

— 2024 —

环境、社会和公司治理报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT 2024

让城市更美好！



目 录

CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	03
关于新大正	05

ESG治理	13
专题	15

01	
诚信为基	
正道致远筑新基	17

公司治理	19
投关管理	21
内部控制	23
商业道德	26
党建引领	28

03	
产业协同	
客户共赢绘宏图	41

客户服务	43
责任采购	53
产业协同	57

02	
科技赋能	
服务创新谱新篇	31

创新驱动	33
信息安全	36

04	
绿色赋能	
低碳社区绘新篇	61

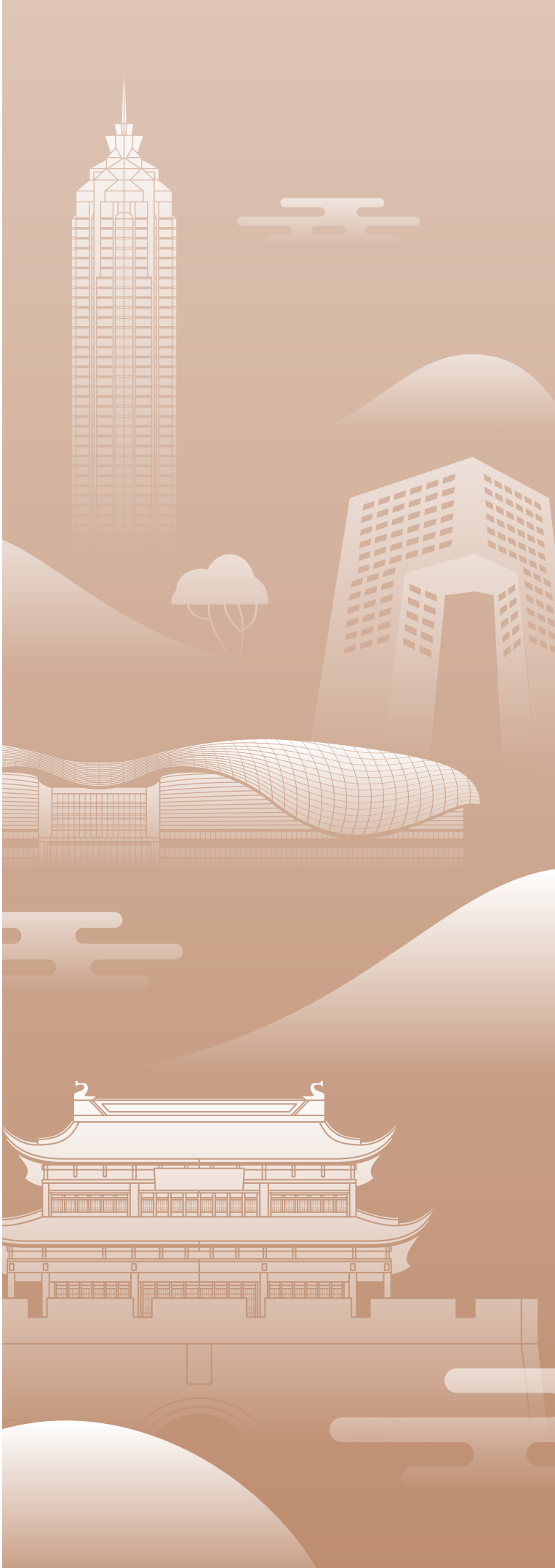
环境保护与气候应对	63
能源管理与资源节约	67
废弃物排放管理	73
生物多样性保护	76

05	
和谐共建	
多方合力促繁荣	77

员工雇佣与权益	79
员工培训与发展	83
员工健康与安全	88
员工关怀和活动	90

06	
践行责任	
绿色发展谱新篇	95

结篇	101
指标索引	101
读者反馈意见表	103



■ 关于本报告

本报告是新大正物业集团股份有限公司（以下简称“新大正”“公司”或“我们”）面向利益相关方发布的第3份环境、社会及治理（ESG）报告。报告详细披露了新大正2024年度在经济、环境、社会及公司治理等责任领域的实践和绩效，旨在与各利益相关方进行有效交流，系统地回应利益相关方的期望和要求。



时间范围

2024年1月1日至2024年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

披露边界

报告披露了新大正物业集团股份有限公司及其子公司履行经济、社会、环境及公司治理等方面的责任信息，相关典型案例来自公司所属企业。

编制依据

深圳证券交易所《上市公司自律监管指引第 17 号—可持续发展报告（试行）》
联合国可持续发展目标（SDGs）
中国社科院《中国企业社会责任报告指南》（CASS-ESG 6.0）
中国标准化研究院《社会责任报告编写指南》（GB/T36001-2015）
国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

数据说明

本报告所披露的信息来源于新大正内部正式文件、统计报告与年报，本报告所披露的数据来源于新大正实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

报告可靠性保证

公司保证本报告内容真实、准确、完整，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取途径

本报告以电子版形式发布，您可以在深圳证券交易所网站（www.szse.cn）或公司官网（www.dzwy.com）下载本报告电子文本，获取更多公司信息。如对报告有疑问和建议，您可以致电 023-63809110。

I 董事长致辞

“

近几年来，在宏观经济环境巨变和房地产业深度调整的双重积压下，物业管理行业整体向城市服务领域与智慧化方向寻找突破口，进入全要素价值重构新阶段。新大正按照自身智慧城市公共空间与建筑设施管理服务商的战略定位，始终坚持以客户为本、以员工为本、以可持续发展为本的发展观，将ESG理念逐步融入其发展战略，努力构建战略牵引、治理进化、数字重构、价值共生的ESG价值创造体系，坚定不移走上以客户需求为导向，以科技创新为驱动，以绿色发展为底色，通过业务创新与智能化升级推动公司可持续成长发展的道路，致力于以专业价值创造实现让城市更美好的使命。

”

三级治理体系铸就发展韧性

我们坚持“战略引领+治理护航”双轮驱动，深化董事会专业化和多元化建设，构建多元决策机制，扩大董事会的职能，压缩董事长和管理层个人权限，确保公司战略实施的稳定性和可持续性。同时，我们严格落实监管要求，构建了“合规为基、风控为要、审计为盾”的三维治理体系，确保公司治理合规运行，维护市场信心，夯实公司可持续发展基础。

夯实全国化战略布局，聚焦中心城市和重点业态，继续做实城市公司的组织能力和发展能力。截至2024年12月，公司业务范围已覆盖26个省（直辖市）百余座城市，市场拓展不断发力，区域规模和密度显著提升，形成显著的协同竞争优势。同步构建“风控-审计-合规”监督体系，以治理效能释放战略动能，在稳健发展中夯实区域竞争优势。

以产品研发、质量标准化和项目合伙人为核心重构项目管理体系，确保现场服务的高品质交付，提高客户满意率，为顾客创造价值。

全面数字化转型重构发展能力

我们坚持革新求变，创新突破，紧跟国家智能化、数字化发展趋势，落实公司战略目标，着力推动从规模化发

展到高品质发展的转型升级。

公司以“数字化转型”为核心抓手，以“组织变革”为重要支撑，以“业务变革”为整合策略，从难点痛点中寻找突破口，持续深化和行业前沿技术伙伴的战略合作。推进“物业+AI”模式的物业机器人战略合作场景应用，探索和解决物业服务场景痛点；聚焦“服务低空经济+无人机应用”的深度融合，构建新业态创新型业务体系；强化数字化手段重塑组织形态和业务流程，沉淀出50多个应用场景，为市拓支持、运营交付、精细管理等带来了明显的提质增效作用。公司加快培育发展新质生产力，涉及新技术、新业态、新模式等前沿发展方向已初见成效。

以客户价值创造牵引产品创新

我们坚持以客户需求为导向，创新服务模式，提升客户体验。在医疗后勤服务领域，智慧医疗后勤服务平台已在重庆市人民医院等项目成功落地；并与海南大健康旅游集团达成战略合作，共同构建医疗后勤、康养旅游、医药园区运营一体化的服务版图。针对全国20多个国际机场手推车维护的难题，推出创新清洁方案，为客户节省换新成本，提升旅客体验，并获得机场方高度评价。

优质的服务源于精细化的管理。我们通过全流程标准化服务体系和高效服务平台的搭建，实现服务需求的快

速响应与闭环管理。2024年，新大正的客户满意度再创新高，达到了95.25%，与重庆大学、江北机场等长期合作伙伴的关系也不断深化。未来，我们将持续推动人工智能、物联网等新技术与物业服务的深度融合，提供更精准的个性化服务，携手合作伙伴探索公建物业服务新模式，助力智慧城市与行业高质量发展。

以员工为本完善共创共享机制

这一年，我们坚持员工与企业的共同成长。2024年，公司为社会提供了近万个新增就业岗位，重点吸纳应届大学生、退伍军人及残疾人员等群体，并持续优化薪酬福利体系，助力稳就业促发展。

全年，实施开展的组织成长项目“宝塔山计划”，进一步帮助核心管理团队提升战略思维和运营能力，涵盖经营管理、领导力提升、组织效能优化等多个方面。创新搭建的“趣学”学习平台，上线专业课程已突破900门。通过管理通道与专业通道并行的双轨制学习提升，打造立体化人才成长矩阵。

在员工成长与关怀方面，我们持续完善中长期激励体系、优化城市合伙人计划等，让优秀员工共享发展成果。公司的爱心基金会坚持每年开展员工子女升学鼓励、困难员工家庭帮扶等爱心活动，传递人文关怀。此外，通过10年老员工座谈会、节日关怀等，增强员工的归属感和幸福感，打造更具吸引力和幸福感的事业平台。

绿色低碳探寻可持续发展新机会

国家“双碳”政策致力于推动绿色低碳发展，不仅是企业的责任，也为企业的发展创造了新的机会。我们在大力推

行公共机构节能减排的基础上，研究开发综合能源管理系统，积极寻找节能改造的投资机会和综合能源托管业务，努力推行绿电的销售与应用，为客户节省能源消耗成本，在机场、机关等项目推广使用零碳耗材与用品，在市政环卫领域，从清扫保洁、垃圾清运延伸到垃圾处理与环境治理，投资生活垃圾渗滤液全量化处理厂和餐厨废弃物资源化利用及无害化处置厂各1座，年总处理量近10万吨。

我们深知，可持续发展不仅关乎环境保护，更在于创造共享价值。新大正坚持“党建+物业”的创新模式，推动物业管理深度融入基层治理，共筑美好生活。在城市服务领域，创新推出“五维服务体验模式”，在提升服务效率同时，降低运营作业对环境的影响；在云南瑞丽项目，以党建为引领，将标准化服务与当地民族文化有机融合，打造了边境地区市政环卫服务的示范样板。

作为民生服务领域的践行者，新大正始终将社会责任置于重要位置。在不断探索更多可持续发展路径的同时，积极发挥在稳就业、创税收、促发展等方面的贡献力量，实现经济效益与社会价值的有机统一。

坚守初心，携手共进

2024年，我们以创新为笔，以责任为墨，在变革中锚定方向，在服务中传递温度。面对行业的机遇与挑战，新大正始终坚信：真正的可持续发展，源于对员工、客户与社会的真诚回应。未来，我们将继续以科技赋能服务，以绿色引领发展，坚守“做一家好企业”的初心，与所有同行者一道，共筑城市美好生活。

新大正物业集团股份有限公司
党委书记、董事长 李茂顺

■ 关于新大正

一 公司概况

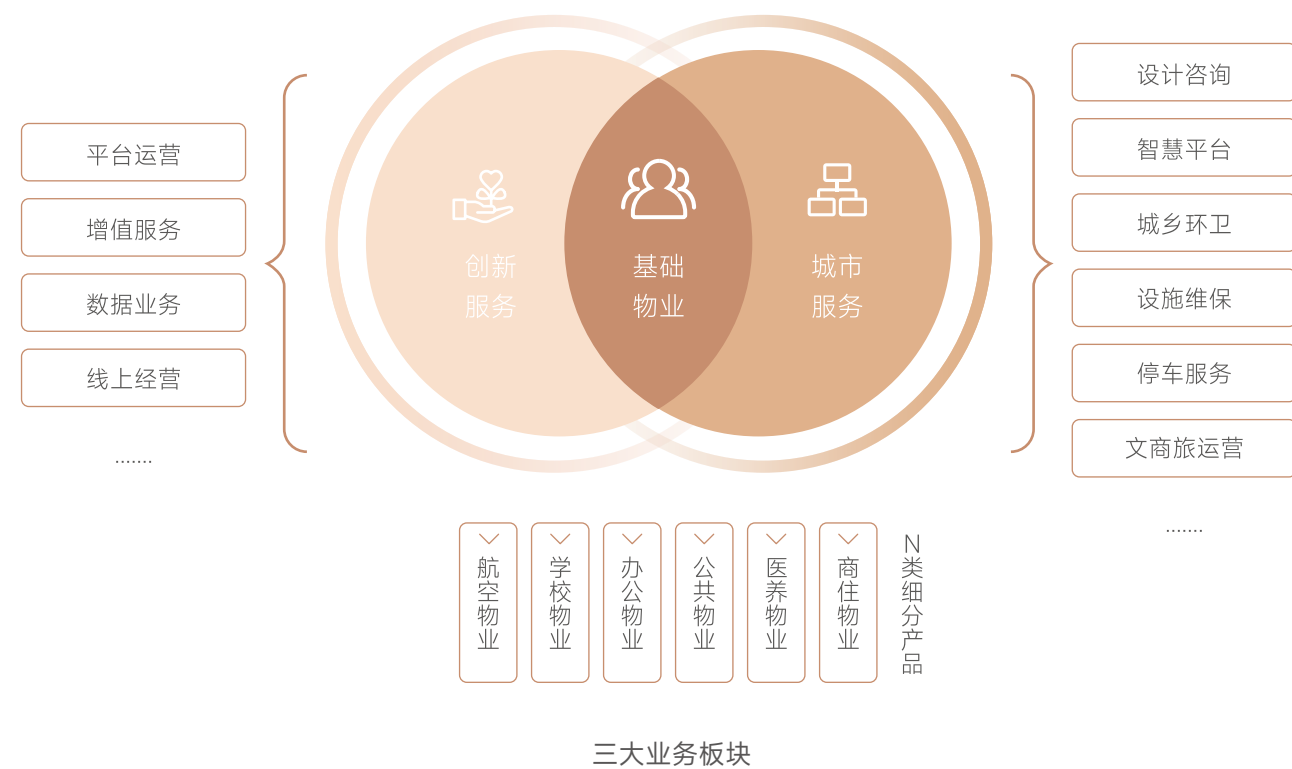
新大正物业集团股份有限公司成立于 1998 年，专注于智慧城市公共空间与建筑设施的运营和管理，构建以基础物业为主体，城市服务和创新服务两翼协同发展的三大版图。通过不断深化研究客户需求、作业场景及服务标准，让客户专注于主业，创造服务价值和优质体验，成为公建物业服务专家。

新大正是中国物业管理协会名誉副会长单位、重庆市物业管理协会会长单位、国家级服务业标准化试点单位，于 2019 年成功在深交所挂牌上市，股票代码 002968。

截止报告期末



◎业务板块



◎服务版图



全国业务布局

部分数据源自企业年报，以实际管理服务情况为准

企业发展历程



企业文化



◎荣誉奖项

新大正获得全国商贸流通服务业先进集体、2023年度优秀物业企业、2024年中国物业服务品牌影响力百强企业、2024年企业社会责任典型案例等一系列荣誉。

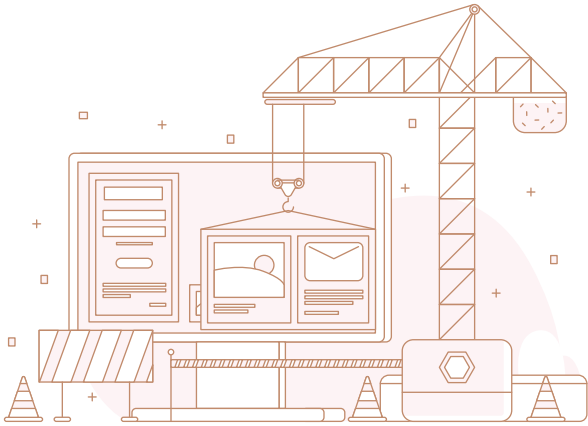
2024年公司所获荣誉部分展示

证书内容	颁发部门	颁发时间
社会责任标杆企业	重庆日报传媒有限公司	2024年1月
全国残疾人按比例就业基地	中国残疾人联合会	2024年3月
2023-2024年度优秀物业管理单位评选	重庆日报传媒有限公司	2024年4月
2024中国物业服务综合实力20强企业	北京中物智汇信息科技股份有限公司 中物研究院	2024年5月
2023年度优秀物业企业新大正 2023年度公共服务项目新大正-深创投广场	人民网	2024年6月
2024年度企业理事单位	中国教育后勤协会	2024年8月

证书内容	颁发部门	颁发时间
2024年重庆服务业企业100强	重庆市企业联合会（企业家协会）	2024年9月
2024年重庆民营企业100强	重庆市工商业联合会 重庆市经济和信息化委员会	2024年11月
重庆教育后勤协会第三届理事会副会长单位	重庆教育后勤协会	2024年12月
2024年企业社会责任典型案例	重庆市企业联合会（企业家协会） 重庆市工业经济联合会	2024年12月
2024重庆市公众物业服务领先企业 2024重庆市学校物业服务领先企业 2024重庆市物业服务市场化运营领先企业 2024重庆市物业服务企业综合实力50强	克而瑞物管 中物研协	2025年1月
2024年度物业管理品牌影响力企业	《城市开发》杂志社有限公司	2025年1月

年度重点打造项目

2024年，公司共验收11个项目，相较于2023年，从理论模式方法到现场呈现综合效果均有所提升，在整体模式策划、运用理论方法层面展现出超越传统物业管理模式的思维，为后续服务产品力提升提供了很好的借鉴参考。



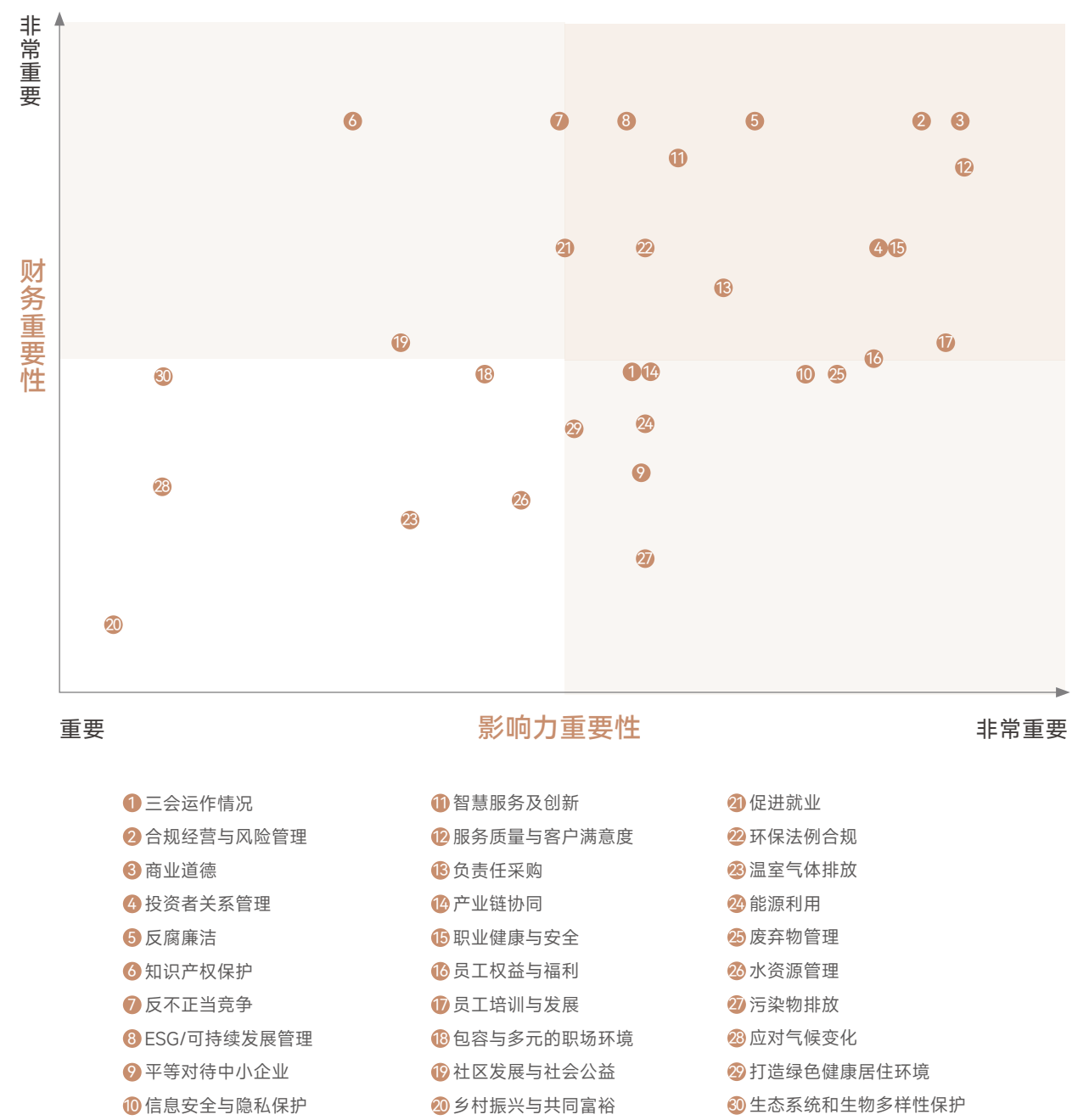
序号	类型	项目	简要介绍
1	整体	云南瑞丽项目	以党建引领，用标准化、智慧化将边境地区不同民族与现代化服务文化进行融合，成为新大正首个市政环卫服务示范
2		空港佳园公租房项目	以高标准服务，改变传统公租房服务差、环境差的传统印象，建设形成流动人口的温馨家园，成为公租房中的一面旗帜
3		江北区机关项目	以政务客户核心需求为基准，创新“五维服务体验模式”，用高效率、强体验的服务，实现机关客户服务高满意度
4		重庆市人民医院渝中分院项目（中山院区）	以专业、高效、智慧和暖心的服务理念，通过标准化、智慧化的手段，建立专业形象与技术能力，成功树立医疗非临床物业服务的新典范
5		西安交通大学西部创新港项目	与学校发展要求及社会定位协同发展，建立匠心标准，将服务精细化至每一个点位，打造标段服务典范
6		国家开发银行湖南省分行项目	运用专业的行政服务大管家模式，用标准先行+触点提升+惊喜不断的服务思路，实现创建一个既具有高端调性又能细致入微响应需求的金融办公环境
7		重庆理工大学花溪校区项目	以品牌建设模式为牵引，打造“知心姐姐”服务品牌，改变传统阿姨印象
8		华中师范大学项目	以标准化为核心，构建华师标准化服务体系，梳理7大类，70余项标准需求
9		用友产业园（南昌）项目	以客户全生命周期为主线，打造园区一站式管家服务，成为园区招商核心竞争力

2024年年度重点验收项目

ESG治理

实质性议题分析

为更深入了解各利益相关方的期望和要求，指导日常环境、社会及管治工作的开展，公司主动邀请利益相关方参与实质性议题评估，梳理对公司业务及利益相关方具有重要性的议题，并在报告中予以重点披露。



利益相关方识别与沟通

新大正高度重视与公司内外部利益相关方的沟通与交流，通过多种渠道与利益相关方展开对话，深入了解各利益相关方的诉求与期望，争取各方信任和支持，推动社会责任管理工作的持续改进。

利益相关方	期待与诉求	做出回应
 股东/投资者	公司持续盈利 风险控制 及时的信息披露	创造更佳经营业绩 完善内控合规制度 定期做好信息披露
 政府	遵纪守法 依法纳税 带动就业 环境保护	强化合规管理 按时足额纳税 积极创造就业岗位 绿色管理
 客户	保障客户权益 优质服务体验 畅通沟通渠道 隐私保护	坚持诚信经营 持续提升服务水平 搭建多种客户反馈渠道 加强客户隐私保护
 员工	尊重和保障基本权益 丰富的薪酬福利 职业发展及培训 保障职业健康 人文关怀	完善内部管理制度 员工工作生活保障 搭建晋升与培训体系 加强职业健康建设 开展各项文体活动
 社区	支持社区发展 公益慈善	加强社区互动 开展公益项目
 合作伙伴	供应链管理 共同发展	打造责任供应链 参与行业交流与标准制定

利益相关方诉求与回应

专题 数字化赋能新未来，新大正的智慧物业革新之路

在物业管理行业面临诸多挑战的当下，新大正凭借多年智能化建设积累，构建起坚实的企业数字化基座，并围绕“成为领先的智慧城市公共空间与建筑设施管理服务商”这一愿景，积极探索创新发展之路，展现出强大的发展韧性和创新活力。

新大正深知数字化是推动企业高质量发展的关键力量，多年来，公司持续投入智能化建设逐步构建起涵盖技术、管理、服务等多维度的企业数字化基座，这一基座不仅为企业的日常运营提供了高效的技术支撑，更为其转型升级奠定了坚实基础。

2024年，新大正与广州赛特智能科技有限公司达成战略合作，共同推进“物业+AI”模式的落地应用，智能清洁机器人已率先在重庆大学虎溪校区试点成功，并陆续在全国20余所高校推广，首批投用近40台，这一创新举措不仅提升了服务效率，还为校园环境管理带来了全新的解决方案。

案例 智能清洁机器人启动全面推广，开启物业“智变”新时代

在数字化、智能化驱动物业管理行业迈向智慧物业的新趋势下，“物业+AI”成为变革焦点。2025年1月，新大正与广州赛特智能科技有限公司于重庆大学举办“AI赋能，智联未来”智能清洁机器人全面推广启动仪式，双方众多高层领导参与。此次战略合作，旨在通过智能清洁机器人的全面推广，探索物业服务场景的智能化应用，推动物业管理向数字化、自动化方向迈进。

实施过程

试点探索

公司在重庆大学试点引入智能清洁机器人，经过数月运行，机器人在清扫洁净度、效率等方面表现优异，显著减轻了人工清扫负担。

战略签约

基于试点成功经验，企业与技术公司正式签署战略合作协议，共同推动智能清洁机器人在物业服务场景的深度应用。

全面推广

企业在全国20余所高校首批投放近40台智能清洁机器人，标志着“物业+AI”场景应用的全面启动。

成果与价值

效率提升

智能清洁机器人在清扫效率、洁净度等方面优于人工，显著提升了物业服务效率。

场景拓展

除清洁功能外，机器人还可用于路面信息采集、安全巡逻等场景，助力物业快速响应与高效管理。

行业引领

新大正通过智能化转型，为物业管理行业提供了可复制的实践案例，推动行业向智慧化方向发展。

合作项目进展



智能清洁机器人全面推广启动仪式

启动仪式上，智能清洁机器人方阵

此外，新大正与第三方平台的“飞书”签订战略合作框架协议，借助其数字化技术和先进管理理念，重塑组织形态、管理方式和业务流程，推动实现客户、产品、项目、数据等资源共享，以实现服务数字化、业务数字化，打造产品与服务数字化生态圈。公司通过“易呼码”推广运营，并已沉淀出50余个应用场景，实现了市拓支持、运营交付和精细管理的提质增效。通过数字化转型举措，公司不仅提升了服务质量和运营效率，更在激烈的市场竞争中赢得了先机。

案例 打造物业行业未来组织——新大正与飞书的战略合作

新大正作为国内领先的公建物业服务企业之一，正在打造集团统一的数字化底座，通过数字化转型赋能企业向数据驱动型企业升级，赋能企业穿越物业服务全生命周期。为应对行业数字化转型趋势，公司于2024年与飞书达成战略合作，此次战略合作为新大正利用先进技术推动公建物业服务数字化发展的重要里程碑。



新大正总裁刘文波（右）与飞书通用行业总经理张棣签约合影

合作内容

数字化技术赋能

新大正借助飞书的先进数字化技术和管理经验，加速企业内部信息流动，实现组织信息透明化和流程重塑化，全面提升管理效能。

全员迁移与平台定制

新大正数万名员工已全面迁移至飞书，并推出定制化一站式协作平台，以客户为中心，打造易操作的客户服务系统，实现需求快速响应和专业解决方案输出。

技术合作与场景探索

双方将在人工智能、物联网、机器人、数据管理等领域展开深度合作，探索数字化场景应用，进一步推动企业数字化转型。

实施成果

组织效能提升

通过飞书的数字化底座能力，新大正实现了内部信息的高效流动和流程优化，显著提升了组织管理效率。

业务赋能转型

飞书为新大正提供了强大的技术支持，助力其实现公建物业服务的数字化转型。

顶层设计深化

新大正从顶层设计出发，推动数字化转型加速深化，形成了业务发展与集团管理层面“两条腿行走”的协同发展模式。

合作项目进展



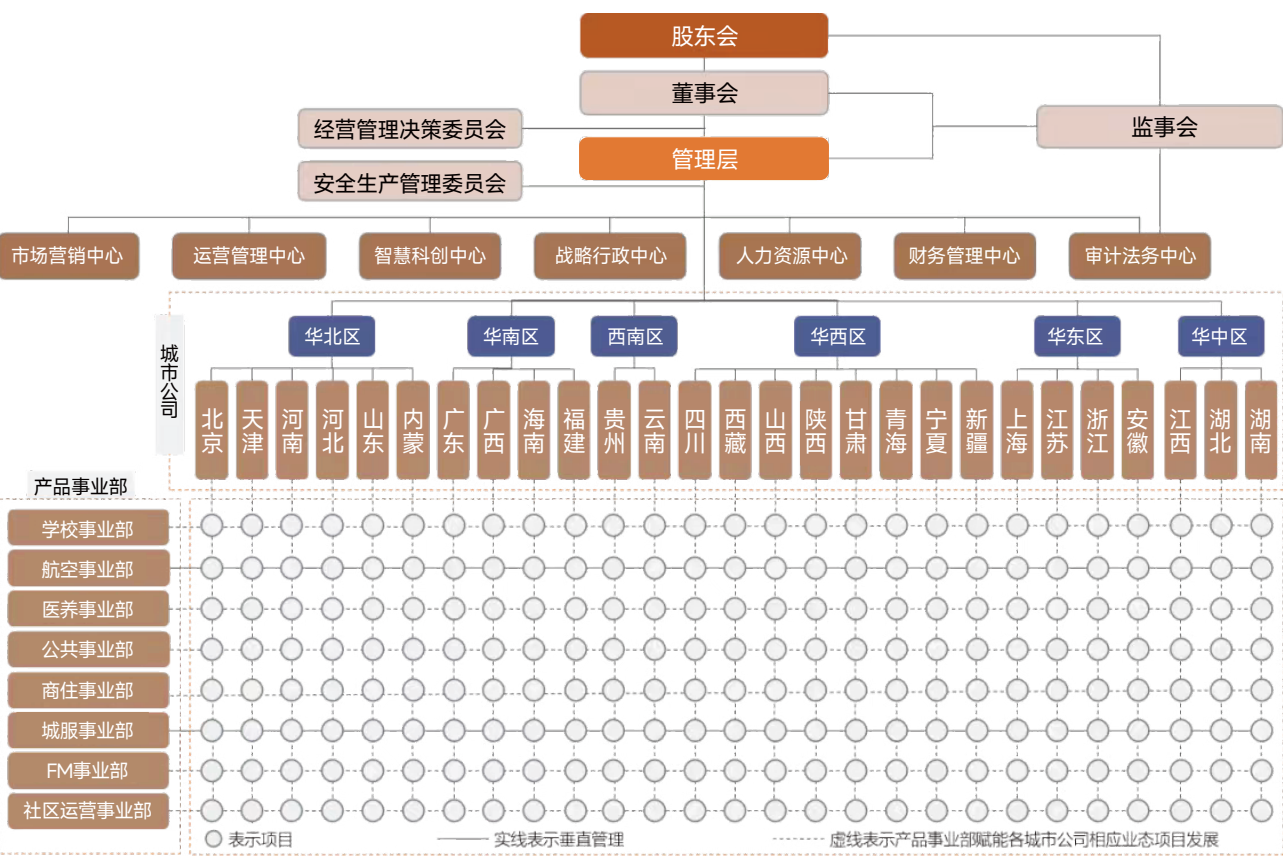
诚信为基 正道致远筑新基

新大正始终将诚信作为企业治理的核心，通过构建科学高效的治理体系，确保决策透明、公正。在投资者关系管理上，公司秉持“真诚专业、不负所托”的服务理念，以真诚沟通为桥梁，传递真实价值，赢得投资者的深度信任。同时，公司通过严谨的内控机制，精准识别并化解风险，保障运营稳健前行。在商业道德领域，新大正坚守诚信底线，倡导公平竞争，以卓越声誉铸就发展基石，推动企业迈向可持续的未来。

公司治理

新大正持续优化法人治理结构，全面提升治理水平，确保决策过程高效透明。董事会成员结构注重多元化，汇聚不同专业背景与性别的优秀人才，充分保障决策的全面性与前瞻性。独立董事充分发挥专业优势，为公司战略制定与执行提供深度洞察与建议，进一步增强治理效能。通过科学决策与高效执行，公司不断强化核心竞争力，推动业务稳步拓展，在复杂多变的市场环境中保持稳健前行。

公司架构



公司组织架构

三会管理

公司严格遵循《公司法》《证券法》《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规的要求，构建职能完备的治理结构。为确保各层级有序、合规运行，公司制定《股东大会议事规则》《董事会议事规则》等核心制度，形成了权责分明、相互协调和制衡的治理机制，有效保障公司管理的高效性和合规性。

关键指标	基准单位	2022年	2023年	2024年
股东大会				
召开总次数	次	2	4	4
临时股东大会次数	次	1	3	3
审议合计通过议案数量	项	25	34	22
董事会				
董事会大会召开次数	次	6	7	6
通过董事会决议个数	项	55	58	33
参加总人数（董事）	人	48	56	48
平均出席率	%	100	100	100
监事会				
召开监事会会议次数	次	6	5	6
累计审议议案	项	47	44	23
参加总人数	人	15	15	18
平均出席率	%	100	100	100

◎董事会多元化

董事会作为公司经营管理的重要决策机构，承担着“定战略、作决策、防风险”的职能，并对股东大会负责。为确保决策的科学性、合理性和高效性，公司高度重视董事会成员在性别、学历、专业背景和类型等方面的多元化。这种多元化不仅为董事会提供了丰富的视角和经验，增强了决策的全面性和前瞻性，还体现公司对独立性、性别平等以及包容性的重视，为公司长远稳健发展和治理水平提升注入活力。报告期内，共召开独立董事专门会议3次。

关键绩效

报告期内，董事会共由8名董事构成

其中包括3名独立董事，2名女性董事

董事会成员拥有丰富的专业背景和学历背景
共有4名硕士研究生，3名博士研究生
覆盖行业专家、会计专业人士、法律专业人士等多个领域。

◎专门委员会

公司董事会下设战略与投资委员会、审计与风控委员会及提名与薪酬委员会三大专业委员会，为董事会决策提供专业化支持。其中，审计与风控委员会及提名与薪酬委员会中，独立董事占比达三分之二，充分保障决策的独立性与公正性，体现公司治理的高标准与透明度。各委员会成员由会计、法律等领域的资深专家组成，凭借其深厚的专业能力与实践经验，为公司在财务审计、风险控制及合规管理等方面提供强有力的支撑，进一步巩固公司治理效能。

关键绩效

公司战略与投资委员会共有

5人，含1名独立董事

审计与风控委员会共有

3人，含2名独立董事和1名职工董事

提名与薪酬委员会共有

3人，含2名独立董事

报告期内，公司积极召开1次战略与投资委员会会议，5次审计与风控委员会会议，2次提名与薪酬委员会会议。

■ 投关管理

新大正高度重视投资者关系管理，致力于构建与投资者的长期信任关系。通过多渠道、多层次的沟通机制，积极与投资者互动，及时回应关切，传递公司价值。同时，严格遵循信息披露规范，确保信息真实、准确、完整、及时，为投资者决策提供充分依据，以透明、高效的信息管理助力公司与投资者共同成长。

— 投资者关系管理

根据《上市公司与投资者关系工作指引》及《公司章程》的相关规定，公司制定《投资者关系管理制度》，强化与投资者（包括潜在投资者）之间的信息沟通机制，提升投资者对公司的认知与信任。通过规范化的信息披露，公司确保投资者能够及时、准确地获取经营成果、财务状况及发展战略等关键信息。同时，公司明确分红政策，保障投资者合理分享公司盈利分配，促进公司与投资者之间长期、稳定、和谐的良好互动关系，为构建健康、互信的资本市场环境贡献力量。

关键绩效

报告期内，公司举办投资者开放交流会

2次

在互动易与投资者互动

59次

解答投资者问题数

59条

投资者问题回复率

100次



沟通渠道

案例 召开2023年度业绩网上说明会，加强与投资者之间的交流

2024年4月，公司举行2023年度业绩网上说明会，总裁等高管出席，与投资者深入交流，解答疑问，分享经营成果与未来规划。会议增强了投资者对公司的信心，展现公司透明开放的沟通态度，进一步巩固双方信任关系。

案例 开展多种形式投资者关系管理活动，提升公司透明度，维护投资者合法权益

2024年，公司积极参与重庆辖区投资者网上集体接待日活动，与投资者在线互动，解答疑问，展现了透明开放的沟通态度。此外，公司还通过年度报告说明会、投资者平台、现场调研及专线电话等方式，持续加强与投资者的沟通，确保信息传递公开、公平、公正，切实维护投资者权益，增强信任与信心。

— 信息披露管理

公司根据《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所中小企业板上市公司公平信息披露指引》等相关法律法规、规范性文件及《公司章程》的有关规定，结合公司信息披露工作的实际情况，制定《信息披露事务管理制度》，加强信息披露事务管理，促进公司依法规范运作，保护投资者合法权益。截至报告期，公司连续三年获得深圳证券交易所信息披露考评“A”级。

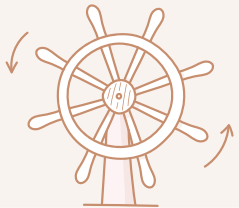
关键绩效

报告期内，公司定期披露报告数量

4个

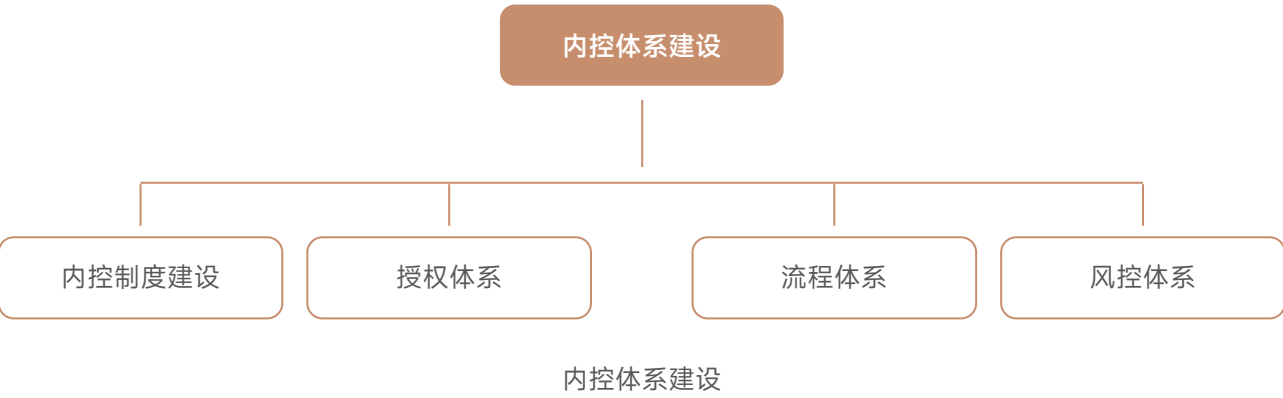
临时披露报告数量

89个



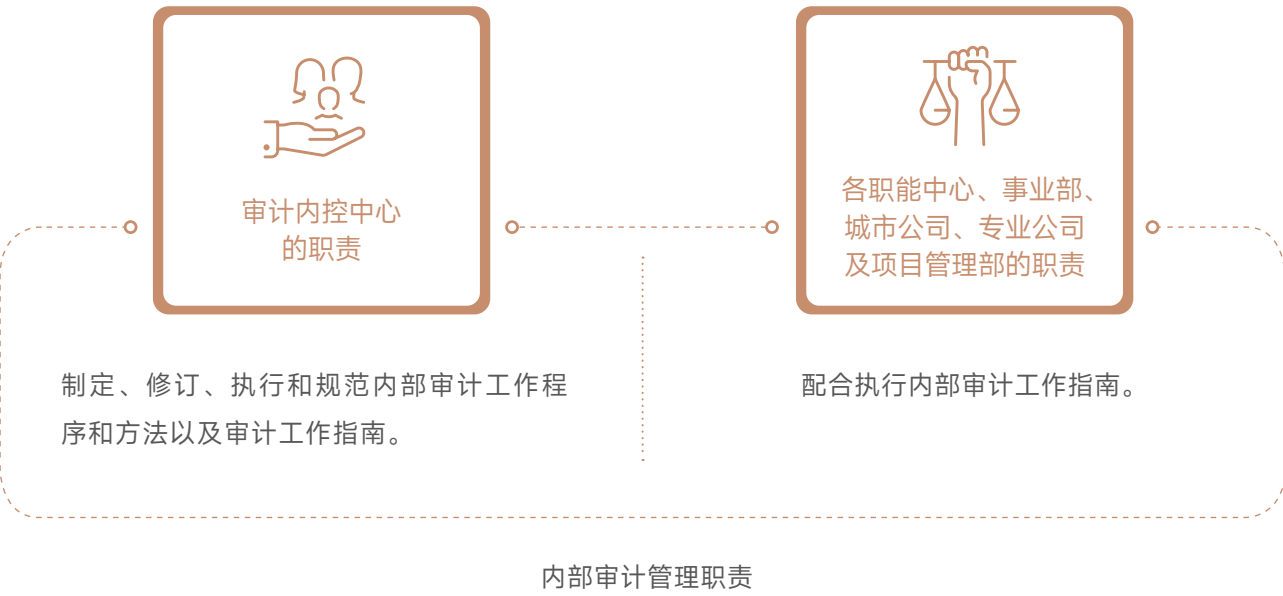
内部控制

新大正将内控管理作为核心工作，已构建覆盖全面、层次分明的制度体系，包含系统化的管理制度和精细化的操作标准。通过推行制度化、标准化管理，实现了业务流程的全方位规范，确保各项工作有据可依、执行有序，显著提升了运营效率与风险防控能力，为公司的稳健发展提供坚实保障。



内控审计

为全面提升内部审计工作的规范性和有效性，公司依据《内部审计管理规范》，制定了《内部审计工作指南》。该指南的制定有效优化了审计流程，强化审计质量管理，推动内部审计的规范化与制度化建设。通过完善审计管理体系，提升审计透明度，确保信息披露的准确性与可靠性，切实维护投资者合法权益，为公司治理和 risk 防控提供有力支撑。

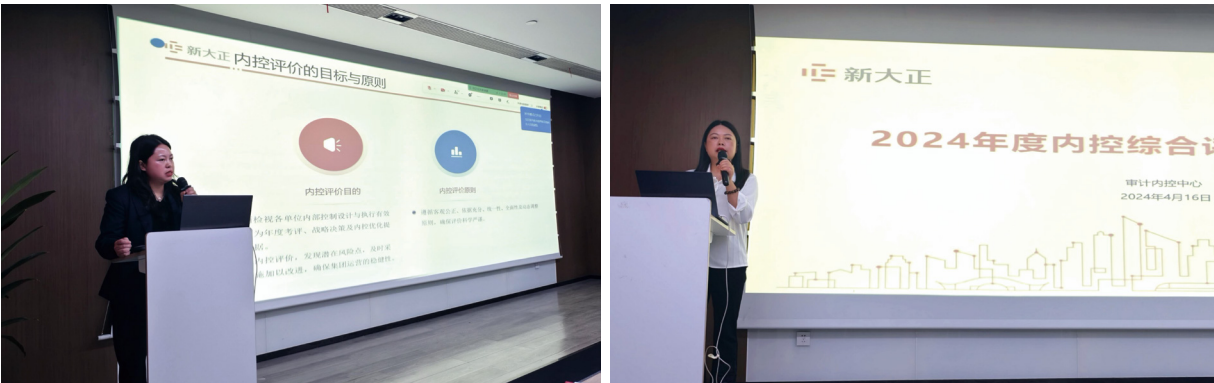


案例 以赛促学，筑牢内控防线——公司成功举办2024年内控知识竞赛

2024年，公司审计内控中心创新开展“内控知识竞赛”活动，组织全体内控员积极参与。竞赛以寓教于乐的形式，通过有奖竞答、案例分析等环节，强化内控员的理论知识储备，深化对内控流程与方法的理解，全面提升风险识别与防范能力。此次活动不仅激发了员工的学习热情，更进一步营造了全员参与、重视内控的企业文化氛围，为公司构建坚实的内控防线奠定了坚实基础。

案例 强化风险意识，提升管理效能——内控员团队开展《风险管理规范》培训

2024年，公司内控员团队组织开展《风险管理规范》专题培训，解读制度文件核心内容，课程涵盖风险管理的必要性、风险识别、风险评估及风险应对等关键环节。培训结合各单位实际，将风险识别与应对工作的开展情况纳入年度内控综合评价体系，推动风险管理与业务实践深度融合。



《风险管理规范》培训活动

税务管理

公司为规范日常经营中的各项涉税行为，加强税务管理，有效防范、控制和降低纳税管理过程中的风险损失，保证各环节的纳税行为符合国家税收管理规定，提高纳税管理综合效益，制定了《税务管理规范》，该规范规定了税务管理职责与总体原则、日常涉税管理、专项税务管理、税务规划管理、税务风险管理、税务信息管理等管理过程内容。

为规范公司日常经营中的涉税行为，强化税务管理，有效防范、控制和降低纳税管理过程中的风险，确保各环节纳税行为符合国家税收法规要求，提升纳税管理的综合效益，公司制定《税务管理规范》。《税务管理规范》明确了税务管理的职责与总体原则，涵盖日常涉税管理、专项税务管理、税务规划管理、税务风险管理及税务信息管理等全过程内容，为公司税务管理的规范化、系统化提供了制度保障。



税务管理职责

商业道德

新大正始终将商业道德建设放在首位，秉持廉洁自律原则，坚决杜绝任何形式的腐败行为，营造风清气正的公司环境。在市场竞争中，公司倡导公平竞争，遵守法律法规，尊重行业规则，以诚信、透明的经营方式赢得客户信任和市场认可，推动公司可持续发展。

廉洁建设

公司高度重视反商业贿赂及反贪污管理体系建设，制定了《违规违纪行为责任追究管理规范》等管理制度。通过明确违规责任追究、强化干部廉洁履职等要求，全面加强廉洁管理。此外，公司针对重要管理岗位制定了《岗位廉洁风险点排查防控表》，并要求与供应商签订《廉洁合作协议》，有效增强了供应商廉洁自律意识，明确了各岗位廉洁风险点及防控措施，实现了精准防控；同时，协议的签订规范了商业合作行为，杜绝了不正当竞争和腐败行为，保障了合作的公平性和透明度。

举报渠道

电话：023-63809110-8400/8401/8402

邮箱：sjnk@dzwy.com

微信公众号：新大正 - 新格局 - 公司官网 - 联系我们

易呼码：审计法务中心-审计监察部

地址：重庆市渝中区总部城 A 区 10 号楼 3 楼审计法务中心

举报渠道

关键绩效				
报告期内，公司发生廉洁违规类事件	公司共计接收投诉举报事项	其中有效投诉	无效投诉	处理闭环率
0 起	18 份	13 份	5 份	100%

案例 强化廉洁意识，筑牢从业底线

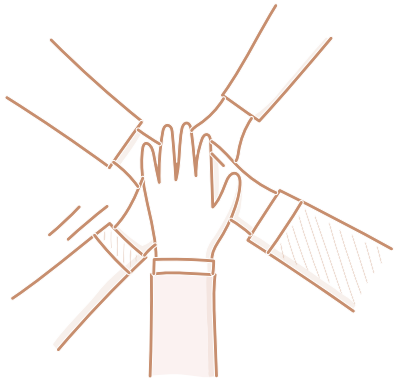
2024年9月，公司组织年度廉洁教育学习活动，从廉洁从业的必要性、法律要求及公司要求三方面展开。活动强调廉洁从业是公司稳健发展的基石，深入解读相关法律法规红线，细化公司廉洁制度规范，增强员工合规意识，筑牢廉洁防线，推动公司健康有序发展。



2024年度廉洁教育学习课件

一 公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》，坚持合法合规经营，杜绝商业贿赂、虚假宣传、商业诋毁等不正当竞争行为。公司致力于维护公平公正的市场环境，规范自身经营活动，强化员工合规意识，确保业务运作符合法律法规要求。通过健全合规管理体系和定期培训，提升公司创新能力，维护营商环境，推动行业发展。



关键绩效

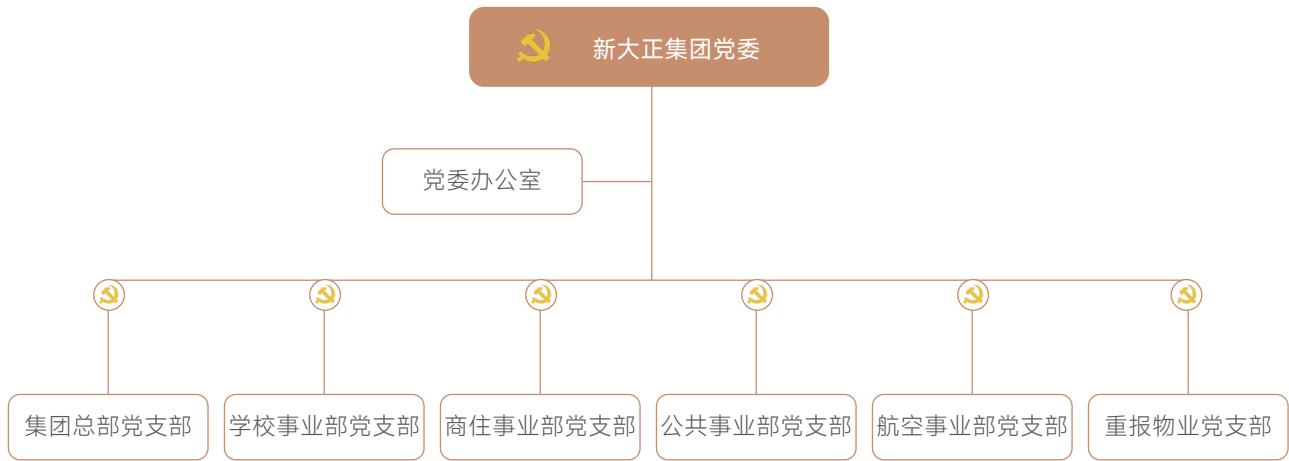
报告期内，公司不正当竞争案件发生 0 起。

案例 强化合规意识，共筑公平竞争环境

公司组织开展反不正当竞争宣传与培训活动，旨在提升员工的合规意识，营造公平竞争的经营环境。活动围绕相关法律法规、典型案例解析及公司合规要求展开，重点强调禁止商业贿赂、虚假宣传、不正当市场干预等违法行为，帮助员工深入理解合法合规经营的重要性。通过此次培训，进一步强化全员法律意识，推动公司在诚信守法的基础上健康发展。

党建引领

新大正始终坚持以党建引领为核心，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。公司党委下设党委办公室，统筹管理各党支部工作，形成完善的党组织体系，确保党建工作覆盖各业务领域。通过强化理论武装，深化党史学习教育，推动党建与生产经营深度融合。同时，公司积极履行社会责任，以党建促发展，以发展强党建，为实现公司战略目标提供坚强政治保障。



党委架构

关键绩效

报告期内，公司党委数量（含本级党委）	直管党支部	共管党支部	联建共建
1 个	6 个	8 个	3 个
党委在册党员	党员约	公司召开党委会次数为	开展“党纪专题学习”
152 人	1,000 人	5 次	13 次



案例 庆祝建党103周年，传承红色精神凝聚奋进力量

2024年6月，公司举行庆祝建党103周年表彰大会暨党史学习教育。大会表彰了4个“先进党支部”、8个“先进党小组”、8名“优秀党务工作者”和18名“优秀共产党员”。此次活动旨在深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，重温党的光辉历程，弘扬革命精神，激励党员担当使命，推动集团高质量发展。



庆祝建党103周年表彰大会暨党史学习教育

案例 强化党性修养，党员干部专题学习实践深化推进

2024年10月，公司开展党员干部牢记“345678”密码专题活动。活动宣讲“345678”涵义，包括“三个务必”“四个重要要求”“好干部五点要求”“六个坚持”“七种能力”“八种本领”，强调了为适应新时代要求，提升党员干部政治素养与履职能力的重要性。同时重温入党誓词，强化党员初心使命，激励党员干部在工作中发挥先锋模范作用。



党员干部专题活动

案例 夯实基层党建基础，南京分公司党支部正式成立

2024年12月，公司党委书记受邀参加新大正南京分公司党支部正式成立揭牌仪式，并见证与中共南京报业集团行政中心总支部第七支部委员会的共建签约。此次活动进一步夯实基层党组织建设，推动党建资源共享、优势互补，增强党组织的凝聚力和战斗力，为企业党建工作注入新活力。双方将以此次共建为契机，深化交流合作，共同提升党建工作水平。

案例 厚植生态理念，党员干部示范引领再添新绿

2024年3月，贵阳分公司党支部联合贵州医科大学开展“桃李芬芳植满园，党员带头树先锋”主题党日活动。党员干部们积极参与植树劳动，充分发挥了党员先锋模范作用。不仅美化了校园环境，更增强了党员的凝聚力与使命感，为建设生态文明和美丽校园贡献了坚实力量。



党建植树活动

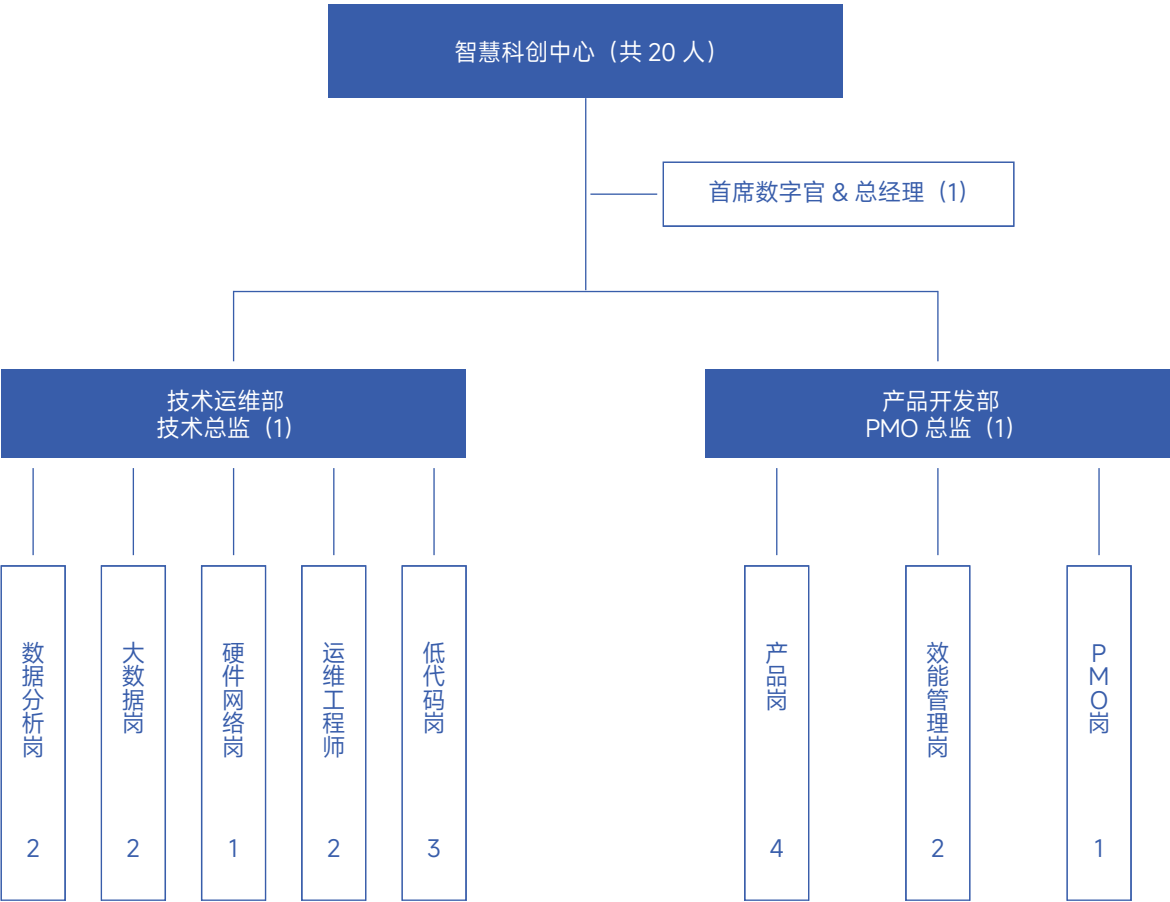


科技赋能 服务创新谱新篇

新大正始终坚持以科技赋能服务创新，通过不断优化信息安全管理体制和创新研发机制，持续提升服务品质，为客户提供更加可靠、安全的服务保障，推动物业服务的智能化与数字化转型，为智慧城市公共空间与设施管理注入新动能，推动企业持续创新与高质量发展。

创新驱动

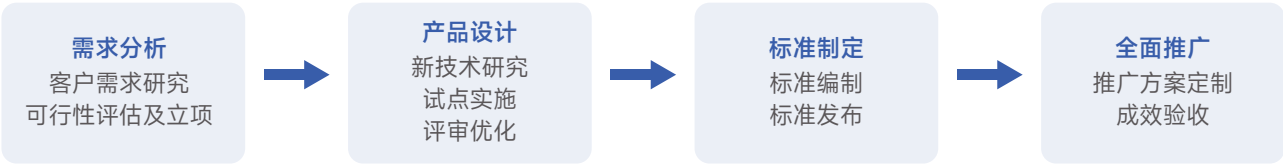
在创新驱动背景下，公司严格遵守科技伦理，积极推动物联网、大数据等前沿技术在物业管理领域的应用。成立智慧科创中心，专注于智能化技术的研发与应用，以科技力量持续赋能物业服务创新，加速智能化转型进程。同时，通过强化知识产权保护，结合“业务+组织”双轮驱动策略，不断提升服务效率与质量，为客户提供更优质的物业服务体验。



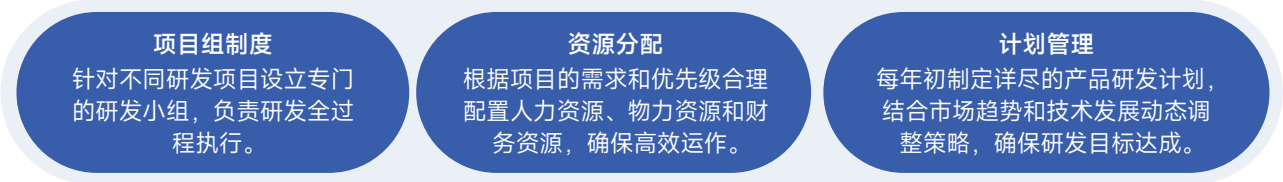
智慧科创中心组织架构

创新研发战略

为确保产品质量，加强公司创新研发能力，根据《企业标准制修订管理规范》《企业标准命名及编号管理规范》等有关规定，公司研发和完善了从需求分析到产品推广整个生命周期的全流程管理制度，制度覆盖整个产品研发流程，通过统一的产品命名和编号规则，增强内部管理和外部识别的效率，提升品牌的市场形象，确保所有产品均能达到既定的质量标准和服务水平，为产品的一致性和可靠性提供坚实基础。



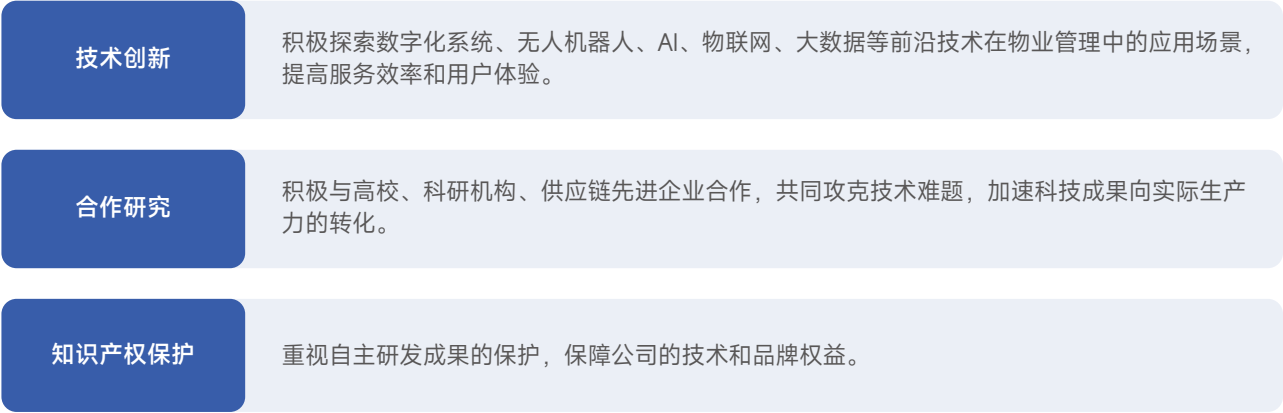
公司研发流程采用“四阶九步”全周期管理体系



公司创新发展支持举措

案例 探索先进技术，推动物业管理智能化转型

公司致力于探索和应用先进的数字化系统和无人机机器人等技术，通过技术创新、合作研究和知识产权保护等措施推动物业管理的智能化转型，构建智能化物业管理产品研发体系。



物业管理智能化转型措施

案例 “业务”+“组织”双轮驱动企业创新成长

公司以“成为领先的智慧城市公共空间与建筑设施管理服务商”为愿景，依托多年智能化建设积累的数字化基座，通过“业务+组织”双轮驱动，提升服务效率与质量，推动企业提质增效，为企业持续创新与高质量发展注入新动能。

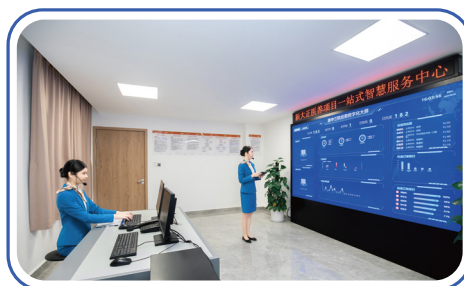
突破传统物业模式

在业务变革方面，公司突破传统物业模式，聚焦公建物业与创新服务，在航空、学校、办公、城市服务等领域形成行业领先优势。



打造智慧医疗平台

近年来，公司加速布局医疗后勤物业，打造智慧医疗后勤服务平台，并在重庆市人民医院等项目成功落地。



运营一体化服务

公司与海南大健康旅游集团合作，构建医疗后勤保障、康养旅游综合服务及医药健康园区运营一体化服务版图，探索新型医疗服务模式。



公司积极探索业务革新

◎知识产权保护

公司注重知识产权的保护与管理，定期开展相关培训和宣传活动，向员工普及知识产权法律法规，强化保密意识，确保技术创新成果得到有效保护。

关键绩效

报告期内，公司持有专利

11项

持有软件著作权

59项

研发人员总数

24人

公司注重知识产权的保护与管理，持续投入资源进行技术研发与创新，不断提升知识产权的含金量与竞争力，为企业的可持续发展筑牢根基。

— 遵守科技伦理

新大正在物业服务中严格遵守科技伦理，致力于通过技术创新提升服务效率与质量。公司依托智能化手段，探索智慧物业管理及资源高效利用等领域，特别关注物联网、大数据等技术在封闭或半封闭场景中的应用。通过智能化、数字化手段优化物业管理流程，提升资源利用效率，同时确保技术应用的安全性与合规性。目前，公司技术研发主要聚焦于提升运营效率与客户体验，公司始终秉持科技向善的理念，推动物业服务的可持续发展。

■ 信息安全

为深入贯彻落实国家信息安全政策文件要求和信息安全等级保护政策要求，全面提升公司信息安全管理水平，新大正构建完善的信息安全管理体系，强化数据分类分级管理，实施严格的访问控制和加密技术，确保信息系统的高效运行与数据安全。同时，公司积极探索数字化转型，对数据信息进行分类分级管理，定期开展全员信息安全培训，提升员工的安全意识和风险防范能力，推动信息安全文化深入人心，为公司在数字化时代的可持续发展奠定坚实基础。

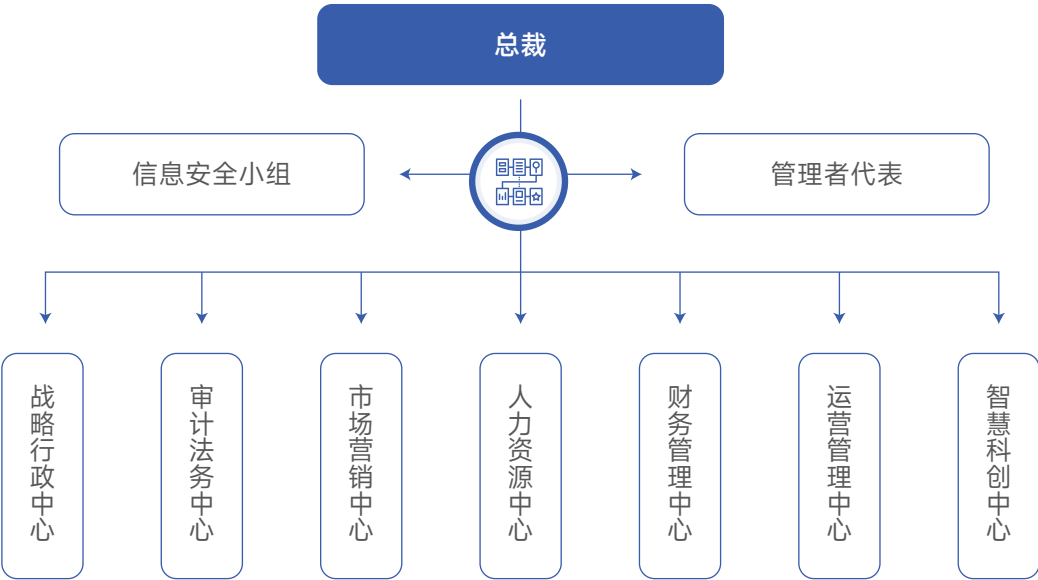
— 管理体系

为建立、健全公司信息安全管理体系，实现对信息安全风险的有效管理，公司制定《信息安全风险管理程序》《文件及记录控制程序》《信息资产识别与风险评估管理程序》《网络管理规程》《信息系统使用管理规程》等，通过多个部门的协同合作，全面负责信息安全的组织协调、风险评估、控制措施实施以及信息安全事件处理等工作，确保信息安全管理体的有效运行和持续改进。

关键荣誉

公司获得ISO 27001
信息安全
管理体系认证证书

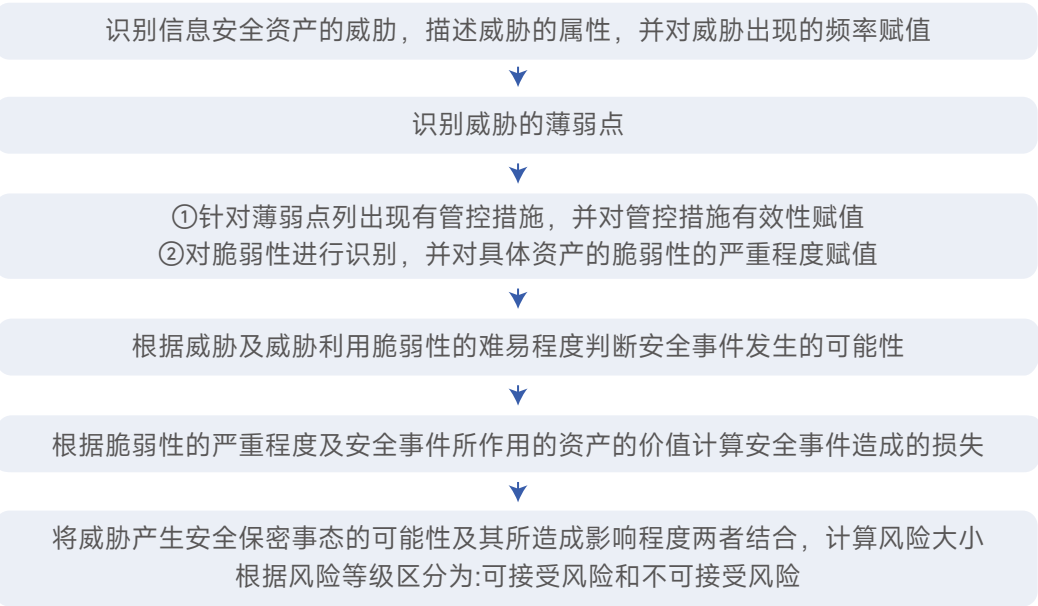




信息安全管理体制组织架构

信息安全风险评估

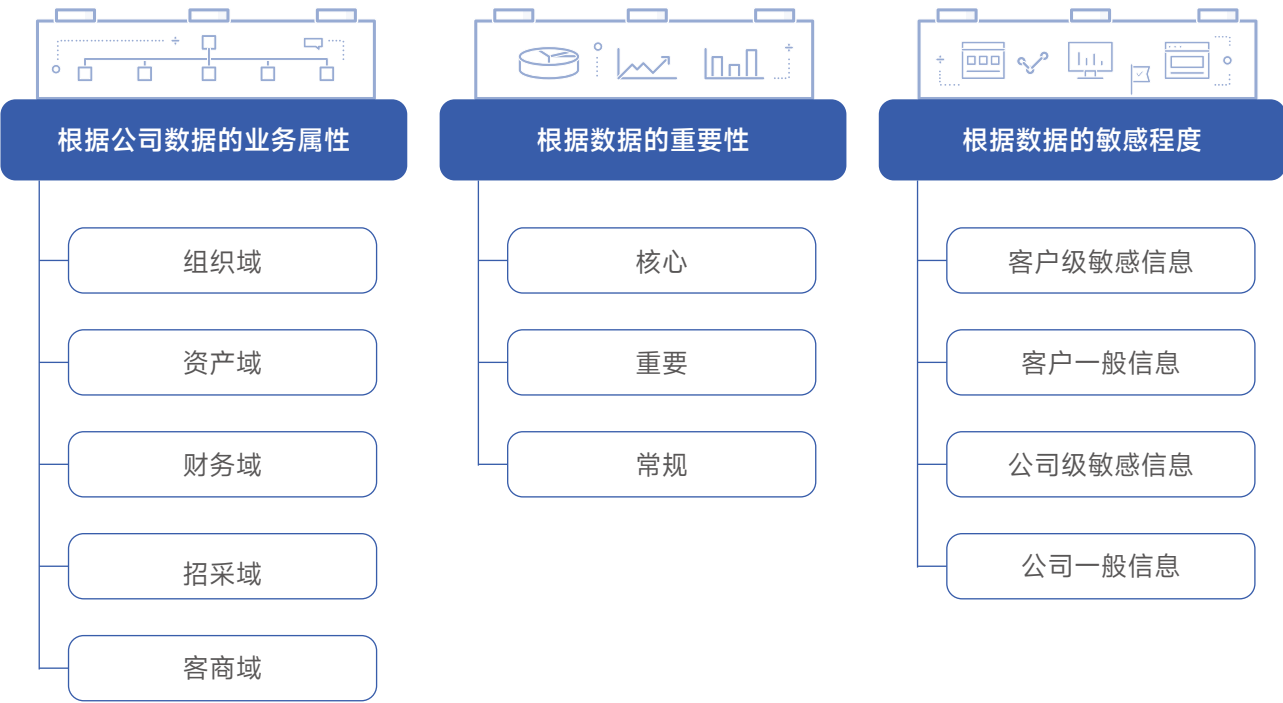
公司基于内外部环境及相关方需求，制定《信息安全风险管理程序》，全面识别和分析公司信息资产所面临的风险环境。通过对软件、数据、硬件等关键信息安全资产进行重要性评估，实施差异化和精细化的管理策略，从而有效控制和保障信息数据的安全性。



信息安全风险评估流程

数据分类分级管理

公司对数据信息进行分类分级管理，按照不同维度把数据划分成“5大数据域分类、3大等级、4大类”，并通过数据平台进行统一数据管理，确保公司对数据的采集、存储、处理、传输和使用等环节的管控。



数据分类分级管理策略

信息安全技术保障

为提升信息安全与数据隐私保护能力，公司构建数据平台，通过统一管理、分发和共享数据，在保障企业数据安全的同时，为业务系统间的协同运作提供坚实的技术支持，巩固公司在信息安全及数据隐私保护方面的能力。



数据平台构建

抵御外部信息安全攻击

购买华为 WAF 防火墙接入系统抵御外部攻击（如：CC 攻击防护、SQL 注入防护、反爬虫、网页防篡改、攻击惩罚等）。

加强内部信息安全保护

对安防网段、服务器网段分别做了网段隔离，办公网禁止访问以上两个网段的 IT 设施。
服务器登录使用了华为堡垒机进行登录授权、高危命令过滤、会话审计管理。
集团办公电脑安装企业版火绒进行日常病毒查杀防护。
每半年进行一次数据损坏恢复演练。

信息安全维护策略

◎数据安全保护

为确保公司内部数据的保密性和完整性，公司制定《数据库备份管理规范》《密码及权限管理规范》《信息系统使用管理规程》等，根据数据重要性采取按日增量备份及按月全量备份策略，并对客户级敏感信息及公司级敏感信息进行访问授权控制，授权过程通过集团审计部门的审计跟踪，确保所有访问行为可追溯、可监控，并定期进行权限审查和调整，以防止未经授权的访问和数据泄露。同时，公司通过加密技术和多因素认证等措施，进一步提升数据的安全性和访问控制的可靠性。

— 宣传培训

为加强员工信息安全意识，保障公司信息安全，公司定期组织员工进行信息安全培训，并对企业微信、邮箱等对外联络工具设定密码定期修改策略，防止密码被盗导致的信息泄露，全面提升员工在数据隐私认知与保护方面的能力，筑牢公司数据安全防线。

关键绩效

报告期内，公司组织数据安全与客户隐私保护培训 **4** 次，组织相关应急演练 **5** 次。**未发生**信息数据安全事故。

案例 组织信息安全培训，强化公司信息安全管理

为加强员工的信息安全意识，提高公司信息安全管理水平，2024年10月，公司在会议室举办信息安全策略培训，培训主要围绕2022版信息安全管理体系的相关内容展开，包括标准及规范性附录内容，采用集中讲授的方式进行。培训共有10名员工参加，采用现场提问的方式进行考核。此次培训提高了员工对信息安全策略的认识和理解，强化公司信息安全管理，确保信息资产的安全。

— 数字化转型

为顺应公司组织变革和行业技术迭代趋势，主动应对市场环境、商业模式及业务发展的挑战，公司以业务战略和卓越经营为目标，积极推动数字化转型，充分利用数字化工具实现更高水平的提质和降本增效，构建新的业务蓝图和数字化蓝图，助力集团在战略发展、业务能力、资源效率和市场竞争力上取得新的突破与进步。

案例 协助客户实现数字化改造

为助力“四新机场”建设，新大正协助美兰机场完成T2隔离区外8套智慧卫生间建设，通过智能化、数字化的技术手段，现总计完成建设30套智慧卫生间；其功能涵盖环境监测、厕位空余数量指示、附近卫生间引导、使用卫生间满意度评价等，并在卫生间外设置有智慧显示大屏及评价小屏，帮助客户提升管理效率、优化资源配置，实现绿色低碳运营。

前瞻性数据展示

可使用厕位数量；温、湿度环境感知；
附近卫生间指引；服务投诉监督渠道。

评价屏实现满意度评价

旅客使用完卫生间后可以在评价屏上点击满意度，屏幕上设置的二维码关联的是单独男/女厕内相关具体信息，包含具体厕位空闲简图、空气质量、投诉与建议等。

设置厕所有无人指示灯

卫生间内每厕位上方均配置有醒目的“有、无人指示红绿灯”采用门锁开关信号互联方式，几乎零延迟进行提示变更，缩短旅客判断厕位是否空闲时间。

季节不一，轻松换衣

在T2国内及国际行李提取厅分别设置3套智慧衣帽间包含智慧显示大屏，衣帽间有、无人指示灯，显示大屏设置有今日天气及体感显示，并有相关穿衣建议，旅客可参考进行相应舒适穿搭。

“四新机场”服务改造措施



打造智慧卫生间



及时获取用户体验满意度



产业协同 客户共赢绘宏图

新大正以“产业协同，客户共赢绘宏图”为服务要求，全面提升客户服务品质，优化权益管理，精准满足客户需求，构建高效服务体系。公司严格遵循公平公正的采购管理原则，通过产业协同整合资源，优化供应链生态，提升服务效率与质量。同时，积极参与行业标准制定，以标准化引领行业发展，为客户提供更优质、规范的服务，推动客户、供应商与公司共同成长，实现多方共赢。

I 客户服务

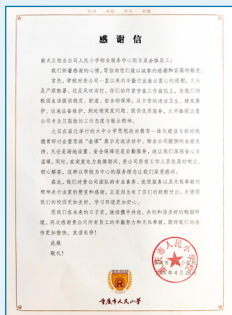
新大正始终秉持“真诚专业，不负所托”的服务理念，将客户服务作为核心工作之一，致力于为客户提供全方位、高品质的服务体验。公司高度重视客户服务体系的建设与完善，建立了涵盖客户服务管理、投诉处理、服务培训等在内的标准化流程和精细化管理机制，确保服务高效、规范、贴心。同时，公司通过定期开展服务培训，持续提升服务水平，积极倾听客户反馈，优化服务细节，力求在每一个环节中超越客户期望，打造值得信赖的服务品牌，为客户创造长期价值。

— 客户表扬认可

公司坚守“真诚专业、不负所托”的服务理念，以追求卓越为目标，持续推动服务改进。公司从细节入手，不断夯实物业基础管理，提升项目现场的服务品质。获得客户的一致好评，充分体现公司在服务质量和客户满意度上的持续提升，彰显了公司各业务单元的高效执行力和专业服务水平，为公司进一步巩固市场地位和提升品牌影响力奠定坚实基础。



2024年部分表扬信

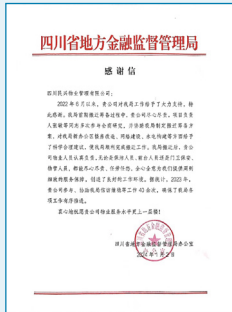
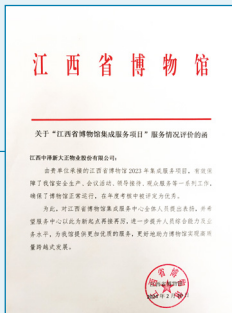


来自：重庆市人民小学校

重庆市人民小学感谢公司团队为校园提供稳定、舒适、安全的服务，尤其在思政研讨会期间的全方位支持，并赞扬其应对电力故障的快速响应与专业态度。

来自：江西省博物馆

江西省博物馆对公司的集成服务项目给予优秀评价，肯定公司在安全生产、会议活动及观众服务中的保障作用。

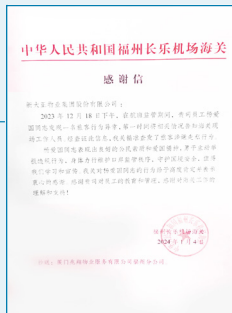


来自：四川省地方金融监督管理局办公室

四川省地方金融监督管理局办公室感谢公司在搬迁筹备中的科学建议与后期细致服务，特别表扬项目负责人及团队在信访维稳等工作中40余次的协助。

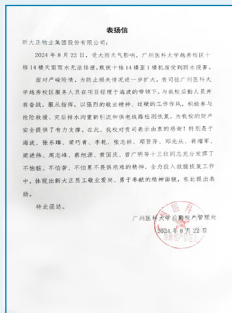
来自：福州长乐机场海关

福州长乐机场海关表彰公司员工发现旅客走私行为并协助查发，高度肯定其维护国家安全的公民素质与公司管理能力。



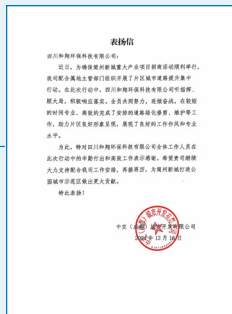
来自：广州医科大学后勤校产管理处

广州医科大学后勤校产管理处表扬公司团队在暴雨抢险中全力参与排水、供电恢复工作，特别提及13名员工的敬业奉献精神。



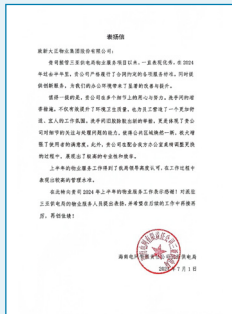
来自：中交（成都）城市开发有限公司

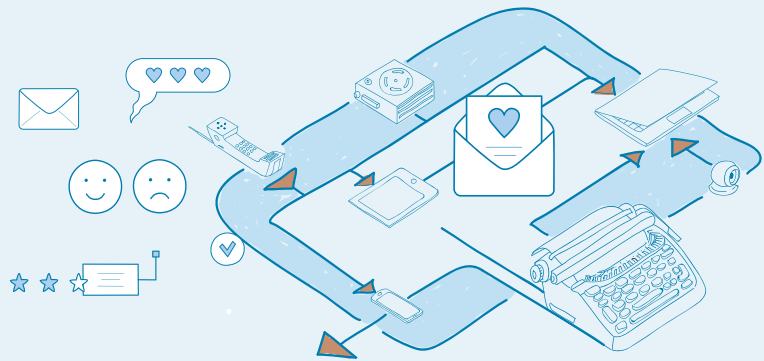
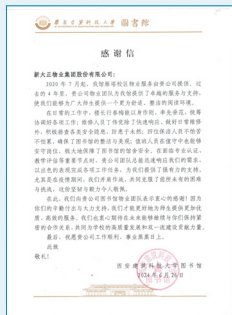
中交（成都）城市开发有限公司对公司在道路提升行动中的高效协作与专业表现提出表扬，认可公司助力片区形象建设的贡献。



来自：海南电网有限责任公司三亚供电局

海南电网有限责任公司三亚供电局肯定公司2024年上半年的创新服务，如洗手间环境优化及办公设施调整，并对公司管理水准表示高度认可。



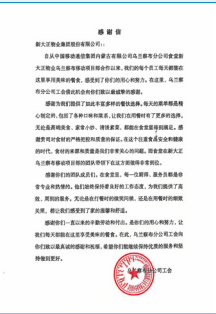
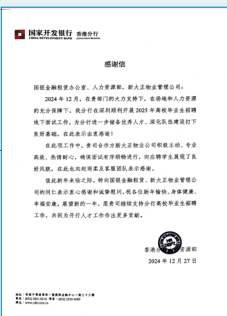


来自：西安建筑科技大学图书馆

西安建筑科技大学图书馆感谢新大正物业团队4年来为图书馆提供的卓越服务，包括日常保洁、安全管理、维修保障，并特别表扬楼长、维修员及保洁团队的敬业精神。

来自：国家开发银行（香港分行）

国家开发银行香港分行肯定公司在深圳高校毕业生招聘面试中的专业支持，称赞公司客服团队的高效协调与热情服务，为招聘工作顺利开展提供了重要保障。

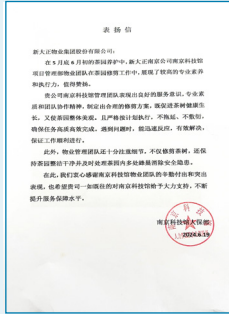
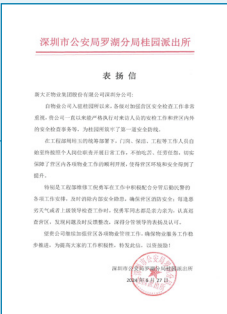


来自：中国移动通信集团内蒙古有限公司乌兰察布分公司工会

中国移动通信集团内蒙古有限公司乌兰察布分公司高度评价新大正物业管理的食堂服务，包括多样化的餐饮选择、严格的食材质量控制，以及厨师与服务员的专业态度，为员工营造了温馨的用餐环境。

来自：深圳市公安局罗湖分局桂园派出所

深圳市公安局罗湖分局桂园派出所赞扬公司自入驻以来对安检工作及安全检查事务的专业态度，为桂园所筑牢了安全防线。

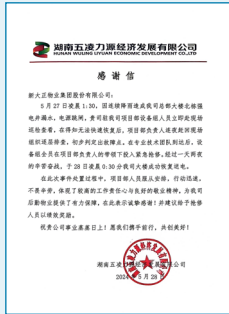
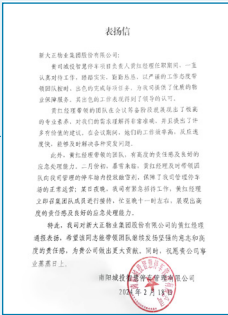


来自：南京科技馆人保部

南京科技馆人保部特别致信表扬公司项目服务团队，感谢其在茶树修剪、环境维护及隐患处理中的高效专业服务。

来自：南阳城投智慧停车管理有限公司

南阳城投智慧停车管理有限公司表扬公司项目经理及其团队，称赞其专业素养、高效应急能力及责任感，特别是在暴雪天气和紧急接待中的出色表现，为停车场运营提供了优质保障。

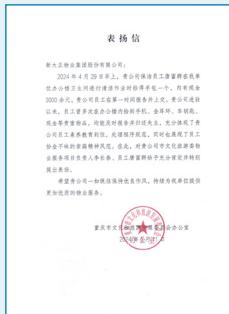
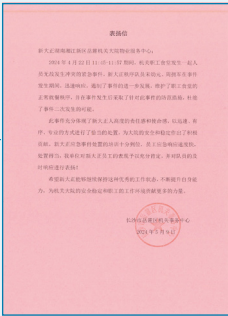


来自：湖南五凌力源经济发展有限公司

湖南五凌力源经济发展有限公司书面感谢公司团队在强电井漏水事件中迅速响应、昼夜抢修，成功恢复供电，高度认可其责任心与敬业精神。

来自：湖南湘江新区第二办公室

湖南湘江新区第二办公室项目团队因会议期间热情周到服务及日常保障出色，多次获书面表扬认可。



来自：重庆市文化和旅游发展委员会办公室

重庆市文化和旅游发展委员会感谢公司员工在办公楼保洁期间拾金不昧、及时归还失主现金的高尚行为，充分体现了员工良好素质和公司优秀管理。

客户服务体系

公司制定了完善的《客户服务管理规范》，以确保高效、专业的客户服务体系。该体系对客户需求分析、服务流程管理、客户关系维护、投诉处理以及服务质量改进等方面进行了系统化规范。此外，公司凭借卓越的服务能力，通过了五星级物业服务认证，确保服务质量达到行业高标准。这一体系的建立不仅有效提升了客户满意度，还进一步巩固了公司在行业中的领先地位。



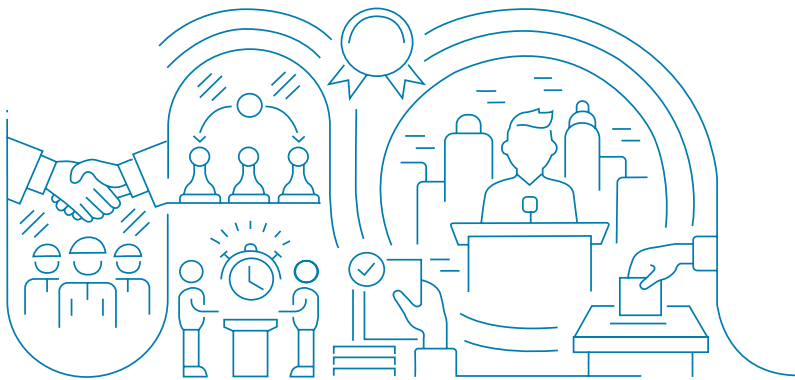
物业服务认证证书

客户服务中心

公司设立了客户服务中心平台，专职负责项目的日常运营管理、客户诉求处理及服务对接，确保客户需求得到及时响应。为提升服务质量与效率，公司制定了年度客户服务管理目标，并根据不同客户群体细化管理要求，明确服务标准与控制要点。通过持续优化管理体系和落实责任机制，公司不断完善服务流程，以提升客户体验和满意度。

投诉渠道

为确保客户能够方便、快捷地反馈问题，并获得及时响应，公司设立了完善的投诉渠道，客户可以通过公开投诉电话、专用投诉邮箱以及官方公众号提交投诉，根据自身需求选择最适合的方式进行反馈。此外，公司还在官方网站提供了详细的联系方式，确保客户在遇到问题时能够迅速找到合适的投诉途径。这些多元化的投诉渠道有助于提升客户服务质量，优化客户体验，并促进问题的高效解决。



自媒体矩阵



新大正公众号



新大正视频号



新大正抖音号

联系方式



地址：重庆市渝中区虎踞路78号重庆总部城A区10号楼



电话：023-63809110



传真：023-63809110

办事处联系方式



市场营销合作咨询

电话：023-63809110转8802



处理媒体合作、采访对接

电话：023-63809110转8711



安排招聘应聘事务

电话：023-63809110转8207
邮箱：hr@dzwy.com



交流和公共活动

电话：023-63809110转8701
邮箱：chengyl@dzwy.com



受理有违廉政职业道德行为

电话：023-63809110转8401
邮箱：sjnk@dzwy.com



处理客户服务投诉事务

电话：023-63800997
邮箱：khts@dzwy.com

投诉渠道

投诉管理

公司制定了《投诉处理工作规程》，确保所有客户投诉能够得到及时、高效地处理。投诉按照影响程度分为一般投诉、重要投诉和重大投诉，并设定了相应的响应时效，确保问题能在规定时间内得到处理和反馈。此外，公司对投诉内容进行分类管理，涵盖服务质量、环境管理、秩序维护、工程维修等多个方面，以精准定位问题并优化服务。

投诉等级	定义
一般投诉	对项目服务工作不到位，造成生活、工作不便提出的诉求。
重要投诉	1. 甲方领导（联系人）或核心客户直接向集团渠道反映的诉求； 2. 单日超过 10 位普通客户投诉同一问题的投诉； 3. 客户通过社交媒体（如政府网站、微博等）、政府公开电话反映的问题诉求。
重大投诉	1. 由于物业责任，给客户造成重大经济损失或人身伤害的诉求； 2. 引发媒体报道、社会关注、政府干预、诉讼仲裁等影响公司正常运行，对客户感知造成重大影响或对公司声誉造成较大影响的投诉； 3. 甲方约谈公司分管领导的投诉。

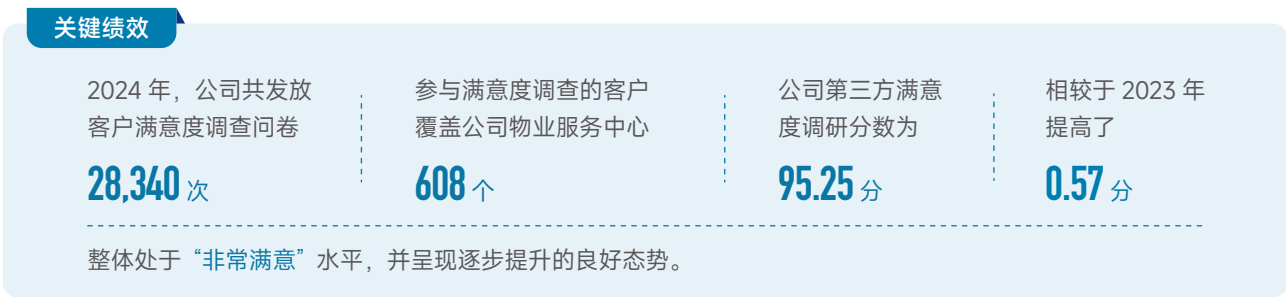
投诉等级分类

处理流程	一般投诉	重要投诉	重大投诉
转交处理负责人（重大投诉报项目经理）	30分钟	5分钟	5分钟
上报上级直接领导、运营部（重大投诉增报业务单元分管领导）	—	10分钟	10分钟
处理负责人向客户回复	接听后1小时内	接报30分钟内	接报30分钟内
上报集团运营中心（重大投诉增报战略行政中心）	—	1小时	1小时
处理方案报上级直接领导、运营部门、（重大投诉增报业务单元分管领导）	—	24小时	24小时
处理方案反馈客户	—	48小时	48小时
处理时间	5天	72小时	72小时
完成《投诉处理登记表》并存档，逐级上报业务单元运营部，集团运营管理中心	处理完毕后24小时内	处理完毕后24小时内	处理完毕后24小时内

投诉响应及时时效

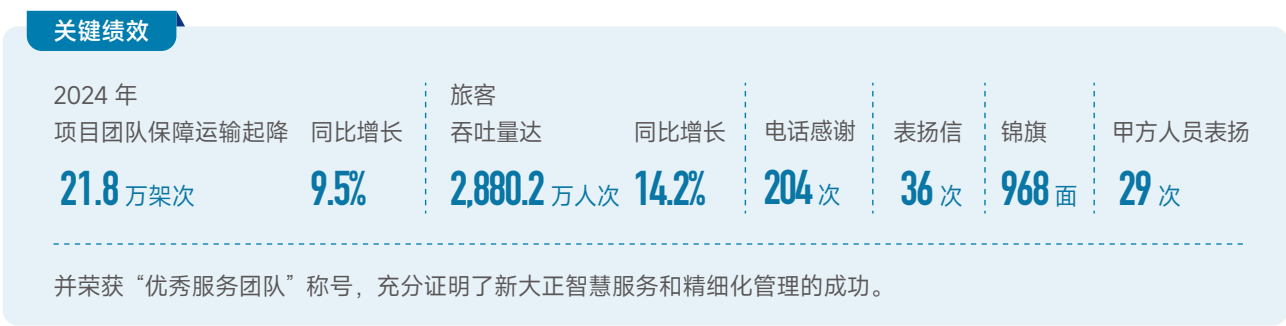
客户满意度调查

新大正通过线上线下多渠道与客户保持紧密互动，构建系统化的意见收集与反馈机制。通过公司面访、电话、问卷邮寄及线上访问等方式对客户进行满意度调查，深入分析影响客户体验的关键因素，精准捕捉客户需求，并以此为导向，持续提升服务品质，进一步提升客户满意度和市场竞争力。



案例 南京禄口国际机场项目——智慧服务提升客户满意度

新大正自承接南京禄口国际机场的保洁及手推车物业服务以来，通过精细化管理和智慧化服务，显著提升客户满意度。项目团队引入前沿技术，如手推车自动牵引系统、智能清洁设备等，优化了旅客遗失物品处理流程和沟通话术，提升出行便捷性。在贵宾室服务中，团队采用高品质清洁剂和先进工具，对杯具进行深度清洁和精细化管理，确保环境整洁舒适。通过科技赋能，新大正持续引领机场服务行业的创新发展，为旅客提供更加高效、便捷、舒适的出行体验。



母婴室环境升级改造



驾驶自动牵引手推车



操作小型智能卫生间洗地机器人作业

案例 专业服务提升客户满意度

公司旗下大世界保洁为重庆国际博览中心提供全方位的保洁服务，凭借专业、丰富的公建物业保洁服务经验，确保场馆的清洁与美观。项目团队配备了先进的清洁设备，如座驾式洗地机、手持式洗地机、单擦机等，以提高清洁效率和质量。面对各类大型展会的高强度需求，团队不仅灵活召集临时工，还从其他项目抽调经验丰富的员工进行支援，确保在展会期间提供高质量的清洁服务，显著提升客户满意度，赢得重庆国际博览中心的高度认可，为场馆的顺利运营提供了坚实的保障。



重庆国际博览中心内部展厅



— 客户服务培训

新大正致力于为客户提供更优质的服务体验,通过定期开展客户服务专项培训，持续提升员工的服务意识与专业能力，不断提高公司服务水平。

案例 开展保洁专项培训，优化客户服务体验

2024年，针对上一年第三方调研中客户反映较多的卫生间保洁问题，公司组织专项线上培训，切实解决客户反馈的痛点问题。培训内容聚焦卫生间清洁标准、操作规范及高效清洁工具的使用方法，并结合实际案例进行分析。培训结束后，各项目部长对员工进行线下一对一指导，进一步强化操作规范，确保保洁质量显著提升，提升客户满意度。



卫生间保洁标准及实操培训

案例 开展员工采购培训，提升客户服务水平

2024年12月，公司组织年度采购线上培训活动，共计415名员工参加此次培训活动。培训围绕采购流程优化、成本控制策略及供应商管理等内容展开，通过理论讲解与案例分析相结合的方式，帮助员工提升专业技能与服务意识，提升团队整体服务水平。培训结束后，员工反馈积极，普遍表示对采购工作的理解更加深入，实操能力显著增强。

案例 重庆大学虎溪校区项目，进一步优化服务模式

2024年，公司持续为重庆大学虎溪校区提供一体化校园综合治理服务，依托20年的深厚经验，进一步优化服务模式，提升管理效能。目前，项目设有6个专业服务部门，配备330余名团队成员，服务范围涵盖10大类内容，管理56栋楼宇，服务面积达120万平方米，服务师生超2.1万人。通过精细化、标准化管理，公司致力于为校区师生打造安全、舒适、高效的校园环境，巩固并提升在校园物业管理领域的核心地位。



重庆大学虎溪校区项目

案例 国家开发银行湖南省分行项目，实现降本增效与服务品质提升

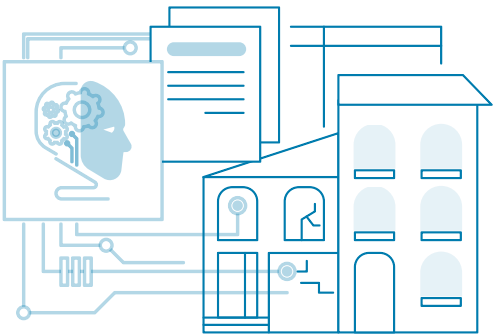
公司在国家开发银行湖南省分行项目中，以“新意服务，共赴美好”为核心理念，提供全方位、高品质的行政服务支持。通过专业化、标准化的服务模式与创新场景应用，成功实现客户降本增效与服务品质的双重提升，展现了以客户需求为导向、持续创造价值的服务宗旨。



国家开发银行湖南分行项目

■ 责任采购

新大正公司制定了严格的《采购管理规范》，明确采购管理全流程的关键实施步骤、权责划分及管理内容，旨在优化采购流程，提升采购效率，确保采购活动的透明性和规范性。通过加强风险管控，降低采购成本，保障资源的合理配置，从而助力公司实现高效、优质的发展目标。

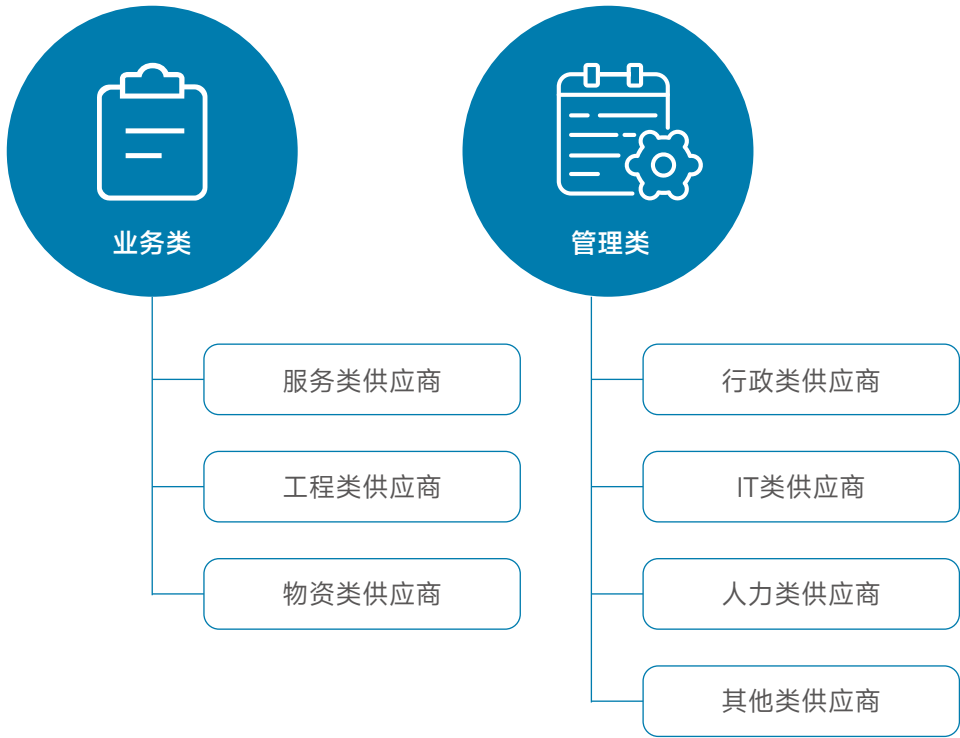


— 供应商准入

公司建立完善的供应商准入机制，依据供应商的不同性质进行分类和归口管理，遵循阳光采购制度和廉洁合作协议的要求，确保采购过程和供应商准入管理的规范性与高效性，从源头提高合作供应商质量。

◎ 供应商分类管理

公司根据不同性质将供应商进行分类，并依此对供应商进行归口管理，公司不同部门分别负责各类供应商的开发、采购、履约监管及文档管理，确保供应商管理的规范性和高效性。



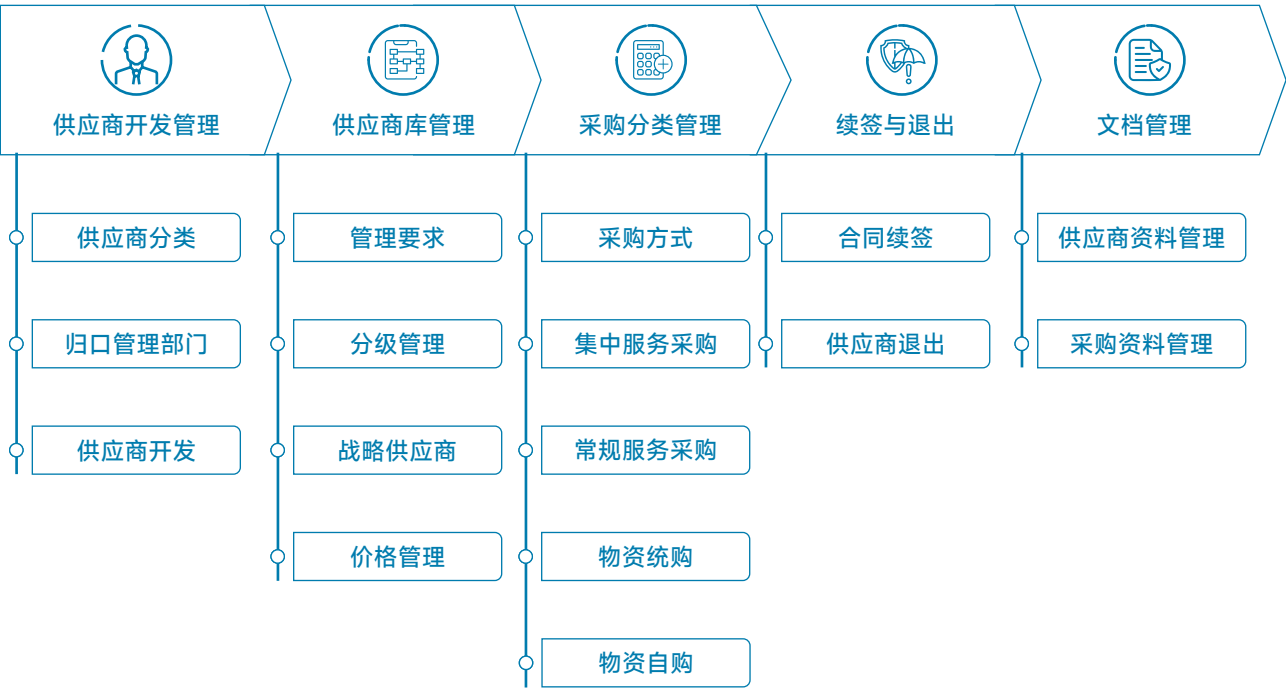
供应商分类

归口管理部门		类别	主要职责
集团	运营管理中心	业务类（服务类、工程类、物资类）供应商	1、负责供应商开发、组织授权范围内采购、履约监管及文档管理； 2、新开发的供应商应交公司运营管理中心备案。
	智慧科创中心	IT类供应商	
	集团办公室	行政类供应商	
	人力资源中心	人力类供应商	
	相关职能中心	其他类供应商	
业务单元	职能部门	参照集团归口管理方式，管理本业务单元供应商	

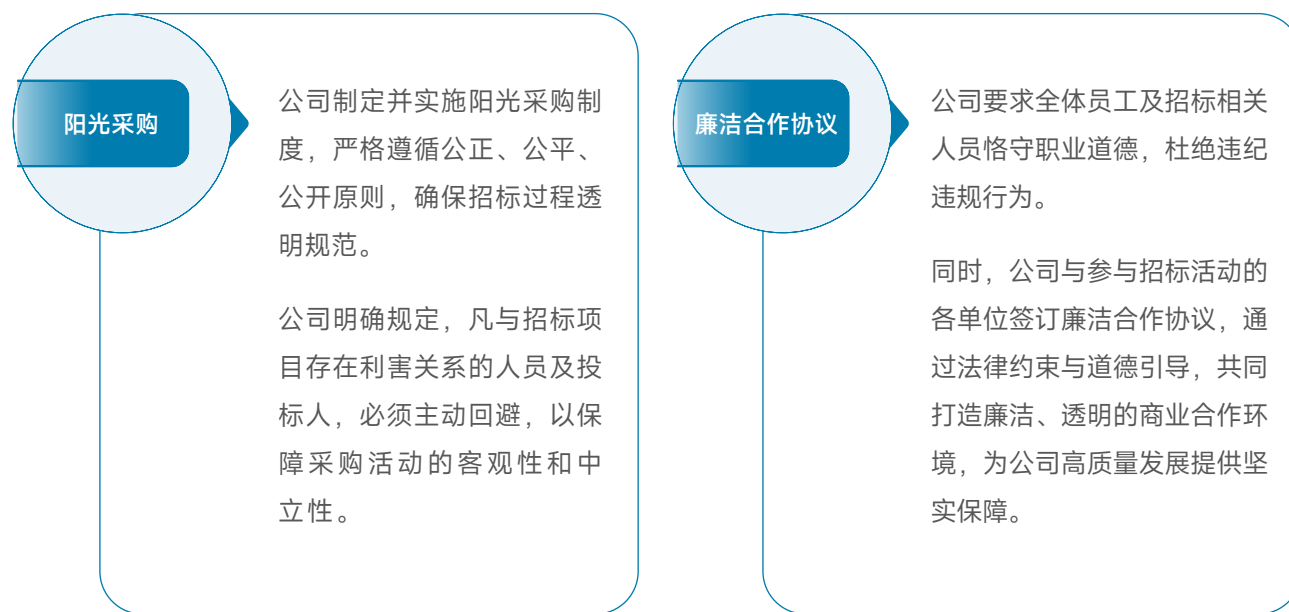
供应商归口管理

◎ 采购全过程管理

公司严格遵循透明、公正的原则，建立采购全过程管理体系，确保招标流程规范高效。通过阳光采购制度，明确利益相关方回避机制，保障采购活动的客观性与中立性。同时，公司强化职业道德要求，与合作单位签订廉洁协议，共同构建廉洁透明的商业环境。



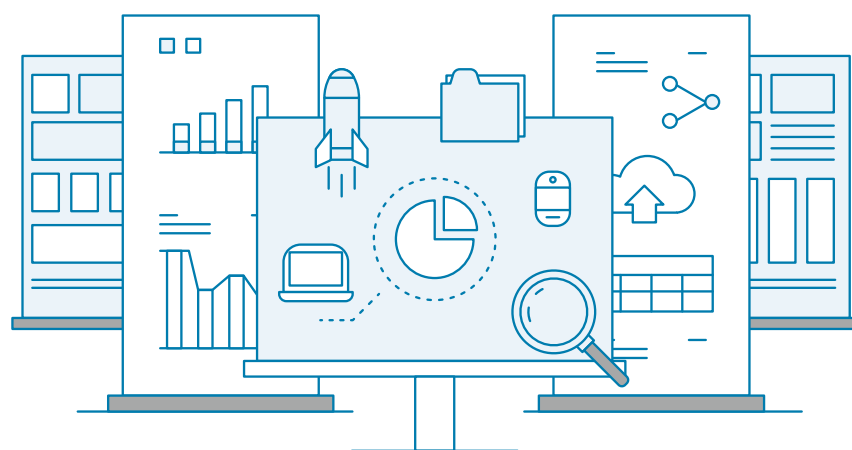
采购全过程管理



供应商采购要求

— 供应商审核

公司依据《采购管理规范》，对供应商进行定期评价与审核。各项目指定专人按照服务要求开展日常检查，运营管理中心定期抽查并督导改善业务单元供应商管理情况，通过多层次监督与动态管理，不断提升供应商合作质量，确保供应商管理工作的规范性、高效性和持续改进。



— 供应商退出

公司建立严格的供应商退出机制，以保障合作质量与企业利益。公司根据合作期间供应商的实际表现，在合约到期后，综合评估各方面因素，做出是否续签合同或终止合同的决策。当供应商出现违反《采购管理规范》的要求时，将被移出供应商库或列入黑名单，部分情况下两年内禁止重新入库，严重者终生禁入，从而有效提升供应商管理的规范性，确保合作的高质量与透明度。



供应商退出机制

产业协同

新大正始终致力于推动产业协同，通过标准化建设、人才培养和行业交流，促进多方资源融合，助力行业高质量发展。作为中国物业管理协会标准化建设专业委员会秘书处承担单位，公司协同中国物协在全国开展专业技术培训，提升行业从业者的标准化能力。通过承办中国教育后勤协会年会、高校后勤管理论坛及多场专题研讨，公司搭建高效交流平台，推动校企合作深化，实现知识共享与管理创新。此外，公司在第七届物业管理创新发展论坛等行业盛会上，与业内专家共同探讨行业标准与服务模式优化，助力物业行业的智能化、精细化发展。这一系列协同合作举措，不仅提升了行业整体运营效率，也促进了物业管理和高校后勤服务的标准化、专业化发展。

案例 高标准引领物业创新，共筑美好社会服务体系

在2024中国国际物业管理产业博览会同期举办的第七届物业管理创新发展论坛中，公司承担“高标准引领‘好服务 好房子 好社区’”平行论坛的组织工作，吸引近900名业内专家、学者及从业者参与。论坛主题鲜明、内容丰富，围绕高标准物业服务体系的建设，深入探讨精细化管理、智能化应用和标准化运营对社区品质提升的作用。公司结合自身实践经验，与行业同仁交流创新思路，共同推动物业管理高质量发展，助力宜居社区建设。



平行论坛



全国物业服务标准化技术委员会副主任、
中国物业管理协会标准化建设专业委员会主任、
新大正董事长李茂顺现场讲话



案例 共话后勤服务升级，推动高校管理高质量发展

公司成功组织召开中国教育后勤协会2024年年会，汇聚全国高校后勤管理者、行业专家及企业代表，共同探讨高校后勤服务的未来发展方向。大会围绕行业政策、标准化建设、智能管理等热点议题展开交流，并分享先进实践经验。作为主办方，公司充分发挥平台作用，促进校企合作与行业协同，推动高校后勤管理的创新升级，为构建高效、优质、可持续的后勤服务体系贡献力量。



中国教育后勤协会2024年年会

案例 深化高校后勤标准化建设，赋能校园精细化管理

2024年4月，公司受邀为华中农业大学资产经营与后勤保障部“厚勤·卓越成长计划”开展专题培训，分享高校后勤标准化服务的实践经验。通过这一合作，公司与高校后勤管理团队深入交流，结合实际需求探讨服务优化方案，助力高校后勤服务体系的标准化和精细化管理。此次培训不仅促进了高校与企业在后勤管理领域的深度协同，也为行业标准化建设提供了支持。



华中农业大学演讲

案例 共探高校物业创新模式，助力校园服务品质提升

2024年6月，公司参与陕西省教育后勤协会组织的“校园物业创新发展研讨会”，与业内专家、高校代表共同探讨校园物业管理的创新模式与发展趋势。会上，公司结合自身实践经验，就高校物业服务的标准化、智能化及精细化管理进行了交流，分享了优化运营效率、提升服务品质的实践成果。

案例 赋能民办高校后勤管理，推动物业服务标准化发展

2024年8月，公司参加中国教育后勤协会在云南昆明举办的全国民办院校后勤管理干部综合能力提升研修班，并就高校物业服务标准化建设的路径与实践进行专题分享。公司结合自身经验，围绕标准化服务体系的建立、运营管理的优化以及智能化手段的应用，探讨了如何提升民办高校后勤管理的规范化和高效性。

11月，公司受邀为四川大学全国干部教育培训基地主办的兰州大学后勤保障部管理干部综合能力提升培训班进行培训。



民办院校能力提升研修班



兰州大学能力培训班

案例 深耕标准化建设，引领高校后勤服务升级

2024年12月，公司出席广东省高校后勤协会四届二次会员大会，并发表《高校后勤标准化建设的实践与思考》主题演讲。公司围绕标准化体系构建、服务优化及创新实践，分享了在高校后勤管理中的先进经验，探讨如何通过标准化提升管理效能和服务质量。此次演讲不仅展示了公司在后勤服务标准化领域的专业实力，更进一步提升公司在高校后勤行业的知名度和影响力。



广东省高校后勤协会演讲



案例 深化标准化人才培养，助力物业服务能力提升

作为中国物业管理协会标准化建设专业委员会秘书处承担单位,公司积极推动行业标准化人才建设。2024年5月与10月，公司分别在山东泰安和吉林长春配合中国物协开展“标准化专业技术岗位综合能力提升培训班”，培训学员约500人，培训围绕物业标准化体系、专业技术应用及实践案例分析展开，助力行业从业者提升专业技能和管理水平。



标准化培训班-山东泰安



标准化培训班-吉林长春



绿色赋能 低碳社区绘新篇

新大正坚持以可持续发展为准则，贯彻“节能降耗、保护资源；防污减排、改善环境”的环境方针，将环境保护、节能管理作为环境发展的核心任务，以最少的投入获取最大的经济效益，节约和利用各种资源，采取预防措施防止污染，控制主要污染物的排放总量，完善防污减排监控体系，着眼环境质量改善，持续努力营造人与自然和谐共生的城市环境。

I 环境保护与气候应对

新大正高度重视环境保护与气候应对，通过科学管理和技术创新，持续减少运营活动对环境的影响。公司建立了完善的环境管理体系，明确各部门及岗位的环保职责，确保各项环保工作有章可循。积极响应国家“双碳”政策，制定气候变化应对方案，全面践行绿色发展理念，为应对气候变化和保护生态环境贡献力量。

— 环境保护

公司已建立完善的环境管理政策与制度，系统识别和评估内外部环境因素，采取针对性措施减轻或消除环境风险，通过闭环管理系统有效控制危险源，提升应急响应能力。此外，公司严格规范化学品的管理与使用，确保安全合规，防止对环境造成不良影响。

关键绩效

报告期内，公司固废规范处置率

100%

废水排放不符合要求次数为

0次

噪声超标次数为

0次

未发生环保投诉和环境事故，未发生违反环境法律法规的事件。

关键荣誉

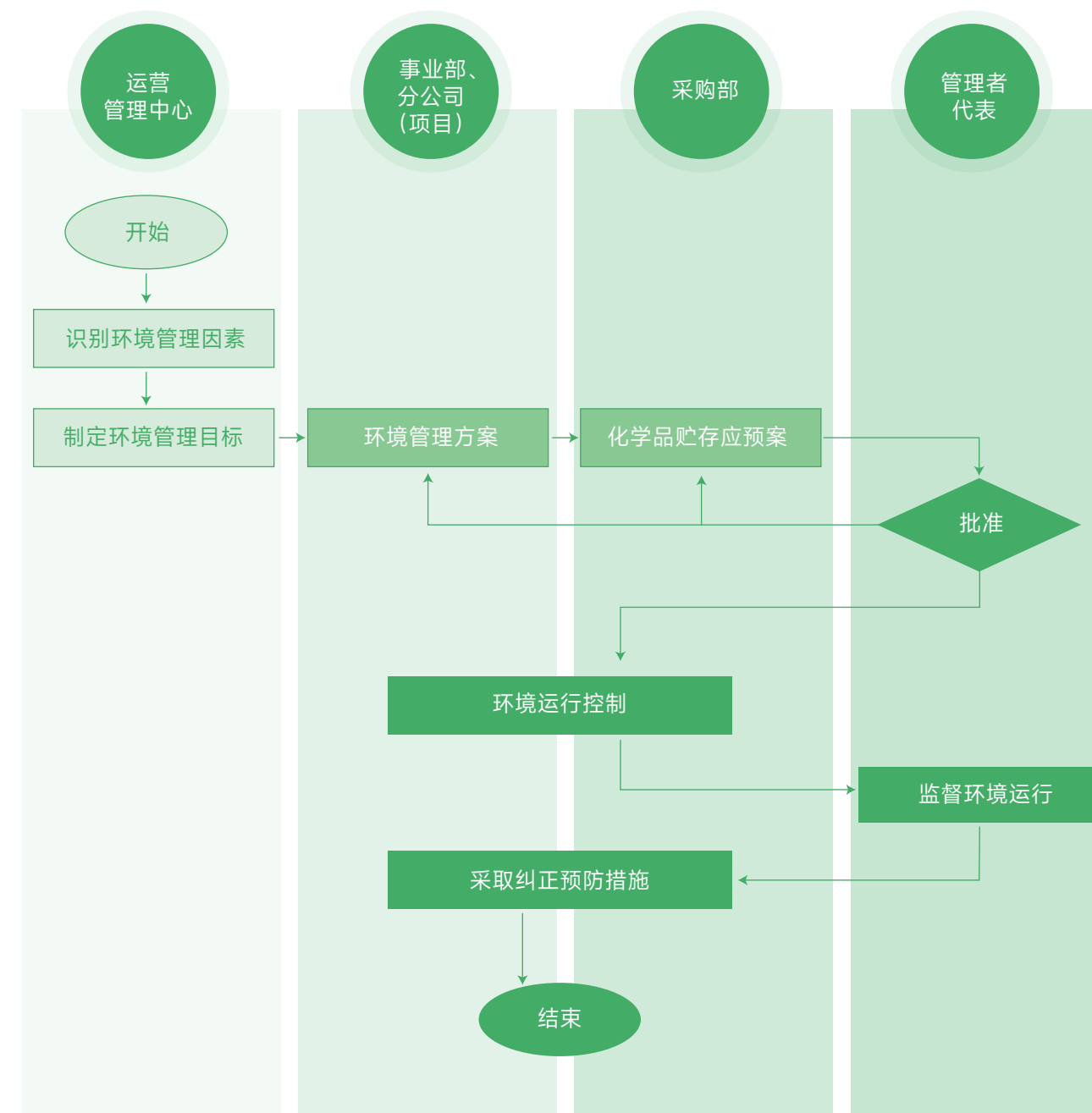


公司获得ISO 14001 环境管理体系认证证书



◎环境管理架构

为规范公司环境管理模式，提升环境与安全管理绩效，公司制定《组织环境和相关方控制程序》《环境管理体系运行控制程序》《管理目标、指标和方案控制程序》等制度，明确环境安全目标、指标制定、实施与评审流程，对与公司的重要环境因素有关的运行与活动进行有效控制，确保其符合环境目标的要求，以实现管理体系和环境行为的持续改进。



环境管理体系运行控制流程图

◎重要环境风险识别

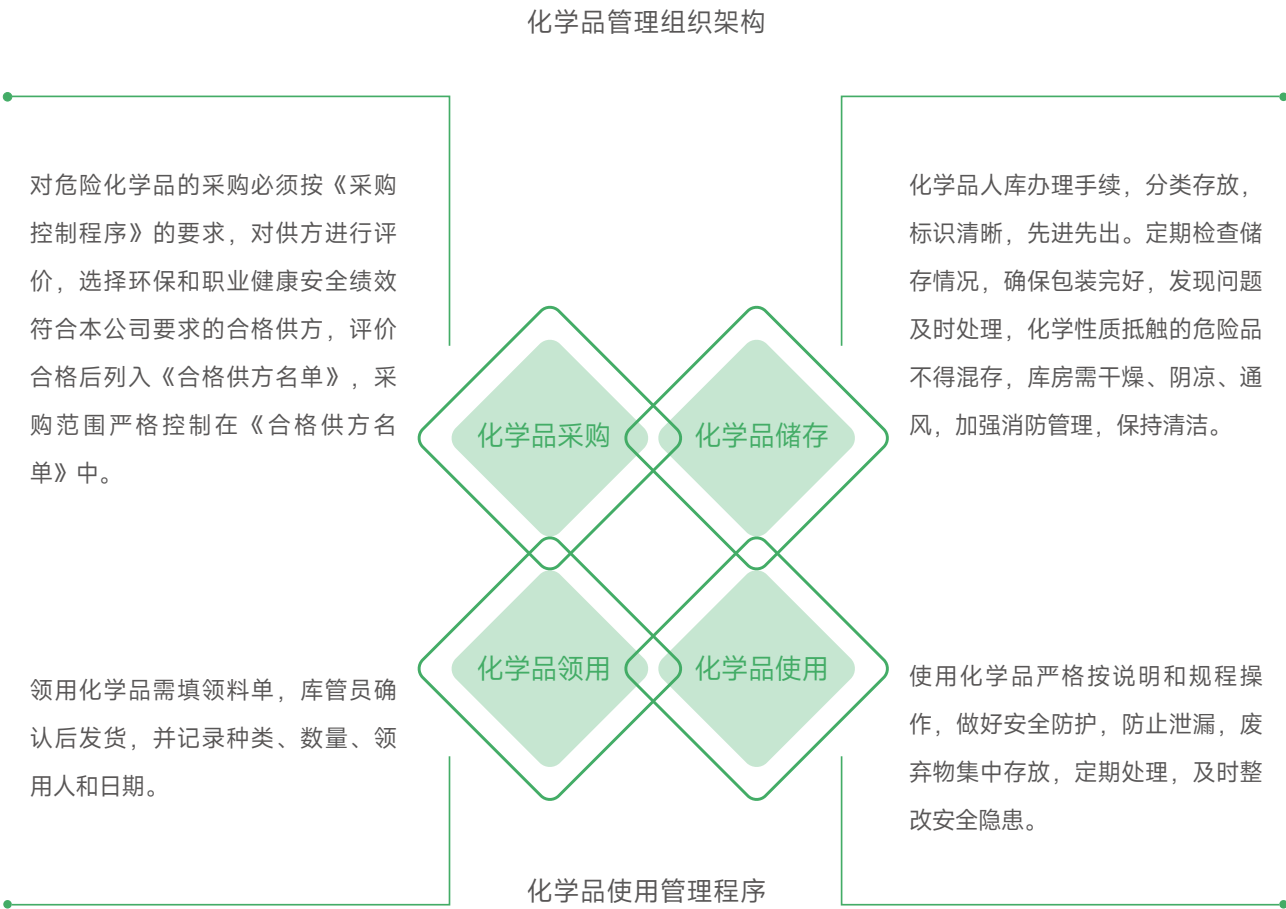
公司通过《相关方服务和施加影响控制程序》《环境因素识别控制程序》系统识别、评估并管理内外部环境因素及相关方期望，识别和确认重要环境因素，并通过管理和治理等有效手段加以控制，减轻或消除其对环境的不良影响。

◎危险源控制与应急响应

为全面识别、评估和控制危险源，及时采取措施应对可能发生的应急情况，公司制定《危险源辨识与风险评价控制程序》《应急准备和响应控制程序》，对危险源和风险因素进行评价，确定公司重要危险源和风险因素，并制定控制办法，建立危险源的闭环管理系统，跟踪、记录并确定其是否采取措施被降低至可接受水平的过程。同时，公司对火灾响应、自然灾害响应，渗漏水响应、天然气泄漏响应、化粪池阻塞响应、停电、电梯困人等组织应急处置预案、预案演习，在发生紧急情况后及时响应和处置，以减少对员工和环境造成的不良影响。

◎化学品管理

为规范化学品的搬运和储存手段和方法，正确使用化学品，防止不良环境影响和职业健康安全风险的发生，公司制定《化学品采购、储存和使用控制程序》，规范化学品的分类、暂存和使用管理，通过运营管理中心、财务中心和项目组三方协同，确保化学品管理的安全合规。



应对气候变化

公司积极响应国家“双碳”政策，制定和实施气候变化应对方案、气候转型计划以应对气候变化挑战，在物业管理服务中探索节能减排实践，推动清洁技术应用，提升资源利用效率。未来，公司将继续探索清洁技术机遇，深化绿色物业管理模式，为自身业务的绿色转型奠定基础，同时，公司将进一步加强与行业伙伴的合作，共同推进绿色技术创新与应用，持续优化资源管理，提升环境绩效，致力于成为物业管理行业绿色发展的引领者，推动可持续发展，为实现碳中和目标贡献更多力量。

能源管理与资源节约

新大正高度重视能源管理与资源节约，通过构建科学合理的能源管理体系，积极采用低能耗先进技术，提升资源利用效率。公司注重营造绿色办公环境，全面推进水资源的高效利用与循环管理，践行循环经济理念，为构建资源节约型社会贡献力量，助力物业服务的绿色转型与可持续发展。

能源利用

为加强能源管理、降低能耗和提高能源利用率，公司构建科学合理的能源管理体系，制定一系列能源管理措施，积极采用低能耗的先进技术，探索创新节能技术与方法，注重能源数据的实时监测分析，推动能源管理的持续改进与创新。

能源管理体系

公司严格遵循现行有关国家及地方法律法规、标准以及公司能源管理要求，制定《能源评审控制程序》《能源基准与能源绩效参数制定程序》《能源目标、指标及其实现措施管理程序》《能源计量控制程序》《能源统计控制程序》，确立能源基准并依据能源绩效参数的要求，推行降低能耗的管理手段和技术措施，助力可持续发展目标的实现。

关键荣誉



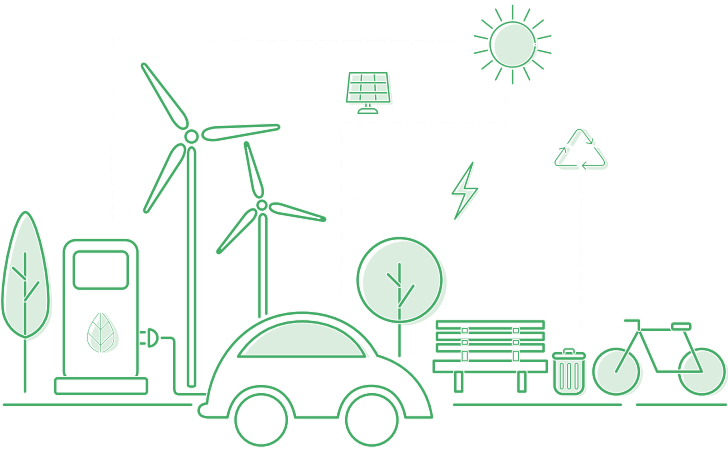
公司获得ISO 50001能源管理体系认证证书

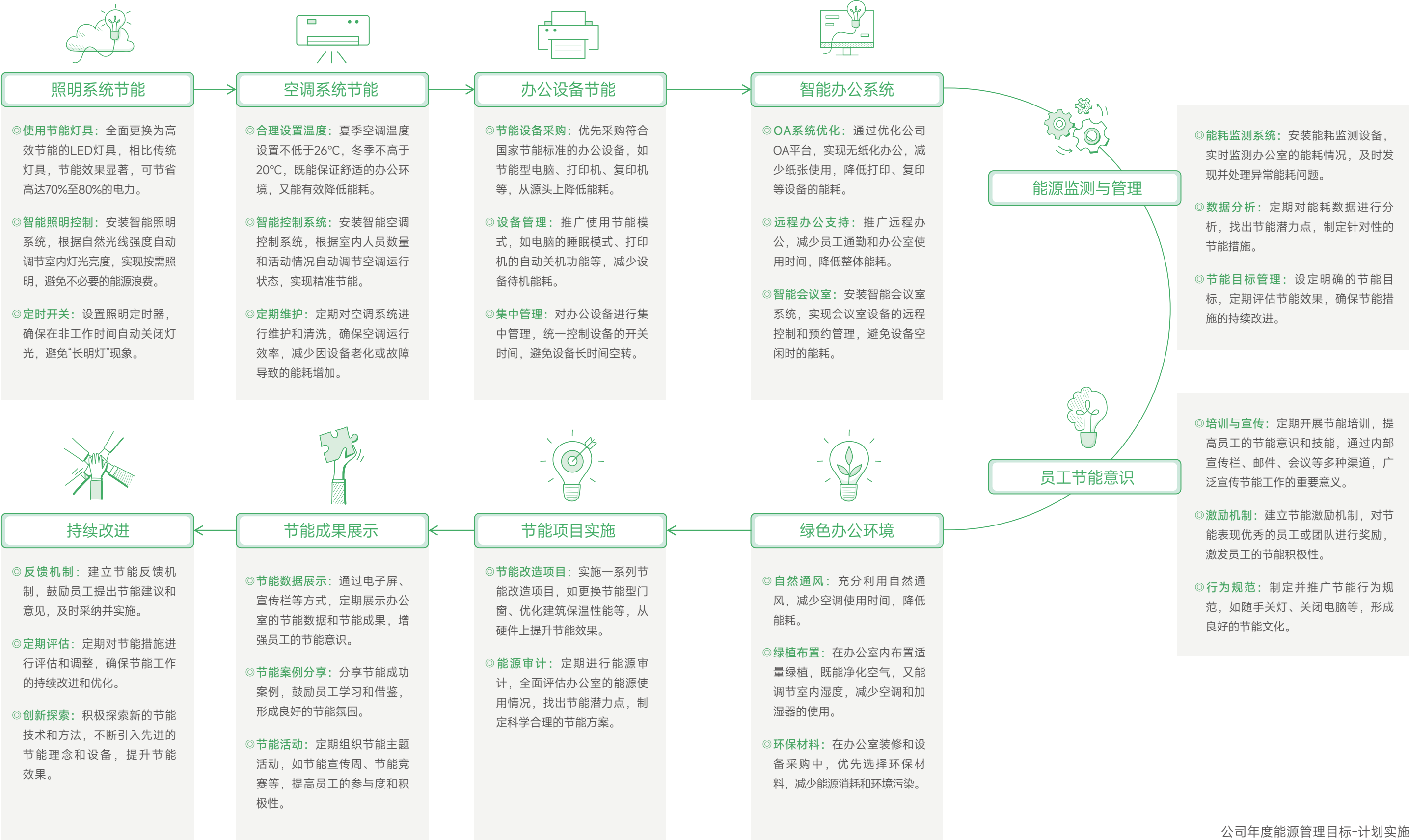
能源管理举措

公司依据相关法律法规、能源政策及管理标准，制定和实施全面的能源管理制度与措施，并监督员工落实情况，规范全公司能源使用过程。公司推行节能技术手段和无纸化办公，注重绿色办公环境的营造，实施节能改造项目与能源审计，优化能源使用效率，从而实现能源管理的高效化，推动节能减排目标达成。



能源管理的技术途径





公司年度能源管理目标-计划实施

◎节能降耗实践

公司始终将节能减排作为可持续发展的重要举措，实施各项节能减碳措施，对能源消耗进行严格管理，在项目开展过程中通过智能化监测和精准计量，进一步优化能源资源配置，提升能源使用效率，推动绿色低碳运营。



公司总部节能办公措施

◎助力客户实现节能降耗

公司致力于帮助客户实现节能减排目标，通过制定节能解决方案和精细化管理策略，综合运用智能化技术、设备优化改造以及员工节能意识培训等多维度措施，提升能源使用效率，有效降低运营成本，推动客户实现绿色低碳转型。

项目名称	节能措施及效果
重庆市档案馆	恒温恒湿空调：在增加使用库房的情况下，实行严格管控，夏季空调运行至温湿度正常值内及时停机；冬季温湿度不超标不需要开空调。年度节约用电 13,450 千瓦时。
	办公照明：夏季光线强，部分公共过道办公时间可以不开照明，无人办公时立即关闭公共过道照明。年度节能 7,201 千瓦时。
江北机关	采用照明减半、电梯减半、可压降负荷 40 千瓦 / 天。年度节约电量 9,600 千瓦时。
	照明及电梯：空调夏季制冷温度控制为27度；冬季制热温度在20度；对整栋大楼空调进行制，加强巡查管理。冷却塔冷却水加装软水装置减少磁悬浮主机板式换能器的水垢增加流量，达到更好的换能效果。年度节约电量 9,600 千瓦时。
西南政法大学	路灯、教学、行政办公日光灯管理：根据天气情况、对路灯开关时间进行调整和采取调控自动开闭方式。使用声控方式进行控制和对公共照明凌晨减少照明灯光；更换教学、行政办公区域LED灯，减少照明功率。实际节约用电 5,200 千瓦时。
	空调管理：对空调温度进行设定，空调制冷 26 度以上，制热20度以下。实际空调整体节约用电 5,100 千瓦时。
福州长乐国际机场	灯光管控：对节能知识进行宣传培训，提升全员节能意识；夏季空调采取最低温度限制，节约能效。年度节约电量 308 千瓦时。
大正商场	电梯改造：安装电梯电能回馈装置，每度电单价下降 20%-50% ，每台电梯每天可节约 30 千瓦。

客户服务项目节能用电措施及效果

水资源使用

公司始终严格遵守国家法律法规及相关节水规定的要求，积极推动节水工作融入运营各环节，制定并实施针对性节水措施，持续优化用水流程，全面推进水资源的高效利用与循环管理，为可持续发展贡献力量。

关键绩效

报告期内，公司总用水量**2,863**吨（公司总部运营办公耗水量）。

循环经济

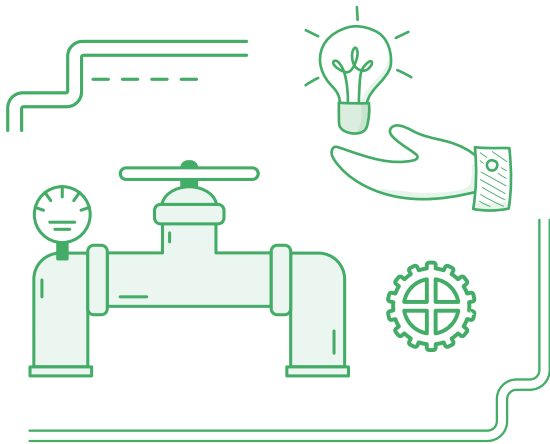
公司积极探索循环经济模式，将资源的高效利用与循环管理融入物业服务的各个环节，最大限度减少资源浪费与环境污染。公司通过垃圾分类、资源回收等措施，减少能源和材料消耗，推动废弃物的循环利用，降低对环境的影响。针对办公资源管理，推行节约用纸的概念，减少纸张浪费。通过践行循环经济理念，公司提升了资源利用效率，为构建资源节约型社会贡献力量，推动物业服务的可持续发展。

废弃物排放管理

新大正严格把控污染物治理，建立《环境管理体系运行控制程序》及《过程运行环境控制程序》，对废水、废物及噪声的管理进行明确规范，定期检查保洁、绿化、服务、办公等项目过程运行环境，将产生的污染物分类收集处置，打造舒适且整洁的生活环境，从而为客户提供更加优质、宁静的居住或者工作体验。

废水管理

公司高度重视废水管理，致力于减少废水产生并确保其合规排放。公司所产生的废水主要为生活废水，主要来源于办公楼、校区、厂房、商场和住宅楼等场所，为确保废水合规排放，公司建立了严格的废水管理制度，实施雨污分流管理，严禁污染物进入雨水管网，并定期监督废水排放情况。同时，公司积极倡导节约用水，推广使用无磷洗涤用品，减少废水产生和环境污染。未来，公司将持续优化废水管理措施，探索高效处理技术，推动水资源的高效利用和可持续发展。





- 对雨水与污水排放管进行雨污分流管理，雨水可以直接外排市政管网。
- 管网的外排口周围严禁放置化学品和农药、油品、固体废弃物等污染源以及停放车辆。
- 严禁将各种污染物和生活废水直接倾倒入雨水管网中。
- 分公司或项目工程部门负责对水管网的使用和维护管理。
- 新建、改建、扩建时应考虑污水管网的承受能力，应对其进行环境因素做出评价，规定防止措施，经批准后方可纳入。



- 提倡节约用水，减少生活废水产生和浪费。
- 向业主宣传使用无磷洗涤用品。



- 事业部或项目对废水管理进行日常监督检查，进行分析，并出具污水排放达标报告。运营中心对检查施行监督管理。



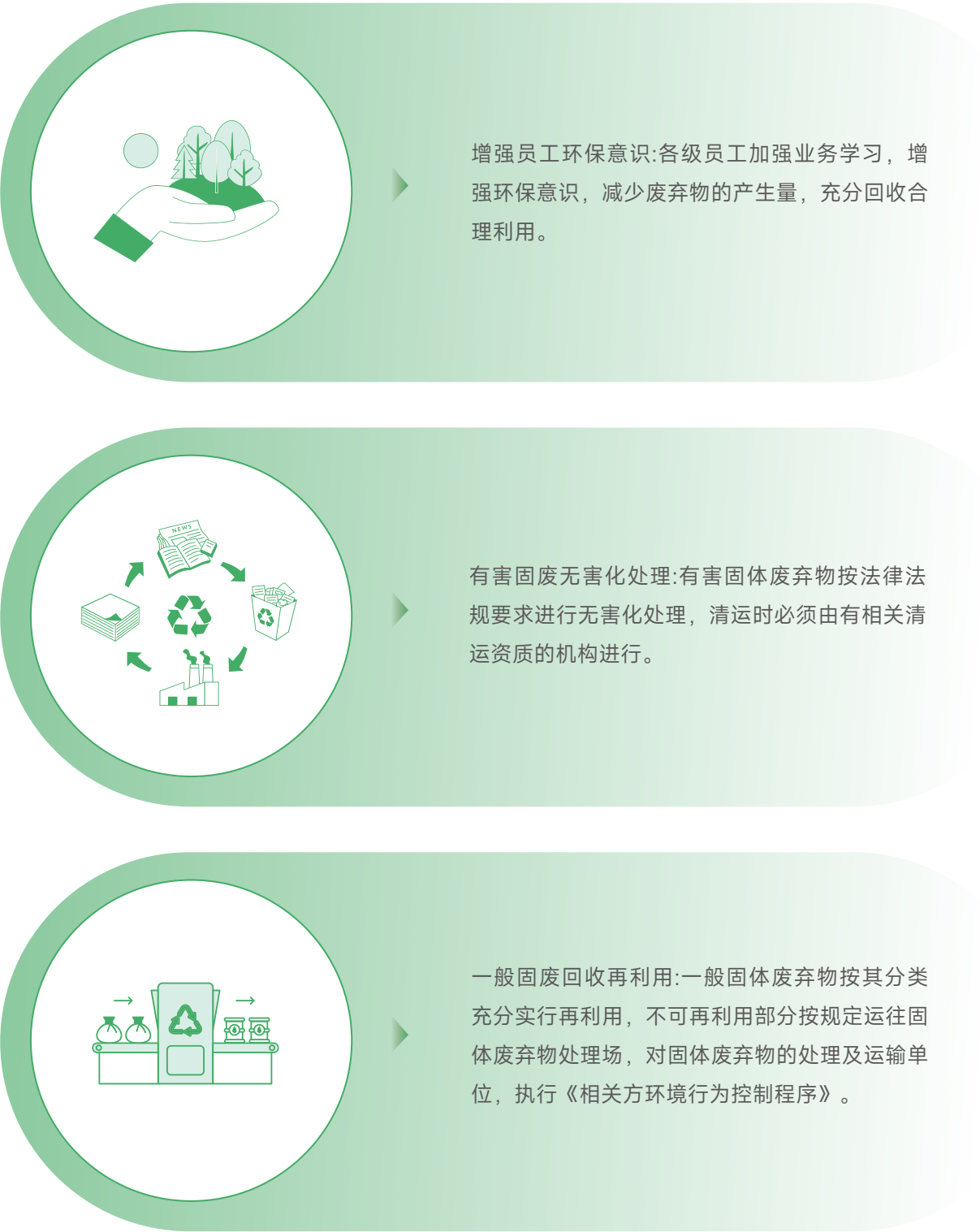
水污染防治管理措施

固废管理

为加强废物管理，公司针对不同种类的废弃物设置了专门的处理规范，确保各类废弃物得到合理、安全地处置，每半年对固体废物的收集、贮存、管理和处置情况进行检查，并填写《固体废物管理季度检查记录》，确保各环节符合环保要求。每年12月，公司定期整理形成《有害固体废弃物移交记录表》，严格记录有害废物的移交与处置过程。同时，公司制定并实施《易燃易爆物品控制程序》，规范易燃易爆物品的管理，确保安全合规。通过这些措施，公司有效管控固体废物的排放与处置，减少对环境的影响，保障客户安全，践行绿色发展的社会责任。

分类收集	汇总和暂存	分类处理
在业主固体废物产生地点设置分类收集箱，并标明“危险废弃物”、“可回收废弃物”和“不可回收废弃物”标识。	- 保洁员将危险废物、可回收固体废物、不可回收废物分类收集并移交到指定存放地点，由业主分类处理、排放。 - 设定专门的暂存场所进行分类暂存并设明标识。暂存场所配备必要的消防设施，以防火灾的发生；配备防护措施防止废弃物扩散、遗失、泄漏、污染等情况发生。	- 一般废弃物由项目部指定人员及时送至指定垃圾场。 - 危险废弃物统一交由公司指定的具有资质的相关方。

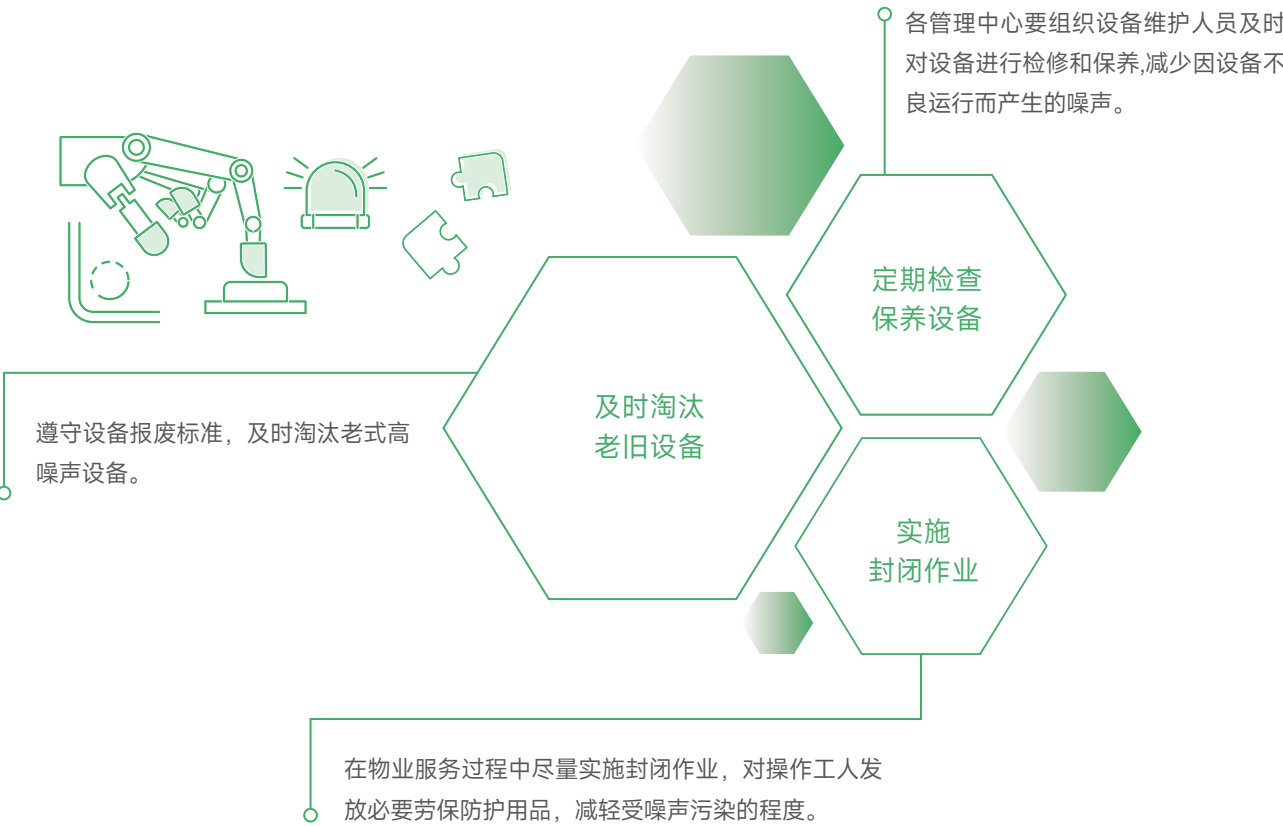
固体废弃物管理控制要求



固体废弃物排放管理原则

■ 噪声管理

公司将创造舒适宜居的办公与居住环境作为物业服务工作的重中之重。为此，公司实施严格的噪声污染管控程序，针对服务作业过程中出现的噪声源，采取定期检查保养、及时淘汰老旧设备、实施封闭作业等措施，有效降低噪声污染，为客户提供更加宁静、舒适的生活和工作环境。



物业服务噪声管理措施

■ 生物多样性保护

新大正在生物多样性保护方面积极践行企业社会责任，通过科学管理和绿色运营，最大限度地减少物业管理活动对生态环境的影响。公司严格遵守生态保护相关法律法规，在项目运营中注重生态平衡，避免对自然栖息地的破坏。在日常管理中，通过优化资源利用、减少废弃物排放等措施，降低对周边生态系统的干扰。同时，公司积极倡导环保理念，在社区和楼宇管理中融入生物多样性保护意识，推动绿色物业管理模式。未来，新大正将继续深化绿色技术应用，探索更多支持生物多样性保护的解决方案，为保护地球生物多样性贡献力量。



和谐共建 多方合力促繁荣

新大正坚持以人为本，构建公平、公正的雇佣体系，保障员工权益，推动多元共融。通过系统化培训与职业发展规划，助力员工成长，实现企业与个人共赢。严格落实职业健康与安全管理，提供健康保障与安全生产环境，确保员工安心工作。同时，公司倡导民主沟通，关怀员工福祉，举办多样化活动，增强团队凝聚力，营造和谐、共进的企业文化，携手员工共创繁荣未来。

I 员工雇佣与权益

公司高度重视员工雇佣与权益保障，建立了完善的雇佣管理体系，确保雇佣流程合法合规，并通过明确的劳动合同或劳务协议保障双方权利与义务。公司秉持公平、公正的原则，坚决反对任何形式的歧视、童工及强迫劳动，致力于为员工提供包容、平等的工作环境。通过规范化的劳动关系管理员工行为规范，公司持续优化员工权益保障机制，推动员工与企业的和谐发展，助力员工在平等的基础上实现自我价值。

— 合规雇佣

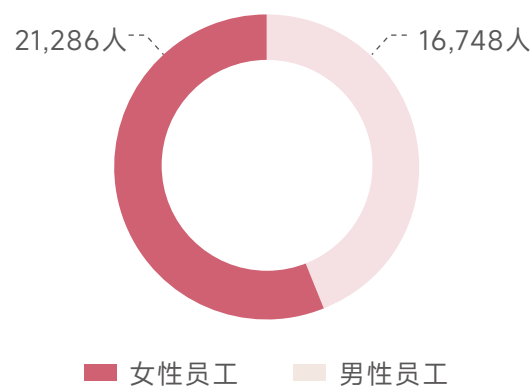
公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国妇女权益保护法》等相关法律法规，建立完善的《劳动（务）关系管理规范》，确保雇佣流程合法合规。通过依法签订劳动合同或劳务协议，明确双方权利与义务，并规范劳动关系的建立、变更、续签和终止。此外，公司制定《员工行为管理规范》，强化职业素养和工作纪律，营造公平、公正的工作环境。同时，建立《劳动纠纷处理机制》，妥善解决劳动争议，维护员工合法权益。通过规范化管理，公司持续优化劳动关系，促进员工与企业的和谐发展。

关键绩效

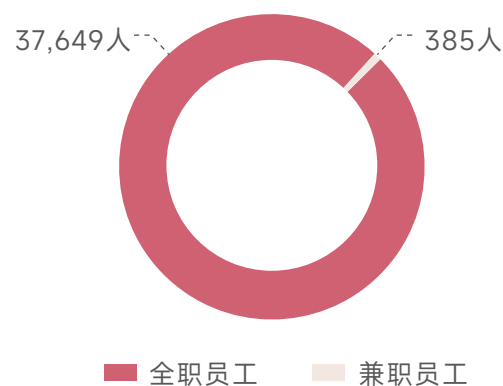
报告期内，公司员工总数 **38,034** 人。

员工结构

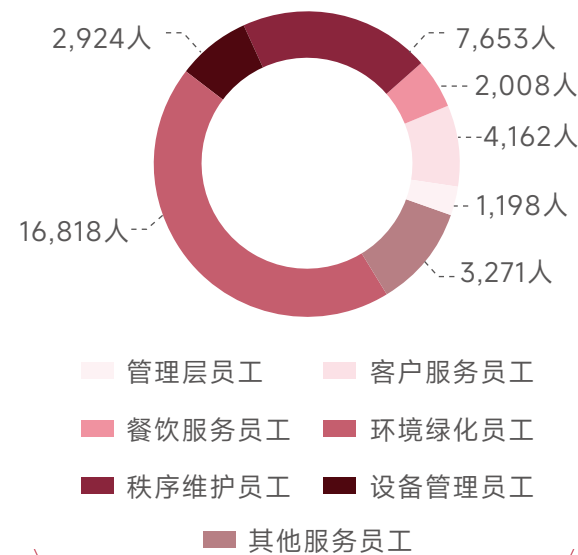
员工性别结构



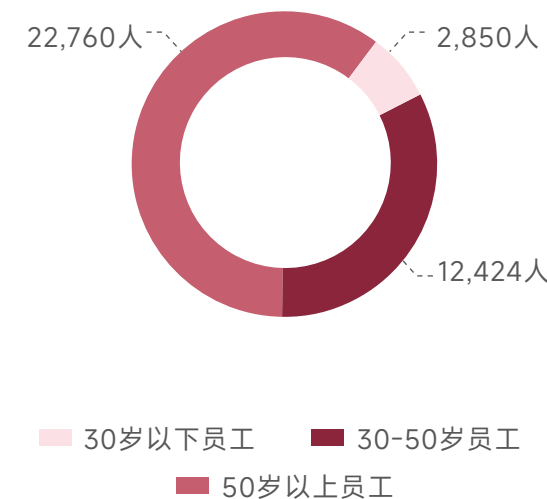
员工雇佣结构



员工职级结构



员工年龄结构



◎反歧视

公司坚决反对童工、强迫劳动及任何形式的歧视，严格遵守《劳动法》及相关国际公约，并通过人力资源系统严格审核员工信息，禁止雇佣未满16周岁的员工，杜绝剥削行为。公司秉持公平、公正原则，确保不因性别、年龄、种族、宗教等因素产生歧视，营造包容、平等的工作环境。公司致力于维护员工权益，依托系统化管理践行社会责任。

◎多元平等

公司始终秉持多元平等的理念，严格遵守《劳动法》及相关法律法规，坚定维护每一位员工的合法权益。在招聘、培训、晋升等各个环节，公司坚持公平、公正的原则，杜绝任何形式的歧视，确保不因民族、种族、性别、年龄、宗教、信仰、残疾或国籍等因素影响员工的职业发展。公司积极为残疾员工创造平等的工作机会和优质的生活支持，同时注重促进不同文化背景员工之间的交流与理解，推动多元文化的融合与社会和谐。通过践行多元平等，公司致力于打造包容、开放的工作环境，让每位员工都能在平等的基础上实现自我价值。

关键绩效

报告期内，公司**未发生**雇用童工的事件，亦未发生任何歧视、强迫劳动事件。

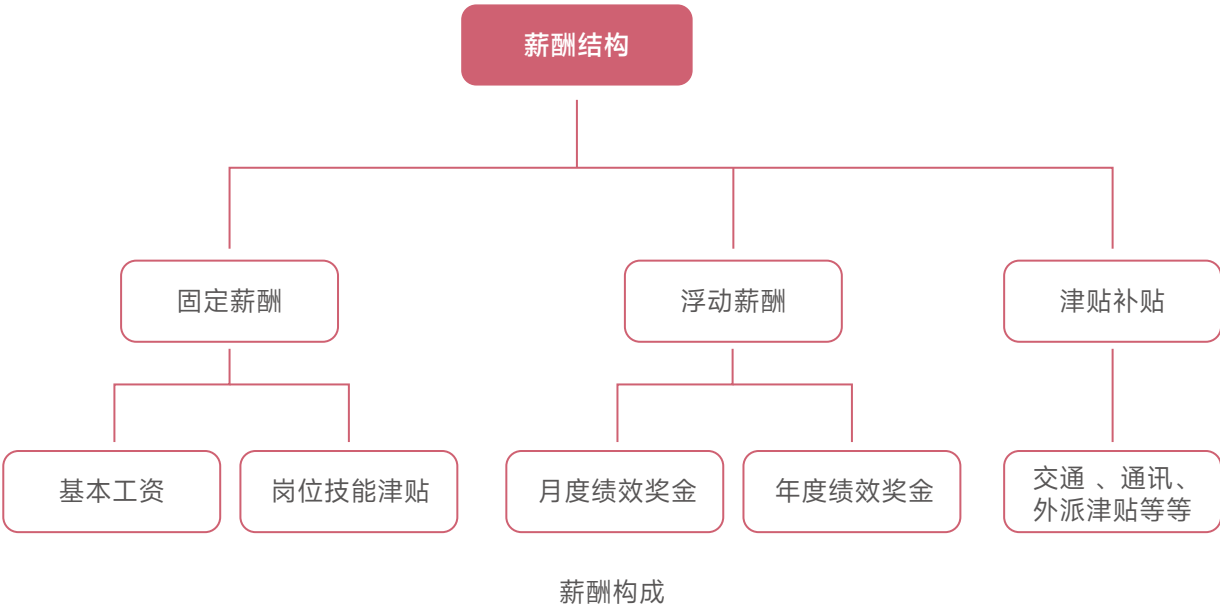
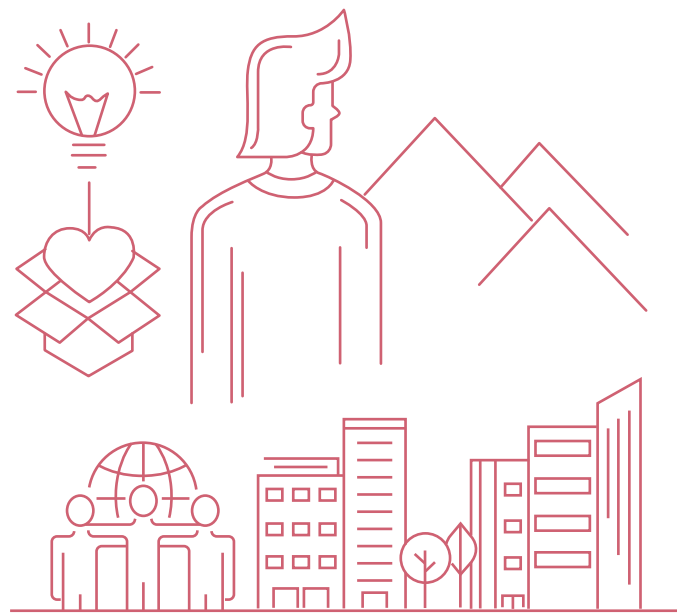
关键绩效

在职退伍军人共计
600 余人

报告期内，在职残疾人共计
80 余人

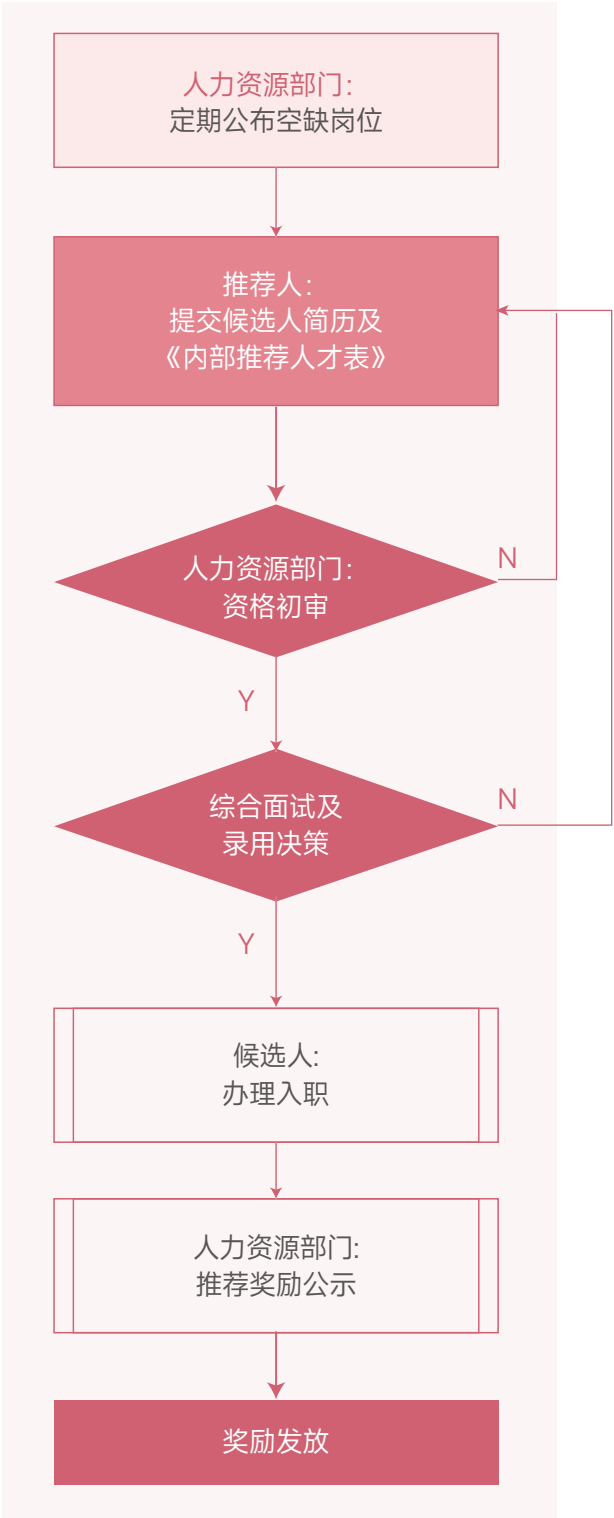
员工激励

公司通过完善的薪酬、福利及出勤管理制度，构建了全方位的员工激励体系。在薪酬管理方面，依据《薪酬管理规范》，公司坚持绩效优先、按劳分配的原则，确保内部公平与外部竞争力，并通过年度绩效奖金、月度绩效奖金等浮动薪酬激励员工。福利方面，根据《福利和津（补）贴管理规范》，公司提供节庆福利、生日福利、慰问福利及住房福利等，增强员工的归属感与满意度。此外，《员工出勤与休假管理规范》明确了加班、年假、病假等各类休假的管理，保障员工的身心健康与工作生活平衡。这些制度共同作用，有效激发了员工的工作积极性，助力企业持续发展。

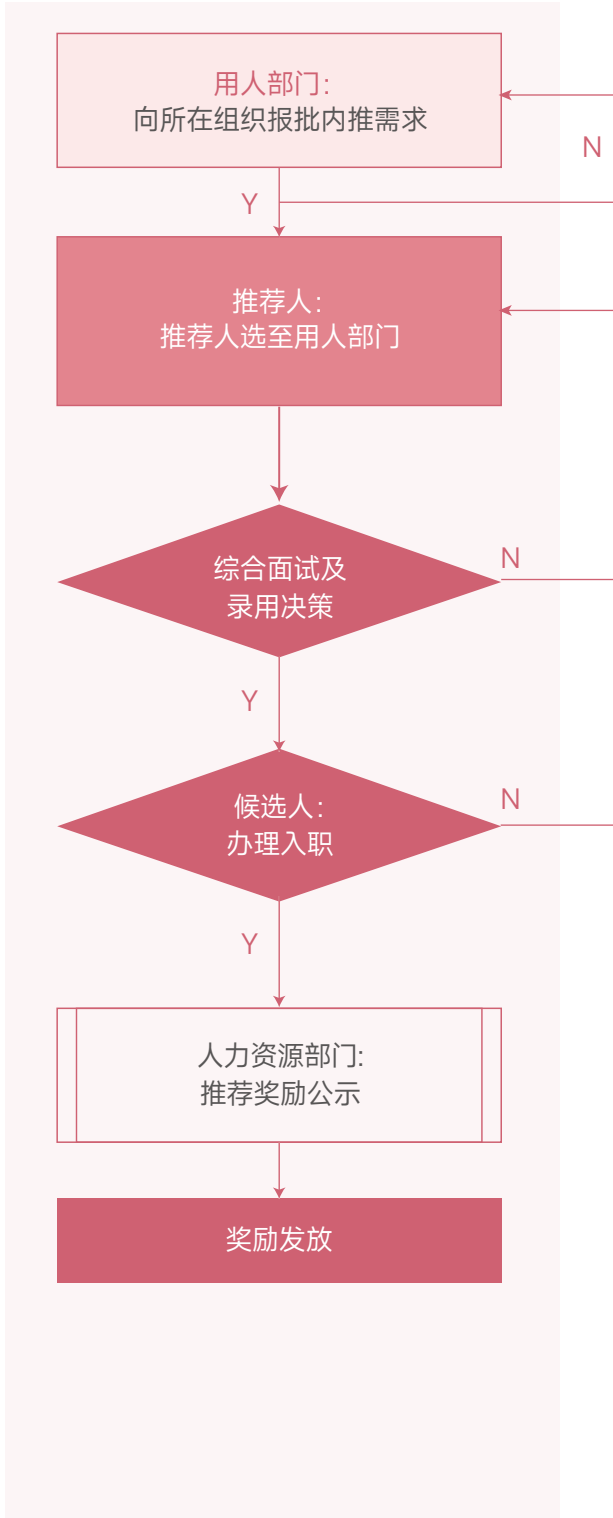


此外，公司依据《内部推荐人才管理规范》，制定了内部员工推荐人才奖励机制，旨在鼓励员工积极参与人才引进。员工推荐符合岗位要求的优秀人才，成功入职后，将根据岗位层级获得相应奖励。推荐流程简单透明，奖励分两次发放，分别在候选人入职和转正后兑现。通过内部推荐，不仅能为公司引入优质人才，还能为推荐人带来丰厚回报，激活组织活力，让员工与企业共同成长。

经理级(含)以上岗位



一线基层员工



内部员工推荐奖励流程

员工培训与发展

员工培训与发展是提升组织竞争力和个人职业成长的关键环节，包含员工培训、员工发展和校企合作等方面。通过系统化的培训，员工可以不断提升专业技能和综合素质，更好地适应岗位需求和行业变化。员工发展体系为个人职业成长提供支持，帮助员工规划职业路径，激发潜能。同时，校企合作作为人才培养搭建桥梁，通过资源共享和实践结合，为企业输送高素质人才，也为员工提供更多学习和成长的机会。持续地学习与发展不仅有助于个人职业生涯的进步，也促进整体团队的创新能力。

员工发展

公司通过《专项补助激励申请管理规范》和《2023年个人绩效管理方案》，构建了全面的员工发展体系。专项补助激励机制鼓励员工积极争取政策奖励，拓宽公司收益渠道，并根据政策类型和实际到账金额按比例发放奖励。奖金分配向主要贡献人和项目部倾斜，激励员工积极性。

在个人绩效管理方面，公司通过绩效计划、绩效辅导、绩效评价和绩效沟通等环节，帮助员工提升工作表现，绩效结果与薪酬调整、职务晋升挂钩，激励员工在公平、公正的环境中实现个人与企业的共同成长。通过专项补助激励与绩效管理的结合，公司为员工提供了更多的发展机会，助力员工实现长期职业发展目标。

员工培训

公司已制定并实施《培训管理规范》，构建了全面的员工培训体系，提升员工的专业能力和综合素质，助力公司战略目标的实现。培训内容涵盖新员工入职培训、岗位技能提升、梯队人才培养及专题培训等，确保员工从入职到职业发展的各个阶段都能获得针对性支持。同时，公司通过外派培训引入行业先进知识与技能，帮助员工拓宽视野、提升竞争力，为员工成长和企业发展提供坚实保障。

关键绩效

报告期内，公司组织培训

181,200 次

接受培训的员工总人数为

41,000 人

员工培训覆盖率为

100%

其中，女性员工培训总时长为

1,241 小时

男性员工培训总时长为

1,241 小时

2024 年度培训总支出

238.14 万元

高级管理层培训总时长为

80 小时

高级管理层人均培训时长为

8 小时

案例 全方位培训助力职场启航

2024年7月，公司为2024级管培生（能量星）组织了为期5天的入职集训，有效帮助新员工快速融入企业文化，完成从学生到职场人的角色转换。培训内容涵盖企业文化解读、物业管理基础知识、职业规划、职场礼仪等，形式多样，包括讲授、沙盘演练、户外拓展等。通过高管面对面交流、标杆项目踩盘学习等环节，管培生不仅加深了对公司业务的理解，还提升了团队协作与沟通能力。此次培训为新员工的职业发展奠定了坚实基础，助力他们快速成长为公司的中坚力量。



管培生培训

案例 “宝塔山计划”全面赋能管理团队成长

2024年，公司推出“宝塔山计划”组织成长项目，全年共开展十期培训，内容涵盖“经营的基本元素”“协同型管理者”“重塑管理新效能”“经理人修炼”等多个主题，参训人员包括集团高管及各业务单元负责人。培训采用线上线下结合的方式，结合书籍学习、案例研讨、实战演练等形式，帮助学员提升管理能力与经营思维。每期培训前，学员需完成训前学习及个人作业，确保学习效果落地。通过系统的培训，管理团队的综合素质显著提升，为公司战略目标的实现提供了有力支持。



管理团队培训

案例 员工敬业度提升专题讨论会

2024年4月，公司针对2023年员工敬业度调研结果，开展了“员工敬业度与组织管理有效性改进”专题培训。培训由第三方专业机构顾问主讲，重点讲解了DREAM研讨会的实操方法及辅助工具的使用，帮助各业务单元快速掌握如何通过研讨会输出有效的行动改进计划。培训结束后，各业务单元需组织内部DREAM研讨会，并于4月30日前提交符合SMART原则的《管理行动改进计划》。



业务单元DREAM研讨会现场

案例 线上学习平台打造学习新生态



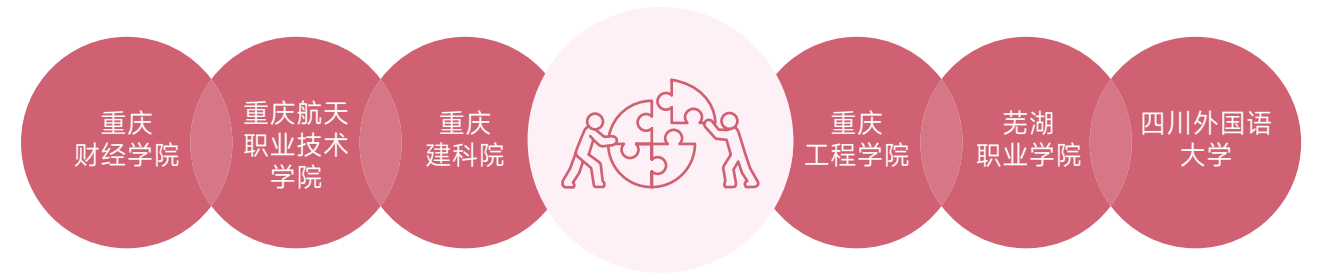
2024年6月，公司为支撑全国化业务发展，正式上线“趣学”线上学习平台，旨在满足人才培养、企业文化建设和内部资源共享的需求。平台提供900多门专业化课程，涵盖领导力、专业技能、团队建设等内容，支持PC端和手机端随时随地学习。为保障平台顺利落地，公司组织了趣学平台管理员实操培训，详细讲解了平台功能及操作流程。通过趣学平台，员工可以参与在线课堂、知识管理、学习地图、互动教学和社区交流等多种学习形式，全面推动学习型组织的创建。



线上学习平台

校企合作

校企合作是公司 with 高校基于资源共享、优势互补的原则，在人才培养，科技创新，产业发展等方面建立长期合作关系。通过赞助学生比赛、院校交流等形式，公司与高校在学术研究、实践教学等领域展开深度合作，助力学生实践能力的提升，同时为公司输送高素质人才。这些合作不仅促进了高校教育与企业需求的紧密结合，也为公司创新发展提供了智力支持，实现了校企双方的互利共赢。



与公司合作的高校

案例 校企携手谋发展，搭建人才培养新桥梁

2024年12月，重庆商务职业学院校领导一行到访调研，围绕校企合作、人才培养、岗位实训等方面展开深入交流。调研过程中，公司详细介绍了服务体系与发展方向，积极分享服务管理经验与行业实践成果。双方就共建人才输送平台、搭建实训实习机制等达成初步合作意向。此次交流不仅加深了校企双方的了解，也为未来产教融合、共育高素质物业人才奠定了良好基础。



会后合影

案例 四川外国语大学到访交流

2024年，四川外国语大学代表团到访公司，双方围绕校企合作展开了深入交流。学生们参观了公司总部，了解了物业管理、客户服务等领域的实际运作与创新实践。公司相关负责人详细介绍了行业发展趋势及职业发展路径，并与学生们分享了职场经验。此次交流不仅让学生们对物业管理行业有了更直观地认识，也为他们未来的职业规划提供了宝贵参考。



四川外国语大学代表团到访公司



案例 助力重庆财经学院学生实践能力提升

2024年，公司与重庆财经学院深化校企合作，赞助了该校物业管理专业学生比赛。此次比赛旨在提升学生的实践能力与专业素养，参赛学生通过模拟物业管理场景，展示了团队协作、问题解决及创新思维等多方面的能力。公司为比赛提供了资金支持，助力学生将理论知识与实际操作相结合，进一步提升职业竞争力。



公司预祝重庆财经学院学生比赛佳绩

员工健康与安全

公司致力于构建安全健康的工作环境，通过健全的职业健康管理体系保障员工福祉。公司严格落实职业健康安全标准，定期组织健康检查，帮助员工掌握自身状况，并提供必要的健康支持。同时，公司强化安全生产管理，完善应急预案，开展安全培训和演练，提高员工的风险防范意识和应对能力。通过持续优化健康与安全管理，公司为员工提供稳健的发展平台，确保工作环境的安全性与舒适度。

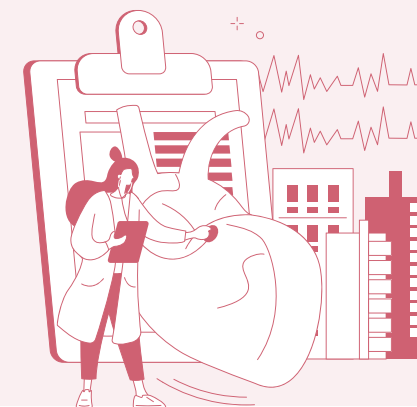
职业健康管理

职业健康管理是通过系统化的方法识别、评估和控制工作环境中的健康与安全风险，确保员工的身心健康。报告期内，公司获得职业健康安全管理体系认证证书（ISO 45001）意味着已建立符合国际标准的管理体系，有效预防职业病，减少工作场所的安全隐患，并持续优化工作环境。

关键绩效

报告期内，员工职业健康安全投入为

108,500 万元



关键荣誉



职业健康安全管理体系认证证书

案例 员工年度例行体检，为员工提供健康保障

2024年，公司组织开展健康体检活动，旨在关爱员工健康，提升职业健康保障水平。此次体检涵盖多项健康检查，帮助员工全面了解自身健康状况，实现疾病的“早发现、早预防、早治疗”。通过这一举措，为员工提供更坚实的健康保障。

一 安全生产管理

公司严格落实安全生产管理要求，建立健全安全管理体系，推动安全标准化建设。通过设立安全工作委员会，统筹安全生产的决策、监督与考核，并层层签订安全目标责任书，明确各级安全责任。公司持续优化安全管理制度，修订《关键事件管理规范》《安全生产奖惩管理规范》《安全教育培训管理规范》等制度，强化安全操作规范，预防安全事故。同时，推进高风险作业监管，推行线上报备、审批和监督机制，确保安全可控。此外，公司实行双重预防机制，定期开展隐患排查整治，确保风险可控可防。通过安全培训、应急演练及专项安全活动，公司不断提升安全管理水平，保障生产经营的稳定与安全。

关键绩效

报告期内，公司安全演习共 **3,922** 次；高空作业**未发生**重大伤亡事故。

案例 “4.11”警示教育活动

2024年4月，公司组织开展“4.11”警示教育活动，以深刻汲取火灾事故教训，全面提升消防安全管理水平。活动包括全员警示教育、消防安全培训、安全隐患排查和应急演练，确保员工掌握消防安全知识，熟悉应急疏散流程，并增强火灾防范意识。公司还通过现场宣传、隐患整改和强化消防值班培训，提高安全管理的实效性。此次活动不仅强化了公司内部的消防安全责任体系，也进一步夯实了安全生产基础，保障了企业运营的安全稳定。

案例 安全生产月活动

2024年6月，公司积极开展安全生产月活动，围绕“人人讲安全、个个会应急——畅通生命通道”主题，组织安全培训、隐患排查、应急演练和宣传教育等行动，提升全员安全意识和应急处置能力。重点加强高风险作业监管，严格落实报备审批制度，并开展消防通道、供电设备、防汛设施等隐患排查整治，确保整改到位。此外，公司积极参与安全宣传咨询日，向员工和客户普及安全知识，强化自救互救能力，进一步夯实安全管理基础，推动安全生产责任落实。

案例 机场消防知识宣传活动

2024年11月，为进一步提升机场单位的消防安全意识与应急处置能力，珠海金湾机场项目积极响应消防安全号召，组织开展多场消防安全宣传教育及实战演练。同时，项目联合多家机场单位共同举办消防安全知识竞赛，以寓教于乐的形式强化员工安全责任意识，营造人人关注、人人参与的良好安全氛围。



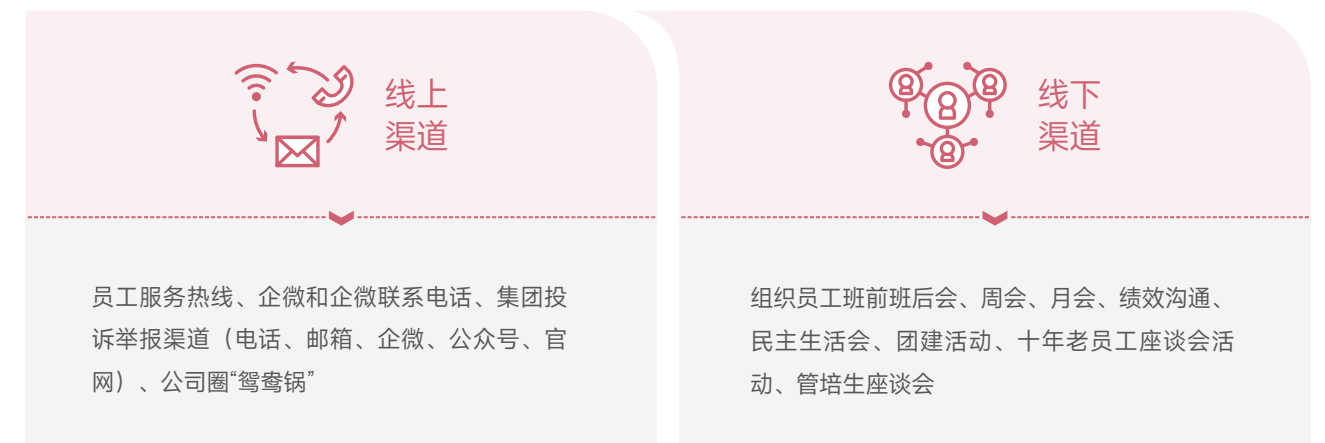
机场消防安全知识竞赛

一 员工关怀和活动

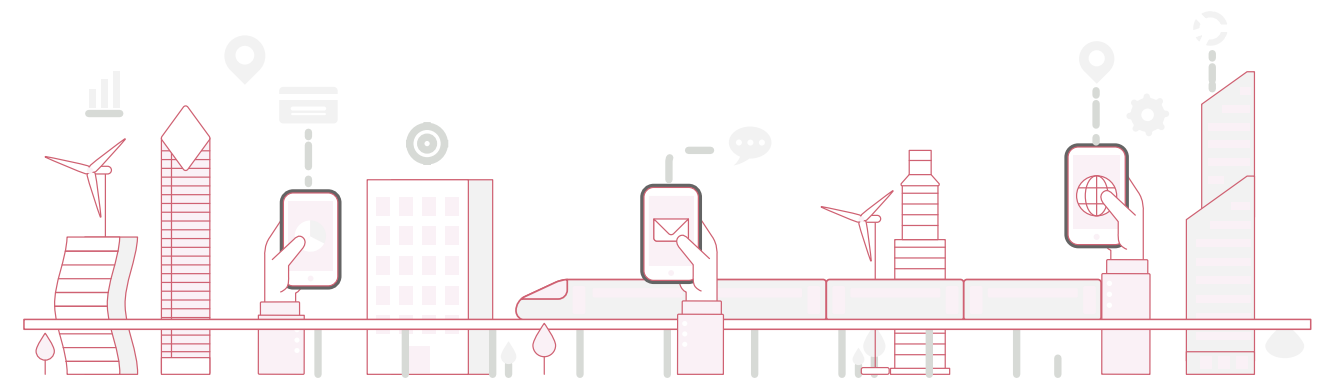
公司始终坚持以人为本，通过民主沟通与丰富的员工活动，致力于打造和谐温暖的工作环境。在民主沟通方面，公司已建立内部沟通平台、定期座谈会及官网公示机制，鼓励员工自由表达意见，积极参与公司决策，确保信息透明公开，增强员工的归属感与参与感。在员工关怀方面，公司定期举办生日会、节日庆祝、团建活动等，为员工提供放松身心、增进交流的机会，增强团队凝聚力。这些举措不仅体现了公司对员工的尊重与关怀，也促进了跨部门协作与沟通，助力公司与员工共同成长，营造了积极向上的公司氛围。

一 民主沟通

公司通过多元化的民主沟通机制，积极搭建内部沟通平台，如“鸳鸯锅”公司圈，鼓励员工自由发帖、评论，打破部门与职级壁垒，实现平等交流。同时，定期举办员工座谈会，倾听一线员工心声，解决实际问题，并鼓励员工为公司发展建言献策。此外，公司还通过官网公示重要决策与进展，确保信息透明公开，增强员工的参与感与归属感。

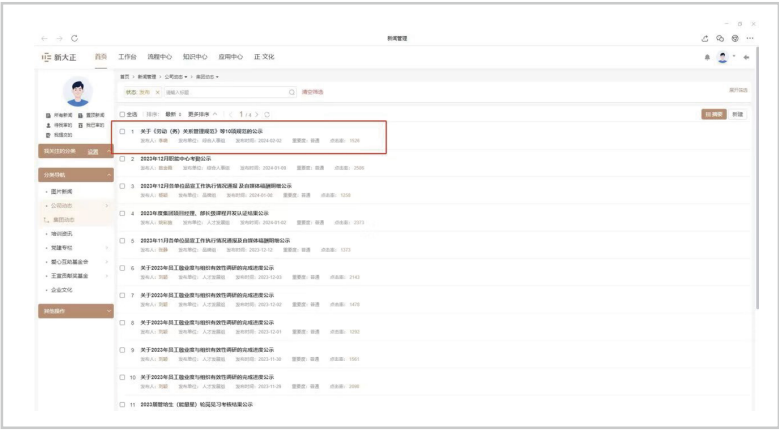


员工民主沟通渠道



案例 民主协商促规范，制度公示显透明

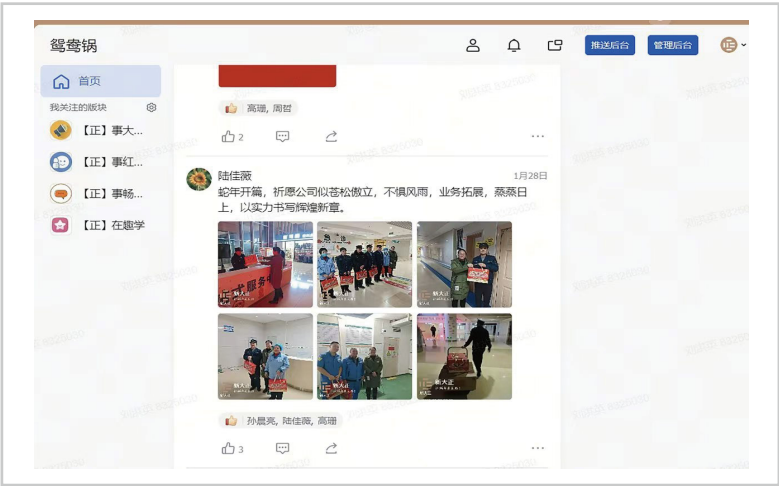
2024年2月，公司依据民主程序与集团工会召开会议，就《劳动（务）关系管理规范》等10项制度进行了深入协商。经过充分讨论与沟通，双方达成一致意见，最终确认的规范制度内容通过公司官网向全体员工公示，确保信息透明公开。此举不仅体现了公司对员工权益的重视，也进一步完善了民主决策与员工参与的管理机制。



公司官网民主公示

案例 “鸳鸯锅”里听民主的声音

2024年9月，公司正式推出“鸳鸯锅”公司圈，旨在搭建一个开放、透明的内部沟通平台。在公司圈，员工可以自由发帖、评论，打破部门与职级的界限，平等交流工作与生活中的点滴。无论是提出建议、分享经验，还是反馈问题，每个人的声音都能被听见，并通过集体讨论与投票形成共识，真正实现全员参与、共治共享的民主沟通文化。



内部沟通平台“鸳鸯锅”

案例 携手并进，共话心声

2024年，公司为加强员工沟通，推出“倾听心声促和谐，携手并进向未来”员工座谈会活动。活动通过座谈会、茶话会等形式，倾听一线员工的心声，解决工作中的困难，并鼓励员工为公司发展建言献策。活动要求各项目每月至少开展一次座谈会，确保员工能够自由表达意见，管理层能够及时回应员工的合理诉求。通过坦诚、平等、自由的沟通原则，有效增强了公司凝聚力，并营造和谐发展的良好氛围。



员工座谈会

员工活动

公司始终重视员工关怀与团队建设，通过丰富多彩的员工活动，打造积极向上的企业文化。无论是生日会、节日庆祝，还是团建活动，公司都致力于为员工提供放松身心、增进交流的平台。员工活动的举办不仅增强了员工的归属感与凝聚力，也促进了跨部门协作与沟通，营造了和谐温馨的工作氛围。同时，公司特别关注少数民族员工的文化需求，通过组织多元文化活动，促进不同文化背景员工之间的交流与理解，展现了公司对员工多样性的尊重与关怀。

案例 关怀退伍军人，致敬奉献精神

2024年8月，公司组织退伍军人前往建川博物馆开展八一建军节参观活动。活动中，员工参观纪念馆，重温革命历史，并倾听退役军人分享的军旅故事，有效激发了全体员工的爱国热情。公司还为退役军人准备了定制纪念品，表达对他们的敬意与关怀。此次活动不仅增强了退役军人的荣誉感，也激励了全体员工学习军人精神，提升团队凝聚力，展现了公司对退役军人的尊重与社会责任。



退伍军人有序参观



案例 温馨生日会，凝聚团队心

公司定期举办员工生日会，旨在增强团队凝聚力，营造温馨和谐的工作氛围。每次生日会通过精心策划，包含蛋糕、礼物、互动游戏等环节，让员工感受到公司的关怀与温暖。管理层积极参与，与员工共同庆祝，传递企业文化中的“家”的理念。生日会不仅是对员工的感谢与认可，更是促进同事间交流、提升归属感的重要途径。



员工生日会——分享蛋糕

案例 巾帼风采，温暖同行

2024年3月，公司为庆祝三八妇女节，特别组织了“春暖半边天 爱在女神节”的团建活动，旨在关爱女性员工，展现公司对性别平等的重视。活动包括趣味游戏、手工DIY等环节，既放松身心，又增进同事间的交流与默契。此次活动不仅让女性员工感受到公司的关怀与尊重，也进一步增强了团队凝聚力。



三八妇女节团建活动



案例 薪火相传，共筑未来

2024年12月，公司举办老员工活动，向长期服务的员工表达感谢与关怀，并强化企业文化的传承。活动中，员工分享了职业成长经历和工作感悟，展现了公司提供的稳定就业环境和广阔发展空间。同时，公司为老员工颁发纪念徽章、健康体检卡等，以实际行动肯定员工的贡献。通过这一活动，不仅增强了团队凝聚力，也激励新员工向榜样学习，共同推动企业的持续发展。



老员工活动

案例 关怀少数民族员工，促进文化融合

2024年5月，公司组织了一场以“劳动光荣·奋斗最美”为主题的少数民族员工活动，旨在关怀和尊重少数民族员工的文化背景与生活习惯。此次活动不仅增强了少数民族员工的归属感与文化认同，也促进了不同民族员工之间的交流与理解，体现了公司对多元文化的尊重与包容，进一步营造了和谐、温暖的工作氛围，展现了以人为本的管理理念，助力员工在多元文化环境中共同成长。



壮族员工活动合影



践行责任 绿色发展谱新篇

新大正积极投身爱心助学、员工帮扶和环保公益等领域，以实际行动履行社会责任。通过设立爱心基金给予升学鼓励，公司为教育公平和人才培养提供支持，同时也推动社会各界共同关注青少年成长。此外，公司在环保公益方面践行绿色发展理念，推动节能减排、废弃物再利用和生态保护，为可持续发展贡献力量。

案例 每年坚持爱心传递，发挥社会责任

公司自2008年设立爱心互助基金会



爱心基金不仅能从经济上为困难员工家庭带来帮扶与支持，还通过升学鼓励金、奖学金等方式激励学子奋发向上，推动公司内部形成良好的公益文化氛围。



升学鼓励金颁发活动

案例 爱心速递温暖，照亮希望之路长明

2024年8月，公司爱心互助基金会践行“以人为本”的行为宗旨，为患病员工徐大芬送去温暖与支持。徐大芬作为公司资深员工，十年如一日坚守岗位，尤其在疫情期间冲锋一线，却因重病陷入困境。基金会迅速响应，为其发放7万元救助金，并组织高层慰问团队关怀鼓励。此次慰问不仅缓解了徐大芬的经济压力，更彰显了公司与员工携手共渡难关的信念，激励全员参与爱心事业，共建互助大家庭。



集团工会代表与徐大芬亲切交流

案例 协办行业交流大会，赋能乡村物业管理发展

2024年10月，公司受邀协办物业管理行业发展30周年“汇智发展·聚力前行”交流大会，推动城乡物业管理经验交流，助力乡村环境优化和服务提升。公司以专业化管理和创新模式，为乡村基础设施运营、公共空间维护及绿色可持续发展提供支持，促进城乡融合发展，助力乡村振兴工作迈上新台阶。

案例 紧急物资驰援，守护汛期一线安全

2024年7月，南阳遭遇连续强降雨，公司迅速启动应急响应机制，第一时间调派多支项目团队奔赴一线开展抢险排涝、隐患排查与物资捐赠等工作。公司向受灾地区捐赠防汛、消杀物资，及时缓解了一线防汛人员与受灾群众的燃眉之急。此次物资捐赠行动不仅体现了公司对灾情的高度关注，也彰显了公司在关键时刻守望相助、与地方共克时艰的公益担当。



项目抢修

案例 打造绿美瑞丽，展现宜居宜业国门新形象

2024年，云南瑞丽项目以“高效执行，责任担当”为核心理念，以“让城市更美好”为使命，通过创新管理模式和提升服务品质，为乡村发展注入新活力，荣获多项荣誉。在政府、社会、市民、企业和员工的协同努力下，形成了五方联动、共建共享的良好格局，城市面貌焕然一新，市民幸福感和满意度显著提升。



日常市政清洁作业

案例 拾荒护绿，“益”起行动

重庆理工大学花溪校区项目联合校方组织“拾捡白色垃圾，共建美丽校园”公益行动，将环保理念转化为实际行动。项目团队与学生志愿者携手，深入校园角落清理白色垃圾，以微小之举传递公益力量。此次公益活动展现了公司的公益担当，也为开展公益实践提供了创新范本。



物业人员和同学们积极参与环保活动

案例 播撒绿意，“益”动校园

公司携手重庆文化艺术职业学院，共同发起“植”此青绿，共“树”未来”公益植树活动。活动中，项目人员与师生代表通力合作，在校园多个区域成功栽种杜鹃花、玉米等植物，打造绿色校园环境。公司将持续开展生态保护类公益活动，推动环保意识传播，带动更多人关注身边的环境，用实际行动参与公益。



植树护绿活动现场合影

案例 春风送暖，“益”惠师生

公司联合浙江工商大学杭州商学院开展“春风行动”便民服务公益活动，为师生提供衣物缝补、电动车维修、验光配镜等免费便民服务。通过整合社会资源，公司将专业服务引入校园，让公益服务真正走进师生生活。这种“需求导向”的公益模式，既体现了公司服务社会的诚意，也探索了校园公益的新形式。



活动开展现场

案例 洁城行动，“益”护家园

2024年4月，重庆市涪陵新城区市政环卫项目组织环卫志愿者开展爱国卫生公益活动，对高岩口社区及长江消落带进行重点清理，有效改善了区域环境卫生。此外，项目成员另组织志愿者在商圈、学校周边开展文明劝导，引导市民养成良好卫生习惯。此次活动充分发挥环卫工作者的专业优势，在提升城市环境质量的同时，鼓励更多市民参与环境维护工作。



项目环卫工人参与志愿活动现场

案例 暖心帮扶，“益”路同行

成都嘉峰组织员工代表前往河滨社区开展困难群众慰问公益活动，为10余户家庭送去米、油等生活必需品。在慰问过程中，员工代表与困难群众进行了深入交流，详细了解其生活状况和实际需求，并给予精神鼓励。作为公司社会责任实践的重要组成部分，成都嘉峰始终秉持“社会、企业、员工和谐进步”的宗旨，持续开展各类公益帮扶活动。



走访慰问现场

案例 校园清尘，“益”启美好

公司西南大学荣昌校区项目联合西南大学荣昌校区开展“同扫校园尘，共筑劳动美”公益志愿活动，组织师生志愿者与物业人员共同参与校园环境美化。活动特别安排专业保洁人员现场指导，志愿者与物业人员协作劳动并完成了校园重点区域的深度清洁。此次公益活动不仅改善了校园环境，更通过实践培养了师生的环保意识和劳动精神。



活动结束后合影

结篇

指标索引

一级议题	二级议题	相关章节
应对气候变化	为应对气候相关风险和机遇的转型计划、措施及其进展	环境保护与气候应对
	温室气体减排实践	能源管理与资源节约
	有利于减少碳排放、实现碳中和的新技术、产品、服务	能源管理与资源节约
污染物排放	排污信息	废弃物排放管理
	排污处理	废弃物排放管理
	减排目标	废弃物排放管理
	对群体的影响	废弃物排放管理
	行政处罚	不涉及
废弃物处理	处理情况	废弃物排放管理
	减排目标	废弃物排放管理
生态系统和生物多样性保护	退出活动	不涉及
	区域内保护措施	生物多样性保护
	保护恢复措施	生物多样性保护
	生物遗传资源	不涉及
	产品全生命周期影响	不涉及
环境合规管理	风险管理	环境保护与气候应对
	突发事件	环境保护与气候应对
	行政处罚	不涉及
能源利用	使用情况	能源管理与资源节约
	节约目标	能源管理与资源节约
水资源利用	使用情况	能源管理与资源节约
循环经济	目标计划	能源管理与资源节约
	具体措施	能源管理与资源节约
	进展成效	能源管理与资源节约
乡村振兴	具体措施	践行责任 绿色发展谱新篇
	工作成果	践行责任 绿色发展谱新篇
社会贡献	贡献情况	践行责任 绿色发展谱新篇

一级议题	二级议题	相关章节
创新驱动	战略目标	创新驱动
	具体情况	创新驱动
	研发成果	创新驱动
	创新影响	创新驱动
科技伦理	从事领域	创新驱动
	内部管理	创新驱动
	违反行为	不涉及
供应链安全	风险管理	责任采购
	保障措施	责任采购
	改进措施	责任采购
平等对待中小企业	未支付款项	不涉及拖欠中小企业款项
	具体情况	不涉及拖欠中小企业款项
产品和服务安全与质量	管理体系	客户服务
	质量认证	客户服务
	重大事故	不涉及
	售后服务	客户服务
	可及性	客户服务
数据安全与客户隐私保护	管理体系	信息安全
	安全事件	不涉及
	客户隐私保护	信息安全
	泄露事件	不涉及
员工	员工聘用	员工雇佣与权益
	职业健康与安全	员工健康与安全
	职业发展与培训	员工发展与培训
尽职调查	尽职调查开展情况	ESG治理
利益相关方沟通	沟通制度	ESG治理
	建议渠道	ESG治理
反商业贿赂及反贪污	管理体系	商业道德
	风险评估	商业道德
	培训绩效	商业道德
	发生事件	商业道德
反不正当竞争	管理体系	商业道德
	行政处罚	商业道德

— 读者反馈意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读《新大正2024年度环境、社会和公司治理报告》，为向您及其他利益相关方提供更专业、更有价值的企业ESG信息，请您协助我们完成反馈意见表中的相关问题，以帮助我们在今后进一步提升ESG工作水平。

选择题（请在相应位置打√）

对于新大正而言，您的身份是

☐ 员工 ☐ 客户 ☐ 供应商 ☐ 监管机构 ☐ 媒体 ☐ 其他（请注明）

您对本报告的整体评价是？

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

您认为本报告的结构：

☐ 很合理 ☐ 较合理 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

您认为报告版式设计和呈现形式：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

您认为新大正在环境议题上的综合表现：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

您认为新大正在社会议题上的综合表现：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

开放性问题：

您对新大正的ESG工作有哪些意见和建议？