

新希望服务

NEWHOPE SERVICE

新希望服務控股有限公司

NEW HOPE SERVICE HOLDINGS LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號 : 3658



2023

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2	薪酬福利	25
編製依據	2	人才發展	27
報告時間及範圍	2	員工關懷	30
報告語言	2	職業健康與安全	31
聯繫方式	2	環境範疇	32
公司治理	3	守護綠色環境	32
可持續發展管治	3	減少排放物	32
可持續發展表現	3	減少廢棄物	33
董事會聲明	5	資源使用	35
可持續發展架構	5	節能措施	36
持份者溝通	7	節水措施	36
重要性評估	8	氣候變化應對	38
社會範疇	10	社區公益	39
打造優秀品質	10	致力回饋社會	39
客戶關係維護	10	社區活動	39
客戶體驗提升	12	微光行動	42
業主安全保障	15	「幸福希望紅」黨建	45
恪守合規營運	16	「幸福希望紅」黨建行動	49
負責任採購	16	附錄	51
商業道德	20	附錄一：可持續發展資料摘要	51
信息隱私保護	21	附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	54
負責任營銷	22		
知識產權保護	23		
人才隊伍建設	23		
人才引入	23		
權益保障	24		



關於本報告

新希望服務控股有限公司(下稱「本公司」或「新希望服務」)及其附屬公司(下稱「本集團」、「集團」或「我們」)發佈環境、社會及管治報告(下稱「本報告」)，展示我們履行企業社會責任所秉持的原則和可持續發展理念，並總結本集團在環境、社會及管治(下稱「ESG」)方面的投入、實踐和績效表現，以響應持份者對集團可持續發展及信息披露的期望，增強持份者對集團的了解和信心。

編製依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司(下稱「聯交所」)主板上市規則附錄C2—《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編製而成，涵蓋內容亦符合《指引》中要求的披露原則，並已遵守《指引》載列的「不遵守就解釋」條文。本報告符合《指引》中「不遵守就解釋」條文，內容遵循「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」四項匯報原則。

重要性	本報告已通過進行重要性評估來識別當前的ESG重要性議題，並將結果交由董事會審批，最終確定重要議題，作為編製本報告的基礎並透過報告予以回應。
量化	本報告中有關匯報排放量所用的統計標準、方法、假設及/或計算工具，以及轉換因素的來源，讓持份者了解如何量化ESG績效。
平衡	本報告不偏不倚地呈報本集團報告期內的表現，避免遺漏或不恰當地影響持份者決策或判斷的選擇。
一致性	本報告披露數據所使用的統計方法均跟去年保持一致。如有變更，將於報告中清楚說明，供持份者參考。

報告時間及範圍

本報告時間範圍涵蓋二零二三年一月一日至二零二三年十二月三十一日(下稱「本年度」或「報告期內」)。除特別說明外，本報告的內容涵蓋範圍與本集團本年度《年報》的涵蓋範圍一致。環境關鍵績效指標的數據範圍涵蓋本集團總部以及主要在管戰區——華南戰區、四川戰區、昆明戰區、東南戰區及華東戰區，並以該等戰區的人數、總面積計算環境範疇的密度指標。我們寄望未來能擴大涵蓋範圍及深度，持續監測可持續發展表現。

報告語言

本報告以中文及英文版本發佈，如中、英文兩個版本有任何不符之處，概以中文版本為準。本報告的電子版已登載於本集團和聯交所網站，讀者可到本集團的網站(<https://www.newhopeservice.com.cn>)「投資者關係」欄下「財務及ESG報告」或聯交所的網站(<https://www.hkexnews.hk/>)瀏覽或下載報告。

聯繫方式

我們非常重視各持份者和公眾對此報告的看法，若閣下有任何查詢或建議，歡迎通過以下方式與本集團聯絡：

公司地址：四川省成都市錦江區金石路366號中鼎國際2號樓16F

電子郵件：IR_NHS@newhope.cn

公司治理

可持續發展管治

新希望服務始終堅持可持續發展的核心理念，致力於不斷優化和提升可持續發展管理體系的效能。在「民生服務運營商」的定位下，我們積極將可持續發展的理念滲透至日常業務運作和決策過程中。通過與各方利益相關者建立緊密的溝通與合作，我們確保在具體的管理實踐中始終滿足民眾的需求，並持續豐富企業文化，共同推動公司的穩定發展與長期繁榮。

可持續發展表現

本年度，本集團在可持續發展方面取得了社會廣泛認同，並獲得了來自不同組織的多個獎項及榮譽。下表是2023年本集團或與本集團有關獲得的獎項及榮譽：

得獎區域	獎項名稱	頒獎單位
全國性榮譽	2023中國物業企業綜合實力TOP 22	億翰智庫
	億翰物業服務ESG評級A級	億翰智庫
	2023中國物業服務社會責任擔當標桿企業	億翰智庫
	2023中國物業服務力百強企業第22名	克而瑞物管、中物研協
	2023中國物業服務品牌特色企業•民生服務	克而瑞物管、中物研協
	年度價值物業公司	每日經濟新聞
	中國證券金紫荊獎卓越高質量發展上市公司	香港大公文匯傳媒集團、香港中國企業協會、香港中國金融協會、香港中資證券業協會、香港公司治理公會
	2023中國物企超級服務力第19名	億翰智庫
	「金獅」ESG品牌影響力優秀案例	中國財富網
	中國服務物業行業領軍集團	中國金鑰匙
	最具價值地產及物業公司	智通財經資本市場年會

環境、社會及管治報告

得獎區域	獎項名稱	頒獎單位
四川戰區	錦悅北府 — 四川省物業服務品牌項目	四川省房地產業協會
	望津山大院 — 四川省第十八批節水型小區	四川省住房和城鄉建設廳
	安全生產標準化三級企業(商業商務樓宇)	成都市應急管理局
	錦官閣、藍谷地C區、紅南港、錦悅楠庭 — 成都市生活垃圾分类推進領導小組辦公室 — 成都市生活垃圾分类示範社區	成都市生活垃圾分类推進領導小組辦公室
華南戰區	南寧市放心消費創建單位	南寧市市場監督管理局
東南戰區	閱蘭庭、馨雅苑、香頌苑、天麓、悅江台、 攬江閣 — 溫州市物業管理示範項目	溫州市住房和城鄉建設局
	2023年度浙江省物業服務企業信用等級AAA	浙江省住房和城鄉建設廳
華東戰區	嘉興錦麟瀾灣 — 2023年度嘉興市級園林式 居住社區	嘉興市住房和城鄉建設局
	樂築良品園 — 2023年度寧波市級「紅色物業」 項目	寧波市住房和城鄉建設局

董事會聲明

良好的ESG管治對本集團的成功及提升持份者的價值至關重要。因此，我們已建立ESG治理框架，以履行我們對可持續發展的承諾。董事會(下稱「**董事會**」)透過定期檢討、討論及批准本集團的ESG方針、策略及風險管理，全權負責監督本集團的可持續發展工作。董事會已批准集團成立ESG工作小組，其主要職責是落實和監督各項ESG工作，以期更有效地發揮可持續發展治理的有效性。董事會的職責是批准和確認ESG工作小組制定的可持續發展政策和措施。董事會承擔所有ESG策略和報告的責任。董事會與內部及外部持份者保持密切聯繫，以識別和評估重大ESG議題，從而制定ESG戰略。

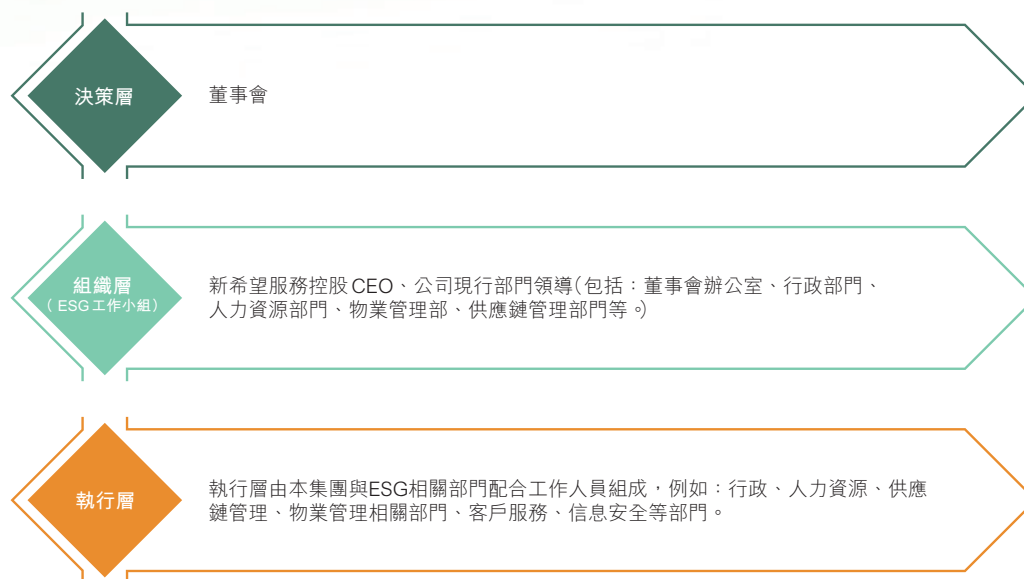
作為一間綜合物業服務及管理公司，本集團的日常營運對環境的造成影響並不大。儘管如此，我們上年度也訂立環境相關方向性目標，期望為環境出分力，把可持續發展的理念延伸至集團各層面及其他持份者。本年度，我們已檢視上年度所設定的環境相關方向性目標的落實及進展情況。我們亦承諾未來會繼續檢視ESG目標的進展情況以及任何必要的調整或改進，確保能更有效地監控和改善可持續發展方面的事宜。

本報告詳盡披露集團2023年ESG工作的進展與成效，報告內容內容不存在任何虛假記錄、誤導性陳述及重大遺漏，董事會對本報告所匯報的內容承擔全部責任。本報告已於2024年3月25日經董事會會議審議通過。

可持續發展架構

為有效貫徹並落實本集團的ESG管治工作，我們已建立由董事會、ESG工作小組、各職能部門及下屬公司構成的可持續發展管治架構，以推動我們在ESG管理及信息披露方面的工作。董事會作為我們的最高決策機構，決定和監督本集團ESG管理方針、戰略、目標和整體工作；對ESG報告的重要性、量化、一致性及平衡進行審批。ESG工作小組作為組織層，由高級管理層牽頭，獲得董事會授權制定及推動ESG管理方針、戰略、目標和工作，溝通協調ESG相關事務，組織編製ESG報告，並定期向董事會匯報ESG工作進展。各職能部門作為執行層，遵守各項ESG相關政策及制度，落實ESG相關管理工作及ESG工作小組訂立的工作。以下是本集團的ESG管治架構以及管治架構內每個層面的角色和職責：

環境、社會及管治報告



角色	職責範圍
董事會	<ul style="list-style-type: none"> 設立及監督ESG風險管理及內部監控系統 定期檢討及監督ESG表現及目標達成進度 議決和審批本集團ESG管理方針、策略、規劃、目標及年度工作 審批年度ESG報告內容
ESG工作小組	<ul style="list-style-type: none"> 制定ESG管理方針、策略、規劃、年度工作及目標 協調及推動各部門執行各項ESG政策，監察各職能部門的ESG相關工作等 負責檢討及監察集團的ESG政策及常規，確保集團符合相關法律及監管要求 負責向董事會就可持續發展目標、策略、優先級和目標的發展和實施提供意見
各職能部門代表	<ul style="list-style-type: none"> 遵守各項ESG相關政策及制度 定期向ESG工作小組匯報 按照集團ESG管理方針、策略、規劃、年度工作及目標的部署、要求和分工，組織、推進及執行各項ESG相關工作

持份者溝通

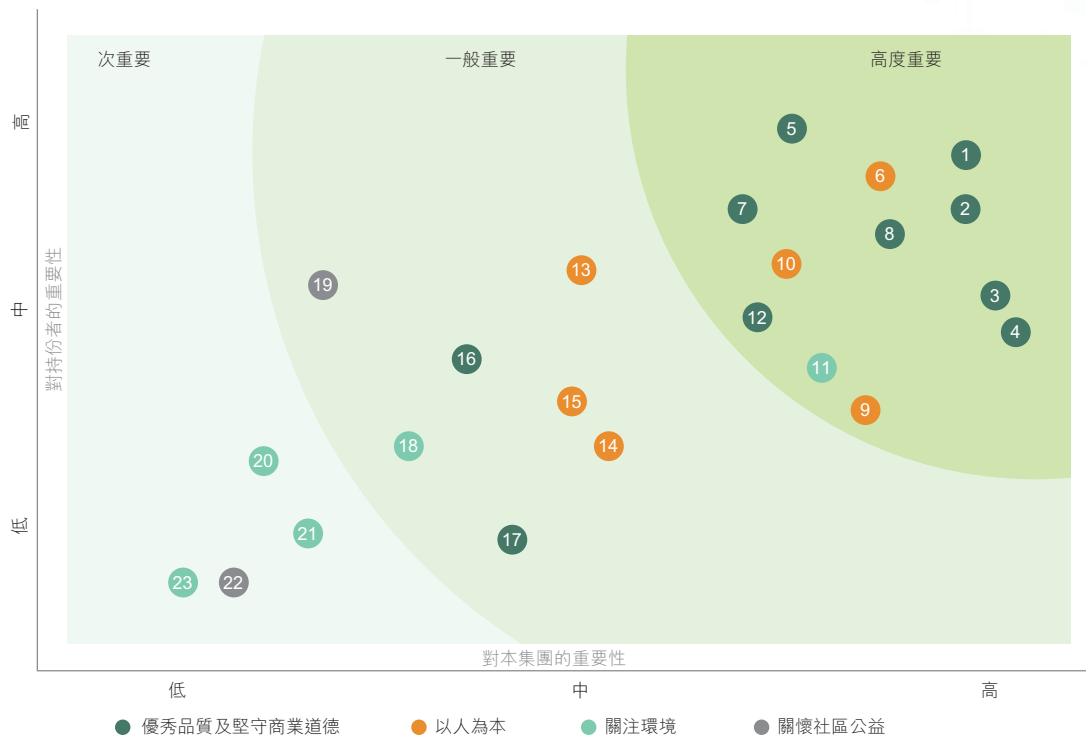
新希望服務深知持份者的意見與期望對於推動公司可持續發展至關重要。我們致力於通過打造多層次、多渠道的溝通方式，積極聆聽各持份者對我們可持續發展的意見與建議，以更有效地管理相關問題的風險和機遇，確保在有效響應持份者要求的同時提升ESG管治能力與表現。我們識別並分類出11類外部和內部持份者，以下是新希望服務與持份者主要的溝通方式：

主要持份者	溝通方式
 <p>股東及投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 股東周年大會與其他股東大會 • 中期報告與年報 • 業績公佈 • 投資者會議 • 企業通訊，如致股東信件／通函及會議通知 • 股東／投資者參觀活動／反向路演
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查和意見表 • 客戶服務中心 • 客戶見面會 • 客戶關係經理探訪 • 網上服務平台 • 客服熱線 • 微信公眾號 • 漫生活業主端 • 「希望雲社區」 • 日常操作、交流及電話、郵箱
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 員工意見調查 • 工作表現評核 • 專題討論小組 • 研討會／工作坊／講座 • 員工溝通大會 • 高管對話會 • 業務簡報
 <p>同業</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 策略性合作項目 • 考察互訪 • 溝通大會
 <p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商管理程序、會議 • 供應商／承辦商評估制度及實地視察 • 合同談判 • 日常業務交流
 <p>業務夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 策略性合作項目 • 交流活動 • 會議及探訪 • 講座

主要持份者	溝通方式
 政府／行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 組織行業活動、講座及視察 • 與經營地政府對話 • 定期信息報送 • 檢查督查
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 對公眾諮詢的回應 • 合規報告 • 檢查督查
 社區／非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 參與社區活動 • 公司網站／公司公告／社交媒體平台 • 社區活動及研討會／工作坊／講座
 傳媒	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞稿 • 傳媒採訪 • 業績公佈
 公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 媒體的信息 • 集團網站 • 回應公眾諮詢

重要性評估

持份者的支持是我們穩健發展的基石，因此，我們時刻考慮主要內部和外部持份者的期望及意見。我們參考聯交所的《指引》與可持續發展會計準則委員會(SASB)的重要性圖譜，並考慮主要內部和外部持份者的期望及意見，識別重要ESG議題。本年度，我們的持份者群體、業務和經營環境較去年沒有產生重大變化。因此，董事會、ESG工作小組及管理層確認上年度的重要性矩陣結果仍然適用於本年度的情況，仍能響應持份者的期望，本年度會繼續沿用。



高度重要議題

- 1 客戶滿意度
- 2 營運合法合規
- 3 防範貪腐違規風險
- 4 遵循商業道德標準
- 5 供應鏈管理
- 6 僱傭關係及員工溝通
- 7 響應政策及參與行業交流
- 8 保護客戶隱私信息
- 9 保障員工健康與安全
- 10 合規用工及保障員工權益
- 11 產品和服務的健康與安全
- 12 產品和服務質素

一般重要議題

- 13 提供有競爭力的薪酬與激勵機制
- 14 防止童工及強制勞工
- 15 完善培訓與發展體系
- 16 廢氣及溫室氣體排放管理
- 17 供應商環境及風險管理
- 18 能源及水資源管理
- 19 參與公益慈善

次重要議題

- 20 其他資源管理(包括用紙)
- 21 構建綠色社區
- 22 參與志願活動
- 23 氣候變化應對

社會範疇

打造優秀品質

新希望服務自成立以來，始終秉承「每天，讓幸福發生」的理念及「服務，成就價值」的價值觀，致力於透過真誠的服務態度來不斷提高服務質量。我們始終重視與客戶的關係，關注客戶的健康和安全，實施負責任的採購政策，將企業公民責任延伸到供應鏈，並以長期可持續、可參與的實際行動，踐行社會責任。



為業主提供優質全周期服務與關懷

客戶關係維護

客戶的建議和意見是我們打造極致化服務的重要支撐。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國物業管理條例》等法律法規，並制定《客戶關係維護作業指導書》、《報事管理制度》、《投訴管理制度》等內部制度，採取各種途徑聆聽業主心聲，及時改善服務過程中的不盡善美之處，及時響應業主和客戶的要求，維持與業主良好的溝通，穩步提升業主和客戶對物業服務的滿意度。我們以減少和避免投訴，提高客戶滿意度為目標，通過科學、系統的投訴統計分析，實現服務質量的預警和引導。此外，物業服務中心定期組織客戶見面會，及時了解客戶需求，解決疑難問題，與客戶建立良好關係。

業主如需報事報修、諮詢或建議、表揚，可到物業前台或通過WEB端、漫生活業主端、客服熱線等提交需求。我們要求所有報事需在15分鐘內響應，本年度的實際情況達標率為99%。相關工作人員會按照報事不同來源渠道，相應填寫《客戶來訪來電記錄表》記錄文件，識別問題後，通過快速處理流程或標準處理流程為業主跟進處理。在報事處理完成後，我們會請客戶確認服務並評價，客戶服務中心還會進行報事回訪。通過報事日清月結、回訪以及定期開會復盤，保障業主的報事需求得以及時和滿意解決。

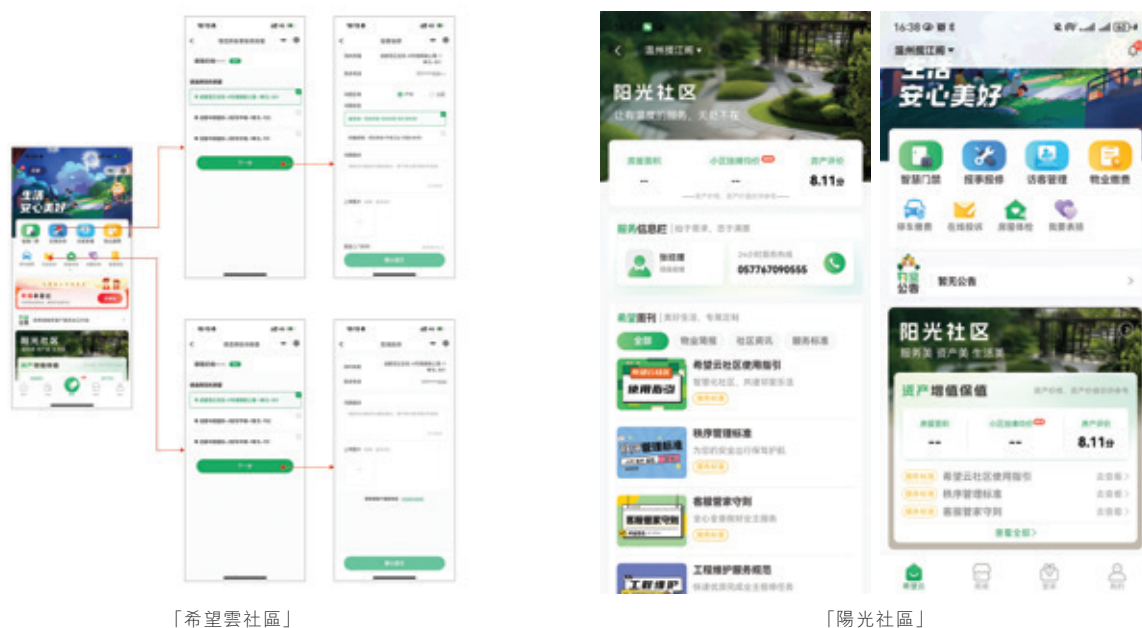
業主如有任何投訴，可通過客服熱線、公眾號和「希望雲社區」等不同渠道進行投訴。我們要求有關部門在接獲相關投訴後，通過《新希望服務投訴處理表》記錄在案，並按標準程序及時處理投訴。我們也會在處理投訴後通過《月度報事投訴反饋表》反饋給業主。在投訴回訪過程中，對於業主提出的不滿意的意見，我們將按照投訴升級流程升級處理流程，追加責任人進行監督督促處理。同時，我們會定期對業主投訴較多的系統性問題進行歸納分析，並結合優化建議提交相關部門，由相關部門制定併發佈優化方案、指南、標準等。2023年，我們根據業主提出的夜間緊急事件回應訴求，將全國服務熱線升級成7*24小時服務，使得業主能夠實現全天候、全年無休的服務，從而提高客戶服務的便捷性和時效性，增強客戶對物業服務的滿意度。

2023年，我們重塑服務投訴應對分級管理責任制，根據投訴等級設置了對應的負責人管理節點。這一嚴密的分類與流程設置旨在迅速而有序地應對各級別的客戶投訴，最大程度地降低潛在風險，提升對業主和服務投訴的重視程度，切實解決業主的服務需求，保障公司聲譽和客戶滿意度。



環境、社會及管治報告

本年度，我們在「希望雲社區」小程序、APP上增設「陽光社區」專欄。通過配置物業簡報（週報／月報／半年報）、社區資訊（溫馨服務故事）、服務標準（標準化服務流程）等內容，並開通活動報名等通道，加強線上物業服務宣傳，讓更多業主清晰所在社區利益，了解物業服務的細節，並參與到社區活動中。



「希望雲社區」

「陽光社區」

本集團就客戶對我們服務的需求及滿意度執行「三方客戶滿意度問卷調研」，調研每半年開展一次。旨在通過了解客戶滿意度現狀，收集客戶反饋意見，有針對性地制定優化方案，切实提高服務質量。調研內容包括客戶對物業服務的總體滿意度、對物業員工的認可度以及對各階段服務重點的認知。為了保證調研公平公正，集團嚴格要求各項目及時準確維護客戶信息，確保客戶信息安全。本年度，除三方問卷調研以外，我們還啟動了線上平台數字化問卷推送、線上調研意見徵集活動，問卷推送的頻率為月度和服務觸點結束。此舉是半年一次的三方調研的有力補充，能保證我們更及時地聆聽到客戶的聲音並反饋。

2023年，本集團的客服好評度為85%，目標值達成率為102%；我們對所接獲的投訴處理率為100%。

客戶體驗提升

我們堅持以提供優質、卓越服務為宗旨，始終堅守初心。集團已制定《新希望服務SOP手冊》，通過持續提供標準化和專業化的優質服務，全面提升服務從業人員的專業技能，以滿足業主和客戶的個性化需求。同時，我們不斷延伸服務邊界，滿足業務多元化的需求。

常規便民服務

2023年，我們繼續為業主提供「跑跑管家」快遞送貨上門服務，年度好評率達100%。保障資產保值增值方面，我們提供「房屋體檢」服務，業主覆蓋率達92%，及時回應率為96%，服務好評率達99%。



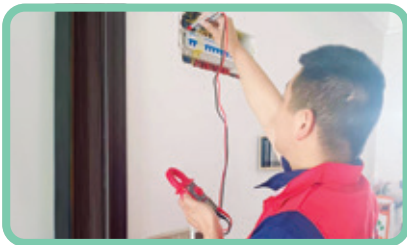
便民服務



便民服務



房屋體檢



房屋體檢



安全巡邏防衛



「跑跑管家」快遞上門

房屋品質及商戶管理服務

我們致力於為業主提供從交房到入住全週期的房屋品質管理服務，確保業主權益得到有效維護。我們持續推進維修人員的標準化服務，加強日常儀容儀錶管理，強化維修服務禮儀、維修操作規程、維修溝通技巧等，以高水準的維修品質、回應速度和服務體驗為業主提供服務，從而不斷獲得業主對我們的認可和信任。

在業主驗收的過程中，為了避免遺漏任何驗收問題，我們會根據驗收範圍和現場實際情況合理安排專業的驗收人員，並制定詳細的驗收方案。一旦發現問題，我們會依循既定標準迅速介入，並將問題報告給相關部門予以整改，確保驗收的質量，嚴格控制交樓風險，杜絕弄虛作假等問題。同時，我們還明確了物業客服中心在裝修管理方面的職責、工作方式和具體要求，以確保在維修過程中不會對建築物造成損害或影響物業服務的正常秩序。此外，我們嚴格執行維修保養的工作流程，包括對業主報告的問題進行確認，制定適當的維修方案，開展上門服務，最終確認維修結果是否達到預期效果。對於維修全過程，我們制定了一套詳細的規範和要求，並保持對維修需求的快速響應和高效問題處理能力，以確保給予業主最佳的服務體驗。

環境、社會及管治報告

在商戶管理領域，我們對區域物業公司和物業客戶服務中心在住宅物業商戶管理服務方面實施了規範，旨在共同營造一個優質的商務環境。商業管理中心至少每六個月會與各門店負責人進行一次溝通，傾聽他們的意見和建議，並就門店的合法經營、消防安全等關鍵問題進行談話。同時，物業客戶服務中心亦會指派專職人員，對租戶周邊的環境衛生、安全、環境污染、合規操作等方面進行日常監督，並對違反租賃管理規定的行為及時採取限期改正措施。通過以上舉措，確保我們的物業管理得以高效執行，保護商戶和居民的權益，促進社區環境的持續改善。

特色項目

風物疊翠

為進一步提升客戶體驗，我們設有多個方案從多維度提升服務品質。2023年，我們更新了《風物疊翠計劃》，進一步圍繞業主的生活體驗場景，切合「第一刻」服務感知記憶，積極探尋主題長板——感知觸達點。我們希望通過1-3年的長效建設，使集團在管項目的綠化管理在行業中形成特有的品牌口碑，保障基礎綠化常青、常齊、常康，營造出環境優、場景美、感受佳的特色場景。2023年，《風物疊翠計劃》覆蓋修剪總面積達122.07萬 m^2 ，裸土補栽面積為7.6萬 m^2 ，苗圃培育面積為9,105 m^2 ，共改造/佈置小景166個，培育苗木18.73萬棵，修建灌木/草坪1,314次。



風物疊翠計劃

飛行檢查

本年度，我們亦開展飛行檢查並發行《上半年飛行檢查報告》，以分析公司在日常營運中遇上的典型性問題或漏洞，並擬定對應整改建議及計劃，不斷致力提升服務品質。我們在上半年進行了飛行檢查，而後通過優化線上流程，啟用集控中心遠程質檢等方式，實現遠程發現項目現場違規情況，而無需專人到現場進行專項檢查，即可達到飛檢效果。

我們的飛行檢查覆蓋了全作業流程標準，透過開展抽查驗證，對項目風險進行排查，消除業務風險問題。另一方面，該檢查報告展示了年度亮點，讓公司其他部門及同事能夠仿效，以使我們能夠更全面客觀地分析我們的服務品質。以下展示我們在生活垃圾分類方面的亮點：



錦官秀城垃圾分類點 — 屬地老舊小區垃圾分類示範點



塔子山壹號項目垃圾分類試點 — 屬地小區垃圾分類示範小區

除了以上提及的各項提升客戶體驗的舉措以外，我們還兼顧豐富社區精神文明生活。組織開展新希望獨有的「希望小鎮」和「久久節」特色活動，加以日常開展黏性便民活動，來連結鄰里關係，活躍社區氛圍。詳細的活動情況可參見本報告「致力回饋社會」一節。

業主安全保障

本集團將保障社區安全與秩序作為生命線，通過完善、有效的突發事件应急管理體系、全面提升社區的安全與秩序、舉辦安全講座、消防培訓和演習等措施，守護業主和員工安全與健康，為業主提供安全宜居的家園空間。我們已建立多個與客戶安全保障有關的內部措施，包括《工程中心應急事件管理制度》、《火災應急預案》、《雪天應急預案》、《電梯困人應急預案》、《電梯進水應急預案》、《電梯剪切應急預案》等。我們更引入實時監控分析系統Real-time monitoring and analysis system (RMA)，通過RMA系統將其各個設備及設備房運行狀態進行實時監測，為在管項目提供安全生產基礎保障。

此外，我們提供標準化的風險排查、風險預警、風險整改和風險管控流程；動態更新安全風險事故事件台賬，實時了解階段性風險和隱患，進行自查自糾；通過常態化的風險管控措施，定期開展風險治理，為所管項目的安全生產提供基礎保障。

2023年，本集團安全板塊共開展安全相關培訓3,408次，覆蓋人數51,120人次，共計開展專項檢查124次，全年成功處理火情32次。此外還有防汛防洪演練、消防演練、電梯安全演練、火災、觸電、掃雪鏟冰、盜竊和停水事件應急處理等。



消防演練



消防演練



電梯困人演練



電梯困人演練

恪守合規營運

在提供優質服務的同時，成功的公司還注重與持份者建立互信關係，這也是新希望服務贏得客戶信任的關鍵所在。本集團高度重視在日常經營與與供應商合作中推崇誠信原則，始終將保護客戶權益作為服務的首要前提，並在運營期間努力維護符合企業道德規範。

負責任採購

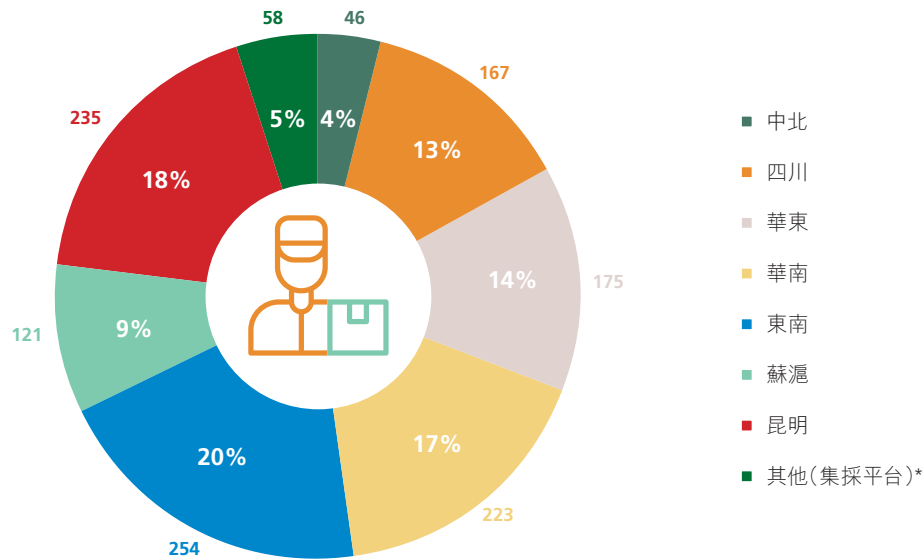
合規採購

全面的供應鏈管理有助於提高產品和服務的質量。本集團除遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國政府採購法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規外，本集團還建立了《供應商管理制度》、《採購管理制度》、《供應商管理合規性檢核機制》等政策，嚴格規範供應商的徵集、登記、評估、入圍、最終選擇等流程以及制定響應監督辦法，形成穩定的供應商隊伍，達到優化整合供應商資源、控制採購成本、提高採購效率的效用。我們期望與供應商共同成長，共建優質供應鏈，實現合作共贏。

本年度，我們對《採購管理制度》進行了整體換版修訂，包括對採購方式、招標時效、招標採購管理規定及操作流程等內容進行了梳理及優化。詢價方式採用經辦人負責制，其對採購的價格和品質承擔全責，此舉簡化了流程，同時便於事後監督和隨機抽查，強化了內部控制機制。

本年度，新希望服務供應商總數達1,279家，主要提供保潔服務、秩序服務、綠化養護、消防維保等。集團供應商的區域分佈情況¹可參見下表：

供應商按區域分佈劃分的數量及佔比



* 集採平台上的供應商為整個新希望服務共用，統一歸總部管理。

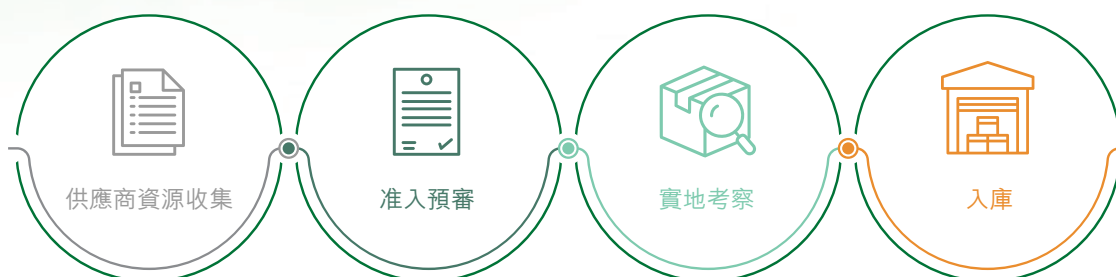
嚴格篩選

本集團規範採購管理工作，明確採購事項的質量、價格、標準、規範要求，保證現場服務品質。同時，本集團規範供應商管理流程，包括供應商資源收集、資格預審、供應商考察、資質審查、合作評價、退出及處罰等。通過全過程的供應商管理體系，我們得以對供應商進行嚴格篩選，以及對產品或服務進行質量把控。

對於新合作的供應商，供應商庫存管理體系的建立，讓我們了解供應商的綜合實力和履約能力，從而選擇優質供應商進行戰略合作。新供應商的引進管理包括但不限於供應商資源收集、資格預審、現場考察、盤點等。引進評審過程中，預審不合格的供應商，不得進入供應商考察環節。

對於已經與集團合作的合格供應商，我們每年定期組織合作績效評估，其評估的結果將作為供應商分級的依據。我們會根據評估結果對供應商實施激勵或獎懲，同時鼓勵加大優良供應商的合作量，淘汰劣質供方。

¹ 本集團為方便業務開展而劃分此地區分類。



本集團一直深切關注供應鏈的可持續發展表現並積極推動這一方向。我們不僅要確保供應商遵守相關法律法規，還要求他們在環境保護和履行社會責任方面達到一定標準。我們在供應商考察入圍環節，會重點對其質量體系、環境體系、安全體系進行考察，其中環境體系方面重點關注各環節的環保產品及服務。公司期望所有合作夥伴與我們一起成為具有社會責任感的企業，實現可持續發展的共贏。

我們支持和鼓勵綠色和可持續的採購，這意味着在買買決策中考慮產品的環境影響，例如在辦公室購買更多的陶瓷杯和可重複使用的餐具，以減少浪費和給環境帶來的污染。

陽光採購

本集團堅持公平、公正、依法合規的基本原則處理一切商業交易。基於此原則的廉潔規範合作是我們與所有供應商長期合作的保證。本集團規範採購管理，明確採購事項的質量、價格、標準和規範要求，確保現場服務質量。作為負責任的企業，我們要求所有供應商秉承高標準的社會責任原則。我們選擇供應商進行廉潔約談，通過電話、訪談、供應商大會等方式宣傳我司廉潔管理要求，監督供應商廉潔合規情況，對不合規行為進行舉報和處理，杜絕不潔行為的發生。供應商檢驗員、供應商評價人員在履行職責時，應當遵循公開、公平、透明的原則，廉潔奉公。

我們要求供應商在履約前應當隨合同一同簽訂《陽光合作協議》，以明晰並規範雙方履約職責。2023年，《陽光合作協議》簽訂率為100%。在履約過程中，若發現供應商涉嫌利益輸送等違規行為，將立即上報相關部門，並劃分至不合格供應商庫，立即終止合作關係。本集團遵守招標採購相關法律法規，制定《招標採購操作規程指引》政策，嚴格規範員工進行招標採購工作，確保招標決策的公開、公平、公正。若員工在投標過程中有任何違規行為，經核實後，我們將根據相關內部規定處罰相關員工。

案例：
華東戰區供應商大會



2023年3月28日，華東新希望服務供應商洽談大會於杭州舉行。新希望服務集團供應鏈總經理、華東戰區總經理、華東戰區副經理及近20家戰略供應商代表共同出席了此次會議。

圍繞「希望同行，質贏未來」的會議主題，共同探討合作夥伴關係建設，高品質服務價值提升。來自全國各地的合作方夥伴代表——秩序、保潔、綠化等領域優質供應商代表齊聚杭城，共謀品質發展。為感謝供應商2022年度在品質、保供及合作等方面為華東新希望服務品質發展做出的突出貢獻，華東新希望服務對優質合作夥伴進行了表彰，為他們頒發「最佳服務獎」、「潛力戰略獎」、「最佳協作供應商」等。在傳遞集團的充分認可之餘，也代表了客戶與市場的高度肯定。

會上，全體供應商共同簽署《2023陽光合作承諾書》。華東新希望服務始終堅持開放共贏、共創共用的合作理念與陽光正向、坦誠透明的基本原則，與優秀合作夥伴持續深化合作，不斷提升客戶滿意度。



華東戰區供應商大會

案例：

昆明戰區供應商大會

2023年9月26日，昆明戰區召開戰略供應商溝通大會，旨在促進公司與各大供應商的戰略發展，實現互利共贏。會上，新希望服務集團總部供應鏈總經理、昆明戰區總經理、昆明戰區各職能負責人以及約30家戰略供應商代表均到場。公司感謝各位供方夥伴的鼎力支持與良好合作，對他們進行了管理辦法宣貫、制度宣貫，並通報2023年半年度供方評估結果，強調了後期有助於項目品質問題有效解決與提升的常態化措施，進一步達成雙方長期且健康的合作。



昆明戰區供應商大會

商業道德

我們堅決對一切賄賂、勒索、舞弊、欺詐和洗黑錢等任何形式的貪腐行為採取零容忍態度。本集團遵守《中華人民共和國公司法》、《金融機構反洗錢規定》、《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律法規。此外，我們還制定並嚴格執行一系列政策，包括《反舞弊管理制度》、《反洗錢內控管理制度》，並在2023年新制定及發佈《違規責任追究管理辦法》，就受賄、索賄等違規行為制定詳盡的追究管理辦法，以進一步規範廉潔行為，在行業內營造公平競爭、誠信廉潔的良好氛圍。為避免直接或間接參與腐敗行為，我們還制定了涵蓋客戶盡職調查和可疑交易報告程序的政策，以防止和發現任何洗錢和恐怖主義融資活動。

本年度，本集團並未收到涉及本集團或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

本集團建立了多種廉政違紀行為舉報渠道，鼓勵員工通過「陽光企業投訴舉報渠道」包括舉報電話、電子郵件、舉報箱等方式進行匿名或實名舉報，進行「廉潔舉報」。為保護舉報人權益，我們承諾檢舉人信息均屬機密，並向舉報人及時反饋調查處理結果。同時，本集團嚴格規定，禁止被調查單位和被舉報人對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，將視情況對相關人員進行相應處罰。

本集團積極營造廉潔從業的文化氛圍，踐行「陽光、正向、規範、創新」的企業價值觀。員工入職時需接受廉政從業教育，內容包括禁止腐敗和欺詐、商業信息保密、申報利益衝突、消除不公平交易等方面的員工行為規範。通過這些教育，我們深信使員工充分了解廉潔的範圍和問責措施以及廉潔方面的違紀行為。因此，本集團採取多種方式宣傳反舞弊政策和相關措施，對董事和全體員工進行反腐敗培訓和法律法規、誠信道德教育等方面的培訓，倡導誠信守法的企業文化。本年度，本集團為董事及員工提供反腐敗培訓包括開展專題會議、在線反腐敗培訓、向員工發送反腐敗相關材料等形式，共有1,312名僱員參加，參訓全員均簽訂《廉潔承諾書》，參與反貪污培訓率為31%，反貪污培訓總時數達5,248小時。

案例：

錦江區檢察院職務犯罪預防講座



2023年10月，新希望集團舉辦第四屆陽光文化週活動。集團邀請到了成都市錦江區檢察院蒞臨指導並做專項輔導，就「煥發清風，陽光希望常新」主題開展職務犯罪懲治與預防講座。新希望服務的主要領導現場參加了本次宣講活動，同時在飛書平台向各戰區公司進行現場直播，參與人數共計384人。在宣講期間，帶動與會人員簽署廉潔從業承諾書並莊重宣誓，進一步強化員工的廉潔意識，宣傳貫徹陽光文化。



成都市錦江區檢察院職務犯罪預防講座



高層領導廉潔從業宣誓

信息隱私保護

本集團高度重視對客戶隱私和信息安全的保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》、《計算機軟件保護條例》、《計算機軟件著作權登記辦法》、《移動互聯網個人隱私政策》等相關法律法規。本集團還制定並實施了一系列信息保密和安全管理內部政策，如《個人隱私管理制度》、《系統用戶管理制度》、《信息系統安全管理制度》、《員工辦公網絡管理行政準則》、《保密管理制度》、《檔案管理制度》等，持續推進信息安全管理體系的建立，為系統權限管理、系統問題處理和應急處理、網絡安全、服務器存儲設施管理、數據備份和恢復等方面的實施提供明確的指導，確保系統安全、有序和穩定運行，防範應用風險。

環境、社會及管治報告

本年度，本集團沒有收到關於客戶信息洩露或侵犯客戶隱私的投訴。

本集團高度重視數據安全，妥善處理客戶、員工和商業夥伴提供的所有數據，並制定多個與數據安全有關的措施如下：

1 要求相關部門定期維修和維護對提供服務所需的基礎設施，如軟硬件設備、通信設備、信息系統等；

2 定期進行信息安全檢查和滲透測試，加強網站安全能力設施；

3 採用嚴格的保密制度，只有系統管理員可以訪問數據；

4 加強對各部門上網人員的教育，鼓勵員工樹立保密意識、法律意識、責任意識、自律意識，文明上網；

5 建立系統日誌跟蹤、記錄和審查制度，從技術上發現和解決安全漏洞。

本集團對信息安全情況進行調查，對違反信息安全的行為，將根據情節輕重給予相應處罰。構成犯罪的，將移交司法機關依法追究相關責任。我們還為業主開通了多條舉報渠道，供業主投訴或提供意見和建議，我們承諾對涉及的問題進行審核，並盡快回覆。

負責任營銷

本集團嚴格按照《中華人民共和國廣告法》等法律法規和行業規範的要求，嚴格遵循全面、合規、有效的原則開展業務。為進一步加強集團利用新媒體平台的內容發佈和管理，推動各下屬單位信息採集、審核、發佈工作的規範化，確保發佈內容的權威性、及時性和準確性，優化各單位新媒體平台的運行維護和管理效率，本集團制定了《信息化項目管理制度》、《品牌商標管理制度》、《VI規範管理制度》、《自媒體管理制度》和《品牌飛檢標準》等政策，確保信息傳播的規範性和準確性。我們本着正確、真實、不誇大的原則，嚴格審查所有公開發佈的營銷信息，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖子和營銷材料等。本集團確保發佈的信息合法、合規、真實、可靠，準確描述集團、產品或服務，防止宣傳內容不準確或誇大，防止業主被誤導，從而有效保護業主的合法權益。

本集團還對各級單位的媒體管理執行情況進行監督，在促進業務和品牌價值的同時，努力確保集團的商標得到妥善保護，不被濫用。此外，我們還將虛假信息或可能誤導業主的的信息進行闢謠或公告，對涉及業主和集團的違法行為採取法律措施予以解決，切實維護業主和集團的合法權益。

知識產權保護

本集團鼓勵員工在積極創新的同時尊重和保護知識產權的價值，嚴格遵守《中華人民共和國著作權法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國侵權責任法》，制定並執行《保密管理制度》、《商標管理制度》等內部管理條例與政策，保護開發的所有技術，規範知識產權的申請、註冊、使用和檔案管理流程，為公司的業務開拓、日常運營等提供保障。為避免侵犯他人現有的知識產權，我們要求員工簽署《正版軟件使用承諾函》。本集團會調查知識產權的狀況，一旦發現知識產權侵犯的情況，將會視情節輕重給予處罰。本集團加強對侵犯本集團知識產權的行為進行監測和調查，做到及時發現和處理侵權行為，切實保護集團各類軟件版權、專利和商標。

截至本報告期末，集團已註冊商標156項，已註冊著作權23項，已註冊域名5個。

人才隊伍建設

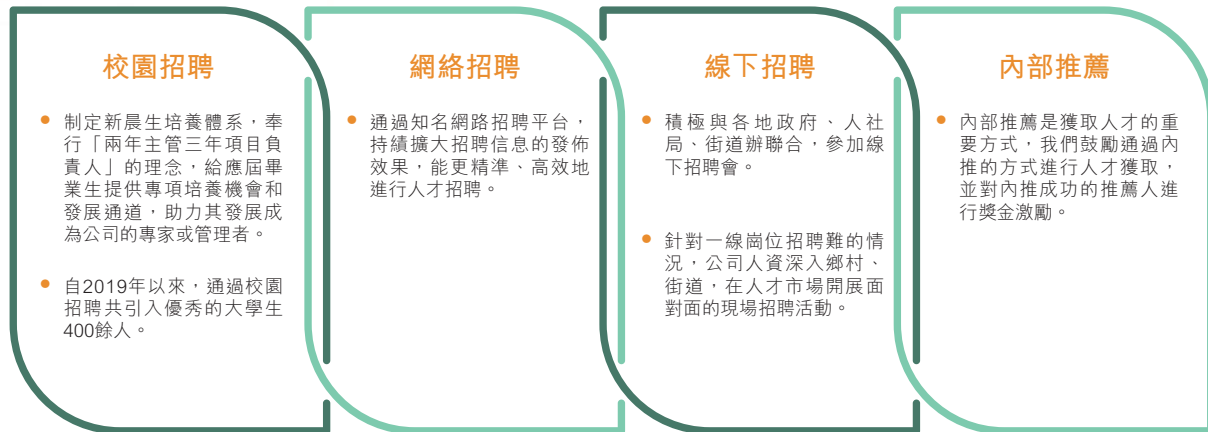
本集團保障員工的合法權益，用心為員工打造健康、安全、舒適的工作環境和氛圍，遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年工特殊保護規定》、《禁止使用童工規定》和《中華人民共和國未成年人保護法》的有關勞動和社會保障法規。我們還在僱用、福利、晉升、人才培養、職業健康安全等方面提供了一系列明確的管理制度，使員工與新希望服務公司和諧發展。本集團倡導多元化、包容性的工作氛圍，為不同文化背景的員工提供一個相互尊重、相互理解、相互融合的工作環境。我們的員工涵蓋了各個年齡段等，並不斷優化員工結構，促進員工在年齡、性別、地域等方面的合理分佈，使集團有足夠的人力資源來發展。

人才引入

集團結合業務需求，主動獲取、吸納外部優秀人才，根據公司《員工手冊》、《招聘管理規定》要求，通過一系列多元化措施吸引人才加入。這些措施包括同時在多個招聘渠道中發佈職位信息、鼓勵公司內部員工推薦優秀人才並提供內推激勵、對標行業內優秀企業進行人才引進，以及定期更新人才地圖等等。通過以上舉措，提升公司的招聘能力，為公司的良好營運打下堅實的人才基礎。

同時，公司具備完善的面試官認證體系和招聘流程。每位招聘人員和面試官必須具備專業面試能力，學習相關法律法規，通過考核認證才能上崗，且每年需認證兩次。本年度通過認證的面試官人數為158人。新員工面試通過後，我們會嚴格審查覆核員工的資歷真實性，確保人才使用質量。新員工入職前，我們會要求其提供個人身份和資料證明文件，並在員工招聘、入職審批、入職登記等各個環節審查申請人的有效身份證明。

截至2023年12月31日，本集團於報告範圍內之運營點共聘用4,031名員工，涵蓋物業、生活服務、商業運營、圍餐等多樣化崗位，積極助力社會就業。我們的詳細員工分佈數據可參見本報告「附錄一：可持續發展資料摘要」一節。



多元的招聘渠道

權益保障

本集團致力於創造一個「平等和包容」的工作氛圍。我們反對工作場所的歧視，嚴格遵守所在地區的相關法律和法規，包括在內地經營的相應法律和法規，執行和應用相應的內部制度。本集團保證絕不因員工宗教、性別、國籍、種族、婚姻狀況等社會身份而在就業、薪酬、晉升方面有不同的待遇，保證人才管理的全過程公開、透明，保證員工享有平等機會。

我們注重殘疾人士、退伍軍人和女性的就業需求。公司嚴格遵守《殘疾人保障法》、《殘疾人就案例》等法律法規，主動招聘一定比例的殘疾人。目前殘疾人士在職人數28人，本年度共招錄退伍軍人212人。女性就業方面，本年度共招聘女性1,929人，目前集團中管理崗位（經理級及以上）女性占比為42%，公司確保給女性提供平等的就業和發展機會。

本集團積極參與保護勞工權利和杜絕使用童工。公司嚴格執行國家《禁止使用通過規定》等法律法規，對僱用童工和任何形式的強迫勞動持零容忍態度，並寫入《員工手冊》。此外，如果發現有違反勞動標準的情況如發現誤僱用未成年工人，我們會從保護勞動者合法權益的角度採取相關措施，將立即向有關勞動行政部門報告和登記。本集團本着公平、合法、平等、自願、誠實、守信的原則建立勞動關係，並根據員工的工作性質，與每位員工簽訂實習協議、勞動合同或聘用合同。合同期滿的員工應及時進行相關續簽。本集團制定的《員工手冊》已提及辭職、終止僱傭關係及解僱程序。當員工提出離職要求時，相關人員會與其進行會面，以了解其離職原因。

此外，本集團不提倡加班等強制勞動行為，也不提倡因效率低下或糾錯而加班。我們杜絕強迫勞動的現象。本集團的所有員工都是在自願的基礎上被聘用的，沒有任何欺騙和脅迫。我們已在《員工手冊》中清楚列出禁止強迫勞動，列明各種工時制的上班時間，以便每位員工都能清晰瞭解自己的工作時間和權利。在公司中，大部分員工遵循標準工時制來工作。標準工時制的工作時間為週一至週五，平均每週工作40小時，週六和週日為法定休息日，員工享有充分的休息時間和個人空間。我們鼓勵員工合理規劃工作和生活，以保持良好的工作狀態和生活品質。

本年度，本集團沒有發生僱傭童工或強制勞工的情況。

薪酬福利

本集團實行全面的薪酬管理制度，在合法的前提下按績效和貢獻付費，公司鼓勵高績效、高貢獻、高收入。本集團制定了完善的薪酬福利制度，實施了《員工手冊》、《員工績效管理制度》等內部制度，確保員工福利。為了建立適合經營管理的激勵和約束機制，充分調動員工的積極性、主動性和創造力，促進公司戰略目標的實現，建立完善的評價體系，不斷提高績效水平，我們提供具有競爭力的薪酬，使員工有機會因其出色的表現或貢獻而獲得高於市場水平的獎勵。本集團採用績效激勵的方式，為員工提供具有市場競爭力的薪酬回報。這讓我們在市場上保持了競爭力的同時也對員工的努力與付出表示認可。2023年，公司修訂並發佈了新的《薪酬福利管理辦法》，進一步明確了薪酬福利的原則，薪酬結構及相關提成、獎金的發放規則，確保公司薪酬對外的競爭力和對內的公平性。

環境、社會及管治報告

根據相關法律法規，本集團及時了解員工的動態和需求，在保證法定福利的基礎上，為員工提供多項企業福利如下：



為全體員工提供各種社會保險福利，包括養老保險、失業保險、生育保險、工商保險、醫療保險、人身意外團體保險等保險福利和住房公積金



提供各種節假日福利，如國家法定節假日、公休假、事假、病假、工傷假、婚假、產假、年假等



提供節日福利、員工慰問金、生日福利等各種福利



年度員工體檢、防暑降溫等勞動福利



提供進修、培訓和教育的機會和福利



為員工舉辦各種活動，如企業文化節、節日活動和員工內部採購節

本年度，新希望服務搭建文化體驗體系，增強員工的歸屬感和榮譽感，強化員工體驗。共開展諸如元旦節、中秋活動、生日會、夏季送清涼、冬季送溫暖、525新服日上市紀念活動、818幸福日等活動300餘次，覆蓋人數達9,000餘人次，覆蓋率100%。以下列舉本年度本集團舉辦一些員工活動的重點回顧：



「818」幸福日



員工幸福日



元旦節活動



夏季送清涼

人才發展

新希望服務高度重視人才的選拔和培養，將「攜手奔跑共享企業價值」作為新希望服務的核心價值觀之一。為此，公司制定了《培訓管理制度》等科學、完善的人才發展制度，為員工提供了廣闊的提升空間和公平的發展平台。公司關注每位員工的發展。我們鼓勵員工通過自身的努力提高專業或管理能力，並根據崗位空缺情況對員工的適崗性進行評估。經過任免程序，將員工調整到合適的崗位。因此，新希望服務公司非常重視人才的培養，在各地區進行指導，加強人才培養和員工培訓的能力，培養外部和內部講師資源，更好地為企業輸送關鍵人才。本集團的員工培訓可分為三類，包含新員工入職培訓、內部培訓和外部培訓。

培訓類型



新員工入職培訓



內部培訓



外部培訓

培訓類型簡介

公司將向新員工詳細介紹工作職責、工作流程和工作標準，以促進工作的開展。

我們有三大類內部培訓：

公司制度及操作技能培訓：
對各項管理制度、操作技能及流程進行系統培訓。

提升與公司員工凝聚力培訓：
根據公司企業文化和員工現況，開展員工座談會、讀書會、分享會等多種形式的培訓活動。

管理經驗，共享和個案分析：
組織各事業部的經驗，分享與案例分享。

為適應業務發展需要或員工能力提升，公司派遣或同意員工參加外部培訓機構組織的培訓活動。

新服學堂

新希望服務依託內部學習管理機構 — 新服學堂，以數字化學習平台為媒介，以完整的人才培養體系、完善的課程教學體系為支撐，打造具有新希望服務特色的人才培養體系。新希望服務學院以戰略推進、文化實施、人才輸出、高水平專業為定位，以「因分享、得成長，以服務」為理念。各分公司承擔總部和區域的人才培訓工作，通過數字化學習平台包括線上和線下學習。

本年度，新服學堂組織線上培訓6,885場，培訓人次79,039，參訓講師713人，授課課時12,839；現場培訓86,211場，培訓93,238人次，累計10,886課時。

新服學堂依據員工職業發展路徑和勝任能力模型，打造出成體系的人才培養項目：

 新農計劃	管培生培養計劃
 融新計劃	新員培養計劃
 儲將計劃	主管通用管理技能提升計劃
 礪將計劃	項目經理綜合管理能力提升計劃
 礪將計劃PRO	片區總監綜合管理能力提升計劃
 精兵計劃	領班通用管理技能提升計劃
 領將計劃	儲備高管培養計劃



2023年總部新員工培訓

案例：
「礪將計劃」沙盤訓練營



「礪將計劃」是致力於為公司物業管理體系梯隊人才全面賦能，通過標準化、系統化的培養模式，為公司選拔、培養、輸送成熟項目負責人的關鍵人才培養項目。2023屆「礪將計劃」訓練營於9月25日-27日如期開展，七大戰區共計49名的礪將學員們齊聚成都，開啟為期三天的學習之旅。

訓練營上，學員們學習了經營企業必備的基礎財務知識，各指標背後的含義等。另外，每位學員分別扮演公司CEO、銷售總監、財務總監、生產總監、人力資源總監等角色，通過模擬公司實際運營，參與公司的經營生產與市場競爭。

經歷了10+項新服學堂試煉作業實操、2期線上好課學習、2期線下集中訓練，學員們在思想層面、行為層面、管理層面均取得了一定的提升與突破，為公司了儲備一批高品質項目負責人後備人才。



2023年「礪將計劃」沙盤訓練營

發展通道

為激發員工積極性，充實戰略發展人才儲備，本集團為人才提供廣闊的職業發展空間，包括縱向發展及橫向發展。在縱向發展方面，我們提供管理序列、專業序列、營銷序列、操作序列四種發展通道，根據員工的能力、素質、發展潛力和發展意願為其安排相應的序列。由於員工可能會有不同發展意願，我們除了在職位序列內根據職位級別的要求對員工進行晉升外，也提供橫向發展，使員工在不同序列之間能夠接受跨序列拓展的平台和機會。針對員工的晉升，員工可以沿一條通道晉升，也可以隨着發展方向的變化而調整晉升通道。我們亦有一套完善的審批流程，員工須填寫《試用期／加薪／崗位調整評估表》以作申請，並發起線上審批。



員工四種發展通道

員工關懷

本集團一直倡導和諧的人際關係，並相信員工通過合作會建立真誠的友誼。高效的溝通是本集團用人制度的基礎。本集團非常重視聽取員工的意見，加強對員工的人文關懷和心理輔導，從而增強了員工的凝聚力和歸屬感。我們將人力資源部門作為員工關係和溝通的主要負責機構，為員工提供提高工作滿意度、勞動保障、職業心理諮詢和申訴處理等方面的幫助。

同時，我們也高度重視員工對公司業務和管理的意見，將通過定期和不定期的訪談或調查來徵求他們對於這方面意見。員工可以沒有任何顧慮地根據自己的真實想法進行反饋。此外，員工還可以通過其他有效渠道積極表達自己的想法，這些意見和建議將被集團在經營和管理的決策過程中考慮。為了達到充分溝通的目的，員工會定期透過多種渠道接收公司近期的經營和管理信息。這些信息除了能讓員工更了解集團，也有助於員工通過對這些信息的分析和判斷，實現個人的成長。在2023年，我們共計組織了十場「和光同行」高管對話會，覆蓋了50%以上的員工，管理層走一線人數為60餘人次。



「和光同行」高管對話會

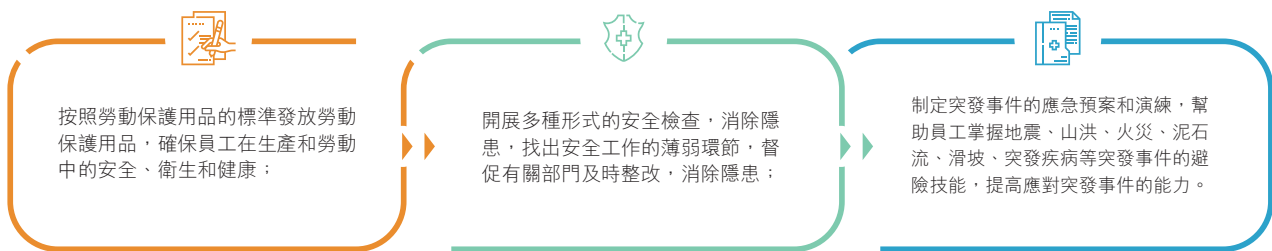
自2019年以來，公司每年都會進行員工滿意度調研，員工滿意是公司長期堅持的方向。2023年，整體員工滿意度超95%。

職業健康與安全

本集團非常重視員工的職業健康和 safety。我們嚴格執行《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》、《中華人民共和國職業病防治法》等國家法律法規，制定並推行公司《工傷應對措施》、《工作手冊》等制度和標準，嚴格依法依規操作，保障員工職業安全。公司於2023年10月26日獲得職業安全管理體系認證證書，相關物業管理服務符合國家職業健康安全管理體系標準。

為了保證員工的健康安全，本集團組織員工進行體檢及日常健康關懷有關活動，讓員工關注自身的健康狀況。我們督促員工關注自身健康，並積極採取安全文明施工檢查、安全教育培訓、消防演練等多種舉措，確保員工安全。當發生工傷事故時，公司專門負責關懷和慰問、後續醫療、鑑定、傷殘發現、賠付等。同時，我們會針對事故發生的原因進行分析和確認。此外，如果員工在工作中受傷並被認定為工傷，在接受必要的醫療期間，他們將獲得工傷假。對於工傷醫療期較長的員工，為掌握員工的工傷情況，要求員工在每月月底前向公司提交指定醫院的醫療診斷資料。我們還為工程、客服、紀檢等部門的員工，以及實習生、退休返聘人員、市場拓展人員購買了團體意外保險。

本集團從加強勞動保護及提高員工的自我保護能力和安全意識兩大方面入手，從而加強員工的職業健康和 safety，制定了以下的措施：



夏季高溫期間，受副熱帶高壓影響，華南等地高溫持續，局部地區還有極端高溫酷熱天氣出現。我們守護員工的健康，通過多方面為員工提供貼心的關懷如送清涼禮包、解暑飲品、消暑用品及水果等，為員工在高溫下工作增添陣陣涼意。

在過去三年(包括本年度)，本集團沒有發生工傷死亡事故。在本年度，本集團因工受傷人數為5人，共損失了400個工作天。我們將持續性開展職業安全教育，壓實職業安全責任，不定期開展安全隱患排查及事故應急演練，盡可能避免類似情形發生。

環境範疇

守護綠色環境

本集團積極響應國家綠色發展要求、堅定選擇低碳發展道路，密切關注其運營過程中可能對自然環境造成的負面影響，堅持與環境共生共存。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固定廢棄物污染環境防治法》和其他法律法規。通過不斷完善環境管理措施，優化環境管理體系，努力打造人與自然和諧共生的可持續發展社會。我們已落實相關內部制度，減少集團運營過程中的能源資源消耗和廢棄物排放，為社會的綠色發展貢獻力量。

作為物業管理公司，本集團並無對環境及天然資源造成重大負面影響。我們以自身行動，以實際行動減緩氣候變化、保護生物多樣性、防止水土污染、維護健康可持續的生態。同時，我們積極提高業主、員工等利益相關者的環保意識。通過在全國開展綠色宣傳活動，傳遞關愛綠色植物、回收資源、垃圾分類等區域環保文化，共建綠色生態家園。本年度，本集團未發生違反環境保護相關法律法規的行為。

減少排放物

物業管理的能源消耗是本集團運營所產生的溫室氣體排放的主要來源。為了盡量減少對業務和環境的不利影響，本集團致力於減少其運營過程中的溫室氣體排放。本集團已納入政策及程序以鼓勵節能貫穿其營運過程，有關減少碳排放的措施將在本報告「資源使用」一節進一步闡述。2023年內地業務營運產生的溫室氣體排放總量為50,191.93公噸二氧化碳當量。其中，溫室氣體排放主要來自外購電力，範圍2(能源間接溫室氣體排放)。其餘部分來自發電廠和汽車工廠的化石燃料燃燒，範圍1(直接溫室氣體排放)。本年度，溫室氣體(範圍1和範圍2)排放總量較上一年度呈下降趨勢，較2021年度排放總量有所上升。本集團董事會及管理層已根據2022年所制定的環境範疇相關目標檢視本年度實際達成情況，我們往後將會繼續檢視及推行本集團減排措施，以更接近目標，即在2021年的基礎上維持或逐步減少溫室氣體(範圍1和範圍2)排放。

下表為本年度內空氣污染物和溫室氣體排放量：

空氣污染物排放量	單位	2023年度
氮氧化物(NO _x)	千克	220.79
硫氧化物(SO _x)	千克	44.02
顆粒物(PM)	千克	26.49

溫室氣體排放量	單位	2023年度
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	415.49
新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	65.02
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	49,841.46
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	50,191.93
溫室氣體排放密度每名員工(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/員工	19.10
溫室氣體排放密度每平方米(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/平方米	<0.01

減少廢棄物

我們致力於減少、回收和妥善處理廢物，以減少我們的運營對環境的影響。我們的目標是通過與各持份者合作，確保根據當地垃圾處理法規妥善處理垃圾。本集團的廢棄物主要為管理服務過程中產生的辦公及生活垃圾、建築垃圾、餐廚垃圾、醫療垃圾和危險廢棄物，它們也受到《辦公秩序管理制度》等一系列的程序文件管理。有害廢棄物包括用過的碳粉盒和用過的電池，它們也由合資格的承包商負責處理。無害廢棄物方面，主要包括一般辦公室和生活垃圾。我們的生活垃圾主要由我們的租戶、住戶、客戶等在物業中產生。本集團委任第三方合資格廢物處理承辦商，收集物業的一般垃圾，並直接送往堆填區妥善處置不同類別的生活垃圾。建築垃圾方面，本集團嚴格遵守當地城市管理規定妥善處理部分在管項目中涉及業主留下的建築垃圾，確保業主擁有舒適的居住環境。

新希望服務在管項目堅持常態化開展垃圾分類行動，包括引入帶洗手池的垃圾分類亭、總坪四分類點位、組建垃圾分類義務勸導隊、分類運輸處置垃圾資源、持續宣傳推廣並落地垃圾分類活動等，有效培養垃圾分類習慣，保障園區環境。

本集團董事會及管理層已檢視於2022年所制定的環境範疇相關目標，廢棄物產生密度有所上升，原因為本年度有新增的進場項目，從而帶來更多廢棄物排放。我們將繼續落實本集團在物資節約和垃圾分類方面的措施，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少廢棄物產生密度。

本集團在運營過程中包括園區及辦公室內實施了多個減廢措施如下：

園區方面

- ✓ 在顯着位置張貼橫幅、海報和告示，向住戶宣傳正確的生活垃圾分類方式；
- ✓ 設立垃圾分類站，並安排人員指導垃圾正確分類；
- ✓ 於園區內規劃大件垃圾、裝修垃圾、建築垃圾專項處置區；
- ✓ 進行日常檢查，包括垃圾收集點的衛生和分類；
- ✓ 幫助業主逐漸樹立垃圾回收意識，養成區分不同類別垃圾的習慣。

辦公室方面

- ✓ 鼓勵員工紙張雙面使用，充分利用紙張，減少紙張浪費；
- ✓ 盡量使用OA、飛書等線上系統電子方式進行資源傳輸和文件處理；
- ✓ 文件打印首選黑白打印；
- ✓ 除帶有機密信息的紙張外，所有廢紙均送至廢紙回收公司回收；
- ✓ 夏季平均溫度達到30攝氏度方可開空調，製冷溫度設置不低於26°C，開空調時關閉窗戶；
- ✓ 短暫離開座位時，關閉電腦顯示器，長時間外出時關閉電腦；
- ✓ 將所有一次性水杯、木筷子等更換為陶瓷水杯和可重複使用的餐具等非一次性物品，以減少浪費；
- ✓ 在辦公區域張貼節水、節電海報，提高員工環保責任意識，確保能源高效利用。

下表為本年度內有害廢棄物和無害廢棄物產生量：

廢棄物產生量	單位	2023年度
有害廢棄物	千克	310.10
有害廢棄物產生量(每名員工)	千克/員工	0.12
無害廢棄物總量	噸	5,194.52
無害廢棄物密度(每名員工)	噸/員工	1.98

本年度，由於新進場項目增加，導致相關裝修材料的廢棄物產生量增加，有害廢棄物主要指裝修相關的如廢棄物油漆桶，無害廢棄物主要是生活垃圾及裝修相關廢棄物。此等廢棄物產生量的增加是由於項目特定情況導致的，並不會常年增加。

資源使用

本集團的資源使用主要分為兩大類，分別為能源及水資源。能源管理是我們踐行綠色發展的首要方面，本集團不斷盡力提高自身用能效益。此外，本集團在日常經營中持續追求高效利用水資源，在保證服務質量和正常運營的前提下盡可能減少水資源使用。本年度內，我們在獲取水源方面沒有遇到任何問題。此外，本集團董事會及管理層已檢視於2022年所制定的環境範疇相關目標，電力及水資源消耗密度呈上升趨勢。我們往後務必積極檢視及推行本集團節能節水措施，以更接近目標。我們將繼續積極落實節電節水措施，目標在2021年的基礎上維持或逐步減少電力及水資源消耗密度。

下表為本年度內各資源和能源使用量：

資源使用	單位	2023年度
紙張用量	千克	17,132.17
紙張消耗密度(每名員工)	千克/員工	6.52
總耗水量	千立方米	1,818.82
總耗水密度(每名員工)	千立方米/員工	0.69
總耗水密度(每平方米)	千立方米/平方米	<0.01

能源消耗	單位	2023年度
總耗電量	兆瓦時	85,468.44
總耗電量密度(每名員工)	兆瓦時/員工	32.52
總耗電量密度(每平方米)	兆瓦時/平方米	0.01
天然氣耗用量	立方米	78,352.00
液化石油氣耗用量	千克	2,610.00
汽油耗用量	公升	11,122.72
柴油耗用量	公升	24,134.61
總能源耗用量	兆瓦時	123,033.84
總能源耗用密度(每名員工)	兆瓦時/員工	46.82
總能源耗用密度(每平方米)	兆瓦時/平方米	0.01

環境、社會及管治報告

節能措施

本集團營運涉及的主要能源消耗為電力。為實現節能減排目標，合理利用資源和能源，本集團商業物業在運營過程中實施了多個措施如在門窗上安裝密封條，避免已調溫風外洩；辦公區域溫度控制要求：夏季最低溫度26攝氏度，冬季最高溫度20攝氏度；保持燈光清潔以最大限度地提高能源效率；在不經常使用的地方安裝動態傳感器；使用高能效燈（例如T5熒光燈及發光二極管），在地下車庫使用感應節能燈具；及發佈節能減排辦法通知，張貼海報，提升節能減排意識。此外，我們也通過購入及更換能源效益較高的設備，切實提高能源使用效益。

節水措施

本集團日常營運所需的水資源來自政府供水，主要用於日常服務、物業、辦公及種植。我們在運營過程中採取了不同措施來減少用水量。

減少用水浪費方面，我們已於衛生間水槽安裝水龍頭壓力轉換頭，避免濺水浪費水；定期檢查水表讀數，看是否有漏水隱患。本年度，我們對衛生間3,000餘個隔間的衝水水箱蓄水位進行調節改造，杜絕溢水現象，估算已實現節水9,800餘噸。

提高用水效益方面，我們使用有節水標識的水龍頭；將水壓降低到盡可能低的水平；實施空調水節能引進等創新技術；實施水資源再利用的措施。本年度，我們對全國各商業寫字樓及項目員工宿舍的衛生間洗手台進行出水流量調節，已實現節約用水約6,000餘噸。

我們亦會發佈節水措施通知，張貼相關海報宣傳節水，以增強員工節水意識。

案例：

四川戰區「望津山大院」獲評「四川省第十八批節水型社區」



2023年12月，四川省住房和城鄉建設廳公佈第十八批節水型社區名單，新希望服務在管的望津山大院成功創建為四川省第十八批節水型社區，並且成為成都市新津區唯一的省級節水型社區。

2023年望津山大院社區入住居民約360人，總用水量1.7786萬噸，人均每日用水約138升，超預期實現人均日生活用水量不高於140升的目標。

四川省住房和城乡建设厅文件

川建城鄉字〔2023〕246號

四川省住房和城乡建设厅 关于公布四川省第十八批节水型社区的通知

各市（州）住房和城乡建设行政主管部门，成都、德阳、眉山、乐山、内江、南充、达州、雅安、甘孜州、阿坝州、凉山州住房和城乡建设局。

按照《四川省节水型社会建设实施方案》，经审核，望津山大院社区符合节水型社区创建标准。

望津山大院社区位于新津区新津街道，由新希望物业服务集团有限公司管理。该社区在节水型社区创建工作中，采取了一系列节水措施，取得了显著成效。

现予公布。

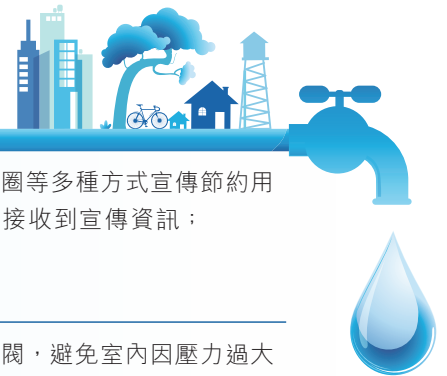
四川省住房和城乡建设厅 2023年12月

為積極配合節水型社區創建工作，本公司物業服務中心通過在客服中心設置了專門的節水宣傳報刊、單元門口張貼宣傳海報、社區大門口設有專門宣傳資料由志願者進行社區節水宣傳、客服中心管家上門宣傳節水知識等活動讓園區業主養成節約用水意識。



社區節水宣傳活動

我們在望津山大院主要採取的節水措施如下：



- 01 在社區各單元門口張貼節約用水宣傳海報，門崗人員對進出業主進行宣傳；
- 02 通過業主群及朋友圈等多種方式宣傳節約用水，讓各業主可以接收到宣傳資訊；
- 03 每日對公共區域水錶進行查抄進行統計分析，發現「跑冒滴漏」等異常情況及時處理；
- 04 關閉未裝修住戶水閥，避免室內因壓力過大衝破堵頭而造成損失；
- 05 公區綠化用水，提前看天氣預報，如最近三天會下雨，可待下雨後，視雨量決定時候補澆；
- 06 社區綠化用水採用快速取水閥；
- 07 社區拖把池採用快開水龍頭；
- 08 二次供水設備房每日巡查一次，月度保養一次；
- 09 依據社區坡地，利用地形優勢收集雨水灌溉綠化；
- 10 園區公共停車位採用生態停車位。



氣候變化應對

隨着國家「碳达峰、碳中和」目標的頒佈，我們積極響應國家號召，研究「雙碳」目標，對標行業優秀實踐，結合自身業務實際，逐步完善應對極端天氣的應急響應機制，為應對氣候變化貢獻力量。本集團順應全社會的綠色低碳、零碳轉型趨勢，加強對氣候變化問題的評估與探討，努力抓住綠色發展機遇，並降低氣候變化風險相關的潛在負面影響。

本集團通過愛護植被、澆灌綠地、節能減排等措施，充分利用資源和能源，減少運營過程中氣候變化的影響。應對實體風險的措施方面，我們定期為員工組織防汛、防颱風等應急演練，確保他們在突發災害時，能以快速的應急反應和處置能力確保業主安全和集團正常運營。應對轉型風險的措施方面，我們跟蹤最新的法律法規，參照國際標準和行業特點及發展趨勢。本集團定期審查業務的運營情況，並在現有風險管理體系的基礎上，以從實體風險與轉型風險兩大維度識別可能對本集團產生重大影響的氣候變化事宜並制定了相應的應對措施。

風險類別	風險描述	應對措施
實體風險	急性風險(如水浸、超級颱風、風暴潮、極端降雨)	<ul style="list-style-type: none">• 審視極端天氣對業務的影響，並制定應急極端天氣方案• 向員工和業主提供災難逃生演練• 通過培訓提高員工的災難應變能力
	慢性風險(如極端炎熱天氣、海平面上升)	<ul style="list-style-type: none">• 使用可再生能源的方案
轉型風險	技術風險	<ul style="list-style-type: none">• 定期檢討現有的物業管理策略
	市場風險	<ul style="list-style-type: none">• 向可持續產品與服務機制轉型，並將考慮氣候相關風險與機會
	政策法規風險(更嚴格的建築能源守則、綠色建築目標及標準、報告披露合規風險、碳交易和排放標準)	<ul style="list-style-type: none">• 監察氣候變化相關環境政策的最新消息，避免因違反氣候相關環境政策而導致不必要的成本及開支增加

社區公益

致力回饋社會

本集團始終堅持發展與責任並重的原則。在追求卓越的過程中，我們也積極踐行企業社會責任，堅守「每天，讓幸福發生」的企業使命。在發展和擴大業務的同時，我們致力於傾聽人民的聲音，並將我們的關懷傳遞給我們經營的社區。本集團國內經營分支機構持續通過客戶問卷調查、日常客戶溝通、與政府部門和地方組織合作等不同渠道了解民生需求，積極開展宣傳教育、公益事業、志願服務、社區關愛等，參與救災、環保、教與學、社區公益、關愛社會弱勢群體等活動，發揮物業管理優勢，為人們創造美好生活，並建立一個包容的社區。

社區活動

下表列出年度各類公益活動重點回顧：

活動主題	活動
年度環保公益活動	
播種希望 「澆」個朋友	<p>2023年3月4日，東南新希望服務聯動南匯街道大自然社區、興業銀行萬源路社區支行，在白麓城婚慶主題廣場開展「希望植物園」—《植物的一生》戶外課，小朋友們在老師的指導下栽種了牽牛花、含羞草、向日葵等盆栽，在互動中傳播環保理念。</p> 
「認養一棵樹，清新蘆蕩湖」植樹節行動	<p>新希望服務蘇州分公司黨支部積極組織，在蘆蕩社區的指導下，「認養一棵樹，清新蘆蕩湖」植樹節公益主題活動在新希望錦麟四季花園舉辦。本次活動共組織栽種認養20棵樹木。未來，新希望物業服務集團有限公司蘇州分公司黨支部也會協同物業一起，定期對認養的樹木跟蹤進行管護，讓樹苗在社區茁壯成長，為建設生態社區貢獻一份力量。</p> 

活動主題	活動
垃圾分類助推幸福民生大事	<p>新希望服務在管項目堅持常態化開展垃圾分類行動，包括引入帶洗手池的垃圾分類亭、總坪四分類點位、組建垃圾分類義務勸導隊、分類運輸處置垃圾資源、持續宣傳推廣並落地垃圾分類活動等，有效培養垃圾分類習慣，保障園區環境。</p> <p>其中，新希望服務在管小區新越錦宸名邸、錦粼府、錦悅灣花苑、董麟上府、匯江庭、嘉景園等項目成功創建「浙江省省級高標準垃圾分類示範小區」，成都錦官閣、藍谷地C區、紅南港、錦悅楠庭獲得「成都市生活垃圾分類示範社區」稱號。</p> <p>這些榮譽的獲得，標誌着新希望服務在垃圾分類領域的實踐取得了顯著成果，為各在管社區的垃圾分類工作提供了有力支撐。通過培訓學習、發放宣傳資料、禮物兌換等多種方式，提高了居民的環保意識和垃圾分類技能，確保園區垃圾得到及時、準確的分類和處理，為建設美麗城市、推動綠色發展貢獻更多力量。</p>



活動主題	活動
年度社區公益活動	
<p>希望小鎮探索「家」</p>	<p>2023年，希望小鎮以《你好，探索「家」》為主題，開啟一場在家門口的探索之旅，在成都、溫州、昆明、大連等城市陸續開啟，歷時2個月，共計開展100+場趣味活動，覆蓋2萬餘業主，和孩子們一起，探索生活、感受生活、在生活中成長。</p> <p>活動包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以美食會友，找到夏日專屬快樂：提供夏日冰粉、爆米花、解暑飲品、棉花糖、端午粽子等美食； 2. 為孩子們提供沉浸式遨遊知識的海洋：在植物拓印、安全互動課堂、消防知識講座、近距離接觸小雞、新希望乳業一日游等實踐中探索和理解知識； 3. 親子互動，共度美好時光：策劃了蒙眼貼五官、親子合作遊戲、瘋狂套圈、互動抽獎、MINI小屋等小遊戲； 4. 與童心相伴，放飛想象力：DIY彩繪風箏、DIY水晶寶寶、創意繪畫、手工DIY、恐龍DIY等。 

活動主題	活動
「久久節」伴您左右， 共用溫馨時光	<p>2023年以《初心之約，美好家園》為主題的久久節活動於10月陸續在全國各項目進行，累計開展約60場暖心活動，報名人數近2,000人。活動後業主滿意度達93%，收到近300個暖心回饋。</p> <p>在蘇滬、華南、昆明、東南、四川等戰區，結合當地特色、業主需求來設計豐富有趣的活動內容，融入便民服務、成長關愛、愛心義診、鄰里聚會、健康運動、長者關懷、家庭合影等各類特色創新活動，讓全家人、各個年齡層的人群都能參與，營造有溫度的社區文化氛圍，實現客戶高滿意。</p>



微光行動

2021年12月，我們正式發佈公益品牌 —「微光行動」。2023年新希望服務持續強化品牌聯動，在各地開展公益捐贈、志願服務等行動，播撒幸福「微光」。

通過這個品牌，我們積極參與城市基層治理，希望能解決目標群體和社會的一些問題。通過計劃、目標、實施、反饋和持續行動，服務於社會不同個體，建立溝通與信任、互助共建的紐帶。下表列出年度各類微光公益行動的部分活動回顧：

活動主題	活動
<p>「致力為公•愛滿星河」關愛孤獨症兒童</p>	<p>東南戰區：參與以「致力為公•愛滿星河」為主題的關愛孤獨症兒童活動，活動邀請了溫州市200戶孤獨症家庭以及100位普通兒童參加。共捐贈6,000盒牛奶、200份文具。</p> 
<p>愛心助農</p>	<p>華東戰區：在蘇州，協助果農銷售滯銷桔子，通過開通線上銷售平台、打通銷售渠道、製作營銷海報、將銷售信息傳遞到部分在管項目的方式，獲得廣大業主、物業人員、新希望服務員工的大力支持，4天共計銷售1,480斤。</p> <p>華南戰區：通過連結本地百色芒果、火龍果等，助銷生鮮7,955斤。</p> 
<p>亞運會志願者服務</p>	<p>華東戰區：由11人組成的新服亞運會志願服務隊，聯合綜合行政執法局開展「煙頭不落地」文明公益行，並捐贈了飲用水、運動飲料、牛奶等愛心物資，切實助力亞運成功舉辦。</p> 

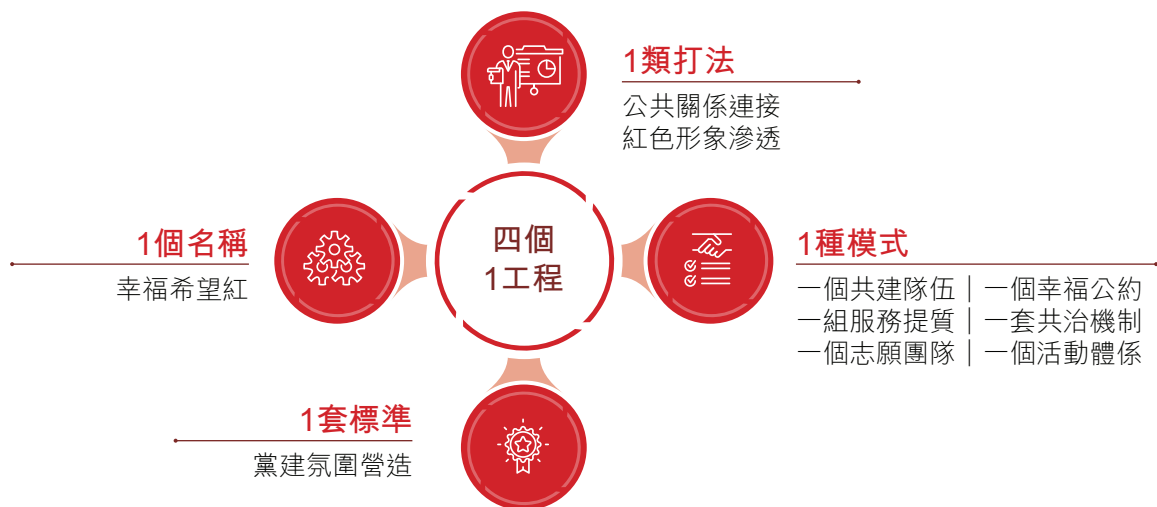
活動主題	活動
<p>愛心捐贈、扶殘助學、福利院關懷</p>	<p>華南戰區：陸續向雙定鎮秀山村、海淵鎮中心小學、新陽街道萬力社區、佛山裡水鎮等捐贈愛心物資251份，累計約588人受益。</p> <p>昆明戰區：為昆明聾啞學校送去愛心物資等，獲評學校授予的「扶殘助學」公益單位稱號；向紅十字會捐贈10,000元，支援公益事業發展。</p> <p>四川戰區：以七一黨建名義，為福利院捐贈了價值約5,000元的牛奶等物資。</p>
<p>無償獻血</p>	<p>華南、東南、昆明等戰區，常年有組織無償獻血活動。如華南戰區，今年已經是第5年組織無償獻血活動，累計獻血量超47,000ml。</p>
<p>城鄉結合</p>	<p>華南戰區：通過聯合開展傢俱家裝下鄉消費季活動，因地制宜支持農村居民購買綠色智慧家居產品、開展家庭裝修、促進農村消費升級。另外，於春節前開展慰問掛點村幹部及幫扶戶活動。</p>



活動主題	活動
交通安全日	<p>東南戰區：聯動溫州市公安局交通管理局舉辦122全國交通安全日公益活動，共計開展13場，讓新希望服務成為溫州當前唯一宣教合作示範物企。</p> 
公益志願行動	<p>華南戰區：在雷鋒月開展了便民志願服務、防詐宣傳、義診等9場公益活動。</p> <p>中北戰區：累計開展4場希望志願者社團活動，累計服務近600餘小時。</p> <p>中北戰區：積極為孤老、行動不便的老人上門開展上門慰問及便民服務。</p>  

「幸福希望紅」黨建

新希望服務緊跟新希望集團黨建方針，在「深耕發展年」主題指引下，持續探索黨建工作與業務工作的深度融合路徑，明確圍繞「幸福希望紅」黨建品牌，繫好紅色紐帶，助力基層治理，並取得顯著成效，也因此獲評四川省工商聯頒發的「四川省民營企業黨建工作先進企業」稱號。



「幸福希望紅」四個1工程



堅定正確政治方向 深入開展主題教育

1. 常態化理論武裝，築牢支部政治建設

新希望服務黨委通過開展主題教育，嚴格落實「第一議題」制度，把理論學習、調查研究、發展舉措、檢視整改等有機融合，9月，累計487人次集中學習「新時代中國特色社會主義思想，實現了馬克思主義中國化時代化新的飛躍」；12月，集中學習「習近平新時代中國特色社會主義思想百縣千鄉萬村行」理念宣傳；12月17日，組織觀看《我本是高山》電影黨課，引導幹部學習「時代楷模」張桂梅「忠誠執著守初心，無私奉獻擔使命」的精神品格，推動主題教育走深走實。

2. 全面思想引導，提升幹部政治素養

新希望服務以走出去學習的方式，綜合提升幹部素養。4月27日，53名新希望服務昆明黨支部黨員參加了西山區市場監督管理局舉辦的「萬名黨員進黨校」培訓活動；6月28日，27名黨員參加了武侯區物業行業綜合黨委組織的廉潔文化教育和天府農博園現場黨性教育活動；7月18-21日，38名黨員參加了四川省住房和城鄉建設廳舉辦的全省物業行業黨務工作者黨建知識專題培訓班；11月，嘉興黨支部黨員代表參加了南湖區組織的基層黨組織書記培訓班。

3. 精細化黨內活動，抓實基層黨建覺悟

11月，新希望服務各分子公司300餘名黨員在分會場集中學習了中央全面深化改革委員會第三次會議重要精神。另外，全體黨員員工依託「三會一課」、主題黨日等對方式，共計開展學習教育近百次，掀起學習熱潮。並在10-11月，參與成都市物管處、錦江住宅與樓宇協會、昆明西山區市場監督管理局等相關單位主辦的培訓會、小微黨課等，抓實基層黨建覺悟。



深入實施黨建行動 創新激發發展動能

新希望服務黨委堅持把黨組織「觸角」延伸至專案最小單元，打造紅色基層治理示範點，並於2023年明確了在「幸福希望紅」黨建體系下的「四個1工程」。同年，成都、昆明等地黨支部，分別獲得成都市樓宇經濟促進會頒發的「優秀黨組織」、中共昆明市委社會建設工作領導小組辦公室頒發的「昆明市基層治理百佳社區」等稱號，溫州攬江閣與紫玉庭項目入選浙江省住房和城鄉建設廳頒發的「年度省級紅色物業項目」。另外，在主流媒體及重要黨刊上發表《黨建引領，聚焦民生，新希望服務營造幸福「希望紅」》主題文章，獲轉載93條，曝光量近80萬。



強化黨風廉潔建設 充分踐行陽光文化

首先，新希望服務黨建帶團建，推動各級共青團組織規範化、制度化建設，目前已形成「1+7」團支部組織架構，並於5月引領團委打造「青年向黨文化月」，組織青年員工開展主題團日、志願服務、參觀紅色基地等系列活動10餘次。

其次，新希望服務堅持黨建帶工會，建立起「996」關懷體系，共計開展婚喪育、住院慰問78人次，困難員工慰問2次，「夏送清涼，冬送溫暖」一線員工受益面100%，員工滿意度95%。同時，新希望服務工會及下屬工會累計開展「818員工幸福日」、三八婦女節、燃跑行動等文體類活動20餘次。

本年度，新希望服務還組織黨員參加「強業商業賄賂治理、護航民企健康發展」主題活動、赴南寧監獄開展警示教育活動、開展風控及物業法律法規知識專項培訓等，累計覆蓋二級以上管理人員2,000餘人，挽回直接損失約38萬元。



發揮企業使命責任 促進基層服務建設

以新希望服務昆明黨支部為例，昆明希望黨群活動中心以「黨建引領、空間共用、服務多元」為建設理念，便民服務為宗旨，為大商匯商戶提供商務洽談、開會培訓活動服務300餘次；持續開展社區環境保護、藍領關懷、社區公益捐贈、退伍軍人關懷等志願服務約40場，服務群眾超10萬人次。

同時，新希望服務在昆明，參與、協助西山區市場監督管理局、西山區政務服務局、西山區前衛街道、轄區派出所、社區等部門開展各類各項活動24次，作為雲南省營商環境現場教學點共接待省、市、區、州縣現場教學活動8次，共計培訓人數500人次，並於年內通過省委組織部驗收，成為省級營商環境教學精品線路教學點位。



新希望服務成都黨支部攜手全體業主
向成都市兒童福利院進行愛心捐贈



新希望服務第三屆黨委第一次會議



新希望服務大商匯專案支部攜手安陽路
社區黨總支開展主題黨日活動



「幸福希望紅」黨建行動

社區基層治理方面，我們一直把黨治的元素融入至社區治理中，期望促進基層服務建設。以下是我們引領社區治理的案例：

行動主題	行動說明
<p>老舊小區改造 — 菱藕社區裡的「新希望」</p>	<p>2023年新希望服務參與社會基層治理，介入菱藕社區服務，通過開展車輛微循環管理、治安、樓道保潔、設施設備服務等，改善社區生活環境，共計投入服務支援3萬餘元。</p> <p>在治安及車輛管理方面，新希望服務為菱藕社區配備了15名保安，保證所有出入口24小時有人值守，夜間每兩小時開展一次巡邏，早高峰期間增派人手開展早送服務，引導人流及車輛秩序。同時，在社區內部重新施劃地面停車位並編號，有序引導。</p> <p>在需求回應和應急處置方面，新希望服務提供設施設備維修服務，以及服務清單、報價及聯繫方式，全流程跟進服務過程，最大程度方便居民。</p> <div data-bbox="427 1034 922 1373"> </div> <div data-bbox="933 1034 1428 1373"> </div>

行動主題	行動說明
聯合烏仙頭村打造黨建基地	<p>去年，中共新希望物業服務集團有限公司溫州分公司支部委員會與中共溫州市洞頭區大門鎮烏仙頭村支部委員會形成《黨組織共建單位》關係。2023年，雙方共同打造黨建基地，美化洞頭口袋公園，累計投入約2萬元。</p> <div data-bbox="427 530 946 875"></div> <div data-bbox="959 530 1433 875"></div>

附錄

附錄一：可持續發展資料摘要

以下是本年度的環境範疇可持續發展資料摘要：

環境範疇	單位	2023年度
空氣排放物²		
氮氧化物(NO _x)	千克	220.79
硫氧化物(SO _x)	千克	44.02
顆粒物(PM)	千克	26.49
溫室氣體排放量³		
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	415.49
新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	65.02
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	49,841.46
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	50,191.93
溫室氣體排放密度每名員工(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/員工	19.10
溫室氣體排放密度每平方米(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量/平方米	<0.01
廢棄物		
有害廢棄物	千克	310.10
有害廢棄物產生量(每名員工)	千克/員工	0.12
無害廢棄物總量	噸	5,194.52
無害廢棄物密度(每名員工)	噸/員工	1.98
紙張消耗		
紙張用量	千克	17,132.17
紙張消耗密度(每名員工)	千克/員工	6.52
能源消耗		
總耗電量	兆瓦時	85,468.44
天然氣耗用量	立方米	78,352.00
液化石油氣耗用量	千克	2,610.00
汽油耗用量	公升	11,122.72
柴油耗用量	公升	24,134.61
總能源耗用量	兆瓦時	123,033.84
總能源耗用密度(每名員工)	兆瓦時/員工	46.82
總能源耗用密度(每平方米)	兆瓦時/平方米	0.01
水資源消耗		
總耗水量	千立方米	1,818.82
總耗水密度(每名員工)	千立方米/員工	0.69
總耗水密度(每平方米)	千立方米/平方米	<0.01

² 空氣污染物排放主要來自集團名下的車輛。此外，此乃根據香港聯交所刊發的附錄2《環境關鍵績效指標匯報指引》計算所得。

³ 溫室氣體排放盤查是參考世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織訂定的ISO14064-1標準計算。

環境、社會及管治報告

以下是本年度本集團的社會範疇可持續發展資料摘要：

社會範疇	單位	2023年度
員工人數		
員工總數	人數	4,309
員工總數(按性別劃分)		
女性	人數	1,929
男性	人數	2,380
員工總數(按僱員類型劃分)		
全職初級員工	人數	3,868
全職中級管理層	人數	418
全職高級管理層	人數	23
員工總數(按年齡組別劃分)		
30歲以下	人數	1,338
30-50歲	人數	2,298
50歲以上	人數	673
員工總數(按地區劃分)⁴		
新服總部	人數	171
四川戰區	人數	1,131
明宇商服	人數	753
東南戰區	人數	363
昆明戰區	人數	241
華南戰區	人數	446
華東戰區	人數	276
蘇滬戰區	人數	281
中北戰區	人數	352
新食主義	人數	54
其他總數(包括港澳台)	人數	241
員工流失率		
員工流失率	%	28.67%
員工流失率(按性別劃分)		
女性	%	27.10%
男性	%	29.90%
員工流失率(按年齡組別劃分)		
30歲以下	%	30.49%
30-50歲	%	28.70%
50歲以上	%	24.64%

⁴ 地區主要根據本集團業務不同類型、不同階段、城市業務體量等因素來劃分。

社會範疇	單位	2023年度
員工流失率(按地區劃分)		
新服總部	%	25.65%
四川戰區	%	35.59%
明宇商服	%	14.82%
東南戰區	%	33.39%
昆明戰區	%	26.75%
華南戰區	%	27.48%
華東戰區	%	33.17%
蘇滬戰區	%	31.63%
中北戰區	%	31.78%
新食主義	%	21.74%
其他總數(包括港澳台)	%	11.4%
職業健康與安全		
過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數	人數	0
因工傷造成的死亡比率	%	0
因工傷損失工作日數	日數	400
發展與培訓		
按性別劃分的受訓員工百分比⁵		
女性	%	44.23%
男性	%	55.77%
按僱員類別劃分的受訓員工百分比⁵		
全職初級員工	%	89.91%
全職中級管理層	%	9.57%
全職高級管理層	%	0.52%
按性別劃分的員工平均培訓時數⁶		
女性	小時	43
男性	小時	43
按性別劃分的員工平均培訓時數⁶		
全職初級員工	小時	43
全職中級管理層	小時	42
全職高級管理層	小時	40

⁵ 本年度的員工受訓員工百分比計算方法為各類別僱員受訓人數÷僱員受訓總人數。

⁶ 本年度的員工平均培訓時數計算方法為各類別僱員受訓人數÷各類別的僱員人數。

附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

A. 環境範疇		相關章節	
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	守護綠色環境 減少排放物
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	減少排放物 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體總排放量及密度。	減少排放物 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	減少廢棄物 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	減少廢棄物 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	減少排放物
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	減少廢棄物
A2：資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	資源使用
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	資源使用 附錄一：可持續發展資料摘要
	A2.2	總耗水量及密度。	資源使用 附錄一：可持續發展資料摘要
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源使用
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	資源使用
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	不適用，本集團業務不涉及包裝材料

A. 環境範疇			相關章節
A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	守護綠色環境
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	守護綠色環境
A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	氣候變化應對
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候變化應對
B. 社會範疇			相關章節
B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人才隊伍建設 員工關懷 薪酬福利 權益保障
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄一：可持續發展資料摘要
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄一：可持續發展資料摘要
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	職業健康與安全
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	職業健康與安全 附錄一：可持續發展資料摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康與安全 附錄一：可持續發展資料摘要
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	職業健康與安全
B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	人才發展
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	附錄一：可持續發展資料摘要
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄一：可持續發展資料摘要

B. 社會範疇		相關章節	
B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	權益保障
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	權益保障
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	權益保障
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	負責任採購
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	負責任採購
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	負責任採購
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	負責任採購
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	負責任採購
B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造優秀品質 客戶關係維護 客戶體驗提升 業主安全保障 信息隱私保護 合規營銷
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用，本集團業務不涉及出售或運送產品
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	客戶關係維護
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	客戶體驗提升
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	信息隱私保護

B. 社會範疇		相關章節	
B7：反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a)政策；及(b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	恪守合規營運 商業道德
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	致力回饋社會
	B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	致力回饋社會
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	致力回饋社會

新希望服务

NEWHOPE SERVICE

新希望服務控股有限公司

NEW HOPE SERVICE HOLDINGS LIMITED