



S-Enjoy Service Group Co., Limited
新城悅服務集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：1755



2023

環境、社會及管治報告



目錄

CONTENTS

關於本報告	01
董事會聲明	03

01

關於新城悅服務

公司簡介	04
企業榮譽及社會認可	05

03

「悅」領管治，規範共促繁榮

企業管治	13
合規管治	14
風險管理	15
廉潔文化和商業道德	17

05

「悅」創品質，和諧共創發展

產品與服務質量管理	26
客戶健康與安全	29
數據安全與隱私保護	32
知識產權保護	33
供應鏈管理	33

02

可持續發展管理

可持續發展管理目標	07
可持續發展管治架構	09

04

「悅」享綠色，低碳共築家園

應對氣候變化	20
綠色運營	22
能源管理	23
水資源管理	24
排放與廢棄物管理	25

06

「悅」見成長，責任共鑄輝煌

員工招聘與僱傭	37
員工權益及福利	38
員工培訓與發展	42
職業健康與安全	45
社區貢獻	47

ESG 數據績效表	51
-----------	----

對標索引表	56
-------	----



關於本報告

本報告是新城悅服務集團有限公司第 6 份《環境、社會及管治（ESG）報告》，向投資者等利益相關方披露了公司在經營中對於 ESG 議題所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作與達到的成效。

報告範圍

本報告範圍涵蓋新城悅服務集團有限公司（簡稱「新城悅服務」或「公司」）及其附屬公司（「集團」或「我們」）。除非特別說明，與新城悅服務（股份代號：1755.HK）同期綜合財務報表範圍一致。

報告期間

本報告期間為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。本報告中的數據如無特別說明，均為此期間內數據。

編製依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）刊發的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2 的《環境、社會及管治報告指引》（2023 年 12 月 31 日起生效版），並參考了《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》（簡稱「IFRS S2」）進行編製。

數據說明

報告中數據和案例來自公司實際運行的正式記錄。

報告中的財務數據均以人民幣為單位。財務數據與公司年度財務報告不符的，以年度財務報告為準。

報告獲取方式

本報告通過電子版形式發佈，發佈平台包括公司官方網站（<https://www.xinchengyue.com/>）及香港聯交所網站（<https://www.hkexnews.hk/>）。

聯繫我們

如對報告有任何建議，可通過以下方式與我們聯繫：

聯繫地址：中國上海市普陀區中江路 388 弄 5 號新城控股大廈 B 座 12 層

聯繫郵箱：info@xinchengyue.com

報告編製原則

• 重要性

公司識別出投資者等利益相關方關注的與經營相關的實質性議題，作為本報告匯報重點。本報告中對實質性議題

的匯報同時關注公司運營涉及的行業特徵以及所在地區特徵。實質性議題的分析過程及結果詳見本報告「實質性議題分析」章節。同時，本報告對環境、社會和管治方面可能對投資人及其他相關方產生重要影響的事項進行重點匯報。

• 準確性

本報告盡可能確保信息準確。其中，定量信息的測算已說明數據口徑、計算依據與假定條件，以保證計算誤差範圍不會對信息使用者造成誤導性影響。定量信息及附注信息詳見本報告「ESG 數據績效表」章節。

董事會對報告的內容進行保證，不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

• 平衡性

本報告內容反映客觀事實，對涉及公司正面、負面的信息均予以不偏不倚地披露。

• 清晰性

本報告以繁體中文發佈。本報告中包含表格、模型圖等信息，作為本報告中文字內容的輔助，便於利益相關方更好地理解報告中文字內容。為便於利益相關方更快獲取信息，本報告提供目錄及 ESG 報告指引的「對標索引表」。

• 量化及一致性

本報告披露關鍵定量績效指標，並盡可能披露歷史數據。本報告對同一指標在不同報告期內的統計及披露方式保持一致；若統計及披露方式有更改，在報告附註中予以充分說明，以利益相關方進行有意義的分析，評估公司 ESG 績效水平發展趨勢。

• 完整性

本報告披露對象範圍涵蓋與公司綜合財務報表範圍保持一致。

• 時效性

本報告為年度報告，覆蓋時間範圍為 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。公司盡力在報告年度結束後儘快發佈報告，為利益相關方決策提供及時的信息參考。

• 可驗證性

本報告中案例和數據來自公司實際運行的原始記錄或財務報告。公司採用 HiESG 績效管理系統管理歷年 ESG 量化績效，所披露數據來源及計算過程均可追溯，可用於支持外部鑒證工作檢查。

董事會聲明

隨著 2023 年的到來，我們站在了一個新的歷史交匯點。全球政治經濟格局正在發生深刻變化，科技進步、環境保護、社會公平等議題日益成為全球關注的焦點。在這樣的時代背景下，物業服務行業作為連接社區、業主與城市的紐帶，其重要性愈發凸顯。

新城悅服務深知肩負著重要的責任和使命，始終緊密關注國家政策的導向，積極響應國家「碳達峰、碳中和」目標，積極應對時政熱點，不斷提升服務質量與效率，以可持續發展理念引領全生命週期的高質量物業服務。

「悅」領管治，規範共促繁榮。在「十四五」規劃深入實施的大背景下，新城悅服務圍繞可持續發展管理目標，進一步完善可持續發展管理架構，明確各管理部門職責和工作部署，確保目標穩步推進。同時，公司緊密關注政府關於房地產市場調控的政策變化，繼續加強企業風險識別和內部管理創新，確保企業運營的合規性，為公司的長期繁榮奠定堅實基礎。

「悅」享綠色，低碳共築家園。新城悅服務結合自身運營實際，圍繞綠色社區、綠色辦公和綠色餐廳三大支柱展開綠色運營服務。公司參照國際可持續準則理事會（ISSB）《國際財務報告可持續披露準則第 2 號——氣候相關披露》（簡稱「IFRS S2」）的氣候相關信息披露框架梳理和呈現公司氣候變化管理體系，提升自身應對氣候變化的韌性與能力。同時，公司通過實施精細化管理，對旗下各區域項目的設備能耗使用情況進行嚴格監督與細緻審核，力求在各個環節減少能源浪費，加大在節能減排、綠色技術方面的投入，推動物業服務行業的綠色轉型，為業主和員工創造一個健康、宜居的居住環境。

「悅」創品質，和諧共創發展。新城悅服務秉持「讓幸福變得簡單」的企業使命，持續完善「大社區 + 大後勤」雙鏈驅動發展戰略，借助新橙社 APP 等智慧平台數字化手段，不斷優化客戶服務體系，聚焦終端客戶及政企客戶所需的關鍵細分服務領域，基於為同一個客戶挖掘更大的價值、為同一客戶提供全方位的服務邏輯，不斷鞏固多元化專業服務力。

「悅」見成長，責任共鑄輝煌。新城悅服務致力於為員工營造透明、無障礙的溝通環境，通過多種溝通渠道，傾聽員工建議，積極解決員工訴求，切實保障每一位員工的職業健康安全與合法權益。同時，公司更加關注員工的發展與成長，為員工提供更多的學習機會與培訓資源，讓每一位員工都能在新城悅服務的大家庭中享受到幸福與成長。我們也將積極履行企業的社會責任，參與社會公益事業，為社會的繁榮與進步貢獻力量。

展望未來，新城悅服務將繼續秉承「以人為本、經營向善」的理念，緊密圍繞國家的政策導向和市場變化，不斷創新服務模式與管理理念。我們將繼續深化「大社區 + 大後勤」戰略佈局，不斷拓展新的服務領域，提升服務品質，為業主和合作夥伴提供更加優質、高效的服務，讓幸福變得簡單。

戚小明

董事長兼首席執行官

01 關於新城悅服務

公司簡介

新城悅服務已在中國提供物業管理服務逾 27 年，是一家享有良好聲譽且高速優質成長的全國化綜合型物業管理服務企業，連續多年獲評中國物業管理服務百強企業，2023 年榮列中國物業服務百強企業第 11 位。

新城悅服務堅持「大社區 + 大後勤」雙鏈驅動戰略，服務內容涵蓋基礎物業管理服務、社區生活及資產服務、團餐服務、電梯服務及智慧園區服務等，管理項目涵蓋住宅、商業、寫字樓、工業園、醫院、學校、公建等城市綜合業態。截至 2023 年底，新城悅服務為全國約 1,360 個項目近百萬戶業主提供幸福生態服務。

成立年份	1996年
公司名稱	新城悅服務集團有限公司
英文名稱	S-Enjoy Service Group Co., Limited
總部地址	中國上海市普陀區中江路388弄5號新城控股大廈B座12層
股份代號	1755.HK
服務市場	中國北京、上海等201個城市

新城悅服務的價值主張



企業榮譽及社會認可

獎項名稱	頒獎機構
可持續發展類	
2023中國物業服務社會責任擔當標桿企業	億翰智庫·億翰物研
2023中國物業ESG可持續發展領先企業	克而瑞物管&中物研協
物業服務類	
2023中國物業服務百強企業TOP11	北京中指信息技術研究院
2023中國IFM服務優秀企業	
2023中國物業管理上市公司TOP10	克而瑞物管
2023物業管理上市領先企業發展潛力TOP10	
2023物業管理上市公司領先企業ESG可持續發展TOP10	
2023中國物業服務企業綜合實力TOP11	
2023中國物業增值服務運營領先企業	
2023中國上市物業服務企業TOP9	億翰智庫·億翰物研
2023中國物企超級服務力TOP10	
2023中國物業企業綜合實力TOP11	
2023中國物業服務質量領先企業	
2023中國物業品牌價值領先企業	
2023中國物業服務醫院物業服務領先企業	
2023中國物業服務學校物業服務領先企業	
2023中國物業服務產業園區物業服務領先企業	
2023中國物業服務華東區域競爭力領先企業	
2023年物業服務僱主品牌影響力領先企業	
2023中國物業服務華東區域領先企業	
2023中國物業服務上海市服務力優質企業	
2023中國住宅物業服務標桿項目——重慶新城朗隲大都會	
2023中國醫院物業服務標桿項目——北京大學濱海醫院暨天津市第五中心醫院	
2023中國物業管理行業上市物企第10名	中物智庫&中物研究院

獎項名稱	頒獎機構
2023中國物業服務力百強企業(第11名)	克而瑞物管&中物研協
2023中國物業FM設施管理領先企業	
2023中國醫院物業服務力TOP10企業	
2023中國物業服務企業品牌價值100強	
2023中國物業服務華東品牌企業30強	
2023年度服務力住宅標桿項目:上海新城雙灣景園	
2023華東區域物業服務百強企業十強	
經濟效益類	
2023中國上市物企投資潛力TOP5	中物智庫&中物研究院
2023中國上市物業企業最具長期投資價值十強	億翰智庫·億翰物研
智慧服務類	
2023中國物業服務智慧服務標桿企業	億翰智庫·億翰物研
2023中國物業數字化能力領先企業	克而瑞物管&中物研協
團餐服務類	
2023中國上市物企銳意創新企業——團餐業務	中物智庫&中物研究院
2023中國物業企業最具發展特色十強(團餐)	億翰智庫·億翰物研
2023中國物業服務特色物業標桿企業(團餐服務)	
2023上海市專項優質項目——上海虹橋國際機場西區A樓餐廳	
2023年度團餐服務優秀品牌	樂居財經
人力資源類	
2023人力資源管理傑出獎	前程無憂
2023年物業服務僱主品牌影響力領先企業	億翰智庫·億翰物研

02 可持續發展管理

可持續發展管理目標

新城悦服務支持聯合國可持續發展目標（「SDGs」），通過識別與業務最為相關的 SDGs，公司已制定了新城悦服務可持續發展管理短、中、長期目標。

新城悦服務可持續發展管理目標

維度	聯合國可持續發展目標	指標	短期目標 (2025年)	中期目標 (2030年)	長期目標 (2050年)	2023年進展情況
同心治理		—	反對商業賄賂，堅持對舞弊行為「零容忍」			報告期內，公司未發生商業賄賂和舞弊行為等相關違法違規事件
		—	每年開展重要性議題評估工作，及時、全面了解利益相關方對於各項 ESG 議題的關切程度以及對公司業務發展的重要性，積極回應各利益相關方			公司在 2023 年 ESG 報告中開展重要性議題評估工作
客戶第一		—	持續深化「大社區 + 大後勤」發展戰略，完善建設「全季全齡 5 級服務活動體系」，保障業主和消費者的健康與安全			報告期內，共開展活動 22,240 次
		食品安全事故率	每年保持 0% 的食品安全事故率			報告期內，未發生食品安全事故
以人為本		千人工傷率	以 2022 年為基線，千人工傷率較基準下降 5% 以上	以 2022 年為基線，千人工傷率較基準下降 15% 以上	以 2022 年為基線，千人工傷率較基準下降 50% 以上	報告期內，公司工傷事件發生 54 起，涉及人數 54 人，千人工傷率較基準下降 63.68%
		員工培訓覆蓋率	每年保持 100% 的員工培訓覆蓋率			員工培訓覆蓋率為 100%

維度	聯合國可持續發展目標	指標	短期目標 (2025年)	中期目標 (2030年)	長期目標 (2050年)	2023年進展情況
低碳運營		溫室氣體排放密度	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 5% 以上	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 10% 以上	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 50% 以上	報告期內，公司溫室氣體排放密度為 24.69 噸二氧化碳當量 / 人民幣百萬元，較基準年下降 21.72%
		綜合能源使用密度	以 2022 年為基線，綜合能源使用密度較基準下降 5% 以上	以 2022 年為基線，綜合能源使用密度較基準下降 10% 以上	以 2022 年為基線，綜合能源使用密度較基準下降 50% 以上	報告期內，公司綜合能源使用密度為 44.42 兆瓦時 / 人民幣百萬元，較基準年下降 20.64%
		耗水密度	以 2022 年為基線，耗水密度較基準下降 3% 以上	以 2022 年為基線，耗水密度較基準下降 8% 以上	以 2022 年為基線，耗水密度較基準下降 50% 以上	報告期內，公司耗水密度為 804.44 噸 / 人民幣百萬元，較基準年下降 33.34%
和諧共建		面向弱勢群體（老人、兒童等）的免費活動場次	每年保持 2,000 場以上	每年保持 4,000 場以上	每年保持 10,000 場以上	報告期內，面向弱勢群體的免費活動共舉辦 12,500 場次

可持續發展管治架構

新城悦服務建立以董事會，環境、社會及管治委員會（簡稱「ESG 委員會」），ESG 工作小組和各業務部門的四級可持續發展管理框架，積極推動 ESG 相關工作的落實，全面提升 ESG 管理水平與績效表現。

董事會作為最高決策機構負責整體可持續發展方向，監督公司 ESG 各項事宜，並對公司的 ESG 發展、策略及匯報承擔全部責任。董事會下設 ESG 委員會和 ESG 工作小組，負責推進落實董事會決策的 ESG 策略與重點工作，統籌協調各業務部門積極協作，制定並執行具體策略，保障公司 ESG 工作的有效進行。各業務部門作為執行機構負責公司 ESG 各工作的具體落實，並及時向 ESG 工作小組匯報工作進展。

新城悦服務可持續發展管治架構

部門	職責
最高決策機構： 董事會	<ul style="list-style-type: none"> 董事會審議年度重要性議題的評估結果 確保設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部監控系統，將 ESG 風險融入新城悦服務的風險管理體系中 審議通過新城悦服務長期戰略目標，對實現目標的過程及進度進行定期監督，保證在新城悦的日常運營中積極落實各類目標
監督指導機構： ESG 委員會	<ul style="list-style-type: none"> 統籌重要性議題評估過程，監督本公司與利益相關方溝通渠道及方式，檢討本公司的 ESG 責任、願景、策略、框架、原則及政策，以確保及落實董事會通過的 ESG 政策持續執行 制定新城悦服務長期戰略目標並提請董事會審議通過，監督並定期檢討 ESG 目標的達成情況，向董事會進行匯報 審視 ESG 主要趨勢以及有關風險和機遇，於必要時更新 ESG 政策並確保其與時俱進，符合適用的法律法規及監管要求和國際標準 審閱本公司的年度 ESG 報告，並建議董事會通過，同時建議具體行動或決策以供董事會考慮，以維持 ESG 報告的完整性
統籌溝通機構： ESG 工作小組	<ul style="list-style-type: none"> 針對影響較大的重要事項或計劃開展的新事項，ESG 工作小組將在每年年度 ESG 會議上集中討論進行內部 ESG 影響分析 根據 ESG 會議討論制定的下一年度 ESG 工作計劃，統籌落實具體 ESG 工作，監督並協助各部門根據計劃完成 ESG 目標 識別 ESG 相關風險和機遇，定期追蹤 ESG 未來發展趨勢以及相關法律法規、監管要求和國內外標準變化，向管理層匯報 統籌編製年度 ESG 報告
執行機構： 各業務部門	<ul style="list-style-type: none"> 針對一般事項，董事會辦公室、人力行政部、客戶服務部、運營管理部、品牌文化條線分別負責企業管治、人力資源、客戶服務、環境保護、社會建設五部分的內部 ESG 影響分析 執行本年度各類 ESG 具體策略，開展 ESG 數據和信息的收集、統計及分析工作 持續收集各類工作建議並完成工作記錄，定期反饋至 ESG 工作小組，通過各層級協作完善 ESG 工作

利益相關方溝通

利益相關方的支持和信任對公司的可持續發展至關重要。公司真誠傾聽利益相關方的聲音，通過多種途徑加強與利益相關方的溝通交流，以責任實踐回應期望訴求，努力實現政府與監管機構、股東與投資者、客戶與業主、員工、供應商與合作夥伴、社區與公眾各方的合作互利共贏。

利益相關方關注議題與溝通渠道

利益相關方	關注議題	溝通渠道
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化 能源管理 水資源管理 排放與廢棄物管理 資源可持續管理 合規管治 企業管治 廉潔文化和商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 機構考察 公文往來 政策執行 應對氣候變化行動 環境管理體系
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> 合規管治 企業管治 風險管理 廉潔文化和商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 業績說明會 線下策略會 投資者交流活動 投資者熱線
客戶與業主	<ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化 產品與服務質量管理 客戶健康與安全 數據安全與隱私保護 智慧服務 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調研 售後服務與投訴渠道 客戶數據和隱私管理 客戶交流活動 ESG 信息披露 線下上門拜訪
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工招聘與僱傭 職業健康與安全 員工培訓與發展 員工權益與福利 	<ul style="list-style-type: none"> 員工福利活動 員工培訓體系 員工考核與晉升 職代會與工會 職業健康保障措施
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 數據安全與隱私保護 供應鏈管理 合規管治 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商培訓 公開招投標會議 戰略合作談判 交流互訪
社區與公眾	<ul style="list-style-type: none"> 排放與廢棄物管理 社區貢獻 綠色運營 	<ul style="list-style-type: none"> 社會公益項目 ESG 信息披露 社區交流與宣傳活動 環境管理體系

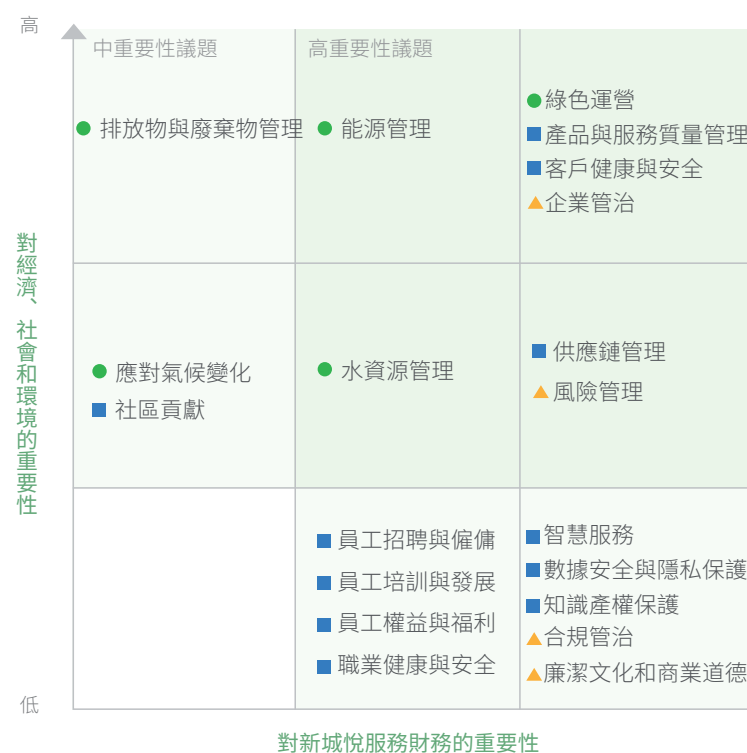
實質性議題分析

新城悅服務根據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》（2023年12月31日生效版）以及國內外政策和準則，考慮公司內部、外部利益相關方關注重點、同業對標分析結果、公司行業特點及戰略方向，進行 ESG 議題檢查工作。

實質性議題分析過程

識別階段	解讀宏觀政策與行業熱點，明確新城悅服務履責的政策導向與發展機遇，通過香港聯交所指標以及同業對標，識別物業管理行業關注的行業重點議題
評估階段	在日常經營活動中持續與利益相關方及內外部專家溝通，結合公司發展戰略及 ESG 實踐，評估議題影響的重要程度，確定本年度重點關注的議題，並開展針對性管理
排序階段	通過與內外部專家溝通，結合物業管理行業屬性及其重要信息使用者的關注重點，從對經濟、社會和環境的重要性和對新城悅服務財務的重要性兩個維度，確定待報告的議題，並對議題進行排序
報告階段	經董事會辦公室及相關部門檢驗、審核並批准實質性議題清單，在報告中就高實質性議題進行重點披露

新城悅服務 2023 年實質性議題矩陣



註 1: 綠色代表環境議題，藍色代表社會議題，橙色代表管治議題

註 2: 高重要性議題指的是對公司活動和業務具有重大影響的議題，同時也是公司 2023 年度重點開展 ESG 管理的議題；中重要性議題則指的是對公司重要但相關問題已經基本解決，公司將保持持續關注的議題

註 3: 除 8 項高重要性議題外，其他實質性議題仍在本報告中進行適度的說明與披露

新城悅服務 2023 年實質性議題調整說明

2022年實質性議題	2023年實質性議題	說明
廢棄物管理	排放與廢棄物管理	優化議題表述，兩個議題包含內容存在交叉，整合為一個議題
排放物管理		
保護生物多樣性	—	刪除議題，議題針對公司發展不具有實質性
尊重人權	員工招聘與僱傭	調整並優化議題，回應香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中僱傭指標
公平公正的勞工準則		
服務品質	產品與服務質量管理	優化議題表述，統一披露產品與服務質量議題，同時重點關注餐飲服務的食品質量和食品安全等
客戶滿意度		
健康與安全	客戶健康與安全	拆分議題，結合物業服務行業特徵將客戶與員工的健康與安全問題進行分別表述
	職業健康與安全	
—	員工權益與福利	新增議題，參考同業議題加入員工權益與福利議題
賦能行業發展	—	刪除議題，議題針對公司發展不具有實質性
—	供應鏈管理	新增議題，回應香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中供應鏈管理指標，並參考同業議題加入供應鏈管理議題
—	企業管治	新增議題，回應香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中管治內容
可持續發展管理	—	刪除議題，議題針對公司發展不具有實質性
—	綠色運營	新增議題，參考政策要求和同業議題加入綠色運營議題
當地社會貢獻	社區貢獻	優化議題表述，結合行業特徵更加聚焦於對社區的服務貢獻

03 「悅」領管治，規範共促繁榮

企業管治

新城悅服務嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《企業管治守則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法律法規和規範性文件的要求，完善公司的管治架構和管治體系，持續提升公司的管治水平與風險防範能力。

公司按照《新城悅服務集團有限公司之第二份經修訂及重訂的組織章程大綱及細則》規定，梳理相關組織的職責條款以進一步強化管治架構及其成員履職的合規性與全面性，同時選聘和任免公司董事。2023 年，公司完成執行董事變更，截至匯報期末，公司董事會由 9 位董事組成，其中女性董事 2 位。

同時，公司在董事會下設四個委員會並明確各委員會職責，分別為審核委員會、薪酬委員會、提名委員會及 ESG 委員會。公司充分認識到董事會成員多元化的重要性並實施多元化政策，董事會成員所有委任和甄選均以用人唯才為原則，標準包括（但不限於）文化及教育背景、專業經驗、技能及知識，以經營水準為績效標準，充分以客觀條件及董事會成員多元化的益處為參考。



新城悅服務 2023 年董事會組成及會議召開情況



為了優化管治結構和提升決策效率，新城悅服務制定了一套針對中高層管理人員的股權激勵機制，促進中高層管理人員更積極地參與管治和決策過程，以更加專業和負責的態度，為公司的長期發展貢獻力量。

合規管治

新城悅服務嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《企業管治守則》《物業收費管理條例》等相關合規管治規定，制定了《新城悅服務內控管理辦法（2023 版）》《新城悅服務內控管理細則（2023 版）》《新城悅服務財務十大軍規（2023 版）》等管理制度，有效提升公司合規管治能力。

為了加強合規管理，公司建立健全合規審查機制。該機制將合規審查作為規章制度制定、重大事項決策、重要合同簽訂、重大項目運營、大額採購和銷售等經營管理行為和相關財務、信息技術等專業事項的必經程序。

新城悦服务合规审查机制

审查类别	审查形式	审查频率
联合检查	新城悦服务总部财务管理中心独立或联合总部其他职能部门组织区域 / 子公司人员实施季度联合检查	每年二季度、三季度、四季度，共计 3 次
月度自查	区域 / 子公司财务部负责制定并提报月度检查计划，独立或联合区域 / 子公司其他职能部门，组织区域 / 子公司实施检查并推进整改	每月
专项检查	除联合检查和月度检查，新城悦服务总部财务管理中心结合公司管理要求下发单次专项检查任务	—
审计督办	根据集团审计监察部督办要求，由总部、区域 / 子公司财务部牵头成立专项小组到现场深入检查	—

为确保合规审查的有效性，公司法务部门每季度会根据公司经营情况对合规检查及考核，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。

风险管理

新城悦服务高度重视公司风险管理工作，同时基于行业特点和公司的实际情况制定了《物业法律风险及应对措施》《新城悦服务内控管理办法（2023 版）》《新城悦服务内控管理细则（2023 版）》等相关管理制度，设立了「自上而下」和「自下而上」的风险审查流程。

新城悦服务风险审查流程

自上而下	面临的核心风险分为 5 类（详见「新城悦服务核心风险及应对措施」），每类风险均有对应的责任部门，审查渠道包括飞行巡检、联合交叉检查、政策比对、复盘与分析报告等
自下而上	设有风险管理「三道防线」（详见「新城悦服务风险管理体系」），明确区域公司与项目一线、总部职能部门、审计监察部的风控职能。当区域公司与项目一线在实际工作中发现潜在风险点，及时上报总部，总部根据实际情况做出回应及优化风险管理相关制度和模式

新城悦服务核心风险及应对措施

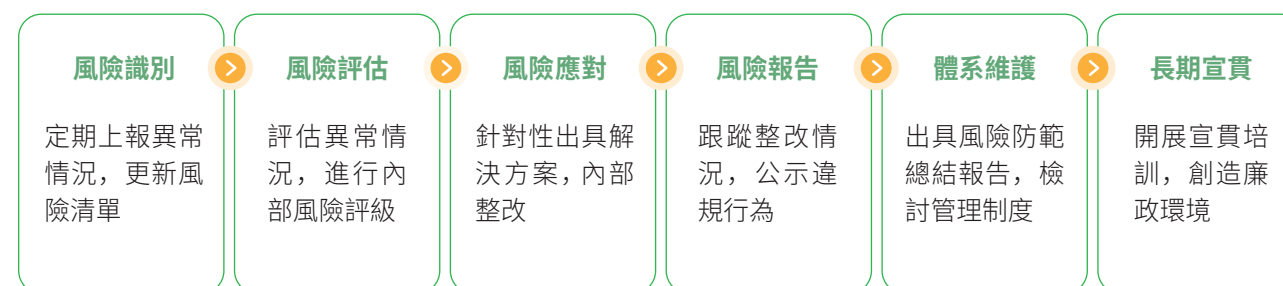
风险类型	应对措施
战略风险	评估各项业务风险，形成业务环境分析报告
市场风险	按每双周输出市场环境双周报，传达一线执行防範
运营风险	以週为単位分析项目经营风险点，形成风险项目清单，阶段性重点跟进
法律风险	制定《物业法律风险及应对措施》，编制物业服务风险与防範年度报告
财务风险	严格执行《新城悦服务内控管理制度》，每季度交叉检查并形成书面报告

公司结合已建立的全面风险管理体系，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管理体系的核心，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管理部门涉及的风险进行识别、防範与控制，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。

新城悦服务风险管理体系

防线	第一责任人	内容
第一道防线： 一线业务单元	区域/项目一把手	直接面对业务风险，对各类风险进行识别、处置与及时上报
第二道防线： 职能条线审核	职能部门/部门一把手	支持一线业务部门，履行专业判断、合规性监督的风险管理职责
第三道防线： 审计、监察、巡视	董事长 审计监察部负责人	对前两道防线的工作进行监督、稽核、审计及监察

新城悦服务风险管理体系



廉潔文化和商業道德

商業道德管理

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，制定了《内控管理制度》《内部审计工作规范》《审计管理流程》等管理制度，杜绝公司内部的腐败行为。

针对员工管理，公司制定了《员工职务行为准则》等相关管理制度，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。

新城悦服务以严格的纪律与道德标准要求员工，要求所有新员工签署《廉洁从业承诺》。同时公司结合每年的价值观测评等活动，组织员工及董事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，同时利用道德评审及廉情感知调研结果，指导日常审计工作的进行。

公司的审计监察部、人力行政管理中心作为公司廉洁文化和商业道德管理的核心部门，相互协作完成违规事件的整理审核及相关部门的奖惩。

商業道德管理相關部門職能

部門	職能
審計監察部	作為集團監控舞弊、違規違紀問題的主要部門，針對問題的性質、嚴重程度提出對相關責任人及責任單位的處罰意見，經上級審批後由人力行政管理中心執行
人力行政管理中心	總部人力行政管理中心、分子公司、區域公司及專業公司綜合部門負責落實對相關責任人及責任單位的懲罰決定、追蹤懲罰措施

新城悦服务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能腐、不敢腐、不想腐的廉政生态环境，坚决对舞弊行为「零容忍」。

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。

新城悦服务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。2023 年，公司对《新城悦服务投诉举报管理办法（2023 版）》进行修订，对制度的适用范围和文字表述进行明确和完善，同时完善了投诉举报保密制度，有效保障举报人的个人隐私及安全。

新城悦服务舉報人隱私及安全保護措施

- 對舉報信息有利害關係者實行迴避制度
- 對舉報人的個人信息及舉報內容嚴格保密，將舉報材料列為密件管理；審計調查人員對保密資料進行妥善地保管和使用，嚴禁與調查無關的人員接觸
- 審計調查工作中，除專項調查人員外，其他任何人不得打探、議論工作相關信息，參與專項調查的人員不得向任何人透露專項調查工作的內容
- 任何機構和個人不得以任何藉口阻攔、壓制舉報和打擊報復舉報人
- 打擊報復行為一經查實，依照公司有關規定嚴肅處理；構成犯罪的，移送司法機關依法處理

新城悦服务投訴舉報反饋流程

專人入庫	• 接到投訴舉報 24 小時內，專人負責事件的入庫，篩選有效舉報線索並提交至審計監察部門負責人
線索提交	• 審計監察部門負責人（或其授權人）在 2 個工作日內審閱判斷舉報線索是否真實有效，如有效，將分派人員處理
人員調查	• 分派具體人員進行線索調查，3 天時間內完成初查報告

新城悦服务投訴舉報受理途徑

<p>舉報電話</p> <p>021-32522898</p>	<p>舉報郵箱</p> <p>whistleblower@xinchengyue.com</p>	<p>舉報微信</p> <p>廉政新城 (lianzhengxincheng)</p>
<p>通訊地址</p> <p>上海市普陀區中江路 388 弄 6 號新城控股大廈 A 座審計監察部</p>		

廉潔文化宣導

2023 年，公司各職能和區域層面開展了管理層交圈、審前、審後廉潔從業、合規專項等多種培訓，進一步鞏固全體員工的廉潔意識，實現重點崗位多次覆蓋的效果。

報告期內：

- 新城悦服务完成面對面廉政宣貫培訓 **60 場**，覆蓋近 **1 萬人次**，線上學習覆蓋 **1.5 萬人次**；
- 廉政宣貫培訓覆蓋的員工比例 **100%**；
- 廉政宣貫培訓覆蓋的董事比例 **100%**。

此外，每年 8 月為新城悦服务的廉政文化主題宣傳月。2023 年，公司通過「打卡警示語」、「送課去一線」、「廉政知識競賽」、「辯論賽」、「知識小課堂」、「廉政講師認證」等活動的開展，加深全體員工的廉潔意識。公司持續創新廉政宣傳途徑，通過廉潔海報、廉政網站、微信公眾號、廉潔手冊等多種形式，全方位營造了企業內部風清氣正的良好氛圍。

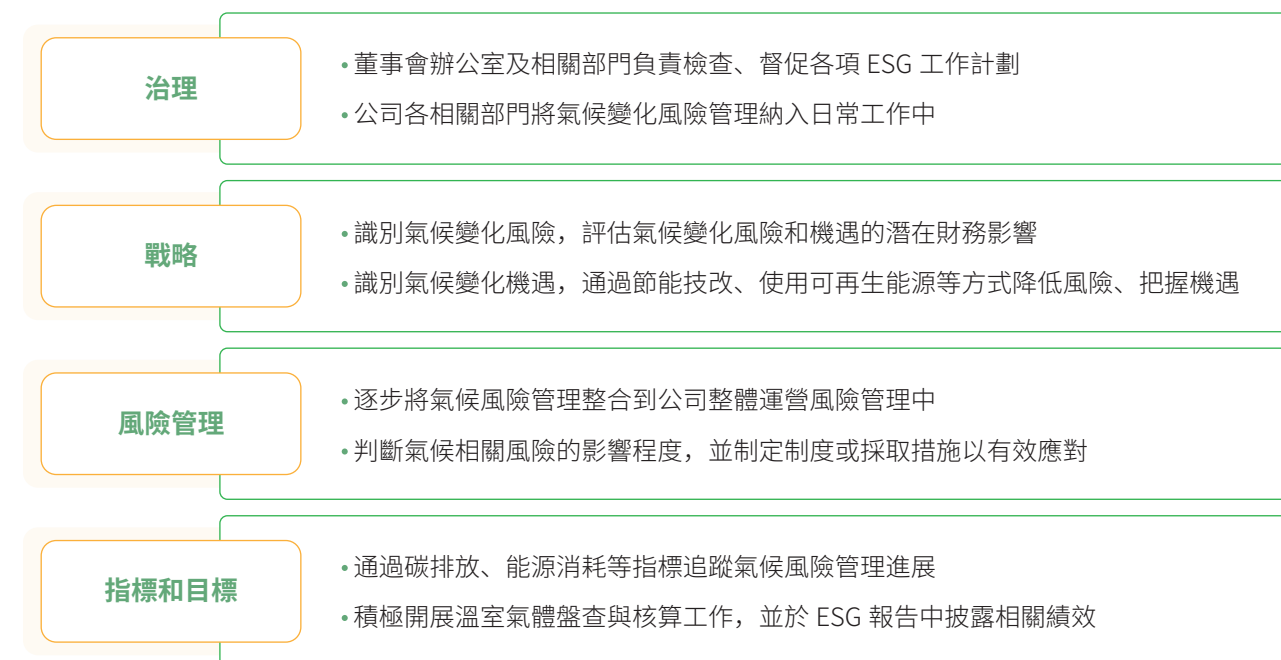
報告期內，公司未發生因違反舞弊、賄賂、勒索、欺詐及反洗錢相關法律法規而受到主管部門處罰的事件。

04 「悅」享綠色，低碳共築家園

應對氣候變化

新城悦服务參照國際可持續準則理事會 (ISSB)「IFRS S2」的氣候相關信息披露框架，從治理、戰略、風險管理、指標和目標四大方面梳理和呈現公司氣候變化管理體系，提升自身應對氣候變化的韌性與能力。

新城悦服务氣候變化管理體系



新城悅服務氣候相關風險和機遇分析

氣候相關風險/機遇類型		風險/機遇描述	應對措施
氣候相關風險	政策和法律風險	自中國碳達峰碳中和目標提出以來，公司可能面臨能源與環境法規和政策的收緊，趨於嚴格的政策及法規預計會增加營運成本	<ul style="list-style-type: none"> 及時了解和遵守相關監管法律法規，並根據法規要求，規範各項業務的工作機制和展業流程。定期統計溫室氣體排放量，以便及時響應相關要求 建立完善氣候事件應急管理機制
	市場風險	隨著業主對節能減排的關注和上下游企業對價值鏈減排的需求，公司會受到碳減排方面的壓力	
	聲譽風險	低碳經濟、氣候相關議題愈發受到大眾關注，若公司無法在應對氣候變化方面進行合理回應，將對公司聲譽造成一定的風險	
	急性物理風險	新城悅服務多個經營點位於中國東南沿海地區，經常受到颱風導致的設施損壞、服務中斷等問題	
	慢性物理風險	公司可能面臨因氣溫上升、海平面上升等慢性氣候災害影響正常生產經營的風險	
氣候相關機遇	節能和環保服務	隨著對節能和環保的重視程度不斷提高，物業服務企業可以提供相關的節能和環保服務，如節能改造、垃圾分類等，以滿足客戶需求，提升客戶滿意度，提升品牌價值	<ul style="list-style-type: none"> 逐步提升運營過程中太陽能等可再生能源的使用比例 積極探索基於物聯網技術的智能物業服務、基於大數據分析的能源管理等
	能源轉型	在公司運營過程中使用可再生能源，有利於在中長期降低公司能源開支	
	創新服務模式	氣候變化為物業服務行業提供了新的服務模式和創新機會	

基於氣候變化風險與機遇的評估結果，公司針對溫室氣體排放密度制定短、中、長期目標；同時，公司定期披露相關目標的實施進度，保障信息披露的透明度。

指標	短期目標 (2025年)	中期目標 (2030年)	長期目標 (2050年)	2023年進展情況
溫室氣體排放密度	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 5% 以上	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 10% 以上	以 2022 年為基線，溫室氣體排放密度較基準下降 50% 以上	報告期內，公司溫室氣體排放密度為 24.69 噸二氧化碳當量 / 人民幣百萬元，較基準年下降 21.72%

綠色運營

新城悅服務的主要業務對環境及天然資源無顯著影響，但作為負責任的良好企業，公司致力減緩業務對環境造成的潛在影響。新城悅服務結合自身運營實際，創新性地提出了綠色運營服務理念。該理念圍繞綠色社區、綠色辦公和綠色餐廳三大支柱展開，通過實施精細化管理，對旗下各區域項目的設備能耗使用情況進行嚴格監督與細緻審核。

為加強企業的環境管理水平，統籌管理企業的環境健康安全（「EHS」）表現，公司建立了 EHS 體系，成立了 EHS 委員會。EHS 委員會由新城悅服務董事長兼首席執行官牽頭，下設客服運營、財務、人力資源等多職能條線，建立從區域公司到集團總部全層級參與的綠色運營管理體系。

針對運營過程中發現的能源和資源浪費問題，公司積極提出改進措施，力求在各個環節減少浪費，為實現集團的節能減排目標貢獻力量。

新城悅服務綠色運營三大支柱



通過綠色運營開展的系列舉措，新城悅服務不僅展現了企業的環保責任擔當，也為推動行業的綠色可持續發展樹立了典範。報告期內，公司未發生任何因違反環境管理相關法律法規而受到主管部門處罰的事件。

能源管理

新城悦服务主要能源使用类型为运营过程中消耗的电能。公司严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等国家与地方相关法律法规，制定了《节约用电管理办法》《新城悦能耗管理要求》《能耗控制知识手册》《节能降耗工作指引》等管理制度，不断健全能源管理体系，加强能源管理措施，实现节能减耗。

新城悦服务能源管理架构

运营管理中心	<ul style="list-style-type: none"> 職責：作為公司能源管理機構，負責全公司節能降耗、資源綜合利用、用能指標考核等能源管理工作
節能管理小組	<ul style="list-style-type: none"> 職責：負責組織、協調領導公司節能工作

公司針對節能減排目標，制定了一套切實可行的能源管理措施，從七個方面入手，全方位開展節能改造項目，減少公司日常運營過程中的能源消耗。

機動車庫	在保證照明效果不變的前提下，靈活調整所需燈具和亮燈數量，從而降低能耗
非機動車庫	在坡道和車庫，設置光控燈具，減少不必要的照明耗電
樓內公區	採用人體感應控制的燈具，並在燈具牆面張貼節能標識，鼓勵按需開關燈
園區與樓宇	針對園區不同場景的照明需求，設定定時有效的時控
塔樓項目	釐清能耗界面劃分，並對除應急照明外的辦公樓層的公共照明安裝時控器
設備節能	採用低耗能設備，包括節能降耗空調等
運行標準	精細化能耗管理，對公區設施和物業用房的照明、水系、電梯、空調、取暖器等設施設備制定開啟時段

針對新項目，公司會在項目接收一個月之內，建立計量台賬《公共儀錶檔案台賬》，並制定能耗統計方案，針對客戶能耗、公共能耗、業務合作能耗、市政公用能耗進行獨立及精確的統計與分析，並開展相關節能改造項目。公司針對綜合能源使用密度制定短、中、長期目標，並定期披露相關目標的實施進度。

指標	短期目標 (2025年)	中期目標 (2030年)	長期目標 (2050年)	2023年進展情況
綜合能源使用密度	以 2022 年為基線，綜合能源使用密度較基準下降 5% 以上	以 2022 年為基線，綜合能源使用密度較基準下降 10% 以上	以 2022 年為基線，綜合能源使用密度較基準下降 50% 以上	報告期內，公司綜合能源使用密度為 44.42 兆瓦時 / 人民幣百萬元，較基準年下降 20.64%

新城悦服务能源管理体系

公司/運營點名稱	認證名稱	認證有效期
新城悦服务	ISO 50001:2018	2025.10.26

水資源管理

新城悦服务的水資源主要來自於市政管網用水，目前各運營點無求取適用水源上的問題和困難。公司遵守《中華人民共和國水法》《城市節約用水管理規定》等法律法規及政策規定，建立完善的水資源管理體系，並針對不同用水環節制定了針對性的節水措施。

新城悦服务節水措施

用水環節	節水措施
日常辦公用水	<ul style="list-style-type: none"> 對小區用水進行後台監控，小區市政總管接入口設置總錶，按區域設置分錶，開展用水分析，數據每月統一匯總於集團總部，總部根據能耗情況動態調整節能策略 定期維護用水設備，杜絕跑冒滴漏 提升全體員工的節約用水意識，用水後及時關閉水龍頭，並開展相關考核
綠化用水	<ul style="list-style-type: none"> 在綠化澆灌環節引入節水設備，減少用水
食堂用水	<ul style="list-style-type: none"> 水池張貼節約用水標誌，明確水池用途 促進全體員工樹立節約用水意識，開展全面考核，杜絕浪費水資源；在水池內測確定水位線，肉類解凍、蔬果浸泡不得超過水位線

排放與廢棄物管理

新城悦服务涉及到的主要排放與廢棄物類型為廢水、無害廢棄物和有害廢棄物，其中廢水來源於日常辦公、綠化及食堂用水，無害廢棄物包括日常運營管理產生的辦公生活垃圾和廚餘垃圾，有害廢棄物主要為少量廢硒鼓、廢墨盒等。

公司嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《城市生活垃圾管理辦法》等相關法律法規，制定了《辦公室管理辦法》《新城悦建築垃圾清運管理辦法（2023 版）》制度，並在各運營點採取「減量化、再利用、資源化」原則，規範廢棄物報廢及回收流程，推進綠色辦公，努力降低無害廢棄物產生量，提高廢棄物利用率。報告期內，公司未發生排放與廢棄物管理相關違法違規事件。

新城悦服务排放與廢棄物處理方式

類別	廢棄物類型	處理方式
廢水	生活廢水	流入市政管網進行處理
無害廢棄物	辦公生活垃圾、廚餘垃圾	委託第三方單位進行環保處置
有害廢棄物	廢硒鼓、廢墨盒	委託第三方單位進行環保處置

為了減少廚餘垃圾的產生，公司為團餐服務制定了採購計劃，通過定量採購從源頭減少廢棄物產生。此外，公司嚴格把控食材良品率，採用分批燒制，因量加工等方法，降低食材損耗率，減少食材浪費，同時通過供應小份菜品，鼓勵客戶按需自取等措施，避免浪費現象的產生。

公司通過宣傳標語、屏幕展示和培訓會等多種形式對員工開展反浪費文化宣傳，提倡光盤行動，深化員工的意識，鼓勵員工在實際工作和生活中踐行節約精神，為實現資源的高效利用和可持續發展貢獻力量。

05 「悦」創品質，和諧共創發展

產品與服務質量管理

客戶服務品質提升

新城悦服务秉持「讓幸福變得簡單」的企業使命，提出「大社區 + 大後勤」雙鏈驅動發展戰略，聚焦終端客戶及政企客戶所需的關鍵細分服務領域，基於為同一個客戶挖掘更大的價值、為同一客戶提供全方位的服務邏輯，不斷鞏固多元化專業服務力。

“大社區 + 大後勤”幸福生態服務體系



新城悅服務「大社區」服務端 2023 年管理舉措

措施	成效
標準有品質	<p>搭建不同場景的服務設計能力：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一套目視化品檢標準：9 個歸家動線觸點，34 項標準 10 條紅線，聚焦客戶視角和歸家動線品質 綠化養護專業手冊：1+2 管理工具包，1 套養護指導手冊 10 類 29 項作業標準；2 個養護管控工具：養護頻次追蹤表、綠化養護年曆 品質案例庫：沉澱內部優秀品質管理經驗，構建全員對品質提升思考、創新、改善的能力，促進各區域、項目快速共享、複製、應用的服務意識，搭建整合 24 大類品質提升優秀案例 138 個 景觀節點案例庫：總結常態項目 8 大場景 14 個綠化節點景觀提升圖例，提升景觀打造能力
管理有品質	<p>機制保障服務標準的有效落實：</p> <ul style="list-style-type: none"> 同步深化「總部、區域、項目」三級品質巡檢的長效機制，在全國範圍內打造「品質管控」與「客戶滿意」雙優的標桿項目
口碑有品質	<p>服務創新持續滿足客戶需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> 覆蓋全國近 200 城的「福鄰節」等業主節活動不斷激活「幸福社區」

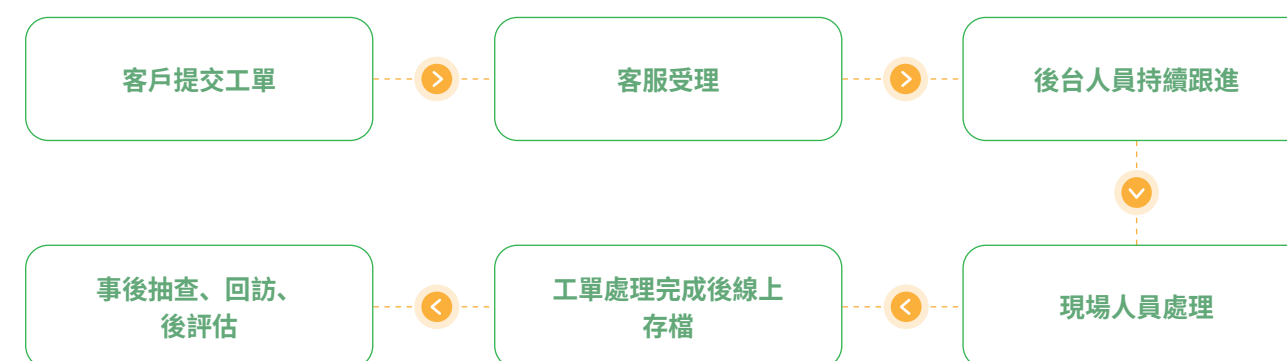
新城悅服務「大後勤」服務端 2023 年管理舉措

措施	成效
強化專業服務發展韌性	<ul style="list-style-type: none"> 持續佈局密度較高的核心區域或深拓重點業態，例如：醫院、產業園、學校等
堅持「區域聚焦戰略」	<ul style="list-style-type: none"> 在京津冀、環渤海及川渝等三大核心城市群不斷提升管理密度，擴大業態覆蓋範圍，協同佈局專業服務賽道
深化「物業管理+團餐」的體系化拓展模式	<ul style="list-style-type: none"> 進一步拓展「物業管理+團餐」項目，完成全業態領域的後勤餐飲服務佈局

客戶溝通與滿意度

新城悅服務嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規與相關規定，並制定了《客戶接待作業指引》《新橙社應用程式橙管家工單操作指引》《4008 客服系統運營管理辦法》等制度積極應對客戶投訴與反饋，通過物業中心現場接待、管家企業微信、服務電話、新橙社 APP、郵箱等多種渠道，及時響應客戶與業主的報修、投訴與諮詢需求，不斷提升客戶服務水平。

客戶投訴應對流程



提升客戶滿意度是新城悅服務品質服務的重點工作之一，由公司客戶服務中心直接負責。2023 年公司開展兩次滿意度調研工作，據調研結果顯示，物業服務細項均取得較好成績，戰役項目滿意度較上半年有顯著提升。

負責任營銷

新城悅服務嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等法律法規與行業規範，踐行營銷合規性、全面性、有效性、報備審批原則；制定宣傳材料製作準備，加強宣傳內容審查，採用「總部-區域-項目」三級品牌傳播管控體系，履行總部對區域及項目品牌輸出數據的不定期核查機制，保障輸出信息的真實性合法性，尊重客戶知情權。2023 年，公司未發生因違反負責任營銷相關法律法規而受到相關部門的處罰的事件。

增值服務

為了滿足客戶在日常生活中的各項需求，新城悦服務向業主及住戶提供多元化的物業增值服務。

新城悦服務增值服務內容

住宅業主	社區生活服務	社區電商:新橙社	新橙社 APP 將智慧停車、零售服務、智慧家居等融合在社區空間裡。具備網上商城、充電、停車、開門、小區公告、管家等服務在線及時更新
		快遞服務:雲櫃	截至 2023 年 12 月底,雲櫃在全國的櫃體數量可達 11,000+ 台,覆蓋全國超過 100+ 個城市,累計服務了超過 8000+ 萬人次受眾,年存取包裹超過 4.81 億人次
	社區資產服務	裝修服務:新橙居	為業主提供一站式家居生活解決方案。目前業務已覆蓋全國超 200 個城市,服務逾數十萬業主
車位服務:橙享家		橙享家已擁有一支超 100 人的專業服務團隊,合作樓盤近 200 餘個,已為數萬個家庭解決停車問題	
	公共資源管理服務	新悅薈	社區資源監管運維、新業務孵化中心
非住宅客戶	團餐服務		涵蓋高校餐廳、企業員工餐廳、寫字樓餐廳及企業宴會接待服務;日均服務客戶人數超過 110,000 人次
	電梯服務		以電梯交通系統、智慧管理系統、物聯網系統、AI 電梯雲系統為核心內容打造的專業團隊,公司在管電梯約 4 萬台

客戶健康與安全

新城悦服務持續關注客戶安全管理，從防控管理角度入手，提高社區安全保障能力。公司嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》等法律法規，制定並實施《安全管理制度》《消防系統管理制度》《電梯應急救援預案》等內部制度，通過排查檢查安全隱患、守護業主安全與健康，創造和諧安全的小區環境。

新城悦服務已建立「集團 - 區域 - 項目」的三級安全管理體系架構，基於區域實際情況和特定，立足於具體項目，規範安全管理秩序，明確各層級負責人的安全工作責任，有效防範潛在安全風險，保證業主安全，切實維護社區正常秩序。

新城悦服務三級安全管理體系

第一級： 集團安全秩序條線

負責整體管理體系的搭建與修訂，適時更新工作標準，監督區域秩序體系的運行，並定期收集執行結果

第二級： 區域安全秩序條線

結合本區域特點落實秩序管理體系，包括工作標準、執行方案及管理措施的制定，管理項目落地執行情況等

第三級： 戰隊總項目經理

執行區域秩序條線工作管理方案

消防與應急管理

為保障消防系統設備性能良好，新城悦服務在分公司和項目工程分別設置負責人，負責定期對消防系統進行巡查、測試及保養，確保在緊急時刻能夠實施安全措施保障業主及員工生命安全。公司在多區域開展消防演習及安全培訓，提高員工的消防安全意識、應急疏散和逃生能力，最大限度地保障小區安全。

設施設備安全管理

為保障業主安全，新城悦服務 2023 年新編《新城悦泳池安全管理作業指引》，內容包括泳池及相關設施設備要求、泳池開放運行及關閉期間的管理要求，泳池專業人員配置標準及要求、水質要求等。增加泳池開放前風險評估，確保投入使用環節的安全可靠。

公司依據《中華人民共和國特種設備安全法》，制定了《安全管理制度》《電梯應急救援預案》等內部制度，通過應急演練、深度排查及培訓等方式，降低電梯安全風險，公司組織技術員工定期進行技能考核，將考核結果分為 T1 至 T6 六個等級，持續檢驗員工的技能水平，進而提升了新城悦服務員工的服務能力、有效保障了業主的乘梯安全。



報告期內：

- 消防演習舉辦約 **1,300 場**，防汛演習舉辦約 **800 場**，覆蓋約 **35,000 人次**；
- 重大節日前安全檢查 **3,500 次**；
- 集團電梯培訓舉辦 **80 場**，累計培訓時長約 **3,807 小時**；

食品衛生與安全

食品衛生與安全是團餐服務的重中之重，新城悦服務嚴格執行食品安全的規範工作，秉承避免污染、控制溫度、控制時間、清洗和消毒、控制加工量的管理原則，規範全管理流程。新城悦服務規範驗收驗存工作，確保所有食材均可溯源、定期檢查核對食品的儲藏情況等；完善生產加工程序，明確生熟工器具分開使用、菜品中心溫度測量等規範；專人負責食品留樣，並規範食品保溫和食品安全檢查工作。

新城悦服務食品安全召回流程措施

認真落實 嚴格執行	依照《食品安全法》規定召回或者停止經營不符合食品安全標準的食品
停止使用 封存庫存	一旦發現購進的某種食品（含原料）、食品添加劑及食品相關產品屬國家召回產品
召回已銷售 通知消費者	若發現其加工的食品不符合食品安全標準，應當立即停止加工，召回已銷售的食品，通知相關消費者，並記錄召回和通知情況
召回食品的處理	應當對召回的食品採取補救、無害化處理、銷毀等措施，並將食品召回和處理情況向縣級以上監督部門報告
建立召回記錄	應詳細記錄召回食品情況，處理情況及上報情況

報告期內：

- 餐飲服務項目 **155** 個；
- 餐飲專項培訓覆蓋率 **100%**。

2023 年，公司在客戶健康與安全方面未發生違法違規事件。

數據安全與隱私保護

公司嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，對內建立起線上、線下的信息網絡安全防護體系；制定落實《信息安全管理制度》等內部政策制度，明確「全面保障、動態管理、預防為主、持續推進」的信息安全管理工作總體方針，分類識別評估信息安全風險。該制度明確數字化發展中心，負責所有信息化管理系統、網絡和設備的安全運營和信息安全保護工作，審計監察部、組織與人力發展中心等多部門協同合作，共同承擔新城悦服務的信息安全工作責任。

公司信息系統已獲得「信息技術服務管理體系符合標準：ISO/IEC 20000-1:2018」認證（證書有效期 2026 年 6 月 12 日）和「信息安全管理体系符合標準：GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001: 2013」認證（證書有效期 2025 年 10 月 30 日）。



公司信息安全相關認證

新城悦服務高度重視信息系統運營中客戶的隱私安全保護，對外針對所有信息類合作供應商的合同條款都明確約定保密義務。在為業主服務的過程中，對主要會接觸到客戶個人身份信息、家庭成員、住址等有關信息的人員和環節進行嚴控，維護公司及客戶利益。

新城悦服务数据安全与隐私保护管理措施

內容	措施
涉及權限	客戶資料必須設置閱讀權限和密碼, 密碼不得通過郵件發送
涉及原則	客戶資料原則上只允許摘抄, 不得進行複印、拍照、外借
涉及範圍	與客戶溝通或遇到諮詢時, 禁止未經客戶本人允許 (法定配合義務除外) 透露客戶信息
涉及隱私	禁止竊取或洩露客戶資料或隱私
涉及追責	因客戶信息洩密給公司造成損失的, 公司將追究其有關責任

2023 年, 公司未發生因違反信息安全與隱私保護相關法律法規而受到主管部門處罰的事件。

知識產權保護

公司嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國侵權責任法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國廣告法》等法律法規, 制定並執行《知識產權管理制度》《新城悦服务信息安全管理辦法》等內部規定, 定期審查知識產權管理體系的有效性, 並不斷優化知識產權風險防範機制。

法律事務部作為知識產權事務的管理部門, 明確要求專利權、專有技術及技術秘密、商標權、商業秘密和著作權的使用和管理流程, 構建完善的知識產權合規管理制度和流程、知識產權合規體系及實施知識產權風險預警。

新城悦服务通過培訓開展知識產權宣傳普及工作, 加強對專利、商標、著作權等知識產權的管理, 鼓勵和保護公平競爭, 充分尊重合作方的知識產權, 嚴格在授權範圍內使用合作方的知識產權; 同時, 公司加強對侵犯本公司知識產權的行為進行監測和調查, 做到及時發現、及時處理, 切實保護公司利益。

報告期內, 公司未發生侵害他人知識產權的事件, 也未有上述事項引起的訴訟案件發生。

供應鏈管理

新城悦服务高度重視供應商管理的規範性和有效性, 嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國政府採購法》等相關法律法規, 並制訂實施《新城悦服务招採管理辦法 (2023 版)》《新城悦服务供應商管理辦法 (2023 版)》等內部政策制度, 明確採購管理職責、分工和模式, 確定供應商註冊、認證、考察、入庫、入圍、評估等各環節的管理原則與要求、確立各環節的標準管理動作, 並為員工提供相關制度培訓, 保證採購、供應商管理過程的全面有效和公平公正。

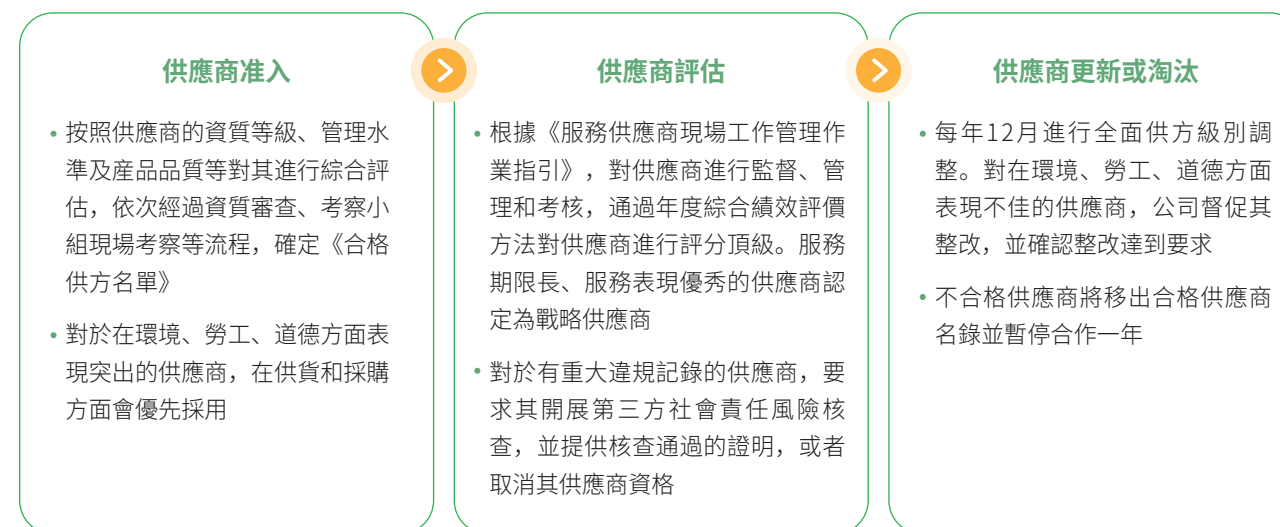
新城悦服务招採管理職責

部門	職責
總部財務管理中心 - 採購管理條線	<ul style="list-style-type: none"> 負責制度的制定、解釋、修改, 並監督制度的執行情況 負責總部招標文件編寫、組織發標、答疑、開標, 負責投標文件接收; 覆核區域業務招標文件的審核 負責覆核採購方案和定標流程及附件整體描述完整準確; 招標小組成員職責分離; 入圍供方滿足數量及業務需求; 評標定標方法符合制度規定; 採購過程整體組織合規性等 負責總部的採購支出合同簽訂及歸檔 負責定期對各區域公司採購過程及結果進行抽查審核 督促項目按時發起物資驗收及合同類驗收流程, 並及時進行通報 負責合同支付流程的閉環 (保潔、綠化、保安、消防、智能化、電梯維保)
總部財務管理中心 - 成本管理條線	<ul style="list-style-type: none"> 負責編制保安、保潔、綠化、工程維保標底價 負責編寫業務招標文件的商務標及審定商務標, 參與商務標談判 負責覆核開標一覽表及明細表中影響報價的因素是否填寫完整準確; 評標及中標原則設定是否從成本節約角度設定; 商務標澄清內容是否完整; 組價過程是否正確; 定標價格是否符合市場行情 負責覆核採購金額是否在預算範圍內, 採購價格的審核, 稅率及付款條件等是否約定正確 負責覆核工程量與人工費、材料費、機械台班費用, 確認審定金額, 出具線上審定, 針對維修工程價格較高情況, 需現場確認審定金額 負責定期組織各區域公司進行市場價格調研 督促項目按時發起非合同驗收流程, 及時進行通報
總部的業務需求職能部門	<ul style="list-style-type: none"> 負責對需求的業務標準 (包括但不僅限於: 開辦物資標準、日常保潔標準、綠化養護標準等)、數量進行判斷及明確; 明確供方業績、專業資質、技術要求, 對入圍供方的業績和能力是否符合要求進行判斷, 編製總部招標文件的技術標, 覆核區域編製的招標文件的技術標 涉及總部招採工作, 需配合供方現場踏勘, 介紹標的及周邊情況, 並在供方現場踏勘簽到表上簽字確認, 參與發標、答疑 評審技術標
區域公司採購經辦人員	<ul style="list-style-type: none"> 負責以制度為基礎, 組織編製並完善區域內部的採購管理細則 負責本區域業務招標文件、組織發標、答疑、開標, 負責投標文件接收 負責審核本區域採購方案及定標流程, 審核區域供方間無關聯關係文件 覆核入圍供應商營業執照及必需資質合法有效, 是否存在涉訴、執行程序或行政處罰等情況 負責本區域開標完後清標、交底、框架合同簽訂、合同預警等 負責本區域客服運營部管轄的合同簽訂及歸檔 負責督促項目及時發起物資驗收及合同類驗收

部門	職責
區域公司財務管理部	<ul style="list-style-type: none"> 評審商務標 負責覆核開標一覽表及明細表中影響報價的因素是否填寫完整準確；評標及中標原則設定是否從成本節約角度設定；商務標澄清內容是否完整；組價過程是否正確；定標價格是否符合市場行情 負責覆核採購金額是否在預算範圍內，採購價格的審核，預算科目是否合理合規，稅率及付款條件等是否約定正確 負責覆核工程量與人工費、材料費、機械台班費用，確認審定金額，出具線上審定，針對維修工程價格較高情況，需現場確認審定金額 負責定期組織對項目市場周邊進行價格調研 負責覆核結算流程的金額、稅率及付款條件等是否按合同約定執行 負責預算的新增及調整，按時完成閉環 督促項目按時發起非合同驗收流程
區域公司職能需求部門	<ul style="list-style-type: none"> 負責對需求業務標準、數量進行判斷及明確；明確供方業績、專業資質、技術要求，對入圍供方的業績和能力是否符合要求進行判斷，完成招標文件技術部分的編製工作 配合供方現場踏勘，介紹標的及周邊情況，並在供方現場踏勘簽到表上簽字確認，參與發標、答疑 評審技術標 負責簽訂除客服運營管轄的職能類支出合同 負責覆核供應商提交結算資料的真實性、規範性、有效性 負責審核供應商或項目發起付款資料的真實性、規範性、有效性
需求單元	<ul style="list-style-type: none"> 負責及時發起採購申請 負責簽訂除客服運營管轄的支出類合同 負責提交驗收資料，並發起驗收流程 負責對物資採購及時進行驗收入庫操作 負責發起付款流程並閉環

公司將供應商使用環保產品、具備環境保護措施等因素作為公司供應商准入參考因素之一，在與供應商日常合作中，鼓勵供應商更多使用可持續、環境友好型產品，並對重點合作供應商進行定期監督和檢查。積極推進綠色供應商和綠色環保材料運用，優先甄選綠色供應商。公司對供應商產品和服務的環保等級視為重要考核點進行關注，強調材料的綠色環保，重視日常經營中材料的回收和循環使用。

新城悦服務供應商准入及管理流程



供應商准入

- 按照供應商的資質等級、管理水準及產品品質等對其進行綜合評估，依次經過資質審查、考察小組現場考察等流程，確定《合格供方名單》
- 對於在環境、勞工、道德方面表現突出的供應商，在供貨和採購方面會優先採用

供應商評估

- 根據《服務供應商現場工作管理作業指引》，對供應商進行監督、管理和考核，通過年度綜合績效評價方法對供應商進行評分頂級。服務期限長、服務表現優秀的供應商認定為戰略供應商
- 對於有重大違規記錄的供應商，要求其開展第三方社會責任風險核查，並提供核查通過的證明，或者取消其供應商資格

供應商更新或淘汰

- 每年12月進行全面供方級別調整。對在環境、勞工、道德方面表現不佳的供應商，公司督促其整改，並確認整改達到要求
- 不合格供應商將移出合格供應商名錄並暫停合作一年

公司與商業合作的供應商簽訂《陽光合作協定》《廉潔合作承諾書》等，杜絕在供應商管理中出現不當的違法違紀行為。公司持續不斷地對供應商和採購部門員工提供廉潔培訓，增加廉潔和商業道德知識的積累，並設立公開的供應商投訴舉報通道，對違紀行為零容忍並進行獎懲和公示。

報告期內，公司按地區劃分的活躍供應商數目如下：

地區	2023年
江蘇省	608
上海市	228
浙江省	269
安徽省	137
山東省	252
其他地區	1,105



報告期內：

- 合格供應商共 **2,599** 家；
- 每年至少舉辦 1 次供應商評估，供應商覆蓋率為 **100%**；
- 2023 年新城悦服務供應商活躍度為 **15.65%**；
- 2023 年新城悦服務向供應商和採購人員提供的廉潔培訓共開展 **113** 次，覆蓋 **21,559** 人次，總時長約 **16,170** 小時。

06 「悦」见成长，责任共铸辉煌

员工招聘与雇佣

新城悦服务高度重视用人机制的规范性及高效性，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》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，同时参考联合国国际劳工组织颁布的国际劳工标准，制定《员工招聘管理制度》等内部制度。2023 年，公司更新《新城悦服务招聘管理办法（2023 版）》，修订包括雇佣流程优化、明确招聘违规边界、增加对管理岗位雇佣进行反舞弊核查等内容，持续确保招聘各环节合法合规开展。

公司坚持以「以编定岗、先内后外、择优选聘、风险预控」的雇佣理念，遵循平等、公平、公正、公开的招聘原则，同等条件下择优录用人才。同时，公司严格遵从《未成年人保护法》《未成年工特殊保护法》《禁止使用童工规定》等相关法律法规，严禁招聘童工和强制劳工。汇报期内，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。如发生雇佣童工或强制劳工情况，公司将采取以下措施：

- 停止童工工作和相关员工遭受的所有强制劳工，并将童工送至医院体检，保证其健康未受工作影响，并派人护送其回家交由监护人，体检和路程费用由公司承担；
- 为保障其接受义务教育的权力，公司将追踪其完成义务教育的情况；
- 根据系统记录甄别对应的误操作员工，并对其进行待岗处理，待其通过严格的内部培训和考试后再考虑复岗；
- 对雇佣童工和强制劳工的内部失职人员进行问责处理。

2023 年，公司制定人才招聘计划，通过校园招聘、内部竞聘、网络招聘和定向挖猎等多种方式引入各类人才。

报告期内，本公司招聘应届毕业生 **109 人**。此外，公司持续为残障人士和转业军人设置就业岗位，提供工作薪资和生活保障，积极鼓励其实现自身价值。截至 2023 年底，新城悦服务已招聘 **39 名残障人士**，**357 名退伍军人**。



新城悦服务关注多元文化，确保不因种族、性别、肤色、年龄、家庭背景、民族传统、宗教、身体素质和原有国籍等个人特征而歧视任何一位员工，致力于打造公正平等的职场环境，建设多元化的人才队伍。

新城悦服务 2023 年员工多元化绩效



新城悦服务严格按照劳动法制定《新城悦服务离职与退休管理办法》制度，规范员工离职程序。公司不限制员工选择工作的权利，同时非必要不主动终止或解除与员工的劳动关系，如判定需对员工做出解聘处理，会依法给予员工经济补偿。

员工权益及福利

员工权益保障

新城悦服务高度重视员工的权益及福利保障，严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，参照国际规范如国际劳工组织公约（ILO），确保员工在薪酬及晋升、工作时长、假期以及其他待遇及福利等方面享受公平待遇。

员工权益保障规范

主要方面	遵循的法律法规及内部制度	保障措施
员工权益	法律法规： 根据《中华人民共和国社会保险法》《企业最低工资规定》等 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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
员工福利	内部制度： 制定《员工手册》《福利补贴管理办法》等	<ul style="list-style-type: none"> • 为员工提供通讯补贴、餐费补贴、节日福利、高温补贴、取暖补贴、司龄补贴、交通补贴、慰问金等其他福利

員工沟通交流

新城悦服务致力于营造透明、无障碍的沟通环境。公司打造上下畅达的「纵向沟通」和平台联动的「横向沟通」双维度机制，促进员工上下级和同僚之间的互动交流。

在纵向沟通层面，公司设立员工代表大会机制，制定《新城悦服务集团有限公司职工代表大会制度》，定期召开员工代表大会，鼓励员工发声。此外，通过筹建员工座谈会、部门例会、总经理信箱、总经理沟通会等多元化的沟通渠道，倾听员工建议，积极解决员工诉求，推动企业与员工的和谐发展。

2023 年，新城悦服务通过上线「有诚议平台」，建立新的「建议」与「决策」双向循环的意见反馈与沟通渠道。此外，公司持续开展「倾听你的 XIN 声」敬业度调研活动，通过专业第三方平台调研员工对企业的信心程度、情感联结和积极行为的倾向性等维度。调研涵盖总部、区域公司及各专业公司。

在横向沟通层面，公司通过微信公众账号「伴悦湾」，为员工提供沟通平台，分享员工故事和榜样。2023 年，公司通过开展「我和新城的故事」活动，征集员工撰文分享心得，传递能量，促进企业和员工携手同行、共同成长。



報告期內，公司總經理信箱收到員工來信 **130** 條。「伴悅灣一鍵諮詢」線上渠道收到意見建議 **65** 條，反饋回覆率為 **100%**，其中，**92%** 的建議在 **48** 小時內被公司回覆。



員工關愛關懷

新城悦服务致力于给予员工如家一般的关怀，通过举办一系列温暖的主题活动与节日活动，活跃工作氛围，提升员工对公司文化的认同感，营造公司团结凝聚、活跃奋进的企业氛围。2023 年，公司举办中秋节、女神节、「让幸福发生」服务者文化月、「真徒」徒步等形式多样的员工活动，丰富员工的生活，呵护员工的身心健康。

「讓幸福發生」服務者文化月

新城悦服务提倡服务者文化，将每年的 11 月定为服务者文化月，打造属新城悦服务者们的节日，慰问感谢在项目一线服务的员工们。

2023 年，公司围绕「幸福生日会」、「幸福服务者」、「感恩服务者」、「一日服务者」四个主题，通过生日会、服务故事分享、关怀慰问、员工座谈会等一系列活动，关怀员工情感，促进企业的团结和谐发展。



為一線員工舉辦生日會



深入一線感恩慰問員工

焕新悦有样

新城悦服务以“满意的客户来自满意的员工”明确长期发展的底层逻辑，提倡共创、共识、共践“服务者文化”，让员工在与业主“相互成就”中收获职业尊重与职业价值，同时强化“客己平等”理念，通过食堂、宿舍等“焕新行动”，重视员工关怀并筑牢“服务者”多重保障。



食堂焕新



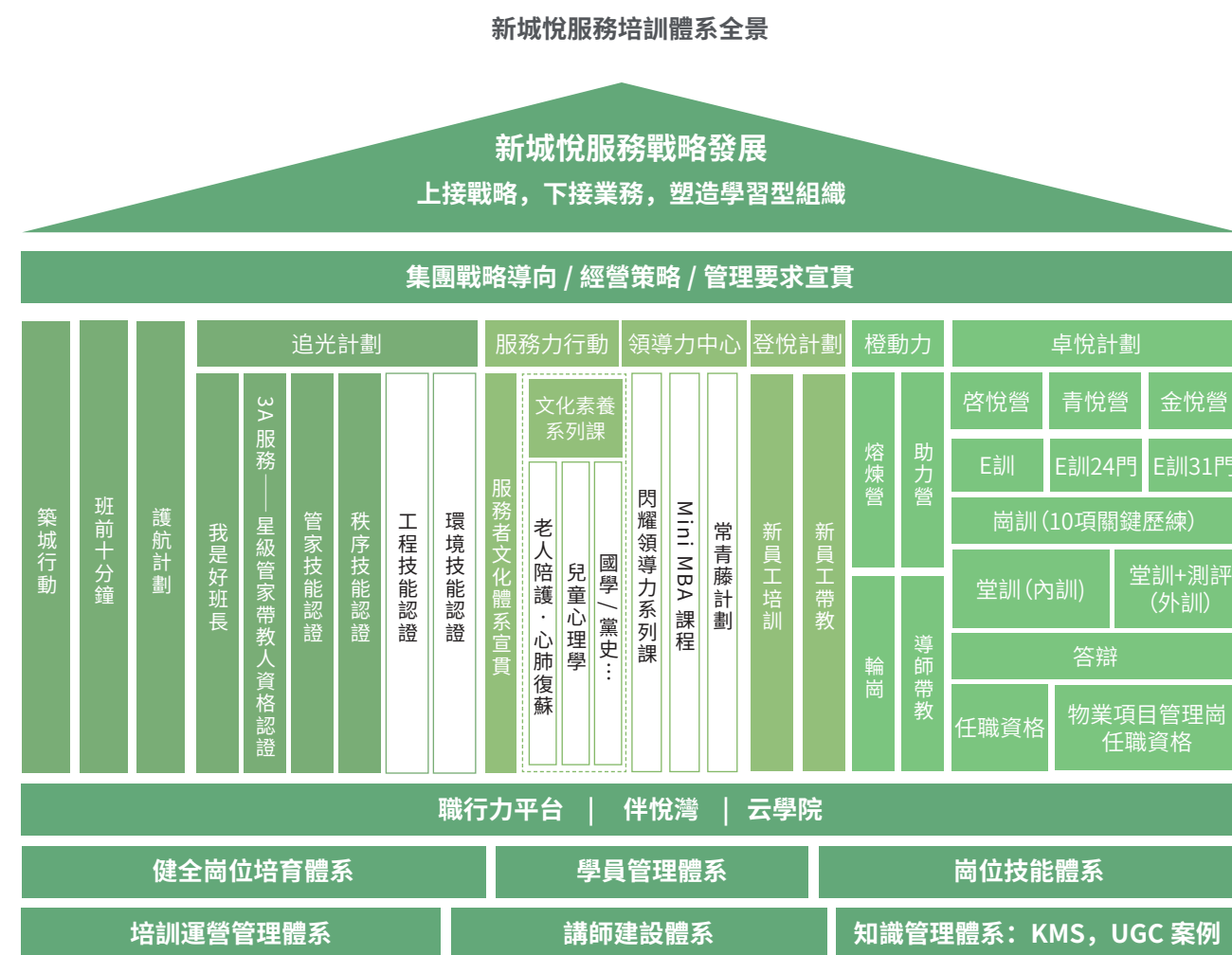
宿舍焕新



员工宿舍座谈会

员工培训与发展

新城悦服务致力于成为行业领先的学习型组织，高度重视人才供应链的完善及内部造血能力的提升，倡导并支持员工综合发展。公司承接企业发展战略，制定《培训发展管理制度》《新城悦服务培训与人才发展管理办法（2023版）》等制度，从员工入、转、调、离四大环节需求着手，完善构建人才与新城悦共同成长的培训体系，助力员工不断实现和提升自身价值。



新城悦服务为各业务线条、各管理层级提供针对性的钻石培训产品体系，通过「常青藤」、「卓越」、「橙动力」、「追光」、「服务力」5大钻石计划，为包括企业高管、物业管理骨干、校招生、基层服务者在内全体员工提供多维度的管理能力、专业知识和文化素养培训，满足不同岗位的能力提升需求，持续提升组织内生动力。

新城悦服务钻石培训产品体系



鑽石培訓產品體系

鑽石是一種追求，
一種對幸福的追求
鑽石培訓產品體系
打造讓員工的幸福
工作變得簡單

新城悦服务通过「线上 + 线下」、在岗学习、情景模拟等多样化的培训方式激发员工的学习热情，并辅以笔试、答辩等成果验收机制确保员工学有所成。此外，集团延续「师带徒」机制，助力新员工快速融入公司。2023 年，公司开展「班前 10 分钟」、「登悦计划（新员工培训）」等专项员工培训计划，协助员工快速胜任岗位要求，实现每位员工从入职、胜任和晋升发展得到全方位关注和培养。



报告期内，公司通过线上或线下等多样化的形式，覆盖培训人次 **19,302 人**，培训覆盖率 **100%**，培训课时总时长 **297,885.00 小时**，人均学习 **15.43 小时**。

「班前 10 分钟」基层员工培训计划

2023 年，新城悦服务组织开展「班前十分钟」培训，旨在每日利用碎片化时间组织基层员工学习，营造积极向上的学习氛围。培训自 3 月至 12 月发布 10 个主题，包括服务者文化、法律法规知识宣讲、满意度提升和品质管理提升等内容。



员工发展与绩效

在员工晋升和发展方面，2023 年，新城悦服务制定《新城悦服务培训与人才发展管理办法（2023 版）》构建纵向三个通道的员工晋升体系，为不同岗位规范晋升标准，明确职业发展路径，为员工的职业成长与发展提供有力的保障。根据员工个人职业成长需求和企业空缺岗位需求，公司提供横向内部转岗、内部竞聘等举措，增强人才内部合理流动，帮助员工拓宽职业发展道路。

在绩效考核管理方面，新城悦服务定期开展半年度、年度人才绩效盘点工作，根据绩效盘点结果为依据，识别人才，给予晋职晋薪机会。对应行业特色岗位，如管家序列人员，公司参照客户服务中心发布的管家认证标准体系进行晋职晋薪。

2023 年，公司搭建「项目经理赋能计划」、「星级管家认证体系」等人才内部晋升计划，同时启动「我是好班长」基层岗位技能认证计划，以培训为引导，技能认证为绩效考核基础，为员工晋升和职业发展进阶赋能。

職業健康與安全

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》等法律法规，并制定更新《员工健康与安全管理办法》《安全管理制度》《消防系统管理制度》等内部政策制度，规范员工工作环境的安全管理事项并落实。

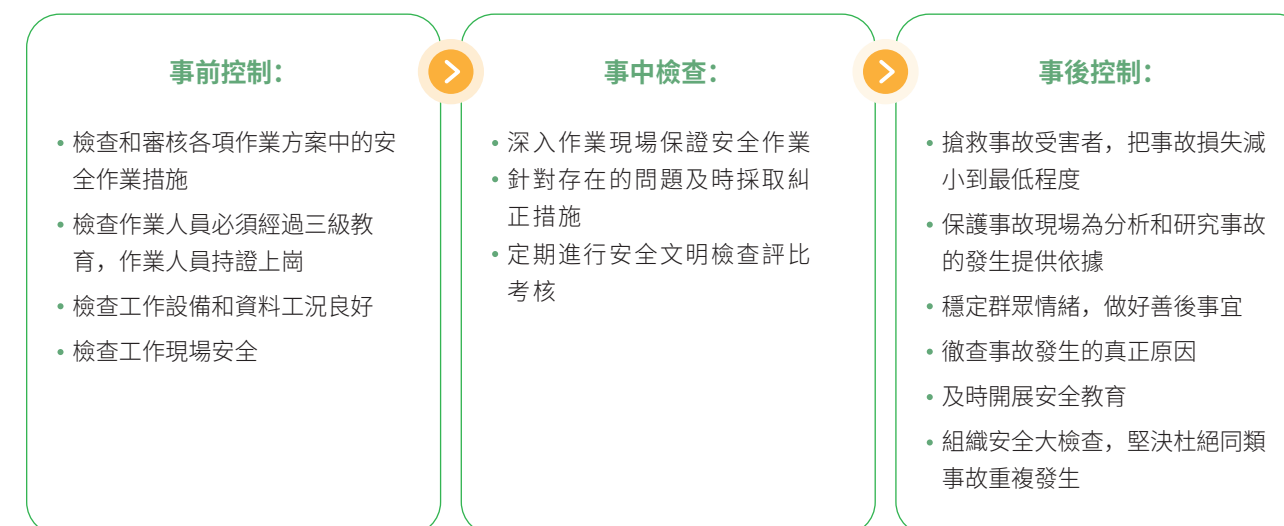
新城悦服务 2023 年职业健康与安全认证情况

公司/运营点名称	认证名称	认证有效期
新城悦服务	GB/T 45001-2020 ISO45001:2018	2024.08.10

公司安全管理委员会每季度至少召开一次安全工作会议，对员工健康与安全风险展开评估工作，在遇到突发安全事故时，公司将召开临时会议，及时研究解决问题。安全管理委员会由首席运营官担任主任并作为安全工作第一责任人，对公司安全工作全面负责；总部职能部门客户服务中心安全质量条线、人力行政管理中心人力资源部、财务管理中心预算管理条线负责制定实施计划和安排具体工作；区域职能部门负责工作执行与落实。

公司设置多种安全检查形式，对危险和危害因素进行检查并加强安全保护措施，设立完善的事前、事中、事后安全控制管理流程。

新城悦服务安全控制管理流程



2023 年，公司通过安全教育培训、完善安防配置、提供定期体检等措施，提高员工的职业健康与安全意识，维护员工的身体健康和生命安全。报告期内，公司因工伤损失的工作日数为 105.5 天，较 2022 年降低了 94.36%。

新城悦服务职业健康与安全举措

内容	措施
培训	<ul style="list-style-type: none"> • 在日常运营中，为员工开展健康与安全三级培训，分别为公司级安全教育、项目级安全教育和部门级安全教育 • 提供多项职业健康与安全专题培训，对新入职员工实现100%的培训覆盖率
宣传	<ul style="list-style-type: none"> • 增加一线项目地点安全警示标语、完善一线员工用品配置和加强管控等措施
体检	<ul style="list-style-type: none"> • 为员工提供体检福利，体检覆盖率达到93%

社區貢獻

新城悅服務秉承著「讓幸福變得簡單」的企業使命，在為社區提供品質服務的同時，深研社區需求，通過開展促進「共建、共享、共治」的多維社群活動，支持社區的發展，致力於打造有溫度的全齡段幸福社區。

2023 年，新城悅服務持續革新推行《全季全齡 5 級服務活動體系》，為社區提供豐富多元的社區活動，增進居民與社區的粘合力，促進社區和企業共同的可持續發展。

新城悅服務全季全齡 5 級服務活動體系



活動主題	活動介紹	活動覆蓋和頻次
節日有驚喜	關注中國傳統節日，精心策劃不同節日特色社區活動，為社區製造節日驚喜	● 社區覆蓋率：全國 300 餘個社區 ● 累計開展頻次：7,200 場 ● 覆蓋人數：57 萬餘人次
假日有裝扮	關注中國傳統節日，在各個重要節日，為社區進行氛圍佈置，讓社區也可以成為網紅打卡點	● 社區覆蓋率：全國 300 餘個社區 ● 累計開展頻次：2,200 場 ● 覆蓋人數：百萬餘業主
月月有便民	通過便民服務，打造多元生活場景，體驗更多幸福觸點	● 社區覆蓋率：全國 400 餘個社區 ● 累計開展頻次：9,600 場 ● 覆蓋人數：76 萬餘人次

新城悅服務結合公司的業務特點，在為當社區居民舉辦活動的同時，持續支持社區的基礎設施、文化建設和環境保護的建設，同時著重關愛孤寡老人等需要幫助的群體，踐行企業社會責任。

活動主題	活動介紹	活動覆蓋和頻次
社群有主題	以「社群」為紐帶，讓業主們得以重新連接，尋找一致的價值觀、相似的生活方式和共同的興趣愛好。圍繞不同群體業主的興趣愛好，分階段創立兒童成長社群、運動類西蘭花花運動社以及頤樂養心社等 IP 社團，滿足全齡業主需求	● 社區覆蓋率：全國 270 餘個社區 ● 累計開展頻次：3,240 場 ● 覆蓋人數：16 萬餘人次
社區有福鄰	每年 2 場，新城悅服務傾力打造大型品牌活動，為全國業主共同節日，覆蓋全國社區，助力客戶滿意度提升，形成品牌特色	● 社區覆蓋率：100% ● 覆蓋人數：百萬戶業主

春季有福邻「福邻·趣自然」绿色环保专项活动

2023年，新城悦服务响应国家对于绿色低碳生活方式的倡导，于2023年的世界幸福日（3月20日）至世界地球日（4月22日）期间，新城悦服务以「福邻·趣自然」为主题，打造绿色办公的专项活动，覆盖至全国近200座城市。

通过温馨活力的社区氛围营造、简单易懂的城市环保知识普及、丰富有趣的系列绿色主题社群活动举办，深度联动项目所属街道及社区，号召其与业主共同参与绿色幸福园区的「共建、共享、共治」当中。



新城悦服务「绿色办公·爱心画展」

秋季有福邻「福邻·欢聚场」关爱老人和幼儿的主题活动

新城悦服务持续聚焦为「一老一小」提供服务。2023年，新城悦服务「福邻·欢聚场」秋季福邻节活动，在全国范围内开展面向老人及儿童的「福邻诗歌大赛」和以关爱老人为主题的「金婚」等特色活动，充分发挥物业作为社区「链接点」的特色功能，努力推进「老有颐养、幼有善育」的幸福社区样板建设，让「朝阳」蓬勃、「夕阳」绚烂；与此同时，形成并沉淀为全国有影响力、行业树标杆的「一老一小」社区活动开展案例。



秋季福邻节·「金婚」主题活动

ESG 數據績效表

經濟績效

指標	單位	2023年
主營業務收入總額	人民幣億元	54.24
年內利潤	人民幣億元	5.08
資產總額	人民幣億元	66.83
基本每股收益	人民幣元	0.52
在管面積	億平方米	2.24

管治績效

反舞弊相關績效指標表¹

披露項	單位	2023年
參與反舞弊培訓的董事人數	人	9
參與反舞弊培訓覆蓋的董事比例	%	100.00
參與反舞弊培訓的員工人數	人	19,302
參與反舞弊培訓覆蓋的員工比例	%	100.00
董事人均接受反舞弊培訓時長	小時 / 人	1.11
員工人均接受反舞弊培訓時長	小時 / 人	1.23
報告期內對發行人或其員工提出並已審結的舞弊訴訟案件數	件	0

註 1：公司反舞弊管理體系全面涵蓋了反貪污管理要點。

環境績效¹

能源管理及溫室氣體排放績效指標表

指標	單位	2023年	
綜合能源消耗量	兆瓦時	240,941.35	
人民幣百萬元營收綜合能源消耗量	兆瓦時 / 人民幣百萬元	44.42	
能源類型劃分	直接能源：天然氣用量	立方米	877,934.69
	間接能源：外購電力用量	兆瓦時	231,447.36
溫室氣體排放總量（範圍一 + 範圍二）	噸二氧化碳當量	133,908.33	
按範圍劃分	範圍一溫室氣體排放量 ²	噸二氧化碳當量	1,913.90
	範圍二溫室氣體排放量 ³	噸二氧化碳當量	131,994.43
人民幣百萬元營收溫室氣體排放量（範圍一 + 範圍二）	噸二氧化碳當量 / 人民幣百萬元	24.69	
耗水總量	立方米	4,363,279.30	
人民幣百萬元營收耗水量	立方米 / 人民幣百萬元	804.44	

註 1：公司不產生廢氣排放物；廢水排入市政管網，廢棄物委託第三方單位進行環保處置，公司對廢水和廢棄物排放量和污染物暫時無法監測。

註 2：範圍一溫室氣體來源包括天然氣帶來的直接能源消耗，參考香港聯交所指引文件《如何準備環境、社會及管治報告附錄二：環境關鍵績效指標匯報指引》（2022 年 3 月 25 日）、生態環境部《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 發電設施》（2022）、國家統計局《中國能源統計年鑒 2021》（2022）。

註 3：範圍二溫室氣體來源為外購電力帶來的間接能源消耗，公司總部及境內分子公司電力排放因子計算參考生態環境部《關於做好 2023-2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》。

排放物管理績效指標表

指標	單位	2023年
無害廢棄物總量	噸	3,688.52
人民幣百萬元營收無害廢棄物總量	噸 / 人民幣百萬元	0.68
有害廢棄物總量	噸	0.60
人民幣百萬元營收有害廢棄物總量	噸 / 人民幣百萬元	0.0001

社會績效

員工僱傭績效指標表

指標		單位	2023年
員工總人數		人	19,302
按性別劃分	男性員工人數	人	9,825
	女性員工人數	人	9,477
按僱傭類型劃分	全職勞動合同制員工人數	人	18,764
	全職勞務派遣制員工人數	人	538
按年齡組別劃分	50 歲以上員工人數	人	2,062
	30 歲至 50 歲員工人數	人	10,325
	30 歲以下員工人數	人	6,915
按地區劃分	在中國內地工作的員工人數	人	19,300
	在中國香港工作的員工人數	人	2
按僱員類別劃分	基層員工人數	人	18,302
	中級管理層員工人數	人	945
	高級管理層員工人數	人	55
員工流失率 ¹		%	43.30
按性別劃分	男性員工流失率	%	44.66
	女性員工流失率	%	40.09
按年齡組別劃分	50 歲以上員工流失率	%	32.98
	30 歲至 50 歲員工流失率	%	42.80
	30 歲以下員工流失率	%	46.47
按地區劃分	在中國內地工作的員工流失率	%	43.30
	在中國香港工作的員工流失率	%	0

註 1: 各類別員工流失率 = 該類別員工的離職人數 / (匯報期末該類別員工總數 + 該類別員工的離職人數) * 100%。

員工培訓績效指標

指標		單位	2023年
接受培訓的員工總人數		人	19,302
員工培訓覆蓋率 ¹		%	100.00
按性別劃分	男性員工接受培訓的覆蓋率	%	100.00
	女性員工接受培訓的覆蓋率	%	100.00
按僱員類別劃分	基層員工接受培訓的覆蓋率	%	100.00
	中級管理層接受培訓的覆蓋率	%	100.00
	高級管理層接受培訓的覆蓋率	%	100.00
員工接受培訓平均時長 ²		小時	15.43
按性別劃分	男性員工接受培訓平均時長	小時	15.73
	女性員工接受培訓平均時長	小時	15.12
按僱員類別劃分	基層員工接受培訓的平均時長	小時	15.68
	中級管理層接受培訓平均時長	小時	10.93
	高級管理層接受培訓平均時長	小時	10.55

註 1: 員工培訓覆蓋率 = 該類別員工培訓人數 / 該類別員工總人數 (時期末)。

註 2: 員工接受培訓平均時長 = 該類別員工培訓總時長 / 該類別員工總人數 (時期末)。培訓時長數據不包括反舞弊培訓時長, 反舞弊培訓數據單列於反舞弊績效中。

職業健康與安全指標

指標	單位	2021年	2022年	2023年
因工傷關係而死亡的員工人數	人	0	0	0
因工傷關係而死亡的員工比例	%	0	0	0
因工傷損失的工作日數 ¹	天	3,406.00	1,870.50	105.50

註 1: 報告期內, 公司工傷事件發生 54 起, 涉及人數 54 人, 公司已依據《工傷管理條例》有關規定進行妥善處理。

客戶服務績效指標表

指標		單位	2023年
接獲關於產品及服務的投訴數目		件	11,519
按投訴類型劃分的接獲投訴數	產品質量與安全	件	8,320
	客戶服務	件	3,199
投訴處理率		%	100

供應商管理績效指標表

指標		單位	2023年
供應商總數		家	27,768
按地區劃分	中國內地地區的供應商數	家	27,758
	中國香港地區的供應商數	家	10
開展環境、社會影響評估的供應商數		家	19,989
通過環境、社會影響評估的供應商數		家	18,190
經確定為具有實際和潛在重大負面環境、社會影響的供應商數		家	9
經過環境、社會影響評估後同意改進的供應商數		家	9
經過環境、社會影響評估後同意改進的供應商百分比		%	100.00
新供應商總數		家	2,599
使用環境標準篩選的新供應商		家	2,500
使用環境標準篩選的新供應商百分比 ¹		%	96.19

註 1：使用環境標準篩選的新供應商百分比 = 使用環境標準篩選的新供應商 / 新供應商總數。

社區投資績效指標表

指標	單位	2023年
員工義工服務人次	人次	7,655
員工義工服務總時長	小時	5,028.57
社區公益投入總金額	人民幣萬元	500
社區公益投入總金額佔營業收入百分比	%	0.09
慈善捐贈總金額	人民幣萬元	8

對標索引表

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》（2023 年 12 月 31 日生效版）

層面、一般披露及關鍵績效指標	披露章節
B 部分：強制披露規定	
強制披露管治架構	董事會聲明 可持續發展管理
匯報原則	關於本報告
匯報範圍	關於本報告
C 部分：「不遵守就解釋」條文	
主要範疇 A. 環境	
層面 A1. 排放物	
一般披露 A1	排放與廢棄物管理
KPI A1.1	ESG 數據績效表
KPI A1.2	ESG 數據績效表
KPI A1.3	ESG 數據績效表
KPI A1.4	ESG 數據績效表
KPI A1.5	可持續發展管理目標 排放與廢棄物管理
KPI A1.6	排放與廢棄物管理
層面 A2. 資源使用	
一般披露 A2	能源管理 水資源管理
KPI A2.1	ESG 數據績效表
KPI A2.2	ESG 數據績效表
KPI A2.3	能源管理
KPI A2.4	水資源管理
KPI A2.5	不涉及
層面 A3. 環境及天然資源	
一般披露 A3	應對氣候變化 綠色運營

層面、一般披露及關鍵績效指標	披露章節
KPI A3.1	應對氣候變化 綠色運營
層面 A4. 氣候變化	
一般披露 A4	應對氣候變化
KPI A4.1	應對氣候變化
主要範疇 B. 社會	
僱傭及勞工常規	
層面 B1. 僱傭	
一般披露 B1	員工招聘與僱傭 員工權益及福利
KPI B1.1	ESG 數據績效表
KPI B1.2	ESG 數據績效表
層面 B2. 健康與安全	
一般披露 B2	職業健康與安全
KPI B2.1	ESG 數據績效表
KPI B2.2	ESG 數據績效表
KPI B2.3	職業健康與安全
層面 B3. 發展及培訓	
一般披露 B3	員工培訓與發展
KPI B3.1	ESG 數據績效表
KPI B3.2	ESG 數據績效表
層面 B4. 勞工準則	
一般披露 B4	員工招聘與僱傭
KPI B4.1	員工招聘與僱傭
KPI B4.2	員工招聘與僱傭
營運慣例	
層面 B5. 供應鏈管理	
一般披露 B5	供應鏈管理
KPI B5.1	供應鏈管理 ESG 數據績效表
KPI B5.2	供應鏈管理
KPI B5.3	供應鏈管理
KPI B5.4	供應鏈管理

層面、一般披露及關鍵績效指標	披露章節
層面 B6. 產品責任	
一般披露 B6	產品與服務質量管理 客戶健康與安全 知識產權保護
KPI B6.1	不涉及
KPI B6.2	產品與服務質量管理 ESG 數據績效表
KPI B6.3	知識產權保護
KPI B6.4	客戶健康與安全
KPI B6.5	數據安全與隱私保護
層面 B7. 反貪污	
一般披露 B7	廉潔文化和商業道德
KPI B7.1	ESG 數據績效表
KPI B7.2	合規管治 廉潔文化和商業道德
KPI B7.3	廉潔文化和商業道德
層面 B8. 社區投資	
一般披露 B8	社區貢獻
KPI B8.1	社區貢獻
KPI B8.2	ESG 數據績效表



電話: +86-21-22835888

郵箱: info@xinchengyue.com