

2022

环境、社会及公司治理报告



02 关于世联行

- 03 公司资质
- 05 发展历程
- 07 环境、社会及公司治理

12 践行经营初心

- | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 13 <u>夯实公司治理</u> | 16 <u>坚守商业道德</u> | 19 <u>守护信息安全</u> | 22 <u>深挖服务价值</u> |
| 13 董事会构成及运行 | 17 意识宣导 | 20 信息安全管理 | 22 深耕专业研究 |
| 14 董事会成员及参会情况 | 17 合规控制 | 21 信息安全事件应急响应 | 23 完善服务体系 |
| 15 投资者沟通 | 18 举报管理 | 21 信息安全培训 | 25 加速智慧赋能 |
| 15 股东权益保护 | | | |

28 共建美好城市

- | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 29 <u>激活城市发展</u> | 33 <u>参与社区建设</u> | 38 <u>增强气候韧性</u> |
| 29 助力城市更新 | 33 创新城中村治理 | 38 助力低碳转型 |
| 30 挖掘产业机遇 | 36 提速公共服务 | 40 防备气候灾害 |
| 33 助力资产运营 | 37 服务社区养老 | 41 倡导绿色办公 |
| | | 42 投身环保公益 |

44 打造活力职场

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 45 <u>人才吸引与留任</u> | 49 <u>人才发展</u> |
| 45 招聘与雇佣 | 50 经验学习 |
| 46 薪酬与福利 | 50 回馈与指导 |
| 48 沟通与关爱 | 50 教育培训 |

53 附录

- 53 《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第1号——业务办理》（2023年）
定期披露报告相关事项附件1《上市公司社会责任报告披露要求》对标索引
- 53 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第1号——主板上市公司规范运作》
（2022年）对标索引
- 54 报告编制说明



2020 年，珠海大横琴集团有限公司成为公司单一拥有表决权比例最高的股东，公司实际控制人变更为珠海市横琴新区国有资产监督管理委员会。2021 年，公司实际控制人由珠海市横琴新区国有资产监督管理委员会变更为珠海市人民政府国有资产监督管理委员会。公司充分发挥“上市公司 + 国有平台”优势，业务聚焦“大交易”和“大资管”两大核心体系，大交易业务聚焦于为客户提供代理销售、互联网 +、金融等服务，大资管业务主要为客户提供物业及综合设施管理、招商及空间运营、咨询顾问等服务。

未来，公司将在“大交易 + 大资管”双核协同的基础上，发挥公司特长、借力横琴资源，在继续为中国不动产交易提供高效服务的同时，通过多样化的资管服务为资产持有者及使用者提升并创造物业价值，为成为中国不动产综合服务的领军企业而不懈努力。

101

公司 1993 年成立于深圳，是境内首家登陆 A 股的房地产综合服务提供商，业务遍及中国 200 多个城市。作为中国城市空间集成服务商，公司以“提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升”为使命，坚持以客户为中心，致力于“让更多人享受真正的资产服务”，为创造城市美好生活不懈努力。

关于世联行

公司资质

老字号

世联
获“深圳老字号”称号

知名品牌

世联行
获“深圳知名品牌”称号

高新技术

深圳先锋居善科技有限公司
(房联宝)
认定为国家高新技术企业

高新技术

珠海横琴悠租云科技有限公司
通过国家高新技术企业
审核认定

认证

世联资管旗下安信行通过
ISO9001、ISO14001、OHS18001
认证

安全认证

悠租云
通过 ISO9001、ISO27001 双
重安全认证

著作权

世联资管 5 款产品系统
通过了中国版权保护中心
并拿到产品软件著作权

500 强

世联资管旗下北京安信行
荣获“2022 物业服务企业
综合实力 500 强”

AAA 级 诚信

世联资管旗下北京安信行
获“AAA 级诚信经营示范单
位”荣誉

AAA 级 信用

世联资管旗下北京安信行
获“AAA 级信用企业”荣誉

领先品牌

世联红璞
获“2022 中国住房租赁
领先品牌”

一级

世联装饰的装修专业
承包资质由二级升为一级

先进单位

南京北纬项目
获建邺区消防安全
“四个能力”先进单位

特殊贡献

珠海横琴世联云
城市服务有限公司
获“支持行业建设特殊贡献奖”

所获
荣誉

发展历程

专业化

1993~2002

1993 年，世联地产成立，是国内最早从事房地产信息咨询、交易代理、价格评估、投资策划的专业服务机构之一。

全国化

2003~2012

2004 年，世联地产确立“全国化”发展战略，明确代理和顾问两大主营业务。

2009 年，世联地产在深圳证券交易所成功挂牌上市，成为首家登陆 A 股的房地产综合服务提供商。

集成化

2013~2020

2014 年，“世联地产”正式更名为“世联行”，启动祥云战略，开始转型，业务延伸至资产运营、资产管理等领域。

2020 年，大横琴成为公司拥有单一表决权比例最高的股东，公司实际控制人变更为珠海市横琴新区国有资产监督管理委员会。世联行确立“大交易 + 大资管”双轮驱动战略。

聚焦化

2021~ 至今

2021 年，公司实际控制人由珠海市横琴新区国有资产监督管理委员会变更为珠海市人民政府国有资产监督管理委员会。

2022 年，公司充分发挥“上市公司 + 国有平台”优势，全面推进“大交易 + 大资管”业务的协同发展，战略从全国化发展转向聚焦优势区域，客户从全链条转向聚焦央国平。

环境、社会及公司治理

公司致力于成为中国不动产综合服务的领军企业，秉承“以客户为中心，以奋斗者为本；以团队为强大，以专业为生”的核心价值观，始终坚持业务发展与社会需求紧密结合，各业务线及职能部门将产品及服务、员工、社区、和环境保护等关键议题融入日常工作中，寻求改进机会，为公司的持续发展奠定坚实的基础。报告期期间，公司不存在重大环保或其他重大社会安全问题。



公司愿景

成为中国**不动产综合服务的**领军企业



公司价值观

以客户为中心，以奋斗者为本；以团队为强大，以专业为生



公司战略

公司以“提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升”为使命，制定了“**2111**”战略，“2”代表公司业务聚焦到“大交易”和“大资管”两大核心体系；三个“1”，分别代表“一个全国标杆、一流客户体验和一支专业的团队”。“一个全国标杆”，即以横琴为模板打造出一个城市资管的全国标杆。“一流的客户体验”，即以客户为中心，借助科技工具，为两大板块的业务客户提供高品质的服务体验。“一支专业的队伍”，即在两大业务板块分别打造出一支行业领先水准的专业化管理团队。



| 02

世联人将“生命的意义”视为“生意”，“生意”是值得倾注一生所做的事业，并不仅仅为赚钱。在近三十年的实践中，世联人始终坚持尊严来源于“为工作注入生命的意义”。这份行业的尊严，是对市场的尊重、对客户、朋友及其他相关利益方的尊重。“为工作注入生命的意义”是世联行的经营初心，带着对行业本质的认知和思考，世联人始终坚守初心，努力为客户提供更好的服务，为行业发展贡献力量。

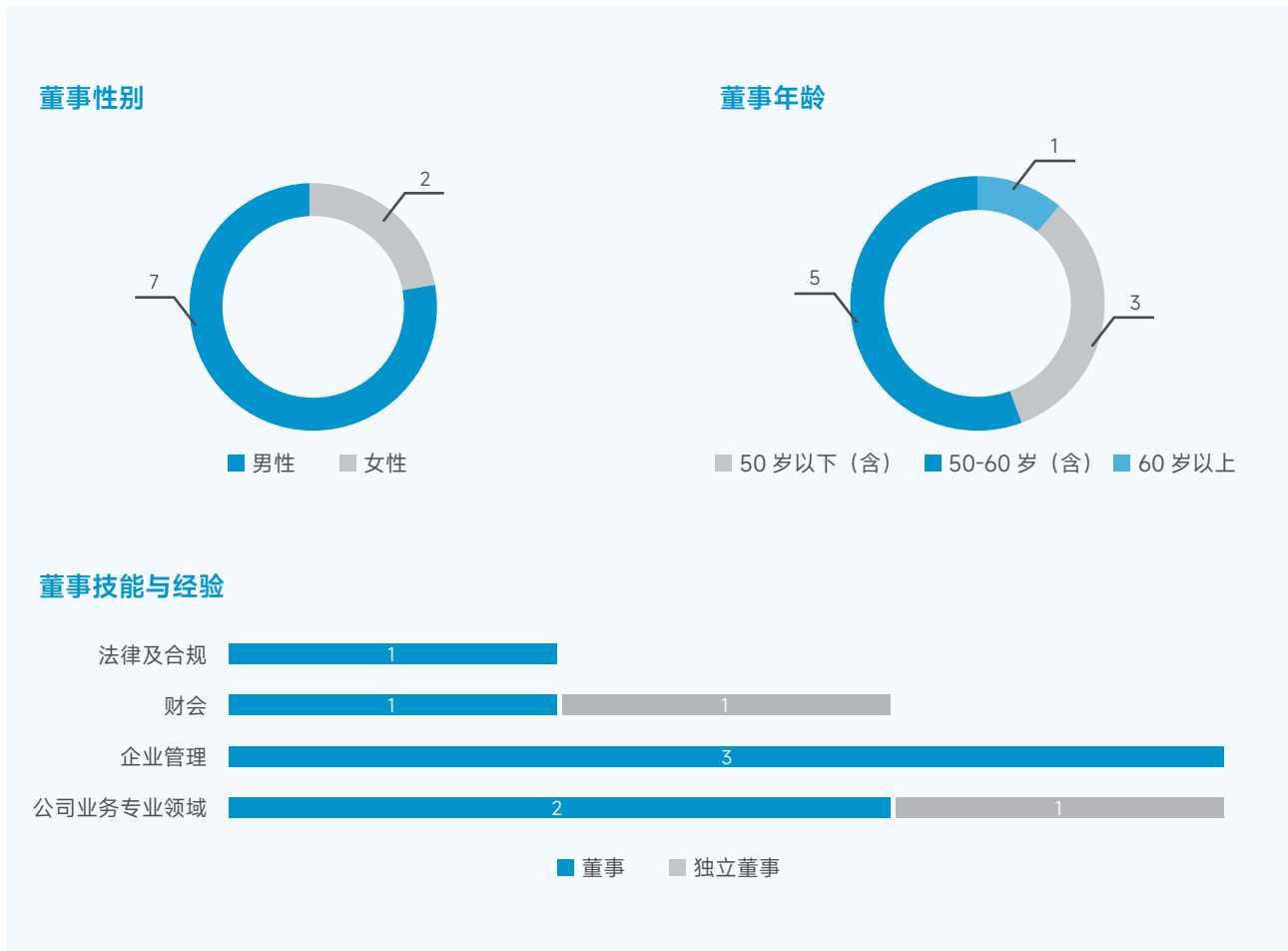
践行经营初心

夯实公司治理

公司按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》等相关法律、法规及各项规范性文件的要求，结合公司实际情况，建立了较为完善的法人治理结构，形成了由股东大会、董事会、监事会、董事会各专门委员会分权制衡的公司治理架构，各治理主体独立运作、有效制衡、协调运转。

■ 董事会构成及运行

公司注重董事会的多元化，力求丰富董事会成员在性别、年龄、技能、经验、资格和背景等方面的代表性，为董事会提供更广泛的观点、支持更全面的决策，从而进一步提高公司治理能力。公司于 2022 年 12 月 29 日召开股东大会，完成第六届董事会换届选举，其中两名董事任期届满离任，新增补两名董事，新增的两名董事分别为 70 后和 80 后，有助于为公司董事会引入不同代际的观点。第六届董事会由 9 名董事组成，设董事长 1 名，联席董事长 1 名，独立董事 3 名，其中女性董事 2 名，较第五届董事会新增一名女性董事。



公司的董事任期为三年，第六届董事会的 3 位独立董事均处于第二任期，能够不受影响地独立履行职责，并对公司治理提出具体的建议。

公司董事会下设战略、审计、提名、薪酬与考核四个专门委员会，对董事会负责。战略委员会主要探讨公司各业务的发展规划；审计委员会提出内部审计和内部控制的相关意见；提名委员会审查董事、监事及高管任职资格并提出建议；薪酬与考核委员会讨论建议公司董事、监事及高管的薪酬方案。

公司全体董事能够按照《主板上市公司规范运作》《董事会议事规则》等的要求认真履行董事诚实守信、勤勉尽责的义务，认真出席董事会和各专业委员会会议。2022 年，公司第五届董事会召开了 7 次董事会会议，各董事会成员出席率均为 100%。

■ 董事会成员及参会情况

■ 董事长

■ 联席董事长

■ 独立董事

■ 董事

■ 委员会召集人

■ 委员会成员

	董事会会议出席次数	委员会任职情况	审计委员会	薪酬与考核委员会	提名委员会	战略委员会
■ 胡嘉	7/7	战略				1/1
■ 陈劲松	7/7	提名 战略			1/1	1/1
■ 马志达	7/7	战略 审计	2/2			1/1
■ 郭天武	7/7	薪酬 提名		1/1	1/1	
■ 张建平	7/7	审计 提名 薪酬	2/2	1/1	1/1	
■ 朱敏	7/7	战略 薪酬		1/1		1/1
■ 任克雷	7/7	战略				1/1
■ 裴书华	0	战略 审计				
■ 陈卫城	0	战略				

投资者沟通

公司严格按照有关法律法规和《信息披露制度》的规定，加强信息披露事务管理，履行信息披露义务。公司指定董事会秘书为公司信息披露管理负责人，并指定《证券时报》和巨潮资讯网（www.cninfo.com.cn）为公司信息披露的媒体。公司真实、准确、完整、及时地披露信息，确保所有投资者公平地获取公司信息。

2022 年投资者沟通一览	
沟通形式	沟通频率
定期报告	4
各类公告	104 份
线上互动平台回复	80
其他非正式沟通形式	不定期

除定期沟通外，董事会成员和高级管理层还会不定期通过电话、微信等与机构投资者沟通交流，以便董事会和管理层获得关于战略和财务业绩、运营、产品、高管薪酬、董事会组成和领导结构，以及重要的环境和社会问题等各种议题的反馈。在这些活动交流中的建设性见解、经验和想法有助于董事会评价和评估对公司持续发展具有重大影响的关键举措。

股东权益保护

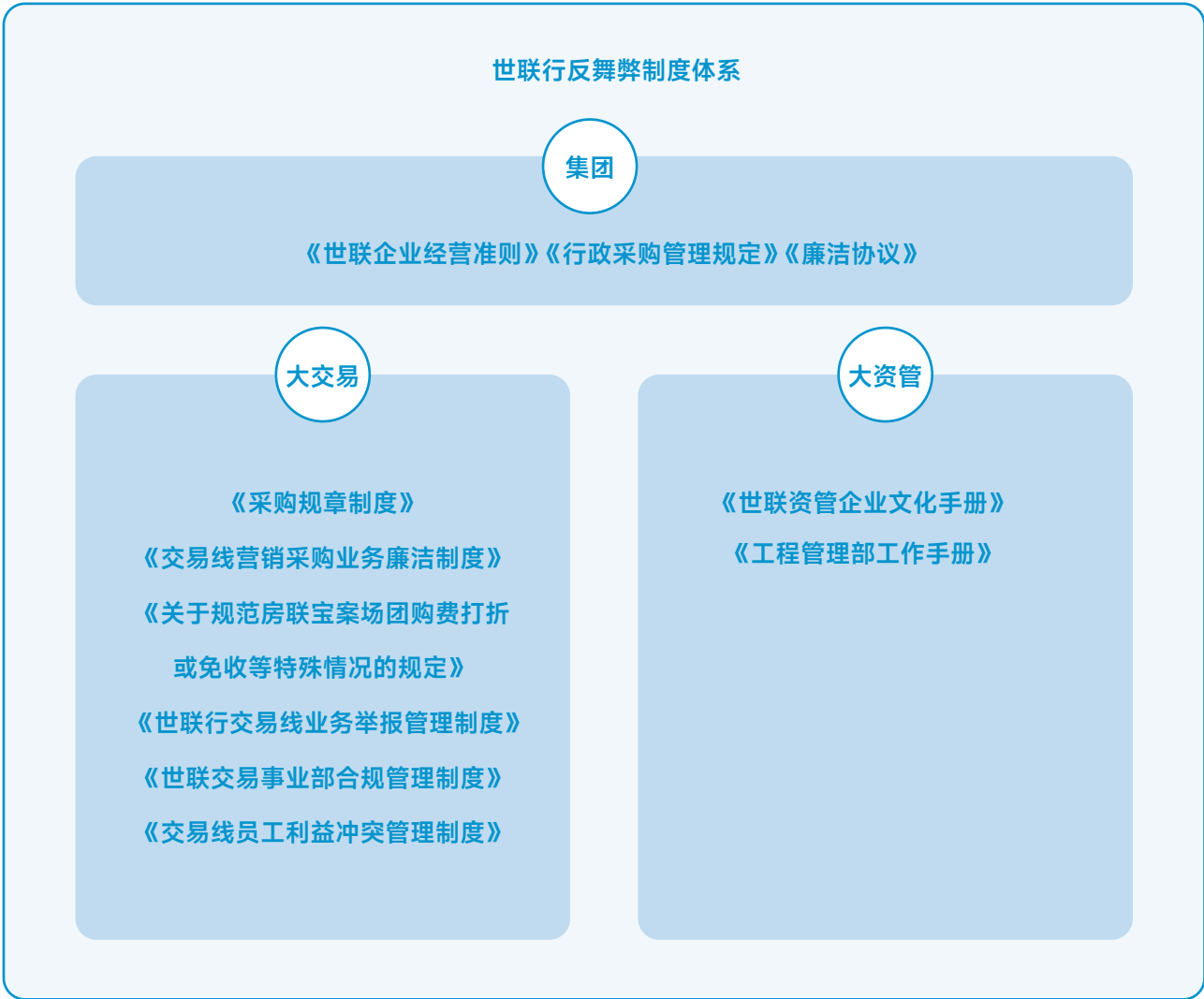
公司股东大会召开程序严格遵循交易所规定，网络投票等信息内容公开透明，投资者关系互动平台信息及权益分派事项传递及时、公平且到位，减少信息不对称性，切实维护公司中小股东及债权人权益。

坚守商业道德

公司坚持以正当的手段做正确的事，无论是在商业道德上还是在法律上，坚决不做违反原则的事情。在具体的工作实践中，不仅依靠专业能力赢取业务，而且还加强了意识宣导和合规控制，并设有举报管理相关措施，实现事前、事中和事后的有效管理，保证公司公开透明地高效运转。

公司制定了《世联企业经营准则》《行政采购管理规定》等相关制度，规范管理层和员工与客户、供应商、合作方及子公司业务有关人员的商业行为，并根据各职能部门及业务的特性制定了相关管理规定和执行细则。公司审计部负责协助建立健全反舞弊机制，确定反舞弊的重点领域、关键环节和主要内容，并在内部审计过程中合理关注和检查可能存在的舞弊行为，每年向审计委员会报告内部审计计划的执行情况以及内部审计工作中发现的问题。

公司的廉洁要求在多项制度中均有体现，主要有：



意识宣导

公司开展了员工诚信文化宣导、践行廉洁自律的公约，加入企业反舞弊联盟组织，持续强化公司反舞弊文化建设。

文化建设

为了确保员工的个人行为与公司价值观保持一致，我们将诚信培训嵌入新员工入职培训，在与员工签订的劳动合同中增设利益冲突条款，要求员工和管理层签署《自律公约》和《廉洁协议》，并在管理层电话会议、绩效评估和年度目标设定会议中持续强调公司价值观。各业务线亦结合业务场景，通过公众号和宣传海报等线上线下相结合的方式，强化反舞弊文化的宣导。

行业协作

公司自 2018 年加入由广东省企业内部控制协会发起的企业反舞弊联盟，与各行业的标杆企业一起探索“中国之治”企业之道。报告期内，公司内审部积极参与反舞弊联盟组织的线上活动，通过调查实务研讨、反舞弊经验交流、案例分析等形式，学习先进的企业反舞弊手段，持续强化公司的反舞弊建设。

合规控制

为了防止公司舞弊、腐败的出现，公司日常不仅对采购招待礼品实行严格地备案登记，而且严守商业规则，坚持公开、透明的商业采购。

礼品招待备案登记

合理、透明和适当的礼品和招待是公司开展业务不可或缺的一部分。为将可能导致利益冲突或违反适用的反腐败立法和规范的行为风险降至最低，公司设有礼品和招待登记处，用于评估并（如适用）批准上述员工给予和接受的礼品和招待是否符合预先确定的阈值。

采购管理

公司严格遵守平等、公开、公正的商业规则，与供应商签订《阳光合作协议》，并面向供应商开通了商业贿赂行为的举报渠道，形成互相管理、互相监督、互相约束的合作机制，建立稳定、健康、可持续发展的合作伙伴关系及廉洁、公开、健康的商务环境。在供应商准入及首次付款时，公司通过企业征信平台进行供应商背景调查，确认供应商的过往道德和合规实践，以及供应商的高层管理人员或股东与公司员工是否存在利益冲突的关系。

举报管理

公司在集团及各业务线设立了多种举报渠道，员工可通过内网和员工手册查阅各渠道的联系方式，举报疑似舞弊行为。审计部负责汇总或跟进举报线索，确认举报有效性，每月整理月度反馈情况直接向经营层汇报。

为保障举报机制的运行，举报人信息及举报内容受到严格保护，禁止举报对象通过任何方式获得。若遭遇打击报复，举报人可向审计部或上层主管控告，审计部按照管辖权限予以纠正，或建议做出处理决定的单位及其上级机关予以纠正。如举报人人身安全受到威胁，公司将联系公安机关及有关部门及时采取保护措施。

报告期内，公司共接收 3 起疑似舞弊行为的举报，经调查均得到证实。公司针对这些证实的案件进行检讨，围绕业务流程或惩戒措施形成行动建议。这些行动建议涉及组织不同级别的员工，他们被被告、纪律处分或解雇。



守护信息安全

公司严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《个人资料（隐私）条例》等法律法规要求，制定《客户资料档案使用管理制度》《用户隐私声明》《应急处理预案》等制度，适用范围包含涉及数据安全与个人信息合规的所有人员、供应商及第三方等，并明确个人信息在收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等阶段的合规要求，保护客户个人信息安全与隐私。

管理维度	安全要求	安全措施
物理安全	- 机房区域划分为主机房和监控区两个部分 - 机房配备电子门禁系统、防盗报警系统、监控系统	- 数据中心配有专用供电线路、专用灭火装置及报警系统、专用空调系统及漏水检测系统、环境监控及报警系统 - 公司制定有《机房管理制度》，机房维护人员进入数据中心机房通过门禁卡控制，访客及供应商进入数据中心机房由机房维护人员登记并全程陪同
网络安全	- 定期更新拓扑图 - 进行 Vlan 划分并各 Vlan 逻辑隔离，配置 Qos 流量控制策略，配备访问控制策略，重要网络设备和服务器进行 IP/MAC 绑定 - 交换机和防火墙的身份鉴别机制 - 网络链路、核心网络设备和安全设备提供冗余性设计	- 以防火墙为重点，结合漏洞检测和安全评估技术、访问控制和安全管理等技术，从网络边界、内部重要网段、关键主机等三个方面进行防护管理。同时，漏洞检测和安全评估系统采用先进的网络扫描技术对各个网络对象（路由器、防火墙、服务器、工作站等）进行深入的检测和分析，及时发现网络系统中存在的安全隐患或漏洞 - 通过安全技术和管理手段，由防火墙替换原来的路由器实现 NAT 功能，为公司网络系统解决公网接入区、公网服务器区、内网的物理层、网络层、系统层、应用层、管理层等不同层面存在的网络安全问题 - 数据中心接入运营商的互联网专线，同时还接入移动 SDWAN 线路和自建 VPN 备份网络，保证数据中心的通讯安全
主机安全	- 服务器的身份鉴别机制、访问控制机制、安全审计机制、防病毒 - 服务器双机热备或集群部署 - 服务器和重要网络设备在上线前进行漏洞扫描评估，避免中高级别以上的漏洞（例如 windows 系统漏洞、apache 等中间件漏洞、数据库软件漏洞、其他系统软件及端口漏洞等） - 配备专用的日志服务器保存主机、数据库的审计日志	- 所有服务器访问及操作均需要通过 IT 运维审计系统（堡垒机）进行，保证身份鉴别、访问控制安全，并对服务器操作进行安全审计 - 所有的服务器均部署了 EDR 防病毒系统，保证服务器系统的稳定性 - 数据中心使用 vmware 虚拟化 + 集中存储技术，利用 vmware HA 及 vmotion 技术实现物理服务器的冗余配置，保证服务器系统高可用性 - 所有服务器均使用 vmware 虚拟化技术，并且通过 vmware HA 及 vmotion 技术保证了虚拟主机双机热备，防止出现虚拟主机服务器单点故障 - 通过微软补丁服务器等系统，在服务器上线前进行漏洞修复等工作，并持续进行监控及补丁修复，保证服务器的安全稳定运行 - 所有数据库操作均通过 DMS 运维产品进行，对操作过程进行完整记录及管理，保证数据完整性 - 通过堡垒机实现对服务器的安全访问控制，记录所有访问及操作日志，保证服务器的访问安全 - 对系统运行的服务器（虚拟机）定期进行备份，在服务器出现故障时可以快速恢复，保证服务器可用性
应用安全	- 应用自身的功能符合等保要求，例如身份鉴别机制、审计日志、通信和存储加密等 - 应用处部署网页防篡改设备 - 应用上线初期进行应用健康度评估（包括应用安全扫描、渗透测试及风险评估），健康度达到 95 分或以上才能上线 - 应用系统产生的日志保存至专用的日志服务器 - 资管业务的各手机应用已通过 ISO 27001 信息安全认证	- 应用系统访问通过部署 https 安全证书保证通信及数据存储加密，并且部署二次验证码等安全措施保证身份鉴别安全 - 第三方安全服务公司提供网页防篡改监控服务，对我司各应用网站提供 24 小时监控 - 每年购买第三方安全服务，在上线初期以及定期对应用系统进行安全扫描、渗透测试及风险评估，当安全评估到有对应风险，需要修复完成后才可以上线和运行 - 对数据库服务器在网络层面进行安全隔离，并对数据库服务器的用户账号密码采用强密码安全策略 - 通过 DMS 访问和管理数据库操作
数据安全备份	提供数据的本地备份机制，每天备份至本地，且场外存放	- 使用 Veritas NetBackup + Quantum Scalar i500 带库的备份系统 - 数据备份到磁带、磁带出库后存放银行保险箱保管 - 明确虚拟机、数据库、邮件数据库、HNAS 数据、文件数据的备份频率及保留周期

信息安全管理體系

针对客户个人内外部信息安全管理风险，公司根据网络安全等级保护 2.0 国家标准第三级（监督保护级）相关要求，从物理安全、网络安全、主机安全、应用安全和数据安全备份五个维度提出安全管理要求，并实施相应的安全措施。

信息安全事件应急响应

公司基于数据安全法等相关要求制定《世联行 IT 系统灾难恢复计划》，并建立有效的安全防护及应急响应机制，明确数据安全包括数据分类分级、数据生命周期管理要求、数据安全事件响应等要求，并明确了个人信息安全事件监测与预警机制及应急处置流程，以提高事件应急处置能力，保护个人信息主体利益。

当发生针对个人信息安全事件时，公司将采取关闭端口、暂时关闭相关系统、暂停人员权限授权、暂停第三方数据合作等措施。对于大规模个人信息泄露事件，我们按照法律法规或监管部门要求与公司《隐私政策》条款，及时告知受影响的用户减轻危害与防止发生次生、衍生事件的方法，并采取必要的补救措施。报告期内，各类漏洞及补丁跟踪修复总计 6767 条，重大信息安全事故数为 0。

各类漏洞及补丁跟踪修复总计

6767 条

重大信息安全事故数为

0 项

信息安全培训

公司每年通过入职培训、邮件提示等方式持续落实全员信息安全与合规培训及意识宣贯，并面向研发和运维职能的员工开展信息安全相关法规解读，提升重点职能部门人员的信息安全意识。同时，公司将各类与信息安全相关的培训资料在内部线上学习平台建档保存，搭建信息安全课程体系，便于相关培训及意识宣导工作的持续推进。



深挖服务价值

公司以“专业服务，价值运营”为理念，全面推进“大交易 + 大资管”业务的协同发展。公司大交易业务以“专业服务”为理念，主要为开发商在房地产销售环节提供营销相关服务，旨在提升交易效率、降低交易成本；“大资管”业务以“价值运营”为理念，针对城市综合体、产业园、商办楼宇、企业总部、公共空间等城市非住宅资产，提供从顾问咨询、招商租赁、空间运营到城市资产管理的全价值链运营服务，旨在挖掘城市资产价值，为城市资产提质增效。

深耕专业研究

公司以咨询顾问业务为支点，长期关注并深度参与中国城镇化建设、产业发展及房地产行业的转型升级，积极探索新型城镇化格局下推进“产城融合”的路径，为城市及行业的高质量发展提供最佳智力决策支持。

报告期内，公司针对全国 10 余个一、二线重点城市发布月度、半年度及年度房地产报告；在北京、武汉两地开展产业园调研，分析整理形成城市产业地图，并撰写产业地产发展白皮书；以北京市郊铁路通密线作为对象，联合设计单位重点开展线路层面 TOD 发展规划、线路规划、车站及周边区域规划的研究；结合市场和客户的需求，开展零碳园区专题研究，针对性为客户提供企业总体发展战略及相关运营业务落地策略；盘点粤港澳大湾区康养项目，对企业转型面临的“资源”、“资产”、“资金”三大关键问题进行深入研究；开展深圳大区住宅、公寓、类住宅产品线专题研究，绘制产品系列城市地图。

一、二线城市房地产报告	累计发布月度、半年度及年度报告 70+ 篇
北京、武汉产业园数据库建设	北京地区 450 个产业园、武汉地区 280 个产业项目 通过 44 项详细指标积累产业园最新一手数据
TOD 设计策略及方法研究	从国内外案例分析入手，三年累计发放问卷 3040 份调查居民出行习惯，设计 4 大视角 7 大维度总结企业选址规律
康养产业发展战略研究	20+ 次深度访谈、70 个国内外相关案例研究、160+ 个大湾区康养项目盘点，提炼赛道选取、优势挖掘和战略实施三步走的策略
深圳大区住宅、公寓、类住宅产品线专题研究	网罗深圳全市 136 个市场案例展开 151 项产品指标分析并形成台账，绘制出类住宅产品共 9 大系列的城市地图

完善服务体系

公司根据大交易和大资管的不同业态建立完善且规范的工作流程、服务标准和操作手册，并在大资管的物业及综合设施业务建立“公司 - 地区公司 - 项目”的三级督导管理机制，通过督导标准、评分标准和改进形成闭环，构建品质服务运营全景图。

世联行物业及综合设施业务三级督导管理机制

公司总部级督导组由公司首席运营官、总部产品技术中心总经理及各专业（工程、秩序、环境、客服）负责人组成，每年对各地区在管项目进行飞行检查，现场进行随机品质抽查，评估项目运营目标指标完成情况、运营风险管控情况及现场品质情况。地区级督导组由地区公司物业线总经理、地区公司物业线中台负责人及专业线代表组成，每季度对本地区所有在管项目开展计划性检查。为了保持督导组的中立性，督导组成员不可对自管项目进行品质检查。项目级督导组由项目负责人及项目各部门负责人组成，每月对在管项目所有部门进行品质提升检查。

项目负责人根据各层级检查报告组织各部门跟进品质检查问题的整改关闭，对重复出现、影响范围较大、较严重的品质问题，利用纠正预防手段，举一反三进行整改，整改完毕将整改结果进行归档，并逐级反馈。

统一服务标准

公司基于在房地产销售方面丰富的营销策划经验，形成策划标准流程、案场运营管理标准、岗位职责标准等标准化工具，并通过实地检查、视频监控、电话接听检查等多个维度进行管理，保障了案场服务标准的规范、统一，提升案场内外部工作人员的专业能力。

物业及综合设施业务建有运营标准体系，涵盖运营规则、项目管理、设备设施管理、EHS（环境、健康与安全）、安全秩序管理、环境维护管理、客户服务管理、应急管理等 8 个模块，覆盖 90% 的服务场景，作为各地区物业管理项目的管理基准，确保项目服务品质，提高企业客户和个人租户的满意度。

以安全管理为例，公司建立了完善的安全检查标准，搭建安全体系，建立安全档案，对安全检查指标进行密切监控，通过线上线下结合的方式提高管理项目的安全性，规避项目经营风险。所有业务线都将安全风险的管理作为一种增值服务，为客户提供监管建议、指导、计划或咨询，以帮助他们进行有效的安全管理。

公司的全流程项目安全管理标准化体系



报告期内，物业及综合设施业务对 280 个体系文件进行了更新和补充，选取 8 个标杆项目开展体系文件审核工作，纠正体系文件内容中的问题点 400 余条，确保标准化体系文件在项目的有效落实。空间运营业务完善了公寓业务的 2 项服务流程和 2 项管理标准，酒店业务的 4 个工作手册，及商办业务的 3 个工作手册。

增强客户沟通

为了增加与客户的黏性，公司各项目团队全年举办多种节假日庆祝活动及客户联谊活动，组织客户参与自愿捐血、助学捐赠等公益活动，向客户提供瑜伽课程、安全及健康知识讲座等，丰富客户生活，营造良好的社区氛围。

公司在管物业活动掠影



元宵节喜乐会



健康周活动



母亲节香水 DIY 活动



偏远地区助学活动

公司业务线总部每年开展针对地区公司和项目的客户满意度调查，由业务线总部派遣调研人员拜访项目客户，通过结构化的调研问卷和现场访谈了解客户对于项目服务的评价，形成量化评估结果。报告期内，公司物业及综合设施业务开展由总部主导的满意度调查，逾 98% 的客户认可公司服务，整体满意度为 94.06 分。

98%

的客户认可公司服务

整体满意度为

94.06分

公司的大交易和大资管业务分别开通了专用的客户投诉电话，并于公司官网公示。为了确保客户诉求的及时回应，公司制定了客户投诉处置的原则与指引，针对客户投诉问题，我们强调“积极的响应 - 尊重的态度 - 正确 / 标准的回复 - 合理的解决方案”，投诉工单建立 2 小时内进行首次跟进，24 小时内完成办结，3 天内进行客户回访。

加速智慧赋能

宏观环境的变化推动房地产行业进入数字化的效率时代，未来 10 年，整个房地产行业将进入数字化转型的快速推进期，这意味着我们要从多点重新设计产品。公司顺应行业发展趋势，以营销和物业服务等主要业务形态为切入点，积极推动公司数字化转型。

智慧营销

公司深化数字化升级，提升客户运营效率。公司不断加大对业务的数字化探索，从组织、能力和工具多层面来构建客户运营体系。首先引入 AI 制图、VR、航拍等第三方内容制作能力，赋能一线策划生产高质量内容；其次提供聚客、裂变、报名等线上活动工具和插件，助力一线高效组织案场线上营销；最后通过云掌柜、智慧案场、微店等移动作业和互动平台，打通线上、线下流量，实现企业微信聚客运营，目前已沉淀近 200 万的企业微信客户，并且通过客户的线上线下行为不断丰富客户画像，为客户的进一步精细化运营、转化奠定基础。

同时，公司积极探索抖音、视频号等自媒体数字化营销新模式，多方位获取流量，提升获客效率。报告期内，公司山东地区启动全员新媒体运营试点计划，通过培训赋能、运营驱动、机制拉通等完成 500+ 账号的启动及运营，2022 年第四季度实现累计 1 亿 + 的曝光量，为项目运营提效增收；惠州地区创建企业号“周知观察”，介绍惠州市场情况、政策研判，受到当地政府相关主管部门和客户广泛欢迎，提升公司品牌专业影响力。

智慧物管

公司不断迭代优化线上客户服务产品“智慧物管”，节省客户报事处理时间，为客户提供透明、便捷的售后服务体验。另一方面，“智慧物管”实现客户报事与派单集约化，通过点位布局路线追踪实现巡更电子化，便于物业人员移动作业和在线协同，提高服务效率。

公司还为业主住户搭建了 C 端小程序“荟物业”的线上服务平台，通过物管系统数据业务的互通，形成账单缴费、报事报修、投诉建议、访客通行、场地租赁、上门服务、优惠拼团、办公服务、有偿维修等服务闭环，为客户打造全方位、系统化的智能物业管理服务。

报告期内，全国各项目产生客服工单累计 5 万张，设备巡检任务 114 万次，安保巡更 380 万条，项目达标率从原有的 34% 提升到 97%。

5万张

客服工单累计

380万条

安保巡更

114万次

设备巡检任务

34%↗97%

项目达标率





| 03

作为中国城市空间集成服务商，公司以“提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升”为使命，坚持以客户为中心，致力于“让更多人享受真正的资产服务”，为创造城市美好生活不懈努力。

共建美好城市

激活城市发展

公司通过城市更新策划、产业定位咨询、综合设施和物业管理服务，提供专业化、全方位的帮助，协助城市以创新的建筑应用和技术，实现城市的可持续发展。

助力城市更新

公司为政府部门、地产开发商及投资商等政企客户提供城市区域整体定位及规划建议，通过区域发展趋势判断未来前景，通过市场容量和持续可生长的功能体系，细化产业链和功能指标，实现区域、项目及物业功能差异化。报告期内，公司在 65 个城市为 185 个政企客户提供城市更新规划服务，累计项目规模逾 6347 万平方米。

65 个城市

185 个政企客户
提供城市更新规划服务

6347 万平方米
累计项目规模逾

推动城市中心有机更新

立足深圳建设国际消费中心城市、国际贸易中心城市的目标，宝安创业路商务大道将进一步优化空间形态和功能业态，稳步提高商业商务的服务品质和竞争力，打造商业商务新高地。项目组依托存量为主的片区功能基础，以可落地和可持续为出发点，从人、产、商三大背景切入，结合设计方案共同提出了“公园大道”设计概念和“共创 + 众创”实施理念。通过公园和街道构筑具有前瞻性的空间骨架，整合分散商业项目，增加产业空间供给，采取多措并举、文脉传承的更新方式打造多功能复合大道。



点亮历史文化街区

月湖（西）区历史文化街区是宁波最大规模且更新难度最大的历史文化街区及旧城改造项目。项目组通过深度提炼宁波文化，赋予项目形象的灵魂定位。以“寻根溯源 - 万象归壹 - 活化再生 - 继往开来”为主线，将历史建筑与行为空间理论结合，提出历史街区文产运营新模式。匹配宁波产业发展转型战略，重启宁波商帮会馆振兴，构建月湖特色产业平台及商贸生态圈。



挖掘产业机遇

公司通过对城市补链强链、产业价值、区域要素、市场需求等方面的深入研究，重塑产区价值链，为城市区域识别匹配的产业机遇，谋局多产业融合业务发展可能。报告期内，公司在 17 个城市为 28 个政企客户提供产业定位服务，累计项目规模逾 1,700 万平方米。

17 个城市

28 个政企客户
提供城市更新规划服务

1700 万平方米
累计项目规模逾

重构合作区产业价值链

2022 年，珠海明确提出“产业第一”的战略目标。在“产业第一、交通提升、城市跨越、民生为要”的总抓手指引下，项目组立足城市发展格局，依托横琴先天发展优势，在斗门打造以富山工业园及东湖半岛为核心的西部片区发展引擎。共同构建未来横琴粤澳深度合作区（总部 + 展示 + 金融）——东湖（创研 + 创投 + 服务）——富山（大中型、规模化制造）的产业全生命周期价值链闭环。



谋局海峡临空经济

厦门新机场莲河片区发展战略与整体定位项目是集临空经济区、综保区、科学城、金砖创新基地、两岸合作发展区多重属性于一体的战略区域，面临整体经济平衡难、多产业统筹发展难、企业资源统筹难等多层面挑战。项目组通过研究：整体战略关注重点单元，做强航空产业 IP；先导区聚焦 4 个产业细分领域、打造 6 大功能产品，建立产业投资、孵化、运营服务体系，构建高效高能之城、航空文化之城、无界开放之城。



助力资产运营

公司为企业总部及职场、产业园基地提供定制化的物业及综合设施管理服务，助力企业提高核心竞争力、降低运营成本。报告期内，公司在 20 个城市为 70 个企业客户及产业园提供物业及综合设施管理服务。在管全委托项目 104 个，在管合约面积 798 万平方米，实际在管的全委托项目面积净增加 78 万平方米。

20 个城市

70 个企业客户及产业园

104 个在管全委托项目

798 万平方米在管合约面积

78 万平方米实际在管的全委托项目面积净增加



参与社区建设

追求经济效益快速增长的同时，公司也兼顾社会效益，不仅投身于城中村的创新治理，加速公共基础设施建设，而且在养老服务上也贡献了一份力量，助力养老机构的开发和运营，为长者提供更全面的社会服务。

■ 创新城中村治理

公司基于多年的城市运营管理实践，通过“城中村微改造 + 社区综合运营”，找到了城中村综合治理行之有效的解决之道，为年轻白领、创业草根和科技先锋等多样化人群创造了包容的生活社区。

城中村微改造

① 消防安全设施改造

按照政府消防标准配齐消火栓，保障消防正常供水，至少建立一个微型消防站，建立消防安全管理办公室，建立专职消防巡查队伍，普及城中村消防宣传教育。



② 用电安全改造

消除“蜘蛛网”，规范电力管线，尽量采用埋地敷设电缆线路；城中村内道路架空管线，实现强弱电分离、弱电进套盒并进行捆扎、贴墙固定处理。



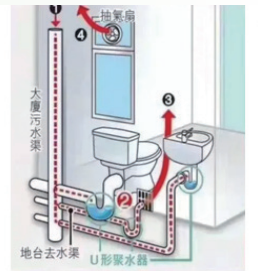
③ 燃气安全改造

所有符合管道天然气改造条件的城中村尽力实现管道天然气改造。



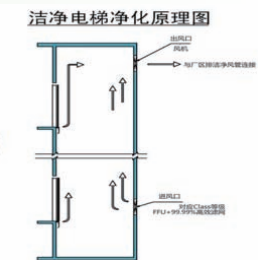
④ 排水排污密闭性改造

排查处理排污、排水弯管密闭性问题，更换为带有 U 型存水弯的下水管或更换为可塑 S 型的长软管以保证存水效果，下水管和连接处采用专用接头或采用胶带密封，防止楼栋内气溶胶反流。



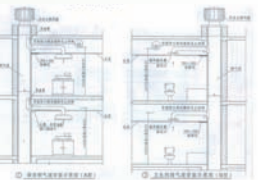
⑤ 电梯通风系统

检查电梯机房和电梯排风系统（风机或排气扇）是否正常运行，及时更换保障正常通风。



⑥ 通风竖井改造

检查卫生间通风竖井、厨房排油烟竖井屋面是否设有导流风帽或风机，如果未设置，需增设改造。



⑦ 公共空间改造

通过局部建筑的拆除或部分拆除，尽可能营造更多的社区公共空间（如社区小广场、街心花园、露天健身区、儿童游乐区等），既为人们提供了休闲游憩场所，也最大可能的促进城中村内空气流通。



⑧ 沿街立面改造

沿街外立面局部改造，提升城中村城市形象，完善和提升商业配套服务业态。



社区综合运营



①基础物业和环境保洁

按市政规定配置垃圾分类设施，确保垃圾收运全程密闭，确保“四害”防控达到国家标准，餐厨废弃物交特许经营企业处理



②市容秩序治理

常态化巡查确保社区范围内无“六乱一超”现象（指乱摆卖、乱张贴、乱涂画、乱搭建、乱堆放、乱挂晒、超门线经营等现象）。



③交通秩序治理

完善社区内道路硬化和交通标志标线，设置停车场标线、规范停车严禁车辆乱摆放，严格控制外来车辆进入城中村堵塞交通。



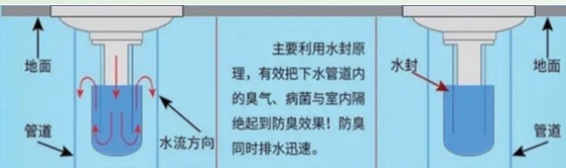
④餐饮规范管理

餐饮生产经营者100%持证经营并在社区登记备案，规范摊贩及夜市摊点经营，严控餐饮油烟乱排放。



⑤建筑排风核查

核查卫生间和厨房排风是否为直接排入天井，如果是，应要求相邻楼栋 / 单元住户及时关闭面向天井的窗户或补风口。



⑥地漏处置

厨房及卫生间设于淋浴间外的地漏采用透明胶等封堵，淋浴间内的排水地漏淋浴后用水包封堵，使用时短时移开。



⑦社区治安治理

公共区域安装视频监控探头、视频门禁系统，实现智慧社区安全管理。确保出租屋内人员信息实时采集、动态跟踪，外来人员核实身份登记备案。



⑧长租公寓统一运营

可适时引入市场化的专业品牌公寓运营商，对城中村内全部或部分出租屋进行统一改造、统一包装和统一运营用市场化的专业力量来规范管理长租公寓。

提速公共服务

公司将标准化的政务服务模式和高效率的企业管理方法有机融合，成功打造“党群、政务、社区、公寓”服务于一体的全链条、高效能的政企服务“新样本”。报告期内，公司已在街道办事处、公共展厅等政务机构提供相关服务，增强基层政务服务能力，更好地为人民群众服务。

城市公共服务典范——深圳罗湖区桂园街道行政服务大厅

世联资管提供服务的深圳桂园街道行政服务大厅恪守为民之责，善谋便民之策，多办利民之事，在办实事、优服务上下真功夫、苦功夫，受到辖区群众的交口称赞，被共青团深圳市委和深圳市妇女联合会分别评为“深圳市青年文明号”、“深圳市巾帼文明岗”。



服务社区养老

公司通过参股投资的方式以公建民营的形式介入**集生活服务、托养服务、护理服务、康复服务、娱乐服务、餐饮服务为一体的社区嵌入式开放型养老运营业务**，为所在社区长者提供全日托养、日托 / 夜托照料、社区食堂、公共活动、居家养老等服务。

2022 年，公司投资的养老业务运营场所总建筑面积 2500 平方米，总床位 84 张，均选址于交通便利、就医方便、环境舒适的优越区位社区，使长者在社区就能够享受到专业的养老服务，为城市的社区养老提供解决方案。



增强气候韧性

公司通过物业的能效及废弃物管理、装修施工的节能减排助推公司低碳转型。同时加强对气候变化的监控，防备气象灾害，主动投身环保公益，为建设可持续发展和环境友好型社会贡献一份力量。

助力低碳转型

我们认为可持续发展和环境管理是房地产和设施服务的核心，公司正在积极开发新的解决方案，帮助客户履行其环境承诺。

我们管理的所有资产均按照公司的标准计划运营，其中包括由 ISO14001、ISO50001 等标准组成的绿色物业管理标准。我们的标准计划遵循高性价比和环保的物业管理原则，通过奖励机制最大限度地减少物业碳排放和运营影响，并鼓励公司员工和服务合作伙伴为客户提供建议和协助，为其资产做出恰当的环境决策。

在国家“双碳”目标下，公司积极探索节能低碳管理模式，公司引入节能管理技术手段，不断完善智慧物业管理体系，计划通过开展重点耗能设备和重点用能区域的识别与分析，协助客户实时掌握耗能数据，充分挖掘节能潜力，实现能耗管理的数字化与智能化。

在物管项目，公司利用能源监测数据与人工抄表相结合的手段，对能源数据进行收集、统计和分析，完成能效管理体系的建设，并基于数据设定合理的能耗管理目标值。

我们注重各运营环节的节约用水和水资源回收利用，提升水资源利用效率，让水资源节约成为实实在在的行动。

中水系统：有中水系统的项目，充分使用中水系统进行保洁和绿化。
平台监控：远程水表上传数据，方便数据采集。



废弃物管理

公司一直积极贯彻国家垃圾分类政策，在服务的商业写字楼，以及公司各办公点全面推进垃圾分类工作。公司联合政府、公益组织、企业等利益相关方，不断探索并推广城市社区和乡村社区生活废弃物管理方面的新技术、新方法，旨在使“零废弃”在中国社区成为现实。



装修施工

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》，制定《建筑工程绿色施工规范》。我们在施工过程中综合考虑环境和周边社区需求，围绕节材与材料资源利用、节水与水资源利用、节能与能源利用、节地与土地资源保护，降低施工期间给空气、水、土地的影响，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境。



污染控制

空 气 施工现场采用雾炮与喷淋相结合，定时开始和定时关闭，自动启动降尘设备降低粉尘浓度。

废弃物 要求施工现场的废弃物体按有害、无害、可回收、不可回收分类收集，建筑垃圾应集中收集、堆放，及时清运，现场设置专用仓库对细颗粒建筑材料封闭存放，高空垃圾采用垂直运输。督促施工单位在约定时间内拆除施工围挡和其它临时设施，对四周环境进行全面清理，做到工完场清。

噪 声 遵守各施工现场周边制度规则要求，采取分时施工，避免噪音对人事物产生影响。对施工现场生产区的噪声源进行识别，针对工程特点和周边环境编制有针对性的降噪措施方案，并明确降噪目标和要求。



资源节约

公司依据 ISO 14000 环境管理体系、《建筑施工现场环境与卫生标准 (JGJ146-2004)》《绿色施工导则》（建质 [2007]22 号通知）等，制定适用于集团范围内开发的所有在建项目《安全健康及环保现场管理标准》，并编制节约用水、节约用电方案，指定负责人具体实施，使施工过程中环境保护的现场管理规范化。

▣ 防备气候灾害

气候变化与危机管理之间有着非常密切的联系，因此，公司致力于加强对气候灾害和恶劣天气事件频率增加的复原力和适应能力。公司整合各客户服务团队在恶劣天气事件中的影响评估，形成协调一致的响应和恢复方法，包括：

- 制定危机管理响应的触发因素
- 提前预警和提前部署
- 利用信息技术在风险出现时加以解决，如使用聊天应用程序在事件响应期间增强沟通、使用在线表单收集影响评估数据
- 与供应商和外部合作伙伴建立更牢固的关系，如与提供业务相关环境服务、灾难恢复、一般安全和医疗情报的供应商以及保险公司合作

倡导绿色办公

在租赁办公场所时，公司将绿色建筑作为其中一项考虑因素，综合成本、员工生活便利性等因素进行选择。为了提升空间利用率，公司推广共享办公区的理念，在办公场所的装修标准中设置了人均办公面积的量化指标；对于老旧办公场所的翻新，也会将原有的会议空间进行灵活处理，随时满足共享办公的需求。空调是我们办公场所中的主要能耗设备，在采购空调设备时我们优先选择高效产品，并在使用过程中通过温度设置、定期检查和维护等方式尽量降低其能耗水平。

报告期内，公司共有 62 个办公室，均位于多租户办公楼中。公司总办公面积超过 3.8 万平方米，总用电量为 1,682.46 兆瓦时，折算温室气体排放量为 959.50 吨二氧化碳当量，排放强度为 24.68 千克 / 平方米。

62 个办公室

均位于多租户办公楼中

3.8 万平方米

公司总办公面积超过

1,682.46 兆瓦时

总用电量为

959.50 吨二氧化碳当量

折算温室气体排放量为

24.68 千克 / 平方米

排放强度为

公司对电脑、服务器、显示器和办公家具等大型资产进行编号登记，方便上述资产在各地区公司的高效利用。报废的电子设备在脱敏后交由专业的电子设备回收商处理。报告期内，公司通过回收服务转交了大约 2,709 件报废资产，包括笔记本电脑、服务器和显示器。

投身环保公益

公司致力于环保公益事业，一直积极响应腾讯公益及深圳红树林湿地保护基金会“99 公益日”行动，发起腾讯公益乐捐平台公益捐款活动，用于支持湿地保护和环境教育工作。

公司联席董事长陈劲松先生是红树林基金会主要发起人之一，目前作为红树林基金会的荣誉理事长，不遗余力地支持红树林基金的环保工作；对深圳市思益生态研究院进行捐赠，助力开展生态保护前沿课题研究，推动环境保护公益宣传；并带领公司员工积极参与各类环保公益行动，发扬主动承担社会责任的精神。此外，公司通过大学基金会和公益慈善领军人才培养等公益项目，投身青年培育事业。



■ 红树林活动



■ 蔚蓝社亲子观鸟活动



■ 99 公益日



■ 净滩活动



| 04

员工是一家公司持续发展的核心，我们的对于社会责任的承诺首先从我们与员工的相处中印证。我们旨在与员工保持良好互动，激励员工与公司共同发展。

打造活力职场

人才吸引与留任

公司坚持“以人为本”的理念，充分调动和挖掘员工的创造潜力和积极性，明确各岗位的职责权限、任职条件和工作要求；通过公开招聘、竞争上岗等多种方式选聘优秀人才，切实做到因事设岗、以岗选人。

招聘与雇佣

公司严格遵守中国劳工准则，坚持合法用工，依法依规与所有员工签订劳动合同，以实际行动保障员工的合法权益，不因性别、宗教、种族、国籍或政治倾向而有不公平对待。

公司人才招聘充分利用多种渠道资源，除了第三方招聘渠道外，也盘活员工的人脉资源，鼓励员工推荐适合人才应聘公司职位并给予员工一定的奖金激励；并通过校园招聘为公司的大交易和大资管两大事业部补充职场新人。

报告期内，公司员工总数为 10843 人（其中集团公司 8091 人，合资公司 2752 人），包含 2144 名主管人员、83 名技术人员、8054 名专业人员和 562 名助理人员。

报告期内

10843人

公司员工总数为

其中》

8091人

集团公司

2752人

合资公司

包含》

2144名

主管人员

83名

技术人员

8054名

专业人员

562名

助理人员

职务

组别	男性		女性		人数	组别小计与比例
	人数	占该组别比例 (%)	人数	占该组别比例 (%)		
主管人员	1282	59.79%	862	40.21%	2144	19.77%
技术人员	53	63.86%	30	36.14%	83	0.77%
专业人员	3941	48.93%	4113	51.07%	8054	74.28%
助理人员	86	15.30%	476	84.70%	562	5.18%
合计	5362	49.45%	5481	50.55%	10843	100.00%

年龄

组别	男性		女性		人数	组别小计与比例
	人数	占该组别比例 (%)	人数	占该组别比例 (%)		
30 岁以下	1669	44.40%	2090	55.60%	3759	34.67%
30-50 岁	3126	49.38%	3204	50.62%	6330	58.38%
50 岁以上	567	75.20%	187	24.80%	754	6.95%
合计	5362	49.45%	5481	50.55%	10843	100.00%

学历

组别	男性		女性		人数	组别小计与比例
	人数	占该组别比例 (%)	人数	占该组别比例 (%)		
博士	1	50.00%	1	50.00%	2	100.00%
硕士	74	40.66%	108	59.34%	182	1.68%
学士	1214	40.39%	1792	59.61%	3006	27.72%
专科及以上	4073	53.22%	3580	46.78%	7653	70.58%
合计	5362	49.45%	5481	50.55%	10843	100.00%

薪酬与福利

公司提供具有竞争力的整体薪酬，包括基本工资、津贴、奖金等，以吸引、培育、留任人才，并奖励能够创造绩效且持续贡献的员工。员工的整体薪酬依公司营运目标及获利表现，综合员工专业知识技能、工作职责、绩效表现与长期投入程度等因素而异。



奖励计划

- 公司每年通过薪资调查，衡量国内各地区总体经济指标及薪资水准，分别进行适当的薪资调整，维持公司整体薪酬竞争力；
- 员工绩效考量公司财务、营运绩效、未来发展及各子公司特性及营运绩效，并连结员工的工作职责与绩效表现，实施方式则视当地业界实务，设计短期或长期激励方案；
- 公司结合不同业务、不同层级的人员实施多元化的奖励方案，其中业务一线员工现金绩效奖金采取当年度每月或每季度发放，给予员工适时的奖励；其他员工的现金绩效奖金则于当年度每半年或年终发放，鼓励员工长期服务及持续贡献。



员工持股计划

- 为建立健全公司长效激励约束机制、形成良好均衡的价值分配体系、吸引留住优秀人才，充分调动员工的积极性，使其更诚信勤勉地开展工作，以促进公司业绩稳步持续提升，确保远期发展战略及经营目标的实现，公司在上市前后实施了4轮股权激励计划，采用股票期权与限制性股票两种激励工具，累计激励1625人次，平均每轮激励人数占公司总人数比为2.2%。



福利制度

- 公司提供优于法定标准的福利制度，含节假日、专项资质考试假及津贴、保险、退休金、急难救助、结婚生育礼金、丧仪补助、公司代理房产的购房优惠等，激励员工为公司长期发展全力以赴。



生育福利

- 公司员工在育婴期间，除可依法申请产假外，公司亦提供完善的假勤管理制度，让员工能够更弹性地运用于育婴及照顾子女。

报告期内，公司受行业环境影响，严控各项成本支出，员工整体薪资福利费用总额较上年下降34%，为了支持员工度过行业寒冬，公司鼓励员工基于公司平台，努力学习提升自身软实力，实现多元化业务经营，通过多劳多得保障收入水平，人均薪资福利费用较上年提升17%。

沟通与关爱

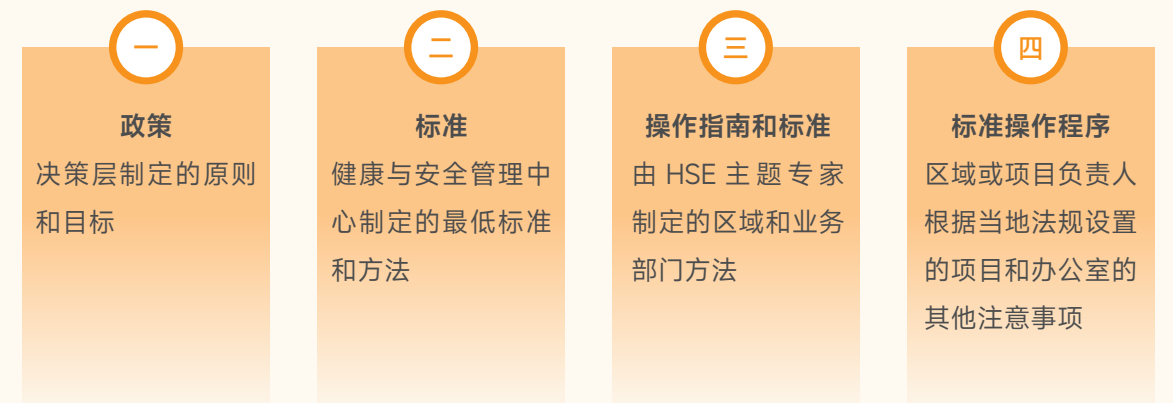
公司重视员工意见的畅通传递，建立了直线主管、地区/集团人力资源部、地区/集团总经理的逐级沟通机制，最大限度确保员工的诉求得以解决。同时，公司开设了专门的意见反馈邮箱，并在公司内网开设了沟通渠道，由人力资源部查收员工意见并进行跟进。

公司建立了一套基于国际职业健康与安全管理体系标准（ISO 45001）的管理体系，包含九个方面：

管理体系认证、沟通、召集人、核心培训、指标、分析和报告、最低标准和政策、战略和愿景、以及技术解决方案。



公司的健康与安全管理体系有四个级别：



通过这些标准，公司得以确保健康与安全的管理活动处于“PDCA”模型中：
计划（识别风险），执行（实施缓解策略和工具），检查（确保适当的管理）和审查（持续改进），以受控的方式实现业务战略。



人才发展

公司属于人力资源密集型公司，企业的成功所依靠的是自身在各方面持续改善的能力，这一点对于公司核心人员的上进心提出很高的要求。面对剧烈变化的市场和竞争形势，核心人员是否能够不断学习、改善，持续投入工作热情，都存在不确定性。

公司不断完善目标管理和绩效考核体系，设置科学的业绩考核指标，对各级管理人员和全体员工进行合理的考核与评价。公司通过晋升规划、补充规划、培训开发规划、职业规划等人力资源计划确保员工队伍持续优化，实现人力资源管理的良性循环。

公司以能力模型为人才发展依据，通过“70-20-10”法则，分别从经验学习（占比 70%）、回馈与指导（占比 20%）与教育培训（占比 10%）向员工提供所需的特定发展需求。

经验学习

公司建立了完善的职业发展通道，藉由建立管理通道与专业通道的“双轨制”，让员工能依个人特质与专长，分别在管理与技术的专业领域获得良好发展。同时，公司秉持内部职缺透明化、尊重员工转职意愿的两大原则，为员工规划个人职业发展路径及自身多元能力发展，促进内部人才移动，传承组织知识。

回馈与指导

公司拥有强大的基于反馈的企业文化和绩效管理方法，员工每年都会接受多维度、基于目标的绩效评估。员工定期与经理进行反馈和发展规划对话，以鼓励内部沟通。我们意识到员工能够与上级就发展机会和未来职业进行协商，获得适当的建议，并了解其部门的使命以及他们在中长期内应扮演的角色是非常重要的，并且可以充分发挥他们的潜力。此外，这些对话对员工敬业度和明确公司的宗旨具有非常积极的影响，因为它们让主管及其下属有机会从日常汇报的程序中脱离出来，共同讨论业务的发展和公司的愿景。

教育培训

公司持续完善职业发展的工具和内容，通过多种培训机会提供有价值、相关和及时的内容，助力员工提升自我发展能力和团队表现。公司内部的培训机会包括工作培训、日常辅导、工作调动、研讨会和在线学习等。员工还可以参加培训机构的专业研讨会和短期培训课程。

公司针对员工的各发展阶段制定了体系化的培训规划。对于新入职员工，公司开展为期三个月的企业文化培训和岗位指导，帮助员工理解公司价值观；对于入职后 1 年内的员工，公司开展初中高级的专业技能培训，确保员工具备岗位所需技能；对于入职后 3 年内的员工，公司开设新世官训练营、NDS 基层管理培训和客户服务意识培训，增强员工的管理和服务能力。对于入职 3 年以上的员工，公司通过领导力培训和经营能力培训，储备领导团队后备军。

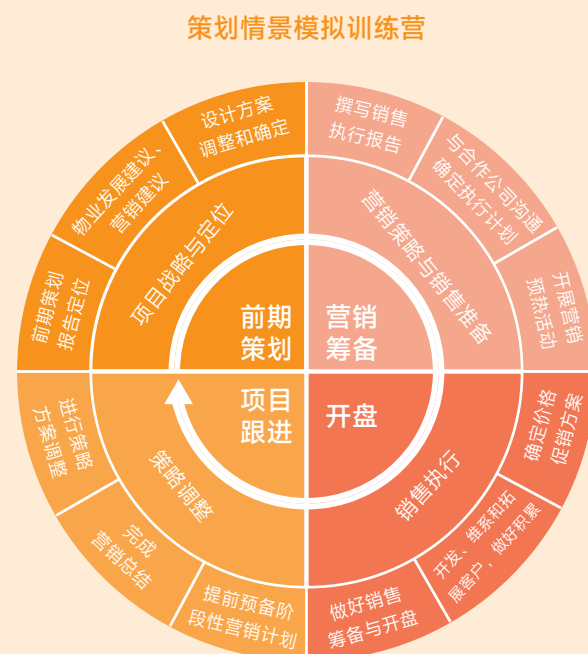


报告期内，公司上线世联云学院数字化学习平台，为员工提供逾 **420** 个课程和逾 **54** 万学习文档，一站式支持员工的学习、培训和考试，现已在全国 **28** 个地区上线。

专业培训

公司为专业岗位员工规划了岗位技能初级、中级、高级阶段培训，帮助员工夯实专业技能，提升专业素养，同时设计专门的训练营培养专业技术骨干。

大交易事业线开发了策划情景模拟训练营，根据策划重点工作阶段分为项目战略与定位、营销策略与销售准备、销售执行和策略调整四部分学习内容，让学员系统性地掌握策划工作流程的全貌，明确重点工作内容和工作方法，提升策划人员全程跟进项目的专业技能。



大资管事业线开发了顾问主笔训练营，主要为世联咨询顾问进行关于职责定义、理论学习和实战演练的系统化培训，其中的 MECE、SCQA 等分析工具能准确界定和分析问题，高效为客户提供解决方法；“世联四步法”和产品手册解决客户基本问题。通过理论学习、游戏模拟、案例撰写、汇报模拟等学习方式，强化学习效果，整体提升学员的技术统筹能力、方案把控能力和客户服务能力，培养可以统筹项目运作的专业技术骨干。



管理培训

我们明确定义了基层、中层、高层管理人员的含义和管理行为或领导行为，制定了完整的管理培训计划。此外，我们将核心价值与目标管理、绩效考核、晋升、选型、人才培养、培训等各种管理体系联系起来。

公司与外部咨询机构合作，打造匹配世联行人才发展需要的潜力人才标准，经过测评选出的潜力人才，通过线上线下学习、考试、制定个人发展计划、指导人指导、挑战性任务实践等组合培养手段，培养复合型经营人才，为公司可持续发展提供保障。

为提升高管的商业思维和领导力思维，我们采购合适的在线付费课程，并参加大学为管理人员开设的商业管理、Mini-EMBA 课程。通过案例研究、小组项目和跨团队讨论，我们加强了管理人员的领导能力、人际交往能力和管理能力。我们还提供了个人发展计划来帮助我们的主管发展自己。

2022 年内，公司举办的培训及学习活动总时数逾 **20 万小时**，共计超过 **2.2 万人次** 完成训练，平均每位员工的训练时数超过 **8 小时**，总培训费用逾人民币 **102 万元**。所有课程均完成满意度评估，评估维度包含课程内容设计、讲师、行政服务与整体课程效益满意度，其中，课程效益满意度**平均达 97 分**（满分为 100 分）；逾 **5000 人次** 完成**超过 1000** 门线上课程并完成学习评估，结果评估均反馈至员工绩效管理与发展制度中。

内部师资培养

为充分利用公司内部资源，打造学习型组织，公司每年刷新课程库清单，筛选部分课程，公开招募讲师，鼓励公司员工积极报名申请认证。获得认证的讲师可参加培训讲师的培训（TTT）赋能，参加公司外派培训与咨询项目，并参与每年的公司认证讲师评优。

附录

对标索引

《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 1 号——业务办理》（2023 年）
定期披露报告相关事项附件 1《上市公司社会责任报告披露要求》

条款及披露内容		报告章节
1 综述		环境、社会及公司治理
2-（1）	股东和债权人权益保护	夯实公司治理
2-（2）	职工权益保护	人才吸引与留任
2-（3）	供应商、客户和消费者权益保护	完善服务体系
2-（4）	环境保护与可持续发展	增强气候韧性
2-（5）	公共关系和社会公益事业	投身环保公益
3 社会责任方面的问题及整改计划		不涉及
5 工作总体目标和具体计划		未披露

深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 1 号——主板上市公司规范运作》（2022 年）

条款及披露内容		报告章节
8.1 综述		环境、社会及公司治理
8.2 经营原则		环境、社会及公司治理
8.3 社会责任战略规划及工作机制		环境、社会及公司治理
8.4 社会责任报告披露情况		报告编制说明
8.5 职工权益保障		人才吸引与留任
8.6：（一）	遵守环境保护法律法规与行业标准	助力低碳转型
8.6：（二）	环境保护计划	增强气候韧性
8.6：（三）	自然资源使用	助力低碳转型 倡导绿色办公
8.6：（四）	污染物处置	助力低碳转型 倡导绿色办公
8.6：（五）	污染防治设施	不适用
8.6：（六）	环境保护相关税费缴纳	不适用
8.6：（七）	供应链环境安全	未披露
8.6：（八）	其他环境保护责任	投身环保公益
8.8 环保政策实施情况及纠正措施		助力低碳转型
8.10：（一）	产品安全法律法规与行业标准	不适用
8.10：（二）	生产环境与生产流程	不适用
8.10：（三）	产品质量安全保障机制及事故应急方案	完善服务体系
8.10：（四）	其他生产与产品安全责任	不适用
8.11：（一）	员工管理制度及违规处理措施	人才吸引与留任
8.11：（二）	防范职业性危害与配套安全措施	沟通与关爱

8.11：（三）	员工培训	人才发展
8.11：（四）	其他员工权益保护责任	人才吸引与留任
8.12 科学伦理规范		共建美好城市
8.13：（一）	社会责任制度的建设和执行情况	践行经营初心 打造活力职场
8.13：（二）	社会责任方面的问题和不足	不涉及
8.13：（三）	改进措施和具体时间安排	不涉及

报告编制说明

报告范围

本报告范围涵盖深圳世联行集团股份有限公司及其附属公司。除非特别说明，与世联行（股票代码：002285）年报合并财务报表范围一致。

时间范围

本报告为年度报告，报告涵盖范围为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。部分文字信息超出此范畴，在所涉及处予以说明。

报告依据

依据《深圳证券交易所主板信息披露业务备忘录第 1 号——定期报告披露相关事宜》附录 1《公司社会责任披露要求》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引 第 1 号——主板上市公司规范运作》编写。

数据说明

报告中数据和案例来自公司实际运行的原始记录或财务报告。

报告中的财务数据均以人民币为单位。财务数据与公司年度财务报告不符的，以年度报告为准。

可靠性保证

本公司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，公司董事会对其内容真实性、准确性和完整性负责。

联系方式

联系电话：0755-22162824

联系地址：深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 12 楼