產品矩陣和全周期品質服務，為房地產代建代管業務，系統化輸出解決方案，並致力於成為客戶持久信賴的輕資產全業態綜合服務商。截至匯報期末，新城建管業務範圍已覆蓋 47 個城市，管理項目超 100 個，累計商業綜合體管理項目超 60 個，累計管理總建築面積超 1,600 萬平方米，已基本實現在主要城市群的全國化布局。

品質管理

質量管理體系

新城將產品質量作為企業發展的核心競爭力，不斷完善質量管理體系，嚴格把控產品和服務的全生命週期質量管理。

我們從源頭保障採購產品的質量，建立多層級的質量安全管理小組，並與國內多家權威第三方檢測機構達成戰略合作，通過對產品抽樣檢測、工廠質量體系審核等多種方式，實現從工廠源頭到項目現場的全流程質量管理。



住宅開發質量管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國建築法》《建築工程質量管理條例》《城市房地產開發經營管理條例》等相關法律法規，並結合自身實際制定適用於住宅開發業務的《地產開發事業部項目計劃管理辦法》《地產開發事業部工程管理辦法》《地產開發事業部房屋售後維保管理辦法》，包括《工程通用管理動作作業指引》《第三方評估作業指引》《智慧工地管理作業指引》等六份作業指引，全過程週期對項目質量進行管控。此外，我們建立涵蓋總部、大區和項目的三層級質量管理組織體系，有效保障各措施的落實。

商業開發質量管理

新城針對商業開發業務成立質量管理專項小組，並根據自身情況制定《商管事業部安全品質管理辦法》《商發事業部工程管理辦法》《商發事業部質量安全作業指引》《重大設計缺陷案例手冊》等一系列制度辦法，通過質量安全垂直管控、監督預警、風險糾偏、整改閉環等多項措施保障項目質量。

我們持續开展 QMS 管理认证，自 2015 年起全面建立 ISO 9001：2015 質量管理體系，並形成三標管理體系，體系包含管理手冊、程序文件及運行表單，所有在營廣場均依照該標準進行日常運營管控。本匯報期內，新城吾悅商業管理集團有限公司、新城吾悅商業管理集團有限公司上海分公司以及 40 個吾悅廣場，均已通過 ISO 9001：2015 質量管理體系認證，並依照認證週期申報復審，確保認證的有效性和連續性。

ISO 9001:2015 質量管理體系認證證書

質量監督檢查機制

新城明確「勘察、設計、監理、施工、建設」五大責任主體，完善內部產品質量建築與檢查機制，考核體系包括月度績效點評、責任人獎懲、供應商處罰等板塊。我們對建設工程的施工質量採取終身責任製，將各大區公司運營職能和項目檢查評估情況納入考核評價體系中，並將其與每位員工的績效掛鉤，增強員工責任意識，促進產品品質提升。

新城在完善內部體系建設的基礎上通過第三方評估的方式進一步夯實質量基礎。我們通過飛行檢查、交付評估、交付樣板專項檢查等進行工程質量評估，並持續追蹤檢查結果，進行閉環管理，不斷優化質量管理流程和結果。

第三方評估機制

評估類型

過程評估（土建、精裝）、大商業過程評估、線下閉合復查評估、大商業開業檢查、安全文明專項評估、大型機械專項評估、交付評估、交付後運營評估等

評估週期

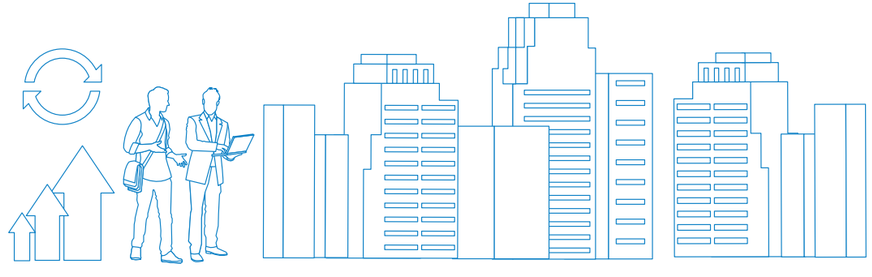
- 每季度執行過程評估
- 每月隨機挑選項目執行專項評估
- 開業 / 交付前 30 天進行開業 / 交付評估

反饋機製

- 第三方單位出具評估報告，相關負責人按管控要求督辦整改閉環
- 相關負責人對第三方評估報告進行回復，並對報告真實性、有效性負責，報告回復逾期、整改內容造假等將在聯合檢查中予以扣分

整改複檢

項目組織監理、施工方對現場問題進行以點帶面排查，指導施工單位編制整改方案，整改完成後項目、監理、施工方等共同驗收後進行簽署，三方簽署驗收後，由工程經理通知大區運營管理部工程條線進行復檢



過程質量管理流程

施工管控

- 嚴格遵循《開發板塊工程管理辦法》相關要求，應用多類管控措施強化工程節點，保障施工質量

實測實量

- 實測工作由施工單位、監理單位和甲方工程師三方協同開展。其中，施工單位 100% 自查，監理單位 50% 抽查，甲方工程師 30% 抽查
- 根據實測數據，評估產生偏差的原因，判斷是否存在系統性問題，並提出整改及預防措施
- 在質量考核階段，將實測實量合格率作為重要維度之一

停止檢查點設立

- 針對涉及滲漏的關鍵驗收節點，包括地庫後澆帶、外墻螺杆洞封堵、廚衛間閉水、外窗塞縫、屋面等，展開「防滲漏專項檢查」
- 若未通過檢查，則需展開相應整改，驗收通過後方可進入下道工序

質量安全「拉閘」機制

- 對質量安全問題保持高度、持續關注，若發現問題，則立即進行「拉閘預警」，局部停工整改，第一時間消除項目的質量與安全隱患

第三方飛行檢查

- 聘請第三方評估機構對項目全過程進行第三方飛行檢查以及交付前檢查
- 檢查內容包括地下基坑專項檢查、機電評估、外檐保溫、 景觀過程評估等
- 檢查結果于全集團範圍通報並進行獎懲，並與供應商評級、甲方管理人員的晉升直接掛鉤

交付質量管理流程

交付檢查評估

- 聯合運營、物業、產品研發以及第三方形成交付檢查評估小組
- 根據《交付預評審指引》，對所有產品在正式交付 7 天前進行全面評估，保障戶內、公區、園林景觀、外立面、地庫、供電照明等的高質量交付
- 商品房交付前，組織設計、工程、營銷、物業、法務及項目公司進行風險排查，確保商品房質量符合交付標準與相關規定，以及公共區域的交付情況，針對紅線內外的設施與潛在不利因素，提前進行預估和判斷，做好應對方案

2024 年

共開展第三方過程評估 **141** 次，總計 **209** 個批次參加第三方交付評估，第三方交付評估（含開業前檢查）**187** 次，專項評估 **182** 次

開展超過 **320** 次過程巡檢，發現質量缺陷問題 **9,000** 餘項，重要質量風險整改率為 **100%**

商業管理事業部針對營運期項目進行了 **2** 次區域行檢查，共計檢查問題 **6,470** 項，其中涉及需額外加倍扣分的重大事項為 **213** 項，到期整改率為 **100%**；**13** 個區域完成了 **4** 次季度聯合檢查，共開展了 **588** 次營運期考核，累計檢查問題 **55,470** 項，其中涉及需額外加倍扣分的重大事項為 **1,026** 項，到期整改率為 **100%**

形式	時間要求	
	重大質量事故 /A 級安全事故	一般質量事故 /B 級、C 級安全事故
電話上報（或信息）	2 小時	2 小時
郵件上報	24 小時	24 小時
上報至最終部門	總裁室、大區公司、地產開發事業部運營管理中心	總裁室、大區公司

產品質量安全事故上報機制流程

指標	單位	2022	2023	2024
項目過程性評估	分	90	90	91
項目交付評估	分	80	81	80

注：上述統計僅包含地產開發事業部住宅開發階段相關數據。

住宅開發階段質量相關數據

質量培訓

新城企業內部積極培育質量文化，並攜手供應商共同提升質量安全意識。2024 年，我們組織開展各大業務區域的專項培訓、管理制度及管理薄弱項的專題培訓，質量培訓覆蓋 100% 的員工，共開展總部培訓 18 次，各大區培訓 120 次，培訓頻率每個月不低於一次，內容涵蓋第三方評估體系、管理行為培訓、細部節點做法、材料檢查培訓等。除企業內部的質量培訓外，新城每年開展針對全部一級供應商的質量相關培訓，培訓內容包括工程質量培訓、安全生產培訓及交付品控相關專項培訓，全年共開展年供應商質量培訓 200 次，覆蓋率達 100%。

開展供應商質量培訓

創新賦能

新城主動探索地產與科技的融合之路，穩步提升創新能力，用科技創新為產品品質與業務發展注入新的活力。

案例 自研新雲系統進行綜合指標管理

新城於 2024 年上線了新雲綜合指標看板，集成「設備運行得分」「運行策略得分」「數據質量得分」「運維管理」核心板塊，共包含 21 項精細化管理指標。該系統通過實時監控設備關鍵指標並進行考核評分，增強數字化管理效能，加速項目執行速度，並有效控制運行風險。

案例 自主研發「駝小新 AI」工具

新城自主研發了「駝小新 AI」工具，舉辦了「駝小新 AIGC 挑戰賽」和「駝小新 AIGC 夏令營」，加速員工 AI 技能提升，成功將 AI 應用融入組織，在實現降本增效的同時，以科技的力量賦能企業發展。

開展「駝小新 AIGC」系列活動

品質服務

客戶服務體系

新城積極保障客戶合法權益，深入洞察客戶需求，為客戶提供高品質服務，讓每一位客戶的幸福感觸手可及。

住開客戶服務：「幸福 360°客戶服務體系 3.0」

新城結合《客戶滿意度與客訴輿情處置管理辦法》及《客服類系統運營管理辦法》等集團制度辦法，推出並落實「幸福 360° 客戶服務體系 3.0」，圍繞客戶生活所需要的信賴感、體驗感、安全感、滿足感以及歸屬感五大維度，將服務貫穿於選房、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——5+N 幸福標准。

此外，新城開通「4008900950」全國客戶服務熱線，實現集團總部呼叫中心與區域公司客戶和項目物業三方整合，提供投訴、保修、咨詢統一服務的綜合管理平台。

2024 年應對客戶投訴成果

服務台受理客戶咨詢和投訴受理 **3,064** 件

4008 呼叫中心受理客戶咨詢和投訴受理 **49,405** 件

新城 4008 呼叫中心受理產品與服務端客戶咨詢、投訴、保修等事項的響應率和回復率均達到 **100%**；客戶投訴案例解決成功率為 **95%**

「幸福 360°客戶服務體系 3.0」

新城 4008 服務中心和新橙社 APP

商管客戶服務：悅服務體系

新城構建悅服務體系，致力於為吾悅廣場的消費者提供優質的服務空間與服務，覆蓋消費者在場內購物、就餐、遊憩、停車等各類高頻需求場景，為客戶提供高水平、優質、愉悅的專屬服務。

新城在「深度運營以用戶思維為根本」的要求下，制定 98 項具體措施，從小切口逐項改善，不斷優化吾悅服務標準，逐步提升吾悅待客水準，為顧客創造美好的生活體驗。

2024 年，我們重視各渠道反饋的投訴，服務台客服會在接待或受理結束 0.5 小時內完成系統錄入及派單，相關部門接到派單後，2 小時內完成首次勘查並確定回復客戶口徑，24 小時內確定解決措施並回復客戶。客戶可實時通過小程序查詢反饋處理進度，進一步提升客戶體驗。

案例 開展 2024 年「最美服務台」評選活動

服務台作為吾悅廣場與顧客之間的橋梁，是傳遞服務溫度的關鍵窗口。2024 年，我們繼續開展評選活動，除設置團隊獎「最美服務台」，新增個人獎項「服務之星」，通過評選活動進一步強化服務品牌、提升服務意識、沉澱服務案例，識別服務人才、增強會員體驗與參與感。

互通互融：全覆蓋客戶服務體系

除住開及商管的特色客戶服務體系外，我們建立了實現各業務板塊互通互融的全覆蓋客戶服務體系，滿足客戶的多元服務需求，不斷提升客戶滿意度。

吾悅會員體系

新城構建吾悅會員體系，為吾悅廣場的消費者提供專屬的會員身份和會員權益，截至匯報期末，吾悅會員規模超過 4,400 萬。我們基於會員消費貢獻和互動行為，將會員卡分為「悅卡、銀卡、金卡、鑽石卡」4 個等級，2024 年超 226 萬會員提升了會員等級。

新城已形成 11 項全國通用權益及 N 項廣場屬地權益，為用戶提供「停車權益、生日禮遇、積分兌換、專屬活動」等權益，並以積分兌換方式回饋會員，不斷提升會員滿意度。

案例 開展「吾悅福栗節」會員專屬活動

新城商管組織並打造年度會員體驗盛會，通過連結會員、賦能商戶，構建「商場 - 商戶 - 用戶」共贏場景，利用「新人歡喜福利、積分五重福利、限時升級福利」等積分活動給用戶實實在在的回饋，在活動期間實現會員新增超 110 萬，積分使用達 10 億。

客戶滿意度提升

新城依據《客戶滿意度管理辦法》開展滿意度調查，主動了解客戶需求與評價，並針對客戶反饋不斷優化和提升服務水平。

2024 年，針對住宅客戶，面向簽約 1 個月至交付 5 年的全體項目業主，以電話抽樣的形式，針對包含產品與服務各項指標，銷售服務、交付服務、維修服務等維度，全年滾動開展客戶滿意度調查。針對商業客戶，開展商業顧客與商戶滿意度調查，透過對客戶滿意度調查數據的研究，掌握吾悅廣場整體運營管理水平，評估挖掘顧客體驗及需求，從而更好地推動新城商業產品力、服務力與運營力的不斷提升。此外，新城將用戶滿意度評價得分與績效考核相掛鉤，作為提升服務質量和用戶體驗的重要激勵機制。

2024 年客戶滿意度調查

全年收集客戶（住宅 + 商業）有效問卷 **74,649** 份	地產開發滿意度得分 **65** 分
商業顧客滿意度得分 **87** 分	商業商戶滿意度得分 **94** 分

我們積極實施全面的客戶服務培訓計劃，助力客服服務能力提升。2024 年，我們為每位客服房修人員都提供了專業和高效的培訓，包括客戶溝通技巧、客戶維係動作、房修服務觸點管理等，並定期分享實際案例，增強團隊的服務水平和應變能力。

用戶洞察係統

在智慧商業運營方面，新城圍繞流程標準化、工具標準化、成果標準化三大維度，開創性地構建了用戶洞察標準化業務體系和工具平台。用戶洞察系統集智能化、精確性與高效性於一體，可視化用戶分層，實現對核心用戶的識別和需求洞察，精準指導經營，並形成對經營行為有效性評估驗證的洞察閉環。通過落實長效運營機制，實現以數據驅動業務增長。

2024 年，公司進一步完善了用戶洞察系統功能，涵蓋六大數據可視化、提供數據研判標準、核心用戶產品化、小區拉新拓客策略標準化輸出、指標風險預警、界面可視化效果優化、一鍵復製圖片功能、導出報表功能優化等多個維度。更智慧、準確、高效賦能洞察執行並支持經營決策。

品質保障

負責任營銷

新城高度重視負責任營銷，保障客戶的合法權益。我們嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《商品房銷售管理辦法》等相關法律規定，並制定《銷售廣告風控操作指引》《項目開盤前風險檢查辦法》《廣告營銷風險》《營銷業務管理辦法》《營銷案場風險管理辦法》等政策，確保營銷工作的規範性。下屬子公司新城控股制定《新城集團負責任營銷政策》，做出負責任營銷承諾，並明確負責任營銷審計、負責任營銷培訓、違規舉報等相關工作要求。

新城負責任營銷承諾

- 堅持真實準確原則，不虛報產品、服務或價格
- 妥善保存所有營銷材料，以便在需要時供評估或審核
- 廣告和營銷活動材料經過授權管理人員的批准，確保準確性及合規性
- 定期審核營銷及銷售業務，確保產品與服務相關的銷售及營銷實踐合法合規
- 充分尊重和保護客戶 / 消費者的隱私和數據
- 積極開展消費者教育活動，提升消費者評估產品和服務以及進行比較的能力，引導消費者作出理智的購買決策和進行負責任消費

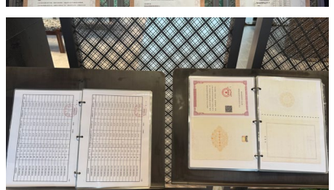
案例 開展負責任營銷公示

新城持續強化銷售案場信息透明，強化銷售案場信息公示，做到銷售公開、透明化，致力於打造公正、公開、公平交易的商業環境，保障客戶的知情權和申訴權。

陽光公示 公示對項目紅線內不利因素、紅線外不利因素、車位等各類客戶關心的信息。

誠信公示 公開投訴舉報途徑及獎勵機制，保障客戶權益。

信息公示 公示營業執照、不動產權登記證、建築工程規劃許可證等證件。



新城負責任營銷公示

負責任營銷審計

新城針對營銷工作定期開展負責任營銷審計，審計覆蓋範圍 100%。

項目營銷團隊

- 每月開展風控自檢自查，發現問題後及時反饋區域平台

團隊區域平台

- 每季度通過明訪和暗訪兩種形式考察營銷的規範性及合規性，發現問題及時反饋總部

集團總部

- 不定期開展專項巡檢稽查，針對出現的風險問題及時全員通報懲處，並在每月營銷宣貫會上進行風險預警通報，同步迭代營銷管理辦法，完善負責任營銷管理

負責任營銷培訓

新城將負責任營銷內容融入公司內部網絡學院，定期向全體員工開展負責任營銷培訓，並通過公示的方式保障客戶知情權，提升責任營銷意識。

2024 年，我們共組織了 8 場負責任營銷培訓，並開設了 31 門營銷特色課程，其中營銷培訓覆蓋全體員工，營銷特色課程覆蓋 10,000 餘人。

2024 年，
共組織負責任營銷培訓
8 場
開設了營銷特色課程
31 門

营销广告宣传法律风险防范（上篇）

暂无评分 | 1386人学习

营销广告宣传法律风险防范（下篇）

暂无评分 | 1259人学习

风险事故案例分享与警示（营销篇）

★★★★★ 5.0 | 2902人学习

開展多種負責任營銷培訓

客戶隱私保護

新城嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，制定內部信息安全管理策略和制度，開展信息安全風險防控，嚴格保護業主和客戶信息安全和隱私。

信息安全管治架構

本集團建立了涵蓋總部、區域和項目的三級信息安全管理架構，明確董事會和高級管理層在信息安全方面的管理與監督，加強信息安全責任制。2024 年，我們更新了信息安全有效性測量及績效考核表的內容，對條線、運維、開發等多個維度進行信息安全考核。

信息安全委員會

由集團高級副總裁擔任管理者代表，從上而下形成組織架構完整、執行力高效的信息安全管理架構，持續提升健康及安全管治水平

信息安全應急響應小組

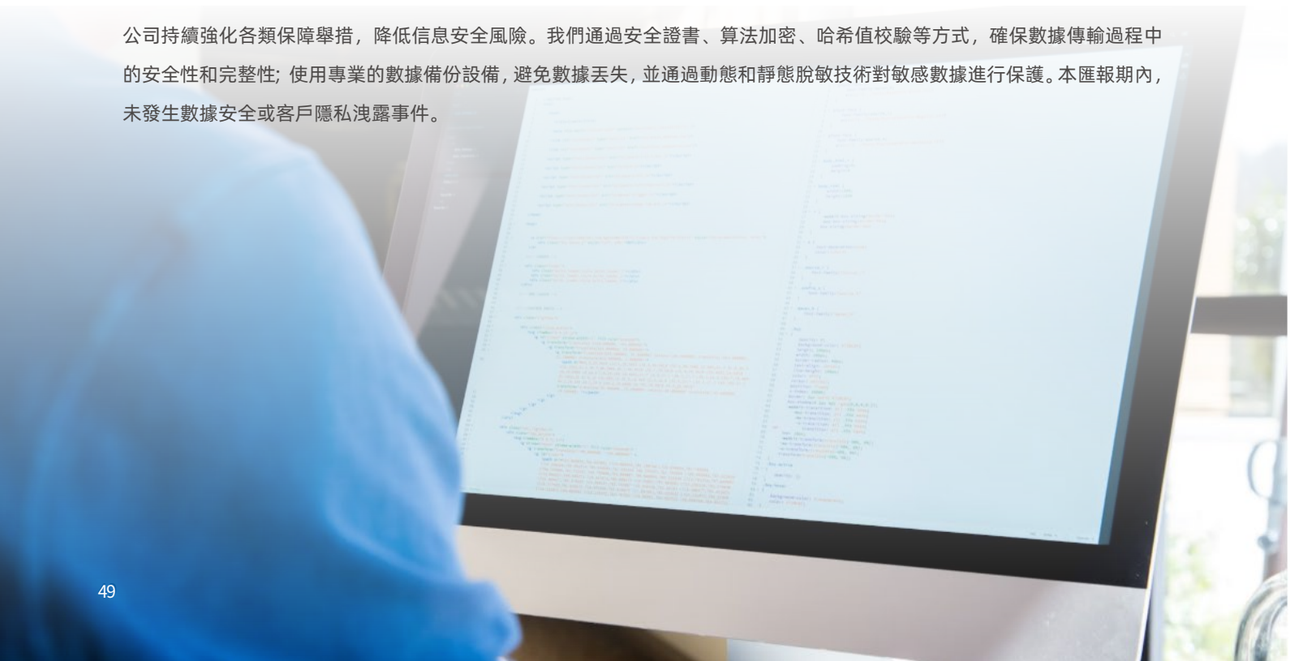
及時對內外部信息安全風險事件進行響應

ISO 27001 信息安全標準化認證證書

自 2019 年起，新城通過 ISO 27001 信息安全標準化認證。2024 年 11 月，英國標準協會（BSI）對公司 ISO 27001 信息安全體系認證情況進行了監督審核，審核內容主要涉及信息安全體系的運營，已成功完成相關複審工作。

信息安全保護措施

公司持續強化各類保障舉措，降低信息安全風險。我們通過安全證書、算法加密、哈希值校驗等方式，確保數據傳輸過程中的安全性和完整性；使用專業的數據備份設備，避免數據丟失，並通過動態和靜態脫敏技術對敏感數據進行保護。本匯報期內，未發生數據安全或客戶隱私洩露事件。



我們將信息安全風險管控融入產品全周期生命流程：

產品設計階段

設計文檔需涵蓋《應用系統安全控製要求》中對應用系統信息安全或用戶隱私保護相關的要求

研發階段

嚴格按照《應用系統安全控製要求》進行安全開發，通過安全測試後才可上線

運營階段

每季度對已上線的應用進行漏洞掃描，持續加強系統信息安全

信息安全意識提升

新城積極組織信息安全培訓，提升員工安全意識與基本技能，並通過實戰演練強化信息安全風險事件應對能力，全面築牢信息安全防線。

在信息安全培訓方面，我們針對數據安全法規解讀、數據安全風險分析、數據安全治理思路及落地方案等方面開展了「數據安全風險與治理」主題培訓，信息安全培訓覆蓋率 100%。

數據安全風險與治理培訓

在信息安全應急演練方面，數字化發展中心通過模擬真實的網絡攻擊和防禦環境，2024 年，共開展 4 次業務連續性演練，12 次數據恢復演練，有效幫助公司提升對安全威脅的應對能力。

2024 年，
共開展業務連續性演練
4次

數據恢復演練
12次

做綠色生態的保衛者

新城秉持人與自然和諧共生的可持續發展理念，積極在企業運營和項目管理的全生命週期中與綠色發展進行有機結合，積極應對氣候變化，優化綠色建築設計與施工，堅持綠色建築與綠色商業雙輪驅動，構建可持續發展的人性化城市空間，為業主與商戶打造健康綠色美好社區。

綠色建築設計與推廣

廢棄物管理及污染防治

提升能源效益及採用可再生能源

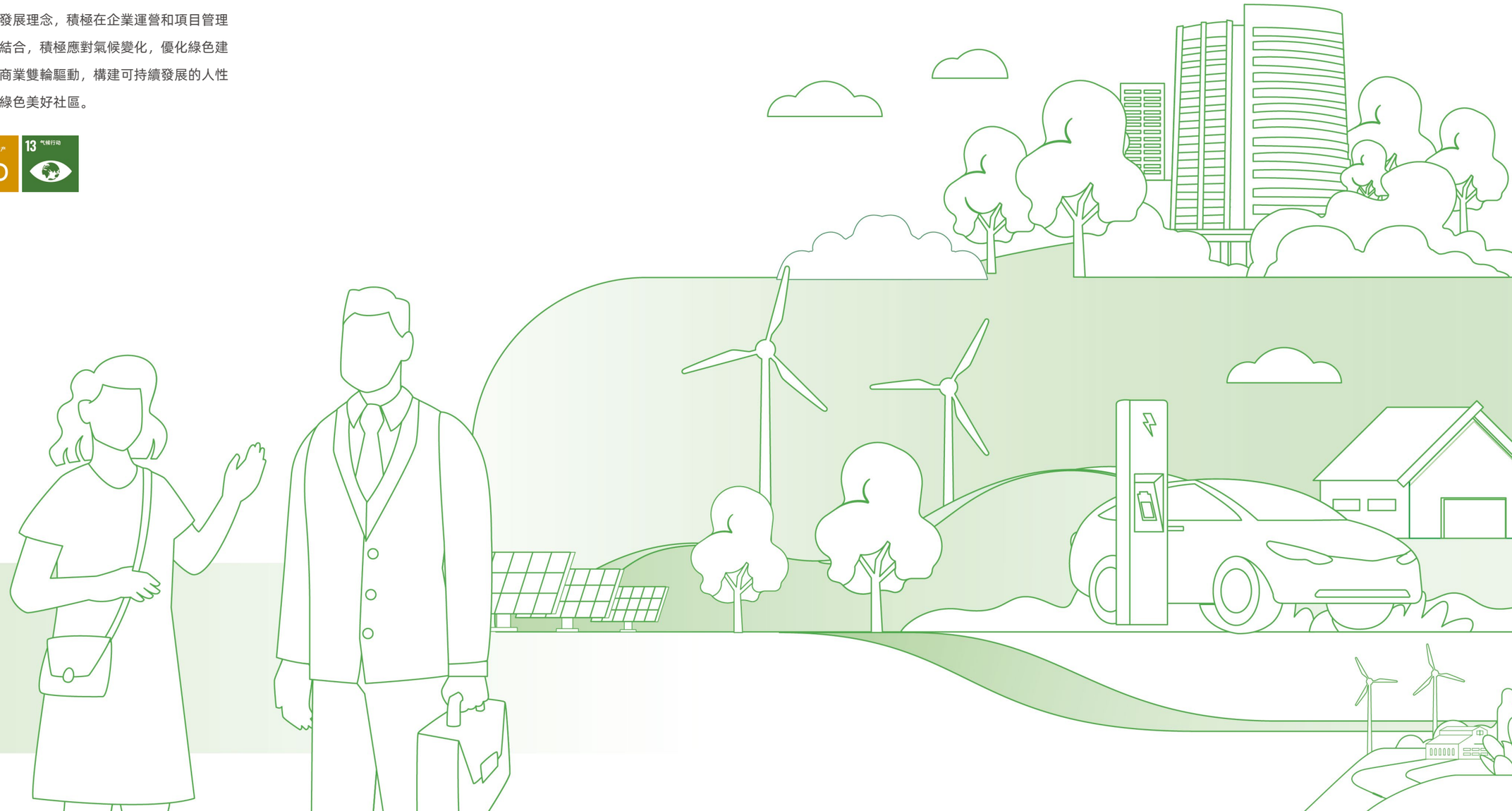
節約水資源

應對氣候變化

減少溫室氣體排放

綠色運營和辦公

合理開發與生態保護



應對氣候變化

近年來，氣候變化導致極端天氣頻發，威脅企業經營穩定與資產安全。自 2021 年起，新城將氣候變化的應對與適應融入整體 ESG 戰略以及風險管理框架中，從治理、戰略、風險管理、指標和目標四個方面進行氣候變化相關信息披露。

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

管治

為有效應對氣候變化所帶來的影響與挑戰，新城發展將氣候管理相關職能融入 ESG 治理架構，建立了以董事會為最高決策層的氣候變化管理體系，明確董事會及管理層監督氣候相關議題的職責，定期開展相關風險與機遇的識別工作，以保證戰略方向的準確性與適宜性。

決策層：董事會

董事會作為最高決策層，積極參與管理重大氣候變化相關事宜，定期對重大風險和機遇進行評估，分析氣候變化對企業的影響，確保在公司經營策略中充分考慮氣候變化因素，適時完善管理機制、指標與應對措施。

管理層：ESG 管理委員會

董事會授權 ESG 委員會全面監督 ESG 管理工作，亦將氣候變化職責融入 ESG 管理委員會的職責當中，通過定期召開 ESG 溝通會議，向董事會進行匯報，協助董事會進行有效監督。

執行層：ESG 工作小組

在新城 ESG 管理委員會的指導下，公司 ESG 工作小組協同運營、設計各業務條線，日常評估和管理氣候變化議題，落實推進各項具體的氣候變化管理工作。

戰略

新城制定了「新藍行動之3Green藍圖」，旨在通過構建綠色建造的管理藍圖、綠色低碳的運維 藍圖及綠色可持續的發展藍圖，讓綠色成為新城的底色，用行動守護天藍、地綠、水清的幸福家園。

新藍行動之3Green藍圖

綠色建造的管理藍圖

綠色建造藍圖以節能環保為宗旨，從「綠色建築、綠色認證、綠色技術」三大層面入手，結合社會效益與經濟效益，實現集團業務端的綠色低碳發展。

綠色低碳的運維藍圖

新城以節能增效為導向，以「綠色商場、綠色辦公、綠色用能」發展為契機，推行健康、可持續的工作和運營模式，提升員工自主環保意識，並通過投身新能源產業鏈，開啓集團綠色低碳發展高速路。

綠色可持續的發展藍圖

新城將「綠色金融、碳匯管理、員工關懷」視作企業長青的根本，積極探索金融賦能、推動碳資產管理、打造幸福職場，構建永續發展的增長模型，描繪出綠色可持續發展藍圖。

氣候風險評估與應對

新城已將氣候風險納入集團風險管理，每年根據實際情況，定期識別與評估潛在的重大氣候和極端天氣風險，並相應開展應急防控措施。

評估流程

本匯報期內，我們參考 TCFD 框架及 ISSB S2 標準，結合《房地產企業應對氣候變化行動指南》，遵循「篩選風險點 - 開展風險評估 - 分析對業務的影響 - 風險排序」的評估流程，對經營過程中的氣候變化風險與機遇事項進行識別、評估與應對，並逐步完善風險管理機制。

建立氣候風險清單	廣泛調研國內外氣候變化趨勢、技術發展情況、行業風險報告等相關資料結合新城發展自身業務特性，建立氣候變化風清單

風險重大性排序	綜合分析氣候變化對業務運營可能產生的影響及時間週期、潛在財務衝擊等指標，對已識別的氣候相關風險和機遇進行排序
結果分析與呈報	風險排序結果經外部專家與內部管理人員的研討，呈董事會，最終確認本汇報期內重大氣候變化風險與機遇
制定應對措施	根據確認的重大氣候風險與機遇，適時制定具有針对性的措施，推動氣候變化風險管理工作的常態化開展
監督與披露	定期跟進相關工作進展，並於年度 ESG 報告中設立專門的 TCFD 章進行披露，以回應各利益相關方的關切奧期望

氣候情境分析

為了更好地評估氣候變化可能對企業產生的潛在影響，我們選取了具有強對比性的低排放情景與高排放情景，針對一系列氣候相關的假設和政策開展分析，更好地界定和管控潛在風險，充分把握低碳經濟轉型帶來的全新機遇。

氣候情景概述		
情景	低排放情景：嚴格氣候變化政策幹預，全球氣溫上升控制在 1.5-2°C以內	高排放情景：無氣候變化政策干預、照常經營，全球氣溫上升超越 2°C
聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）情景模型選取	代表性濃度情景嚴格路徑：RCP 2.6 共享社會經濟情景嚴格路徑：SSP 1	代表性濃度情景高排放路徑：RCP 8.5 共享社會經濟情景高排放路徑：SSP 5
情景應用	该情景下政策监管最严格，转型风险对企业的影响程度达到最大，因此在该情景下进行转型风险分析	该情景下政策监管最宽松，企业面临的实体风险则为最大，因此在该情境下进行实体风险分析

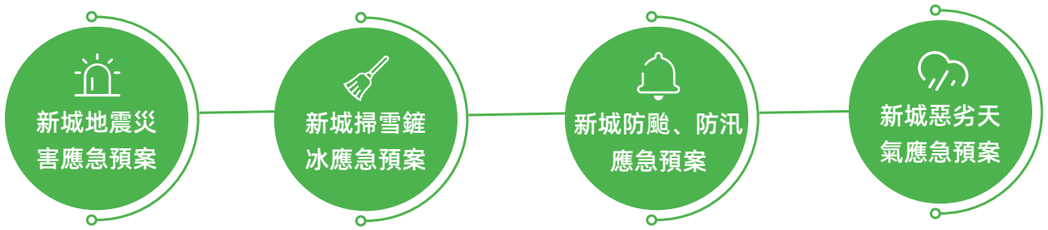
重大氣候變化風險與機遇清單

風險或機遇類型	具體描述	應對措施或潛在機會
物理風險	• 極端天氣產生的急性風險，導致工程停工或工期延誤，成本上升 • 對建築產生結構性影響，需要修復或重建，成本上升、物業資產價值降低 • 商場、酒店等暫停營業的風險增加，收入降低 • 極端天氣可能導致房地產企業需要支付更高的保險費用，增加成本負擔	• 制定極端天氣應急管理預案，開展應急演練，提高安全應急處置能力 • 監測天氣預報情況，及時啟動應急預案，減少損失 • 儲備充足應急物資，如探照燈、發電機、水帶、擋板、鏟雪工具、雨具等，定期盤點更新 • 在建築設計、施工及運營階段，充分考慮極端天氣的負面影響，提高設計韌性，定期維護和翻新，增加建築的風險抵禦力
	• 由氣候變暖、海平面逐漸上升導致的慢性風險，破壞沿海城市建築，增加財產損失	• 關注各地區氣候模式的慢性發展趨勢，項目選址考慮海平面上升因素，降低潛在風險
轉型風險	法律和政策風險： • 節能減排政策出台，趨嚴的排放標準規定導致排放管理、信息披露等相關運營成本增加	• 及時追蹤監管機構、法律法規及投資機構對碳排放、氣候相關信息的披露要求，確保合規 • 利用智能化能源管理平台，對各項目進行能源精細化管理，實現節能減排真正落地
	技術風險： • 新技術和材料的不確定性導致項目延期或帶來額外開發成本	• 加強產學研合作及行業交流，提升新產品設計研發能力，開發更能抵禦極端天氣、更好應對氣候變化的建築項目
	市場風險： • 自然災害和土地損失將加劇行業土地稀缺問題，增加土地獲取及開發成本； • 原材料成本增加，可能導致營業收入減少	• 完善項目投資評估內容，將自然和土地風險納入可行性研究報告 • 完善供應鏈與採購管理體系，監控原材料價格趨勢並制定應對計劃
	聲譽風險： • 若不采取積極的氣候變化應對行動，可能會對公司聲譽產生負面影響	• 定期披露氣候信息，持續參與國內外綠色認證、ESG 評級等，提升行業競爭力與品牌聲譽

風險或機遇類型	具體描述	應對措施或潛在機會
潛在機遇	能源機遇： • 可再生能源的利用 • 降低建築能耗、優化建築能效	• 降低運營成本，延長建築物的使用壽命，提升資產價值
	產品機遇： • 多元綠色產品與服務	• 提升綠色技術，提供更加環保、健康的產品，提高物業租賃和銷售價值
	市場機遇： • 市場對綠色建築產品和服務的支持	• 打造綠色低碳品牌形象，提高市場競爭力，帶來收入增長

氣象災害應急管理舉措

人員與財產安全是不可逾越的紅線。新城已識別潛在的重大氣候物理風險因素，並制定具體的應急預案，細化應急防控措施，做好應急物資管理與應急演練，在極端天氣發生時從容處置，將負面損失降至最低。在應急事件發生後，及時進行復盤總結，開展內部培訓與案例分享，切實提升全體員工應急能力。



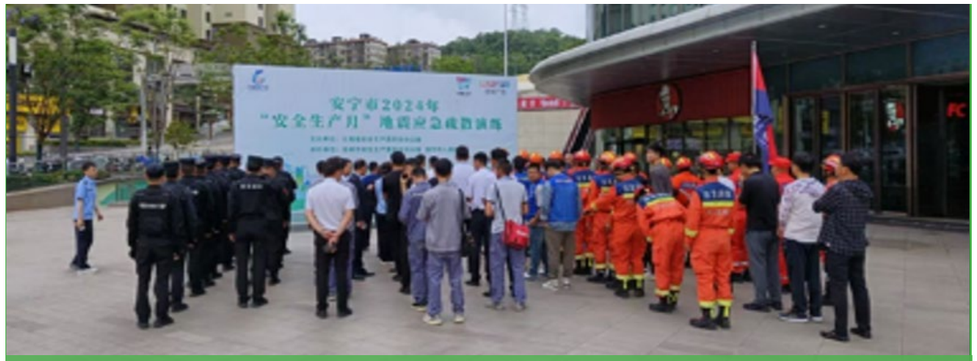
案例 蘇州高鐵吾悅廣場成功抵禦颱風「貝碧嘉」，應急響應成效顯著

2024 年 9 月，第 13 號颱風「貝碧嘉」來臨，蘇州高鐵吾悅廣場立即啟動了防颱防汛應急預案，發布全員手冊，對臨建設施、排水渠、大門抗風性、商戶外擺設施等關鍵部位進行緊急排查和加固工作。由於采取了及時有效的應急措施，廣場內並未遭受較大的財產損失和人員傷亡，保護了人民群眾的生命財產安全。

蘇州高鐵吾悅廣場防颱防汛安全手冊

案例 新城各區域吾悅廣場組織地震疏散搶險演練

2024 年，各區域吾悅廣場積極攜手當地應急救援局、地震局、消防救援等職能部門，全力開展《地震疏散、搶險演練》活動。



吾悅廣場地震演練

指標和目標

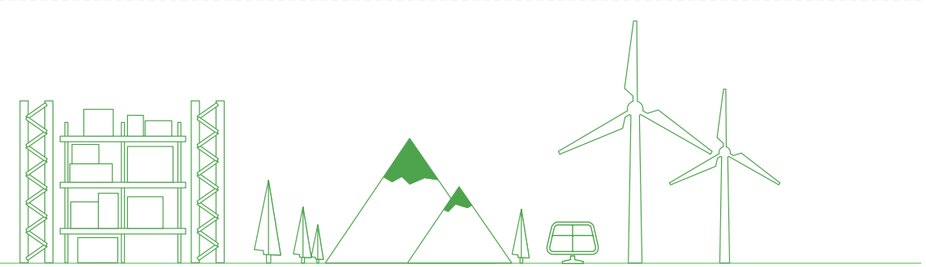
本年度，新城有條不紊地推動綠色低碳工作進程，相關指標和目標取得良好進展，逐步推動綠色低碳戰略的全面佈局。

關鍵指標		目標進展
綠色建造的管理藍圖	綠色建築	• 新建項目綠建覆蓋率達 **100%** • 所有在建項目均滿足國家綠色建築相關要求
	綠色認證	• 2024 年度，獲得 WELL 住宅金級正式認證 **1** 個；新增綠色建築認證項目 **2** 個 • 截至 2024 年底，累計獲得國家綠色建築運行標識項目共計 **45** 個，國家智慧建築 **4** 個，超低能耗建築 **2** 個，LEED 認證 **13** 個，WELL 認證 **4** 個 • 截至 2024 年底，推動 **90** 家戰略合作供應商取得綠色建材認證，綠色建材供應商佔比達 **70%**，較去年提升 **16%**
綠色低碳的運維藍圖	綠色商場	• 2024 年度，共有 **15** 座吾悅廣場成功通過綠色商場認證，累計達到 **100** 座，獲得政府獎勵 **300 餘萬**元
	綠色辦公	• 設置辦公用品共享台，煥新升級星途商旅平台，倡導員工踐行綠色辦公
	綠色用能	• 2024 年度，已建成屋頂分佈式光伏電站並完成並網 **67** 座，裝機容量 **38** 兆瓦，發電年發電量 **37,398** 兆瓦時，碳減排 **29,982** 噸 • 2024 年度，**14** 個項目完成綠色用電購買，完成全年綠電交易量 **22** 吉瓦時，碳抵消量約 **1.7 萬**噸
綠色可持續的發展藍圖	碳匯管理	• 更新 2024 年度新城集團整體碳排放盤查數據結果
	員工關懷	• 連續 **18** 年榮膺由國內權威僱主品牌研究機構中企聯合 CHIRC 創立的「中國最佳僱主」稱號

本匯報期內，新城基於我們內部研究的碳排放核算方法學成果，將能源直接碳排放（範圍一）與能源間接碳排放（範圍二）列入碳盤查範圍，其他間接排放（範圍三）作為調研內容，更新了2024年度碳盤查數據。

溫室氣體排放數據[2]

指標	單位	2024	2023	2022	2024 年變化率[3]
範圍一：直接能源排放	噸二氧化碳當量	34,634	43,527	30,969	-20%
範圍二：間接能源排放	噸二氧化碳	589,068	451,064	498,799	31%
範圍一 + 範圍二溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	623,702	494,591	529,767	26%
範圍一 + 範圍二溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元城市綜合體租金及管理費收入	49	44	53	11%



[2] 2024年碳排放統計口徑涵蓋運營範圍內吾悅廣場、酒店、在建項目以及總部數據，計算方法和轉換因子參考IPCC GHG Data Base 、《建築碳排放計算標準》《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》《2019年中國區域及省級電網平均二氧化碳排放因子》以及《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南》。

[3] 新城董事會重視ESG目標的設定與日常追蹤，2024年變化率為新城董事會對2025綠色承諾目標的定期追蹤與監督。

綠色建築與商業「雙輪」驅動

新城堅持「住宅 + 商業」雙輪驅動的長期戰略模式，將可持續發展理念與綠色建築進行有機融合，從設計、施工、住宅、代建、商業等不同階段與板塊發力，打造全生命週期綠色建築。

綠色設計

新城在綠色建築設計規劃上始終遵循國內外綠色建築認證標準，制定了《綠色建築政策》，發布《綠色建築實施指引》《綠色建築工程施工指引》《健康安全管理體系標準化文件》《環境管理體系標準化文件》等制度，以安全耐久、健康舒適、生活便利、資源節約、環境宜居五大體系為建造標準，在建築場地規劃、建築形體、圍護結構、節水器具選型、建築室內健康環境保障、可再生能源應用、裝配式設計等方面，均建立了較為完善的低碳技術體系，切實降低建築全生命週期的碳足跡和環境影響，確保建築生命周期的綠色性。

我們致力於打造綠色、健康和可持續的人居環境。建立完善以關註「人」本身為主的綠色技術體系，立足建築所在地域的氣候、環境、資源等特點，從「綠色低碳設計」「低影響生態開發」「綠色健康材料」「舒適科技應用」「智能化系統」「人文健康服務」等維度持續提升綠建標準，打造綠色健康建築。

綠色施工

新城在施工過程中，始終嚴格遵守《建築工程綠色施工評價標準》《綠色建造技術導則》《綠色施工管理規程》等標準指引，制定並落實了包括節水、節能、降塵、降噪等在內的 105 項措施，細化施工管理，確保各項措施有效落地，最大限度地減少施工過程中可能帶來的負面環境影響。

綠色施工措施
105 項

綠色施工目標

- 污水在指定地點達標排放
- 噪聲排放符合《工業企業廠界環境噪聲排放標準》：晝間 ≤ 70dB
- 固體廢棄物按規定處置，達標率 ≥ 90%
- 增加綠色建材使用比例，無環保違法事件發生

新城綠色施工管理措施	
節約能源資源	• 采用節電型機械設備，降低能耗 • 施工現場建立基坑降水再利用收集處理系統，促進水資源循環、用水節流
廢棄物管理	• 製定並實施施工廢棄物減量化、資源化計劃 • 明確施工現場廢棄物存放處標識，集中回收廢損零件、電焊條、廢紙等垃圾 • 設置建築垃圾傾倒區域或建築垃圾房，委托專業機構處置
揚塵治理	• 在項目工地出入口設置車輛沖洗、噴淋降塵設施，對裸露場地及土方進行裸土覆蓋處理 • 施工場地硬化處理或綠化處理 • 設專人負責工地揚塵及降噪治理，采用灑水、圍擋、遮蓋等有效措施降塵，使揚塵減到最低限度
管控噪音污染	• 嚴格遵守《聲環境質量標準》（GB3096）規定，采取一體化施工工藝、在線檢測設備、搭建噪音防護棚及現場安裝噪聲檢測儀等舉措，有效預防和控製噪音污染，不對作業周邊社區居民生活造成影響

案例 施工改造有效提升節水量

新城長春綠園項目 B1 層 E 區外墻墻體長期滲漏水，通過項目工程改造進行水回收再利用，選取漏水量大點位，引流回收至水箱後，用於停車場保潔用水及室外綠化澆灌，水箱投入成本 1.6 萬元，預計每年可節約 2,600 噸市政供水用量，節約水費 3 萬元。

水箱投入成本
1.6 萬元

可節約市政供水用量
2,600 噸

節約水費
3 萬元

綠色建築

新城牢牢把握綠色建築發展機遇，堅持高標準、高要求，遵循並參考國內外綠色建築認證，持續提升各類國家級及國際級可持續發展建築認證項目的數量及認證面積，響應國家節約資源和環境保護政策，助力城市與社會健康發展。

新城項目獲得國際認證情況

LEED 金級
太原萬柏林吾悅廣場

LEED 金級
武漢蔡甸吾悅廣場

LEED 金級
漳州龍文吾悅廣場

LEED 金級
蘭州安寧吾悅廣場

LEED 金級
宜賓翠屏吾悅廣場

LEED 金級
南京翡麗鉑灣

WELL 金級
南京翡麗鉑灣

LEED 金級
泰州海陵吾悅廣場

WELL 金級
泰州海陵吾悅廣場

LEED 金級
南京建鄴吾悅廣場

LEED 金級
煙臺芝罘吾悅廣場

LEED 金級
天津寶坻吾悅廣場

LEED 金級
常州天寧吾悅廣場

LEED 金級
常州新城九熙台苑

LEED 金級
常州飛龍吾悅廣場

新城住宅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	★★	常州樾華名苑
2	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	常州九熙臺苑
3	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★	常州譽雋花園
4	佛山市住房與城鄉建設局	★	佛山壹鳴花園 11-12 號住宅
5	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	淮安吾悅首府 (2~10 號樓)
6	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	啟東蝶湖苑
7	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	蘇州香漫雅園
8	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	蘇州悅雋花園
9	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	常州樾雋花園 5#8#9#

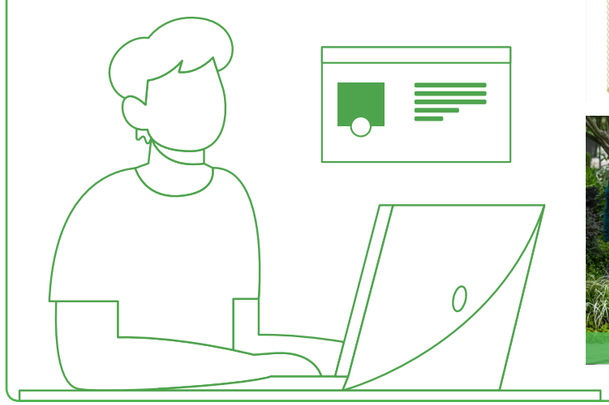
新城吾悅廣場獲得綠色建築認證情況

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	★★	泰州泰興吾悅廣場
2	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	南通啟東吾悅廣場
3	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★	蘇州昆山吾悅廣場
4	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★	蘇州相城吾悅廣場
5	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	常州天寧吾悅廣場
6	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	常州溧陽吾悅廣場
7	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	常州金壇吾悅廣場
8	西安市住房和城鄉建設局	★	西安灃西吾悅廣場
9	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	南京建鄴吾悅廣場
10	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	揚州寶應吾悅廣場
11	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	揚州高郵吾悅廣場
12	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★	揚州邗江吾悅廣場
13	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	鎮江揚中吾悅廣場
14	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	鎮江丁卯吾悅廣場
15	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	鎮江句容吾悅廣場
16	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
17	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
18	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
19	江蘇省住房和城鄉建設廳科技發展中心	★★	鹽城東臺吾悅廣場
20	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
21	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
22	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
23	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
24	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

序號	頒證機構	認證星級	項目名稱
25	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
26	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
27	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
28	安徽省住房和城鄉建設廳	★★	銅陵銅官吾悅廣場
29	溫州市住房和城鄉建設局	★	溫州龍灣吾悅廣場
30	漳州市住房和城鄉建設部門	★	漳州龍文吾悅廣場
31	包頭市住房和城鄉建設局	★	包頭昆區吾悅廣場
32	南昌市住房和城鄉建設局	★	南昌進賢吾悅廣場
33	廣西壯族自治區住房和城鄉建設廳	★★	貴港港北吾悅廣場
34	徐州市住房和城鄉建設局	★	徐州豐縣吾悅廣場
35	包頭市住房和城鄉建設局	★	包頭東河吾悅廣場
36	銀川市住房和城鄉建設局	★	銀川慶興吾悅廣場

案例 南京翡麗鉑灣獲得 WELL 金級認證

南京翡麗鉑灣將 WELL 建築標準的多項指標融入建築、景觀、室內設計之中，遵循空氣、水、營養、光照、運動、熱舒適、聲環境、材料、精神和社區十大要點，成功通過國際 WELL 健康建築認證。



新城南京翡麗鉑灣項目獲評 WELL 金級認證

案例 貴港吾悅廣場獲評二星級綠色建築標識

貴港吾悅廣場是自 2019 版《綠色建築評價標準》實施以來廣西首個獲得該認證的大型商業項目，位於貴港市港北區高鐵站對面，作為大型商業綜合體建築面積達 90,349 m²，將綠色、低碳、智慧、健康作為核心理念，貫徹從前期規劃到後期建設運營的每個階段。

貴港吾悅廣場在屋頂布置了光伏發電系統，裝機容量為 382kWp，用於商戶日常使用，提高清潔能源使用，減少建築能耗。

建築面積達
90,349 m²

裝機容量為
382 kWp

貴港吾悅廣場獲評二星級綠色建築標識

貴港吾悅廣場安裝屋頂光伏

裝配式建築

新城積極開展裝配式建築項目，持續推進裝配式建造實踐，促進建築行業綠色健康發展。通過新型技術的應用，我們不斷提升建築構件和部品部件的預制裝配率，有效降低施工過程的建築垃圾、能源消耗以及揚塵污染的產生。2024 年，新城約 46% 新建開發項目實現裝配式建造，裝配式實施面積累計超過 1,440 萬平方米。

實施面積累計超過
1,440萬 平方米

案例 高郵龍蟠里裝配式項目

高郵龍蟠里項目預製裝配率達到 85%，其主體結構、內隔墻、外圍護墻均為裝配式做法，施工過程採用乾式工法，實現了加快施工速度、減少能源消耗、建設建設能耗等多個效果。

預製裝配率達
85 %

高郵龍蟠里裝配式項目

綠色商業

吾悅廣場作為新城核心商業板塊，每年持續開展綠色商場創建申報工作，以節能低碳增效為運營導向，有效管控商場、辦公等公共區域的資源浪費、能源消耗、污染物產生與排放。2024 年度，共有 15 座吾悅廣場成功通過綠色商場認證，累計達到 100 座，獲得政府獎勵 300 餘萬元，體現了對新城全生命週期綠色商場管理的高度評價與認可。

綠色商場認證累計達
100座

鹽城大豐吾悅廣場獲評國家級綠色商場創建達標單位

精准化綠色運維

為進一步提升智慧商業與精准化綠色運維水平，新城形成了 15 項全週期綠色低碳舉措，廣泛應用於綠色商業運維場景，全面提升精准化、智能化管理，達到節能降耗、智慧管理、綠色運營。

綠色化項目施工，保護城市環境	
BIM 設計施工	• 前期設計與施工階段採用 BIM 技術進行建模，實現合理佈局、精準定位、美觀易維護、材料損耗降低
施工廢棄物管理	• 嚴格控制廢棄物回收，廢棄物統一回收率達 95% 以上
環保材料	• 使用環保塗料，從源頭控制來自於材料的 VOCs[4] 含量，提升室內空氣質量

[4] 揮發性有機化合物（VOCs）:大多數揮發性有機化合物會產生令人不適的特殊氣味，並具有毒性、刺激性、致畸性和致癌作用；揮發性有機化合物參與了大氣環境中臭氧和二次氣溶膠的形成，對區域性的大氣臭氧污染、PM2.5污染產生重要影響。

綠色技術標準化集成，多維度節能減排	
高效的暖通空調設備	• 擁有包含麥克維爾和約克冷水機組在內的高效製冷系統，熱能轉換與熱力經濟性表現優秀 • 使用環保製冷劑 R134a，減少因製冷劑逸散排放對大氣臭氧層的影響
雨洪管理與雨水回用系統	• 在地下建築設置雨水收集池，對商業周邊雨水進行收集、淨化，有效抵禦城市洪澇風險 • 儲存的雨水經工藝處理後回用，應用於綠化灌溉、道路澆灑等用途，節約用水
屋面綠化	• 採用先進的被動式設計理念，設置屋頂綠化，有效降低熱島效應，進而減少碳排放
光伏發電系統	• 裝配分佈式屋頂光伏發電系統，提升清潔能源使用，減少建築能耗，打造先進低碳建築
節水器具	• 採用節水器具，同時回用雨水，使室內用水減量≥ 50%

智慧管理與綠色運營，倡導環保消費理念	
精准計量	• 運營過程精準計量，設置商場總電錶，公區照明、空調、電梯用電等分表計量，商戶分戶計量，實時掌握耗能情況 • 所有營運期廣場大屏亮度由 100% 調整至平均 50%
智能監控系統	• 採用新雲智能化監控系統，分析對比能耗計量，實現高效運維 • 實行智慧閉店系統租賃模式，提升閉店效率，獲得商戶較高口碑
室內環境質量	• 分區域實時監測室內環境質量，人員密集區將 CO_2 濃度監測系統與新風機組聯動；地下車庫區將 CO 濃度監測系統與排風機組聯動，保證室內空氣質量
節能產品	• 對合作企業提出節能環保要求，優先選擇獲得國家高效等級的節能產品，以最大限度減少能耗
低碳出行	• 地下停車庫設置多個充電樁與充電專用停車位，按照綠創標準增設無障礙車位與新能源汽車充電設施 • 根據節假日、平日經營車流特性對停車場進行分區域管控
垃圾分類回收	• 設置分類回收垃圾桶、再生資源回收箱，嚴格進行垃圾分類和回收，提高資源利用效率
無煙管理	• 全面禁止吸煙，設置禁煙標識及室外吸煙點，保持室內空氣清新

案例 吾悅廣場多措並舉，開展綠色運營

節能燈具集中采購選型參數升級迭代

2024 年，為提升顧客購物場景體驗，落實國家雙碳戰略，新城商業管理事業部聯合地產開發事業部，全面升級迭代了集采燈具標準化選型技術參數，通過選用高標準參數燈具，綜合實現提升光效、節約公區能耗、提高公區品質等多重目的。全年完成節能燈具更換約 13,000 具，年節省能耗約 57 萬度電。

應用空調智能控制技術進行節能改造

空調能耗作為商場能耗的主要組成部分，佔比約 30% 以上。新城吾悅廣場試點應用空調智能控製技術，節約空調系統能耗。在南京雨花吾悅廣場項目中，我們與設計院、空調智控專業供應商合作進行試點節能改造，預計整個製冷周期節能率將達到 13%，節能效益明顯。未來，吾悅廣場將逐步推廣空調智控技術應用，進一步提升節能減排潛力。

南京雨花吾悅廣場空調智控系統節能成果評審會

智慧管理：打造商場的「最強大腦」

新城為旗下每個吾悅廣場配置了「新雲」智能管控平台，工作人員可實現現場監測並及時作出響應。同時，總部、區域可通過新雲系統監管廣場設施設備運行情況，將能源（能耗）管理、暖通空調、給排水等 13 項智能設備系統的控製管理集成在一個管理界面上，實現「提升管理效能」「擴大管理範圍、降低管理成本」「保證項目運行品質」「適當降低各項目能耗及人力成本」目標。

智能化新雲控制系統

新城智能化新雲控制系統

案例 新雲系統平台內嵌能源管理系統

新城集團積極響應國家雙碳戰略，在新雲系統平台中開發能源管理系統，實時監測吾悅廣場能耗使用情況，針對能耗超支情況做到及時預警和處理，助力節能減排。

新雲系統平台能源管理系統

開展綠色租賃

新城已制定《綠色租賃準則》並公開發佈，與租戶簽訂了《綠色租賃協議》，並實施了一系列包括推進三重淨值租賃在內的節能降耗管理計劃，對商戶提出了關於綠色運營的倡議和要求，包括優先選用綠色產品、進行垃圾分類、開展節能環保宣貫等，鼓勵商戶設定和自身運營相掛鉤的用電、用水目標，增強節約用電和用水意識。同時，我們通過綠色租賃評估體系對商戶的綠色運營行為進行考量，設立激勵機制促進商戶持續提升綠色運營整體表現。100% 簽訂綠色租賃協議。

簽訂綠色租賃協議

100%

綠色租賃準則

- 全面開展環境目標管理，加強運營階段空氣、水、噪音和廢棄物等管理，提高建築環境效益，通過吾悅能耗管控平臺，定期開展建築能源審計和科學能耗管理，挖掘節能改造潛能
- 定期與商戶溝通協商，督促商戶製定商鋪能耗使用管理計劃，促進商戶遵守環境管理目標
- 推廣三重淨值租賃，在商戶承租期和運營期明確水消耗量、廚余垃圾產生量、能源使用量等商業管理費用的繳納方式，鼓勵商戶降低成本
- 定期開展節能宣傳，組織既有建築的節能改造，公開透明向商戶展示潛在成本收益，鼓勵商戶參與
- 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

管控環境影響

新城積極響應生態文明建設，构建環境管理体系。全集團嚴格遵守《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》等相關法律，積極參考包括 ISO 14001、ISO 50001 等標準在內的能源管理體系要求。本匯報期內，新城依據《環境管理政策》《可持續發展政策》和《應急處置指引》相關政策文件，進一步強化環境治理和應對突發環境事件的能力，適時優化調整應對氣候變化、水資源管理、廢棄物管理、生物多樣性保護以及突發事件處置等方面的規定。

環境績效

本匯報期內，新城在二氧化碳排放、能源消耗、資源使用等方面均制定了相關目標，並有條不紊地向設定目標不斷推進。

2024 年能源及資源消耗 [5][6]

指標	單位	2024	2023	2022	2024 年變化率 [7]
汽油	升	34,947	89,781	42,597	-61%
天然氣	萬立方米	1,598	2,004	1,428	-20%
直接能源消耗量	兆瓦時	173,147	217,513	39,169	-20%
市政電力	兆瓦時	760,650	679,240	591,825	12%
綠電購買量	兆瓦時	21,610	135,380	19,570	-84%
市政熱力	吉焦	423,110	355,260	410,461	19%
間接能源消耗量	兆瓦時	669,690	498,670	587,845	34%
能源消耗總量	兆瓦時	756,380	590,443	627,014	28%
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	59	52	63	14%
用水量	噸	25,323,128	20,512,761	16,610,574	23%
用水密度	噸 / 百萬元城市綜合體租金及管理費收入	1,977	1,883	1,697	5%

[5] 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。

[6] 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》。2024 年，本集團提升了數據管理水平，對 2023 年部分數據進行了重述。

[7] 新城董事會重視 ESG 目標的設定與日常追蹤，2024 年變化率為新城董事會對 2025 綠色承諾目標的定期追蹤與監督。本年度因經濟與商業活動復甦，運營過程中的能源與用水消耗有所增加。

2024 年廢棄物排放 [8]

指標	單位	2024	2023	2022	2024 年變化率
餐廚垃圾	噸	145,565	6,009	2,252	2,322%
生活垃圾	噸	169,112	223,590	110,105	-24%
建築垃圾	噸	81,578	95,089	53,171	-14%
無害廢棄物排放總量	噸	396,255	324,688	165,528	22%
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	31	30	17	3%

綜合能源利用

2024 年，新城參照《中華人民共和國節約能源法》等相關法律法規及行業規定，編製修訂資源、能源、環境控製相關製度文件，相應優化《節能管理規定》《節能技術監督實施細則》等常態化管理規程，繼續落地《綜合能源設計標準與落地操作技術手冊》，促進能源技術創新及落地，通過多能互補、光儲一體、綜合水回收利用及其他綜合能源，明確綜合能源落地的全流程技術管控動作，為各地商業綜合體打造綜合能源使用設計方案。

能碳雙控是符合國家號召和企業長期發展的關鍵目標和技術路徑。新城實施提升能效計劃，已全面構建體系化綜合能源方案設計、節能策略、能耗分析及優化，以新雲系統、樓宇自動化系統、能源管理系統為抓手，強化能源「雙控管理」，實現更多的能源解決方案、更低的建造成本和運行能耗、碳排放，推動公司能源布局不斷優化。

我們不斷推進產業綠色低碳轉型發展，高效利用清潔能源，降低建築能源消耗。在既有建築和新建項目中推動節能改造和增加清潔能源使用，採用分布式光伏鋪設、太陽能熱水器、城市集中供熱、空氣源熱泵、電儲熱、充電樁等措施，減少化石能源消耗，不斷拓展新型儲能應用場景和商業模式，持續推進能源綠色低碳轉型。

[8] 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。

新城採用市場先進的技術和設備，打造商業與社區適用的三廢回收技術模型，實現廢水、廢熱回收以及廚余等濕垃圾發電等，真正使能源循環利用。在廢熱回收上，我們結合商場特有的頂部常年偏熱和冬季大部分商場燃氣鍋爐煙囪余熱特性，在設計上利用氣流組織充分利用商場內熱，在鍋爐的選型上選用能量回收模塊充分挖掘尾氣余熱的回收和利用，平均每個項目實現減少碳排放 10 噸。同時，我們對廚余等濕垃圾發電進行技術研究，研究分布式有機廢物能源化設備的設計搭建應用與運行效果，為分布式厭氧消化設備的技術產業化推廣提供寶貴經驗。

減少碳排放
10 噸

截至 2024 年，新城集團進一步推動節能技術創新和工藝改造，促進批量綜合能源項目落地，累計已在全國建設並投入運營了 22 個商業能耗優化方案，包括新建吾悅綜合能源項目、綜合能源供暖改造項目等。

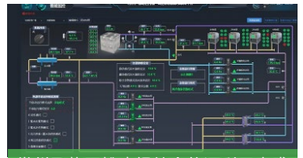
新城已建成並投用的綜合能源項目

1	天津濱海吾悅廣場	9	安陽吾悅廣場	17	常德鼎城吾悅廣場
2	長春綠園吾悅廣場	10	鄭州滎陽吾悅廣場	18	婁底吾悅廣場
3	包頭昆區吾悅廣場	11	天津寧河吾悅廣場	19	雲浮吾悅廣場
4	唐山吾悅廣場	12	淄博周村吾悅廣場	20	漳州龍文吾悅廣場
5	天津津南吾悅廣場	13	煙臺芝罘吾悅廣場	21	常州飛龍吾悅廣場
6	滄州吾悅廣場	14	東營吾悅廣場	22	漣水濱河吾悅廣場
7	大同雲岡吾悅廣場	15	黃石大冶吾悅廣場		
8	運城吾悅廣場	16	仙桃吾悅廣場		

案例 常州飛龍、漣水濱河項目建成運行

飛龍項目綜合能源案例

常州飛龍吾悅廣場項目結合當地能源政策和綠色低碳運維，通過設置 1,200m³ 的水箱蓄熱蓄冷、20 颱風冷熱泵的製冷製熱實現冷熱一體，可降低當地電網高峰負荷，減少商場運行能耗，預計每年減少碳排放約 200 噸，打造綜合能源低碳標桿。


常州飛龍吾悅廣場綜合能源利用實踐

漣水濱河綜合能源案例

漣水濱河吾悅廣場充分對比研判多種空調能源方案，系統共配置 16 臺風冷熱泵、750m³ 蓄能水箱，實現錯峰蓄能，為商場高效輸出清潔能源，實現單獨供冷 / 熱、聯合供熱，以及蓄熱、放熱等五種運行工況，滿足冷熱需求，據測算每年減少碳排放約 150 噸。

漣水濱河項目采用可再生空氣源熱泵加蓄熱技術

綠電交易

新城吾悅廣場繼續積極採購風、光等綠色電力，降低對傳統能源的依賴，提升綠色電力使用量，實現能源結構的優化升級，將節能減排落到實處。本年度完成全年綠電交易量 22 吉瓦時，碳抵消量約 1.7 萬噸。

碳抵消量約
1.7 萬噸

資源與廢棄物管理

水資源管理

新城積極推進水資源利用體系建設，通過海綿城市雨水、中水、冷凝水以及節水器雨水回收利用技術，從源頭減少使用，同時收集凝結水、廢水和雨水進行集中處理達到使用標準，應用在地面沖洗、綠植澆灌等方面，實現循環利用與降本增效，促進水資源的可持續利用。

案例 南京建鄴項目試點雨水回收

新城在南京建鄴項目設置雨水回收試點，通過夏季梅雨季運行數據推測，預計年節水量約為 1.3 噸。通過試點運行數據，新城計劃在各個商業項目推廣雨水回收技術，為緩解水資源短缺、減輕城市排水系統負擔貢獻一份力量。

預計年節水量約為
1.3 噸

海綿城市建設

新城準確把握海綿城市建設核心，研發和建設海綿城市綠色基礎設施，提高水資源高效利用率。同時，我們在項目開發過程中踐行海綿城市理念，將海綿城市設計標準化，保障海綿城市項目景觀品質，並嚴控「年徑流總量控製率」「年徑流污染控製率」等關鍵指標。

2024 年，本集團按照《海綿城市設計標準與實用技術手冊》，持續提升在建及在營項目海綿城市建設水平，新城應用海綿城市建設理念的項目共 67 座，年徑流總量控制率在 75% 以上的項目共 38 座。

應用海綿城市建設理念的項目共
67 座

年徑流量控制率在 75% 以上的項目共
38 座

案例 武清璽樾春秋運用多種海綿城市技術措施

武清璽樾春秋項目將自然排水途徑與人工措施相結合，通過設置 11,706 m² 的下凹綠地、4,486 m²的透水鋪裝等多種海綿城市技術措施，提升生態功能，在適應環境變化和應對自然災害等方面具有良好的「彈性」，最終實現年徑流總量控製率≥ 80%，綜合徑流系數≤ 0.45 的低影響開發控製目標要求。

設置下凹綠地
11,706 m²

透水鋪裝面積
4,486 m²

武清璽樾春秋下凹綠地

案例 武漢桃李郡海綿城市項目

武漢市東西湖區新城桃李郡項目 C 地塊海綿城市設計采用綠色調蓄技術（下凹式綠地）及滲透技術（透水鋪裝、透水混凝土等）的措施，實現了年徑流總量控製率大於 80%、峰值徑流系數小於 0.55。

年徑流總量控製率大於
80%

峰值徑流系數小於
0.55

武漢桃李郡項目下凹綠地

武漢桃李郡項目透水鋪裝

廢棄物處置

在廢棄物處置方面，新城貫徹循環經濟的理念，不斷完善廢棄物管理製度，繼續秉承「減量化、無害化和循環化」的原則，製定並實施施工廢棄物減量化、資源化計劃，從排放源頭進行深度監控管理，提高循環再利用率。

我們依法處理運營過程中所產生的廢水及廢氣，選聘具有資質的第三方專業處置機構，達到廢棄物處置全流程的合理性和安全性。

- 明確施工現場廢棄物存放處標識，集中回收廢損零件、電焊條、廢紙等垃圾；
- 設置建築垃圾傾倒區域或建築垃圾房，委托專業機構處置；
- 主動上門回收商業運營過程中產生的垃圾，做好垃圾分類工作；
- 辦公垃圾由具備資質的回收商回收循環利用等措施，減少生產過程中的廢棄物排放。

土地可持續開發利用

生態修復

新城充分考慮生物多樣性保護和可持續開發原則，按照《中華人民共和國自然保護綱要》《土地管理法》等各項規定，評估土地開發過程中可能對環境和生態產生的潛在影響，並制定相應措施。

棕地再開發

我們嚴格按照《中華人民共和國土壤污染防治法》進行棕地合理利用再開發，實現棕地項目的前期綜合治理修復及修復後的集約化利用。在前期環境評估中，如發現存在污染或嚴重破壞等問題，將根據棕地治理的法定權責進行建設用地土壤污染狀況調查與風險評估，提供風險管控方案或治理修復方案，溝通政府、原業主等單位，開展土壤修復工作，確保二級開發階段的物業上蓋土地達到環評標準；在後期棕地修復處理後，大力推進集約化利用，依托有機運營和精細化全鏈條管理，推動城市綜合生產力全面提升，為城市美好生活煥新賦能。

綠地開發

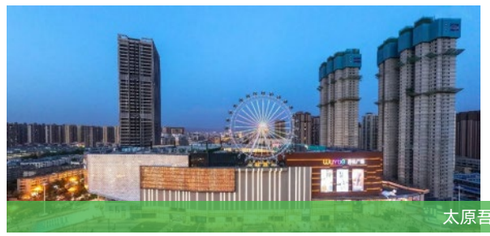
我們致力於保持建設用地的原始自然生態，盡可能利用原有自然地貌和植物生長習性設計景觀，使有限的綠地發揮更大的生態效益和景觀效益。如有綠地板塊開發需求，新城承諾只開發經過綠色認證的房產，在有效保障綠地周圍生態環境及動植物棲息的前提下進行合規開發；對於部分涉及綠地的項目，我們將嚴格按照國際慣例，遵循綠色設計建造理念，將對自然棲息地的影響控製在最小化。

保護生物多樣性

我們遵守國家和項目建設所在地的相關法律和條例，持續加強生物多樣性管理。在項目開發前，充分評估場址建設對生物多樣性保護造成的潛在影響，針對受影響的場址，製定保育、修復等補償措施和計劃；開展風險評估及排查，獲取項目用地前的生物多樣性因素，充分發揮「土地銀行」作用，避免開發占用農田及綠地。2024 年，新城未發生對生物多樣性產生負面影響的事件。

案例 太原吾悅廣場實現土地利用協同效應

太原吾悅廣場是新城集團在山西打造的首個 A+ 級標桿項目，通過混合業態的規劃，有效利用土地空間，公共資源共享，為居民提供了便利的生活配套，也為商業帶來了穩定的客流，最大化地使用土地，實現土地利用的協同效應。



太原吾悅廣場

案例 溫州龍灣富春未來社區打造綠色生態家園

溫州龍灣富春項目築就了復合型未來社區，為住戶打造綠色生態家園。

空中花園 抬頭見綠：每戶設置約套內面積的 10% 以內的空中綠化花園，作為居民戶內的拓展綠化空間，種植以灌木、多肉、草本等低矮植物為主，覆土厚度超過 300cm，配置滴灌和排水系統。

公共綠化平台：人才住房除了戶內設置空中花園之外，還在公共區每隔 2 層設置公共綠化平台，美化環境也增加了交流空間。

屋頂花園：裙房屋面、主樓屋面都進行屋面綠化，呈現城市第五立面景觀。

溫州龍灣富春未來社區多層次的立體綠化設計

綠色辦公

新城在日常運營管理中積極倡導綠色辦公理念，鼓勵全體員工共同踐行綠色行為，有效提高辦公物資循環利用與重複利用，通過節約用紙、隨手關水、節約用能、張貼節約標語、開發線上差旅平台等方式，減少不必要的浪費，將綠色辦公行動貫穿在每一個微小的日常細節中，保護環境的同時有效實現公司降本增效。

案例 實現辦公資源可持續管理

設置辦公用品共享台

本年度，新城實施辦公用品共享台方案，物質及時更新、簡化申領流程、降低費用支出、提升管理效率。在華南、安徽和山東區域的試點中，員工對共享台的滿意度平均分高達 95 分。

同時，我們優化了打印機權限管理設置指引，設置共享打印處，引導員工減少不必要的彩色打印，減少紙張浪費，提高硒鼓墨盒使用壽命。2024 年打印總量 125 萬張，較 2023 年下降 20%，其中彩色打印減少了 36 萬張。

員工對共享平臺滿意度平均分高達 **95**分

2024 年打印量較 2023 年下降 **20**%

辦公用品共享台

打造星途商旅平台

新城煥新升級星途商旅平台，為員工提供平台使用培訓，可直接線上預訂差旅火車票、機票、酒店、打車等，實現員工免墊付、免報銷，統一對賬並結算，自動生成數據看板，取消傳統的線下紙質操作程序，滿足合規管理要求，助力公司簡化流程、降本增效。

煥新升級星途商旅平台

做行業發展的推動者

新城積極攜手合作夥伴，共同推動行業的可持續發展。我們將可持續發展的要求融入供應鏈管理，以前瞻的視野持續推進城市更新行動，致力打造可負擔的住宅與商業，在提升城市活力的同時，為行業發展注入新動力。

助力城市更新

綠色採購

負責任供應鏈管理

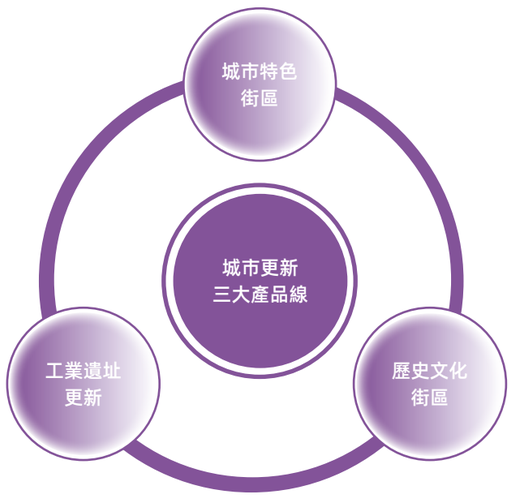
行業發展

可負擔住宅與商業

城市更新

新城以完善城市功能、改善人居環境、傳承歷史文化、促進綠色低碳、激發城市活力為目標，積極響應國家政策號召，持續推進城市更新行動，為城市與市民的幸福生活貢獻力量。

我們聚焦城市特色街區、工業遺產更新、歷史文化街區三大產品線，提供全鏈條一體化綜合解決方案，包括項目調研與評估、文化研究與整體定位、新消費及客戶研究、商業運營策劃、項目規劃與產品設計、建設實施與服務等六大板塊，以此多樣化服務協助統籌推進城市更新方案，助力政府與合作企業實現品牌、開發、運營與資產四大價值的提升。



案例 上海飛航吾悅廣場推動城市以舊煥新

2024 年，新城對原上海飛航廣場進行了全面改造升級，將其重塑為上海飛航吾悅廣場。作為新城旗下首個一线城市舊改煥新項目，該項目通過商業內容煥新與營銷模式革新，打造新型社區消費體驗，在延續當地獨特記憶與城市質感的同時，為松江老城帶來新活力，打造永豐街道集餐飲、運動體驗、娛樂及零售於一體的最大綜合商業體。

上海飛航吾悅廣場

案例 商丘睢陽吾悅廣場助力城市經濟發展

商丘睢陽吾悅廣場地處日月湖、古城兩大熱點板塊交匯中心地帶，涵蓋 16 萬平方米的購物中心與 1.4 萬平方米的特色街區，實現經濟、社會、文化、環境等方面多重效益疊加，為商丘未來的城市發展注入新的活力。

經濟影響： 作為超大體量和城市能級最高的綜合體拉動周邊區域的經濟發展。項目周邊 5 公裏範圍內分布 50 萬常住人口、255 個小區，以及眾多學校和幼兒園，地域流量和人口紅利為吾悅廣場帶來了巨大的商業潛力

社會影響： 以大型綜合體 + 在地文脈傳承為出發點，打造商業地標 + 文化地標，滿足市民的商業期待的同時，挖掘了城市的文化驕傲，具有復合性的社會及經濟價值。

文化影響： 依托於商丘古城，打造稀缺的文化生活服務中心區，提取「睢陽十二集」的整體設計理念，內容匯聚文旅文創、演藝演出、民風民俗、特色餐飲等眾多業態，打造城市級商業 + 旅遊目的地

環境影響： 周邊規劃標準高，配套兌現力強，提供了較高的居住舒適度，同時也為城市環境的改善和提升做出了貢獻。

涵蓋
16 萬平方米的購物中心
1.4 萬平方米的特色街區

商丘睢陽吾悅廣場

案例 廣安吾悅廣場助力城市復興

廣安吾悅廣場項目結合文廟片區文旅資源，打造「一品天下廣安里」特色商業街項目，成為有歷史記憶的文化產業名片。項目打造了集購物中心、商業街區、城市公園、法式住宅為一體的旗艦綜合體，在規劃上強調生態園林城市的創建，持續開展綠化行動，構建城市生態綠地系統，提升城市功能和品質，在展現當地深厚歷史文化底蘊的同時，也推進城市繁榮復興，助力區域經濟持續健康發展。

廣安吾悅廣場

保障性住房

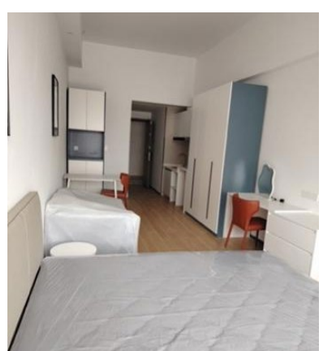
新城穩步推進保障性住房建設，優化城市住房供應結構。我們打造了鎮江揚中九里香畔經濟適用房項目、萬柏林人才公寓保障性住房項目等一批優質項目，為低收入群體、老年人、優質人才等群體提供可負擔住宅，充分發揮住房保障民生的作用。

案例 保障性租賃住房

2024 年 10 月，新城交付萬柏區人才公寓 B 塔，該公寓為山西省政府認定的保障性租賃住房，總建築面積 13,572 平方米，涉及 288 套保障性租賃住房，滿足人才住房的個性化需求，為人才打造穩定和舒適的租住體驗。

總建築面積
13,572平方米

涉及
288套保障性租賃住房



萬柏區人才公寓

案例 經濟適用房

新城打造九里香畔經濟適用房項目，項目位於鎮江市揚中市環城南路與港東南路交叉口，總建築面積 319,596 平米，按照合作協議，其中有 32,000 平米屬於安置房。

總建築面積
319,596平方米

安置房面積
32,000平米

九里香畔經濟適用房項目

公共空間規劃

城市公共空間的核心功能是為了給居民提供人性化、具備幸福感的活動區域。本年度，新城積極開展街區規劃項目，重新煥醒城市生活空間脈絡。

案例 西寧城北街區規劃

西寧城北街區規劃項目在設計中植入漫步道、旱溪、廊架等不同功能模塊，打造「公園裏」獨樹一幟的商業形態，合理劃分人車系統，植入口袋公園與大量景觀綠化，強化街區遊逛的豐富性，創造微氣候環境。該項目為西寧打造大規模生態綠肺，對城市生態建設、減緩溫室效應具有重要意義。

西寧城北街區規劃

案例 漣水濱河街區規劃

漣水濱河街區規劃項目對生態基底進行梳理，應用現代時尚的設計語言和新技術，將原本失去的生活空間重新煥醒。

- 規劃親水平台，河邊轉角提供濱河兒童場地，滿足孩子們天生的親水樂趣；
- 綠化設計中運用喬木、灌木、地被等層層搭配，打造自在舒適的濱河綠化空間氛圍；
- 打造獨具觀賞性的水杉林，幫助吸收二氧化碳、淨化空氣，同時能有效防止水土流失，維護土壤健康；
- 保留現狀水泵塔並美化升級。

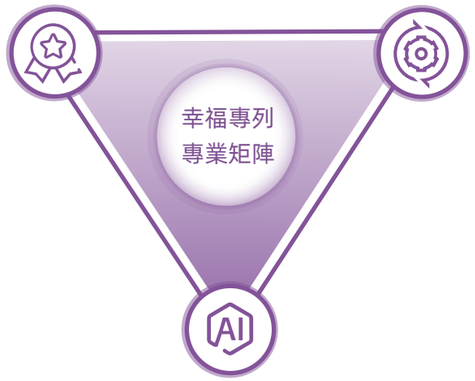
漣水濱河街區規劃

代建代管

新城整合開發係統多職能的專業能力，堅持嚴格的品質標準，提供一站式全流程品質代建服務。同時，結合公司在商業建設管理領域的優勢，為委托方提供商業前期定位策劃、建築設計優化、工程開發營造及招商運營管理服務。

代建質量指引

目標：實現對各職能全鏈條有清晰的服務質量管理體系



代建服務指南

目標：實現我司與委托方理念與價值達成共識，規範服務動作標準

代建數智平台

目標：與委托方高效協同，讓委托方不斷感受到新城先進的信息化服務

案例 打造常州濱江悅享城項目

新城建管與滨江國控攜手打造的常州濱江悅享城項目，借助紅線外綠化空間營造藝術花園式的生活場景，為地塊及周邊居民打造環境優美、四時有景的街角花園，營造具有生態自然氛圍的生活空間。

商戶支持

新城緊跟國家政策，攜手商戶共同踐行國補政策，助力電販商戶穩步發展。自 2024 年底國家持續出臺家電、數碼等品類消費刺激政策，推出消費補貼以來，吾悅廣場迅速反應，在春節期間為商戶提供優惠宣傳等支持工作，打造主題活動，有效推廣提升銷售額。

可持續供應鏈管理

供應商管理體系

新城持續完善《採購管理辦法》《成本管理辦法》《供應商考察關注事項細則》《供應商行為守則》《供應商管理辦法》等內部制度，對供應商的甄選、准入以及評估工作提出具體要求，並將 ESG 要素納入供應商管理要求中。

准入

秉持陽光公平合作原則，本集團以科學、客觀的評估方法，明確供應商篩選條件的准入要求

應用企業信譽、社會影響、綠色採購、環境評價、節能減排、勞工保障等 ESG 關鍵指標擇優篩選供應商

评估

定期開展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

供應商評估階段，對其在 ESG 績效表現進行全面摸排，從多角度實施信用體系評分，提升供應鏈各類風險管控水平

淘汰

通過黑名單、灰名單、不合格供應商名單等手段實施清退機制

對於存在偷工減料、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、危害社會環境等不符合新城可持續供應鏈要求的供應商，將直接認定其為不合格供應商，堅決取消合作關係

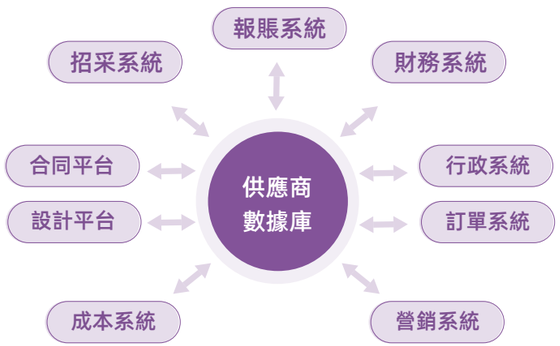
本集團致力於推行高效的供應商管理模式，將營銷、設計、工程及資訊技術等領域的供應商整合至大招采體系中進行統一管理。2024 年，我們對《供應商管理制度》進行了修訂，成功將客服類管控納入至大招采系統，並明確客服類供應商的引入標準和考察要求，實現了大招采體系的進一步整合與完善。

組織賦能
- 建立專業、專職、高效的採購及供應鏈管理團隊
- 明確管理目標、管理手段

精細化業務管控
- 建立精確、實時、有效的供應商數據庫
- 優化、沉澱業務流程，提升效率

系統精確匹配業務
- 系統配置與業務管理精確匹配
- 系統優化，助推業務提效

新城持續通過信息化手段對招采業務進行管控，實施供應鏈全鏈條精細化管理。我們通過系統協同平台，實現內外網數據互通，為供應商提供在線自助服務，提升業務效率。同時，全集團對數據庫進行整合，以供應商主數據為基點，可穿透查詢投標記錄、合同記錄、履約評估、信用評級、風險信息等多類數據，實現了數據互聯互通，助力採購業務的創新和優化。



打造韌性供应链

新城致力於打造公平、公正、透明的可持續供應鏈，在業務合作中優先考慮誠實可信、積極履行環境和社會責任的合作夥伴。集團子公司新城控股制定《新城控股供應商行為守則》，針對環境責任、勞工權益、健康與安全等方面對供應商提出了明確要求。此外，在合同簽訂和工程款支付時，要求雙方簽署陽光協議，以及對農民工支付工資的承諾書，切實保障所有為新城工作的勞動者權益不受侵害。

供應商質量管理

新城高度重視供應商產品質量，建立了完善的供應商質量管理機制，對供應商採取分級管理模式。對於一級材料供應商，公司每年進行定期質量檢查，對於二三級供應商，新城會關注原材料的來源、品質、質量認證等方面的咨詢，確保供應商產品均符合相關要求。

新城每年開展供應商質量相關培訓，培訓內容包括工程質量培訓、安全生產培訓及交付品控相關專項培訓，覆蓋率達 100%；對於新合作供應商，組織開展供應商專項交底培訓，宣貫公司質量體系及其他合作要求，管控供應商的質量管理行為和質量管控標準。

供應商質量培訓覆蓋率

100%

開展供應商質量培訓

新城供應商質量管理舉措

- 聘請第三方單位對供應商的施工質量、交付品質進行評估，並將評估結論納入供應商整體履約評估及信用評估中。
- 對於重點品類，在供應商考察入圍環節開展工廠抽樣送檢，供應商原材料、成品須滿足國家及我司技術要求方可入圍。
- 在日常供貨環節，突擊抽查供應商工廠生產質量管控情況，對過程質量監管不力的單位嚴格予以停工整改。

廉潔採購

新城明確對供應商反腐敗與商業道德提出了要求，嚴禁各類不正當商業行為。2024 年，新城更新《新城控股供應商行為守則》，守則中進一步明確供應商應遵從的法律規定，並提倡供應商建立自身的反賄賂和反腐敗政策，杜絕腐敗、遵從商業道德。新城將優先考慮遵守廉潔條款的優秀合作方，對於違背公平、公正原則的合作方，將採取拉黑、移送司法等處理方式。所有供應商均需要簽署《廉潔合作承諾書》《陽光條款》《廉潔協議》，對廉潔與商業道德作出承諾。2024 年，本集團與合作夥伴（供應商與承包商）100% 簽訂陽光條款及《廉潔協議》，廉政風險提示函 100% 覆蓋合作夥伴。

為提升供應商商業道德水平，新城定期開展商業道德培訓，並鼓勵供應商通過公開舉報渠道對不當商業行為進行舉報，共建廉潔供應鏈。

屬地化採購

新城強調屬地化採購，助力區域經濟發展及供應鏈本土化。在招標過程中，我們要求屬地化供應商比例不低於 50%，並將此要求寫入制度。每年進行資源規劃時，新城都會對屬地化供應商開展摸查，引入質素優良的屬地化單位，在同等條件下，進一步加強與本地優秀供應商的合作。

2024 年

新城供應商總數
5,237家

匯報期內審核合格的核心類供應商數量
1,486家

匯報期內核心類供應商審查合格率
95%

新供應商總數
278家

2024 年，新城的活躍供應商分佈：

江蘇省	上海市	浙江省
1,352	355	467
廣東省	**山東省**	**其他地區**
390	319	2,354

綠色採購

新城嚴格遵守《中國房地產行業綠色采購指南》，並參考集團環境管理政策、ISO14001 環境管理、ISO50001 能源管理等體系認證，將環境因素納入採購考量，推動供應商評估並減少自身業務運營對環境的影響。

我們在集團戰略集中採購品類中加入綠色建材認證要求，在材料供應商招標環節將甲醛、揮發性有機物作為核心指標，由第三方權威檢測機構對原材料、成品進行隨機抽樣送檢，建立了涵蓋工廠生產、材料進場、交付使用等各環節的材料質量管控體系。截至 2024 年底，新城已推動 90 家戰略合作供應商取得綠色建材認證，綠色建材供應商佔比達 70.3%，較去年提升 16.2%。

截至 2024 年底

新城已推動	綠色建材供應商佔比達
90 家戰略合作供應商取得綠色建材認證	70.3%

新城綠色採購措施

- 制定集團綠色建材認證品類名錄
- 發布供應商綠色認證要求
- 梳理並制定供應商綠色認證計劃
- 推進供應商認證進度
- 優先選用綠色建材產品

供應商綠色建材認證證書

推動行業發展

新城持續深化行業交流，與合作夥伴攜手共進，在穩健中尋求發展新路徑，助力行業可持續發展。

案例 擁抱機遇，吾悅商管發佈「五邊形經營理念」

新城基於 16 年商業運營管理沉澱，將旗下的新城商業管理事業部升級為新城吾悅商業管理集團有限公司，並在 2024 品牌私享會上首次發佈「吾悅商管五邊形經營理念」，展現了新城在商業運營領域的全新模式。

西寧城北街區規劃

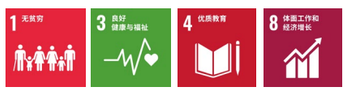
案例 發佈《吾悅綠色低碳行動 3+3 倡議》，引領行業綠色發展

新城發佈《吾悅綠色低碳行動 3+3 倡議》，圍繞綠色經營、傳播綠色風尚兩大方向，提出推動線上協同、推進綠色油煙、舉辦環保活動、共建新綠行動等倡議。品牌私享會上，新城攜手小米集團、安踏集團、星巴克中國等夥伴共同啟動綠色低碳行動倡議，與志同道合的夥伴共同開啟綠色發展之路。

吾悅發佈綠色低碳行動倡議

做幸福職場的守護者

新城坚定「能者授職、功者授禄、勤者授譽、庸者受罰」的用人理念，依法保障員工權益，暢通職業發展路徑，落实職業健康與安全，积极营造平等、健康、幸福的職場環境，共創美好新城。

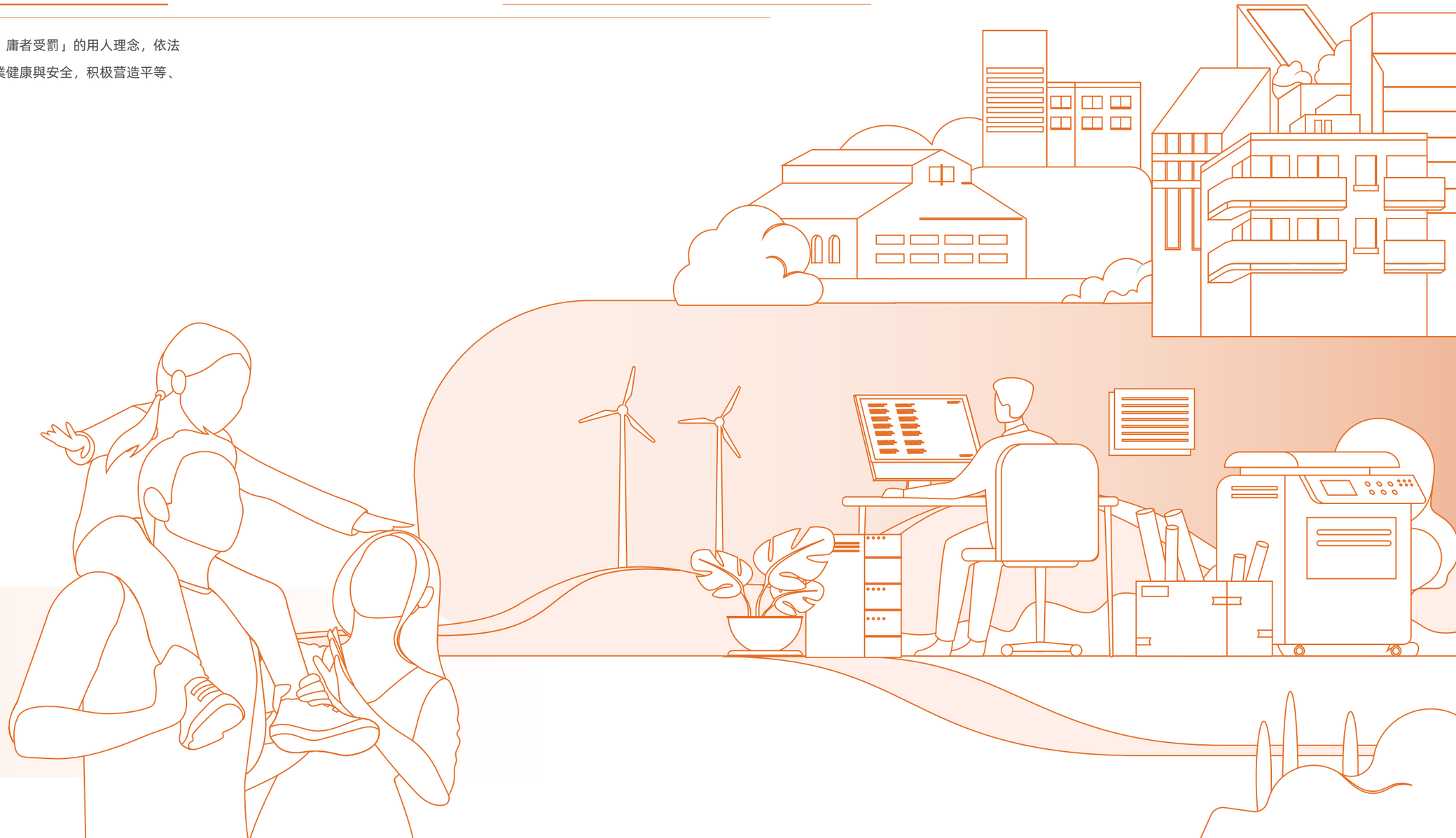


合規僱傭與人權保護

員工培訓與發展

員工薪酬與福利

職業健康與安全



保障員工權益

平等僱傭

依法僱傭

新城集團嚴格遵守《中華人民共共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《勞動者權益保護法》《禁止使用童工規定》等國家相關法律法規，並制定了適用於全體員工的《人權及多元共融政策》，堅決抵制一切因性別、年齡、地域、學歷、宗教信仰、國際、種族、性取向、殘疾而存在的歧視行為。我們更新了《招聘管理办法（2024 版）》，堅持機會平等、過程公開透明、流程完備、考評標准一致的用工准則；依法與員工訂立、履行、變更、解除或終止勞動合同，確保勞動合同嚴格履行，有效杜絕童工、強迫勞動、超時工作、騷擾虐待等行為；實現勞動過程、薪資發放、培訓晉升、員工福利等各個環節法治管理全覆蓋。若出現勞工權益相關違規事件，新城集團將嚴肅處理，及時解除勞務關係，並嚴格落實整改措施。2024 年，本集團用工環節無歧視、僱傭童工或強制勞動的情況出現。

2024 年

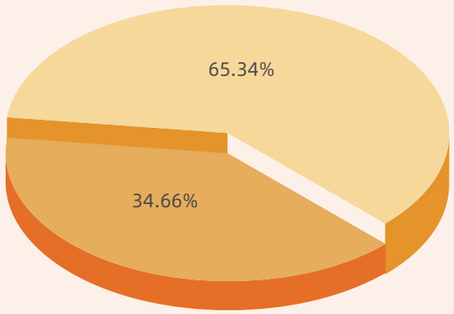
- 員工勞動合同簽訂率 **100%**
- 集體勞動合同簽訂率 **100%**
- 員工社會保險覆蓋率 **100%**

多元招聘

新城集團致力於打造多元、複合型人才團隊，我們已形成伍翼（5E）招聘體系，持續優化社會、校園多元化招聘渠道，廣納賢才。社會招聘秉承「先內後外」招聘原則，優先保證內部人才的晉升與發展，並通過成熟的帶教機製促進員工的融入與落地，保持組織活力。校園招聘塑造「新睿計劃」校招主品牌，自 2000 年開始，歷時 24 屆，通過「1-2-3」培養方案幫助優秀應屆畢業生快速成長為公司專業或管理骨幹。目前，「全域 +、新睿 +、培養 +」全新升級的新睿計劃已成為新城集團的聯發品牌，培養目標進一步提升，旨在培養具有多重職業技能和廣闊視野的復合型人才。

截至 2024 年末，本集團共計 20,243 名員工，按性別、年齡和地區劃分的僱員數據如下表所示：

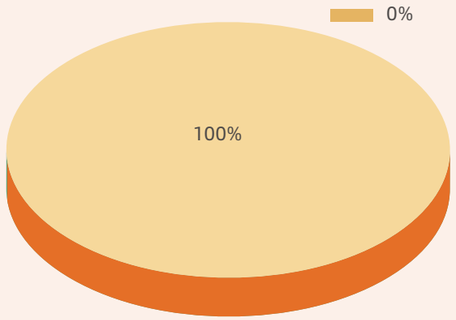
按性別劃分



男性 **13,227** 人

女性 **7,016** 人

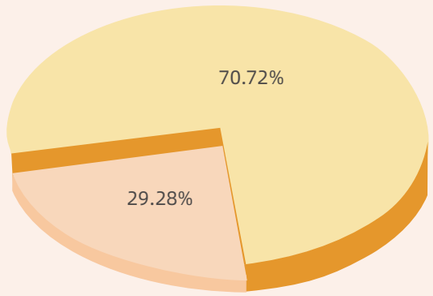
按僱傭類型



全職員工 **20,243** 人

兼職員工 **0** 人

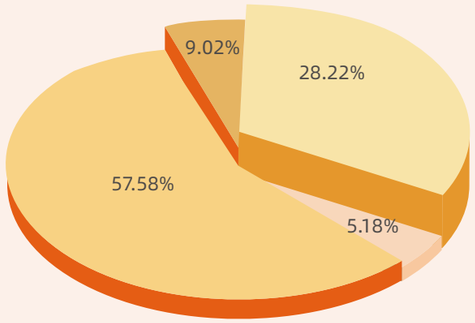
按年齡劃分



30 歲以下 **5,927** 人

30 歲及以上 **14,316** 人

按地域劃分



上海 **1,049** 人

江苏 **5,713** 人

浙江 **1,825** 人

其他地區 **11,656** 人

截至 2024 年末，本集團員工流失率為 10.09%，按性別、年齡和地區劃分的流失率數據如下圖所示：

2024 全年員工流失情況	流失比率 [9]	
總流失率		10.09%
按性別劃分	男性	8.80%
	女性	12.42%
按年齡劃分	30 歲以下	13.71%
	30 歲及以上	8.49%
按地域劃分	上海	14.23%
	江蘇	11.21%
	浙江	0.87%
	其他地區	10.45%

民主管理

新城以召開集團工會聯合會會員代表大會、職工代表大會等形式為核心載體，鼓勵員工充分發表意見、提出建議，讓員工的知情權、參與權、表達權和監督權落到實處。

2024 年，本集團子公司新城控股廣泛征求職工意見和建議，經協商、討論和表決後修訂發布了《新城控股考勤與休假管理辦法（2024 版）》，明確了企業與職工的職責、權利和義務，提升了公司民主管理水平。

我們持續優化「有誠議」系統，新增「董事長誠議信箱」，郵件內容由董事長親自查閱，對相關意見進行反饋，更為直接、透明地聽取並採納每一位新城人的意見和建議，完善公司內部交流機制，不斷提升公司整體經營質量。2024 年，員工敬業指標達到 84%。

2024 年，員工敬業指標達到

84%

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

員工關愛

新城嚴格遵守國家相關法律法規，為員工提供多元化的福利保障，包括年度體檢、交通意外保險、節日福利、婦女節特別福利、探親福利、工作餐補貼、通訊補貼、車輛補貼、外派補貼、高溫慰問及購房優惠等。2024 年，集團人均帶薪年休假天數 7.6 天，人均帶薪福利假天數 2.6 天，合計 10.2 天

新城創建了困難職工幫扶機制，每年更新困難員工檔案，更精準地幫扶困難群體。2024 年，本集團共計支出投入 13 萬元慰问幫扶困難職工。

本年度，我們持續優化員工俱樂部，組織豐富多彩的文體活動，為廣大職工創造更好的健身條件；聯動全員開展「2024 新城集團球類運動聯賽」，提升團隊凝聚力；為員工舉辦季度生日會，增强員工的公司歸屬感；舉辦「關愛員工健康，醫療咨詢進集團」主題活動，開展健康知識講座和一對一咨詢服務，關懷員工身心健康。借由多元化的舉措，新城全力打造出「快樂工作，健康生活」的濃郁氛圍，助力每位員工在忙碌的工作與愜意的生活中找到理想的平衡點，達成工作與生活雙贏的美好狀態。

2024 年，集團人均帶薪年休假天數

7.6天

人均帶薪福利假天數

2.6天

本集團共計支出投入

13萬元慰问幫扶困難職工

星儷嵐酒店員工生日會

2024 新城集團球類運動聯賽

員工團建活動

中秋活動

文藝晚會

高温慰问活动

職業健康與安全

健康安全體系

新城堅持「安全第壹、預防爲主、綜合治理」的安全管理理念，不斷完善安全管理體係、持續優化安全管理流程、深化安全文化建設，將安全意識根植於心、落實於行。

安全管理架構

新城集團嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，建立了由董事會和高級管理層監督的「總部 - 區域 - 項目」三級安全管理體係，覆蓋集團所有子公司及業務，ESG 管理委員會亦負責管理可持續發展策略中健康與安全相關目標的推進情況。我們將職業健康和安全績效與項目負責人及管理層薪酬挂鈎，覆蓋所有區域公司及項目，落實安全責任制和績效考核制，全方位保障安全生產。

三級安全管理架構

總部	由新城總部制定公司整體職業健康和安全管理政策，並對區域公司和項目的安全工作進行總體監督、檢查和指導
區域	區域總經理領導區域內各項目的日常安全管理，定期組織安全檢查、隱患排查和整改工作，並定期向總部匯報安全管理進展
項目	項目公司負責人按總部和區域公司安全管理要求，落實各項安全管理制度和措施，負責現場的安全管理工作，並及時匯報工作情況和安全事故信息

安全管理製度

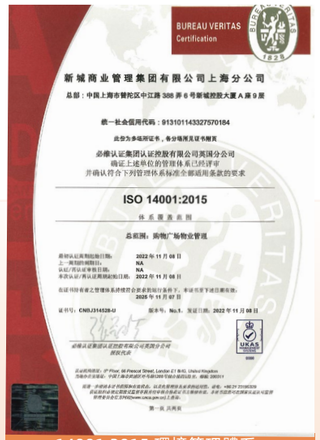
我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等相關法律法規，制定了適用於全體新城員工、供應商、承包商以及其他合作夥伴的《職業健康和安全管理政策》及《環境與職業健康安全組織控制程序》等政策和程序，以制度建設強化安全意識、壓實安全責任、防範安全風險、共築安全屏障。

同時，我們最新發佈了《商管事業部工程管理辦法（2024 版）》《商管事業部工程管理作業指引（2024 版）》，並精心優化了《籌備期工程管理精細化》《營運期工程精細化》《營運期工程管理固化工作》《安全文明規定》《安全事故上報制度》《安全品質管理辦法》等多項安全相關制度，嚴格守住安全底線。

管理體系認證

本集團貫徹實施國家安全生產專項整治三年行動計劃與 OHSAS 18000 安全及衛生管理體系要求，集中化的職業健康制度已順利通過 OHSAS 18000 安全及衛生管理體系認證以及 ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系認證。

2024 年，集團商業管理事業部總部及南京建鄴吾悅廣場、常州天寧吾悅廣場、阜陽潁州吾悅廣場、滁州吾悅廣場共 4 座吾悅廣場均已通過 EHS 管理體系認證，運行覆蓋率 100%，2022 年通過了 ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系和 ISO 14001:2015 環境管理體系認證，並持續開展相關標準落地運行。2024 年度，新城順利通過第三方必維認證公司年度監督審核工作，確保了認證有效性連續。



14001:2015 環境管理體系

ISO 45001:2018 職業健康安全管理體系

安全生產目標

新城設定安全生產目標，並定期檢視目標的進展，確保安全生產工作有效推進。我們基於過往安全績效，新增目標，至 2026 年，百萬平米事故率（涵蓋員工、承包商、供應商）持續控制在 0.1 以下。2024 年度，公司未發生一般二級及以上安全責任事故，事故受輕傷員工人數為 0，千人重傷率為 0，千人死亡率為 0，合計發生突發事件 39 起，均得到快速有效處理，直接經濟損失降到最低，百萬平米事故率為 0.0099（涵蓋供應商與承包商）。

新城安全生產目標

百萬平方米事故率（涵蓋員工、承包商、供應商）	<0.1
千人輕傷率	≤ 2‰
千人重傷率	≤ 2‰
因工傷亡人數	0

安全保障機制

新城全力保障所有員工、供應商、承包商及合作夥伴的健康與安全，不斷完善日常管控措施。2024 年，本集團持續加大安全生產投入，安全生產總投入達 61,636 萬元，公司全年開展專項檢查 12 次，月度質量安全考核檢查 162 次，發現安全隱患 47,614 項，整改率 100%。

2024 年，安全生產總投入達

61,636萬元

籌備期安全管理

- 建立安全組織架構
- 消防安全管理
- 開業輔導檢查
- 施工安全管理
- 危險作業管控
- 遺留問題複核
- 應急預案管理
- 開業必備條件檢查及驗收

營運期安全管理

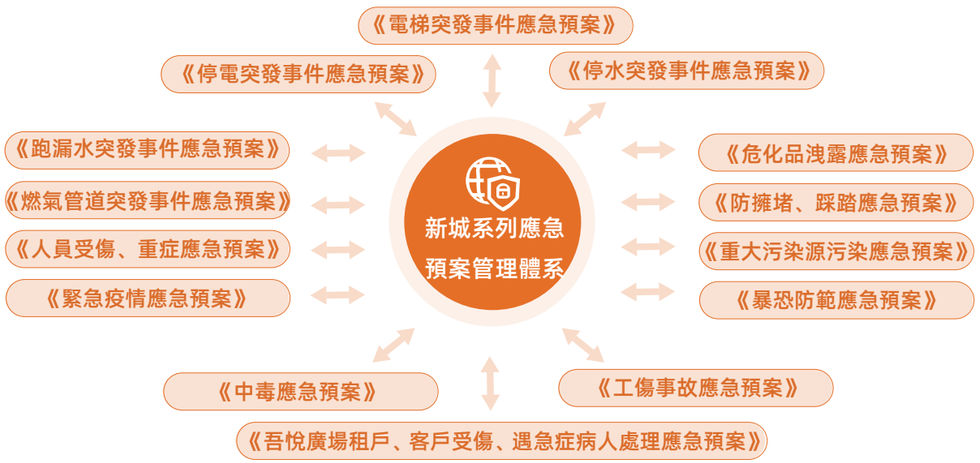
- 年度消防安全計劃
- 商戶消防安全管理
- 危險源辨識和管理
- 突發事件管控
- 消防安全管理檔案
- 重大活動安全管理
- 環境狀況調查評價管理
- 安全事故調查管理
- 消防設備設施測試
- 重大節假日管控
- 應急預案管理

安全生產檢查體系

- 安全專項檢查
- 消防安全檢查
- 大型機械檢查
- 月度質量安全考核檢查
- 高空墜物安全專項檢查
- 第三方安全檢查
- 冬季施工專項檢查

新城深化安全風險管理，在施工場地定期開展全面細致的安全隱患排查與監督檢查，不放過任何一處潛在風險。為確保評估的專業性與客觀性，本集團委托第三方專業機構，針對所有項目以及承包商的人員、設備安全狀況展開評估，2024 年公司得分為 90 分。同時，我們每三年對集團的健康與安全制度體系進行一次系統性審計，持續夯實安全管理根基。

為了進一步優化細化突發和應急事件管理機制，提升突發事件的預防與處理能力，以有效降低安全風險，我們製定了《突發事件上報作業標准》，明確界定上報時間限制、對應懲處規則、詳細工作流程，以及清晰的責任分工架構，力求在突發事件來臨前精准防范、事發時從容應對。



案例 吾悅廣場利用多種智慧化手段提升安全管控成效

智能化助力吾悅消防安全管理

2024 年，吾悅搭建「智慧消防管理平台」，實現雙向監管，過程糾偏。

- 籌備期消防管理平台: 直觀反映籌備期項目的一線情況，系統掌握各階段消防報審進度、商戶裝修各環節完成情況。
- 營運期消防管理平台：具備了全國廣場營運期取證、開業檢以及商戶改造等各環節數據的線上管理功能，實現了消防管理「全閉環」。

智慧消防管理平台

新雲系統平台遠程安全管控

利用自研的新雲系統平台進行遠程現場管控，定期對項目現場存在的健康、安全類隱患問題進行檢查和檢測，針對異常情況及時處理。

新城自研新雲系統平台

應用智慧閉店系統，開展數字化安全管理

為提升各吾悅廣場商戶閉店效率，我們自主研發了智慧閉店係統，該系統能夠實現 1 分鐘快速響應，3 分鐘完成單個店鋪閉店流程，30 分鐘內實現全場閉店操作。此外，通過雲存儲技術，該係統還提供了可追溯性、同區域對比分析及標準化產品管理等功能。

吾悅廣場智慧閉店系統

案例 紅外熱成像測溫平台保障經營安全

為保障吾悅廣場經營安全，強化供配電係統的安全巡查，確保及時識別用電安全隱患，2024 年，我們研發並上線了紅外熱成像測溫平台，在全國範圍內進行了應用宣貫。目前，常德吾悅廣場與西鹹吾悅廣場項目作為首批試點，正對該平台進行實際應用，下一步將基於試點反餽進行優化完善、全面推廣。

紅外熱成像測溫平台

安全意識提升

新城構築起完備的職業健康和安全培訓體系，並在官網首頁結合新城 e 學開展宣貫培訓考核工作，確保所有員工和承包商參與培訓。2024 年，公司共開展安全培訓場次 15,616 場次，參訓人數為 77 萬人次，住宅開發階段、商業綜合體開發階段的安全培訓覆蓋率均達到 100%，

新城定期對承包商進行安全合規檢查及審計，確保承包商嚴格遵守安全管理製度和標準。2024 年，公司多次組織第三方安全評估檢查，100% 覆蓋在建項目。同時，公司面向承包商持續加強健康安全培訓教育，培訓內容涵蓋工程質量及生產安全，培訓覆蓋全體承包商。

2024 年，公司共開展安全培訓

15,616 場次

在建項目第三方安全評估檢查覆蓋率

100%

承包商安全相關績效

指標	單位	2024 年數據
安全生產總投入	萬元	27,477
一般及以上安全生產事故	起	5
事故受輕傷員工人數	人	0
千人死亡數	人	0
千人死亡率	‰	0
千人重傷率	‰	0
因工傷損失工作日數	天	0
突發事件	起	38
安全責任事故	起	0
較大安全隱患	項	58
重大安全隱患	項	0
安全隱患整改率	%	100
開展安全培訓場次	場次	15,616
安全培訓覆蓋率	%	100

案例 開展安全生產月係列活動

2024 年，新城開展消防安全生產月活動。活動期間，組織安全生產專題培訓、安全演練和隱患排查，增強員工安全意識和應對突發事件的能力，營造了濃厚的安全文化氛圍。

開展消防演習

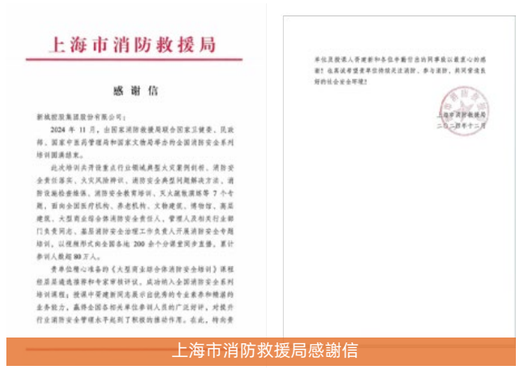
商戶消防知識培訓

安全生產培訓

案例 新城受邀参与全国大型商业综合体消防安全管理培训并授课

2024 年 11 月，新城集團副總裁胥建新作為優秀商業綜合體管理代表，在全國大型商業綜合體消防安全管理培訓上分享消防安全管理經驗，獲得國家消防救援局領導的高度認可。講座於天津訓練總隊及 30 個線上分會場同步開展，近 5,000 名學員參與，經由「中國消防」視頻號轉播，數十萬人在線觀看。

大型商業綜合體消防安全培訓講座


上海市消防救援局

感 謝 信

新城控股集团股份有限公司：

2024 年 11 月，由国家消防救援局联合国家三健委、民政部、国家中医药管理局和国家文物局举办的全国消防安全系列培训圆满结束。

此次培训共开设重点行业领域典型火灾案例剖析、消防安全责任落实、火灾风险辨识、消防安全典型问题解决方法、消防设施检查维保、消防安全教育培训、灭火救援演练等 7 个专题，面向全国医疗机构、养老机构、文物建筑、博物馆、高层建筑、大型商业综合体消防安全责任人、管理人员和有行业部门负责同志，基层消防安全治理工作负责人开展消防安全专题培训，以视频形式向全国各地 200 余个分课堂同步直播，累计参训人数超 80 万人。

贵单位精心准备的《大型商业综合体消防安全培训》课程经层层遴选推荐和专家审核评议，成功纳入全国消防安全系列培训课程，授课中贵建新同志展示出优秀的专业素养和精湛的业务能力，赢得全国各部门单位参训人员的广泛好评，对提升行业消防安全管理水平起到了积极的推动作用。在此，特向贵

上海市消防救援局

二〇二四年十二月

上海市消防救援局感謝信

暢通職業發展

人才發展

新城高度持續優化選人用人機製，重視對青年幹部的挖掘與培養，暢通員工發展通道。

新城為全體員工打造了「專業 + 管理」並行的「雙通道」晉升模式，同時推出「煥新計劃」「活水計劃」等內部人才流動方案，支持員工自我職業發展路徑。新城精心構建了煥新通道與競聘通道，助力員工跨部門深度學習、拓寬視野，成就卓越人才。

我們持續優化薪酬體系，聚焦崗位價值，設崗責薪酬帶寬，明晰崗級差異，兼顧外部競爭與內部公平規範。同時，我們匹配不同事業部的業務發展需求，圍繞「簡化規則與計算、聚焦關鍵少數與事項、權責與機制提效」，優化覆蓋不同類型組織、員工、階段工作重點的全方位激勵體係，包括主幹激勵、專業激勵、專項激勵共計 25 個激勵方式，充分激發員工的活力与创造力。

我们亦通过股份奬勵計劃建立長效激勵機制，將公司利益與管理層個人利益相結合，創造員工發展自驅力。本集團子公司新城控股制定《年度激勵計劃》，其中涵蓋固薪、激勵、跟投、限制性股票和期權等激勵方式，持續優化薪酬管理體系。

包括主幹激勵、專業激勵、專項激勵共計

25 個激勵方式

公司組織開展的駝、贏、印三類線下培訓共計

243 场

2024 年新增內部講師

214 名

人才培訓

新城集團已構建了完備的《培訓管理制度》，為不同發展階段與專業領域的員工制定多元化培訓內容。塑造出三大類別重擔培訓品牌：聚焦文化傳承的印系列、注重崗位賦能及提升的贏系列和聚焦人才梯度培養的駝系列，並開發了「長青計劃」「人才煥新計劃」「人才測評坊」「新睿動力營」「新員工融入」等多元化培訓發展項目，切實拓寬人才成長通道。截至 2024 年 12 月，公司組織開展的駝、贏、印三類線下培訓共計 243 場。同時，公司注重對內部講師的培養和內部培訓資源的挖掘，制定《新城內部講師管理辦法（2024 版）》，大幅提升內訓師的講師激勵和課程開發激勵，2024 年新增內部講師 214 名。

打造學習成長陪伴平台

2024 全年員工培訓情況

員工培訓總投入金額 412万元	舉辦員工培訓 3,968場	人均培訓投入 329元
人均綫上培訓時長 55小時	男性員工綫上受訓比例 55.19%	女性員工綫上受訓比例 44.81%
高級管理層綫上受訓比例 0.48%	中級管理層綫上受訓比例 10.62%	普通員工綫上受訓比例 88.90%
員工線上培訓覆蓋率 100%	男性員工人均綫上受訓時長 51小時	女性員工人均綫上受訓時長 61小時
高級管理層人均綫上受訓時長 7小時	中級管理層人均綫上受訓時長 36小時	普通員工人均綫上受訓時長 59小時

案例 新城集團組織駝、贏、印等一系列線下培訓班

本年度，新城組織開展的駝、贏、印三類線下培訓班有 18 個，總計開展 30 餘場線下培訓。

總計開展
30餘場線下培訓

2024 屆校招生動力營開營儀式

復合成長，引領未來——吾悅商管領駝 1 期

精才聚力，睿意向，2024 新城集團精睿集訓營

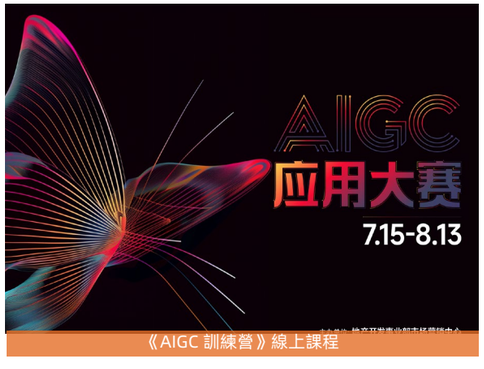
案例 開展線上線下營銷培訓

新城營銷團隊高度重視人才培訓及梯隊建設，緊跟新時代步伐，多次組織線上線下培訓，大幅提升項目營銷負責人的綜合能力與一線員工線上及 AI 能力。2024 年度總計開設 31 門營銷特色課程，線上線下覆蓋 10,000 餘人。

營銷特色課程覆蓋
10,000餘人

《量價提升贏》线下培训

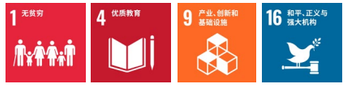
《新主播赋能營》线上課程



《AIGC 訓練營》線上課程

做和諧社會的貢獻者

新城集團始終積極承擔企業社會責任。2013 年自創大型公益品牌「七色光計劃」，11 年來在教育平權、兒童健康、環境保護、文化工程、人道救助等多個領域堅持進行公益創新，傳遞公益情懷。同時，我們積極響應鄉村振興號召，通過產業幫扶、教育幫扶、代建幫扶等舉措助力鄉村振興，以溫暖堅實的新城力量推動社會進步、人民幸福。



促進區域發展

社區溝通與融合

服務鄉村振興

「七色光計劃」

新城深耕自創公益品牌「七色光計劃」十一載，始終堅持教育平權、兒童健康、綠色社區、環境保護、人道救助、文化工程、體育運動七大核心板塊，以高度的社會責任感持續投入精力，不遺餘力地搭建起一個鏈接全社會的公益平台。

2024 年，
新城志願者共
6,348人

志願者服務時長超
16,287小時

教育平權

「光彩圖書館」作為新城「七色光計劃」教育平權板塊重磅推出的核心項目，始終懷揣著消弭城鄉知識差距的熱忱願景。截至 2024 年末，「光彩圖書館」已在全國 18 個省份留下足跡，惠及 74 所鄉村小學，捐贈圖書數量 22 萬冊，數以萬計的鄉村學子藉此叩開知識大門，收穫成長助力。2024 年，新城持續發力，在安徽、重慶、福建三地新添 5 座光彩圖書館。

「光彩圖書館」已落地全國
18個省份

惠及
74所鄉村小學

捐贈圖書數量
22萬冊

在安徽、重慶、福建三地新添
5座光彩圖書館

案例 重慶、福建相繼落地「光彩圖書館」

「光彩圖書館」落地重慶，助力鄉村學子成長

2024 年 4 月 -6 月，「光彩圖書館」公益項目累積籌得 36,386 冊圖書，捐贈給重慶巫溪、奉節、巴南等地區的三所鄉村小學。

光彩圖書館重慶站捐贈儀式

「光彩圖書館」落地漳州，開展校企共建活動

2024 年 6 月，「光彩圖書館」落地漳州，為漳州市閩南師范大學附屬龍溪學校打造圖書館，上半年用於圖書館費用超 20 萬元。

光彩圖書館落地漳州

名師講學——閩師大國學名師公開課

環境保護

新城集團聯合中國綠化基金會「百萬森林計劃」共同推出「七色光計劃新綠行動」環保項目，號召「一人捐贈一棵樹」。2021 年，新城提前達成「新綠行動」第一個五年計劃目標：種植 10 萬棵樹，綠化 100 萬平方米沙漠。新城繼續為實現「綠化 500 萬平方米沙漠」的第二個五年計劃而努力，截至 2024 年末，已完成 21 萬棵樹苗捐贈，綠化 205 萬平方米沙漠。

案例 新綠行動·春種計劃——阿拉善鎖邊生態公益

2024 年春天，31 名新城集團志願者，跨越 2,157 公裡來到騰格里沙漠腹地，通過實際行動和勞動，積極響應「全民植樹增綠，共建美麗中國」的偉大號召。

新城集團積極行動助力阿拉善盟騰格里沙漠鎖邊

2024 春種計劃公益活動直播

投身社會公益

作為負責任的企業公民，新城積極延伸責任邊界，助力鄉村振興，投身幸福康養，以實際行動促進企業履行社會責任，共築幸福社區。

鄉村振興

新城集團積極響應國家號召，聚焦產業幫扶、教育幫扶、生態振興三大核心領域，推動鄉村振興工作穩步邁向新台階。2024 年度，新城投入公益捐贈資金 806 萬元，鄉村振興專項資金 219 萬元，截至匯報期末，新城在社會公益事業上投入累計超 4 億元。

產業幫扶

向天津市寧河區慈善協會捐贈 30 萬元

教育幫扶

向山西運城市鹽湖區大禹學校捐贈 300 萬元，用於學校建設、教師培訓、設備購置

2024 年 5 月，在所有已開業的吾悅廣場落地突出捐贈點，募集參與人數達 37,015 人，募集圖書 36,386 本，所募集的圖書全部用於「光彩圖書館」公益圖書捐贈活動

生態振興

積極推動建設鄉村生態振興，2024 年 4 月組織志願者前去阿拉善植樹，號召員工、業主、消費者、品牌商家參與活動，相關公益投入超 17 萬元

始終以綠色發展為導向，積極促進農業生產方式向資源節約型、環境友好型轉變

2024 年，
投入公益捐贈資金
806萬元

鄉村振興專項資金
219萬元

截至匯報期末，
社會公益事業投入累計超
4億元

幸福康养

面對人口老齡化趨勢，新城集團積極響應，創立「新城·心頤」康養品牌，秉持「快樂滋養生命力」的品牌主張，旨在通過高品質的專業服務傳遞幸福，成為推動康養產業發展與完善的幸福康養服務運營商。2024 年，「新城·心頤」康養子品牌「心頤薈」憑藉卓越的服務與創新理念，榮耀入選長三角旅居養老地。

「心頤薈」入選長三角旅居養老地

案例 多彩文娛活动丰富老年生活

新城不止步於呵護長者的身體健康，也為長者精心籌備節日聚會、邀請知名學者開設學習講座、組織文娛活動，真正把「快樂滋養生命力」這一品牌理念融入日常點滴，轉化為實實在在的溫暖守護。

心颐春节团圆饭

五一文藝匯演

心颐講堂——與民宿學家陶思炎教授共話民俗文化

心颐·兩周年慶典

案例 携手社区传递关怀与温暖

社區鄰裡間的溫情交流，是愛與溫暖傳遞的脈絡。新城積極攜手當地社區，創新服務老人的多元路徑，力求讓每位長者都能切實感受到來自社會各界的濃濃關愛。

華陽佳園社區與心颐薈攜手舉辦愛心慰問演出

金典社區與心颐薈黨支部讀書月啟動儀式

金典社區黨建共建活動——中秋話團圓 情暖鄰里繪新篇

附錄一
香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》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。		管控環境影響
關鍵績效指標	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	管控環境影響
	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）。	應對氣候變化
	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）。	管控環境影響
	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）。	管控環境影響
	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。	管控環境影響
	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。	管控環境影響
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。		管控環境影響
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）。	管控環境影響
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	管控環境影響
	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。	管控環境影響
	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資源的問題 管控環境影響
	A2.5	制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。	管控環境影響
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。	綠色建築與商業「雙論驅動」 管控環境影響
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。	綠色建築與商業「雙論驅動」 管控環境影響
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。	應對氣候變化
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。	應對氣候變化

B 社會			
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。	保障員工權益
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。	保障員工權益
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	保障員工權益
層面 B2：健康與安全			
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。	職業健康與安全
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。	職業健康與安全
	B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康與安全
	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。	職業健康與安全
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。	暢通職業發展
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。	暢通職業發展
	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。	暢通職業發展

層面 B4：勞工準則			
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。	職業健康與安全
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。	職業健康與安全
	B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康與安全
	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。	職業健康與安全
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。	暢通職業發展
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。	暢通職業發展
	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。	暢通職業發展
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。	保障員工權益
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。	保障員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	本公司不涉及相關違規，不適用此指標
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。	可持續供應鏈管理
關鍵績效指標	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	可持續供應鏈管理
	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。	可持續供應鏈管理
	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。	可持續供應鏈管理
關鍵績效指標	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。	可持續供應鏈管理
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。	品質管理 品質服務
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。	本公司因業務特點不涉及產品的健康、安全問題
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	品質管理 品質服務
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權管理
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	本公司因業務特點不涉及產品的健康、安全問題
	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。	客戶隱私保護
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。	商業道德
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。	商業道德
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德
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。	投身社會公益
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）。	投身社會公益
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	投身社會公益

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 2024 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，提高新城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 A 座

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？

○能很好反映　○能較好反映　○能一般反映　○不太能反映　○不能反映

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

聯 係 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6號
新城控股大廈A座
郵　　編：200063
郵　　箱：ir@xincheng.com