

新城控股可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT



— 2022 —

seazen 新城控股

—— 让幸福变得简单 ——

# 关于本报告

## 报告周期

本报告为年度报告，每年定期发布。

## 称谓说明

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

## 组织边界

本报告内容覆盖新城控股集团总部、地产开发事业部、商业管理事业部及多元化业务旗下各大区（区域）/城市/项目公司。

## 时间范围

本报告的时间范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，部分管理、制度、举措方面的内容超出上述时间范围。

## 参考依据

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》  
联合国可持续发展目标（SDGs）  
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG5.0）》  
上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》  
香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》

## 编制流程

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

## 数据说明

本报告中所有数据均来自新城控股集团正式文件及统计报告且通过相关部门层层审核。报告中的财务数据一般以人民币为单位，特别说明之处除外。

## 质量承诺

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

## 联系方式

公司官网：[www.seazen.com.cn](http://www.seazen.com.cn)

总部地址：上海市普陀区中江路 388 弄 6 号新城控股大厦

邮政编码：200062

联系电话：+86-021-22835888

企业传真：+86-021-32522893

# 目录

关于本报告 / 01

开篇致辞 / 04

专题：厚植生态底色 擘画绿色发展蓝图 / 06

# CONTENTS

## 15

### 走进新城

- 15 集团简介
- 15 组织架构
- 16 数说新城 2022
- 17 可持续发展策略
- 18 管治架构

## 22

### 夯实经营基础 营造幸福美好生态

- 24 诚信合规经营
- 26 优化公司治理
- 28 合规信息披露
- 29 坚持反腐倡廉

## 34

### 践行绿色方案 呵护幸福绿色生活

- 36 坚持绿色管理
- 44 推广绿色建造
- 48 打造绿色建筑
- 55 绿色商业运营

## 62

### 匠心产品服务 创享幸福品质体验

- 64 构造多元生态
- 68 严格质量品控
- 72 切实拥抱客户
- 80 创新智慧商业

## 82

### 共建博爱社会 奏响幸福和谐乐章

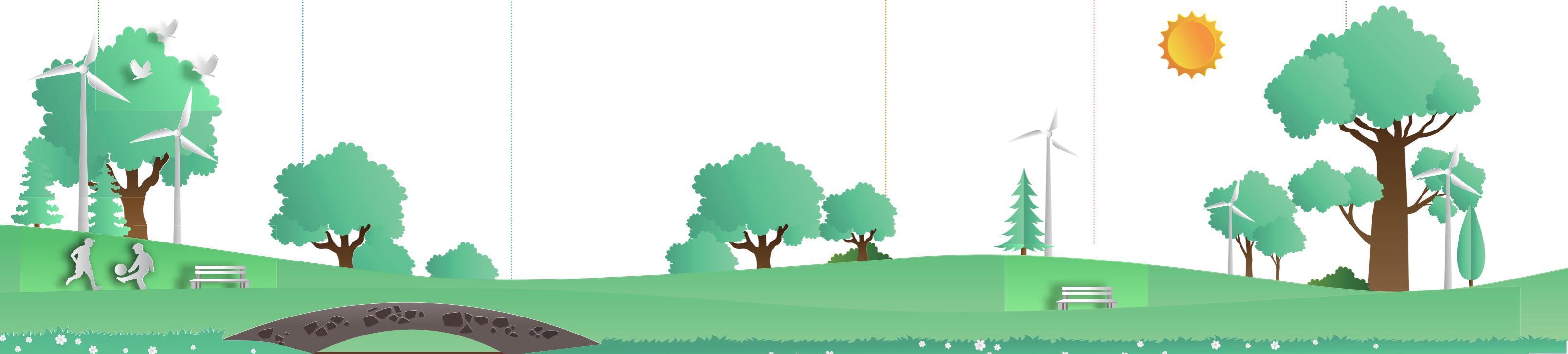
- 84 携手员工成长
- 97 协同伙伴共赢
- 102 助力城市发展
- 104 构建温暖社区

## 112

### 未来展望

## 114

### 附录



# 开篇致辞

## 聚力谋远，奋励长行

过去的一年，国内外市场环境复杂而多变。2022年，在十年战略的第二年，新城始终秉持骆驼精神，继续着眼于长期主义，升级战略，稳健经营，以核心能力的确定性应对不确定性，把握绿色低碳健康的发展机遇，实现环境、社会及管治表现稳步提升。

这一年，我们夯实经营根基，铺就更加坚实的幸福之路。我们深知若要实现可持续长久发展，良好的管治是发展的重要保障，为此，新城秉承诚实守信的法治理念，优化公司治理，诚信合规经营。2022年，我们不断完善合规及法律风险管理制度体系，遵守相关法律和上市公司管理规定，持续发挥董事会在可持续发展中的作用，促进可持续性健康发展。

这一年，我们践行绿色环保，构建更加可持续的企业发展模式。我们构建幸福可持续发展蓝图，致力于让绿色成为新城的底色。2022年，新城主动响应国家“碳达峰碳中和”目标，在绿色可持续发展道路上持续探索，推出“新蓝行动”以实现绿色低碳的发展战略；携手中国建筑科学研究院，建立了新城控股集团碳排放核算方法学，完成集团2021年及2022年全口径碳盘查工作，深耕绿色低碳技术创新研发，践行绿色低碳的生产方式及良性发展增长模型；坚持与绿色同行，将“绿色”理念贯穿于绿色采购、绿色设计、绿色建造、绿色施工等全过程，创建健康供应链生态环境，其中绿色建材供应商占比达51%；成立绿色商场创建领导小组，明确分工、责任到人，并与约2.5万个商户签订《商户绿色租赁协议》，签订率达100%，推动绿色运维，引导绿色消费。截至2022年底，我们在建及新建商业项目及住宅项目绿建覆盖率达100%。

这一年，我们坚持深耕产品，打磨更加真诚的高品质服务。新城一直相信幸福是具体而生动的，真实地存在于新城的生活空间、社区交往、价值创造与综合服务中，致力让好产品、好服务触手可及。2022年，我们实现了10个大区241个批次交付，13.1万户新家的背后是新城“使命必达”的交付决心。凭借双轮驱动的战略优势，我们已在全国累计开业及管理输出145座吾悦广场，并在产品质量计划培训体系的有力支撑下，新城已有商业管理事业部总部及36座吾悦广场通过了ISO 9001:2015质量管理体系认证。我们持续夯实幸福360°客户服务体系3.0，以“广度”“深度”形成纵横闭环，全维覆盖客户全生命周期，全面提升服务力。

这一年，我们坚持以人为本，营造更加温馨的工作环境。新城不但勇于挑战热爱胜利，更懂得感恩互相成就的同路人。2022年，我们持续为员工营造轻松和谐的工作氛围，搭建完善的培训机制和薪酬激励机制，不断吸引优秀人才助力高质量发展。我们用心守护员工健康，切实保障员工的职业健康安全，

已通过ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证。我们关心并关爱困难职工，搭建困难职工帮扶机制，精准帮扶困难群体，解决员工生活难题。

这一年，我们秉持初心使命，创造更加美好的幸福家园。在潜心发展、创造价值的同时，新城与温暖同行，将企业与社会责任紧密相连。2022年，我们持续发挥产业优势，参与城市更新，发展康养服务，以贴近子女、贴近医疗、贴近生活为原则，全方位升级服务，打造智慧化康养系统。我们传递公益情怀，让人们更加幸福，以“七色光计划”公益平台为支撑，2022年共组织开展覆盖环境保护、儿童健康、教育平权等多个领域的公益活动共计154场，累计公益捐赠金额超4亿元人民币。此外，我们与乡村振兴战略同频共振，将文化内涵注入助农行动，以直播形式助力农特产品和非遗文化产品出山，为社会更加美好的生活贡献一份力量。

风劲帆满图新志，砥砺奋进正当时。在百年未有之大变局的时代背景下，我们始终相信，新城的明天与机遇共存，我们将继续秉承“让幸福变得简单”的使命，稳健经营、笃行不怠，持续与客户、行业伙伴、员工等多个利益相关方携手并进，聚焦稳中求进，为人民幸福增姿添彩，实现长久可持续发展。



# 专题 | 厚植生态底色 擘画绿色发展蓝图

绿色低碳已经成为全球经济发展的必然趋势，我国“双碳战略”蓬勃推进，作为重视低碳转型的绿色先锋企业，新城以双碳目标为总领、以可持续发展为准则，面向企业员工、合作伙伴与客户，引导绿色低碳生活方式，探索绿色建筑和新能源新路径，实现健康长青地企业运营。

## 稳根基·筑牢绿色新生态

新城组建绿色低碳发展工作组，通过由决策委员会、牵头执行团队和跨事业部虚拟小组组成的三级运营架构，最大限度整合内部资源，将绿色发展愿景（绿色开发、低碳运维、生长可持续）更好地与集团业务及部门日常工作相融合，全面落实国家低碳发展工作规划和要求，推动《新城绿色低碳发展规划》有效落实执行。

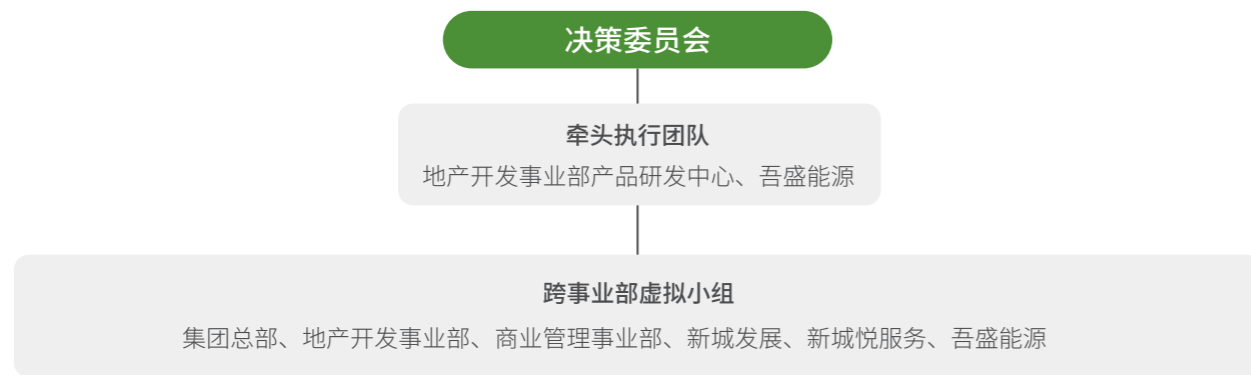


表 绿色低碳重要举措

体系构建	低碳运营	提质增效	绿色金融	绿色赋能
<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色技术体系构建</li> <li>低碳建筑技术体系构建</li> <li>新建项目绿建全覆盖，绿建运行和国际标识数量增多</li> <li>绿色租赁体系构建（含标杆业态）</li> <li>健康建筑认证获取</li> <li>EHS 体系构建</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>低碳商业模式构建（新项目）</li> <li>低碳商业模式构建（存量更新项目）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>使用新材料、新技术</li> <li>运用综合能源低碳技术</li> <li>改造既有项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色金融产品推进计划</li> <li>综合能源融资</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>数字化运营体系构建</li> <li>碳资产管理体系构建</li> <li>绿色品牌体系构建</li> </ul>

## 绘蓝图·谱写生态新篇章

在可持续发展的绿色理念下，新城在绿色可持续领域深入探索，“新蓝行动”应运而生，通过绿色建造的管理蓝图、绿色低碳的运维蓝图以及绿色可持续的发展蓝图，将更多的绿色注入幸福日常，实现绿色低碳的发展战略。我们聚焦房地产主业，推动绿色建造、绿色运营、绿色技术融入发展日常，探索绿色发展新路径；我们与合作伙伴戮力同心，引导树立低碳理念，塑造绿色生活新标签；我们开拓循环产业，投资绿色产业，打造可持续发展新蓝图。



表 新蓝行动之 3Green 蓝图

类别	分类	我们的行动（2022）
绿色建造的管理蓝图 绿色建造蓝图以节能环保为宗旨，从“绿色建筑、绿色认证、绿色技术”三大层面入手，结合社会效益与经济效益，实现集团业务端的绿色低碳发展。	绿色建筑	<ul style="list-style-type: none"> <li>新建及在建项目绿建覆盖率达 100%</li> <li>开发项目装配式建造比例达到约 45%</li> <li>探索绿色「智」造管理模式，运用「互联网+」打造智慧工地</li> </ul>

类别	分类	我们的行动 (2022)
	绿色认证	<ul style="list-style-type: none"> <li>LEED 商业金级预认证 8 个，WELL 健康商业金级预认证 1 个，LEED 商业金级正式认证 1 个，WELL 健康商业金级正式认证 1 个，LEED 住宅金级预认证 1 个，WELL 健康住宅金级预认证 1 个</li> <li>已有 29 个商业、8 个住宅项目获得中国绿色建筑运行认证标识。在建及新建项目满足绿色建筑标准的面积达 1,332 万平方米，占比 100%</li> <li>22 年新增 17 个购物中心项目获得国家绿色建筑运行标识，绿建运行认证面积 444.39 万平方米</li> <li>52 家战略合作供应商取得绿色建材认证，绿色建材供应商认证覆盖率 51%</li> </ul>
	绿色技术	<ul style="list-style-type: none"> <li>形成绿色最优技术路径，发布《绿建操作指引》、绿色建筑四认证技术最优路径</li> <li>创新研发绿色低碳技术，形成 10 种以上技术模型</li> <li>开展智慧和健康专项研究，完成《智慧专项研究报告》《健康研究报告》</li> </ul>
<p><b>绿色低碳的运维蓝图</b></p> <p>从项目运营到日常办公，新城以节能增效为导向，以“绿色商场、绿色办公、绿色用能”发展为契机，推行健康、可持续的工作和运营模式，提升员工自主环保意识，并通过投身新能源产业链，开启集团绿色低碳发展高速路。</p>	绿色商场	<ul style="list-style-type: none"> <li>累计 56 座，22 年新增 45 座吾悦广场通过绿色商场认证</li> <li>制定「绿色租赁协议」，与 2.5 万个商户签订《商户绿色租赁协议》，签订率 100%</li> <li>完成 9 座吾悦广场 188 家商铺落地油烟设备绿色租赁，通过在线油烟排放监测平台运行确保排放达标</li> <li>线上化功能实现智慧闭店，提高商铺两清三关一闭效率</li> </ul>
	绿色办公	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展绿色 XIN 动派活动，围绕办公环境、办公方式、办公设备、低碳生活，倡导员工践行绿色办公</li> <li>常州天宁吾悦广场获得绿色健康办公室认证</li> </ul>
	绿色用能	<ul style="list-style-type: none"> <li>联合吾盛能源建设、并网 51 座光伏电站，装机容量 30.48MW，年发电量超 2,476.93 万度，碳减排 2.01 万吨</li> <li>针对在建和在营项目开展综合能源专项梳理，2022 年已实现减碳 5,126.68 吨</li> </ul>

类别	分类	我们的行动 (2022)
<p><b>绿色可持续的发展蓝图</b></p> <p>新城将“绿色金融、碳汇管理、员工关怀”视作是企业长青的根本，积极探索金融赋能、推动碳资产管理、打造幸福职场，构建永续发展的增长模型，描绘出绿色可持续发展蓝图。</p>	绿色金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>打通绿色融资途径，发行 1 亿美元 7.95% 优先绿色票据，完成能源融资 16,484 万元</li> </ul>
	碳汇管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>携手中国建筑科学研究院，对标行业内优质房企，制定了碳排放计算和核算规则，并完成 2021 及 2022 年度集团整体碳排放盘查</li> </ul>
	员工关怀	<ul style="list-style-type: none"> <li>连续 17 年荣获由国内权威雇主品牌研究机构中国企业联合 CHIRC 创立的“中国最佳雇主”称号</li> </ul>

## 促低碳·落实减排新行动

新城不仅积极响应国家战略，同时以循环再生、长效经营为发展核心，积极投资新能源产业链、推动碳汇资产管理，践行企业绿色低碳的生产方式及良性发展的增长模型，打造绿色企业文化，描绘“可持续发展蓝图”。为实现碳中和目标，我们携手中国建筑科学研究院有限公司，对标香港、内地及美国等地产企业碳排放信息，研究 ISO14064、温室气体核算体系、公共建筑运营企业温室气体排放核算方法、建筑碳排放计算标准等国内外标准中的计算和核算方法，按照国际通行规则，将直接碳排放（范围一）与能源间接碳排放（范围二）列入碳盘查范围，其他间接排放（范围三）作为调研内容，建立了新城控股集团碳排放核算方法学，并完成了 2021 年度和 2022 年度集团全口径碳盘查工作，成为中国内地首个完成碳盘查的地产企业，助力建筑领域实现碳中和。

### 幸福小贴士：碳盘查

排放企业或组织的主动行为，企业自行组织计算其社会生产活动中各个环节的直接或间接排放的温室气体，也可称作编制温室气体排放清单，由专业的第三方协助完成控排企业的碳排放摸底核算工作。

### 2021 年度新城控股集团碳盘查范围

涵盖新城所有自持物业及

## 在建项目

在建商业及住宅项目

**370** 余个

在营及在建建筑面积总计约

**9,500** 万平方米

自持在营吾悦广场、在营酒店总部办公楼及

## 在营合作项目

### 2022 年度新城控股集团碳盘查范围

涵盖新城所有自持在建及

## 住宅项目

在建商业及住宅项目

**340** 余个

在营及在建建筑面积总计约

**4,594.7** 万平方米

自持在营吾悦广场、在营酒店总部办公楼及

## 在营合作项目

表 2021 年新城控股集团碳盘查统计结果

大项	分项	子项	单位	总部	吾悦广场	酒店项目	在建项目	总计
能源使用	分项能源消耗	汽油	升	41,019.00	285,788.00	4,589.00	220,000.00	551,396.00
		柴油	升	—	—	—	—	—
		天然气	万立方米	—	1,161.98	121.33	—	1,283.31
		市政电力	吉瓦时	8.74	533.30	30.33	16.35	588.72
		绿电购买量	吉瓦时	0.00	14.58	—	—	14.58
	能源消耗总量	市政热力	太焦耳	—	287.70	—	—	287.70
		化石能源消耗总量	太焦耳	1.34	461.71	47.37	7.19	517.61
		市政电力消耗总量	吉瓦时	8.74	518.72	30.33	16.35	565.40
	能源消耗强度	整体能源消耗总量(电计)	吉瓦时	8.35	580.93	33.66	16.86	639.80
		单位面积能源消耗	千瓦时每平方米	145.20	53.41	275.72	0.51	—
碳排放	核算范围	范围一(直接排放)	吨二氧化碳当量	91.00	25,759.00	2,633.00	489.00	28,972.00
		范围二(能源间接排放)	吨二氧化碳当量	6,924.00	459,814.00	24,027.00	12,951.00	503,716.00
		(范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	7,015.00	485,572.00	26,660.00	13,440.00	532,687.00
	碳排放强度	碳排放强度(面积)	千克二氧化碳当量	—	—	—	—	—
		(范围一+范围二)	每平方米(酒店为每晚)	115.30	44.64	301.10	0.14	—
	其他碳排放	范围三(其他间接排放)	万吨二氧化碳当量	—	103.70	—	1,717.60	1,821.30

表 2021 年新城控股集团碳盘查统计结果

大项	分项	子项	单位	总部	吾悦广场	酒店项目	在建项目	总计
节能降碳		光伏装机总量（累计值）	兆瓦	—	2.70	—	—	2.70
		年光伏年发电量	兆瓦时	—	1,350.00	—	—	1,350.00
		电化学储能年用电总量	兆瓦时	—	579.73	—	—	579.73
		蓄冷蓄热年用电总量	兆瓦时	—	1,415.00	—	—	1,415.00
		植树造林总面积（累计值）	公顷	10.00	—	—	—	10.00
		年度植树造林减碳量	吨二氧化碳当量	15.00	—	—	—	15.00

表 2022 年新城控股集团碳排查统计结果

大项	分项	子项	单位	总部	吾悦广场	酒店项目	在建项目	总计
能源使用	分项能源消耗	汽油	升	22,399.00	0.00	0.00	20,198.00	42,597.00
		柴油	升	0.00	—	—	—	—
		天然气	万立方米	0.00	1,311.73	116.20	—	1,427.92
		市政电力	吉瓦时	6.57	567.26	12.24	5.76	591.83
		绿电购买量	吉瓦时	0.50	19.07	—	—	19.57
		市政热力	太焦耳	—	410.46	—	—	410.46
	能源消耗总量	化石能源消耗总量	太焦耳	0.73	510.66	45.23	0.66	557.28
		市政电力消耗总量	吉瓦时	6.07	521.34	12.24	5.76	545.40
		整体能源消耗总量（电计）	吉瓦时	6.12	599.67	15.42	5.81	627.01
	能源消耗强度	单位面积能源消耗	千瓦时每平方米	100.61	50.80	95.76	0.26	—

表 2022 年新城控股集团碳排查统计结果

大项	分项	子项	单位	总部	吾悦广场	酒店项目	在建项目	总计
碳排放	核算范围	范围一（直接排放）	吨二氧化碳当量	49.75	28,361.80	2,512.34	44.86	30,968.75
		范围二（能源间接排放）	吨二氧化碳当量	4,807.33	479,690.69	9,692.93	4,607.56	498,798.51
		（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	4,857.08	508,052.49	12,205.27	4,652.42	529,767.26
	碳排放强度	碳排放强度（面积）	千克二氧化碳当量					
		（范围一 + 范围二）	每平方米（酒店为每晚）	79.84	43.04	71.14	0.21	—
	其他碳排放	范围三（其他间接排放）	万吨二氧化碳当量	—	113.07	—	1,146.45	1,259.52
节能降碳		光伏装机总量（累计值）	兆瓦	—	30.48	—	—	30.48
		年光伏年发电量	兆瓦时	—	24,769.29	—	—	24,769.29
		电化学储能年用电总量	兆瓦时	—	630.90	—	—	630.90
		蓄冷蓄热年用电总量	兆瓦时	—	6,246.50	—	—	6,246.50
		植树造林总面积（累计值）	公顷	60.00	—	—	—	60.00
		年度植树造林减碳量	吨二氧化碳当量	90.00	—	—	—	90.00



集团将 2021 年作为基准年，针对各项目碳排放数据进行内部分析，梳理出碳排放主要源头和痛点，由此制订了集团层级五大减排策略及 51 项项目层级技术体系，并结合集团项目推进和技术准备度，制订了十年减碳规划路径及实施计划。

2021 年新城控股集团温室气体排放总量为 53.27 万吨，其中吾悦广场 48.56 万吨。吾悦广场单位面积碳排放强度为 44.64 千克 / m<sup>2</sup>。

2022 年年末，新城控股针对 2022 年集团温室气体排放量进行了第二次全面核算。2022 年城控股集团温室气体排放总量为 52.98 万吨二氧化碳，环比基准年排放量，减少 0.29 万吨，降幅 0.55%。其中吾悦广场温室气体排放量 50.81 万吨，环比增加 2.25 万吨，涨幅 4.63%；单位面积碳排放强度为 43.04 千克 / m<sup>2</sup>，环比下降 3.59%。

经数据研究比对，吾悦广场温室气体排放量的上涨主要因为运营项目的增加（2022 年新增 10 个自持开业项目，且 2021 年开业的 20 个项目，2022 年已全年运营）。吾悦广场单位面积碳排放强度的降低主要得益于绿色低碳技术的不断开发与落地（光伏发电技术已普及 51 个项目，蓄热蓄冷技术已普及 6 个项目）。

## 重行动·逐梦低碳新未来

新城，不止让幸福变得简单，更让幸福恒久持续。我们以自上而下的行动，将绿色融入企业文化，向全员倡导绿色低碳生活，推动可持续发展理念深入于每个人心中，让绿色低碳在新城成为常态。

新绿行动·春种计划	通过“一人捐赠一棵树”的形式，为实现“五年内完成绿化 500 万平方米沙漠”的全新绿色“新”愿而努力。
幸福体验工程·城市站	探索新城控股绿色低碳标杆项目，解锁更多绿色新场景。
暖 XIN 公益跑	邀请新城业主、会员、合作伙伴一起跑步参加环保公益活动，助力绿色低碳减排。
绿色 XIN 动派	号召新城全体员工从身边做起，以光盘行动、无烟环境、垃圾分类等点滴小事响应绿色办公。

# 走进新城

## 集团简介

新城控股集团 1993 年创立于江苏常州，现总部设于上海。2015 年，新城在上海证券交易所 A 股上市，股票代码 601155.SH，经过 30 年快速发展，已经成为跨足住宅地产和商业地产的综合性房地产集团。新城相信，一切幸福皆有基石，城市生活，是创造人类幸福的最基础保障之一，将这一基础的水平不断提升，是新城永不止步的奋斗目标所在。在住宅和商业双轮驱动基础上，新城业务已延伸至康养、酒店、长租公寓、绿色能源等领域，为更好地实现可持续发展奠定了良好基础。

## 组织架构

集团总部	总裁室、经营决策委员会（EMT）、董事会办公室、党群办、战略规划中心、投资发展与资本中心、资产管理中心、财务与融资中心、组织与人力发展中心、数字化发展中心、法律事务中心、审计监察中心、集团办公室、煜璞贸易公司、新城资产管理公司（新加坡）
地产开发事业部	产品研发中心、运营管理中心、市场营销中心、合约规划中心、综合管理部、造价公司、永杉建筑、黄浦建设
商业管理事业部	商业生态运营中心、商业内容发展中心、用户体验服务中心、工程物业中心、综合管理中心、新业务管理部
多元化业务	筑森设计公司、吾盛能源、威信广厦公司、远束电力

# 数说新城 2022

## 经济绩效



指标	单位	2022 年
总资产	亿元	4579.07
营业收入	亿元	1,154.57
合同销售额	亿元	1,160.49
归属上市公司股东净利润	亿元	13.94
商业运营收入 (含税租金收入)	亿元	100.06
扣非归母净利润	亿元	7.27

## 环境绩效



范围	指标	单位	2022 年
可再生能源使用	已建成屋顶分布式光伏电站并完成并网发电年发电量	万度	2,476.93
	碳排放减少量	万吨	2.01

## 社会绩效



指标	单位	2022 年
授权发明专利	项	8
住宅设计项目获奖	项	41
商业设计项目获奖	项	38
地产开发满意度	分	74
商业顾客满意度	分	83
商业商户满意度	分	77
供应商《廉洁合作协议》签署率	%	100
安全生产总投入	万元	9,789.93

# 可持续发展策略

可持续发展理念始终贯穿于本集团各项业务的发展经营之中，集团以联合国可持续发展目标（SDGs）为清晰指引，在不断提供符合美好生活需求的产品和服务的同时，积极履行担当企业公民的义务和责任。我们秉持“让幸福变得简单”的使命，将“幸福”内涵通过“营造幸福美好生态、呵护幸福绿色生活、创享幸福品质体验、奏响幸福和谐乐章”四个部分进行阐释，将可持续发展与企业文化相融合，与各利益相关方携手推进低碳环保、行业进步、社会共荣。



**公司使命**  
让幸福变得简单



**公司愿景**  
分享喜悦 不负情怀



**价值观**  
面向未来 乐于担当  
诚信踏实 相互成就



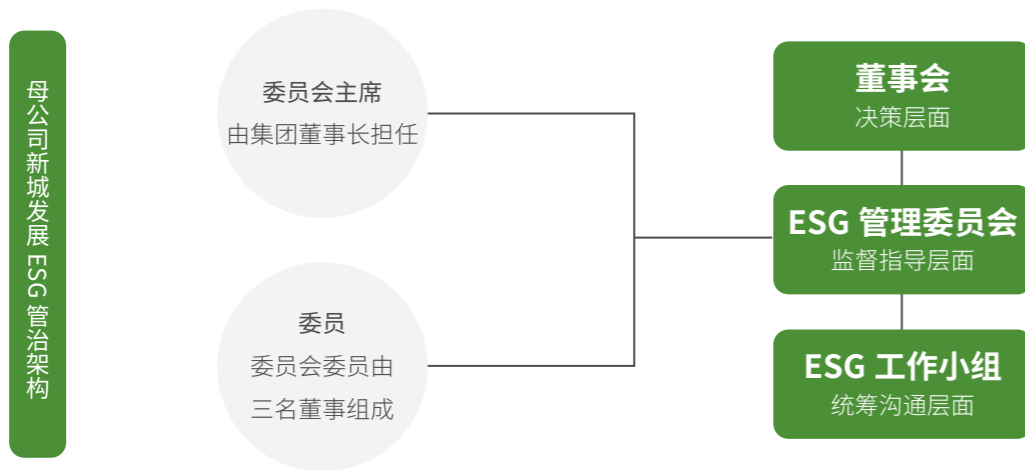
**企业基因**  
骆驼精神



**企业精神**  
诚实做人 踏实做事

# 管治架构

我们重视企业可持续发展的内部管理，拥有完善的公司治理架构，遵守相关法律和上市公司管理规定，重视董事会在可持续发展中的作用，深化企业管治，促进可持续性发展。母公司新城发展已于 2020 年 11 月设立 ESG 管理委员会，形成涵盖董事会、ESG 委员会、ESG 工作小组及各职能部门的 ESG 管理架构，进一步加强对可持续发展工作的系统性、规范化管理。



## ESG 委员会职责

- 制定及检讨新城发展及新城控股的 ESG 责任、愿景、策略、框架、原则及政策，加强重要性评估及汇报过程，以确保董事会通过的 ESG 政策持续地执行和实施；
- 审议并批准新城发展及新城控股的 ESG 目标，定期审核 ESG 目标的达成情况；
- 审视 ESG 主要趋势以及有关风险和机遇，并就此评估本集团 ESG 有关框架及业务模式是否足够及有效，在必要时采纳及更新本集团 ESG 政策并确保该政策与时俱进，符合适用的法律、法规及监管要求和国际标准。

## 管理层职责

- 根据 ESG 委员会制定的 ESG 责任、愿景、策略、框架、原则及政策等安排 ESG 工作小组开展工作；
- 执行 ESG 风险管理及内部控制系统，向 ESG 委员会汇报 ESG 主要趋势以及有关风险和机遇；
- 定期向 ESG 委员会汇报 ESG 目标的达成情况；
- 向 ESG 委员会汇报本集团 ESG 工作情况和年度 ESG 报告。

## ESG 工作小组 职责

- 安排专人负责并落实具体 ESG 工作；
- 向管理层汇报 ESG 工作情况；
- 开展 ESG 相关信息和数据收集；
- 完成年度 ESG 报告并向管理层汇报。

# 利益相关方沟通

我们致力于将 ESG 理念深刻融入企业业务运营与发展的各个方面，不断优化公司 ESG 治理架构，持续与客户、员工、供应商等利益相关方保持良好沟通，了解其对公司可持续发展工作的意见和期望，切实将责任理念落实于具体行动中，探索具有新城特色的可持续发展战略。我们在公司官网开设社会责任专栏，定期发布年报、半年报、季报，积极参加行业论坛及会议，组织或参与企业参观调研，举办利益相关方座谈会，策划或参与公益活动，坚持连续对外发布社会责任报告 / 可持续发展报告，在官微平台及主流媒体及时披露企业信息等方式，搭建多元化内外部沟通平台，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。2022 年，公司进一步增强与投资者的交流，全年累计进行 169 场投资者关系活动，就公司经营情况及 ESG 相关信息与投资者进行沟通。

参与券商策略会 **30** 场，进行公司路演 **62** 场，组织公司调研及项目调研 **19** 次；

同时将部分线下交流改为电话会议形式，组织电话会议 **58** 场；

通过“上交所 e 互动”回复中小投资者提问 **142** 条，并通过投资者热线持续与投资者保持沟通。

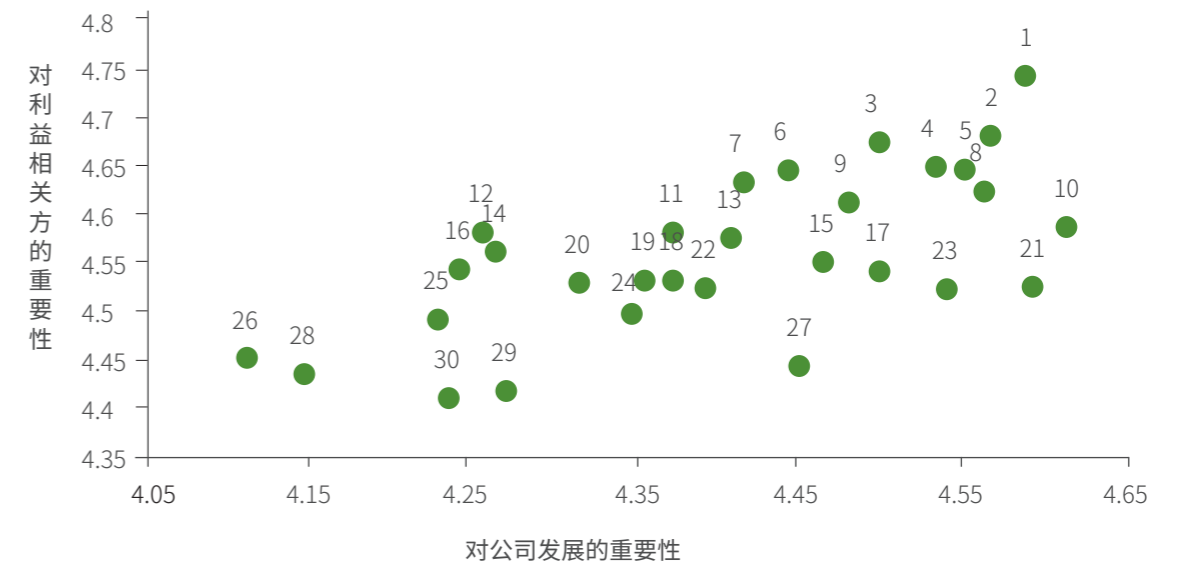
利益相关方的主要关注点和新城的回应措施		
利益相关方	主要关注点	新城的回应
政府	响应国家政策支持经济发展	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极执行国家政策，合规管理，提供更多就业岗位，按时缴纳税费，投身慈善事业等</li> <li>“住宅 + 商业”双轮驱动发展，并积极探索实践“新城·心颐”康养服务、星俪系列酒店、吾盛能源、星翼空间、代建与资产管理服务、新巢公寓等创新业态</li> <li>城市更新与共建，带动区域经济发展繁荣</li> </ul>
股东	保障股东权益完善公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司持续盈利，确保股东收益</li> <li>通过现场、网络等方式召开股东大会，为股东参会提供便利，强化股东参与</li> <li>形成科学有效的职责分工和制衡机制，规范信息披露等</li> </ul>

利益相关方的主要关注点和新城的回应措施		
利益相关方	主要关注点	新城的回应
员工 	保障员工权益 畅通职业通道 悉心关爱员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>平等合法雇佣、民主管理、保障员工基本权益，打造品牌雇主形象</li> <li>强化职业健康与安全管理，加强职业健康与安全宣教</li> <li>加强职业培训，建立“双通道”职业发展体系等</li> <li>组织开展企业文化活动及工会活动等</li> </ul>
客户 	提升产品质量 优化客户体验 精细客户服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善质量监督管理体系，全流程管控产品品质</li> <li>提供绿色健康产品</li> <li>深化建设智慧商业等，优化客户体验</li> <li>持续打造新城大服务体系，助推业主幸福生活体验升级</li> </ul>
伙伴 	信守商业承诺 完善阳光招采 带动行业发展	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法履行经济合同，遵守公平贸易原则等</li> <li>建设大招采体系，加强供应商管理，召开供应商大会，注重供应商培训等</li> </ul>
环境 	推进住宅产业化进程 降低环境影响	<ul style="list-style-type: none"> <li>探索实践精装模块化体系等</li> <li>践行绿色施工、全装修管理一体化，注重绿色办公，实施降本增效等</li> <li>加强能源管理，严格管控商业运营过程中产生的三废，加大资源循环利用程度，践行绿色施工、全装修管理一体化，注重绿色办公，实施降本增效等</li> <li>积极应对气候变化</li> </ul>
社会和公众 	推进乡村振兴 践行社会公益 应对突发事件	<ul style="list-style-type: none"> <li>挖掘产业、品牌、渠道、资金等优势 and 专长，精准对接经济发展缓慢地区资源</li> <li>持续开展“七色光计划”品牌公益项目，覆盖教育平权、儿童健康、绿色社区、环境保护、人道救助、文化工程、体育运动七大版块</li> </ul>

## 实质性议题分析

为更好地回应利益相关方的诉求和期望，增强报告的针对性和回应性，新城继续完善可持续发展实质性议题识别和管理，结合香港联合交易所新规、评级指数及行业可持续发展关注的重点内容，通过新城控股集团、两大事业部（地产开发事业部、商业管理事业部）及多元化业务旗下各大区（区域）公司、城市公司、项目公司向广大利益相关方推送，从环境层面、劳工层面、管治层面和运营层面开展实质性议题问卷调查，筛选出 30 个利益相关方关注度、与新城可持续发展密切相关的议题，作为 2022 年可持续发展报告披露的重点。

新城控股集团实质性议题二维矩阵图



序号	议题	序号	议题	序号	议题
1	客户满意度	11	绿色采购	21	雇佣、员工薪酬及权益
2	守法合规经营	12	排放物管理	22	知识产权
3	客户隐私与信息安全	13	负责任供应链管理	23	员工培训与发展
4	产品质量管理	14	绿色建筑设计与推广	24	绿色运营和办公
5	可持续的商业模式	15	技术创新与数字化发展	25	应对气候变化与减少温室气体排放
6	利益相关方沟通	16	城市更新与共建	26	保护生物多样性
7	推动客户及租户可持续发展影响管理	17	提升员工参与及满意度	27	多元化和机会平等
8	反商业贿赂及反腐败	18	行业交流与合作	28	公益慈善
9	风险管理及内部控制	19	能源与资源节约	29	董事会 ESG 治理
10	员工职业健康与安全	20	城市 / 社区建造发展	30	董事会构成多元化

# 夯实经营基础 营造幸福美好生态

健康的企业管治是企业实现稳健发展和可持续性发展的基石。面对百年未有之大变局，新城人有底线，讲规矩，重经营，三十年如一日，锚定稳健经营之基，护航幸福创造之路。我们合规经营、行稳致远，不断优化完善反腐制度，加强体制机制建设，保障利益相关方权益。

## 本章节回应的 ESG 核心议题：

- 合规稳健经营
- 反贪污与廉洁培训
- 知识产权保护
- 董事会多元化管理

本章节回应的联合国可持续发展目标（SDGs）



# 1.1 诚信合规经营

我们将诚信作为立身处世的根本，强化守法合规运营，建立健全风险管理体系，完善风险监督管控，加强知识产权管理，以稳健踏实的行动推动公司高质量可持续性发展。

## 1.1.1 守法合规经营

新城坚持依法治企、合规经营，不断完善合规及法律风险管理制度体系，持续提高依法治理能力、依法合规经营能力和依法规范管理的能力。2022年，集团对地产开发事业部、商业管理事业部、多元化业务继续加强法律风险培训，累计推出在线法律培训课程 201 个，推送学习 303 次，累计完成学习 15,414 人次。此外，集团全面梳理经营相关合规问题，通过公开方式收集处罚实例，设定行政处罚应对原则。

累计推出在线法律培训课程

**201** 个

累计完成学习

**15,414** 人次

## 1.1.2 风险监督管控

集团注重风险控制管理，完善法律风险管理体系、加强内部控制及风险管理宣贯，将法律风险控制贯穿于公司经营各个环节中。我们构建了基于风险防控的治理体系，从前期报建、设计开发、营销管理、招采工程、财务、劳动人力、舆情客服等公司风险出发，制定风控红线、风控清单、风控手册、风控制度、培训课件、风险检查标准等；此外还整合全项目、全业务风险，为集团经营决策、风险防控提供实时信息，通过风险自动预警、风险执行监控、标准化风控意见输出推动实现法律风险管理信息化、智能化。

新城全面建立风险控制体系，通过对业务流程的梳理制定了系列风控手册，涵盖日常业务各方面的风险场景。2022年，为有效降低风险、保障稳健经营，集团共完成 76 项审计工作，发现 233 项问题，整改完成率达到 92%，不断夯实风险防控建设。

集团共完成审计工作

**76** 项

整改完成率达到

**92** %

## 1.1.3 知识产权管理

新城重视对知识产权的保护，规范知识产权管理工作，也积极鼓励员工发明创造，重视科技成果的推广应用。我们严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，以法律手段管理和保护新城专利权、著作权、商标权等合法知识产权。为全面促进公司知识产权业务发展，新城发布《关于对员工专利申请实行奖励的通知》，对工作期间形成重大知识成果并申请专利的员工给予奖励。此外，我们充分尊重其他企业的知识产权，鼓励和保护公平竞争，主动打击侵犯公司知识产权的各类行为，预防和严禁任何形式的侵权行为，集团委托北京正理商标事务所有限公司开展知识产权尽职调查，就公司名下商标、专利及指定对标企业商标、专利注册情况开展尽职调查，并形成《知识产权尽职调查专项报告》，梳理公司知识产权现状，增强全集团对于知识产权的风险意识。

2022年，集团申请各类知识产权共 414 件，其中专利提报 127 件（其中发明专利 8 件）、商标专利 287 件，开展知识产权维权 40 次，维权成功 23 次，诉讼维权金额达 1,233,239 元。

2022年，集团申请各类知识产权共

**414** 件

商标专利

**287** 件

其中专利提报

**127** 件

诉讼维权金额达

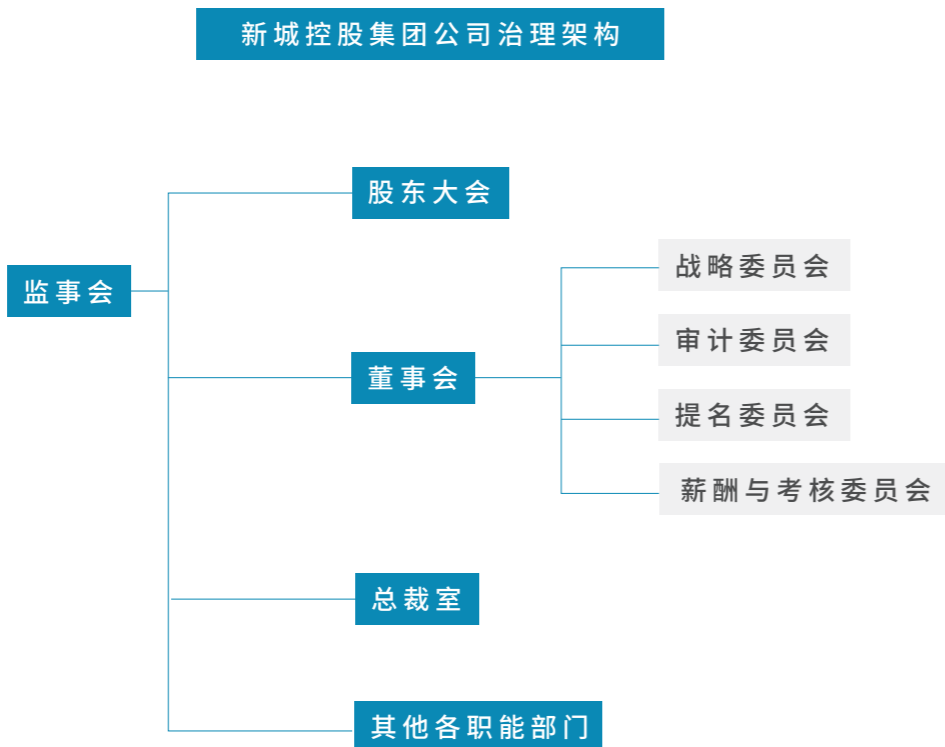
**1,233,239** 元

# 1.2 优化公司治理

本集团严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》及其他法律、行政法规、部门规章要求，建立了一套以《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》及《监事会议事规则》为基础，以《关联交易管理制度》《对外投资管理制度》《对外担保管理制度》《内部控制制度》《独立董事工作制度》、各专门委员会工作细则、《总裁工作细则》《信息披露管理制度》及《内幕信息知情人登记管理制度》等为具体规范的健全完善的治理制度，明确了决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了科学有效、公开透明的职责分工和制衡机制。

## 1.2.1 董事会多元化

公司董事会采纳董事会成员多元化政策，会综合考虑包括但不限于性别、年龄、教育背景、技能、知识、专业经验等在内的多项因素，以增强董事会的多元化治理，推动集团民主、多元和共融发展。2022年，公司股东大会、董事会及专门委员会、监事会和管理层分级决策、规范运作，累计召开董事会6次、董事会各专门委员会11次、监事会4次和股东大会2次，切实履行职责，维护公司和股东的合法权益。



股东大会	公司的权力机构，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决策权。
董事会	对股东大会负责，依据相关法律法规、《公司章程》及股东大会的授权，行使公司的经营管理权。
监事会	对股东大会负责，依法行使公司监督权，保障股东权益、公司利益和员工的合法权益不受侵犯。
管理层	根据董事会授权，负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持公司日常经营管理工作。

## 1.2.2 关联交易管理

为进一步规范新城控股集团股份有限公司的关联交易，确保关联交易行为不损害公司和非关联股东的合法权益，公司根据新修订的《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《公司章程》以及其他法律、法规和规范性文件的相关规定，并结合公司实际情况，修订《新城控股集团股份有限公司关联交易管理制度》。该制度明确规定新城控股及其子公司关联交易应当坚持定价公允、决策程序合规，遵循诚实信用、平等、自愿、公平、公开、公允的原则，公司股东、董事、监事、高级管理人员不得利用其关联关系损害公司利益。违反相关规定，给公司造成损失的，应当承担赔偿责任。报告期内，本公司所进行的关联交易行为均遵守制度规定履行了相应的决策程序和信息披露义务。

## 1.3 合规信息披露

我们既重视合规信息管理，又重视信息披露工作，严格遵守国家法律法规、证券监管部门、上海证券交易所对上市公司信息披露相关规定，披露经营管理信息，保证信息披露真实、准确、完整、及时。我们明确董事会和各职能部门职权，加强信息披露管理，提高公司透明度；主动披露投资者关心的其他相关信息，严格保障投资者的知情权；公平对待所有股东及潜在投资者，避免有选择性地进行信息披露。2022年，新城控股共发布定期报告4份、临时公告83份，举办2021年度线上业绩发布会及2022年半年度、三季度业绩说明会，向股东披露公司的重大经营决策、财务绩效及其他各项经营活动，树立公开、透明的资本市场形象。



2021年度业绩发布会



2022年半年度业绩说明会



2022年第三季度业绩说明会

## 1.4 坚持反腐倡廉

新城承诺以诚信和正直的原则经营业务，遵守业务所在国家和地区的法律和道德标准，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，将健全反腐倡廉体系、畅通举报通道、实施教育培训作为本集团诚信经营合规执行的方针。同时，集团建立完善的内部控制及审计监察体系，严防严惩行受贿、侵占、欺诈等违规、腐败行为，依据本集团内部的《商业行为准则》《审计监察管理办法》《员工职务行为准则》《员工手册》及其他相关规定，明确了员工在日常经营活动、公司财产管理、公司及员工信息保密、公司内外业务交往等原则，并通过员工违规违纪、禁止舞弊行为分级一览表的形式，规定了具体违规舞弊行为的定级标准。此外，新城积极对标国际标准，已于2021年发布《新城控股反贿赂与反腐败制度》，有效促进了新城内部审计工作，推动了以审查工作促进反贿赂体系的持续优化与改进。2022年内，新城未发生涉及贪污的重大诉讼案件。

### 1.4.1 完善管理体系

新城建立内部廉洁管理体系，明确董事会、审计委员会、管理层和各部门管理职责，订立职务行为准则，完善全员风险管理体系。集团董事会作为反腐工作的最高管治机构，全面负责反腐工作，新城审计监察中心负责集团审计监察工作，查处各类违纪、舞弊问题，并直接向董事会汇报，同时建立了由集团总部、各事业部职能条线、一线业务单元构成的内部反舞弊体系，及时排查廉洁风险。ISO37001是第一个国际反贿赂管理体系标准，旨在帮助各组织在其自身业务及其全球价值链中打击贿赂风险，继2021年10月新城控股集团上海分公司通过ISO37001反贿赂管理体系认证，2022年11月再次顺利通过评审，此举标志着新城控股已经建立了完善的反贿赂管理体系，在公司廉政治理方面获得专业国际标准的认可，推动新城反腐倡廉工作向更高标准开展。



新城控股集团 ISO37001 反贿赂管理体系认证授证仪式



ISO37001 反贿赂管理体系认证证书



## 1.4.2 加强廉政宣贯

集团将党风廉政宣传教育融于企业文化中，持续开展党风廉政宣传教育工作，全方位、多渠道面向董事会、员工、供应商等群体开展廉洁文化建设工作。新城致力于以党建联合方式，结合典型案例、播放警示教育片，以案说法，以案倡廉，筑牢拒腐防变思想防线；培育廉洁讲师，创建廉洁讲师队伍，以言传身教的方式传递清廉文化，引导员工践行廉洁意识；持续加强董事会及企业高管廉洁意识，通过月度经营会议、高管交圈会议，对公司董事、高管进行廉政类审计事项披露，传达廉洁管理管控要求，报告期内，集团共开展 11 场面向董事及高管的审计专项报告，助力业审融合；以廉政文化宣传月为契机，精选“打卡警示语”，举办“廉政知识闯关”“廉政知识竞赛”“辩论赛”“知识小课堂”等活动，实现廉洁意识融入员工日常。2022 年，集团全年完成面对面廉政宣贯培训 84 场，覆盖 2.3 万人次，实现员工 100%（不含独董）全覆盖。在此基础上，集团各部门、事业部、大区 / 区域层面，开展了管理层交圈、审前、审后廉洁从业、合规专项培训，进一步夯实营销、工程、采购、行政、招商、营运、企划等领域员工的廉洁意识，实现重点岗位多次覆盖的效果，员工《廉洁自律承诺》签署率达到 100%。

新城坚持开展廉洁面对面、廉心寄语、制度上墙、失信人员名单及供应商黑名单档案完善等工作，督促员工廉洁从业。新城勇于持续创新宣传途径，通过廉洁海报、廉政网站、微信公众号、公司内刊、廉政门户等多种形式，全方位营造企业内部风清气正的良好氛围。

此外，新城打造阳光健康、廉洁透明的合作生态，深化与供应商、合作方之间的廉洁共建，通过开展供应商廉洁宣贯、供应商座谈会、发放廉政倡议、往来文件廉洁提示等活动，强调新城廉洁管理管控要求，共同筑牢合规防线。同时，集团坚持与供应商、合作商户等业务合作伙伴签署《廉洁合作承诺书》《廉洁协议》，将《阳光条款》列入签约合同，确保供应商签署率 100% 情况下，在履行合同的过程中，互相监督是否有行贿受贿、利益输送、弄虚作假等行为发生，建立诚实守信和廉洁自律的合作关系。2022 年，集团通过公众号、合作方服务平台、短信的方式，100% 全覆盖，向所有合作伙伴发布廉政风险提示函，鼓励合作方向集团审计监察中心反映不廉洁行为，明确对诚信务实、帮助公司抵制舞弊问题的合作伙伴，予以优先合作、长期合作，打造阳光健康、廉洁透明的合作生态。

表 集团反贪污培训情况

项目	单位	2022 年
参与反贪污培训董事人数	人	4
反贪污相关培训董事培训覆盖率（含独董）	%	57
反贪污相关培训董事培训覆盖率（不含独董）	%	100
反贪污相关培训董事培训时长（含独董）	小时	2.1
反贪污相关培训董事培训时长（不含独董）	小时	3.8
参与反贪污相关培训员工人数	人	22,949
参与反贪污相关培训员工人均培训时长	小时	1.9

### 案例：党建联合 -- 以案说法，以案倡廉

2022 年 7 月，集团党委、纪委和审计监察中心联手举办“学党纪法规 树廉洁新风”新城党风廉政建设工作主题教育活动暨“幸福党建·初心讲堂”第二讲活动，邀请嘉宾以“民营企业加强党风廉政建设”为主题，通过生动的案例、鲜明的观点、细致的剖析，传递廉洁思想，此外，会议还播放了专题警示教育片，筑牢拒腐防变思想防线。



党风廉政建设工作现场课堂

### 案例：新城廉政文化主题宣传月

2022 年 8 月，在新城廉政文化主题宣传月期间，各事业部、大区 / 区域自发组织廉洁文化宣贯、绘画书法展、辩论赛等形式多样的反腐倡廉活动。为了让员工及合作供应商深入了解新城廉洁文化，营造良好组织氛围、促进公开透明合作关系建立，地产开发事业部中南大区长沙片区组织员工、联动供应商分别开展了以“廉洁文化宣贯”为主题的专题培训。培训讲师解读新城廉政文化、分享案例警示，筑牢员工红线意识，提高供应商廉政意识。



星城大讲堂 - 廉政文化宣贯



廉政知识闯关



打卡警示海报



廉政主题月海报



### 新城控股集团投诉举报受理途径

举报电话：021-32522898

举报邮箱：jubao@xincheng.com

举报微信：廉政新城（lianzhengxincheng）

通信地址：上海市普陀区中江路 388 弄 6 号 新城控股大厦 A 座审计监察中心

## 1.4.3 迭代与创新举报机制

新城坚持廉政建设，以保密、客观、公平、公正为工作原则，为员工、客户、合作伙伴及其他利益相关方，打造邮箱、电话、微信、面谈、自动语音接听等畅通的投诉举报渠道，建立举报管理制度，多渠道接受并及时受理来自利益相关方对公司员工、部门不廉洁行为举报，并妥善解决。同时，我们多渠道接受客户及员工对公司不廉洁行为的举报，为保障举报人的个人隐私及安全，新城专门制定了《投诉举报管理办法》，制度第二十四条明确规定：

（一）新城具有严格的保密制度，严禁泄露举报事项、调查情况以及与举报人相关的信息，保障举报人及参与反舞弊调查所有人员的信息安全。对举报人的姓名、单位、家庭住址、电话等有关情况及举报内容必须严格保密，举报材料列为密件管理。审计调查人员对保密资料负有妥善保管和使用的责任，严禁与调查无关的人员接触。对使用完毕的保密资料进行及时归还并销毁复制件处理。

（二）审计调查工作中，严格保密是第一职责，除专项调查人员外，其他任何人不得打探、议论工作相关信息，参与专项调查的人员不得向任何人透露专项调查工作的内容。对调查过程中涉及的商业秘密、个人隐私，均严格保密。

（三）任何机构和个人不得以任何借口阻拦、压制举报人的举报和打击报复举报人。打击报复行为一经查实，依照公司有关规定严肃处理，构成犯罪的移送司法机关依法处理。

（四）对投诉举报调查过程存在疑义、举报调查人员存在违规违纪行为的，当事人可通过专设邮箱 sjjcwyh@xincheng.com 向公司直接反映。

任何举报信息均属公司机密信息，新城为加强举报信息管理及重申信息保密的严肃性，在《员工职务行为准则》中明确规定，不得以任何形式泄露公司机密信息，同时，在新城控股员工禁止舞弊行为分级一览表中，将泄露公司机密的行为列为红灯舞弊（最高级别）行为。

## 1.4.4 严抓审计监督

集团定期开展《新城控股反贿赂与反腐败制度》内部审计工作，以审查工作促进反贿赂体系的持续优化与改进，集团将审计监察工作分为计划、实施、报告三个阶段，在实施过程中进行常规审计、专项审计，并以报告、案例等方式分享审计结果，携手合作方共同打造不能腐、不敢腐、不想腐的廉政生态环境，坚决对舞弊行为“零容忍”。

新城以严格的纪律与道德标准要求员工，结合公司每年的价值观测评等活动，组织员工至少每两年完成一次职业道德评审、廉情感知调研工作，实现 100% 全员覆盖，同时利用道德评审及廉情感知调研结果，指导日常审计工作的进行。

审计监察中心通过日常巡视、举报线索专查、大区 / 区域巡检等方式，对工程、营销、投资、采购、行政、财务、招商、营运、企划等易发生腐败、贪污、侵占、挪用、不公平竞争的领域，保证每一到两年完成一次审计工作，实现一线审计工作 100% 全覆盖。为进一步沉淀审计成果，每年审计监察中心主导，对《员工职务行为准则》《投诉举报管理办法》《礼品礼金管理办法》《利益冲突管理办法》等制度进行修订与完善，夯实制度建设工作。制度明确禁止员工从事、参与、支持、纵容损害集团利益的行为（如职务侵占、作假欺骗、行贿受贿、泄露客户及消费者隐私等），一旦发现，集团将按照内部规章制度从严查处，情节严重将移至公安机关依法处理。此外，集团不断夯实内控评估体系建设，增强各大区（区域）风险管控能力，建立风险识别思维，及时发现并解决各业务模块风险管控薄弱项，助力形成清晰有效、覆盖全面的自查自纠和整改闭环机制，降低违规舞弊风险。

# 践行绿色方案 呵护幸福绿色生活

新城积极响应国家建设“生态文明”和“美丽中国”号召，践行绿色理念，推动可持续性发展，致力于成为中国领先的绿色房地产企业。我们将绿色发展理念融入企业经营的各个环节中，持续推动绿色管理、绿色建造、绿色建筑、绿色运营，不断完善环境管理体系，制定适合新城发展的绿色运营制度，推动住宅项目的绿色建筑认证、吾悦广场商业项目能耗优化行动。同时，我们积极应对全球气候变化，在绿色低碳方面不断创新迭代，将节能技术、绿色建造、零碳建筑等应用在产业链中，助力国家实现碳达峰、碳中和目标，为全球可持续发展贡献新城力量。

## 本章节回应的 ESG 核心议题

- 应对气候变化
- 节约能源资源
- 水资源管理
- 资源节约
- 绿色建筑推广与使用

本章节回应的联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 2.1 坚持绿色管理

新城坚持绿色生产与生态环境保护并重，主动承担企业公民的环境责任，我们通过完善制度建设强化环境管理，优化能耗系统管理，落实节能减排，从气候管治、气候风险管理、气候应对策略等方面积极应对气候变化，保护生物多样性，促进资源节约型、环境友好型社会建设。

### 2.1.1 强化环境管理

新城严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，建立健全公司环境管理制度，制定《可持续发展政策》和《环境管理政策》，对节能、节水、污染防治、垃圾分类、环境绿化等环保议题做出相应指引。此外，新城借鉴行业最佳实践，开展施工和运营环境目标管理，制订关于气候变化、能源使用、废弃物、水资源、生物多样性等关键性环境议题中长期目标，并监督、监察和披露目标完成进度；修订完善应对突发环境事件的《应急处置指引》，提升突发事件处理效率。

### 2.1.2 落实节能减排

新城编制修订资源、能源、环境控制相关制度文件，加强资源能耗管理，持续实施提升能效计划，严格能源“双控管理”。报告期内，本集团为系统化能源管理，合理利用能源，采用新云系统、楼宇自动化系统、能源管理系统对能源使用情况进行管控，持续优化能源布局，降低整体运营能耗。此外，为降低建筑能源消耗，我们在既有建筑和新建项目中推动节能改造和增加清洁能源使用，通过分布式光伏铺设、太阳能热水器等，降低建筑温室气体排放，采用城市集中供热、空气源热泵、电储热、充电桩等措施，减少化石能源消耗，不断拓展新型储能应用场景和商业模式，持续推进能源绿色低碳转型。2022年，我们大力推动节能降耗工作，制定了商业能耗优化方案，共计形成5个大项，14个分项优化方案，其中雨水回收、智能照明、空调智控、垃圾发电已在部分项目试点执行，多能互补、光伏发电、电储能、遮阳设计、绿色电力已在多个项目落地应用，预计商管合同期内节能收益12,369.40万元，未来将会进一步加速推广，以期实现集团节能减排、高效运营的管理目标。同时，我们也在探索更多节能减排的可能，不断研究创新方案，期待在未来能够将更多优化措施应用到更广泛的地方，进一步落实减排行动。

制定了商业能耗优化方案，共计形成

**5** 个大项

预计商管合同期内节能收益

**12,369.40** 万元

## 可再生能源使用

新城投资组建吾盛能源投资与管理平台，聚焦综合能源服务、新能源发电、吾行悦充三大业务，优化能源结构，提升能源利用效率，助力集团建筑开发及商场运营阶段降碳减排，以实际行动践行绿色低碳的发展战略。2022年，集团联合吾盛能源已建设、并网51座光伏电站，装机容量30.48MW，年发电量超2,476.93万度。此外，为促进绿色消费，提高绿色电能使用水平，集团积极购买风、光等绿色电力，以期助力新能源发展，逐步提升绿色电力在整体能源消耗中的占比，节能减排。2022年，慈溪吾悦广场等16个项目完成一次绿色用电购买，购买绿电合计1,957.24万千瓦时，碳抵消量约4,650.98吨。

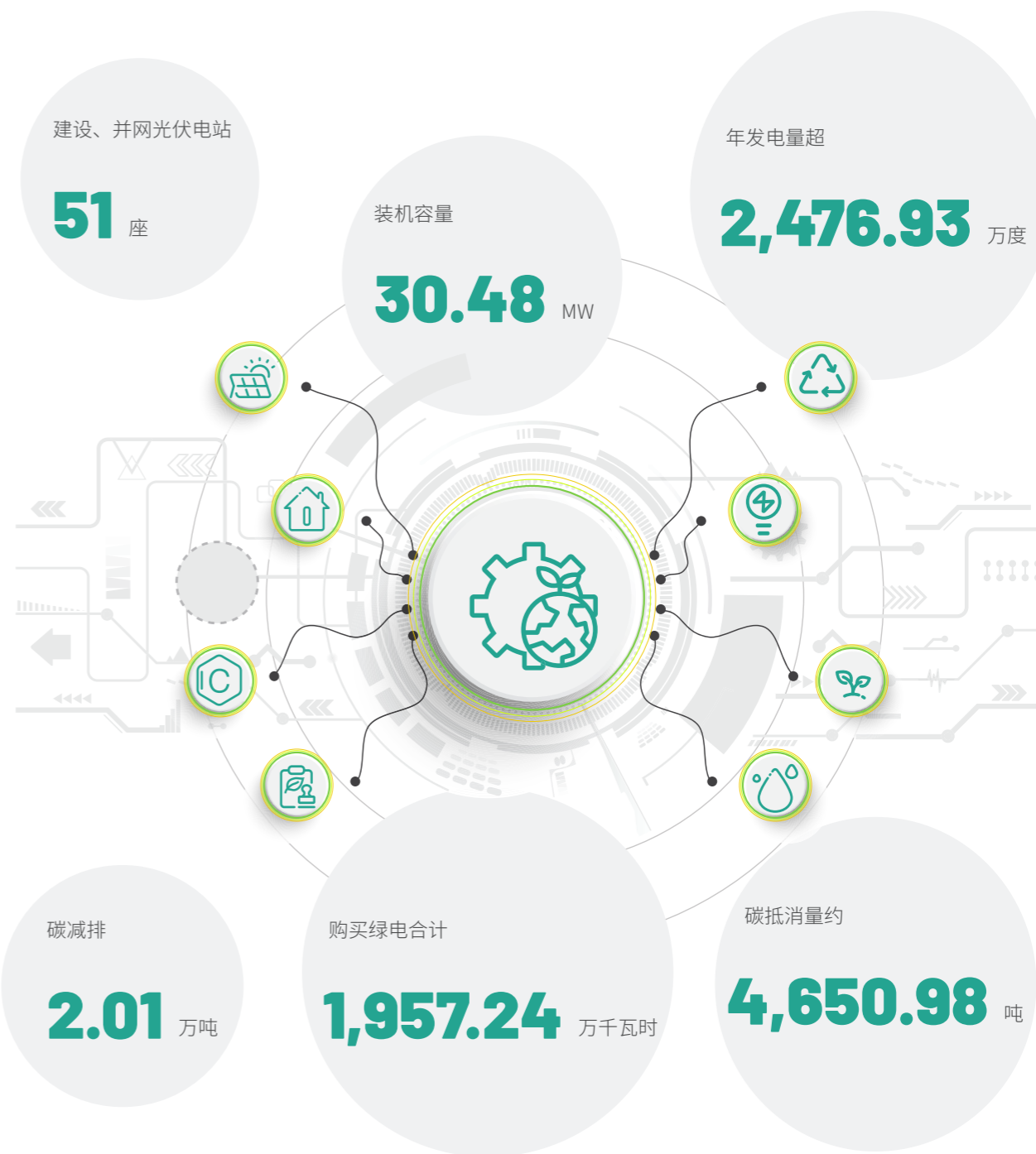


表 新城 2022 年绿电购买情况

项目名称	购买量
慈溪吾悦广场	62.80 万千瓦时
台州仙居吾悦广场	50.00 万千瓦时
桐乡吾悦广场	54.70 万千瓦时
衢州吾悦广场	73.70 万千瓦时
温州吾悦广场	588.68 万千瓦时
宁波镇海吾悦广场	511.76 万千瓦时
义乌吾悦广场	78.60 万千瓦时
嵊州吾悦广场	78.60 万千瓦时
瑞安吾悦广场	89.40 万千瓦时
平湖吾悦广场	69.00 万千瓦时
湖州织里吾悦广场、湖州南浔吾悦广场、台州黄岩吾悦广场、台州玉环吾悦广场、嘉兴海盐吾悦广场、湖州吾悦广场	各 50.00 万千瓦时



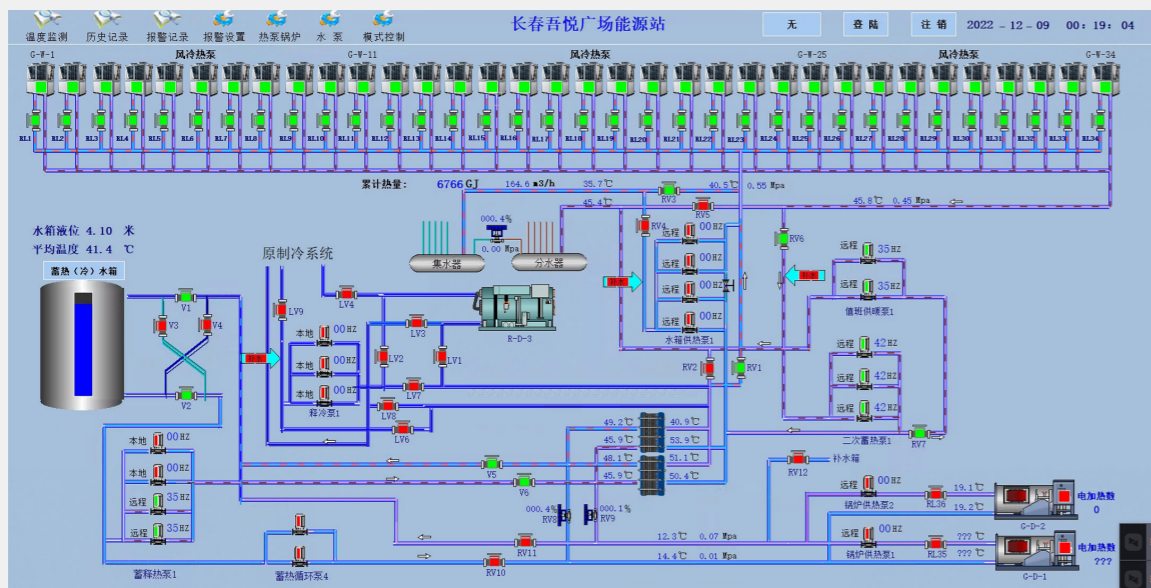
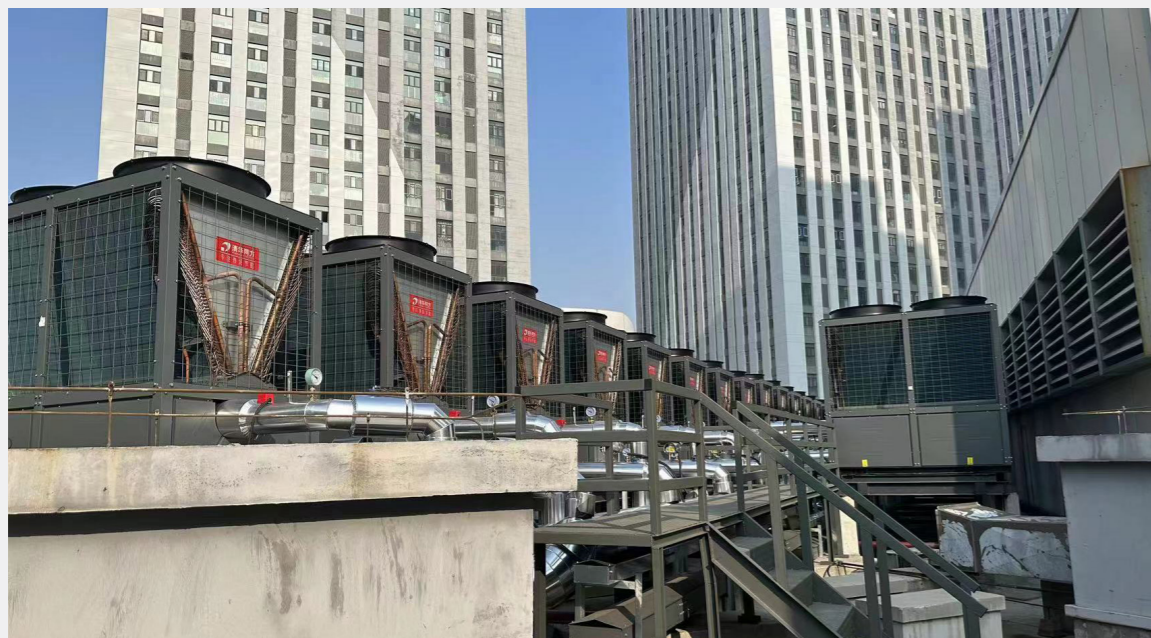
绿色电力消费凭证

吾盛能源分布式光伏项目

项目名称	节能减碳	实景展示
武汉可口可乐厂房屋顶分布式光伏项目	通过安装 6,240 块 540Wp 太阳能光伏板，年发电近 330 万度，在 25 年使用周期内，带来 8,250 万度绿色电能，为企业运营节省 6,000 万电费，减少碳排放量约 82,000 吨。	
麦德龙分布式光伏项目	20 年全周期累计发电量约 8,000 万度，碳减排约 65,000 吨。	
江苏名天木业有限公司屋顶分布式光伏项目	25 年全周期发电量约 2,750 万度，碳减排约 27,418 吨、二氧化硫减排约 825 吨、氮化物减排约 413 吨、碳粉尘减排约 7,480 吨。	
无锡润和厂房屋顶分布式光伏项目	25 年全周期发电量约 6,000 万度，碳减排约 55,600 吨。	

### 案例：长春绿园吾悦广场多能互补项目

长春绿园吾悦广场采用 EMC 模式投资建设电锅炉 + 风冷热泵 + 蓄能水箱，以及智能能耗控制运维平台，耦合原水冷供热系统，结合电网负荷、历年逐时气象参数和用能需求，制订不同的运行策略，采用高精度监测和控制元件，实现智能运行。此项目采用领先的绿色多能互补技术，不但降低运行能耗，还具备自动化运行、无噪声、无污染、无阴火、安全环保等特点，10 年全周期碳减排预计达 15,000 吨。



## 综合能源管理与使用

新城坚持绿色低碳发展战略，根据各地商业综合体能源使用特点，参考行业最新政策及做法，结合技术研发和落地管理，编制并发布《综合能源设计标准与落地操作技术手册》，梳理适用于吾悦广场的能源系统，系统分析多能互补、光储一体、综合水回收利用及其他综合能源，总结出各综合能源系统的落地边界条件及技术要点，明确综合能源落地的全流程技术管控动作，及时指导各新建吾悦广场综合能源落地。我们已完成不同气候带的三种典型综合能源方案，并结合国家能源政策优化机电方案，成功建立冷热源多能集成、光储一体化等综合能源系统。此外，为最大限度地减少城市开发建设对生态环境的影响，我们推动吾悦广场形成体系化、综合化水资源利用体系，并结合海绵城市雨水回收利用、中水回收利用、冷凝水回收利用以及节水器雨水回收利用，有效提高水资源利用率，助力城市水生态环境建设。

企业方案	冷热源系统		可再生能源系统		
	制冷	制热	光伏	电化学储能	综合水资源
常规方案	常规离心机组	锅炉或市政供热	少量项目运用	无	绿建或海绵城市
新城原方案	常规离心机组	锅炉或市政供热	开业后结合具体情况实施	无	绿建或海绵城市
新城综合能源方案	风冷热泵蓄冷蓄热多能集成 + 高效制冷机组		光伏全面推广；试点光储直柔；储能青浦试点，投资回收期合理项目推广		全面利用雨水回收、一级节水器具、冷凝水回收

夏热冬冷及寒冷地区	严寒地区	夏热冬暖地区
风冷热泵配合水箱蓄冷蓄热	冬季超低温风冷热泵和电热锅炉配合水箱蓄热，夏季风冷热泵配合水箱蓄冷	夏天采用双工况主机蓄冷

不同气候带的三种典型综合能源方案

### 2.1.3 应对气候变化

我们努力探索气候变化可能给企业带来的发展机遇和挑战，响应国家“2030 实现碳达峰、2060 实现碳中和”的号召，主动识别气候机遇与风险，定期分析气候变化的实体和转型风险，制定《新城控股集团绿色低碳发展规划》，寻求自身应对气候变化风险的经济模式，重视温室气体管理，开展碳盘查工作，联合国家权威机构研究碳排放计算及认定原则，建立碳排放核算方法学，明确集团减碳目标和方向。我们将应对气候变化的措施融入到产品设计和材料采购、项目建设和运营的全生命周期中，通过项目全生命周期能源效率优化、可再生能源应用、绿色建筑建设和绿色商业运营等方式，减少温室气体排放。此外，我们根据 TCFD（气候相关财务信息披露工作组）框架建议，从管治、风险管理、气候和应对策略等方面分析和管理气候相关风险。

## 加强气候管治

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

## 气候风险管理

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

## 气候应对策略

风险类型	风险描述	新城应对措施
 转型风险	法律和政策风险：  节能减排政策的出台导致材料价格上涨；以及相关补贴、优惠政策的错失	将低碳优先的原则纳入产品开发及决策制定的考虑，并相应更新产品及采购标准
	趋严的排放标准规定导致排放管理、信息披露等相关运营成本增加	及时追踪监管机构、法律法规及投资机构对碳排放、气候相关信息的披露要求，确保合规
	技术风险：  产品迭代升级，致使现有产品的需求降低和遭受贬值	与高校、科研机构等加强对气候变化的研究合作，设计开发更能抵御极端天气、更好应对气候变化的建筑项目，建设更多复核绿色建筑认证的低碳建筑项目
	市场风险：  消费者环保观念转变对绿色产品的青睐	深耕绿色低碳技术创新
	市场信号不确定导致的企业低碳转型成本以及运营成本增加	联合行业伙伴推进房地产绿色供应链发展

风险类型	应对策略	新城应对措施
 物理风险	声誉风险：  负面新闻致使企业声誉受损，影响利益相关方对企业的正面评价	持续参与认可度高的国际和国内绿色认证和倡议、可持续发展评级等，提升行业竞争力与品牌声誉
	由台风、洪水等极端天气产生的急性风险，影响上游材料生产和运输，导致项目延期	开展全面评估，制定应急预案以应对极端天气事件对业务的影响
	由气候变暖、海平面逐渐上升导致的慢性风险，可使沿海项目遭受风险暴露，且供应链供需不稳定导致开发进度延期	关注各地区气候模式及响应规划发展变化

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

机遇类型	机遇描述	公司利好
资源机遇	高效率、绿色建筑	降低运营成本、提升资产价值
能源机遇	低排放、可再生能源的利用	降低运营成本、规避环保违规风险
产品机遇	多元绿色产品与服务	提升绿色技术，增强行业竞争力
市场机遇	市场准入、市场对绿色产品和服务的支持； 发行绿色债券	更多的市场机会带来收入增长，运营成本下降； 融资机会增加

## 能源使用量及碳排放

新城统计每年的能源资源使用量和碳排放表现，并在 ESG 报告中披露。2022 年，新城已经制定了碳排放、能源使用、水资源使用目标，以及绿色建筑目标。截至 2022 年，公司可再生能源综合利用率已达到 5.80%，计划至 2025 年达到 8%。

## 2.2 推广绿色建造

新城坚持走绿色可持续发展之路，将环境保护理念和实践贯穿于绿色采购、绿色设计、绿色建造、绿色施工等全过程，在生产经营和产品研发环节严格践行绿色健康的生活理念，持续推进绿色技术创新，从技术层面节约能源资源、减少环境污染，以绿色人居引领绿色生活。

### 2.2.1 践行绿色设计

本集团积极探索新城特色绿色低碳路径，践行可持续发展设计理念，根据现有国标、外标绿色建筑设计体系，将环境影响、资源消耗、社会成本等因素纳入到项目设计之中，严格开展项目开发前场址管理工作，对项目进行社会评估与环境影响评价。

#### 绿色开发举措

 <p>完善组织和制度体系</p>	<p>建立新城 EHS 管理体系，新城控股商业管理事业部总部、南京建邺吾悦广场等 4 座吾悦广场已通过 EHS 管理体系认证，打造 EHS 和绿色建造，推动执行《绿色建筑工程施工指引》《健康安全管理体系标准化文件》《环境管理体系标准化文件》等制度；形成较为完善的全周期绿色低碳技术体系，并根据低碳技术在具体项目中的减碳效果、技术成熟度、经济成本进行优化组合。</p>
 <p>推进绿色运营</p>	<p>建立绿色供应链体系，实现原料开采、生产加工、终端消费产业链各环节的绿色升级，完成多家材料供应分解目标认证；沉淀绿色建筑专项成本，提升绿色建材认证供应商覆盖率；提升绿色建材应用比例，制定公司绿色建材各品类目录梳理及绿色建材产品认证计划；推广实施绿色建造工艺，深化“芯智造”体系并推广落地，奠定住宅绿色开发的基础；提升可再生能源利用率；2025 年可再生能源综合利用率将达到 8%；推进建筑实现全面电气化。</p>
 <p>推广绿色低碳建筑</p>	<p>实现新建及在建项目绿色建筑覆盖率 100%；提升装配建筑面积覆盖率；提升高等级绿建认证比例，标杆项目满足国内外认证需求；打造绿色低碳标杆项目，国内首个国内外高级别多认证购物中心。</p>

## 绿色节能设计

为全方位践行绿色低碳设计，我们在建筑场地规划、建筑形体、围护结构、自然通风与采光设计优化、高效隔音设计、建筑空调供暖及照明用能系统设计、节水器具选型、建筑室内健康环境保障、可再生能源应用、装配式设计等方面建立了较为完善的全周期低碳技术体系，充分将建筑、自然生态和人居的联系纳入考量。我们利用被动设计策略，加强自然采光和通风的使用，提高建筑气候适应性；采用高效暖通空调系统与照明系统，配置高效节能冷热源机组以及暖通空调系统，从源头上提高建筑能源效率。

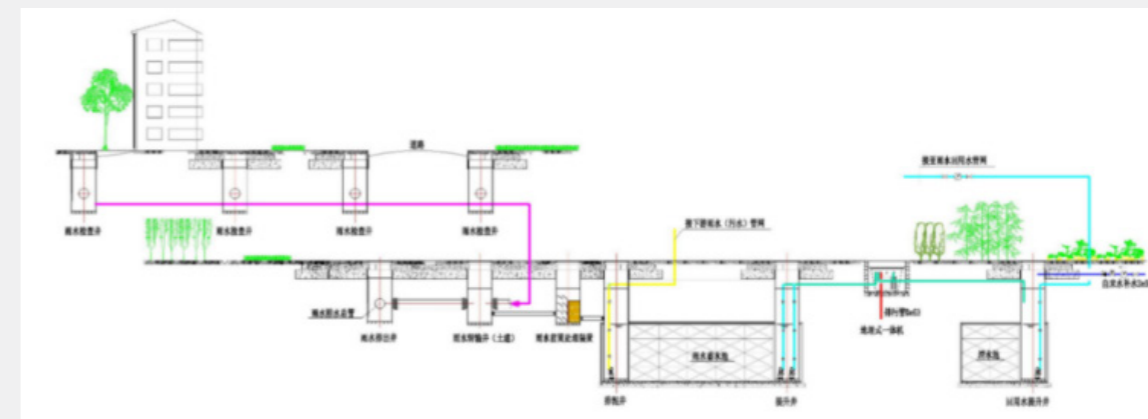
## 海绵城市建设

新城研发和建设海绵城市绿色基础设施，准确把握海绵城市建设核心，采用下凹绿地、雨水花园、雨水回收利用等技术建设水生态基础设施，最大限度地实现雨水在场地内的积存、渗透和净化，将收集的雨水处理后用于项目绿植灌溉、道路冲洗、景观补水等，有效控制项目地表雨水径流与面源污染，提高水资源高效利用率，实现环境保护目的，提升绿色建筑环境宜居性，增强楼宇对气候变化风险的应对能力。

此外，我们将海绵城市设计标准化，提高设计和管理效率，保障海绵城市项目景观品质，并在项目开发过程中践行海绵城市理念，严控“年径流总量控制率”“年径流污染控制率”等海绵关键指标。2022 年，集团按照《海绵城市设计标准与实用技术手册》，持续提升吾悦广场海绵城市建设水平，不断提升建筑使用者与自然环境的联系，打造人与自然和谐共融的居住环境。2022 年，新城应用海绵城市建设理念的项目共 103 座。

#### 案例：泰州凤城悦天地海绵设计

泰州凤城悦天地采用透水铺装、下凹式绿地、雨水花园、雨水收集池等多种海绵措施，控制场地径流，消减面源污染，从而使年径流总量控制率达到 75%，面源污染去除率达到 50%。未来，该项目将继续根据不同海绵设施特点制定维护策略，确保海绵设施定期维护和正常运营，持续发挥海绵城市作用。



泰州凤城悦天地雨水回用系统示意图



## 2.2.2 推行绿色采购

新城遵守《中国房地产行业绿色采购指南》，在公平公正公开采购基础上，不断完善采购标准和制度管理，将环境保护纳入供应商管理机制，推动上下游企业履行环境保护、节能减排等社会责任，打造绿色供应链，助力房地产业绿色低碳发展。我们坚持优先选用获得绿色建材评价认证标识的建筑材料和产品，提升绿色建材应用比例；鼓励供应商开发绿色技术和绿色产品，严禁采购列入“高污染、高环境风险”名录的产品；要求合作企业践行节能环保理念，与品牌供应商建立稳定的产销关系，确保采购材料碳排放符合国家标准；推动材料供应商开展绿色建材认证活动，报告期内，集团已推动多个战略合作供应商取得《中国绿色建材产品认证证书》，创建健康供应链生态环境。截至 2022 年底，新城已推动 52 家战略合作供应商取得绿色建材认证，绿色建材供应商占比达 51%。



绿色建材认证证书

## 2.2.3 创新绿色技术

集团依托新城建筑技术研究中心、威信广厦模块住宅工业有限公司等平台持续开展绿色技术创新，始终围绕包括装配式建筑在内的新材料、新工艺新技术应用、建筑新型材料等方面开展深入研究，通过提升绿色技术创新，促进生态圈共荣。

新云智能化管理系统	夜景照明控制	冷站智控系统	能耗监控系统
工程物业管理平台	雨水回收系统	BIM 设计施工	二级节水器具
高效空调冷热源	节水型洗地机	EMC 能源管理	土建与装修一体化
空气质量监控	天然采光		



吾悦广场的绿色技术

## 2.2.4 实施绿色施工

我们将绿色施工理念贯彻落实在施工过程中，综合考虑环境和周边社区需求，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《建筑工程绿色施工评价标准》《绿色建筑技术导则》等法律标准和所在地相关法律和条例，强化承包商安全责任制，确保施工过程合法合规，制定各类工作标准，在能源资源节约、废弃物回收利用、扬尘控制、噪音治理等方面制定专项措施，推进绿色施工落实落地。此外，为降低施工和未来运营期的潜在环境影响，我们结合多种绿色环保技术手段，推行装配式建筑技术，应用建筑信息模型 (BIM) 技术、智慧工地系统和“芯智造”施工体系，优先使用安全耐久、绿色低碳的建材，从技术层面推广实施绿色建造工艺，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。



“BIM+ 智慧工地数据决策系统”实时采集建筑工地风速、温度、颗粒物等参数，当监测值超过临界点时，系统将自动报警，并开启联动喷淋设备，完成监测值超标后的自动降尘。

## 节约能源资源

新城将节约能源资源理念贯穿于生产经营中，通过采用节能型机械设备与细石混凝土专用泵安装工地机电，降低能耗；施工现场建立基坑降水再利用收集处理系统，用于控制扬尘、车辆清洗、卫生间清洗等，从水资源循环与用水节流两个方面减少水资源浪费；在办公区制定推广安全用电制度，倡导空调、风扇分时段使用；践行绿色办公理念，施工日志等材料采用电子文档替代纸质载体。2022 年，我们针对在建和在营项目开展综合能源专项梳理，实现费用节约 4,416 万元。

## 废弃物回收利用

新城明确施工现场废弃物存放处标识，集中回收废损零件、电焊条、废纸等垃圾；设置建筑垃圾倾倒区域或建筑垃圾房，委托专业机构处置；主动上门回收商业运营过程中产生的垃圾，做好垃圾分类工作；办公垃圾由具备资质的回收商回收循环利用。

## 扬尘控制治理

新城在项目工地出入口设置车辆冲洗设施、喷淋降尘设施，对裸露场地及土方进行裸土覆盖处理；施工场地硬化处理或绿化处理；设置洒水车、雾炮机控制施工现场扬尘，多维度将施工现场粉尘对环境的影响降到最低。

## 预防噪音污染

新城要求施工场地产生的噪声必须符合现行国家标准《声环境质量标准》(GB3096) 有关规定，结合铝模 +PC+ 爬架一体化施工工艺、TSP 在线检测设备、搭建噪音防护棚等手段，有效减少噪声传播。

## 2.3 打造绿色建筑

新城严格遵循《绿色建筑评价标准》《近零能耗建筑技术标准》《夏热冬冷地区被动式居住建筑技术指南》等国家和行业标准，编制并在集团范围内推广执行《绿色建筑政策》。我们严格把控建筑全生命周期环保管理，将环境保护和负责任开发理念贯穿在研发设计、施工建造、运营管理的各个环节，降低建筑全生命周期的碳排放和对环境的负面影响。同时，我们持续开展绿建认证工作，推动绿建研发，提升绿建标准，科学推进绿色建筑高质量发展，推动实现建筑与自然的和谐共生。2022年，集团获得中国绿色建筑运行认证标识的项目共有25个，新建建筑满足绿色建筑标准的项目面积达1,332万平方米，占比100%，公司累计获得中国绿色建筑运行认证标识的项目共计37个。

### 2.3.1 提升绿建标准

新城严格遵循所在地法律法规和行业标准基础，订立并不断完善自身绿色建筑管理制度，制定发布《绿色建筑实施指引》，强调以安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约、环境宜居五大体系为建造标准，保障建筑全生命周期绿色。此外，为打造绿色、健康和可持续的人居环境，我们建立以关注“人”本身为主的绿色技术体系，为客户营造安全、健康、舒适的建筑环境，并结合建筑所在地域的气候、环境、资源等特点，从“绿色低碳设计”“低影响生态开发”“绿色健康材料”“舒适科技应用”“智能化系统”“人文健康服务”等维度持续提升绿建标准，打造绿色健康建筑。

#### 案例：新城首个住宅类国际双认证项目——南京新城翡丽铂湾

南京新城翡丽铂湾位于江苏省南京市秦淮区南部新城板块，项目将“以人为本”的时代精神内化为健康建筑内涵，从温度、湿度、空气、水、声音、智能六大方面打造居住空间，实现“恒温、恒湿、恒氧、恒洁、恒静、恒智”的“六恒健康环境”，夯实居者“健康”金字塔。作为集团首个获取LEED & WELL双金级预认证的住宅项目，南京新城翡丽铂湾展现了新城坚持高标准打造绿色建筑，同时也代表着国际社会对于新城绿色健康建筑实力的高度认可。



### 2.3.2 绿色建筑认证

新城牢牢把握绿色建筑发展机遇，遵循并参考国内外绿色建筑认证，将绿色建筑认证作为打造绿色建筑的重点工作之一，积极推进各项绿色健康建筑的认证申报工作，持续提升各类国家级及国际级可持续发展建筑认证项目的数量及认证面积，在响应国家节约资源和保护环境政策的同时，助力城市与社会健康发展。2022年，公司根据项目实际，持续提高新建建筑通过中国《绿色建筑评价标准》二星级或以上、《能源与环境设计先锋》(LEED)金级或以上、《WELL健康建筑标准》等绿色建筑认证占比，将部分已有项目进行《能源与环境设计先锋既有建筑》(LEED O+M)认证，承诺在2025年将绿色建筑认证全面覆盖至新项目。2022年，新城新建及在建项目绿建覆盖率达100%，并获得LEED商业金级预认证8个，WELL健康商业金级预认证1个，LEED商业金级正式认证1个，WELL健康商业金级正式认证1个，LEED住宅金级预认证1个，WELL健康住宅金级预认证1个。

2022年，集团获得国家绿色建筑运行标识住宅项目8个(14版二星级6个、一星级1个，19版一星级1个)，合计绿色建筑运行认证面积达49.93万平方米；2022年获得国家绿色建筑运行标识购物中心项目17个(14版二星级13个、一星级1个，19版二星级1个、一星级2个)，绿色建筑运行认证建筑面积268.2万平方米。

#### 案例：LEED金级认证与国家绿色建筑二星级运行标识双认证项目——南京建邺吾悦广场

南京建邺吾悦广场位于南京市建邺区繁华的汉中门大街，项目通过高效的暖通空调设备、生活垃圾采取分类回收措施、施工废弃物管理、光伏发电系统、雨洪管理与雨水回用、节水器具、屋面绿化、节能产品、环保材料、禁烟策略、高阶计量、智能监控系统、绿色车位、BIM设计施工、室内环境质量这15项全周期绿色低碳举措，获得LEED金级正式认证与国家绿色建筑二星级运行标识，国内外2大绿色标杆体系的认可，体现了项目在节能率、环保性、舒适度等维度的高标准，也见证了新城从设计、施工到运营管理的全周期绿色建筑发展。



**案例：新城控股 4 个商业及住宅标杆项目获得 19 版中国绿色建筑标识**

西安沣西吾悦广场、铜陵铜官吾悦广场、温州吾悦广场 3 大新城商业项目与新城住宅项目佛山新城壹鸣花园相继通过国家 2019 版绿色建筑认证。在商业项目的打造过程中，新城根据吾悦广场的性质，对各类绿色技术进行标准化集成应用，采用智能化系统实现绿色运营，以全维度的举措实现节能减排、高效管理和可持续的目标，让吾悦广场成为区域产业聚集、景观打造以及城市区域形象的重要组成部分，成就展现城市面貌的绿色窗口。在住宅项目的建造过程中，新城围绕“低碳节能设计”“提升场地安全”“绿色健康材料”“健康舒适的居住环境”“智能化系统”“人文健康服务”等维度进行设计，让绿色健康居住区从蓝图落位现实。

**表 2022 年新城住宅项目获得绿色建筑认证情况**

序号	颁证机构	认证星级	项目名称	认证时间
1	江苏省住房和城乡建设厅 科技发展中心	二星	常州樾华名苑	2022 年 08 月 15 日
2	江苏省住房和城乡建设厅 科技发展中心	二星	常州九熙台苑	2022 年 08 月 15 日
3	江苏省住房和城乡建设厅 科技发展中心	一星	常州誉隼花园	2022 年 08 月 15 日
4	佛山市住房与城乡建设局	一星	佛山壹鸣花园 11-12 号住宅	2022 年 11 月 01 日
5	江苏省住房和城乡建设厅 科技发展中心	二星	淮安吾悦首府 (2~10 号楼)	2022 年 11 月 11 日
6	江苏省住房和城乡建设厅 科技发展中心	二星	启东蝶湖苑	2022 年 11 月 11 日
7	江苏省住房和城乡建设厅 科技发展中心	二星	苏州香漫雅园	2022 年 12 月 02 日
8	江苏省住房和城乡建设厅 科技发展中心	二星	苏州悦隼花园	2022 年 11 月 11 日

**表 2022 年吾悦广场获得绿色建筑认证情况**

序号	颁证机构	认证星级	项目名称	认证时间
1	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	泰兴吾悦广场	2022 年 02 月 21 日
2	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	启东吾悦广场	2022 年 02 月 21 日
3	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	昆山吾悦广场	2022 年 07 月 22 日
4	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	苏州高铁吾悦广场	2022 年 07 月 22 日
5	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	常州天宁吾悦广场	2022 年 06 月 28 日
6	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	溧阳吾悦广场	2022 年 06 月 28 日
7	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	常州金坛吾悦广场	2022 年 06 月 28 日
8	西安市住房和城乡建设局	一星	西安沣西吾悦广场	2022 年 11 月 08 日
9	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	南京建邺吾悦广场	2022 年 07 月 22 日
10	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	扬州宝应吾悦广场	2022 年 02 月 21 日
11	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	高邮吾悦广场	2022 年 02 月 21 日
12	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	一星	扬州吾悦广场	2022 年 02 月 21 日
13	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	扬中吾悦广场	2022 年 06 月 28 日
14	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	镇江吾悦广场	2022 年 01 月 25 日
15	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星	句容吾悦广场	2022 年 02 月 21 日
16	安徽省住房和城乡建设厅	二星	铜陵铜官吾悦广场	2022 年 11 月 18 日
17	温州市住房和城乡建设局	一星	温州吾悦广场	2022 年 12 月 01 日

**表 新城控股集团 2022 年项目获得 LEED 正式认证情况**

序号	项目名称	认证等级
1	南京建邺吾悦广场	金级

表 新城控股集团 2022 年项目获得 WELL 正式认证情况

序号	项目名称	认证等级
1	常州天宁吾悦广场	金级

表 新城控股集团 2022 年项目获得 LEED 预认证情况

序号	项目名称	认证等级
1	太原吾悦广场	金级
2	武汉蔡甸吾悦广场	金级
3	漳州龙文吾悦广场	金级
4	兰州安宁吾悦广场	金级
5	宜宾翠屏吾悦广场	金级
6	泰州海陵吾悦广场	金级
7	烟台芝罘吾悦广场	金级
8	天津宝坻吾悦广场	金级
9	南京新城翡丽铂湾	金级

表 新城控股集团 2022 年项目获得 WELL 预认证情况

序号	项目名称	认证等级
1	泰州海陵吾悦广场	金级
2	南京新城翡丽铂湾	金级

### 2.3.3 推进绿色研发

新城坚持以绿色建造蓝图为指导，积极推进绿色建筑发展，成立绿色建造技术团队，不断增强团队绿色建筑研发实力，以客户为中心，打造安全、健康、高效、智能的全生命周期好绿建。2022 年，新城持续推进装配式建筑、超低能耗建筑、净零能耗建筑等的探索及应用，用实际行动助力国家“3060”碳达峰碳中和目标的实现。

## 装配式建筑

新城积极开展装配式建筑项目，持续推进装配式建造实践，促进建筑行业绿色健康发展。2022 年，公司约 45% 新建开发项目实现装配式建造，装配式实施的面积累计超过 2,200 万 m<sup>2</sup>，实现了 7 种类型的装配体系应用，最高装配率达 95%。



江苏省装配式示范工程项目——徐州金宸辉置业有限公司大龙湖西南 A 地块项目

## 超低能耗

新城积极响应住房和城乡建设部要求全面推广超低能耗建的号召，制定《超低能耗住宅全流程指导手册》，明确专项管控节点的权责界面、完成标志、标准流程、管控要点、会议要求、责任部门等内容，加强开发板块超低能耗住宅管控，指导开发项目超低能耗建筑标识获取认证，推进建筑绿色节能改造。2022 年，沧州新城玺樾春秋住宅项目通过超低能耗建筑专家评审并获得认证证书。



超低能耗商业建筑模型

### 案例：国内首个商业超低能耗购物中心——天津宝坻吾悦广场

天津宝坻吾悦广场在吾悦标准模型的基础上进行了创新提升及一体化设计，并将地域文化特色进行了有效融合，通过建筑本体节能和高效能源利用，使用包括围护结构保温、气密性能提升、天然采光、自然通风、高效机房、余热回收、多能互补、智能照明、节能电梯、光伏发电、智慧运维等 13 项专项设计，实现了建筑本体节能率 45.1%，综合节能率 54.6%，可再生能源利用率 69.0%，达到国家标准《近零能耗建筑技术标准》超低能耗指标要求。项目年度可节约用电 723 万 kWh，减少碳排放量 5,166 吨，减碳率 59.9%。

新城设计团队联合江苏筑森、吾盛能源通过对上述各项技术模型搭建及深入分析计算，完成了国内第一个大型购物中心超低能耗设计模型的研发成果。同时邀请了北京市建筑设计研究院有限公司、住房和城乡建设部建筑科技与产业化促进中心、山东省建筑科学研究院有限公司绿色建筑研究院、中国建筑设计研究院有限公司等 20 余位专家及评审机构领导进行专项的评审论证，并获得充分肯定，与会专家一致认为天津宝坻吾悦广场作为国内首个大型购物中心超低能耗设计模型的研发成果，达到同类规模的国际领先水平，为寒冷地区商场类超低能耗建筑设计和推广提供了成功经验，为国内建筑领域碳达峰与碳中和战略目标实现做出了实质性的工作举措。

此外，天津宝坻吾悦广场还获得了国家智慧建筑预评价三星级认证标识，集合智慧便捷出行、智慧安防、智慧商业、智慧物业服务、智慧联动控制、智慧环境设置、智慧健康管理等八大系统，用“智慧”为建筑赋能、提升商业品质。



天津宝坻吾悦广场超低能耗建筑



天津宝坻吾悦广场超低能耗建筑设计认证证书

## 2.3.4 深耕生态修复

新城注重运营过程中的生态修复，时刻关注生态平衡，严格按照《中华人民共和国自然保护纲要》《土地管理法》等各项规定，建立多元化土地开发策略和项目场址负向清单，积极探索绿地开发、棕地再开发等项目，我们始终在棕地利用和开发方面将影响评估放在第一位，在有效保障绿地周围生态环境及动植物栖息的前提下合规开发，减少对当地社区、自然环境和生物多样性的负面影响，实现人、社会、环境间和谐统一。

## 2.4 绿色商业运营

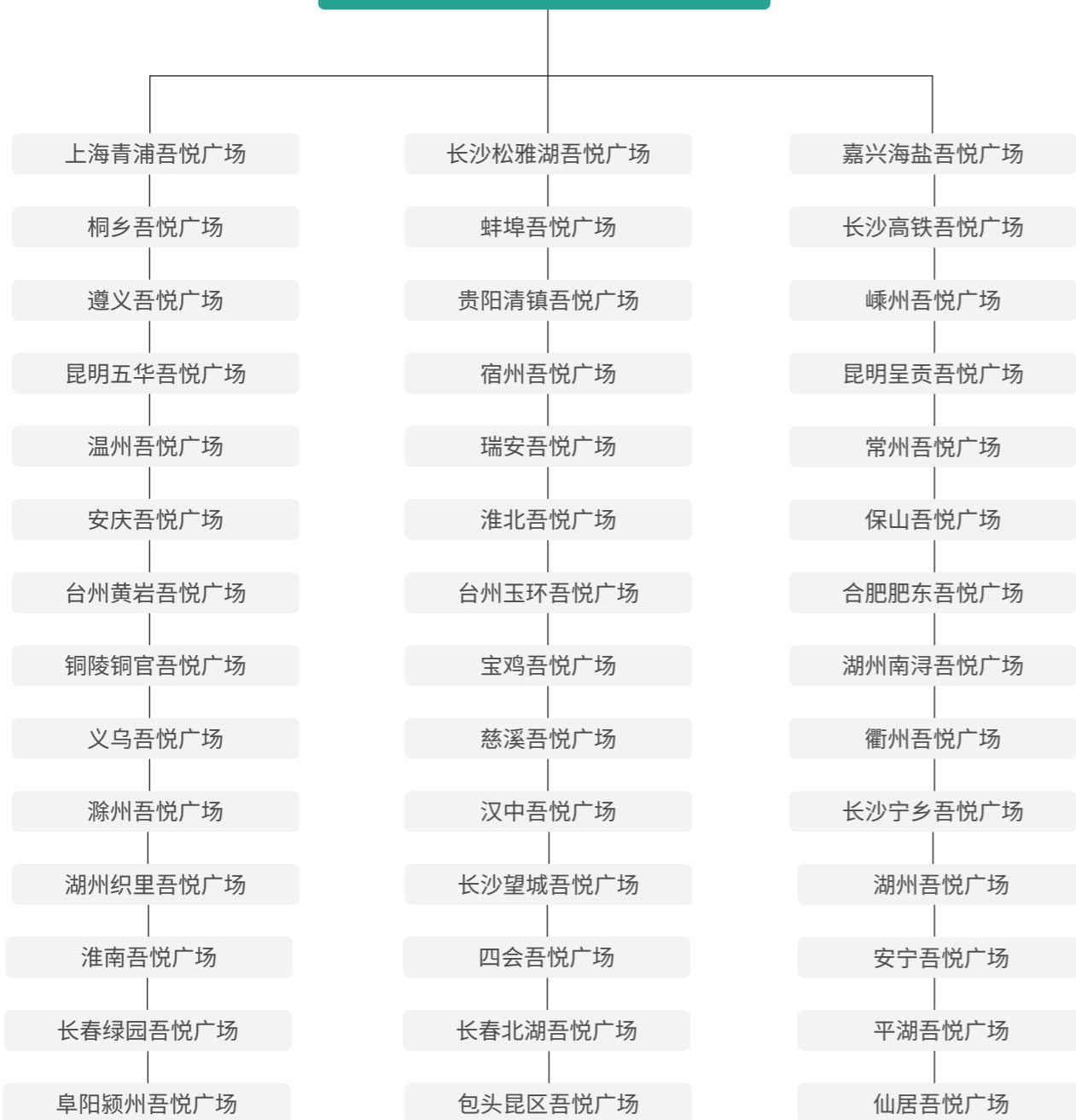
新城遵循《绿色商场创建实施工作方案(2020-2022 年度)》等国家标准和相关制度，遵循绿色商场创建标准，提升绿色商场建设推广及申报工作，以节能低碳增效为运营导向，加强绿色租赁管理，推广实施绿色租赁；提倡绿色办公，有效管控商场、办公等城市公共领域的资源浪费、能源消耗、污染物产生与排放；宣传绿色消费理念，开展绿色活动，引导消费者践行简约适度、绿色低碳、文明健康的生活理念和生活方式；推进绿色金融发展，助力经济社会绿色转型。2022 年，新城完成所有商户绿色租赁协议签署，绿色租赁签订的百分比达 100%。

### 2.4.1 创申绿色商场

集团大力推进绿色商场创建、申报工作，不断满足人们绿色消费需求，促进消费绿色转型升级，加快推动生活方式绿色化。我们在吾悦广场建设和经营管理过程中，始终积极响应国家绿色发展战略，利用自媒体、商场内外 LED 屏、专柜 POP、DM 单页等方式，向大众宣传绿色消费理念，倡导绿色低碳的生活方式。此外，公司还以商户员工周晨会、月度店长会议等为契机组织动员会，宣传绿色商场创建的内容、标准、要求，推动绿色商场创建工作。2022 年，吾悦广场累计开业数达 145 座，通过绿色商场创建申报的吾悦广场 56 座，其中国家级项目 14 座，省级项目 42 座。



### 省级绿色商场认证 (42 座吾悦广场)



## 绿色商场工作体系

**建立创建工作机制**

成立绿色商场创建领导小组，明确分工、责任到人。由公司总经理为组长、副总经理为副组长、各部门经理为成员，强化整体部署，明确各项工作职责，推动创建要求落到实处。

**制定宣贯培训计划**

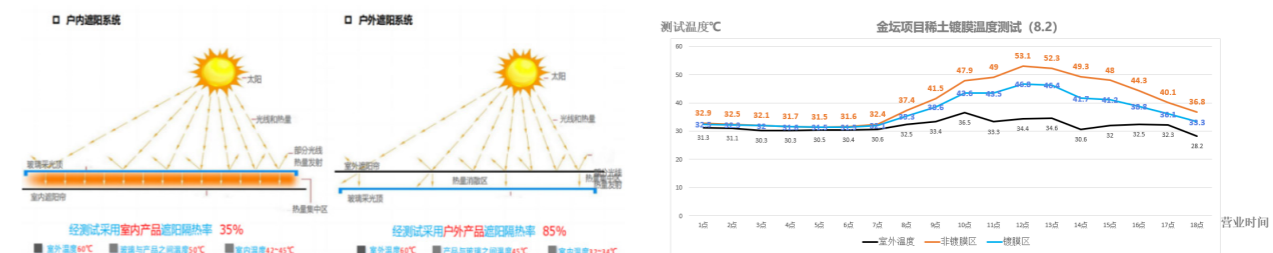
吾悦广场通过组织动员会，利用商户员工周晨会、月度店长会议，宣传绿色商场创建的内容、标准、要求，并借助自媒体、商场内外 LED 屏、专柜 POP、DM 单页等推广渠道，向大众进行推广。

**落实自查与整改**

根据省有关绿色商场创建实施方案与《绿色商场创建实施与评价细则（试行稿）》七大项类内容，绿色商场创建领导小组分组对各部门开展逐条逐项的自查自评，收集整理相关资质材料，拟写《绿色商场创建自评报告》，自主进行录入申报；针对不符合绿色商场条件项目，领导小组制定整改计划，明确整改时限，监督落实整改按时、按计划完成，并形成自评整改报告，推动吾悦广场健康有序打造绿色商场。

## 新材料新技术

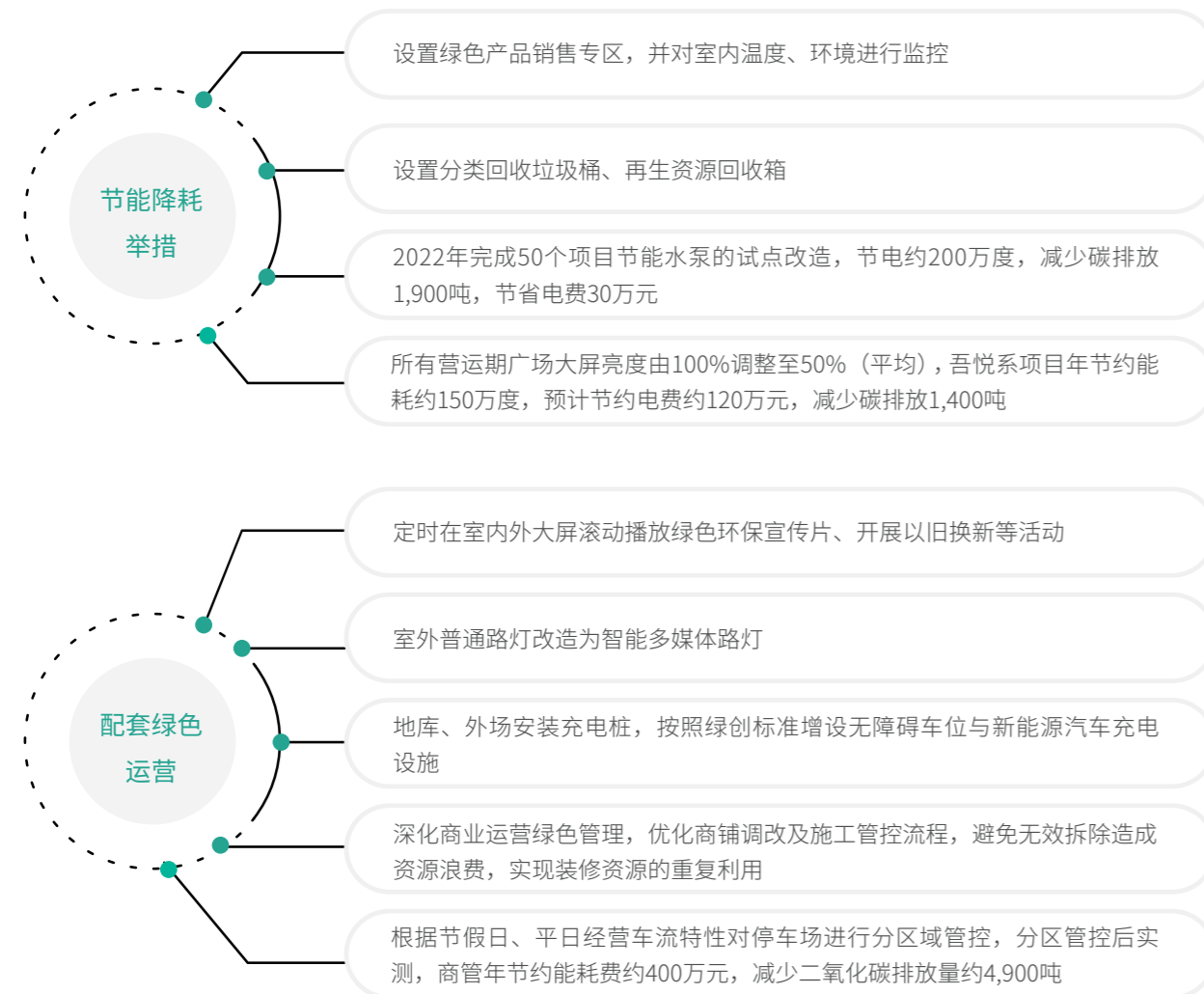
新城积极开展多种隔热方式试点研究，落实综合评判的最佳方案，运用稀土透明镀膜和外遮阳帘，降低广场冷源负荷，优化室内温度体验，提升顾客体验感。此外，针对中央空调智控已完成四类试点，推进制定吾悦广场自己的控制逻辑和控制系统。



测试显示外遮阳帘隔热率远高于内遮阳帘

金坛项目稀土镀膜温度测试 -- 室外温度、非镀膜区、镀膜区温度对比

## 节能降耗举措



## 2.4.2 开展绿色租赁

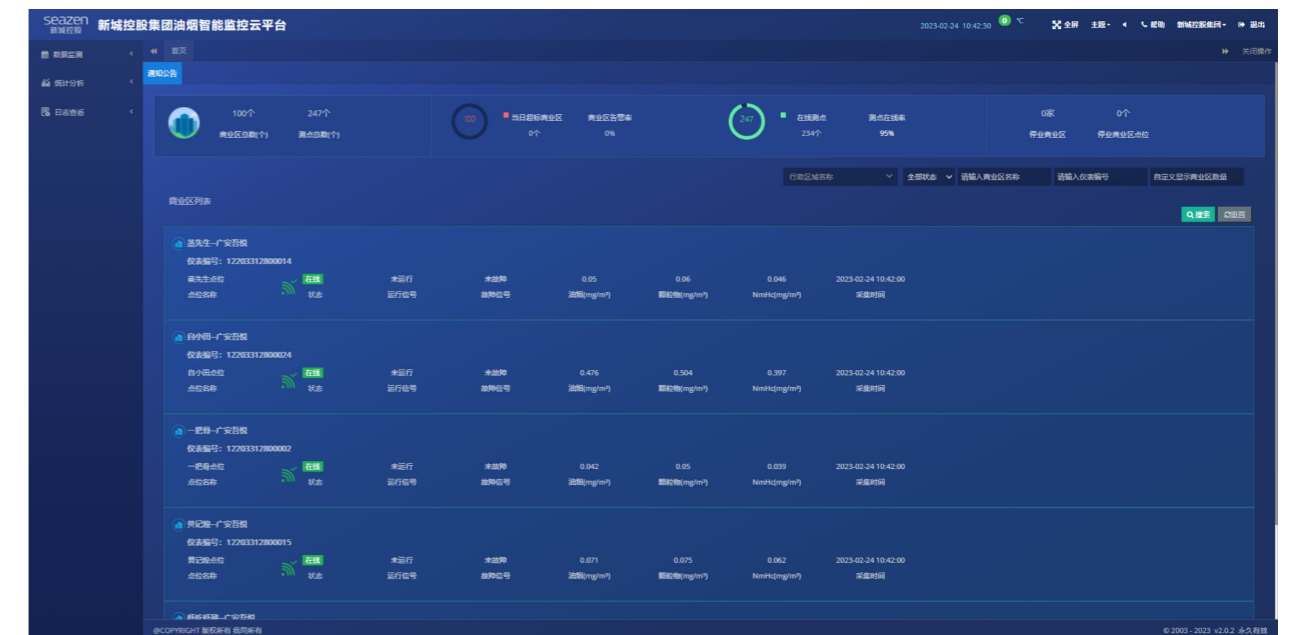
新城积极推动业主和租户减少建筑运营碳排放，制定《绿色租赁政策》《商户绿色租赁协议》，携手商户共筑商业健康绿色运营生态圈，与所有租户签订《绿色租赁协议》，承诺推广三重净值租赁，在商户承租期和运营期明确水消耗量、厨余垃圾产生量、能源使用量等商业管理费用的缴纳方式，鼓励商户设定和自身运营相挂钩的用电、用水目标，牢固树立节约用电和用水意识，充分发挥建筑使用者的主观能动性。此外，集团构建了绿色租赁评估体系，激励商户提升绿色运营水平，不断完善绿色租赁框架体系。同时商管公司优化管理标准，修订完善租赁合同模板，全面规范商户的绿色低碳经营的管理要求。2022年，新城共计完成约2.5万个商户的《商户绿色租赁协议》合同签订。新城大力推动绿色租赁实现体系化，在实现节能减排的同时，也提升了商户关于环保、安全、资源节约与利用方面的意识，建立商业健康绿色运营生态圈。

## 商户绿色租赁落实措施

新城要求装修时选用材料和设备需满足国家或地方性相关标准，使用绿色建材、绿色产品、可循环材料、节能灯具和高效的冷热源系统等；正确分类装修期产生的建筑垃圾，确保废弃物的妥善处置；设置和自身运营相挂钩的用电、用水目标，在所有用水点设置节水标志，在不影响室内照明质量的情况下，根据客流自主调节室内照明情况，牢固树立节约用电和用水意识；严格遵守所在地垃圾分类规定，在满足合规处置的要求下，减量化、资源化和无害化；面向雇员进行绿色经营宣贯，确保订立的节能、节水、垃圾分类等目标得以落实。

## 高效油烟设备绿色租赁模式

新城在新建吾悦广场餐饮商铺推广高效油烟设备绿色租赁模式，集成安装在线油烟排放监测平台并纳入新云平台，落实环保排放的管控要求。2022年，高效油烟设备绿色租赁在广安吾悦广场等9个项目落地，已与188家餐饮油烟商户签订油烟设备绿色租赁合同，签约率达80%，并计划统一油烟清洗、设备维护等，有效减少“三废”排放，促进商业运营与环境保护协调发展。



油烟排放智能监控云平台

## 智慧闭店系统租赁模式

为了解决常规商场闭店耗时耗力的弊端，围绕赋能经营、提升商户满意度，经常州天宁吾悦广场、南京建邺吾悦广场试点取得成功后，吾悦广场实行了智慧闭店系统租赁模式。该模式实现闭店排队策略、云端视频存储、问题及时纠偏、后台集中监管等功能，进一步降低安全管控风险，同时减少人力成本支出，且可替换原有对讲系统，已面向各项目推广，实现优本增效，提高了商铺两清三关一闭效率。截至2022年，智慧闭店系统已全部投用于145个在营吾悦广场，闭店时长由以往的2至4小时缩短至半小时以内，赢得了商户的认可与好评。

## 2.4.3 倡导绿色办公

新城持续践行绿色环保和可持续发展的办公理念，围绕办公环境、办公方式、办公设备、低碳生活四大维度，开展多项绿色办公节能举措，倡导员工践行绿色办公，履行“低碳公约”倡议，树立“点点滴滴降成本，分分秒秒增效益”的节能意识，以实际行动培养员工的绿色办公习惯。集团通过建立物资管理的长效机制，倡导物资充分利旧，大幅提升内部资源使用效率。此外，集团还通过发起暖心“顺风车”活动，便捷化共享用车资源，鼓励员工积极参与，助力低碳环保出行。积跬步以致千里，新城从桩桩件件的办公小事出发，植造绿色人文的办公文化。

2022年，我们发起“绿色XIN动派”倡议，在办公室推行节约用电、用水、用纸，营造无烟环境，落实垃圾分类，倡导光盘行动，鼓励少乘电梯、多走楼梯等节能减排措施，把绿色环保理念根植员工心中，推进公司实现更高效、更环保的绿色健康发展。

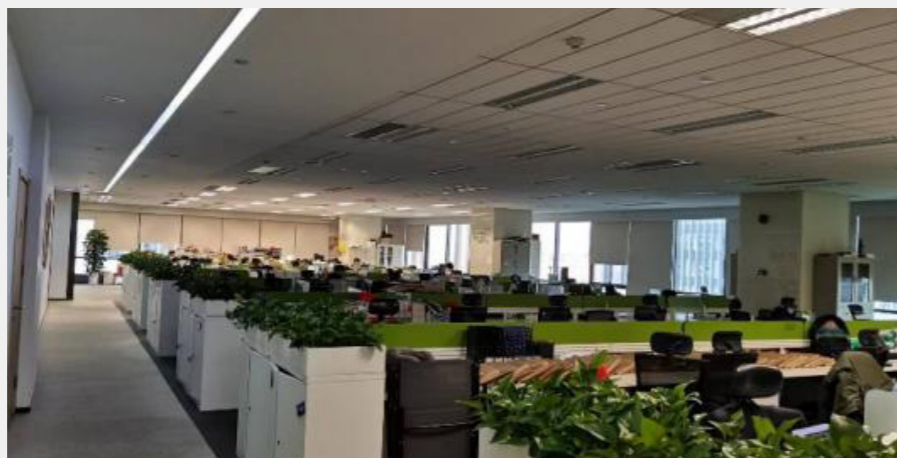
此外我们还将绿色办公与绿色公益有机结合，通过办公区域绿色环保提示扫码打卡，实现在阿拉善腾格里沙漠的树苗捐赠，为沙漠增添新绿。截至2022年底，已有7,981名员工完成53,434次绿色节能打卡，完成2万棵树苗捐赠。

<p><b>从身边开始，推行无烟环境及垃圾分类，爱护生态尊重自然，一起营造舒适健康的工作环境</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>安全用电</b> 用电不当，=50.4%火灾引发原因</li> <li><b>禁止吸烟</b> 每天1支烟，=9吨碳排放 (按中国2亿烟民计算)</li> <li><b>垃圾分类</b> 将减少24%碳排放</li> </ul>	<p><b>从小事做起，践行高效低耗、无废无污染及资源再利用等节能减排措施，一起打造绿色节能的办公方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>节约用纸</b> 使用1张A4纸，=26kg碳排放 (按一万人办公计算)</li> <li><b>随手关水</b> 少流1分钟，=减少163.8kg碳排放 (按一万人办公计算)</li> <li><b>节约用水</b> 每天节约1L水，=减少9.1kg碳排放 (按一万人办公计算)</li> <li><b>随手关机</b> 电脑开启24小时，=432g碳排放</li> </ul>	<p><b>从身边出发，倡导光盘行动及绿色出行，养成绿色环保意识，一起践行低碳环保的生活方式</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>光盘行动</b> 中国1年食物浪费，=11亿吨碳排放 (摘自2021年人民网报道)</li> <li><b>节约用能 少乘电梯</b> 步行楼梯1层，=减少218g碳排放</li> </ul>
---	--	---

“绿色XIN动派”倡议

### 案例：绿色办公，环保经营

新城将环保理念化为具体细微的行动，在日常办公中注重节电、节水、节能，集团办公楼采用智能灯具，精准控制照明用电，减少能耗，更新打印机设备，节约办公用纸。此外，营造低碳环保的绿色办公氛围。



### 案例：常州天宁吾悦广场，打造健康办公室

2022年9月，IWBI（国际 WELL 建筑研究院）正式授予常州天宁吾悦广场办公室 WELL 金级认证证书。常州天宁吾悦广场营造“健康办公”整体环境，从“室内环境质量”“直饮水设施”“可调节工位”“资源节约”等多方面考虑，构筑绿色低碳运维体系，打造绿色办公室。此外，为减少资源浪费，集团办公室通过设置共享服务台放置胶带、订书机、卷尺等使用频率低的办公用品，减少非必要采购，提高资源使用率。



## 2.4.4 发展绿色金融

随着绿色产业不断发展，实现绿色、可持续增长已成为当下经济发展趋势，新城积极贯彻落实“美好生活服务商”社会角色，将可持续发展理念与融资机制有机结合，订立可持续融资框架，由欧洲权威认证机构 Sustainalytics 对框架进行绿色、可持续认证并出具了第二方意见书（Second-party opinion），此外，我们获得上海品质保证局（HKOAA）颁发的“绿色金融发行前阶段”证书，可持续发展体系实现里程碑的发展。

集团致力于以可持续发展推动企业可持续成长，打造全链条、全市场、全周期、行业领先的绿色金融融资能力。2022年6月2日，新城境外子公司新城环球完成金额为1亿美元的7.95%优先绿色票据发行，彰显本集团坚定不移践行绿色金融发展之路，努力完善绿色金融体系，推动绿色低碳高质量发展；在营吾悦广场多能互补项目融资金额4,750万元，已经全部批复并拨款；2022年实际完成能源融资金额合计16,484万元；2023年计划发行绿色CMBS，规模13.16亿元，期限18年，绿色CMBS已于2022年8月17日获得上交所无异议函，绿色等级为G1。

未来，新城将一如既往地实践绿色理念，计划通过可持续债券等融资方式投资符合资格的可持续项目，范畴包括绿色建筑、可再生能源、海绵城市、废气处理及社会责任等领域。



# 匠心产品服务

## 创享幸福品质体验

将客户放在第一位、了解并努力满足用户需求，是新城实现长久发展的基石。新城秉承“以客户为本，因需求而变”的产品质量观，“质量安全重于泰山”的核心理念，精进产品质量管理系统与方法，对工程质量进行全生命周期管控，努力探索打造能够改变客户生活体验、提升幸福感的产品，持续为社会提供绿色优质、多元化的居住产品与服务，全力营造复合型城市幸福生态，让幸福生活触手可得。

### 本章节回应的 ESG 核心议题

- 产品安全与质量
- 客户满意度管理
- 负责任营销
- 客户信息安全与隐私保护
- 科技创新

### 联合国可持续发展目标 (SDGs)



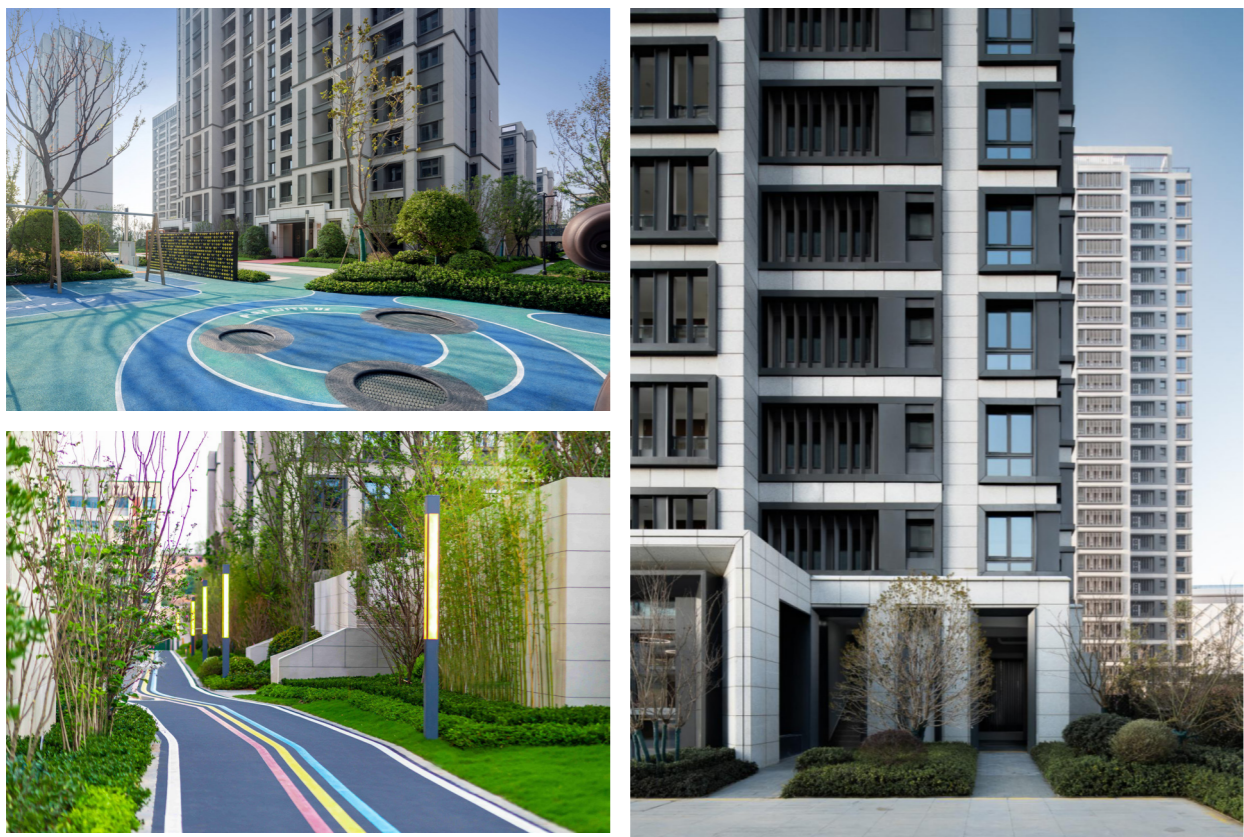
## 3.1 构造多元生态

历经三十载，新城以房地产为中心，坚持夯实“住宅+商业”双轮驱动的长期战略模式，逐步完成全国中心城市和重点城市群的深耕布局，横跨房地产开发、投资、商业运营管理、康养服务等领域，布局幸福产业，围绕客户全生命周期的需求，形成产品协同及战略纵深，打造美好生活场景，实现多元协同发展。

### 3.1.1 新城住宅

赋能城市人居，让幸福生活升级，是新城作为中国百年住宅战略及其技术研发的核心单位的美好愿景，在住宅产品发展进化的道路上，新城逐渐从单一的建筑开发商，发展成为具有多产品线、全生命服务周期的综合型地产服务企业。2022年，新城在住宅设计上共获得奖项41项，其中国际奖项27项、国内奖项14项。

健康的环境不应是短期的完美，而是一种持续承诺，更是长久的建筑性能健康与管理透明。新城不断演绎健康生活新体验，满足不同维度与不同生命进程家庭的需求，着力打造绿色宜居新住所。截至2022年，新城已为超70万家庭提供了真正优质的居住物业。



住宅实景图 -- 巩义新城西岸公园、苏州芯城汇星昱未来

### 3.1.2 新城商业

新城商业打通商业地产开发与运营环节，实现轻资产管理输出项目的落地，整合商业地产全产业链，多业态共同发力，控制项目拓展、规划设计、商业地产开发、商业地产招商运营、资产管理的各个环节和终端出口，统领上下游产业链及商业链，把品牌、创新、渠道有机融合，共同打造系统的幸福商业生态链，为“商业”赋予越来越丰富的定义，为越来越多的消费者带来幸福感。2022年，新城在商业设计上共获得奖项达38项。

新城持续探索商业的更多可能性，吾悦广场作为体验式商业的代表，打破传统业态规划布局，坚持“一城一策”，用深刻的情感洞察，让商业空间汲取不同城市的文化精华，为消费者悉心打造强体验、可共情、有灵魂的商业空间。在以创意活动持续满足消费者日益增长的消费需求的基础上，新城亦持续聚焦商业品牌的深度运营与服务，通过资源整合与协同营销参与品牌经营，不断构建「吾悦」品牌新内涵。

截至2022年，新城已开业及委托管理在营吾悦广场达145座，已开业数量位居我国境内外上市公司首位。

#### 案例：烟台芝罘吾悦广场商业内容策划，探索应用深度运营业务模式

新城商业通过大数据分析和用户洞察，针对核心用户及其消费偏好，锁定商场主打的消费品类和具吸引力的消费品牌，通过商业生态的构建，满足精准客户消费需求的同时起到赋能商户的经营效果。

烟台芝罘吾悦广场以用户视角构建商场游逛空间体系，定位为“都市乐享生活主场”，依托优势业态与亮点场景策划“卡路里公园”“悦海客厅”“阳光甲板”三大特色主题空间，锁定核心用户消费需求，为都市年轻客群、品质客群与年轻家庭客群打造专属生活主场，提供承载社交、娱乐、休闲、亲子、购物多元消费需求的室内外结合开放式空间，构建三大消费生态。



### 3.1.3 新巢公寓

新城始终将企业发展与社会责任紧密相连，为低收入群体、年轻群体提供可负担住宅。新城积极响应国家“租售并举”号召，发展长租房公寓以解决当地人才的住房困难问题。新城未来将继续致力满足社会的住房需求，支援国家房屋政策，推动城市高质量发展。

新城旗下长租房公寓品牌「新巢公寓」，为青年人才提供高品质租赁住宅、优质服务、社群活动以及健身房、咖啡吧、休闲区等配套设施的方式，致力于打造一站式的租赁住房体验平台，为更多的年轻人提供温暖的、可负担的保障型住房。

### 3.1.4 新城康养

在我国步入老龄化社会的形势下，新城顺应时代使命，响应国家战略，进军康养产业，希望能基于既往丰富的运营类业态经验，构筑一个以优质服务运营与存量物业管理相结合的稳定自造血系统，集聚空间地段优势与专业服务经营于一体，提供创新型的康养一站式解决方案，体系化地满足长者居、养、医、学、乐的养老需求，让长者自然、舒适地度过晚年生活。

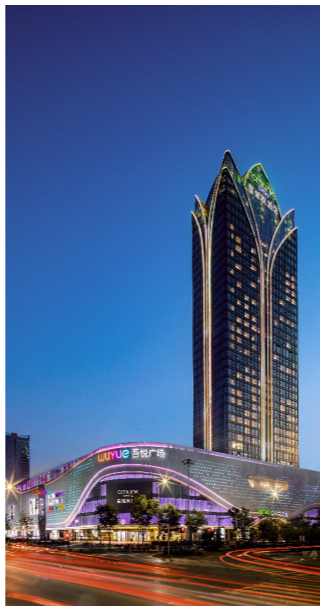
新城旗下康养品牌「新城·心颐」，秉持“快乐滋养生命力”的品牌理念，以服务传递幸福，以幸福滋养生命，致力于成为推动康养产业发展，打造城市高端康养的综合体。

### 3.1.5 新城酒店

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

近年来，新城控股集团以自营品牌进军酒店业，成立了一支由一百余名酒店开发与管理人士组成的专业团队，打造了涵盖规划、设计、建设、运营的全流程操盘和管理体系。集团创设了“Citilink Hotels”星俪系列酒店品牌矩阵：奢华品牌 - 星俪华、豪华品牌 - 星俪岚、高端品牌 - 星俪辰、中端品牌 - 星俪恒四个自营酒店品牌，以 800 间规模为特征的超大型酒店将在全国多个目标城市战略布局。

2021 年 5 月，首家自营豪华酒店 - 星俪岚酒店已在湖州隆重开业，当年获“第 21 届中国金马奖最佳开业酒店”。同年 8 月，首家国际品牌特许经营豪华酒店——溧阳新城温德姆酒店也已绚丽亮相，获得“2021 年度美团酒店年度卓越度假酒店”和“2021 年度携程最佳合作酒店”的肯定。2022 年 7 月，新城首座城市康养综合体启幕金陵，而位于其中的南京星俪辰酒店也同步启程。此外，苏州、六盘水、昆明（安宁）、阜阳（颍上）等城市的星俪系列酒店正在筹建中，也将在未来几年中逐一惊艳绽放。



湖州星俪岚酒店

### 3.1.6 代建与资产管理服务

新城控股集团于 2022 年成立了代建与资产管理服务的统一平台公司，专注于为全国范围内的委托方提供全链条、全流程代建与资产管理服务，在项目开发管理、资源整合、产品创新和优质服务等方面和新城控股集团一脉相承，背靠集团对代建业务与资产管理服务的战略支持，具有极强的专业性。

通过项目管理整合资源、输出品牌及标准，为委托方提供项目全流程、模块化的咨询、设计、建设、管理、营销、品牌输出等服务；涵盖的项目类型包括住宅、商业综合体、办公、政府公建等，业务内容涵盖前期管理、规划设计、工程管理、成本管理、营销服务、客户服务、交付管理、前期物业督导、商业招商运营等，可根据委托方的需求灵活选择。

目前已经在重庆、成都、厦门、大连、福州、常州、无锡、石家庄等多个重点城市实现项目落地。未来新城将用心服务，坚持以客户需求为中心，通过专业管理、良好口碑、品牌实力、全系资源等多方优势，持续为委托方赋能，用专业与努力赢得客户信赖和认可。

### 3.1.7 星翼空间

作为新城全力打造的国内顶级孵化器，星翼空间旨在打造以智慧运营系统、创业互动、创业服务、品牌输出为核心的运营体系，为初创奋斗者提供可负担的商业场所，实现互利共赢的合作体系，并以此形成横向开拓、纵深触达的双核驱动力。



星翼空间

### 3.1.8 吾盛能源

新城战略布局新能源业务，抢先探索新发展模式。吾盛（上海）能源科技有限公司，是由新城控股集团及金开新能联合参与投资的能源投资与管理平台，致力于成为全球领先的碳能资产管理及衍生服务公司。公司集股东专业化运营管理经验、资金运作优势和智慧能源管理系统于一体，深耕“大健康”“大消费”领域，专注商业综合体、工业、大型酒店、医院、交通枢纽等多应用场景，覆盖“风、光、储、热、冷、电”各种能源呈现形式，以为用户带来实际降本为切入点，提供一站式全生命周期碳能解决方案，目前已为全国百余座商业综合体注入了绿色能源、实施了节能改造，以实际行动践行新城绿色低碳的发展战略。

## 3.2 严格质量品控

做优产品质量，是新城实现可持续发展的基石。我们秉承“质量安全重于泰山”核心理念，完善管理制度体系，立足住宅产品和商业产品属性，从设计、采购、建造、交付等环节出发，全生命周期管控工程质量，为客户提供高质量产品。

### 3.2.1 质量管理体系

集团严格遵守《中华人民共和国建筑法》《建筑工程质量管理条例》《城市房地产开发经营管理条例》等相关法律法规，建立了覆盖总部、大区 and 项目的三层级质量管理组织体系，通过实测实量、质量安全“拉闸”机制、交付前评估、第三方飞行检查等多种措施，落实层层检查、验收，在过程中及时识别风险、评估纠偏，把控施工细节，守住品质底线。此外，为了保障产品采购质量，我们已搭建完善的材料质量管理体系，与国内多家权威第三方检测机构达成战略合作，通过产品抽样检测和工厂质量体系审核等方式，实现从工厂源头到项目现场全流程的材料品质管控。

#### 过程质量管理流程：



#### 交付质量管理流程：

**交付检查评估**  
联合运营、物业、产品研发及第三方形成交付检查评估小组，根据《交付预评审指引》要求，对所有产品在正式交付15天前进行全面评估，确保户内、公区、园林景观、外立面、地库、供电照明等的高质量交付。2022年，交付评估成绩为80.41，实测实量合格率为94.61%。

### 3.2.2 落实质量监督

新城始终秉持“质量第一”理念，确保项目在包含客户、员工和供应商的产品供应阶段，事前、过程和事后的产品制造阶段的整个工程周期都得到严格的质量保证，落实标准化质量管理体系，保障高品质项目交付。此外，我们每年均委托外部第三方对在建项目进行质量安全独立评估，并形成评估报告及成绩，落实整改闭环及弱项提升，持续提升质量监督水平。

表 产品质量安全事故上报机制流程

形式	时间要求	
	重大及以上质量安全事故 / 事件	一般和较大质量安全事故 / 事件
电话上报（或信息）	2 小时	2 小时
邮件上报	24 小时	24 小时
上报至最终部门	总裁室、大区公司、地产开发事业部运营管理中心	大区公司、地产开发事业部运营管理中心

#### 以制度规范管理

集团制订《开发板块工程管理办法（2022版）》，包括《开发板块施工规划大纲管理作业指引》《开发板块质量管理作业指引》《开发板块施工强制性工程做法作业指引》《开发板块样板管理作业指引》等二十余份作业指引，涵盖项目从前期策划至交付的全过程周期，全方位把控项目质量。

#### 以考核落实责任

对建设工程施工质量实施终身责任制度，建立“勘察、设计、监理、施工、建设”五大责任主体，保障质量底线标准，确保各大区公司工程职能和项目检查评估的表现和结果被纳入至考核评价并与员工绩效挂钩。

## 以检查夯实结果

以第三方检查评估进一步夯实质量管控，通过飞行检查、交付评估、地下基坑专项检查、大型机械专项检查、外檐保温专项检查、交付样板专项检查等评估工程管理效果，并对检查结果进行跟踪闭环，识别并消除项目工程管理风险。此外，结合第三方检查结果和客户真实反馈，持续升级迭代检查维度、内容和标准，推动质量持续提升。

## 积极推进智慧工地建设

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

表 住宅开发阶段质量相关数据

指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
项目过程性评估	分	91.78	91.17	90.32
项目交付评估	分	81.23	81.07	80.41
安全专项评估	分	82.98	81.66	81.76

注：上述统计仅包含地产开发事业部住宅开发阶段相关数据。

表 商业综合体开发阶段质量相关数据

指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
项目过程性评估	分	84.81	87.11	85.44
项目交付评估	分	86.83	80.28	77.32
安全专项检查	次	173	156	154
月度质量安全考核检查	次	229	164	160
发现质量问题 / 隐患	项	12,054	7,901	7,786

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

表 商业综合体运营管理阶段质量相关数据

指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
安全专项评估	分	94.06	95.81	89.2
安全专项检查	次	23	54	24
月度质量安全考核检查	次	125	189	118
发现质量问题 / 隐患	项	3,418	12,038	9,305

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

## 3.2.3 提高质量意识

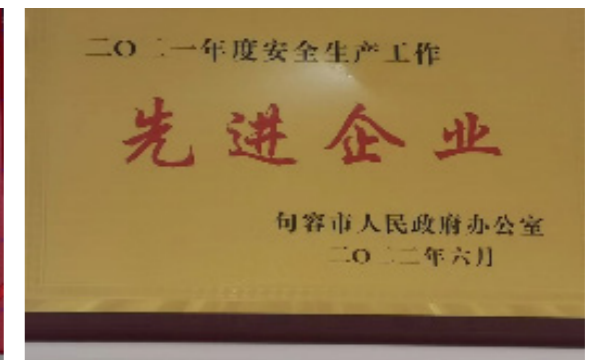
新城重视质量意识，组织开展针对各大业务区域的专项培训、针对管理制度和管理薄弱项的专题培训，将质量意识落实到位。报告期内，集团共计开展质量培训 36 次，累计参加 14,400 人，共计 60.5 小时。此外，集团多家公司和个人获评安全生产先进单位、社会工作先进集体和先进个人等称号。



邻水湾四期过程评估体系培训



获评 2021 年度安全生产工作先进单位



获评 2021 年度安全生产工作先进企业

### 3.3 切实拥抱客户

新城践行“让幸福变得简单”的企业使命，积极拥抱客户，想客户之所想，以客户的需求为核心，以负责任营销的理念保障客户的基本权益，持续优化服务，为客户创造更多幸福场景，以助力服务能力和客户满意度双提升。

#### 3.3.1 夯实服务根基

新城致力让每一位接触新城、认识新城的人，都能感受到一站式便捷服务与幸福人文关怀，开通“4008900950”全国客户服务热线，实现集团总部呼叫中心与区域、城市公司客服和项目物业三方整合的目的，提供投诉、报修、咨询统一服务的综合管理平台。此外，我们基于对跨业态服务的广度和贯穿客户全生命周期服务深度的不断拓展与深入探索，推出并落实幸福360°客户服务体系3.0，围绕客户生活所需要的信赖感、体验感、安全感、满足感及归属感五大维度，将服务贯穿于选房、签约、等待、交付和入住五个场景阶段，升级打造包含60项服务动作的全周期服务标准--5+N幸福标准。



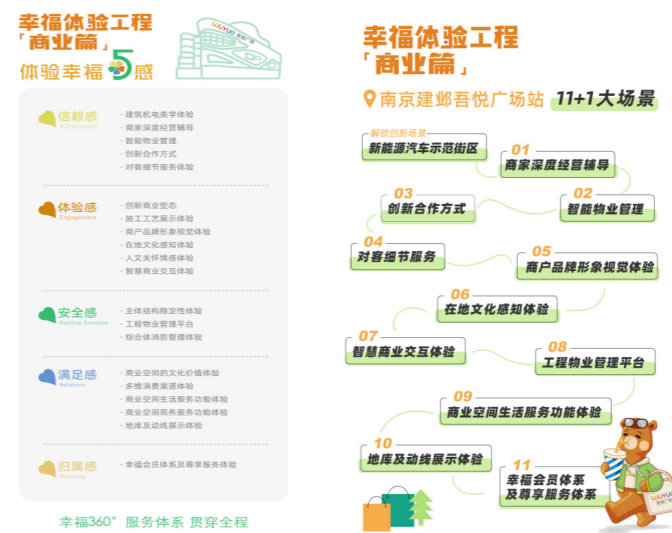
幸福 360°客户服务体系 3.0

#### 3.3.2 幸福体验工程

本集团重视客户体验，不断完善和提升产品力和服务力，提升客户幸福感。2022年，新城集团紧紧围绕“创新幸福体验”的主旨，全面深化“幸福体验工程”活动，从新城旗下住宅、商业、多元业务等场景出发，整合优质体验场景，从全业务生态展现、客户服务体验、品牌赋能等维度入手，为客户、员工、股东、合作伙伴带来优质产品和服务体验，生动展现新城的生活空间、社区交往、价值创造和综合服务，实现幸福触手可及。

### 升级品质运营

我们持续升级品质运营，不断优化产品力与服务力，推动“幸福体验工程·商业篇”落地南京建邺吾悦广场，构建包括商家深度经营辅导、智能物业管理、创新合作方式、对客细节服务、商户品牌形象视觉体验、在地文化感知体验、智慧商业交互体验、工程物业管理平台、商业空间生活服务功能体验、地库及动线展示体验、幸福会员体系及尊享服务体系、新能源汽车示范街区的“11+1”大场景，多维度打造与消费者共情、有灵魂的商业圈，优化商圈新格局，推动行业创新，促进行业高质量发展。



#### 案例：幸福体验工程「商业篇」南京建邺吾悦广场站

作为新城新时期吾悦广场典型代表，南京建邺吾悦广场占地面积达36万平方米，包含购物中心、主题商业街、高端公寓和精品办公等区域，是新城商业4.0的又一突破创新尝试。该项目立足人文特色、在提升城市消费活力的同时，持续为注重体验与场景消费的质量客群与新生代消费群体带来优质的感官体验。此外，为积极响应国家“碳达峰、碳中和”号召，南京建邺吾悦广场还打造了超大规模新能源汽车体验聚集地，提升商业空间价值，提高客户购车服务体验。



南京建邺吾悦广场

### 案例：幸福体验工程「住宅篇+商业篇」烟台芝罘吾悦广场站

在新城首个试点落地「心动之城」的综合体标杆烟台芝罘吾悦项目站中，正式推出了由新城特有的吾悦广场+吾好街区+吾心住区构成，以温暖、匠心、融合为产品价值观内核，以“共情即心动”“初见即心动”“共融即心动”为特色产品价值主张的全新「心动之城」产品体系。

烟台芝罘吾悦广场，通过对中控 SAP 智慧工地展示、现场安全标准化体验、施工工艺展示体验、在地文化感知体验、人文关怀情感体验 5 大幸福体验场景的呈现，展现了融入卓越品质、共享多元、以人为本理念的商业空间；在烟台芝罘吾悦首府打造的幸福住区里，真切体验了包含心源筑、心悦泊、心愉悦、心享家、心智慧、心服务 6 大“心标签”及 24 个亮点模块的「吾心住区」生活场景。



## 焕新计划

我们秉承为客户守护幸福的初心，持续关注已交付小区业主生活体验，以“用心 幸福常新”为主题落地焕新计划，结合客户实际需求，对已交付小区设施设备、公共空间进行修缮、改造、升级，为客户生活提供便捷，助力社区常焕常新，实现房屋保值增值，以实际行动提升业主居住幸福感。2022 年，基于对客户生活洞察，新城回归为客户守护幸福的初心，以专项焕新为重点，围绕业主幸福回家路进行展开，并结合空间规划利用、绿色健康社区等因地制宜开展日常焕新项目，焕新计划共覆盖 80 个城市，落地小区达 208 个，722 项焕新改造项目，较 2021 年整改项增加了 34.2%。

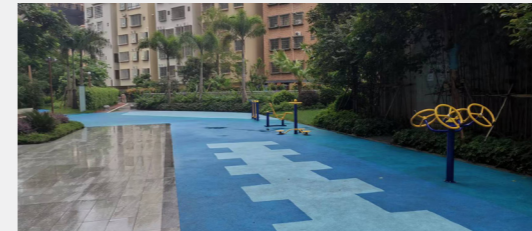
### 2022 年华南大区焕新项目（部分）



佛山新城璟城停车场车库路口翻新



肇庆新城香悦公馆地下室入口改造



四会新城吾悦公馆空地增设健身器材



恩平新城香悦公馆园区路面改造

## 3.3.3 负责任营销

新城严格遵守《中华人民共和国城市房地产管理法》《中华人民共和国广告法》《商品房销售管理办法》等相关法律法规及各地区政策要求，制定《销售广告风控操作指引》《项目开盘前风险检查办法》等负责任营销政策，保证营销广告的公平、公正、科学、准确和客观。我们设置严格的《交付管理制度》，产品介绍等营销材料均按照《风险预控管理条例》相关规定执行，并在《阳光公示展示规范》《公示材料展示规范》等制度文件中对负责任营销作出细致要求和指引。在产品销售期间，我们严格按照规定向客户出示包含用地许可证、商品销售预售许可证在内的“五证一书”及房地产开发企业资质证书、红线内不利因素公示等法规文件及客户关心的项目基本信息，并在销售现场、交付通知书等地标明集团投诉电话信息，维护客户知情权和申诉权。

## 案场信息透明

2022 年，我们持续强化销售案场信息透明，尊重客户知情权，进一步加强红线内外不利因素公示、各类销售证照公示、差异户型告知等风险提示，做到销售公开、透明化。

## 合同、说辞标准统一

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

## 营销风险强化管控

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

### 管理制度宣贯

新城从制度层面规范案场管理，从销售说辞、销售接待、营销展示、风险提示等方面明确案场管理标准。2022 年，我们贯彻“以用户为中心”的核心思路，以线上线下结合方式，为客户团队赋能，通过系列服务设计课程学习，提升客服服务能力。

### 法律意识培训

新城通过对常见的客户投诉、客户权益营销案例进行讲解，强化案场风控意识，增强员工责任意识。

## 3.3.4 提升服务水平

### 客户满意度

新城一如既往站在客户的立场，为客户的利益负责，按照《客户满意度管理办法》开展满意度调查，主动了解客户需求和评价，并针对客户的反馈不断优化和提升服务。

2022 年，针对住宅客户，我们面向签约 1 个月至交付 5 年的全体项目业主，以电话抽样的形式，针对包含产品和服务各项指标，销售服务、交付服务、维修服务、房屋设计、园林景观、房屋质量、物业服务等维度，全年滚动开展客户满意度调研，及时主动了解客户需求与评价，以便更好地为业主提供高水平服务。针对商业客户，以真正满足并引领商户和消费者的需求为核心，从重视客户体验角度出发，我们同步开展了商业顾客和商户满意度调研，通过对客户满意度调研数据的研究，掌握吾悦广场整体运营管理水平，评估挖掘顾客体验及需求，从而更好地推动新城商业产品力、服务力和运营力的不断提升。此外，为了更好地提升针对消费者端服务水平和针对商户端的经营水平，2022 年，我们成立了“幸福升维行动”专项小组，通过开展问题梳理、方案研究、试点落地等建立吾悦广场服务标准和模型体系。

2022 年，新城迭代更新《地产开发事业部客户风险预控管理办法》《地产开发事业部房屋售后维保管理办法》《新城控股 4008 客服系统运营管理办法》等管理规范，对内严格落实项目全周期风控体系、完善房修职能建设；对外实施完美交付、精益维修、客户反馈等服务品质管控体系，有效提升客户满意度。2022 年，新城共举办 100 次交付前工地开放活动，使业主在住宅交付前就能够零距离地直观检验质量，是新城敢于透明的兑现力。此外，新城与赛惟咨询合作，建立产品力考核机制，以客户对“房屋质量、房屋设计、园林景观、规划设施”的多维度评价作为新城产品力最终交付呈现的成绩单，纳入运行端口考核评价，与绩效挂钩，有效保障产品力不断提升。

### 2022 年客户满意度调查



新城全年收集客户（住宅 + 商业）有效问卷 70,273 份，地产开发满意度得分为 74 分，商业顾客满意度 83 分，商业商户满意度 77 分。

### 客户服务培训



2022 年，我们通过线上线下相结合的形式进行客服服务能力提升，为客服团队赋能，通过开展包括「掌握客户需求洞察」、「用户旅程图」、「服务蓝图设计」等一系列的服务课程，对客户服务能力进行提升优化，真正贯彻以用户为中心的经营理念，参加客户服务培训人员共计 54 人。

### “亲”听客户声音



“亲”听客户声音已成为新城常态化工作，截至 2022 年底，新城各大区中高层累计拜访 2000 余户客户。我们通过客户恳谈会、入户拜访、回头看等多种形式，以真诚、专业的态度与客户畅谈互动，答疑解惑，构建与客户的沟通交流平台，并通过了解客户所需所想，为产品和服务提升方向提供明确指引，全方位提升居住体验。

### 案例：客户恳谈会，共建和谐理想家园

美好的生活需要不断探索，幸福的生活需要深度沟通。新城控股地产开发事业部山东大区、华北大区等多个大区召开客户恳谈会，联动各部门以真诚且专业的态度，“亲”听客户心声，双方从品质提升、家装设计、物业服务等方面畅谈互动。恳谈会上，客户就实际生活中遇到的问题提出意见与建议，各大区根据意见反馈，提出调整方向，全方位提升业主居住体验，打造温馨和谐的家园。





## 应对客户投诉

新城将服务贯穿于售前、售后全过程，为客户提供全方位的高品质服务。项目交付后设立房修中心、房修工程师团队，为客户提供维修服务，不定期举行“幸福来敲门”房屋保养活动，为客户提供增值服务。此外，我们建立缺陷反馈机制，定期收集整理客户入户后出现的典型设计和质量缺陷问题，形成缺陷案例库并反馈至设计、建造前端，从源头改进。2022年，新城4008呼叫中心受理产品与服务端客户咨询、投诉、保修等事项的响应率和回复率达到100%，客户投诉案例解决成功率为96%。



幸福来敲门 -- 新城入户保养服务团队

表 解决客户投诉案件的平均时间

类别	单位	时间
工程类问题平均处理时间	天	13
精装修问题平均处理时间	天	15
销售类问题平均处理时间	天	7
设计类问题平均处理时间	天	15
物业服务类问题平均处理时间	天	3

### 案例：地砖空鼓投诉事件处理

- 事件过程：**业主投诉地砖空鼓问题。
- 调查过程：**房修人员第一时间上门检修，及时告知客户问题可能性原因，并就处理方案及施工工艺、维修周期进行回复。
- 处理过程：**第三天，工作人员以微信方式发送瓷砖烧制照片给业主、五天告知业主装车运输、八天拍照告知业务施工过程，在规定时间内及时有效完成检修及保洁工作，受到业主高度赞评。

## 探索深度运营

2022年，新城商业正式启动深度运营业务模式探索与构建。深度运营是新城商业基于对行业规律的潜心研究、未来趋势的精准预判，匠心十年积累沉淀的结果。

购物中心行业的运营模式以资产租赁为主，与品牌交流密切，但对用户的洞察、需求满足仍有提升的空间。深度运营就是要打破这一瓶颈，以“为用户创造价值”为导向，构建完整的用户链路。基于精准洞察，通过组织商业和服务内容，满足用户需求以建立黏性关系。深度运营是以用户思维为根本，通过数据赋能，组织更加丰富和匹配用户需求的商业内容，提高吾悦广场服务能力和经营坪效，实现吾悦广场更大价值，构建更高效的购物中心运营模式。

2022年新城商业通过不断地研讨、研究，确立了深度运营模式的理念内核，匹配了对应的组织管控模式。2023年新城将在深度运营的关键业务链路上继续发力，完善相应业务标准和流程，继续沉淀核心用户资产。未来，新城在增强自身商业核心竞争力的同时，也会积极分享传播深度运营理念，为构建和谐的商业生态环境做出贡献。

## 3.3.5 保护客户隐私

新城极其重视业主及客户个人安全及隐私信息的保密性和安全性，严格遵守国家《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，制定各项信息安全管理策略和制度，持续做好信息安全风险管控和治理工作。为有效降低和避免信息安全风险，集团明确董事会和高级管理层管理职能，建立总部、区域、项目的三级安全管理架构，强化安全责任制和绩效考核制；成立信息安全管理委员会，由集团高级副总裁担任管理者代表，从上而下形成组织架构完整、执行力高效的信息安全管理组织，持续提升健康及安全管治水平；成立信息安全应急响应小组，及时响应内外部的信息安全风险事件，通过算法加密、日志保存、哈希值（数据赋予特殊含义）校验等方式，确保数据传输和存储过程的完整性，做好数据备份，避免数据丢失。此外，公司通过动态和静态脱敏技术对敏感字段进行保护，并通过页面水印技术做溯源管理，全方位保护敏感数据。

## 信息安全认证

从2019年开始，新城通过ISO27001信息安全标准化认证，且连续三年以零不符合项通过英国标准协会（BSI）每年证书有效性审核。此外，集团核心业务系统及私有云平台通过网络安全三级等级保护测评，实现在物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全、安全管理制度、人员安全管理、系统安全建设、系统安全运维等方面均达到要求，全面保障系统安全性、可用性和连续性。

## 信息安全培训

为提高公司全员信息安全意识和基本技能，我们主动开展实操演练，邀请外部专家团队开展网络攻击、渗透、安全工程等演练活动，组织信息安全意识和技术培训活动，从理论和实践两方面强化信息安全培训。

## 3.4 创新智慧商业

新城不断探索地产与科技创新结合之路，探索“互联网+”管理模式，以产业互联网、物联网、人工智能及大数据为手段，推动技术融入公司经营管理场景，促进信息共享和业务协同，持续提升建造和运营环节数字化、智能化水平。

### 3.4.1 数智转型升级

#### 智慧运营系统

新城创新智能化管理体系，打造信息一体化管理平台“新城云控平台”，囊括新云智能管控平台、工程物业管理平台、天眼自动轮巡平台、智慧闭店平台、智慧物资平台及绿色油烟监测平台等，构建总部、区域、项目三级架构的智能化管理体系。

“新云智能管控平台”（以下简称“新云系统”），通过建立集中控制平台，工作人员可实现现场监测并及时作出响应。同时总部、区域可通过新云系统监管广场设施设备运行情况，将能源（能耗）管理、暖通空调、给排水、变配电监控、消防报警、视频监控、门禁系统、防盗报警、公共照明、夜景照明、电梯监视、客流统计、停车管理等13项智能设备的控制管理集成在一个管理界面上，实现“提升管理效能”“扩大管理范围、降低管理成本”“保证项目运行品质”“适当降低各项目能耗及人力成本”目标。工程物业管理平台从检查、跟踪，到维修、销项，实现维保执行，设备记录，合同跟踪，移交验收等全流程闭环。天眼自动轮巡平台融合运行策略、年度计划、固化动作及精细化管理标准，保证了自动巡检，过程跟进，现场监督。智慧闭店平台在实现A、B、C等级商铺分类的基础上，通过线上闭店流程大大节省闭店时长，降低安全管控风险，提升闭店效率。智慧物资平台融合总部、区域虚拟仓库及各项目实体仓房，并按照等级分类上线，助力物资合理调拨、充分利用，杜绝异常浪费。绿色油烟设备监测平台实时在线监测油烟设备各项运行数据，自动预警排放超标和设备异常，确保满足国家环评标准。

新城云控平台整合了六大系统，对人员、设备、能耗、物资物料、现场品质、商户服务等进行全方位管理，构建成商业综合体运维管理的大系统，达到管理平台化、控制智能化、分析智慧化，实现了更好地服务和管理。

此外，2022年新城通过智慧化手段为建筑赋能，集合智慧便捷出行、智慧安防、智慧商业、智慧物业服务、智慧联动控制、智慧环境设置、智慧健康管理等系统，打造智慧建筑，推动武汉蔡甸吾悦广场、天津宝坻吾悦广场顺利取得智慧建筑三星级认证，提升商业品质，创造行业新高度。



新云智能化管理系统



武汉蔡甸吾悦广场智慧建筑三星级证书



天津宝坻吾悦广场智慧建筑三星级证书

#### 智慧商业场景

集团搭建智慧商业场景，提高商场管理品质、优化客户体验。我们通过AI算法实时分析广场监控画面，处理突发性、多发性问题并自动分析告警，降低安全隐患；以智慧互动屏、互动抽奖、IP礼品兑换等流程，整合公共空间互动体验和实景互娱交互体验，展现高水准科技消费体验；设置智慧导视，聚合楼层导览、品牌检索、店铺导航、商场活动，结合红外感应、交互等多重人工智能技术，提高客户科技体验；利用室内地图及动态导航定位技术，便利顾客享受公共服务设施，优化购物体验。

#### 案例：南京建邺吾悦广场打造南京首个“实景3D空间+虚拟美陈”VR快闪店新物种

南京建邺吾悦广场携手人工智能独角兽企业Aibee爱笔智能，基于领先业界的室内实景3D地图技术，打造出南京首个“实景3D空间+虚拟美陈”的VR快闪店新物种，消费者可根据箭头指引轻松抵达目的地。此外，在AR导航过程中，消费者还可通过小程序获取品牌优惠券，增强现实体验。



实景3D空间+虚拟美陈

### 3.4.2 提升创新能力

新城不断完善创新管理体系，加大创新领域投入，在标准化、立面创新、空间优化、技术创新、节能材料等方面开展深入研究，同时通过学术周活动、微信公众号等多种途径分享传播。2022年，新城发布了《商管事业部创新业务作业指引》，推动广场经营业态和商业空间内容创新，实现吾悦广场资产价值提升。该指引区分了创新业务管理范畴，明确创新业务管理职能分工及流程要求，助力管理规范化，从而形成广场特色经营亮点。2022年，我们还开展了“创新空间价值”专项工作，通过不断挖掘创新空间服务范围，丰富经营内容，沉淀长期经营优势，打造吾悦广场在商业地产领域的影响力。“创新空间价值”项目要求各区域每年不少于3次培训和1次沙龙探讨活动，充分调动一线单位的创新思维。

# 共建博爱社会 奏响幸福和谐乐章

新城相信，员工是企业发展的基石，我们致力保障员工权益、畅通员工职业发展通道、呵护员工身心健康与安全，携手员工共同成长进步。同时，集团秉持“面向未来 乐于担当 诚信踏实 相互成就”的企业价值观，坚持与优秀伙伴建立幸福合作模式，促进行业高质量发展，打造和谐宜居、具有文化特色的城市更新项目，助力城市可持续发展；自创大型公益品牌“七色光计划”，关爱弱势群体、关注人文教育、提升艺术文化，以实际行动回馈社会，创造共好的品牌价值。

## 本章节回应的 ESG 核心议题

- 平等雇佣及多元化
- 员工权益保障
- 员工薪酬福利
- 员工培训与发展

- 职业健康与安全
- 社会公益慈善
- 助力城市更新
- 推动行业发展

## 联合国可持续发展目标 (SDGs)



## 4.1 携手员工成长

员工是新城最宝贵的财富，新城秉持“以人为本”理念，依法保障员工权益，为员工提供有力多元的职业发展支持、职业健康与安全保护措施、幸福和谐的工作氛围。同时，我们鼓励塑造新城人才的个人价值，更好地共创新城的集体价值，打造领先于同业的专业团队，集团已连续 17 年荣膺由国内权威雇主品牌研究机构中企联合 CHIRC 创立的“中国最佳雇主”称号。

### 4.1.1 关心员工权益

新城严格遵守各项法律法规和用工政策，完善薪酬福利体系，依法与员工签订劳动合同，完善内部沟通机制，畅通员工沟通渠道，搭建完善的职业健康体系，全方位保障员工权益，打造人文民主、和谐健康的工作环境。

#### 合规雇佣

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

表 新城控股集团 2022 年员工人数构成（按性别划分）

类别	人数 (人)	占比 (%)
男	15,336	65.4
女	8,101	34.6
总计	23,437	100

表 新城控股集团 2022 年员工人数构成（按地域划分）

类别	人数 (人)	占比 (%)
江苏	4,840	20.7
浙江	1,936	8.3
上海	2,512	10.7
其他	14,149	60.3
总计	23,437	100

表 新城控股集团 2022 年员工构成（按雇佣类型划分）

类别 (年龄)	人数 (人)	占比 (%)
全职员工	23,437	100
兼职员工	0	0
总计	23,437	100

表 新城控股集团 2022 年员工构成（按年龄划分）

类别 (年龄)	人数 (人)	占比 (%)
30 岁以下	7,346	31.3
30-39 岁	12,468	53.2
40-49 岁	3,226	13.8
50 岁及以上	397	1.7
总计	23,437	100

#### 薪酬福利

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

#### 民主管理

我们尊重员工主体地位，持续健全以职工代表大会为基本形式的民主管理事务公开机制，坚持定期召开职代会，充分听取员工意见和建议，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权；积极主动推进集团总部工资集体协商工作和集体劳动合同签订工作，充分维护劳资双方合法权益。

2022 年 9 月集团召开职工代表大会，充分听取职工意见和建议，修订并发布了《员工手册》(2022 版)，其中对绩效管理、员工培训、荣誉评优部分内容进行了调整更新，明确了企业与员工双方的权利、责任和义务，切实保障员工合法权益，提高公司依法治企的能力和管理水平，增强员工团结力和感召力。

## 民主沟通

我们通过开展高层面对面、内部论坛、微信群、员工访谈和员工服务热线等多元民主管理活动，鼓励员工积极参与到企业管理中，升级 OA 办公系统“有诚议”系统模块，广泛吸纳建议，并对优秀建议予以奖励，增强员工凝聚力和向心力。2022 年，我们共计收到建议 862 条，较系统迭代上线前，员工所提建议数量有明显提升，初筛通过 615 条意见，通过率 71.3%，采纳 393 条，采纳率 63.9%，落实关闭建议 359 条，关闭率 91.3%。

## 员工健康

守护好职工健康是我们的责任，新城持续强化职业病防治，加强劳动保护及健康知识普及；设立专门心理咨询室，为员工提供倾诉空间，帮助员工提升自信心，提高安全感、获得感和幸福感。日常做好办公楼全面消杀，降低疾病传染风险，加强入楼人员管控，为员工开展心理关怀活动，关爱员工心理健康。

2022 年，为进一步提升员工健康保障，我们特别升级推出员工综合意外保险，为公司所有在职员工无忧奋斗保驾护航，全力保障广大员工身心健康，实现公司建设与员工健康协调发展。



seazen 新城控股

### 2022 员工综合意外保险

各位新城伙伴，为进一步提升健康保障，公司特别升级推出 2022 员工综合意外保险，为伙伴们的无忧奋斗保驾护航！

**一意外伤害责任**

- 意外伤害
- 交通意外
- 航空意外
- 意外伤害
- 意外伤害
- 意外伤害
- 意外伤害
- 意外伤害
- 意外伤害
- 意外伤害

**保险详情**

险种名称	保险金额	保险责任
意外身故	100 万元	意外身故/伤残/满期身故身故的保险金按合同约定比例给付
意外医疗	2 万元	因意外导致的门诊或住院医疗费用，且其于基本医保支付范围的医疗费用按约定比例给付
救护车津贴	300 元/次	因遭受意外伤害导致的救护车费用，按实际支出金额支付，不包括转院时发生的救护车费用
意外津贴	100 元/天	因遭受意外伤害住院期间的保险金额给付，累计 180 天
交通工具意外身故	飞机 100 万元 火车 30 万元 轮船 30 万元 自驾 20 万元 自驾 20 万元	因乘坐交通工具发生身故或伤残的保险金按合同约定比例给付

**理赔流程**

关注公众号--注册信息--申请理赔--拍照上传资料--理赔审核--结案打款

- 意外伤害医疗 5 个工作日完成结案
- 意外身故或伤残理赔资料齐全 10 个工作日完成结案
- 更多理赔流程详见《员工服务手册》

服务热线 400-921-0916  
理赔对接人：张佳辉 联系电话：18602191994

综合意外保险购买详情及理赔流程图

## 4.1.2 关爱员工发展

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

## 员工培训

新城成立新城测评与培训中心，通过实战模拟、案例研讨、共创工作坊等多元化培训手段，丰富培训内容，提升员工综合素质和业务能力。2022 年，公司聚焦关键人才培养，引入权威领导力、思维、通用能力课程，借助线上、线下学习平台助力员工成长。此外，我们组织开展“长青计划”“人才测评坊”“新睿动力营”“新员工融入”等多元化培训发展项目，拓宽人才发展路径，加速员工成长。2022 年，我们结合线上、线下多样化的培训形式，举办了近 1,300 场专场培训，覆盖各业务单元员工，培训覆盖率达 100%。

举办了专场培训近

1,300 场

培训覆盖率达

100 %

### 新城控股培训发展项目

“长青计划”：横跨新城集团三家上市公司，采用“非结构化”的规划设计，以“思维、格局、创造”为主题，以“共创、公议、共享”为原则，借助行动学习及 IDP 发展工具的全新高层次人才学习发展项目。

“人才焕新计划”：为促进人才在新城集团各上市公司及业态间有序流动，同时不断促进年轻人才激活的人才发展项目。

## 员工发展

新城提倡以人为本，助力员工与企业共成长，我们致力为员工提供空间广阔又具有挑战的工作，持续完善选人用人制度，畅通员工职业发展通道，优化“双通道”职业发展体系，设置“人才焕新计划”“活水计划”等内部人才流动方式，赋能多业务知识，拓宽发展路径，实现人才内部跨组织流动，为员工提供发展平台和空间。公司依托完善的职业发展路径和培养体系，培育和吸引了一大批高级及核心骨干人才，形成了“用优秀的人培育更优秀的人”人才发展氛围，构建了人才供应与培育的良性循环。

集团不断加强人才培养，提升人才储备，完善人才梯队建设。2023年，商业管理事业部打造工程物业“筑蓝行动”培训体系，囊括深蓝、火蓝、蔚蓝、新蓝四个培养维度，并根据不同层级的特点及培训需求，设置专属培训课程，制定专属的培训计划，旨在培养受训者从“胜任到进阶”的成长过程，为公司培养、储备不同层级的人才。“筑蓝行动”以横向(专业能力)，纵向(管理能力)考核维度，实行月、季、半年、年度阶段成果输出，设置考核并明确职责定位和方向，计划通过层层选拔，拟培养 10+ 优秀培训讲师、10+ 储备区域工程物业副总、10+ 项目副总 / 区域专业负责人和 200+ 商业未来智慧管理者，对胜任能力和综合素质卓越的学员制定专属培养通道。

此外，我们建立薪酬激励机制，推动员工接续奋斗，让每一个新城人“人尽其才，才尽其岗，岗尽其责，责尽其效”，创建和谐共赢雇佣环境。2022年，我们在中高层级在优秀人才的选拔和培养方面大量投入，在人才管理科学工具和方法的应用方面做了大胆尝试和探索，实施了 EMT 高层关键人才发展盘点项目、长青计划、中层人才测评工作坊三项人才发展项目。

## 4.1.3 保障职工安全

集团将安全视为业务管理的重中之重，贯彻落实国家安全生产专项整治三年行动计划、ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系要求，始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针。我们制定《环境与职业健康安全组织控制程序》，提高全员的环境与职业健康安全，保证环境与职业健康安全体系的有效运行；制定《职业健康与安全管理政策》，订立职业健康与安全管理监控、考核和隐患排查目标，与项目负责人及管理层层薪酬挂钩，降低一般及以上安全生产事故发生率，确保实现无因工死亡、无较大及以上安全事故的管理目标。

新城高度集中化的职业健康制度于 2022 年通过了 ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证。此外，新城控股商业管理事业部总部及南京建邺吾悦广场、常州天宁吾悦广场、阜阳颍州吾悦广场、滁州吾悦广场共 4 座吾悦广场均已通过 EHS 管理体系认证。在董事会和高级管理层的监督下，由总部、区域、项目组成的三级安全管理架构得到有效落实，安全管理能力不断提升，安全责任制和绩效考核制共同赋能新城安全稳定环境。

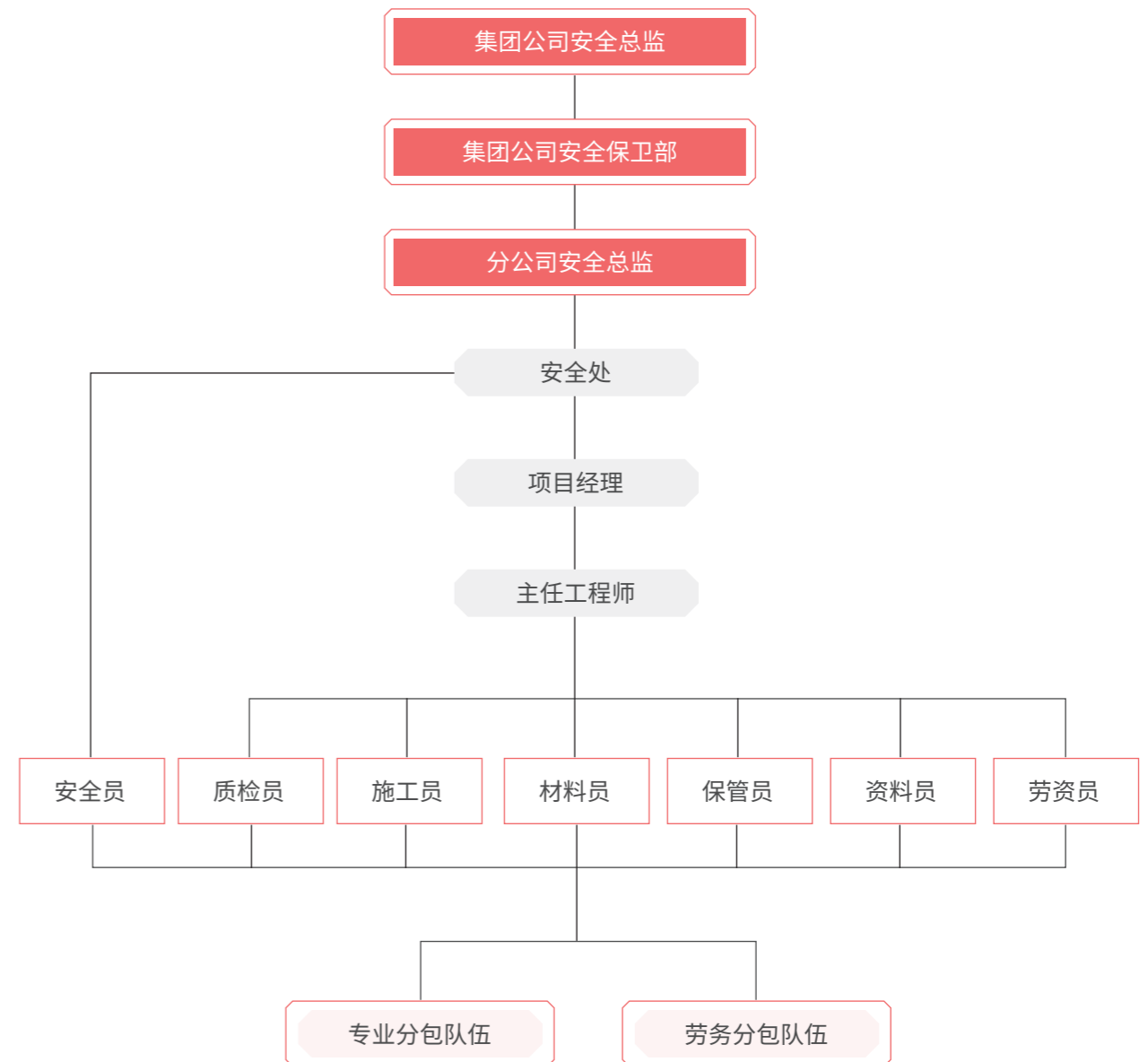


ISO 14001:2015、ISO 45001:2018 认证证书

## 安全生产

新城优化完善《营运期工程管理》《安全文明规定》《安全事故上报制度》等多项安全相关制度，严格规范安全工作行为，切实做到一岗双责、失职追责，建立起横向全覆盖、纵向全贯通的安全生产责任体系。同时，针对工作场所中潜在危险，我们设立了严格的管理机制，采用定时定点巡查、安全监管等方式，及时排查潜在安全隐患；提前下发通知，积极做好防台风、抗台风工作；提供符合国家标准劳动防护用品，使用更为健康安全新型安全用具和设施，提高员工安全防护水平；严格进行安全施工管理和监察，委托第三方专业机构针对工作中的多个阶段进行安全风险评估，提出系统性改善建议，帮助公司排除安全隐患；对承包商严格管理，确保安全文明施工，严格把控供应商安全资质。

吾悦广场建立“纵向到底、横向到边”全面覆盖的安全生产组织管理体系



新城按照“管生产必须管安全”原则，建立健全职业健康安全组织保障体系，项目公司在原商业发展事业部安全工作管理体系基础上建立安全管理领导小组，项目公司领导监理单位、施工单位对工程整个施工过程的安全生产负责。我们成立由项目经理负责，施工员、安全员、质检员等参加的安全生产领导小组，负责施工现场安全生产的检查、监督工作，并严格按照安全检查评分标准和文明施工标准执行；专职安全员掌握执行安全规章制度，负责具体监督检查工作和日常事务，落实安全思想工作，增强全员“安全第一”的观念意识；每个作业班组设兼职安全员，以协助加强安全措施的执行，努力做到人人讲安全，人人抓安全，进一步推动安全生产工作落实落细。

### 案例：关爱建筑工人职业健康

吾悦广场项目积极践行集团“以人为本”发展理念，关爱建筑工人职业健康。2022年，我们组织建筑工人参加健康体检，并及时公布健康体检结果。此外，结合工人工作实际情况，制定详细基础健康体检方案，系统筛查高血压、心脏病、肺气肿、哮喘病、眩晕症、癫痫病等患者，保障项目一线建筑工人职业健康与安全。



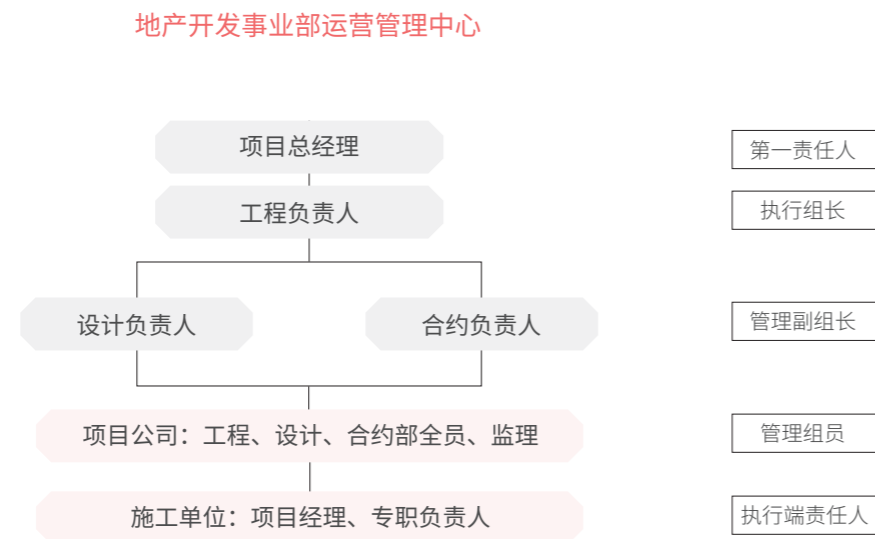
## 安全运营管理

新城重视商业综合体运营安全管理工作，完善总部、区域、项目三级安全管理体制，层层压实安全责任，制定《突发事件上报作业标准》，强化新城商业突发事件管理，保障突发事件及时上报、统筹把控、有效应对。我们建立健全安全管理制度、重点管控事项、安全监督管理等相关规章，持续提升承包商安全管理水平，坚持强势管理与制度管理并行，切实保障吾悦广场安全运营；加强公共安全管理，从严从实提升本质安全，不断筑牢高质量发展的根基。2022年，公司继续加大在安全方面的生产投入，加强商业综合体运营安全管理。

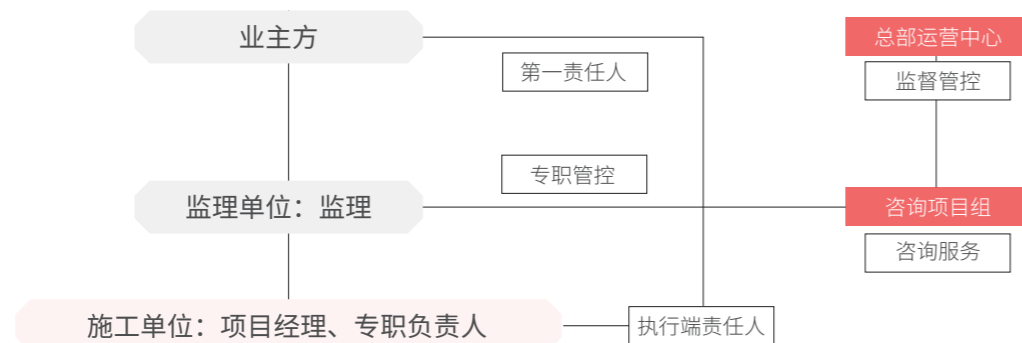
## 安全应急防范

集团针对自然灾害（如：地震、海啸、台风、强降雨等）和大流行病的极端情况制定的预防措施和应急预案，以统一领导、分级负责、预防为主、防治结合、快速反应、果断处置、依法防控、规范有序为工作原则，增强防控能力，筑牢安全屏障。此外，集团总部积极衔接内外部资源，主动作为，配送应急物资礼包，覆盖多个行政区块，保障在沪困难职工基本生活需求。

### 代建代管项目



### 咨询服务项目



安全生产组织保证体系

## 安全培训

在优化管理服务基础上，新城深知安全文化建设和安全培训教育的重要性，通过多元化培训形式，开展急救培训等职业健康与安全生产培训，常态化开展安全质量月、消防演练、安全技能大赛等宣教活动，营造“时时讲安全，处处讲安全，人人讲安全”良好氛围，提升员工质量意识和安全应急能力，牢固安全红线思维。此外，我们通过搭建完善的职业健康和安全生产培训体系，确保所有员工和承包商参与培训，提升安全保护意识和应急处置能力。

### 案例：规范安全生产行为，筑牢安全底线

公司坚持人性化管理，全力做好防暑降温的同时加强高温期间建筑施工安全管理工作。为确保夏季安全生产，我们制定严格的管理机制，结合定时定点巡查、安全监管等方式，及时排查安全隐患；提供劳动防护用品及储备必要的应急医药用品；开展“夏日送清凉”活动，在施工现场设置休息、饮水区，保障工人临时休息、补给需求，提高员工安全防护水平。此外，公司各项目组通过安全晨会形式开展安全培训，并以事故为例，增强工人自我安全防范意识。



表 住宅开发阶段安全培训相关数据

指标	单位	2020年	2021年	2022年
安全培训覆盖率	%	100	100	100

表 商业综合体开发阶段安全培训相关数据

指标	单位	2020年	2021年	2022年
开展安全培训场次	场次	232	318	308
安全培训覆盖率	%	100	100	100

表 商业综合体运营管理阶段安全培训相关数据

指标	单位	2020年	2021年	2022年
安全培训覆盖人次	万人次	24.89	28.32	29.48
开展安全培训场次	场次	12,802	12,116	1,424
安全生产总投入	万元	4,708.05	7,609.34	9,789.93
一般及以上安全生产事故数	起	0	0	9
事故受轻伤员工人数	人	2	1	1
因工伤死亡人数	人	0	0	1
千人重伤率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	100	103	93
突发事件	起	42	65	23
安全责任事故	起	1	0	0
较大安全隐患	项	42	28	137
重大安全隐患	项	1	0	0
安全隐患整改率	%	100	100	100

## 4.1.4 关怀员工生活

新城关注员工期望与诉求，切实解决员工关心的重点、难点、热点问题，用心帮扶困难员工、关心退休及先进员工，增强每一个新城人的获得感、幸福感和安全感。此外，新城组织开展丰富多样的文娱活动，增强员工凝聚力与归属感，平衡员工工作与生活。2022年，新城员工敬业指标达到80%。

2022年，新城员工敬业指标达到

**80** %



### 案例：清真员工餐厅满足少数民族员工饮食需求

我们充分尊重少数民族风俗习惯，结合当地员工民族饮食习惯，西北地域一线公司组织“员工就餐形式”意向调研，专门开设清真员工餐厅，满足少数民族员工饮食需求。



## 组织多样化活动

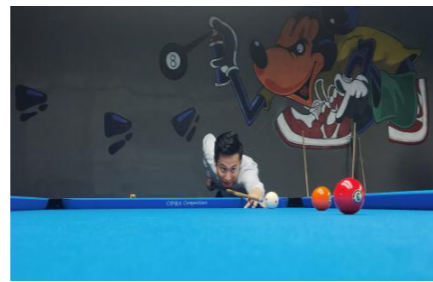
新城通过娱乐文体活动，营造快乐工作、健康生活的浓厚氛围，致力于帮助员工实现生活与工作的平衡。2022年，我们全面升级员工俱乐部，推出篮球、足球、羽毛球、桌球、飞盘等6大主题兴趣俱乐部；举办了“同心共聚·月圆中秋”中秋活动、联动工建联盟企业开展线上线下联谊活动、“幸福酒吧”等系列文化活动，展现“有爱、有温度”的雇主形象；开设线上“小新运动圈”平台，联动全员开展丰富的健康运动活动。此外，我们定期开展“真途”“鸿途”徒步文化活动，帮助员工在紧张工作之余放松心情，亲近大自然，增强团体凝聚力。



篮球俱乐部活动



羽毛球俱乐部活动



桌球俱乐部活动



总部中秋DIY活动



青工联谊活动

### 案例：发扬徒步文化，传承骆驼精神

徒步活动是新城践行企业文化、传承骆驼精神的重要载体，徒步文化早已深入人心。2022年，新城开展了以“同心乐活，悦动幸福”为主题的第9季“真途”徒步文化活动，联动全国170余座城市，近700个项目，采用线上+线下的全新活动形式，运动打卡。此次活动不仅丰富了员工业余生活，增强了团队凝聚力，更体现了新城人坚韧不拔的骆驼精神。



## 困难帮扶送温暖

为让每一个新城人感受到大家庭的温暖，解决员工实际困难，我们创建了困难职工帮扶机制，持续为发生重大困难事件的员工开展送温暖活动，让员工切实感受到新城温暖。此外，我们建立困难员工档案，精准帮扶困难群体，为职工解决生活难题。2022年，公司共计帮扶困难职工185人，共计支出40.44万元，共计慰问一线员工人数1.8万人，慰问金额达140.38万元。



为一线员工送温暖



员工困难帮扶



武进片区晒湖春秋高温慰问活动



常州新北吾悦广场高温慰问活动

## 4.2 协同伙伴共赢

新城积极推进责任供应链建设，坚持责任采购、阳光采购，不断优化供应商与承包商管理，建立全生命周期供应商管理体系，打造健康供应链生态。此外，我们持续加强内外部交流合作，通过“4+N”模式（设计、运营、营销、合约+供应商）实现内外协同，促进协同提效，携手合作伙伴助推行业发展，带动房地产上下游企业可持续发展，实现互惠互助，共同发展。

### 4.2.1 带动伙伴成长

#### 打造责任供应链

集团致力于建立长期培育机制，发布培养方案，供应链管理坚持“公平公正”“公开决策”“廉洁奉公”“员工避嫌”原则，要求合作伙伴签署《廉洁合作协议》，供应商签署《廉洁合作承诺书》《供应商廉洁管理协议》，明确规定合作规范、利益冲突等；启动绿洲平台，确保供应商内外网平台一致性，实现采购流程一体化，促进高效合作；在各项合同内嵌入“阳光条款”，公示举报电话及监督渠道，多渠道接受不廉洁行为举报，并及时调查、处理、反馈，以构建长远、共赢的供应链。2022年，为更好保障双方互利共赢合作关系，公司启动大招采模式，将营销类、设计类、工程类、信息类供应商全部纳入大招采体系进行统一管理，实现了全业务模块三权分立，供应商管理更加透明高效，招投标过程更加公平、公开、公正。2022年，集团供应商《廉洁合作协议》签署率100%。



供货商廉洁培训

### 新城供应链管理原则



**公平公正原则：**本集团坚持在供应商注册、入库、考察、评估，以及开标、评标、谈判、决策过程中公平对待所有供应商



**公开决策原则：**本集团坚持采购过程透明化，各部门积极配合、全面沟通、信息共享，所有采购由招标小组集体公开决策，杜绝暗箱操作



**廉洁奉公原则：**本集团要求所有员工严格遵守员工职务行为准则并有义务向供应商宣传此原则，任何人不得采取任何手段改变或试图影响采购决策结果



**员工避嫌原则：**本集团要求公司离职员工担任供应商法人代表、高管或持股的，严禁合作；在职员工家属在供应商任职的，结合利益冲突申报记录，与审计逐条核对，逐条分判，确定供应商是否可参与合作；公司中高层员工关联人若在公司任职，两者之间不得分配相关联的招投标业务工作；项目公司员工推荐非当地的新供应商（地级市/直辖市范围内无同行业业绩）禁止参与其所在项目的相关招投标业务；供应商引入需实名推荐，除采购寻源引进的供应商，其他的供应商第一推荐人不得作为招标小组成员

### 阳光招采措施

**公平透明：**在采购过程保持充分透明度，各部门积极配合、全面沟通、信息共享，所有采购行为由招标小组集体公开决策，杜绝暗箱操作。

**诚信条款：**在与客户、供货商以及其他商业伙伴的工作交流、合作进程中遵守诚信相关条约，倡导商业活动诚实守信。

**廉洁合作承诺：**将《廉洁合作协议》作为商业合作合同附件，要求供货商签署《廉洁合作承诺书》，对合作规范、利益冲突进行明确规定。

**信息公开：**在各项合同内嵌入「阳光条款」，公示举报电话及监督管道。在案场公共区域、已开业吾悦广场公告栏公示员工禁止行为及投诉举报管道，设立廉洁台卡，向客户传达廉洁理念。

## 全生命周期的供应商管理体系



**供应商引入：**本集团供应商选择指标涵盖供应商资质、供应商产能、供应商企业信誉、社会影响、环境意识和劳工关系等，力求建立满足企业需要、符合社会要求、承担社会责任，推动经济发展的可持续新型供应链关系。



**供应商评估：**本集团建立供应商评估和激励机制，对供应商进行季度、年度履约评估，实施供应商评级管理，将供应商划分为 A/B/C/D 四类，并制定对应的奖惩措施，我们力求吸引行业优秀供应商，培养扶植战略供应商，打造健康的供应链生态圈，提升企业竞争力。2022 年，我们对 1,300 家供应商进行系统评估梳理，举办了 15 场专题培训活动，审查的核心类供应商数量为 2,249 家，其中审查符合要求的核心类供应商数量 1,568 家，淘汰核心类供应商 681 家，淘汰率达 30.28%。



**供应商淘汰：**本集团构建了黑名单、灰名单、不合格供应商库。对于偷工减料、以次充好等严重影响工程质量，拖欠工人工资、违背社会公德、违反法律法规、危害社会环境的供应商直接定为不合格供应商，坚决取消与其合作关系，营造良好的责任氛围。



**供应商沟通与培训：**为提升合作双方的认知交流，我们举办了 50 场供应商专题培训活动（网络化管理模块课程），对供应商进行全周期培训；开展制度宣贯、精装总包战略落地、工程索赔及应对、土建总包标底校核工具等培训。



**供应商信用体系：**为实现供应商的精准适配和构建完善的数据平台，我们建立了由合约规划中心牵头，针对核心类供应商的信用体系。体系包含客观指标和主观指标，其中客观指标以系统自动抓取数据更新为准，主观指标由大区成本合约部及运营管理部进行线下评估（原则上每年不少于二次），线上由合约规划中心统一更新，体系指标覆盖能级规模、施工质量、业界口碑、技术实力、新城认可度、资金实力、进度水平、价格水平、商务索赔、服务配合等。

## 严控供货商品质

新城始终以高标准的要求，对供货商的产品进行把控。从供货商筛选、材料进场抽检和技术交流等多维度进行深度介入，保障供应链的优质可靠。2022年，我们对73类材料663家供应商进行全方位质量管控，每月对集团在建项目安排抽样检测，累计抽检送检超2,000批次，对不合格问题进行严厉查处和整改，从材料端大大提高了在建项目的交付品质。

### 严选供应商

从资质能力、产品质量、标杆业绩、客户知名度等多维度优选入围材料供应商，对产品品质无法满足国家标准和新城企业标准的供应商一律禁止入围

### 工厂源头管控

集团成立专门的质检部门，专职对材料供应商的工厂进行不定期的突击飞检，在原材料、半成品和成品环节对供货材料进行抽样送检，所有材料经第三方权威检测机构检测合格后，方可使用



### 材料进场抽检

为避免劣质材料进入在建项目，集团统筹安排对住宅、商业项目所使用的建筑材料进行每月的抽样送检

### 技术交流

集团多次与行业优秀供应商开展材料技术交流会，扩大研讨，更好地把控品质

## 本地化采购

集团注重供应链对当地可持续发展的助推作用，鼓励本地化采购，选用与项目施工、运营所在地距离较近的供货商，并提出了属地化供货商比例≥50%的相关要求。

表 新城控股集团活跃供应商数量

地区	单位	2020年	2021年	2022年
江苏省	家	2,161	1,663	1,580
上海市	家	1,159	695	586
浙江省	家	799	561	526
广东省	家	653	324	467
山东省	家	612	512	372
其他地区	家	3,536	2,806	2,637

## 4.2.2 深化交流合作

### 品牌方协同

为更好地提供优质产品，带动行业共同发展，新城发挥自身优势，推出“星光品牌计划”，帮助品牌形成标杆作用，带动更大的客流量，不断丰富商业内容，探索商业新模式，实现商业空间价值，打造感知力生态，促进产业生态圈整体协调发展。2022年，集团深化“星光品牌计划”，扩大参与品牌业态、规模折扣力度，与周大福等六大品牌共同开启“深度运营品牌计划”，通过营销协同及资源共振提升品牌业绩和运营效益，共同打造市场影响力和口碑，实现双赢。

#### 案例：向光而行——吾悦广场湖南区域2022年品牌答谢会

2022年7月，“向光而行”吾悦广场湖南区域2022年品牌答谢会于长沙W酒店隆重举行，永辉超市、三福、周大福等50余个商业品牌伙伴高层参加并表达了对新城商业实力的信任和对吾悦在湖南区域市场影响力的肯定。此外，答谢会上还举行了战略联发品牌签约仪式和优质品牌颁奖仪式，有效传播了“让商业空间更有价值”理念，落实了“做品牌的挚友”深度经营举措。



吾悦广场湖南区域2022年品牌答谢会

### 加强行业交流

新城主张与更多的优秀合作伙伴深度共享、共赢发展，共同播种幸福之路，一同探寻成长之路。2022年，在“2022中国购物中心+峰会”上，我们邀请上下游产业链优秀企业代表，深度探讨商业新路径，为行业未来发展建言献策。

## 4.3 助力城市发展

新城积极响应国家统筹协调城市更新号召，发挥公司业务和资源整合优势，持续探索和孵化社区可持续发展和城市焕新，多维度、多领域和多业态积极合作，助推城市空间结构优化和品质提升，为城市发展和人民幸福生活贡献新城力量。

### 城市更新

我们在城市更新方面持续发力，建立可研定位、规划设计、资源整合、开发建设、招商运营等全链条生态体系，助力新城控股首个城市更新类 EPC 项目—常州汉江路实现焕新升级，创造社会价值，为城市肌理建设和公众生活理想提供更多可能。2022 年，汉江路国际街区已举办各类活动 52 场，覆盖人群达 2 万人次，吸引游客 280 万人次，宣传报道近 100 篇。

#### 案例：打造江苏城市更新新标杆——常州汉江路焕新升级

新城改造团队在汉江路焕新升级中，打造智慧街道，解决道路拥堵混乱的问题；成立专项工作小组，解决油烟排放、雨污水等问题；推进业态品牌调改升级，提升商家业态定位；成立由街道、社区、志愿者组成的“三位一体”服务队，推动形成社区、街区、创新、创业多重合一的城市新空间。

常州汉江路焕新升级，推动了城市空间结构优化和品质提升，同时也标志着新城在城市更新赛道成功迈出了标志性的一步，逐步成为全区乃至全市探索老旧街区改造的示范点，以及江苏城市更新新标杆。



### 绿色城市

我们积极助力打造绿色城市，倡导全民关注环境变化，坚持绿色生活。吾悦广场始终坚持带动所在社区居民与环境友好互动，2022 年 11 月，全国吾悦广场联合支付宝共同策划了“城市绿色生活节”，通过合作“蚂蚁森林”品牌，为各吾悦广场所在城市打造了以新能源汽车及绿色产业策展为主，兼具互动性和教育性的绿荫狂欢、绿光直播、不插电绿色音乐会、新绿行动等丰富多彩的绿色品牌活动，吸引了大量当地居民参与，并叠加绿色消费券、绿色出行停车满减等，线上流量曝光超 2000 万 PV 量。此外，新城商业推出首小程序会员空间“吾悦宇宙”，通过绿色行动集水滴浇灌 hometree 的方式，联手会员共创绿色空间，助力城市绿色发展。



城市绿色生活节

### 城市就业

在商业规模不断扩大的同时，新城亦持续为商业布局城市提供就业机会。以 9 月新开业吾悦广场为例，重庆江津吾悦广场为所在区域带来 2,000 余个就业机会，为区域经济和社会发展全面赋能；大同云冈吾悦广场的开业也直接拉动 2,000 余个就业岗位集中释放。

## 4.4 构建温暖社区

新城控股集团在创造企业价值的同时，回馈社会，创造社会价值，积极履行企业社会公民的义务和责任，在践行社会责任中实现可持续发展。我们通过“七色光计划”平台，开展扶危济困、爱心助学、生态保护等公益活动，树立公益品牌，传递新城公益情怀。我们响应国家政策号召，加大乡村振兴工作支持力度，投身养老事业，用心传递幸福。集团在第十二届公益节暨 2022 企业社会责任嘉年华中荣获本届公益节 2022 年度责任品牌奖。

### 4.4.1 深化“幸福党建”品牌建设

2022 年是全党全国各族人民迈向全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的一年。在新征程中，新城始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，推动党建工作与生产经营工作深度融合，以高质量党建引领高质量发展。

#### 夯实党建基础，加强组织建设

集团党委以深化企业特色党建工作品牌“幸福党建”为抓手，以“靠谱”为行动准则，夯实工作基础、完善工作机制、创新工作举措，增强党的政治领导力、思想引领力、群众组织力和社会号召力。2022 年下半年，为适应公司新发展需求，经党委集体研究，同步优化集团党委各级党组织架构，确保“支部建在连上”，并按照“一岗双责”要求，配齐配强党委班子，将党的组织覆盖和工作覆盖贯穿于企业经营管理的全过程。目前，集团共有 2 个直属党委、36 个直属党支部、1 个属地党委、26 个属地党支部，党员人数超 1,600 余人。同时，集团党委始终坚持“企业发展到哪里，党的建设就跟进到哪里”，积极发挥基层党组织密切联系群众的桥梁纽带作用，按照党组织属地管理原则，有针对性地成立了南京康养党支部、溧阳吾悦党支部、内江吾悦党支部、宁乡吾悦党支部及兴化吾悦党支部等 5 个党支部，并加强与属地管理党组织的联系协作。此外，为提升党员管理信息化水平，公司党委办公室联合审计监察中心、组织与人力发展中心及数字化发展中心对党工系统进行了 2.0 升级，实现线上对党员信息的动态管理。

#### 案例：康养党支部成立

集团党委一直高度重视基层党组织建设工作，通过加强党建文化宣传、创新党组织新模式及丰富党员主题教育活动内容等，多措并举促进党建和服务经营相融合，推动各项工作迈上新台阶。2022 年 7 月，南京新城·心颐荟综合养老服务中心党支部正式成立，标志着新城·心颐荟在党的建设制度化、规范化的新发展。



南京新城·心颐荟综合养老服务中心党支部成立暨揭牌仪式

## 深化理论武装，筑牢思想根基

2022 年，以中国共产党成立 101 周年、党的二十大召开为契机，集团党委召开庆祝中国共产党成立 101 周年大会表彰先进基层党组织和优秀共产党员，组织学习领会党的二十大精神专题会，由新城集团董事长王晓松亲自带领 50 余名中、高管在内的近 2,500 余名员工参加学习。集团党委精心制定年度学习计划，以基层党支部为依托，充分利用“三会一课”，企业“新城 E 学”平台以及“初心讲堂”、“学习强国”等多元学习载体，开展多场党史学习教育活动，推动党的创新理论入心入脑。此外，集团党委还对公司党建内、外网进行升级更新，同步在“新城集团党建”微信公众号开设“幸福接待日”栏目，为党员及员工提供沟通交流互动平台，并为困难党员、员工及时提供援助服务。



新城控股集团党委召开庆祝中国共产党成立 101 周年大会



新城控股集团党委学习贯彻党的二十大精神专题会



新城悦服务党总支开展主题党日活动

## 推进群团共建，激发生机活力

集团党委始终突出“群团姓党”第一属性，基于企业青年员工基数大、文化价值取向多元等实际情况，在普陀团区委和长风新村街道团工委的关心与指导下，为庆祝中国共青团成立 100 周年，成立了共产主义青年团新城集团委员，选拔优秀青年员工担任团委书记。新城集团团委首次开展廉政建设主题教育活动，380 余人通过线下授课和线上直播方式参与学习。此外，为构建“资源共享、优势互补、互相促进、共同提高”的党建工作新格局，集团党委积极选派优秀党员、员工参与区域化共建、党建研修班、区妇联开放日及党建课题研讨会、2022-2023 年度普陀区机关与“两新”组织双向挂职工作等活动。集团先后荣获“2021 年度普陀区高质量发展领军企业”、普陀区最靠谱“驱动引擎”、“2021 年度责任品牌奖”等荣誉称号。



新城集团团委成立大会，班子成员亮相

## 4.4.2 搭建公益平台

公益是光，传递真情，新城积极主动践行公益事业，为社会创造价值、传递温暖。集团自 2013 年创办大型公益品牌“七色光计划”以来，聚焦“新绿行动”“光彩图书馆”“幸福公益集市”三大公益项目，在教育平权、儿童健康、绿色社区、环境保护、人道救助、文化工程、体育运动等版块进行公益创新，致力搭建一个连接全社会的公益平台，号召人人参与公益，凝聚更大的社会力量，推动社会的点滴进步，让人们的生活更加幸福。2022 年，“七色光计划”共计开展 154 次活动，直接及间接参与人数达 50,543 人次，公益累计投入超 4 亿元人民币。

表 新绿行动绿化碳汇数据表

绿化名称	绿化类型	绿化类型年 CO2 固定量 (t/m <sup>2</sup> .a)	绿化面积 (m <sup>2</sup> )	种植时长 (年)	绿化碳汇 (tCO <sub>2</sub> e)	电网平均二氧化碳排放因子 (tCO <sub>2</sub> /kwh)	节约废弃塑料 (t)
2022 年							
花棒	灌木	0.0075	30,000	1	225.00	0.0006425	44.88
梭梭树	灌木	0.0075	30,000	1	450.00	0.0006425	89.76
总计					675	0.0006425	134.64

### 案例：“七色光计划·光彩图书馆”，为乡村儿童送关爱

新城依托“光彩图书馆”项目，助力弥合城乡教育差距。2022 年，“光彩图书馆”先后于江苏、山西、河南等地开展公益活动，全年落地 6 站，累计捐赠万本图书，以及书架、阅读桌、阅读椅等爱心物资，为乡村儿童送去希望，助力乡村教育振兴。



### 案例：公益助力 500 万平方米沙漠绿化“新”愿

新城将公益情感与人文关怀相结合，助力实现绿水青山。2022 年，新城以暖春运动季、暖 XIN 公益跑、绿色 XIN 动派三个品牌活动为契机，吸引新城消费者、业主及公益人士加入绿色公益活动。2022 年，新城共完成 6 万棵树苗捐赠。

我们开展“七色光计划·暖春运动季--每一步都算树”公益主题活动，以线上徒步打卡为环保事业“充值”，参与人数达到 22.8 万；组织“暖 XIN 公益跑”活动，以“新年第一跑，你走的每一步都算树！”为号召，为参与者提供完赛打卡捐树互动小程序，实现线上打卡捐步，助力绿色低碳减排；号召全体员工从光盘行动、无烟环境、垃圾分类等点滴小事做起，响应绿色办公。



### 案例：“七色光行动·新绿行动——春种计划”

在春种计划开启的第五年，新城组织来自全国各地的广大志愿者，前往阿拉善腾格里沙漠锁边生态公益项目基地，共同植下绿色的种子。2018 年至 2021 年，通过真途、鸿途、新城运动季等活动，新城的员工、业主与新城一起让第一个五年计划百万绿色“新”愿提前达成，总计种植了约 10 万棵树，实现绿化 100 万平方米沙漠。在此基础上我们又开启了第二阶段建设行动，计划在未来的五年时间内，完成种植 50 万株树苗，绿化 500 万平方米沙漠，并在「新城 2 号林」的基础上成立了「幸福伙伴林」，再一次尽自己所能，为西部绿化贡献上一份坚定的力量。



### 案例：幸福公益集市，公益传递幸福

新城在创造公益价值，也在传播公益力量，新城控股幸福公益集市结合“以文化产业赋能乡村振兴”政策导向，携手新华网客户端云助农计划，以文化自信为抓手，为帮扶乡村的特色农产品和非遗文化产品直播带货，兑现新城幸福公益集市助力乡村振兴的公益计划，持续为乡村振兴赋能。2022年，公益集市首站从四川德阳开启，公司采购德阳潮扇、青花椒、罗江豆鸡等德阳特产进行售卖，为乡村振兴搭建新城桥梁。此外，我们共采购 7,400 份泗洪当地农产品，并在幸福会线上完成公益兑换。



畅通公益助农渠道，德阳特产上线幸福公益集市小程序

## 助推乡村振兴

新城积极响应国家全面实施乡村振兴战略号召，紧密围绕产业、教育、公共设施等三大重点领域，结合主责主业以及乡村实际需求，将巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接，加大乡村振兴工作力度，进一步明确帮扶重点和工作机制，扎实有序助力乡村振兴取得新进展。2022年，集团乡村振兴帮扶资金投入达 1,777.2 万元，实现良好社会效益和经济效益。

产业帮扶，巩固拓展脱贫攻坚成果	教育帮扶，培育乡村振兴内生动力
<p>集团向河南省安阳市文峰区慈善总会捐赠善款 20 万元，用于文峰区宝莲寺镇美丽乡村建设和五星党支部建设，提升农村人居环境；响应深圳市博罗县住房和城乡建设局号召，向博罗县慈善总会捐赠 10 万元，定向捐赠给博罗县柏塘镇石岗村，用以支持该村开展乡村振兴相关工程、项目和活动；捐赠帮扶资金 100 万元用于云南省昆明市东川区的产业帮扶项目，促进东川区乡村振兴战略发展，巩固脱贫质量。</p>	<p>集团积极发挥桥梁纽带作用，分别投入资金 200 万元与 500 万元，支持江苏省徐州新沂吾悦项目海门中小学学区落地，并与运城市盐湖区教育局签订《盐湖区大禹学校合作协议》及《捐赠协议》，支持运城市盐湖区实验中学红旗分校的文化、绿化、培训、场地及办公设备等多方面的建设和发展，受益师生达 4,500 余名。</p>



真的是一次很暖心的公益活动，在这个寒风凛冽的冬天，收获了一次暖暖的爱意❤️



宝藏乡村泗州戏

### 幸福公益集市“晒”幸福

## 4.4.3 倾情回馈社会

新城心系社会，顺应时代使命，与国家战略步调同频，积极履行企业社会公民义务，多措并举助力乡村振兴，壮大乡村振兴中坚力量，用实际行动践行社会责任，用爱回馈社会。

## 4.4.4 打造幸福康养

新城贯彻落实“健康中国”和“积极应对人口老龄化”的国家战略，紧跟时代步伐和政策号召，利用自身优势发展养老事业和养老产业，把积极老龄观、健康老龄化理念融入集团康养发展的全过程。我们于 2019 年创立新城首个康养品牌“新城·心颐”，开启了以“机构养老 社区养老 居家养老”三位一体的城市康养新生活，致力于成为推动康养产业发展与完善的幸福康养服务运营商。





### 案例：新城旗下首个康养项目，南京新城·心颐荟

2022年，“幸福体验工程·多元业务篇”落地于南京新城·心颐荟。作为新城旗下首个康养项目，南京新城·心颐荟以城市型康养综合体的战略定位，构筑了集康养公寓、日照与颐养中心、城市酒店三大业态垂直分布于一体的康养模式，通过贴心打造个性化的分级适老体系，塑造康养与照护两种服务体系，提供给长者全生命周期的康养解决方案，体系化地满足长者对老有所居、老有所养、老有所医、老有所学、老有所乐的美好生活新期待，实现“快乐滋养生命力”。

#### 加强队伍建设

南京新城·心颐荟以服务硬件、财务支持及资源集群效应等优势赋能服务团队，联手钟山职业技术学院打造产业学院，培养“眼里有活，心中有爱”的90后养老服务人才，形成“健康安享、艺术乐享、生活颐享、贴心佑享、智慧睿享”独具特色的五享服务体系，秉持“独立、参与、尊严、照料和自我实现”的积极生活理念，为客户提供有温度的服务体验，服务团队凭借专业化、实力化及体系化的优质服务，获得南京市老年营养餐的一等奖、南京市护理员技能大赛的优胜奖、建邺区护理员技能大赛包揽前三等多项比赛荣誉。

#### 强化社区参与

成立心颐荟综合养老服务中心党支部，与民政党委、金典社区、周边企事业单位等多维度联动，充分发挥党建引领作用，开展丰富多彩的党群共建活动，设立“社区综合为老服务中心”“家庭医生工作站”，引入社区老年大学，增强与周边生态的凝聚力，践行“开门都是笑脸 醒来都是节日”的长者服务方案，探索形成资源共享、平台共建、品牌共育的新格局。



文化康养体验——“心颐书社”



艺术康养赋能体验



“线上+线下”服务互补，互联网医院“云”诊疗体验



“家门口”的幸福驿站，健康管理中心体验

## 未来展望

善谋者行远、实干者乃成，风景总在路上。让幸福变得简单是新城始终不变的使命，未来，新城将继续努力成就幸福基石，优化幸福方案，创新幸福体验，持续营造幸福生态，与员工、股东、合作伙伴共创价值，同时持续关注和回馈社会，与城市共生长、与时代共奋进，帮助他人获得幸福。

# 附录

## ESG 政策列表

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
A1: 排放物	《中华人民共和国环境保护法》	《可持续发展政策》
A2: 资源使用	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》	《环境管理政策》
A3: 环境及天然资源	《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国海洋环境保护法》 《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废弃物名录》 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》 《民用建筑节能条例》 《中华人民共和国节约能源法》	《绿色建筑政策》
A4: 气候变化	《生态环境标准管理办法》 《碳排放权交易管理办法（试行）》 《关于统筹和加强应对气候变化与生态环境保护相关工作的指导意见》	《新城控股绿色低碳发展规划》
B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国促进就业法》 《中华人民共和国社会保险法》 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》 《中华人民共和国工会法》 《网络招聘服务管理规定》 《最低工资规定》	《新城控股招聘管理办法》 《人权及多元共融政策》

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
B2: 健康与安全	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业卫生监督管理规定》 《职业病分类与目录》	《环境与职业健康安全组织控制程序》 《职业健康和安全管理体系政策》
B3: 发展及培训		《新城控股 e 学平台管理办法》
B4: 劳工准则	《中华人民共和国劳动法》 《禁止使用童工规定》 《中华人民共和国未成年人保护法》 《女职工劳动保护特别规定》 《保障农民工工资支付条例》	《新城控股招聘管理办法》
B5: 供应链管理	《中华人民共和国建筑法 (2019 修正)》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例 (2019 修正)》	《供应商管理办法》 《廉洁合作协议》

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
B6: 产品责任	《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国广告法》 《中华人民共和国商标法》 《中华人民共和国城市房地产管理法》 《中华人民共和国城市建筑法》 《建设工程质量管理条例》 《城市房地产开发经营管理条例》 《建筑设计防火规范 GB50016-2014》 《住宅建筑规范 GB5368-2005》 《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》 《装配式建筑评价标准 GB/T1129-2017》 《物业管理条例》 《钢结构工程施工质量验收规范 GB50205-2001》 《商店建筑设计规范 JGJ48-2014》 《城市居住区规划设计规范 GB40180-93 (2016 年版本)》	《质量安全管理办法 (2022 版)》 《项目品质评估管理办法 (2022 版)》 《工程技术管理办法 (2022 版)》 《开发板块工程管理制度》 《施工规划大纲管理作业指引》 《施工样板管理操作指引》 《项目施工强制性工程做法作业指引》 《淋蓄水试验工作指引》 《风险预控管理条例》 《新城控股客户满意度与客诉舆情处置管理办法》 《新城控股客服类系统运营管理办法》
B7: 反贪腐	《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《中华人民共和国反不正当竞争法 (2019 修正)》 《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》	《新城控股审计监察管理办法》 《新城控股关联交易管理制度》 《新城控股利益冲突管理办法》 《新城控股反贿赂与反腐败制度》 《供应商行为准则》 《廉洁行为准则》 与供应商签订《廉洁合作协议》
B8: 社区投资	《中华人民共和国慈善法》	

## 关键绩效

指标	单位	2020 年	2021 年	2022 年
合同销售额	亿元	2,509.63	2,337.75	1,160.49
新开业及管理输出的吾悦广场数量	座	38	30	15
已开业及管理输出的吾悦广场数量	座	100	130	145
发布临时公告数量	份	73	74	83
年度业绩发布会	场	1	2	3
参与券商策略会	场	28	33	30
组织境内外路演	次	39	65	62
开展公司调研及项目调研	次	34	34	19
组织电话会议	场	38	24	58
召开股东大会次数	次	3	3	2
新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的响应率	%	100	100	100
新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的回复率	%	100	100	100
新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的累计关闭率	%	95.6	96.22	95.40
新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询的数量	条	-	5,066	1,605
新城 4008 平台受理产品与服务端客户投诉的数量	条	-	13,635	14,304
新城 4008 平台受理产品与服务端客户报修的数量	条	-	7,800	6,566
新城 4008 平台受理产品与服务端客户报其他类型反馈的数量	条	-	15,984	14,404
新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的数量	条	61,249	42,485	36,879
客户投诉案件的解决成功率	条	-	97	96

指标	单位	2020年	2021年	2022年
服务呼入量	条	61,249	65,821	65,593
主动服务呼出量	条	513,548	671,673	523,523
焕新计划落地城市	座	27	57	80
焕新计划落地小区	座	83	140	208
焕新计划升级项	项	389	538	722
住宅完成交付数量	户	138,097	177,111	131,000
经济合同审核率	%	98	99	99
经济合同履约率	%	98	98	98
参与反贪污相关培训董事人数	人	4	4	4
反贪污相关培训董事培训覆盖率 (含独董)	%	57	57	57
反贪污相关培训董事培训覆盖率 (不含独董)	%	100	100	100
反贪污相关培训董事人均培训时长 (含独董)	小时	2.5	1.4	2.1
反贪污相关培训董事人均培训时长 (不含独董)	小时	4.3	2.5	3.8
参与反贪污相关培训员工人数	人	23,282	19,274	22,949
反贪污相关培训员工培训覆盖率	%	90	95	100
反贪污相关培训员工人均培训时长	小时	2.5	2	1.9
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	3	1	5
收到的有效举报案件	件	-	941	709
供应商总数	个	8,920	6,561	6,168
报告期内审查的核心类供应商数量	个	1,127	1,798	2,699
报告期内审核合格的核心类供应商数量	个	1,051	1,750	2,151
报告期内核心类供应商审查合格率	%	93.3	97.3	97.5

指标	单位	2020年	2021年	2022年
新供应商总数	个	998	520	355
江苏省活跃供应商	家	2,161	1,663	1,580
上海市活跃供应商	家	1,159	695	586
浙江省活跃供应商	家	799	561	526
广东省活跃供应商	家	653	324	467
山东省活跃供应商	家	612	512	372
其他地区活跃供应商	家	3,536	2,806	2,637
报告期内吸纳就业人数	人	14,835	14,333	8,550
员工总数	人	29,405	29,396	23,437
男性员工占比	%	65	65	65.4
女性员工占比	%	35	35	34.6
全职员工占比	%	100	100	100
兼职员工占比	%	0	0	0
<30岁员工占比	%	46	35	31.3
30—39岁员工占比	%	46	53	53.2
40—49岁员工占比	%	7	10	13.8
≥50岁员工占比	%	1	1	1.7
本科学历员工占比	%	49	66.7	43.0
研究生及以上学历员工占比	%	8	9.4	5.6
少数民族员工占比	%	4	3.8	3.7
上海地区员工占比	%	7.9	6.9	10.7
江苏地区员工占比	%	28.6	28.0	20.7
浙江地区员工占比	%	9.5	8.3	8.3

指标	单位	2020年	2021年	2022年
其他地区员工占比	%	53.9	56.9	60.3
人均带薪年假天数	天	-	7.2	7.1
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
年度体检覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例（M级及以上）	%	17	21	21.7
员工满意度	%	-	-	80
人均培训投入	元	759.48	404.26	439.61
人均线上培训时长	小时	7.5	2.0	19.2
男性员工线上受训比例	%	64	65.1	65.4
女性员工线上受训比例	%	36	34.9	34.6
高级管理层线上受训比例	%	0.2	0.2	0.14
中级管理层线上受训比例	%	8.5	8.3	6.02
普通员工线上受训比例	%	91.3	91.5	93.84
员工线上培训覆盖率	%	100	100	100
授权发明专利	项	0	4	8
授权实用新型专利	项	42	129	30
授权外观设计专利	项	48	117	165
授权专利总数	项	90	246	203
困难员工帮扶投入	元	156,300	1,656,800	404,400
乡村振兴专项资金投入	元	22,347,000	50,343,853	17,772,000
新绿行动捐赠树苗数量	株	3,000	100,000	60,000
新绿行动捐赠树苗可绿化沙漠面积	平方米	30,000	1,000,000	600,000

让幸福变得简单



扫码关注  
官方微信

seazen 新城控股

—— 让幸福变得简单 ——

上海市普陀区中江路388弄6号新城控股大厦

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

Tel +86-021-2283 5888