



2024

可持续发展报告 (暨 ESG 报告)





CONTENTS

目录

● 关于本报告	001	● 稳健治理，铸就信任基石	016	● 时刻用心，践行绿色低碳	076
1.1 报告简介		4.1 公司治理		7.1 绿色资管，推动低碳转型	
1.2 报告范围		4.2 风险管理		7.2 节能办公，践行绿色运营	
1.3 编制依据		4.3 反腐败与反贪污		7.3 应对气候变化	
1.4 报告原则		4.4 公平竞争			
1.5 信息来源		4.5 初心永炽，党建文化引领			
1.6 审阅与批准					
1.7 报告获取与联络					
● 关于世联行	004	● 秉持匠心，打造优质服务	032	● 社区公益，爱心传递	094
2.1 发展历程及愿景、使命、核心价值观		5.1 产品和服务安全与质量		8.1 环保公益	
2.2 荣誉认可		5.2 科技赋能，创新智慧服务		8.2 社区服务	
		5.3 信息安全与隐私保护		8.3 乡村振兴	
● 可持续发展治理	010	● 以人为本，助力员工成长	052	● 附录	102
3.1 可持续发展治理架构		6.1 合规雇佣与权益保护		附表 1 ESG 关键绩效数据表	
3.2 重要性议题评估		6.2 员工培训与发展		附表 2 指标索引	
		6.3 保障员工安全			
		6.4 传递温暖关怀			

01

**ABOUT
THE REPORT**
关于本报告



1.1 报告简介

本报告为深圳世联行集团股份有限公司（以下简称“世联”、“世联行”、“本公司”、“我们”）发布的第三份《可持续发展报告》（以下简称“本报告”、“ESG 报告”），旨在披露本公司在 2024 年履行可持续发展责任方面的实践情况和绩效表现，帮助利益相关方更加清晰、直观及透明地了解公司的可持续发展表现。

1.2 报告范围

本报告时间范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（“报告期间”），部分内容因可比性及完整性适当前后延伸。

本报告披露范围与本公司上市范围保持一致，一般披露内容及环境、社会范畴关键绩效指标涵盖本公司上市范围内全国多地办公场所的相关业务。

1.3 编制依据

本报告参考深圳证券交易所（“深交所”）《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》并结合其它主流披露指引文件进行编制，根据利益相关方对各议题的关注程度确定本报告的披露重点。

1.4 报告原则

1.4.1 准确性、平衡性、完整性

本公司客观、真实详述业务中有重大影响的可持续发展事宜，其中包括工作成果及所面对的挑战，公司董事会对报告内容的准确性和完整性负责。

1.4.2 相关性

世联行开展重要性议题评估工作，邀请利益相关方参与评估，重视利益相关方的意见，并由董事会审议发布，于本报告披露公司重要性议题的影响及表现。

1.4.3 可比性、可验证性

本公司将确保报告的披露范围与汇报方法每年均能保持大体一致，以便利益相关方对本公司绩效进行比

较。如无特别说明，本报告范围与本公司《2024 年报》合并报表范围一致，可与本公司《2024 年报》一并阅读。

1.4.4 清晰性

为便于理解和使用，本公司确保本报告披露的可持续信息内容清晰明了，专业名词将予以解释。

1.4.5 及时性

本报告与 2024 年报同一时间发布，以及时满足信息使用者的信息需求。

1.5 信息来源

本报告使用的资料及数据均来自本公司正式文件、内部统计数据 and 公开资料等。如无特别说明，本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种。

1.6 审阅与批准

本公司承诺报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，本报告已与 2025 年 4 月 17 日经公司董事会审批通过，予以发布。

1.7 报告获取与联络

本报告电子版可于本公司官方网站（<https://www.worldunion.com.cn/>）获取。如对本报告及其内容有任何疑问或意见，欢迎通过以下联系方式与我们联系。

联系电话：0755-2216 2688

电子邮箱：info@worldunion.com.cn

地址：深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 15 楼



02

ABOUT WORLDUNION 关于世联行

世联行于 1993 年在深圳成立，2021 年，公司实际控制人变更为珠海市人民政府国有资产监督管理委员会。公司是境内首家登陆 A 股的房地产综合服务提供商，业务遍及中国主要城市。作为中国领先的城市空间集成服务商，公司秉承“提升不动产交易效率与体验，助力资产价值持续增长”的使命，始终以客户为中心，致力于“让更多人享受到真正的资产服务”，为打造更美好的城市生活而不懈努力。

公司充分发挥“上市公司 + 国有平台”优势，深耕“大交易 + 大资管”两大核心体系，大交易业务聚焦于为客户提供综合营销、互联网 + 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。

公司愿景

成为中国不动产综合服务的领军企业

公司使命

提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升

核心价值观

以客户为中心、以奋斗者为本、以团队为强大、以专业为生

1993~2002

专业化

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。

2003~2012

全国化

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。

2013~2020

集成化

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。

2021 至今

聚焦化

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。

2024 年，公司围绕“观念与意识，产品与模式，机制与文化”三层次构建缩量时代发展新范式，以客户需求重构为支点，通过“服务产品化、产品标准化、标准数字化”路径推进转型。在原有市场开辟新的发展空间，实现从“规模驱动”向“价值驱动”的战略转型。

发展历程

荣誉认可



老字号 世联行 获“深圳老字号”称号	Wind ESG 世联行 获 Wind ESG 2024 A 评级	专精特新 珠海横琴悠租云科技有限公司获“广东省专精特新中小企业”称号	攻坚建设 珠海横琴口岸项目团队 获“攻坚建设奖”	杰出运营 世联红璞公寓运营的公寓项目“横琴寓”荣获“2024 年度中国住房租赁业杰出运营项目”	杰出项目 珠海横琴国际科技创新中心 获“2024 年城市封面价值产业园区”
合作伙伴 珠海横琴悠租云科技有限公司 获“优秀合作伙伴奖”	优秀软件 珠海横琴悠租云科技有限公司 获“优秀软件服务企业奖”	服务认证 珠海横琴世联云城市服务有限公司 取得 GBT20647.9 五星级物业服务认证	协会会员 世联资管项目侨城坊 正式加入深圳市物业管理行业协会，成为“会员单位”	优秀物业 世联光启未来中心项目 获得南山区分局高新派出所、高新社区，联合授予“优秀物业单位”荣誉称号	创新服务 知识竞赛 世联光启未来中心项目 参加高新社区“筑巢引凤·智慧园区”创新服务人才知识竞赛并荣获二等奖
综合实力 世联行北京公司 获“2024 年中国物业服务企业综合实力 500 强”证书	合作伙伴 世联行北京公司获“2023 年度中国移动通信集团北京有限公司行政服务中心优秀合作伙伴”荣誉（2024 年颁发）	杰出贡献 世联资管 获评“深圳市城市更新协会 2023 年度杰出贡献会员单位”（2024 年颁发）	巾帼文明 世联资管桂园街道 荣获广东省“巾帼文明岗”荣誉称号	最佳服务 世联行北京公司物业顺义项目部 获“满意顺义”最佳服务支撑团队荣誉（2024 年颁发）	城市设计竞赛 世联咨询与广东省建院、凯达环球联合体入围广州琶洲东区（国际超级总部）城市设计国际竞赛，并在最终方案评审中荣获三等奖



03

SUSTAINABILITY-RELATED GOVERNANCE 可持续发展治理

本公司打造可持续发展治理长效机制，持续完善可持续发展管理架构，明确各层级可持续发展职责，在满足监管要求的同时，积极响应利益相关方诉求，共同推动公司业务实现高质量可持续发展。

3.1 可持续发展治理架构

健全的可持续发展治理体系是公司实现可持续发展的重要保障。为更好推动可持续发展战略融入公司的日常经营和发展中，世联行建立“董事会 - 战略与可持续发展委员会 - ESG 工作小组”三级可持续发展治理架构，严格执行《战略与可持续发展委员会工作细则》，明确战略与可持续发展委员会在可持续发展治理工作中的职责及权限。



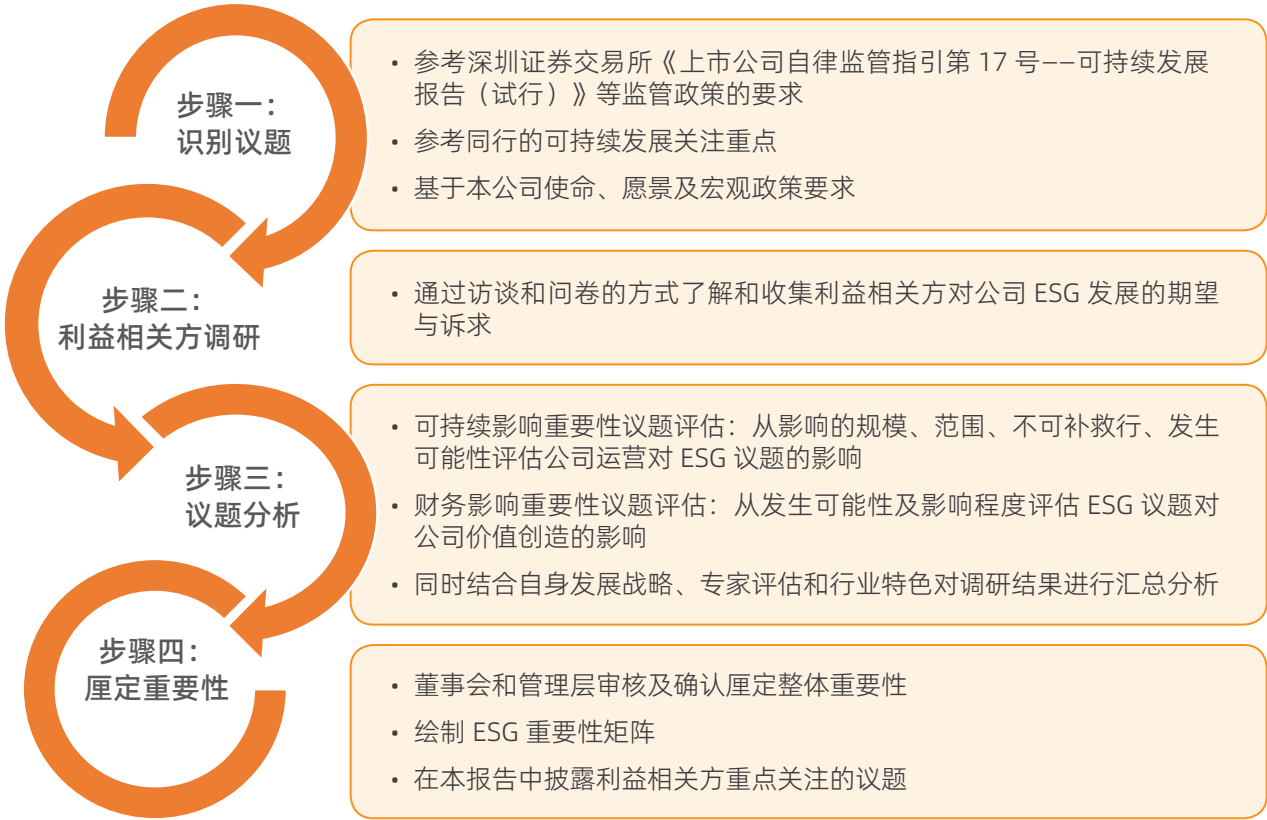
- **董事会：**负责公司整体的 ESG 治理，确定 ESG 愿景、策略和发展方向，审阅 ESG 相关风险和机遇，决议和监督 ESG 治理工作及信息披露，确保 ESG 治理工作有效运行。为提高董事会决策的科学性，董事会授权予其下设的战略与可持续发展委员会以协助董事会完成 ESG 管理工作，战略与可持续发展委员会向董事会负责并定期汇报。
- **战略与可持续发展委员会：**负责设定本公司的 ESG 规划和目标，制定及检讨气候变化相关的政策，提交至董事会进行决议；完善治理架构，审阅公司 ESG 相关报告并提出建议，定期向董事会汇报可持续发展管理进展；组织公司各职能及业务部门推进 ESG 相关工作。
- **ESG 工作小组：**由公司各职能及业务部门负责人组成，负责落地执行具体的 ESG 相关工作，切实履行在可持续发展规划和目标中的职责，检讨 ESG 工作绩效并向战略与可持续发展委员会汇报，积极提升公司可持续发展能力。

董事会及其下设的战略与可持续发展委员会，拥有多元化背景，涵盖经济学、政治学、法律学、工程管理、会计等多个专业领域，助力企业应对复杂的 ESG 风险，把握机遇实现均衡发展。

3.2 重要性议题评估

重要性议题评估过程

本年度，我们以问卷结合访谈的方式，开展了针对 ESG 议题的利益相关方调研，旨在识别具有“财务影响重要性”与“可持续影响重要性”双重重要性影响议题，加强对 ESG 风险的有效管理并发掘潜在机遇。通过与公司内部 ESG 工作相关的业务部门开展访谈及利益相关方问卷调研结果，结合自身发展战略和行业特色，确认重要性议题排序。双重重要性议题评估过程：



利益相关方沟通

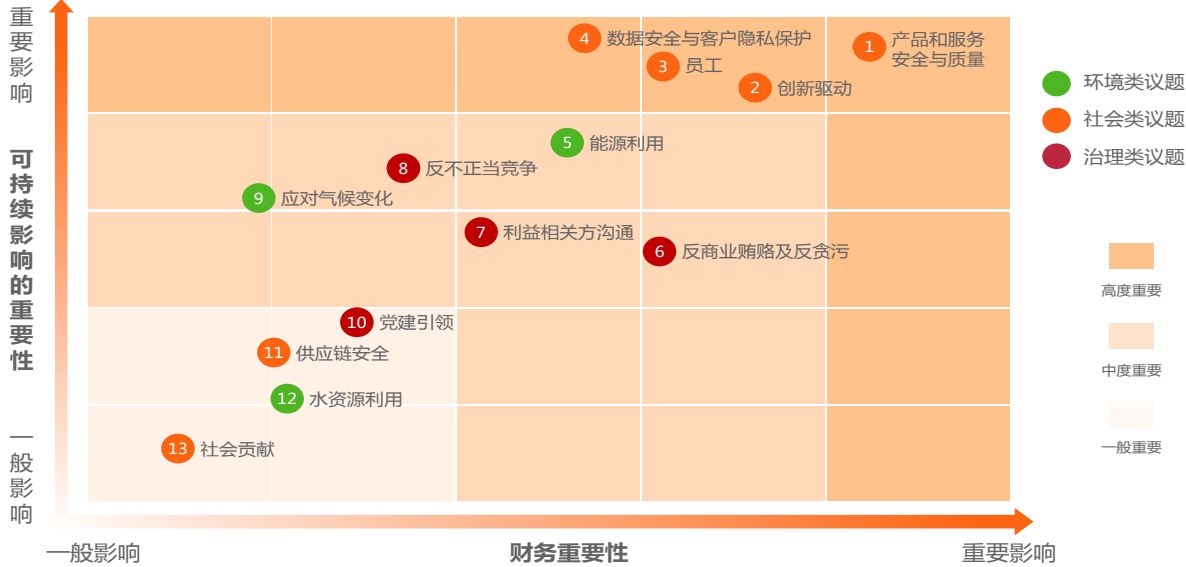
为全面了解和收集利益相关方对世联行可持续发展的建议和期望，我们定期向利益相关方开展多种形式的调研，作为我们推进可持续发展工作的参考，洞察潜在的风险和机遇。本公司致力于搭建多元、常态、有效的沟通机制以及时了解、收集和回应利益相关方对我们的期望与要求。我们依据公司自身的业务特点、发展阶段以及行业动态识别出包括股东与投资者、客户 / 业主、员工、政府及监管机构和合作伙伴、行业组织与行业协会的七类主要利益相关方，我们现行的利益相关方沟通情况可概括如下：

利益相关方	期望与需求	沟通渠道	回应
股东与投资者	信息披露 合规经营 风险控制 可持续发展	股东大会 年报及中期业绩报告 公告 邮件、电话问询 公司官方网站 社交媒体	日常信息披露 提升公司治理水平 优化风险与合规体系
客户 / 业主	完善的客户服务 客户信息保护 畅通的沟通渠道	客户满意度调研 客户 / 业主服务热线 公司官方网站 社交媒体	提升产品和服务质量 完善信息网络安全管控 及时解决客户 / 业务诉求 多种意见反馈途径
员工	员工薪酬与福利 员工健康与安全 职业发展与培训	员工关怀活动 员工安全保护措施 工作表现定期评估 员工培训	完善薪酬与福利体系 确保工作环境安全 健全职业晋升机制 定期开展主题培训
政府及监管机构	合规运营 依法纳税 响应国家政策	信息报送 现场检查 政府文件 专项会议	依法合规经营 按时足额纳税 积极响应政策法规
合作伙伴 / 供应商	合作共赢 良好稳定的合作关系 商业道德与信誉	公开招投标会议 战略合作谈判 交流互访	合规招投标 签署廉洁协议 完善供应商管理体系 打造负责任供应链
社会及公众	开展公益活动 环境保护 带动地方经济发展	线下活动 公司官方网站 社交媒体	投身公益慈善 创建美好城市生活 提供就业岗位
行业组织与行业协会	行业经验交流分享 互利共赢 公平竞争	行业协会 行业交流会议 战略合作	参加行业协会 分享行业经验 推进战略合作与组织沟通

重要性议题评估结果

基于世联行公司性质及业务特性，参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》的 21 个议题清单，本年度议题重要性评估中共识别了 13 个与公司相关的可持续发展议题。公司识别到产品和服务安全与质量议题对公司财务状况、经营成果、现金流等产生一定影响，且已经超过了公司定义的重要性阈值，该议题具有双重重要性，已在本报告“秉持匠心，打造优质服务”章节中围绕“治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标”四个方面进行披露。创新驱动、员工、数据安全与客户隐私保护议题具有影响重要性。我们十分重视利益相关方的意见，将根据重要性评估结果，持续完善可持续发展作规划，并在本报告中对相关议题进行重点披露，以回应各利益相关方对世联行可持续发展工作的关注。

可持续发展重要性议题矩阵



财务重要性议题的风险、机遇及潜在影响分析

公司将产品和服务安全与质量风险纳入整体风险管理体系，以服务品质、安全为基础，识别风险在短期（1 年内）、中期（1-5 年）和长期（5 年以上）对世联行的影响，并持续监测风险影响和机遇。

风险和潜在影响

潜在影响		风险管理举措及应对措施
运营风险（短期）	客户对服务品质要求提升，为满足客户期待，公司需升级运营体系，人员和系统投放的运营成本可能增加，对财务表现有一定影响。	• 加强服务体系及管理系统的升级 • 组织区域及项目的技术培训，必要时提供支援 • 建立健全客户满意度收集及反馈机制，及时了解并回应客户诉求
合规风险（短期 / 中期 / 长期）	出现人身安全事件，造成收入损失，对财务表现有较大影响。	• 通过源头把控、作业过程管控及监督等方法防范各类安全风险 • 在日常工作中，对基础服务安全风险源进行排查，重点关注基础服务、消防安全、生产安全等相关风险，从源头杜绝风险隐患 • 完善内部管理体系，加强设施设备维护维修、作业标准化及风险提示、强化极端风险防范、定期开展消防演练等，确保运营过程安全

机遇和潜在影响

潜在影响		机遇管理举措及应对措施
运营机遇	以数字化赋能产品和服务的品质及安全提升，交付超越客户期待，赢得市场信赖，有助于扩大市场规模。	• 不断探索，持续深化数字化建设，升级服务水平 • 标准化服务要求，培训服务团队，推动服务水平及安全管控的提升
市场机遇	业主关注资产价值提升，客户关注服务品质提升，为业主增加价值，为客户提供贴心服务获得市场青睐，有助于扩大市场规模。	• 加大产品结构升级，通过营销、数字化预判等方式，提升服务价值产出，契合市场需求 • 强化品牌宣传，突出专业能力、数字化水平



04

SOUND GOVERNANCE BUILDS THE FOUNDATION OF TRUST

稳健治理，铸就信任基石

夯实公司治理，秉持稳健的经营风格是企业实现可持续发展的关键路径，世联行持续完善公司治理架构及风险管理机制，倾听投资者心声，保护投资者合法权益。公司恪守商业道德准则，牢铸清明廉洁的商业环境。同时，我们高度重视党建工作，充分发挥党员的模范带头作用，全方位提升企业竞争力。

本章回应的重要议题：

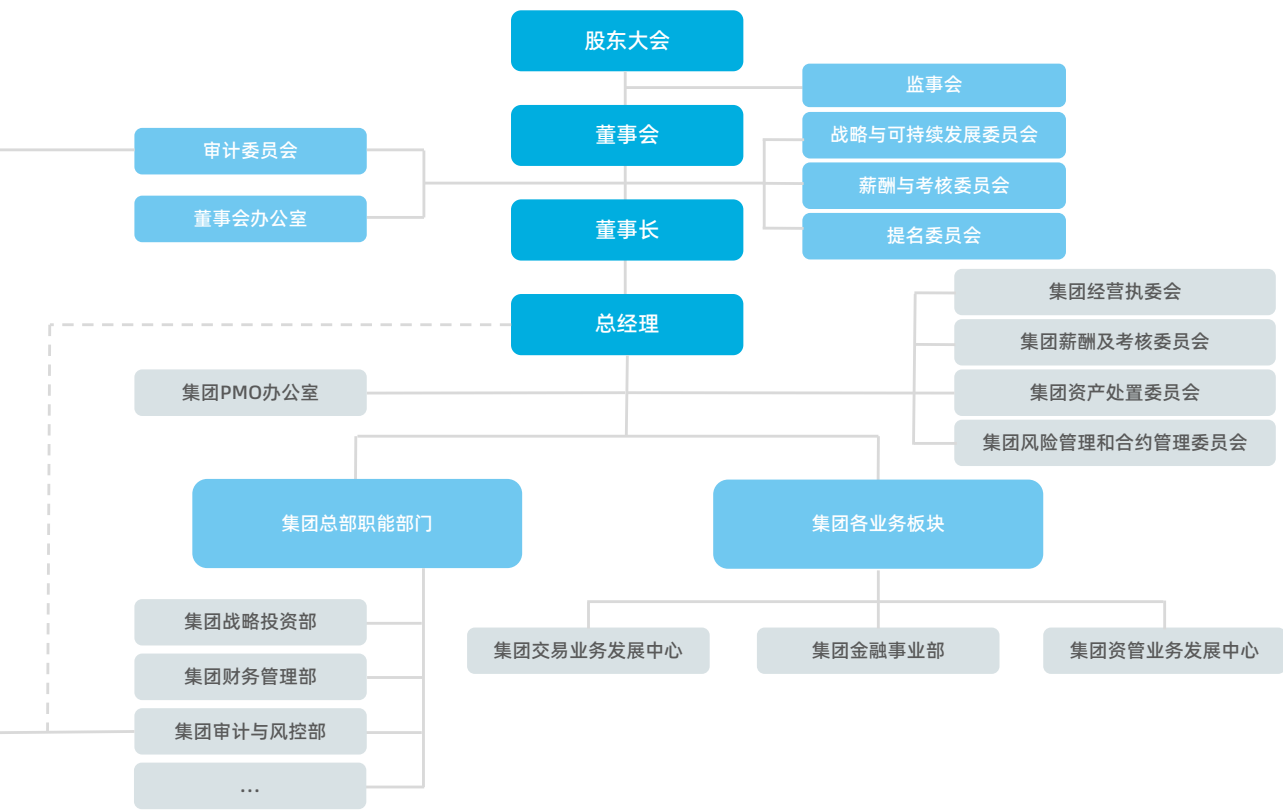
- 反商业贿赂及反贪污
- 反不正当竞争
- 供应链安全
- 利益相关方沟通
- 党建引领

4.1 公司治理

4.1.1 公司治理架构

为促进公司规范有序发展，世联行严格遵守《中华人民共和国公司法》《上市公司治理准则》《中华人民共和国证券法》《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，建立了股东大会、监事会、董事会及各专门委员会的公司治理架构，健全且高效的公司治理架构，权责明确、运作规范，有效保证公司治理决策的公正性和科学性。

董事会下设战略与可持续发展、审计、提名、薪酬与考核四个专门委员会，对董事会负责。战略与可持续发展委员会主要负责拟定公司长期可持续发展战略、对 ESG 重大议题和重大投资、融资决策等进行研究并提出建议；审计委员会负责审核公司财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制；提名委员会负责拟定董事、高级管理人员的选择标准和程序，对董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核；薪酬与考核委员会负责制定董事、高级管理人员的考核标准并进行考核，制定、审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。



世联行治理架构

4.1.2 董事会独立性及多元化

世联行为推动提高上市公司独立董事履职质效，有效发挥独立董事参与决策、监督制衡、专业咨询的作用，以更好的维护公司整体利益及保护中小股东合法权益，公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《关于上市公司独立董事制度改革的意见》《上市公司独立董事管理办法》以及证券交易所股票上市规则、自律监管指引等相关法律、行政法规、规范性文件和自律规则等，制定并发布《独立董事专门会议制度》《独立董事制度》，为独立董事规范和有效履职提出指导，并作为公司独立董事履职评价的重要依据。

公司董事会现有独立董事 4 名，占董事会总人数的 36%，符合上市地监管要求。公司独立董事具备包括法律合规、财会、公司业务专业领域及企业管理等相关专业背景及经验，具备履行独立董事职责所需工作经验。

独立董事主要通过“3+1”平台履行职责，即审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、以及独立董事专门会议。其中，独立董事专门会议为独立董事提供集中讨论重大事项、行使职权的平台。本报告期间，独立董事以现场会议、通讯、现场到访考察分子公司等形式，充分保障履职效能，2024 年共召开了两次独立董事专门会议，独立董事凭借专业知识和经验为公司发展提供建设性意见和建议。

同时，我们甄选董事会成员以提升多元化，综合考虑多方面因素，包括性别、年龄、专业知识、经验、文化及教育背景等，以确保董事会成员具备履职所需知识及专业经验，且满足性别多元化。截至报告期末，董事会共有 3 名女性董事，女性董事比例达 27%。

我们的董事会构成稳定，成员平均任期 4.7 年，其中非独立董事平均任期 5.2 年，拥有丰富的经验和深厚的行业洞察力，能够为公司提供持续的领导力和战略规划，有助于企业长期发展和创新。公司全体董事严格遵循《主板上市公司规范运作》《董事会议事规则》等相关规章制度，切实履行董事诚实守信、勤勉尽责的义务。本报告期内，公司共召开了七次董事会会议，所有董事会成员均保持了 100% 的出席率。

董事性别		董事数量	
男		8	
女		3	

董事年龄	董事数量
50 岁以下	1
50-60 岁（含）	8
60 岁以上	2

董事技能与经验	独立董事数量	非独立董事数量
法律及合规	1	0
财会	1	2
公司业务专业领域及企业管理	2	5

4.1.3 投资者保护及沟通

世联行一贯重视投资者关系管理，切实保护投资者特别是中小投资者合法权益。公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》《上市公司信息披露管理办法》等有关法律法规及《公司章程》规定，制定并落实《信息披露制度》等内部规章制度，加强信息披露事务管理，履行信息披露义务，积极响应利益相关方对企业信息的要求及期望，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。我们承诺真实、准确、完整、及时地披露信息，确保信息的合规性和透明度，亦确保所有投资者公平地获取公司信息。

世联行尊重并保障所有股东作为公司所有者的重大事项决策权利，报告期内，公司共召开了 3 次股东大会，股东以现场记名投票和网络投票相结合的方式审议通过了定期报告、利润分配预案、关联交易、董事会选举、董事会专业委员会选举、年度审计机构聘任等议案；中小股东也以现场记名投票和网络投票相结合的方式参与审议通过利润分配预案、关联交易、董事会选举、年度审计机构聘任等议案。

我们重视与投资者互动，确保投资者关系互动平台信息及权益分派事项传递及时，2024 年，除了定期报告、股东大会等常规的沟通方式以外，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保持紧密沟通，解答其对公司经营、财务、治理及环境社会议题的疑问，并传递公司的理念和价值。2024 年，我们举办了现场业绩说明会，面对面回应投资者的关切。透过这些交流，既增进投资者对公司的了解和认同，又有助于董事会和管理层获取投资者反馈。

2024 年投资者沟通交流活动

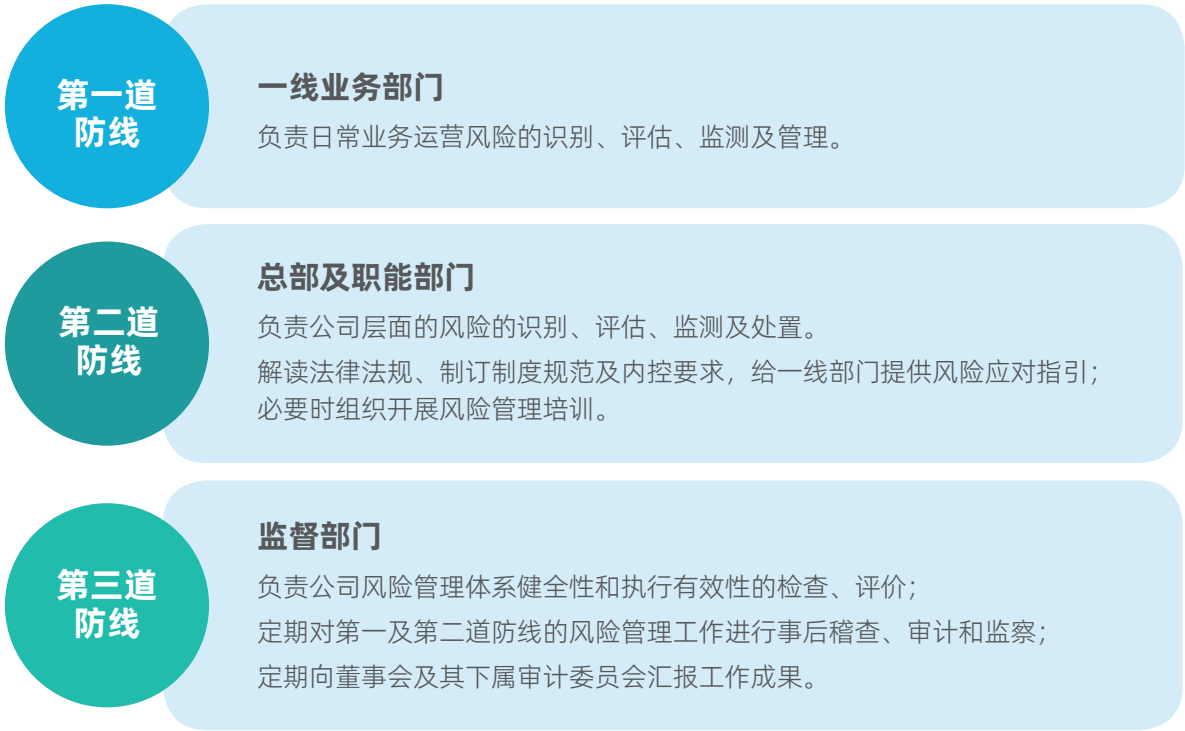
- 股东大会（线上及线下）：**3 次**
- 定期报告：**4 份**
- 各类公告：**73 份**
- 业绩说明会：**1 次**
- 深圳证券交易所互动易平台，回复投资者 **76 个问题**，回复率达 **100%**
- 投资者热线：**不定期**
- 其他非正式沟通互动：**不定期**

4.2 风险管理

健全的风险管理体系可提高企业对潜在及未来风险的抵御能力。世联行根据 COSO 风险管理和内部控制框架，构建了全面有效的风险管理及内部控制体系，为推动公司高质量发展保驾护航。

4.2.1 风险管理体系

董事会作为公司风险管理的最高治理机构，持续监督及评估本公司的风险管理及内部监控系统的有效性。公司建立风险管理“三道防线”体系，明确各部门风险管理职责。



世联行风险管理三道防线

2024 年，公司进一步优化第二道防线的建设，将原“集团风险管理委员会”调整并更名为“集团风险管理和合约管理委员会”，该委员会在承接原“集团风险管理委员会”职能、关注公司对外投资风险的基础上，新增合约风险管理职能，强化公司的全面风险管理和合约管理，确保合约活动严格遵循相关法律法规、行业标准及公司内部政策。

4.2.2 风险管理制度及关键举措

世联行建立了《世联交易事业部合规管理制度》《交易事业部稽核工作规章制度》《关于交易业务挂单的风险预警》《世联资管三级品质督导管理程序》等一系列的内部规章制度，并定期审阅更新，确保制度体系与监管要求、业务发展保持同步。

本年度，世联行重点关注合规体系的升级迭代，配套合规管理手册及合规风险清单，覆盖信息披露、资金管理、供应商管理、销售管理、投融资等关键业务环节，成立廉洁合规执行小组，定期开展合规效能评审与风险评估。

世联行注重合规文化的培育，通过线上线下合规培训，持续强化员工的合规意识与能力，为可持续发展筑牢风控屏障。

报告期内，世联行重大风险管控情况良好，未发现重要、重大内控缺陷，无重大风险损失事件发生。

4.2.3 税务合规

世联行始终高度重视税务合规，严格遵守国家税收法律法规，确保所有经营活动均在法制框架内有序进行，依法纳税，积极履行企业社会责任。公司建立了全面的税务管理体系，制定了《世联行增值税发票指引》《发票管理办法》《增值税账务核算方法》《印花税纳税管理指引》等制度，为税务合规提供明确指引。世联行财务部统筹公司的税务风险评估及税务优化工作，同时公司成立了专业税务管理团队，提升地区公司税务管理的一致性和高效性，确保每项税费应缴尽缴，规范履行纳税义务。依据《中华人民共和国企业所得税法》及其实施条例，除已在年度报告中明确披露的享有特定税收优惠政策的子公司外，世联行及其设立在中国境内的其他所有子公司，均按照法定税率计缴企业所得税。

4.3 反腐败与反贪污

世联行坚决禁止任何贪污腐败行为，恪守《中华人民共和国公司法》《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》《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》等相关法律法规，坚决防止贿赂、勒索、欺诈、洗黑钱及反不正当竞争等行为发生，自 2018 年 12 月起加入企业反舞弊联盟，严格遵守《中国企业反舞弊联盟公约》。

4.3.1 廉洁管理架构

本公司构建了高效的廉洁管理架构。在公司层面，设立审计与风控部，负责统筹整体廉洁建设，对各业务线的商业道德及反贪腐工作进行检查、评价和建议；在资管业务线，设立资管合约监察组，在交易业务线，设立稽核及采购管理组，分别负责各自业务线内反贿赂、反腐败、反舞弊工作的监督管理与实施。同时，明确公司各地区、各部门负责人作为本地区、本部门反贿赂、反腐败、反舞弊的第一责任人，对相应区域或部门的贿赂、腐败、舞弊行为负有管理责任。

世联行核心价值观之一：“因郑重承诺而有信誉”

- 遵循法律法规，恪守行业准则和职业道德，郑重承诺。
- 只作能力范围内的承诺，不作不切实际的承诺。
- 珍视公司的信誉，尊重自己的承诺。
- 说到的一定要做到，做不到的一定不说。
- 勇于承担高标准的承诺，并为实现承诺做出最大努力。

4.3.2 监督调查

世联行制定并落实《世联交易线业务举报管理制度》《交易线营销采购业务廉洁制度》《世联资管反腐败反贿赂与举报管理制度》等制度，规范公司经营、员工、管理人员、供应商及其他合作伙伴的商业行为，构筑了全覆盖的廉洁制度防线。

公司建立畅通的举报途径，并在公司官网、内部管理规章制度、宣传海报、供应商合作过程等多处列示公开，鼓励员工通过举报电话、电子邮件、信函、面谈等形式向相关责任部门检举。

我们建立了完善的举报处理流程，根据举报问题的重要性及涉及面，由相关责任部门进行调查、取证、核实。若贪腐、受贿等举报信息查实将依据相关制度进行处理，严重违反将给予解除劳动合同并赔偿对公司造成的损失。此外，若违规行为触犯了法律，公司必将依法追究其法律责任，绝不姑息。对于查证属实的举报，公司将给予举报者一定金额的奖励，并严格保密举报者身份信息，未经举报人同意，不得公开其身份，严禁打击报复。本年度，公司共发生 1 起员工违规违纪事件，涉及利用职务便利侵占公司资金，已按照公司相关制度将有关人员辞退。我们将持续加强廉洁文化建设及合规管理，切实维护公司和股东及员工的合法权益。

集团审计部

举报邮箱：wangaic@worldunion.com.cn；lirx@worldunion.com.cn
举报电话：13601685069；13510592010
邮寄地址：深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 15 楼

交易业务内部合规举报：

邮箱：yangguang@worldunion.com.cn
电话：0755-22162676、13751125672（微信同号）
邮寄地址：深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 13 楼

资管业务内部合规举报：

邮箱：zgjubao@worldunion.com.cn
电话：0755-22162563
邮寄地址：深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 15 楼

主要举报途径（包括但不限于以上途径）

4.3.3 廉洁文化建设

本公司积极营造廉洁文化氛围，面向公司全体员工、管理人员及供应商的开展一系列廉洁活动，并要求做出书面承诺，如《员工自律公约》《阳光合作承诺》等多种形式，强化全面宣贯廉洁文化。

新员工入职廉洁教育：

我们已将廉洁道德主题宣讲全面融入新员工入职培训中，新员工均要求学习了解该业务条线的合规条款，确保从入职之初就深刻认识到公司的反腐制度和道德准则，帮助新成员迅速树立起廉洁自律的观念。

- 交易业务线人员需学习并签署《员工自律公约》《员工承诺书》，并归入员工档案
- 资管业务线人员需学习《世联资管反腐败反贿赂反舞弊与举报管理制度》



反腐廉洁宣传海报

廉洁文化宣导及专项培训：

廉洁管理责任部门携手各业务线，定期举办线上线下相结合的反舞弊专项培训，实现公司全员覆盖，不断提升员工的廉洁意识。2024 年，公司进一步加大廉洁建设和宣传力度，通过举办廉洁自律主题宣讲、播放反腐倡廉教育片、开展廉洁知识竞赛、组织管理人员及员工开展专项合规法制教育培训及在办公场所张贴廉洁宣传海报等多种形式，营造出崇尚廉洁、抵制腐败的良好企业文化氛围。

外部培训：

积极参与反舞弊联盟及其成员企业组织的多次培训与交流活动，具体包括 5 场线下培训和 2 场线上培训及交流会，具体包括：《第四届监察审计高端论坛》《企业反舞弊诉讼策略交流会》《企业风险管控与反舞弊策略深度研讨》以及《“论剑” 2024 企业廉洁生态建设与反舞弊高峰论坛》等。

案例：资管业务线合规法制教育培训

2024 年，为强化交易线的廉洁文化，提升员工的廉洁自律意识，公司交易线成功举办了总计 10 场廉洁培训活动，全面覆盖了所有交易线人员。每场培训时长约为 1 小时，累计参与人次超过 600 人，其中总监级及以上管理人员达 68 人次。此外，为了检验培训效果并激发员工的学习热情，我们组织了廉洁知识竞赛，625 名员工积极参与，竞赛及格率达 96%，充分展示了员工们对廉洁知识的深刻理解和扎实掌握。对竞赛表现突出的团队，我们特别进行了表彰与鼓励，以此激励全体员工继续加强廉洁学习，共同营造风清气正的工作环境。



廉洁专项培训现场图

案例：资管业务线合规法制教育培训

2024 年 8 月，资管总部开展专项合规法制教育培训，旨在提升资管管理人员及员工的法制意识和合规能力，覆盖 64 名管理人员及员工。培训结合资管行业的实际情况，深入剖析了合规风险点和防范措施，采用了互动问答、案例分析等多种教学方式，使参训人员能够更加深入地理解和掌握合规知识。未来我们将继续加强合规法制教育培训工作，不断提升员工的合规意识和能力，为公司的稳健发展提供有力保障。



合规法制教育培训现场图

4.3.4 阳光采购

为提升市场竞争的公平性与透明度，规范招投标业务流程，本年度，世联行修订细化《招投标管理办法》，招标全程录音录像，确保操作合规。公司要求采购人员熟知阳光采购准则，供应商等相关人员签订《阳光合作承诺》，强化廉洁管理。

公司在供应商入库、招投标、合约环节均公示举报通道，鼓励员工、供应商举报疑似违规行为。2024 年，公司查处了 28 家存在围串标行为的单位，并取消其合作资格，有效震慑了潜在的不正当竞争行为。

阳光采购亮点举措



- 为强化与供应商的合作效率及保障合作的诚信透明度，本年度公司整合多项文件，包括《入库承诺书》《无重大违法记录声明书》《诚信履约承诺函》《廉洁告知书》及《无利益关系声明》合并为一份综合性文件——《阳光合作承诺》，在供应商入库流程中，我们严格规定所有供应商及其相关人员签署
- 在《员工奖惩管理制度》中，公司新增并细化了违反阳光采购要求供应链管理相关的处罚条款，清晰界定了处罚的涉及的具体对象层级以及相应的惩罚等级，以确保供应链管理的规范性和纪律性

为落实阳光采购原则，本年度，公司审计风控部及审计部、稽核及采购管理组、资管合规监察组开展了招采流程的审计，重点审查供应商资质、关联关系。期间发现 12 起供应商关联关系问题，以及 3 起供应商信息不实（如无工商登记或已注销）情况，并按内部管理要求惩处涉事供应商。

2024 年，本公司在合作的供应商共计 2,239 家，我们对所有在合作的供应商开展了考核，被评估为不合格级、列入黑名单的供应商数量为 28 家。

4.4 公平竞争

4.4.1 反不正当竞争

世联行坚守依法经营，积极维护市场秩序，促进有序竞争，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规，制定并落实《世联行集团反不正当竞争管理制度》，明确各业务领域的公平竞争原则。公司定期组织反不正当竞争法律法规、负责任营销及相关制度的培训，提高员工的法律意识，严禁商业贿赂、诽谤、不正当有奖销售等行为，营造公平交易、健康透明的良好行业竞争环境。

公司要求员工遵守反不正当竞争制度，主动防范并报告违规行为。法律事务部定期负责接收、记录、初审并调查不正当竞争行为。各业务部门配合法律事务部，及时通报发现的问题。报告期内，世联行未发生反不正当竞争、反托拉斯和反垄断相关的法律诉讼。



解读《反不正当竞争法》法律法规培训活动现场图

4.4.2 负责任营销

世联行坚持以诚信为原则，制定一系列负责任营销的操作指引，包括销售手册、销售工具包、交易线营销采购业务廉洁制度等，杜绝虚假宣传，严控销售合规性风险。2024 年，我们未发生涉及产品或服务市场营销违法违规的事件。

公司秉持高度责任感，严格把关项目对外宣传数据、品牌推广资料、销售交易文案等文件，严禁不实承诺。公司内控流程要求，上述文件的初稿由相关领域资深员工开展首行首轮审阅，提供专业见解；若涉及财务、法律、市场营销等领域，则启动跨部门协同审查机制。公司管理层负责审阅后，内容方可对外发布。该流程有效防范了宣传内容失实风险，确保发布材料不存在合规问题，同时契合公司品牌调性和价值观。

世联行建立持续监测系统，实时跟踪营销活动表现，定期评估合规状况。一旦识别问题，立即启动快速响应机制，采取纠正措施，确保营销活动在合规轨道上高效推进，为公司的持续发展奠定坚实基础。

公司明确销售员工营销工作红线，严禁回扣、虚假宣传等违规行为，制定严格处罚规定，持续向员工宣贯负责营销重要性，引导员工树立正确营销观念，自觉维护公司形象与客户权益。公司每月对营销团队开展培训，培训内容覆盖营销管理要求、营销优秀案例分享、营销推广方式应用等。

4.4.3 供应链管理

世联行严格依据《供应商管理办法》《采购管理制度》《招投标管理办法》等内部管理制度，持续规范采购标准与流程。在供应商准入、日常管理、考核等各环节，均以统一标准对待所有供应商，确保无差别管理，全力促进公平竞争。

在供应商关系管理上，世联行积极作为。公司通过电话、邮件、线上会议及线下走访等多种方式，与供应商保持紧密沟通，不断强化对劳工权益、环境保护与资源利用、危害材料使用的管理，致力于构建负责任的供应链。

为打造公平竞争环境，我们对所有供应商（含中小企业）一视同仁，平等对待所有中小企业合作伙伴，采取统一的准入、评估及管理方式。我们依法保障所有供应商的合法权益，依据供货及服务进度向供应商支付款项，报告期间不存在逾期不支付供应商款项的情况，且无任何相关诉讼纠纷。

4.5 初心永炽，党建文化引领

世联行坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，开展党建为主题的活动，不断加强党的领导。2024 年，我们通过举办党建活动周和组织党员参与实地培训等多元化活动，全面推广党的理念，提升全员的政治意识和责任感。

案例：世联行党课专题培训

2024 年 10 月 30 日，依据深圳市非公党委党建活动周的工作要求及世联行党委的精心部署，基于公司数字化转型升级战略，开展数字化赋能培训及专题党课。此次活动在区党群服务中心举行，紧密围绕公司数字化转型升级战略，旨在通过党建的引领力量，为公司的数字化转型征程注入鲜活的红色活力。激励员工不断提升自身的数字化素养，积极投身于公司的数字化转型实践，为推动公司高质量发展贡献智慧与力量。



专题培训

案例：世联行党委组织党务工作者和部分党员赴四川梓潼两弹城红色教育基地培训学习交流

2024 年 5 月 22 日 -5 月 26 日，世联行组织党委和各支部党务工作者及部分党员，赴四川梓潼两弹城红色教育基地参加“学习‘两弹一星’精神，坚定理想信念”为主题的红色传统教育培训学习。此次活动旨在通过实地参观、现场教学、互动研讨等多种形式，让参与者深入领悟“爱国奉献、艰苦奋斗、协同攻关、求实创新、永攀高峰”的“两弹一星”精神内涵，进一步坚定理想信念，提升党性修养，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，不断优化企业管理，推动创新发展，为实现企业的长远发展和国家的繁荣昌盛贡献力量。



培训学习交流



05

CRAFTING QUALITY SERVICE WITH HEART 秉持匠心，打造优质服务

世联行始终坚持“提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升”使命，致力于在竞争激烈的中国不动产市场中脱颖而出。为此，我们积极创新，不断完善和优化自身的服务体系，提供全价值链专业运营服务，加强供应链管理，积极与客户沟通互动，满足客户多元化的需求。同时，我们持续升级数字化平台，强化智慧赋能，优化知识产权保护机制，致力于“让更多人享受真正的不动产服务”，竭力为创造城市美好生活努力。

本章回应的重要议题

- 产品和服务安全与质量
- 创新驱动
- 数据安全与客户隐私保护
- 供应链安全

5.1 产品和服务安全与质量

作为房地产综合服务提供商，产品和服务安全与质量不仅直接影响客户满意度和品牌声誉，还关系到企业的整体绩效和社会责任。世联行持续关注产品和服务安全与质量带来的风险和机遇，并以坚定的步伐履行我们的服务承诺。

5.1.1 治理

世联行始终坚守“以客户为中心，以专业为生”核心价值观，我们明确安全品质系服务的核心，严格监控服务全链条的品质和安全。董事会负责监督产品和服务安全与质量体系的合规性及有效性，并确保公司建立完善的质量控制和安全保障机制。公司将产品和服务安全与质量作为企业可持续发展治理的重要组成部分，通过职责明确的质量管理与安全管理架构，不断推动服务品质提升，优化服务标准。

5.1.2 战略

为了适应不断变化的市场环境，世联行秉持“专业服务，价值运营”核心理念，将产品和服务安全与质量作为企业可持续发展战略的重要组成部分，在保持安全高品质的服务质量的同时，赋能业主资产价值的提升。我们通过识别产业链相关风险和机遇，并制定相应的应对策略，持续丰富及优化产品结构，确保公司在复杂多变的市场环境中保持稳健运营，提升核心竞争力。

5.1.3 影响、风险和机遇管理

世联行将 ESG 风险管理贯穿产品和服务标准完善、安全管控、服务人员培训等环节。

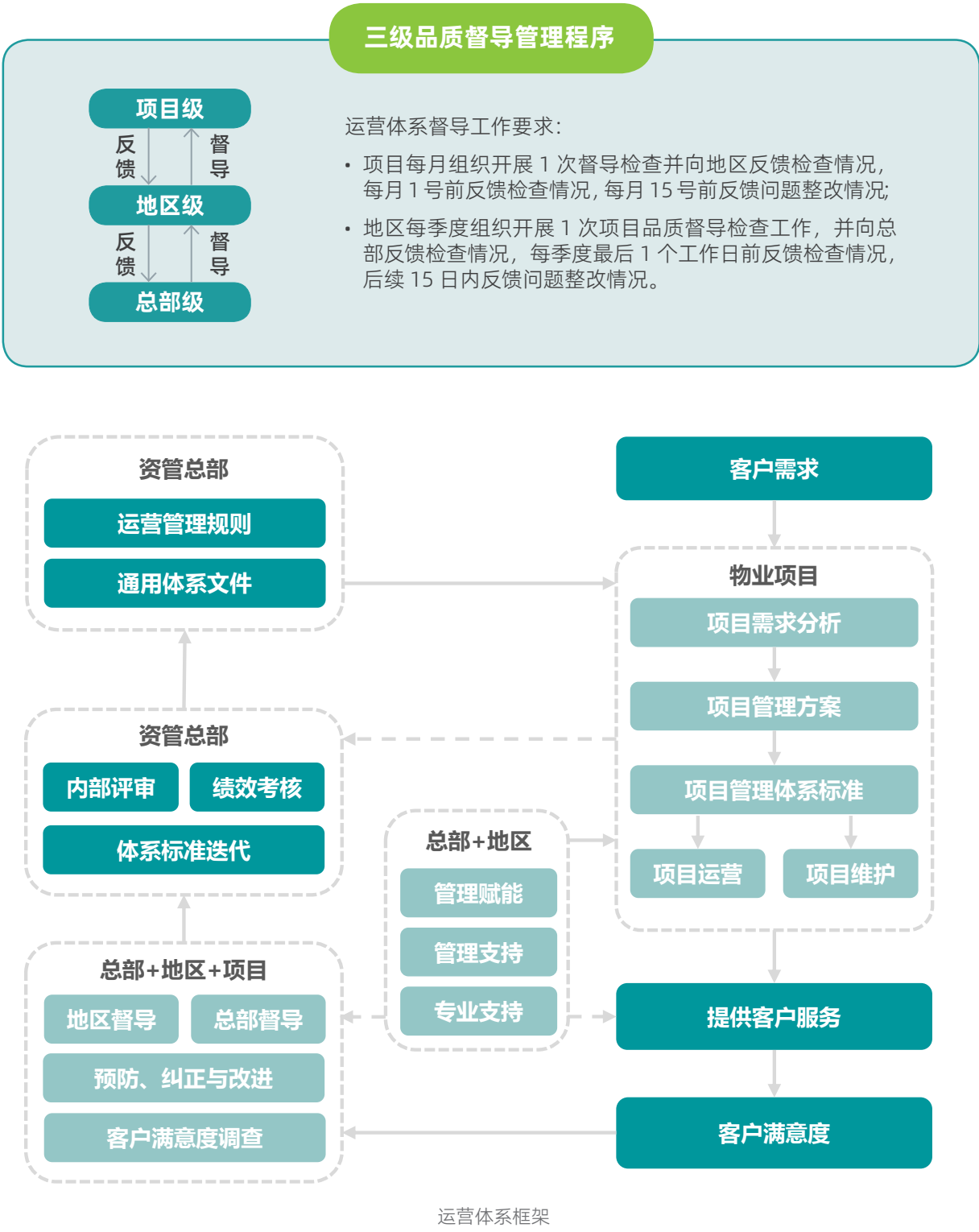
• 品质管理，创造美好生活

世联行注重服务品质，深入洞察业主的美好生活需要，持续完善质量管控机制，竭力为客户提供品质、贴心服务。

公司制定并实施一系列服务标准和操作手册，统一服务标准，确保服务流程规范、质量可控。具体包括：

- 营销策略标准化工具：包括营销策略标准流程、案场运营管理标准、岗位职责标准等标准化工具，为案场工作人员提供操作指引，保障案场服务标准的规范、统一；
- 运营标准体系：包括运营规则、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% 服务场景，为各物业管理项目提供管理标准，确保服务质量及客户满意度；

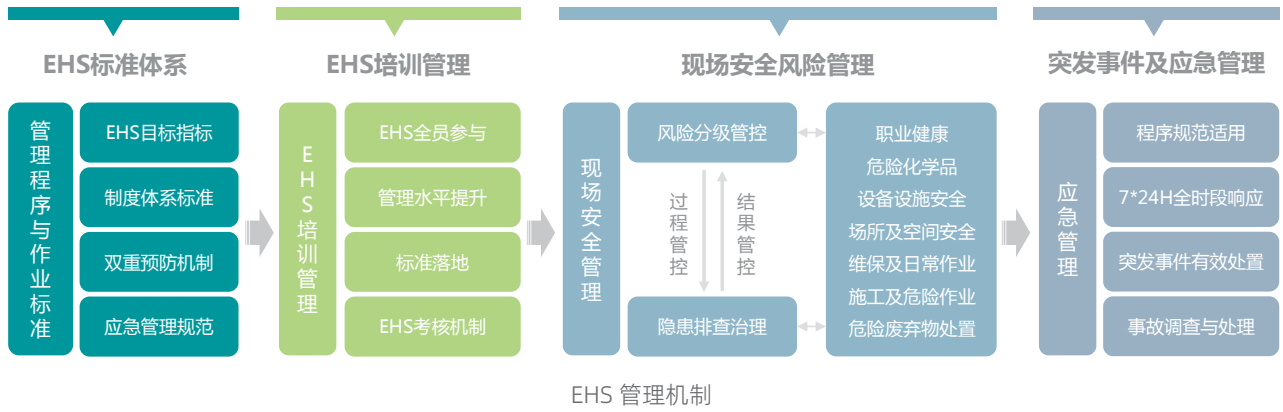
为推进服务标准落地，公司制定《三级品质督导管理程序》，通过涵盖资管总部、地区公司、物业项目的三级督导架构，定期开展督导检查，规范资管物业及综合设施项目管理标准，确保项目管理标准及现场品质一致性。



通过本年度的督导工作，我们共检查了 5,864 个项目，发现了 759 个问题，目前这些问题均已整改完成。未来，我们将继续推动服务内容与品质标准的不断提升，为客户创造更加舒适、便捷的居住环境。

• 安全保障

世联行始终将保护客户及员工的人身及财产安全放在首位，我们严格遵守《中华人民共和国消防法》等法律法规，建立并落实《EHS 管理机制》《消防安全管理总则》《治安防范管理要求》等内部管理制度，确保各服务环节安全管理操作规范，通过专业的管理手段及定期的培训从源头上预防和减少事故及伤害的发生。此外，有效的管理机制帮助我们降低运营成本，减少潜在的不利因素，推动企业可持续发展。本年度，世联行未发生重大事故。



在日常运营中，各项目按照《三级督导管理程序》要求，深入排查物业管理基础服务中安全隐患，最大限度预防健康及安全事故，实现零物业管理责任事故。

- 各项目每月开展安全检查并向地区上报风险信息，同时提出针对性的整改方案；
- 地区按季度开展安全检查并向总部上报风险信息，同时提出针对性的整改方案

1) 应急安全管理

本年度，世联行完成制定安管类标准流程及图文操作指引共计 10 份，内容涵盖《安全作业指导书》《安全团队行为规范管理作业指导书》《消防控制室作业指导书》《突发事件处理作业指导书》《安全监督管理作业指导书》《火警及故障处置作业指导书》《防台风暴雨应急预案》等相关规范安管岗位工作流程和应急预案，并实施常态化应急演练。

案例：百度大厦被海淀区防火安全委员会评为“二零二四年度消防工作先进单位”

百度大厦项目在行政消防业务线强力支持下，消防管理成效显著，荣获“2024 年度海淀区消防工作先进单位”。

世联资管亮点工作：

- 结合百度大厦实际情况，升级消防安全管理流程，确保制度与大厦环境的匹配度。
- 高度重视消防安全教育培训工作，通过开展消防安全知识讲座、消防演练、消防安全专题培训等形式多样的活动，提高了员工的消防安全意识和技能。
- 定期对消防设施进行维护和保养，确保其处于良好状态。
- 根据大厦实际情况，制定了完善的消防应急预案，组建了微型消防站，定期组织演练，提高应对突发事件的能力。



“二零二四年度消防工作先进单位”奖状

2) 设备安全管理

科学合理的设施设备管理工作可以有效延长设施设备使用年限，降低安全风险，推动高效安全管理。为保障楼宇及设备安全运行，世联行将设备安全纳入安全管理工作范围，制定建立了一套完善的设施设备检修流程，包括编制计划、定期巡检、定期对设备进行健康诊断评估等。

设施设备检修流程

- 编制计划：编制检修、保养专项计划，根据计划对设施设备进行检修和保养；
- 设备健康诊断：定期对楼宇内的设施设备进行健康诊断评估，分析设备的状况及维修成本，根据设施设备生命周期内的不同阶段状况，提前与业主沟通采购计划，并及时跟进备品备件采购，便于应急处理；
- 定期巡检和维护：开展系统的、定期的巡检工作，识别潜在的设备故障，及时维修维护；通过升级材料和维修方法改进设备功能，提升运营效率，增大经济性能。



潜水泵检修



配电柜检修



屋面弱电管线检修



消防门检查维修

3) 供应链安全管理

世联行高度关注供应链的安全管理，依据国家相关法律法规及 EHS 体系要求，我们制定了《环境 / 职业健康安全协议》，旨在减少作业对环境的负面影响并保障员工健康。我们积极向供应商普及环保与职业健康的重要性，并要求其在作业前了解并签署该协议，切实保护环境及作业人员健康安全。

环境 / 职业健康安全保护协议部分条款：

- 关注员工职业健康、安全，不聘用童工和不安排未成年工从事危险工作，为员工配备必要的个人防护用品。
- 对施工现场能导致环境污染、严重安全事故的危险源和环境因素进行识别，并制定控制措施和监督落实。
- 在作业过程中应做好警示和现场隔离，注意保护现场周围的环境，节约用水、用电，药品使用适量，并采取适当的防护措施，减少工作过程中化学品（药品、机油等）、粉尘、气味、废弃物、噪声、振动等对周边人和环境造成污染和危害。
- 在作业过程中保护现场周围的环境，装载时采取防液体泄漏、防臭气散发、防噪声排放、防固体垃圾散落措施，装载完毕后现场需要清理干净，以免对周围环境的污染和危害。
- 在运输废弃物途中，应保证运输车辆状况良好，密封加盖运输，不跑、冒、滴、漏污染环境，将垃圾送至政府指定的填埋点。

• 服务技能提升培训

世联行注重员工专业技能及服务水平的提升，通过系统化的培训，员工能够不断更新知识储备，掌握最新的服务理念与操作技能，从而在日常工作中更加专业、高效地为客户提供服务。

保安：开展安全生产教育、消防器材使用、队列训练、交通指挥手势、突发事件应急处置、防台防汛应急处置、岗位仪容仪表和服务礼仪培训

保洁：开展保洁基础知识、清洁设备使用与维护、清洁剂的选择与使用、楼层保洁岗位规范、清洁工具间规范、安全作业培训

绿化：开展生产安全、灌木施肥养护工作、割灌机安全操作、园区常见病虫害讲解、杀虫及杀菌剂安全操作培训



• 服务创新

世联行注重打造差异化竞争能力，整合服务优势和团队能力，深度理解客户的多样化需求，积极探索缩量时代不同客户的“解题之道”，尝试拆解服务能力，灵活组合服务内容以满足客户多样化需求，提供一站式解决方案，与客户共同迎接挑战，为客户创造更多价值，携手共筑更具韧性的未来。资管业务提供从投资决策到运营服务的全价值链综合服务，大交易构建“策、媒、渠、销”四位一体的服务体系，为开发商提供了一体化的解决方案，提升了销售效率，实现客户价值最大化。

案例：百度会服团队服务礼仪定制化培训

2024 年 11 月 30 日，世联行在百度科技园 K1 举办了一场会服前台团队的礼仪标准服务培训。此次培训分为上午和下午场进行，共 60 名员工参加，旨在提升百度会服团队的职业素养与公众形象。为巩固培训成果，世联行推出 15 天标准动作打卡计划，要求会服团队上传礼仪动作视频至“礼仪打卡群”，由讲师点评指导，强化固化所学。



百度会服团队服务礼仪定制化培训现场

案例：物业团队协助客户举办大型活动

2024 年，世联行团队协助客户成功举办了 6 场大型活动，展现出了卓越的团队协作与执行能力。我们协助客户开展活动筹备、执行和收尾工作，提供全周期、连贯性的服务支持保障。工程团队细致评估并确保会场搭建的安全性及电力供应的稳定性；保洁与会服团队通力合作，保持会场的整洁与舒适；安保团队则通过周密的安全规划和人力配置，以及应急小组的随时待命，保障活动的顺利进行。世联行提供的一站式闭环式服务得到了客户的高度评价和认可。



物业团队协助客户举办活动现场图

案例：惠州智创方直星图

惠州智创项目于 2022 年 5 月首推，2023 年 10 月因施工放缓导致营销停滞，口碑受损。2024 年 11 月，智创与世联行合作，世联行以综合营销服务、新媒体矩阵、家装服务助力项目重启。项目从口碑困境逆转为区域流量红盘，成为江北中介和客户的首选。

世联行首先运用新媒体矩阵提升项目知名度，通过线上线下联动增强市场信心。其次，采用定制化精装拎包入住策略提升产品价值，差异化营销快速占领区域市场。此外，提供综合营销重塑项目核心价值，通过互联网 + 业务的渠道资源整合能力提升客源与质量。这些措施帮助客户精准定位、优化资源，有效提升销售业绩，控制成本，助力项目成功转型。



惠州智创方直星图项目鸟瞰图和效果图

案例：全价值链运营项目 - 美信达科学里

项目背景：美信达科学里项目位于光明区屋园路与展业一路交叉口，占地面积 2.4 万m²，总建筑面积达 13.4 万m²为 M1 性质用地。

世联行服务内容：前期咨询 + 招商运营 + 物业管理 + 公寓运营

服务亮点：

- 1) 物业团队及招商团队为项目提供深度的前期建设咨询服务，并根据已入驻的客户情况，定制高校、科研院所的物业服务，并做好园区附属绿植、湖泊的运营，使园区保值增值；
- 2) 招商根据项目产品定位，定向寻找目标客户，打造集办公、科研、生活、娱乐的高品质园区；
- 3) 公寓团队为园区公寓提供前期定位、产品装修设计、智能运营系统、营销策划、精细化管理等全价值链服务。



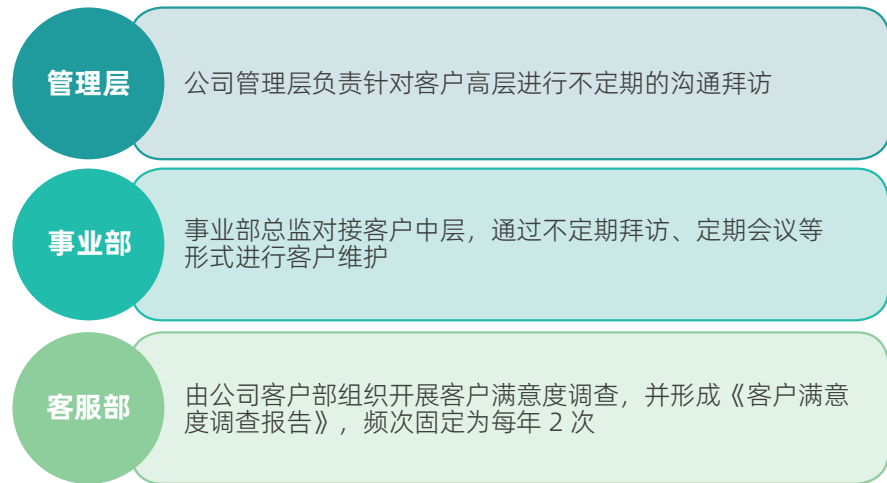
美信达科学里项目鸟瞰图

• 客户满意度管理

世联行坚持以客户需求为导向，积极倾听客户心声，了解客户需求，不断提升服务质量，打造卓越客户体验。

我们持续完善客户意见收集机制，设立多种沟通渠道，业主可以通过管家助手 APP，资管云小程序，世联行客户投诉邮箱，物业客户中心电话、物业服务中心前台、管家微信、客户满意度调查等多渠道向我们反馈意见和建议。

我们建立了三级沟通机制，全方位、多层次地开展客户满意度调查。



世联行制定并执行《客户投诉处理程序》等内部管理制度，建立标准化的客户投诉处理流程，提高投诉时效和完结率，保障客户投诉得到及时、合理的处理，增强客户信任和满意度。

受理	分派	跟进	反馈
客服专员接收业主投诉信息，并记录于《客户投诉登记表》	客户服务中心客服部将投诉分为：重大投诉、升级投诉、一般投诉，并分派给相应岗位部门责任人。投诉受理责任人根据投诉级别，在1-3天内处理完毕	投诉受理责任人跟进处理，并向客服专员反馈处理结果。若未在约定时限内完成，将由客服部负责人指定专人跟进	客服专员记录投诉人对处理结果的满意度。若投诉人不满意则持续跟进处理直至满意为止
及时总结			
客服部每月统计分析《客户投诉登记表》，重点关注重复投诉、升级投诉，分析原因、评估处理措施和结果，并于物业服务中心工作月报中反馈			
对于多因素、较复杂的投诉，客服部编制成典型的投诉处理案例，形成公司知识清单存档，并组织各部门讨论互动、培训分享，全力提升客户满意度			

我们在收到业主反馈意见或投诉后，对客诉分类分级，设定各类投诉处理时限，实现高效处理客诉。2024 年，我们共接收 866 单客户反馈及投诉，客诉处理率 100%，工单满意度 99%。

本公司每半年开展一次业主满意调查，通过线上问卷及线下入户拜访等方式，收集业主对客户服务、秩序服务、工程服务、环境服务四大维度的满意度。本年度，共收集满意度调研样本 4,646 份，总体满意度为 92%，同时，在满意度调查期间，收获业主建议共计 343 条，我们认真倾听业主诉求，充分分析服务难点，据此制定未来工作重点和提升计划，以持续提升客户满意度，增强业主粘性，提升服务品质。



调研覆盖客户：
4,646 人



业主整体满意度：
92%

提升业主满意度的暖心活动案例：

案例：企业开放日活动

侨城坊物业始终坚守“搭建资源共享平台，赋能园区企业成长”的初衷，2024 年，我们携手园区企业成功举办了五场企业开放日活动，共邀请了约 80 余位园区企业负责人参与，促进园区内产业链上下游企业间的交流与合作。



企业开放日合影

案例：缤纷业主活动（部分举例）



亲子篮球游园活动



侨城坊业主篮球争霸赛



尊巴舞蹈活动

案例：升级母婴室设施，增强女性关怀

为积极响应国家倡导的“爱婴行动”，世联行横琴资管对横琴国际科技创新中心进行改造升级，配备了功能完善、环境舒适的母婴室。改造过程中，精心挑选了环保、安全的软装材料；母婴室内配备了专业的婴儿护理台，高度与角度设计均符合人体工程学，方便家长为宝宝进行护理操作；同时设置了哺乳座椅，座椅有靠背、扶手设计，为哺乳期妈妈提供舒适的哺乳体验。



母婴室改造前



母婴室改造后

5.1.4 目标与指标

我们建立产品和服务安全与质量相关的指标，驱动可持续发展目标的实现。

指标名称	指标内容	单位	2024 年
业主整体满意度	业主对物业服务的满意程度	%	92%
重大安全责任事故数量	造成人员死亡或十万元以上经济损失的事故	个	0

5.2 科技赋能，创新智慧服务

世联行坚持以科技赋能业务发展，全力推进数字化、线上化、平台化的转型进程，致力于构建全面的房地产综合解决方案体系。世联行凭借多年项目落地经验及自研能力，持续精进数字化工具，向业界提供数字化解决方案，推进行业数字化进程。

• 交易业务之云掌柜 APP

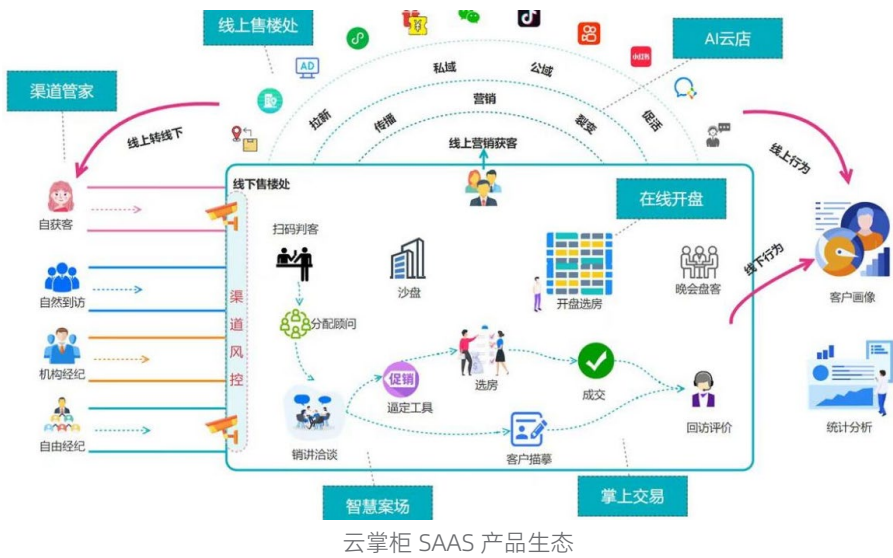
世联行大交易业务通过数字化转型探索业务创新机会，公司不断加大对大交易业务自主研发的云掌柜 APP 的投入，持续研发并上线更多创新功能，以技术驱动业务，提升业务效率与支持力度。

云掌柜

云掌柜为世联行交易业务研发的数字化作业、运营和管理平台，集代理案场数字化管理、新媒体运营创作与渠道结算管理于一体。平台深度整合 CRM 系统，优化客户管理与合同管理流程，方便合同的审批与查看，提升审批效率；记录交易全生命周期关键节点信息，统一业绩计算标准，提升提佣效率及透明度。云掌柜平台涵盖了员工移动化作业的云掌柜 APP，渠道合作作业平台、世联行集客以及 C 端客户触达的积极找房小程序。



本年度，我们还专注于云掌柜 SaaS 商业化产品的研发，成功推出了智慧案场、掌上交易、AI 云店、在线开盘及渠道管家这五大核心功能模块，并正式启动云掌柜的对外市场拓展与销售。



• 资管业务之悠租云

悠租云定位为不动产运营租赁的一站式管理解决方案提供商，服务模块包括空间、价格、合约、财务管理、人才房、人才驿站及大数据分析等多个模块，是目前资管业务运营管理核心平台。2024 年，悠租云 SAAS 平台加大针对不同业态运营的产品迭代，包括园区智慧公寓、长短租结合、人才入住申请等。

悠租云产品本年度研发情况：

• 园区智慧公寓

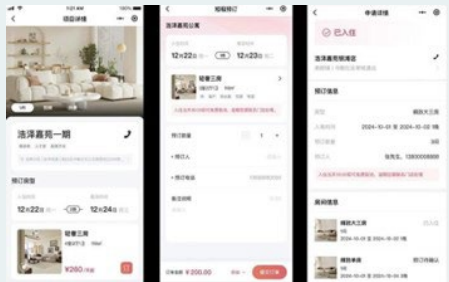
悠租云针对园区员工宿舍公寓打造了自助申请系统，提升园区员工入住流程的效率和与便捷性。同时，我们还开发了能耗补贴、物资巡检等一系列运营调度管理功能，优化员工的住宿体验。



园区智慧公寓申请平台

• 短租产品

为积极响应市场变化，悠租云推出短租产品。商家可根据淡季、旺季，按需设置每日价格，租客在小程序轻松预订，管家在系统快速办理入住、退房，做到即订即住即退，缓解房屋出租压力，提高商家收益。



短租预约预定平台

一站式人才房、人才驿站申请平台

悠租云与地方区级平台公司紧密合作，推出了一站式人才房、人才驿站申请平台。平台为企业、个人提供申请渠道，通过对接人才数据库，实现人才资质智能匹配、自动审核，简化人工审核流程，并根据人才类型、申请时间进行智能轮候排队，自动匹配房源，提高申请轮候效率。



人才公寓申请平台

• 资管云系统

我们深度整合物业服务，基于悠租云运营数字化运营能力以及云掌柜不动产营销服务能力基础上，打造了运、管、服一体化平台。本年度为提升物业资产价值，降低空置率，世联行本年度在一体化平台的基础上开发上线资管云系统，拉通招商、销售、经营、物管数据，项目团队可通过该系统实时掌握项目租客入驻情况、经营情况以及水电数据等，项目团队通过数据波动了解租户的稳定性，提前预判租户退换租情况，以提前储备租户，保障项目稳定运营。



运、管、服一体化平台



资管云系统数据看板图

• 激励创新

世联行将创新研发视为公司发展的重要引擎，持续加大在创新领域的投入，旨在通过创新与智慧化的手段，全面提升产品与服务的品质，以满足市场日益增长的多元化需求。公司积极营造鼓励创新的氛围，对于有专利研发成果的员工，在工作表现考核中予以更高评价，以此激发员工的创新热情，为公司的持续发展注入源源不断的动力。

研发资源及投入情况		
研发人员数量（报告期末）	人	52
研发投入金额	亿元	0.26

5.3 信息安全与隐私保护

世联行始终将客户的信息安全与隐私保护置于企业发展的核心位置，致力于构建并不断优化一套全面的信息安全防护体系。我们强化信息安全管理，提升员工的信息安全意识，同时在技术层面加强了对数据的加密处理、访问权限控制以及网络安全防护，全方位保障各业务板块的信息安全。

5.3.1 信息安全与隐私保护管理体系

世联行严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，制定并执行《客户资料档案使用管理制度》《用户隐私声明》《应急处理预案》《世联行信息安全保密制度》《世联行信息安全管理规定》等内部信息安全与隐私保护制度。同时，为保证相关制度的落地执行，我们向员工发送制度发布的邮件通知并挂网公示，确保全体人员了解并遵守信息安全制度。《世联行信息安全管理规定》《员工手册》均明确了违反信息安全的处罚措施，督促员工在工作中自我规范，严格遵守公司的安全管理规定，共同保护公司信息安全。报告期内，我们未发生信息泄露、丢失或系统被非法访问、攻击等重大信息安全事件。

2024 年信息安全管理亮点举措

安全演练

- 公司云平台上的所有系统成功完成灾难恢复演练，包括私有关键办公系统及公有核心业务系统（如交易、资管 EBS 财务、润泽、邮件、AD 域等）的虚拟机备份恢复，并形成详细的灾难恢复报告
- 各系统均达到预期恢复效果

权限梳理

- 完成公司无线网络（WiFi）改造，实现来宾用户账号和员工账号网络访问权限完全隔离
- 对员工上网权限进行了全面梳理，进一步规范员工上网行为
- 完成 AD 域系统过期账号彻底清理，实现 HR 和 AD 域数据实时同步，实现员工离职、账号禁用整个流程线上闭环

保护升级

- 完成公司 2 套杀毒软件的版本升级，以增强公司各 IT 系统的病毒防护能力。
- 按照三级等保要求，对所有服务器（包括私有云及公有云，共 290 多台 Linux 服务器）的操作系统进行安全加固

密码安全

- 更新密码复杂度及账号尝试登录锁定策略，从而满足信息安全审计要求

实时报警

- 优化堡垒机危险操作通知问题，实时向系统管理人员发送邮件通知危险操作，实现危险操作实时报警通知、事故责任人快速定位和追溯。

世联行持续提升信息安全应急处置能力，制定并落实《世联 IT 系统数据恢复管理制度》《世联行数据备份理制度》等应急方案，完善信息安全类事件的处理流程。

我们积极响应并紧跟最新的安全监管动态，持续优化世联行上架 APP 的隐私协议。我们深知客户信息安全与隐私保护的重要性，因此，在个人信息从收集、存储、使用、处理、传输、提供、披露直至删除的每一个环节，都确立了严格的合规标准，力求将客户隐私泄露的风险降至最低。报告期内，世联行未发生经证实的涉及侵犯客户隐私和丢失或泄露客户资料的投诉。

隐私保护举措

两级保密责任

公司保密职能部门在董事会、总经理的领导下，负责全公司的保密工作，各部门的主要责任人为该部门保密管理第一责任人，具体落实公司对该部门的保密要求，并对该部门的保密工作负全责。

分级管理

将公司机密信息分为 ABC 三级，其中 A 级信息是最重要的公司秘密，仅公司核心领导层及 A 级秘密事项形成部门的主管拥有信息读取等相关权限。此外，保密管理部门定期对与涉密岗位执行信息保密检查，及时发现问题并落实整改。

信息加密

客户信息采用加密储存，信息列表不显示完整的客户敏感信息，如联系电话、证件号码等。同时，我们对客户敏感信息限制导出，仅特定授权用户可导出数据，且系统保留导出记录，以备后续检查。

本公司采取多种措施加强公司信息安全及数据隐私保护管理，信息安全小组针对无线网络 WIFI 安全，禁用账号清理，服务器安全加固，应急演练等开展了多次专题会议，完善公司内部信息管理，降低因管理不当或外在威胁导致的数据丢失、泄密等风险。



无线网络 WIFI 安全风险及优化

针对无线网络 WIFI SSID¹ 多、网络权限不明问题：

- 重定义网络权限，明确各接入点权限
- 优化员工网络权限申请流程，落实 OA 系统，简化操作与审批
- 加强网络使用监控，处理越权情况，建立月检机制并报告

¹ SSID- 服务集标识，全称是 Service Set Identifier。SSID 可以将一个无线局域网分为几个需要不同身份验证的子网络，每一个子网络都需要独立的身份验证，只有通过身份验证的用户才可以进入相应的子网络，防止未被授权的用户进入本网络。

AD 域禁用账号清理



原有流程：

- 员工入职后，HR 系统自动同步数据至 AD，创建域账号和密码。
- 员工离职后，HR 系统同步数据禁用 AD 账号，IT 管理员一个月后删除

针对 HR 与 AD 系统数据同步偶尔出错，如账号数据不一致及禁用账号未及时删除的隐患问题进行升级处理：

- HR 和 AD 域系统同步程序的代码审查和测试工作，加强数据同步稳定工作
- 建立数据校验机制，确保每次同步后 HR 系统和 AD 域中的账号数据一致
- 设置 AD 域自动任务，每月删除超过 2 周的禁用账号
- 管理员每天检查禁用账号列表，及时响应提醒邮件或消息



Linux 服务器安全加固

在完成三级等保审核后，参照三级等保要求对公司所有 Linux 服务器进行安全加固。

5.3.3 知识产权保护

世联行重视知识产权保护，严格遵守《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，制定并落实《知识产权保护管理制度》规范公司知识产权管理工作，为本公司技术研发、专利和商标注册、业务合作等业务活动提供有力保障。

我们采取多项措施积极保护知识产权，包括建立举报机制，鼓励员工及合作伙伴共同参与监督，一旦发现侵权行为，将立即上报并迅速启动证据收集流程。世联行定期组织知识产权培训，旨在提升全员的知识产权保护意识与能力。对于侵权行为，世联行行政管理部负责维权统筹工作，第一时间对上报的侵权行为展开调查，必要时协同世联行法务团队采取法律手段进行维权，并与专业机构合作，提升维权效率。此外，我们还建立了知识产权档案管理系统，确保知识产权信息的准确性与完整性。

截至 2024 年 12 月 31 日，本报告期无新增专利申请，新增授权专利数目 2 个。

5.3.2 信息安全认证

世联行旗下珠海横琴悠租云科技有限公司已通过质量管理体系 ISO 9001 和信息安全管理体 ISO 27001 认证。我们将秉持持续精进的理念，不断提升服务质量和信息安全水平，为客户提供优质、安全、放心的服务体验。



ISO9001 及 ISO27001 证书



06

PEOPLE-CENTRIC: EMPOWERING EMPLOYEE DEVELOPMENT

以人为本，助力员工成长

员工是企业发展的根基。世联行始终秉持“以人为本”的理念，全力保障员工基本权益，构建起多样化薪酬与激励机制，持续优化人才培养体系，积极为员工创造平等的发展机遇与广阔的成长空间。同时，公司高度关注员工身心健康，持续增强员工的幸福感与归属感，树立起负责任的企业形象，使公司真正成为员工可信赖、可依靠的坚实后盾与温馨家园。

本章回应的重要议题：

- 员工

6.1 合规雇佣与权益保护

6.1.1 合规雇佣

本公司严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等法律法规，更新并实施《员工手册》《新员工入职管理规定》《关于退休及退休返聘人员的管理办法》《关于离职返聘人员录用的管理规定》等内部管理制度以落实平等公正的招聘原则。我们在招聘全流程切实做到员工录用程序规范、透明，不因性别、年龄、宗教、民族、家庭与健康状况等产生歧视用工行为，使每一位员工享受应有的权利和保障。我们严禁雇佣童工与强制劳动，通过在招聘环节要求应聘人提供身份证件等方式，确保其符合法律规定的最低工作年龄要求。

报告期内，本公司秉持平等自愿的原则，积极创造就业岗位，依法与员工签订劳动合同，建立合规的雇佣关系，依法签订、解除或终止劳动合同。此外，我们定期开展年度员工人事资料归档整理及劳动合同签订情况的审核工作，不断强化合规雇佣理念与人事资料保存的重要性，维护劳资双方正常权益。2024 年，公司未发生违法雇佣、使用童工或强迫劳工案件。

雇佣			
按性别、年龄组别、职级及地区划分的雇员总数			
员工总人数		人	
按性别划分	男	人	3,503
	女	人	3,298
按年龄组别划分	30 岁以下	人	1,608
	30-50 岁	人	4,579
	50 岁以上	人	614
按职级划分	高级管理层	人	7
	中级管理层	人	219
	普通员工	人	6,575
按地区划分	中国内地	人	6,801
	其他	人	0

6.1.2 平等机会与多元化

世联行秉持多元化、平等与包容的原则，充分尊重员工的多样性和差异性。我们将多元化原则融入招募与录用政策中，明确规定除特定岗位要求外，对所有候选人和员工一视同仁，不因性别、年龄、民族、地区、宗教信仰或文化背景的不同而有所偏颇。世联行携手员工共同创造和维护包容、平等的工作环境，致力于为每一位员工提供平等的机会和广阔的职业发展平台。

我们不断完善多元化管理体系，更新《员工手册》相关条款规定，拒绝一切歧视、骚扰和偏见行为。本年度，我们亦优化了投诉与处罚机制，如公司将针对性骚扰行为给予记过或解除劳动合同等处罚。我们鼓励相关人员在发现任何歧视或不平等待遇行为时，及时将情况上报给上级主管或人力资源部门，以便及时调查和处理。

性骚扰	在公司管理区域，或在工作时间内，或对公司相关人员，以行为、语言、文字、图片、图像、电子信息等任何形式实施性强扰行为的，包括但不限于不当的身体接触、肢体语言、性虐待、体罚、精神胁迫、身体威道或其他引起对方身体或心理不适的类似行为；将根据实际情况给予记过处罚或解除劳动合同等处罚。
-----	--

本公司积极履行社会责任与担当，建立并维护良好的雇主品牌形象，充分吸纳优秀人才。我们每年根据业务实际发展需求，通过校园招聘、社会招聘、内部推荐、同行推荐等形式择优录取人才。

此外，我们重视离职员工的反馈，积极开展离职员工访谈工作，倾听离职员工的反馈和建议。我们深入了解员工离职的真正原因，识别并解决可能存在的问题，从而改善工作环境和企业文化。我们期望借由这些反馈，发现并改进管理上的不足，提升员工的工作满意度和忠诚度，提高员工留存率。

6.1.3 薪酬与福利

• 薪酬制度、薪酬管理原则、薪酬结构

本年度，世联行在集团层面新设薪酬考核委员会，全面负责审视并审议集团内部重大的薪酬体系调整、福利政策优化及绩效考核机制变革等事项，制定《集团薪酬及考核执行委员会议事规则》等内部制度，确保公司整体薪酬（含福利）及考核工作的科学性、公正性和有效性，促使公司与员工实现共同发展、互利共赢。

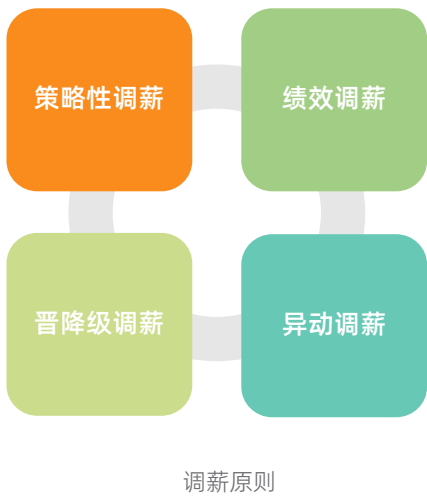
世联行实行“以岗定薪、业绩导向”的薪酬理念，持续落实《薪酬福利管理制度》等政策，为全体员工

搭建并完善由固定收入和浮动收入组成的薪资结构，其中浮动收入与个人绩效及公司业绩挂钩，以此调动员工的积极性和主观能动性，保障员工个人价值最大化，充分发挥薪酬制度对人才的激励作用。



本年度，为适应市场环境及公司业务发展，世联行调整特定业务岗位的薪酬结构。其中，针对代理和综合业务的项目经理及策划人员，我们引入了绩效工资，并围绕新媒体业务成效设定了相应的考核指标，以推动相关团队成员深入学习和有效利用新媒体工具，强化大交易项目团队的新媒体运用能力。此外，对于大交易中分销业务负责人的佣金支付政策，公司已从基于创收即支付的方式调整为基于回款后支付，以符合公司“收付实现制”的财务原则，进一步确保业务流程的财务稳健性和风险控制。

我们每年亦根据市场薪资水平和绩效评估结果，适当调整员工薪资收入，保障员工的基本权益，履行世联行珍视员工、尊重劳动的承诺。



• 绩效考核

世联行持续完善公正且高效的考核体系，为不同岗位和职级量身定制了工作评价标准，并严格依据绩效考核制度执行。员工的考核结果直接关联其晋升、降级以及薪酬调整，确保薪酬仅基于岗位价值和工作绩效，排除性别、年龄等无关因素的干扰，致力于维护薪酬体系的公正性，营造一个平等的工作环境。

绩效考核上，我们坚持公平公正原则，以岗位职责和工作成果为核心，全面评价员工表现，确保每位员工的努力得到公正评价。本年度，我们对大交易的考核体系进行了持续的优化和完善，努力缩短考核周期并推动考核流程的数字化，构建一个更科学、全面的员工评价系统，以便对员工的工作成果和行为表现进行精准和及时的评估。

具体而言，我们将传统的年度考核模式细化为半年、季度和月度等多个维度，以更灵活和细致的方式洞察员工在各个阶段的工作成效，并实施全国范围内的排名激励制度，确保每位员工的辛勤工作都能获得公平且及时的奖励和肯定。月度、季度、半年度和年度的业绩考核结果直接影响半年绩效奖金的分配，而年度综合考评结果则与年度薪酬调整、晋升机会及其他激励措施挂钩，以此激励员工持续提升业绩，实现个人与公司的共同成长。

此外，大交易正全力推进员工提成管理向云掌柜数字化系统迁移，通过系统协助，提升提成管理的规范化、透明化，使得发放流程更加清晰和顺畅。

2024 年亮点工作

OKR 工作法	世联行自 2024 年 8 月起在集团总部全面推行 OKR 工作法，并设置 OKR 奖金，旨在打造一个灵活、高效的组织结构，以支持数字化转型和业务增长。目前，OKR 已在总部全员普及，将逐步向区域推广。
KPI 考核指标梳理	基于 2024 年公司的战略规划，梳理并调整 KPI 考核指标，关注利润、现金流、创新业务增长等关键指标。考核指标由上往下逐级分解，承接整体战略的实施和达成。

• 福利

在员工福利方面，公司构建起较为完善的福利体系。公司为员工提供五险一金，并保障法定节假日休息权益，满足员工基本的劳动保障与休憩需求。同时，公司依据自身运营情况和员工实际需求，额外提供宿舍、年度体检、餐补、高温补贴、节日津贴以及人才房租赁等福利项目，提升员工满意度，增强员工稳定性，进而为企业的稳健发展提供支撑。

本年度，本公司更新了《员工手册》中假期相关规定，细致梳理并完善病假、产假、年假等条款内容，让各项假期规则更加清晰、合理，为员工的日常生活提供更为周全的制度保障。

法定福利	社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险） / 公积金 / 法定节假日 / 带薪年假 / 产假 / 育儿假 / 护理假、丧假等
非法定福利	员工宿舍、体检、餐补、高温补贴、节日津贴和人才房租赁



案例：世联行发放高温补贴

公司珍视员工的辛勤付出，每年 6 月至 10 月期间，公司为全体员工发放高温补贴及夏日清凉礼品，让员工切实感受到公司的关怀，提升幸福感与归属感。



世联行发放高温补贴及慰问礼品

6.2 员工培训与发展

6.2.1 员工晋升与发展

• 晋升双通道

世联行重视员工的成长，公司精心打造了多元化的职业发展路径，致力于促成员工个人价值与公司整体价值的同步跃升。员工有权依据自身兴趣与专长，自主抉择专业发展路径或是管理晋升路径，量身定制专属的职业成长规划。

管理通道：管理类人员关注的是领导力、团队管理能力，核心职责在于培养、发展和激励团队成员，其工作成效主要通过团队的业绩以及所管理职能的工作结果来衡量。

专业通道：包括专家人才、技术人才以及营销人才，员工可依据个人的兴趣、专长及职业规划，选取相关的通道，深耕专业研究或市场拓展。

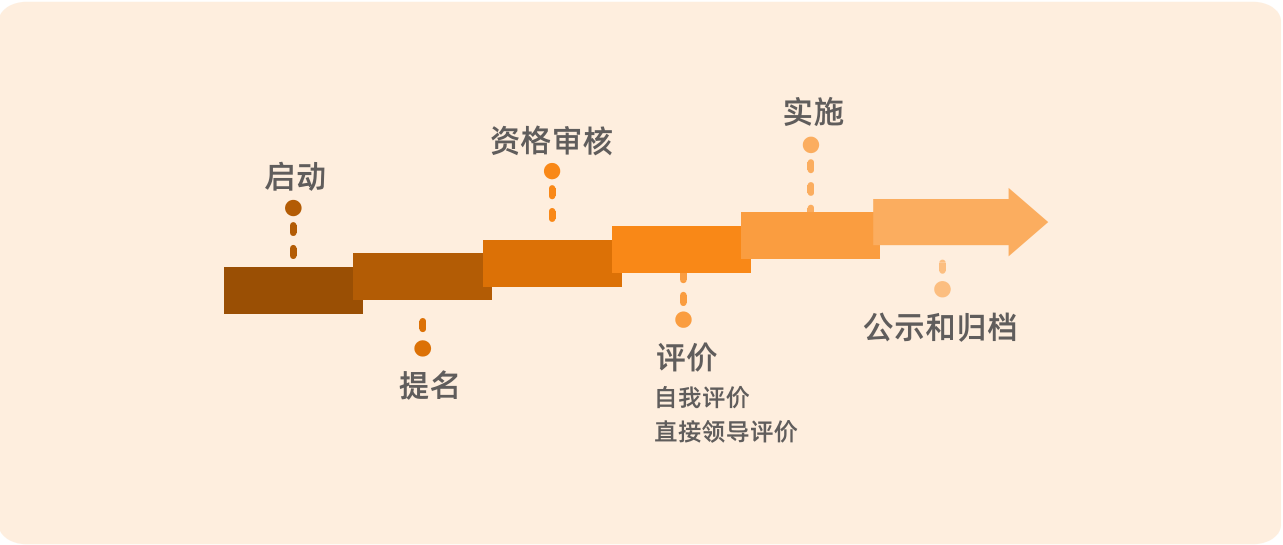


• 晋升制度与要点

世联行不断健全选拔、晋升等制度，根据不同岗位要求针对性地优化晋升模式和评价机制，确保员工与工作岗位的高度适配。本年度，世联行制定并更新《中高层管理人员年终考核方案》《世联行 OKR 考核制度》《新媒体相关岗职位序列与岗位职责》等内部制度，细化综合营销类、分销销售类、流量运营策划、拍摄剪辑等岗位职责及晋升要求，进一步完善人才发展路径，致力提升团队的专业能力和工作效率。此外，我们进一步明确晋升关注要点，以激发员工的潜能与积极性。

• 晋升流程

我们谨慎评估员工贡献水平和绩效等级，确保晋升流程的公正性和有效性。世联行持续制定并落实《世联行定级晋升管理手册》《2024 年公司中高层管理人员年终考核方案》《新媒体相关岗职位序列与岗位职责》《世联行 OKR 管理制度 2.0》等晋升管理制度。其中，该手册详细规定了晋升的考核标准和程序，确保每位员工都能在公平、公正、透明的环境中获得晋升机会。我们采用“3D+E”作为晋升选拔的核心标准，即从工作经验 (D1)、职责承担 (D2)、个人能力 (D3) 和业绩表现 (E) 四个关键维度来评估员工，并基于启动、提名、资格审核、评价、实施、公示和归档各流程明确晋升机制，激励人才成长。



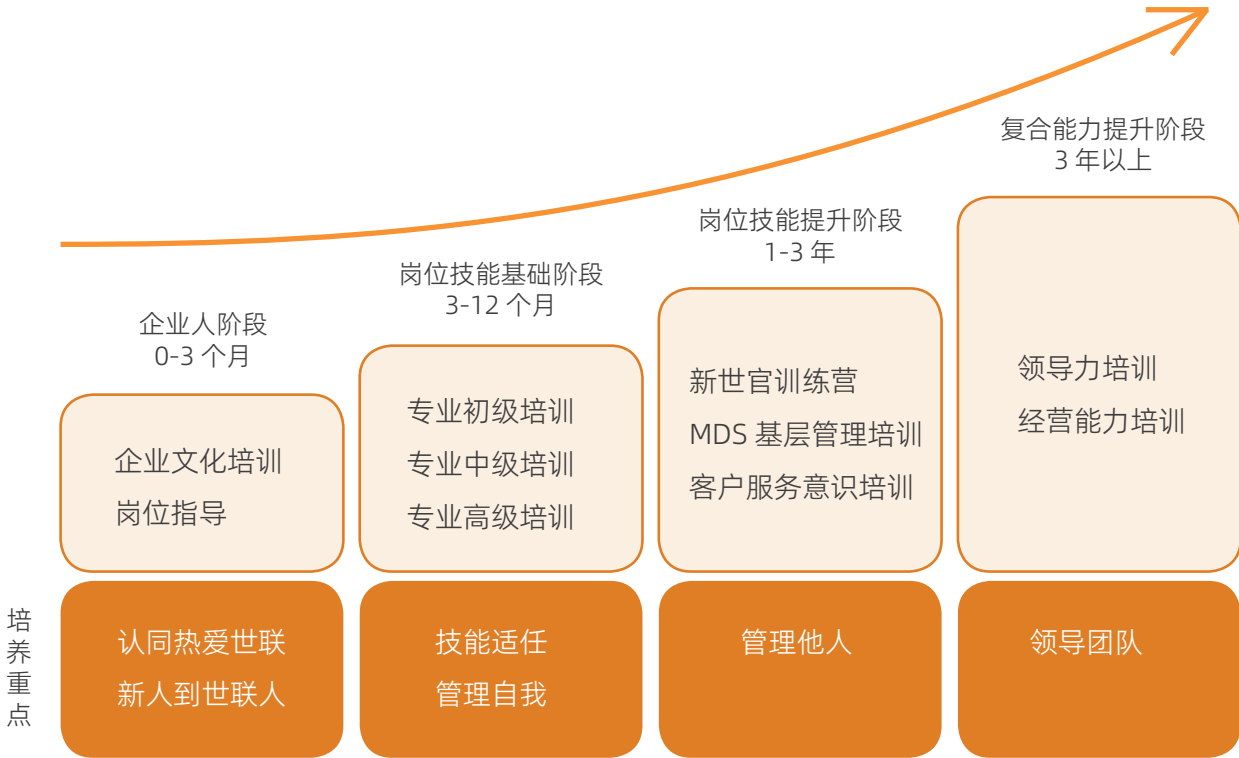
晋升流程

在 2024 年，大交易持续优化并完善考核体系，为公司的长远发展提供坚实有力的支撑。该体系以缩短考核周期及推动考核数字化上线为目标，致力于构建一套更为科学、全面的员工评价机制，以对员工的工作成果与行为表现展开精准且及时的评估。

6.2.2 员工培训与成长

• 培训体系

世联行积极助推员工发展，持续完善培训体系，从新人培训、岗位专业培训和管理人员培训方面开展活动以支持员工提升个人和专业技能，帮助其丰富专业知识、拓展视野。



世联行为鼓励员工持续学习、不断进步，更新并执行《世联咨询职业资格考试奖励支持办法》等内部制度，对通过相关职业资格证书及完成继续教育的员工发放现金奖励和支持，充分激励员工提升专业技能和知识水平，增强个人竞争力，同时为公司的创新发展注入活力。

培训关键指标

指标		2024 年
员工培训覆盖率		44.71%
员工培训总投入		127.66 万元

• 新人培训

为了促进新员工迅速适应并融入其工作环境，世联行为其提供定制化的入职前培训方案。对于通过校园招聘加入的新成员，我们安排了涵盖职业素养的培育与职场必备技能的培训，而对于社会招聘的新同事，我们则着重于深化他们对企业文化的理解与认同。

• 岗位专业培训

世联行持续深化岗位专业培训的内容和形式，根据公司人才需求制定培训计划，全面提高员工素质，助力员工实现个人职业成长与团队高效协同进步。

本年度，世联行重点强化员工在新媒体运营和案场操盘方面的专业技能，并实施了综合业务能力提升培训、世联夜校、单盘直播能力提升培训、案场三大核心能力重构培训等一系列培训计划，培训内容主要聚焦于直播间搭建与运营、新媒体营销与投流、营销策略与价值实现以及项目管理与工具使用等四大类，以全面提升员工在直播、新媒体、营销和项目管理等方面的综合业务能力，实现个人发展。

综合业务能力提升培训

- 打造全方位培训体系，面向地区综合业务负责人、项目经理等不同层级员工
- 培训内容涵盖业务、人力等多领域，为各岗位员工定制课程，助力高效履职、推动企业发展

世联夜校

- 专注于提高营销操盘能力，为员工提供晚间学习机会

单盘直播能力提升培训

- 特别针对提升单个项目直播能力而设计的培训，将一系列解决方案带到培训营销的每一个场景
- 九大单品包括：超级案场、超级 IP、新媒体中台陪跑、数字案场系统、游学产品、新媒体一线陪跑、家装礼包服务、全网投流业务、市场数据包服务等
- 培训覆盖世联行交易业务各地区经营管理团队 200 余人，目前全国共有 52 个项目落地签约 SKU 单品，预计创收 1,359 万，正在跟进尚未签约的商机 88 个

案场三大核心能力重构培训

- 聚焦于超级 IP、超级获客和超级转化三大核心能力，重构案场竞争力

除了内部培训，世联行鼓励核心团队成员参与外部专业机构的培训，以增强新媒体能力和案场转化技巧。

案例：短视频与直播技能培训

2024 年 10 月至 11 月期间，世联行惠州荣灿办公室接连举办三场新媒体短视频与直播培训活动，为员工的新媒体能力“充电赋能”。

初阶培训专为零基础小白主播量身打造，课程紧扣实用要点：深度解析抖音平台规则，助力找准账号定位，传授视频创作基本功包括从拍摄手法到剪辑技巧，还安排云掌柜 AI 工具实操练习，帮助学员快速上手。更关键的是，为学员搭建起系统的直播认知体系，使其结业后能独立扛起直播工作。

进阶课程则聚焦直播进阶技能与深度实操，梳理直播底层逻辑与关键技术，围绕打标签、引流、拉长观众停留时长、精准数据分析等实操步骤细致讲解，助力学员突破瓶颈，迈向专业。

培训现场气氛热烈，学员踊跃提问、深度讨论。一番打磨后，员工在视频制作、直播技巧这类内容创作关键环节能力显著跃升，也带动了地区新媒体内容品质的整体性提升，为业务发展注入全新活力。



新媒体培训现场图片（惠州地区）

案例：新媒体操作与业务培训

针对珠海地区大交易的实际需求，2024 年 10 月，世联行策划并实施了一系列线上线下相结合的新媒体培训活动，以全方位提升员工的专业素养与业务能力。培训内容紧扣行业脉搏，深入剖析当下行业变迁与市场走向，使员工时刻紧跟前沿动态；同时详细介绍关键系统功能与操作流程，确保员工熟练规范使用；此外，深入探讨新媒体业务策略，指明发展方向，全面宣贯公司 SKU 内容，帮助员工深入了解产品线与业务特色。



新媒体培训现场图片（珠海地区）

案例：2024 重返案场主题培训

2024 年 11 月，世联行针对案场能力提升，组织了重返案场主题培训。培训包含《超级 IP》《超级直播获客》《超级转化》等，吸引了湾区公司等 9 家公司负责人、新媒体与营销负责人共 28 余人参与，并为深圳及成都公司核心管理人员开设专场。通过培训，各地区管理人员掌握超级案场产品精髓，凭借产品与客户深度沟通，挖掘诸多潜在商机与需求，为开发商拓展代理分销之外的多元服务模式，当前已在深圳、佛山、东莞、山东等地成功落地业务，亦实现员工个人能力的丰富和提升。



2024 重返案场主题培训现场图片

• 管理人员培训

我们深知高管团队作为企业领航者的重要性，持续完善高管培训体系，支持高管个人价值提升和职业发展。我们根据高管人员的特定需求和企业发展目标，鼓励高管团队成员参与大学高级管理在线课程，结合案例研究、小组项目和跨团队讨论等互动形式，切实增强管理人员的领导力、人际交往能力和管理技能，确保培训内容与实际工作紧密结合。

• 培训平台

公司始终致力于不断完善自身的培训形式，持续优化在线学习平台与云学院平台，为员工提供更加便捷、灵活的学习途径。线上平台汇聚了丰富多样的课程资源，涵盖了从技术技能到管理知识等多个方面，员

工可以根据自己的实际需求与兴趣，自行安排时间，随时随地在网络上进行学习。这种学习方式不仅打破了时间与空间的限制，更让员工在轻松愉快的氛围中，不断提升自己的专业技能与综合素质，为公司的持续发展注入源源不断的活力与动力。

2024 年，云学院培训聚焦新媒体运营，新增《直播间搭建标准化》《超级直播获客》《直播提效工具包和技术要点》《案场直播关键点》等 34 门培训课程。重点围绕直播间与直播技术运用、新媒体营销及社交媒体实操、营销策略落地与价值深挖、项目管理协同与工具巧用、特定场景与地域营销攻坚等维度，着力提升前线团队综合素养。通过云学院线上学习平台，我们强化员工专业技能输入，促进团队成员间紧密协作，以更优质服务优化客户体验，最终提升市场竞争力，驱动品牌价值持续上扬，不断培育适配市场需求的高素质人才，筑牢发展根基。

其中，在大交易板块，世连云学院课程划分为三大核心领域：面向全体员工的通识课，面向项目经理、策划运营、销售代表、渠道运营等关键岗位的岗位技能课以及汇集实战精华的案例大赏课程。课程类别丰富多样，涵盖新媒体运营技能、岗位技能、工具使用、创新思想 / 业务、实战分享、投标等 6 大类别，全方位满足不同学习需求。当前，云学院已上架 592 门课程，知识储备雄厚。



云学院课程类别

6.3 保障员工安全

6.3.1 员工安全管理体系

世联行严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国环境保护法》及《职业健康检查管理办法》等国家法律法规，构建并持续完善了一系列内部安全生产及环境管理制度，包括但不限于《安全生产责任制》《EHS 专项培训管理制度》《危险源辨识、风险评价及管控流程》以及《应急管理体系文件》等，以此不断强化安全管理责任网络，建立健全风险预防与应对机制，全方位保障员工的职业健康与安全。

我们坚持物业及综合设施管理的 EHS（环境、健康与安全）管理宗旨与目标，确保业务运营既高效又安全。秉持“员工安全至上，预防为主”的 EHS 管理原则，我们围绕安全生产、职业健康保障、环境保护及应急响应四大核心领域，深入实施 EHS 管理目标，致力于实现全面而深入的 EHS 管理体系。目前，世联行及旗下珠海横琴世联云城市服务有限公司、北京安信行物业服务有限公司两家子公司均已获得了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。



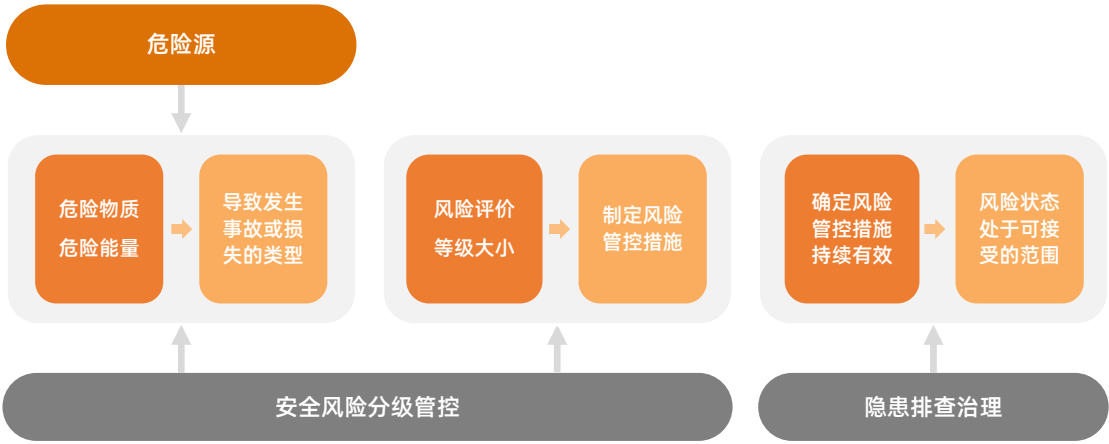
ISO 45001 职业健康安全管理体系认证

关键指标	
职业病发生率（%）	0
因公死亡人数（人）	0
每亿营收因公死亡人数（人）	0
工伤率（%）	0.1
因工伤损失工作日数（日）	360.1
每百万营收因工伤损失工作日数（日）	0.15
安全培训时长（小时）	17,420
人均安全培训时长（小时）	2.56

6.3.2 员工安全管理举措

• 危险源辨识、风险评价及管控

世联行严格贯彻《危险源辨识和风险评价清单》，将安全风险分级管控专项工作纳入各项目运营管理和考核范围，确保项目的安全风险得到有效管理，从而预防或降低生产安全事故和职业伤害事件的发生率。每年，各项目均会系统性地开展安全风险分级管控专项工作，广泛搜集并整合适用于各自项目的危险源辨识与风险评估相关的法律法规、政策导向及行业标准，据此编制成详尽的清单，并紧跟最新动态进行适时更新。在此基础上，通过作业条件危险性评价法（LEC）组织危险源辨识与风险评估活动、评价危险程度，我们制定了具有针对性的安全风险控制策略，以实现对项目安全风险的严密管理与有效控制。



项目安全风险分级管控专项工作实施流程

风险值 ¹	风险等级	应采取的行动 / 控制措施	风险管控负责人
大于 320	极其危险	在采取措施降低危害前，不能继续作业	项目负责人
160-320	重大风险	采取紧急措施降低风险，需要立即整改	项目负责人
70-160	较大风险	需要整改，可考虑建立目标，建立操作规程，加强培训和沟通	部门经理
20-70	一般风险	需要注意，需定期检查管控措施有效性	部门主管
小于 20	低风险	可以接受风险	不适用

风险等级判定原则及控制措施

直接评定为重大风险项

- 现状不符合法律、法规及其他要求
- 相关方有合理抱怨和强烈要求
- 曾发生过事故，且未采取有效防范、改进控制措施
- 直接观察到有可能导致严重后果，且未采取有效的控制措施

在工作场景中，个人防护用品是守护员工安全与健康的坚固盾牌，是抵御伤害和职业病侵袭的关键防线。在实施安全风险控制措施之前，项目管理人员必须根据危险源评估结果，对这些措施进行验证，以确保它们的可行性和有效性，从而为员工营造一个相对安全的工作环境。

我们秉持“不替代用品、不擅改范围”的理念，遵循《个人防护用品配置规则》等内部规章制度，为员工提供必要的免费个人防护用品，并要求员工在作业时必须使用与岗位相匹配的个人防护装备，严禁使用替代品或超出使用范围，为员工的生命安全保驾护航。

¹ 风险值（D）=（L）事故发生可能性 x（E）人员处于危险环境的频繁程度 x（C）发生事故可能造成的后果，其中，（L）事故发生可能性、（E）人员处于危险环境的频繁程度、（C）发生事故可能造成的后果由风险评价人员根据判定依据（判定准则）进行评价

个人防护用品配置规则

- 为员工免费提供符合国家标准规定的个体防护用品
- 作业过程中保护员工安全、健康所必须配备的防护装备必须发放
- 根据岗位存在的危险有害因素配置相应安全防护性能的个人防护用品
- 不得以货币或其他物品替代应当配置的个人防护用品
- 严格执行公司个体防护用品配置标准，不得任意扩大、缩减和擅自提高发放标准范围

• 员工体检

公司始终将员工的健康福祉视为企业发展的基石，我们为所有入职满一年的员工提供每年一次的全面体检。通过定期的专业体检，我们希望能够及时发现并预防潜在的健康问题，确保每位员工都能以最佳的状态投入工作与生活，共同携手营造一个健康、和谐的工作环境。

• 应急预案与演练

世联行始终将员工健康与安全视为重中之重。针对工作场所可能遇到的各类紧急安全事件，如台风、洪水、火灾等，我们制定并不断完善 51 项具体的预防措施和应急方案，全面覆盖消防安全、秩序维护、设备设施安全、人身伤害保护以及自然灾害应对等多个方面。世联行旨在提升项目团队对突发事件的快速反应和有效处置能力，确保在紧急情况下能够迅速调动资源，最大限度地减少损失，尽一切努力保障项目的顺利进行和员工的安全。

此外，我们通过定期开展应急演练，建立并不断优化突发事件应急响应体系。在制定应急预案时，我们细致考虑了服务范围的实际情况，确保预案既符合现场应急需求，又遵循实用性和有效性原则。预案编制完成后，项目负责人需组织应急员进行评审，确保预案包含所有基本要素，危险分析科学合理，预防和救援措施具有针对性，应急响应程序易于操作，应急保障工作切实可行。预案一经发布，项目各部门需开展应急预案培训，制定并执行年度应急演练计划，确保各部门按计划进行演练。同时，各部门需根据预案要求配备必要的应急物资和装备，建立管理台账，并定期进行检查和维护，确保物资和装备始终处于可用状态。每次演练结束后，组织部门需对演练效果进行评估，分析存在的问题，提出整改措施，并编制评估报告进行存档。



• 安全培训

为了增强员工的安全意识并确立安全标准，我们严格要求全员签署安全生产承诺书，建立健全各级安全风险的分级管控体系，并通过加强安全生产宣传和组织线上线下培训活动，夯实员工安全生产意识、技术实操能力，强化岗位专业技术水平，提升各岗位工作效能与专业度。同时针对中层与高层管理人员分别设计培训内容，促进全体员工综合素养与业务能力的提升，为企业高效稳定运营奠定坚实基础。

案例：员工急救知识培训

2024 年 8 月，公司与南山医院合作，邀请专业医生为员工提供急救知识培训，涵盖心肺复苏（CPR）、自动体外除颤器（AED）的使用、止血和包扎技巧等内容。培训中，员工被鼓励进行实际操作练习，医生们在旁边指导，及时纠正错误，确保操作的准确性和有效性。员工们纷纷表示，这样的培训让他们感到公司对他们的安全和健康给予了极大的关注，增强了他们对公司的归属感和忠诚度。



员工急救知识培训现场图片

案例：员工危险化学品识别培训

2024 年 5 月，公司组织了经验丰富的外部安全专家开展危险化学品识别培训。这些培训课程不仅包含理论知识，如化学品分类、标识解读、健康危害和环境影响，还包含了实际操作演练，如正确使用个人防护装备、紧急情况下的应急响应措施等。世联行旨在提高员工对潜在危险的认识和应对能力，确保在日常工作中能够安全操作，预防职业病的发生，减少工作场所事故，从而保护员工的健康和安全，进一步强化公司对员工职业健康的承诺。



员工危险化学品识别培训现场图片

关键指标	
安全生产承诺书签署	1,183 份
安全生产宣传和培训	5,144 人次
工伤保险投入金额	91 万元
工伤保险人员覆盖率	100%
安全事故数量	0 个
开展应急演练工作	810 次
安全风险分级管控专项工作	268 次
安全生产检查	658 次
检查发现问题的整改完成率	100%

6.4 传递温暖关怀

6.4.1 关爱员工

• 员工活动

我们秉持“以人为本”的企业文化理念，高度关注员工幸福感和归属感，通过持续推动多元化的员工关怀活动，激励员工积极参与团队建设。公司通过成立体育俱乐部、组织多样化的文体竞赛、开展户外徒步和党团活动等多种形式，始终致力于为员工成长和提供全方位的支持与保障，丰富员工的业余生活。

此外，世联行举办年会、员工生日会、离职欢送会、荣休会等活动，并于春节、端午节、中秋节等节假日发放节日礼品，传递公司对员工的关怀与温暖。



员工生日会现场图片



离职欢送会



荣休会



发放节日福利



新年开门仪式



开工利是



520 员工关怀活动



新年祈福活动

案例：“侨城坊”杯 3V3 篮球争霸赛

在追求企业可持续发展、践行 ESG 理念的道路上，侨城坊始终将员工福祉与团队建设置于关键位置。秉持着丰富员工业余生活、提升全员身体素质，进而强化团队精神的目标，各项积极策划、不定期开展各类运动赛事。2024 年 11 月，侨城坊举办了第四届 3V3 篮球争霸赛，共有 12 支企业队伍参与了这场在园区篮球场举行的赛事。经过两天的激烈比赛，艾琳（深圳）品牌运营有限公司、中建城市建设发展有限公司和深圳前海珞珈方圆资产管理有限公司分别荣获冠、亚、季军。丰富多样的体育活动为员工在忙碌工作之余提供了放松身心、释放压力的渠道，极大丰富了业余生活。



“侨城坊”杯 3V3 篮球争霸赛现场图片

案例：侨城坊 2024 中秋博饼“王中王”联谊活动

2024 年 9 月，侨城坊秉持着弘扬传统文化、增进员工福祉与社群凝聚力的理念，于户外北广场举办了第三届中秋博饼“王中王”联谊活动，将源自福建闽南的国家级非物质文化遗产带到员工与社群大众面前，带来一场兼具文化传承与人文关怀的盛宴。

活动现场，精心布置的 12 个博饼台成为欢乐的集聚地。现场还设有商户福利摊位，吸引众人驻足交流，进一步丰富活动体验。此外，公司设立许多丰厚的礼品，尤其是“王中王”大奖——2888 元现金红包，充分激发了大家的热情和期待，体现了公司对员工的深切关怀。这场活动打破部门壁垒、拉近员工距离，构建了开放、互动的社交场景，增强员工归属感与认同感，为打造和谐、稳固的社群关系添砖加瓦。



侨城坊 2024 中秋博饼“王中王”联谊活动现场图片

案例：中秋慰问礼盒

2024 年 10 月，值此象征团圆与温馨的中秋佳节，侨城坊秉持着全面、深度的人文关怀理念，将关怀目光从内部员工群体，进一步投向与企业紧密携手的保洁供应商团队。侨城坊精心筹备一系列暖心活动，从筹备饱含传统韵味的中秋礼盒，到精选应节美食与实用好物，为员工及保洁人员送去了节日的温暖和关怀。



侨城坊向员工赠送中秋礼品现场图片

案例：激励会活动

2024 年，世联资管惠州地区紧扣员工激励与团队凝聚主题，积极策划并落地一系列丰富多彩的活动，深度契合 ESG 理念下对员工关怀、团队活力以及企业文化建设的的要求，全力驱动地区业务稳健迈向可持续发展路径。2024 年，世联资管惠州地区全年共组织 10 场激励会活动，其中户外形式的达 5 场，且每场活动参与率高达百分之百。我们充分激发团队成员的积极情绪，确保整个组织始终保持乐观向上的精神状态。

年初，我们举行了惠州开工动员及年度表彰大会，借由表彰先进个人与团队，树立标杆典范，激励全员以饱满热情投身业务，开启高效运营篇章。年中，我们举办了“燃雄心 聚共赢”粤东世联行半年度表彰激励大会，回顾半程成就、展望后半程愿景，凝聚发展共识。同期举办的“FUN 肆一夏——世联夏日游园会”，设置了多个趣味横生的游戏点位，在欢乐中增进团队凝聚力。同时，我们还通过颁发奖杯和奖品的方式，对表现突出的个人和团队进行了表彰。



激励会活动现场图片

• 困难员工帮扶

世联行秉持全方位关怀员工的理念，我们将关爱触角延伸至员工工作与生活的方方面面，致力于打造一个温暖有爱的职场大家庭，让员工真切地感受到来自世联行的关爱与温暖。对于生活困难员工群体，我们积极开展系列慰问与帮扶活动，如定期探访生活陷入困境的员工，深入了解他们的实际需求，并送上生活物资及精神慰藉；针对特困员工，发起专项捐款倡议，以实际行动为他们缓解燃眉之急。

6.4.2 员工沟通

• 沟通机制与渠道

世联行积极倾听员工心声，搭建多元化的沟通平台，营造积极向上、和谐融洽的交流环境。我们持续完善内部申诉机制，强化员工权益保障。若员工对绩效考核、奖惩决策、人事任免、薪酬发放或公司的经营管理措施等持有异议，可通过面谈、邮件、信函等多种渠道提出申诉。各级责任人或责任部门将迅速响应，对申诉事项展开全面调查，并基于调查结果尽快作出公正处理。处理结果将以书面或电子邮件形式反馈给申诉员工。若员工对处理结果仍存疑虑，可向总部人力资源部进一步申诉，公司将确保每位员工都能充分形式表达权、参与权与监督权。此外，我们还通过定期与不定期的问卷、面对面访谈等形式，广泛征集员工对公司业务、管理等方面的宝贵意见，激发员工的主人翁精神，为公司的发展贡献智慧与力量。

• 满意度调查

世联行认真倾听每一位员工的声音，积极收集员工对自身与公司发展的反馈与建议。世联行在 2024 年 12 月启动了首次全面的员工满意度调查。此次调查广泛覆盖工作环境、组织氛围、管理效能、激励与福利政策、培训与发展机会以及员工忠诚度等关键领域，深入挖掘员工的真实需求，识别并解决员工关切点。基于调查反馈，世联行关注那些低于平均满意度的领域，如内部沟通和薪酬水平情况，并据此制定了针对性的提升策略和详细的执行计划。我们计划通过优化管理结构、调整激励机制、改进培训与发展计划等措施，积极回应员工的期望，努力提高员工的工作满意度和归属感。



07

DEDICATED TO GREEN AND LOW-CARBON PRACTICES

时刻用心，践行绿色低碳

世联行始终坚守可持续发展的原则，视绿色低碳为企业长远发展的核心力量。公司主动作为，积极践行绿色资管、绿色办公、绿色采购等发展模式，致力减少能源消耗和污染物排放，将绿色、低碳、环保融入企业生产经营，直面气候变化带来的机遇和挑战，优化资源配置，用创新与担当回应时代命题，共同绘就人与自然和谐共生的绿色画卷。

本章回应的重要议题：

- 能源利用
- 水资源利用
- 应对气候变化
- 供应链安全

7.1 绿色资管，推动低碳转型

世联行坚持全面融入可持续发展理念，不断创新并优化服务体系及流程，积极探索并实践低碳转型道路，推动公司的可持续发展。

7.1.1 环境管理体系

随着绿色生活理念深入人心，环境合规管理提升竞争力及筑牢客户信任根基的关键。世联行高度重视环境合规风险，通过严格遵守相关法规、持续强化环境管理、提升环保意识以及制定实施应急预案等制度，有效保障环境安全，为我们共同的家园贡献力量。

本公司依托战略与可持续发展委员会，指导 ESG 工作小组开展环境保护的相关工作，持续提升环保效能，并根据业务发展需求制定并落实环保措施，推动绿色发展。

世联行恪守《突发事件应急预案管理办法》《企业事业单位突发环境事件应急预案备案管理办法（试行）》等国内外相关法律法规，制定并遵守《能源管理制度》《设施设备维护保养制度》《能源管理考核表》《水资源管理制度》《公司办公室管理规定》《集团行政部关于“节支增效”的通知》《集团车辆管理规定》《关于营销采购验收异常和资源浪费的处罚细则》等内部环保规范制度，同时针对性制定应急预案，确保突发事件的应急工作迅速、准确、有效进行。本年度，世联行未发生重大环境事件，亦未因环境事件受到重大行政处罚。

此外，我们秉持资源循环利用与绿色低碳的理念，制定并优化了《关于营销采购验收异常和资源浪费的处罚细则》等内部文件，采购过程中将优先考虑环保材料、可回收物及危废品处理等，以践行环保承诺。在大交易中，世联行持续要求各项目组合申请采购需求，促进费用支出良性发展，杜绝采购资源浪费。

• 管理认证

截至 2024 年底，世联行北京公司已获得 ISO14001 环境管理体系认证。

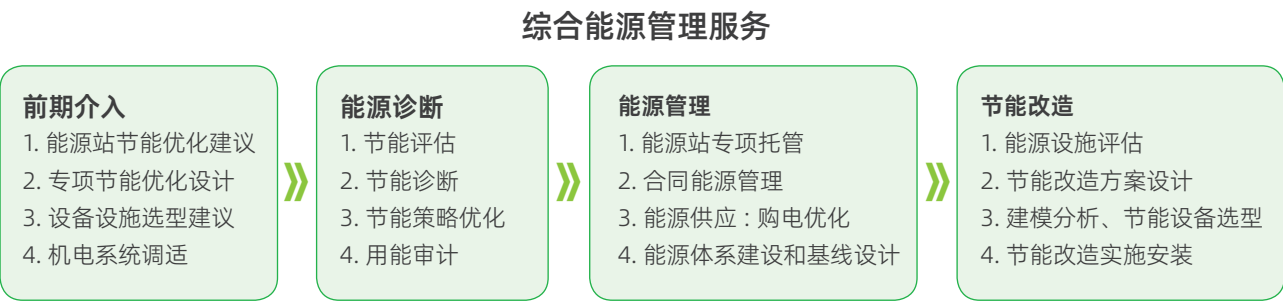


世联行北京公司获得 ISO14001 环境管理体系认证

7.1.2 绿色资管

世联行为客户提供多元、高效、低碳的解决方案，全方位打造绿色资管新模式。同时，我们积极响应国家政策，于公众号发专题文章，在咨询项目报告中融入绿色核心要素，凭专业积累与洞察提建设性意见，推动环保节能，减轻环境影响迈向可持续发展。

具体而言，该方案精研布局前期介入，凭借能源诊断深挖需求，通过能源管理实现精准调控，落实节能改造，环环相扣设计并执行评估方案，不仅塑造了健康生活体验，更让居住幸福感得以全方位跃升。



为紧跟国家政策导向，世联行在“世联资管”等公众号平台发力，围绕“新质生产力、城市更新”等前沿主题发布重磅专题文章，深度剖析城市新区发展脉络，引领行业思潮。在咨询项目的可行性研究报告里，依据最新大纲，系统性融入绿色建筑、海绵城市建设、环境影响评价、水土保持以及节水节能等多元关键要素，凭借深厚专业沉淀与敏锐行业洞察，给出具有前瞻性与实操性的建议，为投资项目规避环保风险，高效利用能源，切实减轻开发对自然环境的冲击，稳步迈向可持续发展的道路。

案例：推动区域可持续发展：广州琶洲竞赛 - 城市大片区规划

在参与琶洲东区（国际超级总部）城市设计国际竞赛项目中，世联行紧密贴合国家大力发展新质生产力战略，设计出创新方案。该创新方案涵盖六大亮点：以“高起点”擘画开篇蓝图，借“新质力”赋能产业腾飞，用“未来城”塑造设计灵魂，靠“韧性网”点亮特色节点，凭“自生长”适配未来诉求，依“多专题”丰富产业底蕴。

具体而言，世联行将推动构建契合区域愿景的产业核心价值体系，扎实落实琶洲东区产业发展路线，助力打造国际一流总部区域。

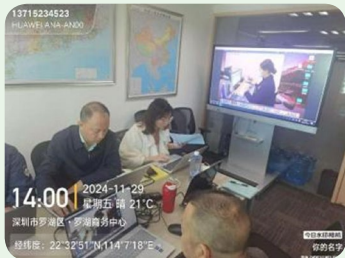


广州琶洲竞赛 - 城市大片区规划相关图片

案例：助力绿色升级：智能化系统评价指导项目

面对某企业总部基地智能化系统评价指导诉求，世联行精心打造兼具高效、智能与环境友好特性的供应商要求及评价体系，该体系聚焦供应商于节能减排、资源循环利用、推动绿色出行等关键领域表现。

此外，世联行为该企业提供全维度顾问指导，辅以行政手段适时优化完善，保障智能化系统设计与落地全程深度融入绿色理念，力促企业总部基地进阶为集绿色、智能、高效于一体的现代化办公标杆范例。



我家云系统培训



我家云系统培训



我家云系统项目沟通会

案例：绿色环保新实践：金沙项目的环保材料与整体卫浴设计

世联行金沙项目全力打造绿色生态建筑标杆。地面广泛运用环保石塑地板，与传统复合地板相比，其环保性能优越、施工便捷、成本可控且维护简易。

此外，项目卫浴采用整体化设计，相比传统卫浴优势显著。其中，工厂标准化生产与现场规范化组装保障品质稳定，干法施工大幅提升效率，少量产业化工人即可短期内完成安装，有效降低建造成本、人工成本与后期维护成本。同时，该设计 20 年的使用年限亦减少了折旧成本，在保证可靠品质的同时，尽显绿色环保与高效节能特色。

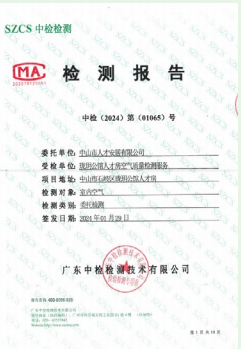


环保石塑地板材料及卫浴整体化设计

案例：环保居住空间：中山市珑玥公馆人才房项目

中山市石岐区珑玥公馆人才房项目作为红璞公寓的重点运营项目，全力营造舒适、环保的优质居住环境。

秉持对环保及居住健康的高度重视，在项目移交运营前，世联行严格要求甲方完成全面细致的空气质量检测并出具报告，报告显示合格后才能验收，以此保障空气质量契合标准。不仅如此，本公司还会针对每套公寓进行两次独立的空气质量检测，以此确保检测的充分性与结果的精准性，全方位守护居住者的健康权益，彰显红璞公寓在人才房项目运营中的专业担当与人文关怀。



中山市珑玥公馆人才房项目空气质量检测报告图片

案例：低碳践行：赣锋科技大厦能耗管控多措并举

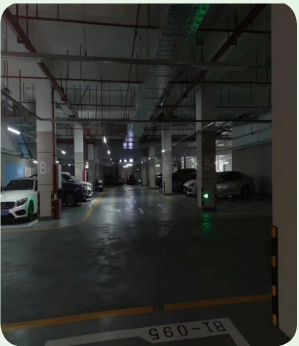
公司在项目运营中积极践行低碳环保理念，本年度，赣锋科技大厦能源的改进成效突出。主要通过以下举措推进能耗的降低：

- 升级照明系统，每月节电超 4,600 度：将 798 支传统灯管全部更换为 AI 智能节能灯管，新型 AI 智能节能灯管常亮功率为 5W，待机模式下仅为 1W；
- 节能照明模式，每月节电 4,600 度：白天模式下，灯管亮度调整为全亮的五分之四；白天模式下，灯管亮度调整为全亮的五分之四；

着眼未来，公司还将深挖优质合作资源，稳步推进更多项目的节能改造工程，致力于塑造绿色低碳的标杆形象。



升级照明系统前



升级照明系统后

7.1.3 绿色采购

本公司致力于构建绿色供应链体系，在采购环节中优先选择通过环保体系认证的供应商及环保材料，在自有物业设计、选品及产品开发中，我们融入绿色理念。

绿色采购措施：

- 1. 供应商资质：
优先选择获得 ISO 认证的供应商，并在核心专业招标环节列为必要资质条件
- 2. 环保材料与设备：
装饰装修：优先采用 E0 级环保板材和水性油漆
消防系统：优先选择无污染的气体灭火剂，如七氟丙烷
环境维护：优先使用弱酸弱碱清洗剂
节水措施：优先安装节水设备
节电措施：公区及停车安装照明感应
- 3. 安全与合规性：
危险化学品：要求供应商提供 MSDS（材料安全数据表）和 SGS（通用公证行）报告
高空作业：要求供应商提供高空作业证，并签署高空作业承诺书后，方可进场作业

7.1.4 低碳服务

世联行致力于为客户提供更加绿色低碳的服务。我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国水污染防治法》等相关法律法规，明确节能降耗的职责，对能源使用情况进行严格监控和控制，持续加强对能源使用的规范，以最大限度减少温室气体排放。同时，我们积极推动节能改造，不断升级和更新节能技术，将可再生能源的使用融入各个项目和服务中，争当低碳转型的推动者。

管理节能和技术节能是实现能源高效利用的重要途径，综合管理节能和技术节能的措施，可以显著降低能源消耗，提高能源利用效率，同时减少环境污染，推动可持续发展。

一方面，管理节能通过制度化管理推动节能工作的落实，包括通过能源统计与分析、节能宣传与培训、以及节能管理和考核等措施，全面掌握能源消耗状况，提高员工节能意识等。另一方面，技术节能则通过设备升级与优化、照明系统改造、空调系统改造以及 AI 云智能化节能控制等技术手段，提升设备运行效率，减少能源浪费。

管理节能

能源统计和分析

- 通过能源统计和分析了解项目的能源消耗状况，并制定相应的改进措施；
- 建立能耗监测系统，实时监测能源消耗情况，以便及时调整和优化。

节能宣传和培训

- 开展节能宣传活动，提高员工的节能意识，鼓励员工积极参与节能工作；
- 定期进行节能培训，提高员工的节能技能。

节能管理和考核

- 制定节能管理制度和考核标准，明确各部门和员工的节能职责和任务；
- 对节能工作进行定期抽查，并将抽查结果与奖惩机制挂钩，激励员工积极参与节能工作。

技术节能

设备升级与优化

- 将老旧、低效率的设备更换为高效能的设备，如将项目原有的现场控制开关，改造为远程控制、定时控制及节能控制等多种模式，使其在最佳效率点运行，减少能源浪费。

照明系统改造

- 将传统的白炽灯或荧光灯更换为 LED 灯，使其具有更高的能效和更长的使用寿命；
- 安装声光控、微波感应传感器和定时器实现自动控制，根据实际需求调节照明亮度和开关时间。

空调系统改造

- 在板换间安装变频控制系统，并对原定频运行的循环水泵进行变频改造，根据实际负荷自动调节电机的运行频率，提高能效；
- 通过调整空调的温度设定值和运行时间表，避免不必要的冷耗损失。

AI 云智能化节能控制

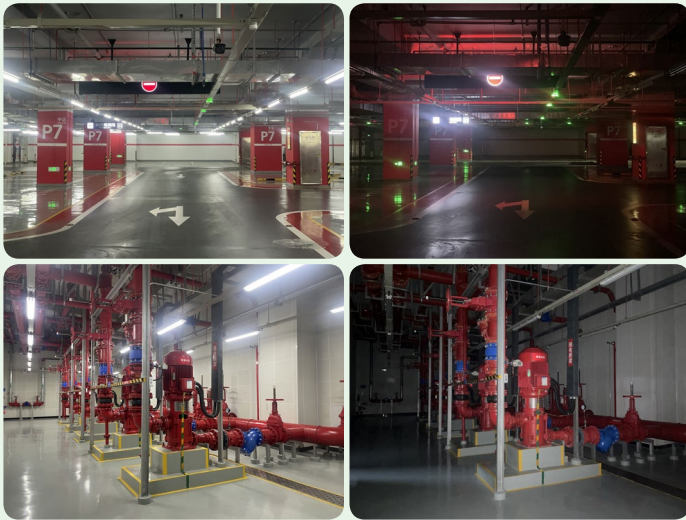
- 聘请第三方通过实地考察和评估，对项目的能耗设备安装 AI 云智能化节能控制系统，实现对设备的远程 AI 云监控和自动化操作，提高设备的运行效率和管理水平；
- 同时利用大数据分析技术，对能耗数据进行深度分析，找出能源浪费的环节和优化空间。

案例：多措并举降低能耗：横琴科创中心

2024 年，横琴科创中心为实现节能低碳目标，采取将地下照明设置更新为微波感应 LED 灯管，定时启停地下室送排风使用 BA 系统，集中供冷和节能改造园区道路照明等一系列措施，有效提高了能源使用效率，降低了能源消耗和碳排放，为园区节省能耗费用，显著降低了园区的能耗成本。

主要亮点措施：

1. 地下照明节能
现有停车照明由普通 LED 灯管更换为微波感应 LED 灯管，实现待机状态微亮，感应状态高亮；重要设备机房照明依照规范要求保持 24 小时常亮，普通设备机房要求人员离开即随手关灯。
2. 扶手电梯节能：对现有扶手楼梯进行节能系统升级。
3. 楼道泛光照明节能：根据实际情况调整常亮模式。
4. 地下室送排风节能：使用 BA 系统定时启停。
5. 运动中心能耗节能：配合运动中心现场管理，使用智能照明系统与 BA 系统制定启停设备方案。
6. 公区空调整能：通过系统远程控制，并依照时令适时调整。
7. 办公楼公区、公寓公区照明节能：根据使用场景，使用智能照明系统制定启停设备的回路数量及时间。
8. 集中供冷节能，并对冷冻管道功能性阀门及冷冻泵变频器进行人工调整，降低冷损。
9. 园区道路照明节能措施：根据使用场景，使用定时器启停灯光。
10. 于楼顶、雨棚、室外建筑顶部等区域推动安装光伏改造。



横琴科创中心节能图片

案例：智能化节能改造：福建海西项目

本年度，世联行福建海西项目通过引入智能灯控系统和 AI 智能调节管理系统，实现了对大楼照明和空调系统的高效管理。大堂区域的 260 盏照明灯具已全面升级为 20W 与 30W LED 灯，楼层筒灯也从 36W 节能灯升级至 14W LED 灯，显著提升了照明质量并大幅降低能耗。同时，通过与优质供应商合作，无需初期投入，实现了经济效益与环保效益的双赢。



智能灯控系统图片



AI 智能调节管理系统图片

案例：垃圾分类宣传：武汉住宅项目

在 2024 年，武汉地区的多个住宅项目，如汉江湾壹号等，积极与所在社区街道开展紧密合作，致力于在小区范围内高效推广并实施垃圾分类的环保理念。这些项目成功引入了垃圾分类箱及垃圾分类房，显著提升了小区内的环保设施基础建设水平。除了每周五组织的义务劳动外，位于 42 街的住宅项目在 11 月 21 日特别发起了一场清理地面垃圾的志愿者活动，进一步强化了社区的环保实践。



垃圾分类宣传

7.2 节能办公，践行绿色运营

7.2.1 节能减排发展目标

世联行充分意识到节能减排的对绿色发展的重要意义，本年度，我们设立减碳目标，承诺相较于 2024 年，到 2030 年，实现范围一及范围二碳排放强度降低 30%，充分展现我们负责任的企业形象与担当。

世联行碳目标

承诺相较于 2024 年，到 2030 年，实现范围一及范围二碳排放强度降低 30%。

7.2.2 能源和资源使用

本公司积极响应国家双碳目标，以战略与可持续发展委员会和 ESG 小组为依托，全面推进节能减排工作。同时，我们优化了考核机制，将节能环保工作与公司的可持续发展战略和双碳目标深度融合，依据公司业务发展的实际需求，逐步制定并实施一系列切实可行的节能减排措施，致力于实现绿色可持续发展和成本效益的双重提升。截至 2024 年底，世联行北京公司已获得 ISO50001 能源管理体系认证。



世联行北京公司获得 ISO 50001 能源管理体系认证

本公司作为负责任的企业公民，从用水、用电、用车等方面全面加强能源和资源使用管理，提高员工的环保自觉性和责任感。在日常运营活动中，我们坚持实施节能减排策略，持续降低电力消耗与水资源浪费，大力推行无纸化办公，有效减少纸张的使用量。此外，我们加大宣传力度，通过多渠道、多形式的环保教育活动，积极引导员工树立绿色办公理念，共同营造可持续发展的企业文化氛围。

• 能源使用

世联行始终将环境保护视作责无旁贷的使命，切实践行绿色发展理念，力求让环保融入日常运营的每一处细节。公司电力消耗主要集中于办公区域的空调、照明灯使用方面。就照明而言，世联行针对写字楼

灯管展开全面改造，把那些耗能高的非 LED 灯管逐一替换成节能的 LED 灯管。不仅如此，还安排专人定时巡楼值班，一旦发现无人区域，即刻关闭电源，同时借助内部邮件、微信推送提醒，呼吁员工节能。此外，我们持续推行无纸化办公，通过 OA 线上流程优化审批，减少纸质文件使用，并建立了数字化文档管理系统。在硬件设施上，本公司与节能公司合作改造空调系统，实现了显著的节能效果。同时，我们在洗手间和卫生间亦配置节水设备，减少水资源浪费。在选择供应商时，我们也会优先考虑具备环境管理体系认证的供应商。



节能标语

亮点举措

- 灯管节能改造：对写字楼原有的高能耗非 LED 灯管进行了全面改造。在灯管需要更换时对灯盘线路进行了适配 LED 灯管的升级，并将大堂灯和楼层筒灯均更换为 LED 节能灯，目前已实现 100% 的 LED 灯管更换。
- 能源管理巡楼制度：设立下班后的巡楼值班制度，由专人负责及时关闭无人区域的灯光、空调、饮水机、打印机等电源，有效节约能源。
- 节能意识提醒：通过内部邮件和微信工作群发送节能提醒，增强员工的节能环保意识。
- 办公用品质量把控与节能采购：严格遵循国家质量标准及厂家出厂标准，确保办公用品为原装正品。在采购空调等电器时，优先选择一级能效产品，以实际行动支持节能减排。
- 无纸化办公与线上审批：全面推行 OA 审批盖章流程，优化内部审批流程，减少纸质文件的传递和打印需求。
- 仓库合并与纸张节约：通过退租合并仓库，减少仓库费用支出。同时，全面推行钉钉线上审批流程，实现了从有纸化到无纸化的转变。IT 部门还设置电脑默认双面打印功能，进一步节约了纸张使用。
- 直饮水供应与减少一次性用品：办公室采用直饮水供应，取消了支装水和一次性纸杯的供应，仅在必要时为客户提供和来访人员使用。
- 节水节电宣传与实践：公司在洗手间和办公室、会议室等区域张贴节水节电标语，提醒员工节约用水用电，营造节能环保的良好氛围。
- 环保供应商选择：在与供应商合作时，优先考虑具备环境管理体系认证证书的供应商，如山东道克图文快印有限公司等。
- 灯光与空调系统节能改造：利用灯控系统控制整栋大楼的灯光系统，并制定了合理的运行时间表。与节能公司合作对空调系统进行改造，预计每年可节约大量能源成本。

此外，世联行不断提高自身环保运营能力，探索可持续路径，大力推广并使用光伏等可再生能源，持续拓展清洁能源使用场景。

• 水资源管理

世联行切实遵循《中华人民共和国水法》《节约用水条例》和《城市节约用水管理规定》等相关法律法规，致力于在保证产品和服务品质的前提下最大程度地减少对水资源的使用，并尽可能地做到水资源循环利用。本年度，本公司制定《水资源管理制度》，加强水资源制度体系设计。

本公司主要依赖市政供水系统提供生活用水。我们持续致力于减少水资源消耗，并深入推广节水理念，视每一滴水为宝贵资源。为提升节水意识，我们在洗手间、茶水间等用水区域张贴节水标识，时刻提醒员工珍惜水资源。我们鼓励员工积极参与节水行动，如及时报告并维修漏水问题、主动关闭未关紧的水龙头，以及劝阻浪费水资源的行为，从而不断规范员工的用水习惯。本年度，IFC 福州国际金融中心项目的卫生间配备优化了感应洗手水龙头预计每次洗手能节省约三分之二的水量，进一步体现了我们对节水环保的坚定承诺。



节水宣传

环境重点指标 - 能源及资源消耗

资源使用			
能源利用	综合能源耗量	吨标煤	327.72
	直接能耗量	吨标煤	103.28
	间接能耗量	吨标煤	224.44
	能耗强度	吨标煤 / 百万元收益	0.13
	电力	千个千瓦时	1,827.13
	汽油使用量	升	91,218.26
水资源利用	总耗水量	立方米	9,976.95
	水资源使用强度	立方米 / 百万元收益	4.08

7.2.3 废弃物管理

世联行严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物转移联单管理办法》《危险废物贮存污染控制标准》等法律法规，持续完善《关于营销采购验收异常和资源浪费的处罚细则》等废弃物管理的相关制度，确保废弃物回收与处理符合国家标准要求。

由于业务特性，公司产生的废弃物源自日常运营与办公活动，主要涵盖无害废弃物与有害废弃物两类。在无害废弃物处理上，针对日常运营产生的生活垃圾、餐余垃圾等，我们推行分类管理模式，与专业清运单位签订协议，保障废弃物妥善处置。而像废弃电池、废墨盒、废打印机硒鼓、废灯管这类有害废弃物，则交付给具备专业处置资质的机构，进行规范化、无害化处理，严守环保底线。

此外，为避免重复采购造成库存积压与资源浪费，我们大力推行跨项目资源共享机制，集中调配同类且可循环利用的物资。针对浪费行为，制定严格罚则，形成约束。同时，积极鼓励全员采取有效举措杜绝浪费，达成降本增效的目标，全方位提升运营效益与环保水平。

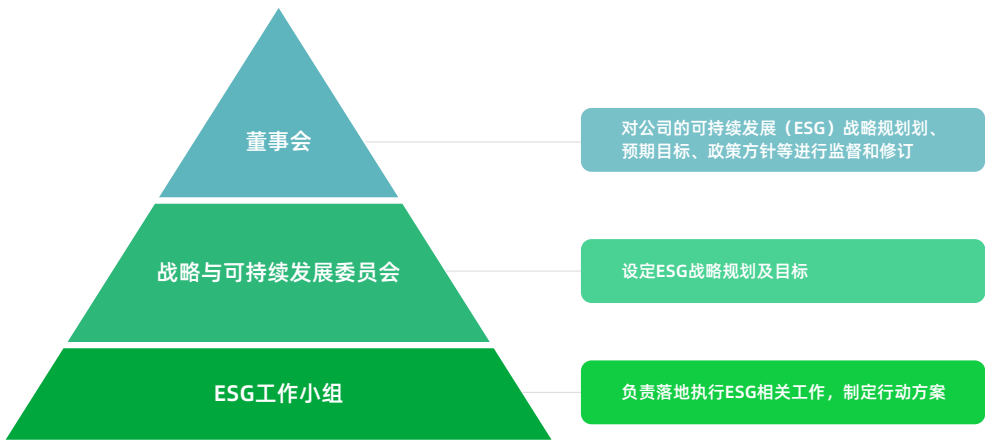
环境重点指标 - 废弃物

废弃物			
废弃物产生总量	有害废弃物		
	有害废弃物总量	千克	217.61
	有害废弃物密度	千克 / 百万元收益	0.09
	无害废弃物		
	生活垃圾总量	千克	18,534.69
	无害废弃物密度	千克 / 百万元收益	7.58

7.3 应对气候变化

7.3.1 治理

我们将应对气候变化作为公司稳健运营的重要组成部分，将气候相关事宜的监督、管理和执行纳入可持续发展治理架构。有关我们 ESG 治理的治理模式与架构，详见本报告第三章《可持续发展管理》。



7.3.2 战略

作为房地产服务企业,本公司致力于全面提升应急管理水平和完善并实施《防台防汛及自然灾害应急预案》等制度，从事前预警、事件处理、善后处理全方位保障客户和员工的人身和财产安全。

此外，我们坚持定期组织应急演练活动，深化员工的安全意识，提升其在面对紧急状况时的应变与自救互救能力，从而更加从容地应对气候变化所引发的各类风险挑战，确保每一位客户与员工的福祉得到最坚实的保障。

7.3.3 影响、风险和机遇管理

我们将气候变化风险纳入风险管理体系，参考气候相关财务信息披露工作小组（TCFD）的建议，结合中国房地产行业及产业链的发展情况以及自身业务特点识别气候相关实体风险和转型风险，并持续监测、全方位评估及分析气候变化对业务、运营以及财务方面带来潜在影响。2024 年，我们通过调研各物业运营团队的应对情况和历史已经造成的财务影响，评估各气候适应措施的可行性和有效性。

风险因素	潜在影响	应对措施
实体风险	台风： 台风损坏建筑物及设施，将导致资产的减值及维修成本的增加； 台风可能导致电力短缺等问题，增加物业运维成本。	• 成立应急指挥工作小组 • 制定安全风险防范措施，全面保障员工健康安全 • 极端天气监测预警 • 制定灾害应急预案 • 定期开展灾备应急演练
	极端降水： 极端降水导致地下停车场淹水风险增加，维修成本增加； 极端降水可能导致电力短缺等问题，物业抢险及运维成本增加。	
	洪水： 洪水损坏公共设施、道路、绿化带、停车场等，增加维修成本； 洪水导致库存物资的损坏，资产严重减值。	
	高温天气： 长期的高温天气影响员工及劳务人员的身体健康，影响服务质量和工作效率，造成公司效益损失。	
转型风险	海平面上升： 海平面上升可能引发海水漫灌及洪涝灾害，导致沿海地区地下停车库淹水风险增加，并出现电力短缺等问题，物业抢险及运维成本增加。	• 密切关注行业碳减排领域的政策，逐步将碳减排因素纳入供应商选用标准，确保合规运营 • 面向公众开展各类绿色环保活动，并在官网或官方公众号等渠道及时披露 ESG 以及碳排放相关信息，打造绿色低碳的企业形象 • 密切关注客户的满意度
	政策风险： 由于气候和环保相关政策的出台，可能会导致温室气体排放价格的提高，造成公司面临更高的合规成本和运营成本。	
转型机遇	市场及声誉风险： 利益相关方更加关注可持续指标以及负面新闻事件，公司与在低碳环保方面表现更佳的竞争对手面前丧失优势，未能达到客户期望导致收入减少。	• 世联行将密切关注并及时响应国家可持续发展的相关政策，实施节能改造项目 • 逐步布局使用清洁能源以替代传统化石能源，推动能源结构转型 • 制定节能减排目标，全方位提高能源使用效率
	资源效率： 绿色低碳技术将减少能源消耗开支，如减少生产经营活动中的用水量和耗水量，降低成本。	
	政策： 扩大太阳能、风能等低排放清洁能源使用比例，减少能源使用带来的温室气体排放，降低因温室气体排放带来的合规成本。	

7.3.4 指标与目标

随着全球气候变化问题日益严峻,世联行积极承担社会责任,一直努力通过实施减碳措施,优化能源结构,提高能源效率。本年度,我们设立减碳目标,承诺相较于 2024 年,到 2030 年,实现范围一及范围二碳排放强度降低 30%。

温室气体排放		
按范围分类		
温室气体总排放量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量	1,223.07
温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	242.63
温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	980.44
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 百万元收益	0.50

案例：全方位保障住户安全：世联资管全力迎战台风“摩羯”

面对台风“摩羯”来袭,世联行资管迅速且周全地展开应对行动,全力保障租户安全与生活秩序。

台风来临前：精密部署，防患未然

台风预警发布后,世联资管立即依据岗位分工,精准安排值班巡查及应急人员,开启 24 小时全时待命模式,确保能第一时间处理突发险情。利用微信工作群、公众号等平台,高频次向租户推送台风预警,强化大家的防范意识。同时,地毯式排查安全隐患,一丝不苟落实防汛防台举措,不放过任何细微风险点。

台风肆虐时：快速响应，排忧解难

保障租户生活不受影响,是台风期间的重中之重。部分租户家中因窗户未及时关闭出现雨水倒灌,公寓团队即刻奔赴现场,高效完成整理、搬运、清扫工作,迅速恢复室内整洁。小区内树木倒伏、断枝频现,项目应急小组迅速集结,经数轮紧张抢修,让小区道路畅通、绿化复原,筑牢出行安全防线。

配套保障：细致入微，消除隐患

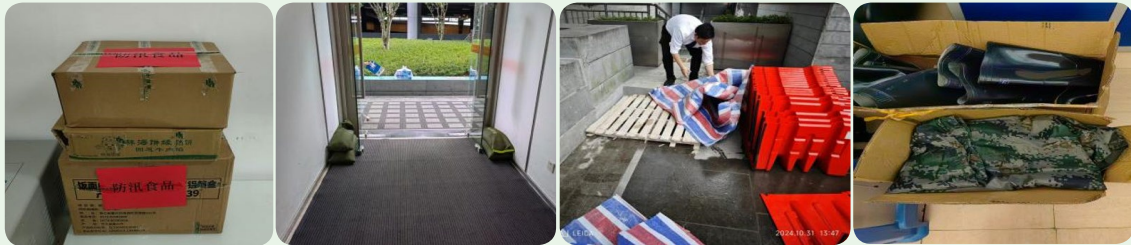
恶劣天气下,垃圾处理不当极易引发二次污染与安全风险。世联资管停用户外垃圾投放点,在负一层、负二层入口增设临时投放点,方便租户依规处理垃圾。不仅如此,还提前巡逻关闭门窗、清理阳台门口杂物、检查地漏下水口,多管齐下排查潜在风险,全方位守护租户人身与财产安全。



世联资管配备沙袋及检查门窗以应对台风“摩羯”

案例：筑牢安全防线：世联行福州资管高效应对台风“格美”

在 2024 年第 3 号台风“格美”来袭之际,世联行福州资管迅速行动,全面部署防台工作。事前,秩序部工作群及时发布台风预警,各岗位高度警惕,提前准备防汛物资,如沙袋和挡水板,并将其布置在易积水区域,确保快速投入使用。同时,协调地下停车场车辆转移至安全地带,保护公共设施和业主财产。巡逻岗不间断巡查,排除安全隐患。事中,秩序部实行 24 小时值班,设立应急小组,快速处理突发情况,确保物资充足。台风过后,立即组织清理恢复,回收物资,并对防台工作进行总结评估,为后续工作打下坚实基础。此次应对既展现了世联资管高效的应急响应能力,也体现了对业主财产安全的深切关怀。



世联资管积极应对台风“格美”

案例：守护出行安全：世联行多措并举应对极端天气

2024 年武汉极端天气下,世联行武汉资管通过多种措施应对并保障汉江湾壹号与雅澜苑项目及地铁盛观尚城地库的业主出行安全与便利。

针对汉江湾壹号与雅澜苑项目,世联行通过每日巡视检查和“四及时”原则（及时发现、汇报、处理和回访）,确保公共区域的形象和安全。同时,公司还利用多种沟通渠道（如管家助手 APP、资管云小程序等）,快速响应业主的反馈和需求,提升服务品质。

对于地铁盛观尚城地库的业主,世联行武汉资管通过完善的应急预案、日常巡视检查、及时的应急响应以及与武汉地铁集团的紧密合作,有效保障了汉江湾壹号与雅澜苑项目及地铁盛观尚城地库的业主在极端天气下的出行安全与便利。



项目成员积极铲雪保障出行



08

COMMUNITY PHILANTHROPY: SPREADING LOVE AND CARE

社区公益，爱心传递

作为一家负责的房地产服务企业，世联行在努力实现高质量发展的同时，始终不忘本心、回馈社会，践行社会责任。我们持续围绕环保公益、社区服务、乡村振兴等方面，积极投身公益活动，为美好社会贡献世联力量。

本章回应的重要议题：

- 社会贡献

8.1 环保公益

世联行作为中国房地产绿色供应链行动成员、深圳市红树林湿地保护基金会公益事业合伙人，已连续七年参加“99 公益日”爱心捐赠活动；并发动了 50 多名志愿者参与红树林生态公园科普展馆亲子探索活动、红树林生态公园“打绿怪”等环保志愿活动，为红树林湿地保护贡献力量，共创人与湿地的自然美好未来。



世联行蔚蓝公益社活动合照

案例：红树林生态公园科普展馆亲子探索活动

2024 年 7 月，世联行组织员工及其家属，共同前往福田红树林生态公园科普展馆。活动当天，孩子们与家长积极参与互动体验环节，亲手触摸红树林植物标本，从错综复杂的根系如何抵御风浪、净化海水，到潮间带上各种奇妙生物的独特生存之道，每一个细节都被生动呈现，在孩子们心中种下了爱护自然的种子。此次环保亲子活动不仅增进了员工家庭间的情感，更将环保的火种传递给下一代，持续守护绿色家园。



红树林生态公园科普展馆亲子探索活动现场图片

案例：红树林生态公园“打绿怪”活动

本年度 12 月，世联行带领员工及其孩子齐聚福田红树林生态公园，开启一场趣味盎然的“打绿怪”之旅。所谓的“绿怪”，实则是代表着各类破坏红树林生态环境的不良行为与因素，如非法排污、过度捕捞、随意丢弃垃圾等。孩子们与家长热情高涨地组成各个小分队，每成功识别并纠正一项破坏行为对应的知识点，或是捡起一片散落的垃圾，就如同消灭了一只“绿怪”，为守护红树林生态环境赢得一分。

在这个过程中，孩子们不仅近距离观察到红树林独特的生态景观，从识别红树植物品种到了解候鸟迁徙习性，每一个细节知识都通过游戏生动地呈现在他们眼前。通过孩子们的欢声笑语与积极行动，吸引了众多公园游客的目光，让更多人在无形中关注到红树林生态保护的重要性，为全社会环保意识的进一步提升添砖加瓦。



红树林生态公园“打绿怪”活动现场图片

8.2 社区服务

本公司持续开展多样化文化艺术活动，丰富社区居民的日常生活，打造便捷、舒适、温馨的社区环境，关注社会老龄化趋势下的养老需求，不断积极策划并组织丰富多样的养老慰问活动，提升品牌温度，推动文化传播，增强社区居民在生活中的获得感与幸福感。

案例：“携手共进，温暖相伴”春节慰问活动

2024 年 2 月 4 日，世联养老带着对辖区老人和居民的浓浓关爱之情，开展了“暖冬春节慰问”活动，为社区长者和居民，提前送上了新春佳节的问候与美好的祝福。活动当天，世联养老组建了一支由院长，护士，社工，行政工作人员等组成的志愿者服务团队，为社区长者和居民提供了测血糖血压，爱心益剪等服务，还准备了精美的小礼盒和长者食堂用餐服务体验券一份。此次活动不仅为社区长者提供了实际帮助，也增强了社区凝聚力，让长者们感受到了社区的温暖。



暖冬春节慰问活动现场图片

案例：多彩活动点亮社区老年生活

2024 年，世联行通过多样化的活动践行社会责任，为社区长者传递人文关怀，彰显了世联行尊老敬老的社会风尚。

- 在中秋佳节，举办“月满中秋，情暖桑榆”慰问活动，为长者们策划书法体验、猜灯谜等丰富多彩的活动，展现对长者精神文化生活的重视。
- 妇女节期间，世联养老开展“巾帼风采，恒久如春”庆祝活动，为女长者和女职工送上康乃馨、保暖用品和甜点礼盒，营造温馨氛围。
- 国庆期间，海滨老协舞蹈三队在“舞迎国庆，情满海滨”活动中为长者们带来舞蹈、小品和歌曲表演，传递尊老敬老的温情。
- 10 月，世联养老举办“温情满满，爱满梅京”生日会，为长者们布置场地、送上生日蛋糕，带来难忘的生日体验。



活动图片

案例：“西湖花市·新春限定营”非遗民俗传播活动

作为岭南春节盛事，“行花街”民俗已传承百年。越秀西湖花市不仅是传统庆典，更蕴含深厚文化底蕴与公益情怀。2024 年 2 月，世联资管联合南越王博物院打造“西湖花市·新春限定营”，实现博物院与传统花市跨界融合，将公益理念融入传统庆典，为“行花街”这一国家级非遗民俗注入时代新内涵与人文关怀。

世联资管运用专业策划能力，推出 35 款融合南越王博物院历史文化元素的新春文创，兼具传统精髓与现代审美。这些文创产品不仅成为岭南文化传播载体，还提升了公众对文化遗产保护和公益事业的关注度与支持度，为公益事业推广搭建新平台，开创传承中华优秀传统文化与推动社会公益协同发展的新模式。



“西湖花市·新春限定营”活动现场

8.3 乡村振兴

我们积极响应国家乡村振兴战略，助力实现共同富裕目标。世联行以乡村产业振兴、爱心助学等多元助力方式，努力探索乡村振兴实践，带动欠发达地区发展。

本公司高度重视教育事业，并积极履行社会责任，关爱留守儿童。通过多种公益活动，我们通过捐赠图书、改善学校设施等方式，为偏远地区的孩子们提供丰富的学习资源和生活物资，助力乡村教育发展。

案例：点亮留守儿童希望活动

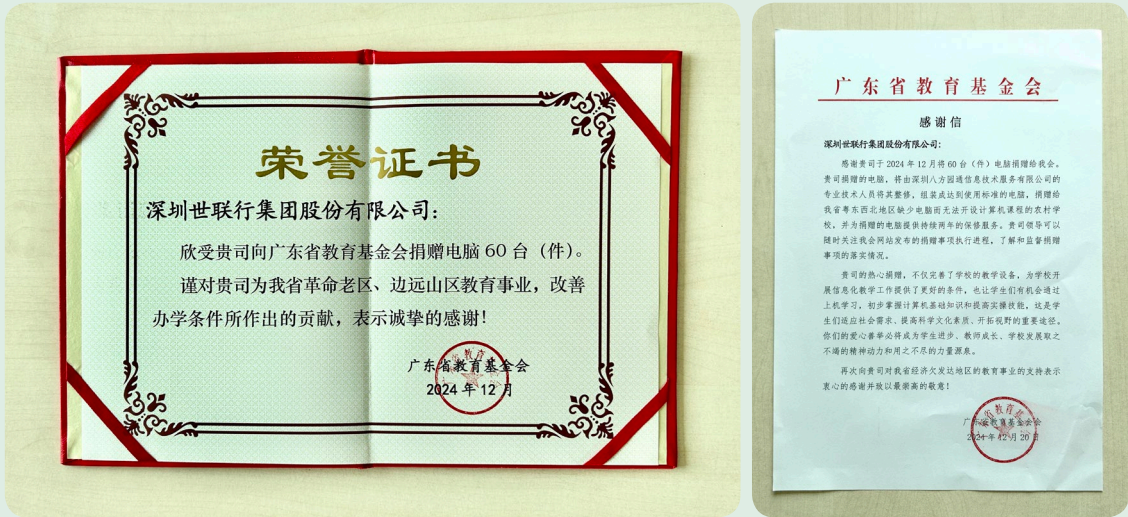
2024 年 11 月，侨城坊物业联合运泰甲方及商业运营公司，连续三年援助广东省云浮市郁南县千官镇清二村 - 千官双波小学，为留守儿童捐赠儿童书籍、教育设备、体育器材及学习用品等丰富物资，累计超过 135 本书籍，努力点亮知识之光，陪伴儿童成长之路，传递深切温暖关怀。



爱心捐赠宣传海报

案例：世联行助力广东边缘山区教育捐赠活动

2024 年 12 月，世联行向广东省教育基金会捐赠 60 台电脑，以支持广东省革命老区、边缘山区的农村学校教育事业。考虑到这些地区的教育资源相对匮乏，乡村学子接触现代信息技术、开展上机学习的机会有限，借助此次捐赠的电脑设备，期望为孩子们搭建联接数智化的工具和桥梁，拓宽创新视野，紧跟时代步伐，解锁更多成长可能。



捐赠荣誉证书及感谢信

附表 1、ESG 关键绩效数据表

环境维度¹

定量披露项	单位		2024 年	2023 年
温室气体排放	按范围分类			
	温室气体总排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	1,223.07	1,313.25
	温室气体排放量（范围一） ²	吨二氧化碳当量	242.63	322.68
	温室气体排放量（范围二） ³	吨二氧化碳当量	980.44	990.57
	温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 百万元收益	0.50	0.39
	按地区分类			
	国内	吨二氧化碳当量	1,223.07	1,313.25
	海外	吨二氧化碳当量	0.00	0.00
大气污染物	颗粒物（PM）	千克	27.84	29.14
	硫氧化物（SOx）	千克	1.34	1.78
	氮氧化物（NOx）	千克	313.68	327.98
废弃物总产生量	有害废弃物			
	有害废弃物总量 ⁴	千克	217.61	238.94
	有害废弃物密度	千克 / 百万元收益	0.09	0.07
	无害废弃物			
	生活垃圾总量 ⁵	千克	18,534.69	52,102.21
	无害废弃物密度	千克 / 百万元收益	7.58	15.45
能源利用 ⁶	综合能源耗量	吨标煤	327.72	350.84
	直接能耗量	吨标煤	103.28	137.49
	间接能耗量	吨标煤	224.44	213.35
	能耗强度	吨标煤 / 百万元收益	0.13	0.10
	电力	千个千瓦时	1,827.13	1,736.92
	汽油使用量	升	91,218.26	121,424.11
水资源利用	总耗水量 ⁷	立方米	9,976.95	13,898.30
	水资源使用强度	立方米 / 百万元收益	4.08	4.12

环境数据与系数说明

1. 环境数据的时间跨度为二零二四年一月一日至十二月三十一日；数据收集范围覆盖与上市范围一致。由于部分运营场所由大厦物业统一管理水电，本公司无法获取相关数据，因此此部分运营场所的数据参照其他面积或人数类似的可获取数据的运营场所数据进行估算。
2. 温室气体排放量（范围 1）产生于汽油等不可再生燃料（直接）用以产生热能或蒸汽时的排放。不可再生燃料（直接）热值系数参考中国国家发展和改革委员会 2015 年发布的《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》。
3. 温室气体排放量（范围 2）产生于内部消耗外购电力时所引致的排放。外购电力的温室气体排放系数参考生态环境部办公厅 2024 年 12 月 23 日印发《2022 年电力二氧化碳排放因子》。
4. 有害废弃物为废弃电池、废弃灯管及打印机硒鼓。
5. 无害废弃物为行政办公产生的办公垃圾。
6. 本公司消耗的能源类型包括公务车辆燃油、外购电力，数据来源为相关费用的缴费单以及行政统计台账，部分运营场所用电数据通过估算获得。
7. 公司用水来源于市政管网供水，数据来源为财务记录以及行政统计台账，部分运营场所用水数据通过估算获得。

社会维度¹

定量披露项		单位	2024 年	2023 年
员工	员工总人数	人	6,801	9,038
	按性别分类			
	男	人	3,503	4,588
	女	人	3,298	4,450
	按年龄分类			
	30 岁以下	人	1,608	2,595
	30-50 岁	人	4,579	5,697
	50 岁以上	人	614	746
	按职级划分			
	高级管理层	人	7	10
	中级管理层	人	219	289
	普通员工	人	6,575	8,739
	按地区划分			
	中国内地	人	6,801	9,038
	其他	人	0	0
	总流失率 ²	%	37.31	37.79
	流失率按性别分类			
	男	%	37.63	37.58
	女	%	36.98	38.00
	按年龄分类			
	30 岁以下	%	44.60	46.07
	30-50 岁	%	34.71	33.69
	50 岁以上	%	29.97	26.47
	按职级分类			
	高级管理层	%	10.53	9.09
	中级管理层	%	13.01	9.56
	普通员工	%	37.91	38.46

定量披露项	单位		2024 年	2023 年
员工	按地区分类			
	中国内地	%	37.31	37.79
	其他	%	0	0
	健康与安全			
	过去三年因工亡故人数			
	因工亡故人数	人	0	1
	因工受伤人数及损失的工作日数			
	因工受伤人数 ³	人	9	26
	因工伤损失的工作日数	日	360.10	1,523.00
	员工工伤保险投入金额	万元	91	82.98
	员工工伤保险覆盖率	%	100%	100%
	发展与培训			
	按性别分类的雇员受训平均时数 ⁴			
	雇员受训总平均时数	小时	5.09	26.21
	男	小时	5.41	26.66
	女	小时	4.83	25.77
	供应商管理			
	中国大陆	个	2,239	1,457
	其他	个	0	0

定量披露项		单位	2024 年
创新驱动	研发投入金额	万元	2,589. 28
	研发投入金额占主营业务收入比例	%	1.06
	研发人员数量	人	52
	研发人员比例	%	0.76
	报告期内新增专利申请数目	项	0
	报告期内新增授权专利数目	项	2
产品和服务安全与质量	报告期内发生的产品和服务相关的安全与质量重大责任事故损害涉及的金额	万元	0
数据安全与客户隐私保护	数据安全		
	数据安全事件涉及的具体金额	万元	0
	客户隐私保护		
	客户隐私泄露事件涉及的具体金额	万元	0

社会数据与计算公式说明

1. 社会数据的时间跨度为二零二四年一月一日至十二月三十一日；数据收集范围覆盖与上市范围一致。
2. 雇员流失率计算公式：按相关类别划分的雇员流失率 = 期间内流失人数 / (期间内流失人数 + 期间内平均在职人数)]*100%。
3. 报告期内，本公司共发生 9 例安全事故，为员工在工作区域不慎受伤，公司均已为员工申请工伤保险且已得到妥善处理。
4. 人均受训时数：相关类别雇员平均受训时数 = 特定类别雇员的总受训时数 / 特定类别的雇员人数。培训数据统计来源于公司线上培训系统“云学院”。

可持续发展相关治理维度¹

定量披露项		单位	2024 年
反商业贿赂及反贪污	按职级分类的反商业贿赂及反贪污培训		
	董事	人	7
	管理层人员	人	74
	员工	人	39
	董事	%	5.83
	管理层	%	61.67
	员工	%	32.50
反不正当竞争	报告期内因公司不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的涉案金额	万元	0

可持续发展相关治理数据说明

1. 可持续相关治理数据的时间跨度为二零二四年一月一日至十二月三十一日；数据收集范围覆盖与上市范围一致。

附表 2、指标索引

维度	深交所上市公司 自律监管指引 17 号文披露要求	简述（相关议题未披露的，根据《指引》第七条要求进行充分说明）	对应的报告章节
环境	应对气候变化	气候变化带来的极端天气事件可能对物业运营产生影响，本公司按照 TCFD 框架披露应对气候变化的举措	七、时刻用心，践行绿色低碳 7.3 应对气候变化
	污染物排放	不适用，本公司的经营活动不产生对环境造成重大影响的污染物，我们亦未被列入环境信息依法披露企业名单	但本公司践行绿色低碳，详细可参见本报告：七、时刻用心，践行绿色低碳
	废弃物处理	不适用，本公司产生的废弃物源自日常运营与办公活动，废弃物种类单一，不对环境产生重大影响	为强化职场固体废弃物管理，本公司仍管理并报告职场运营产生的固体废弃物总量及处理方式，详细可参见报告：七、时刻用心，践行绿色低碳
	生态系统和生物多样性保护	不适用，本公司生产经营活动对生态系统和生物多样性不产生重大影响	公司仍重视生态系统与生物多样性的保护，通过参与志愿活动推动生态改善，详细可参见本报告：八、社区公益，爱心传递
	环境合规管理	不适用，本公司生产经营活动不涉及对环境产生重大影响，报告期内未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况，亦未涉及重大环境事件	但本公司注重合理利用资源、保护环境，详细可参见本报告：七、时刻用心，践行绿色低碳
	能源利用	本公司注重通过提供绿色、低碳的服务，例如节能减排和环保宣传等，以提升物业的吸引力和价值，并降低长期能耗成本。本年度，本公司设立了减排目标，以引导业务运营过程中保持可持续发展理念	七、时刻用心，践行绿色低碳 7.2.1 节能减排发展目标 7.2.2 能源和资源使用
	水资源利用	公司业务不涉及大量耗水，对水资源的依赖程度不显著。但公司仍重视日常生活及办公用水的节约及管理	七、时刻用心，践行绿色低碳 7.2.2 能源和资源使用
	循环经济	不适用，作为房地产综合服务提供商，该议题对本公司不具有财务重要性或影响重要性	但本公司注重资源节约和循环利用，在项目上推行综合节能规定、垃圾分类、推行无纸化办公、宣传物料及运营物料循环利用等，详细可参见本报告：七、时刻用心，践行绿色低碳

维度	深交所上市公司 自律监管指引 17 号文披露要求	简述（相关议题未披露的，根据《指引》第七条要求进行充分说明）	对应的报告章节
员工	乡村振兴	不适用，作为房地产综合服务提供商，本公司的业务聚焦于中国核心城市，不涉及乡村和脱贫地区	但本公司在保障公司健康发展、持续回报投资者的同时，积极参与社会公益，详细可参见本报告：八、社区公益，爱心传递
	社会贡献	本公司为创造城市美好生活不懈努力，通过加强社区安全管理、环境清洁、设施维护等基础服务，为居民提供安全、整洁、舒适的居住环境，提升居民的生活品质。同时，通过组织各类社区文化活动，增进邻里之间的交流与互动，增强社区的凝聚力和归属感	八、社区公益，爱心传递 8.2 社区服务
	创新驱动	本公司通过数字化转型探索业务创新机会，并为业务降本增效提供技术支持	五、秉持匠心，打造优质服务 5.2 科技赋能，创新智慧服务
	科技伦理	不适用，本公司不从事生命科学、人工智能等伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动	/
	供应链安全	本公司日常运营中主要涉及的供应商服务是物业服务支持类，具体包括保安、保洁、维修等，这些服务类型相对单一且需求稳定，供应商选择范围较广，不依赖少数关键供应商，供应链安全风险较低。本公司注重采购过程中的诚信管理、优先选择环保采购、注重服务过程的人员健康与安全	四、稳健治理，铸就信任基石 4.4.3 供应链管理 五、秉持匠心，打造优质服务 5.1.3 影响、风险和机遇管理 七、时刻用心，践行绿色低碳 7.1.3 绿色采购
	平等对待中小企业	不适用，报告期末，本公司应付账款（含应付票据）余额未超过 300 亿元，且占总资产的比重未超过 50%，亦不存在通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的情况。	本公司强调平等对待中小企业。详细可参见本报告：四、稳健治理，铸就信任基石
	产品和服务安全与质量	本公司坚持高标准的服务质量，以增强客户的信任感，构筑核心竞争力	五、秉持匠心，打造优质服务（第五章整章回应该议题）
	数据安全与客户隐私保护	本公司高度重视并持续加强数据安全及客户隐私保护工作，建立健全一系列数据安全与客户隐私保护制度，不断提升员工信息安全意识、通过技术层面实现数据的加密管控	五、秉持匠心，打造优质服务 5.3.1 信息安全与隐私保护管理体系 5.3.2 信息安全认证
	员工	员工是本公司的重要资源，本公司严格遵守国家相关法律法规，保障员工权益，关爱员工，厚植员工沃土，建设完善的安全管理体系，持续提高员工满意度	六、以人为本，助力员工成长（第六章整章回应该议题）

维度	深交所上市公司 自律监管指引 17 号文披露要求	简述（相关议题未披露的，根据《指引》第七条要求进行充分说明）	对应的报告章节
可持续发展相关治理	尽职调查	不适用，报告期内本公司未发生可持续发展相关负面影响或风险事件	/
	利益相关方沟通	本公司定期与利益相关方开展多元化沟通和调研，积极了解并收集他们对公司可持续发展的建议与期望，以此作为公司推进可持续发展工作的参考依据	四、稳健治理 4.1.3 投资者保护及沟通
	反商业贿赂及反贪污	本公司严格遵守商业道德准则，持续建立健全反商业贿赂及反贪污的管理体系、合规及风险管理体系	四、稳健治理，铸就信任基石 4.3 反腐败与反贪腐
	反不正当竞争	作为房地产市场的重要参与者，本公司积极努力维持商业环境的公平性和透明性，注重负责任营销及宣传、反不正当竞争	四、稳健治理，铸就信任基石 4.4.1 反不正当竞争
自主披露的议题	党建引领	作为珠海市横琴新区国有资产监督管理委员会的控股子公司，本公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极开展以党建为主题的系列活动	四、稳健治理，铸就信任基石 4.5 初心永炽，党建文化引领