

seazen 新城控股

我们的新城 我们的未来



2023

可持续发展报告
SUSTAINABILITY REPORT

新城控股集团股份有限公司

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”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、多元化业务及旗下各大区（区域）/片区 / 项目公司。

时间范围

本报告的时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 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《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）（征求意见稿）》

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》

编制流程

前期对标研究—利益相关方关注点调查—了解关注点—报告策划—框架搭建—素材收集—文稿编制—内部研讨—排版设计—意见征求—校对修订—管理层评审—定稿发布。

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。

报告获取

本报告可在新城控股官方网站社会责任版块处（<https://www.seazen.com.cn/responsibility/sustainable.html>）下载阅读。

关于本报告	01
开篇致辞	04
新城 2023	06
我们的荣誉	07
关于新城控股	08
公司概况	08
企业文化	09
组织架构	09
发展历程	10
可持续发展管理	12
砥砺前行三十载 幸福新城向未来	16
幸福如期而至 汇聚温暖新力量	20

01 竭诚而治 筑牢幸福之基

完善公司治理	26
诚信合规经营	28
恪守商业道德	29
保护知识产权	33

02 向新而行 共赴幸福之道

构建多元生态	36
打造至臻产品	39
诚挚服务客户	44
强化智能创新	50

03 逐绿而生 绘就幸福之城

夯实环境管理	56
推广绿色建造	66
发展绿色建筑	70
践行绿色运营	78

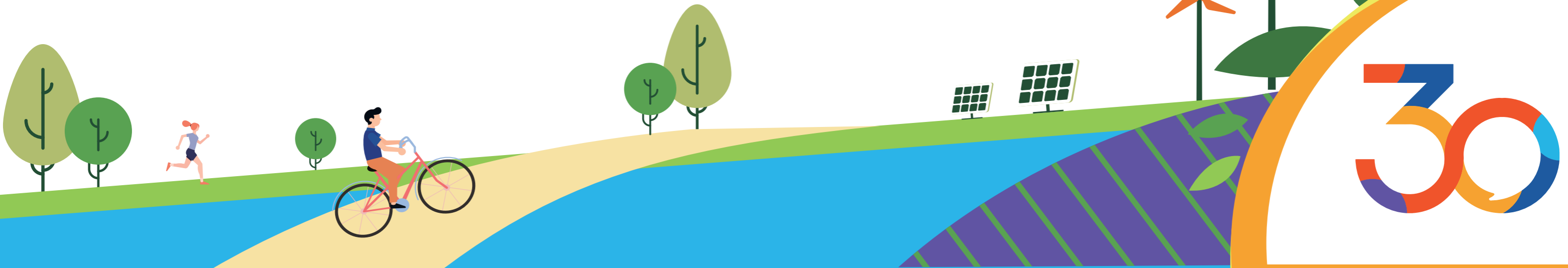
04 暖心而为 同筑幸福之路

构建幸福职场	84
协同伙伴共赢	94
助力城市复兴	97
打造和谐社区	98

未来展望	102
------	-----

附录	104
----	-----

ESG 政策列表	104
指标索引	107
关键绩效	108



开篇致辞

2023 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是实施“十四五”规划的关键一年，也是新城自组建成立以来的第三十年。在栉风沐雨、春华秋实的第三十个年头里，新城始终秉承“让幸福变得简单”的企业使命，在持续创造经济价值的同时，坚持走可持续发展道路，以认真、务实的态度推进环境、社会和管治（ESG）工作，积极履行社会责任、传递正向价值、共建和谐生态，不断创造可持续发展新成就。

守法合规，筑牢基石。

我们坚持“诚实守信”法治理念，优化公司治理，强化风险防范，助推新城发展更稳健、更长青。这一年，我们建立了一套完善的公司治理体系和风险管理机制，通过强化稳健治理与合规经营，持续提升企业治理水平；严格恪守商业道德，确保运营管理廉洁透明，助推企业实现高质量可持续发展目标。

匠心品质，守护幸福。

我们坚持“住宅+商业”双轮驱动的长期战略模式，加快布局多元产业，采用先进的设计理念和建筑技术，不断提升产品的质量与服务，助推品质人居更舒心、更美好。这一年，我们坚持“保交付”原则，实现住宅按时按质交付客户；以“深度运营”理念稳步推进商业布局，持续加强质量管控，不断完善幸福 360°客户服务体系，全力推进幸福体验工程，荣获房地产开发企业综合实力 10 强。

绿色发展，聚力前行。

我们坚持以“双碳”目标为引领，结合数字化、智能化等手段，从绿色建造、绿色建筑、绿色施工、绿色营运等维度积极施策，践行生态环保、节能减排降耗，助推房地产行业更绿色、更环保。这一年，我们全面推动中国绿色建筑运行标识认证，商业项目及住宅项目、新建项目绿建覆盖率均达 100%，为推动绿色建筑发展，助推行业高质量发展贡献新城力量。

美好社会，和谐共生。

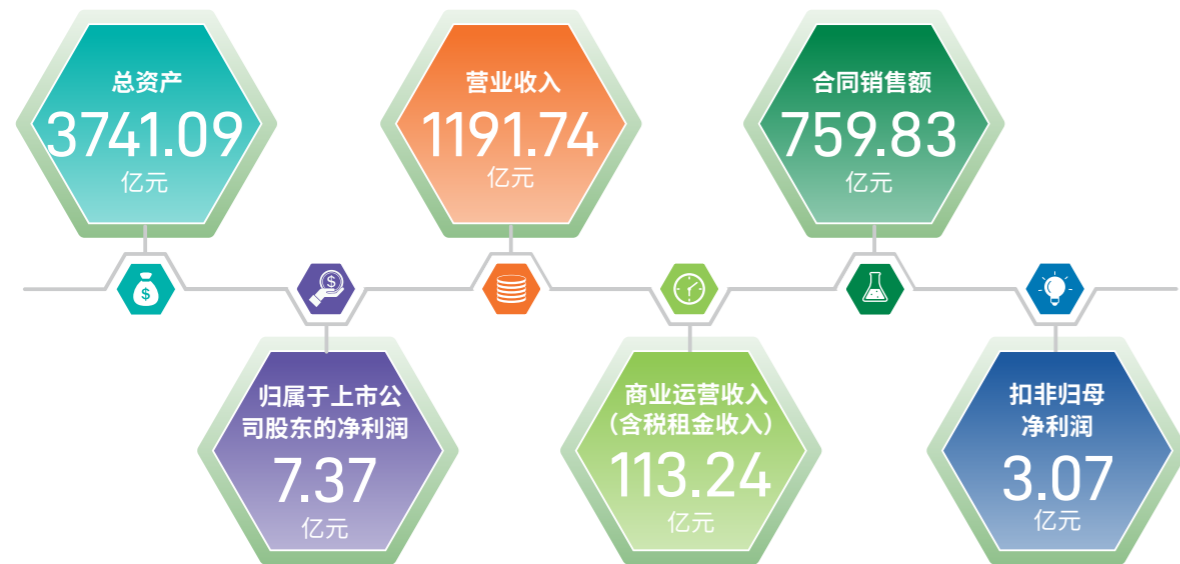
我们坚持“互惠共赢”原则，聚合新城同仁，携手各界伙伴，构建可持续供应链，深化政府、企业、金融及科研机构合作，打造和谐社区，助推社会发展更美好、更和谐。这一年，我们致力于营造多元共融的职场，已连续 18 年荣膺由国内权威雇主品牌研究机构中企联合 CHIRC 创立的“中国最佳雇主”称号；聚力打造负责任供应链，每季度定期对供应商进行质量安全管理相关培训，供应商总数达 5604 家，供应商质量培训覆盖率 100%，《廉洁合作协议》签订率 100%；倡导伙伴“合作共赢”，以可持续发展理念为牵引，推动行业进步及发展；积极响应国家乡村振兴战略，组织“七色光计划”公益活动，开展“光彩图书馆”等项目，为贫困地区孩子持续带去温暖与希望。

百年征途，三十只是起点。

未来，新城将秉持“让幸福变得简单”的企业使命，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，携手员工、股东、合作伙伴共创价值，同时持续关注 and 回馈社会，帮助他人获得幸福，与城市共生长、与时代共奋进。

新城 2023

经济绩效



环境绩效

● 绿色建筑认证

新城 2023 新建项目绿建覆盖率 **100%**，所有在建项目均满足国家绿色建筑相关要求

2023 年，新城共获得 LEED 商业金级预认证 **1** 个，LEED 住宅金级预认证 **1** 个；国家绿色建筑运行标识住宅项目 **1** 个（14 版二星级 **1** 个）；国家绿色建筑运行标识购物中心项目 **4** 个（19 版二星级 **2** 个，一星级 **2** 个）

近三年累计获得国家绿色建筑运行标识项目共计 **42** 个，国家智慧建筑 **4** 个，超低能耗建筑 **2** 个，LEED 认证 **12** 个，WELL 认证 **3** 个

● 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 **34973.20** 兆瓦时，其中，碳减排 **27839.79** 吨

完成全年绿电交易 **135.38** 吉瓦时，碳抵消量约 **10.56** 万吨

社会绩效

员工总人数

21917 人

员工线上培训覆盖率

100 %

供应商培训覆盖率

100 %

人均培训投入

381.8 元

供应商《廉洁合作协议》签署率

100 %

HONOR 我们的荣誉

2023 房地产开发企业综合实力 **10** 强

2023 房地产开发企业商业地产综合实力 **10** 强，排名第 **4** 位

2023 房地产开发企业商业地产运营 **10** 强，排名第 **2** 位

2023 中国房地产百强企业融资能力 **10** 强，排名第 **9** 位

2023 中国房地产上市公司代建运营优秀企业

中国上市公司协会 2023 年上市公司 ESG 优秀实践案例

中国上市公司协会 2022 年报业绩说明会优秀实践

上海证券交易所 2022-2023 年度信息披露工作评价结果 **A**

中诚信绿金 2023 ESG 评级 - **A**

2023 中国房地产 ESG 竞争力测评开发品牌 **TOP100**，排名第 **16** 位

2023 中国绿色低碳地产（民企）**TOP10**，排名第 **1** 位

2023 中国房企超级产品力 **TOP20**

关于新城控股

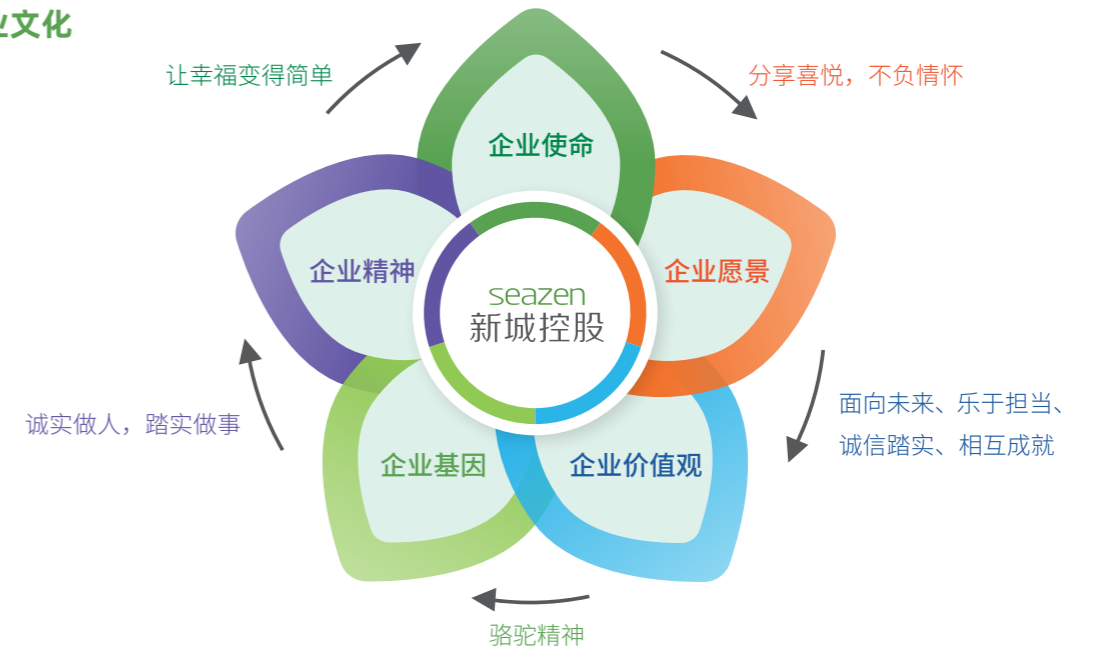


公司概况

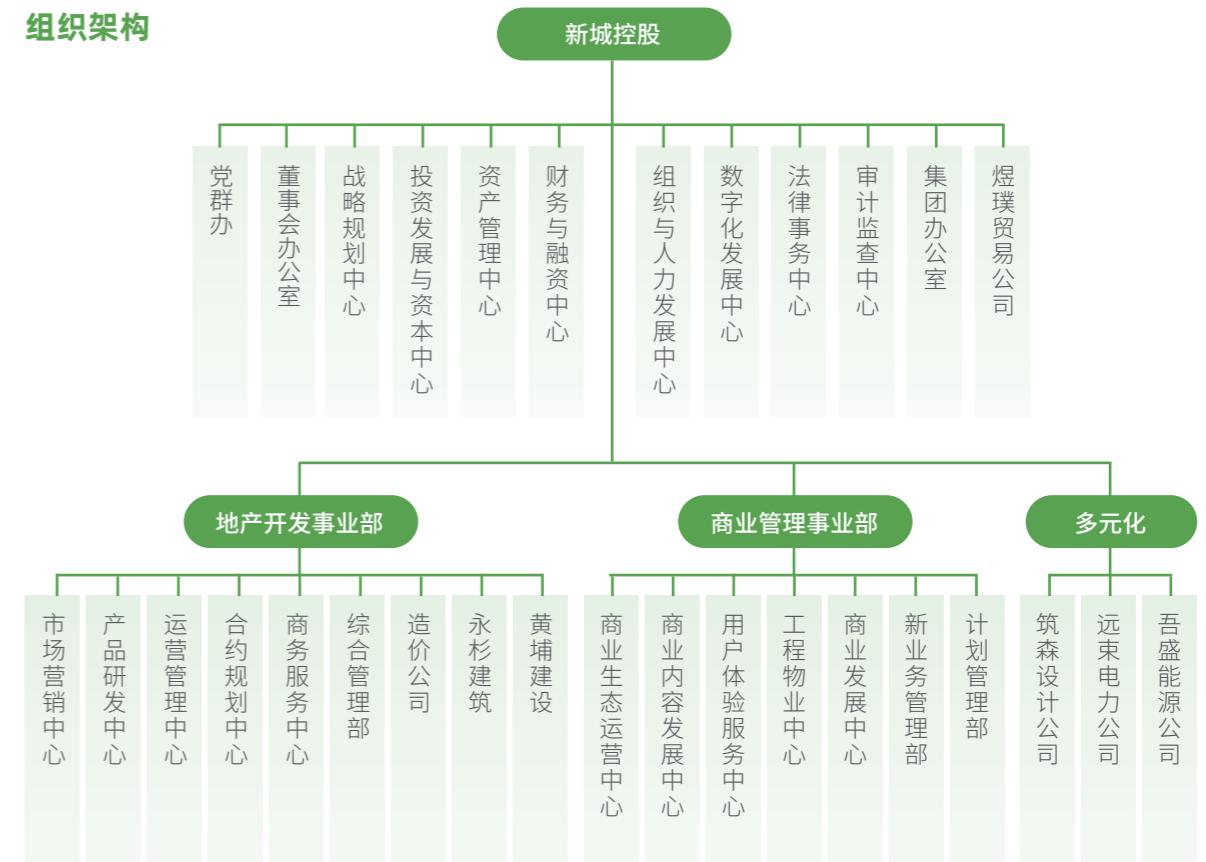
新城控股集团 1993 年创立于江苏常州，现总部设于上海。经过 30 年的快速发展，新城控股集团已成为跨足住宅地产和商业地产的综合性房地产集团，截至 2023 年底，公司总资产达人民币 **3741.09** 亿元。

2001 年，新城地产在上海证券交易所 B 股上市；2015 年，新城控股集团在上海证券交易所 A 股上市，成为国内首家实现 B 转 A 的民营房企，股票代码 601155.SH；2023 年，新城控股集团实现销售金额约 **759.83** 亿元，销售面积约 **968.78** 万平方米。

企业文化



组织架构



注：截至 2023 年末

发展历程

-  **出发——幸福梦开始的地方**
 1993 年，开始房地产开发经营业务，并迅速成为常州房地产市场的领军者。
-  **蓄力——整装待发**
 2001 年，新城地产在 B 股上市，成为江苏省最早上市的房地产公司之一。
-  **跨越——梦想的距离**
 2002 年，住宅开发业务成功拓展至长三角沪宁沿线，实现城市公司向区域公司的跨越。
-  **突破——业务新高度**
 2008 年，业务版图扩展至商业地产领域，成为中国房地产百强企业 20 强。
-  **移师——崭新的开始**
 2009 年，战略中心转移至上海，全面实施布局长三角深耕发展战略。
-  **俯瞰——100 亿的山丘**
 2010 年，年度销售总额首次突破 100 亿人民币。
-  **开拓——进取不息**
 2011 年，入驻武汉和长沙市场，业务拓展至泛长三角区域。
-  **展翅——比翼双飞**
 2012 年，“吾悦”商业地产品牌诞生；新城控股母公司新城发展在香港联交所挂牌上市，股票代码为 01030.HK。
-  **质变——创造新纪录**
 2013 年，年度销售总额突破 200 亿元人民币，从 100 亿到 200 亿，新城只用了 3 年；同年，公司创立大型公益品牌“七色光计划”。
-  **通达——兼济天下**
 2014 年，加速全国化布局，进驻海口、青岛、南昌、长春、安庆、济南市场。

-  **携手——迈向新纪元**
 2015 年，新城控股吸收合并新城地产，成功于 A 股上市（601155.SH），年度销售总额突破 300 亿元人民币。
-  **谋定——任重道远**
 2016 年，立身新高度，全年完成销售额 650 亿，跻身中国房地产销售额百强企业第 15 位，制定“千亿新城”战略目标。
-  **新程——千亿向未来**
 2017 年，全年新开业 12 座吾悦广场，双轮驱动提前迈入“千亿房企俱乐部”。新城不忘初心，启新未来。
-  **奋斗——城就新时代**
 2018 年，新城控股全年销售额跨越两千亿，跃升 TOP10 房企行列。
-  **前行——共赢未来**
 2019 年，新城控股坚持稳健发展战略，携手千万新城人，以基业长青的世界 500 强为目标，坚持“双轮驱动”长期战略方向，抓住机遇，不断获取环境变化中的新红利。
-  **沉淀——增质升级**
 2020 年，面对环境的不确定性，新城控股坚持高质量发展，拥抱变化，拥抱创新，强化风控，稳健经营，商业吾悦广场步入“百店”崭新时代。
-  **稳进——聚力向新**
 2022 年，新城控股坚持双轮驱动，轻重并举，增量转向提质的战略方向，加强资源统筹，组织提效，对组织界面进行融合升级，聚力向新，奋楫争先。
-  **坚持——坚韧突围**
 2023 年，集团 30 周年之际，新城控股住宅已为全国超 85 万家庭提供了优质的居住物业，商业吾悦广场迈入“深度运营”战略升级元年，新城坚定初心，稳固基石，积极创新，增强韧性，书写新的荣光。

可持续发展管理

ESG 管治

新城严格遵守相关法律及上市公司管理规定，搭建并不断完善可持续发展管治架构，并高度重视董事会在可持续发展中的重要作用。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，为规范 ESG 工作的管理、实现长期可持续发展奠定坚实基础。



ESG 委员会职责

制定及完善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

新城严格遵守相关法律及上市公司管理规定，搭建并不断完善可持续发展管治架构，并高度重视董事会在可持续发展中的重要作用。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，为规范 ESG 工作的管理、实现长期可持续发展奠定坚实基础。

2023 年

增强与投资者的交流，全年累计进行 **103** 场投资者关系活动

参与券商策略会 **30** 场，进行公司路演 **33** 场，组织公司调研及项目调研 **29** 次，组织电话会议 **11** 场

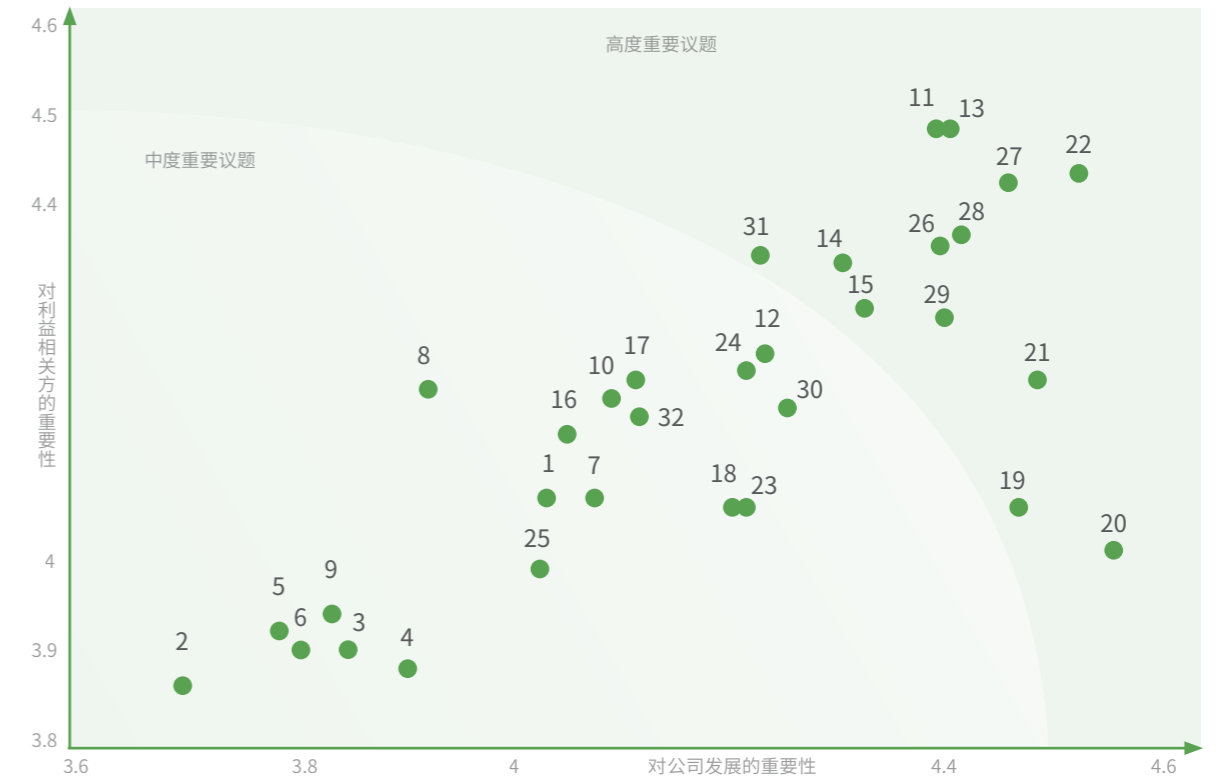
通过“上证 e 互动”回复中小投资者提问 **42** 条，并通过投资者热线持续与投资者保持沟通

利益相关方	期望和诉求	新城回应
<p>政府</p>	响应国家政策 支持经济发展 守法合规经营	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极执行国家政策，合规管理，提供更多就业岗位，按时缴纳税费，投身慈善事业等 ● “住宅 + 商业”双轮驱动发展，并积极探索实践“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等创新业态 ● 城市更新与共建，带动区域经济发展繁荣
<p>股东</p>	保障股东权益 完善公司治理 信息合规披露	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司持续盈利，确保股东收益 ● 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 ● 形成科学有效的职责分工和制衡机制，规范信息披露等

利益相关方	期望和诉求	新城回应
 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"> ● 平等合法雇佣、民主管理、保障员工基本权益，打造品牌雇主形象 ● 强化职业健康与安全管理，加强职业健康与安全宣教 ● 加强职业培训，建立“双通道”职业发展体系等 ● 组织开展企业文化活动及工会活动等
 客户	提升产品质量 优化客户体验 精细客户服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 完善质量管理体系，全流程管控产品品质 ● 提供绿色健康产品 ● 深化建设智慧商业等，优化客户体验 ● 持续打造新城大服务体系，助推业主幸福生活体验升级
 伙伴	信守商业承诺 完善阳光招采 带动行业发展	<ul style="list-style-type: none"> ● 依法履行经济合同，遵守公平交易原则等 ● 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
 环境	推进住宅产业化进程 降低环境影响	<ul style="list-style-type: none"> ● 探索实践精装模块化体系等 ● 践行绿色施工、全装修管理一体化，注重绿色办公，实施降本增效等 ● 加强能源管理，严格管控商业运营过程中产生的三废，加大资源循环利用程度，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 ● 积极应对气候变化
 社会	推进乡村振兴 践行社会公益 应对突发事件	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 持续开展“七色光计划”品牌公益项目，覆盖教育平权、儿童健康、绿色社区、环境保护、人道救助、文化工程、体育运动七大版块

实质性议题分析

新城持续完善实质性议题管理体系，定期开展实质性议题识别工作，根据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）、多元化业务及旗下各大区（区域）公司、片区公司、项目公司向各利益相关方披露信息，并针对环境层面、劳工层面、管治层面和运营层面开展实质性议题问卷调查，梳理与总结问卷结果，识别关键议题，结合对利益相关方的重要性、对公司发展的重要性进行影响力分析与优先级排序。



- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 绿色建筑设计与推广 ② 废弃物管理及污染防治 ③ 提升能源效益及采用可再生能源 ④ 节约水资源 ⑤ 应对气候变化 ⑥ 减少温室气体排放 ⑦ 绿色运营和办公 ⑧ 合理开发与生态保护 ⑨ 绿色金融 ⑩ 助力城市更新 ⑪ 产品安全与质量 | <ul style="list-style-type: none"> ⑫ 创新与数字化产品 ⑬ 客户服务与满意度 ⑭ 客户隐私及信息安全 ⑮ 负责任营销 ⑯ 绿色采购 ⑰ 负责任供应链管理 ⑱ 合规雇佣与人权保护 ⑲ 员工培训与发展 ⑳ 员工薪酬与福利 ㉑ 职业健康与安全 ㉒ 行业发展 | <ul style="list-style-type: none"> ㉓ 社区沟通与融合 ㉔ 促进区域发展 ㉕ 服务乡村振兴 ㉖ 企业管治与合规稳健经营 ㉗ 可持续的商业模式 ㉘ 风险管理及内部控制 ㉙ 反贪污反贿赂 ㉚ 保护知识产权 ㉛ 利益相关方沟通和参与 ㉜ ESG 战略管理 |
|---|--|---|

专题一

砺行向新三十载 幸福新城向未来



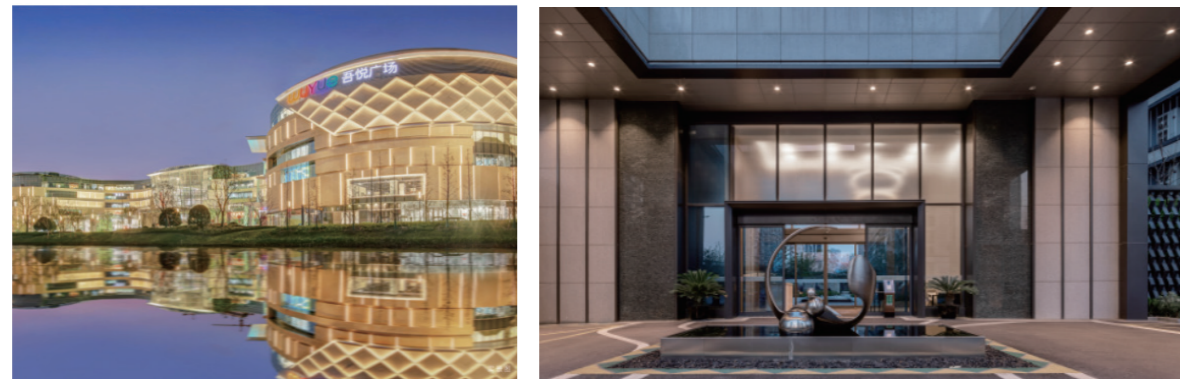
30年风云激荡,30年光荣与梦想。2023年,新城成立30周年。30年来,新城一直以持续超越客户不断增长的期望为服务理念,通过创新驱动不断前行,成为业内领先的综合性地产集团;30年来,新城的梦想不断地演变与升华,持续为人居进步、城市发展贡献智慧与力量,并赢得愈来愈多的认同和肯定。30年发展奋进,新城将持续稳步开拓,为客户、为伙伴、为大众,继续创造更多幸福可能。

用心·三十年,建起一座新城

从立足常州到布局长三角,到全国规模化扩张,从多元发展到幸福×生长,三十年来,新城始终以骆驼精神为指引,秉持“让幸福变得简单”的使命,深耕住宅开发、商业开发和运营管理,探索创新业务领域,布局多元产业业态,持续提供优质产品和服务,同时,积极践行社会责任,热心公益慈善与志愿服务,致力与大众一起共享新城发展成果。

多元产业,让幸福触手可及

新城在专注住宅开发、商业开发和运营管理的基础上,不断涉足和探索新的业务领域,逐步形成多元幸福产业协同发展格局。住宅已为全国超85万余家庭提供了优质的居住物业,商业吾悦广场已经迈入“百城百店”时代,酒店、康养、社区零售、新能源等创新业务拓展了新的赛道,产业格局不断完善。



匠心服务,营造幸福场景

一直以来,新城将业主的需求放在首位,基于对城市人居和生活方式的理解,坚持从精工匠心、幸福服务等维度进行多元化的探索和表达,营造幸福场景,拓展幸福边界,让幸福充盈在城市的每个角落。



公益星光,点亮美好幸福

为了将幸福带给更多的人,新城创立了大型公益品牌“七色光计划”,以公益链接更多温暖的力量,以“七色光”点亮幸福的更多可能,照亮社会的更多角落。



恒心·三十年，守护一方幸福

新城前行的每一步都在书写自己的历史。从梦起常州到移师上海再到布局全国，追梦的征程，始终未达终点，新城随时准备迎接新的挑战。前行途中新城之所以能坚定信念，凝聚起笃定前行的勇气，离不开千千万万新城人的勇毅担当，也少不了用户和社会大众的支持。

千万新城人的新城

新城积极拥抱变化、拥抱客户、拥抱伙伴、拥抱时间，以勇于担当的态度、积极创新的精神、长期主义的信念，不断刷新自我认知，形成了一支“诚实做人、踏实做事”的队伍，向着心中的目标稳步前行。



与客户同行的新城

客户是新城发展的同行者，更是新城前行的动力。新城始终关注用户的每个细微需求，在不断革新人居品质的同时，聚焦服务体验的升级和服务边界的拓展，持续为客户提供动态化的幸福解决方案和创新的服务体验，让幸福变得简单。

共创社会价值的新城

新城人愿意承担更多的责任，以温暖的力量，推动社会的点滴进步。在潜心发展、创造价值的同时，新城始终将企业发展与社会责任紧密相连。从“我”到“我们”，积极履行企业公民的义务和责任，为助力共同富裕，贡献一份新城力量。



决心·三十年，谱写壮丽华章

一切过往皆为序章，百年基业，三十只是起点。在三十周年的关键节点，新城特别发布“我们的新城 我们的未来”三十周年价值主张及标识。



征途漫漫，惟有奋斗。在未来新城理想的描绘上，新城致力成为时代的企业、陪伴的企业、大爱的企业、时间的企业。

成为时代的企业

新城是千千万万新城人的新城，展望未来，我们始终着力于公司治理体系的建设和完善，提升企业的凝聚力和向心力，和每个员工、股东和合作伙伴一起，共享价值创造的成就和成果，做无愧于时代的好企业。

成为陪伴的企业

客户始终是新城关注的中心，未来我们仍将坚持对产品和服务的探索和精研，以优质的产品、真诚的服务、幸福的生活，打造超越客户期待的幸福方案，陪伴客户一生。

成为大爱的企业

大爱无声，微光成炬。新城始终坚持担责于身，履责于行。我们珍视自然和社会资源，以公益链接社会大爱，以绿色行动助推可持续发展，同频时代的潮向，与未来并肩。

成为时间的企业

新城认为任何事都是品质的事，未来我们仍将坚持长期主义和产品主义，践行工匠精神，以毫厘之间的精工态度和严苛的工艺流程，雕琢产品品质，以极致的产品满足人们日益增长的美好生活需求，穿越周期，做时间的朋友。

专题二

幸福如期而至 汇聚温暖新力量



新城于 2013 年启动公益品牌“七色光计划”，2023 年是“七色光计划”的第十年。十年以来，“七色光计划”在教育平权、儿童健康、绿色社区、环境保护、人道救助、文化工程、体育运动等版块持续公益创新，致力于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，助推社会发展向上向善。



教育平权：光彩图书馆，托举成才的希望

作为教育平权版块下的核心公益项目，“光彩图书馆”旨在消除城市与乡村之间的知识鸿沟，为乡村儿童提供良性的阅读环境，培养他们对阅读、对知识的兴趣。截至 2023 年底，“光彩图书馆”的足迹已遍及 17 个省份，2 大直辖市，68 所乡村小学，捐献图书 16 万余册，来自五湖四海的志愿者加入支教队伍，为数万名乡村生托举起成才的希望。

30 新疆站

“七色光计划·光彩图书馆”公益项目新疆之行

“我们希望每一个孩子都能够在浩瀚的书海里，遇见更为广阔的世界，收获武装自己的知识力量，并在爱与善的包围中昂首阔步，勇敢前行，追逐自己的理想。”2023 年 9 月 25 日—27 日，“七色光计划·光彩图书馆”公益项目跨越近 4000 公里来到新疆。

由新城控股集团董事长王晓松、高级副总裁黄春雷、副总裁张丽萍、助理总裁汤国荣组成的 13 名志愿者队伍，在 3 天 2 夜的时光里，对学校图书馆改造升级，组装起崭新的书架、桌椅，捐赠采购的 2000 册书籍及募集的 523 本图书，为孩子们打造环境舒适、书籍丰富的读书环境；捐赠大型打印机、移动音响、办公电脑等设备，改善教师们教学环境；精心准备地理、手工、乐高等多彩的课程，帮助孩子们找到兴趣、认识自我、激发梦想，成为更好的自己。



在本次新疆站的活动上，新城进一步明确“用热爱，点亮 100 座心愿灯塔”的目标规划，计划在 2028 年总计完成 100 座“光彩图书馆”援建，并通过更多维的帮扶渠道、更密切的校企互动，全力助推乡村教育高质量发展。

30 重庆站

光彩图书馆助力童梦飞翔

2023 年 4 月，新城联合中国社会福利基金会叶柏公益基金，定向捐赠给了重庆市万州区凉水学校 4268 本二手图书；同时，向重庆市万州区凉水学校、河南省濮阳县海通乡团垵中心小学、云南省广南县文山州八宝镇板幕小学等 3 座乡村学校捐赠了 988 套崭新桌椅。



环境保护：新绿行动，种下绿色的种子

2018 年，新城联合中国绿化基金会“百万森林计划”共同推出“七色光计划·新绿行动”环保项目，号召“一人捐赠一棵树”，帮助改善气候贫困地区生态环境，遏制全球沙漠化。2018 年至 2021 年，新城的员工、业主与新城一起总计种植了约 10 万棵树，实现 100 万平方米沙漠的绿化，让第一个五年计划百万绿色“新”愿提前达成。与此同时，新城提出了第二个五年计划：种植 50 万棵树，绿化 500 万平方米沙漠。

截至 2023 年 12 月，新城以“新绿行动”为平台，联合“新城真途徒步”“新城鸿途徒步”“暖 XIN 公益跑”等活动累计捐树 18.5 万棵。



2023 年新城团队 23 名志愿者，跨越 2 千公里来到阿拉善腾格里沙漠，开启新一年的“新绿行动·春种计划”，致力用实际行动播下绿色种子，实现“百万绿色‘新’愿”。



2023 年 1-3 月，新城「暖 XIN 季」发出绿色低碳生活倡议，在全国吾悦广场、健身公园、户外等落地共 11 场暖 XIN 公益跑活动，每当参与者完赛打卡，新城就为其在阿拉善沙漠的新城公益林种下一株树苗，活动共打卡捐赠树苗 1700 棵。

人道救助：幸福公益集市，让爱跨越千里

2017 年，新城公益品牌“七色光计划”推出了“幸福公益集市”项目。从关爱青少年到救助残障人士，再到公益助农，幸福公益集市始终以“爱”为主题，通过义卖和捐赠，让更多人加入幸福的行列。

2023 年，带着让所有人都获得幸福的愿景，新城携手新华网客户端云助农计划、中国电商乡村振兴联盟完成 7 个省份助农产品的采购，并将这些助农产品落地新城控股地产开发事业部 10 个大区的案场，把美味带给客户，更把乡村的美好与幸福传递给客户。



01 竭诚而治 筑牢幸福之基

新城秉持诚信合规原则，夯实公司治理架构，建立健全风险管理体系，抓牢抓实商业道德建设，全面加强知识产权保护，不断强化信息合规披露，持续增强可持续发展韧性，切实保障利益相关方权益，助力新城行稳致远。



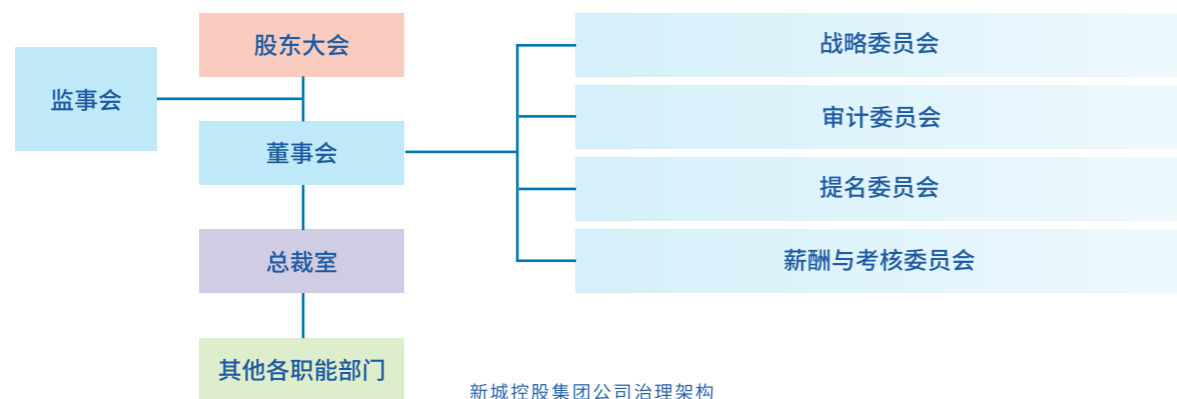
完善公司治理

新城加快完善公司治理机制建设，建立健全合规管理体系，压紧压实审计、廉洁监督，形成全面风险防控长效机制，落实落细知识产权保护，持续提升企业发展质量效益。



夯实治理架构

新城遵循《中华人民共和国公司法》等相关法律法规的规定，构建了一个职能完备、权责互衡的公司治理架构，并制定了符合公司发展需求的各项规章制度。股东大会、董事会、监事会以及高级管理层均依据《公司章程》所规定的职权范围严格行事；充分发挥董事会专门委员会作用，有效实施及监督公司治理，维护股东及公司的根本利益，助力公司行稳致远。



股东大会

为公司的权力机构，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

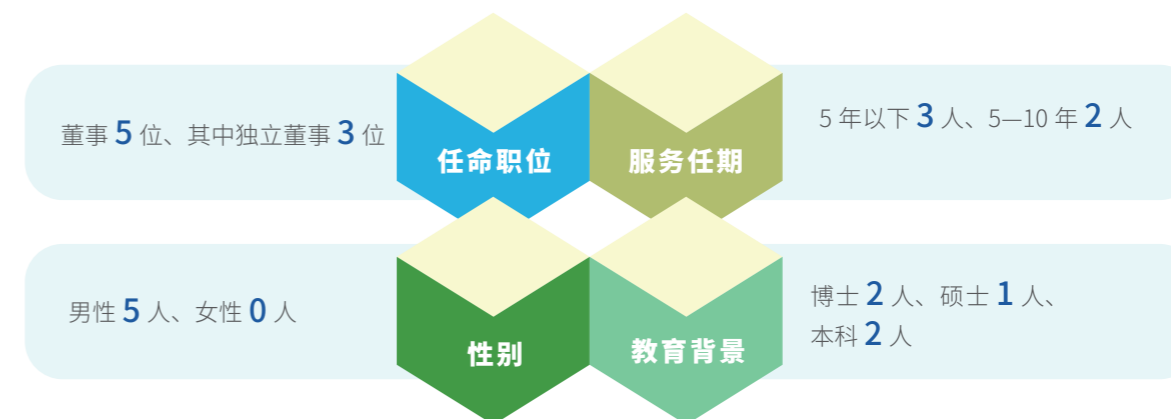
根据董事会授权，负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持公司日常经营管理工作。

健全制度体系

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。

董事会多元化

公司董事会采取董事会成员多元化政策，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，独立董事人数占董事会人数超 50%，涵盖法律风控、财务、审计等专业领域，进而增强董事会的多元化治理，推动集团民主、多元和共融发展。2023 年，公司累计召开董事会 8 次、董事会各专门委员会 11 次、监事会 6 次、股东大会 3 次。



关联交易管理

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》以及其他法律法规和规范性文件的相关规定，结合《公司章程》和公司实际情况，修订《新城控股集团股份有限公司关联交易管理制度》。

2023 年，

公司关联交易实际发生金额

8.22 亿元

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。2023 年，公司关联交易实际发生金额 8.22 亿元。

诚信合规经营

新城坚持合法合规经营，构建完善风险管理和监控体系，强化信息合规披露，推动公司高质量可持续发展。

守法合规经营

集团坚持依法治企，不断完善合规及法律风险管理体系，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能力。2023 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，推出多个在线法律培训课程。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。

强化风险管控

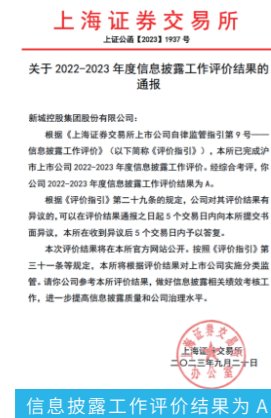
集团持续完善法律风险管理体系、加强内部控制及风险管理宣贯，将法律风险控制贯穿于公司经营的各个环节中。

构建基于风险防控的治理体系，从投拓、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、风控七寸、风控清单、风险手册、风控制度、培训课件、风险检查标准等。搭建风险管理信息系统，识别、整合项目风险、重大风险登记的数据，输出信息化的数字看板；整合其他数据来源，监控数据更加客观；实现风险执行监控、标准化风控意见输出、风险提示自动推送等功能。

合规信息披露

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，积极披露经营管理信息，保证信息披露真实、准确、完整、及时。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，避免有选择性地披露。

2023 年度，公司共发布定期报告 4 份、临时公告 70 份，向股东披露公司的重大经营决策、财务绩效及其他各项经营活动，获中国上市公司协会 2022 年年报业绩说明会优秀实践荣誉、获上海证券交易所 2022-2023 年度信息披露工作评价结果 A。



恪守商业道德

新城恪守诚实守信、廉洁自律的商业道德准则，对贿赂、腐败、舞弊等行为采取“零容忍”态度，持续优化监督、审计体系与政策制度，畅通投诉及举报渠道，严格落实举报人保护，将反贪腐工作纳入常态化管理。2023 年内未发生涉及贪污的重大诉讼案件。

坚持廉洁从业

新城严格遵守《中华人民共和国监察法》《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》《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。制定完善《商业行为准则》，明确全体员工须遵守的反腐败、反贿赂、反垄断与公平竞争和反洗钱等义务，公开举报人保护政策及举报渠道，以最高的商业道德标准与各相关方开展沟通合作。

管理体系

建立集团内部廉洁管理体系。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，筑牢廉洁防线。集团董事会作为反腐工作的最高管治机构，全面领导反腐工作；审计监察中心负责集团道德审计监察工作，查处各类违纪、舞弊问题，并直接向董事会汇报。建立由集团总部、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。

通过国际 ISO37001 反贿赂管理体系认证。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、2023 年 12 月再次顺利通过评审，在公司廉政治理方面持续获得专业国际标准的认可，标志着新城与时俱进，已经建立了完善的反贿赂管理体系。



管理制度

集团根据实际业务变化，每年动态更新《新城控股反贿赂与反腐败制度》；制定并实施《商业行为准则》《反贿赂与反腐败制度》《审计监察管理办法》《利益冲突管理办法》《员工职务行为准则》《员工手册》《投诉举报管理办法》《礼品礼金管理办法》等管理制度和规范，推动各类监督贯通协同，保障集团内部反腐倡廉规范化、体系化。

风险防控

定期开展内部审计工作，以审查工作促进反贿赂体系的持续优化与改进。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，致力打造不能腐、不敢腐、不想腐的廉政生态环境。以日常巡视、举报线索专查、大区/区域巡检等方式，对工程、营销、招商、运营、投资、采购、行政等易发生腐败、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。

以严格的纪律与道德标准要求员工恪守廉洁底线。每年由审计监察中心主导，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。每三年至少开展一次覆盖公司全业务的职业道德审计，严令禁止员工从事、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，情节严重将移交公安机关依法处理。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。

廉洁文化建设

集团持续开展廉政宣传教育工作，全方位、多渠道面向董事会、管理层、员工（含兼职员工）、供应商、合作方等群体开展廉洁文化宣贯培训，覆盖率 100%。

加强董事会及企业高管廉洁意识。充分发挥管理层模范带头作用，通过经典案例宣讲、警示教育片播放、廉政文化馆参观学习等方式，与管理层交圈达成思想共识；组织召开月度经营会议、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，助力业审融合。报告期内，集团共开展 7 场面向董事及高管的审计专项报告。

打造风清气正廉洁队伍。培育廉洁文化讲师，以言传身教的方式传递清廉文化，引导大区/区域等一线员工践行廉洁意识；以每年八月份的廉政文化主题宣传月为契机，通过“打卡警示语”“送课去一线”“书法比赛”“廉政知识竞赛”“辩论赛”“知识小课堂”等活动的开展，加深员工的廉洁意识，2023 年集团全年完成面对面廉政宣贯培训 72 场，覆盖 1.77 万人次。在此基础之上，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%。

2023 年，
面对面廉政宣贯培训
72 场

深化与供应商、合作方之间的廉洁共建。制定《供应商行为准则》，对贿赂和反腐败进行管理。推进供应商黑名单档案完善等工作（拉黑 321 家供应商，拉灰 35 家供应商），强化供应商管控。开展供应商廉洁宣贯、供应商座谈会、发放廉政倡议书、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。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，供应商签署率 100%。通过公众号、阳光招采平台、商户服务平台、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，聚力打造阳光健康、廉洁透明的合作生态。



30 案例 Case

廉为本，守初心

自 2020 年 8 月第一届廉政文化主题宣传月（以下简称主题月）以来，每年 8 月成为新城集团廉政宣传的重要月份。主题月期间，由集团审计监察中心与组织与人力发展中心牵头，各大区、区域公司共同参与，以丰富的形式，进行廉政文化传导。2023 年 8 月，第四届主题月以“廉正自省，守正向新”为主题，推编写新城廉洁手册，通过廉政大事记、审计监察中心简介、四届主题月主题展示、合作伙伴须知等具体内容，强化员工、伙伴等廉洁意识，助力新城营造风清气正的廉洁环境。



领导授课面对面廉政宣贯



参观闵行廉政文化馆



廉政馆参观学习



观看廉洁警示教育片

落实举报机制

集团以保密、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、面谈等畅通的投诉举报渠道。建立完善集团举报机制，制定《投诉举报管理办法》，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，我们严格遵守《商业行为准则》等制度要求，保护举报人个人隐私及安全。

此外，集团加大廉洁氛围建设力度，在反舞弊方面作出承诺：二十四小时内对举报作出回应；三个工作日内出具初查结论；在公司追回损失到账后，由审计监察中心对接人联系实名举报人，在十个工作日内完成奖励发放。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 向公司审计委员会直接反映。

保护举报人隐私及安全

对和举报信息有利害关系者实行回避制度

对举报人的个人信息及举报内容严格保密，将举报材料列为密件管理；审计调查人员对保密资料进行妥善地保管和使用，严禁与调查无关的人员接触

审计调查工作中，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

任何机构和个人不得以任何借口阻拦、压制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



新城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

保护知识产权

新城严格遵守《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，坚持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。



保护自身知识产权

新城不断加大规范知识产权管理工作力度，升级完善《新城控股集团知识产权管理制度》《新城控股商标注册申请操作指引》《新城控股著作权申请操作指引》《新城控股专利申请与补正操作指引》，严格管理和保护新城专利权、著作权、商标权等合法知识产权。

尊重他人知识产权

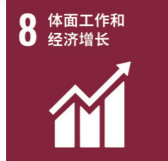
为规避擅用他方计算机软件的侵权风险，发布《关于使用知识产权正版软件的通知》，要求公司对外使用的所有计算机软件等，必须使用公司已经开发、购买或已经取得授权的计算机软件。为规避字体侵权风险，集团办公室购买相关字体供全公司使用，同时发布《关于规范对外物料字体使用的通知》，对外物料的字体必须使用品牌客服中心已购买的字体，不得对他人知识产权构成侵权。

营造创新发明氛围

新城积极鼓励员工发明创造，推动科技成果推广应用。为促进公司知识产权业务发展，挖掘、申请、运用、保护公司知识产权成果，发布《关于对员工专利申请实行奖励的通知》文件，鼓励员工在职务工作中致力发明创造，并明确规定，对在工作期间申请专利的员工，公司将予以奖励激励。

02 向新而行 共赴幸福之道

新城坚持“质量安全重于泰山”的核心理念，强化产品质量管控，着力打造革新客户生活体验、提升生活幸福指数的产品，致力于为社会提供绿色优质、多元化的居住产品与服务，全心全意营造复合型城市幸福生态，让幸福生活触手可及。



构建多元生态

新城以房地产为中心，坚持“住宅+商业”双轮驱动的长期战略模式，在“稳中求进、地域深耕、运营优先、科技赋能”战略指导下，打造房地产开发、投资、商业运营管理、康养服务等多元产品服务矩阵，加快布局幸福产业，围绕客户全生命周期的需求，形成产品协同及战略纵深，实现多元协同发展。



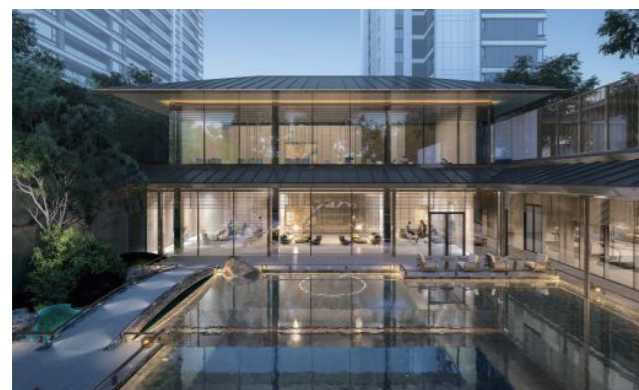
新城多元生态



住宅开发

新城始终坚持“客户至上”的宗旨，将住宅交付视为地产开发的核心工作，在严格把控房屋品质的基础上，持续为社会打造优质的居住产品与服务典范，赋能人居美好幸福生活。同时，新城也积极参与保障性住房开发和建设工作，通过城市更新，优化城市的人居环境，以提供保障性住房优先的原则，保护被拆迁人员的合法权益。新城已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，为超 85 万家庭提供了真正优质的居住物业，得到了广大业主的普遍认同。

新城住宅产品主张以“品质空间、与人欢喜”为价值主张引领产品创新，打造“品悦”产品系。通过对空间品质和客户体验的精心打磨，形成新城“味道”，让业主不仅拥有一套房子，更拥有一种生活方式。品质空间，通过对客户生活和归家动线上的重要触点进行升级与精研，提升物理空间的适感与品质感；与人欢喜，则表达了新城对业主生活方式的理解与洞察，通过细致入微的细节，与业主分享生活的喜悦。



常州品悦云起：2023 全国十大优质精选作品



新城控股品悦系获 2023 年全国十大品质美宅产品系荣誉

商业开发和运营管理

随着新型城镇化的持续推进，新城加大了城市综合体项目的收储和开发，开启了地产与商业双轮驱动的战略模式。“吾悦”是新城控股集团旗下的城市综合体项目品牌。在商业发展道路上，新城积极深入践行区域协调发展等战略、助力构建区域经济新格局，不断升级吾悦品牌、打磨吾悦系产品，持续助力中小微企业、个体工商户成长，致力于将吾悦广场打造成“让商业空间更有价值”的中国体验式商业领导品牌。

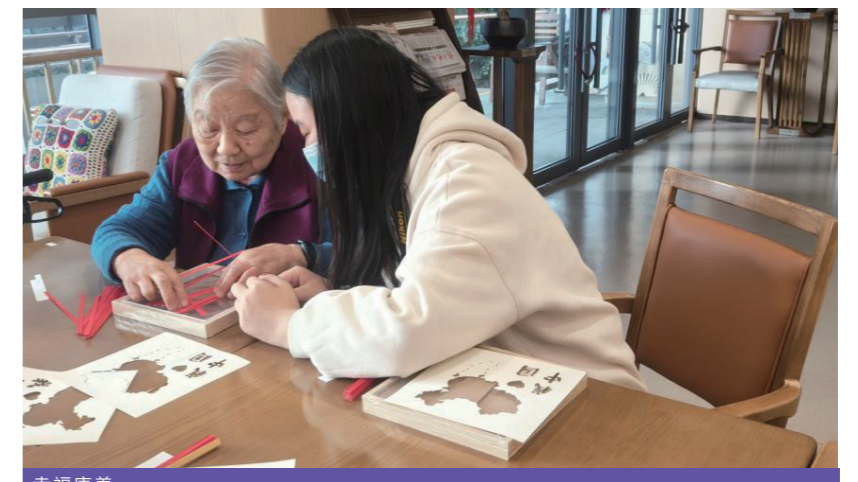
截至 2023 年末，商业进驻城市数量（县级市）135 个，开业及在建吾悦广场数量 198 个。



兰州安宁吾悦广场：2023 年度最佳商业综合体大奖 - 金奖

康养

新城创立的品牌「新城·心颐」，秉持“快乐 滋养 生命力”的价值主张，关注长者身心滋养，用服务传递幸福，让幸福变得简单。旗下旗舰产品“南京新城·心颐荟”，南京首座城市康养综合体，以“机构养老 社区养老 居家养老”三位一体的理念，致力于打造城市高端康养的综合体，助力康养产业发展。



幸福康养

酒店

新城以自营品牌进军酒店业，打造了涵盖规划、设计、建设、运营的全流程操盘和管理体系。2021年6月，首家自营豪华酒店一星侏罗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侏罗酒店也同步启程。此外，苏州、六盘水、昆明（安宁）等城市的星侏罗系列酒店正在筹建中，也将未来几年中逐一惊艳绽放。



湖州星侏罗酒店

代建与资产管理服务

代建与资产管理服务是新城旗下专注于房地产代建代管领域的业务平台。源于新城控股集团30年持续精进的开发、运营和管理能力，新城以全业态产品矩阵和全周期品质服务，为房地产代建代管业务，系统化输出解决方案，并致力于成为客户持久信赖的轻资产全业态综合服务商。得益于新城以上海为中枢，长三角为核心，向大湾区、环渤海和中西部扩张的“1+3”战略布局优势与资源积累，新城建管已基本实现在主要城市群的全国化布局。

新城建管凭借高质发展的代建实力，荣获2023年中国房地产企业代建综合能力TOP10。

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

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，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。

打造至臻产品

新城不断完善质量管理体系体系，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。

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 项目的三级质量管理组织体系，并将体系覆盖到产品制造、供应整个工程生命周期。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。

同时，公司积极研发数智化管理工具，自研“芯智造质控”APP，将现场工序验收、品质巡检、交付评估等质量管控行为、管控频率进行标化，调动总包、监理通过线上验收的形式来规范现场管理行为，持续优化现场质量管理措施，以此不断提升全员品质管控意识及能力，力争做行业质控管理的引领者。

集团自2015年起全面建立ISO 9001: 2015质量管理体系，形成三标管理体系，包含管理手册、程序文件和运行表单。ISO 9001: 2015质量管理体系认证覆盖率100%、运行覆盖100%，包含新城商业管理集团有限公司、新城商业管理集团有限公司上海分公司和36个吾悦广场。

此外，集团不断强化产品采购质量保障，现已搭建起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。



ISO 9001: 2015 质量管理体系

过程质量管理

施工管控

严格遵守《地产开发事业部工程管理办法（2023版）》的要求，采取多种管控措施强化工程节点，提升施工管理质量。

实测实量

由施工单位、监理单位、第三方评估机构和甲方工程师开展实测工作，要求施工单位 100% 自查，监理单位 50% 抽查，甲方工程师 30% 抽查。针对实测数据分析产生偏差的原因，评估是否存在系统性问题并提出整改及预防措施；将实测实量合格率作为集团对项目质量检查考核重要维度之一。

停止检查点设立

针对地库后浇带、外墙螺杆洞封堵、厨卫间闭水、外窗塞缝、屋面等涉及渗漏的关键验收节点设立停止检查点，如若未通过检查则需进行整改，验收通过后方可进入下道工序。

质量安全“拉闸”机制

时刻关注项目质量安全问题，发现潜在问题时立即进行“拉闸预警”，局部停工整改，确保及时消除项目的质量及安全隐患。

第三方飞行检查

聘请第三方评估机构对项目建设全过程进行第三方飞行检查及交付前检查，检查结果于全集团范围通报并进行奖罚，检查结果与供应商评级、甲方管理人员的晋职晋升直接挂钩。

交付质量管理

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，对所有产品在正式交付7天前进行全面评估，确保如户内、公区、园林景观、外立面、地库等的高质量交付。

2023年，交付评估毛坯为 **80.19**，精装为 **82.59**；实测实量合格率为 **94.68**%。

质量监督落实

集团始终坚持“质量第一”，在整个项目周期内，包括与客户、员工和供应商的产品供应阶段，以及产品制造的事前、过程和事后阶段，实施严格的质量控制和标准化管理体系，确保高标准、高品质项目交付；每年委托外部第三方对在建设项目进行独立的质量与安全评估，并据此执行整改措施和提升薄弱环节，以不断提高质量监管效能。

质量安全事故上报机制流程

形式	时间要求	
	重大质量事故 / A 级安全事故	一般质量事故 / B 级、C 级安全事故
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

夯实制度基础

制定《地产开发事业部工程管理办法》，包括《工程通用管理动作作业指引》《第三方评估作业指引》《智慧工地管理作业指引》等六份作业指引，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。

压实主体责任

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

强化质量管控

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

推进智慧工地建设

大力推动工地现场的可视化、数智化管理，提升管理技术水平。工地大门、公区、塔吊上安装探头、球机，建立智慧工地平台，动态监控项目现场，及时发现项目问题，实时掌握现场施工进度，确保项目顺利开发、平稳推进。

积极打造“芯智造质控”APP 工具，实现质控管理行为标准化。总部和大区进行质控巡检打卡，项目进行工序验收质控打卡。每个质控项均有图文并茂的实施标准展示，实现人人参与质量管控，提升全员品控意识。

住宅开发阶段质量相关数据

形式	单位	2021 年	2022 年	2023 年
项目过程性评估	分	91.17	90.32	90.05
项目交付评估	分	81.07	80.41	80.68
安全专项评估	分	81.66	81.76	78.05

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。

商业综合体开发阶段质量相关数据

形式	单位	2021 年	2022 年	2023 年
项目过程性评估	分	87.11	85.44	85.4
项目交付评估	分	80.28	77.32	82.27
安全专项检查	次	156	154	148
月度质量安全考核检查	次	164	160	156
发现质量问题 / 隐患	项	7901	7786	7875

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。


商业综合体运营管理阶段质量相关数据

形式	单位	2021 年	2022 年	2023 年
安全专项评估	分	95.81	89.2	86.47
安全专项检查	次	54	24	24
月度质量安全考核检查	次	189	118	136
发现质量问题 / 隐患	项	12038	9305	13915

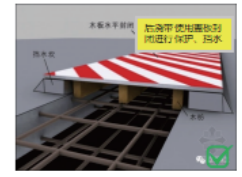
注：上述统计仅包含商业综合体运营管理阶段相关数据，不含商业综合体开发阶段相关数据。

GX-TJ-质-004 后浇带封闭检查点


风险	1. 后浇带提前拆除后回填； 2. 后浇带未进行保护。
必查项	1. 后浇带是否设置了独立支撑； 2. 后浇带是否做了保护； 3. 后浇带两侧是否做了挡水台。
质量控制要点	1. 地下室顶板后浇带两侧用实心砖砌筑挡水台，用水泥砂浆表面抹灰，中间用木方做支撑，顶部用盖板封盖； 2. 顶板后浇带采用木板封盖； 3. 后浇带模板支撑需独立设置，过程中严禁拆除，封闭后再次加固； 4. 对施工缝处混凝土进行清理、凿毛（至粗骨料 50% 外露）、湿润、刷浆，同时保证积水已清除。




后浇带支撑独立设置



后浇带使用盖板封盖并进行保护，防水



后浇带支撑未独立设置



后浇带未进行保护

质控打卡

质量文化建设

高度重视质量文化建设，围绕业务、管理制度和管理薄弱项组织专题培训，强化职工质量意识，提升职工质控水平。开展供应商品控相关培训，涵盖工程质量培训、安全生产培训及交付品控相关专项培训，覆盖率 100%；对于新合作供应商，组织的供应商专项交底培训，宣贯公司质量体系及其他合作要求，管控供应商的质量管理行为和质量管控标准。报告期间，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。

2023 年

商业管理事业部开展品质提升与商场消防/安全相关的培训合计 **20095** 场次，参训人员 **85.16** 万人，员工覆盖 **100%**。

开展供应商品控相关培训，覆盖率 **100%**。



诚挚服务客户

新城积极保障客户合法权益，深入洞察客户需求，以不断提升服务质量，打造更多幸福生活场景，让每一位客户的幸福触手可及。

完善服务体系

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大区、片区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。

同时，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。



保障客户权益

公平交易

新城坚持平等自愿原则，持续强化销售案场信息透明，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，致力打造一个公正、公开、公平交易的商业环境。

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。

信息安全管理

建立三级安全管理架构

集团明确董事会和高级管理层管理职能，建立总部、区域 / 大区、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，通过安全证书、算法加密、哈希值校验等方式，确保数据传输过程中的安全性和完整性；使用专业的数据备份设备做好数据的全量和增量备份，避免数据丢失

全方位保护敏感数据

通过动态和静态脱敏技术对敏感数据进行保护，结合页面水印技术的溯源管理，全方位实现敏感数据的保护

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，2022 年再次以零项不符合的高标准通过了英国标准协会（BSI）第二次重新认证（ISO 27001 国际认证证书的有效期为三年，每年都需要进行一次监督审核，三年后需要重新进行认证）。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，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测评要求，全面保障业务安全性、可用性和连续性。

信息安全培训

为增强公司全员信息安全意识和基本技能，积极开展实操演练，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。

坚持负责营销

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，对销售行为及销售风险明确作出管控及排查要求，确保营销广告的公平、公正、科学、准确和客观。

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，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。针对营销工作，集团定期开展合规营销稽查审计，采取按月度执行神秘顾客暗访方式，强化负责任营销管理，审计覆盖范围 100%。



阳光公示

强化营销培训

新城在营销过程中不进行任何虚假、误导、欺诈或不公平、不清晰或模糊的行为，每年通过线上、线下多种形式面向集团所有员工开展责任营销培训及宣贯。报告期内，集团持续完善线上课程设置，开发短视频形式的培训课程，要求集团全员观看并学习；针对一线销售与销售管理人员，区域营运领导及城市联合集团运营部开展季度专项营销培训及月度营销会议；定期组织对营销人员的培训，规范营销人员说辞并标准化客户服务。2023 年，新城开展 3 门营销人员专业课程培训，分别为《房地产广告风控要点及最佳广告展示宣贯》《营销广告宣传法律风险防范》《向虚俗广告 SAY NO》，培训员工覆盖率 100%，员工接受营销红线及原则培训的覆盖率 100%。



2023 新城苏皖抖音实战训练营



新城控股 2023 年数字营销官特训营

提升服务水平

推进幸福体验工程

集团从旗下的住宅、商业及多元化业务等场景出发，整合并优化高品质体验场景，采取全方位的业务生态展现、客户服务体验升级、品牌价值提升等多维度策略，为客户、员工、股东及合作伙伴提供卓越的产品和服务体验，全面展示新城所倡导的高品质生活空间、社区交往、价值创造及综合服务能力。

30 案例 Case

“幸福体验工程”走进漳州吾悦品悦四季

12 月 15 日，2023 年幸福体验工程落地「漳州站」，揭幕了新城控股 30 周年全新高端产品“品悦系”全国首发之作。从漳州龙文吾悦广场到漳州吾悦品悦四季，幸福体验团解锁 16 大核心场景，见证了新城的运营力、产品力与服务力，在真实的情境之中深刻感受“品质空间与人欢喜”。「漳州站」作为「幸福体验工程」的第八站，将探访落地于新城体系内首个商住综合体品悦项目、成长型幸福体验全模块的试点项目——漳州吾悦品悦四季，在这座新城“双轮驱动”战略下的集大成之作之中，呈现了新城全新升级版产品与服务、建造技术与管理体系、更加丰富的客户触点，以及新城对这座城市的敬畏与尊重。



幸福体验工程 漳州站

优化客户体验品质

● 规范服务要求

新城迭代更新《地产开发事业部项目计划管理办法》《地产开发事业部工程管理办法》《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》《新城控股销售型物业客户满意度管理办法》等管理规范，对内严格落地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。

● 开展满意度调研

新城按照《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。2023 年，针对住宅客户，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、维修服务等维度，全年滚动开展客户满意度调研。针对商业客户，开展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。

2023 年客户满意度调查

全年收集客户（住宅+商业）有效问卷 **57722** 份，地产开发满意度得分为 **68** 分，
商业顾客满意度 **86** 分，商业商户满意度 **82** 分

● 拓宽交流渠道

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，为产品和服务提升提供明确指引。截至 2023 年底，新城各大区中高层累计拜访 2000 余户客户。

新城各大区中高层累计
拜访客户

2000 余户

30 案例 Case

新城管理团队入户拜访，听取客户心声

服务提升需要不断探索，幸福的生活需要深度沟通。新城控股华北大区、中南大区等多个大区开展大区、项目管理团队入户拜访，以真诚且专业的态度，“亲”听客户心声，在客户入住感受、园区氛围、园区管理、园区提升、物业服务等方面畅谈互动。



入户拜访

● 开展客服培训

通过线上及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。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，提升优化客服服务能力。2023 年，参加客户服务培训人员共计 **500** 余人。

应对客户投诉

新城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。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。

2023 年

新城 4008 呼叫中心受理产品与服务端客户咨询、投诉、报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

客户投诉案件的解决平均时间

形式	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

30 案例 Case

室内墙面裂缝投诉事件处理

事件起因:

业主投诉墙面裂缝问题

调查过程:

房修人员第一时间上门查看,告知业主裂缝产生的可能性原因,并联系施工单位当天到现场查看,就维修方案及施工工艺、室内成品保护措施、维修周期进行回复。

处理过程:

第二天,施工单位进场维修,对室内成品进行保护膜全覆盖,完成成品保护后对墙面裂缝处进行剔凿至基层,并对裂缝处抹抗裂砂浆、涂刷强固、挂第一遍防裂网、刮石膏、挂第二遍防裂网;第三天对墙面刮腻子处理;第四天开始墙面整体翻新;第七天拆除保护膜,对室内进行保洁处理,恢复室内原状。处理过程房修工程师全程现场监督并每一步留存水印照片告知业主施工进度,受到业主高度认可。

打造创新空间

通过创新管理机制打造、激励机制建设、创新文化营造、创新能力提升四大举措,打破传统的工作模式,并给员工创新资源的支持,在公司内部营造一种鼓励创新、勇于创新的文化氛围,激发员工的创造力和创新潜力,推动企业持续发展和进步。

创新管理体制

新城不断完善创新管理体制,建立系统的产品创新机制,从激励机制建设、创新文化营造、创新能力提升三个维度制定举措,以激发并提升全体员工的产品创新意识和能力。

产品创新机制核心工作思路框架

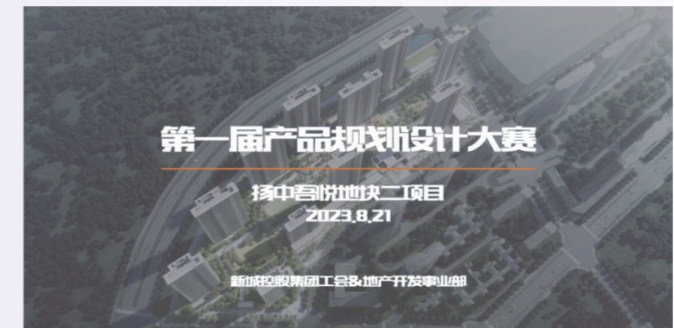
激励机制建设		创新文化营造				创新能力提升			
荣誉体系建设	考核导向优化	产品共创文化	产品创新宣传	有诚议平台激活	组织产品竞赛	外部考察交流	创新供方合作	知识培训分享	创新知识沉淀

● 激励机制建设

建立完善产品创新激励专项机制,鼓励公司技术全员创新,激励技术人员通过技术革新创造更大价值,提升管理效能,加强产品竞争力、扩大品牌影响力;对于创新成果及非标成果进行及时全面的价值评估和风险评估,体系内信息拉通,提升应用推广效率;激发员工创新意识,挖掘创新人才,同时提升团队的技术能力。截至 2023 年末,已评审入库案例 **126** 例。

● 创新文化营造

创新营造新城产品力氛围,激发设计思维碰撞,提高产品规划设计能力,培养和激励团队创新能力,助力产品升级。



地产开发事业部举办第一届产品规划设计大赛

● 创新能力提升

为提升新城产品设计整体能力和意识,自 2022 年起,新城地产开发事业部针对行业优秀商业和住宅产品开展对标、学习、剖析、沉淀,组织总部和大区设计团队开展商业和住宅 PK 共创活动。

截至 2023 年

住宅共创

共整理完成住宅类创新模块 **2600** 例,评定后纳入产品创新库模块 **1500** 例,完成住宅类标杆项目深研报告 **11** 份

商业共创

研发中心、10 个大区、筑森设计、商管设计、城市更新 5 大部门联动,按 5 专业 **39** 个基础模块收集共计 **2261** 个模块案例, **12** 个项目深研报告成果,内部评定入库约 **1217** 个项目共创模块成果。共创模块内容包括 MALL、街区、社商、工业改造、商业改造、文化改造、街区改造等 11 类形式,覆盖南北 56 个城市区域 19 个境外国家



创新标准制订

加大创新力度，积极推动公司全体员工投身国家 / 地方标准、行业标准、团体标准等各项标准的修编和制定工作，有效展示公司业务和技术实力、抢占行业先机、提高企业知名度，促进形成以专利为主导、以标准为引领的发展格局。

常州市绿色建造评价标准

Assessment standard for Changzhou green construction

新城旗下江苏筑森建筑设计有限公司参与常州市绿色建造标准制定

智慧商业建设

工程物业智能化

新城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、智慧消防管理平台、智慧油烟管理平台等六大平台，构建成总部、区域、项目三级架构的智能化管理体系。

新云智能管控平台

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、给排水等 13 项智能设备系统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

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

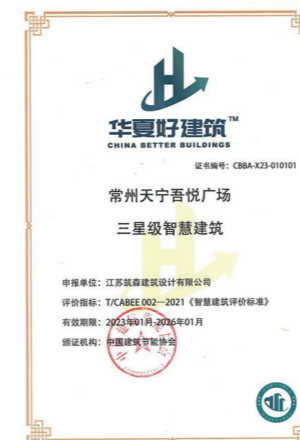
智慧闭店平台在实现 A、B、C 等级商铺分类的基础上，通过线上闭店流程大大节省闭店时长，降低安全管控风险，提升闭店效率。

智慧消防管理平台

智慧消防管理平台覆盖了一消、二消、开业检消防管理各阶段工作，直观展示各项目商户签约、出图、审图、装修、验收、取证的各环节动态执行情况、节点完成情况。

智慧油烟管理平台

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。



此外，2023 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、智慧物业服务、智慧联动控制等系统为一体，打造智慧建筑，提升商业品质，创造行业新高度。

2023 年，常州天宁吾悦广场申报中国建筑节能协会《智慧建筑评价标准》T/CABEE002-2021 认证体系，成为新城控股集团首批荣获国家智慧建筑三星级智慧运营标识的项目。

智慧商业运营

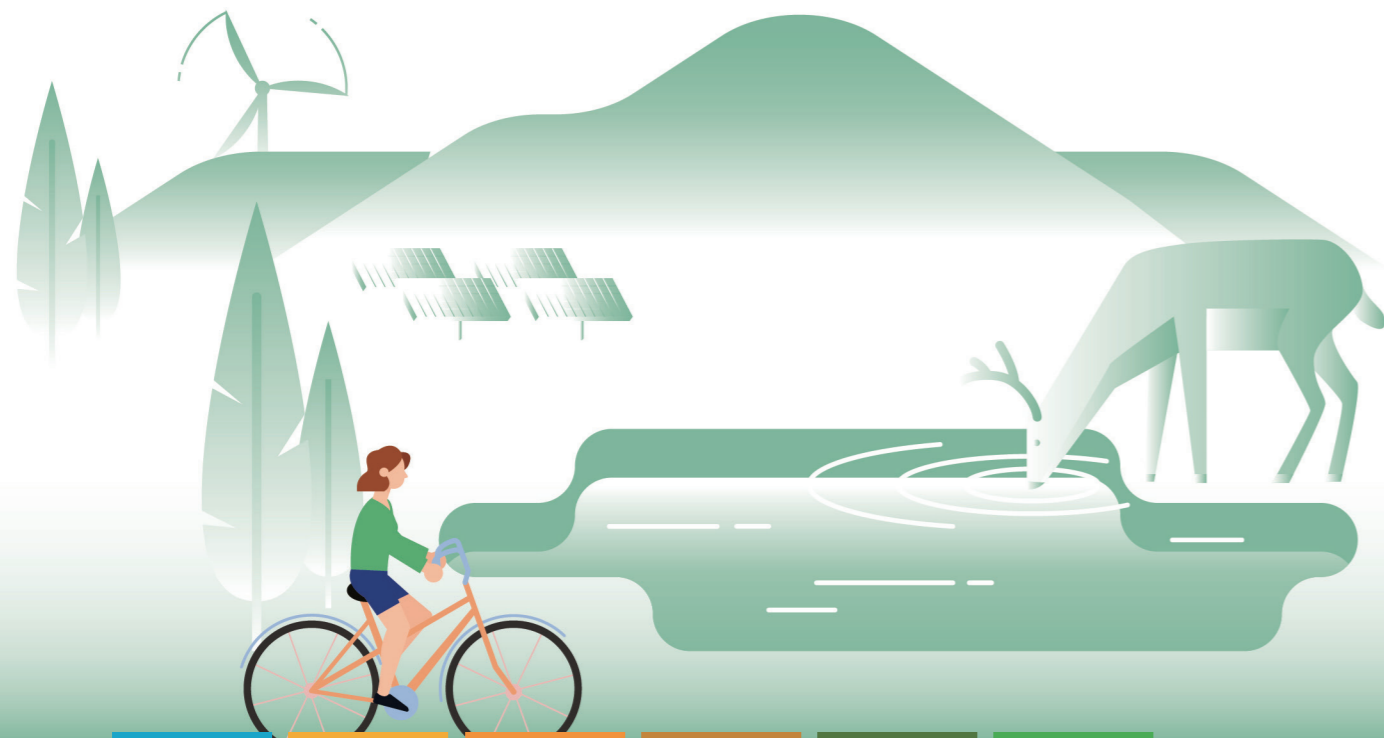
新城商业围绕流程标准化、工具标准化、成果标准化三方面，建立了一套行业首创的用户洞察标准化业务体系和工具平台。该平台具有智能化、精确化、高效化三大特点，可实时拉通全国指标，多维度分档对标，精准指导提升业务能力，沉淀用户数据资产，锻造标准化业务能力，形成长效运营机制。平台不仅解决了吾悦广场对核心用户的识别和需求洞察难题，而且在辅助经营决策方面起到强大助推作用。



用户洞察系统 CIS

03 逐绿而生 绘就幸福之城

新城以“双碳”目标为引领，积极探索生态优先、绿色发展新路径，着力构建覆盖产品全生命周期的绿色运营模式，加快布局新能源事业，创新研发绿色产品，培育环保文化，与全人类携手应对气候变化和环境污染等问题，共护绿水青山，共建美丽中国，共筑人与自然生命共同体。



夯实环境管理

作为负责任的企业，新城严格遵守各项生态保护法律法规，积极将绿色理念与生产经营相融合，持续完善环境管理体系，落实节能减排工作，提升清洁能源使用占比，准确识别与应对气候变化带来的风险与机遇，降低生产经营对环境带来的影响，切实为保护生态环境与生物多样性贡献力量。



完善环境管理

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》等相关法律法规，持续健全环境治理体系。通过制定《可持续发展政策》《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。针对气候变化、能源使用、废弃物、水资源、生物多样性等关键性环境议题，制定中长期目标并监督、监察和披露目标完成进度。修订完善《应急处置指引》，规范突发环境事件处置流程，提升突发事件处理效率。

推进低碳布局

新城在绿色可持续领域深入探索，持续推进“新蓝行动”，以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为抓手，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，致力与合作伙伴戮力同心，塑造绿色生活新标签、开拓循环产业、投资绿色产业，打造可持续发展新蓝图。

新城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、2022 年度、2023 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。

新城控股集团 2023 年度碳盘查统计结果（表中基准年为 2021 年）

大项	分项	子项	单位	总部					吾悦广场					酒店项目					在建项目					总计					
				2021	2022	2023	较 2022 年	较基准年	2021	2022	2023	较 2022 年	较基准年	2021	2022	2023	较 2022 年	较基准年	2021	2022	2023	较 2022 年	较基准年	2021	2022	2023	较 2022 年	较基准年	
能源使用	能源消耗	▶ 汽油	升	41019.00	22399.00	18072.41	-19.32%	-55.94%	285788.00	0.00	0.00	-%	-100.00%	4589.00	0.00	0.00	-%	-100.00%	220000.00	20198.00	71708.73	255.03%	-67.41%	551396.00	42597.00	89781.14	110.77%	-83.72%	
		▶ 柴油	升	-	0.00	0.00	-%	-%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		▶ 天然气	万立方米	-	0.00	0.00	-%	-%	1161.98	1311.73	1263.09	-3.71%	8.70%	121.33	116.20	740.79	537.51%	510.55%	-	-	-	-	-	1283.31	1427.92	2003.88	40.34%	56.15%	
		▶ 市政电力	吉瓦时	8.74	6.57	7.27	10.60%	-16.86%	533.30	567.26	647.12	14.08%	21.34%	30.33	12.24	14.69	20.05%	-51.55%	16.35	5.76	10.16	76.39%	-37.86%	588.72	591.83	679.24	14.77%	15.38%	
		▶ 绿电购买量	吉瓦时	0.00	0.50	0.00	-100.00%	-%	14.58	19.07	135.38	609.92%	828.55%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.58	19.57	135.38	591.79%	828.55%	
	能源消耗	▶ 市政热力	太焦耳	-	-	-	-%	-%	287.70	410.46	355.26	-13.45%	23.48%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	287.70	410.46	355.26	-13.45%	23.48%	
		▶ 化石能源消耗总量	太焦耳	1.34	0.73	0.59	-19.04%	-55.89%	461.71	510.66	491.72	-3.71%	6.50%	47.37	45.23	288.39	537.60%	508.80%	7.19	0.66	2.35	255.33%	-67.38%	517.61	557.28	783.05	40.51%	51.28%	
	总量	▶ 市政电力消耗总量 (扣减光伏、绿电、蓄冷蓄热等)	吉瓦时	8.74	6.07	7.27	19.71%	-16.86%	518.72	521.34	466.55	-10.51%	-10.06%	30.33	12.24	14.69	20.05%	-51.55%	16.35	5.76	10.16	76.39%	-37.86%	565.40	545.40	498.67	-8.57%	-11.80%	
		▶ 整体能源消耗总量 (电计)	吉瓦时	8.35	6.12	7.31	19.41%	-12.48%	580.93	599.67	537.85	-10.31%	-7.42%	33.66	15.42	34.96	126.74%	3.87%	16.86	5.81	10.32	77.71%	-38.76%	639.80	627.01	590.44	-5.83%	-7.71%	
	能源消耗强度		▶ 单位面积能源消耗	千瓦时每平方米	145.20	100.61	120.13	19.40%	-17.26%	53.41	50.80	40.46	-20.35%	-24.25%	275.72	95.76	217.17	126.79%	-21.24%	0.51	0.26	0.27	5.71%	-46.11%	-	-	-	-%	-%
碳排放	核算范围	▶ 范围一（直接排放）	吨二氧化碳当量	91.00	49.75	40.14	-19.32%	-55.89%	25759.00	28361.80	27310.22	-3.71%	6.02%	2633.00	2512.34	16017.07	537.54%	508.32%	489.00	44.86	159.26	255.02%	-67.43%	28972.00	30968.75	43526.69	40.55%	50.24%	
		▶ 范围二（能源间接排放）	吨二氧化碳当量	6924.00	4807.33	5651.19	17.55%	-18.38%	459814.00	479690.69	425857.63	-11.22%	-7.38%	24027.00	9692.93	11427.22	17.89%	-52.44%	12951.00	4607.56	8128.09	76.41%	-37.24%	503716.00	498798.51	451064.13	-9.57%	-10.45%	
		▶ 范围一 + 范围二	吨二氧化碳当量	7015.00	4857.08	5691.33	17.18%	-18.87%	485572.00	508052.49	453167.84	-10.80%	-6.67%	26660.00	12205.27	27444.29	124.86%	2.94%	13440.00	4652.42	8287.35	78.13%	-38.34%	532687.00	529767.26	494590.81	-6.64%	-7.15%	
	碳排放强度	▶ 碳排放强度（面积）	千克二氧化碳当量																										
其他碳排放	▶ 范围三（其他间接排放）	万吨二氧化碳当量	-	-	-	-%	-%	103.70	113.07	141.61	25.24%	36.55%	-	-	-	-%	%	1717.60	1146.45	1961.00	71.05%	14.17%	1821.30	1259.52	2102.60	66.94%	15.45%		
节能降碳	▶ 光伏装机总量 (累计值)	兆瓦	-	-	-	-%	-%	2.70	30.48	35.24	15.62%	1205.19%	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	2.70	30.48	35.24	15.62%	1205.19%		
	▶ 年光伏年发电量	兆瓦时	-	-	-	-%	-%	1350.00	24769.29	34973.20	41.20%	2490.61%	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	1350.00	24769.29	34970.20	41.18%	2490.39%		
	▶ 年光伏发电减碳量	吨二氧化碳当量	-	-	-	-%	-%	-	20061.55	27839.79	38.77%	-%	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	-	20061.55	27839.79	38.77%	-%		
	▶ 电化学储能年用电量	兆瓦时	-	-	-	-%	-%	579.73	630.90	564.80	-10.48%	-2.58%	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	579.73	630.90	564.80	-10.48%	-2.58%		
	▶ 电化学储能年减碳量	吨二氧化碳当量	-	-	-	-%	-%	-	247.25	293.86	18.85%	-%	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	-	247.25	293.86	18.85%	-%		
	▶ 蓄冷蓄热年用电量	兆瓦时	-	-	-	-%	-%	1415.00	6246.50	11689.08	87.13%	726.08%	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	-	1415.00	6246.50	11689.08	87.13%	726.08%	
	▶ 蓄冷蓄热年减碳量	吨二氧化碳当量	-	-	-	-%	-%	-	3558.84	7473.68	110.00%	-%	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	-	-	3558.84	7473.68	110.00%	-%	
	▶ 湿垃圾发电年发电量	兆瓦时	-	-	-	-%	-%	-	-	0.13	-%	-	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	-	-	-	0.13	-%	-%	
	▶ 湿垃圾发电年减碳量	吨二氧化碳当量	-	-	-	-%	-%	-	-	0.10	-%	-	-	-	-	-%	-%	-	-	-	-	-	-	-	-	0.10	-%	-%	
	▶ 植树造林总面积 (累计值)	公顷	10.00	60.00	24.70	-58.83%	147.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.00	60.00	24.70	-58.83%	147.00%	
▶ 年度植树造林减碳量	吨二氧化碳当量	15.00	90.00	37.05	-58.83%	147.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.00	90.00	37.05	-58.83%	147.00%		

2023 年碳排放盘查结果总结

2023 年集团总体碳排放 **49.46** 万吨， 总部办公 **0.57** 万吨； 在建项目 **0.83** 万吨。

其中吾悦广场 **45.32** 万吨； 酒店 **2.7** 万吨；

环比 22 及 21 年数据：

集团绿色低碳转型不断加速。在新增 **16** 个自持商业项目的情况下，集团总体碳排放不升反降。23 年碳排放总量比 22 年减少了 **3.51** 万吨，降幅 **6.64%**。

吾悦广场 23 年碳排放 **45.32** 万吨，比 22 年下降 **5.49** 万吨，降幅 **10.80%**，碳排放强度（碳排放量 / 面积）**34.09** 千克 CO₂ / m²，对比 22 年下降了 **20.79%**。

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，以新云系统、楼宇自动化系统、能源管理系统为抓手，强化能源“双控管理”，推动公司能源布局不断优化。

推进产业绿色低碳转型发展，高效利用清洁能源、可再生能源，降低建筑能源消耗。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。

2023 年，集团进一步推动节能技术创新和工艺改造，促进批量综合能源项目落地，共形成多个商业能耗优化方案，包括新建吾悦综合能源项目、综合能源供暖改造项目等。

可再生能源使用

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，助力集团建筑开发及商场运营阶段降碳减排；积极购入风、光绿色电力，降低对传统能源的依赖，提升绿色电能使用量，实现能源结构的优化升级，切实将节能减排落到实处。

2023 年

联合吾盛能源已建设、并网 **61** 座光伏电站，装机容量 **35.24** MW，年发电量 **34973.20** 兆瓦时，碳减排 **27839.79** 吨

武进吾悦广场等 **20** 个项目完成绿色用电购买，完成全年绿电交易 **135.38** 吉瓦时，碳抵消量约 **10.56** 万吨

吾盛能源光伏亮点项目

- **浙江湖州德清天堂实业光伏项目**

节能减碳：在约 30000 平方米屋顶面积，安装单晶硅半片组件 **3914** 块。全周期发电量 **5550** 万度，碳减排约 **43000** 吨。



实景图展示

- **北特科技屋顶光伏项目**

节能减碳：安装光伏组件 **21650** 块。全周期发电量 **3** 亿度，碳减排约 **23** 万吨。



实景图展示

- **常州润来科技屋顶光伏项目**

节能减碳：安装单晶硅半片组件 **5816** 块，总装机容量达 **3.2** MWp。全周期累计发电量约 **6912** 万度，碳减排约 **53754** 吨。



实景图展示

综合能源管理与使用

新城根据国家宏观政策及行业最新动态，聚焦各地商业综合体能源使用特点，编制发布《综合能源设计标准与落地操作技术手册》，促进能源技术创新及落地。通过综合分析多能互补、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，为各地商业综合体提供更具特色的综合能源使用设计方案，打造更加科学、实用、可操作的能源管理方案，并促进各新建吾悦广场综合能源方案有效落地，助推能源技术创新在商业综合体中的广泛应用。报告期内，已经根据国家能源政策优化机电方案形成了三种典型综合能源方案，分别针对三种不同气候带，并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，新城积极推进体系化、综合化的水资源利用体系建设，通过海绵城市雨水、中水、冷凝水以及节水器雨水回收利用技术，将水资源有效收集并存储，实现循环利用，全面提升水资源利用效率，促进水资源的可持续利用，减轻城市开发建设对生态环境影响的同时，为城市生态平衡和可持续发展贡献力量。

2023 年已建成投运的综合能源项目有 14 个，综合能源减碳量 0.75 万吨（不含光伏等）

1 天津滨海	5 天津津南	9 河南安阳	13 东营吾悦
2 长春绿园	6 河北沧州	10 天津宁河	14 漳州龙文
3 包头昆区	7 山西大同	11 淄博周村	
4 唐山吾悦	8 山西运城	12 烟台芝罘	

新建吾悦综合能源项目（部分）

- **山东淄博周村、东营、烟台芝罘项目**


系统采用风冷热泵机组或制冷机组结合水池蓄热蓄冷技术，利用夜间低价谷电产生热量或冷量储存在水池中，白天为商场供能。



实景图展示

- **漳州龙文项目**

在设计阶段根据蓄冷要求选用双工况主机、蓄冰槽等特有设备构建冰蓄冷系统，该系统使得项目具备需求侧响应的能力，能在用电高峰时释放冷量，降低用电需求及用能成本。



实景图展示

6 个综合能源供暖改造项目（已全部投运。预计全周期节约供暖费用约 2.16 亿元，碳减排约 6.7 万吨。）

- **山西运城吾悦供暖改造项目**

通过可再生能源（空气能）利用 + 峰谷电蓄热，大幅度降低供热运行费用，同时减少碳排放。该系统投运后预计全周期供暖费用比原市政供暖费节省约 **4530** 万元，碳减排约 **9840** 吨。



实景图展示

- **天津宁河吾悦供暖改造项目**


该项目投运将助力商场全周期节约成本约 **2453** 万元，碳减排约 **1.2** 万吨。



实景图展示

- **河南安阳文峰吾悦供暖改造项目**

采用国家鼓励的电能替代方案——风冷热泵 + 电锅炉系统供暖系统。系统投运后预计全生命周期节省供暖费用 **2657** 万元，碳排放 **6780** 吨。



实景图展示

应对气候变化

新城积极响应国家“2030 实现碳达峰、2060 实现碳中和”的号召，努力探索气候变化可能给企业带来的发展机遇和挑战，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，寻求应对气候变化的新经济模式。

管治

新城董事会作为决策者一直积极参与管理重大气候相关事宜，并依照 TCFD 框架对重大风险和机遇进行评估，深入分析气候变化对企业的影响，逐步将气候变化相关决策整合到企业管治规划当中。董事会授权 ESG 管理委员会全面监督 ESG 管理工作，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 ESG 管理委员会的指导下，公司可持续发展工作组协同运营、设计各业务条线，日常评估和管理气候变化议题。

策略

新城通过制定《新城控股集团绿色低碳发展规划》、完善温室气体排放管理、建立碳排放核算方法学、科学开展碳盘查等关键举措主动识别气候风险与机遇，打造独具新城特点的应对气候变化风险方案，全面推动集团的低碳转型和绿色发展。此外，我们将应对气候风险变化的制度与集团的生产经营相融合，通过项目全生命周期能源效率优化、可再生能源应用、推广绿色建筑和绿色商业运营将重要举措与产品设计、原材料采购、项目建设与运营结合，降低温室气体排放量，切实将减排降碳落到实处。

风险管理

新城积极遵循「筛选风险点 - 开展风险评估 - 分析对业务的影响 - 风险排序」的评估流程，主动对集团经营过程中的气候变化风险与机遇事项进行识别、评估与应对，并逐步完善风险管理机制。

● 气候变化风险

风险类型	具体风险	风险描述	新城应对措施
转型风险	法律和政策风险	<p>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</p> <p>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</p>	<p>及时了解和遵守相关监管法律法规，将低碳优先的原则纳入产品开发及决策制定的考虑；将碳减排因素纳入供应商的选用标准</p> <p>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</p>
	技术风险	<p>在国家“2060 碳中和”目标的背景下，国家不断提高低能耗、近零能耗的绿色低碳技术要求</p> <p>上海市政府在《关于本市“十四五”加快推进新城规划建设工作的实施意见》中提出，新城新建建筑 100% 执行绿色建筑标准，其中政府投资的公共建筑和所有大型公共建筑执行绿色建筑二星级及以上标准</p>	<p>深入推进绿色工业化建造体系、绿色建筑、智慧运营、生态环境、可再生能源、废弃污染物等方面研究，积极提升绿建标识的认证等级及覆盖比例，持续推动技术创新和落地</p> <p>搭建产学研用合作平台，加大行业伙伴合作力度，加快创新技术研发，推广创新成果应用</p>
转型风险	市场风险	<p>消费者环保观念转变对绿色产品的青睐</p> <p>投资者更加关注房地产企业绿色建筑、节能减排等环境绩效</p>	<p>加强与投资者等利益相关方沟通，积极展示低碳环保、节能减排的企业形象</p> <p>持续加强集团环境绩效的披露水平，积极提升 ESG 相关评级结果</p>
	声誉风险	<p>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</p>	<p>持续参与认可度高的国际和国内绿色认证和倡议等，提升行业竞争力与品牌声誉</p> <p>加大对气候变化因素的关注，加强监控和管理，确保合规，避免负面新闻产生</p>

风险类型	具体风险	风险描述	新城应对措施
实体风险	急性风险	<p>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，还可能造成土地等相关资产受到破坏，资产成本增加、维修成本上升，导致项目延期</p>	<p>制定极端天气（如台风、洪水等）应急预案，开展安全应急演练，提升安全应急处置能力</p> <p>在项目设计阶段，充分考虑在极端天气对公司运营造成的影响，提前规避相关地区的项目建设，务求降低潜在风险带来的损失</p>
	慢性风险	<p>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</p>	<p>采取多项缓释措施（如加强水浸防护措施等），提高物业业务抵御气候变化的能力</p> <p>在建筑物选址、建设阶段，充分评估海平面上升等气候风险</p>

● 气候变化机遇

机遇类型	机遇描述	公司利好
资源机遇	<p>高效能、绿色建筑</p>	<p>降低运营成本、提升资产价值</p>
能源机遇	<p>低排放、可再生能源的利用</p>	<p>降低运营成本、规避环保违规风险</p>
产品机遇	<p>多元绿色产品与服务；绿色环保人才公寓、安置房</p>	<p>提升绿色技术，打造绿色健康建筑，增强行业竞争力，树立行业品牌形象</p>
市场机遇	<p>市场准入、市场对绿色产品和服务的支持；发行绿色债券</p>	<p>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</p>

指标和目标

新城母公司通过建立绿色低碳发展工作组，召开规划启动会，决议通过关于绿色低碳行动计划、体系优化、碳排放研究与核查绿建方案以及品牌打造等规划部署，制定碳排放、能源使用、水资源使用目标及绿色建筑目标，明确披露能源资源使用量及碳排放等与气候变化相关的关键指标，持续打造绿色低碳行动方案，夯实新城可持续发展基础。

未来，我们将深化与中国建研院的合作，开展商业建筑节能降碳策略研究，对所涉及的减碳措施在商业建筑的适应性进行深度可行性分析，开展节能减排技术试点工作；依据研究结果并结合国家、地方相关政策，制定科学而明确的新城减碳目标及减碳策略，推动房地产行业节能减碳「产-学-研-用」体系的构建，助力建筑领域实现碳中和。

推广绿色建造

新城积极践行全方位的绿色低碳理念，加强绿色设计与开发，扩大绿色技术研究，践行绿色施工，严格制定各类工作标准，将绿色建造理念落到实处，共同推动中国建筑行业走稳走实绿色低碳高质量发展之路。

践行绿色设计

新城严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等相关法律法规，依据现有国标、外标绿色建筑设计体系，全方位践行绿色低碳设计，将环保理念与建筑设计完美融合，在项目设计时考虑对环境所产生的影响等诸多因素。严格开展项目开发前场址管理工作，对新建项目进行环境影响评估与评价，使绿色建造与自然环境有机结合，实现人与自然和谐共生的美好愿景。

绿色节能设计

新城综合考虑环保、能源效益和可持续性的绿色设计理念，建立完善的全周期低碳技术体系。覆盖建筑场地规划、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；利用被动设计策略，加强自然采光和通风的使用，提高建筑面对气候变化的适应力；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，减少能源消耗，全面提升能源使用效率。

30 案例 Case

拓展新城绿色建造蓝图，常州新城九熙台苑助力实现节能减碳目标

新城在绿色低碳建筑领域不懈探索开发节能项目，其中常州新城九熙台苑项目融合国内外绿色标杆体系，在建造过程中坚持因地制宜，将场地声环境控制等被动式设计设计与雨水回收利用等主动式设计结合，综合利用可再生能源补充用能，降低碳排放，是绿色节能设计的重要成果之一。



常州新城九熙台苑鸟瞰效果图

海绵城市建设

新城准确把握海绵城市建设核心，研发和建设海绵城市绿色基础设施，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。

同时，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。2023年，集团按照《海绵城市设计标准与实用技术手册》，持续提升在建及在营项目海绵城市建设水平，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。2023年，新城应用海绵城市建设理念的项目共 136 座，“年径流总量控制率≥75%”的项目共 82 座。

30 案例 Case

常州·璞樾春秋运用多种海绵城市技术

璞樾春秋将自然排水途径与人工措施相结合，采用下凹绿地、透水铺装、雨水花园等多种海绵城市技术措施，在确保场地内排水防涝安全的前提下，最大限度地积存、渗透、净化雨水并将其用于社区内的绿植灌溉、道路冲洗、景观补水等，实现水资源的高效利用。



常州·璞樾春秋

推行绿色采购

新城依照《中国房地产行业绿色采购指南》相关要求严控采购环节，遵守“公平、公正、公开”的采购原则，夯实采购管理制度及体系基础。在供应商管理中融入环境保护等关键议题，确保所采购的建筑材料、设备和服务符合环保标准，同时鼓励供应商积极参与环境保护，推动可持续发展理念贯穿于整个供应链，共同促进绿色可持续发展。



在采购过程中，优先选用获得绿色建材评价认证标识的建筑材料和产品，推动绿色建材在项目中的广泛应用；鼓励供应商深入研究绿色创新技术、开发绿色产品，对于列入“高污染、高环境风险”名录的产品，一律禁止采购；与合作的供应商，制定共同的环保目标，建立稳定的产销关系，确保采购材料碳排放符合国家标准；激励和推动材料供应商积极投入到绿色建材认证中，为建筑行业的可持续发展作出积极贡献。

截至 2023 年末，新城已推动 59 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 54.10%。



研发绿色技术

为推进绿色创新技术研发，新城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，持续完善绿色技术创新体系，深入研发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的创新技术，并推动技术成果与实践相结合，不断优化和拓展绿色技术的应用范围，为构建人与自然和谐统一的美好未来贡献更多力量。

实施绿色施工

新城严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《建筑工程绿色施工评价标准》《绿色建造技术导则》《绿色施工管理规程》等相关法律法规，践行绿色施工理念，并制定各类工作标准，明确资源节约、环境友好的绿色施工要求，确保项目施工过程的合法合规。在施工过程中，充分考虑施工现场周边环境与当地社区的需求，全面开展能源资源节约、废弃物回收利用、扬尘控制、噪音治理等方面管理工作，推动装配式建筑技术、建筑信息模型（BIM）技术、智慧工地系统和“芯智造”施工体系等绿色环保技术的应用，有效推动绿色施工在实践中的落地和应用，降低项目建造对环境的影响，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。

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。2023 年，我们持续对在建和在营项目落实绿色低碳技术，实现碳排放的整体降低。

废弃物管理

新城不断完善废弃物管理制度，制定并实施施工废弃物减量化、资源化计划，通过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等措施，减少生产过程中的废弃物排放。

扬尘控制治理

为有效减少施工和工业活动中的扬尘问题，改善空气质量，新城通过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，对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，使扬尘减到最低限度，降低对环境的影响的同时，为员工及当地居民提供更健康的工作与生活环境。

预防噪音污染

新城注重噪音污染防治，严格遵守《声环境质量标准》（GB3096）有关规定，采取铝模+PC+爬架一体化施工工艺、TSP 在线检测设备、搭建噪音防护棚及现场安装噪声检测仪等举措，有效预防和控制噪音污染。

发展绿色建筑

绿色建筑的兴起与城市化的快速发展紧密相连，为城市的长远可持续性发展提供了坚实的支柱。新城严格按照《绿色建筑评价标准》《近零能耗建筑技术标准》和《夏热冬冷地区被动式居住建筑技术指南》等国家及行业标准，制定集团《绿色建筑政策》，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。

绿色建筑标准

新城严格遵循所在地法律法规和行业标准，持续优化绿色建筑管理体系，发布《绿色建筑实施指引》，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，确保建筑生命周期的绿色性。

同时，新城致力打造绿色、健康和可持续的人居环境。建立完善以关注“人”本身为主的绿色技术体系，立足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。

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。



绿色建筑目标

- 2024 年至 2025 年，累计获取不少于 **3** 个高星级绿色建筑认证与标识
- 新建住宅和办公建筑 **100%** 满足中国绿色建筑基本要求（或 LEED 认证等国际知名同等级标准）
- 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并积极参与既有建筑绿色建筑改造 / 认证
- 鼓励积极申报高星级绿色建筑认证与标识，高星级绿色建筑项目开发量比例应逐年增长

绿色建筑绩效

- 新城新建项目绿建覆盖率 **100%**，
截至 2023 年底，所有在建项目均满足国家绿色建筑相关要求。
- 2023 年，新城共获得 LEED 商业金级预认证 **1** 个，LEED 住宅金级预认证 **1** 个；
国家绿色建筑运行标识住宅项目 **1** 个（14 版二星级 **1** 个）；国家绿色建筑运行标识购物中心项目 **4** 个（19 版二星级 2 个，一星级 2 个）。
- 新城近三年累计获得国家绿色建筑运行标识项目共计 **42** 个，国家智慧建筑 **4** 个，超低能耗建筑 **2** 个，LEED 认证 **12** 个，WELL 认证 **3** 个。

新城控股集团 2022-2023 年项目获得 LEED、WELL 认证情况

项目名称	颁证机构	等级	认证情况	取证日期
YIBIN WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.01
WUHAN CAIDIAN WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.05
TAIYUAN WAN BAI LIN WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.06
Taizhou Phoenix City Walk	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.06
LANZHOU AN NING WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.07
FU JIAN ZHANGZHOU WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.07
YANTAI ZHIFU WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.08
TIANJIN BAODI WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.10
ZHENYE SEASEN NANJING FEILIBOWAN	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2022.08
NANJING JIANYE WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 正式认证	2022.11
泰州凤城悦天地	国际健康建筑协会 (IWBI)	金级	WELL 预认证	2022.04
振业新城·南京翡丽铂湾	国际健康建筑协会 (IWBI)	金级	WELL 预认证	2022.07
CHANGZHOU TIANNING WUYUE PLAZA OFFICE	国际健康建筑协会 (IWBI)	金级	WELL 正式认证	2022.09
FEILONG WUYUE PLAZA	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2023.03
CHANGZHOU JIUXITAI YUAN	美国绿建建筑委员会 (USGBC)	金级	LEED 预认证	2023.06

新城控股集团 2021-2023 年项目获得绿色建筑认证情况

项目名称	颁证机构	等级	取证日期
南通如皋新城吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.10.29
盐城大丰吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.10.29
泰州兴化吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.10.29
盐城东台吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.10.29
淮安涟水吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.11.26
盐城射阳吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.10.29
盐城盐都吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.10.29
连云港赣榆吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	一星级	2021.11.26
连云港海州吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.11.26
淮安吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.11.26
南京雨花吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.11.26
徐州贾汪新城吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2021.11.26
泰州泰兴吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.02.21
南通启东吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.02.21
苏州昆山吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.07.22
苏州芯汇都市商业广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.07.22

项目名称	颁证机构	等级	取证日期
常州天宁吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.06.28
溧阳吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.06.28
常州金坛吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.06.28
沔西新城吾悦广场	西安市住房和城乡建设局	一星级	2022.11.08
南京河西吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.07.22
扬州宝应新城吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.02.21
扬州高邮吾悦广场购物中心	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.02.21
扬州新城吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	一星级	2022.02.21
镇江扬中吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.06.28
镇江丁卯吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.01.25
镇江句容吾悦广场	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.02.21
铜陵吾悦广场	安徽省住房和城乡建设厅	二星级	2022.11.18
温州市开发区西单元 C-10a 商业地块	温州市住房和城乡建设部门	一星级	2022.12.01
常州樾华名苑 11、15、18 号楼	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.08.15
常州九熙台苑 13、14、21 号楼	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.08.15
淮安吾悦首府 (2~10 号楼)	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.11.11
常州誉隼花园 1~5 号楼	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	一星级	2022.08.15
壹鸣花园 11-12 号住宅	佛山市住房和城乡建设局	一星级	2022.11.01

项目名称	颁证机构	等级	取证日期
启东蝶湖苑 19~20 号、23~25 号楼	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.11.11
苏州香漫雅园 3、5 号楼	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.12.02
苏州悦隼花园 37、38 号楼	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2022.11.11
郑州荥阳吾悦广场	河南省住房和城乡建设厅	二星级	2023.04.03
包头昆区吾悦广场	包头市住房和城乡建设局	一星级	2023.04.26
进贤吾悦广场	南昌市住房和城乡建设局	一星级	2023.06.12
贵港吾悦广场	广西壮族自治区住房和城乡建设厅	二星级	2023.07.26
常州樾隼花园 5、8、9 号楼	江苏省住房和城乡建设厅科技发展中心	二星级	2023.08.02

新城控股集团 2022-2023 年项目获得智慧建筑认证情况

项目名称	颁证机构	等级	认证情况	取证日期
天津宝坻吾悦广场	中国房地产协会	三星	预认证	2022.11.08
武汉蔡甸吾悦广场	中国房地产协会	三星	预认证	2022.11.08
常州天宁吾悦广场	中国建筑节能协会	三星	正式认证	2023.01
苏州相和云庭	中国房地产协会	二星	预认证	2023.04.06

新城控股集团 2022-2023 年项目获得超低能耗认证情况

项目名称	颁证机构	取证日期
新城玺越春秋小区 17# 楼	中国建筑节能协会	2022.11.19
天津宝坻吾悦广场	中国建筑节能协会	2023.03.10

30 案例 Case

常州飞龙吾悦广场获得 LEED 金级预认证

常州飞龙吾悦广场获得由美国绿色建筑委员会（USGBC）颁发的 LEED 新建建筑金级预认证证书，为新城「绿色建造蓝图」再续新的篇章。常州飞龙吾悦广场坚持以因地制宜、整合设计为原则，围绕“选址与交通”“可持续场地”“用水效率”“材料与资源”“室内环境质量”“能源与大气”六大维度，对建筑进行综合考察，以全周期的绿色低碳举措，实现 LEED 金级预认证标准。



- 绿色低碳出行
- 高效节水器具
- 城市雨洪管理
- 高效维护结构
- 智能照明
- 低光污染夜景照明
- 高效机房
- 垃圾分类管理
- 绿色可循环建材
- 土建装修一体化
- 空气质量治理
- 整体能耗计量

装配式建筑

2023 年，

装配式实施面积累计超过

2300 万 m²

最高装配率达

95 %

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。2023 年，新城约 45% 新建开发项目实现装配式建造，装配式实施面积累计超过 2300 万 m²，实现了 7 种类型的装配体系应用，最高装配率达 95%。



山东省装配式示范工程项目—烟台芝罘吾悦首府项目

超低能耗建筑

新城响应住房和城乡建设部全面推广超低能耗号召，积极推进超低能耗建筑的规模化发展，不断增强团队超低能耗建筑的研发实力。夯实“设计—施工—运行”全过程的超低能耗技术体系，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，助推建筑节能持续高水平发展。

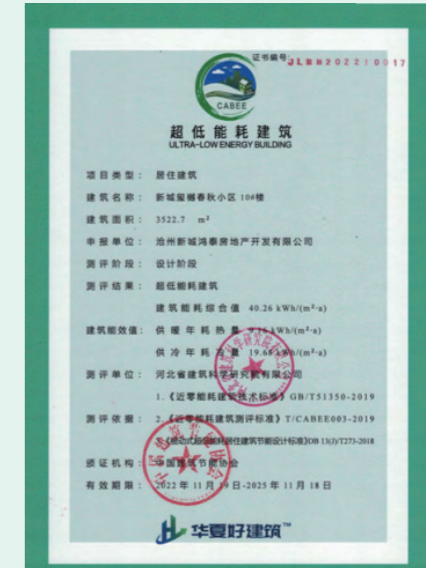
30 案例 Case

沧州新城玺樾春秋——河北新标准首个超低能耗建筑

2023 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，成为河北新标准首个超低能耗住宅项目。项目共设置超低能耗建筑 12468.51 m²，均采用被动式超低能耗设计，通过提升围护结构热工性能、优化节点气密性及热桥设计、充分利用可再生能源等节能措施，降低建筑运行能耗。

项目共设置超低能耗建筑

12468.51 m²



30 案例 Case

天津宝坻吾悦广场荣获国内首个大型商业综合体超低能耗建筑设计标识认证

2023 年 3 月，天津宝坻吾悦广场项目成功获得超低能耗建筑设计标识认证，成为全国首例超 10 万 m² 的超低能耗大型商业综合体。项目通过建筑本体节能和高效能源利用 13 项专项设计，实现建筑本体节能率 45.1%、综合节能率 54.6%、可再生能源利用率 69.0% 的成效，达到国家标准《近零能耗建筑技术标准》超低能耗指标要求。



践行绿色运营

新城以节能低碳增效为运营导向，全面推进创建申设绿色商场；加强绿色租赁管理，推广实施绿色租赁，共筑商业健康绿色运营生态圈；践行绿色办公，宣传绿色消费理念，助推构建可持续发展和谐社会。

创申绿色商场

构建绿色商场是新蓝行动「绿色低碳蓝图」的重要组成部分，对推广绿色生活方式和消费模式起到了至关重要的作用。新城集团在设计、施工和运营管理各个环节全程贯彻绿色发展理念，旗下核心商业吾悦广场，大力推进项目的绿色化施工、绿色技术的标准化集成，以及智能化的运营管理。

2023 年，新增 **29** 座（累计 **85** 座）吾悦广场通过绿色商场认证，超目标（25 座）完成指标。

● 节能降耗举措

设置绿色产品销售专区，并对室内温度、环境进行监控

设置分类回收垃圾桶、再生资源回收箱

所有营运期广场大屏亮度由 100% 调整至 **50%**（平均），吾悦系项目年节约能耗约 **150** 万度，预计节约电费约 **120** 万元，减少碳排放 **1400** 吨

● 绿色运营举措

定时在室内外大屏滚动播放绿色环保宣传片、开展以旧换新等活动

室外普通路灯改造为智能多媒体路灯

地库、外场安装充电桩，按照绿创标准增设无障碍车位与新能源汽车充电设施

深化商业运营绿色管理，优化商铺调改及施工管控流程，避免无效拆除造成资源浪费，实现装修资源的重复利用

根据节假日、平日经营车流特性对停车场进行分区域管控，分区管控后实测，商管年节约能耗费约 **400** 万元，减少二氧化碳排放量约 **4900** 吨

开展绿色租赁

新城积极携手商户不断完善绿色租赁体系，共筑商业健康绿色运营生态圈。稳步推进绿色租赁，制定《绿色租赁政策》等制度，推动“绿色可持续”理念贯穿商业项目运营周期。

绿色租赁准则

全面开展环境目标管理，加强运营阶段空气、水、噪音和废弃物等管理，提高建筑环境效益；通过吾悦能耗管控平台，定期开展建筑能源审计和科学能耗管理，挖掘节能改造潜能。

定期与商户沟通协商，督促商户制定商铺能耗使用管理计划，促进商户遵守环境管理目标。

推广三重净值租赁，在商户承租期和运营期明确水消耗量、厨余垃圾产生量、能源使用量等商业管理费用的缴纳方式，鼓励商户降低成本。

定期开展节能宣传，组织既有建筑的节能改造，公开透明向商户展示潜在成本收益，鼓励商户参与。

构建绿色租赁评估体系，每年对商户行为进行评分，对在绿色运营方面表现突出的商户给予激励。

商户绿色租赁协议

与租户签订《绿色租赁协议》，推出包括三重净值租赁在内的一系列节能降耗举措，包括优先选用绿色产品、进行正确的垃圾分类、开展节能环保的宣贯工作等，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。

此外，集团构建了绿色租赁评估体系，并通过激励机制提升商户在绿色运营方面的整体表现。

高效油烟设备租赁

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。2023 年，与餐饮油烟商户签订油烟设备绿色租赁合同，有效减少“三废”排放，促进商业运营与环境保护协调发展。

智慧闭店系统租赁

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 2023 年末，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。



践行绿色办公

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，助力培养员工绿色办公习惯。在办公场所张贴节能、节水、垃圾分类宣传标语，宣传环保知识，在日常生活中潜移默化提升员工绿色办公意识；采用数字化办公，倡导无纸化，控制打印用纸数量，提倡双面打印及复印；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。

此外，我们积极发起“绿色 XIN 动派”倡议，引导全体员工从点滴着手，从自己做起、从身边做起、从现在做起，树立“点点滴滴降成本，分分秒秒增效益”的节能意识。

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世界经济发展趋势。新城秉持可持续发展的理念，于 2021 年 6 月订立了可持续融资框架，由欧洲权威认证机构 Sustainalytics 对该框架进行绿色、可持续认证并出具了第二方意见书（Second-party Opinion）。与此同时，公司获得了香港品质保证局（HKQAA）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式的发展。

公司未来将一如既往地实践绿色理念，计划通过绿色 / 可持续债券等融资的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。

深耕生态治理

新城严格按照《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，探索棕地再开发、绿地开发等项目，最大限度减少对当地社区、自然环境的负面影响。

棕地再开发

我们承诺通过建立完善棕地治理管控体系，并严格按照《中华人民共和国土壤污染防治法》进行合理利用再开发，致力实现棕地项目的前期综合治理修复及修复后的集约化利用。在前期环境评估中，如发现存在污染或严重破坏等问题，将根据棕地治理的法定权责要求和各地建设用地土壤污染状况调查与风险评估相关工作指引，提供风险管控方案或治理修复方案，沟通政府、原业主等相关单位，开展土壤修复等工作，确保二级开发阶段的物业上盖土地达到环评标准；在后期棕地修复处理后，大力推进集约化利用，依托有机运营和精细化全链条管理，推动城市综合生产力全面提升，为城市美好生活焕新赋能。

避免绿地开发

我们致力于保持建设用地的原始自然生态，尽可能利用原有自然地貌和植物生长习性设计景观，使有限的绿地发挥更大的生态效益和景观效益。我们充分考虑水源涵养及耕地、林地保护等问题，优先以保护原始绿地生态为考量，尽可能避免对绿地的开发；如必要开发，对于部分涉及绿地的项目，我们将严格按照国际惯例，遵循绿色建筑标准开发，将对自然栖息地的影响控制在最小化。

保护生物多样性

我们遵守国家和项目建设所在地的相关法律和条例，持续加强生物多样性管理。在项目开发前，充分评估场址建设对生物多样性保护造成的潜在影响，致力减少运营过程中对生物多样性的影响，针对受影响的场址，制定保育、修复等补偿措施和计划；开展风险评估及排查，获取项目用地前的生物多样性因素，充分发挥“土地银行”作用，避免开发占用农田及绿地。在后续开发过程中，我们致力于对绿地及周边生态系统的影响降到最小，积极改善、优化、纠正项目用地本身的环境问题。2023 年，未发生对生物多样性产生负面影响的事件。

此外，我们积极组织开展保护生物多样性的公益课堂，宣传保护生物多样性的重要性。例如，我们与新华每日电讯、中国生物多样性保护与绿色发展基金会绿色少儿工作组共同联合发起新城之夏自然课堂，呼吁和引导更多业参与到保护自然的行动中。此次活动参与人数约 70000 余人次。

04 暖心而为 同筑幸福之路

新城积极保障员工权益、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；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；投身社会公益，以实际行动回馈社会。



构建幸福职场

新城视员工为企业最宝贵的财富，积极保护每一位员工的合法权益，为员工提供广阔的发展平台，不断提高企业安全生产能力，切实保障员工的职业健康安全，让员工与公司携手同行，不断创造新的价值、新的美好。新城已连续 18 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。



保障员工权益

合规雇佣

严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，不因员工的性别、年龄、民族、信仰等差异而区别对待，为每一位员工提供平等的就业和发展机会。

制定《新城控股招聘管理办法（2023 版）》等内部政策，强调平等雇佣、机会平等，招聘过程公开透明、流程完备，对所有候选人考评标准一致，并根据客观的面试评估结果择优录取最合适的人选；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。2023 年，集团用工环节无歧视、雇佣童工或强制劳动的情况出现。

2023 年

员工劳动合同签订率

100 %

员工社会保险覆盖率

100 %

多元包容

坚持公平公正、一视同仁，实行男女同工同酬，综合考虑员工的文化、经验等专业背景，致力于为不同民族、不同地区的员工提供平等就业机会；尊重能力差异，为残障人士提供平等就业机会及更好的沟通平台，持续提升工作环境包容性和公司发展的可持续性。报告期间，集团吸纳就业人数 6026 人，员工总人数为 21917，女性管理者（M 级及以上）比例 9.5%。

● 员工性别结构

类别（性别）	人数（人）	占比（%）
男	14312	65.3
女	7605	34.7
总计	21917	100

● 员工地域分布

类别（性别）	人数（人）	占比（%）
江苏	5940	27.1
浙江	1841	8.4
上海	1140	5.2
其他	12996	59.3
总计	21917	100

● 员工学历结构

类别（学历）	人数（人）	占比（%）
本科学历员工占比	9337	42.6
研究生及以上学历员工占比	1074	4.9
合计	10411	47.5

● 员工年龄结构

类别（年龄）	人数（人）	占比（%）
30 岁以下	6531	29.8
30-39 岁	11660	53.2
40-49 岁	3353	15.3
50 岁及以上	373	1.7
总计	21917	100

薪酬福利

高度重视员工薪酬福利保障建设，努力构建内部具有公平性、外部具有市场竞争力的薪酬福利体系，以实现人才，尤其是关键人才的吸引、留存与激励。

薪酬机制

不断完善固薪、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市场竞争力，激发员工积极性。

福利体系

全方位给予员工额外丰厚福利，内容涵盖福利假、年度体检、节日福利、工作餐贴、通讯补贴、外派补贴、高温慰问、购房优惠等。2023 年，集团人均带薪年假天数 7.1 天。

民主管理

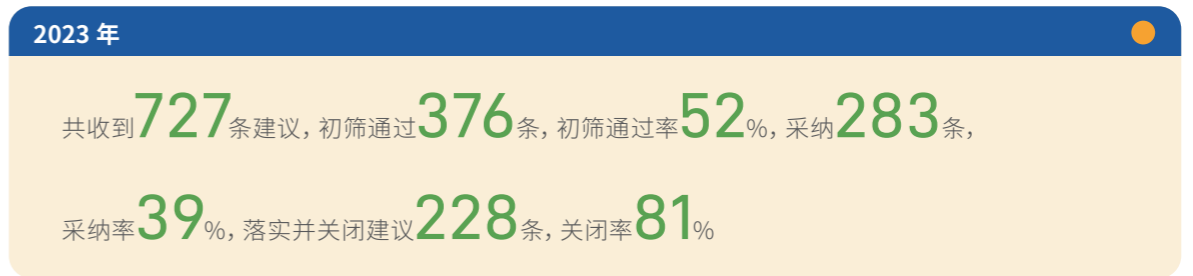
尊重并强化员工的主体地位，持续完善以职工代表大会为基本形式的民主管理企业事务公开机制，通过召开职工代表大会，充分保障职工的知情权、参与权、表达权和监督权；推进工资集体协商和集体合同签订工作，保障和维护企业与职工双方的合法权益。

修订发布《新城控股员工职务行为准则（2023 版）》《新城控股福利补贴管理办法（2023 版）》等五个制度文件，进一步明确企业与职工双方的职责、权利和义务，切实保障合法权益。



民主沟通

持续优化“有诚议”系统，增加匿名发言功能，为全体员工提供广阔的参与舞台，并对其中的优秀建议、言论进行表彰。通过“有诚议”平台的不断迭代升级，一线员工的建议质量及话题讨论参与度明显提升，“诚议”文化的凝聚构筑起了一座一线与总部交互通畅的桥梁，让来自基层员工的心声能够听得见、问题能解决、建议可落地。



职工健康

守护好职工健康是我们义不容辞的责任。心理层面，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。身体层面，持续强化职业病防治，加强劳动保护及健康知识普及；组织中医推拿、妇科义诊等上门活动，同时将服务范围扩大至员工家庭，组织儿科健康公益行等活动；推出覆盖全员的升级版体检套餐，同时将体检套餐惠及员工的家人亲属。2023 年，职工年度体检覆盖率 100%。



助力员工成才

员工培训

通过实战模拟、案例研讨和共创工作坊等多样化培训方式，提高员工的专业素质和业务技能。重点推进关键人才培养，引入专业的领导力和技能提升课程，并利用线上线下平台支持员工发展。同时，实施“长青计划”“人才焕新计划”“人才测评坊”“新睿动力营”“新员工融入”等系列培训项目，拓宽人才发展路径，加速员工成长。

2023 年		
员工培训总投入金额	举办了员工培训	累计培训员工
584 万元	4145 场	235798 人次
人均线上培训时长	员工线上培训覆盖率	普通员工线上受训比例
39.41 小时	100 %	88.36 %

● 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”：为推动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人才激活的人才发展项目。



2022 年 10 月至 2023 年 2 月，新城对在岗管理序列员工开展《领导力课程》线上认证培训。培训项目共覆盖 2963 名新城管理人员，其中，1833 名基层管理者与 970 名中层管理者顺利结业，组织完成率 95%。



2023 年 2 月 20 日，“新城内训师，等您来 SHOW”招募令发布，150 余名员工报名成功，成为“准新晋内训师”，进入在线课程学习+试讲评审环节。

职业发展

集团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。设立专业+管理的双通道晋升路径，助推员工个人和职业成长，2023 年度双晋人员已达 1100 人。鼓励员工在集团范围实现跨部门、跨事业部的广泛学习发展，设立焕新通道与竞聘通道发展计划，鼓励引导员工根据自己的兴趣和职业规划，自主选择个人相契合的发展路径。

守护安全健康

集团始终严格遵守国家和所在地健康与安全相关法律法规，参考包括 ISO45001 职业健康安全管理在内的体系要求，不断完善安全相关管理规章制度及体系。明确董事会和高级管理层的管理职能，建立了由总部、区域到项目的三级安全管理架构，强化安全生产责任制和绩效考核制。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。

EHS 管理体系

集团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，运行覆盖率 100%。2022 年通过了 ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系和 ISO 14001:2015 环境管理体系认证，并持续开展相关标准落地运行。2023 年度顺利通过第三方必维认证公司年度监督审核工作，确保了认证有效性连续。



● 设立 EHS 管理体系运行目标

质量管理目标

商户满意度 ≥ 85 分
消费者满意度 ≥ 85 分

职业健康安全目标

不发生一般二级及以上安全责任事故
年度中暑发生率 < 4%
年度工伤事故 ≤ 2 件

环境管理目标

污水在指定地点达标排放
噪声排放符合《工业企业厂界环境噪声排放标准》符合：昼间 ≤ 70dB，无异味
固体废弃物按规定处置，达标率 ≥ 90%
使用绿色建材，节约能源，降低成本，无环保违法事件发生

2023 年度目标达成情况

商管工程物业安全生产投入 **11043.83** 万元

未发生一般二级及以上安全责任事故；事故受轻伤员工人数为 **0**；千人重伤率为 **0**；千人死亡率为 **0**

合计发生突发事件 **21** 起，均快速有效处理，将直接经济损失降到最低

开展安全专项评分得分 **86.47** 分，开展安全专项检查 **24** 次；月度质量安全考核检查 **136** 次，

发现质量安全问题 / 隐患 **13915** 项，整改率 **100%**

商管工程物业开展安全培训场次 **20095** 场次，参训人数为 **85.16** 万人

● 加强 EHS 管理体系运行监管

集团商管事业部每年及必要时更新三标管理体系制度文件，并在首页发文结合新城 e 学开展宣贯培训考核工作，确保制度有效性符合公司发展需求及适用法律法规的规定；每年两次覆盖所有营运期项目开展体系运行检查工作；18 个区域工程物业部每季度开展一次分管营运期项目 EHS 管理体系运行检查工作。现场发现的所有问题通过工程物业管理平台跟进问题整改闭环。

安全生产

建立了横向全覆盖、纵向全贯通的安全生产责任体系。优化完善《营运期工程管理》《安全文明规定》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。发布适用于全集团的《新城控股职业健康和安全管理制度》，并保持不断更新，该制度覆盖新城控股集团总部、两大事业部（地产开发事业部、商业管理事业部）、多元化业务及旗下各大区（区域）、城市、项目公司；同时，积极鼓励供应商、承包商和其他合作伙伴遵守并贯彻落实制度。

加强工作场所潜在隐患风险管理。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；提供符合国家标准的劳动防护用品，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。加大安全生产投入，持续改进突发和应急事件管理机制，确保妥善处理突发事件。

从把控供应商安全资质，强化承包商等安全文明施工管理。要求供应商、承包商严格遵守国家和地方性健康与安全相关法律法规，在招标环节主动提供安全资质、安全保障措施等文件；依据《职业健康和安全管理政策》相同标准对供应商、承包商的职业健康和安全管理提出要求，将其表现纳入供应商资质评选和供应商评估过程中。鼓励供应商、承包商及其他合作伙伴制定符合其自身特色的健康与安全管理细则，优先选用获得 ISO45001 职业健康安全管理体系认证的相关方；参考集团职业健康和安全管理要求和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，强化安全责任和风险识别，设立安全目标，确保安全隐患及时完成整改。定期为雇员提供职业健康与安全健康相关的培训，确保全部雇员知悉风险应对方式，并尽其所能地为雇员购买人身意外伤害保险、雇主责任险、公共责任险等相关保险。

安全应急管理

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。

安全风险管控

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。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。

安全文化培训

开展急救培训和职业健康安全生产培训，定期举办安全质量月、消防演习和安全技能竞赛等活动，强化员工的质量意识和紧急情况下的应对能力。搭建完善职业健康和安全管理培训体系，建立健全“安全管理制度”“重点管控事项”“安全监督管理”等规章制度，确保所有员工、承包商参与培训，持续提升员工、承包商安全保护意识和应急处置能力。

● 住宅开发阶段安全培训相关数据

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
安全培训覆盖率	%	100	100	100

● 商业综合体开发阶段安全培训相关数据

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
开展安全培训场次	场次	318	308	311
安全培训覆盖率	%	100	100	100

● 商业综合体运营管理阶段安全培训相关数据

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
安全培训覆盖人次	万人次	28.32	29.48	85.16
开展安全培训场次	场次	12116	1424	20095
安全生产总投入	万元	7609.34	9789.93	11043.83
一般及以上安全生产事故数	起	0	9	0
事故受轻伤员工人数	人	1	1	0
因工伤死亡人数	人	0	1	0
千人重伤率	‰	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	103	93	0
突发事件	起	65	23	21
安全责任事故	起	0	0	0
较大安全隐患	项	28	137	116
重大安全隐患	项	0	0	0
安全隐患整改率	%	100	100	100

关爱员工生活

坚持以人为本，搭建起贯通员工成长、生活关怀为一体的员工工作生活服务体系。组织开展丰富多样的文娱活动，平衡员工工作与生活，增强员工凝聚力与归属感；用心帮扶困难员工、关心退休及先进员工，着力解决好员工急难愁盼问题，把赋能员工、关爱员工融入日常、抓在经常、做在平常，着力提升员工的获得感、幸福感和安全感。

2023 年，我们持续开展敬业度调研，旨在通过调研来指引公司的员工服务与管理策略，员工敬业指标达到 75%。

开展丰富文体活动

全面升级员工俱乐部，除篮球、足球、羽毛球、桌球、飞盘 6 大主题兴趣俱乐部外，新增瑜伽俱乐部，为广大女职工们创造了健身条件；举办“新城丽人节”“三十有你 情满中秋”活动，为员工送去美好祝福；联动全员开展“幸福杯球类运动联赛”，倡导健康向上的生活方式及增进交流，深化友谊，促进团队凝聚；联动街道工会举办线下联谊交友等系列文化活动，展现“有爱、有温度”的雇主形象。



瑜伽俱乐部成立



幸福杯球类运动联赛

帮扶慰问困难员工

建立困难职工帮扶机制，开展送温暖活动，持续为发生重大困难事件的员工解决实际困难，让员工切实感受到新城大家庭的温暖。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。



开展“同心同行 清凉慰问”活动

协同伙伴共赢

新城积极带动上下游产业链协同发展，深化政府、研究机构、企业等伙伴合作平台，推动行业发展进步。

打造负责任供应链

供应商管理

新城恪守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，以《地产开发事业部采购管理办法》《地产开发事业部供应商管理办法（2023）》等内部管理制度为指引，构建了覆盖供应商审核、考察、入库、入围、选择、评估、定级、淘汰等环节的供应商全生命周期管理体系，通过风险评估，分类、分级管理的筛选策略，与有意愿、有能力、有产品、有服务的供应商加大合作力度，形成价值链共进的良性循环。



供应商准入

集团将供应商资质、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指标纳入供应商考量范围，通过科学、客观的评估方法，结合满足企业需要、符合社会要求、承担社会责任等综合因素，构建推动经济发展的可持续新型供应链关系。



供应商评估和分级管理

集团建立完善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，并根据定级类别制定对应的奖惩措施。在评估过程中，严格考察供应商环保水平和安全管理水平，降低供应链 ESG 管理风险，提高集团风险防范能力。



供应商淘汰

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认定为不合格供应商，坚决取消其合作关系。



供应商信用体系

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（原则上每年不少于两次），线上由合约规划中心统一更新，体系指标覆盖资金规模、价格水平、商务履约、技术质量、进度服务、口碑认同等六大维度。

产品严控

秉持严格的把控标准，对供应商产品涉及的多个环节进行全面监督。对供应链进行精细管理，包括从严筛选供应商、对进场材料执行严格的抽检程序，以及开展技术交流和协作，保证深度介入供应链的全流程，确保产品和服务始终满足客户的高标准要求。2023 年，供应商质量审计相关培训覆盖率为 100%，接受质量培训及审计的核心类承包商、供应商比例 100%，非核心类承包商、供应商比例 100%。

廉洁采购

坚持“公平公正”“公开决策”“廉洁奉公”“员工避嫌”原则，落实阳光采购，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。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，助力构建长远、共赢的供应链。2023 年，集团与供应商《廉洁合作协议》签署率 100%。

专题培训

定期向全部供应商提供包括法务合规、商业道德、质量安全等在内的多元化培训活动，并通过在线课程、沟通交流会议等形式，确保培训内容的实时更新和知识的有效传递，持续深化供应商密切沟通，实现企业社会责任理念的全链条贯彻。同时，鼓励供应商根据自身的业务特点和行业要求，制定并实施符合其特色的管理办法，以提高内部管理的针对性和有效性。

深化品牌合作

2023 年，吾悦广场官宣全面步入深度运营时代，与品牌共生、与品牌共荣、与品牌共赢，已成为新城商业实现差异化发展的运营优势。通过与品牌方联手，丰富商业内容，探索商业新模式，以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。

30 案例 Case

探讨商业“深度运营”实践，共同展望幸福商业未来

2023 年 10 月 13 日，以“幸福重逢 向新而行”为主题的 2023' 新城商业年会在上海国家会展中心举行。大会旨在携手国内外众多品牌商家深入交流行业发展、消费趋势、管理变革的前瞻理念和创新事件，共同描绘合作蓝图。会上，新城控股商业管理事业部与上千家优质品牌达成合作。



新城商业年会合影

推动行业发展

高度关注行业发展趋势，充分利用自身在价值链和行业中的影响力、号召力，构筑与拓展交流平台，推动行业间信息互通、资源互享、优势互补，增进行业内合作，推动行业健康、可持续发展。

举办“重振消费信心 稳健经营发展”高峰论坛，汇聚金融研究院院长、中国连锁经营协会副会长等诸多大咖，共话当下最新行业动态与品牌发展前瞻趋势，助推行业发展进步。



助力城市复兴

房地产行业在推动城市更新发展中扮演着关键角色，新城充分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，助力城市的整体面貌和居住环境焕新，促进城市空间优化和土地资源合理利用，提升城市经济活力。此外，新城也非常注重历史文化遗产的保护与利用，在确保城市发展的同时，保留城市独特的历史文脉和文化特色。

新城在城市更新方面建立可研定位、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。2023 年，汉江路已入选第二批省级旅游休闲街区培育单位。

30 案例 Case

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。



打造和谐社区

新城持续推进企业党建工作走深走实，进一步深化“幸福党建”品牌创建工作，助推企业实现高质量发展；响应国家号召，通过消费帮扶等方式，助力乡村振兴发展；心系公益事业，开展爱心帮扶、社区公益等活动，解决各方面社会问题，为社区和城市注入温暖力量。

幸福党建

提高政治站位，强化责任担当

突出政治引领，组织召开新城集团党委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题党课；严格落实党内政治生活制度，召开 2023 年度组织生活会和民主评议党员大会。深化理论武装，组织公司党员、团员赴四行仓库抗战纪念馆进行参观学习，组织学习“初心讲堂”专题党课、习近平总书记考察上海重要讲话精神和深入推进长三角一体化发展座谈会精神。加强党员培养，组织召开庆祝中国共产党 102 周年大会，并对 4 个先进基层党组织和 73 名优秀共产党员进行表彰；设立“党建引领创新奖”荣誉称号，鼓励优秀党支部书记积极开展基层党建工作实践创新。

截至报告期末

表彰优秀共产党员

73 名



学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育专题党课



组织召开庆祝中国共产党 102 周年大会

完善制度机制，加强组织建设

加强党建阵地标准化规范建设。集团党委研究制定《党支部党建阵地标准化规范建设实用手册》，进一步提升基层党建工作的操作性、标准性。推进党建平台阵地制度化运行，丰富党群工作站功能，及时为孕期女员工等特殊群体提供贴心暖心便利服务；充分利用宣传阵地“新城集团党建”公众号平台，有序开展网络宣传工作。落实党建工作调研机制，与已开业的 161 座吾悦广场建立常态化调研机制。

推进基层党组织体系建设。因地制宜，分类施策，在条件成熟的吾悦广场商圈新成立党支部，让党的基层组织“根深叶茂”，为“幸福党建”品牌建设提供强有力的组织保障。推进组织模式创新，打造海口市首个集党建联盟、党群服务、暖新驿站“三位一体”城市商圈党建综合体；按照业务部门实际需求出发，集团党委（上海）新设了上海壹棵松基金会党支部。开展专项党建指导，“一对一”专人辅导南浔、徐州新沂、徐州丰县吾悦广场落地“个性化”红色驿站，为促进商圈建设发展“保驾护航”。强化属地化管理，指导吾盛能源，以及唐山、津南、合肥、南昌、涟水、宜昌、广安、宿州、随州、丹阳、徐州丰县等 11 个吾悦广场成立属地管理党支部，直接挂靠当地街道党（工）委。截至报告期末，已成立的属地党组织已达 64 个。

推进共建共享，凝聚发展合力

带动群团建设，创新成立新城集团妇联、新城控股大厦楼宇工会联合会，促进工会、共青团、妇联工作协同发展。强化联建共建，积极落实区域化联建共建机制，集团党委顺利承办普陀区委组织部第二期“半马苏河”党建研修班，为巩固区域化党建共建合力发挥了积极作用，受到了区委组织部和友商的广泛好评。延伸工作半径，开展政企联动走访、推荐人才交流培养、推荐优秀党员员工参与 2022-2023 年度普陀区机关与“两新”组织双向挂职等。



乡村振兴

新城积极响应“全面实施乡村振兴战略”的号召，以“幸福党建”为抓手，通过消费帮扶、产业帮扶、教育帮扶、生态振兴等举措，助力乡村振兴。



福栗节敦煌 IP 联名文创拼图

消费帮扶

新城响应国家共同富裕号召，策划“呈新城意 掌声鼓掌”福栗节，支持帮助农户拓宽栗子等农特产品销售渠道，用行动助力乡村振兴。与此同时，新城双线并行，联名敦煌文化 IP，定制福栗节专属文创拼图礼，激发乡村文化振兴内生动力。

产业帮扶

2023 年，新城向宜昌市西陵区住房和城乡建设局捐赠 169 万元，用于人行天桥建设。

教育帮扶

新城与万柏林区政府、万柏林区教育局及太原市实验小学签订《配套建设学校无偿移交及引进优质教育资源协议》，支持超 200 万元；捐赠 10 万元，支持南通市海门区三星镇成立教育发展基金会；通过爱心义卖筹得善款 10 万元，预计为云南省永胜县山区村小学生家庭捐赠 300 余盏台灯。

生态振兴

2023 年 5 月，新城向宁夏沙漠绿化与沙产业发展基金会捐赠 10 万元用于防沙治沙，同步向中国绿化基金会捐赠 50 万元。

幸福康养

新城积极响应国家建设“健康中国”号召，创立了全新康养品牌“新城·心颐”，依托自身能力和产业资源打造康养子品牌“心颐荟”，开启以“机构养老 社区养老 居家养老”三位一体的城市康养新生活，为老龄事业全面协调可持续发展贡献新城力量。



30 案例 Case

“新城·心颐”康养项目为老龄事业再助力

新城以“健康安享、艺术乐享、生活颐享、贴心佑享、智慧睿享”形成独具特色的五享服务体系，为长者提供更为周到的照顾与关怀；通过“健康管理中心”“乐龄大学”“健康产业学院”三大服务业态为内核，构建起以“安全、快乐、高效”为导向的运营体系，致力于让所有长者都能实现老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安。

提升医养服务水平

创新打造基于商用物业场景的集颐养中心、康养公寓、星俪辰酒店多场景组合业态的康养子品牌“心颐荟”，通过与南京医科大学附属明基医院进行深度合作，不断探索医养结合模式，让长者享受到先进的优质的医疗服务和健康保障。

关注长者精神需求

“心颐荟”通过联合开展“关爱老人，从我做起来，从现在做起”等关爱长者主题的党建共建活动，组织“月满中秋，喜迎国庆送服务送温暖”文艺汇演等，为老人们送去关怀、送去温馨；引入社区老年大学，促进长者间的知识分享和社交互动，保持积极心态，有益于身心健康。



未来展望

“功不唐捐，玉汝于成”，过去 30 年，新城脚踏实地仰望星空，以实干绘制幸福蓝图。未来，新城将心存期冀，追光前行，以拥抱变化的姿态，捕捉机遇，稳步开拓，为客户、为伙伴、为大众，继续创造更多幸福可能。



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》 《环境管理政策》 《绿色建筑政策》
A2: 资源使用	《中华人民共和国环境噪声污染防治法》	
A3: 环境及自然资源	《中华人民共和国大气污染防治法》	
	《中华人民共和国水污染防治法》	
	《中华人民共和国海洋环境保护法》	
	《中华人民共和国防治陆源污染物污染损害海洋环境管理条例》	
	《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》	
	《国家危险废物名录》	
	《“十三五”控制温室气体排放工作方案》	
	《民用建筑节能条例》	
A4: 气候变化	《中华人民共和国节约能源法》	《新城控股绿色低碳发展规划》
	《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》	
B1: 雇佣	《中华人民共和国劳动法》	《新城控股招聘管理办法》 《人权及多元共融政策》
	《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》	

ESG 指标	遵守法律及法规	内部政策
B1: 雇佣	《中华人民共和国工会法》 《网络招聘服务管理规定》 《最低工资规定》	《新城控股招聘管理办法》 《人权及多元共融政策》
B2: 健康与安全	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《危险化学品安全管理条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》 《中华人民共和国工伤保险条例》 《工作场所职业卫生监督管理规定》 《职业病分类与目录》	《环境与职业健康安全组织控制程序》 《职业健康和安全 管理政策》
B3: 发展及培训		《新城控股 e 学 平台管理办法》
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》	《风险预控管理条例》
	《中华人民共和国消费者权益保护法》	《地产开发事业部工程管理办法 (2023 版)》
	《中华人民共和国广告法》	《地产开发事业部质量控制作业指引 (2023 版)》
	《中华人民共和国商标法》	《地产开发事业部第三方评估作业指引 (2023 版)》
	《中华人民共和国城市房地产管理法》	《地产开发事业部房屋售后维保管理办法 (2023 版)》
	《中华人民共和国城市建筑法》	《地产开发事业部工程通用管理动作作业指引 (2023 版)》
	《建设工程质量管理条例》	《地产开发事业部住宅管理动作作业指引 (2023 版)》
	《城市房地产开发经营管理条例》	《地产开发事业部大商业管理动作作业指引 (2023 版)》
	《建筑设计防火规范 GB50016-2014》	《地产开发事业部智慧工地管理作业指引 (2023 版)》
	《住宅建筑规范 GB5368-2005》	《新城控股客户满意度与客诉舆情处置管理办法》
	《国务院办公厅关于大力发展装配式建筑的指导意见》	《新城控股客服类系统运营管理办法》
	《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)》		
B7: 反贪腐	《中华人民共和国公司法》	《新城控股审计监察管理办法》
	《中华人民共和国反洗钱法》	《新城控股利益冲突管理办法》
	《中华人民共和国反不正当竞争法 (2019 修正)》	《新城控股反贿赂与反腐败制度》
	《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》	《供应商行为准则》
	《中华人民共和国反垄断法》	《廉洁行为准则》
	《中华人民共和国招标投标法》	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》	

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG5.0)	报告位置
关于本报告		P1.1-1.3	P1
开篇致辞		P2.1-2.2	P4-5
新城 2023		P2.2	P6-7
我们的荣誉		P3.1	P7
走进新城控股	公司概况	P4.1, P4.3	P8
	企业文化	P4.2	P9
	组织架构	P4.4	P9
	发展历程	P4.1	P10-P11
	可持续发展管理	P4.2,G2.1-2.3, G3.1-3.7	P12-15
专题一：砺行向新三十载，幸福新城向未来		P3.1	P16-19
专题二：幸福如期而至，汇聚温暖新力量		P3.1	P20-23
竭诚而治· 筑牢幸福之基	完善公司治理	G1.1	P26-27
	诚信合规经营	G1.3-1.4	P28-29
	恪守商业道德	G1.10	P29-33
	保护知识产权	G1.6-1.9	P33
向新而行· 共赴幸福之道	构建多元生态	S4.1	P36-39
	打造至臻产品	S4.1-4.2,S4.4-4.5	P39-43
	诚挚服务客户	S4.1,S4.3-4.8	P44-50
	打造创新空间	V2.1-2.2,V2.4	P50-53
逐绿而生· 绘就幸福之城	夯实环境管理	E1.1-1.2,E1.4,E1.8,E2.1-2.5,E2.9,E5.1-5.4, V4.1-4.3	P56-66
	推广绿色建造	E1.8,E2.9,E2.14,E3.1,E3.5, E4.1	P66-69
	发展绿色建筑	E1.5,E1.8,E4.1-4.3, V4.4-4.5	P70-77
	践行绿色运营	E1.5,E1.7-1.8,E2.14-2.15	P78-81
暖心而为· 同筑幸福之路	构建幸福职场	S1.1-1.3,S1.6-1.7,S1.10,S2.1-2.4,S3.1-3.2,S3.4-3.12	P84-93
	协同伙伴共赢	S5.1-5.7,V2.5-2.6,V2.8	P94-96
	助力城市复兴	V1.1-1.4,V3.1-3.3	P97
	打造和谐社区	V3.4-3.7	P98-101
未来展望		A1	P102-103
附录	ESG 政策列表	G3.3	P104-106
	指标索引	A4	P107
	关键绩效	A2	P108-111

关键绩效

指标	单位	2021	2022	2023
营业收入	亿元	1682.32	1154.57	1191.74
商业运营收入(含税租金收入)	亿元	86.39	100.06	113.24
总资产	亿元	5342.93	4759.07	3741.09
合同销售额	亿元	2337.75	1160.49	759.83
新开业及管理输出的吾悦广场数量	座	30	15	22
已开业吾悦广场数量	座	130	145	161
净利润	亿元	137.60	15.85	5.60
归属于上市公司股东的净利润	亿元	125.98	13.94	7.37
扣非归母净利润	亿元	102.45	7.27	3.07
发布临时公告数量	份	74	83	70
年度业绩发布会	场	2	3	3
参与券商策略会	场	33	30	30
组织境内外路演	次	65	62	33
开展公司调研及项目调研	次	34	19	29
组织电话会议	场	24	58	11
召开股东大会次数	次	3	2	3
服务呼入量	条	65821	65593	71692
主动服务呼出量	条	671673	523523	669803
焕新计划落地城市	座	57	80	98
焕新计划落地小区	座	140	208	200
焕新计划升级项	项	538	722	189
住宅完成交付数量	户	177111	131000	141250
客户满意度	分	77	74	68
参与反贪污相关培训董事人数	人	4	4	2
反贪污相关培训董事培训覆盖率(含独董)	%	57	57	40
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培训时长(含独董)	小时	1.4	2.1	2.7
反贪污相关培训董事培训时长(不含独董)	小时	2.5	3.8	6.8
参与反贪污相关培训员工人数	人	19274	22949	17672
反贪污相关培训员工培训覆盖率	%	95	100	100

指标	单位	2021	2022	2023	
反贪污相关培训员工人均培训时长	小时	2	1.9	1.8	
提出并已审结的贪污诉讼案件数目	件	1	5	0	
收到的有效举报案件	件	941	709	584	
供应商总数	家	6561	6168	5604	
报告期内审查的核心类供应商数量	家	1798	2050	1639	
报告期内审核合格的核心类供应商数量	家	1750	1966	1554	
报告期内核心类供应商审查合格率	%	97.3	95.9	94.8	
供应商培训参与人数-供应商线下集中授课参与人数	人	1200	—	520	
供应商培训覆盖率	%	100	100	100	
新供应商总数	家	520	355	268	
	江苏省	家	1663	1580	1468
	上海市	家	695	586	417
	浙江省	家	561	526	516
	广东省	家	324	467	397
	山东省	家	512	372	295
	其他地区	家	2806	2637	2511
活跃供应商构成					
(在公司的推动下)取得绿色建材认证的战略合作供应商数量	家	24	52	59	
绿色建材供应商占比	%	—	51	54.10	
报告期内吸纳就业人数	人	14333	8550	6026	
员工总数	人	29396	23437	21917	
男性员工占比	%	65	65.4	65.3	
女性员工占比	%	35	34.6	34.7	
全职员工占比	%	100	100	100	
兼职员工占比	%	0	0	0	
< 30 岁员工占比	%	35	31.3	29.8	
30—39 岁员工占比	%	53	53.2	53.2	
40—49 岁员工占比	%	10	13.8	15.3	
≥ 50 岁员工占比	%	1	1.7	1.7	
本科学历员工占比	%	66.7	43	42.6	
研究生及以上学历员工占比	%	9.4	5.6	4.9	
残疾员工占比	%	0	0	0.6	

指标	单位	2021	2022	2023
▶ 少数民族员工占比	%	3.8	3.7	3.8
▶ 上海地区员工占比	%	6.9	10.7	5.2
▶ 江苏地区员工占比	%	28	20.7	27.1
▶ 浙江地区员工占比	%	8.3	8.3	8.4
▶ 其他地区员工占比	%	56.9	60.3	59.3
▶ 男员工流失率	%	—	36.3	27.42
▶ 女员工流失率	%	—	36.1	26.18
▶ ≤ 30 岁员工流失率	%	—	40.8	33.82
▶ 31-40 岁员工流失率	%	—	35.6	25.17
▶ 41-49 岁员工流失率	%	—	27.0	16.92
▶ ≥ 50 岁员工流失率	%	—	29.9	30.41
▶ 全职员工流失率	%	—	36.2	27.00
▶ 兼职员工流失率	%	—	0.0	0
▶ 江苏地域员工流失率	%	—	18.8	26.34
▶ 浙江地域员工流失率	%	—	58.7	30.24
▶ 上海地域员工流失率	%	—	30.4	22.87
▶ 其他地域员工流失率	%	—	37.1	27.16
▶ 人均带薪年假天数	天	7.2	7.1	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)	%	21	21.7	24.2
▶ 员工满意度	%	—	80	75
▶ 员工流失率	%	32.2	33.4	7.0
▶ 人均培训投入	元	404.26	439.61	381.8
▶ 人均线上培训时长	小时	2	19.2	39.41
▶ 男性员工线上受训比例	%	65.1	65.4	56.97
▶ 女性员工线上受训比例	%	34.9	34.6	43.03
▶ 高级管理层线上受训比例	%	0.2	0.14	0.28
▶ 中级管理层线上受训比例	%	8.3	6.02	11.36
▶ 普通员工线上受训比例	%	91.5	93.84	88.36
▶ 员工线上培训覆盖率	%	100	100	100
▶ 男性员工人均线上受训时长	小时	1.9	17.43	37.72
▶ 女性员工人均线上受训时长	小时	2	14.02	42.58
▶ 高级管理层人均线上受训时长	小时	1.1	2.73	2.81

指标	单位	2021	2022	2023
▶ 中级管理层人均线上受训时长	小时	2.5	28.76	28.93
▶ 普通员工人均线上受训时长	小时	1.9	15.53	40.59
▶ 授权发明专利	项	4 (筑森 4)	8 (筑森 4)	8 (筑森 4)
▶ 授权实用新型专利	项	77 (筑森 180)	103 (筑森 214)	108 (筑森 217)
▶ 授权外观设计专利	项	228 (筑森 0)	326 (筑森 0)	443 (筑森 0)
▶ 授权专利总数	项	309 (筑森 184)	437 (筑森 218)	559 (筑森 221)
▶ 乡村振兴专项资金投入	元	50343853	17772000	19520200
▶ 困难员工帮扶投入	元	1656800	404400	367000
▶ 新绿行动捐赠树苗数量	株	100000	60000	25000
▶ 新绿行动捐赠树苗可绿化沙漠面积	平方米	1000000	600000	250000
▶ 志愿者人数	人	—	—	2489
▶ 志愿活动参与人次	人次	—	50543	287706
▶ 志愿服务时间	小时	—	—	16402
▶ 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	%	96.22	95.40	96.36
▶ 新城 4008 平台受理产品与服务端 客户咨询的数量	宗	5066	1605	625
▶ 新城 4008 平台受理产品与服务端 客户投诉的数量	宗	13635	14304	12438
▶ 新城 4008 平台受理产品与服务端 客户报修的数量	宗	7800	6566	6375
▶ 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	宗	15984	14404	17669
▶ 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	宗	42485	36879	19438
▶ 客户投诉案件的解决成功率	%	97	96	96
▶ 用水量	吨	15756327	16610574	20512761
▶ 用水密度	吨 / 百万元城市综合体租金及管理费收入	1877.14	1697.36	1882.58
▶ 餐厨垃圾	吨	4256	2251.88	6009
▶ 生活垃圾	吨	143797	110105.35	223589.6
▶ 建筑垃圾	吨	18085	53170.87	95089
▶ 无害废弃物排放总量	吨	166138	165528.1	324687.6
▶ 无害废弃物排放密度	吨 / 百万元城市综合体租金及管理费收入	19.79	16.91	29.80