

ZHENRO 正榮服務

ZHENRO SERVICES GROUP LIMITED
正榮服務集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
(incorporated in the Cayman Islands with limited liability)

股份代號 Stock Code : 6958

2022

環境、社會及管治報告
Environmental, Social and
Governance Report



關於本報告

○ 報告說明

《正榮服務集團有限公司 2022 年度環境、社會及管治報告》是本公司上市後發佈的第三份 ESG 報告，將系統闡述本公司於 2022 年度在 ESG 方面的策略、政策、措施及成果，並重點披露本公司在環境、社會和管治等方面的相關信息。

○ 報告時間

本報告涵蓋本公司 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（以下簡稱「報告期」）的信息和數據，部分內容有關以往年份的績效。

○ 稱謂說明

為便於表達，本報告也使用「正榮服務」「我們」「集團」「公司」等稱謂表示正榮服務集團有限公司。

○ 報告準則

本報告參考香港聯合交易所有限公司（簡稱「香港聯交所」）上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》、中國社科院《中國企業社會責任報告指南 (CASS-ESG 5.0)》進行編製。本報告按照識別和排列的重要利益相關方以及 ESG 相關重要議題，收集並檢視相關材料和數據，以確保 ESG 報告內容完整性、實質性、真實性和平衡性。

○ 資料來源及可靠性保障

本報告披露的信息和數據來源於公司統計報告和正式文件，並通過相關部門審核。本公司承諾 ESG 報告不存在任何虛假記載或誤導性陳述，並對內容真實性、準確性和完整性負責。

○ ESG 報告語言及形式

本報告設有中文和英文版，並以電子版形式供參閱。若兩個版本存不一致之處，以中文版為準。如想了解更多關於正榮服務的背景、業務發展和可持續發展理念，歡迎瀏覽正榮服務官方網站：<http://www.zhenrowy.com/>。

○ 確認及批准

本報告經管理層確認後，於 2023 年 3 月 31 日獲本公司董事會（「董事會」）通過。

目錄

董事長致辭	02
走進正榮服務	04
企業文化	04
主營業務	05
組織架構	05
2022 年亮點績效	06



恪守正道 夯實管治根基

/08

守法合規經營	10
強化 ESG 管治	14
落實廉政建設	16



精研品質 打造匠心服務

/18

保障服務質量	20
提升服務品質	21
智慧創新服務	26



守護生態 踐行綠色發展

/30

注重環境管理	32
落實節能減排	33
應對氣候變化	39

未來展望	57
附錄	58
關鍵績效表	58
法律法規及內部政策清單	62
指標索引	63



幸福共榮 創造美好生活

/40

員工權益保障	42
協同夥伴成長	50
營造溫暖社區	53

董事長致辭



回首2022年，在複雜多變的市場環境中，正榮服務始終保持着穩健的發展步伐。在這一年里，正榮服務始終堅持「正直構築繁榮」的核心價值觀，將ESG治理融入到企業經營管理的各個方面，不斷提升ESG治理體系建設水平。我們在全力防控疫情、支持宏觀經濟增長、促進社會公平正義等方面，履行了企業社會責任。同時，我還要感謝各級政府和社會各界對正榮服務的大力支持和關心。

2022年，我們始終秉持着「服務由心，幸福為你」的服務理念，致力於為社會提供更加優質、高效、安全、綠色的服務。我們深耕區域資源，整合優勢，推動多元化的業務創新，穩定業務規模與業績增長。同時，在服務的品質上，我們始終追求高標準和高水準，致力於提升服務水平，注重人文關懷和客戶體驗。

在2022年，我們在ESG方面取得了長足的進步。正榮服務集團一直致力於推動可持續發展，堅持將ESG理念融入到公司的經營管理中。我們建立了完善的ESG管理架構，明確ESG工作機構，並與利益相關方開展了溝通，開展ESG重大議題識別，夯實公司ESG能力的建設。我們注重守法合規、落實廉政建設，加強反腐倡廉建設，維護公司的正常經營秩序。我們還始終堅持環境保護理念，注重環境管理，推行節

能減排，積極應對氣候變化，努力促進綠色環境和持續健康的發展。

2022年，我們結合人力資本時代的到來和公司戰略要求，制定了「一正五力」的人才標準，並通過「外部標桿企業人才引進」與「內部正榮子弟兵培養」的方式，在新員工融入、基礎崗位技能培訓、關鍵崗位能力培養和梯隊建設等方面建立了完善的縱深人才培養與發展體系。我們通過推出榮之星、榮管家、榮之將、榮之帥等培訓體系，夯實人才梯隊建設，並加強新員工培訓、條線賦能培訓。在組織升級、體系升級和人才升級三個維度，實現管理水平和人均效能完善。

2022年，我們一直堅持以客戶需求為中心，以滿足人們的美好生活為宗旨，深入理解客戶需求，根據市場需求提供全方位、高品質、多元化的服務，提供更快速、更便捷、更貼心的服務體驗。我們始終將客戶服務放在首位，為客戶提供更好的服務，不斷優化服務流程，提高服務質量和效率。

2022年，我們與合作夥伴共同奮鬥，實現共贏。我們一直堅持開放合作、多贏共享的發展理念，與合作夥伴建立穩固的長期合作關係，在供應鏈、人才培養、技術創新等方面開展深入合作，共同推動企業發展和共同進步。

在新時代和新的發展時期，隨着國家政策的不斷出台和推進，正榮服務將更加務實應對，以ESG的理念統領公司運營和管理，實施公司的綠色低碳發展戰略，深入落實會計職業道德和企業社會責任，全面提升企業管治水平和社會影響力，與股東、投資者、合作夥伴、員工、客戶實現互利共贏，共同開創美好未來！

走進正榮服務

正榮服務集團 (06958.HK) 是一家佈局全國、快速成長的綜合多元化物業管理服務提供商，秉承「服務由心，幸福為你」的服務理念，致力於打造國內高品質、高價值的綜合服務集團，圍繞物業服務、商業運營、資產管理三大板塊，為客戶提供全周期全場景服務，以住宅、商寫、商企、商業綜合體、商業街服務為基石，主動探索佈局城市服務、長租公寓等資產管理服務。

2022 年，正榮服務對旗下服務體系進行全面升級，推出「幸福光譜體系」，針對人居場景、商企場景、城市場景、商業場景、創新場景五大場景，推出專屬服務體系，細化升級多元服務，讓美好服務覆蓋生活的方方面面。同時，我們持續發力商業輕資產拓展，將戰略升級為「1+N」模式，聚焦高價值城市，積極推進商業+物業「雙向聯動」，充分利用多類型項目操盤經驗，豐富的品牌商業資源優勢以及全周期的商業管理經驗，探索推進存量資產合作，努力成為存量資產改造升級的優秀運營企業，不斷加強專業、獨立的商業輕資產外拓能力，持續提升商業資產管理和商管運營水平，強化優質物業服務能力，以實際行動堅守正榮服務國內領先的美好生活整合服務集團的形象。

企業文化

企業文化是正榮服務人堅守的信念與價值，在正榮服務 22 載的歲月沉澱中不斷發散，凝聚成為每一個正榮服務人所追求的價值目標。我們十分重視自身企業文化體系建設，致力於將健康積極的企業文化融入企業經營全過程，提升企業運營能力，持續為客戶、夥伴、團隊、行業和社會創造價值，與員工、客戶、夥伴共享共榮。2022 年，我們更新並發佈全新企業文化，以「正直構築繁榮」為核心價值觀，以「服務由心·幸福為你」為服務理念，構建以文化精神和行為倡導為基礎的文化光譜，為員工的工作和生活提供文化指引，致力於成為具有高度社會責任感的幸福企業。



正榮服務文化光譜

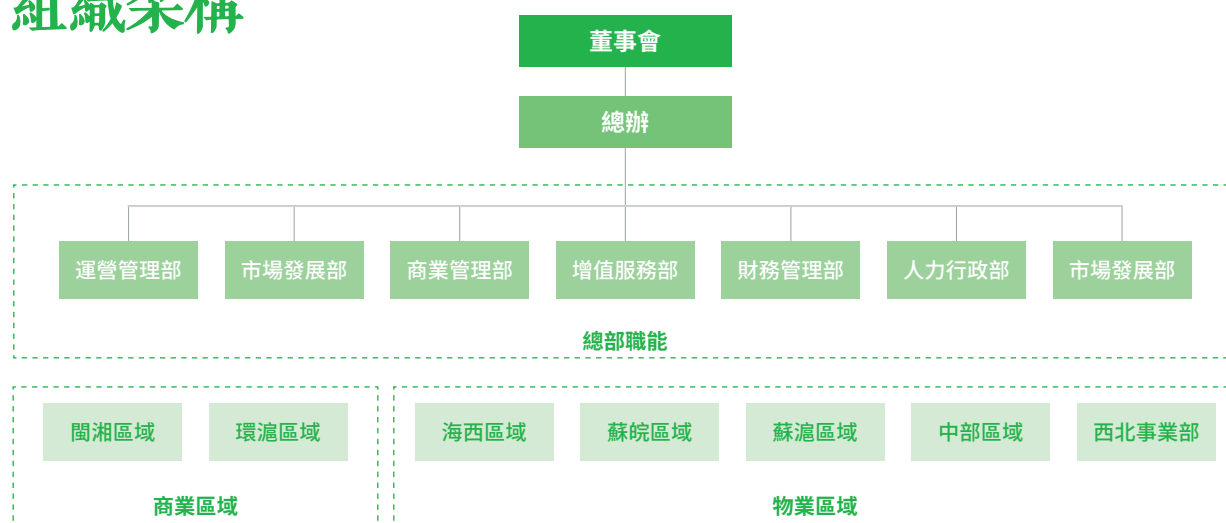


主營業務

正榮服務的主營業務覆蓋物業管理服務、非業主增值服務、社區增值服務及商業運營管理服務。為滿足大眾不斷增長和變化的美好生活需求，我們積極打造多維度客戶綜合服務產品，致力於完善整個物業管理價值鏈，促進正榮服務多元化發展。2022年，我們持續深化拓展全國佈局，在長三角地區、海峽西岸地區、中西部地區、環渤海地區四大區域深耕物業服務，目前已在上海、福建、天津、江蘇、浙江、江西、湖北、湖南、河南、安徽、陝西、山東、四川、廣東等地設有數十家分/子公司，並持續深耕核心區域，已進駐城市 55 個，在管項目 372 個，簽約面積 1.09 億平方米；在長三角地區深耕商管運營，目前已在上海、江蘇、川渝、福建、湖南、陝西等地佈局，項目類型涵蓋商業綜合體、主題商街、社區商業等，在管商業資產規模超 100 億，運營項目 28 個，在管體量 170 萬平方米。

服務板塊	主要內容
物業管理服務	向物業開發商、業主、住戶及商業物業租戶提供一系列的物業管理服務，如住宅、非住宅物業及商業物業清潔服務、安全秩序服務、園藝服務及工程維修服務等。
非業主增值服務	向非業主提供全方位的物業相關解決方案，如協銷業務、客制化的額外定制服務、房屋維修服務、前期規劃及設計服務和交付前檢驗服務等。
社區增值服務	向業主和住戶提供社區增值服務，如家居生活服務、車位管理、社區零售、美居裝修、空間創新、租賃協助和其他服務、公共區域增值服務等。
商業運營管理服務	向租戶與客戶提供商業運營管理服務，主要包括品牌及管理輸出服務及轉租服務。

組織架構



2022 年亮點績效

財務績效



營業收入

11.4 億元



毛利

2.5 億元



納稅總額

0.9 億元

治理績效



參與反貪污相關培訓

員工人數

1,039 人



員工反貪污

培訓次數

3 次



參與反貪污相關培訓

董事人數

7 人



董事及高管反貪污

培訓次數

3 次



反貪污相關培訓

董事覆蓋率

100%



反貪污相關培訓

董事人均時長

1 小時

環境績效



範圍一溫室氣體排放

10

噸二氧化碳當量



範圍二溫室氣體排放

846

噸二氧化碳當量



溫室氣體排放總量

856

噸二氧化碳當量



單位收益溫室氣體排放總量

0.01

噸二氧化碳當量/萬元收入

社會績效



投訴處理率

100%



客戶滿意度

92分



員工滿意度

84分



員工培訓覆蓋率

96.7%



員工培訓總投入

41萬元



員工培訓總時長

19,934小時



供應商簽署廉潔協議的比率

100%



恪守正道 夯實管治根基



正榮服務始終堅持「正直構築繁榮」的核心價值觀，不斷完善企業治理水平和經營能力，建立健全內部控制制度，加強反腐倡廉建設，積極開展ESG管治工作，將可持續發展融入到公司經營管理的各個方面，促進公司持續、穩健、規範、高效發展。

守法合規經營 /10

強化ESG管治 /14

落實廉政建設 /16



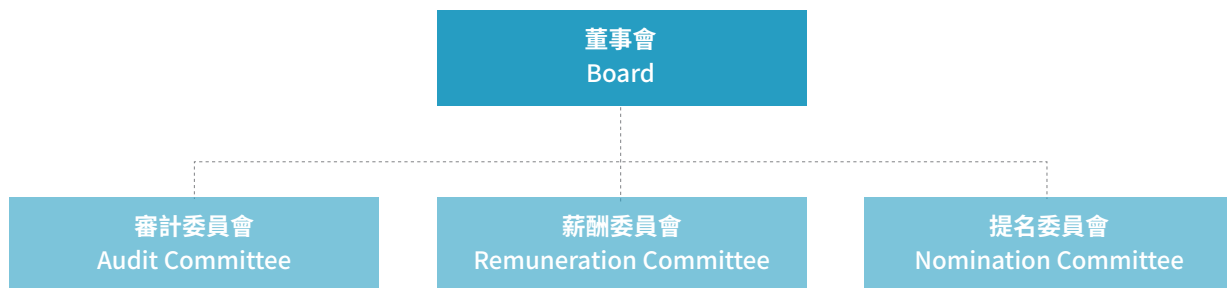
守法合規經營

正榮服務堅持高標準、高水平的企業管治理念，不斷完善企業管治架構和風險防控體系，提高信息披露質量和透明度，加強規範化管理和運營，持續提升企業管治水平。

規範公司治理

我們秉承持正、問責、透明、獨立、盡責及公平原則，以高質量企業治理為利益相關方和社會帶來積極影響，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》等運營地所在法律法規、香港聯合交易所有限公司《企業管治守則》以及本公司《公司章程》規定，構建職級明確、相互制衡的企業管治架構，在保證董事會獨立性的同時權衡董事間職責權限。我們以董事會為最高責任機構，董事會下設審計委員會、薪酬委員會和提名委員會。審計委員會負責檢討及監督本集團的財務報告程序、內部監控系統、風險管理及內部審核相關事宜；薪酬委員會負責訂立與檢討本集團有關董事及高級管理層薪酬的政策及架構，制定有關薪酬政策，設立正式且透明的程序，並向董事會提出建議；提名委員會負責每年檢討董事會架構、人數及組成並對董事會做出的變動提出建議。

正榮服務企業管治架構圖



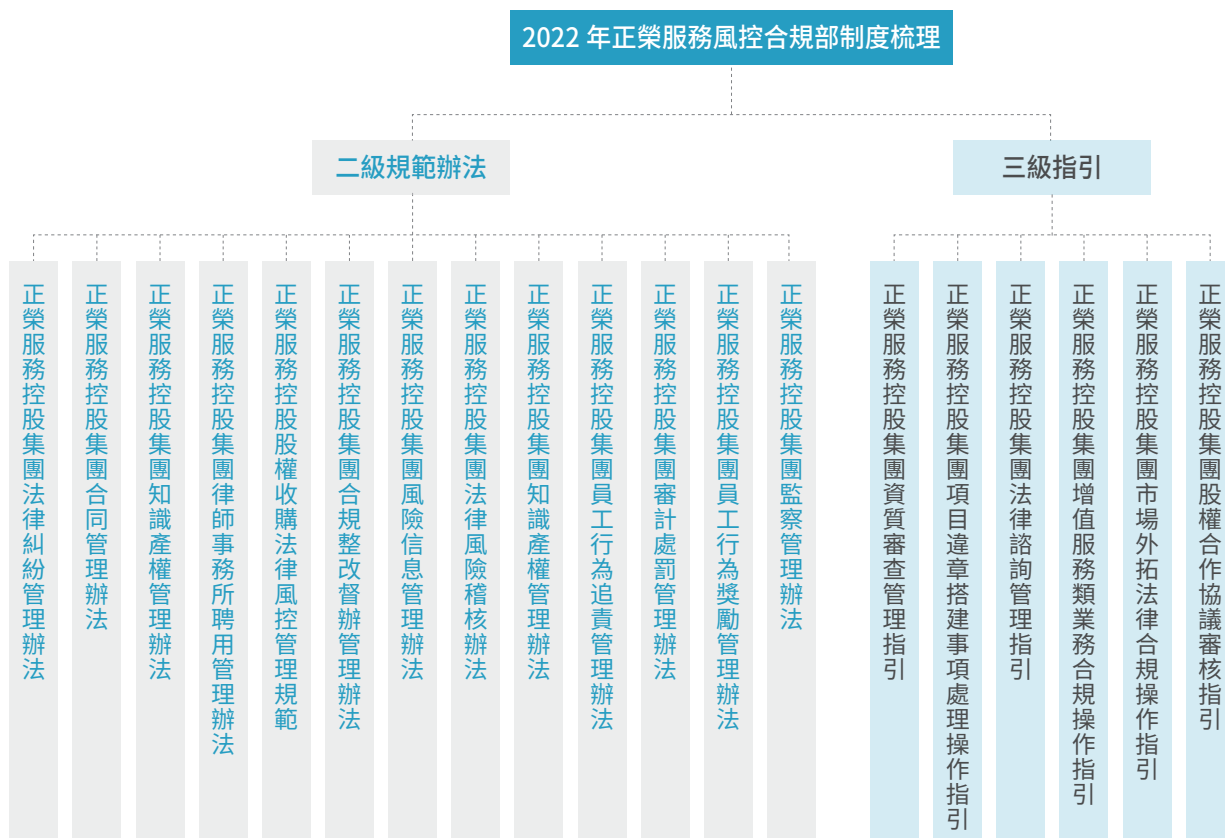
強化風險管控

我們高度重視內部風險管控工作，依託現有風險內控機制，持續從財務、營運、合規等相關環節對潛在風險進行識別、評估和管理，加大風險管控力度，確保公司有效穩健運營。我們嚴格遵守《中華人民共和國審計法》等經營所在地法律法規，持續優化集團內控與風險管理相關制度。2022年，我們更新增加《正榮服務控股集團審計處罰管理辦法》《正榮服務控股集團員工行為追責管理辦法》《正榮服務控股集團員工行為獎勵管理辦法》《正榮服務控股集團監察管理辦法》等二級管理辦法，共計制定了13個二級管理辦法或規章、6個三級指引或細則，根據日常風險管理情況臨時發佈10個通知，並在每年進行整合修訂，規範和完善本公司內控與風險管理制度與體系。

- 制定二級管理辦法或規章 **13** 個
- 三級指引或細則 **6** 個
- 根據日常風險管理情況臨時發佈通知 **10** 個

正榮服務內控與風險管理制度

2022年正榮服務風控合規部制度梳理



風控組織架構

我們建立一套完善的內控與風險管理組織架構。董事會負責維持健全有效的內控與風險管理系統，每年編製風險管理報告，並定期檢討、審閱及監察風險管理和內控系統的成效。要求各部門在授權範圍內經營部門業務，嚴格執行公司制定的戰略及政策。此外，我們委任獨立內控顧問審核公司內部控制並向董事會提供建議，並針對建議結果實施整改或改進措施。

風控體系化建設

我們致力於通過制度建設、信息系統支持、標準化經營、風控意識培訓等方式加快風控體系化建設，助力風控水平提升，不斷完善訴訟管理系統、重大合同督辦管理系統以及供應商合規系統。

系統類別	主要內容
訴訟管理系統	實現案件上報與完結的全流程管控；完善風險上報機制中訴訟或仲裁類風險的系統化上報。
重大合同督辦管理系統	保障重大合同、重大業務的管控，實現體系化、標準化、全周期、強落地的合同風控體系。
供應商合規系統	實現查找供應商、供應商入庫審查、在庫風險監控、績效評估與退出等功能；實現智能化、自動化、信息化的客商一體化全周期數字管理系統。

風險管控質量保障及監督系統

我們致力於通過制度建設、信息系統支持、標準化經營、風控意識培訓等方式加快風控體系化建設，助力風控水平提升；不斷完善訴訟管理系統、重大合同督辦管理系統以及供應商合規系統。

三大風險管理制度保障及監督系統



整體風險管理體系

內部管理層與內外部風控專家定期識別公司層面的重大風險，並持續跟蹤回顧風險應對方案及管控措施的落實情況及效果。



內控自我評估體系

各級管理層定期開展關鍵業務流程內部控制質量自我評估，促使業務管理人員不斷提升風險防範意識、增強內控缺陷識別能力，落實內控缺陷整改責任，形成良好的內控文化。

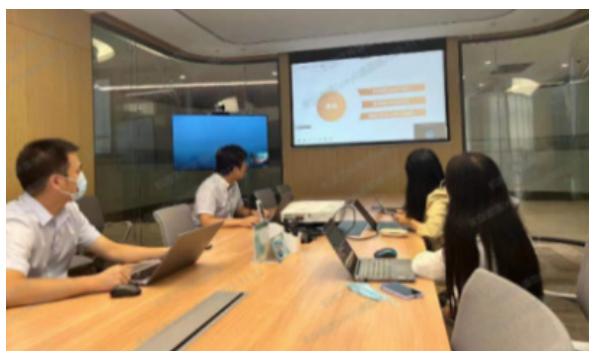


內部審計業務體系

風控審計開展全方位的內部審計業務，包括專項審計、例行審計等，識別集團層面風險管控缺陷，推動系統性管控問題及時整改。

開展風控培訓

為有效提升員工風控意識，提升公司業務合規及風險管理水平，實現員工與企業共同發展，我們定期組織制度類、工作流程規範類、物業類、法務操作指引等相關培訓活動，並推動起草法律培訓制度，搭建培訓體系。加強常態化培訓、專項主題培訓，進一步提高員工風險管理意識。此外，以行業周報形式分享行業資訊與業務風險防範點，落實風險防範宣貫。2022年，我們共舉辦了多場關於物業費催繳、物業企業常見法律糾紛及應對等主題的專項培訓活動。



「物業費清欠中的溝通技巧與常見問題」培訓活動



「物業企業智慧催收」培訓活動

案例 「物業服務企業常見法律糾紛及應對」培訓活動

2022年11月11日，公司邀請北京中銀（福州）律師事務所劉新星律師為學員進行培訓，以「線上+線下」聯動培訓方式，從物業管理費糾紛、違章搭建/建築糾紛、樓上/樓下漏水糾紛等方面向學員們介紹項目日常管理過程中的常見法律問題，並提供了物業服務企業的應對方案。通過培訓活動，提高了員工的風險管理意識、風險化解和糾紛解決能力。



強化 ESG 管治

正榮服務高度重視 ESG 治理，堅持將 ESG 理念融入企業頂層規劃中，建立 ESG 管治架構，明確 ESG 工作機構，重視與利益相關方溝通，開展 ESG 重大議題識別，夯實公司 ESG 能力建設。

ESG 管治架構

我們建立了由董事會、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，確保 ESG 治理體系的科學化和規範化。其中，董事會作為最高管治機構。下設多個工作小組，協助制定並檢討 ESG 相關的責任、願景、策略、框架、原則及政策，並監管 ESG 主要趨勢及有關的風險和機遇，確保經董事會通過的 ESG 政策有效的執行和實施。

董事會	ESG 工作小組	相關職能部門
<ul style="list-style-type: none">審議公司 ESG 事宜相關風險及重要性審議、批准公司的戰略與目標監督、檢討本公司 ESG 相關政策、管理、表現及相關目標進度	<ul style="list-style-type: none">制定本公司可持續發展戰略與目標，並就相關可持續發展工作向董事會提供建議識別、制訂本公司 ESG 事宜相關風險及機遇，並定期向董事會匯報評估結果評核及檢驗本公司 ESG 事宜相關政策、管理、表現及相關目標進度監督並指導各職能部門全面落實公司可持續發展策略及相關行動，協調推進 ESG 相關事宜落地執行審閱、檢討本公司就 ESG 相關事宜表現的公開披露，負責 ESG 報告的統籌及編製定期向董事會匯報工作進展及董事會授權的其他事宜	<ul style="list-style-type: none">履行公司 ESG 相關策略及管理措施協助 ESG 工作小組進行數據資料收集並提供反饋

董事會聲明

董事會對 ESG 相關工作、目標制定、檢討及 ESG 披露相關事宜承擔最終責任；董事會負責制定 ESG 願景、政策、戰略和目標，評估和審閱重要的 ESG 風險議題，確保公司的 ESG 管治體系穩健高效。








董事會每年參與重大性議題的評估、優先級排序及最終確認，定期對 ESG 相關風險進行審視和回顧，並結合對於利益相關方的重要性、對識別的風險進行重大性分析；董事會負責定期對 ESG 目標進行檢討和追蹤，並基於完成情況確立未來發展方向。

報告期內，ESG 工作小組將包含氣候變化風險識別及環境目標在內的 ESG 工作成果向董事會進行溝通及匯報，經由董事會提出修改和指導意見並審批通過後，在董事會的監督和 ESG 工作小組的統籌下，由各職能部門負責相關方案的落地執行。

ESG 關鍵議題重要性分析

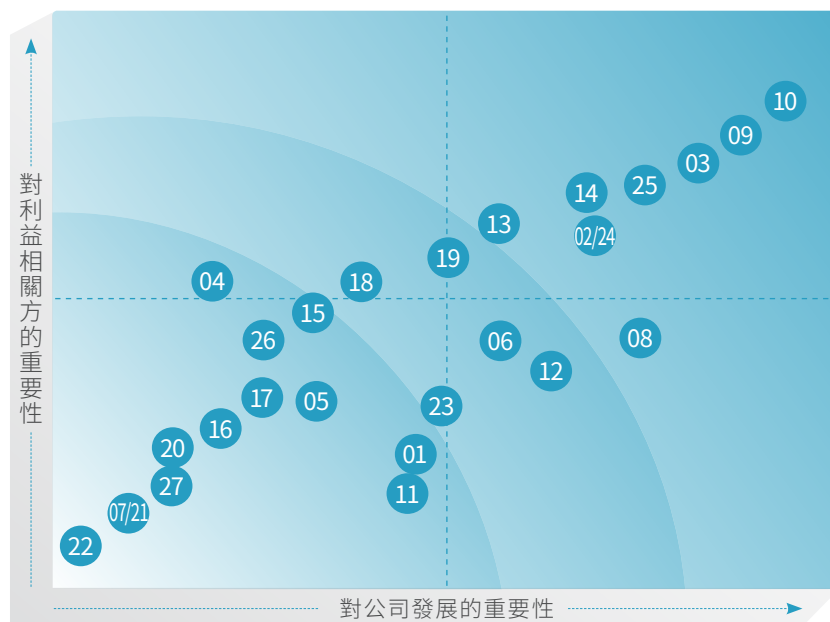
利益相關方溝通

我們高度重視與利益相關方之間的溝通，通過打造常態化的多元溝通機制，建立多頻次、多維度的溝通機制（正式和非正式、線上和線下），與客戶、員工、投資者、政府等各利益相關方保持良好溝通，深入了解各利益相關方的期望與關切，實現共同發展。報告期內，我們識別了 7 大類主要利益相關方，以實際行動對利益相關方作出針對性回應。

利益相關方	關注的主要議題	溝通回應方式
 股東 / 投資者	經濟績效 合法合規 風險管理	股東大會 投資者見面會 業績發佈會 現場稿 / 公告 現場調研
 政府 / 監管機構	合法合規 信息安全 反腐敗	現場調研 會談
 合作夥伴	信息安全 行業交流	現場調研 會談
 客戶	信息安全 客戶服務質量 客戶敏感信息管理 智能化物業發展	線上推廣 電話 / 短信 微信 / 微博 問卷 會談
 員工	薪酬福利 員工健康與安全 員工發展與培訓	員工面談 內部電話 內部微信公眾號
 媒體與公眾	合法合規 業務對社會的影響	新聞稿 公告 探訪 會議
 社區	社區貢獻 公益慈善	現場調研 會談

ESG 重大議題識別

我們重視 ESG 議題的識別和管理，定期進行面向廣泛利益相關方的調研活動，全面了解和收集政府、股東、員工、客戶等各方觀點及意見反饋，以識別 ESG 重要議題，為公司 ESG 管理提供重要參考。報告期內，我們編製實質性議題調查問卷，從對正榮服務內部發展重要性、對利益相關方重要性兩個方面出發，對 ESG 相關議題進行了識別和更新，並結合員工、高級管理層和董事會等內部利益相關方的意見和建議，在綜合評估後形成 2022 年重大性議題矩陣，共識別出 27 項重要議題。



01. 環境管理	07. 保護生物多樣性	13. 職業健康與安全	19. 信息安全與隱私保護	25. 依法合規經營
02. 提升能源使用效率	08. 重視員工溝通	14. 產品及服務質量	20. 責任供應鏈	26. ESG 戰略與管理
03. 應對氣候變化	09. 保障員工權益	15. 智能化管理與創新	21. 社區投資及貢獻	27. 利益相關方溝通
04. 廢棄物處理與循環使用	10. 人才發展及培訓	16. 合規營銷與運營	22. 公益慈善與志願活動	
05. 廢水排放管理	11. 員工福利及報酬	17. 知識產權保護	23. 反商業賄賂及反腐敗	
06. 水資源管理	12. 員工權益與關懷	18. 客戶滿意度管理	24. 風險管控	

落實廉政建設

正榮服務對舞弊貪腐行為堅持「零容忍」原則，不斷加強自身廉潔體系建設，加大對腐敗和舞弊行為的懲處力度，逐漸形成「不敢腐、不能腐、不想腐」的文化環境。同時，我們始終堅持以正確的商業道德價值取向謀取經營發展，推動供應商廉潔履責，在行業內營造公平競爭、誠信廉潔的良好氛圍。

加強廉潔管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《關於審理洗錢等刑事案件具體應用法律若干問題的解釋》《關於可疑交易線索核查工作的合作規定》《中華人民共和國反洗錢法》《刑法》《最高人民法院關於審理洗錢等刑事案件具體應用法律若干問題的解釋》等運營所在地法律法規，以及公安部、中國人民銀行關於可疑交易線索核查工作的合作規定，持續完善內部相關合規制度建設與商業道德管理工作流程。2022 年，我們更新了《正榮服務控股集團審計處罰管理辦法》，新頒佈了《正榮服務控股集團監察管理辦法》，針對違規違紀行為開展調查並嚴厲懲處，有力震懾舞弊貪腐行為，從制度層面築牢公司廉潔防線。

落實貪腐培訓

我們定期對員工和供應商進行商業道德培訓、監督與評估，嚴格打擊貪腐、舞弊、欺詐和洗錢等不正當行為。要求新員工入職時同步簽訂廉潔協議、與所有供應商和承包商簽訂合作時同步簽訂《廉潔協議》。定期開展多元化反貪腐培訓，同時根據審計制度的更新，不定期對下屬區域公司及子公司進行制度培訓，營造誠信廉潔的良好氛圍。此外，我們開展了對榮之星、榮之將的廉正宣貫，對招採、增值等業務條線的專項宣貫以及對各區域公司核心骨幹開展廉正宣貫和案例講解，持續在公司內部培育廉潔文化。2022年，本集團員工參加了3次反貪腐培訓，共計培訓1,039人次。報告期內，公司未有貪污訴訟案件發生。



正榮服務反腐倡廉海報

案例 開展全體員工廉正文化建設，築牢廉潔根基

集團進一步強化廉正建設，增強全員廉潔守正及風險防範意識，營造風清氣正的良好氛圍，2022年年初，我們深入開展面向正榮服務全體員工的廉正文化建設專項行動，以「環境營造+文化宣貫」相結合的形式，實現線上+線下雙閉環，將廉正建設工作融入細微、落到實處。通過更新「廉正文化」牆宣傳欄、開展廉正專場宣貫等活動，讓全體員工對《正榮服務控股集團員工行為追責管理辦法》有進一步深入了解，加強員工自身思想道德和守法意識建設，築牢了正榮人思想道德防線。



完善舉報機制

我們不斷完善監察線索舉報機制，設置包括廉政郵箱、二維碼等多元化的舉報渠道，在所有合同範本及重大合同上均加入了廉潔舉報渠道水印，鼓勵全體員工、客戶和供應商通過客服熱線、郵箱等各類渠道對違規問題進行舉報，加強對舞弊風險信息的收集。我們嚴禁任何人、任何單位以任何形式對舉報人及其親屬和為舉報調查提供幫助的人員打擊報復，一經發現將嚴肅查處。此外，為確保舉報人信息和舉報內容嚴格保密，採取相關措施保護舉報人的信息不被洩露，我們僅授權審計人員及相關人員針對舉報人信息進行內部溝通；規避舉報人進行檢舉的敏感時間與地點，並在檢舉處理程序每一環節中充分保護舉報人相關信息。2022年，我們對各物業區域及商管區域開展專項審計及例行審計巡檢，目前已巡查5個物業區域及2個商管區域，完成3次專項審計檢查及5次例行審計檢查，並出具了相應的巡檢報告，對潛在舞弊貪腐行為進行有力的防範、管控及監督。



微信舉報

正榮服務集團審計監察舉報主要舉報途徑

電話：021-61275680

郵箱：khfw@zhenro.com

現場舉報：上海市閔行區虹橋正榮中心（申虹路666弄）南區7號樓2樓風控合規部



精研品質 打造匠心服務



正榮服務堅持「服務由心，幸福為你」品牌理念，始終以客戶為中心，以初心打造卓越品質。用心構建美好生活，聚焦多元化服務能力，夯實服務根基，以至誠之心不斷提升服務品質，為客戶提供優質貼心服務。

保障服務質量 /20

提升服務品質 /21

智慧創新服務 /26



保障服務質量

我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規，不斷優化《客戶檔案管理規程》《微信管家管理規程》《客戶接待管理規程》等內部制度，以追求客戶滿意度為原則，基於客戶需求，完善健全服務質量體系建設。我們建立健全了涵蓋物業項目交付前端及後期運營端的全生命周期質量管理體系，對物業服務管理標準及流程作出強化。

正榮服務已經獲得 ISO 9001:2015 質量管理體系認證，並獲得了一級物業資質等證書，「AAA 級別重合同守信用企業」以及「中國誠信示範企業」等認證。報告期內，我們通過三品管理制度、三級管理制度、紅黃牌制度持續完善服務質量。

三品管理制度

我們建立了覆蓋「集團—區域子公司—項目服務中心」自上至下的三品管理制度，各層級各司其職，以「強監控」「強執行」「強落地」「強考核」明確質量體系的標準，並以品質為本，提高客戶黏度，弘揚正榮服務品牌。



三級管理制度

我們堅持以客戶需求為中心，以經營目標為驅動，以品質保障為核心，從服務、客戶、評價三個角度洞察客戶需求，為客戶提供質價相符的差異化服務。此外，我們在堅守安全底線的前提下採取靈活用工、職能整合、質價相符、不過度服務的運營模式。

服務分級

構建以客戶需求為前提，以經營目標為驅動，以品質保障為中心，以質價相符為導向的分級服務標準體系，根據服務開展頻次、服務菜單內容、人員配置標準分為尊享、心享、悅享三個服務等級。

客戶觸點

基於關鍵場景、關鍵需求、關鍵動線，制訂客戶關鍵觸點手冊，直擊客戶痛點及癢點，分為 3 類（人的觸點、關鍵場所的觸點、設備設施的觸點）16 個服務動線項、3 個禮儀禮節項、3 個活動亮點項共計 217 個觸點。

評價體系

反映責任狀、關鍵業務執行情況的指標作為業務評價標準，建立指標監測體系；三級指標（責任狀指標、關鍵業務指標、執行指標）四個維度（經營、品質、組織、風險）。

紅黃牌制度

我們建立了紅黃牌制度，完善了品質督導及處罰機制，通過對品質不合格項目亮牌，予以紅、黃牌處罰，為全面監控正榮服務體系標準的落地執行保駕護航，促進品質戰略目標的達成。

黃牌警告

檢查分數低於 75 分且嚴重不合格超過 3 項，簽發公告、全公司範圍郵件通報；取消年度評優資格；取消年度晉職晉級資格。



紅牌記過 / 記大過

檢查分數低於 60 分且嚴重不合格超過 5 項；除警告黃牌對應的處罰動作外，額外增加如下：當期績效評定結果不高於 C（含）；對情節比較嚴重者，可採取崗位調整、降職或降薪；對情節嚴重者，可解除勞動關係。

提升服務品質

正榮服務秉持匠心和誠信服務理念，圍繞負責任營銷、客戶隱私保護、積極應對客戶投訴事件、提高客戶滿意度等多維度，從產品能力、服務能力、運營能力等方面全面提升服務質量，打造高標準、高質量可持續性服務能力。報告期內，我們針對職業逾期、交付逾期、生活共建逾期三大階段進行了品質完善和提升，努力為業主營造舒心健康的置業環境、理想滿意的交付服務以及構建豐富多彩的社區生活，深度打造「正美好」「正美滿」「正幸福」三大服務體系，奏響幸福三重奏，全面提升服務質量。通過對員工開展禮儀禮節实操培訓、急救知識培訓等培訓活動持續提升員工服務質量意識，並開設了便於消費者、客戶隨時監督、反饋的公開舉報途徑，切實維護客戶合法權益。

堅持負責任營銷

我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》等相關法律法規，確保所有營銷內容合法、真實、有效。為做好負責任營銷管理，我們建立了由總部至區域子公司的營銷管理體系，市場營銷部負責制定整體營銷策略以及銷售方面的相關政策。在做好管理的同時也同步增強員工的責任營銷意識，開展員工培訓活動，以培訓活動為契機，普及營銷合規知識。嚴格禁止任何虛假宣傳或誇大宣傳的情況發生，通過設立內部審核機制，對所有形式營銷宣傳內容做好核查，確保營銷合規。

保護客戶隱私

我們高度重視客戶隱私保護，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《信息安全登記保護管理辦法》等法律法規，不斷優化客戶隱私保護，守護客戶信息安全。建立信息保護制度，明確規定電腦信息專人專管，無審批不可借閱、複製，電子文檔設置安全登錄密碼，對相關文件進行加密並作水印處理。定期培訓並抽檢客戶個人信息情況，確保客戶信息安全。報告期內，正榮服務未發生客戶隱私洩露事件。

應對客戶投訴

我們致力將服務貫穿於全過程，為客戶提供全方位貼心服務，通過搭建以客戶為中心的服務保障體系，設置前台到訪、管家微信、管家電話、小程序、論壇、400、媒體曝光、滿意度調研、客戶拜訪等多個投訴方式，為客戶提供多樣化投訴渠道，並及時跟進處理結果。此外，我們強化對延期關閉投訴管理，針對30天超期未關閉投訴進行升級預警，直至閉環。

正榮服務客戶舉報熱線

正榮服務 400 服務監督熱線 :400-635-3608

正榮服務集團廉政舉報電話 :021-61275680

正榮服務啟動企業微信服務群，接受客戶意見

時間節點	地方政府	責任部門 / 人
2 (小時)	<ul style="list-style-type: none"> 信息接收後 2 小時內與客戶解釋、安撫及疏導； 如需向責任部門了解情況，立即與責任部門溝通，必要時要求責任部門立即現場處理解決。 	項目
1 (天)	<ul style="list-style-type: none"> 項目在 1 個工作日內與客戶形成初步解決方案（投訴報事分類及相應處理參考時限）； 區域公司對接人將投訴處理單反饋至總部呼叫中心。 	項目 400 對接人
5 (天)	<ul style="list-style-type: none"> 基本問題，5 天內關閉客戶投訴，進行滿意度預回訪； 對接人反饋處理單至總部呼叫中心。 	項目 400 對接人
7 (天)	<ul style="list-style-type: none"> 因延期導致處理時限超過 5 天的，每 7 天（含前面 5 天）進行處理過程跟進，告知客戶進展； 正常處理時限超過 5 天的，每 7 天進行處理過程跟進，告知客戶進展。 	項目
回訪	<ul style="list-style-type: none"> 總部呼叫中心在收到處理單後對客戶進行滿意度回訪。 	總部呼叫中心

客戶滿意度

我們定期開展客戶滿意度調查，聆聽客戶聲音，優化服務質量，全方位了解客戶需求。通過開展針對性調查，對不同項目業務進行不同頻率、方式和維度的滿意度調查。

滿意度調研體系

2022 年，我們制定新的滿意度調研體系，聘請第三方調研機構（嘉和家業）對項目入住期業主開展滿意度調研工作，以短信方式開展（每季度 / 次），年底末次的調研結果，納入最終考核得分。同時，我們以得分卡、原聲反饋、原始數據及分析報告的形式供業務分析及服務質量改進，並根據調查結果，督促低分項目針對性制定整改措施並落地執行。

2022 年度新調研體系對比			
類型	2021 年	2022 年	
調研目的	地產業主滿意度調查	客戶日常服務過程感知評價 - 榮居	客戶日常服務過程感知評價 - 榮企
第三方機構	中國指數研究院	億翰	項目自調
調研對象	榮居自有項目業主	榮居自由及外拓項目業主	榮企自由及外拓項目甲方對接人
採取形式	電話調研	短信調研	面試調研
有效樣本率	行業均值 10%	行業均值 3%	/
覆蓋率	進場三個月以上 5 年及以上項目不調研	進場三個月以上 全周期覆蓋	進場半年以上 全周期覆蓋
調研頻次	二、四季度 (6 月、11 月)	每季度 (3 月、5 月、8 月、11 月)	一、三季度 (3 月、8 月)

註：本次由於調研方式、口徑和統計樣本等原因，不具備同期比數值



滿意度調訪目的及優化提升點

新調研體系非常真實聆聽客戶的聲音，通過季度日常過程服務評價滿意度，了解客戶服務評價及原聲問題反饋，並採取系統性跟蹤問題閉環。



滿意度原則

榮居住宅項目採用短信調研方式、榮企非住宅項目採取面對面訪談甲方對接人對物業服務感受和建議；對比以往地產滿意度調研有 7 大不同處，比較關鍵的部分是調訪對象（榮居項目包含了對外拓項目的業主調訪）、調訪形式（短信調訪問卷與以往電話訪問是有所區別的）以及調訪覆蓋了全周期。

區域層面滿意度管控

我們強化區域層面滿意度管理工作，每季度召開滿意度提升專題會，識別區域公司在項目崗位配置、服務提升方案及措施、過程專業條線交圈幫扶、實施客戶回訪、榮智慧報事結果把關驗證原聲問題閉環等方面做要求及管控。

管家客戶拜訪年度兩次覆蓋，重點客戶月度覆蓋，了解客戶需求，及時解決，建立客戶黏性。

15分鐘必須回覆，問題跟蹤直至客戶滿意。

提供客戶個性化服務，創造客戶驚喜。



案例 傾聽客戶心聲，提升服務水平

為高效聆聽客戶需求、意見及答疑解惑，正榮服務各個項目嚴格執行社區月度項目經理接待日活動，由項目經理協同各部門負責人主動聽取記錄業主意見及建議，並一一答疑，形成問題報事跟蹤。此外，各部門負責人還將接待日收集的投訴意見梳理，錄入報事系統，實施問題處理及閉環。通過開展客戶接待日活動等聆聽客戶心聲的活動，不斷改善項目物業服務品質，優化服務水平，贏得業主高度認可和信賴。



客戶安全保障

我們為業主提供高質量的服務，也傾心守護業主安全，通過制定安全管理措施、提供公共設施維修服務、安全演練、安全巡檢等活動，全方位守護業主健康與安全。此外，我們組織鑄盾行動、冬季防凍檢查等專項行動，組織排查電梯、消防系統、冬季防凍運行等安全隱患；制定針對商戶的開閉店制度、三關一閉制度以及 24 項應急預案，並通過定期安全演練和培訓活動，提高商戶安全意識。

案例 中部區域公司守護業主財產安全

安全服務是項目服務業主的一項重點工作，中部區域公司為業主提供良好安全環境。2022 年 8 月 2 日，大湖二項目監控人員發現可疑男子利用監控盲區，實施車輛財物盜竊，值班人員第一時間組織力量進行圍捕，並同時撥打報警電話，發現及時、佈控有效、組織高效、處置得當，成功抓獲嫌疑人，保障了業主貴重物品安全，受到警方和業主高度認可。



消防宣傳培訓



溺水預防和救護培訓



醫療救護培訓



社區防暴培訓



預防電信詐騙培訓



防震救災演練

智慧創新服務

正榮服務緊跟行業發展趨勢，利用信息化技術手段，全力推進數字化戰略升級，着力打造企業核心競爭力，提升服務品質。2022年，我們進行了數字化建設戰略調整，以科技賦能戰略導向，為業務提供有價值的系統平台，實現業務戰略目標，設定了以五化為目標，分階段扎實內功與系統同步加持（道器結合），已有2個中心（人力、財務）2個中台（應用、業務）2朵雲（車場、物聯）開啟了正榮服務數字化建設三年藍圖新篇章。



正榮服務 2022 年信息化整體建設目標及藍圖



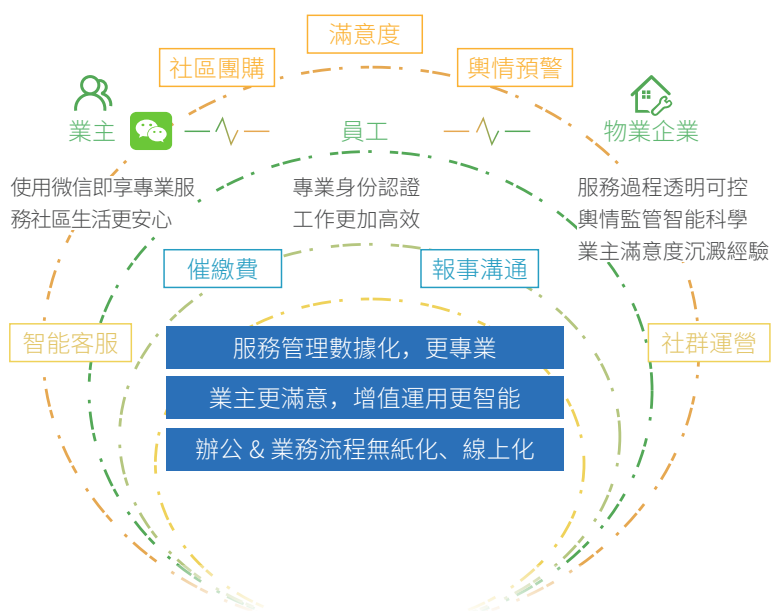
夯實線上服務，打造主業鏈接器

榮智慧

我們開發了榮智慧小程序，與現有榮智慧系統整合發展，為業主提供物業管理常用線上基礎服務。

榮智慧系統提供線上基礎服務	
服務	主要事項
在線報事報修	給業主提供在線化小程序端自助報事，有效提高了業主便捷性，又給管家提供了數字化提效工具。
投訴建議	為與業主線上鏈接的便捷渠道，管家可以及時收到業主建議，對日常工作中的缺陷進行及時改進，提高業主滿意度。
賬單繳費	提供線上繳納物業費等其他費用賬單，便於業主及時查看和自助繳費，彌補數字化短板。
物業費托收	推出線上物業費托收服務並在全國推廣，給業主提供了一個省心的信任平台。
訪客通行	設置自助申請訪客信息，通過門崗核實，大幅降低陌生訪客產生極端事件的發生率，讓業主成為小區的主人。
滿意度調查	運營部通過每季度對業主提供滿意評價，及時了解各區域項目業主真實的服務體驗，收集業主真實需求，為提供創新服務打造真實可靠的在線平台。

正榮服務企業微信 + 榮智慧小程序



企業微信 + 榮智慧小程序
對內整合移動應用員工提效，
對外鏈接業主賦能管家；

業主標籤管理
(助力多種經營)
精準營銷

管家添加業主後，可及時自動 & 手動為業主自定義標籤；
管理員可在後台為企業統一配置 & 導出標籤；
溝通及服務，助力業主精準分類與畫像（同步到我司 CRM）

服務質量管控

企業可獲取員工對客服務會話；
服務會話；
服務過程可監管、更透明



榮智慧 -- 在線訪
客通行海報

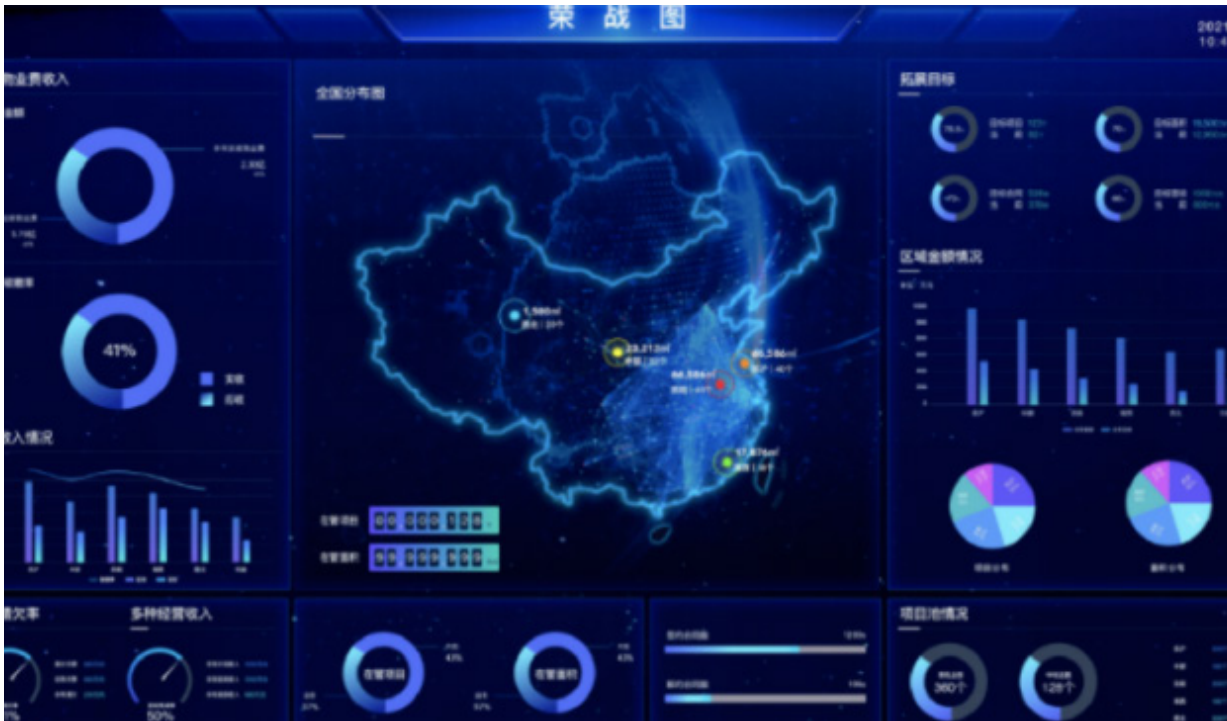
榮智慧 -- 在線報
事報修及投訴建
議海報

榮智慧 -- 零接觸
繳費海報

榮智慧 -- 綜合大屏

榮戰圖

數據是未來生產力發展的核心資源之一，2022年，正榮服務榮戰圖市場拓展模塊正式上線，從項目拓展、交付、接管、運營等方面實現全生命周期管控，賦能各跨部門組織按時、高效、高質量完成項目標準化流程、運營動作及管理職責。榮戰圖市場拓展模塊，既實現了商機獲取到項目接管全流程商機跟進過程線上化、數據化，提高商機信息的觸達率，提升市場拓展效率，又通過標準化的信息收集與資料存檔、前期溝通與簽約接管、項目計劃與管理，實現了市場拓展流程優化、項目全生命周期跟蹤，還通過與正榮服務全景計劃對接，達到企業戰略規劃與業務一線的融合，確保數據標準化、規範化上報，為企業數據科學管理打下了堅實的基礎，真正做到數據化管理。截至10月，已實現100%項目線上化，任務執行及時率達到98%。



榮戰圖系統

智能化設備

我們緊緊抓住設備智能化機遇，不斷提升智能運行管理水平，率先試點虹橋、武漢、莆田正榮府項目，進行智慧社區改造，推動人臉識別、天使之眼、智慧人行等用戶使用功能落地，為用戶帶來智慧體驗，持續推動電動車進電梯報警、智慧車行、高空拋物、智慧園區管理等運營功能落地，提高管理效率和智慧運營水平。此外，我們制定了依託在管項目、內外發力協作共創、科技先導促進高質量規模擴張的科技戰略，構築公司發展核心動力。

「提人效、促達成、強轉化、拓賽道、增收入」5重賦能科技發展新戰略



智慧服務 智能提效



正榮服務信息化體系架構





守護生態 踐行綠色發展

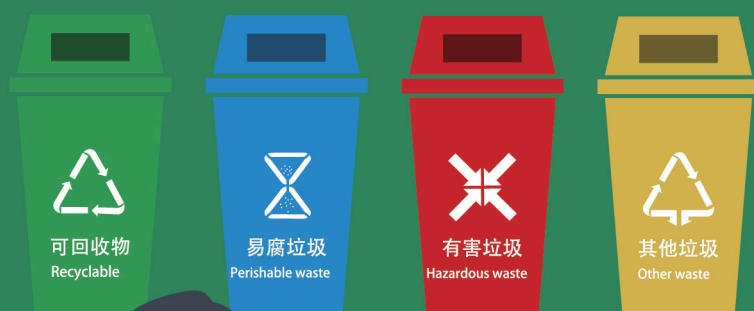


正榮服務積極響應國家「3060」碳達峰碳中和目標，堅持以「滿足人們美好生活」為宗旨，踐行綠色低碳發展戰略和可持續的環境管理模式，推動能源資源節約，積極應對氣候變化，在城市和社區服務中融入綠色發展理念，倡導利益相關方共同參與綠色環保行動，實現綠色低碳高質量發展，促進綠色環境和持續健康發展。

注重環境管理 /32

落實節能減排 /33

應對氣候變化 /39



注重環境管理

正榮服務始終堅持綠色低碳運營，持續完善環境管理體系，加強對環境的管控力度，開展環保督察工作，設立環境管理目標，有效管控環境管理的各個環節，推動環境管理工作有序開展。

環境管理體系

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國固體廢物污染防治法》及《生活垃圾管理條例》等所在運營地的相關法律法規，制定《環境因素的識別與評價程序》《污染物管理程序》等內部制度，明確內部環境管理分工與職責，為各項工作的開展提供清晰指引，努力降低自身業務運營對生態環境產生的負面影響。此外，我們積極開展環境管理體系認證工作，不斷提升環境管理體系的科學性、目標性和有效性，已於2017年取得了ISO 14001環境管理體系認證，並堅持每年認證，進一步推動基於ISO 14001的環境管理體系標準化進程。

環境風險管控

我們高度重視環境風險管控工作，不斷完善內部環境風險管理。定期對環境因素進行識別和評估，更新突發環境應急預案，全面排查生產經營過程中存在的環境風險，並及時採取措施，最大程度減小公司生產經營活動對環境的負面影響；依據所設立的环境保護指標和方案，針對廢棄物管理、用水管理、粉塵、噪聲等問題開展環保督查工作，一旦發現環境違規情況，要求相關部門立即整改；組織制定商場裝修材料等級標準，並按照標準對工程物業部、招商營運部等相關管控部門人員進行培訓；定期監管裝修（含主次力店）施工材料，確保環保、阻燃或不燃材料、電氣材料必須取得國家3C認證等，若發現裝修材料不符合要求時，巡查人員會及時制止施工，強制要求更換。報告期內，正榮服務未出現任何環境違規情況。

環境管理目標

為進一步落實環境保護工作，明確公司綠色發展模式，優化環境管理路徑，報告期內，正榮服務經董事會審批，設立四大環境管理目標，並明確為達到目標而採取的措施，進一步規範環境管理。

環境管理目標

類別	目標	主要措施
碳減排	建立碳排放管理體系；溫室氣體排放強度逐年降低	加強對公司員工及業主綠色低碳的環保宣貫；統一碳排放數據統計口徑，完善數據收集體系
能源使用效益	持續推進能源管理體系的建設，不斷提升能源使用效率	探索可再生能源使用的可能性；倡導綠色辦公；更換節能設備
水資源節約	逐年降低用水強度；提高用水效率	加強節水措施的實施；增強員工的節水意識
廢棄物管理	加大廢棄物管理力度；積極推進廢棄物回收利用工作	聯動供應商，積極探索可循環的包材使用；完善廢棄監管措施和數據統計工作

落實節能減排

正榮服務不斷提升能源資源管理能力，持續提高能源利用效率，減少污染物排放總量，深入開展綠色生活創建行動，營造綠色低碳社會風尚，推動實現節能降碳減污協同增效，建立健全公司綠色低碳循環發展體系，加快推進發展方式綠色轉型。

能源使用與管理

我們積極響應國家推動能源綠色低碳轉型號召，不斷強化綠色能源管控，加快新能源協同發展，助推公司能源結構轉型升級。嚴格貫徹《中華人民共和國節約能源法》等國家節能相關法律法規，制定《正榮服務集團能耗管理作業指引》等管理制度，建立集團、區域、城市、項目的四級能耗管理體系，將能耗管理工作貫穿到包括規劃設計階段、施工承接、查驗階段及服務運營階段的整個項目周期，在保證服務質量的情況下，做好能源使用的管控，提高能源利用率，降低能源消耗。

積極使用節能設備，並對運營過程的各個環節進行能源優化管理，定期對能源使用情況進行分析和比對，檢查能源使用過程中存在的異常情況並及時跟進處理，落實節能減排目標；通過使用節能設備以及系統優化等舉措，降低能源消耗；積極拓展綠色能源用電渠道，推動各項目均與當地清潔能源供應商簽訂合作協議，提高清潔能源覆蓋率。

正榮服務節能化舉措

●●● 商業項目中央空調系統

在關店前 1 小時或更長時間提前關閉中央空調主機，利用冷水循環系統冷卻水管道內的冷媒水所含慣性冷量進行熱交換循環。

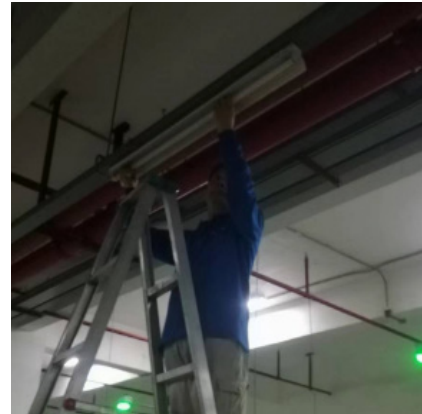
每月定時按計劃進行中央空調水處理，去除結垢、腐蝕物等，保證水質清澈、管路暢通；提高冷凝器，蒸發器熱交換器的效率，改善製冷效果，節約能源減少成本。

合理設定商場空調目標溫度，做到舒適不浪費。

夏季主機開機前對冷凍、冷卻系統作全面化學清洗與保養，提高全系統製冷能力。

商業項目照明系統

- 根據 BA 系統，只提前 5 分鐘開燈，閉店後除少量室內應急照明外所有正常照明準時關閉。
- 外場店招、外廣告燈箱的開啟根據季節及天氣作實時調整。
- 地下室照明燈具全部採用 LED 照明並安裝時控裝置，地庫關閉車位燈，夜間保留四分之一車道燈做基本照明，減少全天照明時間節約電能。
- 將停車場車道照明用普通燈管更換為雷達燈管，降低閒時照明能耗。



商業項目電梯系統

公區手扶梯全部啟用變頻運行，降低扶梯待機耗電量。

節能降耗推廣措施



全過程監管

制定月度能耗管控目標，做好月度抄表和能耗指標分析，及時對超標問題進行整改。



項目策略表

總結現有公區照明、給排水、空調等設備運行方案，形成公區照明、給排水、空調等設備精細化運行和完整運行方案，包括：設備開關機時間、運行參數設置（例：空調溫度）、日常巡檢要求等，並對照策略表對設備進行精細化運行管控。



梳理節能燈使用情況

對於非人員長期逗留區域盡量減少使用長明燈，制定節能燈管更換計劃，實現更換升級工作。盡量通過時間控制器、自動感應面板、智能控制開關等自控手段控制空調、照明等設備的開關運行和參數設定。



推廣使用節水型產品

推廣使用節水型水龍頭，對衛生間、小便斗及蹲位的出水量進行調節，利用收集園區內的中水或湖水進行綠化澆灌，對園區和地庫的保潔等用水進行鎖閉等。



日常宣傳和教育

通過海報和溫馨提示等宣傳手段，提高人員的整體節能意識；夏季辦公區域宿舍區域使用的空調溫度設置在 26°C，機房空調溫度設置 > 28°C，空調運行時保持門窗關閉，辦公宿舍區域空調離開時及時關閉。

排放物管理

我們重視排放物管理工作，嚴格遵循國家和地方法律法規，制定了《污染物管理程序》，持續優化排放管理辦法，加強運營過程中的排放監測力度，確保合規排放。

廢氣管理

由於行業屬性特殊性，我們的廢氣排放處於較低水平。公司廢氣排放主要來源於自有車輛的尾氣排放，為降低廢氣排放量，我們嚴格按照國家要求，對自有車輛進行定期年檢，確保車輛廢氣排放達到法規要求，同時取消了所有區域的自有車輛配置（除收購併購的公司資產在處理階段外），最大程度降低自有車使用率；通過補貼、打車額度，鼓勵員工拼車或乘公共交通出行，倡導員工綠色出行。此外，針對廢氣量產生較多的設備，我們對其排放的各項廢氣指標進行嚴格監測，確保達到國家及地區要求的排放標準。

廢水管理

我們嚴格遵循《中華人民共和國水污染防治法》及營運所在地的污水排放標準，以確保污水 100% 達標排放。公司的廢水排放主要來源於生活污水。我們通過建立嚴格的廢水排放管理體系，實行雨污分流機制，對運營過程中廢水排放進行嚴格的監測；委託具有專業資質機構的第三方，每年對廢水進行各項指標監測，確保出水指標符合排放要求；積極採取措施減少污水排放，降低對環境的影響。

減少污水排放措施

- 規定禁止排入下水道的廢棄物，例如廢油，廢渣等
- 嚴格規定垃圾存放的地點，以防雨天污水流入雨水管道
- 規定員工行為，例如禁止在公司內沖洗車輛，以免油污沖入污水管道
- 明確管理行為，例如滴在地上的油品及化學品要用抹布擦乾淨後再放入指定地點，禁止用水沖洗，以免污水流入下水道

廢棄物管理

我們在嚴格遵守國家和地方法律法規基礎上，制定了《固體廢棄物管理規定》等內部制度，對運營過程中產生的廢棄物進行全過程管理，嚴格管控廢棄物收集、分類、暫存、處置和回收的各個環節，確保合規處置。我們在日常經營及辦公過程中產生的無害廢棄物主要包括廚餘垃圾、廢棄紙張和廢棄包裝物等，產生的有害廢棄物主要包括硒鼓、廢棄墨盒、廢舊電子設備等。我們要求各地區公司及項目結合當地政府要求，積極實行垃圾分類政策，落實垃圾分類清運管理工作。2022年，我們管理的項目在各屬地的垃圾分類試點建設及分類推廣等方面均得到了當地政府的肯定與表揚。

生活垃圾處理

我們通過建立完善的垃圾分類體系，在辦公區端設立的垃圾桶均包含乾垃圾、濕垃圾分類選項，有害垃圾由物業團隊統一委託符合資質的環衛垃圾清運單位進行回收處理。

商場垃圾處理

我們明確垃圾分類要求，所有垃圾均按照可回收垃圾、餐廚垃圾、有害垃圾、其他垃圾分類收集，並從清運工具、清運方式和清運管理三個層面明確了商戶對生活垃圾的處理要求。包括垃圾必須乾、濕分類後，使用加厚型垃圾袋分層打包，統一由垃圾收集車轉運；泔水垃圾必須用 120L 垃圾桶裝，並蓋上蓋子防止清運過程中外洩造成二次污染；進貨用具統一使用防護性小推車；建築垃圾在分裝時必須使用牢固的編織袋進行存放和搬運，並存放到指定位置。



長沙項目聯合政府職能部門對商家進行垃圾分類督促宣導工作

案例 福州馬保項目嚴格執行垃圾分類工作

2022 年，福州馬保項目按照環衛部門及公司要求，全面實施垃圾分類工作，通過對生活垃圾房進行改造，採購符合國標的分類垃圾桶，並對現場保潔及垃圾轉運單位進行培訓，成為高新區第一家全面實行垃圾分類的商業綜合體，在 2022 年高新區各類垃圾分類檢查中，得到一致好評。



採購符合國標的分類垃圾桶，嚴格執行垃圾分類



水資源使用與管理

我們積極開展水資源節約和循環利用工作，通過優先選用節水器具、加強用水設施設備的日常維護管理、逐年降低用水強度、提倡循環用水等方式，提高水資源使用效率，減少水資源浪費。

我們的水資源消耗主要用於辦公區生活用水，來源均為市政管網供水。報告期內，我們結合屬地政府管控要求，在項目層面制定包含循環再用洗滌污水進行清潔及灌溉、定期進行隱蔽水管滲透測試及檢查滿洩的水缸；定期檢查水表讀數及有無隱蔽漏水現象、張貼節約用水提醒標貼、及時維修滴水水龍頭等十項落實舉措。

宣貫綠色文化

我們將綠色低碳理念融入日常運營，積極創申綠色商場，鼓勵綠色消費，引導消費者踐行簡約適度、文明健康的生活理念和生活方式；倡導綠色辦公，引導員工樹立厲行節約、反對浪費的工作理念；開展綠色公益活動，營造全社會崇尚、踐行綠色新發展理念的良好氛圍，攜手共建美好綠色家園。

創建綠色商場

為扎實推進綠色商場創建工作，進一步提升創建質量和水平，我們對照《綠色商場（超市）創建實施和評價細則》，從基本要求、工程設施設備管理、綠色供應鏈建設、實施綠色服務、引導綠色消費、資源循環利用與環境保護六大方面自查自糾，以節約資源、循環利用、減污降碳為導向，全面推進綠色商場創建工作。



2022年正榮服務在管的福州馬保正榮財富中心項目獲福建省「綠色商場」稱號。

鼓勵綠色消費

我們積極響應《長沙市人民政府關於在部分場所和領域禁止、限制使用不可降解塑料製品的通告》相關要求，積極推進商戶宣導工作，督促商戶按要求實行可降解可重複使用包裝製品；在廣場大屏幕及餐飲商戶門口張貼綠色消費宣傳標識，號召主力品牌對外賣包裝袋、吸管等採用紙質材料。2022年，連鎖商戶已完成替換，其他商戶90%以上完成外賣包裝的材質更換。



綠色消費宣傳活動

倡導綠色辦公

我們將綠色環保理念融入於企業經營中，在辦公活動中使用節約資源，減少污染物產生、排放、可回收利用的產品，並通過設備管控、巡查管控，量化能耗指標等措施，持續強化全員節能降耗意識。

正榮服務綠色辦公具體舉措

優化設備管控，在樓層公區和各樓層加裝時間控制器，優化自動開關時間。

開展巡查管控，優化秩序與工程值班人員巡樓頻次及交叉覆蓋。

設定目標溫度，室外溫度如果低於 26°C，則禁止開空調；開空調溫度設置不得低於 26°C。

員工下班後需確保電腦顯示器、飲水機、電燈、電扇等電源關閉，避免在自然光源比較好的辦公室白天開燈。

節約用水，洗手應控制水流，隨手關閉水龍頭；發現水龍頭、馬桶等公用設施有漏水等情況時應主動關閉、及時報修；禁止把飲水機水源移作它用，如洗手、洗物。

使用節能產品，辦公室均安裝直飲水機，減少普通飲水機的投放及電量消耗；洗手間 / 盥洗室內均安裝節水馬桶、節水龍頭等各類節水器具；用節能節電燈具。

規定能耗指標分模塊與秩序條線、工程條線績效掛鉤。

在辦公區全面推行無紙化辦公，辦公事項均在線上進行審批及記錄，減少紙張消耗；辦公用具等進行循環使用，在打印機旁設立二次紙 / 舊辦公用具二次回收籃，便於收集尚可使用之紙張，增加資源循環使用率。



綠色公益活動

我們在公司內部踐行綠色環保文化的同時，也將綠色發展理念傳遞給商戶、業主、住戶等利益相關方，通過開展綠色公益活動、環保知識課堂、綠色改造等活動，將可持續發展的理念踐行落實到實處。



「榮學堂」公益行活動



「做生活的藝術家」環保知識課堂活動

應對氣候變化

正榮服務深刻意識到氣候變化對企業可持續發展的重要性，積極響應國家「雙碳」號召，主動識別氣候變化帶來的潛在風險，密切關注國家對氣候變化相關政策的頒佈及動態發展趨勢，將氣候變化風險識別工作納入企業管理的重要部分，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，降低氣候變化風險相關的潛在負面影響。參照氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 的披露方法與建議，開展氣候變化風險識別，制定氣候變化風險應對措施，加快推動企業實現綠色轉型，不斷提高我們應對氣候變化風險的工作水平。基於兩種典型溫室氣體濃度途徑 (RCP2.6 與 RCP8.5) 下的對比情境，通過調研與討論，識別出對於公司業務運營以及財務帶來一定影響的氣候變化實體風險和轉型風險，如下所示：

風險類別	風險參數	風險描述	應對舉措
市場	政策的變化	在國家雙碳背景下，隨着相關法規及政策陸續出台，因未能及時根據最新政策調整自身運營標準而面臨罰款、業務損失、以及品牌和聲譽受損等負面影響。	積極識別現行的法律法規與政策，解讀相關的政策導向，結合自身的業務和實際需求，制定企業的發展戰略，持續更新和完善企業的管理體系，將節能減排理念納入企業的戰略規劃之中。
	採購成本上漲	氣候變化可能導致原材料價格上漲，從而導致採購成本上漲。	積極分析原材料價格變化趨勢，擴大本地供應商合作比例，降低供應鏈風險，同時通過與供應商交流及資源整合，有效管理採購成本上漲的風險。
聲譽	業主對社會責任的重視	社會及客戶越來越注重企業社會責任履責的表現。	堅持可持續發展的道路，加強社會公益事業的參與，並逐步開展綠色服務轉型，迎合業主的的需求。
慢性風險	海平面上升	政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 預計在 RCP8.5 情景下，海平面增長值約為 0.30m；在 RCP2.6 情景下，平均增長值約為 0.24m。	對慢性氣候風險進行前瞻性風險識別及評估，並納入規劃考量因素；同時，正榮服務緊密關注天氣預報以確保作出及時、充足的準備，保障工作人員及業主安全。
急性風險	颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高	極端天氣事件會影響工作人員的安全，影響勞動力管理和規劃。	制定應對極端天氣的風險應急機制，優化應對極端天氣的應急管理流程，積極開展應急演練。



幸福共榮

創造美好生活



正榮服務堅持幸福共榮共享，致力將發展成果與利益相關方共享，以實現共同繁榮。堅持以人為本核心理念，搭建完善的人才發展渠道，保障每一個正榮人的合法權益；持續提升供應商服務水平，並積極參與行業交流，與合作夥伴共築可持續發展之路；依託經營優勢，致力慈善公益，用行動彰顯責任，為社會帶來溫暖。

員工權益保障 /42

協同夥伴成長 /50

營造溫暖社區 /53



員工權益保障

員工是推動企業可持續發展的重要力量，正榮服務堅持以人為本，堅持「惜才、展才、耀才」人才理念，完善招聘規範，打造多樣化、高質量的人才隊伍。制訂完善的招聘管理措施，切實保障高質量員工隊伍。持續完善員工薪酬福利體系，為員工提供更加優質的工作平台，促進員工價值實現，助力公司可持續發展。

完善僱傭體制

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制訂且完善規範的招聘制度與管理體系。堅持平等僱傭原則，致力於打造平等和多元化的工作環境，禁止就業歧視，尊重並平等對待不同性別、種族、宗教信仰和文化背景的員工。嚴格遵照國際人權公約與勞工標準，嚴格遵守《中華人民共和國未成年保護法》、國際勞工組織《強迫勞動公約》等法律法規，並在僱傭環節嚴格核查候選人身份文件，確保合法合規，嚴禁使用童工和強制勞動。報告期內，正榮服務未發生違規僱傭情況，未發生使用童工和強制勞動以及騷擾虐待等不當情況。

重視人才發展，尊重人才價值。報告期內，為進一步規範招聘流程、達成招聘目標、匹配業務發展、支持公司人才戰略，我們更新了招聘管理規範，涵蓋招聘的原則和標準、招聘編製和需求、招聘渠道管理及面試和錄用管理等內容。



招聘原則和標準

結合公司當前戰略需要、團隊結構及市場供需等因素，在符合招聘原則「一正五力」的基礎上，進一步明確入職員工的學歷及年齡准入標準。



編製和需求

總部人力行政部定期修訂編製管理方案，作為服務總部和區域定崗定編的參考依據。



渠道管理

分別從內部人才推薦管理、獵頭管理以及回流員工管理三個渠道方面進行了迭代，更加適配組織當前的發展。



面試和錄用管理

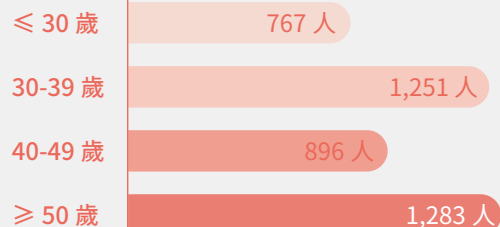
結合公司的權責流程梳理了新的面試權責和錄用紅線，對員工的招聘面試和錄用做了規範化的管理。



2022 年按性別劃分的僱傭總數

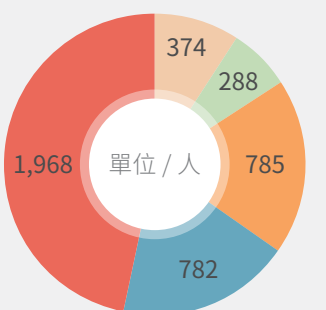


2022 年按年齡劃分的僱傭總數





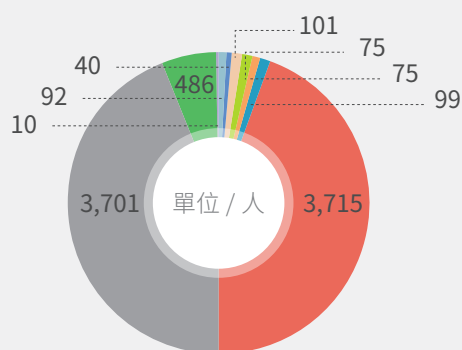
2022 年按性別劃分的僱傭總數



● 長江三角洲 ● 海峽兩岸 ● 中西部
● 環渤海 ● 其他



2022 年按照職位劃分的僱傭總數



● 基層 ● 中層管理 ● 高級管理層 ● 財務管理
● 質量管理 ● 工程管理 ● 增值服務 ● 市場拓展
● 人力資源和行政 ● 物業管理服務

重視人才培養

我們始終堅持以正直陽光為核心凝聚人才，以構築事業為平台發展人才，以繁榮共享為目標激勵人才，通過平台成長，優化人才選拔、培養及激勵機制，發掘人才潛力、擴展人才視野，最大化釋放人的創造力；我們為員工提供「管理序列 + 專業序列縱橫雙發展通道」，覆蓋人才選拔、培訓、晉升等多個環節，打造公平、活力、開放的人才發展路徑。此外，我們十分注重防範和降低僱員流失率，實行「關鍵崗位新員工帶導計劃和定期離職回訪機制」，助力新員工快速融入，提前干預離職意願。同時，我們還將「關鍵崗位的遺憾流失率」納入績效考核中，及時了解和關注關鍵崗位在崗情況。

● 中層崗位

通過認證 + 窗口期提報方式實現晉升落位，4 次 / 年晉升機會

● 管理崗位

通過認證（或梯隊培養項目）+ 競聘 + 窗口期提報的方式實現晉升落位
固定 2 次 / 年的機會，特殊需求允許一事一議

● 職位職級設計

管理人員為 G 和 M 序列，區域管理序列設置 G3-G6，每個職級 2-3 檔，加強業務導向，區域、項目按照定級區分職責和崗位範圍；關鍵管理人員設置 M7-M9，每個職等 3 個小級，用以緩解中層幹部發展通道擁堵，小步快跑，打破發展天花板。

● 核心骨幹

設定專業通道，為專業能力突出但管理能力稍弱的員工提供另外的發展通道，多維度結合，保留優秀人才。

● 基層崗位

客服崗位由 Y 序列調整為 Z 序列，強化崗位專業價值，建立網狀結構，由管家統一對接客戶，並協調資源滿足客戶訴求。同時，職級細分三檔，管理更加精細化，對於保安、保潔、工程類崗位，拓寬其職業晉升通道，加速成長。

我們結合人力資本時代的到來和公司戰略要求，制定「一正五力」人才標準，同時迭代和再澄清「正榮服務人才畫像」，通過「外部標桿企業人才引進」與「內部正榮子弟兵培養」相結合的方式，在新員工融入、基礎崗位技能提升、關鍵崗位能力培養和梯隊建設等方面建立了完善的縱深人才培養與發展體系。2022年，我們聚焦新員工、榮之星、榮管家、榮之將、榮之帥、條線賦能六大員工培訓體系，狠抓效能落地，在組織升級、體系升級和人才升級三個維度，實現管理水平和人均效能完善。

六大員工培訓體系



新員工



榮之星



榮管家



榮之將



榮之帥



條線賦能

新員工

新員工項目是正榮服務內部新員工培養品牌，對新員工試用期管理與培訓、帶教與考核等進行系統化管理，每季度開展1次集訓。

榮之星

榮之星項目是正榮服務內部管培生培養品牌，關注校招生職場全周期發展與追蹤，適用於正榮服務統一招聘選拔而進入公司的應屆畢業生。通過系統性、科學性、職業化的培養成長為有活力、有耐力、勇奮鬥，支撐公司長遠發展的核心業務骨幹和核心職能骨幹人才。2022年，榮之星聚焦6大關鍵培養節點。



榮之星培訓活動

榮管家

榮管家項目是正榮服務增值服務體系，屬於正榮內部管家分級認證與培養品牌，關注管家服務水平與效能提升，涵蓋了除服務以外的延伸服務，有拎包入住、租售中介等，為客戶主管和項目經理儲存人才。報告期內，榮管家實現五大升級突破，升級後的榮管家將為管理、服務提效和自身職業發展提供強大動力。

- 實現對管家崗位定位的升級

通過明確崗位職責與管理權限，賦予其更多核心職責，從而拓寬管家這一員工群體的職業發展空間

- 實現管家團隊的整體升級

通過能力分級評定，有效平衡管家團隊整體人員結構，強化人才厚度與尖度，提高服務團隊的整體戰鬥力

- 實現崗位標準的升級

通過輸出統一的崗位標準，進而統一服務與流程標準，幫助管家明確考核指標與長遠目標戰鬥力

- 實現專業人才培養與考核機制的升級

完善管理、考核、激勵機制，建立健全管家專業人才的培養與評價體系，通過人才盤點與專業化人才儲備，為區域中後台打造強有力的支持戰鬥力

- 實現管家崗位的效能升級

重點強化管理能力，實現傳統基礎物業服務思維的轉變，通過現代化的客戶管理、資源管控與經營思維，提高企業整體效能

榮管 +



管家崗位定位升級



管家團隊整體升級



培養與考核機制升級



管家崗位標準升級



管家崗位效能升級



案例 正榮服務「榮管+計劃」正式啟動

正榮服務啟動「管家體系升級」專項計劃，通過在管家業務模式、服務流程、數字化平台應用等一系列業務上進行變革，並輔以專業化、規範化、系統化的培訓考核與資格認證，全面構建管家服務體系，有效提升企業核心競爭力，實現客戶滿意度與公司經營的良性循環。2022年4月18日，正榮服務管家上崗資格認證線下集訓在海西區域率先開班，此次認證面向物業區域全體管家開展，以線上+線下結合方式，分批次完成管家上崗資格認證、高級管家資格認證、資深管家資格認證。



榮之將

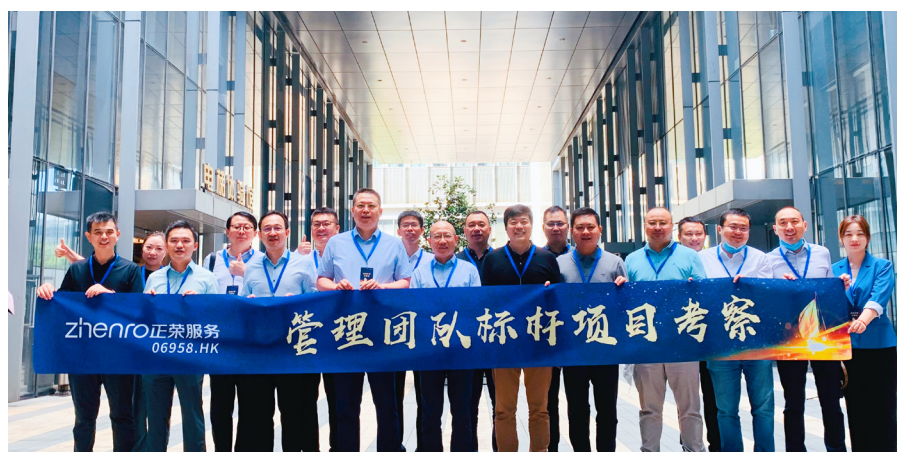
榮之將人才培養項目，是正榮服務基於未來經營管理，針對內容項目經理而開設的專項人才培養項目。通過持續的跟蹤培養，幫助項目經理提升專業能力和管理能力，打造一支攻無不克、戰無不勝的隊伍，從而讓企業保持旺盛生命力。正榮服務內部項目經理及梯隊培養品牌，分為儲將營和煉將營兩個項目，每年定期組織一次。



榮之將 儲將營第一期

榮之帥

為夯實正榮服務經營型人才隊伍，公司組織開展了「區域經營班子訓練營（內部稱「榮之帥」項目）」，旨在提升區域經營管理團隊綜合管理能力，為正榮服務戰略發展保駕護航。「榮之帥」項目前後歷時1年，總計開展了2次線下集訓、組織了1次研討工作坊、1次經營沙盤模擬和1次標桿企業考察交流，同時貫穿業務課題專項研究，訓戰結合，內外兼修。



榮之帥培訓

條線賦能

條線賦能項目，又稱職能和業務條線，是正榮服務為了提升條線人員的專業技能和綜合能力，分別開展的項目。

強化培訓

報告期內，我們共計開展了19,934個小時的員工培訓，員工人均受訓課時為4.8小時/人。

2022年	按性別劃分的員工培訓人數	按性別劃分的員工平均培訓時長	按性別劃分的員工受訓百分比
	男性員工培訓人數 2,228 人	男性員工平均培訓時長 3.9 小時	男性員工受訓百分比 53%
	女性員工培訓人數 1,962 人	女性員工平均培訓時長 5.6 小時	女性員工受訓百分比 47%
2022年	按管理層劃分的員工培訓人數	按管理層劃分的員工平均培訓時數	按管理層劃分的員工受訓百分比
	初級員工培訓人數 4,147 人	初級員工平均培訓時數 4.4 小時	初級員工受訓百分比 85%
	中級管理層培訓人數 741 人	中級管理層平均培訓時數 3.7 小時	中級管理層受訓百分比 11%
	高級管理層培訓人數 22 人	高級管理層平均培訓時數 1.6 小時	高級管理層受訓百分比 4%

完善薪酬福利

我們高度重視薪酬福利體系建設，一方面加強高績效文化導向及高激勵體系建設，提高公司精細化管理水平，形成規範管理、科學發展的長效機制，積極對標同行及跨行業的薪酬福利水平，及時更新和升級標準體系。報告期內，我們從薪酬福利結構、薪酬福利科目、薪酬獎懲機制等方面優化和調整薪酬福利標準和機制，實現福利多樣化，提升員工幸福感。

完善薪酬福利舉措

- 刷新薪酬寬帶、優化薪酬結構，提高對外付薪競爭力；
- 優化一線人員薪酬結構，強化多勞多得，鼓勵增值業務產出；
- 薪酬漲幅關聯組織經營單元績效表現，實現企業與員工共生共榮；
- 通過項目管理津貼，鼓勵項目管理人員跨項目、跨業務條線管理，提升個人管理效能；
- 強化精神激勵，如縮短評優周期，月度曬榜，年度優中選優匹配物質激勵；
- 刷新獎懲機制，強化及時激勵、授權區域管理。

夯實民主管理

我們重視民主管理，通過有效的溝通渠道，設置員工服務熱線，多渠道了解員工的想法、意見和建議，鼓勵員工積極就生活和工作中的問題進行溝通。同時，我們在總部、各區域以及子公司設置了員工關係專員崗和員工服務熱線，接受處理員工反饋意見，並保證在正常工作日 36 小時內給予回覆。至少每半年召開一次員工懇談會，了解員工訴求，回應員工關切問題，打通相互溝通、相互交流的「最後一公里」，滿足其合理需求。

職業健康管理

本集團視員工為寶貴財富，重視員工健康安全，致力於為員工創建安全的工作環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《職業健康檢查管理辦法》等法律法規的要求，制訂並不斷完善操作指引流程工作守則，為保障一線員工的健康與安全，我們為其提供口罩、防疫服、安全繩等個人防護用品，守護員工人身安全。我們已通過 ISO45001 職業健康與安全管理體系認證。同時，我們每年定期為員工提供定期體檢服務，及時了解員工健康情況外，守護員工健康，我們組織員工開展上崗操作安全培訓及消防演練培訓，提高員工安全意識，保障員工與業主人身安全。報告期內，正榮服務並未發現違反保護安全工作相關的法律與條例。



健康安全培訓



開展消防演練培訓

加強員工關懷

我們關注員工的生活和身心健康，在工會領導下開展多維員工活動，豐富員工生活，提升員工滿意度，增強員工的凝聚力。我們每周固定組織安排羽毛球、籃球、足球等員工活動，促進員工身心健康。另外，從公司到區域，再到項目，以季度或半年度開展豐富多彩的專項員工活動，如徒步、司慶、團隊熔煉拓展、生日會、節日聯歡、評優評先等活動 50 餘次，獲得員工極高認同。



夏季送清涼



員工生日會

此外，為落實企業文化精神，體現正榮大家庭的溫暖與關愛，及時緩解員工在遇到突發重大困難時的經濟壓力，提升員工幸福感，公司專門制定《正榮集團員工互助基金制度》，及時緩解員工在遇到突發重大困難時的經濟壓力，用於幫扶突發重大困難的員工家庭。

主要幫扶困難家庭類型

突遇變故（如交通事故、工傷事故、其它意外事故、罪案波及、家庭不測等）導致個人或家庭生活面臨較大困難者

重大疾病，醫療費用數額巨大且無力承擔者（參加醫療及其它商業保險，費用足可報銷者除外）



遭受自然災害（如火災、水災、風災、地震、泥石流、火山爆發、海嘯等非人力因素所能控制的各類災害），個人或家庭生活難以為繼者

協同夥伴成長

正榮服務堅持更大範圍、更寬領域、更深層次合作，致力於與合作夥伴、供應商等建立平等互利的合作關係，實現各方優勢互補、相互賦能。通過構建公平透明的責任採購關係，積極參與行業共建，推動行業發展，通過政企合作、協會參與等多種方式，與合作夥伴共享發展成果，共築可持續發展。

供應商管理

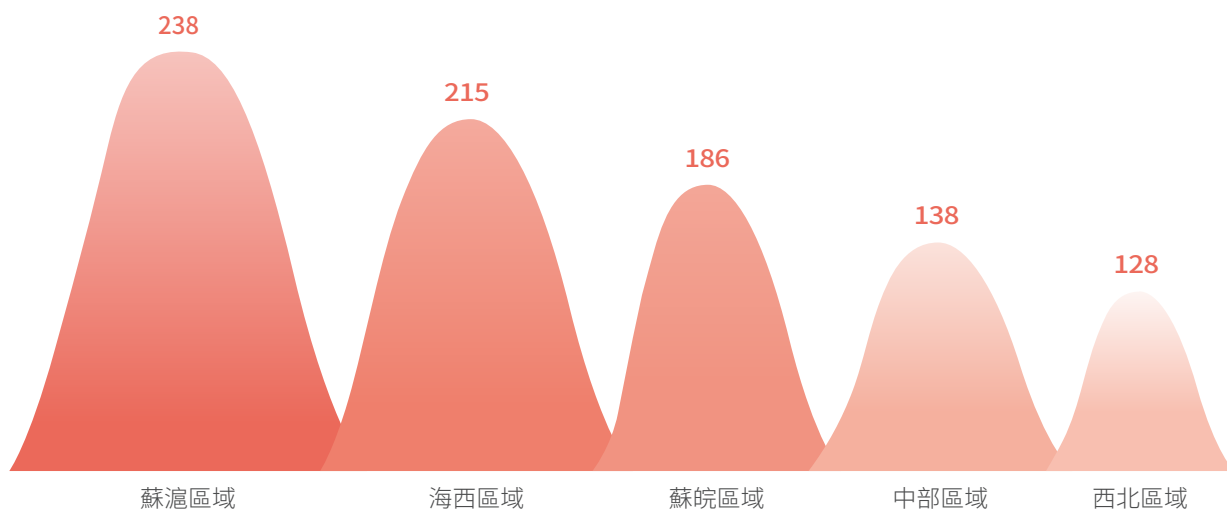
我們始終將高質量的供應鏈體系作為提供優質產品與貼心服務的重要前提，嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，建立並不斷完善《正榮物業採購招標管理制度》《正榮服務控股集團招標採購及供應商管理制度》等內部供應商管理制度，明確供應商准入及考核制度，健全供應鏈管理體系，規範採購管理，加強供應商準備考評工作，助力供應商成長，以構建誠信透明的責任供應鏈。此外，我們積極倡導推進綠色採購、綠色包裝及綠色運輸理念，向供應商傳遞綠色環保及可持續發展價值觀。

供應商准入

我們嚴格把控供應商資格審查，設置嚴格准入考察機制，通過實地考察、溝通交流、資料審查等形式開展多維度評估，確保滿足准入要求。此外，除考量供應商在資質獲取、產品品質以及服務質量方面的表現，我們從環境管理、社會責任以及勞工權益等 ESG 管理方面開展評估，完善供應商准入機制。同時，為確保供應商合法合規，我們規定所有供應商在准入前需要在供應鏈管理平台上傳企業專業資質、典型案例等資料。報告期內，我們共有 905 家供應商。

按區域劃分的供應商數量

單位：家



供應商評估

我們對供應商實施日常檢查和月度 / 季度 / 不定期質量督導檢查。我們根據合同和產品品質要求，對供應商服務質量進行日常檢查；在月度 / 季度 / 不定期質量督導檢查中，對供應商的履約情況進行不定期檢查，對於未嚴格按照合同約定履約的情況進行現場記錄，並基於檢查結果，針對供應商履約情況進行打分，要求供應商限時整改。對存在違規和違約的供應商採取終止合作。

供應商分類	
S 級	集團優秀級多區域合作，且各區域供應商評價均為優秀的，可定級為本集團優秀級供應商，享受相應的激勵政策。
A 級	區域優秀級單區域多項目合作，且該區域供應商評價為優秀的。
B 級	普通合格級基本滿足項目日常採購需求的供應商。
不合格供應商	凍結兩年，該期限內該單位不得再與正榮服務不合格評價所在區域項目進行任何形式的合作。兩年後如果再次合作，需重新考察入庫。
黑名單供應商	暫停合作期為三年，該期限內該單位不得再與正榮服務所有項目進行任何形式的合作。三年後需啟動合作的，必須經總部招採職能審批確認後，方可重新考察入庫。

此外，我們定期對供應商進行審計和評估，每年年初，會對合作時間一年以上的合格供應商進行集中年度評審、定級工作，一般為一年一次。對供應商服務態度、服務水平、企業信譽、售前 / 售後服務、服務 / 產品的質量、服務 / 產品的配合度 / 配送及時性、服務 / 產品的價格、服務 / 產品的安全性等進行評審，並根據評審結果，從合作方面將其分為不同的層級。

供應商交流培訓

我們深知企業的穩健發展離不開良好的供應商合作關係，定期對供應商進行質量督導檢查與年度評估，搭建良好溝通機制，就產品細節、質量等開展交流，持續促進供應商品質與服務提升，實現共同進步、合作共贏。2022 年，我們在蘇滬區域召開供應商交流與培訓活動，針對企業介紹、業務開展介紹、管理需求介紹、行管支持人員交流等工作深入與供方交流，明確供應商評審管理、合作違約管理、廉潔協議管理，共同推進業務高質量發展，為供應商穩定發展奠定基礎。

陽光採購

我們持續規範採購管理，堅持合法合法的陽光採購，設置合規採購程序，從採購計劃、採購執行、過程監管等方面進行全方位管理，確保採購過程公平公正。

促進合作共贏

我們堅定不移地打造具有高度社會責任感的幸福企業，與社會各界共同合作，推動社會發展。報告期內，我們通過與政府合作、企業合作，通過經驗共享、能力協同、資源互補，探索合作發展新模式，助力美麗城市創建、共創美好生活。

案例 「榮合」全新生態鏈平台

「榮合」作為正榮服務全新探索的一條發展新賽道，是以「投資+孵化」模式打造的業務平台，具有獨立運營能力和發展管控體系的業務主體。2022年，正榮服務全新打造的合資公司生態鏈平台——「榮合」正式亮相，秉持開放、共贏合作策略，攜手業界合作夥伴共同致力於構建美好生活綜合服務生態鏈，為城市生活增添更多幸福可能，基於「榮合」平台，正榮服務與合作夥伴共同組建合資公司開展項目，雙方以「榮合」為載體，雙向輸送資源，彼此互為反哺，協同發展實現合作共贏。

案例 正榮服務入駐南京玄武湖景區五洲區域

近年來，正榮服務持續深耕城市服務領域，相繼與福州鼓樓區、高新區、宜春公交集團達成戰略合作，與南京玄武湖環境集團成立合資公司。2022年，本着「服務由心，幸福為你」初心，正榮服務集團與玄武湖環境集團發揮各自優勢，組建專業化環境管理運營團隊，通過新服務模式提升服務品質標準，提升南京玄武湖景區的美好環境，構建景區新場景以增強景區人文特色，共享綠色健康生活，讓更多市民感受到正榮服務多樣化、精細化、精準化城市服務。



營造溫暖社區

正榮服務持續向社會傳遞溫暖，助力實現發展成果與社會共享，秉持高度社會責任感，將公益融入日常工作。我們懷揣公益之心，投身社會公益，做有溫度、有責任感的企業，在社區內開展多項公益活動，以更專業化、標準化、系統化的優質服務體系推進社區建設，打造有溫度的社區。報告期內，我們組織開展了多次社區公益活動，廣受業主好評。

共建溫暖社區

我們立足主責主業，發揮優勢，通過開展健康社區、消防演練等活動，助力創建安全社區、健康社區、文明社區、綠色社區，積極履行社會責任，實現健康、互助、幸福的社區美好生活。

社區文化總覽



覆蓋11大節日

覆蓋元旦、春節、情人節、婦女書、母親節、勞動節、兒童節、端午節、中秋節、國慶節等重要節日



累計舉辦超600場

項目業態酒蓋住宅(含自有與外拓)非住宅、商場



參與超70,000人次

活動形式多樣，針對不群體、不同年齡推出相應活動



持續打造業主社群

打造「榮樂薈」業主社群 IP 體系，廣泛培育，精準孵化

案例 榮服務女神節專題活動

2022年，婦女節來臨之際，正榮服務攜手客戶與員工，開展「正榮服務女神節專題活動」，為女性業主開設花藝課堂、與社區衛生服務中心合作，開展女性健康公益義診、女性健康講座等服務，宣傳女性健康生活方式。此外，還聯動瑜伽機構，發起「瑜伽公益講課」，傳授健康知識。



案例 首推「健康大使」，守護社區安全

健康社區正式推出「健康大使」計劃，開展應急救護知識培訓，做到全員參與、全面科普、全域落地，築起社區安全新屏障，引領行業健康社區理念落地新趨勢。「健康大使」系列活動以多維形式，將社區健康知識、急救知識，特別是心肺復甦、傷口包扎等保障技能納入到社區服務體系之中，通過開展全員培訓，進一步完善保障服務，為健康社區打造堅實基礎，讓美好生活走得更穩、走得更遠。



消防安全演練



組織園區清潔



創建美好人居環境

慈善公益活動

我們將履責意識融於日常經營，牢固樹立責任意識，將關愛社會、回報社會作為企業生存價值和發展動力。通過開展雷鋒活動、志願者活動，傾情回報社會，創造社會價值。

案例 志願者協會助力社區和諧發展

正榮服務志願者協會通過統一組織與管理，將形式不同、服務對象不同的志願者個體行為，逐步發展成為規模化、標準化的志願服務組織行為，為社區提供精細化、常態化的志願服務，為打造更美好的社區貢獻力量。2022年，正榮服務在全國各地成立6個志願者協會，在黨建引領下，培養社區志願服務隊伍，培育發展志願服務組織，推動社會和諧發展。



案例 助力高考，為夢想護航

臨近高考之際，正榮服務為高考學子創建健康安靜備考環境，各區域為社區考生準備愛心禮包、暖心禮品，成立高考巡邏隊，對各類環境噪音進行管控，此外，志願者協會自發組織成立愛心送考隊，為考生提供免費接送服務。

案例 「時間銀行」，探索鄰里互助新生活

2022年3月，湖南省首個「時間銀行」正榮支行，在正榮服務在管項目長沙正榮財富中心外廣場正式揭牌啟動。該項目由正榮服務、正榮公益基金會、長沙正榮財富中心和長沙望城區坤元社工服務中心聯合立項發起。「時間銀行」正榮支行的落地，有效利用購物中心作為承擔社會公益職能的平台，連接更多消費者參與其中，為社會工作、志願服務、公益慈善營造良好發展環境，讓公益活動在公共空間平台持續「潤物細無聲」傳遞價值，同時為周邊轄區搭建社區公益參與平台，並引導居民開展多元的社區公共行動，促進鄰里關係，凝聚社區力量，以此實現健康、互助、幸福的社區新生活。



案例 社區工作者公益培訓

2022年初，由正榮集團黨委、正榮服務共同發起、正榮公益基金會承辦的「你好，社區」社區工作者公益培訓，在復旦科技園開班啟動，來自全國各地的社區工作者們齊聚一堂，共話社區治理這一重大課題。由復旦大學專家教授、知名社會組織機構創始人、優秀社區工作者等組成的授課團隊，為來自全國十餘個地區的近40位學員帶來一場精彩的精進之旅，通過專業課程學習及實地考察交流等形式，以賦能，共同探索美好社區建設的多元路徑。





未來展望

2023年，隨着國內多重經濟復甦政策的出台，物業管理行業將開啟新的發展周期，物業行業的定位將更加清晰、發展邏輯由粗放轉向精細化發展，物業企業將持續加強獨立擴張能力，並將持續探索符合其發展細分賽道和業務空間，服務邊界有望持續擴張。

面對新的市場機遇與挑戰，我們將持續更積極的戰略態度，持續堅守質量服務，夯實基礎業務基本盤；加強深耕區域的政府協同、積極探索合作模式創新、提升商業管理與物業管理的業務協同，從而加強自身的市場化拓展能力與獨立發展能力，積極探索和拓寬業務邊界，穩固獨立可持續發展根基。同時，我們堅定不移推動智慧物業發展，穩步提升運營效率，踐行科技戰略，建設數字化平台，打造核心競爭能力。

附錄

關鍵績效

指標	單位	2020年	2021年	2022年
營業收入	億元	11.0	13.4	11.4
毛利	億元	3.8	4.3	2.5
納稅總額	億元	1.0	1.5	0.9
董事會人數	人	7	7	7
獨董人數	人	3	3	3
女性董事佔比	%	0	0	0
參與反貪污相關培訓員工人數	人	397	600	1,039
員工反貪污培訓次數	次	3	9	3
參與反貪污相關培訓董事人數	人	7	7	7
董事及高管反貪污培訓次數	次	3	5	3
反貪污相關培訓董事覆蓋率	%	100	100	100
華北地區供應商數量	家	29	29	30
華中地區供應商數量	家	193	201	35
西北地區供應商數量	家	12	231	30
南方地區供應商數量	家	0	0	0
華東地區供應商數量	家	306	976	810
東北地區供應商數量	家		0	0
供應商簽署廉潔協議比率	%	100	100	100
客戶滿意度	分	92	87	92
客戶投訴解決率	%	100	100	100
員工總數	人	4,635	5,037	4,197
總部員工數	人	85	104	58
男性員工數	人	2,548	2,730	2,236
女性員工數	人	2,087	2,307	1,961

指標	單位	2020年	2021年	2022年
全職員工數	人	4,635	5,037	4,197
實習員工數	人	100		0
兼職員工數	人	7	3	0
30歲或以下員工數	人	1,190	1,381	767
30-39歲員工數	人	1,616	1,753	1,251
40-49歲員工數	人	920	948	896
50歲或以上員工數	人	909	955	1,283
長江三角洲地區員工數	人	1,852	2,080	1,968
海峽兩岸地區員工數	人	1,813	1,438	782
中西部地區員工數	人	662	1,238	785
環渤海地區員工數	人	179	177	288
其他地區員工數	人			374
基層員工數	人	3,378		3,701
中層管理員工數	人	1,186		486
高級管理層員工數	人	136		10
財務管理員工數	人	89		92
質量管理員工數	人	583		40
工程管理員工數	人	86		101
增值服務員工數	人	47		75
市場拓展員工數	人	100		75
人力資源和行政員工數	人	3,571		99
物業管理服務員工數	人	23		3,715
殘疾員工佔比	%			0.02
員工滿意度	%		84	84

指標	單位	2020年	2021年	2022年
員工流失率	%		14.70	43.94
男性員工流失率	%		14.79	45.82
女性員工流失率	%		14.61	41.66
30歲或以下員工流失率	%		25.88	62.30
30-39歲員工流失率	%		13.05	42.10
40-49歲員工流失率	%		10.88	42.83
50歲或以上員工流失率	%		5.96	28.60
長江三角洲地區員工流失率	%		11.22	40.24
海峽兩岸地區員工流失率	%		17.61	44.30
中西部地區員工流失率	%		17.56	48.30
環渤海地區員工流失率	%		16.89	43.50
員工培訓總時長	小時		31,175	19,934
員工培訓覆蓋率	%		100	96.7
男性員工受訓百分比	%	55	46.9	53
女性員工受訓百分比	%	45	53.1	47
初級員工受訓百分比	%	61	62.5	85
中級管理層受訓百分比	%	37	35.5	11
高級管理層受訓百分比	%	2	2	4
男性員工平均培訓時數	小時	6.15	6.31	3.9
女性員工平均培訓時數	小時	6.07	6.04	5.6
初級員工平均培訓時數	小時	5.12	4.96	4.4
中級管理層平均培訓時數	小時	8.82	10.33	3.7
高級管理層平均培訓時數	小時	8.51	7.55	1.6
員工工亡事故數	起	0	0	0
因工傷損失工作日數	天			411.5
範圍一溫室氣體排放	噸二氧化碳當量		13	10
範圍二溫室氣體排放	噸二氧化碳當量	2,441	952	846

指標	單位	2020年	2021年	2022年
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	2,441	965	856
單位收益溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量／萬元收入	0.02	0.01	0.01
危險廢棄物產生密度	千克／噸	0	0	0
無害廢棄物產生總量	噸	125,252	131,942	118,748
有害廢棄物產生總量	噸		0.015	0.01
單位收益廢棄物排放量	噸／萬元收入	1.136	0.988	1.04
總用水量	噸	4,765	10,402	9,362
單位收益用水量	噸／萬元收入	0.043	0.078	0.082
廢水排放總量	噸	3,812	8,322	7,822
單位收益廢水排放量	噸／萬元收入	0.035	0.062	0.069
汽油使用量	公升		5,998	3,596
外購電力使用量	千瓦時	3,470,083	1,352,968	1,231,201
綜合（直接 + 間接）能源消耗量	噸標煤	426	172	161
直接能源消耗量	噸標煤		6	4
間接能源消耗量	噸標煤	426	166	142
單位收益能源消耗量	噸標煤／萬元收入	0.004	0.001	0.001
員工參與社區公益活動人數	人		160	100
員工參與社區公益活動次數	次		20	5

法律法規及內部政策清單

法律法規

《中華人民共和國公司法》
《聯交所證券上市規則》
《中華人民共和國審計法》
《中華人民共和國反洗錢法》
《中華人民共和國反不正當競爭法》
《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》
《中華人民共和國網絡安全法》
《信息安全等級保護管理辦法》
《中華人民共和國消費者權益保護法》
《中華人民共和國廣告法》
《物業管理條例》
《中華人民共和國環境保護法》
《中華人民共和國勞動法》
《中華人民共和國未成年人保護法》
《中華人民共和國招標投標法》

人力行政部發佈的制度

《正榮服務考勤及假期管理規範的通知》
《正榮服務控股集團職位職級管理規範的通知》
《正榮服務控股集團對外職務體系管理細則的通知》
《正榮服務控股集團組織管理規範的通知》
《正榮服務控股集團評優管理指引的通知》
《正榮服務控股集團物資管理規範》
《正榮服務控股集團差旅管理規範》
《正榮服務控股集團人事運營管理規範》
《環境因素的識別與評價程序》
《污染物管理程序》
《對相關方施加影響管理程序》
《污染物管理程序》
《固體廢棄物管理規定》
《正榮物業及時管理制度》
《正榮物業採購招標管理制度》
《正榮服務招標採購及供應商管理制度》

內部政策

《正榮物業採購招標管理制度》
《廉政合作協議》
《客戶檔案管理規程》
《微信管家管理規程》
《客戶接待管理規程》
《正榮服務控股集團外拓項目評審操作指引》
《正榮服務控股集團物業市場拓展管理規範》
《正榮服務控股集團物業外拓項目立項規範》

指標索引

一級標題	二級標題	中國企業社會責任報告指南 (CASS-ESG5.0)	香港聯交所 《環境、社會及管治報告指引》	報告位置
關於本報告		P1.1-1.3	匯報範圍	P01
董事長致辭		P1.1-1.2	—	P02-03
走進正榮服務	企業文化	P4.1-4.2	—	P04
	主營業務	P4.3	—	P05
	組織架構	P4.1	—	P05
	2022 年亮點績效	P4.1	—	P06-07
恪守正道· 夯實管治根基	守法合規經營	G1.3-1.6	—	P10-13
	強化 ESG 管治	G3.1-3.7	管治架構、匯報原則、重要性	P14-16
	落實廉政建設	G1.7-1.9	B7 一般披露，關鍵績效指標 B7.1-7.3	P16-17
精研品質· 打造匠心服務	保障服務質量	S4.1,S4.3	—	P20-21
	提升服務品質	S4.5-4.9	B6 一般披露 關鍵績效指標 B6.2, B6.5	P21-25
	智慧創新服務	S4.1	—	P26-29
守護生態· 踐行綠色發展	注重環境管理	E1.1、E1.7	A1 一般披露，關鍵績效指標 A1.6; A2	P32
	落實節能減排	E2.4、E2.14-2.15、E3.1	一般披露，A2 一般披露，關鍵績效指 標 A2.1-2.5	P33-38
	應對氣候變化	E5.1-5.4	—	P39
幸福共榮· 創造美好生活	員工權益保障	S1.1-1.11, S2.1-2.4	B1 一般披露，關鍵績效指標 B1.1- 1.2, B2 一般披露，關鍵績效指標 B2.1-2.3; B3 一般披露，關鍵績效指 標 3.1-3.2; B4 一般披露，關鍵績效指 標 4.1-4.2	P42-49
	協同夥伴成長	V2.5-2.6	B5 一般披露，關鍵績效指標 B5.1-5.4	P50-52
	營造溫暖社區	V3.4-3.5	B8 一般披露，關鍵績效指標 B8.1-8.2	P53-55
未來展望		A1	—	P57
附錄	關鍵績效表	A2	匯報原則，量化一致	P58-61
	法律法規及內部政 策清單	—	—	P62
	指標索引	A4	—	P63

zhenro正榮服務
ZHENRO SERVICES GROUP LIMITED
正榮服務集團有限公司