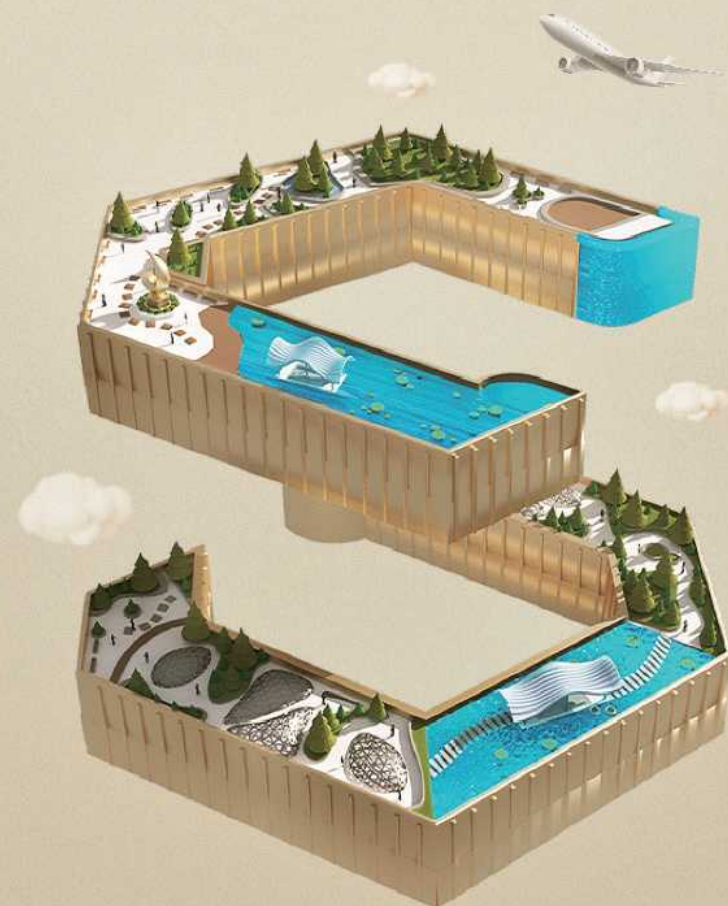




美好生活智造者
BETTER SMART LIFE



SHIMAO SERVICES HOLDINGS LIMITED
世茂服務控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

股份代號：873



報告摘要

初心服務，升級美好

在綜合物業管理領域，以MOT服務白皮書、用戶服務體系升級、1001微信管家平臺、用戶關懷基金為代表，我們進一步優化管理體系，持續引領業內的服務體系和管理方式創新，為用戶帶來高品質的貼心服務體驗；在增值服務領域，以SUNIT世集、茂閱島、世茂物聯、世茂茂品智家、椿熙堂為代表，我們不斷推出社區和城市服務的優質品牌，為物業服務市場帶來多元活力和無限可能；在城市服務領域，以城市環衛、養老、市政項目承接等為代表，我們實現物業服務的全面升級，為城市更新與服務的交集加入新的價值。

創新不止，賦能夥伴

我們持續將最新的科技應用於服務之中，亦包括能耗管理、用戶數據安全等社會和環境議題，科技創新是我們可持續發展的重要驅動力；同時，我們亦在夥伴管理領域開展創新賦能，其中：員工是我們最重要的資產，是創造差異化服務的根本，是實現公司價值的核心。我們為員工創造安全、平等、可靠的工作環境和夥伴關係，設計共享發展紅利的員工激勵方案，構建專業技能發展的課程和培訓項目；供應商亦是世茂服務體系的重要夥伴，我們設定嚴格的供應商選用制度和流程，並於其中納入社會和環境的績效因素；全社會的公眾是可持續發展的基礎和重要利益羣體，故我們投入資源於教育、扶貧、養老、鄉村振興等專題，支持欠發達地區的經濟發展，為實現共同富裕而貢獻力量。

以誠營商，共創生態

我們謹守誠信之原則，並嚴守國家法律法規，對員工、供應商和重要利益相關方開展商業道德的宣貫培訓，升級風險管理、內部控制與合規管理的體系，設立暢通的舉報渠道並嚴肅處理相關的事件，創造廉潔的營商環境；對於生態環境，我們亦保持綠色生態的理念並貫徹至我們的所有工作之中，對於社區和辦公環境的耗電、耗水、廢棄物等環境因素，從技術、管理、宣傳多方面進行控制，令我們的員工、業主、供應商、用戶和其他利益相關方均能夠參與到中國的雙碳目標和全球的氣候變化議題。

2021年是世茂服務成功上市後的第一年，在ESG領域亦獲得MSCI的BBB評級。未來，世茂服務將繼續投身於ESG工作，勤勉奮進，為整個社會創造可持續的價值。



關於本報告

報告範圍

本報告為世茂服務控股有限公司（下稱「世茂服務」或「公司」，含其附屬公司）發佈的第二份可持續發展報告（下稱「本報告」）。本報告提供世茂服務在可持續發展方面的表現，以及未來目標和實施計劃，包括世茂服務對環境、社會及經濟的影響。匯報期為2021年1月1日至2021年12月31日，內容覆蓋世茂服務總部及其附屬公司。

報告準則

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）證券上市規則附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》撰寫，並遵循其以下匯報原則：

「重要性」：本報告在編撰過程中已識別重要的利益相關方，並通過重要性評估確定重要環境、社會及管治（「ESG」）議題；

「量化」：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標（「KPIs」），並附帶說明，以闡述其目的和影響；

「平衡」：本報告遵循平衡原則，客觀展現公司的ESG管理現狀；

「一致性」：除特別說明，本報告與2020年的可持續發展報告保持一致的數據統計方法，沒有發生重大變化。

信息來源

本報告披露信息來自世茂服務的正式文件、統計數據或公開數據，並經內部監督機制審定。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

發佈方式

本報告以中文、英文兩種語言編寫，電子版本可於世茂服務官方網站（www.shimaofuwu.com）和聯交所披露易網站（www.hkexnews.hk）下載。若本報告的中英文版本有抵觸或不相符之處，請以中文版為準。

公司介紹

關於我們

世茂服務控股有限公司（股份代號：873）是中國領先的綜合物業管理及社區生活服務提供商。世茂服務以“美好生活智造者”為品牌理念，保持有質量的高速增長，綜合實力位列中國物業服務企業第8位，中國物業服務企業品牌價值100強第7位，中國物業服務百強企業第7位。

2021年獲MSCI ESG的BBB評級。



中國物業服務企業綜合實力第**8**位

中國物業服務企業品牌價值100強第**7**位

中國物業服務百強企業第**7**位

2021年MSCI ESG的**BBB**評級



獎項與認可

世茂服務重視管理品質，並已獲得ISO 9001品質管理體系、ISO 14001環境管理體系、ISO 45001職業健康和安全管理體系三大認證。

本年，世茂服務所獲得主要獎項如下：

中國指數研究院	
1	2021中國物業服務百強企業TOP 7
2	2021中國教育物業管理優秀企業
3	2021中國物業科技賦能領先企業

上海易居房地產研究院/中國房地產測評中心	
1	2021中國物業服務企業綜合實力TOP 8
2	2021中國物業服務企業品牌價值100強TOP 7
3	2021中國物業城市服務領先企業
4	2021中國智慧物業服務領先企業
5	2021中國學校物業服務領先企業
6	2021中國物業服務品牌特色企業
7	2021中國物業服務企業上市公司10強
8	2021中國物業上市公司領先企業併購能力領先
9	2021中國物業科技賦能領先企業

克而瑞/上海易居房地產研究院/中國房地產測評中心	
1	2021學校物業服務力TOP 2
2	2021高端物業企業服務力TOP 10



樂居財經	
1	2021中國美好生活貢獻企業
2	2021中國物業創新力企業

上海易居房地產研究院	
1	智慧社區首選服務商
中國社區扶貧聯盟	

1	中國社區扶貧聯盟副主席單位
---	---------------

中國物業管理協會	
----------	--

1	中國物業協會名譽副會長單位
---	---------------

中國房地產報/中國住交會組委會	
-----------------	--

1	物業服務年度綜合實力品牌企業NO.8
---	--------------------

中國證券市場研究設計中心/和訊網財經中國會	
-----------------------	--

1	十大運營創新服務類公司
---	-------------

工業互聯網產業聯盟	
-----------	--

1	工業互聯網園區運營服務商
---	--------------

可持續發展策略

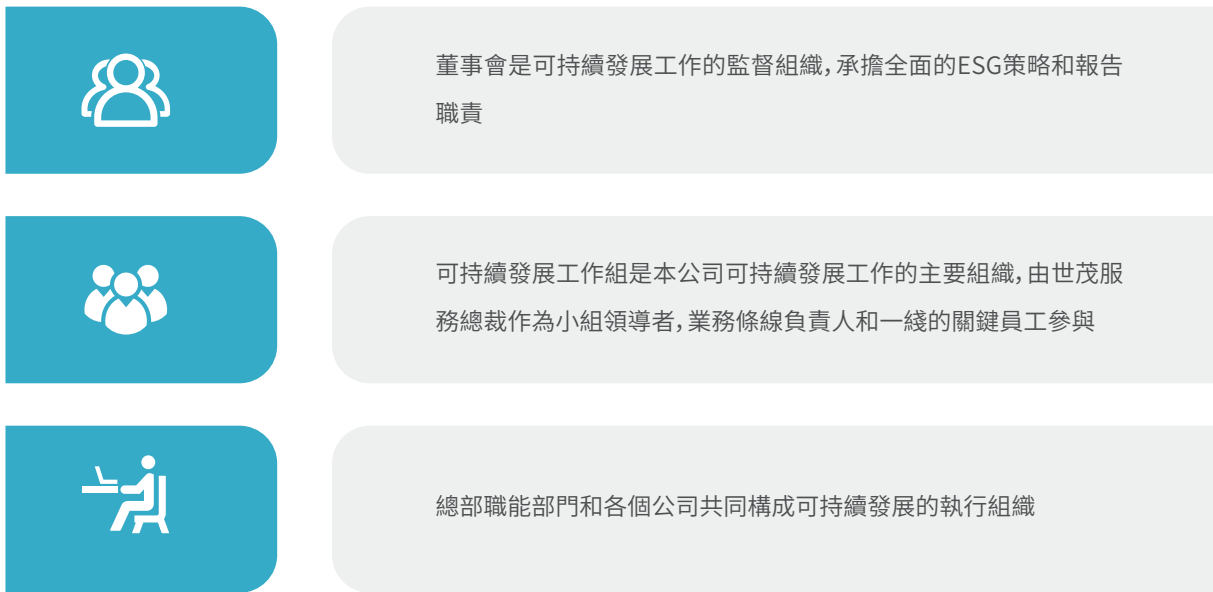
可持續發展承諾

世茂服務以高標準的服務精神、嚴謹的工作流程、先進的技術，投入可持續發展工作；組建可持續發展管理架構，設定可持續發展的關鍵績效指標，建立節能減排目標並持續跟進其表現，成就美好生活智造者的願景。

可持續發展管理架構

董事會是可持續發展工作的監督組織，承擔全面的可持續發展策略和報告職責。董事會制定可持續工作的高層策略，評估和定義公司面臨的可持續發展相關風險，確保風險管理和內控系統的有效實施，管理層定期就可持續發展的工作進程向董事會匯報。

可持續發展工作組是本公司可持續發展工作的主要組織，由世茂服務總裁葉明傑先生作為小組領導者，業務條線負責人和一線的關鍵員工參與。本小組負責執行由董事會制定的可持續發展戰略，遵循本公司可持續發展相關政策並推進可持續發展工作的落地實施；根據披露要求，準備可持續發展的報告。



利益相關方溝通

利益相關方的期望和需求有助於我們識別潛在風險及機遇，為可持續的業務增長指引方向，幫助企業健康成長。世茂服務主要利益相關方羣體為員工、投資者、用戶、供應商、政府等。通過多元化的溝通，世茂服務與各重要利益相關方開展溝通和交流，瞭解他們對我們ESG工作及未來可持續發展的期望和要求。

利益相關方	主要關注/期望	回 應	溝通方式
 員 工	工資及福利保障 健康和安全 晉升和發展機會	及時足額發放工資、繳納社保 彈性福利計劃 員工關愛基金 職業發展通道	員工溝通會 員工活動
 投資者	業務發展 回報與增長 控制風險 公司治理	持續增長 風險管理和內控 定時披露經營信息 投資者見面會	線上和線下會議交流 路演和反向路演 實地參觀和考察
 用 戶	誠信履約 高品質服務 個性化體驗 意見與投訴處理 隱私保護	提供用戶高品質的服務 融入智慧化技術 暢通用戶溝通與意見反饋渠道 保障用戶信息安全	用戶滿意度調研 上門訪問 服務回訪
 供應商	誠信履約 陽光採購 共同發展	招投標和履約流程規範化建設 促進陽光招標採購政策的落實 與供應商互利共贏	供應商評估 供應商約談
 政府	遵紀守法 依法納稅 促進就業 城市發展	加強合規管理 依法合規納稅 創造和保障就業 創新城市服務	政府組織會議 座談會 交流會 招投標合作

實質性評估

根據《ESG報告指引》，世茂服務構建了ESG實質性分析模型，通過與利益相關方的互動，識別、篩選及評估了對本公司和利益相關方具有重要影響的ESG議題。實質性評估具體開展步驟如下：



未來深藍城市

綜合物業管理

精研多業態服務標準化體系

世茂服務管理項目涵蓋住宅、高校園區、辦公樓、產業園、醫院、政府及公共設施等多種業態類型。

多元增值服務

構建世茂社區生活服務新生態

緊跟國家“城市一刻鐘便民生活圈”建設指導思想，圍繞“用戶”與“資產”，以硬核資源、專業團隊、獨立運營並提供高品質商品和優質服務，構建世茂社區生活新生態，為業主與用戶帶來人文多元的美好生活。

城市服務業務

服務讓城市更美好

以“世茂服務城市大管家”為定位，涵蓋生活、交通、商業、文娛、教育醫療、工業等服務場景，推出“城市環境管家”、“城市空間管家”、“城市煥新管家”、“城市智慧管家”四類主題管家服務。

數字科技業務

以數字化創新驅動引領數智新時代

世茂服務成立數字科技中心，通過整合各類優勢資源，科技賦能業務運營、客戶服務及未來發展，對外輸出智慧化解決方案。未來將堅定以數字化、智能化、信息化推動物業管理行業高質量發展的信心和決心，助力美好生活與城市升級，為中國社區服務業務發展和物業管理上下游用戶做出新的貢獻。

美好生活智造者

世茂服務深耕中心城市發展，致力於成為中國領先的城市全場景生活服務商。綜合物業管理、多元增值服務、城市服務業務及數字科技業務四大業務板塊高效協同，貼心服務用戶、科技助力生活兩大理念貫穿始終，努力成為美好生活智造者。



綜合物業管理

住宅 | 高校園區 | 辦公樓 | 產業園 | 醫院 | 政府及公共設施



多元增值服務

SUNIT世集 | 世茂世集 | 茂閱島 | 世茂美居 | 椿熙堂



城市服務業務

城市環境管家 | 城市空間管家 | 城市煥新管家 | 城市智慧管家



數字科技業務

世茂物聯 | 百思安電梯



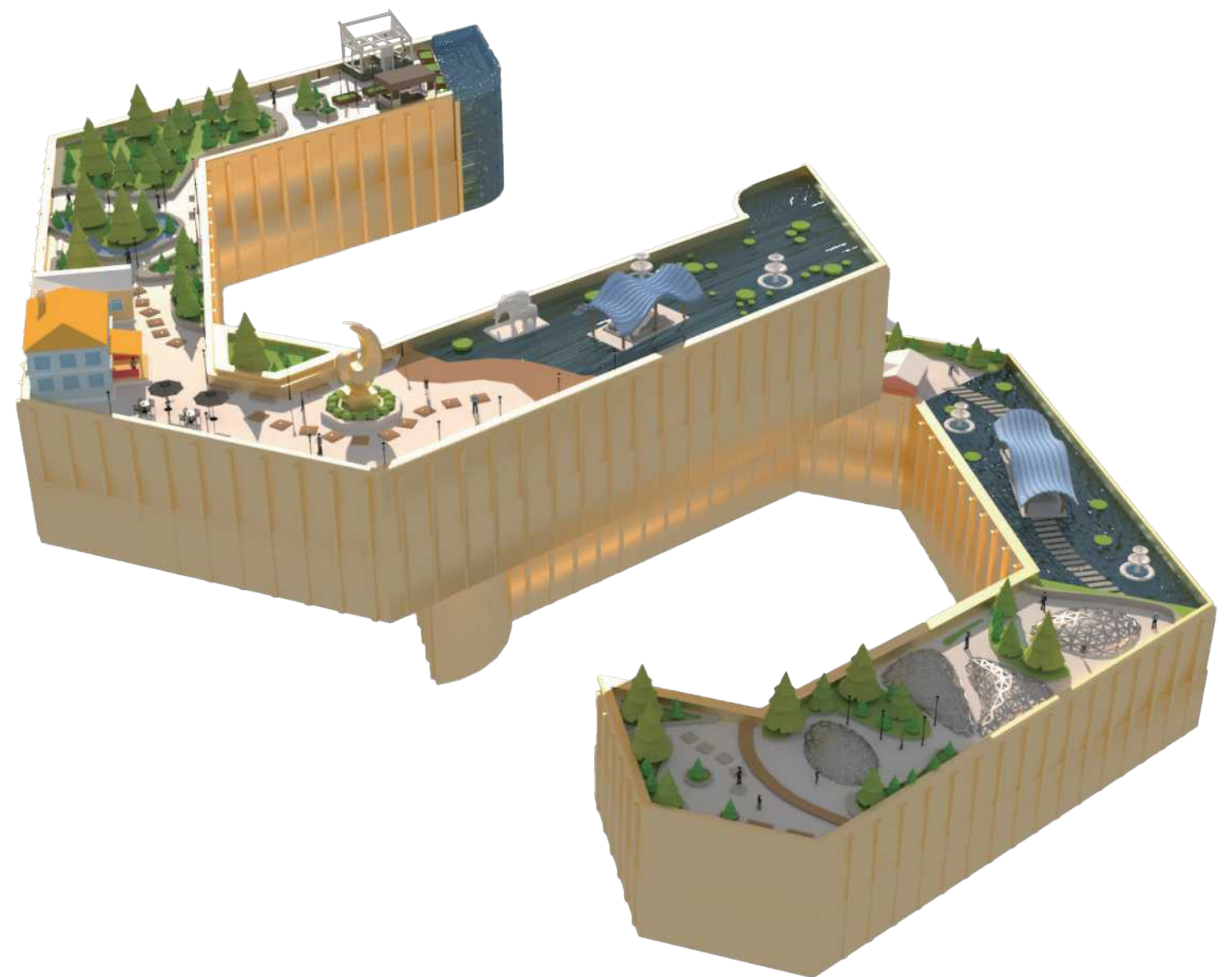
貼心服務用戶

美好社區 | 用戶互動 | 品質服務 | 隱私保護



科技助力生活

美好生活的智慧方案 | 綠色低碳的產業方案



綜合物業管理

世茂服務綜合物業管理板塊涵蓋住宅、高校園區、醫院、政府及公共設施、產業園、案場、辦公樓等多種業態類型。



住宅

世茂服務基於深藍服務系統，打造優享、智享、尊享、悅享、欣享五大特色服務體系，基於全面升級服務，塑造星級深度人文社區，提供全方位的社區品質保證，為業主提供貼心、安心、智慧、多元的服務體驗。



高校園區

世茂服務聚焦校園後勤綜合服務，旗下浙大新宇致力於為中國校園提供後勤綜合服務解決方案，包括物業、餐飲、商貿、能源、工程、科技等服務內容，為校內生活、學習和工作的用戶羣體提供專業化、一站式、全生命週期的高品質服務，以服務營造出良好的生活環境和精神環境。



醫院

世茂服務關注醫院物業服務領域，旗下湖南吉立物業在湖南醫院物業市場屬於龍頭企業，服務了湘雅系和省人民系兩大核心醫院體系，專注於為醫院提供安全、高效、便捷、溫暖的一站式後勤服務解決方案，推動醫院後勤管理智慧化、一體化、人性化發展。



政府及公共設施

世茂服務提供專業、高品質的公建管理服務，充分滿足安全及秩序維護服務、環境保障及清潔服務、基礎設備運行及維護服務等服務需求，為城市發展保駕護航。



產業園

世茂服務提供精細化、智能化的產業園物業服務，通過對行政、區域安全特保、環境消殺等各類特約需求的覆蓋，不斷優化項目風險控制與安全保障機制，保障園區高效運營。



案場

世茂服務篩選與培養專業可靠的高素質團隊，以用戶視角定製服務方案，為案場提供綜合物業管理服務。通過提供高規格會務接待與多元社交活動策劃服務，優化案場中的客戶互動體驗，為地產營銷打造高品質的品牌形象展示窗口。



辦公樓

世茂服務佈局一二線城市優勢區域，進一步拓展非住宅物理管理服務和相應的增值服務，以及進一步發掘其他業務的可能。

多元增值服務

世茂服務緊跟國家“城市一刻鐘便民生活圈”建設指導思想，圍繞“用戶”與“資產”，以硬核資源、專業團隊、獨立運營並提供高品質商品和優質服務，構建世茂社區生活新生態，為業主與用戶帶來人文多元的美好生活。

SUNIT世集

作為世茂服務社區新生活服務創新探索的“新物種”，SUNIT世集以“聚合美好新生活”為願景，構建線上平台與線下空間，聚合包括親子、教育、健康、飲品餐食、生活、零售等多種生活服務業態，打造了包含圖書館、匯客廳、X空間等特色服務空間，以活動運營、內容運營、社羣運營與用戶運營，為世茂業主及用戶帶來獨有的人文社區生活，為更多的用戶提供多元繽紛生活服務體驗，引領中國社區新生活方式。

世茂世集

世茂世集是世茂服務旗下本地生活線上商城平台品牌，藉助世茂服務百萬業主用戶基礎，世茂世集旨在打造鏈接品牌商戶與社區用戶的一站式本地生活平台。圍繞社區用戶的生活需求，世茂世集以“衣食住行”為出發點，精選本地好物，旨在為社區用戶提供更私享、更快捷、更優質的社區購物體驗，引領社區新零售的新潮流。

茂閱島

茂閱島是世茂服務旗下社區教育品牌，主要針對0-3歲嬰幼兒提供托育服務，並向3-6歲兒童提供託管服務。基於國內外的科學育兒理念，尊重嬰幼兒發展歷程，以發展指標為核心。在體能、情感、社交、認知、語言、閱讀等多學習領域中，為孩子們提供科學、多元、國際化、專屬的成長服務和指導。以孩子為中心，建立融合家庭、園區、社會和大自然的教育生態系統。

世茂美居

上海世茂美居家居科技有限公司（簡稱“世茂美居”），是世茂服務持續打造的新生態家裝品牌，成立於2020年4月，致力於成為業主身邊的專業家裝生活服務商。世茂美居專注於封窗、局改等剛需性家裝產品的設計研發和交付，以及全屋硬裝、軟裝、家電、設備等個性化解決方案的提供，圍繞世茂業主與用戶的美好生活願景，提供覆蓋全生命週期的家裝和家居生活服務。

椿熙堂

作為世茂服務和椿熙堂共同發展的居家養老和長期照護專業品牌，運用互聯網、物聯網的先進技術和理念，以專業化的服務標準和規範，通過多層級長期照護服務體系，積極探索“物業+養老”服務模式，專注於為政府、社會、機構提供專業化、智慧化的養老運營服務。

► 養老服務擴展城市服務能力版圖

椿熙堂是“社區、居家、機構”三位一體的長期照護專業養老品牌，致力於用互聯網、物聯網的先進技術和理念，實現“線上+線下”、多層級的長期照護服務體系。



椿熙堂聚焦多樣化服務場景需求，打造“智慧平台+智能硬件+特色服務”的產品矩陣，提供長期護理保險服務、居家照護、社區照護、機構照護、智慧居家陪護、輔具租賃等複合型服務，以滿足老年人“多元化、差異化”的需求。我們希望通過椿熙堂可以打造具有本土特色的“廣覆蓋、低成本、高效率、社會化、易推廣”的綜合、立體老年服務社會化保障體系，以解決老齡化進程中的社會問題，承擔社會責任。



城市服務業務

城市服務業務板塊以“世茂服務城市大管家”為定位，涵蓋生活、交通、商業、文娛、教育、醫療、工業等服務場景，推出“城市環境管家”、“城市空間管家”、“城市煥新管家”、“城市智慧管家”四類主題管家服務，精準把握市民多樣化需求，不僅使我們的品牌和服務獲得更高的市場認可，也為我們帶來了更多的商機。



城市環境管家



城市空間管家



城市煥新管家



城市智慧管家

► 多維度城市服務方案推進

自2020年底以來，世茂服務便開始戰略性佈局城市服務賽道，助力提升城市治理科學化、精細化、智能化水平。

世茂服務於匯報期內成功落實與江蘇省宿遷市宿城區和宿豫區簽署的戰略合作項目，對多個老舊小區開展城市更新改造服務。世茂服務協助社區建立完善的物管體系，嚴格規範社區內環境、公共設備、生活秩序管理標準，並植入世茂服務自主研發的“深藍智慧中台”，全面為運營管理與使用者服務賦能。世茂服務亦引入世集、茂家APP等獨特產品服務，為業主帶來便利，同時增加迎國慶、紅色電影節等多彩活動，增加社區生活豐富度，構建社區服務生態。

此外，我們還落地酒都文化主題公園、月堤湖生態公園以及宿豫區運河城市之家等特色項目，將安心舒適的居住環境與賞心悅目的景區風光完美結合，在提升居民生活品質的同時維護並發揚本地特色文化，多維度構建美好家園。

改造前



改造后



數字科技業務

世茂物聯

世茂物聯是世茂服務旗下的高科技企業，空間智能化領域的首家綜合服務商，致力於全空間智慧場景的創設和引領，從而為用戶帶來更多的智慧生活創想。

世茂物聯以“人因智能”為理念，憑藉對空間和場景的獨特理解以及強大的技術實力與生態整合力，實現了對全空間的整體運營，建立具備競爭優勢的整體解決方案能力，為客戶提供從“空間設計-產品研發-集成交付-綜合運營”的全生命週期一站式服務。

世茂物聯是高新技術企業、雙軟企業、科技小巨人企業，工業互聯網產業聯盟成員單位。

	擁有 技術專利39項 軟件著作94項
	榮獲 最佳AIoT應用創新大獎 中國智慧物業服務領先企業 物業服務企業優選服務商品牌 工業互聯網園區運營服務商 等眾多獎項

百思安電梯

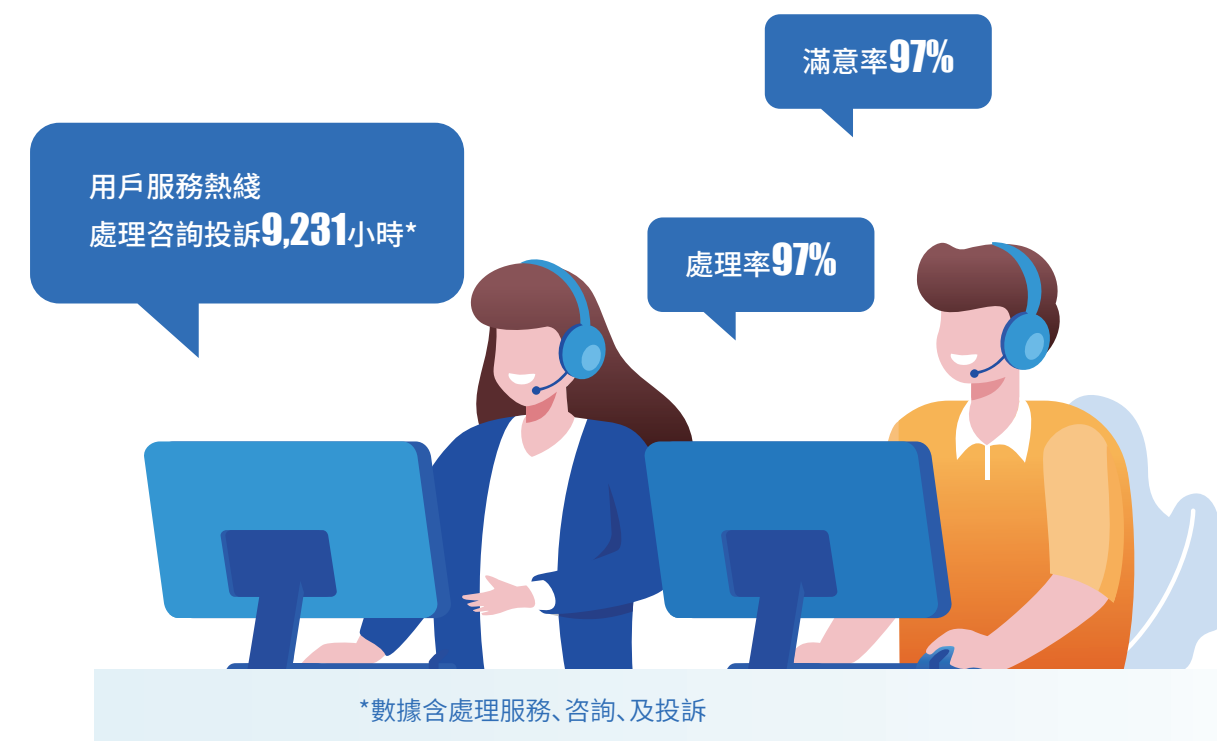
上海百思安電梯科技發展有限公司繫世茂服務與奧的斯機電共同設立的電梯售後全產業鏈企業，主營電梯維修保養、電梯安裝與加裝、電梯故障診斷與技術支持、電梯節能評估與改造、電梯安全風險與節能評估、平台管理、服務與技術較完善。公司已申領《特種設備安裝改造維修許可證（電梯）》（具備維修A級資質），將本着“科技、人才、市場、創新”的核心發展理念，有效實施目標管理，着力開拓員工的發展力與創新力，為企業的可持續發展而砥礪前行。

貼心服務用戶

世茂服務嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，制定《客戶滿意度作業指引》《客戶投訴處理作業指引》等多項內部指引制度。公司通過聚合零售、餐飲、健康、教育等多元生活服務打造美好社區，定期開展節日及文化主題活動增加用戶互動，持續完善用戶服務體系並優化服務品質，嚴格把控信息安全管理保護用戶隱私。

本著“客戶至上”的服務品質，世茂服務認真對待並及時回應客戶提出的合理需求，對於客戶投訴做到“有訴必理”、“專業及時”、“依法依約”及“以誠相待”，並建立社區管家、專線電話、項目專人等多種客訴渠道，以確保客戶的各類投訴能及時、合理地得到解決，有效降低和減少客戶投訴率。

『有訴必理』
『專業及時』
『依法依約』
『以誠相待』



美好社區

► SUNIT世集&世茂世集



SUNIT世集

作為世茂服務社區新生活服務創新探索的“新物種”，SUNIT世集以“聚合美好新生活”為願景，構建線上平台與線下空間，聚合包括親子、教育、健康、飲品餐食、生活、零售等多種生活服務業態，打造了包含圖書館、匯客廳、X空間等特色服務空間，以活動運營、內容運營、社羣運營與用戶運營，為世茂業主及用戶帶來獨有的人文社區生活，為更多的用戶提供多元繽紛生活服務體驗，引領中國社區新生活方式。

世茂世集

世茂世集是世茂服務旗下本地生活線上商城平台品牌，藉助世茂服務百萬業主用戶基礎，世茂世集旨在打造鏈接品牌商戶與社區用戶的一站式本地生活平台。圍繞社區用戶的生活需求，世茂世集以“衣食住行”為出發點，精選本地好物，旨在為社區用戶提供更私享、更快捷、更優質的社區購物體驗，引領社區新零售的新潮流。2021年12月25日和26日，世集本地生活線下體驗店首批試點項目——南京世茂外灘店、上海世茂濱江店雙店齊開，實現了世茂服務在小區多元生活服務創新業務的新突破。



繽紛多元社區生活服務

案例 上海世茂濱江世集屋頂農場

為讓世茂濱江花園業主享受更多休憩身心的空間以及健康可持續的田園生活體驗，SUNIT世集在社區內打造屋頂農場。項目圍繞人與農、人與自然、人與食、人與人四大主題展開，為居民提供空間·場景、體驗·學習、產品·內容、活動·互動的多重服務。

在1,800平方米的建築屋頂，世茂服務從零開始，全方位考慮業主需求，創造美好社區空間。我們打造了工具站、花牆、種植箱、觀賞花園、等設施以滿足業主多元需求。業主可以在農場租賃專屬地塊，在農業人員的指導下學習有機種植知識，體驗從播種到收穫的全流程務農體驗並體驗收穫的果實。

人與農

人與自然

人與食

人與人

空間·場景

體驗·學習

產品·內容

活動·互動



屋頂農場及種植活動

► 茂閱島

茂閱島是世茂服務旗下社區教育品牌，主要針對0-3歲孩子提供托育或託管服務，我們希望通過構建“全託/半託+託管”多模式的教育服務體系，創建融合家庭、園區、社會和大自然的教育生態系統。本品牌主要基於國內外的科學育兒理念，在“互動性、趣味性、自主性”的氛圍中，為孩子提供科學、多元、國際化、專屬的成長服務和指導，為中國社區托育作出更多貢獻。

用戶互動

世茂服務重視與用戶的互動，為社區內的業主安排一系列的社區節日，覆蓋全年齡的人羣，主題活動涵蓋中國文化傳承、推廣優秀文學、健康身體、傳統節日等，為社區的用戶帶來充滿人文關懷的互動環境。



2021文化進社區活動



2021兒童繪畫大賽



2021幸福跑活動



► 2021文化進社區活動

讓文化浸潤社區，傳遞中華文化自信，是世茂服務文化進社區之「美好生活 花young百出」活動的願景。2021年，世茂服務舉辦了貫穿全年的文化進社區活動，帶領20個城市50個社區的數萬名業主在社區中領略唐朝文化，更好地實現了中國文化的傳承。



20座城市



50個社區



► 2021業主攝影大賽

2021年，世茂服務舉辦了以「我相機裏的錦繡山河、光影裏的世茂生活」為主題的業主攝影大賽。

本次活動中



個人賽參人數
835人



社團賽參數量
16個



參賽作品數量
1,877幅



微信平臺瀏覽量
20,209人次



投票量
32,553人次



頒獎直播流量
2.21萬





► 2021幸福跑活動

「向幸福奔跑吧！」2021世茂服務幸福跑自今年5月起在各項目陸續開跑。幸福跑今年已是第三個年頭，並在10個城市32個項目留下「幸福足跡」。我們希望通過此次活動傳遞積極向上的精神狀態和健康生活的理念。



► 2021兒童繪畫大賽

兒童繪畫大賽以「童心向陽 畫說百年」為主題。全國各地近500位小業主、16個業主親子社團積極參與本次大賽，共提交近千幅作品，表達出他們心中的美好生活以及對祖國濃濃的愛。



品質服務

世茂服務尊重消費者權益，通過完善客戶服務體系、優化客戶服務平臺功能、持續增加專項資源投入以提升客戶滿意度。

2021年



► MOT服務白皮書

《MOT服務白皮書》跳脫出以往的管理思維，從用戶視角出發，找尋產品和服務中與用戶的關鍵觸點，歸納提煉出用戶視角的MOT關鍵場景，形成全年齡層+全生命週期的場景合集：根據年齡層劃分為幼兒、青少年、中年、老年，以項目全週期從初見、託付、陪伴、守護四個階段，描繪美好生活場景。

► 用戶服務體系

隨着服務的用戶群體逐漸增多，不同類別、不同層級的用戶對物業服務的需求也逐漸呈現多樣化。為準確把握用戶服務需求，契合用戶的服務感受、建立用戶分類分級關係維護體系，同時做好用戶的開發和管理，有針對性的制定維護方式，實現客戶滿意及有影響的市場口碑，最終實現促進經營。對B端、C端及G端

用戶進行分類，再根據用戶對服務的評價屬性，對用戶進行分級及編碼；針對不同類別和級別的用戶制定個性化的維護動作，促進用戶關係的有效維護和管理。如C端用戶分為資源用戶、言論用戶、特殊用戶、大眾用戶；B/G端用戶主要針對日常物業服務的對接、管理、決策及使用者。

“關鍵時刻 (Moment of Truth) 是一個關鍵指標，是對客戶導向的具體衡量，因為對客戶而言，他只會記住那些關鍵時刻——MOT”

► 1001微信管家平臺

為建立健全的客戶信息數據庫，提升管家系統數據化服務能力，世茂服務全面改革管家對外溝通方式，通過企業微信客戶關係管理系統，結合成熟的第三方管家SaaS的引入與私有化部署，搭建1001管家微信管家平臺。其功能包括但不限於管家標準對客話術，包含問題信息回覆，節日問候等常規話術，提高管家對外服務標準，便於管家快速熟悉上線崗；實時性輿情檢測，定時預警信息推送，提高風險管控能力以及通過科學的大數據分析方法對客戶數據進行分析，進而改善和升級企業自身的品質和服務，從而提高客戶滿意度和用戶粘性。

► 用戶關懷基金

在物業服務行業，品質提升是一個長盛不衰的話題，也是一個可以一直推陳出新的話題。世茂服務將物業基礎服務的品質視為企業發展的生命線，力圖所服務的項目現場環境能得到長足的照顧，項目品質能得到有質量的維護和提升，實現歷久如新。

2021年世茂服務投入人民幣7,590萬元，對全國範圍內的項目進行設施設備更新改造、風險事項改造、品質提升、標杆打造，包括通過智慧科技提升人員出入的安全性和便利性；植入茂家APP等服務上門，提供在家即可等候維修等多種增值服務；為電梯新添電動車安全報警裝置，進一步保障安全。最終，我們打造了91個品質標杆項目，讓眾多業主和用戶享受到了科技的便捷。



隱私保護

世茂服務嚴格遵循中國大陸信息安全相關法律，如《個人信息保護法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，並制定《信息保密管理制度》等內部政策。我們通過明確操作權限、個人信息分級分類、加密等方式加強個人數據安全，制定應急預案，實施標識化安全措施，並定期組織安全教育培訓。

世茂物聯為提升用戶數據安全保護等級，設立安全部門，建立系統開發安全制度、數據管理安全制度，強化過程管理，從根本上杜絕數據泄露、數據應用不當等風險。

► 系統開發安全制度



► 數據管理安全制度

安全等級分類	針對個人基礎信息/敏感身份信息/愛好/行為軌跡，設置不同安全等級
權限管控	不同安全等級在創建/維護/查看過程中，通過流程及權限進行管控
創建/維護管理	對創立用戶個人信息及審核數據的規範及操作流程管理
查看管理	從數據的可見性和數量控制兩個維度進行管理
監控預警	對業務人員在使用過程中對於敏感信息不合理的操作進行實時監控預警

本年度，世茂服務及外部客戶/項目的用戶信息安全得到全面保障，沒有發生任何數據信息泄露及不當應用的情況。

科技助力生活

世茂物聯是世茂服務旗下的高科技企業、空間智能化領域的綜合服務商，致力於全空間智慧場景的創設和引領，從而為用戶帶來更多的智慧生活創想。

以「人因智能」為理念，世茂物聯憑借對空間和場景的獨特理解以及強大的技術實力與生態整合力，實現對全空間的整體運營，建立具備競爭優勢的整體解決方案能力，為客戶提供從「空間設計-產品研發-集成交付-綜合運營」的全生命周期服務。

美好生活的智慧方案

集成雲計算、大數據、AI人工智能、物聯網等科技技術，世茂物聯將社區服務、設備管理、業主生活有機地整合為一體，實現運營數據數字化採集、設施設備雲端互聯、社區服務智慧交互，從智慧安防、智慧通行、能耗管理、智慧家居空間等多個維度，為業主與用戶提供安全、舒適、便利的智慧化社區生活環境。

世茂物聯針對智能家居生態鏈產品展開全面升級，推出“以用戶需求為中心”的智慧家居解決方案。用戶可通過智能中控屏、小茂音箱、小程序輕鬆控制全屋設備。用戶還能通過「場景預設」功能讓系統自動管理中設備開關，實現既省電又省心。智能安防系統為用戶提供24小時全屋保護，持續監測並應對陌生人闖入、煤氣泄漏、火災等問題，並使用銀行級保密協議對用戶信息加密，保障用戶隱私安全。

► 智慧場景與城市解決方案

南京世茂外灘新城二期、世茂成都大廈等場景中，我們搭建了全域感知與多空間一體化智慧體系，有效減少了樓宇管理中的能源與人力消耗；在前瞻地標“杭州智慧之門”中，我們通過設置人臉識別門禁、智能電梯控制系統、停車場無感支付、共享會議室等智慧應用，提升了用戶的通勤及辦公效率；在成都世茂茂御酒店等智慧酒店中，人臉識別系統讓用戶實現刷臉入住，機器人助手及時解答用戶疑問，全流程提升用戶入住體驗。



綠色低碳的產業方案

► 參與編寫《工業互聯網碳達峰碳中和園區指南（2021）》

隨著「2030年碳達峰、2060年碳中和」目標的設立，我國進入了全面綠色轉型的關鍵時期。產業園區作為區域經濟發展的重要空間，在提供了大量基礎設施和公共服務的同時，也成為了碳排放的主要源頭之一。因此，園區是我國實現「雙碳」目標的重要切入點和着力點。

2021年10月，中國信通院啟動編寫《工業互聯網碳達峰碳中和園區指南（2021）》，世茂服務作為物業管理行業唯一的公司，受邀與其他19家學術界和產業界單位共同參與指南的編寫。世茂物聯提出的園區智慧運營一體化解決方案獲得了專家評審的一致認可，並作為首批服務商成功入選工業互聯網園區運營服務商名錄。

世茂物聯基於「園區工業互聯網」、「園區基礎物聯網」、「園區服務互聯網」提供完整的工業互聯網園區綜合性服務。相比於其他智慧園區服務公司，世茂物聯更重視園區整體性智慧運營，將園區工業生產、基礎設施運營、園區服務有機結合，構建統一的管理體系，從而更有效地實現雙碳目標。

世茂物聯緊跟行業動態，積極參與引導行業進化、推動行業變革的重大事項。此次以園區建設與運營者的身份參與指南編撰的過程中，世茂物聯貢獻了其在工業互聯網雙碳園區頂層架構方面的運營經驗，為雙碳園區的建設與發展助力，凸顯了其對空間智能化產業的獨特理解，以及自身強大的技術實力和生態整合力，彰顯了世茂物聯在行業中的領軍地位與廣泛影響力。



世茂物聯
《工業互聯網園區運營服務商證書》



合作攜手共進

世茂服務攜手員工、供應商、公眾，重視其訴求並支持其利益，為員工打造理想的發展場所，選擇與可持續發展績效的供應商合作，投資於社會平等和扶貧領域。

和諧職場

世茂服務嚴格遵守以《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《中華人民共和國促進就業法》為代表的人力資源管理相關法律法規，並建立內部《招聘管理制度》、《薪酬福利管理制度》、《員工晉升管理制度》、《員工培訓管理制度》、《考勤及假期管理制度》、《離職管理制度》及《團隊建設管理制度》等規章制度，切實保障員工合法權益，努力為員工提供優秀的工作環境。

世茂服務平等對待每一位員工並關注員工的身心發展，反對任何形式的歧視行為，同時也絕不僱傭童工或強制勞工，並禁止供應商使用非法勞工；世茂服務定期全面檢討僱傭員工政策，確保所有僱傭措施嚴謹推行並納入人力資源政策。

世茂服務秉承員工是公司提供美好生活服務的核心力量。除了面向員工提供優良的工作環境、具有競爭力的薪酬福利、幸福和諧的職場平臺外，我們更積極面對業務高速成長及組織迅猛擴張的挑戰，在企業文化、組織活力、人才培養、激勵獎勵等方面持續用心、用力，打造與戰略願景相匹配的「組織-機制-人才」閉環，持續激發組織活力、點燃個體，並搭建多層次多元化人才供應體系，最終實現員工與公司共同成長。



多元僱傭

截至2021年12月31日，世茂服務共僱傭員工41,643人，其中女性員工21,162人，少數民族909人，殘疾人士78人。



► 帶動社會就業

2021年全國就業市場受到疫情嚴重衝擊，為促進2022屆畢業生充分就業，同時也是為與高校畢業生搭建交流平臺，更好的給求職者搭建良好的就業機會，2021年，世茂服務北京城市公司分別在北京城市學院、北京科技大學陸續啟動世茂服務2022屆校園招聘工作。為吸納更多優秀人才加入，圍繞世茂服務校招品牌，本屆校招開放北京城市公司多個崗位工作機會，對學生就業方向、職業發展進行了現場答疑。

2021年10月，世茂服務北京城市公司與八寶山街道市民服務中心聯繫，積極參與「金秋送崗進社區」大型招聘會活動。近距離與求職者交流，幫扶和促進屬地居民就業工作，更好地為就業困難人員和高校畢業生、退役軍人和有就業需求的殘疾人提供就業機會。



「金秋送崗進社區」大型招聘活動

員工發展

戰略落地、人才先行，世茂服務始終秉持「尊重人、信任人、成就人」的人才理念，倡導科技賦能、培養賦能，致力於打造高質量的學習平臺，助力員工事業發展。對內聚焦組織和人才能力建設，以學以致用為原則，提供績效提升解決方案，培養領軍人才和資深專家；對外通過聯盟合作和跨界學習，引入先進理念和專家資源，開闊工作視野，更新內部知識體系，為人才的全方位發展提供支持。

► 崗位專項培養項目

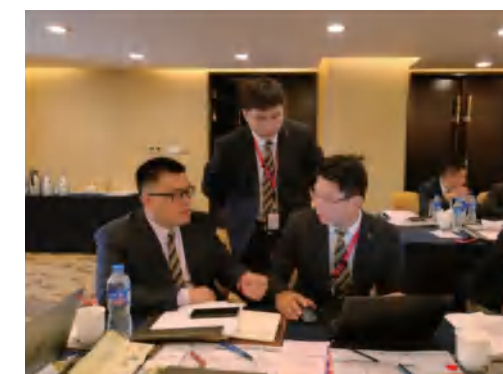
世茂服務通過專業規劃，不斷健全完善人才選拔、培養、管理和激勵機制，建立更加有利於員工成長、符合企業發展規律的人才培養體系。

世茂服務設立關鍵戰略崗位專項培養項目，包括領航者計劃（高管團隊）、開拓者計劃（城市總及梯隊）、挑戰者計劃（項目經理及梯隊）、探路者計劃（基層主管）及雙新培養計劃等，培養公司領軍人才。在人才能力建設方面，不斷完善針對1001管家的賦能計劃、市拓經理的「星火計劃」、多營專家的「星耀計劃」等，致力於培養具有一流職業素養、一流業務技能、一流崗位業績的人才隊伍。

以“星火計劃”為例，自2021年10月中旬至11月初，各區域公司/中心城市陸續組織開展該項目「第三方項目競標拓展全週期業務賦能沙盤」課程培訓。「第三方項目競標拓展全週期業務賦能沙盤」為世茂服務本年度為了逐階遞進、分層培養第三方項目競標拓展專業能力而開發的一門優質模擬業務全週期的工作坊。沙盤課歷時兩天，在沙盤引導師的帶領下，超過140名學員對市拓關鍵四階段「商機構建」「探勘測算」「控標談判」「競標路演」進行模擬演練。

沙盤模擬使得學員系統熟悉市拓業務全生命週期軌跡，深入專項技能模擬演練，瞭解相關職能在市拓領域發揮的支撐作用，也讓大家體驗到城市總的全局視角。

世茂服務員工培訓現場



員工關懷

世茂服務重視每一位員工，積極傾聽員工心聲，建立完善健康管理運作模式，致力於營造身心健康的職場環境，持續關注員工的多樣化訴求，主動開展員工參與的活動，創建良好工作氛圍。

員工激勵活動

公司每季度為員工組織生日會，7-9月份開展項目送清涼行動，12月-1月開展送溫暖活動，並定期頒發「服務之星」、「最佳進步獎」及「最佳品質獎」以激勵員工進步。通過這些貫穿全年、花樣繁多的活動，公司希望員工在服務業主的同時也感受到世茂服務為他們帶來的溫暖。



員工激勵活動現場

員工互助募捐

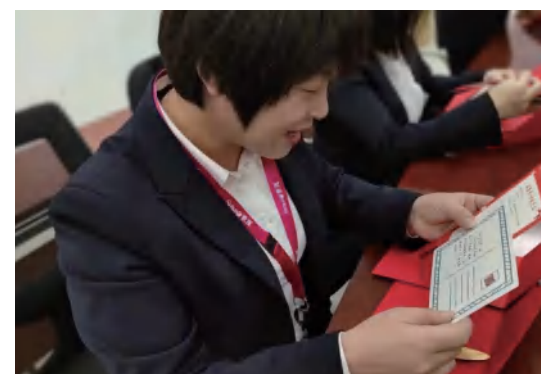
今年9月杭州中心城市公司近湖組團衢州服務區某員工突發腦溢血，經同事發現及時響應送至醫院後已無生命危險。為幫助這位同事減輕經濟壓力，公司組織了一場捐贈活動，各服務區員工亦積極參加到這次愛心捐款活動中來，送上他們的愛心與支持。此次捐助亦體現了公司團隊間跨越服務區界限團結互助的精神和手足情誼。



員工愛心募捐現場

感恩家書

每一個世茂服務員工的背後一定會有一個理解支持他工作的家人，每一場戰役勝利的榮耀屬於世茂服務員工，更屬於背後默默支持的世茂服務家人們。為感謝世茂服務家人們的支持和理解，11月25日感恩節來臨之際，廈門城市公司人力行政管理部發布一封題為「以愛之名」的家書，家書中除表達了公司對員工家屬的感恩之情；同時每位員工也手寫家書，感恩家人的默默付出。通過家書，我們也期待更多的家人們支持我們的員工工作，讓我們的員工更加無後顧之憂的投入工作中。



感恩家書活動現場

趣味運動會

為促進團隊的溝通協作與融合，增強團隊凝心聚力、釋放工作壓力，打造積極向上的陽光心態和正能量環境氛圍，泉州城市公司舉辦了一場別開生面的「青春有你，運動快樂」趣味主題運動會。通過一系列的趣味運動項目，員工在感受輕鬆、愉快氛圍的同時，更好地培養了團隊精神。



趣味運動會現場

職業安全

世茂服務積極維護員工的合法權益，為員工打造安全、健康、舒適的工作環境，務求確保員工身心健康。公司嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》及《中華人民共和國消防法》等相關的法律法規，在管項目的物業管理活動內均獲得ISO 45001職業健康與安全管理體系認證。公司亦制定《員工安全指引》、《安全責任書》、《工程專項檢查管理制度》及《動用明火許可證》等政策制度，並定期展開職業安全與健康以及工程作業風險防控培訓。

► 職業健康與安全培訓

本年，結合國家安全生產月，我們對在管項目的一線員工開展全面的職業健康與安全培訓。培訓內容基於業務過程的風險源設計，如EHS基本知識、職業健康危害因素、電梯作業風險點、安全作業要求、夏季風險防範等。



職業健康與安全培訓

► “119消防宣傳日”安全演練

為提高全員消防意識，增強員工在緊急情況下的應變及自我防護能力，各管理中心、項目工程單元以“119消防宣傳日”為契機，本着「預防為主，防消結合」方針為主題，組織開展消防設備設施和安全用電自查。同時，為配合防火專項工作的開展，各管理中心、項目工程單元組織協助各條線、部門開展消防知識宣講活動，並針對性組織消防逃生演練。

預防為主 防消結合



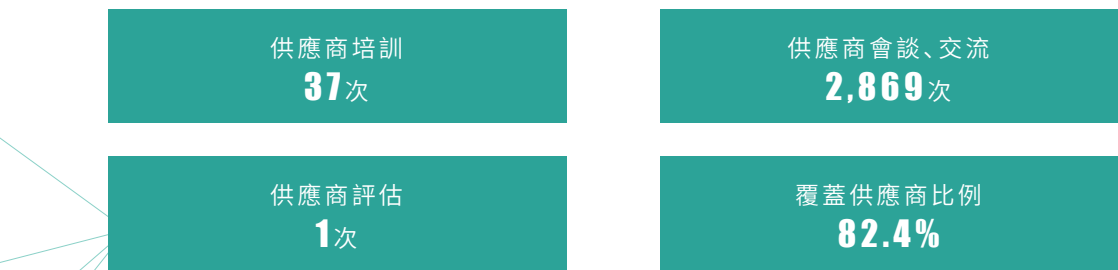
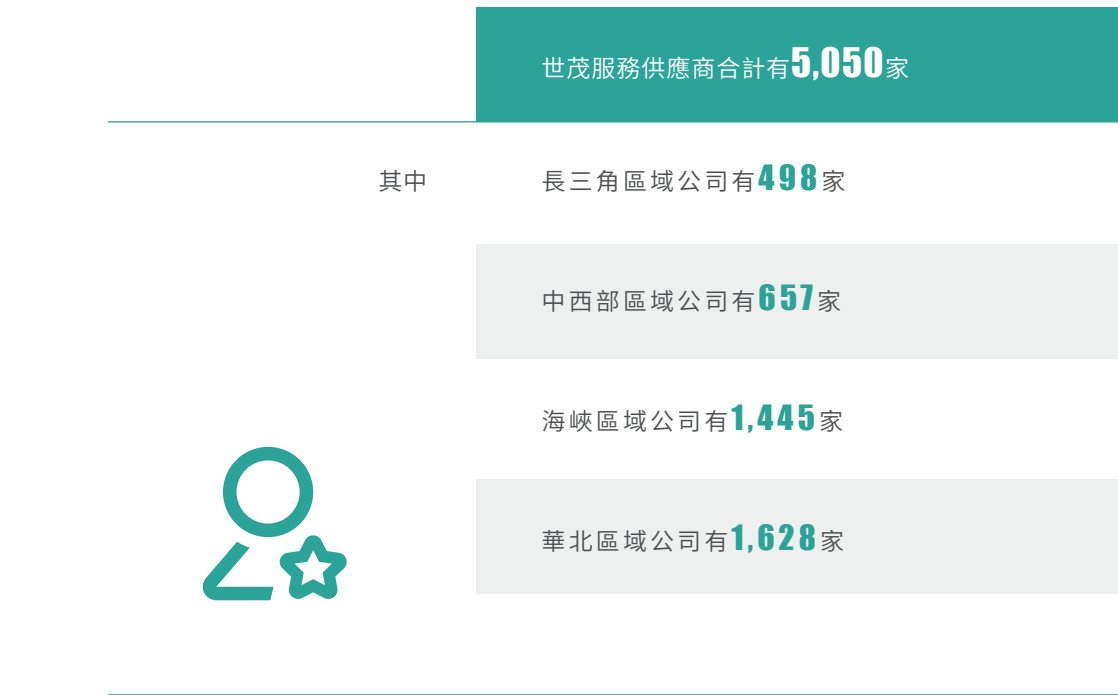
消防演習現場

► 電梯困人應急救援演練

為提高電梯的安全性能，增強員工電梯應急救援的熟練程度，各管理中心、項目工程單元開展了電梯應急救援演習。公司希望通過此次演練，確保在突發事故中，指揮機構能正確指揮，各救援隊伍能根據各自任務及時有效地排除險情、控制並消滅事故、搶救傷員。

責任供應鏈

供應商績效



供應商合規守則

世茂服務致力於建立公正、透明的供應鏈，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》及《中華人民共和國政府採購法》有關規定，要求供應商嚴格遵守《供應商廉潔承諾書》的要求，保證招投標流程公平、公開、公正。公司亦制定《供應商管理制度》及《工程、服務類採購操作流程》等管理制度，從供應商的經營指標、違法記錄、品質體系、商業信譽以及會計制度等方面對供應商進行綜合考慮，保證選取的供應商與本公司的品質標準相匹配。

世茂服務要求供應商提供各類資質文件，並確保相關資質和信息材料的真實性、完整性和時效性。此外，根據實際需求，公司會擇期對供應商資質進行複檢。

可持續供應鏈

世茂服務致力於選擇和支持在可持續領域有優異表現的服務供應商。公司設定在社會和環境維度的評價標準，包括供應商對待其員工的政策和實施效果，並持續和動態跟蹤供應商的可持續績效。

► 供應商可持續評估維度

對於工程、服務、物資等類型的供應商的可持續績效，世茂服務將考察評估：



環境維度



- 設定環境保護、資源節約和廢棄物管理的政策並有效監察執行

評估結果分為A/B/C/D四個等級；如某供應商的評估等級C，世茂服務將約談該供應商，促使其提出整改方案，如果評估等級D，世茂服務將終止與該供應商的合作，保證與符合世茂服務可持續發展要求的供應商合作。

2021年，根據供應商評估結果



30家
供應商被約談



8家
被終止



世茂服務供應商溝通會

回饋社會

世茂服務關注社會平等並遵守《中華人民共和國慈善法》等法律指引，在加快發展步伐的同時不忘發揮企業帶頭作用，承擔企業社會責任。公司積極開展創新公益項目，例如慈善捐贈、志願服務等，為需要幫助的困難人群傳遞溫暖、奉獻愛心。我們希望以持續的公益行動，影響更多人，讓社會越變越好。

► 關愛老人

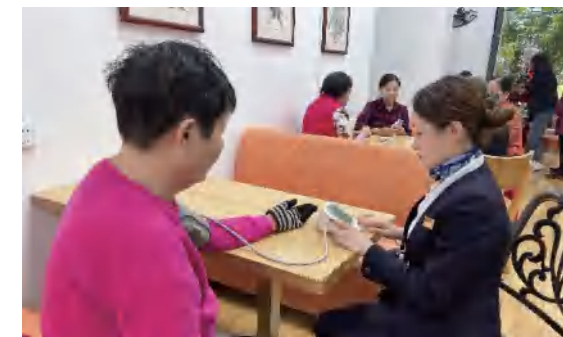
重陽節是中國的傳統節日，世茂服務希望通過在多地社區中開展敬老活動，慰問空巢老人、提供義診及義剪等服務，倡導樹立尊老、敬老、愛老及助老的風氣。

本年，世茂服務同近湖物業、野風物業一起在浙江省全民健身中心和政苑小區舉辦「歲月鄰好 愛滿重陽」重陽佳節大聯歡，希望通過聯歡晚會的形式，為老人提供一個展示才藝和鄰里交流的機會。



► 鄉村振興

2021年5月11日，世茂服務參加「蘇商入黔」集中簽約活動，在貴安新區落地區域總部，開展城市服務業務，希望通過消費扶貧，助力鄉村振興，實現共同富裕。公司通過深度接駁貴州省六家深加工企業，遴選百餘款天然生態農產品，助力提升貴州生態食品品牌知名度。世茂服務旗下SUNIT世集引入新零售的思路為優質農產品打開銷售端的通路，更好滿足業主與用戶的需求。針對刺梨等貴州優質生態農產品，世茂服務積極聯動線上、線下商城、社區等主力渠道，全力推進產品的銷售，「點對點」縮短銷售鏈條，讓貴州味道快速走進千家萬戶。據統計，藉助世茂服務新零售平臺，貴州生態農產品營銷額已達到人民幣100餘萬元。



社區助老活動



貴州生態農產品營銷額已達到
人民幣**100**餘萬元

► 消費扶貧

從2021年11月以來，世茂服務在安徽多地持續開展以「橙心季」為主題的「消費扶貧」活動。「橙心季」將世茂服務引以為豪的高質量社區服務與「鄉村振興計劃」完美結合，在豐富業主日常生活的同時，把江西特色農產品贛南臍橙帶入千家萬戶。活動採用「線下活動」+「線上直播」相融合的開展模式，吸引近萬名業主參與。在活動現場，用戶通過參與親子互動遊戲、驚喜抽獎等活動贏取福利禮包，在世集門店中品嚐試吃並購買產地直供的贛南臍橙。活動通過以買代幫的形式讓優質農產品走入更多人的視野，讓農戶持續獲益，賦予公益活動更多價值。



「橙心季」
助農現場

► 愛心助殘

世茂服務椿熙堂志願者小隊走進烏鎮三珍齋殘疾人之家，為殘友們量血壓、理髮並組織健康操和遊戲節目。公司希望通過這種形式，令殘障人士保持積極樂觀的心態，並擴大志願服務的影響力，呼籲更多的社會人士參與到志願服務中來，營造社會關愛幫助殘疾人的濃厚氛圍。



椿熙堂的
志願者隊伍
為殘疾人
提供服務

► 青苗計劃

2021年，世茂服務加入「藏區青苗牽手計劃」，倡議「一個社區一畝青稞田，一個家庭一名藏區娃」，通過認購青稞田結對幫扶藏區兒童，助力兒童健康成長，同時促進藏族同胞持續增收。

青苗計劃的影響並未止步於藏區。2021年7月起，「世茂服務x世茂彩虹中心」公益行動——「愛的傳遞 為愛青心」在西安、杭州、武漢、廈門等15座城市陸續溫暖上演，上千名業主參與1元捐款領藏區青稞愛心禮包的公益義賣活動。

除線下活動之外，世茂服務還在線上號召世茂服務人一起做公益，希望以公益帶動更多人、惠及更多人。

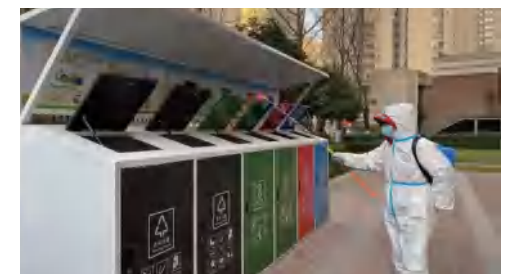
► 持續抗疫

2021年全國多地疫情反覆，世茂服務積極響應，配合各社區街道開展相關檢測動作。同時，公司為業主提供人性化便利服務，協助配送生活物資，並為配送員配置安心卡，確保配送員的身體狀況。

2021年12月，西安宣佈對全市小區進行封閉式管理。世茂服務緊急組織捐贈小組，緊急採購7,000個N95口罩及3,000件無菌醫用防護服送往西安物業協會。西安中心城市公司亦開展便民服務，幫助業主採購生活物資，努力在封閉式管理下保障業主的生活質量。



社區抗疫的
行動



► 抗洪救災

2021年，河南省遭遇極端強降雨。世茂服務迅速啟動應急措施，緊急搶險救災，落實各項安全保障措施，並為顧客、員工提供充足的生活物資。



世茂服務
參與
河南抗洪

共創美好社會

建設生態型社區

世茂服務致力於建立低碳的可持續發展社會，關注低碳社區、氣候變化等環境議題，並積極倡導實踐生態型社區。

能源管理

世茂服務按照《中華人民共和國節約能源法》的要求，制定並實施《場地資源經營管理制度》及《能耗管理制度》，挖掘不同場景中的資源節約機會，減少營運所產生的資源消耗，以提升資源使用效率。



降低能耗

社區內能源降耗的措施

節能燈具

保證亮度的情況下，更換更節能的燈具，顯著節省能耗費用。

雷達感應LED燈

LED燈改造為雷達感應燈，顯著節約能耗費用。

時控開關

地庫增加時控開關，對每個獨立地庫照明設備實行時控。

智能時控器控制空調開啓，節省50%的用電量。

智慧互聯

升級更換智慧電表，幫助用戶隨時掌握家中用電，制定用電優化計劃。

專門用於物業地下停車場和樓道的智慧節能解決方案，部署智能LED照明產品、智能節能集中控制器等。

行程開關將門和室內燈開關相連接，關門同時自動關燈，避免忘記關燈造成電能耗浪費。

共享充電

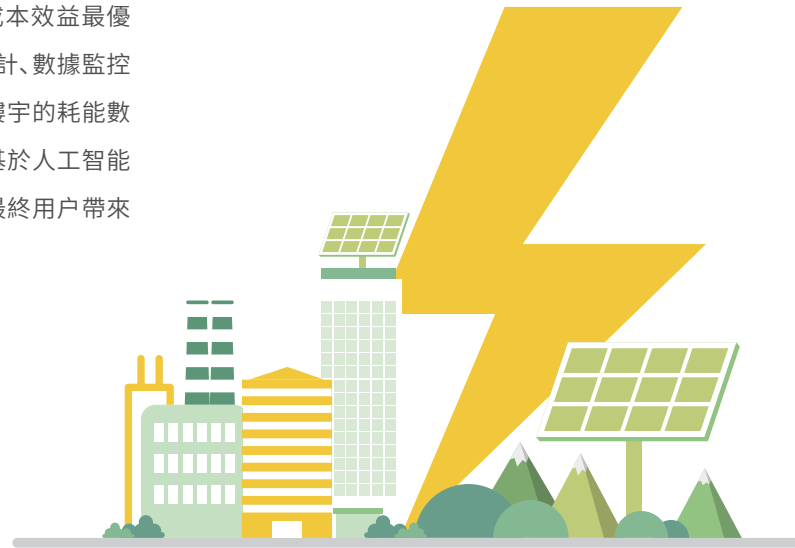
共享充電平台實現電動車集中充電、戶外充電、充滿自動斷電，合規的設備配置節約能源。



► 智慧能耗管理

世茂物聯為眾多樓宇提供兼具可持續性、靈活性和成本效益最優化的智慧能源及設施管理綜合解決方案，涵蓋能源審計、數據監控和智能運維。藉助物聯網技術，世茂物聯連接並獲取樓宇的耗能數據，清晰呈現能源設備的實際使用情況，最後再通過基於人工智能的能源及設施管理優化控制平臺，提升運行效率，為最終用戶帶來持續改善的增值服務。

以世茂服務-福州平潭世茂海峽城項目為例，世茂物聯應用智慧能耗管理解決方案，通過部署智能儀表在線監測系統，實現遠程抄表、實時監測，對能耗異常及時預警，提高運行響應水平，實現小區整體節能減排、綠色環保運營。



智慧能耗界面



水資源管理

世茂服務按照《中華人民共和國水法》的要求，制定並實施《場地資源經營管理制度》，減少營運过程对水资源的使用量，持續優化和水資源使用的技術，並開展節約用水的宣傳。

社區內水資源利用優化的措施

制度

制定社區節約用水管理制度、供水用水管理制度、節水辦公會議制度、專門應對突發爆管應急處理的專門流程等。

宣傳

通過組織小區的小朋友和家長觀看動畫小故事、節水影片，穿插小課堂互動學習等活動，將節水意識深入親子家庭。

定制印製節水宣傳冊，在業主朋友圈覆蓋推送，入戶拜訪宣導居家節水，全面宣傳節水知識，增強節水意識，使業主主動節約用水。

利用小區宣傳欄、牆報等途徑傳達節水信息，營造節水氛圍。

舉辦各類節約用水培訓和講座，從而提高員工的節水意識，珍惜水資源，瞭解當前的水環境狀況等。

管理

公共區域用水、消防用水全部安裝計量水錶，每日抄表、每月彙總、實時監查，定期檢查小區用水系統，有無跑、冒、滴、漏現象。

工程人員做好用水設施、器具的日常維護管理工作，確保完好，避免出現“長流水”現象。

結合線下物業自查自檢，同時開通線上對客服務APP，方便及時報漏報事報修，互相監督。

加強設施維修改造，消防管道設置分閥，避免突發消防問題產生的消防設備水流失。

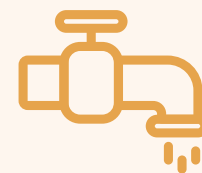
技術

採用微灌節水灌溉方式，代替傳統澆灌，根據近期降雨量、天氣溫濕度，控制好澆灌次數、時長，做到科學灌溉。

設置雨水收集池，提倡循環用水，綠化用水澆灌儘量使用雨水池水、天然水。

自助洗車場淘汰無高壓沖洗水管，更新採用高壓清洗技術，更大程度提升節水水平。

地庫清潔採用洗地機、樓棟塵推無水作業，每平方米用水量下降16.7%。



降低用水

► 部署高效率澆水設備

夏季綠化存在澆水時間長、效果差、水源浪費嚴重的問題。世茂服務為解決此問題，積極與相關養護單位溝通，引入苗圃園林相關設備。該設備可多孔噴射，澆水覆蓋面積擴大，有效解決目前水管的大水漫灌，從而達到節約公區用水能耗，降低成本的目的。

► 投用新能源機器設備

世茂服務使用新能源洗地機，有效減少水資源浪費，並提高了工作業效率及作業質量。

新能源駕駛室洗地機



排放管理

世茂服務嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》及《“十四五”控制溫室氣體排放工作方案》等法律政策，制定並實施《環境服務單元管理制度》及《環境服務單元作業指引》等，以識別及管理公司運營中涉及到的水體污染、大氣污染、固定廢棄物、生活垃圾、能源消耗及自然資源消耗等問題。世茂服務通過各項措施有效控制廢水、廢氣和噪音的產生，亦制定《垃圾收集作業指引》，對日常服務中產生的垃圾分類處理，減少環境污染，持續改進周邊環境。世茂服務品質管理中心統籌環境管理指標實施，監督各個項目分公司及各部門環境預防、改善措施落實，協助各職能部門開展環境因素識別、評估和改進的工作。



社區內垃圾分類的措施

世茂服務制定社區內的垃圾分類規劃和實施要求，包括：

- 合理規劃小區用地，建立垃圾分類站，方便垃圾集中投放、分類處理，為業主及垃圾清運帶來便利
- 把有用物資，從垃圾中分離出來重新回收、利用，變廢為寶。提高垃圾資源利用水平，減少垃圾處置量。努力實現垃圾減量化和資源化
- 廢棄的電池含有金屬汞、鎘等有毒的物質，會對人類產生嚴重的危害；垃圾分類減少了垃圾污染及危害
- 合理宣傳，增強社區業主垃圾分類意識
- 組織全民參與有關知識培訓，增強業主垃圾分類的準確度，避免二次分類
- 提升社會對環保行業的重視，增加環衛工人的就業率，形成尊重及關心環衛工人的氛圍



減少廢棄物

► 社區環保活動

2021年，世茂服務在多地開展環保活動，向廣大業主們傳遞環保意識，傳遞共同治理家園、共建美好生活環境的理念。

通過「大手牽小手、垃圾分類我先行」及「珍愛地球 家園因我而美麗」等各類主題環保活動，世茂服務幫助業主及其孩子更好地樹立環保生活理念及垃圾分類的好習慣。世茂服務希望可以動員更多民眾參與到環保運動中，改善家園的整體環境。



社區垃圾分類活動

► 廢棄物發酵循環利用

世茂服務採用廢棄物自行孵化發酵肥料的辦法，將綠化垃圾進行深埋發酵，有效解決無法清運的問題，同時有效緩解長時間使用化學肥料帶來的土壤板結等負面作用。

應對氣候變化

為應對氣候變化可能對公司業務及運營造成影響的風險，世茂服務參照由金融穩定委員會成立的氣候相關財務信息披露工作組（「TCFD」）的建議，公佈以「管治」、「戰略」、「風險管理」及「指標和目標」四個核心類別為主的應對氣候變化措施。

TCFD	主要工作
管治	董事會監督可持續發展工作，其中包括氣候變化的工作。每年董事會開展至少一次的可持續發展議題的討論；董事會下屬的審核委員會正在考慮納入氣候變化風險作為公司風險管理的風險之一。
	可持續發展工作組由世茂服務總裁擔任領導人，其他成員包括業務條線負責人和一線的關鍵員工。該工作組通過世茂服務總裁向公司董事會匯報關於可持續發展的事宜，包括氣候相關議題。
	世茂服務正在討論和草擬公司層面的《氣候變化政策》，以指引公司實施應對氣候變化的行動。
策略	氣候變化會對世茂服務的業務帶來多種風險；比如極端的氣溫變化、雨水酸度上升等，均會增加公司的物業維護成本，亦對員工、資產和供應鏈造成破壞或負面影響，而造成直接或間接的財務影響。
	氣候變化也帶來業務機會，世茂服務正在思考如何在工作中應用實施綠色低碳，預防氣候變化帶來的營運成本上升（例如維修保養費用），進而推動企業轉型至綠色和可持續型企業。
風險管理	正在細化氣候變化的風險影響，包括識別並排序氣候變化對物業和社區的財務影響。
	在投資評估方面，已在新收購項目的盡職調查中的風險評估程序加入可持續發展維度，包括擬收購物業的能源效益和環保表現。
	已經制定了緊急恢復計劃，加入了在發生極端天氣的重大事故時，公司能第一時間解決並處理用戶和業主的需求。
指標和目標	正在編制可持續發展的關鍵績效指標以及中長期改善目標，其中的能源耗用、水資源使用、碳排放指標，與氣候變化密切相關。 排放量目標：至2030年，辦公區域的碳排放强度一定程度的下降 能源使用效益目標：至2030年，辦公區域的耗電强度一定程度的下降 用水效益目標：至2030年，辦公區域的耗水强度一定程度的下降 減廢目標：至2030年，辦公區域產生的廢棄物將逐步下降

綠色辦公

世茂服務制定《辦公環境管理制度》，對綠色辦公的行為要求使用做出規定。



高效協同

以智能工具代替傳統出差

- 提倡使用遠程視頻會議方式，降低因開會而產生的差旅頻次
- 提倡優先選擇高鐵方式，市內通勤優先選擇公共交通工具



無紙化辦公

非必要不打印

- 過程文件盡量使用電子文檔形式傳閱
- 如需打印，公司內部流轉文件提倡雙面打印，亦提倡員工自行將可利用廢紙放置於文印區內二手紙回收點，以便於其他員工使用



關燈一小時

12:00至13:00節能一小時

- 從用電安全及節能環保考慮，員工長時間離開座位，需隨手關閉工位上的設備電源
- 最後離開辦公室或辦公區域的員工需隨手關燈，最後一個離開會議室的員工需隨手關燈及關閉設備電源



分類回收

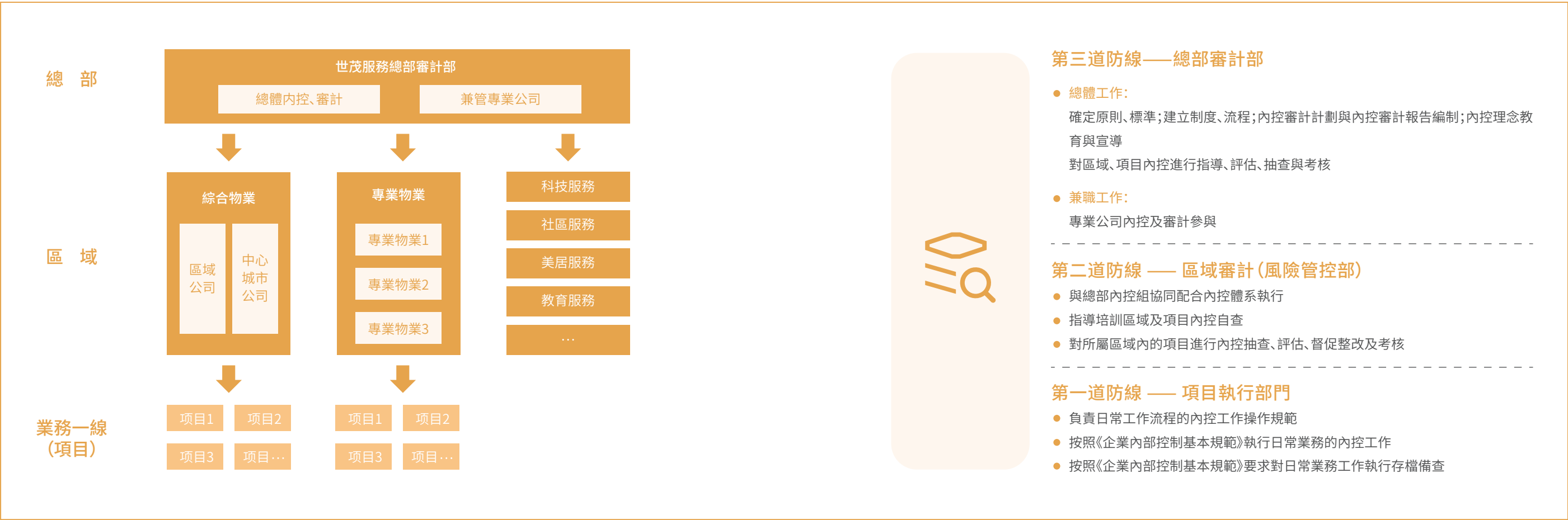
- 對於辦公區域產生的廢棄物，放置資源分類回收箱，要求員工按照乾垃圾、濕垃圾等垃圾分類標準投放
- 維護資源回收和處理的台賬，令賬目清楚和可追溯

守護道德社會

風險管理和內部控制

世茂服務制定風險管理及內部監控系統，根據《公司法》和《企業內部控制基本規範》及相關配套指引來識別、評估、管理、監控及呈報公司所有重大風險，並於需要時匯報高級管理層、審核委員會及董事會。公司已制定並實施《內控檢查管理制度》及《全面風險管理制度》，並更新《職業道德準則及處罰標準2.0》及《供應商管理制度》等文件，加強及規範世茂服務風險管理工作，促進世茂服務戰略的實現和經營的持續、穩定、健康發展。

全面優化內控體系和組織賦能



風險和控制體系

建立以風險為導向的內部審計

- 以風險為導向，開展內審、內控檢查，推進制度完善、體系落地；實現內審對公司風險管理及內部控制進行監督的職能

系統化的風險管理方法

- 建立風險管理小組；進行全生命週期風險識別，風險評估評級；針對重大風險及其應對措施。對應對措施的設計情況進行評估，並驗證其有效性

年度風險管理的評估

- 風險自評機制，根據自評結果撰寫風險管理報告

利用數字化工具優化監控過程

- 內控評價、整改、跟進、再評價的閉環變得標準和高效

合規政策

► 員工合規準則

除嚴格遵守國家法律法規和國際道德準則、反舞弊標準外，世茂服務發佈《職業道德準則及處罰標準2.0》（簡稱《準則及標準》），從非正當利益、利益衝突、投資、信息保密、公司資產和信息準確性六大維度作出職業道德規定，規範員工行為，並輔之《世茂服務員工違反職業道德準則調查和處理指引》和《員工重大違規行為一覽表2.0》，對嚴重違反《準則及標準》的員工，採用“紅、黃牌制度”予以處理，觸及紅牌將立即予以開除。同時，世茂服務在《員工手冊》中增設“廉潔守則”內容，強調瞭解及遵守“廉潔守則”是每位員工的責任，清楚列明“嚴禁員工索取及收受利益”，“不得在未經公司許可下，向外界人士或機構洩露公司的機密、專有資料或技術等任何公開領域不可獲知的信息或資料”等條例，並在主要經營場所張貼廉潔海報，將制度宣導深入員工意識中，使其保持廉潔自律的工作作風，促進公司廉政建設及可持續發展，杜絕在工作過程中行賄、受賄等各種不正當及腐敗行為。

► 供應商合規準則



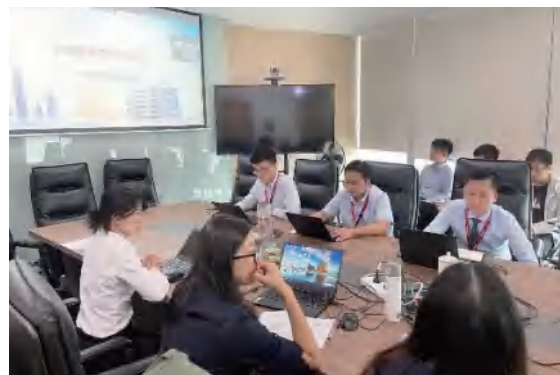
供應商
合規準則

世茂服務高度重視供應商的合規和商業道德，遵循以下合作原則

- 集中採購原則——“職能集中”、“業務集中”
- 透明公正原則——“採購過程務必充分透明...所有採購決策應由評標小組/採購小組集體決策，杜絕黑箱操作...”
- 充分競爭、擇優選擇原則——“...充分適量，並有同檔次...的供應商參與以保證採購具有充分的競爭...選擇最最有競爭優勢的供應商合作...”
- 保密原則——“各類採購文件...不得泄露或作不當承諾”
- 可追溯原則——“採購全程資料...必須按要求及時收集、整理、歸檔。過程所有資料...均需完整、能夠互相解釋，並按要求歸檔，以備後續檢查和審計”

合規培訓

世茂服務的反舞弊及反貪污培訓已覆蓋全體僱員，各附屬公司亦通過宣傳欄、內部期刊、微信公眾號等渠道進行廉潔宣傳，並通過廉潔演講、廉潔承諾等方式規範僱員行為。本年，我們對總部和所有的區域進行全員商業和職業道德培訓，培訓內容包括反舞弊政策的介紹及其意義、風險分析、典型案例及分析、舉報渠道及政策等。



商業道德反舞弊培訓

內部舉報機制

► 內部信訪舉報和保護機制

世茂服務擁有健全的企業內部信訪舉報機制。公司在辦公場所、銷售場地張貼廉政宣傳提示，並在公司官網設有報專線、郵箱等信訪舉報通道。對於明晰具體的舉報線索，公司追溯徹查，並制定明確的舉報獎勵制度。除此之外，公司全力保護舉報人的人身、財產安全，已制定舉報保護政策，以嚴格的保密措施和程序對舉報人的信息以及提供的相關資料均予以保密。



2021年度，共收到16宗舉報，均已經完成相關調查和對應處置。



世茂服務官方網站的舉報頁面

附 錄

聯交所環境、社會、管治報告框架索引

一般披露	頁碼	關鍵績效指標	頁碼/註釋
A、環境			
A1、排放物	P49-52	A1.1-1.4	附錄-排放物
		A1.5-1.6	P49-52
A2、資源使用	P45-49	A2.1-2.2	附錄-自然資源
		A2.3-2.4	P45-49
		A2.5	不適用於公司業務
A3、環境及天然資源	P45-52	A3.1	P45-52
A4、氣候變化	P51	A4.1	P51
B、社會：僱傭及勞工常規			
B1、僱傭	P31-33	B1.1-1.2	附錄-員工數據
B2、健康與安全	P37-38	B2.1-2.2	附錄-健康與安全
		B2.3	P37-38
B3、發展與培訓	P34	B3.1-3.2	附錄-發展與培訓
B4、勞工準則	P31-33	B4.1-4.2	P31-33
B、社會：營運慣例			
B5、供應鏈管理	P39-41	B5.1	附錄-供應商數據
		B5.2-5.4	P39-41
B6、產品責任	P13-30	B6.1	不適用於公司業務
		B6.2	附錄-產品責任數據
		B6.3-6.4	P26-27
		B6.5	P28
B7、反貪污	P53-56	B7.1	附錄-商業道德
		B7.2-7.3	P55-56
B8、社區投資	P42-44	B8.1-8.2	P42-44

統計數據摘要

排放物	按類型(如適用)	單位	2021
直接溫室氣體排放	汽油	噸二氧化碳當量	145.40
間接溫室氣體排放	電力	噸二氧化碳當量	268.14
碳排放密度	/	噸二氧化碳當量/平方米	0.03
排放物	氮氧化物	噸	0.583674
排放物	硫氧化物	噸	0.000944
排放物	顆粒物	噸	0.055083
有害廢棄物總量	/	噸	1.54
有害廢棄物密度	/	噸/平方米	0.000101
無害廢棄物總量	/	噸	-
無害廢棄物密度	/	噸/平方米	-

自然資源	按類型(如適用)	單位	2021
直接能源使用總量	汽油	MWh	593.98
間接能源使用總量	電力	MWh	394.44
能源使用密度	/	MWh/平方米	0.064887
水資源使用總量	/	噸	1,259.00
水資源使用密度	/	噸/平方米	0.082649

員工	按類型(如適用)	單位	2021
總僱員	/	人	41,643
按性別劃分	女性	人	21,162
按性別劃分	男性	人	20,481
按年齡劃分	30歲以下	人	6,601
按年齡劃分	30-50歲	人	17,432
按年齡劃分	50歲以上	人	17,610
按地區劃分	中國境內	人	41,642
按地區劃分	中國境外	人	1

員工	按類型 (如適用)	單位	2021
按僱用類型劃分	全職	人	41,626
按僱用類型劃分	兼職	人	17
按職級劃分	非管理層	人	35,880
按職級劃分	管理層-女性	人	2,445
按職級劃分	管理層-男性	人	3,318
少數民族	/	人	909
殘障人士	/	人	78
僱員綜合流失率	/	%	2%
按性別劃分	女性	%	2%
按性別劃分	男性	%	6%
按年齡劃分	30歲以下	%	8%
按年齡劃分	30-50歲	%	4%
按年齡劃分	50歲以上	%	2%
按地區劃分	中國境內	%	2%
按地區劃分	中國境外	%	0%
健康與安全		單位	2021
因工亡故人數		人	3
因工亡故人數的比率		%	0.005%
因工傷損失的工作日數		天	2,437
發展與培訓	按類型 (如適用)	單位	2021
受訓僱員佔僱員總百分比	/	%	100%
按性別劃分	女性	%	100%
按性別劃分	男性	%	100%
按職級劃分	非管理層	%	100%
按職級劃分	管理層	%	100%

發展與培訓	按類型 (如適用)	單位	2021
僱員平均受訓時數	/	小時/人	5.35
按性別劃分	女性	小時/人	5.49
按性別劃分	男性	小時/人	5.21
按職級劃分	非管理層	小時/人	4.35
按職級劃分	管理層	小時/人	11.57
供應商	按類型 (如適用)	單位	2021
供應商總數	/	個	5,050
按地區劃分	中國境內	個	5,050
按地區劃分	中國境外	個	-
產品責任		單位	2021
產品及/或服務的投訴總數		小時	9,231
當年客戶滿意度百分比		%	91%
商業道德		單位	2021
當年對公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目		宗	0
董事和所有員工 (包括非正式員工) 的合規培訓比率		%	100%
主要業務供應商的合規培訓比率		%	100%

註釋1: 排放物和自然資源的數據範圍是本集團的行政辦公區域。

註釋2: 直接溫室氣體排放、間接溫室氣體排放的計算方法, 使用中國國家發展和改革委員會提出的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南 (試行)》以及國際通用標準係數。

註釋3: 排放物中的氮氧化物、硫氧化物、顆粒物的計算方法, 使用聯交所提出的《如何準備環境、社會及管治報告 (附錄2)》A1.1 “汽車的排放數據” 以及國際通用標準係數。

註釋4: 有害廢棄物包括廢棄硒鼓、有害電池、廢棄燈管、塑膠等。

註釋5: 無害廢棄物包括廢紙、辦公室生活垃圾以及金屬等。

註釋6: 直接能源使用總量、間接能源使用總量的計算方法, 使用中國國家發展和改革委員會提出的《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南 (試行)》以及國際通用標準係數。

註釋7: 水資源僅包括市政用水。

註釋8: 僱員綜合流失率的計算方法, 使用本年新進僱員的人數與本年離職僱員的人數差異之絕對值, 除以2021年12月31日的員工總數, 乘以100%。

註釋9: 因工亡故人數、因工亡故人數的比率, 因統計方法更新且不適用於歷史數據, 故披露本年數據。

若對本報告有任何疑問, 或希望就世茂服務的可持續發展提供意見

請將相關意見或查詢電郵至ir@shimaowy.com

或郵寄至中國上海市濰坊西路 55 號上海世茂大廈 26 樓

投資者關係部

©2021 世茂服務控股有限公司版權所有