

2023

可持续发展报告(暨ESG报告)

世联行二〇二三年可持续发展报告(暨ESG报告)



提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升

目录

一、关于本报告	01	4.3 商业道德与反贪腐建设	24
1.1 报告简介	02	4.3.1 完善廉洁机制，落实专项审查	24
1.2 报告范围	02	4.3.2 开展反腐培训，提升廉洁意识	25
1.3 编制依据	02	4.3.3 加入反腐联盟，深化诚信经营	26
1.4 报告原则	02	4.4 坚守初心，建设党群	27
1.5 信息来源	03	4.5 携手伙伴，合作共赢	28
1.6 报告获取与联络	03	4.5.1 供应链管理体系	28
		4.5.2 负责任采购	30
		4.5.3 供应商沟通交流	31
		4.6 知识产权保护	31
二、关于世联行	04		
2.1 走过三十年，世联行勇毅前行	05	五、专业为本、服务领先	32
2.2 所获荣誉、主要绩效（综合类和 ESG 类）	08	5.1 创造城市美好生活	34
		5.1.1 卓越服务体系及标准	34
		5.1.2 全价值链专业服务，助力城市发展	38
		5.1.3 数字化升级，强化智慧赋能	44
		5.1.4 负责任营销	49
		5.2 业主为中心，提升满意度	50
		5.2.1 心系业主，极致服务	50
		5.2.2 倾听业主心声，持续提升满意度	53
		5.3 信息安全与隐私保护	55
		5.3.1 信息安全与隐私保护管理体系	55
		5.3.2 相关认证	57
		5.4 积极参与行业交流，携手共促行业发展	58
三、可持续发展管理	10		
3.1 ESG 管治架构	12	六、低碳运营、环保先行	60
3.2 利益相关方沟通	13	6.1 推动绿色资管，倡导低碳生活	62
3.3 重要性议题评估	14	6.1.1 探索绿色资产管理新模式	62
		6.1.2 倡导低碳生活	63
四、强化管治、行稳致远	16		
4.1 强化企业管治	18		
4.1.1 治理架构	18		
4.1.2 董事会构成及运行	18		
4.1.3 投资者沟通与股东权益保护	20		
4.2 风险管理与合规运营	22		
4.2.1 风险管理架构	22		
4.2.2 优化风险管理体系	22		
4.2.3 强化合规运营	23		

6.2 践行绿色办公，推行低碳运营	67
6.2.1 节能减排发展目标	67
6.2.2 能源和资源使用	67
6.2.3 废弃物管理	69
6.3 应对气候变化	69

七、悉心育才、共创未来 **72**

7.1 多元化与平等雇佣	74
7.1.1 合规雇佣	74
7.1.2 平等机会与多元化	74
7.2 员工发展与培训	76
7.2.1 员工晋升与发展	76
7.2.2 员工培训与成长	77
7.3 职业健康与安全	84
7.3.1 员工安全管理体系	84
7.3.2 员工安全管理举措	85
7.4 员工关怀与沟通	89
7.4.1 员工薪酬与福利	89
7.4.2 关爱员工	90
7.4.3 员工沟通	91

八、践行公益、回馈社会 **92**

8.1 环保公益	94
8.2 社区公益	95

附录一、二零二三年 ESG 关键绩效数据表	98
-----------------------	----

附录二、对标索引	102
----------	-----

01

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”）发布的第二份《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 2023 年履行环境、社会和管治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 ESG 表现。

1.2 报告范围

本报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 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”）《上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》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

原则	定义	世联行回应
重要性	当董事会厘定有关环境、社会及管治事宜会对投资者及其他利益相关方产生重要影响时，发行人就应作出汇报。	本公司通过与利益相关方持续沟通交流，结合本公司发展战略和业务运营情况，识别当前的重大可持续发展议题。
量化	有关历史数据的关键绩效指标须可予计量。发行人应订下减少个别影响的目标(可以是实际数字或方向性、前瞻性的声明)。这样，环境、社会及管治政策及管理系统的效益可被评估及验证。量化数据应附带说明，阐述其目的及影响，并在适当的情况下提供比较数据。	本公司已对环境和社会关键绩效指标进行量化披露，并以文字阐释量化信息。
平衡	环境、社会及管治报告应当不偏不倚地呈报发行人的表现，避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。	本公司已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。
一致性	发行人应使用一致的披露统计方法，令环境、社会及管治数据日后可作有意义的比较。	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。

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。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，公司董事会对报告内容的真实性、准确性和完整性负责。

1.6 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：0755-22162824

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

关于世联行

走过三十年，世联行勇毅前行

世联行，1993年成立于深圳，是中国境内首家登陆A股的房地产综合服务提供商（股票代码：002285），服务遍及中国主要城市。作为国内最早从事房地产专业咨询、交易代理、投资策划的服务机构之一，世联行充分发挥其深厚的行业经验和卓越的专业能力，为客户提供全方位、高品质的服务，获得行业及客户的广泛好评和高度赞誉。

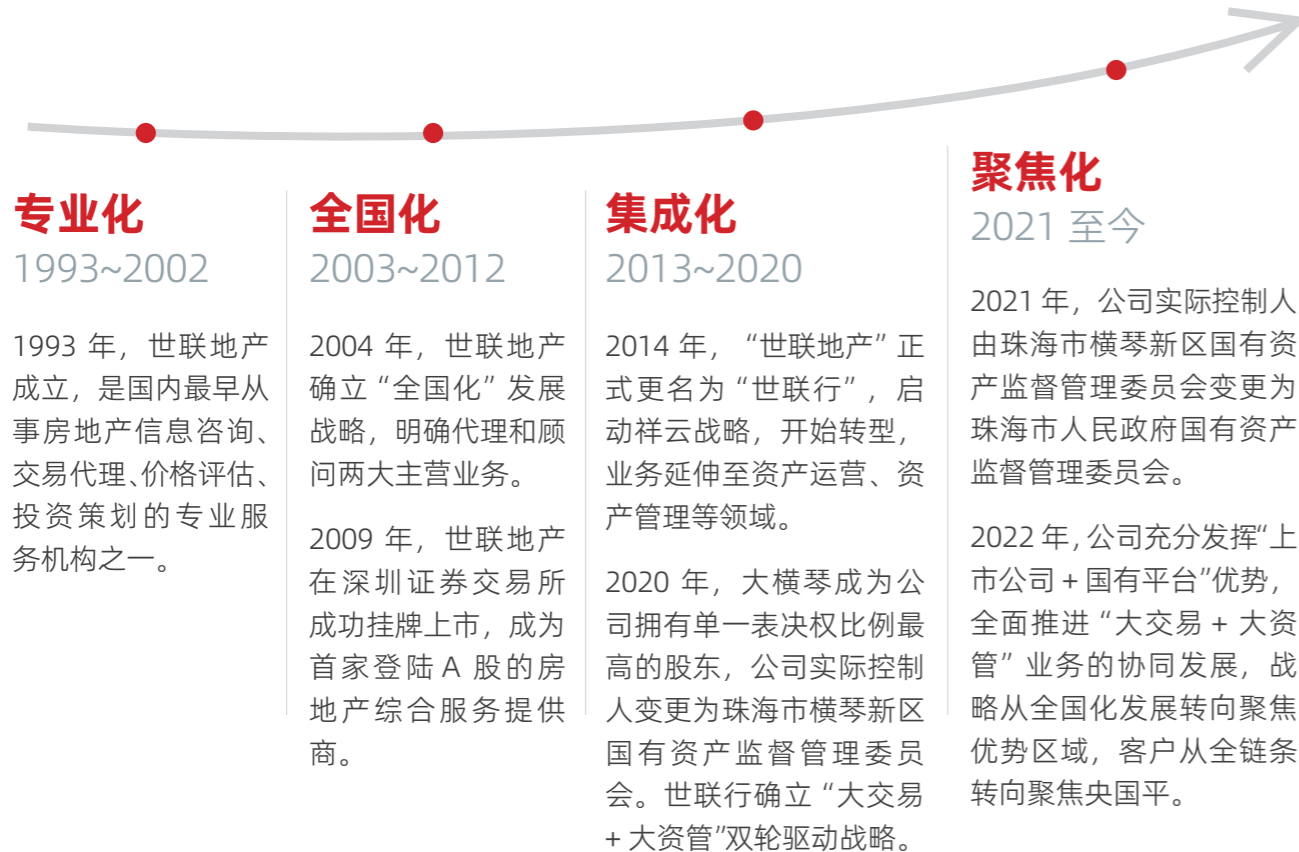
三十年砥砺前行，世联行从一家初创企业逐步发展成为全国性的地产服务巨头。我们始终坚守初心，不断完善自身的专业能力和服务品质，以满足客户不断变化的需求。在这个过程中，我们经历了许多挑战和机遇，但我们始终保持敏锐的市场洞察力和创新精神，积极应对各种变化。

随着中国房地产市场的快速发展和变革，世联行不断调整和优化自身的业务结构，以适应市场的变化和 demand。2004年，我们确立了“全国化”发展战略，明确代理和顾问两大主营业务，并成功上市，进一步提升了公司的品牌知名度和资本实力。

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，聚焦“大交易+大资管”两大核心业务体系，为客户提供更加全面和专业的服务，同时积极承担社会责任，践行可持续发展。

一路走来，世联行始终致力于为客户提供最优质的服务，我们将不断创新和发展自身，为客户创造更多的价值。

发展历程

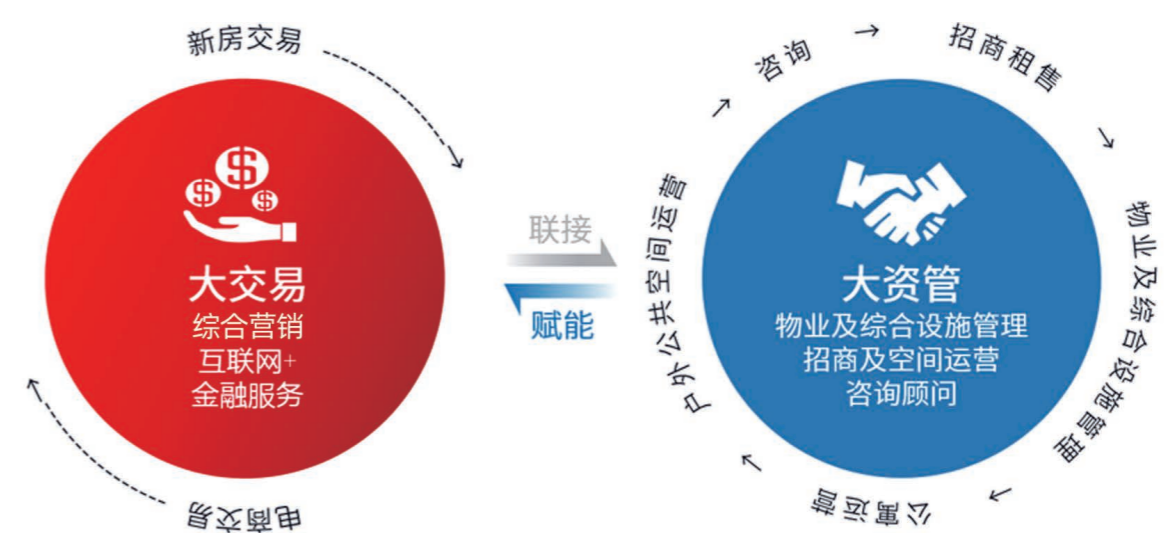


30 年累计服务

26000+ 开发企业	1300万+ 小业主		
220+ 覆盖城市	300+ 金融机构	300+ 政府机构	

业务模式

世联作为中国城市空间集成服务商的先行者, 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, 为创造城市美好生活不懈努力。同时, 世联深耕“大交易+大资管”两大业务模式, 充分发挥“上市公司+国有平台”独特优势, 解决中国不动产开发及运营难题, 积极推动行业的健康发展, 并致力于成为“成为中国不动产综合服务的领军企业”。



世联行深度聚焦非住宅物业领域, 以写字楼、综合体、户外公共空间、产业园、公寓、城市公建和市政运营等多元化业态为核心, 致力于提供从投资决策到运营服务的全价值链综合服务。我们始终坚持以客户需求为导向, 根据不同项目所处的阶段, 涵盖投资决策、规划设计、施工建设、调试交付、运营服务全流程, 为客户提供更加优质、高效的综合服务。

世联行愿景、使命、核心价值观

愿景	成为中国不动产综合服务的领军企业
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

所获荣誉、主要绩效

三十年风雨前行，世联行深入而稳健地提升专业化服务，塑造自身品牌，不断提高影响力，在市场竞争中创造了领先的业绩，获得行业内外一致好评和高度赞誉。其中，我们被深圳知名品牌评价委员会评为“深圳知名品牌”，被深圳市商业联合会颁发“深圳老字号”；北京安信行物业管理有限公司被授予“2023年中国物业服务企业综合实力200强”等。这些奖项不仅是对世联行在业界所取得成就的认可，更是对我们未来发展的鞭策和动力。我们将继续扬帆起航，企稳向上，持续为客户提供更专业、更优质的服务，致力于成为中国不动产综合服务的领军企业。

此外，世联行积极加入行业协会、参与行业标准制定、参加国内外的行业交流活动并搭建深度合作关系，包括中国上市协会、深圳上市协会、深圳市深商总会、中城联盟、广东省房地产业协会、深圳房地产中介协会、深圳市房地产行业协会等。我们通过分享自身经验以及发挥自身影响力，为整体行业的共同进步与发展贡献力量。



世联行
获“深圳知名品牌”称号



世联资管旗下北京安信行
获“2023年中国物业服务企业
综合实力200强”称号



世联行
获“深圳老字号”称号



世联资管项目侨城坊
正式加入金钥匙国际联盟



世联资管旗下北京安信行
获中关村科技园门头沟园区
管委会表彰



世联资管旗下北京安信行
获评“中国移动北京公司2023
年度乡村振兴爱心合作伙伴”



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



世联资管桂园街道政务
服务项目获深圳市“巾帼文明
岗标兵岗”荣誉称号



世联资管旗下武汉安信行
获武汉市青山区“第三届
红色物业四星级企业”



世联资管横琴口岸项目
获“珠海市物业管理示范项目”



世联资管横琴地区
获“2023年珠海市物业
管理行业贡献奖”



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



03

可持续发展管理

完善有效的可持续发展管理体系对企业的高质量发展至关重要。作为中国城市集成服务商，世联行高度重视公司的可持续发展管理工作，秉持“提升不动产交易效率和体验，赋能资产价值持续提升”的使命，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。本公司将可持续发展理念融入企业的运营管理及服务提供的全流程中，不断完善本公司的可持续管理体系，推动本公司稳定可持续发展。

ESG 管治架构

本公司致力于将可持续发展策略融入公司的日常经营及发展过程当中，并持续健全可持续发展管治体系。2023年，可持续管治已被纳入公司管治架构中，涵盖董事委员会、各职能中心及业务单元。2023年，本公司将战略委员会调整为战略与可持续发展委员，并修订了《战略与可持续发展委员会工作细则》，明确了战略与可持续发展委员会在 ESG 管治工作中的职责及权限。本公司最新 ESG 管治架构如下：

世联行 ESG 管治架构



董事会：负责确定 ESG 愿景、策略和发展方向，识别 ESG 相关风险和机遇，决议和监督 ESG 管治工作及信息披露，确保 ESG 管治工作有效运行，对本公司的 ESG 管理及表现负总体责任。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，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，积极提升公司可持续发展能力。

利益相关方沟通

世联行十分重视与各利益相关方的沟通，坚持与利益相关方互利共赢的原则，通过建立常态化、多渠道的沟通机制，及时了解利益相关方对我们的期望，积极回应利益相关方的诉求，持续提升公司的可持续发展工作表现。基于我们的业务特性、发展阶段以及行业动态，我们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

本年度，我们对重要性议题进行了全面评估，丰富了公司的重要性议题矩阵。通过与公司内部 ESG 工作相关的职能和业务部门开展访谈，及专家评估、同行对标等方式，我们评估及确定了本年度的重要性议题及其排序。基于开展的重要性议题评估工作，我们及时、全面地了解各项 ESG 议题对公司可持续发展以及利益相关方的重要性，并根据评估结果进行回应，以进一步提升本公司 ESG 信息披露及管理水平。本年度 ESG 重要性议题评估具体步骤如下：

1、识别议题	基于本公司使命和愿景、宏观政策要求、行业动态及对标同行优秀实践结果，并结合相关可持续发展框架，系统梳理了本年度 ESG 重要性议题。
2、调研及评估议题	通过组织内部访谈，了解和收集相关部门对公司 ESG 发展的期望及发展建议；透过了解外部不同利益相关方对 ESG 发展的要求及期望，同时结合监管要求、行业动态、同业对标分析结果，确定重要性议题矩阵及排序。
3、审核议题	本公司管理层对重要性议题进行审核及确认。

本年度重要性议题评估结果如下：

ESG 重要性议题矩阵



高度重要性

- 1 服务质量与客户满意度
- 2 员工健康与安全
- 3 合规管理
- 4 负责任营销
- 5 节能减排与绿色运营
- 6 廉洁建设
- 7 隐私管理与信息安全
- 8 人才招聘、培养及保留
- 9 商业道德与反贪腐

中度重要性

- 10 智慧服务及创新
- 11 员工权益保护
- 12 平等机会与员工沟通
- 13 供应链管理
- 14 应对气候变化
- 15 促进产业发展
- 16 知识产权保护

低度重要性

- 17 水资源管理
- 18 废弃物管理
- 19 公益慈善与社会服务

- 环境类议题
- 社会类议题
- 管治类议题

根据本年度重要性评估结果，本公司利益相关方将服务质量与客户满意、员工健康与安全、合规管理、负责任营销、节能减排与绿色运营等视为对利益相关方和世联行最重要的 ESG 议题。我们将参考上述重要性评估结果，持续完善 ESG 工作规划，并在本报告中就核心 ESG 议题加以重点阐释，以回应各利益相关方的关注。

04

强化管治 行稳致远

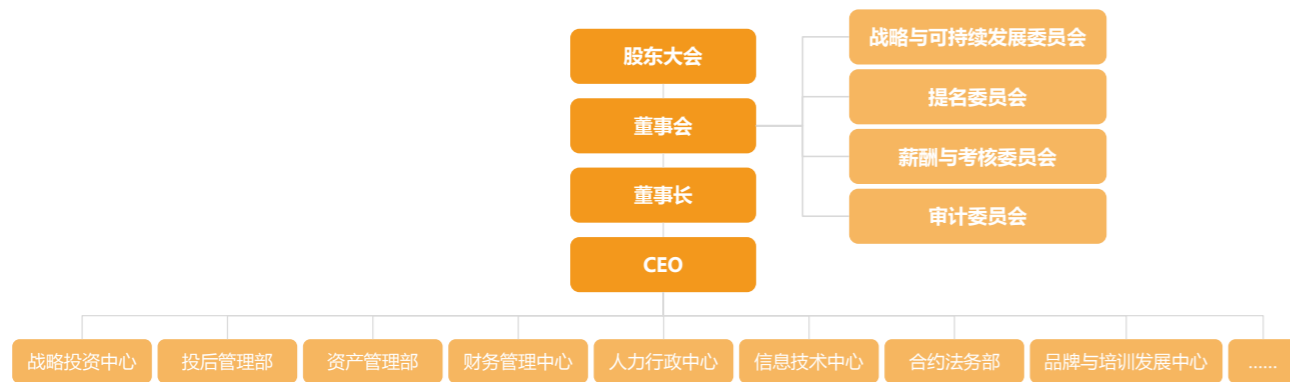
世联行认为完整且运行有效的风险管理及内部控制体系是企业长远发展的基石。我们建立了股东大会、董事会、监事会、董事会各专门委员会分权制衡的公司治理架构，以规范公司组织与行为，亦有助于识别和管控运营中存在的潜在风险，促进公司高质量发展。同时，我们贯彻宣传诚信廉洁文化，优化供应链管理机制，确保公司行稳致远。

强化企业管治

治理架构

本公司严格遵守《公司法》、《上市公司治理准则》、《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，建立了公司治理结构。我们在董事会下设立了战略与可持续发展委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会，各治理主体职责清晰、有效制衡、协调运转。本年度，我们增加了 2 名董事会成员，并修订了董事会各专门委员会的议事规则，以优化企业管治及内部控制管理体系，提升内部治理水平。

世联行治理架构



董事会构成及运行

我们十分注重董事会成员的多元化，在甄选董事会成员时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，力求为董事会提供更广泛的观点，以多元综合的董事会助力企业长远发展。为进一步优化公司治理结构，提高董事会决策的科学性、有效性，我们于本年度将董事会成员人数由 9 名增至 11 名，其中非独立董事人数由 6 名增至 7 名，独立董事人数由 3 名增至 4 名，女性董事人数由 2 名增加至 4 名。

董事性别	董事数量
男	7
女	4

董事年龄	董事数量
50 岁以下	1
50-60 岁 (含)	9
60 岁以上	1

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

我们的董事会成员平均任期 4.9 年，其中非独立董事平均任期 6.1 年，拥有丰富的经验，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；独立董事的平均任期 2.8 年，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。

本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》等的要求严格履行董事诚实守信、勤勉尽责的义务，积极出席董事会和各专业委员会会议。2023 年，公司第六届董事会召开了 8 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	8/8	战略				1/1
陈劲松	8/8	提名、战略			1/1	1/1
马志达	8/8	战略、审计	9/9			1/1
郭天武	8/8	薪酬、提名		1/1	1/1	
张建平	8/8	审计、提名、薪酬	9/9	1/1	1/1	
朱敏	8/8	战略、薪酬		1/1		1/1
任克雷	8/8	战略				1/1
裴书华	8/8	战略、审计	9/9			1/1
陈卫城	8/8	战略				1/1
薛文	6/6	未加入委员会				
吴文媛	6/6	未加入委员会				

投资者沟通与股东权益保护

本公司严格按照《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》等有关法律法规，制定并落实了《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。我们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。

2023年，公司合计召开了4次股东大会，均采用线上线下结合方式召开。本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。

2023年投资者沟通一览

沟通形式	沟通频率
股东大会（线上及线下）	4次
定期报告	4份
各类公告	95份
线上互动平台回复	64次（回复率100%）
业绩说明会	1次
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保持紧密沟通，以便董事会和管理层聆听和解答投资者关于公司业务经营、财务业绩、治理结构，以及其他重要的环境和社会议题的疑问，向投资者传递公司的理念和价值。同时，公司董事会和管理层在这些活动交流中获取的建设性见解、经验和想法，有助于董事会和管理层获取公司发展新视角，制定公司可持续发展目标，推动落实对公司可持续发展具有重大影响的关键举措。

为进一步保护股东的合法权益，维护公司整体利益，本年度我们制定并发布了《独立董事专门会议制度》，明确了独立董事在董事会、董事会专门委员会及独立董事专门会议中履行参与决策、监督制衡、专业咨询的职责，进一步规范本公司独立董事专门会议的议事方式和决策程序，促使并保障独立董事有效地履行其职责。

风险管理与合规运营

世联行致力于提升自身的风险管理与合规运营水平，参照 COSO 风险管理和内部控制框架建立了一套较为完整且运行有效的风险管理与内部控制体系，明确董事会及高级管理层负责维持并确保公司风险管理与内部控制系统的有效运行。

风险管理架构

本公司高度重视风险管理和内部控制的体系建设与完善。我们设立了由董事会、审计委员会、审计与风控部门、资管合规监察组及交易业务发展中心稽查组的风险管理架构。董事会对本公司的风险管理和内部控制负有整体责任，亦确保本公司设立及维持有效的风险管理与内部控制体系；审计委员会主要负责监督及评估公司的内部控制制度，监督内部控制自评及监督评价工作的开展；审计与风控部门负责健全内部审计规章制度，对公司经营管理的各方面各环节进行独立监督，及制定审计计划，执行审计项目并直接向审计委员会汇报工作。集团交易业务发展中心稽核组及集团资管合规监察组负责各自业务线的日常和专项稽查工作及反贿赂反舞弊等工作，集团审计部按需支持部分重要、特殊专项工作。

为有效应对和抵御特殊类型重大风险，我们在公司内部设立了“集团风险管理委员会”和“集团金融风险委员会”两个虚拟组织，委员会各由 5 位委员组成，由审计与风控部负责人担任主任委员，其他委员由各业务线核心领导兼任。集团风险管理委员会主要聚焦于公司对外投资过程中涉及的风险，当公司拟参股，或现有参股公司拟发生股权变动，该委员会负责评估投资项目的潜在风险，并提出相应的管控措施。集团金融风险委员会主要聚焦于评估及应对公司金融业务板块的相关风险，包括新产品及新项目准入的风险评估，现有贷款产品的风控体系有效性评估等。

优化风险管理体系

本公司根据“三道防线模型”理论并结合自身实际情况，构建了全面风险管理系统，以及时识别和应对潜在风险，为经营效益的提升保驾护航。

世联行全面风险管理系统

风险管理第一道防线 一线业务部门	风险管理第二道防线 总部及职能部门	风险管理第三道防线 内审及监察部门
负责对日常业务运营风险进行识别、评估、监测及管理。	负责公司层面的风险识别、评估、监测及处置。同时组织一线部门开展风险管理培训，负责法律法规、制度规定等其他风险管理职责。	负责公司风险管理体系健全性和执行有效性进行检查、评价；定期对第一及第二道防线的风险管理工作进行事后稽查、审计和监察。

为确保公司的风险管理与内部控制系统一贯有效运行，我们每年定期审阅部分核心业务流程，通过开展内控自评价及聘请第三方专业机构开展内部控制审计，及时发现内部控制优化点，并采取进一步健全内控体系的应对措施并督促落地。

我们亦不断地回顾及更新现有管理制度及业务流程，以升级现有管控体系，赋能业务运营提升。本年度，我们进一步完善了《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》、《关于世联资管公寓运营项目立项评审合同评审流程管理规范》等在内的一系列的内部规章制度，维护公司的风险管理和内部控制机制持续有效运行。

本年度，公司全年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。

强化合规运营

世联行相信合规运营是企业可持续发展的基石，我们严格遵守国家及行业相关法律法规，并制定和落实《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》等内部管理制度，持续完善合规管理工作制度并落实管理责任，确保自身的经营发展满足合规要求，推动企业稳健发展。

本公司的合规体系已覆盖公司各业务领域和环节，包括信息披露、资金管理、供应商管理、销售管理、投融资等，明确各业务环节的责任和义务，确保流程执行有规章制度可依。为持续优化合规管理体系，本年度，我们进一步完善了内部管理制度，修订并实施了包括《世联资管招投标管理办法》、《世联资管项目合同续约管理规则》等在内的一系列流程管理制度，不断完善和提升自身的合规管理水平。

规范化、专业化的口碑，是驱动世联行成功和增长的关键因素。我们十分重视企业合规文化的培育和发展，将合规文化融入企业文化之中。我们不断推动合规文化的建设，通过线上线下合规培训等多种形式的活动贯彻宣传合规理念，不断强化员工的合规意识和能力。

商业道德与反贪腐建设

世联行严格遵从《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》等法律法规，并结合自身经营业务特点，制定并落实《世联交易线业务举报管理制度》《世联资管反腐败反贿赂与举报管理制度》《交易线营销采购业务廉洁制度》等内部制度，规范公司商业经营行为和员工个人行为，防治舞弊，防止商业贿赂和内部贪腐行为的发生，强化公司治理的长效预警机制，维护公司和股东及员工的合法权益。

完善廉洁机制，落实专项审查

本公司建立了行之有效的廉洁管理架构，我们在公司层面设立审计与风控部，负责公司整体廉洁建设工作，对各业务线的商业道德与反贪腐建设情况实施检查、评价和建议。在资管业务线层面设立资管合规监察组，交易业务线层面设立稽核组，负责业务线内反贿赂反腐败反舞弊工作的监督管理和实施。本公司各地区、各部门负责人是本地区、本部门反贿赂反腐败反舞弊的第一责任人，对本地区、本部门的贿赂腐败舞弊行为承担管理责任。

世联行坚持有规可依、执规必严、违规必究的管理态度，以保护举报人的合法权益为原则，持续规范和落实业务举报管理制度。我们在举报管理制度中明确了十七种贿赂腐败舞弊行为，包括收受贿赂或回扣、非法使用公司资产，贪污、侵占、挪用、盗窃公司资产等，亦在员工手册中列示了世联天条，包含吃回扣或收受红包等，并明确规定贿赂腐败舞弊及违反世联天条属严重违反公司规章制度，将给予解除劳动合同并不给予任何经济补偿的处罚，且需赔偿对公司造成的损失。我们在公司官网，及内部管理规章制度中均列示了举报途径，鼓励大家通过举报电话、电子邮件、信函、面谈等形式向资管合规监察组、交易业务稽核组等廉洁管理责任部门进行贿赂腐败舞弊行为的投诉，并承诺严格保密举报人的相关信息，同时严禁任何人员对举报人进行打击报复。

主要举报途径 (包括但不限于以上途径)

交易业务内部合规举报	资管业务内部合规举报
邮箱: yangguang@worldunion.com.cn 电话: 0755-22162676、13751125672 (微信同号) 地址: 广东省深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 13 楼	邮箱: zgjubao@worldunion.com.cn 电话: 0755-22162208 地址: 广东省深圳市罗湖区深南东路 2028 号罗湖商务中心 15 楼

廉洁管理责任部门在接到举报后，根据举报问题的重要性及涉及面等，分别由交易业务中心稽核组、资管合规监察组或集团审计与风控部对举报内容进行取证调查和核实。对于确实存在问题需予以处罚的举报案例，将依据相关制度进行处理。本年度，公司未发生腐败相关诉讼事件，未发生舞弊诉讼案件。

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。

开展反腐培训，提升廉洁意识

本公司重视廉洁文化培育，积极营造廉洁文化氛围，每年面向公司全体员工开展反贪污培训及廉洁道德教育，强化员工廉洁道德意识，营造阳光、健康工作环境。

新员工入职培训	廉洁文化宣导及专项培训
我们将廉洁道德主题宣讲纳入全体成员的入职培训范围，通过讲解世联天条、合规要求及相关案例，确保每位新员工知悉本公司反腐制度和道德准则，帮助新成员快速建立廉洁意识。	廉洁文化宣导及专项培训：2023 年，我们持续加强廉洁建设和宣传，我们修订和完善反舞弊举报管理制度，同时编制廉洁宣传海报，并于办公场所张贴廉洁宣传海报，营造崇廉的良好氛围。同时，廉洁管理责任部门定期开展线上线下反舞弊专项培训，培训覆盖公司全体员工，持续提升员工廉洁意识。
 <p>国际反腐日 1209 廉洁你我他，我们一起行动</p> <p>举报电话: 13751125672 (同微) 举报座机: 0755-22162676 邮箱: yangguang@worldunion.com.cn 地址: 深圳市罗湖区罗湖商务中心13楼</p>	 <p>DUAN WU JIE AN KANG 两袖清风，不负粽望。 端午安康，粽享芳华。</p> <p>阳光举报 举报电话: 13751125672 举报座机: 0755-22162676 邮箱地址: yangguang@worldunion.com.cn 信函地址: 深圳市罗湖区罗湖商务中心13楼 举报有奖: 最高奖励金额10万元</p>
反腐廉洁宣传海报	

案例：交易业务线廉洁专项培训

2023年，交易业务线稽核组以倡导廉洁、宣传廉洁制度等为主题，组织了14次线下培训。培训的范围覆盖大湾区各公司、安徽地区、昆明地区的交易线全体员工，并要求各地区交易业务定期安排日常的廉洁宣导，将廉洁文化贯穿落实到各部门、各项目。



案例：资管业务线反腐举报管理制度专项培训

2023年11月23日，资管总部组织资管各地区对全体员工进行《2023世联资管反腐败反贿赂反舞弊与举报管理制度》培训学习，并要求各地区于2023年12月1日前培训完毕并将签名版培训签到表提报至资管总部。截至2023年12月31日，资管业务线已有3620人完成培训。

加入反腐联盟，深化诚信经营

本公司于2018年12月起加入企业反舞弊联盟。作为会员，我们承诺严格遵守《中国企业反舞弊联盟公约》，积极落实“讲诚信、强内控、反舞弊”要求，助力构建廉洁商业社会，推进社会健康发展。

世联核心价值观之一：“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。

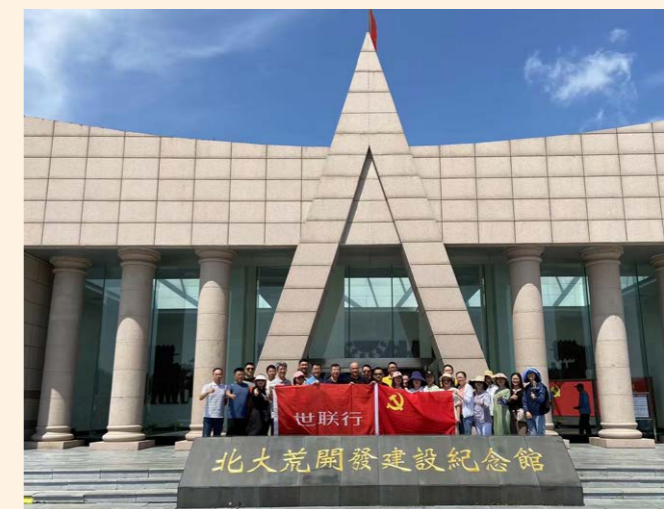
未来，我们仍会持续加强廉洁与商业道德制度体系建设，构建多渠道、多层次、多领域的廉洁管治体系，并确保制度体系一贯有效运行。我们还将持续优化廉洁教育活动的形式及内容，增强廉洁文化宣传的有效性，强化员工廉洁从业意识及认知。

坚守初心，建设党群

世联行深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，于2023年开展两次党建活动，通过培训学习、特色实践等方式面向全员宣贯，以高质量党建引领企业高质量发展。公司通过组织北大荒培训学习和郴州培训学习，积极引导员工树立正确的价值观念，提高员工的凝聚力和向心力，塑造积极向上的企业文化，从而增强公司的软实力和竞争力，为企业的可持续发展提供有力的保障。

案例：世联行党委组织党务工作者和部分党员赴北大荒培训学习

通过这次培训学习，学员们普遍感到收获满满，不仅在知识层面得到了充实和提升，更在精神层面深刻领悟到了北大荒艰苦奋斗精神的内涵和价值。在未来的实际工作中，他们将积极弘扬践行这种精神，攻坚克难，勇往直前，为公司的腾飞和长期发展做出新的更大贡献。



案例：世联行党委组织党务工作者和部分党员赴郴州培训学习交流

2023年11月，学员们聆听了《让湘南起义革命精神代代相传》党课，了解湘南起义的历史背景、发展过程和伟大历史意义，以此指导在实际工作中弘扬践行邓中夏和湘南起义的革命精神，面对竞争和困难坚持永不言败。



携手伙伴，合作共赢

供应链管理体系

采购原则

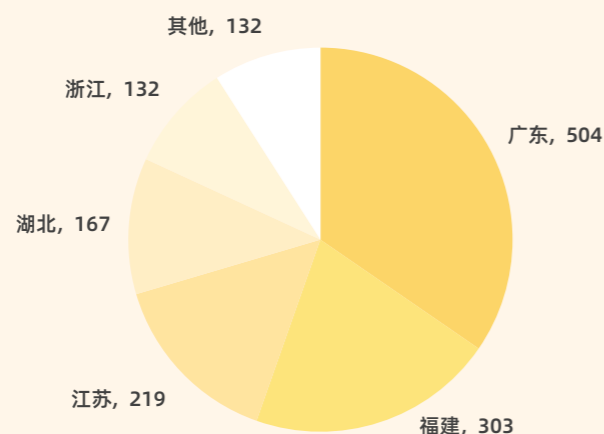
本公司秉持着与伙伴合作共赢的理念，严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，制定并执行《供应商管理办法》《采购管理制度》《招投标管理办法》等内部管理制度，明确廉洁奉公、决策公开等采购原则，规范供应商准入、评估、沟通、退出等管理流程。本年度，我们继续践行相关管理制度，落实供应链管理体系，打造诚信合规、公开透明、绿色健康的可持续供应链。

世联行采购管理原则：

- 廉洁奉公原则：与采购相关的员工严格遵守职员职务行为准则，并有义务向供应商明确此原则；
- 决策公开原则：除明确规定应当保密的内容外，公开执行决策流程，接受法律及内部审计的监督，严防暗箱操作；
- 充分竞争、择优选择原则：充分比价（非单一来源类需执行三家以上供应商评估），并在同标准（类似资质、规模）的标准下进行对比，选择最具优势的供应商合作；
- 保密原则：各类采购文件、入围供应商、寻源过程、决策过程、供应商信息、供应商报价、协议合同等，均为公司机密信息，不得对外泄露或私自做出不正当承诺。

本年度，本公司按地域划分的供应商数量如下所示：

2023 年世联行不同地区供应商数量分布



供应商准入和分级管理

在进行供应商入库评估时，本公司严格执行《供应商管理办法》等内部制度，重点审查供应商的资质证明材料，对于制度要求进行现场考察的供应商，总部供应链管理部联合相关部门对供应商进行现场考察。同时，要求供应商签署《入库承诺书》、《无重大违法记录声明书》、《诚信履约承诺函》及《廉洁告知书》，及要求相关人员签署《无利益关系声明》。对于资质材料审查通过，现场考察结果达标，并签署了相关声明和承诺函的供应商准予引入。

为控制资源风险，培优育新，本公司根据采购项目的类型，制定了不同的供应商评估标准，并定期对所有开展过合作的供应商开展过程履约评估工作。需求部门于每季度末月发起供应商履约评估流程，次季度初完成评估审批并将结果提交至总部供应链管理部。根据季度履约评估结果，总部供应链管理部对相关问题进行整理核实，由地区供应链管理部组织供应商进行整改约谈，记录《供应商约谈记录表》及《供应商整改通知单》，并落实闭环供应商管理。

供应商分级管理：

每年 12 月，供应链管理部对本年度供应商合作情况进行总结，并依据每季度评价结果进行供应商分级管理，将供应商划分为优秀级、合格级、受限级、不合格级、黑名单。本年度，我们对 1326 家供应商开展了考核工作，其中被评估为不合格级、列入黑名单的供应商数量为 60 家。

供应商等级	年度评估得分分数区间	结果应用
优秀级	95(含)以上	颁发奖杯奖状；履行中的合同，合同期履约得分大于等于 95 分的，同等条件下有优先中标的机会；同区域增量业务优先承接权等。
合格级	80(含)-94 分	不予奖惩，正常采购及招投标；合同正常履行。
受限级	70(含)-80 分	限制合作，本年度内不再给予新的竞价机会，不再新增业务量；三个月整改期后任然不合格的，停止合作，列入不合格库。
不合格	70 分以下	终止合作；满 1 年后，可进行补充重新评审。
黑名单	0 分	立即终止合作；永久不得录用。

负责采购

本公司十分重视绿色供应链体系建设，在采购时，优先选择获得 ISO 体系认证的供应商及较环保材料。同时，积极向供应商传递绿色环保及合规采购理念，在供应商筛选和考核的过程中纳入对供应商环境管理、廉洁问题、员工健康与安全等内容的考虑。

绿色采购措施：

1. 优先选择持有 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. 装饰装修优先使用 E0 级环保板材及水性油漆；消防系统气体灭火优先选择七氟丙烷等无污染的灭火气体；环境类优先使用弱酸弱碱类清洗剂；用水类优先使用节水设备；
3. 针对危化品要求提供 MSDS 及 SGS 报告，涉及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才可进场作业。

为进一步打造健康优质的商业环境和建立持续互利共赢的合作关系，本公司在与供应商开展合作时，要求所有采购人员知悉阳光采购行为准则，严禁员工接受供应商的各种招待以及收受贿赂。同时要求供应商签订《阳光合作协议》，遵守协议中约定的阳光合作行为准则，以此加强采购流程中的廉洁管理。我们亦在阳光合作协议中注明了举报电话和邮箱，鼓励员工和供应商针对疑似违规行为进行举报。我们将《阳光合作协议》作为采购合同的一部分，2023 年，本公司所有合作供应商 100% 签署《阳光合作协议》。

为避免或最大限度地降低作业过程对辖区、周边的环境造成不良的影响和保护作业人员的健康安全，本公司积极向供应商宣传环保和职业健康安全的重要性。我们根据国家有关法律法规及 EHS 体系认证要求，编制了《环境 / 职业健康安全保护协议》，要求供应商在作业前需知悉相关内容，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：

1. 关注员工职业健康、安全，不聘用童工，为员工配备必要的个人防护用品
2. 识别施工现场中会导致环境污染、严重安全事故的危险源和环境因素，并制定控制措施和监督落实
3. 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

供应商沟通交流

本公司通过电话、邮件、线上会议、线下走访等多种方式与供应商保持紧密联系与沟通，以提高供应商合作意识，我们亦建立供货商的投诉、反馈机制，确保供货商权益得到保障，努力构建公平、公正、透明、阳光化的合作环境，建立成熟稳定的合作关系。同时，我们持续加强对供货商劳工雇佣及权益保障、环境保护与资源利用、危害材料使用的管理方面的沟通交流，强化供货商对环保及员工雇佣与安全要求的认知，致力打造负责任供应链。

知识产权保护

本公司严格遵守《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，通过专利申请等方式保护自身知识产权，确保在维护自身合法权益的同时，充分尊重他人的知识产权。同时，我们鼓励员工进行专利研发和申请，对于有专利研发的员工在工作表现考核中给予更高评价，同时配备专人跟进知识产权申请过程。截至 2023 年 12 月 31 日，本公司及下属公司累计持有发明专利 3 项，提交 4 项发明专利申请，以上均为软件类专利。



05

专业为本 服务领先

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，致力于成为中国不动产综合服务的领军企业。我们持续完善服务体系，提升服务标准，通过提供全价值链运营服务，满足客户和业主需求。同时，我们持续升级数字化平台，强化智慧赋能，以持续推动行业进步为己任，坚持以客户为中心，致力于“让更多人享受真正的不动产服务”，为创造城市美好生活不懈努力。

创造城市美好生活

本公司严格遵守《中华人民共和国城市房地产管理法》《物业管理条例》等法律法规, 制定并实施《交易线营销采购业务廉洁制度》、《关于房联宝无预售证项目管理规定和案场执行要求》、《世联行房联宝员工自律公约》、以及世联资管物业及综合设施管理通用体系文件等内部管理文件, 以规范服务标准, 提升服务质量。

卓越服务体系及标准

本公司坚守“以客户为中心, 以专业为生”核心价值观, 全面推进“大交易 + 大资管”业务的协同发展, 持续完善服务体系和标准, 综合解决中国不动产投资、开发、交易、持有、运营等环节的痛点和难点。

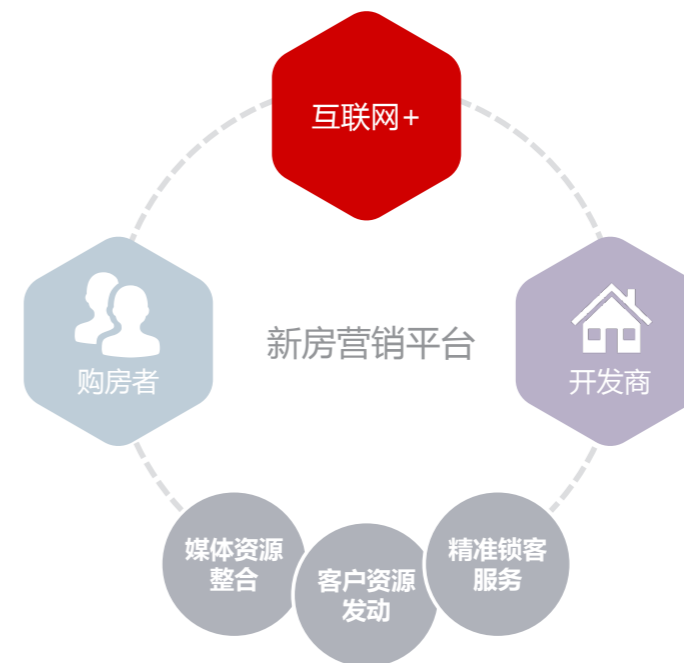
交易业务以“专业服务”为理念, 主要为开发商在房地产销售环节提供综合营销、互联网+等相关服务, 旨在提升交易效率、降低交易成本。代理销售服务形成了项目价值策划到客户研究触达的全价值链服务体系, 截至 2023 年 12 月 31 日, 我们累计服务覆盖全国 200 多个城市, 服务超 25,000 家开发商。互联网+服务通过数字平台, 整合多渠道, 高效匹配信息, 促成交易成功率。截至 2023 年 12 月 31 日, 我们累计进驻 83 个城市, 服务 1,310 个案场, 链接 10 万个中介门店, 及超 27 万个经纪人。

大交易 | 综合营销



服务 **3200+** 项目
覆盖全国 **200+** 城市
累积服务 **25000+** 开发商

大交易 | 互联网+



进驻**83**个城市
服务**1310**个案场
链接**10万**个中介门店
链接**27万+**经纪人

资管业务以“价值运营”为理念, 聚焦非住宅物业, 提供从投资决策至运营服务的全价值链综合服务, 以专业咨询能力挖掘城市资产价值, 通过资源链接及运营落地建立价值运营新模式, 实现全价值链服务, 为城市资产提质增效。截至 2023 年 12 月 31 日, 物业及综合设施管理服务累计在管项目 116 个, 在管面积 941 万m²。

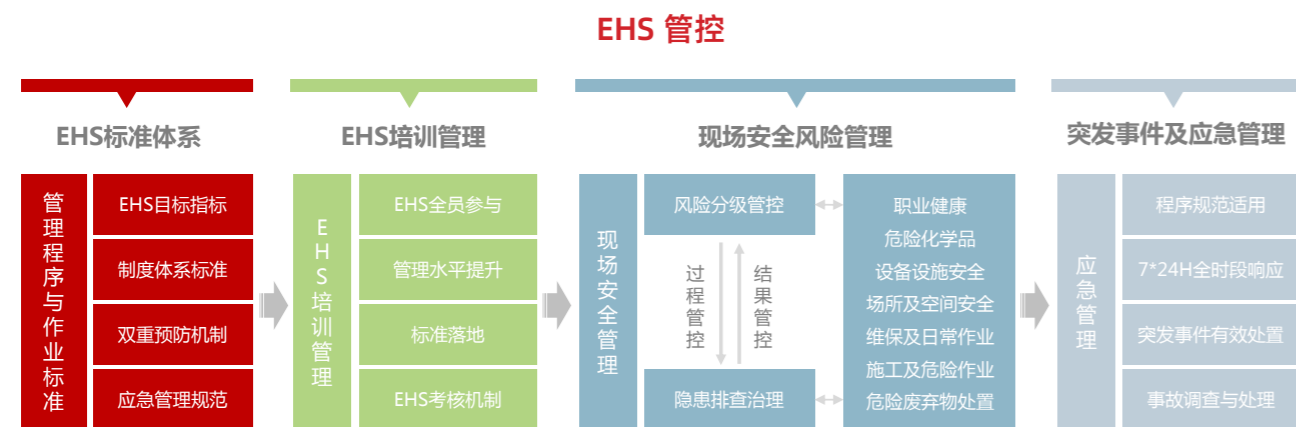
资管业务聚焦业态及服务链



物业及综合设施管理:

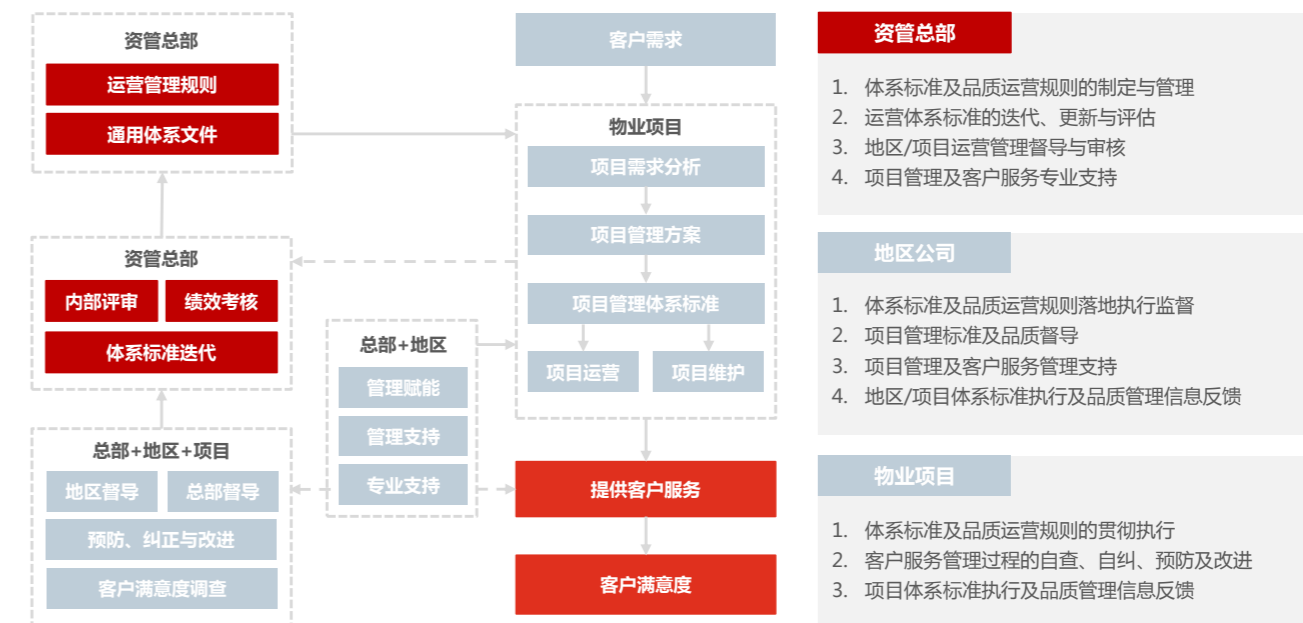
- 在管项目 116 个
- 在管面积 941 万m²

基于多年的资产管理服务经验, 我们已建立一套有效的 EHS 管理机制。EHS 管控覆盖服务的各个环节, 通过专业的 EHS 管理体系有效实施, 从本质上避免或减少伤害和事故的发生, 保护客户及员工的生命和财产安全, 减少经营成本和潜在不利因素, 以提高效益、信誉和可信度。



为持续规范世联资管物业线各项目管理标准, 提升物业管理品质及客户满意度, 我们于 2023 年 3 月 31 日召开“全国项目运营体系建设专项会议”, 正式启动全国项目运营体系完善工作。我们建立了资管总部、地区公司、物业项目的三级品质督导管理架构, 并于 2023 年 6 月正式发布《三级品质督导管理程序》, 以规范资管物业及综合设施项目管理标准, 保证项目管理标准及现场品质一致性。资管总部负责统筹运营体系完善和执行, 根据针对地区和项目检查发现的问题, 持续迭代和完善体系文件; 地区公司负责配合总部贯彻宣传制度要求, 并监督各项要求落地执行; 物业项目组负责贯彻执行相关要求, 并及时识别问题及完成整改。我们通过明确的职责分工, 保证品质督导检查的客观、公正和准确性, 助力管理标准及现场品质的持续提升。

运营体系建设管理架构



《三级品质督导管理程序》- 运营体系督导检查和问题整改要求:

- 项目每月组织开展 1 次督导检查并向地区反馈检查情况, 每月 1 号前反馈检查情况, 每月 15 号前反馈问题整改情况;
- 地区每季度组织开展 1 次项目品质督导检查工作, 并向总部反馈检查情况, 每季度最后 1 个工作日前反馈检查情况, 后续 15 日内反馈问题整改情况。

本年度, 我们组织各地区共计 65 个物业管理项目开展运营体系建设工作专项培训, 适配物管运营体系管理标准, 指导各地区、物业项目对体系标准进行适用性修订。同时, 我们持续跟进物管运营体系标准的执行情况, 开展运营体系标准的落地执行检查, 分析和总结运营体系建设专项工作过程中存在的各项问题, 并督促地区、物业项目完成整改。本年度, 我们开展运营体系标准的落地检查合计 6960 项, 其中发现问题 827 项, 目前均已完成整改。未来, 我们将持续落实项目运营管理标准, 持续提升运营服务品质。

全价值链专业服务, 助力城市发展

世联行始终保持特有的韧性和应变能力, 精准洞察和满足多样化的客户需求, 敏锐捕捉每一个市场机会, 凭借专业的价值营销及多业态资源整合链接能力, 为客户提供全过程、全周期、全价值链的一站式综合服务, 致力于创造更加美好的未来。

产办一体化服务

产办一体化服务是将咨询、招商和物业管理等多个业务领域整合在一起, 且各服务之间深度绑定、相互支持, 为客户提供一站式的综合解决方案。通过一体化服务, 客户可以享受到更加便捷、高效、全面的服务体验, 减少沟通成本和时间, 提高项目的成功率和运营效益。同时, 可以通过整合资源和协同工作, 实现服务的优化和增值。

案例: 产办一体化项目“深圳侨城坊”正式加入金钥匙国际联盟

2023 年 1 月 3 日, 侨城坊正式加入金钥匙国际联盟。借助此次契机, 侨城坊将全面引入专业化、国际化、极致化的金钥匙服务体系, 秉承金钥匙服务哲学, 以世界顶级优质服务为客户提供更多“满意+惊喜”的服务体验, 世联行将推进侨城坊文化产业园服务形象迈向新的台阶, 努力打造高品质服务。

项目背景: 侨城坊占地 35 万平方米, 是集商务办公、酒店式公寓及生态商业于一体的大型现代化园区。世联资管从 2016 年开始介入, 管理模式为销售代理+招商+售楼处物业管理+全委托物业管理+资产经营。

服务成果: 租金均价超区域平均水平 35%; 通过国家绿色建筑三星认证、全球绿色环保 LEED 金级认证; 亚太房地产中国区综合建筑设计最佳表彰奖; 中国人居环境(范例)奖优秀试点项目称号。



案例: 赣锋科技大厦项目

2023 年 4 月 26 日, 世联独家“招商代理+物业管理”的赣锋科技大厦项目正式对外招商, 管理规模达 8.2 万平方米。通过项目团队大量的调研分析, 结合自身招商物管一体化的优势, 六个月时间实现入驻率 60%, 引入 7 家整层及以上的优质企业和 3 家国家高新技术企业, 成为坂田片区商业楼宇新标杆。

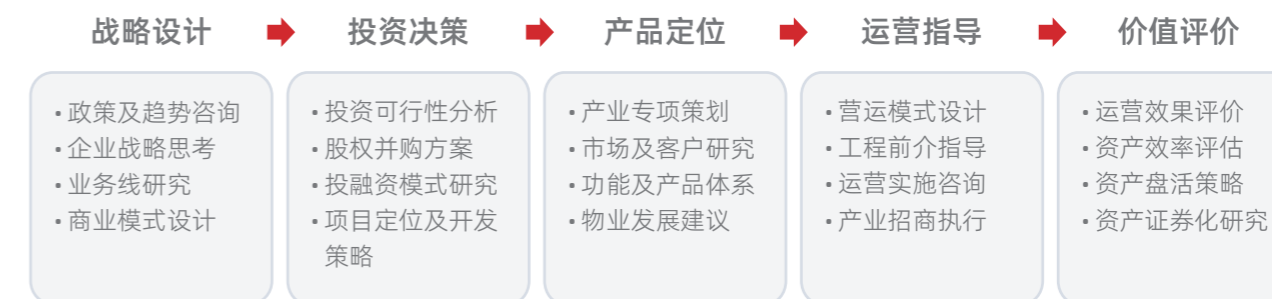
物业进场后迅速整改现场, 大大提升园区环境和形象



咨询业务

世联咨询业务立足市场需求, 提供从战略设计、投资决策、产品定位、运营指导及价值评价的项目全生命周期、持续可闭环的系统性解决方案。

世联咨询服务



案例：“工业上楼”标杆示范

在“工业立市、制造强市”的战略背景下，深圳率先在全国范围内实施“工业上楼”政策，为全市制造业发展提供空间保障。龙岗宝龙上井半导体与先进制造业产业园先行先试，成为深圳首个通过“三审”的“工业上楼”更新项目。

世联咨询为本项目提供产业定位及产品设计指引服务，以“高标+高定”的适应性创新思路，与合作团队共同打造“工业上楼”标杆示范。

基于该项目的经验，我们陆续深入服务了多个“工业上楼”项目，包含龙岗布吉项目、罗湖清水河项目等，并快速沉淀形成全链条服务手册，与业内分享经验。



案例：存量产业载体评估，推动产业精细化管理

世联行配合南沙产业园区主管部门开展区域存量载体盘点及评估专项工作，对南沙全域范围内存量产业载体进行充分的摸排调研，充分评价各存量载体物业价值与产业承载能力，为政府储备产业空间提供决策支持，协助盘活存量载体，拓宽产业发展空间，推动产业发展由粗放式向精细化转变。



案例：助力义乌第六代小商品城产业升级

世联咨询受义乌商城集团项目公司委托，深度解析全球化小商品市场产业升级、第六代新型专业市场升级以及义乌小商品产业链上下游企业、海内外客流、国际化人才的生态需求，为其构建完整的产业生态环，提供针对产业发展、数字大脑、商办业态等功能的开发战略及产品定位服务，导入相关资源，助力义乌全球数字贸易高质量发展，构建义乌小商品产业的新模式、新业态、新产业、新经济、新场景，擘画义乌未来贸易的“新图景”。



物业及综合设施管理服务

世联物业及综合设施管理业务立足专业的工程能力，体系化和标准化的节能运营能力，多业态整合运营能力，提供最适合客户需求的定制方案，助力客户提高核心竞争力。

物业管理 (PM)

- 公共设备运维
- 公共秩序管理
- 公共环境管理
- 公共资源经营
- 物业能源管理
- 大堂礼宾服务
- 资产服务

- 写字楼及综合体
- 产业园
- 高端公寓
- 城市公建
- 市政运营

综合设施管理(IFM)

- 工作环境管理
- 设施设备运维
- 业务连续性保障
- 空间规划管理
- 高端礼宾接待
- 高端会务服务
- 职业健康安全
- 泛行政员工服务

- 高科技互联网企业总部和职场
- 金融企业
- 政企服务
- 高端制造业

案例：中能中心物业管理与公寓运营

2023年3月，世联资管福州区域与中能中心达成战略合作，为中能中心提供物业管理以及公寓运营服务。中能中心位于福建省福州市仓山区，为全新大型产业园区项目，福州资管团队负责该项目前期查验、物业管理架构搭建、体系搭建及写字楼、公寓、商业部分物业管理服务，世联资管将采用高标准服务，打造仓山工业园区首个甲级写字楼物业服务项目。



案例：美信达科学里物管项目

美信达科学里位于深圳市光明区，建筑面积 13.3 万平方米，作为深圳建设综合性国家科学中心的核心承载区，未来将建成具有全球影响力的科学中心。世联资管与业主方成立合资公司，为美信达科学里提供优质的物业管理服务，助力该中心发展为具有全球影响力的科学中心。



案例：横琴·澳门青年创业谷物管项目

2023 年 7 月, 世联行接管澳门青年创业谷项目, 为创业谷提供优质物业管理服务。创业谷坐落于横琴新区环岛东路, 建筑面积 13.8 万平方米, 是横琴新区首个重点打造的产业落地、产业培育、产业发展的平台, 也是为服务港澳企业、科技创新企业以及培育创新创业企业而重点打造的高端产业园区, 世联行将持续提供优质物业管理服务, 更好地服务产业园区发展。



人才安居公寓运营

世联红璞是世联行旗下长租公寓品牌, 专注为解决中国地产存量物业空置问题, 聚焦于长租公寓轻资产托管运营服务, 目前轻资产运营规模 10,291 间。

公寓全周期运营价值赋能:

- 全价值链输出: 项目定位 + 施工建设前介咨询 + 经营管理, 全价值链挖掘资产核心价值;
- 全运营服务策略: 提供从项目验收筹开到房源分配、入住管理到退租的住前、住中全流程服务;
- 全产品线策略: 提供高端服务式公寓、白领公寓 (人才公寓为主)、企业公寓不同的产品线, 满足不同客群需求;
- 标准化体系支持: 提供 4.0 全流程运营管理标准化体系, 从服务内容、考核指标出发, 制定店长、管家、保安、保洁、财务等岗位工作职责标准指引, 标准动作线上化, 并实时跟踪任务完成进度, 实现服务效率和服务质量的双方面提升;
- 智能系统支持: 悠租云长租公寓管理系统, 提供一站式管理解决方案, 减少繁琐重复性工作, 提升一线人员作业效率, 提高客户租房体验。

为吸引人才、留住人才, 各省市均逐步建立和完善人才安居保障机制, 期望通过解决人才住宿贵、住宿难等问题吸引和留住人才, 以促进当地经济持续稳定增长。作为拥有丰富物管项目经验的房地产综合服务提供商, 我们结合自身的经验和资源优势, 为人才公寓运营提供定制化服务, 致力于提高租客整体满意度和粘性, 提升整体运营效果, 形成人才公寓的品牌效应。本年度, 我们积极参与政府组织的人才公寓运营服务招标项目, 凭借项目经验和资源优势成功与多地政府组织建立合作, 协助政府组织运营和管理人才安居公寓。本年度重点合作项目案例如下:

案例：深圳安居·“寓见安居”品牌战略、产品线规划及标准化建设项目

寓见安居为深圳市人才安居集团旗下国企租赁住房品牌, 以刚需人群的居住需求为导向, 以解决来深青年居住问题为首要目标。世联行提供服务内容涉及品牌战略、产品线 SOP 和 VI 设计, 展现了世联资管公寓产品线“咨询 + 运营”的一体化服务能力。



案例：盐城市高新区菁英人才公寓项目

菁英公寓座落于盐城大数据产业集团双子楼西北侧, 是盐城高新区响应市委组织部战略部署, 倾力打造的“筑巢引凤”人才安居项目之一。世联行提供服务内容包含物业及综合设施管理服务, 助力盐城市政府落实人才安居计划。



案例：中山市人才房委托运营 + 系统服务项目

中山市人才安居项目是市政府为吸引和留住高层次人才而实施的重大举措, 致力于加强人才安居保障。本年度, 我们实现了中山人才安居运营系统与市公积金中心成功对接, 支持租客住房公积金直付房租, 开启政企合作又一新篇章, 促进高级人才引进, 提升中山市人才吸引力。



案例：山西太原万柏林区人才公寓运营服务项目

该项目为太原万柏林区组织部牵头打造的太原市重点人才公寓项目, 是太原市政府“招贤纳士”战略的重要载体。世联行为人才公寓、咖啡书吧、人才服务大厅、党群服务中心、公共餐厅等多种业态提供验收筹开 + 公寓运营 + 物业及综合设施管理的大运营服务, 致力于协助太原市政府打造当地高品质、高标准试点人才服务公寓。



我们亦于本年度对互联网+和综合销售业务的管理功能进行了优化, 解决项目之间可能存在的重复性工作问题, 为综合销售业务发展打下坚实基础。同时, 实现了交易业绩计算线上化, 以规范各地区业绩计算口径, 助力一线高效提佣, 解决复杂业绩计算问题, 有效管控佣金计算错误风险。此外, 基于系统智能算法技术, 报告期内结佣模块功能全面升级, 深入触达一线, 支持地区多样化、复杂的提成方案, 提高结佣效率, 助力渠道发展。

资管业务之悠租云

世联资管服务于商业写字楼、综合体和园区资产的运营和管理服务, 随着客户的需求驱动和内部管理集约的需要, 我们打造了一套集招、运、管、服的资产平台, 资管云。资管云平台拥有不同的模块、功能组合, 以服务不同的业务形态, 包括单一运营, 单一物管以及运管一体化项目, 实现对不同业务的支撑。同时, 运营模块基于多年积累形成了独立的产品悠租云, 服务全国几十家长租运营企业以及人才服务集团。

数字化平台

统一接入 (用户层)	APP	WEB	门户	小程序		
经营管理 (应用层)	空间运营 合同管理 招租管理 房态管理 计费管理 营销管理 拓展管理 租金管理 资产管理		物业服务 统一工单 客服管理 安全管理 物料仓储 人事管理 品质监察 设备管理 计费管理 收费管理		招商租赁 财务管理 招商项目 线索管理 客户管理 房态管理 合约管理 招商地图	
	数据 标准接口 多源数据 指标体系 数据加工 数据事件 数据应用		业务 财务中心 流程中心 合约中心 用户认证中心 支付结算平台		技术 微服务注册 轻应用配置 流程引擎 高可用部署 安全策略	
中台支撑 (资源层)						

珠海横琴悠租云科技有限公司为世联行旗下科技公司, 秉持着“提升效率、管控风险、业务创新、专业服务”的服务宗旨, 致力于为业务赋能, 支持业务集约管理、规模发展, 降低运维和运营成本, 优化用户体验。悠租云已于 2022 年通过国家高新技术企业认证、ISO/IEC27001 信息安全认证、ISO9001 软件开发质量认证。

基于 O2O 创新模式打造出综合长租公寓运营管理平台, 悠租云已经构建了完整的端到端的作业支持, 从门店拓展、系统运营、财务管理到系统大数据, 实现了线上化和数字化整合, 助力精细化管理。同时基于市场需求, 悠租云 SAAS 积极走出去, 服务了近 60 个客户, 客户范围覆盖市、区级人才安居, 市区级城投运营和市场化运营主体, 助力长租行业发展。

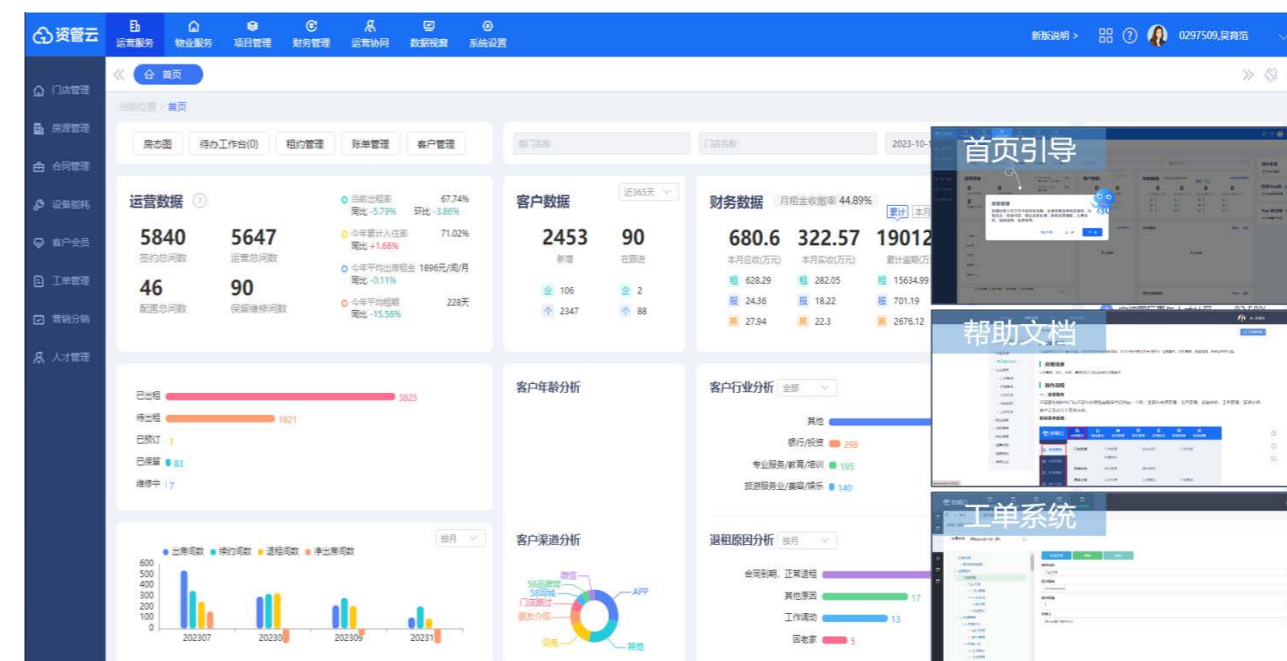
悠租云获得的认证证书



本年度, 我们持续完善资管业务管理数字化建设。基于悠租云相对成熟的体系架构和能力基础, 结合目前资管产业园拓展方向对多业态、运管一体化的需求趋势, 我们将物业服务能力整合进悠租云, 逐步提升运、管、服一体化平台服务支撑能力。同时我们全面盘点智能系统覆盖率, 提升系统上线率, 助力资管项目数字化管理升级。本年度, 我们为 23 个项目上线物管系统, 累计已有近 60 项目上线物管系统。

资管云底座搭建	组织、用户、角色、权限主数据的统一; 用户登录界面统一; 前端架构统一
菜单融合统一	物业、公寓、增值服务, 3 个业务产品在框架内实现功能菜单融合, 界面统一, 无须切换就能使用物业、公寓产品功能

平台拉通-构建大资管项目运营基础 (物业)



为发挥既有数据价值, 我们于本年度拉通既有平台数据, 实现多平台数据集成, 将业务基本项目信息、人力组织、财务收支、预算、及运营作业数据统一集成到项目层面。通过数据整合共享, 我们全面洞察业务运营, 及时发现和管控业务风险, 同时提升运营效率, 优化各项业务流程, 促进业务创新, 强化服务内核。

数据整合-发挥既有数据价值 (物业)



悠租云产品建设成果概览:

- 产品升级: 根据用户使用中遇到常见问题提出系统优化建议, 并推进系统问题修复及测试验收, 全年优化需求 23 个, 修复系统问题 17 个;
- 用户运营: 处理悠租云系统日常用户使用问题, 全年工单处理数超过 1600 份, 工单均于 5 分钟内响应, 工单响应率 100%;
- 产品培训: 新项目常规培训、系统新功能上线培训、用户常见问题培训, 全年开展产品培训 27 场;
- 知识沉淀: 全面更新操作手册及问卷库, 全年更新操作手册 76 份, 更新机器人问答 701 份。
- 市场拓展: 推进悠租云的产品化和市场化, 新增多个市区级城投运营企业、市场化租赁运营企业以及高新科技园区配套宿舍运营企业, 并承建某市级人才安居平台, 进一步扩大悠租云的市场影响力。

负责任营销

本公司严格遵守《中华人民共和国广告法》《商品房销售管理办法》等相关法律法规和行业规范, 制定并实施了销售手册、销售工具包、交易线营销采购业务廉洁制度等内部操作指引, 以统一服务标准, 规范营销活动的合规性, 严控销售合规性风险, 完善营销管理流程。

对外, 我们严格把控广告与营销宣传物料的审核, 对外发布营销信息前均需经内部多层级审核, 确保宣传内容的真实性 and 准确性, 防范宣传内容失实风险。对内, 我们明确了销售员工的营销工作相关红线, 涉及回扣、虚假宣传等, 明确了违反相关规定的处罚, 并持续向员工宣贯负责任营销的重要性。同时, 为确保营销合规且高效, 我们于本年度修订并发布了一体化拓展标准建议书, 为各地销售团队提供一体化项目拓展的标准模板, 有效把控营销风险, 提升营销效率。此外, 我们亦于本年度发布了市场信息收集模板、客户登记表模板、招商工作铺排模板、百问模板、合同标准版、渠道转介确认模板等工具, 统一全国招商营销操作要求, 贯彻落实负责任营销。

为强化员工对负责任营销的认知, 提升员工的专业技能和服务能力, 我们积极组织员工参加销售赋能培训。本年度, 我们建立了全国招商月度培训机制, 每月组织销售员工培训活动, 培训内容覆盖营销管理要求宣传、营销优秀案例分享、营销推广方式应用等, 致力于推动营销人员素质技能全面提升。

营销赋能培训

The image shows two promotional posters for training programs. The left poster, titled '招商租赁赋能计划' (Leasing and Rental Empowerment Plan), is for a '全国招商租赁业务体系建设系列培训之三' (National Leasing and Rental Business System Construction Series Training - Part 3). It lists training time as 5月26日 (周五) 下午14:00 - 16:30, training courses including '《写字楼营销推广方式应用》' and '《各行业写字楼租赁客户需求》', and training methods like '腾讯会议: 324885643'. The right poster, titled '赋能计划' (Empowerment Plan), is for '全国招商租赁业务体系建设培训之六' (National Leasing and Rental Business System Construction Training - Part 6). It features '世联武汉写字楼项目招商运营经验交流' (Wuhan Office Building Project Leasing and Operation Experience Exchange) with a lecturer from Wuhan, and training time 'Time: 8-31 14:00-15:00'. It also includes a QR code and '腾讯会议: 283-8581386'.

业主为中心，提升满意度

世联行一直坚守“以客户为中心”的服务理念，不断夯实专业服务水平，持续推动项目管理服务水平的整体提升与创新。本年度，我们通过完善服务体系、持续开展员工技能提升培训等方式，致力于为业主提供更优质的服务，提升业主满意度，强化世联专业服务能力。

心系业主，极致服务

我们始终坚持为业主提供科学、高效、贴心的物业管理服务，时刻保持与业主的粘性，不断提高业主满意度。本年度，我们持续优化项目管理水平，根据项目需求形成最适合项目的管理体系，固化服务标准，减少因人员的更替、行为和经验差异对项目品质造成的影响，提升业主服务体验，致力于打造高品质、高效率的物业服务。

服务重点和亮点-安全秩序管理

我们严格遵守《中华人民共和国消防法》等法律法规，制定和实施了《消防安全管理总则》、《治安防范管理要求》等内部管理制度，明确了安全管理操作规范，始终将业主的生命和财产安全放在第一位。

为有效提升物管项目的安全管理水平，我们将安全管理工作“网格化”，在秩序队员技能、消防安全、秩序安全、交通安全、装修安全等方面落实管理，定期开展消防演练，设备检查等工作，为客户营造治安良好、无意外事故发生的环境。

安全管理一览



服务重点和亮点-品质管理

员工是企业的品牌大使，为持续提升员工和世联行的形象，我们总结并形成了一套提升服务形象的管理体系，对服务岗位、服务标准、办公区域环境、员工仪容仪表、服务态度、礼节礼貌等进行了严格的要求，并定期开展培训和检查，培育员工良好的服务形象，确保员工落实服务形象管理要求，有效的提升物业管理形象。



服务重点和亮点-设施设备管理

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，提高设施设备运行效率，保障楼宇、设备的安全运行。为确保管理的楼宇安全稳定地运行，我们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，确保及时发现隐患并改进，以保障设施被安全稳定运行。



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，识别出潜在的设备故障，确保高效地完成设备维修；通过升级材料和维修方法来改进设备的技术，提升运营效率，增大经济性能。

服务重点和亮点-文化活动

楼宇文化活动是增加业主与开发商、物业公司交流的有效渠道，是营造大厦人文环境的必要手段。我们重视人文环境建设，积极组织节假日主题文化活动，让业主感受物业的暖心关怀，加强与业主的沟通与交流，构建温馨和谐的物管环境。



服务重点和亮点-环境客服

世联行深知楼层环境对项目形象的重要性, 在楼层设立巡视牌, 责任人每日对责任区域进行巡视检查, 并遵循“四及时”原则, 及时发现、及时汇报、及时处理、及时回访跟进问题处理情况, 让问题无所遁形, 全面提升问题处理及时率及公共区域形象。



2023 年度优秀服务案例展示:

案例: 横琴口岸项目获评“珠海市物业管理示范项目”

2023 年, 世联积极响应创建“珠海市物业管理示范大厦项目”, 落实横琴口岸物业管理项目在“安全、便利、智慧、绿色、节能”的运营和管理要求, 对横琴口岸项目开展部门互查、项目自检及问题整改等工作, 并于 2023 年 7 月接受了珠海市物业管理协会专家组对横琴口岸项目的现场查验, 最终获评“珠海市物业管理示范项目”。



案例: 武汉地区盛观尚城住宅物业服务中心

为丰富业主业余生活, 打造和谐的生活氛围, 武汉地区盛观尚城住宅物业服务团队于 2023 年举办一系列社区文化活动, 主题涵盖生活便利、传统节日、亲子活动等, 活动内容包含露天电影、夏日免费西瓜、免费义诊、中秋节欢聚一堂做手工月饼、猜灯谜、画手绘等。

丰富有趣的活动为业主们的日常生活增添了趣味, 使小区邻里关系更加融洽, 亦拉近了业主与物业的关系, 提升了业主对物业的认可度。



案例: 贴心服务, 获赠锦旗

江苏地区菁萃公寓运营项目, 独居住户刘女士因意外跌伤腿, 行动和外出十分不便, 世联行客服部三名工作人员每日轮流照顾刘女士, 为刘女士送餐上楼、取外卖、送快递、预约车去医院复查等, 保洁阿姨为刘女士清理生活垃圾, 世联菁萃公寓运营团队贴心服务刘女士两个月, 获得客户的大力赞扬, 并赠送锦旗致谢。

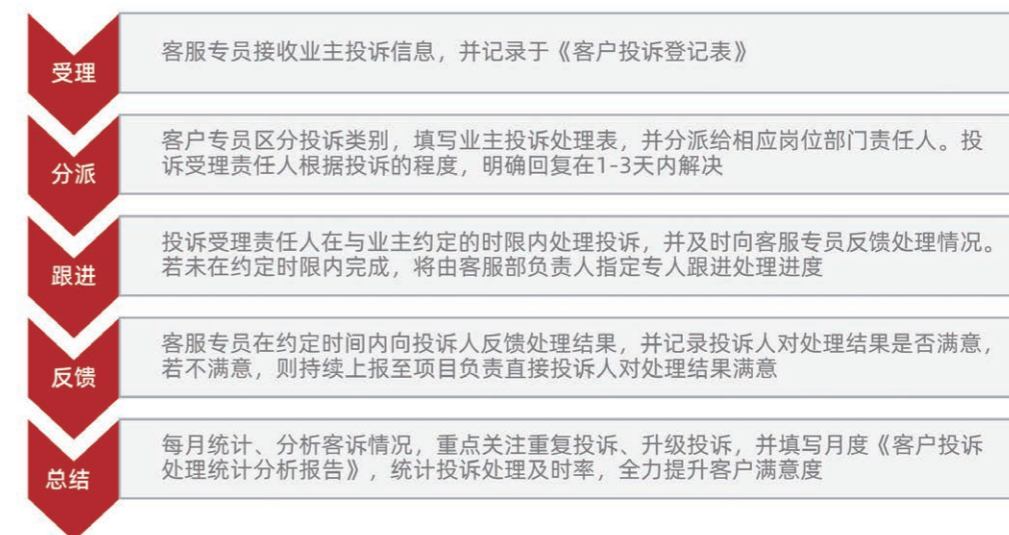


倾听业主心声, 持续提升满意度

为保证业主各类诉求能得到快速、有效的响应, 我们制定了《客户投诉处理程序》等内部管理制度, 并不断完善业主投诉处理机制, 将客诉处理流程标准化, 确保高效回应客户需求, 降低业主重复投诉, 提升业主满意度, 促进服务品质持续改善。

同时, 我们为业主设立多种沟通渠道, 业主可以通过管家助手 APP, 资管云小程序, 世联集团客户投诉邮箱, 物业客户中心电话、物业服务中心前台、管家微信、业主满意度调查等多渠道向我们反馈意见或投诉。我们在收到业主反馈意见或投诉后, 会及时做出响应, 努力协助业主解决问题, 确保业主反馈能够得到快速、有效解决。2023 年, 我们共接收 3047 次客户反馈及投诉, 客诉处理率 100%。

投诉管理流程



为听取业主心声, 提高物业服务品质, 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, 了解业主对客户服务、秩序服务、工程服务、环境服务四大维度的满意度。本年度, 我们以项目为单位开展业主满意度调研, 共收回满意度调研样本 6,542 份, 业主平均满意度 94.20%, 较去年 94.06% 有所提升。同时, 在满意度调查期间, 收获业主建议共计 231 条, 我们认真倾听业主建议, 并深入解析业主需求, 据此制定未来工作重点和提升计划, 致力于维持业主忠诚度和粘性, 持续提升业主满意度。



调研覆盖客户
6,542 人



业主整体满意度
94.2%

业主满意度提升策略：夯实基础，稳定提升

基础服务	显性提升	专项工作	品质监督
窗口服务：贯彻体系文件落地方案，监督项目提升窗口服务形象； 客服：确保投诉响应率、关闭率达标； 环境：优化项目楼层、园区清洁流程； 秩序：监督项目对岗位进行管理，有效控制人员、车辆进出。	客服：开展社区文化活动； 工程：对业主动线设施进行翻新； 环境：打造绿色办公环境； 秩序：早晚高峰门岗实施岗位立岗，引导上班指挥车辆，提升安全服务。	客户分级管理，目标客户精准服务； 及时复盘，专项落地； 层级转化，需求落地； 利用满意度问卷摸排定向整改； 消杀工作持续跟进并提升标准。	项目级检查：重点部位周检、月度交叉检查； 区域级检查：品质飞检、月度专项品质检查； 总部级检查：三级督导提升满意度。

业主满意度提升培训

为持续提升业主满意度，我们积极组织员工培训，针对物业服务管理工作标准和要求在全国举行大规模培训共计 10 次，培训总课时约 13 小时，并宣导各项目根据运营管理情况定期开展内部培训，以提升服务团队的专业素养水平。

各项目团队日常培训内容	
<ul style="list-style-type: none"> • 商务礼仪与沟通技巧 • 大堂来访接待流程 • 增值服务操作流程 • 门禁卡授权操作流程 • 大堂运营管理标准 	<ul style="list-style-type: none"> • VIP 客户信息及车辆识别 • 秩序部军事化及形象岗训练 • 客户管家对接客户及装修相关知识 • 部门百问百答、应知应会培训及考核 •

专题培训案例：世联红璞人才公寓专题培训

本年度，我们为横琴地区公寓团队提供为期两天的线下专题培训，培训涵盖优秀服务案例、管家标准化工作规范、营销提升、服务礼仪等全方位客户服务内容，加强了服务理念和服务标准的认证，助力于提升红璞人才公寓服务品质和效率。



世联红璞人才公寓 - 横琴地区 2023 年员工训练营

信息安全及隐私保护

世联行高度重视客户信息安全与隐私保护，持续加强内外部信息安全防护体系建设，采取多种措施保障各业务信息安全，严格落实公司各项网络与数据安全要求，获得了行业内及客户的高度认可和赞誉。

信息安全与隐私保护管理体系

我们严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《通用数据保护条例 (GDPR)》和信息安全合规制度，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》、《世联行信息安全保密制度》、《世联行信息安全管理规定》、《世联行计算机软件使用管理规范》、《数据中心机房管理制度》等制度规范公司信息安全管理，适用范围涉及有关数据安全与个人信息合规的所有人员、供应商及第三方等多方面，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，最大程度降低客户隐私泄露风险。此外，世联积极提升信息安全应急处置能力，制定《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，全方位保障客户隐私。

为规范公司员工信息系统账号权限管理，保障公司信息系统的稳定运行及公司的信息安全，我们制定了《世联行 IT 账号权限管理制度》，对员工的信息系统账号权限进行了严格管控。根据用户角色、数据内容等，我们设置了不同的权限申请审批流程，需求人需按照规定发起权限申请，经授权人员审批后，由账号管理员负责开通权限，做到全过程留痕。员工离职后，我们通过 HR 系统和 AD 域系统联动方式，实现离职员工账号自动停用操作，有效保障员工账号的安全性。对于系统管理账号，我们通过堡垒机的模式，有效保证了系统管理操作的安全性。

为保障公司商业机密信息的安全，维护客户和公司整体利益，使公司长期稳定地发展，我们建立了完善的信息保密管理体系。我们实施公司和部门两级保密责任制，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。同时，我们对公司机密信息进行分级管理，将公司的机密信息分为 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。

客户隐私保护具体举措:

1. 客户信息采用加密储存;
2. 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;
3. 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。

本年度, 我们持续完善信息安全与数据隐私保护管理体系。信息中心结合行政部、人力资源部、财务部等多个部门意见重新修订与颁布 19 项制度。为保证相关制度的落地执行, 我们向员工发送相关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。其中, 《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。

为持续加强信息安全及数据隐私保护管理, 本年度我们在系统更新与修复、灾难恢复演练、信息安全小组会议、信息安全培训等方面开展了多项信息安全保护工作, 致力降低内部人员管理不当或外在威胁导致的数据破坏、遗失及泄密等风险。

系统维护

为保障信息系统安全, 强化数据安全, 我们于本年度开展了以下工作以维持系统的安全性:

- 2023 年 1 月, 针对审计发现的问题进行了专项复盘整改会, 形成专项会议纪要和会议跟踪机制, 解决信息安全体系建设的相关问题;
- 对所有重要的系统开展了灾难恢复演练, 范围包括了所有业务系统和关键内部管控系统, 如: 大交易业务系统、资管业务系统、EBS 财务系统、润泽系统、邮件系统、AD 域、其他各内部系统 (虚拟机备份恢复);
- 完成杀毒软件续保及版本升级工作, 保证病毒库的有效性和实时性, 包括华为云 19 台 LINUX 服务器杀毒软件等;
- 根据人员岗位变动情况及时调整账号权限, 并完成堡垒机账号梳理, 调整优化账号密码策略及密码复杂度要求, 如大于 7 位、必须有大小写、特殊字符、启用 5 次尝试登录账号锁定策略等;
- 通过域策略统一对服务器进行安全策略部署, 完成 96 台服务器和所有 WINDOWS 系统服务器 SSL/TLS 协议的安全漏洞修复;
- 顺利完成 2 次虚拟化平台补丁更新, 涵盖 49 台服务器。

信息安全小组会议

为了保障信息安全, 2023 年信息中心针对 IT 制度, 网络服务, 服务器管理, 病毒安全等议题开展了多次专题会议, 完善了信息保护的相关制度和体系, 提升公司在防火墙、域名管理等方面的能力。

- 3 次 IT 制度修订讨论会
- “外网域名及端口专项整治清理” 安全会议
- 内部服务器、虚拟机专项清理整改会议
- “服务器分级及备份策略讨论” 系列会议

信息安全培训

2023 年, 信息中心系统部和网络负责人参与了罗湖区政府组织的两次网络安全培训, 以增强企业网络安全意识和应对能力。培训内容涵盖:

- 网络安全基础知识
- 黑客攻击手段
- 安全防护技术
- 法律法规与合规
- 应急响应与处置等方面

相关认证

世联行一直将信息安全视为工作重点, 并通过不懈的努力获得了多方权威认证, 如悠租云获得《IOS9001 质量管理体系认证证书》、《IOS27001 信息安全管理体认证证书》等。未来, 我们将不断创新和完善, 继续保持在信息安全领域的优势, 为客户提供更高效的信息安全服务。



积极参与行业交流,携手共促行业发展

世联行积极参与行业交流活动,与各界伙伴共同探讨行业发展趋势,分享优秀项目实践经验,携手共促房地产综合服务行业创新与可持续发展。

案例:双碳目标下国土交通综合规划与开发(TOD)创新与城市可持续发展论坛

2023年2月,“双碳目标下TOD创新与城市可持续发展论坛暨国土交通(TOD)委员会年会”在北京隆重举行。本届年会以“TOD创新模式促进城市可持续发展”为主题,搭建跨界交流合作平台,旨在不断丰富和发展中国本土TOD技术管理理论与方法,并为政府政策制定与企业实践提供战略指导。世联资管首席专家陈文言博士受邀发表主题演讲《轨道交通与工业产业园区的双向互动联系——以北京为例》,与各界共同探讨轨道交通TOD领域的创新与实践,助力行业创新发展。同时,大会授予世联资管“理事单位”,高级总监申健被聘为“中国国土经济学会国土交通综合规划与开发(TOD)专业委员会专家”。



案例:世联资管受邀参加深房协“工业上楼”政策宣贯活动

2023年3月,深圳市房地产业协会“工业上楼”政策宣贯活动于深铁前海君璞书院举办。世联资管首席产业/工改专家董极被聘任为“深圳市房地产业协会特聘专家”,并作为特邀嘉宾参加了沙龙讨论环节,就“工业上楼”背景下的产业新局与在场嘉宾及参会人员进行讨论、交流、答疑,鼓励大家结合具体城市背景、产业发展诉求、土地资源情况等综合考虑,做到“因城制宜”,助推行业健康、可持续发展。



案例:城市更新专题培训会

2023年3月31日,廊坊市住房和城乡建设局会同市城乡规划设计院共同举办的“城市更新专题培训会”顺利召开。世联行集团大客户中心总监、世联资管咨询事业部副总经理赵朋于会上就城市更新的痛点和发展趋势、政策体系、投融资模式及城市更新操作经验进行培训讲解。课程内容兼具指导性和实践性,与会人员受益匪浅,为进一步提升当地行业管理人员专业水平、助力城市更新工作提供了有力支持。



案例:2023年中国城市更新创新发展(北京)峰会

2023年中国城市更新创新发展(北京)峰会于5月11-12日在京召开。本次大会由中国房地产业协会主办,以“城市更新高质量发展”为主题,与各界大咖共议城市、产业、商业活力共生。世联资管首席咨询顾问陈文言博士应邀参加峰会。陈博士是《城市更新北京样本》一书的编委之一,基于良好的专业合作基础,再次应邀参与新申报立项的住建部课题,在此次峰会上接受新课题组专家授证,并主持了产业分论坛的圆桌对话。



案例:董事长受邀参加第十三届深圳房地产开发企业践行社会责任暨行业评价发布会

2023年7月,由深圳市住房和建设局、深圳市规划和自然资源局指导,深圳市房地产业协会主办的第十三届深圳房地产开发企业践行社会责任暨行业评价发布会,在深圳会展中心举行。世联董事长陈劲松受邀出席会议,作为主讲专家分享了房地产行业作为支柱产业的刚性、弹性和韧性,从需求端和供应端精辟分析行业现状及动态,并为房地产行业迈入新时代进行了深入的探讨。





06

低碳运营 环保先行

世联行全面响应国家双碳目标，顺应房地产综合服务行业绿色转型趋势，积极实施绿色环保战略。我们致力于落实践行绿色物管、绿色办公等发展模式，推动人与环境和谐共生。同时，世联行积极应对气候变化带来的机遇和挑战，不断优化内部节能减排管理制度，采取多种措施为可持续发展做出贡献。

推动绿色资管, 倡导低碳生活

探索绿色资产管理新模式

世联行致力于为客户提供高效节能的资管服务。我们深知在当今能源日益紧缺的时代, 节能环保已经成为企业和社会发展的关键课题。因此, 我们不断创新和优化服务, 基于前期介入、能源诊断、能源管理、节能改造四个方面制定并落实节能评估和解决方案, 协助客户加强节能管理, 降低管理能源消耗和减少碳排放。

综合能源管理服务



我们持续为实现人与城市、城市与自然的和谐共生做出努力, 通过拓展生态体系建设项目及开展多项节能改造项目, 如建设青山未来城生态体系、将绿色技术和产品融入珠海规划科创中心项目等, 将绿色发展切实融入日常管理, 致力于打造绿色物业优秀样板点。

案例: 青山未来城生态体系建设

在青山未来城项目, 世联行依托主题公园、运动公园、滨水空间等绿色生态环境, 投放户外体育、文化交流、休憩养生等各种休闲文化设施并举办相关主题活动, 倡导绿色出行、低碳节能、资源回收的环保举措, 营造绿色低碳健康的生活方式, 打造绿色生态宜居社区。



案例: 横琴世联云城市服务推动珠海绿色创新与产业升级

2023 年 9 月, 珠海横琴世联云城市服务有限公司正式接管珠海规划科创中心项目。该项目遵循“被动优先, 主动优化”的原则, 汇集了一系列前沿的绿色节能技术和产品, 并结合实际情况灵活运用各类绿色节能技术和策略。通过优化空调系统及设备管理系统、灵活控制照明时间及水景水池运行时间、统计分析水电能耗及时调整设施设备运行方案等举措, 致力于营造出宜居宜业的城市环境, 为珠海市的科技创新注入了强大动力。



珠海规划科创中心

倡导低碳生活

世联行持续倡导低碳生活, 致力于推动可持续发展和环境保护。我们积极推广节约能源、绿色出行、垃圾分类、减少废弃物等低碳生活方式, 鼓励员工和客户共同参与低碳行动。通过世联的努力, 我们让更多人意识到低碳生活的重要性, 共同为地球的未来创造更美好的明天。

能源管控

为进一步落实节能减排工作, 我们积极采取一系列措施管控资源消耗。项目运营过程中, 项目团队通过系统实时监控项目能耗数据 (包括水、电), 当发现园区或租户用电用水异常时, 我们的专业团队会迅速与租户取得联系, 并主动上门进行详细排查工作, 一旦确定问题根源, 我们将立即展开维修工作, 确保问题得到及时解决, 以恢复正常的用电用水状态。同时, 各项目工程部人员基于项目每月的能源消耗数据, 定期分析及评估能耗数据合理性, 并讨论进一步降低能耗的具体举措, 包括但不限于更新、改进设备, 优化公共区域灯控时间等。此外, 我们通过优化停车场、避免层用电照明, 调整中央空调蓄冷时间等强化节能减排措施的实施, 不断提升资源利用效率。

案例: 赣锋项目节能改造

2023 年, 我们通过以下节能改造举措, 使得赣锋项目能耗减少约 30000KWH/ 月, 实现资源节约及合理运用:

举措一: 电梯厅灯带改造: 在天花顶加装时控开关, 使电梯厅的 LED 灯带从 24 小时常亮改为周一至周五 8: 00 至 18: 00 开启;

举措二: 停车场加装时控开关, 分设白天及夜间两种模式, 有效降低夜间能耗

案例：光启项目节能改造

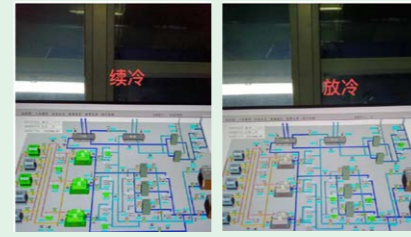
为推进节能减排, 光启项目组调整停车场、避难层的照明灯的使用, 在保证不影响客户体验情况下实现节能管控:

将工作日 20: 00-21: 00 照明灯全开调整为间接开启, 同时保留主通道照明及近电梯口等停放使用率较高区域;

经过对能源使用的研究和分析, 光启项目组根据电价的峰平谷时段, 调整了中央空调的蓄冷时间, 有效降低了电费支出。



调整前停车场照明 调整前后车场照明



续冷操作展示图 放冷操作展示图

案例：北京奥腾思格玛项目节能降耗及环保工作

世联于 2022 年 10 月接管北京奥腾思格玛项目, 通过多重举措降低项目能耗, 具体包括:

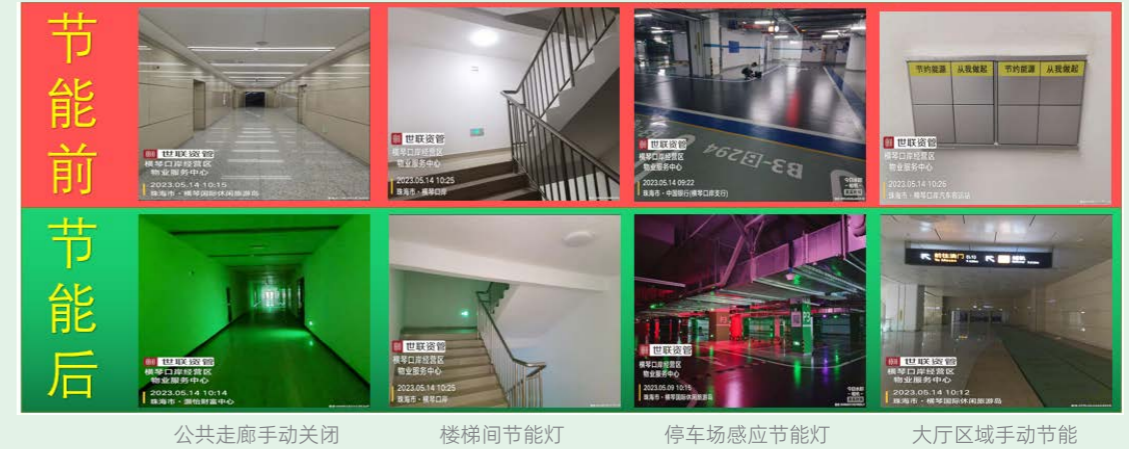
- 举措一: 全面检查设备设施, 登记设施设备使用情况;
- 举措二: 基于检查情况, 规划能耗的使用安排, 包括公共区域灯光常亮时间及常亮亮度调整;
- 举措三: 分节能项, 制定节能减排管理要求并持续宣贯;
- 举措四: 定期分析和复盘能耗情况, 及时调整能源使用管理措施。

案例：成都酒店节能减排

为持续推动节能减排, 我们通过多重举措降低成都酒店能耗, 具体包括:

- 酒店锅炉为双电机空气能方案, 根据季节温度变化进行温度调节和使用单双电机切换;
- 酒店供水根据季节温度调节压力, 不影响客人使用的情况下降低水流速度;
- 早班人员对退房房间的手动断电处理、合理更换床单和低耗品、使用空气能锅炉提供热水, 并调整夏季温度;
- 在营收创新高的前提下, 酒店的水电能耗相较于往年有明显下降, 2021 年全年 46.4 万, 2023 年预计 42.8 万 (由于 2022 年疫情覆盖大, 不做参考)。

更换节能灯效果对比



用冷管控方案



城轨商业区用电管控实施效果图



案例：横琴口岸项目项目用水管控方案

我们通过多方面综合施策管控横琴口岸项目用水情况, 以更好地实现节约用水, 提高用水效率, 实现可持续发展。具体包括:

- 对部分用水点实施管控, 安装特殊阀门锁, 计划清洁时间并领取钥匙开启;
- 在公共卫生间、保洁拖布池、设备机房等用水区域及设施上粘贴《节约用水》温馨提示, 提醒相关人员节约用水, 加强节约用水的宣传力度;
- 通过每月的用水能耗统计与分析, 对重点用水、用水量大的位置或单位, 依据现场具体情况而采取可实施的节能降耗措施。



横琴口岸项目项目相关节水标语

废弃物管理

在资管项目现场, 我们积极宣传垃圾分类、资源回收理念, 鼓励业主和租户参与废弃物回收与管理。此外, 收集垃圾时, 我们采取非垃圾压缩车直接收集的方式, 在垃圾收集容器中内置垃圾袋, 严格做到密闭收集、分类收集, 收集后及时清理作业现场、清洁收集容器和分类垃圾桶, 防止二次污染环境。同时, 我们采取多种措施促进废弃物资源化, 降低废弃物产生量, 促进无害废弃物回收再利用, 如将纸类叠放整齐利于回收, 清洁干净瓶罐类容器、密闭投放厨余垃圾、小心轻放玻璃类物品等。此外, 我们持续倡导绿色出行, 尽可能以步行、电动车出行代替汽车出行, 减少碳排放。

<p>减少废弃物、促进回收再利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 我们非主动提供一次性用品, 鼓励客人自带牙刷等用品, 推动废弃物的减量化 促进无害废弃物回收再利用, 如将纸类叠放整齐利于回收, 清洁干净瓶罐类容器、密闭投放厨余垃圾、小心轻放玻璃类物品
<p>垃圾分类</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在楼道内放置大型垃圾桶, 引导员工和客户将垃圾扔放在指定位置, 便于后续垃圾分类和处理 保洁人员在固定时间将垃圾存放至垃圾站, 存放期间垃圾站有专人检查, 保证垃圾合理分类 采取非垃圾压缩车直接收集的方式, 在垃圾收集容器中内置垃圾袋, 严格做到密闭收集、分类收集 收集后及时清理作业现场、清洁收集容器和分类垃圾桶, 防止二次污染
<p>绿色出行</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在停车场配套充电桩, 鼓励电动车出行, 以降低碳排放

践行绿色办公, 推行低碳运营

世联行严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固定废弃物污染环境防治法》等法律法规, 积极践行绿色办公、低碳运营理念, 在公司积极倡导节约用水、节约用纸、节约用电, 避免或减少使用一次性材料, 多措并举提升能源使用效率。

节能减排发展目标

为践行绿色低碳运营理念, 我们制定了节能减排、节约水资源、低碳出行及节约办公资源的绿色发展目标, 切实执行绿色运营和绿色办公行动, 持续加强对环境管理效益的监测与控制, 优化绿色办公、低碳运营管理举措, 推动绿色发展目标的实现。

<p>低碳节能 绿色低碳的办公运营</p>	<p>节约办公资源 强化办公物料利用</p>	<p>节约水资源 积极宣贯节水意识</p>	<p>低碳出行 减少碳排放</p>
<ul style="list-style-type: none"> 下班后在离开办公室时及时关闭电脑、打印复印机、空调、照明等电源开关 办公室内公共部分照明以温和照度为准, 间隔关灯 原有灯管根据使用情况陆续更换 LED 节能灯, 目前更换率超过 50% 	<ul style="list-style-type: none"> 推行无纸化办公、使用线上 OA 审批 提倡办公用品按需领用, 纸张双面使用 尽可能增加办公电脑的使用年限 	<ul style="list-style-type: none"> 提倡节约用水, 做到“人走水停”, 严格杜绝“漏、滴”现象 使用洗手间、防火防盗门贴提示解约用水, 出入关门提示 	<ul style="list-style-type: none"> 落实《车辆管理规定》, 加强用车申请、派车等用车全过程管理, 减少不必要的公务用车使用 鼓励员工乘坐公共交通

能源和资源使用

本公司已建立资源能源管理机制, 制定并实施《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》等内部管理制度, 落实环境保护的主体责任, 并从用水、用电、用车等方面全面加强能源和资源使用管理, 提高员工的环保意识。此外, 我们从多方面采取行动减少能源浪费, 在日常运营中持续节省电力、水资源及纸张使用, 并加强宣传引导, 积极承担社会责任。

能源管理

我们主要的电力消耗来自于办公区域的空调、照明灯的使用, 为推动电力资源消耗持续下降, 我们将办公场所的电器逐步替换为节能电器, 安装 LED 照明以替换白昼灯, 目前节能设施设备更换率超过 50%。同时, 我们严格管控运营场所的电力消耗, 在确保正常经营的同时最大限度地减少电力资源的使用。我们于办公室内分区管控照明灯, 宣导员工及时关闭无人办公区域的照明灯; 我们于公共区域照明以温和照度为主, 且间隔开灯, 并在地下车库及走廊等地安装声控灯, 确保节能环保。对于办公场所的空调使用, 我们要求夏季室内空调温度统一调至 25-26 度, 以及冬季室外温度低于 10 度才统一开暖风空调, 春秋两季提倡空调通风模式, 以开窗通风换气为主。此外, 我们安排行政人员轮值, 确保空调、电脑、饮水机等电源在下班后一小时内及时关闭。

水资源管理

本公司主要水耗为生活用水, 水源来自市政供水系统, 在求取适用水源上无任何问题。我们始终致力于不断降低水资源的使用量, 并大力推广节水意识, 倡导每一滴水的珍贵。我们通过在洗手间、茶水间等用水位置张贴节约用水标识, 日常提醒员工合理使用水资源, 同时鼓励员工发现跑冒滴漏及时报修、发现水龙头未关紧及时关闭、发现浪费水行为及时劝阻, 持续提升员工节水意识, 规范员工用水行为。

环境重点指标 - 能源及资源消耗

资源使用			
能源使用	总能耗量	千个千瓦时	2,856.22
	直接能耗量	千个千瓦时	1,119.30
	间接能耗量	千个千瓦时	1,736.92
	能耗强度	千个千瓦时 / 百万元收益	0.85
	总用电量	千个千瓦时	1,736.92
	汽油使用量	千个千瓦时	1,119.30
用水量	用水量	立方米	13,898.30
	用水强度	立方米 / 百万元收益	4.12

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》等法律法规, 建立并完善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。

在办公运营场所, 我们持续推行无纸化办公, 并积极向员工宣贯垃圾分类、资源回收再利用等理念, 强化员工垃圾分类及资源回收意识。为合规处理办公运营场所产生的有害废弃物, 废弃硒鼓由持有许可资质的专业回收公司回收处理, 努力减少有害废弃物对环境可能造成的污染和危害。

环境重点指标 - 废弃物

排放物			
有害废弃物	有害废弃物总量	千克	238.94
	有害废弃物密度	千克 / 人数	0.03
无害废弃物	生活垃圾总量	千克	52,102.21
	无害废弃物密度	千克 / 人数	5.76

应对气候变化

本公司已深刻意识到气候变化对业务发展带来的影响和风险, 积极采取多种措施应对气候变化风险, 持续强化气候变化风险管理能力。为有序推动气候变化风险与机遇管理工作, 我们参考气候相关财务信息披露工作小组 (TCFD) 的建议, 从管治、策略、风险管理、指标和目标四大领域披露气候变化风险与机遇的识别和应对措施, 不断完善公司气候变化风险管理体系, 同时把握气候变化机遇。

管治

气候变化带来的风险对我们未来的可持续发展具有重大影响。本公司持续完善 ESG 管理机制, 董事会下设的战略与可持续发展委员会识别和监督对公司业务具有重大影响的 ESG 相关风险和机遇, 并对公司长期发展战略、ESG 重大议题和重大投资、融资决策等提出建议。

策略

本公司全面加强制度建设, 建立并完善《防台防汛及自然灾害应急预案》, 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。同时, 我们定期开展应急演练活动, 以确保员工和客户的安全, 积极应对气候变化带来的风险。

气候变化的相关风险也促使各行各业关注节能减排, 作为房地产综合服务领域的领先者, 我们也将持续探索更多绿色资管服务模式, 以满足低碳环保的市场需求, 推动资管业务高质量发展。

风险管理

世联行建立了较为完善的风险管理架构及风险识别、评估、管理流程, 公司关注新兴风险对集团业务的影响, 已识别房地产综合服务市场气候变化风险对未来业务有重大影响的长期新兴风险, 并制定相应的缓解措施。

风险因素	潜在影响	应对措施
实体风险	急性风险 频繁的极端天气 (高温、飓风、暴雨、洪水、极寒等) 会影响工作场所运行、雇员安全及正常提供产品和服务, 导致生产能力下降, 从而导致营运收入减少。	<ul style="list-style-type: none"> 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
	慢性风险 长期的气候变化导致温度上升, 降水量模式变化, 水资源短缺等情况, 对员工健康及设备耐用性增加负荷, 造成营运成本增加。	
转型风险	转型风险 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。	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注行业碳减排领域的政策, 确保合规运营
	市场及声誉风险 利益相关方更加关注可持续指标, 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、声誉受损。	<ul style="list-style-type: none"> 将持续优化 ESG 以及碳排放相关信息的披露 密切关注客户的满意度
	技术风险 由于利益相关方对产品和服务的要求及监管更加严格, 对资源使用效益、废弃物排放等要求变高, 导致管理成本上升。	<ul style="list-style-type: none"> 加大大资管、大交易业务在节能环保方面的投入与关注

未来机遇	潜在影响	应对措施
转型机遇	市场机遇 由于利益相关方对气候变化、可持续发展政策的持续关注, 推动环保产品和致力于负责任商业行为的品牌, 这将会带来新的市场机会。	<ul style="list-style-type: none"> 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, 顺应日趋变化的市场形式, 积极应对气候变化
	业务转型 由于上下游及同业均开发低碳节能环保技术, 技术的进步为降低成本提供了巨大的机会, 促使行业转型升级。	

指标和目标

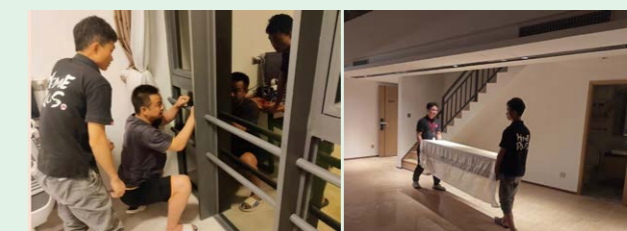
世联行紧跟低碳发展的时代步伐, 积极响应“碳达峰、碳中和”战略。我们严格披露范围一、范围二的温室气体排放数据, 并持续关注在范围三减排的措施, 积极倡导员工采用低碳绿色出行方式, 如步行、骑行或乘坐公共交通工具。此外, 公司适时推广远程会议系统, 以减少不必要的差旅和相关间接温室气体排放。

应对极端天气的措施

1、事前预警	密切关注天气预报, 及时发布极端天气温馨提示, 巡查项目门窗、配电房、排水通道等排除安全隐患, 协助住户关闭门窗, 检查必要的防汛物资是否充足等。
2、事件处理	做好防浸水、门窗加固等工作, 留意天气变化情况, 及时发布通知
3、善后处理	第一时间检查项目受损情况, 做好相关安全记录, 确保项目尽快恢复正常运行。

案例: 超强台风“苏拉”登陆夜, 科创中心人才公寓团队夜间值守, 守护业主安全

2023 年第 9 号超强台风“苏拉”登陆夜, 科创中心人才公寓团队进行夜间值守, 确保第一时间响应住户的诉求并应对相关突发情况。深夜管家们携维修人员为客户上门处理维修, 凌晨两点上门协助住户将家具搬出, 确保家具不被雨水浸泡影响使用, 保障住户的居住安全。



维修人员上门维修

维修人员协助搬家具



07

悉心育才
共创未来

世联行始终坚持与员工共享发展成果，致力为员工创造健康、高效、温情的工作环境。我们坚持合规及多元平等雇佣，为员工构建良好的职业发展通道，提供多样化发展机会，充分保障员工合法权益，提供体系化培训，关心员工健康与生活，着力打造和谐温馨职场环境，让公司成为员工温暖的港湾。

多元化与平等雇佣

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》等相关政策，积极践行平等公正的招聘和晋升原则，制定《新员工入职管理规定》等内部管理机制，规范员工雇佣管理。我们承诺在招聘过程中不以性别、年龄、宗教、民族、家庭与健康状况等因素进行差别化对待，严格禁止雇佣童工和强制劳动，合法合规保障员工平等的雇佣关系。

为确保总部及各分公司严格执行合规雇佣管理要求，报告期内，公司定期开展年度员工人事资料归档管理及劳动合同签署情况检查，持续宣贯及强调合规雇佣及员工人事资料留存的重要性，不断提高公司的人事管理水平，确保公司与员工之间的权益关系得到合法保障。2023 年，本公司未发生违法雇佣、使用童工或强迫劳工的相关案件。

平等机会与多元化

多渠道招聘

我们已构建多元化招聘渠道，通过世联行官方网站、校园招聘宣讲会、第三方招聘平台、内部推荐、同行推荐、猎头等方式多渠道向校园及社会广纳贤才。同时，我们亦积极参与政府组织的专项人才招聘会，如粤港澳大湾区人才专场招聘等，多渠道吸收人才，为企业高质量发展做好人才储备。

案例：2023 年 11 月中下旬参加“2023 年粤港澳大湾区人才专场招聘会暨第 27 届全国高校毕业生秋季就业双选会”

2023 年 11 月，世联行积极参与“2023 年粤港澳大湾区人才专场招聘会暨第 27 届全国高校毕业生秋季就业双选会”。在招聘会上，我们与众多优秀的毕业生进行了面对面的交流，深入了解了他们的专业背景、职业规划和性格特点，并与岗位要求进行匹配。



2023 年粤港澳大湾区人才专场招聘会暨第 27 届全国高校毕业生秋季就业双选会

案例：开展“猎鹰计划”，提高招聘效率

为帮助公司及各区域公司广泛、高效、精准吸纳人才，我们开展了“猎鹰计划”，充分调动“世联校友”资源，以全员转发朋友圈、公众号、视频号等方式获得人才线索。以“朋友圈”形式获取的人才信息更具针对性，从而提升招聘效率、降低招聘成本。

平等与多元化

世联行坚持倡导平等多元的职场环境，致力于为员工营造公平包容的组织氛围。我们承诺在聘、入职、培训、晋升及奖励过程中，公平、公正对待不同性别、年龄、民族、地区、宗教信仰和文化背景的员工，坚决反对一切形式的歧视行为，倡导多元包容的企业文化。为贯彻落实平等机会与多元化雇佣理念，我们在员工手册、新员工入职管理制度等内部管理制度中亦明确规定，在招聘和雇佣过程中，除岗位需要明确的学历要求外，对所有的候选人和员工一视同仁，不以任何形式区别对待，并规定了对违规行为的投诉、处罚流程，鼓励员工随时反映受到的任何歧视或不平等待遇，充分维护员工权益，致力打造平等、多元、开放、包容的工作环境。

雇员总数 (人)	按性别		按年龄组别			雇佣职级		
	男性	女性	30 岁以下	30-50 岁	50 岁以上	高级管理层	中级管理层	普通员工
	4,588	4,450	2,595	5,697	746	10	289	8,739

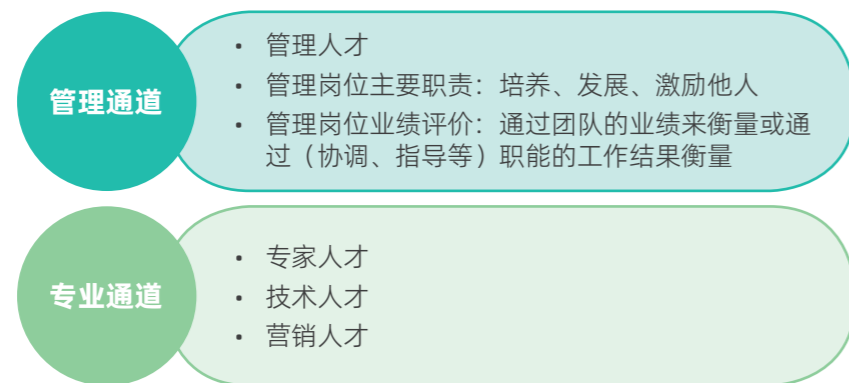
总流失率 (%)	按性别		按年龄组别			按职级		
	男性	女性	30 岁以下	30-50 岁	50 岁以上	高级管理层	中级管理层	普通员工
	37.58%	38.00%	46.07%	33.69%	26.47%	9.09%	9.56%	38.46%

员工发展与培训

员工晋升与发展

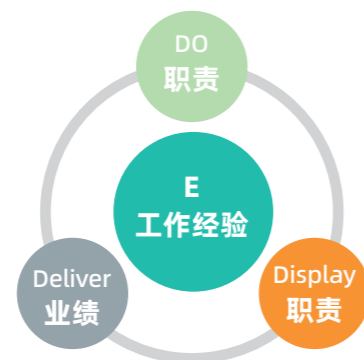
世联行坚持把人才培养放在首要位置，以德才兼备、公正公开的原则为员工提供畅通的晋升通道，鼓励员工良性竞争，助力优秀人才发挥价值。我们持续建立健全员工职业生涯发展双层通道，即基于员工能力、职位特性分为管理类、专业类职位通道，员工从专业通道起步，根据经验、贡献、职责分工、重要程度差异逐步走向管理通道。

晋升双通道



为激励员工不断发展自身的能力，持续提升其岗位胜任力，我们制定并执行《世联行定级晋升管理手册》，明确了公司晋升的考核标准和流程，确保员工均有公平、公正、公开的晋升机会。我们设立了“3D+E”晋升筛选标准，从员工的工作经验、职责、能力、业绩四个维度筛选出最优秀、最具潜质的任职者以晋升至上一层级。员工晋升管理由总部人力资源部统筹，部门负责人负责根据“3D+E”标准筛选出部门合适人选并提交至总部人力资源部，经人力资源部审核岗位及绩效要求后，直接领导根据员工实际工作情况及员工自我评价表给出评价依据，最后由相应层级的晋升决策者决定晋升与薪酬调整情况，整个晋升过程公开透明，充分给予员工发展机会。

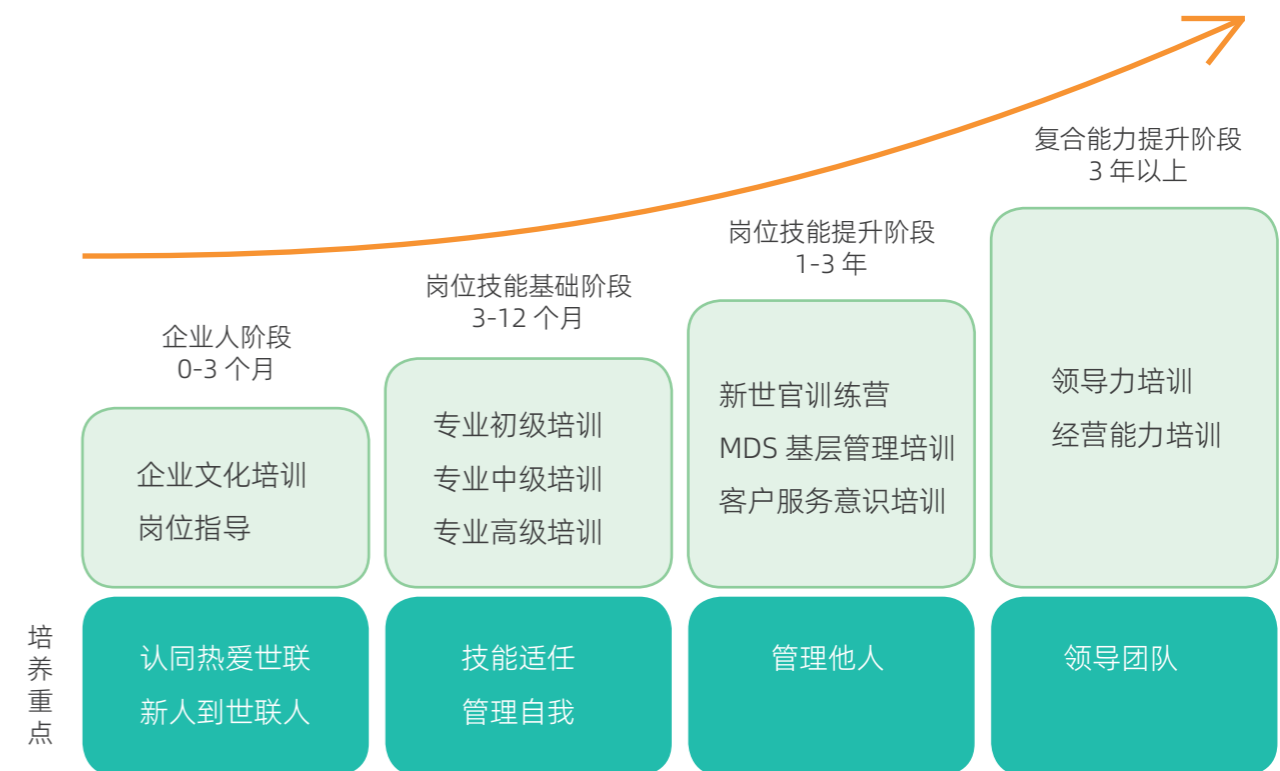
世联行“3D+E”标准



员工培训与成长

培训体系

世联行高度重视员工的培训与成长，为员工搭建了完善的培训体系，提供满足不同阶段员工发展需求的培训项目，全面提升员工职业技能和专业素养，帮助员工实现职业发展。结合不同时期的培养重点，我们从企业人阶段、岗位技能基础阶段、岗位技能提升阶段、复合能力提升阶段四个阶段逐步培育和提升员工的职业技能、业务素质及领导管理能力。以岗位技能基础阶段为例，我们为入职 3-12 月的专业岗位员工规划了岗位技能初级、中级、高级阶段培训，帮助员工逐步夯实专业技能，提升专业素养，同时设计专门的训练营培养专业技术骨干。



为充分利用公司内部资源，打造学习型组织，我们每年更新培训课程清单，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。

为鼓励员工积极考取相关职业资格证书，提升专业技术水平和公司专业品牌形象，我们制定并严格执行相关职业资格证书奖励办法，对通过相关考试并取得资格证书的员工发放现金奖励。此外，世联支持持证人员的继续教育，全方位带动全员学习进步，提高专业素养。

社会关键绩效指标 - 培训数据

发展与培训

按性别及雇佣类别划分的受训雇员百分比

按性别划分	男	%	51
	女	%	49
按职级划分	高级管理层	%	0.1
	中级管理层	%	3
	普通员工	%	96.9

按性别划分的雇员受训平均时数

按性别划分	男	小时	26.66
	女	小时	25.77
雇员受训总平均时数		小时	26.21

线上培训平台

公司持续完善培训体系，在公司门户网站建立并优化在线学习平台、云学院平台，便于员工自行安排时间利用网络学习平台研习各类课程，提高个人技能，助力公司发展。

我们于 2022 年 10 月启动世联云学院，2023 年正式全国推广落地云学院 APP 线上学习，从最初的线上课程学习、到学习地图系列课程学习、在线证书发放、PC 端网页学习、线上直播授课，推动世联培训体系全面落地，协同线上线下培训资源，为企业和员工提供了更加便捷、高效的学习和成长平台。

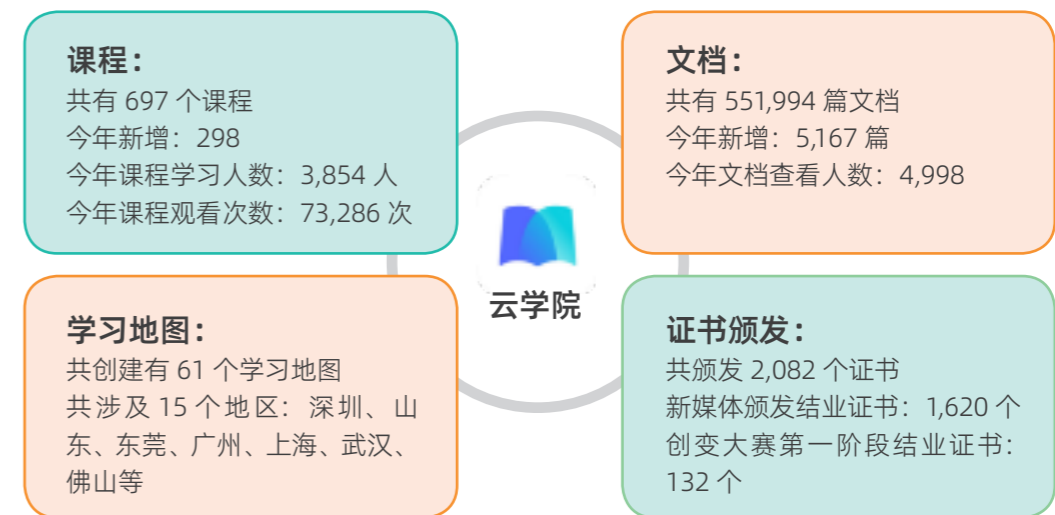
云学院网页示例



世联云学院体系搭建

文档中心	>	学习地图	>	云学院网页端	>	云学院直播
2023 年 2 月 KM 系统线上化		2023 年 3 月 系列课程、训练营		2023 年 10 月 覆盖多端学习场景		2023 年 12 月 直播授课、线上连麦

云学院关键数据



学习平台 - 世联云学院

2023 年，为了更加灵活、高效、个性化地助力全员实现自我提升和职业发展，公司打造了内部学习平台 - 世联云学院，逾 0.6 万人次完成超过 1000 门线上课程并完成学习评估。

客户服务课程

公司开设内部课程《与客户有效对话》，主要帮助员工建立、梳理、强化与客户沟通的流程和方法，进一步提升客户服务能力，提高客户满意度。2023 年内，各个地区公司为面向客户服务的岗位员工开展了累计 50 余场《与客户有效对话》培训，共计 2000 多员工参与学习。

多元培训内容

入职培训

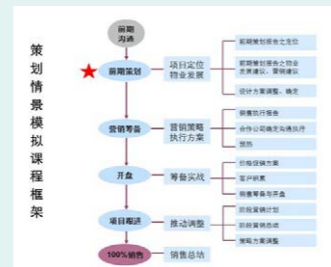
我们深知新员工是企业发展的力量，为了让他们能够快速融入公司文化和工作流程，我们提供全面的入职培训。这套培训方案旨在帮助新员工了解公司的核心价值观、使命和愿景，使他们能够迅速适应公司的工作环境和团队氛围。通过系统的课程设置，我们教授新员工必要的工作技能和知识，并引导他们熟悉公司的业务流程和规章制度。我们相信，通过这样的入职培训，新员工能够更快地融入公司大家庭，为企业的繁荣发展贡献自己的力量。

专业技能培训

世联设计并实施一系列多样化的专业技能培训课程，旨在增强员工的核心技能，拓宽其知识面，并使其能够适应快速变化的市场需求。这些培训课程涵盖了广泛的领域，包括项目战略与定位、营销策略、案例撰写、汇报技能等，为员工提供了全方位的成长机会。

案例：策划情景模拟训练营

策划情景模拟训练营是一个针对策划人员的专业技能提升课程。该训练营为 6 天 5 夜的高强度学习项目，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，学员通过训练营的学习可以掌握策划工作流程的全貌，明确重点工作内容和工作方法，提升工作效率。



策划情景模拟训练营课程框架

案例：顾问主笔训练营

顾问主笔训练营为 6 天 5 夜的高强度学习项目，旨在正确定义并举例说明世联优秀咨询顾问的职责，包括但不限于准确地使用 MECE、SCQA 等分析工具、正确地使用“世联四步法”解决客户问题、运用所学知识技能有效地创建客户解决方案等。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，培养统筹项目的专业技术骨干。

日期	内容
第一天	上午 优秀主笔顾问能力构建
	下午 客户第一
	下午 七步成诗法-界定、分析问题
第二天	上午 MECE
	下午 团队作业-MECE 练习
	下午 七步成诗法-分析中、工作分解
第三天	上午 游戏模拟
	下午 团队作业-实战案例之界定分析
	下午 团队作业-实战案例之界定分析
第四天	上午 团队作业-实战案例之界定分析
	下午 产品技术支撑
	下午 团队作业-实战案例之界定分析
第五天	上午 团队作业-实战案例之界定分析
	下午 客户邀约
	下午 团队作业-实战案例之界定分析
第六天	上午 团队作业-实战案例之界定分析
	下午 汇报点评
	下午 汇报点评

顾问主笔训练营课程内容

案例：资管运营类业务专业技能培训

为适应快速变化的市场环境，世联行开展一系列资管运营类业务专业技能培训，涵盖入职公共类课程、岗位技能课程和项目经理及主管课程，旨在提高基层员工在安全秩序、客服礼仪、门店运营等方面的岗位技能，及业务管理人员的项目管理能力，进一步加强资管运营团队的专业能力。



资管运营类业务专业技能培训内容

案例：运营标准化工具（门店 SOP）大赛

为提升运营管理质量，公司开展全国运营标准化工具（门店 SOP）大赛及培训活动。本次培训活动覆盖全国公寓团队，内容包括物业运营与营销流程的全周期管理与职责要求。通过此次比赛和培训，学员深入了解物业的全周期活动与要点，开发并应用了各项工具，丰富了管理技能。



管理才能培训

潜才计划

我们与外部咨询机构积极合作，确定了匹配世联行人才发展需要的潜力人才标准，经过该标准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，提升自身复合能力，为公司可持续发展提供保障。

潜才 BODS

选拔
地区提名 -- 确定名单 -- 人员测评
制定个人发展计划 (IDP)
地区人力 / 业管主导，地区总及学员上级为学员制定个人发展计划
开班 & 第一次学习
<ul style="list-style-type: none"> 项目介绍 测评结果反馈 课程《战略落地与执行》 课程《世联行各业务介绍》 分享《多业务叠加优秀项目分享与研讨》
在岗实践
<ul style="list-style-type: none"> 学员与上级及地区总共同落地实施个人发展计划 (IDP) 学员向地区总及上级反馈制定的部门战略和发现的项目业务叠加机会 对学员部门进行 Q12 评估，发现问题并改善
第二次学习
<ul style="list-style-type: none"> 汇报成长情况、评委点评给建议 课程《世联行财务管理实务》(课程结合公司财务报表) 课程《世联行人力管理实务》(课程结合公司人力报表)
在岗实践
学员向地区总反馈本月项目经营情
结业
<ul style="list-style-type: none"> 地区人力 / 业管进行访谈 个人学习成果汇报 颁发毕业证书
培训或分享
年终考核

高管培训

为提升高管的商业思维和领导力思维，公司高管需要学习相关在线课程，并参加大学专设的商业管理、Mini-EMBA 等课程。课程通过案例研究、小组项目和跨团队讨论等形式，切实加强管理人员的领导能力、人际交往能力和管理能力。此外，世联还提供了个人发展计划以帮助高层的自我发展及提升。

培训专刊

2023 年产品技术中心针对物业管理与运营工作创立“世联物业质享汇刊”专刊，除专项赋能培训外，定期向物业线地区公司和在管项目宣传体系运营管理专业知识和项目管理优秀案例，目前已完成 16 期专刊的编制与分享。

“世联物业质享汇刊”专刊

世联 质享汇刊 标准/品质/EHS/降本/创新/优秀案例
世联资管物业及综合设施管理品质运营知识平台

管理体系是企业用于建立方针、目标以及为实现这些目标而采用的管理方法，通过建立并有效地实施管理体系，达到规范管理体系的运行，达成顾客、员工和社会对管理体系的需求和期望，促进公司整体发展战略目标的实现

世联资管标准化体系运营管理流程

世联 质享汇刊 标准/品质/EHS/降本/创新/优秀案例
世联资管物业及综合设施管理品质运营知识平台

客户满意是公司生存的基础，品质管理的目标就是追求外部客户对最终产品和服务满意、下游客户对阶段性的产品和服务满意，这是公司的品质管理发展战略

品质管理 = 产品/服务的特性满足并超越客户需要的能力

一次性把事情做对	高品质就是一次把事情做对，不能一次把事情做对会带来客户不满意、工作效率低下和运营成本高，一次把事情做对是公司品质好、服务好、成本低的重要保障
全员参与	员工的态度决定了品质，品质是公司全员每一个人的责任，这里没有旁观者都是主角，品质取决于公司全员每一个人的努力
预防为主	品质不是检验和测试出来的，是在基于预防和持续改进的过程中产生的。只有通过过程的执行、改进、固化、再执行的不断循环，才能达成卓越的品质

好的服务	不好的服务
<ul style="list-style-type: none"> 一个满意客户会转告平均5人 100个满意客户会带来25个新客户 有效解决客户需求，90%客户会再次合作 开发新客户比维持老客户多花费5倍的成本 	<ul style="list-style-type: none"> 一个不满客户会转告平均10人 20%的不满客户会转告20人 一次不好的服务需要12次好的服务来弥补 4%的不满客户产生抱怨，其余则沉默离开

每个员工都应该理解自身岗位对品质管理有效性的贡献和受益以及偏离品质要求而导致的后果

品质管理的意义

- 品质管理是企业赖以生存和发展的保证，是开拓市场的生命线
- 用户对产品/服务品质的要求越来越高，提高品质能加强公司在市场中的竞争力
- 服务品质是形成客户满意的必备因素，高品质服务会给公司带来较高的利润回报
- 品质管理是公司品牌的保护伞，严格品质管理可以提高品牌美誉度

世联资管 领先的城市资产全价值链运营服务商 产品技术中心 2023 No. 01

世联 质享汇刊 标准/品质/EHS/降本/创新/优秀案例
世联资管物业及综合设施管理品质运营知识平台

客户满意是公司生存的基础，品质管理的目标就是追求外部客户对最终产品和服务满意、下游客户对阶段性的产品和服务满意，这是公司的品质管理发展战略

品质管理 = 产品/服务的特性满足并超越客户需要的能力

一次性把事情做对	高品质就是一次把事情做对，不能一次把事情做对会带来客户不满意、工作效率低下和运营成本高，一次把事情做对是公司品质好、服务好、成本低的重要保障
全员参与	员工的态度决定了品质，品质是公司全员每一个人的责任，这里没有旁观者都是主角，品质取决于公司全员每一个人的努力
预防为主	品质不是检验和测试出来的，是在基于预防和持续改进的过程中产生的。只有通过过程的执行、改进、固化、再执行的不断循环，才能达成卓越的品质

好的服务	不好的服务
<ul style="list-style-type: none"> 一个满意客户会转告平均5人 100个满意客户会带来25个新客户 有效解决客户需求，90%客户会再次合作 开发新客户比维持老客户多花费5倍的成本 	<ul style="list-style-type: none"> 一个不满客户会转告平均10人 20%的不满客户会转告20人 一次不好的服务需要12次好的服务来弥补 4%的不满客户产生抱怨，其余则沉默离开

每个员工都应该理解自身岗位对品质管理有效性的贡献和受益以及偏离品质要求而导致的后果

品质管理的意义

- 品质管理是企业赖以生存和发展的保证，是开拓市场的生命线
- 用户对产品/服务品质的要求越来越高，提高品质能加强公司在市场中的竞争力
- 服务品质是形成客户满意的必备因素，高品质服务会给公司带来较高的利润回报
- 品质管理是公司品牌的保护伞，严格品质管理可以提高品牌美誉度

世联资管 领先的城市资产全价值链运营服务商 产品技术中心 2023 No. 02

职业健康与安全

员工安全管理体系

世联行高度重视员工的安全与健康，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国环境保护法》《职业健康检查管理办法》等法律法规，制定并落实《安全生产责任制》、《EHS 专项培训管理制度》、《危险源辨识、风险评价及管控管理程序》、《应急管理体系文件》等一系列内部安全生产管理与环境管理制度，持续强化安全管理任体系，健全风险防范化解机制，确保员工职业健康与安全。

我们已确立并执行物业及综合设施管理的 EHS (环境、健康与安全) 管理方针与目标，确保业务运作的高效与安全。EHS 管理方针以员工安全为核心，预防为主要，全面持续提升安全生产管理能力。EHS 管理目标围绕安全生产、职业健康、环境管理和应急处置四个方面，致力于严格把控安全生产和合规环保落地执行。此外，我们定期开展职业健康与安全的培训，持续提升员工的健康与安全意识，落实安全管理工作。目前，世联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获得了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

职业健康管理和安全管理方针

世联资管安全生产、职业健康管理方针

安全第一、预防为主 | 全员参与、强化监督
综合防治、科学发展 | 健康至上、持续改进

物业线 EHS 管理整体目标

世联资管 EHS 管理目标

安全生产零事故、职业健康零危害
环境管理零污染、应急处置零失误

职业健康安全管理 ISO45001:2015 认证



我们将持续严格落实各项安全制度和规定，切实保障员工的安全，有效预防工伤事故的发生，致力为员工创造一个安全、健康的工作环境，增强公司的凝聚力和向心力。

员工安全管理举措

危险源辨识、风险评价及管控

我们已将安全风险分级管控专项工作纳入公司各物业项目运营管理和考核工作范畴。项目每年定期组织开展安全风险分级管控专项工作，收集本项目适用的危险源辨识和风险评估的适用的相关法律法规、政策规定和标准，并形成清单，根据变化定期更新，组织开展危险源辨识、风险评价工作，制定安全风险管控措施，对本项目的安全风险进行管理和控制，制定本项目《危险源辨识和风险评估清单》，保证项目安全风险得到有效控制，避免或减少生产安全事故或职业伤害事件的发生。

项目安全风险分级管控专项工作实施流程



风险等级判定原则及控制措施

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	

消除风险	<ul style="list-style-type: none"> 停止使用危险物质或以无害物质代替有害物质, 使用无毒材料代替有毒材料 使用阻燃物, 不燃物代替可燃物 改进原有工序、工艺, 从而直接消除存在风险的工序或物质, 达到本质安全
降低风险	<ul style="list-style-type: none"> 替代, 使用低风险材料替换高毒高风险的原材料 工程技术措施, 采用隔离、关闭、安全设计、减少故障等措施预防、减弱和隔离风险 警告和管理措施, 设置安全警示标识, 修改作业程序减少人员暴露风险, 完善作业许可制度, 建立监督检查、奖惩机制、应急预案并演练
个体防护	<ul style="list-style-type: none"> 为作业人员提供使用的、符合要求的劳动防护用品 要求作业人员按规定正确穿戴和使用劳动防护用品

个人防护用品是保护工作人员在劳动过程中避免或减轻伤亡事故和职业危害所配备的个体防护装备, 配备个人防护用品是保护工作人员安全与健康的重要措施, 也是安全防护措施的最后一道保障。此外, 安全风险管控措施在实施前, 项目管理人员应针对危险源评价情况, 对风险管控措施予以验证, 以确保安全风险管控措施可行性和有效性。

我们严格按照《个人防护用品配置规则》为员工提供免费及必要的保护, 要求员工在作业中必须配备与该岗位相适应的个人防护用品, 做到“不替代用品、不擅改范围”, 确保员工的安全与健康得到充分保障。

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

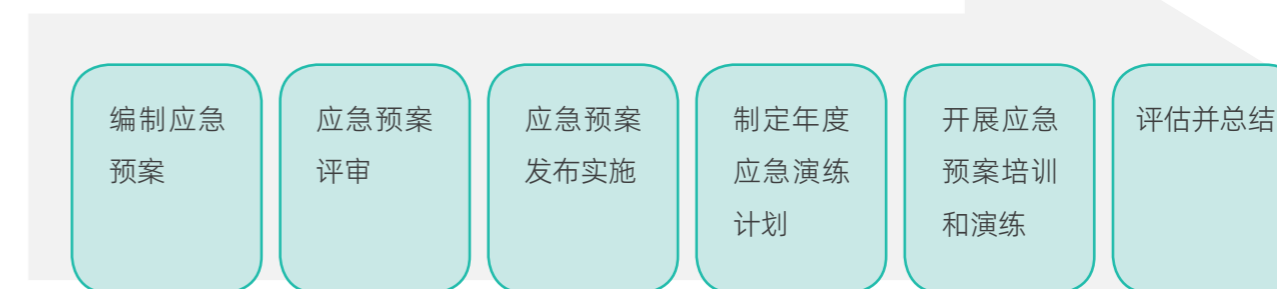
为员工免费提供符合国家标准规定的个人防护用品	作业过程中保护员工安全、健康所必须配备的防护装备必须发放	根据岗位存在的危险有害因素配置相应安全防护性能的个人防护用品	不得以货币或其他物品替代应当配置的个人防护用品	严格执行公司个体防护用品配置标准, 不得任意扩大、缩减和擅自提高发放标准范围
------------------------	------------------------------	--------------------------------	-------------------------	--

应急预案与演练

世联行将保障员工的健康与安全放在首位, 针对员工在工作场所中可能涉及到的各类突发安全性事件, 如台风、洪水、火灾等突发事故情况, 制定了 51 项相应防范措施和应急预案, 涵盖消防安全、安全秩序、设备设施、人身伤害、自然灾害等多方面, 并开展多次应急演练, 建立健全突发事件应急体系。

在制定应急预案时, 我们充分考虑服务范围的实际情况, 确保预案符合现场应急需求, 并遵循实际、实效的原则来构建项目应急预案体系。预案编制完成后, 项目负责人需组织对应急员进行评审, 确保预案基本要素的完整性、危险分析的科学性、预防和救援措施的针对性、应急响应程序的可操作性以及应急保障工作的可行性。预案发布实施后, 项目各部门应组织开展应急预案培训, 制定年度应急演练计划, 并督促各部门按计划开展演练。同时, 项目各部门应根据预案要求配备应急物资和装备, 建立管理台账, 并定期检查维护, 确保物资和装备处于良好状态。演练结束后, 组织部门需进行演练评估, 分析存在的问题并提出整改措施, 编制评估报告并存档备案。我们致力于提高项目团队应对突发事件的反应速度和处置能力, 确保在紧急情况下能够迅速、有效地调动资源, 最大程度地减少损失, 保障项目顺利进行和人员安全。

应急预案体系



案例：罗湖商务中心消防疏散演习

为落实“预防为主，生命至上”的消防工作方针，提高大厦消防应急处理能力，罗湖商务中心于 2023 年 11 月 10 日开展消防疏散演习。此次消防演习围绕消防器材展示宣传、消防知识有奖问答、消防器材实操体验、消防应急疏散演练、消防系统启动检查等方面加强客户和员工的消防安全意识和应急疏散水平，共同营造安全健康的氛围。



安全培训

为提升员工安全意识，树立安全标准，我们要求全员签署安全生产承诺书，建立各级安全风险分级管控，加强安全生产的宣传，开展线上线下培训活动，从意识上重视安全，从行动上落实安全。



安全宣传培训



员工关怀与沟通

员工薪酬与福利

我们严格落实《薪酬福利管理制度》的要求，建立与公司长短期战略、业务目标、企业文化和目标市场匹配相一致的薪酬体系，充分发挥杠杆效应，既反映组织的战略需求，又满足员工的期望，达到吸引、保留、激励、发展优秀人才的目的，促进公司可持续发展。

我们坚持以战略导向、业绩导向、薪酬水平市场化、薪酬合理性、公平性、岗位薪变为薪酬管理原则，持续完善公司薪酬体系，确保薪酬体系承接公司发展战略，有效激发员工潜力，提升工作效率，增强企业凝聚力。

世联行薪酬管理原则：

- 战略导向原则：薪酬体系与公司不同阶段的发展战略相适应，体现公司的价值导向和企业文化，支持公司发展战略的落地实施；
- 业绩导向原则：公司员工薪酬的增长与业绩考核直接挂钩，业绩完成的程度直接影响员工调薪、绩效奖金等结果，并且公司不断完善中长期激励，确保对关键人才的吸纳与保有；
- 薪酬水平市场化原则：按照各业务线的目标市场数据制定薪酬架构（薪资表），提供行业内富有竞争力的薪酬，以吸纳和保有行业内各专业的优秀人才；
- 薪酬合理性原则：每个职位的薪酬水平都以职务职级分析为依据，确保不同职务职级间薪酬水平的合理性；
- 效益优先、公平原则：不在价值分配上搞平均主义，薪酬倾向为公司持续创造价值的员工以及关键岗位员工，对员工所创造的价值贡献给予合理的回报；
- 岗位薪变原则：因公司经营状况变化、部门绩效结果和个人工作绩效结果核定以及业务发展需要等导致员工工作岗位出现变化，员工薪酬随之变化。

我们始终倡导员工与公司共同发展，为充分调动员工的积极性和能动性，我们制定并实行“固定收入 + 浮动收入”薪酬结构，综合考虑工作绩效和技能水平，确保与员工的价值和能力匹配。同时，我们建立了公平高效的考核机制，针对不同岗位、不同职级制定相应的工作考评标准，并根据绩效考核制度执行考核，员工的考核结果与其晋降级、薪酬调整挂钩。我们承诺薪酬标准仅以岗位价值、工作绩效等作为考量依据，不受性别、年龄等其他因素影响，竭力保障薪酬体系的公平公正，切实营造平等公平的工作

氛围。此外，我们持续完善员工福利保障，在五险一金、法定节假日等法定福利之外，我们结合公司的经营情况和员工的实际需求，为员工提供员工宿舍、体检、餐补、过节费、租住人才房等工作和生活福利，不断提升员工幸福感，强化员工的归属感和忠诚度，推动企业高质量发展。

在绩效考核方面，我们始终秉持公平公正等多项绩效考核原则，致力于推动人才的稳健发展。我们的考核体系紧密围绕岗位职责和工作成果，全面评估员工的工作成果与行为表现，确保每位员工的努力都能得到公正、全面的认可。同时，月度、季度、半年度及年度的业绩考核结果直接决定半年绩效奖金的发放，而年度综合考评结果则与年度调薪、晋升晋级以及其他员工激励项目挂钩。我们以此方式确保员工的努力与贡献得到及时、公正的回报，同时激励员工不断提升自己的业绩，实现个人与公司的共同发展。

世联行绩效管理原则：

- 分级考评原则：高层管理人员重点考核对公司战略的执行情况、中层管理人员重点考核业绩的达成情况及重点工作目标完成情况、基层人员重点考核工作计划完成情况及岗位职责履行情况；
- 公平公正原则：对于部门内同岗位的员工使用相同的考核标准，考核者对被考核者的每项考核指标和评价都有明确的事实根据或数据作为支持，确保评价的客观性和公正性，避免主观臆断和个人感情色彩；
- 垂直管理下的考核原则：对各集团业务部门、职能部门垂直管理的各地区公司内岗位，由集团业务部门、职能部门负责进行考核；
- 矩阵管理下的考核原则：对各集团业务部门、各地区公司、各职能部门中承担双向汇报职责的岗位实行双重考核；经营单位负责人负责考评业绩完成情况；专业线负责考核制度执行、团队管理及岗位专业能力情况；
- 正态分布原则：在绩效考核中，考核结果需遵循正态分布原则，出现小数点的情况需四舍五入，优先保证满足低绩效等级结果；正态分布比例受各级经营单位经营情况影响，以当年度具体绩效实施规则为准；
- 结果导向原则：根据公司年度预算、业绩目标及重点工作目标，对各集团业务部门、各地区公司业绩目标及工作目标的达成情况进行考核。

关爱员工

我们不断开展各种员工关爱活动，鼓励员工主动融入团队。通过成立体育运动协会、组织各类文体比赛、举办团建和党建活动等多种方式，让员工的精神文化生活更加丰富，响应组织号召，缓解工作压力。我们始终致力于为员工的成长和发展提供最好的支持和保障，提升幸福感和归属感。

我们倡导“以人为本”的企业文化，关注每位员工的身心健康，开展丰富多彩的员工关怀活动，例如年会、发放节假日礼品、户外徒步等，为员工送上温暖与关怀。



员工沟通

世联行高度重视与员工之间保持良好的双向沟通机制，主动聆听员工声音，开通多样化员工沟通渠道，致力营造正向、融洽的沟通氛围，携手员工共同前进。为充分保障员工的表达权、参与权及监督权，我们设立职工委员会，鼓励员工积极向职工委员会反映真实的意见和想法，职工委员全力协助员工行使参与权、监督权等权利。此外，我们通过定期和不定期的书面或面谈方式向员工征询对公司业务、管理等方面的意见，支持员工发挥主人翁意识，为公司的发展建言献策。

为进一步保障员工的权益，我们设立了内部申诉机制。当员工如对绩效考核、奖惩决定、人事任免、薪酬发放或对公司的经营管理措施持有不同意见时，可通过面谈、邮件、书信等方式向人力资源部或职工委员会进行申诉。申诉管理部门在接到员工申诉后，对申诉事件涉及的相关当事人中进行调查，并根据调查结果尽快做出处理决定。处理决定将通过书面或电子邮件的形式通报给申诉者，员工如果对处理决定仍不满意可向总部人力资源部、总部职工委员会继续申诉，公司将竭力维护申诉员工的权益。

08

践行公益 回馈社会

30年来，世联行一直不忘践行企业社会责任，为企业注入社会意义。世联行始终秉承来源于社会、服务于社会、回馈于社会的原则，坚持“再小的努力，也有巨大的意义”的初心，积极参与社会公益和关爱活动，以实际行动践行企业社会责任，促进企业和社区的良性互动，共建共享共惠和谐社会。

环保公益

作为房地产发展的受益者，世联行也将行业公益作为自己的责任，率先发起参与行业绿色供应链行动，积极推动中国环保行动。世联行是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。此外，董事长陈劲松先生是阿拉善 SEE 生态协会终身会员、深圳市红树林湿地保护基金会发起人及终身荣誉理事。

案例：拯救勺嘴鹬公益

世联行积极投身于拯救勺嘴鹬的公益事业。作为一家具有强烈社会责任感的企业，我们深知勺嘴鹬这一濒危物种对于生态平衡的重要性。因此，我们不仅通过捐赠资金支持勺嘴鹬的保护工作，还利用自身资源和专业优势，积极参与勺嘴鹬栖息地的保护和恢复工作。我们与各公益组织紧密合作，积极参与“99 公益日”活动，募集公众筹款共 7182.46 元，共同推进勺嘴鹬的保护项目，为这一珍贵物种的生存和繁衍贡献力量。



拯救勺嘴鹬公益海报

社区公益

世联行始终将为社区做贡献视为企业责任之一，踊跃投身社区公益事业，积极践行企业社会责任。我们通过联合政府组织、民营医疗机构、公益组织等开展反诈、义诊、健康主题培训等多样化的社区公益活动，向社区公众传递公益理念和企业社会责任感，推动社区文明、和谐发展。

案例：与南山公安局开展合作宣传，提供便民服务

公司与深圳市公安局南山分局沟通合作，在侨城坊南广场举行“零距离‘证’能量，出入轻松享”为主题的企业服务系列宣讲。本次宣讲意在为园区企业员工提供方便、快捷的出入境业务办理，为员工及业主的生活提供便利和帮助。



与南山公安局开展反诈合作活动现场

案例：沙河街道“人大代表之家”新址启用

2023 年 5 月 6 日下午，沙河街道“人大代表之家”新址启用仪式隆重举行，各级人大代表及高校相关领导等共同见证基层人大“沙河实践”的重要时刻。仪式的活动全程由物业提供专业服务支持，并获得街道主任书记认可。



沙河街道“人大代表之家”新址启用活动现场

案例：公益义诊

侨城坊联合南山区民营医疗机构协会举办了公益义诊活动，旨在加深园区企业员工及业主对健康重要性的认识，提高全员健康素养，促进企业的健康发展。本次义诊项目包括血压检测、中医问诊推拿、口腔检查、眼科检查及耳穴贴压等。本次活动也吸引了许多业主积极参与，医护人员为业主提供免费的肩颈、口腔、睡眠、眼部等方面的检查和咨询，关怀业主健康。



公益义诊活动现场

案例：人人学急救，急救为人的公益培训

为进一步增强侨城坊园区业主职工的安全意识，同时为增强业主对于应急救助的认知，侨城坊客户服务中心联合南山区红十字会开展以“人人学急救，急救为人人”为主题的AED使用及心肺复苏知识培训活动。培训活动提高了员工及业主现场应急处置能力，保障业户的生命安全和身体健康，维护园区安全稳定。



2023年侨城坊健康主题培训

案例：走访养老院，冬日送温暖

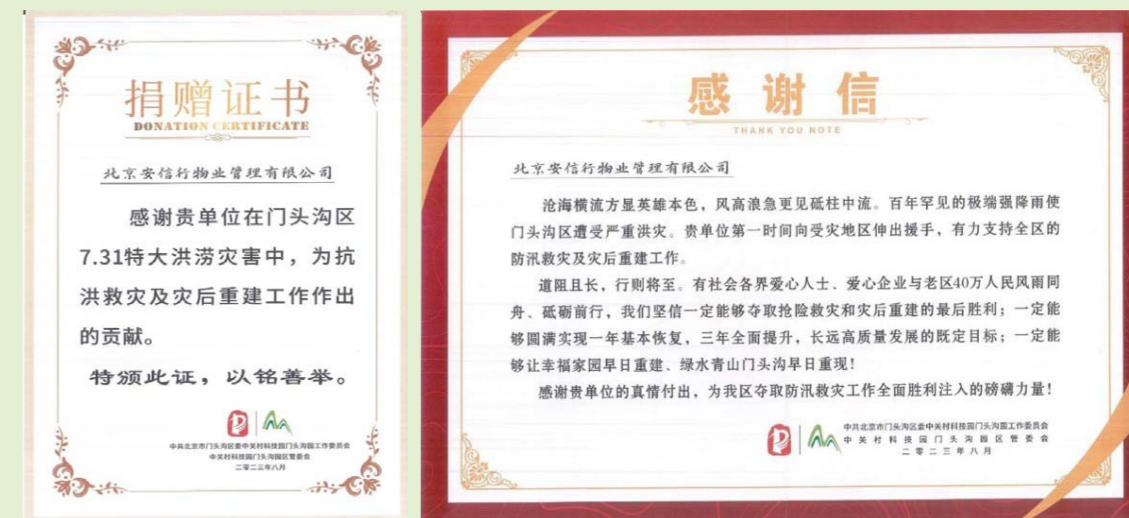
世联海滨社区党群工作人员随福田街道工作人员于2023年12月前往海滨社区颐康之家，开展冬日送温暖走访慰问活动，详细了解养老院的餐饮、食宿、供暖、文娱活动等情况。此外，分队成员们还向院舍长者们捐赠了牛奶、抗寒冬被和保健药物等日常用品，为长者送去温暖及关怀。



慰问养老院活动相关图片

案例：安信行协助抗洪救灾及灾后重建工作

在2023年7月的极端强降雨中，京津冀部分地区遭受了严重的洪涝灾害。大量道路桥梁和房屋建筑受损，导致灾区群众的生产生活受到严重影响。北京安信行物业管理有限公司迅速响应政府援助号召，在短短两天内筹集了大量衣物等救灾物资，并安排专车及时运送到门头沟区政府部门，为灾区群众提供了宝贵的援助。



捐赠证书及感谢信

附录一、2023 年 ESG 关键绩效数据表

环境范畴¹

关键绩效指标	单位	2023 年	
排放物			
排放物	二氧化硫排放量	千克	1.78
	氮氧化物排放量	千克	327.98
	颗粒物排放量	千克	29.14
温室气体排放	温室气体排放量（范围一） ²	吨二氧化碳当量	322.68
	温室气体排放量（范围二） ³	吨二氧化碳当量	990.57
	温室气体总排放量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	1,313.25
	温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 百万元收益	0.39
有害废弃物	有害废弃物总量 ⁴	千克	238.94
	有害废弃物密度	千克 / 人数	0.03
无害废弃物	生活垃圾总量	千克	52,102.21
	无害废弃物密度 ⁵	千克 / 人数	5.76
资源使用			
能源使用 ⁶	总能耗量	千个千瓦时	2,856.22
	直接能耗量	千个千瓦时	1,119.30
	间接能耗量	千个千瓦时	1,736.92
	能耗强度	千个千瓦时 / 百万元收益	0.85
	总用电量	千个千瓦时	1,736.92
	汽油使用量	千个千瓦时	1,119.30
用水量 ⁷	用水量	立方米	13,898.30
	用水强度	立方米 / 百万元收益	4.12

环境数据与系数说明：

1. 环境数据的时间跨度为二零二三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的数据进行估算。
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国家生态环境部发布的《关于做好 2023-2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》。
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。

社会范畴¹

关键绩效指标	单位	数值
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	9,038
按性别划分	男	4,588
	女	4,450
按年龄组别划分	30岁以下	2,595
	30-50岁	5,697
	50岁以上	746
按职级划分	高级管理层	10
	中级管理层	289
	普通员工	8,739
按地区划分	中国内地	9,038
	其他	0
按性别、年龄组别及职级划分的雇员流失比率 ²		
总流失率	%	37.79
按性别划分	男	37.58
	女	38.00
按年龄组别划分	30岁以下	46.07
	30-50岁	33.69
	50岁以上	26.47
按职级划分	高级管理层	9.09
	中级管理层	9.56
	普通员工	38.46
健康与安全		
过去三年因工亡故人数		
2023年	人	1
2022年	人	0
2021年	人	0

因工受伤人数及损失的工作日数			
因工受伤人数	人		26
因工伤损失的工作日数	日		1,523
发展与培训			
按性别及职级划分的受训雇员百分比 ³			
按性别划分	男	%	51.00
	女	%	49.00
按职级划分	高级管理层	%	0.10
	中级管理层	%	3.00
	普通员工	%	96.90
按性别划分的雇员受训平均时数 ⁴			
按性别划分	男	小时	26.66
	女	小时	25.77
雇员受训总平均时数	小时		26.21
供应商管理			
按地区划分的供应商数据			
地区	中国大陆	个	1457
	其他	个	0
产品责任			
接获关于产品及服务的投诉数目			
客户投诉接获数量	次		3,047
客诉处理率	%		100.00
反贪污			
提出并已审结的贪污诉讼案件的数目	件		0

社会数据与计算公式说明：

1. 社会数据的时间跨度为二零二三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. 雇员离职率计算公式：按相关类别划分的雇员离职率 = 期间内离职人数 / (期间内离职人数 + 期间内平均在职人数) * 100%。
3. 受训雇员百分比计算公式：按相关类别划分的雇员 = 特定类别雇员受训人数 / 受训雇员 * 100%。
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。

附录二、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		一、关于本报告 二、关于世联行
2-(1)	股东和债权人权益保护	四、强化管治、行稳致远
2-(2)	职工权益保护	七、悉心育才、共创未来
2-(3)	供应商、客户和消费者权益保护	四、强化管治、行稳致远
2-(4)	环境保护与可持续发展	六、低碳运营、环保先行
2-(5)	公共关系和社会公益事业	八、践行公益、回馈社会
3 社会责任方面的问题及整改计划		不涉及

《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		二、关于世联行
8.2 经营原则		二、关于世联行
8.3 社会责任战略规划及工作机制		三、可持续发展管理
8.4 社会责任报告披露情况		一、关于本报告
8.5 职工权益保障		七、悉心育才、共创未来
8.6: (一)	遵守环境保护法律法规与行业标准	六、低碳运营、环保先行
8.6: (二)	环境保护计划	六、低碳运营、环保先行
8.6: (三)	自然资源使用	六、低碳运营、环保先行
8.6: (四)	污染物处置	六、低碳运营、环保先行
8.6: (五)	污染防治设施	六、低碳运营、环保先行
8.6: (六)	环境保护相关税费缴纳	不涉及
8.6: (七)	供应链环境安全	四、强化管治、行稳致远
8.6: (八)	其他环境保护责任	六、低碳运营、环保先行

8.7: (一)	环境保护方针、年度环境保护目标及成效	六、低碳运营、环保先行
8.7: (二)	年度资源消耗总量	六、低碳运营、环保先行
8.7: (三)	环保投资和环保技术开发情况	六、低碳运营、环保先行
8.7: (四)	排放污染物种类、数量、浓度和去向	六、低碳运营、环保先行
8.7: (五)	环保设施的建设和运行情况	六、低碳运营、环保先行
8.7: (六)	废物的处理、处置；废弃产品的回收、综合利用情况	六、低碳运营、环保先行
8.7: (七)	与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议	不涉及
8.7: (八)	收到环保部门奖励的情况	不涉及
8.7: (九)	自愿公开的其他环境信息	六、低碳运营、环保先行
8.8 环保政策实施情况及纠正措施		六、低碳运营、环保先行
8.10: (一)	产品安全法律法规与行业标准	五、专业为本、服务领先
8.10: (二)	生产环境与生产流程	五、专业为本、服务领先
8.10: (三)	产品质量安全保障机制及事故应急方案	五、专业为本、服务领先
8.10: (四)	其他生产与产品安全责任	五、专业为本、服务领先
8.11: (一)	员工管理制度及违规处理措施	七、悉心育才、共创未来
8.11: (二)	防范职业性危害与配套安全措施	七、悉心育才、共创未来
8.11: (三)	员工培训	七、悉心育才、共创未来
8.11: (四)	其他员工权益保护责任	七、悉心育才、共创未来
8.12 科学伦理规范		五、专业为本、服务领先
8.13: (一)	社会责任制度的建设和执行情况	三、可持续发展管理
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