



深圳国企
特发集团
成员企业

地址 Add 深圳市福田区香蜜湖街道侨香路1010号特发文创广场五楼
邮编 P.C. 518000
电话 Tel 0755-83075915
邮箱 Email sdgs@tefafuwu.com
网站Web www.tefafuwu.com

2025 | 环境、社会及公司治理 (ESG) 报告
深圳市特发服务股份有限公司

目录

| | |
|-----------------|----|
| 关于本报告 | 01 |
| 管理层致辞 | 03 |
| 关于特发服务 | 05 |
| 公司概况 | 05 |
| 发展历程 | 07 |
| 业务全景 | 09 |
| 客户图谱 | 13 |
| 企业文化 | 14 |
| 荣誉奖项 | 15 |
| ESG 领航，共绘可持续新篇 | 17 |
| ESG 管理 | 17 |
| 利益相关方沟通 | 18 |
| 实质性议题 | 19 |
| “十四五”发展回顾 | 21 |
| 年度专题一 | |
| 特发红帆领航向·党建赋能启新程 | 25 |
| 年度专题二 | |
| 合规守正筑防线·笃行致远谱新篇 | 33 |



01 精治强基固根本 风控守廉行致远

| | |
|-----------|----|
| 高效治理，夯实根基 | 39 |
| 全面风控，稳健经营 | 43 |
| 清风廉政，笃行致远 | 44 |

02 碧水青山织锦绣 低碳循环绘新章

| | |
|-----------|----|
| 应对气候，低碳前行 | 49 |
| 精管环境，守规笃行 | 55 |
| 节约资源，持续利用 | 59 |
| 严控排放，守护生态 | 64 |

03 智创未来开新局 质安并重立标杆

| | |
|-----------|----|
| 科创赋能，智启新程 | 69 |
| 匠心服务，铸就标杆 | 77 |
| 诚护客益，坚守初心 | 83 |
| 数安筑防，严护隐私 | 88 |
| 诚信链合，共赢致远 | 91 |

04 凝心聚力护民生 和谐共生展担当

| | |
|-----------|-----|
| 以人为本，凝心筑梦 | 95 |
| 安全护航，聚力同行 | 105 |
| 向善而行，履责担当 | 109 |

关于本报告

报告简介

本报告是深圳市特发服务股份有限公司对外发布的《环境、社会及公司治理（ESG）报告》（以下简称“本报告”）。本报告遵循客观、规范、透明和全面的原则，向利益相关方等披露和展示公司在环境、社会和公司治理领域的绩效。

时间范围

本报告涵盖时间范围若无特殊说明，均为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。为保证报告的完整性和可比性，部分信息时间范围进行了前后延伸。

报告范围

本报告涵盖深圳市特发服务股份有限公司及下属各子公司，数据披露范围与年度报告合并报表范围一致。其他范围与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。

数据来源

本报告全部信息数据来源包括政府部门公开数据、公司的正式文件、公开披露文件和内部相关统计等，所引用的财务数据源自 2025 年报所载的经审核财务资料。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

称谓说明

| 全称 | 简称 |
|--------------------|---------------|
| 深圳市特发服务股份有限公司 | 特发服务、公司、我们、本部 |
| 深圳市特发集团有限公司 | 特发集团 |
| 四川特发综合能源服务有限公司 | 特发能服 |
| 深圳市特发口岸服务有限公司 | 特发口岸 |
| 深圳市特发楼宇科技有限公司 | 特发楼宇 |
| 深圳市特发服务股份有限公司武汉分公司 | 武汉分公司 |
| 深圳市特发建设服务有限公司 | 特发建设 |

编制依据

本报告重点参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》、深圳证券交易所《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）》、国务院国有资产监督管理委员会《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》等国际、国内通行的可持续发展和社会责任相关框架编制，同时注重立足行业背景，突出企业特色。

报告可靠性保证

公司保证本报告内容的真实、准确、完整，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告发布

本报告以 PDF 电子文件形式发布，欢迎登录深圳市特发服务股份有限公司官方网站（<https://tefafuwu.com/>）获取更多信息并下载报告。

管理层致辞

2025 年是特发服务登陆资本市场后首个完整战略周期的圆满收官之年，也是我们锚定长远目标、谋篇“十五五”新发展布局的关键一年。

治理筑基，夯实发展底盘

这一年，我们以规范化、科学化治理为核心，持续完善现代企业治理体系，优化内部管理架构，健全合规管理体系与廉洁治理机制，强化内控流程落地执行，推动党建工作与生产经营互促共进，将规范化治理要求贯穿企业运营全流程，切实维护全体股东及各利益相关方的合法权益，以严谨高效的治理效能为企业稳健可持续发展保驾护航，为各项业务有序开展筑牢坚实制度根基。

绿色运营，践行低碳责任

这一年，我们锚定“双碳”目标，立足主业深耕绿色低碳运营，以精细化管理提升资源利用效能，高质量完成年度节能降耗目标任务，筑牢企业可持续发展根基。项目实践层面，以水贝金座项目为标杆，创新实施空调系统节能升级改造，通过优化运行策略、迭代智能管控技术、升级设备能效参数，实现用能结构优化与综合能效显著提升。管理赋能层面，总部以特发文创广场为试点推行能源管理模式，撬动节能改造动能，同步搭建能源管理数字化平台，实现能源消耗全流程可视化、精细化、智能化管控，推动能源管理由“经验驱动”向“数据驱动”转型。此外，总部组织开展全员低碳文化培育行动，通过专题宣导、节能倡议、绿色办公实践等形式，引导员工践行节约用电、资源循环利用等低碳行为，将绿色理念融入运营全过程，切实履行国有企业社会责任。

创新赋能，强化核心实力

这一年，我们坚守创新驱动发展理念，紧扣物业管理行业发展趋势，深化数智化转型布局，完善创新管理体系与激励机制，统筹推进科技创新、管理创新、商业模式创新、品牌创新及创新载体建设。持续优化业务结构布局，深耕核心业务领域，着力提升园区智慧化运营、设施精细化运维等专业能力，以创新驱动服务提质增效，增强企业核心竞争力，适配行业与市场发展需求。

品质为本，厚植服务根基

这一年，我们始终秉持“以客户为中心”的经营理念，健全全流程服务质量管理体系，持续提升服务标准化与精细化运营水平，严守客户隐私与信息安全管理底线。建立常态化客户沟通、需求研判与服务迭代机制，精准响应客户全生命周期服务需求，以专业、高效的服务夯实客户信任，实现企业与客户的价值共创共赢，筑牢“高端综合服务运营商”的口碑基础。

人本聚力，激活发展动能

这一年，我们持续健全员工权益保障机制与多元化薪酬福利体系，促进员工成长与企业高质量发展同频共振；构建分层分类的人才培养体系与职业发展通道，重点培育综合设施管理、数智化运营等领域专业人才。深化员工关怀与企业文化建设，构建和谐稳定的劳动关系，推动企业发展成果更多更公平惠及全体员工，充分激发全员干事创业的内生动力，凝聚企业高质量发展的强劲合力。

履责笃行，彰显国企担当

这一年，我们积极响应国家战略部署，立足国有控股企业定位与职责使命，扎实推进乡村振兴相关帮扶工作，常态化开展公益志愿服务、社区便民服务，将社会责任理念全面融入企业战略、重大决策和企业文化建设，与企业经营管理有机融合。规范供应链管理，推动供应链协同发展，以实际行动践行国企担当，传递企业温度，助力社会和谐稳定与高质量发展。

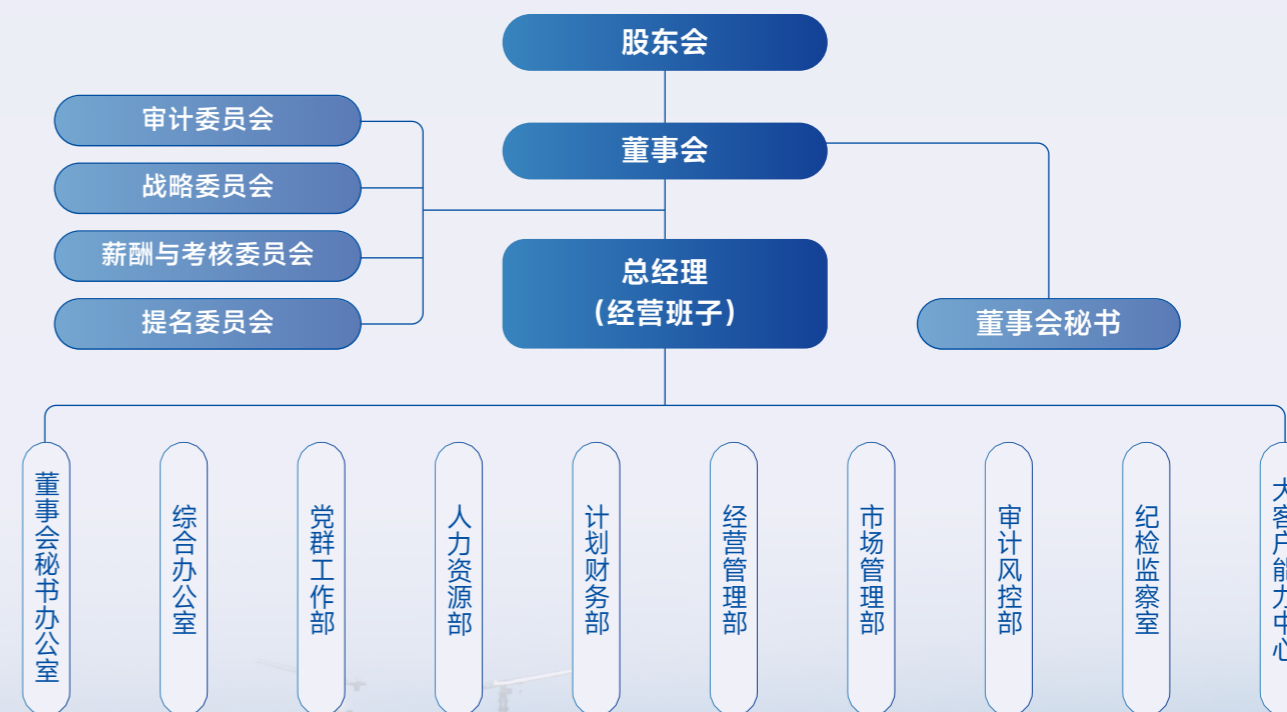
立足“十五五”规划启动新阶段，我们将深入贯彻新发展理念，锚定高质量发展目标，以党建为引领，以服务为根基，以创新为动力，以合规为底线，凝聚共识、务实笃行，积极践行企业社会责任，夯实稳健发展根基。未来，我们将紧扣国家战略部署，深耕主责主业，推动科技与物业服务深度融合，积极布局潜力业态，优化业务结构布局，携手各方探索行业发展新路径，为助力行业高质量发展贡献力量。

关于特发服务

公司概况

深圳市特发服务股份有限公司（证券简称：特发服务，证券代码：300917）隶属于深圳市国资委，是特发集团的控股企业，成立于 1993 年，是国内第一批获得国家一级物业管理企业资质的综合物业管理服务商。自成立以来，公司始终秉承以客户为中心的经营理念，持续践行“共济、共创、共享”的核心价值观，以精益求精的工匠精神，打造优质服务标杆，树立起高端、专业的品牌形象。

特发服务在立足高端综合物业服务领域的同时，不断向更专业的细分市场深耕细作，向更前沿的新兴市场开拓探索，形成了以 IFM 综合设施管理服务和 IDC 数据中心运维服务为核心，口岸管养、政务、商务、军队、医院、学校后勤服务等多元服务场景下齐头并进的战略布局。公司业务覆盖北京、上海、广州、深圳、杭州、成都、西安、武汉等全国 50 余个大中城市，并拓展至海外非洲。凭借稳健的运营与专业的服务，公司先后获得中国物业百强企业 TOP20、中国物业上市公司领先企业、中国园区物业服务优秀企业、深圳知名品牌、深圳市综合实力百强企业等荣誉称号。



公司组织架构图

关于特发服务

发展历程

1993-2002 年

初创阶段

十年蓄锐 破茧园区

- 1993 年
特发物业成立
- 1999 年
开启与华为长达 27 年的服务历程
- 2002 年
承担华为大型高科技园区一体化物业管理项目

2003-2014 年

全国扩张阶段

始于华为 成于阿里

- 2003-2013 年
先后成立杭州、上海、廊坊、北京、成都、武汉分公司
- 2009 年
荣获国家物业管理一级资质
- 2010 年
荣获“深圳知名品牌”称号
- 2012 年
被评为“华为物管业务优秀供应商”
- 2014 年
开启为阿里集团服务历程；
荣获“2014 年中国物业百强企业”

2015-2020 年

提档跃升阶段

聚焦主业 成功上市

- 2015 年
完成国企混合所有制改革；
成立中国第一家政府公共政务服务企业
- 2016 年
参与 G20 峰会期间阿里集团多国政要接待服务
- 2017 年
牵手中国移动
- 2018 年
完成股份制改革
- 2020 年
承担华为全国数据中心运维服务
- 2020 年 12 月
特发服务（股票代码：300917）
在深交所创业板上市

2021- 至今

多元创新发展阶段

多业并举 创智创新

- 2021 年
承接口岸管养服务
- 2021 年
开启创新发展阶段，打造智慧服务平台
- 2022 年
2022 年，进入北京大学深圳医院，至今已为 12 家医院提供一体化综合后勤服务
- 2023 年
入主天鼎物业，正式进入能源物管
- 2025 年
正式进入军队后勤服务场景

关于特发服务

业务全景



综合设施管理 (IFM)
代表项目：华为深圳坂田总部



公共物业服务
代表项目：深圳湾口岸管养




**互联网数据中心
运维管理及物业服务**
代表项目：华为云上屯数据中心



文旅物业 (文旅综合体)
代表项目：深圳小梅沙



住宅物业
代表项目：和平里花园



商业物业
代表项目：水贝国际大厦

综合物业管理服务

8大
业务体系标准

275个
流程指导文件

基于高科技园区
丰富服务经验

建立特发特色的
标准化管理体系

以高标准走向
IFM 综合管理新高度

关于特发服务 业务全景

政务服务



国内首创政务
服务集成供应



一站式
集成服务模式



连续两年项目数量、
营业额双夺全国第一



政务服务场景掠影



政务服务场景掠影



政务服务场景掠影



政务服务场景掠影

商务服务



年接待服务客户
超过 150 万



高端商务接待板块取得
ISO 9001 质量体系认证



专业的商务服务
人才培养体系

高端接待

大型活动策划及保障

会务保障

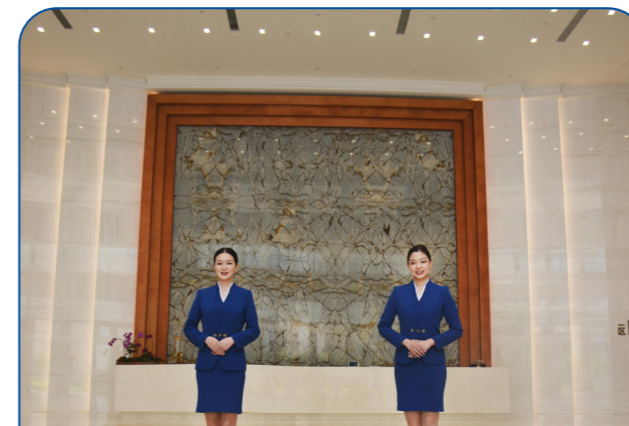
酒店管理



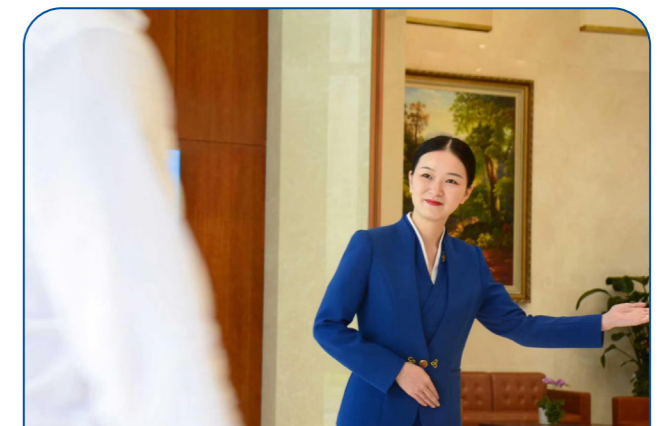
华为开发者大会



小梅沙品牌焕新活动



高端商务服务场景



高端商务服务场景

关于特发服务 客户图谱

客户图谱展示了特发服务的广泛客户网络，包括以下企业：

- 华为 (HUAWEI)
- 阿里巴巴
- 字节跳动 (ByteDance)
- 腾讯 (Tencent)
- 菜鸟 (CAI NIAO)
- 蚂蚁集团 (ANT GROUP)
- 小红书
- bilibili
- 深圳口岸 (SHENZHEN PORT)
- 中国农业银行
- 招商银行
- WeBank 微众银行
- 国家能源集团 (CHN ENERGY)
- 国家电网 (STATE GRID)
- 成都交子金控集团
- 中信集团
- Midea
- AIKO
- 宇视 (uniview)
- 海康威视 (HIKVISION)
- SiCARRIER
- HISILICON
- 深重投 | FMIC
- 中控·SUPCON
- JFS 九峰山实验室 (JFS LABORATORY)
- SONGSHAN LAKE MATERIALS LABORATORY 松山湖材料实验室
- 中国电子工程设计院
- 北京大学深圳医院
- 深圳市儿童医院 (Shenzhen Children's Hospital)
- 香港大学深圳医院 (The University of Hong Kong - Shenzhen Hospital)
- 深圳市第二人民医院 深圳大学第一附属医院
- 四川外国语大学
- 深圳国际交流书院
- DEPU Foreign Language School 重庆德普外国语学校
- 清澜山学校 (Tsinglan School)

关于特发服务 企业文化

核心理念系统

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------------------|---|
| 企业愿景 致力于成为中国高端 综合服务运营商 | 企业使命 匠心智造 逐梦未来 | 核心价值观 共济 共创 共享 | 企业精神 特发精神 不忘初心 开拓进取 永不言胜 |
|---|---------------------------------|------------------------------|---|

基本理念系统

| | |
|------|----------------------|
| 经营理念 | 以客户为中心 以资源为基础 以创新为灵魂 |
| 管理理念 | 明职责 讲效率 激活力 重绩效 |
| 人才理念 | 为实干者提供平台 为创造者构建舞台 |
| 团队理念 | 集众人之智 聚全员之力 成共同之业 |
| 服务理念 | 秉持职业操守 真诚贯穿始终 |
| 学习理念 | 实践中求是 自省中求进 |
| 廉洁理念 | 心存敬畏 知止不殆 |

关于特发服务 荣誉奖项

2025 年获得行业内及甲方颁发的奖项共计 **90+** 个

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>1↑</p> <p>省部级表彰</p> <p>★★★</p> <p>第十九届中国上市公司成长百强</p> | <p>18↑</p> <p>市、区级表彰</p> <p>★★★</p> <p>2025中国物业服务企业综合实力50强</p> | <p>19↑</p> <p>行业、协会奖项</p> <p>★★★</p> <p>连续三年位列中国物业FM设施管理领先企业榜单第一</p> | <p>50+↑</p> <p>客户表彰</p> <p>★★★</p> <p>2025中国产业园区物业服务领先企业</p> |
| <p>★★★</p> <p>2025中国医院物业服务领先企业</p> | <p>★★★</p> <p>2024年度深圳市物业管理行业协会优秀企业</p> | <p>★★★</p> <p>2025年华为物业服务+动力综合运维卓越供应商</p> | <p>★★★</p> <p>2025中诚信绿金国际ESG评级A+</p> |
| <p>★★★</p> <p>南方都市报国企十大优秀案例</p> | | | |

亮点荣誉照片展示 (部分)



ESG 领航，共绘可持续新篇

特发服务作为国有控股上市公司，深入贯彻落实新发展理念，建立健全 ESG 管理体系，将 ESG 深度融入战略决策、经营管理和业务实践全流程。秉持开放共享发展观，公司积极搭建多维度利益相关方沟通机制，回应社会关切，持续提升企业可持续发展水平。

ESG 管理

ESG 治理

特发服务构建起以董事会为决策核心、董事会秘书办公室为牵头部门、各职能部门协同落实的三级 ESG 管理架构，明确各主体职责分工，形成上下联动、协同推进的 ESG 工作格局，确保可持续发展理念落地见效。此外，公司将 ESG 相关目标纳入管理层绩效体系，目标涵盖经济、管理、安全等多方面，通过机制传导有效激发组织整体践行可持续发展的主动性与责任感。

公司 ESG 治理架构

| 架构 | 职责 |
|---|---|
|  董事会 | 全面负责公司 ESG 事宜的管理与可持续发展相关决策，明确公司 ESG 整体发展方向，将 ESG 工作纳入企业发展重要议程 定期监督和审议公司可持续发展及 ESG 相关议题，审议并批准公司 ESG 报告的发布，从顶层为公司 ESG 工作把舵定向 |
|  董事会秘书办公室 | 统筹推动公司可持续发展各项工作开展，承担各部门的协调沟通职责，组织各部门开展 ESG 相关议题讨论，整合各方意见与资源，执行 ESG 工作推进的各项细节，保障 ESG 工作有序落地 |
|  各职能部门 | 积极参与 ESG 相关工作讨论，严格执行可持续发展相关工作要求，推动 ESG 理念在各业务板块、各管理环节落地生根，形成全员参与、全面推进的 ESG 工作氛围 |

ESG 风险管理

公司秉持可持续发展理念，将 ESG 风险管理与企业内部经营管理、风险防控工作紧密结合，把可持续发展要求和管控措施全面融入项目评审、运营管理、合规监督、内部审计等核心管理流程，在推进日常运营管理的同时，同步考量可持续发展相关风险与机遇，全流程防范 ESG 相关风险，挖掘可持续发展机遇，推动 ESG 管理与企业经营发展同频共振，以科学的风险管控助力公司实现可持续发展目标。

利益相关方沟通

特发服务根据行业特性与经营业务特点，与股东、政府及监察机构、客户、员工、社区、合作伙伴、媒体七类利益相关方建立常态化、高效的沟通机制，识别利益相关方期望，积极回应各方诉求，提升公司 ESG 表现。

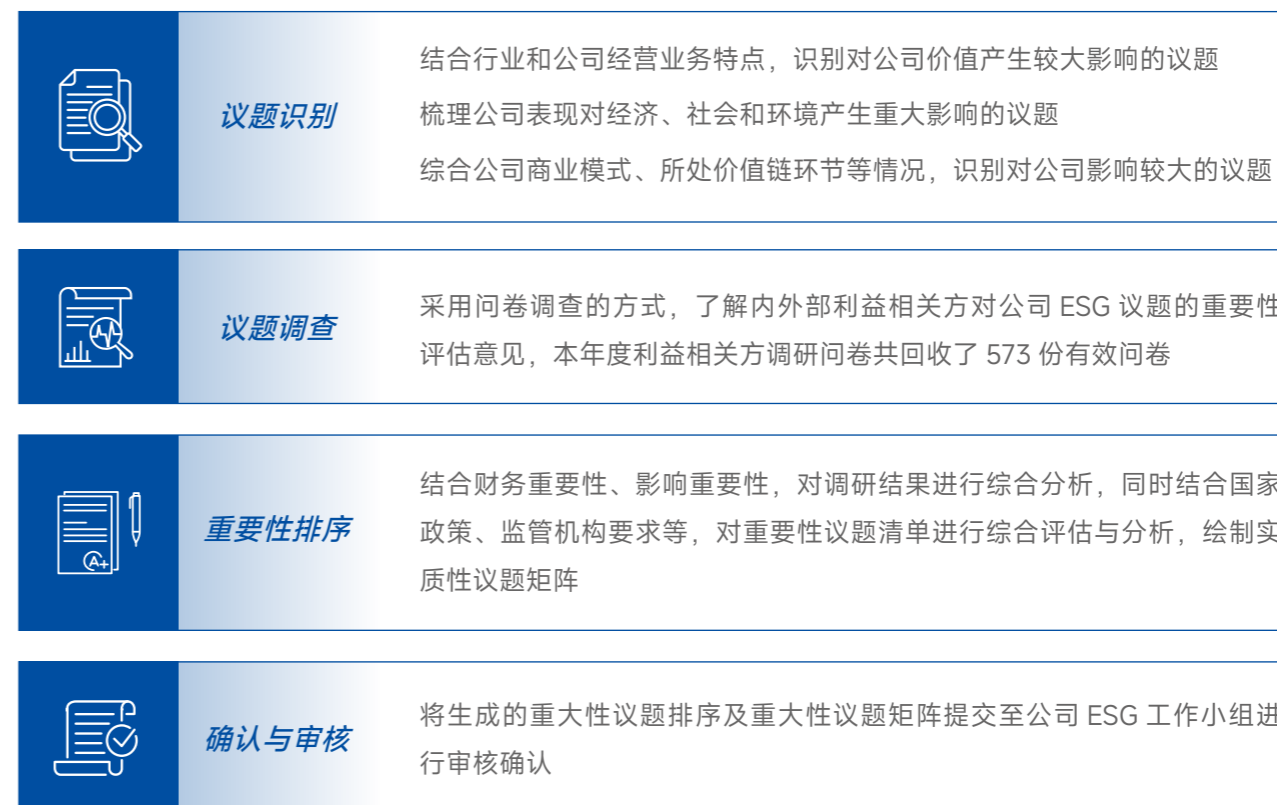
| 利益相关方 | 关注内容 | 沟通渠道 |
|--|--|--|
|  股东 | 盈利能力 投资者权益保护 信息披露 投资者沟通交流 股东回报 | 股东会 业绩说明会 年报 / 半年报 / 季报 其他临时公告 投资者热线、邮箱及官方网站 |
|  政府及监察机构 | 党建引领 企业合规经营 依法纳税 国家政策响应 | 定期报告及临时公告披露 监管考核 电话与邮件 专题会议 现场考察 |
|  客户 | 提供多元服务 保障服务品质 提升客户体验 | 客户服务热线 客户满意度调查 官方网站 |

| 利益相关方 | 关注内容 | 沟通渠道 |
|---|--|---|
|  员工 | 和谐劳动关系 完善薪酬福利 民主管理 培训与晋升机会 工作环境与条件 企业社会声誉 | 职工代表大会 工会 面对面沟通 员工满意度调查 电话与邮件沟通 员工活动 |
|  社区 | 环保措施落实 就业机会提供 公益活动参与 社区权益保障 | 公益捐赠 交流互访 联合活动 社区服务 |
|  合作伙伴 | 恪守商业道德 供应链管理 合作项目进展与质量 | 供应商会议 商务拜访 电话与邮件沟通 |
|  媒体 | 企业社会声誉 消费者权益 | 媒体采访 电话和邮件 |

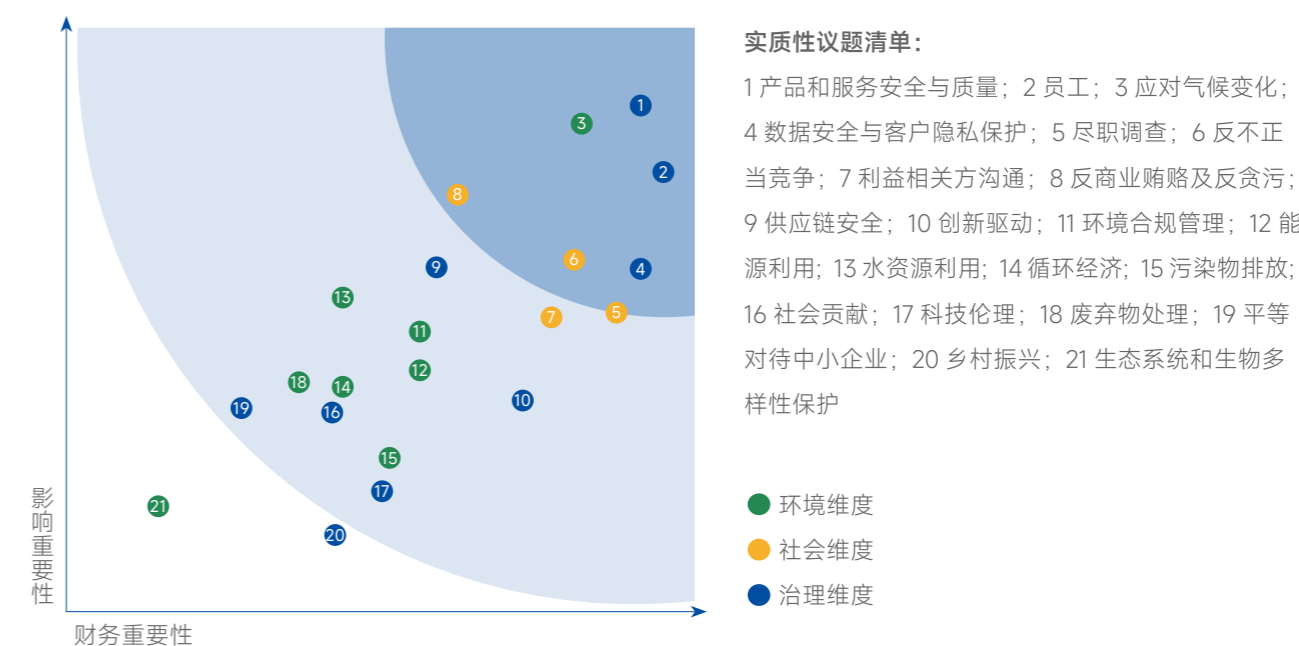
实质性议题

特发服务基于“双重重要性”原则，从对企业价值影响（财务重要性）和企业表现是否对经济、社会和环境产生重大影响（影响重要性）两个维度开展 ESG 实质性议题分析工作，准确了解利益相关方对相关议题的关注程度及对特发服务 ESG 管理工作的期望。

实质性议题判定流程



实质性议题矩阵图



特发服务 2025 年 ESG 报告实质性议题矩阵

“十四五”发展回顾

“十四五”是特发服务登陆资本市场后，锚定“致力于成为中国高端综合服务运营商”战略定位，实现高质量跨越式发展的关键五年。五年来，公司始终坚守国企使命担当，将 ESG 理念深度融入经营发展全链条，以党建引领筑牢治理根基，以科技创新驱动服务升级，以绿色转型践行“双碳”目标，以责任担当回馈社会民生，圆满完成“十四五”时期各项发展目标，为“十五五”时期可持续发展奠定了坚实基础。

经营发展：规模能级持续跃升，核心竞争力稳步增强

“十四五”时期，公司实现营业收入累计达 119.81 亿元，归属于母公司股东的净利润累计 5.92 亿元，经营业绩保持稳健增长，发展质效持续提升。

经营规模

公司营业收入从 2021 年的 16.91 亿元增长至 2025 年的 29.72 亿元；归属母公司股东的净利润从 2021 年的 1.12 亿元增长至 2025 年的 1.24 亿元，持续保持稳健盈利水平。

“十四五”时期

公司营业收入累计

119.81 亿元

归属母公司股东的净利润累计

5.92 亿元

行业地位

公司稳居中国物业服务企业综合实力百强前列，2025 年位列中国物业服务企业综合实力 500 强第 20 名，先后斩获“中国物业服务市场化运营领先企业”“中国物业 FM 设施管理领先企业”“中国物业管理上市公司 20 强”等多项行业重磅荣誉，品牌影响力持续扩大。

环境 (E)：绿色运营深耕细作，“双碳”实践落地见效

“十四五”时期，公司始终践行“绿水青山就是金山银山”理念，将绿色低碳发展融入服务全流程，持续完善环境管理体系，推动绿色运营、节能降碳、生态保护等工作落地，以实际行动助力美丽中国建设。

绿色运营体系建设

建立健全环境管理制度，将环保要求纳入供应商准入与服务标准，优先采购低能耗、低污染、可循环的产品与服务；在服务项目全面推广垃圾分类、中水回用、能耗智能管控等绿色举措。

节能降碳与环保宣传

建立健全环境管理制度，将环保要求纳入供应商准入与服务标准，优先采购低能耗、低污染、可循环的产品与服务；在服务项目全面推广垃圾分类、中水回用、能耗智能管控等绿色举措。

生态环境服务能力提升

依托专业运维能力，为全国多个水电站、产业园区提供水厂运行、污水处理系统运维、水质检测、管网疏通清运等专业环境服务，助力服务对象筑牢生态环保底线，实现经济效益与环境效益协同发展。

“十四五”发展回顾

社会 (S)：责任担当践行初心，民生福祉持续增进

“十四五”时期，公司始终坚守“服务国家、服务社会、服务客户、服务员工”的初心使命，持续深化客户服务、员工保障、乡村振兴、公益慈善等各项社会责任实践，以专业服务创造社会价值，以国企担当传递民生温度。

客户服务提质升级

建立全流程客户服务管理体系，客户满意度提升至 2025 年的 94.70 分，客户投诉办结率持续保持 100%；“十四五”全力保障服务园区、社区的安全稳定运营，为客户打造安全、舒适、优质的服务环境。

员工权益全面保障

严格遵守劳动法律法规，构建完善的薪酬福利、职业发展、健康保障体系，劳动合同签订率保持 100%；“十四五”期间持续完善员工培训体系，为各层级员工提供多元化的职业发展通道，常态化开展职业健康检查与安全防护，累计为 777 名员工提供慰问帮扶，累计发放慰问金额达 84.56 万元，节日慰问福利达 2,922.9 万元切实保障员工合法权益，打造和谐共赢的雇佣关系。

乡村振兴与公益慈善

作为国有控股上市公司，始终积极践行社会责任，“十四五”期间持续开展消费帮扶行动，累计采购帮扶地区农产品 150 万元；常态化开展公益捐赠、困难群众慰问、红色文化赋能等公益活动，积极参与“百千万工程”，助力城乡区域协同高质量发展，切实履行国企社会责任。

治理 (G)：党建引领强根固魂，治理体系持续完善

“十四五”时期，公司始终坚持“两个一以贯之”，把党的领导融入公司治理各环节，持续完善现代企业制度，构建权责清晰、运行规范、监督有效的公司治理体系，筑牢合规经营底线，为企业高质量发展提供坚实的治理保障。

党建与公司治理深度融合

严格落实“党建入章”，明确党组织在公司治理中的法定地位，将党组织研究讨论作为经理层决策重大问题的前置程序，推动党建工作与经营发展同频共振，以高质量党建引领高质量发展。

公司治理体系持续优化

不断完善公司治理架构，规范股东会、董事会及经营层的权责边界与运作流程，健全独立董事履职保障机制，提升公司治理规范化、科学化水平；持续完善内控体系与合规管理体系，实现内控管理全覆盖，筑牢合规经营、廉洁从业的制度防线，“十四五”期间未发生重大合规风险事件、重大腐败案件。

科技创新赋能治理升级

“十四五”期间持续加大科技创新投入，五年间新增专利 47 项，成功通过高新技术企业认定；打造智慧物业平台，以数字化手段提升服务效率、管控能力与治理水平，推动公司治理与服务运营的数字化、智能化转型。

“十四五”时期，特发服务在复杂严峻的市场环境中，始终坚守使命，锚定战略方向，实现了经营规模、服务能力、品牌影响力、ESG 管理水平的全面跃升，圆满完成了“十四五”时期的核心发展目标。站在“十五五”新起点，公司将持续把 ESG 理念融入发展战略，以更高标准践行环境责任、社会责任与治理责任，全力打造中国高端综合服务运营商，在全面建设社会主义现代化国家的新征程中，贡献更多特发力量！

专题一

特发红帆领航向 党建赋能启新程

2025 年是全面贯彻落实党的二十大精神、深入推进二十届三中、四中全会战略部署落地的关键之年，也是特发服务锚定“中国高端综合服务运营商”战略愿景、谱写高质量发展新篇章的攻坚之年。作为新时代国有上市企业，公司始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习践行党的创新理论，坚决落实新时代党的建设总要求，以“两个确立”定向领航，以“两个维护”铸魂固本，将坚持党的领导和加强党的建设作为企业改革发展的根本遵循，聚焦“国企党建提质增效”核心任务，以“特发红帆 服务领航”党建品牌为总牵引，紧扣“党建与经营互促共进”主线，切实把党的政治优势、组织优势转化为企业的竞争优势、发展优势，为公司高质量发展提供坚强的政治保障和组织支撑。

强化政治引领，筑牢思想根基

把准政治方向，锚定党建核心。公司始终把党的政治建设摆在首位，将理论武装作为党建工作的首要任务，构建系统化、贯穿各层级各业务的学习教育体系，持续推动党的创新理论内化于心、外化于行，不断提高党员干部的政治判断力、政治领悟力、政治执行力，确保企业发展始终沿着正确政治方向前进。

深化理论武装

健全学习机制，推动全域覆盖。公司建立了“党委领学 + 支部研学 + 党员自学”三级联动学习机制，严格落实“第一议题”制度，推动理论学习常态化开展。党委层面通过理论学习中心组学习、专题研讨等形式领学促学，指导下属各级党组织开展“三会一课”、主题党日等活动，确保党的创新理论在基层落地生根，推动公司高质量发展。



红色教育基地开展现场教学



“不止于书”主题读书分享会

创新载体形式，丰富教育内涵。公司组织党员赴廉政教育基地、深圳改革开放展览馆等红色教育基地开展现场教学，联合战略客户党组织开展“党建联学”活动，推动党的理论与企业战略、业务实践同频共振。举办“不止于书”等主题读书分享会，打破传统学习边界，通过多元化分享形式激发全员学习热情，在全公司营造开放活跃的学习型企业文化氛围。

聚焦作风建设，强化纪律传导。公司以深入贯彻中央八项规定精神学习教育为重点，系统推进作风建设与纪律教育。公司党委牵头制定专项工作方案、成立工作专班，召开动员部署会、专题读书班与警示教育大会，推动各级党组织制定学习计划。通过党委集中学习、党支部专题学习、网络课程培训、专题党课讲授等多种形式，推动纪律要求入脑入心，确保全体党员干部均参与其中、学有所获。

守好思想阵地

落实主体责任，筑牢风险管控。公司党委严格落实意识形态工作责任制，全年召开意识形态分析研判会，系统梳理排查项目宣传、员工思想等领域风险点，建立“风险台账 + 整改闭环”管理机制。加强内部宣传阵地管控，严格审核内部刊物、微信公众号等新媒体平台内容，发布党建与业务融合稿件，弘扬主旋律、传播正能量，牢牢把握意识形态工作主动权。同时，组建专业舆情应对队伍，完善网络舆情应急与敏感信息排查机制。

理论学习与思想建设类绩效

党委会召开次数

30 次

落实“第一议题”制度

29 次

中心组学习

13 次

下属党组织“三会一课”

500+ 次

主题党日活动

200+ 次

党员学习教育覆盖人次

1,200+ 次

夯实基层基础，建强战斗堡垒

公司坚持大抓基层的鲜明导向，持续推进基层党组织标准化规范化建设，不断完善组织体系、优化组织设置、建强党员队伍，着力提升基层党组织政治功能和组织功能，让基层党组织成为推动企业发展的坚强战斗堡垒，让党员先锋模范作用在一线充分彰显。

完善组织体系

公司党委持续优化党组织设置，实现党的组织和工作在所有业务板块、经营项目、异地分支机构的全面覆盖。严格落实党组织换届制度，2025 年指导各党组织完成换届工作，选优配强支部班子，不断优化基层党组织领导班子结构，为基层党建工作开展提供坚实组织保障。

推进标准化建设

公司实施“党支部标准化建设工程”，编制《基层党支部工作规范化建设指导手册》，从组织设置、党员发展、组织生活等多维度明确工作标准，推动基层党建工作全流程标准化、规范化。针对异地党组织点多面广、党员分散的特点，制定专项管理指引，探索“垂直 + 属地”双重管理模式，推行“线上 + 线下”混合组织生活模式，将异地党建工作纳入经营考核体系。党委领导班子赴异地讲授党课、部署工作、参加指导异地党组织活动，有效破解异地党建管理难题，确保组织生活“不打烊”、标准“不降低”。

建强党员队伍

公司深入开展“党员亮身份、践承诺、作表率”行动，在一线岗位设立“党员先锋岗”“党员责任区”，组建“党员突击队”，引导党员在市场拓展、项目攻坚、应急处置、服务保障等急难险重任务中冲锋在前、担当作为，充分发挥先锋模范作用。

基层组织与队伍建设类绩效

公司党委下辖党组织

18 个

2025 年完成换届的党组织

18 个

2025 年新发展党员

3 个

2025 年预备党员转正

3 个

深化品牌创建，打造特色党建标杆

公司始终坚持“围绕发展抓党建、抓好党建促发展”理念，着力破解党建与业务“两张皮”问题，持续将党建工作嵌入企业经营管理、市场拓展、科技创新、品质提升、人才建设全链条，以高质量党建引领企业高质量发展，切实把党建优势转化为企业的发展实效。

“党建 +”全维度融合赋能

模式

举措

党建 + 战略治理

落实“党建入章”，完善党委议事规则与“三重一大”决策制度，把党委前置研究作为重大决策必经程序；

充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”领导作用。

党建 + 科技创新

成立党委书记牵头的科技升级专项小组，推广智慧物业平台，开展技术创新应用挑战赛，落地清洁机器人等智能化设备试点，推动下属企业申报国家高新技术企业。

党建 + 市场拓展

组建以党员为核心的市场拓展党员攻坚队，党员带头攻坚标书编制、客户对接等市场拓展关键环节，推动 2025 年公司新增项目合同额、管理面积等核心经营指标稳步增长，市场竞争力持续提升。

党建 + 品质提升

推行“党员先锋岗”，实施三级质量检查制度，各基层党组织将品质提升融入党建品牌建设；推动服务品质提升，核心客户服务绩效评级领先，圆满完成重大赛事、节假日客流高峰等保障任务。

党建 + 人才建设

坚持党管人才、党管干部原则，构建“基层 - 战略”两级人才供应链，实施“航系列”人才发展项目与内训师培育项目；

规范干部选拔任用，优化人才“引育用留”机制，将党建工作表现与业务攻坚成效纳入绩效考核，推进“把业务骨干培养成党员，把党员培养成业务专家”，完善人才培养体系。

特色子品牌亮点纷呈

公司以“特发红帆 服务领航”核心品牌为统领，构建“1+N”特色党建品牌体系，形成“一支部一品牌、一品牌一特色”的创建格局。2025 年度，各基层党组织紧扣主责主业，推动党建品牌与业务工作深度融合，打造了一批可复制、可推广的党建品牌标杆，取得了显著的实践成效。截至年末，公司已指导基层党组织打造多个“党建+”特色子品牌项目，形成多点开花、深度融合的品牌建设格局。

“罗福同心”

罗湖口岸管理服务中心党支部着力打造“罗福同心”党建品牌，以“一二三四五”党建品牌工作模式为核心，通过思想引领、先锋攻坚、安全护航、服务提质、管理增效五大举措，将党建深度融入口岸管养服务全流程，全面提升口岸通关保障能力，品牌建设成效获行业与群众广泛认可。



“特发先锋 口岸旗红”

特发口岸党总支持续升级“特发先锋 口岸旗红”总品牌，获评“深圳市国资委先进基层党组织”，统筹指导下各口岸党支部打造特色子品牌，推动党建工作与口岸通关保障主责主业深度融合，打造国门一线党建标杆矩阵。同时，创新打造“党建引领+AI 赋能”党史学习教育项目，深挖罗湖口岸百年历史，建设三大功能区并融入 AI 影像修复等技术，以通关旅程为叙事线索，生动讲好红色故事。



“红心引领匠心，智慧赋能服务”

坂田分公司党支部打造“红心引领匠心，智慧赋能服务”品牌，聚焦服务华为等战略客户的核心使命，将党建与 IFM 综合设施管理、精益管理、数字化转型深度融合，助力公司在华为全国 IFM 供应商绩效评定中位居榜首。



敬畏规则 一次做对 行稳致远 -- 2025年华为项目二级供应商合规大会

“湾有引力——湾区动脉 领航先行”

深圳湾口岸管理服务中心党支部创建“湾有引力——湾区动脉 领航先行”党建品牌，锚定粤港澳大湾区核心枢纽口岸定位，构建“党建引领、共建领航、文化引导、服务引擎”四大体系，推动党建工作与口岸服务深度融合，以高质量党建赋能口岸管理服务提质增效。



专题二

合规守正筑防线 笃行致远谱新篇

特发服务以构建体系化、标准化、信息化的合规管理体系为目标，紧扣经营发展实际与行业监管要求，从组织架构搭建、风险识别管控、数字化管理、全员能力提升等多维度发力，层层筑牢合规经营防线，推动合规与业务相融合。

完善合规管理体系

特发服务遵循《合规管理办法》，从顶层设计出发，已构建权责清晰、协同联动的合规管理组织架构，形成“4+3+3”架构体系，即落实“四个到位”、构建“三道防线”、完成“三张清单”编制。本年度，公司持续依托该体系，深化合规管理体系化布局与常态化运行。

“4+3+3”合规管理体系



“四个到位”

设立以董事长为主任的合规委员会，总经理担任首席合规官，成立合规管理专业机构，组建合规管理队伍，全面落实合规委员会、首席合规官、合规管理部门、合规管理人员“四个到位”，从顶层统筹推进公司合规管理工作开展，为识别合规风险、完善制度体系和优化业务流程提供重要支撑。



“三道防线”

搭建完成业务及职能部门前端防控、法律合规部门中端管控、审计纪检部门后端监督的“三道防线”管理组织，明确各治理主体核心职责，形成各负其责、层层把关、协同联动的合规管理格局。



“三张清单”

严格落实“三张清单”编制工作，聚焦合规管理核心环节，完成合规风险识别清单、岗位职责清单、流程管控清单的编制与落地，将合规管控要求嵌入经营管理各领域环节，持续提升合规管理有效性。

为扎实推进合规管理工作，2025 年公司引入第三方专业机构开展全面合规诊断，同时立足自身经营实际，对标外部监管要求，围绕重点领域和关键环节系统优化完善合规管理各项工作。制度搭建方面，公司聚焦廉洁合规、投资并购、财务控制等领域，结合上市公司监管要求与业务实际，修订员工手册、投资管理办法、关联交易管理等制度 79 项，明确商业贿赂、利益输送等禁止性行为，进一步厘清各管理主体的职责权限及责任追究情形。组织建设方面，公司针对项目分散、异地监管难度较大等客观因素，组建三级专兼职合规管理团队，健全纵向贯通的合规管理体系，推动合规要求层层压实、落地见效。

公司坚持标杆引路、试点先行，在落地合规管理“4+3+3”架构体系的基础上，遴选 5 家经营单位、14 个重点项目作为合规试点单位，围绕团队搭建、宣贯教育、风险防控等关键模块、12 大任务清单进行赋能督导。经半年实践及优化调整，合规试点工作成效明显，相关工作获得市国资委官网的专文刊登，并顺利通过大客户的诚信廉洁合规体系测评，为公司合规管理全面推广积累实践经验。

强化全维风险管控

公司持续夯实合规风险管控体系，构建“全面排查 + 专项检查”的全链条风险管控机制，不断筑牢合规经营防线。

一是以合规“三张清单”为抓手，聚焦合同履行、安全生产、劳务用工及供应商管理等重点领域，系统开展合规风险扫描与评估工作，梳理形成“一风险一对策”的管控清单，从源头防范化解合规风险。二是加大合规专项检查力度，围绕合规运营对重点单位及项目开展合规联合检查、投资后评价及财务专项检查等系列工作，对检查中发现的风险问题督促立行立改、限期整改，实现问题整改闭环率 100%，切实筑牢业务合规安全底线。

案例

公司合规检查

特发服务自 2025 年 7 月 15 日起, 在全国范围内对合规试点项目开展为期近三个月的合规检查。检查范围涵盖人员管理、资产管理、安全生产等核心业务环节。公司针对检查发现的问题逐项督促整改落实, 同时坚持举一反三、复盘优化现有管理制度与业务流程, 从源头防范化解同类合规风险。



公司合规检查

信息化赋能

在合规管理数字化赋能方面, 公司稳步推进合规信息化平台建设。目前, 该合规信息化平台已集成“培训宣贯、敏感权力岗位识别”等八大核心模块, 初步实现合规管理标准统一、数据共享等相关功能, 能够有效打破信息壁垒, 推动跨区域项目合规动作标准化落地。同时, 通过对重点岗位、关键环节的动态管控, 逐步推动合规管理模式从“事后处置”向“事前预防、事中监控”转变, 进一步提升合规管理工作的质量和水平。

合规经营文化

公司将合规意识培育作为合规管理的重要内容, 多措并举开展合规能力提升工作, 推动合规理念深植人心。2025 年, 公司累计组织合规工作部署会及培训会二十余场次, 覆盖各层级领导干部及专兼职合规管理人员, 推动合规培训宣贯常态化、长效化。同时创新合规教育形式, 编制印发《法律合规意见指引》, 向全员推送合规资讯; 部分项目同步推行月度合规答题活动, 以考促学、以学促行, 持续强化全员合规意识, 筑牢全员合规思想防线, 着力营造“人人守合规、事事讲合规”的良好经营文化氛围。

2025 合规管理培训宣贯情况

合规培训次数
18 次

合规培训时长
37 小时

合规培训参与人次
981 人次



公司召开法律合规风险管理宣讲会

01 精治强基固根本 风控守廉行致远

特发服务以规范治理为发展之基、以风险防控为经营之要、以廉洁守正为立身之本，严格遵循国家法律法规及资本市场监管要求，持续完善现代企业治理体系、健全全流程全面风险防控机制、纵深推进廉洁合规建设，着力构建权责清晰、决策科学、执行高效、风控严密、合规稳健的经营管理格局，为公司高质量可持续发展筑牢根基、保驾护航。

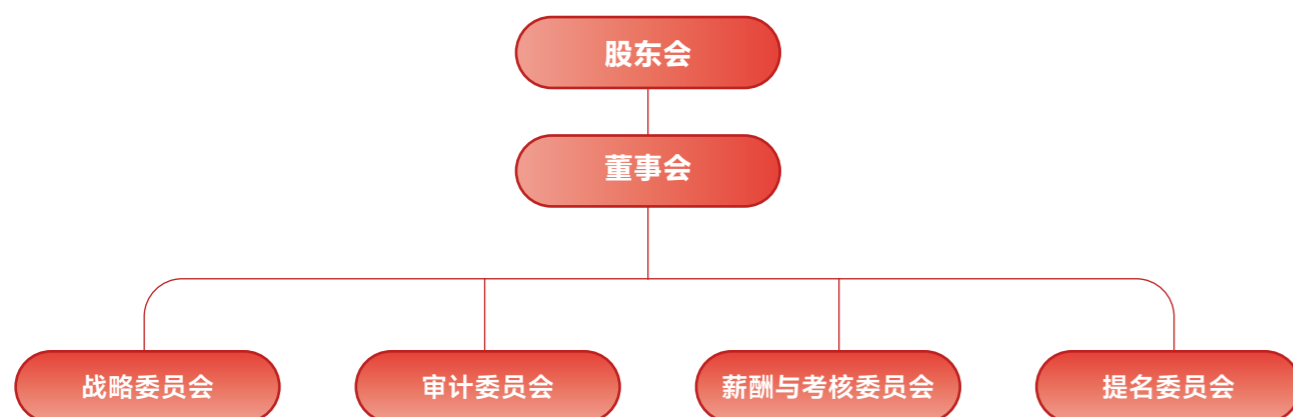
联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



高效治理，夯实根基

规范公司治理

特发服务始终秉持“合规经营、科学治理”的原则，严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》及深圳证券交易所相关监管要求，不断完善以股东会、董事会、高级管理人员为核心的公司治理结构，优化治理机制、强化履职效能、保障投资者权益，构建权责清晰、决策科学、执行高效的现代企业治理体系，为公司高质量可持续发展筑牢坚实基础。



公司组织架构图

2025 董事会治理绩效

董事会召开次数

6 次

董事会审议议题数量

40 个

董事会成员出席率

100 %



股东会

股东会作为最高权力机构，负责审议批准公司重大事项。特发服务严格按照《上市公司股东会规则》《公司章程》等要求规范召集、召开股东会，保障全体股东特别是中小股东享有平等权利并充分行使表决权。



董事会

董事会作为公司决策核心，负责制定公司长期发展战略与重大经营决策，并对董事会负责。2025 年，公司董事会由 9 名董事组成，其中独立董事 3 名，占比 33.33%，女性董事 2 名，占比 22.22%；成员专业背景多元，覆盖财务、计算机、会计、法律等领域，年龄分布于 30-60 岁区间，形成性别、年龄、专业互补的合理结构，为董事会科学决策提供全方位、多维度的专业支撑。

董事会下设审计委员会、战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四大专门委员会，各委员会依据职能定位差异化设置独立性要求，形成梯度化治理格局，精准承接董事会各项职责，提升决策专业性与高效性。



高级管理层

高级管理层作为公司经营执行核心，严格落实董事会各项决议，统筹推进公司日常经营管理工作。2025 年，公司高级管理层共 7 人，团队成员具备丰富的行业深耕经验与专业管理能力，围绕董事会制定的发展战略与经营目标，高效落实各项经营举措，统筹协调各业务板块发展，确保董事会制定的发展战略、重大决策落地见效；同时主动接受董事会的监督指导，定期向董事会汇报经营进展与重大事项推进情况，形成“决策科学、执行有力、监督到位”的良性运作循环。

保障投资者权益

公司将投资者权益保护作为公司治理的重要内容，建立多维度、常态化的投资者沟通机制，严格执行信息披露管理制度，确保年度报告、半年度报告及重大事项公告等信息及时、准确、完整披露，并健全舆情应对与诉求响应机制，针对关键信息披露节点提前制定专项舆情方案，安排专人值班监测市场动态，同时畅通热线电话、电子邮箱、互动易平台等沟通渠道，对投资者咨询与关切进行快速、精准回应，切实维护投资者合法权益与公司良好市场形象。

案例

公司参加深圳证监局举办的并购重组政策宣讲会

2025 年 4 月 2 日，特发服务参加深圳证监局举办的并购政策重组宣讲会，公司相关负责人参会，现场深入学习资本市场并购重组最新监管政策、规范要求及实操要点，同时与多家上市公司相关负责人开展深度交流研讨，分享公司治理、资本运作经验，探讨行业并购重组发展趋势与风险防控重点，进一步提升了资本运作与规范治理专业能力，为公司后续稳健开展资本运作、保障投资者权益筑牢专业基础。



并购重组政策宣讲会

案例

公司参加 2025 年度深圳辖区上市公司投资者网上集体接待日活动

2025 年 11 月 20 日，特发服务参与 2025 年度深圳辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，公司总经理、财务总监等核心管理层出席，就公司业务布局、发展战略、财务状况、新业务拓展等投资者关注的热点问题在线解答与深度交流，搭建起公司与广大投资者直接沟通的高效桥梁，充分保障了投资者的知情权与参与权，进一步增强了公司与投资者之间的互信关系与沟通黏性。

已结束



2025 年度深圳辖区上市公司投资者网上集体接待日活动



全面风控，稳健经营

特发服务始终将风险防控与内审治理作为公司经营发展的重要保障，紧扣业务发展实际与外部监管环境变化，构建“制度完善、内控严密、风险可控、管理规范”的全面风险管理体系，全方位筑牢经营发展安全防线，为公司高质量可持续发展保驾护航。

完善内审治理

公司从制度体系优化出发，紧扣业务发展需要、监管环境变化及内审工作实际，系统推进审计、内控评价与风险管理制度体系优化升级，全年累计修订完善《内部审计管理制度》《内部审计工作程序》《经营单位负责人经济责任审计管理办法》《内部控制制度》等 6 项制度，进一步厘清内审权限职责、规范工作流程、强化成果运用及风控管理等相关要求，为内部审计高质量履职、内控管理标准化落地筑牢制度基础。

全面风险防控

公司围绕全面风险管理搭建完善的制度与管理架构，制定并严格执行《风险管理办法》《风险管理工作指引》等制度规范，明确全面风险管理的工作流程、责任分工、管控标准与处置要求，推动风险管理工作制度化、规范化开展，形成权责清晰、层层落实的风险管控格局。

公司建立重大风险动态监测与预警处置机制，通过定期收集分析风险监测数据、开展常态化专项风险排查等方式，动态更新 2025 年重大风险清单，确定核心客户流失、应收账款回款、重大安全事故、企业投并购、廉洁合规五项重大风险，实施全周期、穿透式监测管控，专项制定针对性防控预案，明确应对管控责任主体，细化风险应对措施，实现风险的早识别、早预警、早处置，有效防范化解各类重大风险隐患，保障公司经营发展平稳推进。

严格税务管理

公司严格遵守国家税收相关法律法规，制定并执行《发票及税金管理制度》，扎实开展日常税务管理工作，不断强化税务管理全流程控制，定期开展纳税风险评估和自查工作，及时识别税务管理中的潜在风险点，针对性制定防范与整改措施，切实规范纳税行为，确保纳税申报工作及时、准确完成，从操作层面规避税务管理漏洞，保障日常税务运营合法合规。

清风廉政，笃行致远

特发服务严格坚守反商业贿赂、反贪污、反不正当竞争底线，规范商业行为、维护营商环境，以制度建设为根基、以机制落地为抓手、以全员教育为核心，构建“内控严密、监督有力、全员参与、内外协同”的廉洁合规管理体系，推动廉洁合规理念融入经营发展全流程。2025 年，公司以坚实的廉洁合规建设筑牢企业高质量发展的道德防线。

坚守廉洁底线

公司建立《反舞弊管理制度》《员工商业行为准则》等制度，要求全员遵守反商业贿赂、反贪污、反垄断法规、秉持公平竞争原则开展业务。在全公司范围内构成权责清晰的反舞弊管理架构，由董事会统筹督促反舞弊文化建设与内控体系搭建，管理层牵头建立并落地反舞弊内控措施，各分子公司及部门负责人作为本单位反舞弊第一责任人承担管理责任。

公司重视廉洁风险识别与管控，推行“敏感权力岗位”识别工具，精准识别重点岗位人员，通过定期培训、廉洁谈话实施动态管控，防范岗位廉洁风险。2025 年，公司全体员工签订《廉洁承诺函》，并成功通过 ISO 37001 反贿赂管理体系认证，反贿赂管理工作实现标准化、规范化与国际化。

在反不正当竞争与反垄断管理方面，公司制定配套制度并明确职责流程，建立排查、评估机制，聚焦垄断协议、滥用市场支配地位等进行重点管控，搭建风险应对流程；同时在市场拓展中明确禁止相关行为，着力从源头防范相关风险。

健全监督体系

公司坚定不移推进纪检监察制度体系建设，深化联合监督机制建设，细化联合监督责任清单，推动各类监督力量贯通融合、协同发力。聚焦经营管理重点领域和“四风”隐形变异新表现新动向，持续加大对关键岗位、重点人员的监督约束力度，着力营造风清气正、干事创业的良好政治生态。



ISO 37001 反贿赂管理体系认证证书

公司畅通多渠道信访举报途径，设立专属举报电话、电子邮箱及信件邮寄地址，并建立严格的举报人保护机制，严禁工作人员泄露举报人信息及举报内容，明确对泄露信息、打击报复行为的严肃处罚措施，涉嫌违法的移送司法机关处理。

公司廉洁举报渠道



来信地址:
深圳市福田区香蜜湖街道侨香路
1010 号特发文创广场五楼
纪检监察室





举报电话:
0755-23914976





举报邮箱:
jiancha@tefafuwu.com



提升廉洁意识

公司高度重视廉洁培训教育和文化宣贯，加强监督队伍建设、分层分类开展全员廉洁教育，定期向员工发送节日廉洁提醒。2025 年，公司开展了职务犯罪风险防控讲座、关键岗位廉洁从业培训、7 场专题警示教育、16 次廉政教育基地现场教学，全年累计接受反腐败培训员工达 10,870 人，领军层、核心层、骨干层培训覆盖率均为 100%，构建起全员知廉、守廉、践廉的良好氛围。



公司廉洁培训活动现场

02 碧水青山织锦绣 低碳循环绘新章

特发服务践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，锚定国家“双碳”战略目标与生态文明建设要求，把绿色低碳发展深度融入企业经营与综合设施管理服务全链条。公司严格对标国际可持续披露准则与国内监管规范，系统搭建覆盖气候风险管理、环境合规管控、资源循环利用、污染减排治理的全流程管理体系，持续深化绿色服务创新，稳步推进运营低碳转型，在守护生态底色的同时，推动企业发展、客户价值与生态环境保护协同共进。

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



应对气候，低碳前行

气候变化是当今全球面临的主要风险之一，近年来，特发服务逐步将气候风险管理与低碳转型纳入核心战略方向，结合综合设施管理 (IFM) 服务创新与运营优化需求，扎实推进绿色服务与解决方案的布局。公司参考 ISSB (国际可持续准则理事会)《国际财务报告可持续披露准则》要求，依据深交所《可持续发展报告(试行)》文件，从治理—战略—影响、风险和机遇管理—指标与目标四个维度，系统构建气候相关风险管理体系，持续提升在高端园区、数据中心等多业态下的服务韧性与低碳运营能力，为公司与客户实现高质量、可持续发展夯实根基。

治理

公司将气候变化工作纳入 ESG 治理架构统筹管理，每年度对气候风险与机遇进行识别和评估，并在 ESG 报告中披露，同时统筹推进各部门节能减排工作落地，以科学举措积极开展温室气体排放管控。

战略

公司积极开展气候风险分析与应对，识别实体及转型气候风险，评估其发生的时间范围(短期 0—1 年、中期 1—5 年、长期 5 年以上)及对公司的影响，并根据各类气候风险特点，有针对性地采取应对措施。

气候相关风险和机遇识别结果 | 风险识别：物理风险

暴雨、台风等强降水天气

影响时间范围：短期
影响的价值链环节：自身运营、下游客户

风险描述

台风、暴雨洪涝等冲击其管理的各类资产(如数据中心、口岸、医院、园区)，造成设施设备故障、供能中断、浸水损坏，需紧急维修并可能引发服务索赔。

财务影响

因应急维修、运营中断及保险费率上涨导致的短期运营成本骤增与收入波动。

应对措施

通过制定针对不同项目类型(如数据中心、医院)的专项应急预案并定期演练，同时对关键基础设施(如排水、供电系统)进行气候韧性评估与适应性改造，以增强抗灾能力并控制损失。

平均气温持续升高 高温热浪频发

影响时间范围：中长期
影响的价值链环节：自身运营、下游客户

风险描述

年均气温上升导致所管楼宇(尤其是数据中心、商业综合体)制冷能耗持续增加；海平面上升或长期干旱影响沿海(如深圳)或特定区域(如文旅项目)资产的长期运营环境与价值。

财务影响

因能耗上升、适应成本增加及资产贬值引发的长期运营成本持续攀升与资产价值减损。

应对措施

通过系统性实施智慧能源管理(如节能改造、智能控制)以降低运营能耗，并将长期气候物理风险(如热岛效应、海平面上升)评估纳入新项目拓展与资产管理的决策流程。

气候相关风险和机遇识别结果 | 风险识别：转型风险

政策与法规

影响时间范围：短中期
影响的价值链环节：自身运营

风险描述

国家“双碳”目标下，建筑节能、废物管理、碳排放披露(如遵循 ISSB 准则)要求趋严，可能要求对管理的既有建筑进行节能改造，并增加合规与披露成本。

财务影响

直接带来为满足合规要求所产生的额外支出，以及对现有资产进行节能改造的资本压力。

应对措施

通过建立健全碳核算与管理体系以确保合规，并将能源审计、节能改造咨询等绿色运维能力产品化，作为核心增值服务，主动响应监管与客户要求。

技术与市场

影响时间范围：中期
影响的价值链环节：自身运营、下游客户

风险描述

主要客户(如华为、阿里、国家能源集团)自身有碳中和目标，要求供应链(含物业服务)减排；市场对绿色楼宇、零碳数据中心的需求上升，技术迭代可能改变服务模式。

财务影响

关乎公司竞争力与收入结构，可能带来为获取绿色溢价所需的投资，或因能力不足导致的客户流失与收入下降。

应对措施

通过将“零碳园区管理”“绿色数据中心运维”等服务产品化以满足客户需求，并深化与战略客户在节能降碳方面的协同创新，构建技术合作生态以保持服务竞争力。

气候相关风险和机遇识别结果 | 机遇识别

绿色建筑与节能改造服务

影响时间范围：中期
影响的价值链环节：下游客户、自身运营

机遇描述

响应“十四五”绿色建筑目标（2025 年新建建筑中绿色建筑面积比例超 50%），为管理的写字楼、园区、医院等存量建筑提供系统性节能诊断、照明 / 空调系统升级、建筑保温改造等服务。

财务影响

通过将节能技术产品转化为高附加值的专业服务，直接开辟新的收入增长曲线并提升整体利润率。

应对措施

通过将节能技术产品化为标准服务，并与头部客户合作打造标杆项目，形成可快速复制的解决方案。

医院后勤能源托管与综合节能

影响时间范围：中期
影响的价值链环节：下游客户、自身运营

机遇描述

针对医院能耗高、系统老旧痛点（空调占 40%—60% 能耗），推广“能源费用托管”模式：投资改造中央空调、照明等系统，通过智慧平台实现 AI 调控，并按节能效果与医院分成。

财务影响

以“能源费用托管”模式锁定长期、稳定的现金流，并通过与客户分享节能效益实现可持续的财务回报。

应对措施

打造集成化的智慧后勤管理平台，推广“能源费用托管”商业模式，并成功案例标准化以快速拓展市场。

数据中心绿色运维与能效优化

影响时间范围：短期
影响的价值链环节：下游客户、自身运营

机遇描述

依托 IDC 运维经验，为客户数据中心提供液冷改造、AI 智能调优、余热回收、绿电采购与碳资产管理服务，以降低 PUE 值（目标 1.25 以下）并满足政策要求。

财务影响

进入快速增长的能效管理市场，通过“节能收益分成 + 碳资产服务”模式获取高附加值的持续性收入。

应对措施

组建专项团队聚焦液冷与 AI 节能技术，开发嵌入式碳管理工具，并积极参与国家算力枢纽的绿色运维。

智慧能源管理平台与数字化服务

影响时间范围：长期
影响的价值链环节：下游客户、自身运营

机遇描述

开发并运营基于物联网、大数据与 AI 的 IFM 智慧能源管理平台，为客户提供实时能耗监测、负荷预测、故障诊断与自动优化服务，实现从“人防”到“智防”的转型。

财务影响

通过提供 SaaS 订阅等数字化服务，形成高毛利的经常性收入，并深度绑定客户以增强业务稳定性。

应对措施

开放平台接口以集成客户现有系统，深入挖掘数据价值以优化算法，并试点“AI 数字指挥官”实现自动能效优化。

水资源循环利用与中水回用

影响时间范围：中期
影响的价值链环节：下游客户、自身运营

机遇描述

在管理的园区、公园、医院等项目，设计并运维雨水收集、废水处理及中水回用系统，将处理达标的中水用于绿化浇灌、道路冲洗等，实现节水降耗。

财务影响

在帮助客户显著降低用水成本的同时，通过专项工程与服务获取增量收入，并规避未来水价上涨的风险。

应对措施

设计适用于不同场景的模块化中水回用系统，集成智慧监控平台保障水质与运行，并协助项目获取绿色认证以提升价值。

影响、风险和机遇管理

公司将气候变化相关的管理作为可持续发展的关键组成部分，建立覆盖识别、评估、应对的系统性管理机制，旨在有效管理风险并把握转型机遇。

风险和机遇识别、评估及应对流程



指标与目标

公司以“碳达峰、碳中和”目标为战略引领，将应对气候变化深度融入发展全局，系统推进温室气体管控。围绕降低碳排放强度这一核心目标，着力提升清洁能源使用比例，持续推动运营低碳化转型。通过定期核算与披露范围一、范围二的温室气体排放数据，公司实施量化跟踪与闭环管理，确保气候行动扎实落地，实现与环境效益协同的高质量发展。

2025 年，公司温室气体总排放量为 570.11 吨二氧化碳当量，其中，直接温室气体排放总量（范围 1）357.03 吨二氧化碳当量，间接温室气体排放总量（范围 2）213.08 吨二氧化碳当量。

2025 温室气体排放绩效³

直接温室气体排放（范围 1）¹
357.03 吨二氧化碳当量

间接温室气体排放（范围 2）²
213.08 吨二氧化碳当量

温室气体排放总量（范围 1 和范围 2）
570.11 吨二氧化碳当量

每百万营收温室气体排放总量（范围 1 和范围 2）
0.19 吨二氧化碳当量

¹ 直接温室气体排放：指公司拥有或控制的温室气体排放源所产生的直接排放，包括汽油、柴油、天然气等燃烧产生的二氧化碳排放。

² 间接温室气体排放：指公司消耗外购的电力所产生的间接温室气体排放。目前公司各项目用电能耗多由客户方自行管理并支付相应费用，由公司直接管理并产生的用电消耗较低，故间接温室气体排放数值偏小。

³ 数据来源于下属子公司报告期内相关原始数据，依据公司统一核算口径汇总统计。

精管环境，守规笃行

公司严格遵守国家及地方生态环境保护相关法律法规，落实环保“三同时”要求。公司已通过 ISO 14001 环境管理体系认证，并以此为框架，制定《环境目标指标管理方案》《环境因素识别评价表》《对相关方环境行为施加影响控制程序》等核心制度，构建权责清晰、流程规范的环境合规管理体系，将环境管理要求融入生产运营全流程，确保各项经营活动符合环保法规要求。

公司建立了专业、完整的垂直化环境管理组织架构，由环境经理统筹领导，下设环境文员提供支持，并由多位环境主管分区负责具体业务的落实与监督，最终由清洁领班带领清洁员团队执行一线操作，该体系权责清晰、覆盖全面，为公司系统化推进环境管理工作、实现绿色发展目标提供了坚实的组织保障。

2025 环境管理目标

固体废物处置率

100 %

完成情况

已完成



特发服务 ISO 14001 环境管理体系认证

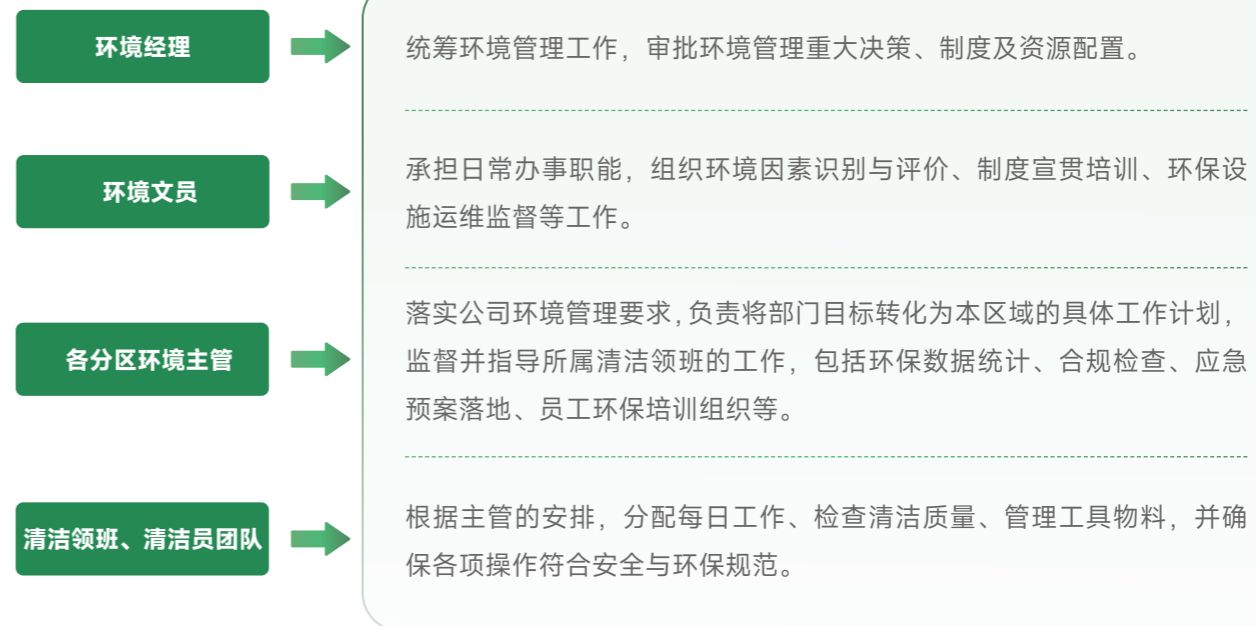


特发能服 ISO 14001 环境管理体系认证

环境管理组织架构

组织

核心职责



公司已构建完整的环境与安全风控体系。依据《环境风险识别、评价管控办法》识别、评价与分级环境风险，实现源头预防，同时配套制定了涵盖 13 类场景的专项应急预案，明确应急组织与响应程序，确保突发事件能高效处置。两者协同形成了从风险预防到应急响应的管理闭环。

环保公益活动

公司积极履行环保责任，将绿色发展理念转化为常态行动。通过有计划地组织并支持形式多样的环保主题公益活动，广泛动员员工亲身参与绿色实践，在过程中深化全员对可持续发展理念的认同。

案例

“青年建功、劳动最美”主题党日

2025年5月14日，公司沙头角口岸党支部组织全体党员、青年骨干及保安、保洁志愿者，在口岸出境通道开展了以“青年建功、劳动最美”为主题的党日活动。全体人员共同对通道两侧的绿植进行了修剪与整理，有效改善了口岸环境，以实际行动弘扬了劳动精神，展现了党员的先锋模范作用。



“青年建功、劳动最美”主题党日活动现场

案例

开展“学雷锋做志愿、服务改革建新功”主题党日

2025年3月5日全国学雷锋纪念日，特管线党支部组织党员与员工在梅林场站开展了环境卫生清理志愿服务。全体人员身着义工服装，对场站周边的绿化带、人行道及卫生死角进行了全面清扫，重点清除了积存的烟头、塑料瓶、纸盒等生活垃圾。此次活动将弘扬雷锋精神与实际行动相结合，显著改善了场站环境面貌，并通过党员带头实践，进一步强化了团队的服务意识与奉献精神，积极助力绿色场站建设。



开展“学雷锋做志愿、服务改革建新功”主题党日活动现场

2025 环境管理绩效

环保公益活动次数

14 次

环保公益活动参与人次

176 人次

环保公益活动时长

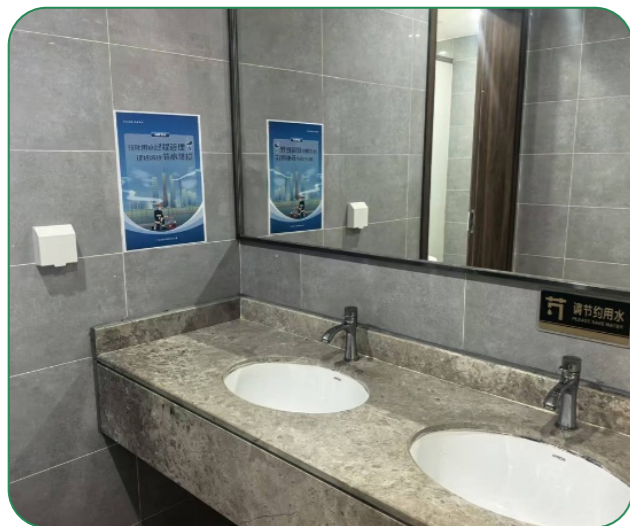
40 小时

节约资源，持续利用

公司深入推进资源节约与循环利用，实施中水回用等项目提升水资源利用效率，同时构建覆盖制度、识别、行为与服务的能源管理体系，持续挖掘运营与服务环节节能潜力，赋能绿色低碳发展。

水资源管理

公司积极为客户提供中水回用系统解决方案与专业化运营服务，支持客户开展废水利用。通过污水回用浇灌系统运维，将废水或雨水经中水设备处理后达到综合利用标准，用于绿化浇灌，年节约用水1万余立方米。该举措不仅显著提升了客户的水资源利用效率，减少了对市政供水的依赖，更在降低运营成本的同时强化了生态效益，有力支持客户实现环境保护与经济效益协同发展。



节水宣传



2025 水资源管理绩效³

总耗水量 **12,249** 吨

能源管理

为贯彻落实降本增效方针，公司依据 ISO 50001:2018《能源管理体系要求》、RB/T107-2013《能源管理体系公共建筑管理组织认证要求》等相关能源法律法规，结合自身实际，组织编制了《能源管理手册》，配套《能源管理实施方案》《能源管理体系外部信息交流》《能源风险和机遇识别评价》等一系列专项制度，以系统推进能源管理工作。

公司每年邀请外部审核机构对公司的能源管理体系进行评审，不断强化能源管理体系的充分性和有效性。报告期内，公司已通过 ISO 50001 能源管理体系认证。



ISO 50001 能源管理体系认证

2025 能源管理绩效³

汽油使用量 **88,233.96** 升

柴油使用量 **30,136.34** 升

天然气用量 **41,480.00** 立方米

外购电力用量 **401.59** 兆瓦时

能源消耗总量 **236.18** 吨标准煤

每百万营收能源消耗总量 **0.079** 吨标准煤

³ 数据来源于下属子公司报告期内相关原始数据，依据公司统一核算口径汇总统计。

能源管理目标

公司构建了公司级、区域级及系统级能源管理目标体系，覆盖总部办公、水贝金座项目。其中，水贝金座项目目标进一步细化为公共区域照明（包括写字楼、商场、停车场）及电梯、消防动力、空调等核心用能系统子目标。

2025 年度，公司以 2024 年度的单位建筑面积年综合电耗为基准，计划 2025 年度将该指标降低 1%。2025 年度公司级能源管理目标已圆满达成。

| 范围 | 指标名称 | 单位 | 2024 年度基准值 (2024 年 1 月—2024 年 10 月) | 目标 | 2025 年度目标值 | 2025 年实际完成 | 是否达成目标 |
|--------------|-------------|--------------------------|--|-------|------------|------------|--------|
| 公司级 | 单位建筑面积年综合电耗 | kW·h/(m ² ·a) | 113.59 | ≥↓ 1% | 112.45 | 110.51 | 是 |
| 区域级 | 总部办公 | 单位建筑面积年综合电耗 | 68.75 | ≥↓ 1% | 68.06 | 69.03 | 否 |
| | 水贝金座项目 | 单位建筑面积年综合电耗 | 114.49 | ≥↓ 1% | 113.92 | 111.34 | 是 |
| 系统级 | 水贝金座写字楼公区照明 | 单位建筑面积年综合电耗 | 11.26 | / | / | 11.21 | / |
| | 水贝金座商场公区照明 | 单位建筑面积年综合电耗 | 28.67 | ≥↓ 1% | 28.38 | 30.96 | 否 |
| | 水贝金座停车场照明 | 单位建筑面积年综合电耗 | 7.05 | ≥↓ 1% | 6.98 | 6.06 | 是 |
| | 水贝金座电梯系统 | 单位建筑面积年综合电耗 | 3.27 | / | / | 2.89 | / |
| | 水贝金座消防动力系统 | 单位建筑面积年综合电耗 | 3.36 | / | / | 2.61 | / |
| | 水贝金座空调系统 | 冬季单位建筑面积综合电耗 | kW·h/(m ² ·a) | 7.44 | / | / | 7.98 |
| 夏季单位建筑面积综合电耗 | | kW·h/(m ² ·a) | 40.11 | ≥↓ 1% | 39.71 | 39.33 | 是 |

2025 年度，公司能源管理方案聚焦于办公用电系统的优化与管控，通过建立健全用电管理制度、推行空调运行精细化策略等一系列管理及技术措施，系统性开展节能工作。方案配备了专项资源予以支持，并从制度完善、意识提升、行为规范与效果追踪等环节闭环推进。实施结果表明相关节能措施得到了有效落实，整体能耗管控工作取得了预期成效，实现了能效水平的提升。

案例

培养节能意识

2025 年，公司总部由经营管理部与综合办公室牵头，全面推进节能意识培育与行为引导工作。团队通过制定管理要求、开展系列培训、布设宣传标识、利用内部渠道进行理念推广以及细化设备使用规范等多项举措，有效提升全员的绿色办公意识，推动节约用电、双面打印等环保习惯养成。



培养节能意识宣传

案例

调整商场空调风柜运行模式

2025 年 1 月至 12 月期间，水贝金座项目的工程部团队针对大厦暖通空调系统实施了全面的运行优化。团队结合本地气候特点划分三大管控周期，实行差异化调度，冷源侧分季节匹配机组运行与谷电蓄冷模式，末端严控 24-26℃温控标准。项目于 6 月完成智能化升级，将冷却塔风机变频器接入 BA 系统，依托 32℃回水阈值实现 PID 自动调频，同时，配合优化维保管理、规范现场用能。多措并举压降无效能耗，顺利达成年度节能目标。



严控排放，守护生态

公司严格落实运营过程中的合规排放要求，为客户提供水处理系统专业化运维服务，构建“运行 - 监控 - 预警”闭环管理体系。同时，建立涵盖收集、合规处置与资源化利用的全链条废弃物管理体系，通过推广标杆性垃圾分类项目、实施餐厨废弃物追溯、推行“以旧改新”等实践，从源头促进废弃物减量与资源效率提升。

废水管理

公司为客户项目提供污水处理系统的全流程运维服务，通过 24 小时动态监控保障系统稳定运行，结合制度化培训规范员工操作，并依托第三方定期水质检测与风险预警机制，对异常情况及时干预，确保稳定达标排放。

废水管理举措

| 做法 | 具体举措 |
|---|---|
|  污水系统维护服务 | 通过设置全天候设备监控岗、开展现场 PLC 操作与加药流程培训，并制定标准化的巡检与操作规程，公司建立了预防性维护与人员能力提升的双重保障机制，确保系统稳定运行、排放受控，持续降低运营环境风险。 |
|  水质检测服务 | 建立常态化的水质监测机制，通过定期、标准化地采集客户营区与厂区的生活废水及饮用水样本，并委托具备资质的第三方检测机构进行专业分析，系统识别水体中污染物指标及潜在风险，从而为客户的水环境安全与合规管理提供数据支持与预警依据。 |

固体废物管理

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法律法规，持续完善内部废弃物管理相关制度，确保所有废弃物的回收与处理均符合国家规范标准。

基于业务特性，公司将固体废物分为可回收、有害危险固体废物和不可回收三种类型。其中，有害危险固体废物交予政府废弃物管理环保部门批准的垃圾分类处理厂进行处理或由原供货商回收处理。各物业分支机构负责其物业管辖区域内生活垃圾的分类堆放并清运，统一运送至指定处理场。

2025 废弃物管理绩效

无害固体废物产生总量

1,980.75 吨

每百万营收无害固体废物产生量

0.67 吨

公司依据《餐饮服务食品安全操作规范》《食品卫生安全管理办法》对餐厨废弃物进行规范化管理，使用专用、有盖的存放容器分类放置，做到日产日清，废弃油脂则实行专项密闭存放与合规销售。公司还通过签订合同、留存处置单位资质证明和建立处置台账，实现废弃物从产生到外运处置的全过程可追溯管理。

此外，为避免重复采购造成资源浪费，公司在绿色技改中深入推行“小改小造”。通过将废旧扫帚、拖把支架等物料创新组合，自主研发出适用于高空、窄缝等特殊场景的除尘清洁工具及喷药装置，有效解决实际运维中的实际难题。这些实践不仅提升了工作效率与质量，更实现了废旧物资的再生利用，从源头减少资源消耗与新物料采购，将降本增效与环境保护落到实处。

案例

水电站废弃物分类收运服务

报告期内，特发能服秉持可持续发展理念，持续为旗下运营的十余座水电站提供全方位的废弃物分类收运服务。公司专业环保团队在各电站厂区规范设置了分类回收设施，执行日常巡检与精细分拣，并严格依据环保法规，将各类生活垃圾、工业垃圾及厨余垃圾统一清运至政府指定处置站点，实现了废弃物的合规化、资源化处理，有效降低了电站运营的环境足迹，助力区域生态保护。



垃圾分类投放点



垃圾分类收集回收



厨余垃圾处理



垃圾清运

水电站废弃物分类收运服务

03 智创未来开新局 质安并重立标杆

特发服务紧扣物业服务行业数字化转型与品质升级趋势，将科技创新作为高质量发展的核心动能，持续深耕服务品质升级与全流程合规安全管控。公司深化数智化创新与成果转化，完善全业态全流程质量管理体系，筑牢客户权益、信息安全与隐私保护坚实防线，构建诚信共赢的供应链合作生态，用技术创新开辟发展新局，靠品质坚守树立行业标杆，全力推动服务提质、管理提效、品牌提级，为企业可持续发展注入持久动力。

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



科创赋能，智启新程

特发服务始终坚持创新驱动发展战略，将创新工作深度融入公司中长期战略规划，以制度建设筑牢创新根基，以数字创新赋能主业升级，以成果转化激发发展活力，全面推动科技创新、管理创新、商业模式创新、品牌创新及创新载体建设协同发力，持续完善全员创新生态，为公司高质量发展、行业转型升级注入强劲动能。

筑牢创新发展根基

公司以规范化制度建设为核心，持续完善全流程创新管理体系，明确创新工作的组织架构、战略规划、资源保障与激励机制，构建权责清晰、协同高效、闭环管理的创新管理格局，充分激发全员创新的主观能动性。

公司制定并严格执行《深圳市特发服务股份有限公司创新管理办法》，明确科技创新、管理创新、商业模式创新、品牌创新、创新载体建设五大创新方向，确立“战略性、前瞻性、先进性”基本原则，将创新定位为公司发展的根本动力。该办法全面规范创新全流程管理要求，覆盖公司各经营单位、职能部门及全资、控股子公司，为创新工作标准化、规范化开展筑牢制度根基。同时，公司建立了“总部统筹牵头、各单位主体落实”的创新管理体系，明确创新工作归口管理部门，落实各经营单位、职能部门创新主体责任，指定专人对接创新工作，通过上下联动、协同推进的工作机制，保障创新战略层层落地。



公司将创新工作纳入五年战略规划核心部署，系统开展创新形势分析、制定总体创新战略、明确创新目标与实施路径，配套完善人才、组织保障措施与风险防范机制。基于中长期战略规划，公司制定年度创新工作计划，细化年度创新工作任务、项目目标、实施举措与责任主体。

案例

谋创新发展新篇——创新管理工作会议

2025年4月，公司组织召开第一季度创新管理工作会议，明确年度创新工作三大核心方向：以客户需求为导向，通过模式与技术创新提升服务品质，增强客户满意度与品牌黏性；以市场趋势为指引，锻造差异化竞争优势，强化市场综合竞争力；以降本增效为目标，运用技术与管理创新优化资源配置，推动可持续发展。会议强调创新需立足实际、杜绝形式主义，聚焦成果落地与实效转化，为全年创新工作锚定清晰方向。



第一季度创新管理工作会议

2025

研发投入
554.90 万元

研发投入占营业收入比例
0.19 %

研发人员总数
45 人

研发人员占比
0.41 %

强化创新激励

公司建立健全创新预算管理制度，构建总部、经营单位及项目多级预算体系，实行创新预算单列、单独核算与审批，为创新项目落地提供充足资源保障。同时，公司搭建完善的创新评价与激励体系，设置科技创新、管理创新、品牌建设创新、商业模式创新、创新载体五大类团体奖项，配套“特发创新之星”个人奖项及重大创新项目特等奖。

2025 年，公司组织开展年度创新评奖工作，围绕项目重要性、创新性、效益性和实践性开展综合评审，对优秀创新成果与先进个人予以表彰奖励，充分激发全员创新活力，营造争先创优的良好创新氛围。

2025 年度公司创新评奖情况

科技类创新项目

- 奖项：特发服务参编国家标准《建筑及居住区数字化技术应用第 3 部分：物业管理》项目
- 奖项：特发服务智能化应用建设项目
- 奖项：东湖项目商事登记帮办系统项目

管理类创新项目

- 奖项：特发服务“项目管理岗位胜任力模型开发”项目
- 奖项：特发服务“内训师体系”专项工作
- 奖项：特发文创广场空调节能降耗项目

品牌类创新项目

- 奖项：特发口岸“党建引领 +AI 赋能”党史学习教育创新应用项目
- 奖项：和光同程项目协助客户开展党建引领下的企业文化建设项目

创新载体项目

- 奖项：AI 赋能机器视觉技术及热成像技术在口岸安全工作中的运用项目
- 奖项：深圳市儿童医院安全管理与应急物资管理系列微创新项目
- 奖项：特发楼宇科技 - 国家高新技术企业认定项目

深耕创新成果转化

公司坚持以创新成果转化与价值创造为导向，持续推动技术、管理、服务创新成果的落地应用与推广，同时积极参与行业标准制定，以核心创新能力引领行业高质量发展，持续提升行业话语权与品牌影响力。2025 年，特发楼宇获得国家高新技术企业认定。



特发楼宇国家高新技术企业认定

行业标准制定

公司深度参与国家、地方及企业标准编制工作，凭借深厚的技术积累与行业实践经验，为行业标准化建设贡献国企力量。2025 年，公司作为核心参编单位完成的国家标准《建筑及居住区数字化技术应用第 3 部分：物业管理》(GB/T20299.3-2024) 由国家标准化管理委员会正式发布，公司获得国家参编单位官方认证。该成果被纳入住房和城乡建设部“科技赋能产业升级”战略实践案例，公司受邀参与全国技术推广与经验交流活动。



住房和城乡建设部办公厅关于国家标准送审稿审查会现场

此外，公司及下属单位还积极参与地方标准制定，持续完善标准化体系，助力行业规范化发展。

下属单位参与标准制定情况

| 标准名称 | 参与单位 |
|---------------------------|--------|
| 《政务服务综合窗口服务和人员能力规范》 | 武汉分公司 |
| 《深圳市特发口岸服务有限公司陆路口岸物业服务规范》 | 特发口岸公司 |
| 《物业服务要求——产业园区》 | 特发建设 |

创新成果推广

公司建立了完善的创新成果应用与推广机制，创新成果经实践验证效果显著的，由责任单位形成推广方案，在公司内部全域推广，实现创新价值最大化。同时，公司明确科技创新专利技术由公司与创新者共同拥有，创新成果应用产生的经济效益，创新者可按规定比例参与分享，充分保障创新团队的合法权益，激发持续创新的动力。

知识产权管理

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》等国家法律法规及监管要求，持续完善知识产权合规管理体系，强化知识产权布局。截至 2025 年末，公司累计获得专利证书 9 项、软件著作权 17 项，覆盖智慧物业、设备管理、安全管控等多个核心业务领域，为公司数字化转型与创新提供坚实的技术支撑。

2025

专利证书
9 项

软件著作权
17 项

覆盖核心业务领域

智慧物业

设备管理

安全管控

深化数智化创新

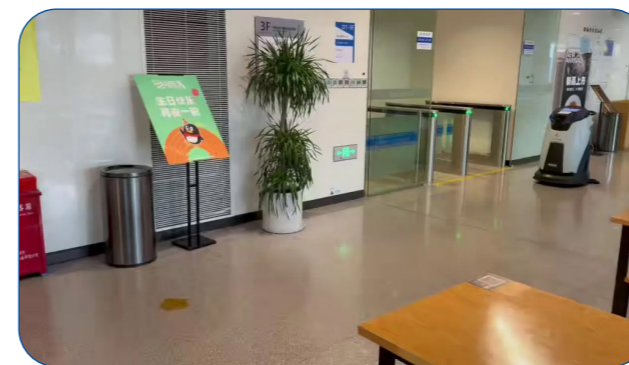
公司坚持以业务需求为核心，持续推进数字化、智能化系统研发与建设，以科技赋能物业服务全流程，实现管理标准化、运营精细化、服务高效化。

智能化应用

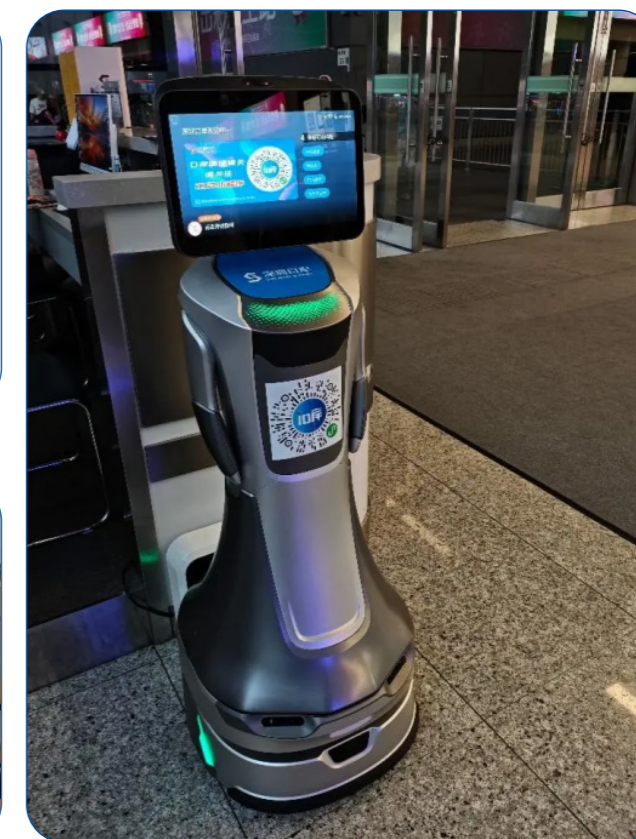
公司以数字化与智能化为抓手，全面推进智慧物业建设，构建覆盖能源管理、安防巡检、设备运维及客户服务的一体化智能运营体系。通过部署智慧能源管理系统，对公区照明、空调等重点能耗设备实施智能调控，有效降低能源消耗与碳排放；依托智能安防体系强化风险预警与应急处置能力，保障项目安全稳定运行；搭建智能工单平台，优化报修响应与服务流转效率，并投入应用清洁机器人、咨询机器人等智能设备，持续提升服务品质与客户满意度。以智能化应用推动管理模式从粗放向精细、从被动响应向主动预判转型，助力环境低碳增效、服务提质增效、治理透明高效，为企业可持续高质量发展注入强劲科技动能。



全天候实时 AI 监控系统



清洁机器人



咨询机器人

智慧物业信息平台建设

公司智慧物业平台遵循统一规划设计、分步实施建设原则, 以物业项目现场运营管理为核心, 围绕“人、事、物”管理要求, 规范项目主数据、形成项目档案册, 逐步完善管理标准体系, 为现场运营赋能。2025 年, 公司智慧物业平台正式由实施建设、上线试运行阶段转入实际运营管理阶段, 平台搭建核心功能子系统, 各模块协同联动, 实现从项目管理到客户服务、从设备运维到安全生产的全流程管控。

智慧物业平台核心功能

- 项目管理系统** 物业项目基本信息统一登记与管理, 每个项目唯一项目编码, 物业项目空间基础信息管理, 逐步建立物业项目主数据
- 人员管理系统** 实现对人员信息、员工考勤、员工排班和员工定位的管理
- 客户关系管理系统** 统一管理客户信息, 建立全面的客户信息档案。通过客户分类、来源、级别、标签、状态逐步构建精准的客户画像, 为精细化、品质化客户服务提供依据
- 设备设施管理系统** 项目设备设施标准与台账数据统一管理, 实现设备设施全生命周期管理, 覆盖设备档案、设备巡查、维护保养、故障维修等, 保障设备安全稳定运行
- 工单管理系统** 支持标准与台账管理、设备巡检计划与执行、设备保养计划与执行、设备维修管理等功能
- 仓库管理系统** 物资库存全流程在线管控, 出入库、盘点、查询全环节数字化; 打通采购平台, 实现采购订单直连入库, 提效防错。
- 增值服务系统** 工程申请线上化办理, 多方协同、线上审批、全程可溯; 移动巡检实时管控施工现场, 异常即时整改, 筑牢安全防线
- 安全生产管理系统** 统一安全检查标准, 搭建三级管控体系; 安全任务全流程留痕, 实现进度可查、结果可视、绩效可考的全闭环管理



智慧物业信息平台

供应商全生命周期数字化管理

公司以合规管控与效率提升为核心, 2025 年, 公司全力推进供应商管理系统的采购、建设与落地应用, 覆盖供应商门户管理、注册准入、信息管理、绩效考核、合同管理、在线沟通、统计报表全功能模块, 打造供应商全生命周期信息化管理链路, 全面提升供应商管理的规范化、精细化、智能化水平。

供应商管理系统核心创新功能

- 智能化准入风险核验** 在供应商注册环节自动关联第三方平台, 实时核验经营异常、违法失信等风险信息, 从源头规避合作风险, 为准入审核提供精准决策依据
- 关联关系强制申报** 将关联关系申报设置为注册必填环节, 全面掌握供应商关联信息, 有效防范关联交易风险, 保障采购环节公平公正
- 全量信息线上化管控** 实现供应商营业执照、资质证书、联系人信息等核心资料的线上归档与实时查询, 大幅提升信息获取效率, 保障信息准确时效
- 差异化线上考核管理** 针对不同品类供应商定制差异化考核指标, 实现考核发起、数据录入、结果核算、审批流转全流程线上闭环, 保障考核过程可追溯、结果公平公正

匠心服务，铸就标杆

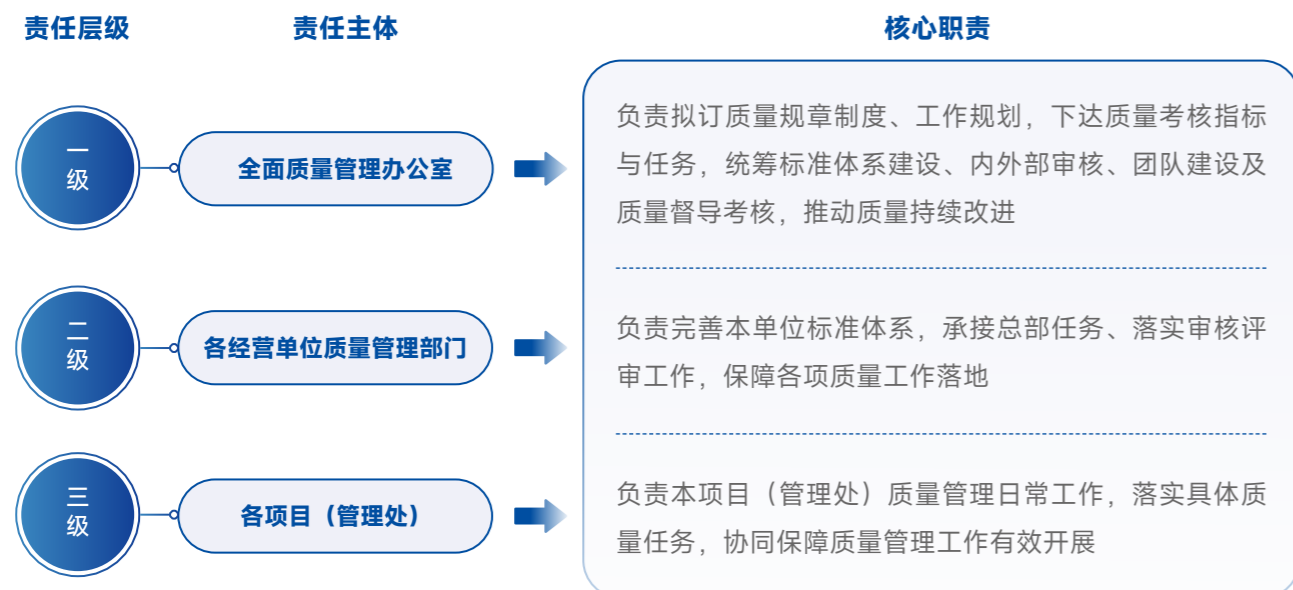
公司始终坚守“以顾客为关注焦点”的核心原则，将产品与服务质量作为企业可持续发展的核心基石，秉持“以质量塑品牌，以服务赢市场”的理念，持续完善全业态、全流程、全层级的质量管理体系，以标准化建设筑牢服务根基，以精细化管控提升服务品质，以常态化优化升级客户体验，不断巩固行业竞争优势，实现企业与客户的价值共赢。

治理

特发服务建立健全权责清晰、运转高效、覆盖全面的质量管理治理体系，以制度建设为根本，以组织保障为支撑，以体系落地为核心，确保质量管理工作全链条规范可控、持续优化。公司构建了“制度保障 - 组织支撑 - 流程落地”三位一体的治理体系，为服务品质持续提升筑牢基础。2025 年 9 月，公司修订《深圳市特发服务股份有限公司质量管理制度》，明确质量管理的组织机构、职责分工、活动实施及考核要求，统一各经营单位服务标准与管理规范，形成覆盖全业务链条的质量管控规则。

公司构建了以全面质量管理领导小组为核心的三级组织网络，设置首席质量官实施全面质量管理，明确各层级职责边界，形成“总部统筹 - 经营单位执行 - 项目落地”的责任传导机制。总经理兼任质量管理领导小组组长及首席质量官，统筹质量方针目标制定、监督执行，对质量安全和质量发展负全面责任。

质量管控三级组织网络



质量管理闭环措施

| 质量管理环节 | 具体实施措施 |
|---|--------------------------------------|
|  规划制定 | 每年制定下年度质量管理工作规划，各经营单位结合实际制定对应年度计划 |
|  考核约束 | 将外部认证、示范项目申报等重大质量管理活动纳入年度经营目标责任书考核 |
|  标准建设 | 持续完善企业标准体系建设，各单位同步编制修订管理标准、工作标准和服务标准 |
|  审核监督 | 定期开展内部审核、管理评审及第三方审核，确保质量管理体系有效运行 |



深圳市环通认证中心有限公司
质量管理体系认证证书
编号：02423Q32012524R5L

深圳市特发服务股份有限公司
(统一社会信用代码：914403001922285356)
(地址：广东省深圳市福田区香蜜湖街道香蜜湖 1010 号特发文创广场五楼)
(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动)

质量管理体系符合标准：
GB/T19001-2016/ISO9001:2015

质量管理体系覆盖范围：
物业管理服务

发证日期：2023-12-19 证书有效期至：2026-12-18
获证保证日期：2009-02-18

(本证书有效期每年需进行监督审核，证书是否继续有效以获证监督合格标志为准。)

机构印章： 签发(主任)： [Signature]

ISO 9001 IAF CNAS MANAGEMENT SYSTEM CRAB C924-M

特发服务质量管理体系认证证书

公司为确保质量管理落地见效，严格落实关键环节闭环管理，推动规划制定、考核约束、标准建设、审核监督等环节有机衔接，保障质量管理体系规范高效运行。

此外，特发服务本部及武汉分公司、上海分公司、杭州分公司、北京分公司等经营单位均已获得 ISO 9001 质量管理体系认证。

战略

公司高度重视产品与服务的安全与质量管控，将其贯穿服务全生命周期，严格执行 ISO 9001 质量管理体系及相关质量管理制度，依托“总部 - 经营单位 - 项目”三级管理网络，有效防控各类核心风险。同时，紧扣行业服务专业化、需求个性化、运营数字化发展趋势，依托高客户满意度与品牌口碑优势，把握质量升级与市场拓展机遇，推动服务高质量可持续发展。

风险

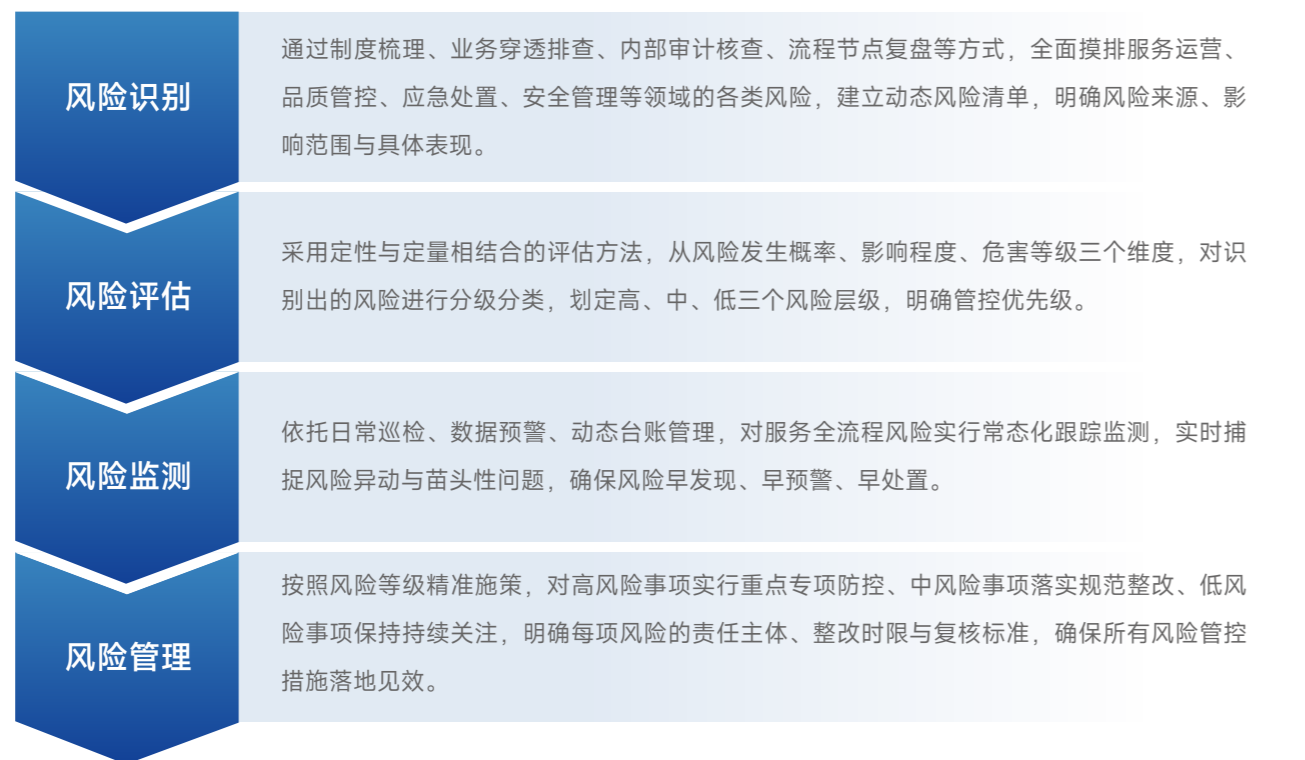
| 类型 | 风险描述 | 财务影响 | 影响周期 | 影响程度 | 应对措施 |
|---------|--|--|------|------|---|
| 运营风险 | 公司业态覆盖广、项目跨区域分布，易出现服务标准落地偏差、一线操作不规范，导致服务品质一致性不足，影响客户体验 | 服务不达标引发考核扣款、整改成本增加，严重时导致客户流失、项目丢标，影响营收稳定性 | 短中期 | 高 | 落实“总部专项检查 + 分公司督查 + 项目自检”三级质量检查制度，实现全业态全项目管控全覆盖； 完善各业态标准化服务体系，细化流程规范，推动标准落地； 常态化开展标准宣贯与技能培训，强化一线执行能力； 将标准落地情况纳入年度经营考核，强化质量责任约束 |
| 市场与声誉风险 | 物业行业竞争加剧，客户对高品质、多元化、定制化服务需求升级，若服务迭代不及时、客户诉求响应不到位，将导致客户满意度与忠诚度下滑，损害品牌口碑 | 客户流失率上升、续聘率下降，品牌背书与溢价能力减弱，长期影响营收与盈利能力 | 短中长期 | 高 | 每年委托第三方开展全业态客户满意度调查，建立常态化客户声音收集机制； 针对调研、投诉发现的问题，督促责任单位专项整改，全程跟进闭环； 完善客户投诉全流程闭环管理，保障 100% 响应处理，优化客户体验； 以客户需求为导向，迭代服务产品，拓展高附加值服务品类 |
| 运营与安全风险 | 在管项目易发生断水断电、漏水爆管、设备故障等紧急事件，若应急处置不及时不规范，将影响客户正常运营秩序，甚至引发安全责任问题与客户投诉 | 引发客户索赔、考核扣款、监管罚款，品牌声誉受损，影响项目续约与市场拓展，严重时需承担安全责任赔偿 | 中长期 | 高 | 完善应急处置预案与标准化流程，明确响应标准与时限，保障紧急事件 3 分钟内完成信息传达； 常态化开展应急培训与实战演练，覆盖多场景，提升一线应急处置能力； 建立应急事件分级响应与复盘机制，全流程跟踪处置，事后复盘优化流程、完善预防措施 |

机遇

| 类型 | 机遇描述 | 财务影响 | 影响周期 | 影响程度 | 应对措施 |
|-----------|---|---|------|------|---|
| 市场与品牌机遇 | 国内物业服务行业向高品质、专业化升级，产业园区、医疗、政务等领域优质物业服务需求持续提升，公司可通过完善质量管理体系、打造标杆项目，强化品牌核心竞争力 | 品牌溢价能力提升，优质项目中标率与市场拓展成功率提高，助力营收规模扩大与市场份额提升，巩固行业领先地位 | 中长期 | 高 | 深化全业态质量管理体系建设，打造各业态服务标杆，积极申报行业示范项目与权威奖项，强化品牌背书； 总结标杆项目可复制的标准化服务模式，向全国各区域、各业态项目推广； 以高品质服务口碑为核心，深化核心客户合作，拓展优质增量市场 |
| 数字化效率提升机遇 | 数字化管理工具可优化服务流程、实时监控服务状态，提升客户响应与问题处置效率 | 降低人工及运营成本；提升服务精准度，间接带动服务收费标准提升 | 中期 | 高 | 搭建数字化服务监控平台，实时追踪工单处理、设备运行等核心数据； 推动品质月度工作简报数字化输出，实现跨部门协同整改； 利用客户调研数据建立需求预测模型，优化资源配置效率。 |
| 战略发展机遇 | 依托成熟完善的质量管理体系与标准化服务能力，可向医疗、数据中心、新能源设施等新兴物业服务赛道拓展，复制成熟管控模式，实现多业态、跨区域战略布局 | 突破新兴业务赛道，培育新的营收增长点，扩大业务规模与市场覆盖，增强企业抗周期、抗风险能力 | 中长期 | 高 | 针对新兴业态研发专项服务标准与质量管理体系，适配新业态需求与管控要求； 强化新业态专业人才培养储备，推动成熟质量管理经验向新赛道复制迁移； 以标杆项目打造为抓手，快速建立新业态服务口碑，实现规模化拓展 |

影响、风险和机遇管理流程

公司建立全流程、闭环式的服务影响、风险和机遇管理体系, 以合规管控、风险前置、价值提升为核心, 覆盖服务运营全环节, 构建“识别—评估—监测—控制—优化”的全周期风险管理流程, 实现服务相关风险的全链条闭环管控, 在精准管控服务相关风险、降低负面运营影响的同时, 主动把握市场与客户需求升级带来的发展机遇, 推动服务能力持续迭代。



公司质量管理战略落地成效显著, 核心客户认可度持续提升。2025 年, 公司凭借全业态高品质服务能力与行业领先的客户口碑, 荣膺多项细分领域权威奖项, 行业影响力与品牌认可度持续提升。

目标与指标

2025 年, 公司产品与服务品质管控核心指标整体达成情况优异。同时, 公司严格执行“总部专项检查 + 分公司督查 + 项目自检”的三级质量检查管理制度, 对各服务板块工作落实情况开展全面督查。

产品质量目标与指标

| | | |
|---------------------|--------------|--------------------|
| 核心指标: 质量问题整改完成率 | 品质月度工作简报输出率 | 紧急事件类业务 3 分钟内完成传达率 |
| 年度目标: ≥ 98 % | 100 % | 100 % |
| 达成情况: 已达成 | 已达成 | 已达成 |

产品责任绩效表

| | | |
|----------------|---------------|---------------------|
| 品质检查 | 质量问题整改完成率 | 深圳区域 QEHS 专项检查整改完成率 |
| 1,241 次 | 99.5 % | 100 % |

质量能力建设与持续提升

公司高度重视质量管控能力与一线服务能力建设, 常态化开展质量管理与服务技能培训, 组织服务质量评选比赛, 不断提升全员质量意识与专业服务能力, 为服务质量目标的达成提供坚实的能力支撑。2025 年, 公司共开展全员服务标准培训 1,100 次, 覆盖 20,050 人次。通过系统化的培训与赋能, 持续强化全员质量管理理念, 提升一线人员服务技巧与专业素养, 激发服务人员的工作热情与服务创新动力。



质量管理与服务技能培训现场

诚护客益，坚守初心

公司始终将客户相关管理工作放在服务经营的核心位置，坚守“以顾客为关注焦点”的核心原则，构建覆盖客户沟通、诉求管理、满意度测评、服务优化全流程的管理体系，将客户服务相关要求融入各业态服务全流程，持续提升客户体验，夯实合作黏性。2025 年，公司以优质专业的服务赢得客户广泛赞誉与信赖，收获多封客户表扬信。



客户表扬相关图片

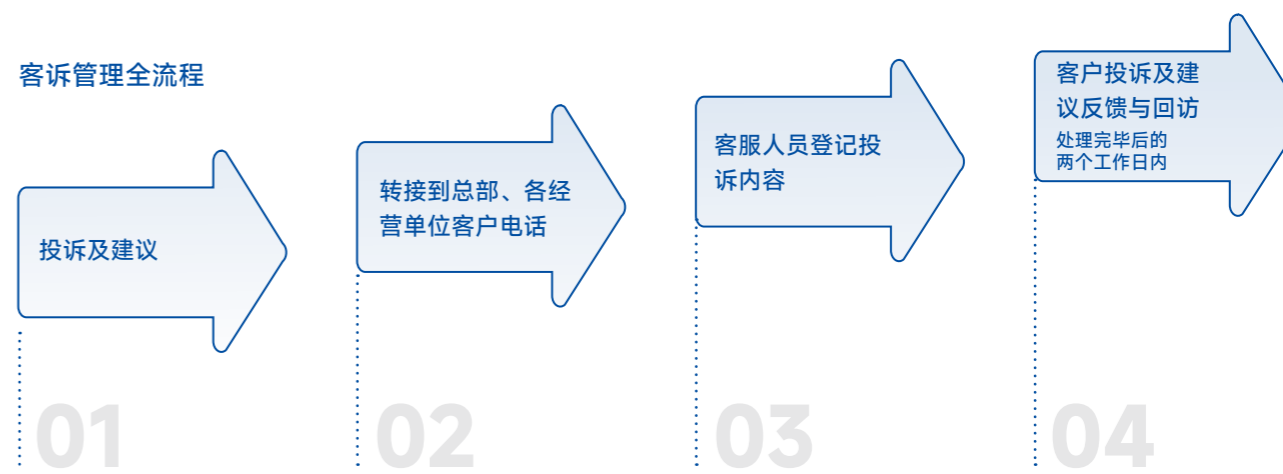
客户服务体系建设

公司建立健全客户服务与权益保障相关管理机制，同时配套《客户满意度测量控制程序》《客户满意度测评整改情况跟踪表》等管理文件，规范客户满意度调研、问题整改全流程工作要求。

客诉管理流程

公司将客户投诉管理纳入核心质量管理活动范畴，建立全流程闭环式客户投诉与诉求管理机制，明确了客户投诉的管理要求与持续改进流程，确保客户诉求得到规范响应、闭环处置。针对客户反馈的投诉、意见与建议，公司建立全流程闭环管理机制，通过收集客户诉求、落实整改处置、跟进优化效果、落实纠正预防措施，实现服务质量的持续改进。

客诉管理全流程

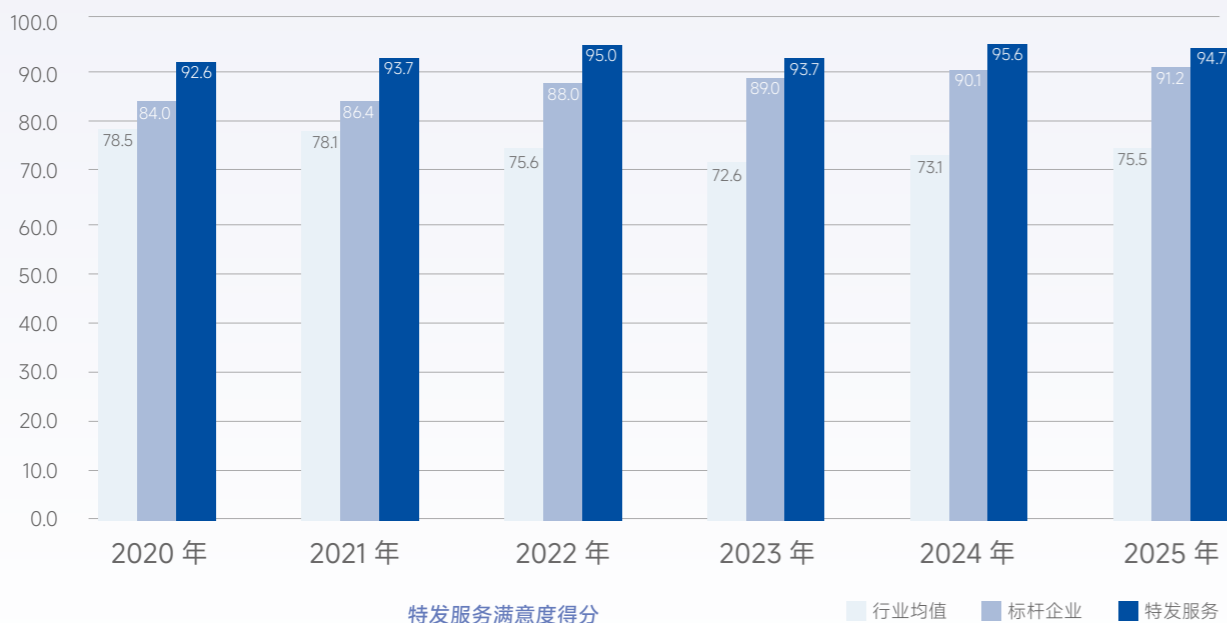


客户满意度

公司建立常态化客户满意度调研与体验优化机制，通过规范的满意度测评工作，全面收集客户声音，检视服务短板，针对性推动服务优化升级。公司每年组织开展客户满意度测评工作，同时委托第三方权威专业机构开展年度全业态客户满意度调查，以客观中立的视角全面评估服务质量，挖掘客户需求与改进空间。

2025 年度第三方客户满意度调研覆盖园区、商写、住宅、政务、口岸、医院等 10 个业态, 47 个项目, 通过二维码问卷、现场发放、上门访谈等多种形式开展, 累计回收有效样本 1,181 份; 调研围绕基础服务、专项及特约服务、项目管理等核心维度, 针对不同业态设计了专项测评指标体系。调研结果显示, 2025 年公司综合客户满意度得分达 94.7 分, 显著高于同期物业行业均值与行业头部标杆企业平均水平, 保持行业卓越水平; 同期客户 NPS (净推荐值) 达 86.9 分, 项目推荐率 92.4%, 客户续聘支持率达 94.8%。

- > 特发服务在整体服务满意度方面表现优异, 综合得分达到 94.7 分。尽管较 2024 年小幅下降 0.9 分, 但仍持续保持在卓越水平。
- > 从行业对比来看, 特发服务的满意度得分显著高于行业平均值, 并领先于业内标杆企业, 在行业中处于明显优势地位。
- > 值得关注的是, 近三年来行业均值及标杆企业水平均持续提升, 竞争态势日益增强。特发服务需保持警惕, 持续优化服务, 以巩固领先地位。



针对满意度调研中发现的重点问题与客户改进建议, 公司及时督促相关责任单位召开专项整改会议, 制定针对性整改方案, 全程跟进闭环整改流程, 推动服务流程优化与服务标准升级, 实现客户体验的持续提升。

客户服务绩效表

客户投诉处理率
100%

客户投诉处理满意率
≥ 90%

客户隐私保护

特发服务高度重视客户隐私与信息安全, 严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》“合法、正当、必要、诚信”的基本原则, 针对物业服务、园区服务、商业运营等业务场景中涉及的客户个人信息、商业敏感信息, 建立全生命周期的专项保护机制, 严防客户隐私泄露风险, 切实维护客户的合法权益。

公司将客户隐私保护纳入网络安全常态化排查范围, 定期开展专项风险排查, 重点排查业务环节、系统操作、合作管理等场景中的隐私泄露风险隐患, 针对排查发现的问题制定整改方案, 明确整改时限与责任主体, 确保风险隐患动态清零, 持续优化客户隐私保护机制。报告期内, 未发生任何客户隐私泄露事件。

公司实施了严格的客户信息分级分类管控, 根据信息敏感程度、影响范围, 将客户信息划分为一般信息与敏感信息两类, 并针对不同级别制定差异化管控措施, 实现客户信息从收集、存储、使用、传输到销毁的全生命周期闭环管理, 确保信息安全可控。

客户信息分级分类管控要求




| 管控环节 | 核心管控要求 |
|---------|--|
| 收集环节 | 严格遵循最小必要原则, 仅收集为履行物业服务合同、满足客户服务需求所必需的信息, 不超范围、超频次收集无关信息, 确保收集行为合法合规 |
| 存储环节 | 客户敏感信息全部依托特发云系统实施加密存储, 严格执行数据备份与恢复管理机制, 定期开展备份数据有效性测试, 确保客户信息存储安全、可恢复 |
| 使用环节 | 严格遵循“最小授权”原则分配操作权限, 仅向服务必需岗位人员开放, 实行账号专人专用、操作全程留痕, 严禁越权访问、违规使用客户敏感信息 |
| 传输与提供环节 | 客户信息传输全程采取加密防护措施, 确需向第三方机构提供客户敏感信息的, 必须事先履行内部审批流程, 与合作方签订保密协议并明确权责, 全程监督信息使用行为 |
| 销毁环节 | 对超期、无需留存的客户信息, 采取安全可靠方式销毁, 确保信息不可恢复, 杜绝销毁环节信息泄露风险 |

针对信息化建设、系统运维、专业服务外包等可能接触客户信息的第三方合作场景，公司建立全流程的第三方准入与管控机制，从合作前、合作中、合作后实施全环节闭环管理，全方位防范合作环节的客户隐私泄露风险。

信息化相关第三方管控要求

管控阶段

核心管控要求

| | |
|---|---|
|  | <p>合作前</p> <p>严格审核合作方的信息安全与隐私保护资质、能力及管理制度，筛选符合合规要求的合作机构</p> |
|  | <p>合作中</p> <p>通过保密协议明确合作方保密义务与操作规范，定期核查合作方信息处理行为，确保客户信息仅限约定服务范围内使用</p> |
|  | <p>合作后</p> <p>及时收回合作方系统访问权限，监督合作方全面销毁留存的客户信息，完成全流程管控收尾</p> |

数安筑防，严护隐私

数字时代，信息安全与客户隐私保护是公司稳健经营的生命线，更是国有企业履行社会责任、维护利益相关方合法权益的核心底线。公司坚持“积极利用、科学发展、依法管理、确保安全”的方针，持续完善信息安全与隐私保护管理体系。

夯实信息安全管理根基

公司始终将制度建设作为信息安全管理的首要前提，严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，持续完善覆盖全业务、全流程、全主体的信息安全与隐私保护制度体系，明确管理权责、规范操作流程，确保各项管理工作有章可循、有据可依。

公司建立“核心统领 + 专项配套”的制度管理框架，以《网络信息安全管理办法》为核心准则，配套出台《信息化项目管理办法》《信息系统管理办法》等专项制度文件，形成从信息化项目规划建设、信息系统全生命周期运维、网络安全日常管控、客户隐私分级保护到突发事件应急处置的全链条制度规范。

公司构建“顶层统筹、部门主责、全员落实”的三级管理责任体系，将责任层层压实、落地落细，确保相关工作规范推进、闭环管理。设立专项领导小组作为最高决策机构，明确本部综合办公室为主管部门，各业务经营单位按权责原则落实执行，形成上下联动、协同发力的管理格局。

2025 年，公司信息安全管理体系持续有效运行，各项管控措施全面落地，全年未发生任何网络安全与数据安全事件。同时，公司顺利通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证年度审核。



特发服务信息安全管理体系认证证书



信息安全全生命周期管控

公司坚持“三分技术、七分管理”的安全原则，将信息安全管控深度嵌入信息化建设与系统运营各环节，严格依据既定制度实施信息化项目全流程安全管控，对核心业务及管理系统开展常态化安全运维，通过标准化、规范化管理从源头防范化解各类网络安全与数据泄露风险。

管控环节

核心管控内容



信息化项目全流程安全管控

- 实施规划、设计、实施、验收到运维的全生命周期安全管控；
- 强制落实信息安全方案“同步规划、同步实施、同步测评、同步运营”四同步要求；
- 项目验收需满足试运行不少于 1 个月、同步提交信息安全专项评估报告要求，未通过安全评估不得上线运行



核心系统常态化安全运维

- 针对 OA 系统、智慧物业管理系统、人力资源管理系统、特发云系统等核心系统落实专属系统管理员与运维责任；
- 遵循最小授权原则管理账户权限，实行账号专人专用、强密码复杂度管控；
- 依托特发云系统建立数据备份与恢复机制，定期开展备份有效性测试；
- 常态化开展系统漏洞扫描、安全加固与风险排查，闭环处置安全隐患

完善网络安全应急管理

公司制定并持续优化《网络安全突发事件应急预案》，明确网络安全事件分级标准、响应流程、处置机制与善后要求，建立“应急指挥领导小组统筹 - 应急处置小组执行 - 第三方技术机构专业支撑”的三级应急处置体系。

案例

2025 年网络安全应急演练

2025 年，公司联合特发集团智慧与信息化部，针对核心人力资源系统开展专项网络安全应急演练，模拟网络攻击、系统中断、数据异常等真实场景，完成事件上报、应急响应、现场处置、系统恢复、复盘总结全流程实操。本次演练全面检验了应急预案的实操性，提升了参演人员应急处置技能与跨部门协同能力，演练后完成了全面复盘与预案优化。



网络安全应急演练相关照片

此外，公司常态化开展全覆盖的网络安全专项培训，内容涵盖相关法律法规、公司管理制度、日常操作规范、常见风险防范、应急处置流程等核心维度，全面提升员工网络安全风险识别能力与规范操作意识，将信息安全管理责任落实到每一个岗位。

诚信链合，共赢致远

特发服务着力构建稳健高效的供应链生态体系，携手众多优质供应商深化合作、共谋发展，建立长期稳定、互利互信的战略合作关系。

供应商管理

公司建立完善的《供应商管理办法》《采购管理程序》《招标采购管理办法》等内部制度，搭建供应商管理系统，实行分库分级、全流程规范化管理。公司将供应商划分为观察名录、合格名录、优秀名录及战略合作伙伴四个等级，对首次合作及采用新技术、新材料、新模式的供应商开展专项考察，从资质、规模、服务经验、价格、服务水平与能力等多维度综合评估，考察合格后方准入库；同时，建立常态化评估与黑名单机制，围绕质量、进度、配合度等开展定期与不定期履约评估，对严重违规供应商纳入黑名单并设置三年观察期。



供应商管理系统

廉洁采购

公司坚持廉洁采购，在签订采购合同时同步签署廉洁协议，强化合作双方廉洁责任。同时，各经营单位及部室常态化开展供应商专项培训，围绕服务标准、业务操作、安全生产、廉洁合规等内容制定年度培训计划并组织实施，同步开展培训效果考核评估。

2025

供应商廉洁协议签署率

100%

供应商行为准则签署率

100%

04 凝心聚力护民生 和谐共生展担当

特发服务始终坚守国企责任与担当，坚持依法保障员工合法权益，构建和谐稳定劳动关系，高度重视职业健康与安全生产，健全安全管理体系与应急机制，守护员工生命健康与运营安全。同时，公司积极响应国家战略，助力乡村振兴，广泛开展志愿服务与公益行动，主动回馈社区、服务群众，以实际行动传递温暖，践行社会责任。

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



以人为本，凝心筑梦

特发服务严格遵守劳动法律法规，规范用工管理，保障员工合法权益，建立完善的培训与发展体系，持续提升员工专业能力与综合素质，注重员工关怀，关注员工身心健康，营造和谐稳定、积极向上的工作氛围。

治理

坚持合规雇佣

特发服务持续践行企业社会责任，保障员工合法权益，助力公司可持续发展。公司在招聘录用工作中，严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》等相关法律法规，依法制定并执行招聘管理制度，始终坚持公开、公平、公正的基本原则，严禁设置任何形式的歧视性条款与条件。

公司持续完善人才引进与培育机制，通过校园招聘、专场招聘会等渠道拓展招聘路径，建立高效招聘模式，吸纳各地优秀人才。同时，参与残疾人专场招聘会，切实践行国有企业的社会责任担当。公司招聘信息通过正规招聘平台、校园渠道等正规途径对外发布，全面、完整、透明地披露岗位要求、工作职责、薪酬范围、工作地点等关键内容，切实保障所有求职者的平等信息知情权。同时，公司建立畅通的监督渠道，对招聘过程中出现的违规线索，由公司纪检部门及时介入调查核实，并严格按照相关制度对相关责任人进行严肃处理，全力确保招聘录用程序规范、合规、有序。

2025 年，特发服务积极响应国家“稳就业”政策，年均提供近 300 个高校毕业生就业岗位。同时优化人才选拔结构、提升本科人才占比，深化校企合作构建技术技能人才培养体系，岗位覆盖工程技术、客服管家、政务服务等核心序列。通过“稳规模、优结构、强融合”发展路径，公司实现从“保就业”到“促优才”的升级，展现了上市企业在青年人才引育留用中的示范引领与责任担当。

公司坚决反对任何形式的歧视行为，根据岗位任职要求公开招聘用工，不因年龄、性别、民族、残疾情况等因素区别对待员工，确保每位员工在招聘、培训、晋升及薪酬福利等方面享有平等的权利和机会，努力构建包容和谐的工作环境。公司致力于构建和谐稳定的劳动关系，坚决反对强迫劳动、雇用童工等行为，对职场骚扰、欺凌采取零容忍态度，保障员工在各环节的合法权益。报告期内，公司未发生劳工歧视事件，未发生雇佣童工事件，未发生强迫劳动事件。

薪酬福利管理

公司高度重视合规高效的薪酬管理与激励体系建设，系统修订总部及各经营单位薪酬绩效制度，制定两套薪酬方案及配套绩效考核方案，进一步优化薪酬结构，强化薪酬与考核的深度联动，显著提升激励精准度与有效性，有力推动公司增量业务快速拓展与存量业务高质量发展协同发展。同时，发布《深圳市特发服务股份有限公司总经理奖励管理办法》，设立多元化激励项目，加大激励力度、扩大覆盖范围，结合即时表彰与年度评优，对业绩突出、获认可的优秀团队、个人及项目进行专项表彰，充分激发各经营单位规范管理与业务开拓的积极性。

公司持续健全分层分类的员工福利保障体系，依法为员工缴纳社会保险及住房公积金，严格落实年假、产假等法定带薪休假制度；并结合经营实际与员工个性化需求，不断丰富福利供给，涵盖年度健康体检、节日津贴、线上学习平台及多样化员工关怀活动，切实保障员工权益，增强员工归属感与幸福感。

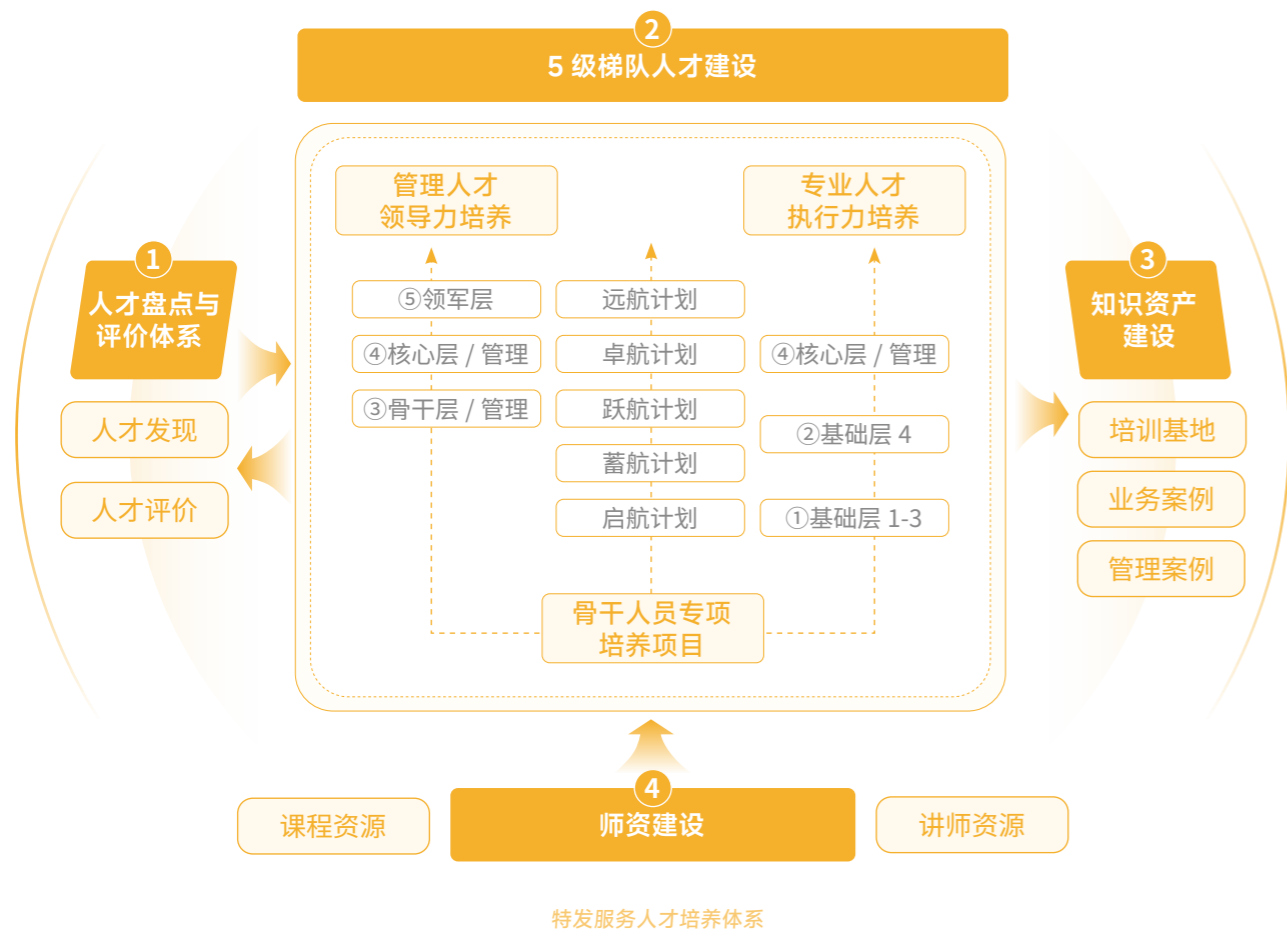
民主管理沟通

公司始终坚持民主管理、畅通沟通，把员工参与、员工心声、员工权益放在重要位置。公司严格落实职工代表大会制度，保障员工依法参与民主决策、民主管理与民主监督；同时组建工会，构建从一线到管理层的双向沟通机制。通过意见征集、座谈访谈、诉求直达等多种渠道，搭建常态化沟通平台，认真倾听员工诉求、及时回应员工关切，推动管理公开透明、决策科学务实。坚持共建共治共享，凝聚全员合力，营造尊重、包容、奋进的良好工作氛围，让民主管理成为企业稳健发展的坚实保障。2025 年，公司共开展 1 次职工代表大会。

人才培育和员工发展

公司注重打造高素质的人才队伍，通过持续优化人才培养机制，不断加强后备人才储备，为企业高质量发展注入源源不断的动能，提升核心竞争力。公司构建了完善的员工培训体系和职业晋升通道，全面提升员工综合能力和专业素质，助力员工发现个人价值、拓展成长空间，实现企业与员工的双向共赢。

公司以战略发展为导向，将人才培养作为关键着力点，构建系统完善的人才培养机制。从人才发现与评价、人才培养、知识资产建设三个方面入手，搭建五级梯队的人才培养体系，夯实人才基础。同时，积极推进人才队伍建设，依据业务板块特点制定“一司一策”的年度培训方案，发布培训体系大纲意见；针对不同岗位与层级开展差异化培训，推进“航计划”等专项人才培养计划，提升人才自主培养的质量，为公司高质量发展注入持续动力。



战略

| 风险 / 机遇类型 | 风险 / 机遇描述 | 可持续相关风险影响 | | | 应对措施 |
|-----------|---|---------------------|----------|--------|--|
| | | 影响时间范围 ⁴ | 影响的价值链环节 | 财务影响 | |
| 人才流失风险 | 公司若未能为员工提供充足的职业发展和技能提升机会时，员工可能转向根据发展前景的工作岗位，从而导致人才流失风险上升。 | 短中期 | 企业运营 | 运营成本上升 | 根据公司战略目标和员工个人发展需求，制定科学合理的培训与发展计划，满足员工多样化的学习需求；明确员工的职业发展路径和晋升标准，建立公平、透明的晋升机制，激励员工不断提升自身能力和业绩。 |
| 员工权益风险 | 公司若未遵守劳动法律法规，如违反工时制度、拖欠工资、未提供必要的劳动保护等，将面临法律制裁，导致劳资关系紧张，降低员工的工作积极性和效率。 | 短中长期 | 企业运营 | 运营成本上升 | 确保公司遵守劳动法律法规的要求，采取措施增强员工的归属感和满意度；一旦发生劳动纠纷，积极应对，尊重法律裁决，并采取有效措施降低经济损失和声誉风险。 |
| 管理效率提升 | 公司开展培训有助于员工掌握最新的工作技能和方法，提高工作效率和质量，也有助于公司更全面地了解员工能力和潜力，从而优化人力资源配置，进一步提升管理效率。 | 中长期 | 企业运营 | 运营成本降低 | 建立健全员工培训与发展体系，完善人才评估与配置机制，切实保障员工权益，提升人力资源管理效能。 |

⁴ 影响时间范围定义：短期：1年以内；中期：1~5年；长期：5年以上。

影响、风险和机遇管理

公司坚持以人为本的理念，将员工关怀与能力建设融入全生命周期管理，系统开展员工层面的影响、风险和机遇管理。在雇佣上，严格遵循公平就业、合规用工与权益保障原则，完善劳动合同、薪酬福利管理，防范用工合规、劳动纠纷及人才流失风险；在发展培训上，搭建分层分类的人才培养体系，强化专业技能、管理能力与可持续发展素养，畅通职业发展通道，激发员工内生动力；在文化与关怀上，关注员工身心健康，构建包容、平等、安全的工作环境，增强团队凝聚力与归属感。通过一系列员工管理举措，公司将人才风险转化为治理优势，把人才发展转化为核心竞争力，为高质量可持续发展提供坚实的人才支撑与组织保障。

员工培训

2025 年，公司围绕战略发展目标与业务实际需求，搭建并落地全流程闭环的员工培训管理体系，构建矩阵式培训课程体系，开展多层次、多维度的培训活动，通过顶层设计、三级实施、数字化赋能与动态评估的协同运作，实现培训与业务痛点同频共振，有效提升了员工综合技能与组织绩效，推动人才培养从“经验依赖”向“标准驱动”转型，为公司高质量发展筑牢人才根基。

培训管理体系

公司以“提升员工技能与组织绩效”为核心目标，形成顶层设计与战略承接、三级联动实施机制、数字化平台赋能、动态评估与闭环优化四大关键运作维度。

坚持业务导向，通过战略解码与需求调研，将合规管理与标准化落地定为年度培训重点，全年开展 15 期上市公司规范化管理宣贯及业务交流专项培训；

搭建“本部统筹 + 专业线及经营单位主导 + 项目落地”的三级实施模式，累计完成 50+ 名核心内训师认证，专业线推进专业技能标准制定，基层实现主管级以上管理者参训率 100%；



依托全模块人力资源系统及在线学习平台实现培训全流程线上化，平台运营 400+ 门在线课程、年更新 110+ 门，总学习时长突破 42 万小时；



建立“训前测评—训中互动—训后转化”的动态评估机制，将培训结果与晋升、评优挂钩，形成学用结合的良好闭环。

培训课程体系

公司按照“纵向梯队化 + 横向专业化 + 通用素质化”的矩阵逻辑搭建课程体系，实现全员覆盖并突出培训重点。培训形式以内部培训为主、外部培训为辅，结合混合式学习模式，内训通过师带徒、工作坊等形式传承经验，线下集中集训覆盖 700+ 人次，外训引入行业标杆参访、高校合作等资源，同时通过“线下面授 + 线上微课”结合提升学习效率与转化效果。

纵向按职业发展全周期设计“启航计划”（管培生）、“蓄航 / 跃航计划”（基层骨干）、“远航 / 卓航计划”（中高层管理者）等专属培养项目，完成东莞、杭州、武汉等地基层骨干联动课堂研修；



- 横向紧扣物业服务业态，聚焦项目管理等四大核心序列，将自主研发的《项目管理岗指导手册》转化为标准化课程，实现主管级以上管理者全覆盖；
- 通用素质板块涵盖企业文化、合规管理等通识内容，重点强化上市公司合规培训。

培训活动开展

公司围绕新员工培训、领导力培训、岗位专项发展培训、技能和知识发展培训四大类型，开展多层次落地活动。培训形式上，线下以集中集训、实操演练、研讨为主，线上聚焦通识课程普及与考试认证，实现培训全覆盖与数据化管理。

- 新员工培训通过集中宣贯、技能培训与导师带徒机制，建立标准化入职流程，帮助校招及社招新员工快速融入企业；
- 领导力培训聚焦中高层管理者能力提升，开展 16 期上市公司规范化管理专项培训及干部任期制专题培训，通过与特发集团联动课堂完成高管及核心中层领导力研修；
- 岗位专项发展培训基于《项目管理岗指导手册》开展实战培训，设置模拟场景推动手册工具落地，实现主管级以上基层管理者 100% 参训；
- 技能和知识发展培训完善内训师评价认证体系，认证 50+ 名核心内训师，同时运营线上知识库，依托 400+ 门在线课程实现全员敏捷学习。

员工关怀

公司重视女性员工权益保障，严格遵循《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规要求，积极落实产检假、产假、哺乳假等女性员工专属带薪假期，加强对女性员工在孕期、产期、哺乳期等阶段的保护，为女性员工提供一个公平合理、无歧视、无骚扰的工作环境，以及平等的就业机会与职业发展机会。

公司高度重视员工关怀与企业文化建设，通过开展形式多样、内容丰富的员工活动，切实增强团队凝聚力与归属感。公司围绕节日慰问、文体娱乐、技能提升、心理健康、困难帮扶等方面，精心组织各类主题活动与暖心服务，关注员工身心健康与精神文化需求，营造尊重、关爱、互助、奋进的良好工作氛围。以真情暖人心、以活动凝聚力，让员工切实感受到公司温暖，激发干事创业热情，与企业同心同向、共促发展。



特发服务员工篮球赛活动

公司充分发挥工会职能，积极为职工谋福利，切实维护职工利益，为职工办实事、办好事，根据相关规定，做好员工法定节日福利慰问品发放。

此外，公司制定《特发服务工会困难职工家庭认定、慰问和档案管理实施方案》，不断加强困难职工家庭认定，规范困难职工档案的管理，为困难职工家庭提供慰问。2025 年，公司开展年度困难职工帮扶工作，经公司工会对困难职工申请材料筛查，帮扶公司困难职工 8 人，并将困难职工申请材料进行归档；常态化帮扶 1 名深圳市困难职工，使困难员工的生活得到有效援助。

案例

公司开展乐“享”一“嗒”员工关怀活动

2025 年，公司员工关怀活动即“韧性生长，聚光而行”2025 年乐“享”一“嗒”员工关怀主题系列活动有序开展，累计开展 50 余场，覆盖人员超 1,500 人，有效增进团队凝聚力和组织归属感。



特发服务乐“享”一“嗒”员工关怀活动

指标和目标

| | 指标 | 单位 | 2025 年数值 | 2024 年数值 | |
|---------|------------------|----|----------|----------|--|
| 员工招聘与雇佣 | 吸纳就业人数 | 人 | 5,039 | 4,466 | |
| | 劳动合同签订率 | % | 100 | 100 | |
| | 社会保险覆盖率 | % | 100 | 100 | |
| | 员工总人数 | 人 | 11,078 | 10,904 | |
| | 按性别划分的雇员总数 | | | | |
| | 其中，男性员工人数 | 人 | 5,378 | 5,109 | |
| | 女性员工人数 | 人 | 5,700 | 5,795 | |
| | 按年龄组别划分的雇员总数 | | | | |
| | 其中，29 岁及以下员工人数 | 人 | 3,825 | 3,988 | |
| | 30-49 岁员工人数 | 人 | 5,830 | 5,672 | |
| | 50 岁及 50 岁以上员工人数 | 人 | 1,423 | 1,244 | |
| | 按地区划分的雇员总数 | | | | |
| | 其中，中国员工人数 | 人 | 11,069 | 10,893 | |
| | 海外员工人数 | 人 | 9 | 11 | |
| | 按民族划分的雇员总数 | | | | |
| | 其中，少数民族员工人数 | 人 | 449 | 409 | |
| | 非少数民族员工人数 | 人 | 10,629 | 10,495 | |
| | 按教育程度划分的雇员总数 | | | | |
| | 其中，大专及以上学历员工人数 | 人 | 8,013 | 7,930 | |
| | 本科学历员工人数 | 人 | 2,957 | 2,869 | |

| | 指标 | 单位 | 2025 年数值 | 2024 年数值 |
|---------|-------------|----|----------|----------|
| 员工招聘与雇佣 | 硕士及以上学历员工人数 | 人 | 108 | 105 |
| | 员工总流失率 | % | 27.9 | 26.44 |
| 员工关爱与帮扶 | 困难员工帮扶人数 | 人 | 8 | / |
| | 困难员工投入金额 | 万元 | 1.6 | / |
| 员工发展与培训 | 年度培训支出 | 万元 | 255.86 | 340.38 |
| | 员工培训总时长 | 小时 | 677,000 | 699,000 |
| | 员工人均培训时长 | 小时 | 47.90 | 47.38 |



安全护航，聚力同行

为全面落实企业安全生产主体责任，持续提升安全管理水平，特发服务始终将安全生产作为发展生命线，系统推进职业健康和安全生产管理体系建设，逐步构建起“责任明确、制度完善、风险可控、应急有效”的现代化安全管理模式。

加强健康安全管理

为预防、控制和消除公司职业危害，加强员工职业健康监护的监督管理，保护员工健康及其相关权益，特发服务依据相关法律法规制定《职业健康管理制度》，对公司职业健康工作进行全面规范管理。

安委会对公司职业健康管理工作全面负责，统筹指导工作并提供资源保障；安委办负责宣贯职业健康相关法律法规、安全知识，监督检查各经营单位职业健康管理工作；人力资源部负责员工职业健康体检管理、职业健康监护档案建立、工伤保险办理及职业病相关员工的安置工作；工会依法监督职业健康管理工作、维护职工合法权益，收集员工建议并参与职业病事故调查处理；各经营单位制定本单位的职业健康管理制度，开展职业健康培训并建立自身职业健康监护档案。

特发服务职业健康管理措施

职业危害因素识别

各经营单位结合实际开展作业场所职业危害因素检测，对不符合标准的情况及时治理；

职业危害警示与告知

劳动合同中明确职业危害相关信息，通过公告栏、宣传等方式告知员工及相关方；

职业健康监护

按规定对相关作业人员开展上岗前、在岗期间等职业健康检查，做好女工特殊劳动保护；

个体防护

各经营单位结合实际开展作业场所职业危害因素检测，对不符合标准的情况及时治理；

职业健康档案管理

劳动合同中明确职业危害相关信息，通过公告栏、宣传等方式告知员工及相关方；

职业病危害事故管理

按规定对相关作业人员开展上岗前、在岗期间等职业健康检查，做好女工特殊劳动保护。

公司以《中华人民共和国安全生产法》《企业安全生产标准化基本规范》等法律法规为依据，结合行业特点与实际需求，建立总部、经营单位、项目三级安全生产管理架构，形成覆盖全流程、全岗位的安全生产管理体系；通过健全各级安全生产委员会及安全领导小组、明确第一责任人、逐级签订责任书压实责任网络，完善以《特发服务安全生产管理制度汇编》为核心的制度体系，建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，并引入安全生产管理平台实现数字化管控，全面提升安全生产管理效能。

此外，公司制定《安全生产管理六大白皮书》，聚焦物业施工安全管理、用电安全管理、高处作业安全管理、有限空间安全管理、打通生命通道及安全生产合规管理六大核心领域。截至报告期末，公司已通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。2025 年，公司未发生生产安全责任事故。

公司始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，秉持“安全为先、人人参与、科技引领、持续发展”理念，以“零生产安全责任事故”为核心目标，全面推进安全生产管理合规化、标准化、信息化建设。公司制定《2025 年度职业健康安全目标指标及管理方案》，实行全要素、清单化管控，明确各环节责任主体、实施路径与监督机制，持续降低安全风险，防范职业病危害，保障员工职业健康与生产经营安全。



特发服务职业健康安全管理体系认证证书

| 序号 | 重大危险源 | 目标 | 2025 年度指标 | 达成情况 |
|----|------------------------|----------------------|----------------------------|------|
| 1 | 女职工怀孕期、哺乳期上班加班 | 女职工流产事故发生率为零 | 无怀孕女职工流产和投诉事件发生 | 达成 |
| 2 | 台风、暴雨、雷电袭击 | 无伤亡事故发生 | 安全事件、事故为零 | 达成 |
| 3 | 消防设备设施发生故障或缺失、楼层消防通道阻塞 | 无伤亡事故发生 | 月度检查故障发生率 ≤ 1，全年不超过 4 起 | 达成 |
| 4 | 特种作业人员无证上岗，缺乏操作技能 | 无伤亡事故发生 | 员工轻伤事故不多于 1 宗，重伤、死亡人数为零 | 达成 |
| 5 | 配电系统检修违章 | 无伤亡事故发生 | 安全事件、事故为零 | 达成 |
| 6 | 超负荷用电、违章用电引起的火灾 | 无火灾事故发生 | 火灾事故发生为零 | 达成 |
| 8 | 安全治安防护不当 | 避免盗窃事件发生，无财产损失，无人员伤亡 | 公司本部、各项目盗窃案不多于 1 宗，人员伤害率为零 | 达成 |
| 9 | 电梯困人处理不当 | 无伤亡事故发生 | 员工轻伤事故不多于一宗，无重伤、死亡事故发生 | 达成 |
| 10 | 高空抛物 | 无安全事故发生 | 安全事故为零 | 达成 |
| 11 | 突发事件处理不当 | 无安全事故发生 | 安全事故为零 | 达成 |

安全生产风险管理

公司构建完善的安全生产风险管理体系，严格落实安全风险全流程管控要求，制定《危险源识别和风险分级管控》《危险源辨识和风险评价控制程序》等制度文件，建立标准化、体系化的安全管理机制，通过源头管控、过程监督、闭环治理，持续完善安全生产管理体系，筑牢安全风险防控根基。

公司坚持多维度、常态化安全监管，综合运用日常自查、领导督查、专项检查、第三方飞检、夜间暗访及突击检查等多种方式，对全国下属物业业态重点项目开展 QEHS 第三方飞检与隐患排查治理，实现安全隐患闭环整治、动态清零。2025 年，公司共开展安全隐患排查 525 次，隐患整改 22,088 项，隐患整改率 100%。

公司制定《生产安全事故应急预案》，紧扣业态实际，常态化组织消防疏散、电动车起火、防台风暴雨、有限空间事故、电梯困人、危化品泄漏等各类应急演练，将演练与安全教育、自救互救培训、预案优化相结合，全面提升突发事件应急处置能力，全力保障安全生产形势持续稳定。2025 年，公司共组织开展应急预案演练 252 场，参与人数达 17,570 人，有效提高应对各种突发事件的组织指挥、快速响应及处置能力，营造安全稳定的氛围。

防暴演练



消防疏散演练



防寒防汛演练



安全教育培训

在责任落实与文化建设方面，公司明确全员安全生产责任制，细化各岗位安全职责清单，并将安全履职情况纳入绩效考核；定期组织“安全生产月”、应急演练、安全案例警示等安全文化宣传活动，持续营造“人人讲安全、个个会应急”的良好安全氛围。在教育培训体系方面，公司严格落实新员工“公司、部门、班组”三级安全教育制度，新员工经培训考核合格后方可上岗；针对特种作业人员、安全管理人员开展专项安全培训，确保相关人员持证上岗率 100%。

公司紧扣安全管理实时需求，构建分层分类、内外结合的安全教育培训体系，全面夯实安全管理基础。2025 年，公司共开展法规培训、消防应急、安全生产等各类安全培训共计 1,049 场，培训参与人次超 2 万人次；由内部专家开展危险作业、双重预防机制构建、消防系统、职业健康等培训共计 11 次。此外，为提升各级主要负责人作为“第一责任人”的履职效能，公司特邀外部专家开展专项培训，培训涵盖各层级管理人员，在深圳、武汉及杭州三地成功举办 4 场全天脱产培训，参训人员超过 650 人。

向善而行，履责担当

特发服务践行社会责任，积极参与公益事业，通过广泛采购农产品、深入开展消费帮扶等举措，切实助力乡村振兴与地方经济发展。同时，公司在各社区组织开展形式多样的文化志愿服务活动，为居民送去关怀与欢乐，丰富群众精神文化生活，以实际行动传递温暖，让爱心在细微之处持续传递。

助力乡村振兴

精准开展消费帮扶，拓宽农产品增收渠道

为响应国家乡村振兴号召，落实定点帮扶任务，特发服务工会对接定点帮扶村镇，打通农产品直采通道，减少中间环节，在为职工提供绿色健康福利物资的同时，有效拓宽帮扶村农产品销售路径。针对工会小组分布分散的特点，公司下拨专项经费，严格执行三方比价采购流程，保障采购质优价宜。2025 年，公司工会帮扶采购金额达 561,796 元，完成率 112%，超额完成年度帮扶目标。

全面履行社会责任，夯实就业与帮扶实效

公司积极履行社会责任，选派 1 名骨干赴汕头开展驻镇帮扶工作，帮扶成效获得认可。公司通过工会集中采购、动员职工消费等方式，累计完成消费帮扶金额超 56 万元，并向慈善会捐款 2 万元。同时，坚持稳就业与促公平并举，截至目前累计吸纳 32 名残疾人、570 名退伍军人就业，部分人员已成长为业务骨干，以实际行动助力乡村振兴与社会和谐发展。

用心回馈社区

公司常态化开展社区清洁、垃圾分类宣传等行动，引导居民共建整洁优美的居住环境，积极组织各类志愿服务活动，把温暖与关怀送到居民身边，不断提升社区温度。同时，精心举办丰富多彩的文化活动，丰富居民精神文化生活，增进邻里情谊，激发社区活力。

案例

“关爱长者，共创敬老社区”活动

尊老敬老是中华民族的传统美德，关爱长者更是全社会共同的责任。2025 年 6 月，深圳湾口岸管理服务中心同深圳湾社区党支部开展“关爱长者，共创敬老社区”主题党建交流活动，并精心准备口岸形象玩偶、口岸建筑剪影定制钥匙扣、口岸自种荔枝等慰问品，通过党建联建互学，汲取精华，为长者提供更优质、贴心的服务。



开展志愿活动

2025 年，公司牵头推进“我为群众办实事”实践活动，开展夏季送清凉慰问等活动，指导各支部深化“党建 + 志愿服务”工作机制，全年累计开展志愿服务活动 33 次，以实际行动践行服务宗旨，切实增强居民的获得感、幸福感、安全感。公司深入贯彻落实志愿服务工作要求，组织各级党组织围绕“国家安全、口岸通畅”“青年建功、劳动最美”两大主题，开展了形式多样、覆盖广泛的志愿服务活动。

案例

口岸志愿服务活动

2025 年，莲塘口岸管理服务中心结合“莲心筑梦”党建品牌和“乐龄无忧”口岸服务品牌，拓展“党建共建 + 志愿服务”模式，与罗湖区万里公益志愿者协会组建党建联盟，建立“结对共建”机制，为口岸志愿服务注入新活力，升级启用口岸志愿服务台，为旅客提供多元暖心服务，深化新时代文明实践，提升通关服务质量，打造口岸志愿服务亮丽风景线。



“学雷锋做志愿 服务改革建新功”主题活动

为深入学习贯彻党的二十大精神，弘扬志愿服务精神，2025 年 3 月，沙头角口岸管理服务中心党支部组织全体党员、青年骨干及员工志愿者在办公楼二楼花园开展“学雷锋做志愿 服务改革建新功”主题党日活动，组织党员、青年骨干与志愿者修缮办公楼花园花架，以志愿服务美化环境、凝聚合力，推动党建与业务融合，践行“我为群众办实事”。



案例

“党员汇 益街坊”市集志愿服务活动

2025 年 7 月，沙头角口岸管理服务中心党支部联合莲塘口岸管理服务中心党支部、莲塘街道办、莲塘海关、莲塘口岸社康健康服务站等单位，在莲塘口岸外围广场举办“红心向党践初心，联建惠民暖莲塘”主题“党员汇 益街坊”市集志愿服务活动。支部党员志愿者化身“服务摊主”，将党的温暖与关怀送达旅客与居民身边，以实际行动诠释党建联建的为民初心。



主要绩效展示

| 治理绩效 | | | |
|------------------|----------|----------|----|
| 指标名称 | 单位 | 2025 年数值 | |
| 经济 | | | |
| 营业收入 | 亿元 | 29.72 | |
| 归母净利润 | 亿元 | 1.24 | |
| 基本每股收益 | 元 / 股 | 0.73 | |
| 治理体系 | | | |
| 董事会会议召开次数 | 次 | 6 | |
| 董事会会议出席率 | % | 100 | |
| 董事会审议议案数目 | 项 | 40 | |
| 风控合规 | | | |
| 风控合规培训次数 | 次 | 18 | |
| 风控合规培训时长 | 小时 | 37 | |
| 风控合规培训参与人次 | 人次 | 981 | |
| 反贪腐 | | | |
| 反腐败培训员工人数 | 人 | 10,870 | |
| 反腐败培训覆盖率 | % | 100 | |
| 知识产权 | | | |
| 截至报告期末, 年度新增授权专利 | 授权发明专利 | 件 | 2 |
| | 授权实用新型专利 | 件 | 2 |
| | 授权外观专利 | 件 | 0 |
| 截至报告期末, 累计授权专利 | 授权发明专利 | 件 | 12 |
| | 授权实用新型专利 | 件 | 54 |
| | 授权外观专利 | 件 | 0 |
| 环境绩效 | | | |
| 温室气体排放 | | | |
| 直接温室气体排放 (范围 1) | 吨二氧化碳当量 | 357.03 | |

| 环境绩效 | | |
|------------------------------|---------|-----------|
| 指标名称 | 单位 | 2025 年数值 |
| 间接温室气体排放 (范围 2) ⁵ | 吨二氧化碳当量 | 213.08 |
| 温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2) | 吨二氧化碳当量 | 570.11 |
| 每百万营收温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2) | 吨二氧化碳当量 | 0.19 |
| 环境管理 | | |
| 环保公益活动次数 | 次 | 14 |
| 环保公益活动参与人次 | 人次 | 176 |
| 环保公益活动时长 | 小时 | 40 |
| 能源管理 | | |
| 汽油使用量 | 升 | 88,233.96 |
| 柴油使用量 | 升 | 30,136.34 |
| 外购天然气用量 | 立方米 | 41,480.00 |
| 外购电力用量 | 兆瓦时 | 401.59 |
| 能源消耗总量 | 吨标准煤 | 236.18 |
| 每百万营收能源消耗总量 | 吨标准煤 | 0.079 |
| 水资源管理 | | |
| 总耗水量 | 吨 | 12,249.00 |
| 三废管理 | | |
| 无害固体废物产生总量 | 吨 | 1,980.75 |
| 每百万营收无害固体废物产生量 | 吨 | 0.67 |
| 社会绩效 | | |
| 研发创新 | | |
| 研发投入 | 万元 | 554.90 |
| 研发投入占营业收入比例 | % | 0.19 |
| 研发人员总数 | 人 | 45 |
| 研发人员占比 | % | 0.41 |
| 产品质量 | | |
| 品质检查 | 次 | 1,241 |

⁵ 按照国家《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》最新电力排放因子计算。

| 社会绩效 | | | |
|---------------------|------------------|----------|--------|
| 指标名称 | 单位 | 2025 年数值 | |
| 质量问题整改完成率 | % | 99.5% | |
| 深圳区域 QEHS 专项检查整改完成率 | % | 100% | |
| 供应商管理 | | | |
| 供应商行为准则签署率 | % | 100 | |
| 供应商廉洁协议签署率 | % | 100 | |
| 员工责任 | | | |
| 员工招聘与雇佣 | 吸纳就业人数 | 人 | 5,039 |
| | 劳动合同签订率 | % | 100 |
| | 社会保险覆盖率 | % | 100 |
| | 员工总人数 | 人 | 11,078 |
| | 按性别划分的雇员总数 | | |
| | 其中, 男性员工人数 | 人 | 5,378 |
| | 女性员工人数 | 人 | 5,700 |
| | 按年龄组别划分的雇员总数 | | |
| | 其中, 29 岁及以下员工人数 | 人 | 3,825 |
| | 30-49 岁员工人数 | 人 | 5,830 |
| | 50 岁及 50 岁以上员工人数 | 人 | 1,423 |
| | 按地区划分的雇员总数 | | |
| | 其中, 中国员工人数 | 人 | 11,069 |
| | 海外员工人数 | 人 | 9 |
| | 按民族划分的雇员总数 | | |
| | 其中, 少数民族员工人数 | 人 | 449 |
| | 非少数民族员工人数 | 人 | 10,629 |

| 社会绩效 | | | |
|-------------|-----------------|----------|---------|
| 指标名称 | 单位 | 2025 年数值 | |
| 员工招聘与雇佣 | 按教育程度划分的雇员总数 | | |
| | 其中, 大专及以上学历员工人数 | 人 | 8,013 |
| | 本科学历员工人数 | 人 | 2,957 |
| | 硕士及以上学历员工人数 | 人 | 108 |
| 员工关爱与帮扶 | 员工总流失率 | % | 279 |
| | 困难员工帮扶人数 | 人 | 8 |
| | 困难员工投入金额 | 万元 | 1.6 |
| 员工发展与培训 | 年度培训支出 | 万元 | 255.86 |
| | 员工培训总时长 | 小时 | 677,000 |
| | 员工人均培训时长 | 小时 | 4790 |
| 安全生产 | | | |
| 安全应急演练次数 | 次 | 252 | |
| 安全应急演练参与人次 | 人次 | 17,570 | |
| 安全隐患排查次数 | 次 | 525 | |
| 安全隐患排查整改数量 | 项 | 22,088 | |
| 安全隐患整改率 | % | 100 | |
| 安全培训人次 | 人次 | 20,000 | |
| 安全培训次数 | 次 | 1,049 | |
| 社会公益 | | | |
| 工会帮扶采购金额 | 元 | 561,796 | |
| 慈善会捐款 | 万元 | 2 | |
| 开展志愿服务活动 | 次 | 33 | |

附录一：指标索引表

| 一级标题 | 二级标题 | 《可持续发展报告标准》 (GRI Standards) | 《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)》 |
|------------------------|-----------|--------------------------------|---|
| 关于本报告 | | 2-1/2-2/2-3 | / |
| 管理层致辞 | | 2-22 | / |
| 关于特发服务 | | 2-1/2-6 | / |
| ESG 领航，共绘可持续新篇 | | 3-1/3-2/3-3/2-14/2-29 | 利益相关方沟通 |
| “十四五”发展回顾 | | / | / |
| 【年度专题一】特发红帆领航向 党建赋能启新程 | | / | / |
| 【年度专题二】合规守正筑防线 笃行致远谱新篇 | | / | / |
| 精治强基固根本 风控守廉行致远 | 高效治理，夯实根基 | / | 利益相关方沟通 |
| | 全面风控，稳健经营 | / | 利益相关方沟通 |
| | 清风廉政，笃行致远 | / | 反不正当竞争，反商业贿赂及反贪污 |
| 碧水青山织锦绣 低碳循环绘新章 | 应对气候，低碳前行 | 305-1/305-2/305-4/305-5 | 应对气候变化 |
| | 精管环境，守规笃行 | / | 环境合规管理 |
| | 节约资源，持续利用 | 302-1/302-3 | 能源利用，水资源利用，循环经济 |
| | 严控排放，守护生态 | 302-1/302-3 | 污染物排放，废弃物处理 |

| 一级标题 | 二级标题 | 《可持续发展报告标准》 (GRI Standards) | 《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)》 |
|--------------------|-----------|---|---|
| 智创未来开新局 质安并重立标杆 | 科创赋能，智启新程 | / | 创新驱动 |
| | 匠心服务，铸就标杆 | 417-1 | 产品和服务安全与质量 |
| | 诚护客益，坚守初心 | / | 产品和服务安全与质量，数据安全与客户隐私保护 |
| | 数安筑防，严护隐私 | / | 数据安全与客户隐私保护 |
| | 诚信链合，共赢致远 | 308-1/308-2/414-1/414-2 | 供应链安全，尽职调查 |
| 凝心聚力护民生 和谐共生展担当 | 以人为本，凝心筑梦 | 2-7/401-1/401-2/402-2/404-1/404-2/405-1 | 员工 |
| | 安全护航，聚力同行 | 403-1/403-2/403-3/403-5/403-7/403-9 | 员工 |
| | 向善而行，履责担当 | / | 社会贡献 |
| 主要绩效展示 | | 2-7/201-1/302-1/305-1/305-2/305-4/305-5/401-1/403-5/403-9/404-1 | / |
| 指标索引表 | | / | / |
| 读者意见表 | | 2-16 | / |

附录二：读者意见表

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。为了向您及各利益相关方提供更有价值的信息，并有效推进公司 ESG 管理与实践、持续提高公司 ESG 信息披露水平，我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

您的信息

| | |
|-------|---------|
| 姓名： | 工作单位： |
| 联系电话： | E-mail： |

1. 您对我们履行 ESG 的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为我们在绿色发展方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为我们在社会贡献方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

非常好 好 一般 较差 差

8. 您对我们履行 ESG 及本报告有何意见和建议？

注：请您在相应的“”内打“√”