

让城市更美好!



2025 年度

# 环境、社会和公司治理报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT 2025

# 目录 CONTENTS

关于本报告	03
董事长致辞	05
走进新大正	07
实质性议题分析	12
利益相关方沟通	13

## 01 党建领航 筑牢城市服务合规根基

党建引领	17
公司治理	19
合规经营与风险管理	22
反商业贿赂与反贪污	25
反不正当竞争	28

## 02 专业赋能 精筑城市空间服务价值

创新驱动	31
服务安全与质量	40
供应链安全	53
数据安全与客户隐私保护	56
协同共建	61

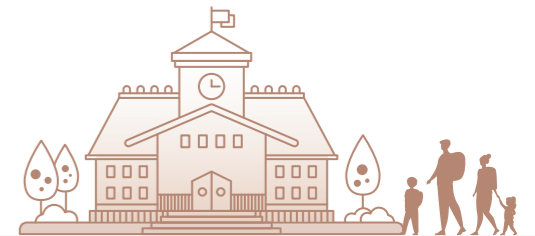
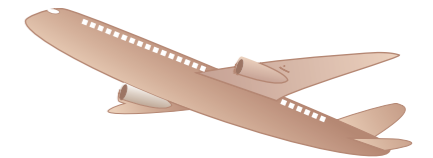
## 03 绿运维新 守护城市生态美好底色

环境合规管理	65
应对气候变化	67
能源利用	68
污废处理	75
资源利用	78
生态系统与生物多样性保护	80

## 04 人本共生 践行美好城市责任担当

员工雇佣	83
员工权益保障	85
员工发展与培训	89
员工福利与关怀	91
职业健康与安全生产	95
社会贡献	99
乡村振兴	101

关键绩效	103
标准索引	105
读者反馈	107



# 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4份环境、社会及治理（ESG）报告。报告详细披露了新大正2025年度在经济、环境、社会及公司治理等责任领域的实践与绩效，旨在与各利益相关方有效沟通，系统回应其期望与要求。



股票代码:002968



## 时间范围

2025年1月1日至2025年12月31日，为增强报告可比性与前瞻性，部分内容向前后年度适度延伸。



## 报告边界

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、环境及公司治理等责任的信息，相关典型案例源自公司所属企业。



## 数据来源

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。



## 报告称谓

除另有说明外,本报告中的政策、声明、资料等覆盖新大正物业集团股份有限公司及其附属公司的实际业务范围,报告主体与《新大正物业集团股份有限公司2025年年度报告》一致。



## 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）》  
深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制（2026年修订）》  
联合国可持续发展目标（SDGs）  
《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《ISO26000：社会责任指南（2010）》



## 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

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。

## 董事长致辞



尊敬的各位股东、客户、员工及社会各界朋友：

岁序常易，华章日新。谨以本报告，向您全面呈现新大正2025年在环境、社会与公司治理（ESG）领域的实践与成效，分享我们以责任为底色、以可持续为目标的增长轨迹。

ESG不是附加议题，而是新大正的立身之本与价值之源。作为城市空间与美好生活的守护者，我们始终将绿色低碳、人文关怀、合规稳健融入经营全流程，把“做一家好企业”的初心，转化为创造客户价值、行业价值、社会价值的扎实行动。

2025年，我们锚定高质量发展，在ESG赛道上稳步前行：

**环境层面：**积极响应“双碳”战略，推进绿色设施改造、节能降耗运营、垃圾分类与资源化利用，以精细化管理降低服务全周期环境影响，共建生态友好的人居与办公空间。

**社会层面：**坚守服务本源，以品质守护业主托付，以温情营造社会和睦；关怀每一位员工成长与福祉，搭建公平发展平台；积极投身公益与社区服务，践行物业企业使命，彰显企业公民担当。

**治理层面：**坚持规范运作、透明披露，完善ESG治理架构，强化内控与风险管理，以高效治理保障长期稳健，守护投资者与利益相关方权益。

我们深知，物业服务连接千万家庭、服务千行百业，ESG的每一步精进，都关乎生活温度、城市品质与行业未来。这份报告，既是对过往责任实践的总结，更是对未来可持续发展的承诺。

展望未来，新大正将继续以ESG为战略牵引，坚守初心、以更坚定的责任担当、更务实的行动举措，为社会做出贡献、为客户创造价值、为股东创造财富、为员工带来幸福，与各方携手同行，让城市更美好！

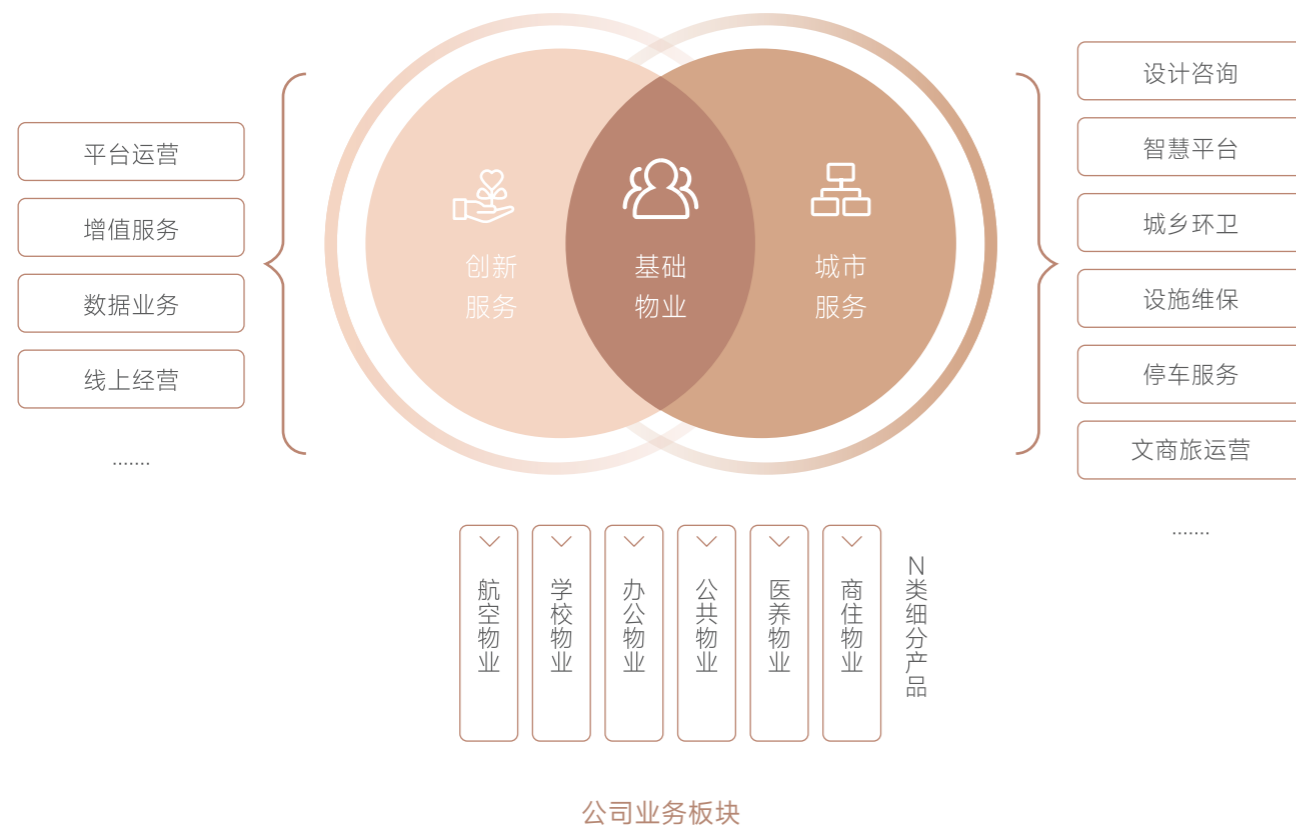


新大正物业集团股份有限公司  
党委书记、董事长 **李茂顺**

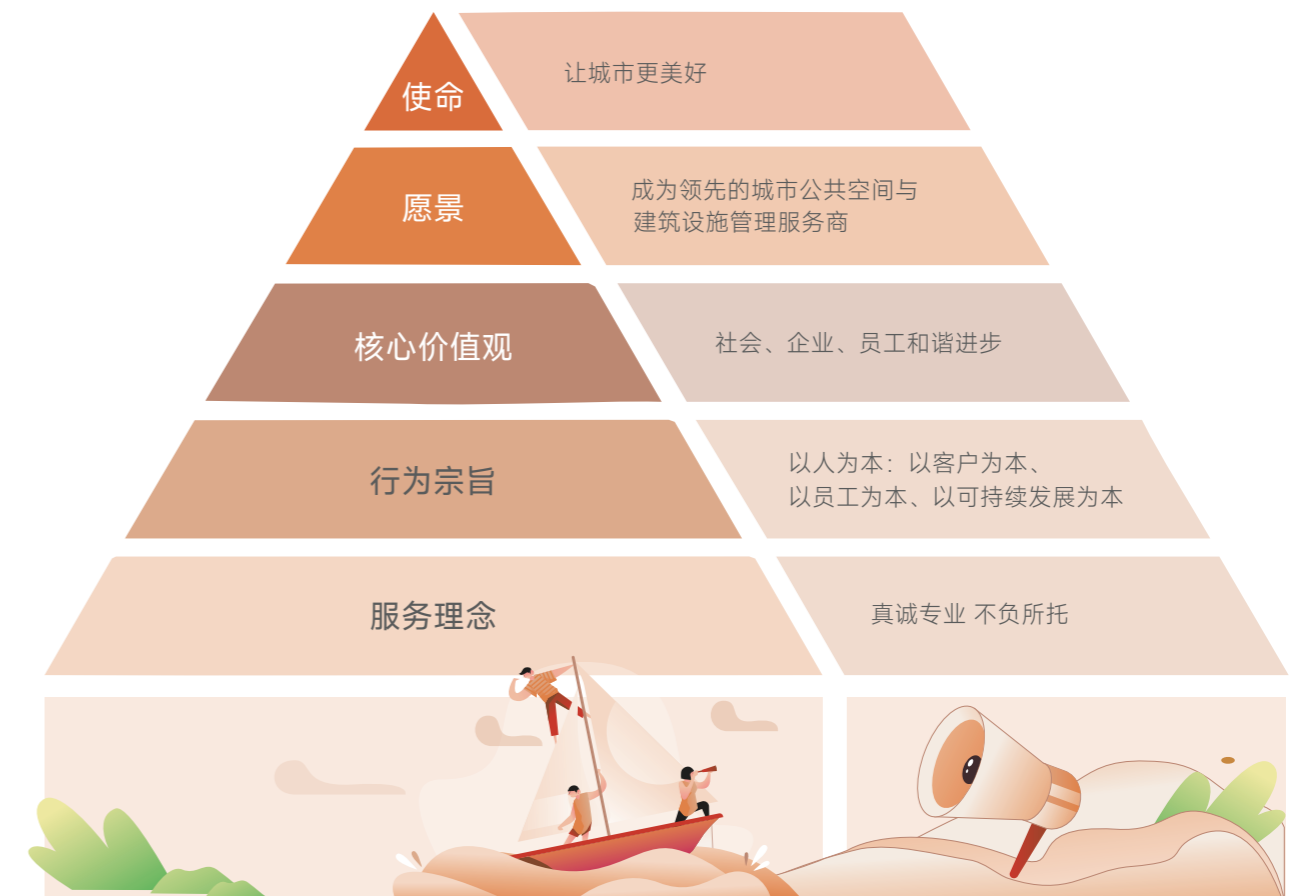
# 走进新大正

## 公司简介

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，构建以基础物业为核心，城市服务与创新服务协同发展的三大业务版图。通过持续深入研究客户需求、作业场景及服务标准，助力客户聚焦主业，创造服务价值与优质体验，成为公建物业服务领域的专家。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。



## 企业文化



# 发展历程

## ◆ 1998

公司更名创立，取得一级物业管理资质。成立党支部。  
确立宗旨：依法经营，科学管理，客户至上，持续发展。

## ◆ 1999

获得 ISO9002 国际质量管理体系认证。全市第一个国优项目：大正大厦。引进戴德梁行顾问合作。

## ◆ 2001

实施内部员工股权激励，成为1/3员工持股的物业管理公司。承接广璐大厦，开启市场化发展进程。

## ◆ 2003

商业物业市场化探索，顾问四川内江黄桷井商城、达州时代天城。

## ◆ 2005

承接重庆大学虎溪校区物业，进入学校物业领域。

## ◆ 2004

承接九龙坡区机关物业，进入公共物业领域。  
第一次企业文化价值体系梳理。

## ◆ 2009

营业收入突破1亿元。

## ◆ 2011

成为国家级服务业标准化试点单位。第二次企业文化价值体系梳理，颁布《人力资源工作条例》。

## ◆ 2012

承接贵州省高级人民法院物业，开启全国化业务布局。

## ◆ 2013

聘请全球知名咨询公司罗兰贝格进行战略咨询，制定公司未来发展战略规划与组织管控体系。

## ◆ 2015

承接重庆大足人民医院物业，进入医养物业领域。

## ◆ 2016至2019

进入航空物业领域，承接重庆江北国际机场和北京大兴国际机场物业项目。  
营业收入突破10亿元，进驻全国18个省（直辖市）、31座城市。获得重庆市“五一劳动奖状”。  
成功上市挂牌深交所（股票代码：002968）。

## ◆ 2020

收购民兴物业100%股权，实施了上市后的首次并购。布局城市服务新赛道。  
发布“五五规划”，锚定未来战略。

## ◆ 2021

营业收入突破20亿元，重庆以外区域收入占比超过50%。  
成为中国物业管理协会标准化建设专业委员会主任单位。

## ◆ 2022

承接2022年北京冬奥会主场馆后勤保障，首次服务国际大型赛事。  
收购四川和翔，进入市政环卫领域。  
获评人民网“社会责任企业奖”年度企业奖。

## ◆ 2023至2024

2023年营业收入突破30亿元。  
进入26省(直辖市)、百余座城市。蝉联中国物业百强第12名。  
荣获“重庆市企业创新奖”。  
蝉联“重庆服务业企业100强”。  
蝉联“重庆民营企业100强”。  
全资子公司瑞丽缤南荣获“2024年度全国巾帼文明岗”。  
与飞书战略合作，助力数字化转型。

## ◆ 2025

2024年营业收入达到33.8亿元  
获评中国清洁清洗行业、医院消毒清洁养护服务甲级及企业信用等级AAA级资质  
荣获企业标准化管理体系5A级认证，企业标准化建设再上新台阶  
参加2025国际机场博览会，展示智慧物业服务场景，包括服务平台、无人机、智慧卫生间等创新应用。  
顺利通过设施管理（ISO 41001:2018）、反贿赂（ISO 37001:2016）、信息安全管理体系（ISO/IEC 27001:2022）等多项国际国家标准权威认证。

企业  
初创  
阶段  
1998  
-  
2001

市场  
起步  
阶段  
2002  
-  
2008

快速  
成长  
阶段  
2009  
-  
2019

高速  
发展  
阶段  
2020至今

## ◆ 2007至2008

承接西永微电园物业，进入园区物业领域。  
董事长王宣获得“中国优秀民营企业企业家”及“中国商业服务业改革开放30周年卓越人物”荣誉称号。成立员工互助性质的爱心基金会。



## 年度荣誉



★重庆市优秀民营企业



★2025重庆民营企业100强



★2025中国物业服务综合实力百强企业第12名



★2025重庆服务业企业100强



★保洁服务优秀企业  
——贵州省市容环境卫生行业协会



★2025年企业社会责任典型案例证书

2025年重要荣誉

## 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。

影响重要性	非常重要	合规运营与风险管理 公司治理 应对气候变化 供应链安全 环境合规管理 绿色运营	职业健康与安全 员工培训与发展 员工权益与福利 多元化与平等用工 社会贡献 反商业贿赂及反贪污	服务质量与客户满意度 创新驱动 能源利用
	重要	乡村振兴 水资源利用 废弃物处理 污染物排放 生态系统和生物多样性保护 产业链协同	利益相关方沟通 反不正当竞争 尽职调查 平等对待中小企业	数据安全与客户隐私保护

2025年双重重要性议题矩阵

### 环境

- ① 应对气候变化
- ② 污染物排放
- ③ 能源利用
- ④ 环境合规管理
- ⑤ 绿色运营
- ⑥ 水资源利用
- ⑦ 废弃物处理
- ⑧ 生态系统和生物多样性保护

### 社会

- ⑨ 服务质量与客户满意度
- ⑩ 创新驱动
- ⑪ 供应链安全
- ⑫ 产业链协同
- ⑬ 数据安全与客户隐私保护
- ⑭ 多元化与平等用工
- ⑮ 员工权益与福利
- ⑯ 员工培训与发展
- ⑰ 职业健康与安全生产
- ⑱ 社会贡献
- ⑲ 乡村振兴

### 治理

- ⑳ 公司治理
- ㉑ 合规运营与风险管理
- ㉒ 反商业贿赂及反贪污
- ㉓ 反不正当竞争
- ㉔ 利益相关方沟通
- ㉕ 尽职调查
- ㉖ 平等对待中小企业

# 利益相关方沟通

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。





# 01 党建领航

筑牢城市服务合规根基

## 我们的行动

- 党建引领
- 公司治理
- 合规经营与风险管理
- 反商业贿赂与反贪污
- 反不正当竞争

SDGs 对标

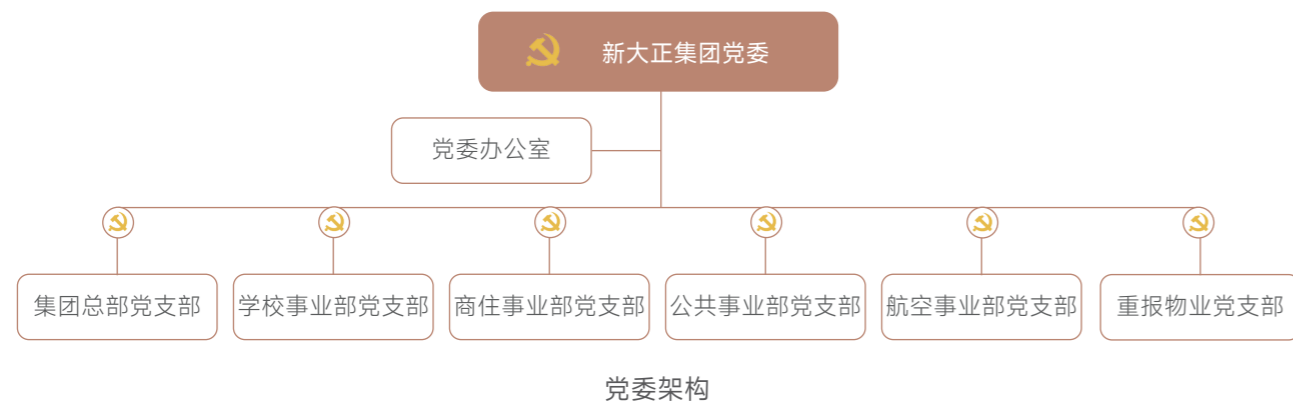


## 理念

公司始终将稳健作为企业治理的底色，通过持续优化法人治理结构，确保决策科学、运作高效。在董事会建设中，公司注重多元化与专业化并重，让不同视角的智慧融入战略制定；在投资者关系管理上，公司以真诚沟通为桥梁，用透明及时的信息披露回应市场关切，赢得投资者的长期信任。同时，公司以严谨的内控体系精准识别并化解风险，让合规经营贯穿业务始终。在商业道德领域，公司坚守廉洁底线，倡导公平竞争，以零容忍的态度筑牢反舞弊防线。

# 党建引领

新大正始终将党建引领作为核心，充分发挥党组织的战斗堡垒作用以及党员的先锋模范作用。公司党委设立党委办公室，统筹管理各党支部工作，构建起完善的党组织体系，确保党建工作全面覆盖各业务领域。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。



## 关键绩效



## 案例 case 公司赠书促进员工学习，融合理论与实践

2025年新年伊始，公司基层党组织向一线项目党小组赠送了《毛泽东选集》《坚持底线思维》等经典著作，引导员工从中汲取思想智慧，学习实事求是的工作方法，增强风险意识。项目团队把理论学习与实际工作紧密结合，于设备维护中探寻高效节能的管理模式，在安全管理中制定严密的防范举措，让理论切实转化为服务保障的行动力量，提升了员工的思想素养与风险防范意识。



公司赠送航空事业部员工党建书籍

## 案例 case 党建引领凝聚力，共促后勤保障发展

2025年3月，公司党委与重庆市人民医院后勤党支部联合开展主题党日活动，双方党员代表通过座谈交流、实地参观等方式，围绕后勤服务标准化、智慧化建设等议题展开深入探讨，并就设备全生命周期管理、智能化医疗后勤等合作方向达成共识。活动期间，双方党员还共同参观了红色教育基地，透过珍贵影像资料和实物展品，深刻感悟革命精神。此次党建联建活动有力推动了党建工作与业务保障的深度融合，促进了资源的高效共享与经验的深度互鉴。



新大正与重庆人民医院联合开展党日活动

## 案例 case 开展校企党建联建共建，深化产教融合

2025年5月，公司学校事业部党支部与重庆科技大学资产与后勤党总支后勤管理党支部开展党建交流活动，通过实地观摩智慧化服务场景、开展座谈研讨，围绕设施管理智能化、服务流程数字化及人才培养等议题展开深入交流。双方以党建为纽带，建立常态化联动机制，在组织共建、人才共育、发展共谋等方面达成多项共识，为校企协同发展搭建了有效沟通桥梁。

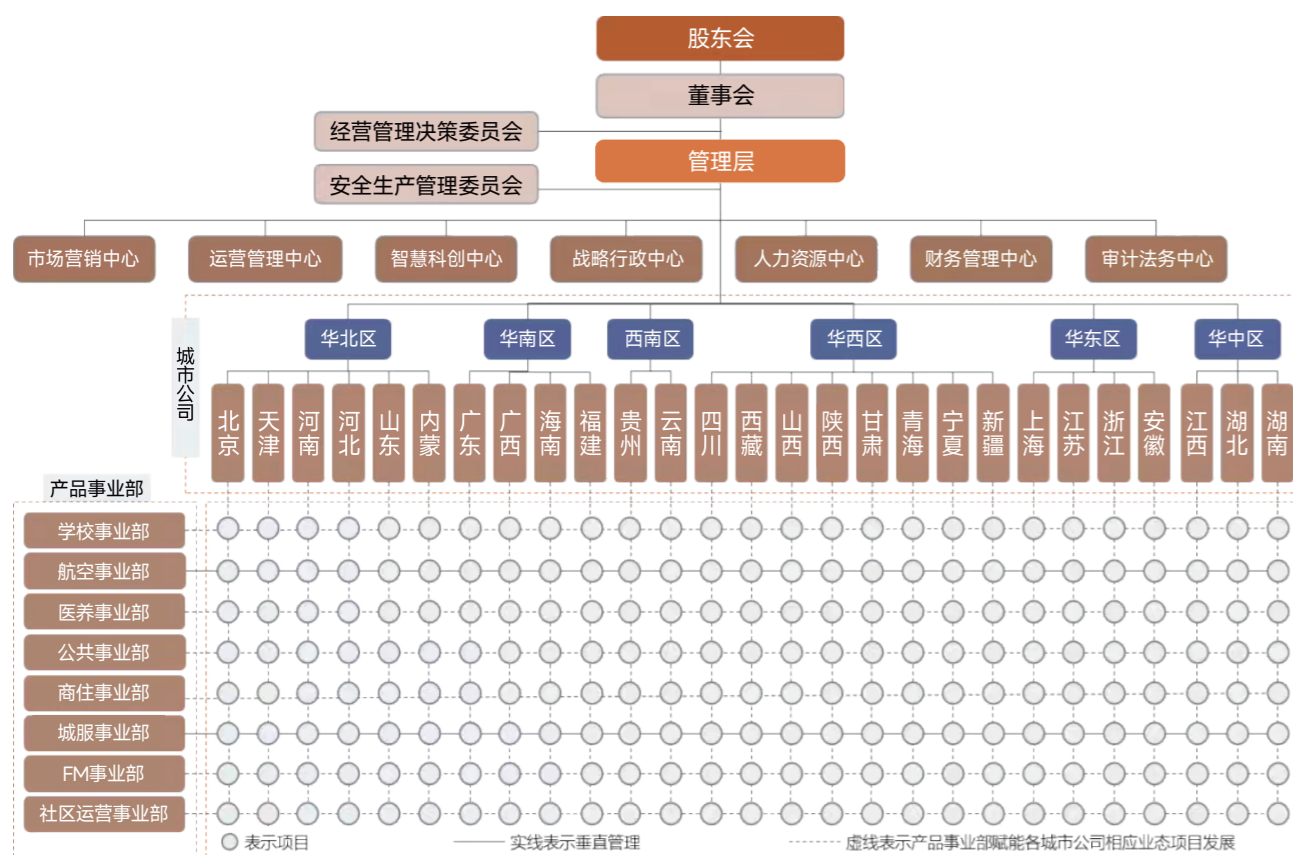


公司与重庆科技大学联合开展党建活动

# 公司治理

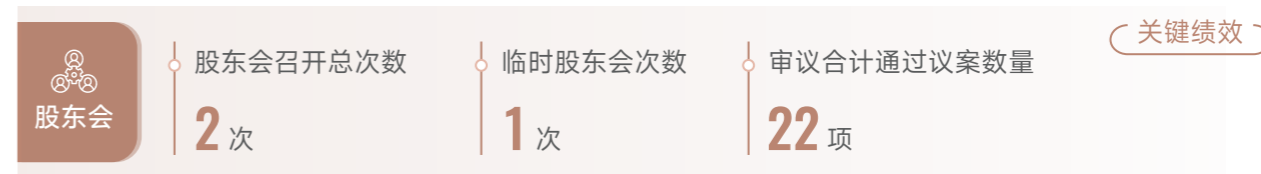
新大正持续优化法人治理结构，全面提升治理水平，确保决策过程高效透明。公司董事会成员结构注重多元化，汇聚了不同专业背景与性别的优秀人才，充分保障了决策的全面性与前瞻性。独立董事充分发挥专业优势，为公司战略制定与执行提供深度洞察与建议，进一步增强治理效能。通过科学决策与高效执行，公司不断强化核心竞争力，推动业务稳步拓展，在复杂多变的市场环境中保持稳健前行。

## 治理架构



公司组织架构

公司严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《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，公司制定了《股东会议事规则》《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。



## 董事会有效性及多元化

董事会是公司经营管理重要决策机构，承担“定战略、作决策、防风险”核心职能，对股东会负责。为确保决策科学、合理、高效，公司构建多元化董事会治理体系，下设战略与投资、审计与风控、提名与薪酬三大专业委员会，提供专业化支持。其中，审计与风控、提名与薪酬委员会中独立董事占比达三分之二，提供独立、专业判断。同时，公司推动性别多元化，吸纳女性董事，践行包容性文化，为决策注入多元视角与人文关怀。

### 关键绩效



## 投资者关系管理

新大正公司重视投资者关系管理，致力于与投资者建立长期信任。通过建立沟通架构，促进与投资者互动，及时回应关切、传递公司价值。公司制定《投资者关系管理制度》，强化信息交流，增进投资者理解与信任。同时，明确分红政策，让投资者分享盈利，促进公司与投资者长期稳定互动，为资本市场环境作贡献。



投资者沟通渠道

### 案例 case

#### 加强媒体合作，塑造正面公众形象

2025年，新大正通过加强与主流媒体的沟通合作，有效传递公司价值。《重庆政协报》于3月刊发深度报道，系统阐述了公司守正创新的高质量发展之路；此外，公司在外部媒体报道中集中展现了在股价表现、AI技术赋能及行业地位方面的正面形象。通过持续的正向媒体传播，公司向更广泛的投资者群体传递了稳健经营与创新发展的良好形象。

### 案例 case

#### 入选全国首张民企能力清单，夯实投关基础彰显发展价值

2025年8月，全国首张民营企业能力清单（第一批）于重庆渝中区2025渝企汇·供需对接沙龙正式发布，新大正凭借在城市公共服务领域的深耕积淀成功入选，跻身50个引领性、创新性供给项目之列，与行业翘楚同台彰显专业实力与标杆地位。公司深耕城市公共服务领域多年，构建起多元业务版图，实现全国26个省百余个城市的布局，此次入选是行业对其核心竞争力与发展价值的高度认可。该事件有效提升公司市场影响力与品牌美誉度，向市场传递企业稳健发展的积极信号，夯实投资者信心，同时为链接产业链资源、拓展发展机遇奠定基础，深化投资者关系管理成效。



### 关键绩效

2025年  
公司举办投资者开放交流会  
**2**次

在互动易  
与投资者互动  
**53**次

投资者  
问题回复率  
**100**%

## 信息披露管理

公司根据《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第5号——信息披露事务管理》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。



### 关键绩效

2025年，公司披露定期公告  
**4**份

临时公告  
**103**份



## 合规经营与风险管理

新大正始终将合规经营与全面风险管理作为企业行稳致远的生命线，制定《内部控制管理规范》《风险管理规范》《法律风险管理规范》《审计内控管理规范》等管理制度，构建全流程、全覆盖、多层次的内控与风险管理体系，将合规要求深度融入业务全链条与运营各环节，通过体系化制度建设、权威认证对标、常态化风险防控与全员化合规培训，持续提升风险识别、预警、处置与闭环管理能力，为公司高质量发展筑牢坚实的合规风控屏障。



公司通过风险管理认证



公司通过企业诚信管理体系认证



企业信用等级能力达到AAA级

决策与监督层

• 董事会及董事会办公室

确定总体目标、风险偏好与承受度，批准管理策略、重大风险解决方案及监管评价审计报告，是最高决策机构。

• 审计与风控委员会

指导审计法务中心开展管理工作，按专属工作规则履行监督职责。

执行与统筹层

• 总裁

主持全面日常工作，审批制度、考核方案及年度审计计划与预算。

• 审计法务中心

统筹建立管理体系，组织开展风险评估、重大风险策略管理，检查评价各单位管理有效性，提交监督评价报告至总裁、审计与风控委员会及董事会。

• 五大风险归口管理部门

战略行政中心、财务管理中心、市场营销中心、卓越运营中心、人力资源中心、智慧科创中心，按职能条线统筹对应领域管控。

落地执行层

各职能中心、事业部、城市公司及专业公司为合规风控第一责任主体，负责本单位业务模块的风险识别、评估、应对方案制定，完善内控设计，监督制度执行，反馈重大缺陷与漏洞。

合规经营与风险管理治理架构



风险识别

○识别范围：覆盖战略、财务、市场、运营、法律五大风险类别，涵盖内部与外部风险因素。  
○信息来源：广泛收集历史数据、未来预测、行业案例、政策法规、客户与供应商情况、舆情信息等内外部初始信息，经筛选、提炼、分类后用于风险评估。

风险评估

○评估维度：从“发生可能性”与“影响程度”双维度分析，明确风险等级。  
○评估频率：每年至少1次常规评估，若经营模式、关键人员、会计政策等发生重大变动，及时重新评估，实行动态管理。

风险预警

○建立安全、关注、提示、预警、危机响应、五级预警体系，设定明确阈值指标。

风险应对

○策略选择：根据风险等级与公司风险偏好，选择风险承担、规避、转移、转换、对冲、补偿、控制等适配工具。  
○方案制定：针对各类风险制定具体解决方案，明确目标、组织领导、业务流程、资源保障及事前-事中-事后应对措施。  
○内控落地：针对重大风险制定全流程控制措施，其他风险聚焦关键环节设置控制点，通过制度建设、流程规范、风险控制文档编制强化执行。

监督与改进

○自查与检验：各单位定期自查风险管理工作，及时整改缺陷并报送报告；公司定期检查检验各单位工作有效性，评估风险管理策略并提出改进建议。  
○年度监督评价：至少每年1次开展全公司风险管理监督评价，可结合年度审计、任期审计或专项审计实施，评价报告直接报送总裁、董事长及审计与风控委员会。

合规风控管理体系

案例 case

常态化风险培训，强化合规运营能力

公司各业务单元定期开展覆盖全业态的专项培训，涵盖安全知识竞赛、后勤服务技能大赛等环节，同时结合反诈宣传、安全巡查等常态化活动，将风险防范意识融入日常管理与员工培训体系。持续的系统化培训提升了各业态项目的合规运营与风险防控能力，为服务现场平稳运行提供有力保障。



关键绩效

内控合规风控培训次数

35次

内控合规风控培训覆盖关键岗位人数

5,000+人次

# 反商业贿赂与反贪污

新大正始终坚守廉洁经营的商业底线，以零容忍态度坚决防范和打击商业贿赂、贪污腐败等违规违纪行为，构建“制度约束、过程防控、监督问责、教育引导”四位一体的反商业贿赂与反贪污管理体系，将廉洁合规要求贯穿采购合作、经营管理、权力运行全流程，通过完善制度规范、强化全链条风险防控、畅通监督举报渠道、深化全员廉洁教育，持续营造风清气正的经营环境，守护企业健康发展的廉洁根基。



公司通过反贿赂管理体系认证

## 反商业贿赂与反贪污管理体系

### 关键岗位防控

针对总经理、采购部经理等核心岗位开展廉洁风险点排查，明确“大额资金使用审批”“供应商选择”等高风险环节，制定“公开招标”“货比三家”“重大事项集体决策”等防控措施，建立风险分级台账。

### 签订廉洁协议

与投标单位、供应商等合作方签订《廉洁合作协议》，禁止乙方以回扣、宴请、资助等形式向甲方员工行贿，明确乙方行贿将被列入黑名单、终止合同并赔偿损失。

### 规范合作流程

要求招标过程中员工主动申报与投标方的关联关系，招标委员会集体决策，仅考量公司实力、报价合理性等合规因素，杜绝个人利益干预。

内外部协同管控，阻断腐败链条

### 开展专项考试

组织全管理序列、专业序列及关键操作序列员工参与廉洁履职教育线上考试。

### 案例警示教育

通过内部培训宣贯职务侵占、挪用资金、商业贿赂等典型案例，解读《刑法修正案（十二）》对非国家工作人员受贿罪、职务侵占罪的量刑升级规定，强化“伸手必被查”的警示效果。

### 廉洁文化宣贯

将《廉洁从业十条禁令》纳入全员必学内容，要求各项目张贴于醒目位置，通过飞书、知识库等渠道全员覆盖。

全域教育警示，强化员工廉洁意识

### 纳入绩效否定项

将“因内控缺陷导致重大行政处罚”“年度内控综合评价不达标”列为组织绩效否定项，累计3次一般行政处罚扣除20%业绩分，重大行政处罚直接否定100%业绩分。

### 分级审批问责

一般员工轻微违规由业务单元处置并备案；  
基层/中层管理干部违规由审计法务中心查处报总裁审批；  
高层管理干部违规报董事长审批，确保问责无层级死角。

### 强化过程考核

将廉洁培训参与度、内控检查完成率、举报线索处置率纳入年度内控考评，推动反贪腐工作落地见效。

考核问责强化，压实管理责任

案例 case

强化合规培训，筑牢风险防线

公司联合相关单位开展普法宣传活动，邀请专业人员为员工讲解法律法规及廉洁履职要求，并通过观看视频、解析案例、互动讨论等多元方式深化员工对法律知识的理解，持续提升员工的法律意识和职业道德素养。普法教育促进员工在岗位上知法守法、廉洁履职，为公司合规经营奠定了坚实基础。

举报渠道与举报者保护

多维举报渠道

开通举报电话(023-63809110-8401/8402/8030)、邮箱(sjnk@dzwycom)、飞书通道、二维码、举报网址，现场沟通等7类举报途径，覆盖员工、客户、合作伙伴等所有关联方。

举报管理保障

对举报人信息严格保密，严禁打击报复；明确恶意举报追责机制，确保线索真实有效；对查证属实的实名举报给予奖励，奖励资金来源于挽回的直接损失及考核扣款。

常态化监督检查

定期开展内控抽查，各业务单位每月自查，将“投诉举报渠道张贴情况”纳入必查项；强化对招标、采购、结算等关键环节的流程监督，防范商业贿赂与贪污风险。

监督举报渠道畅通，强化全域监控



关键绩效

2025年，公司开展反商业贿赂及反贪污培训

20次

公司开展廉洁履职教育考试

员工参考率达 100% 合格率 99.6%

公司未发生贿赂及贪污相关诉讼 / 举报事件

# 反不正当竞争

新大正严格遵守《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。公司建立了覆盖反垄断与公平竞争的管理体系，通过制定反不正当竞争管理制度，系统防范虚假宣传、垄断行为及侵犯商业秘密等风险。公司定期对管理体系落实情况进行审核，并通过培训、会议、宣传等多种方式持续强化员工合规意识。

案例 case

建立刑事风险识别清单，落实反垄断与公平竞争风险控制措施

公司借助《企业刑事风险识别清单》，全面且系统地梳理了与反垄断及公平竞争相关的刑事风险，明确将串通投标、侵犯商业秘密、虚假宣传、假冒注册商标以及行贿等行为列为重点防控对象。针对上述风险，公司制定并落实了具体的控制措施。该清单为公司反垄断与公平竞争风险控制提供了重要依据，有效提升了合规经营水平。



关键绩效

公司未发生过不正当竞争案件。





# 02 专业赋能

精筑城市空间服务价值

### 理念

新大正始终秉持“以服务创价值，以创新促发展”的核心理念，聚焦公建物业核心赛道，以创新驱动为引擎、服务安全与质量为根本、数据安全与客户隐私保护为底线、供应链安全为支撑、协同共建为路径，系统性构建全链条产业运营与价值创造体系，持续推动物业服务向智慧化、专业化、多元化升级，以高品质服务赋能城市空间运营与民生服务提质，切实履行企业社会责任，助力行业高质量发展。

### 我们的行动

- 创新驱动
- 服务安全与质量
- 供应链安全
- 数据安全与客户隐私保护
- 协同共建

### SDGs 对标

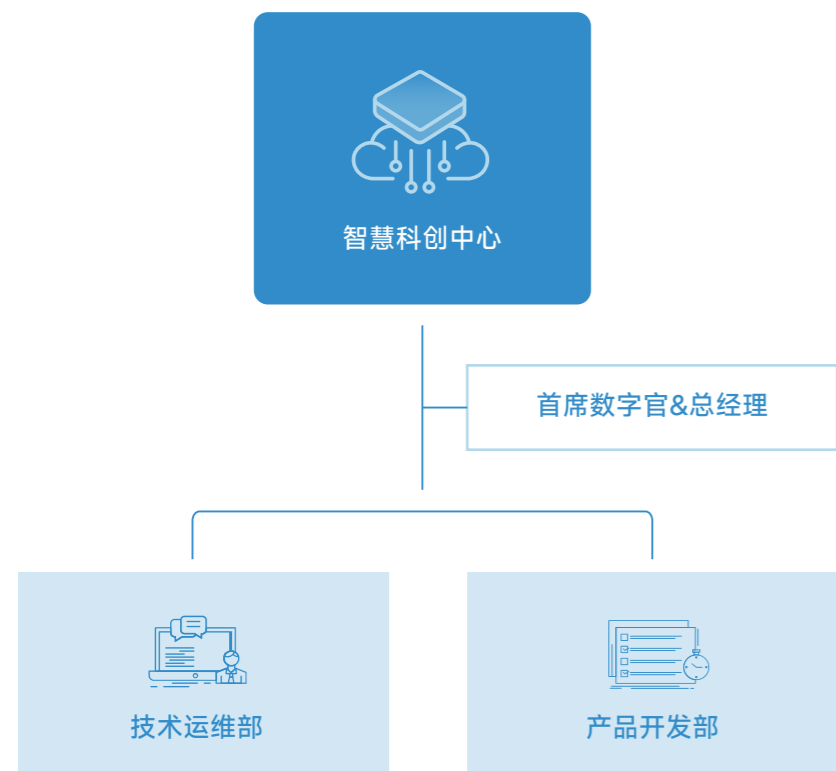
11 可持续城市和社区	12 负责任消费和生产	17 促进目标实现的伙伴关系

# 创新驱动

创新驱动是新大正突破传统物业边界、实现智慧化转型的核心引擎。公司聚焦标准化、数字化转型、智能技术、服务模式创新，成立智慧科创中心推进技术落地，深度应用物联网、大数据、AI等前沿技术。同时构建研发管理体系，严守科技伦理，强化知识产权保护，以“业务+组织”双轮驱动，提升服务效率与体验，为企业注入创新动能。

## 治理

公司构建了以智慧科创中心为核心的研发创新治理架构，明确各部门权责边界与协同机制。同时，公司以《企业标准体系构成规范》《企业标准制修订管理规范》《通用业务信息化需求管理规范》等一系列制度为基础，建立标准化的研发创新管理规范，为技术研发、数字化应用、产品迭代等全流程创新工作提供坚实的制度与组织保障。



研发创新治理架构



企业标准化管理体系认证

## 战略

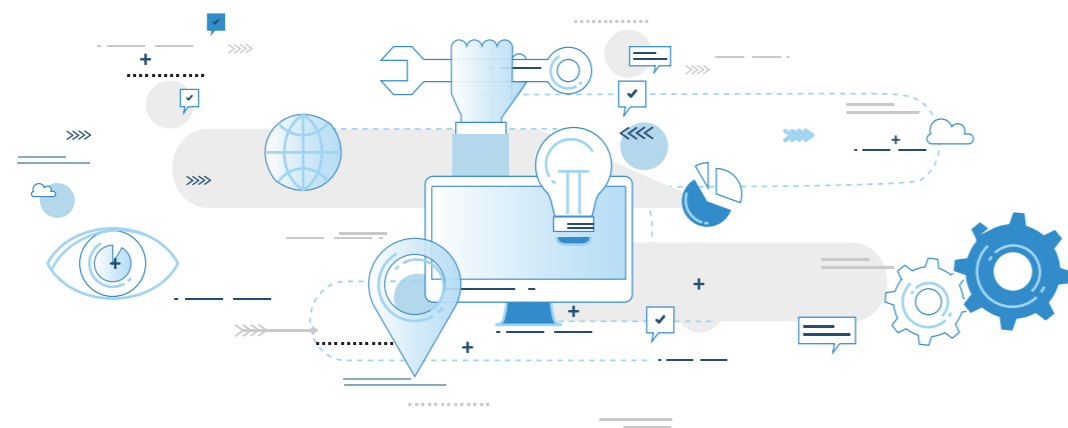
新大正聚焦“标准化打造、数字化转型、智能技术应用、服务模式创新”四大方向，主动适配行业迭代与市场挑战。在技术层面，积极探索数字化、AI、物联网等前沿应用，联动高校开展合作研究并强化知识产权保护；在模式层面，突破传统物业边界，布局智慧医疗、运营一体化等新场景。通过“技术赋能+模式革新”双轮驱动，公司稳步向“领先的智慧城市公共空间与建筑设施管理服务商”愿景迈进，以数字化提质降本增效，为可持续发展注入强劲动能。



公司识别的与“创新驱动”相关的风险及机遇如下：

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
<b>风险类</b>				
研发投入回报不确定性风险	公司在数字化工具、智能设备（如AI清洁机器人）、低空经济服务等领域的研发投入，若技术落地效果不及预期，或市场接受度不足，将导致研发成本无法有效转化为业务收益。	中长期	研发投入↑ 投资回报率↓	1.建立研发项目可行性评估机制，优先布局与核心业务高度契合的技术方向； 2.分阶段推进研发项目，根据试点效果动态调整投入规模； 3.加强与科技企业、科研机构合作，降低技术研发风险。

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
<b>机遇类</b>				
 数字化与智能化研发机遇	物业管理行业向智能化、数字化转型，公司通过研发AI智能清洁机器人、数字化管理平台（如飞书）等工具，可提升服务效率、降低人力成本，同时满足客户对智慧物业的需求，增强市场竞争力。	短中长期	运营成本↓ 服务附加值↑ 营业收入↑	1.加大数字化研发投入，重点布局智能设备、数据管理平台等领域； 2.推动研发成果在航空、学校、医疗等核心业态的试点应用，快速迭代优化； 3.依托数字化能力拓展智慧物业增值服务，如智能安防、能耗管理等。
 服务模式创新研发机遇	行业从传统基础服务向城市综合服务、医养服务等新赛道转型，公司通过研发社区嵌入式服务、医养后勤服务等新模式，可开辟新的业务增长极，契合城市更新、老龄化等社会需求。	中长期	营业收入↑ 业务结构优化	1.聚焦公建物业、医疗后勤、城市服务等领域，开展服务模式创新研发； 2.结合客户需求定制化研发服务方案，如医院后勤一体化服务、社区养老服务； 3.依托全国化布局优势，将创新服务模式快速复制到重点城市。



## 研发创新管理

新大正通过构建全流程闭环研发创新管理机制，建立研发项目可行性评估与分阶段投入管控体系，有效防范研发投入回报不确定性风险。同时，公司配套完善的研发创新激励措施，充分激发研发团队创新活力，推动研发成果在航空、学校、医疗等核心业态快速落地转化，持续提升创新管理的精细化水平与成果转化效率。



### 需求挖掘

客户拜访、满意度调研、投诉分析、政策导向、业务痛点，覆盖学校、医养、航空等核心业态。

### 研发实施

聚焦“标准化打造”“数字化转型”“智能技术应用”“服务模式创新”四大核心，如空间场景标准化、智慧服务系统开发、机器人应用适配等。

### 验收推广

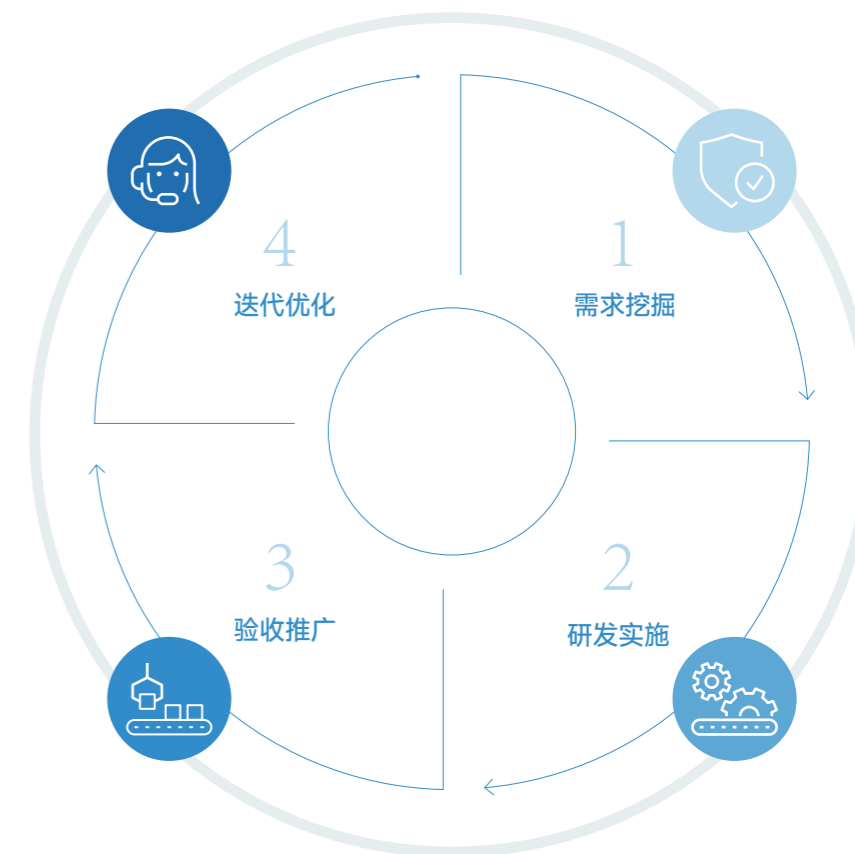
从适用性、有效性、可操作性三维评估验收；

发布推广公告→开展专项培训→试点经验分享→编制周度推广方案→全国落地；

标准化成果通过“公司-业务单元-项目”三级体系导入。

### 迭代优化

基于验收结果、客户反馈、运营数据，持续优化产品/标准，形成动态迭代机制。



全流程闭环研发创新管理机制

考核加分

标杆项目验收通过、增值产品超额固化直接纳入考核加分。

专项激励

增值激励与项目利润挂钩，对增值收入突破项目给予专项奖励。

荣誉成长

评选创新案例、优秀研发团队，提供跨项目交流、外部培训机会。

容错机制

对研发过程中非主观失误以复盘优化为主，鼓励大胆创新。

研发创新激励措施

知识产权保护

公司高度重视知识产权全链条保护与管理，持续投入资源开展技术研发与创新，不断提升专利、软件著作权等知识产权的含金量与市场竞争力。同时，公司定期开展知识产权法律法规培训与宣传活动，强化全员知识产权保护与保密意识，建立规范化的知识产权管理流程，确保技术创新成果得到全面有效保护，为企业创新发展筑牢法律与制度防线。

遵守科技伦理

公司在物业服务智能化转型过程中严格遵守科技伦理准则，确保技术应用的安全性、合规性与公益性。公司技术研发与应用始终聚焦于提升运营效率、优化客户服务体验，重点探索物联网、大数据等技术在封闭或半封闭物业场景中的合规应用，通过智能化手段优化管理流程、提升资源利用效率，坚决杜绝技术滥用，以负责任的技术创新推动物业服务行业可持续发展。



影响、风险与机遇管理

公司构建了创新驱动相关风险与机遇的全流程识别、评估、应对与管控机制，系统性研判行业数字化转型过程中的研发投入回报不确定性、技术迭代、知识产权侵权等核心风险，针对性制定分级应对策略；同时精准把握数字化智能化研发、服务模式创新、行业转型带来的发展机遇，推动机遇向业务成果与市场竞争力转化，确保公司创新发展始终走在风险可控、前景可期的良性轨道上。



风险识别与监测

- 风险识别：通过立项评审、过程监测、客户反馈、审计排查、行业趋势分析等多途径捕捉风险。
- 风险监测：通过项目周报、成果验收、客户满意度调研、标准执行检查，动态跟踪风险变化。



风险分级处置

- 致命级缺陷（威胁生命安全、核心功能瘫痪）零容忍；
- 严重级缺陷（影响核心功能、存在升级风险）预防性清零；
- 一般级缺陷（局部功能受损、高频投诉）快速响应；轻微级缺陷（纯美观损伤）自治修复。



机遇挖掘

- 定期跟踪政策导向、客户潜在需求、行业趋势



机遇转化

- 政策机遇→技术研发；
- 客户需求→产品创新；
- 行业趋势→模式升级。

指标与目标

公司围绕创新驱动发展战略，建立可量化、可考核、可追溯的创新管理指标体系，锚定年度创新发展核心目标，明确各维度工作推进路径与考核标准，定期跟踪指标达成进度，基于执行结果动态优化创新管理举措，以闭环式目标管理推动创新工作落地见效，持续巩固公司技术与服务创新的行业领先优势。

管理指标	目标	2025年达成进度
创新成果验收通过率	≥95%	已达成
年度行业标准转化数量	较上年提升	已达成
研发成果客户满意度	≥95分	已达成

关键绩效

2025年  
公司持有专利

11项

持有软件著作权

59项

年度新增软件著作权

3项

研发创新成果

公司聚焦航空、高校、医疗、园区等核心业态，推动技术创新与服务模式创新深度融合，落地了智能清洁机器人、智慧运维平台、AI生产力平台等一系列创新成果，打造了多个行业标杆项目。系列创新成果不仅有效提升了服务效率、降低了运营成本，更构建了差异化的数智服务壁垒，推动公司从传统物业服务向智慧化城市运营服务商跨越，持续巩固行业领先地位。



标准化成果

完成85个II级项目场景标准化打造，覆盖14个空间场景、11个客户触点，配套12类271项标识标牌应用标准；  
编制《高校物业服务标准化手册》《医疗后勤服务规范》等业态专项标准，“实验室危化品管理七步法”纳入重庆市地方标准。



数字化与智能技术应用

系统类：上线慧链云综合管理系统、航空信息调度及电子签单集成系统、教室智能运维系统、智慧卫生间生态系统；  
智能装备类：大规模推广室外清洁、室内洗地、车库洗地等机器人，应用无人机巡检、智能壁挂式空气净化系统、红绿灯厕位指引系统；  
工艺创新：航空事业部推出PVC地面打蜡新工艺。



服务模式创新

学校业态：重庆理工大学“知心姐姐”公寓服务品牌、校园“五维育人”协同服务模式；  
医疗业态：智慧医院后勤服务平台、医疗后勤“赛训一体”技能提升体系；  
通用业态：“大行政”柔性服务体系、“党建 + 安全 + 服务”创新场景。



2025年，公司招聘岗位流程配置信息系统、物业服务综合风险管控平台管理系统、标准管理系统等数字化管理系统获软件著作权认证

案例 case

多维创新赋能航空服务，升级智慧化与人文服务效能

2025年，新大正以“平安、绿色、智慧、人文”四型机场建设为核心目标，通过“科技+人文+精细化管理”三维驱动，在航空服务领域推出一系列创新举措，全面激活服务效能。系列创新实践不仅优化了旅客出行体验，更推动航空服务向智慧化、绿色化、精细化转型，为行业高质量发展树立标杆。



案例 case

多维创新赋能航空服务，升级智慧化与人文服务效能



案例 case

构建多业态数智创新矩阵，打造高校与园区智慧服务新标杆

新大正以数智化转型为核心驱动力，聚焦高校后勤与智慧园区，构建覆盖服务全链条的数智创新体系。

在高校后勤领域，智能清洁机器人“大白”在重庆大学常态化应用，推进室内清洁机器人测试落地，搭建的学校物业数智化指挥中心融合数智运营平台，打造“全时护航”无感服务体验；还与飞书合作构建AI生产力平台，使监控与报告工作效率大幅提升。

在智慧园区领域，公司打造一体化管理体系，集成物联网感知设备与智能算法，实现能耗管控等场景的智能化、精细化管控。多业态创新成果构建差异化数智服务壁垒，实现从传统服务到智慧运营的跨越，为公司发展注入技术动能。



新大正智能清洁机器人“大白”

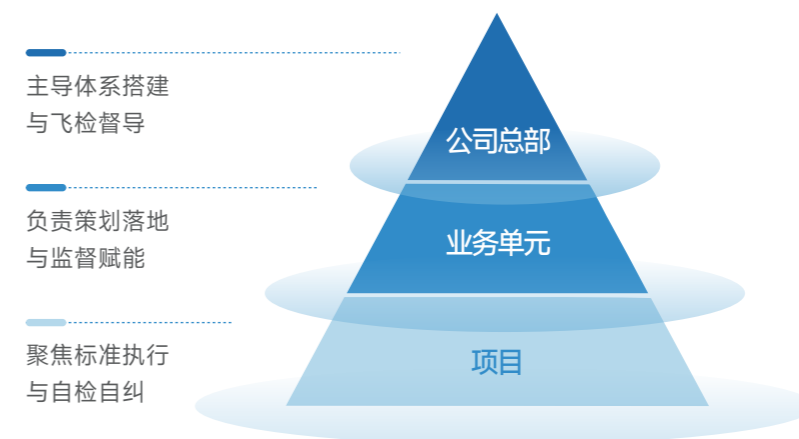
## 服务安全与质量

新大正始终秉持“真诚专业，不负所托”的服务理念，以“安全零事故、品质高标准、客户高满意”为核心目标，构建了全流程、多维度的服务安全与质量管理体系。通过完善治理架构、健全制度规范、强化人才培养、细化品质管控、优化客户服务，持续提升航空、学校、医疗、商写等多业态服务的标准化、精细化、智慧化水平，斩获多项行业荣誉，以高品质服务赢得客户认可与市场口碑。

### 治理

#### 治理架构

新大正构建了权责清晰、层级分明、协同高效的服务质量保障管理架构，建立三级品质管控体系，明确各层级、各部门的质量管理权责。同时，公司总部以完善的服务质量管理体系体系为支撑，实现服务全流程、全场景的标准化治理，为服务品质持续提升、安全风险全面防控提供坚实的组织与制度保障。



新大正服务质量保障管理架构

#### 制度体系

《关键事件管理规范》《标杆项目建设与评价指南》《运营专项资金管理规范》《项目分级管理规范》《业务单元运营管理工作指南》《增值服务与延伸服务管理规范》

服务  
质量管理

客户  
服务管理

《客户服务管理规范》《客户关系维护管理规范》《投诉处理规程》

服务质量管理制度体系

体系认证



ISO 9001  
质量管理体系认证



GB/T 19039  
服务质量管理体系认证



物业服务组织  
质量管理体系分级认证五星级

管理体系认证

- ① 资产管理体系认证
- ② 设备管理体系认证
- ③ 设施管理体系认证
- ④ 保安服务认证

专业服务资质等级证书

- ① 绿色环保服务能力认证
- ② 垃圾分类运营服务企业资质证书（一级）
- ③ 中国清洁清洗行业等级资质证书（一级）
- ④ 物业清洁（托管）维护服务企业资质（一级）
- ⑤ 医院消毒清洁养护服务能力评价证书（甲级）
- ⑥ 高空外墙清洗服务企业资质（甲级）
- ⑦ 餐厨垃圾处理服务企业资质（一级）
- ⑧ 重庆市有害生物防制服务机构服务能力认定证
- ⑨ 清洗保洁资格等级证书（一、二、三级）
- ⑩ 高空服务资格等级证书（一、二、三级）
- ⑪ 石材护理资格等级证书（三级）

其他服务质量认证证书

关键荣誉



新大正蝉联“中国物业服务综合实力百强企业”等9大奖项



新大正入选2025重庆民营企业百强榜单



新大正蝉联2025重庆服务业企业百强榜单






新大正荣登重庆市渝中区民营企业50强榜首

战略

公司紧扣物业管理行业向专业化、一体化、城市综合服务转型的发展趋势，将服务安全与质量提升融入企业整体发展战略，一方面系统性识别项目服务品质管控等核心风险，建立全周期风险应对机制；另一方面精准把握综合设施管理（IFM）、专业业态服务升级、城市服务拓展等市场机遇，以专业服务能力构建差异化竞争壁垒，推动服务品质与业务规模双提升，实现企业长期稳健发展。

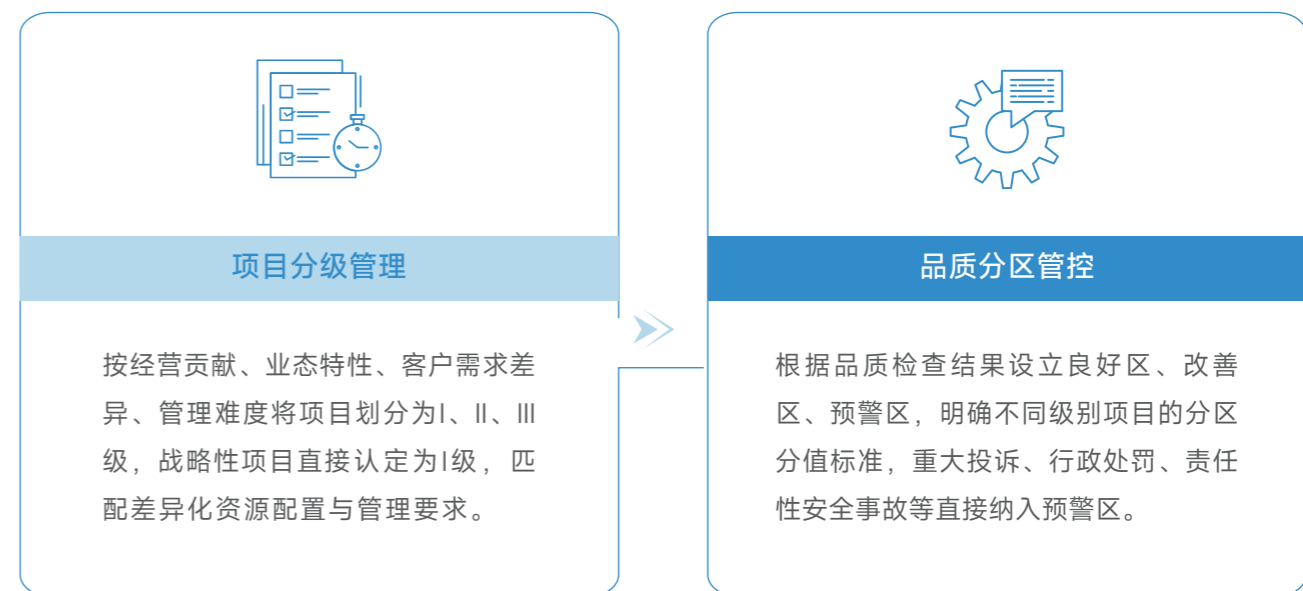
公司识别的与“服务质量与安全”相关的风险及机遇如下：

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
<b>风险类</b>				
 项目服务 品质风险	项目现场品质低、客户满意度不高，导致被动撤场；撤场时物资设备交接不当，遗留移交问题。	中长期	收入损失↓ 品牌修复成本↑ 纠纷赔偿↑	1.建立公司-业务单元-项目三级品质管控体系，定期开展服务质量巡检； 2.加强客情关系维护，建立客户满意度反馈机制，及时响应需求； 3.规范撤场交接流程，明确责任边界，做好物资设备盘点与移交。
<b>机遇类</b>				
 IFM服务 拓展机遇	综合设施管理（IFM）赛道高速扩张，公司可构建“物业+设施”一体化服务，提升服务附加值和市场份额。	中长期	营业收入↑ 毛利率↑ 客户黏性增强	1.整合IFM服务能力，与现有公建物业业务形成协同； 2.针对客户需求，开发综合设施管理解决方案，如绿色节能、大型活动安保等； 3.依托IFM服务拓展高端客户，优化收入结构。
 专业服务 升级机遇	航空、学校、医养等专业业态对服务标准要求提升，公司在这些领域的专业服务能力（如医疗后勤服务焕新、机场高端服务）可形成竞争壁垒，拓展高端市场。	短中长期	服务溢价↑ 客户留存率↑ 品牌影响力提升	1.升级专业业态服务标准，如医疗后勤服务流程、机场服务规范； 2.加强专业人才培养，提升关键岗位（如消防操作员、医养服务人员）的专业能力； 3.打造专业服务标杆项目，形成可复制的服务模式。

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
 城市服务 增长机遇	物业管理行业向城市综合服务转型，公司在城市更新、社区养老、公共空间运维等领域的服务，可成为新的收入和利润来源，契合政策导向。	中长期	营业收入↑ 业务规模扩大	1.聚焦城市服务赛道，布局社区嵌入式服务、公共空间运维等业务； 2.依托全国化布局优势，拓展重点城市的城市服务项目； 3.结合政策要求（如城市更新、养老服务），优化服务方案，提升政策适配性。

服务质量保障

全流程服务质量保障是新大正实现服务标准化、精细化落地的核心抓手。新大正建立分区分类分级的品质管理体系与全周期品质检查与改进机制，实现服务前标准制定、服务中过程管控、服务后复盘优化的闭环管理。同时，公司通过专项培训、服务技能竞赛等多元方式，持续提升一线员工与管理团队的专业服务能力，推动各业态服务标准落地执行，以全维度、常态化的品质管控，确保服务质量持续稳定在行业高标准。



分区分类分级管理体系



### 多层次检查机制

- 公司每年对所有业务单元全覆盖飞检，按项目数比例随机抽检，重点覆盖预警区、低满意度项目；
- 业务单元每季度开展品质检查，每半年完成所辖项目全量品质评价；
- 项目执行日检、周检、月检，形成自查自纠闭环。

- 公司督办问题1个月内整改，按周跟踪；
- 业务单元区分重大问题、一般共性/个性/重复问题，分别制定销项方案，整改完成率需≥95%；
- 业务单元每月通过OA发布品质通报，汇总问题整改、检查计划、共性问题处置等情况。



### 问题整改管理

全周期品质检查与改进机制

### 案例 case

### 举办服务技能竞赛，以赛促训升级服务标准化精细化水平

2025年5月，新大正举办首届医疗后勤服务技能竞赛，以“以赛促训，以训提能”为核心主题，聚焦医疗后勤服务核心模块，近百名一线员工同台竞技。竞赛涵盖灭火器实操、带电维修、病房保洁、病人转运等核心技能指标，通过标准化操作考核与突发场景模拟，检验基础技能规范性、优化服务方案。此次竞赛激发了全员进取精神与服务意识，推动了公司医疗后勤服务向标准化、精细化、智能化全面升级，进一步深化了医企协同，为患者与医护人员打造更优质的就医及工作环境，筑牢了医疗后勤服务质量根基。



### 客户服务管理

精细化的客户服务管理是新大正提升客户体验、深化客户合作的核心纽带。公司制定完善的《客户服务管理规范》，构建系统化、专业化的客户服务管理体系，对客户需求的分析、服务流程管理、客户关系维护、投诉处理等环节进行全流程规范，通过五星级物业服务认证，确保服务能力达到行业高标准。同时，公司搭建多元化的客户投诉与沟通渠道，建立高效的投诉响应与处理机制，以全周期客户服务管理，切实响应客户需求，持续提升客户满意度与忠诚度。



公司通过售后服务、客户投诉管理体系认证

投诉分级分类管理

- 分为一般投诉、重要投诉、重大投诉三类。
- 明确有效投诉（未履行服务承诺、违反法规、乱收费等）与沟通性投诉（需求超出合同范围、信息不准确等）界定标准，仅有效投诉纳入考核与整改。

投诉全流程处理

- 响应与处理时效：一般投诉30分钟内转交负责人，1小时内回复客户，5天内完成处理；重要/重大投诉5分钟内转交、10分钟内上报上级，30分钟内回复客户，72小时内完成处理，重大投诉需增报业务单元分管领导与公司办公室。
- 闭环管理要求：投诉处置需完成受理、处理、完结、回访、记录全流程，有效投诉处理率与回访率均需100%。
- 保密与规范要求：客服人员对投诉内容与客户信息严格保密，投诉性质需明确标注客户服务/环境绿化/秩序维护/工程维修等类别。

客户投诉受理机制



影响、风险与机遇管理

公司构建了覆盖风险识别、评估、应对、复盘全流程的管理机制，针对项目服务品质不稳定、客户满意度下滑等核心风险，建立常态化巡检与整改闭环；同时深度挖掘行业转型带来的服务升级与市场拓展机遇，将客户需求与行业趋势转化为服务创新与品质提升的内生动力，以科学的风险与机遇管理，保障服务品质稳步提升，推动业务持续健康发展。

风险与机遇管理



风险识别

- 通过品质检查、客户投诉、满意度调研、舆情监测、项目自检、政府专项检查等多途径收集风险点，重点关注安全事故、行政处罚、重大投诉、舆情事件等。



风险分级处置

- 致命级缺陷（威胁生命安全、核心功能瘫痪）零容忍；
- 严重级缺陷（影响核心功能、存在升级风险）预防性清零；
- 一般级缺陷（局部功能受损、高频投诉）快速响应；轻
- 微级缺陷（纯美观损伤）自治修复。



机遇挖掘

- 通过服务合同分析、客户拜访、投诉分析、专项调研等识别客户潜在需求，合同需求全部满足，其他需求分级响应。



机遇转化

- 将客户需求转化为产品研发方向，通过增值服务拓展、续约率提升、亏损项目扭亏等实现质量与经营双提升。

指标与目标

公司围绕客户服务核心维度设定清晰的量化目标与考核标准，定期跟踪指标达成进度，基于执行结果复盘优化管理举措。通过闭环式的指标与目标管理，公司将服务品质提升要求转化为可落地、可考核的具体行动，确保服务安全与质量管理工作精准落地、持续优化。

管理指标	目标	2025年达成进度
标杆项目建设	10个	已达成
客户满意度	95分	97.26分，已达成
投诉处理率	100%	100%，已达成
客户需求响应完成率	100%	100%，已达成

### 优秀客户服务

新大正始终以客户需求为核心，深耕航空、学校、医养、商写、公共等多元业态，基于不同场景的服务特性定制专业化、精细化、特色化的服务解决方案，以高标准的全流程服务保障、有温度的人文关怀，打造了多个行业标杆服务案例，赢得了客户的广泛认可与高度赞誉。

#### ◎ 校企服务

案例 case

#### 保障四川美术学院建校85周年系列活动，精耕服务获校方高度认可

2025年，新大正为四川美术学院建校85周年系列活动提供全程全方位服务保障，团队周密部署、高效执行，以精细化服务完成各项保障工作。前期全面开展馆内消防设施检查、场地清洁值守及应急预案演练等筹备工作；活动期间，做好宾客接待、现场引导与秩序维护，针对高质量发展大会等多场高规格活动的同场地举办需求，科学排期、快速响应，高效完成会场布置、物资准备等工作，实现全天活动“零延误”。公司全程以高标准严要求落实各服务环节，圆满完成系列活动保障任务，赢得校方高度认可。



案例 case

#### 保障高水平应用研究型大学共建活动，专业护航高规格活动圆满落地

2025年，新大正作为东莞理工学院物业服务伙伴，为省、市、校三方共建高水平应用研究型大学系列高规格活动提供全程专业化、智慧化服务保障。活动筹备阶段，团队提前数月开展工作，同时依托“慧链云”智慧运维平台构建智能指挥中枢，实现设备运行实时监测与异常情况智能预警。活动期间，各团队紧密协同高效执行，最终圆满完成全流程活动保障工作，生动践行“真诚专业，不负所托”的服务理念，彰显了公司专业化、标准化、智慧化的综合服务能力，为高校发展筑牢后勤服务根基。

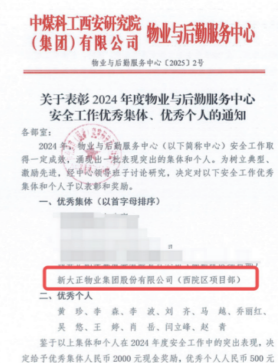


案例 case

#### 深耕校企客户服务显专业，获多方认可深化合作互信

2025年，新大正聚焦高校、科研院所等校企客户后勤服务需求，为西安交通大学、长安大学、中国煤科西安研究院、西安建筑科技大学等合作方提供全方位、专业化的服务保障。凭借专业的服务能力、主动担当的服务态度与暖心的人文关怀，公司斩获甲方表扬信、锦旗及“安全工作先进集体”等多项表彰与荣誉。系列服务实践不仅赢得各合作客户的广泛赞誉与深度认可，更深化了校企及企业之间的合作互信，充分彰显了公司的专业服务能力和价值。

荣获客户多项表彰与荣誉



商写物业服务

案例 case

打造写字楼双节特色文化活动，以温情服务焕新商务空间人文体验

2025年双节期间，新大正在深创投广场、国银金融中心大厦等在管写字楼项目，精心策划融合传统与现代的特色节日文化活动，为楼宇内职场人打造别样的节日体验。活动设置宋锦葫芦挂件DIY、蝶谷巴特台灯创作等手工体验环节，融入投壶、中秋高尔夫等传统与趣味结合的游戏，还推出灯谜、嫦娥奔月协作等互动项目，吸引众多职场人积极参与。此次特色服务将传统文化与现代商务场景深度交融，不仅为忙碌的职场人送上节日温情与欢乐，更拉近了楼宇邻里间的距离，丰富了商务空间的人文内涵，以场景化、特色化的服务传递心意，彰显了公司多元化的特色客户服务能力。



案例 case

写字楼项目斩获荣誉，精耕服务树金融商写行业标杆

2025年，新大正深耕金融商写物业服务领域，秉持优质服务理念，将精细化服务与社区共建、绿色发展深度融合。国银金融中心大厦项目凭借高标准的精细化服务及显著的社区赋能成效，在福田区莲花街道福中社区“百千万工程”评选中获评“优秀示范单位”，成为金融商务区物业服务创新的标杆典范。



深圳市福田区物业行业协会

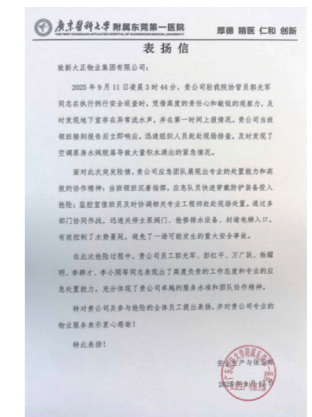
Table with columns for 'Ranking' (排名), 'Company Name' (企业名称), and 'Score' (得分). It lists various property management companies and their performance metrics.

医养服务

案例 case

深耕医院特色医疗服务，斩获嘉奖赢得医患认可

2025年，新大正聚焦医疗场景服务特性，以专业应急处置与人文温情守护相结合，打造医疗领域特色客户服务体系。团队依托常态化医疗救助与突发事件处置培训演练机制，在紧急时刻屡次彰显专业能力，同时在日常服务中践行人文关怀。公司特色服务实践凭借高标准的专业度与有温度的执行力，斩获政府服务热线嘉奖，并收到家属感谢信，充分彰显了公司在医疗物业服务领域的特色服务实力，为医患双方缔造了安心、暖心的服务体验。



客户满意度调查

新大正建立了以“常态化监测+年度双轨核验”为核心的服务满意度调查体系，形成全周期、立体化的客户评价与改进闭环。公司采用“月度线上调研”进行日常服务质量跟踪，并通过每年一次的内部全面核验与第三方独立评估（涵盖面访、电话、问卷等多渠道）相互印证，覆盖全业务单元与服务网点，确保结果客观全面。基于调研结果，公司形成年度得分分析与整改机制，持续推动服务品质优化，整体满意度保持高位并稳步提升。

关键绩效

2025年，公司第三方满意度调研分数为 97.26分

相较于2024年提高了 2.01分

整体处于“非常满意”水平

# 供应链安全

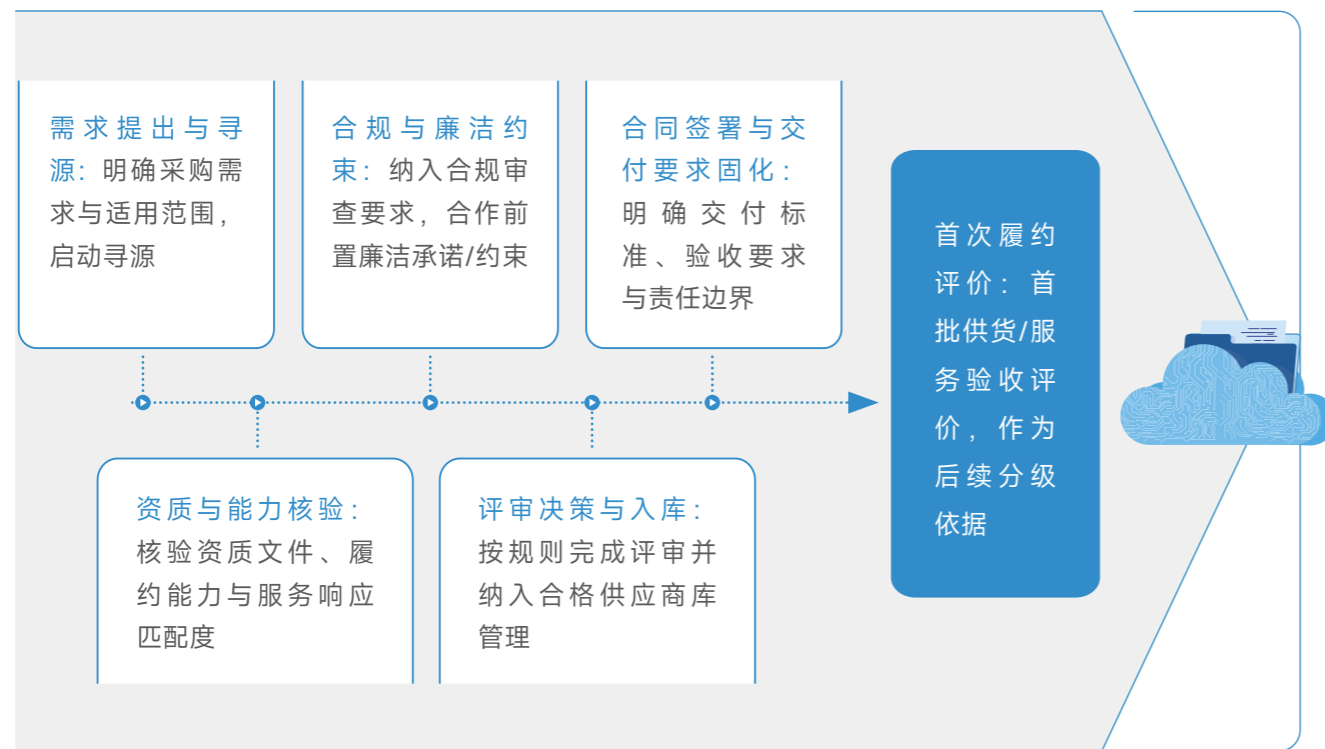
新大正将供应链安全作为服务稳定交付、质量与成本可控、合规廉洁经营的重要基础，围绕“供应商准入与分级、采购比选与合同履约、过程监督与验收评价、年度复评与退出淘汰”建立全流程管理体系。公司坚持公开、公平、公正原则推进阳光采购，在关键节点设置回避、集体决策与监督机制，并将环境与合规要求嵌入采购管理要求与合作约定，持续提升供应链韧性与合作透明度。



供应商综合实力管理体系认证

## ◎ 供应链全流程管理

新大正以供应商全生命周期管理为主线，形成“准入把关、过程管控、结果评价、动态优化”的供应链安全管理措施组合。



供应商准入管控流程



供应商审核评价机制



供应商退出管控流程

◎ 负责任采购

**阳光采购**

公司制定并实施阳光采购制度，严格遵循公正、公平、公开原则，确保招标过程透明规范。

公司明确规定，凡与招标项目存在利害关系的人员及投标人，必须主动回避，以保障采购活动的客观性和中立性。

公司要求全体员工及招标相关人员恪守职业道德，杜绝违纪违规行为。

同时，公司与参与招标活动的各单位签订廉洁合作协议，通过法律约束与道德引导，共同打造廉洁、透明的商业合作环境，为公司高质量发展提供坚实保障。

**廉洁合作协议**

负责任采购要求

◎ 平等对待中小企业

新大正坚持公开、公平、公正的采购原则，保障不同规模供应商在参与招标、议标及合作过程中享有平等的信息获取与竞争机会。公司通过阳光采购机制强化回避与集体决策要求，并以《廉洁合作协议》明确合作双方的廉洁约束与监督渠道，减少不正当竞争与利益冲突对采购公正性的影响，持续营造规范透明的合作生态。



平等参与公平竞争的采购保障措施

关键绩效

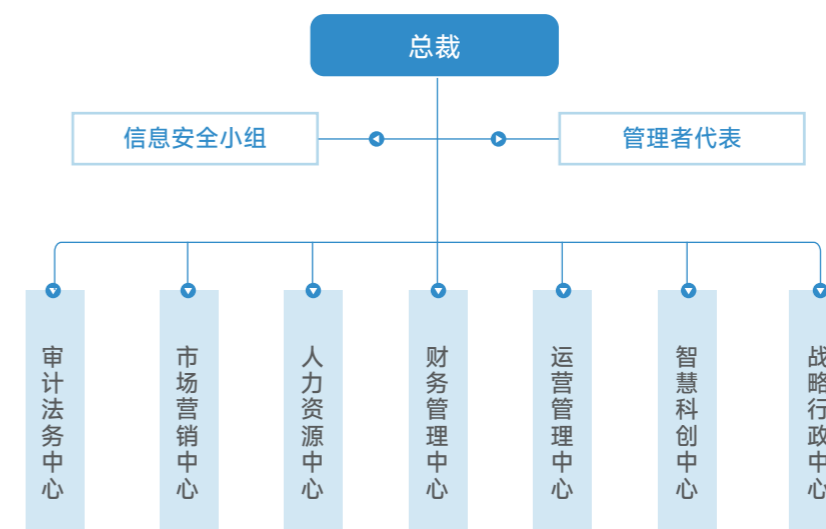


# 数据安全与客户隐私保护

新大正以信息安全管理体系统领，形成“职责清晰、制度齐备、运行可控、监督可改进”的治理框架：公司在体系文件与程序文件的基础上，结合信息化治理、网络与系统管理、密码与权限管理、机房与备份管理、运维应急管理 etc. 制度要求，推动数据安全与客户隐私保护由“要求”转化为“流程”和“责任”，并通过审核评审与应急机制验证运行有效性与持续改进能力。

## 治理

新大正已形成由“体系文件+程序文件+业务与技术制度+配套应用制度”构成的制度体系，覆盖数据分类分级、信息安全事件管理等关键环节。公司以制度化要求明确管理边界与责任接口，提升过程执行与结果追溯性，为“零泄漏、保连续、强合规”提供制度保障。



信息安全管理体系统组织架构

体系认证



信息安全管理体系 ISO 27001认证



信息技术服务管理体系认证



保密服务企业资质证书（一级）

战略

新大正结合物业服务与多业务单元协同场景下的数据流转特征，从“合规约束、运营连续性、外部攻击态势、内部权限边界、供应商与第三方接入”等维度识别风险与机遇，并将制度控制、技术防护、人员管理与应急能力作为策略组合工具，既降低数据安全与隐私风险对经营的负面影响，也把握体系化能力提升带来的客户信任与服务竞争力提升机遇。

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
<b>风险类</b>				
 运营风险	信息系统运行故障或中断影响业务连续性	短中期	服务中断损失 恢复与运维成本上升	信息系统规划与运营管理、运维应急与连续性安排
 安全风险	外部攻击、恶意代码导致数据泄露或系统不可用	短中期	修复与加固成本上升 业务与声誉损失	网络边界防护、日志监测与审计、终端防护与应急响应

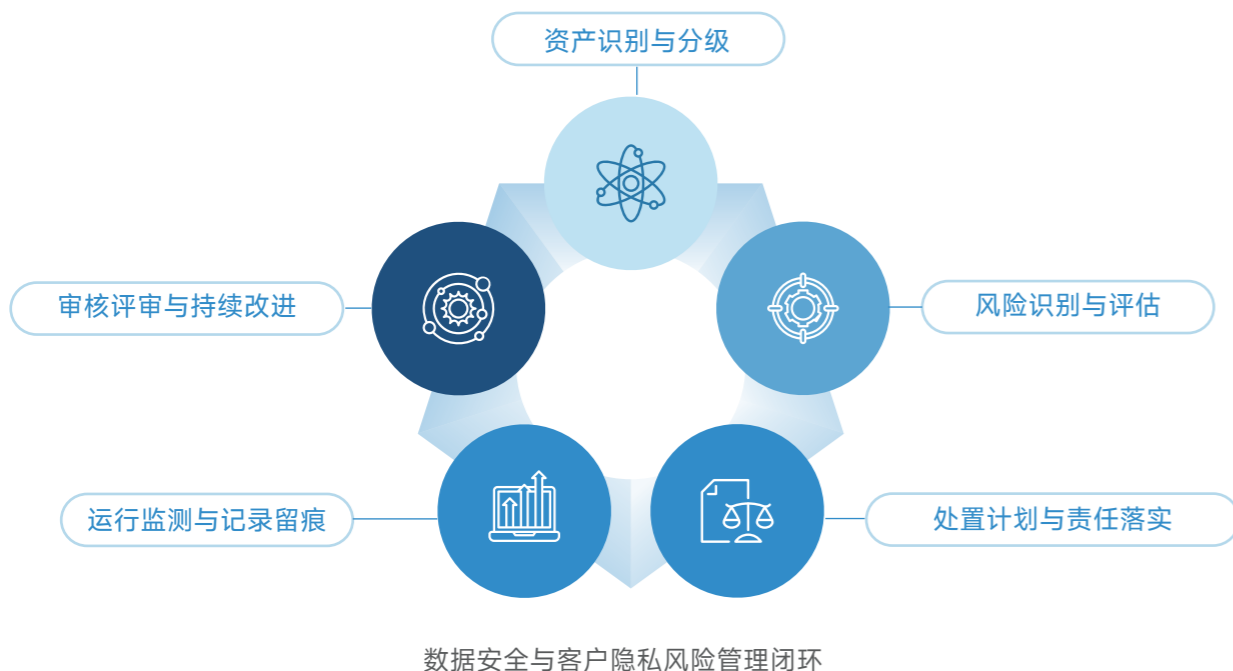
风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
 内控风险	权限授予不当、账号管理不严导致越权访问或内部泄密	中长期	违规处置成本、泄露损失 审计整改投入	密码与权限管理、访问控制流程、定期巡检与复核
<b>机遇类</b>				
 体系建设机遇	体系化安全管理提升客户信任与市场竞争力	中长期	续约与拓展机会提升 风险成本下降	ISMS体系运行、审核评审推动持续改进
 综合管理机遇	数据治理与平台化建设推动效率提升与风险前置治理	中长期	降本增效 管理效率提升	分类分级与统一治理、技术保障能力提升与流程固化

数据安全与客户隐私风险机遇识别结果及应对



## 影响、风险与机遇管理

新大正将数据安全与客户隐私保护作为数字化运营基础和对外服务信誉支撑，围绕信息资产全生命周期管理，完善从风险识别到业务连续保障的闭环机制。公司依托信息安全管理体系要求，将关键控制点嵌入系统建设等流程，通过管理记录与改进安排，降低风险影响，夯实运营底座。



### 信息安全风险应急预案

新大正将应急预案与事件管理程序作为风险管理的重要抓手，围绕“快速响应、减少损失、恢复服务、持续改进”的原则，建立突发事件应急管理与定期演练机制，确保关键系统与重要数据在异常情况下具备可恢复能力，并通过记录与复盘将经验沉淀为改进措施，持续提升公司运营韧性。

#### 预案覆盖与准备

适用各职能中心、事业部及分子公司单位；开展风险源辨识培训；形成风险评估与归档资料

#### 事件识别与分级启动

火灾/断电/重要数据丢失/网络大面积瘫痪/信息泄露等触发；按风险等级启动响应并进行内部报告

#### 快速处置与影响控制

优先保障人员安全；必要时隔离受影响系统/网络；组织内部技术力量与必要外部专业支持协同处置

#### 恢复验证与连续保障

开展数据恢复与系统修复；验证关键业务可用性；降低对运营与服务连续性的影响

#### 记录复盘与整改提升

全过程留痕；复盘原因与薄弱环节；制定加固与改进措施并跟踪落实

信息安全风险应急管理措施

## 指标与目标

新大正以底线指标与过程指标相结合的方式开展绩效管理，重点以“事件零发生、泄漏零发生”为结果导向，并通过培训与演练等过程指标验证体系运行有效性，持续提升员工安全意识、应急响应能力与系统韧性水平，确保数据安全与客户隐私保护目标与公司经营稳定性要求保持一致。



指标	目标	2025年达成情况
数据安全事件	不发生	已达成
泄露客户隐私事件	不发生	已达成

### 关键绩效

数据安全与客户隐私保护培训次数

4次

数据安全应急演练次数

4次

# 协同共建

新大正作为公建物业服务领域的标杆企业与行业协会核心任职单位，始终秉持开放共赢、协同发展的理念，深度参与行业生态建设，通过搭建行业交流平台、深化政企协同合作、推进产学研用融合、参与行业标准制定等多元举措，携手产业链上下游伙伴、行业机构、高校院所等多方主体，共同推动物业服务行业规范化、数字化、高质量发展。

## 行业认可



公司担任中国物业管理协会分支机构

公司担任重庆市物业管理协会会长单位

公司担任重庆市商业联合会副会长单位

公司担任《中国物业管理》杂志社协办单位

## 行业交流

### 案例 case

#### 积极投身教育后勤展览会，以技术创新助力产业协同共建

2025年4月，在CCLE第九届中国教育后勤展览会上，公司携智能清洁机器人和学校物业数智化指挥中心精彩亮相，集中呈现了现代数字技术与人工智能设施设备在校园建设及后勤管理服务领域的创新应用成果。借助这一平台，公司与行业各方展开深入交流，共同探寻校园后勤服务的数字化升级路径，为产业协同共建增添新动力。



中国教育后勤展览会展位

### 案例 case

#### 承办行业协会标杆访学活动，搭建产业协同共建平台

2025年5月，新大正精心承办了深圳市物业管理行业协会“在一起，闯未来”标杆项目访学交流活动，诚邀政府主管部门、行业专家及多家物业企业代表齐聚深创投广场项目，共襄盛举。与会嘉宾聚焦超高层建筑智慧运维、绿色节能及全生命周期管理等前沿议题，展开深入探讨，并就行业共性法律政策问题进行了细致的交流答疑。此次活动以标杆项目为桥梁，搭建起行业经验共享与多方协作的坚实平台，为物业管理高质量发展注入了强劲的新动能。



深圳市物业管理行业协会开展交流活动

## 行业合作

### 案例 case

#### 签署协同共建合作书，深化产业协作新路径

2025年，新大正与湖南五凌力源开展协同共建交流活动，通过实地调研在管项目、座谈研讨，围绕物业服务标准化、设备设施规范化管理及员工素质提升等议题达成多项共识。双方签署协同共建合作书，确立组织建设互促、业务发展互助的合作原则，未来将在机关后勤服务领域持续深化产业协作，推动资源共享与优势互补，实现合作共赢。



现场参观湖南五凌力源公司

### 案例 case

#### 公司与高校共建产教融合平台，赋能低空经济人才培养

2025年6月，新大正无人机科技公司与重庆城市管理职业学院开启全面战略合作，双方突破传统校企合作模式，以“场景驱动”为核心，围绕无人机教育培训、技术应用等领域深度协同。签约仪式后，巡检、物流及植保无人机现场演示，直观展现了低空物流与智慧校园建设的前沿应用。此次合作搭建了集人才培养、技术创新与社会服务于一体的综合性平台，有效推动了教育与产业深度融合。



公司与重庆城市管理职业学院开展无人机合作项目



# 03

## 绿运维新

守护城市生态美好底色

### 理念

新大正始终践行绿色低碳发展理念，积极响应国家“双碳”战略目标，将生态环境保护与可持续发展要求深度融入物业服务全场景与运营全周期。公司以合规经营为底线，以节能降碳为核心，以技术创新为驱动，系统推进能源高效利用、水资源节约、污废减量与资源化处置、生物多样性保护等工作，持续打造绿色物业服务体系，以实际行动守护生态环境，助力人与自然和谐共生的可持续发展。

### 我们的行动

- 环境合规管理
- 应对气候变化
- 能源利用
- 污废处理
- 资源利用
- 生态系统与生物多样性保护

### SDGs 对标



# 环境合规管理

新大正高度重视环境保护工作，严守生态环境合规底线，通过科学管理与标准化管控，持续降低运营活动对生态环境的不良影响。公司建立健全全流程环境管理体系，明确各部门及岗位环保管理权责，获得ISO14001环境管理体系、绿色环保企业管理体系认证。公司系统识别管控环境风险，完善危险源闭环管理与应急响应机制，以规范运营筑牢环境合规防线，为生态环境保护持续贡献力量。

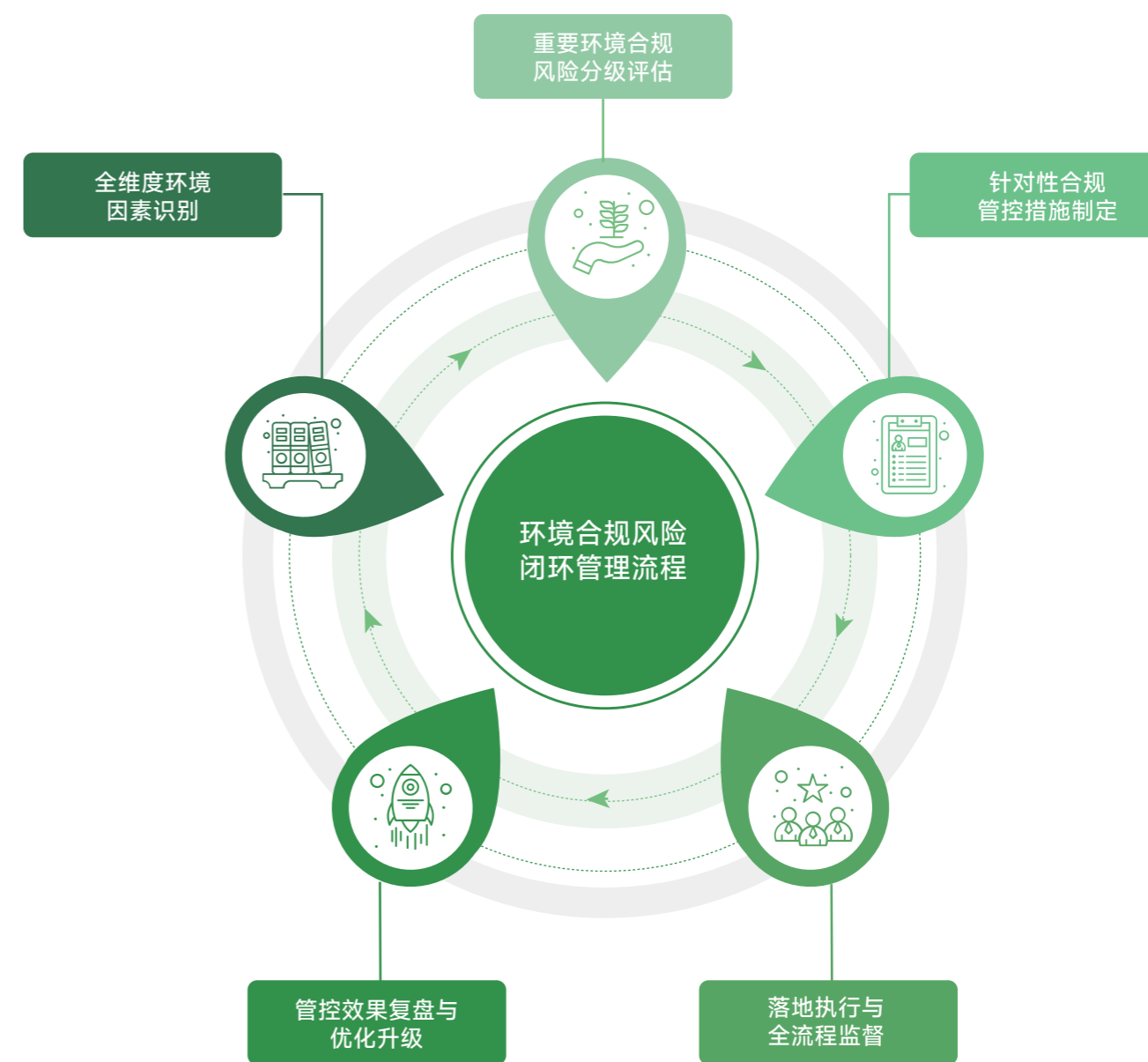


新大正环境管理体系认证证书

管理模块	核心制度文件	合规管控核心目标
<p>体系运行管理</p>	《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》	规范环境管理全流程权责与执行标准，明确合规目标落地路径，保障体系合规稳定运行
<p>环境因素与风险管控</p>	《环境因素识别控制程序》《相关方服务和施加影响控制程序》	系统识别内外部环境因素，锁定重要环境风险点，从源头防范环境合规风险
<p>危险源与应急管理</p>	《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》	全流程识别管控危险源，完善突发场景应急处置机制，守住环境安全合规底线

环境合规管理制度体系

公司建立“识别-评估-管控-优化”的环境合规风险闭环管理机制，通过标准化管控程序，系统识别、评估运营全流程的内外部环境因素，精准确认重要环境风险点，制定并落地针对性管控措施，从源头减轻或消除运营活动对环境的不良影响。同时，公司严格规范化学品的全流程管理与使用，防范化学品泄漏等环境合规风险，确保运营全环节符合环境法律法规要求。



环境合规风险闭环管理流程

# 应对气候变化

新大正积极响应国家“双碳”政策，主动应对气候变化挑战，制定并实施气候变化应对方案与气候转型计划。公司在物业管理全场景深耕节能减排实践，通过采购绿色动力、推广清洁技术应用、提升资源利用效率，持续压降运营碳排放。未来，公司将深化绿色物业管理模式，加强行业协同与绿色技术创新，持续优化资源管理、提升环境绩效，致力成为物业行业绿色发展引领者，为碳中和目标与行业可持续发展贡献力量。



公司绿电交易凭证



# 能源利用

新大正高度重视能源管理与资源节约工作，锚定物业服务全场景节能降耗核心方向，构建全流程、标准化的科学能源管理体系，积极引入低能耗先进技术与智能化管控手段，持续提升能源利用效率。公司深耕办公及项目运营全环节节能实践，着力营造绿色办公环境，践行循环经济理念，以精细化能源管理推动物业服务绿色转型与可持续发展，为构建资源节约型社会持续贡献力量。

# 治理

新大正立足合规搭建能源管理治理体系，权责明晰、流程规范。严格按国家与地方相关法规及标准，构建“公司统筹 - 项目落地 - 全员参与”三级管理机制，明确各层级与岗位权责，获ISO 50001能源管理体系认证，以规范化、系统化治理确保能源管理高效落实、持续优化。围绕能源管理全生命周期，制定《能源评审控制程序》等核心制度，覆盖能源评审、绩效评估等核心环节，为全流程工作提供标准化制度保障。



公司通过ISO 50001能源管理体系认证



# 战略

公司将能源管理与绿色低碳发展深度融入整体经营战略，以“提升能源利用效率、降低运营全周期能耗”为核心导向，制定覆盖硬件升级、技术应用、管理优化、文化建设的全维度能源管理战略实施路径，推动能源管理与物业服务深度融合，实现长效化、系统化的绿色发展。

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
<b>风险类</b>				
<p>政策合规 风险</p>	国家及地方节能降耗、能源管理相关政策法规更新，合规管控要求提升，现有管理体系与举措无法满足最新合规要求的风险	中长期	合规处罚成本增加；面临政府节能考核不达标风险；品牌声誉受损	建立政策动态跟踪与合规评审机制，实时跟进能源领域政策更新，每季度开展合规自查，及时优化管理制度与管控举措，确保运营全流程符合最新合规要求

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
 能耗异常超支风险	设备老化、管控措施执行不到位、人为用能浪费等因素，导致实际能耗超出管控目标，出现能耗异常上涨、运营成本超支的风险	短期 中期	能源采购成本超预算；运营利润被压缩；年度节能目标无法达成	搭建实时能耗监测系统，按月度开展能耗数据分析，精准定位异常环节；常态化开展设备维护检修，制定刚性节能行为规范，从技术与管理双维度防范能耗异常超支
 极端天气能源保供风险	夏季高温、冬季寒潮等极端天气导致区域电力供需紧张，出现拉闸限电、能源价格上涨等情况，影响项目正常运营与能源成本管控的风险	短期 中期	能源采购成本大幅上涨；项目运营受限导致服务履约风险；面临政府保供考核问责	制定极端天气专项能源管控与保供预案，提前储备应急能源资源；响应地方政府保供要求，快速落地专项节电举措，压降非必要用能；建立能源价格波动应对机制，锁定长期采购成本
 设备老化能效下降风险	照明、空调、办公等核心用能设备长期使用出现老化、故障，运行效率下降，导致单位能耗上升、节能效果不达预期的风险	中期	无效能耗持续增加，能源成本逐年上涨；设备故障维修成本上升；节能改造投入增加	建立设备全生命周期管理机制，制定定期维护、清洗、检测计划，提前更换老化高能耗设备；分批次推进节能改造项目，逐步实现核心用能设备全面节能升级
 节能技术迭代滞后风险	节能领域技术快速迭代，现有设施与技术应用滞后，无法匹配行业先进节能水平，出现能效提升瓶颈、市场竞争力下降的风险	中长期	节能降本空间收窄，能源成本高于行业平均水平；绿色物业核心竞争力下降；错失行业技术升级红利	建立行业技术动态跟踪机制，定期开展能源审计与节能潜力评估；与节能技术服务商建立长期合作，积极引入先进节能技术与设备，分阶段推进智能化节能改造

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
 全员节能执行不到位风险	员工节能意识不足，节能行为规范与管控举措未有效落地，出现人为用能浪费、制度执行流于形式的风险	短期 长期	日常无效能耗持续存在，节能举措效果大打折扣；年度节能目标无法达成；节能文化建设失效	多渠道开展节能宣传培训，强化全员节能意识；制定节能行为奖惩机制，将节能执行情况纳入日常考核；定期公示节能数据，营造全员参与的节能氛围
<b>机遇类</b>				
 节能技术降本增效机遇	智能化、数字化节能技术快速发展，通过引入先进节能技术与设备，可大幅提升能源利用效率，持续压降运营能源成本，实现降本增效	中期 长期	能源采购成本持续下降；运营利润率提升；长期运营成本优势凸显	制定节能技术升级专项规划，分批次落地智能照明、智能空调、能耗监测系统智能化改造；定期开展节能技术试点，快速推广可落地、高回报的节能方案
 绿色物业品牌增值机遇	物业行业绿色低碳转型趋势明确，客户对绿色物业服务需求持续提升，系统化的能源管理与节能实践可打造绿色物业核心竞争力，提升品牌价值与市场拓展能力	中长期	绿色物业项目溢价能力提升；市场占有率扩大；高附加值绿色服务收入增长；品牌形象与客户黏性提升	将绿色能源管理打造为公司核心服务产品，打造绿色物业服务标杆项目；将节能管理成效纳入项目服务标准，强化绿色品牌宣传，拓展绿色物业市场

风险/机遇类型	具体描述	影响时间范围	财务影响	应对策略
 <p>政策激励申报机遇</p>	国家及地方政府出台多项节能降耗、绿色发展相关激励政策，符合要求的节能改造项目、绿色示范项目可获得政府补贴、税收优惠、绿色信贷等政策支持	短期 中期	获得政府专项补贴资金；享受税收减免优惠；降低节能改造项目投入成本；融资成本下降	建立政策激励申报专项机制，实时跟踪地方节能补贴、绿色示范项目申报政策；提前储备符合要求的节能改造项目，规范项目资料管理，积极开展政策申报工作
 <p>数智化能效管理升级机遇</p>	物联网、大数据、AI等技术与能源管理深度融合，可实现能耗数据实时分析、智能调控、预测性管理，推动能源管理从“被动管控”向“主动优化”升级	中期	能源管理人工成本下降；能效管控精度大幅提升；节能潜力充分挖掘；长期能耗持续下降	实施能源管理数智化转型战略，搭建一体化智慧能源管理平台，实现全项目、全场景能耗数据互联互通；引入AI智能调控算法，实现用能设备自动化、精准化节能管控
 <p>行业绿色标准引领机遇</p>	物业行业能源管理与绿色服务标准体系逐步完善，公司可依托成熟的能源管理体系与实践经验，参与行业标准制定，巩固行业绿色发展领先地位	中长期	行业话语权与影响力提升；品牌行业地位巩固；优先享受行业标准升级红利；核心竞争力持续增强	持续优化能源管理体系，打造可复制、可推广的物业行业节能管理模式；积极对接行业协会与主管部门，参与物业行业绿色节能相关标准的制定与修订工作



节能模块

核心实施举措



1. 全面更换高效节能LED灯具，替代传统高能耗灯具；
2. 安装智能照明系统，根据自然光线强度自动调节灯光亮度；
3. 设置照明定时开关，非工作时段自动断电，杜绝“长明灯”“无人灯”



1. 严格执行温度管控标准，夏季制冷不低于26℃，冬季制热不高于20℃；
2. 定期开展空调系统维护清洗，保障设备高效运行；
3. 安装智能空调控制系统，根据人员情况自动调节运行状态；
4. 空调开启时关闭门窗，空置区域关停空调，极端天气减半公共区域空调开机数量



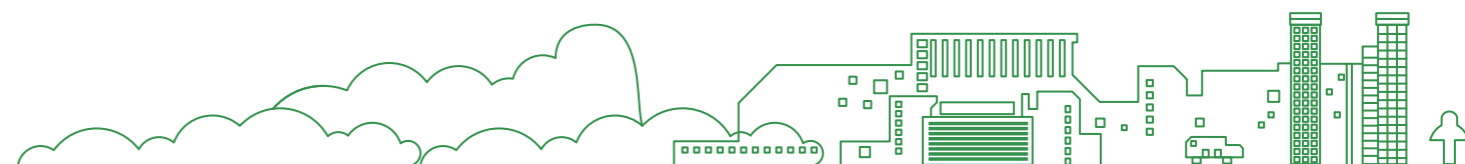
1. 优先采购符合国家节能标准的电脑、打印机、复印机等办公设备；
2. 全面推广设备节能模式，设置电脑睡眠、打印机自动关机功能；
3. 办公设备集中管控，统一开关时间，非工作时段切断电源，杜绝待机能耗；
4. 除会务接待外，严控办公区大功率高耗能电器使用



1. 优化OA办公平台，全面推行无纸化办公，减少打印复印设备使用；
2. 推广远程办公模式，降低办公场地设备使用频次；
3. 搭建智能会议室系统，实现设备远程控制与预约管理，避免设备空闲空转



1. 安装全覆盖能耗监测设备，实时监控办公及项目能耗情况，及时处置异常能耗问题；
2. 定期开展能耗数据分析，精准定位节能潜力点，制定针对性优化措施；
3. 建立节能目标责任制，定期评估节能效果，推动措施持续改进



节能模块

核心实施举措



员工节能意识培育

1. 定期开展节能培训与多渠道宣传，提升员工节能技能与意识；
2. 制定并推广节能行为规范，养成“随走随关”的用能习惯；
3. 建立节能激励机制，对节能表现优秀的团队及个人予以奖励；
4. 定期组织节能宣传周、节能竞赛等主题活动



绿色办公环境营造

1. 充分利用自然通风，减少空调运行时长；
2. 办公区域合理布置绿植，净化空气、调节室内温湿度，降低空调及加湿器使用频次；
3. 办公装修及设备采购优先选用环保节能材料



节能改造项目实施

1. 推进节能门窗更换、建筑保温性能优化等节能改造项目，从硬件层面提升节能效果；
2. 定期开展全面能源审计，系统评估能源使用情况，制定科学节能方案；
3. 积极引入行业先进节能技术与设备，推动节能技术落地应用



节能成果闭环管理

1. 通过电子屏、宣传栏等渠道，定期公示节能数据与成果；
2. 分享内部节能成功案例，形成可复制的节能经验；
3. 建立节能反馈机制，鼓励员工提出节能优化建议，及时采纳落地



极端天气专项管控

1. 响应地方政府迎峰度夏 / 度冬电力保供要求，制定专项节电管控方案；
2. 减少非必要电梯运行，低楼层倡导步行上下楼；
3. 严控公共区域非必要照明与设备运行，压降非必要用能



## 影响、风险与机遇管理

公司建立能源管理风险与机遇全闭环管理机制，系统识别、评估能源管理全流程中的潜在风险与发展机遇，量化影响范围与财务效应，制定针对性应对策略，持续提升能源管理的抗风险能力与综合价值，保障能源管理工作稳定长效推进。

## 指标与目标

公司制定《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》等能源指标管理体系，设定年度能源管理核心目标：【请提供】，围绕核心目标，从多维度拆解分项指标与落地路径：



关键绩效

综合能源消耗量

**42.84** 吨标准煤

用电量

**348,610** 千瓦时

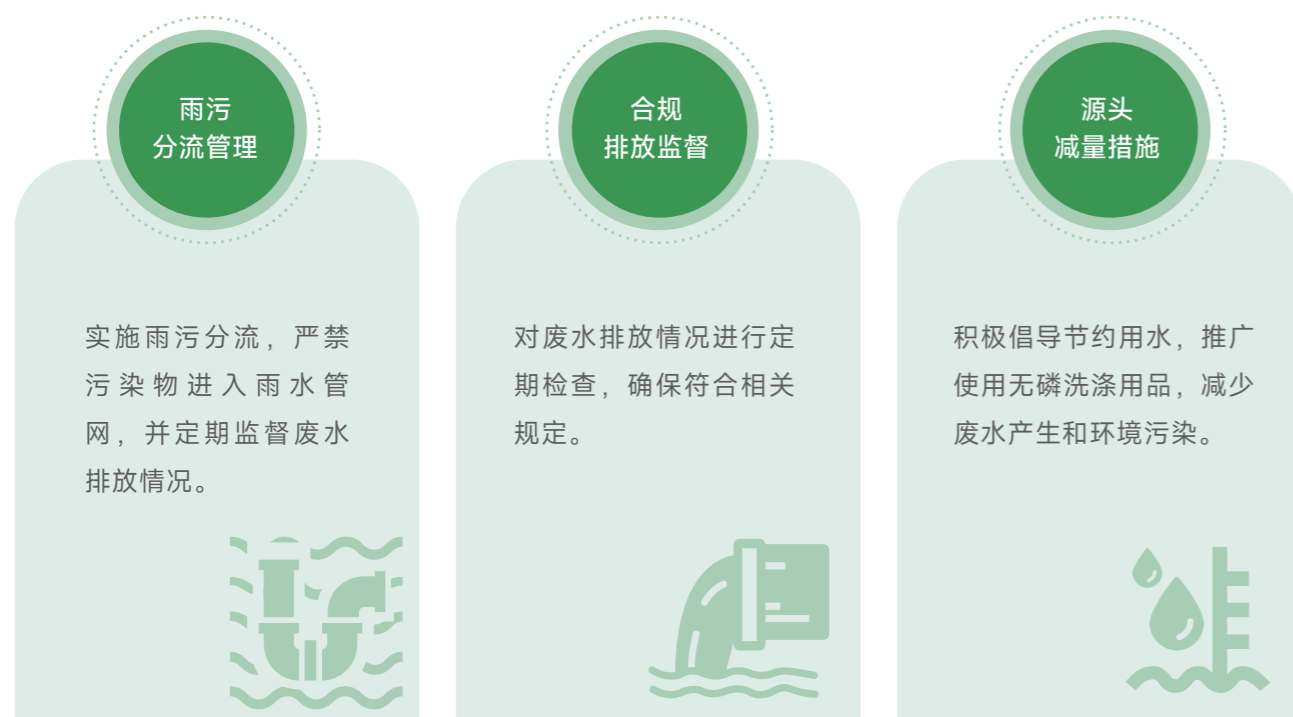
注：数据仅覆盖新大正总部办公楼。

## 污废处理

新大正遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，制定并执行《环境管理体系运行控制程序》等内部规范，明确废水、废物及噪声管理要求，构建全方位污废管控体系。通过健全制度、强化监督、引入技术，致力于污废减量化、无害化与资源化，降低运营对环境和社区的影响，为客户打造洁净空间。

## 废水管理

公司运营过程中产生的废水主要为生活废水，来源涵盖办公楼、校区、厂房、商场及住宅等业态。为保障废水合规排放，公司实施雨污分流管理，严禁污染物进入雨水管网，并定期对废水排放情况进行监督检查。在部分重点项目中，公司委托具备资质的第三方检测机构定期对废水排放口进行水质监测，确保符合相关标准要求。

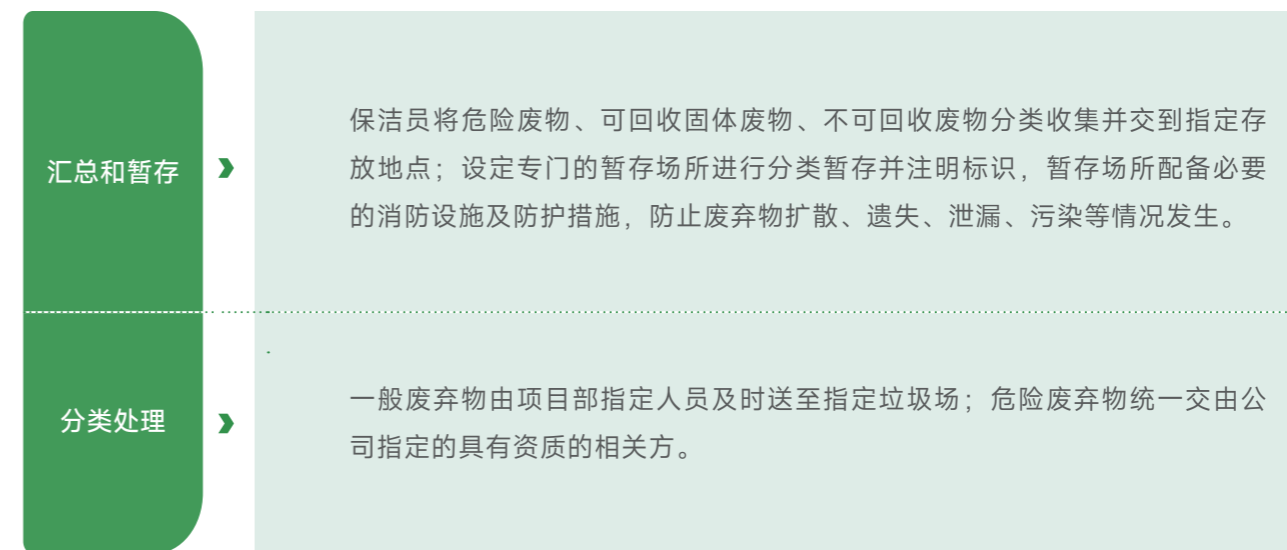
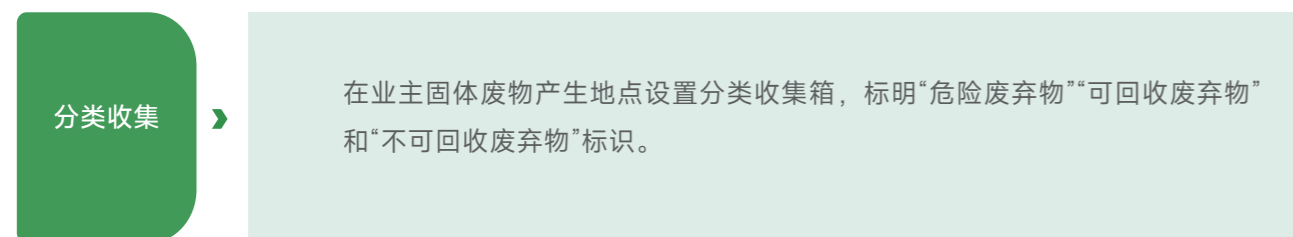


关键绩效

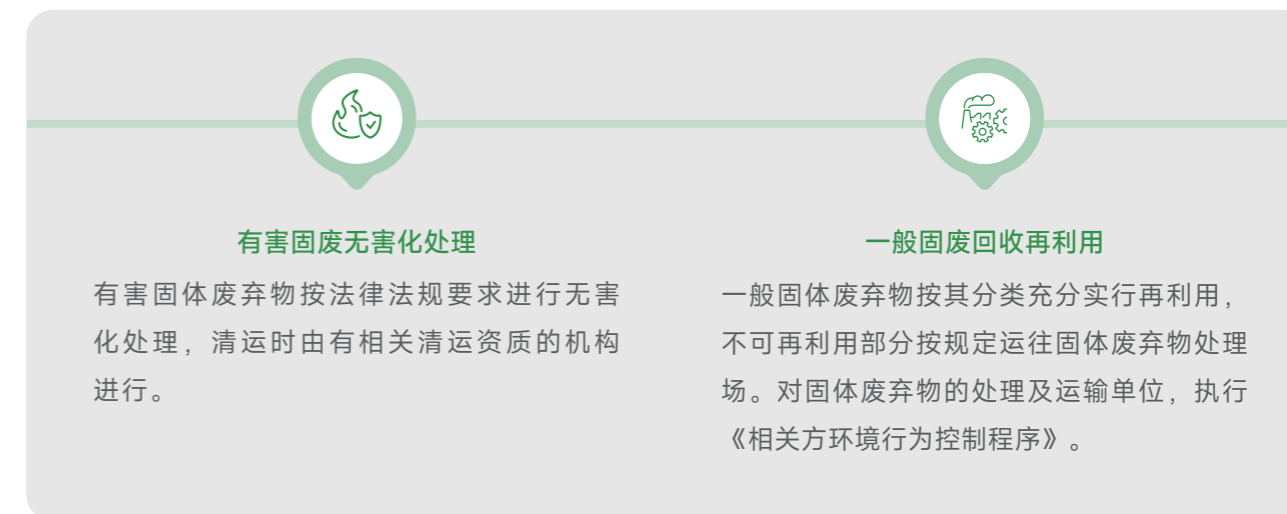
2025年，公司未发生废水违规排放事件。

### 废弃物管理

新大正针对不同种类的废弃物制定了专门的处理规范，确保各类废弃物得到合理、安全处置。同时，公司每年对固体废物的收集、贮存、管理和处置情况进行检查，填写《固体废物管理季度检查记录》，并于每年12月整理形成《有害固体废物移交记录表》，严格记录有害废物的移交与处置过程。针对易燃易爆物品，公司制定并实施《易燃易爆物品控制程序》，规范相关物品的管理，确保安全合规。



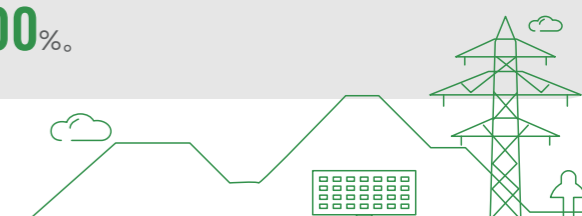
固体废物管理流程



固体废物处理原则

关键绩效

2025年，公司对固体废弃物的规范处置率为**100%**。



## 噪声管理

为降低物业服务过程中产生的噪声影响，公司实施噪声污染管控程序，采取多项措施减少噪声排放。



噪声管理举措

### 关键绩效

2025年，公司未发生噪声超标排放事件。



## 资源利用

### 水资源利用

公司遵守《中华人民共和国水法》等国家和项目所在地的水资源保护法规，致力于水资源合理开发、节约和保护。秉持“精细化管理、循环化利用”理念，将水资源管理融入总部及全国项目运营。通过建制度、推技术、强意识，实现水资源全生命周期高效利用，减少浪费，应对全球水资源挑战，为社区可持续发展做贡献。

#### 节水目标

2025年，单位面积办公用水量较2024年下降**5%**的管理目标

- 智能化管控与技术改造**
  - 智慧水务监测：在大型商业综合体及产业园区项目逐步部署智能水表，通过数字化平台对用水量进行实时监控与异常预警。一旦发现管网“跑冒滴漏”，系统自动告警，维修团队24小时内响应处理，有效杜绝隐性浪费。
  - 节水器具普及：在对老旧项目的设施改造中，强制要求更换符合国家一级水效标准的节水型龙头、马桶和感应式冲水装置。2025年，已完成对15个项目的节水器具更新。
- 循环利用与非常规水源开发**
  - 雨水收集与绿化回用：在具备条件的产业园区和学校项目，探索建设小型雨水收集系统。收集的雨水经简单过滤后，用于项目绿化灌溉和景观水体补水，有效替代自来水消耗。
  - 冷却水循环利用：优化中央空调冷却塔的运行维护流程，提高冷却水循环利用率，减少补水量。
- 节水宣传与培训**
  - 公司注重员工专业技能的提升，通过不定期开展培训，不断提升员工的水资源保护意识和节水技能，形成全员参与水资源治理的良好氛围。

水资源管理举措

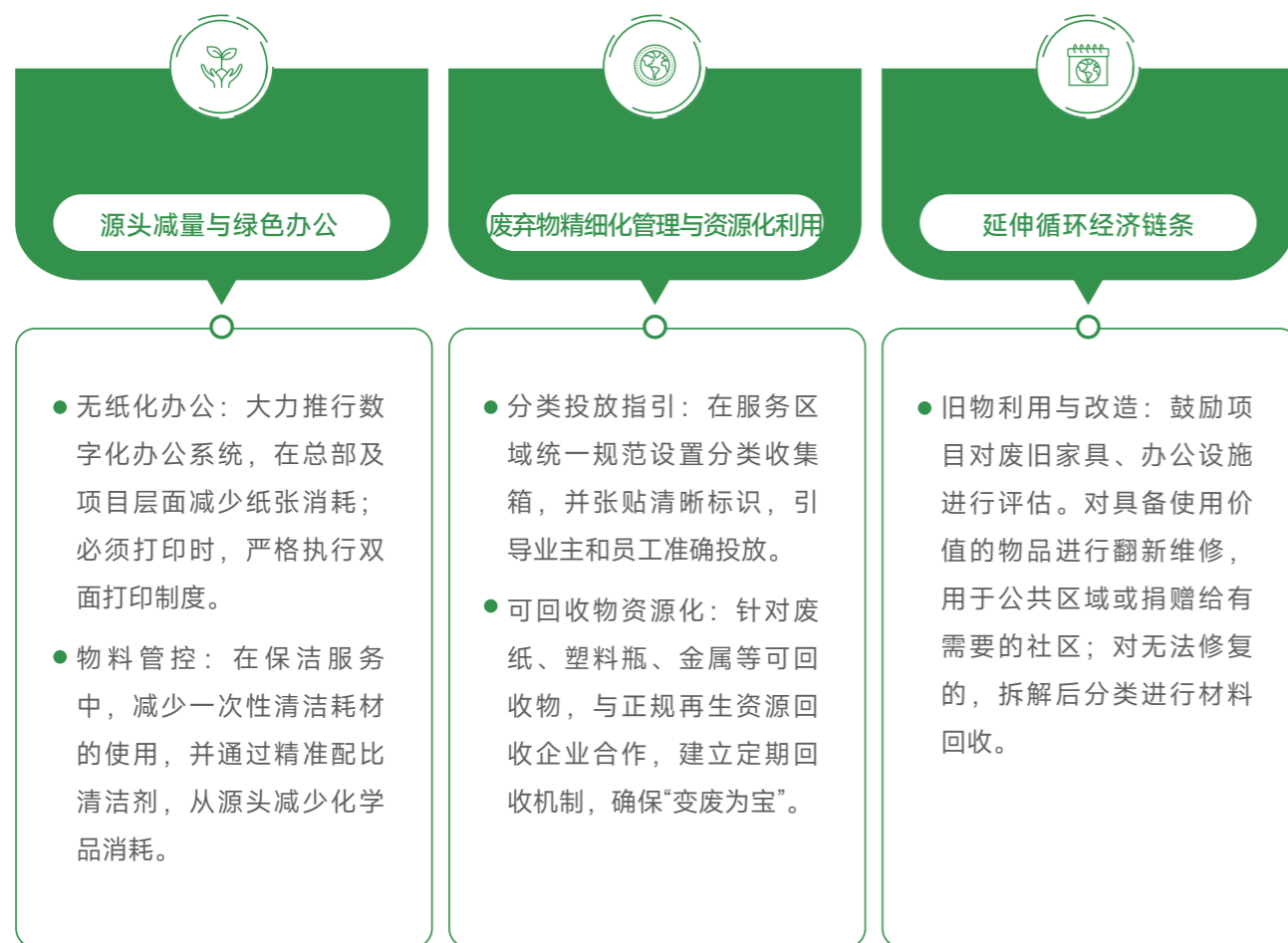
关键绩效

2025年，公司用水量为 **55,741.53** 吨。

注：数据仅覆盖新大正总部办公楼。

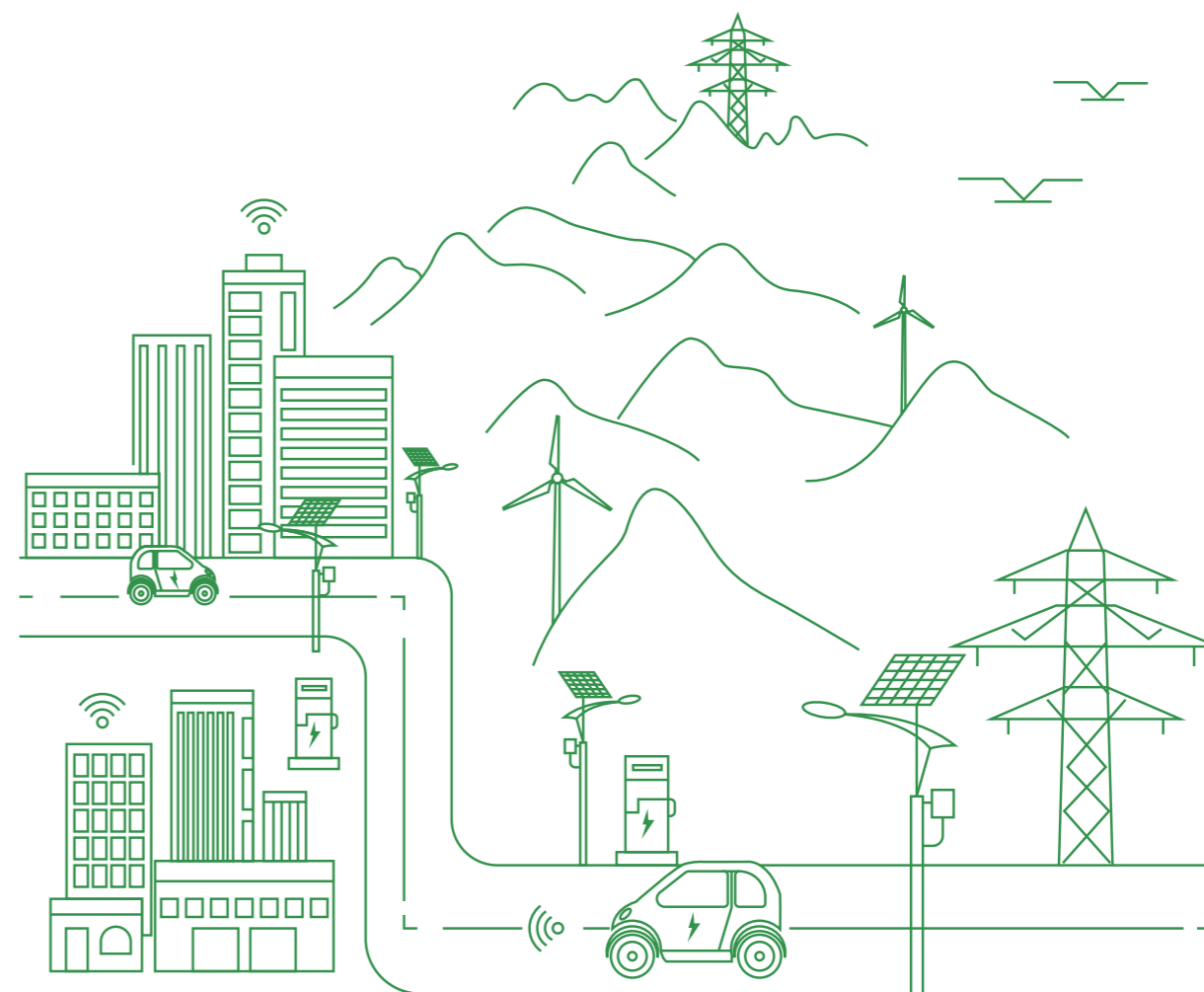
## 循环经济

新大正深知发展循环经济是推动物业服务绿色转型的内在要求。公司将“减量化、再利用、资源化”的循环经济原则贯穿于物业服务全链条，从空间运营、资源消耗到废弃物处置，全面融入循环经济理念。公司不仅努力减少自身运营产生的环境足迹，更希望通过专业的服务，引导业主、客户乃至整个社区共同参与到资源循环的行动中来，共同构建环境友好、资源节约的现代化生活与工作空间。



## 生态系统与生物多样性保护

公司在项目运营中注重生态平衡，遵守生态保护法规，通过科学管理与绿色运营，减少物业管理对生态环境的影响。日常管理中，公司优化资源利用、减少废弃物排放，降低对周边生态系统干扰；绿化养护时，选适应当地环境植物，避免引入外来入侵物种，保护本地生物多样性。同时，公司倡导环保理念，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，公司将深化绿色技术应用，探索更多保护生物多样性的方案，为保护生态环境贡献力量。





# 04

## 人本共生

践行美好城市责任担当

### 我们的行动

- 员工雇佣
- 员工权益保障
- 员工发展与培训
- 员工福利与关怀
- 职业健康与安全生产
- 社会贡献
- 乡村振兴

### SDGs 对标



### 理念

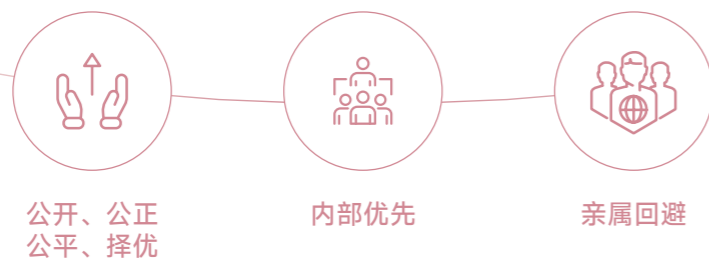
新大正始终将员工视为高品质服务交付与企业长期价值创造的第一资源，坚持以人为本、合规为纲、发展为要、安全为底的管理理念，把合规用工与机会公平嵌入组织运行，把薪酬福利与权益保障落实到制度与流程，把能力提升与职业发展转化为可持续的人才动能，把关怀机制与健康保障延伸到员工工作与家庭场景，并通过调研反馈驱动的闭环改进持续提升组织效能与员工获得感，努力营造尊重多元、稳定有序、共同成长的职场生态。

# 员工雇佣

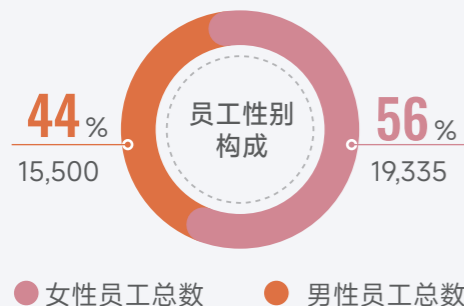
新大正坚持将合规用工与公平雇佣作为企业稳健运营与服务品质的重要基础，围绕“制度先行、流程闭环、公开透明、择优录用”的管理导向，系统完善招聘、录用、在岗管理与用工合规等机制，持续提升人才获取与组织配置效率，并以平等对待、禁止歧视、反童工与反强制劳动等底线要求，推动形成尊重个体、机会公平、权责清晰的用工生态，为公司长期发展夯实人才与合规基础。

## 员工招聘

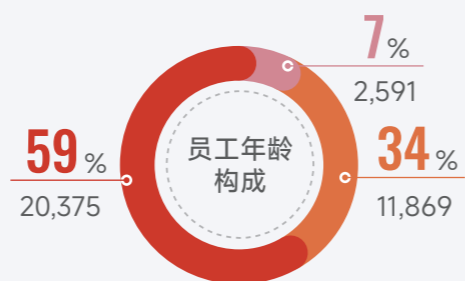
新大正遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，以招聘与劳动关系制度体系为牵引，形成“招聘需求提出到劳动关系建立与管理”的全流程管理闭环。公司通过《招聘管理规范》等规范招聘组织与渠道合规，通过《劳动（务）关系管理规范》等保障劳动关系各环节规范运行，以《员工出勤与休假管理规范》等夯实在岗管理与纪律约束，确保雇佣流程合法合规、执行一致、责任清晰。



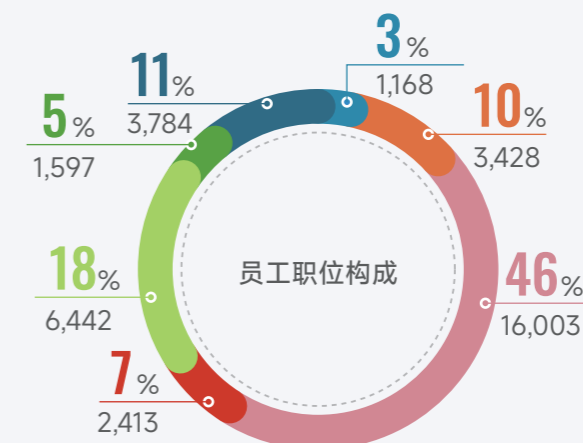
公司员工招聘管理原则



● 女性员工总数 ● 男性员工总数



● 30岁以下员工人数 ● 30-50岁员工人数 ● 50岁以上员工人数



● 管理层员工人数 ● 客户服务员工人数 ● 环境绿化员工人数  
● 设备管理员工人数 ● 秩序维护员工人数  
● 餐饮服务员工人数 ● 其他服务员工人数

## 反歧视与多元化

新大正将平等就业与多元包容要求嵌入招聘信息发布和过程管理。依据《招聘管理规范》，明确招聘信息与活动应避免就业歧视；结合《招聘渠道管理规范》和《内部推荐人才管理规范》，推动招聘机会对不同群体公平可及。管理上，结合员工结构数据统计与披露，跟踪性别、年龄等结构变化，推进多元化员工队伍构建。

## 反童工及强制劳动

新大正制定反童工、反强制劳动相关管理规定，严格恪守《禁止使用童工规定》等国家相关法律法规，将反童工与反强制劳动明确列为雇佣管理的核心底线。公司依据《招聘管理规范》，严格落实年龄核查、身份核验等招聘全流程要求，通过《劳动（务）关系管理规范》《劳动关系管理制度》等内部制度，系统规范各类劳动（务）关系的建立、履行与管理，确保所有雇佣行为基于双方自愿原则，权责界定清晰、管理过程可追溯，从制度设计与流程管控层面，有效防范用工合规风险，保障雇佣管理工作合法合规、规范有序。

## 关注重点群体就业

新大正发挥物业服务与城市运营场景岗位吸纳能力，围绕重点群体就业支持与灵活用工安排，推进稳岗扩岗与多渠道就业承载；公司形成重点群体就业常态化安置机制，每年安置退役军人600余人、残疾人80余人、建档立卡贫困户180余人；针对残疾人等群体制定专项激励政策，创造就业机会，提升员工获得感与组织凝聚力。

### 关键绩效

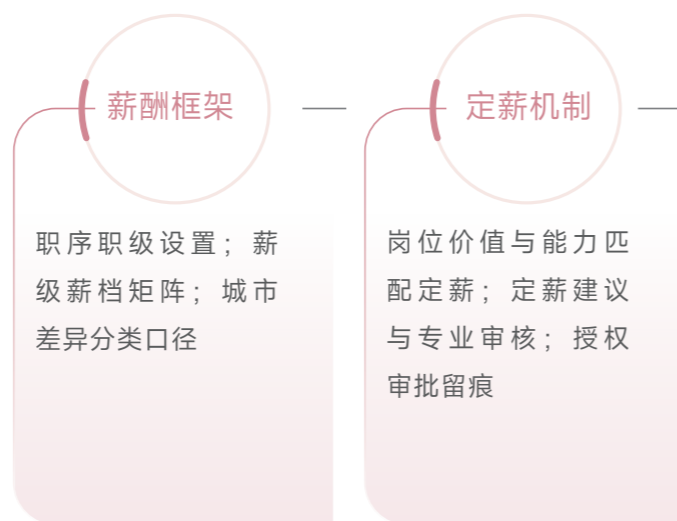
2025年，公司未发生经确认的歧视事件、雇佣童工事件和强迫劳动事件。

## 员工权益保障

新大正以员工价值创造与权益保障并重为导向，围绕“薪酬分配公平、福利保障充分、绩效管理有效、沟通渠道畅通”目标，持续完善定薪调薪、保险保障、考勤休假、绩效反馈等全链条管理机制。同时，强化女性员工等群体权益保护，健全民主管理与沟通体系，通过职工参与、意见反馈等提升管理透明度与员工获得感，推动员工权益保障可执行、可追溯、可持续改进。

### 员工薪酬管理

新大正遵循“内部公平、外部竞争力、可持续与保密合规”薪酬管理原则，依托《薪酬管理规范》等配套文件，形成覆盖职序职级等的管理机制，衔接《员工出勤与休假管理规范》考勤核算口径，保障工资核算与发放规范可追溯。



员工薪酬管理机制

### 绩效反馈与申诉

新大正以“目标导向、过程管理、结果应用、公开透明”为员工绩效考核与晋升管理原则，依据《个人绩效管理方案》构建包含目标设定、绩效评价等环节的闭环机制，将绩效结果与职级发展衔接；用《薪酬管理规范》等文件固化职级薪级体系与审批留痕要求，促进“绩效—发展—激励”联动，提升晋升规则一致性与员工获得感。



员工绩效反馈与申诉流程

## 女性员工权益保障

新大正将女性员工权益保障纳入用工合规与员工关怀的重要内容，依托《员工出勤与休假管理规范》《福利和津（补）贴管理规范》形成覆盖孕期、产期、哺乳期等特殊阶段的休假与福利安排，并将相关管理要求嵌入请假流程、工资核算口径与福利发放机制，保障女性员工依法享有的休假权益与福利待遇落实到流程、可留痕、可追溯。



### 案例 case

#### 建设母婴室完善关怀设施，护航哺乳期员工安心工作

2025年，新大正在部分办公及项目场所设置母婴室，完善导视标识与私密空间管理，配备休憩座椅及基础母婴护理设施，为哺乳期员工和携婴家庭提供安全、卫生、便捷的照护环境，减少育儿与工作的冲突与焦虑，支持女性员工稳定就业与顺利返岗，推动家庭友好型职场建设，提升员工获得感与组织凝聚力。



母婴室

## 员工民主管理与沟通

新大正以民主管理与沟通机制保障员工权益、提升管理透明度，依托《职工代表大会制度》构建以职代会、工会民主审议为核心的制度化参与渠道，结合《制度规范民主流程材料》固化“议题形成—审议—意见吸收—执行—留痕”闭环流程。同时，将员工沟通从“制度审议”拓展至“日常反馈与改进”，通过绩效沟通、申诉渠道及满意度调查等，跟踪员工诉求与管理痛点，推动措施改进与结果回应可追溯。

### 线上渠道

员工服务热线、企微和企微联系电话、集团投诉举报渠道（电话、邮箱、企微、公众号、官网）、公司圈“鸳鸯锅”



### 线下渠道

组织员工班前班后会、周会、月会、绩效沟通、民主生活会、团建活动、十年老员工座谈会活动、管培生座谈会



员工民主沟通渠道

### 案例 case

#### 召开员工座谈会推动闭环整改，提升一线保障与团队凝聚力

2025年9月，新大正武汉公司在汉理工大学项目召开员工座谈会，收集劳保采购不及时、团建不足等诉求，明确责任与时限，形成“收集—响应—落实”闭环：及时补齐保洁岗劳保用品、建立月度生日会。随后劳保已发放，10月24日组织生日会，提升一线安全感与凝聚力，促进队伍稳定和服务质量提升。



员工座谈会与生日会现场

## 员工满意度调查

新大正将员工满意度调查作为完善员工沟通机制、优化薪酬福利与管理制度的重要工具，推动从“调查识别诉求”到“措施改进落实”的闭环管理，实现员工满意度持续提升。

## 员工发展与培训

新大正将员工发展与培训作为提升服务能力、支撑业务升级和组织韧性的关键，按“战略引领、通道明确、能力增强、激励留才”思路，使人才培养契合岗位要求。公司注重关键岗位与能力打造，吸引、培养和留存技术与复合型人才，借助校企合作等拓宽人才供给与培养途径，为发展提供人才保障。公司通过明确技术愿景、展示标杆场景提升雇主吸引力，设置贴合业务场景项目培养复合型人才，以差异化薪酬和专项激励留存关键人才，结合地方政策申报增强人才获得感与归属感，巩固技术与创新人才团队。

## 员工培训

新大正坚持将员工培训作为提升服务交付能力、支撑全国化复制与推动组织持续进化的关键抓手，围绕“战略牵引、能力分层、实战转化、认证任用联动”的总体思路，构建覆盖核心岗位与关键人才的体系化培养机制。公司聚焦项目经理等关键岗位的经营管理能力与专业能力提升，通过认证营、领导力训练营等项目化培训，将客户需求、品质标准与运营管理要求嵌入课程设计，持续强化人才梯队建设与知识传承，不断提升一线管理韧性与服务标准化能力，为高质量发展提供稳定的人才动能。



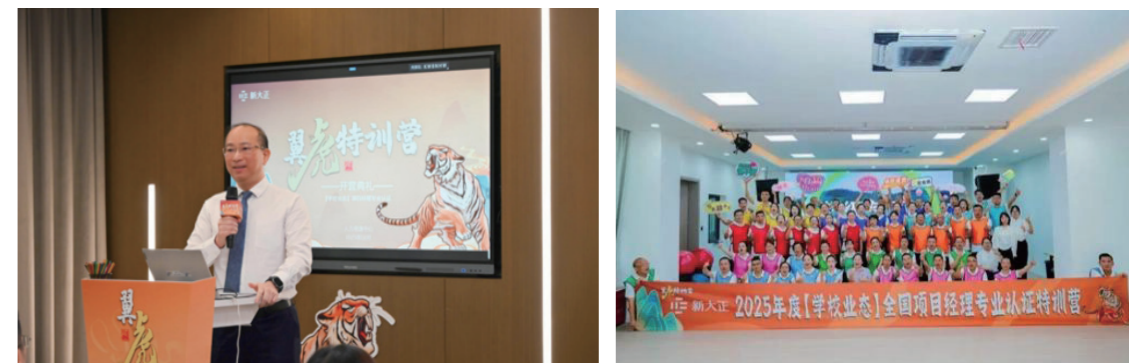
培训管理体系认证



### 案例 case

#### 开展“翼虎特训”项目经理认证营强化能力，提升学校后勤服务竞争力

2025年8月，新大正在重庆总部举办“翼虎特训营——全国学校业态项目经理专业认证特训营”，组织全国各区域百余名高校后勤核心管理骨干集中研修。培训围绕运营管理、服务品质、客户满意度、团队建设等关键能力，结合高管授课、甲方导师与行业专家分享，并安排标杆项目实地参与与案例研讨，推动理论与实践融合。通过认证培养与经验传承，夯实学校业态专业化人才梯队，提升标准化交付与持续改进能力，为学校后勤服务高质量发展注入动能。



“翼虎特训”现场

### 案例 case

#### 启动“朱雀计划”储备项目经理培训夯实梯队，支撑全国化战略落地

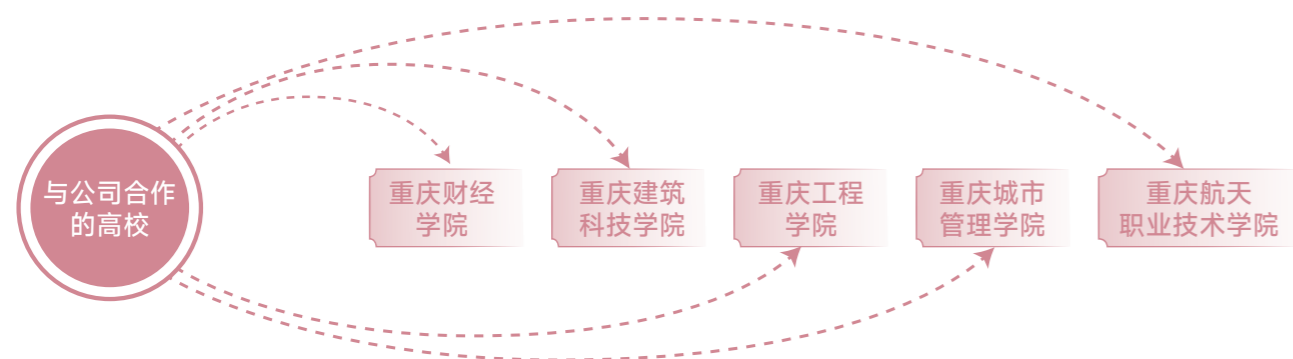
2025年11月，新大正在重庆总部启动“2025级储备项目经理（朱雀计划）”集训，面向全国业务单元选拔近80名骨干开展为期六天的体系化培养。项目坚持“先认证、后任命”，围绕经营力、客户力与品质力、领导力与战略视野等核心能力设置课程，并通过高管面对面、标杆研学与课题PK推动实战转化。该计划以标准化培养破解扩张期人才瓶颈，加速高潜骨干向经营型项目经理跃迁，夯实关键岗位人才供给与服务复制能力，为公司全国化发展提供持续动能。



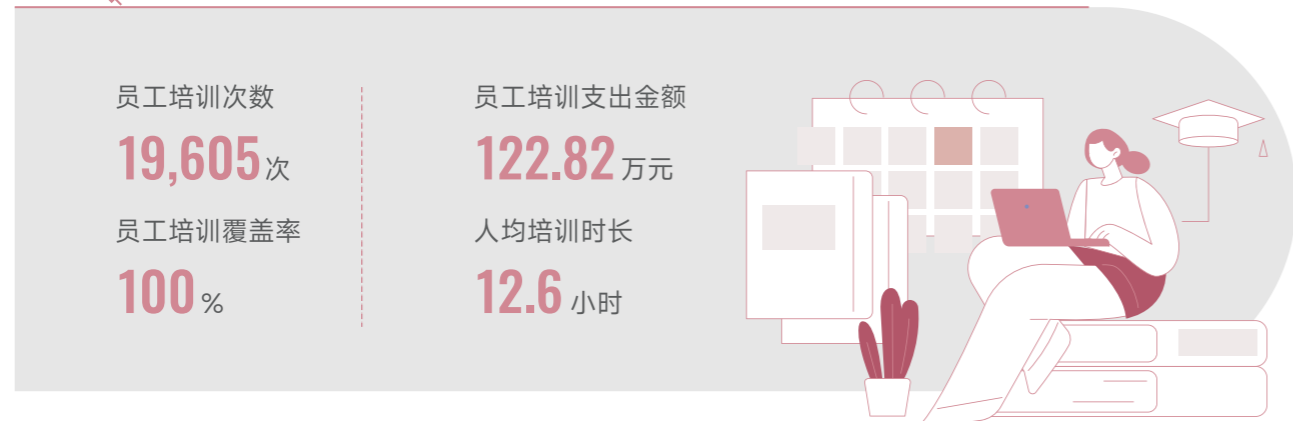
“朱雀计划”培训合影

## 校企合作

新大正积极推进校企合作，通过对接院校资源、共建实践平台，促进人才培养与产业需求相结合。公司已与多所院校建立合作关系，合作内容涵盖实习基地建设、专业共建与职业认证等，通过参访交流、实习实践与职业发展路径分享等方式提升人才培养质量与岗位适配度，持续为行业与社会输送高素质专业人才。



### 关键绩效

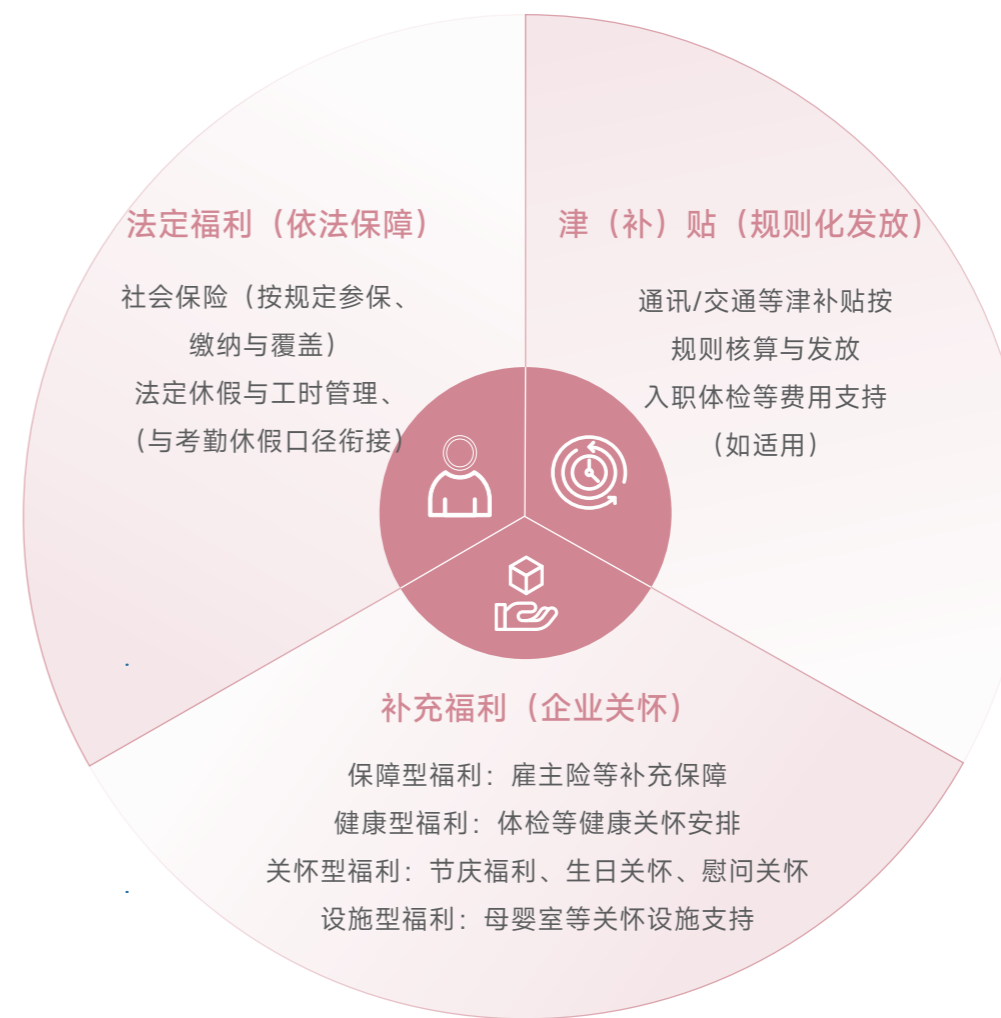


## 员工福利与关怀

新大正将员工福利与关怀作为稳定队伍、提升归属感与保障员工身心健康的重要抓手，围绕法定保障、企业福利、津补贴支持与困难帮扶等维度，形成制度化、可执行、可留痕的管理安排。公司同步通过节日关怀、生日活动、团建与技能活动等方式营造积极向上的组织氛围，并结合健康保障与关怀设施建设，持续提升员工获得感与组织凝聚力。

## 员工福利

新大正围绕员工福利与津补贴建立统一管理口径，覆盖节日福利、生日福利、慰问福利、入职体检补贴以及通讯、交通等津补贴安排，并与考勤口径衔接，确保福利发放与补贴核算规范一致。公司同时通过雇主险等保障性安排，强化风险兜底与员工关怀支撑，推动福利体系更具稳定性与可持续性。



员工福利体系

## 员工活动

新大正将员工活动作为文化凝聚与组织活力建设的重要载体，通过季度生日会、节日主题活动、团建与技能竞赛等多样化形式，增强员工互动与团队协作氛围。公司同步关注员工健康与生活需求，结合健康体检等活动安排及母婴室等关爱设施建设，提升员工在工作场景中的支持感与便利性。

案例 case

党建引领聚巾帼力量，共创边陲环卫标杆

2025年2月，公司在云南瑞丽开展的项目以“党建带妇建”为核心，搭建三级联动组织网络，建立女职工代表议事制度，常态化开展专题座谈，有效解决了女职工权益保障问题，营造出“娘家”般的温馨氛围。项目团队以党建为引领，把标准化服务与边境民族文化有机融合，打造出具有示范意义的市政环卫服务样板，荣获“全国巾帼文明岗”这一国家级荣誉，提升了员工的归属感与凝聚力。



公司开展妇女节活动

案例 case

开展国庆中秋关怀活动凝聚人心，保障节日服务平稳

2025年9—10月，新大正在项目现场开展国庆、中秋主题关怀活动，通过节日氛围布置、互动交流与暖心礼赠等方式营造团圆感，向节日期间坚守岗位的一线员工传递组织认可与尊重；以可感知的节日关怀增强团队凝聚力与文化认同，提升节日值守意愿，稳定人员状态并保障服务运行平稳有序。



国庆中秋主题关怀活动现场

案例 case

举办季度生日会传递温度，提升员工归属与留任

2025年12月，新大正在大足人民医院、南阳市骨科医院服务中心组织第四季度员工生日会，通过集体庆祝、生日蛋糕与暖心祝福等安排，为一线员工提供情绪关怀与同伴支持，增强团队凝聚力与工作积极性；以常态化人文关怀传递“与员工共同成长”的文化理念，提升员工幸福感与留任意愿，助力队伍稳定与服务品质提升。



员工生日会现场

案例 case

举办爱心基金会开学第一课，深化员工关怀凝聚企业向心力

2025年8月，新大正爱心基金会启幕“开学第一课”活动，为全国260余名考入知名高校的员工子女送上关怀，公司高管团队亲临现场寄语学子，并为其发放升学鼓励金，还与员工及家属开展温情互动，设立四年成长之约。此次活动是公司深化员工关怀的重要举措，既让员工及家属切实感受企业温暖，提升员工幸福感与归属感，更弘扬了全员互助的企业文化，进一步凝聚企业发展向心力。



案例 case

举办老员工专属致敬活动，传承企业文化凝聚坚守力量

新大正举办“时光挚友，岁月华年”老员工主题活动，邀请66位司龄十年以上的老员工代表齐聚总部，其中87%来自一线岗位，最长司龄达三十年。公司高管团队出席活动，通过暖心致辞、老物件故事分享、成长感悟交流、纪念工牌授牌等环节，礼赞老员工数十年的坚守与付出。此次活动是公司深化员工关怀的重要举措，充分彰显对老员工的认可与珍视，有效传承企业韧性、互信的核心文化，强化全员归属感与团队凝聚力，让老员工的坚守精神成为企业发展的宝贵精神财富。



# 职业健康与安全生产

新大正将职业健康与安全生产作为保障员工安全、维护服务连续、降低运营风险的重要底线工作，围绕风险识别、隐患排查、培训演练与应急处置等环节，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，推动安全管理向“前置预防”延伸。公司结合物业服务高频风险特征，如消防、用电用气、特种设备与高处作业等，以职责分工、检查与整改闭环为抓手，夯实安全基础管理与现场管控能力。



职业健康安全管理体系认证证书

## 职业健康与安全其他相关体系认证



应急预案管理体系认证（十星级）



安全风险管理体系认证



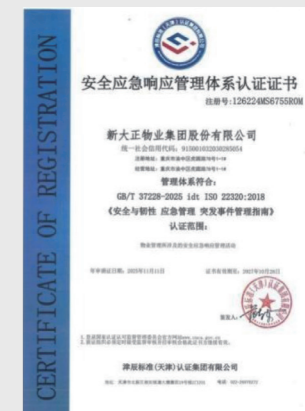
防暴力管理体系认证



道路安全管理体系认证

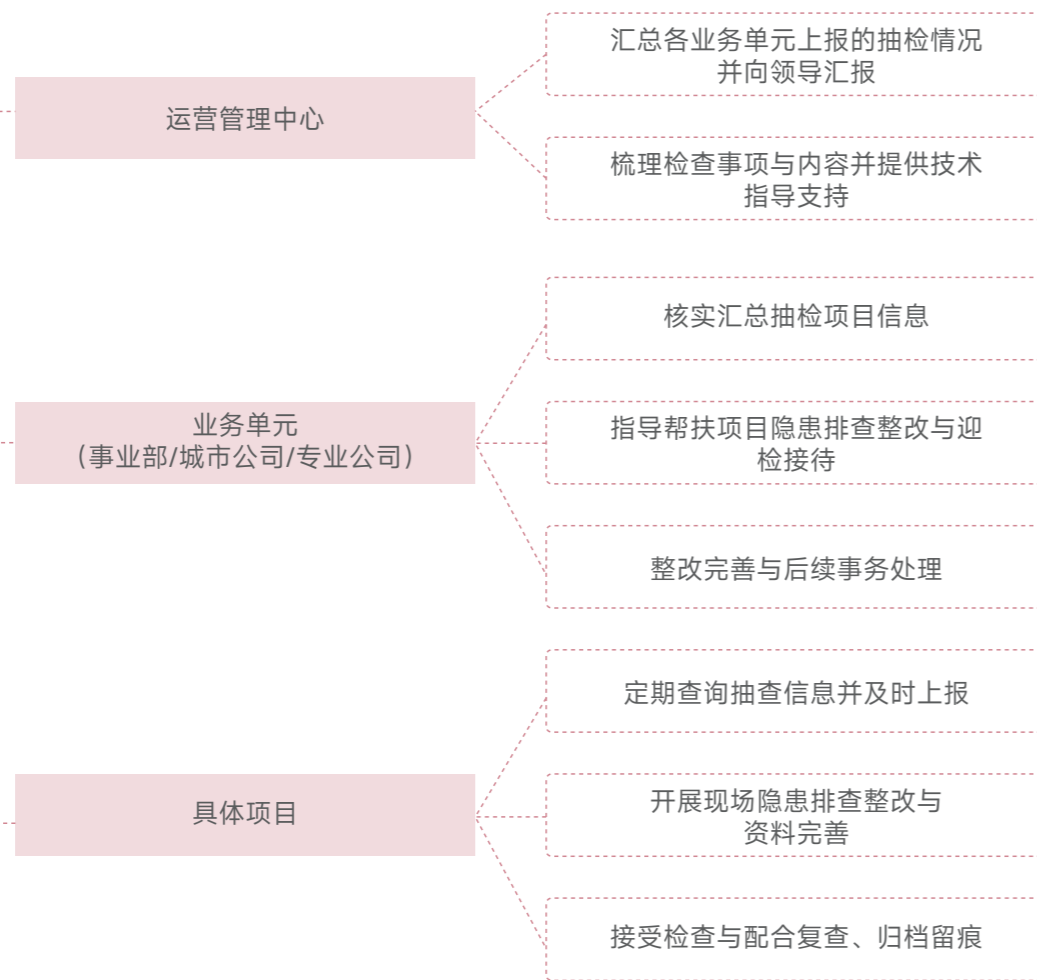


消防安全评估过程控制体系认证



安全应急响应管理体系认证

### 安全治理统筹



职业健康与安全生产治理架构

## 风险识别及应对

新大正结合业务场景与内控管理要求，基于运营条线风险清单对职业健康与安全生产风险识别分级，重点覆盖安全生产作业、交通出行等高频风险领域，以《中华人民共和国安全生产法》等为依据，形成“规范作业、持证上岗”应对措施体系，降低事故概率与影响，夯实一线运营安全基础。

风险类型	主要管控措施
 <p>安全生产 作业风险</p>	严格按作业规程操作，杜绝违章指挥与违章作业； 持证上岗，专业培训并评价合格； 作业防护配备齐全，禁止酒后作业并保持良好状态； 及时发现并整改消除安全隐患，形成闭环。
 <p>交通事故 风险</p>	持证上岗，禁止酒后与疲劳驾驶； 严格遵守交通法规，文明行驶礼让行人； 行驶前车辆状况检查，杜绝报废或带病车辆上路； 加强人员管理，严禁情绪化驾驶。
 <p>特种设备 事故风险</p>	规范操作，杜绝违章指挥与违章作业； 持证上岗，专业培训并评价合格； 作业防护到位，禁止酒后作业并保持良好状态； 做好设备日常保养维护，确保年检合格。
 <p>消防火灾 风险</p>	消防岗位持证上岗，操作熟练并掌握应急流程； 开展设施设备巡查，问题及时上报维修，无法及时修复时落实应急措施； 确保消防管网供水与压力充足，联动启泵系统完好； 做好消防系统维保，确保火灾报警系统运行正常。
 <p>日常消防 管理风险</p>	消防设施配置设置符合国家/行业标准并保持完好有效； 保持疏散通道与消防通道畅通，占用情形及时劝离，严重情况按要求报告。
 <p>人员持证 上岗风险</p>	入职前证件查验与备案管理； 加强证书管理，对未持证人员组织补考补证并跟踪到位。

职业健康与安全生产相关风险识别结果及管控措施

案例  
case

开展健康体检与监测守护健康，夯实队伍稳定基础

2025年12月，新大正在贵州轻工职业大学项目联合校方为一线员工提供健康体检服务，并同步开展血压监测等日常健康管理，帮助员工及时识别健康风险、提升疾病预防意识；通过把关口前移的健康关怀，降低职业健康隐患与缺勤风险，推动健康管理从“被动应对”向“主动预防”转变，夯实队伍持续稳定和服务质量基础。

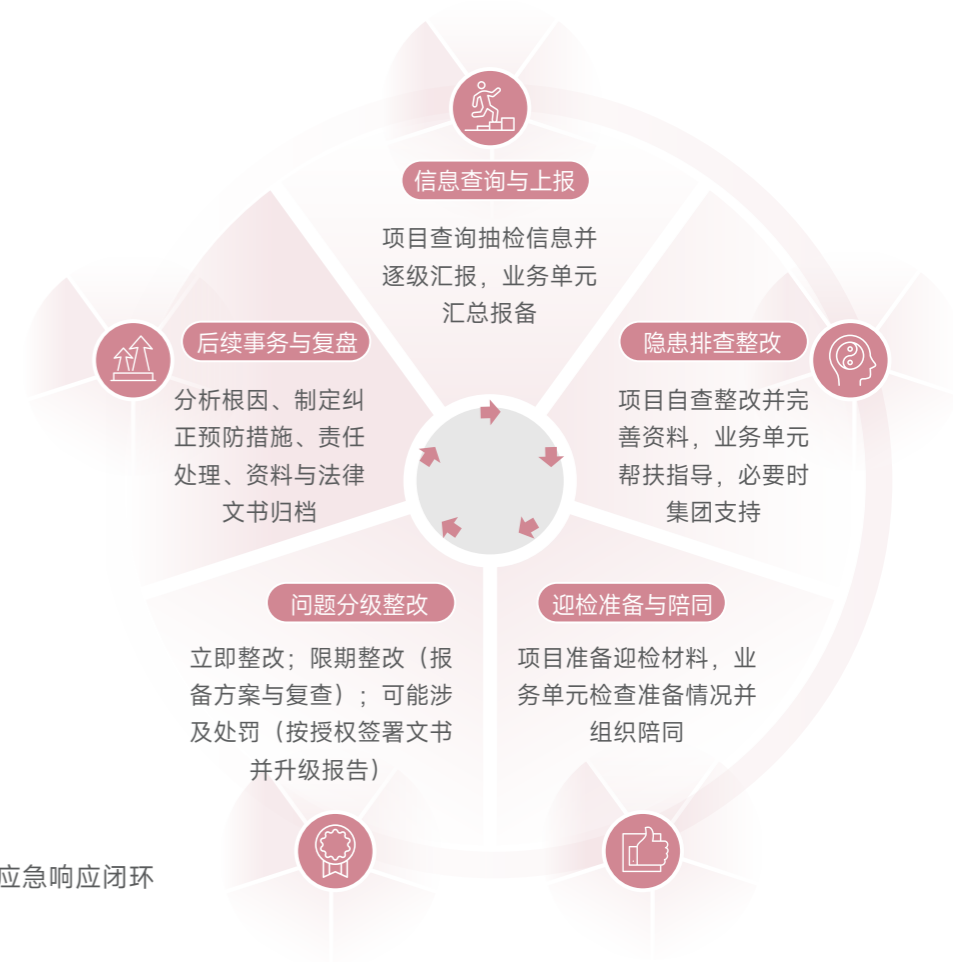


一线员工健康体检与血压监测现场

应急预案

新大正围绕突发事件的快速响应与影响控制，形成以“信息上报、隐患处置、分级整改、复查闭环、资料归档”为核心的应急处置与后续管理机制。公司在消防“双随机”检查场景下，已将迎检准备、现场陪同、问题整改与后续事务纳入标准流程，并根据问题严重程度明确“立即整改、限期整改、可能涉及行政处罚”等分级处置路径，提升事件应对的规范性与响应效率。

消防“双随机”检查问题处置与应急响应闭环



# 社会贡献

2025年，新大正将社会责任作为企业发展重要部分，从员工关怀到城市保障，以实际行动传递温暖。通过优化爱心互助机制、精准帮扶、节假日坚守一线，将关怀融入细节。如助员工子女求学、改善老旧小区环境、节日传递关爱，让行动更有温度，提升社区居民幸福感，为社会和谐贡献企业力量。

### 案例 case

#### 爱心基金会持续开展助学活动，互助传递企业温暖

公司自2008年成立爱心基金会以来，坚持由员工自愿捐款运作，持续开展员工子女升学鼓励活动。每年“开学第一课”期间，基金会为考入高等学府的员工子女颁发鼓励金，传递企业关怀与期许。这一互助共济机制，有效增强了员工的归属感和凝聚力。



爱心基金会为员工子女发放助学基金

### 案例 case

#### 多维践行民生保障，彰显社会责任

2025年，新大正聚焦民生保障领域积极履行社会责任。2月春节期间，公司针对假期延长与烟花爆竹燃放挑战，提前增配保洁力量、强化管理清运，环卫工除夕坚守岗位，同时加强绿化养护，全力营造整洁节日环境。3月，子公司高筹智能承接新桥医院北苑家属楼厨卫改造工程，通过微创施工与五重防护标准，高效完成98户精准改造，累计优化适老化细节130余处，以实干助力老旧小区焕新，提升居民生活品质。



聚焦春节保障，以专业服务守护城市环境



实施厨卫改造惠民工程，助力老旧小区焕发新生

### 案例 case

#### 开展暖心公益活动，以节日关怀传递社会温情

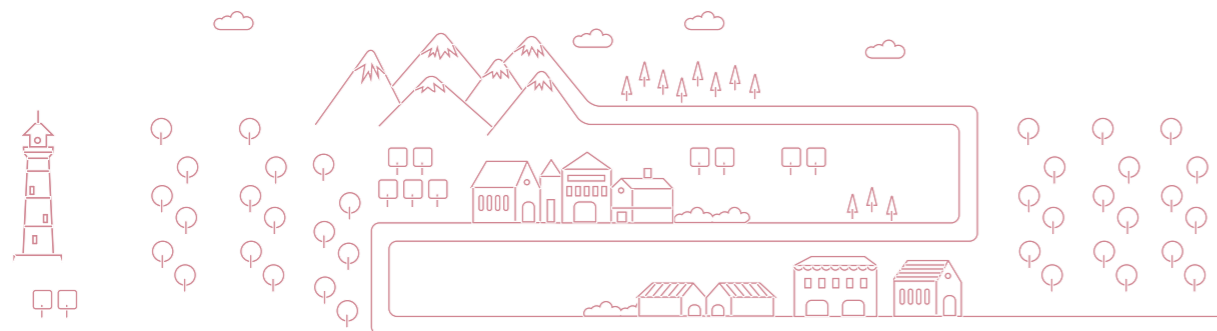
2025年，新大正聚焦节日公益履行社会责任，以特色暖心活动传递人文关怀。重阳节期间，公司在社区、医院、高校等项目开展包饺子、打糍粑等多元服务，从身心双维度关爱长者；妇女节则通过赠花、设祝福墙等方式，为女教师、保洁员等群体定制专属祝福。系列举措以真情服务传递温暖，生动诠释了企业的社会担当。



公司组织重阳节敬老活动



公司开展妇女节主题活动



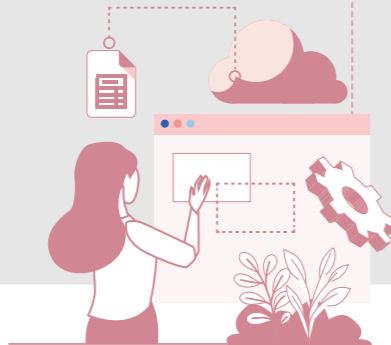
关键绩效

截至2025年末，公司爱心基金会累计捐款超

21 万人次

援助家庭

3,630 余户



总额近

825 万元

惠及超

10,000 人

# 乡村振兴

新大正始终心怀“国之大者”，积极响应国家乡村振兴战略号召，依托全国化业务布局与多元化服务场景，将企业发展与地方建设、乡村振兴深度融合。公司通过产业赋能、就业扶持、公益帮扶、民族团结共建等多元举措，把优质服务与发展机会延伸至边疆地区、县域乡村，以实实在在的行动助力乡村产业发展、民生改善与民族团结，为全面推进乡村振兴贡献企业力量。

案例 case

### 妇女职工扎根边疆，以巾帼力量助力发展

公司瑞丽项目近400名女职工扎根祖国西南边陲，每日承担超470万平方米清扫保洁与450余吨垃圾清运工作，在“国家卫生城市”创建等工作中坚守一线。她们组建“中缅爱心妈妈”志愿者队伍，帮扶外籍职工家庭儿童，参与社区服务、义务消防及“万企帮万村”行动，为边疆稳定、民族团结和城市文明建设贡献巾帼力量。



妇女职工开展环境卫生整治活动

案例 case

### 以人文关怀守护高原环境，贡献多民族和谐共生力量

2025年3月，公司和翔环保香格里拉项目部扎根高原。藏历新年时，提前启动专项保障计划，增派保洁力量，推行动态保洁机制，用机械化作业应对人流高峰与严寒，确保城区环境整洁。同时，聚焦多民族员工队伍建设，设暖心驿站、提供防寒工装、给予民族节日带薪休假、开展语言互助培训，增强员工归属感与幸福感，守护高原生态，促进民族团结。



员工机械化雪域作业

关键绩效

2025年，公司乡村振兴总投入 **25.12** 万元。



# 关键绩效

## 经济类

指标	单位	2025年数据
营业收入	万元	301,344
总资产	万元	203,175
基本每股收益	元/股	0.42
中国物业服务综合实力百强企业排名	名	第12名

## 环境类

指标	单位	2025年数据
综合能源消耗量	吨标准煤	42.84
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	191.98
总用水量	吨	55,741.53
固体废弃物规范处置率	%	100%
废水违规排放事件	起	0
噪声超标排放事件	起	0
突发环境风险事件	起	0

## 社会类

指标	单位	2025年数据	
研发创新	有效专利总数	件	11
	持有软件著作权总数	件	59
	年度新增软件著作权	件	3
	完成 II 级项目场景标准化打造	个	85
员工与安全生产	员工总数	人	34,835
	女性员工占比	%	44
	员工培训覆盖率	%	100
	年度员工培训总次数	次	19,605
	年度员工培训总投入	万元	122.82
	员工人均培训时长	小时	12.6
	雇佣歧视、童工、强迫劳动事件	起	0
供应链、客户与数据安全	供应商总数	家	1,199
	供应商考核合格率	%	100
	第三方客户满意度	分	97.26
	客户投诉处理率	%	100
	客户需求响应完成率	%	100
	数据安全事件	起	0
	客户隐私泄露事件	起	0
社会贡献与乡村振兴	乡村振兴总投入	万元	25.12
	爱心基金会累计捐款总额	万元	825

治理类

指标	单位	2025年数据
股东会召开次数	次	2
董事会召开次数	次	4
独立董事占比	%	37.5
女性董事占比	%	25
投资者问题回复率	%	100
贪污诉讼案件数量	件	0
贿赂及贪污举报事件数量	件	0
不正当竞争案件数量	件	0

指标索引

报告章节	《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）》	《可持续发展报告标准》(GRI Standards)
关于本报告	第三条、第四条、第五条、第六条、第七条、第九条	1-1、1-2、1-3、2-1、2-2、2-3
董事长致辞		
走进新大正	第五十四条	2-6、2-12、2-13、2-14、2-16、2-17、2-29、3-1、3-2、3-3
实质性议题分析	第五条、第十一条、第十四条	3-1、3-2、3-3
利益相关方沟通	第九条	2-4、2-5
党建领航 筑牢城市服务合规根基		
党建引领		
公司治理	第十二条、第五十条	2-9
合规经营与风险管理	第十一条、第十八条	2-25、2-26、2-27、207-1、207-2
反商业贿赂与反贪污	第四十六条、第五十五条、第五十六条	205-1、205-2、205-3

报告章节	《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）》	《可持续发展报告标准》(GRI Standards)
反不正当竞争	第五十一条、第五十三条	206-1、206-2
专业赋能 精筑城市空间服务价值		
创新驱动	第四十二条	418-1
服务安全与质量	第四十六条	416-1、418-1
供应链安全	第四十四条、第四十五条	308-1、414-1
数据安全与客户隐私保护	第四十七条	418-1
协同共建	第四十四条	-
绿运维新 守护城市生态美好底色		
环境合规管理	第二十九条、第三十三条	301-1、301-2、301-3
应对气候变化	第二十条、第二十一条、第二十三条、第二十四条、第二十七条	201-2、305-1、305-2、305-4
能源利用	第三十六条	302-1、302-2、302-4
污废处理	第三十条、第三十一条	303-2、305-5、305-6、306-1、306-2、306-3、306-4、306-5
资源利用	第三十四条、第三十五条、第三十七条	302-4、303-1、303-2、303-3、303-5、306-4
生态系统与生物多样性保护	第三十二条	-
人本共生 践行美好城市责任担当		
员工雇佣	第四十八条、第四十九条	2-7、401-1、401-2、401-3、405-1、406-1
员工权益保障		
员工发展与培训	第四十九条	404-1、404-2
员工福利与关怀	第四十八条、第四十九条	401-1、401-3
职业健康与安全生产	第四十九条	403-1、403-2、403-3、403-5、403-6、403-9
社会贡献	第四十条	203-1
乡村振兴	第三十九条	203-1
附录		
关键绩效		
指标索引		
读者反馈		

# 读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《新大正物业集团股份有限公司2025年环境、社会和公司治理报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行企业社会责任的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

选择题（请在相应位置打√）

1.您对本报告的总体评价是：

- 非常好 好 一般 较差 差

2.报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

- 非常好 好 一般 较差 差

3.您认为新大正在经济责任方面做得如何？

- 非常好 好 一般 较差 差

4.您认为新大正在环境责任方面做得如何？

- 非常好 好 一般 较差 差

5.您认为新大正在安全管理方面做得如何？

- 非常好 好 一般 较差 差



6.您认为新大正在员工责任方面做得如何？

- 非常好 好 一般 较差 差

7.您认为新大正在社区责任方面做得如何？

- 非常好 好 一般 较差 差

8.报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

- 非常好 好 一般 较差 差

9.您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

- 是 否

开放性问题 | 您对新大正履行社会责任及本报告有任何意见与建议？