



新希望服務
NEWHOPE service

新希望服務控股有限公司
NEW HOPE SERVICE HOLDINGS LIMITED
(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：3658

2025

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2	專題：「幸福小紅傘」	28
編製依據	2	社區活動	34
報告時間及範圍	3	微光行動	40
報告語言	3	至臻服務，品質同行	41
聯繫方式	3	品質服務，以行踐諾	43
關於新希望服務	4	數智賦能，質繪美好	50
年度關鍵績效成果	5	以人為本，同創共成	58
穩健治理，企續華章	6	人才引入	58
可持續發展管治	6	多元、平等及包容	60
可持續發展表現	6	薪酬福利	62
董事會聲明	8	人才關懷	63
可持續發展架構	9	人才發展	64
董事會多元化	11	職業健康與安全	67
持份者溝通	11	守護綠色，點亮未來	69
重要性評估	13	節能減排	70
優化治理，行穩致遠	15	減少排放物	70
負責任採購	15	減少廢棄物	72
合規採購	15	節約水資源	76
嚴格篩選	16	減少包裝物	76
陽光採購	17	應對氣候變化	77
商業道德	18	管治	77
信息安全保護	23	策略	78
負責任營銷	24	風險管理	82
知識產權保護	25	指標和目標	83
引領行業發展新生態	26	附錄	84
用心服務，成就價值	27	附錄一：可持續發展資料摘要	84
希望為翼，公益相伴	27	附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引	88



環境、社會及管治報告

關於本報告

本環境、社會及管治報告(下稱「**本報告**」)旨在展示新希望服務控股有限公司及其附屬公司(下稱「**新希望服務**」、「**本公司**」、「**本集團**」、「**集團**」或「**我們**」)履行企業社會責任所秉持的原則和可持續發展理念，呈現本集團在環境、社會及管治(下稱「**ESG**」)方面的戰略投入、實踐行動及績效成果。通過本報告，我們積極回應各持份者對集團可持續發展表現及信息披露的關注與期望，進一步增強持份者對本集團的瞭解與信任。

編製依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司(下稱「**聯交所**」)主板上市規則附錄C2 —《環境、社會及管治報告守則》(下稱「**《守則》**」)編製，遵循「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」四項匯報原則，數據及案例全部來源於新希望服務統計報告和相關資料，涵蓋內容亦符合《守則》中要求的披露原則，並已遵守《守則》載列的「不遵守就解釋」條文。本集團鄭重承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

重要性	本集團當前的ESG重要性議題來自於重要性評估來識別，結果由董事會審批及確定，並作為編製本報告的基礎並透過報告予以回應。
量化	有關排放量所用的統計標準、方法、假設、計算工具及相關轉換因子的來源已於本報告中相應位置說明，以確保信息披露的透明度與可追溯性，協助持份者全面理解本集團ESG績效的量化過程與依據。
平衡	本報告秉持客觀公正的原則，本集團於報告期內的實際表現，確保披露內容無偏頗遺漏，避免任何可能影響持份者判斷及決策的陳述。
一致性	本報告所披露數據採用的統計方法與過往年度保持一致，以確保數據的可比性。若統計方法發生任何變更，我們將在本報告中予以明確說明，以便持份者參考與核驗。

報告時間及範圍

本報告的報告期間為2025年1月1日至2025年12月31日(下稱「本年度」或「報告期內」)。除特別說明外，本報告所涵蓋範圍與本集團本年度年報的涵蓋範圍一致。環境關鍵績效指標的數據範圍涵蓋本集團總部以及主要在管戰區，分別為高端服務戰區、蓉城戰區、錦城戰區、東南戰區、華南戰區、雲貴戰區、華東戰區、中北戰區，環境範疇相關密度指標係基於上述戰區的人員數量及管理總面積進行計算。本集團期望未來持續擴大數據覆蓋範圍與披露深度，進一步呈現集團可持續發展重點績效表現。

報告語言

本集團已於集團官方網站和香港聯合交易所網站公開展示本報告的電子版本，以供公眾查閱。歡迎各持份者瀏覽本集團官方網站(<https://www.newhopeservice.com.cn>)「投資者關係」欄目下的「財務及ESG報告」板塊，或訪問香港交易所披露易網站(<https://www.hkexnews.hk>)在線閱覽或下載本報告。本報告以中文和英文編製，若中、英文版本內容存在任何歧義，概以中文版本為準。

聯繫方式

本集團高度重視並期待來自各持份者及社會公眾的真知灼見，為本集團的可持續發展提供重要參考。集團誠摯歡迎各持份者及社會公眾就本報告內容提出寶貴意見，倘閣下對本報告內容有任何疑問或建議，歡迎通過以下渠道與我們聯繫：

公司地址：四川省成都市錦江區金石路366號中鼎國際2號樓21F

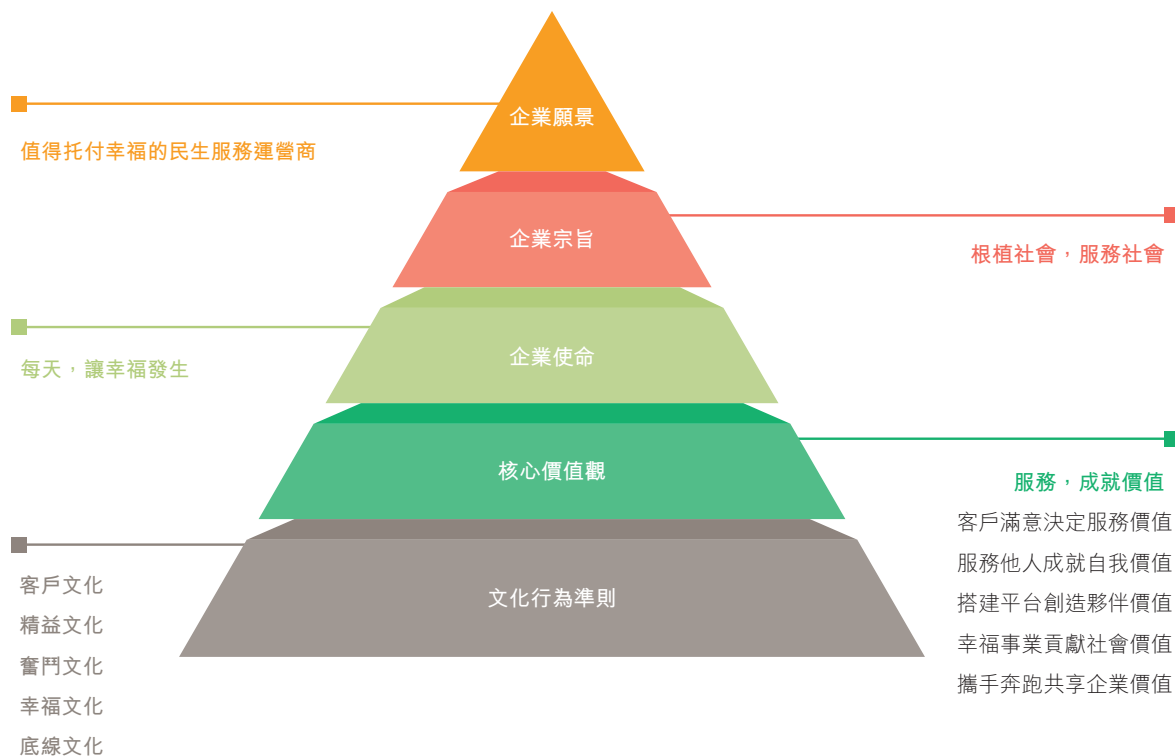
電子郵箱：IR_NHS@newhope.cn

關於新希望服務

民生新服，始於煙火成都。新希望服務深耕中國都市圈和城市群，現已將業務拓展至成都、昆明、蘇州、溫州、南寧等一線及新一線高能級城市。集團始終圍繞「資產增值保值」與「生活安心美好」的核心理念，為中高端住宅、辦公樓宇、醫療機構、商寫辦公樓、政府公建、金融機構等多種業態，提供涵蓋物業服務、商業運營、團餐服務、生活服務及便利店營運在內的綜合性民生服務解決方案，累計已服務超過35萬戶社區客戶、超過4.2萬企業客戶，日均服務人數逾百萬。

作為西部地區領先的綜合性物業管理企業，新希望服務憑藉穩健的經營實力與卓越的服務口碑，位列「中國物業服務百強企業」第15位，並榮登「中國上市民營物業企業TOP10」及「成都市服務力優質企業TOP1」，且連續八年獲評「中國物業客戶滿意度模範企業」。集團始終秉承「好服務，看得見」的企業文化，堅持以客戶需求為導向，不斷延伸「物業+」服務邊界，通過精細化管理與標準化運營持續提升服務品質，打造差異化的服務能力，並透過「AI+機器人」等數位化手段提升運營效率與服務體驗。依託卓越的行業影響力與差異化競爭優勢，集團旗下高端服務業態成功入選「中國物業服務特色物業樣本標桿企業」。

未來，我們將繼續以高目標為引領，堅持高質量發展戰略，持續優化市場佈局，迭代升級現有服務項目，強化團隊賦能與專業能力培養，為集團可持續發展提供堅實的人才支撐。我們堅信，通過全體員工的共同努力，必將不斷提升服務品質與客戶滿意度，實現更高質量發展，持續為股東及客戶創造長遠價值，成為值得信賴的民生服務運營商。



年度關鍵績效成果

經濟績效	營業收入 1,540.46 百萬元	毛利率 29.7%	歸母淨利率 14.0%	全年股息分派率 70%
	在管項目數 258 個 在管樓面面積 38.5 百萬平方米	簽約項目數量 273 個 簽約樓面面積 42.0 百萬平方米	業務覆蓋 30 城市	累計已服務 超 35 萬居民業主， 超 4.2 萬企業客戶
社會績效	報告期末員工總數 3,737 人	女性員工佔比 48.65%	已簽約合格供應商 1,364 個	《陽光合作協議》簽訂率 為 100%
	因工亡故員工人數 0 人	年度社區公益性捐贈 支出人民幣 71,195 元，港幣 2,000,000 元	年度員工參與社區志願 服務 405 人次	年度員工參與社區志願 服務 872.5 小時
環境績效	溫室氣體排放總量 237,036.37 噸 二氧化碳當量	水資源耗用量 1,397.03 千噸	能源耗用量 56,822.89 兆瓦時	包裝物材料消耗總量 0.90 噸
治理績效	董事會／股東大會召開 13 次	業績發佈會 2 次	投資者交流活動 60+ 場	股東／投資者參觀活動 10+ 場次
	董事會女性成員佔比 44.4%	董事會獨立董事佔比 33.3%	年度內上線 12 個AI巡檢項目	每月自動生成品質工單 約 6,000 件
	客戶滿意度 93 分	作業後智能銷項複核的關單率 100%		

穩健治理，企績華章

可持續發展管治

作為「民生服務運營商」，新希望服務始終致力於推動可持續發展管理體系從「有效」向「高效」跨越，將ESG理念深度融入日常運營與決策閉環，通過內強文化根基、外拓協同生態，持續夯實企業發展韌性，為公司的穩健前行與長期繁榮注入不竭動力。

可持續發展表現

於報告期內，集團在可持續發展領域成果斐然，獲得社會各界的廣泛認可與高度評價，榮獲多個權威機構頒發的獎項及榮譽：



★ 最具價值地產及物業公司



★ 2025中國物業企業綜合實力TOP15



★ 2025中國物業社會責任貢獻領先企業



★ 2025中國物業ESG可持續發展領先企業

2025年度本集團或與本集團有關的新獲獎項及榮譽列示如下：

獲獎區域	獎項名稱	頒獎單位
全國性榮譽	2025中國物業服務百強企業	北京中指信息技術研究院
	2025四川省紅色物業服務優秀品牌	北京中指信息技術研究院
	最具價值地產及物業公司	智通財經
	2025中國物業服務力百強企業	克而瑞物管&中物研協
	2025中國物業服務滿意度領先企業	克而瑞物管&中物研協
	2025中國物業ESG可持續發展領先企業	克而瑞物管&中物研協
	2025中國智慧社區服務領先企業	克而瑞物管&中物研協
	2025中國物業社會責任貢獻領先企業	克而瑞物管&中物研協
	2025中國物業企業綜合實力TOP15	億翰智庫&億翰物研
	2025中國物業行業好僱主TOP20	億翰智庫&億翰物研
	2025年度最佳食品水飲管道商	中國禮品協(商)會聯席會
四川	四川省物業服務品牌項目 — 塔子山壹號、錦官閣、新希望大廈	四川省房地產業協會
	2025突出社會貢獻樓宇 — 西部智谷	成都市武侯區人民政府
	專業特色樓宇 — 新希望大廈	成都市商務樓宇等級評定委員會
	成都市樓宇經濟行業文明示範單位 — 新希望國際	成都市樓宇經濟促進會
重慶	年度優秀物業項目 — 重慶璟樾雲山	重慶市巴南區住房和城鄉建設委員會
雲南	物業管理考察學習基地 — 觀瀾匯、希望匯、果林湖畔	昆明市物業管理行業協會
	消防技能競賽三等獎	西山區金碧街道總工會

獲獎區域	獎項名稱	頒獎單位
浙江	溫州市寧靜社區 一天麓	溫州市生態環境局
	寧波市園林式居住區	寧波市園林綠化中心
	鹿城區物業行業消防技能比武第三名	鹿城區物業管理協會
	最佳志願服務共建單位	松台街道菱藕社區
廣西	2025南寧市物業行業客服技能競賽優秀獎	南寧市總工會、南寧市物業管理行業協會

董事會聲明

本集團恪守企業公民責任，堅持可持續發展理念，充分認識到ESG對提升集團價值與經營表現的重要意義。作為一家綜合物業管理服務商，本集團日常運營雖不構成顯著環境負荷。為踐行可持續發展承諾，集團現已構建權責清晰的ESG治理架構。董事會作為最高決策機構，全面承擔ESG戰略制定與監督責任，透過定期審議ESG方針、策略及風險管理機制，統籌集團可持續發展各項工作。經董事會批准設立的ESG工作小組，負責各項ESG舉措的落地執行與過程監督，持續提升治理效能。該小組與內外部利益相關方保持常態化溝通，透過識別與評估重大性議題，為集團ESG戰略制定提供科學依據。

本年度內，集團已就上一年度設定的環境相關方向性目標完成系統性審視與成效評估。未來，我們將持續追蹤ESG各項指標的落實情況，並依據運營實際動態優化管理策略與推進路徑，不斷提升可持續發展工作的監控效能與改進精度。

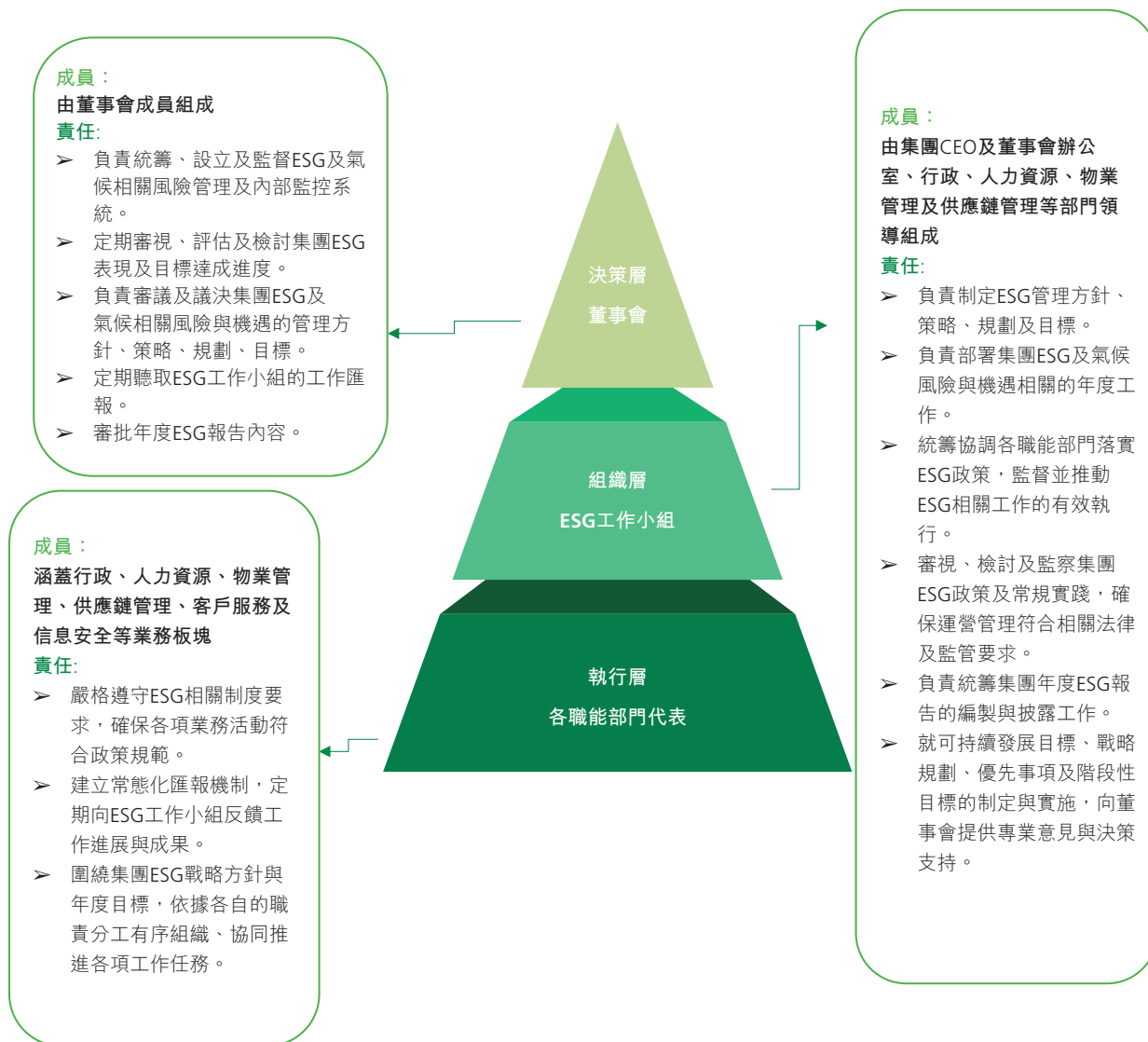
本報告全面梳理並客觀呈現集團本年度於ESG領域的實踐成果與階段性進展，報告內容真實、準確、完整，不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告已於2026年4月29日經董事會會議審議通過，董事會全體成員對本報告內容的真實性、準確性及完整性承擔全部責任。

可持續發展架構

集團將可持續發展理念深度融入經營全過程，切實履行企業社會責任，為長期穩健發展與價值提升奠定堅實基礎。為系統推進本集團ESG工作的有效落地，我們已構建權責清晰、層級分明的可持續發展治理架構，由董事會、ESG工作小組、各職能部門及下屬公司共同組成，形成決策、執行、落實層層銜接、閉環管理的治理體系，為可持續發展戰略實施提供堅實保障。通過三級管治架構中各層級的協同運作，本集團已實現 ESG 管理體系建設與信息披露工作常態化、規範化運行，顯著提升治理效能與管理水平。

董事會是本集團的最高決策機構。在董事會授權下，ESG工作小組負責其職權範圍內所有ESG事項的審查、評估與審議，涵蓋氣候相關風險的識別與評估、管理體系的建立健全，以及氣候目標的制定與完成進度監督。ESG工作小組定期組織專題研討與風險評估，圍繞策略議題、政策趨勢及產業最佳實務進行深入探討，透過引入量化分析與情境模擬等方法，全面識別與評估氣候相關風險與機會，並向董事會提交研究成果。ESG工作小組每年至少召開兩次正式會議，並透過年度報告機制，每年至少一次向董事會系統性匯報氣候相關工作的常規進展、專業建議及決策支持信息。同時，ESG工作小組每年至少組織一次氣候相關專題培訓或簡報會議，持續提升董事會在氣候與ESG領域的專業認知與策略決策能力。各職能部門及子公司負責人依據實際工作進展，定期向ESG工作小組匯報ESG及氣候變化風險與機遇的相關重點事項與階段性成效，形成上下聯動、閉環管理的治理機制。

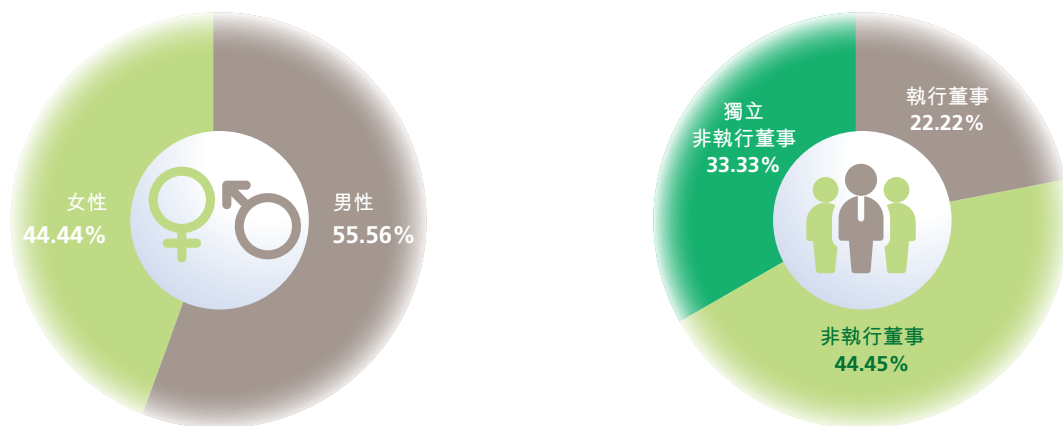
本集團ESG管治架構及各層級的核心職能如下：



董事會多元化

本集團將董事會多元化視為提升董事會決策質量、驅動可持續發展的重要引擎，為推動性別多元化水平穩步提升，以多元視角賦能企業治理，為集團長遠發展注入更豐富的創新活力與包容基因，本集團將董事會多元化視為提升董事會決策質量、驅動可持續發展的重要引擎。集團致力構建覆蓋廣度與深度的治理架構，持續優化董事會多元化結構，綜合考量專業資質、行業經驗、性別結構、年齡分佈、文化背景、教育履歷及服務任期等多維度因素。董事會成員具備戰略諮詢、房地產、物業管理、金融、財務及法律合規等多元化跨行業背景，依託各自在行業實踐及專業領域的深厚積累，以多元視角為企業治理賦能，為集團可持續發展提供強有力的人才支撐與治理保障。

截至2025年12月31日，本集團現有董事會成員共計9名。其中，獨立董事3名，女性董事4名。以下為本年度公司董事會成員的具體分佈情況：



持份者溝通

本集團深信，持份者的聲音是推動集團持續進步的重要動力，亦是完善運營管理、優化可持續發展戰略的核心環節。集團致力於與各持份者攜手並進，始終將聆聽持份者聲音、回應持份者關切，作為推動ESG表現持續提升的重要途徑。為全面識別、回應及跟進不同持份者的核心關切，我們積極構建雙向溝通機制，與主要持份者保持常態化互動，透過正式與非正式渠道廣泛收集各方意見與建議。我們珍視持份者提出的多元見解，並將其作為持續改進的重要依據，務求在為更廣泛社區創造長期價值的過程中，實現與持份者的協同發展。

環境、社會及管治報告

基於系統性持份者識別與分析，本集團將持份者劃分為11類內部及外部群體，並根據不同類別，建立差異化的溝通渠道與參與機制，詳情如下：

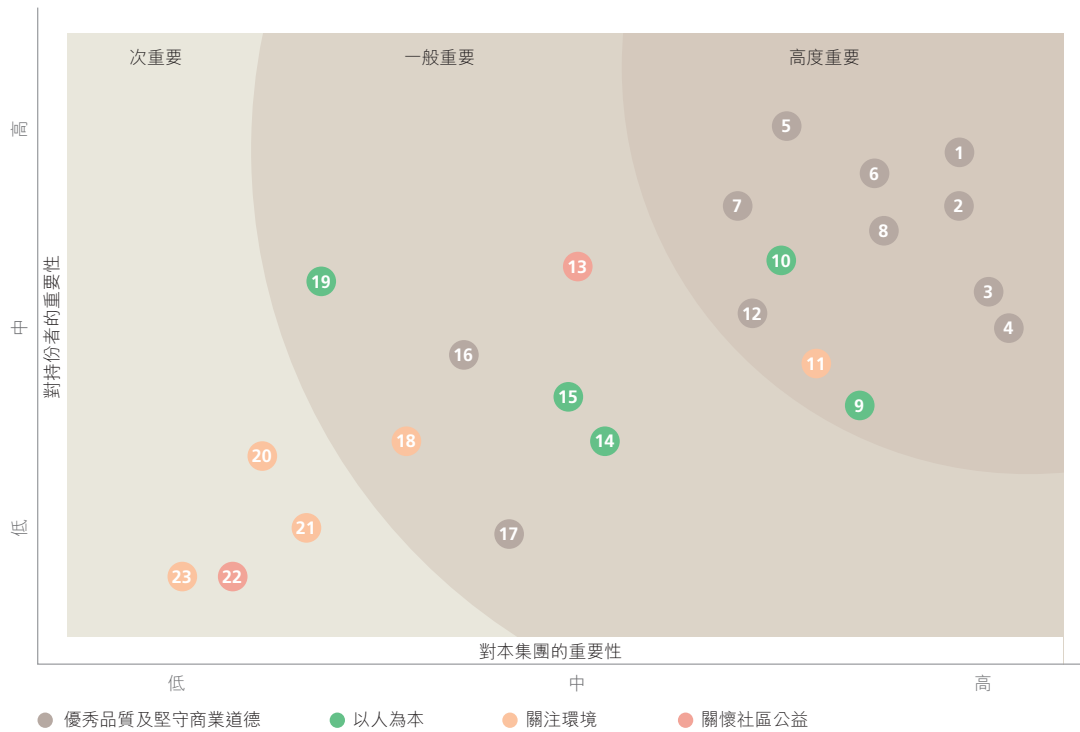
主要持份者	溝通方式
 股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會與其他股東大會 • 中期報告與年報 • 業績發佈會 • 投資者會議 • 企業通訊，如致股東信件／通函及會議通知 • 股東／投資者參觀活動／反向路演
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查和意見表 • 客戶服務中心 • 客戶見面會 • 客戶關係經理探訪 • 網上服務平台 • 客服熱線 • 微信公眾號 • 漫生活業主端 • 「希望雲社區」 • 日常操作、交流及電話、郵箱
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 員工意見調查 • 工作表現評核 • 專題討論小組 • 研討會／工作坊／講座 • 員工溝通大會 • 高管對話會 • 業務簡報
 同業	<ul style="list-style-type: none"> • 策略性合作項目 • 考察互訪 • 溝通大會
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商管理程序、會議 • 供應商／承辦商評估制度及實地視察 • 合同談判 • 日常業務交流
 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 策略性合作項目 • 交流活動 • 會議及探訪 • 講座
 政府／行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 組織行業活動、講座及視察 • 與經營地政府對話 • 定期信息報送 • 檢查督查
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 對公眾諮詢的回應 • 合規報告 • 檢查督查

主要持份者	溝通方式
 社區／非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> • 會議 • 參與志願者活動 • 參與社區活動 • 公司網站／公司公告／社交媒體平台 • 社區活動及研討會／工作坊／講座
 傳媒	<ul style="list-style-type: none"> • 新聞稿 • 傳媒採訪 • 業績公佈
 公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 媒體的信息 • 集團網站 • 回應公眾諮詢

重要性評估

本集團參照《守則》及可持續發展會計準則委員會(SASB)重要性圖譜，積極建立系統化的重要性評估機制，並定期開展重要性議題識別工作。集團綜合考量與分析內外部持份者的期望及意見，系統評估各項ESG議題的相對重要性，及其對經濟、環境與社會產生的實際及潛在影響，從而掌握持份者對本集團ESG表現的關注重點與價值訴求，精準回應各方期望。

鑑於本集團於報告期內的持份者結構、業務佈局及經營環境較上年度未出現重大變動，議題清單與重要性排序亦維持相對穩定。經董事會、ESG工作小組及管理層審慎確認，上年度形成的重要性矩陣仍可有效回應持份者期望，並適用於本年度披露工作，因此本報告繼續沿用上年度的重要性評估結果。



高度重要議題

- 1 客戶滿意度
- 2 營運合法合規
- 3 防範貪腐違規風險
- 4 遵循商業道德標準
- 5 供應鏈管理
- 6 僱傭關係及員工溝通
- 7 響應政策及參與行業交流
- 8 保護客戶隱私信息
- 9 保障員工健康與安全
- 10 合規用工及保障員工權益
- 11 產品和服務的健康與安全
- 12 產品和服務質素

一般重要議題

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

次要重要議題

- 20 其他資源管理(包括用紙)
- 21 構建綠色社區
- 22 參與志願活動
- 23 氣候變化應對

優化治理，行穩致遠

本集團始終將誠信經營作為企業發展的基石，貫穿於日常運營及供應鏈管理全流程。我們致力於與各持份者構建基於互信互惠的長期合作關係，以穩固的信任基礎保障集團業務的高效運行與持續穩健發展。

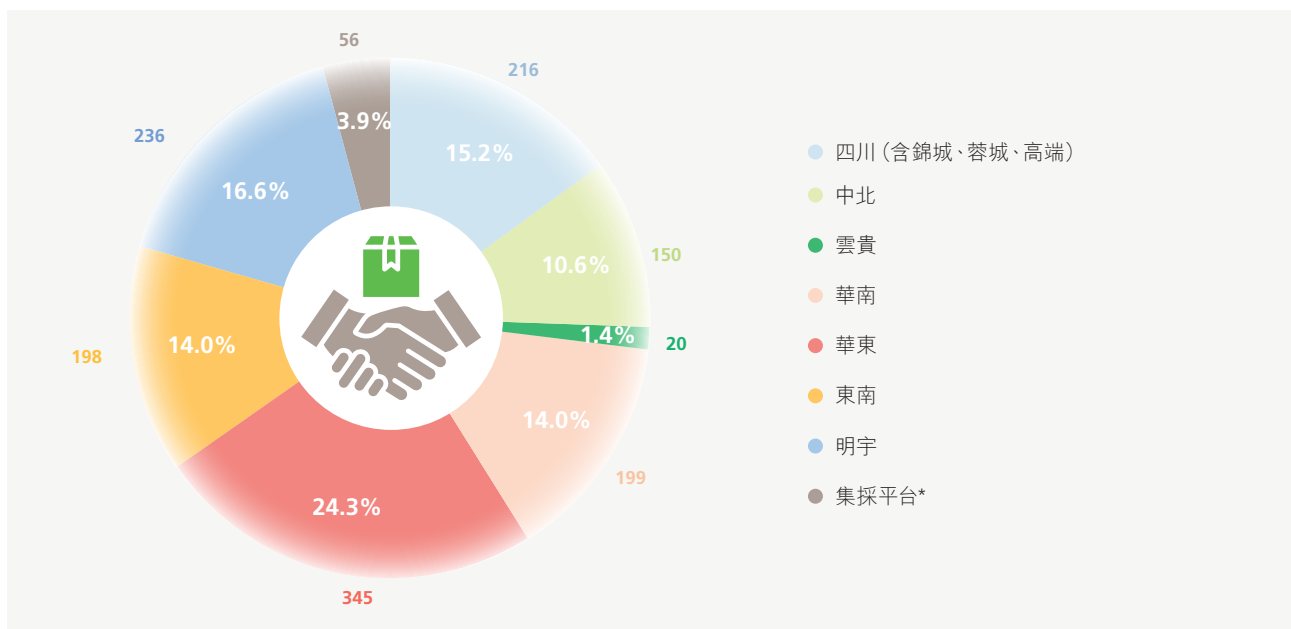
負責任採購

合規採購

供應鏈管理是本集團提升產品與服務品質、踐行可持續發展承諾的關鍵環節，完善的供應鏈管理體系將為集團品質提升提供重要保障。本集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國政府採購法》及《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，透過制定《供應商管理制度》、《採購管理制度》及《供應商管理合規性檢核機制》等內部規章，系統規範供應商從徵集、登記、評估、入圍至最終選定的全週期流程，優化供應商資源整合、合理控制採購成本、提升採購運作效率。本集團致力與供應商夥伴攜手合作，共同打造綠色、優質、可持續的供應鏈體系，實現採購資源高效運用與價值共創。

本集團現有供應商主要提供保潔服務、秩序服務、綠化養護、消防維保等服務。本年度在合作供應商共1,420家，新增合作供應商228家。集團現有供應商的區域分佈情況如下所示：

供應商按區域分佈劃分的數量及佔比



* 集採平台上的供應商為整個新希望服務共用，統一歸總部管理。

嚴格篩選

集團高度重視產品與服務品質的保障，積極建立覆蓋供應商全生命週期的管理體系。透過明確採購事項的品質、價格、標準及規範要求，系統規範供應商資源收集、資格預審、實地考察、資質審查、合作評價、退出及處罰等關鍵流程，確保採購管理工作有序開展，為現場服務品質提供堅實保障。

在新供應商准入環節，集團建立涵蓋資源收集(含推薦途徑)、資格預審、實地或線上考察、入庫作業及資料歸檔等環節的標準化流程。採購執行人員嚴格依據《採購管理制度》及各品類供應商考察標準，組織開展考察工作。本年度，集團於供應商考察與入圍環節，圍繞品質體系、環境體系及安全體系三大維度重點開展評估，並將供應商的廉潔性作為合作前提。其中，在環境體系方面，我們重點關注供應商於各業務環節提供的環保產品與服務，確保其符合集團綠色採購標準與可持續發展要求。考察合格的供應商納入合格供應商名錄(庫)，有效期為兩年；不合格者則列入淘汰供應商名錄(庫)。有效期內，若與合格供應商建立合作關係，集團將定期或不定期對其合作表現進行評價，僅評價合格者可繼續維持合作。

對於已建立合作關係的供應商，集團透過日常業務監督與每季現場巡檢，持續監測其服務品質與表現狀況，對發現的問題及時督促整改跟進。在年度供應商績效評估中，集團依據評估結果實施相應的獎懲機制，對優秀供應商加大資源與合作傾斜力度，並逐步淘汰表現未達標的供應商，持續優化供應商整體結構。

未來，集團將繼續以可持續發展為導向，全面加強供應鏈責任管理，在確保供應商合規運營的基礎上，持續推動環境與社會價值提升，攜手合作方共建穩定、綠色、共贏的供應鏈生態。

陽光採購

作為負責任的企業，本集團嚴格遵循《公平競爭審查條例》，始終堅持公平、公正、公開的原則開展商業合作，對任何形式的貪腐及其他違規操作持零容忍態度。在供應鏈管理中，集團透過與供應商簽訂《陽光合作協議》明確雙方履約行為規範，築牢廉潔合作基石，同時透過隨機抽選供應商開展廉潔約談，並藉助電話溝通、專題訪談、供應商大會等多種渠道持續宣貫廉潔管理要求，強化供應商合規意識與職業操守。在供應商考察與評價環節，相關工作人員須嚴格遵循公開、公平、透明的原則客觀公正評判，一旦發現利益輸送或其他違規嫌疑應立即上報調查核實，經查實存在違規行為的供應商將被列入不合格名錄並立即終止合作關係。

集團對任何形式的腐敗或其他不當行為持零容忍態度。嚴禁員工收受賄賂、損害企業利益，不得利用公司名義或職務之便謀取私利，亦不得存在瀆職、受賄等違反職業操守的行為，任何違規行為一經核實將依據內部規定嚴肅處理，情節嚴重者將依法追究法律責任。



2025年度，集團《陽光合作協議》簽訂率為

100%

案例：

「同心築服務•攜手創價值」四川區域供應商大會

為深化區域供應鏈協同，強化合作夥伴關係，集團於2025年12月成功舉辦「同心築服務•攜手創價值」四川區域供應商大會。會議邀請區域內核心合作夥伴參與，以強化互信、深化協作為核心目標，聚焦服務品質標準、綠色供應鏈建設及廉潔合規要求，圍繞服務品質提升、供應鏈優化及可持續發展等議題展開深入交流。

此次大會為有效推動集團與供應商在價值創造層面形成更緊密的戰略共識，為集團在川業務的高質量發展注入新動能。



「同心築服務攜手創價值」四川區域供應商大會現場

商業道德

本集團嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，建構了以《反舞弊管理制度》、《反洗錢內控管理制度》及《違規責任追究管理辦法》為核心的內部合規體系。透過制度化、系統化的管控措施，集團致力於營造公平競爭、誠信廉潔的商業氛圍，有效識別並防範洗錢及恐怖主義融資活動，杜絕直接或間接參與任何形式的腐敗行為。

集團積極培育廉潔從業的企業生態，深入踐行「陽光、正向、規範、創新」的核心價值觀，始終堅持開放共贏、共創共享的合作理念，恪守陽光正向、坦誠透明的基本原則。集團對賄賂、勒索、舞弊、詐欺及洗錢等一切貪腐行為秉持「零容忍」態度，堅決維護企業誠信底線與商業道德規範。

報告期內，本集團並無接獲涉及本集團或其員工且已審結的貪污相關訴訟案件。

廉潔文化建設與培訓體系

本集團高度重視廉潔合規文化建設，從員工入職源頭強化從業規範，將廉潔從業要求納入新員工入職培訓體系。培訓內容涵蓋反貪腐與反欺詐、商業信息保密、利益衝突申報及公平交易等核心領域，協助員工明晰廉潔從業標準與問責機制，自入職伊始牢固樹立誠信合規的職業理念。

集團採取線上與線下相結合的方式，持續宣導反舞弊政策及相關防控措施。每年面向董事會成員及全體員工開展系統性的反腐敗培訓，內容涵蓋法律法規解讀、誠信道德教育等。透過專題講座、在線課程、資料宣導及警示教育等多種形式，持續強化全員廉潔意識與合規行為，構建誠信透明的企業文化與內部管控體系。



官方微信公眾號線上推文宣導

自主申報機制與違規處置

為進一步夯實廉潔合規根基，持續強化內部合規管控，集團於本年度內先後下發《關於開展違規違紀事項自主申報的通知》及《關於落實新希望服務2025年度利益關聯申報工作的通知》，組織總部全體員工開展違規違紀及利益關聯的自主申報工作。申報工作堅持「主動報備、如實申報」原則，強調自主申報是落實廉潔從業責任、防範合規風險的重要舉措，明確要求員工如實、主動報備相關事項，對應報未報、後期經公司查實者，將依據相關規定予以嚴肅處理，絕不姑息。

集團高度重視申報資訊的真實性與完整性，所有申報資料由相關部門專人負責收集、歸檔及核查，建立全流程資訊管控機制，確保資訊流轉過程中的保密性與合規性。未來，集團將持續完善自主申報機制，暢通員工合規表達渠道，推動誠信文化與合規意識深度融入日常經營。透過制度完善與文化引領雙輪驅動，不斷夯實廉潔從業根基，為企業高質量發展築牢堅實的合規屏障。

舉報機制與權益保護

為完善監督渠道，集團不斷健全多元化舉報機制，設立「陽光企業投訴舉報渠道」，鼓勵員工透過舉報電話、電子郵件及實體舉報箱等途徑，以匿名或實名方式進行舉報。本年度，集團於官方網站「公司簡介」欄下增設「廉潔舉報」專區，對外公開受理範圍、舉報路徑及詳細的操作流程，進一步提升舉報機制的透明度與可及性，為廉潔合規管理提供堅實保障。

集團高度重視舉報資訊的保密性與處置的合規性，承諾對所有舉報資訊嚴格保密，並依法依規對舉報事項進行核查與處置，確保調查過程獨立、公正，處置結果可追溯、可驗證。集團建立常態化的反饋機制，及時向舉報人通報調查進展與最終結果。為切實保障舉報人及相關人員的合法權益，集團對任何形式的打擊報復行為持「零容忍」態度，嚴禁任何單位及個人對舉報人及配合調查人員進行威脅、排擠或傷害。一經查實存在打擊報復行為，集團將對相關責任人從嚴從重處分，以從嚴處分、絕不姑息的鮮明態度，兌現我們捍衛公平正義的莊嚴承諾，讓誠信與正氣成為企業發展的底色。



集團官方網站「廉潔舉報」專區

廉潔治理體系下沉

集團積極踐行「每天讓幸福發生、讓生活更美好」的民生服務企業責任，以小區廉潔底色與服務品質，為業主營造風清氣正、溫馨和諧的美好家園。集團持續推動廉潔治理體系由總部向一線服務項目縱深下沉，構建「上下貫通、內外聯動」的廉潔合規管理格局。項目積極聯動轄區社區，主動開展一線廉潔風險識別預警、政策宣貫及信息上報工作，構建起「總部統籌、區域聯動、項目落地」的三級聯動機制，確保廉潔治理要求穿透至服務末端。同時，項目全面推進「物業小區問題碼上辦」、「企業陽光投訴渠道」及「基礎信息查詢台」等信息公開與公示，以透明化、可觸達的方式暢通業主監督渠道，推動廉潔服務可見、可感、可評。

在以成都、蘇州為代表的城市區域，新希望服務嚴格遵循屬地政府要求，全面推行物業服務「雙曬」公示機制。一方面，主動曬出服務標準，系統列明物業服務項目、具體內容、服務方式、執行頻次及投訴渠道等資訊；另一方面，透明曬出收費標準，詳細公示物業費、停車費及其他有償服務項目的收費明細，以公開促規範、以透明強監督，切實保障業主的知情權與監督權。透過層層壓實責任、強化末端執行，集團切實將廉潔要求貫穿經營管理全流程，融入各業務單元日常運作，實現廉潔治理與業務發展深度融合。未來，新希望服務將持續推動廉潔治理體系縱深覆蓋，以全方位覆蓋的治理格局守護企業誠信底色，為高質量發展築牢堅實合規根基。

案例：

成都市首批物業領域清廉樣本項目 — 成都錦官印悅

2025年度，集團成都市新津區錦官印悅項目憑藉廉潔物業建設與企業精神深度融合的創新實踐，成功獲評「成都市首批物業領域清廉樣本項目」。項目以「錦心繡口話清廉，官風正氣印悅傳」為文化標語，結合主題活動傳遞企業精神與清廉物業核心理念；透過陽光公示與常態化溝通，將廉潔文化建設與服務實踐深度融合，持續營造「以廉為榮、清風正氣」的團隊氛圍，推動誠信經營理念內化為行動自覺、落細落實於日常服務，形成具示範意義的基層廉潔治理樣本，為成都市物業領域清廉樣本建設提供可複製、可推廣的實踐經驗。

以下為成都錦官印悅項目於廉潔建設方面的亮點內容：

- 工程部設立「房屋體檢月」，累計為業主提供免費檢修服務逾100次；
- 物業團隊推行「透明服務清單」，杜絕「吃拿卡要」等不當行為；
- 項目新員工入職廉潔教育覆蓋率達100%，從入職源頭強化合規意識；
- 率先響應成都市住房和城鄉建設局最新指導文件要求，全面完成「曬服務、曬收支」工作落地，成為新津區「雙曬」示範點，接待同行交流學習；
- 透過「物業小區問題碼上辦」、「企業陽光投訴渠道」及「基礎信息查詢台」等監督渠道，及時處理業主建議，業主滿意度達100%；
- 結合中秋、國慶等節氣，組織開展「童繪清廉」「廉潔遊園會」等主題活動，推動廉潔文化在社區層面生根發芽。



「曬服務、曬收支」示範點現場觀摩會

信息安全保護

本集團始終將客戶隱私與信息安全奉為企業治理的最高準則，嚴格遵循《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國個人信息保護法》、《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》、《計算機軟件保護條例》、《計算機軟件著作權登記辦法》及《移動互聯網個人隱私政策》等相關法律法規，切實履行法律賦予的責任與義務。同時，集團積極制定《個人隱私管理制度》、《系統用戶管理制度》、《信息系統安全管理制度》、《備份和恢復管理制度》、《員工辦公網絡管理行政準則》、《保密管理制度》及《檔案管理制度》等內部政策，系統規範系統權限管理、問題處理與應急響應、網絡安全防護、服務器及存儲設施管理、數據備份與恢復等多項工作細則，持續推進信息安全管理體系的構建與完善。

為妥善處理客戶、員工及商業夥伴提供的所有數據，切實保障數據隱私與安全，集團實施以下關鍵管控措施：

- 基礎設施維護：定期對軟硬件設備、通信設施及信息系統進行檢修與維護，確保基礎運行環境穩定可靠。
- 終端安全管理：系統管理員每月對員工電腦的操作系統、辦公軟件及安全軟件更新情況進行抽查，每季度組織全員完成全面更新，確保終端設備始終處於安全防護狀態。
- 網絡安全防護：定期開展信息安全檢查與滲透測試，持續加強網站安全防護能力，及時發現並修補潛在漏洞。網絡管理員每週對路由器、交換機、防火牆、AC、AP等網絡設備及防病毒服務器進行更新檢查，每月全面掃描設備漏洞與安全配置，築牢網絡基礎防線。
- 權限管理與保密義務：僅授權系統管理員查閱及訪問相關數據，並要求其嚴格履行保密義務，防止信息未經授權洩露。
- 上網行為管理：倡導文明上網，鼓勵員工在安全的網絡環境下瀏覽信息，降低終端安全風險。
- 系統日誌審計：建立系統日誌跟蹤、記錄與審查機制，從技術層面主動發現並處置安全漏洞。
- 違規處置機制：對違反信息安全規定的行為，根據情節輕重予以相應處罰；構成犯罪者，依法移送司法機關追究責任。

報告期內，本集團並無接獲關於客戶信息洩露或侵犯客戶隱私的投訴。

負責任營銷

本集團始終錨定「值得託付幸福的民生服務運營商」戰略願景，將負責任營銷視為企業誠信經營與品牌建設的關鍵支撐。集團嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》、《互聯網廣告管理辦法》等法律法規及相關行業規範，秉持全面、合規、有效的原則開展各項營銷活動，確保品牌傳播與業務推廣始終在合規軌道運行。為加強信息發佈的規範化管理，集團並實施制定《信息化項目管理制度》、《品牌商標管理制度》、《VI規範管理制度》、《自媒體管理制度》及《品牌飛檢標準》等內部政策，系統推動各下屬單位在信息採集、審核、發佈等工作的標準化與規範化，確保對外發佈信息的真實性、準確性、權威性與時效性。集團對所有對外公開發佈的營銷資訊，包括產品手冊、宣傳折頁、社交媒體帖文及各類推廣材料等，實施嚴格審核，重點核驗信息的合法性、真實性與可靠性，防止任何誤導性內容傳播，切實保障業主的知情權與合法權益。

此外，集團建立常態化資訊監測與應對機制，對虛假信息或可能引發誤解的信息及時發佈闢謠聲明或公告說明，對侵犯業主及本集團合法權益的違法行為，依法採取必要法律措施，以實際行動維護各利益相關方的正當權益，持續夯實「值得託付幸福」的品牌承諾。

憑藉在品牌傳播領域的卓越表現，以及「物業+」戰略的持續深化，新希望服務於本年度榮獲「2025中國物業服務品牌營銷領先企業」稱號，其品牌營銷實踐亦同時入選「2025中國物業品牌營銷優秀案例」，充分彰顯集團在品牌建設、內容創新及數位化傳播方面的行業引領地位。



引領行業發展新生態

作為四川物業服務領域的優秀企業代表，新希望服務始終堅持以客戶為中心、以創新為驅動、以執行為保障，持續提升服務體驗與運營效能。透過深耕區域佈局、推進數字化賦能及構建高端差異化能力，集團不斷夯實市場競爭根基，在實現自身穩健發展的同時，亦成為行業轉型升級的積極參與者與推動者。

憑藉在企業管治、行業領導力及可持續發展方面的卓越表現，集團贏得市場認可與多項行業榮譽，並以實際行動推動物業服務行業邁入精細化、價值化發展新階段。於本年度，集團榮膺「2025中國品質物業服務領先企業」、「2025中國物業增值服務運營領先企業」、「2025中國智慧物業服務領先企業」、「2025中國物業社會責任貢獻領先企業」等多項榮譽，充分彰顯資本市場與專業機構對集團經營穩健性、品牌影響力及長期價值創造能力的高度認可。



「2025中國品質物業服務領先企業」



「2025中國智慧物業服務領先企業」

用心服務，成就價值

希望為翼，公益相伴

本集團充分發揮物業管理領域的專業優勢，積極投身救災援助、環境保護、教育支持、社區公益及關愛弱勢群體等多元社會活動，以實際行動回應社區需求，全心全意為人們創造美好生活。透過持續的社區投資與資源連結，我們攜手業主、合作夥伴及社會各界，共同構建充滿溫暖、包容與人文關懷的和諧社區生態，讓服務成為傳遞善意、凝聚信任、共創價值的重要載體。



新希望服務公益品牌-幸福小紅傘

本年度，集團於公益領域的投入涵蓋現金捐贈、物資支持及員工志願服務等多個層面，具體表現如下：

- ♥ 現金捐款：港幣2,000,000元、人民幣22,090元，用於支持災害救援、社區幫扶及弱勢群體關懷；
- ♥ 捐物及活動支出：人民幣71,195元，用於採購物資、贊助公益活動及交通安全宣導；
- ♥ 員工志願服務：共計405人次參與，累計志願服務時長達872.5小時，積極投身社區建設與公共服務。

專題：「幸福小紅傘」

新希望服務作為民生服務運營商，堅持將ESG理念融入企業戰略核心，構建以綠色運營為導向的永續發展路徑，始終致力於低碳營運與資源效率提升，深度融入社區治理與城市服務，積極探索社區層面的生態實踐。報告期內，集團依託黨建引領的核心治理優勢，將原有的「幸福希望紅」黨建品牌升級為更具情感連接與辨識度的「幸福小紅傘」IP。以「幸福小紅傘」為載體，通過多維協同模式持續提升管理效能與服務品質，有效賦能綠色低碳轉型，為企業長期價值創造提供穩健支撐。同時，集團將黨組織的政治優勢轉化為現代化治理效能，充分發揮基層治理協同作用，深化紅色物業服務體系，強化與居民、社區及多元利益相關方的連結，推動包容性與韌性社區建設。

集團全年累計開展「幸福小紅傘」志願活動1,247場，舉辦社文活動801場，以實際行動豐富社區生活、傳遞公益溫度。



黨建「IP」化：拓展幸福小紅傘的可持續影響力

本年度內，新希望服務將「幸福希望紅」迭代升級為「幸福小紅傘」，打造寓意守護與陪伴的超級IP。透過系統化運營，集團將黨建的政治優勢轉化為可感知的服務標準，將ESG理念落實為覆蓋社區治理、城市服務與綠色運營的行動綱領，持續夯實企業作為民生服務運營商的根基，構建開放、包容、可持續的公益生態。

除落實常態化、制度化的「三會一課」、主題黨日等活動外，新希望服務透過「黨建+服務」的創新模式，具象化的IP形象與多元化的共建機制，將ESG治理理念轉化為可感知的社區溫度，將黨建引領的組織優勢高效轉化為企業效能，推動社區減碳、資源循環與韌性治理的協同發展，實現了從單向服務到多方合力、從組織覆蓋到價值認同的跨越。



「黨建+」模式：深化多元共治的服務創新矩陣

新希望服務深度推進「黨建+」模式與物業服務場景的有機融合，構建起黨建引領下的多元共治體系。在「黨建+鄰里文化」方面，依托社區義診、科普宣教、暑期課堂等載體，發動業主黨員與物業人員共同擔任組織者和志願者，積極參與小區公共事務協商，圍繞噪音擾民、配套設施、寵物管理等焦點問題開展議事協調，推動治理難題逐步化解。同時，「黨建+特殊關懷」聚焦獨居老人、行動不便群體，由物業牽頭建立定向幫扶檔案，定期開展上門健康檢查、生活問需、代購代辦、出行協助等服務。



「黨建+議事廳」

「合力」促黨建：構築多元協同的社區共益生態

新希望服務秉持「連結共創」的ESG理念，以黨建公益為紐帶，積極構建「合力促黨建」的工作格局，系統性聯動街道社區、業主社群、公益機構及企業夥伴，目前共建網絡已覆蓋逾百家單位，形成多維度、常態化的社會責任實踐體系。在寧波，新希望服務創新建立「物業+軌交+社區」三方聯動機制，積極發揮物業一線服務優勢，參與地鐵站點秩序引導與高溫慰問等社區志願行動；創新引入軌交黨員資源，協同開展綠色出行倡導，實現公共服務與社區治理的雙向賦能。在溫州，新希望服務聯合洞頭村、興業銀行、中國電信、王老吉等單位成立黨建聯盟，聚焦愛心助農、物資捐贈、助銷通路建設及聯合學習等議題，推動資源互通與價值共享，打造可持續的社區支持網絡。



寧波軌道交通地鐵站點秩序引導與高溫慰問

黨建引領與社區志願服務關鍵績效

累計註冊志願者 ¹	8,468人
活躍志願者團隊	100個
累計開展各類主題活動 ²	932場
累計獲得各級黨建相關榮譽 ³	112項

¹ 由公司內部系統審核通過所示，其中員工志願者1,160人，業主及社區志願者7,308人。

² 以黨建名義展開，且有協力廠商聯動單位。

³ 多為區級以下基層政府單位頒發，有黨建相關標識，或頒獎單位類有黨組織名稱。

新希望服務通過將公益初心融入日常服務設計，將零散的公益行動轉化為系統性的社會影響力，形成已構建起跨區域、多主體參與的協作網絡，「以點帶面、輻射擴散」的發展格局，將各方力量匯聚成一片巨大的「幸福紅雲」，以協作共創回應社區多元需求，以創新服務推動低碳社區建設與包容性增長，讓「黨建紅」成為驅動綠色營運與責任投資的鮮明標識，在每一處傘下的空間裡，匯聚環境永續、社會和諧與治理效能的美好共生。

「幸福小紅傘」黨建行動

- 東南新希望服務：撐起民生溫度，繪就溫州暖色

本報告期內，新希望服務東南戰區以「幸福小紅傘」黨建品牌為核心載體，將紅色引領機制深度融入民生服務場景。通過開展逾 200 場志願服務活動、持續完善「黨建引領 + 公益實踐」的社會責任落地模式，切實提升社區服務質效與居民福祉。



撐起一把「小紅傘」

- 多元便民服務，築牢民生福祉

新希望服務於溫州、台州等地設立超過 30 個黨員志願服務點，全年合計為逾5,000位居民提供血糖血壓檢測、口腔與視力篩查等健康服務。針對獨居長者等弱勢群體，團隊建立「一對一幫扶檔案」，提供定期上門探訪、代購物資等關懷服務，全年累計服務逾1,000人次，持續踐行「服務溫暖人心」的初心。同時，新希望服務依季節節點規劃便民服務，包括換季期間空調、電扇清洗及地墊清潔等服務，切實優化業主居住體驗與日常生活便利性。



便民服務 — 電扇清洗

➤ 黨建翼聯聚力：構築跨界協同的共益生態

為突破單一服務邊界，整合社會資源與服務力量，新希望服務東南戰區於 2025 年攜手興業銀行、洞頭烏仙頭村、王老吉等多元合作夥伴，持續升級打造「黨建翼聯」協作平台，構建「資源共享、優勢互補、公益共行、服務共進」的長效聯動機制，進一步推動黨建引領下政企、村企、社企多元主體深度融合，實現資源效能最大化與社會價值共創。

➤ 良好家風潤初心：家庭「小氣候」溫潤社區「大生態」

新希望服務深耕溫州多年，以「好家風」家庭為重點服務對象，開展黨建便民專項行動，將紅色服務觸角延伸至家庭單元，以實際行動推動家風建設與社區治理雙向賦能。在溫州等地，新希望集團已與多家企業達成戰略合作，系統構建「發現最美、學習最美、禮遇最美」的良性機制，推動形成「德者有得」的社會風尚，讓好家風從家庭「小氣候」溫潤為社區「大生態」，讓向善力量在更廣闊的社會土壤中紮根生長。



2025年溫州市第七批「最美家庭」禮遇聯盟愛心單位授牌活動現場

● **商鼎國際 — 深化樓宇黨建品牌建設，賦能樓宇經濟高質量發展**

商鼎國際項目堅持以黨建引領，積極探索樓宇治理創新模式與路徑。為精準掌握樓宇黨員狀況、夯實組織建設基礎，項目透過發佈倡議書、上門走訪等方式，紮實推進「黨員找組織、組織找黨員」雙向摸排工作，切實強化基層黨組織覆蓋力與凝聚力。

➤ **黨建賦能強根基，清單管理促發展**

商鼎國際項目積極協同社區綜合黨委，動態優化轄區企業「三張清單」，建立並定期更新「五個清」工作台账，有效提升資源對接與服務供給的精準度及有效性，持續夯實樓宇黨建數據支撐與治理管理基礎，以高質量黨建夯實樓宇治理基礎，推動樓宇經濟高質量發展與可持續增長。

➤ **築巢引鳳聚資源，多元共治暖人心**

項目以黨建引領為核心，依託「蓉城驛站•優悅空間」平台，構建集政務、法務、文化等功能於一體的商圈樓宇服務體系。通過引入專業律師資源設立物業糾紛調解支持中心，聚焦企業及員工法律需求與矛盾化解，實現「小事不出樓、矛盾化解在基層」；同時設立「愛心驛站」，為新就業形態從業者及戶外勞動者提供便民服務，持續優化「黨建帶群建、共建共享」服務矩陣，切實提升樓宇治理精細化水平，增強區域服務溫度。

➤ **機制創新強聯動，優化結構促覆蓋**

項目以支部建設為主體，深度融入區域化黨建格局，積極加入錦官新城社區「紅色合夥人」組織，實現資源共享、共建共治。在樓宇內部，項目牽頭構建「組織覆蓋、工作推進、陣地建設、人才培養、活動開展」五同步的黨群聯動機制，透過設立黨員先鋒崗、服務示範崗及紅色服務窗口，強化黨員員工的先鋒模範作用，以組織結構的優化帶動樓宇黨群工作效能整體提升。

➤ **打造樓宇共同體，優化營商新生態**

項目依託樓宇黨組織構建共建共治共享的合作平台，深入挖掘並培育具有樓宇特色的共同體文化。通過著力打造樓宇優勢產業集群，推動黨建工作、行政服務與社會治理三項職能深度融合、協同發力，並創新開展多樣化品牌推廣活動，有效促進企業間交流互動、資源共享，持續優化營商環境。

➤ 凝聚樓宇志願力，共繪治理同心圓

項目以志願服務為載體，依託商務樓宇搭建黨建聯建平台，常態化開展黨群共建、文化培育與志願服務，引導樓宇各方力量參與社區治理，激發企業社會責任意識。社區黨委連續四年組織樓宇愛心獻血，累計逾500人次參與，形成示範性公益品牌，進一步深化黨建引領下的共建共享治理模式。



紅色合夥人簽約儀式

社區活動

年度內各類公益活動重點回顧展示於下表：

活動主題	活動內容	相關活動照片
年度環保公益活動		
垃圾分類進小區	新希望服務持續於各在管社區推動垃圾分類宣傳行動，將環保理念融入社區日常生活。其中，南寧錦江官新小區聯合金陽路幼兒園舉辦垃圾撿拾及分類宣傳活動，累計逾百名兒童參與，透過寓教於樂的方式，引導下一代關注環境保護、養成資源分類習慣，強化社區與學校間的合作連結，從「小」培育綠色意識、踐行攜手共建永續家園的社會責任實踐。	

活動主題	活動內容	相關活動照片
<p>愛心植樹環保行</p>	<p>2025年春季，新希望服務於各在管項目持續推動社區綠化行動，攜手業主共建綠色家園，以綠色行動串聯社區情感、共建美好城市的社會責任擔當。</p>	
<p>地鐵綠色出行宣傳</p>	<p>2025年夏季以來，華東新希望服務攜手寧波軌道交通，於集團旗下多個在管小區啟動「綠色暢行」主題活動，以實際行動推廣低碳出行理念，深化社區與城市公共交通的融合連結。</p>	

活動主題	活動內容	相關活動照片
年度社區公益活動		
<p>馳援香港大埔火災災區</p>	<p>2025年11月26日，香港新界大埔屋邨宏福苑突發嚴重火災，造成人員傷亡及財產損失。作為在港上市公司，新希望服務積極履行企業社會責任，於12月5日向災區捐贈200萬港元。該款項專項用於緊急救援及災後重建工作，體現了公司對香港社區的高度關注及對受災居民的深切關懷，彰顯企業與社會共渡難關的責任擔當。</p>	
<p>藍領關懷行動</p>	<p>2025年，新希望服務於成都、昆明、南寧、溫州等城市持續開展「藍領關懷行動」，累計覆蓋一線勞動者逾千人次，以實際行動致敬城市守護者，傳遞企業人文關懷。在昆明，新希望服務聯合西山區市場監督管理局，為奔波於酷暑中的20餘名外賣騎手送上冰飲與防暑物資，彰顯政企協力關懷一線的溫度。在成都，錦官新城、新希望大廈、天悅龍庭、新希望國際等項目陸續向環衛工人、快遞員及外賣騎手等群體派發清涼飲品，為高溫下的堅守者送去絲絲涼意。在蘇州，錦麟九里項目聯合蘆蕩社區，為工地工人、環衛工人及快遞員等送上牛奶與清涼物資，將關愛延伸至城市建設與服務的每一個角落。</p>	

活動主題	活動內容	相關活動照片
<p>特殊人群關懷</p>	<p>2025年，新希望服務持續深化特殊人群關懷行動，聚焦兒童成長、長者陪伴及弱勢群體支持，於全國多個戰區開展系列公益活動，以實際行動傳遞企業溫度與社會責任。</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ 華東戰區：2025年3月，華東戰區南京長江時代項目組走進金康錦繡護養院，開展「陪伴關愛•共度溫馨」慰問活動，為長者提供義剪服務，並捐贈米、油、牛奶等生活物資。 ♥ 中北戰區：2025年5月，新希望服務聯合中國金鑰匙走進啟聰學校，向學校捐贈學習用品、牛奶等愛心物資，以實際行動支持兒童教育與健康成長。 ♥ 雲貴戰區：2025年10月，新希望服務攜手昆明市慈善總會，開展敬老愛老志願服務。志願者走進社區慰問長者、傾聽心聲，並送上愛心物資，傳遞溫暖與關懷。 ♥ 雲貴戰區：2025年11月，新希望服務雲貴戰區聯合新希望雪蘭牛奶，開展「希望之約•不負每一顆希望的種子」主題公益捐贈活動，向昆明德馨實驗小學捐贈價值15600元的文具圖書、米、油、方便麵、果汁、牛奶等物資。 	   

活動主題	活動內容	相關活動照片
<p>志願獻血我先行</p>	<p>2025年，新希望服務持續於成都、南寧、昆明等地組織志願獻血行動，號召員工與業主共同參與，以實際行動詮釋企業社會責任，為生命接力注入溫暖力量。</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ 華南戰區：3月，華南戰區19名員工志願者率先響應，累計獻血7,100毫升；7月，戰區再度組織30餘名黨員及民營企業者參與「百商行動無償獻血傳愛心」活動，合計獻血10,000毫升。 ♥ 蓉城戰區：4月，蓉城戰區新希望大廈項目攜手「1點點」公益組織發起獻血行動，共計獻血3,800毫升，凝聚寫字樓內企業員工的愛心力量，將公益理念融入商務場景。 ♥ 雲貴戰區：5月，雲貴戰區聯動前興社區舉辦「愛在520，志願獻血我先行」公益活動，吸引80名員工及業主志願者踴躍參與，累計獻血總量達21,500毫升，創下本年度集團單場獻血活動人數與獻血量之最，以熱血傳遞對生命的深情告白。 	 
<p>防溺水宣傳</p>	<p>2025年夏季，新希望服務於堤亞納河谷項目開展兒童防溺水安全宣傳活動，聚焦暑期高發安全風險，以實際行動守護社區兒童生命安全。活動通過現場講解、趣味互動及宣傳資料發放等形式，向社區居民普及防溺水知識與應急救護技能，強化兒童自我保護意識及家長監管責任。</p>	 

活動主題	活動內容	相關活動照片
<p>公益義診進社區</p>	<p>為便利長者群體開展基礎健康檢查，新希望服務陸續在各地城市及各項目開展公益義診行動。3月，成都塔子山壹號聯動四川省第四人民醫院內三黨支部，組織開展健康急救講座及義診活動。</p>	 
<p>「野孩子」和孩子在樓下撒個歡</p>	<p>2025年7月，於全國105個項目陸續開展第七屆兒童成長系列活動「野孩子」，合計舉辦超過230場次。活動類型涵蓋泡泡節、夏日壩壩電影、趣味套圈、科普DIY等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ♥ 華東戰區：邀請專業導師帶領小業主走進公園，親手觸摸樹皮的溝壑、追蹤螞蟻的行軍路線，在自然中收穫知識。 ♥ 東南戰區：在野孩子結營之旅中，新希望服務聯合烏仙頭村黨支部、大荊村黨支部及山海荊研學基地，共同打造融合傳統智慧與趣味體驗的研學之旅。 	  
<p>「久久節」樓下好物集</p>	<p>2025年，新希望服務持續以「樓下好物集」為主題，展開第七屆久久節活動，活動圍繞閒置好物流動、舌尖美食品嘗、童趣DIY、嚴選好物優惠購等形式展開。</p>	 

微光行動

「微光」雖小，聚則成炬。自「微光行動」公益品牌發佈以來，透過持續性、體系化的公益實踐，新希望服務積極強化品牌聯動，於全國各地常態化開展公益捐贈、志願服務等系列行動，涵蓋特殊人群關懷、兒童教育支持、長者陪伴、無償獻血及環境保護等多元領域，以實際行動將幸福的「微光」播撒至每一個角落。

以下為年度部分微光公益活動回顧：

活動主題	活動	相關活動照片
「致力為公，愛滿星河」關愛孤獨症兒童	<p>新希望服務已連續四年在溫州支持孤獨症兒童關愛行動。2025年3月，公司持續參與「愛滿星河」公益活動，於溫州江心嶼助力提供暖心關愛包，以實際行動為200多位「星星的孩子」提供支持。</p>	
愛心助農	<ul style="list-style-type: none"> ♥ 東南戰區：吳越雲境雅苑項目，針對業主果園滯銷，公司服務產業部門第一時間啟動助農行動：透過搭建線上平台、聯動在管項目推廣，全程去除中間環節，以零差價、零佣金模式，將新鮮柑橘從果園直達業主家中。 ♥ 東南戰區：溫州公司與烏仙頭村聯合舉辦農產品直銷活動，透過社區推廣與集中採購，累計銷售當地大米近1,500公斤，有效拓寬農產品銷售渠道，助力農民增收致富。 ♥ 「新食主義」：持續深化定點幫扶機制，2025年間向屏山縣採購初級農產品，完成扶貧採購金額共計30,077.25元。 	 

活動主題	活動	相關活動照片
<p>夏季送清涼</p>	<p>2025年夏季，新希望服務持續開展「清涼驛站」公益行動，為堅守在城市一線的環衛工人、快遞員及外賣騎手等戶外勞動者免費送去冰飲、解暑用品及貼心問候，以縷縷清涼致敬高溫下的堅守，彰顯企業關懷城市守護者、共建溫暖社區的社會責任擔當。</p>	

至臻服務，品質同行

新希望服務始終秉承「每天，讓幸福發生」的企業使命與「服務，成就價值」的核心價值觀，將「好服務，看得見」的企業文化融入日常運營，著力構建「敢承諾，強兌現」的卓越服務能力，透過真誠、優質的服務與客戶建立良好溝通，確保各持份者的多元化與個性化需求得到及時響應與有效滿足。在夯實基礎服務的同時，集團圍繞客戶多元需求提供民生服務綜合解決方案，構建起互惠、共生、共成長的民生服務微生態，持續優化服務場景與資源整合，為客戶營造更安全、舒適、健康、便利的生活體驗，並協助企業客戶聚焦核心業務以創造卓越業績。我們深信，唯有將客戶體驗置於服務核心，方能收穫高度認可與滿意度，進而夯實企業長期發展根基。



六大承諾：以行動兌現美好生活

1 響應承諾：即時在線，訴求速應

- 4維溝通渠道：400熱線、希望雲社區、企業微信、客服中心全時在線，確保溝通無阻
- 15分鐘響應：報事錄單後15分鐘內必響應，幸福生活無時差
- 30分鐘回覆：AI急速派單，30分鐘內回覆問題處理進度
- 100%跟進：專人跟進直至問題解決，閉環管理不落空

2 乾淨承諾：整潔有序，常態守護

- 乾淨無塵，清潔360°維護：每月公示清潔計劃，落實360°全域維護
- 常綠常康，12項養護計劃：月月週期性維養，確保園區景觀常綠常新

3 管理承諾：專業賦能，品質可鑒

- 一年24次專業培訓：持續面向一線人員開展崗位技能與BI標準培訓，提升服務專業度
- 每年4大板塊專業機構檢測：設施設備按約維保，檢測結果公開公示

4 安全承諾：隱患零容忍，守護全天候

- 安全隱患0容忍：每月1次安全檢查，提前規避潛在風險
- 每年2次安全演練：消防演練、電梯安全演練，以技能比武築牢社區防線

5 透明承諾：陽光服務，可溯可查

- 每年2次公示：陽光賬單，雙曬明示，每一份投入皆可溯源
- 8大透明清單：涵蓋物業概況、收支公開、人員信息、履約服務、設施管理、投訴處理、小區治理、提示公告，全面接受業主監督

- 每年1次房屋體檢：40項免費房屋健康檢測，提供專業體檢報告
- 每年≥8場鄰里活動：節日驚喜、便民關懷等主題活動，讓煙火幸福在鄰里間溫暖蔓延

品質服務，以行踐諾

新希望服務始終秉持「服務，成就價值」的核心價值觀，以業主需求為導向，從服務細節入手，持續推動服務品質的精進與升級。集團嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》及《中華人民共和國物業管理條例》等各項法律法規，並透過《新希望服務SOP手冊》、《客戶關係維護作業指導書》及《報事管理制度》等內部規範，建構系統化的客戶權益保障體系，為高品質服務奠定堅實基礎。

政策框架：明確標準，分級管控

集團建立系統化的風險識別與管控機制，明確熱點事件識別標準：同一項目短期內同類投訴達到一定規模，或涉及共性問題、潛在風險較高的事項，均納入重點監控範圍，確保風險早發現、早干預。

執行優化：協同聯動，閉環處置

- ✓ 預警精準化：優化預警觸發方式，提升風險識別的精準度與時效性。
- ✓ 協同高效化：建立跨部門協作機制，實現客戶服務、業務部門及區域團隊間信息共享與協同處置。
- ✓ 流程閉環化：規範從預警觸發到結果核驗的全流程，明確各環節響應與處理時限，確保問題切實解決。

監督管理：過程可視，持續改進

- ✓ 跟蹤督辦：強化事件跟蹤與督辦機制，對未及時跟進事項啟動升級提醒，壓實責任落實。
- ✓ 復盤沉澱：規範事件匯報內容，為管理復盤提供依據。
- ✓ 數據可視：建立風險數據看板，實時監控處理進度；定期發佈通報，展示典型案例與改進方向。

升級亮點：轉型跨越，價值凸顯

本年度體系升級實現從「被動響應」向「主動識別」的關鍵轉變，強化跨部門協同與全流程閉環管理，顯著提升風險可視性與處理效率，為業主營造更加安心、和諧的居住環境。

以響應見擔當，以滿意丈品質

本集團始終將客戶體驗置於服務核心，將業主反饋作為業務持續改進的核心驅動，以提供價值服務為導向，積極構建「多元渠道收集-科學分析預警-精準改進閉環」的客戶反饋管理體系及「主動識別-精準預警-分級管控」的閉環管理機制，透過線上線下多元渠道廣泛收集業主訴求，以標準化的服務品質、人性化的服務過程及規範化的服務管理，確保每一項客戶需求都能得到及時、妥善的解決。

◆ 15分鐘響應機制：以速度傳遞溫度

集團設立嚴格的15分鐘響應機制，要求客戶的一切需求在規定時間內必須得到有效響應。工作人員依據報事信息詳實填寫《客戶來訪來電記錄表》，並迅速跟進處理。報事完成後，邀請客戶參與回訪，確認處理結果並進行評價。透過嚴格落實「報事日清月結」制度，結合回訪數據與定期復盤會議，集團全力確保業主需求閉環解決，持續輸出優質服務體驗。

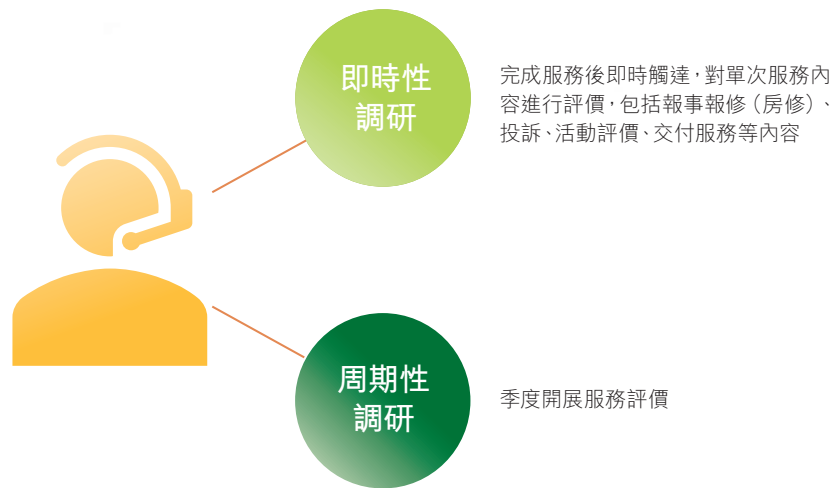
◆ 投訴處理機制：分級分類，閉環管控

集團建立完善的投訴處理機制，實現從投訴發起到工單完成的全程閉環管理：

- 多渠道發起：業主可通過線下服務台、專屬客服管家、24小時全國服務熱線、微信公眾號及「希望雲社區」等多種渠道提交投訴。相關部門將投訴信息錄入《新希望服務投訴處理表》，並按標準程序派發工單。
- 精準分派：項目核實投訴原因後進行分類，涵蓋員工投訴、房修類投訴、專業類投訴及其他個別投訴，依據細類精準分派至相應部門跟進處理。
- 跟進督辦：被分派人員負責跟進及督辦處理進度；遇工單責任人離職或轉崗等特殊情況，系統內及時將未完成投訴轉交移交人，確保責任不落空、處理不中斷。
- 閉環完成：投訴事宜處理完畢後，邀請客戶配合完成結束工單操作，確保問題真實解決、客戶確認滿意。

◆ 數字化滿意度體系：全週期感知客戶心聲

為精準把握客戶滿意度動態，集團構建起由即時性調研與周期性調研組成的滿意度監測體系，透過線上問卷與400坐席電話，全面覆蓋客戶全生命周期的服務觸點與體驗場景。通過系統化數據採集與分析，集團持續追蹤服務表現、識別改進機會，為服務品質的優化提升提供決策依據，推動客戶體驗從「滿意」向「讚賞」持續邁進。



截至2025年12月31日，本集團年度內客服累計服務客戶數達30萬人，好評度為93%，投訴處理完成率達92%，充分彰顯集團在客戶響應效率與服務品質管控方面的階段性成效。

暖心關懷：以溫情守護幸福日常

集團堅持將人文關懷融入業主生活全周期，透過細緻服務與真誠陪伴，建立穩固的情感連結與信任基礎。從「安居」到「優居」，集團在客戶入住當日提供入門協助並贈送賀禮，以儀式感承載對美好生活的期許；同時深入洞察業主年齡結構與多元需求，精心策劃節慶主題活動及鄰里互動場景，搭建有溫度的溝通橋樑。透過常態化社區文化建設，持續提升歸屬感與凝聚力，攜手業主共同構建和諧共融、可持續發展的美好家園。



入住歡迎禮

案例：

以多元活動構築鄰里情感紐帶

民族風情聚人心：2025年7月，昆明觀瀾匯、希望匯、白麓城、錦麟峯蒼等項目結合屬地民族特色，舉辦火把節主題活動。數千名業主歡聚一堂，在篝火映照與民族歌舞中感受夏日熱情，傳遞社區溫暖，以文化認同增強社區凝聚力。



民族風情活動

百家宴裡話溫情：2025年9月，寧波樂築良品園舉辦第六屆鄰里百家宴，300餘名業主攜地道菜餚齊聚一堂，在美食品鑑、文娛表演與鄰里分享中拉近彼此距離，讓「遠親不如近鄰」的傳統溫情在社區延續。



寧波樂築良品園舉辦第六屆鄰里百家宴

雙節同慶共歡騰：2025年9月，上海市靜安區蘇河灣項目藉國慶中秋雙節之機，精心策劃遊園會、文藝表演及幸運抽獎等系列主題活動，營造溫馨濃厚的節日氛圍。透過沉浸式的互動體驗與鄰里共聚的美好場景，讓業主在歡聲笑語中感受社區生活的活力與溫度，進一步增進鄰里情感連結，生動詮釋「每天，讓幸福發生」的企業使命。



上海蘇河灣項目「中秋遇國慶」活動

案例：

六年暗漏終得靜，一路奔走皆為光 — 康郡小區漏水專項治理

2025年盛夏，新希望服務正式進駐成都康郡小區。作為一個建成逾二十年的老舊社區，該項目長期面臨「問題多、基礎弱、遺留久」的治理困境。原物業撤場後，現場僅遺留一片「三無」局面 — 無管網圖紙、無歷史維修記錄、無基礎數據台賬，使得接管之初便面臨極為嚴峻的基礎設施排查與運營重建挑戰。

✓ 進場即迎考：深埋地下的「隱形黑洞」

小區自來水管網已持續暗漏長達六年，日均漏損水量高達300至400噸，累計欠繳水費逾八十萬元。因頻繁停水、水壓不穩，業主投訴量長期居高不下，社區用水已陷入「惡性循環」。

✓ 攻堅三部曲：從「無圖可依」到「精準畫像」

面對錯綜複雜的地下管網，團隊採取分階段、系統化的探測策略：

階段	行動要點	關鍵突破
摸骨 — 繪製管網 「活地圖」	從小區總閥開始，整合散落於記憶、井蓋及舊修補痕跡中的蛛絲馬跡，重新勾勒管網脈絡。結合南北區漏損差異，逐圈鎖定12個可疑區段，讓原本模糊的地下管網逐漸清晰。	「沒有圖紙，便靠雙腳丈量一張活地圖」
辨位 — 鎖定漏點 「大方向」	採用環網探測儀、聽漏儀等專業設備，輔以關閥實驗法反覆驗證。在排除住宅區與商業區干擾後，最終鎖定漏點藏於更深處的環網區域。	「歷史遺留難題，唯有在反覆中尋找答案」
探微 — 在「歷史」中掘 細節	團隊蹲守泵房監測壓差變化，走訪老業主回溯當年施工走向，透過記錄、推演與精準比對，最終將視線聚焦於泵房穿牆套管至南區大門間的一段室外環網。	以「笨功夫」換取「精準度」

✓ **成效與價值：從「隱患清零」到「信任重建」**

歷時三個多月艱難攻堅，困擾小區長達六年的暗漏問題徹底終結，取得顯著成效：

- 經濟效益：年度水費支出預計減少約40萬元
- 運營效能：用水投訴率下降逾90%，用水穩定性全面提升
- 社區認可：項目試用期考評獲95分高分，業主委員會致贈錦旗，承載業主對新希望服務專業能力與責任擔當的深厚信賴



康郡小區漏水專項治理

精準服務：以設計觸點創造驚喜體驗

我們深知，優質服務源於對每個服務觸點的精心打磨與對客戶需求的深度洞察。為此，集團構建覆蓋日常互動與關鍵場景的客戶感知服務體系，推動服務由「無形」轉為「有型」，由「標準化」升級為「有溫度」，持續為客戶創造安心、貼心的高品質服務體驗。

♥ **有設計的拜訪：讓每一次相遇都有意義**

依託客戶畫像與歷史互動數據，由系統自動分級生成管家月度拜訪任務，實現拜訪工作精準化與差異化配置。從任務下發、客戶拜訪、問題跟進反饋，至客戶最終評價，形成完整服務閉環。

♥ **有計劃的巡查：讓每一處空間都有人守護**

結合房屋狀態與客戶委託事項，系統自動生成月度空置房巡查任務，從任務下發、現場巡查、問題處置，到未盡事宜提報工單並跟進反饋，最終至客戶評價，實現全流程閉環管理，確保業主託付的每一處空間均得到悉心守護。

♥ 關鍵時刻的驚喜：讓服務在需要時恰好出現

我們秉持「發現關鍵時刻+匹配適當 MOT+主動提供服務」的服務邏輯，於「希望雲社區」小程序的「服務實箱」專欄中，搭建多項智慧化生活服務工具，涵蓋天氣預報、生日祝福、結婚祝福、喬遷祝福、升學祝福等功能，以數據驅動與情感關懷相結合，將客戶體驗由「滿意」提升至「驚喜」，從被動響應走向主動預見，從標準服務升級至個性觸達，實現「好服務，看得見」品牌承諾在數字時代的溫暖延續。

數智賦能，質繪美好

數智為擎

本集團積極推動人工智能技術與物業服務場景的深度融合，構建起涵蓋AI巡檢、AI智能體、AI輿情系統、AI工單調度及AI質檢的數智化管理體系，以技術創新持續夯實服務品質根基。

- **AI巡檢：智能監控，閉環管控**

集團本年度上線12個AI巡檢項目，對重點點位環境及安全問題進行即時監測，月度自動生成品質工單約6,000件，實現作業完成後智能銷項複核，關單率達100%。未來，集團將分批次推進AI巡檢全國覆蓋，逐步接入園區出入口、主動線、地庫、單元大堂等核心區域，構建全天候、立體化的智慧安防與環境監測網絡。

- **AI智能體：數據驅動，精準賦能**

AI智能體賦能一線員工快速識別業主標籤與關鍵資訊，為精準服務提供決策支撐。各類查詢與需求實現統一端口接入、快速關聯響應，顯著提升服務效率與需求匹配精度。

- **AI輿情系統：智能洞察，主動預防**

本集團依託企業微信與飛書生態，建構社區輿情智慧治理平台，運用自然語言處理技術即時感知業主訴求與情緒，建立「訴求捕捉 — 風險研判 — 響應處置 — 治理優化」全鏈路閉環，推動社區輿情治理從「被動應對」向「主動預防」升級，有效提升響應速度與風險防控能力，營造和諧安心的居住環境。

- **AI工單調度：智能派單，響應提速**

AI工單調度引入大模型技術，智能分析文字記錄，精準識別工單類型並自動匹配對應條線完成派單，有效減少管家人工流轉耗時，使其聚焦高價值服務互動，同時推動各業務條線快速響應處置，助力客戶滿意度持續提升。

- **AI質檢：全程監測，閉環管理**

AI質檢透過大模型訓練，對一線作業實施全流程品質監測，即時擷取作業數據、動態預警潛在問題，並納入考核閉環管理，以技術手段保障服務標準統一性與執行合規性，築牢服務品質底線。

未來，本集團將持續深化AI技術在物業服務場景的應用，以數智化驅動運營效率與服務品質的雙重躍升，為業主創造更智慧、更溫暖的美好生活體驗。



數字化應用串聯多個服務場景

智護萬家

新希望服務堅持以數智化賦能安全管理，以體系化建設築牢社區防線，切實將安全責任落實到每一個細節。公司積極構建並持續完善全閉環風險管控機制，全面推行標準化的風險排查、分級預警、精準整改及動態管控流程。通過實時更新安全風險事故事件台賬，及定期組織專項演練，確保風險防控工作常態長效。

環境、社會及管治報告

為進一步保障業主生命財產安全，集團導入實時監控分析系統(RMA)，對在管項目中的關鍵設備及設備房運行狀態進行24小時在線監測，藉由數字化手段提前識別異常風險。消防控制室內的主機等關鍵消防設備，每日自行檢測2次；消防泵房每日檢查1次，確認管道壓力是否正常、有無漏水現象；火災自動報警控制器每月巡查1次；噴淋泵與消火栓泵每月進行試驗巡查。透過定期檢查設施設備，做到防患於未然。

本年度內，集團各項目累計開展安全講座、消防培訓及應急演練合共 85 場，實現全國在管項目所在城市全覆蓋。



消防安全應急演練

案例：

強化社區安全，築牢居民生命安全防綫

新希望服務堅持細節化安全管理，落實常態化定點巡邏、消防設施全週期維保、高層建築安全專項管控、重點隱患區域專人巡檢、電動車集中停放與智能監管，並透過多渠道開展安全宣傳，從源頭防範風險，有效提升一綫項目的風險防控能力與應急實戰水平。南寧新希望服務積極參與消防技能比武，旗下金沙公館、金洲府項目分獲一等獎及三等獎。



消防技能比武

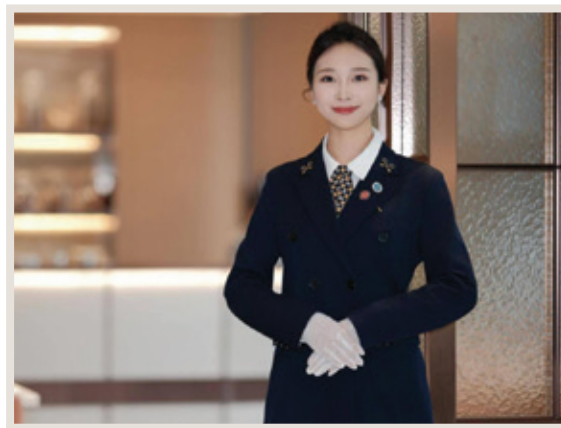
高端服務

隨著城市發展從「增量擴張」轉向「存量提質」，物業服務正從傳統配套角色躍升為城市治理與人居品質的核心力量，其作為支撐人民美好生活、助力城市治理現代化關鍵力量的價值日益凸顯。

產品類型	服務類型	服務模式	主要內容
			典型服務
傳世別墅大宅	俱樂部式物業服務	超國標物業服務標準、項目特色服務、會所場館自運營(俱樂部式運營)、私宅管家式服務(15戶/管家)	會所運營、圈層服務、高端沙龍、生活服務、高檔物業資產管理

產品類型	服務類型	服務模式	主要內容
			典型服務
都市大平層	城市花園大宅物業服務	國標五星級物業服務標準、項目特色服務項、雙管家小組服務、會所場基礎運營(外部合作)、入戶服務、定製服務、社文服務	會所運營、圈層服務、生活服務、高檔物業資產管理
高級公寓	酒店式物業服務	國標五星級物業服務標準、項目特色服務項、24H客服前台、禮賓門房服務、會所場館基礎運營、入戶服務、定製服務、社文服務	高端沙龍、生活服務、高檔物業資產管理

伴隨行業轉型升級，三重核心變化驅動高端物業服務高質量發展：從「以房為核心」轉向「以服務為核心」，引導行業聚焦服務品質升級；從傳統「管理者」向專業「高端服務」躍遷，強化精細化、定製化服務能力；業主從關注房產本身，轉向追求高品質、高體驗感的長期居住價值，使高端物業服務成為美好生活的核心支撐。新希望服務深刻洞察這一趨勢，構建D-LIFE高端服務體系，從資產守護、生活美學與個性化關懷三個維度持續深耕，以體系化標準重塑高端物業服務的內涵與價值。



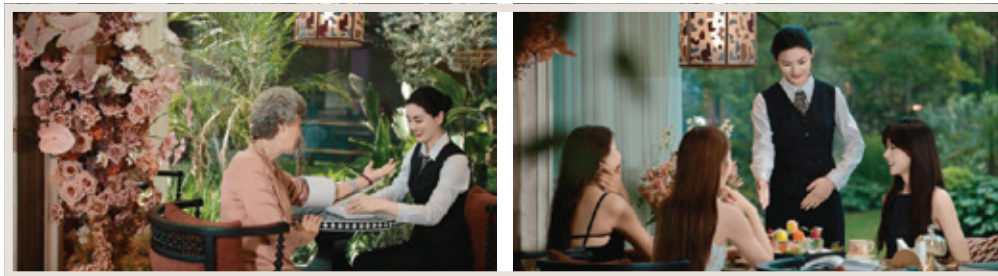
D-LIFE生活管家

D-LIFE 高端物業服務體系：以客製化營運回應美好生活期待

- **三重深耕：以「好服務」為價值原點，以細節構築品質根基**
 - ◇ **資產守護的責任感：**推出「資產凍齡計劃」，透過AI物聯監控、預防性維養與全生命週期管理，確保房屋及社區資產常新如初，以專業能力守護業主長期價值。
 - ◇ **生活舒心的細節感：**將社區美學營造納入服務設計，從燈光、香氛到花園四季呈現，均建立嚴格標準，讓業主歸家即能感知獨屬於社區的品質氛圍。
 - ◇ **貼心服務的定製感：**堅持「一戶一策」服務理念，從私廚上門、寵物照護到家庭聚會佈置，力求在業主開口之際，便能享受到被悉心照料的溫暖體驗。
- **三大優勢：構建高端服務的差異化壁壘**
 - ◇ **體系化標準：**以國際酒店與豪宅物業為參照，建立覆蓋空間、流程、細節的全套操作手冊與執行體系，確保服務穩定、可持續，而非依賴個人經驗。
 - ◇ **美學與場景營造：**將燈光、香氛、園林、藝術、活動等元素系統納入服務設計，營造「被設計的舒適」，讓業主在社區每一處都能感受專屬的格調感。
 - ◇ **個性化與圈層化結合：**在「一戶一策」定製服務基礎上，透過俱樂部、社交活動、專屬禮遇構建圈層文化，使社區成為具有文化認同感與社交價值的生活場域。

● 市場印證：以口碑與選擇兌現品牌價值

D-LIFE服務理念於實際運營中持續獲得驗證，D-LIFE的高端服務能力持續贏得市場青睞。以成都D10天府項目為例，暴雨期間物業管家第一時間啟動應急預案，在做好園區防護工作的同時，主動駕車前往地鐵口接送業主返家，獲得業主高度認可與讚譽。業主亦樂於將此類定製化服務體驗分享予親友，服務滿意度正逐步轉化為真摯的情感認同與良性口碑傳播。



D-LIFE 高端服務實拍圖

新希望服務將堅持以體系化專業標準、美學營造的高級感與個性化歸屬感為核心優勢，持續深化D-LIFE高端服務體系的實踐與迭代，以精細化營運回應人民對美好生活的更高期待，為城市高品質發展貢獻「新希望」力量。

團餐服務

集團旗下新食主義團餐品牌，秉持「健康、綠色、包容」的理念，以「安心、普惠」為核心價值。憑藉嚴格的品質管控與誠信經營，新食主義榮膺AAA級企業信用等級、AAA級企業資信等級、AAA級質量服務誠信企業、AAA級誠信經營示範企業，及「四川省團餐TOP30企業」榮譽稱號。



新食主義五大資質認證



嚴把源頭關，落實食材入庫自查

專職食品安全員每日對入庫蔬菜的農藥殘留、肉類的獸藥殘留進行隨機抽檢；同時，定期開展餐具專項檢測，重點監控表面潔淨度及洗滌劑殘留等指標。



強化過程監管，確保成品品質穩定

公司常態化開展成品外部抽檢工作，委託專業機構對留樣樣品進行量化指標檢測，年度整體合格率持續保持100%。



完善溯源機制，實現應急處置閉環

針對食物中毒等潛在突發事件，公司已制定詳盡的《食物中毒應急預案》。本年度內，各業務戰區已全面開展實操演練，模擬真實場景，檢驗應急響應速度與處置流程的有效性。



深化數智轉型，運行食安日常管理系統

公司自主研發並全面運行「食安日常管理系統」，以任務化、標準化、可視化模式提升管理效率。

本年度內，全項目累計發起品質作業工單32,427條，完成31,454條。



探索智慧監管，上線食安在線稽核系統

公司於本年度內上線「食安在線稽核系統」，嵌入PDCA閉環理念，實現飛行檢查的智能化、可視化管控。系統涵蓋計劃配置(Plan)、在線執行(Do)、可視監管(Check)、問題閉環(Act)四大功能。本年度內，該系統整改完成率達98%，問題工單閉單率保持100%。

本年度內，集團已售出團餐產品總數中因安全與健康理由而須回收的產品數量為0。

以人為本，同創共成

新希望服務始終秉持以人為本的理念，將員工視為集團最寶貴的財富。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《中華人民共和國未成年人保護法》及《禁止使用童工規定》等相關法律法規，制定並實施《員工手冊》、《招聘管理規定》等內部制度，確保全流程用工合規。公司致力構建相互尊重、包容共融的工作氛圍，打造多元、平等的職場環境，為不同文化背景的員工提供施展才華的平台，激發員工創造力與潛能，助力員工實現自我價值，並與公司戰略目標同頻共進。

人才引入

為強化人才戰略與業務發展的協同效應，集團立足業務實際，透過多元管道主動拓展人才資源網絡，持續提升招聘效能與引才精準度，為公司穩健營運提供堅實的人才支撐。在組織活力建設方面，公司系統性深化校企合作，拓寬社會招聘渠道，積極吸納優秀年輕人才，為其成長賦能、為發展蓄力。

多渠道便捷投遞

設立的線上投遞入口，涵蓋官方招聘平台、主流招聘網站、內部推薦系統、校園招聘專區及社群媒體，支持候選人隨時隨地觸達機會，簡化申請步驟，提升投遞體驗。

結構化面試流程

配置標準化面試環節，通常包含簡歷初篩、專業面試、綜合評估及文化匹配度溝通等多輪次設計，清晰的流程指引、及時的進度反饋與專業的面試安排，確保溝通充分、評估全面。

入職前信息覆核

面試通過後，嚴格執行背景調查與資料核實程序，對候選人的學歷信息、工作經歷、資質證書等進行多維度審查，確保人才信息的真實性與一致性，從源頭保障用人質量與組織誠信。

完善的招聘流程

多元化的招聘渠道



校園招聘

- 公司持續完善「新農生」人才培養體系，為應屆畢業生搭建清晰的職業發展路徑與專項成長通道，明確「兩年主管、三年項目負責人」的培養目標，助力其快速成長為具備專業能力與管理潛力的骨幹力量。自2019年啟動校園招聘以來，公司已累計引進超過550名優秀應屆畢業生。通過構建系統化、梯隊化的人才培育機制，公司不僅為青年人才提供廣闊發展平台，更為自身長期可持續發展夯實堅實的人才基礎。



網絡招聘

- 公司充分利用主流網絡招聘平台及社群媒體的傳播優勢，透過持續優化的投放策略，顯著提升招聘資訊的觸達廣度與影響力。在此基礎上，我們引進先進的數據分析工具與智能匹配演算法，對平台人才資源進行深度挖掘，實現對優質候選人的精準識別與鎖定，有效促進招聘流程的科學化與智能化，確保人才引進工作在高效率的同時，實現品質的把控。



線下招聘

- 集團積極與各地政府部門、人力資源和社會保障局及街道辦事處開展合作，建立常態化合作機制，深度參與各類線下招聘會。針對一線崗位長期存在的人才供給挑戰，集團主動下沉服務觸角，深入鄉村、街道及人才市場開展面對面現場招聘活動。通過與求職者直接交流，更直觀地掌握其求職意向與能力特長，有效提升人崗匹配精準度與招聘成功率，切實緩解一線崗位人才短缺問題，同時為基層就業群體拓寬就業渠道。



內部推薦

- 集團將內部推薦作為人才引進的重要戰略渠道，充分發揮員工在人才發掘中的橋樑作用。透過建立健全的內推激勵機制，對成功推薦優秀人才的員工給予相應獎勵，有效激發全員參與引才的積極性。內部推薦不僅能藉助員工對企業文化的深刻理解，提升人崗匹配的精準度，更能高效吸納與組織價值觀契合的優質人才。這一機制持續強化人才供給鏈條，為企業穩健發展注入源源不斷的人才動力。

環境、社會及管治報告

集團積極構建並持續完善多元化引才與系統化育才機制，推動員工與企業同頻共振、共同成長，為可持續發展夯實堅實的人才根基。集團現已構建一套貫穿招聘全流程的制度化體系，該體系以《招聘管理制度》為一級綱領，並延伸出八大專項二級制度，全面覆蓋渠道管理、人才來源、編製管控與入職操作等關鍵環節，為公司人才戰略與業務發展提供系統性支撐。

- ✓ 渠道管理類：《網絡招聘渠道管理標準》、《獵頭管理標準》、《一線員工招聘渠道管理指南》
- ✓ 人才來源類：《內部推薦管理標準》、《校園招聘管理標準》
- ✓ 編製與准入類：《編製管理標準》、《員工重新入職管理辦法》
- ✓ 入職操作類：《新員工錄用操作指引》

為保障相關制度有效落地及人才評估專業性，公司同步建立「面試官認證體系」，實行持證上崗與定期複訓考核機制，所有面試官須具備專業面試能力，研習勞動法規等法律知識並通過考核認證方可上崗，且每年須參與兩次認證考核，持續強化專業素養，確保招聘評估合規、公正、高效。該體系從能力標準、流程規範、行為準則等層面對面試官開展系統培訓與資格認證，全方位推動招聘工作專業化與標準化運行，確保人才甄選標準統一、流程規範、結果有效，為公司持續引進高質量人才提供堅實保障。

截至報告期末，本集團共聘用3,737名員工，涵蓋物業、生活服務、商業運營、圍餐等多類業務崗位。我們的詳細員工分佈數據可參見本報告「附錄一：可持續發展資料摘要」一節。

多元、平等及包容

新希望服務致力於營造多元、平等及包容的職場環境，嚴格遵守營運所在地之相關法律法規，嚴禁針對員工宗教、性別、國籍、種族、婚姻狀況、殘障等背景，於就業、薪酬、晉升等環節實施差別對待，確保人才管理流程公開透明，保障全體員工享有平等發展機會。本集團嚴格遵循《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》及營運所在地相關勞動法律規章，對童工與未成年勞工採取零容忍政策。我們於所有營運環節建立嚴謹的年齡核查機制，杜絕任何形式的童工聘用。若發現誤聘或違反勞動年齡標準的情況，集團人力資源部門將立即啟動糾正程序，按法規要求護送相關人員返鄉，並即時向主管勞動行政部門報告及辦理登記，以確保當事人權益獲得充分保障。

集團恪守國際勞工標準與人權原則，堅決反對任何形式的強迫勞動行為，基於自願、平等與相互尊重的原則，與全體員工建立勞動契約關係，並透過《員工手冊》明確規範相關勞動權益，嚴禁以欺詐、脅迫、拘禁或任何非自願方式強迫勞動。

集團明確區分各工時制度的適用範疇，大部分員工採行標準工時制，工作時間為週一至週五，每週總工時不超過40小時，以確保員工獲得充分休息與家庭生活平衡。集團不鼓勵非必要加班，各級主管應合理調配工作負荷，引導員工有效規劃工作與生活，以保持良好的工作狀態和生活品質。

♥ 注重殘疾人士就業

集團嚴格遵守《中華人民共和國殘疾人保障法》等相關法律法規，堅持平等就業原則，積極履行社會責任，主動招聘一定比例的殘疾員工，為殘疾人士提供合適的工作崗位與平等的發展機會，以實際行動推動包容共融的就業環境建設。

♥ 關注退伍軍人就業

集團高度重視退伍軍人就業安置工作，持續拓寬退伍軍人就業渠道，為其提供契合特長的職業發展平台。2025年，集團累計招錄退伍軍人共300人次，較2024年提升20%，以穩步增長的引才力度，切實支持退伍軍人穩定就業與職業轉型。

♥ 關注女性就業

集團高度重視女性就業與職業發展，堅持性別平等原則，為女性員工搭建公平競爭、暢通發展的成長平台。2025年，集團新入職女性員工達1,361人；截至報告期內，集團經理級及以上管理崗位中女性佔比為32.7%。公司持續保障女性員工在招聘、薪酬、培訓、晉升等環節享有平等機會，助力女性員工實現個人價值與職業理想。

報告期限內，本集團並未發現僱傭童工或強制勞工的情況。

薪酬福利

本集團堅持構建系統完善、兼具市場競爭力的薪酬福利與績效管理體系，以績效為導向、以貢獻為依歸，建立靈活有效的激勵機制，讓表現優秀、價值突出的員工享有與其貢獻匹配的回報，充分激發組織活力與員工內生動力。集團制定並實施《員工手冊》《員工績效管理制度》及《薪酬福利管理辦法》等制度，建立起規範透明、兼具市場競爭力的薪酬福利與績效激勵體系，以價值貢獻為導向激勵優秀員工，充分激發員工積極性與創造力，實現員工與企業共同發展。



員工福利一覽

為增強員工歸屬感與幸福感，本年度內共開展節日活動、專項體驗活動、夏季送清涼／冬季送溫暖、生日及入職週年紀念等活動合共320餘次，覆蓋人數達10,500人及以上。



員工生日活動



夏日送清涼活動

人才關懷

本集團致力於構建平等、暢通、透明的溝通環境，積極聽取員工心聲，鼓勵員工建言獻策，與公司保持良性互動，共同推動企業持續發展。集團高度重視傾聽員工心聲，透過定期與不定期訪談、調研等形式，廣泛徵求員工對業務運營、人員管理等方面的意見與建議，營造開放包容、暢所欲言的溝通氛圍。本年度內，公司共開展1場高管質詢日、4場員工吐槽日及10餘次幹部走一線活動，高層管理人員與一線員工展開深度交流，合計覆蓋人數達2,000人及以上。

集團制定並實施「幸福星球計劃」，以「服務服務者」為出發點，搭建覆蓋「入職→轉正→調任→升職」的員工全週期關懷體系，涵蓋9大類45項關鍵動作，兼顧生日、入職週年、節假日等多場景即時關懷，充分重視員工在各關鍵階段的情感需求，讓員工在有溫度的組織中收穫幸福感與歸屬感。



幹部走一線活動



員工生日慶祝活動

為真實掌握員工工作體驗與意見反饋，並針對共性問題落實改善優化，自2019年起，公司每年持續開展員工滿意度調研。本年度的整體員工滿意度達88%。

人才發展

新希望服務堅信人才是企業永續經營的核心引擎，始終將人才選拔與培育視為戰略重點。我們將「攜手奔跑，共享企業價值」深植於核心價值觀，致力於構建共生共長的僱傭關係，讓員工在企業發展中實現個人價值。公司通過制定並實施《培訓管理制度》，搭建起涵蓋全職業週期的能力提升平台，鼓勵員工自主提升專業素養與管理能力。同時，在充分尊重員工個人意願的前提下，透過嚴謹的崗位適配性評估與規範化的任免流程，實現人崗高效匹配，促進人才合理流動與價值最大化。

新希望服務立足全局視野，持續深化培訓執行力度。我們積極挖掘與培育內外部講師資源，構建多元化的知識共享生態，為企業持續輸送關鍵崗位人才。目前，集團已形成覆蓋入職適應、專業深化及視野拓展的三大培訓體系——新員工入職培訓、內部專業培訓與外部標桿學習，全方位賦能員工成長，助力組織效能提升。

培訓類型	培訓類型簡介
 新員工入職培訓	透過系統性講解工作職責、作業流程及服務標準，確保新員工具備開展工作所需的基礎知識，協助新進人員快速融入組織、掌握崗位職能。
 內部培訓	三大類內部培訓： <ul style="list-style-type: none">➢ 公司制度及操作技能培訓：針對各項管理制度、操作技能及流程進行系統培訓。➢ 凝聚力與企業文化培訓：結合集團核心價值與員工發展需求，透過員工座談會、讀書會、專題分享會等多元形式，強化團隊認同感與組織向心力。➢ 管理經驗共享與個案分析：定期組織各事業單位進行標桿經驗交流與典型案例研討，促進跨部門學習與管理智慧沉澱，提升整體問題解決能力。
 外部培訓	公司派遣或同意員工參加外部培訓機構組織的培訓活動，以適應業務發展需要或提升員工專業能力，協助員工掌握產業前沿動態，強化關鍵人才的專業競爭力。

集團高度重視人才梯隊建設，於2025年度持續深化人才培育機制，採用「線上學堂」與「線下專項實操培訓」相結合的混合學習模式，常態化開展分層分類的員工賦能活動。培訓體系緊扣業務發展需求，課程內容全面覆蓋物業服務標準、安全作業規程、數位化工具應用及領導力提升等核心領域，確保員工專業素質與公司戰略推進協同發展。透過系統化的人才培養實踐，強化各職級員工的崗位勝任力，為集團的可持續發展構築了堅實的人才根基。

本年度內，集團於全國累計開展各類培訓共計6,169場次，受訓人員達94,923人次，累計11,366課時。

新服學堂

為系統性驅動人才發展與組織進化，新希望服務打造具有集團特色的一體化共享學習平台——「新服學堂」。「新服學堂」圍繞文化引領、戰略推進、專業賦能與人才供應四大核心維度，建構起貫穿員工職業全週期的知識生態系統，致力於實現「助力員工成長、助推業務增長、促成組織成功」的價值閉環。新服學堂秉持「因分享，得成長，以服務」的校訓，將內部經驗沉澱與外部前沿資源深度融合，透過數位化學習媒介與系統化課程體系，為員工提供持續進修的專業賦能場域，為集團戰略落地與文化傳承的重要載體。我們堅信，唯有在分享中激發創新、在服務中體現價值，方能實現個人與組織的共同成長，為企業永續發展注入不竭的人才動能。



新服學堂人才培養項目體系

新希望服務依託「新服學堂」平台，秉持「人才年輕化、幹部內生化」的發展策略，建構起分層分類、訓戰結合的人才培養機制。透過系統化推動員工專業能力提升與組織效能增長的雙向賦能，集團致力於打造具有內生動力與永續競爭力的人才生態體系，為企業長期發展注入穩定且高素質的人才動能。



2025屆管培生入職訓練營

發展通道

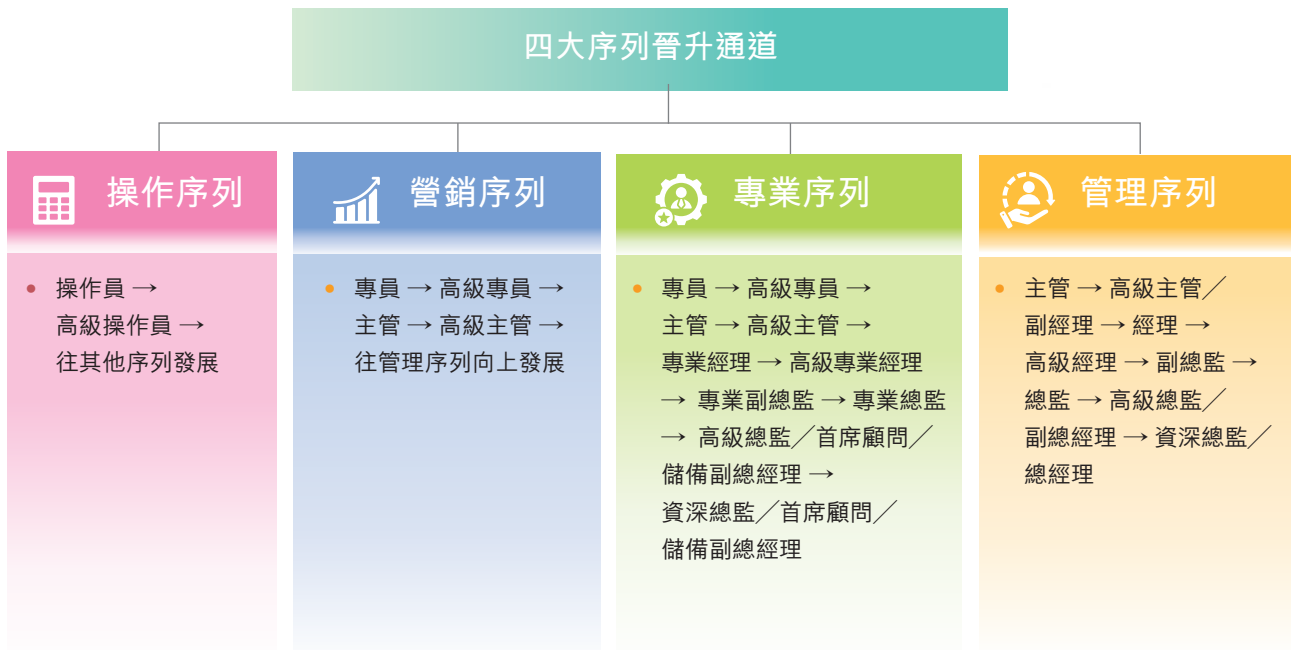
新希望服務致力於支持人才的全方位發展與成長，透過激發員工多維度潛能，全面提升個人能力與團隊效能，實現人才成長與公司發展的同頻共振。為回應員工多元化的職業發展需求，新希望服務建構「縱向晉升、橫向拓展」的雙維度職業發展體系，打造覆蓋全員、動態匹配的成長路徑，確保人才發展與組織戰略緊密銜接。員工通過考核或認證後，可填寫《試用期／加薪／崗位調整評估表》並提交申請，即時啟動職業發展相關線上流程，確保發展機會公平可及、流程簡便可行。

➤ 縱向發展：暢通四大序列晉升通道

集團設置管理序列、專業序列、營銷序列及操作序列四大職業發展通道，並依據員工的能力水準、專業素質、發展潛能與職業偏好，精準對接適宜序列。各序列均訂有明確的職級架構與晉升標準，為員工提供清晰可期的縱向成長階梯，實現個人價值與組織目標的同步提升。

➤ 橫向發展：建構跨序列流動機制

因應員工職涯規劃的多元性，集團除推動各序列內部的縱向晉升外，亦積極建構橫向發展路徑。透過內部人才流動平台與跨崗位賦能機制，賦予員工跨序列拓展的機會，促進複合型能力養成，實現人才資源的彈性配置與整體效能最大化。



員工四種發展通道

職業健康與安全

新希望服務秉持以人為本理念，致力於構建保障員工福祉的健康安全工作環境，透過系統化管理制度與預防性關懷機制，為集團可持續發展奠定堅實基礎。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國消防法》及《中華人民共和國職業病防治法》等相關法律法規，制定並實施《工傷應對措施》及《工作手冊》等內部制度，依法依規運作，切實保障員工健康與安全。集團已取得ISO 45001職業安全管理體系認證，標誌著集團在職業健康與安全風險管理方面，已建構符合國際標準的系統化架構，為企業可持續發展注入強勁動能。

本集團高度重視員工身心健康，建立常態化健康關懷機制，定期組織員工健康體檢及各類健康促進活動，引導員工關注自身健康狀況，提升整體健康素養。同時，我們積極推動安全文化建設，透過安全文明施工檢查、安全教育培訓及消防應急演練等多元舉措，全面強化風險防範意識，築牢企業安全防線。為進一步強化員工職業安全保障，集團除依法繳納社會保險外，亦針對工程、客服、紀檢等一線部門員工，以及實習生、退休返聘人員、市場拓展人員等群體統一購買團體意外保險，建構多層次、廣覆蓋的員工保障體系，保障對每一位勞動者的責任擔當與人文關懷。

環境、社會及管治報告

在工傷應對與員工關懷方面，集團建立完善的事務處理機制。一旦發生工傷事件，公司將迅速啟動調查程序，針對事故發生原因進行深入分析與責任確認，並據此制定並落實糾正與預防措施，杜絕類似事件再次發生。同時，公司指派專人慰問安撫受影響員工，全程協助跟進醫療救治、工傷鑑定、傷殘評定及後續賠付等事宜。經認定的工傷員工，將依法依規安排工傷假期；針對醫療期較長者，為持續掌握其康復狀況，公司建立定期回訪機制，要求員工按月提交指定醫療機構的診斷資料，確保關懷不中斷、保障不遺漏。

為全面保障員工職業健康與安全，集團從「強化勞動保護」與「提升安全意識」兩大核心維度切入，系統制定並落實以下措施，建構全方位、多層次的員工健康安全防護體系：

措施維度	具體內容
勞動防護保障	嚴格依照國家勞動防護用品配備標準，為員工發放符合崗位需求的勞動保護用品，確保其在生產與作業過程中的安全、衛生與健康，從源頭降低職業危害風險。
安全隱患排查	組織開展常態化、多形式的安全檢查工作，全面排查各類安全隱患，精準識別安全管理薄弱環節，並督促相關責任部門限期落實整改措施，實現隱患閉環管理，有效防範事故發生。
應急能力建設	制定完善的突發事件應急預案，涵蓋地震、山洪、火災、泥石流、滑坡及突發疾病等多種潛在風險情境，並定期組織應急演練，幫助員工掌握避險自救與互救技能，全面提升應對突發事件的心理素質與實戰能力。
季節性健康關懷	針對夏季高溫作業環境，建立防暑降溫保障機制，定期為員工發放「送清涼」禮包、解暑飲品、消暑用品。

始終秉持「安全第一、預防為主」的原則，積極建構系統化職業安全管理體系，全面提升安全風險防範能力。2025年度，集團持續深化職業安全培訓體系，全面強化員工安全意識與應急處置能力，全年共組織開展職業安全培訓373場，累計參訓達17,384人次，培訓內容涵蓋安全作業規範、風險識別防範及應急演練等核心領域，有效提升全員安全素養，為集團安全生產與穩健營運奠定堅實基礎。



職業安全培訓

集團過去三年(含本年度)並未發生任何工傷死亡事故，安全管理成效顯著。本年度，集團因工受傷事件共計損失393個工作天。未來，我們將持續深化職業安全教育與培訓體系，全面落實職業安全責任制，強化風險分級管控與隱患排查治理雙重預防機制，力求從源頭杜絕安全事故發生，切實保障每一位員工的生命安全與身體健康。

守護綠色，點亮未來

綠色是新希望服務的主題色，是我們服務形象的核心印記，讓企業理念在社區中清晰可感；是我們塑造差異化競爭優勢的戰略底色，驅動服務創新與價值升級；更是我們構築可持續未來的根基，引領企業在穩健中邁向長遠。集團積極響應國家綠色發展號召，持續探索低碳運營路徑，堅持人與自然和諧共生的理念。我們嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及《節約用水條例》等相關法律法規，將完善的環境管理視為企業社會責任的關鍵環節。

作為物業管理服務企業，本集團營運活動對環境及天然資源未造成重大負面影響，但我們仍持續精進，致力於建構資源節約、環境友好的服務體系。為構建人與自然和諧共生的可持續未來，集團聚焦營運環節環境足跡，透過設施設備優化、智慧化管控及員工行為引導強化能源資源管理，落實源頭減量、分類回收與合規處置機制推動廢棄物減排，並推廣可降解材質循環利用、逐步減少一次性用品，以系統性舉措全面深化節能減排實踐。同時，集團充分發揮貼近社區、服務大眾的優勢，於全國範圍內持續開展綠色宣傳活動，積極傳遞生態環保理念。我們透過社區宣導、員工培訓及公眾參與等形式，推廣植樹護綠、資源回收、垃圾分類等環保行動，將綠色生活方式融入日常場景，攜手業主、合作夥伴及社會公眾，共同構建綠色生態美好家園。

本年度，集團按每平方米計算的總能源耗用密度、空氣污染物排放密度及溫室氣體排放密度較上年度均有所下降，顯示各項節能減排措施已初見成效。然而，集團按每位員工計算的能源耗用密度、空氣污染物排放密度及溫室氣體排放密度則較上年度上升，主要因為期內員工人數減少。本集團於報告期內並未發生違反環境保護相關法律法規的行為。未來，新希望服務將持續深化環境管理實踐，以更系統化、透明化的環境績效回應各方期待，為推動社會綠色可持續發展貢獻企業力量。

節能減排

減少排放物

物業管理營運過程中的電力消耗，構成本集團溫室氣體排放的主要來源。為持續提升資源與能源利用效率，推動營運環節綠色轉型，本集團旗下商業物業將依託精細化管理與技術創新，在日常運營中系統性深化以下舉措：

措施類別	具體內容
建築維護與溫控管理	<ul style="list-style-type: none">門窗密封保溫：於門窗處安裝密封膠條，防止調溫空氣外泄，減少室內溫度調節能耗，降低空調系統因溫度散失而產生的額外負荷。辦公區域溫控：設定空調啟用標準 — 夏季室外溫度達30°C方可開啟製冷，製冷溫度設置不低於25°C；冬季室外氣溫低於15°C方可開啟取暖，取暖溫度不高於20°C。空調運行期間應關閉門窗，確保節能效果最大化。
辦公設備節能	<ul style="list-style-type: none">電腦用電管理：倡導電腦設置5分鐘屏保程式；短暫離開座位時關閉顯示器，長時間外出或下班後則關閉主機及周邊設備，減少待機功耗。

措施類別	具體內容
照明系統優化	<ul style="list-style-type: none"> 燈具清潔維護：定期清潔燈具，確保無灰塵遮擋，最大限度提升發光效率，實現電能向光能的高效轉化。 動態傳感照明：於樓梯間、儲物間等低頻使用區域安裝動態傳感器，實現「人來燈亮、人走燈滅」，杜絕長明燈現象。 高效節能燈具應用：廣泛採用T5螢光燈、LED燈等高效燈具，並於地下車庫等區域配置感應節能燈具，依環境光線及人員活動智能調節亮度。 分區照明管控：工作時間段內實施分區照明，非工作時間段關閉辦公區域照明；延時辦公時僅開啟工作區必要照明，嚴格落實「人走燈滅」。
節能文化倡導	<ul style="list-style-type: none"> 節能減排宣傳：透過發佈節能管理辦法通知、公共區域張貼宣傳海報等形式，普及節能知識，強化全員節能意識，引導員工養成良好用能習慣。
設備升級與能效提升	<ul style="list-style-type: none"> 節能增效改造：在全公司範圍內持續推行節能改造，包括使用LED照明、優化HVAC（暖通空調）系統、優先採購高效設備、導入智能化能源管理系統等，從硬件層面切實提高能源使用效率，降低單位面積能耗強度。

本集團根據企業實際經營狀況，已將目標定為：維持截至2026年12月31日止年度，電力消耗總量密度不超過2025年的電力消耗總量密度；範圍一及範圍二的溫室氣體排放總量密度不超過2025年的溫室氣體排放總量密度。同時，集團積極響應國家「3060雙碳目標」號召，期望於2030年實現碳達峰，2060年實現碳中和。

減少廢棄物

本集團於物業管理服務過程中產生的廢棄物，主要涵蓋辦公及生活垃圾、建築垃圾、餐廚垃圾及有害廢棄物四大類別。我們依據廢棄物性質建立分級分類管理機制，確保各類廢棄物得到合規、安全、妥善的處置：

廢棄物類別	處置方式
有害廢棄物	明確有害廢棄物的分類與標識，對集團營運產生的廢碳粉盒、廢電池等，嚴格依照國家危險廢棄物分類標準進行規範標識與管理，建立專人負責機制，定期清理與暫存，並最終委託具備專業資質的承包商進行統一回收與無害化處理，杜絕二次污染風險。
無害廢棄物	主要包括一般辦公室垃圾及生活垃圾，由具備專業資格的第三方廢棄物處理承辦商負責清運及處置。
建築垃圾	針對部分在管項目中業主遺留的建築垃圾，集團嚴格依照當地城市管理規定進行妥善清運與處理，維護園區環境整潔，為業主營造舒適宜居的生活空間。
餐廚垃圾	依託「新食主義」餐飲項目，推動廚餘垃圾源頭減量與分類回收，落實合規處置流程。

集團積極推動綠色辦公與低碳運營，為降低廢棄物產生量，全面提升廢棄物管理水平、推動資源循環利用，新希望服務於辦公區及在各在管項目持續開展常態化垃圾分類行動，依據廢棄物性質建立分級分類管理機制，並從三大場景切入，系統性推動源頭減量、分類回收與資源循環利用，確保各類廢棄物得到合規、安全、妥善處置，具體舉措包括：

場景	措施類別	具體內容
<p>園區場景</p> <p>常態化垃圾分類與環保倡導</p>	宣傳引導	於園區顯著位置張貼橫幅、海報及告示，向業主普及生活垃圾分類知識；同時透過社區公告、線上推送、線下活動等形式持續開展知識普及，提升業主與員工環保意識，營造全民參與的綠色氛圍。
	設施升級	設立垃圾分類站，引入配備洗手池的垃圾分類亭，於總坪區域設置四分類垃圾投放點，便利業主及員工準確投放，提升分類體驗與準確率。
	隊伍建設	配置專人指導業主正確分類投放，並組建垃圾分類義務勸導隊，定期於垃圾投放高峰時段進行現場引導與宣教，強化分類行為養成。
	專項處置	於園區內規劃大件垃圾、裝修垃圾及建築垃圾專項處置區，確保各類廢棄物得到合規暫存與清運，避免混雜投放與二次污染。
	分類運輸	嚴格按照標準流程，對分類後的垃圾資源實施分類運輸與處置，確保垃圾分類成果落實到終端處理環節，實現全鏈條閉環管理。
	日常監督	定期巡查垃圾收集點的衛生狀況與分類情況，發現問題即時整改，建立長效管理機制，確保分類成果持續鞏固。

場景	措施類別	具體內容
<p>辦公場景</p> <p>綠色運營與員工行為引導</p>	無紙化辦公	推廣使用OA、飛書等線上系統進行文件傳輸與審批，減少紙張消耗；倡導雙面列印與複印，降低非必要列印行為。
	設備配置優化	按樓層設置打印機(1台/層)，提升設備共享率，減少能源浪費與設備閒置。
	綠色採購標準	將環保性能納入設備採購評估體系，優先選購低廢、節能、易回收的辦公設備，推動供應鏈綠色轉型。
	可重複利用耗材推廣	優先選用可替換墨盒的打印設備，減少一次性碳粉盒使用；鼓勵員工重複利用辦公用品，降低耗材消耗頻次。
	有害廢棄物管理	明確有害廢棄物分類與標識，對廢碳粉盒、廢電池等嚴格按照國家危險廢棄物分類標準進行標識與暫存，並由專人負責定期清理，確保合規處置。
	辦公耗材回收機制	於辦公區域設立「辦公用品共享小站」，作為廢棄耗材統一回收與辦公用品循環利用的實體平台。員工可將廢棄碳粉盒、墨盒、電子廢品等送至小站登記回收，依「以舊換新」制度領取相應辦公用品；小站同時接收功能完好的閒置文具及設備，經整理消毒後開放循環取用，確保廢棄物進入合規回收渠道，提升資源循環利用率。
	廢紙回收利用	除涉及機密信息的紙張外，所有廢紙均統一交付廢紙回收公司進行資源化再利用。
	一次性用品替代	將一次性水杯、一次性筷子等用品更換為陶瓷水杯及其他可循環使用物品，從源頭減少一次性廢棄物產生。
	環保意識提升	於辦公區域張貼宣傳海報，持續強化員工環保責任意識，將綠色理念內化為日常工作習慣。

場景	措施類別	具體內容
餐飲場景 源頭減量與可循環材質推廣	可循環餐具推廣	積極選用可降解密胺餐盤及餐具，經嚴格清洗消毒後重複使用，逐步減少一次性餐具消耗。
	措施類別：「踐行「光盤行動」」	具體內容：「組織開展「拒絕剩餐，光盤有我」專項環保活動。透過宣傳引導、份量優化及獎勵機制，鼓勵用餐者按需取餐、減少浪費。」
	餐廚垃圾分類	落實廚餘垃圾分類收集與合規處置流程，配合第三方專業機構實現資源化利用。

本年度，集團按每平方米計算的有害廢棄物及無害廢棄物產生密度較上一年度均有所下降，反映各項減廢措施初見成效。然而，集團按每位員工計算的有害廢棄物及無害廢棄物產生密度較上一年度上升，主要因為期內員工人數減少。本集團將下一年度的廢棄物管理目標定為：截至2026年12月31日止年度，有害廢棄物及無害廢棄物排放總量密度不高於2025年度的有害廢棄物及無害廢棄物排放總量密度。

未來，集團將持續全面落實物資節約與垃圾分類的各項措施，透過設施升級、行為引導、培訓宣貫及監督考核等多維度舉措，持續鞏固減廢成果，推動廢棄物管理績效穩步提升，為構建資源節約型、環境友好型園區貢獻力量。

節約水資源

本集團日常營運所需水資源主要來自政府供水，應用於日常服務、物業管理、辦公及園區綠化等場景。目前集團在水源供應方面未遇任何困難。本集團持續致力提升水資源利用效率，在確保服務品質與正常營運的前提下，最大限度降低用水消耗，並持續推行以下舉措：

舉措類別	具體措施
設備升級	<ul style="list-style-type: none">全面更換節水型直飲水機，減少瓶裝水採購加裝節水水龍頭，從源頭控制用水量
設施優化	<ul style="list-style-type: none">優化茶水間水龍頭配置，集中設置於洗手間，減少非必要用水點
標識引導	<ul style="list-style-type: none">於洗手池加裝節約用水標識標牌，即時提醒員工珍惜水資源
文化倡導	<ul style="list-style-type: none">發佈節水措施通知，明確節水要求與操作規範於顯著位置張貼節水宣傳海報，持續強化員工節水意識，營造全員參與的節水文化

本年度，集團按每平方米計算的總耗水密度較上一年度有所下降，節水措施初見成效。然而，集團按每位員工計算的總耗水密度較上一年度有所上升，主要因為期內員工人數減少。本集團將下一年度的總用水量密度目標定為：截至2026年12月31日止年度的總用水量密度不超過2025年的總用水量密度。為確保目標達成，集團將持續深化水資源管理工作，全面落實設備升級、設施優化、標識引導與文化倡導四大類節水舉措。

未來，我們將透過定期監測用水數據、加強員工意識宣導、探索更多節水技術應用等多種路徑，持續提升水資源利用效率，推動節水工作從「措施落實」走向「常態管理」，為構建資源節約型園區貢獻力量。

減少包裝物

我們深知一次性包裝對環境造成的影響，積極響應綠色生活理念，將環境責任融入服務細節，以實際行動推動源頭減量與資源節約。本集團旗下「新食主義」團餐業務的外送包裝消耗，主要涉及塑料餐盒、紙張及紙箱等物料。為有效降低包裝物的使用量，我們於日常運營中持續倡導「堂食優先」原則，鼓勵客戶於條件允許時選擇食堂用餐，減少外送訂單的包裝物耗用；同時逐步優化包裝選材，優先選用可降解、易回收的環保材質，並推動供應商共同落實綠色包裝標準。



新食主義餐盒

本年度包裝材料耗用密度較上一年度有所下降，本集團將下一年度的包裝材料耗用密度目標定為：截至2026年12月31日止年度的包裝材料耗用密度不超過2025年的包裝材料耗用密度。

應對氣候變化

本集團高度重視氣候變化對業務生態的潛在影響，積極響應國家「雙碳」政策，順應全社會綠色低碳轉型趨勢。我們嚴格依照香港聯交所《ESG報告守則》D部分「氣候相關披露」要求，並參考國際可持續準則理事會(ISSB)發佈的《國際財務報告可持續披露準則第2號 — 氣候相關披露》，圍繞治理、戰略、風險管理、指標與目標四大核心維度，系統性構建氣候風險管理機制。同時，我們持續探索綠色低碳運營模式，逐步完善極端天氣應急響應機制，降低氣候變化相關風險的潛在負面影響，並根據行業發展趨勢適時調整服務內容及運營模式，以把握氣候變化所帶來的綠色發展機遇，實現更具韌性的可持續未來。

管治

董事會作為最高決策機構，對氣候變化相關事宜承擔整體責任。為確保ESG管理工作的有效實施，董事會授權ESG工作小組，全面負責各項ESG戰略的落地執行與過程監督，重點事項包括但不限於：氣候相關風險的識別、評估及管理體系構建，持續監督、審閱氣候相關目標的制定與完成進度等核心內容。本公司每年至少向董事會安排一次包括氣候變化在內的ESG相關主題報告與培訓，協助其獲得ESG與氣候變化相關的專業理解與勝任能力。ESG工作小組透過建立至少每年一次的定期報告機制，向董事會提供涵蓋氣候變化議題在內的專業建議、決策支持及日常工作進展報告。ESG工作小組由集團CEO及公司現行各部門領導組成，內部定期開展應對氣候變化專題研討與風險評估工作，深入探討氣候變化相關的戰略議題、政策趨勢及行業最佳實踐，透過量化分析與情境模擬等方法，全面評估氣候相關風險與機遇，並就評估結果定期與企業管治委員會溝通及報告。在日常經營過程中，ESG工作小組已建立氣候風險評估體系，推進氣候相關風險的日常監測與評估工作，確保各項氣候行動計畫的落地實施且表現合規。

為持續強化董事會及管理階層對於氣候議題的治理與決策能力，於報告期內，本集團已邀請第三方專業機構，面向董事會及高級管理層開展氣候相關主題訓練或專題分享，協助決策階層即時掌握前沿指引、深化專業認知，提升其於策略規劃與風險管理中的氣候相關專業能力。目前，本集團尚未將氣候相關考慮正式納入高級管理層薪酬政策。未來，我們將持續強化氣候治理能力，確保集團在低碳轉型進程中保持戰略定力、提升營運韌性，並為利益相關方創造長期可持續價值。

有關公司的氣候管治架構的詳細職責，請參閱「可持續發展架構」章節。

策略

本集團持續監測外部環境變化，定期審視業務營運狀況，動態更新氣候戰略。目前已從短期(3年以內)、中期(3至5年)及長期(5年以上)三個時間維度，深入評估氣候相關風險與機遇對公司財務的直接或間接影響。針對上述風險與機遇，本集團已制定相對應的應對措施，以防範風險發生、減緩不利影響、積極把握綠色轉型契機，助力構建更具氣候韌性的社區與社會。

風險類別	對業務模式及價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	應對措施
實體風險				
急性風險：極端天氣事故(如颱風、暴雨、暴雪、洪水、地震、泥石流等)	— 影響辦公室的日常運營，辦公環境舒適度下降	• 固定資產減值	短期、中期	— 監測天氣預報，提前做好安全措施
	— 影響員工通勤，員工健康風險上升	• 保養、修復或更換受損或毀壞的設施將產生巨額費用		— 惡劣天氣允許員工遠程居家辦公
	— 資料丟失或損壞	• 運營成本增加		— 定期為員工組織防汛、防颱風等應急演練，提升其對突發災難的應變能力
	— 業務暫時或長期中斷	• 營業收入下降		— 定期檢查設備及設施，對關鍵設施進行防護升級
				— 對項目所轄區域的排水系統進行全面排查，確保管網暢通、設施完好，嚴防汛期內湧風險
				— 為員工和業主組織災難逃生演練

風險類別	對業務模式及價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	應對措施
慢性風險：全球氣溫上升，海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> — 員工健康風險上升 — 辦公環境舒適度下降 — 辦公室及其他營業場所對製冷設備及水資源需求增加 	<ul style="list-style-type: none"> • 運營成本增加 • 營業收入下降 	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> — 加強空調系統維護與巡檢，確保製冷效果 — 為員工發佈高溫天氣提醒，提供防暑用品，並彈性調整外勤工作安排 — 減小戶外工作時間 — 綜合考慮辦公場所所在沿海地區的選址，合理預測潛在風險 — 使用可再生能源的方案
轉型風險				
政策和法規風險	氣候變化相關法律法規與政策日趨嚴格，國內外監管機構及評級指數對企業環境相關信息披露要求日益提升。若集團未能及時建置完備的信息披露與相關資料統計、管理體系，將可能面臨合規披露風險，並削弱投資者與各利益相關方對集團的信任，對企業聲譽及長期價值造成實質性不利影響	<ul style="list-style-type: none"> • 合規成本增加 	短期、中期	<ul style="list-style-type: none"> — 持續關注相關環境法規更新，持續追蹤和解读氣候相關披露準則動態，確保本集團的業務活動符合要求 — 定期檢討現有的物業管理策略 — 持續完善資料管理系統 — 不時評估本集團應對氣候變化行動的有效性，增強氣候相關風險識別和應對能力，穩步提升氣候相關披露表現，避免因反應遲緩而導致的聲譽風險
技術風險	— 在全球氣候變化適應與減緩的大背景下，綠色低碳技術轉型已成為主流趨勢，本集團亦面臨推動低碳技術轉型、購置環保節能設備等相關壓力	<ul style="list-style-type: none"> • 運營成本增加 	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> — 積極佈局綠色能源產電 — 擴大低碳技術的應用

風險類別	對業務模式及價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	應對措施
市場風險	— 因應市場對綠色商品愈加重視，投資人或客戶開始要求低碳商品，企業若無法提供相關商品，便會失去競爭力，從而影響盈利及市佔率	<ul style="list-style-type: none"> • 運營成本增加 • 營業收入下降 	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> — 建立高效溝通回饋機制，瞭解客戶業務要求，及時掌握市場趨勢，考慮客戶偏好，及時調整相關策略，以應對市場低碳需求，向可持續產品與服務機制轉型
	— 氣候變化可能導致能源價格波動，全球能源轉型導致企業將面臨電力結構的變化，如果企業無法轉向低碳能源使用組合，可能會受到國際能源價格波動影響，造成運營成本上升	<ul style="list-style-type: none"> • 採購成本增加 		<ul style="list-style-type: none"> — 積極開展環保宣傳工作，提升企業整體環保形象 — 積極尋求替代能源，採取多種低碳能源使用組合，合理降低運營成本
	— 隨著綠色可持續政策的普及，減排關注點將拓展至價值鏈減排，使綠色供應鏈需求提升			
名譽風險	— 中國雙碳目標提出後，利益相關方對企業綠色發展與節能減排表現日益關切，客戶或社群對於不關心低碳轉型的企業有著較差的印象與評價，投資人或客戶因此便不會投資或購買企業的產品，從而影響盈利及市佔率	<ul style="list-style-type: none"> • 運營成本增加 • 營業收入下降 • 融資渠道減少 	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> — 建立有效的風險評估體系和機制，定期評估氣候變化相關事宜對我們聲譽的影響 — 完善資訊信息披露機制，提高資訊信息透明度，積極回應投資者、客戶等利益相關方對玄武雲氣候問題的關注 — 增強對氣候風險相關事宜的輿情監控，及時回應利益相關方對氣候問題的關注並快速回應



防汛演練



設備檢查



檢查排水系統

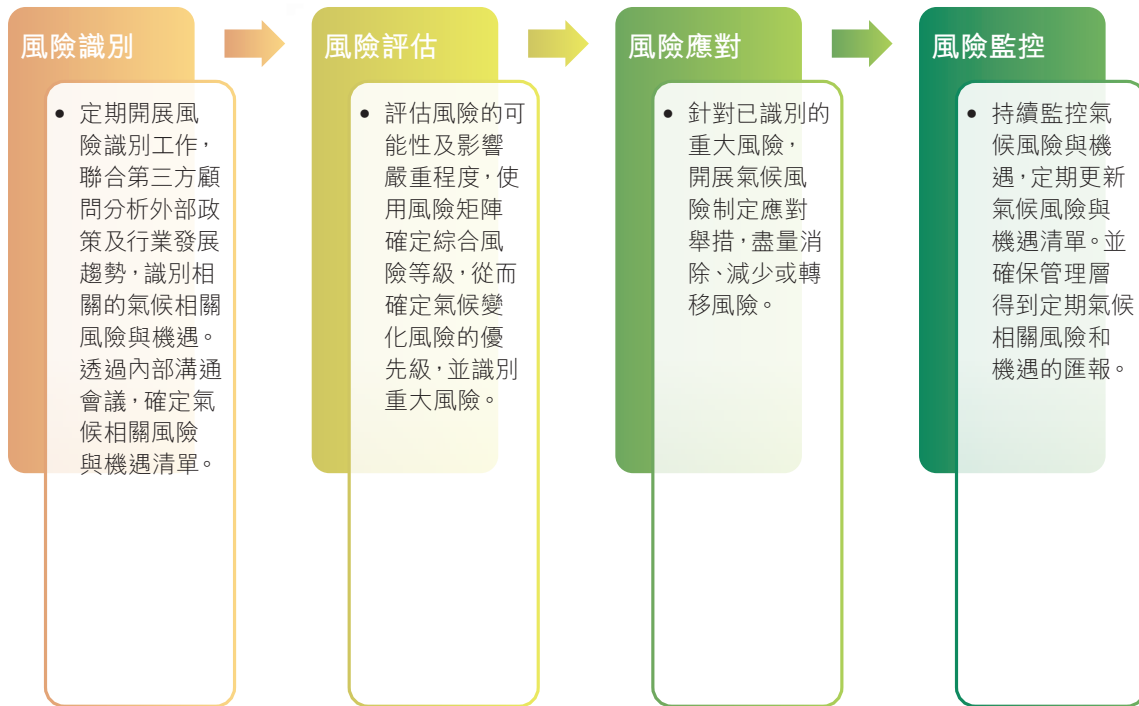
氣候相關機遇

本集團於積極管理氣候相關風險的同時，系統性識別並把握氣候轉型的戰略機遇。低碳經濟轉型為企業帶來新增長路徑與價值空間，本集團將順應趨勢，以綠色發展為核心，深化低碳運營、拓展可持續服務場景，持續提升氣候韌性與市場競爭力。

機遇類型	對業務模式及價值鏈的影響	預期財務影響	時間範圍	應對措施
資源效率 — 使用清潔技術／能源	使用可再生能源、推廣節能減排措施，可以為企業提供更多低成本的选择，幫助企業降低經營成本，減少碳排放。	運營成本下降	短期、中期	優先採購綠色能源，提高清潔能源使用佔比。
產品和服務 — 提供綠色低碳產品及服務	為客戶提供符合其綠色低碳偏好的产品 and 服務，積極實現價值鏈的碳中和，增加市場份額。	營業收入增加	中期、長期	合理配置資源打造低碳產品和服務，加強綠色低碳產品研發，滿足消費者日益變化的需求，繼而可能提高集團收入。
市場 — 可持續融資	可持續融資相關政策日益完善，集團在低碳節能領域的工作成果將帶來更多元化的融資管道。	融資渠道增加	中期、長期	識別並回應政府支持項目及綠色項目。

風險管理

本集團定期審視所有可能影響業務營運的企業風險，包括氣候相關風險。集團已建立內部監控體系(董事會 — 審核委員會 — 風控管理委員會(含法務風控部) — 總部各職能中心 — 各戰區及經營單元)，對風險管理實施分級管控，並對整體風險管理與內部監控系統進行全流程梳理及風險分析，綜合考量風險發生可能性及對財務與業務的影響程度，進行科學化風險評級。本年度，本集團未識別重大氣候相關風險，風險管理流程亦未因氣候風險而調整。審核委員會、風控管理委員會及總部各職能中心將持續檢視氣候風險與機遇的識別、評估及管理，監督各項應對措施有效性，並針對可行優化方向提供管理建議，確保集團於氣候變局中保持穩健運營與長期韌性。



指標和目標

集團積極響應《巴黎協定》目標及中國「3060」雙碳目標，已設定明確的氣候相關具體目標。於推動綠色經濟轉型過程中，我們聚焦節能減排硬性指標的持續推進，亦重視提升員工環保意識與能力等「軟實力」，透過落實節能減排策略與綠色辦公行動，致力降低營運過程中的碳排放。同時，集團建立完善的環境目標監測機制，定期監控環境關鍵指標並跟進進度。關於減少碳排放、減少廢棄物、減少包裝物、能源及資源消耗目標，請參閱「節能減排」章節的對應部分。

報告期內，集團持續開展氣候相關風險與機遇的識別與評估工作，密切關注其對資本開支、融資及投資活動的影響。鑒於相關財務影響尚難以在現有數據基礎與方法學支撐下實現獨立量化與合理統計，且內部碳定價機制仍處於前期研究階段，尚未正式應用於戰略與投資決策，為確保資訊披露的準確性、有效性與可靠性，避免對利益相關方產生潛在誤導，集團暫未披露此項內容。

未來，集團將加快構建氣候相關財務影響的識別與計量體系，逐步完善核算機制，並結合政策進展與自身低碳轉型需求，穩步推進內部碳定價的方法學構建與應用試點，持續關注國內外氣候政策與行業趨勢，積極探索內部碳定價的可行性與適用路徑，以持續提升氣候資訊披露的完整性、品質與透明度，為全球氣候行動貢獻企業力量。

附錄

附錄一：可持續發展資料摘要

以下是本年度的環境範疇可持續發展資料摘要：

環境範疇	單位	2025年度	2024年度
空氣排放物¹			
氮氧化物(NO _x)	千克	530.15	537.93
硫氧化物(SO _x)	千克	51.53	132.02
顆粒物(PM)	千克	52.95	53.75
溫室氣體排放量²			
直接溫室氣體排放(範圍1)	公噸二氧化碳當量	519.32	527.67
新種植樹木的溫室氣體減除(範圍1)	公噸二氧化碳當量	0.18	—
間接溫室氣體排放(範圍2)	公噸二氧化碳當量	28,276.24	30,926.95
溫室氣體排放總量(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量	28,795.37	31,454.62
其他間接溫室氣體排放(範圍3)	公噸二氧化碳當量	208,241.00	216,072.00
溫室氣體排放總量(範圍1、2及3)	公噸二氧化碳當量	237,036.37	247,526.62
溫室氣體排放密度每名員工(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／員工	7.71	7.99
溫室氣體排放密度每名員工(範圍1、2及3)	公噸二氧化碳當量／員工	63.43	62.84
溫室氣體排放密度每平方米(範圍1及2)	公噸二氧化碳當量／平方米	<0.01	<0.01
溫室氣體排放密度每平方米(範圍1、2及3)	公噸二氧化碳當量／平方米	<0.01	<0.01
廢棄物			
有害廢棄物	千克	—	—
有害廢棄物產生量(每名員工)	千克／員工	—	—
無害廢棄物總量	噸	5,321.90	5,340.93
無害廢棄物密度(每名員工)	噸／員工	1.42	1.36
紙張消耗			
紙張用量	千克	6,017.60	6,494.70
紙張消耗密度(每名員工)	千克／員工	1.61	1.65

¹ 空氣污染物排放主要來自集團名下的車輛。此外，此乃根據香港聯交所刊發的附錄2《環境關鍵績效指標匯報指引》計算所得。

² 溫室氣體排放盤查是參考世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織訂定的ISO14064-1標準計算。

環境範疇	單位	2025年度	2024年度
能源消耗			
總耗電量	兆瓦時	54,414.49	56,258.96
天然氣耗用量	立方米	234,065.00	240,000.00
液化石油氣耗用量	千克	—	—
汽油耗用量	公升	2,096.32	1,059.00
柴油耗用量	公升	—	—
總能源耗用量	兆瓦時	56,882.89	58,779.38
總能源耗用密度(每名員工)	兆瓦時/員工	15.22	14.92
總能源耗用密度(每平方米)	兆瓦時/平方米	<0.01	<0.01
水資源消耗			
總耗水量	千立方米	1,397.03	1,353.33
總耗水密度(每名員工)	千立方米/員工	0.37	0.34
總耗水密度(每平方米)	千立方米/平方米	<0.01	<0.01
包裝物材料消耗總量			
使用的包裝材料總量	噸	0.90	1.44
使用的包裝材料密度	噸/員工	<0.01	<0.01
使用的包裝材料密度	噸/平方米	<0.01	<0.01

環境、社會及管治報告

以下是本年度本集團的社會範疇可持續發展資料摘要：

社會範疇	單位	2025年度	2024年度
員工人數			
員工總數	人數	3,737	3,939
員工總數(按性別劃分)			
女性	人數	1,818	1,881
男性	人數	1,919	2,058
員工總數(按僱員類型劃分)			
全職初級員工	人數	3,252	3,497
全職中級管理層	人數	461	422
全職高級管理層	人數	24	20
員工總數(按年齡組別劃分)			
30歲以下	人數	1,019	1,128
30-50歲	人數	2,161	2,252
50歲以上	人數	557	559
員工總數(按地區劃分)			
新服總部	人數	192	166
蓉城戰區	人數	343	318
錦城戰區	人數	359	279
高端服務戰區	人數	282	235
東南戰區	人數	273	298
華南戰區	人數	485	519
雲貴戰區	人數	265	248
華東戰區	人數	415	474
中北戰區	人數	332	346
新食主義	人數	40	47
其他總數(包括錦官新城、明宇商服及港澳台)	人數	751	1,009
員工流失率			
員工流失率	%	26.98%	36.62%
員工流失率(按性別劃分)			
女性	%	23.45%	35.93%
男性	%	26.36%	37.24%
員工流失率(按年齡組別劃分)			
30歲以下	%	35.10%	44.49%
30-50歲	%	25.87%	29.16%
50歲以上	%	12.01%	44.32%

社會範疇	單位	2025年度	2024年度
員工流失率(按地區劃分)			
新服總部	%	24.71%	25.23%
蓉城戰區	%	22.40%	35.50%
錦城戰區	%	27.33%	43.52%
高端服務戰區	%	34.42%	46.10%
東南戰區	%	36.21%	39.06%
華南戰區	%	22.40%	31.80%
雲貴戰區	%	24.07%	30.92%
華東戰區	%	30.02%	39.85%
中北戰區	%	31.26%	35.81%
新食主義	%	43.66%	32.86%
其他總數(包括錦官新城、明宇商服及港澳台)	%	26.23%	35.49%

	單位	2025年	2024年	2023年
職業健康與安全				
過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數	人數	0	0	0
因工傷造成的死亡比率	%	0	0	0
因工傷損失工作日數	日數	393	397	400

	單位	2025年度	2024年度
發展與培訓			
按性別劃分的受訓員工百分比³			
女性	%	50.38%	49.88%
男性	%	49.62%	50.12%
按僱員類別劃分的受訓員工百分比			
全職初級員工	%	90.37%	90.59%
全職中級管理層	%	8.84%	8.85%
全職高級管理層	%	0.79%	0.56%
按性別劃分的員工平均培訓時數⁴			
女性	小時	2.75	2.68
男性	小時	3.18	2.96
按職級劃分的員工平均培訓時數			
全職初級員工	小時	2.06	2.08
全職中級管理層	小時	6.57	6.63
全職高級管理層	小時	55.47	55.94

³ 本年度的員工受訓員工百分比計算方法為各類別僱員受訓人數 ÷ 僱員受訓總人數。

⁴ 鑑於數據統計口徑的調整，集團在本年度報告中對2024年度的員工平均培訓時數進行了相應更新。本年度的員工平均培訓時數計算方法為各類別僱員受訓時數 ÷ 各類別的僱員人數。

附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

A. 環境範疇		相關章節	
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	守護綠色，點亮未來 減少排放物
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	減少排放物 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	減少廢棄物 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	減少廢棄物 附錄一：可持續發展資料摘要
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	減少排放物
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	減少廢棄物
	A2：資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。
A2.1		按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	節能減排 附錄一：可持續發展資料摘要
A2.2		總耗水量及密度。	節能減排 附錄一：可持續發展資料摘要
A2.3		描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	節能減排
A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	節能減排
A2.5		製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	減少包裝物
A3：環境及天然資源		一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	守護綠色，點亮未來

B. 社會範疇		相關章節	
B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	以人為本，同創共成 人才關懷 薪酬福利
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄一：可持續發展資料摘要
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄一：可持續發展資料摘要
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	職業健康與安全
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	職業健康與安全 附錄一：可持續發展資料摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數。	職業健康與安全 附錄一：可持續發展資料摘要
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	職業健康與安全
B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	人才發展
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	附錄一：可持續發展資料摘要
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄一：可持續發展資料摘要
B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	多元、平等及包容
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	多元、平等及包容
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	多元、平等及包容

B. 社會範疇		相關章節	
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	負責任採購
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	負責任採購
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	負責任採購
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	負責任採購
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	負責任採購
B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	至臻服務，品質同行 信息安全保護 負責任營銷
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	團餐服務
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	至臻服務，品質同行
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	至臻服務，品質同行
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	信息安全保護
B7：反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	優化治理，行穩致遠 商業道德
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德

B. 社會範疇		相關章節
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。
	B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。
	B8.2	在專注範疇所動用資源。

D部分：氣候相關披露		
管治		負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構(可包括董事會、委員會或其他同等治理機構)或個人的資訊。
管治		管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色
策略	氣候相關風險和機遇	描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。
		就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理或與氣候相關轉型風險。
		就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍(短期、中期或長期)。
		解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。
策略	業務模式和價值鏈	描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當期和預期影響。
		描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方(例如，地理區域、設施及資產類型)。

D部分：氣候相關披露			
策略	策略和決策	有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候重大風險及機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標。	應對氣候變化
		有關發行人當前及將來計劃如何為根據已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候重大風險及機遇的行動提供資源。	應對氣候變化
策略	財務狀況、財務表現及現金流量 — 當前財務影響	氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量。	應對氣候變化
		當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險時，關於氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量識別的氣候相關風險和機遇的資訊。	應對氣候變化
策略	財務狀況、財務表現及現金流量 — 預期財務影響	發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化。	應對氣候變化
		基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，並預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期內將如何變化。	應對氣候變化
策略	氣候韌性	發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估。	應對氣候變化
		如何及何時進行氣候相關情景分析。	應對氣候變化
風險管理		發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。	應對氣候變化
風險管理		發行人用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程(包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊)。	應對氣候變化
風險管理		氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。	應對氣候變化

D部分：氣候相關披露			
指標及目標	溫室氣體排放	發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量(以公噸二氧化碳當量表示)，並分為： (a) 範圍1溫室氣體排放； (b) 範圍2溫室氣體排放； (c) 範圍3溫室氣體排放。	應對氣候變化
指標及目標	氣候相關轉型風險	發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	應對氣候變化
指標及目標	氣候相關物理風險	發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	應對氣候變化
指標及目標	氣候相關機遇	發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	商業敏感數據暫不披露
指標及目標	資本運用	發行人須披露用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額。	應對氣候變化
指標及目標	內部碳定價	發行人須披露如下： (a) 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價(例如投資決策、轉移定價及情景分析)；及 (b) 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價。	應對氣候變化
		發行人應當披露適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	應對氣候變化
指標及目標	薪酬	發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	應對氣候變化
指標及目標	行業指標	鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特徵有關的行業指標。在決定披露哪些行業指標時，本交易所鼓勵發行人參考《〈國際財務報告可持續披露準則S2號〉行業披露指南》和其他國際環境、社會及管治報告框架規定的行業披露要求所述的與披露主題相關的行業指標，並考慮其是否適用。	應對氣候變化

