



新希望服務
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

民生向新

2024

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告

- 編製依據
- 報告時間及範圍
- 報告語言
- 聯繫方式

關於新希望服務

年度關鍵績效成果

專題：「幸福希望紅」

踐行責任，企續華章

- 可持續發展管治
 - 可持續發展表現
- 董事會聲明
- 可持續發展架構
- 董事會多元化
- 持份者溝通
- 重要性評估

優化治理，行穩致遠

- 負責任採購
 - 合規採購
 - 嚴格篩選
 - 陽光採購
- 商業道德
- 信息安全保護
- 負責任營銷
- 知識產權保護
- 促進行業發展

2	用心服務，成就價值	30
2	打造優秀品質	30
3	客戶關係維護	30
3	客戶體驗提升	33
3	客戶安全護航	42
	以人為本，同創共成	46
4	人才引入	47
5	多元化、平等及包容	48
6	薪酬福利	50
14	人才關懷	51
14	人才發展	52
14	新服學堂	53
16	發展通道	55
17	職業健康與安全	56
	守護綠色，點亮未來	57
18	節能減排	57
18	減少排放物	57
20	減少廢棄物	58
22	節水措施	60
22	減少包裝物	61
22	氣候變化應對	61
23	氣候變化管理	64
	希望為翼，公益相伴	66
23	社區活動	67
25	微光行動	69
27	附錄	71
28	附錄一：可持續發展資料摘要	71
28	附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	75





環境、社會及管治報告

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**」），旨在展示本集團履行企業社會責任所秉持的原則和可持續發展理念，呈現本集團在環境、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。本報告編製遵循「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」四項匯報原則，數據及案例全部來源於新希望服務控股有限公司統計報告和相關資料。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

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	本報告中已說明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，以助持份者了解本集團如何量化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陳述影響持份者的判斷及決策。
一致性	本報告披露數據所使用的統計方法與去年保持一致。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二零二四年一月一日至二零二四年十二月三十一日（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——高端服務戰區、蓉城戰區、錦城戰區、東南戰區、華南戰區、雲貴戰區、華東戰區、中北戰區，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，以更全面地披露本集團的重點可持續發展績效。

報告語言

本報告以中文及英文兩種文字版本發佈，若中、英文兩個版本有任何歧義，概以中文版本為準。本報告的電子版已登載於集團官方網站和聯交所網站，各持份者可通過本集團的網站(<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寶貴意見，並視之為推動可持續發展的重要驅動力。如閣下對本報告有任何疑問或建議，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21F

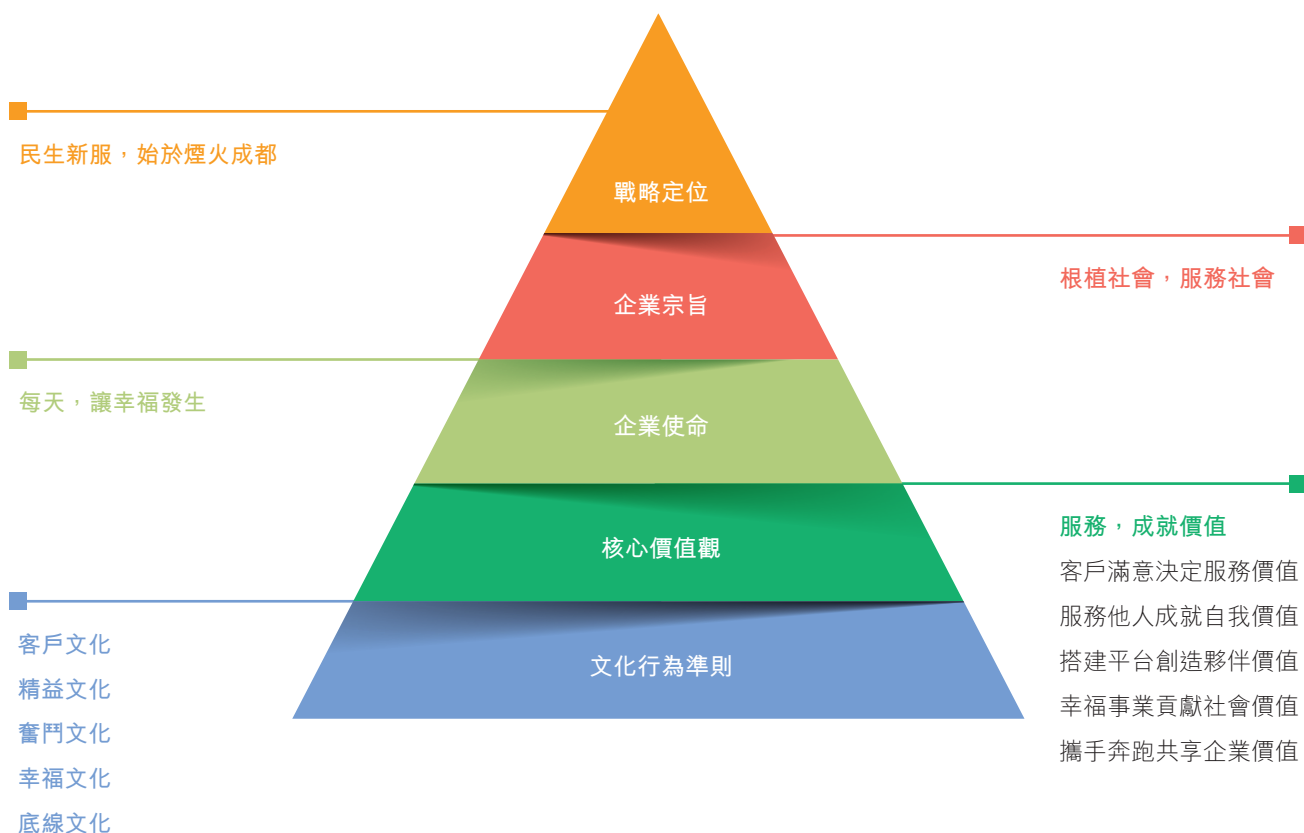
電子郵箱：IR_NHS@newhope.cn

關於新希望服務

新希望服務始於煙火成都，當前已進駐成都、杭州、蘇州、南京、昆明、南寧等30個城市，圍繞「資產增值保值」與「生活安心美好」，為中高端住宅、辦公樓宇、產業園、金融機構等多種業態提供民生服務系統解決方案，累計已服務超25萬居民業主，超4.2萬企業客戶，日均服務人次超百萬。

作為深耕成都、領先西部的綜合物業管理企業，新希望服務已具備成熟的高端物業服務能力、商業資產盤活能力、團餐服務能力、企業服務及生活服務能力等，是眾多優質國有資本投資運營平台的重要合作夥伴，攜手各方，通過優勢互補共同服務城市發展。

新希望服務已連續7年入選中國物業客戶滿意度模範企業，位列中國物業企業綜合實力TOP18、中國上市民營物業企業TOP10、成都市服務力優質企業TOP1。未來，新希望服務將持續堅定高質量發展戰略，在夯實物業服務的基礎上，踐行讓客戶資產增值、感知煙火幸福的品牌信念，探索基於企業核心優勢的差異化服務體系，提供有市場競爭力的服務設計，融合產業的創新探索平台，成為值得託付的民生服務運營商。



年度關鍵績效成果

經濟績效

營業收入 1,480.8 百萬元	毛利率 30.4%	歸母淨利率 15.3%	業務覆蓋 30 城市
同比增加 17.5%			
在管樓面面積 3,512.8 萬平方米	合約樓面面積 3,897.0 萬平方米	在管項目數 242 個	累計已服務 超 25 萬居民業主， 超 4.2 萬企業客戶

社會績效

報告期末員工總數 3,939 人	女性員工佔比 47.75%	已簽約合格供應商 1,772 個	《陽光合作協議》簽訂率 為 100%
因工亡故員工人數 0 人	社區公益性捐贈支出年度合計人民幣 214,935.75 元	員工參與社區志願服務 801 小時	聯合發佈 《民生服務白皮書》 踐行社會責任

環境績效

溫室氣體排放總量 31,454.62 萬噸 二氧化碳當量	水資源耗用量 1,353.33 萬噸	能源耗用量 58,779.38 兆瓦時	包裝物材料消耗總量 1.44 噸
---	------------------------------	-------------------------------	----------------------------

治理績效

股東大會召開 2 次	業績發佈會 2 次	投資者交流活動 40+ 場	股東／投資者參觀活動 10+ 場次
董事會女性成員佔比 44.4%	董事會獨立董事佔比 33.3%	AI自動生成工單派發僅需20秒，錄單時間縮短 80%	物業前台管家手工錄單比例下降至 46%
客服滿意度 89 分	同比增長 9.4%	75% 高頻問題在服務台可自主閉環	

專題：「幸福希望紅」

新希望服務立足「民生服務運營商」的精準定位，積極探索與實踐綠色可持續發展模式。為達成綠色可持續發展這一戰略目標，集團圍繞「幸福希望紅」黨建品牌，持續開展豐富且完善的紅色物業服務活動。巧妙地將黨建工作與物業服務相結合，廣泛凝聚各方力量，成功將黨建優勢高效轉化為企業效能，深入推進組織、思想、實踐以及價值等多維度的深度融合，為企業的綠色可持續發展注入強勁動力。



2024年，集團黨建服務領域全力推行「一盤棋、一張網、一組牌」的新戰略構想，精心打造全方位覆蓋、深層次融合、全員積極投身其中的黨建工作新面貌，充分發揮「幸福希望紅」品牌的集聚、輻射和帶動作用，積極推動行業黨建工作模式創新，為強化黨組織引領作用、提升社會治理效能、服務居民美好生活指明了方向。集團在本年度斬獲了「四川省新興領域先進基層黨組織」等多項榮譽稱號。

「一盤棋」：協同共進，推動全局發展

新希望服務黨委緊扣「四個1工程」，進一步釐清社區黨委、業主委員會、物業黨支部之間融合黨建的運營模式，明確試點項目分級標準，敲定首批啟動清單，將「幸福希望紅」社區運營體系列為年度關鍵任務專項，精心擘畫紅色物業建設的落地實操方案，在促進黨建與經營融合方面深度著力、精準發力。集團始終致力於搭建與基層黨組織的對接橋樑，持續輸出鮮活黨建案例；量身定制切實可行的發展路徑，助力項目行穩致遠；積極開拓多元渠道，增強業主的黏性與歸屬感。通過一系列紮實有效的工作，塑造新希望服務積極正面的企業形象，為企業高質量發展注入「紅色」動力。

「一張網」：全面覆蓋，精細服務群眾

為進一步豐富「幸福希望紅」黨建品牌內涵，提升其品牌價值並增強品牌亮度，新希望服務集團黨委精心謀劃、積極佈局，從集團、戰區、項目三個層面精準發力，自上而下、積極主動地投入到黨建網的拓寬工作當中。在集團層面，統籌資源、搭建合作框架；戰區層面，協調聯動、整合區域力量；項目層面，各黨支部深入社區、開展特色活動，主動聯合各方力量。通過這一系列舉措，穩步推進黨建網的拓展與深化，豐富美好社區體驗，致力於將「幸福希望紅」打造成為具有廣泛影響力與卓越引領力的黨建品牌。



集團層面

- 陸續與瀘州市經濟合作和外事局、成都市武侯國有資本投資運營集團黨委等開展黨建共建活動。



戰區層面

- 東南新希望服務與溫州電信、寧波電信、寧波軌道交通等完成「黨建翼聯」共建簽約。

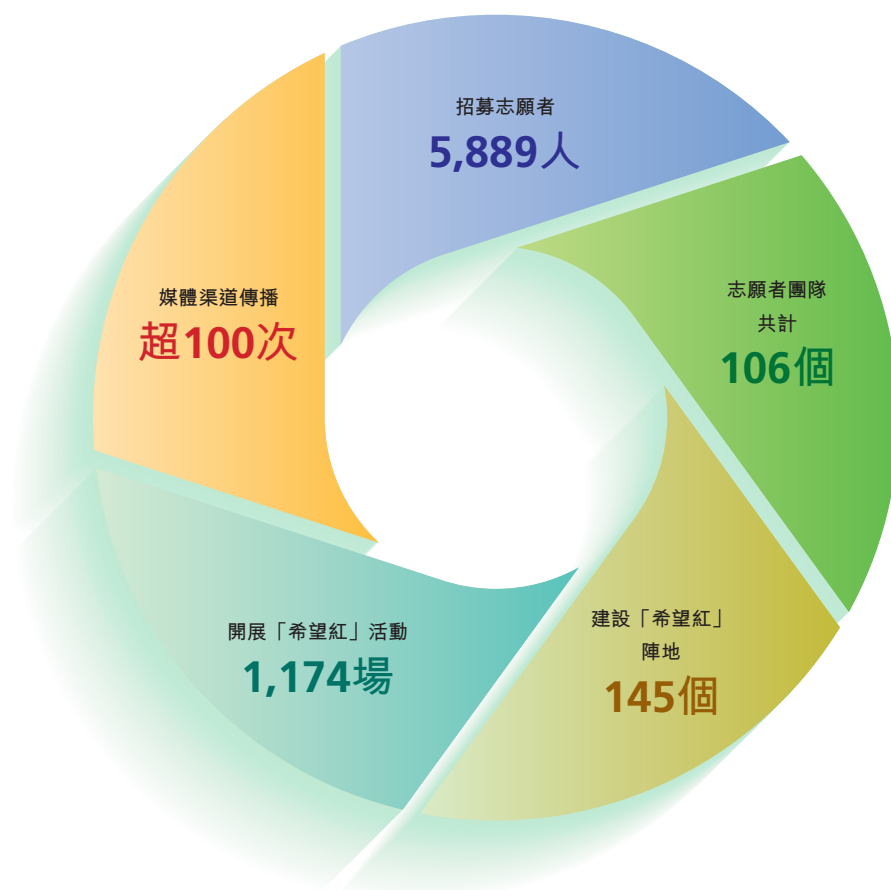


項目層面

- 成都堤亞納河谷聯合沱江社區開展垃圾分類、老年手機課堂、兒童書法培訓等行動；寧波錦悅灣聯合錦悅灣社區開展六一公益集市；大連新希望家園聯合大連漁醫院組織社區愛心義診等。

「一張網」：創新舉措，激發黨建活力

新希望服務巧用多元平台展示黨建行動，全力打造「線上展示+線下互動+行業交流」的多元宣傳格局，通過豐富多樣的渠道與形式，全方位展現黨建工作的卓越成效。緊隨時代趨勢，透過自有微信公眾號、「希望雲社區」小程序、飛書訂閱號、視頻號、抖音號等新媒體矩陣以豐富形式呈現黨建亮點。



「幸福希望紅」年度黨建成果

「幸福希望紅」黨建行動

• 華南新希望服務 — 黨建聯盟，融合共進，繪就基層黨建新畫卷

中共新希望物業服務集團有限公司南寧分公司支部委員會，攜手中共安吉街道安陽路社區總支部委員會，鄭重簽署《黨建工作結對共建活動協議書》。雙方約定，每半年至少聯合開展一次黨建共建活動，通過組織聯建強堡壘、黨員聯育提素質、理論聯學築根基、活動聯辦聚活力、業務聯動促發展這五大力舉措，不斷深化黨建融合，積極推動共建活動創新開展，全方位提升黨建工作的品質與效能。

- 學雷鋒活動：年度內組織開展了9場便民志願服務，覆蓋防詐騙宣傳、禁毒知識宣講、義剪、義診等多元化的服務。
- 聯合義診：聯動社區及各級醫院，把專業醫療服務直接送到群眾家門口。活動期間，累計接診260餘人次，切實為居民的健康保駕護航。
- 聯合主題黨日：延續傳統，進一步穩固了企業及社區共駐共建的良好格局，促進各方資源共享、優勢互補。
- 無償獻血：南寧分公司支部委員會已連續6年組織開展無償獻血公益主題黨日活動，累計獻血量超過54,000 ml。點滴熱血匯聚愛心暖流，彰顯了新希望服務強烈的社會責任感。



免費義診活動及無償獻血活動 — 華南新希望服務

• 成都新希望服務 — 深耕民生服務，鋪就幸福之路

2024年，新希望服務於成都全力推進希望紅活動，成績卓著。全年累計開展活動達247場，成功招募1,534名志願者，動員上萬人次業主踴躍參與，以切實行動傳遞希望的火種與紅色力量，真正做到民生服務為民。

從物業服務拓展至公益服務，全方位關懷業主生活

外灘項目積極與屬地社區、志願者組織以及愛心商家緊密聯動。為老年人提供免費理髮及義診服務，助力他們享受便捷健康生活；組織兒童業主參與金魚放生體驗活動，培養孩子的愛心與責任感；為寵物免費打疫苗，守護園區萌寵健康；在特殊時期為老年業主免費派送蔬菜包，解決生活之憂。切實將公益理念貫徹到日常生活的方方面面，有力促進社區可持續發展。



公益服務

以「希望」為筆，書寫傳遞大愛的公益篇章

塔子山壹號項目充分凝聚社區力量，聯合黨員與小區業主，精心組織開展玩具義賣與愛心捐助活動。將售賣所得全數捐贈至成都市福利兒童院，為福利院的孩子們送去物質幫助。同時，亦將希望的種子播撒在每一個幼小的心靈裡，推動社會向善發展。



玩具義賣與愛心捐助

黨建引領安全科普行動，築牢社區安全防線

在黨建引領下，新希望服務在西區花園、皇冠湖壹號、錦悅北府、錦官天樾等多個項目持續發力。陸續開展形式多樣的科普類活動：舉辦預防電信詐騙公益課堂，開展消防安全知識科普及燃氣安全講座，助力居民提升自我保護意識，共同守護居民生命及財產安全，為社區的和諧穩定發展奠定堅實基礎。



公益課堂

• 堤亞納河谷 — 社區黨建，和諧民生

成都堤亞納河谷項目便與沱江社區黨支部緊密聯動，始終聚焦小區業主的實際需求，通過精心策劃並開展一系列豐富多彩的活動，切實解決各類民生問題，有效拉近鄰里間的距離。

截至報告期末，該項目已累計招募187名志願者，成功開展42場「希望紅」活動，活動滿意度達96.8分。

- 垃圾分類宣傳：積極聯合熱心業主以及小業主群體，每月至少組織1次垃圾分類宣傳行動，將垃圾分類的好習慣、好理念逐步滲透到小區的每一戶家庭，引導業主共建綠色家園。



垃圾分類宣傳活動 — 成都堤亞納河谷

- 童心同行系列：考慮到小區兒童數量眾多，假期照料及營造良好學習氛圍成為關鍵需求，項目攜手社區策劃了「童心同行」系列活動，涵蓋書法培訓、體智能訓練、青少年辯論賽、科普實驗活動等，累計開展30餘場。為青少年打造了學習與成長的良好平台，助力莘莘學子健康快樂成長。



童心同行系列活動 — 成都堤亞納河谷

- 長者關懷系列：項目組織開展「老年手機課堂」，志願者一對一教學智能手機操作，方便老年業主適應新時代生活。與此同時，項目定期安排志願者拜訪獨居業主，提供健康監測、上門關懷、心理慰藉等服務，讓老年業主感受到社區的溫暖與關懷。



長者關懷活動 — 成都堤亞納河谷

● 商鼎國際 — 樓宇黨建，共治共享

商鼎國際項目透過深度發掘黨建引領效能，持續革新黨建工作範式，著力促進黨建工作與企業發展的高效耦合，如今已然成為區域樓宇黨建領域的新標桿、新模範。新希望服務黨委書記陳靜女士亦明確指示，「商鼎國際項目要繼續發揮黨建的引領作用，不斷創新黨建工作模式，將黨建工作與企業發展緊密結合，為區域樓宇黨建樹立新的標桿。」

創新黨建陣地建設

項目協同所在街道及社區，合力打造多功能複合性空間「商鼎國際優悅星空間」，項目突破傳統架構，巧妙植入紅色基因，構築起活力迸發的樓宇黨建服務中樞，創設了全新的活動場域，有效提升了黨建工作的吸引力與輻射力。

推動紅色服務落地

於樓宇內部設立黨群服務站，全面開展宣傳與文化引領工作。通過設立黨員先鋒崗、服務示範崗及紅色服務窗口，切實發揮黨員員工的先鋒模範效能，以點帶面，引領全體員工踴躍投身樓宇服務工作，顯著提升了樓宇整體服務水平與品質。

促進黨建結對融合

積極與各地區各部門黨組織開展黨建聯合學習活動，達成黨建資源的共建共享、經驗的互學互鑒，為黨建工作源源不斷地注入創新活力，推動黨建工作持續進階。

搭建政企服務平台

依托「商鼎國際優悅星空間」平台，主動銜接多方資源，配備專職公共服務對接專員，精心搭建一站式政企服務體系，以全方位、全流程的貼心服務，助力企業穩健發展。

項目黨建工作榮譽展示

- 成都市「蓉城先鋒暖心物管」示範稱號
- 四川省成都市武侯區總工會四星職工驛站
- 社區年度優秀紅色合夥人



商鼎國際樓宇黨建活動

踐行責任，企續華章

可持續發展管治

新希望服務立足於「民生服務運營商」的精準定位，始終致力於持續優化可持續發展管理體系的效能，積極將可持續發展的理念滲透至日常業務運營和決策中，攜手各方緊密合作，持續豐富和完善企業文化內涵，共同推動公司的穩定發展與長期繁榮。

可持續發展表現

本報告期內，集團在可持續發展方面成效顯著，取得了社會各界的廣泛認同，獲得了來自不同組織的多個獎項及榮譽。



2024中國物業企業ESG評級A



2024中國物業企業綜合實力TOP18



2024中國服務示範企業

以下是2024年本集團或與本集團有關的新獲獎項及榮譽：

得獎區域	獎項名稱	頒獎單位
全國性榮譽	2024中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
	2024中國物業管理上市公司20強	克而瑞物管&中物研協
	2024中國物業企業綜合實力TOP18	億翰智庫&億翰物研
	2024中國物業服務紅色物業樣本標桿企業	億翰智庫&億翰物研
	2024中國物業服務智慧服務樣本標桿企業	億翰智庫&億翰物研
	2024物業服務品質領先企業	北京中指信息技術研究院
	2024中國上市物業企業最具長期投資價值企業	億翰智庫&億翰物研
	2024中國物業企業ESG評級-A	億翰智庫&億翰物研
	2024中國上市物業企業抗風險能力十強	億翰智庫&億翰物研
	2024中國物業企業大學生首選僱主品牌	中國房地產業協會、中國建設教育協會、中國建設教育協會房地產專業委員會
	2024中國服務示範企業	中國金鑰匙
	2024中國新增長•敏捷團隊榜	《哈佛商業評論》中文版

得獎區域	獎項名稱	頒獎單位
四川戰區 (含蓉城／錦城／ 高端服務戰區)	成都市園林式居住社區 — 錦官印悅、西樾錦宸	成都市公園城市建設管理局
	「蓉城先鋒•暖心物管」示範項目 — 商鼎國際	中共成都市物業行業委員會
東南戰區	浙江省高標準生活垃圾分類示範社區 — 寧波錦悅灣、堇麟府	浙江省生活垃圾分類工作領導小組辦公室
	浙江省高標準生活垃圾分類示範社區 — 溫州匯江庭、嘉景園、江甯錦苑、菱藕社區	浙江省生活垃圾分類工作領導小組辦公室
	溫州市物業管理示範專案 — 嘉景園、里安環園、紫玉庭、奧體城熙園	溫州市住房和城鄉建設局
華南戰區	2024全國綠色智慧家居消費節以舊換新推薦單位	中國建築材料流通協會
	2024廣西物業服務口碑榜「百姓好口碑企業」	廣西自治區住房和城鄉住建廳、廣西日報傳媒集團、南國早報、廣西民族大學民族法與區域治理研究協同創新中心
中北戰區	瀋陽市無廢社區 — 瀋陽錦官天宸	瀋陽市生態文明建設和生態環境保護委員會
雲貴戰區	昆明市物業管理示範社區 — 昆明錦麟峯薈	昆明市物業管理行業協會
	2024年度南寧、貴陽、廣州、昆明四區域物業管理考察學習基地 — 昆明錦粼天序	昆明市物業管理行業協會
	2024年度昆明物業管理考察學習基地 — 昆明錦麟峯薈	昆明市物業管理行業協會
華東戰區	浙江省高標準生活垃圾分類示範社區 — 杭州錦粼府、錦宸名邸	浙江省生活垃圾分類工作領導小組辦公室

董事會聲明

本集團深明環境、社會及管治對提升本集團價值和表現的重要性。為履行我們對可持續發展的承諾，我們已建立ESG治理框架。董事會（下稱「**董事會**」）對本集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，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。董事會負責批准和確認ESG工作小組制定的可持續發展政策和措施，並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，我們以往年度亦訂立環境相關方向性目標，期望為環境保護貢獻一分力量，把可持續發展的理念延伸至集團各層面，將這一理念傳遞給合作夥伴、員工以及其他利益相關者，攜手各方共同構建可持續發展的未來藍圖。

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進展。我們承諾，未來會繼續檢視ESG目標的進展情況，根據運營實際適時調整管理策略及推進方式，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2024年ESG工作的進展與成效，報告內容不存在任何虛假記錄、誤導性陳述及重大遺漏，董事會對本報告所載內容承擔全部責任。本報告已於2025年3月24日經董事會會議審議通過。

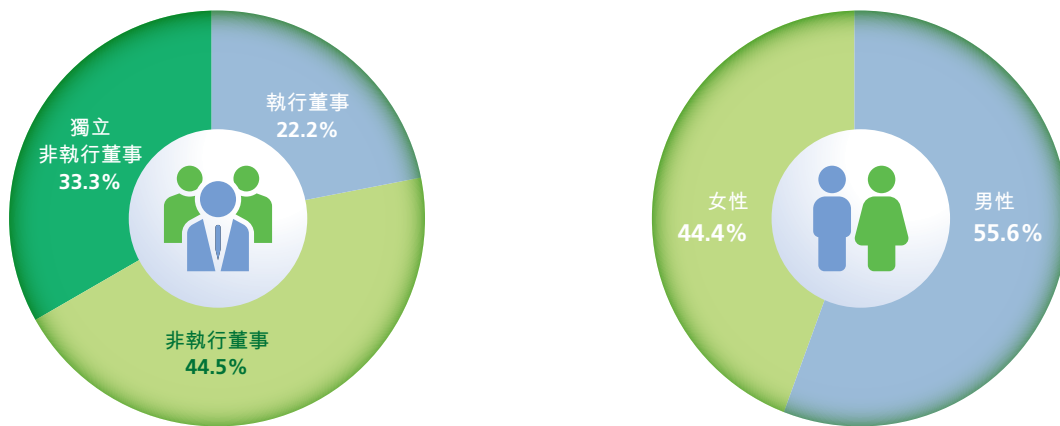
可持續發展架構

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。以下是本集團的ESG管治架構以及管治架構內各層面的角色和職責：



董事會多元化

集團將董事會多元化，視為支持其達到戰略目標及維持可持續發展的關鍵元素。在設定董事會成員組合時，公司從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於專業資格及行業經驗、性別、年齡、文化及教育背景及服務任期。截至2024年12月31日，本公司的董事會由9名成員組成，其中獨立董事3名，女性董事4名，成員均具備深厚的行業經驗，或財務會計、法律、金融投資等專業資格。



董事會成員分佈

持份者溝通

集團將持份者的寶貴意見視為本集團改善營運表現及可持續發展方針的契機。集團通過一系列正式及非正式溝通渠道廣納持份者建議，與持份者建立雙向溝通機制，務求廣納持份者對集團多元見解，以助我們持續改善表現。為全面了解、回應及處理不同持份者的核心關注點，我們一直與主要持份者維持密切溝通，致力於與各持份者攜手改善本集團在ESG方面的表現，並為更廣泛的社區持續創造更大的價值。

以下詳細列示我們識別並分類出11類外部和內部持份者及溝通方式：

主要持份者	溝通方式
 股東及投資者	• 股東周年大會與其他股東大會 • 中期報告與年報 • 業績發佈會 • 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
 客戶	• 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
 員工	• 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
 同業	• 策略性合作項目 • 考察互訪 • 溝通大會
 供應商	• 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
 業務夥伴	• 策略性合作項目 • 交流活動 • 會議及探訪 • 講座
 政府／行業協會	• 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	• 會議 • 對公眾諮詢的回應 • 合規報告 • 檢查督查

主要持份者	溝通方式
 社區／非政府團體	• 會議 • 參與志願者活動 • 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	• 新聞稿 • 傳媒採訪 • 業績公佈
 公眾	• 媒體的信息 • 集團網站 • 回應公眾諮詢

重要性評估

為更精準地洞察各利益相關方對本集團ESG表現的看法與期望，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，運用一套系統且定期的方法開展重要性評估工作，綜合考慮主要內部和外部持份者的期望及意見，以判定ESG問題的重要程度，及其對經濟、環境和社會產生的影響。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，議題清單及重要性排序亦未發生較大變化。因此，董事會、ESG監督委員會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，本年度將繼續沿用上年度的重要性矩陣。



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

次要重要議題

- 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

優化治理，行穩致遠

集團在日常經營和與供應商合作中始終堅持誠信為本的原則，與各持份者建立互惠互信的良好合作關係，保障集團業務高效穩定運行。

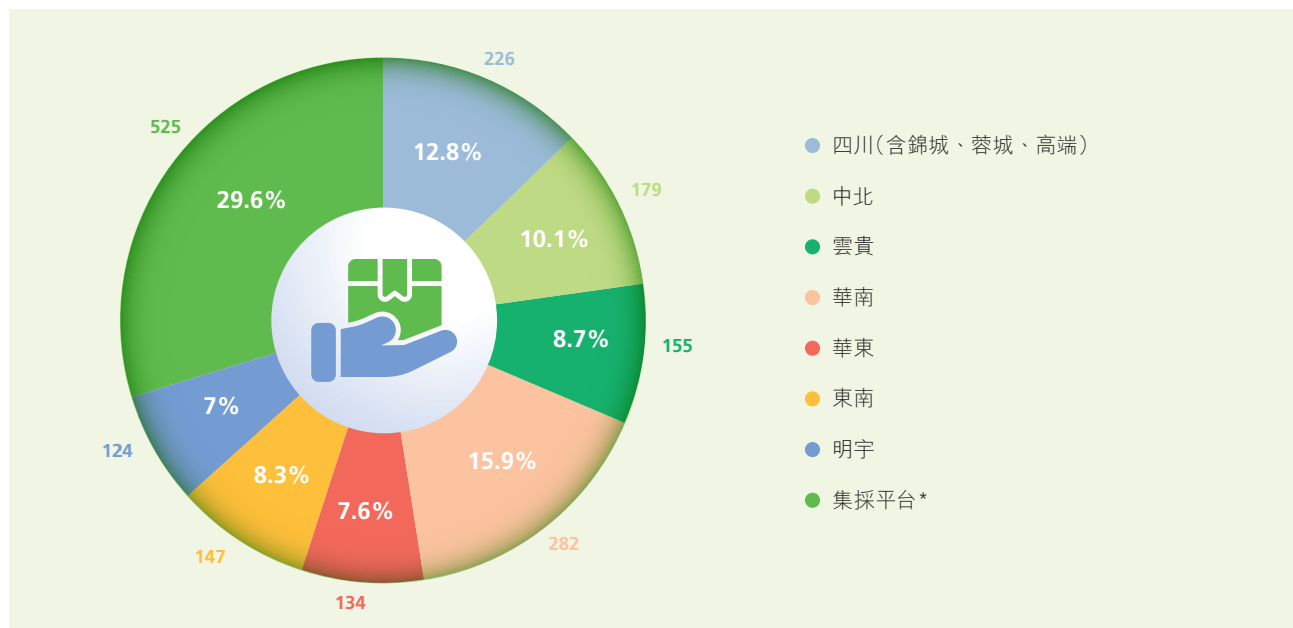
負責任採購

合規採購

本集團深知全面的供應鏈管理有助於提高產品和服務質量。集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國政府採購法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規。同時，為更好的規範供應商的徵集、登記、評估、入圍、最終選擇等流程，優化整合供應商資源、合理控制採購成本、提高採購效率，集團制定了系列相關機制，包括：《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。我們期待與供應商攜手共建綠色、優質且可持續的供應鏈，實現採購資源高效共享。

本年度新增合格供應商312家，集團現有供應商總數達1,772家，主要提供保潔服務、秩序服務、綠化養護、消防維保等服務。集團供應商的區域分佈情況可參見下表：

供應商按區域劃分的數量及佔比



* 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

為實現對產品或服務的質量把控，集團建立了覆蓋全過程的供應商管理體系。通過明確採購事項的質量、價格、標準、規範等要求，規範供應商資源收集、資格預審、供應商考察、資質審查、合作評價、退出及處罰等流程，有序開展採購管理工作，保證現場服務品質。

新供應商的准入管理涵蓋多個關鍵部分，包括供應商資源收集（含推薦途徑）、資格預審核、實地或其他形式的考察、入庫操作以及准入過程中的資料歸檔。採購執行人員嚴格依據新希望服務的《採購管理制度》以及各品類供應商考察標準要求，組織開展對供應商的考察工作。考察結果為合格的供應商將被納入合格供應商名錄（庫）；不合格供應商則被列入淘汰供應商名錄（庫）。進入合格供應商名錄（庫）的供應商，其有效期為兩年。在這期間，若與該供應商建立合作關係，則需定期或不定期地對合作情況開展評價，只有評價合格的供應商才能夠繼續被使用。

對於已合作的供應商，集團通過日常業務監督及每季度業務現場巡檢，對條線業務進行監督檢核，對已識別的問題點督促供應商及時整改。年度合作商績效評估時，集團將根據評估結果對供應商實施獎懲，以此加大優良供應商的合作量，淘汰劣質供方。

未來，集團將持續關注供應鏈的可持續發展表現，確保供應商遵守相關法律法規的同時，亦要求其在環境保護和履行社會責任方面達到一定標準。

陽光採購

作為負責任的企業，本集團嚴格遵循《公平競爭審查條例》，始終堅持公平、公正、公開的原則開展商業合作。通過與供應商簽訂《陽光合作協議》，明晰並規範雙方履約行為。通過抽選供應商進行廉潔約談，以電話、訪談、供應商大會等多種形式宣傳集團廉潔管理要求，持續加強供應商廉潔合規意識。

環境、社會及管治報告

供應商考察員及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，公正客觀的對供應商行為進行評判。一旦發現供應商涉嫌利益輸送等違規行為，應當立即上報相關部門進行調查核實。確認存在違規操作的供應商將被集團劃分至不合格供應商庫，並立即終止合作關係。集團嚴令禁止任何貪腐或其他違規的操作，不得收受賄賂或做損害企業利益的行為，不得利用公司名義或職務之便謀取私利，更不得存在瀆職、收受賄賂等違反職業操守原則的行為。任何違規行為，一經核實，集團將根據相關內部規定對員工進行嚴肅處理，情節嚴重者將追究法律責任。



2024年度，集團《陽光合作協議》簽訂率為

100%

案例：

採購廉潔教育及採購技能培訓

為強化採購人員的專業技能，築牢廉潔自律的堅固防線，2024年8月，新希望服務邀請資深採購講師姜宏鋒，聯合集團審計監察部部長及審計監察中心經理，共同組織開展了一場以「加強廉潔自律、提升採購技能」為主題的現場培訓。新希望服務供應鏈負責人及其他採購人員參與了此次培訓。通過此次學習與交流，大家深刻認識到，廉潔理念應當被融入採購流程的各個環節，讓陽光透明成為採購工作最亮麗的底色。



採購廉潔教育及採購技能培訓

商業道德

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，始終堅持開放共贏、共創共用的合作理念及陽光正向、坦誠透明的基本原則，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。

本集團嚴格遵守《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，制定並嚴格執行《反舞弊管理制度》、《反洗錢內控管理制度》、《違規責任追究管理辦法》等一系列政策，以期營造公平競爭、誠信廉潔的良好氛圍，並有效識別洗錢和恐怖主義融資活動，避免直接或間接參與腐敗行為。

日常運營中我們攜手員工嚴守商業道德底線，透過多種方式倡導廉潔文化，包括但不限於以下：

- 新員工入職培訓：新員工需接受廉政從業行為規範教育，內容涵蓋禁止腐敗和欺詐、商業信息保密、申報利益衝突、消除不公平交易等多個方面。通過這些教育，促進員工對廉潔的範圍和問責措施以及廉潔方面的違紀行為的瞭解。
- 日常培訓：集團透過線上+線下相結合的方式，宣導反舞弊政策和相關措施。每年均對董事會成員及全體員工開展反腐敗培訓和法律法規、誠信道德教育等培訓，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及女子監獄線下警示教育等多種形式。
- 「陽光企業投訴舉報渠道」：集團搭建多元化舉報平台，鼓勵員工通過舉報電話、電子郵件、舉報箱等方式進行匿名或實名舉報。集團將嚴肅及認真處理所有舉報，並向舉報人及時反饋調查處理結果。為保護舉報人權益，我們承諾舉報人信息均屬機密，且嚴令禁止任何人以任何形式對舉報人或配合調查的相關人員進行打擊報復。如任何員工因尋求幫助或對已知或懷疑違反守則行為的舉報而遭遇報復，本集團對相關施害人予以嚴厲處分。

報告期內，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。

案例：

成都女子監獄警示活動

近年來，新希望服務持續開展反腐倡廉培訓。2024年8月新希望集團審計監察部組織開展監獄警示活動，旨在通過實地參觀和現場教育，增強員工的法治觀念和廉潔自律意識，築牢反腐倡廉的思想防線。新希望服務的主要領導現場參加了本次活動，並在監獄工作人員的引導下，先後參觀了勞動改造車間、監區監舍以及廉潔教育展廳，直觀感受了服刑人員的日常生活和工作狀態。服刑人員現場分享其因職務之便謀取私利、因思想鬆解和價值觀扭曲而逐漸淪陷，從事業巔峰到身敗名裂的慘痛教訓。通過這些生動且震撼的現實案例教育，從思想根源處築牢員工的廉潔意識，讓每一位元員工都能深刻認識到自身在反腐防線中的重要責任，主動成為反腐防線的堅定捍衛者。



成都女子監獄警示活動

信息安全保護

本集團始終將客戶隱私與信息安全保護置於關鍵地位，嚴格恪守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《電信和互聯網用戶個人資訊保護規定》、《計算機軟件保護條例》、《計算機軟件著作權登記辦法》及《移動互聯網個人隱私政策》等相關法律法規，切實履行法律賦予的責任與義務。集團還精心制定《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》等政策，明確系統權限管理、系統問題處理和應急處理、網絡安全、服務器存儲設施管理、數據備份和恢復等多項工作細則，以持續推進信息安全管理体系的構建與完善，為客戶隱私與信息安全保駕護航。

為妥善處理客戶、員工和商業夥伴提供的所有數據，切實保護數據隱私安全，集團制定了下列相關措施：

- 定期維修和維護軟硬件設備、通信設備、信息系統等基礎設施。
- 定期進行信息安全檢查和滲透測試，加強網站安全防護能力。
- 僅允許系統管理員查閱訪問數據，並要求其履行相應的保密義務。
- 倡導文明上網，鼓勵員工在安全的網絡環境下瀏覽信息。
- 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。
- 針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，將直接移交司法機關。

本年度內，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。

負責任營銷

本集團嚴格按照《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理辦法》等法律法規及相關行業規範的要求，遵循全面、合規、有效的原則開展業務。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，以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，確保發佈的內容真實、準確、權威和及時。

我們在日常經營中，嚴格審查產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖子和營銷材料等所有公開發佈的營銷信息，以確保發佈的信息合法性、真實性、可靠性，防止誤導讀者，進而有效保護業主的合法權益。

此外，我們還將不時對虛假信息或可能產生誤解的信息進行闢謠或公告說明，對涉及侵犯業主和本集團權益的違法行為及時採取法律措施，切實維護各利益相關方的合法權益。

知識產權保護

集團高度重視知識產權保護，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，規範知識產權的申請、註冊、使用及檔案管理等流程，切實保護集團各類軟件版權、專利和商標權益及安全。

本集團要求員工簽署《正版軟件使用承諾函》，協助員工樹立規範的軟件使用意識。集團對侵犯本集團知識產權的行為進行監測和調查，做到及時發現及時處理。

截至報告期末，集團已註冊商標156項，已註冊著作權23項，已註冊域名4個。

促進行業發展

新希望服務，作為四川本土物業服務領域的領軍者與港股上市的傑出代表，始終致力於實現「值得託付幸福的民生服務運營商」的企業願景，借助行業大會、機構研究等平台積極交流及學習優秀成果和寶貴經驗，攜手同行共同推動行業可持續發展。集團首席執行官陳靜女士於2024房地產與物業管理產學研創新峰會中，榮獲「2024中國房地產與物業管理行業產學研貢獻人物」獎項。

憑藉卓越的行業洞察力與深厚的服務積澱，新希望服務與中國房地產資訊綜合服務的領導企業——克而瑞物管於本年度聯合發佈了《民生服務白皮書》，從四個關鍵視角展開探討，詳細闡述了目前國家倡導的行業發展方向和現今經濟與社會的發展特點，分析了行業的發展現狀以及眾多企業的戰略選擇，並以此為基礎深度解讀新希望服務的民生服務發展路線。以實際行動為行業立標準、樹典範，持續引領民生服務邁向更高品質。



《民生服務白皮書》

用心服務，成就價值

打造優秀品質

隨著物業企業所處環境的變化，行業發展導向已從單純的規模擴張，穩步邁向高質量增長的新階段，提供品質服務是企業實現高質量發展的關鍵所在。我們始終秉承「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、優質的服務與客戶構建良好的溝通關係，確保各持份者的多元化及個性化需求都能得到及時響應與滿足，以此收獲客戶的高滿意度，實現成為「值得托付幸福的民生服務運營商」的企業願景。

客戶關係維護

新希望服務始終秉承「以客戶為中心」的服務理念，致力於為業主打造溫馨、舒適、安全的居住環境。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》、《中華人民共和國物業管理條例》等法律法規，並於集團內部制定並實施《客戶關係維護作業指導書》及《報事管理制度》等制度。

我們通過多元渠道廣納業主訴求，及時改進服務短板，快速響應業主及客戶需求，保持良好溝通，穩步提升服務滿意度。我們運用科學的投訴統計分析，實現服務質量預警與引導，以減少和避免投訴，提高客戶滿意度。物業中心透過定期舉辦的客戶見面會，面對面溝通了解客戶需求、及時為客戶排憂解難。

數字為基，高效閉環

為促成「自下而上」的反饋以及「自上而下」的督辦良性循環，新希望服務將傳統物業職能與數字化運營融合，並陸續落地8個AI應用場景，覆蓋錄單、派單、質檢、分析等環節，實現100%工單全週期線上化觸達，75%高頻問題在服務台可自助閉環，高效推動問題解決。通過充分發揮數位化工具的效率價值，新希望服務逐步轉變傳統物業營運的協作模式，促使組織更趨扁平化、高效化、智能化。



數字化應用串聯多個服務場景

多元化渠道溝通

我們重視業主心聲，始終以業主的反饋意見作為業務日臻完善的基礎，以向業主提供價值服務為核心，通過標準化的服務品質、人性化的服務過程以及規範化的服務管理，為業主提供具競爭力的產品和服務。我們通過多種便捷途徑接收業主的報事報修、諮詢建議或表揚等需求，包括但不限於：親臨物業前台、撥打24小時全國客服熱線、聯繫專屬服務管家、或WEB端、漫生活業主端等多種渠道。

本年度，我們繼續秉持社區共治理念，在「希望雲社區」小程序、APP上創新推出名為「意見小站」的質檢專欄，誠摯邀請業主參與監督環節，積極鼓勵客戶參與物業服務的監督與檢查工作，深度挖掘並悉心培養項目關鍵意見領袖，更加廣泛且深入地傾聽客戶心聲，精準洞察服務短板，進而有針對性地改進和提升物業服務品質，優化業主居住體驗，攜手共築優質社區環境。



「意見小站」

15分鐘響應機制

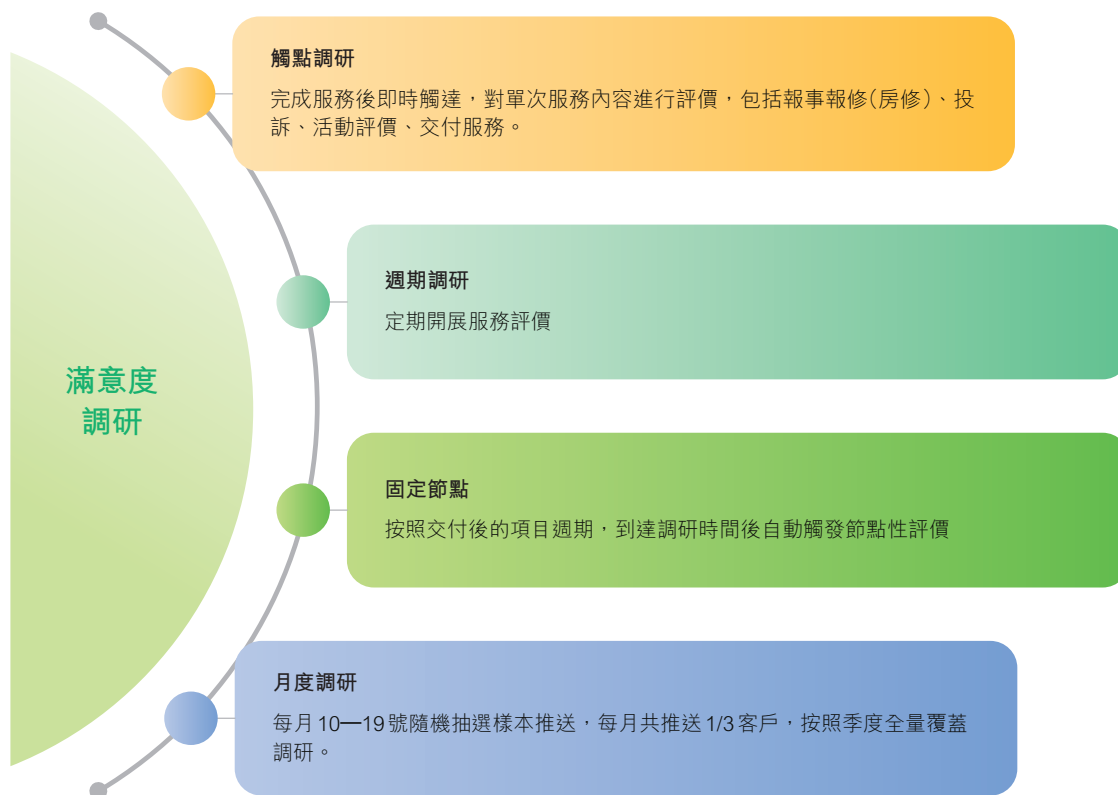
集團設置了15分鐘響應機制，客戶的一切需求在規定時間內必須得到響應。工作人員將依據報事信息，詳實填寫《客戶來訪來電記錄表》，並迅速跟進處理。報事處理完畢，我們會邀請客戶參與回訪，客戶確認報事處理結果並進行相應評價。通過嚴格落實報事日清月結制度，結合回訪情況及定期復盤會議，全力確保業主的每一項需求都能得到及時、妥善的解決，為業主帶來優質的服務體驗。

完善的投訴處理機制

- 投訴工單發起：可通過線下服務台、專屬客服管家、24小時全國服務服務熱線、微信公眾號和「希望雲社區」等多種渠道投訴。有關部門將相關投訴記錄於《新希望服務投訴處理表》，並按標準程序派發工單及時處理跟進。
- 工單分派：專案需核實相關投訴原因並進行分類，如員工投訴、房修類投訴、專業類投訴和其他類個別投訴，依據細類分派給相應部門人員跟進處理。
- 工單跟進處理：由被分派的相關人員負責跟進及督辦處理；若存在工單責任人離職或轉崗的特殊情況，應於系統內及時將未完成投訴轉發被移交人。
- 工單完成：投訴事宜處理完畢後，請客戶配合完成結束工單的操作。

新希望服務通過嚴密的分類與流程設置體系，實現對各類型投訴的及時準確響應，切實解決業主的服務需求，提升客戶滿意度的同時，切實保障了公司聲譽。

集團為深入了解滿意度現狀，廣泛收集客戶反饋意見，構建了由觸點調研與週期調研兩大部分構成的數字化滿意度體系，將即時性評價與階段性調研有機融合，全面覆蓋客戶全生命週期。



截至2024年12月31日，本集團年度內客服累計服務客戶數達24萬人，好評度為89%，投訴處理完成率達92%。未來，我們將持續聆聽客戶心聲，優化客戶體驗，助力社區生活品質邁向新高度。

客戶體驗提升

新希望服務始終緊扣「服務，成就價值」這一核心理念，時刻聚焦業主需求，從細微之處著手，持續優化服務品質。集團精心打造了《新希望服務SOP手冊》，通過標準化流程提升服務質量。並且，為適應業務多元化發展態勢，積極主動拓展服務領域，全方位延伸服務觸角，力求為業主提供更為周全、貼心的服務體驗，讓服務價值在每一個細節中得以彰顯。

暖心關懷

我們始終秉持「每天，讓幸福發生」的服務理念，精心呵護業主生活的每一個階段，憑藉悉心服務與關懷，與業主建立起無比深厚的信任紐帶，讓業主真正擁有歸屬感。

日常運營中，我們嚴格執行標準化流程，保潔人員及時清掃公共區域與道路，為業主打造整潔環境；安保團隊科學規劃巡邏時間及路線，全天守護社區安全。社區文化建設上，我們依據業主年齡與興趣，精心組織節假日活動，專業的活動策劃及流程把控，為業主全力搭建鄰里互動交流平台，增強社區凝聚力，攜手業主共同為友好社區的可持續發展貢獻力量。



每天，讓幸福發生

案例：

「你好鄰居」樂築第五屆鄰里百家宴

2024年11月，寧波新希望服務樂築良品項目團隊籌辦了第五屆鄰里百家宴。物業團隊的精心籌備，業主積極參與並自發組織歌舞表演，共同為小區業主帶來了一場聽覺、視覺與味覺的盛宴，為業主共敘鄰里緣、共促鄰里情、共商鄰里事搭建「連心橋」。席間，物業代表與業主共話家常的同時，積極探討其關於物業服務的需求點和關注點，切實做到「聚百家宴、知百家事、聽百家言、暖百家心、係百家情」。

為鼓勵更多業主參與小區公益事業，活動中特別設置「小區熱心公益人獎」頒獎環節，以此表彰在小區建設、鄰里互助等方面表現突出的業主，並鼓勵更多業主積極參與友好型社區建設，共同刻畫共建共治共享的友好睦鄰格局。新希望服務通過不斷創新的社區活動，積極搭建社區交流平台，推動社區文化建設，為實現社區可持續發展貢獻了堅實的力量。



「你好鄰居」樂築第五屆鄰里百家宴

高效服務

我們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，加強日常儀容儀表管理，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、回應速度及服務體驗，不斷獲得業主對我們的認可和信任。

案例：

新希望服務應急入駐「失管」小區

二零二三年十月，成都市四季映像小區原物業管理公司突然撤場，42萬平方米的小區陷入無人管理狀態：衛生無人清掃，管網綠化失修，大門無人看守導致人員隨意進出，4,600餘戶業主的日常生活受到嚴重影響。新希望服務臨危受命，14小時內迅速組織專業團隊並緊急進場，迅速啟動應急預案，在組織清潔維護的同時，排查安全隱患。通過設立臨時諮詢點，現場瞭解業主需求，耐心解答業主疑問，切實解決重點難點問題。

緊急入駐期間，新希望服務積極踐行社會責任，主動投入資金對小區進行全方位整改，積極組織業主溝通會，並且每周入戶拜訪聽取業主意見及建議，不斷改進及完善小區治理服務。團隊通過微信視頻號、業主群等渠道，定期發佈工作進展，主動邀請業主監督，成果展示公開透明。通過服務團隊成員不懈的努力，二零二四年該小區煥然一新。

應急入駐期間工作成果：

組織清理大型垃圾**5,000**餘件，讓家園重歸整潔美麗；

補換脫落牆磚、地磚**500**餘處，消除安全隱患；

整改下水管道**23**處，有效降低業主戶內因管道失修返水的現狀；

入場後大型搶修水管**7**次，保障社區供水；

更換照明燈泡**2,542**處，各類線路**374**處，提升業主日常生活的便利性及用電安全性；

推進完成電梯年檢**48**台，維修更換應急電源**13**台，保障業主乘梯安全；

聯動上線新希望車管雲平台，規範管理機動車出入。

應急入駐期間，新希望服務團隊以專業高效的服務受到業主一致好評，共計收穫四季映像業主贈送錦旗18面，感謝信32封。新希望服務團隊以超92%的業主支持率，從該小區的物業選聘中獲勝。



四季映像業主贈送錦旗部分展示

環境、社會及管治報告

在商戶管理領域，我們嚴格規範區域物業公司和物業客戶服務中心在商戶管理服務方面的工作，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相應措施，保護商戶和居民的權益的同時，促進社區環境的持續改善。

案例：

錦官印悅：一周年，服務鑄就美好

2024年9月，錦官印悅項目迎來交付1周年的重要時刻。團隊始終秉持專業、熱忱、負責的態度，以業主需求為導向，營造更加安全、溫馨、和諧的居住環境，全心全意為小區業主服務。僅短短1年，我們收穫了業主贈送的52面錦旗、27封感謝信、400個電話表揚。每一份讚譽都是對新希望服務團隊工作的高度認可。新希望服務團隊的每一位成員都將繼續全力守護業主生活。



「你好鄰居」樂築第五屆鄰里百家宴

特色項目

高端服務

新希望服務以「每天，讓幸福發生」為使命，致力於為高端客戶提供高品質、個性化的服務體驗，創新打造了獨立運營的D-LIFE高端物業服務體系。集團打破傳統物業的「4+1」「行政化」管理模式，形成俱樂部式物業、城市花園大宅式物業、酒店式服務物業三大產品模式，為不同客戶匹配與之相符的服務形態。



新希望服務高端服務

產品類型	服務類型	服務模式	主要內容
			典型服務
傳世別墅大宅	俱樂部式物業服務	超國標物業服務標準、項目特色服務、會所場館自運營(俱樂部式運營)、私宅管家式服務(15戶/管家)	會所運營、圈層服務、高端沙龍、生活服務、高檔物業資產管理
都市大平層	城市花園大宅物業服務	國標五星級物業服務標準、項目特色服務項、雙管家小組服務、會所場基礎運營(外部合作)、入戶服務、定制服務、社文服務	會所運營、圈層服務、生活服務、高檔物業資產管理
高級公寓	酒店式物業服務	國標五星級物業服務標準、項目特色服務項、24H客服前台、禮賓門房服務、會所場館基礎運營、入戶服務、定制服務、社文服務	高端沙龍、生活服務、高檔物業資產管理



環境、社會及管治報告

新希望服務團隊以差異化、個性化服務獲得了業主的高度認可，在提升所在樓盤的品牌形象和市場價值的同時，也為集團在高端服務領域的發展，積累了良好的口碑。

新食主義團餐

新希望服務依托新希望集團農牧食品產業優勢，在物業管理服務的基礎上，不斷探索物業服務新的增長點，打造了新食主義團餐品牌，致力於成為民生生活餐食一體化的運營服務商。新食主義以「安心、普惠」的團餐服務綜合解決方案，為更多企業客戶聚焦核心業務提供了有力的後勤保障。

團隊始終堅守對品質的嚴苛標準，精挑細選每一樣食材，經驗豐富的廚師團隊精心烹製出一道道安全、健康又美味的菜品。團隊服務亦貼心入微，每一個服務環節都做到盡善盡美。憑藉卓越的菜品品質與服務水準，我們於年度內獲得了由四川省第三產業協會頒發的「四川省團餐TOP30企業」榮譽稱號。這一榮譽不僅是對團隊過往服務表現的高度肯定，更是激勵團隊不斷完善、持續創新的強勁動力。

2024年度，集團憑藉「團餐+生活服務+物業+商業」的業務模式及優質的綜合團餐解決方案，成功獲取了1.2億元的團餐業務合同額，開展的「早安成都」、「暖冬新服」等系列社區餐食服務覆蓋家庭42,000+。

案例：
金融商業寫字樓團餐項目

華南新希望服務團隊深入挖掘客戶需求，積極推進金融商業寫字樓綜合服務業務，中國人壽保險廣西分公司團餐項目可滿足日均約600人次的職工用餐及服務需求。服務團隊經過持續的問卷調查、意見徵集以及用餐偏好調研等多種方式，瞭解客戶真實需求與感受，結合調查結果，不時創新菜品並推出新菜品及地方特色專場，以滿足客戶多元的用餐需求，不斷提升客戶就餐體驗。此外，華南新希望服務還提供商務定製接待餐、培訓自助用餐、外賣便當等多種服務，豐富就餐選擇，更好地匹配不同的商務場景需求。

華南新希望服務憑藉在團餐領域多場景、標準化、智慧化的優異表現，成功擴融與中國人壽的良好合作關係，為其提供更為全面的金融商寫「物業+團餐」積木式組合服務，這也進一步彰顯了華南新希望服務在民生服務綜合解決方案上的拓展與深耕。



多場景團餐服務

案例：
醫院食堂項目

本年度，新食主義團餐順利與宜賓市婦幼保健院建立合作關係。此合作項目全面覆蓋醫院職工、患者及其家屬、孕婦、兒童等多元群體的就餐需求。為了進一步提升服務便利性，尤其是照顧到行動不便的客戶，新食主義團餐積極拓展線上小程序點單模式，並推出「送餐到床」的暖心服務，極大程度地解決了特殊群體就餐難的問題。

此外，新食主義團餐項目組秉持著精益求精的理念，定期主辦美食品鑒會，盛邀院方相關人員參與評審。在活動中，我們廣泛收集各方意見，並以此為依據，不斷優化菜品質量，提升整體服務水平，力求為宜賓市婦幼保健院的全體就餐人員提供更為優質、貼心的團餐服務。



宜賓市婦幼保健院食堂菜品品鑒會

風物疊翠

新希望服務深度聚焦業主的日常生活體驗場景，緊密貼合「第一刻」服務感知記憶，持續更新《風物疊翠計劃》，積極探尋極具特色的主題長板，致力於為業主打造更為優質、深刻的服務體驗。截至目前，我們已圓滿完成50個項目的綠化亮點打造與恢復工作，其中30個項目成功斬獲當地「園林式住宅小區」榮譽稱號。新希望服務在綠化領域的突出表現，已在各地市場、政府以及客戶群體中收穫廣泛認可。

年度特色成果展示

綠化景觀長板建設計劃成效

市級園林社區評審

通過 **11** 個

綠化滿意度

93.15 分

裸土補種面積

19,588 m²

落葉清理

164 車

灌木修剪

872,283 m²

喬木修剪

3,135 棵

苗木整改

16,382 m²



風物疊翠計劃

客戶安全護航

我們始終堅信幸福源於安全，深知保障社區安全與秩序的重要性，為全力築牢社區安全網，守護業主和員工安全與健康，集團精心打造了完善且高效的突發事件應急管理體系，包括：建立《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》等多個安全保障指引。新希望服務始終將客戶健康與安全放在首位，構建起一張全方位、多層次的安全防護網，為客戶的生活與工作保駕護航。

食品安全無小事

集團旗下的新食主義團餐品牌，憑藉在團餐領域的深厚積澱與卓越專業能力，深度融入城市發展脈絡，致力於成為城市民生生活餐食一體化運營服務的引領者。在服務過程中，新食主義精準洞察城市居民與各類團體的多元餐飲需求，嚴格遵循高標準流程，精心烹飪每一道菜品，確保食品安全、美味與營養兼備，持續為城市民生餐飲事業注入活力，提升城市居民的生活品質。

2024年度集團對內部系統進行全面升級，精心增設「新食主義巡檢」專項欄目，通過全流程精細化把控，全方位做好食品安全監督工作。

食安保障 — 關鍵點控制



截至2024年12月31日，新希望服務團餐品牌新食主義憑藉優質的綜合團餐解決方案，已獲得五大資質認證。



本年度內，已售出團餐產品總數中因安全與健康理由而須回收的產品數量為0。

安全責任重如山

為進一步築牢業主生命財產安全防線，新希望服務始終秉持着對品質服務的執著追求，精準洞察安全保障需求。集團引入實時監控分析系統(RMA)，對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；建立標準化的風險排查、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；定期開展風險治理。切實做到常態化風險管控，為業主築牢安全防線，讓家成為最溫暖、最安全的港灣。

報告期限內，本集團安全板塊共開展消防培訓1,123次，防汛防洪及防汛演練614次、消防演練647次、防暴演練645次。



消防演習



消防演習



防汛演練



防暴演練

案例：

打造安全新典範 — 天府芙蓉園

作為城市與家庭的多維守護者，物業服務在安全保障中扮演著不可或缺的角色。以成都市金花橋街道 — 天府芙蓉園項目為例，新希望服務積極響應「平急兩用」設施建設號召，深度融入城市治理，充分發揮資源整合與協同能力，積極協助打造兼具日常休閒與緊急避難的兩用場所，成為民生服務的關鍵支撐點及城市安全與家庭幸福的堅實後盾。

項目團隊以安全為核心，全面排查梳理薄弱環節和潛在風險，打造特色安全牆，顯著提升了應急預案的響應與執行能力。物業不僅是社會應急體系中的重要力量，更是公共衛生事件處置的第一道防線、重大自然災害救援的關鍵梯隊，亦是人防工程使用的堅實盾牌。通過多元共治與精細化服務，新希望服務在補齊園區服務短板的同時，從民生服務的根基上延伸出更有力的守護之枝，為城市和家庭築起了一道堅實的安全屏障，成功實現了成為「值得託付的民生服務運營商」的企業使命。



天府芙蓉園項目展示

以人為本，同創共成

新希望服務始終秉持以人為本的理念，將員工視為集團最寶貴的財富，關注員工的福祉和職業發展，並致力於營造多元、平等與共融的職場環境，攜手員工實現自我價值與公司發展目標。通過為員工提供施展才華的平台，激發其創造力、釋放潛能。

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》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等相關勞動和社會保障法規，並制定了《員工手冊》、《招聘管理規定》等內部制度，期望為不同文化背景的員工打造一個相互尊重、相互理解、相互融合的工作環境。同時，我們也會通過持續不斷從高校及社會招聘優質人才、給予優秀年青人更多的機會，激發組織與人才活力，確保公司的長期競爭力。

新希望服務憑藉卓越的人才培養體系和良好的僱主口碑，榮獲「2024中國物業企業大學生首選僱主品牌」獎項。



2024中國物業企業大學生首選僱主品牌

人才引入

集團結合業務需求，透過多元渠道主動獲取外部人才，不斷拓寬招聘渠道和提升自身招聘能力，為公司的良好營運打下堅實的人才基礎。



校園招聘

- 新希望服務創立了以「兩年主管，三年項目負責人」為理念的「新晨生」培養體系，為應屆畢業生提供專項培養機會和通道，助力其發展成為專家或管理層。自2019年以來通過校園招聘，全國共引入優秀的大學生450餘人。



網絡招聘

- 通過Boss直聘等知名網絡招聘平台發佈招聘信息，持續優化招聘信息的投放策略，不斷提升其傳播廣度與影響力，以實現招聘信息的高效曝光。同時，利用平台先進的數據分析工具與精準匹配算法，深度挖掘平台人才資源，精準定位符合崗位需求的優質人才，從而更精準、高效地開展人才招聘工作。



線下招聘

- 本集團積極與各地政府部門、人力資源和社會保障局以及街道辦事處展開深度合作，踴躍參與各類線下招聘會。針對一線崗位長期面臨的招聘難題，主動深入鄉村、街道以及人才市場，開展面對面的現場招聘活動。通過與潛在求職者的直接交流，更加直觀地了解他們的求職意向與能力特點，進而提高招聘的契合度與成功率，有效緩解一線崗位的人才短缺問題。



內部推薦

- 內部推薦是獲取優質人才的關鍵途徑。我們大力鼓勵員工藉助內推方式挖掘和引入人才。針對內推成功的推薦人，公司將給予豐厚的獎金激勵，以此激發全體員工參與內推的積極性，不斷充實公司的人才隊伍，助力企業穩健發展。



環境、社會及管治報告

為切實提升招聘質量，公司精心構建了完備的面試官認證體系，優化並規範了招聘流程。

- 面試官認證體系：每位招聘人員與面試官均需具備專業的面試能力。深入研習勞動法規等相關法律法規知識並順利通過相關考核認證後，方可上崗履職。每位面試官每年均需接受兩次認證考核，以持續更新知識儲備、提升專業能力。
- 完善的招聘流程：當面試者面試通過後，人力資源部門將嚴格審查其資歷真實性，確保人才使用質量。在新員工正式入職前，人力資源部門要求其提供個人身份及資料證明文件，並逐一進行嚴格細緻的審查，確保為公司引入真實可靠的優秀人才。集團亦將本着平等、自願、誠實、守信的原則與員工訂立勞動關係，根據員工的工作性質，與其簽訂相應的實習協議、勞動合同或聘用合同，且於《員工手冊》明確載明辭職及解除僱傭關係的相關程序。

截至報告期末，本集團於報告範圍內之運營點共聘用3,939名員工，涵蓋物業、生活服務、商業運營、圍餐等多類業務崗位。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。

多元化、平等及包容

新希望服務致力於營造多元化、平等及包容的工作氛圍，嚴格遵守所在地區的相關法律和法規，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、晉升方面進行區別對待，保證人才管理過程公開、透明，保證員工享有平等機會。

我們特別關注殘疾人士、退伍軍人及女性的就業需求，並嚴格遵守《中華人民共和國婦女權益保障法》、《中華人民共和國殘疾人保障法》、《殘疾人就業條例》等法律法規。我們主動提供一定比例的殘疾人就業崗位，於報告期內共招錄退伍軍人220人次。



女性平等就業與發展

公司嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等法律法規，堅決拒絕僱傭童工。若發現有違反勞動標準或誤僱用未成年工人的情況，集團人力資源部門將及時採取相關措施，並立即向有關勞動行政部門報告和登記，切實保護勞動者的合法權益。

我們反對強迫勞動，在自願平等的基礎上與所有員工訂立勞動關係，絕不使用任何欺騙、威脅及強迫等不法手段。本集團《員工手冊》中清楚列明各種工時制的上班時間，我們大部分員工的工作時間遵循標準工時制。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，確保員工享有充分的休息時間和個人空間。本集團不提倡加班等強制勞動行，亦不提倡因效率低下或糾錯而加班，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。

報告期限內，本集團沒有發現僱傭童工或強制勞工的情況。

薪酬福利

本集團始終致力於構建全面且富有競爭力的薪酬福利體系，制定了完善的薪酬福利制度及績效評價體系，並於《員工手冊》、《員工績效管理制度》及《薪酬福利管理辦法》中載明相關細則。為充分調動員工的積極性、主動性和創造力，集團採用績效激勵的方式，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。



員工福利一覽

為增強員工的體驗感和歸屬感，本集團年度內共開展節日活動、抽獎活動、夏季送清涼／冬季送溫暖等活動300餘次，共計覆蓋員工10,000人以上。



員工福利活動

人才關懷

本集團致力於創建平等、通暢、透明的溝通環境，鼓勵員工積極建言獻策，與公司保持暢通交流，共同推動企業持續成長。

集團高度重視傾聽員工心聲，透過定期與不定期訪談、調研等形式，廣泛徵求員工對集團業務運營、人員管理等方面的意見。我們致力於營造開放氛圍，鼓勵員工毫無顧慮地如實反饋想法。2024年，集團創新發起了涵蓋了9類45項關鍵動作的「幸福星球計劃」，以「服務服務者」為出發點，覆蓋「入職→轉正→調任→升職」的新服人全週期的關懷路徑，兼顧生日、入職週年、節假日等多個場景的即時祝福，充分考慮員工在每個關鍵時刻作為「個體」的情緒迴聲，讓員工能在「幸福」的組織裡收穫幸福。



委屈特權	提升特權	辛苦特權	單身特權
雞娃特權	寵物特權	約會特權	……

「幸福星球計劃」



環境、社會及管治報告

本年度內，開展了8場「和光同行」高管面對面活動，共計覆蓋員工達1,000餘人。

自2019年以來，公司每年都會進行員工滿意度調研，期望透過調研結果瞭解員工在新希望服務工作的真實感受與反饋，並根據共性問題採取針對性改善。2024年，整體員工滿意度達88%。

人才發展

新希望服務始終將人才視為企業發展的核心驅動力，高度重視人才選拔與培養工作，並將「攜手奔跑，共享企業價值」確立為核心價值觀的重要組成部分。為構建完善的人才發展體系，公司精心制定了《培訓管理制度》，積極為員工搭建廣闊的能力提升空間與公平的職業發展平台。

我們鼓勵員工努力提升專業素養與管理能力，同時，依據崗位空缺實際情況，對員工與崗位的適配性進行評估。經嚴格規範的任免程序，在充分尊重員工意願的前提下，可將員工的工作崗位進行適當調配，實現人才與崗位的高效匹配。

在人才培養實踐中，新希望服務立足全局，持續強化人才培育與員工培訓的執行力度，深度挖掘與培育內外部講師資源，源源不斷地為企業輸送關鍵人才。目前，集團的員工培訓體系主要涵蓋三大類別，分別為新員工入職培訓、內部培訓以及外部培訓。

本報告期內，集團於全國累計開展各類培訓共計6,031場次，受訓人員達93,245人次，累計11,187課時。

培訓類型	培訓類型簡介
 新員工入職培訓	向新員工詳細介紹工作職責、工作流程及標準，以促進工作的開展。
 內部培訓	三大類內部培訓： 公司制度及操作技能培訓： 針對各項管理制度、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： 組織各事業部進行經驗分享與案例分享。
 外部培訓	公司派遣或同意員工參加外部培訓機構組織的培訓活動，以適應業務發展需要或提升員工專業能力。

新服學堂

集團圍繞文化引領、戰略推進、專業賦能、人才供應等多個層面，以「因分享、得成長，以服務」為理念，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平台——新服學堂。

本年度內，新服學堂組織線上培訓7,022場，培訓80,619人次，參訓講師727人，授課13,095課時。

新晨計劃

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

新服學堂人才培養項目體系

新希望服務堅持「人才年輕化、幹部內生化」的發展思路，營造豐富的學習機會與極具競爭力的成長空間，依託「新服學堂」，不斷健全培養體系。包括：儲將、礪將、領將等領導力梯隊訓練營，以及投拓、商業、財務、工程等專業提升班，以「訓+戰」結合，帶動能力經驗雙提升。



2024屆管培生入職訓練營



項目負責人能力提升訓練營

發展通道

新希望服務支持人才全方位發展與成長，充分激發員工多維度潛力，全面提升員工能力和團隊效能，促進人才成長與公司發展同頻共振。

我們為人才搭建廣闊的職業發展舞台平台，涵蓋縱向晉升與橫向拓展兩大維度。

- 縱向發展：我們構建了管理序列、專業序列、營銷序列以及操作序列四大發展通道。依據員工的能力水平、個人素質、發展潛力以及職業發展意願，精準匹配相應的序列。
- 橫向發展：考慮到員工職業發展意願的多元性，我們不僅在各職位序列內部，嚴格按照職位級別要求推動員工晉升，還積極開闢橫向發展路徑，讓員工在不同序列間擁有跨序列拓展的平台與機遇。

員工四種發展通道



通過考核或認證的員工填寫《試用期／加薪／崗位調整評估表》提出申請，即可啟動職業發展相關的線上流程。

職業健康與安全

新希望服務深知員工身體健康與心理健康共同發展的重要性。這不僅關係到員工的個人福祉，亦對業務的穩定性和團隊的協作效率有影響。我們的目標是建立一個促進員工福祉的工作環境，為新希望服務的可持續發展提供堅實保障。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》等相關法律法規，制定並推行《工傷應對措施》、《工作手冊》等內部政策，依法依規操作，切實保障員工健康與安全。截至報告期末，集團已獲得職業安全管理體系認證證書，相關物業管理服務完全符合國家職業健康安全管理体系標準。

本集團定期組織體檢及開展日常健康關懷活動，引導員工關注自身健康。同時，積極開展安全文明施工檢查、安全教育培訓、消防演練等活動，築牢安全防線。若發生工傷事故，公司將針對事故發生的原因進調查、分析和確認，採取相應措施以防止類似事故再次發生。同時，派專人慰問安撫員工，協助跟進醫療救治、工傷鑑定、傷殘評定與賠付等事宜，對認定為工傷的員工，依規安排工傷假。針對工傷醫療期長的員工，為掌握員工的工傷情況，我們要求員工在每月底前提交指定醫院的醫療診斷資料。另外，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、市場拓展人員統一購買了團體意外保險，以增強員工職業保障。

集團為保護員工的職業健康和 safety，從增強勞動保護及提高員工安全意識兩大方面入手，制定了以下措施：

- 依照勞動保護用品標準，為員工發放勞動保護用品，確保員工在生產與勞動過程中的安全、衛生及健康。
- 組織開展形式多樣的安全檢查工作，排查安全隱患，找出安全工作中的薄弱環節，並督促相關部門迅速落實整改措施，及時消除各類安全隱患。
- 制定突發事件應急預案，並定期組織演練活動，幫助員工掌握應對地震、山洪、火災、泥石流、滑坡、突發疾病等各類突發事件的避險技能，提升員工應對突發事件的能力。
- 夏季高溫期間，為員工提供系列防暑降溫物品，包括：送清涼禮包、解暑飲品、消暑用品及水果等。

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，本集團因工受傷共損失了397個工作天。未來，我們將持續開展職業安全教育，落實職業安全責任，盡可能避免類似情形發生。

守護綠色，點亮未來

綠色作為新希望服務的主題色，承載著多重關鍵意義：它既是極具辨識度的服務標識，鮮明展現企業特色；又是企業的核心競爭力，助力企業在市場中脫穎而出；更是企業穩健發展的堅實保障，為長遠佈局奠定基礎。集團積極響應國家綠色發展要求，持續探索低碳發展道路，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》、《節約用水條例》及其他相關法律法規。我們始終將良好的環境管理視作關鍵工作，積極踐行社會責任，努力回應社會各界的關切。

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。為構建人與自然和諧共生的可持續發展社會，我們不斷完善環境管理措施、優化環境管理體系，切實降低能源資源消耗，減少廢棄物排放，為社會的綠色可持續發展貢獻力量。同時，我們在全國開展綠色宣傳活動，積極傳遞關愛綠色植物、回收資源、垃圾分類等區域環保文化；推廣可降解材質物品的循環利用，減少一次性用品的使用，攜手各方共建綠色生態美好家園。

本年度，本集團未發生違反環境保護相關法律法規的行為。

節能減排

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，本集團運營過程中涉及的主要能源消耗為電力。本年度總能源耗用密度、空氣污染物排放密度及溫室氣體排放密度較上年度有所降低，反映我們的措施行之有效。為實現資源與能源的合理利用，本集團旗下商業物業在日常運營中將繼續積極推行系列舉措：

- 門窗密封保溫：在門窗處安裝密封膠條，有效防止經過調溫的空氣外泄，減少室內溫度調節能耗，維持室內溫度穩定，降低空調系統因溫度散失而產生的額外負荷。
- 辦公區域溫控：夏季室外溫度達到30攝氏度可開啓空調製冷，製冷溫度設置不低於25°C；冬季室外氣溫低於15°C時，可開啓空調取暖，取暖溫度不高於20°C開空調時關閉窗戶。
- 倡導電腦應設置5分鐘屏保程式。短暫離開座位時，關閉電腦顯示器，長時間外出時關閉電腦。

環境、社會及管治報告

➤ 照明系統優化：

- 燈具清潔維護：定期對燈具進行清潔，確保燈光無灰塵遮擋，最大限度提升燈具的發光效率，使電能轉化為光能的利用率達到最優。
- 動態傳感照明：在諸如樓梯間、儲物間等人員不常使用的區域安裝動態傳感器，僅在有人活動時自動開啟照明，人離開後及時關閉，有效避免了長明燈造成的電力損耗。
- 高效節能燈具應用：廣泛採用高效燈具，如T5熒光燈及發光二極管(LED)燈。同時，在樓梯間及地下車庫等特定區域使用感應節能燈具，根據環境光線及車輛、人員活動情況智能調節亮度，有效降低照明能耗。
- 分區照明：工作時間段內，在保證足夠照明的前提下儘量分區照明；非工作時間段，關閉辦公室照明。若有延時辦公情況，僅開啟工作區部分照明，辦公室照明做到人走燈滅。

➤ 節能減排宣傳：通過發佈節能減排辦法通知、公共區域張貼海報等形式，普及節能減排知識，強化全員節能減排意識，促進良好節能習慣的養成。

➤ 設備升級換代：積極購入並及時更換能源效益較高的設備，從硬件層面切實提高能源使用效率。

本集團根據企業實際經營狀況，已將排放量目標定為維持截至二零二五年十二月三十一日止年度（「二零二五年」）的溫室氣體排放總量密度不超過二零二四年的溫室氣體排放總量密度。

減少廢棄物

本集團在物業管理服務過程中產生的廢棄物，主要包含辦公及生活垃圾、建築垃圾、餐廚垃圾及有害廢棄物。其中，有害廢棄物：如用過的碳粉盒和電池，均交由具備專業資質的承包商負責處理；無害廢棄物主要涵蓋一般辦公室垃圾與生活垃圾。為妥善處置主要由物業內的租戶、住戶及客戶等產生的生活垃圾，集團委託了具備專業資格的第三方廢棄物處理承辦商，對不同類別的生活垃圾進行妥善處置。集團嚴格依照當地城市管理規定，妥善處理部分在管項目中業主遺留的建築垃圾，全力為業主營造舒適的居住環境。

我們致力於合理管理及處置業務活動所產生的廢棄物，始終維持減廢方面的高標準，積極強化員工意識，並為其提供相關支持以提升其在可持續發展方面的技能與知識。

為保護園區環境，新希望服務各在管項目堅持開展常態化垃圾分類行動，包含引入配備洗手池的垃圾分類亭、於總坪區域設置四分類點位、組建垃圾分類義務勸導隊、按照標準流程對垃圾資源進行分類運輸及處置，並且持續進行垃圾分類知識宣傳。

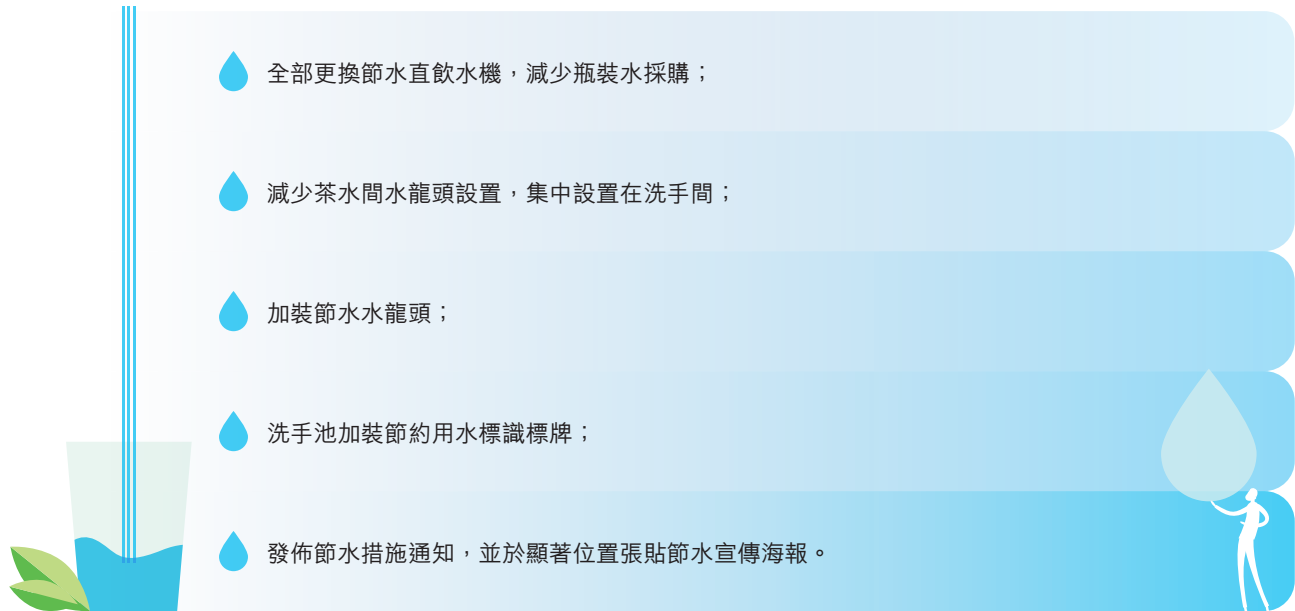
本年度有害廢棄物產生密度及無害廢棄物產生密度較上一年度有所下降。未來，我們將繼續落實本集團在物資節約和垃圾分類方面的以下措施：

園區項目方面	園區顯著位置張貼橫幅、海報和告示，向業主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 日常檢查垃圾收集點的衛生和分類情況 新食主義團餐項目食堂，積極推廣使用可降解密胺餐盤及餐具，經嚴格清洗消毒後重複利用，減少一次性餐具的使用
辦公室方面	推廣無紙化辦公，鼓勵員工盡量使用OA、飛書等線上系統電子方式進行資源傳輸和文件處理 在辦公區域設置垃圾分類標識，明確有害廢棄物分類與標識。對碳粉盒、廢電池等有害廢棄物，嚴格按照國家危險廢物分類標準進行標識，由專人負責暫存並定期清理 優化設備採購標準，優先選擇低廢、環保型辦公設備，推廣使用可重複利用的辦公耗材，如可替換墨水匣的印表機，減少使用一次性碳粉盒 鼓勵員工將廢棄的辦公耗材交由行政部門統一處理，實施「以舊換新」制度 使用雙面列印及複印，並減少不必要的列印及複印 打印機按照樓層設置1台／層 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 將一次性水杯、一次性筷子等一次性用品，更換為陶瓷水杯及其他可循環使用的物品 在辦公區域張貼宣傳海報，提高員工環保責任意識

本集團將下一年度的廢棄物產生量目標定為維持截至二零二五年十二月三十一日止年度的有害廢棄物及無害廢棄物排放總量密度不超過二零二四年的有害廢棄物及無害廢棄物排放總量密度。

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。集團在獲取水源方面沒有遇到任何問題，亦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，盡可能減少水資源的使用。本年度總耗水密度較上一年度有所下降，我們在運營過程中將繼續採取以下措施來增強員工節水意識，減少用水量：



本集團將下一年度的總用水量密度定為維持截至二零二五年十二月三十一日止年度的總用水量密度不超過二零二四年的總用水量密度。

減少包裝物

我們新食主義團餐服務的外送包裝物料，主要涵蓋塑料餐盒、紙張以及紙箱。為積極踐行環保理念，我們大力倡導客戶優先選擇在食堂用餐，以此減少一次性用品的消耗，助力綠色生活。



新食主義團餐堂食



新食主義團餐外送包裝盒

本集團將下一年度使用的包裝材料密度目標定為維持截至二零二五年十二月三十一日止年度使用的包裝材料密度不超過二零二四年使用的包裝材料密度。

氣候變化應對

新希望服務響應國家「雙碳」政策，順應全社會的綠色低碳、零碳轉型趨勢，持續探索綠色低碳模式，逐步完善應對極端天氣的應急響應機制，降低氣候變化風險相關的潛在負面影響，並根據行業發展趨勢適時調整公司服務內容及運營模式，以把握氣候變化帶來的綠色發展機遇。

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，積極制定應對策略，盡力避免風險的發生或減緩其不利影響。

風險類別	對本集團的影響	風險應對措施
實體風險		
立即性風險： 極端天氣事故	— 極端天氣引起的員工安全問題。	— 強颱風及降雨期間為員工採取預防措施，例如允許其遠程居家辦公
	— 極端天氣事件對企業造成財產損失。	— 監測天氣預報，提前攸好安全措施
長期性風險： 全球氣溫上升， 海平面上升	全球氣溫上升使工作環境的轉變及影響產品的產量。	— 定期為員工組織防汛、防颱風等應急演練，提升其對突發災難的應變能力
		— 為員工和業主組織災難逃生演練
		— 為員工提供更多降溫措施
轉型風險	未有遵守最新的披露要求而引致的法律問題及財務負擔。	— 減小戶外工作時間
		— 使用可再生能源的方案
		— 監測監管趨勢，確保本集團的排放符合最新法律要求
政策和法規風險： 氣候相關政策收緊	未有遵守最新的披露要求而引致的法律問題及財務負擔。	— 定期檢討現有的物業管理策略

風險類別	對本集團的影響	風險應對措施
技術風險： 商品或服務被低碳技術取代	市場對高碳排產品規範較多，若產品技術跟不上市場對節能效率及環保的需求，便會被低碳技術的產品或服務所取代，從而影響盈利及市佔率。	- 一 積極佈局綠色能源產電 - 一 擴大低碳技術的應用
市場風險： 客戶對綠色商品或服務之需求提升	因應市場對綠色商品愈催重視，投資人或客戶開始要求低碳商品，企業若無法提供相關商品，便會失去競爭力，從而影響盈利及市佔率。	掌握市場趨勢和客戶需要，向可持續產品與服務機制轉型
名譽風險： 客戶或社群對於低碳轉型之印象與評價	客戶或社群對於不關心低碳轉型的企業有著較差的印象與評價，投資人或客戶因此便不會投資或購買企業的產品，從而影響盈利及市佔率。	披露及宣傳公司於ESG方面的貢獻

氣候變化管理

集團對標全球最佳實踐，針對已識別的氣候風險，結合企業業務特性制訂策略，力求做到「及早防、及時避、反應快」，務求全面提高應對氣候變化的韌性與適應能力。

案例：

戰高溫，送清涼

在全球氣候變化的大背景下，極端高溫天氣愈發頻繁。面對日益嚴峻的高溫挑戰，新希望服務勇擔社會責任，積極響應社會需求，秉持人文關懷精神，在全國範圍內組織開展了多場送清涼活動，覆蓋了業主、員工、建築工人、環境工作者、外賣配送員、社區空巢老人等多種群體。新希望服務透過實際行動，發揮示範引領作用，呼籲更多的企業和社會力量關注氣候變化帶來的影響。大家攜手同心，共同應對氣候變化，彰顯了新希望服務在應對氣候變化方面的擔當與責任。



華東戰區夏季送清涼活動



蓉城戰區夏季送清涼活動

案例：

風雨無懼，未雨綢繆

根據氣象局的氣候趨勢預測，2024年東南沿海汛期氣象災害預計較為嚴重，防汛防台形勢嚴峻複雜。新希望服務東南戰區與街道辦事處、地區住建局、消防救援大隊及街道黨群服務中心聯合成立了防汛防台應急演練工作組，並開展了2024年防汛防台應急預案演練。本次演練採取實戰模擬的形式，模擬了因颱風登陸致使溫州市區出現大範圍風雨，進而引發路面積水、積水湧入地庫、人員受傷需救援以及管道堵塞等問題的處置場景。通過以演築防，全面築牢防汛防台的應急防線，進一步提升園區應急搶險隊伍的實戰能力和水平，確保汛情發生後能夠指揮得力、保障有效。

同時，新希望服務東南戰區以此次演練為契機，積極推廣實戰經驗，持續完善防汛防台應急預案和應對措施，強化應急搶險隊伍的實戰能力，進一步夯實防汛責任，以臨戰狀態做細做實各項應對工作，全力保障業主生命及園區財產安全，確保安全渡汛。



新希望服務東南戰區應急防台防汛演練

希望為翼，公益相伴

本集團始終秉持「客戶滿意決定服務價值，服務他人成就自我價值，搭建平台創造夥伴價值，幸福事業貢獻社會價值，攜手奔跑共享企業價值」的理念，充分發揮物業管理領域的專業優勢，積極參與救災援助、環境保護、教育教學、社區公益以及關愛社會弱勢群體等各類活動，全心全意為人們創造美好生活，攜手各方共同構建充滿溫暖與包容的和諧社區。



集團總部

2024年5月，新希望服務透過成都市善新社會工作服務中心，向中國聽力醫學發展基金會「益耳行動」捐贈愛心善款72,336元，為聽障群體獻上愛心。



錦城戰區

2024年1月14日，成都塔子山壹號物業黨支部組織玩具義賣活動，並以業主名義向成都兒童福利院捐贈了1,600元的等價愛心物資。



蓉城戰區

2024年9月，成都錦官秀城在桐梓林街道舉辦的成都市慈善捐贈公益活動中積極響應，累計捐贈30,000元，用於社區公益事業落實。



華南戰區

2024年4月，為支持佛山市南海區慈善會里水鎮公益事業，特捐贈6,000元。



雲貴戰區

2024年8月，昆明大商匯向前衛街道百川基金及前興社區微基金累計捐贈20,000元，用於社區公益事業開展。

年度公益慈善捐贈

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	相關活動照片
年度環保公益活動		
垃圾分類進小區	2024年以來，新希望服務陸續在南寧錦悅青山、成都堤亞納河谷、蘇州錦粼雲薈等各小區開展垃圾分類宣傳行動。透過發放宣傳折頁、組織四分類桶互動遊戲等形式，宣傳活動共計覆蓋上萬名業主。	 
「植此青綠，擁抱春天」植樹節行動	2024年3月12日，由三船港社區新時代文明實踐站、新希望服務等聯合舉辦的「植此青綠，擁抱春天」植樹節主題活動在吳越雲境雅苑小區舉辦。活動當天，社區志願者、熱心業主，以及青橙綠苑幼兒園師生共同種下「希望之樹」，為綠色環保添一份力。	  
「地球一小時」	2024年4月，新希望服務攜手文匯社區、寧波軌道交通、寧波美兆健康醫療，開啟一場以「心繫地球家園，踐行綠色出行」為主題的「地球一小時」公益活動。活動相繼於樂築良品園、宸芯里、堃天府、錦悅灣展開，透過「我愛地球」DIY活動、綠色出行宣講、派送免費地鐵票等方式，以實際行動鼓勵大眾選擇綠色出行方式。	  

活動主題	活動	相關活動照片
年度社區公益活動		
災後救援在行動	2024年6月，桂林遭遇百年一遇的特大暴雨。獲悉消息後，華南新希望服務緊急馳援桂林人壽，在24小時內調撥發電機組、抽水機組、消毒水、維修檢測工具、蓄電池、牛奶等百餘件愛心物資，總價值約2萬元，用於桂林暴雨災後恢復工作。	 
「久久節」樓下好物集	2024年，新希望服務以「樓下好物集」為主題，啟動第六屆久久節活動。期間，8大戰區合共73個項目參與其中，整體活動滿意度達97分，帶動預存營銷收費總額約933.5萬元。與此同時，活動期間共引入社商攤位230個、生活服務攤位132個、業主攤位520個，合共882個好物攤位。產品涵蓋牛奶食品、玩具書本、顏值好物、原創手作等多個類別。配合現場遊戲互動、幸運抽獎等環節，讓業主獲得的體驗感勝於消費感。	   
第四屆希望杯乒乓球比賽	2024年12月，來自東南新希望服務在管15個小區的200餘名業主，齊聚溫州乒乓球協會場館，參加第四屆希望杯乒乓球比賽。比賽設有男子單打、女子單打、少兒單打及團體賽項目。在激烈角逐決出優勝者之際，活動亦有力促進了鄰里關係的和諧融洽，使參與者充分體驗到運動所蘊含的健康活力與無窮樂趣。	 

微光行動

自「微光行動」公益品牌發佈以來，新希望服務持續強化品牌聯動，於各地持續開展公益捐贈、志願服務等系列行動，將幸福的「微光」播撒至每一個角落。

以下為年度部分微光公益活動回顧：

活動主題	活動	相關活動照片
「致力為公，愛滿星河」關愛孤獨症兒童	「世界孤獨症日」到來之際，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、新希望物業服務集團有限公司溫州分公司聯動社會多方，於溫州龍舟運動中心，再次參與以「致力為公•愛滿星河」為主題的關愛孤獨症兒童大型公益活動，為300戶孤獨症家庭架起愛和溫暖的橋樑，期間為自閉症兒童捐贈了牛奶、火腿腸等愛心物資。	   
愛心助農	溫州新希望：2024年10月，溫州新希望服務黨支部與溫州市洞頭區大門鎮烏仙頭村支部委員會共同簽訂「黨建聯建•助農共贏」合作協議。雙方充分整合資源優勢，秉持互惠共贏、共謀發展的美好願景，以造福民生為最終目的展開長期合作，著力拓寬農產品（烏仙頭村大米）的銷售渠道，以黨建引領踐行民生幸福之路。 新食主義：項目團隊積極響應政策號召，通過中國脫貧地區農副產品網絡銷售平台，採購了價值269,480元的食用油，以實際行動助力農村經濟發展、支持脫貧攻堅，彰顯企業的社會責任與擔當。	 

活動主題	活動	相關活動照片
無償獻血	新希望服務陸續在成都、寧波、溫州、南寧、昆明等地組織志願獻血行動，本年度內，累計獻血量超5,000ml。新希望服務堅持將愛心傳遞，為生命續航。	 
精準幫扶	2024年9月11日，蘇州新希望服務參與工業園區慈善總會發起的公益行動，積極支持園區的扶貧工作，包括：園區慈善醫療救助、「情繫環衛工，愛心體檢」，及「陽光扶貧」走訪慰問等項目。	
夏季送清涼 — 醫務工作者	2024年度，新食主義團餐醫院項目舉辦了3場夏季送清涼活動，覆蓋醫務工作者合計3,000人。	   
公益志願行動	廣西新希望服務大商匯項目與所在的安陽社區，連續三年開展學雷鋒聯合活動。今年學雷鋒月期間，新希望服務在城區內共開展9場便民志願服務。	 

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	2024年度	2023年度
空氣排放物¹			
氮氧化物(NO _x)	千克	537.93	220.79
硫氧化物(SO _x)	千克	132.02	44.02
顆粒物(PM)	千克	53.75	26.49
溫室氣體排放量²			
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	527.67	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	30,926.95	49,841.46
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	31,454.62	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	7.99	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	<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	5,340.93	5,194.52
無害廢棄物密度(每名員工)	噸／員工	1.36	1.98
紙張消耗			
紙張用量	千克	6,494.70	17,132.17
紙張消耗密度(每名員工)	千克／員工	1.65	6.52
能源消耗			
總耗電量	兆瓦時	56,258.96	85,468.44
天然氣耗用量	立方米	240,000.00	78,352.00
液化石油氣耗用量	千克	—	2,610.00
汽油耗用量	公升	1,059.00	11,122.72
柴油耗用量	公升	—	24,134.61
總能源耗用量	兆瓦時	58,779.38	123,033.84
總能源耗用密度(每名員工)	兆瓦時／員工	14.92	46.82
總能源耗用密度(每平方米)	兆瓦時／平方米	<0.01	0.01

¹ 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。

² 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。

環境範疇	單位	2024年度	2023年度
水資源消耗			
總耗水量	千立方米	1,353.33	1,818.82
總耗水密度(每名員工)	千立方米／員工	0.34	0.69
總耗水密度(每平方米)	千立方米／平方米	< 0.01	< 0.01
包裝物材料消耗總量			
使用的包裝材料總量	噸	1.44	2024年新增
使用的包裝材料密度	噸／員工	< 0.01	2024年新增
使用的包裝材料密度	噸／平方米	< 0.01	2024年新增

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	2024年度	2023年度
員工人數			
員工總數	人數	3,939	4,309
員工總數(按性別劃分)			
女性	人數	1,881	1,929
男性	人數	2,058	2,380
員工總數(按僱員類型劃分)			
全職初級員工	人數	3,497	3,868
全職中級管理層	人數	422	418
全職高級管理層	人數	20	23
員工總數(按年齡組別劃分)			
30歲以下	人數	1,128	1,338
30-50歲	人數	2,252	2,298
50歲以上	人數	559	673
員工總數(按地區劃分)			
新服總部	人數	166	171
蓉城戰區	人數	318	不適用
錦城戰區	人數	279	不適用
高端服務戰區	人數	235	不適用
東南戰區	人數	298	363*
華南戰區	人數	519	446*
雲貴戰區	人數	248	241*
華東戰區	人數	474	557*
中北戰區	人數	346	352
新食主義	人數	47	54
其他總數(包括錦官新城、明宇商服及港澳台)	人數	1,009	994
員工流失率			
員工流失率	%	36.62%	28.67%
員工流失率(按性別劃分)			
女性	%	35.93%	27.10%
男性	%	37.24%	29.90%
員工流失率(按年齡組別劃分)			
30歲以下	%	44.49%	30.49%
30-50歲	%	29.16%	28.70%
50歲以上	%	44.32%	24.64%

* 2024年度根據集團方針戰略調整戰區組織架構，撤銷四川戰區，新成立高端服務戰區、錦城戰區、蓉城戰區；原華東戰區杭州、嘉興城市整體業務併入蘇滬戰區，成立新華東戰區；原華東戰區寧波城市整體業務併入東南戰區；昆明戰區、中北戰區貴陽、畢節城市業務整體併入雲貴戰區。

社會範疇	單位	2024年度	2023年度
員工流失率(按地區劃分)			
新服總部	%	25.23%	25.65%
蓉城戰區	%	35.50%	不適用
錦城戰區	%	43.52%	不適用
高端服務戰區	%	46.10%	不適用
東南戰區	%	39.06%	33.39%*
華南戰區	%	31.80%	27.48%*
雲貴戰區	%	30.92%	26.75%*
華東戰區	%	39.85%	33.17%*
中北戰區	%	35.81%	31.78%
新食主義	%	32.86%	21.74%
其他總數(錦官新城、明宇商服包括港澳台)	%	35.49%	26.22%

社會範疇	單位	2024年	2023年	2022年
職業健康與安全				
過去三年(包括匯報年度)	人數	0	0	0
每年因工亡故的人數				
因工傷造成的死亡比率	%	0	0	0
因工傷損失工作日數	日數	397	400	402

社會範疇	單位	2024年度	2023年度
發展與培訓			
按性別劃分的受訓員工百分比³			
女性	%	49.88%	44.23%
男性	%	50.12%	55.77%
按僱員類別劃分的受訓員工百分比			
全職初級員工	%	90.59%	89.91%
全職中級管理層	%	8.85%	9.57%
全職高級管理層	%	0.56%	0.52%

社會範疇	單位	2024年度	2023年度
按性別劃分的員工平均培訓時數⁴			
女性	小時	44	43
男性	小時	44	43
按職級劃分的員工平均培訓時數			
全職初級員工	小時	44	43
全職中級管理層	小時	43	42
全職高級管理層	小時	40	40

³ 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。

⁴ 本年度的員工平均培訓時數計算方法為各類別僱員受訓時數÷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，點亮未來 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。	節能減排
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	節能減排 附錄一：可持續發展資料摘要
	A2.2	總耗水量及密度。	節能減排 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。	節能減排
	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。	節水措施
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量。	減少包裝物

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，點亮未來
	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，點亮未來
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。	氣候變化管理
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。	以人為本，同創共成 人才關懷 薪酬福利
	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

B. 社會範疇			相關章節
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
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。	多元化、平等及包容
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	多元化、平等及包容
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	多元化、平等及包容
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

B. 社會範疇			相關章節
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。	用心服務，成就價值 客戶關係維護 客戶體驗提升 客戶安全護航 信息安全保護 負責任營銷
	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。	食品安全無小事
	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。	信息安全保護
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。	優化治理，行穩致遠 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。	希望為翼，公益相伴
	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)。	希望為翼，公益相伴
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	希望為翼，公益相伴



新希望服务
NEWHOPE service