

新城控股 可持续发展报告 2024

S U S T A I N A B I L I T Y R E P O R T



目录

| | | | |
|--------|----|----------|-----|
| 关于本报告 | 01 | 新城控股2024 | 09 |
| 开篇致辞 | 03 | 可持续发展管理 | 11 |
| 关于新城控股 | 04 | ESG管治架构 | 11 |
| 公司概况 | 05 | 利益相关方参与 | 13 |
| 企业文化 | 06 | 实质性议题分析 | 14 |
| 组织架构 | 06 | | |
| 发展历程 | 07 | | |
| | | 未来展望 | 91 |
| | | 附录 | 93 |
| | | ESG政策列表 | 93 |
| | | 上交所指标索引 | 96 |
| | | 关键绩效 | 97 |
| | | 读者反馈 | 102 |

01 企业治理 稳健发展

| | |
|--------|----|
| 公司治理 | 17 |
| 合规经营 | 19 |
| 商业道德 | 21 |
| 保护知识产权 | 26 |

03 绿色低碳 和谐共生

| | |
|------|----|
| 气候变化 | 53 |
| 绿色建筑 | 57 |
| 绿色建造 | 60 |
| 绿色运营 | 64 |
| 生态保护 | 70 |

02 匠心品质 创享幸福

| | |
|------|----|
| 城市赋能 | 29 |
| 匠心品质 | 35 |
| 诚挚服务 | 44 |

04 以人为本 善心善行

| | |
|--------|----|
| 幸福职场 | 73 |
| 健康安全 | 79 |
| 可持续供应链 | 85 |
| 和谐社区 | 87 |



关于本报告

报告组织范围

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区域 / 项目公司。

报告时间范围

2024 年 1 月 1 日 - 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。

报告发布周期

本报告为年度报告，每年定期发布。

编制依据

本报告披露主要遵循上海证券交易所（以下简称“上交所”）《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》《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）》文件，并参考以下披露标准：香港联合交易所有限公司（以下简称“香港联交所”）《环境、社会及管治报告守则》；全球可持续发展标准委员会（以下简称“GSSB”）发布的《可持续发展报告指南》（以下简称“GRI 标准”）；联合国可持续发展目标（SDGs）；中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-ESG5.0）》（以下简称“CASS-ESG5.0”）。

称谓说明

为便于表述和方便阅读，“新城控股集团股份有限公司”在本报告中也以“新城控股”、“公司”、“我们”表示。

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。如中文版报告与英文版报告出现差异，请以中文版为准。

开篇致辞

2024 年，是新城控股迈向高质量发展新征程的重要一年。站在公司成立第三十一年的新起点上，新城控股始终秉承“让幸福变得简单”的企业使命，在行业深度调整中坚守长期主义，以稳健经营为根基、以创新突破为动力，全面推进环境、社会与管治（ESG）战略实践，持续为社会创造价值，与员工、客户、合作伙伴携手共筑幸福生态，书写可持续发展新篇章。

企业治理，稳健发展

我们坚持“诚信为本、合规为纲”的治理理念，持续完善现代化企业治理体系，筑牢高质量发展的制度基石。通过深化风险管控机制、优化决策流程，我们推动治理效能与业务发展同频共振。这一年，新城控股共完善 13 项内部管理制度，进一步提升公司治理效率与透明度。

匠心品质，创享幸福

我们坚守“双轮驱动、精益运营”的战略模式，以匠心雕琢产品，以品质守护信赖。通过创新设计理念、强化质量管控，我们持续升级“幸福 360°”服务体系，为客户提供全生命周期价值体验。这一年，新城控股 ISO 9001：2015 质量管理体系的认证与实际运行覆盖率均达到 100%，共开展了 200 场供应商质量管控培训，供应商覆盖率为 100%，以实力蝉联“中国房地产开发企业综合实力 10 强”，兑现“幸福承诺”。

绿色低碳，和谐共生

我们坚持“ESG 引领、绿色先行”的发展原则，将可持续发展深度融入战略全局。通过推广绿色建造技术、深化智慧运营体系，我们全力打造低碳生态链。这一年，新城新建项目 100% 达到国家绿色建筑星级标准，新增绿色建筑认证项目 2 个，新增 15 座吾悦广场通过绿色商场认证，并率先落地全国首例超 10 万㎡超低能耗大型商业综合体，以行业先锋之姿，助力“双碳”目标实现。

以人为本，善心善行

我们秉持“人才为基、向善而行”的核心价值观，以员工成长赋能企业未来，以公益善举回馈社会期待。这一年，我们持续优化人才培养体系，应届生招聘“新睿计划”吸纳 40 名高校优秀毕业生，管理者中女性比例提升 12.4%，助力人才多元化发展；强化安全管理，全年安全培训覆盖率达 100%，全方位保障员工健康与生产安全；深化负责任供应链管理，绿色建材供应商占比达 70.3%，较去年提升 16.2%，共建透明、公正的合作环境；积极投身公益，乡村振兴专项资金投入达 200 万元，用行动传递温暖与希望。

赓续初心，共赴新程

展望未来，新城控股将始终坚持“让幸福变得简单”的使命，在坚守与变革中寻找平衡，在传承与创新中凝聚力量。我们愿与所有奋斗者并肩，以数字化变革驱动效能跃升，以开放合作共建行业生态，以匠心精神雕琢时代作品，在高质量发展的浪潮中勇立潮头，为社会、为城市、为每一个家庭的幸福生活不懈奋进。

关于新城控股

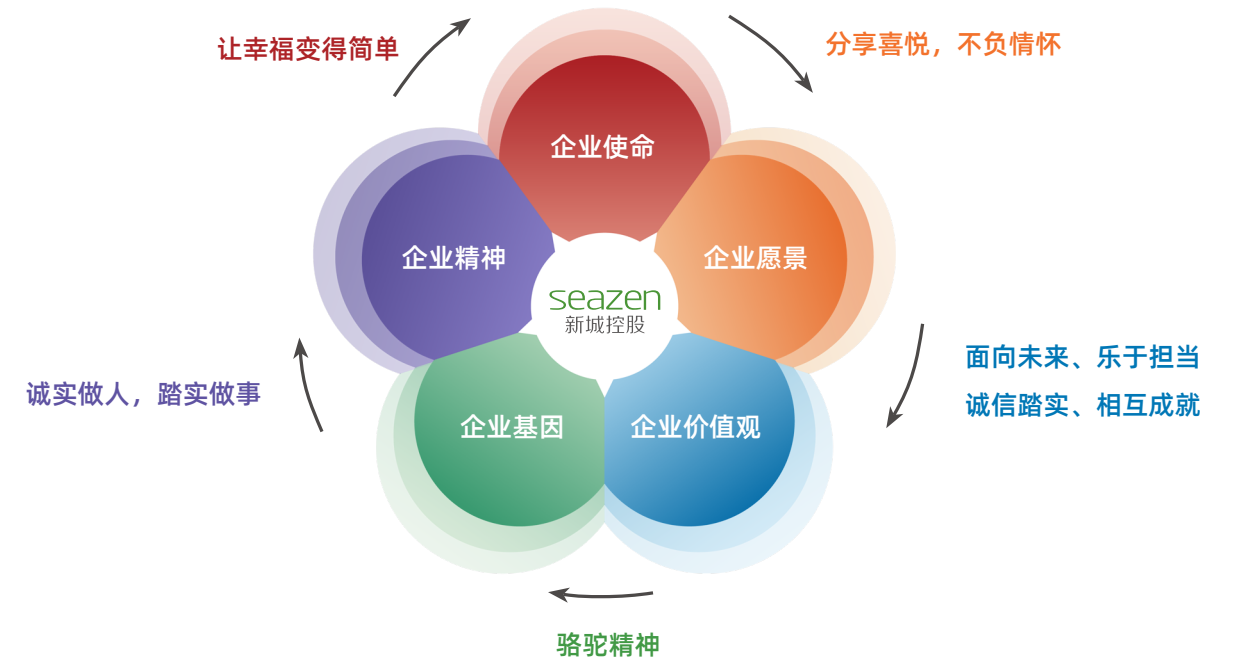
公司概况

新城控股 1993 年创立于江苏常州，现总部设于上海。经过 31 年的快速发展，新城控股已成为跨足住宅地产和商业地产的综合性房地产公司，截至 2024 年底，公司总资产达人民币 **3,071.93** 亿元。

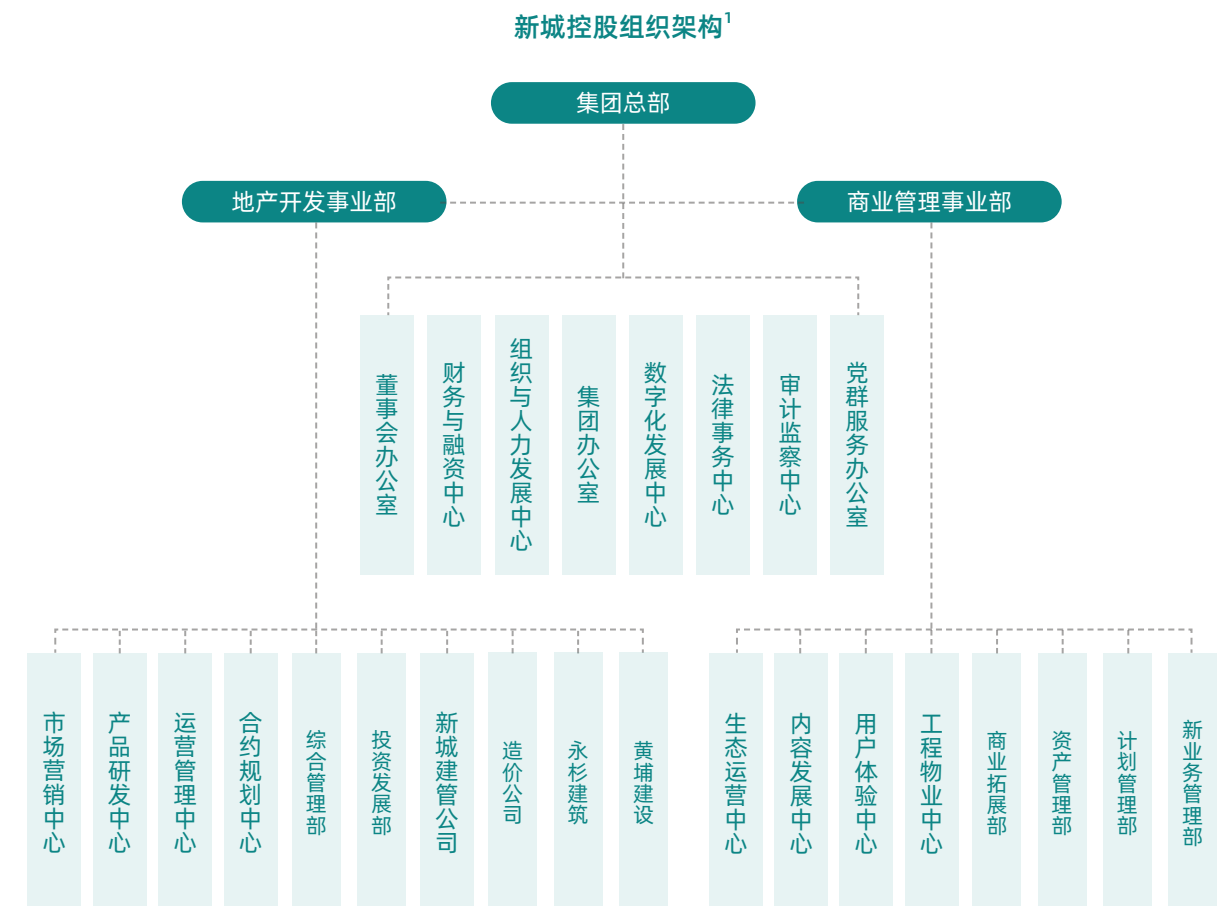
2001 年，新城地产在上海证券交易所 B 股上市；2015 年，新城控股在上海证券交易所 A 股上市，成为国内首家实现 B 转 A 的民营房企，股票代码 601155.SH；2024 年，新城控股实现合同销售金额约 **401.71** 亿元，合同销售面积约 **538.82** 万平方米，实现商业运营总收入为 **128.08** 亿元。

新城控股坚持以上海为中枢，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，截至 2024 年末，新城控股已进入中国 **141** 个大中城市，包括上海、北京、天津、重庆、杭州、南京、苏州、济南、西安、成都、广州、常州等，开发中或已完成项目超 **700** 个。

企业文化



组织架构



¹ 截至2024年12月末新城控股组织架构。

发展历程

围绕“稳中求进、地域深耕、运营优先、科技赋能”的战略核心，新城控股坚持“住宅+商业”双轮驱动的长期战略模式，逐步完成全国中心城市和重点城市群的深耕布局，横跨房地产开发、投资、商业运营管理、酒店及康养服务等领域，形成产品协同及战略纵深。

秉承“让幸福变得简单”的企业使命，新城控股在 2024 年持续夯实各项能力，不断创新产品与服务，为客户创造幸福生活，并积极承担社会责任，成为新时代的企业公民。新城控股愿与全社会一起，以千万新城人的共同努力，以无数个“我们”凝聚而成的新城，实现人们关于幸福生活的更多期待与向往。

年度大事记（1993 年 -2023 年）



新城控股2024

环境绩效



绿色建筑

- 新建项目 100% 达到国家绿色建筑星级标准
 - 2024 年，新增绿色建筑认证项目 2 个
- 累计获得国家绿色建筑运行标识项目共计 45 个，国家智慧建筑 4 个，超低能耗建筑 2 个，LEED 认证 13 个，WELL 认证 4 个

可再生能源

- 已建设、并网 67 座光伏电站，年发电量 37,397.77 兆瓦时，碳减排 29,982.49 吨
- 全年完成绿电交易 21.61 吉瓦时，碳抵消量约 1.73 万吨

社会绩效



- 2024 年，新城控股新吸纳就业人数 6,247 人
 - 员工线上培训覆盖率 100%
 - 供应商培训覆盖率 100%
- 管理者中女性管理者比例达 27.2%
 - 人均培训时长 54.56 小时
 - 供应商《廉洁合作协议》签署率 100%

经济绩效



公司荣誉



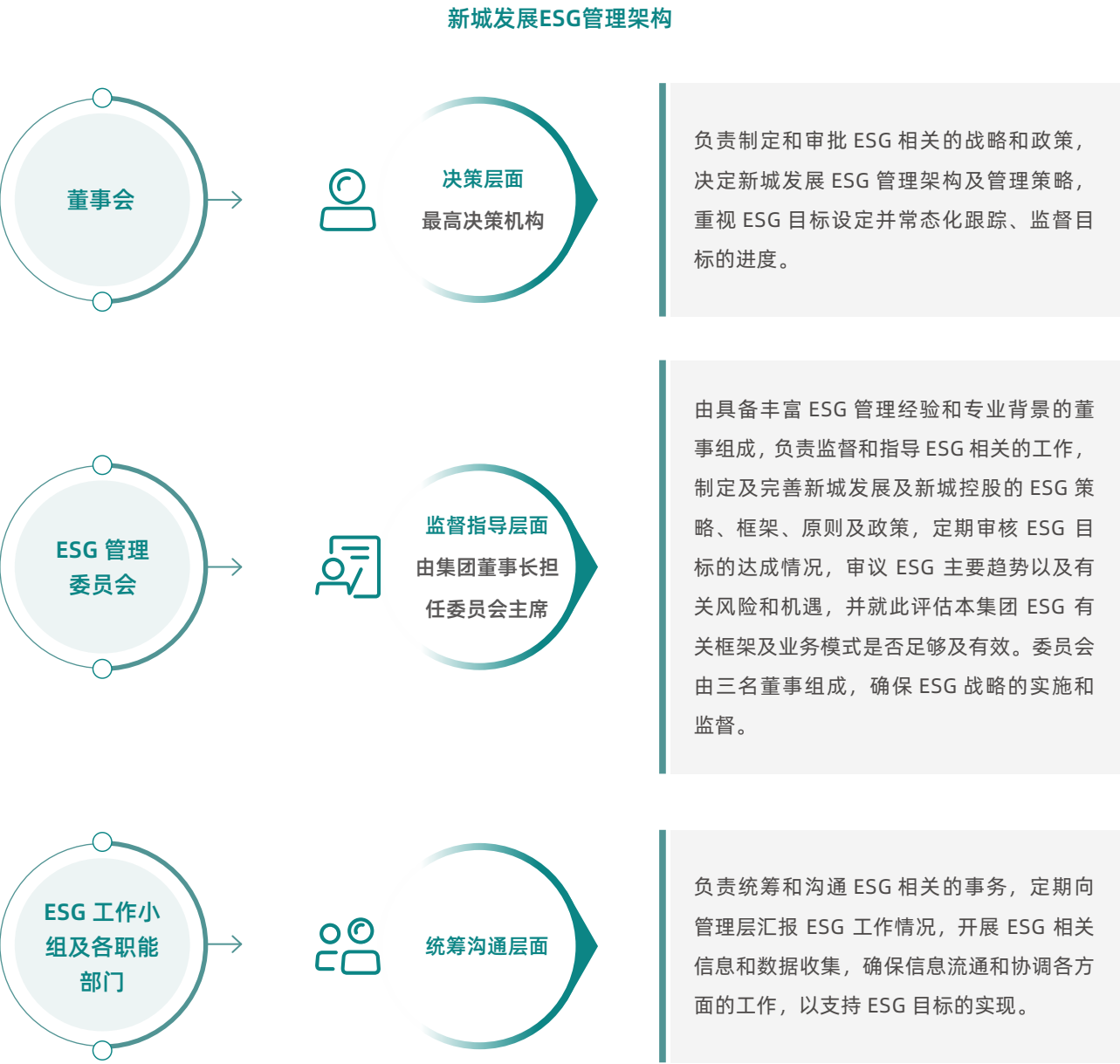
新城控股2024年所获荣誉

- 房地产开发企业综合实力 10 强
- 房地产开发企业商业地产综合实力 10 强，排名第 4 位
- 中国房地产百强企业融资能力 10 强，排名第 9 位
- 房地产开发企业商业地产运营 10 强，排名第 2 位
- 中国房地产百强企业盈利性 10 强，排名第 9 位
- 中国房地产代建运营优秀企业

可持续发展管理

ESG管治架构

新城控股严格遵守法律法规，积极完善公司可持续发展管理体系。公司 ESG 管治架构遵循母公司新城发展管治架构进行管理。新城发展三级 ESG 管治架构，由董事会、ESG 管理委员会、ESG 工作小组及各职能部门组成。



2024 年，新城发展 ESG 管理委员会提出如下目标和承诺：

- 坚持对贪腐行为“零容忍”的原则，反对商业贿赂，维持畅通、有效的举报机制，与全体员工和合作伙伴共建新城廉政文化；
- 坚持保护和节能减排，持续推进绿色建筑建设；到 2025 年，每百万元城市综合体租金及管理费收入的温室气体排放量、无害废弃物排放量、能源消耗量和用水量降低 10%（以 2020 年为基准年）；
- 坚持保障本公司员工的健康与安全，致力做到零工伤死亡；执行与本公司员工同等的承包商健康与安全标准，推动安全文明施工，打造安全和有保障的施工环境；
- 坚持严格筛选与管理承包商，确保承包商达到或超出本公司的承包商标准（包括建筑质量与安全、可持续发展等方面的求），与承包商共同打造包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的商业广场和住宅；
- 坚持「幸福 360°」全生命周期客户服务体系，保障业主和消费者的健康与安全，全面提升客户满意度；
- 坚持「七色光计划」公益平台，主动承担企业社会责任，持续开展公益活动。

公司每季度召开定期会议，并根据需要召开临时会议，确保 ESG 议题得到及时审议。同时，公司定期组织董事会成员、高级管理人员及 ESG 工作小组成员参加专业 ESG 培训，持续提升 ESG 管理能力。

2024 年

母公司新城发展 ESG 委员会共召开 1 次会议，参与率 100%。

公司面向内部各层级和各专业员工、外部合作伙伴及供应商开展 5 场 ESG 专题培训宣传活动，培训内容包括 ESG 知识普及、可持续发展策略、ESG 理论与实践等。

中国上市公司协会
证书


新城控股集团股份有限公司入选中国上市公司协会 2024 年上市公司可持续发展优秀实践案例。
特发此证，以资鼓励！

中国上市公司协会
二零二四年十二月

新城控股荣获上市公司可持续优秀实践案例证书

利益相关方参与

新城控股高度重视来自各利益相关方的意见和建议，建立多渠道沟通机制，主动聆听政府、监管机构、股东、投资者、客户、员工、社会、合作伙伴以及环境等方面的反馈。通过识别和理解这些利益相关方的期望和关切，我们将其反馈纳入公司的战略决策中，努力共创公司的可持续价值。

| 利益相关方 | 期望与诉求 | 新城回应 |
|---|----------------------------|--|
|  政府 | 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 |
|  股东 | 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 |
|  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">完善质量监督管理体系，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

新城控股定期开展实质性议题识别工作，积极回应上海交易所及资本市场评级要求。2024 年，公司针对环境、社会、管治三个层面开展同行对标，根据对标结果识别关键议题，对实质性议题重要行程度进行调整。



01

企业治理 稳健发展

新城控股夯实公司治理体系，严格把控合规经营规范，建立系统化且运作高效的风险管理机制，保障信息披露的透明度与准确性，恪守商业道德准则，倡导清正廉洁的职业操守，促进公司健康可持续发展。

本章节回应的联合国可持续发展目标（SDGs）

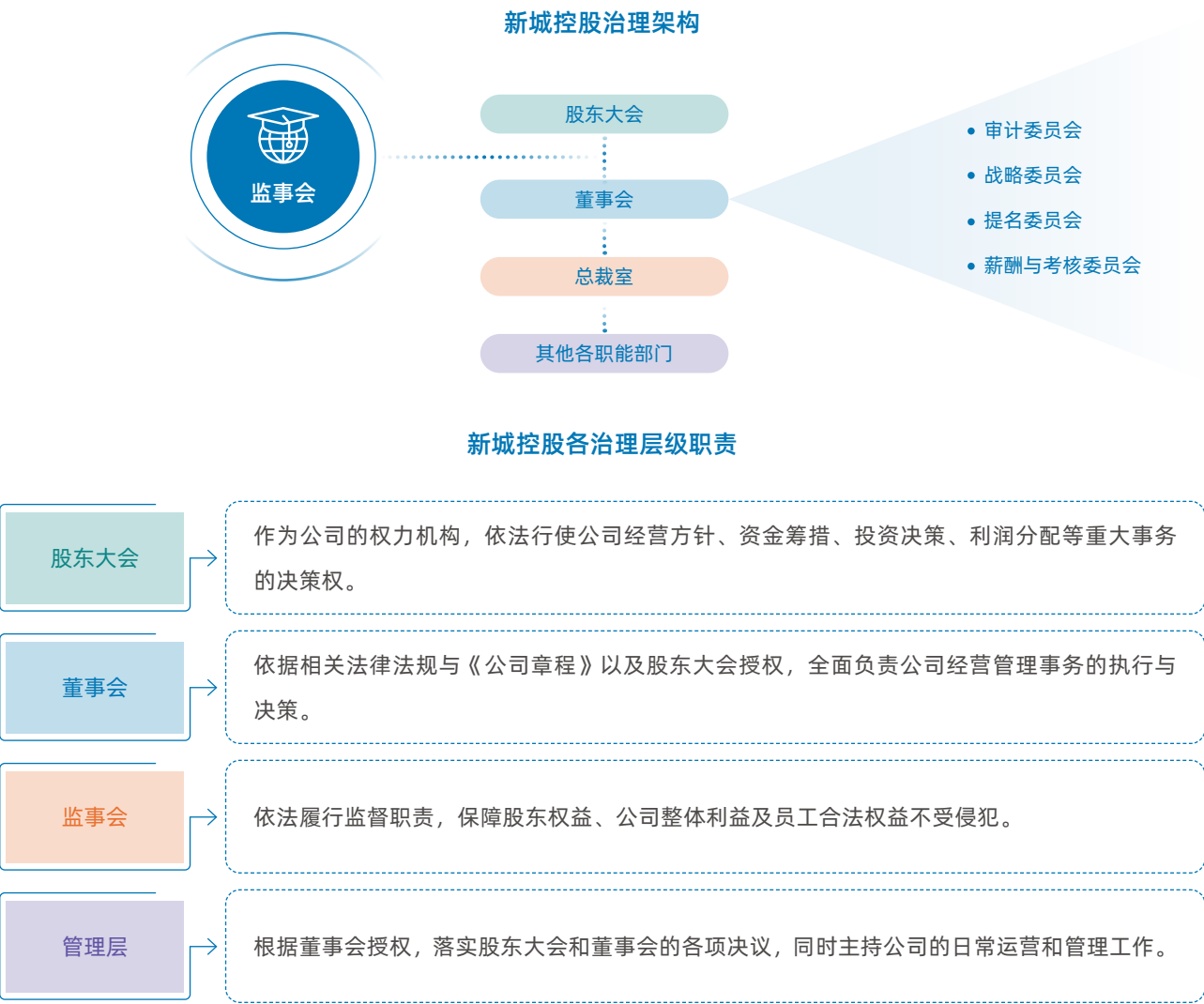


公司治理

新城控股建立健全的公司治理框架，不断细化并强化合规管理体系，有效规避关联交易等多项潜在风险。董事会多元化促进了企业决策的科学性与民主性，有助于巩固和增强企业发展水平，持续推动了经济效益的稳步增长。

治理架构

为切实维护公司、股东和债权人的合法权益，公司搭建权责分明的治理架构，制定了符合经营发展需求的内部规章制度，保障公司长远稳健发展。报告期内，公司进一步修订《公司章程》，清晰界定股东大会、董事会、监事会及高级管理人员的职权范围。公司董事会下设多个专项委员会，增强董事会在决策制定与监督执行过程中的效率与影响力效能。



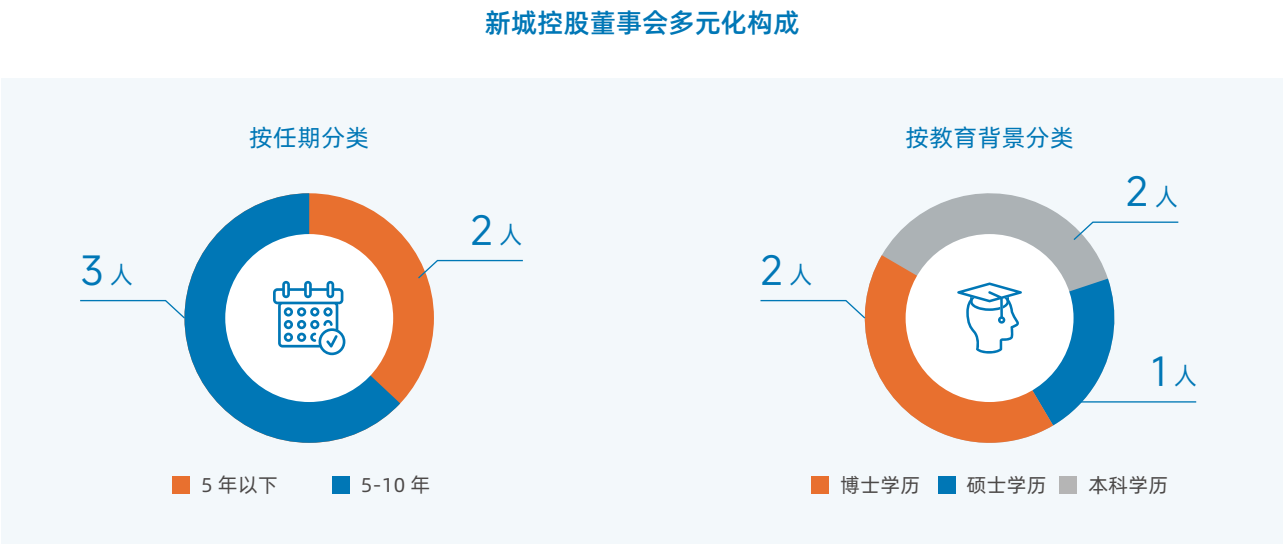
制度体系

公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及其他相关法律法规，制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》等多项纲领性文件，以《投资者信息管理制度》《董事会审计委员会工作条例》以及各专门委员会工作细则为执行层面文件，建立了完善且详尽的体系。2024 年，公司新制定《新城控股独立董事专门会议工作细则》，并对 13 项内部管理制度进行了修订与完善，进一步提升公司治理效率与透明度。

董事会多元化

公司高度重视董事会成员多元化，在提名或委任董事会成员时，综合考虑性别、年龄、教育背景、技能、知识、专业经验等重要因素。2024 年，董事会共 5 名董事组成，包含 3 名独立董事，独立董事占比 60%，在法律风控、财务、审计等多个关键领域具备丰富的行业经验和良好的专业知识储备，为公司董事会的多元化、民主化以及决策的科学性提供了有力保障。

2024 年，公司股东大会、董事会及专门委员会、监事会和管理层分级决策与规范化运作，累计召开董事会 8 次、董事会各专门委员会 13 次、独立董事专门会议 3 次，监事会 6 次和股东大会 2 次，切实履行各自职责，维护公司和股东的合法权益。



关联交易管理

公司依据《中华人民共和国公司法》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规，结合《公司章程》及公司实际运营情况，进一步修订和完善《新城控股关联交易管理制度》，明确公司在处理关联交易时，应坚守诚实信用、平等自愿、公平公开以及价格公允的基本原则严禁公司股东、董事、监事及高级管理人员利用其关联身份损害公司利益。对于任何违反上述规定并给公司造成经济损失的行为，相关责任人将依法承担相应的法律责任，以此保障公司及所有股东的合法权益。

合规经营

新城控股视合规经营为企业稳定发展的基础，将合规要求融入到各项业务和管理流程中，构建完备且高效的合规管理和风险监控体系，提升风险意识与应对能力，保障信息披露的准确性与透明度。

合规管理

公司坚持依法管理与合规经营，识别和预防运营过程中可能涉及的合规问题，引入“红橙黄”灯分级预警机制，针对不同严重程度合规问题设定了清晰明确的警示级别，全力提升自身合规管理水平。

公司通过线下线上相结合的方式，定期开展合规培训和宣传活动，涵盖营销、财务、招采、合规红线和应对策略等多个维度。2024 年，公司根据法律法规最新要求，结合过往培训课件的点击量及实际应用反馈，全面梳理与优化现有培训课程，精准投送至相应业务部门，帮助员工掌握与工作相关的合规知识。

风险管控

新城控股将风险管控深度融入经营管理的各个层面，制定《风险管理制度》《风险预警制度》等内部管理制度，覆盖投资拓展、前期报建、设计开发、知识产权、营销管理、招采工程、财务、劳动人力、客户服务与沟通渠道等多个业务领域，全面提高风险预防与应对能力。公司搭建风险管理信息系统，高效整合与分析关键数据和项目风险信息，自动输出标准化风控意见，实现风险监控的客观性与全面性。

公司结合实际业务情况，升级与更新合规风险培训课程，提升员工风险警觉性及应对能力。2024 年，我们依托线上与线下相结合的培训方式，面向各业务部门，定期开展风险管理培训，提高员工风险意识和实践技能。

新城控股2024年法律风险培训绩效



新增和升级 **41** 门课程，其中更新 **35** 门 VT² 课程，制作 **6** 门律法视界 VT 课程，涵盖《广告招投标中常见的法律风险及风控措施》《常见行政处罚风险及案例》《常见合规问题处置指引》《运营期广场法律风险管理手册》等多项内容；



完成 VT 精准推送 **134** 次，覆盖培训人数 **20,500** 人次；开展线上培训 **64** 场，覆盖培训人数 **15,000** 人次；组织现场培训 **57** 场次，覆盖培训人数 **1,700** 人次。

² VT，即Video Training online，为新城控股线上培训课程。

信息披露

公司严格遵守国家法律法规及《上海证券交易所股票上市规则》等信息披露相关规定，制定并落实《新城控股集团股份有限公司信息披露管理制度》，维护信息披露的真实性、准确性、完整性及时性。公司坚持公平公正原则，平等对待所有股东及潜在投资者，充分保障投资者的知情权，积极回应广大投资者的问询与诉求，并在合法合规的前提下及时提供反馈。2024 年，公司共发布 4 份定期报告和 54 份临时公告，详尽披露公司的重大经营决策、财务绩效及其他各项经营活动。

报告期内，公司进一步增强与投资者之间的交流，累计开展 106 场投资者关系活动，举行公司路演 46 场，组织公司调研及项目调研 21 次，参与券商策略会 29 场，召集电话会议 10 场。此外，我们通过“上交所 e 互动”回复中小投资者提问 58 条，并依托投资者热线与其保持持续沟通。



累计开展投资者关系活动

106 场



举行公司路演

46 场



组织公司调研及项目调研

21 次



参与券商策略会

29 场



召集电话会议

10 场



回复中小投资者提问

58 条



2024年半年度业绩说明会



2024年第三季度业绩说明会

商业道德

新城控股秉持诚实守信与廉洁自律的商业道德准则，坚决反对任何形式的贿赂、腐败及舞弊行为。公司持续加强和完善内部管理规范，加大监督和审查力度，提升全员廉洁自律意识和职业道德水平，营造风清气正的文化氛围。



商业道德管理

公司严格遵守《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》等国家法律法规，不断优化内部管理体系。报告期内，我们更新并发布《新城控股商业行为准则》³《新城控股员工职务行为准则》《新城控股投诉举报管理办法》《新城控股礼品礼金处理管理办法》等内部制度，严格规范全体员工行为要求。

深化管理体系

“

2024 年，新城控股未发生不正当商业行为导致的诉讼或重大处罚事件。

新城控股构建全面且高效的商业道德管理体系，明确从董事会、审计委员会到管理层以及各部门的管理职责，建立坚实的廉洁防线。董事会为反腐败工作的最高管理机构，审计监察中心作为道德审计与监察专职部门，严格监督和审查各类违纪违规行为，并直接向董事会汇报工作进展。此外，公司构建覆盖公司总部、各事业部职能领域及一线业务单元的全方位内部反舞弊网络，及时发现潜在的廉洁风险，保障廉洁理念的深入贯彻与有效执行。

公司不断完善商业道德体系建设，推行全面且严谨的反腐合规管理机制。2024 年，新城控股集团股份有限公司上海分公司已通过 ISO 37001 反贿赂体系认证，进一步巩固和提升了公司在行业内廉洁自律的领先地位。



ISO 37001反贿赂体系认证证书

2024 年

新城控股审计监察中心共完成

54 份审计报告，其中审计类

30 份，监察类 16 份，建

议类 8 份。

加强风险管理

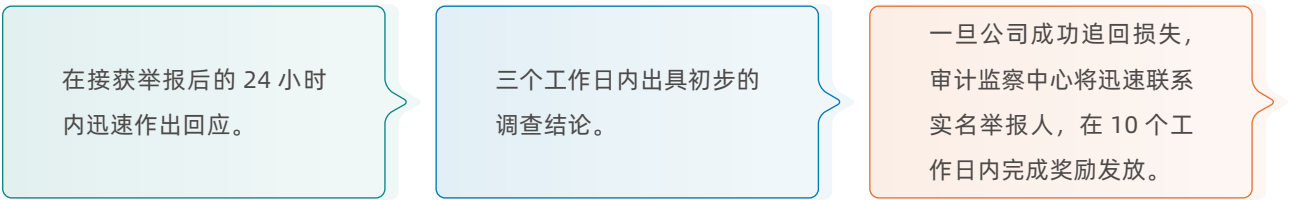
新城控股依托涵盖事前预防、事中监控与事后审查的全方位监察体系，定期开展商业道德审计。公司通过审计、专项审计、举报调查、建议类报告、巡视以及离任审计等多种形式，每三年至少开展一次覆盖公司全业务的职业道德审计，全面审视并强化道德合规实践。针对工程、营销、招商、运营、投资、采购及行政管理等高风险领域，公司通过日常巡视、专项调查及跨区域巡检等多重方式，保证每一至两年开展全面审计，实现一线审计工作 100% 覆盖。

公司采取报告共享、整改跟踪督办及案例深度剖析等举措，帮助员工增强合规意识。对于任何违规行为，公司将严格按照内部规章制度处置，情节严重者将被移送司法处理。此外，公司至少每两年举办一次覆盖全体员工的职业道德评审与廉情感知调研活动，深入了解员工对于廉洁文化的认知与态度。

维护举报人权益

公司鼓励员工、供应商等内外部合作方共同监督公司商业道德建设工作，设置举报电话、举报邮箱、“廉政新城”公众号等多元化举报渠道，并安排专人专岗接收和处理举报信息，确保迅速且专业处理每条线索。

举报事件处理机制



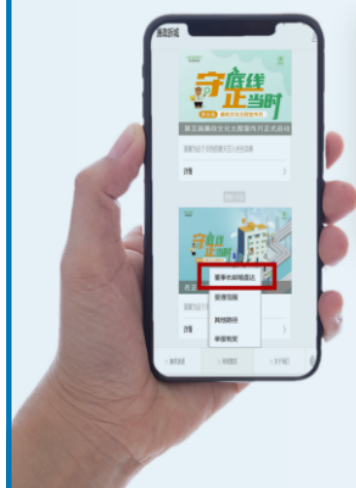
我们依据《投诉举报管理办法》《举报调查移送机制》等内部管理制度，严格保密举报人的个人信息和举报内容，全方位保障举报人及参与反舞弊调查所有人员的信息安全。在案例审理过程中，审计调查人员需严格遵守保密规定，妥善保管和使用保密材料，严禁其与调查无关人员接触。为保障调查的公正性和保密性，除专项调查人员，任何人员不得擅自打听或讨论相关案情信息。

公司在文化墙张贴关于举报重奖政策及保密要求的提示，严禁任何压制举报或打击报复行为，一经查实将依规严肃处理，构成犯罪的将移送司法机关。2024 年，公司增设董事长邮箱作为直接反馈途径，进一步拓宽接收举报渠道。

| | |
|------|---|
| 举报邮箱 | jubao@xincheng.com、chengyi@xincheng.com |
| 举报电话 | 021-32522898 |
| 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 |
| 举报微信 | 廉政新城（lianzhengxincheng） |

³ <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E5%95%86%E4%B8%9A%E8%A1%8C%E4%B8%BA%E5%87%86%E5%88%99.pdf>

董事长邮箱直达



✉ 董事长诚议邮箱 chengyi@xincheng.com

- 为深化公司内部管理，更为直接、透明地听取并采纳每一位新城人的意见和建议，提升公司整体经营质量，特此设立董事长诚议邮箱。
- 可邮件董事长诚议邮箱或“廉政新城”公众号-董事长邮箱直达，进行反馈。

诚议邮箱反馈

- 反馈公司在内部管理、经营过程存在的问题或风险；
- 提出对公司战略发展方向、决策和管理体系、企业文化塑造等方向的建议；
- 检举团队或个人严重违反公司制度，背离企业文化，且未得到有效遏止的行为；
- 反映任何其它认为董事长需要知晓的情况或意见。



廉洁文化



廉洁培训覆盖率为

100%

新城控股依托商业道德培训、廉洁宣贯等方式，多措并举加强廉洁文化建设。公司面向全体员工及供应商等合作伙伴，开展廉洁文化宣传和培训活动，并通过经典案例宣讲、警示教育片播放等方式，增强警示效果和廉洁自律意识。2024年，董事会、管理层及全体员工（涵盖兼职人员、第三方劳务派遣员工）廉洁培训覆盖率为100%。

公司开展多样化的廉洁活动，以深化员工廉洁意识。2024年，公司共举办88场廉政宣传与培训活动，覆盖开发部8个区域及商管部13个区域，有效提升一线部门审计监察工作。此外，我们借助月度经营会议与高管交流会议平台，发布关于廉政的审计事项通报，明确传达廉洁管理标准与要求。报告期内，公司共开展10场董事及高管审计专项报告。



“廉风启航”活动



廉政活动月

案例

守底线，正当时 | 新城第五届廉政文化主题月

2024年8月，新城控股第五届廉政文化主题宣传月正式启动。活动期间，公司面向全体员工组织一线廉政宣贯和组织廉政文化座谈会、廉政文化知识竞赛和“建廉献策”活动等一系列丰富多彩的活动，让廉洁文化在轻松愉快的氛围中得以传播。此外，公司安排参观廉政馆和观看微电影环节，促使员工通过近距离接触与感受，激励员工坚守清正廉洁的职业操守。



一线宣贯



参观廉政馆



廉洁座谈会



廉政知识竞赛



新城控股2024年廉洁文化绩效



新城控股参与廉洁培训的董事为 **2** 人，廉洁培训董事覆盖率（不含独董）为 **100%**，董事接受培训时长（不含独董）为 **7.5** 小时。



新城控股参与廉洁培训的员工为 **19,935** 人，廉洁培训员工覆盖率为 **100%**，员工人均受训时长 **2.1** 小时。

新城控股修订《供应商行为守则》⁴，明确界定供应商应遵循的商业道德行为规范，并要求所有供应商制定反腐败政策和计划，对于违背公平公正原则的合作方，将采取拉黑及必要时移送司法等处理方式。此外，公司通过发放廉洁倡议书以及在往来文件中加入廉洁提示，与合作方共同巩固合规经营防线。我们与供应商及其他业务伙伴签署《廉洁合作承诺书》和《廉洁协议》，将《阳光条款》作为必备内容纳入到所有签约合同中，并借助公众号、阳光招采平台、商户服务平台及短信等多种渠道，向所有合作伙伴发布廉政风险提示函。2024 年，新城控股供合作伙伴（供应商与承包商）100% 签署《阳光条款》及《廉洁协议》，廉政风险提示函 100% 覆盖供应商等合作伙伴。

2024 年



新城控股签署《阳光条款》及《廉洁协议》

100%



廉政风险提示函覆盖供应商等合作伙伴

100%

⁴ <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E4%BE%9B%E5%BA%94%E5%95%86%E8%A1%8C%E4%B8%BA%E5%AE%88%E5%88%99.pdf>

保护知识产权

新城控股严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》，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》等内部管理制度，构建全方位知识产权保护体系，实现知识产权管理的合理性和高效性。

新城控股知识产权申请与授予情况

2024 年



公司新增授权专利 **54** 项，新增申请商标 **102** 项，新增申请著作权 **17** 项。



被授权专利累计 **613** 项，其中发明专利 **11** 项，实用新型专利 **139** 项，外观设计专利 **463** 项。

公司制定《关于使用知识产权正版软件的通知》《关于规范对外物料字体使用的通知》等管理要求，明确规范日常办公软件原则上需为公司已开发、购买或授权的软件，对外物料应使用已购买字体，特殊情况下使用其他字体需获得版权方授权。在与供应商的合作中，由供应商提供、开发和发布的计算机软件以及由供应商设计、制作和发布的物料，我们要求合同中必须包含明确的知识产权条款，确保合作过程中不侵犯任何第三方的合法权益。

此外，我们发布了《关于对员工专利申请实行奖励的通知》，并组织知识产权保护培训活动，深化员工对知识产权保护重要性的认知与理解，有效挖掘和保护公司知识产权成果，激励员工在日常工作中投身于发明与创新。

02

匠心品质 创享幸福

新城控股坚守“匠者心，人为本”的初心，在追求高质量发展的同时，不忘关注民生福祉。公司构建丰富多元的产品业态，实施多重策略以保障产品品质，提供全方位且人性化的服务体验，致力于成为城市美好生活的创造者与实践者。

本章节回应的联合国可持续发展目标（SDGs）



城市赋能

新城控股以多元化的业务布局与前瞻性的战略规划，全力推动城市更新升级，增强保障性住房项目的拓展力度，专注于打造高质量产品与服务，塑造更加宜居宜业的城市环境。



多元业态

公司构建多元化的业务生态体系，推行“住宅+商业”双轨并行的长期发展战略，打造了住宅开发、商业开发和运营管理、康养服务等多元产品服务矩阵，围绕客户在不同生命周期的差异化需求，实现多元业务和谐共存与共同发展。

新城控股多元生态



住宅开发

为满足不同客户群体的多维度需求，公司深入探索并甄选居住文化精髓，构建了“新中式、大都会、现代简约”三大产品线，融合“古今中外”多元居住文化元素，实现文化传承与创新双重目标。

公司三大产品线涵盖专为追求年轻时尚生活群体打造的“乐居”系列、针对追求更高品质生活群体升级的“圆梦”系列以及专为注重颐养天年与享受生活群体设计的“尊享”系列，共同构成了新城控股九大产品系列。

商业开发和运营管理

“吾悦”是新城控股旗下的城市综合体项目品牌，自2012年品牌创立以来，公司不断升级品牌与优化产品，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。截至报告期末，新城控股在全国开业及在建的吾悦广场城市综合体已达到200座，遍布上海、天津、重庆、南京、长沙、长春、西安等国内136个大中城市。

康养

新城控股于2019年创立的康养品牌“新城·心颐”，其秉承“快乐滋养生命力”的品牌主张，在关注长者身体健康的同时，更关照长者的精神世界。“新城·心颐”通过产品创新、服务创新及资源整合，构建了极具特色的“健康安享、艺术乐享、生活颐享、贴心佑享、智慧睿享”五享服务体系，提供专业且个性化的健康服务，助力康养产业发展。

2024年，“南京新城·心颐荟”凭借卓越的服务品质与前瞻性的创新理念，入选长三角旅居养老地，彰显了在康养领域内的杰出贡献与广泛认可。



幸福康养



心颐讲堂

酒店

新城控股自2014年涉足酒店业，以直营品牌为发展战略，组建了由酒店开发与管理人士构成的专业团队，构建了涵盖规划、设计、建设、运营的全流程管理体系。公司创设了涵盖奢华品牌星俪华、豪华品牌星俪岚、高端品牌星俪辰和中端品牌星俪恒在内的“Citilink Hotels”星俪系列酒店品牌矩阵，并将在全国多个城市布局超大型酒店。2024年6月，贵州六盘水星俪酒店群盛大开幕。此外，苏州、六盘水、昆明安宁等地的星俪系列酒店正在积极筹建中，将进一步拓展新城控股酒店版图。



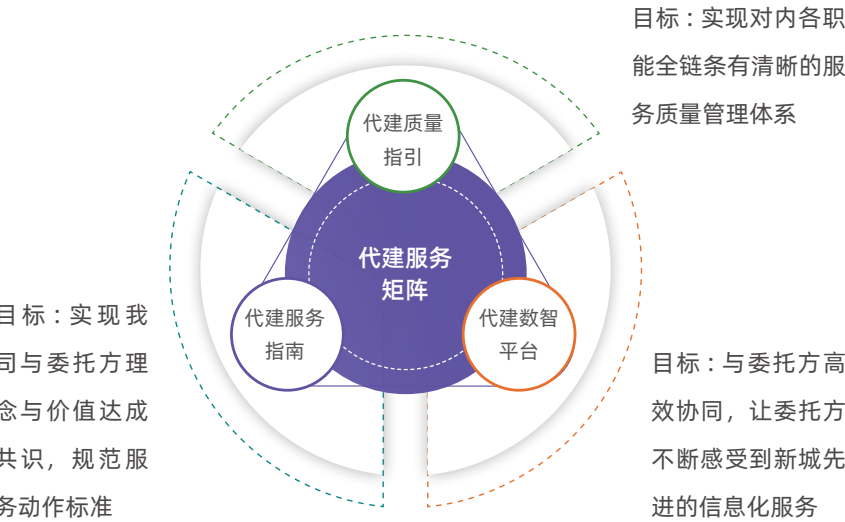
湖州星俪岚



六盘水酒店

代建与资产管理服务

代建与资产管理服务是新城控股旗下专注于房地产代建代管领域的业务平台。其依托于新城控股长期以来的布局优势与资源积累，围绕商业管理、地产开发及物业服务三大板块，打造了全业态产品矩阵和全周期品质服务体系，提供住宅、商业、康养、办公、酒店等全业态综合代建代管解决方案。截至报告期末，新城控股累计管理项目超 100 个，累计商业综合体管理项目超 60 个，累计管理总建筑面积超 1,600 万平方米。



新城控股荣获“2024中国房地产代建运营优秀企业”



新城控股荣获2024中国代建企业产品力TOP 8

星翼空间

作为新城控股倾力打造的国内顶级孵化器，星翼空间构建了集智慧运营系统、创业互动、创业服务、品牌输出为一体的综合运营体系，凭借合理的价格定位与强大的市场竞争力，为初创奋斗者提供了经济实惠且灵活多样的商业场所，满足不同规模企业的租赁需求。

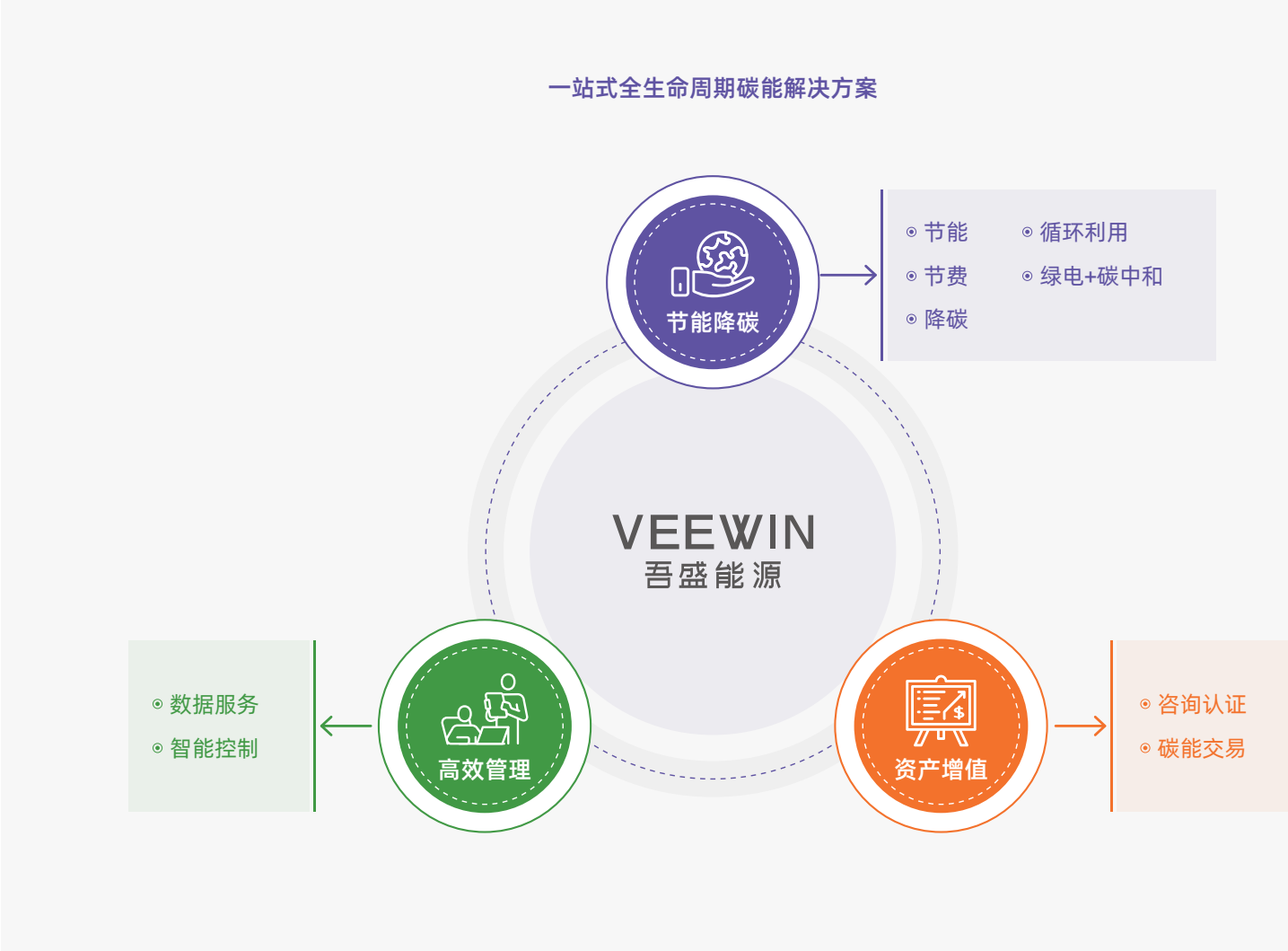
截至报告期末，星翼空间已累计孵化 59 家企业，行业聚焦于 VR/AR 技术、泛娱乐、大健康、信息技术、消费升级、智能家居、游戏研发等多个领域，部分企业已成长为行业内领先企业。基于一系列的孵化成果，星翼空间已荣获“上海市科技企业孵化器”“上海市创业孵化示范基地”“普陀区创业孵化基地”称号。



星翼空间

吾盛能源

新城控股战略布局新能源业务，在探索房企新发展模式的同时，也为实现“双碳”目标贡献力量。作为新城控股旗下的能源服务平台，吾盛能源在绿色发展战略上坚持“综合能源服务+新能源电站”双轮驱动，聚焦于综合能源管理与能源互联网、能源与碳资产相关服务以及新能源绿色电力等三大业务板块，为不同场景工商业用户提供高度适配的一站式综合能源解决方案，实现能源的节约与高效利用，助力用户实现绿色转型和可持续发展。



城市更新

新城控股凭借在领域内长期积淀的丰富经验，参与城市基础设施的升级与改造，助力老旧城区的现代化转型，推动城市空间结构优化和品质提升。此外，我们建立研究定位、规划设计、资源整合、开发建设、招商运营等全链条生态体系，实现城市空间的优化布局与土地资源的高效利用，在驱动城市发展的同时，保留了城市独有的历史底蕴与文化特色。

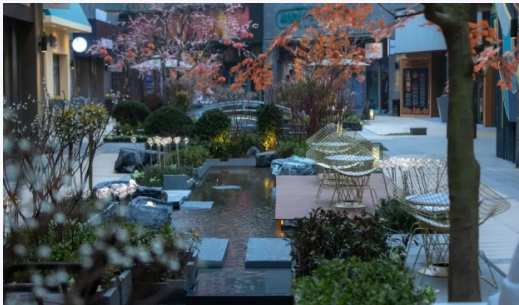
案例

商丘吾悦广场——古城文化与现代商业融合新地标

商丘市作为一座历史悠久、文化底蕴深厚的城市，正经历着快速的现代化革新。2024 年，新城控股以“睢阳十二集”为整体设计理念，将传统文化与现代商业元素完美融合，汇聚文旅文创、演艺演出、民风民俗、特色餐饮等众多业态，打造集商业、旅游、文化于一体的生活服务中心区——商丘吾悦广场。该项目填补了商丘市在文化商业街区方面的空白，以大型综合体结合所在地文脉传承，提升了商丘市的商业竞争力，深入挖掘和弘扬城市文化内涵。



商丘吾悦广场



案例

新城吾悦广安院街项目——川渝地区历史文化与现代生活新典范

新城吾悦广安院街项目秉承“三区两线”的创新理念，将优质商区、乐活社区和幸福住区三大核心产品融合为一体。广安院街项目总建筑面积 3.5 万平方米，广安吾悦广场作为项目的核心部分，充分利用了广安深厚的历史文化底蕴，以“川式民居 + 现代材料及手法的演绎”为设计理念，展示广安文化的独特韵味与山水之城的自然之美。



吾悦广安院街



保障性住房

新城控股积极响应国家政策号召，推进保障性住房开发和建设工作，加大保障性租赁住房项目的拓展力度，通过多元化产品满足不同租住客群需求，提供优质且高性价比的居住选择，推动民生福祉的持续改善，助力实现社会的和谐与稳定。

案例

扬中九里香畔经济适用房

新城控股九里香畔项目位于镇江市扬中市环城南路与港东南路交叉口，其中规划了 32,000 平方米为安置房区域，以满足原居民及低收入人群的居住权益与居住条件需求。为保障安置房品质与居住体验，公司力求在每一个细节上都达到高标准、严要求，担负起在保障性住房建设中的社会责任感与使命担当。



扬中九里香畔经济适用房

案例

太原万柏林 B 塔保障性租赁住房

2024 年 10 月，新城控股交付了被政府认定为保障性租赁住房的太原万柏林 B 塔房屋，其总建筑面积 13,572 平方米，涉及 288 套保障性租赁住房，为新市民、青年人等群体提供了稳定且舒适的居住解决方案，进一步促进了社会和谐与繁荣。



太原万柏林人才公寓

商户支持

为实现经营共赢，新城控股紧跟国家政策，携手商户共同践行国补政策，助力电厂商户稳步发展。自 2024 年底国家持续出台家电、数码等品类消费刺激政策，推出消费补贴以来，吾悦广场迅速反应，在春节期间为商户提供优惠宣传等支持工作，打造主题活动，有效推广提升销售额。



产品质量管控

新城控股构建全面且严谨的产品质量管控体系，严格执行质量评估检查，注重质量文化的培育与建设，营造全员参与质量管理文化氛围，以保障产品质量的稳定性和可靠性。

质量管理体系

新城控股严格遵守《中华人民共和国建筑法》《建筑工程质量管理条例》等相关法律法规及行业规范，搭建总部、大区至项目层面的三级质量管理组织体系，全面贯穿于产品设计、建造直至交付使用的整个工程生命周期，保障各个环节均达到高标准的质量要求。2024 年，公司将住宅、大商业以及智慧工地等多方面的内部工作指引，整合升级为一项综合性的管理制度——《地产开发事业部综合工程管理办法》，在优化了原有工作流程的同时，构建了更为高效和智能的地产开发管理体系。

公司全力推动各业务板块开展 ISO 9001：2015 质量管理体系认证工作，建立并实施了涵盖管理手册、程序文件及运行表单在内的三标质量管理体系，实现了从制度制定到执行监督的全链条管控。截至报告期末，新城控股 ISO 9001：2015 质量管理体系实际运行覆盖率达到 100%，涵盖新城商业管理集团有限公司、新城吾悦商业管理集团有限公司上海分公司和 40 个吾悦广场，并严格依据认证周期申请复审，以保障认证的有效性和连续性。



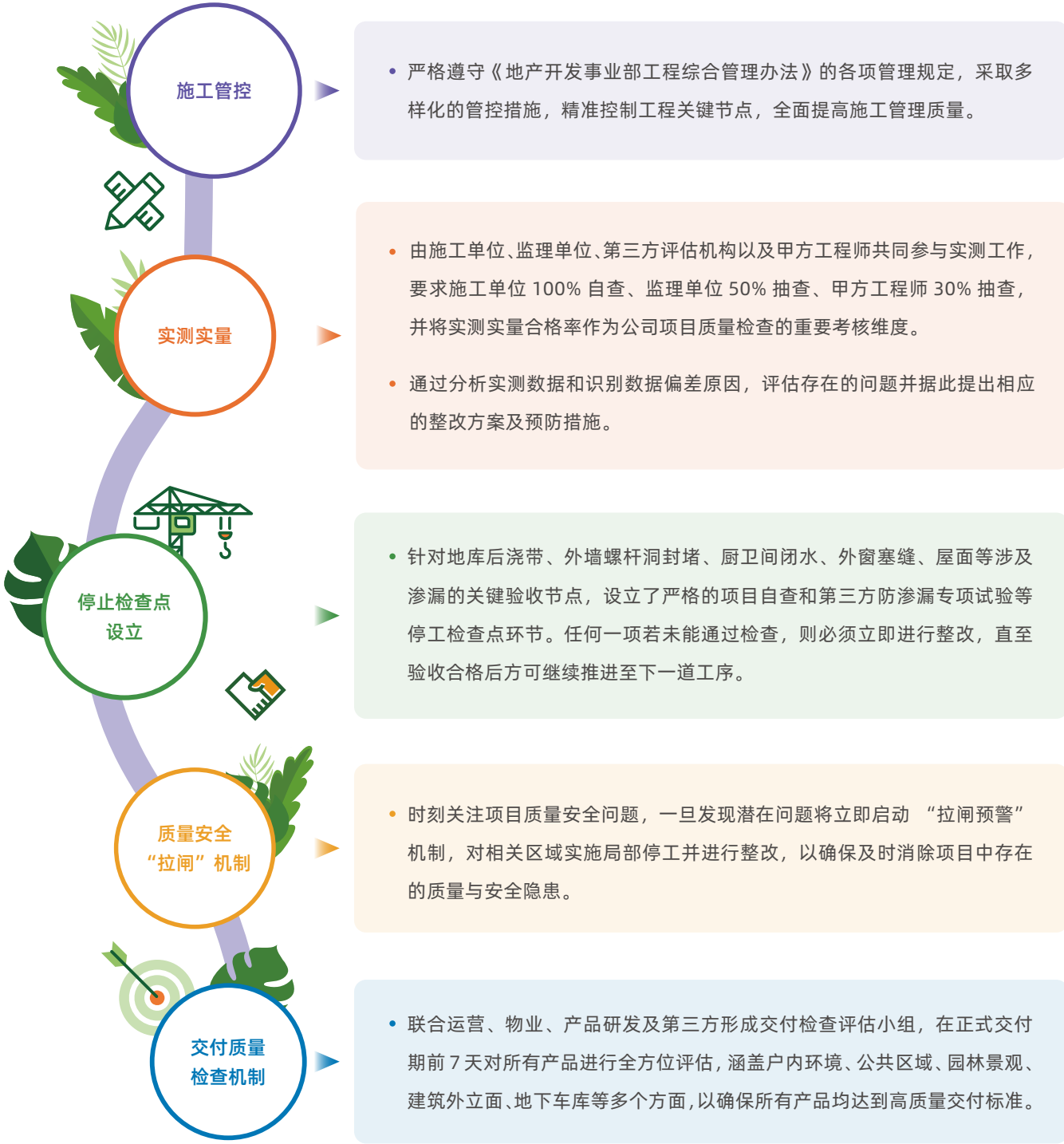
新城商业管理集团有限公司
ISO 9001：2015证书



新城吾悦商业管理集团有限公司上海分公司ISO 9001：2015证书

公司不断提升产品采购的质量保障水平，建立一套完善的材料质量管理体系，并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。2024 年，公司在住宅开发阶段的项目过程性评估为 90.61 分，项目交付评估为 80.22 分。

过程质量管理

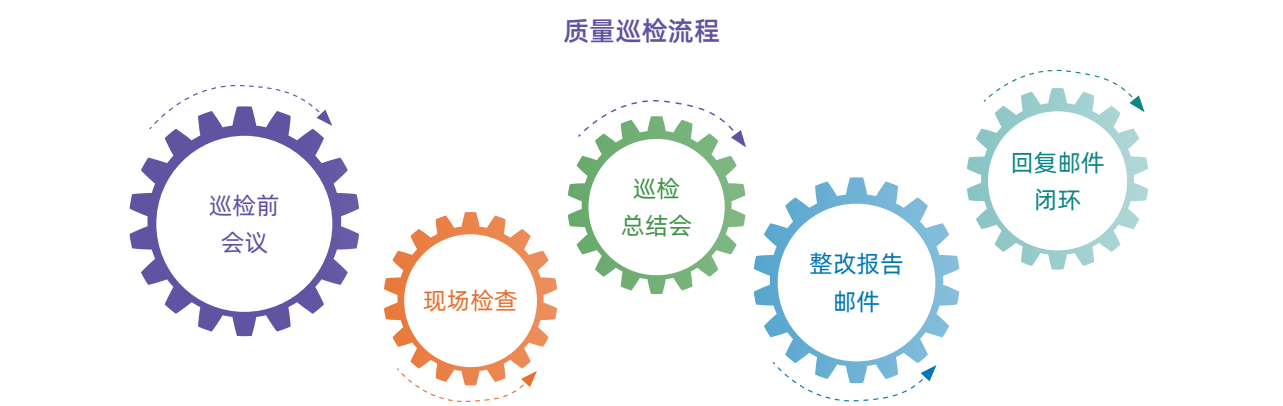




质量评估检查

为保障产品交付质量，公司自产品供应直至产品制造的前置规划、实施过程及最终交付后的各个阶段，实施严格的质量控制和标准化管理体系。对于建设工程的施工质量，我们实行终身责任制并明确了“勘察、设计、监理、施工、建设”五大责任主体。各大区公司的运营职能履行情况和项目检查评估结果，将被纳入综合考核评价体系，并与每位员工的个人绩效挂钩，以此有效维护和落实质量底线标准。

我们通过飞行检查、交付评估、第三方质量评估等方式，全面评估与提升产品质量。在项目建设全过程中，第三方评估机构针对大商业开业检查、线下闭合复查评估、交付样板专项评估等 16 项评估内容，根据不同评估类型开展月度评估、季度评估以及在交付前的全面检查，检查结果将在公司内部进行公示，根据结果执行相应的奖励与惩罚措施，并与供应商评级、甲方管理人员的晋职晋升直接挂钩。大区公司及片区公司运营负责人将依据第三方机构出具专业的评估报告及内部管理要求，监督并指导整改存在的问题，以确保整个流程闭环管理。2024 年，我们开展了超过 320 次过程巡检，发现质量缺陷问题 2,600 余项，重要质量风险整改率为 100%。



针对重点品类，我们在供应商筛选阶段实施工厂样品抽检机制，确保供应商的原材料及成品均符合国家及公司规定的技术标准后方可入选。在常规供货流程中，我们采取突击方式检查供应商工厂的生产质量管理情况，对于在生产过程中质量监管不到位的供应商，我们将坚决执行停工整顿措施，以确保质量管控的严谨性。



案例

中南区域长沙观山印项目交付前开展质量巡检

为保证项目交付前达到预定的质量标准，我们针对中南区域长沙观山印项目中防水与渗漏、门窗与五金、外墙与结构、室内装修及消防安全等维度，开展了全面的质量检查，及时发现并纠正施工中的瑕疵和缺陷，以提供安全、舒适及高品质的居住环境。

若发生项目质量安全事故或事件，相关责任人需根据事故或事件的严重程度，在规定时间内向总裁室、大区公司、地产开发事业部运营管理中心等上级管理部门报告。公司将依据事故或事件的调查结果，按照公司奖惩制度对相关责任人采取适当的处罚措施。

| 上报形式 | 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 / 信息上报 | 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 | 总裁室、大区公司 |

此外，公司在工地大门、公区、塔吊上部署了探头与球形摄像机，建立全面的智慧工地平台，实现动态监控项目现场。新城控股自主开发“芯智造质控”APP，标准化管理现场工序验收、品质巡检、交付评估等关键质量管控环节及其执行频率，有效规范了现场管理行为并优化了现场质量管理策略。

质量文化建设

公司每年面向所有员工以及供应商开展各类质量培训与活动，不断强化其质量意识与专业能力。针对内部员工，我们围绕业务、管理制度和管理薄弱项，以月度开展专题培训，确保员工掌握质量管理的最新要求。针对所有一级供应商，我们开展涵盖工程质量、安全生产以及交付品质控制等多个维度品控培训，全方位提升供应商的质量管理水平。对于新加入的合作伙伴，我们特别组织了专项交底培训，明确传达公司质量管理体系及合作要求。

案例

精工品质 匠心筑梦 | 东南区域第三届工程师文化节圆满落幕

为提升产品竞争力与客户满意度，公司于 2022 年发起工程师文化节，彰显新控股文化工匠精神。2024 年 11 月，新城控股东南区域第三届工程师文化节在漳州举行。本次活动由项目品鉴会、技能比武大赛、专题分享、评优表彰等多个环节组成，为公司质量文化发展注入了良好的氛围与动力。



技能比武活动现场



品鉴会活动现场



案例分享环节



荣誉表彰现场

2024 年

- 新城控股针对全体员工开展了质量培训活动，其中总部层面共计开展 **18** 场，各大区共计举办 **120** 场，内容涵盖第三方评估体系、管理行为培训、细部节点做法、材料检查等多个方面。
- 公司围绕总部管理要求、管理行为落地、品质提升等内容，共开展 **200** 场供应商质量管控培训，供应商覆盖率为 **100%**。

打造创新平台

新城控股坚持推进技术创新，通过构建创新管理体系、创新激励机制建设、营造创新文化以及创新能力提升的核心策略，充分激发员工的创新潜能，不仅加速公司内部创新步伐，更为企业的长远发展与不断进步注入驱动力。

产品创新体系

- 建立产品创新激励专项机制，鼓励公司全员技术创新，激励技术人员通过技术革新创造更大价值。
- 对于创新成果及非标成果，及时开展全面的价值评估和风险评估，实现体系内信息互联互通，提升应用推广效率。
- 截至报告期末，新城控股已评审并入库了 60 项创新案例，充分展示公司在产品创新领域取得的显著成就与深厚积累。

激励机制建设

创新文化营造

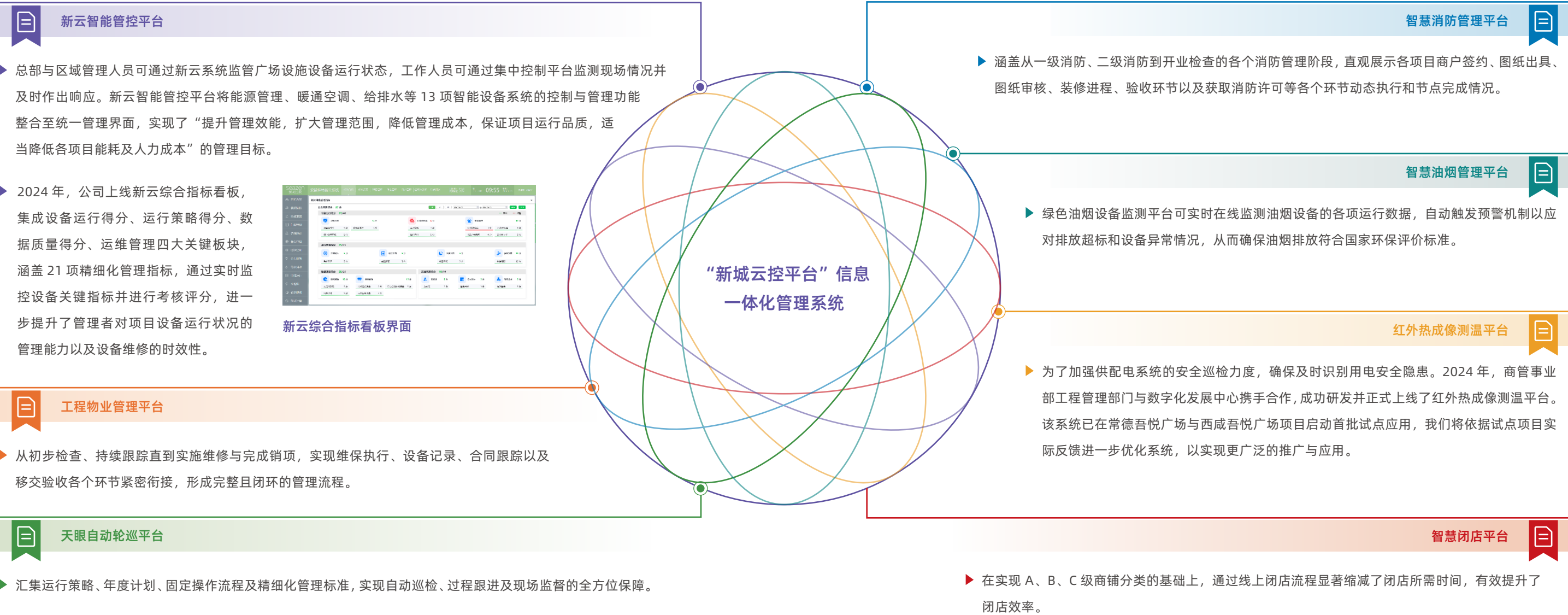
创新能力提升

- 通过产品规划大赛营造创新文化氛围，激发员工创新思维与意识，深度挖掘并培育创新人才，提升团队整体技术能力。

- 自 2022 年起，新城控股地产开发事业部针对行业内优秀商业与住宅产品开展对标学习、细致剖析及经验沉淀。在此基础上，地产开发事业部组织总部与各大区设计团队开展商业和住宅 PK 共创活动，以促进设计灵感的碰撞与融合。

推进智慧发展

为提升工程物业智能化能力，公司打造“新城云控平台”信息一体化管理系统，七大核心平台之间实现了高效协同运作，共同构建了覆盖总部、区域、项目三级组织架构的智能化管理体系。



案例

新城吾悦广场工程物业智能化管理实践

2024 年，公司将南京建邺吾悦广场作为工程物业管理平台的试点项目，通过引入综合管理平台，实现工程物业各项工作的智能化与精细化管理。

- 暖通空调系统精准调控: 精准响应管理需求, 实现更高效、更灵活的调控。
- AI 能耗预算功能: 提升能耗预测的精确度，为节能减排提供有力支持。
- 温湿度环境实时监测: 实时监测项目内的温湿度环境，提升顾客的舒适度体验。
- 冷站群控系统升级: 从经验型控制升级为基于需求响应的品能平衡控制，系统自动调整冷站的运行参数，实现了约 10% 的综合节能率。



吾悦广场工程物业智能化管理界面

在智慧商业运营方面，新城控股围绕流程标准化、工具标准化、成果标准化三大维度，开创性地构建了用户洞察标准化业务体系和工具平台。2024 年，公司进一步完善用户洞察系统功能，涵盖六大数据可视化、提供数据研判标准、核心用户产品化、小区拉新拓客策略标准化输出、指标风险预警、看板效果优化、一键复制图片功能、导出报表功能优化等多个维度，更智慧、准确、高效赋能洞察执行并支持经营决策。



用户洞察系统 CIS

案例

新城控股 4 个项目获得省级智慧商场荣誉

2024 年，新城控股宁波吾悦广场、晋江吾悦广场、漳州文龙吾悦广场等 4 大项目，凭借其在智慧化建设方面的杰出表现，荣获了省级智慧商场荣誉，高度认可了新城控股在智慧商业领域的探索与实践。

诚挚服务

新城控股全力维护客户合法权益，践行负责任营销理念，多措并举保护客户隐私安全，全方位提升服务品质与客户体验，力求为客户提供更加满意和安心的服务。

健全服务管理

新城控股制定《商管事业部客户服务作业指引》《新城控股 4008 客服系统运营管理办法》等管理规范，建立了涵盖 60 项服务举措的全周期服务标准——“5+N 幸福标准”，为客户提供卓越的服务体验。基于跨业态服务的广泛需求，我们推出了幸福 360°客户服务体系，围绕客户生活中信赖感、体验感、安全感、满足感及归属感五大需求维度，设计了覆盖选房、签约、等待期、交付及入住等五个关键场景的服务流程，全方位提升客户的幸福感与满意度。

全流程客户服务机制

项目定位

- 通过精细研判用户需求，为项目定位提供有力支持。

产品策划

- 支持产品的创新性验证过程，以配置符合用户需求的产品价值体系。

示范展示

- 项目前序阶段开展客户调研，协助全面且客观地评估项目优劣势。

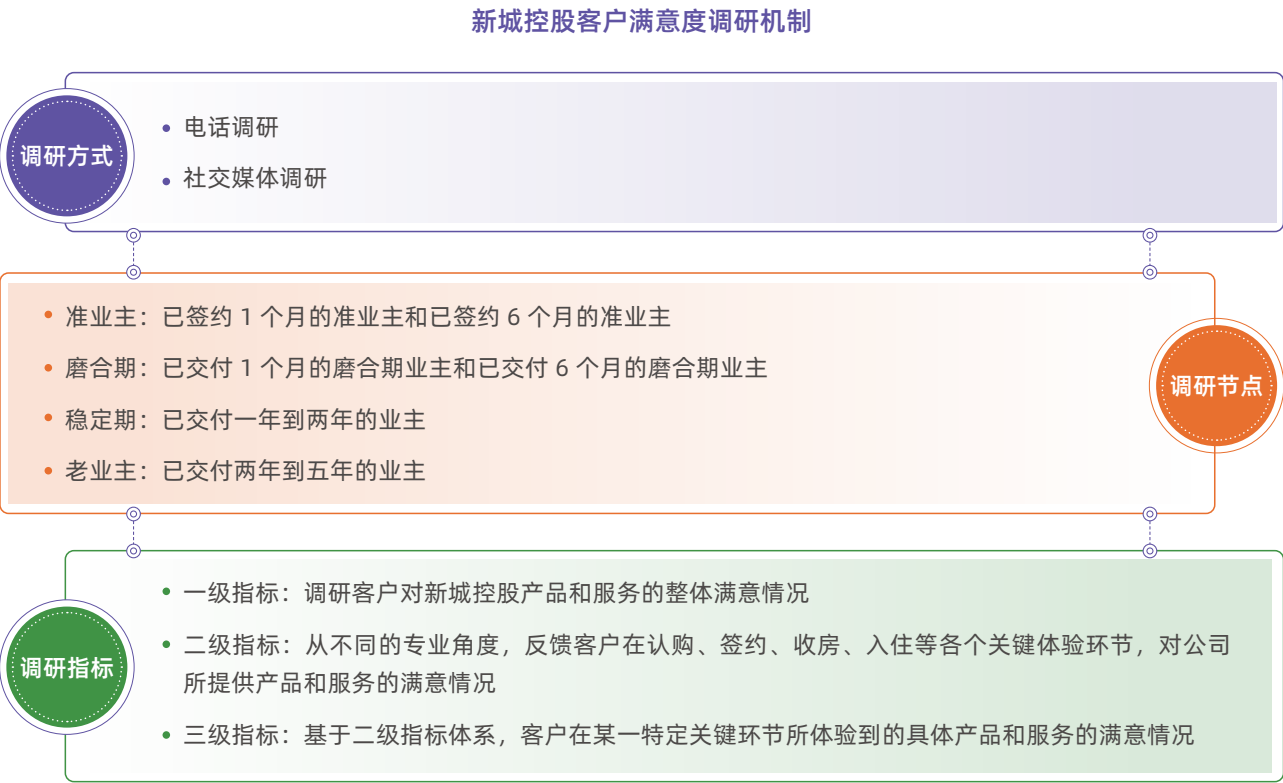
项目销售

- 深入挖掘客户对产品、服务及展示环节的真实感受，并据此进行针对性优化调整。

交付入住

- 针对物业服务 and 运营内容开展客户调研，以提升客户整体满意度。
- 开展产品满意度调研，反哺产品标准化、产品创新及优化成本适配。

新城控股建立以客户为中心的满意度常态化管理机制，设立集团办公室、地产开发事业部总部运营管理中心、各区域公司三级满意度管理架构，依据《客户满意度管理办法》每月开展满意度调查，并将满意度调研指标表现与员工绩效挂钩。



此外，我们通过客户恳谈会、入户拜访、“回头看”等多种形式，倾听客户的实际需求与期望并针对性解答客户疑问，为产品和服务的持续优化提供了明确的方向和指引。截至报告期末，新城控股各区域中高层管理人员已累计拜访超过 135 余户客户，展现了我们对客户需求的深切关注与积极回应。

案例 | 倾听心声，共筑优质服务

2024 年，新城控股山东、中南等区域，开展了多次客户恳谈会，通过倾听客户声音及建议，精准捕捉服务需求，从而制定并实施更加贴合客户期望的服务措施与方案。报告期内，公司累计召开了 70 余次客户恳谈会，覆盖了 800 余户业主。

新城控股通过专项培训、线上宣贯、竞赛评选等多种形式，以线上与线下相结合的方式，开展“掌握客户需求洞察”“用户旅程图”“服务蓝图设计”等一系列培训课程和活动，全方位增强客服团队的专业素养和服务水平。

案例 | 开展 2024 年“最美服务台”评选活动

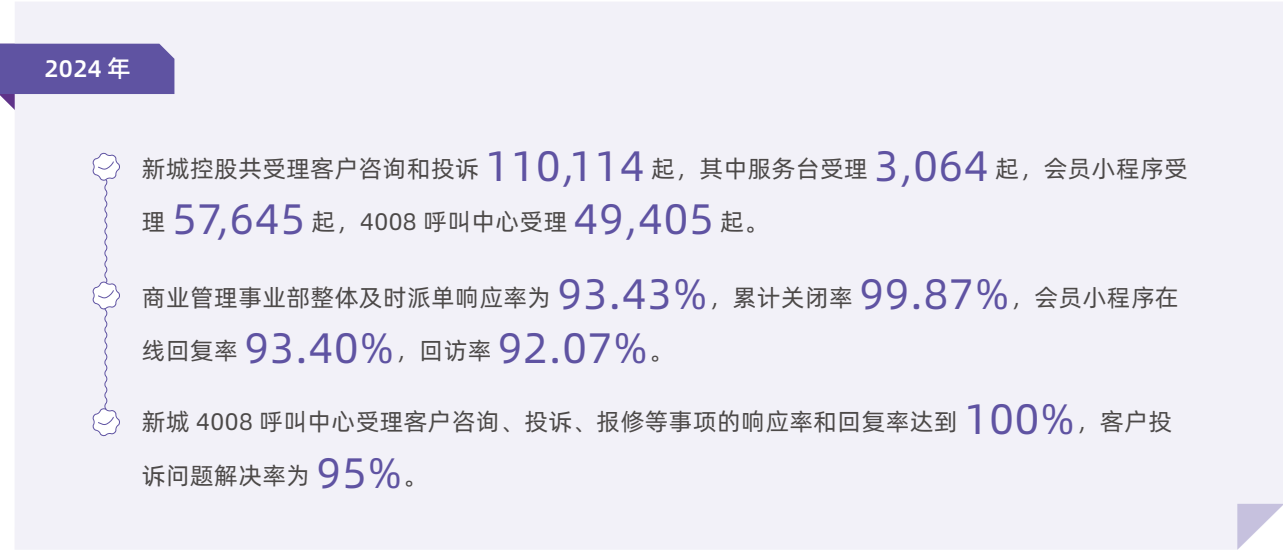
服务台作为吾悦广场与顾客之间交流的桥梁，是传递服务温度的关键窗口。2024 年，除设置团队奖“最美服务台”，我们新增个人奖项“服务之星”，通过评选活动进一步强化服务品牌，提升服务意识，沉淀服务案例，识别服务人才，增强会员体验与参与感。



最美服务台评选

提升服务体验

新城控股设立了“4008900950”全国客户服务热线，实现集团总部呼叫中心与区域公司客服和项目物业三方整合，打造了涵盖投诉处理、报修服务、信息咨询于一体的综合管理服务平台。此外，我们建立了完善的缺陷反馈机制，定期收集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和建造相关部门，促使其在产品开发早期阶段进行针对性优化与改良。2024 年，公司新增小程序反馈渠道，客户可实时查询处理进度，极大地提升了客户体验感和内部运营效率。



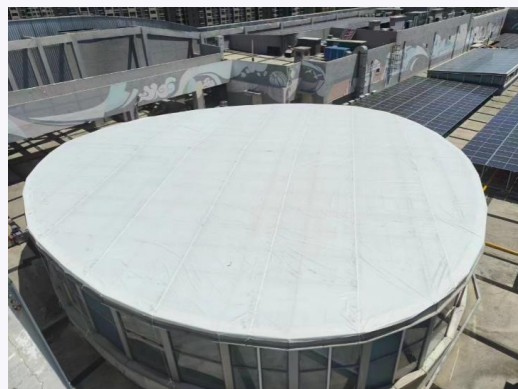
我们组建专业的房修工程师团队，为客户提供高效且专业的维修服务，并不定期举行“幸福来敲门”房屋保养活动，为客户提供增值服务，进一步提升客户的居住体验和生活品质。

售后维保服务机制



案例 吾悦广场项目专项改造

2024 年，吾悦广场项目开展了空调送风口下引加装可调式百叶改造、空调系统水平衡精细调节及穹顶增设外遮阳网等多项空调效果保障措施，有效提升了室内的空调效果。此外，我们推出了《商管事业部营运期温度管理作业指引》，以图文结合的形式展示 12 大功能模块，全面覆盖了营运期空调系统各阶段温度管理的关键要点，提供了清晰且实用的操作指南。

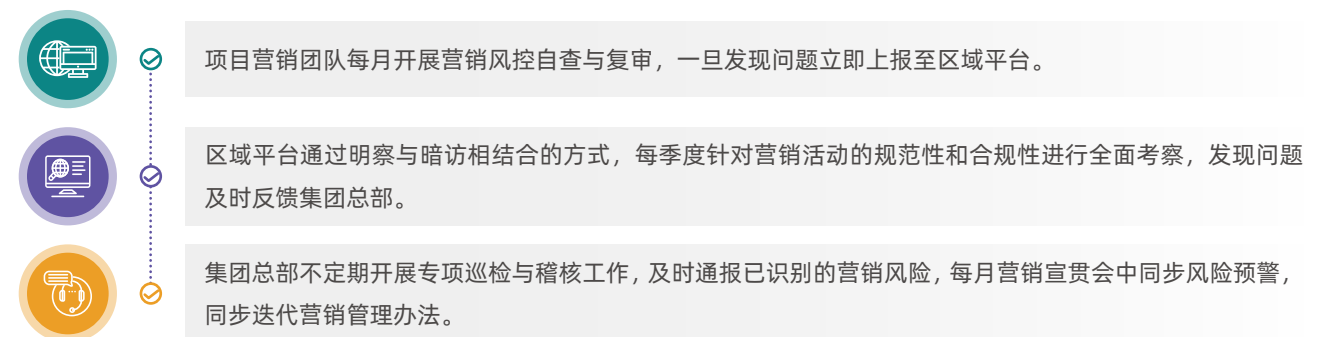


穹顶遮阳布

负责任营销

新城控股严格遵守《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，制定《新城集团负责任营销政策》⁵《地产开发事业部营销业务管理与风险管理办法》等内部管理体系，明确规范在推广和营销产品与服务时的行为准则，所有广告和营销活动均需经过内部审查，以确保营销活动的准确性及合规性。我们定期开展合规营销稽查审计，结合神秘顾客暗访等方式，强化负责任营销管理。2024 年，新城控股责任营销审计覆盖率为 100%。

新城控股责任营销审计机制



新城控股通过线上和线下的方式，每年面向全体员工开展负责任营销培训及宣贯，确保每一位员工都能深刻理解并践行公司的营销理念与责任。针对一线销售相关人员，我们特别设置了季度专项营销培训及月度营销会议，并要求各子分公司销售团队定期组织业务相关的负责任营销培训，强化责任营销的理念与实践。针对营销相关人员，公司定期组织专业培训，明确营销行为要求并提升客户服务标准化水平。2024 年，我们开展以经营导向为主题的《量价提升赢》线下培训课程，以技能提升为目标的《AIGC 训练营》《新主播赋能营》等线上培训活动，总计组织了 8 场负责任营销培训和开设了 31 门营销特色课程，其中营销培训覆盖全体员工，营销特色课程覆盖 10,000 余人。



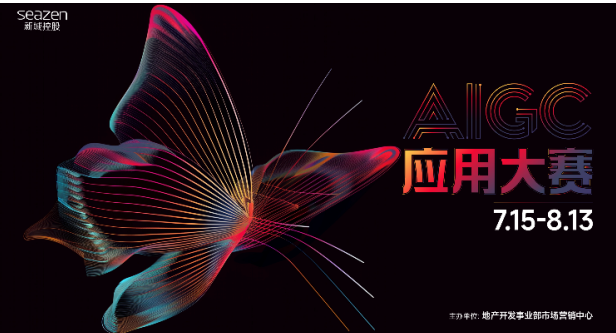
《量价提升赢》线下培训



营销特色课程覆盖

10,000 余人

⁵ <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E8%B4%9F%E8%B4%A3%E4%BB%BB%E8%90%A5%E9%94%80%E6%94%BF%E7%AD%96.pdf>



AIGC培训及业务应用大赛



《新主播赋能营》线上培训



营销广告宣传法律风险防范（上篇）

暂无评分 | 1386人学习



营销广告宣传法律风险防范（下篇）

暂无评分 | 1259人学习



风险事故案例分享与警示（营销篇）

★★★★★ 5.0 | 2902人学习

营销风险线上课程

保护客户隐私

新城控股严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，制定并落实各信息安全管理策略和制度，筑牢信息安全防线。为了不断提升数据安全能力，公司建立信息安全管理委员会和应急响应小组，确保信息安全工作层层落实且责任到人。在此基础上，我们实施了绩效考核体系，并更新了信息安全有效性测量及绩效考核表，以此激励员工履行信息安全职责。此外，我们建立了《供应商安全管理办法》并与第三方合作伙伴签署保密协议，明确双方信息安全责任。2024 年，新城控股未发生客户个人信息泄露事件。

新城控股信息安全管理架构

信息安全管理委员会

- 由公司高级副总裁担任管理者代表，自上而下构筑了一个组织架构严谨、执行效率卓越的信息安全管理团队，不断提升信息安全管理水平。



信息安全应急响应小组

- 及时响应内外部信息安全风险事件，通过安全证书、算法加密、哈希值校验等方式，保障数据传输过程中的安全性与完整性。
- 通过运用专业的数据备份系统，执行数据全量备份与增量备份，有效预防数据丢失情况的发生。



公司全力推进信息安全认证工作，获得多项国内外权威信息安全体系认证。截至报告期末，新城控股凭借高效且稳固的信息安全管理体系，已获得 ISO 27001 信息安全管理体
系认证并完成复审工作，核心业务系统及私有云平台已
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、安全管理机制、人员安
全管理、系统安全构建及运维等多个维度均达到测评标准。

为增强全体员工信息安全意识与技能水平，我们开展信息
安全意识提升与技能培训项目，并邀请外部专家共同举办
了网络攻击模拟、渗透测试以及安全工程等多种演练活动，
有效提升了员工信息安全认知与实操能力。2024 年，我们
针对全体员工开展了数据安全风险与治理等信息安全培训，
涵盖数据安全法规解读、数据安全风险分析、数据安全治
理思路及落地方案等多方面内容。



ISO 27001信息安全管理体
系认证

案 例

开展多场信息安全相关演练

截至 2024 年 12 月，公司开展了 1 场信息安全攻防演练、4 场业务连续性演练，12 场数据恢复演练，通过模拟真实的网络攻击和防御环境以及模拟数据库集群硬件故障等方式，增强了网络安全威胁的识别、防御及快速响应能力，有效保障了业务连续稳定运行。

03

绿色低碳 和谐共生

新城控股持续探索绿色低碳领域，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及绿色可持续的发展蓝图为抓手，聚焦房地产绿色建筑、绿色建造、绿色运营，同时加快布局新能源事业、研发绿色产品，为绿色发展、人与自然和谐共生贡献新城力量。

本章节回应的联合国可持续发展目标（SDGs）





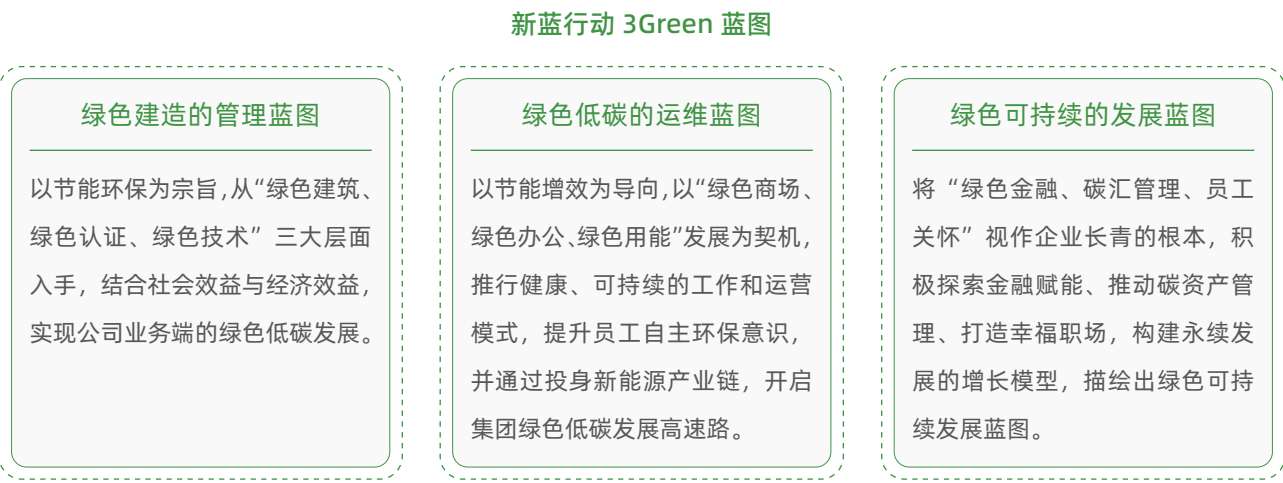
治理

新城控股将气候变化管理工作融入公司 ESG 治理架构，明确各层及应对气候变化相关工作职责，并逐步将气候变化相关决策整合到企业管治规划当中。



策略

新城控股制定《绿色低碳发展规划》，主动探索绿色低碳发展模式。自 2022 年起，集团开展“新蓝行动”并发布“3Green 蓝图”，构建新城控股绿色发展路径，助推低碳转型发展。



风险管理

新城控股深知气候变化对行业及公司业务营运的影响，将气候变化风险评估纳入公司风险管理，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，对公司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。

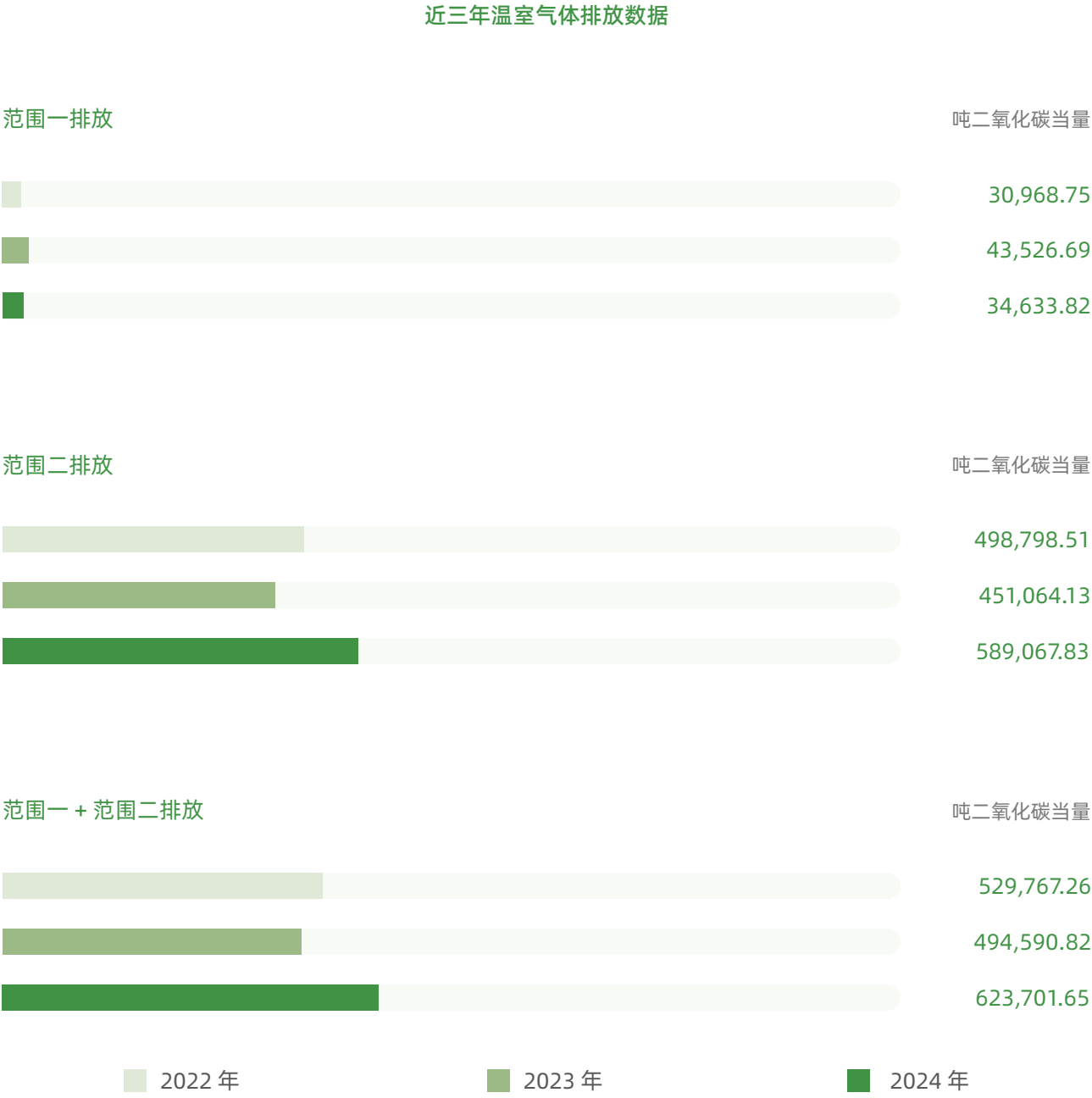
| 新城控股气候变化风险识别与管理 | | |
|-----------------|---------|---|
| 风险类别 | 风险描述 | 风险应对举措 |
| 转型风险 | 政策与法律风险 | <ul style="list-style-type: none">• 气候变化及监管政策要求日趋严格，更高标准的绿建筑设计、认证可能使公司运营成本增加；• 碳定价实施以及节能减排政策的出台可能导致材料价格上涨，增加额外成本；• 严格的碳排放披露合规要求及排放标准导致公司排放管理、信息披露成本增加。 <ul style="list-style-type: none">• 积极追踪监管机构及投资机构对气候相关信息披露要求，并做出及时回应确保合规；• 将低碳优先的原则纳入产品开发与决策机制，持续推进节能减排工作，增加清洁能源使用比例，管理碳排放长期路径与目标。 |
| | 技术风险 | <ul style="list-style-type: none">• 在国家碳达峰、碳中和目标背景下，建筑业明确推广绿色低碳建材与建造方式，不断提高超低能耗、近零能耗建筑的技术要求，导致技术投资成本增加；• 绿色建筑要求不断提升，绿色建筑占比与高星级标准要求可能使公司增加技术投入，新技术与新要求可能使现有产品需求降低与贬值。 <ul style="list-style-type: none">• 深入推进绿色工业建造体系、绿色建筑、智慧运营等方面研究，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；• 建立产学研用合作平台，设计开发更好应对气候变化建筑项目，加大行业伙伴合作力度，加快创新技术研发与创新成果应用。 |
| | 市场风险 | <ul style="list-style-type: none">• 消费者逐渐转向绿色低碳产品与服务，若公司未能及时跟进消费者偏好开发绿色低碳建筑、获得绿色认证可能导致公司市场份额降低；• 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。 <ul style="list-style-type: none">• 持续开展技术创新，增加公司绿色建筑开发比例与高星级绿色建筑比例，深耕生态保护与治理；• 加强与投资者等利益相关方沟通，持续加强气候变化相关绩效披露水平。 |
| | 声誉风险 | <ul style="list-style-type: none">• 利益相关方对负面新闻的关注，未采取相关措施可能导致企业声誉受损。 <ul style="list-style-type: none">• 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。 |

| 风险类别 | 风险描述 | 风险应对举措 |
|------|--|---|
| 实体风险 | <div>急性风险</div> <div>• 台风、洪水、极端降雨等天气可能对施工中、运营中的项目产生重大影响，中断施工进度，以及造成维修成本上升； • 极端天气影响供应链稳定性，可能导致物资短缺与供应中断。</div> | <div>• 制定极端天气（如台风、洪水等）应急预案，开展演练，提升安全应急处置能力； • 在项目设计阶段，充分考虑气候变化因素，增加建筑物气候韧性，降低潜在风险带来的损失。</div> |
| | <div>慢性风险</div> <div>• 气候变暖、海平面逐渐上升可能导致沿海项目遭受风险暴露，资产估值降低； • 长期风险导致供应链供需不稳定可能使项目开发进度延期。</div> | <div>• 项目选址、建设阶段充分考虑海平面上涨等风险； • 采取措施增加建筑物、供应链气候抵御力，保障业务运营稳定与连续。</div> |

| 新城控股气候变化机遇 | |
|------------|--|
| 机遇类型 | 机遇描述 |
| 资源与能源效率 | <div>▪ 建筑物资源与能源效率提升，降低长期运营成本，延长建筑物使用寿命； ▪ 绿色建筑开发与运维可能提升公司资产价值。</div> |
| 产品与服务 | <div>▪ 多元绿色产品与服务开发新的业务增长点，帮助公司提升市场竞争力。</div> |
| 市场 | <div>▪ 市场对绿色产品的支持带来收入增长； ▪ 绿色债券的增加为公司提供更多融资机会。</div> |

指标与目标

新城控股积极推进温室气体减排工作，依据公司《绿色低碳发展规划》等文件，制定碳排放相关目标。2024 年，公司依据温室气体排放核算方法，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。



绿色金融

新城控股积极推进绿色金融，畅通绿色建筑融资渠道。自 2021 年以来，新城控股已订立可持续融资框架，并获得欧洲权威认证机构 Sustainalytics 的绿色可持续认证与第二方意见书（Second-party Opinion）。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，标志着可持续发展体系实现里程碑式的发展。

未来，新城控股将持续践行绿色发展理念，通过绿色债券等融资方式投资符合资格的可持续项目，范畴包括绿色建筑、可再生能源、海绵城市、废气处理及社会责任等，为更加环保与可持续的建筑行业提供金融基础。

绿色建筑

新城控股以低碳建筑理念为引领，打造绿色、健康、可持续的人居环境。公司积极推进绿建研发，开展绿色建筑认证，持续探索绿色建筑领域相关技术，推动绿色低碳转型，共建美好城市。



绿色建筑标准

新城控股严格遵守《绿色建筑评价标准》《近零能耗建筑技术标准》等国家规定，制定《绿色建筑政策》⁶《绿色建筑实施指引》等政策制度，明确公司践行绿色理念，持续优化绿色建筑管理。我们立足于建筑所在地域的气候、环境、资源等特点，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。

绿色建筑认证

新城控股积极推进绿色建筑开发与落地，优化绿色建筑技术并与国际接轨，明确开发项目、持有项目绿色建筑目标，持续提升绿色建筑认证比例。

新城控股 2025 年绿色建筑目标

- 2025 年，100% 新项目取得绿色建筑认证，新建住宅和商业建筑 100% 满足中国绿色建筑基本要求；
 - 积极参与既有建筑绿色建筑改造 / 认证，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。
- 2025-2026 年，累计获取不少于 3 个高星级绿色建筑认证与标识⁷，鼓励申报高星级绿色建筑认证与标识，根据项目实际持续提高新建建筑通过高星级绿色建筑认证占比，高星级绿色建筑开发量比例应逐年增长；

2024 年

- 新城控股新建项目 **100%** 达到国家绿色建筑星级标准，公司积极参与绿色建筑认证工作，新增绿色建筑认证项目 **2** 个；
- 获得 WELL 住宅金级正式认证 **1** 个；
- 截至报告期末，新城控股累计获得国家绿色建筑运行标识项目共计 **45** 个，国家智慧建筑 **4** 个，超低能耗建筑 **2** 个，LEED 认证 **13** 个，WELL 认证 **4** 个。

⁶ <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E7%BB%BF%E8%89%B2%E5%BB%BA%E7%AD%91%E6%94%BF%E7%AD%96.pdf>
⁷ 高星级绿色建筑认证指中国《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。

案例 贵港吾悦广场践行绿色理念，获绿色建筑二星评价

新城控股贵港吾悦广场紧邻贵港港北区高铁站，交通便利、配套设施齐全。该项目将绿色、低碳、智慧、健康作为核心理念贯穿项目设计规划到运营的全生命周期，成为 2019 版《绿色建筑评价标准》实施以来广西首个获得二星级认证的大型商业项目。

作为大型商业综合体建筑，贵港吾悦广场集商铺、餐饮等多元功能于一体。在设计阶段，广场采用建筑信息模型（BIM）技术，构建起包括土建、机电、景观等在内的全方位 BIM 模型，通过技术手段全面了解建筑整体空间，进行宏观统筹，同时，我们建立屋顶光伏发电系统，挖掘清洁能源的使用空间。在运营过程中，贵港吾悦广场不断强化对能源使用的管理，对公区照明、空调等进行单独计量，对各商户进行分户计量，鼓励商户使用节能设备与技术，践行环保理念。



贵港吾悦广场项目



项目绿色建筑认证证书



案例 南京翡丽铂湾获 WELL 金级及 LEED 金级认证

新城控股南京翡丽铂湾项目将 WELL 建筑标准的多项指标融入建筑、景观、室内设计之中，遵循空气、水、营养、光照、运动、热舒适、声环境、材料、精神和社区十大要点，切实将居住者的健康与舒适性置于建筑实践的关键指标位置，保留了人与自然、建筑与自然、都市与自然的有机关系。2024 年，项目正式通过国际 WELL 健康建筑认证与 LEED 金级认证，守护绿色健康人居。



贵港吾悦广场项目



项目绿色建筑认证证书

装配式建筑

新城控股积极响应国家对于装配式建筑的政策号召，将装配式建筑作为助推建筑工业化的重要实施路径。公司探索装配式建筑技术创新，推进装配式建造实践，2024 年，新城控股约 46% 新建开发项目已实现装配式建造，装配式实施面积累计超过 1,440 万 m²。

案例

高邮龙蟠里主体装配式建筑

新城控股高邮龙蟠里项目采取装配式建筑技术，预制装配率达到 85%。其主体结构、内隔墙、外围护墙均为装配式设计，项目施工过程中采用干式工法，通过预制工艺，在提升工程质量与施工效率的同时，减少能源消耗，达到节能减排的作用。

预制装配率达到 **85%**



高邮龙蟠里项目效果图

超低能耗建筑

新城控股将推广超低能耗建筑作为建筑领域降碳的重点工作，不断推进超低能耗建筑的研发能力。公司夯实“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》，明确专项节点的标准流程、管控要点等内容，降低建筑运营能耗，优化能源结构，推进标识获取认证，助推建筑节能持续高水平发展。

案例

低碳范本打造超低能耗广场

因建筑体量大、功能复杂、能耗强度大，大型商业综合体被认为开展能效提升难度最高的建筑类型，新城控股天津宝坻吾悦广场通过节能增效专项设计与技术，成功获得超低能耗建筑设计标识认证，成为了全国首例超 10 万 m² 的超低能耗大型商业综合体。

项目通过规划布局、建筑设计、气密性能等方面进行优化，实现建筑本体节能；铺设屋顶光伏 8,100 m²，年均发电量约 124.8 万度，并利用余热回收、节能电梯设计等，整体降低建筑运营能耗。项目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，为建筑领域实现“双碳”目标提供宝贵经验。



宝坻吾悦广场项目效果图

项目实现建筑本体节能率

45.1%

绿色建造

新城控股以可持续发展理念作为产品出发点，将绿色建筑理念融入产品设计、技术研发、采购、施工全周期，持续推进绿色科技创新举措，深度挖掘绿色低碳项目，全力降低建造能耗需求，探索绿色发展的新路径。

绿色设计

新城控股依据现有国标、外标绿色建筑设计体系，综合考虑环保、能源效益和可持续性的绿色设计理念，制定《绿色建筑工程施工指引》等内部制度文件，将环保理念与建筑设计完美融合。公司业务范围内所有绿色建筑项目均满足国家《绿色建筑评价标准》（GB/T 50378-201900）中基本及以上的设计要求，最大限度降低建筑对生态环境的影响。

2024 年，新城控股持续加强绿色设计开发，在项目设计时考虑对环境产生的影响，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，使建筑与自然环境有机结合。

案例

烟台芝罘绿色建筑设计

新城控股烟台芝罘吾悦广场项目，在设计阶段充分融入绿色设计理念，关注项目全生命周期能耗，在建筑形态、朝向、窗墙比等各个方面进行优化设计。我们利用被动设计策略，加强自然采光和通风的使用，提高建筑面对气候变化的适应力，同时，采用高效暖通空调系统与照明系统，减少能源消耗，全面提升能源使用效率。



烟台芝罘吾悦广场项目效果图



绿色采购

新城控股遵守《中国房地产行业绿色采购指南》等相关要求，在采购环节建立严格的管理流程，确保材料使用全面满足绿色建造要求。

新城控股建材绿色采购举措

遵守“公平、公正、公开”的采购原则，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；

鼓励供应商积极参与环境保护，鼓励供应商深入研究绿色创新技术、开发绿色产品推动可持续发展理念贯穿于整个供应链；

与合作的供应商制定环保目标，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；

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；

对于列入“高污染、高环境风险”名录的产品，一律禁止采购。

截至报告期末，新城控股已推动 90 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 70.3%。

供应商绿色建材产品认证证书

绿色技术

新城控股持续推进绿色技术研发，我们依托新城建筑技术研究中心等平台，持续完善绿色技术创新体系。2024 年，公司围绕新材料、新工艺进行深入探索，推动技术成果与实践相结合，优化与拓展绿色技术的应用范围，不断推动建筑行业的技术进步和可持续发展。

海绵城市建设

2024 年，新城控股应用海绵城市建设理念的项目共

67 座

新城控股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，提高水资源利用率。我们将海绵城市设计标准化，制定《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，保障海绵城市项目景观品质，严控“年径流总量控制率”“年径流污染控制率”等关键指标。2024 年，新城控股应用海绵城市建设理念的项目共 67 座，“年径流总量控制率 $\geq 75\%$ ”的项目共 38 座。

案例

武汉桃李郡海绵城市设计

武汉桃李郡项目采用绿色调蓄技术及渗透技术，通过设置下凹绿地，利用植被截留和土壤渗透，滞蓄、下渗、净化自身和周边雨水径流的生态型雨水渗透设施。同时，项目利用透水砂基砖以及透水沥青混凝土，雨水通过透水层下渗，透水地面面积占 40.15%，极大减少了雨水径流量。

武汉桃李郡项目下凹绿地及透水铺装

案例

天津武清玺樾春秋海绵城市设计

武清玺樾春秋项目积极响应国家海绵城市建设的号召，设置下凹绿地、透水铺装等多种海绵城市技术措施，将自然排水途径与人工措施相结合，提升生态功能，项目最终实现年径流总量控制率 $\geq 80\%$ ，综合径流系数 ≤ 0.45 的低影响开发控制目标要求。

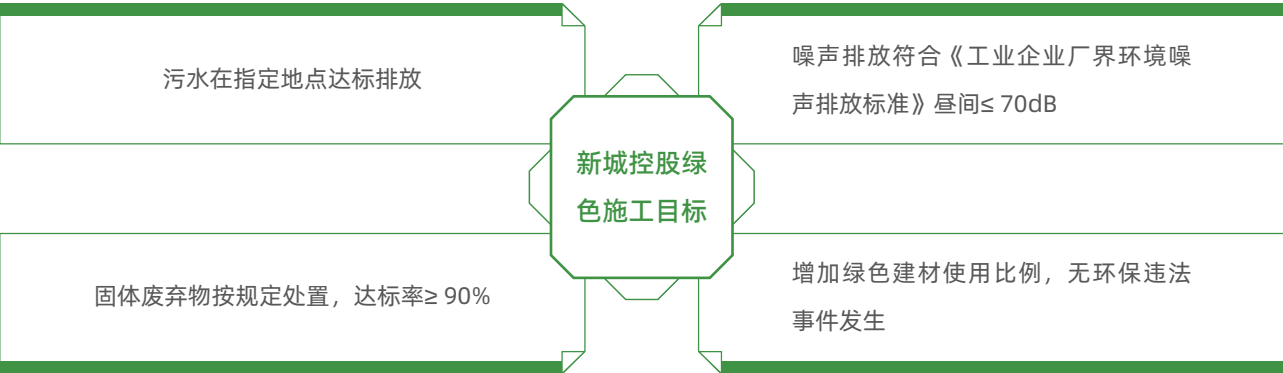
武清玺樾春秋项目透水铺装及雨水回收池

61

62

绿色施工

新城控股新城严格遵守《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》《建筑工程绿色施工评价标准》《绿色施工管理规程》等相关法律法规，制定包含节水、节能、降尘降噪等工作标准，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，公司充分考虑施工现场周边环境与当地社区的需求，定期开展环境影响评价，对施工过程扬尘、噪音、废弃物等开展定期检测，在能源资源节约、回收利用等方面开展管理。此外，新城控股持续推进智慧工地系统和“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。

新城控股绿色施工管理举措

- 节约资源能源

采用节电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，促进水资源循环与用水节流；

施工日志等材料采用电子文档替代纸质载体。
- 废弃物管理

完善废弃物管理制度，制定施工废弃物减量与资源化计划；

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；

保障施工污水与废气达到当地政府规定的排放标准。
- 扬尘控制

在项目工地出入口设置车辆冲洗设施、喷淋降尘设施，降低活动扬尘；

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，有效减少施工和工业活动中的扬尘问题。
- 噪音处理

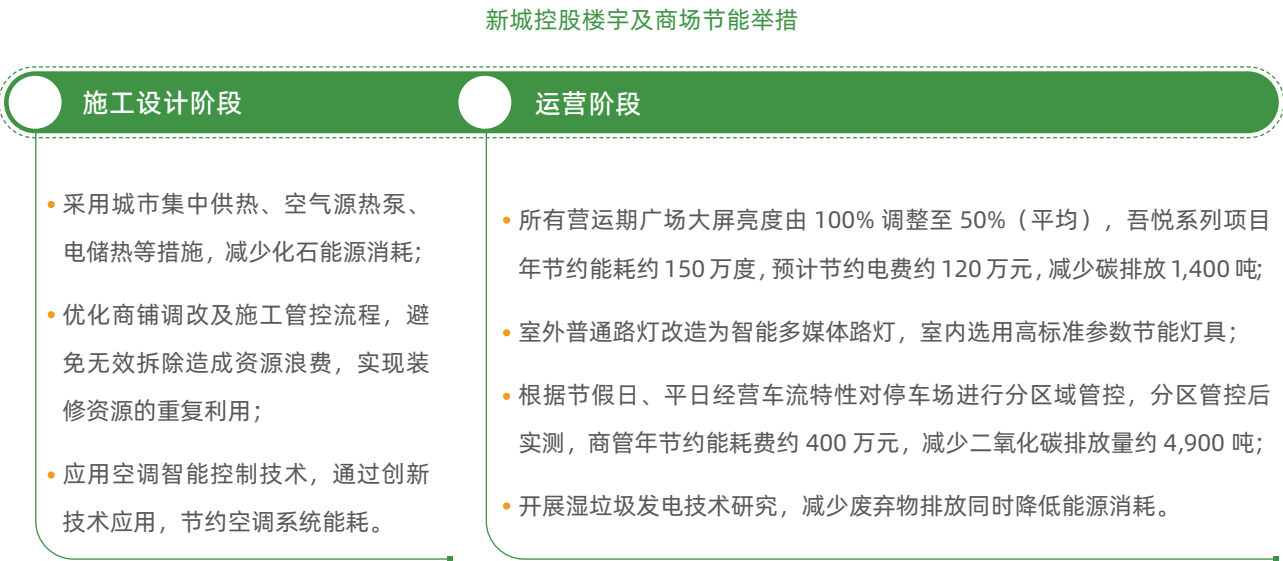
公司严格遵守《声环境质量标准》（GB3096）有关规定，采取铝模+PC+爬架一体化施工工艺，减少噪音污染；

安装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，确保噪音管理符合标准要求。
- 绿色运营
- 新城控股严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，践行绿色节能理念，制定《环境管理政策》⁸，完善绿色运营管理体系。公司持续优化能源、水资源使用，促进循环经济与减少资源浪费。2024年，新城控股公司总部及4座吾悦广场已通过ISO 14001环境管理体系认证，15座吾悦广场通过绿色商场认证，截至报告期末，累计100座吾悦广场通过绿色商场认证，构筑商业绿色生态圈。同时，我们持续推进绿色租赁与绿色办公，提升公司绿色竞争力。
-
- 能源使用
- 新城控股制定《节能管理规定》《节能技术监督实施细则》等相关制度文件，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。
- 近三年能源使用绩效
- | 汽油 | 升 | 天然气 | 立方米 |
|------------------------|-----------|------------------------|----------|
| <div><div></div></div> | 425,97.00 | <div><div></div></div> | 1,427.92 |
| <div><div></div></div> | 89,781.14 | <div><div></div></div> | 2,003.88 |
| <div><div></div></div> | 34,946.81 | <div><div></div></div> | 1,598.22 |
| 市政电力 | 吉瓦时 | 市政热力 | 太焦耳 |
| <div><div></div></div> | 591.83 | <div><div></div></div> | 410.46 |
| <div><div></div></div> | 679.24 | <div><div></div></div> | 355.26 |
| <div><div></div></div> | 760.65 | <div><div></div></div> | 423.11 |
| 绿电购买量 | 吉瓦时 | 能源消耗总量 | 吉瓦时 |
| <div><div></div></div> | 19.57 | <div><div></div></div> | 627.01 |
| <div><div></div></div> | 135.38 | <div><div></div></div> | 590.44 |
| <div><div></div></div> | 21.61 | <div><div></div></div> | 756.38 |

2022 年 2023 年 2024 年
- ⁸ <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E7%8E%AF%E5%A2%83%E7%AE%A1%E7%90%86%E6%94%BF%E7%AD%96.pdf>
- 63
- 64

绿色节能

新城控股以节能低碳增效为运营导向，开展多项节能减排措施，提升节能意识。



可再生能源使用

公司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。



能源智慧管理

公司已有应用智慧能源技术项目

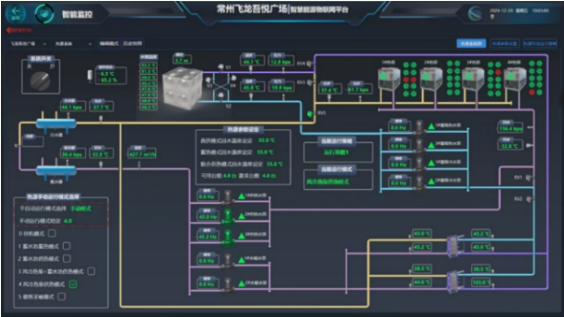
22↑

新城控股因地制宜综合利用地热能、太阳能等可再生能源形式，编制发布《综合能源设计标准与落地操作技术手册》，优化用能结构，促进能源技术创新及自动化管理。公司已全面构建综合能源节能策略、能耗分析及优化体系，通过智控平台进行运维的技术路线，带来更多的能源解决方案、更低的建造成本和运行能耗。截至报告期末，公司已有 22 个项目应用智慧能源技术。

案例

飞龙吾悦广场综合能源使用

新城控股常州飞龙吾悦广场项目结合当地能源政策和绿色低碳运维，采用可再生空气源热泵加蓄热技术，根据能源价格的特点，实现单独供冷 / 热、联合供热，以及蓄热、放热等五种运行工况，预计年节碳 200 吨。在控制采用自主研发的能源控制平台，采用图形化界面，实时显示系统或设备的动态数据，在实现不同运行模式自动切换和控制的同时，提供图形能耗数据分析、运行策略优化等分析建议。

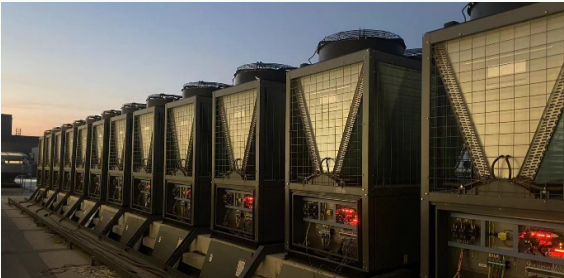


常州飞龙吾悦广场智慧能源物联网平台

案例

涟水滨河吾悦广场综合能源使用

涟水滨河吾悦广场项目充分对比研判多种空调能源方案。该项目通过配置 16 台风冷热泵、750m³ 蓄能水箱，实现错峰蓄能，并借助智能控制管理策略，为商场高效输出清洁能源，满足冷热需求。通过运行数据预估，涟水滨河吾悦广场年节碳达到 150 吨。



涟水滨河吾悦广场智能空调系统

涟水滨河吾悦广场预计年节碳

150 吨

配置风冷热泵

16 台

配置蓄能水箱

750 m³

智慧闭店系统

为解决常规商场闭店耗时耗力的弊端，新城控股吾悦广场实行智慧闭店系统租赁模式。该模式包含闭店排队策略、云端视频存储、问题及时纠偏、后台集中监管等功能，帮助商户安全管控风险，替换原有对讲系统，减少人力成本支出，已于报告期内向各项目推广，极大提升商铺两清三关一闭效率。

水资源管理

新城控股推动水资源可持续利用，遵循《城市污水再生利用城市杂用水水质》（GB/T18920）《城市污水再生利用景观用水水质》（GB/T18921）等相关要求，应用与改造节水设备，不断强化水资源管理力度，确保水资源得到有效利用。

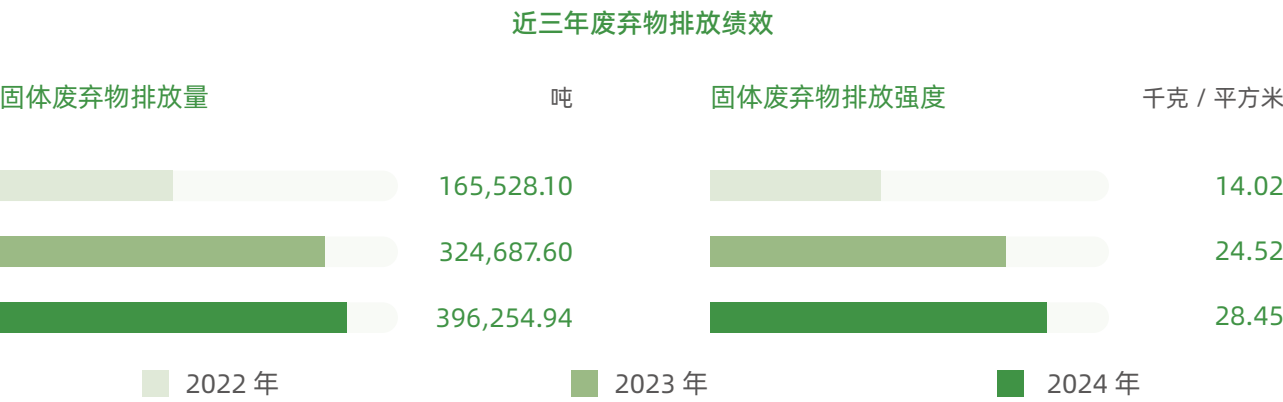


公司积极推进体系化、综合化的水资源利用体系建设，通过海绵城市雨水、中水、冷凝水以及节水器雨水回收利用技术，将水资源有效收集并存储。公司选用一级节能器具，从源头减少使用，并通过雨水调蓄、屋面绿化及透水铺装等设施，收集凝结水、废水和雨水进行集中处理达到使用标准，应用在地面冲洗、绿植浇灌等方面，减少新鲜用水量。

固体废弃物管理

新城控股严格遵循《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》法律法规，严格管理废弃物排放。公司贯彻循环经济的理念，秉承“减量化、无害化和循环化”的原则，从排放源头进行深度监控与管理。

我们将厨余等湿垃圾进行回收再利用，打造商业与社区适用的三废回收技术模型。公司依法处理运营过程中所产生的废水及废气，选聘具有资质的第三方专业处置机构，达到废弃物处置全流程的合理性和安全性。



绿色租赁

新城控股持续推动绿色租赁理念，制定《绿色租赁准则》⁹，与商户、租户携手践行可持续发展理念。我们与租户签订《绿色租赁协议》，涵盖费用缴纳方式、环保标准等内容，推出包括三重净值租赁在内的一系列节能降耗举措。

我们承诺：

- 推广三重净值租赁，在商户承租期和运营期明确水消耗量、厨余垃圾产生量、能源使用量等商业管理费用的缴纳方式，鼓励商户降低成本；
- 定期与商户沟通协商，督促商户制定能耗使用管理计划；
- 开展节能环保的宣贯工作，设置绿色产品销售专区，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；
- 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。

在绿色租赁协议中，我们要求商户：

- 在装修时选用的材料和设备需满足国家或地方性相关标准，推荐使用绿色建材、绿色产品、可循环材料等；
- 针对建筑垃圾、生活垃圾进行正确分类，确保废弃物妥善处置；
- 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。



⁹ <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E7%BB%BF%E8%89%B2%E7%A7%9F%E8%B5%81%E6%94%BF%E7%AD%96.pdf>

案例

绿色发展，共“碳”未来

2024年10月,新城控股举办“大漠有悦”品牌分享会,活动中公司发布“吾悦绿色低碳行动 3+3 倡议”,向所有公司租户与商户倡导绿色经营、宣传绿色理念。公司提出推动线上协同、推进绿色油烟、举办环保活动、共建新绿行动等倡议,与租户携手践行绿色经营理念。



公司发布绿色低碳行动倡议

绿色办公

新城控股将绿色办公理念融入日常生活,我们围绕办公环境、办公方式、办公设备、低碳生活四大维度,倡导员工低碳出行,节水、节电、节约用纸,开展环保倡议活动,提升全员环保意识。

新城控股绿色办公举措

资源使用

- 办公区制定推广安全用电制度,倡导空调、风扇分时段使用;
- 采用数字化办公,倡导无纸化,材料采用电子文档替代纸质载体;
- 控制打印用纸数量,提倡双面打印及复印;
- 提升水资源利用率,倡导节约用水。

减少废弃物

- 推行垃圾分类工作;
- 办公垃圾由具备资质回收商回收,部分采取循环利用措施。

绿色出行

- 鼓励员工搭乘公共交通工具出行;
- 发起暖心“顺风车”活动,便捷化共享用车资源。


绿色宣传

- 张贴节能、节水、垃圾分类宣传标语;
- 发起“绿色 XIN 动派”倡议,帮助员工树立环保意识。

生态保护

新城控股严格遵守《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国自然保护区条例》等法律法规,将生态保护贯穿项目选址、建造、运营全过程,尽最大努力减少对当地社区、自然环境的负面影响。

新城控股关注生态系统健康,我们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,针对受污染场址、工业弃置地、盐碱地等进行综合治理修复与集约化利用。



新城控股积极开展环境影响识别及评估,在评估中如发现存在污染或严重破坏等问题,我们将根据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,开展土壤防氚等修复工作,确保土地达到环评标准;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。

我们努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,积极改善、优化、纠正项目用地本身的环境问题。2024 年,公司未发生对生物多样性产生负面影响的事件。

●●● 新城控股避免绿地开发承诺

公司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。

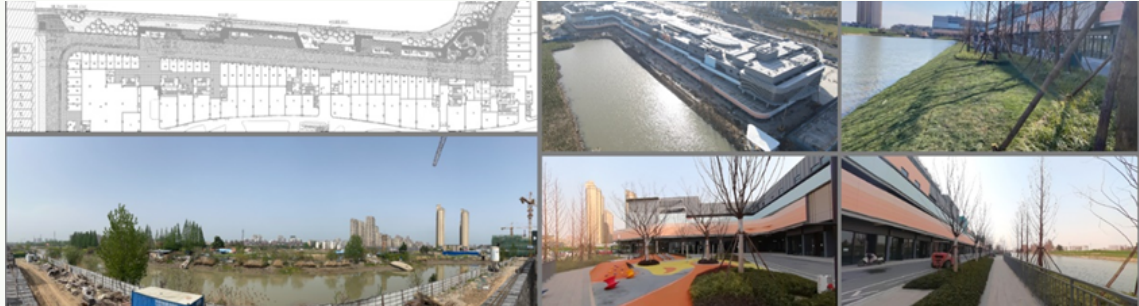
我们优先以保护原始绿地生态为考量,尽可能避免对绿地的开发;充分发挥“土地银行”作用,避免开发占用农田及绿地。

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,获得相关部门的批准,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。

案例

涟水滨河街区生态保护规划

新城控股致力于改善街区环境质量,涟水滨河街区规划对当地生态基底进行梳理,规划亲水平台,滨河儿童游乐场地,为社区居民提供亲近自然,探索自然的环境空间;针对原地块黄土裸露、生态匮乏的情况,我们进行生态修复,种植多种植物,运用乔木、灌木、地被等层层搭配,打造自在舒适的滨河绿化空间氛围。此外,为改善生态环境质量,我们打造具有观赏性的水杉林,水杉林根系发达、生长需要大量二氧化碳,其释放出的氧气可以净化空气,对预防水土流失、维护土壤健康具有积极作用。



涟水滨河街区规划设计图 区域改造前后对比图

04

以人为本 善心善行

新城控股坚信，员工的幸福感和满意度是企业长远发展的基石。公司秉承“以人为本”的理念，保障员工权益，在促进职业发展的同时，时刻关注员工的身心健康。公司亦与供应商建立基于互信与共赢的合作关系，共同推动行业的高质量发展。在社区建设方面，公司通过社会公益行动，积极回馈社会，展现我们的社会责任感。

本章节回应的联合国可持续发展目标（SDGs）





幸福职场

新城控股将员工视为公司最宝贵的资产，充分尊重并保护员工的合法权益，建立透明公正的薪酬福利体系，并提供广阔的员工发展平台，打造多元包容的工作环境。

雇佣与权益

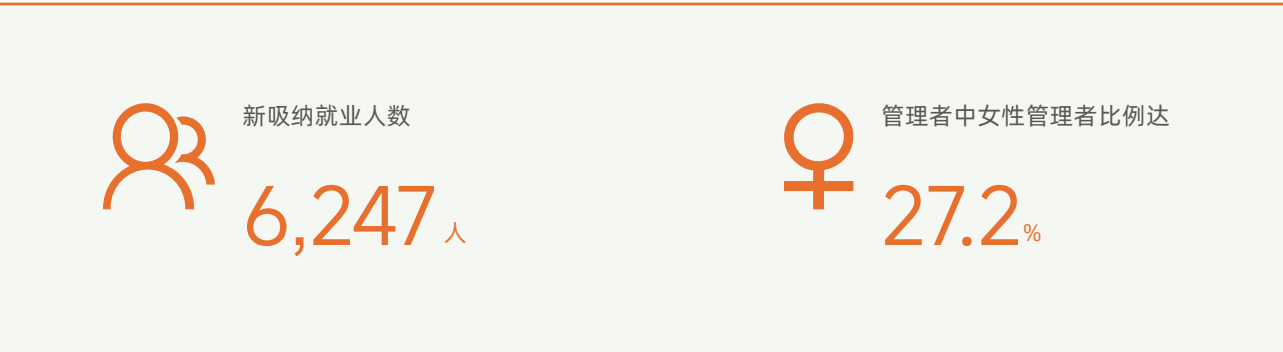
新城控股坚持合规雇佣与多元包容原则，严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《新城控股招聘管理办法（2024 版）》等内部制度，规范公司招聘流程，建立公平公正公开的招聘机制，拓展招聘渠道。公司采取校园招聘与社会招聘，通过举办线上宣讲会、利用公众信息平台、组织线下双选会等方式，广泛吸纳来自不同背景的优秀人才。

案 例

新城控股应届毕业生招聘新睿计划

自 2000 年以来，新城控股为广纳高校优秀应届毕业生，开启新睿计划。2024 年，公司通过新睿计划已成功招聘 40 名优秀应届毕业生，并通过“1-2-3”培养发展计划，助力应届生快速成长为公司专业或管理骨干，为公司提供具有多重职业技能和广阔视野的复合型人才。

公司坚持招聘过程的公平公正，杜绝一切形式的歧视现象发生。公司依法与员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同，坚决反对性别、民族、地域等方面的歧视，实行同工同酬，确保劳动合同得到严格履行。2024 年，新城控股未发生雇佣童工、强制劳工以及歧视事件发生。2024 年，新城控股新吸纳就业人数 6,247 人，其中统招本科率较 2023 年提升 1.4%，管理者中女性管理者比例达 27.2%。



新城控股 2024 年员工构成

2024 年，共有员工 19,935 人

按性别划分

| 性别 | 人数（人） | 占比（%） |
|----|--------|-------|
| 男 | 13,087 | 66 |
| 女 | 6,848 | 34 |

按年龄结构划分

| 年龄 | 人数（人） | 占比（%） |
|---------|--------|-------|
| 30 岁以下 | 5,806 | 29 |
| 30-39 岁 | 10,268 | 52 |
| 40-49 岁 | 3,391 | 17 |
| 50 岁及以上 | 470 | 2 |

按地域划分

| 按地域划分 | 人数（人） | 占比（%） |
|-------|--------|-------|
| 江苏 | 5,485 | 28 |
| 浙江 | 1,825 | 9 |
| 上海 | 987 | 5 |
| 其他 | 11,638 | 58 |

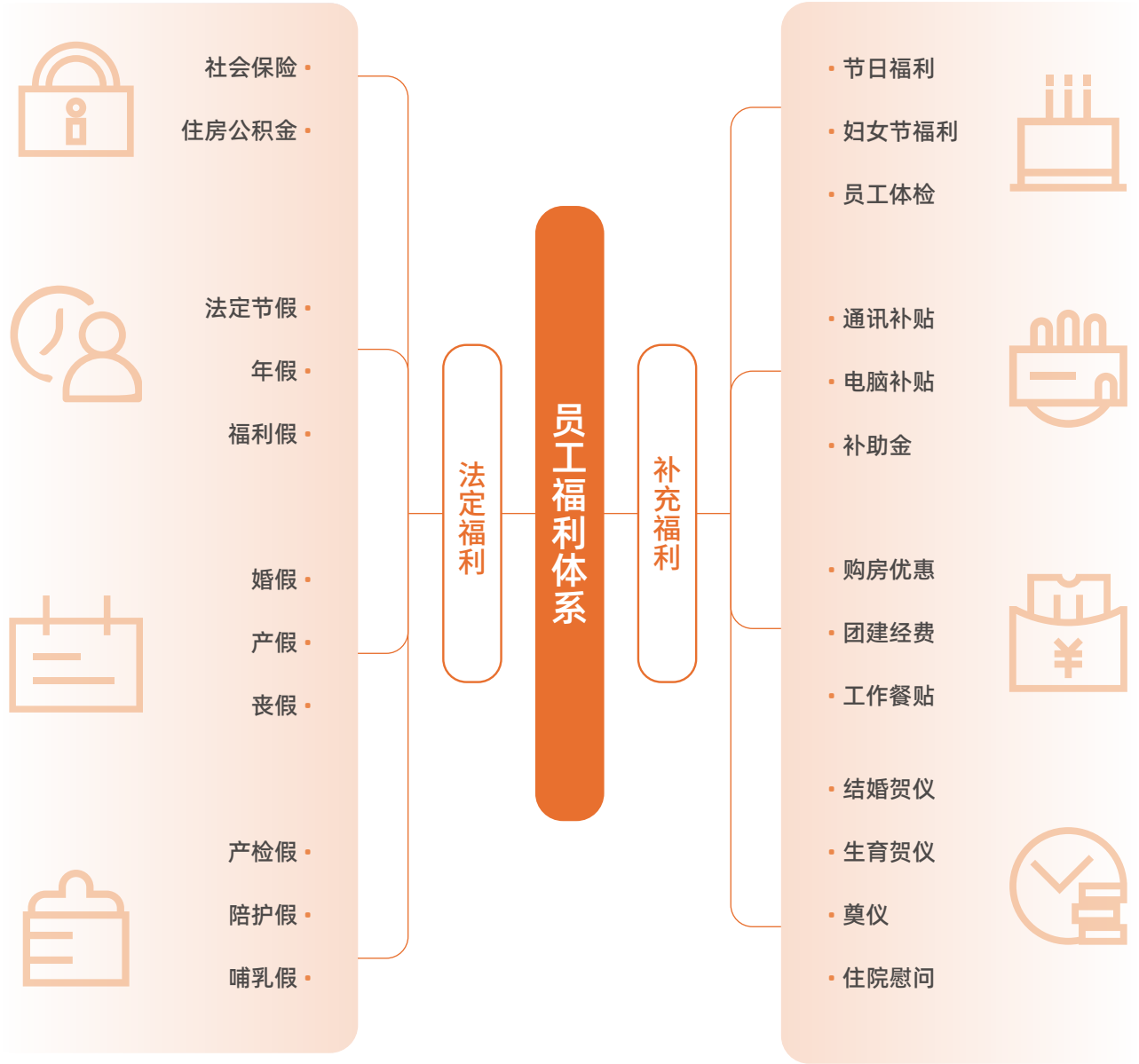
按学历结构划分

| 学历 | 人数（人） | 占比（%） |
|----------|--------|-------|
| 本科以下学历 | 10,270 | 51 |
| 本科学历 | 8,748 | 44 |
| 研究生及以上学历 | 917 | 5 |

薪酬与福利

新城控股重视员工薪酬体系建设，为员工提供有竞争力的薪酬。2024 年，公司持续优化薪酬体系，调优薪酬资源配置，同时全面迭新激励体系，设计了包括主要激励、专业激励和专项激励等共 25 种激励措施，有效激发了员工积极性和创造力，不断提升了内部薪酬公平性与规范性。

新城控股高度重视员工权益，严格按照国家规定和标准为员工提供福利保障，给予员工丰厚福利。2024 年，公司人均带薪年假天数 7.6 天，人均带薪年假福利假天数 2.6 天。



发展与培训

新城控股重视员工的成长，为员工提供明确的晋升路径与完善的人才培养体系，助力员工不断提升技能和能力，实现自我能力提升与突破，达到个人职业目标的要求。

新城控股关注员工的职业发展，差异化制定员工发展规划。2024 年，我们完善以“专业 + 管理”为基础的双通道晋升路径，允许员工在管理通道和专业通道之间横向转换，覆盖公司全体员工。公司每年启动两次双晋流程，充分调动员工的主动性和积极性，本年度双晋人员已达 2,133 人。同时，针对基层人员，我们设立低职级员工普调制度，保障一线员工获得更多公正、透明的晋升机会。

员工晋升

员工发展

新城控股始终坚信人才是企业发展的核心动力。2024 年，我们持续完善人才培养体系，打造了覆盖员工全职业周期的“管培生计划”“人才焕新计划”，为员工提供多元化的发展平台和成长路径，助力员工与企业共同成长。2024 年，公司荣膺《2024 年度最具创新力企业》奖项。

新城控股员工培养发展计划

- “管培生计划”是新城控股面向高校应届毕业生定制的优秀人才招聘培养计划，通过提供系统的职业培训、在岗历练以及导师带教，助力员工快速成长为公司未来的中坚力量。
- “人才焕新计划”是推动人才在新城控股及母公司各上市公司及业态间有序流动，不断促进年轻人才激活的人才发展项目。



新城控股荣获《2024 年度最具创新力企业》

员工培训

新城控股持续为员工职业发展提供支持帮助。公司完善培训体系，打造与升级精品课程，开发升级 e 学在线学习平台，推出多层次多类别的培训发展项目。2024 年，公司组织开展的驼、赢、印三类线下培训共计 243 场。同时，公司注重对内部讲师的培养和内部培训资源的挖掘，制定《新城内部讲师管理办法（2024 版）》，大幅提升内训师的讲师激励和课程开发激励，2024 年新增内部讲师 214 名。

2024 年，新城控股员工培训覆盖率 100%，员工培训总投入 400 余万元，人均培训时长 54.56 小时。



案例“驼小新 AIGC”系列培训

2024 年 5 月，新城控股举办“驼小新 AIGC 挑战赛”，8 月开展了“驼小新 AIGC 夏令营”，在驼小新 AI 工具的赋能下，两场 AIGC 活动累计产出 24 万幅创意图片和 3.8 万篇优质文案，内部平台浏览量突破 81.4 万次，通过技术赋能与人才培养，公司成功构建了数字化人才发展的良性生态。



驼小新 AIGC 赋能挑战赛

沟通与关爱

新城控股尊重员工的需求，倾听员工的声音，体现公司的温暖与责任。我们始终关注员工工作与生活的平衡，开展了丰富多彩的员工活动，让员工感受到家的温暖。

员工沟通

新城控股高度重视与员工的沟通交流，鼓励员工提出建议，开放多种员工反馈通道，同时也定期主动与员工进行面对面沟通，致力于打造良好的公司氛围。

新城控股员工沟通渠道

董事长邮箱

2024 年，公司新设立董事长诚议邮箱，可用于员工反馈公司在内部管理、经营过程中存在的问题或风险以及公司战略发展方向等方面建议。

“有诚议”系统

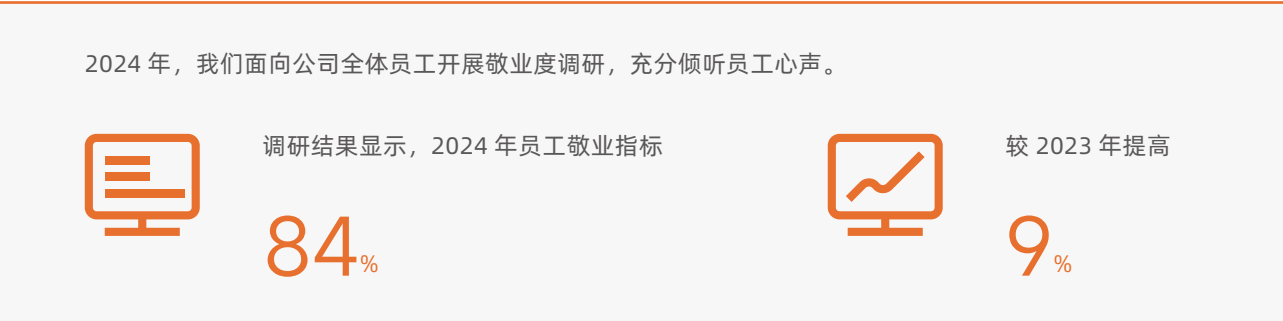
公司持续优化“有诚议”系统，直接透明地听取并采纳每一位新城人的意见和建议，为全体员工提供意见表达渠道，快速响应员工诉求。

职工代表大会

公司定期召开职工代表大会，与员工进行面对面沟通，强化民主管理，确保职工了解并参与公司决策过程。

满意度调查

公司高度重视员工体验，定期开展员工满意度调查，调查结果将作为公司优化管理、改善工作条件、调整相关政策的重要依据。



员工关爱

新城控股关注员工工作与生活的平衡。2024 年，我们举办趣味运动会、青年文化月、球类运动联赛等一系列员工文化活动，增强了员工之间的交流与合作，营造了团结协作、积极向上的氛围。

案例“燃动新城 追球卓越”球类运动联赛

2024 年 10 月，新城控股启动“燃动新城 追球卓越”球类运动联赛。本届联赛精心设置了五大竞技项目，吸引了全国八大赛区 454 名员工踊跃参与。此次联赛为全国各区域员工搭建了交流互动的优质平台，进一步增强了团队凝聚力，展现了新城人追求卓越的坚定信念。



新城控股“燃动新城 追球卓越”篮球比赛

健康安全

新城控股坚守“安全至上”原则，持续强化安全生产规范管理，从安全风险管理与安全培训等多维度提供坚实保障。同时，我们不断完善职业健康体系，关注员工、供应商等相关方的职业健康，提高全员安全意识，携手共筑健康安全防线。



安全生产

新城控股严格规范安全生产管理，明确各层级相关安全管理人员职责，切实维护全体员工与承包商和供应商的安全健康，积极预防和消除经营过程中的安全隐患。

安全管理体系

新城控股严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国建筑法》《建筑工程安全生产管理条例》等法律法规，制定并完善《职业健康与安全管理政策》《环境与职业健康安全组织控制程序》《安全文明规定》等内部安全生产管理制度内部制度。为保障安全工作的有效落实，公司建立“总部 - 区域公司 - 项目公司”的三级安全管理体系，覆盖公司所有子公司及业务。我们建立以董事会为最高领导层的安全管理委员会，对健康与安全集中管理，同时，落实安全生产责任制，多方位保障生产过程劳工安全。



为高效管理安全工作，公司采用安全生产责任制和绩效考核制，制定职业健康与安全管理考核目标，绩效与项目负责人及管理层薪酬挂钩，覆盖所有区域公司及项目。2024 年，公司未发生因工死亡和较大及以上安全事故。

安全目标与绩效

新城控股设定安全生产目标，并定期进行检视，保障项目安全稳定推进，确保全年所有批次平稳交付。2024 年，公司分析往年安全绩效，新增目标，至 2026 年，百万平米事故率（涵盖员工、承包商、供应商）持续控制在 0.1 以下。

新城控股安全生产目标¹⁰

至 2026 年，百万平米事故率（涵盖员工、承包商、供应商）持续控制在

0.1 以下

千人轻伤率

千人重伤率

因工伤亡人数

≤ 2 ‰

≤ 2 ‰

0

2024 年度，新城控股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 39 起，均得到快速有效处理，直接经济损失降到最低，百万平米事故率为 0.0099（涵盖供应商与承包商）。



¹⁰ 新城控股安全生产目标所有指标均包含全部供应商及承包商。

安全风险管理的

新城控股致力于妥善管理安全风险，减少安全事故发生。公司制定《营运期安全隐患判定标准》等内部制度，完善风险排查和管理要求，助力及时发现安全隐患并采取整改举措。公司加强安全防范，进行安全消防改造，对配电设备进行临电管控，专用充电区域定期进行安全检查，提供符合国家标准的劳动防护用品，保障员工安全防护装备齐全。

我们对公司安全风险管理进行定期巡视与评估考核，总部每半年开展一次区域检查考核，区域每季度开展一次联合检查考核，覆盖所有营运期项目。公司全年安全开展安全专项检查 12 次，月度质量安全考核检查 162 次，发现安全隐患 47,614 项，整改率 100%，安全生产总投入为 61,635.55 万元。我们开展对安全风险管理开展专项评分，2024 年公司得分 89.65 分。同时，我们委托第三方机构对施工过程中各阶段进行安全风险评估，并按照改进建议对施工流程进行完善。



安全应急管控

公司制定《突发事件上报作业标准》，加强施工现场安全管控与事故上报机制管理，保障项目健康安全运营。我们不断改进和完善安全应急预案，利用智能平台进行远程监控，为安全管理提供有力保障。同时，公司针对自然灾害、恶劣天气、暴恐事件及流行病等极端情况，也制定了专门的规章制度和处理流程，建立公司安全保障防线。

案例新城控股自研新云系统平台管控现场安全

新城控股积极利用自研的新云系统平台进行远程现场管控，所有工程物业员工定期利用远程视频监控系统，对项目现场存在的健康、安全类隐患问题进行检查和监测，针对异常情况及时下发工单进行处理。



新云综合管理平台

安全文化建设的

为提升员工的安全意识和技能水平，新城控股建立了一套完善的系统性安全培训体系，并在官网首页结合新城 e 学开展宣贯培训考核工作，确保所有员工、承包商参与培训。2024 年，公司共开展安全培训 15,616 场次，参训人数为 76.89 万人次。



案例新城控股举办消防演练活动

2024 年，公司开展“消防安全主题月”宣传活动等特色安全文化活动，组织全国各区域项目开展消防安全大检查及应急演练活动，开展安全用电专项检查，重点排查电气线路、设备设施等安全隐患，全面提升员工安全意识和应急处置能力。



消防演练活动现场

职业健康与安全

新城控股重视员工职业健康，遵守《中华人民共和国职业病防治法》，结合自身情况制定适用于全公司与全部合作伙伴的《新城控股职业健康和安全管理制度》¹¹等内部管理制度，全力保障员工职业健康安全。2024 年，新城控股公司总部及 4 座吾悦广场已通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系。

公司关注员工身体健康，与全体员工签订《健康管理和劳动安全协议书》，并引入第三方健康福利体系，涵盖保险类及安全类福利项目，为全体员工提供全面的健康保障。2024 年，公司举办“关爱员工健康，医疗咨询进企业”活动，举办六大专科义诊+体检报告解读等活动 10 余场，发布健康知识推文，阅读量超 4,500 次。在心理健康管理层面，公司设立心理咨询室，并在公司内部线上发布心理健康类科普内容，保障员工身心健康。

新城控股持续强化职业病防治，从操作规范、健康体检等方面采取保障措施，助力减少工作环境和操作流程对员工身体健康的潜在影响。公司要求员工严格遵守安全生产规章制度和安全生产操作指引等，严格按照职业卫生要求开展职业病防治相关工作，致力于为员工创造更加安全、健康的工作环境。



承包商健康与安全

新城控股根据《职业健康和安全管理政策》要求，确保承包商严格遵守与公司员工相同标准的健康安全相关规章制度。我们持续推进各类承包商健康安全保障举措，采取严格的管理措施与人文关怀，定期评估承包商的安全业绩。同时，我们建立平等互助的安全管理环境，以实际行动防范各类潜在的职业伤害。

新城控股定期对承包商进行安全合规检查及审计，确保承包商严格遵守安全管理制度和标准。2024 年，公司多次组织第三方安全评估检查，100% 覆盖在建项目。同时，公司面向承包商持续加强健康安全培训教育，培训内容涵盖工程质量及安全生产，培训覆盖全体承包商。

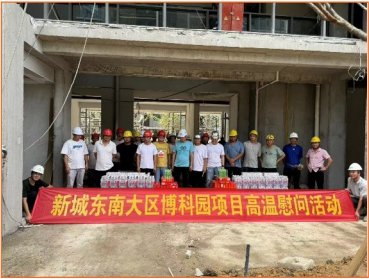
承包商安全相关绩效

| 指标 | 单位 | 2024 年数据 |
|--------------|----|----------|
| 安全生产总投入 | 万元 | 27,477 |
| 一般及以上安全生产事故数 | 起 | 5 |
| 事故受轻伤员工人数 | 人 | 0 |
| 千人死亡数 | 人 | 0 |
| 千人死亡率 | ‰ | 0 |
| 千人重伤率 | ‰ | 0 |
| 因工伤损失工作日数 | 天 | 0 |
| 突发事件 | 起 | 38 |
| 安全责任事故 | 起 | 0 |
| 较大安全隐患 | 项 | 58 |
| 重大安全隐患 | 项 | 0 |
| 安全隐患整改率 | % | 100 |
| 开展安全培训场次 | 场次 | 15,616 |
| 安全培训覆盖率 | % | 100 |

案例

新城控股开展承包商高温慰问活动

2024 年 8 月，新城控股为保障承包商建筑施工过程中避免职业性危害，对承包商开展高温慰问活动，提供防暑降温物资，保障一线劳动者工作安全的同时体现了公司的人文关怀。



承包商高温慰问活动现场



¹¹ <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E8%81%8C%E4%B8%9A%E5%81%A5%E5%BA%B7%E5%92%8C%E5%AE%89%E5%85%A8%E7%AE%A1%E7%90%86%E6%94%BF%E7%AD%96.pdf>

可持续供应链

新城控股将可持续采购视为公司可持续发展的重要环节，持续推进可持续供应链的建设。公司积极促进产业链协同发展，制定严格的供应商管理标准，并积极携手合作伙伴共同履行社会责任，打造诚信合规、公开透明、绿色健康的可持续供应链。



供应商管理

新城控股严格遵守《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，制定并不断完善《地产开发事业部供应商管理办法（2024 版）》等内部管理制度，对供应商进行分类分级管理，规范供应商引入、注册、审核、考察、入库、选择、评估定级、应用及退出各环节的管理，提升供应商的服务质量。

供应商全流程管理举措



供应商准入

公司在供应商准入审核中对供应商提供的证书严格把关，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。

对于重点品类，公司在供应商考察入围环节开展工厂抽样送检，供应商原材料、成品满足国家及我司技术要求方可入围。

公司建立完善供应商评级和激励机制，实行供应商评级管理，根据定级类别制定对应的奖惩措施。

公司聘请第三方单位对供应商的施工质量、交付品质进行评估，并将评估结论纳入供应商整体履约评估及信用评估中。

公司对一级材料供应商进行每年定期质量检查，在日常供货环节突击抽查供应商工厂生产质量管控情况。

公司对二级供应商定期开展质量检查和不定期突击抽查，严格控制材料品质，杜绝以次充好和假冒伪劣现象。



供应商合作



供应商淘汰

公司建立了黑名单、灰名单以及不合格供应商档案库，对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或黑名单供应商，坚决取消与其合作关系。

公司每季度进行一次飞行检查，对过程质量监管不力的单位严格予以停工整改。对于连续四季度整改后仍无法通过的供应商，公司将进行清退。

为切实降低供应链风险，我们构建了系统化的供应商风险控制标准体系，提前识别并处置潜在风险，在风险发生后迅速启动系统化处置机制，确保供应链的稳定。报告期内，供应链环节未发生重大风险事故。

2024 年新城控股供应商绩效

供应商总数

新增供应商总数

报告期内审核合格的核
心类供应商数量

报告期内核心类供应
商审查合格率

5,237 家

278 家

1,486 家

94.95%

负责任采购

新城控股制定《供应商行为守则》¹²，对供应商在员工权益、环境保护、健康安全、商业道德等方面提出要求，打造阳光、品质、绿色和安全的供应链。

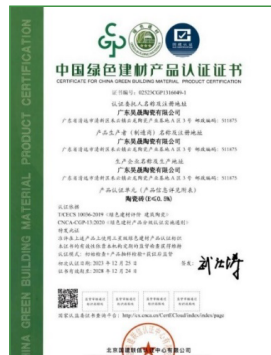
2024 年供应商可持续管理举措

环境保护

在保证质量和服务的前提下，优先购买和使用节能、节水、节材等有利于环境和资源保护的产品、材料和服务，从源头上减少污染，降低资源消耗；

优先考虑本地采购，在《地产开发事业部采购管理办法》中要求招标过程中要求本地供应商比例不低于 50%，减少长途运输的需要，减少供应链中的碳排放；

公司制定绿色采购认证计划，截至 2024 年末，新城控股已推动 90 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 70.3%，较去年提升 16.2%。



中国绿色建材产品认证证书

员工权益

坚决反对使用童工和强迫劳动，保证雇员就业年龄达到所在地规定的法定就业年龄，杜绝暴力威胁、非法拘束或采用其他任何形式的强迫劳动；

提供完善的员工薪酬和权益保障方案，为员工提供多元保障和福利，保障雇员意见反馈渠道畅通。

健康安全

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；

参考公司职业健康和安全管理要求和 OHSAS 18000 职业健康安全管理等体系认证，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。

通过召集、上门、远程等方式对供应商进行质量、招投标、商务等内容的培训，累计达 100 余次。

商业道德

新城控股要求合作伙伴签署《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》，保障公司廉洁采购，防止商业贿赂，维护公平、公正、公开的商业环境，合作供应商廉洁协议签署率达 100%；

开展商业道德培训，配合集团开展廉情调研，主动利用包括热线、邮箱、信箱、微信、网站等公开举报渠道举报反舞弊、反贿赂和反腐败等行为。

供应商交流

新城控股积极与供应商保持长期友好的交流合作模式，定期与供应商进行沟通。公司每年召开供应商大会，邀请优秀供应商，通过高层的深度交流，推进战略合作的步伐继续向前迈进。

为提升供应商的可持续管理能力，公司定期向全部一级供应商提供包括法务合规、商业道德、质量安全等方面的培训，以培训课程、线下交流等形式，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，构建稳定和谐供应链价值体系。

¹² <https://www.seazen.com.cn/images/responsibility/%E4%BE%9B%E5%BA%94%E5%95%86%E8%A1%8C%E4%B8%BA%E5%AE%88%E5%88%99.pdf>

和谐社区

新城控股秉承与社会共荣共生的理念，致力于构建和谐社区环境。公司深化党建工作，积极响应国家乡村振兴号召，投身公益慈善，开展爱心帮扶和社区公益活动，解决社会问题，助力实现共同繁荣。



幸福党建

完善制度机制，加强组织建设。新城控股升级《新城控股集团党委建设“幸福党建”品牌行动方案》2.0 版，丰富品牌内涵，进一步增强公司党建工作的科学性和系统性。公司组织召开新城控股党委庆祝中国共产党成立 103 周年大会，组织百余名党员同志共同参加，对 3 家“红旗党组织”、68 名“模范共产党员”进行表彰，充分发挥榜样示范引领作用。

赋能群团建设，筑牢桥梁纽带。新城控股坚持开展群团工作，持续传递组织关怀和温暖。2024 年公司与普妇婴、利群医院建立合作机制，举办“关爱员工健康，医疗咨询进集团”主题活动，开展健康知识讲座和一对一咨询服务。同时，公司积极发挥青年组织作用，与华师大等高校开展校企合作交流，举办校园招聘会，积极吸纳年轻才俊，优化公司人才队伍结构。

密切联建共建，凝聚发展合力。新城控股强化党建联动协作，积极拓宽党建工作的边界，助力提升公司社会影响力。公司全年接待外部参观 10 批次，组织参与区域化共建活动 3 次，参与人数达 300 人次，撰写发表微信公众号推文 25 篇，社会反响良好，有效提升内部凝聚力及社会影响力。

乡村振兴

新城控股响应国家共同富裕号召，用行动促进消费帮扶，积极承担企业社会责任，深入参与乡村振兴等公益帮扶工作，巩固拓展脱贫攻坚成果；推进教育帮扶，培育乡村振兴内生动力，促进生态振兴，为构建更加和谐、繁荣的社会贡献力量。

消费帮扶

新城控股创新实践消费帮扶模式，通过“以购代捐、以销促产”的精准帮扶机制，持续巩固脱贫攻坚成果，拓宽乡村振兴发展路径，推进受援地区现代化建设进程。

案例

消费帮扶助力沙漠生态经济

2024 年，公司通过定向采购阿拉善腾格里沙漠锁边生态公益基地优质农产品，以实际行动支持荒漠化防治区的生态经济发展。此次采购金额超 12 万元，为当地农户提供了稳定的收入来源，同时助力生态经济与乡村振兴的协同推进。

教育帮扶

新城控股认识到教育振兴是乡村全面发展的关键驱动力，直接关系到乡村未来的成长潜力和人才培养，因此积极推动乡村教育公平与创新，致力于改善贫困地区教育环境，为贫困学生提供持续的教育和生活资源支持。

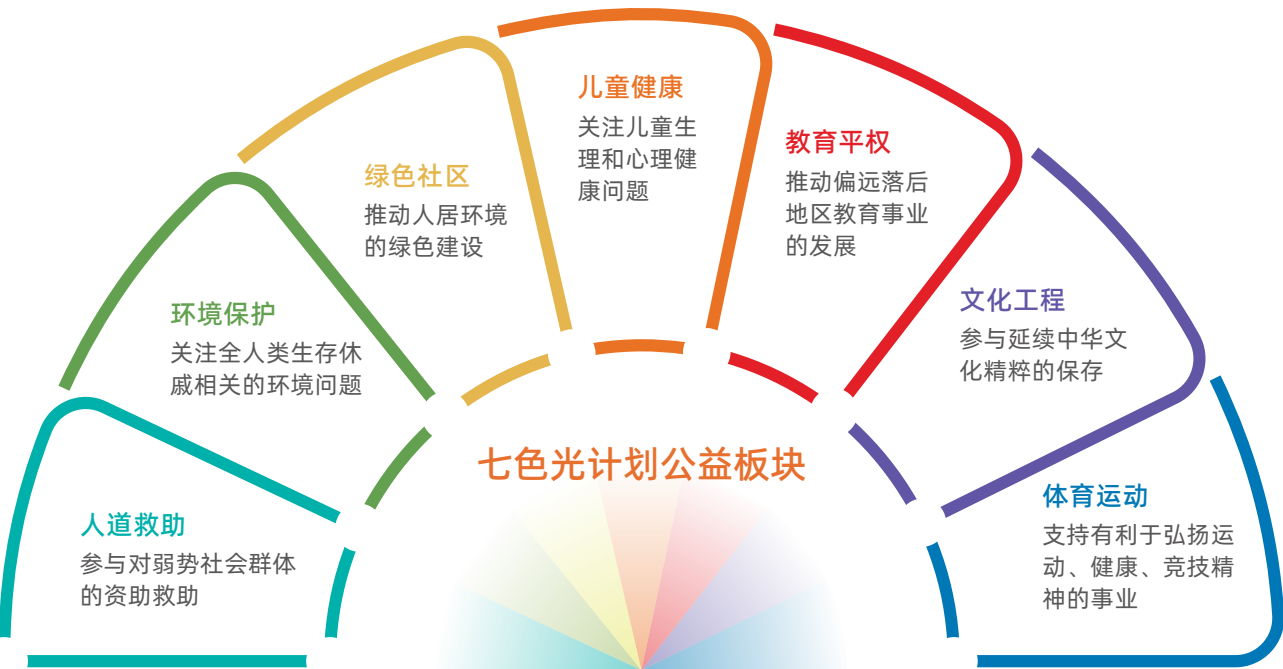
案例

助力乡村教育振兴

2024 年，公司向山西运城市盐湖区大禹学校提供专项支持，用于学校建设、设备设施更新及教师培训等方面，助力乡村教育振兴。此次捐赠金额达 300 万元，显著改善了学校的教学环境，为学生提供了更优质的教育资源，切实推动了乡村教育质量的提升。

社区共建

新城控股持续打造公益品牌“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、体育运动等版块坚持公益创新，致力于搭建一个连接全社会的公益平台，支持中国公益事业的发展与进步，推动社会向着更加公正、健康、绿色和和谐的方向发展。



教育平权：光彩图书馆，打造进步的阶梯

“光彩图书馆”是七色光计划于 2013 年在教育平权版块推出的核心项目，至今已经持续了 11 年，项目宗旨是消除城市和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。

案例

光彩图书馆项目

2024 年，新城控股在安徽、重庆、福建新落地 5 座光彩图书馆，为孩子们创造一个温馨的学习空间；通过捐赠大型打印机、移动音响、办公电脑等设备提升教学条件。截至 2024 年底，“光彩图书馆”的足迹已遍及 18 个省份，74 所乡村小学，捐献图书超 21.5 万册，使数万名学生获得帮助。

环境保护：新绿行动，播撒绿色的种子

新绿行动是新城控股为改善生态环境，共建美好家园而打造的环保项目，项目开展以来有效遏制了腾格里沙漠的扩张和侵蚀，并且中国西北地区的生态修复、荒漠化改善以及沙尘暴防治做出了积极的贡献。

案例

新绿行动

自 2018 年起，新城控股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，并于同年开启第一个五年计划。2024 年，公司正为实现“绿化 500 万平方米沙漠”的第二个五年计划而努力，年度捐赠树苗 15,465 株，可绿化沙漠面积达 154,650 平方米。

体育运动：暖心行动，传递健康的理念

新城控股积极举办“暖心季”活动，将健康生活与环境保护相结合，通过创新活动形式，为社会可持续发展注入更多活力与温度。

案例

暖心跑·绿色行

在 2024 年 1 月“暖心季”期间，新城控股发起“暖心跑”公益活动，鼓励业主在规定时间内完成 30,000 步，每达标一次即在阿拉善地区捐赠一颗小树苗。活动吸引了 6,787 人次参与，在倡导健康生活方式的同时，通过绿色行动助力生态修复。

公益慈善

新城控股积极开展各类公益活动，鼓励员工投身公益事业，通过爱心捐赠、参与志愿活动充分发挥慈善积极作用。截至报告期末，新城控股在社会公益事业的投入累计超 4 亿元。

案例

消费帮扶助力沙漠生态经济

2024 年 4 月，为积极推动绿色生态建设，公司组织志愿者前去阿拉善植树，号召员工、业主、消费者、品牌商家参与活动，相关公益投入超 17 万元。公司始终以绿色发展为导向，积极促进农业生产方式向资源节约型、环境友好型转变。

未来展望

“行稳致远，步履不停”，2024 年是新城控股成立 31 周年。风雨兼程，新城始终坚守初心，以实干构筑幸福愿景。展望未来，我们将满怀信念，勇毅前行，在变化中寻找新机遇，于挑战中开拓新局面。新城将以稳健的步伐，为客户、伙伴及社会创造更多幸福可能，携手共赴美好未来。

附录

ESG 政策列表

| ESG 维度 | 遵守法律及法规 | 内部政策 |
|--------|---------------------------------|----------------------|
| 环境 | 《中华人民共和国环境保护法》 | |
| | 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 | |
| | 《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》 | 《可持续发展政策》 |
| | 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 | 《环境管理政策》 |
| | 《国家危险废弃物名录》 | 《绿色建筑政策》 |
| | 《“十三五”控制温室气体排放工作方案》 | 《绿色租赁准则》 |
| | 《民用建筑节能条例》 | 《新城控股绿色低碳发展规划》 |
| | 《中华人民共和国节约能源法》 | |
| | 《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》 | |
| 社会 | 《中华人民共和国劳动法》 | |
| | 《中华人民共和国劳动合同法》 | |
| | 《中华人民共和国促进就业法》 | 《新城控股招聘管理办法（2024 版）》 |
| | 《中华人民共和国社会保险法》 | 《人权及多元共融政策》 |
| | 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》 | 《职业健康与安全管理政策》 |
| | 《中华人民共和国工会法》 | 《环境与职业健康安全组织控制程序》 |
| | 《网络招聘服务管理规定》 | 《安全文明规定》 |
| | 《最低工资规定》 | |
| | 《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》 | |
| | | |
| | | |
| | | |

| ESG 维度 | 遵守法律及法规 | 内部政策 |
|--------|-----------------------------|------------------------|
| 社会 | 《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》 | 《营运期安全隐患判定标准》 |
| | 《职业病分类与目录》 | 《突发事件上报作业标准》 |
| | 《建筑工程安全生产管理条例》 | 《新城控股职业健康和安全管理制度》 |
| | 《禁止使用童工规定》 | 《新城控股 e 学平台管理办法》 |
| | 《中华人民共和国未成年人保护法》 | 《新城内部讲师管理办法（2024 版）》 |
| | 《女职工劳动保护特别规定》 | 《新城控股招聘管理办法》 |
| | 《保障农民工工资支付条例》 | 《地产开发事业部供应商管理办法》 |
| | 《中华人民共和国建筑法》 | 《地产开发事业部综合工程管理办法》 |
| | 《中华人民共和国招标投标法》 | 《商管事业部客户服务作业指引》 |
| | 《中华人民共和国招标投标法实施条例（2019 修正）》 | 《新城控股 4008 客服系统运营管理办法》 |
| | 《中华人民共和国政府采购法》 | 《客户满意度管理办法》 |
| | 《建筑工程安全生产管理条例》 | 《商管事业部营运期温度管理作业指引》 |
| | 《中华人民共和国劳动法》 | 《新城集团负责任营销政策》 |
| | 《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》 | |
| | 《中华人民共和国建筑法》 | |
| | 《建筑工程质量管理条例》 | |
| | 《中华人民共和国城市房地产管理法》 | |
| | | |
| | | |
| | | |

上交所指引索引

| ESG 维度 | 遵守法律及法规 | 内部政策 |
|--------|---|--|
| 社会 | 《中华人民共和国广告法》 《商品房销售管理办法》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国慈善法》 | 《地产开发事业部营销业务管理与风险管理办法》 《供应商安全管理办法》 《新城控股集团党委建设“幸福党建”品牌行动方案》 |
| 管治 | 《中华人民共和国公司法》 《中华人民共和国证券法》 《上海证券交易所股票上市规则》 《中华人民共和国监察法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《中华人民共和国反洗钱法》 《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国招标投标法》 | 《公司章程》 《股东大会议事规则》 《董事会议事规则》 《投资者信息管理制度》 《董事会审计委员会工作条例》 《新城控股独立董事专门会议工作细则》 《新城控股关联交易管理制度》 《风险管理制度》 《风险预警制度》 《新城控股商业行为准则》 《新城控股员工职务行为准则》 《新城控股投诉举报管理办法》 《新城控股礼品礼金处理管理办法》 《新城控股审计监察管理办法》 《新城控股利益冲突管理办法》 《新城控股反贿赂与反腐败制度》 《供应商行为准则》 《廉洁行为准则》 《廉洁合作协议》 《投诉举报管理办法》 《举报调查移送机制》 《关于使用知识产权正版软件的通知》 《关于规范对外物料字体使用的通知》 《关于对员工专利申请实行奖励的通知》 |

| 维度 | 序号 | 议题 | 对应条款 | 对应章节 |
|-----------|----|--------------|-------------|-----------|
| 环境 | 1 | 应对气候变化 | 第二十一条至第二十八条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| | 2 | 污染物排放 | 第三十条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| | 3 | 废弃物处理 | 第三十一条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| | 4 | 生态系统和生物多样性保护 | 第三十二条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| | 5 | 环境合规管理 | 第三十三条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| | 6 | 能源利用 | 第三十五条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| 社会 | 7 | 水资源利用 | 第三十六条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| | 8 | 循环经济 | 第三十七条 | 绿色低碳，和谐共生 |
| | 9 | 乡村振兴 | 第三十九条 | 以人为本，善心善行 |
| | 10 | 社会贡献 | 第四十条 | 以人为本，善心善行 |
| | 11 | 创新驱动 | 第四十二条 | 匠心品质，创享幸福 |
| | 12 | 科技伦理 | 第四十三条 | 匠心品质，创享幸福 |
| 社会 | 13 | 供应链安全 | 第四十五条 | 匠心品质，创享幸福 |
| | 14 | 平等对待中小企业 | 第四十六条 | 匠心品质，创享幸福 |
| | 15 | 产品和服务安全与质量 | 第四十七条 | 匠心品质，创享幸福 |
| | 16 | 数据安全与客户隐私保护 | 第四十八条 | 匠心品质，创享幸福 |
| | 17 | 员工 | 第五十条 | 以人为本，善心善行 |
| | 18 | 尽职调查 | 第五十二条 | 企业治理，稳健发展 |
| 可持续发展相关治理 | 19 | 利益相关方沟通 | 第五十三条 | 企业治理，稳健发展 |
| | 20 | 反商业贿赂及反贪污 | 第五十五条 | 企业治理，稳健发展 |
| | 21 | 反不正当竞争 | 第五十六条 | 企业治理，稳健发展 |

关键绩效

| 指标 | 单位 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------|----|----------|----------|----------|
| 总资产 | 亿元 | 4,759.07 | 3,741.09 | 3,071.93 |
| 合同销售额 | 亿元 | 1,160.49 | 759.83 | 401.71 |
| 商业运营收入（含税租金收入） | 亿元 | 100.06 | 113.24 | 128.08 |
| 新开业及管理输出的吾悦广场数量 | 座 | 15 | 22 | 15 |
| 已开业吾悦广场数量 | 座 | 145 | 161 | 173 |
| 营业收入 | 亿元 | 1,154.57 | 1,191.74 | 889.99 |
| 净利润 | 亿元 | 15.85 | 5.60 | 7.20 |
| 归属于上市公司股东的净利润 | 亿元 | 13.94 | 7.37 | 7.52 |
| 扣非归母净利润 | 亿元 | 7.27 | 3.07 | 8.70 |
| 发布临时公告数量 | 份 | 83 | 70 | 54 |
| 年度业绩发布会 | 场 | 3 | 3 | 3 |
| 参与券商策略会 | 场 | 30 | 30 | 29 |
| 组织路演 | 次 | 62 | 33 | 46 |
| 开展公司调研及项目调研 | 次 | 19 | 29 | 21 |
| 组织电话会议 | 场 | 58 | 11 | 10 |
| 召开股东大会次数 | 次 | 2 | 3 | 2 |
| 服务呼入量 | 条 | 65,593 | 71,692 | 94,424 |
| 主动服务呼出量 | 条 | 523,523 | 669,803 | 721,239 |
| 住宅完成交付数量 | 户 | 131,000 | 141,250 | 100,704 |
| 客户满意度 | % | 74 | 68 | 65 |
| 参与反贪污相关培训董事人数 | 人 | 4 | 2 | 2 |
| 反贪污相关培训董事培训覆盖率（含独董） | % | 57 | 40 | 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 | 2.1 | 2.7 | 3.0 |
| 反贪污相关培训董事培训时长（不含独董） | 小时 | 3.8 | 6.8 | 7.5 |
| 参与反贪污相关培训员工人数 | 人 | 22,949 | 17,672 | 19,935 |
| 反贪污相关培训员工培训覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 反贪污相关培训员工人均培训时长 | 小时 | 1.9 | 1.8 | 2.1 |
| 提出并已审结的贪污诉讼案件数目 | 件 | 5 | 0 | 0 |
| 收到的有效举报案件 | 件 | 709 | 584 | 542 |
| 供应商管理 | | | | |
| 供应商总数 | 家 | 6,168 | 5,604 | 5,237 |

| 指标 | | 单位 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------|------|----|--------|--------|--------|
| 活跃供应商构成 | 江苏省 | 家 | 1,580 | 1,468 | 1,352 |
| | 上海市 | 家 | 586 | 417 | 355 |
| | 浙江省 | 家 | 526 | 516 | 467 |
| | 广东省 | 家 | 467 | 397 | 390 |
| | 山东省 | 家 | 372 | 295 | 319 |
| | 其他地区 | 家 | 2,637 | 2,511 | 2,354 |
| 新进供应商数量 | | 家 | 355 | 268 | 278 |
| 报告期内审查的核心类供应商数量 | | 家 | 2,699 | 1,639 | 1,565 |
| 报告期内审核合格的核心类供应商数量 | | 家 | 2,151 | 1,554 | 1,486 |
| 报告期内核心类供应商审查合格率 | | % | 97.5 | 94.8 | 94.95 |
| 供应商培训 | | | | | |
| 供应商培训覆盖率 | | % | 100 | 100 | 100 |
| 绿色建筑 | | | | | |
| 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 | 52 | 59 | 90 |
| 绿色建材供应商占比 | | % | 51 | 54.1 | 70.3% |
| 员工雇佣 | | | | | |
| 员工总数 | | 人 | 23,437 | 21,917 | 19,935 |
| 报告期内吸纳就业人数 | | 人 | 8,550 | 6,026 | 6,247 |
| 男性员工数量 | | 人 | 15,234 | 14,246 | 13,087 |
| 女性员工数量 | | 人 | 8,203 | 7,671 | 6,848 |
| 男性员工占比 | | % | 65 | 65 | 66 |
| 女性员工占比 | | % | 35 | 35 | 34 |
| 全职员工数量 | | 人 | 23,437 | 21,917 | 19,935 |
| 兼职员工数量 | | 人 | 0 | 0 | 0 |
| 全职员工占比 | | % | 100 | 100 | 100 |
| 兼职员工占比 | | % | 0 | 0 | 0 |
| < 30 岁员工数量 | | 人 | 7,265 | 6,575 | 5,806 |
| 30—39 岁员工数量 | | 人 | 12,422 | 11,616 | 10,268 |
| 40—49 岁员工数量 | | 人 | 3,281 | 3,288 | 3,391 |
| ≥ 50 岁员工数量 | | 人 | 469 | 438 | 470 |
| < 30 岁员工占比 | | % | 31 | 30 | 29 |
| 30—39 岁员工占比 | | % | 53 | 53 | 52 |
| 40—49 岁员工占比 | | % | 14 | 15 | 17 |
| ≥ 50 岁员工占比 | | % | 2 | 2 | 2 |
| 本科以下学历员工数量 | | 人 | 12,047 | 11,506 | 10,270 |

| 指标 | 单位 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------|----|--------|--------|--------|
| 本科学历员工数量 | 人 | 10,078 | 9,337 | 8,748 |
| 研究生及以上学历员工数量 | 人 | 1,312 | 1,074 | 917 |
| 本科以下学历员工占比 | % | 51 | 52 | 51 |
| 本科学历员工占比 | % | 43 | 43 | 44 |
| 研究生及以上学历员工占比 | % | 6 | 5 | 5 |
| 残疾员工数量 | 人 | 0 | / | 150 |
| 残疾员工占比 | % | 0 | 1 | 1 |
| 少数民族员工数量 | 人 | / | / | 769 |
| 少数民族员工占比 | % | 4 | 3.8 | 4 |
| 上海地区员工数量 | 人 | 2,578 | 1,140 | 987 |
| 江苏地区员工数量 | 人 | 4,922 | 5,940 | 5,485 |
| 浙江地区员工数量 | 人 | 1,875 | 1,841 | 1,825 |
| 其他地区员工数量 | 人 | 14,062 | 12,997 | 11,638 |
| 上海地区员工占比 | % | 11 | 5.2 | 5 |
| 江苏地区员工占比 | % | 21 | 27.1 | 28 |
| 浙江地区员工占比 | % | 8 | 8.4 | 9 |
| 其他地区员工占比 | % | 60 | 59.3 | 58 |
| 员工流失率 | % | / | 7.0 | 10 |
| 员工权益 | | | | |
| 人均带薪年假天数 | 天 | 7 | 7.1 | 7.6 |
| 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) | % | 22 | 24.2 | 27.2 |
| 员工满意度 | % | 80 | 75 | 84 |
| 员工发展 | | | | |
| 人均培训投入 | 元 | 440 | 381.8 | 328.94 |
| 人均线上培训时长 | 小时 | 19 | 39.41 | 54.56 |
| 男性员工线上受训比例 | % | 65 | 56.97 | 55.19 |
| 女性员工线上受训比例 | % | 35 | 43.03 | 44.81 |
| 高级管理层线上受训比例 | % | 0 | 0.28 | 0.48 |
| 中级管理层线上受训比例 | % | 6 | 11.36 | 10.62 |
| 普通员工线上受训比例 | % | 94 | 88.36 | 88.90 |
| 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 | 17 | 37.72 | 51.02 |
| 女性员工人均线上受训时长 | 小时 | 14 | 42.58 | 61.32 |

| 指标 | 单位 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------|----|----------|-----------|--------|
| 高级管理层人均线上受训时长 | 小时 | 3 | 2.81 | 7.35 |
| 中级管理层人均线上受训时长 | 小时 | 29 | 28.93 | 35.90 |
| 普通员工人均线上受训时长 | 小时 | 16 | 40.59 | 58.25 |
| 住宅开发阶段质量数据 | | | | |
| 项目过程性评估 | 分 | 90.32 | 90.05 | 90.61 |
| 项目交付评估 | 分 | 80.41 | 80.68 | 80.22 |
| 安全专项评估 | 分 | 81.76 | 78.05 | 89.65 |
| 住宅开发阶段安全培训相关数据 | | | | |
| 开展安全培训场次 | 场次 | / | / | 203 |
| 安全培训覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 住宅开发阶段承包商安全相关数据 | | | | |
| 安全生产总投入 | 万元 | / | / | 16,302 |
| 一般及以上安全生产事故数 | 起 | / | / | 0 |
| 千人死亡数 | 人 | / | / | 0 |
| 千人死亡率 | ‰ | / | / | 0 |
| 千人重伤率 | ‰ | / | / | 0 |
| 突发事件 | 起 | / | / | 0 |
| 安全责任事故 | 起 | / | / | 0 |
| 重大安全隐患 | 项 | / | / | 0 |
| 商业经营阶段承包商安全数据 | | | | |
| 安全生产总投入 | 万元 | 9,789.93 | 11,043.83 | 11,175 |
| 一般及以上安全生产事故数 | 起 | 9 | 7 | 5 |
| 事故受轻伤员工人数 | 人 | 1 | 0 | 0 |
| 千人死亡数 | 人 | 1 | 0 | 0 |
| 千人死亡率 | ‰ | 0 | 0 | 0 |
| 千人重伤率 | ‰ | 0 | 0 | 0 |
| 因工伤损失工作日数 | 天 | 93 | 0 | 0 |
| 突发事件 | 起 | 23 | 21 | 38 |
| 安全责任事故 | 起 | 0 | 0 | 0 |
| 较大安全隐患 | 项 | 137 | 116 | 58 |
| 重大安全隐患 | 项 | 0 | 0 | 0 |
| 安全隐患整改率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 商业经营阶段安全培训相关数据 | | | | |
| 开展安全培训场次 | 场次 | 1,424 | 20,095 | 15,413 |
| 安全培训覆盖率 | % | 100 | 100 | 100 |

| 指标 | 单位 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------------------------------------|----------------------|------------|------------|------------|
| 公益慈善 | | | | |
| 乡村振兴专项资金投入 | 万元 | 17,772,000 | 19,520,200 | 2,187,991 |
| 困难员工帮扶投入 | 元 | 404,400 | 367,000 | 132,000 |
| 志愿者人数 | 人 | 6,348 | 2,489 | 6,348 |
| 志愿活动参与人次 | 人次 | 50,543 | 287,706 | 239,874 |
| 志愿服务时间 | 小时 | 16,287 | 16,402 | 16,287 |
| 授权发明专利 | 项 | 8 | 8 | 11 |
| 授权实用新型专利 | 项 | 103 | 108 | 139 |
| 授权外观设计专利 | 项 | 326 | 443 | 463 |
| 授权专利总数 | 项 | 437 | 559 | 613 |
| 客户服务 | | | | |
| 新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的响应率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的回复率 | % | 100 | 100 | 100 |
| 新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询、投诉、报修等事项的累计关闭率 | % | 95.40 | 96.36 | 95.00 |
| 新城 4008 平台受理产品与服务端客户咨询的数量 | 宗 | 1,605 | 625 | 352 |
| 新城 4008 平台受理产品与服务端客户投诉的数量 | 宗 | 14,304 | 12,438 | 17,479 |
| 新城 4008 平台受理产品与服务端客户报修的数量 | 宗 | 6,566 | 6,375 | 7,328 |
| 新城 4008 平台受理产品与服务端客户其他类型反馈的数量 | 宗 | 14,404 | 17,669 | 24,246 |
| 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 | 36,879 | 19,438 | 49.405 |
| 客户投诉案件的解决成功率 | % | 96 | 96 | 95 |
| 资源消耗与环境影响 | | | | |
| 用水量 | 吨 | 16,610,574 | 20,512,761 | 25,323,128 |
| 用水密度 | 吨 / 百万元城市综合体租金及管理费收入 | 1,697.36 | 1,882.58 | 1,977.06 |
| 餐厨垃圾 | 吨 | 2,251.88 | 6,009.00 | 145,565.38 |
| 生活垃圾 | 吨 | 110,105.35 | 223,589.60 | 169,111.56 |
| 建筑垃圾 | 吨 | 53,170.87 | 95,089.00 | 81,578.00 |
| 固体废弃物排放量 | 吨 | 165,528.10 | 324,687.60 | 396,254.94 |
| 固体废弃物排放强度 | 千克 / 平方米 | 14.02 | 24.52 | 28.45 |

读者反馈

尊敬的利益相关方：

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为更加深入地了解您对新城控股 ESG 管理与信息披露工作的期望和需求，持续改进我们的 ESG 表现，特开展此次问卷调查。在此，我们诚挚地邀请您参与调查，您的观点和见解对我们至关重要。我们由衷感谢您的宝贵意见和建议！

1. 相对于新城控股而言，您的身份是：

☐ 员工 ☐ 消费者 ☐ 供应商 ☐ 监管机构 ☐ 其他政府部门 ☐ 媒体 ☐ 其他

2、您对本年度报告整体是否满意？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

3、您所关注的信息在本年度报告中是否都有所体现？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

4、您对我们明年编制发布的 ESG 报告有何期待或建议？

☐ 创新报告主题 ☐ 创新结构和思路 ☐ 清晰的逻辑主线 ☐ 扩大 ESG 标准的适用范围
☐ 更为友好的阅读界面 ☐ 更加亲和的语言风格 ☐ 其他（请注明）_____

5、您对于我们的 ESG 工作开展有何建议或期待？

☐ 制定长期 ESG 管理规划 ☐ 加强 ESG 管理机构设置 ☐ 广泛开展对外沟通 ☐ 策划新的有影响力的公益项目
☐ 其他（请注明）_____



地址: 上海市普陀区中江路388弄6号新城控股大厦A座

邮编: 200062

电话: 021-22835888

传真: 021-32522998