



新城悦服务集团有限公司

S-ENJOY SERVICE GROUP CO., LIMITED

STOCK CODE 股票代码: 1755.HK

S-ENJOY SERVICE



2025年 环境、社会及管治报告

目录

关于本报告	01
董事会声明	05
走进新城悦服务	07
可持续发展管理	13
附录	95
ESG数据绩效表	95
对标索引表	102

01



企业管治 “悦”筑治理基石

管治架构	23
风险管理	25
合规管治	28
商业道德	29

02



绿色低碳 “悦”创生态未来

绿色运营	35
应对气候变化	36
能源管理	39
水资源管理	42
排放物与废弃物管理	43
生态环境与生物多样性保护	44



04

以人为本 “悦”伴共同成长

员工招聘与雇佣	69
员工权益及福利	71
员工沟通	73
员工关爱关怀	75
员工满意度	78
员工培训与发展	78
职业健康与安全	88
社会贡献与公益	91

03



优质服务 “悦”领品质升级

服务品质与客户满意度	47
智慧服务	57
客户健康与安全	58
数据安全与隐私保护	61
知识产权保护	63
供应链管理	63



关于本报告

本报告为新城悦服务集团有限公司（股份代号：1755）发布的第八份环境、社会及管治（ESG）报告，旨在向各利益相关方系统披露公司在经营过程中对ESG议题的核心理念、管理体系、实施举措与阶段性成效。

报告范围

本报告覆盖新城悦服务集团有限公司（简称“新城悦服务”或“公司”）及其附属公司（合称“集团”或“我们”）。除非另有说明，报告范围与新城悦服务（股份代号：1755）同期财务报表范围保持一致。

时间范围

报告覆盖期间为2025年1月1日至2025年12月31日。除特别注明外，报告中所有数据均取自该期间。

编制依据

本报告严格遵循《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》（2025年1月1日起生效版）编制，同时参考《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）相关要求。

编制原则

本报告严格遵循以下编制原则，确保披露信息的规范性、可靠性与实用性：

重要性：

聚焦投资者等利益相关方关注的、与公司经营相关的实质性议题，作为报告核心内容。同时结合行业特征与地区特点开展实质性议题分析，相关过程与结果详见本报告「实质性议题分析」章节。此外，针对环境、社会 and 管治领域可能对投资者及其他相关方产生重要影响的事项，予以重点披露。

准确性：

尽最大努力确保信息准确无误。针对定量信息，明确说明数据口径、计算依据与假设条件，保证计算误差不会对信息使用者造成误导，定量信息及附注详见本报告「ESG数据绩效表」章节。公司董事会对报告内容予以保证，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

平衡性：

客观反映事实，对公司ESG工作的正面进展与负面信息均予以不偏不倚的披露。

清晰性：

本报告以简体中文和英文两种版本发布，当两种语言有歧义或冲突时，请以简体中文版为准。本报告通过表格、模型图等多种形式辅助文字内容，便于利益相关方理解。为确保信息便于检索，本报告附有目录及各ESG报告指引的「对标索引表」，帮助利益相关方快速定位并获取关键信息。

量化及一致性：

披露关键定量绩效指标，并尽可能补充历史数据。对同一指标在不同报告期的统计及披露方式保持一致；若需调整统计及披露方式，将在报告附注中充分说明，助力利益相关方开展有意义的分析，评估公司ESG绩效的发展趋势。

完整性：

报告披露对象范围与公司综合财务报表范围保持一致。

时效性：

本报告为年度报告，覆盖时间范围为2025年1月1日至2025年12月31日。公司力争在报告年度结束后尽快发布报告，为利益相关方决策提供及时参考。

可验证性：

报告中的案例和数据均来自公司实际运行的原始记录或财务报告。

数据说明

报告内数据与案例来源于公司日常运营的正式记录及政府公开数据，财务数据以人民币为计量单位，若与公司年度财务报告存在差异，以年度财务报告为准。

释义说明

简称	释义
新城悦服务	新城悦服务集团有限公司
诚悦时代	成都诚悦时代物业服务有限公司
海奥斯餐饮	苏州海奥斯餐饮管理服务有限公司
学府餐饮	上海学府餐饮管理服务有限公司
金玉物业	天津市金玉物业管理有限公司

获取方式

本报告以电子版形式发布，可通过以下官方渠道查阅：

新城悦服务官网：www.xinchengyue.com

香港联交所—披露易官网：www.hkexnews.hk

联系方式

如对本报告有任何意见或建议，可通过以下方式联系我们：

联系地址：中国上海市普陀区中江路388弄6号新城控股大厦A座8层

联系邮箱：info@xinchengyue.com



董事会声明

“

2025年，新城悦服务再启新程。在以“大社区+大后勤”战略驱动高质量发展的同时，我们进一步夯实绿色运营根基、精进全周期服务能级、强化廉洁合规治理、提升员工幸福指数，致力于为员工提供发展平台、为业主创造服务价值、为社会履行企业责任，不断推动自身组织的可持续发展与价值提升。

”

公司董事会高度重视环境、社会及管治（ESG）事宜，将其纳入公司整体战略规划。我们设立了“董事会—环境、社会及管治委员会（简称‘ESG委员会’）—ESG工作小组—各业务部门”四层级可持续发展管治架构。董事会作为最高决策机构负责整体可持续发展方向，监督公司ESG各项事宜，并对公司的ESG发展、策略及汇报承担全部责任。

我们通过宏观政策研判与行业趋势分析，系统识别具有重要影响的环境、社会及管治议题。同时，我们广泛收集利益相关方的期望与诉求，从ESG重要性议题的重要性和优先级两个维度，对各项议题进行评估、排序，形成年度重要性议题矩阵，确保我们的可持续发展管理工作精准回应各方关切，为战略落地提供科学依据。

合规治理，坚守底线。公司严格遵守法律法规，持续完善合规管治与商业道德建设，坚持通过制度约束、培训宣贯与日常监督加强舞弊风险预防，设立多元投诉举报渠道，营造廉洁透明的企业环境，持续提升公司治理水平与抗风险能力，为长期稳健发展奠定坚实基础。

低碳运营，绿建未来。我们参照ISSB气候相关披露框架，系统应对气候变化风险与机遇，设定短、中、长期减排目标，在具体实践上，我们围绕绿色社区、绿色办公、绿色餐厅三大支柱推进绿色运营，并继续保持能源管理体系的有效性，持续优化能源与水资源管理，助力绿色转型。

品质服务，守护信赖。我们秉持“让幸福变得简单”的使命，深化“大社区+大后勤”双链驱动战略。公司发布《新城悦服务标准化V2.0》，将服务期望转化为可量化指标，依托“新橙社”APP及“悦XIN家+”智慧服务

体系，实现服务全流程数字化管理。我们在客户健康与安全、数据隐私保护、供应链责任管理等方面持续强化实践，致力于不断优化客户体验，驱动服务价值持续增长。

携手成长，履行责任。我们致力于为员工营造公平、包容、安全的职场环境。公司实施薪酬激励计划与关键人才培养项目，打通基层员工学习与职业发展链路，提升工作积极性。同时，我们高度关注职业健康与安全，定期组织员工体检和职场安全检查，落实员工关怀机制；积极履行社会责任，开展“福邻”系列社区活动、敬老助学、公益捐赠等行动，以实际行动回馈社会。

展望未来，新城悦服务将继续坚守“以人为本、经营向善”的初心，紧扣国家政策导向与市场脉搏，持续创新服务模式与管理机制。我们将进一步深耕“大社区+大后勤”战略，厚植绿色低碳运营根基，提升数智化服务能级，与员工、客户、伙伴及社会各界同心同行，携手迈向高质量可持续发展的广阔未来。

戚小明

董事长兼首席执行官

走进新城悦服务

公司概况

新城悦服务集团有限公司（简称：新城悦服务）创立于1996年，于2018年11月在香港主板上市（股份代号：1755），是一家享有良好声誉且高速优质成长的全国化综合型物业管理服务企业，曾连续多年获评中国物业管理服务百强企业，2025年荣列中国物业企业综合实力第10位。

截至目前，新城悦服务已成功进驻全国各大核心城市。依托“客己平等、相互成就、知行合一、乐于担当”的企业文化价值观，公司为全国近百万户业主打造幸福生态服务体系，以实际行动践行“让幸福变得简单”的企业使命。

主营业务

新城悦服务坚持“大社区+大后勤”双链驱动战略，服务内容包含基础物管服务、社区生活及资产服务、团餐服务等，管理项目涵盖住宅、商业、写字楼、产业园、医院、学校、公建等城市综合业态。截至2025年12月31日，新城悦服务成功进驻全国近186座核心城市，积极践行“让幸福变得简单”的企业使命。

大社区服务

住宅物管服务

悦服务体系：聚焦客户差异化需求，涵盖悦XIN境、悦XIN家+、悦XIN邻、悦XIN选四大服务模块。

“悦XIN家+”服务：针对业主不同居住状态（空置房、装修期、常住期）的全场景定制化管家服务。

全季全龄5级服务活动体系：通过“福邻节”品牌引领，结合节日活动、便民服务、主题社群等，打造有温度的社区体验。

住宅增值服务

社区零售服务（新橙社）：为业主提供在线式物业信息、社区优惠商品购买服务，打造与社区生活息息相关的信息服务平台，致力于成为业主家庭智慧生活服务中心。

社区智能快递柜服务（云柜）：提供基于物联网技术应用的末端配送整体解决方案，致力于打造以智能快递柜为载体，为用户提供多元快递业务的综合性便民服务平台。

大后勤服务

非住宅物业服务

公司深耕物业行业30载，通过持续性的服务升级与多元化的拓展创新，不断探索服务的多样性与可能性，非住宅物业管理服务项目类型涵盖商业、写字楼、产业园、医院、学校、市政公建等多元业态，现已实现非住宅业态的均衡布局。

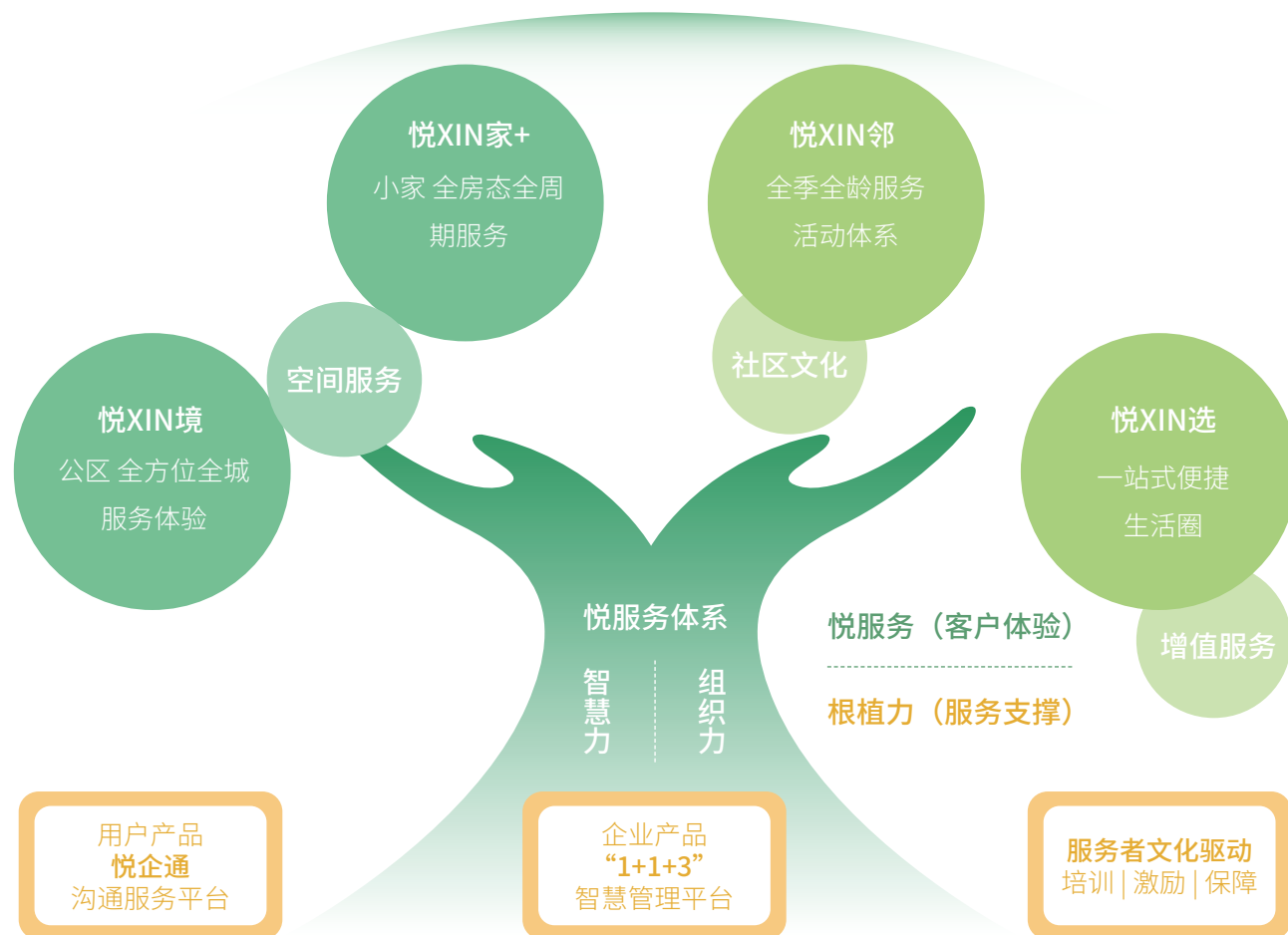
团餐业务

实现“物业+餐饮”组合的新型大后勤服务模式。通过对旗下团餐品牌“诚悦时代”“学府餐饮”“海奥斯餐饮”“天津金玉”的精准定位，将高品质团餐服务延伸至学校、政府机关、产业园、写字楼等多元服务业态，实现集团后勤管理新的发展格局。



悦服务体系

让幸福变得简单



- 1套客户服务系统（工单报事系统）
- 1套内控管理系统（SAP）
- 3大应用终端（BI决策分析平台、风险管理平台、管家工作台）

企业文化

企业使命

让幸福变得简单

企业愿景

分享喜悦，不负情怀

企业文化价值观

客己平等 相互成就
知行合一 乐于担当

企业精神

诚实做人 踏实做事

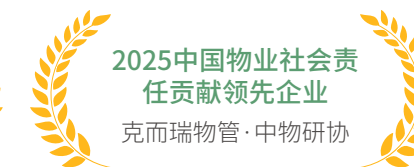
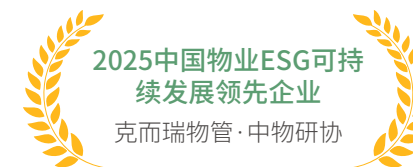
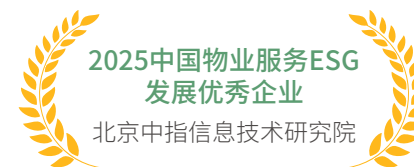
企业基因

骆驼精神

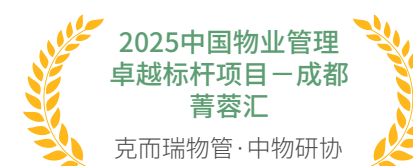
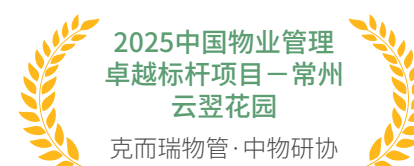
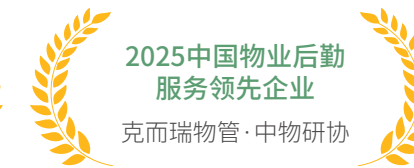
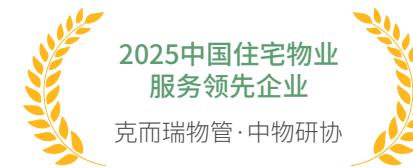
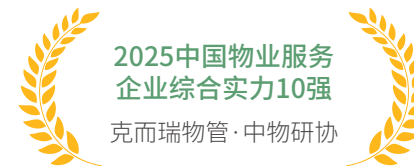
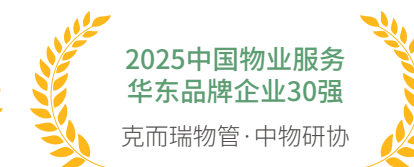
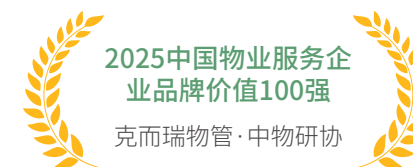
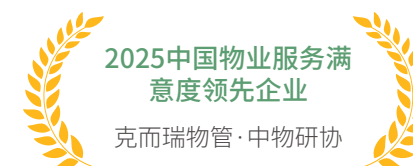
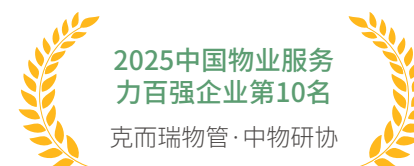
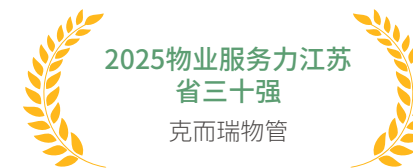
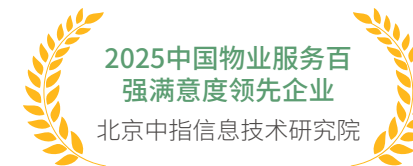
2025年荣誉



可持续发展类



物业服务类





可持续发展管理

可持续发展管理目标

SDGs	指标	短期目标（2025年）	中期目标（2030年）	长期目标（2050年）	2025年进展情况
16 和平、正义与强大机构 8 体面工作和经济增长 17 促进目标实现的伙伴关系	商业贿赂和舞弊行为相关违法违规事件数量	商业贿赂和舞弊行为相关的重大违法违规事件数为零			公司未发生商业贿赂和舞弊行为相关的重大违法违规事件
	——	每年开展重要性议题评估工作，及时、全面了解利益相关方对各项ESG议题的关切程度以及对公司业务发展的重要性，积极回应各利益相关方”			已开展议题重要性评估工作，于2025年度ESG报告中对重要性议题进行披露
8 体面工作和经济增长 3 良好健康与福祉 9 产业、创新和基础设施 11 可持续城市和社区 12 负责任消费和生产	——	持续深化“大社区+大后勤”发展战略，完善“全季全龄5级服务活动体系”建设，保障业主和消费者的健康与安全			共开展活动28,800次
	食品安全事故率	每年保持0%的食品安全事故率			未发生食品安全事故
1 无贫困 3 良好健康与福祉 4 优质教育 5 性别平等	千人工伤率（以2022年为基准年）	千人工伤率较基准下降5%以上	千人工伤率较基准下降15%以上	千人工伤率较基准下降50%以上	公司工伤事件发生5起，涉及人数5人，千人工伤率较基准下降32.98%
	员工培训覆盖率	每年保持100%的员工培训覆盖率			员工培训覆盖率为100%
6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 13 气候行动	温室气体排放密度（以2022年为基准年）	温室气体排放密度较基准年下降5%以上	温室气体排放密度较基准年下降10%以上	温室气体排放密度较基准年下降50%以上	温室气体排放密度为25.78吨二氧化碳当量/人民币百万元收入，较基准年下降18.26%
	综合能源消耗密度（以2022年为基准年）	综合能源消耗密度较基准年下降5%以上	综合能源消耗密度较基准年下降10%以上	综合能源消耗密度较基准年下降50%以上	综合能源消耗密度为51.03兆瓦时/人民币百万元，较基准年下降8.84%
	耗水密度（以2022年为基准年）	耗水密度较基准年下降3%以上	耗水密度较基准年下降8%以上	耗水密度较基准年下降50%以上	耗水密度为1,254.66吨/人民币百万元收入，较基准年上升3.96%
3 良好健康与福祉 4 优质教育 10 减少不平等 11 可持续城市和社区	面向弱势群体（老人、儿童等）的免费活动场次	每年保持2,000场以上	每年保持4,000场以上	每年保持10,000场以上	面向弱势群体的免费活动共举办10,080场次

注：2025年，为推进小区居住环境品质提升，公司持续优化小区绿化用水，因品质升级导致耗水密度较基准年略微增加。

可持续发展管治架构

新城悦服务建立了“董事会-ESG委员会-ESG工作小组—各业务部门”四层级可持续发展管治架构，积极推动ESG相关工作的落实，全面提升ESG管理水平与绩效表现。

董事会作为最高决策机构，负责整体可持续发展方向，监督公司ESG各项事宜，并对公司的ESG发展、策略及汇报承担全部责任。董事会下设ESG委员会和ESG工作小组，负责推进落实董事会决策的ESG策略与重点工作，统筹协调各业务部门积极协作，制定并执行具体策略，保障公司ESG工作的有效进行。各业务部门作为执行机构负责公司ESG各项工作的具体落实，并及时向ESG工作小组汇报工作进展。

新城悦服务可持续发展管治架构

最高决策机构

董事会

- 审议年度重要性议题的评估结果
- 确保设立合适及有效的ESG风险管理及内部监控系统，将ESG风险融入新城悦服务的风险管理体系中
- 审议通过新城悦服务长期战略目标，对实现目标的过程及进度进行定期监督，保证在新城悦的日常运营中积极落实各类目标



监督指导机构

ESG委员会

- 统筹重要性议题评估过程，监督公司与利益相关方沟通渠道及方式，检讨公司的ESG责任、愿景、策略、框架、原则及政策，以确保及落实董事会通过的ESG政策持续执行
- 制定新城悦服务长期战略目标并提请董事会审议通过，监督并定期检讨ESG目标的达成情况，向董事会进行汇报
- 审视ESG主要趋势以及有关风险和机遇，于必要时更新ESG政策并确保其与时俱进，符合适用的法律法规及监管要求和国际标准
- 审阅公司的年度ESG报告，并建议董事会通过，同时建议具体行动或决策以供董事会考虑，以维持ESG报告的完整性



统筹沟通机构

ESG工作小组

- 针对影响较大的重要事项或计划开展的新事项，ESG工作组将在每年年度ESG会议上集中讨论，进行内部ESG影响分析
- 根据ESG会议讨论制定的下一年度ESG工作计划，统筹落实具体ESG工作，监督并协助各部门根据计划完成ESG目标
- 识别ESG相关风险和机遇，定期追踪ESG未来发展趋势以及相关法律法规、监管要求和国内外标准变化，向管理层汇报
- 统筹编制年度ESG报告



执行机构

各业务部门

- 针对一般事项，董事会办公室、人力资源部、客户服务部、运营管理部、品牌行政部分别负责企业管治、人力资源、客户服务、环境保护、社会建设五部分的内部ESG影响分析
- 执行本年度各类ESG具体策略，开展ESG数据和信息的收集、统计及分析工作
- 持续收集各类工作建议并完成工作记录，定期反馈至ESG工作小组，通过各层级协作完善ESG工作



利益相关方沟通

公司高度重视与利益相关方的常态化沟通，通过多种途径加强与利益相关方的沟通交流，积极倾听各方诉求、及时回应社会关切，以务实举措强化沟通互动，实现多方互利共赢与可持续发展。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	回应措施
政府及监管部门	应对气候变化 合规治理 环境合规管理 依法纳税 提供就业机会	信息披露 公文往来 政策执行 现场考察	应对气候变化行动 合规治理体系 环境合规治理 积极纳税 优先招聘本地员工
股东及投资者	合规治理 风险管理 投资者关系管理 股利与分红 廉洁治理	信息披露 股东会 业绩说明会 线下策略会 投资者交流活动 投资者热线	合规治理体系 风险管理体系 积极回应投资者 积极开展分红 廉洁举报体系
客户	服务质量 数据安全与隐私保护 应对气候变化	客户满意度调研 售后服务 投诉渠道 客户交流活动 上门拜访	客户服务体系 客户服务培训 售后服务 数据安全与隐私保护措施 应对气候变化行动
员工	职业健康与安全 员工培训与发展 员工权益 薪酬与福利	职代会/职工会 员工满意度调查 团建活动	职工体检 员工培训 晋升机制 有竞争力的薪酬 完善的福利体系
供应商及合作伙伴	数据安全与隐私保护 商业道德 风险管理 稳定的合作关系	战略合作谈判 交流互访 公开招投标 供应商培训活动	数据安全与隐私保护措施 投诉举报渠道 风险管理体系 供应商全生命周期管理 供应商培训
社会公众	应对气候变化 公益捐赠	公益活动 ESG信息披露	应对气候变化行动 志愿活动 公益捐赠

实质性议题分析

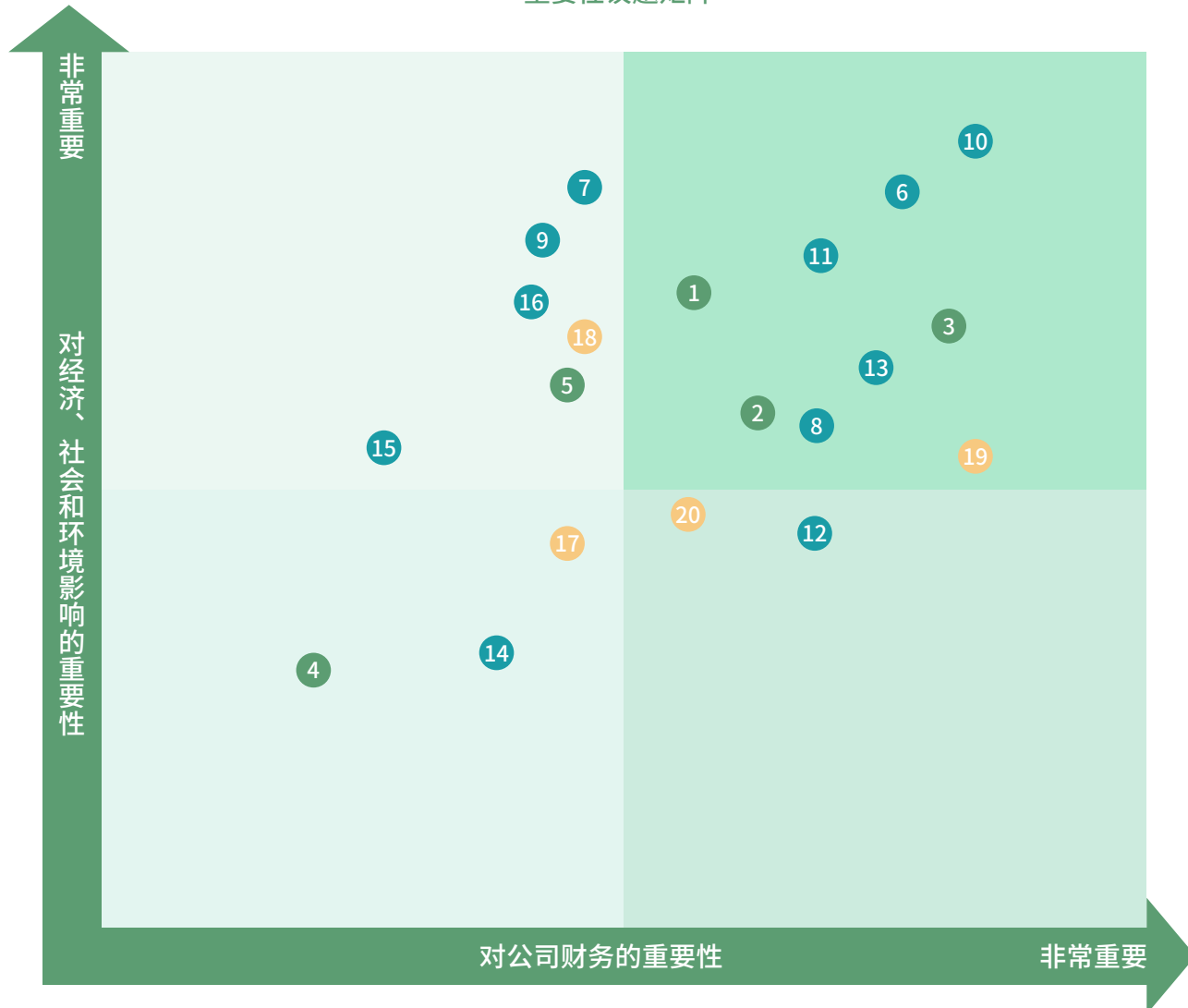
新城悦服务依据相关监管指引，结合公司行业趋势与业务特点，持续开展年度可持续发展重要性议题识别与评估，公司2025年共识别出20项实质性议题，考虑公司内部、外部利益相关方关注重点、同业对标分析结果、公司行业特点及战略方向，从对经济、社会和环境的重要性及对公司财务的重要性两大维度出发，对识别出的20项议题进行排序。



实质性议题分析过程



重要性议题矩阵



- | | |
|-------------|--------------|
| 1 绿色运营 | 11 客户安全与健康 |
| 2 能源管理 | 12 智慧物业 |
| 3 应对气候变化 | 13 数据安全与隐私保护 |
| 4 水资源管理 | 14 知识产权保护 |
| 5 排放物与废弃物管理 | 15 供应链管理 |
| 6 员工权益与福利 | 16 社会贡献与公益慈善 |
| 7 员工培训与发展 | 17 合规管治 |
| 8 员工招聘与雇佣 | 18 风险管理 |
| 9 职业健康与安全 | 19 廉洁文化和商业道德 |
| 10 服务质量与满意度 | 20 企业管治 |

注1：绿色代表环境议题，蓝色代表社会议题，橙色代表管治议题。

注2：高重要性议题指的是对公司活动和业务具有重大影响的议题，同时也是公司2025年度重点开展ESG管理的议题。

注3：除9项高重要性议题外，其他重要性议题仍在本报告中进行适度的说明与披露。

2025年，公司识别的高度重要性议题为：

社会

服务质量与满意度、客户安全与健康、数据安全与隐私保护、员工权益与福利、职业健康与安全

环境

能源管理、绿色运营、应对气候变化

管治

廉洁文化和商业道德



企业管治

“悦”筑治理基石

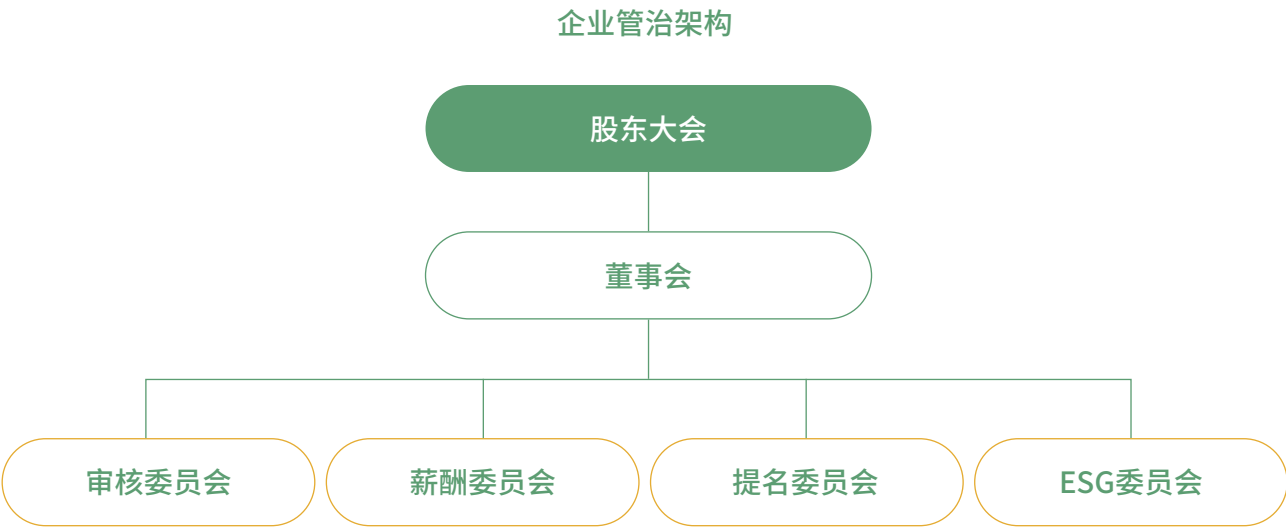
管治架构	23
风险管理	25
合规管治	28
商业道德	29

01



管治架构

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《企业管治守则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等法律法规及相关规定，不断完善企业管治架构和管治体系，持续提升企业管治水平与风险防范能力。



董事会是公司核心决策中心，负责公司经营决策与业务领导。公司董事会下设四个委员会并明确各委员会职责，分别为审核委员会、薪酬委员会、提名委员会及ESG委员会，负责对相关事项进行深入研究、形成专业意见。

姓名	职务	审核委员会	薪酬委员会	提名委员会	ESG委员会
戚小明	执行董事	—	成员	成员	主席
吴倩倩	执行董事	—	—	—	成员
张燕	独立非执行董事	主席	—	成员	—
朱伟	独立非执行董事	成员	主席	—	—
姜旭之	独立非执行董事	成员	成员	主席	成员



关键绩效

报告期内，

召开董事会会议

9次

审计委员会会议

7次

薪酬委员会会议

2次

提名委员会会议

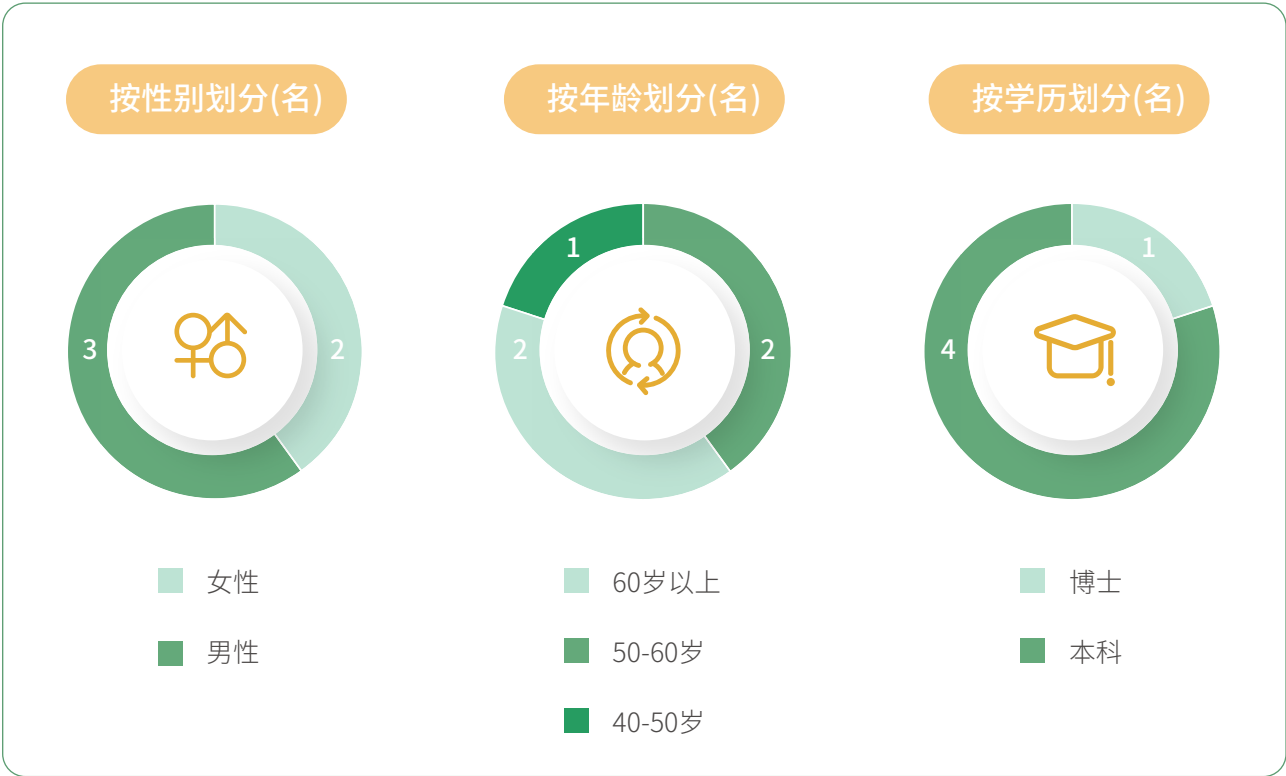
3次

董事会出席率

100%

公司充分认识到董事会成员多元化的重要性并积极实施董事会多元化政策。董事会成员所有委任和甄选始终坚持“用人唯才”原则，综合考虑性别、年龄、教育背景、专业经验、技能及知识等维度，以经营水准为绩效标准，充分以客观条件及董事会成员多元化的益处为参考，专注于提升董事会管理能力与公司治理效能。

董事会构成情况



公司重视独立董事作用，董事会审核委员会、薪酬委员会及提名委员会均由独立非执行董事担任主席并占据多数席位，从机制上保障了对财务报告客观性、高管选聘公正性及薪酬合理性、透明性的独立监督。同时，独立董事积极参与年报审计、关联交易、高管任免等重大事项的决策并发表独立意见，形成对执行董事的有效制衡，并依托专业背景与经验为公司长期稳定发展作出建设性贡献。



风险管理

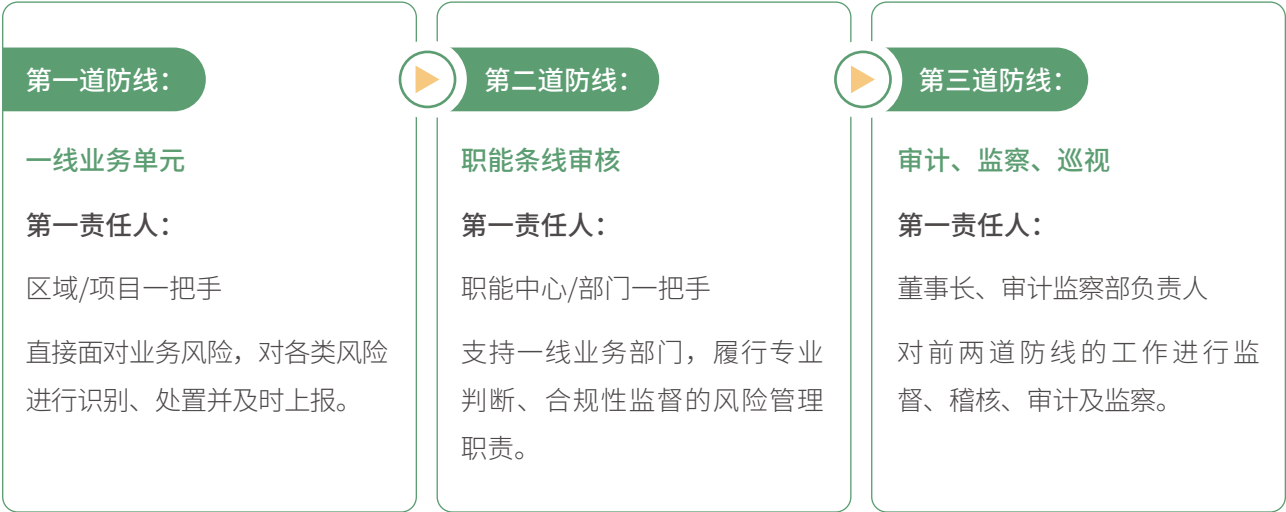
风险管理体系

新城悦服务高度重视公司风险管理工作，通过建立风险管理体系，明确公司风险管理流程与责任划分，持续优化和规范公司的风险管理表现。

公司设有风险管理“三道防线”，明确区域公司、项目一线、总部职能部门和审计监察部的风控职能。当区域公司和项目一线在实际工作中发现潜在风险点时，应及时上报总部。总部将根据实际情况作出回应，并优化风险管理的相关制度和模式。

公司结合已建立的风险审查体系，将ESG风险纳入整体风险识别、评估与管理范围。审计监察部作为风险审查体系的核心，代表集团股东、董事会对集团实行内部的第三方审计监督，负责对下属公司的经营管理及职能部门涉及的风险进行识别、防范与控制，收集各类举报并处理，必要时履职可不受限制地直接勘察和监督。

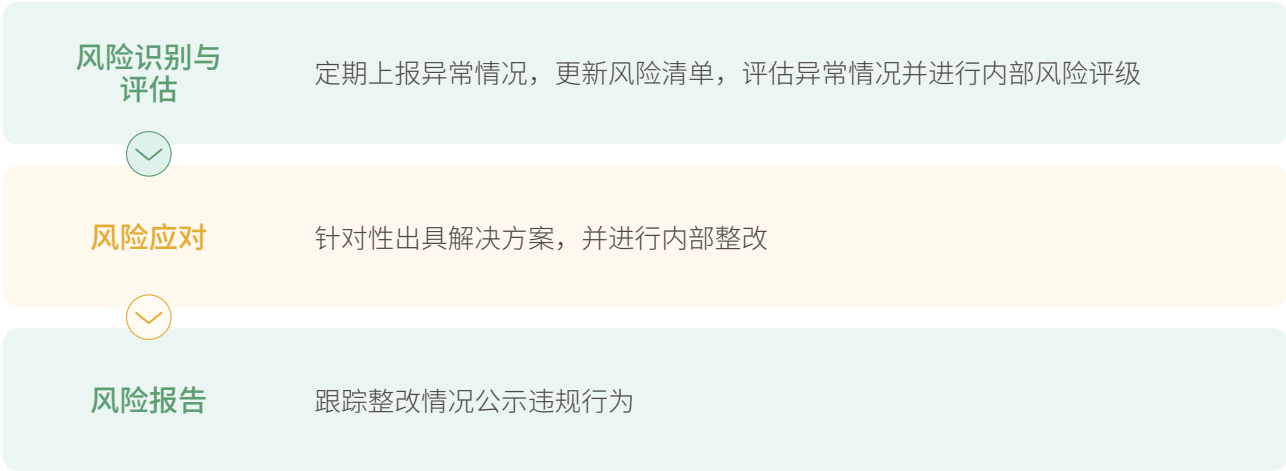
新城悦服务风险审查体系



风险管理措施

在现有风险管理与审查体系的基础上，公司进一步完善风险管理流程，旨在全面覆盖风险识别、评估、应对、报告及体系维护等关键环节，形成从风险发现到整改、优化的全流程管理机制。公司通过对风险源头和管理流程的持续跟踪与动态更新，不断提升风险管理的前瞻性与有效性。

新城悦服务风险管理流程



报告期内，公司通过识别三类核心风险，包括市场风险、运营风险及财务风险，并积极制定应对措施并推进执行落地，以减轻或避免核心风险对公司产生的负面影响。

公司高度重视风险管理文化建设，将风险管理培训作为提升全员风险意识与合规水平的重要抓手。通过系统化、常态化的培训机制，公司持续强化员工对运营风险、财务风险等重点领域的认知，推动风险管理理念融入日常经营管理各环节。



关键绩效

报告期内，

公司开展风险管理相关培训

4 次

培训时长

8 小时

参与培训人数

602 人

内部控制与审计

公司建立并持续完善内部控制体系。报告期内，公司编制并修订《财务手册操作指引》《新城悦服务资金管理办法》《新城悦服务成本招采管理办法》《新城悦服务集团投资业务管理办法》等内部控制与业务管理制度，构建了“总部财务管理中心指引+区域公司财务部落地”的财务管理体系，从财务、税务、资金、招采等多个维度进一步规范和强化了内部控制与稽核机制。此外，公司组织内控专项培训，内容涵盖外拓评审测算新模板及标准、财务手册操作指引、实收单规范清理等重点领域，持续提升全员内控意识和执行能力。

公司强化智能化、数字化发展赋能企业内部控制。报告期内，财务管理中心共计开展60项系统功能开发及优化工作，涵盖预算、核算、税务、资金、费控、招采、合同、计费、主数据、BI报表等方面，有效提升了系统管控手段及漏洞管理效率。

公司审计监察部承担审计与监察两大核心职能，聚焦风险识别管控、重大违规事件查处追责等，推动内部监控体系完善与风险整改，保障企业稳健发展。

合规管治

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国公司法》《企业管治守则》等法律法规及相关监管规定，将法律风险防控与合规管治能力建设置于公司治理的重要位置。报告期内，公司持续推进制度体系优化，重点完成了诉讼管理办法的修订与合同标准条款的升级，强化了法律合规风险的前端识别与管控能力。为全面提升员工的合规意识与法律素养，公司总部统筹组织了系统性内部培训，并聘请外部法律专家开展专项法务培训，逐步将培训范围覆盖到全公司各业务单元。例如，针对物业费收缴等高频业务场景，公司开展了专项诉讼实务培训，以提升业务一线的法律风险应对能力。



关键绩效

报告期内，

公司组织合规相关培训

42 次

培训时长

42 小时

累计参与培训人数

3,200 人

参与培训法务人员人数

25 人

公司建立了违法违规处理机制，加强公司整体合规意识，确保合规要求有效落实。每季度根据公司经营情况进行合规检查及考核，并编制和提交详细的合规报告，以便公司管理层及时了解合规情况并作出相应决策。

新城悦服务违法违规的处理机制

处理方式

- 购买相应的企业风险查询服务，通过风险预警功能，避免因公司项目未移交处罚决定书等材料错过相应的救济期限。
- 针对大额或者公司不认可的处罚，采用听证、复议、诉讼的方式为公司挽回损失。
- 通过个案引发类案的思考，从而对公司项目进行宣贯，避免类案的发生。

处理结果

- 以减少大额处罚的发生，使项目人员素质得到提升。
- 定期对项目进行巡检，对于存在的问题可以提早指出问题所在并进行整改。

新城悦服务商业道德管理部门职能

审计监察部

作为集团监控舞弊、违规违纪问题的主要部门，针对问题的性质、严重程度提出对相关责任人及责任单位的处罚意见，经上级审批后由人力行政管理中心执行。

人力行政管理中心

总部人力行政管理中心、分子公司、区域公司及专业公司综合部门负责落实对相关责任人及责任单位的惩罚决定、跟踪惩罚措施。

公司定期开展内部审计工作，以审查工作促进反舞弊体系的持续优化与改进。公司将审计监察工作分为计划、实施、报告三个阶段，在实施过程中进行常规审计、专项审计，并以报告、案例等方式分享审计结果，携手合作方共同打造不敢腐、不能腐、不想腐的廉政生态环境，筑牢反贿赂与反舞弊防线。

公司审计监察部通过日常例行检查、举报线索专查、区域巡视等方式，对采购招标、社区经营、运营、投拓等易发生舞弊、侵占、挪用、不公平竞争的领域，保证每一到两年完成一次审计工作，实现一线审计工作100%全覆盖。

公司设立投诉举报受理渠道，制定《投诉举报管理办法》，建立了完整的投诉举报反馈流程，确保不断提升反馈机制的管理效率和规范化水平。

商业道德

商业道德管理

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规及相关规定，并更新了《新城悦服务员工职务行为准则》《新城悦服务礼品礼金处理管理办法》等管理制度，要求员工守法、诚实地履行工作职责，不得因任何私人理由违反职务行为准则，严格防范贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等行为。报告期内，公司未发生因违反防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱等反腐败方面的法律法规而受到行政部门处罚的事件。

公司以审计监察部、人力行政管理中心为商业道德管理的核心职能部门，通过相互配合开展对违规违纪事件的监控与调查，并负责对相关责任人实施问责及奖惩管理。

新城悦服务投诉举报受理途径

举报电话

021-32522898

举报邮箱

jubao@xinchengyue.com

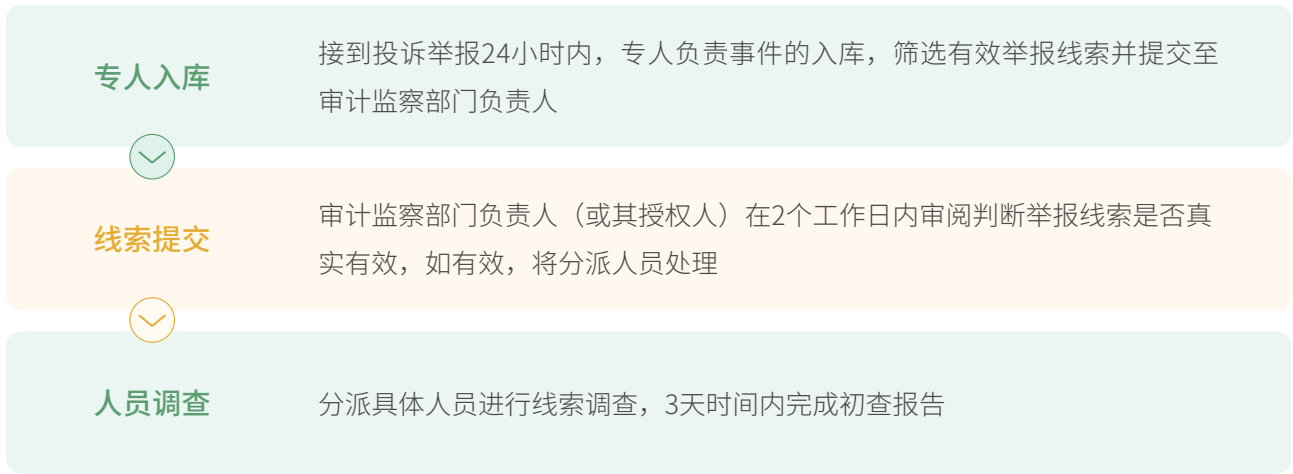
举报微信

廉政新城（lianzhengxincheng）

通讯地址

上海市普陀区中江路388弄6号新城控股大厦新城悦审计监察部

新城悦服务投诉举报反馈流程



公司明确了投诉举报保密制度，有效保障举报人的个人隐私及安全。公司鼓励全体员工、合作伙伴及其他任何知情人举报腐败行为、提供有效线索，依照举报人保护和奖励规定予以高额奖励，并严格保密。

新城悦服务举报人隐私及安全保护措施

- 01 对和举报信息有利害关系者实行回避制度
- 02 对举报人的个人信息及举报内容严格保密，将举报材料列为密件管理；审计调查人员对保密资料进行妥善地保管和使用，严禁与调查无关的人员接触
- 03 审计调查工作中，除专项调查人员外，其他任何人不得打探、议论工作相关信息，参与专项调查的人员不得向任何人透露专项调查工作的内容
- 04 任何机构和个人不得以任何借口阻拦、压制举报和打击报复举报人
- 05 打击报复行为一经查实，依照公司有关规定严肃处理；构成犯罪的，移送司法机关依法处理

廉洁文化建设

公司审计监察部每半年对近期发生贪腐案例以及日常审计发现的问题向董事会进行汇报、提示，通过高层意见交流达成以廉促管、过滤业务的目的，更好地辅助业务健康、良性地发展。

公司持续推进廉洁文化建设，通过常态化与多渠道相结合的方式，进一步增强全体员工的廉洁意识，推动廉洁文化融入日常经营管理。公司要求所有新员工在入职时签署《廉洁从业承诺书》。同时，公司结合每年价值观测评等活动，组织员工至少每两年完成一次职业道德评审、廉情感知调研工作，实现100%全员覆盖并利用道德评审及廉情感知调研结果，指导日常审计工作。

2025年，在廉洁宣贯方面，公司依托“廉政新城”微信公众号发布廉政推文4篇，累计阅读量达2.6万人次，并通过拍摄、发布《新城悦·九诫律》廉政教育片，累计浏览量超过3万人次，强化警示教育的传播广度与触达效率；另一方面，公司组织开展廉政短视频挑战赛，评选优秀作品55个，累计传播学习量达6,926人次。



绿色低碳 “悦”创生态未来

绿色运营	35
应对气候变化	36
能源管理	39
水资源管理	42
排放物与废弃物管理	43
生态环境与生物多样性保护	44

02



绿色运营

公司秉承“以人为本、经营向善”的价值标尺，将绿色发展理念融入企业运营的各个方面，构建具有自身特色的可持续发展管理模式，致力于为客户创造美好的生活环境。

公司依托环境健康安全（EHS）体系，成立由董事长兼首席执行官牵头的EHS委员会，统筹客服运营、财务、人力资源等多职能部门，形成从集团总部到区域公司全层级参与的绿色运营管理架构，持续提升环境管理绩效，推动实现节能减排目标。2025年，公司已通过ISO 14001:2015环境管理体系认证。

新城悦服务的主营业务为物业管理服务，其运营对环境和资源的影响主要体现在日常运营中所消耗的能源与水资源等方面。针对运营管理中发现的能源与资源浪费问题，公司持续开展排查与分析，积极制定并落实改进措施，力求在各业务环节实现资源节约与效率提升。

结合自身业务特点与实际运营情况，公司围绕绿色社区、绿色餐厅、绿色办公三大核心支柱系统推进绿色运营服务工作，通过实施精细化管理机制，对旗下各区域项目的设备能耗使用情况进行严格监督与细致审核，确保绿色理念贯穿于运营全过程。报告期内，公司未发生任何因违反环境管理相关法律法规而受到主管部门处罚的事件。



新城悦服务绿色运营三大支柱

绿色社区

- 优化照明系统，包括使用LED灯具、声控灯具、人体感应灯具等，分区分时段控制开关；
- 制定《装修垃圾房封闭、清运、垃圾袋装化管理要求》，指定专门的建筑垃圾堆场，统一管理建筑垃圾；
- 推进垃圾分类，召开业主代表会议，通过上门宣传、小区活动、垃圾分类宣传册和微信宣传等方法响应国家垃圾分类号召；
- 为满足条件的小区安装充电桩，鼓励小区低碳出行。

绿色办公

- 倡导全体员工节约用电，下班后及时关闭办公设备，做到人走电停；
- 提倡双面打印、双面复印，节约用纸和用墨量，减少废弃物的产生；
- 延长办公用具和办公设施使用寿命，减少耗材使用量；
- 及时关闭水龙头，如发现渗漏及时通知相关部门进行维修；
- 为全体员工开展线上线下环境类培训，增强员工环保意识。

绿色餐厅

- 对餐厅内所有电灯开关和插座进行色块划分和编号，明确使用时间；
- 统一管控餐厅用餐区域的照明设备系统，实施项目经理负责制，明确分配工作及责任；
- 定期对食堂能耗使用及空置情况进行记录和检查，做好日常能耗管理；
- 管控食堂空调温度，严格执行规定的空调温度和使用时间。

应对气候变化

新城悦服务以国际可持续准则理事会（ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（简称“IFRS S2”）所确立的气候相关信息披露框架为参照依据，系统性地从治理、战略、风险管理、指标与目标四个核心维度，对公司气候变化管理体系进行全面梳理与呈现。通过这一管理框架，公司进一步规范了气候相关信息的披露内容与流程，持续提升自身在应对气候变化方面的战略响应能力、风险识别与管控能力。

新城悦服务气候变化管理体系



新城悦服务气候相关风险和机遇分析

气候相关风险/机遇类型	风险/机遇描述	应对措施
气候相关风险	政策和法律风险	自中国碳达峰碳中和目标提出以来，公司可能面临能源与环境法规 and 政策的收紧，趋于严格的政策及法规预计会增加营运成本。
	市场风险	随着业主对节能减排的关注和上下游企业对价值链减排的需求，公司会受到碳减排方面的压力。
	声誉风险	低碳经济、气候相关议题愈发受到大众关注，若公司无法在应对气候变化方面进行合理回应，将对公司声誉造成一定的风险。
	急性物理风险	公司多个经营点位于中国东南沿海地区，经常受到台风导致的设施损坏、服务中断等问题。
	慢性物理风险	公司可能面临因气温上升、海平面上升等慢性气候灾害影响正常生产经营的风险。
气候相关机遇	节能和环保服务	随着对节能和环保的重视程度不断提高，物业服务企业可以提供相关的节能和环保服务，以满足客户需求，提升客户满意度，提升品牌价值。
	能源转型	在公司运营过程中使用可再生能源，有利于在中长期降低公司能源开支。
	创新服务模式	气候变化为物业服务行业提供了新的服务模式和创新机会。

基于气候变化风险与机遇的评估结果，公司针对温室气体排放密度制定短、中、长期目标；同时，公司定期披露相关目标的实施进度，保障信息披露的透明度。

指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2025年进展
温室气体排放密度（以2022年为基准年）	温室气体排放密度较基准下降5%以上	温室气体排放密度较基准下降10%以上	温室气体排放密度较基准下降50%以上	公司温室气体排放密度为25.78吨二氧化碳当量/人民币百万元，较基准年下降18.26%

近三年新城悦服务温室气体排放绩效

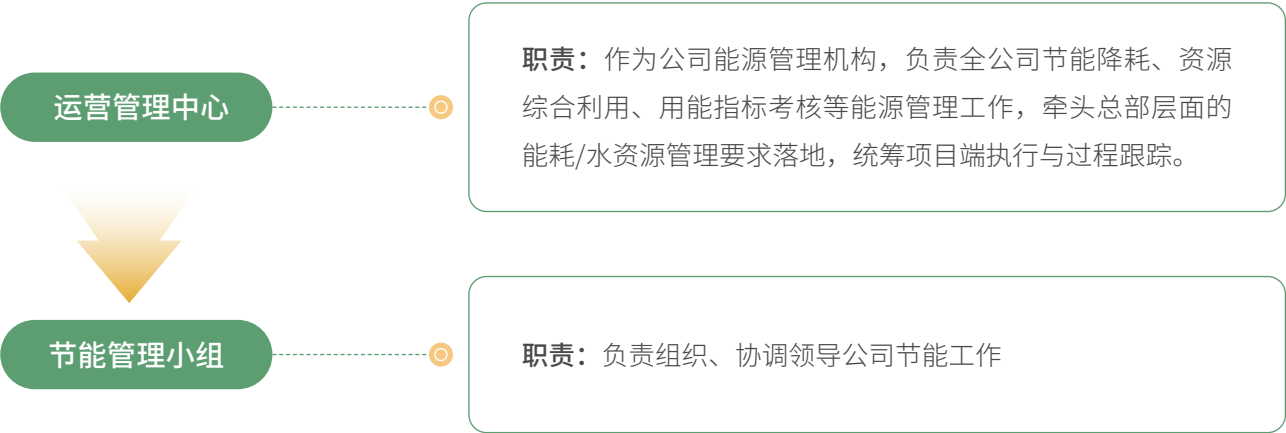
年份	2023	2024	2025
温室气体排放总量（范围一+范围二） （吨二氧化碳当量）	133,908.33	124,600.80	120,277.31
温室气体排放密度（吨二氧化碳当量/ 人民币百万元）	24.69	24.65	25.78

能源管理

能源管理体系

新城悦服务在运营过程中所消耗的能源类型主要为电能。公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规及规范性文件，制定《能耗管理办法》，对各类用电设备的使用条件与适用场景做出详尽规范与管理要求。在制度执行层面，公司综合运用制度约束、预算与指标管理、信息化数据跟踪、异常提示与督导检查等多种手段，推动各项能源管理措施有效落地，稳步推进能源节约型与环境友好型企业建设。2025年，公司能源管理体系顺利通过换证审核，管理体系的有效性与规范性持续获得认可。

新城悦服务能源管理架构



新城悦服务能源管理认证情况

公司/运营点名称

新城悦服务

认证名称

ISO 50001:2018

认证有效期

2028年11月13日

能源管理体系认证证书

认证编号：TSC23576680378638

获证单位：西藏新城悦物业服务股份有限公司

认证标准：GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018

认证范围：物业管理服务场所能源管理体系（项目运营及维修工程人员区域、物业）

认证有效期至：2028年11月13日

能源管理认证证书

节能降耗措施

2025年，公司持续强化能源管理的过程管控与能力建设，每半个月对各区域公司开展一次能耗例行事务检查，并结合检查情况同步开展能耗标准更新宣贯活动，持续提升区域公司员工的节能降耗意识。在推进节能减排目标落实方面，公司制定了一套切实可行的能源管理措施，围绕七个重点方向全方位开展节能改造项目，系统性地减少日常运营过程中的能源消耗。

新城悦服务节能改造项目

- 机动车库：在保证照明效果不变的前提下，灵活调整所需灯具和亮灯数量，从而降低能耗。
- 非机动车库：在坡道和车库，设置光控灯具，减少不必要的照明耗电。
- 楼内公区：采用人体感应控制的灯具，并在灯具墙面张贴节能标识，鼓励按需开关灯。
- 园区与楼宇：针对园区不同场景的照明需求，设定定时有效的时控。
- 塔楼项目：厘清能耗界面划分，并对除应急照明外的办公楼层的公共照明安装时控器。
- 设备节能：重点关注电梯、除湿机等高耗能设备的开启与运行管理，避免不合理使用带来的能耗抬升。同时采用低耗能设备，包括低功耗高效节能灯等。
- 运行标准：精细化能耗管理，对公区设施和物业用房的照明、水系、电梯、空调、取暖器等设施设备制定开启时段。

在节能宣传与培训方面，公司结合业务管理要求，面向下属单位持续开展节能节电宣导与培训工作，重点强调日常节能意识与操作规范，推动节能理念在基层落地。同时，公司每月对能耗数据进行跟踪分析，当发现数据异常时，及时开展针对性沟通与提示，督促相关项目落实节能举措。此外，公司在办公区域及公共空间通过张贴标语、设置提示等方式，持续倡导节约用电、节约用水，营造全员参与的良好氛围。

针对新接管项目，公司在接收一个月内完成计量台账《公共仪表档案台账》的建立，并同步制定能耗统计方案，对客户能耗、公共能耗、业务合作能耗、市政公用能耗分别进行独立、精确的统计与分析，为后续节能改造的精准实施提供数据支撑。在此基础上，公司围绕综合能源使用密度制定短、中、长期目标，并定期披露相关目标的实施进展，确保能源管理工作可量化、可追踪、可持续改进。

指标	短期目标 (2025年)	中期目标 (2030年)	长期目标 (2050年)	2025年进展
综合能源消耗密度（以2022年为基准年）	综合能源消耗密度较基准下降5%以上	综合能源消耗密度较基准下降10%以上	综合能源消耗密度较基准下降50%以上	公司综合能源消耗密度为51.03兆瓦时/人民币百万元，较基准年下降8.84%

近三年新城悦服务综合能源消耗绩效

指标	2023	2024	2025
综合能源消耗量（兆瓦时）	240,941.35	232,938.41	238,069.05
综合能源消耗密度（兆瓦时/人民币百万元）	44.42	46.08	51.03

水资源管理

新城悦服务运营所需的水资源主要依托市政管网供水，目前各运营点在获取适用水源方面不存在问题与困难，用水保障能力持续稳定。公司严格遵守《中华人民共和国水法》《城市节约用水管理规定》等相关法律法规及规范性文件，结合自身业务特点，建立健全了覆盖全运营环节的水资源管理体系，并针对不同用水环节分别制定了差异化的节水措施，确保水资源管理有章可循、精准有效。

新城悦服务节水措施

日常办公用水	■ 对小区用水进行后台监控，小区市政总管接入口设置总表，按区域设置分表，开展用水分析，数据每月统一汇总于集团总部，总部根据耗水情况动态调整节水策略。 ■ 定期维护用水设备，杜绝跑冒滴漏。 ■ 提升全体员工的节约用水意识，用水后及时关闭水龙头，并开展相关考核。
绿化用水	■ 在绿化浇灌环节引入节水设备，减少用水。
食堂用水	■ 水池张贴节约用水标志，明确水池用途。 ■ 促进全体员工树立节约用水意识，开展全面考核，杜绝浪费水资源；在水池内侧确定水位线，肉类解冻、蔬果浸泡不得超过水位线。

排放物与废弃物管理

公司在运营过程中产生的污染物与废弃物对外排放较少，对周边生态环境未构成显著影响。运营过程中涉及的主要排放物与废弃物类型包括废水、一般废弃物和有害废弃物。其中，废水主要来源于日常办公、绿化浇灌及食堂运营；一般废弃物主要为日常运营管理中产生的办公生活垃圾和厨余垃圾；有害废弃物则主要为少量废硒鼓、废墨盒等办公耗材。

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《城市生活垃圾管理办法》等相关法律法规及规范性文件，并结合自身运营实际，制定了《办公室管理办法》《新城悦建筑垃圾清运管理办法》等内部管理制度。在各运营点，公司全面推行“减量化、再利用、资源化”原则，规范废弃物报废及回收流程，持续推进绿色办公，努力降低一般废弃物产生量，提升废弃物资源化利用率。报告期内，公司未发生与排放物及废弃物管理相关的违法违规事件。

新城悦服务排放物与废弃物处理方式



在厨余垃圾减量方面，公司针对团餐服务制定了专项采购计划，通过定量采购从源头减少废弃物产生。同时，公司严格把控食材良品率，采用分批烧制、因量加工等方式，有效降低食材损耗率，减少食材浪费。此外，通过供应小份菜品、鼓励客户按需自取等措施，进一步避免浪费现象的发生。

公司通过宣传标语、电子屏幕展示、专题培训会等多种形式，面向员工持续开展反浪费文化宣传，积极倡导“光盘行动”，不断深化员工的节约意识，鼓励员工在日常工作和生活中自觉践行节约精神，为实现资源的高效利用和可持续发展贡献力量。

生态环境与生物多样性保护

公司作为服务型企业，不会对环境及天然资源产生重大的负面影响，我们以自身行动维护生态环境，呼吁大家保护生物多样性，人与自然和谐相处。我们持续开展绿色宣传活动，努力传播爱心绿植、垃圾分类、可回收资源再利用等环保知识，协同共建绿色可持续家园。

案例 “福邻·春田耕心” 植树节活动

在植树节来临之际，新城悦服务重磅推出“福邻·春田耕心”主题社区活动，以绿色种植为载体，积极营造共建共享的社区生态氛围。活动设计了多肉、果蔬等多品类种子盲盒供业主随机选取，既增添了互动趣味性，也激发了业主参与种植的热情。为鼓励持续参与，活动还设立“优秀农场主”评选机制，对在种植过程中表现积极、成效突出的业主予以表彰，进一步强化绿色生活方式的示范效应，在点滴之间推动绿色理念在业主群体中生根发芽。



案例 “福邻·精彩奔跑” 活动

在深入践行环保理念的过程中，新城悦服务创新性地将运动与环保相结合，策划并组织开展“环保知识竞赛趣味跑”主题活动。通过设置“垃圾分类接力跑”等互动环节，参赛家庭在奔跑中学习垃圾分类知识，在实践中提升环保意识，充分激发了业主参与环保行动的积极性和主动性。与此同时，活动还特别设立公益捐赠机制，凡顺利完成全程的家庭，均可为阿拉善地区捐赠一棵树苗，以实际行动支持环境保护。



优质服务

“悦”领品质升级

服务品质与客户满意度	47
智慧服务	57
客户健康与安全	58
数据安全与隐私保护	61
知识产权保护	63
供应链管理	63

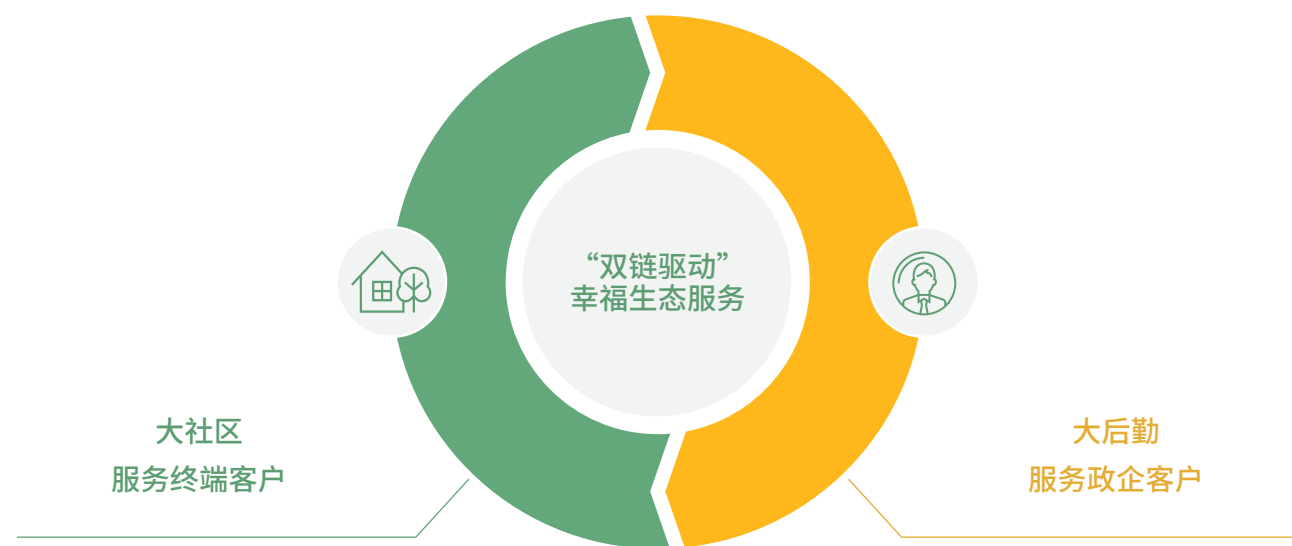
03



服务品质与客户满意度

提升服务品质

新城悦服务秉持“让幸福变得简单”的企业使命，提出“大社区+大后勤”双链驱动发展战略，聚焦终端客户及政企客户所需的关键细分服务领域，基于为同一个客户挖掘更大的价值、为同一客户提供全方位的服务逻辑，不断夯实多元化专业服务力。



服务标准化

为加强服务品质管理，统一、规范集团综合品检的标准，提高各区域公司、项目物业服务及现场管理水平，新城悦服务制定并发布了《新城悦服务标准化V2.0》。该标准将“客户服务期待”等无形评价转化为2,000+项可量化的执行指标，覆盖业主高频生活场景，为业主提供多维服务体系与解决方案。2025年，公司开展品质服务标准化培训，覆盖区域客服部、品质部业务条线全体员工，累计参与人数134人。

综合品检与巡检

公司制定了《新城悦服务三级综合品检管理办法》，构建“总部—区域—项目”三级协同管控的长效机制，对运维质量和服务标准进行常态化监督和指导，有效提升一线团队专业素养与服务效率。

新城悦服务综合品检管理职责与分工

总部运营管理中心

- 负责品质检查实施及考核标准的建立，维护及督导品质检查工作的落地。
- 组织成立总部品检小组，按规定频次执行总部层级的综合品检工作。
- 巡检完毕后，督导区域及项目对巡检问题进行溯源分析，确保整改问题闭环销项。
- 负责对各区域公司品质检查体系落地督导，对各区域公司品质标准执行落地情况进行评价及考核。

区域公司运营管理部

- 根据《新城悦服务三级综合品检管理办法》建立区域公司品质检查实施及考核办法。
- 由区域客服运营总组织，品质、工程、客服相关职能配合，成立区域品检小组。
- 品检小组按规定频次执行区域级的综合品检工作，并督导项目对巡检问题进行整改销项，协助项目解决问题，按月向总部进行品检情况反馈。
- 负责对区域在管项目品质标准执行落地情况进行评价及考核。

片区/战队/项目

- 由战队总/项目经理组织，按规定频次执行项目层级的品质自查工作。检查完毕后，对自查问题进行销项解决，需区域相关职能部门配合解决的应及时上报。

为严格规范一线员工的对客服务行为规范，公司将巡检类型分为综合检查、目视化检查及专项检查，将综合品检结果分为优秀、良好、一般、差。对于品检未达到良好的项目，区域需及时整改和接受复核，复核仍不达标的区域，负责人将受到相应处罚，以此规范对客服务品质，降低客户投诉率。同时，公司针对品综、秩序、环境、工程四个板块积极开展服务品质提升相关培训，保证提供专业的客户服务。

新城悦服务巡检类型及内容



综合检查

客服、环境、秩序、工程等专业条线相关检查，以及品质业务红线检查。



专项检查

针对项目现场及业务管理情况进行专项检查，如标杆验收、品质标签验收、夜查、节前安全检查、泳池检查、消防安全检查、能耗管控检查等。



目视化检查

侧重于客户触点、归家动线现场感观品质及对客服务进行检查。

团餐业务方面，公司制定了《团餐运营手册》《新城悦服务餐饮绩效考核手册》等内部制度，以规范团餐业务运营。报告期内，学府餐饮获得餐饮管理企业服务能力一级资质证书，海奥斯餐饮荣获中国餐饮行业协会中国团餐十佳品牌、全国高校后勤服务优秀企业、政府采购优秀供应商等多项荣誉。



餐饮管理企业服务能力一级资质证书——学府餐饮



中国团餐十佳品牌——海奥斯餐饮



关键绩效

报告期内，

总部年度品检项目数量

456 个

品检整体覆盖率

67 %

综合品检良好率

97 %

整改率

97 %

报告期内，

公司未发生服务质量相关负面舆情。

公司采取多元化举措优化客户体验并提升客户满意度、树立以客户为中心的温暖团餐品牌形象。报告期内，公司积极落实节日节气标准化动作管理，通过举办节日活动、推出节气菜品等方式实现与客户的高频互动，有效提升餐厅整体满意度；开展美食节系列活动，融合餐线美食、现场布置、小食供应、传统非遗、趣味互动等多种活动形式，丰富客户体验；并持续推进客户满意度调研和提升工作，包括举办特色活动、菜品持续推陈出新、福利群顾客互动、增加服务场景等，多措并举推动满意度提升，建立良好业务形象。



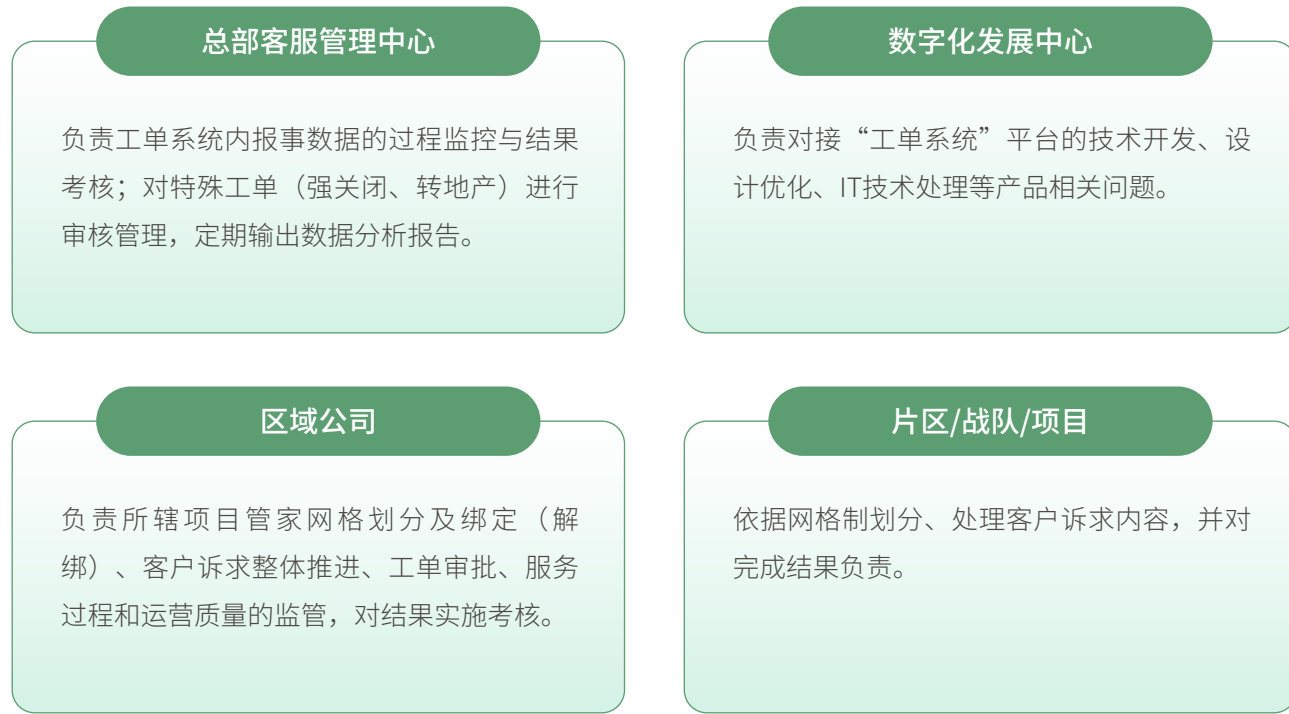
客户服务及满意度

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规及相关规定，并制定了《客户接待作业指引》《新城悦服务客户报事处理作业指引》《新城悦服务客户报事考核管理办法》等管理制度，积极应对客户投诉与反馈，通过现场接待、服务电话、新橙社APP/小程序、业主群、内部调研电话等途径，及时倾听并响应客户的报修、投诉、咨询等需求。

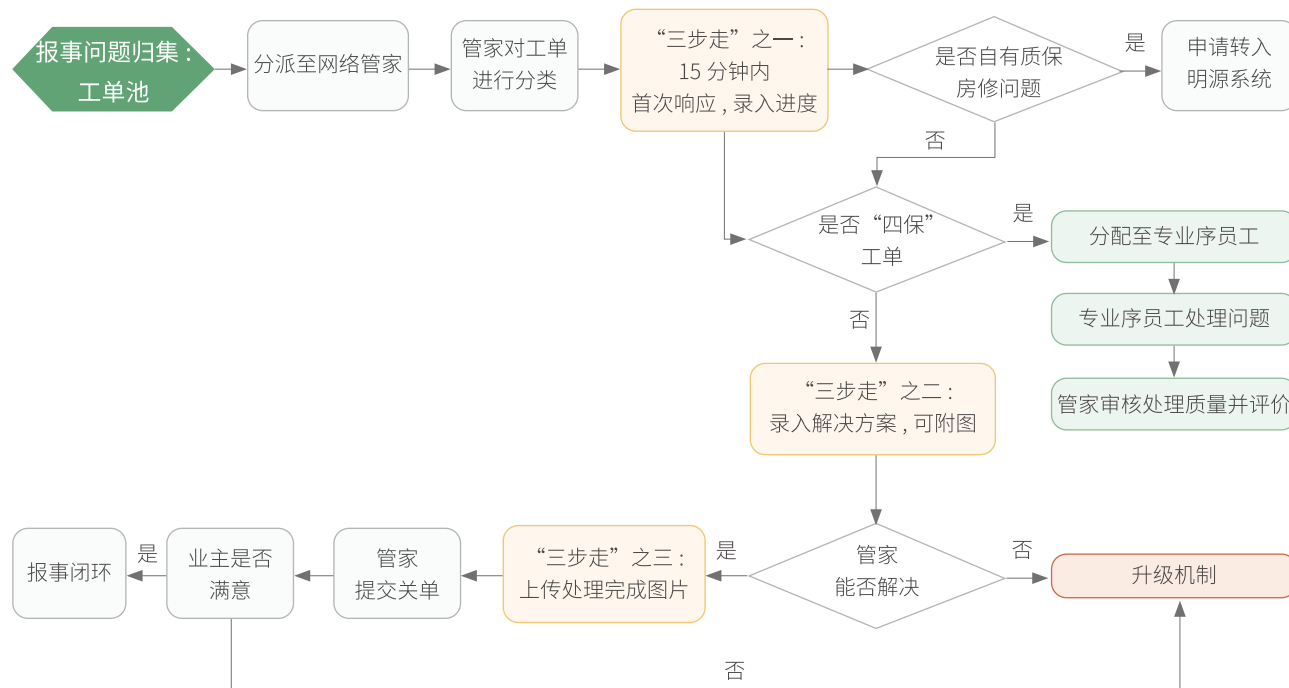
公司建立了完善的管理组织架构以提升客户满意度，并明确各渠道诉求的处理流程及管理要求，以保障快速、有效地处理解决客户问题，助力客户满意度目标的达成。



新城悦服务客户报事管理职责与分工



新城悦服务客户报事处理流程图



新城悦服务将提升客户满意度作为重中之重，围绕服务态度、响应速度、活动效果三个维度，给区域和项目提出可行的措施和建议，并建立明确的赏罚机制。

满意度—服务态度

培训赋能

- 针对新员工：落实新员工100%宣贯学习
- 班前10分钟：项目持续每天班前会宣贯，形成固化记忆
- 每周案例宣贯：每周推送优秀服务案例

服务态度有效投诉处罚

- 针对当事人零容忍；项目负责人在收到投诉后将受到罚款处罚；区域客服总在月度区域有效投诉量多于3起时，需要在月度职能条线会议专项述职

服务标杆专项激励

- 从服务表现和客户认同两个角度对区域一线员工每季度进行评选，为获选员工提供现金奖励

满意度—响应速度

客户报事

- 通过前台来访/来电、线上渠道、客户回访等渠道及时跟进客户报事，并积极进行线上和线下报事渠道推广。对于客户报事，需100%录单分派工单处理至闭环

业主群管控要求

- 迅速响应：主管家休息时，次管家协助处理群内事务；夜班秩序班长在管家下班后夜间补位；对于群体关注事项，需24小时内反馈问题的处理结果或下一步处理方案
- 主动维护：每日发送早安语录，每周发送物业工作周报、活动宣传；及时发送停水停电通知、电梯故障（保养）通知、特殊天气提醒

满意度—
活动效果

主题活动

- 每月开展一场，活动形式包括踏青活动、亲子DIY、社区运动会、社区跳蚤市场等

悦迁禧服务

- 通过提前摸排和沟通了解新入住业主的需求，为乔迁业主提供现场乔迁布置，疏通电梯及搬运停车点，赠送祝福

2025年，为进一步提升客户整体满意度，公司主动打破服务边界，开展入户服务行动，结合项目自有、周边资源，为园区业主提供各类入户上门便民服务，如水电检测、空调清洗、玻璃清洁、油烟机清洗、张贴厨房隔油纸等。公司以客户访谈带服务上门方式，了解业主的同时提高业主满意度。此外，公司为业主长期不居住的房间提供空置房服务，使得空置房业主也能够感知到公司的贴心服务。

“两个动作”

入户服务

- 为业主提供空调滤网清洗、油烟机清洗、窗户清洁、五金件保养、贴隔油纸、上门磨刀、管道疏通等入户服务项目。

空置房服务

- 每周四为新城悦服务的“空置房服务日”，服务形式为以下两种：
- 不入户：门窗外观检查、进户门擦拭、水电表检查
- 入户：增加各房间及内阳台目视检查有无异常



入户油烟机清洗服务



入户玻璃擦洗服务



关键绩效

报告期内，

公司累计提供各类入户服务

129 万次

入户服务内容包括新春送福

29 万户

清洗空调滤网

7 万户

清洗油烟机

28 万户

张贴隔油纸

11 万户

报告期内，为了更好地了解客户满意度情况，了解目前客户关心的重点、痛点，及时改进服务内容、提升服务质量，新城悦服务开展了客户满意度调查活动，通过第三方调研和内部调研相结合的方式，综合评估整体客户满意度水平。



智慧服务

新城悦服务将社区服务、设备管理、业主生活有机地整合为一体，打通物业服务渠道，提升物业管理效率，实现运营数据全实时集采、设施设备云端连通、社区服务智能交互，从智慧安防、智慧通行、能耗管理、智慧家居空间等多个维度，对社区进行数字化、平台化、生态化的智慧升级与科技赋能。

案例 新城悦服务“悦XIN家+”智慧服务体系

2025年，新城悦服务基于长期客户服务经验与对业主需求的深度洞察，依托“新橙社”用户服务平台推出“悦XIN家+”服务体系，通过整合线上平台与线下服务资源，推动物业服务向数字化、精细化和场景化升级。该体系以客户需求为导向，依托移动端实现服务预约、过程跟踪与评价反馈的全流程线上化管理，构建“服务执行—业主评价—数据反馈—持续改进”的闭环机制，显著提升服务效率与客户体验。

全周期服务体系：“悦XIN家+”围绕业主“空置房、装修期、常住期”三大居住阶段，延伸传统物业服务至家庭生活服务领域，聚焦高频生活场景打造标准化服务产品体系，并通过数据分析与定期复盘持续优化服务供给结构，推动物业服务由基础保障型向品质生活服务转型。同时，该体系融入社区关怀与社会责任实践，增强社区粘性 with 居民幸福感，助力智慧社区建设。

智能化预约服务：业主可通过“新橙社”移动端进入服务专区，在线选择服务项目并预约时间，系统自动生成工单，管家按预约上门服务，平台同步记录服务进度与结果，服务完成后业主在线评价反馈，形成高效闭环管理。



报告期内，常州云翥花园项目依托“悦XIN家+”服务体系荣膺“2025中国物业管理卓越标杆项目”。



此外，新城悦服务数字化发展中心积极探索人工智能技术在物业管理及服务流程中的高效应用，成功实现AI自动抓取业主反馈问题、智能派发工单，确保24小时内响应、解决业主需求。公司还使用人工智能技术对员工与管家在客户沟通中的服务用语进行监测与评估，推动服务话术规范化与标准化水平提升。

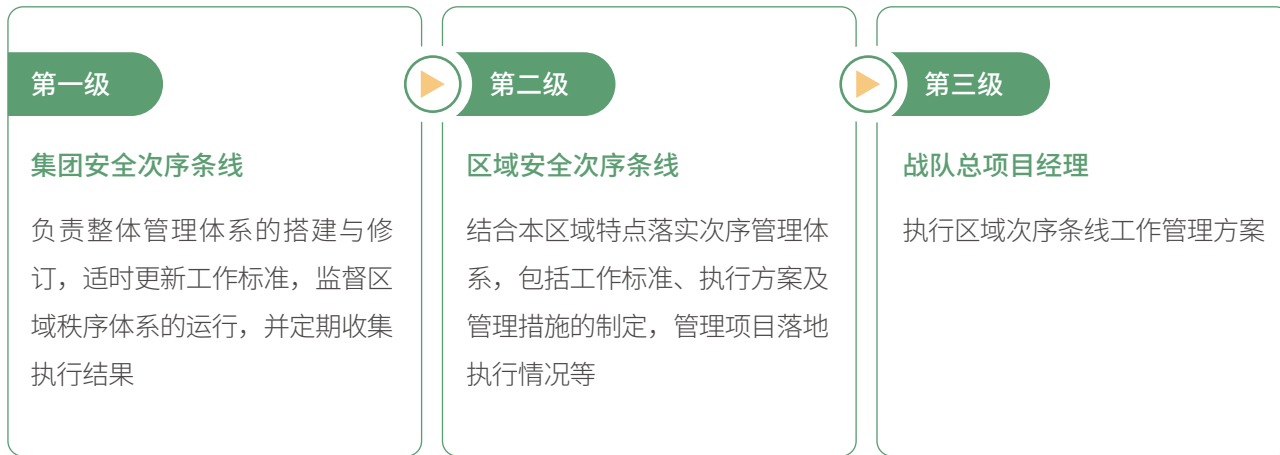
客户健康与安全

新城悦服务将客户健康与安全放在客户管理的核心位置，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》等法律法规及相关规定，制定并实施《安全管理制度》《消防系统管理制度》等管理制度，保障社区设施使用安全、电梯使用安全、食品安全等，积极排查安全隐患、守护业主健康与安全，创造安心社区。

公司已建立“集团—区域—项目”的三级安全管理体系架构，基于区域实际情况和特点，立足于具体项目，规范安全管理秩序，明确各层级负责人的安全工作责任，有效防范潜在安全风险，保证业主安全，切实维护社区正常秩序。



新城悦服务三级安全管理体系



新城悦服务高度重视消防安全，将消防安全纳入三级巡检机制的核心环节，通过常态化巡查实现风险前置管控。同时，公司定期组织开展消防专项技能演练、消防通道巡查清理以及消防设备维护保养等一系列消防常态化管控工作，及时整改潜在隐患，确保业主生命安全。

案例 全国消防日消防安全主题活动

2025年11月9日，正值第34个全国消防日，新城悦服务积极响应国家“全民消防、生命至上——安全用火用电”的宣传号召，联合街道、消防部门及全国业主，开展“隐患排查+实操实训+科普教育”三位一体的消防安全主题活动。通过将消防安全融入社区日常管理，新城悦服务以实际行动践行“早发现、早整改、早预防”的理念，为构建安全和谐的幸福社区注入坚实保障。



街道、消防部门、员工、业主共同参与消防安全主题活动



关键绩效

2025年，各区域不定期组织业主及员工消防安全系列培训，

演练共

2,750 场次

另组织其他突发事件演练共

9,500 人次参加

8,600 余人次参加

全面提升全员紧急应对安全意识与专业技巧。

在设施设备管理方面，公司依据《中华人民共和国特种设备安全法》等法律法规及相关规定，新增《新城悦服务电梯公司维保管理操作指引》《新城悦服务电梯公司安全品质管理办法》等管理制度，通过应急演练、深度排查及培训等方式，降低电梯安全风险，公司组织技术员工定期进行技能考核，将考核结果分为T1至T6六个等级，持续检验员工的技能水平，不断提升电梯安全性、运行稳定性的标准化与专业化管理水平，切实落实电梯安全运行，保障业主安全安心乘梯。

在保障食品卫生与安全方面，公司高度重视团餐服务食品安全，制定了《团餐运营手册》，明确了食品质量及安全管理相关制度；制定了《食品安全管理条例》《餐厅食品安全管理办法》等管理制度，严格要求出餐全流程的规范操作；制定了《食材验收标准》，严格规范肉类和蔬菜类食材的产地、规格、新鲜度标准，要求肉类食材具有动物检疫合格证明，进口肉类需具有报关单、出入境检验检疫报告，并要求收货人员及时记录退换货情况，确保所有食材均可溯源。为了落实6T管理，公司依据《上海市餐饮服务食品安全规范化管理指南》和《新城悦服务餐饮绩效考核手册》编制了6册实践记录表，并定期检查、核对食品的储藏情况、规范食品保温和食品安全检查工作，进而严格把控餐饮质量，切实保障顾客的安全和健康。



关键绩效

报告期内，

公司组织开展食品安全相关培训

10 余次

包括半年度食品安全培训、新项目进场前培训等。

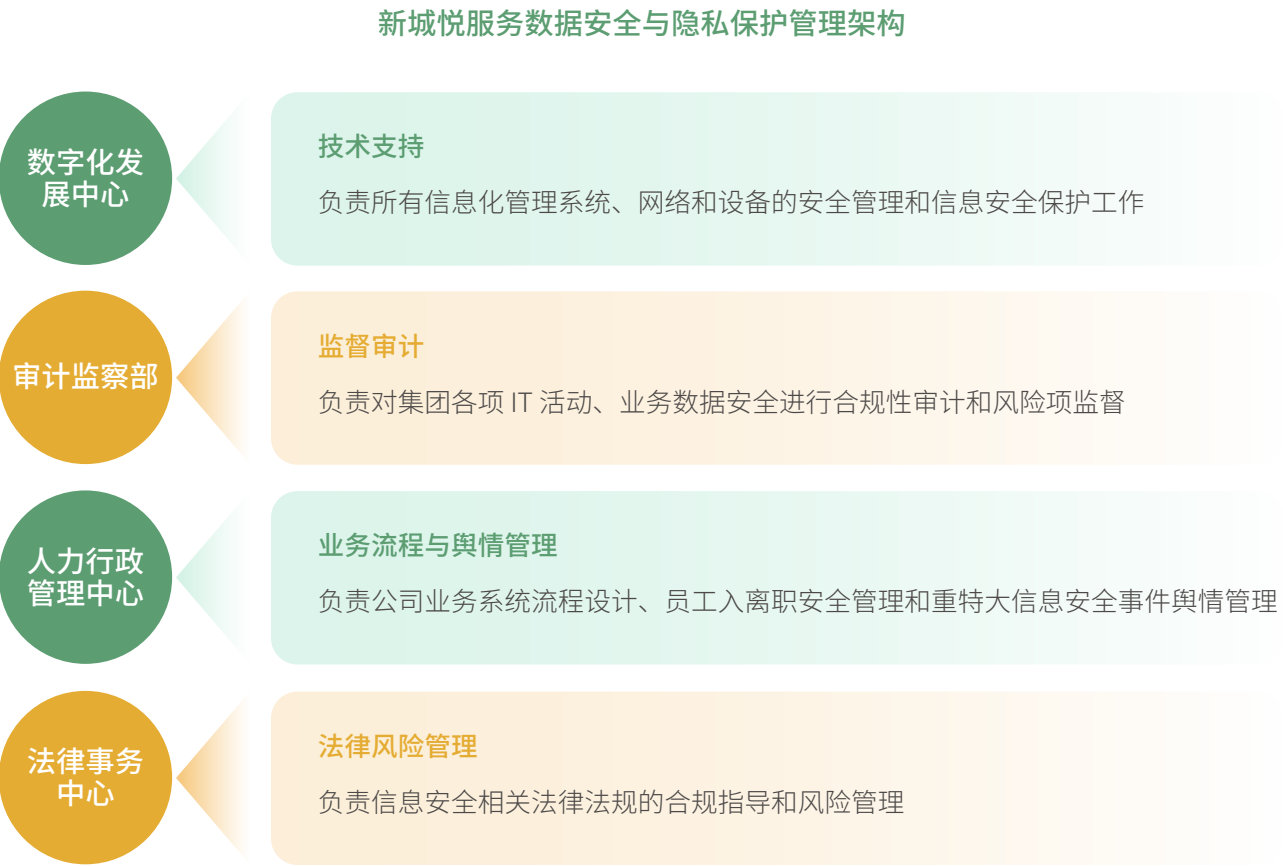
2025年，公司未发生因违反客户健康与安全相关法律法规而受到相关部门处罚的事件。



数据安全与隐私保护

公司严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《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》等法律法规及相关规定，对内建立起线上、线下的信息网络安全防护体系，制定《新城悦服务信息安全管理办法》，明确“全面保障、动态管理、预防为主、持续推进”的信息安全管理工作总体方针，从物理环境、网络安全、权限管理、生成式人工智能管理、软件管理等多个角度分类识别评估信息安全风险，保障新城悦服务信息系统的稳定可靠运行，保证新城悦服务各类信息资产的安全可控。

公司建立明确的数据安全与隐私保护管理架构，责成数字化发展中心、审计监察部、人力行政管理中心、法律事务中心等有关部门共同负责公司信息系统、设备的安全、合规运行，共同承担新城悦服务的信息安全工作责任。



2025年，新城悦服务继续加强业务侧数据安全建设，重新梳理了信息系统权限和对外端口权限，增加和采用了数据导出审批流程与SAP审计功能，并关闭了外部非必要端口。同时，公司定期对信息系统、个人电脑进行安全检查和汇报，确保相关业务数据与流程安全、可控。

新城悦服务高度重视信息系统运营中客户的隐私安全保护，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《隐私信息管理体系标准》《APP 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》等相关法律法规与标准规定，对外针对所有信息类合作供应商的合同条款都明确约定保密义务。在为业主服务的过程中，对主要会接触到客户个人身份信息、家庭成员、住址等有关信息的人员和环节进行严控，维护公司及客户利益。

新城悦服务数据安全与隐私保护管理措施

涉及权限	客户资料必须设置阅读权限和密码，密码不得通过邮件发送
涉及原则	客户资料原则上只允许摘抄，不得进行复印、拍照、外借
涉及范围	与客户沟通或遇到咨询时，禁止未经客户本人允许（法定配合义务除外）透露客户信息
涉及隐私	禁止窃取或泄露客户资料或隐私
涉及追责	因客户信息泄密给公司造成损失的，公司将追究其有关责任

同时，为提升公司信息安全事件响应与解决效率，公司根据影响范围和危害程度对信息安全事件分级，并根据影响分析、风险分析等结果制定相应的应急预案，定期按照应急预案进行应急演练，促使公司各部门及员工强化信息安全意识，时刻保持高度警觉。

关键绩效

报告期内，

开展数据安全与客户隐私保护相关培训

2次

培训参加人数

110人



数字化发展中心信息安全意识培训

报告期内，公司未发生因违反信息安全与隐私保护相关法律法规而受到主管部门处罚的事件。



知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，建立并不断优化知识产权风险防范机制。法律事务部作为知识产权事务的管理部门，明确要求专利权、专有技术及技术秘密、商标权、商业秘密和著作权的使用和管理流程，构建完善的知识产权合规管理制度和流程、知识产权合规体系及实施知识产权风险预警。

公司通过培训开展知识产权宣传普及工作，加强对专利、商标、著作权等知识产权的管理，鼓励和保护公平竞争，充分尊重合作方的知识产权，严格在授权范围内使用合作方的知识产权。同时，公司加强对侵犯公司知识产权的行为进行监测和调查，做到及时发现、及时处理，切实保护公司利益。

报告期内，公司未发生侵害他人知识产权的事件，也未有上述事项引起的诉讼案件发生。

供应链管理

新城悦服务高度重视供应商管理，严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规及相关规定，并依据《新城悦服务成本招采管理办法》《新城悦服务供应商管理办法》等管理制度规范了供应商引入、考察、评估、奖惩、淘汰等生命周期管理流程，构建起严谨且科学的供应商管控体系，保障所采购产品和服务的质量。

公司在供应商审核、考察、入库、评估等过程中始终对所有供应商遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，并将与供应商相关的信息及时反馈给供应商，树立并维护公司良好的信誉和形象。

在供应商引入阶段，公司将对照《供应商入库资质对照表》严格核查供应商材料，并组织业务部门和财务管理部门实地考察供应商的企业规模、专业能力、服务能力、产品质量等信息，确保供应商可以高效、高质量地履行供应合约。同时，公司要求供应商必须具备契约精神，保证诚信、廉洁合作，并签署《供应商信用廉洁要求》。报告期内，公司供应商《供应商信用廉洁要求》签署率100%。

公司定期组织总部财务管理中心成本采购条线、区域业务部门或成本负责人、项目经理三方共同对供应商进行评估定级，评估分为日常履约评分、半年度评分、年度评估。在年度评估中，总部财务管理中心将结合两次半年度评分记录形成年度评估分数，次年3月对年度所得分数进行定级。公司将根据定级结果，对不同定级的供应商采取相应的奖惩措施。

新城悦服务供应商定级奖惩原则

定级分数	供应商定级	供应商奖惩
定级分数 ≥ 90 分，且排名不超过评估供应商总数10%	A	可续签； 投标保证金免收，履约保证金可减半收取。
$90 >$ 定级分数 ≥ 80 分，且排名不超过评估供应商总数20%	B	可续签； 投标保证金可减半收取。
$80 >$ 定级分数 ≥ 70 分	C	维持原合格状态
定级分数 < 70 分，或评估排名后5%	D	列为不合格供应商



关键绩效

报告期内，

公司对基础物业 **2,208** 个供应商进行全面评估

评估结果中A类供应商

220 个

B类供应商

441 个

C类供应商

1,532 个

D类供应商

15 个

新城悦服务对有采购合作的供应商进行严格、规范的考核与监督，以确保供应商长期、高质量履行供应合约。对于违规供应商，公司将依据《新城悦服务成本招采管理办法》的规定及时中止合作并按情况分别纳入供应商停用、不合格、灰名单、黑名单。

公司在管理供应商时，充分考虑供应商在提供产品和服务时对社会、环境的影响，一方面公司在筛选阶段剔除对社会、环境造成不良影响的供应商，另一方面公司引导、要求现有供应商在社会、环境层面开展积极举措。对于在环境、劳工、道德方面表现突出的供应商，公司在供货和采购方面会优先采用。



新城悦服务供应商社会、环境影响考察标准

社会影响

- 多元服务：提升社区服务品质，满足居民多样化需求，如提供便利的购物、餐饮、休闲娱乐等服务。
- 质量保障：对供应商的产品质量及安全都有着严格的筛选流程，切实保障用户利益。

环境影响

- 垃圾管理：建立垃圾分类回收系统，鼓励废物回收再利用。
- 资源利用：减少一次性用品的使用，推广可重复使用的物品。
- 污染防治：对污水进行处理，确保达标排放。
- 生态保护：在开发新业务时，进行环境影响评估，避免破坏社区及周边环境。

公司积极开展供应商管理相关培训，针对新制定的供应商管理制度及供应商管理系统操作方法展开讲解和指导，帮助参与培训的员工掌握供应商选择、考核、激励等全流程的关键要点。培训覆盖范围涵盖全公司员工，并且在培训结束后对参训的经理级及以上员工进行考试。

关键绩效

报告期内，

公司开展成本招采管理办法宣贯培训，培训覆盖**9**大区域、**3**大专业公司、团餐公司，参与人数达**972**人。



以人为本 “悦”伴共同成长

员工招聘与雇佣	69
员工权益及福利	71
员工沟通	73
员工关爱关怀	75
员工满意度	78
员工培训与发展	78
职业健康与安全	88
社会贡献与公益	91

04

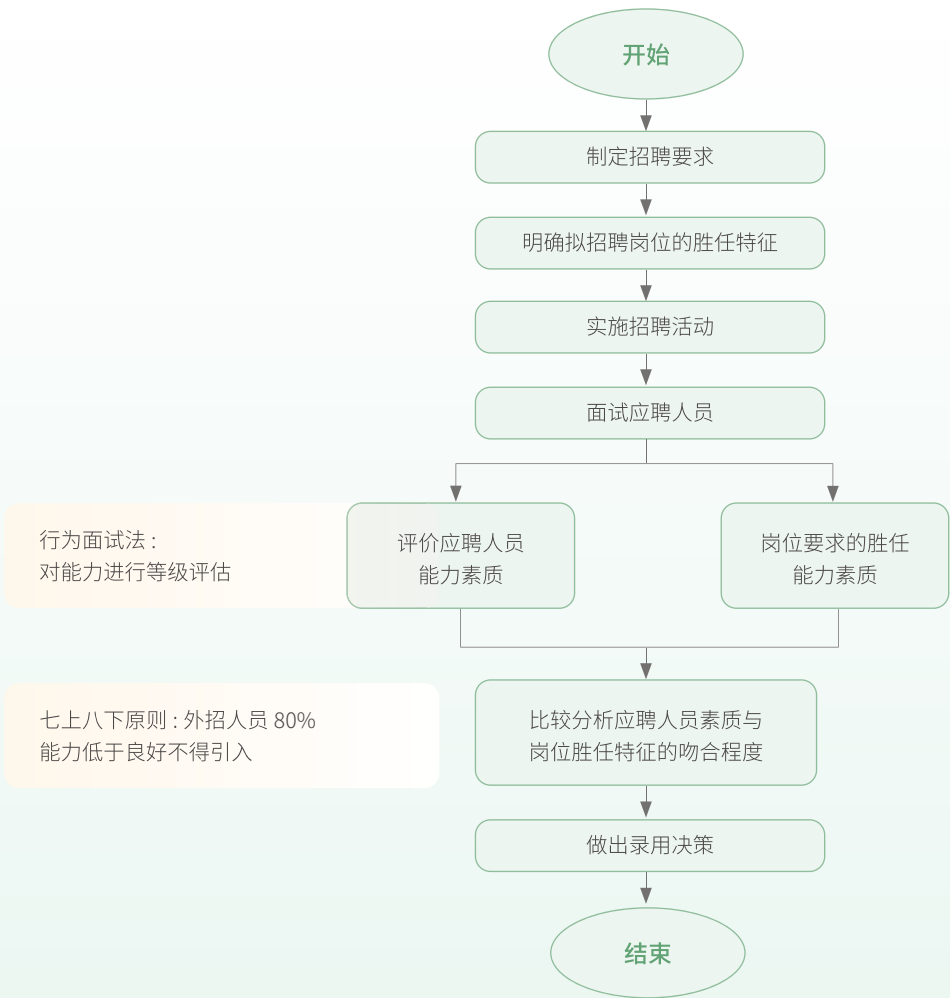


员工招聘与雇佣

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国促进就业法》等国家法律法规及相关规定，并在此基础上，制定了《员工招聘管理办法》《试用期管理办法》《新城悦服务物业项目管理岗位任职资格手册》《新城悦服务离职与退休管理办法》等内部管理制度，构建规范、系统的员工招聘与雇佣管理体系。2025年，公司持续推进多项招聘系统优化与岗位导向调整工作，包括上线应聘登记表功能，实现招聘系统和EHR系统员工信息实时一致更新；上线面试评价表模板，确保面试评价有效性，进一步提升招聘流程的标准化、系统化水平，增强岗位匹配的精准度，为人才队伍建设提供有力支撑。

在招聘过程中，新城悦服务坚持“以编定岗、先内后外、择优选聘、风险预控”的理念，严格遵循平等、公平、公正、公开的原则，确保在同等条件下择优录用人才。公司构建了以“胜任素质模型”为核心的招聘录用流程，在招聘甄选过程中，不仅关注应聘人员的知识、技能、经验背景等外在特征，更注重运用胜任素质模型对其内在能力素质进行系统评估。报告期内，公司全体在职员工的雇佣类型包括劳动合同制员工、劳务外包员工、退休返聘人员、实习生。

新城悦服务人才招聘录用流程



为适应业务发展需求、拓宽人才来源渠道，公司在保证岗位胜任能力的前提下，适度放宽一线员工的用工年龄限制，并对部分岗位的学历要求予以合理放宽，以吸引更多具备实践能力与敬业精神的适用人才，进一步优化一线队伍结构，提升组织活力与用工灵活性。此外，公司放宽管家岗位应聘人员背景要求，由物流行业进一步拓宽至包括酒店管理行业、长租公寓行业、餐饮行业、销售行业、保险行业。报告期内，公司发生18起劳务纠纷事件，未因用工问题受到相关罚款或诉讼。



关键绩效

报告期内，

公司劳动合同签订率为

100 %

公司雇用退伍军人数量为

253 人

残疾人员工数量为

33 人

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国未成年人保护法》《未成年工特殊保护规定》《禁止使用童工规定》等法律法规及相关规定，严禁招聘童工和强制劳动。报告期内，公司未发生雇佣童工或强制劳工等违反法律法规的用工情况。

公司重视人权保障，对工作场所出现不公平及歧视情况采取零容忍态度。员工可通过反馈渠道随时反映任何歧视或不平等待遇情况，公司将认真处理并提出改进措施。2025年，为杜绝入职人员信息造假违规的情况，公司针对背调进行了合规性要求更新，进一步强化不同入职员工背调规则，降低用人风险。如有供词人或已入职人员存在年龄、履历、学历等身份信息作假等违规情况，公司将采取对应的处理措施。



新城悦服务员工身份信息作假处理措施

招聘中人员（尚未入职）

- 如发现违规情况，立即暂停该候选人的录用流程，招聘人员充分核实候选人违规真实性
- 如违规真实存在，面试中人员取消面试，已发出录用通知书人员正式发出《取消录用通知书》，同时在公司内部人才库中将其标记为“永不录用”或“列入黑名单”

已入职人员

- 人力资源部牵头，必要时请法务、审计（若有）介入，严重违规/欺诈（如伪造学历、虚构工作经历、与原单位未解除劳动关系等）向该员工送达《解除劳动合同通知书》，并拉入公司黑名单

员工权益及福利

新城悦服务始终将员工权益保障与福利关怀置于人力资源管理的重要位置，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国保险法》《最低工资规定》等国家法律法规及相关规定，并积极参照国际劳工组织公约（ILO）等国际规范，全面确保员工在薪酬、福利、工作时长、休假安排等方面享有公平、合理的待遇。



新城悦服务员工权益与福利相关文件及保障措施

主要方面	内部制度	规定与保障措施
员工权益	内部制度：制定《员工手册》《考勤与休假管理办法》等内部政策，根据物业服务行业特点，实施规范的考勤与休假管理工作	员工可享受节假日、事假、病假、工伤假、婚假、产假及哺乳假、陪护假、丧假、年休假以及国家规定的其他假期，并为员工缴纳相关保险及各项法定福利。
		严格遵守法定工作时间，并根据国家规定实施明确的考勤管理制度；根据工作性质分别制定总部、区域公司和专业公司的工作时间；特殊岗位按照当地政策，实行不定时工时制和综合工时制。
		员工可以将加班时间换取调休时间，积累的调休时间，在公司业务冲刺期过后，根据个人需求和工作安排，员工可向公司提出休息申请。
员工福利	内部制度：制定《员工手册》《福利补贴管理办法》等	公司严格按照国家相关法律法规及公司内部薪酬制度的规定，将加班时间折算成相应的加班工资，确保员工的加班劳动得到应有的经济回报。
		规范工会经费支出，涵盖职工活动支出、高温慰问、冬季送温暖、困难职工帮扶等方面。
员工福利	内部制度：制定《员工手册》《福利补贴管理办法》等	为员工提供通讯补贴、餐费补贴、节日福利、高温补贴、司龄补贴、交通补贴、证书补贴、慰问金等其他福利。

在薪酬方面，2025年3月，公司完善员工工资正常增长机制，面向全国超万名一线员工启动薪酬激励计划，通过“满意的员工→满意的客户→高满意度→高收缴率→可持续发展”的逻辑链条，实现与员工共同成长。

薪酬激励计划

薪酬激励

- 基本薪资普调：2025年，对全国超万名一线员工进行基本薪资普调上浮，确保员工收入与付出匹配，提升基础收入水平。
- 绩效系数上浮：提高绩优员工的激励奖金绩效系数，将业主评价、满意度评分、往欠回收等专项指标纳入考核，激励员工通过优质服务获得更高回报。报告期内，公司投入入户服务津贴1,310万，服务评价激励171万。

荣誉激励

- 设立专项奖项：推出“口碑之星”“臻心卓越奖”等荣誉奖项，增强员工个人荣誉感，促进团队正向竞争和协同进步。
- 荣誉体系升级：将评奖频次由半年度/年度调整为月度/季度/半年度/年度，增加奖项种类和评奖人数，邀请优秀员工参与总部企业经营工作会议、参观企业品牌馆等活动，提升荣誉的含金量和影响力。

员工沟通

新城悦服务致力于构建透明、无障碍的沟通环境，系统打造以“纵向沟通”上下畅达、“横向沟通”平台联动为核心的双维度沟通机制，促进员工与管理者之间、跨部门同僚之间的高效互动与交流。

沟通机制与流程保障

权限分级与直达机制

根据不同反馈性质，设计信息直达相应管理层级（如总经理、HRD、业务分管总、区域总等），确保问题由具备决策权的负责人跟进。

闭环管理与限时反馈

对所有渠道的反馈均实行“受理—跟进—处理—关闭”的闭环流程，并明确要求限时反馈，保障员工关切得到及时响应。

匿名与隐私保护

在总经理信箱、有诚议平台、审计邮箱等渠道均提供匿名选项，并对HRD面对面等渠道的信息设置严格访问权限，切实保护员工隐私与安全。

在纵向沟通层面，公司建立了职工代表大会机制，制定并实施《新城悦服务集团有限公司职工代表大会制度》，定期召开职工代表大会，鼓励员工积极表达意见、参与民主管理。2025年，公司进一步健全并持续运营覆盖多场景、多需求的五大核心沟通反馈渠道，强化沟通机制的流程保障与响应效率，认真听取员工建议，及时解决员工合理诉求，有力推动企业与员工之间的和谐发展。

五大沟通核心反馈渠道

总经理信箱

作为综合性、保密的直通渠道，接收员工吐槽、举报投诉、工作建议等全方位反馈，可实名或匿名，确保信息直达区域或总部总经理层，限时处理反馈。

HRD面对面

为正式员工提供的定向人力资源问题反馈与投诉渠道，信息直达集团人力资源总监，确保隐私性与处理层级。

有诚议平台

公开透明的业务改进建议平台，鼓励员工就政策、制度、工作方法公开发帖提出优化方案，直达总部业务分管领导决策，推动组织创新。

绩效申诉平台

专为员工对绩效考核方案或结果存在异议时设立，由区域人力资源负责人核实并呈报区域负责人，保障考核公平公正。

审计邮箱

针对重大违规舞弊、廉洁问题等提供举报通道，支持匿名投递，强化公司监督与风险防控。

2025年，新城悦服务持续优化内部沟通机制，依托“有诚议平台”，构建起“建议”与“决策”双向循环的意见反馈渠道，推动员工建言与组织决策的高效互动。在横向沟通层面，公司通过官方微信公众号“伴悦湾”，打造集信息发布、榜样宣传、互动交流于一体的员工沟通平台，定期分享员工故事与先进典型，增强团队凝聚力。同时，该平台广泛收集员工在业务实践中的改进建议，其中部分建议已被采纳并成功应用于相关政策与流程的优化迭代，有效促进了管理效能的持续提升。

关键绩效

报告期内，

公司总经理信箱、“伴悦湾一键咨询”在线渠道共收到意见建议

203 条

反馈回复率为

100 %

员工关爱关怀

新城悦服务致力于为员工营造如家一般温暖的关怀氛围，通过策划并举办一系列富有温度的主题活动与节日庆典，积极活跃工作氛围，增强员工对公司文化的认同感，持续塑造团结凝聚、积极奋进的企业精神风貌。2025年，公司相继组织开展了端午节、女神节、“夏日送清凉”“让幸福发生”服务者文化月等多样化员工活动，丰富员工业余生活，切实关注并呵护员工的身心健康。

员工活动（部分）



新城悦服务“真途”活动



节日活动



员工生日会



“活力新城 悦动同行”运动联赛

案例 新城悦服务“三八”妇女节活动

在三八妇女节，新城悦服务在多个区域组织开展了“最美女神节”主题活动，活动内容包括花艺、陶艺、茶艺等，并且公司为女性员工献上爱心礼物，表彰女性员工的杰出贡献。



女神节快乐
“三八”妇女节女性员工福利

案例 “夏日送清凉”

炎炎夏日，新城悦服务联动新城集团工会为一线员工送出15,000+份“清凉心意”，消暑冷饮如冰镇西瓜、清凉茶饮，防暑用品如定制冰袖、便携风扇比烈日提前抵达，致敬每一位在高温下坚守岗位的户外服务者。



“夏日送清凉”一线员工关怀活动



员工满意度

新城悦服务深刻认识到员工的幸福感与工作积极性是驱动公司生产力、创造力及市场竞争力的关键要素。2025年，为系统评估并持续提升员工满意度，公司联合外部专业咨询机构，出具《2025年新城悦服务组织诊断报告》，采用“杨三角模型”与敬业度双视角交叉分析的方法，从工作环境、物质回报、领导效能、组织文化、战略方向等多个维度对员工满意度进行全面衡量。

调研结果显示，2025年公司员工满意度指数较2024年提升1.6%，其中员工对“物质回报”与“绩效激励”方面的满意度显著提升，充分反映出公司推行的薪酬改革、入户激励等举措取得了积极成效。与此同时，公司针对调研中识别出的问题领域，系统提出了一系列改进建议，旨在进一步提升员工满意度，营造更加和谐、积极的组织氛围。

案例 “让幸福发生” 服务者文化月

“服务者文化月”是新城悦所有服务者共同的节日，第三届服务者文化月进入“深化落地”阶段。服务月以“让幸福发生”为主题，通过班前十分钟学文化、“我的幸福时刻”话题互动、职能下沉关怀一线等系列活动，围绕对基层服务者的关怀，感谢奋斗在一线的服务者们。



服务者文化月暖冬礼包



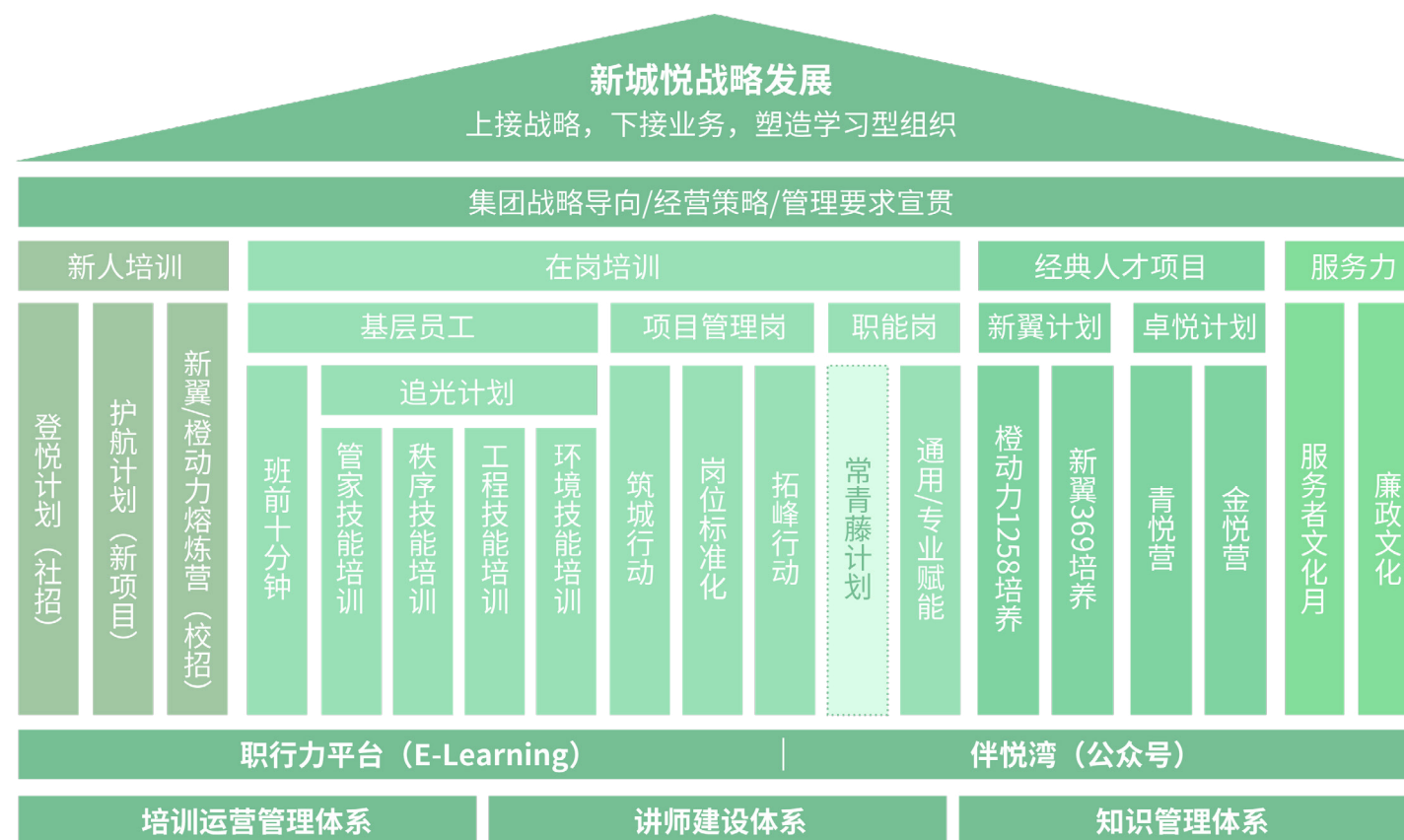
员工培训与发展

员工培训体系

新城悦服务致力于打造行业领先的学习型组织，高度重视人才供应链的完善与内部造血能力的提升，积极倡导并支持员工实现全面发展。公司系统制定了《新城悦服务培训与人才发展管理办法》《新城悦服务内部讲师管理办法》等一系列内部管理制度。公司围绕员工全职业周期关键环节，构建覆盖入职、转岗、调动等一体化培训体系，持续赋能员工成长，推动人才与企业价值共生。



新城悦服务培训体系全景



已实施

规划中

新城悦服务针对各业务条线与不同管理层级，构建了系统化的“钻石培训产品体系”，通过“常青藤计划、卓悦计划、新翼计划、追光计划、服务力行动”五大钻石计划，为企业高管、物业管理骨干、校招生、基层服务者等全体员工提供覆盖管理能力、专业知识及文化素养等多维度的专项培训，精准满足各岗位的能力提升需求，持续激发并增强组织的内生动力。

新城悦服务钻石培训产品体系



公司每年均会制定系统化的年度培训计划，计划紧密围绕公司战略发展目标、业务运营需求及员工能力提升短板，明确年度培训目标、阶段任务、核心内容、实施路径及考核标准，确保培训工作有序推进、落地见效。公司综合运用“线上+线下”混合教学模式、在岗学习、情景模拟等多元化培训方式，激发员工的学习热情，并通过笔试、答辩等成果验收机制，确保培训效果切实落地。2025年，公司在培训落地与人才培养方面实施了多项措施。



培训落地与人才培养优化

锚定“标准化、实战化”双抓手，夯实基层服务人员技能根基	- 重点推进基层服务人员岗位技能标准化落地工作，构建“分层分类、精准赋能”的培训矩阵。 - 围绕岗位核心痛点与业务全流程，打磨输出56门标准化精品课程，同步沉淀87个源于一线实战的典型经验案例，将理论知识与实操指导深度融合。
聚焦物业项目管理关键岗位，升级优化人才培养体系	聚焦投标答辩、商务礼仪、风险管控、投标演讲等核心能力模块，助力关键岗人员突破能力边界，更好地适配企业业务拓展节奏。
夯实“橙动力”校招生专属培养计划，加速人才成长蜕变	- 持续深化“橙动力”校招生专项培养体系，搭建“熔炼融入—岗位淬炼—导师带教”三阶培养体系。 - 增设定岗课题攻坚任务，辅以全流程的成长跟踪、纠偏与引领，实现培养体系的迭代升级。
筑牢内训师梯队建设根基，强化培训体系内生支撑	- 采用“理论授课+实战演练+考核认证”的闭环培养模式，成功培养187名兼具扎实专业能力与优秀授课经验的内训师。 - 落地内训师徽章激励体系，建立“分级认证、动态管理”的长效机制，激发内训师队伍的积极性和创造力。

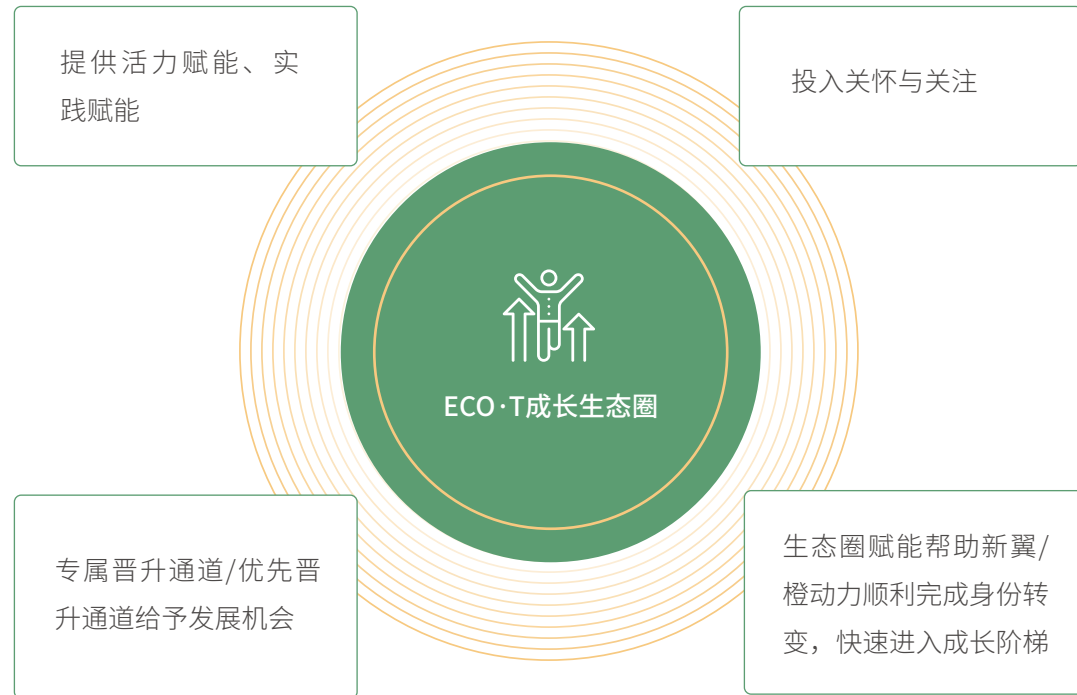


为满足组织快速发展对项目管理人才的需求，塑造一支“精业务、懂管理、敢承责”的高素质后备力量，新城悦服务推出“青悦营、金悦营”关键人才培养项目。该项目通过为期三个月、涵盖四个阶段的系统化培养，全面提升学员在业务技能、经营管理、领导力等方面的综合能力，引导学员将学习成果转化为实际工作成效，为后备人才从“合格”迈向“卓越”奠定坚实基础。自项目启动以来，经过持续迭代与优化，已成功为公司培养出多名优秀的项目经理及战队总经理级管理人才。

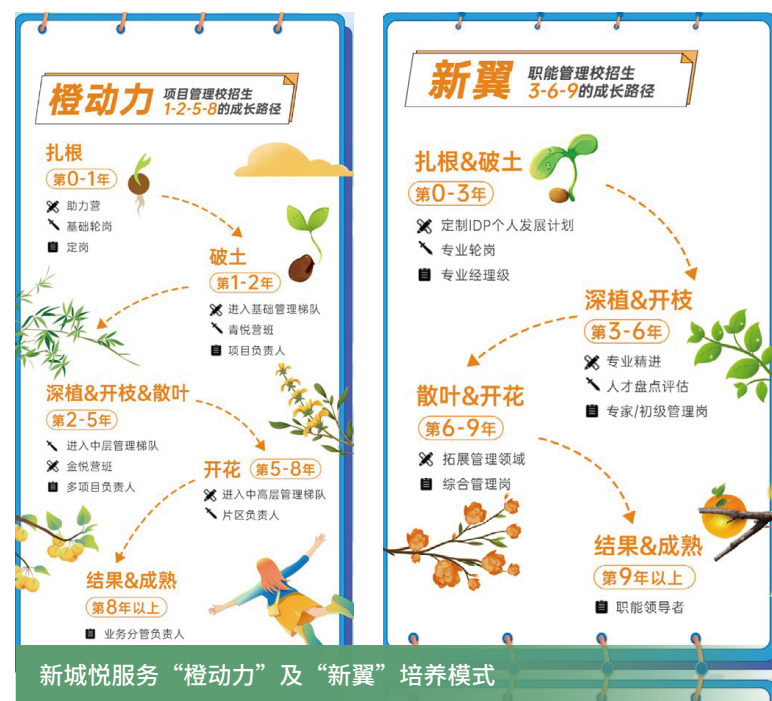
新城悦服务关键人才培养项目

“金悦营”	为公司培养优秀的战队负责人后备人才，加强学员的项目统筹运营管理、经营管理、人才管理、领导力方面的能力进阶
“青悦营”	引导高潜人员从“个人贡献者”到“经营管理者”的角色转变，提升其岗位准备度

新城悦服务坚持人才先行的战略理念，充分认识到校招生作为企业未来发展的生力军，专门为校招生打造了ECO·T生态圈，助力新生力量快速成长与蜕变，并同步搭建成长全景图，为其提供广阔的发展空间与成长通道。



公司针对项目管理类校招生与职能管理类校招生，分别制定了差异化的成长路径，即“新翼”培养模式与“橙动力”培养模式。在岗前集训阶段，重点夯实企业文化与岗位基础知识；在岗位淬炼阶段，通过跨部门轮岗机制拓宽职业边界；在导师带教阶段，推行一对一精准赋能，并配套发布带教手册，清晰界定培养路径与实施方法，确保校招生获得系统、规范、个性化的成长支持。



关键绩效

报告期内，

启动熔炼营、四阶助力营、回炉训等共计
20 余场

覆盖培训
446 人次

培训支出共
31 万元

此外，公司高度重视人才发展与学历教育的深度融合，秉持为员工打造全方位成长平台的理念，与国家开放大学建立了紧密的合作关系，鼓励员工参加开放大学提升学历。

关键绩效

报告期内，

公司通过该项目获得学历提升共有
316 人

职场“深造计划”之员工学历提升

当前全幸福，别让学历成为“绊脚石”！

报名对象：华西区城有学历提升需求的员工

解读信息：公司整合国家开放大学优质教育资源，甄选2025年春季班学历提升报读渠道与信息：

学历层次	专业名称	课程学习	学制	总学费 (102年缴款)	学习方式
专科	现代物流管理	78学分	2.5年	5520元	网络学习+实践
本科	管理科学(工商管理)	78学分	2.5年	4180元	网络学习+实践
本科	物流管理	78学分	2.5年	4635元	网络学习+实践

学习管理：综合管理部专人负责员工报读/入学/就读/考试/取证等事项，确保学习效果，为员工学历提升保驾护航。

报名要求：1. 报名时间：即日起至3月20日截止
2. 报名材料：资料要求另行下发

报名方式：微信扫码进行咨询和报名

学习是对自己最有效的投资，让我们一起学习、共奋进！

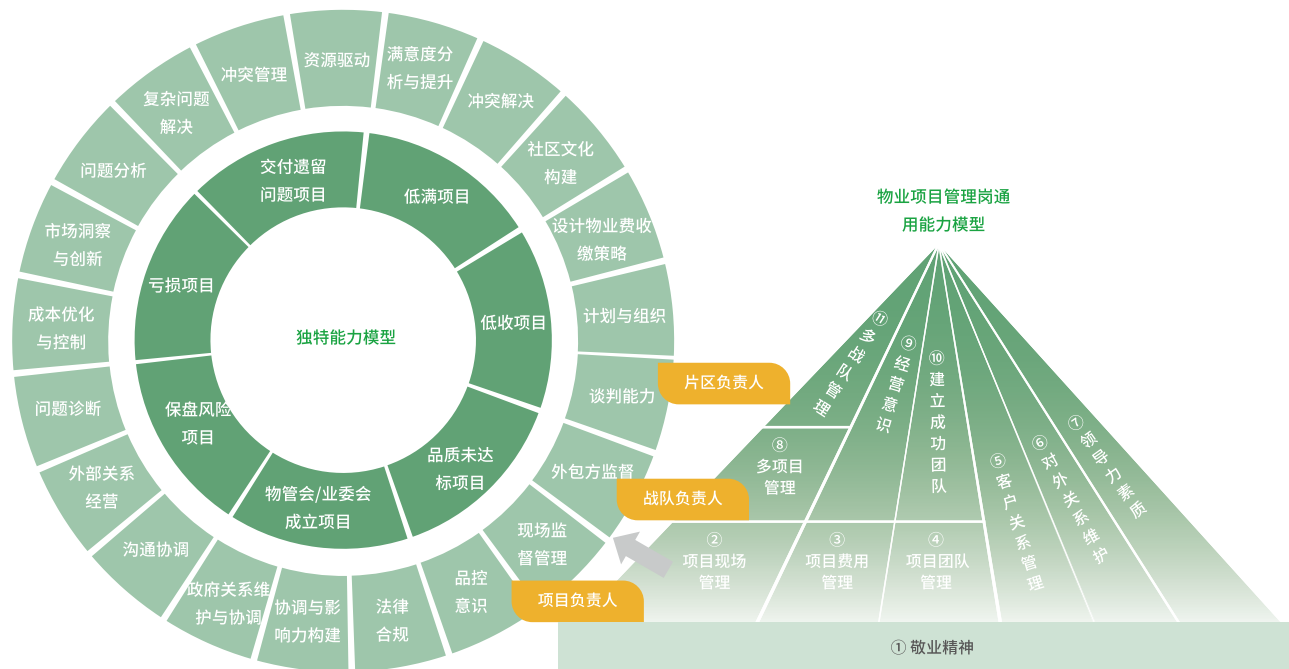
新城悦服务
华西区城公司

员工学历提升计划

任职资格与晋升

新城悦服务编写并发布了《新城悦服务物业项目管理岗位任职资格手册》，旨在为员工提供覆盖物业项目管理岗位的全面指引，系统阐述了岗位概述、任职标准及能力素质要求等内容。基于对成功典范的访谈与观察，公司进一步构建了物业项目管理岗位的能力素质模型，该模型不仅涵盖了物业项目管理所需的通用能力，还针对不同项目特性，细化了管理者所须具备的差异化能力，为人才选拔、培养与评价提供了科学依据。

新城悦服务物业项目管理岗通用能力模型

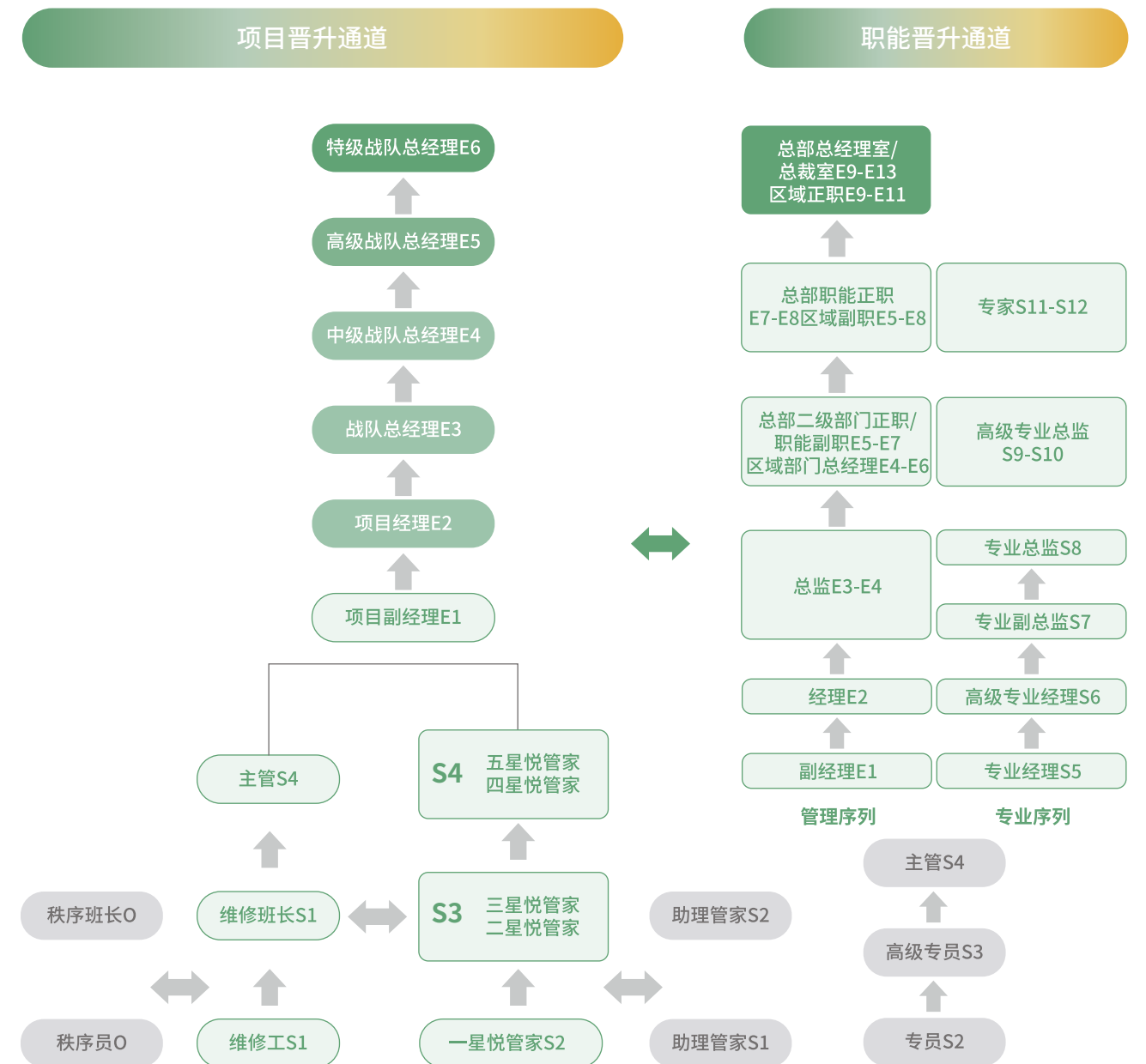


员工发展与绩效评估

新城悦服务构建了完善的员工发展通道，明确了各序列、各层级的职业发展路径，为员工职业成长与持续发展提供了坚实保障。在充分考虑员工个人职业发展需求与企业岗位空缺实际的基础上，公司积极推行横向内部转岗、内部竞聘等多样化举措，促进人才在公司内部的合理流动，帮助员工不断拓宽职业发展道路，实现个人价值与组织目标的双赢。

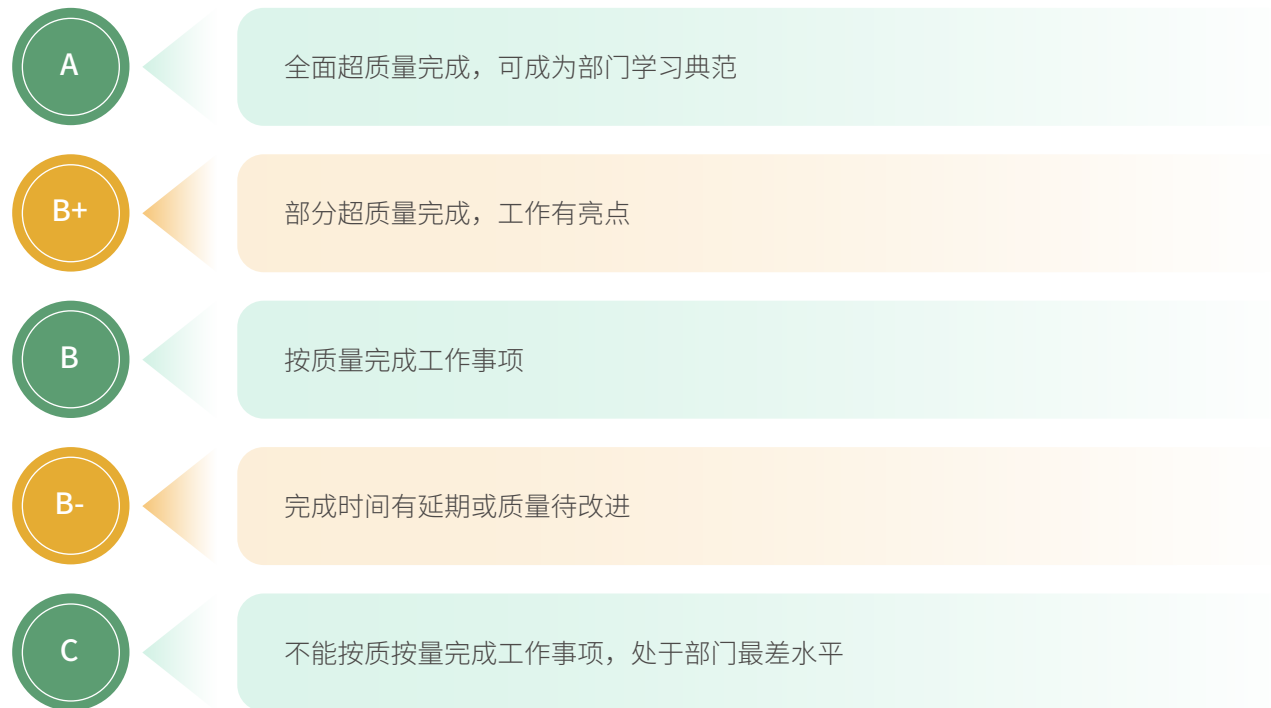


新城悦服务员工发展通道



新城悦服务在绩效考核管理方面，建立了系统化、常态化的评估与反馈机制。公司定期开展半年度及年度人才绩效盘点工作，以绩效盘点结果为主要依据，识别高潜人才并给予晋职晋薪的机会。针对绩差员工，公司每季度定期开展绩效面谈，并在半年度及年度层面组织全员绩效面谈，确保绩效沟通覆盖全体员工。针对管家序列等具有行业特色的岗位，公司参照客户服务中心发布的管家认证标准体系，作为晋职晋薪的重要依据。此外，结合当前绩效评估的现状与实际执行情况，公司制定了有针对性的员工绩效评估机制，采用等级制方式开展评估，确保绩效管理的科学性与公平性。

新城悦服务绩效评估等级



人才留任

新城悦服务深刻认识到，员工在新入职、工作调动（包括跨体系调动）或获得晋升时，将面临全新的工作环境、职责要求及团队协作模式等多重压力。这一过渡期对员工的职业发展与公司运营效率具有关键影响。为此，公司针对每一位处于上述过渡阶段的员工，均精心配置专业带教人，提供系统化指导与支持，帮助其顺利度过适应期，快速融入新的工作岗位与组织环境。

新城悦服务员工带教体系

新员工

公司为其匹配经验丰富的带教人（直接上级），帮助他们快速了解公司文化、岗位职责和 workflows，确保他们能够平稳度过试用期，迅速成长为团队的中坚力量。

面临岗位调动的员工

带教人将提供必要的指导和帮助，让他们在新岗位上能够迅速适应、完成转身，发挥潜力。

新晋升员工

带教人则侧重于领导力培养和角色转换，助力他们在更高的职位上展现出色的领导才能。

职业健康与安全

新城悦服务严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》《工伤保险条例》《中华人民共和国妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等国家法律法规及相关规定，并积极参照ISO 45001职业健康安全管理体系等国际标准要求，持续完善公司内部安全管理相关规章制度与管理体系。公司制定了《员工健康与安全管理办法》，以全面、完善的制度体系提升全员的职业健康安全水平，确保公司职业健康安全管理体系高效、稳定运行。

公司/运营点名称	认证名称	证书有效期
新城悦服务	ISO 45001	2027年8月9日

关键绩效

报告期内，

公司因工伤损失工作日数为**543.50**天



公司实施了多层级的安全检查机制，建立了一套完整的事前、事中和事后安全控制管理流程，并加强相应的安全防护措施，旨在对潜在的危险和有害因素进行全面检查，以确保各个环节的安全得到有效保障。

新城悦服务安全控制管理流程

事前控制

- 检查和核实各项作业方案的安全作业措施；
- 检查作业人员必须经过三级教育，作业人员持证上岗；
- 检查工作设备和资料工况良好；
- 检查工作现场安全。

事中检查

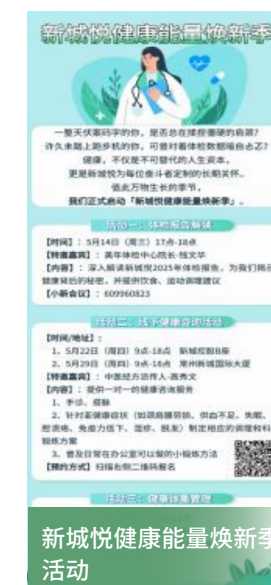
- 深入作业现场保证安全作业；
- 针对存在的问题及时采取纠正措施；
- 定期进行安全文明检查评比考核。

事后控制

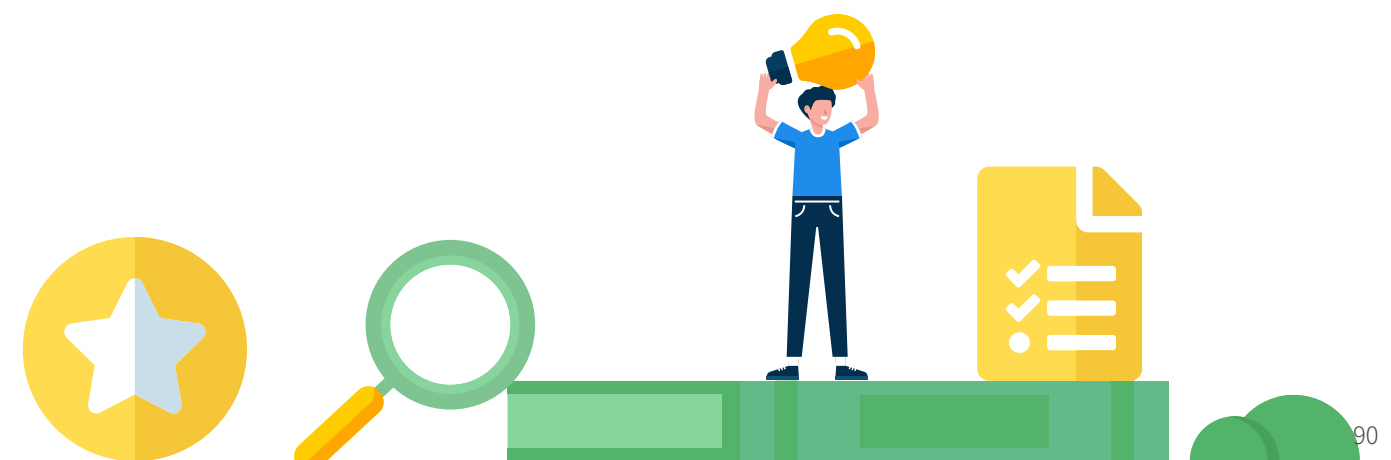
- 抢救事故受害者，把事故损失减小到最低程度；
- 保证事故现场为分析和研究事故的发生提供依据；
- 稳定群众情绪，做好善后事宜；
- 彻查事故发生的真正原因；
- 及时开展安全教育；
- 组织安全大检查，坚决杜绝同类事故重复发生。

在安全方面，公司制定《防暑降温作业指引》《防汛防讯作业指引》《防寒防冻作业指引》等指引文件，规范员工在高温、台风、洪水和严寒等恶劣天气情况下的作业行为，提供了具体的预防措施和应急响应方案。公司有制定设施设备安全，泳池安全，电梯安全，防汛防讯、消防安全等制度流程，定期开展防汛防讯、消防安全演练及专题讲座，同时还会在员工早会时开展各类安全主题知识学习，有意识地强化员工的安全意识和应急处理能力。

公司重视员工健康与安全问题，公司每年为秩序岗员工购买雇主责任险，并按月度进行人员进行增减申报。同时，公司定期组织公司员工健康体检，并邀请外部医生提供专业指标解读服务，帮助员工及时了解自身健康状况。此外，在内部学习平台上架了情绪调节技巧及管理的相关课程，帮助员工提升心理健康应对能力。



线下健康咨询活动



社会贡献与公益

社区支持

新城悦服务秉承“让幸福变得简单”的企业使命，深入洞察社区居民的多样化需求，深耕社区活动，积极开展以“共建、共享、共治”为核心理念的多维社群活动，致力于打造具有温度的邻里社区。

新城悦服务全季全龄5级服务活动体系

全季陪伴

- 春季福邻节
- 夏季新城之夏
- 秋季福邻节
- 冬季悦暖冬

5—10场/季度

- 关注传统节日，精心策划全年节日活动，每季度举办5—10场时令活动

1—2场/年

- 春节、圣诞节、国庆节、中秋节等重要节日进行园区氛围布置，每年举办1—2场大型主题活动

5—10场/年

- 生活便民：换季清洗、健康义诊、快递上门、便民理发、维修、缝补、洗车等

全龄覆盖

- IP社团围绕不同群体业主的兴趣爱好，组建N个YUE+社群，覆盖全年龄：
- “一老”颐乐社
- “一小”科普社 “青年”运动社



关键绩效

2025年，公司持续推进全季全龄5级服务活动体系的落地实施，

累计开展百家宴、联欢会、社区运动会、游园会等主题活动

308项

参与业主近

70万人次

案例

高考助力活动

2025年高考期间，新城悦服务关注社区动向，全面开展“护航高考”专项服务行动。为助力广大考生顺利应考，公司提前部署，在所服务的社区内悬挂静音倡议条幅，通过线上朋友圈等渠道推送社区高考公约，倡导降噪减噪，营造安静、有序的备考环境，并在园区显著位置悬挂助力横幅，鼓舞考生以饱满信心迎接考试。



高考助力横幅



爱心加油站

案例 “敬老月” 暖心行动

金风送爽、丹桂飘香，在重阳节来临之际，新城悦服务响应全国“敬老月”提出的“广泛开展为老服务提升行动”的号召，联动属地街道社区、片警，围绕长者日常所需及精神文化生活等方面，不断创新服务维度，链接邻里社群，组织开展121场重阳长者系列主题活动——反诈科普、金婚摄影、重阳晚会、健康义诊等，全方位提升长者生活的获得感、幸福感、安全感，构建长者友好型社区，绘就民生幸福新图景。



新城悦“红马甲”访问社区



重阳晚会

案例 反诈科普宣传活动

2025年10月，公司在全国范围内面向社区长者，组织开展以“重阳反诈有道，守护幸福晚年”为主题的社区反诈科普活动。本次活动联动了物业、政府单位、业主三方共同参与，社区民警用生动的案例为老年人讲述当前常见的涉老诈骗手段及应对办法，切实维护老年居民的财产安全，守护他们的幸福生活。



社区反诈科普活动

公益行动

公司始终秉持“关注社会、奉献爱心”的公益理念，积极引导员工投身志愿服务、爱心捐助、结对帮扶等多样化的社会公益活动，通过不断拓展公益行动的广度与深度，以实际行动践行企业社会责任，助力构建和谐共生的社区生态，传递企业温度，彰显责任担当。

案例 献血行动

2025年9月，新城悦物业管家张镜鸿在南方医科大学珠江医院完成献血，并获得患者手写感谢信表达感激。捐献当日，中华骨髓库工作人员向张镜鸿颁发荣誉证书，并为新城悦服务华南区域颁发感谢状。公司高度重视此次善举，给予张镜鸿充分的休养时间及工作便利。此举不仅展现了个人高尚品格，也生动体现了新城悦服务“让幸福变得简单”的品牌使命。



案例 福邻同心 公益同行——“以书换蔬”

2025年，新城悦服务延续图书捐赠的公益传统，在春季福邻公益市集活动期间，策划并开展了“以书换蔬”公益主题活动。活动通过“用闲置书籍换取新鲜蔬菜”的创意形式，鼓励业主积极参与公益捐赠。本次活动覆盖江苏区域、中南区域及华北区域三大区域，共涉及15个项目，累计募集图书1,000余册，所有捐赠书籍统一用于支持乡村学校或社区图书角建设。



附录

ESG数据绩效表

经济绩效

指标	单位	2023年	2024年	2025年
主营业务收入总额	亿元	54.24	50.56	46.66
年内利润	亿元	5.08	-8.76	1.57
资产总额	亿元	66.83	54.75	56.38
基本每股收益	元	0.52	-0.96	0.17
在管面积	亿平方米	2.24	2.10	2.06

管治绩效

反贪污相关绩效指标表

指标	单位	2023年	2024年	2025年
接受反贪污培训的员工人数	人	19,302	15,871	16,914
参与反贪污培训覆盖的员工比例	%	100	100	100
接受反贪污培训的董事人数	人	9	9	5
参与反贪污培训覆盖的董事比例	%	100	100	100
董事人均接受反贪污培训时长	小时/人	1.11	1.30	1.80
员工人均接受反贪污培训时长	小时/人	1.23	1.50	2.00
报告期内对发行人或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件数	件	0	0	0

环境绩效

能源管理及温室气体排放绩效指标表

指标		单位	2023年	2024年	2025年
综合能源消耗量		兆瓦时	240,941.35	232,938.41	238,069.05
综合能源消耗密度		兆瓦时/人民币百万元	44.42	46.08	51.03
能源类型划分	直接能源：天然气用量 ¹	立方米	877,934.69	109,015.67	20,936.00
	间接能源：外购电力用量	兆瓦时	231,447.36	231,612.82	237,491.78
温室气体排放总量（范围一+范围二）		吨二氧化碳当量	133,908.33	124,600.80	120,277.31
按范围划分	范围一温室气体排放量 ²	吨二氧化碳当量	1,913.90	237.22	45.33
	范围二温室气体排放量 ³	吨二氧化碳当量	131,994.43	124,363.58	120,231.98
温室气体排放密度		吨二氧化碳当量/人民币百万元	24.69	24.65	25.78
耗水总量		吨	4,363,279.30	6,193,408.82	5,853,649.86
耗水密度		吨/人民币百万元	804.44	1,225.06	1,254.66

注1：范围一温室气体来源为天然气带来的直接能源消耗，排放因子参考生态环境部《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施》（2022）。本年度由于部分团餐项目撤场，天然气用量下降。

注2：范围二温室气体来源为外购电力、供暖所用热力带来的间接能源消耗，公司总部及境内分子公司电力排放因子计算参考生态环境部《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》。热力排放因子参考国家发改委《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》（2015）。

排放物管理绩效指标表

指标 ¹	单位	2023年	2024年	2025年
一般废弃物总量	吨	3,688.52	4,184.14	4,100.46
一般废弃物产生密度	吨/人民币百万元	0.68	0.83	0.88
有害废弃物总量	吨	0.60	0.88	1.04
有害废弃物产生密度	吨/人民币百万元	0.0001	0.0002	0.0002

注1：公司不产生废气排放物；废水排入市政管网，废弃物委托第三方单位进行环保处置，公司对废水污染物暂时无法监测。

社会绩效

员工雇佣绩效指标表

指标		单位	2023年	2024年	2025年
员工总人数		人	19,302	15,871	16,914
按性别划分	男性员工人数	人	9,825	8,402	9,088
	女性员工人数	人	9,477	7,469	7,826
按年龄组别划分	50岁以上员工人数	人	2,062	2,461	2,492
	30岁至50岁员工人数	人	10,325	10,086	11,373
	30岁以下员工人数	人	6,915	3,324	3,049
按地区划分	在中国内地工作的员工人数	人	19,300	15,871	16,914
	在港澳台及海外工作的员工人数	人	2	0	0

指标		单位	2023年	2024年	2025年
按职级划分	高级管理层员工人数	人	55	135	129
	中级管理层员工人数	人	945	3,020	2,679
	基层员工人数	人	18,302	12,716	14,106
按年龄组别划分	全职劳动合同制员工人数	人	18,764	15,853	16,914
	全职劳务派遣制员工人数	人	538	18	0
员工流失率 ¹		%	43.30	48.80	29.00
按性别划分	男性员工流失率	%	44.66	58.07	27.44
	女性员工流失率	%	40.09	31.84	30.72
按年龄组别划分	50岁以上员工流失率	%	32.98	27.79	12.99
	30岁至50岁员工流失率	%	42.80	35.73	26.47
	30岁以下员工流失率	%	46.47	72.06	44.45
按地区划分	在中国内地工作的员工流失率	%	43.30	48.80	29.00
	在港澳台及海外工作的员工流失率	%	0	0	0
因违反员工雇佣及劳工法律法规而受到处罚的事件总数		次	0	0	0

注1：各类别员工流失率=该类别员工的离职人数/（报告期末该类别员工总数+该类别员工的离职人数）*100%。

员工培训绩效指标表

指标		单位	2023年	2024年	2025年
接受培训的员工总人数		人	19,302	15,871	16,914
员工培训覆盖率 ¹		%	100	100	100
按性别划分	培训覆盖的男性员工比例	%	100	100	100
	培训覆盖的女性员工比例	%	100	100	100
按职级划分	培训覆盖的高级管理层员工比例	%	100	100	100
	培训覆盖的中级管理层员工比例	%	100	100	100
	培训覆盖的基层员工比例	%	100	100	100
员工接受培训平均时长 ²		小时	15.43	29.66	31.71
按性别划分	男性员工接受培训平均时长	小时	15.73	29.51	31.87
	女性员工接受培训平均时长	小时	15.12	29.83	31.52
按职级划分	高级管理层接受培训平均时长	小时	10.55	24.48	26.82
	中级管理层接受培训平均时长	小时	10.93	25.29	27.82
	基层员工接受培训平均时长	小时	15.68	30.75	32.82

注1：员工培训覆盖率=该类别员工培训人数/该类别员工总人数（期末）。
注2：员工接受培训平均时长=该类别员工培训总时长/该类别员工总人数（期末）。

员工培训绩效指标表

指标		单位	2023年	2024年	2025年
供应商总数（期末） ¹		家	27,768	35,563	46,272
按地区划分	中国内地地区的供应商数	家	27,758	35,532	46,252
	中国香港地区的供应商数	家	10	31	20
开展社会、环境影响评估的供应商数		家	19,989	21,493	27,965
通过社会、环境影响评估的供应商数		家	18,190	20,337	26,461
经确定为具有实际和潜在重大负面社会、环境影响的供应商数		家	9	17	25
经过社会、环境影响评估后同意改进的供应商数		家	9	17	25
经过社会、环境影响评估后同意改进的供应商百分比		%	100	100	100
新供应商总数		家	2,599	7,795	10,709
使用环境标准筛选的新供应商		家	2,500	7,016	9,939
使用环境标准筛选的新供应商百分比 ²		%	96.19	90.01	92.81
供应商审核覆盖率		%	100	100	100
报告期内开展供应商评估次数		次	1	2	2

注1：使用环境标准筛选的新供应商百分比=使用环境标准筛选的新供应商/新供应商总数（期末）。

职业健康与安全绩效指标

指标	单位	2023年	2024年	2025年
因工伤关系而死亡的员工人数	人	0	1	0
因工伤关系而死亡的员工比例	%	0	0.01	0
因工伤损失的工作日数 ¹	天	800.00	520.00	543.50

注1：报告期内，公司认定工伤事件5起，已依据《工伤管理条例》有关规定进行妥善处理。

客户服务绩效指标表

指标		单位	2023年	2024年	2025年
接获关于产品及服务的投诉数目 ¹		件	151	146	93
按投诉类型划分	产品质量与安全	件	69	72	36
	客户服务	件	82	74	57
投诉处理率		%	100	100	100

注1：产品质量与安全方面的接获投诉数统计范围为针对安保人员服务态度类投诉合计数量，客户服务方面的接获投诉数统计范围为针对客服管家的服务人员和态度类投诉，以及保洁类、维修类的投诉合计数量。

社会贡献与公益绩效指标表

指标	单位	2023年	2024年	2025年
员工志愿服务人次	人次	7,655	4,021	4,525
员工志愿服务总时长	小时	5,028.57	2,413.00	2,715.00
社区公益投入总金额	人民币万元	500	240	270
社区公益投入总金额占营业收入百分比	%	0.09	0.05	0.06
慈善捐赠总金额	人民币万元	8	0	0

对标索引表

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
C部分：“不遵守就解释”条文	
主要范畴A.环境	
层面A1.排放物	
一般披露	排放物与废弃物管理
KPI A1.1	排放物与废弃物管理 ESG数据绩效表
KPI A1.3	排放物与废弃物管理 ESG数据绩效表
KPI A1.4	排放物与废弃物管理 ESG数据绩效表
KPI A1.5	应对气候变化
KPI A1.6	排放物与废弃物管理
层面A2.资源使用	
一般披露	能源管理
KPI A2.1	能源管理 ESG数据绩效表
KPI A2.2	ESG关键绩效表
KPI A2.3	能源管理
KPI A2.4	水资源管理
KPI A2.5	不涉及
层面A3.环境及天然资源	
一般披露	绿色运营
KPI A3.1	绿色运营

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
主要范畴B.社会雇佣及劳工常规	
层面B1.雇佣	
一般披露	员工招聘与雇佣
KPI B1.1	员工招聘与雇佣 ESG数据绩效表
KPI B1.2	员工招聘与雇佣 ESG数据绩效表
层面B2.健康与安全	
一般披露	职业健康与安全
KPI B2.1	职业健康与安全 ESG数据绩效表
KPI B2.2	职业健康与安全 ESG数据绩效表
KPI B2.3	职业健康与安全
层面B3.发展及培训	
一般披露	员工培训与发展
KPI B3.1	员工培训与发展 ESG数据绩效表
KPI B3.2	员工培训与发展 ESG数据绩效表
层面B4.劳工准则	
一般披露	员工权益及福利
KPI B4.1	员工权益及福利
KPI B4.2	员工权益及福利

层面、一般披露及关键绩效指标	披露章节
社会营运惯例	
层面B5.供应链管理	
一般披露	供应链管理
KPI B5.1	供应链管理 ESG数据绩效表
KPI B5.2	供应链管理
KPI B5.3	供应链管理
KPI B5.4	供应链管理
层面B6.产品责任	
一般披露	服务品质与客户满意度 客户健康与安全 数据安全与隐私保护
KPI B6.1	不涉及
KPI B6.2	服务品质与客户满意度 ESG数据绩效表
KPI B6.3	知识产权保护
KPI B6.4	不涉及
KPI B6.5	数据安全与隐私保护
层面B7.反贪污	
一般披露	商业道德
KPI B7.1	商业道德 ESG数据绩效表
KPI B7.2	风险管理 商业道德
KPI B7.3	商业道德 ESG数据绩效表

层面、一般披露及关键绩效指标		披露章节
社区		
层面B8.社区投资		
一般披露		社会贡献与公益
KPI B8.1		社会贡献与公益
KPI B8.2		社会贡献与公益 ESG数据绩效表



D部分	主要范畴	披露章节
气候相关披露	(I)管治	应对气候变化
	(I)策略	应对气候变化
	(II)风险管理	应对气候变化
	(III)指标与目标	应对气候变化